



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2008

שהם מצויינת ✓ בשבילך!

בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות. בחוק נקבע, כי מועצת הרשות המקומית תמנה את מבקר הרשות לממונה על תלונות הציבור, ומטעמים מיוחדים תמנה עובד בכיר אחר לתפקיד זה, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לכך, החליטה מליאת המועצה בישיבתה מיום 15.7.08 למנות את מבקר המועצה גם כממונה על תלונות הציבור. המינוי הנוסף התבצע ללא שינוי בהיקף המשרה או במשאבים שהוקצו ללשכת המבקר.

להלן נוסח ההחלטה, כפי שצוינה בפרוטוקול הישיבה:

<u>מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור.</u>	
יו"ר:	עפ"י חוק חדש שנתקבל, רשות מקומית צריכה למנות ממונה על תלונות הציבור. המועצה רשאית למנות איש מקצועי או את המבקר, שולה רכזה את הפניות עד היום וכך זה ימשך. שולה תמשיך להיות ממונה על פניות ציבור ונושא הטיפול בתלונות כהגדרתן בחוק, ירוכז ע"י תמיר, תוך תאום מול גורמי המועצה.
החלטה:	מחליטים פה אחד לאשר מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור, כמשמעותו בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008.

בחוק האמור 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, והדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

בהתאם לכך, מוגש דוח זה במקביל לראש המועצה ולמליאת המועצה.

הדוח מתייחס לפניות שטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, ואינו כולל תלונות ופניות שהציבור המשיך להפנות למשרדה של מנהלת לשכת ראש המועצה, פניות הציבור וקידום מעמד האישה, וטופלו על ידה באופן עצמאי.

2. פרטי התלונות שטופלו

ממועד מינוי המבקר כממונה על תלונות הציבור בחודש יולי 2008, ועד למועד פרסום דוח זה, התקבלו במשרדו 11 תלונות, 6 מהן באמצעות הודעות מייל ו- 5 באמצעות מכתבים.

התשובות למתלוננים נשלחו באמצעות מכתבים או הודעות מייל, בהתאם לאופן הפנייה.

חלק מהתלונות נשלחו ע"י התושבים במקביל, גם לממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, וגם למנהלת לשכת ראש המועצה ופניות הציבור. תלונות שטופלו על ידי מנהלת הלשכה באופן עצמאי, לא נכללו במסגרת הדוח, למרות שהממונה היה מכותב על מכתבי התשובה שנשלחו על ידה למתלוננים.

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו ע"י הממונה על התלונות ויפורטו בהמשך הדוח:

נושא התלונה			מספר תלונות		תוצאות הבירור	
	במייל	במכתב	מוצדק	מוצדק	לא	מוצדק
					מוצדק	חלקית
הוועדה לתכנון ובניה		2			2	
הצבת תמרורים		1		1		
שיבוץ ילד בגן		1			1	
דוח על כלב משוטט		1			1	
חיוכים בגין צריכת מים	2			1	1	
ספריה	1				1	
חלוקת סכך	1				1	
הדלקת אש במרפסות	1				1	
קונסרבטוריון	1				1	
סה"כ	6	5	2	2	7	2

תלונות שהתקבלו באמצעות הודעות מייל

נושא התלונה

מדוע ממשיכים לגבות כסף בספריה למרות שקיים חוק הקובע שהשירות יינתן בחינם.

תוצאת הבירור

הספריה בשוהם לא הוכרה כספריה ציבורית ע"י משרד המדע התרבות והספורט, ולפיכך הוראות חוק הספריות הציבוריות לא חלות עליה.

משרד זה אמור לתקצב ספריות ציבוריות בשיעור 50% מעלויות הפעלתן, אולם בפועל הספריה בשוהם מתוקצבת בשיעור 5% בלבד. כתוצאה מכך, הספריה ממומנת ברובה ע"י המועצה המקומית (יותר מ-60%) ובחלקה ע"י תשלומי התושבים.

בתיקון שחל לאחרונה בחוק הספריות נקבע, כי בשנים הקרובות תהיה הגדלה הדרגתית של השתתפות הממשלה בתקציבי הספריות הציבוריות בארץ, במטרה להגיע בשנת 2013 למימון ממשלתי בגובה 50% מתקציב כל ספריה.

נושא התלונה

השגה על גובה החיוב עבור צריכת מים משותפת, ועל שיטת החיוב. התושב ביקש:

1. התערבות דחופה בנושא.
2. ביטול לאלתר של כל החיובים בגינם חויב מאז כניסתו לבית.
3. ביטול מנגנון החיוב העתידי בגין צריכה משותפת.

תוצאות הבירור

על מנת לברר את הסיבה לחיוב החרגי, יש לבדוק את תקינות השעונים.

אין הצדקה בביטול כל החיובים עבור צריכה משותפת מאז הכניסה לבית, מאחר והחיובים בוצעו כדין ולא היו בהם כל חריגות, עד לקריאה החריגה האחרונה שנבדקה ע"י הגורמים המקצועיים במועצה.

לא ניתן להיענות לבקשה לבטל את מנגנון החיוב העתידי בגין הצריכה המשותפת.

לאחר שיתבררו הסיבות לצריכה המשותפת החריגה, יהיה ניתן להחליט לפי הממצאים אם יש מקום לחייב או לזכות את התושבים.

נושא התלונה

לתושב נמסר כי חלוקת הסכך היתה שבוע לפני חג סוכות וחולקה בכמות קטנה, מאחר והשנה לא גוזמים את העצים. אולם 3 שבועות לאחר החג הוא ראה שגוזמים את הדקלים.

תוצאות הבירור

ככל הנראה, ההסבר הטלפוני שקיבל התושב לא היה מדויק.

לצורך חלוקת סכך הוסרו השנה למעלה מ- 500 כפות תמרים, וחלוקת הסכך לתושבים בוצעה באופן מסודר, לאחר היערכות האגף לאיכות הסביבה עם הקבלנים.

הגיזום שבוצע לאחר החג היה לצורך הורדת הפרי והאשכולות הכבדים, פעילות שגרתית של גיזומי דקלים בה מחויב הקבלן.

נושא התלונה

הסדרת נושא הדלקת אש במרפסות הבניינים המדורגים. האם באפשרות המועצה לסייע להיפטר מהמנהג או להנהיג הוראות למען הקטנת התופעה, מאחר והיא הפכה למטרד הפוגע באיכות חיי התושבים.

תוצאות הבירור

המועצה מנועה מלבצע פעולות כנגד תושבים המבעירים במרפסת ביתם "מנגלים" המעלים עשן.

סמכות המועצה לאכיפה הינה רק לגבי איסורים ומגבלות הקבועים באופן מפורש בחוקי העזר, וחוק העזר בשוהם הדרן בשמירת איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הסדר והנקיון, אינו כולל איסור מפורש בעניין הבערת "מנגלים" במרפסות הבתים.

קיים אפיק של הליכים אזרחיים (בענייני מניעת מטרדים) בין התושבים לבין עצמם, ובכל מקרה מומלץ לקיים בירור בנושא מול האגודה לתרבות הדיור.

נושא התלונה

עיכובים בקבלת החזר בגין גביית יתר עבור צריכת מים.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת. חשבון התושב במחלקת הגבייה זוכה בהתאם. שליחת השיק התעכבה מסיבות של בקרה פנימית בגזברות, שחייבה בדיקות נוספות עקב הסכום הגבוה יחסית של החזר.

נושא התלונה

אכזבה מסגירת חדר החזרות לנוער להרכבים מוזיקליים בקונסרבטוריון. לתושב נמסר שהיו בעיות ונדליזם בחדר החזרות בשנה הקודמת, אולם לדעתו יש למצוא פתרונות יצירתיים שיאפשרו להשאיר את החדר פתוח.

תוצאות הבירור

בעיית הוונדליזם אכן קיימת, אולם היא לא הובילה להחלטה על סגירת החדר, והוא פתוח להרכבים מוסיקליים.

יחד עם זאת נקבע נוהל בנושא, שכולל קבלת צ'ק ביטחון וחתימת הורים, במטרה לנסות ולמזער את הוונדליזם.

מנהלת ח.מ.ש. השיבה לתושב ישירות, וביקשה להפנות את הילד למנהל הקונסרבטוריון על מנת למלא טפסים ולתאם את הנושא.

תלונות שהתקבלו באמצעות מכתבים .4

נושא התלונה

השגה על אופן התנהלות הוועדה לתכנון ובניה, ועל מתן היתר לתוספת בניה כתוצאה מהחלטה שגויה ומוטה לטובת אחד הצדדים.

תוצאות הבדיקה

שיקול הדעת של הוועדה נמצא סביר ומבוסס על נימוקים כבדי משקל.

הוועדה התייחסה אל הגג שעליו נבנתה התוספת כאל שטח משותף, ולא כשטח פרטי שנמצא רק בבעלות המתלונן, ובהתאם לכך דרשה לקבל הסכמה של לפחות 75% מהדיירים למתן ההיתר. תנאי זה אכן קיים, לאחר שהתקבלו חתימות של 6 מתוך 8 דיירים בבניין.

לטענה כי מישהו השתדל יותר מידי לטובת צד אחד, לא נמצא בסיס עובדתי. נמצא כי חוות הדעת של היועצת המשפטית ניתנה לגופו של עניין, וללא כל העדפה כלפי צד זה או אחר.

לא נמצא בסיס לטענה כי הוועדה קיבלה החלטה פזיזה, מאחר ולא המתינה לקבלת מסמכים. עם זאת, נמצא שלמתלונן נגרמה טרחת שווא למחרת היום, כשהתבקש להמציא מסמכים ללא כל צורך.

נושא התלונה

נזקים הנגרמים לגן החבל עקב העדר תמרור מתאים.

תוצאות הבירור

הפנייה הועברה לטיפול הגורמים המקצועיים במועצה.

נושא הצבת תמרורי אין כניסה בגן החבל ובמקומות נוספים נדון בוועדת תמרור מיוחדת שהתקיימה לאחר קבלת התלונה.

נושא התלונה

השגות על אופן התנהלות מדור גני ילדים בשיבוץ ילד בגן.

תוצאות הבירור

לטענה כי מנהלת מדור גני ילדים פעלה שלא בתום לב או מתוך משוא פנים, לא נמצא בסיס עובדתי.

הילד שובץ לגן שנמצא באזור הרישום של מקום המגורים וממוקם בסמוך לביתו. השנה נרשמו לגן המבוקש 42 ילדים, כאשר מספר המקומות המרבי היה 35 בלבד. כתוצאה מכך לא היה ניתן להיענות לכל בקשות השיבוץ.

בבדיקה מדוקדקת של 35 השיבוצים שבוצעו השנה בגן, נמצא כי 31 ילדים מתגוררים באזור הרישום, 2 ילדים הגרים מחוץ לאזור הרישום שובצו מסיבות מוצדקות, ו- 2 ילדים שובצו בהתאם להחלטות ועדת ערר.

החלטות ועדת הערר נמצאו מנומקות ועומדות במבחן הסבירות.

בניסיון להיענות למספר גדול ככל האפשר של בקשות לרישום, מדור גני ילדים עדכן את רשימות השיבוץ בהתאם לביטולים או בקשות להעברה, וביצע שינויים ממש עד לפתיחת שנת הלימודים.

נושא התלונה

סירוב לבקשת תושב לבטל דוח ברירת קנס בגין כלב משוטט.

תוצאות הבירור

1. חוק העזר העירוני בנושא כלבים משוטטים נועד בראש ובראשונה להגן על התושבים. הניסיון מלמד שכאשר חוק זה אינו מכובד, קורים מקרים בהם אזרחים מותקפים ע"י כלבים תוקפניים.
2. כדי לשמור על החוק, כל תושב המגדל בביתו כלב חייב לנהוג בזהירות לפני פתיחת שער חשמלי, ולוודא שהכלב קשור או סגור בבית, ואינו יכול לחמוק החוצה דרך השער.
3. למרות שהתושב מיהר החוצה כדי להכניס את הכלב בחזרה, נראה שלא נהג בזהירות המתחייבת לפני פתיחת השער, שהרי הכלב חמק החוצה. אילו היה מדובר בכלב תוקפני, ההזדמנות הקצרה הזו היתה בהחלט מספיקה לו כדי לתקוף עובר אורח תמים.
4. על התושב להקפיד להבא על ביצוע הבדיקות המתאימות לפני פתיחת השער החשמלי, במטרה למנוע את בריחת הכלב החוצה. העובדה שדווקא כאשר הדבר קרה עבר במקרה לוכד הכלבים במקום, אכן מרגיזה, אולם אינה מהווה סיבה מוצדקת לביטול הדוח.

נושא התלונה

השגה על אופן התנהלות ועדת המשנה לתכנון ובניה, ועל קבלת החלטה מוטה כתוצאה מכך שעו"ד של צד מסוים ייצג במקביל גם את הוועדה.

תוצאות הבירור

1. עובדת היצוג הכפול של העו"ד אכן היתה ראויה להימנע, אולם לא נמצאו תימוכין לטענה כי עובדה זו השפיעה על התנהלות הוועדה והחלטותיה, כמו גם על אופן התנהלותם של הגורמים המקצועיים.
2. הטענה על העדר הגילוי הנאות בעניין זה בפני הנוכחים בדיון נמצאה מוצדקת, אולם הדבר נעשה בתום לב ולא נבע מהסתרה מכוונת.
3. לא נמצא בסיס לטענות הפרוצדורליות שהועלו ע"י המתלונן לגבי אופן התנהלות הוועדה.
4. לגבי ההשגות בנושאים התכנוניים, הוועדה נימקה את החלטתה בצורה עניינית וסבירה, והיא מלמדת על רצון למצוא איזון בין כלל האינטרסים שהוצגו בפני הוועדה, ולא על הטיה לצד זה או אחר.
5. על הוועדה לשקול בחיוב את הצורך בהחמרת המדיניות לגבי אופן העסקת עורכי דין מטעמה, במטרה למנוע אפשרות של ייצוג כפול בעתיד, וכן את הצורך בגילוי נאות במהלך הדיונים, שעשוי למנוע העלאת חשדות מהסוג שהעלה המתלונן.

הוראות החוק

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

1. הגדרות
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) 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.
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.

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק ודבריו הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.

1 ס"ח התשי"ח, עמ' 191.

5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומסודותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוך, 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.
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).²
- (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.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילוך, 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.

² דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

³ 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, 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, יכרר 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. 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.
10. הפסקת הבירור
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 ויצין את הנימוקים לכך.
11. תוצאות הבירור
(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 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. סייגים להודעה
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, דחיית התלונה לנילון ולממונה עליו.
14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסעדים
- (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 חומר שאינו ראיה 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.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה פרסום 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.
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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה