



ה ק ר י ה ה ר א ש ו נ ה

דין וחשבון הממונה על
תלונות הציבור
לשנת 2017

תוכן העניינים:

<u>נושא</u>	<u>עמוד</u>
מבוא.....	1-9
טבלת פניות לממונה על תלונות הציבור לשנת 2017	10-13
השוואה בנתוני התלונות בין השנים 2015-2017	14-15
התפלגות פניות טלפוניות למוקד העירוני בשנים 2015-2017	16-17
חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח	18-21

מבוא - הטיפול בתלונות על ידי ממונה תלונות הציבור בשנת 2017

- מבקר העירייה משמש גם בתפקיד ממונה על תלונות הציבור, מטפל ומברר תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליו.
- את הבסיס החוקתי לפעילות המבקר כממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה) ניתן למצוא:
 1. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008¹.
 2. בחוק יסוד מבקר המדינה ובחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 (נוסח משולב) המשמש גם כנציב תלונות הציבור.
 3. בחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב – 1992, האוסר על המבקר לשמש בכל תפקיד נוסף, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
- בשנת 2008 הטיל המחוקק את החובה על כל הרשויות למנות ממונה על תלונות הציבור ובו פירוט מי רשאי להגיש תלונה דרך הגשת התלונה, אופי התלונה וכן תלונות שאין לבררן ודרכי ברור התלונה.

¹ ראה נספח בסוף הדוח.

להלן עיקרי החוק:

הגדרות:

- "החוק" - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.
- "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי החוק להיות ממונה על תלונות הציבור בעירייה.
- "מעשה" – לרבות מחדל.
- "תלונה" – כאמור בסעיף 5(ב) לחוק:

1. מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין קבלת טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו 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 בלי סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק מוחלט.

4. מי רשאי להגיש תלונה:

4.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה.

5. נגד מי תוגש תלונה:

5.1 על העירייה ומוסדותיה.

5.2 על עובד עירייה או עובד מוסדותיה.

5.3 על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.

5.4 על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170(א)ב לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

סייגים: 6.

6.1 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 על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין:
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

6.2 הוגשה תלונה מסוג התלונות המפורטות בסעיף סייגים (הנ"ל), יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרך הגשת התלונה: 7.

- 7.1 התלונה תוגש בכתב כשמצוין בה שמו וכתובתו של המתלונן.
- 7.2 התלונה תשלח או בדואר או בפקס או בדואר האלקטרוני לכתובת המפורסמת של הממונה על תלונות הציבור.
- 7.3 תלונה בע"פ תירשם במשרד הממונה על תלונות הציבור ותיחתם בידי המתלונן.

8. דרכי בירור התלונה:

- 8.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור בסדר דין או בדיני ראיות.
- 8.2 הממונה על תלונות הציבור יודיע למתלונן על קבלת תלונתו תוך 7 ימים מיום קבלתה.
- 8.3 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון וגם לידיעת הממונה עליו, והוא ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- 8.4 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- 8.5 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 מהגופים המנויים בסעיף 5 של נוהל זה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 8.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. תוצאות הבירור:

9.1 מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקית, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש העירייה, ויצביע בפניהם על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(2) הנילון או הממונה עליו, יודיע לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף תוצאות הבירור.

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

10. דין וחשבון:

- הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש העירייה ולמועצת העירייה דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה: המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:

הטיפול בתלונה:

- כעקרון מבחין מבקר העירייה בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, בין "תלונות" לבין "פניות".

"תלונות":

- על פי הגדרת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 (נוסח משולב) הן טענות שנושאייהן – "יכול שיהיה מעשה שפוגע מישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט: לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה".

"פניות":

- אלו בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות העירייה, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הנו בסמכות המוקד העירוני או היחידות העירוניות הביצועיות ולכן יש להפנותן ישירות אל בעלי התפקידים בעירייה או למחלקות הביצועיות ישירות או באמצעות המוקד העירוני, הפועל 24 שעות ביממה.
- הממונה מפנה בדרך כלל את הפונים ליחידות המתאימות ולבעלי התפקידים האחראים לנושא הפנייה ומטפל בתלונותיהם של המתלוננים.
- תפקידו העיקרי של הממונה הינו אם כן, לברר ולטפל בתלונות התושבים, לאחר שפניותיהם לא קיבלו טיפול ראוי מהיחידות הביצועיות של העירייה או שלא טופלו כלל. בנוסף, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול העירוני בפניות התושבים ומוודא שפניותיהם נענו ע"י הגורמים המטפלים בזמן סביר ובמהימנות. הדגש מושם על מתן תשובות ענייניות ובזמן, מצד כל הגורמים בעירייה.
- הממונה בעצמו מבצע סיורים במוקדי תלונות התושבים על מנת לעמוד מקרוב על נושא התלונה ואיתור פתרונות אפשריים יחד עם מנהלי המחלקות הביצועיות.
- הממונה עורך מפגשים עם התושבים המתלוננים למען הבהרת נושאי התלונה ולמען מציאת פתרונות ודרכי טיפול עד לפתרון האפשרי של הבעיה, נשוא תלונתם.
- הממונה מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים שבאחריות העירייה לבין התשובות/הפתרונות של בעלי התפקידים הביצועיים האחראיים לנושאים שבתלונות אלה.
- הממונה אף מכריע במקרים לא מעטים וקובע את הפתרון שיש להביא על מנת לפתור את הבעיה שהועלתה בתלונה. במקרים כאלה, בהם הממונה מעורב ישירות

בקבלת החלטות יש לעשות הבחנה ברורה בין תפקידו כמבקר (שאסור לו להיות שותף לקבלת ההחלטות) לבין תפקידו כממונה תלונות הציבור.

- מיד עם הגעת התלונה בכתב, נשלח בדרך כלל, מכתב אישור קבלתה למתלונן. במקביל מועברת התלונה לטיפול המחלקה האחראית לנושא הנדון בה. במסגרת זמן ממוצע של כשבועיים מתקבלת תשובת האגף/המחלקה לממונה, ובממוצע עד כשלושה שבועות מיום קבלת התלונה נשלחת תשובה סופית לתושב הפונה. ישנם מקרים שהממונה דורש כי המנהל האחראי ישיב תשובות ישירות למתלונן, עם העתק אל הממונה.

- פניות טלפוניות מנותבות בדרך כלל ישירות לאגפי הביצוע.

- תוצאות טיפולו של הממונה מוצאות ביטוי בהתייחסותו בכתב אל המתלוננים ו/או אל היחידות הביצועיות האחראיות.

- הממונה מקבל מיד פעם תלונות ממשדד מבקר המדינה – תלונות של תושבים הפונים למבקר המדינה ישירות. הממונה בודק את התלונות אל מול המחלקות ומעביר את תגובת המנהלים למשרד מבקר המדינה אשר ממשיך את הבירור עד מתן תשובה כי התיק סגור.

סיווג תלונות:

- התלונות מסווגות עפ"י הפרמטרים הבאים: מוצדקות, בלתי מוצדקות, לא ניתן לקבוע עמדה ולא רלוונטי.

מוצדק – במקרים הבאים:

- כאשר התברר כי היחידה העירונית פעלה בניגוד לחוק או לנוהלי העירייה או שנקטה עמדה מתוך נוקשות יתרה.

- כאשר פניית המתלונן אל המחלקה נתקלה בדחייה ונענתה רק לאחר התערבות המורשה.

- היעדר תשובה במועד סביר.

תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות:

- לא כל התלונות המופנות למורשה נמצאות מוצדקות. מקורן של תלונות רבות שנמצאו כבלתי מוצדקות, הוא מידע בלתי שלם בדבר חוקים או נהלים שהמתלוננים מבססים עליהם את התלונות. העמקה והרחבה של המידע הנמסר שעל פיהם היא פועלת, תביא להפחתת מספר הקובלנות כנגד העירייה.

- לא ניתן לקבוע עמדה: קיימות פניות שלא ניתן לקבוע לגביהן עמדה אם הן מוצדקות או שלא ניתן לקבוע עמדה לגביהן (למשל, במקרים של גרסה מול גרסה).

- לא רלוונטי: קיימות פניות המוגדרות כלא רלוונטיות וזאת מאחר והפנייה או התלונה מתקבלת בעירייה למרות שאין ביכולתה לענות או לטפל בתושב.

העירייה מספקת לתושביה שירותים רבים ומגוונים.
השירות נבחן גם ביכולת לתת מענה לפנייות ולתלונות של התושבים ואחרים.

פניות הציבור נוגעות לעניינים הקשורים לפעילות של העירייה ובעיקר להסרת מפגעים ומטרדים או לקבלת שירותים עירוניים.

פניות בדבר מפגעים ומטרדים מתקבלות במוקד העירוני אשר מנתב את פניות התושבים למחלקות השונות. תפקידיו הבסיסיים הם: קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית: מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע: ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס למידע על תקלות ומפגעים חוזרים.

המידע הגלום ברישומי המוקד העירוני מאפשר להנהלת הרשות לטפל בליקויים הנוגעים לכל הציבור ולא רק לפונה היחיד.

איחוד שתי הפונקציות של מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור מסייע הן בשל מעמדו ויוקרתו של המבקר בבירור התלונות והן כמקור מידע נוסף לביקורת.

כאן המקום להודות למחלקות על שיתוף הפעולה עם הממונה וקבלת ההערות ותיקון הליקויים.

טבלת פניות לממונה על תלונות הציבור לשנת 2017:

גופים חיצוניים	מוצדק / לא מוצדק	אופן הפנייה	מינהל / אגף
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	כן	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	כן	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	לא	אינטרנט	הנדסה
	כן	אינטרנט	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	כן	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	לא	דואר נכנס	הנדסה
	כן	טלפון	הנדסה
	לא	פקס	הנדסה
	לא	אינטרנט	חברה קדישא
	לא	אינטרנט	חינוך
	לא	אינטרנט	חינוך
	לא	אינטרנט	חינוך
	לא	אינטרנט	חינוך
	לא	אינטרנט	חינוך
	לא	אינטרנט	חינוך
	כן	אינטרנט	חינוך

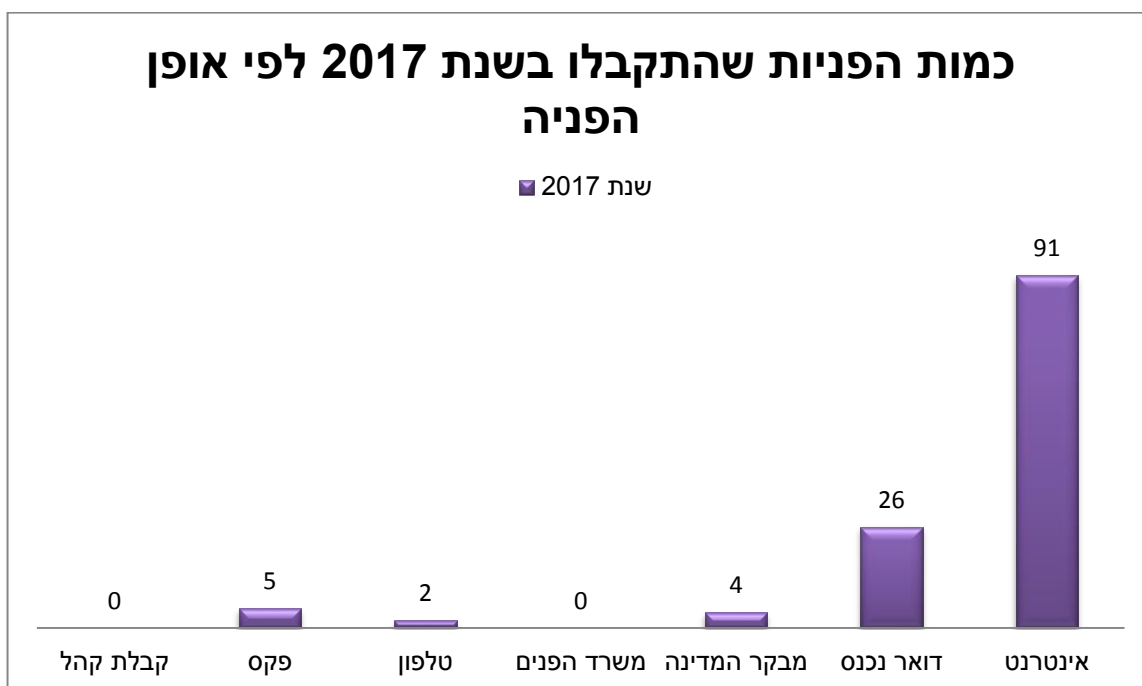
מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה	חינוך
	לא	אינטרנט	יחידה משפטית
	לא	אינטרנט	יחידה משפטית
מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה	יחידה משפטית
מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה	יחידה משפטית
מבקר המדינה	לא	מבקר המדינה	יחידה משפטית
	לא	פקס	יחידה משפטית
	לא	אינטרנט	כח אדם
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	כן	אינטרנט	כספים
	כן	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	לא	אינטרנט	כספים
	כן	אינטרנט	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	לא	דואר נכנס	כספים
	כן	דואר נכנס	כספים
	לא	טלפון	כספים
	כן	פקס	כספים
	לא	פקס	כספים
	לא	פקס	כספים
	כן	אינטרנט	לשכת מנכ"ל
	לא	אינטרנט	לשכת מנכ"ל
	לא	אינטרנט	לשכת מנכ"ל

	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	אינטרנט	תפעול
	לא	דואר נכנס	תפעול
	לא	דואר נכנס	תפעול
	לא	דואר נכנס	תפעול

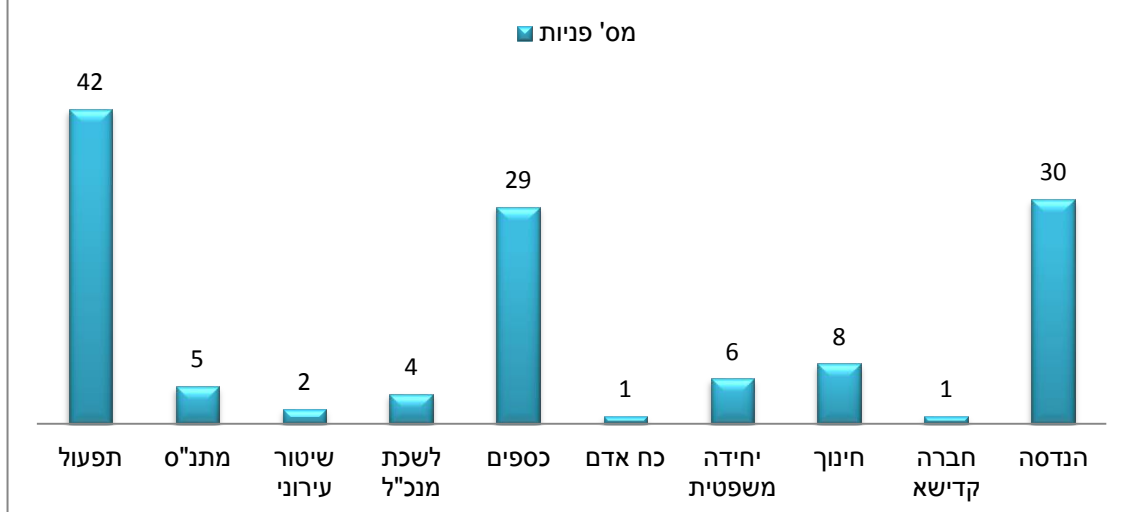
השוואה בנתוני התלונות אצל הממונה על תלונות הציבור,

בין השנים 2015, 2016 ו-2017:

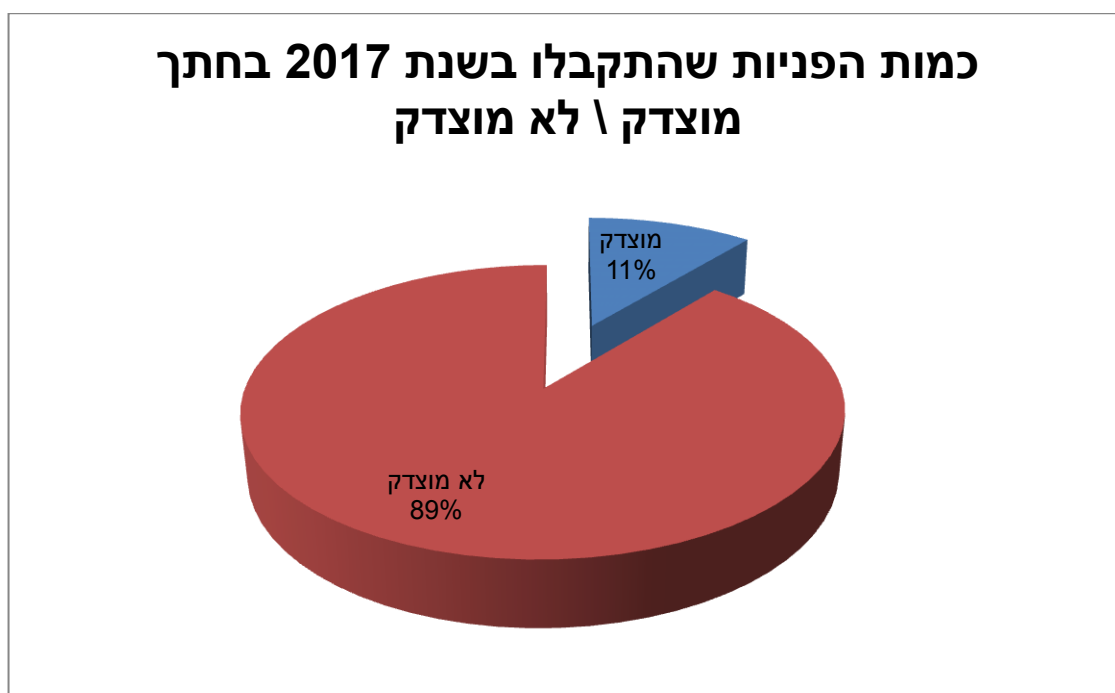
שנת 2017	שנת 2016	שנת 2015	אופן הפניה
91	31	29	אינטרנט
26	21	18	דואר נכנס
4	9	9	מבקר המדינה
0	0	1	משרד הפנים
2	0	0	טלפון
5	12	7	פקס
0	8	5	קבלת קהל
128	81	69	סה"כ



כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2017 בחתך מחלקתי



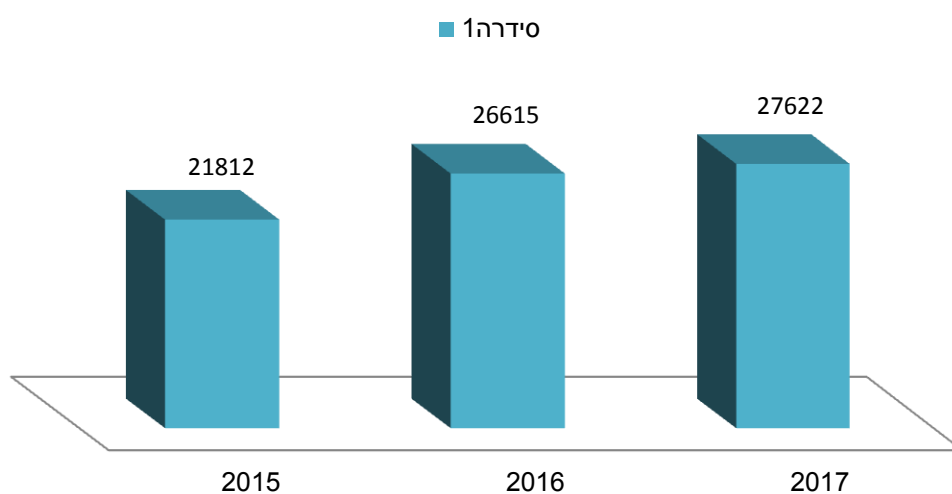
כמות הפניות שהתקבלו בשנת 2017 בחתך מוצדק \ לא מוצדק



התפלגות פניות טלפוניות למוקד העירוני, בשנים 2015-2017:

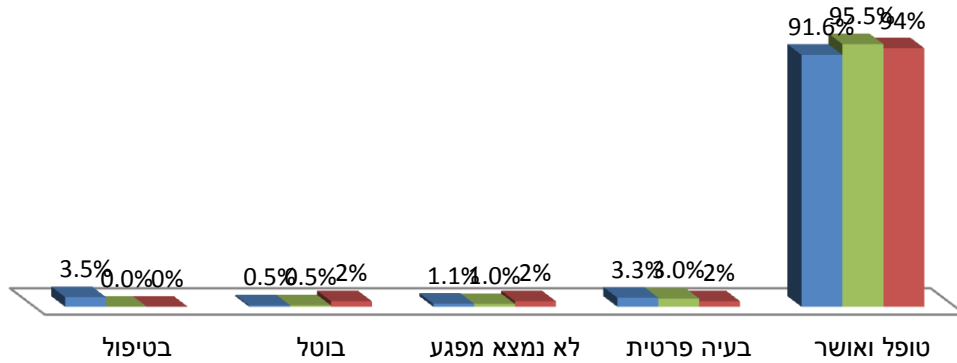
2015	2016	2017	אגף
5	3	0	פיקוד העורף
4089	5554	5343	מעיינות אתא
1521	1336	1207	מנכ"ל
1	3	107	תשתיות ופיתוח
12418	15463	16195	תפעול
1	3	1	תאום ובקרה
1525	2013	1982	מינהל תשתיות תכנון והנדסה
22	25	42	חינוך
165	163	310	בטחון
2023	2004	2207	אחזקה
5	6	168	מחשוב
1	7	22	כספים
36	35	38	יועץ משפטי
21812	26615	27622	סה"כ

כמות הפניות למוקד העירוני בשנים 2015-2017



פניות פתוחות וסגורות לפי סטטוס בשנים 2015-2017

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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” – עירייה, 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 בעיסוקן 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.

***.4** 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 תפקידו כמבקר.

***.5** (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 גור, 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** 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** (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 ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן:

(1) תלונה בעניין שניחנה 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 ויציינ 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.

(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 חסיות.

(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.* 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.* 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 ויצייין 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).

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.

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

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.

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.

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 ראייה בהליך משפטי או משמעת.

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* 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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה