



דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2020

"רמלה ציר זולמ"



## לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות ציבור

רמלה, י"ט טבת, תשפ"א  
3 ינואר, 2021  
בק - 1/2021

לכבוד  
מר מיכאל וידל  
ראש העיר  
אדון נכבד,

### הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

אני מתכבד להגיש את דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2020 על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות ציבור), התשס"ח - 2008 (להלן החוק). הדוח מסכם את פעולות הממונה וכולל סקירה כללית של סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול בהן.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונת ובירורם.

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם. הממונה מברר תלונות פרטניות ולעיתים בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מידע העולה מהתלונות משמש לעיתים גם נושא לביקורת, כאשר בדיקת נושא התלונה נעשית בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור.

בשנת 2020 התקבלו 31 תלונות.

**בברכה,**

**יהושוע קלפוס  
מבקר העירייה  
וממונה תלונות ציבור**

**העתקים:**  
חברי המועצה  
מר רונן עזריה – מנכ"ל העירייה  
מנהלי אגפים/מנהלי מחלקות

---

*פמלה עירי רמלה*

רח' ויצמן 1, ת.ד 1, רמלה, מיקוד 72100  
טלפון: 9771788 – 08 פקס: 9771495 – 08, email - karmelas@ramla.muni.il

## טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2020 לדצמבר 2020 הועברו לטיפול ממונה תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 31 תלונות הוגשו ע"י תושבי העיר ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור.
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כראות ע"י העירייה.
4. תלונה לא מוצדקת פרושה – אין בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על העירייה.

**לוח: \* ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.**

**\* התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.**

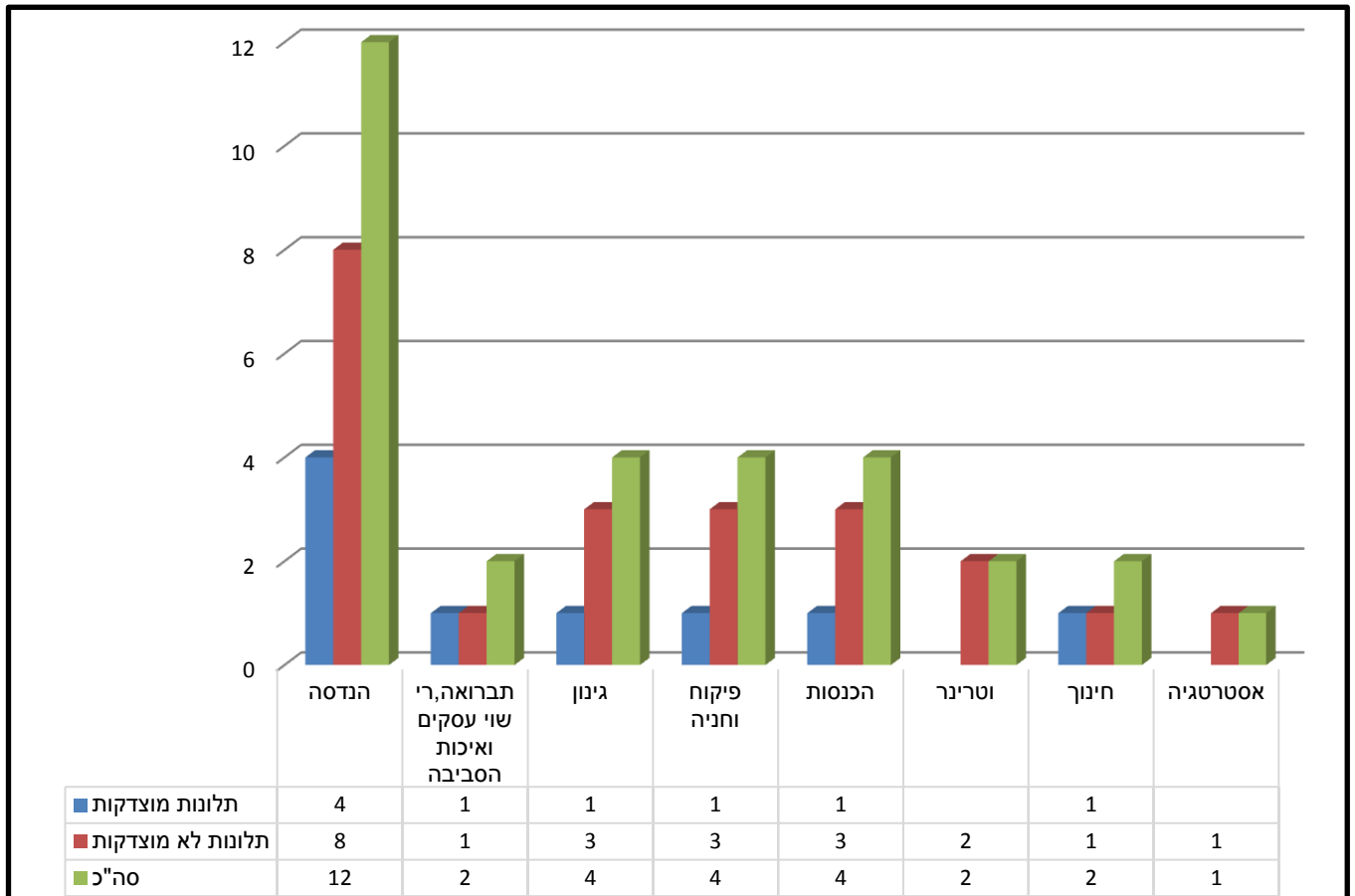
## ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2020

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות		% תלונות מוצדקות
			מוצדקות	לא מוצדקות	
1	הנדסה	12	4	8	33
2	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	2	1	1	50
3	גינון	4	1	3	25
4	פיקוח וחניה	4	-	4	-
5	הכנסות	4	1	3	25
6	חינוך	2	1	1	50
7	וטרנר	2	-	2	-
8	אסטרטגיה	1	-	1	-
		31	8	23	26%

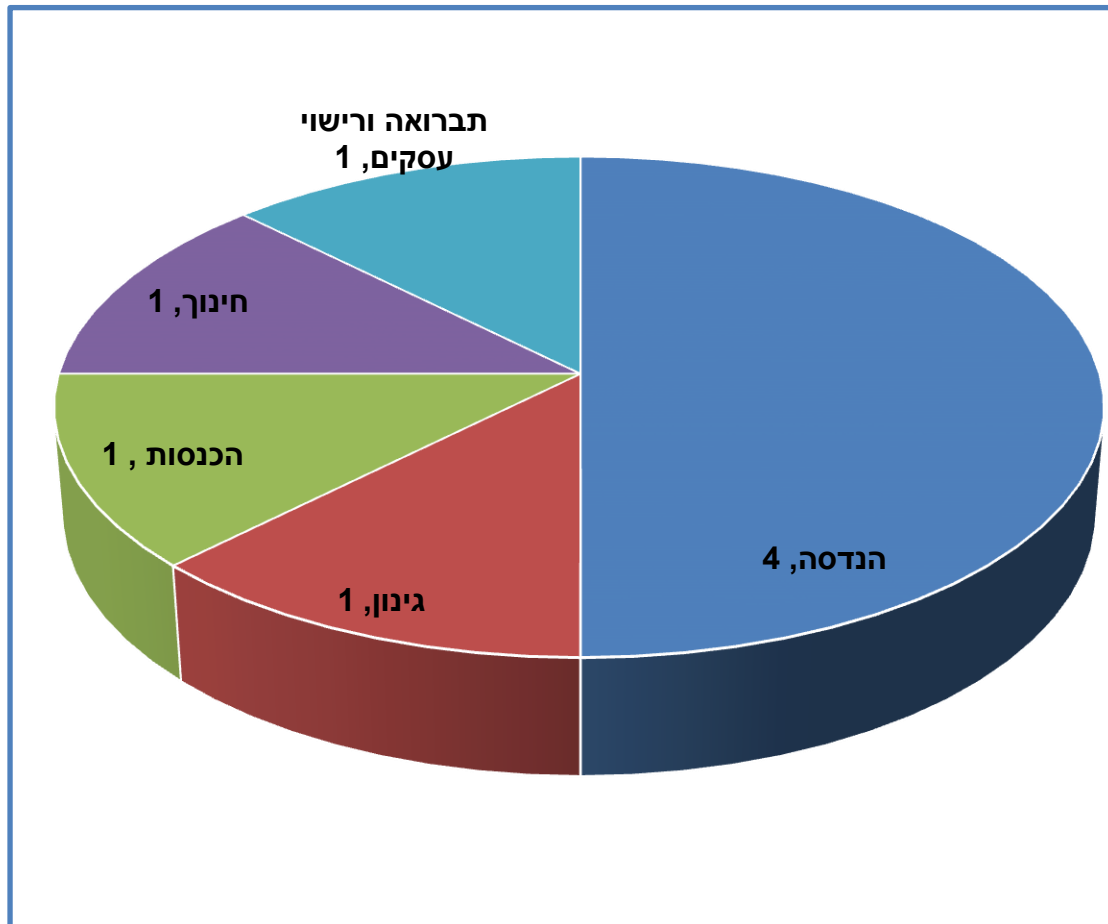
## תלונות הציבור לשנים 2018/ 2019/2020

תלונות לא מוצדקות 2020	תלונות לא מוצדקות 2019	תלונות לא מוצדקות 2018	תלונות מוצדקות 2020	תלונות מוצדקות 2019	תלונות מוצדקות 2018	סה"כ תלונות 2020	סה"כ תלונות 2019	סה"כ תלונות 2018	אגף/מחלקה	מס'ד
8 (67%)	7 (87.5)	8 (80%)	4 (33%)	1 (12.5%)	2 (20%)	12	8	10	הנדסה	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	ספורט ואירועים	2
1 (50%)	1 100%	4 (57%)	1 (50%)	-	3 (43%)	2	1	7	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	3
3 (75%)	3 (75%)	2 (100%)	1 (25%)	1 (25%)	-	4	4	2	גינון	4
4 (100%)	3 (60%)	4 (67%)	-	2 (40%)	2 (33%)	4	5	6	פקוח ותניה	5
3 (75%)	2 100%	6 (100%)	1 (25%)	-	-	4	2	6	הכנסות	6
-	3 100%	2 100%	-	-	-	-	3	2	רווחה	7
2 (100%)	4 100%	1 100%	-	-	-	2	4	1	וטרנר	8
1 (50%)	2 100%	1 (33%)	1 (50%)	-	2 (67%)	2	2	3	חינוך	9
-	-	-	-	-	1 (100%)	-	-	1	תחזוקה אגף החינוך	10
-	-	1 (50%)	-	-	1 (50%)	-	-	2	מתנ"ס	11
-	-	-	-	-	-	-	-	-	כה אדם	12
-	-	1 (100%)	-	-	-	-	-	1	משק ונכסים	13
1 (100%)	-	1 (100%)	-	-	-	1	-	1	אסטרטגיה	14
23 (74%)	35 (86%)	31 (74%)	8 (26%)	4 (14%)	11 (26%)	31	29	42	סה"כ	

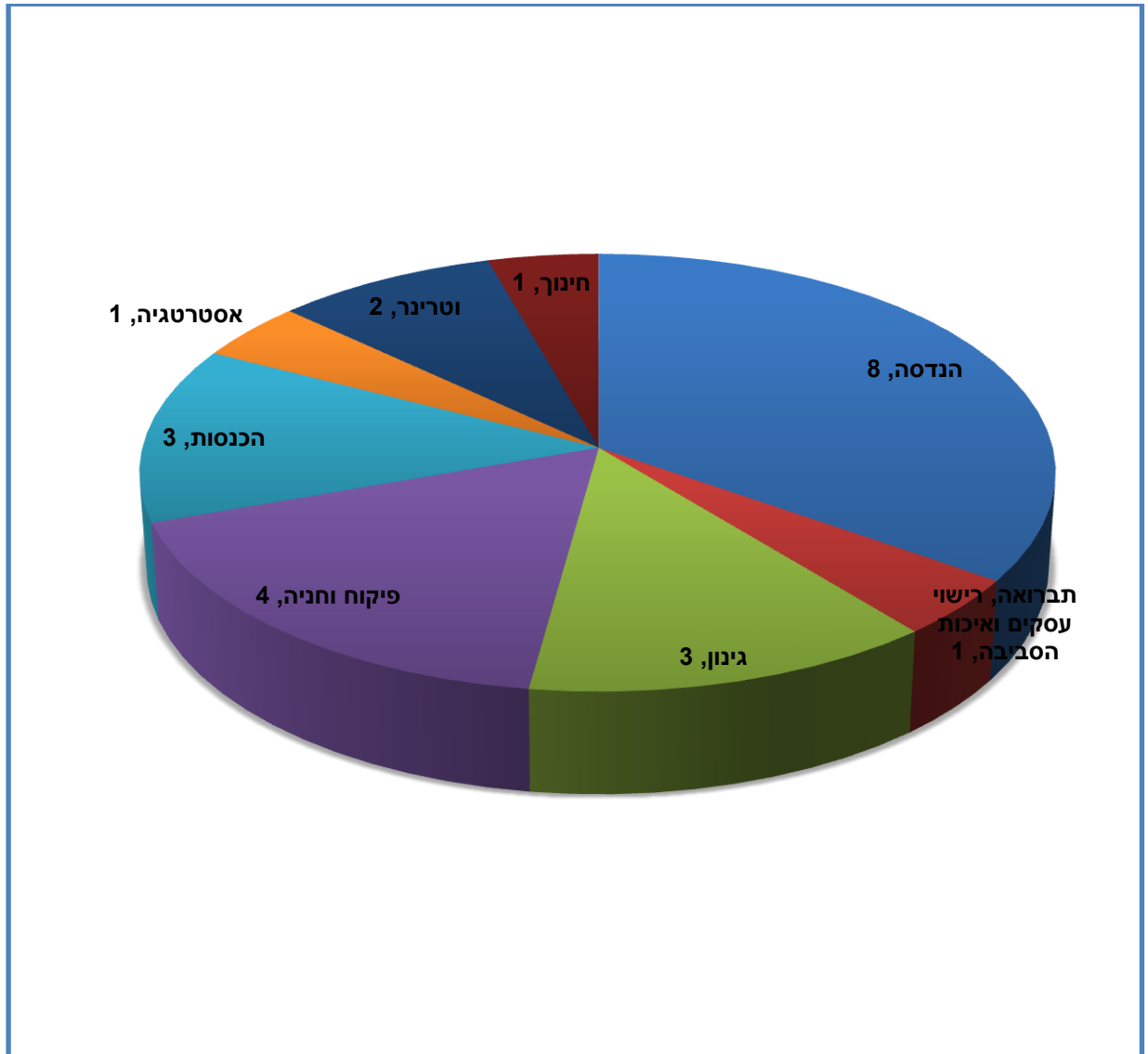
# תלונות הציבור - 2020



## תלונות מוצדקות - 2020



# תלונות לא מוצדקות - 2020



## תלונה מס' 1

### תיאור התלונה

בתאריך 20.2.2020 התקבלה תלונה על כך שהעירייה סימנה חניית נכים ברחוב עמיחי 7 אולם בבניין לא מתגורר אדם בעל מוגבלות בניידות.

### תוצאות הבירור

מבדיקה שנערכה נמצא כי בתאריך 14.6.2018 התקיימה ישיבת ועדת תנועה שאישרה את מתן החניה ברחוב עמיחי 7. בפני חברי הוועדה הוצג כי המבקשת מתגוררת במקום ההקצאה בעוד שמהבדיקה נמצא כי המבקשת מתגוררת עם אימה ברחוב אחר בעיר ושם קיימת עבורם חניה פרטית. אביה גם מתגורר ברחבי העיר ושם קיימת חניית נכים ע"ש בן משפחה אחר. כמו כן, נמצא כי המבקשת אינה עומדת בקריטריונים לקבלת חניה וכן נמצאו פגמים בהגשת מסמכי הבקשה ופגמים נוספים בתהליך. בבדיקה נמצא כי אחות המבקשת היא המתגוררת ברחוב עמיחי 7 והיא אינה זכאית לחניית נכה.

### לאור תוצאות הבירור נעשו הפעולות הבאות:-

1. לעובדת האחראית נעשה שימוע.
2. בוטלה החניה ברחוב עמיחי 7.
3. הביקורת החלה בבדיקת נושא חניות נכים.

### סיכום

תלונה מוצדקת

## תלונה מס' 2

### תיאור התלונה

תושב רחוב אפריאט התלונן כי העירייה אינה דואגת לניקיון אזור מגוריו. לטענתו המקום מוזנח, עשביה רבה מצטברת על המדרכה ולכלוך רב הצטבר על הכביש והמדרכה. המדובר ברחוב אפריאט בין כיכר יוספטל בלוד לאפריאט 1 ברמלה, בצמידות לשכונת "שער העיר" בלוד. לטענתו כאשר פנה לעירייה נמסר לו כי המקטע נשוא התלונה נמצא באחריות עיריית לוד, כאשר פנה לעיריית לוד נמסר לו כי המקטע נשוא התלונה נמצא באחריות עיריית רמלה.

### תוצאות הבירור

בסיור שנערך במקום ע"י הממונה ומנהל מח' תברואה ולאחר בדיקה של אדריכל העיר בתשריט החל במקום עלה כי רחוב מגוריו של המתלונן נמצא ברובו בשטח השיפוט של עיריית רמלה למעט משולש אחד במרכזו. במהלך הסיור במקום ובהתייעצות עם אדריכל העיר נקבע כי המדרכה הנמשכת משני צידי הרחוב (הנמשכת עד המרכז המסחרי החדש) היא באחריות העירייה, השטח מהמדרכה ועד החומה התוחמת את הפרויקט "שערי העיר" נמצא באחריות עיריית לוד. בהקשר זה הנחה הממונה את מנהלת המוקד העירוני לפנות למוקד עיריית לוד על מנת להבהיר שהשטח מהמדרכה ועד החומה נמצא באחריותם.

### סיכום

תלונה מוצדקת

### תלונה מס' 3

#### תיאור התלונה

הוגשה בקשה לחניית נכה במקום מגורי המתלונן. לטענתו לבקשה צורפו מסמכים כנדרש, אישור על לקות ראייה בגובה של 98% על פי המוסד לביטוח לאומי וצילום תג הנכה לרכב. בשל לקות הראייה רישיון הנהיגה הותלה ע"י משרד תחבורה בנהג ובמלווה. כמו כן, נקבע נכות אורטופדית נוספת בגובה 19%. כל אחוזי הנכות הינם יציבים וקובעים. המתלונן מבקש את התערבות הממונה מאחר וסורב ע"י וועדת התנועה לקבלת חניית נכה. המתלונן ציין כי פניה זו לממונה נעשתה אליו כוועדת ערעור על החלטת ועדת התנועה שלא לאשר לו מקום חניה .

#### תוצאות הבירור

בוועדת התנועה (האחראית על הקצאת מקומות חניה) נקבעו מספר קריטריונים לצורך קבלת הקצאה לחניה שאחד מהם הוא הצגת מסמכים המאשרים 90% נכות ניידות. נכויות אחרות אינן רלוונטיות למתן הקצאת חניה ולכן בקשת המתלונן נדחתה . עוד צוין בפני המתלונן כי ממונה תלונות ציבור אינו משמש כרשות ערעור על החלטות העירייה אלא בודק את תקינות הפעולות שהעירייה ביצעה, במקרה זה לא נמצא פגם בהתנהלות העירייה ולכן אין מקום להתערבות הממונה. לצורך ערעור ניתן לפנות לוועדה שנית על מנת לבקש דיון נוסף אולם רק בתנאי שקיימים נתונים חדשים שלא עמדו בפני הוועדה בדיון הקודם.

#### לאור תוצאות הבירור -

יש לשקול הקמתה של וועדת ערר על החלטות וועדת התנועה בנושא הקצאת מקומות חניה.

#### סיכום

תלונה לא מוצדקת

#### תלונה מס' 4

##### תיאור התלונה

- א. תושב התלונן כי כחודשיים לאחר מדידות שנערכו בביתו ע"י העירייה לצורך קבלת אישור טאבו העירייה שלחה חשבון ארנונה המציין כי קיים חוב לעירייה בעבור 50 מ' נוספים שנמצאו במדידה הנובעים ממחסן בעליית הגג, מחסן נוסף בחצר ומפרגולות. המתלונן ציין כי קומת הגג נאטמה (גם כך הגובה המקסימלי היה 1.60 מ' בלבד) המחסן בחצר פורק והפרגולות פטורות. לאחר הגעת פקח פעם נוספת לבדיקה הוא ציין בפני המתלונן כי שטח הנכס יתוקן בהתאם למדידה החדשה. למרות שהמתלונן הגיע למשרדי העירייה ודיבר מספר פעמים עם הגורמים הרלוונטיים לא שונה גודל הנכס על אף שחלפו מספר חודשים מאז המדידה הנוספת.
- ב. המתלונן ציין כי הוא אזרח ותיק החל מנובמבר 2018. בתחילת ינואר 2020 שלח טפסים לקבלת הנחה של אזרח ותיק והאישור להנחה ניתן החל מינואר 2020. המתלונן מבקש לדעת מדוע ההנחה לא אושרה מנובמבר 2018.

##### תוצאות הבירור

- א. ספרי העירייה עודכנו כך ששטח הנכס העדכני לחיוב הופחת ל 198 מ"ר במקום 215 מ"ר. ספרי העירייה עודכנו בשטח החדש החל מיום הגשת המכתב במשרדי העירייה כי הקומה נאטמה. יש לציין כי בעת המדידה לצורך קבלת אישור טאבו קומת הגג והמחסן בחצר היו בשימוש ולכן פטור מארנונה בגין עליית הגג ניתן רק מעת הגשת המכתב המאשר כי הקומה נאטמה.

##### סיכום - תלונה לא מוצדקת

- ב. לעניין הנחת אזרח ותיק, ההנחה עודכנה מיום הגשת הבקשה. מבדיקת המסמכים עולה כי המתלונן זכאי להנחה מיום 1.1.2018, הבקשה להנחה רטרואקטיבית תועבר לדיון בוועדת הנחות. הממונה מציין כי במערכת הגביה קיימת מערכת המעדכנת אוטומטית את הנחת אזרח ותיק בעת שהתושב מגיע לגיל המתאים.

##### לאור תוצאות הבירור תעשה הפעולה הבאה:-

מנהלת המחלקה תבדוק כיצד המערכת לא עודכנה אוטומטית במשך השנים שחלפו מעת הגעת התושב לגיל המתאים לקבלת הנחה כאזרח ותיק ועד לפניית הממונה.

##### סיכום -

תלונה מוצדקת

## תלונה מס' 5

### תיאור התלונה

המתלוננת חנתה ליד בית המשפט בשטח האדמה שאינו מסומן. להפתעתה קיבלה דוח חניה על סך 100 ₪ עבור חניה בשטח שאינו מסומן. עוד ציינה כי בניגוד לחניון הצמוד לבית המשפט אשר מסומן בכחול לבן השטח האמור אינו מסומן. למרות הגשת הערעור שלא התקבל מלינה המתלוננת כי העירייה פעלה שלא כדין במתן הקנס.

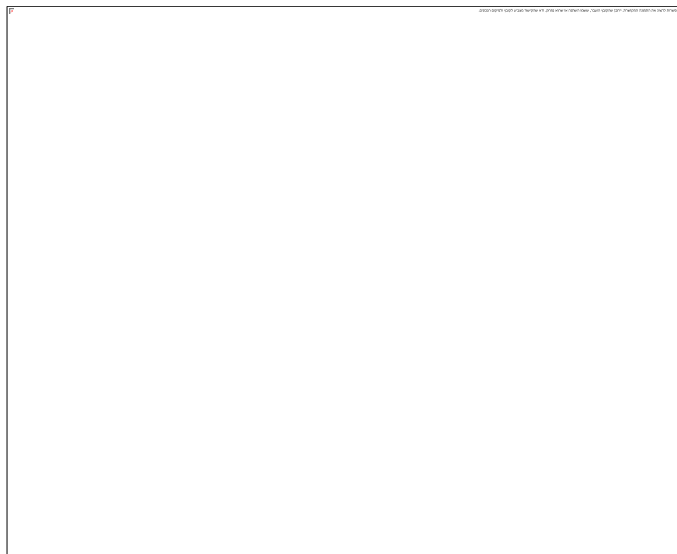
### תוצאות הבירור

ראשית מציין הממונה כי הסמכות הבלעדית לביטול קנסות נתונה בהתאם לחוק רק למחלקה המשפטית, הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה רשות ערעור על קנסות אותם העירייה רשאית להטיל.

מהבדיקה עולה כי המתלוננת ציינה בערעורה על הדוח כי "הרכב חנה בשטח בוצי אשר אינו מסומן בכחול לבן ואין בו שילוט המורה כי יש לשלם אגרה". מבדיקה שערך הממונה במקום נמצא כי החל מכביש הגישה המוביל אל החניה ובהמשך בכניסה לחניה ובסמוך לשטחי העפר מוצבים 6 תמרורים ובכל אחד מהם מצוין כי החניה בתשלום כולל גם את חניית העפר.

### סיכום

תלונה לא מוצדקת



## תלונה מס' 6

### תיאור התלונה

ברחוב הגלעד 15 נשתל עץ פרי ע"י אחד הדיירים בשטח ציבורי שבאחריות העירייה. המתלונן מבקש לעקור את העץ ולהעבירו למקום אחר.

### תוצאות הבירור

לאחר סיור במקום ע"י הממונה ולאחר בדיקת הפיקוח העירוני נמצא כי העץ אינו מפריע לדיירים הגרים בסביבה והוא מוסיף יופי למקום. כמו כן, נמסר למתלונן כי עקירת עץ מצריכה קבלת אישור של פקיד היערות. לעניות דעת של גורמי המקצוע, בנסיבות הקיימות אישור כזה לא יכול להתקבל.

### סיכום

תלונה לא מוצדקת.

## 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" – עיריה, 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 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.

### **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 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:

(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 לגביו 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 ויציין 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 – ראשי 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 ממצאו 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 ממצאו 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 וממצאו 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).

מאיר שטרית	אהוד אולמרט
שר ההפנים	ראש הממשלה
דליה איציק	שמעון פרס
יושבת ראש הכנסת	נשיא המדינה

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