

כ"ז בסיוון התשפ"ד

3 ביולי 2024

לכבוד

גב' ליאת שוחט, עו"ד – ראש העיר

חברי מועצת העיר

עיריית אור יהודה

מכובדי שלום,

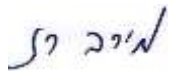
הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023.

הנני מתכבדת להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, כמתחייב בהוראות סעיף 8 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור 2008).

בהתאם להנחיות החוק, "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".

בהזדמנות זאת, ברצוני להודות לגב' ריטה בנימינוב מנהלת משרד מחלקת ביקורת, על העבודה הקשה שהושקעה בניתוב התלונות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה במתן מענה מקצועי ומהיר.

בכבוד רב,



מירב רוז
מבקרת העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר גיל ממון – מנכ"ל העירייה

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

יולי 2024

תוכן עניינים

עמוד	נושא
1	דברי פתיחה
2	הליך הטיפול בפניות המתקבלות אצל הממונה על תלונות הציבור
4	ריכוז התלונות שהתקבלו במהלך השנה.
6	ריכוז התלונות המוצדקות ואופן הטיפול בהן
7	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 *

1. דברי פתיחה

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 ניכרת 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 170(א)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 הינם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

בתחילת חודש ספטמבר 2023, התחלתי את תפקידי כמבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור. כאשר משרת המבקר והממונה על תלונות הציבור, לא היתה מאוישת בשנה זו עד כניסתי לתפקיד, עקב נסיבות מצערות של פטירתו של מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

פניות/תלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור שהתקבלו במהלך החודשים ינואר-ספטמבר 2023, נותבו על ידי מנהלת המשרד של מחלקת ביקורת הגב' ריטה בנימינוב לגורמים המקצועיים אשר נתנו מענה מקצועי ומהיר לתלונות.

עם כניסתי לתפקיד, נבחן המענה שניתן על ידי הגורמים המקצועיים לתלונות/פניות שהתקבלו החל מחודש ינואר 2023, ובמקרים בהם נדרש, ניתן מענה על ידי.

במהלך השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 82 פניות, מהן 59 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק, 9 תלונות מופנות כלפי גורמים חיצוניים (לדוגמא: "ע. קרית אונו", "קווים") ו-14 פניות שאינן בסמכותה של הממונה מאחר ועסקינן בפניות שהטיפול בהן טרם מוצה על ידי המחלקות המקצועיות או תלונות שיש לטפל בהן לפי סעיף 7 לחוק הממונה על תלונות הציבור.

בהזדמנות זאת, ברצוני להודות לגב' ריטה בנימינוב על העבודה הקשה שהושקעה בטיפול בתלונות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה במתן מענה מקצועי ומהיר.

2. הליך הטיפול בפניות המתקבלות אצל הממונה על תלונות הציבור

2.1 הגשת תלונה

בהתאם להנחיות החוק, כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא מקום ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו 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.

2.2 דרך הגשת תלונה

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

ניתן להגיש תלונה בדרכים הבאות :

1. מילוי טופס מקוון באתר העירייה.
2. באמצעות המייל לכתובת mevaker@or-ye.org.il
3. במכתב לכתובת עיריית אור יהודה - שד' אליהו סעדון 122, ת"ד 30, מיקוד 60373
4. במסירה ידנית בתיאום מראש כתובת : שד' אליהו סעדון 122, טלפון : 073-3388361

חוק הממונה על תלונות הציבור קובע כי תלונות הציבור צריכות להיות מוגשות בכתב, עם פרטי המתלונן וחתמתו. תלונות ציבור אנונימיות שמתקבלות, לא ניתן לטפל בהן .

2.3 אי בירור תלונה

בהתאם לסעיף 7 בחוק, תלונות שאין לבררן :

- ❖ תלונות הנמצאות בטיפול משפטי או על פעולה שיפוטית.
- ❖ תלונה שהמבקר סבור שהינה קנטרנית.
- ❖ תלונות על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד.
- ❖ תלונה שכבר הוגשה פניה למבקר המדינה.
- ❖ תלונה בעניין שאפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור.
- ❖ תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

2.4 הליך הטיפול בתלונה

הטיפול בתלונות מנוהל באופן הבא :

- ❖ ניתוח ראשוני של הפניה, לרבות הערכת אופן הטיפול בה.
- ❖ שליחת אישור קבלת הפניה לפונה, בהתאם לאחת מהאפשרויות להלן :
 - הממונה מנועה מלברר את התלונות בהתאם לסעיף 7 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) ;
 - הממונה מנועה מלטפל בתלונה מאחר והטיפול בנושא טרם מוצה מול הגורמים המקצועיים.
 - הממונה מבררת את התלונה – תשלח הודעה כי התלונה התקבלה והנושא נמצא בבירור מול הגורמים המקצועיים.
- ❖ העברת התלונה לנילון לצורך בירור התלונה .
- ❖ קבלת נתונים וביצוע בדיקה מקיפה לבחינת הממצאים המתקבלים.
- ❖ החלטה באם התלונה מוצדקת/לא מוצדקת. באם התלונה מוצדקת, בחינת הדרכים לתיקון הליקויים שהועלו .
- ❖ שליחת תשובה מפורטת לפונה במסגרתה מפורטת הכרעת הממונה ואופן הטיפול בתלונה.

3. ריכוז התלונות שהתקבלו במהלך השנה.

תלונות על גורם חיצוני	לא ידוע	תלונות שלא בטיפול הממונה	תלונות לא מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ	המחלקה הנילוה
				2	2	ביטחון
		3	2		5	גביה
			1		1	דוברות
1		2	6		9	החכ"ל*
1			2		3	הנדסה
			2	1	3	חינוך
		3	9	1	13	חניה
			1		1	טכנולוגיה וחדשנות
	1		1		2	מועצה הדתית
			2		2	מוקד עירוני
				1	1	מנכ"ל
			1		1	משאבי אנוש
		4	7		11	משפטית
			1		1	נכסים
			2		2	נפגשים
3					3	עריית ק. אנו
			4		4	פיקוח עירוני
4					4	קווים
		1	2		3	רווחה
				1	1	שיטור עירוני
			1		1	שלוחת משרד הפנים
		1	5		6	תנופה
				3	3	תשתיות
9	1	14	49	9	82	סה"כ

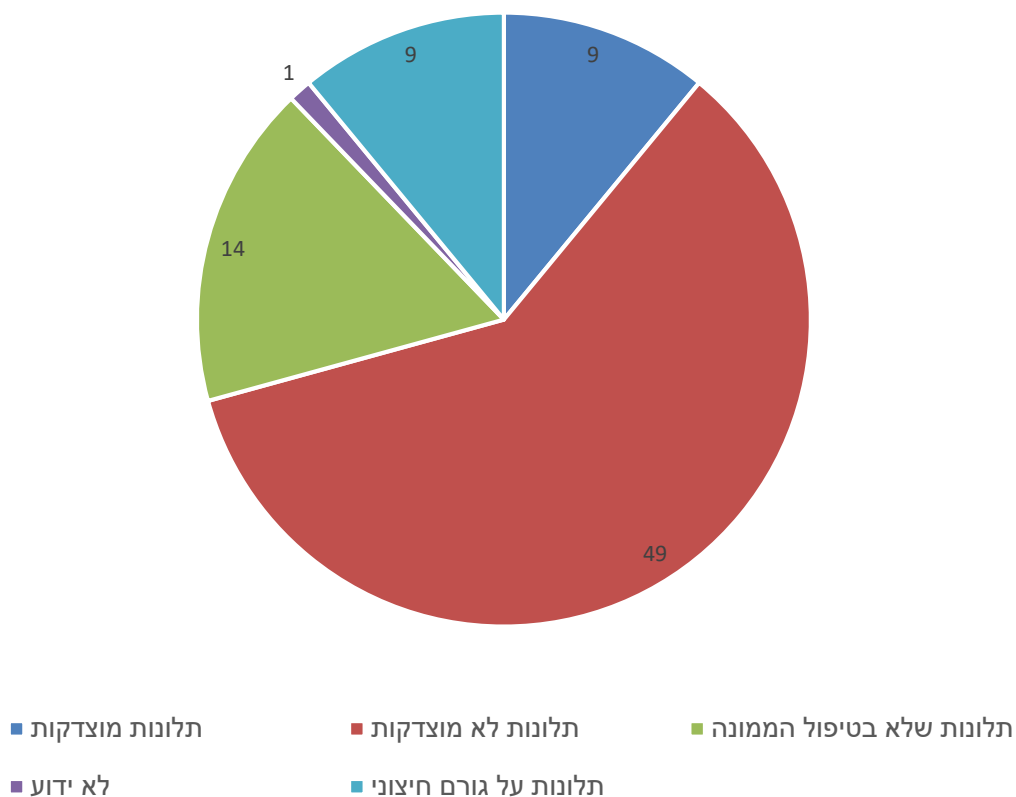
• 5 תלונות שתוייגו בחכ"ל התקבלו בגין אותו נושא.

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

ביאורים לכותרות הטבלה

- ❖ תלונה מוצדקת – תלונה שבוררה עד תומה, והוחלט שהגוף הנילון פעל בניגוד לחוק, ללא סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מנהל תקין, וכן תלונה שהוחלט לגביה שבפעולות שעשה הגוף הנילון יש משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- ❖ תלונה שלא בטיפול הממונה – פניות שאינן תלונות, שהטיפול בהן טרם מוצה על ידי הגורמים המקצועיים ותלונות בהתאם לסעיף 7 חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*
- ❖ לא ידוע -תלונה שלא התקבלה הכרעה באם מוצדקת או לא.
- ❖ תלונה על גורם חיצוני - תלונה שהנילון הינו גוף חיצוני כגון: עיריית ק. אונו, חברת קווים.

התפלגות התלונות לממונה לפי החלטת הממונה



מנתוני התרשים ניתן לראות כי מסך הפניות שהתקבלו (82), 59 פניות ענו להגדרה של תלונות שטופלו על ידי הממונה, מתוכן, 9 תלונות נמצאו מוצדקות המהוות 15% מכלל התלונות.

4. ריכוז התלונות המוצדקות ואופן הטיפול בהן

מסד	תאריך הפניה	נושא הפניה	מחלקה	אופן הטיפול
1	04.11.23	העדר מרחב מוגן בבתי הספר 'אורות'.	ביטחון	בבירור התלונה נמצא כי מאחר ובבית הספר אין מרחב מוגן, הועברו תלמידות בית ספר 'אורות' ללמידה בבית ספר 'רמון'.
2	02.11.23	העדר מרחב מוגן בבתי הספר 'אורות' ו'אור חנה'.	ביטחון	בבירור התלונה נמצא כי מאחר ובבית הספר אין מרחב מוגן, הועברו תלמידות בית ספר 'אורות' ללמידה בבית ספר 'רמון'. תלמידות בית ספר 'אור חנה' למדו בהתאם להנחיות פיקוד העורף בבית הספר ובזום.
3	4.10.23	תעמולת בחירות אסורה של עובדי עיריית אור יהודה	מנכ"ל	התלונה הועברה לטיפול המחלקה המשפטית ולשכת מנכ"ל, הנושא טופל על ידם.
4	07.09.23	שגיאה ברישום דוח חניה.	חניה	בבדיקה מול מחלקת חניה, התלונה נמצאה מוצדקת והדוח בוטל.
5	07.08.23	אי הגעה של שיטור עירוני/משטרה	שיטור עירוני	בבירור התלונה נמצא כי התושב פנה למוקד העירוני לאחר השעה 22:00 בבקשה שיגיע שיטור עירוני מאחר ויש אדם חשוד שמסתובב בסמוך לביתו. התושב התבקש לפנות באופן עצמאי למשטרה למרות שהמוקד היה צריך לבצע את הפניה למשטרה.
6	05.08.23	אי הצבת תמרור עם מספר רכב לנכה שסומנה לו חניה על פי חוק.	תשתיות	בעקבות הפניה, הוצב תמרור עם מספר רכב לנכה.
7	13.06.23	ילד נשכח בהסעה	חינוך	בבדיקת התכתובות נמצא כי האירוע טופל על ידי אגף חינוך בשיתוף המחלקה המשפטית. מהיועצת המשפטית נמסר כי נעשו פעולות הסברה רחבות לכל הגורמים הקשורים לנושא והופקו לקחים.
8	30.5.23	תלונה על אי יכולת אוטובוסים להיכנס לרחוב בגלל חניית רכבים.	תשתיות	בבדיקת התכתובות, נמצא כי התלונה טופלה על ידי מנהלת מחלקת תשתיות ובמקביל הועברה לטיפול חברת קווים.
9	28.05.23	אי שילוט של שם ברחוב איריס.	תשתיות	בבדיקת התכתובות נמצא כי הנושא טופל והושם שילוט לרחוב.

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

הגדרות

1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עירייה, 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 תפקידו 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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

4. 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 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

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

– רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

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.

(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 נזק שיש יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

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.

תלונות שאין לבררן

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 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.

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

(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 ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר 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.

איסור הפרעה

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.

הפסקת הבירור

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.

תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת,

כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

- (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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

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

דחיית התלונה

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

זכויות וסעדים

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.

דין וחשבון

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.

חומר שאינו ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

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.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה