

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2023 - 2024



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 ופורסם 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 לממונה על פניות הציבור במועצה עד לפרישתה מהעבודה, ולאחר מכן למנהל מערך השירות ופניות הציבור שהחליף אותה בתפקיד.

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	
✓			בקשה להצבת תמרורים
		✓	אופן מסירת פרטי אשראי
✓			חוסר מענה באגף הנדסה
	✓		נסיעת אופנועים בשביל הליכה
✓			אבטחה במוסדות חינוך
✓			החלפת מיכל איסוף אשפה
4	1	1	סה"כ

3. פרטי התלונות

3.1 בקשה להצבת תמרורים

פרטי התלונה

1. ביום 1.1.23 פנה למבקר תושב שטען כי פנה פעמיים למועצה לצורך הסדרת לקונות בסימון התנועה ברחבה הסמוכה לביתו, אך לא קיבל מענה של ממש לבקשותיו.
2. התושב טען כי הדבר נובע מקושי בהבנת הבקשות וחוסר היכרות עם תנאי השטח וקיים פער בין סטטוס הקרקע לבין סימוני התנועה הנדרשים במקום.

תוצאת הבירור

1. התושב צירף לתלונתו תכתובות שנערכו בעבר מול גורמי המועצה באותו נושא. נמצא כי במענה לאחת הפניות, השיבה לו מזכירת אגף הנדסה ביום 31.1.22 כלהלן:
תודה על פנייתך, בקשתך נבדקה ע"י יועץ התנועה של הרשות:
1. במקום קיים רחוב משולב שתחילתו עם מיתון תנועה, ואין הגדרה של מיקום להולכי רגל ורכבים, לכן לא ניתן להציב תמרורים.
2. הרחבות הינן שטח ציבורי ולכן אין שום אפשרות להסדיר חנייה רק עבור תושבי הרחוב.
2. בתאריך 3.1.23 המבקר העביר את הפניה לממונה על פניות הציבור וביקש שתברר את הנושא מול הגורמים המקצועיים במועצה. המבקר ציין כי בתכתובות קודמות ראה שהעניין כבר נבדק, אולם לנוכח פנייתו הנוכחית של התושב וטענותיו שלא קיבל תשובות מספקות, הוא מבקש שתיערך בדיקה נוספת.
3. ביום 11.1.23 השיבה הממונה על פניות הציבור לתושב עם העתק למבקר, כלהלן:
תודה על פנייתך למבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור. להלן תשובתי:
ברשומות מתועדת פנייתך מ - 28.11.2021 לוועדת התנועה של המועצה בבקשה להצבת תמרורים ברחבה.
פנייתך נבדקה ע"י גורמי המקצוע המוסמכים של המועצה והנושא נדון.
על פי שיקולי הדעת שהופעלו, ניתנה לך תשובה ממזכירת אגף הנדסה ב - 31.1.22.
בתשובה הוסבר הסטטוס ונדחתה בקשתך.
פניה נוספת בנידון הועברה ב - 11.9.22 לאגף הנדסה ואלי ולאחר שבדקתי עייתי לך כי אין מה להוסיף על התשובה שכבר קיבלת.
לפנייתך הנוכחית אתייחס ואומר כי מהנדס המועצה הוא הסמכות המקצועית בתחומי תכנון העיר, הפיקוח והרישוי, הבניה הציבורית והעבודות הציבוריות המבוצעות על ידי הרשות או מטעמה.

3.2. אופן מסירת פרטי אשראי

פרטי התלונה

1. בתאריך 24.1.23 פנה למבקר תושב שטען כי המועצה עושה שימוש בטופס בלתי מאובטח לקבלת פרטי כרטיסי אשראי מתושבים. התושב ציין כי מספר הכרטיס המועבר באמצעות הטופס יכול להיגנב בקלות, גם בעקבות הדפסת הטופס לאחר שהפרטים מוקלדים למערכת, ולמיטב ידיעתו כבר חל איסור לאסוף פרטי אשראי באופן האמור.

תוצאת הבירור

1. בעקבות בירור שערך המבקר בנושא, ביום 24.1.23 כתב מנמ"ר המועצה למנהלת מחלקת הגביה ולמנהל המוקד העירוני, כי תושב פנה למבקר בנושא מתן פרטי אשראי באמצעות טופס לא מאובטח באינטרנט, וכי הוא בדק את הנושא ואכן הטופס שהמועצה מנגישה לציבור באתר הוא דף מידע ולא טופס מוגן HTTPS (חיבור מאובטח). המנמ"ר ביקש בפנייתו סיוע להקמת טופס אינטרנטי מאובטח במקום טופס "דף מידע להורדה".

2. ביום 24.1.23 פנה גזבר המועצה למנמ"ר, מנהל המוקד ומנהלת מחלקת הגביה, וביקש לדאוג באופן מידי לטופס מקוון מאובטח, ובמידת הצורך להעביר הזמנה ליצירת טופס מקוון.

3. בעקבות הנחיית הגזבר, פנה המבקר ביום 24.1.23 למנמ"ר המועצה עם העתק למנהל המוקד ומנהלת מחלקת הגביה, וביקש לקבל עדכון לאחר שתצא הזמנה לחברה חיצונית להכנת טופס מקוון.

4. ביום 29.1.23 עדכן מנהל המוקד העירוני את המבקר כי הטופס המקוון כבר נבנה, אושר על ידי מנהלת מחלקת הגביה, ועלה לאתר המועצה.

5. ביום 29.1.23 השיב המבקר לתושב כלהלן:

בעקבות הבירור שערכתי בפנייתך הופסק לאלתר השימוש בטופס שנשלח אליך והטופס אף הוסר באופן מידי מאתר האינטרנט של המועצה.

לחילופין הוכנס לשימוש טופס מקוון מאובטח, למתן הרשאה לחיוב בכרטיס אשראי.

להלן קישור לטופס החדש באתר המועצה: <https://www.shoham.muni.il/941/?preview=d5ew6s16a41w15>

אני מודה לך על הסבת תשומת ליבי לנושא.

פרטי התלונה

1. ביום 25.7.23 קיבל המבקר תלונה מתושבים שהשכן שלהם החל לערוך שיפוץ בדירתו, שלדבריהם היה שיפוץ מסיבי וכלל שינוי משמעותי מאוד בחזית הבניין. התושבים גם ציינו כי בעת איסוף חתימות אישור השכנים הם הוסיפו הערה שהם מאשרים את השיפוץ אך ורק אם לא יהיה שינוי בחזית הבניין.
2. לטענתם, הם פנו לאגף הנדסה כדי להבין האם אושרו השינויים החיצוניים שהם רואים הלכה למעשה, ולנסות לברר את ההגדרה לחזית הבניין ושינויה, אולם הם נתקלו במבוי סתום ולא קיבלו מענה. לפיכך, הם ישמחו להבין באמצעות המבקר מהי ההגדרה של חזית בניין וההגדרה לשינויה, ואילו שינויים מותרים.

תוצאת הבירור

1. ביום 25.7.23 השיב המבקר למתלוננים כי אין בסמכותו להשיב לשאלות שהעלו, מאחר ורק הגורמים המקצועיים באגף הנדסה מוסמכים לתת מידע בנוגע לשינויים שאושרו במסגרת היתר או הגדרת חזית בניין והשינויים המותרים, אולם טענתם לגבי חוסר מענה הולם תיבדק מול אגף הנדסה.
2. ביום 25.7.23 העביר המבקר את התלונה לממונה על פניות הציבור במועצה, וציין כי השיב למתלוננים שרק בסמכות אגף הנדסה לספק הסברים בנוגע להיתרים או להגדרות חזית בניין, וביקש לברר את הטענה על חוסר מענה הולם מול אגף הנדסה.
3. ביום 26.7.23 השיבה הממונה על פניות הציבור לתושבים עם העתק למבקר כלהלן:
שמירת חזית בניין אחידה נתונה לשיקול דעת של הוועדה לתכנון ובניה.
הבקשה של השכנים נדונה בוועדת ערר ובוועדת משנה, וניתן אישור לתכנית הבניה.
התיק מטופל על בסיס יומי ע"י כל גורמי אגף הנדסה והוועדה לתכנון ובניה.
יחידת הפיקוח של האגף ביקרה בנכס לפחות 5 פעמים במהלך השיפוץ.
עד כה העבודות מתבצעות בהתאם לתכנית.
לדברי עובדי האגף, הטענה כאילו פניות לאגף הנדסה פוגשות חוסר מענה אינן נכונות בהמעטה: אנשים שהגיעו לאגף בנוגע לתיק זה, נענו על בסיס יומי וניתן להם מידע מלא (גם כשהגיעו מחוץ לזמני קבלת קהל). מסמך תלונה שנשלח לאגף בתאריך 23.7.23 ע"י תושב, נענה במייד אף הוא (מצ"ב). מקווה כי תשובתי זו מניחה את הדעת ועונה לכל השאלות.

3.4 נסיעת אופנועים בשביל הליכה

פרטי התלונה

1. ביום 4.2.24 פנה למבקר תושב שהתלונן על העדר טיפול באופנועים הנוסעים בשביל ההליכה ההיקפי ביישוב ומסכנים את הולכי הרגל. לפנייה צורפו תכתובות בנושא מול בעלי תפקידים במועצה, שלדברי התושב לא גרמו להפסקת התופעה.
2. התושב טען שקיימת תנועת אופנועים בלתי פוסקת בשביל ההליכה ההיקפי בקטע שבין פינת רחוב נורית/היסמין ועד לשביל המחבר את השביל עם היישוב ברקת, והדבר הפך את השביל לכביש, המאפשר נסיעה משוהם ליישוב ברקת ובחזרה.
3. התושב טען כי ביקש מספר פעמים לבצע פעולות אכיפה ולהציב במקום אמצעים מרתיעים ומקשים כגון מצלמות ומחסומים, אולם הדבר לא בוצע.

תוצאת הבירור

1. ביום 4.2.24 השיב המבקר לתושב כי העביר את פנייתו לממונה על פניות הציבור, כדי שיבדוק את הנושא מול הגורמים המקצועיים.
2. ביום 6.2.24 כתב מנהל מערך השירות ופניות הציבור לתושב כי הבעיה מוכרת, וקשה מאוד לבצע אכיפה הדוקה בכל השבילים ההיקפיים של שוהם בגלל אופי המפגע - רוכבי אופנועים הנכנסים ויוצאים במהירות מהשביל - ועד שמגיע למקום פקח הם כבר נעלמים.
3. הנ"ל גם ציין כי הוא פנה לקב"ט המועצה כדי לבחון מה הטיפול המיטבי למיגור התופעה, וסוכם שהדבר הטוב והיעיל ביותר שניתן לעשות הוא לצפות במצלמות האבטחה הממוקמות בכניסה וביציאה מהשבילים ולנסות גם באמצעותם לאתר את אותם רוכבים.
4. מנהל מערך השירות ופניות הציבור ביקש מהתושב לשלוח לו תאריך ושעה בהם נתקל ברוכב שנוסע שלא כחוק בשביל ואם אפשר גם תמונה, שיועברו למחלקת ביטחון כדי שתנסה לאתרו במצלמות האבטחה ולהגיע אליו דרך מספר הרישוי, והודה לו מראש על שיתוף הפעולה.

5. ביום 6.2.24 השיב התושב כי התנועה של האופנועים בשביל היא רציפה ויומיומית, ומטבע הדברים הוא נחשף לכך בשעות הערב והלילה אחרי חזרתו מהעבודה בשעות החושך. התושב ציין כי בקטע המדובר בשביל אין מצלמות והציע להתקין במקום פסי האטה שאולי יגרמו להפסקת השימוש בשביל, ולחדש את מחסום האופנועים שהיה מותקן בעבר במקום ותלשו אותו, כמוצג בתמונה שנשלחה על ידו למועצה.

6. ביום 6.2.24 השיב מנהל מערך השירות ופניות הציבור לתושב עם העתק למבקר, כי הוא יבקש לתאם פגישה במקום של שניהם ביחד עם קב"ט המועצה, והוא יעדכן את התושב על כך. הנ"ל גם ציין כי לא ניתן להציב פסי האטה, כי הם ימנעו מעבר מתושבים שמתנייעים על קלנועיות וכיסאות גלגלים ממונעים, וזאת הסיבה לכך שפורק חלק ממחסום האופנועים שהיה במקום.

3.5 אבטחה במוסדות חינוך

פרטי התלונה

1. בתאריך 10.10.24 פנתה למבקר תושבת שילדיה לומדים במוסדות חינוך ביישוב, וביקשה לשפר את האבטחה לנוכח המצב הביטחוני. התושבת הזכירה אירועים ביטחוניים שאירעו קודם לכן בערים אחרות, וביקשה לדעת מדוע אין שומרים בכניסות ליישוב ואין אבטחה בגני הילדים ובבתי הספר.

2. התושבת ציינה כי חשוב לה לדעת שהמועצה ומערכת החינוך שוקלות בכובד ראש את נושא האבטחה, ומוכנות לבצע את הצעדים הנדרשים למען בטיחות הילדים במהלך שהותם במוסדות החינוך בפרט וביישוב בכלל.

תוצאת הבירור

1. ביום 10.10.24 העביר המבקר את הפניה למנהל מערך השירות ופניות הציבור עם העתק למנכ"ל, וביקש לבדוק את הנושא ולקבל העתק מהתשובה למתלוננת.

2. ביום 10.10.24 השיב מנהל מערך השירות ופניות הציבור לתושבת עם העתקים למנכ"ל ולמבקר, כי המועצה מודעת לחששות בימים מתוחים אלה ועומדת בקשר רציף עם גורמי הביטחון השונים.

3. הנ"ל ציין כי כלל מוסדות החינוך מאובטחים עפ"י הנחיות משטרת ישראל וחטיבת האבטחה במשרד החינוך, ובשעות הלימודים מתקיימים סיורים היקפיים של סיירי מוסדות החינוך וקב"טית מוסדות חינוך.

4. מנהל מערך השירות ופניות הציבור הוסיף כי בכל שעות היום מתבצעים סיורים של סיירי הביטחון והאכיפה והשיטור המשולב, והמועצה אף התקינה מצלמות ביישוב המחוברות למוקד צופה רואה 24/7 ועומדת בקשר ישיר עם משטרת ישראל ופיקוד העורף, ונערכת לכל תרחיש.

3.6 החלפת מיכל איסוף אשפה

פרטי התלונה

1. בתאריך 25.11.24 פנה למבקר תושב בנוגע להחלפת מיכל אשפה שניזוק על ידי החברה לאיסוף פסולת.

2. התושב טען כי הוא פנה למועצה בנושא, ובשיחת טלפון חוזרת הודיעו לו שעליו לרכוש מיכל חדש, והוא מתנגד לשלם בעבור נזק שנגרם ע"י גורם מטעם המועצה.

תוצאת הבירור

1. ביום 28.11.24 העביר המבקר את הפניה לטיפול מנהל מערך השירות ופניות הציבור במועצה, ועדכן על כך את התושב.

2. ביום 1.12.24 השיב מנהל מערך השירות ופניות הציבור לתושב כי פעולת פינוי האשפה אינה עבודה עדינה ועם השנים המיכלים מתבלים, ומסיבה זו המועצה נותנת אחריות לתקופה של 3 שנים.

3. עוד ציין מנהל מערך השירות ופניות הציבור, כי המיכל של התושב נבדק ונמצא שהוא משנת 2013 ואינו עומד במסגרת האחריות, ולכן הוא התבקש לרכוש מיכל חדש בסבסוד המועצה.

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 לכלל 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 הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.

† ס"ח התש"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 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 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 הנילוך, 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 וחשבון 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