

# דוח הממונה על תלונות הציבור

2021

09 מרץ 2021  
ו' באדר ב' תשפ"ב

לכבוד  
מר שמעון סויסה  
ראש המועצה  
חצור-הגלילית

שלום רב,

### **הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021**

הנני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ-1 במאי כל 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.

בכבוד רב,

אייל לרנר  
מבקר המועצה  
והממונה על תלונות הציבור

העתק:

חברי המועצה  
מנכ"ל המועצה

## מבוא

הרשויות המקומיות, מתוקף תפקידיהן על פי החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים רחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על תושביה ועל אזרחים נוספים הבאים בשעריה, אשר לא אחת נותרים ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, התקבל בכנסת בחודש אפריל 2008 "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 לבעלי 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 בעניינו.

בהתאם לכך, החליטה המועצה למנות את מבקר המועצה גם כממונה על תלונות הציבור ברבע משרה.

עם כניסתו לתפקיד, באוגוסט 2016, פעל הממונה על תלונות הציבור לכתובת נוהל "בירור תלונות הציבור" (מצורף בסוף הדוח) וטופס הגשת תלונה, ודאג כי הרשות תפעל לפרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור כנדרש בחוק.

## נתונים על התלונות

בשנת 2021 התקבלו 11 תלונות במשרד הממונה על תלונות הציבור, לפי הפרוט הבא:

תלונות שהתקבלו				
סה"כ	תלונות			פניות
	תלונות שיש לבררן		תלונות שאין לבררן	פניות או תלונות בהם הפונה ביטל את התלונה או בחר שלא למלא טופס תלונה או להעביר מסמכים
	אינן מוצדקות	נמצאו מוצדקות	תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה	
11	3	5	1	2

### פניות ותלונות מבוטלות

חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מגדיר את דרך הגשת התלונה לממונה על תלונות הציבור. על פי החוק, התלונה צריכה להיות מוגשת בכתב, חתומה על ידי המתלונן ותכלול תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

1. התקבלה פניה של תושב לגבי מיקום פחי אשפה אך הוא לא פנה בעבר למוקד בנושא טרם פנייתו אל הממונה על תלונות הציבור. פנייתו הועברה למוקד להמשך טיפול.
2. התקבלה תלונה של תושב לגבי רכבים נטושים אך המתלונן לא ענה לפניות הממונה לקבלת פרטים נוספים והטיפול בתלונה נסגר.

## **תלונות שאין לבררן**

חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מונה מספר תלונות שאין לבררן, וביניהן, "תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור."

בשנת 2021 הוגשה לממונה על תלונות הציבור במועצה תלונה בנושא קבלת הנחה בארנונה. התברר על פי דברי המתלונן כי הוא הגיש תלונה בעניין למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

## **תלונות שהתבררו**

מתוך 11 הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2021 נמצאו 8 תלונות שיש לבררן על פי החוק. מתוך התלונות אשר התבררו על ידי הממונה על תלונות הציבור, 4 תלונות נמצאו מוצדקות, תלונה אחת מוצדקת חלקית ו-3 תלונות שאינן מוצדקות.

### **גביית שכר לימוד שלא כדין-**

בתו של המתלונן למדה במעון יום שיקומי בצפת ועל כן גבו ממנו במחלקת הרווחה שכר לימוד כל חודש. לאחר סיום הלימודים במעון היום המשיכו לגבות ממנו שכר לימוד למרות שבתו עזבה את המעון היום ועברה לגן. בעקבות התלונה המוצדקת זוכה המתלונן עבור הגבייה העודפת של שכר הלימוד.

### **ריסוס וניקיון שטח ציבורי-**

המתלונן טען כי למרות מספר פניות למוקד לא טופלה בקשתו לרסס ולנקו את השטח הציבורי הסמוך לביתו. במקביל להגשת התלונה פנה המתלונן פעם נוספת למוקד ופנייתו טופלה באופן מיידי.

### **אי פינוי עשביה בסמוך בית המתלוננת-**

המתלוננת טענה כי למרות פניות רבות לראש המועצה ולמנהל אגף חזות העיר לא טופלה בקשתה לנקש ולאסוף את העשביה הסמוכה לביתה. מסויר שנערך איתה נמצא כי העשביה נוקשה אך טרם נאספה.

תלונתה של המתלוננת נמצאה צודקת באופן חלקי והתבקשה לפנות להבא למוקד המועצה ולא ישירות אל בעלי תפקידים.

### **העדר מענה טלפוני במחלקת הארנונה-**

התקבלה תלונה של תושבת הטוענת כי אינה מצליחה להשיג את מחלקת הארנונה בטלפון.

מברור התלונה עולה כי בעקבות פרויקט מדידה של הנכסים ושליחת שומות מתוקנות נוצר עומס רב על המחלקה. מנהל המחלקה נערך מבעוד מועד ותגבר את כח האדם אך לרוע המזל בשל מחלה של אחת מהעובדות הקבועות נוצר עומס זמני בימים בהם נשלחו השומות לתושבים.

### **לכלוך והזנחה חמורה בקריה החסידית-**

התקבלה תלונה של תושב הקריה החסידית על לכלוך והזנחה חמורים בקריה החסידית.

מסיוור שערך הממונה על תלונות הציבור עם המתלונן נמצא כי תלונתו צודקת.

- השטחים הציבוריים וגני השעשועים נמצאו מלוכלים מאוד.
- לא מבוצע פינוי של פחי האשפה בגני השעשועים.
- הכבישים והמדרכות אינם מטואטאים ומלאים בחול ואבנים.
- הגינות הציבוריות אינן מתוחזקות כראוי.
- בסיוור משלים שביצע הממונה על תלונות הציבור בחלקים אחרים של המועצה ובמספר גני שעשועים נמצא כי הם מתוחזקים כראוי ונקיים.

הממונה על תלונות הציבור המליץ להקים צוות לאחזקה שוטפת של הקריה החסידית אשר יפעל להשוואת רמת הניקיון, האחזקה והגינות לרמה של כלל הישוב.

**הממונה על תלונות הציבור סיים את הטיפול בכלל התלונות שהתקבל במהלך התקופה.**

# נוהל בירור תלונות הציבור

## 1. כללי:

- 1.1 מליאת המועצה המקומית מינתה את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור.
- 1.2 הממונה על תלונות הציבור פועל בכפוף לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.
- 1.3 במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

## 2. מטרות:

- 2.1 להגדיר את דרכי הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור.
- 2.2 להגדיר את דרכי ברור התלונות על ידי הממונה על תלונות הציבור.
- 2.3 להגדיר את אופן הגשת דין וחשבון שנתי על ידי הממונה.

## 3. שיטה:

### 3.1 פרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור:

- 3.1.1 הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה-
  - 3.1.1.1 במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות.
  - 3.1.1.2 באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
  - 3.1.1.3 בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.
  - 3.1.1.4 בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

### 3.2 הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור:

#### 3.2.1 אופן הגשת תלונה:

- 3.2.1.1 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, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- 3.2.1.2 תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
  - 3.2.1.2.1 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 את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענייניו.

3.2.1.2.2 המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

3.2.1.3 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תחתם 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. (מצ"ב טופס הגשת תלונה בנספח א' לנוהל)

### 3.2.2 תלונות שאין לבררן:

3.2.2.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.

3.2.2.2 תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.

3.2.2.3 תלונה על פעולה שיפוטית או מעיין שיפוטית.

3.2.2.4 תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו בחוק.

3.2.2.5 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה.

3.2.2.6 תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 3.2.2.1 דן בהם, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

3.2.2.7 תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

### 3.3 דרכי בירור התלונה

3.3.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.

3.3.2 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא המשרה או ממלא תפקיד – גם לידיעת הממונה עליו, יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו. ראה נספח ב'- תהליך הטיפול בתלונה.

- 3.3.3 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- 3.3.4 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- 3.3.5 הממונה על תלונות הציבור רשאי לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המבוקרים, להתייצב בפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.
- 3.3.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה מיום הגשתה.
- 3.3.7 **איסור הפרעה** - לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
- 3.3.8 **הפסקת הבירור** - הממונה על תלונות יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק, 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.
- 3.3.9 **תוצאות הבירור** - מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- 3.3.9.1 ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.
- 3.3.9.2 היה הנילון ראש הרשות המקומית - תמסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.
- 3.3.9.3 העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע בפני הנילון ובפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- 3.3.10 הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע.
- 3.3.11 **סייגים להודעה** - הממונה על תלונות הציבור יהיה פטור מלציין בהודעה את ממצאיו או נימוקיו במקרים הבאים:
- 3.3.11.1 כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- 3.3.11.2 כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
- 3.3.11.3 כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

3.3.12 דחיית תלונה - מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

#### **3.4 פרסום הדוח השנתי**

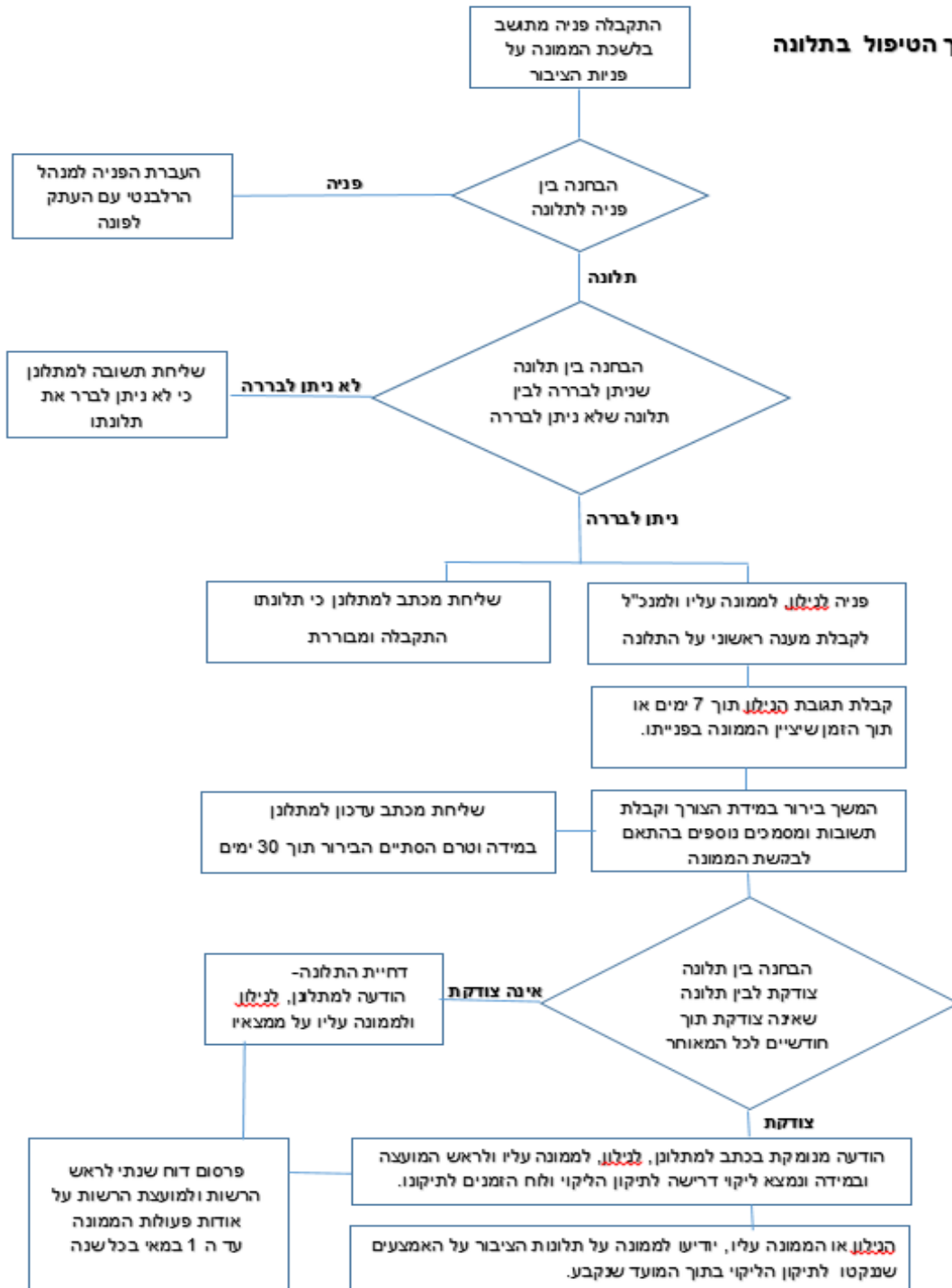
3.4.1 הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

#### **4. נספחים**

**טופס הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור**



## תהליך הטיפול בתלונה



## הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור



### חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"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" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
- "השר" – שר הפנים.
2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
- (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<sup>1</sup> 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.

\* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.  
<sup>1</sup> ס"ח התשי"ח, עמ' 191.

- (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. עצמאות הממונה במילוי תפקידו  
במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. חובת 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 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.
5. הגשת תלונה  
(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<sup>2</sup>, על עובד, 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:
- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו , או מונע ממנו ב מישרין 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 ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
6. דרך הגשת התלונה  
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 לענין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

<sup>2</sup> דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

תלונות שאין לבררן (א) 7. 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, אולם 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].<sup>3</sup>

(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. דרכי בירור תלונה
- (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, יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

<sup>3</sup> ס"ח התשי"ח, עמ' 92.

(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, תוך 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 בפניו 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.

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 בבירורה.

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, בתום 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 בפני הנילון ובפני 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).

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, אולם 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 תשלום 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 לביורר תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בביורר 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).

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה