

תאריך: י"א בתמוז התשפ"ד
17 ביולי, 2024

לכבוד:
מר אלירם אזולאי - ראש המועצה
חברי מועצה

הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023.
הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן "החוק").
סעיף 15 לחוק קובע כי: "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".
הרשות המקומית הינה רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. על כן ישנן נקודות חיכוך רבות בין הרשות לתושב ועל הרשות לדאוג כי השירות יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית.
התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות למועצה לשפר את תפקודה.
בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.


דורית סגל, ר"ח
מבקר המועצה

והממונה על תלונות הציבור

העתק:
חברי המליאה

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2023



שירות

**הפנייה לממונה
על תלונות
הציבור מיועדת
אך ורק למי שכבר
הגיע למיצוי,
לאחר שפנה
למחלקה
הרלוונטית ולא
נענה כראוי או
שלא בא על
סיפוקו הצודק**

הקדמה

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח - 2008 נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. עוד נקבע, כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, כמו"כ הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

**תלונה יכולה להיות על הרשות
המקומית או על עובד או נושא משרה
ברשות המקומית או בגוף רשותי מבוקר
ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:**

המעשה פוגע במישרין
במתלונן עצמו, או מונע
ממנו במישרין טובת הנאה,
או מעשה הפוגע במישרין
באדם אחר או המונע ממנו
במישרין טובת הנאה

המעשה נעשה בניגוד לחוק
או שנעשה בלא סמכות
חוקית או שאינו עולה בקנה
אחד עם סדרי מנהל תקין,
או שיש בו משום נוקשות
יתרה או אי-צדק בולט

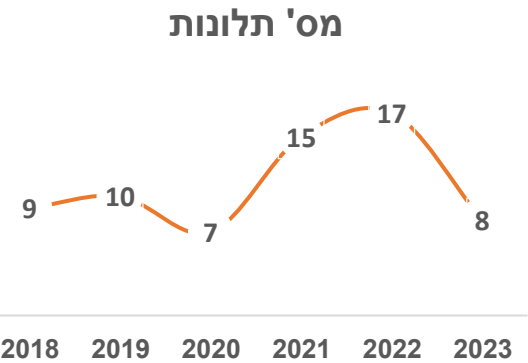
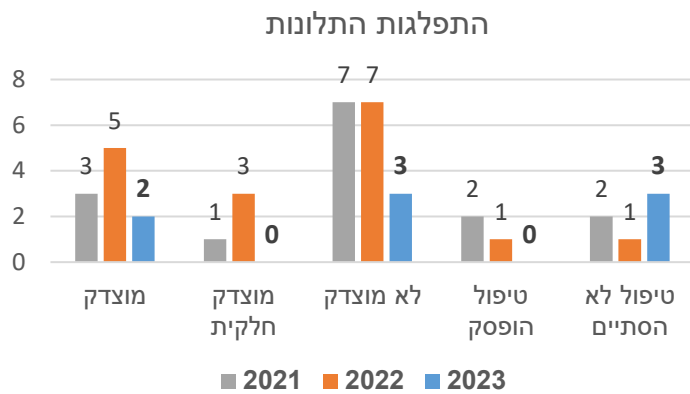
- דוח זה מתייחס **לתלונות** שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם **כממונה על תלונות הציבור** בהתאם החוק. הדוח אינו כולל **פניות** רבות נוספות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור אשר הועברו לטיפול הגורם הרלוונטי (פנייה להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע הסברים וכו', לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה).



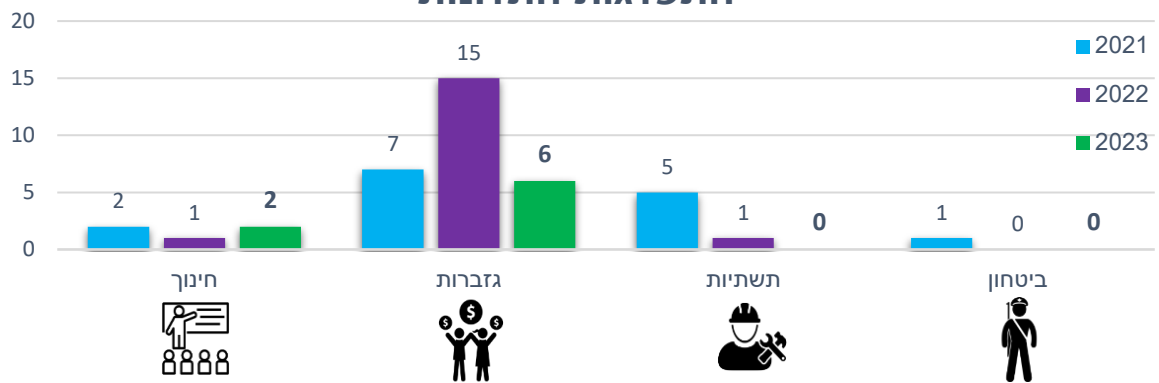
כאשר תושב מרגיש שפוגעים לו בכיס, זה כואב ומכעיס יותר לכן, כבר הרבה שנים שתחום הכספים מוביל בכמות התלונות המתקבלות

- הדוח אינו כולל מספר מקרים בהם נשלחו תלונות למנהלים במועצה עם עותק לממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, במצבים כאלו התלונות נותרות למעקב ולא לטיפול של הממונה על תלונות הציבור, אלא אם ראה הממונה לנכון שראוי ומתאים שהוא יטפל. לכן ישנם מצבים בהם טופלו פניות כגון אלו על מנת לסייע לתושב לקבל שירות טוב יותר מהמועצה.
- התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. במידת הצורך נערכו שיחות, סיורים ופגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה ועם המתלוננים על מנת להבין יותר טוב את הרקע לתלונה ולדון בדרכים לטיפול בתלונה.
- בד"כ במקרים בהם התלונה נמצאה כמוצדקת, הועבר לעובדים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקוי על מנת למנוע את הישנותו.
- בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקר המועצה למלא הוא ממונה תלונות הציבור. באמצעות התלונות, נחשף מבקר המועצה לעבודת המחלקות השונות ולעיתים במהלך בירור התלונות הוא יכול לראות תהליכים שאינם מתבצעים בצורה נכונה ומתוקף תפקידו כמבקר המועצה הוא יכול לכתוב דוח ביקורת על נושא זה.
- חשוב לציין כי מניסיוני, יחס אדיב ונעים מתוך הקשבה לתושב המתלונן, מצמצם בצורה משמעותית את הכעס של התושב כלפי המועצה גם במצב בו התלונה מוצדקת.
- השנה חלה ירידה משמעותית במספר התלונות. תלונות רבות הגיעו בעקבות סקר הנכסים למשך כמעט שנתיים (עד אמצע שנת 2022). בזמן המלחמה כמות התלונות פחתה באופן משמעותי. עם זאת, עדיין הייתה התעסקות רבה בטיפול בתלונות, מכיוון שחלק גדול מהתלונות היו קשות יותר לטיפול.
- בנוסף לתלונות שהתקבלו, בכל אחת מהשנים 2021-2023 טופלו עוד כ 20 פניות בכל שנה, שלא הוגדרו כתלונות. בד"כ הממונה השתדל לטפל בהן כדי לעזור לתושבים לקבל שירות טוב ומהיר יותר, למרות שלא היה מדובר בתלונות רשמיות.
- בעקבות התלונות הרבות שהתקבלו בשנים 2021 ו-2022 על מחלקת הגבייה, המועצה החלה להעסיק מנהל גבייה חיצוני מקצועי. לדעת הממונה, מאז מינויו, התנהלות המחלקה השתפרה באופן משמעותי.

מספר התלונות שטופלו בשנת 2023



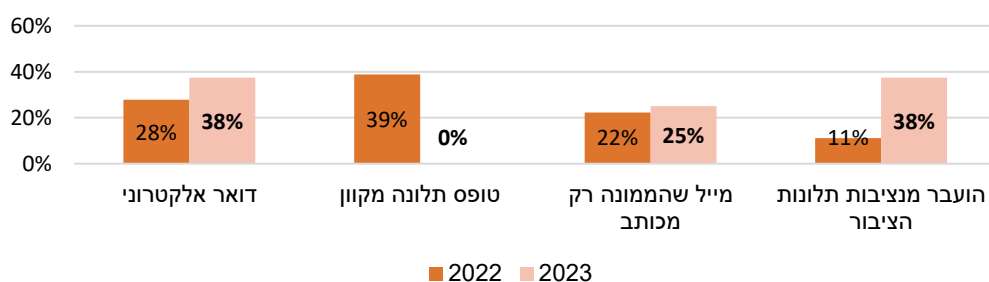
התפלגות התלונות



הטיפול בתלונות

אחוז התלונות שנמצאו כמוצדקות או מוצדקות חלקית	מספר התלונות						נושא התלונה
	סה"כ	טיפול לא הסתיים בשנת 2023	טיפול הופסק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
0%	2	1	0	1	0	0	חינוך
33%	6	2	0	2	0	2	גזברות
25%	8	3	0	3	0	2	סה"כ 2023
47%	17	1	1	7	3	5	סה"כ 2022
27%	15	2	2	7	1	3	סה"כ 2021

דרך קבלת התלונות:



פירוט התלונות שטופלו בשנת 2023: (לפי מחלקות)

גזברות ➤

1. תושב שהתלונן על כך שלאחר סקר הנכסים הוא קיבל מהמועצה מכתב, לפיו, הבית שלו קטן יותר מהגודל אותו מחייבת המועצה ולכן הוא דורש שיחייבו אותו לפי הגודל המעודכן. בבדיקת הממונה נמצא כי לאחר סקר הנכסים, המחלקה אספה את המקרים בהם הגודל של הבית בסקר קטן יותר ממה שרשום והחליטה שאם יש קיטון משמעותי, תתבצע בדיקה נוספת שתכריע (מכיוון שבד"כ אנשים לא מקטינים את ביתם, אם הבית לא השתנה והגודל לא תואם, זה אומר שאחת מהמדידות שבוצעו לא הייתה מדויקת). מכיוון שלקח למועצה הרבה מאוד זמן לטפל בתלונה שלו ודחו אותו במשך זמן רב, הממונה ביקש שייחשב שהתלונה **מוצדקת** והוא יקבל את ההחזר ויחייבו אותו לפי המדידה החדשה.
2. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על שטח שגדול מהגודל של הבית שלו במשך כמה שנים. בבדיקה נמצא כי אכן היו חיובים על גדלים שונים אבל לאחר סקר הנכסים, תוקן הגודל רטרואקטיבית. הוא המשיך לטעון שיש חיובים רבים שגויים. בבדיקת הממונה נמצא כי החיובים הם בהתאם לגודל הבית ולכן תלונתו נמצאה **כלא מוצדקת**.
3. תושב שטען שישנן טעויות רבות בכרטיס החיובים שלו: בגודל הנכסים, בתעריף, בחיובי אגרות ביוב ועוד. הממונה ביצע בדיקות עומק לכרטיס שלו 4 שנים אחורה ולאחר מכן הסביר לו מדוע חלק מטענותיו אכן מוצדקות וחלק לא. התושב לא הסכים לקבל את ההסברים ודרש שחובו יימחק **הטיפול בתלונה טרם הסתיים**.
4. תושב שפנה לקבל אישור תושב ולא קיבל. נכתב לו במייל כי אם הוא רוצה לקבל את האישור הוא חייב לשלם קודם את חובו למועצה. הוסבר למחלקת הגבייה כי אין להתנות את השירות בתשלום חוב ויש להוציא לו אישור תושב גם אם הוא לא מוכן לשלם את החוב ולכן התלונה נמצאה **כמוצדקת**. ניתן לומר לו שהוא יכול לבוא לקחת את אישור התושב מהמחלקה (ולא לשלוח לו במייל או בדואר) כדי לנסות לדבר איתו על הסדרת החוב.
5. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו. לטענתו, בסקר הנכסים לא בוצעה מדידה ונכתב לו שהגודל לפי הערכה. היו כמה ניסיונות לתאם מדידה מחדש אך כל פעם נדחה. **הטיפול בתלונה טרם הסתיים**.
6. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על עליית גג שאינה בשימוש וכן לדעתו הקומה אינה ברת חיוב. בבדיקת הממונה נמצא כי קומת הגג אכן ללא ריצוף וטיח ולכן לכאורה לא אמורה להיות מחויבת אך מכיוון שבפועל (לפי תמונה שהוא שלח), הוא משתמש בעליית הגג במחסן, ניתן לחייב אותו. ולכן התלונה שלו נמצאה **כלא מוצדקת**. בפועל, מחלקת הגבייה החליטו לזכות אותו על עליית הגג כי הוא אמר שזה לא באמת מחסן.

➤ **חינוך**

7. תלמידת באולפנה, שהובטח לה שיעזרו לה בהסעות בכל יום, בפועל בשנים קודמות עזרו ועכשיו הפסיקו. בבדיקת הממונה נמצא כי מדובר בתלמידת חוץ שהמועצה לא חייבת לספק לה שירותי הסעה כי זה לא אזור מיפוי שלה אך עשתה מאמץ לסייע באמצעות "טרמפ" עם הסעה של בנות אחרות ולכן התלונה נמצאה **כלא מוצדקת**.

8. תלמידת באולפנה, שהובטח לה שיעזרו לה בהסעות בכל יום, בפועל, בשנים קודמות סייעו לה ועכשיו הפסיקו. התלונה התקבלה מספר ימים לפני סוף השנה ולכן נכון לסוף שנת 2023, **הטיפול בתלונה טרם הסתיים**.

נספחים

- **נספח א'**
נוהל הממונה על תלונות הציבור
- **נספח ב'**
טופס הגשת תלונה לממונה
- **נספח ג'**
חוק הרשויות המקומיות (ממונה על
תלונות הציבור) התשס"ח - 2008

נספח א' - נוהל הממונה על תלונות הציבור

1. הממונה על תלונות הציבור

1.1. מבקר המועצה, ר"ח דוד סגל, ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

1.2. הממונה על תלונות הציבור הינו שליח תושבי הרשות המקומית לשם הגנה ושמירה על זכויותיהם מפני פגיעה בהם בידי הרשות ובין השאר ממלא פונקציה של מתן שירות ישיר לתושב המתלונן והוא מהווה חלק מהשירות לציבור שנותנת המועצה על ידי יחידותיה השונות.

2. סמכויות הממונה

לשם ביצוע תפקידו יהיה הממונה מוסמך לקבל מכל עובד מועצה או גוף הפועל במסגרתה, מסמכים ומידע הדרושים לו לשם בדיקת התלונות ותהיה לו גישה בלתי מוגבלת לכל התיקים והדיונים במועצה ובמוסדותיה.

3. סודיות

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר אלא לשם ביצוע תפקידו לפי החוק או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. דרך הגשת תלונה

4.1. את התלונות יש להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, באמצעות הטופס המיועד (נספח ב') בדואר אלקטרוני או בדואר או באמצעות מילוי טופס מקוון באתר המועצה (תלונה המגיעה אנונימית לא תיבדק בהתאם לחוק).

4.2. בתלונה יצוינו: שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שאליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

5. מי רשאי להגיש תלונה

5.1. לפני הגשת תלונה לממונה, על המתלונן לפנות ליחידה המתאימה במועצה ורק אם הוא לא קיבל את המענה המתאים הוא יכול לפנות לממונה על תלונות הציבור.

5.2. 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 170 א(ב) לפקודת העיריות.

5.3. אדם רשאי להגיש תלונה כאמור ובלבד שהתקיימו התנאים שלהלן:

- 5.3.1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- 5.3.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

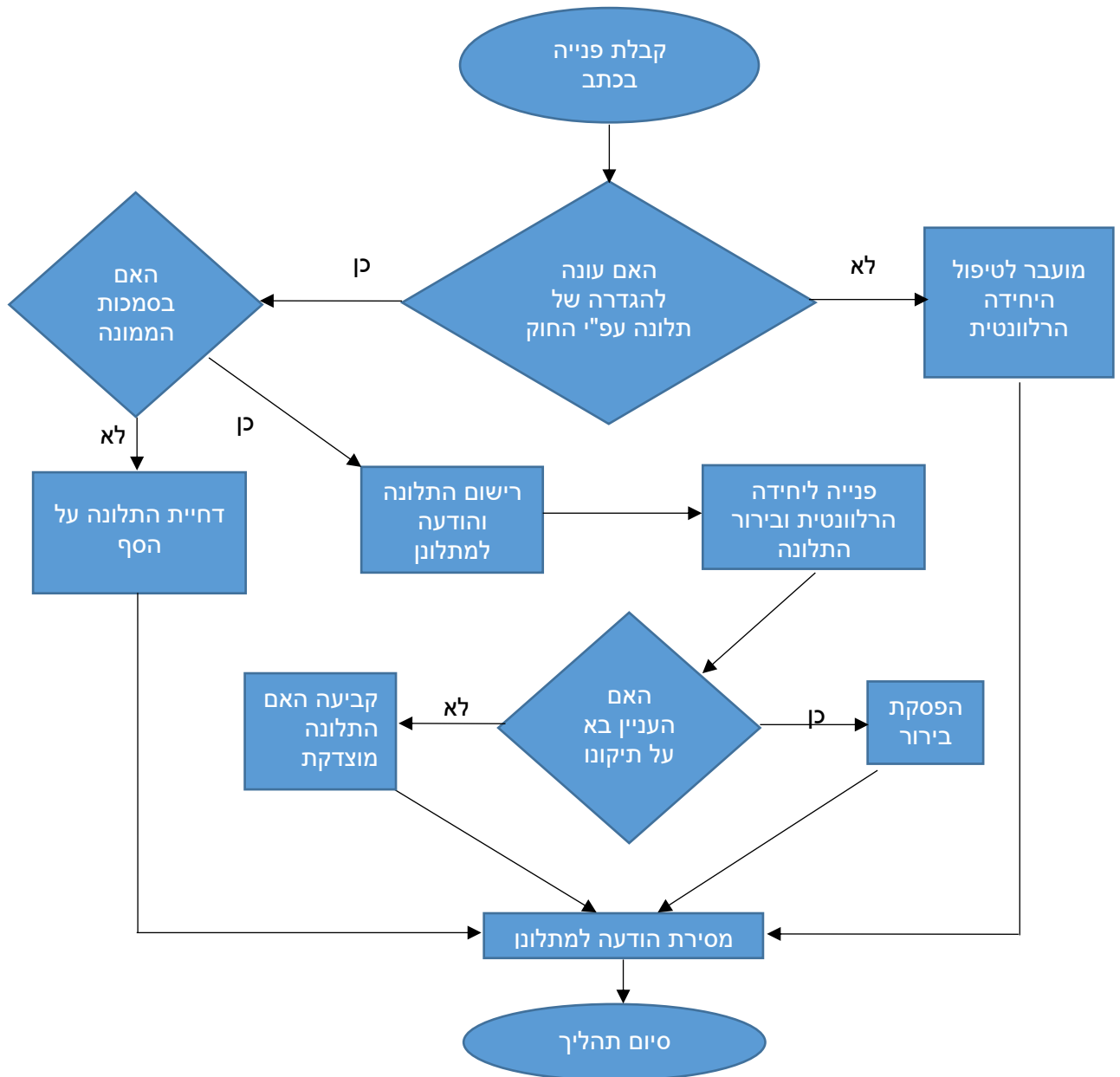
6. הטיפול בתלונה

- 6.1. לאחר קבלת תלונה יעביר הממונה את התלונה למנהל המחלקה הרלוונטי (או למי מטעמו עם העתק למנהל המחלקה) לקבלת תגובה תוך זמן סביר.
- 6.2. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם סובר שיש בכך תועלת.
- 6.3. אם מתבקשות מסקנות כוללות למקרים דומים, יש להעביר את המסקנות לראש המועצה ולמנכ"ל.
- 6.4. אם יש בפנייה משום חשש לתביעה משפטית, יעביר עותק ממנה ליועץ המשפטי לידיעתו ולקבלת הנחיותיו.
- 6.5. הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בפנייה, יש לשלוח הודעת ביניים לפונה, ועם קבלת החלטה, יש לשלוח לפונה תשובה סופית.

7. דוח שנתי

- 7.1. הממונה על תלונות הציבור יגיש דוח מסכם על כל שנה לא יאוחר מתחילת מאי של השנה שלאחר שנת הדוח. הדוח יכלול סיכום של התלונות כולל התפלגויות של תלונות לפי מחלקות וכן לפי תלונות שנמצאו מוצדקות.
- 7.2. בהתאם לדוח, הממונה על תלונות הציבור יבצע בירורים יחד עם מנהלי המחלקות והעובדים הנוגעים בדבר, לצורך איתור הסיבות לריבוי התלונות בתחומים שנמצאו ומציאת דרכים לשיפור השירות לתושבים.

תרשים זרימה – תהליך טיפול בתלונות



נספח ב' - טופס להגשת תלונה לממונה תלונות הציבור

פרטי המתלונן/ת:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	כתובת

טלפון בבית	טלפון נייד	כתובת דואר אלקטרוני

תלונה של עו"ד בשם לקוח: (יש לשלוח ייפוי כוח)

שם העו"ד	כתובת

טלפון	כתובת דואר אלקטרוני

פרטי התלונה:

נגד מי התלונה	
נושא	
תאריך המקרה	
פרטי המקרה	
מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת?	
מה עשית עד עכשיו כדי לפתור את הבעיה? (צרף מסמכים רלוונטיים)	
האם העניין הובא בפני בית המשפט?	
סעד מבוקש	

תאריך _____ חתימה _____

נספח ג'

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

***.1** בחוק זה –
"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

הגדרות

***.2** (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;
(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

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

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

***.4** הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

***.5** (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

הגשת תלונה

* פורסם ["ס"ח תשס"ח מס' 2147](#) מיום 8.4.2008 עמ' 440 ([ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200](#) עמ' 138).

170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

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

דרך הגשת התלונה

*.7 (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

תלונות שאין לברר

(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, ואולם 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 כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) 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.

(ג) 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

*.8 (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

דרכי בירור תלונה

(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 בתוך 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, בתוך 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 לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

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

(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.

*.9 לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

איסור הפרעה

*.10 הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

הפסקת הבירור

*.11 (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

תוצאות הבירור

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

*.12 בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

סייגים להודעה

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

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

דחיית התלונה

14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסגדים
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייקקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
15. * הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית. דין וחשבון
16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. חומר שאינו ראיה
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
17. * הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה- פרסום
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות שלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה. ביצוע
19. * תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו. תחילה
20. * עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2). הוראות מעבר

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה