



דוח הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2015

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

י"ד אדר א', תשע"ו
23 פברואר, 2016

לכבוד

**מר מאיר דהן
ראש המועצה
חברי מליאת המועצה**

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2015

הנני מתכבד להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2015. דוח שנתי זה הוכן על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. בהתאם להוראות אלו ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תלונות הציבור, תיאורן ודרך בירורן. אציין כי על פי החוק הני"ל, המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בכבוד רב,

**אייל תנעמי, רו"ח
מבקר המועצה
והממונה על תלונות הציבור**

תוכן העניינים

<u>מס' עמוד</u>	<u>שם הפרק</u>
3	1. הקדמה
5	2. תיאור התלונות ובירורן
12	3. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

פרק 1

הקדמה

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008. החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

החוק קובע :

- הסדרים למינויו ולפעולתו
- דרכי הגשת התלונה
- דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות
- וכן סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.

יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

הממונה על פניות הציבור

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים. תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה/התיקון הנדרש.

הממונה על תלונות הציבור

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריכה שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט

דרכי בירור התלונה

- הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד- גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.
- הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

תלונות שאין לדון בהם

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו
- ב. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין)
- ה. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור
- ו. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה

הגשת דוח הממונה על תלונות הציבור

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדוח השנתי לראש המועצה ולמועצה.
בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדוח.

פרק 2

תיאור התלונות ובירורן

2.1 בשנת 2015 הגיעו לממונה על תלונות הציבור חמש תלונות כמפורט :

מס.	נושא התלונה	תאריך קבלת התלונה	תאריך התשובה
1	הקצאת מבנה לתנועת הצופים	2/2/2015	8/3/2015
2	אי פרסום פרוטוקולים של ועדת ערר בארנונה	31/5/2015	2/6/2015
3	חיוב רטרואקטיבי בגין ארנונה בעקבות מדידת נכס	19/7/2015	6/10/2015
4	רעש ממגרש ספורט בסמוך לבית	30/5/2015	17/11/2015
5	בקשה לזיכוי בגין חיוב רטרואקטיבי של ארנונה	13/10/2015	19/11/2015
6	עצומה בנוגע להפעלת מסעדת "עלמה"	8/9/2015	11/11/2015

2.2 התפלגות התלונות

א. לפי מחלקות המועצה :

- מחלקת מזכירות – תלונה אחת
- מחלקת שפ"ע – תלונה אחת
- מחלקת הנדסה – 2 תלונות
- מחלקת גזברות (גביה) – 2 תלונות

ב. לפי תוצאת הבירור :

- לא מוצדק – 2 תלונות
- מוצדק חלקית – 3 תלונות
- מוצדק – תלונה אחת

ג. לפי מקור התלונה :

כל התלונות הגיעו ישירות לממונה על תלונות הציבור .

2.3 להלן תיאור התלונות ודרך בירורן :

2.3.1 הקצאת מבנה לתנועת הצופים

תיאור התלונה

בינואר 2015 פורסמה הודעה ע"י המועצה על כך שתנועת הצופים הגישה בקשה להקצאת חלק ממבנה שברחוב מוהליבר 13. מספר תושבים המגוררים בסמוך למבנה זה שלחו למועצה מכתב התנגדות להקצאה זו. עוד נטען על ידם כי תנועת הצופים קיימה פעילות במבנה זה עוד קודם להקצאה. התלונה התקבלה מעורך דין שהגיש אותה בשם התושבים הנ"ל.

בירור התלונה

בדיקת התלונה התבססה על הוראות נוהל "הקצאת קרקעות ומבנים ללא תמורה או בתמורה סמלית" שפורסמו בעיקר בחוזר מנכ"ל מס' 5/2001 של משרד הפנים.

בעקבותיה נמצא כי המועצה פעלה כנדרש ע"פ הוראות אלו.

באותה עת, הייתה המועצה בהליך בחינה של בקשת הקצאה שהתקבלה מתנועת הצופים. בתוך 60 יום מיום ההודעה על הגשת הבקשה, המועצה הזמינה את הציבור להגיש בקשה להקצאת אותה קרקע. השלב הבא הינו פרסום מודעה ע"י המועצה להזמנת הציבור להגיש התנגדויות להקצאה. התושבים הנ"ל שלחו מכתב שבו הביעו את התנגדותם להקצאה זו, אך היא נשלחה בטרם עת.

בהגיע שלב ההתנגדויות נעשתה פניה לתושבים אלו להגשת התנגדותם ואף הם הוזמנו לשיבת ועדת הקצאות שדנה בנושא זה.

באשר לטענה השנייה, נמצא כי השימוש במבנה ע"י תנועת הצופים נעשה על פי נוהל "שימוש במבני בתי ספר וגני ילדים לפעילות מתמשכת עד חודש". תנועת הצופים הגישה בקשה לשימוש במבנה זה, המהווה "מוסד ציבורי", למשך חודש ימים תמורת תשלום דמי שימוש והבקשה אושרה ע"י מנהלת מחלקת החינוך.

סיכום

לאור האמור לעיל, בנוגע להליך ההקצאה, המועצה פעלה בהתאם להוראות נוהל הקצאת קרקע של משרד הפנים. מכתב ההתנגדות להקצאה הגיע בטרם עת והמועצה הודיעה לתושבים המתנגדים בהגיע שלב הגשת ההתנגדויות. בנוגע לשימוש במבנה לפני אישור ההקצאה, נמצא כי השימוש נעשה באישורה ובידיעתה של המועצה.

2.3.2 אי פרסום פרוטוקולים של ועדת ערר בארנונה

תיאור התלונה

בסוף חודש מאי, 2015 התקבלה תלונה מאת עורכת דין בשם תושב המועצה על כך שפרוטוקולים של ועדת ערר בארנונה אינם מפורסמים באתר המועצה וזאת בניגוד להוראות החוק.

בירור התלונה

בעקבות בדיקת הנושא נמצא כי ביום 30.12.12 פורסם ברשומות תיקון לתקנות הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה) (סדרי דין בועדת ערר)(תיקון) התשע"ב-2012 (להלן: "התקנות").
על פי התקנות שנוסחו תוקן כאמור לעיל המועצה נדרשת לתת פומבי לדיוני הועדה ולפרסם את החלטות הועדה באתר האינטרנט של המועצה.

סיכום

לאור הממצאים הנ"ל, נעשתה פניה לגורמים הרלוונטיים במועצה כדי להורות להם לפרסם את הפרוטוקולים באתר המועצה.
בהתאם לכך, פורסמו פרוטוקולים החל משנת 2014 ואילך.

2.3.3 חיוב רטרואקטיבי בגין ארנונה בעקבות מדידת נכס

תיאור התלונה

בעקבות מדידת נכס שבוצעה ב – 10/2013 ושתוצאותיה היו גידול בשטח הנכס החייב בארנונה, חויב בעל הנכס בתשלום תוספת הארנונה החל מיום 1/1/2013. בעל הנכס פנה אל המועצה מספר פעמים בבקשה לביטול חיוב הארנונה הרטרואקטיבי ובתאריך 25/6/2015 שלח מכתב אל גזבר המועצה ובו ציין את פס"ד "גרובר" שניתן בתאריך 3/2/2015. תשובה למכתבו התקבלה מגזבר המועצה במכתבו מתאריך 12/7/2015 שבו הוא דוחה את בקשתו בהתבססו על ההסכמות שהתקבלו בפס"ד "גרובר". בעל הנכס התלונן על התנהלות המועצה הסותרת את קביעת בית המשפט בפס"ד "גרובר".

בירור התלונה

הבדיקה התבססה על בירור הפרטים במחלקת הגביה של המועצה, על פיה נמצא כי תוצאות מדידת הנכס מעידות על ביצוע תוספות בניה שלא דווחו למועצה ולוועדת תכנון ובניה "זמורה" בזמן אמת. כמו כן, נעשה בירור הסוגיה מההיבט המשפטי עם משרדו של היועץ המשפטי של המועצה.

להלן עיקרי התשובה שהתקבלה:

התושב סגר מרפסת שבגינה הוטל עליו חיוב נוסף בארנונה וזאת ללא קבלת היתר כדין מהוועדה המרחבית "זמורה" ומבלי שדיווח על כך למועצה. משמע, אלמלא ביצעה המועצה מדידה של הנכס, לא היה מתגלה הגידול בשטח הנכס והתושב לא היה משלם "מס אמת".

המקרה הנ"ל הינו החריג לפסיקת ביהמ"ש העליון בדבר איסור על הטלת חיובי ארנונה רטרואקטיביים והינו גם החריג להודעת החדילה שמסרה המועצה בתובענה הייצוגית בעניין "גרובר". המועצה מסרה הודעת חדילה בלתי גורפת, שבה הודיעה כי המקרים מסוימים, למשל כשאשמתו של הנישום היא שתרמה לאי גביית מס אמת, ניתן יהא להשית חיובים גם בדיעבד. מכאן, שהודעת החדילה בעניין "גרובר" אינה מונעת במקרה כגון זה מלהטיל מס אמת.

סיכום

לאחר קבלת מכתבו של היועמ"ש נשלח מכתב לבעל הנכס ובו נכתב כי לאור תשובת היועמ"ש המועצה פעלה כראוי והייתה צריכה לחייבו חיובים בדיעבד ומכאן שהמועצה איננה יכולה להיענות לבקשתו לביטול החיוב הרטרואקטיבי.

2.3.4 רעש ממגרש ספורט הסמוך לבית

תיאור התלונה

תלונתו של תושב התקבלה לאחר שפנה אל המועצה באותו עניין מספר פעמים. להלן עיקרי הדברים:

- א. התושב מתגורר בסמוך למגרש ספורט מקורה ומגודר ולגן שמותקנים בו מתקני כושר.
- ב. הפעילות במגרש הספורט ובגן יוצרת רעש ובעיקר בשעות הלילה. צוין במיוחד חוג ספורט שפעל במגרש הספורט עם מוסיקה בעוצמה גבוהה.
- ג. השער של מגרש הספורט לא תמיד נעול לאחר כיבוי האורות.

בירור התלונה

הטיפול הופנה לבירור מספר גורמים במועצה.

- א. בעקבות פניה לרכזת יחידת איכות הסביבה במועצה, הופסקה מיידית פעילותו של חוג הספורט בתוך מגרש הספורט.

התייחסות המוקד העירוני

נקבעו הנחיות לפעילות במגרשים ובגנים ציבוריים כמפורט:

שעת פתיחה	שעת סגירה	
החל מהשעה 06:00 בבוקר	החל מהשעה 22:00 ועד 23:00	גנים ציבוריים
החל מהשעה 07:00 בבוקר	החל מהשעה 22:30 . התאורה נכבית בין השעות : 22:30 - 23:00	מגרשי ספורט

מבדיקת דוח פניות המוקד נמצא כי התקבלו מהמתלונן מספר פניות לדיווח על מטרדי רעש ממגרש הספורט ועל אי כיבוי תאורת המגרש וכי כל פניה טופלה ע"י סייר שיצא אל המקום.

- ג. על פי הוראות חוק העזר למזכרת בתיה (מניעת רעש) התשס"א – 2001 התואמות את התקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), השעות האסורות בהקמת רעש הינן בין השעות 14:00 ל – 16:00 ובין השעות : 23:00 ל- 07:00 למחרת.
- ד. בתאריך 27/10/2015 התקיימה ישיבה משותפת של בעלי התפקידים במועצה: מזכיר המועצה, מנהל מחלקת שפ"ע, מנהל המוקד, רכזת יחידת איכות הסביבה והממונה על תלונות הציבור, לדיון בפרטי התלונה ובהוראות החוק. בעקבותיה נמצא כי התנהלות המועצה הינה בהתאם להוראות החוק.

סיכום

במכתב התשובה לתושב נכתב כי: "אחריותה של המועצה לוודא יישום ההנחיות המבוצעות ע"י הסיירים עובדי המועצה ובפיקוחו של מנהל המוקד העירוני לטיפול בפניות התושבים. בתאריך 27/10/2015 התקיימה ישיבה משותפת של בעלי התפקידים במועצה ובה חודדו ההנחיות בנושא זה. יחד עם זאת, אין באפשרותה של המועצה למנוע לחלוטין מפגעי רעש בשטחים פתוחים ובמגרשים ציבוריים" ולכן בכל מקרה של מפגע רעש מתבקש התושב לדווח כפי שנהג בעבר.

2.3.5 בקשה לזיכוי בגין חיוב רטרואקטיבי של ארנונה

תיאור התלונה

בעקבות דרישת חיוב רטרואקטיבית של ארנונה שנשלחה אל תושב המועצה בשנת 2014 לאחר מדידת השטח של ביתו, פנה התושב אל גזבר המועצה וערער על הגידול בשטח ביתו לחיוב ארנונה ועל כך שהוא חויב באופן רטרואקטיבי מתחילת השנה.

בירור התלונה

מבדיקה שנעשתה במחלקת הגביה והגזברות נמצא כי ערעורו של התושב טופל בשתי הסוגיות כדלקמן:

א. גידול בשטח לחיוב ארנונה

מכתב תשובה מאת גזבר המועצה נשלח אל התושב ובו הסבר על אופן המדידה והאסמכתא החוקית בגין החיוב בארנונה. באותו מכתב הוצע לתושב שבמידה שיש לו השגה על השטח לחיוב, עליו ליצור קשר עם מחלקת הגביה לתיאום מדידה נוספת. מבירור עם מחלקת הגביה נמצא כי לא התקבלה פניה מאת התושב לתיאום מדידה חוזרת.

ב. חיוב רטרואקטיבי

בהתאם לפס"ד "גרובר" תוקן החיוב הרטרואקטיבי מתחילת השנה וחשבון התושב זוכה בהתאם.

סיכום

נשלחה תשובה לתושב ובה נרשם כי החיוב הרטרואקטיבי בגינו הוא חויב - בוטל וחשבונו בגביה זוכה בהתאם לכך. במידה שיש לו השגה על המדידה מוזמן התושב לפנות למחלקת הגביה לקבלת פרטים בדבר מדידה חוזרת.

2.3.6 עצומה בנוגע להפעלת מסעדת "עלמה"

תיאור התלונה

בעקבות עצומה של תושבים כנגד פעילותה של מסעדת "עלמה" מיום 27/8/2015, התקבלה פניה מתושב המועצה לבדיקת פעילותה כמסעדה, אולם כנסים וגן אירועים כפי שנטען בעצומה על כך שפעילות זו יוצרת מטרדי רעש ותברואה.

בירור התלונה

- מבדיקה שנעשתה עם הממונה על הנכסים במועצה, התבררו הפרטים הבאים:
- המועצה מתנגדת נחרצות להפעלת אירועים פרטיים במתחם "עלמה" ואף פעלה לא אחת כנגד מנהלי המקום על מנת להפסיק פעילות מסוג זה אך נתקלה בקשיים מולם. לפיכך, הוחלט שלא לאשר את המשך ההתקשרות עימם (לאחר סוף שנת 2015) על אף שבהסכם קיימת אופציה שכזו.
 - החברה הכלכלית לפיתוח מזכרת בתיה – "עלי גפן" עומדת לפרסם בשם המועצה מכרז להפעלת מתחם "עלמה". המכרז הינו להקמת מיזם המכוון להפעלת בית קפה ו/או מסעדה חלבית בלבד.
 - במסגרת המכרז פורטו מגבלות להפעלת המתחם, ביניהן שעות פעילות (איסור הפעלה בשבתות ובמועדים), מגבלות בנוגע להשמעת מוזיקה ואיסור קיום אירועים פרטיים.
 - ההתקשרות עם בעלי המסעדה תגיע לידי סיום עד סוף שנת 2015.

סיכום

לאור ממצאי הבדיקה עם הממונה על הנכסים במועצה, הובהר שהטענות שעלו מפניית התושב יוסדרו במסגרת הוראות המכרז החדש ובהתאם לכך נשלחה תשובה לתושב.

פרק 3

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

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

1. הגדרות

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. 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 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 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 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 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.

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 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 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.

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 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 ויציין את הנימוקים לכך.

8. דרכי בירור תלונה

- (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 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. 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.

10. הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה 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. תוצאות הבירור

(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).

12. סייגים להודעה

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.

13. דחיית התלונה

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

14. זכויות וסעדים

(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.

15. דין וחשבון

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.

16. חומר שאינו ראיה

- (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

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.

.19 תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

.20 הוראות מעבר

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).