

דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2018



הוד השרון

קהילה וטבע בארץ



תוכן עניינים

3-4	מכתב לראש העירייה
5-10	הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור
11-12	סיכום ותודות
13-24	נתונים כלליים וסטטיסטיים
25-33	דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות
34-45	דוגמאות לתלונות שלא נמצאו מוצדקות

מכתב לראש העירייה



1 מאי 2019
כו ניסן תשע"ט
מספרינו: 015-0366
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

מר אמיר כוכבי- ראש העירייה

א.נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2018

1. הנני מתכבד להגיש לך, את הדו"ח השנתי מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2018. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: החוק) לראש העירייה ולחברי המועצה. הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2018, וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות, ולא מוצדקות, ותיאור הטיפול במבחר תלונות, משתי הקטגוריות הנ"ל.
2. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה, וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, כי החל מיום 29 דצמבר 2014, מבקר העירייה ממלא גם את תפקיד, הממונה על תלונות הציבור.
3. הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו, ולעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים, ועליה לדאוג, כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.
4. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ועל יחידותיה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה כללית או עקרונית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.
5. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו, ובכך מתאפשר לנו כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.
6. השנה התקבלו 107 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק ובנוהל לתלונה, מתוכן 67 תלונות מוצדקות, ו-40 תלונות בלתי מוצדקות.
7. מאז החלה הקדנציה החדשה של ר' העירייה וחברי המועצה, ב-13 נוב' 18, מורגשת עלייה מתונה במספר הפניות/תלונות, כנראה כתוצאה מהתגברות אמון הציבור, בנבחרים החדשים.

בברכה,

מוטי פרוינד

מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

חברי מועצה

גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה

גב' אורנה זמיר- סמנכ"לית שירות

מר ירון סולברג- יועמ"ש



הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור



הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות

המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

1. מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

לפי סעיף 1 (א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. בתאריך 29 דצמבר 14 מינתה מועצת העיר הוד השרון, את מר מוטי פרוינד מבקר העירייה, לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

2. הגדרת התפקיד

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העיר, ומייצג את התושבים בפניותיהם, אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד העירייה, נושאי משרה, ממלאי תפקיד, וכלל עובדי הרשות המקומית, בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק.

3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

4. סמכות דרכי בירור התלונה

(א) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין, או דיני 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 תוך 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, תוך 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 בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות, או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים, או כללי ראיות חסיונות.

(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.

5. פרסום

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

6. דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. דין וחשבון זה, יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט, של הרשות.



7. דרך הגשת תלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לברור יעיל של התלונה.

תלונות שיש לבררן:

בסעיף 5 לחוק נקבע:

- (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 170 א (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 שיתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.

תלונות שאין לבררן:

(ג) 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, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

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

(ד) 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.

(ה) 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.

8. לוחות זמנים לבירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו, ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות. יש לציין כי על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית

הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין, ושמירה על סודיות פרטי העובד מחויבת בדיון. במקרה של תלונה כנגד עובד עירייה מוזמן העובד בירור מקרה, ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב תושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/ית העירייה, הינו רשאי לעשות כן.



10. נוהל שגובש לצורך התייעלות ושיפור בטיפול תלונות התושבים

במקרים בהם תושבים פונים לממונה על תלונות הציבור, והממונה על תלונות הציבור מבקש את התייחסותה של המחלקה הרלוונטית, מנהל המח' יוצר קשר לעיתים עם התושב ו/או עונה לתושב בעצמו בצורה ישירה, תופעה זו אינה רצויה.

יצוין עוד כי הממונה על תלונות הציבור הינו תפקיד סטטוטורי, שבו כל תלונה נבדקת אם היא עומדת בקריטריונים לבדיקת הממונה, שאם לא כן, היא מופנית בדרך כלל לטיפול של המחלקה לפניות הציבור וקשרי קהילה, משום כך הוחלט שלאחר, החלטת הממונה, על בדיקת התלונה, הממונה והוא בלבד, רשאי ליצור קשר עם התושב וכן להוציא לו תשובה.

11. דרכי ההתקשרות

טלפון: 09-7754085

פקס: 09-7754020

כתובת: בן גמלא 28

דואר אלקטרוני: <mailto:liatm@hod-hasharon.muni.il>



סיכום ותודות



סיכום ותודות

ברצוני להודות למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות ולעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה, וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול, ומענה לתלונות הציבור. עיריית הוד השרון פועלת לשיפור מתמיד בשירות לתושב. אני תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות, על מנת שנוכל להמשיך לחתור למצויינות בכלל הפעילות המוניציפאלית, לרבות בתחום השירות לתושב. הכרת תודה לליאת מזכירת, שעוסקת בפאן האדמיניסטרטיבי של ברור התלונות, הראויה לכל הערכה על עבודתה המסורה, ותרומתה הרבה בהכנת הדו"ח.



נתונים כלליים וסטטיסטיים



בשנת 2018 התקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור 107 תלונות, שעמדו בקריטריונים של החוק והנהל, בנושאים כדלקמן:

- **אגף שפ"ע** - סה"כ 33 תלונות: אי מענה טלפוני ברשות החנייה, נראות העיר, ניקיון העיר, וכו'.
- **מנהל הנדסה והוועדה לתכנון ובנייה** - סה"כ 29 תלונות: אי קבלת אישורים, מבנים ללא היתרים, היתרים להצבת קמין, וכו'.
- **מנהל כספים** - סה"כ 22 תלונות: סיווג מבני מגורים לצורך תשלום ארנונה, פטור מתשלום ארנונה, התנהלות מח' גבייה, וכו'.
- **אגף תשתיות** - סה"כ 10 תלונות: פיתוח סביבתי, כבישים לא סלולים, נגישות, תחבורה ציבורית וכו'.
- **סמנכ"ל חינוך** - סה"כ 10 תלונות: שיבוץ בגני ילדים, התנהלות עובדת של מח' רווחה וכו'.
- **סמנכ"לית שירות** - סה"כ 3 תלונות: צלצול ביה"ס בימי שבת, טיפול מוקד בפניות וכו'.

תלונות המתקבלות בלשכתו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, נרשמות לפי תאריך קבלתן, עוברות מיון וברור, כשחלקן שאינן נמצאות בתחום טיפולו של הממונה על תלונות הציבור, מופנות לטיפולם של הגורמים הרלוונטיים.

הליך הברור כולל: קבלת הסברים מהגורמים האחראים בעירייה על מתן הטיפול בנושאי התלונות, האחראים מתבקשים להגיב תוך זמן קצוב. בלשכת הממונה על תלונות הציבור עורכים מעקב אחרי התלונה, ומוציאים תשובה הולמת לתושב. בתום הברורים, הממונה מקבל החלטה לגבי אופי התלונות: האם היו מוצדקות, או לא.

הערה: בתלונות הציבור לא עוסקים רק בתלונות שמופיעות בטבלה, אלא גם בתיווך בין תושבים למחלקות, וכן במעקבים אחרי פניות שמוגשות ע"י התושבים לגורמים נוספים, והממונה על תלונות הציבור מכותב בהן לידיעה.



בכונן ליום: 19/2/19

נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים (במספרים מוחלטים) לשנת 2018.

דצ'	נוב'	אוק'	ספט'	אוג'	יולי	יוני	מאי	אפר'	מרץ	פבר'	ינו'	סה"כ
4	4	1	5	9	6	9	18	9	15	8	19	107



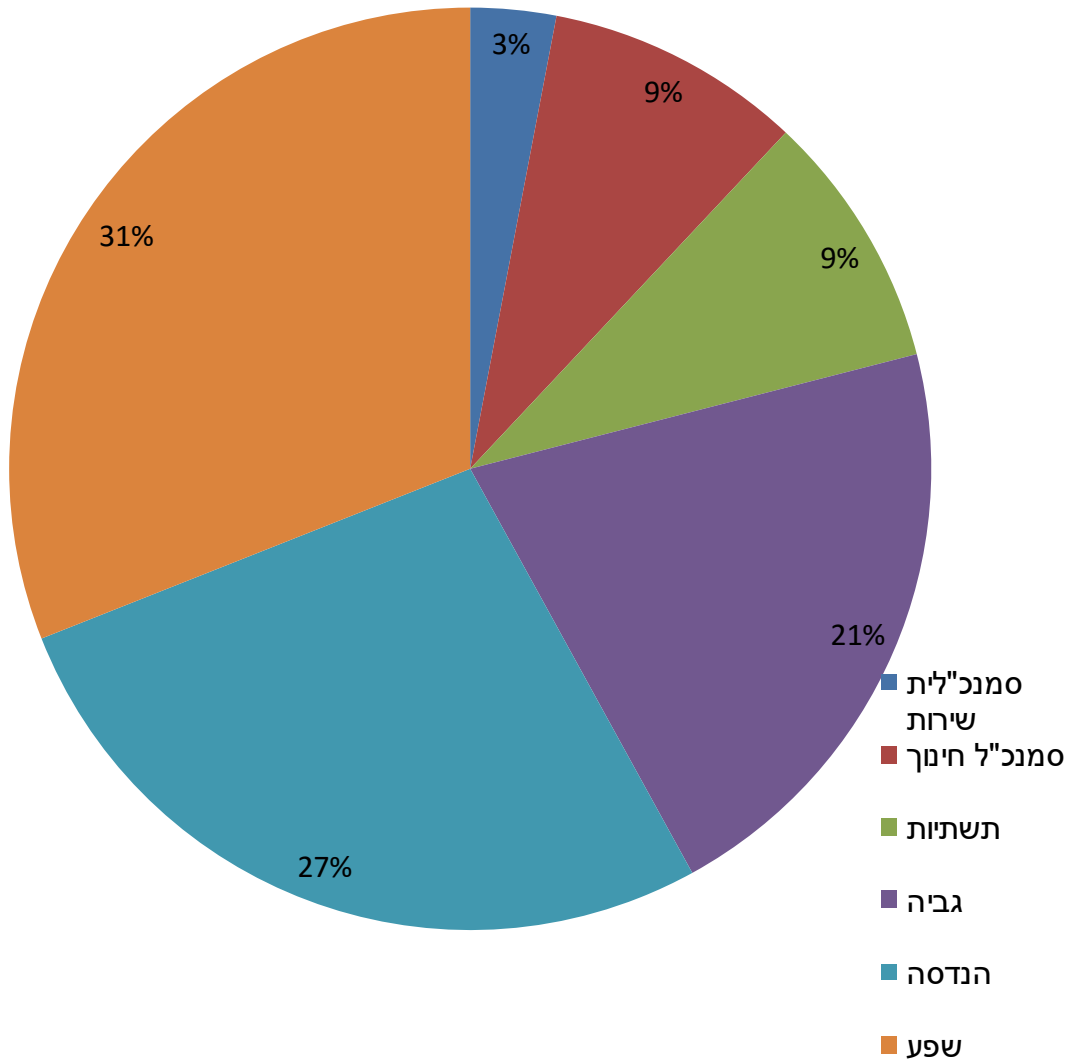
בכ"ז ליום: 19/2/19

נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים (במספרים מוחלטים) לשנת 2018.

חלוקה לפי מנהלים/אגפים/מחלקות						תלונות		סה"כ	חודש	מס' סד'
סמנכ"לית	חינוך	תשתיות	הנדסה	גביה	שפע	לא מוצדקות	מוצדקות			
י	ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	
3	10	10	29	22	33	40	67	107	סה"כ	1
	2	2	3	7	5	7	12	19	ינואר	2
		2	4	2		3	5	8	פבו'	3
			4	6	5	4	11	15	מרץ	4
	1	1	3	3	1	3	6	9	אפר'	5
	3	2			13	8	10	18	מאי	6
1	1		3	4		3	6	9	יוני	7
		1	2		3	3	3	6	יולי	8
	1	1	3		4	5	4	9	אוג'	9
2		1	2			1	4	5	ספט'	10
	1					1		1	אוק'	11
	1		2		1	2	2	4	נוב'	12
			3		1		4	4	דצמ'	13

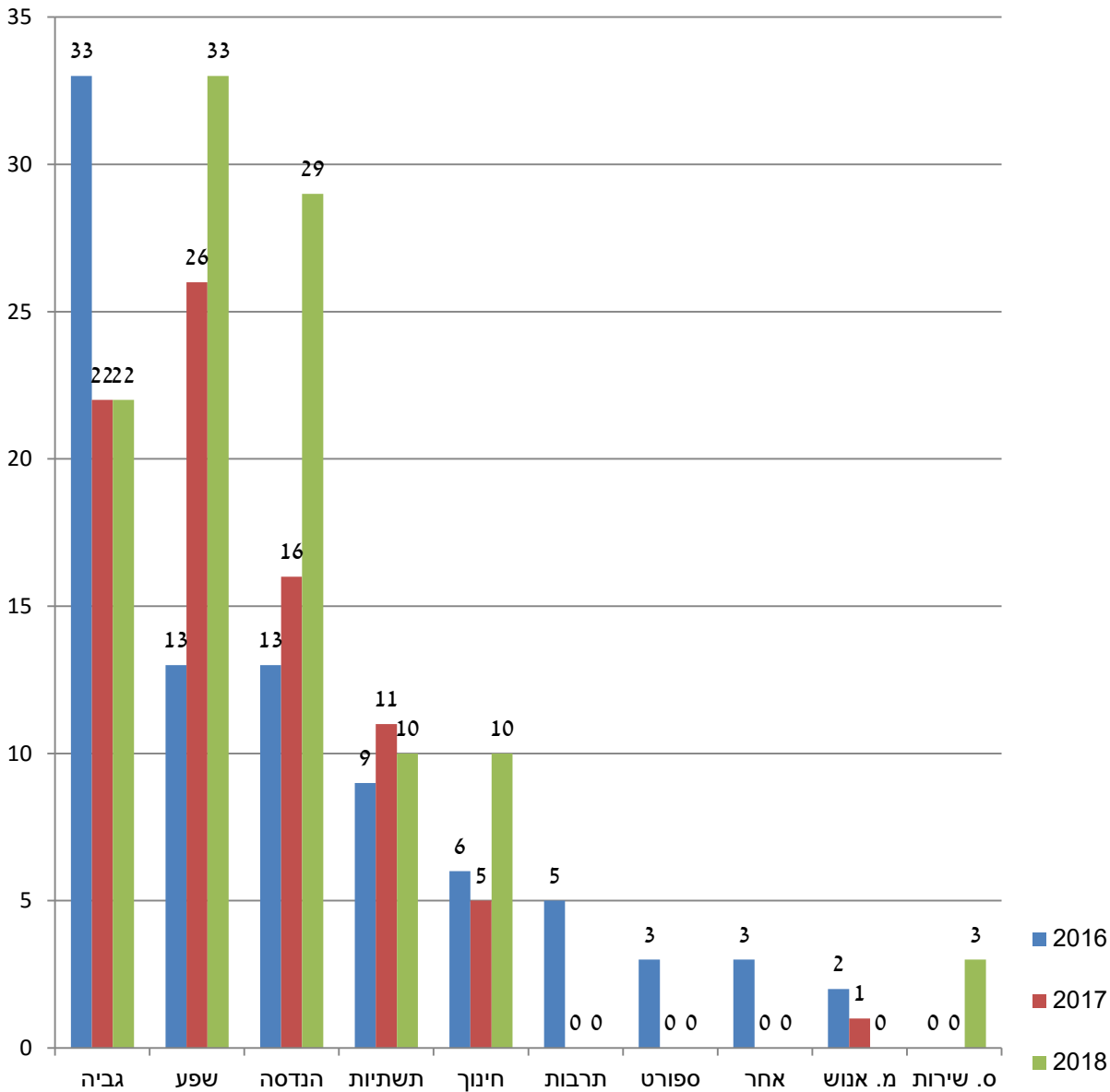
בכונן ליום: 19/2/19

**התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים / אגפים (באחוזים),
לשנת 2018.**



בכון ליום: 19/2/19

התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים/ אגפים, השוואה בין שנים 2016-2018.



הערה:

סמנכ"לית שירות כולל: ביטחון, מוקד עירוני, פניות הציבור
 אחר כולל: רכש, דוברות, חברי מועצה



בכון ליום: 19/2/19

נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה למנהלים/ אגפים, ובחלוקה לתלונות שנמצאו מוצדקות ותלונות שלא נמצאו מוצדקות.

חלוקה לפי מנהלים/אגפים/מחלקות												סה"כ	חודש	מס' סד'
סמנכ"לית		חינוך		תשתיות		הנדסה		גביה		שפע				
ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ			
ד	יג	יב	יא	י	ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג			
	3	4	6	4	6	10	19	8	14	14	19	107	סה"כ	1
			2		2	1	2	3	4	3	2	19	ינואר	2
				1	1	2	2		2			8	פבו'	3
						1	3	2	4	1	4	15	מרץ	4
		1			1	1	2	1	2		1	9	אפר'	5
		1	2	1	1					7	6	18	מאי	6
	1		1			1	2	2	2			9	יוני	7
				1		1	1			1	2	6	יולי	8
		1			1	2	1			2	2	9	אוג'	9
	2			1			2					5	ספט'	10
			1									1	אוק'	11
		1				1	1				1	4	נוב'	12
							3				1	4	דצמ'	13

מקרא:

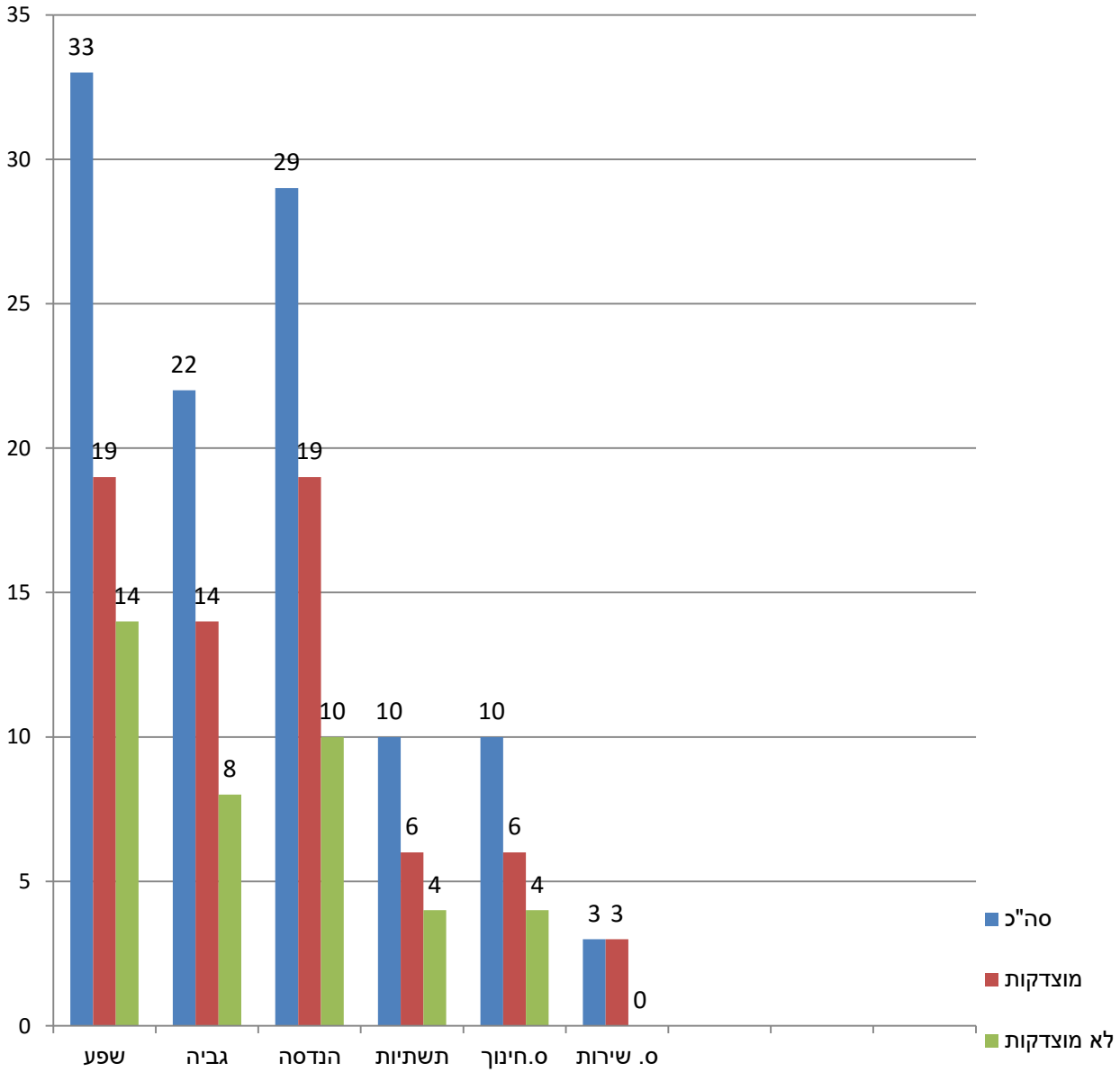


מ- מוצדקת

ל.מ- לא מוצדקת

בכון ליום: 19/2/19

התפלגות תלונות הציבור, בחלוקה למנהלים/ אגפים, ובחלוקה לתלונות שנמצאו מוצדקות ושלא נמצאו מוצדקות, (במספרים) לשנת 2018.





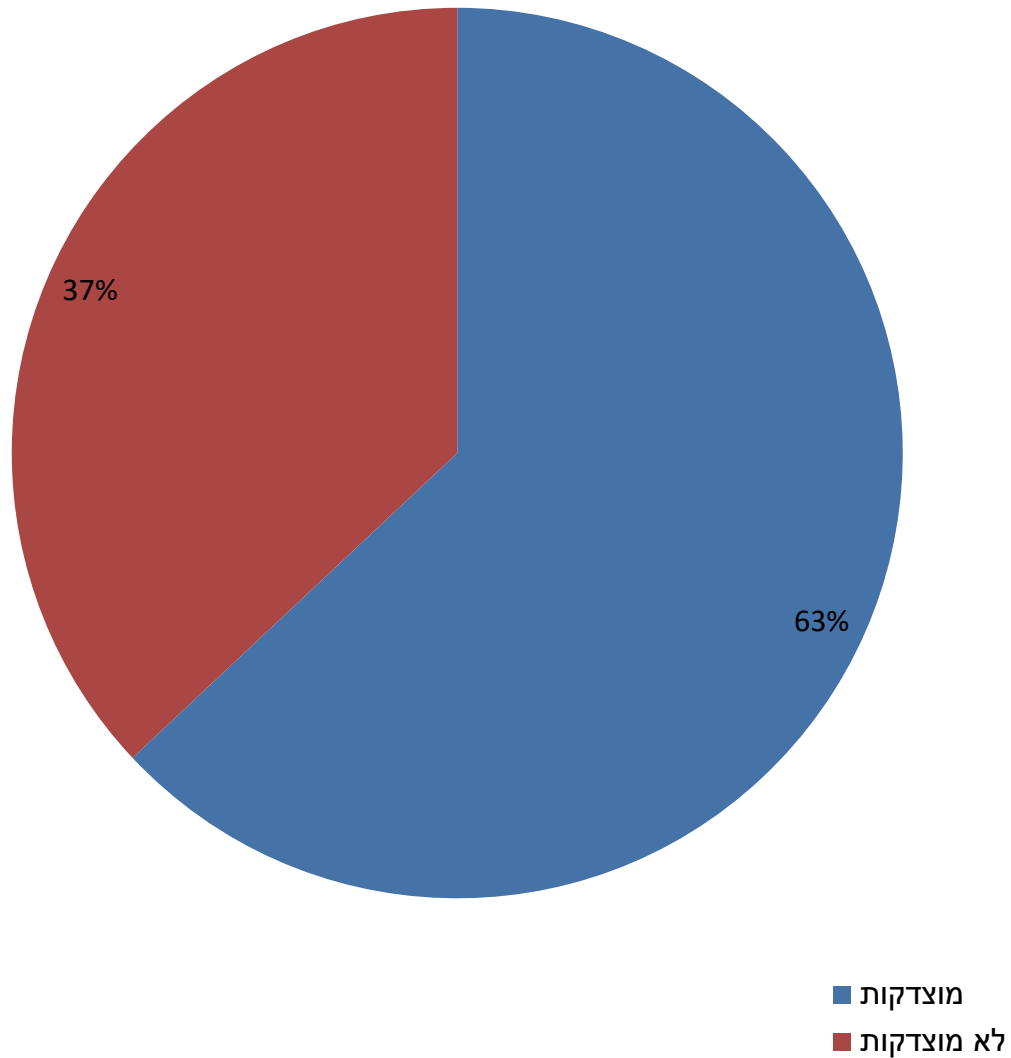
רווחה, תרבות, נוער,

סמנכ"ל חינוך: חינוך,
ספורט וקהילה

סמנכ"לית שירות: בטחון, מוקד עירוני, פניות הציבור

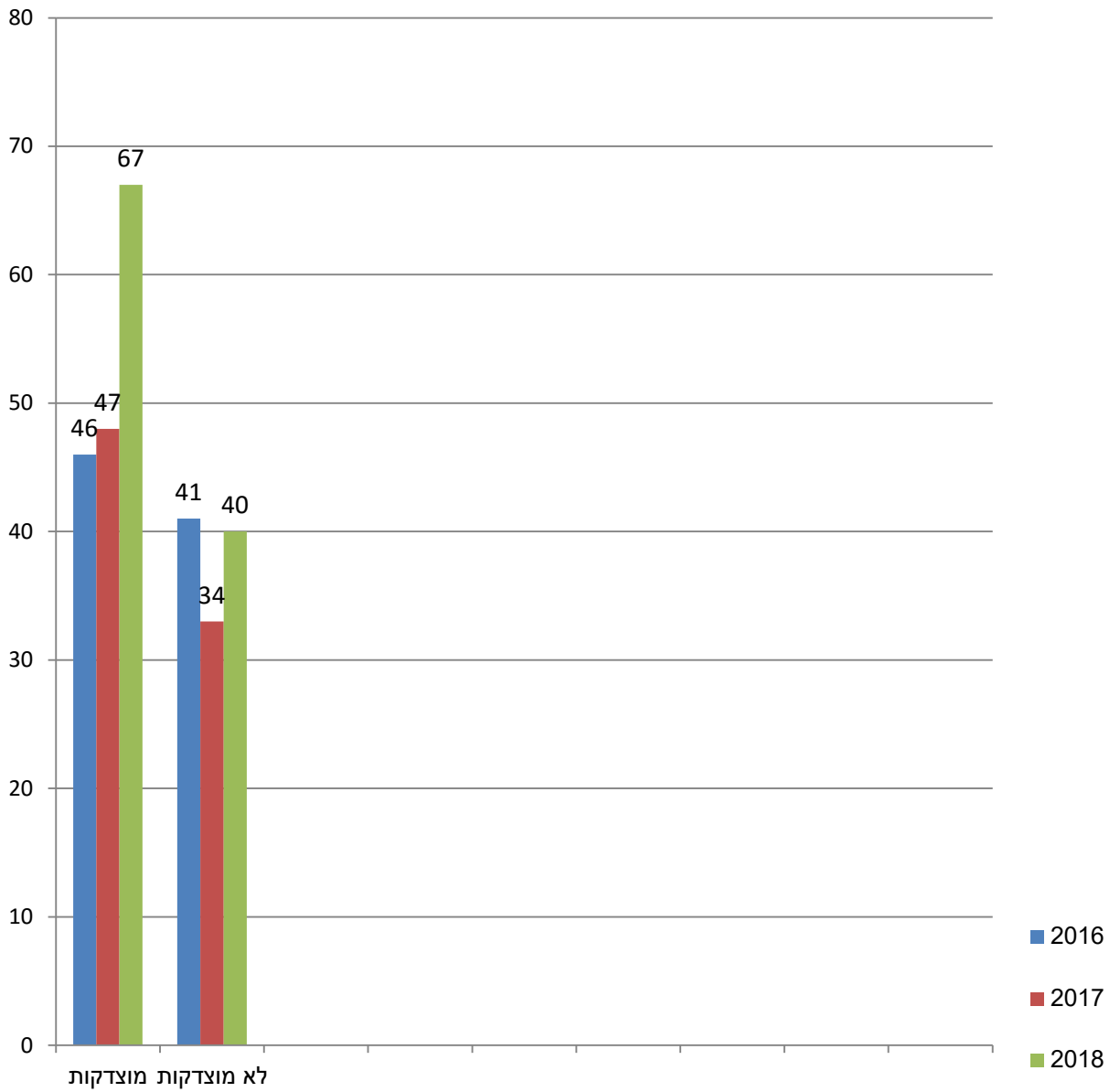
בכון ליום: 19/2/19

**התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות
(באחוזים), לשנת 2018.**



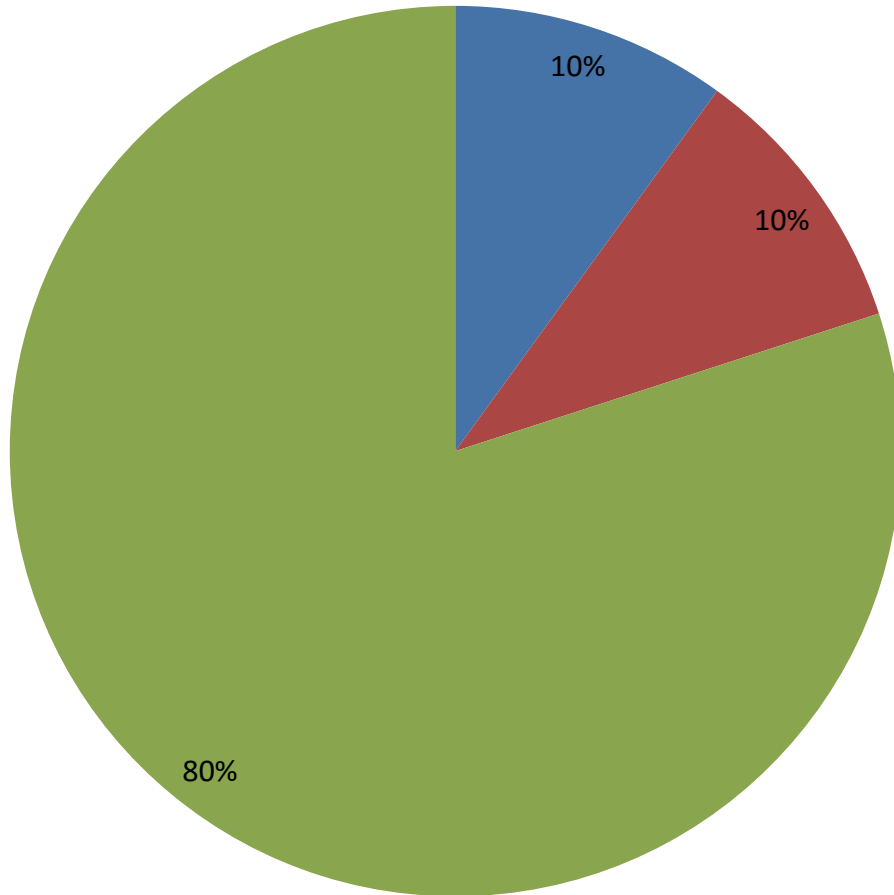
בכ"ז ליום: 19/2/19

התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות,
השוואה בין שנת 2016 - 2018.



בכונן ליום: 19/2/19

התפלגות זמני מתן המענה לתושבים (באחוזים), לשנת 2018.

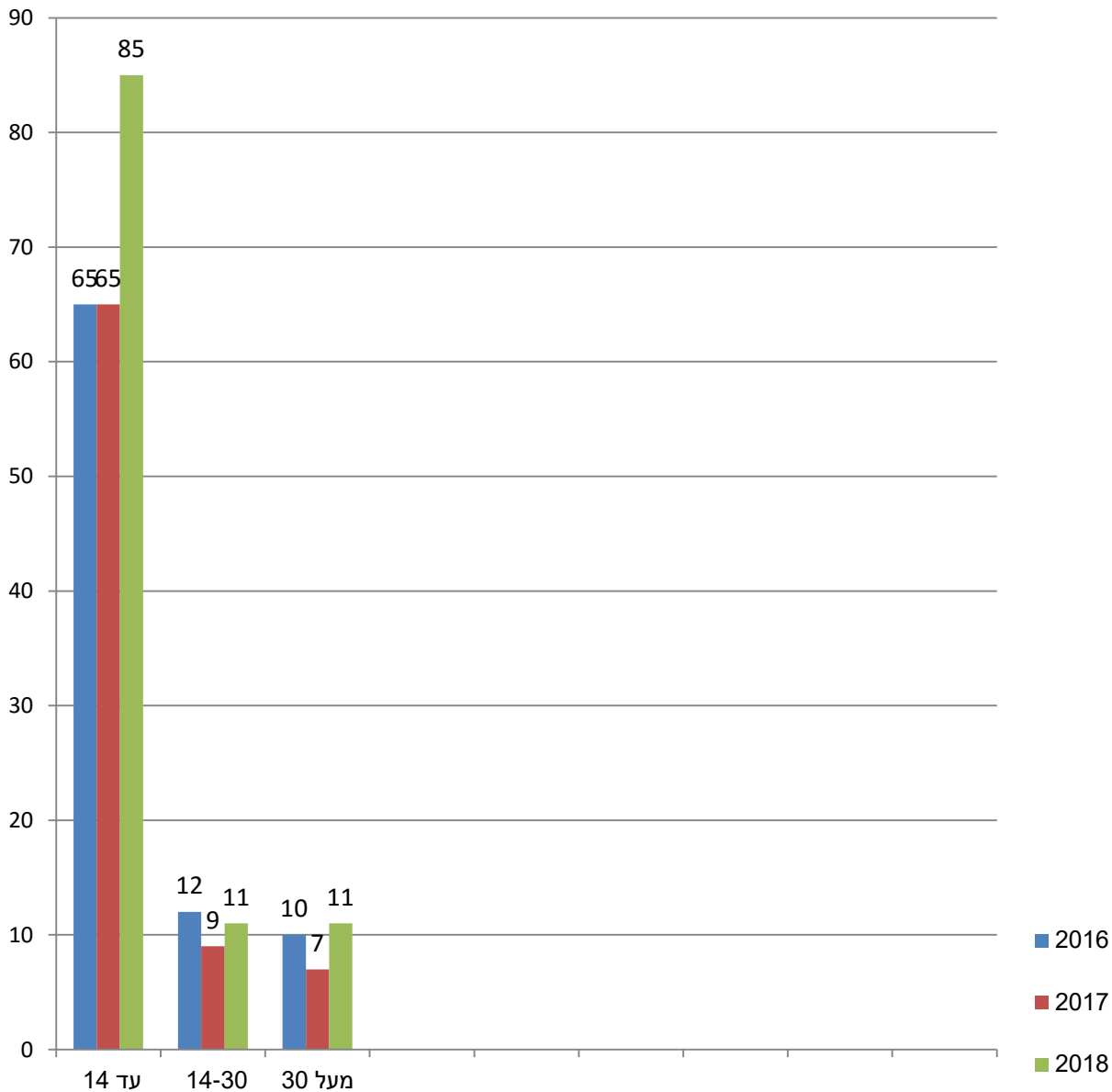


- מעל 30 יום
- בין 14-30 יום
- תוך 14 יום



בכונן ליום: 19/2/19

התפלגות זמני מתן המענה לתושבים, השוואה בין שנים
2018 - 2016



הערות:
עד 14 יום
בין 14-30 יום



דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות



ב שבת תשע"ז
18 ינואר 2018
מספרינו: 015-0269
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פנייתך בנושא אדום לבן, מיום 28 דצמ' 17.

1. ראשית אני מודה לך על העברת המסמך שנשלח אליך ממנהלת מח' תחבורה.
יחד עם זאת אינני רואה במכתב זה, "תירוצים שגובלים בחוסר סבירות קיצונית", כפי שציינת.
2. לעצם העניין, מנהלת מח' התחבורה והח"מ ביקרו במקום עליו התלוננת וסוכם, כי אבני השפה יצבעו באדום לבן בפינת הרחוב, עפ"י הנחיות אנשי המקצוע, ובלבד שיישאר מקום חנייה אחד, לדייר שגר בבית הגובל עם המדרכה.
3. אני מקווה שפיתרון זה, ייתן מענה הולם לפנייתך.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' גלית הוד- מנהלת מח' תחבורה



יז אדר תשע"ז
4 מרץ 2018
מספרינו: 015-0278
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: פנייתך מיום 6 לספטמבר, בעניין הצבת תמרור רחוב ללא מוצא.

1. במסגרת פנייתך לשנות את התמרור של רמות השבים בכניסה לרחוב שלך, הרי שהיום ה- 4 מרץ 18 התקבלה תשובתה של הגבי' טופז פלד – מפע"ת ת"א והמרכז במשרד התחבורה, לפיה דרום השרון קיבלו הוראה לבצע את ההחלפה של התמרור והם אמורים לבצע זאת, כבר בתקופה הקרובה. אני מקווה שזה יקרה תוך ימים ספורים.
2. לידיעתך ועידכונך.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' גלית הוד- מנהלת מח' תחבורה



יט אדר תשע"ז
6 מרץ 2018
מספרינו: 015-0279
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: תלונתך מיום 18 פברואר 18, בעניין עובד העירייה.

1. הריני להשיבך כי:
מיד עם קבלת מכתבך נערך בירור מעמיק לעובד העירייה שפגע ברכבך, הובהר לי כי במסגרת הבירור העובד הועמד על חומרת מעשיו, ואף שלח אליך מכתב התנצלות בהתאם.
2. בהתאם לזאת, הריני לראות את פנייתך כסגורה, וכזאת שלא מצריכה טיפול נוסף.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

מר סרגיו וולינסקי- מהנדס העיר
מר מוטי קסלמן- מנהל אגף תשתיות



טו אייר תשע"ז
30 אפריל 2018
מספרינו: 015-0286
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פנייתך מיום 29/4/18.

1. בהמשך לפנייתך מאתמול, בעניין שיבוץ בינך במערכת החינוך העירונית, הריני לעדכנך כי, הנושא טופל ע"י מנהלת אגף החינוך- הגב' יפה עזרא, שמסרה כי עוד היום אתם תזומנו לבית הספר ע"מ לקדם את קליטת הילד למסגרת הבית ספרית.
2. תתבקש לחתום על טופס וויתור סודיות, בפני מנהלת בית הספר.
3. כל בעיה נוספת שתתעורר, בקשר לעניין זה, הנך מוזמן לפנות ישירות למנהלת אגף החינוך בעירייה- הגב' יפה עזרא.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה
גב' יפה עזרא- מנהלת אגף חינוך



ל סיוון תשע"ז
13 יוני 2018
מספרינו: 015-0304
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פנייתך מיום 13 יוני 18, בעניין כניסת כלי רכב כבדים לרחוב הציונות.

1. בהמשך לפנייתך אני מתכבד להשיבך כדלקמן:
 - א. את ההתייחסות הזו אני מעביר לך לפנים משורת הדין, מכיוון שהחוק מחייב להעביר תלונות בכתב, ובמקרה זה פנית רק בע"פ, גם למשרדה של גלית הוד, וגם למשרדי.
 - ב. לעצם העניין, בתאריך 4 יוני 18 התקיימה וועדת תנועה, שבה סוכם בסעיף 33 "שיאסר כניסת רכב שמשקלו מעל 4 טון, פרט לרכב שירות, ברחובות, שביל התיכון פינת האודם, רח' הציונות פינת יהלום, רח' שביל התיכון פינת יהלום.
 - הנימוקים לבקשה הן שמתבצעות עבודות במתחם 1302 וכניסת משאיות לאזור המגורים מפריעה לדיירים.
 - ג. הפרוטוקול מחייב עדיין אישור וחתימות של יו"ר תמרור מקומית, ומשטרת ישראל.
2. בהנחה שבשבוע הבא הפרוטוקול יקבל אישור וייחתם כדין, תועבר הוראה לביצוע.
3. מועד משוער לסיום הביצוע תוך כחודש מהיום.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' גלית הוד - מנהלת מח' תחבורה



כד אלול תשע"ז
5 אוגוסט 2018
מספרינו: 015-0328
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.ג.

הנדון: פנייתך מיום 10 יולי 18, בעניין המוקד העירוני.

1. בדקתי את פנייתך עם מנהלת המוקד העירוני, ואני מוצא שתלונתך צודקת, וזאת מכיוון שלא קיבלת תשובות ככלל, ותשובות מספקות בפרט לפניותיך. אמנם המוקד העירוני עושה מאמצים לתת מענה הולם, לכל הפניות של התושבים, אך לעיתים הוא פועל תוך אילוצים שונים וישנן גם תקלות.
2. יצויין גם, כי במהלך התקופה שבין ה-11 יוני 18 ועד 22 יוני 18, היו מצידך כ-7 פניות למוקד ואולי מגודש הפניות, נוצרו גם תקלות, ועירבוביה בין הפניות.
3. בכל מקרה הערתי את תשומת ליבה של מנהלת המוקד, להקפיד יותר במתן השירות לתושבים, על אף כל האילוצים, שישנם לעיתים כבכל מערכת גדולה, כמו המערכת של המוקד העירוני.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' גילית פלדר- מנהלת המוקד העירוני



א אלול תשע"ז
12 אוגוסט 2018
מספרינו: 015-0332
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פגישה מיום 23 יולי 18, עם מנכ"לית העירייה והח"מ.

1. בהמשך לפגישה שקיימנו בהשתתפות מנכ"לית העירייה והח"מ, להלן עדכון לגבי הטיפול שנעשה ע"י העירייה, בנוגע לתלונותיך:
 - א. היציאה המסוכנת מסמטת הירק לרחוב התכלת-
מנהלת מח' תנועה ותחבורה הגב' גלית הוד, סיירה במקום עם יועץ התנועה של העירייה ונבחנת אפשרות להמליץ לוועדת תנועה להוסיף פסי האטה במקום.
לכשתקבל החלטה סופית, נעדכנך.
 - ב. פסולת הבניין שנערמה, בחלק המערבי של הסמטה-
מבדיקה שנערכה עם אגף שפ"ע של העירייה, מסתבר שמדובר בשטח פרטי, ששייך ל-4 בעלי קרקע.
בתאריך 20 יוני 18, נשלחו התראות לניקוי השטח לכל ארבעת בעלי הקרקע, שהיו אמורים לנקות את שטחם, תוך 14 יום מיום קבלת ההתראה, אך הדבר לא בוצע.
בתאריך 9/8/18 ארבעת בעלי הקרקע נקנסו כל אחד בסך 475 ₪, בגין עבירה על שמירת איכות הסביבה / עבירה על שמירת סדר וניקיון.
 - ג. באם כל אלה לא יעזרו והשטח לא ינוקה, אזי העירייה תאלץ לנקות את השטח באמצעים שלה, אך בעניין זה קיימת מורכבות, עליה העירייה מקיימת דיון כבר במהלך חודש אוג' 18.
2. כאמור אלה העדכונים לעת עתה, בהמשך ככל שתהייה התקדמות בטיפול, נעדכנך בהתאם.

**בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

עותקים:

גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה



בלומנשטיק- מנהל

מר צביקה

אגף ש.פ.ע

גב' גלית הוד- מנהלת מח' תחבורה

י תמוז תשע"ט
18 דצמבר 2018
מספרינו: 015-0356
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

ג.נ.

**הנדון: תלונתך מיום 6 דצ' 18, בעניין התייחסות לא נאותה מצד עובדת בארכיב
ההנדסה.**

1. בהמשך לתלונתך שבנדון, נערך בירור עם העובדת, ונמצא שהינך צודקת בתלונתך.
2. העובדת הועמדה על טעותה והוסבר לה, שהדרך בה פעלה אינה מקובלת, וחודדו בפניה נהלי קבלת קהל, וחשיבות מתן שירות מיטבי לתושבים.
3. אני תקווה שהדברים לובנו דיים ובאופן שמקרים מסוג זה, לא ישנו בעתיד.
4. תודה לך על פנייתך.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות



ז שבת תשע"ז
23 ינואר 2018
מספרינו: 015-0271
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

**הנדון: תלונתך מיום 22 ינואר 18, בעניין משלוח חשבונות ארנונה באיחור.
תיק מס' 10-01-2018.**

1. כמענה לפנייתך אני מתכבד להשיבך כדלקמן:
 - א. תשובתי זו ניתנת לך לפנים משורת הדין, מכיוון שמי שמטפל בתלונות מסוג זה, הינו הממונה על פניות הציבור ויש גורם כזה בעירייה, ולא הממונה על תלונות הציבור שזה הח"מ, שמטפל בעיקר בתלונות של תושבים, על עובד ו/או נושא משרה בעירייה.
 - ב. הסיבה העיקרית ששוברי תשלום הארנונה לא מגיעים במועד, אלא באיחור, היא דואר ישראל. אני תושב כפר סבא וגם שם, אני מקבל את השוברים באיחור רב.
 - ג. האחריות לשלם את הארנונה מוטלת על התושב, גם מבלי לקבל את שובר התשלום, ולכן כשלא מגיע השובר, ניתן ליצור קשר עם מח' הגבייה ולשלם את החיוב, עפ"י רישומי המחשב.
2. אין סיבה לדעתי לפתוח בבדיקה כלשהיא, כפי שהנך מציע, מאחר והסיבה להגעת השוברים באיחור, ידועה כפי שציינת.
3. מקווה שהתייחסותי זו נותנת מענה הולם לפנייתך.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



כז אדר תשע"ז
14 מרץ 2018
מספרינו: 015-0280
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.ג.

הנדון: תלונתך מיום 11 מרץ 18, בעניין רשות החנייה.

1. תלונתך נבדקה עם מנהלת רשות החנייה, והם מסרו את הדברים הבאים:
 - א. הגעת לרשות החנייה ב-11 מרץ 18 ע"מ להנפיק לך תו חניה, ללא רישיון הרכב. יצויין שללא רישיון הרכב לא ניתן להנפיק תו חנייה.
 - ב. מנהלת רשות החנייה יצאה אליך וניסתה לבדוק במערכת הממוחשבת, אך לא מצאה שום תו על שמך, ניסתה גם לבדוק לפי מספר הרישוי של הרכב, אך גם נתון זה לא היה ברשותך.
 - ג. כדי לא לטרטר אותך פעם נוספת, הציעה לך מנהלת רשות החנייה, לשלוח אליה את כל המסמכים הנדרשים בפקס, לצורך כך ציידה אותך במספר הפקס וברשימת המסמכים הנדרשים.
2. לאחר כל זאת מנהלת רשות החנייה, הייתה סבורה שקיבלת מענה הולם לפנייתך ויצאת מרוצה מהטיפול שקיבלת.
3. לאחר שגם אני כממונה על תלונות הציבור עיינתי בהתייחסות הנ"ל שקיבלתי ממנהלת רשות החנייה, גם אני סבור שקיבלת מענה הולם וההתייחסות אלייך, הייתה ראוייה בהחלט.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' אלה בן אדרת- מנהלת רשות החנייה



26 מרץ 2018
מספרינו: 015-0281
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: בקשה מיום 25/3/18, לביטול דוח על שמד.

1. אני מבין את תיסכולך, מכל סיפור המעשה, אך גם את צריכה להבין שיש שתי אפשרויות לביטול דו"ח:
 - א. באמצעות התובעת העירונית, אם היא מוצאת הצדקה לביטול.
 - ב. באמצעות בקשה להישפט על העבירה, אם הבקשה מוגשת, תוך 30 יום מיום קבלת הדו"ח.
2. לצערי לא ביצעת אף אחד מהאפשרויות שלהלן, וגם לא שילמת את הדו"ח, ולכן הדו"ח הועבר לגבייה ע"י עורך דין חיצוני.
3. כיום במצב שנוצר, אין לאף גורם סמכות לבטל את הדו"ח ולכן אני ממליץ לך לשלם אותו, כי אחרת הדו"ח ילך ויגדל, כי הוא ימשיך לצבור ריבית והצמדה וחבל.
4. לצערי זו העצה הטובה ביותר שאני יכול לייעץ לך, במקרה זה, גם אם העצה מתסכלת ולא ידידותית.

**בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

עותק:
גב' דנה זלוטין אנדרייב- תובעת עירונית



6 מאי 2018
מספרינו: 015-0289
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: פנייתך מיום 1 מאי 18, בנושא דוחות של הווטרינריה.

1. קיבלתי את תלונתך והפניתי אותה לווטרינרית אשר השיבה את הדברים הבאים:
"לגבי נרשמו מספר קנסות כפי שמופיעים בטבלה הבאה":

שם הכלב	סוג העברה	שולם או לא שולם	מספר קנס	תאריך קנס
	שוטטות	שולם	2672	05.2.08
	שוטטות	התיישנות	2000333	21.6.10
	אחזקת כלב ללא רישיון	לא שולם	2001146	31.12.12
	אחזקת כלב ללא רישיון	שולם סנדרוביץ	2001562	01.10.14
	שוטטות	שולם סנדרוביץ	2001600	09.11.14
	שוטטות	לא שולם	99-4-4	4.8.16
	שוטטות	לא שולם	318-4-9	12.1.17
	צואה	לא שולם	611501-3-2	12.1.17
	שוטטות	לא שולם	1742-4-3	16.3.18

- א. כפי שניתן לראות בטבלה מדובר בעבירות חוזרות ונשנות, לאורך כ- 10 שנים.
- ב. שתי העבירות שנרשמו באותו היום היו בינואר 17 לפני יותר משנה, העבירה הראשונה על שוטטות והשנייה על צואה של הכלבה.
- ג. רוב הקנסות שניתנו לא שולמו.
2. לאור כל האמור לעיל מומלץ בפנייך לשמור על הכלבים, ולא לאפשר להם לשוטט ברחובות ואז כמות הדוחות שירשמו לך, תלך ותיקטן ו/או תעלם לחלוטין.



לעיתים
מקבלים דו"ח על עבירה חד פעמית ונקודתית, מומלץ לשלם אותה, ו/או לערער עליה, כי אחרת הסכום צובר ריבית והצמדה וכן עלולים גם להתבצע הליכים של הוצל"פ, וחבל.

3. גם אם

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

גב' אורנה זמיר- סמנכ"לית שירות
גב' אופירה מויאל- וטרינרית העירייה



מספרינו: 015-0295
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.ג.

הנדון: פנייתך בעניין ביטול קנסות ואכיפה "ברנית", מיום 8 מאי 18.

1. כמענה לפנייתך שבנדון אני מתכבד להשיבך כדלקמן:
- א. פנייתך לביטול קנס (ערעור) טופלה מייד עם קבלתה ע"י הוטרנירית, שהעבירה את בקשתך לאחר התייחסות הפקח הרלוונטי וההתייחסות שלה עצמה, להחלטת סגנית התובעת העירונית, שהיא המוסמכת היחידה בעירייה לבטל קנסות (סמכות זו לא מוקנית לאף בעל תפקיד אחר בעירייה).
- ב. יש לציין כי מתוך 3 הקנסות אותם הזכרת במכתבך, שניים נרשמו ע"י פקח של המחלקה הוטרנירית, ואחד מהם נרשם ע"י פקח מהפיקוח העירוני, שגם לו סמכות לרשום דו"ח פיקוח בנושא כלבים.
- ג. לעניין האיחור בהגעת הדו"ח לכתובתך, מדובר בתמונות שמצולמות ובקנס שנרשם במסופון של הפקח בשטח, מייד כשזה קורה. המחלקה הוטרנירית שולחת את הקנס בדואר רגיל באותו יום בו נרשם הדו"ח (זה נקרא דו"ח חלון, אך אינו מהווה אסמכתא בבית משפט, משום שלעירייה אין אישור "נתקבלי"). לאור זאת החברה שמעסיקה העירייה למטרה זו, שולחת את הקנסות בדואר רשום, שלוקח לפעמים חודשיים ולפעמים יותר. עפ"י החוק מותר להתעכב במשלוח הקנס בדואר רשום, עד שנה ממועד רישום הקנס.
- כנראה שזה מה שקרה במקרה שלך, הדוח או הדוחות נשלחו אלייך בדואר רגיל ביום שהם נרשמו, אך כנראה שלא קיבלת אותם מאחר ועברת דירה לכ"ס.
- החברה שמעסיקה העירייה שלחה את אותם דוחות בדואר רשום כעבור כ-3 חודשים ע"מ שיהיה אישור מסירה, ואז קיבלת אותם וחשבת שהם נשלחו אליך לראשונה, רק כעבור 3 חודשים מיום רישום הדוחות, אך לא כך הדבר.
- בכל מקרה, כל עוד אין אישור מסירה חוקי, לא מתחילה להיספר מכסת הימים המותרת עד לשליחת הערעור, או כפל הקנס, או ההצמדה וכו'.

2. לגופו של עניין-



- 654 א. דוח נרשם ע"י פקח מהמח' הווטרינרית עקב שוטטות הכלבה בסמטת ניל"י 8- בתאריך 20 אוקטובר 17.
- ב. דוח 647 נרשם ע"י אותו פקח עקב שוטטות הכלבה בסמטת ניל"י 2- בתאריך 29 נוב' 17. הדוחות נבדקו ולא נמצא פגם, בתיעוד, בתמונות וברישום הקנסות. בשני המקרים הללו החברה שמעסיקה העירייה כאמור, שלחה את הקנסות בדואר רשום ביום 14 ינואר 18, לכתובתך רחוב הידיד 10 הוד השרון. זו הכתובת הרשומה בכרטיס הכלב ושם אכן גרת, עד למעברך לכפר סבא. בתאריך 4 פבר' 18 הדואר הרשום חזר לחברה ששלחה את הדואר "כלא תקין" עקב אי מסירה, אי לכך המח' הווטרינרית בדקה בתאריך 12 פבר' 18 את כתובתך העדכנית ומצאה שכתובתך היא רח' העמק 16/11 ב' כפר סבא. (אגב במשרד הפנים רשום שזו כתובתך משנת 2013). הפעם המח' הווטרינרית שלחה את הקנסות בדואר רשום לכתובתך בכפר- סבא והם התקבלו עפ"י חתימתך, ב-28 פבר' 18. ממועד זה ואילך שמורים לך 60 ימים לערעור ו/או לתשלום. כידוע בחרת לערער והערעור הגיע לעירייה ב-7 מאי 18. כאמור שני הקנסות על תהליכיהן נבדקו ולא נמצא פגם ברישום שביצע הפקח. עם זאת נפלה טעות בכך שלא נשלח אלייך ספח חדש לתשלום, התוכנה לא לקחה זאת בחשבון ולכן החישוב למועד האחרון לתשלום היה ה-13 אפר' 18, ומשלא שולם עד מועד זה, סכום הקנס עלה מ-500 ל-750 ₪. מיד עם היוודע הטעות ושהיא נעשתה ע"י העירייה, הועברה דרישה מהמח' ווטרינרית אל התובעת העירונית, להפחתת הסכום לסכום המקורי.
- ג. דוח 613 ניתן ע"י פקח מהפיקוח העירוני על גללי כלב במהלך מבצע כלבים. אותרו פרטייך כבעלת הכלבה, הפקח יצר איתך קשר, הכניס את הכלבה לחצר הבית וסגר את השער.
- ד. הדוח נשלח לכתובתך הנוכחית ברחוב העמק 16 בכפר סבא. (יצויין שעפ"י נתוני המח' הווטרינרית והאתר הארצי, הכלבה רשומה ברחוב הידיד 10 בהוד השרון). יצויין גם שלפי הנתונים שבידינו נכון להיום, הכלבה לא מחוסנת.
3. בנוגע לאינטראקציה שבין הפקחים לתושבים, הפקחים מונחים שלא לאמר שהם לא ירשמו קנס כי הדבר לא בסמכותם, ככל שמתקיימים יסודות העבירה, הם מונחים לאמר לתושבים, את האמת, ז"א שירשם או כבר נרשם דוח, שטומן בחובו קנס. ע"ג טופס הקנס שהתוכנה מפיקה, נרשם אוטומטית מספר הפקח ולא שמו, לא משום שמשוהו מנסה להסתיר את זהותו של הפקח, אלא כך התבצע התיכנות.



- יתכן שעניין שינוי, כאשר הנושא ייבדק וככל שימצא הצורך, יתבצע השינוי הנדרש. יתרה מכך הפקח חייב להזדהות אם התושב דורש זאת, כך שאין כאן ניסיון להסתרה.
- בעיקרון תפקידו של הפקח לזהות אם מתקיימים יסודות העבירה ולרשום קנס. במקרים חריגים בלבד, יכול הפקח לנהוג עפ"י שיקול דעתו. הפקח אין תפקידו לבדוק מצב סוציאקונומי ו/או מצוקות של בעלי הכלבים המשוטטים, טרם רישום הקנס. הפקח גם אינו מתייחס לתושבים, כמסחטת כספים.
- כאמור אך ורק לתובעת העירונית ו/או סגניתה הסמכות ושיקול הדעת אם להתחשב במצב כלכלי, רפואי, ו/או אחר, לפני משורת הדין ואת זאת היא עושה בעקבות ערעור שמגישים אליה.
4. לאחר שנשפנו לפוסטים אותם כתבת בפייסבוק ולתגובות שנכתבו על פקחי העירייה, הסתבר שמדובר במספר פקחים מהפיקוח העירוני ומהמחלקה הווטרינרית, על אף שהדברים מיוחסים לפקח יחיד מסויים, כך שהדברים שנכתבו, גובלים בלשן הרע.
- בהזדמנות זו אני מגנה בתוקף את ההתייחסויות המשפילות שנכתבו בפייסבוק, על פקחים אוכפי חוק, שעושים את עבודתם נאמנה בדרך כלל, ושתפקידם לעיתים, אינה פופולרית.
- עקב השמצות ואיומים שונים שספגו פקחי העירייה, הוחלט שהאכיפה תהיה מעתה בזוגות ולא פקח בודד ונרכשו לאחרונה מצלמות גוף, כדי שיוכלו לתעד ולהקליט את הפעילות.
5. אני תקווה שעניתי על כל שאלותיך בהרחבה, באשר לערעור, לכשתקבל החלטת, התובעת העירונית, תעודכני בהתאם.

**בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

עותקים:

גב' אופירה מויאל- וטרינרית העירייה
גב' מיכל פוקס- סגנית תובעת עירונית
מר דוד קורן- מנהל מח' פיקוח עירוני



לכבוד:
ג.נ.

הנדון: פנייתך בעניין תקיפת עורבים ברחוב ישורון, מיום 6 מאי 18.

1. כמענה לפנייתך שבנדון אני מתכבד להשיבך כדלקמן:
 - א. הנושא טופל ע"י המחלקה הווטרינרית במלוא הרצינות כולל הגעה של הווטרינרית ושל הפקחים בשעות שונות מדי יום למקום. הפקחים וביניהם פקח א סיירו בשעות הבוקר כאשר הילדים הולכים לגנים ולבית הספר, ובשעות הצהריים, כאשר הילדים חוזרים, והשגיוח שלא יהיו תקיפות מצד העורבים.
 - ב. יצויין כי זו הפעם הראשונה שיש תקיפות פיזיות ע"י עורבים ברחבי הארץ, ולקח למחלקה מסי ימים ללמוד את הנושא.
 - ג. בעניין תחושתך כי פקח א הפגין זלזול במהלך שיחתכם הטלפונית, הפקח אומר כי טון הדיבור שלו בשיחה היה נמוך מה שאולי הוביל אותך לחשוב כי הוא היה אדיש, אך במבחן המציאות הנושא לא "טואטא מתחת לשטיח" ואכן המחלקה הווטרינרית וביניהם פקח א עבדו באופן רציני מאוד, כדי להשיב את השקט לרחוב ישורון.

**בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**

עותק:
גב' אופירה מויאל- וטרינרית העירייה



הנדון: פנייתך מיום 1 יולי 18, בנוגע למדידת דירתך, לצורך חישוב הארנונה.

1. בהמשך לפנייתך שבנדון אני מתכבד להשיבך כדלקמן:
2. ראשית אני רואה שהייתה לך התכתבות קודמת עם מח' השומה, וקיבלת תשובות לחלק משאלותיך.
3. באשר לטענתך כי רק משום ששיתפת פעולה עם העירייה, חשבון הארנונה שלך עודכן בתוספת של מעל 23 אחוז, זו טענה, שאין לה כל יסוד.
 - א. החוק מחייב כל אזרח לשתף פעולה ולאפשר לבצע מדידת נכסים, אחד ל-5 שנים, עפ"י ההנחיות של משרד הפנים. מי שאינו משתף פעולה, עובר על החוק.
 - ב. בעיר הוד השרון מתקיים פרויקט מדידות, שבמסגרתו נמדדים כלל הנכסים בעיר, גם אם חלקם טרם נמדדו.
 - ג. אם תושב לא משתף פעולה ולא מאפשר כניסת המודדים לנכס, ניתן לבצע את המדידה גם מחוץ לנכס וגם מהאוויר, כך שאף תושב לא יכול להתחמק מעניין זה.
 - ד. מה שחשוב לאזרח ישר והגון ואני מניח שאתה כזה, שישלם את הארנונה האמיתית שבה הוא חייב, ולא להתחמק, בכל מיני תירוצים ואמתלות, ולפיכך אם המדידה החדשה לדעתך אינה נכונה באפשרותך להגיש ערעור/ השגה במסגרת הזמן שהחוק מאפשר, ובאופן שהחוק מכתב. ההשגה תיבדק ותתקבל החלטה ותשובה.
4. לסיכום המצב הוא לא כפי שהינך מתאר, שהתושבים שמשתפים פעולה עם העירייה נענשים, משום שהמדידות יתבצע בכל הנכסים במוקדם או במאוחר. החוק מחייב לשתף פעולה ולכן טוב עשית שכך נהגת. השגות יש להגיש עפ"י חוק.

בברכה,

מוטי פרוינד

מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

מר בני זינגי- גזבר העירייה
גב' ורדית מרימי- מנהלת מח' שומה



לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תלונתך בעניין דרישת תשלום חוב משנת 2017.

1. כמענה לפנייתך מיום 12/12/18, בעניין דרישת תשלום ארנונה משנת 2017 הריני מתכבד להשיבך כדלקמן:
2. לבקשתכם ביום 20/7/17 ניתן לכם אישור על העדר חובות על הנכס. בעת מתן האישור אכן לא היה חוב על הנכס.
3. כחודש לאחר מכן ביום 20/8/17 הודיעה חברת ויזה כי היא החזירה את כל הוראות הקבע מינואר 2017 לכרטיס ומשכה את הכסף מעיריית הוד השרון, מאחר והתברר לחברת ויזה, כי פג תוקפו של כרטיס הויזה שברשותכם. (בעיה שלא נוצרה בעטייה של העירייה).
4. דרישת התשלום של העירייה (לאחר מתן האישור על העדר חובות), לפרוע את החוב נעשתה כדיון, מאחר ולא שילמתם בפועל לעיריית הוד השרון, את תשלומי החובה שלכם.
5. לא זו בלבד, כי בסעיף 3 בטופס אותו קיבלתם, שמורה לעירייה הזכות, לבקש חוב, ממש כפי שנוצר בפועל, במקרה זה.
6. אני תקווה שתשובתי ברורה דיה, ומנומקת היטב, כדי לתת מענה לתלונתך.

**בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור**