



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד נציב תלונות הציבור

תלונות הציבור בנושא ארנונה

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור
מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה,
התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
הדוח מציג את תלונות הציבור בנושא ארנונה
וכולל נתונים על התלונות ותיאור אופן הטיפול בהן.

שבט התשפ"ו, פברואר 2026

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

מוגש בזה לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור בנושא ארנונה, על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. לעיסוק של הנציבות בנושא זה ובפרט בתלונות בנושא הנחות בארנונה חשיבות רבה במיוחד מאחר שהנחות רבות בארנונה ניתנות לאוכלוסיות ראויות לקידום, כגון בעלי הכנסות נמוכות, אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.

הדוח המיוחד מפנה זרקור לתלונות הנוגעות לארנונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מינואר 2023 עד נובמבר 2025 (להלן - תקופת הדוח), ומוציג בו נתונים על תלונות אלו ועל אופן הטיפול בחלקן.

בתקופת הדוח התקבלו בנציבות תלונות הציבור 937 תלונות הנוגעות לארנונה; שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו היה 40%.

הנושא העיקרי של התלונות הנוגעות לארנונה בתקופת הדוח היה הנחות בארנונה. 41.8% מהתלונות עסקו בנושא זה, ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן באו על תיקונו היה 41.6%.

אוכלוסיות הזקוקות להנחות בארנונה לעיתים חשופות יותר לפערי מידע ולקשיי נגישות מול הרשויות, ונציבות תלונות הציבור רואה חשיבות עליונה בהבטחת מימוש זכויותיהן וסיוע להן מול הבירוקרטיה הציבורית.

נציבות תלונות הציבור היא הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים, והיא פועלת במגוון דרכים כדי להעמיד לרשותם את הידע והניסיון הרב שצברה בבירור תלונות. במסגרת זו אנו מזמינים את הממונים על תלונות הציבור ברשויות המקומיות לעיין בדוח זה ולהיעזר בו לצורך הטיפול בתלונות המגיעות לפתחם.

נציבות תלונות הציבור תוסיף לעמוד לרשות כל הזקוק לשירותיה. אנו מזמינים את הציבור הרחב להוסיף ולהסתייע במשרדנו במקרים של קושי במימוש זכויות או בקבלת שירות מהגופים הציבוריים.



כרמית פנטון, עו"ד

מנהלת נציבות תלונות הציבור



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, שבט התשפ"ו, פברואר 2026

كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

يُقدِّمُ إلى الكنيست بهذا تقريرٍ خاص لمفوض شكاوى الجمهور بشأن ضريبة الأرنونا، وذلك استنادًا إلى المادة 46(ب) من قانون مراقب الدولة لسنة 1958 [النص الموحّد]. وتكتسب معالجة المفوضية لهذا الموضوع، ولا سيما الشكاوى المتعلقة بالتخفيضات في ضريبة الأرنونا، أهميةً خاصة، نظرًا لأن العديد من هذه التخفيضات تُمنح لفئات سكانية مستحقة للدعم، مثل ذوي الدخل المحدود، والأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن.

يُسلِّط هذا التقرير الخاص الضوء على الشكاوى المتعلقة بضريبة الأرنونا التي وردت إلى مفوضية شكاوى الجمهور خلال الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير 2023 حتى تشرين الثاني/نوفمبر 2025 (فيما يلي: فترة التقرير)، ويعرض معطيات بشأن هذه الشكاوى وبشأن طريقة معالجة جزءٍ منها.

وخلال فترة التقرير، تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 937 شكوى تتعلق بضريبة الأرنونا؛ وبلغت نسبة الشكاوى المُحقَّقة والشكاوى التي تم تصحيح الخلل في شأنها 40%.

وكان الموضوع الرئيسي للشكاوى المتعلقة بضريبة الأرنونا خلال فترة التقرير هو التخفيضات في ضريبة الأرنونا؛ إذ تناولت 41.8% من الشكاوى هذا الموضوع، وبلغت نسبة الشكاوى المُحقَّقة والشكاوى التي جرى تصحيح الخلل في شأنها 41.6%.

تعاي الشرائح السكانية التي تحتاج إلى تخفيضات في ضريبة الأرنونا، في كثير من الأحيان، من نقص في المعلومات ومن صعوبات في الوصول والتعامل مع السلطات، وتؤدي مفوضية شكاوى الجمهور أهمية قصوى لضمان تمكين هذه الفئات من تحصيل حقوقها وتقديم العون لها في مواجهة بيروقراطية المؤسسات العامة.

وتُعَدُّ مفوضية شكاوى الجمهور البيت المهني لمفوضي شكاوى الجمهور ولمسؤولي معالجة شكاوى الجمهور في الهيئات والمؤسسات العامة، وهي تعمل بوسائل متعددة لإتاحة المعلومات والخبرات الواسعة التي راكمتها في فحص الشكاوى لتكون في متناولهم. وفي هذا الإطار، ندعو مسؤولي شكاوى الجمهور في السلطات المحلية إلى الاطلاع على هذا التقرير والاستعانة به في معالجة الشكاوى المعروضة عليهم.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور الوقوف إلى جانب كل من يحتاج إلى خدماتها. كما ندعو الجمهور الواسع إلى الاستمرار في الاستعانة بمكتبنا في الحالات التي يواجه فيها صعوبة في ممارسة حقوقه أو في الحصول على خدمات من الهيئات والمؤسسات العامة.



كارميت فنتون، محامية

مديرة مفوضية شكاوى الجمهور



متياهو إنغلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، شهر فبراير/ شباط 2026

תוכן העניינים

4	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור
8	מבוא
10	נתוני מפתח
11	שיעורי העדכון השנתי של תעריפי הארנונה
12	נתונים על התלונות
13	חמש הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן בתקופת הדוח היה הגדול ביותר
14	חמש הרשויות המקומיות בהן השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות ותלונות שעניין בא על תיקונו
15	נושאי התלונות
16	תוצאות הטיפול בתלונות בנושא ארנונה
17	העילות שעל פיהן קבעה נציבות תלונות הציבור שהתלונות מוצדקות
18	סוג הרשות המקומית
19	מגדר המתלוננים
20	מחוז המגורים של המתלוננים
21	התפלגות המתלוננים לפי המדד החברתי-כלכלי של יישוב מגוריהם
22	נושאי תלונות נבחרים
22	תלונות בעניין שינוי שטח הנכס
22	סירוב העירייה להשיב הפרשי ארנונה בשל הקטנת שטח הנכס
23	סירוב העירייה להחזיר סכום שגבתה ביתר בעקבות הגדלה מוטעית של שטח הנכס
24	תלונות בעניין הנחות בארנונה
25	תלונות על הזכאות להנחה
25	הנחה בארנונה להורה לילד שהוכר כנפגע איבה בשל אירועי שבעה באוקטובר
26	זכאות להנחה להורה עצמאי שבהחזקתו ילדים

- 27..... סירוב למתן הנחה בארנונה לאזרחית ותיקה
- 28..... הנחה למשרת מילואים פעיל
- 29..... הנחה בגין נכס ריק
- 30..... ביטול שגוי של הנחה בארנונה לאזרח ותיק
- 31..... ביטול שגוי של הנחה בארנונה לפי מבחן הכנסות
- 31..... **תלונות על טעויות בחישוב ההנחה בארנונה**
- 31..... חישוב הנחה מטעמי הכנסה בעקבות שינוי במספר הנפשות המתגוררות בנכס
- 32..... חישוב כפול של דמי לידה לקביעת ההכנסה לצרכי הנחה בארנונה
- 33..... חישוב שגוי של קצבת נכות
- 33..... חישוב שגוי של התקופה שבה התקבלו הכנסות התושב
- 34..... חישוב שגוי של הכנסות בעקבות הכללת מענק קורונה
- 35..... **תלונות על אי-מתן הנחה בארנונה למפרע**
- 35..... הנחה לאישה עם נכות שנכותה הוכרה למפרע על ידי המוסד לביטוח לאומי
- 35..... הנחה למפרע לאזרח ותיק
- 36..... **תלונות על הליכי גביית חובות ארנונה**
- 36..... גבייה שלא כדין של חוב ארנונה
- 37..... גביית חוב ישן
- 38..... גביית הפרשי הצמדה וריבית ממשרת מילואים בגין חוב ארנונה
- 39..... חיוב בהוצאות גבייה לאחר משלוח דרישות תשלום לכתובת שגויה
- 39..... **תלונות על השירות לציבור בנושא ארנונה**
- 39..... שלילת הזכאות להנחה בארנונה בעקבות מסירת מידע מוטעה
- 40..... פגיעה בפרטיות של נישום
- 40..... עיכובים ניכרים בטיפול בבקשות הנחה בארנונה
- 41..... **תלונות בעניין זהות המחזיקים בנכס**
- 41..... חיוב תושבים שאינם מחזיקים בנכס בתשלום ארנונה
- 42..... סירוב לרשום זכאית לקצבת נכות כללית כמחזיקה בנכס
- 43..... **רשימת הרשויות המקומיות שתלונות בעניין מתוארות בדוח**

מבוא

הארנונה היא מס שמטילה הרשות המקומית על המחזיק בנכס, ומטרתה לממן את הפעילויות השונות של הרשות¹. הנכסים שמוטלת עליהם ארנונה הם בניין, אדמה חקלאית וקרקע תפוסה כמשמעותם בפקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן - פקודת העיריות).

הרשויות המקומיות (עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות) מטילות ארנונה על המחזיקים בנכסים שבתחומן לפי סוג הנכס, שטחו, השימוש הנעשה בו והאזור שבו הוא נמצא. הארנונה היא המקור העיקרי להכנסות עצמיות של הרשויות המקומיות². כללי הארנונה מעוגנים בחקיקה ראשית - פקודות מנדטוריות וחוקי הכנסת; בחקיקת משנה - תקנות וצווים שהותקנו בידי שרי הפנים והאוצר; ובצווי ארנונה שהמועצות של הרשויות המקומיות מחוקקות מדי שנה.

בשורה של פסקי דין הנוגעים למהות הארנונה קבע בית המשפט העליון כי הארנונה במהותה היא מס ולא היטל או אגרה, והתשלום אינו מותנה במתן שירותים למשלם על ידי הרשות המקומית³.

עד שנת 1985 היו הרשויות המקומיות מוסמכות לקבוע את תעריפי הארנונה בתחומי שיפוטן ללא כל הגבלה. בעקבות משבר כלכלי שפקד את המדינה בשנות השמונים של המאה העשרים נוצר צורך לייצב את המשק, לרסן את עליית המחירים ולעצור את האינפלציה הדוהרת.

במסגרת החקיקה, שתחילתה בתוכנית לייצוב המשק משנת 1985⁴, נקבעו מגבלות שונות על סמכות הרשויות המקומיות בנוגע להטלת ארנונה ולקביעת שיעורה, לרבות לעניין קביעת סיווגים ותעריפים לצורכי ארנונה בגין נכסים שבתחום שיפוטן. תעריפי הארנונה שמטילות הרשויות המקומיות על תושביהן מתעדכנים מדי שנה על פי נוסחה הקבועה בדין⁵.

רשות מקומית שמבקשת לחרוג מהנוסחה הקבועה בדין נדרשת לקבל אישור חריג משרי הפנים והאוצר, והבקשה לאישור זה תוגש לפני תחילת שנת הכספים העוקבת⁶.

האיתנות הפיננסית של רשות מקומית נבחנת בין היתר על פי שיעור גביית הארנונה⁷. שיעורי גבייה גדולים הם ביטוי למינהל תקין, והם משקפים חלוקה שוויונית של נטל המס. הרשויות המקומיות מוסמכות לבצע

- 1 מבקר המדינה, **דוח על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2023** (2023), "ארנונה ברשויות המקומיות - אסדרה, הטלה ומתן הנחות".
- 2 שם, עמ' 245.
- 3 עמ"מ 3447/12 **מפעלי תרנ"א מלונאות ונופש בע"מ נ' עיריית חדרה ואח'** (פורסם בנבו, 12.11.13); בג"ץ 764/88 **דשנים וחומרים כימיים נ' עיריית קרית אתא**, פ"ד מו(1) 805, 793 (1992); רע"א 1816/97 **מדינת ישראל נ' עיריית חיפה**, פ"ד נד(2) 25, 16 (2000); דנ"א 2687/00 **עיריית חיפה נ' מדינת ישראל**, פ"ד נו(4) 335, 332 (2002).
- 4 חוק לייצוב המשק, התשמ"ה-1985.
- 5 על פי תקנות הסדרים במשק המדינה (ארנונה כללית ברשויות מקומיות), התשס"ז-2007.
- 6 סעיף 9(ב2) לחוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992.
- 7 מבקר המדינה, **דוח על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2023** (2023), "ארנונה ברשויות המקומיות - אסדרה, הטלה ומתן הנחות", עמ' 292.

פעולות גבייה ואכיפה לצורך מיצוי פוטנציאל גביית הארנונה ברשות. אי-שימוש בכלי האכיפה והגבייה העומדים לרשותן או שימוש בררני בהם עלול להתפרש כאכיפה בררנית וכפגיעה בשוויון⁸, ובמקרים מסוימים הדבר יכול להגיע לכדי פגיעה בטוהר המידות.

קיימת חשיבות רבה לכך שהרשויות המקומיות יפעלו לגביית חובות הארנונה בסמוך ככל הניתן למועד היווצרותם. הצטברות של חובות משנים קודמות עשויה להעיד כי הליכי הגבייה והאכיפה אינם מתבצעים באופן מספק.

ועדת הערר על קביעת ארנונה כללית (להלן - ועדת הערר) פועלת מתוקף חוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), התשל"ו-1976 (להלן - חוק הערר). הוועדה היא גוף עצמאי מעין שיפוטי שתפקידו להכריע בסכסוך שהצדדים לו הם מנהל הארנונה - כזרוע המבצעת של הרשות המקומית, והחייב בארנונה⁹. על פי חוק הערר, "המועצה תמנה ועדת ערר אחת או יותר, בהרכב של שלושה חברים מבין בעלי הזכות להיבחר כחברי המועצה, ואת היושב ראש שלהן".

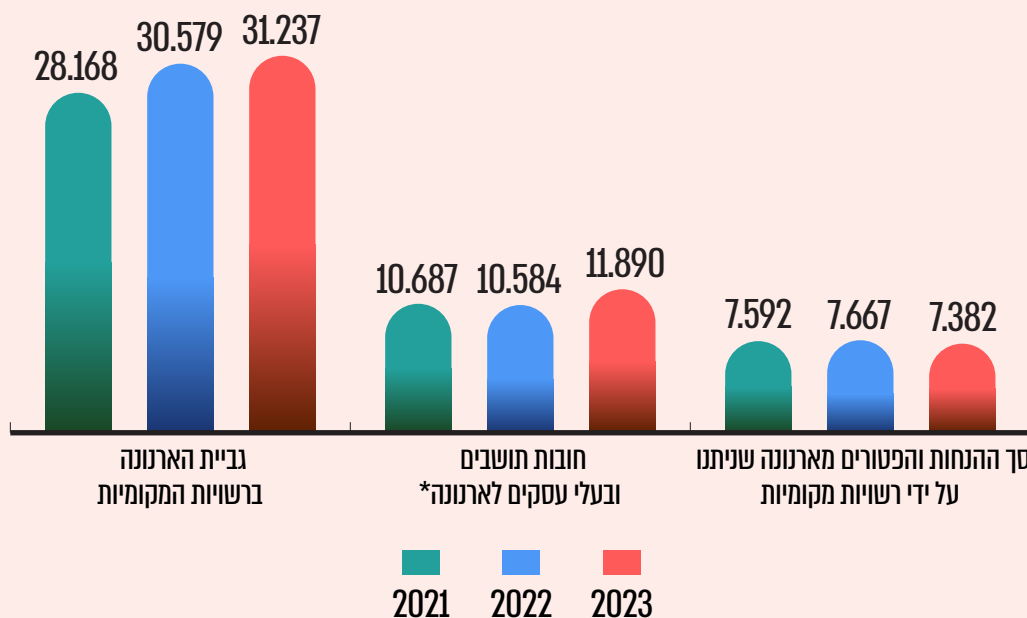
הנציבות מבררת תלונות הנוגעות להיבטים המינהליים של ועדת הערר, כדוגמת תלונות בנושא אי-כינוס ועדת הערר או עיכובים במתן החלטותיה. הנציבות איננה מבררת תלונות על החלטות ועדות הערר לגופן, המהוות פעולות מעין שיפוטיות (בהתאם לסעיף 38(4) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]).

8 שם.

9 משרד הפנים, "הדרכת נבחרים ברשויות המקומיות - ועדת ערר לענייני ארנונה", 2019.

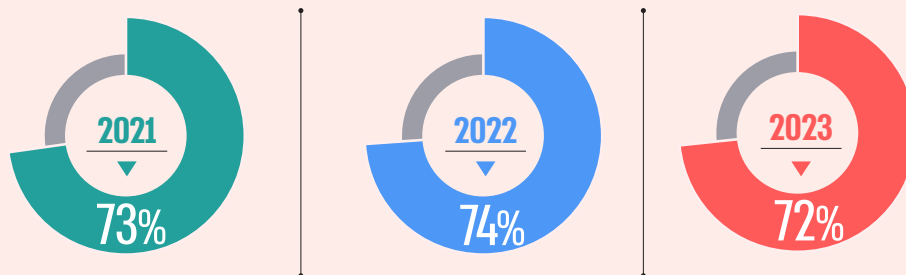
נתוני מפתח

להלן נתוני מפתח לשנים 2021-2023¹⁰ (במיליארדי ש"ח):



* לאחר הפחתה של חובות מסופקים וחובות המיועדים למחיקה.

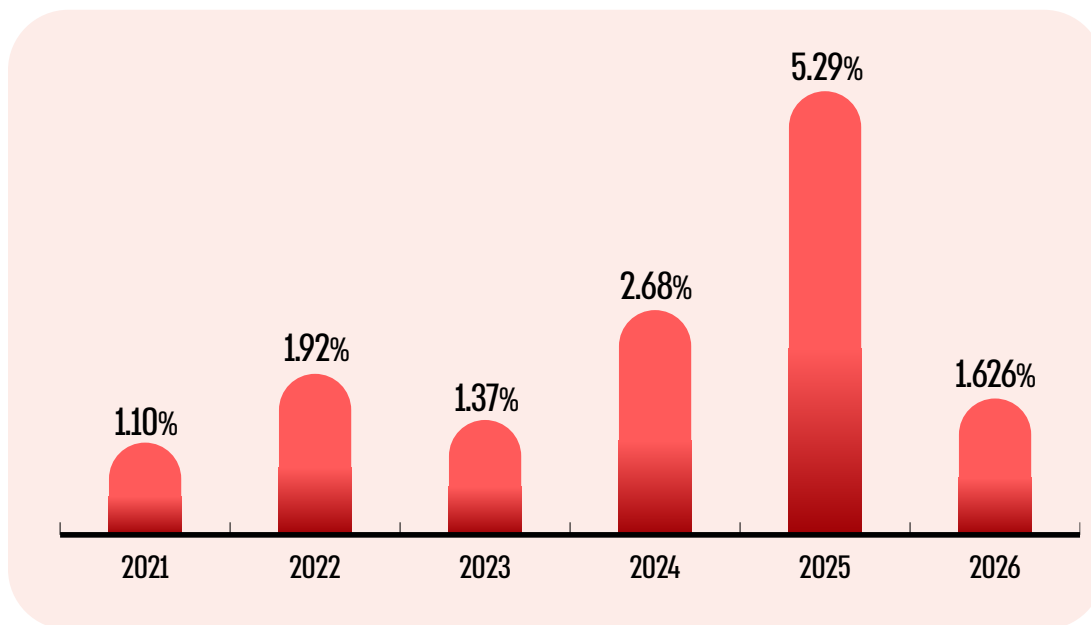
שיעור גביית הארנונה ברשויות המקומיות



10 משרד הפנים - אגף בכיר לביקורת ברשויות במקומיות, דוח נתונים כספיים מבוקרים רשויות מקומיות 2023 (דוח מס' 29) (דצמבר 2024), עמ' 4; משרד הפנים - אגף בכיר לביקורת ברשויות במקומיות, דוח נתונים כספיים מבוקרים רשויות מקומיות 2022 (דוח מס' 28) (מרץ 2024), עמ' 4 ו-9.

שיעורי העדכון השנתי של תעריפי הארנונה

להלן נתונים על שיעורי העדכון השנתי של תעריפי הארנונה בשנים 2021-2026:



נתונים על התלונות

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מבררת תלונות הנוגעות לארנונה ברשויות המקומיות בהיבטיה השונים ומסייעת למתלוננים בהתנהלותם מול הרשויות המקומיות בנושא זה.

לא פעם, בעקבות בירור של תלונה בנושא הארנונה, הצביעה הנציבות על ליקויים פרטניים ומערכתיים שנמצאו בפעילותן של הרשויות המקומיות.

הנושאים העיקריים המועלים בתלונות הם הנחות ופטורים מארנונה אך הנציבות מתקבלות גם תלונות על הטלת הארנונה, שיטת החישוב, התעריפים והליכי גביית הארנונה.

בנושא הנחות ופטורים מארנונה מתקבלות הנציבות תלונות, בין היתר, על אי-מתן הנחות סוציאליות, פטור לנכס ריק, הנחות לעסקים בתקופות הקורונה, אופן חישוב ההנחה ואי-מתן הנחות אוטומטיות.

תלונות על שירות לציבור הקשור לארנונה נוגעות למגוון נושאים, ובהם: אי-מתן שירות לציבור באמצעים דיגיטליים מצד אחד ועודף דיגיטציה מצד שני, עיכובים במתן מענה, ליקויים במוקד הטלפוני, אי-כינוס ועדות ערר, אי-הנגשת מידע לתושב והטלת נטל בירוקרטי.

בדוח המיוחד נסקרות תלונות הנוגעות לארנונה שהתקבלו הנציבות תלונות הציבור מינואר 2023 עד נובמבר 2025 (להלן - תקופת הדוח). בפרקים הבאים יוצגו הנתונים של התלונות בתקופת הדוח ותיאור הטיפול בתלונות במבחר נושאים.

בתקופת הדוח התקבלו הנציבות תלונות הציבור 937 תלונות בנושאים שונים הקשורים לארנונה.

**בעקבות בירור התלונות, בתקופת הדוח
קיבלו המתלוננים ואנשים אחרים שהושפעו
מהחלטות הנציבות סכום כולל של**

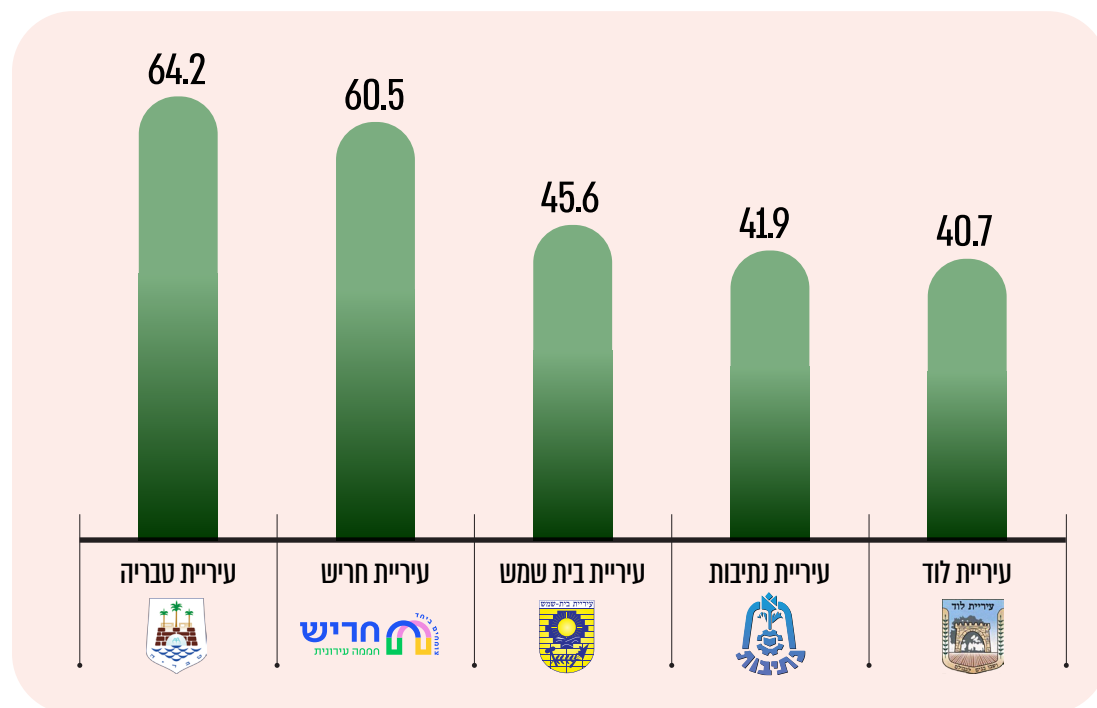
₪376,508

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניין בא על תיקונו בנושא ארנונה בתקופת הדוח היה 40%.

חמש הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן בתקופת הדוח היה הגדול ביותר

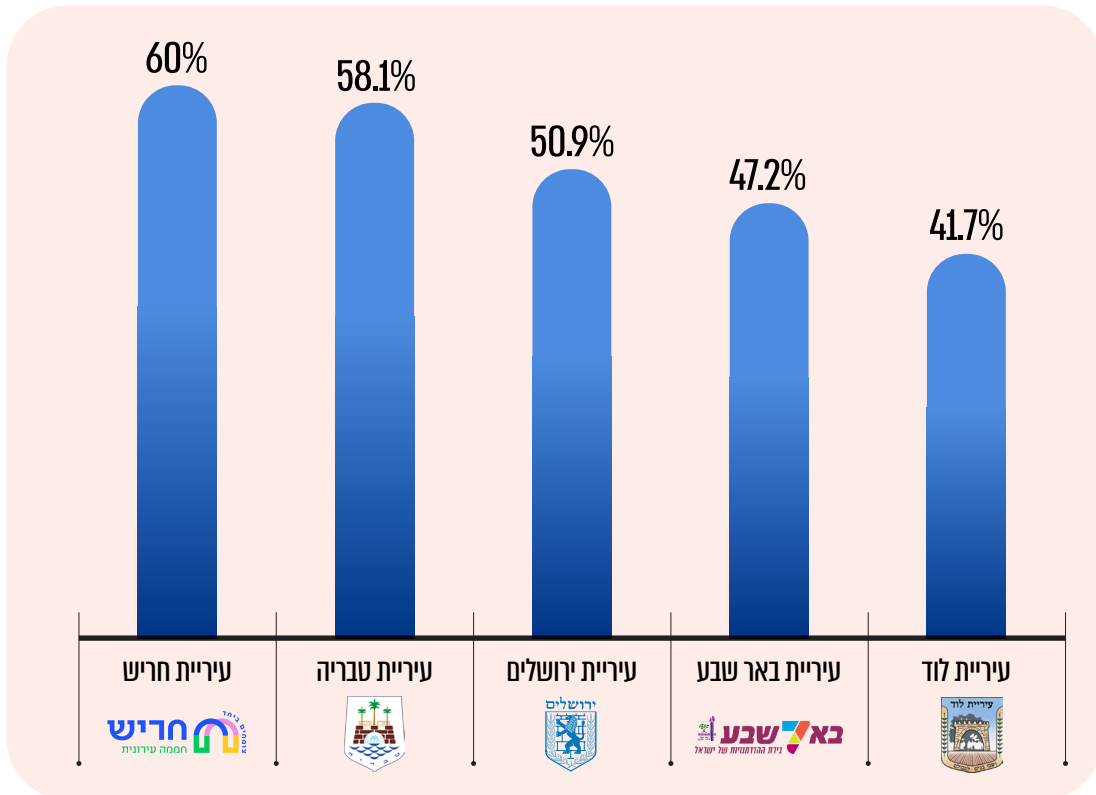
מאחר שמספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של כל רשות הוא שונה, נציבות תלונות הציבור בדקה את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות לפי מדד של מספר התלונות ל-100,000 תושבים.

תרשים 1: חמש הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן בתקופת הדוח לפי מדד של מספר התלונות ל-100,000 תושבים היה הגדול ביותר מקרב הרשויות שהתקבלו עליהן 20 תלונות ומעלה



חמש הרשויות המקומיות בהן השיעור הגבוה ביותר של תלונות מוצדקות ותלונות שעניינן בא על תיקונו

תרשים 2: חמש הרשויות המקומיות ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנוגע להן בתקופת הדוח היה הגדול ביותר מקרב רשויות שבוררו עליהן מעל 20 תלונות



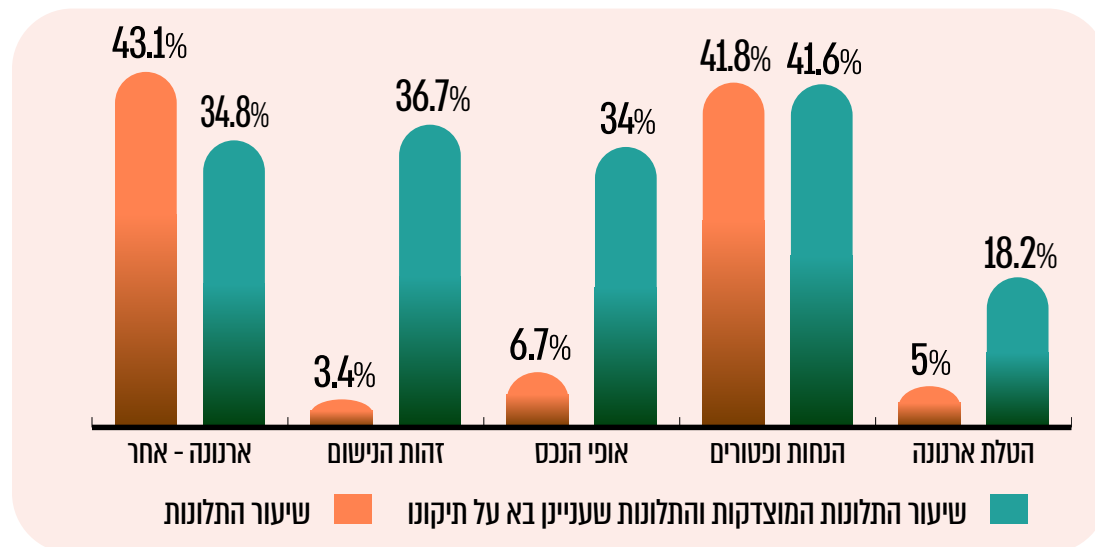
מהתרשימים עולה שחמש הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן בתקופת הדוח לפי מדד של מספר התלונות ל-100,000 תושבים היה הגדול ביותר: עיריית טבריה (64.2 תלונות), עיריית חריש (60.5 תלונות), עיריית בית שמש (45.6 תלונות), עיריית נתיבות (41.9 תלונות) ועיריית לוד (40.7).

חמש הרשויות המקומיות ששיעור התלונות שנמצאו מוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנוגע להן בתקופת הדוח היה הגדול ביותר הן: עיריית חריש (60%), עיריית טבריה (58.1%), עיריית ירושלים (50.9%), עיריית באר שבע (47.2%) ועיריית לוד (41.7%).

נושאי התלונות

בתרשים שלהלן מוצגת התפלגות התלונות שהתקבלו בתקופת הדוח לפי נושאי התלונות העיקריים הקשורים לארנונה, שיעורו של כל נושא מכלל התלונות ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בכל אחד מהנושאים¹¹.

תרשים 3: התפלגות נושאי המשנה של התלונות שהוגשו לנציבות בנושא ארנונה בתקופת הדוח ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בכל נושא



מרבית הנושאים שהתקבלו בתקופת הדוח בנושא ארנונה נוגעים להנחות ולפטורים מארנונה, ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנושאים אלו הוא 41.6%.

לפעמים, נוסף על תלונה בנושא הארנונה, הועלו טענות גם על שירות לקוי שקיבל התושב מהרשות המקומית. במקרים אלו ביררה הנציבות גם את הטענות על השירות הלקוי והכריעה אם התלונה מוצדקת. נושאים של שירות לציבור כוללים היבטים של טיפול בפניות, זמינות מוקד השירות, התנהגות עובדי ציבור, סדרי קבלת קהל, שירותים מקוונים ועוד.

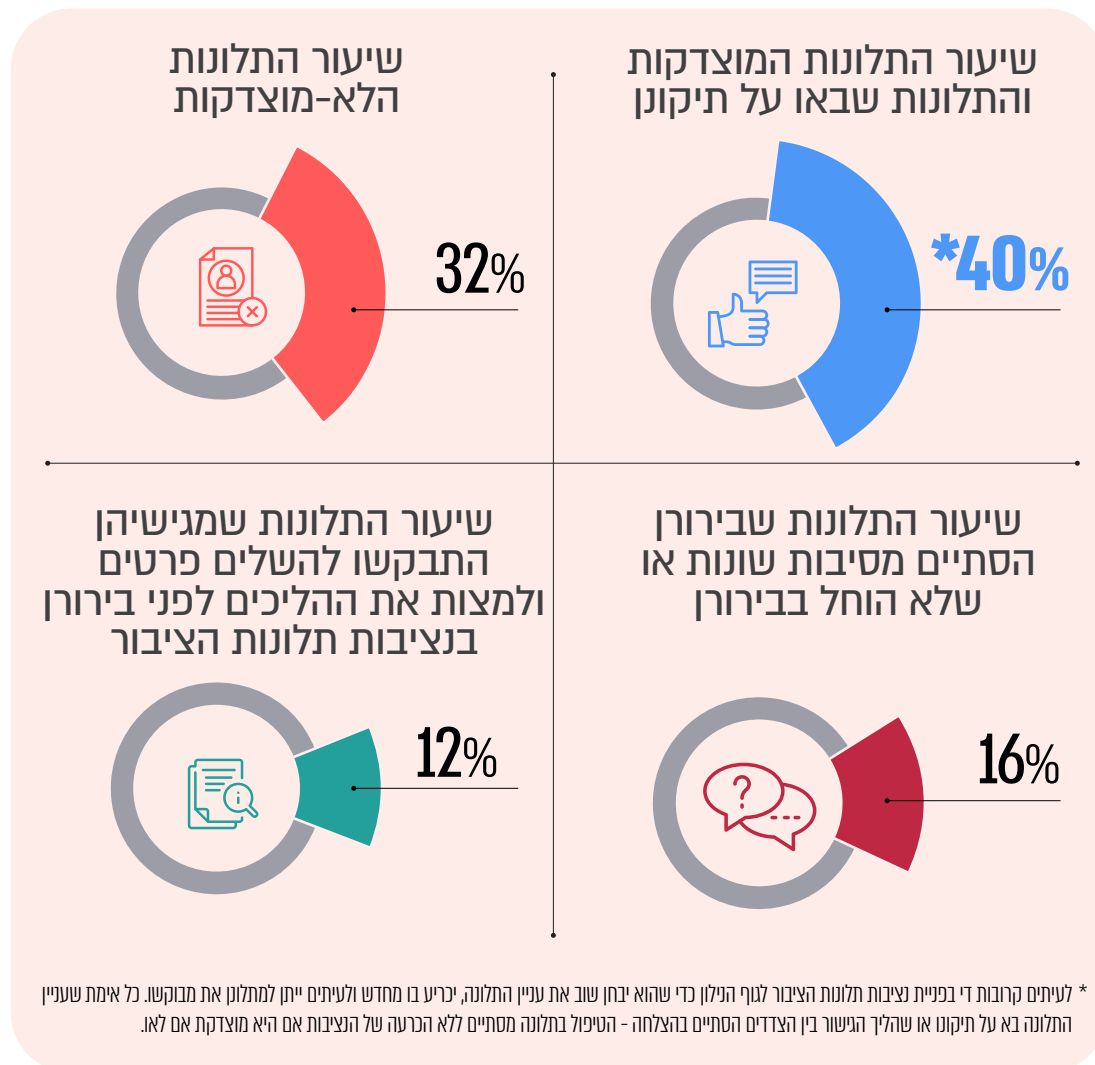
שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנושא השירות לציבור הוא 63%

¹¹ תלונה שמתקבלת בנציבות תלונות הציבור יכולה לכלול נושא אחד או יותר. ביתוח התלונות שיובא להלן ההתייחסות היא לכל נושא תלונה. כלומר, אם תלונה מכילה כמה נושאים, ההתייחסות תהיה לכל נושא בנפרד.

בתקופת הדוח מרבית התלונות בנושא ארנונה שעסקו גם בנושא השירות לציבור נגעו לטיפול בפניות (35 תלונות), ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנושא הטיפול בפניות היה גדול - 65.7%.

תוצאות הטיפול בתלונות בנושא ארנונה

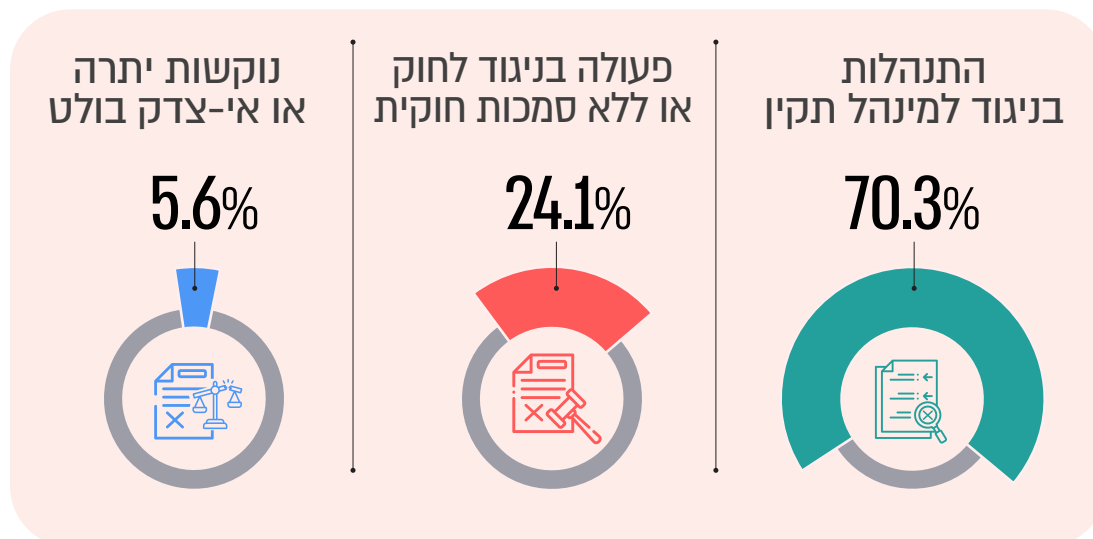
תרשים 4: תוצאות הטיפול בתלונות



40% מהתלונות שנציבות תלונות הציבור הייתה מוסמכת לברר בתקופת הדוח בנושאים שונים הקשורים לארנונה נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה.

העילות שעל פיהן קבעה נציבות תלונות הציבור שהתלונות מוצדקות

תרשים 5: התפלגות העילות שעל פיהן קבעה נציבות תלונות הציבור שהתלונות מוצדקות



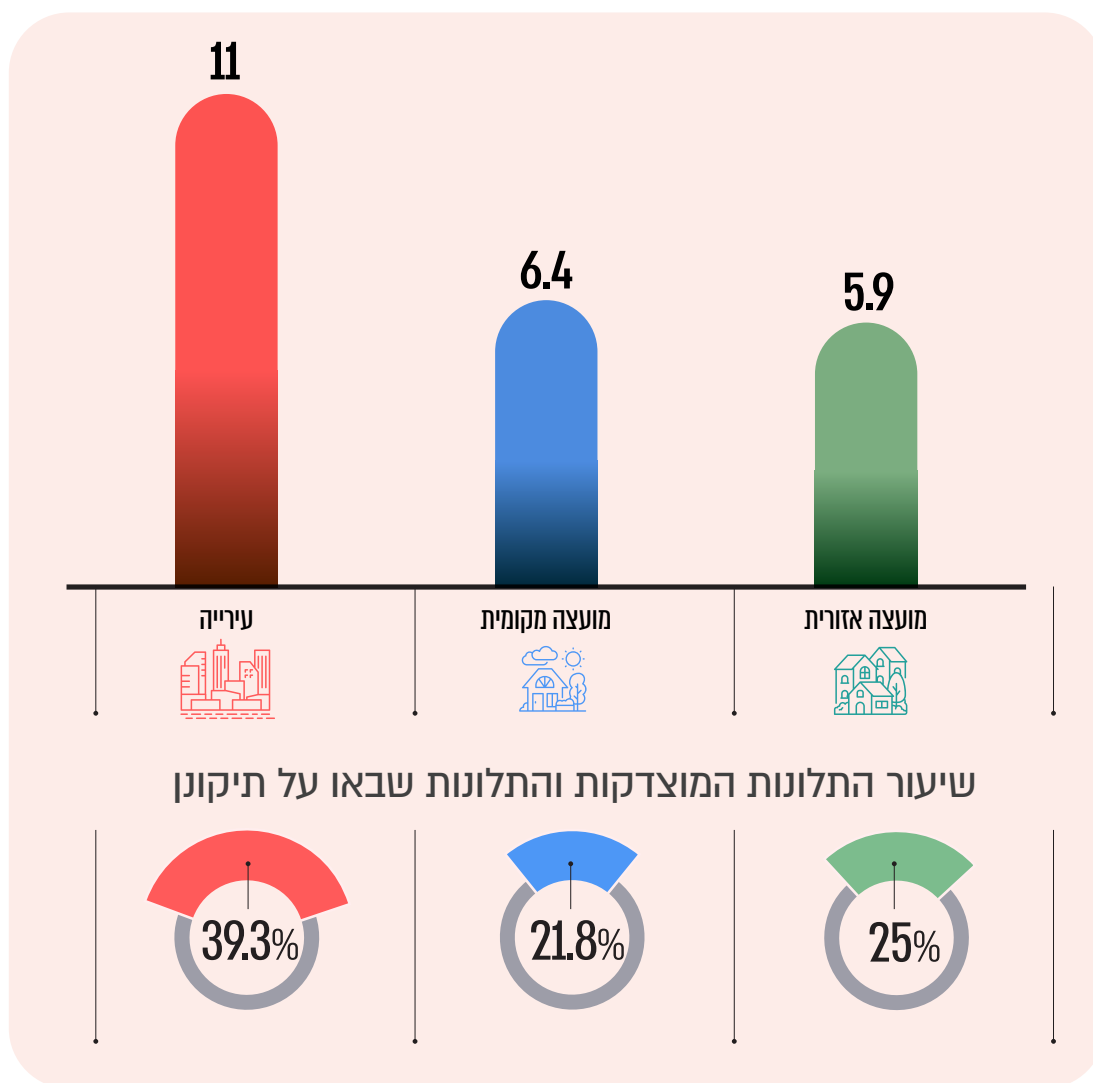
כפי שעולה מהתרשים, לגבי הרוב המוחלט של התלונות שנמצאו מוצדקות עלה כי התנהלות הגוף הנילון הייתה בניגוד למינהל תקין (70.3%). ב-24.1% מהתלונות המוצדקות נמצא כי הגוף הנילון פעל בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית.

שיעור התלונות שבהן נמצא כי הגוף הנילון פעל בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית (24.1%) גדול כמעט פי חמישה משיעור התלונות המוצדקות בעילה זו מכלל התלונות שהתבררו בנציבות שהטיפול בהן הסתיים בתקופת הדוח שהיה 5%.

לגבי רוב התלונות
שנמצאו מוצדקות
עלה כי התנהלות הגוף הנילון
הייתה בניגוד למנהל תקין
(70.3%)

סוג הרשות המקומית

תרשים 6: התפלגות התלונות שהתקבלו בתקופת הדוח לפי סוג הרשות המקומית, מספר התלונות ל-100,000 תושבים ברשות ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו

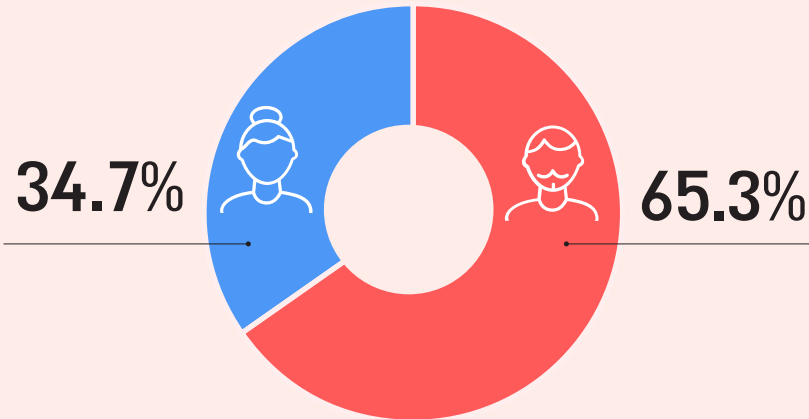


מהתרשים עולה כי השיעור הגדול ביותר של התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו נוגע לתלונות שבוררו על עיריות (39.3%).

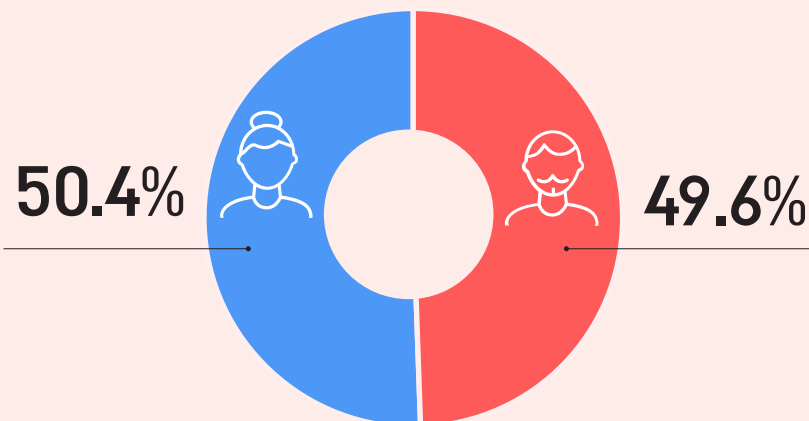
מגדר המתלוננים

תרשים 7: התפלגות המתלוננים לפי מגדר

שיעור הנשים והגברים המתלוננים בנושא ארנונה



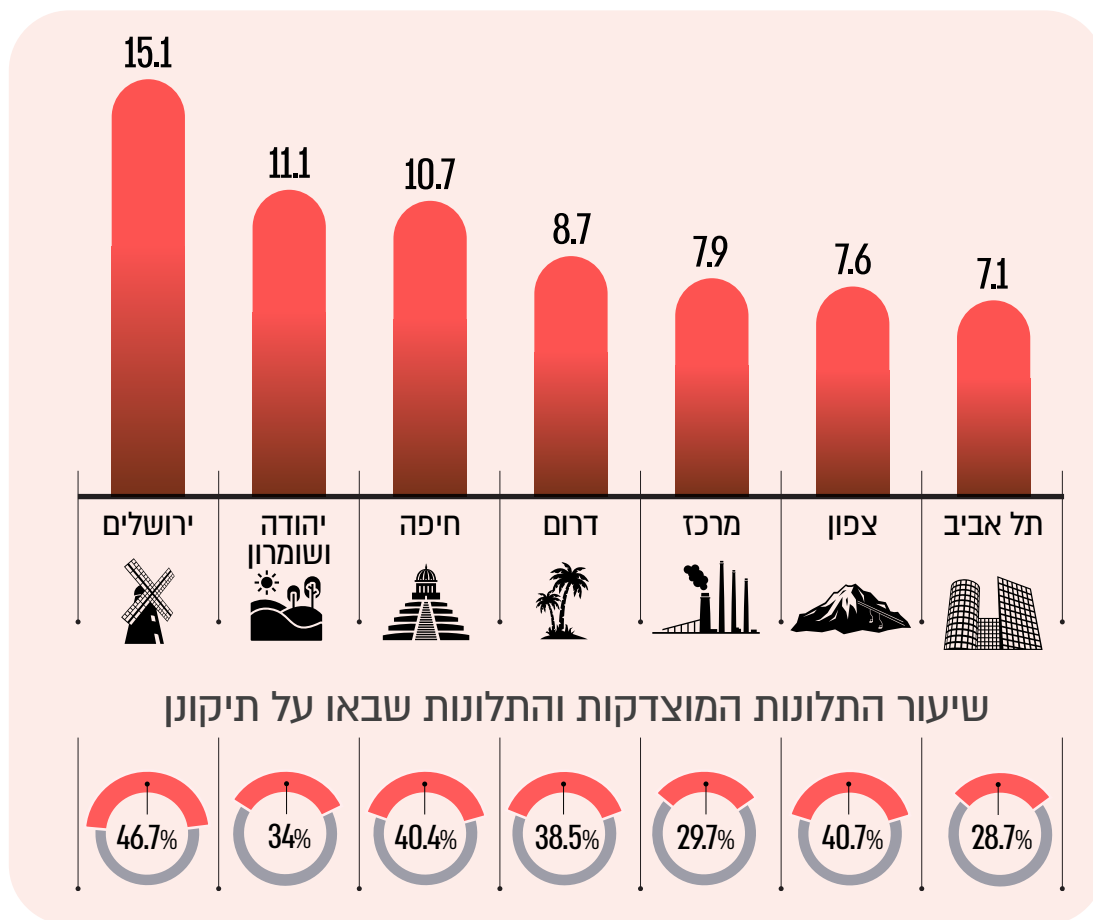
שיעור הנשים והגברים המתלוננים באוכלוסיה הכללית



מהנתונים עולה כי שיעור הנשים מכלל המתלוננים בנושא הארנונה היה קטן משיעור הגברים: 34.7% לעומת 65.3%. שיעור הנשים המתלוננות בנושא ארנונה (34.7%) נמוך משיעורן בכלל האוכלוסיה (50.4%).

מחוז המגורים של המתלוננים¹²

תרשים 8: מספר המתלוננים ל-100,000 תושבים שהגישו תלונה אחת או יותר בתקופת הדוח, לפי מחוז המגורים של המתלוננים



מהתרשים עולה כי המחוזות שבהם מספר התלונות ל-100,000 תושבים היה הגדול ביותר הם ירושלים (15.1), יהודה ושומרון (11.1) וחיפה (10.7).

המחוז שבו מספר המתלוננים ל-100,000 היה הקטן ביותר הוא תל אביב (7.1).

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניין בא על תיקונו במחוז ירושלים היה הגדול ביותר מבין המחוזות (46.7%), והשיעור הקטן ביותר היה במחוז תל אביב (28.7%).

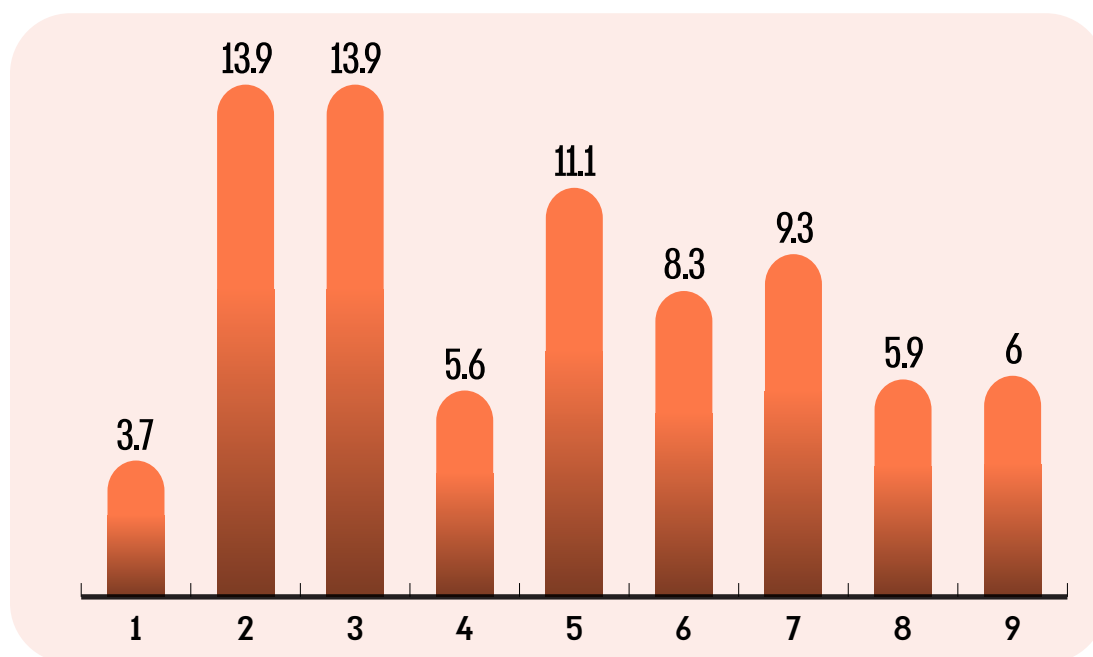
12 לפי חלוקת המחוזות במשרד הפנים.

התפלגות המתלוננים לפי המדד החברתי-כלכלי של יישוב מגוריהם¹³

נציבות תלונות הציבור רואה חשיבות בהנגשת שירותיה לאוכלוסיות ראויות לקידום ובסיוע להן.

בתרשים שלהלן מוצגים נתונים על התלונות שהוגשו בתקופת הדוח, על פי האשכול החברתי-כלכלי של היישוב שבו המתלוננים מתגוררים. אשכול 1 מייצג את הרמה החברתית-כלכלית הנמוכה ביותר, ואשכול 10 מייצג את הרמה הגבוהה ביותר.

תרשים 9: מספר התלונות ל-100,000 תושבים, לפי האשכול החברתי-כלכלי של היישוב שבו מתגוררים המתלוננים, נכון לתקופת הדוח¹⁴



מן התרשים עולה שמספר התלונות הגדול ביותר בנושא ארנונה התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 2 ו-3, מרביתן בנושא הנחות ופטורים.

¹³ על פי הודעה לתקשורת מיום 29.7.24 בנושא "אפיון יחידות גאוגרפיות וסיווגן לפי הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה בשנת 2021", שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, "הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה נמדדה באמצעות שילוב של תכונותיה הבסיסיות של האוכלוסייה בתחומים האלה: הרכב דמוגרפי, השכלה וחינוך, רמת חיים, תעסוקה וגמלאות".

¹⁴ לא התקבלו תלונות על יישובים מאשכול 10.

נושאי תלונות נבחרים

תלונות בעניין שינוי שטח הנכס

עיריית תל אביב-יפו



סירוב העירייה להשיב הפרשי ארנונה בשל הקטנת שטח הנכס

■ התלונה

המתלוננת הלינה על כך שעיריית תל אביב יפו לא טיפלה בבקשתה לקבל החזר בגין ארנונה ששילמה ביתר בשל טעות במדידת שטח דירתה. לטענתה, היא ואביה שילמו במשך 12 שנה ארנונה בעבור שטח של 28 מ"ר, אך מדידה עדכנית שביצעה העירייה בשנת 2022 העלתה כי שטח הדירה הוא 25 מ"ר.

■ הברור

במסגרת הברור נמצא כי העירייה מדדה את הדירה ביום 15.8.22 בעקבות בקשה לחילופי מחזיקים בנכס מיום 21.7.22 ולאחר שנמצא כי הנכס לא נמדד שנים רבות. בעקבות המדידה העירייה רשמה את המתלוננת כמחזיקה בנכס במקום אביה ועדכנה את שטח הנכס ל-25 מ"ר החל ביום 1.11.22.

העירייה ציינה כי היא לא קיבלה כל פנייה הנוגעת לשטח הנכס במהלך השנים, ולכן לא היה בידיה כל מידע אחר בקשר אליו עד למועד המדידה הנ"ל. עוד מסרה העירייה כי לפי סעיף 3(א) לחוק הערר, ניתן להגיש השגה על גודל הנכס בתוך 90 יום מקבלת הודעת התשלום, ומשלא הוגשה השגה בגין שנות המס שקדמו לשנת 2022, הרי שהשומות הפכו להיות חלוטות.

בבדיקה שערכה הנציבות בתיק הארנונה של הבניין לא אותרו המסמכים שעל פיהם חויב הנכס שבנדון בשטח של 28 מ"ר. שטח זה מופיע במערכת הארנונה עוד מתחילת שנות השבעים.

הנציבות הפנתה את העירייה לשורה של פסקי דין העוסקים במקרים דומים שבהם נקבע כי אי-מדידת הנכס בידי העירייה במשך שנים וקביעת שטח באופן שאינו מאפשר להבין כיצד נקבע מהוות רשלנות. כמו כן נקבע בפסיקה כי למנהל הארנונה ולוועדת הערר אין סמכות לדון בתביעה להשבת ארנונה שנגבתה ביתר בשנים עברו. לפיכך, אין מקום לדחות את טענות המתלוננת רק משום שלא הגישה למנהל הארנונה השגה בגין שנות המס שקדמו לשנת 2022.

לגופו של עניין ציינה הנציבות כי לא כל טעות בחישוב גודל הנכס מהווה רשלנות מצד הרשות, ובכלל זה במקרים שבהם הרשות הסתמכה בקביעת גודל הנכס על נתונים שמסר לה הנישום עצמו. עם זאת הבהירה הנציבות כי על הרשות הציבורית מוטלת החובה לבצע גבייה על סמך נתונים מאומתים ותוך הקפדה יתרה, ובכלל זה מוטל עליה לברר את כלל הפרטים הנדרשים כדי לוודא כי המס המשולם הוא מס אמת.

במקרה הנוכחי נמצא כי ההפרש בין המדידות קטן מאוד, ולא היה למתלוננת או לאביה יסוד להניח כי שטח

הדירה קטן במקצת מזה שנקבע בשומה. הם הניחו כי העירייה מסתמכת על נתונים תקינים ופעלו בתום לב, בהתאם לחיובים שנשלחו אליהם.

עוד עלה כי העירייה לא מדדה את השטח של הדירה במשך עשרות שנים ונמנעה תקופה ארוכה מביצוע סקר נכסים. כמו כן לא נמצאה המדידה שעל בסיסה חויב המחזיק בעבר, ולכן לא ניתן לברר מה מקור הטעות שנפלה בקביעת גודל השטח.

נוכח נסיבות המקרה, ובכלל זה אי-מדידת הנכס במשך עשרות שנים - המהווה רשלנות מצד העירייה, ומאחר שהמתלוננת ואביה שילמו ארנונה ביתר על שטח דירה גדול מזה שהיה בפועל, קמה להם עילה להשבה לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979. לפיכך, על העירייה להשיב להם את תשלומי הארנונה ששילמו ביתר, וזאת לתקופה של שבע שנים למפרע.

■ התוצאה

העירייה עדכנה למפרע את שטח הדירה מ-28 מ"ר ל-25 מ"ר החל בינואר 2015, וחשבונם של המתלוננת ושל אביה זוכה בהתאם.

1151486

עיריית לוד



סירוב העירייה להחזיר סכום שגבתה ביתר בעקבות הגדלה מוטעית של שטח הנכס

התלונה

המתלוננים הבחינו בשנת 2022 כי שטח הנכס לצורכי ארנונה הוגדל מ-74.9 מ"ר ל-89.26 מ"ר, אף שלטענתם הם לא קיבלו כל הודעה על הגדלת השטח. מייד כשנדע להם על כך הם פנו לעיריית לוד וביקשו להגיש השגה למנהל הארנונה על שטח הנכס, אך נמסר להם כי החיוב חוקי ולכן אין מקום להגשת השגה.

כעבור שנה וחצי הגיעה העירייה למסקנה כי לא היה בסיס להגדיל את שטח הנכס והקטינה אותו בחזרה ל-74.9 מ"ר. עם זאת, העירייה קבעה כי ההקטנה תיכנס לתוקף רק מיום 19.6.23 וסירבה להשיב למתלוננים את הסכומים שחויבו שלא כדין בגין התקופה שקדמה למועד זה.

הבירור והתוצאה

בעקבות הבירור החליטה העירייה להקטין את שטח הנכס למפרע (מ-89 מ"ר ל-74 מ"ר) החל במועד שבו הוגדל בפועל - 1.9.21, והמתלוננים זוכו בסכום ששילמו ביתר.

1186463

תלונות בעניין הנחות בארנונה

הרשויות המקומיות בישראל רשאיות, ולעיתים אף מחויבות, להעניק לתושביהן ולגופים הפועלים בתחומן פטורים מארנונה והנחות בארנונה¹⁵. הנחות ופטורים ניתנים לאוכלוסיות שונות, ובהן נזקים, אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.

חוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992, הגביל את סמכות הרשויות המקומיות, בין היתר, בתחום מתן הנחות בתשלום ארנונה. בחוק נקבע כי הנחות בארנונה יינתנו על פי תנאים שנקבעו בתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה), התשנ"ג-1993 (להלן - תקנות ההנחות), ובהן רוכזו הכללים ואמות המידה למתן הנחות בארנונה ופטורים מארנונה, ונקבעו השיעורים של ההנחות שהרשויות המקומיות מוסמכות לתת.

ההנחות נחלקות לשני סוגים עיקריים: הנחות שהרשות המקומית מחויבת להעניק ואין לה שיקול דעת בנתינתן, למשל הנחת אזור ותיק, הנחה לנכי המלחמה בנאצים והנחה למשפחות שכולות¹⁶; והנחות שהיא רשאית לאמץ במלואן או בחלקן או להגביל את שיעורן (להלן - הנחות רשות), כגון הנחה לאדם עיוור הנושא תעודת עיוור, הנחה לעולה חדש והנחה להורה יחיד לילד מתחת לגיל 18. הנחות רשות כוללות גם הנחות שאישורן הוא בסמכות ועדת ההנחות של הרשות המקומית, כגון הנחת נזק. יצוין כי ועדת ההנחות מוסמכת בין היתר להפעיל שיקול דעת גם לעניין שיעור ההנחה¹⁷.

ההנחות בארנונה ניתנות בחלקן בכפוף להגשת בקשה לקבלת ההנחה ובחלקן ללא צורך בהגשת בקשה. בתקנות ההנחות נקבעו סוגי ההנחות שיינתנו על פי בקשה חתומה של המבקש; למשל, הנחה לאדם עם נכות אשר דרגת נכותו הרפואית המוכחת על פי כל דין היא בשיעור של 90% ויותר או הנחה לעולה חדש, לאדם עיוור ולאסיר ציון. כך, מחזיק בנכס שהוא אדם עיוור נדרש על פי התקנות להגיש בקשה חתומה בכל שנה לקבלת הנחה בארנונה. לאחר הגשת הבקשה הוא יהיה זכאי להנחה בשיעור שהרשות המקומית קבעה בצו הארנונה ובהתאם לתקנות ההנחות - ובלבד ששיעורה אינו עולה על 90%.

המחוקק קבע חובת הגשת בקשה חתומה רק בנוגע להנחות שנקבעו בתקנה 4 לתקנות ההנחות, ועל כן יתר ההנחות אמורות להינתן באופן אוטומטי, ללא צורך בהגשת בקשה (להלן - הנחות אוטומטיות).

בהנחות האוטומטיות נכללות הנחות שהזכאים להן מקבלים קצבאות שונות מהמוסד לביטוח לאומי, כגון אזרח ותיק, אדם עם נכות שדרגת אי-כושר השתכרותו היא בשיעור של 75% ומעלה, אדם הזכאי לגמלת סיעוד, פדוי שבי המקבל תשלום לפי חוק ומחזיק בנכס שמתגורר עימו ילד נכה.

15 במשך השנים נחקקו חוקים ספציפיים שקבעו הנחות בארנונה לאוכלוסיות שונות. בניסוח חוקים אלו נעשה שימוש במונח "פטור מארנונה", לדוגמה חוק הרשויות המקומיות (פטור חיילים, נפגעי מלחמה ושוטרים מארנונה), התשי"ג-1953. נוסף על כך, בפקודת מסי העירייה ומסי הממשלה (פיטורין), 1938, נקבעו פטורים נוספים, כגון פטור לבתי ספר ופטור לבתי כנסת.

16 לפי החקיקה המובאת להלן, בהתאמה: חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989; חוק הרשויות המקומיות (פטור חיילים, נפגעי מלחמה ושוטרים מארנונה), התשי"ג-1953, וסעיפים 14 (ב) ו-14 (ד) לתקנות ההנחות.

17 בפסיקה נקבע כי אם הרשות המקומית מחליטה לתת לתושביה את הנחות הרשות, היא אינה רשאית לחרוג מהשיעורים שנקבעו לכך בתקנות - ע"מ 1373/14 **אריה יהודה גואטה נ' עיריית תל אביב** (פורסם בנבו, 17.6.2015). בפסק הדין נקבע כי רשות מקומית המאמצת הנחות רשות מסכום הארנונה רשאית לקבוע את מדיניות מתן ההנחה, לפי שיקול דעתה, אך היא מוגבלת בקביעת שיעור ההנחה המרבי שיינתן לפי טבלת ההנחות הנמצאת בתוספת הראשונה לתקנות ההנחה.

מתן ההנחות האוטומטיות פוטר אוכלוסיות אלה מהצורך בהגשת בקשה להנחה בכל שנה; הדבר גם מסייע בהקלת הנטל הבירוקרטי ובמיצוי הזכויות, בייחוד של אוכלוסיות ראויות לקידום. הגשת בקשה לקבלת הנחה בארנונה בכל שנה משמעותה איסוף מסמכים ממוסדות שונים במדינה והמצאתם לרשות המקומית. דרישה זו מאוכלוסיות מסוימות מקשה עליהן עד מאוד, ופעמים רבות הזכאים להנחה אינם מגישים את הבקשה - הן בשל מוגבלות והן מפני שאינם מודעים לזכאותם.

אוכלוסיית האזרחים הוותיקים זכאית להנחה בארנונה הן מכוח תקנות ההנחות והן מכוח חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989 (להלן - חוק האזרחים הוותיקים). ההנחה הניתנת להם מכוח תקנות ההנחות היא הנחה אוטומטית שאין צורך בהגשת בקשה כדי לקבלה¹⁸. לצורך קבלת ההנחה מכוח חוק האזרחים הוותיקים נדרשה בעבר הגשת בקשה בכל שנה. במסגרת התיקון לחוק האזרחים הוותיקים ממרץ 2022 עוגנה החובה למתן הנחה אוטומטית לאזרחים ותיקים ללא הצורך בהגשת בקשה¹⁹.

תלונות על הזכאות להנחה



הנחה בארנונה להורה לילד שהוכר כנפגע איבה בשל אירועי שבעה באוקטובר

■ התלונה

תושבת אשקלון פנתה לנציבות בתלונה על עיריית אשקלון. לדבריה, בנה פיתח קשיים בעקבות אירועי שבעה באוקטובר, ובנובמבר 2024 הוא הוכר למפרע מיום 7.10.23 כנפגע פעולות איבה וכזכאי לגמלת ילד נכה מהמוסד לביטוח לאומי. במכתב ששלח המוסד לביטוח לאומי לעירייה צוין כי הילד זכאי להנחה בארנונה. בתחילת שנת 2025 פנתה המתלוננת לעירייה בבקשה לקבלת ההנחה בארנונה למפרע, אך בקשתה נדחתה בנימוק ולפיו לא ניתן לתת הנחה לנפגע פעולות איבה למפרע. המתלוננת הלינה על התנהלות העירייה וטענה כי מאחר שהזכאות הוכרה באיחור ולמפרע, היא זכאית להנחה גם עבור התקופה הרלוונטית.

■ הבירור

במסגרת הבירור מסרה העירייה לנציבות כי התשובה שניתנה למתלוננת הייתה שגויה. העירייה אכן מעניקה הנחות רטרואקטיבית בתנאים שונים, אולם במקרה הנוכחי מדובר במתן הנחה לנפגע פעולות איבה. תקנה 14(2)(ו) לתקנות ההנחות קובעת כי הנחה זו תינתן רק למחזיק בנכס שזכאי לתגמולים לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970. מאחר שהילד שהוכר כנפגע פעולות איבה אינו המחזיק בנכס, לא ניתן לתת לאם את ההנחה. עוד ציינה העירייה כי ההנחה לנפגע פעולות איבה שונה למשל מההנחה הניתנת למחזיק בנכס שבנו זכאי לגמלת ילד נכה מהמוסד לביטוח לאומי. מאחר שבשל נכותו הילד מקבל גמלת

18 הנחה בשיעור של עד 25% ניתנת לאזרח ותיק המקבל על פי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 אחת מהקצבאות האלה: קצבת זקנה, קצבת שאירים, קצבת תלויים או נכות בשל פגיעה בעבודה; והנחה בשיעור של עד 100% ניתנת לאזרח ותיק המקבל גמלת הבטחת הכנסה נוסף על הקצבאות שלעיל. ההנחות יחולו על עד 100 מ"ר משטח הנכס.

19 לפי הקריטריונים שנקבעו בתיקון לחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989.

קצבת ילד נכה, פנתה הנציבות לעירייה בבקשה לבחון את מתן ההנחה מכוח סעיף 2(11) לתקנות ההנחות, העוסק בזכאות למחזיק בנכס שבנו מקבל גמלת ילד נכה.

■ התוצאה

אף שבנה של המתלוננת אינו זכאי להנחה בארנונה מכוח הכרתו כנפגע פעולות איבה (מאחר שאינו המחזיק בנכס), ולאחר שנמצא כי המתלוננת לא קיבלה הנחה בארנונה אף שבנה הוכר כזכאי לגמלת ילד נכה, העירייה הודיעה לנציבות כי תיתן למתלוננת הנחה למפרע בשיעור של 33% החל ביום 7.10.23 בשל זכאות בנה לגמלת ילד נכה.

1203276

עיריית ירושלים



זכאות להנחה להורה עצמאי שבהחזקתו ילדים

■ התלונה

המתלונן, גרוש שבהחזקתו שלוש בנות, הלן על סירוב עיריית ירושלים לתת לו הנחה בארנונה הניתנת להורים עצמאיים (ראו בהמשך הגדרת הורה עצמאי). לדבריו, לו ולגרושתו הסדר משמורת משותפת על הבנות, אך העירייה דחתה הן את בקשתו והן את בקשת גרושתו לקבלת ההנחה, ולאחר מכן אישרה את ההנחה לגרושתו בלבד.

■ הבירור

סעיף 2(א)(10) לתקנות ההנחות קובע שהורה יחיד כהגדרתו בחוק משפחות חד-הוריות, התשנ"ב-1992, זכאי להנחה של עד 20% בתשלום הארנונה. בחוק סיוע למשפחות שבראשן הורה עצמאי, התשנ"ב-1992 (לשעבר חוק משפחות חד-הוריות), ההגדרה של הורה עצמאי היא "תושב ישראלי אשר בהחזקתו ילד הנמצא עמו ואשר נתקיים בו אחד מאלה: (1) הוא אינו נשוי ואין אדם הידוע בציבור כבן זוגו...". כלומר, הזכאות להנחה מותנית בכך שיש ילד שנמצא בהחזקתו של ההורה, וההורה אינו נשוי ואין אדם הידוע בציבור כבן זוגו.

כדי לבחון אם בנותיו של המתלונן נמצאות בהחזקתו ביקשה ממנו הנציבות להמציא לה את הסכם הגירושין. מעיון בהסכם עלה כי הבנות שוהות כמחצית מהשבוע אצל אימן וכמחצית מהשבוע אצל המתלונן. עם קבלת ההסכם פנתה הנציבות לעירייה והפנתה אותה לסעיפים הרלוונטיים הנוגעים לאחריות ההורית המשותפת ולזמני השהייה של הבנות. כן הפנתה הנציבות את העירייה להנחיות המפורסמות באתר העירייה בעניין ההנחה להורה עצמאי, שלפיהן "כאשר המשמורת משותפת, כל הורה זכאי להנחה בשיעור 20% על דירת מגוריו".

■ התוצאה

העירייה העניקה למתלונן את ההנחה מארנונה להורה עצמאי מפברואר 2023 (מועד חתימת ההסכם) ולשנת 2024.

1175885

עיריית אשדוד



סירוב למתן הנחה בארנונה לאזרחית ותיקה

■ התלונה

אזרחית ותיקה, שמלאו לה 62 שנים באוקטובר 2023, פנתה לנציבות והלינה על סירובה של עיריית אשדוד לתת לה הנחה בארנונה בשיעור של 30% לשנים 2023 ו-2024 - הנחה המגיעה לה עם הגיעה לגיל המזכה אזרחים ותיקים בהטבה.

עיריית אשדוד דחתה את הבקשה של המתלוננת להנחה בנימוק ולפיו היא אינה מוכרת כאזרחית ותיקה מאחר שטרם מלאו לה 62 שנים ושמונה חודשים, בהתאם להוראות חוק גיל הפרישה, התשס"ד-2004 (להלן - חוק גיל הפרישה), ועל כן אינה עומדת בתנאי הזכאות שנקבעו בסעיף 9 לחוק האזרחים הוותיקים.

■ הבירור

במסגרת הבירור הסבה הנציבות את תשומת לב העירייה להגדרת "אזרח ותיק" בחוק האזרחים הוותיקים: "תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004". אומנם בחוק גיל הפרישה צוין כי גיל הפרישה לאישה ילידת ינואר 1961 עד דצמבר 1961 הוא 62 ושמונה חודשים, אולם סעיף 13 לחוק האזרחים הוותיקים מחריג נשים שמגיעות לגיל 62 בשנים 2022 עד 2025 וקובע כי על אף האמור בהגדרת "אזרח ותיק", בשנים 2022 עד 2025 יראו כאזרח ותיק לעניין הנחה בארנונה גם אישה תושבת ישראל שהגיעה, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל 62. בהתאם להוראות חוק אלו המתלוננת זכאית לקבלת ההנחה.

■ התוצאה

העירייה הודיעה לנציבות כי היא תיתן למתלוננת הנחה בארנונה בשיעור של 30% החל ב-26.10.23 (מועד הגיעה לגיל 62) ועד 31.12.25. כמו כן, בעקבות התערבות הנציבות, ומשהתברר שמדובר בליקוי מערכתי, חידדה העירייה את הוראות החוק לכלל העובדים הרלוונטיים למניעת הישנות מקרים דומים; פעלה לאיתור נשים נוספות שבקשותיהן נדחו מאותו נימוק שגוי עד ליוני 2025; ונקטה צעדים להביא לתיקון הדבר גם בעניינן ולמתן ההנחה בהתאם. נוסף על כך, העירייה קיבלה את המלצת הנציבות לפרסם באתר האינטרנט שלה הודעה בדבר ההנחיות הרלוונטיות להנחה לאזרח ותיק ולאפשר לכל אישה שהגיעה לגיל 62 ושבקשתה להנחת אזרח ותיק נדחתה בשל אותו נימוק שגוי, להגיש את בקשתה לבחינה חוזרת.

תוצאה מהתלוננת -

"אני חודה לך מאד. אני מבקשת לציין שאני בהתפעלות רבה בתחושת תקווה והחסירות שלכם בטיפול בעניין שהוא על פניו פשוט ואישי שעבורנו הוא כחובן מסמכותי מאד.

תודה וישר כח!"

1193803

עיריית קריית אתא

הנחה למשרת מילואים פעיל



■ התלונה

המתלונן, אשר שירת בצו 8 וביצע עשרות ימי מילואים מפרוץ מלחמת חרבות ברזל, הלן על סירובה של עיריית קריית אתא לתת לו הנחה בארנונה כמשרת מילואים פעיל.

המתלונן מתגורר ביחידת דיור בפורייה עילית, בתחומי המועצה האזורית עמק הירדן, אך אינו רשום כמחזיק ביחידה זו ואינו משלם ארנונה בגין יחידה זו; לפיכך אינו זכאי להנחה. עם זאת, המתלונן הוא המחזיק הרשום של דירה בקריית אתא, שאותה ירש מאמו המנוחה, ולדבריו הוא משתמש בדירה מדי פעם.

עיריית קריית אתא דחתה את בקשת המתלונן מאחר שלפי נתוני משרד הפנים כתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין אינה קריית אתא, ולפיכך אינו עומד בתנאי הזכאות שקבעה.

■ הביור

ההנחה לחייל מילואים פעיל מעוגנת בתקנה 13 לתקנות ההנחות, הקובעת כי חייל מילואים פעיל זכאי להנחה בארנונה בשיעור של עד 5%. עיריית קריית אתא אימצה את ההנחה בצו הארנונה שלה לשנת 2024 וקבעה כי שיעור ההנחה יהיה 5% עד לשטח של 100 מ"ר.

לפי תקנות ההנחות ולפי צו הארנונה העירוני, על מבקש ההנחה לעמוד בשני תנאים - להיות המחזיק הרשום בנכס ולהציג תעודות משרת מילואים פעיל בתוקף.

העירייה טענה כי היא מקבלת מצה"ל את דוח הזכאים להנחה בשל שירות מילואים פעיל, וכי שמו של המתלונן אינו מופיע ברשימת הזכאים של העיר מכיוון שהוא ומשפחתו מתגוררים בפורייה עילית בתחומי המועצה האזורית עמק הירדן. עוד הוסיפה העירייה כי לאחר מתן ההנחות היא מגישה למשרד הפנים בקשה לשיפוי, וכי מתן הנחה למי שאינו תושב העיר יביא לכך שההנחה לא תיכלל בשיפוי. המתלונן הבהיר שהוא אכן מתגורר בפועל עם משפחתו בפורייה עילית, אך מאחר שאינו רשום כמחזיק בנכס שבו הוא גר, הוא אינו יכול לממש את ההנחה בארנונה במקום מגוריו.

הנציבות מסרה לעירייה כי דרישתה מהמתלונן, כתנאי למתן ההנחה, לשנות את כתובתו במרשם האוכלוסין לכתובת הנכס נעשתה בלא סמכות שבדין. מאחר שהמתלונן הוא בעליה של הדירה בקריית אתא, והיא אינה מושכרת, הוא נחשב בעל הזיקה הקרובה ביותר לנכס ולכן נחשב גם המחזיק בו. לאור האמור, וכמי שמחויב בארנונה עבור הדירה בקריית אתא, הוא זכאי גם להנחה, ולפיכך נמצא ששילולתה במקרה זה אינה כדין. הנציבות הוסיפה כי העירייה אינה יכולה לתפוס את החבל בשני קצותיו - מצד אחד להכיר במתלונן כמחזיק בדירה אף שאינו רשום כתושב העיר במרשם האוכלוסין ולהשית עליו את החיובים בארנונה הנובעים ממעמד זה, ומצד שני שלא להכיר בזכותו להנחה בארנונה מכוח החזקתו בדירה.

■ התוצאה

העירייה העניקה למתלונן את ההנחה בגין שירות המילואים וכן בחנה אם יש בקשות נוספות להנחה בארנונה שהוגשו לה באותה שנה ושנדחו על ידה מטעם זה, אולם בבדיקתה לא נמצאו מקרים דומים.

1198472



■ התלונה

המתלונן הלן על החלטת עיריית אשדוד לדחות את בקשתו למתן הנחה בארנונה בגין נכס ריק עבור דירה באשדוד שעברה לבעלותו מן הטעם שהתקופה שבה הנכס היה בבעלותו והיה ריק היא פחות מחודש, התקופה המזערית שבגינה ניתן לבקש פטור זה.

לפי הסכם המכר המקורי נקבע מועד מסירת הדירה ליום מסוים, אך לטענת המתלונן הדירה נמסרה בפועל כשבועיים לפני כן; לפיכך הוא ביקש שההנחה תחול ממועד המסירה בפועל ולמשך חמישה שבועות.

■ הברירה

העירייה מסרה כי לאחר החתימה על הסכם המכר לא ניתן לעדכן בו את מועד המסירה, ולכן המועד הנקוב בחוזה הוא המועד המוקדם ביותר שממנו ניתן להעניק את ההנחה. עוד הוסיפה העירייה כי לפי תקנות

ההנחות לא ניתן לקבל הנחה לתקופה הקצרה מחודש (ממועד המסירה המקורי ועד אכלוס הדירה חלף פחות מחודש).

במסגרת הבירור עלה כי המתלונן צירף לבקשתו להנחה נספח מאוחר להסכם המכר שלפיו הוקדם מועד מסירת הדירה.

הנציבות ביקשה מהעירייה להבהיר מה המקור החוקי לעמדתה כי לא ניתן לעדכן את מועד המסירה.

■ התוצאה

לאחר בחינה חוזרת של המקרה החליטה העירייה לעדכן את תאריך הכניסה למועד המסירה בפועל ולהעניק למתלונן הנחה בגין נכס ריק, כמבוקש.

1186729

עיריית ראשון לציון



ביטול שגוי של הנחה בארנונה לאזרח ותיק

■ התלונה

המתלוננת הלינה על כך ששיעור ההנחה בארנונה שלו זכאים הוריה בשל היותם אזרחים ותיקים הופחת מ-30% ל-12.5% ללא הצדקה. לטענתה, נמסר לה כי ההפחתה בוצעה מאחר שגם היא וגם בנה מתגוררים בנכס שבו מתגוררים הוריה, ולכן יש להקטין באופן יחסי את שיעור ההנחה. עוד היא ציינה כי פניותיה החוזרות ונשנות לעיריית ראשון לציון, שבהן הבהירה כי אינה מתגוררת בנכס זה, לא נענו.

■ הבירור

העירייה טענה כי מבדיקה שעשתה במרשם האוכלוסין עלה כי המתלוננת רשומה כמתגוררת בדירה זו עם בנה. כלומר, על פי הבדיקה, בדירה זו מתגוררים שני תאי משפחה שונים: תא משפחתי אחד של הוריה, הזכאי להנחה בארנונה הניתנת לאזרח ותיק, ותא משפחתי נוסף של המתלוננת ובנה, שאינו זכאי להנחה בארנונה. לפיכך בוטלה ההנחה לגבי החלק היחסי של הדירה שבה מתגוררים המתלוננת ובנה.

הבירור העלה כי אף שלאחר הפחתת שיעור ההנחה פנתה המתלוננת לעירייה וצירפה אסמכתאות שלפיהן אינה מתגוררת עם הוריה בדירה הנדונה, לא נערך חישוב מחדש של שיעור ההנחה לגבי מקום מגורי הוריה מהיום שבו נמצא כי היא אכן מתגוררת בדירה אחרת.

■ התוצאה

בעקבות פניית הנציבות נעשתה בדיקה מחודשת, ושיעור ההנחה המקורי הוחזר להורי המתלוננת מהמועד שבו, על פי האסמכתאות, החלה המתלוננת להתגורר ברשות מקומית אחרת.

1157667

עיריית בית שמש



ביטול שגוי של הנחה בארנונה לפי מבחן הכנסות

■ התלונה

המתלונן, אב ל-13 ילדים מבית שמש, קיבל הנחה בשיעור של 90% בארנונה לשנת 2024 עקב הכנסות נמוכות. מודד של עיריית בית שמש סייר בסמוך לביתו ומצא מחסן שהוסב למשרד. בעקבות זאת ביטלה העירייה את ההנחה שניתנה למתלונן בטענה שלא הצהיר כנדרש על המשרד בעת הגשת הבקשה להנחה, וציינה כי מאחר שניתן להפיק ממנו רווחים, היה עליה להביא זאת בחשבון במסגרת מבחן ההכנסות (מבחן הבדוק את הכנסותיו של אדם לצורך מתן הנחות בארנונה).

עקב ביטול ההנחה נוצר למתלונן חוב בסך 7,000 ש"ח, ובהמשך הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו. המתלונן פנה לנציבות וטען כי המחסן הוסב למשרד רק לאחר הגשת הבקשה, ולכן לא ניתן היה לדווח עליו בטופס הבקשה, ולפיכך הוא אף לא הניב לו הכנסות בתקופה שנבחנה. לדבריו, פניותיו לעירייה בנדון לא הועילו.

■ הברור

במסגרת הברור פנתה הנציבות לעירייה והציגה מסמך על הזמנת העבודה להסבת המחסן למשרד והוכיחה כי העבודות היו מתוכננות להתבצע בהמשך שנת 2024 ולאחר מועד הגשת הבקשה להנחה. לפיכך עולה כי בעת הגשת הבקשה למתלונן לא היה מחויב להצהיר על המשרד, שעוד לא היה קיים. מנגד טענה העירייה כי מן המסמך ניתן דווקא ללמוד שבמועד הוצאתו המחסן כבר הוסב למשרד. הנציבות שבה לעירייה והבהירה כי מדובר במסמך על הזמנת העבודה, וכי ביצועה בפועל היה מאוחר יותר, לאחר מועד הגשת הבקשה, כך שהנימוק לביטול ההנחה בשל "אי-דיווח על יחידת דיור" לא היה מוצדק.

■ התוצאה

העירייה הודיעה לנציבות כי בעקבות הברור היא השיבה למתלונן את ההנחה.

1197404

תלונות על טעויות בחישוב ההנחה בארנונה

עיריית חיפה



חישוב הנחה מטעמי הכנסה בעקבות שינוי במספר הנפשות המתגוררות בנכס

■ התלונה

המתלוננת הגישה לעיריית חיפה בקשה להנחה בארנונה לשנת 2024 מטעמי הכנסה וקיבלה הנחה בשיעור 90%. לצורך חישוב גובה ההכנסה הממוצעת מובאת בחשבון ההכנסה בשנת 2023 בשקלול מספר הנפשות המתגוררות בנכס: ככל שמספרן גדול יותר - ההכנסה הממוצעת לאדם תהיה נמוכה יותר.

במהלך שנת 2024 הפחיתה העירייה את שיעור ההנחה שקיבלה המתלוננת ל-70% ללא הסבר, ולפיכך המתלוננת פנתה לנציבות.

■ הברור

העירייה מסרה לנציבות כי תחילה חישבה את ההכנסה הממוצעת על בסיס מספר הנפשות שהתגוררו בנכס במועד הגשת הבקשה (שנת 2024), ועל יסוד חישוב זה נקבע כי המתלוננת זכאית להנחה בשיעור של 90%. לאחר מכן החליטה העירייה לחשב את מספר הנפשות לא במועד הגשת הבקשה אלא בתקופה זהה לתקופה של ההכנסות העומדות בבסיס חישוב ההכנסה הממוצעת - כלומר שנת 2023. מאחר שמספר הנפשות שהתגוררו בנכס בשנת 2023 היה קטן ממספר הנפשות שהתגוררו בו בשנת 2024, הופחת שיעור ההנחה ל-70%.

במסגרת הברור עלה כי בהחלטה להקטין את שיעור ההנחה פעלה העירייה בניגוד לחוות הדעת של היועץ המשפטי שלה, ולפיה יש להביא בחשבון את מספר הנפשות המתגוררות בנכס במועד הגשת הבקשה, כלומר בשנה שבגינה הוגשה הבקשה להנחה, ולא בתקופה שעומדת בבסיס חישוב ההכנסה (השנה הקודמת לשנה שבגינה מבוקשת ההנחה).

■ התוצאה

העירייה החזירה למתלוננת את ההנחה בשיעור 90% לשנת 2024. כמו כן העירייה פרסמה את מדיניותה בנושא באתר המרשתת שלה.

1188102

עיריית דימונה



חישוב כפול של דמי לידה לקביעת ההכנסה לצרכי הנחה בארנונה

■ התלונה

המתלונן הגיש לעיריית דימונה בקשה להנחה מטעמי הכנסה ונדרש להמציא מסמכים שונים המפרטים את הכנסות המשפחה, ובהם צילומי דפי חשבון בנק, פירוט גמלאות שקיבל מהמוסד לביטוח לאומי וכיו"ב. לטענתו, הוא העביר לגיסו את דמי הלידה ששילם המוסד לביטוח לאומי לרעייתו כדי שהם לא יוציאו את הכסף בפעימה אחת; והגיס העביר להם את הכסף ב"תשלומים" באמצעות המחאות.

לטענת המתלונן, העירייה הביאה בחשבון את דמי הלידה פעמיים: פעם אחת כהכנסה מהמוסד לביטוח לאומי ופעם נוספת כהכנסה המתקבלת באמצעות המחאות שהפקיד הגיס בחשבונם.

■ הברור

במסגרת הברור פנתה הנציבות לעירייה והסבה את תשומת ליבה לכך שבהתאם לאסמכתאות שהמציא לה המתלונן קודם פנייתו לנציבות קיים אישור על תשלום דמי הלידה מהמוסד לביטוח לאומי ועל העברתם המיידית לחשבון של גיסו. כמו כן, מתדפיסי החשבון שהומצאו לעירייה עלה כי המחאות שהופקדו

בחשבון המתלונן ורעייתו נמשכו מחשבונו של הגיס, והיו בסכומים זהים לדמי הלידה.

■ התוצאה

בעקבות הבירור החליטה העירייה שלא לכלול בחישוב הכנסותיו של המתלונן את ההמחאות שהתקבלו מהגיס, ושיעור ההנחה הוגדל ל-80%.

1174353

עיריית בית שמש



חישוב שגוי של קצבת נכות

■ התלונה

המתלונן הגיש לעיריית בית שמש בקשה להנחה בארנונה מטעמי הכנסה. אחת הדרכים לחישוב ההכנסה היא חישוב ממוצע ההכנסה החודשית בשלושת החודשים האחרונים של השנה הקודמת לשנה שבגינה מתבקשת ההנחה. לטענת המתלונן, על בסיס ההכנסה הממוצעת של משפחתו ומספר הנפשות המתגוררות בנכס הוא זכאי להנחה בשיעור של 90%; ואולם העירייה העניקה לו הנחה בשיעור של 80% בלבד.

■ הבירור

במסגרת הבירור נמצא כי העירייה חישבה את קצבת הנכות שקיבלה אשתו של המתלונן בשנת 2022 כהכנסה חודשית בסך 6,800 ש"ח. אולם לפי אישור המוסד לביטוח לאומי, בשנת 2022 שולמה לה קצבת נכות בגין חודש דצמבר בלבד, ולכן היה על העירייה לחשב רכיב זה של ההכנסה כממוצע לתקופה של שלושת החודשים האחרונים של השנה, דהיינו כשליש - 2,267 ש"ח בלבד.

■ התוצאה

בעקבות הבירור חישבה העירייה מחדש את ההנחה והגדילה את שיעורה ל-90% בהתאם למבחן ההכנסות.

1178664

המועצה המקומית חצור הגלילית



חישוב שגוי של התקופה שבה התקבלו הכנסות התושב

■ התלונה

המתלונן ורעייתו הגישו למועצה המקומית חצור הגלילית בקשה להנחה בארנונה לשנת 2023 מטעמי הכנסה. המועצה חישבה את הכנסתה החודשית הממוצעת של האישה על בסיס הכנסותיה בשנת 2022 והעניקה להם הנחה בשיעור של 50%. לטענת המתלונן, היה על המועצה לחשב את הכנסותיה של רעייתו על בסיס שלושת חודשים האחרונים של שנת 2022; חישוב כזה היה מזכה את הזוג בהנחה בשיעור של 70% וגם בזכאות לתווי מזון.

■ הברור

במסגרת הברור הפנתה הנציבות את המועצה להוראות סעיף 8(ב)(4)(1) לתקנות ההנחות שלפיהן לגבי שכיר - ברירת המחלל לחישוב ההכנסות היא שלושת החודשים האחרונים של השנה שלפני השנה שלגביה מבוקשת ההנחה. רק אם מבקש ההנחה מבקש במפורש לחשב את הכנסותיו על בסיס שנה שלמה, יש לחשב את ההכנסה החודשית הממוצעת על בסיס 12 חודשי השנה.

■ התוצאה

המועצה תיקנה את חישוב ההכנסה, ובעקבות זאת הוענקה למתלון ורעייתו הנחה בשיעור של 70% במקום 50%, וגם עודכנו פרטיהם כזכאים לקבל תווי מזון. כמו כן המועצה הודיעה שחודדו ההנחות לגבי חישוב הכנסות ומתן הנחות.

1180364

עיריית ירושלים



חישוב שגוי של הכנסות בעקבות הכללת מענק קורונה

■ התלונה

המתלון, תושב ירושלים, הלן כי לצורך בחינת בקשתו להנחה בארנונה מטעמי הכנסה הביאה עיריית ירושלים בחשבון את מענקי הקורונה שקיבל מרשות המיסים כעצמאי. בהתאם לכך חושבה לו הנחה בשיעור של 70%.

■ הברור

סעיף 16(א) לחוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), התשס"ח-2007, קובע כי מענק ששולם מכוח הוראות חוק זה (מענק שמקבל עובד שכיר ששכרו נמוך מהשיעורים שנקבעו בחוק) לא ייחשב כהכנסה לעניין תשלומי חובה או היטלים אחרים לפי כל דין. לפי סעיף 18 לחוק זה הורחבה הקביעה שלפיה מענק לא ייחשב כהכנסה גם לגבי מענקים נוספים, ובהם מענק סיוע לעצמאי, תוספת לעסק קטן ומענק סיוע לשכיר בעל שליטה. מאחר שמענקי הקורונה נכללים בהגדרה זו, הנציבות מסרה לעירייה כי לא היה מקום לכלול את מענק הקורונה בחישוב הכנסותיו של המתלון במסגרת בחינת זכאותו להנחה מטעמי הכנסה.

■ התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ביצעה העירייה חישוב מחדש וזיכתה את המתלון בהנחה בשיעור של 90%. נוסף על כך, לבקשת הנציבות בחנה העירייה אם היו מקרים נוספים שבהם חושבו מענקי הקורונה כהכנסה. בעקבות הבדיקה אותרו 849 בקשות הנחה דומות של עצמאים שביקשו הנחה מטעמי הכנסה, והן נבחנו מחדש.

1157191

תלונות על אי-מתן הנחה בארנונה למפרע

עיריית לוד



הנחה לאישה עם נכות שנכונה הוכרה למפרע על ידי המוסד לביטוח לאומי

■ התלונה

במאי 2022 הכיר המוסד לביטוח לאומי במתלוננת כאישה עם נכות שדרגת אי-כושר השתכרותה היא בשיעור של 100%, הזכאית לקצבת נכות כללית למפרע מאוגוסט 2020. לאחר ההכרה בנכותה פנתה המתלוננת לעיריית לוד וביקשה לקבל את ההנחה בארנונה בשיעור של 80% המוענקת לאנשים עם נכות מתחילת מועד נכותה, אולם העירייה העניקה לה את ההנחה מתחילת שנת 2022 בלבד, ולא ממועד תחילת הזכאות - 1.8.20.

■ הברור

העירייה טענה בפני הנציבות כי אין באפשרותה לעדכן את ההנחה בארנונה למפרע כאשר זכאות המבקש לקצבה של המוסד לביטוח לאומי, הנושאת עימה זכאות להנחה בארנונה, נקבעה למפרע.

במסגרת הברור עלה כי העירייה קבעה, בהתאם להנחיות משרד הפנים, מדיניות למתן הנחה למפרע, המעוגנת בנוהל, ולפי הפרמטרים שנקבעו היה ניתן להעניק למתלוננת את ההנחה למפרע ממועד תחילת הזכאות לקצבה - 1.8.20.

הנציבות קבעה כי על העירייה לדון בבקשת המתלוננת לקבלת הנחה בארנונה למפרע.

■ התוצאה

בעקבות הברור העניקה העירייה למתלוננת הנחה בארנונה בשיעור של 80% ממועד תחילת הזכאות לקצבת הנכות.

1166148

עיריית גבעת שמואל



הנחה למפרע לאזרח ותיק

■ התלונה

המתלונן, אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה זה שנים רבות, עבר לגור בתחום העיר גבעת שמואל בשנת 2018, אך רק בחשבון הארנונה לשנת 2023 הופיעה לראשונה הנחה בארנונה בשיעור של 25%, והתברר שהוא זכאי להנחה זו עקב זכאותו לקצבת זקנה. בקשתו מעיריית גבעת שמואל להעניק לו את ההנחה למפרע מהמועד שבו עבר לגור בעיר התקבלה חלקית, והוא קיבל את ההנחה מתחילת שנת 2022 בלבד.

■ הברור

במסגרת הברור טענה העירייה כי ההנחה ניתנת למפרע לשנה אחת בלבד, בהתאם למדיניות שקבעה העירייה בדבר מתן הנחות רטרואקטיביות, וזאת בהתאם להנחיית משרד הפנים לרשויות המקומיות לקבוע מדיניות בעניין זה. הנציבות הפנתה את תשומת לב העירייה לכך שההנחה למקבלי קצבת זקנה ניתנת על בסיס רשימות שמעביר המוסד לביטוח לאומי לרשויות המקומיות לפי מען הזכאים, וכי בהתאם לתקנות ההנחות, ההנחה אינה מותנית בהגשת בקשה מצד האזרח. עוד עלה מבירור שערכה הנציבות במוסד לביטוח לאומי כי שמו של המתלונן הועבר לעירייה במרץ 2019, לאחר שעדכן את כתובתו. העירייה השיבה לנציבות כי בדיקתה העלתה שאכן חלה טעות, ולכן לא ניתנה למתלונן ההנחה במועד.

■ התוצאה

בעקבות הברור העניקה העירייה למתלונן את ההנחה משנת 2018 וזיכתה את חשבונו בסכום ששולם על ידו ביתר.

1168686

תלונות על הליכי גביית חובות ארנונה

גביית הארנונה השוטפת וחובות הארנונה ברשויות המקומיות נעשית, בין היתר באמצעות חברות הגבייה, בכלי אכיפה וגבייה שונים, כגון משלוח התראות וביצוע עיקולים. היעדר גבייה או אי-שימוש בכלי אכיפה לגביית ארנונה יכולים להביא גם לפגיעה באיתנות הפיננסית של הרשות המקומית.

הליכי הגבייה מוסדרים בכמה דברי חקיקה: פקודת העיריות, פקודת המסים (גביה), תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011, אכרזת המסים (גביה) (ארנונה כללית ותשלומי חובה לרשויות מקומיות) (הוראת שעה) התש"ס-2000 והנחיית היועץ המשפטי לממשלה מס' 7.1002, "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המסים (גביה)", שבה נקבע האופן שבו תבוצע הגבייה, לרבות לוחות הזמנים שהרשות המקומית צריכה לעמוד בהם כדי שהליכי הגבייה לא יתיישנו ולא יחול בהם שיהוי.

הרשויות המקומיות רשאיות למחוק חוב בכפוף למיצוי אפשרויות הגבייה של כל חוב באופן פרטני, ולאחר בחינת הנסיבות הייחודיות של כל מקרה, וזאת בהתאם להוראות נוהל מחיקת חובות שפורסם בחוזר מנכ"ל משרד הפנים 5/2012.

עיריית אלעד



גבייה שלא כדין של חוב ארנונה

■ התלונה

באוגוסט 2023 שלחה עיריית אלעד למתלוננים דרישת תשלום חוב ארנונה משנת 2022 בגין נכס שהיה בבעלותם בעבר, ולטענתם אין להם כל קשר אליו מאז מכירתו בשנת 2021. המתלוננים הוסיפו כי הם לא

גרו בנכס, וכי התגוררו בו שוכרים שהיו המחזיקים בנכס והחייבים בתשלום הארנונה. השוכרים נשארו בנכס גם אחרי מכירתו, ולכן, לטענתם, לא היה צורך בחילופי מחזיקים במועד מכירת הנכס.

בעקבות קבלת דרישת התשלום הגישו המתלוננים ביום 4.9.23 השגה למנהל הארנונה בטענה שאינם המחזיקים בנכס, אך הם לא קיבלו מענה להשגה בתוך 60 יום, בניגוד להוראות חוק הערר. חרף זאת שלחה העירייה למתלוננים התראה לפני עיקול מיום 1.3.24 לפי סעיף 4 לפקודת המיסים (גבייה).

■ הברור

במסגרת הברור עלה כי בעקבות בדיקה חוזרת שביצעה העירייה נמצא כי חוב הארנונה לחודשים מרץ-אפריל 2022 הועבר בטעות מהשוכרים למתלוננים, וזאת אף שהשוכרים הודיעו לעירייה על הארכת הסכם השכירות, ולכן היה על העירייה לדרוש את תשלום החוב מהשוכרים ולא מהמתלוננים.

סעיף 4 לחוק הערר קובע שעל מנהל הארנונה להשיב על ההשגה בתוך 60 יום מיום קבלתה, ובהיעדר מענה ייחשב הדבר כאילו התקבלה. העירייה לא השיבה להשגה שהוגשה לה במועד, ולכן היה עליה לראות את ההשגה כאילו התקבלה.

נוסף על כך, אכרזת המסים (גביה) (ארנונה כללית ותשלומי חובה לרשויות המקומיות) (הוראת שעה), התש"ס-2000 (אכרזת המיסים [גבייה]), קובעת שאין להוציא דרישות תשלום בגין חוב השנוי במחלוקת שלגביו הוגשו השגה, ערר או ערעור, עד לקבלת החלטה סופית בעניין.

לפיכך, בהיעדר מענה להשגה, ובשים לב לכך שלפי החוק יש לראות בהשגה כאילו התקבלה, היה על העירייה להימנע משליחת התראה לפי סעיף 4 לפקודת המיסים (גבייה).

■ התוצאה

בעקבות הברור ביטלה העירייה את החוב על שם המתלוננים וכן את הליכי הגבייה שננקטו כלפיהם.

1182075

עיריית צפת

גביית חוב ישן



■ התלונה

המתלונן קיבל להפתעתו מעיריית צפת דרישה לתשלום חוב בסך כמה אלפי שקלים עבור נכס בעיר. דרישת החוב הראשונה נשלחה לו רק בשנת 2013, וצוין בה כי מדובר בחוב משנת 1992. המתלונן טען כי אומנם שמו מופיע בדרישת החוב כמשלם, אולם מספר תעודת הזהות של המשלם הוא של אדם אחר. עוד הבהיר המתלונן כי הוא התגורר בנכס בשכירות בשנים 1987 עד 1991, אך לאחר מכן התגוררה בו דיירת אחרת שתעודת הזהות שלה היא שמופיעה בדרישת החוב.

■ הברור

העירייה התבקשה להעביר לעיון הנציבות מסמכים המאששים את טענתה שלפיה מדובר בחוב של המתלונן, ובכלל זה פירוט פעולות הגבייה שננקטו לאורך השנים. בבדיקה שערכה העירייה נמסר כי שמו של המתלונן מופיע ברשומות ספרי העירייה, אך אין בידי העירייה יכולת לוודא כי הוא אכן החזיק בנכס בתקופה הרלוונטית.

■ התוצאה

נוכח האמור החליטה העירייה להעביר את החוב לדיון בוועדה למחיקת חובות לצורך מחיקתו.

1187439

עיריית ירושלים



גביית הפרשי הצמדה וריבית ממשרת מילואים בגין חוב ארנונה

■ התלונה

המתלונן, משרת מילואים שהשתחרר משירות המילואים ב-25.2.24, הלן על כך שעיריית ירושלים חייבה אותו בריבית פיגורים על הארנונה לשנת 2024. לטענתו, לא היה מקום לחיוב זה מאחר שלא קיבל הודעת תשלום בדואר עבור שנת 2024 וכן מאחר ששירת במילואים מ-7.10.23 עד מועד הגשת התלונה.

התלונה נגבתה בעמדת קבלת קהל שהפעילה הנציבות עבור חיילי מילואים.

■ הברור

הנציבות הפנתה את תשומת לב העירייה לחוק דחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (חוקה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד-2023, שבו נקבע כי חיילים ומתנדבים בשירות חובה, קבע ומילואים, ששירתו מיום 1.1.24 עד יום 29.2.24, ואשר מחויבים בתשלומים שונים לרשויות המדינה, ובכלל זה ארנונה, זכאים לדחיית מועד התשלום ב-31 יום. לאור הוראה זו, ומאחר שבמועד תשלום חוב הארנונה טרם חלף המועד הקבוע בדן, סברה הנציבות כי לא היה מקום לגבות מהמתלונן ריבית פיגורים.

■ התוצאה

בעקבות הברור זיכתה העירייה את המתלונן בריבית הפיגורים ששילם. כמו כן היא מסרה שחיילי מילואים שיבקשו דחייה של מועד התשלום בהתאם להוראות החוק יקבלו אותה.

1180945

עיריית עפולה



חיוב בהוצאות גבייה לאחר משלוח דרישות תשלום לכתובת שגויה

■ התלונה

המתלוננת הלינה על דרישה לתשלום חוב בגין נכס בעפולה הנמצא בבעלותה. לטענתה, הדרישה נשלחה עוד בטרם קיבלה את חשבון הארנונה לתשלום ולפני שחלף המועד האחרון לתשלום.

■ הברור

במסגרת הברור עלה כי דרישות התשלום נשלחו לכתובת ברחובות שבה התגוררה המתלוננת בעבר (בשנים 1988 עד 1996) אף שבמרשם האוכלוסין עודכנה כתובת אחרת ברחובות. עוד עלה כי המתלוננת פנתה לעיריית עפולה בעבר בבקשה לעדכן את כתובתה ברחובות, אך מאחר שהמכתבים נשלחו לכתובתה הישנה, הם הוחזרו לשולח.

סעיף 2(א)(11א) לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, קובע כי "כתובת למשלוח דואר" היא הכתובת שנמסרה לפי חוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005. לפי חוק עדכון כתובת, אם רשות ציבורית שולחת מסמך לאחר שחלפו 50 יום מיום עדכון הכתובת, יראו את המסמך כאילו לא הגיע ליעדו. יוצא אפוא כי שתי דרישות התשלום שנשלחו למתלוננת לא הומצאו כדין.

■ התוצאה

בעקבות הברור החזירה העירייה למתלוננת את הוצאות הגבייה ושינתה את כתובתה במערכותיה.

1155801

תלונות על השירות לציבור בנושא ארנונה

עיריית בית שמש



שלילת הזכאות להנחה בארנונה בעקבות מסירת מידע מוטעה

■ התלונה

באוגוסט 2024 עברה המתלוננת עם משפחתה לבית שמש ופנתה לעירייה בבקשה לקבל הנחה בארנונה בהתאם למבחן ההכנסות. בעקבות פנייתה מסרה לה העירייה כי לא תוכל להגיש בקשה להנחה לשנת 2024 מאחר שחלף המועד להגשת בקשות.

■ הברור

מעיון בצו הארנונה לבית שמש לשנת 2024, שפורסם באתר העירייה, עלה כי ניתן להגיש בקשה להנחה בארנונה עד יום 31.8.24, ובמקרים מיוחדים אף ניתן לאשר הארכה. עוד עלה כי הפרסום באתר המרשתת

של העירייה ולפיו ניתן להגיש בקשה להנחה עד יום 30.6.24 אינו עולה בקנה אחד עם האמור בצו הארנונה. יתרה מכך, גם לפי אותו פרסום ניתן להגיש בקשה להנחה בתוך שלושה חודשים מיום הכניסה לנכס. לפיכך המידע שנמסר למתלוננת היה מוטעה, ונמנעה ממנה האפשרות לממש את זכאותה להנחה מארנונה.

■ התוצאה

העירייה דנה בבקשה והחליטה להעניק למתלוננת הנחה לשנת 2024 בשיעור של 20%.

1200535

עיריית ביתר עילית



פגיעה בפרטיות של נישום

■ התלונה

המתלונן פנה לנציבות והלין כי עיריית ביתר עילית שלחה לו הודעות הכוללות קישור מקוון בנוגע לארנונה, אך כשפתח את הקישור ראה פרטים אישיים של נישום אחר. לדבריו, פניותיו לעירייה לתיקון העניין לא הועילו.

■ הברור

רק בעקבות פניית הנציבות תוקן הקישור כך שפתיחתו הובילה לפירוט המידע האישי של המתלונן. הנציבות העירה לעירייה כי פעולותיה הובילו לפגיעה בפרטיותו של צד שלישי וביקשה כי יופקו מן המקרה לקחים למניעת הישנותו. בעקבות זאת עדכנה העירייה את הנציבות כי היא רעננה את הנהלים לפני עובדי הגבייה ונקטה צעדים לצמצום הפגיעה בפרטיות.

1216457

עיריית ירושלים



עיכובים ניכרים בטיפול בבקשות הנחה בארנונה

■ התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות של תושבי ירושלים שעסקו בעיכוב חריג במתן מענה לבקשות להנחה בארנונה.

■ הברור

במסגרת הברור מסרה העירייה כי העיכובים במתן מענה לבקשות נבעו מהחלפת מערכת הגבייה העירונית ומריבוי בקשות להנחה בעקבות המעבר לטופסי בקשה מקוונים. עם זאת נמצא כי העירייה לא פרסמה כנדרש מידע על העיכוב הצפוי בטיפול בבקשות להנחה באמצעים הזמינים לתושבים, כגון המענה האוטומטי שנשלח לתושבים עם הגשת טופס הבקשה המקוון.

עוד נמצא כי הפרסום באתר העירייה בדבר האפשרות לשלם רק את חלק החוב שאינו שנוי במחלוקת עד לקבלת ההחלטה בבקשה אינו ברור דיו; פרסום זה עלול להתפרש בטעות כאילו יתרת החוב שתיוותר לתשלום לאחר קבלת ההחלטה - במקרים שבהם הבקשה להנחה תידחה או תתקבל חלקית - אינה נושאת ריבית והצמדה, בניגוד לדין.

■ התוצאה

העירייה הודיעה כי בעתיד היא תפעל ליידע את התושבים על עיכובים צפויים בטיפול בבקשות להנחה בארנונה. כמו כן היא תיקנה את הפרסום באתר המרשות שנגע לתשלום חלק החוב שאינו שנוי במחלוקת.

1163015

תלונות בעניין זהות המחזיקים בנכס

עיריית נצרת



חיוב תושבים שאינם מחזיקים בנכס בתשלום ארנונה

■ התלונה

עיריית נצרת שלחה למתלונן דרישה לתשלום ארנונה, וימים ספורים לאחר מכן היא שלחה לו מכתב התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים אף שלטענתו אינו תושב נצרת ואינו מחזיק בנכס בתחומי העיר.

■ הברור

במסגרת הברור מסרה העירייה כי בהוראת החשב המלווה מטעם משרד הפנים היא ביצעה סנכרון בין קובץ מרשם האוכלוסין ובין קובץ הארנונה כך שכל תושב שכתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין היא נצרת - גם אם אינו רשום כמחזיק בנכס בקובצי העירייה - חויב אוטומטית בנכס על פי גודל ממוצע של 130 מ"ר לשנים 2024 ו-2025. תושבים שקיבלו את ההודעות הנ"ל התבקשו לשלוח השגה, תצהיר או הודעה כתובה כי אין ברשותם נכס.

הנציבות מסרה לעירייה כי בהתאם לפקודת העיריות לא די בכך שאדם רשום במרשם האוכלוסין כתושב העיר כדי לחייבו בארנונה, וכי לצורך זה עליו להיות מחזיק בנכס. לכן חיובם של כלל התושבים שכתובתם רשומה בנצרת נעשה שלא כדין.

■ התוצאה

המתלונן הבהיר לעירייה כי מעולם לא התגורר בעיר, והכתובת המופיעה בדרישת התשלום היא בכלל הכתובת של חמיו. עקב כך בוטל חיובו בארנונה. הנציבות החלה בבירור מערכתי של הגבייה בניגוד להוראות הדין אלא שזמן קצר לאחר מכן הוגשה תובענה ייצוגית בעניין שעודנה תלויה ועומדת, ולכן הופסק הברור²⁰.

1201362

המועצה האזורית מטה בנימין



סירוב לרשום זכאית לקצבת נכות כללית כמחזיקה בנכס

■ התלונה

המתלוננת, אישה הזכאית לקצבת נכות כללית שדרגת אי-כושר השתכרותה היא בשיעור של 75% ומעלה, הלינה על סירובה של המועצה האזורית מטה בנימין לרשום אותה ואת בן זוגה כמחזיקים בנכס ששכרו בתחומי המועצה. לטענתה, כתוצאה מסירוב זה נמנעה מהם האפשרות לקבל הנחה בארנונה בשיעור של 80% - שיעור ההנחה שהיא זכאית לו בשל נכותה.

■ הברור

במסגרת הברור מסרה המועצה כי כיוון שהמתלוננת מתגוררת ביחידת דיור מפוצלת בניגוד לדין, שהיא חלק מנכס גדול יותר, לא ניתן לרשום אותה כמחזיקה בנכס, וזאת בהתאם למדיניות המועצה שלפיה אין להתייחס ליחידות דיור מפוצלות בניגוד לדין כאל נכסים שיש לרשום בהם מחזיק נוסף על המחזיק בנכס העיקרי.

הנציבות מסרה למועצה כי מהמסמכים שמסרה לה המתלוננת עולה כי היא שכרה את מלוא שטח הנכס ולא רק את יחידת הדיור המפוצלת, ולכן בקשתה להירשם כמחזיקה בנכס מתייחסת למלוא השטח, לרבות יחידת הדיור. לפיכך, אין ברישומה כמחזיקה בנכס כדי לפגוע במדיניות המועצה ולפיה אין לרשום מחזיקים שונים בנכס המפוצל שלא כדין. עקב כך היה על המועצה להיעתר לבקשת המתלוננת לרשום אותה כמחזיקה בנכס ולהעניק לה את ההנחה בארנונה בהתאם.

■ התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות החליטה המועצה לרשום את המתלוננת ואת בן זוגה כמחזיקים בנכס ולהעניק לה את ההנחה בארנונה למפרע, מתחילת שנת 2025.

1202053

רשימת הרשויות המקומיות שתלונות בעניינן מתוארות בדוח

שם הרשות המקומית	מספר העמוד בדוח
עיריית אלעד	36
עיריית אשדוד	29, 27
עיריית אשקלון	25
עיריית באר שבע	14
עיריית ביתר עילית	40
עיריית בית שמש	39, 33, 31, 13
עיריית גבעת שמואל	35
עיריית דימונה	32
עיריית חיפה	31
המועצה המקומית חצור הגלילית	33
עיריית חריש	14, 13
עיריית טבריה	14, 13
עיריית ירושלים	40, 38, 34, 26, 14
עיריית לוד	35, 23, 14, 13
המועצה האזורית מטה בנימין	42
עיריית נצרת	41
עיריית נתיבות	13
עיריית עפולה	39
עיריית צפת	37
עיריית קריית אתא	28
עיריית ראשון לציון	30
עיריית תל אביב יפו	22

פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



יישומון WhatsApp
050-3995422



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



אתר המרשות של הנציבות
www.mevaker.gov.il/he/ombudsman



שעות קבלת קהל במשרדים: בימים א'-ה', בשעות 9:00 – 13:00 | ביום ד', גם בשעות 15:00 – 17:00