



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020



ב' אדר, תשפ"א
14 פברואר, 2021

לכבוד

מר גבי גאון
ראש המועצה
חברי מליאת המועצה

שלום רב,

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2020

הנני מתכבד להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2020. 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
10	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 2020 הגיעו לממונה על תלונות הציבור 3 תלונות כמפורט:

מס'	נושא התלונה	תוצאת הבירור	תאריך קבלת התלונה	תאריך התשובה
1	כיבוי תאורה במגרשי הספורט	לא מוצדקת	2/8/2020	25/8/2020
2	צמחיה פולשת לחניון בנין מגורים ואשפה מפוררת של גן ילדים	מוצדקת	25/8/2020	17/9/2020
3	טיפול טלפוני של רכזת הפיקוח של המועצה	מוצדקת חלקית	30/8/2020	3/9/2020



2.2 התפלגות התלונות

א. לפי מחלקות המועצה

מחלקת שפ"ע – 2 תלונות
מחלקת בטחון וסד"צ – תלונה אחת

ב. לפי תוצאת הבירור

מוצדק – תלונה אחת
לא מוצדק – תלונה אחת
מוצדקת חלקית - תלונה אחת

ג. לפי מקור התלונה

כל התלונות נשלחו ישירות לממונה על תלונות הציבור



2.3 להלן תיאור התלונות ודרך בירורן :

2.3.1 כיבוי תאורה במגרשי הספורט

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב שהתלונן על כך שהתאורה במגרשי הספורט (כדורגל/כדורסל) כבויה בשעות הערב המוקדמות.

בירור התלונה

בירור התלונה נעשה מול מנהל מחלקת שפ"ע והממונה על פניות הציבור של המועצה. להלן תשובה שהתקבלה :

בשל הגבלות ההתקהלות והנחיות משרד הבריאות שפורסמו בתקופה של תחילת התפרצות הקורונה מגרשי הספורט ננעלו (והופסקה התאורה) ונאסרו לשימוש. לאחר פרסום ההקלות שנתקבלו בנוגע לפעילויות הספורט במגרשים פתוחים, הוחלט במועצה לאפשר פעילות ספורט במגרשי הכדורגל והכדורסל הציבוריים. בהתאם להחלטה זו, מגרשי הספורט הוחזרו לפעילות הרגילה, דהיינו פתיחתם והפעלת התאורה בהם החלו בתאריך 5/8/2020.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי בעת קבלת התלונה התאורה במגרשי הספורט חזרה לפעול בשעות הערב ולכן התלונה איננה מוצדקת.

סיכום

לאור הממצאים הנ"ל, הועברה תשובה לתושב.

2.3.2 צמחיה פולשת לחניון בנין מגורים ואשפה מפוזרת של גן ילדים



תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה שגר בבניין דירות שנמצא ליד גן ילדים. לדיירי הבניין יש חניון לרכבים, בין החניון לבין גן ילדים ישנה גדר מפרידה.

א. צמחיה גולשת

בתוך הגן גדלה צמחיה בצמוד לגדר, הצמחייה גולשת אל מעבר לגדר וכתוצאה מכך עלים וענפים נופלים בשטח החניון של הרכבים.

ב. חדר אשפה

סמוך לכניסה לגן הילדים ולכניסה לחניון הרכבים של הבניין נמצא חדר האשפה של הגן, הכוללת 4 עגלות אשפה ירוקות קטנות. השער של פינת האשפה שבור והאשפה מפוזרת בכל השטח.

בירור התלונה

בעקבות קבלת התלונה ולאחר ביקור שנעשה בשטח החניון וגן הילדים, נשלחה פניה אל מנהלת מחלקת שפ"ע של המועצה לבדיקה ולטיפול בנושאים הנ"ל. להלן התשובה שהתקבלה ממנו:

א. הצמחייה הפולשת מתוך גן הילדים טופלה ונגזמה ע"י הגן של המועצה
ב. דלת חדר האשפה של גן הילדים תוקנה ונוספו פחי האשפה. כמו כן, מנהל מחלקת שפ"ע פנה אל צוות גן הילדים וביקש מהן לשמור על הניקיון והסדר של פחי האשפה שמחוץ לגן.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת ובהתאם לכך טופלה תלונתו של התושב

סיכום

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



תלונה שהתקבלה מתושב מועצה בעקבות שיחה טלפונית שקיים עם רכזת הפיקוח של המועצה בקשר לדוח חניה שקיבל מפקח המועצה. לטענתו בשיחה עלו טענות שאינן שייכות לעניין הדוח לבירור שביקש לעשות והתשובה שקיבל ממנה לא הייתה מקצועית.

בירור התלונה

בירור התלונה נעשה עם מנהלת הפיקוח של המועצה (המנהלת של רכזת הפיקוח) ולאחר שבדקה את הדברים עם רכזת הפיקוח מסרה את ההסבר הבא:

א. מנהלת הפיקוח האזינה לשיחה המוקלטת שהתקיימה בין התושב לבין רכזת הפיקוח, ממנה התברר כי רכזת הפיקוח טעתה רק באופן חלקי בתשובה שנתנה לתושב. השיחה ביניהם התארכה ללא צורך ונמשכה כחצי שעה במהלכה התפתחה שיחה בנושאים שאינם קשורים לדוח. לקראת סיום השיחה קלטה רכזת הפיקוח את טעותה וניסתה להסביר לתושב את התשובה.

ב. לאור ממצאי הבירור, הובהר וסוכם עם רכזת הפיקוח כי עליה לערב את מנהלת הפיקוח במקרים בהם היא נתקלת בבעיות ולא "לגלוש" לנושאים שאינם קשורים לנושא השיחה.

תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה כי התלונה מוצדקת באופן חלקי. רכזת הפיקוח טעתה באופן חלקי בתשובה שנתנה לתושב ובסוף השיחה הטלפונית ניסתה להסביר לו את הטעות. השיחה אמנם "גלשה" לנושאים אך זה היה ביוזמת שני הצדדים ועל כן התבקשה רכזת הפיקוח לשים לב שהדבר לא יחזור על עצמו בעתיד.

סיכום

לאחר בירור התלונה הנ"ל עם מנהלת הפיקוח, הועברו ממצאי הבירור למתלונן.

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 ויצוין 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 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).