



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2021 - 2022

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 עפ"י החוק.

הדוח אינו כולל פניות רבות נוספות שהופנו באופן שוטף במהלך השנה לעובדת 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. ממצאי בירור התלונות

להלן ריכוז ממצאי בירור התלונות שטופלו בתקופת הדוח :

מספר תלונות			נושא התלונה
לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
		✓	חיוב בגין תחזוקת מבן
✓			חיוב באגרת שילוט
✓			תחזוקת גן ציבורי
✓			חיוב לאחר סגירת חשבון
	✓		פינוי אשפה ע"י קבלן
3	1	1	סה"כ

3. פרטי התלונות

3.1. חיוב בגין תחזוקת מבנן

פרטי התלונה

1. בתאריך 6.6.21 פנה למבקר תושב שטען כי המועצה החלה לחייב אותו ללא הודעה מוקדמת עבור תחזוקת מבנן, מבלי שקיבל על כך הסבר בכתב.
2. התושב צירף לפנייתו תכתובות עם בעלי תפקידים במועצה, שלטענתו לא כללו הסברים מספקים. מנהלת מחלקת הגביה השיבה לו כי מדובר בחיוב "מבנן חדש" שנגבה בהוראת קבע עפ"י הסכם שהתקבל מלשכת ראש המועצה, ועוזרת ראש המועצה ציינה כי תשמח לשוחח איתו בנושא וביקשה לקבל את מספר הטלפון שלו. בתגובה לכך ציין התושב כי לא קיבל מענה לשאלותיו, שהוא לא חתם על הסכם כלשהו עם המועצה, וכי הוא מצפה לקבלת הסבר ענייני וברור בכתב לביצוע החיוב.

תוצאת הבירור

1. ביום 6.6.21 השיבה הממונה על פניות הציבור לתושב כי צר לה על התהליך הארוך והבלתי מספק שחווה, הסבירה בקצרה את מהות המושג "מבנן" וצירפה קישור לאתר המועצה הכולל הסבר מפורט בנושא. הנ"ל גם ציינה כי במידה ויהיו לתושב שאלות נוספות היא תשמח לברר אותן עבורו.
2. ביום 20.6.21 השיב התושב לממונה על פניות הציבור כי תשובתה אינה כוללת מענה לכל שאלותיו. הנ"ל ביקש לקבל הגדרה פורמלית למונח שפ"פ, וכן שרטוט המציין מהם גבולותיו של שטח זה הנמצא, לטענת המועצה, בבעלותו. בנוסף, הוא ביקש לפרט אילו הם השירותים שהמועצה מעניקה הנכללים בסכום החודשי שהמועצה קבעה לטיפול בשפ"פ, ובעיקר – אילו שירותים הוא איננו כולל.
3. ביום 21.6.21 השיבה הממונה על פניות הציבור לתושב כי העבירה את הפנייה לעוזרת ראש המועצה, שריכזה את הטיפול בנושא.
4. ביום 4.7.21 לאחר שעוזרת ראש המועצה ביקשה שוב את מספר הטלפון שלו, השיב לה התושב כי בקשתה נועדה למתן הסברים בעל פה, ונוסח זה של תגובתה הביא אותו לפנות למבקר המועצה. התושב שאל את המבקר שהיה מכותב לפנייה האם אין בדעתו של מי במועצה לעשות זאת.

5. ביום 4.7.21 השיב המבקר לתושב כי נמסר לו שהרצון לשיחה טלפונית נבע מהמחשבה שבדרך זו הוא יקבל שירות טוב יותר והסבר רחב ומקיף לשאלותיו, אולם בעקבות בקשתו החוזרת לקבל מענה בכתב, התבקשה עוזרת ראש המועצה להעביר לו בהקדם תשובה בכתב.

6. ביום 4.7.21 השיבה עוזרת ראש המועצה לתושב עם העתק למבקר, כי כוונתה כלל לא הייתה להימנע מתגובה, אלא להבין היטב את טענותיו ולהזמין אותו לפגישה בנושא במידה ויהיה מעוניין בכך. עם זאת, עקב רצונו לקבל תגובה בכתב בלבד, היא תעביר לו תגובה והתייחסות למכתבו עד ליום ה' הקרוב.

7. ביום ה' 8.7.21 כתבה עוזרת ראש המועצה לתושב עם העתק למבקר כלהלן:
בהמשך למייל ששלחתי ביום 4.7.21 להלן התייחסות המועצה לפנייתך:
המבנן (קבוצת הבניינים) בו כלול הבניין בו הנך מתגורר הצטרף בחודש ינואר 2021 לנוהל המבננים של המועצה (פרטים על הנוהל ניתן למצוא באתר המועצה בלינק המצורף).

כמו כן, לנוחיותך, מצ"ב נוהל ההצטרפות המסביר בפרוטרוט מהו מבנן. בהתאם לנוהל חויבו כל הדיירים אשר הצטרפו מיוזמתם לנוהל ואולם בשוגג צורפת גם אתה. (במבנן בו אתה מתגורר הצטרפו לנוהל כ- 95% מדיירי המבנן). לאחר שנמצאה טעות זו, ובמידה ואינך מעוניין להצטרף לנוהל, החיוב יופסק וחשבונך יזוכה בגין החיובים שחויבת עד כה במסגרת נוהל המבננים. אודה להחלטתך בחוזר.

3.2 חיוב באגרת שילוט

פרטי התלונה

1. ביום 8.7.21 פנו למבקר בעלי עסק הפועל כבר מספר שנים במרכז המסחרי ביישוב, לאחר שקיבלו הודעת חיוב בגין אגרת שילוט. לטענתם עד לאותה שנה הם שילמו אגרה קבועה עבור חלון ראווה, אולם בשנה זו קיבלו לפתע חיוב נוסף עבור הצבת שלט נייד (רול אפ).

2. לטענתם, לפני שהציבו את השלט הם שאלו במחלקת הגביה ונאמר להם שעבור שלט נייד אין אגרת שילוט, ואכן כך היה עד לאותה שנה. לפיכך לא ברור להם מדוע החליטו לחייב בגין השלט בניגוד למה שנעשה ונאמר בעבר, וללא עדכונים על כך. בעלי העסק הוסיפו כי הגישו ערעור על החיוב, אך הוא לא התקבל מבלי שנאמר להם מה הסיבה לכך. לטענתם, אי אפשר לשנות החלטה "כרעם ביום בהיר", שכן הצבת השלט נעשתה לאחר בדיקה מול מחלקת הגביה, ואם היה נאמר להם אחרת הם היו שוקלים את הצבתו או לא רוכשים את השלט.

תוצאת הבירור

1. ביום 11.7.21 הממונה על פניות הציבור במועצה השיבה לבעלי העסק עם העתק למבקר, כי למיטב ידיעתה לא היו שינויים בשנים האחרונות בנושא אגרת שילוט, ותמיד חויבו גם שלטי רול אפ, כאמור בסעיף 18 בחוק העזר. הנ"ל גם ציינה, כי תשלום אגרת השילוט היא לשנה או חלק ממנה, ואם לא היה חיוב בעבר זו טעות של המועצה, ובכל מקרה פנייתם למחלקת הגביה בנושא הופנתה לבדיקת היועמ"ש.

2. ביום 15.7.21 השיבה מנהלת מחלקת הגביה לבעלי העסק עם העתק למבקר, כי פנייתם נבדקה על ידי היועמ"ש, ומהבדיקה עולה כי הם חויבו בגין אגרת שילוט בגין השלט הנ"ל, אשר אותר בסקר מדידה ולא על ידי דיווח מצד בעלי העסק, על אף חובתם עפ"י חוק העזר. עוד ציינה מנהלת מחלקת הגביה, כי לא חל כל שינוי בחוק עזר שילוט של המועצה, ואף לא ברור מפנייתם מי נציג המועצה שמסר להם, כנטען על ידם, כי השלט הנ"ל אינו בר חיוב.

3. בסיום תשובתה ציינה מנהלת מחלקת הגביה כלהלן:

מעבר לכך יוסבר, כי חוק העזר של המועצה אינו מסייג שלטים מסוג זה, ואף מכשיר את החיוב לגביהם תוך שהוא מתייחס ל"כל פרסום", כידוע. בהתאם לכך, אין לי אלא לדחות את הטענה לפיה השלט אינו בר חיוב. לאור האמור, הנכם נדרשים להסדיר את יתרת החוב עבור השלט הנ"ל.

3.3 תחזוקת גן ציבורי

פרטי התלונה

1. ביום 17.11.21 פנתה למבקר תושבת שכלבה נטרף ע"י חיית בר מספר חודשים קודם לכן, ושכנתה סיפרה לה שראתה מספר חיות בר שתפסו חתולה בגן החבל.

2. התושבת טענה כי בגן החבל ישנם פחים פתוחים עם פסולת המושכים למקום חיות בר, ובנוסף קיימת תאורה לקויה, ואין מצלמות המתעדות את תנועת החיות.

3. ביום 18.11.21 העביר המבקר את הפנייה לממונה על פניות הציבור עם העתק למנכ"ל המועצה, לצורך בדיקת הנושא מול אגף שפ"ע.

תוצאת הבירור

1. ביום 21.11.21 עדכן מנכ"ל המועצה את הממונה על פניות הציבור ואת המבקר כי הוא ירכז את הטיפול בבדיקת הנושא ומתן מענה לתושבת.
2. לאחר עריכת הבירור השיב מנכ"ל המועצה לתושבת ביום 22.11.21, כלהלן:

קיבלתי את פנייתך ולהלן התייחסותי:

1. המועצה הזמינה אשפתונים חדשים ומחליפה בכל היישוב וגם בגן החבל.
2. כל שבילי הגן מרושתים בתאורה עובדת.
3. המצלמות בגן החבל עובדות.
4. הכנסנו פועל ניקיון שידאג לניקיון הגן גם בשבת.

3.4 חיוב לאחר סגירת חשבון

פרטי התלונה

1. בתאריך 7.8.22 פנה למבקר תושב שגר בשכירות ועבר להתגורר בעיר אחרת, שקיבל הודעת חיוב בגין שנים קודמות למרות שסגר את החשבון במחלקת הגביה. לטענתו, בעת סגירת החשבון נאמר לו שאין לו יותר חובות למועצה, אולם להפתעתו הוא קיבל לאחר מכן הודעה שיש לו חובות משנים קודמות.
2. התושב צירף לפנייתו הודעת מייל שקיבל מהמועצה בה נדרש לשלם כ-7,000 ₪, ושאל כיצד יתכן שקיבל אישור על סיום חשבון ללא חובות כשלוש שנים קודם לכן. התושב שאל מהם תהליכי הגביה והבקרה במועצה, וביקש לבדוק את המקרה לנוכח ההתנהלות הלא תקינה והלא הוגנת בעיניו.

תוצאת הבירור

בבדיקת התלונה מול מחלקת הגביה נמסרו למבקר ההסברים הבאים:

1. סגירת חשבון וקבלת אישור על העדר חובות אכן אמורים למנוע דרישות תשלום מאוחרות, אך לעיתים ישנם חריגים.
2. לדוגמא, כאשר אישור ניתן בטעות בתום לב, או בגלל שלעובד לא היה את כל המידע הרלוונטי בזמן הוצאת האישור. לכן נהוג לציין על האישור כי הוא אינו מונע מהמועצה לגבות או לדרוש תשלומי של כל חוב שלא נדרש או שלא נגבה, בין אם בטעות ובין אם לאו, טרם ניתן האישור (ט.ל.ח.).

- .3 בבירור שנערך מול מחלקת הגביה התברר כי הודעת החיוב המאוחרת נשלחה לתושב בעקבות ביצוע בדיקה של חברה חיצונית ומידע עדכני שהתקבל במועצה.
- .4 למבקר נמסר כי בעקבות אי קבלת עדכונים מחברות האשראי בגין ביטולי/החלפות כרטיסי אשראי, המועצה שכרה חברה חיצונית לצורך ביצוע התאמות בנושא ובדיקת ההפרשים בין ההכנסות הרשומות לבין הזיכויים בבנק.
- .5 מחלקת הגביה הדגישה כי במעמד סגירת החשבון של התושב לא היה בידיה מידע שכרטיס האשראי שלו לא כובד, וציינה כי סביר להניח שהתושב שם לב שתשלומי הארנונה לא נגבו מכרטיס האשראי.
- .6 עוד נמסר למבקר, כי בהמשך לשיחת התושב עם מחלקת הגביה נשלח אליו פירוט של הוראות הקבע שלא כובדו על ידי חברת האשראי, שבגינן בוצע החיוב.
- .7 בתאריך 14.8.22 העביר המבקר את התשובה האמורה לידיעת המתלונן.
- .8 בתאריך 14.8.22 השיב התושב למבקר עם העתק למנהלת מחלקת הגביה ולגזבר, כי הוא לא עוקב אחר הורדות באשראי בהוראות קבע, והוא קיבל אישור מהמועצה שאין לו חובות ולכן הנושא מבחינתו היה סגור. התושב הוסיף כי בכל מקרה לא סביר בעיניו לדרוש תשלום של 7000 ₪ לאחר כמעט שלוש שנים, ונראה לו שבמצב הזה היה ראוי לקבל הנחה בתשלום עקב התנהלות המועצה.
- .9 בתאריך 15.8.22 כתב גזבר המועצה למנהלת מחלקת הגביה כי התושב החליף כרטיס אשראי ולא הודיע למועצה, והאחריות לתשלום מס היא עליו. הגזבר הוסיף כי יעשה הסדר פריסה על ידי המועצה לשנה וללא ריבית (באישור היועמ"ש), וציין כי זה הסדר התשלום שנעשה באופן אחיד לכל המקרים.

3.5 פינוי אשפה ע"י קבלן

פרטי התלונה

- .1 ביום 18.12.22 פנה למבקר תושב שהתלונן על בעיות בפינוי האשפה במקום מגוריו. התושב טען כי עובדי הקבלן אינם מחזירים את הפחים למקומם, מעבירים אשפה מפח לפח כדי לצמצם את מספר הפינויים, בחלק מהפחים נותרת אשפה גם לאחר הפינוי, ובמספר מקרים לא פונתה האשפה בימי ראשון בהם אמור להתבצע פינוי.
- .2 התושב טען כי הבעיות ממשיכות למרות שהוא פתח מספר קריאות במוקד העירוני ואף פנה למספר גורמים במועצה, וביקש להעמיד את הקבלן במקומו או להחליפו.

תוצאת הבירור

1. בתאריך 3.1.23 המבקר העביר את הפניה לממונה על פניות הציבור וביקש שתברר את הנושא מול הגורמים המקצועיים באגף שפ"ע.
2. ביום 11.1.23 השיבה הממונה על פניות הציבור לתושב עם העתק למבקר, כי בבדיקה עם מנהל התברואה היא הבינה כי הפחים מוחזרים בדרך כלל למקומם.
3. הנ"ל גם ציינה כי אכן היתה בעיה שלפעמים נשארה שקית בקרקעית הפח מכיוון שהיה מלוכלך ודביק, אך בשבועיים האחרונים מקפידים לצלם את הפח בסוף כל ריקון. הממונה על פניות הציבור גם הוסיפה, כי בבדיקת הפניות במערכת המוקד אין פניות פתוחות, וכל הפניות טופלו באופן מידי והוצמד צילום מצב.
4. ביום 11.1.23 השיב התושב לממונה על פניות הציבור כי הופתע לשמוע שהפחים מוחזרים בדרך כלל למקומם, וציין כי בהרבה מקרים האשפה מועברת מכל הפחים לפח אחד או שניים המפונים למשאית, למרות שההנחיה היא לפנות את כל הפחים. הנ"ל גם ציין כי לא קיבל תגובה על כך שפעמיים בשבועות האחרונים פינוי האשפה לא בוצע ביום א' בשבוע כנדרש אלא רק למחרת, ולגבי העובדה שאין פניות פתוחות במוקד העירוני, הוא מצפה להגיע למצב שלא יהיה צורך בפניות כלל.
5. בתאריך 15.1.23 העבירה הממונה על פניות הציבור את תגובתו האמורה של התושב לידיעת מנהל התברואה, עם העתק למבקר.

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 כרין;
- (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 לררוש 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. רחיית 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 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־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 שלום 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