

**דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2020**

30 מרס 2021
י"ח ניסן תשפ"א

**לכבוד : מר יורם קרין ראש המועצה
חברי המועצה הנכבדים**

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

נכבדיי,

הנני להתכבד ולהגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020. הדו"ח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 – להלן "החוק" שקובע:

"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".

אבקש להודות לראש המועצה, ולהנהלת המועצה ועובדיה על שיתוף הפעולה במהלך בירור תלונות הציבור.

בברכה,
עלאא זועבי, רו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

1. מבוא 1
2. נתונים על התלונות שנתקבלו 2
3. סיכום ונתונים סטטיסטיים 3.1 התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור 3.2 התפלגות התלונות לפי נושאים / מחלקות 4
4. דוח מפורט שהופק מהאפליקציה 5-11
5. נספח - הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור.

מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008, חייב את כל הרשויות המקומיות למנות ממונה על תלונות הציבור.

החוק הגדיר את הסמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור, וקבע את הכללים למנוי הממונה על תלונות הציבור.

ביום 10 אפריל 2014 מינתה המועצה האזורית עמק המעינות את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה על תלונות הציבור").

החוק קובע שהממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

בהתאם לחוק, 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דו"ח זה מרכז את התלונות והפניות שנתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בשנת 2020.

כל התלונות / הפניות רוכזו ותועדו באפליקציה של המועצה וזה למעקב ובקרה.

תיעוד הפניות כלל את כל הפרטים הנדרשים כגון פרטי הפונים ותמצית התלונות;

תיעוד השיחות, הסיכומים, המסמכים, תגובות הנילונים והערותיהם; תשובות, החלטות וסיכומים.

תלונות שטופלו בשנת 2020 ע"י הממונה על תלונות ציבור :

- בשנת 2020 התקבלו פניות / תלונות בנושאים רבים ושונים, הפניות הועברו לגורמים הקשורים לפניות וטופלו מולם.
- הפניות הגיעו במספר דרכים, פניות דרך האפליקציה, מייל, טלפונים, והגעה פיזית של מתלוננים למשרד הממונה על תלונות הציבור במועצה.
- כל הפניות / תלונות תועדו באפליקציה של המועצה וזה ע"מ לרכז את כל הפניות במאגר אחד, וע"מ לנהל מעקב אחר הטיפול בתלונות.
- בשנת 2020 נתקבלו 14 פניות/ תלונות לעומת 23 פניות/תלונות שנתקבלו בשנת 2019, כלומר נרשמה ירידה של 39% במספר הפניות לעומת השנה הקודמת.
- הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור עסקו בנושאים שלהלן :
- 1- פניה בעניין תחנת אוטובוס שנמצאה כמלוכלכת ושבורה.
 - 2- פניות בנושא חיובים ותשלומים מיסים.
 - 3- פניה בעניין פרסום מכרז פנימי.
 - 4- פניה בעניין רכישת שירותי צילום למועצה ולחברה הכלכלית.
 - 5- פניה בעניין חסימת כביש גישה.
 - 6- פניה לקבלת עזרה דחופה לחילוץ רכב תקוע בבוץ.
 - 7- פניה מזוג קשישים בני 78 שטענו שאף אחד לא פנה אליהם ולא יצרו איתם קשר בתקופת הסגר, וגם טענו לא קיבלו סיוע כלשהו מאף גורם במועצה.
 - 8- פניות בנושא אי שמירה על תנאי התו הסגול.
 - 9- פניות בעניין בניה ללא היתר.
 - 10- פניה מתושבת בית שאן בעניין החנית אוטובוס של המועצה מול ביתה לזמן ממושך.
 - 11- פניות בנושא ביטול קנסות שנרשמו ע"י פקחי המועצה.

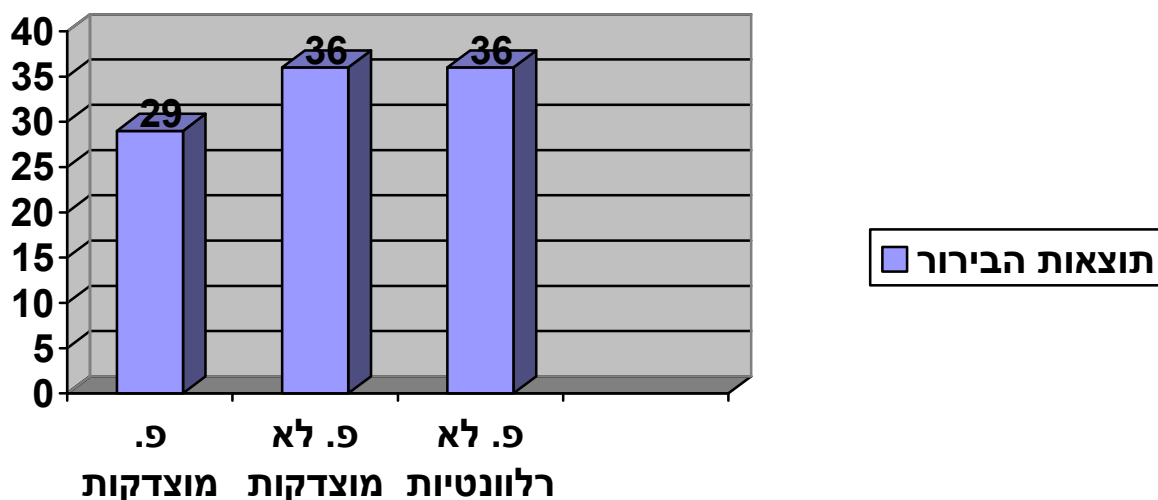
סיכום ונתונים סטטיסטיים

בשנת 2020 טופלו 14 פניות בסה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור.
 חלק מהפניות התבררו כמצדקות וטופלו מול העובדים האחראים.
 חלק מההפניות שנתקבלו היו לא מוצדקות וחלקן לא היה ניתן לברר אותן.
 הממונה על תלונות הציבור עדכן את כל המתלוננים בתוצאות הבירור, או בעניין החלטתו ונימוקיו לאי בירור תלונתם.
 להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בפניות / תלונות:

פרטים	כמות הפניות	%
פניות / תלונות מוצדקות	4	29%
פניות / תלונות שאינן מוצדקות	5	36%
פניות שאין לברר אותן / פניות לא רלוונטיות	5	36%
סה"כ פניות / תלונות	14	100%

להלן תרשים שמתאר את התפלגות תוצאות בירור התלונות באחוזים:

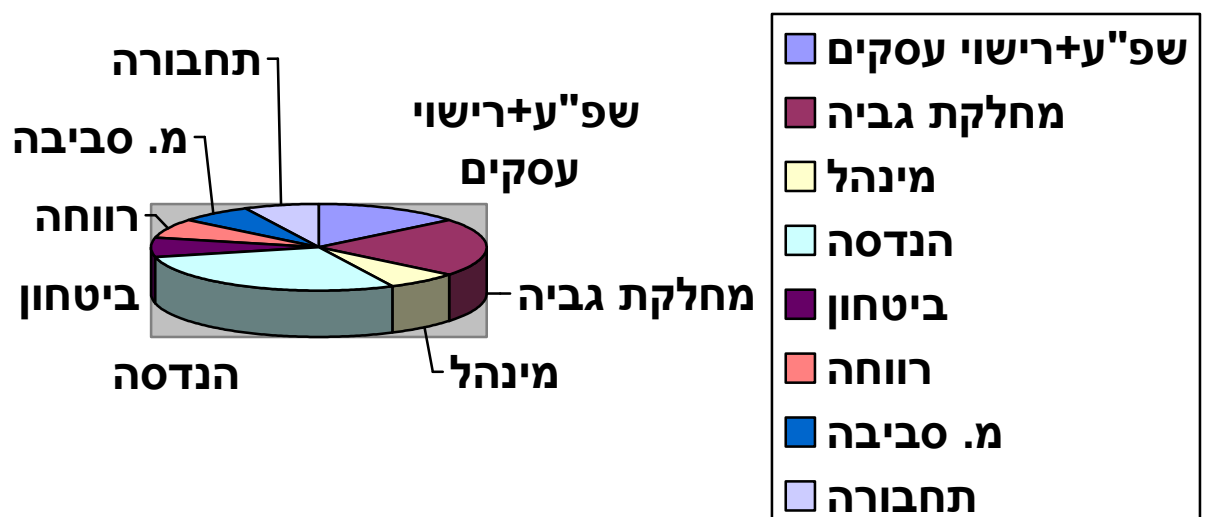
התפלגות תוצאות בירור הפניות באחוזים



להלן טבלה שמרכזת את התפלגות הפניות שנתקבלו בשנת 2020 בחלוקה לפני נושאים מחלקות:

מחלקה	מספר תלונות /פניות	שיעור התלונות מסך התלונות שנתקבלו השנה
מינהל	1	7%
רווחה	1	7%
שפ"ע	2	14%
הנדסה + ועדת לתכנון ובניה	4	29%
מחלקת גביה	3	21%
תחבורה	1	7%
איכות סביבה	1	7%
ביטחון	1	7%
סה"כ	14	100%

התפלגות הפניות באחוזים לפי מחלקות



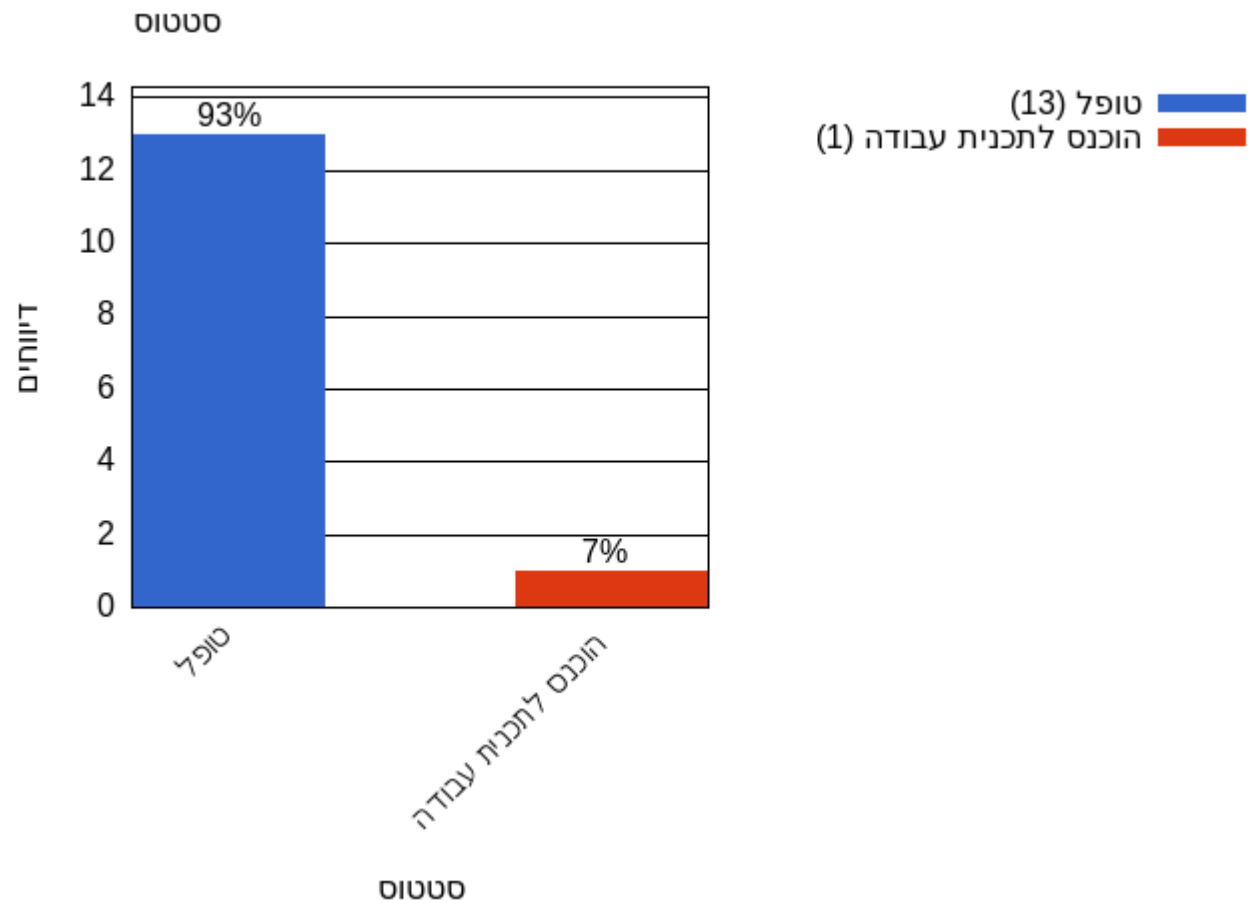
פניות שנמצאו עבור שאילתא: 14, 03.08.21 10:42, ע"י עלאא אלדין זועבי

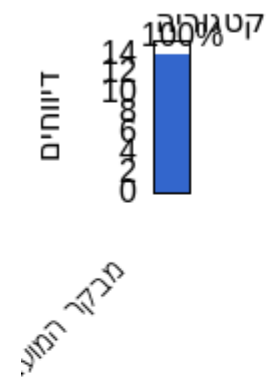
מספר	סטטוס	קטגוריה	ישוב	תאור	תאריך ושעה	שם מדווח	נייד מדווח	כתובת מדווח
1340637	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	רוויה	תחנת ה אוטובוסים שנמצאת בצומת ליד קפה קפה בסמוך למושב רוויה . מאוד מכוערת מלוכלכת ושבורה . ומבקשת לבנות תחנה חדשה ונורמאלית לא ניתן לשהות בה	,11:35 13.01.20			רוויה,
1345791	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	רחוב מזרח	המועצה תבעה אותו בגין חובות שהוא חייב למועצה . המועצה קיבלה חלק מהכסף , מבקש לבטל את ההליכים / תביעה . מבקש לבדוק אפשרות למחיקת חובות / הסכם פשרה	,14:20 16.01.20			רחוב מזרח,
1345867	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	כפר רופין	שלום אני מבקש לברר האם בוצע כנדרש מכרז לתפקיד הנ"ל? כחבר קיבוץ כפק רופין אישית לא נחשפתי לפרסום הנידון תודה יוחנן	,15:10 16.01.20			כפר רופין,
1389101	טופל	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-	מחוץ ליישוב, ברחבי	תלונה על רכישת שירותי צילום תוכניות (עבור מחלקת הנדסה והחברה הכלכלית) ואישור תשלומים בניגוד למכרז/ הסכם ההתקשרות שנחתם בין המועצה לספק.	,14:40 18.02.20			מחוץ ליישוב, ברחבי

המועצה,				המועצה	פניות ובירורים			
			09:34, 06.03.20	היא כועסת שכביש חסום נמסר לה שהכביש חסום ב6/3/20 בין גן השלושה לבית שאן בין השעות 6:30-9:00. היא כועסת היא אומרת שהיא רוצה להתלונן על זה כי היא היתה צריכה להגיע מבית חולים צרו קשר.	מסילות	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	1409112	טופל
כפר רופין,			18:34, 23.04.20	צריכה חילוץ דחוף, התחפרה בבוץ ליד כפר רופין ולא מצליחה לצאת	כפר רופין	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	1551700	טופל
גשר,			11:26, 19.05.20	רוצה להתלונן. הם זוג בני 78, ולאורך כל תקופת הקורונה, אף אדם לא התקשר אליהם. לא קיבלו דבר. שמעה, למשל, שבעמק הירדן הייתה התייחסות. נראה לה לא הגיוני, שאף אחד לא יצר איתם קשר. חשים מעט פגועים מכך, כי שומעים שבכל העולם יש התייחסות לגיל המבוגר. מבקשים מאד, שייחזרו אליהם בהקדם האפשרי, דחוף.	גשר	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	1624382	טופל
כפר רופין,			11:36, 13.06.20	אי שמירת תנאי התו הסגול בתחנת הדלק אלונת ליד חמדיה. מאפשרים ללקוחות להיכנס ללא מסכה וגם המוכרות ללא מסכה. אין הקפדה על מספר לקוחות מקסימלי ואין הקפדה על שמירת מרחק בין לקוחות. יום שבת 13.6. 11:35	חמדיה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	1683028	הוכנס לתכנית עבודה
מנחמיה,			13:37, 18.06.20	פונה עקב השכן שלה אמרה שאין לו התר בנייה, בונה מבנה בחצר שלו טענה לפני כמה ימים היה שריפה עקב הבניה שלו ובנוסף קודח בקיר המשותף שלהם. אמרה שמאוד מפחד כי יש לה את הבלוני גז ולא רוצה שהבית שלא יפגע מבקשת לטפל בזה בהקדם.	מנחמיה	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות	1695756	טופל

מחוז ליישוב, ברחבי המועצה,	[REDACTED]	[REDACTED]	09:21, 04.09.20	גרה בבית שאן, רוצה לדעת אם לפי החוק מותר לאוטובוסים של המועצה להחנות מול בית פרטי. אומרת שהוא עומד שם 3 חודשים מול הבית שלה. 2172570	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	ובירורים מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	טופל	1872533
ירדנה,	[REDACTED]	[REDACTED]	16:40, 29.11.20	קבלתי קנס בסך 1500 שקל על ידי איכות הסביבה בגין השלכת פסולת, הגשתי בקשה להשפט על הקנס. למרות בקשתי אני מקבל מכתבי התראה על אי תשלום הקנס, הבהרתי להם שאינני מוכן לשלם ואינני מוכן לקבל מכתבי התראה עד להחלטת בית המשפט. לטיפולך אודה	ירדנה	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	טופל	2053484
ירדנה,	[REDACTED]	[REDACTED]	16:44, 29.11.20	[REDACTED] מבקש, 1500 שקל,	ירדנה	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	טופל	2053489
תל תאומים,	[REDACTED]	[REDACTED]	10:50, 29.12.20	למבקר מועצה אזורית עמק המעינות שלום, מזה 4 חודשים שבמזרח קיבוץ ניר דוד, כ 100 מטר מכביש 669 ליד בית הקברות של הקיבוץ, נבנתה סוללת עפר בתוך נחל האסי. על פניו נראה שלא נמצאה כל בקשה או אישור בתוכניות הבנייה להקמת אותה הסוללה. יש לציין שנחל האסי וגדותיו לא שייכים לקיבוץ, ולא ניתנו לו אף פעם ומשכך האחראיות על השטח היא על המועצה. אבקש להבין למה אתם כמועצה האחראית על השטח ועל הקיבוץ, לא עושים דבר על מנת לוודא האם קיים אישור להקמת אותה הסוללה, ובמידה ולא קיים, לדרוש באופן מיידי לפרקה ולחקור את אלה שביצעו לכאורה עבירה? אבקש לקבל תגובתכם בנושא אישורי הסוללה ופעולתכם לסילוקה המיידי (במידה ואין אישורים לבנייה). תודה, סם אושרוב מצורף צילום מעודכן של אותה סוללה בתוך נחל האס	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות ובירורים	טופל	2556056
מחוז ליישוב, ברחבי המועצה,	[REDACTED]	[REDACTED]	10:57, 29.12.20	שלום רב אני [REDACTED] בקרתי בפארק המעינות ביום 21/08/2020 עם הטרקטורון והגעתי למקום דרך השטח ובתום לב ובלי שאני יודע כי אסור לחנות בקרבת המקום בטרקטורון נגש אלי ולצוות שהיו עמי מפקח מטעם המועצה ואמר שאסור לחנות במקום ומיד ענית לו כי לא ידענו והוא אמר אוקי אם תפנו את המקום תוך 10 דקות אני לא אשחרר לכם קנס ואמת נענינו לבקשה שלו ופינו את המקום בתוך 10 דקות, לפתע ולאחר כשבועיים בערך קבלתי הודעה על קנס לא יודע ומשום מה רשם קנס רק על השם שלי למרות שהינו 8 טרקטורונים בבקשה לאור הסיטואציה שתיארתי לעיל ולאור המצב הכלכלי והבריאות שחל על כולם במשק עקב הקורונה אני פונה לכבודכם לבטל את הקנס ולשלוח אלי הודעת ביטול	מחוז ליישוב, ברחבי המועצה	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות	טופל	2556085

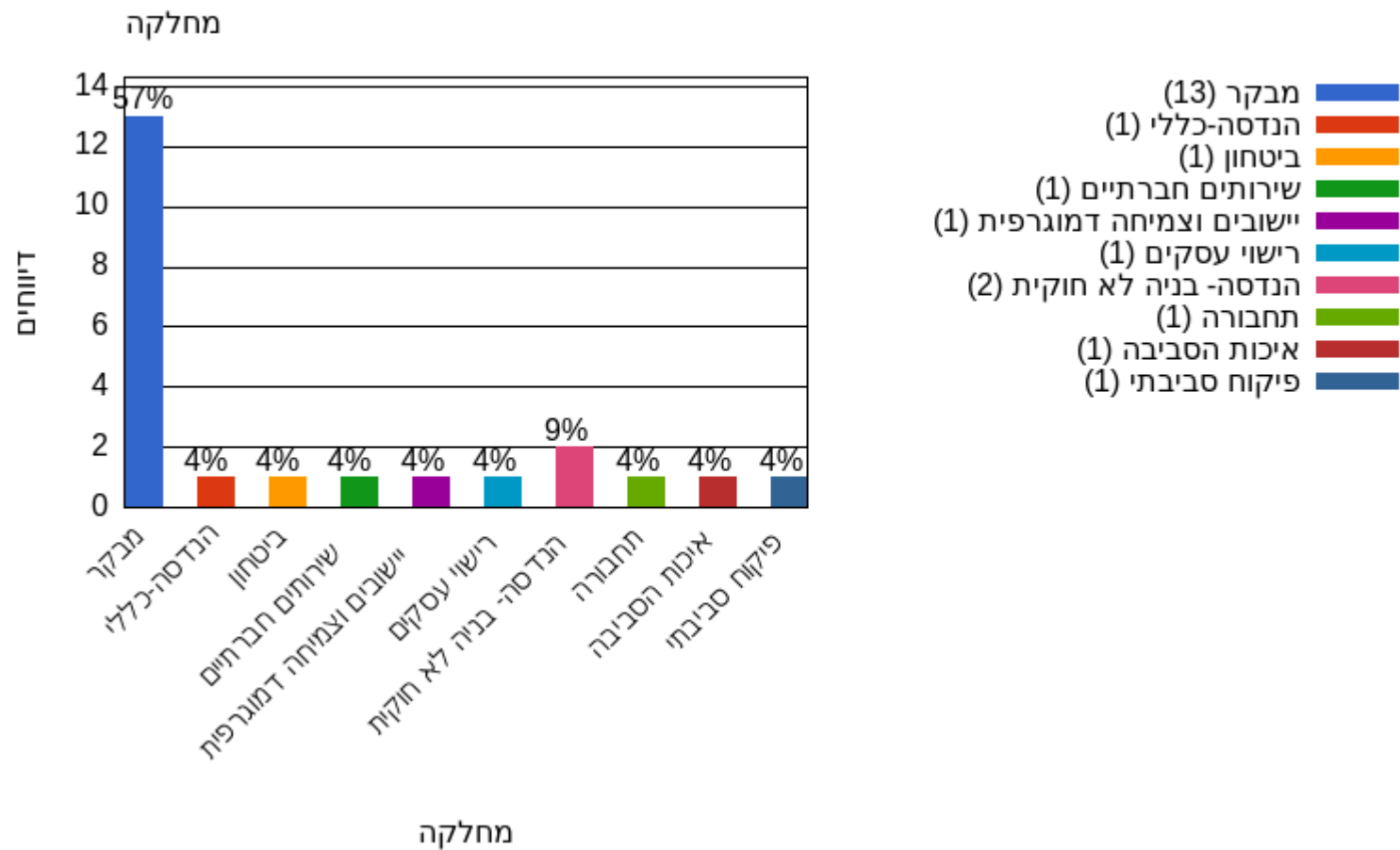
				 בברכה	לטיפולכם המסור והיעיל אני מודה	מצורף העתק מהקנס	בהקדם 	ובירורים		
--	--	--	--	--	--------------------------------	------------------	--	----------	--	--





מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים (14)

קטגוריה



רשויות מקומיות

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

תוכן ענינים

2	הגדרות	סעיף 1
2	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	סעיף 2
2	עצמאות הממונה במילוי תפקידו	סעיף 3
2	חובת סודיות	סעיף 4
2	הגשת תלונה	סעיף 5
3	דרך הגשת התלונה	סעיף 6
3	תלונות שאין לבררן	סעיף 7
3	דרכי בירור תלונה	סעיף 8
3	איסור הפרעה	סעיף 9
4	הפסקת הבירור	סעיף 10
4	תוצאות הבירור	סעיף 11
4	סייגים להודעה	סעיף 12
4	דחיית התלונה	סעיף 13
4	זכויות וסעדים	סעיף 14
4	דין וחשבון	סעיף 15
4	חומר שאינו ראיה	סעיף 16
4	פרסום	סעיף 17
5	ביצוע	סעיף 18
5	תחילה	סעיף 19
5	הוראות מעבר	סעיף 20

רשויות מקומיות

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

1. * בחוק זה –

הגדרות

"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. * (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;

חובת מינוי ממונה 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. * במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

4. * 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.

חובת סודיות

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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

הגשת תלונה

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

(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 מפני 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 לבירור יעיל של התלונה.

דרך הגשת התלונה

7.* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

תלונות שאין לבררן

(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.

דרכי בירור תלונה

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, 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.

(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.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או

איסור הפרעה

<p>בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.</p> <p>10.* 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 ויציין את הנימוקים לכך.</p>	<p>הפסקת הבירור</p>
<p>11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:</p> <p>(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;</p> <p>(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;</p> <p>(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.</p> <p>(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 (א)(3).</p>	<p>תוצאות הבירור</p>
<p>12.* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –</p> <p>(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;</p> <p>(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;</p> <p>(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.</p>	<p>סייגים להודעה</p>
<p>13.* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.</p>	<p>דחיית התלונה</p>
<p>14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –</p> <p>(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;</p> <p>(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.</p> <p>(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.</p>	<p>זכויות וסעדים</p>
<p>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.</p>	<p>דין וחשבון</p>
<p>16.* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.</p> <p>(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.</p>	<p>חומר שאינו ראיה</p>
<p>17.* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-</p> <p>(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;</p> <p>(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;</p>	<p>פרסום</p>

(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).

הודאות מעבר

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה