

ממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי לשנים 2022-2023



מועצה מקומית אבן-יהודה

י' בניסן תשפ"ד
18 באפריל 2024

לכבוד:

מר מתן כצמן - ראש המועצה

חברי המועצה

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנים 2022-2023

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023 ולשנת 2022 אשר מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: "החוק").

מטרת הדוח השנתי אינה רק להצביע על ליקויים, אלא להציב מראה שתשקף עבור הרשות את התמונה העולה מבירור התלונות, ובכך לאפשר לה לשנות ולשפר את דרך פעולתה. כולי תקווה כי הנתונים העולים מהתלונות ייהוו גם ככלי עבודה שימושי לשיפור השירות לאזרח.

בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את עובדי ומנהלי מחלקות המועצה על שיתוף הפעולה והנכונות לפעול לשיפור השירות.

בברכה,

שירה שאול

מבקרת המועצה

והממונה על תלונות הציבור

העתק: גב' רינת אורן- מנכ"לית המועצה.

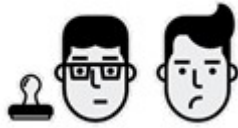


יחס אדיב ונעים מתוך
הקשבה לתושב המתלונן
מצמצם בצורה משמעותית
את הכעס של התושב כלפי
המועצה גם במצב בו
התלונה מוצדקת.

הגדרות תפקידו של הממונה וסמכויותיו מפורטות ובחוק
הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008
(ראו נספחים).

בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקרת המועצה
למלא הוא ממונה תלונות הציבור. באמצעות התלונות, נחשפת
הביקורת לעבודת המחלקות השונות במועצה ולעיתים לליקוי
בעל השלכות רחבות יותר. במקרים כאלו, מבקרת המועצה
מתוקף תפקידה מעבירה לנוגעים בדבר המלצות לתיקון הליקוי
ולמניעת הישנותו. כמות הליקויים במחלקה מסוימת או נושא
מסוים יכולה להוביל אף לעריכת ביקורת בנושא זה.

תלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על
הנושא במועצה. במידת הצורך נערכו שיחות ופגישות עם
הגורמים הרלוונטיים במועצה על מנת להבין יותר טוב את הרקע
לתלונה ולדון בדרכים לטיפול בתלונה.



אפשרויות הגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין
או מיופה כוח



מי רשאי להגיש את התלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

על מעשה או מחדל הפוגע במישרין וגם המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרך הגשת תלונה

על פי החוק, הממונה מטפלת רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יהיה קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה אשר תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

אפשר להגיש תלונה בכמה דרכים:



בעל פה במקרים מסוימים



בדואר



בדואר אלקטרוני



בטופס מקוון באתר המרשתת של המועצה¹

סוגי תלונות שלא יבוררו

- ❌ תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שהם הכריעו בו לגופו;
- ❌ תלונה על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית;
- ❌ תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ❌ תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד.

¹ באוגוסט 2023, החברה שתחזקה את אתר המרשתת של המועצה הודיעה על הפסקת תמיכה באתר. כנראה בשל כך, הטופס המקוון של הגשת התלונות פעל בצורה לא תקינה. נכון למועד כתיבת הדוח הטופס המקוון ירד מהאתר. הדבר יתוקן כשהמועצה תתקשר בהסכם חדש להפעלה ותמיכה באתר. הגשת תלונה אפשרית בדרכים המפורטות כאמור לעיל: בדואר אלקטרוני, בדואר ובעל פה במקרים מסוימים.

הליך בירור תלונה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמכת לברר את התלונה?



הודעה למתלונן

עילות אפשריות: גוף לא נילון, אין פגיעה במישרין, אין נושא לתלונה, הנושא תלוי ועומד בבית משפט.



בירור התלונה

- השלמת פרטים מהמתלונן
 - בדיקה עובדתית של התלונה
 - פנייה לנילון לקבלת תגובתו
- הממונה מוסמכת לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה, ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייבץ לפניה לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור.

הכרעה

סיום הבירור ללא הכרעה

עילות אפשריות: התלונה באה על תיקונה, המתלונן ביטל את תלונתו, התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.



התלונה אינה מוצדקת

הודעה למתלונן ולנילון על ממצאי הבירור.



תלונה מוצדקת

הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן בו יש לתקנו.

הודעה למתלונן.

מעקב אחר תיקון הליקוי.

תוצאות הבירור

הממונה תסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה; הממונה תמסור הודעה בכתב על תוצאות הבירור שערכה, ותנמק את קביעתה כאשר התלונה מוצדקת או שאינה מוצדקת; הממונה רשאית להצביע על ליקוי ולדרוש את תיקונו. הנילון או הממונה עליו נדרשים להודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור. הממונה מסווגת את תוצאות התלונות כדלהלן:

א. תלונה מוצדקת

תלונה תוכרע כ- 'מוצדקת' על פי התבחינים הבאים:

- (1) הרשות פעלה בניגוד לחוק.
- (2) הרשות פעלה בניגוד לנוהלי המועצה או להסכם.
- (3) הרשות פעלה בלי סמכות חוקית.
- (4) הרשות פעלה בניגוד למינהל התקין.
- (5) הרשות קיבלה החלטה בנוקשות יתרה.
- (6) הרשות קיבלה החלטה באי צדק בולט.
- (7) התלונה נדחתה תחילה על ידי הרשות, ונענתה רק לאחר התערבות הממונה.
- (8) תלונה מוצדקת מפאת חוסר מענה במועד סביר או על פי חוק.
- (9) על פי שיקול דעת הממונה.

ב. תלונה שנתבררה 'ללא הכרעה'

בתלונות בודדות מסתיים הבירור 'ללא הכרעה', על פי התבחינים הבאים:

- (1) התלונה באה על תיקונה במהלך הבירור.
- (2) המתלונן ביטל את תלונתו.
- (3) התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.
- (4) אין אפשרות לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו. בדרך כלל תלונה מסווגת לקטגוריה זו במקרה של 'גרסה מול גרסה', כאשר לא הייתה אפשרות לאשר או להפריך אחת מהגרסאות במהלך הבירור.

ג. תלונה שנמצאה לא מוצדקת

תלונות שהתבררו על ידי הממונה ולא הוכרעו כמוצדקות בהתאם לתבחינים שנקבעו באשר לסיווג התלונות. למרות שתלונות אלו לא הוכרעו כמוצדקות הן יכולות להעיד על התנהלות לא תקינה של גורמים ברשות.

הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה תברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית, רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים במועצה, ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקן הצודק. אם פנה האזרח אל הממונה לטיפול בתלונות בלי שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות במחלקות המועצה השונות מוגדרת פנייתו 'פנייה'. בנוסף, תלונה אנונימית מטופלת כפנייה. מה שהוגדר 'פנייה' אינו בתחום טיפול הממונה, ועל כן פניות אלו מועברות לטיפול במחלקות הרלוונטיות.

בנוסף, ישנם מקרים בהם נשלחה תלונה לגורמים במועצה עם עותק לממונה. בהתאם לחוק, במצבים כאלו התלונה נותרת למעקב ולא לטיפול של הממונה, אלא אם רואה לנכון הממונה שהתלונה תטופל.

דוח שנתי ופרסומו

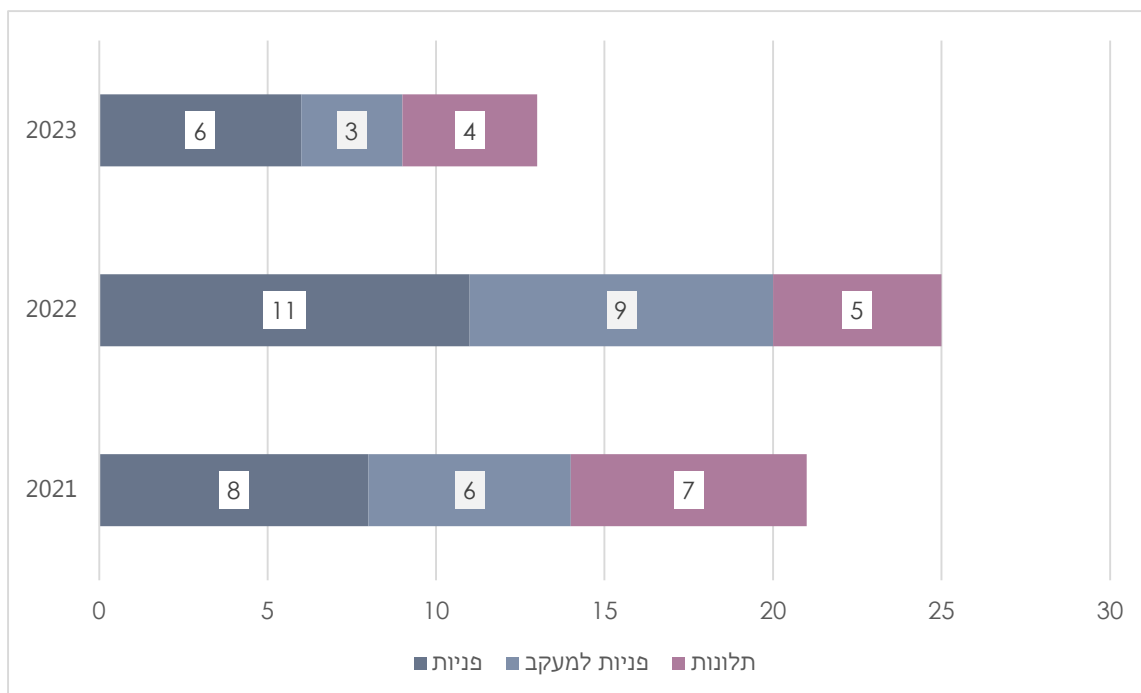
על פי החוק יוגש דוח שנתי מטעם הממונה לתלונות הציבור עד ליום 1 במאי בכל שנה. המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, והדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר המרשתת של הרשות המקומית.

נתונים על התלונות

כאשר הממונה בוחרת לוודא כי הפונה יקבל תשובה הולמת לפנייתו היא מגדירה זאת כפנייה למעקב, ולאחר בחינת המענה היא מחליטה אם יש צורך בטיפול נוסף.

בנוסף, במקרים שבהם פנה אזרח לכמה גורמים במועצה וכיתב בהעתק את מבקרת המועצה והממונה לטיפול בתלונות, הפניות מוגדרות כפנייה למעקב, על פי שיקול דעת הממונה ועל פי מהותיות התלונה.

להלן התפלגות התלונות והפניות לשנים 2021-2023 בהתאמה:



התלונות מטופלות בהתאם להוראות החוק ומכאן שמספר התלונות קטן ביחס להיקף הפניות המטופלות. הדבר נובע מחוק הממונה לפיה פנייה תטופל במסלול של תלונה רק אם ענתה על ההגדרה בחוק.

התפלגות לפי מחלקות ואגפים

להלן התפלגות התלונות שהופנו למורשה ונבדקו על ידה בשנים 2021-2023 על פי מחלקות:

| מחלקה | מס' תלונות | | |
|--------------|------------|----------|----------|
| | 2021 | 2022 | 2023 |
| ביטחון | - | - | 1 |
| גבייה | 3 | 2 | - |
| הנדסה | 3 | 2 | - |
| חזות | - | - | - |
| חינוך | - | - | 1 |
| איכות הסביבה | - | 1 | - |
| פיקוח | - | - | 2 |
| רווחה | - | - | - |
| שכר | - | - | - |
| כללי | 1 | - | - |
| סה"כ | 7 | 5 | 4 |

התפלגות התלונות לפי הכרעת הממונה לשנת 2023

| מחלקה | מוצדק | | מוצדק חלקית | לא מוצדק | ללא הכרעה | סה"כ |
|-------------|----------|--------------------------|-------------|----------|-----------|----------|
| | ענייני | חוסר מענה במועד סביר (*) | | | | |
| ביטחון | - | - | - | 1 | - | 1 |
| חינוך | 1 | - | - | - | - | 1 |
| פיקוח | 1 | - | - | 1 | - | 2 |
| סה"כ | 2 | - | - | 2 | - | 4 |

(*) **תלונות מוצדקות עקב חוסר מענה במועד סביר** - תושבים אשר פנו לקבלת סיוע מהמורשה לאחר שלא קיבלו מענה כלל או לא קיבלו מענה הולם לפנייתם הראשונית או קיבלו מענה רק לאחר התערבות הממונה.

התפלגות התלונות לפי הכרעת הממונה לשנת 2022

| סה"כ | ללא הכרעה | לא מוצדק | מוצדק חלקית | מוצדק | | מחלקה |
|------|-----------|----------|-------------|--------------------------|--------|--------------|
| | | | | חוסר מענה במועד סביר (*) | ענייני | |
| 2 | - | 2 | - | - | - | גבייה |
| 1 | - | - | - | - | 1 | איכות הסביבה |
| 2 | 1 | - | - | - | 1 | הנדסה |
| 5 | 1 | 2 | - | - | 2 | סה"כ |

(*) **תלונות מוצדקות עקב חוסר מענה במועד סביר** - תושבים אשר פנו לקבלת סיוע מהמורשה לאחר שלא קיבלו מענה כלל או לא קיבלו מענה הולם לפנייתם הראשונית או קיבלו מענה רק לאחר התערבות הממונה.

תיאורי תלונות

להלן דוגמאות לתלונות נבחרות שהתקבלו וטופלו בשנת 2023:

מחלקת חינוך



- התלונה:** תלונה אשר הגיעה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה והועברה לבירור במועצה. הורה אשר טען לחוסר שוויוניות, עבור אי החזר עבור נסיעות בתחבורה ציבורית של ילדיו, תלמידי בית ספר יסודי.
- הבירור:** הבירור העלה כי בפנייתו של ההורה לנציבות תלונות הציבור הוא מדד את המרחק מביתו בית הספר באמצעות אפליקציית הניווט waze. המרחק המזכה לעניין החזרי נסיעות צריך להיעשות באמצעות מערכת אחידה של משרד החינוך הקובעת לצורך מדידת מרחקים לעניין זה. במדידה זו נמצא כי ההורה אינו זכאי להחזרי נסיעות.
- התוצאה:** תלונה לא מוצדקת. בעקבות הבירור ומתן תשובה בהתאם לנציבות, הנציבות הודיעה כי לא מוצאת מקום להתערבות בעניין התלונה.

מחלקת פיקוח



- התלונה:** תושבת אשר קיבלה דו"ח חנייה וניסתה לערער, אך בשל שגיאה במספר הרכב שמקורו בדו"ח שניתן, לא היה באפשרותה להזין טופס ערעור כראוי.
- הבירור:** על אף שהסמכות לביטול קנסות חנייה נתון לשיקול דעתה הבלעדי של התובעת העירונית, הממונה פנתה אל התובעת בדרישה לבטל את הקנס בשל פגם טכני שנפל בו.
- התוצאה:** תלונה מוצדקת.

להלן דוגמאות לתלונות נבחרות שהתקבלו וטופלו בשנת 2022:

מחלקת גבייה



התלונה: תושבת בגיל השלישי, אשר טענה כי הינה זכאית להנחה בארנונה בהתאם לנכות שנקבעה לה בביטוח לאומי, ומחלקת הגבייה מערימה עליה קשיים בסירובה לתת את ההנחה ובדרישתה להגיש מסמכים אשר הגישה כבר בשנים קודמות.

הבירור: הבירור העלה כי בשל תיקון (מס' 16) בחוק האזרחים הוותיקים (חידוש אוטומטי של הנחה בארנונה), התשפ"א 2021, שבא למעשה להקל על אזרחים ותיקים בכך שההנחה תחודש להם באופן אוטומטי והם לא יצטרכו להגיש בקשה בכל שנה, אזרחים ותיקים נדרשו להגיש בקשה אחרונה להנחה אשר עליה יתבססו ההנחות האוטומטיות העתידיות.

התוצאה: התושבת מיאנה להגיש בקשה להנחה ומסמכים מחדש. בהיעדר הגשת בקשה מגובה במסמכים, מחלקת הגבייה לא יכלה להעניק לה הנחה. הממונה פנתה למנהלת מחלקת רווחה, בבקשה שתסייע לה להסביר לתושבת את משמעות התיקון לחוק. הודות למנהלת מחלקת רווחה אשר שוחחה עימה באריכות, התושבת הגישה בקשה וניתנה לה ההנחה.

מחלקת הנדסה

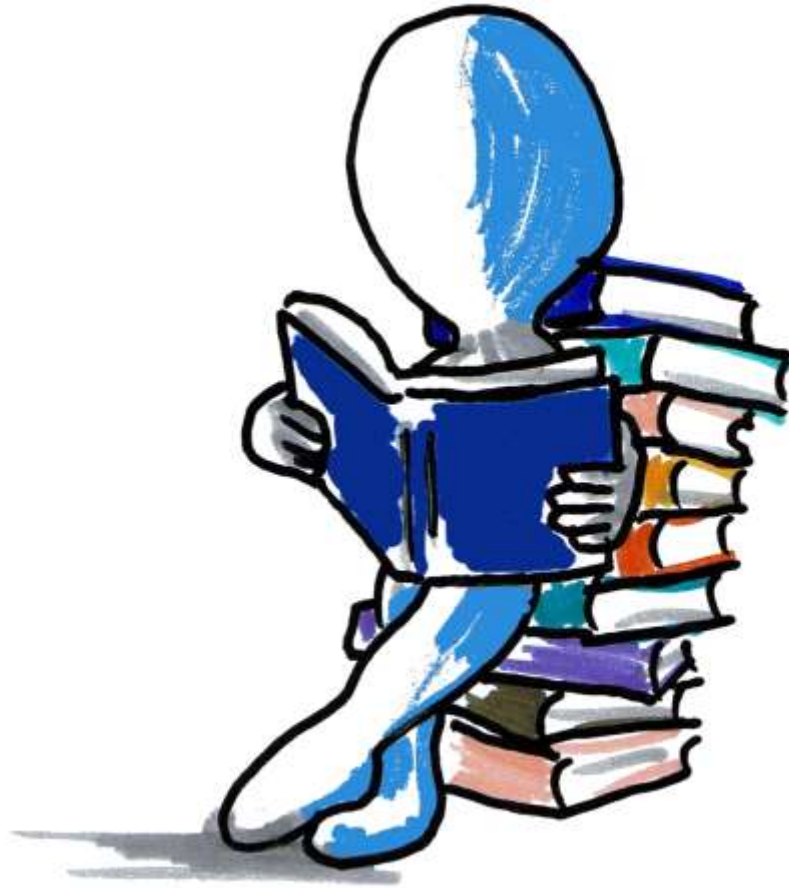


התלונה: תלונה שהתקבלה ממס' משכירים ועובדים באזור התעשייה בשל תיקון מדרכה שנעשה לטענתם באופן לקוי, כך שהשיפוע כניסה לחנייה שנוצר בעקבות התיקון גבוה מידי ואינו מאפשר כניסה ויציאה של רכבים אל מגרש החנייה ללא גרימת נזק.

הבירור: נעשה סיור במקום בנוכחות סגנית המהנדס ומנכ"ל המועצה. נמצא כי אכן השיפוע גבוה מידי. נבדק היתר הבנייה ונמצא בהיתר כי המגרש אכן גבוה מהכביש מלכתחילה, כמו כן נבדק האם הכניסה לחנייה מופיעה בהיתר. על אף הפרשי הגובה שנמצאו בהיתר, בעקבות הפנייה והסיור המשותף שנעשה, בוצע מיתון לשיפוע לשביעות רצונם של המתלוננים.

התוצאה: הליקוי תוקן.

נספחים



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

1. הגדרות
בחוק זה –
1. "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.
2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
- (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.
- (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. עצמאות הממונה במילוי תפקידו
- במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. חובת סודיות
- הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאח, אלא לשם ביצוע תפקידיו 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 תפקידיו כמבקר.

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק דבריה הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 2008, 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 170א(ב) לפקודת העיריות², 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 נזקקות יתרה או אי-צדק בולט.
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.
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 לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]³.
- (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, ויודיע 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 לידיעת הנילוך, 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.

² דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

³ 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 האחריים 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.

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

איסור הפרעה 9.

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיק 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.

הפסקת הבירור 10.

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

תוצאות הבירור 11.

(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 3(א).

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

סייגים להודעה 12.

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראייה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראייה 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 בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
 (ב) לא ייוקק 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-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם 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 משמעותי.
 (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
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.
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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה