



המאגדה האזרחית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר דני מורביה - ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2022

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2022. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"). לפי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאחר 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. מצ"ב נספחים: נוהל, טופס, נוסח החוק המלא ופילוח פניות למוקד.

נהורה

כסלו-התשפ"ג (דצ' 2022)

נהורה

בברכה,
שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אחוז

אליא

אמרי

בני-דקלים

גור

יז נמ

כפמי קטיף

לכיש

מנחה

נהורה

נל

סל

ניח"ן

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

פניות למועצה

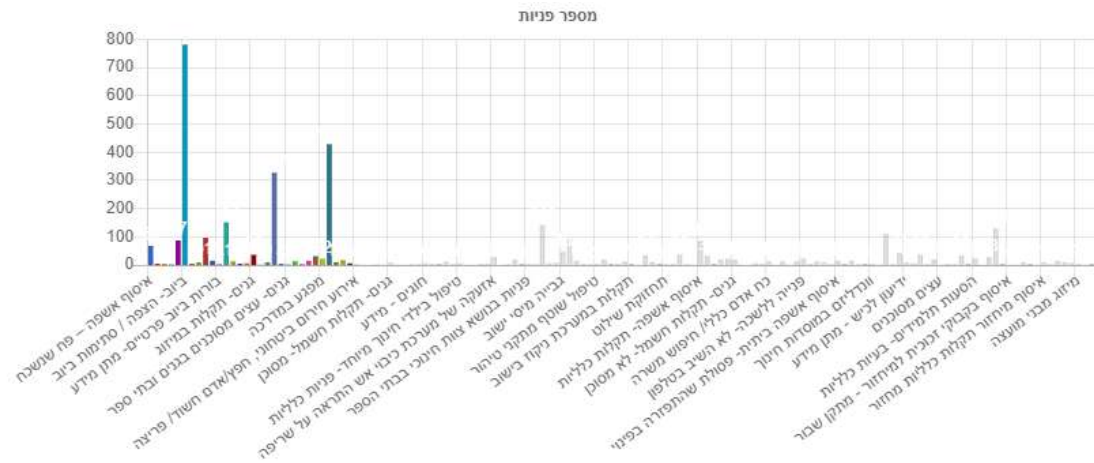
הנתונים שלפניכם מבוססים על דוחות המוקד.

בסה"כ: 3,730 פניות.

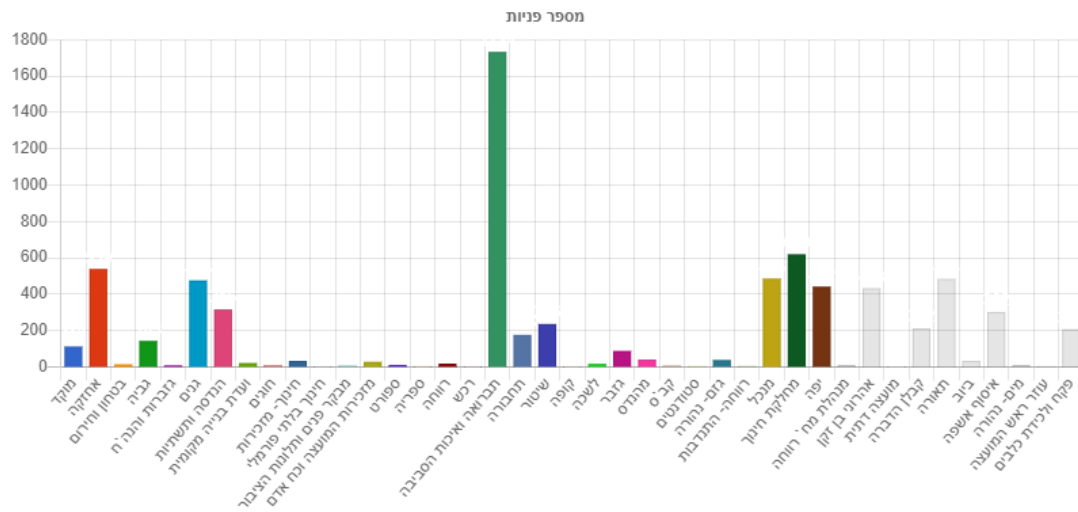
מדוב בפניות מדווחות למוקד. כמובן שיש עוד פניות רבות (גם למוקד עם מענה וללא דיווח)

וכן פניות לבעלי תפקידים במועצה ולתלונות הציבור.

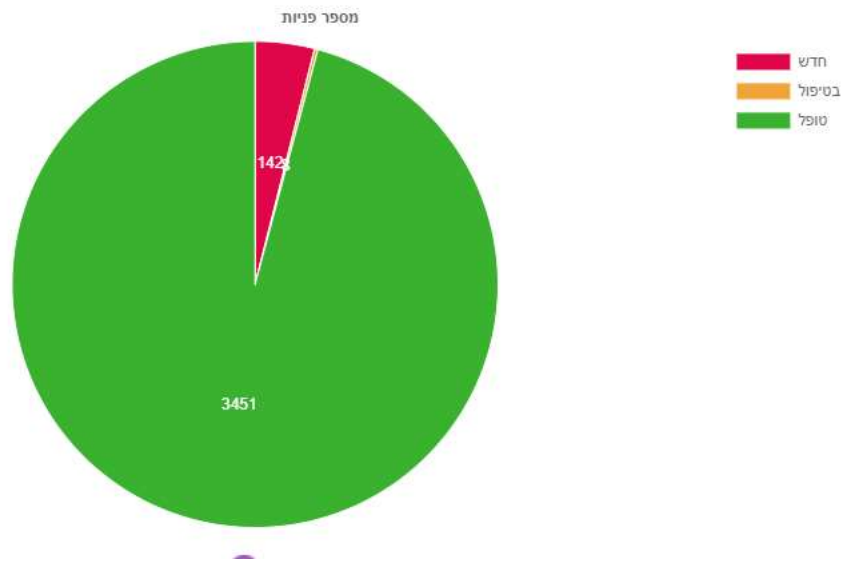
דו"ח כללי לשנת 2022 לפי קטגוריה



דו"ח כללי לשנת 2022 לפי מחלקה:



דוח לפי סטטוס



דוח תלונות ציבור לשנת 2022

הדוח כולל דיווח על 7 תלונות. 1 תלונה נמצאה מוצדקת; 1 תלונה נמצאה צודקת בחלקה; 4 תלונות נמצאו לא מוצדקות; בתלונה 1 הטיפול הופסק. יצוין, שקיימות פניות אשר הוגשו ללא טופס תלונה ולא נכללו בדוח זה. פניות כאלו, לעיתים בהתערבות הממונה, מקבלות בד"כ מענה ישירות מגורמים במועצה.

תלונה מס' 1 – בורות ביוב פתוחים

תלונה על אי סגירת בורות ביוב פתוחים באזור נהורה. הנושא עלה כבר בדוח ביקורת בשנת 2016 ובהמשך בשנת 2019. כעת תלונה על מקום אחר בנהורה – ממש בסמיכות לבתים. נמצאו בורות פתוחים בעומק של כ-5 מטרים ויותר. ממנהל מחלקת איכות הסביבה נמסר, כי המצב כיום הרבה יותר טוב ויש דרישה שלו בנושא למנותן שירותים בתחום הטיפול בתקלות הביוב. הממונה סבור, שכאשר הנושא ידוע במשך שנים, גם אם ממקומות שונים, ובמיוחד לאור הסכנה הבטיחותית, יש לטפל בו לאלתר, ומשלא נעשה כן, התלונה צודקת.

התלונה נמצאה מוצדקת.





תלונה מס' 2 – אי מסירת מידע מהוועדה לתכנון ולבניה

1. תלונה על אי מסירת מידע בקשר למסמכי אגודה חקלאית בעניין הקצאת מגרש.
2. למתלוננת חסר מסמך, שלטענתה קיים באגודה ואולי בוועדה, אך לא מוסרים לה אותו.
3. התלונה נבדקה עם מהנדס הוועדה. לא נמצא כשל בהתנהלות הוועדה, שכן לא נערכה בכלל פניה מסודרת אליה.
4. ממונה תלונות הציבור עשה מאמץ לעזור לפונה מול האגודה.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונה מס' 3 – אי טיפול בתקלת ביוב

1. תושבת פנתה בתלונה באשר לשוחת ביוב ציבורית שתומה שלא טופלה.
2. לדברי המתלוננת: "יש ריח נוראי של סירחון וסכנה בריאותית עבורנו ועבור ששת ילדיי הקטנים. פניתי למעלה מ-9 שיחות למוקד המועצה ומתוכם המוקדנים הגישו רק 4 ואף אחת מהם לא טופלה ואיש הביובית לא הגיע לתקן את הבעיה!!! הביוב מאחורי ביתי סתום והכל עולה מאחורי החומה שלי ואיני יכולה לפתוח חלונות בבית, לצאת לגינה, לפתוח דלת. אני חנוקה עם המזגנים וילדיי כבר מצוננים מכך והריח מגיע לכל השכנים הסובבים והם מתלוננים".
3. תוך כדי בירור התלונה, התברר כי התקלה טופלה לשביעות רצון המתלוננת ובלוח זמנים סביר והטיפול בתלונה הופסק.

תלונה מס' 4 – תלונה על אי פינוי אסבסט

המתלונן הלך על אי פינוי לוחות אסבסט שנמצאו ליד בית כנסת בשטח של האגודה. הממונה מצא כי מדובר בשטח של האגודה. היה צורך לפנות קודם אליה. בבדיקה בשטח לא נמצאו לוחות האסבסט.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 5 – תלונה על אי העברת כספי הסעות תלמידות לשומריה

לפי התלונה המועצה לא מעבירה את כל הסכומים הנדרשים להסעות התלמידות. ממידע שהעביר מנהל ההסעות נמצא כי המועצה מעבירה מעבר למה שמקבלת ממשדד החינוך. הממונה חזר עם המידע למתלוננת וכן ביקש לברר את המצב הנוכחי. המתלוננת לא ידעה למסור מה המצב ואם עדיין עומדת על תלונתה. כמו כן, לא חזרה עם פרטים לממונה.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 6 – תלונה על אי מספיק הסעות

תלונה על אי מספיק הסעות במועצה. כתוצאה מכך תלמידים מחכים זמן רב. המתלונן לא העביר מספיק פרטים והוכחות על כך ולא חזר לממונה. מנהל ההסעות העביר מידע בדבר מאמציו בנושא וכן את פירוט ההסעות כך שלדבריו לא ממתנינים זמן רב. הממונה בדק את זמני ההמתנה בשני יישובים וקיבל מידע מהורי תלמידים בקריית גת ולא מצא המתנה חורגת. ידוע שהיו מקרים – שלא

קשורים לתלונה – בהם חיכו מעבר לזמן סביר וידוע שיש כשלים שונים שלא קשורים לתלונה – בועלו בדוח הביקורת.

ראוי לציין, שהיו פניות שונות בקשר להסעות. חלק טופלו. חלק לא התגבשו לכדי תלונות. ראיתי לנכון להביא את הדברים כאן, שכן הנושא מעסיק תושבים רבים ועלה גם בדוח הביקורת. ראוי לתשומת לב של המועצה.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונה מס' 7 – תלונה על אי טיפול שוטף באולם הספורט בנהורה

בהתאם לתלונה האולם לא מתוחזק כראוי. יש מזגנים שאינם פועלים. יש לכלוך וזבל מפוזרים באולם ובספסלים. הפרקט לא תקין. מדובר בסכנה שעליה התריעו מספר פעמים.

בבדיקת הממונה במספר פעמים באולם, הוא נמצא נקי וללא זבל, אך מחוץ לאולם ובסביבתו נמצאו ערמות פסולת. נמצאו בעיות בטיחות בפרקט. רוב המזגנים עבדו. נמצאו תקלות שונות. הממונה החליט להעביר את הנושא גם לבדיקת הביקורת. מנהל מחלקת הספורט מסר שהוא מטפל בדברים שעלו.

התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה



נספחים

מבקר וממונה תלונות הציבור

נוהל הממונה על תלונות הציבור¹

1. הממונה על תלונות הציבור

1.1. מבקר המועצה, עו"ד שלמה מאיר רבינוביץ, ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

1.2. הממונה על תלונות הציבור הינו שליח תושבי הרשות המקומית לשם הגנה ושמירה על זכויותיהם מפני פגיעה בהם בידי הרשות, ובין השאר ממלא פונקציה של מתן שירות ישיר לתושב המתלונן והוא מהווה חלק מהשירות לציבור שנותנת המועצה על ידי יחידותיה השונות.

2. סמכויות הממונה

לשם ביצוע תפקידו יהיה הממונה מוסמך לקבל מכל עובד מועצה או גוף הפועל במסגרתה, מסמכים ומידע הדרושים לו לשם בדיקת התלונות ותהיה לו גישה בלתי מוגבלת לכל התיקים והדיונים במועצה ובמוסדותיה.

3. 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 החוק או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. דרך הגשת התלונה

4.1. את התלונות ניתן להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, באמצעות הטופס המצורף, בדואר אלקטרוני או בדואר למשרד הממונה.

4.2. בתלונה יצינו שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

5. מי רשאי להגיש תלונה

5.1. לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי ופעמים רבות כדאי שהמתלונן יפנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה.

5.2. 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.

5.3. אדם רשאי להגיש תלונה כאמור ובלבד שהתקיימו התנאים שלהלן:

5.3.1. 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.

5.3.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

¹ רוב הנוהל מצוטט מחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. הנוסח המובא בזאת כולל את נוהל הממונה על תלונות הציבור ונועד לשם סיוע והנגשת המידע לציבור. הנוסח המחייב הינו של החוק בלבד.

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

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 מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו **ובלבד** שהתקיימו התנאים שלהלן:

- 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.
 - המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- הערה: לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי וכדאי שהמתלונן יבחן האם מדובר ב"תלונה" כאמור. ייתכן ומדובר בפנייה שיש להפנות ליחידה המתאימה במועצה.

תאריך מילוי הטופס: _____

פרטי המתלונן/ת

תואר	שם פרטי	שם משפחה	מס' זהות	אם המתלוננת היא חברה צייני את שמה:	
כתובת:					
רחוב:	מספר בית:	שכונה:	יישוב:	מיקוד:	ארץ:
מספרי טלפון:					
טלפון בעבודה:	טלפון בית	טלפון סלולרי:	טלפון אחר:		
כתובת דואר אלקטרוני (אם יש)					

תלונה של עו"ד בשם לקוח:

שם העו"ד:	כתובת/ה:
טלפון:	כתובת דואר אלקטרוני:
הערה: כאשר תלונה מוגשת באמצעות עו"ד יש גם לשלוח יפוי כח מקורי באמצעות הדואר.	

פרטי התלונה

נגד מי התלונה?	
נושא:	תאריך המקרה:

פרטים בקצרה:

--

מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת? (נא לצרף מסמכים)

--

מה עשית עד עכשיו כדי לפתור את הבעיה?

האם העניין הוכרע ע"י בית משפט או בית דין או תלוי ועומד בפני בית משפט או בית דין? ☐ כן ☐ לא

סעד מבוקש:

שם מלא: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

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

הנדרות	1.	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 אינד ערים; "השר" – שר הפנים.
חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	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 בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו בממונה 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, התש"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 (א2). (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, וזאת 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.

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008), הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעת חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138. ס"ח התשי"ח, עמ' 191.

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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות; על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילן, 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 נזק שיתרה 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 לבירור יעיל של התלונה.
7. (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 כדן;
 - (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 ויצוין 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 הנילן, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

² דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

³ ס"ח התשי"ח, עמ' 92.

		(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילן וכל אדם אחר אם ראה בכך חוצלת.
		(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 חסינות 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 היועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
		(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
איסור הפרעה	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.
הפסקת הבירור	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, לנילן ולממונה עליו, שחפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.
תוצאות הבירור	11.	(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
		(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילן, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
		(2) היה הנילן ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
		(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילן ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
		(ב) הנילן 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).
סיוגים להודעה	12.	בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
		(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלוגית או הטלת תפקיד פלוגי;
		(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם וזולת 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, דחיית התלונה
לנילון ולממונה עליו.
14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסעדים
- (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־12 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 יישמשו 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 שלום 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