



# דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018



י"ד אדר א, תשע"ט  
19 פברואר, 2019

לכבוד

מר גבי גאון  
ראש המועצה  
חברי מליאת המועצה

שלום רב,

**הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2018**

הנני מתכבד להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2018. 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 הנ"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

עמוד	פרק	מס'
3	הקדמה	1
5	תיאור התלונות ובירורן	2
9	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008	3



## 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

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפניה אל הגורם הנוגע בדבר במועצה, ולדעתו הוא לא נענה ע"י אותו גורם באופן משיביע רצון.



### 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 רשימת התלונות**

בשנת 2018 הגיעו לממונה על תלונות הציבור 3 תלונות כמפורט:

מס'	נושא התלונה	תאריך קבלת התלונה	תאריך התשובה
1	אי פינוי אשפה	27/3/2018	12/4/2018
2	תיקון חיוב ארנונה רטרואקטיבית	27/3/2018	12/4/2018
3	צמחיה המסתירה עמודי תאורה	27/4/2018	22/5/2018

**2.2 התפלגות התלונות**

**א. לפי מחלקות המועצה**

מחלקת כספים (גביה) – תלונה אחת  
מחלקת שפ"ע – 2 תלונות

**ב. לפי תוצאת הבירור**

מוצדק – תלונה אחת  
לא מוצדק – 2 תלונות

**ג. לפי מקור התלונה**

המרכז לפניות הציבור – פניות אזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי – תלונה אחת  
ישירות לממונה על תלונות הציבור – 2 תלונות



## 2.3 להלן תיאור התלונות ודרך בירורן :

### 2.3.1

#### אי פינוי אשפה

##### תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מהמרכז לפניות הציבור – פניות אזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי בנוגע לתלונתו של אזרח ותיק תושב המועצה שפנה אליהם. לדבריו פנה מספר פעמים למועצה על כך שהוא לא מקבל שירותי פינוי אשפה והוא נאלץ לפנות אותה בעצמו.

##### בירור התלונה

לאחר בירור מול הגורמים המקצועיים במועצה (מחלקת שפ"ע, מוקד יישובי) נמצא כי:  
א. פחי האשפה פונו באופן שוטף  
ב. התושב רכש מקבלן פינוי האשפה פחי אשפה אך טרם שילם עבורם למרות בקשות חוזרות ונשנות ממנו  
ג. במסגרת בניית הבית, התושב נדרש לרצף את הפילר של פחי האשפה אך טרם ריצף אותו.

ד. התושב פנה אל המוקד בעניין נוסף והוא שהמדרכה בחזית ביתו לא הושלמה. על פי צפי מחלקת הנדסה השלמת הריצוף צפויה להתבצע בתחילת יוני 2018.

התברר כי התושב קושר בטעות בין אי ריצוף המדרכה לבין אי פינוי האשפה. פינוי האשפה מתבצע גם ללא ריצוף המדרכה. ובעניין זה המועצה צפויה להשלים את ריצוף המדרכה והתושב נדרש לרצף את הפילר שבו מונחים פחי האשפה.

##### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת מאחר שפינוי האשפה בוצע אך התושב לא ביצע פעולות הנדרשות ממנו למיקום פחי האשפה.

##### סיכום

לאור הממצאים הנ"ל, נשלח מכתב תשובה למרכז לפניות הציבור, ממנו התקבלה התלונה עם העתק לתושב.



## 2.3.2 תיקון חיוב ארנונה רטרואקטיבית

### תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה על כך שבעקבות השגה שהגיש לתיקון חיוב הארנונה לא תוקנו חיובי הארנונה שלו רטרואקטיבית אלא רק בגין השנה השוטפת. התושב לא היה מרוצה מכך וביקש לבדוק את חוקיות התיקון.

### בירור התלונה

לאחר בירור התלונה מול מחלקת הגביה של המועצה, נמצא כי :

א. בשנת 2017 הוגשה למועצה השגה ע"י התושב לתיקון השטח עליו חויב בארנונה וזאת לאחר ביצוע מדידות בביתו. ההשגה התקבלה והשטח לחיוב תוקן מיום הגשת ההשגה. בהתאם לכך, זוכה חשבונו בגביה בגין תיקון השטח.

### ב. תיקון חיוב הארנונה בגין שנים קודמות

על פי הוראות החוק מי שחויב בתשלום ארנונה כללית רשאי תוך תשעים ימים מיום קבלת הודעת התשלום להשיג עליה לפני מנהל הארנונה. ההשגה הינה ביחס לאותה שנת מס ולא ביחס לשנים קודמות.

לאור זאת, לא ניתן לתקן חיוב ארנונה בגין שנים קודמות ולכן טיפול מחלקת הגביה בהשגה שהגיש התושב היה תקין ותיקון החיוב בוצע רק בגין השנה שבה הוגשה ההשגה.

### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת מאחר שע"פ הוראות החוק לא ניתן לתקן חיוב ארנונה רטרואקטיבית כפי שביקש התושב ממחלקת הגביה.

### סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וסיום הטיפול בתלונה, נשלח מכתב תשובה למתלונן.





### 2.3.3 צמחיה המסתירה עמודי תאורה

#### תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה על כך שהוא פנה למוקד היישובי מספר פעמים לגבי צמחיה שמסתירה שני עמודי תאורה ברחוב, אך לא קיבל מענה.

#### בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מחלקת שפ"ע. התברר כי בעקבות פנייתו של התושב הגיע פקח של המועצה למקום ונמצא כי העצים הסמוכים לפנסים שייכים למועצה ולכן טופלו וגוזמו.

לאחר סגירת הפניה, התושב התקשר שוב אל המוקד והבהיר כי פנייתו הייתה בנוגע לפנסים הנמצאים בשביל המקשר בין שני רחובות ולא על הציר הראשי. מבדיקה שנעשתה במקום נמצא כי הצמחייה המסתירה את הפנסים אינה של המועצה אלא צמחיה הפולשת מתוך שטח של בית פרטי. בעקבות זאת, הפניה הועברה לטיפול יחידת הפיקוח של המועצה מול הבעלים של השטח לוודא גיזום הצמחייה שהסתירה את עמודי התאורה.

#### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת, לאור זאת, התלונה טופלה ע"י עובדי מחלקת השפ"ע ויחידת הגינון.

#### סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וסיום הטיפול בתלונה, נשלח מכתב תשובה למתלונן.



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 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 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

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 לברור יעיל של התלונה.
- 7. תלונות שאין לבררן**  
(א) לא יהיה ברור 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. 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 בבירורה.

**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 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.

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).