

שנת הקיימות



רואים רחוק, חולקים ירוק

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2019 - 2020



מועצה מקומית שוהם | www.shoham.muni.il



המוקד העירוני 106 - 24 שעות ביממה | www.shoham.muni.il

יש לנו פנאי 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 רבות נוספות שטופלו באופן שוטף במהלך השנה על ידי העובדת הממונה על פניות הציבור במועצה.

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

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על ידי המבקר בתקופת הדוח :

מספר תלונות			נושא התלונה
לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
		1	פיצול מחסן במרתף
		1	פרסום פרוטוקולים משיבות ועדת ערר
	1		פינוי מיידית של גזם מהכביש
		1	החזר כספי כתוצאה מביצוע מדידה שגויה
	1		עיכוב תשלומים לספק
0	2	3	סה"כ

.3 פרטי התלונות

.3.1 פיצול מחסן במרתף

פרטי התלונה

בתאריך 5.1.19 פנה למבקר תושב, שטען כי בעל דירה בבניין שבו הוא גר המחזיק במחסן בחנייה, פיצל אותו מהדירה ע"י חיבור המחסן למרתף ומחפש שוכרים. התושב טען כי מעבר לחוקיות הנושא שלדעתו היא בעייתית, יש בעיה של פגיעה ביסודות ובקונסטרוקציה וקיימת סכנה למבנה. התושב ביקש התערבות מיידית כדי למנוע את התמוטטות המבנה, וציין כי הוא לא נכנס לנושא החוקי של פיצול דירות והפיכת שטח שירות למגורים מניבים.

תוצאת הבירור

בבירור שנערך מול הגורמים המקצועיים נמסרו למבקר ההסברים הבאים:

- .1 המפקח על הבנייה ביצע פיקוח במקום, שבעקבותיו הוכן דו"ח פיקוח ובעל הנכס זומן לשימוע.
- .2 בעל הנכס יידרש להמציא אישור מהנדס על יציבות המבנה במידה ויתברר כי ביצע פגיעה מבנית בבניין.

ההסברים האמורים הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלונן.

.3.2 פרסום פרוטוקולים משיבות ועדות ערר

פרטי התלונה

בתאריך 10.3.19 פנתה למבקר תושבת שטענה כי לפי החוק, כל הפרוטוקולים של ועדות הערר לענייני ארנונה צריכים להיות מפורסמים באתר האינטרנט של המועצה. המתלוננת אף טרחה וצירפה צילום של הוראת החוק בנושא, העירה כי היא לא מוצאת את הפרוטוקולים האמורים באתר המועצה, וביקשה מהמבקר לטפל במהירות בנושא.

תוצאת הבירור

1. בעקבות קבלת התלונה, המבקר ביקש מהאחראים על הנושא במועצה להעלות לאתר האינטרנט את הפרוטוקולים של ועדות ערר לענייני ארנונה, כפי הנדרש.
2. לאחר שנמסר למבקר כי פרוטוקול ישיבת ועדת הערר האחרונה שנערכה בחודש פברואר 2019, כבר הועלה לאתר המועצה, הוא עדכן בכך את המתלוננת וצירף לתשובתו קישור למיקום הפרוטוקולים של הוועדות באתר המועצה.
3. בעקבות כך פנתה המתלוננת שוב למבקר, וביקשה שהוא יודא שלאחר המועצה יועלו גם כל הפרוטוקולים של ועדות הערר מהשנים שחלפו (לפחות משנת 2016) כפי שהחוק חייב את המועצה מאז ומתמיד.
4. לאחר בירור נוסף, המבקר עדכן את המתלוננת כי נמסר לו שהנושא בטיפול ובקרוב יועלו לאתר המועצה גם הפרוטוקולים של ה-3 שנים האחרונות.

3.3 פינוי מידי של גזם מהכביש

פרטי התלונה

בתאריך 22.8.19 פנה למבקר תושב שקיבל מענה מהמוקד העירוני שפנייתו תטופל למחרת. לטענתו, באותו היום גזמו שיחים או עצים לאורך הכניסה הראשית ליישוב והגזם הושאר על הנתיב הימני בכביש, וכתוצאה מכך מכוניות סטו מנתיב זה לכיוון המכוניות שבנתיב השמאלי וסיכנו אותן. המתלונן טען כי הוא ביקש מהמוקד לפנות את הגזם כדי למנוע את סיכון הנהגים, אך נאמר לו שהדבר ייעשה למחרת. לדבריו, למרות שהוא הסביר כי השעה היא שעת ערב ובלילה עלולים שלא לראות את ההפרעה לתנועה והיא מסכנת את הנוסעים, וביקש שיפנו או לפחות שיזיזו את הגזם למדרכה כדי לפנות את הנתיב, הדבר נעשה רק למחרת.

התושב גם ציין כי רצוי שמחלקות המועצה הנוגעות בדבר יימנעו את ההפרעה לתנועה בזמן ביצוע פעולה כלשהי, ולא ישאירו גורמי סיכון על הכביש, ואם כבר מתקבל דיווח על תקלה, היא צריכה להיות מטופלת עוד באותו היום או הערב, ולא באיחור של יום. המתלונן ביקש לבדוק את הנושא כדי להביא לשיפור המצב.

תוצאת הבירור

בבירור הנושא מול הגורמים המקצועיים נמסרו למבקר ההסברים הבאים:

1. במסגרת הרמות נוף שבוצעו ביישוב, הוצאה כמות גזם גדולה גם במקום שזוין בפנייה.
2. הגזם הונח בחלקו על המדרכה וחלקו על הכביש, כדי למנוע את חסימת המדרכה המשמשת את הרצים ואת הולכי הרגל.
3. כשיש כמות גזם גדולה ניתנת עדיפות להצבת חצי מהכמות במדרכה, כדי לא לסכן הולכי רגל שפגיעים הרבה יותר מרכב.
4. למועצה אין משאיות לאיסוף גזם הפועלות 24 שעות ביממה, ולעיתים נדרש להמתין עד ליום המחרת על מנת להפעילן.
5. התלונה התקבלה בשעה 18:47 בערב, בעת שמחלקות המועצה היו סגורות, ולכן נמסר למתלונן כי הגזם יפונה למחרת בבוקר.
6. למחרת כבר בסביבות השעה 06:00 בבוקר החל פינוי הגזם מהכביש, ובשעה 09:11 הוזן למערכת המוקד כי הגזם פונה.
7. מנהל האגף יעביר הנחיה למחלקת גינון לבצע גיזום בתיאום ובסמיכות להגעת המשאית לאיסוף הגזם באותו נקודה.

ההסברים האמורים הועברו ע"י המבקר לידיעת המתלונן.

3.4 החזר כספי כתוצאה מביצוע מדידה שגויה

פרטי התלונה

בתאריך 17.5.20 פנה למבקר זוג תושבים המתגוררים בנכס שנמצא בבעלותם, שטענו כי בעקבות קבלה מאוחרת של מכתב שנשלח אליהם מהמועצה בנוגע לתוצאות מדידת הנכס, נודע להם בחודש נובמבר 2019 כי שטח החיוב בארנונה גדל באופן משמעותי ללא כל הצדקה, ושהם שילמו תשלומים עודפים למועצה באמצעות הוראת קבע החל מתחילת השנה. התושבים טענו כי לא בוצעה על ידם שום הרחבה של הנכס ממועד רכישתו, ושהמודדים כלל לא היו בנכס ובזמנו הוסבר להם שהם יסתמכו על המידות הרשומות במועצה.

עוד צוין בתלונה, כי לאחר שהתושבים פנו למועצה בבקשה לתקן את הטעות ולקבל החזר כספי, בוצעה בתחילת שנת 2020 מדידה חוזרת בנכס שבמהלכה התגלתה הטעות, ושטח החיוב בארנונה הוחזר לגודל המקורי, אולם רק מהחודש שבו הם פנו למועצה. התושבים טענו כי מגיע להם החזר כספי החל מחודש ינואר 2019 שהיה מועד תחילת החיוב השגוי, ולא רק מחודש נובמבר 2019 שהיה מועד פנייתם למועצה.

תוצאת הבירור

לאחר בירור התלונה מול הגורמים המקצועיים, המבקר העביר למתלוננים את התשובה הבאה:

1. כידוע לכם, פנייתכם לתיקון שטח החיוב בארנונה בוצעה לאחר המועד האחרון שנקבע בחוק להגשת השגות. מצב זה יצר דילמה: מצד אחד המועצה אמורה לראות בכל חיוב שלא הוגשה לגביו השגה במועד, כחיוב סופי. מצד שני, עצם העובדה שבוצע חיוב יתר כתוצאה ממדידה שגויה שביצעה המועצה, גורמת לתחושת עוול וחוסר צדק. מבחינה משפטית, נדרש לאזן בין חובת השבת הכספים עפ"י חוק עשיית עושר ולא במשפט, ובין עיקרון סופיות השומה.
2. מצאתי כי בתי המשפט כבר נדרשו בעבר לסוגיה זו, ופסקו כי ביצוע השבת כספים לתושב בנסיבות אלה הוא אכן מוצדק. בתי המשפט חזרו ושנו בפסקי הדין, כי "אם הרשות גבתה ארנונה ביתר, מוטב שתשיב את מה שגבתה שלא כדין, אף ללא התדיינות". העלאת טענה בדבר סופיות השומה, נתפסת בידי בית המשפט כניסיון לא הוגן של הרשות להסתתר מאחורי טענות טכניות פורמליות.
3. לדוגמא, כב' השופט אזור כתב בפסק דין שניתן בעניין זה בבית המשפט המחוזי (פרץ אברהם בע"מ נגד עיריית חולון) כלהלן:

"פרופ' דניאל פרידמן מביע דעה בספרו, דיני עשיית עושר ולא במשפט, כי ביצוע השבה בנסיבות אלו צודקת, בהתחשב בכך שמדובר ברשות ציבורית אשר חבה כלפי האזרחים חובת הגינות וגם חובה בסיסית שלא לנהוג ברשלנות. במהדורה שניה של ספרו הנ"ל (בעמ' 880) מציין פרופ' פרידמן כי ראוי להכיר בזכות להשבת תשלומי מס שנגבה ביתר, בצורה רחבה, מפני שאזרח המקבל דרישת תשלום מן השלטון רשאי להניח כי הדרישה מבוססת על אדני חוק. גישת פרופ' פרידמן נראית בעיני גישה ראויה. על האזרחים המקבלים דרישות מס לדעת כי במקרה של טעות יוחזר להם כספם. אחיזת הכספים שנגבו בטעות על ידי הרשות יש בה אלמנט ממשי של חוסר צדק, ואין סיבה להימנע מהחזרת התשלום שנגבה ביתר."

4. לאור כל האמור לעיל, ההחלטה בעניינכם נשקלה מחדש ע"י הגורמים המקצועיים, והוחלט להשיב לכם את כל הכספים שנגבו ממכם ביתר עקב המדידה השגויה. בהתאם לכך, במחלקת הגביה כבר בוצע תיקון של שטח הדירה בהתאם למדידה הנכונה, החל מיום החיוב, דהיינו 1/1/19.

5. כתוצאה מכך, חשבון הארנונה שלכם נמצא כעת ביתרת זכות, ונמסר לי כי הוחל הטיפול בהכנת השיק לצורך ביצוע בפועל של ההחזר הכספי.

3.5. עיכוב תשלומים לספק

פרטי התלונה

בתאריך 15.7.20 פנתה למבקר מתורגמנית לשפת הסימנים, שהוזמנה מספר פעמים על ידי המועצה לביצוע שירותי תרגום שנדרשו עפ"י חוק הנגישות. המתלוננת טענה כי בחצי השנה האחרונה הצטברו מספר חשבוניות שלא שולמו לה, למרות פניות חוזרות ונשנות לגורמים שונים במועצה ובאגף החינוך, וצירפה לפנייתה את פרטי החשבוניות שעברו את מועד התשלום. המתלוננת ציינה כי היא מתמודדת בתקופה זו עם ירידה משמעותית בהכנסותיה, וביקשה את התערבות המבקר לקידום העברת התשלום.

תוצאת הבירור

בבירור התלונה מול אגף החינוך נמסרו למבקר הפרטים הבאים:

1. שתי חשבוניות מיום 23.10.19 ומיום 18.11.19 ישולמו למתלוננת בימים הקרובים ע"י ב"ס רבין.

2. לגבי חשבונית מיום 1.12.19 עבור השפ"ח, הציק נמצא בחתימות. (המתורגמנית הוזמנה לפגישה בשפ"ח על ידי ההורים ולא ע"י הצוות, ולכן לא הייתה הזמנת עבודה).

3. בתחילת שנת הכספים 2020 המתורגמנית שינתה סטטוס והפכה להיות עוסק מורשה (היתה בעבר עוסק פטור). רק לאחר הסדרת התשלומים כעוסק פטור יתאפשר לפתוח כרטיס חדש ויקודמו לתשלום החשבוניות מיום 16.2.20 ומיום 3.3.20.

4. למבקר נמסר כי יום קודם לכן שוחחה עובדת אגף החינוך עם המתלוננת בנושא, והיא קיבלה את ההסברים בהבנה ואמרה שתמתין לתשלום.

תוצאות הבירור הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננת.

הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות

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

<p>1. הגדרות</p> <p>בחוק זה –</p> <p>"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;</p> <p>"מעשה" – לרבות מחדל;</p> <p>"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;</p> <p>"השר" – שר הפנים.</p>	<p>2. חובה מינוי ממונה על תלונות הציבור</p> <p>(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 תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.</p> <p>(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.</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 (א1).</p> <p>(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.</p> <p>(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 שרבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.</p> <p>(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p>
<p>3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו</p> <p>במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p>	<p>4. חובת סודיות</p> <p>הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל יריעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו במבקר 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"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הוצעת החוק ודרכי הסכר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, 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 57א(ב) לפקודת העיריות¹, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנלוו, 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 בירי 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 כירור 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 קנטורנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה כירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כריך;
- (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 כירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש טיבה מיוחדת המצדיקה את כירורן:
- (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 ליריעת הנלוו, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם ליריעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לרדוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

¹ דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

² 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 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. חוצאות 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 (א3).
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 בחיפוף, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סער 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־10 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי 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 לפי חוק זה –
- (1) כמודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחיובים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לכירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בכירור 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 המרינה