



# המחלקה האזורית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר דני מורביה - ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

## הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2021.  
מצ"ב פירוט פניות, תלונות ונספחים: נוהל, טופס, נוסח החוק  
המלא ופילוח פניות למוקד.

נהורה

בברכה,

שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אח"כ

אליא

אמרי

בני-דקלים

גור

יד נחן

כפמי קטיף

לכיש

מנחה

נהורה

נא"ה

ס"ה

נ"י ח"ן

ס"ה

שדה ד"ר

שדה משה

שחר

שקל

תלמי

חולת אלה

חולת פליש

חולת פליש

## **פניות למועצה**

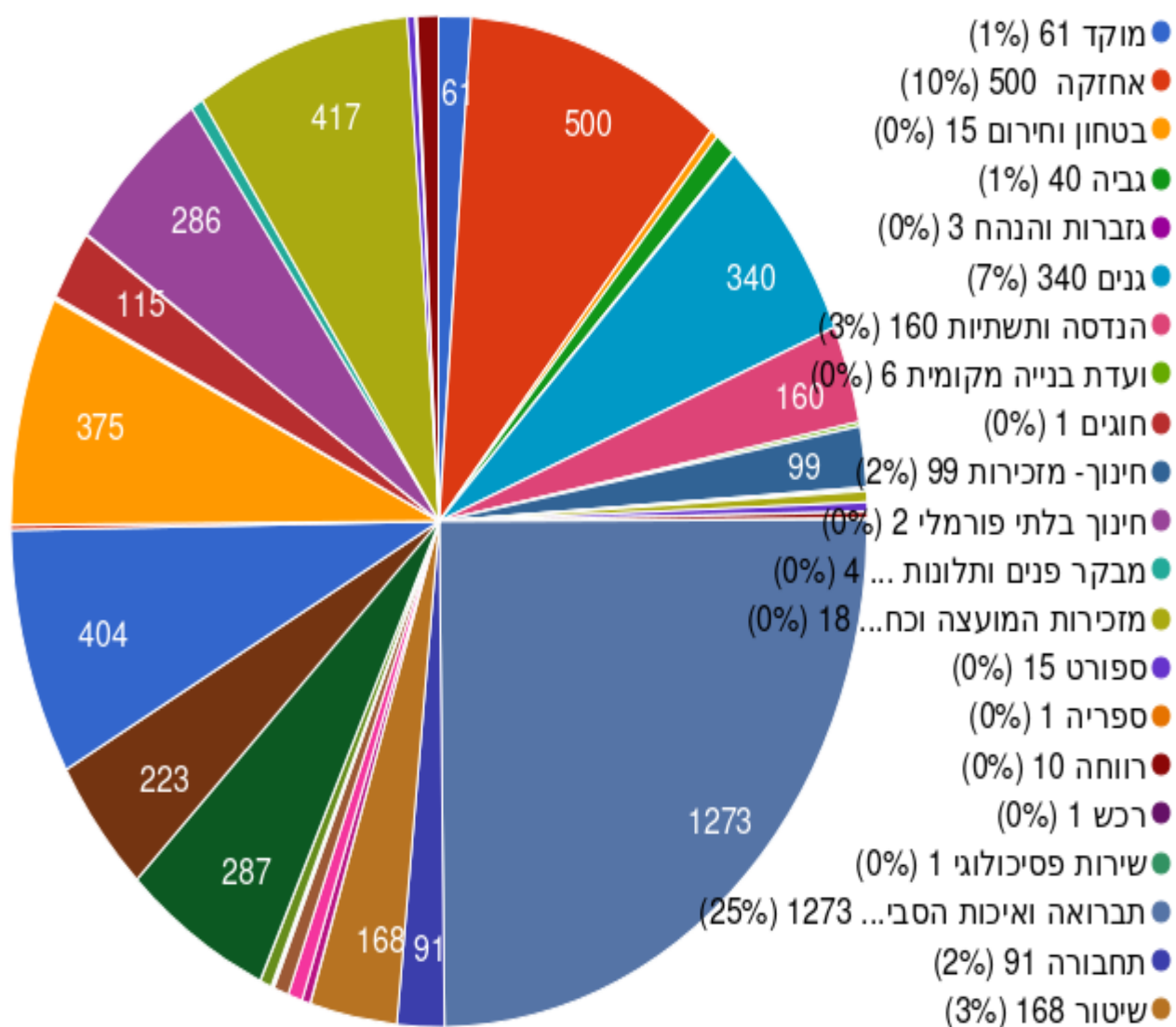
### **הנתונים שלפניכם מבוססים על דוחות המוקד.**

בסה"כ: 2,469 פניות.

כמובן שיש עוד פניות רבות לבעלי תפקידים במועצה ולתלונות הציבור.

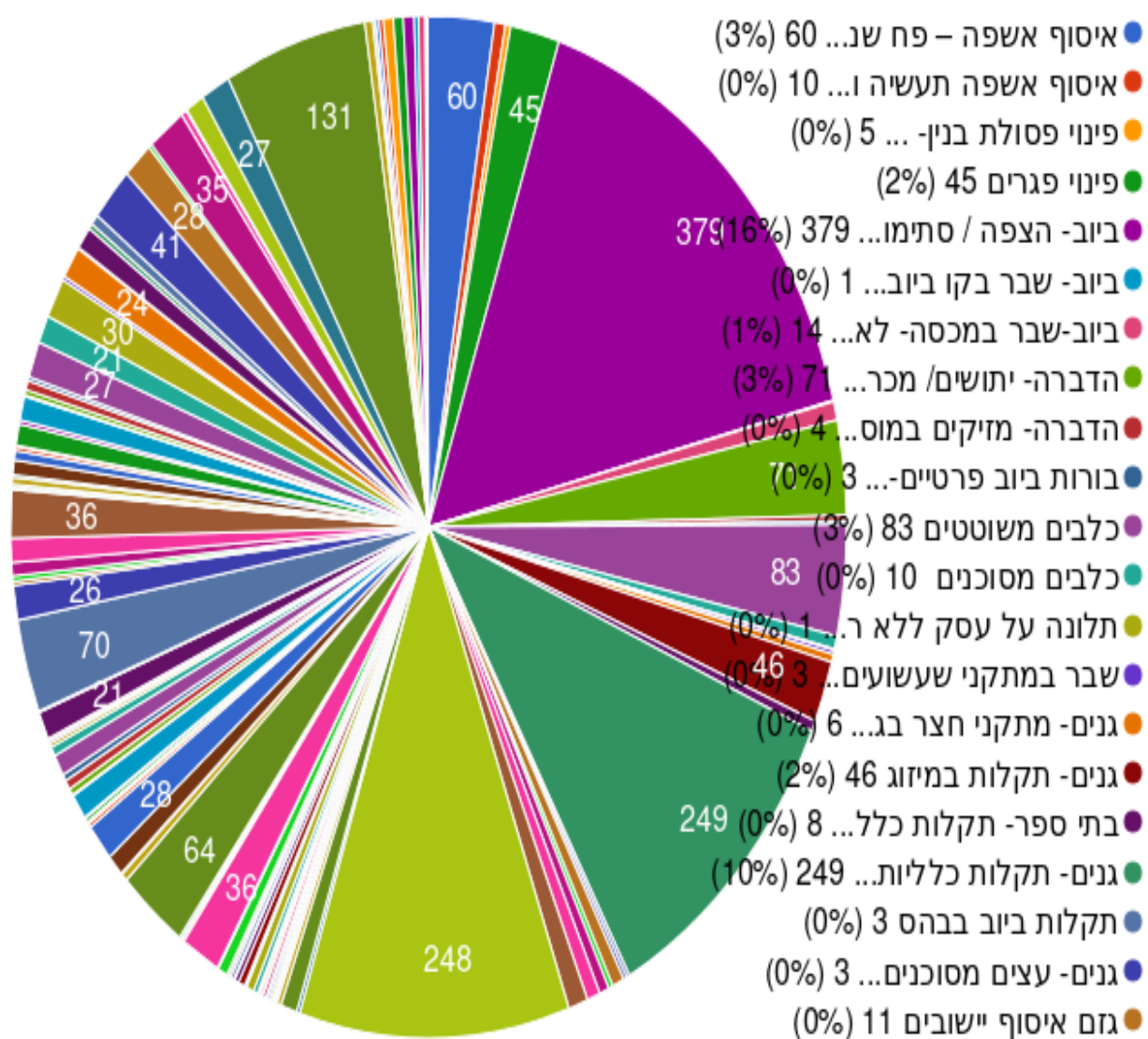
# פילוח פניות על פי מחלקה – שנת 2021

(בעוגה לא ניתן לראות הכל..)



# פילוח פניות על פי נושא – שנת 2021

(בעוגה לא ניתן לראות הכל..)



## דוח תלונות ציבור לשנת 2021

הדוח כולל דיווח על 9 תלונות. 4 תלונות נמצאו מוצדקות; 4 תלונות נמצאו לא מוצדקות; בתלונה הטיפול הפוסק.

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 – אי פיקוח על שפיכת פסולת

תלונה על אי פיקוח על שפיכת פסולת במושב. התלונה הועברה הן לוועד האגודה והן למועצה. לא ננקטה כל פעולה בעניין. מנהל מחלקת איכות הסביבה מסר שיש לפנות למשטרה הירוקה. הממונה סבור, שמשנודע למחלקה על פנייה / תלונה בנושא, עליה לפעול לפי החוק, לפי הנדרש ובהתאם לשיקול דעתה גם באמצעות המשטרה / פיקוח / התראה / הסבר.

**התלונה נמצאה מוצדקת.**



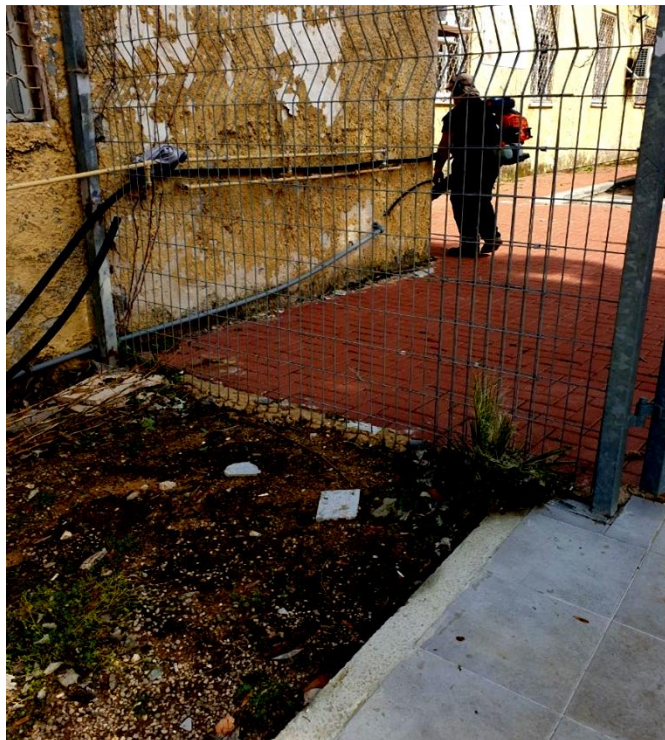


## **תלונה מס' 2 – אי טיפול בסתימות בשוחת ביוב בשדה דוד**

1. תלונה על סתימות חוזרות בשוחת ביוב ליד בית פרטי.
  2. התלונה נבדקה עם מנהל מחלקת תברואה, שירותים וטרינריים ורישוי עסקים ובוצע ביקור במקום ובאזור בידי מנהל המחלקה.
  3. בהתאם לדברי מנהל מחלקת תברואה, בכל פעם שיש תקלה, אנו באים ומתקנים. המתלון מעוניין להעביר את שוחת הביוב למקום אחר על חשבון המועצה שלא חייבת בכך.
  4. נמסר שדלתות המועצה פתוחות תמיד וניתן לדון על הדרך הנכונה לתיקון התקלה האמורה.
- התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**

## **תלונה מס' 3 – שימוש במפוח עלים**

1. כבר בעבר פנו תושבים בעניין איסור הפעלת מפוח עלים.
2. כעת הגישו תלונה שיש גננים שמשתמשים מידי פעם במפוח עלים.
3. תקנה 13א לתקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992 עוסקת בציוד גינן ומפוחי עלים וקובעת:  
13א. (א) לא יפעיל אדם ולא ירשה לאחר להפעיל ציוד גינן הגורם לרעש באזור מגורים בין השעות 19:00 ל-7:00 למחרת, בין השעות 17:00 ועד 9:00 למחרת בערבי ימי מנוחה, ובין השעות 14:00 ל-16:00 בימי מנוחה.  
(ב) לא יפעיל אדם ולא ירשה לאחר להפעיל מפוח עלים הגורם לרעש באזור מגורים.  
(ג) לעניין תקנה זו, "מפוח עלים" – מכשיר ממונע המשמש לאיסוף עלים, לניקוי רחובות, חצרות וכיוצא באלה, באמצעות נשיפה של אוויר.  
התלונה צודקת ועל המועצה לדרוש מבעלי המקצוע לפעול לפי החוק.



#### **תלונה מס' 4 – תלונה על הריסת מחסן שלא כדין**

המתלונן מצא שהרסו מחסן בשטח שלו. למחסן היה גג אסבסט. יש אחריות למועצה.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת. מבירור הממונה, ככל הנראה הריסת המחסן נעשתה בידי גורמים פרטיים ולא קשורה כלל למועצה. המתלונן אף פנה למשטרה ולממונה אין סמכות בנושא.

**התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.**

#### **תלונה מס' 5 – תלונה על אי פינוי אסבסט כדין**

מדובר בתלונה (חוזרת) על לוחות אסבסט שהושלכו בשולי המושב, שלא פונו בידי הוועד ולא בידי המועצה (גם לא בוצע פיקוח) למרות התראות חוזרות ונשנות. ועד האגודה לא הגיב לפניית הממונה. נציג המועצה אמר שיבדוק, אך בפועל לוחות האסבסט נותרו בשטח זמן רב. בהמשך, נמסר ממנהל מחלקת איכות הסביבה, שיש לפנות למשטרה הירוקה. הממונה סבור, שמשנודע למחלקה על פנייה / תלונה בנושא, עליה לפעול גם באמצעות המשטרה / פיקוח כאשר נדרש.



**התלונה נמצאה מוצדקת.** בהמשך נמסר שהעניין טופל ולוחות האסבסט אינם בשטח.

#### **תלונה מס' 6 – תלונה על קרטוניה בלתי תקינה**

תלונה על קרטוניה בלתי תקינה בשדה דוד. בתלונה התבקש סעד של הצבת קרטוניה חדשה תקינה לאחר מספר פניות. ביקור בשטח העלה שהקרטוניה תקינה. מסתבר שלפני הביקור נאספו קרטונים ואף טופלה דלת הקרטוניה שבעת התלונה הייתה פתוחה. המתלונן עצמו סייע לתיקון המצב.

**התלונה נמצאה בלתי מוצדקת** (בעת הבדיקה המצב היה תקין. ולפני התלונה היה צריך למצות הליכים של פנייה למועצה).

#### **תלונה מס' 7 – תלונה על שפיכת ערימות עפר באופן בלתי חוקי**

תלונה על שפיכת ערימות עפר בעת בנייה של שכן. התלונה שלא מסייעים בנקיטת פעולות כנגד המעשה. בבירור עם המתלוננת לא נעשתה פנייה למועצה / וועד האגודה לא רצה להתערב בסכסוך שכנים (ולא בסמכות הממונה). הממונה הסביר למתלוננת כיצד יש לפעול. כמו כן, הוסבר שיש לפנות טרם הגשת תלונה. בינתיים ערימות העפר פונו מהשטח.

**התלונה נמצאה בלתי מוצדקת** (בעת הבדיקה המצב היה תקין. ולפני התלונה היה צריך למצות הליכים של פנייה למועצה).

#### **תלונה מס' 8 – תלונה חוזרת על פעילות לא חוקית של מפעל לנסורת**

1. בעבר הוועד המוניציפאלי השיב שהאזור לא בסמכותו אלא בסמכות ועד האגודה.
2. נציג ועד האגודה הסביר בתשובה כי המפעל פועל כדין. ממונה תלונות הציבור גם לא יכול לפעול ללא הגבלות מול ועד האגודה.
3. המתלונן לא רצה להגיש תלונה כמגד המועצה בגין אי אכיפה ולמעשה ביקש להפסיק את הבדיקה.

**הטיפול בתלונה הופסק**

#### **תלונה מס' 9 – פינוי לא תקין של פגר**

תלונה לאחר פניות חוזרות ללא טיפול בבקשת פינוי פגר חתול. לפי התלונה, לא נעשה כל טיפול בפנייה ולא חזרו אליהם. רק לאחר שהשיגו מישוה במועצה, הגיעו לפינוי, אך התברר שהניחו את הפגר בפח אשפה שלא פונה ונוצר ריח שגרם סבל רב. אכן, לא זו הדרך לפינוי פגרים.

**התלונה נמצאה מוצדקת**



## נספחים

# מבקר וממונה תלונות הציבור

## נוהל הממונה על תלונות הציבור<sup>1</sup>

### 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.

<sup>1</sup> 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: |      |
|                                    |           |               |            |                                    |      |
| <b>כתובת:</b>                      |           |               |            |                                    |      |
| רחוב:                              | מספר בית: | שכונה:        | יישוב:     | מיקוד:                             | ארץ: |
|                                    |           |               |            |                                    |      |
| <b>מספרי טלפון:</b>                |           |               |            |                                    |      |
| טלפון בעבודה:                      | טלפון בית | טלפון סלולרי: | טלפון אחר: |                                    |      |
|                                    |           |               |            |                                    |      |
| <b>כתובת דואר אלקטרוני (אם יש)</b> |           |               |            |                                    |      |
|                                    |           |               |            |                                    |      |

**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\*

1. הגדרות  
בחק 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 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. עצמאות הממונה במילוי תפקידו
- במילוי תפקידיו 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.

\* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעות 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 והמוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות<sup>2</sup>, על עובד, 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 נזק או נזק 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 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 כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]<sup>3</sup>.
- (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 הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הודמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

<sup>2</sup> דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

<sup>3</sup> ס"ח התשי"ח, עמ' 92.

(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) להתייבץ 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 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 בבירורה.

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 ויצוין את הנימוקים לכך.

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, 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 וזאת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

סייגים להודעה

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־10 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).

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה