



עיריית תמרה

לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

**דין וחשבון על תלונות הציבור
לשנת 2023**

מרץ 2024

אדר התשפ"ג



מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

טל: 04-8270924 : סלפון פקס: 04-9516753

ת.ד. 63 טמרה 30811

ס.ב: 63 טמרה 30811

תאריך: 31/3/2024

לכבוד
מוסא אבו רומי – ראש העיר
חברי מועצת העירייה

ג.א.

הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 10 לשנת 2023

מוגש בזה בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 הדוח השנתי מס' 10 של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023.

הדו"ח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2023 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה והוראות מפורטות לטיפול בתלונות וביירוים. יצויין, כי מבקר העירייה ממלא את תפקיד ממונה על תלונות הציבור. הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי.

תלונות הציבור משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בשנת 2023 התקבלו 14 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

להלן מספר מגמות בסטטיסטיקת התלונות:

התלונות התרכזו בתחומי גבייה (29%), הנדסה (22%), מחלקת שפייע (14%), מחלקת ספורט (7%), תחבורה ציבורית (7%), יחידה לאיכות הסביבה (7%) ועוד תלונות אלימות במגזר הערבי (14%). לכן, מומלץ לשפר את רמת השירותים בתחומים אלה.



מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

هاتف: 04-8270924 : טלפון فاكس: 04-9516753 : פקס

ص.ב: 63 طمرة 30811

ת.ד. 63 תמרה 30811

עוד חשוב לציין את המגמה בצמצום משך זמן הטיפול בתלונות, כאשר 83% מהמקרים הטיפול הסתיים בפרק זמן של שבוע עד חודש, ו- 17% מהמקרים מחודש עד חודשיים. מצב משביע רצון ובכל זאת מומלץ להקפיד על צמצום בזמן הטיפול ככל האפשר. עלה עוד, כי 43% מהתלונות היו מוצדקות ו- 57% מהתלונות לא מוצדקות. על פי חוק, במועצת העיר יתקיים דיון בעניין דו"ח זה, תוך חודשיים מיום הגשתו. ברצוני להזכיר, שדו"ח זה, לאחר אישורו במועצת העירייה, יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה. אני אמונה כי דו"ח זה, ימשיך לתרום לשיפור מתן השירותים בעירייה, וישמור על השקיפות, הצדק ומינהל ציבורי תקין.

בכבוד רב
דיאב מחמד
רשא יוסף
[משרד מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור]

תוכן עניינים

1	תיאור תלונות הציבור
1	תלונות הציבור בחלוקה למחלקות
2	תיאור הטיפול בתלונות מוצדקות
3	מחלקת שפ"ע
4	מחלקת ספורט
5	מחלקת גבייה
7	מחלקת הנדסה
9	היחידה לאיכות הסביבה
10	תחבורה ציבורית
	נספחים:
11	נספח א' : התפלגות תלונות לפי תחומים עירוניים
12	נספח ב' : התפלגות תלונות לפי הצדקתן
13	נספח ג' : התפלגות תלונות לפי משך זמן הטיפול
14	נספח ד' : הבסיס החוקי לעבודת ממונה על תלונות הציבור

תיאור תלונות הציבור

א. תלונות הציבור בחלוקה למחלקות - המוצדקות

להלן נתוני תלונות הציבור ושיעורן ושיעור התלונות המוצדקות, אשר התקבלו במהלך שנת 2023, בחלוקה למחלקות העירייה:

מחלקה	מס' תלונות	שיעור התלונות	מס' תלונות מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות
אלימות במגזר הערבי	2	14%	0	-
מחלקת שפ"ע	2	14%	2	14%
מחלקת ספורט	1	7%	1	7%
מחלקת גבייה	4	29%	0	0
מחלקת הנדסה	3	22%	1	7%
היחידה לאיכות הסביבה	1	7%	1	7%
תחברוה ציבורית	1	7%	1	7%
<u>סה"כ</u>	<u>14</u>	<u>100%</u>	<u>6</u>	<u>43%</u>

המספר הרב ביותר של התלונות, אשר התקבלו בלשכת הממונה בתקופת הדו"ח, הינן בתחום מחלקת הגבייה וההנדסה.

לפי הטבלה לעיל, פחות מחצי התלונות (43%) היו מוצדקות וקבלו מענה הולם ע"י העירייה.

**תיאור הטיפול
בתלונות
מוצדקות**

מחלקת שפ"ע

תלונה מס' 1

תאריך התלונה : 29/5/2023

נושא התלונה : השלכת פסולת בשטח בנוי

תוכן התלונה :

המתלוננת טוענת כי השכנים משליכים פסולת בשטח ריק השייך לווקף אסלאמי והמצוי בין הבתים.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא מול מחלקת שפ"ע והיחידה לאיכות הסביבה. למרות שמדובר בשטח פרטי (ווקף אסלאמי) העירייה פינתה את הפסולת והתריעה בפני השכנים כי השלכת הפסולת לשטח הווקף היא פעולה לא חוקית ולא מוסרית והעירייה תאכוף את החוק למפירי החוק.

נשלח מכתב הודעה/הסבר למתלוננת

סטטוס התלונה : מוצדקת

תלונה מס' 2

תאריך התלונה : 9/7/2023

נושא התלונה : חשש להפיכת מגרש כדורגל בבנייה לאתר פסולת.

תוכן התלונה :

באתר העבודה במגרש כדורגל שכונתי, הקבלן המבצע את העבודה השאיר ערימה של גזם בתוך שטח המגרש, והשכינים התחילו להשליך את הפסולת במגרש וזה הפך למטרד שכונתי.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא עם מחלקת ההנדסה. הקבלן עדיין לא סיים את העבודה, והיה ברור שימסור את המגרש לעירייה מוכן ונקי לחלוטין. לאחר קבלת התלונה, הקבלן הסיר את כל הפסולת בשטח המגרש והבטיח לשמור על ניקיון השטח עד לסיום העבודה ומסירת המגרש לעירייה.

סטטוס התלונה : מוצדקת

מחלקת ספורט

תלונה מס' 01

תאריך התלונה : 9/10/2023

נושא התלונה : תשלום משכורת עבור טורניר כדורגל רמדאן

תוכן התלונה :

המתלונן טוען שמנהל מחלקת הספורט פנה אליו כדי לשפוט את טורניר הכדורגל בחודש רמדאן וטען כי מנהל מחלקת הספורט סיכם איתו לשלם לו סך של 3,000 ₪ כשכר טרחה עבור השיפוט. לפי המתלונן, הוא אכן שפט את כל משחקי הטורניר, אולם העירייה לא שלמה את שכר טרחתו כמוסכם. הוא מבקש לקבל את שכר טרחתו ע"ס 3,000 ₪.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא עם מנהל מחלקת הספורט. לפי המנהל, התלונה מוצדקת, והחשבון כבר אושר על ידו ונמסר לגזברות לתשלום. לאחר בדיקת הממונה, החשבון של השופט שולם במלואו.

סטטוס התלונה : מוצדקת

מחלקת הגבייה

תלונה מס' 01

תאריך התלונה : 23/1/2023

נושא התלונה : מתן הנחה מארנונה

תוכן התלונה :

המתלוננת טוענת למתן הנחה מארנונה בטענה כי באזור המקרקעין אין תשתיות חשמל ואין כביש סלול ועוד.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא עם היועץ המשפטי של העירייה. לפי היועץ המשפטי הטענות של המתלוננת נטענות באופן כללי וסתמי ללא תמיכה באסמכתא ו/או ראשית ראיה והטענות מוכחות בזאת לגופו של עניין. הלכה פסוקה כי מבחינת אופיה ארנונה נחשבת ל"מס". משכך אין זיקה ישירה בין חובת תשלום הארנונה להנאה בפועל משירותי הרשות המקומית.

אישור הנחה מארנונה מוסדר בתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993. הלכה למעשה המתלוננת לא הגישה בקשה למחלקת הגבייה בעירייה להנחה מארנונה כנדרש בתקנות בצירוף אסמכתאות כנדרש. משך, עסקינן בתלונה טרדנית ו/או קנטרית שדינה דחייה.

סטטוס התלונה : לא מוצדקת

תלונה מס' 02

תאריך התלונה : 5/2/2023

נושא התלונה : עיקול בעו"ש לזקן בן 84

תוכן התלונה :

המתלונן הוא בן 84, נכה סיעודי. הוא טוען שהעירייה הטילה עיקול בעו"ש בנק.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא עם מחלקת הגבייה, והתברר שהמתלונן קבל הנחה מארנונה המגיעה לו ע"פ חוק. יתרת החוב לאחר ההנחה הסתכמה ע"ס 984 ₪. עוד עולה כי העירייה לא ביצעה שום עיקול בחשבון הבנק של המתלונן כטענתו. אין עלה לתלונה

סטטוס התלונה : לא מוצדקת

תלונה מס' 03

תאריך התלונה : 29/1/2023

נושא התלונה : מתן הנחה בתעריף המים – תאגיד המים והביוב סובב שפרעם

תוכן התלונה :

המתלונן טוען למתן הנחה בתעריף המים של תאגיד מים וביוב סובב שפרעם.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את התלונה, והתברר שהתלונה לא רלוונטית, כי אין קשר בין עיריית טמרה לבין תאגיד סובב שפרעם. התאגיד הינו ישות משפטית נפרדת ומנוהלת באופן עצמאי ללא כל תלות לעיריית טמרה

סטטוס התלונה : לא מוצדקת ולא רלוונטית

תלונה מס' 04

תאריך התלונה : 4/5/2023

נושא התלונה : תשלום ארנונה

תוכן התלונה :

המתלונן לא ציין שום דבר בתלונתו

ממצאי הבדיקה :

מכיוון שהמתלונן לא ציין שום דבר בתלונתו, אני רואה בתלונה זו לא רלוונטית

סטטוס התלונה : לא רלוונטית

מחלקת הנדסה

תלונה מס' 01

תאריך התלונה : 2/6/2023

נושא התלונה : ביצוע עבודה לא תקינה ובטיחותית בכביש עירוני שכונת אלהרובה

תוכן התלונה :

המתלונן טוען :

1. ביצוע העבודה לא תקין, הם חלקית איכותיים ומאיימת על בטחון התושבים. הכביש פגום באופן רב ומסכן את הנהגים והולכי רגל.
2. אי הרתעה מראש: העירייה לא הודיעה לתושבים בצורה מקיפה ומראש על הביצועים התכנוניים של עבודת הכביש. חוסר ההרתעה מראש מקשה על התושבים באופן יומיומי

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא מול מחלקת ההנדסה, להלן התייחסות מהנדסת העיר לתלונה :

1. עבודות שלב ב' בכביש כבר הסתיימו ואין כל מפגע או סכנה בטיחותית בשטח ו/או בכניסה לביתו של המתלונן.

2. המשך העבודות (שלב ג') יושלמו בעתיד בהתאם לתכנית העבודה של העירייה לבקשת משרד מבקר המדינה, נשלח עו"ד אבו אלהיגא מטעם משרד מבקר המדינה לבדיקת הנושא בשטח. לאחר הביקור, עו"ד אבו אלהיגא התרשם לטובה מהעבודות המושלמות בפרויקט זה, בנוסף, הוא גם צלם תמונות בכניסה ומסביב לביתו של המתלונן וקבע חד משמעית שאין כל מפגע בטיחותי מכל סוג שהוא ו/או סכנה.

סטטוס התלונה : לא מוצדקת

תלונה מס' 02

תאריך התלונה : 14/2/2023

נושא התלונה : פסי האטה ברחוב ראשי שכונה צפונית

תוכן התלונה :

המתלונן טוען שאחרי עיבוד הכביש מטעם העירייה, ולאחר כמה חודשים, העירייה לא שמה פסי האטה לכביש דבר שמסכן חיים של הולכי רגל ותלמידים.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא מול מחלקת ההנדסה. לפי מחלקת ההנדסה, העירייה בודקת מול המשרדים הרלוונטיים וממתינה לקבל אישור להשמת פסי האטה.

סטטוס התלונה : מוצדקת

תלונה מס' 03

תאריך התלונה : 11/11/2023

נושא התלונה : סלילת כביש

תוכן התלונה :

המתלונן טוען שהעירייה טרם מלאה אחר פס"ד שניתן ביום 29/9/2022. לפי פס"ד העירייה חייבת לסלול כביש נשוא העתירה. טרם בוצע סלילת הכביש.

ממצאי הבדיקה :

לפי סעיף 7(א) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008, לא ניתנת לממונה על תלונות הציבור העירייה לברר את התלונה, היות ומדובר בפסק דין שניתן ע"י בית המשפט.

סטטוס התלונה : לא מוצדקת

היחידה לאיכות סביבה

תלונה מס' 01

תאריך התלונה : 26/2/2023

נושא התלונה : ריח של שריפות ליד חנות מכולת

תוכן התלונה :

המתלונן טוען, מזה כמה שבועות מורגשת ריח של שריפה באזור מגוריו. מתברר שבעל חנות שורף את האשפה כל יום וגורם למפגע בריאותי בשכונה.

ממצאי הבדיקה :

הממונה בדק את הנושא מול בעל החנות. העניין טופל. הפקח של העירייה בצע כמה ביקורים בשכונה, והשריפות הופסקו

סטטוס התלונה : מוצדקת

תחבורה ציבורית

תלונה מס' 01

תאריך התלונה : 6/9/2023

נושא התלונה : הרחבת קווים בתחבורה ציבורית

תוכן התלונה :

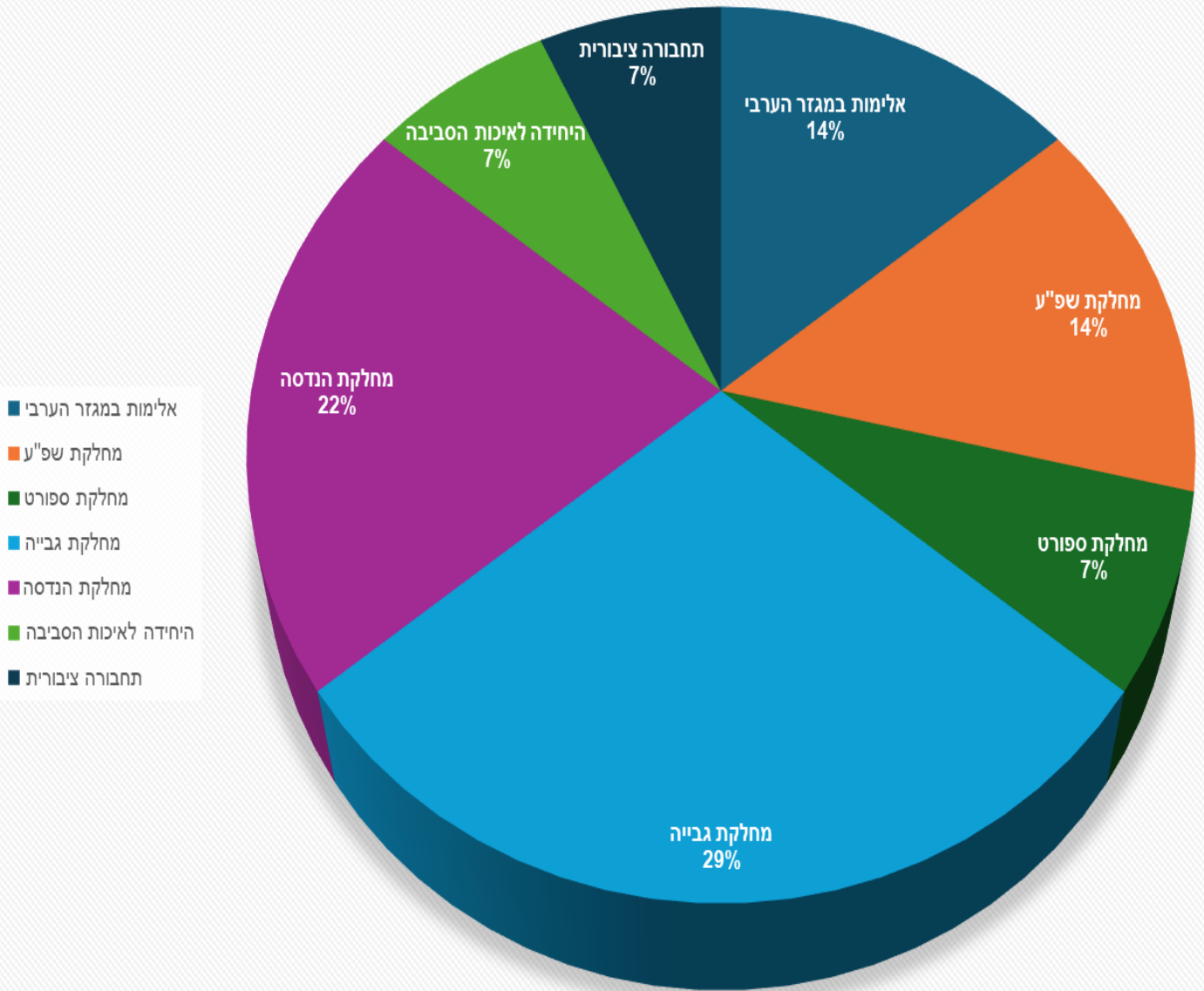
המתלונן טוען, שהוא בקש הוספת תחנה בשכונת אלג'בל, דבר שלא נעשה.

ממצאי הבדיקה :

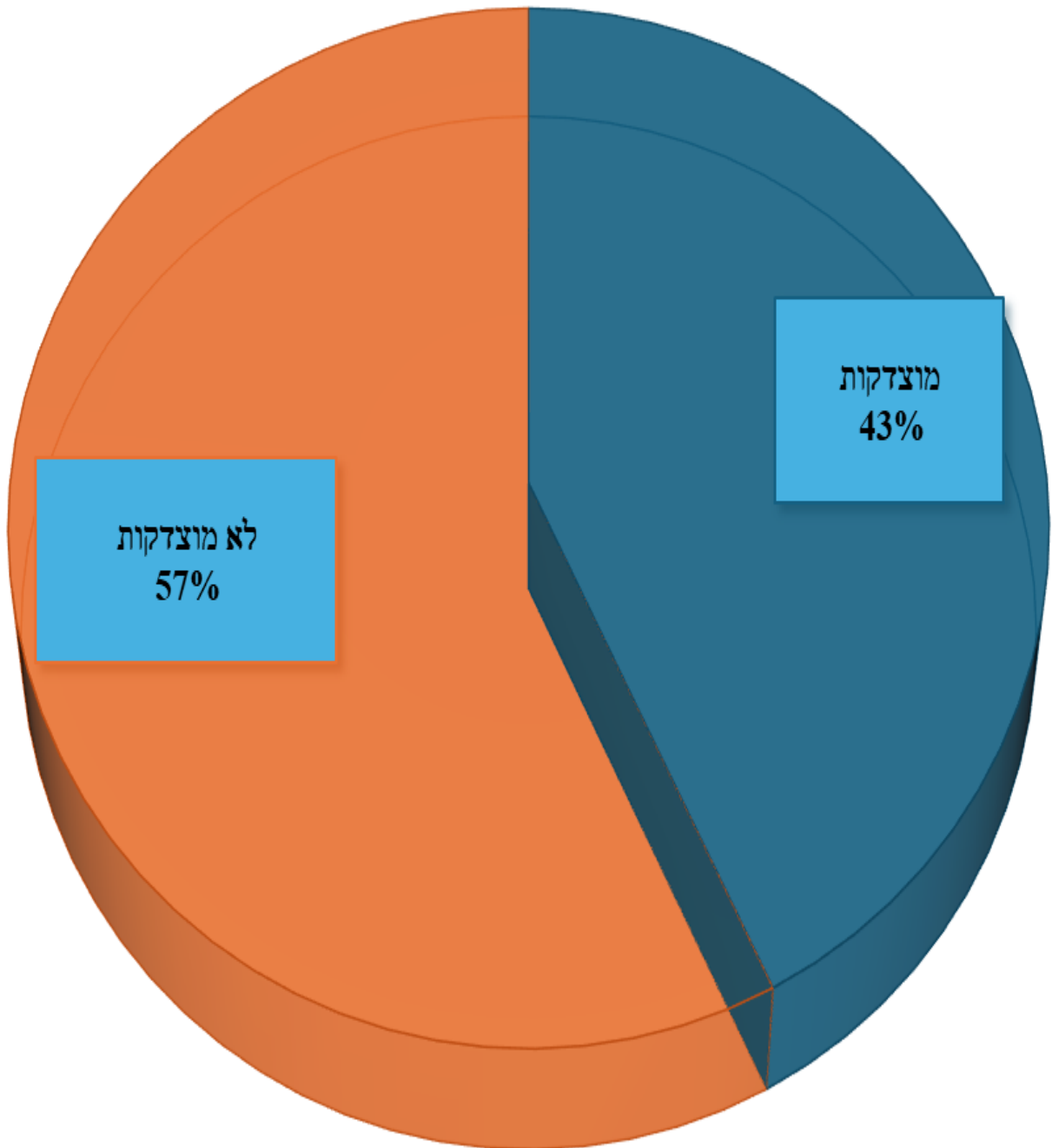
הממונה בדק את הנושא מול האחראי על תיק התחבורה, הוא הבהיר שאין בסמכותנו (עיריית טמרה) להציב תחנות לתחבורה ציבורית כרצוננו, וכי משרד התחבורה בודק אפשרות להרחבת והגדלת תחנות התחבורה בכפוף לתקציב המשרד

סטטוס התלונה : מוצדקת

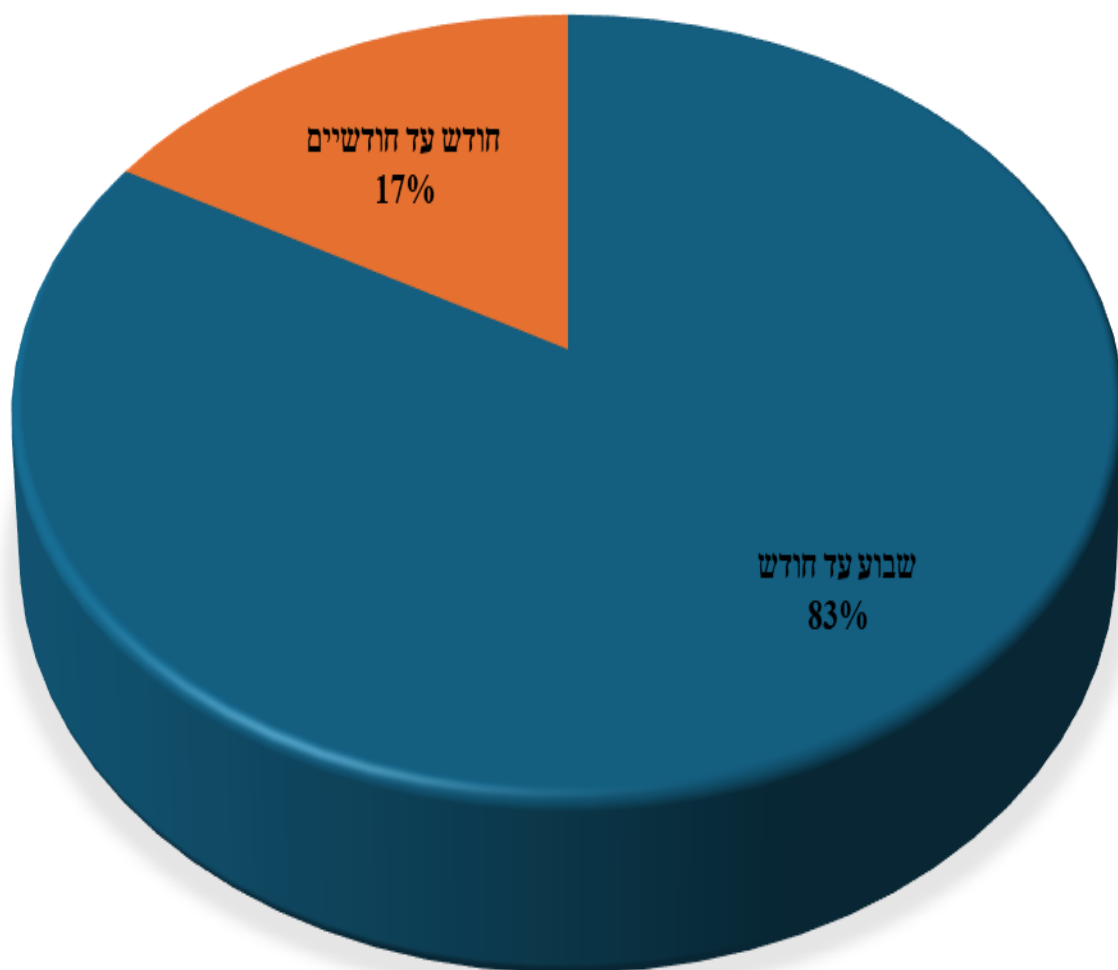
התפלגות התלונות לפי תחומים עירוניים - 2023



פילות תלונות לפי הצדקות - 2023



התפלגות התלונות לפי משך זמן הטיפול - 2023



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

הגדרות

1. בחוק זה –
"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

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 תפקידו כממונה 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 ממונה 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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

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.

הגשת תלונה

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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) 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 למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי 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.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור 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 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.

דרכי בירור תלונה

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 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 חסיות.

(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.

איסור הפרעה

9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

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.

תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך 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 (א)(3).

סייגים להודעה

12. 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 זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(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 בחיקוק, 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.

דין וחשבון

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.

חומר שאינו ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

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).