

**דוח הממונה על תלונות הציבור  
לשנת 2019**

31 מרס 2020  
כ"ד אדר ה'תשע"ט

**לכבוד : מר יורם קרין ראש המועצה  
חברי המועצה הנכבדים**

**הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019**

נכבדיי ,  
הנני להתכבד ולהגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019 .  
הדו"ח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות ( ממונה על תלונות הציבור ) התשס"ח 2008 – להלן " החוק " שקובע :  
" 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" .  
אבקש להודות לראש המועצה , ולהנהלת המועצה ועובדיה על שיתוף הפעולה במהלך בירור תלונות הציבור .

בברכה,  
עלאא זועבי , רו"ח  
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

## תוכן העניינים

1. מבוא ..... 1
2. נתונים על התלונות שנתקבלו ..... 2
3. תיאור תמציתי לחלק מהתלונות שטופלו ע"י הממונה ..... 3
4. סיכום ונתונים סטטיסטיים ..... 4
  - 4.1 התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור ..... 4
  - 4.2 התפלגות התלונות לפי נושאים / מחלקות ..... 5
5. דוח מפורט שהופק מהאפליקציה ..... 6-11
6. נספח - הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור .

## מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008, חייב את כל הרשויות המקומיות למנות ממונה על תלונות הציבור.

החוק הגדיר את הסמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור, וקבע את הכללים למנוי הממונה על תלונות הציבור.

ביום 10 אפריל 2014 מינתה המועצה האזורית עמק המעיינות את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן: **הממונה**).

החוק קובע שהממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

בהתאם לחוק, 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.

תלונה כאמור 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דו"ח זה מרכז את התלונות והפניות שנתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בשנת 2019.

כל התלונות / פניות רוכזו ותועדו באפליקציה של המועצה וזה למעקב ובקרה.

תיעוד הפניות כלל את כל הפרטים הנדרשים כגון פרטי הפונים ותמצית התלונה;

תיעוד השיחות, הסיכומים והמסמכים, תגובות הנילונים והערותיהם; תשובות, החלטות וסיכומים.

## **תלונות שטופלו בשנת 2019 ע"י הממונה על תלונות ציבור :**

בשנת 2019 התקבלו פניות / תלונות בנושאים רבים ושונים , הפניות הועברו לגורמים הקשורים לפניות וטופלו מולם .

הפניות הגיעו במספר דרכים , פניות דרך האפליקציה , מייל , טלפונים , והגעה פיזית של מתלוננים למשרד הממונה על תלונות הציבור במועצה .

כל הפניות / תלונות תועדו באפליקציה של המועצה וזה ע"מ לרכז את כל הפניות במאגר אחד , וע"מ לנהל מעקב אחר הטיפול בתלונות .

בשנת 2019 נתקבלו 23 פניות/ תלונות לעומת 21 פניות/תלונות שנתקבלו בשנת 2018 , מה שמעיד על המשך מגמת העלייה במספר הפניות לאורך השנים האחרונות.

הנתונים מעידים על שיפור בנגישות של התושבים ולעליה במודעות בדבר האפשרות להגשת תלונות / פניות לממונה על תלונות הציבור .

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור עסקו בנושאים שלהלן :

- 1- טיפול בצמחיה החוסמת פתחי חירום במקלט .
- 2- רישום תלמידים לבית ספר .
- 3- תלונה על איכות עבודת הצבת תמרורים בתוך קיבוץ .
- 4- הקבלות המופקות ע"י גיל עוז לא נושאות את פירוט השירותים .
- 5- מבנים חקלאיים ללא היתר .
- 6- קשישה תושבת אחד הקיבוצים שנאלצת ללכת מרחק גדול ע"מ לזרוק אשפה ביתית .
- 7- פניות בנושא חיובים ותשלומים מיסים .
- 8- פניות בנושא תדירות פינוי אשפה .
- 9- פניה בנושא עכברים בבית ספר .
- 10- פניה בנושא מחסנים ישנים שעשויים מאסבסט .
- 11- פניות בנושא מטרד הנגרם מזבובים .

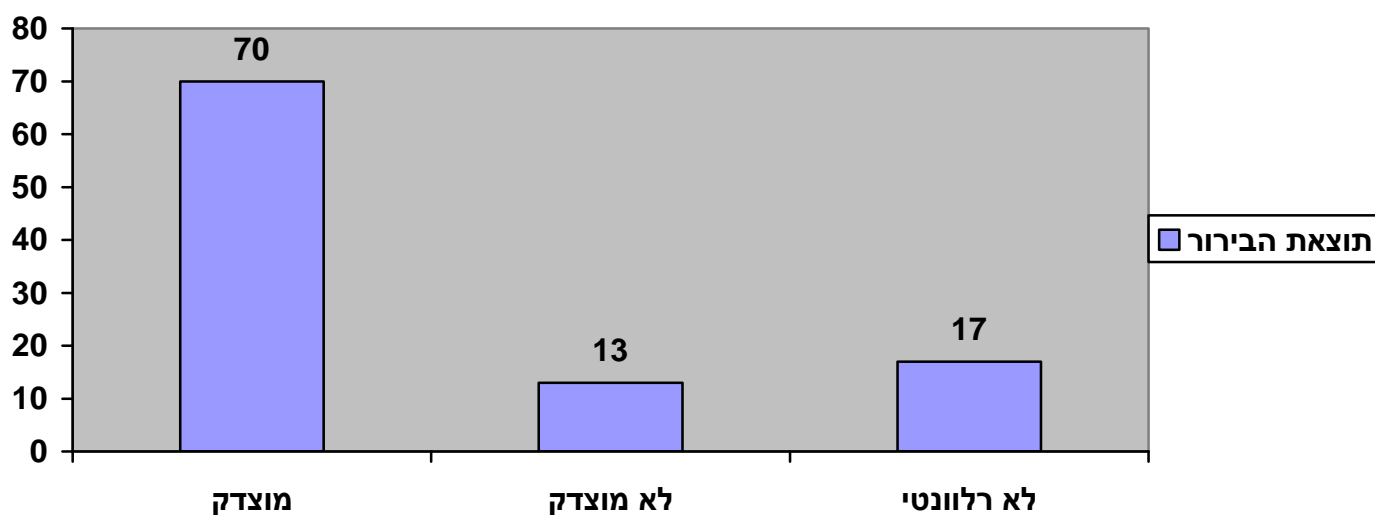
- להלן תיאור תמציתי לחלק מהתלונות שנתקבלו וטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור :
- 1 - תושב אחד הקיבוצים שהתלונן המועצה הזמינה קבלן להצבת תמרורים בתוך הקיבוץ. כחודשיים לאחר סיום העבודה חלק מהתמרורים התעקמו וחלקם נטו ליפול או שנפלו לגמרי .
- התושב לא רצה לפנות לוועד הישוב וביקש להישאר בעילום שם .
- כממונה על תלונות הציבור יצאתי לשטח וסיירת בקיבוץ עם התושב , ואכן התברר שהתמרורים הוצבו בצורה מרושלת ולא תקנית , וחלק מאותם תמרורים אכן נפלו וחלקם נטו ליפול .
- לאחר בירור הנושא התברר שהוועד המקומי הוא זה שהזמין את הקבלן לביצוע העבודה (ולא המועצה) .
- פניתי לוועד המקומי והצגתי להם תמונות שצילמתי בשטח .
- בעקבות פנייתי לוועד המקומי , פנתה הנהלת הוועד המקומי לקבלן ע"מ שיחזור לתיקון את כל מה שדורש תיקון .
- לאחר מספר ימים קיבלתי מייל מהנהלת הוועד שכל הליקויים תוקנו וקיבלתי תמונות שמתעדות את המצב לאחר הצבת התמרורים מחדש .
- 2- תלונה שנתקבלה מתושבת אחד הקיבוצים בת 74 שנאלצת ללכת מרחק גדול עד לפחי האשפה .
- פחי האשפי בקיבוץ בשכונה שבה גרה הגברת רוכזו במקום מרוחק מביתה .
- הנושא טופל עם עמיעד מנהל מחלקת האשפה .
- 3- בקשה לביטול הודעת קנס משנת 2015 שהוטל ע"י פקח המועצה בגין שפיכת בטון על הכביש .
- הקנס הוא משנת 2015 , ומאחר שאין אפשרות לעשות בירורים , נשלחה הבקשה לתובע המועצה לקבלת החלטה בעניין המשך ההליכים .

## סיכום ונתונים סטטיסטיים

בשנת 2019 טופלו 23 פניות בסה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור .  
 חלק מהפניות התבררו כמוצדקות וטופלו מול העובדים האחראים .  
 חלק מההפניות שנתקבלו היו לא מוצדקות וחלקן לא היה ניתן לברר אותן.  
 הממונה על תלונות הציבור עדכן את כל המתלוננים בתוצאות הבירור , או בעניין החלטתו ונימוקיו לאי בירור תלונתם.  
 להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בפניות / תלונות :

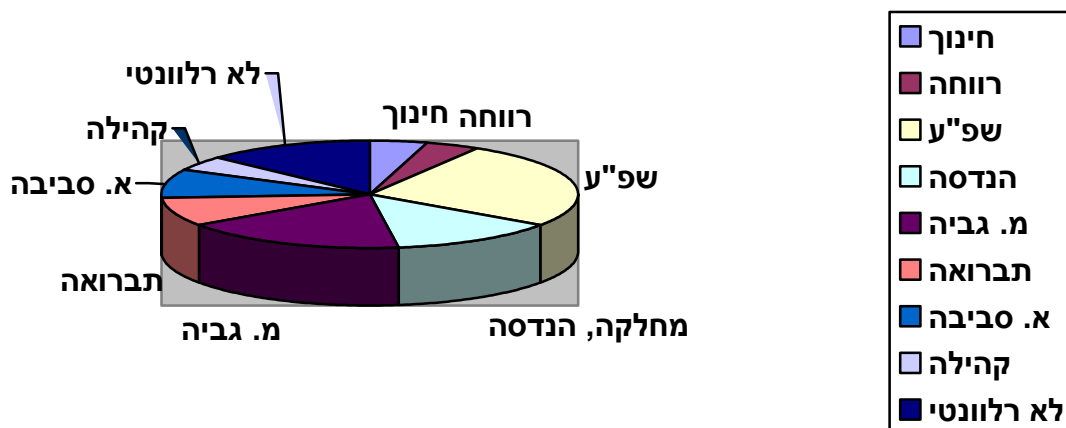
פרטים	כמות התלונות	%
פניות / תלונות מוצדקות	16	70%
פניות / תלונות שאינן מוצדקות	3	13%
פניות שאין לברר אותן / פניות לא רלוונטיות	4	17%
סה"כ פניות / תלונות	23	100%

להלן תרשים שמתאר את התפלגות תוצאות בירור התלונות באחוזים :



להלן טבלה שמרכזת את התפלגות הפניות שנתקבלו בחלוקה לפני נושאים/ מחלקות :

מחלקה	מספר תלונות/פניות	שיעור התלונות מסך התלונות שנתקבלו השנה
חינוך	1	4%
רווחה	1	4%
שפ"ע	6	26%
הנדסה + ועדת לתכנון ובניה	3	13%
מחלקת גביה	4	17%
תברואה	2	9%
איכות סביבה	2	9%
קהילה	1	4%
אחר/ לא רלוונטי	3	13%
סה"כ	23	100%

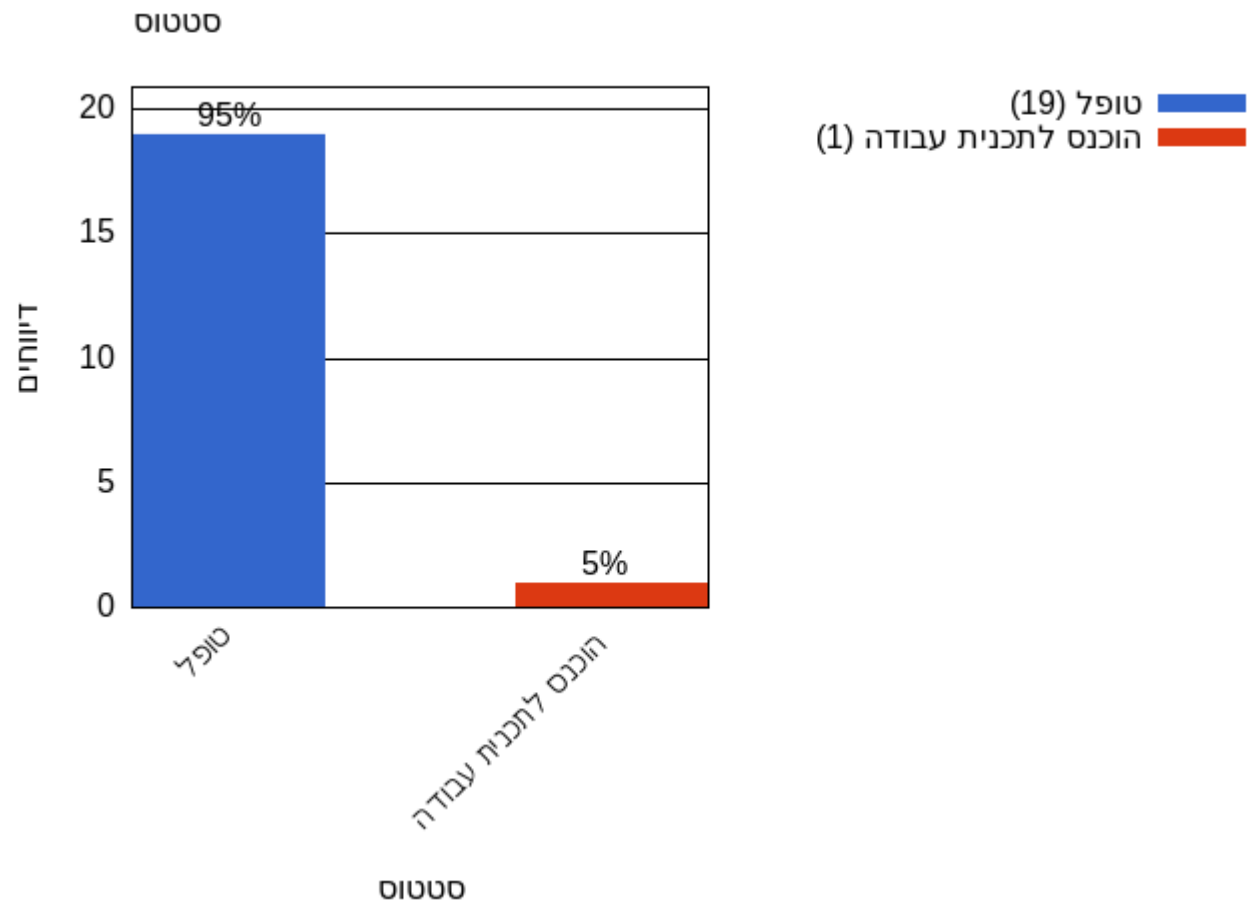


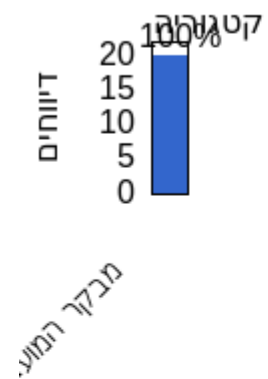
פניות שנמצאו עבור שאילתא: 20, 30.03.20 12:54, ע"י עלאא אלדין זועבי

מספר	סטטוס	קטגוריה	יישוב	תאור	תאריך ושעה	שם מדווח	נייד מדווח	כתובת מדווח
968151	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	כפר רופין	במקלט מול ביתה - יש שם פיקוסים , מבקשת שיכרתו את העצים כי זה חוסם פתחי חירום במקלט וחוסם את האוויר לנשימה , כבר פנתה מספר פעמים ללא טיפול!! לא ניתן לנקות את המקלט בגלל הפיקוסים שגדלים שם , יש שם שורשים מחת למקלט	14:37, 17.02.19			כפר רופין,
1012949	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	מחוץ ליישוב, ברחבי המועצה	מבקש את הטלפון של שושי יש לו פגישה עם ראש המועצה ורוצה לעדכן מתי יבא,   הפונה קיבל את המספר.	12:32, 03.04.19			מחוץ ליישוב, ברחבי המועצה,
1027704	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	מירב		11:14, 17.04.19			מירב,
1027707	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	מירב	נמצאת בשער בקיבוץ מירב והשער ליציאה נעול מחכה שיפתחו לה את השער או שיצרו קשר.	11:15, 17.04.19			מירב,
1059486	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	גשר	מבקש ממשרד המבקר לחזור אליו מדגיש לא דרך רכז הבטחון של גשר אלא אליו ישירות. הוא מדווח על כך שעבודה מטעם המועצה בהצבת השלטי תמרור הסתיימה בכך שהשלטים נפלו הוא רוצה לדבר עם המבקר על העניין ומבקש שיחזרו אליו בנידון	08:26, 19.05.19			
1065178	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	גשר	תמרורים חדשים בגיבוץ גשר לפני כחודשיים.   חלקם כבר נפלו וחלקם נוטים ליפול	13:48, 22.05.19			רחוב מזרח,

נוה אור,	[REDACTED]	[REDACTED]	14:06, 23.05.19	תושב מתלונן , שקבלות של גיל עוז לא כוללות את פירוט השירות בגינו שולם	נוה אור	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1066573
קייבוב כנרת	[REDACTED]	[REDACTED]	12:47, 16.06.19	מקייבוב כנרת נסעה במנחמיה אחרי שעברה משאת זבל היה רטוב ומלוכלך כל הגלגלים שלה מלוכלכים לדביקים יש מסביב הרכב שלה מלא דבורים ובעלה רגיש לדבורים מבקשת לחזור אליה בהקדם ודורשת לנקות לה את הרכב	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1093847
רחוב מזרח	[REDACTED]	[REDACTED]	16:52, 26.06.19	תלונה על הסככה החקלאית של השכן. השכן הקים סככה חקלאית למטרת מגורים ומוסך לכלים חקלאיים והתושב דיווח למשטרה מס' פעמים על רעש בשעות הלילה	רחוב מזרח	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1106772
חמדיה,	[REDACTED]	[REDACTED]	22:41, 28.07.19	היא קיבלה מכתב שיש לה חוב על ביוב/ מים. היא רוצה הסבר על החוב כי היא שילמה כל חודש ולא מבינה את פשר החוב. זה דחוף כי זה מכתב אדום- התראה לפני הליכים, עד התאריך 30.07.2019 נא ליצור קשר בטלפון- [REDACTED]	חמדיה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1141815
מנחמיה,	[REDACTED]	[REDACTED]	11:50, 07.08.19	לטענה שילמה ביתר בגין ארנונה וביוב.   לטענתה היא בהסדר ואין לה חובות כלל .	מנחמיה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1152842
	[REDACTED]	[REDACTED]	12:07, 08.08.19	בקשה לביטול הודעת תשלום קנס שהוטל ע"י פקח המועצה בגין שפיכת בטון על הכביש	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1154245
מחוז ליישוב, ברחבי המועצה,	[REDACTED]	[REDACTED]	12:11, 08.08.19	פניה מחברה שמפעילה משאבות בטון פונה בבקשה לביטול קנס שהוטל בשנת 2015 ע"י פקח המועצה , בגין שפיכת בטון בכביש בבית יוסף.	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	הוכנס לתכנית עבודה	1154258
מעלה גלבע,	[REDACTED]	[REDACTED]	12:14, 04.09.19	האם יש הוראות או איסורים כל שהם על הדלקת תנורי עץ לחימום ביתי?	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1186429
מנחמיה,	[REDACTED]	[REDACTED]	12:54,	פניה [REDACTED] , שטוען שאינו מצליח לקבל צו מיסים של המועצה .	מנחמיה	מבקר המועצה ונציב תלונות	טופל	1202610

			15.09.19			הציבור- פניות ובירורים		
שלוחות,	[REDACTED]	[REDACTED]	,07:08 22.09.19	תושבת שלוחות שואלת כיצד היא משלמת על החשבון תקופתי מיסים. היא אומרת שהיתה צריכה לשלם עד ה-16.09.2019 ולכן זה דחוף עבורה. הטלפון שלה הוא: [REDACTED]	שלוחות	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1210013
ירדנה,	[REDACTED]	[REDACTED]	,22:04 17.10.19	במהלך החגים בוצעו 2 פניות על פחי אשפה מלאים ולא ניתן מענה ע"י מנהל המחלקה. היום שוב בוצעה פנייה כוללת תצלומים של הפחים והתשובה הינה שרק במוצש יפוננו הפחים. היכן המחשבה על מפגע תברואתי? היכן ישום התפיסה של המענה לתושבים?	ירדנה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1236763
מירב,	[REDACTED]	[REDACTED]	,13:51 23.10.19	שלום רב. בית הספר שקד יסודי על יסודי ובית הספר שדות מוכים במכת עכברים מזה מס שנים. בקיץ נעשה על ידי המועצה ניסיון אך הוא לא עובד. אשמח לקבל התיחסות רשמית מהמועצה מדוע ילדינו לומדים עם עכברים וטרמיטים.	בתי ספר ומוסדות חינוך	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1241422
בית יוסף,	[REDACTED]	[REDACTED]	,10:11 11.11.19	יש בעיה במושב הרבה מחסנים ישנים מקום המדינה והקירות מאזבסט וזה מסרטן יודע שזה ברכוש פרטי אבל רוצה לעשות מהלך ולהביא איזה חברה שתעשה לכל המושב אולי צריך קצת הסבר לתושבים רוצה לדעת עם מי אפשר לדבר עם מי אפשר לקבוע פגישה	בית יוסף	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1266058
ירדנה,	[REDACTED]	[REDACTED]	,16:46 29.12.19	עשו להם הדברה של זבובים לפני שבוע והיה מס ימים שקט ושוב יש בכל מקום מבקשים לטפל דחוף יש לה תינוק בבית	ירדנה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	טופל	1320747

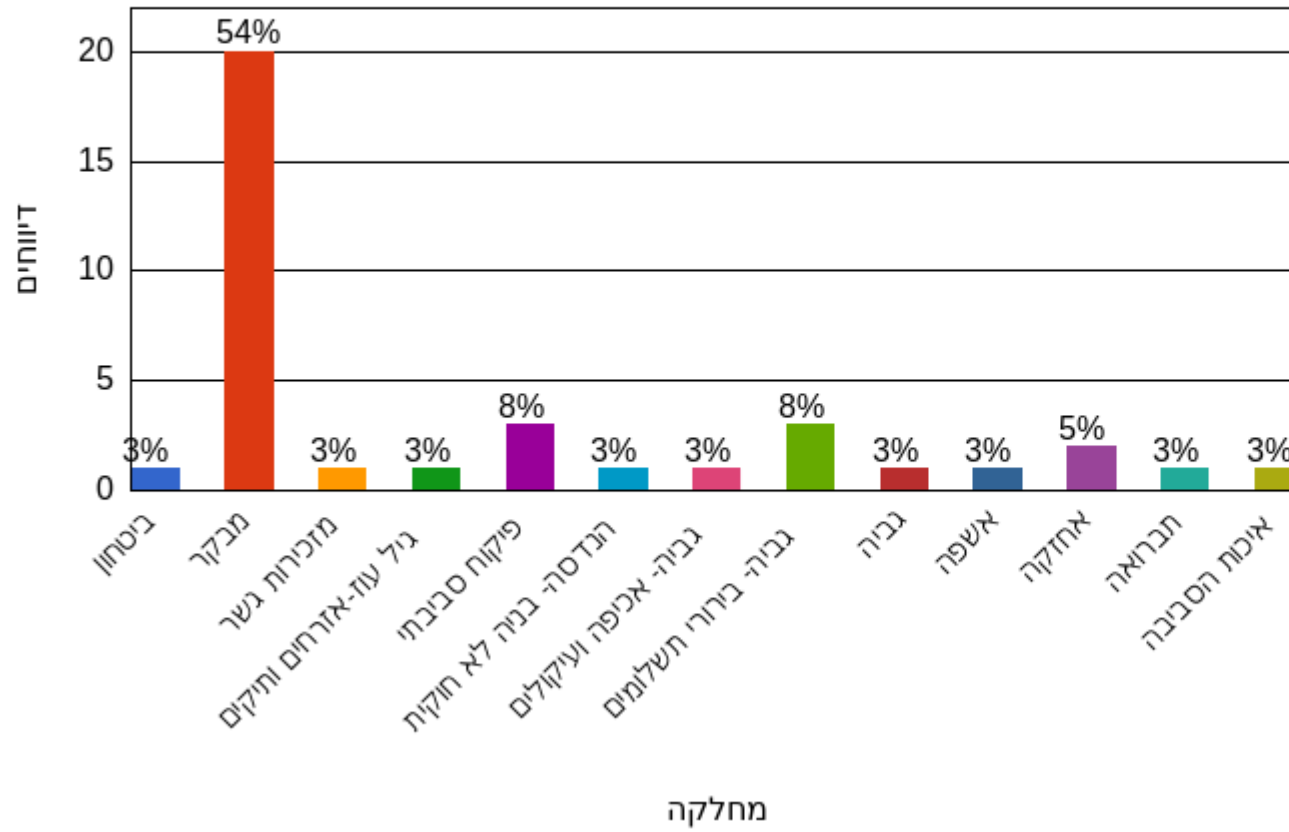




מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור - פניות ובירורים (20)

קטגוריה

מחלקה



- ביטחון (1)
- מבקר (20)
- מזכירות גשר (1)
- גיל עוז-אזרחים ותיקים (1)
- פיקוח סביבתי (3)
- הנדסה- בניה לא חוקית (1)
- גביה- אכיפה ועיקולים (1)
- גביה- בירורי תשלומים (3)
- גביה (1)
- אשפה (1)
- אחזקה (2)
- תברואה (1)
- איכות הסביבה (1)

## רשויות מקומיות

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

#### תוכן ענינים

2	הגדרות	סעיף 1
2	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	סעיף 2
2	עצמאות הממונה במילוי תפקידו	סעיף 3
2	חובת סודיות	סעיף 4
2	הגשת תלונה	סעיף 5
3	דרך הגשת התלונה	סעיף 6
3	תלונות שאין לבררן	סעיף 7
3	דרכי בירור תלונה	סעיף 8
3	איסור הפרעה	סעיף 9
4	הפסקת הבירור	סעיף 10
4	תוצאות הבירור	סעיף 11
4	סייגים להודעה	סעיף 12
4	דחיית התלונה	סעיף 13
4	זכויות וסעדים	סעיף 14
4	דין וחשבון	סעיף 15
4	חומר שאינו ראיה	סעיף 16
4	פרסום	סעיף 17
5	ביצוע	סעיף 18
5	תחילה	סעיף 19
5	הוראות מעבר	סעיף 20

## רשויות מקומיות

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

1. \* בחוק זה –

הגדרות

"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.

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;

חובת מינוי ממונה 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 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 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 – 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 גו, 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 תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

הגשת תלונה

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

(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 מפני 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 לבררן

(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 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

איסור הפרעה

<p>בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.</p> <p><b>10.*</b> 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.</p>	<p>הפסקת הבירור</p>
<p><b>11.*</b> (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:</p> <p>(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;</p> <p>(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;</p> <p>(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.</p> <p>(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).</p>	<p>תוצאות הבירור</p>
<p><b>12.*</b> בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –</p> <p>(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;</p> <p>(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;</p> <p>(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.</p>	<p>סייגים להודעה</p>
<p><b>13.*</b> מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.</p>	<p>דחיית התלונה</p>
<p><b>14.*</b> (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –</p> <p>(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;</p> <p>(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.</p> <p>(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.</p>	<p>זכויות וסעדים</p>
<p><b>15.*</b> 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.</p>	<p>דין וחשבון</p>
<p><b>16.*</b> (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.</p> <p>(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.</p>	<p>חומר שאינו ראיה</p>
<p><b>17.*</b> הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-</p> <p>(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;</p> <p>(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;</p>	<p>פרסום</p>

(3) בהודעות תשלום 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).

הודאות מעבר

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה