



2021

דו"ח הממונה
על תלונות
הציבור לשנת:

עו"ד טארק סאלח
מבקר וממונה
תלונות הציבור

מוגש לראש הרשות המקומית ולמועצת
הרשות המקומית ע"פ סעיף 15 לחוק
הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות
הציבור), תשס"ח-2008.

דברי הקדמה של הממונה על תלונות הציבור בדו"ח השנתי

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצת כפר כאוכב לשנת 2021 מוגש בהתאם לסמכות הקבועה בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – **החוק**).

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת הסמכויות של הממונה על תלונות הציבור שברשות המקומית, ולהלן מובאים בתמצית עיקרי החוק וכן הנהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהם במועצה.

מועצת הרשות ממנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן - **הממונה**) אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה מחויב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו או כמבקר הרשות.

כל אדם רשאי להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה וכן על כל עובד או נושא משרה בה ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן (או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו).
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או לסמכות או למנהל תקין או שיש בו משום נזק או נזק פוטנציאלי או אי צדק בולט.

הממונה לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות המטופלות על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציג תלונות הציבור.

הממונה לא יברר תלונה אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית וכן תלונות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבוטלה על ידי המתלונן. בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תעשה בכתב אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (ונרשמה מפי המתלונן) או באופן אנונימי.

יש לציין כי התלונות ו/או הפניות שהתקבלו וטופלו בשנת 2021 חלקם הוגשו ע"י המתלוננים עצמם אשר חלקם הגישו תלונות או פניות כתובות וחלקם התלוננו בע"פ והתלונה נרשמה מפיהם.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם העירוני הנוגע בדבר ואם לא נעשה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

הממונה רשאי על פי החוק לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון ועליו להביאה בפני הנילון כדי לאפשר לו להתייחס ולהגיב עליה.

הממונה רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו ולצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור תלונה צריך להסתיים בתוך שנה ובתום הבירור יקבע הממונה אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש המועצה.

במקרים שבהם העלה בירור התלונה שקיים ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקונו. בדו"ח זה מובאים בתמצית התלונות ו/או הפניות אשר טופלו במהלך שנת 2021, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

1. תלונת עובד מועצה בגין קיזוז חוב ארנונה משכרו שלא כדין

א. תיאור התלונה

תלונה זו הוגשה לממונה בתאריך 20/7/21; המתלונן העלה טענות לקיזוז שלא כדין משכרו במועצה; המתלונן טען כי המועצה קיזזה סכום של 1200 ש"ח משכרו לחודש יוני 2021, וזאת ע"ח חובו השוטף בגין מס הארנונה.

ב. בירור התלונה

התלונה נבדקה מול גזבר המועצה ומנהל החשבונות והשכר, ונמצא כי לא מדובר במקרה של קיזוז שלא כדין ללא הסכמת העובד/ המתלונן בניגוד להוראות חוזר מנכ"ל משרד הפנים 7/2006, אלא מדובר בעיקול המשכורת ע"י גזבר המועצה בכובעו כממונה על הגביה במועצה לאחר שהפניות והדרישות (הפורמאליות והבלתי פורמאליות) של אגף הכספים אל העובד עלו על אוזניים ערלות ולא הצליחו להביא אותו לידי הסדר על חוב הארנונה השוטף שלו למועצה.

הממונה שלח תשובה קצרה אל העובד/המתלונן הנ"ל והודיע לו על ממצאי הבדיקה כאמור, ובהאי לישנא:

"בהמשך לפגישתנו מצ"ב העתק תשובת גזבר המועצה לתלונתך, המדברת בעד עצמה. על כן ובהמשך לשיחתנו, למען ביטול העיקול יש להגיע להסדר לגבי יתרת חוב הארנונה ולחילופין לחתום על הודעת קיזוז כשאר העובדים."

בהמשך, העובד פנה באמצעות עורך דינו אל מנהל מחלקת החשבונות במועצה וזכה שוב לתשובה מפורטת, אשר הדגישה כי מדובר בעיקול משכורת ולא באקט קיזוז אשר ננקט לפי פקודת המסים (גביה) אחרי דרישות רבות אל העובד כדי שישדיר את יתרת החוב, אך פניות אלה לא נענו.

בעקבות זאת, הייתה התכתבות בין הממונה לבין ב"כ העובד/המתלונן בה הבהיר הממונה את עמדת המועצה, ובהמשך נפגש הממונה שוב עם המתלונן והסביר לו את צדקת ותקינות האקט שנקטה המועצה כלפיו;

בסוף פגישה זו הסדיר העובד את יתרת חוב הארנונה תוך הסתייגות ותחת מחאה נוקבת, ובין היתר טען והלין כי הוא תמיד היה מראשוני משלמי הארנונה במועצה אך השנה הוא החליט לעכב את התשלום וגם לא להסכים לקיזוז כצעד מחאה והתרסה כיוון שהופלא לרעה כאשר נקטו נגדו בהליך קיזוז זה מאחר ונוכח לדעת שיש עובדים אחרים שלא משלמים בזמן אך לא ננקטו נגדם הליכים כלשהם.

עפ"י המתלונן, המון עובדים ותושבים הינם עם יתרות חוב ארנונה כרוניות, הנגררות משנה לשנה ללא שום הליכים שננקטו נגדם ואף יש מקרה של עובדת אחת שבעלה חייב מעל ל 60 אלף ₪ שרובו ככולו כבר חוב מסופק או אבוד. לאור טענות אלה, החליטה הביקורת לבחון את הנושא באופן נקודתי.

ג. סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה אינה מוצדקת. יחד עם זה, הממונה החליט לבדוק את שאר טענות המתלונן כאמור לעיל במסגרת בדיקה מורחבת יותר לגבי שאר עובדי המועצה בכובעו כמבקר המועצה. לממצאים מלאים בעניין יש לפנות לדו"ח מבקר המועצה בדו"ח הביקורת מס' 3 לשנת 2021, ולהלן נציין בקצרה מסקנות והמלצות הממונה בעקבות תלונה זו:

1. אין בקרה סדורה מצד אגף הכספים בנושא עובדים חייבים למועצה; למועצה יש מעל ל-90 עובדים שמקבלים משכורת ממנה ושהם תושביה ואמורים לשלם לה מסים והיטלים אחרים, שהמשמעות הכספית של היקף חובותיה בגינם עשוי להיות משמעותי מאוד, ולכן העדר בקרה עקבית וסדורה על חובותיהם בטרם תשלום שכר הינו ליקוי חמור.
2. מסתבר כי באגף הכספים אין נוהל כתוב וברור ואין מדיניות ברורה בכלל לאופן הטיפול בחובות העובדים כלפי המועצה, ובחובות כלל תושביה באופן כללי.
3. ולכן יש לבצע בקרה סדורה ושיטתית על חובות העובדים למועצה והחובות למועצה בכלל – לא יעלה על הדעת שעובד משתכר מהמועצה והינו חייב לה כספים! זה ממש אבסורד, וליקוי חמור מאוד בהתנהלות מערכת הכספים.
4. יש למסד את הבקרה והטיפול בחובות הארנונה של המועצה כלפי עובדיה בחוזר ברור שיבהיר את מדיניות המועצה בעניין, ויקבע סד זמנים לנקיטת המועצה בהליכים משפטיים לגביית חובותיה.

2. תלונה בגין ארון חשמל שהוצב על גבול חלקת המתלונן במקום שמונע ממנו זכות מעבר לתוך חלקתו

א. תיאור התלונה

המתלונן תושב הכפר מלין כי המועצה הרשתה לחברת החשמל להציב ארון חשמל שלה (ארון שמשרת את כל השכונה) על גבול חלקתו עם חלקת שכנו (גו"ח 17693/8) במרחק שלא מתחלקת באופן שווה בין שתי החלקות אלא מטר וחצי לכיוון חלקת המתלונן, רחוק מגבול חלקת שכנו. מעבר לכך, יש להוסיף את רוחב הארון עצמו, עוד כמטר וחצי.

המעשה הנ"ל יצר מצב אשר מונע מהמתלונן לממש את זכות המעבר שלו ברוחב 4 מטר אל תוך חלקתו אשר עליה ייבנה בעתיד הקרוב הבניין שלו. המתלונן מציין גם כי מוזר ולא ברור לו בכלל למה ארון זה לא הוצב על גבול שתי החלקות באופן שווה!

ב. בירור התלונה

התלונה נשלחה להתיחסות מהנדס המועצה והובאה לידיעת מזכיר-גזבר המועצה. מהנדס המועצה ציין כי העבודות בוצעו בכביש במסגרת מכרז 1/2015 וחברת החשמל ביצעה את עבודותיה בכביש בשנת 2019 והיא אשר ביצעה את עבודות התשתית, לרבות הצבת ארונות חשמל שכונתיים, בהתאם ובכפוף לשיקולים המקצועיים גרידא שלה באזור. מהנדס המועצה ציין גם כי אין זה מתפקידה של הרשות המקומית להיכנס לתוכניות העתידיות של בעלי החלקות הגובלות בכבישים, וכי סימון מיקום ארונות החשמל ע"י חברת החשמל היה רנדומאלי שכל מטרתו בניית תשתית חשמל הולמת, ולא היה שום כוונות אחרות.

