

דוח ממונה פניות ציבור, לשנת 2016:

ספ':	נושא:	תאריך:	התלונה:	אופן הטיפול / תוצאה:
1	ביטול הנחה מארנונה עקב אי תשלום.	17.01.16	<p>המתלוננת פנתה למבקר המועצה בבקשה לא לבטל לה את ההנחה לה הייתה זכאית בשנת המס 2015- עקב אי הסדרת התשלום עד לתאריך 31.12.15.</p> <p>בפנייתה מפרטת כי הייתה בהליך גירושין, ועד שהסדירה את ענייניה הכלכליים לא הצליחה להסדיר את חובה. הגיעה להסדיר את חובה מיד עם תחילת השנה ומבקשת את ההנחה לה היא זכאית.</p>	<p>נמצא כי מח' הגבייה פעלה בהתאם להוראות. על פי הכללים חייב ארנונה שקיבל הנחה ולא הסדיר את התשלום עד לסוף שנת המס בגינה קיבל את ההנחה – ההנחה תבוטל. למרות האמור לעיל, לפני משורת הדין לאור נסיבות המקרה { הליך גירושין – חלוקת נטל התשלומים בין הצדדים שהביא לעיכוב בהסדרת התשלום }, ובכפוף לעובדה כי הנ"ל הגיעה להסדיר את חובה עם תחילת השנה החדשה { 11.01.16 }. הוחלט כי יש מקום לאפשר לנ"ל קבלת ההנחה לשנת 2015.</p> <p>קבלת ההנחה תותנה בכפוף לתשלום כל החוב. מקרה שכזה לא יוכל להישנות בעתיד, ועליה לשלם את תשלומי הארנונה בזמנם.</p>
2	הנחה בארנונה- אזרח ותיק שאינו מחזיק בנכס מתגורר בדירת ביתו.	22.02.16	<p>המשרד לשוויון חברתי, פנה למבקר המועצה בדרישה להסביר מדוע המתלוננת אינה מקבלת הנחת אזרח ותיק.</p> <p>לטענת המשרד – עמדת הלשכה משפטית במשרד – אזרח ותיק יכול להיחשב אף הוא כמחזיק בנכס { אף אם הוא אינו הבעלים הרשום בפנקסי המקרקעין } בהתקיים הזיקה המתאימה בינו לבין הנכס בהתאם לנסיבות העניין.</p> <p>פנייה זו באה לאחר שהרשות המקומית דחתה את פניית המתלוננת לקבלת הנחה בארנונה.</p>	<p>הוחלט להעביר את הסוגיה, לרבות הטיעונים שעלו בפניית המשרד לשוויון חברתי - לקבלת חוות דעתו של היועץ המשפטי של הרשות המקומית.</p> <p>על פי חוות הדעת של היועמ"ש של הרשות המקומית: " הנטייה הבסיסית צריכה להיות שימור החיובים הבסיסיים של נכסים בתחום המועצה כנכסים שלמים ולא ליצור רסיסי נכסים וחלוקות דיור בין מחזיקי הנכס } שזו אגב מדיניות המועצה {, דבר שייצור קשיים חדשים של צורת החלוקה הפנימית בין המחזיקים וכיו"ב".</p> <p>מסיכום דבריו עולה כי: "במכלול השיקולים במקרה זה, נכון שלא לפצל את החיוב...,, הנימוק הקובע- בעלי הנכס הינם המחזיקים שמתגוררים בו ואין למועצה אפשרות להיכנס לתוך ההסדרים המשפחתיים הספציפיים של כל משפחה".</p> <p>לאור האמור הנ"ל - אינה זכאית לקבלת הנחה מארנונה.</p>

<p><u>הכרה בנזילת מים וחישוב הפרשי הזיכוי:</u> הכללים בנוגע להכרה בצריכה חריגה, הינם כדלקמן:</p> <p>צרכן המבקש הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה, יגיש בקשה...., ויצרף אליה הצהרה לרבות אסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה. הכרה בצריכה חריגה תינתן לכל היותר, לגבי שתי תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התאים המפורטים בסעיף 14 {סעיף 15, כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011}.</p> <p>חישוב ההפרשים מתבצע על פי הפרשי מדידה בתקופה המקבילה לתקופה בשנה הקודמת לתקופה שבה נרשמו הפרשי מדידה חריגים. תעריף לקוב לנזילת מים, שהוכרה כנזילת מים – נקבע ומתעדכן ע"י רשות המים ומפורסם לרשויות.</p> <p>מבדיקת הטיפול בעניינכם במח' הגבייה – נמצא כי מחלקת הגבייה פעלה בדיוק לפי הכללים האמורים לעיל.</p> <p>לאור האמור לעיל, <u>לא מצא המבקר פגם בטיפול מח' הגבייה בנושא. הזיכוי שהנ"ל קיבלו הינו הזיכוי לו היו זכאים בהתאם לכללי רשות המים.</u></p>	<p>דרישה לקבלת זיכוי בתעריף מוגדל עבור נזילת מים בבית מגורים.</p> <p>מבקשים לקבל החזר על כל כמות הנזילה, ולא כפי שהרשות המקומית נתנה.</p>	<p>06.03.16</p>	<p>בקשה להחזר כספי בגין נזילת מים בבית</p>	<p>3</p>
<p>סוגיה זו הועברה לרשות המים, על מנת לקבל את חוות דעתם בנדון. {מאחר והרשות המקומית אינה מכירה את נושא מתן הפטור לאגרת ביוב}.</p> <p>מתשובת ראש ענף פניות ציבור ברשות הממשלתית למים וביוב.</p> <p>"לא מדובר בפטור מלא {כפי שהנ"ל דרשו}, אלא בתשלום תעריף מופחת {כפי שבוצע בפועל}"</p> <p>נמצא כי הרשות פעלה בהתאם לכללים בעניין זה, בנוגע למתן זיכוי לנזילת מים סמויה בנכס.</p>	<p>מהות הפנייה - דרישה לקבלת זיכוי בגין חיוב אגרת ביוב – בשל נזילת מים בנכס.</p>	<p>20.03.16</p>	<p>זיכוי מאגרת ביוב בגין נזילת מים בנכס.</p>	<p>4</p>

<p>תלונתה נבדקה מול מח' הגבייה, להלן ממצאי הבדיקה :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בתאריך 08.06.14 בשעה 20:50 – צולם כלב הנמצא ברשותה משוטט ברחבי היישוב . 2. תמונת הכלב בצירוף הוראה לביצוע רישום קנס על שמה הועברו למח' הגבייה. 3. בתאריך 10.06.14- נשלח אליה מכתב בדואר רשום-קנס על כלב משוטט הנמצא ברשותה. 4. לא נתקבלה מהדואר הודעה כלשהי בדבר אי קבלת מכתב, ע"י הנמען. 5. בתיעוד רישומי הפניות במח' הגבייה- נמצא כי בתאריך 15.04.2015 בשיחת טלפון נמסר לה שיש לה חוב בסך של 1600 ₪, כאשר 500 ₪ מתוכם –קנס בגין כלב משוטט והשאר מים וכד'. תיעוד זה נרשם במערכת הגבייה. <p>לסיכום :</p> <ul style="list-style-type: none"> • לאחר שנשלח אליה מכתב בדואר רשום- לא נתקבלה הודעה מהדואר כי המכתב לא הגיע לנמען ו/או לא נדרש ע"י הנמען. • והיה ואכן לא קיבלה את המכתב בנוגע להודעת הקנס. נמצא כי באפריל 2015- נמסר לה המידע בנוגע לחובה לרשות המקומית, לרבות חוב בגין קנס- כלב משוטט {תיעוד בנדון נרשם במערכת הגבייה}. <p>לאור האמור לעיל, טענתה בדבר אי קבלת המכתב- אינה רלוונטית. מידע בנושא נמסר לה באפריל 2015, ומשכך נמצא כי טענתה אינה מוצדקת.</p>	<p>המתלוננת פנתה למועצה בדרישה לבטל קנס בגין לכידת כלב.</p> <p>לטענתה, מעולם לא קיבלה מכתב/פנייה מהמועצה בנוגע לקנס בגין כלב משוטט שבבעלותה.</p>	<p>21.08.16</p>	<p>דרישה לביטול קנס בגין לכידת כלב</p>	<p>5</p>
--	---	-----------------	---	----------

<p>רשות המים קבעה כללים לטיפול בצריכה חריגה- נזילה סמויה :</p> <p>"צרכן המבקש הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה יגיש בקשה הערוכה לפי טופס מספר 1 שבתוספת הראשונה, ויצרף אליה הצהרה בנוסח המפורט בו ואסמכתאות המעידות על תיקון הנזילה. הכרה בצריכה חריגה הנובעת מנזילה תינתן, לכל היותר, לגבי שתי תקופות חיוב רצופות, שבכל אחת מהן התקיימו התנאים בסעיף 14".</p> <p>לאור האמור לעיל, הנ"ל זכאי להכרה בצריכה חריגה, באם עומד בתנאים הללו :</p> <ul style="list-style-type: none"> - הגיש הצהרה חתומה בדבר צריכה חריגה שנגרמה כתוצאה מנזילה שתוקנה. - הגיש אסמכתא המעידה על תיקון הנזילה. - טרם חלפו שישה חודשים מתום תקופת החיוב האחרונה שבגינה מתבקשת ההכרה. - לא הוכרה בנכס הנ"ל, צריכה חריגה הנובעת מנזילה בשנים עשר החודשים שקדמו למועד תקופת החיוב הראשונה שבעבורה מבוקשת ההכרה. <p>במידה והנ"ל עומד בכל הקריטריונים שצוינו לעיל, במצטבר – זכאי להכרה בגין נזילה סמויה לשתי תקופות חיוב רצופות. פנייה מוצדקת.</p>	<p>בפנייתי למועצה התרעתי על נזילה סמויה לתקופה מסוימת.</p> <p>כאשר קיבלתי את הודעות החיוב, התברר לי כי השמטתי תקופה נוספת של צריכה סמויה.</p> <p>קיבלתי זיכוי לתקופת חיוב אחת, והנני מבקש זיכוי לתקופה נוספת.</p> <p>אבקש התערבותך בנדון.</p>	<p>25.09.16</p>	<p>הכרה בשתי תקופות – צריכה חריגה בשל נזילה סמויה</p>	<p>6</p>
---	---	-----------------	--	----------