



דין וחשבון הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2021





עיריית עראבה
מיקוד 30812

מבקר העירייה
ונציב תלונות הציבור
טלפון 04-8789677 טלפון
פקס 04-6740444 פקס
www.arraba.muni.il

بلدية عرابة
الدالة 30812

מאי 2022

לכבוד

מר עומר ואכד

ראש עיריית עראבה

שלום רב,

הנדון : דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 .

הדוח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 .

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2021 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה , נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות .

בכבוד רב

סאמי חוטבא

ממונה על תלונות הציבור

עיריית עראבה



מבוא :

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי החוק מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה . פעולות הרשות משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים .

על רקע האמור בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות , בבירור תלונות הציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית , מוסדותיה, עובדיה , נושאי משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית .

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 נקבע כי :

1. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

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 תפקידו כממונה על תלונות הציבור .

ב. הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו .

2. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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



3. חובת סודיות

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 או תפקידו כמבקר הרשות המקומית זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. הגשת תלונה

א. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות מקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

ב. תלונה כאמור תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון ובלבד שיתקיימו 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 נעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

5. דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה מפי המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין המסייע לבירור יעיל של התלונה.



6. תלונות שאין לבררן

א. לא יהי בירור בתלונות אלה :

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית המשפט 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 , הסכס קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין .
 5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה .
- ב. לא יהיה בירור בתלונות אלה אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :
1. תלונה בעניין שניתנה החלטה שעליה אפשר או היה אפשר להגיש על פי דין השגה , ערר או ערעור .
 2. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן לפי המאוחר יותר .
- ג. הוגשה תלונה שאין לברר אותה , יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך .

7. דרכי בירור התלונה

- א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה חנכון 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 , 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 להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים .

8. 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 .

9. הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק ורשאי הוא 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 .

10. תוצאות הבירור

א. מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור שהתלונה הייתה 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 למועצת הרשות המקומית .



3. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע פני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או את מועצת הרשות המקומית לפי העניין על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך .

4. הנילון או הממונה עליו וכן לפי העניין , ראש הרשות יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי .

5. הממונה יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו אם :

- התלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- החומר או הראיות עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן .
- כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיות משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין .

11. דחיית התלונה

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

12. זכויות וסעדים

א. החלטתו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה :

1. אין בה להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן .

2. אין בה כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם .

ב. לא ייזקק בית המשפט או בית הדין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין התלונה .



עיקרי הדין וחשבון לשנת 2021

במהלך שנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור, תלונות ופניות הן הישירות ללשכת הממונה על תלונות הציבור, והן דרך אתר העירה (מוקד 106), חלקן הגדול של תלונות אלו לא עונה על הגדרת "תלונה" כמוגדר בחוק. רוב רובן של הפניות היו בקשות להסדרת עניינים הקשורים לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני כמו פינוי אשפה ואחרים.

כל הפניות והתלונות שהועברו לממונה, הופנו ישירות אל היחידה העירונית הקשורה לפניה וקבלו יחס מתאים והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. הן מבחינת פגישות עבודה עם בעלי תפקידים אחראים ואף עם תושבים וכן סיורים במידת הצורך ברחבי העיר לצורך קבלת הבהרות נוספות ולמידה של המקרה מקרוב למען מציאת פתרונות ודרכי טיפול.

בנוסף טופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור תלונות אשר הגיעו אל ראש העיר ממושרד מבקר המדינה (נציבות תלונות הציבור).

הממונה על תלונות הציבור מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות של בעלי התפקידים הביצועיים והאחראים לנושאים שבתלונה ואו בפניה.



להלן דוח בהתפלגות פניות למוקד 106 לסטטוסים לשנת 2021

| <u>סטטוס</u> | <u>מס פניות</u> | <u>אחוז מתוך השלם</u> |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| הטיפול הסתיים | 588 | 85.1% |
| ממתין להפניה מחדש | | |
| פניה נפתחה במערכת מוקד | 103 | 14.9% |
| בטיפול | | |
| ממתין לסגירה | | |
| הטיפול בנושא זה אינו באחריות המועצה | | |
| הועבר לגורם חיצוני | | |
| סה"כ | <u>691</u> | <u>100%</u> |



להלן התפלגות הפניות למוקד 106 לפי נושאים לשנת 2021

| פניות סגורות | פניות פתוחות | אחוז מתוך הסה"כ | סה"כ פניות | נושא |
|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------------|
| 583 | 39 | 90% | 622 | אשפה , גזם וטיטוא |
| 0 | 3 | 0.4% | 3 | כבישים ,תמרורים ,מדרכות |
| 0 | 42 | 6.1% | 42 | ללא נושא |
| 2 | 5 | 1% | 7 | תברואה ובעלי חיים |
| 2 | 1 | 0.4% | 3 | ביוב וחשמל |
| 0 | 1 | 0.1% | 1 | וטרינר |
| 0 | 1 | 0.1% | 1 | תשתיות |
| 0 | 1 | 0.1% | 1 | ביטחון |
| 1 | 6 | 1% | 7 | אכיפה עירונית |
| 0 | 3 | 0.4% | 3 | חינוך ומשאבי אנוש |
| 0 | 1 | 0.1% | 1 | רישוי עסקים |
| | | | | |
| <u>588</u> | <u>103</u> | <u>100%</u> | <u>691</u> | <u>סה"כ</u> |



להלן תלונות / פניות שהוגשו במשרד ההממונה על תלונות הציבור

תלונות/פניות תושבים על אי פינוי אשפה ונזקים לכלי אצירה

כרגיל כמו כל שנה התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור אוסף של תלונות הן כתובות והן טלפוניות על כך כי קבלן פינוי האשפה לא מבצע את עבודתו כראוי (אינו מפנה את האשפה בתדירות הנדרשת) ועל כן מצטברות כמויות אשפה ביתית ברחובות ולידי מקומות המגורים אשר פוגע באיכות חיים, נזקים ואובדן נוחות, מחלות, מטרדים סביבתיים ותברואתיים (נזק תברואתי).

בירור התלונות ופניות :

התלונות הועברו למנהלת שפע בעירייה בתיאום עם מנהל התברואה בעירייה.

בדרך כלל המחלקה נתנה פתרונות מידיים לתושבים בתיאום עם קבלן פינוי האשפה לאחר שהשמיע את טענותיו שרובם מתועדות בכך שישנה חסימת כביש בדרך כלל והמשאית לא יכלה להגיע ליעד שלה באותו יום.

להלן עיקרי הסיכום בין הקבלן לבין המחלקה :

- יהיה פינוי אשפה פעמיים בשבוע לכלל שכונותיה של העיר
- משאית המנוף לפינוי גזם ופסולת גושית תתייצב כל יום שלישי עם נהג ופועל ותבצע לא פחות מ שלושה סיבובים ביום העבודה .
- כבישים חסומים : במידה והקבלן נתקל בכבישים חסומים, הנושא יטופל על ידי פקחי העירייה .
- תלונות שוטפות יטופלו על ידי הקבלן באותו יום .



תלונה/פניה על מפגע כתוצאה משריפת קלוב קרטונים

תלונה /פניה בכתב שהתקבלה מתושב העיר בה הוא מלין על נזקים ומפגעים שנגרמו לו ולביתו כתוצאה משריפת קרטונים בקלוב הסמוך לביתו .

בירור התלונה

התלונה הועברה למחלקת שפע לטיפול ..

טיפול בתלונה :

מחלקת שפע ביקרה במקום ופעלה באופן מידי (נקיון יסודי) .

תלונה בנושא עבודות תשתית וסלילת כביש במתחם חמאיסי

תלונה מתושב העיר בה הוא מלין על כך מפגע של שפיכת מילוי רב על ידי תושב לעיר לתוך כביש בכוונה להגביה את הכביש ללא אישור העירייה או כל גורם אחראי אחר , הנ"ל טען כי קבל תשובה אומללה ממחלקת ההנדסה כך שהדבר לא אמור לעניין אותו כל עוד שזה לא פוגע בו ובכניסה לביתו .

המלין טוען כי פיזור המילוי להגבהת הכביש בניגוד לתוכנית המאושרת עלולה לגרום לשכונה נזקים בכך שחברת החשמל לא תספק עבודות תשתית לקו החשמל ועוד ...



הטיפול בתלונה :

התלונה הועברה למחלקת ההנדסה ולהלן תגובת המחלקה שהועברה למלין :

העירייה נחה למתענן לבדיקת אפשרות ביצוע הכביש בשני מפלסים ואם אין אפשרות בזאת העירייה תדאג לפנות השטח מכל מפגע ומטרד הנמצא בכביש .

מה שבוצע בכביש הוא פריצה ועבודות מצעים ורצועת אספלט ברוחב 5 מ (5מ'14מ') וזה על פי תכנון ואילוצים נמצאים בשטח לפני בנייה קיימת .

מטרת העבודה למניעת מטרדים וסכנת בריאות וגם בעקבות תלונות של תושבים דיירי השכונה .

העירייה תדאג בזמן קבלת תקציבים ממשרדי ממשלה לפתח את הכביש על פי תכנית תנועה ותנוחה סופיים .

מכתב תשובה נמסר למלין .

תלונה נגד עובדת עירייה

התקבלה מ תושב העיר אשר מלין על התנהגות מבישה וקבלת יחס לא ראוי ולא מכובד מעובדת העירייה כאשר פנה אליה לקבלת מידע עבורו .

בירור תלונה :

התלונה הועברה לעובדת העירייה לצורך מתן תשובה לטענות המלין .

טיפול בתלונה :

עובדת העירייה דחתה בכל תוקף את טענותיו המפורטות בתלונה וטענה לכך שהתושב אף הפר את חוק הפרטיות וצלם אותה והשמיע בגינה מילות גסות , צעקות ואיומים והיו עדים על כך שני עובדי עירייה אחרים .



תלונה נגד העירייה / מחלקת משאבי אנוש

התקבלה מ תושבת העיר אשר מלינה על כך שהיא הגישה מועמדות למשרה ולא הוזמנה לראיון .

בירור תלונה :

התלונה הועברה למנהל המחלקת משאבי אנוש .

טיפול בתלונה :

להלן תגובת המחלקה :

לאחר בדיקת המסמכים של המועמדת התברר שהמועמדת לא עומדת בתנאי הסף למשרה היועדת ולהלן הנימוקים :

המועמדת לא הגישה טופס מועמדות למכרז כמתחייב והיה די בכך כדי לפסול את מועמדותה .

התקבלו העתקי תעודות ומסמכים שונים אשר תעודות אלה אינם עונים על דרישת הסף למכרז , בנוסף לא צורפו מסמכים המעידים על ניסיון בניהול ואו תעודות על ניסיון תעסוקתי לפי דרישת המכרז .

התגובה הועברה למתלונן .

תלונה נגד עירייה עראבה / מחלקת רווחה

התקבלה ממשרד הפנים תושב אנונימי אשר מלין על קליטה פיקטיבית להשמות ילדים בתוכנית טיפוח יד ביד במחלקת הרווחה

בירור תלונה :

התלונה הועברה למשרד הרווחה לידי הממונה המחוזית בחיפה .

טיפול בתלונה :

להלן תגובת הממונה המחוזית במשרד הרווחה (מחוז חיפה)

בעקבות הפניה ופניות אחרות , נעשתה בדיקה מקיפה באמצעי הפיקוח השונים וננקטו צעדי הסדרה .



במסגרת הבדיקה התקבלה התייחסות מקיפה של מנהל מחלקת הרווחה לאופן פעילות התוכנית. גורמי הפיקוח יוסיפו ללוות ולעקוב אחר פעילות כלל המענים המופעלים ע"י גורמי הרווחה על מנת להבטיח שירות איכותי ומיטב למקבלי השירות ברווחה .

בנוסף התקבלה תגובת מנהל מחלקת הרווחה דחה בתוקף את הטענות של המלין תוך הבר מפורט על פעילות התוכנית המלווה בפיקוח משרד הרווחה המחוזי .



הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

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

רשויות ומשפט מנהלי – רשויות מקומיות – תלונות הציבור

תוכן ענינים

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



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

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.

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;

(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 תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת מינוי
ממונה על
תלונות הציבור

עצמאות
הממונה במילוי
תפקידו

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



4.* חובת סודיות הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, 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.

5.* הגשת תלונה (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 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.

6.* דרך הגשת התלונה 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.* תלונות שאין לבררן (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.

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.

(1) 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.

(2) 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 בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בבירורה

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.

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).

סיגים 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 ראייה *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.

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).



מאיר שטרית
שר הפנים

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

אהוד אולמרט
ראש הממשלה
שמעון פרס
נשיא המדינה

