



# דוח הממונה על תלונות הציבור

## לשנת 2014



**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		העדר פיקוח ואכיפה בנושא עבירות חניה
		1	אי מתן תשובה לפניות בנושא אגרת תלמידי חוץ
	1		העדר שילוט וגידור באתר בניה
	2	1	סה"כ

### **פרטי התלונה** .3

#### **3.1 העדר פיקוח ואכיפה בנושא עבירות חניה**

##### **מהות התלונה**

בתאריך 11.6.14 פנה תושב למבקר המועצה, וביקש לחייב את הגורמים במועצה להתייחס בכתב ובאופן ענייני למכתבו מיום 4.5.14, שהתקבל במחלקת ביטחון והועבר לטיפול אגף איכות הסביבה ביום 8.5.14. התושב צירף לפנייתו העתק מהמכתב האמור.

למכתב צורפו תמונות של רכבים החוסמים מדרכה ומאלצים את הולכי הרגל לרדת לכביש, רכבים החונים על המדרכה, ורכבים החונים דרך קבע באדום לבן ביציאה מרחוב המצפה וגורמים לעיכוב התנועה. התושב קבל על כך שלמרות שפנה למוקד העירוני בנושאים אלו, לא בוצעה אכיפה.

בפניה צוין, כי רק לפני חצי שנה הפיקוח היה דואג לאתר בעלי רכבים החונים בצורה מסוכנת, ואילו היום השיטור נותן הסברים לא רלוונטיים, כגון "מצוקת חניה".

##### **תוצאת הבירור**

1. נמצא כי עובדת אגף איכות הסביבה שלחה לתושב תשובה באמצעות המייל בתאריך 9.6.14, שככל הנראה, מסיבה כלשהי לא הגיעה אליו. בתשובה האמורה צוין, כי פקחי איכות הסביבה קיבלו הנחייה לאכוף במהלך היום ובעיקר בשעות הבוקר המוקדמות, סיירי השיטור יגבירו נוכחות ואכיפה בשעות הערב והלילה, ולאחר קבלת התלונה במוקד ייצא פקח או סייר לשטח כדי לאכוף.
2. למבקר נמסר כי המייל האמור נשלח לתושב בשנית, אך טרם התקבל ממנו אישור על קבלתו.
3. בעקבות פניית התושב למבקר, נערכה עימו שיחה טלפונית על ידי עובדת אגף איכות הסביבה, לצורך קבלת פרטים והבהרות נוספות.
4. מנהלת אגף איכות הסביבה מסרה למבקר, כי כל המפקחים באגף וסיירי השיטור במחלקת הביטחון הונחו לאכוף את החוק ללא יוצא מן הכלל בכל רחבי הישוב. מנהל מחלקת ביטחון מסר למבקר דברים דומים.
5. למבקר נמסר כי מתחילת השנה ועד למועד בירור התלונה נרשמו בשכונת חמניות כ - 16 דוחות חניה בגין עבירות שונות, ורק בימים האחרונים ניתנו דוחות בגין רכבים שחנו שלא כחוק בשכונה, וביצוע האכיפה ימשך במגבלות כוח האדם הקיים.

### 3.2. אי מתן תשובה לפניויות בנושא אגרת תלמידי חוץ

#### מהות התלונה

בתאריך 23.9.14 פנה תושב לראש המועצה בתלונה על העדר מענה של אגף חינוך וקהילה לתלונה שהוגשה על ידו בנושא חיוב באגרת תלמידי חוץ. בעקבות כך, פנה ראש המועצה למנהלת האגף וביקש את התייחסותה, ובמקביל הפנה את התלונה למבקר במועצה, וביקש שיבדוק את הנושא במסגרת תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

בתלונה האמורה נטען, כי התושב קיבל דרישה ממינהל החינוך בעירייה מסויימת, לשלם אגרת חינוך עבור 3 שנות הלימוד האחרונות של בנו, הלומד בישיבה הנמצאת באותה עיר. לדבריו, הוא התקשר לאגף חינוך במועצה והודיע על קבלת הדרישה (שנשלחה לתלמידים נוספים בישיבה) וביקש לדעת מדוע הגיעה אליו, ובתגובה נאמר לו כי עליו לשלם אגרת חינוך הואיל ובנו לא קיבל את אישור המועצה ללמוד מחוץ לישוב. התושב ציין כי מאחר והתשובה לא סיפקה אותו, הוא שלח פקס לאגף החינוך וביקש לקבל תגובה בכתב, אך בקשתו לא נענתה.

לטענת התושב, למרות ששלח מספר הודעות מייל לאגף חינוך ואף השאיר הודעות בתא הקולי של מנהלת האגף, הוא לא זכה לקבל מענה. לדבריו, הוא גם יצר קשר עם לשכת ראש המועצה והובטח לו כי מחלקת החינוך תיצור עימו קשר, אך עד כה טרם קיבל תשובה.

#### תוצאת הברור

1. בחוזר מנכ"ל משרד החינוך נקבע, כי כאשר הרשות מספקת פתרון שיבוץ לתלמיד בתחומי הרשות, והוריו מחליטים מיוזמתם לשלוח אותו ללמוד מחוץ לתחום הרשות שבה הוא מתגורר, עליהם לקבל על כך אישור מהרשות השולחת והקולטת, ולשאת בתשלום עבור תלמיד החוץ מכיסם.
2. מנהלת אגף החינוך מסרה למבקר, כי במועד בו הבן של המתלונן הגיע לגיל המעבר לכתה ז', המוסד "שלהבת" פעל בישוב במשך כשנתיים, והחל את שנתו השלישית לשביעות רצון ציבור ההורים והתלמידים.
3. בחוזר מנכ"ל נקבע, כי ההתחשבות עבור תלמידי חוץ תהיה בין הרשות הקולטת לבין הרשות השולחת, ואין לערב בכך את ההורים, למעט במקרים בהם הם בחרו מיוזמתם במוסד אחר מזה שהוצע להם ע"י הרשות, ובמקרה זה אפשר לדרוש מהם תשלום.
4. מנהלת אגף החינוך מסרה למבקר, שהורי הילד נשוא התלונה בחרו מיוזמתם וללא קבלת אישור/הסכמה של אגף חינוך, לרשום את בנם לישיבה מחוץ לישוב.

לפיקד, במכתב ששלחה להורים בתאריך 23.9.14, ציינה מנהלת האגף את הדברים הבאים:

כידוע לכם בשהם נפתחה לפני כשש שנים הישיבה / אולפנה שלהבת. מיום פתיחת הישיבה / אולפנה, היא מהווה עבור תלמידי שהם מוסד חינוכי אליו הם משויכים. אנו כרשות דאגנו לתת מענה הולם לתלמידי החינוך הממלכתי דתי בתוך היישוב. בשנת הלימודים תשע"ב, שהייתה השנה השלישית לביסוסו של רצף חינוכי יישובי, בחרתם לרשום את בנכם למוסד חינוכי אחר מחוץ לישוב. הרשות המקומית לא נתנה כל התחייבות להשתתפות בהסעות או בשכר אגרת תלמידי חוץ.

5. לגבי השאלה אם הוסבר בזמנו להורים שהם יידרשו לשלם מכיסם את אגרת תלמידי חוץ במידה וייבחרו במוסד חינוכי מחוץ לשהם, השיבה מנהלת האגף כי בזמנו ההורים לא פנו בבקשה לקבלת אישור או הסכמה של המועצה, כך שלא היתה הזדמנות להסביר להם את משמעויות החלטתם.

6. מנהלת האגף מסרה למבקר, כי ההורים פנו בבקשה להשתתפות באגרת תלמידי חוץ במהלך חודש אוגוסט, לאחר שקיבלו מהעירייה האמורה דרישה לתשלום בגין 3 שנות לימוד של בנם. לדבריה, רכזת התחום באגף חינוך בדקה עמה את הנתונים, חזרה להורים והסבירה להם שבקשתם לא מאושרת ואת הסיבות לכך, אך ההורים שלא הסכימו לקבל את התשובה פנו אליה בסוף חודש אוגוסט - תחילת ספטמבר בבקשה לקבלת הסברים נוספים.

7. לגבי העיכוב בהכנת תשובה בכתב להורים ציינה מנהלת האגף, שאכן התעכבה במתן התשובה (עקב פתיחת שנת הלימודים). לדבריה, מכתב התשובה נוסח אך המשלוח התעכב עד לתאריך 23.9.14, ובמקביל לשליחתו היא שוחחה עם המתלונן בטלפון והתנצלה על העיכוב. מנהלת האגף גם ציינה, כי הסבירה למתלונן שהעירייה האמורה וביה"ס קיבלו את בנם בניגוד להנחיות חוזר מנכ"ל, ללא אישור הסכמה של המועצה, מבלי שהסבו את תשומת ליבם בצורך לשלם, ושלחו את דרישת התשלום בדעיבד שלוש שנים אחורנית. עוד ציינה מנהלת האגף, כי המתלונן ציין בפניה שגם עבור שנה זו לא אמרו לו כי יידרש לשלם.

8. לאור כל האמור, המבקר המליץ לנקוט בצעדים הבאים:

א. להנחות את אגף החינוך, שבמקרה בו ההורים אינם רושמים את הילד למוסד בתחום היישוב ואינם פונים מיוזמתם בבקשה לקבלת אישור או הסכמה של המועצה ללימוד במוסד מחוץ ליישוב, האגף ייזום פנייה אליהם שתכלול הסבר לגבי המשמעויות של החלטתם, ובכלל זה האפשרות שיחויבו לשלם אגרת תלמידי חוץ.

ב. לחדד את ההנחיות באשר לחובת העובדים להשיב לפניית תושבים בתוך פרק זמן סביר, גם בתקופות של עומס עבודה כגון פתיחת שנת הלימודים.

9. בתאריך 30.9.14 העביר המבקר את ממצאי הבדיקה לראש המועצה. בעקבות כך, השיב ראש המועצה כי הוא מאמץ את המלצות המבקר ליישום מיידי, באמצעות מנהלת אגף החינוך.

### 3.3 העדר שילוט וגידור באתר בניה

#### מהות התלונה

בתאריך 11.2.14 פנה למבקר המועצה תושב שקבל על העדר טיפול בפנייה שהועברה על ידו למוקד העירוני, בנוגע לעבודות בינוי של מרכז מסחרי שהחלו להתבצע ברחוב הדקל פינת עמק איילון.

התושב טען כי האתר, שהיה נטוש עד השבועיים האחרונים, החל להיות מאוכלס בכלי עבודה (דחפור גדול, פחי פינוי, שירותים ניידים וציוד רב), והחלו להתבצע בו חפירות, חציבות ופינוי פסולת בניה. לדבריו, לאחר תחילת העבודות, הוא פנה למוקד העירוני בבקשה לדאוג לגידור המקום על פי המתבקש בחוק, מפני שהאתר גובל בפארק עם שבילי הליכה מסודרים ומהווה מקום בילוי לצעירים, ילדים, משפחות ורוכבי אופניים.

עוד ציין התושב, כי על פי חוק, כל אתר בניה מחויב להיות מגודר וחייב להיות בו שילוט הנושא את שם הקבלן ופרטיו, בפרט כאשר יש במקום חפירות ומיכון כבד, ולצערנו, הפנייה שהעביר למוקד בנושא לא נענתה.

#### תוצאת הבירור

1. בתאריך 17.2.14 פנה המבקר לממונה על פניות הציבור במועצה, וביקש שתבדוק את הנושא מול אגף הנדסה. במקביל, עדכן המבקר את התושב כי העביר את פנייתו לטיפול של הממונה על פניות הציבור, שתבדוק את הנושא ותשיב לו ישירות.
2. בתאריך 18.2.14 שלחה הממונה על פניות הציבור במועצה תשובה לתושב, עם העתק למבקר, בו הודתה לו על הפנייה והסבת תשומת הלב לנושא. בתשובה צוין, כי כפי שהתושב כתב, בימים הקרובים מפנים במקום אדמה עד לגובה הדרוש, ואז יגודר המקום להמשך עבודות הבניה.
3. עוד ציינה הממונה על פניות הציבור, כי המפקח מטעם אגף הנדסה נמצא בקשר, ועוקב אחר הביצוע.

## **הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות**

## 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, 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 תפקידיו 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 תפקידיו כמבקר.

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

<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>, 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 לברור 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].
- (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.

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

<sup>3</sup> סי"ח התשי"ח, עמ' 92.

- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנלווין 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) 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 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.
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, לנלווין ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין 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, לנלווין, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנלווין ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנלווין ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנלווין או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן 3(א).
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 אגב 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 פרטום 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