



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2012 - 2013



1. מבוא

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח - 2008 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.

דוח זה מתייחס לפניות שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם כממונה על תלונות הציבור ע"י החוק.

הדוח אינו כולל פניות רבות נוספות שטופלו באופן שוטף ע"י העובדת הממונה על פניות הציבור וקידום מעמד האישה במועצה.

התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות.

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על ידי המבקר בתקופת הדוח :

מספר תלונות			נושא התלונה
לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
1			טיפול בהצעה שהוגשה למכרז
	1		העדר אכיפה בנושא חניה
	1		עיכוב ביישום הסדרי תנועה
1			העדר טיפול במפגע סביבתי
2	2		סה"כ

פרטי התלונות .3

טיפול בהצעה שהוגשה למכרז .3.1

מהות התלונה

בתאריך 27.3.12 פנה למבקר המועצה בעלים של חברה פרטית שהשתתפה במכרז שערכה המועצה בנושא הדברה. המתלונן טען שהוא נכח במעמד פתיחת המעטפות, וההצעה שהגיש היתה הזולה ביותר. לטענתו, עובד גזברות שריכז את הטיפול במכרז פנה אליו לאחר מעמד פתיחת המעטפות ודרש ממנו להמציא מסמכים נוספים שלא נכללו בתנאי המכרז. עוד טען המתלונן, כי ביקש מהעובד האמור לקבל העתק מההצעה שהוגשה על ידו באמצעות מסמכי המכרז שרכש תמורת 350 ₪ (מכיוון שההעתק שהיה ברשותו אבד) אולם העובד סירב לבקשתו ולא העביר אליו את המסמך.

תוצאת הבירור

בבירור שערך המבקר עם עובד הגזברות עלו הממצאים הבאים:

1. כשבוע וחצי לפני קבלת התלונה נפתחו מעטפות מכרז בנושא הדברה, וישיבת ועדת המכרזים נקבעה ליום ראשון בשבוע לאחר מכן. הצעת החברה שבבעלות המתלונן היתה הזולה ביותר. להצעה צורפו 2 מסמכים המעידים על ניסיון, האחד מעיריית ראשלי"צ והשני מקבלן פרטי.
2. לאחר מעמד פתיחת המעטפות הבחין העובד שהניסיון של חברת המתלונן ברשות מקומית הוא של שנתיים בלבד, ולא של 3 שנים כפי שנקבע בדרישות המכרז. לפיכך הוא פנה אליו ביוזמתו, ואמר שאם יש לו מסמכים נוספים בנוגע לניסיון, הוא יכול להגישם עד יום ה'. באותה הזדמנות הוא גם ביקש ממנו להמציא למועצה רישיון עסק והיתר רעלים.
3. העובד הסביר למבקר, כי הסיבה שביקש את המסמכים הנוספים היתה אמירה של אחד הנוכחים במעמד פתיחת המעטפות, שחשוב שיהיה לזכין רישיון עסק והיתר רעלים. העובד ציין כי מסמכים אלו אינם מהווים תנאי סף להשתתפות במכרז, אך הם עשויים להכלל בין שיקולי הוועדה.
4. העובד מסר למבקר, כי בשיחה עם המתלונן הוא אמר לו שהוא מפרש את דרישת הניסיון שצוינה במכרז, כניסיון של עבודות שבוצעו במשך 3 שנים, אך לאו דווקא ברציפות ובאותו המקום. העובד ציין שהוא העביר את הנושא לבדיקת היועצת המשפטית, וממתין להחלטתה אם להעביר את הצעת המתלונן לוועדת המכרזים, או לפסול אותה על הסף בגלל העדר ניסיון של 3 שנים ברשות מקומית.
5. המבקר המליץ לבחון אפשרות להעתר לבקשת המתלונן לקבל העתק מהצעתו, שהוגשה באמצעות מסמכי המכרז שנרכשו על ידו מהמועצה.
6. עובד הגזברות התקשר למציע בנוכחות המבקר, ואמר כי יבדוק שנית את בקשתו לקבל העתק מההצעה שהגיש. בנוסף, הוסברה למתלונן הבעיה עם ניסיון של שנתיים בלבד ברשות מקומית ונמסר לו שהנושא נמצא בבדיקה משפטית.

3.2. העדר אכיפה בנושא חניה

מהות התלונה

בתאריך 30.10.12 פנה המתלונן למבקר המועצה בבקשה שהמועצה תתייחס ברצינות למכתב שנשלח על ידו למספר גורמים במועצה, בנוגע להעדר אכיפה בנושא חניה ליד מוסדות חינוך. התושב צירף לפנייתו העתק מכתב ששלח ביום 29.10.12 בנושא חניות מסכנות חיים ברחבת עדולם מול הגנים וביה"ס הדמוקרטי, בו צוין כי הפנייה נעשית לאחר טלפונים ופניות רבות למועצה ולמוקד העירוני.

במכתב האמור ציין התושב, כי בנו לומד בבית הספר הדמוקרטי ברחבת עדולם, ובשעות הבוקר הרחבה מתמלאת בהורים המורידים את ילדיהם בבית הספר ובגנים הפועלים במקום. לדבריו, במקום ישנו מעבר צר מאוד להולכי רגל ובשנה שעברה לאחר פניות חוזרות ונשנות, סימנה המועצה בחזית הכניסה סימון שאוסר חניה במקום, אולם בפועל, ההורים מגיעים וחונים על הסימון האוסר חניה, והילדים מוכרחים לרדת מהמעבר/מדרכה אל תוך הרחבה העמוסה במכוניות ונשקפת סכנה לחייהם. בסיום מכתבו ציין התושב כי מבחינתו זה ניסיון אחרון למנוע אסון שלא התרחש עדיין, וביקש התערבות מיידית למניעת אסון בחיי ילדים.

תוצאת הבירור

הבדיקה העלתה כי המכתב האמור נשלח במקביל למספר גורמים במועצה, ובכלל זה לעובדת הממונה על פניות הציבור במועצה.

הממונה על פניות הציבור מסרה למבקר, כי העבירה את פניית התושב לטיפול קב"ט המועצה. לדבריה, הקב"ט כבר ענה לתושב והבטיח להקצות כוחות לאכיפה במקום כמיטב יכולתו.

נמצא כי מזכירת מחלקת ביטחון עדכנה את מנהלת אגף איכות הסביבה, כי הסיירים יצאו למקום במשך מספר ימים בשעות הבוקר העמוסות, ולא נתנו לרכבים לחנות במקום.

בעקבות הבירור מסרה מנהלת אגף איכות הסביבה למבקר, כי היא סיירה במקום ביחד עם מהנדס המועצה, ויש כוונה לבצע שינוי בהסדרי החניה / התנועה להגברת הבטיחות. עוד ציינה מנהלת האגף, כי בנוגע לאכיפה, ניתנה הנחיה הם לשיטור והן למשטרה ולמפקחים לאכוף, ובאותו בוקר פקח היה במקום ואכף.

בעקבות קבלת המכתב, פנה ראש המועצה לקב"ט והנחה אותו לעדכן את מפקד נקודת המשטרה, ולבקשו להקצות כוחות שיטור לאכיפה במקום.

נמצא כי לאחר קבלת תשובה מראש המועצה, השיב לו התושב בזו הלשון: "תודה על התגובה וההתייחסות המהירה. בתקווה כי פני הדברים ישתנו במקום ונשמור על חיי הילדים".

3.3. עיכוב ביישום הסדרי תנועה

מהות התלונה

בתאריך 6.1.13 פנה המתלונן למבקר המועצה בבקשה לבדוק את התנהלות אגף הנדסה בנוגע להחלטת ועדת תנועה ותמרור שהתקיימה ביום 21.2.12. התושב טען, כי החלטה (מס' 12) של הוועדה שנרשמה בפרוטוקול הישיבה, טרם בוצעה.

לדבריו, אגף הנדסה טען כי לא ניתן לבצע את ההחלטה מבלי שהפרוטוקול יהיה חתום, אך גם לאחר החתימה ההחלטה לא בוצעה.

עוד ציין התושב, כי בפרוטוקול ועדת תנועה ותמרור מיום 16.10.12 חסר סעיף המופיע ברשימת הנושאים לדיון, כי ההחלטה בדבר חסימת הכביש בוצעה בפועל הרבה לפני מועד אישור הפרוטוקול, וכי הפרוטוקול עדיין לא פורסם.

התושב גם ציין, שלמרות שהיה מוזמן לוועדה, הוא הוצא מהישיבה לאחר שהשמיע את עמדתו בטענה שהדיון סגור, ושאל אם הדבר לגיטימי.

עוד טען התושב, שמהנדס המועצה כתב לו שהמחסום יפתח ביום שישי בשעה 11:30, אך הדבר לא בוצע עד היום. לדבריו, המהנדס סירב להיפגש או לשוחח עימו טלפונית והפנה אותו למייל, אך לא הגיב להודעות שנשלחו.

תוצאת הבירור

בבדיקת הנושא מול הגורמים המקצועיים במועצה עלו הממצאים הבאים:

בישיבת ועדת תמרור ותנועה מיום 21.2.12 הוחלט בין היתר לאשר את הבקשה להפיכת חניון המורים ברחוב נרקיס לחניון ציבורי (עבור גני הילדים).

בתאריך 12.9.12 פנה התושב לממונה על פניות הציבור במועצה בנושא, וביקש להיפגש בדחיפות עם ראש המועצה. עוד באותו היום השיב לו ראש המועצה כלהלן:

"יישום הסדרי התנועה החדשים נדרש ונקבע למועד תחילת השימוש באולם הספורט ע"י בית הספר. האולם עצמו מושלם בימים אלה. המועצה זקוקה לחופשת סוכות לצורך השלמת העבודות ההנדסיות ברחוב, ואנו פועלים ליישום הסדרי התנועה החדשים מיד לאחר חופשת סוכות".

בישיבת ועדת תמרור ותנועה מיום 16.10.12 נדון בין היתר נושא הסדרי התנועה ברחוב נרקיס, והתקבלו ההחלטות הבאות:

1. רחוב נרקיס יישאר רחוב חד סיטרי. החל מהשעה 08.30 - 14.30 יורדו שני המחסומים לטובת יצירת מעבר בטוח לילדי בית הספר, בקטע המסומן בתכנית. כאשר המחסומים מורמים חוזר הרחוב לתפקד כרחוב חד סיטרי.
2. בין השעות 08.30 - 14.30 בכניסה המזרחית לרחוב, יתווסף לשלט האין כניסה שלט המאפשר כניסה רק לדיירי הרחוב בימי חול בין השעות 08.30 - 14.30.
3. היציאה ממגרש החניה הממוקם בפינת הרחובות בשמת/נרקיס לכיוון נרקיס מערב תותר בין השעות 8:30 - 14:30.
4. הורדת תלמידים, בבוקר תהיה כפי שקיימת היום בסמוך לכניסה לבית הספר. תחנת איסוף התלמידים תהיה ברחוב בושמת.
5. שני מגרשי החניה הציבוריים ברחוב נרקיס. המגרש שבפינת רח' בושמת/נרקיס והמגרש הסמוך לכניסה לבי"ס יהיו לשימוש הציבור הרחב וללא שייכות.
6. יסומנו 2 מעטפות, אחת למשפחת ג' ואחת למשפחת א'.
7. יוצבו תמרורים ושילוט. יסומנו מעברי חציה על פי תוכנית התמרור המצ"ב.

הבדיקה העלתה, כי פרוטוקול הישיבה האמורה לא הועלה בזמנו לאתר האינטרנט של המועצה כפי הנדרש, כמו גם מספר פרוטוקולים נוספים. למבקר נמסר לי כי הדבר תוקן וכעת כל הפרוטוקולים נמצאים באתר המועצה.

לתושב נמסר כי ועדת תמרור ותנועה מוסמכת לקבוע את סדרי עבודתה לפי ראות עיניה. לאחר שהמוזמנים לישיבה הביעו את דעתם בפניה, רשאית הוועדה להחליט לקיים דיון סגור ללא נוכחותם, בדומה למקובל בישיבות ועדת תכנון ובניה.

עוד נמסר לתושב, כי כל בקשה לשינוי שעות סגירה או פתיחה של מחסומים בסמוך למוסדות חינוך, טעונה לדעת המבקר בחינה מדוקדקת של הגורמים המקצועיים הרלוונטיים, לגבי ההשלכות האפשריות על בטיחות הילדים. מכל מקום, הנושא אינו בסמכות גורם כזה או אחר במועצה, אלא של ועדת תנועה ותמרור, שאמורה לשקול ולבחון את הנושא מכל היבטיו.

למבקר נמסר כי הנושא יועלה שוב לדיון בישיבת ועדת תנועה ותמרור שתתכנס בתאריך 4.2.13 בשעה 19:00, וישלח למתלונן זימון לישיבה על מנת שיוכל להציג שוב בפני הוועדה את דעתו בנושא.

מהות התלונה

בתאריך 29.4.13 פנה התושב למבקר המועצה וטען כי פנייתו למספר בעלי תפקידים במועצה בנוגע למפגעים בקרבת ביתו, לא זכתה לטיפול הולם. התושב צירף לפנייתו מספר תמונות מרחוב ארז, בסמוך לשטח העבודה של קבלן, וציין כי השטח מול ביתו אינו מגודר, אין הפרדה בין פסולת הבניה לשטח הציבורי, ציוד וכלים כבדים לבניה נמצאים על שטחים ציבוריים והכלוך הינו ברמה בלתי נסבלת.

עוד ציין התושב, כי פנה פעמים רבות לבעלי תפקידים רלוונטיים במועצה, אך לצערו הנושא לא טופל. לטענתו, ניתן להתרשם כי פניותיו מיום חמישי בבוקר ועד יום שני (מועד שליחת התלונה) לא עזרו, והמצב העגום עדין קיים בשטח. עוד טען התושב, כי באותו היום, בנוסף למפגעים הרגילים בשטח, לא הייתה בביתו אספקת מים למשך מספר שעות, כתוצאה מפגיעה נוספת בצנרת.

תוצאת הביורור

הבדיקה העלתה כי הפסקת המים שאירעה במקום מגוריו של המתלונן נוצרה עקב פגיעה של הקבלן שעבד במקום בצנרת העירונית.

למבקר נמסר כי במקום הוזעק קבלן, הוצב עוקב מים, והפסקת המים נדרשה לצורך ביצוע תיקון התקלה.

לגבי המפגעים ופסולת הבניה התברר, כי במהלך התקופה האחרונה בוצעו פעולות שנועדו לצמצם את הפגיעה באיכות החיים של התושבים במקום, למרות עבודות הבניה שבוצעו במסגרת הקמת שכונה החדשה.

ביום 29.4.13 נערכה באגף איכות הסביבה שיחה עם נציג הקבלן, שבמהלכה הוא הבטיח לדאוג לניקוי המקום עד למחרת בבוקר. מנהלת האגף לא הסתפקה בכך, והוציאה הנחיות לניקוי המקום במידה והקבלן לא יעשה זאת.

בתאריך 30.4.13 בשעות הבוקר נערכה בדיקה, והתברר כי יש בשטח כלים כבדים שעדין עובדים ולכן לא ניתן לנקות.

בתאריך 2.5.13 הוכנס לשטח רכב טיאוט לצורך ניקוי המקום מעבר למה שביצע הקבלן.

נמצא כי בסמוך למועד הבדיקה, הופקו מספר קנסות לקבלן שעבד בקרבת ביתו של המתלונן, שכבר שולמו על ידו, והקנס האחרון ניתן מספר ימים לפני קבלת התלונה.

למבקר נמסר כי בתאריך 5.5.13 שוב הוכנס לשטח רכב טיאוט, ולגבי המפגעים על הכביש והמדרכה יופק דוח נוסף לקבלן.

הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות

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) (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.
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 ודבריה הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 2008, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.
 † ס"ח התשי"ח, עמ' 191.

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 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 8(א) להתייבב 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. 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 ויצוין 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 8(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 זולת 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 בחיזוק, 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 משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אנגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה פרטם 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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה