



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2009

שהם מצויינת ✓ בשבילך!

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 לפנייות שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם כממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק. הדוח אינו כולל פניות שטופלו באופן שוטף ע"י הממונה על פניות הציבור וקידום מעמד האישה במועצה.

במהלך שנת 2009 התקבלו במשרד מבקר המועצה 12 תלונות באמצעות הודעות מייל. התשובות למתלוננים נשלחו באמצעות המייל, עם העתקים למנכ"ל המועצה ולמנהל האגף הרלוונטי לנושא התלונה.

לצורך בירור התלונה, היא הועברה לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה, נסקרו דוחות ומסמכים רלוונטיים, ובמידת הצורך התקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות.

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו ע"י המבקר במהלך שנת 2009 :

תוצאות הבירור			נושא התלונה
לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
1			החלטות הוועדה לתכנון ובניה
		1	קבלת הזמנה באיחור לאירוע שהפיק ח.מ.ש.
	1		טיפול במדורות ל"ג בעומר ליד בתי מגורים
1			ייעוד מגרשי הטניס בסופי שבוע רק למנויים
1			אי מניעת סגירת גינה ע"י תושבי מבן
1			ביטול מקום חניה ליד בניין ח.מ.ש.
1			העדר אכיפה בנושא איסוף צואת כלבים
3	1	1	השגות על חיובים בגין צריכת מים
8	2	2	סה"כ

3. פרטי התלונות

3.1 השגה על החלטת הוועדה המקומית

נושא התלונה

התנגדות תושב שחתם על הסכמה לביצוע הרחבת דירה של שכן, לשינויים שבוצעו בתכנית ההרחבה ואושרו ע"י הוועדה המקומית לתכנון ובניה.

תוצאת הבירור

1. הבקשה המקורית נחתמה על ידי 75% מהדיירים, כנדרש בחוק.
2. הוועדה המקומית אישרה רק חלק מהתוספת שהתבקשה, כלומר אושרה בניה בהיקף קטן יותר ופחות בולט מהתכנית שהוגשה. לפיכך, לא נמצא צורך בקבלת הסכמה מחודשת של השכנים.
3. ניצול זכויות הבנייה הותנה במגבלת קווי בניין, במטרה לשמור בכל מקרה על קווי בניין חוקיים.
4. זכויות הבניה חושבו לפי החלק היחסי של דירת המבקש מסך כל הזכויות במגרש, כך שבעצם מתן האישור להרחבת הדירה אין בכדי לגרוע מזכויות עתידיות.
5. היתר הבניה יצא כחוק, ובדיקת הפיקוח העלתה שהבניה מבוצעת בהתאם להיתר הבניה.

3.2 קבלת הזמנה לאירוע באיחור

נושא התלונה

השגה על כך, שהזמנה לערב הוקרה לחיילים שנערך לכבוד יום העצמאות ע"י החברה העירונית ח.מ.ש, הגיעה לבן החייל של התושבת רק לאחר שהאירוע כבר התקיים.

תוצאת הבירור

1. נמצא שחלק מהתושבים אכן קיבלו את ההזמנות לאירוע האמור באיחור ניכר, עקב עיכובים שחלו בשירות הדואר.
2. בעקבות בירור התלונה, שלחה החברה העירונית ח.מ.ש. מכתב תלונה לחברת הדואר, והעבירה העתק ממנו למבקר המועצה.
3. במכתב צוין, כי בתאריך 22.4.09 שלחה החברה באמצעות הדואר כ - 750 הזמנות לערב הוקרה לחיילים לכבוד יום העצמאות, שהתקיים בתאריך 2.5.09. אולם, מספר שבועות לאחר קיום האירוע, החלו להתקבל בחברה פניות מתושבים שקיבלו את ההזמנה לאירוע רק באותו היום.
4. במכתב צוין, כי העיכוב במשלוח המעטפות גרם לנוכחות דלילה של משתתפים שביזתה את האירוע, ולנוק תדמיתי וכספי לחברה העירונית. חברת הדואר התבקשה לזכות את ח.מ.ש. בגין הוצאות הבולים, לערוך בירור מקיף בנושא, ולדווח על תוצאות הבדיקה.
5. נוסח המכתב האמור הועבר לידיעת המתלוננת.

3.3 הבערת מדורות ל"ג בעומר ליד בתי תושבים

נושא התלונה

העדר טיפול של גורמי הפיקוח בתלונה על הבערת מדורות ל"ג בעומר בסמוך לביתו של המתלונן. התושב ביקש לדעת אם הוא זכאי לפיצוי מהמועצה בגין נזק שנגרם לרכושו כתוצאה מגיצי המדורות.

תוצאת הבירור

1. בדיקה מול אגף איכות הסביבה העלתה, כי המועצה נערכה מבעוד מועד לקראת מדורות ל"ג בעומר, הן בהכשרת שטחים והן בפעילות מניעתית, במטרה להבטיח את בטיחות התושבים.
2. נמצא, כי הפקחים לא הונחו לתת קנסות או לכבות מדורות, אלא להגיע לאתרים השונים ולבקש להפסיק פעילות רק במקרים של חשש לבטיחות, כולל באמצעות מעורבות משטרתית.

3. למבקר נמסר, כי בערב ל"ג בעומר הפקחים היו עמוסים מאוד בקריאות, ומפאת מחסור בכוח אדם נוצר קושי לתת מענה אפקטיבי, וזאת בנוסף לקושי בקבלת סיוע משטרת לצורך אכיפה.
4. לדעת המבקר, המועצה אינה רשאית להעניק פיצוי למתלונן בגין נזקים שנגרמו לרכוש כתוצאה מגיצי המדורות. עם זאת, יש מקום להיערך בהתאם למניעת מקרים כגון אלו בעתיד.
5. למבקר נמסר, כי מתוכננת להיערך ישיבת הפקת לקחים פנימית במועצה, בכל הנוגע להבערת מדורות ל"ג בעומר, שבמהלכה ייבחנו בין היתר, כל הדרכים למניעת נזקים עתידיים לתושבים, וזאת בנוסף להכשרת השטחים והפעילות המניעתית כפי שבוצעה.

3.4 הפעלת מגרשי הטניס

נושא התלונה

השגה על כך שמגרשי הטניס מיועדים בסופי שבוע למנויים בלבד. בנוסף, נטען שהתושבים אינם מפנים בזמן את המגרשים שהוזמנו.

תוצאת הבירור

1. בדיקה מול החברה הכלכלית האחראית על הפעלת הספורטן העלתה, כי מגרשי הטניס משמשים בכל ימות השנה את תושבי שוהם, ובכלל זה מנויים, חניכי בית ספר לטניס, שחקני ליגת הטניס, ואזרחים מזדמנים.
2. למבקר נמסר, כי בחודשים יולי אוגוסט נוצר לחץ רב, בעיקר של בני נוער ואנשים בחופשה, להזמנת מגרשים בסופי שבוע, ובעקבות תלונות חוזרות ונשנות של מנויים שלא הצליחו להזמין מגרש, החליטה ההנהלה לתת עדיפות למנויים בתקופה זו בלבד.
3. עוד נמסר, כי יישום ההחלטה גם מונע מאזרחים להיכנס למרכז הספורט דרך מגרשי הטניס בסופי השבוע העמוסים, שבהם יכולת הבקרה על הנכנסים לבריכות ולחדר הכושר דרך מגרשי הטניס כמעט בלתי אפשרית, עקב העומס הרב. מכל מקום, ההחלטה האמורה מתייחסת לחודשים יולי-אוגוסט בלבד, ובשאר חודשי השנה השימוש במגרשים בסופי שבוע אינו מוגבל למנויים בלבד.
4. לגבי הפינוי המאוחר של המגרשים שהוזמנו, מנהל המרכז התבקש על ידי הנהלת החברה הכלכלית לדאוג לרישום של פרטי המפנים את המגרש באיחור, ולמנוע מהם הזמנת מגרשים עתידית.

.3.5

סגירת גינה ע"י תושבי מבנן**נושא התלונה**

השגה על סגירת גינה ציבורית ע"י תושבי מבנן. המתלונן ביקש לברר אם צריכת המים במקום מסופקת ע"י המועצה, ולקבל מסמכים המעידים למי שייכת הגינה.

תוצאת הבירור

1. מבדיקה שנערכה מול אגף הנדסה עולה, כי מדובר בשטח משותף של דיירי מבנן בתוך תחום המגרשים הפרטיים, ולא בשטח ציבורי.
2. למבקר נמסר, כי במידה והדיירים החליטו לנעול את השער, המועצה אינה קשורה לכך וזה עניין פרטי של הדיירים.
3. מבירור שנערך מול אגף איכות הסביבה עולה, כי הגינן במקום הוא פרטי וניזון ממערכת השקיה פנימית של הבתים המשותפים.
4. לגבי בקשת התושב לעיין בתכניות המעידות על ייעוד הקרקע, הוא התבקש לפנות בשעות קבלת קהל לאגף הנדסה במועצה. באגף קיים נוהל מסודר לגבי אפשרות התושבים לעיין בתיקי בניין והיתרים, ואף לצלם מתוכם מסמכים.

.3.6

ביטול מקום חניה ליד בניין ח.מ.ש.**נושא התלונה**

השגה על ביטול מקום חניה ציבורית במגרש הצמוד לבניין ח.מ.ש. לטובת שביל גישה המוביל מהחניה ישירות למרפסת בית הקפה הפועל במקום. המתלונן טען שקיימת במקום בעיה בטיחותית, ושמפעיל בית הקפה אינו מאפשר לילדים הבאים לחוגים, להיכנס לבניין דרך שביל הגישה האמור.

תוצאת הבירור

1. למבקר נמסר, כי חלק מלקוחות בית הקפה הפועל במקום נהגו לצאת ולהיכנס דרך המרפסת, והדבר יצר מפגע בגינה וליקוי בטיחותי בחניון, ובעקבות כך הוגשה בקשה ליצירת שביל גישה מסודר לבאי בית הקפה.
2. ביטול החניה במוצא השביל בוצע ע"י ח.מ.ש. במטרה למנוע את חסימת המוצא להולכי רגל ולהבטיח מעבר בטיחותי לחניון. מדובר בכניסה משנית לבית הקפה, ולא בכניסה ראשית אליו או לבית התרבות, שנעשית מהדלת שבחזית הבניין.
3. נמצא כי עפ"י התב"ע, השטח האמור אינו מיועד לחניה ציבורית, ומספר החניות בתחומי המגרש הוא מעבר לתקן החניה הדרוש לפי זכויות הבניה המאושרות.

4. לגבי ההיבט הבטיחותי של השביל האמור, הנושא נבדק ע"י מהנדסת המועצה באמצעות קבלת חוות דעת מיועץ התנועה לענייני בטיחות.
5. למבקר נמסר, כי המועצה עתידה לבצע בתחילת שנת 2010 עבודות להרחבת בית התרבות ובניית קונסרבטוריון בדיוק בשטח המדובר, לעבר החניון האמור, ובמסגרת זו תיסלל מדרכה וכניסה מסודרת לבית הקפה ולקונסרבטוריון.

3.7. אכיפה בנושא איסוף צואת כלבים

נושא התלונה

השגה על כך שהמועצה אינה מבצעת אכיפה מספקת של החוק המחייב איסוף צואת כלבים ע"י הבעלים. התושב ביקש לדעת כמה דוחות נרשמו בנושא בשנה האחרונה, ומה בכוונת המועצה לעשות בעניין.

תוצאת הבירור

1. למבקר הוסבר, כי קיימת בעייתיות באכיפת החוק בדבר איסוף צואת כלבים, מאחר והכלב לא תמיד נצפה בזמן אמת בעת ביצוע הצרכים. עם זאת, נמצאו מעט מקרים בהם נרשמו דוחות בגין סעיף זה, למרות שעיקר הקנסות היו בתחום השוטטות.
2. נמצא, כי מלבד איסוף צואת כלבים במקומות ואתרים שונים, מתבצעת ע"י המועצה פעילות מניעה והסברה בנושא, באמצעות מתקני שקיות, פרסומים באתר האינטרנט, חלוקת פליירים, ועוד.
3. בדיקה באגף איכות הסביבה העלתה, כי בשבועיים שקדמו למועד התלונה, נקנסו 26 בעלי כלבים בעקבות מבצע אכיפה מתוגבר, כולל בגין לכידות, לעומת כ- 10 קנסות בממוצע בחודש רגיל.
4. למתלונן נמסר, כי בדוחות הפעילות השנתיים של הוטריןרית המופיעים באתר האינטרנט של המועצה, נכללים בין היתר גם נתונים לגבי הקנסות. בנוסף, הוא התבקש להפנות את תשומת לב המוקד העירוני למקומות בהם קיים לכלוך יתר, המחייב את המועצה לתגבר את הניקיון והאכיפה.
5. בעקבות כך, פנה המתלונן פעם נוספת למועצה וביקש להציב שלטי אזהרה בנושא איסוף צואת כלבים ברחבי היישוב, ובכלל זה בדשא הסמוך למקום מגוריו. הממונה על פניות הציבור במועצה השיבה לתושב, כי המועצה כבר הזמינה שלטים בנושא ולכשיגיעו יוצב אחד במקום המבוקש.

3.8 השגות על חיובי מים

נושא התלונה

השגה על חיוב חריג עבור צריכת מים, בגין נזילה מהצנרת שבשטח המבנן.

תוצאת הבירור

1. בירור שנערך מול מחלקת הגביה העלה, כי במבנן היה פיצוץ בצינור מים, מה שגרם לכל אחד מהדיירים צריכה משותפת גבוהה יחסית.
2. לאחר שמחלקת הגביה קיבלה את קריאות המונים, היא פנתה לדיירים והתריעה על הצריכה הגבוהה.
3. המתלונן התבקש להמציא למחלקת הגביה אישור על כך שהנזילה תוקנה, על מנת שהמועצה תוכל לזכות את הדיירים, עפ"י נוהל הנזילה הקבוע בתקנות המים.

נושא התלונה

סירוב מחלקת הגביה לבקשה לקבלת החזרים בגין חשבונות מים ששולמו בשנים קודמות, בטענה שנוסף למשפחה ילד שלא דווח עליו למועצה.

תוצאת הבירור

1. מחלקת הגביה עדכנה את תעריפי החשבון בהתאם למספר הנפשות שדווח לה. לדעת המבקר, בנסיבות האמורות לא ניתן לבצע התחשבנות רטרואקטיבית עבור חיובי מים משנים קודמות.
2. יש לבדוק אפשרות שהמועצה תתעדכן באופן עצמאי לגבי שינויים שחלו במספר הנפשות, באמצעות נתוני מרשם האוכלוסין.

נושא התלונה

בקשה לבדיקת חיוב מים בסכום חריג.

תוצאת הבירור

1. בדיקה במחלקת הגביה העלתה, כי גביית החשבון החריג עוכבה עד לעריכת בירור.
2. למתלונן הוסבר, כי במידה ותתגלה נזילה יהיה עליו להגיש מסמך כי תיקן אותה, ומחלקת הגביה תזכה אותו בהתאם לנוהל הקבוע בתקנות המים.

נושא התלונה

סירוב מחלקת הגביה לתקן רטרואקטיבית חיוב מים בסכום גבוה יחסית, שבוצע לפני כשנה.

תוצאת הבירור

1. בבדיקת צריכות המים של המתלונן לאורך השנים נמצא, כי היו גם צריכות גבוהות יותר מהצריכה הממוצעת שהוצגה בתלונה.
2. למרות שלא ידועה למתלונן הסיבה לצריכה החריגה שבוצעה לפני כשנה, המועצה אינה יכולה להתבסס על כך לצורך תיקון החשבון.
3. למתלונן הובהר, כי במידה והתגלתה נזילה שגרמה לצריכת מים חריגה, המועצה רשאית להתחשב בכך ולחייב עפ"י תעריף מופחת, אולם במקרה זה לא דווח על נזילה. כמו כן, ניתן לתקן חשבון בעקבות גילוי תקלה בשעון, אולם במקרה זה תקלה בשעון לא נראית הגיונית, מאחר והצריכות מאז ועד היום נראות סבירות.
4. למרות האמור, ניתן לבדוק את השעון במעבדה מוסמכת, בעלות של 189 ₪. במידה והשעון יימצא בלתי תקין, סכום זה יוחזר למתלונן במלואו. מחלקת הגביה התבקשה לייצור קשר עם התושב, לצורך אימות הפרטים ומתן הסברים נוספים כנדרש.

נושא התלונה

השגה על חיוב בגין צריכת מים עודפת, למרות שהוצגו מסמכים המעידים על כך שהמשפחה מונה 6 נפשות.

תוצאת הבירור

1. התלונה נבדקה במחלקת הגביה, ונמצאה מוצדקת.
2. חשבון המתלונן עודכן והחיוב תוקן בהתאם.
3. מחלקת הגביה שוחחה טלפונית עם המתלונן בנושא התיקון.

הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008*	
1.	<p style="text-align: center;">הגדרות</p> <p style="text-align: center;">בחוק זה –</p> <p>"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;</p> <p>"מועצה" – לרבות מחולל;</p> <p>"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;</p> <p>"השר" – שר הפנים.</p>
2.	<p>(א) מועצת רשות מקומית חמנה 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 התפקידו כממונה על תלונות הציבור.</p> <p>(ג) לא ימנה עובד בכיר כאמור בפסקה (א), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1998, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד גיהולל במגזר הציבורי.</p> <p>(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 (א2).</p> <p>(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה 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.</p> <p>(ד) על מינויו וכהותחו 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.</p> <p>(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p>
3.	<p>במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי וכלתי חלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p>
4.	<p>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.</p>

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

1 ס"ח התשס"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 נוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף סדא(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 הסונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אחרו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינוחל חקון, או שיש בו משום נזקשות יתרה או איצדק בולט.
6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחזתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לכיורר ועיל של התלונה.
7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין החלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שכית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטורנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה חוזג מחוראות 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, החשי"ח-1989 [נוסח משולב].
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדוקה את בירורן:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השנה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א) 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 8 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, וידיע 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' 147.

³ סיה התש"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) להחייב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסינות 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, 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 להפסיק 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 בחיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לחיקון 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, וידוע על ממצאיו למתלונן, רחיית התלונה
לנילון ולממונה עליו.
14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וששירים
(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 בחיפוף, לא יוארך המועד בשל
הגשת התלונה או בירורה.
(ב) לא ייוקע 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 ולמועצה הרשות המקומית דין וחשבון
דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מרו 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
תפקידו לא ישמשו ראיה בבל הליך משפטי או משמעתי.
(ב) הודעה שנחקבלה אגב מילוי חפיקריו 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 פרסום
לפי חוק זה –
(1) במודעות שהציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
(3) בהודעות שלום ארונה לחיובים;
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצה 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 לבידוד תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל
בבידוד 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 הקבוצים בסעיף 2א(2).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה