

28/4/2022

כז', ניסן תשפ"ב

**דין וחשבון הממונה על
תלונות הציבור
מס' 10
לשנת 2021**

מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור



לשכת מבקר העירייה

יום חמישי, כז' ניסן תשפ"ב
28 אפריל 2022
סימוכין: תצ- 386

לכבוד,
גב' ליאת שוחט, עו"ד, ראש העירייה

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 10 לשנת 2021

הרני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 10 לשנת 2021.

הדו"ח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, 2008 הקובע 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.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2021, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדו"ח תלונות הציבור כמפורט בסעיף 15 לחוק.

בכבוד רב,

רמי בן סעדון
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתקים:
חברי מועצת העירייה.
מר גיל ממון, מנכ"ל העירייה.

תוכן העניינים

מס' הנושא	שם הנושא	עמ'
1.	מבוא	3
2.	נתונים על תלונות בשנת 2021	5
	תלונות שטופלו בשנת 2021	6
	התפלגות תוצאות הבירור	7
3.	התפלגות לפי אופן הגשת הפנייה-תלונה	8
	התפלגות לפי מחלקות העירייה	9
	התפלגות לפי נושאים עיקריים	10
4.	תיאור הטיפול במבחר תלונות	11
5.	תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור	19
6.	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור	21

מבוא

מבוא

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות משפיעות במידה נכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות, בבירור תלונות ציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, עובדיה, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

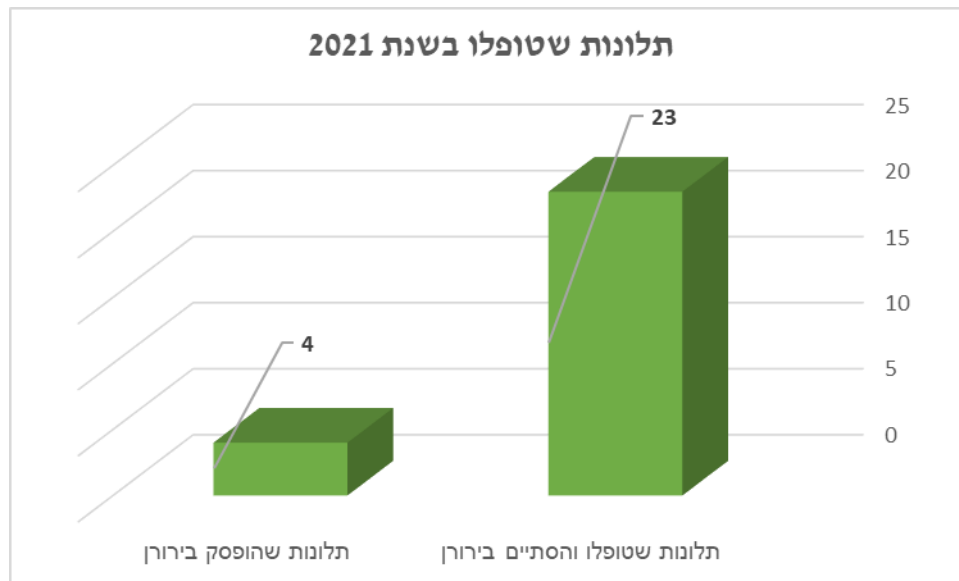
בהתאם לכך, החליטה מועצת העירייה בישיבתה מיום 5.6.2012 למנות את מבקר העירייה גם כממונה על תלונות הציבור.

הדו"ח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, במהלכה של שנת 2021, ואינו כולל פניות נוספות אשר לא ענו להגדרה הנדרשת בחוק או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

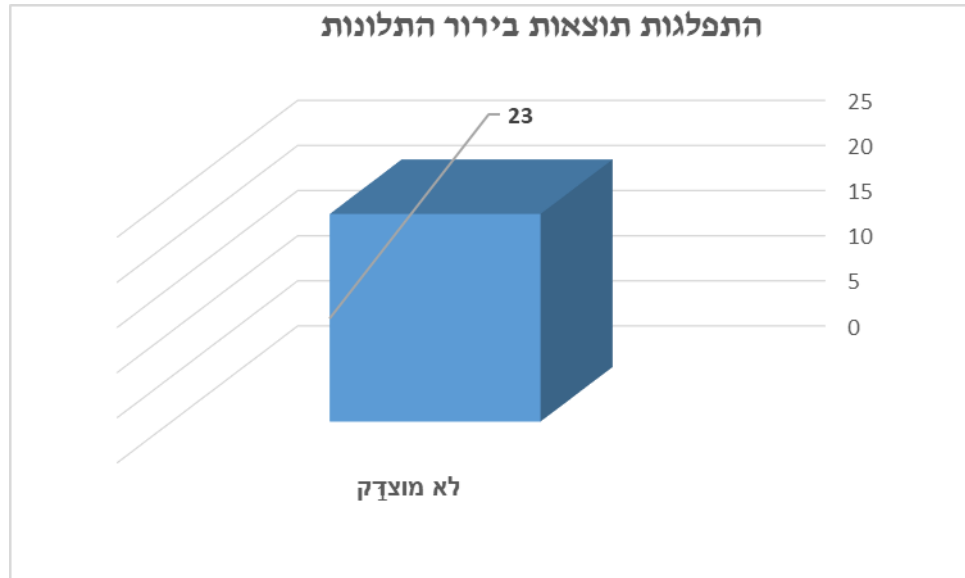
במהלך השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 37 פניות, מהן 27 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק. כל הפניות והתלונות נענו בכתב ע"י הממונה על תלונות הציבור.

התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים ואף עם התושבים, וכן סיורים ברחבי העיר לצורך קבלת הבהרות נוספות.

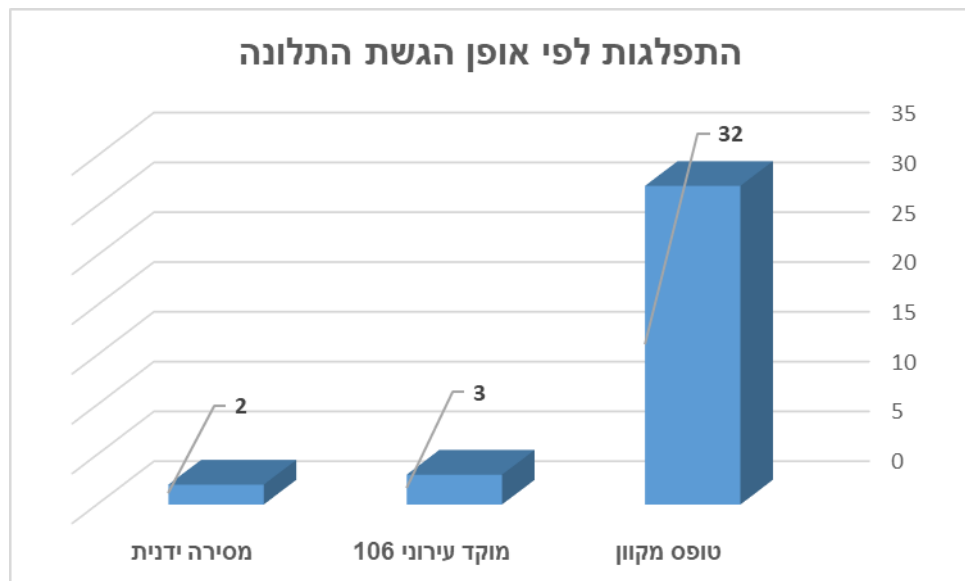
נתונים על תלונות בשנת 2021



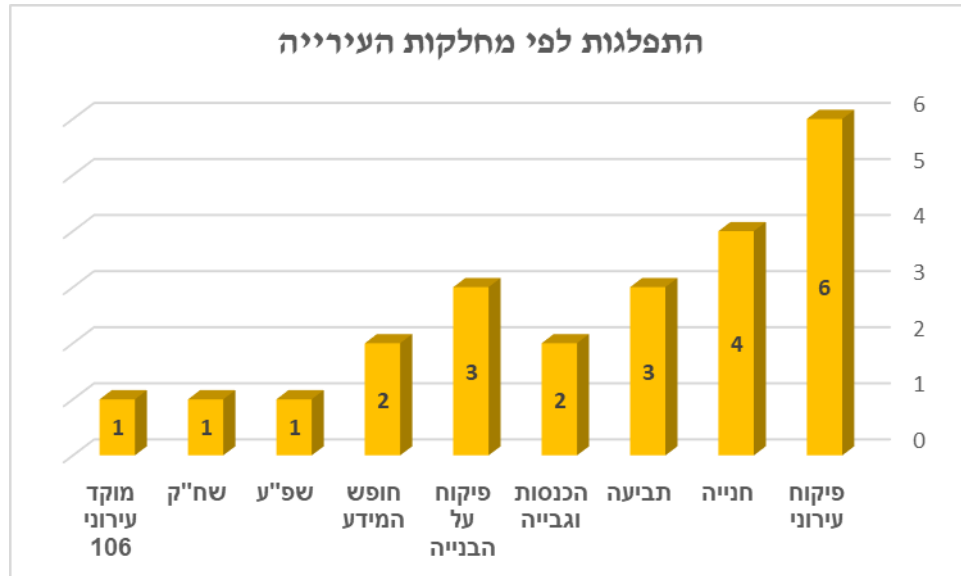
מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה - "להלן תקופת הדו"ח", טיפל משרד הממונה ב- 27 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 23 תלונות המהוות 100% מסך התלונות שהתקבלו. 4 תלונות שהתקבלו, המהוות כ- 15% הופסקו הליך בירורן בהתאם לסעיפים 7 לחוק.



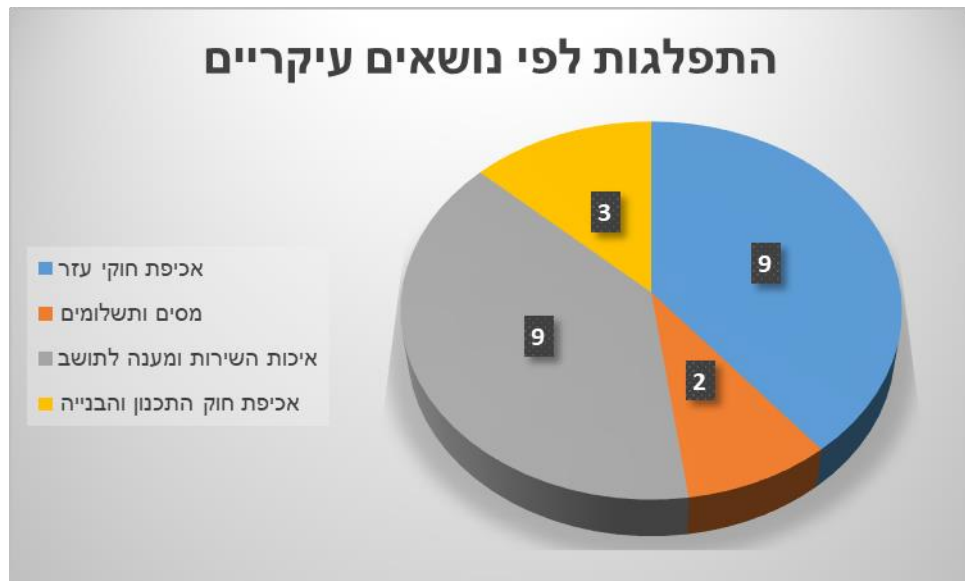
מהתרשים עולה כי **23** תלונות המהוות **100%** מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כלא מוצדקות.



מהתרשים עולה כי 32 (86.5%) מהתלונות הוגשו באמצעות טופס תלונה מקוון, 3 (8%) מהתלונות הוגשו דרך המוקד העירוני 106, 2 תלונות המהוות 5% הוגשו במסירה ידנית.



מהתרשים עולה כי 6 (22%) מהתלונות עניינן נושאים של פיקוח עירוני. 4 (14.8%) בנושאים של מחלקת חנייה, 3 תלונות (כ- 11%) בנושא תביעה עירונית, 2 תלונות בנושא הכנסות וגבייה וכן חופש המידע, לכל יחידה. תלונה 1 בנושאים של שיפור פני העיר (שפ"ע), אגף שח"ק, ומוקד עירוני 106, תלונה אחת לכל יחידה. לציין, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות נגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.



מעיון בתרשים עולה כי נושאים של איכות השירות ומתן מענה לתושב, אכיפת חוקי עזר עירוניים מהווים 78% מהנושאים בהם עסקו התלונות. נושאים של אכיפת חוק התכנון והבנייה מהווים 13% מהנושאים, נושאים של מסים ותשלומים מהווים כ- 8.7% מהתלונות בהן נסובו תלונות הציבור בשנת 2021.

תיאור הטיפול במבחר תלונות

תלונה שכותרתה- דוח שניתן שלא כדין, אכיפה בררנית

בהמשך לפנייה שבסימוכין הריני להשיבך כדלקמן :

1. עסקינן בתלונה שעניינה ערעור על דוח חניה פיקוח עירוני.

הננו להודיעך כי נתקבלה התייחסות התובעת העירונית ומחלקת החניה לפנייתך ממנה עולה כי :

א. ראשית, אפתח ואציין כי, הדוח בגינו הוגשה פניית התושב, שולם במלואם , למרות שהוסבר לתושב כי יש באפשרותו להישפט, ומשכך אין מקום לדון יותר לגופו של עניין וזאת מכח הדין והנחיות היועמ"ש, הגורסות כי, קנס ששולם רואים אותו כמעשה בי דין.

ב. עוד עולה כי ניתן לך מענה והובאה לידיעתו העובדה כי לא יבוצע ביטול לדוח.

ג. לאור האמור בקשתך נדחתה על ידי התובעת העירונית המוסמכת לדון בנושא.

לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייתך ללא התערבותו הנוספת בנושא.

תלונה שכותרתה- חוסר התייחסות והיענות לערעור שהוגש

בהמשך לפנייה שבסימוכין הריני להשיבך כדלקמן :

2. עסקינן בתלונה שעניינה ערעור על דוח פיקוח עירוני.

ההנו להודיעך כי נתקבלה התייחסות התובעת העירונית לפנייתך ממנה עולה כי :

ד. ראשית, אפתח ואציין כי, הדוחות בגינם הוגשה הפנייה, שולמו במלואם ומשכך אין מקום לדון יותר לגופו של עניין וזאת מכח הדין והנחיות היועמ"ש, הגורסות כי, קנס ששולם רואים אותו כמעשה בי דין.

ה. באשר לתלונת התושב בגין מענה שאינו אדיב משירות הלקוחות של חברת מלגם, טענה זו, נבדקה אל מול חברת מלגם והתכתובות אשר בתיק ומול גב' דגמי, מנהלת מחלקת החניה בעיר. בתום בדיקה נמצא כי, על אף טענותיו לחוסר הקשבה ואטימות מצד העירייה, הפחיתה האחרונה את הקנסות למקורם וזאת לאור מצבך הרפואי כפי שהוצג על ידך בערעור שהגיש למחלקה ובטרם שילם את הדו"חות ומכאן שאין כל בסיס לנטען על ידו בהקשר לאטימות הנטענת כאמור.

ו. לאור האמור בקשתו נדחתה על ידי התובעת העירונית המוסמכת לדון בנושא.

לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייתך ללא התערבותו הנוספת בנושא.

תלונה בנושא מידע ממצלמות הביטחון העירוניות

1. עסקינן בתלונה שעניינה סירוב הממונה על חוק חופש המידע בעירייה לתת לך תמונות מתוך מצלמות הביטחון העירוניות של תאונה שארעה לתושב.

א. בקשה לקבת מידע ממאגר של העירייה יש לבצע מהממונה על חוק חופש המידע.

ב. הצומת המופיעה בפניה אינה פתוחה לתנועה עקב עבודות לכל אורך רחוב החלוצים. ייתכן ומדובר בתיאור שגוי של המיקום.

ג. מערכת המצלמות העירונית בנויה כך שאין יכולת זיהוי מספר רכב

ד. לא הוצג אישור משטרה על אי-קיום חקירה פעילה בנושא זה.

ה. מהכתוב עולה כי כלל לא בוצעה פניה למשטרה מה שלא מאפשר לנו למסור את המידע. מדובר בתאונת דרכים אשר ייתכן ויש בה נפגעים.

ו. באתרי המצלמות הסמוכים ביותר למקום האירוע כפי שמופיע בבקשה, משך התיעוד אחורה הוא כעשרה ימים.

ז. מעיון בתלונת התושב עולה כי המדובר בתאונה שארע לו באופן פרטי.

הממונה על חוק חופש המידע בעירייה היא הגורם המוסמך לדון, לאשר או לדחות בקשות שעניינן עוסקת בתלונתך.

לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייתך ללא התערבותו הנוספת בנושא.

תלונה שכותרתה – חשבון ארנונה

בפנייה מלינה התושבת נגד מחלקת הגביה אשר לטענתה חויבה בארנונה ללא הנחה מיום פטירת בעלה, למרות שחשבון הארנונה שולם מראש לכל השנה .

בוצע בירור בעניין התלונה שבנדון, נתקבלה התייחסות אגף ההכנסות והגביה ובסיכום עולה :

1. ראשית, משתתפים בצערם של המשפחה על פטירתו של אב המשפחה.
 2. אכן בשנת 2021, שילמו את החיוב השנתי במלואו בתאריך 19.1.2021, לאחר הנחה.
 3. לציין , כי אחת למספר חודשים, אנו מקבלים דוחות של נפטרים באור יהודה.
 4. עפ"י דוח הנפטרים ביטלנו את ההנחה לה היה זכאי מר א. ז"ל , החל מיום הפטירה- 4.12.2021.
 5. לאחר ביטול ההנחה, אנו שולחים בדואר , שובר לתשלום על היתרה החדשה שנוצרה, בצרוף מכתב הסבר.
 6. לצערנו, אין לנו שליטה על הדוורים ועל אופן עבודתם בדואר ישראל ובזה שהם קיבלנו שובר באותו יום בצהריים, (כפי שצויין במכתבם "ולפתע באותו יום התקבל חשבון...."), הינו אך ורק צירוף מקרים.
 7. לציין , שיש לא מעט מקרים, בהם המשפחה מודיעה על פטירה בסמוך למועד הפטירה.
 8. בהתייחס, לזכות שהיית בכרטיס התושב, זיכוי זה צובר הצמדה כחוק, ובתשלום האחרון, הופחת חוב זה מסה"כ החיוב.
 9. לטענתה כי התשובות לא היו מספקות, עלה כי הפקידה פנתה לממונה עליה בשאלה בעניינה ועל מנת לצמצם את חיוב ריבית והצמדה, ביקשתי לבטל את ההנחה מיום הפטירה, כך שחיוב עבור ריבית והצמדה יחול רק מיום הפטירה ולא מיום החיוב וההנחה המקוריים.
- לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייה מבלי התערבותו הנוספת.

תלונה בנושא הקמת רעש על ידי עובדי קבלן פינוי מכולות אשפה

1. בפנייה שבנדון עסקינן בתלונה שעניינה הקמת רעש על ידי עובדי קבלן פינוי מכולות האשפה.

נתקבלה התייחסות אגף שפ"ע לפנייתך ממנה עולה כי :

א. הוראות חוק העזר העירוני לאור יהודה (מניעת רעש) מאפשרים לרשות המקומית לבצע את מטלותיה ובכלל זה מטלות שבביצוען עשוי להיות כרוך בגרימת רעש, בשעה המתוארת בכתב התלונה ואף קודם לה.

ב. על אף האמור לעיל אשר די בו כדי להשיב לתושבת, הרי שבדיקה נקודתית נעשתה במקום ועולה כי אין מדובר בהקמת רעש החורג ממתחם הסבירות והראיה לכך כי לא נתקבלו תלונות דומות בהקשר זה מדיירים אחרים.

לאור האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייתך ללא התערבותו הנוספת בנושא.

תלונה בנושא – פגיעה ברכב בשל בור ביוב פתוח

- הפנייה עניינה בפגיעה ברכב בשל בור ביוב פתוח בכביש.
1. לטענת התושבת נסעה לשכונת בית בפארק באור יהודה, תוך כדי הנסיעה נפלה עם רכבה לתוך בור ביוב שמכסה הביוב לא היה סגור כנדרש. כתוצאה מהנפילה נגרמה, בין היתר פגיעה ברכב. מתוך המסמכים שהעבירה ומעיון בתמונות שהוצגו על ידה במכתב התלונה, עולה לכאורה כי, המדובר במכסה של בור ביוב.
 2. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008, נועד לאפשר לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית ו/או גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, מעניקים.
 3. יחד עם זאת, במסגרת סעיף 138 לחוק תאגידי והביוב, תשס"א-2001 (להלן: **חוק תאגידי מים וביוב**) נקבע באופן חד משמעי כי הוראות פקודת העיריות ובכלל זה סעיף 170א (ב) לא יחולו על תאגיד המים והביוב, ולפיכך הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית אינו רשאי לעסוק בתלונות אודות תאגיד המים והביוב.
 4. יתרה מזאת, בחוק תאגידי המים והביוב נקבע כי בירור תלונות הציבור הוא אחד מתפקידיה של רשות המים, וזאת לאחר פניה ישירה לתאגיד המים והביוב (סעיף 108 לחוק תאגידי המים).
 5. עולה כי אין מנוס מהקביעה שיש להפנות את תלונות הציבור במכתבה, לרבות התמונות שצורפו בנוגע לטיב השירות או היחס שתאגיד המים מעניק לתושב, לרשות המים.
 6. לנוחותה נמסרה כתובתם למשלוח דואר: רשות המים הממשלתית למים וביוב, רחוב המסגר 14 ת.ד. 20365, תל-אביב, 61203.

פקס: 03-7605702, או באתר האינטרנט www.water.gov.il באמצעות טופס מקוון.

תלונה בנושא תו חנייה לתושב

בפנייה מלינה התושבת בעניין דחיית בקשתה לקבלת תו חנייה לתושב.

קבלנו את התייחסותה של התובעת העירונית ומחלקת החנייה המוסמכות לדון ולטפל בנושא.

מההתייחסות האמורה ואשר אף נשלחה אל התושבת ממחלקת החנייה עולה :

1. ראשית דבר ובמענה לפנייתה אציין כי כבר נתנה לה תשובה בנושא מאת מחלקת החניה עוד ביום 16.12.2021. כאשר מחלקת החניה היא הממונה הרשמית מטעם העירייה להפקת תו תושב בהתאם למדיניות העירייה .

2. על פי המצוין באתר העירייה בהקשר לתו המבוקש, על המבקש תו תושב להיות : תושב העיר אשר אוחז בידיו ספח תעודת זהות עם כתובת בעיר, בנוסף על המבקש להיות בעל חשבון ארנונה ושרישיון הרכב יהא בבעלותו.

3. על פי הנדרש לעיל ובהמשך לבקשתה ולמרות הנימוקים שפורטו בה איננה עומדת בקריטריונים לקבלת תו תושב. זאת ועוד אף בפנייתה מציינת התושבת כי הרכב רשום על שם אמה שגרה בגבעת שמואל.

4. לאור האמור לרבות המצויין בסעיף 3 למענה אשר ניתן לה על ידי מחלקת החנייה המוסמכת לכך, סיים הממונה על תלונות הציבור את הטיפול בפנייה מבלי התערבותו הנוספת.

5. עוד נמסר לתושבת, ככל שתעמוד בקריטריונים העירוניים לקבלת תו חנייה לתושב, הנה מוזמנת לשוב ולפנות.

תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

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.

חובת מינוי
 ממונה על
 תלונות הציבור

***.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.

(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 תפקידיו 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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

הגשת תלונה

(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

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

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 נזקשות 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

תלונות שאין לבירור 7.* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה :

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי 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 לבירור אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

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

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה 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 חסיות.

(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.
- 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.
- 11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- (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 –
- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם וזולת 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.
- 14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (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 ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- 15.* 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.
- 16.* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

סייגים להודעה

דחיית התלונה

זכויות וסעדים

דין וחשבון

חומר שאינו ראיה

17.* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(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.

19.* תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

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