עוד הוסיף מהנדס המועצה כי ארון חברת החשמל תוכנן ובוצע בתוך רצועת הכביש המאושרת ולא חורג לתחום הקרקע הפרטית של המתלונן, וכי המתלונן מחזיק בשטח גדול המיועד למגורים ומחובתו לעשות תוכנית בינוי למתחם שלו תוך התחשבות בתשתיות גובלות.

ג. סיכום ומסקנות

מהחומר שהוצג לממונה והבירור שנעשה מול הגורמים הרלוונטיים נמצא כי התלונה

אינה מוצדקת.

יחד עם מסקנה זו ובהתבסס על תשובת מהנדס המועצה שנראית צודקת והגיונית, הממונה חושב כי המתלונן צודק בציפייה שלו שארון החשמל יוצב במקום יותר אפקטיבי לתוכניות הבינוי העתידיות בחלקתו, וכי ארון זה ימוקם בדיוק על גבול החלקה בדומה לארון השני שהוצב על גבול חלקתו המזרחי, אך טענות אלה יש

להפנות בעיקר כלפי חברת החשמל, ולהבין משום מה לא מיקמה ארון זה בדומה לארון המזרחי.

לא נמצא כי למועצה יש חובה לנבא את תכונות הבינוי והשימוש של בעלי החלקות הסמוכות לכביש ו/או לתאם תכנון הכבישים והתשתיות לכך. נראה כי חובה זו היא על בעלי הקרקעות הסמוכות בעת ידיעתם על תכנון הכביש הסמוך ו/או מייד עם היוודע הדבר להם עם תחילת עבודות הסלילה.

3. תלונה בגין פסולת גושית המהווה מפגע סביבתי בשכונת המגרשים המזרחית

א. תיאור התלונה

זוהי תלונה שהגיעה לטיפול הממונה, ובעיקר הופנתה אל ראש ומהנדס המועצה ע"י המפקח הסביבתי של איגוד ערים-אגן בית נטופה. התלונה מעלה טענות על פסולת גושית שמהווה מפגע סביבתי בקרקע שבבעלות רשות מקרקעי ישראל הנמצאת באמצע השכונה המזרחית צמוד לביתו של המתלונן. נטען כי שכנים ו/או אלמונים משליכים פסולת גושית וסלעית אל תוך השטח הנ"ל שזה מהווה מפגע ומטרד רציני ומקום להתרבות שפני סלע, נחשים ומזיקים אחרים.

צוין עוד בתלונה כי נערך סיור נוסף בהשתתפות מפקח מטעם רמ"י אשר ציין לאחר התרשמות מהמצב כי ללא אישור המועצה המקומית לא תוכל רמ"י להיכנס לשטח לצורך ניקויו.

זאת ועוד ביקש המפקח הסביבתי עורך התלונה דנא בשם המתלונן בתלונתו המפורטת לעיל שהמועצה תכין מכתב דרישה כאמור לרמ"י עם סקיצת מדידה לכמות הפסולת והסלעים שיש לפנות מהשטח.

יש לציין כי התלונה דלעיל הינה כוללת תמונות אשר אכן מראים מצב עגום של פסולת וסלעים שיש לסלק.

ב. בירור התלונה

הממונה ערך סיור באתר הנטען במשותף עם המפקח הסביבתי, שהגיש את התלונה הנ"ל בשם המתלונן, המתלונן עצמו ונציגים נוספים של המועצה. נמצא כי אכן השטח המדובר שבבעלות רמ"י כיום הינו משמש לצער הרב שטח הפקר אשר אליו מושלכים פסולת בניין, וכי השטח מחייב ניקוי וגידור באופן שימנע זאת בעתיד. סוכם כי יוכן מכתב מפורט שישלח למנהל מחוז הצפון ברמ"י.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה הינה מוצדקת חלקית. מדובר בשטח קרקע גדול בבעלות רשות מקרקעי ישראל הגובל בשכונת מגורים חדשה מאוד יחסית. השטח הינו תלול מאוד טיפוגראפית, מוזנח ולעיתים משמש להשלכת פסולת גושית ע"י אלמונים. אמנם המגרש באחריות רמ"י אך על המועצה לנקוט אמצעים כדי לגרום לרמ"י לפקח ו/או לנקות ו/או לגדר את מגרש המקרקעין הנ"ל.

4. תלונה בגין הצבת עמוד חשמל על גבול חלקתו של המתלונן

א. התלונה

המתלונן טוען כי לפני כ-15 שנים בערך פנה אליו ראש המועצה הקודם בבקשה שיאפשר למועצה ולחברת החשמל להציב עמוד חשמל על גבול חלקת המקרקעין שלו, כי אין מקום אפשרי אחר וכי עמוד זה אמור לשרת את כל תושבי השכונה. המתלונן מציין עוד כי ראש המועצה הקודם התחייב לגרום לחברת החשמל להזיז ו/או להעתיק את עמוד החשמל מהמקום אם עמוד זה יפריע לבניה על החלקה בעתיד.

לפני שנה החל המתלונן בהליך תכנון והפקה של היתר בניה של בית מגורים על החלקה הנ"ל אך נתקל בהתנגדות חברת החשמל מהטעם שיש להזיז את עמוד החשמל וכי עליו לשלם סך של 35 אלף ₪, ורק אחרי מו"מ ארוך ומתיש הסכימו כי הוא ישלם 20 אלף וחברת החשמל תישא בשאר העלות ע"ס 15 אלף ₪.

המתלונן טוען כי פנה חוזרות ונשנות אל מחלקת ההנדסה במועצה כדי לגרום למועצה לעמוד בהתחייבותה ערב הצבת העמוד אך פניותיו אלו עלו על אוזניים ערלות, ולכן הוא נאלץ לשלם בעצמו את הסך של 20 אלף ₪ כדי להתקדם בהיתר הבניה וכיום הוא טוען כי על המועצה להחזיר לו את הסכום ששילם.

ב. בירור התלונה

1. התלונה נשלחה לתגובת מהנדס המועצה וגזברה, אך לא התקבלה שום תשובה בכתב לטענות המתלונן כדי לוודא אם אכן הייתה התחייבות כזו. כמו כן הובאה התלונה לידיעת ראש המועצה הקודם ע"י ראש המועצה הנוכחי אך לא הייתה התייחסות בכתב לתלונה אלא הובהר כי לפני כעשר שנים התגלע סכסוך שכנים בין המתלונן לשכניו עת ביקש השכן להזיז אותו עמוד מחלקתו. אז הוצע מנציג חברת החשמל שנמצא במקום כי המתלונן יסכים שהעמוד יוצב בתוך חלקתו, תוך התחייבות חברת החשמל

שביום שהוא יחליט לבנות על המגרש שלו, תפעל חברת החשמל להזזת העמוד שוב מתוך המגרש.

לפי הגרסה הנ"ל לא משתמע שראש המועצה הקודם התחייב בשם המועצה אלא תיווך בעניין הסכסוך האמור לעיל אך לא נתן התחייבות בשם המועצה אלא שהתחייבות זו הייתה מטעם נציג חברת החשמל שהיה במקום. מכל מקום, לא ניתנה התייחסות בכתב לגבי הגרסה המתוארת לעיל.

ג. סיכום ומסקנות

כאמור, הממונה לא הצליח להשיג גרסה כתובה או מסמכים בעניין הסוגיה הנ"ל ולכן נבצר ממנו לקבוע אם תלונת המתלונן צודקת אם לאו. יחד עם זה נמצא כי המועצה, בעקבות התלונה, פנתה בשם המתלונן אל חברת החשמל והציעה פתרונות לקידום עניינו. להלן הנוסח המלא של פניית ראש המועצה לחברת החשמל:

14/2/2021	לכבוד חברת החשמל סניף כרמיאל
	א.ג.נ.
<p>הנדון: הזזת עמוד חשמל בויקה לבקשת היתר בניה מס' 20201089 (ע"ש באסס שחאדה ו/או מי מטעמו) / גו"ח 17688/3</p>	
<p>אנו מתכבדים לפנות אליכם באשר לנדון כדלקמן:</p>	
<p>1. המבקש הח"מ הגיש בקשה למתן היתר בניה על אדמתו בגו"ח שבנדון.</p>	
<p>2. נפתחה בקשה להיתר בניה בוועדת התכנון ובניה המרחבית גבעת אלונים בשפרעם.</p>	
<p>3. ועדת התכנון ובניה עצרה את הטיפול בבקשה עד למתן אישור מטעמכם לתוכנית הגרמושקה בגלל עמוד חשמל שנמצא על גבול החלקה עליה אני מתכוון לבנות בניה חדשה.</p>	
<p>4. העמוד מפריע לבניה החדשה אך נמצא על הגבול וניתן בנקל למצוא פתרונות חלופיים, למשל ניתן להוסיף זרוע.</p>	
<p>5. לפני כעשר שנים התגלע סכסוך שכנים בין המבקש לשכניו עת השכן ביקש להזיז אותו עמוד מחלקתו. אז הוצע מנציג חברת החשמל שנמצא במקום כי המבקש יסכים שהעמוד יוצב בתוך חלקתו, תוך התחייבות חברת החשמל שביום שהוא יחליט לבנות על המגרש שלו, תפעל חברת החשמל להזזת העמוד שוב מתוך המגרש.</p>	
<p>6. מצורף בזאת העתק תוכנית הגרמושקה והעתק תוכנית המדידה באזור.</p>	
<p>7. נא אישורכם לוועדת התכנון ומתן ההיתר בהתאם לתוכנית ולחילופין להזיז את העמוד או לאמץ את הפתרון המוצע דלעיל כדי שהעמוד לא יפריע לבניה.</p>	
<p>8. לטיפולכם הנאות והדחוף אמתין.</p>	
<p>בברכה, זאהר סאלח ראש המועצה</p>	

סוף דבר – המועצה שלמה למתלונן בחזרה את הסך של 20 אלף ₪ שהוא שילם לחברת החשמל.

5. תלונה של עוזרי חינוך בתקופת הקורונה בגין אי תשלום שעות הכשרה

א. התלונה

תלונה זו הוגשה ע"י סגן מנהל בית הספר היסודי, הן בשמו כרכז עוזרי החינוך בבית הספר, והן בשם מספר עוזרות חינוך אשר עבדו לפי חוזר עוזרי חינוך בתקופת הקורונה. בתלונה הם מלינים כי מגיע להם תגמול ע"ס 1670 ₪ לכל אחד ואחת בגין ביצוע 15 שעות הכשרה, וכי סכומים אלה הועברו למועצה ודווחו במערכת מיתר. התלונה מפנה אל סעיף ד' לטבלה המסכמת לחוזר הנ"ל אשר גם צורפה לתלונה.

ב. בירור

הממונה שלח את התלונה לגזבר המועצה ומנהל מחלקת החינוך. מבירור הסתבר כי אכן התקציב הועבר למועצה ויש להעבירו הלאה לעוזרות ולרכז מאחר והרכז אישר ביצוע שעות ההכשרה על ידן. הסתייגות הגזבר הייתה כי העוזרים לא פנו לכח אדם במועצה בבקשה להשתתף בהשתלמות בהתאם לנוהלי אשור השתתפות בהשתלמויות הנהוג ברשויות המקומיות, ופועל יוצא מכך הוא שהשתתפותם בהכשרה האמורה לא אושרה ע"י כ"א במועצה בזמן ההשתלמות. הגזבר ציין כי נכון שקיים תקציב לכיסוי עלויות ההשתלמות, אבל יש נוהל מוסדר באוגדן תנאי השירות, לכיסוי עלויות ההשתלמויות (סעיף 6.1+6.2) המסביר תנאי אישור וכיסוי הוצאות ההשתלמות.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה **מוצדקת**. התגמול הועבר לעוזרות ולרכז, תוך הסבת תשומת לב הגורמים המעורבים כי בעתיד יש לפעול בהתאם לנהלים הרלוונטיים בחוקת העבודה בעניין השתתפות בהשתלמויות.

6. תלונה מטעם תושבים בגין מטריד נביחות לא פוסקות של כלב בשכונה

א. התלונה

הגיעו מספר תלונות מתושבים באחת השכונות, המלינים על נביחות מתמשכות שכמעט לא פוסקות בעיקר בלילות, ואשר גורמים למטריד בלתי נסבל לתושבי השכונה.

ב. בירור התלונה

לממונה הועברו סרטונים הממחישים את חומרת המטרד. טענת השכנים מתמקדת כי על מחלקת התברואה והווטרינריה לדאוג לטפל במטרד זה. בפועל, נכון להגשת התלונה מנהל מחלקת התברואה שהוא גם הווטרינר פרש מתפקידו. לכן הממונה דרש והמליץ למועצה להתייעץ עם וטרינר חיצוני אשר מצא פתרון לבעיה והיא התקנת "קולר" בצוואר הכלב, כמובן פתרון זה עולה סכום מזערי אשר חולק בין בעל הכלב למועצה. בכך היה איזון נכון בין זכות התושב להחזיק בכלב לבין זכות השכנים למנוחה והעדר מטרדים מיותרים.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה מוצדקת. תפקיד המועצה הוא לטפל במטרדים מהסוג דנא, והחזקת חיות בכלל ובמיוחד כלבים בפרט הינו מעשה שנתון לאסדרה ופיקוח המועצה. על כן על המועצה להזדרז באיוש משרת התברואה שהיא פנויה מזה שנה וחצי.

7. תלונה של מועמדת במכרז - הועברה לממונה ממשרד מבקר המדינה

א. התלונה

התלונה הועברה לממונה ע"י נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה לשם בירור והמצאת מסמכים. מדובר בתלונה שהוגשה ע"י מועמדת למכרז 3/2020 לקליטת מזכיר בית הספר היסודי, והמתלוננת טענה בתלונתה כי עמדה בתנאי הסף של המכרז ובכללם תעודה בניהול חשבונות סוג 3, לא קיבלה את המשרה וכי המשרה ניתנה למועמדת אחרת אשר לא עמדה בתנאי הסף המפורסמים, וכי היה שינוי בתנאי הסף (הורדה מסוג 3 ל 2).

על כן, הממונה התבקש ע"י נציבות תלונות הציבור של משרד מבקר המדינה לבדוק את הנושא מול מזכיר המועצה והנהלת כח האדם וכן להמציא מסמכים רלוונטיים (נתוני המועמדים ופרוטוקול ועדת הבחינה).

ב. בירור התלונה

הממונה בדק את טענות המתלוננת מול מזכיר המועצה ומחלקת כוח האדם במועצה. נדרשו ונתקבלו המסמכים (ריכוז נתוני המועמדים, העתק הפרסומים, פרוטוקול ועדת הבחינה). תוצאות הבירור והעתק המסמכים הנ"ל הועברו למבקר המדינה.

ג. סיכום ומסקנות

לאחר בירור הטענות בתלונה ובדיקת המסמכים יחד ובמקביל לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, נמצא כי התלונה **אינה מוצדקת**. הומצא לממונה תכתובת מייל המראה כי השינוי בתנאי הסף היה בעקבות התייעצות של מזכיר המועצה עם ריפרנטית מאגף בקרת ההון האנושי במשרד הפנים אשר ציינה במייל תשובה לפניית המזכיר כי דרישת הנהלת חשבונות הינה בכלל החמרה בתנאי הסף וכי יש להיצמד לתנאי הסף הנקובים באוגדן הגדרות תפקידים של משרד הפנים, אשר לפיו תנאי הסף הם 12 שנות לימוד לפחות ובלבד. ומכיוון שבתפקיד שזורים היבטים רבים של ניהול עצמי, המועצה ציינה בפרסום המכרז מיום 15/8/20 כי תינתן עדיפות למועמדים עם ניסיון בניהול חשבונות סוג 2. היתרון של המועמדת שנבחרה בסופו של יום היה שהיא בעלת ניסיון בניהול עצמי של בתי הספר.

8. תלונה של תושבי שכונת המגרשים המזרחית על אי פינוי סדיר של האשפה

א. התלונה

תושבי שכונת המגרשים החדשה המזרחית הגישו תלונה על אי פינוי סדיר ובתדירות הרצויה לאשפה הביתית בשכונתם. נטען בתלונה כי פינוי האשפה בשכונה מתבצע פעם אחת כל שבוע וחצי-שבועיים וכי בהרבה מקרים האיסוף נעשה רק לאחר בקשת התושבים ולאחר ששקיות הזבל נערמות מעל וליד הפחים.

נטען עוד בתלונה כי בעבר היו הרבה פניות טלפוניות לתברואן המועצה, ולאחרונה גם לראש המועצה אך כל הפניות לא עזרו לטפל בנושא ולשפר את ההקפדה על פינוי באופן קבוע ובתדירות סבירה, וקיבלו רק מענה זמני לאיסוף האשפה שנערמה באותה עת.

ב. בירור התלונה

התלונה מציפה שוב ושוב את תלונות תושבי הכפר בגין אי פינוי סדיר של האשפה במספר מקומות בכפר. הממונה ערך שיחות עם ראש המועצה וממלא מקום התברואן הפורש. בירור תלונה זו הינו בשם כלל תושבי הכפר, כי אותה טענה נשמעת לעתים תכופות מפי המון תושבים המלינים על אי פינוי סדיר של האשפה בשכונות שונות, ולאחרונה הדבר הולך ומחמיר.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה הינה **מוצדקת**. הטענות שבתלונה אינם חדשות למועצה והן מגיעות מדי שבוע למועצה מתושבים רבים שמלינים על אי פינוי אשפה בזמן. למועצה כבר ידוע כי קבלן האשפה אינו מפנה את האשפה בהתאם לתדירות לה הוא מחויב בהסכם, וכי המון פעמים הוא מותיר אחריו פחי אשפה ללא פינוי. הומלץ לקיים ישיבה בהולה עם הקבלן כדי להעמיד את הדברים במקום ולשים קץ לעניין, ולחילופין להוציא מכרז פינוי אשפה חדש בעקבות ההפרות החוזרות ונשנות של הקבלן. עד לעריכת דו"ח זה הטענות עולות שוב ושוב אך לא נעשה דבר בעניין!!

9. תלונה על מטריד בגין החזקת כלבים שלא כדין בשכונה

א. התלונה

זוהי התלונה השניה מסוגה בקשר למטרידים הקשורים להחזקת כלבים ע"י תושבים בכפר. הפעם המתלונן טוען בתלונתו כי שכנו מחזק בחצר ביתו, הסמוך מאוד לביתו של המתלונן, במספר לא מבוטל של כלבים, אשר נובחים כל שעות היממה והלילה ללא הפסקה, מדיפים ריחות רעים וגורמים להתפשטות מזיקים רבים, דבר שמסכן גם את בריאות משפחתו. המתלונן מציין, כי פניותיו לשכן לא הצליחו להפסיק את המטרד, ולכן הוא פונה בתלונה זו לאחר שפנה מקודם למועצה ולא נעשה דבר בעניין.

ב. בירור התלונה

מבדיקה מול הגורם שממלא את מקום התברואן במועצה באופן זמני עד לאיוש התפקיד נמצא כי אכן באותה חצר מוחזקים מספר כלבים ללא שום פיקוח או השגחה כמצוות החוק מטעם המועצה.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה הינה **מוצדקת**. לגופו של עניין נשלח מכתב התראה לשכן ממחלקת התברואה שנותן לו ארכה לפנות את הכלבים מהמקום בטרם עירוב הרשויות המוסמכות בדבר. אך בהזדמנות זו יצוין כי זו לא התלונה הראשונה, גם בדו"ח זה וגם בדוחות קודמים הקשורה, למטרידים מכלבים המוחזקים בבתיים וכלבים המשוטטים ללא טיפול, והדבר נובע מהעדר תפקוד של מחלקת התברואה והוטרניריה מאחר והוטרניר שהוא גם מנהל מחלקת התברואה פרש מתפקידו מזה שנה וחצי וטרם מונה אחר במקומו.

על כן, על המועצה להזדרז באיוש התקפיד, ובמקביל להיעזר בשירותי וטרינריה זמניים חיצוניים להסדרת הנושא ברמה רוחבית, וכמו כן לפרסם לתושבי הכפר כללים בדבר החזקת כלבים בבתים.

10. תלונה של תושב שכונת המגרשים המזרחית על דליפת ביוב בשכונה

א. התלונה

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב שכונת המגרשים המזרחית אשר פנה בשמו ובשם אחרים מהשכונה. הוא מציין בפנייתו אשר מסר אותה לממונה בע"פ וחתם עליה, כי הוא הבעלים של דירת מגורים בשכונה המזרחית, פנה למועצה בבקשה לטפל בדליפת ביוב מסיבית מקו הביוב הראשי הסמוך לביתו. הדליפה הנ"ל מציפה את חצר ביתו של המתלונן הנ"ל, ויצרה מעין שלולית גדולה המהווה מטרד ומפגע לו ולכל השכונה. הוא מציין גם כי תושבים אחרים, שכניו של המתלונן הנ"ל (השמות מפורטים בתיק), מתלוננים גם הם בגין הזיהום וריח הצחנה שממלא את השכונה כתוצאה מכך ולמשך זמן רב.

ב. בירור התלונה

הודע למתלונן כי נושא המים והביוב הוא בטיפול הבלעדי של תאגיד המים והביוב שפרעם החל משנת 2010; עובדה זו ידועה למתלונן ואף הוא מציין כי בעבר הודיע לנציג התאגיד אשר שלח ביובית למקום, אבל כל פעם הסתיימה חזרה על עצמה ונוצרה הדליפה שוב ושוב. ולכן הפעם הוא פונה בתלונתו למועצה מאחר ופניותיו לתאגיד המים נפלו על אוזניים ערלות ולכן הוא רואה מחובת המועצה להתערב מול התאגיד בהיותה נציג התושבים בתאגיד למציאת פתרון יסודי.

א. סיכום ומסקנות

התלונה אינה מוצדקת כלפי המועצה אך בהחלט מעלה סוגיה חשובה וצודקת בטענותיו כלפי התאגיד ומערכת יחסי הגומלין איתו. לאחרונה אנו עדים לתלונות רבות של תושבי הכפר על שירות ירוד של תאגיד המים והביוב שפרעם בהיענותו לפניות תושבי הכפר ומתן פתרונות לבעיותיהם בתחום המים והביוב; הממונה העביר פניה אל תאגיד המים כדי לעזור בקידום עניין זה נשוא התלונה, ומכתב זה לא זכה לשום מענה בדומה פניות אחרות בעבר.

לכן הממונה מנצל תלונה זו כדי להעלות שוב ושוב את זעקת תושבי הכפר לשיפור השירות הניתן ע"י תאגיד המים והביוב. על המועצה להציף בעיה זו באמצעות נציגה בתאגיד ולשקול את כל האמצעים העומדים לרשותה לשם כך, אם השירות לא ישתפר.

11. תלונה על אי טיפול ויחס גס בעניין בקשה לזכאות למענק הקורונה

א. התלונה

המתלוננת טוענת כי נתקלה בגישה גסה וטיפול בלתי הולם בבקשתה שלה ושל בעלה לקבלת מענק הקורונה (תווי המזון שחולקו לתושבים הזכאים בשנת 2021). היא מציינת כי בתחילת שנת 2021 הגישה למחלקת הרווחה בקשה לקבלת תווי מזון, וכי הם השלימו את כל המסמכים שנדרשו מהם להוכחת זכאותם. לא קיבלו תשובה ולכן פנו חוזרות ונשנות למחלקת הרווחה וזו הפנתה אותם לגזבר המועצה, וכי על אף שעבר זמן רב גילו כי שמם לא קיים במערכת ובקשתם לא טופלה, והרע מכל זה, כך היא טוענת בתלונתה, נתקלה ביחס גס ובלתי אוהד מגזבר המועצה אשר ענה לה כי זה לא מתפקידו בכלל לעקוב אחרי הטיפול בבקשות.

ב. בירור התלונה

התלונה נרשמה מפיה של המתלוננת וחתמה עליה בפני הממונה. התלונה הועברה לגזבר המועצה אך הוא לא הגיב לה מאחר ולטענתו המועצה ביצעה בעניין זה את תפקידה, באמצעות מחלקת הרווחה, והייתה רק צינור בלבד להעברת הנתונים למשרד הפנים, וזה מה שנעשה עם המתלוננת ועם כל הפונים; כל הבקשות התקבלו וטופלו ע"י הגזברות ומחלקת הרווחה, ואף ניסה לעזור למתלוננת בפניות רבות אל משרד הפנים כדי לקדם את עניינה, למרות שאין זה תפקידו, אך לא זכה למענה.

ג. סיכום ומסקנות

הממונה ניסה להשיג שוב את המתלוננת, אך ללא הצלחה, כדי לקבל נתונים נוספים לצורך המשך בירור התלונה, ולכן נבצר ממנו לוודא בהמשך אם עניינה נפתר אם לאו. נמצא כי אכן מסמכי המתלוננת הועברו אל משרד הפנים יחד עם שאר הפניות, אך כנראה בגלל הלחץ במשרד הפנים באותה תקופה לא היה מענה לפניות הגזבר. ללא קשר אם התלונה צודקת או לא, כאשר מדובר ממשפחות שיש להם זכאות לסיוע, גם אם הן לא מוגדרות ברווחה, מצופה מהמועצה לעזור להם עד הסוף גם אם תפקידה רק להעביר קובץ זכאים של תושביה; הציפיה של תושבים אלה היא שהמועצה תעקוב אחרי העניין לקבלת תשובות גם כן, וזה עיקר מהותו של שירות הרווחה ברשויות המקומיות: לעזור בהנגשת השירותים הממלכתיים לאנשים שמתקשים לעשות כן.

נספח לדו"ח הממונה
על תלונות ופניות הציבור:

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

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

הגדרות

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 איגוד ערים;
- "השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) 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 בלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור;

(ב) 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.

(ג) 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).

(ד) 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.

(ה) 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.

(ו) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו 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.

הגשת תלונה

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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העירויות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילוך, 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.

דרך הגשת התלונה

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 לבידור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

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 לגבי 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.

דרכי בירור תלונה

*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 חסינות 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.

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, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

*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).

סייגים להודעה

*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.

דחיית התלונה

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

זכויות וסעדים

*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.

דין וחשבון

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.

חומר שאינו ראייה

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 ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

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.

ביצוע

18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. * תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

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).