



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019



י"ב אדר, תש"פ
8 מרץ, 2020

לכבוד

מר גבי גאון
ראש המועצה
חברי מליאת המועצה

שלום רב,

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2019

הנני מתכבד להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2019. 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
16	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 משביע 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 2019 הגיעו לממונה על תלונות הציבור 9 תלונות כמפורט :

מס'	נושא התלונה	תוצאת הבירור	תאריך קבלת התלונה	תאריך התשובה
1	עבודות פיתוח שהופסקו	התלונה מוצדקת	27/01/2019	17/02/2019
2	חיוב מצללות (פרגולות) בארנונה	התלונה לא מוצדקת	30/12/2018	18/03/2019
3	החזקת מקלט בבניין משותף ע"י דייר	התלונה מוצדקת	25/02/2019	07/05/2019
4	פגיעה ברכב בחניית הבית	התלונה לא מוצדקת	06/04/2019	26/5/2019
5	יתרת חוב ישנה בגין אגרת שמירה	התלונה מוצדקת	11/04/2019	30/04/2019
6	לכלוך ברחוב	התלונה לא מוצדקת	26/09/2019	10/10/2019
7	גיזום יתר של עץ	התלונה לא מוצדקת	30/11/2019	12/15/2019
8	חריגות בניה של בית בבניה	התלונה לא מוצדקת	1/12/2019	12/1/2020
9	אי פיתוח רחוב	התלונה לא מוצדקת	12/12/2019	2/1/2020



2.2 התפלגות התלונות

א. לפי מחלקות המועצה

- מחלקת הנדסה - 3 תלונות
- מחלקת שפ"ע - 3 תלונות
- מחלקת כספים (גביה) - 2 תלונות
- מחלקת בטחון וסד"צ - תלונה אחת

ב. לפי תוצאת הבירור

- מוצדק - 3 תלונות
- לא מוצדק - 6 תלונות

ג. לפי מקור התלונה

כל התלונות נשלחו ישירות לממונה על תלונות הציבור



2.3 להלן תיאור התלונות ודרך בירורן :

2.3.1 עבודות פיתוח שהופסקו

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב שגר בשכונת בר לב. בתלונתו טען התושב כי קצב עבודות הפיתוח ברחוב שבו הוא גר מאוד איטי, כתוצאה מכך נגרמו מפגעי אבק ובוץ ואף פגיעות במכוניות שנוסעות ברחוב. בנוסף לכך טען כי פנה בעניין זה מספר פעמים למועצה אך לא נענה.

בירור התלונה

לאחר בירור התלונה במועצה, התקבלה תשובת מהנדסת המועצה שבה נכתב כי :
א. בימים אלו פועלת המועצה מול הקבלן להשלמת ביצוע העבודות בהן החל וככל שמזג האוויר יאפשר זאת יבצע עבודות קירצוף וריבוד ברחוב.
ב. בגין אי קבלת תשובה, המחלקה הייתה מוצפת בפניות תושבים משכונת בר לב, כולם קיבלו תשובות. יתכן ונפלה טעות ונשמטה פניית התושב.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת היות שהתושב לא קיבל תשובה לפנייתו ולגבי עבודות הפיתוח – המועצה נדרשה לפעול מול הקבלן להשלמת העבודות שכבר החל.

סיכום

לאור הממצאים הנ"ל, נשלח מכתב תשובה לתושב הכולל את תשובתה של מהנדסת המועצה.



2.3.2 חיוב מצללות (פרגולות) בארנונה

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושבת המועצה על כך שלאחר מדידה שבוצעה בביתה נוסף שטח לחיוב ארנונה והוא כולל שטח מקורה (פרגולה) למרות פרסום תיקון לחוק ההסדרים על פיו נקבע כי החל מיום 1/1/2019 בחישוב שטחו של נכס מגורים לשם חיובו בארנונה לא ייכלל שטח מצללות שבו.

בירור התלונה

לאחר בירור התלונה מול מחלקת הגביה של המועצה ויועמ"שית המועצה התקבלה תשובתה של יועמ"שית המועצה שהוכנה לצורך מענה לתושבת. על פי תשובתה של היועמ"שית : ביום 1/1/2019 נכנס לתוקפו תיקון 17 לחוק ההסדרים במשק המדינה שבמסגרתו עודכנה ההגדרה לפרגולה (מצללה). בהתאם לצו הארנונה של המועצה שטחי הפרגולות הינם חלק בלתי נפרד מהגדרת "בנין" ויש להטיל ארנונה בגינם. עיון בדברי ההסבר לתיקון לחוק מעלה כי התיקון איננו משנה את המצב המשפטי הנוהג ברשויות המקומיות שמטילות ארנונה בעד שטח המצללה על פי צו הארנונה שלהן. לאור זאת, התיקון לחוק איננו חל בעניינה של המועצה והיא רשאית להמשיך לחייב ארנונה בגין פרגולות כפי שפעלה בעבר.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת מאחר שהתיקון לחוק בעניין חיוב פרגולות בארנונה איננו חל על המועצה (לאור תשובתה של יועמ"שית המועצה) ולכן חיוב שטח הפרגולה בארנונה ע"י המועצה נעשה כדין.

סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וסיום הטיפול בתלונה, נשלח מכתב התשובה של יועמ"שית המועצה למתלוננת.



2.3.3 החזקת מקלט בנין משותף ע"י דייר

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה על כך שמקלט בבניין משותף מוחזק ע"י אחד הדיירים, שמשתמש בו כמחסן ומאחסן בו חפצים, דלת המקלט נעולה במנעול ואין אפשרות להיכנס אליו.

בירור התלונה

התלונה נבדקה ע"י הממונה ובנוסף לכך נעשתה פניה ליועמ"שית של המועצה. הוראות החוק בנושא זה נקבעו בחוק ההתגוננות האזרחית התשי"א – 1951 כמפורט: מקלט בבית משותף נחשב כרכוש משותף ויש לשמור עליו במצב שיוכל לספק הגנה לבעלי הבית בעת מתקפה או מלחמה. מכאן שאסור להשתמש במקלט כמחסן ולמלא אותו בחפצים. כמו כן, הרשות המקומית מוסמכת לבצע ביקורת במקלטים כדי לוודא שהם פנויים ותקינים ועומדים בדרישות החוק. הרשות המקומית רשאית להטיל קנסות על מי שמפר את החוק. במקרה שבו לא פונה המקלט, על הרשות המקומית לשלוח הודעה בכתב 15 ימים לפחות לפני פינוי המקלט ולאחר מכן לבצע את הפינוי.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת. לאור זאת, הוראות החוק הועברו למנהל מחלקת שפ"ע לטיפול בפינוי המקלט. בנוסף לכך, יצאה תביעה לדייר הפולש מטעם תרבות הדיור לגבי שימוש חורג בשטח המשותף, על כן הדייר פעל לפנות את המקלט ולפתוח אותו לטובת שאר הדיירים.

סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וסיום הטיפול בתלונה הועברה הודעה על כך למתלונן.



2.3.4 פגיעה ברכב בחניית הבית

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה על כך שבאחד הבקרים הוא גילה שרכבו נפגע בחניית ביתו מבלי שהפוגע השאיר פרטים. לטענתו, משאית האשפה עברה ברחוב שבו הוא גר ופגעה ברכבו ולכן פנה למוקד ולמחלקת שפ"ע וביקש לבדוק עם קבלן איסוף האשפה של המועצה את פירוט נסיעות משאית האשפה ביום שבו רכבו נפגע.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מחלקת שפ"ע. בעקבות הפניה, הועברה בקשה לקבלת דוח מאיתורן לבירור מסלול הנסיעה של משאית אשפה של קבלן פינוי האשפה ביום הפגיעה ברכבו של המתלונן. מבדיקת דוח האיתוראן שהתקבל לא נמצאה כניסה של המשאית לרחוב שבו גר התושב בפרק הזמן של אותו יום עליו דיווח.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה איננה מוצדקת, היות שלא נמצא תיעוד לכניסת משאית אשפה לרחוב שבו גר התושב בפרק הזמן שבו נפגע רכבו.

סיכום

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



2.3.5 יתרת חוב ישנה בגין אגרת שמירה

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה לשעבר על כך שנשארה לו במערכת הגביה יתרת חוב בגין אגרת שמירה משנים קודמות וזאת לאחר שכבר מכר את ביתו ועבר לישוב אחר.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מחלקת הגביה. בעקבות הבדיקה נמצא כי החיוב באגרת שמירה בוצע בטעות לאחר שכבר הבית נמכר ויתרת החוב במערכת הגביה עברה משנה לשנה.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת. לאור זאת, בוטלה יתרת החוב של המתלונן במערכת הגביה.

סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וסיום הטיפול בתלונה, נשלחה הודעה למתלונן על סיום הטיפול וביטול יתרת החוב שלו.



2.3.6 לכלוך ברחוב

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושבת המועצה ובה היא טענה כי הרחוב שבו היא גרה מלוכלך עקב פסולת המגיעה אליו מהמרכז המסחרי הסמוך.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול המוקד העירוני ומחלקת שפ"ע.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת. לדברי מנהל מחלקת שפ"ע, בשל סמיכות הרחוב למרכז המסחרי והפסולת המגיעה ממנו, ניקיון ברחוב זה נעשה פעמיים בשבוע ולא פעם בשבוע כמו ביתר הרחובות. מעבר לכך, אין משאבים נוספים לניקיון הרחוב.

סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וקבלת תשובת מנהל מחלקת שפ"ע, נשלח מכתב לתושבת ובו נרשמו דברי מנהל מחלקת שפ"ע וכן צוין כי המועצה פועלת על פי מסגרת תקציבית מאושרת ולא ניתן לחרוג ממנה, לכן לא ניתן למנוע לחלוטין קיומה של פסולת ברחוב במשך כל השבוע.

2.3.7 גיזום יתר של עץ



תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושבת המועצה ובה היא טענה כי בוצע גיזום יתר לעץ שנמצא ברחוב שבה היא גרה. לדבריה, בוצע גיזום משמעותי בעץ ללא כל סיבה הנראית לעין.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מנהל מחלקת בטחון וסד"צ במועצה, האחראי גם על נושא הגינון.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת. לדברי מנהל מחלקת בטחון וסד"צ, בעקבות פניה של תושב, העץ נגזם ע"י עובד מקצועי של קבלן הגיזום של המועצה (הובהר כי לא כל בקשה של תושב לגיזום עצים נענית אלא רק אם ישנה הצדקה לכך). המועצה מעסיקה קבלן גינון לצורך תחזוקה שוטפת של העצים בישוב כולל גיזום והיא מבוצעת לפי תכנית עבודה סדורה ובליווי גורם מקצועי. גיזום העץ בוצע באופן סביר ומקצועי ומתוך התחשבות בכלל הגורמים והצרכים.

סיכום

לאחר בירור הדברים הנ"ל וקבלת תשובת מנהל מח' בטחון וסד"צ, נשלחה תשובה לתושבת ובה נרשמו דברי מנהל המחלקה וההבהרות הנ"ל.



תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה ובה הוא טען כי בשכנות אליו נבנה בית על מגרש גדול שלא על פי התכנית המאושרת.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מחלקת הנדסה של המועצה ומול הועדה לתכנון ובניה, זמורה (להלן: "ועדת זמורה").

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת. בעלי המגרש, הסמוך לבית המתלונן, הגישו לוועדת זמורה בקשה להקלות בהיתר הבניה שלהם. לפני הדיון בבקשה פורסמה הבקשה להקלות בעיתונים, נתלה שלט על גבי הגדר של המגרש ונשלחו לבעלי המקרקעין הגובלים במגרש זה (בכללם, למתלונן) מכתבים בדבר הבקשה להקלות, כפי הנדרש בחוק. פעולות אלו נועדו לאפשר למי שמתנגד להקלות לתכנית להגיש את התנגדותו לוועדת זמורה. אולם, לא התקבלו כל התנגדויות עד למועד שנקבע בחוק ולכן בישיבה שהתקיימה בוועדת זמורה נדונו ההקלות ואושרו.

סיכום

היות שתהליך הגשת הבקשה להקלות וטיפול בה ע"י ועדת זמורה נעשו ע"פ הוראות החוק מבלי קבלת התנגדויות כלשהן, היתר הבניה הכולל את ההקלות הינו בעל תוקף חוקי.



תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושבת המועצה על כך שברחוב שבו היא מתגוררת (בשכונת בר לב) לא בוצעו עבודות פיתוח ואילו ברחוב הסמוך התחילו בפיתוח.

בירור התלונה

התלונה נבדקה מול מחלקת הנדסה של המועצה ומול היועצת המשפטית של המועצה.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת. מבדיקת תקנון תכנית פיתוח שכונת בר לב עולה כי ביצוע פיתוח השכונה יתבצע לאחר סיום של 80% מיחידות הדיור באותו מתחם ו/או רחוב בעוד ששיעור האכלוס ברחוב שבו גרה המתלוננת קטן מ- 80%. יחד עם זאת, המועצה החלה בביצוע עבודות פיתוח במספר רחובות בשכונת בר לב גם אם טרם הגיע שיעור האכלוס ל- 80% ויצאה לשם כך למכרז להמשך פיתוח השכונה. לדברי מהנדסת המועצה: עבודות הפיתוח נעשות בשלבים הנקבעים לפי שיקולים הנדסיים ובכפוף למקורות תקציביים וכך יוחלט בנוגע לרחוב שבו גרה המתלוננת.

סיכום

לאור תשובת מהנדסת המועצה, נשלח מכתב תשובה למתלוננת ובו הוסבר כי פיתוח הרחוב תלוי בשיקולים מקצועיים – הנדסיים (וכפוף למגבלות תקציביות) שאין לממונה על תלונות הציבור אפשרות לקבוע או לשנות.

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 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 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 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 תפקידיו של הנילוו, 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 ברור 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) להתייבב 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, לנילוך 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).