

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	משרד האוצר הרשות לאכיפה במקרקעין
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

## טיפול בפניות ותלונות

### 1. מטרה:

הסדרת הליך טיפול בתלונה בתחום התכנון והבניה על-ידי הועדות המקומיות לתכנון ובניה, האוכפות את חוק התכנון והבניה<sup>1</sup> בהתאם להוראות חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, לרבות מתן הנחיות והגדרת סדר פעולות בתבנית אחידה לכלל הועדות המקומיות.

### 2. תכלית:

- 2.1 התלונה היא אחד המקורות לאיתור עבירות תכנון ובניה. ככלל, עבירות על חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965 (להלן: "החוק") מאופיינות בנצפות, דבר המאפשר לכל אדם שרואה עבירות בניה לסייע למערכת אכיפת החוק.
- 2.2 נוכח החשיבות שבמיקוד האכיפה בשלב המנהלי, יש משנה תוקף לטיפול אפקטיבי בתלונות, בדגש על מקרים בהם טרם הסתיימה העבודה האסורה או טרם החל השימוש האסור או בסמוך לכך, בהתאם למועדים הקבועים בחוק.
- 2.3 ככלל, תלונות הציבור מבטאות את אשר "כואב" לציבור. טיפול יעיל בתלונות ממלא את האחריות של הוועדה המקומית (להלן: "הוועדה") כלפי הציבור אותו היא משרתת.
- 2.4 בדרך כלל, הגשת תלונה מעידה על אכפתיות ועל אמון הציבור במערכת אכיפת החוק. טיפול בתלונה מגביר את אמון הציבור.
- 2.5 עם זאת, חלק מהתלונות הינן תלונות קנטרניות או כאלה שנוגעות לעניינים שאינם במדיניות האכיפה של הוועדה, ועל כן אין מקום להשקיע את משאבי מערכת האכיפה בביורן המלא. על-מנת להימנע מהשקעת משאבים בתלונות שאינן תואמות את מדיניות האכיפה, על המנהל המוסמך לוודא כי העברת תלונה להמשך טיפול תעשה בהתאם לשלבים המפורטים בנוהל זה.

### 3. הגדרות:

- 3.1 "החלטת מנהל מוסמך" – החלטה של מנהל מוסמך בהתאם לסעיף 59 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982 (להלן: "החוק").
- 3.2 "מנהל" – מנהל פיקוח בוועדה מקומית או ברשות מוסמכת לאכיפה.
- 3.3 "מנהל מוסמך" – מנהל פיקוח בוועדה מקומית או ברשות מוסמכת לאכיפה שיש לה מדיניות אכיפה מפורסמת, אשר עבר הסמכת מנהלי פיקוח או הכשרה מתאימה.
- 3.4 "תלונה" – פניה ליחידת הפיקוח הכוללת הפניה לביצוע עבירה מוחשית לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965.

<sup>1</sup> בהנחיה זו: "ועדות מקומיות" – ועדה מקומית לפי סעיף 18 לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה 1965 (להלן: "החוק"), ועדה מקומית לפי סעיף 19 לחוק ורשות מוסמכת לאכיפה לפי סעיף 254ב לחוק.

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	<b>משרד האוצר</b> הרשות לאכיפה במקרקעין
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

#### 4. נספחים:

4.1 נספח א' – תרשים תהליך – טיפול בפניות ותלונות על עבירות תכנון ובניה על-ידי ועדות מקומיות.

#### 5. מסמכים ישימים:

- 5.1 מסמך ישים מס' 2.3.1 – אישור בדבר קבלת פנייה.  
 5.2 מסמך ישים מס' 2.3.2 – החלטה על אי-טיפול בתלונה וסיום טיפול בה.  
 5.3 מסמך ישים מס' 2.3.3 – סיום טיפול בתלונה שטופלה על-ידי ועדה מקומית או רשות מוסמכת לאכיפה.

#### 6. המסגרת החוקית להגשת תלונה:

- 6.1 יחידות פיקוח בוועדות מקומיות מטפלות בפניות. לא כל פניה לוועדה מהווה תלונה.  
 6.2 תלונות יכולות להגיע לוועדות מקומיות ממקורות מגוונים ושונים, בין היתר: אדם, תאגיד, גוף אכיפה אחר, תלונה אנונימית וכדומה.  
 6.3 וועדות מקומיות מחויבות לבדוק תלונות ולתת להן מענה, וככל שהן מוצאות לנכון – לעשות שימוש בסמכויותיהן לטיפול בתלונה מסוימת.  
 6.4 מנהל מוסמך רשאי לעשות שימוש בסמכות על-פי סעיף 59 לחסד"פ, ולהחליט שלא לפתוח בחקירה, וכן רשאי תובע מקומי להחליט שלא להעמיד לדין על-פי סעיף 62 לחסד"פ. הודעה על החלטה כאמור תימסר למתלונן.  
 6.5 על החלטת תובע מקומי או מנהל מוסמך רשאי המתלונן לערור, על-פי סעיף 64 לחסד"פ, תוך 30 ימים מיום קבלתה, וזאת למחלקה להנחיית תובעים מוסמכי היועץ המשפטי לממשלה בפרקליטות המדינה.

#### 7. שיטת העבודה:

##### 7.1 סיווג הפניה

- 7.1.1 התקבלה פניה ביחידת הפיקוח, יימסר לפונה, ככל שניתן לאתרו, אישור על קבלת הפניה ועל העברתה לבדיקת המנהל (באמצעות מסמך ישים מס' 2.3.1) לא יאוחר משבעה ימים מיום קבלת הפניה.  
 7.1.2 כל פניה תועבר למנהל להחלטה על סיווגה – האם מדובר בתלונה או בפניה.  
 7.1.3 מצא המנהל כי לא מדובר בתלונה כהגדרתה בנוהל זה, יעבירה להמשך טיפול כפניה בהתאם לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958, ויעדכן את הפונה.  
 7.1.4 מצא המנהל כי מדובר בתלונה כהגדרתה בנוהל זה, יבחן האם תוכנה מצדיק טיפול של יחידת הפיקוח בהתאם למדיניות האכיפה.

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	משרד האוצר הרשות לאכיפה במקרקעין
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

## 7.2 בחינת ההתאמה למדיניות האכיפה

7.2.1 מצא המנהל המוסמך כי התלונה נוגעת לעניין שעל-פניו אינו מצוי במדיניות האכיפה, או מצוי במדרג נמוך במדיניות האכיפה, יחליט שלא לפתוח בחקירה בהתאם לסמכותו לפי סעיף 59 לחסד"פ. הודעה על החלטתו ועל הזכות להגיש ערר תשלח בהקדם האפשרי למגיש התלונה (ככל שניתן לאתרו), וזאת עד 21 ימים ממועד קבלת התלונה (באמצעות מסמך ישים מס' 2.3.2).

7.2.2 מצא המנהל כי התלונה נוגעת לעניין שעל פניו מצוי במדיניות האכיפה, יעבירה למפקח לבדיקה.

7.2.3 במקרים בהם עניינה של התלונה בביצוע עבירות שחל עליהן סימן ד' לפרק י' לחוק (עבירות בשלב המינהלי), יפנה מנהל את התלונה למפקח לא יאוחר משלושה ימים מיום קבלתה.

## 7.3 בדיקת התלונה

7.3.1 החליט המנהל לבדוק את התלונה, יפנה את התלונה למפקח בצירוף הוראות על אופי הבדיקה הנדרש, הפעולות שעל המפקח לבצע ולוח הזמנים להשלמת הבדיקה.

7.3.2 קיבל מפקח את התלונה לבדיקה, יבדוק את התלונה בהקדם ועל-פי לוחות הזמנים שהציב לו המנהל.

7.3.3 זיהה המפקח במקרקעין עבירה על החוק, יכין דפית איתור (לפי הנחיה מס' 1.5) ובהתאם לצורך גם יערוך דו"ח פיקוח (לפי הנחיה מס' 1.4) – ויעבירה למנהל עם המלצה.

7.3.4 בהתאם לממצאי בדיקת המפקח, יחליט המנהל על מסלול האכיפה: אכיפה מינהלית (לפי סימן ד' לפרק י' בחוק), אכיפה שיפוטית או להורות שלא לחקור – וזאת עד 30 ימים ממועד קבלת התלונה.

\***הערה:** הודעה על החלטה כאמור תימסר בהקדם האפשרי למתלונן (ככל שניתן לאתרו), ולא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת התלונה.

**ויודגש, ככל שזוהתה עבירה שחלים עליה כללי סימן ד' לפרק י' לחוק – יש לפעול בכלים מנהליים.**

## 7.4 החלטה על טיפול בממצאי הבדיקה

7.4.1 החליט המנהל על ביצוע אכיפה מינהלית (לפי סימן ד' לפרק י' לחוק) – יורה למפקח להשלים את המסמכים והבדיקות הנדרשות לצורך הבאתם לבעל הסמכות להחלטה על הוצאת הצו המנהלי המתאים.

7.4.2 החליט המנהל לפתוח בחקירה – יורה למפקח לפתוח בחקירה וייקבע את לוחות הזמנים להשלמתה.

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	<b>משרד האוצר</b> <b>הרשות לאכיפה במקרקעין</b>
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

7.4.3 אם סבור המנהל כי יש מקום להימנע מפתיחה בחקירה ולפעול בהתאם לסימן ה' לפרק י' – צווים שיפוטיים, ייועץ בתובע לפני מתן הנחיות למפקח.

7.4.4 החלטה על אי-פתיחה בחקירה

7.4.4.1 מצא המנהל המוסמך, על-פי המידע שנמסר לו, כי ממצאי הבדיקה אינם תואמים את מדיניות האכיפה, או מצויים במדרג נמוך במדיניות האכיפה, יפעל בהתאם לסעיף 7.2.1.

7.4.4.2 מצא המנהל המוסמך, על-פי המידע שנמסר לו, כי ממצאי הבדיקה אינם מגלים עבירה, יודיע על כך למתלונן ויודיע על הזכות להגיש ערר.

7.5 העברה לתובע

7.5.1 בוועדות מקומיות שלא פורסמה בהן מדיניות אכיפה, לא מונה להן מנהל מוסמך, או במקרים שמצא המנהל כי לא ברור האם הם תואמים את מדיניות אכיפה או האם הם מגלים עבירה, יעביר המנהל את התלונה לתובע הוועדה להחלטה או להעברת העניין לערוץ הטיפול המתאים.

7.5.2 מסירת החלטת התובע למתלונן הינה באחריות התובע.

8. טיפול בתלונה שהועברה מהרשות לאכיפה במקרקעין לוועדה מקומית

8.1 תלונה שהועברה על-ידי הרשות לאכיפה במקרקעין תטופל על-ידי הוועדה המקומית בהתאם להנחיות הנקובות בפנייה, ובמסגרת המועדים הקבועים בפנייה.

8.2 אישור בדבר קבלת תלונה מהרשות לאכיפה במקרקעין יישלח לפונה תוך 7 ימים מיום קבלת התלונה.

8.3 תוך 21 ימים מקבלת התלונה יעביר המנהל עדכון לרשות לאכיפה במקרקעין ולמתלונן לגבי ממצאי הבדיקה והליכי אכיפה שנקטו או שבכוונתו לנקוט בהקשר לתלונה שהתקבלה.

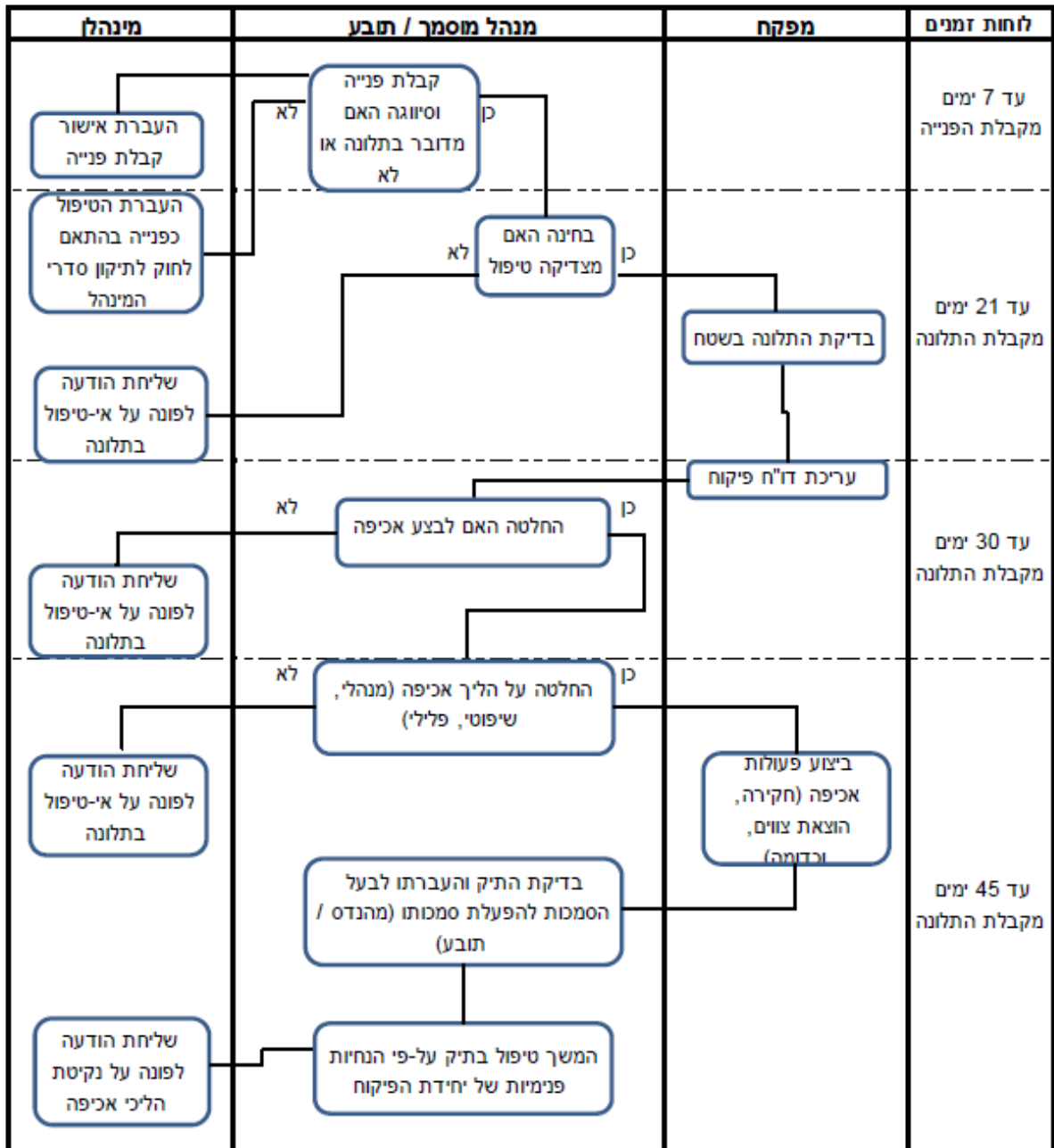
9. תחולת ההנחיה: מיום פרסומה.

אברהם ברון כהן  
מנהל הרשות לאכיפה במקרקעין

27.04.2022 עדכני ליום	פרק פיקוח	משרד האוצר הרשות לאכיפה במקרקעין
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

נספח א':

תרשים תהליך - טיפול בפניות ותלונות על עבירות תכנון ובניה על ידי ועדות מקומיות



\* תובע - בוועדות מקומיות שלא פורסמה בהן מדיניות אכיפה, לא מונה להן מנהל מוסמך, או שלא ברור אם התלונה תואמת מדיניות אכיפה - המנהל מעביר את התלונה לתובע לצורך קבלת החלטה

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	<b>משרד האוצר</b> <b>הרשות לאכיפה במקרקעין</b>
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

### מסמך ישים מס' 2.3.1

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

שם הפונה

מען הפונה

שלום רב,

#### הנדון: אישור בדבר קבלת פנייה

הריני לאשר קבלת פנייתך מיום \_\_\_\_\_ בעניין \_\_\_\_\_ (נושא/נדון הפנייה).

הנושא המפורט בפנייתך ייבדק, ועם סיום הבדיקה אודיעך על המשך הטיפול בפניה.

בכבוד רב,

שם המנהל + חתימה

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	<b>משרד האוצר</b> <b>הרשות לאכיפה במקרקעין</b>
מס' הנחיה : 2.3	שם הנחיה : טיפול בפניות ותלונות	

### מסמך ישים מס' 2.3.2

לכבוד :

שם הפונה

מען הפונה

**הנדון: פנייתך בעניין .....**  
**[סימוכין: מכתבך מיום \_\_\_\_\_]**

בהמשך לפנייתך מיום \_\_\_\_\_ בעניין שבנדון אל הועדה המקומית לתכנון ובניה \_\_\_\_\_, הריני להשיבך כדלקמן:

1. פעילותה של הועדה המקומית במקרקעין נקבעת בהתאם למדיניות האכיפה (מדיניות האכיפה של הועדה מפורסמת באתר המרשתת של הועדה).
2. בחינת הטענות שהועלו במכתבך מעלה כי הן אינן מצויות במדיניות האכיפה של הועדה המקומית או מצויות במדרג נמוך במדיניות האכיפה.
3. על כן, לא ייפתחו הליכי אכיפה בעניין זה.
4. הנך רשאי לערר על החלטת הועדה המקומית לפי סעיף 64 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 למחלקה להנחיית תובעים מוסמכי היועץ המשפטי לממשלה בפרקליטות המדינה.

בהתאם לאמור לעיל, הטיפול בתלונתך הסתיים.

בכבוד רב,

שם המנהל + חתימה

עדכני ליום 27.04.2022	פרק פיקוח	<b>משרד האוצר</b> <b>הרשות לאכיפה במקרקעין</b>
מס' הנחיה: 2.3	שם הנחיה: טיפול בפניות ותלונות	

### מסמך ישים מס' 2.3.3

לכבוד:

שם הפונה

מען הפונה

### הנדון: הודעה על נקיטת הליכי אכיפה

בהמשך לפנייתך מיום \_\_\_\_\_ בעניין שבנדון אל הועדה המקומית לתכנון ובניה \_\_\_\_\_, הריני להודיעך כי לאחר שבחנתי את תלונתך החלטתי לנקוט בהליכי אכיפה.

בכבוד רב,

שם המנהל + חתימה