



2022

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 2022 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 2022 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 2022, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

1. תלונה בנושא דליפת ביוב מסיבית מתעלת ביוב הממוקמת בתוך שטח פרטי של המתלוננים.

א. תיאור התלונה

תלונה זו הוגשה לממונה במרץ 2022 ; ומגוללת סיפור שחוזר על עצמו בכפר כאוכב, ואין זו הפעם הראשונה שתושבים פונים למועצה בנושא דומה אחד לאחד. המתלוננים מלינים על קיומו של מפגע ומטרד מתמשך שהוא בריכת/תעלת ביוב בתוך שטחם הפרטי כשהיא דולפת לעתים קרובות ומדיפה סירחון ומפגעים אחרים. יש לציין כי התעלה/בריכה הנ"ל אינה פרטית אלא משרתת את השכונה ומשמשת כנקודת ביקורת אך נמצאת בשטחם הפרטי של המתלוננים. הדליפה הנ"ל מציפה את חצר ביתם של המתלוננים הנ"ל, ולעתים יוצרת מעין שלולית גדולה המהווה מפגע מזהם להם ולכל השכונה. הזיהום וריח הצחנה שממלא את השכונה כתוצאה מכך ולמשך זמן רב הינו מפגע בריאותי וסביבתי.

ב. בירור התלונה

נושא התלונה אינו מעלה מעשה או מחדל של יחידה מיחידות המועצה כי כל נושא הביוב והמים הועבר משנת 2010 לטיפול תאגיד המים והביוב שפרעם. יחד עם זה, ולבקשת ראש המועצה מתוך ראיית נושא התברואה כנושא שבאחריות המועצה שהיא הגוף הראשון האמון על רווחת תושביה ובריאותם הממונה נזקק לטפל בפניה זו. לפי כך שוגר מכתב בירור מול תאגיד המים תוך העברת התלונה עצמה לממלא מקום מנכ"ל התאגיד עם הדגשת נושא אי המענה לפניות תושבי הכפר במוקד התאגיד. ממלא מקום מנכ"ל התאגיד השיב במכתב שמתכחש לכל מה שהועלה על ידי המתלוננים ושלח נציגו למקום וזה לא עשה דבר מלבד צילום בריכת הביוב ושליחת התמונות לממונה על תלונות הציבור, תמונות המתיימרות להציג שאין פתרון לבעיה וכי גם אין מפגע!!

ג. סיכום ומסקנות

כפי שצוין מקודם התלונה אינה בסמכות הממונה כי האורגן הרלוונטי לתלונה אינו המועצה אלא תאגיד המים והביוב שפרעם, יחד עם זאת, נדרשה התערבות המועצה למציאת פתרון מתוך אחריות לרווחת התושבים ובריאותם, אך הנושא הסתיים ללא פתרון, ולכן הממונה על תלונות הציבור מנצל ההזדמנות להציף שוב את הנושא הכולל והוא את אחריות המועצה לעזור לתושביה להגיע לפתרון כולל של בעיית אי הטיפול של תאגיד המים והביוב בפניות תושבי הכפר בסוגיות מים וביוב, ועל אחת כמה וכמה שהמועצה היא אחד השותפים והמייסדים של התאגיד, ויש לה דירקטור בו. מכאן,

הממונה קורא שוב להנהלת המועצה לקיים דיון דחוף עם הנהלת התאגיד כדי לשפר את מנגנון הטיפול של התאגיד בבעיות המים והביוב שמעלים תושבי הכפר. הממונה מציע להנהלת המועצה להסמיך גורם במחלקת ההנדסה שיקח על עצמו האחריות קשר רציף עם הגורמים ברלוונטיים בתאגיד לצורך קידום פתרונות לבעיות המועלות באופן עקבי ושיטתי ומתן מענה לפניות אלה תוך זמן סביר.

2. תלונה בגין פגיעה בפרטיות ודרישה לבניית גדר הפרדה בין החצר הפרטית של הבית של הפונה לבין החצר הקדמית של המסגד

א. תיאור התלונה

המתלונן תושב הכפר מלין על פגיעה בפרטיות שלו ושל משפחתו לאור הצמידות הפיזיות שבין חצר ביתו לבין האולם שמתחת למסגד ואשר בו מתקיימות פעילויות רבות ומגוונות לעתים קרובות המשרתות את הציבור בכפר, כגון מקום לקבלת תנחומים במקרים של אבל, חיסונים בתקופת הקורונה, ופעילויות ציבוריות אחרות; ולאור כך, הוא מציין, מוגבלות האפשרות של משפחתו להשתמש בגינה הפרטית ולנוע בחופשיות בשטח הבית ומסביבו, דבר שיוצר פגיעה קשה בפרטיות המשפחה. הוא פנה אל ראש המועצה בדרישה להתקין גדר הפרדה הרמטית מעל הגדר הקיים או ליצירת כל פתרון אחר, ונענה כי השטח שם באחריות ובשליטת ועדת הוואקף ולא של המועצה, ויחד עם זה שיפנה בבקשה בכתב לבדיקת הנושא.

ב. בירור התלונה

נמצא כי המסגד והאולם הנטען הם בניהול ושליטה משותפת של המועצה וועדת הוואקף בכפר; המון פעילויות שמתקיימות שם כגון בדיקות הקורונה האחרונות הם של המועצה וחלקים אחרים מן המסגד משמשים מחסנים למועצה, אבל האחריות הפורמאלית ובפועל ברוב הנושאים היא של וועד הוואקף. יחד עם זה הפניה נשלחה לוועד הוואקף כדי שהיא תתערב למציאת פתרון אשר עלויותיו יחולקו בין המתלונן לוועד באופן שווה. מזכיר המועצה השיב לאותה פניה שהאולם של המסגד נמצא במרחק 4 מטר במקום 3 מטר מגבול ביתו של המתלונן וזאת כהיענות לבקשתו בעת בניית המסגד. זאת ועוד, רצפת ביתו של המתלונן גבוהה בלפחות שני מטר מעל רצפת האולם, ואם בכל זאת המצב הקיים עדין פוגע בפרטיותו אין למועצה התנגדות שהוא יבנה גדר הפרדה מעל הגדר הקיימת בגובה ובאופן שימנע את שדה הראיה באופן מוחלט בין חצרו לחצר האולם.

ג. סיכום ומסקנות

מהחומר שהוצג לממונה והבירור שנעשה מול הגורמים הרלוונטיים נמצא כי התלונה **מוצדקת חלקית**. על אף שפניית המתלונן נשלחה להתייחסות ועד הוואקף התשובה ניתנה ע"י מזכיר המועצה ובכך יש אישור בכתב כי השטח נמצא בשליטה וניהול משותפים של המועצה וועד הוואקף. מצד שני הטענות המועלות בתשובת המזכיר הם צודקות מבחינת ההליך התכנוני והמצב בפועל. יחד עם זה; הואיל והמקום משמש לעתים לפעילויות אחרות ולא רק לביקור אבלים דבר שלא היה צפוי בעת הבניה, יהא זה מן הראוי שהמועצה, וועד הוואקף והמתלונן, יפעלו לבניית גדר כאמור תוך חלוקת העלויות באופן שווה בין שלושת הגורמים.

3. תלונה בגין בעיית ניקוז מים מול בית המתלונן

א. תיאור התלונה

התלונה מעלה בעיית ניקוז מול ביתו של המתלונן, כך שבגלל העדר תשתית ניקוז בכבישים הסמוכים לביתו, כל מי הגשם ומי השופכין משימושי השכנים, מתנקזת מול כניסת ביתו ומהווה מפגע בריאותי כתוצאה מסחף מזוהם של פסולת, אדמה וכו'. הפונה טוען כי העלה את הבעיה בע"פ בהזדמנויות שונות בפני מחלקת ההנדסה אך טרם קיבל טיפול לבעיה הנ"ל.

ב. בירור התלונה

התלונה נשלחה אל מחלקת ההנדסה לקבלת התייחסות אך ללא שום תגובה. הממונה ביקר במקום והתרשם ממצב הדברים מול ביתו של המתלונן ומהסביבה הקרובה.

ג. סיכום ומסקנות

התלונה הינה **מוצדקת**. המועצה בדרך כלל מבצעת עבודות הכנה בנושא הניקוזים לפני כל חורף, וראוי כי במסגרת צבר העבודות האלה יטופל גם מיקום זה.

ניתן לפתור את הבעיה ע"י הצבת הנושא בסדר עדיפות ראשון מייד בהזדמנות הראשונה שבה יחלו עבודות ניקוז בכפר ולחילופין לשקול פתרון אחר כגון הגבהת הקטע שמול ביתו של הפונה בשכבת אספלט עם שיפוע הולם שימנע את הצטברות המים.

4. תלונה בגין אי טיפול נאות במחלקת הרווחה

א. התלונה

המתלוננת ובעלה מלינים כי היא לא קיבלה טיפול נאות בפניותיה אל המחלקה לשירותים החברתיים בעקבות תאונת דרכים קשה שעברה ולאורה היא נזקקה לשירותים ותמיכה מהמחלקה.

ב. בירור התלונה

התלונה נשלחה להתייחסות מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים שהגישה תשובה שמפרטת סדרה ארוכה של שיחות, פגישות, ביקורים, דיווחים וכו' בין 13/5/20 עד 20/10/21, וכי המחלקה שמרה על קשר רציף עם משפחתה של המתלוננת, בניגוד מלא לנטען בתלונה.

ג. סיכום ומסקנות

לאחר בירור ובדיקה של סדרת המשימות שנעשו בעניין המתלוננת בעקבות תאונת הדרכים אליה נקלעה, נמצא כי התלונה אינה מוצדקת.

5. תלונה על פגיעת משאית האשפה ברכבה של המתלוננת

א. התלונה

בתלונה זו טוענת תושבת הכפר כי בתאריך 14.4.22 בשעות הלילה המאוחרות שמעה רעש התנגשות מתכתי ליד הבית, וכשיצאה לבדוק פשר העניין גלתה כי רכבה ניזוק ותוך כדי ראתה משאית איסוף האשפה מתרחקת אחרי שפגעה ברכבה, לטענתה, והותירה אחריה פנס אחורי שנפל כנראה כתוצאה מההתנגשות.

ב. בירור

התלונה הועברה אל ממלא מקום התברואן להמשך בירור העניין מול קבלן פינוי האשפה ובדיקת המצלמות אם ישנן כאלה באזור, הואיל ומדובר בתלונות חוזרות בעניין מצד מספר תושבים על פגיעות שגרמה משאית האשפה תוך כדי איסוף האשפה בשכונות הכפר.

ג. סיכום ומסקנות

נמסר לממונה כי הקבלן מכחיש את התאונה. הממונה הודיע למתלוננת כי באפשרותה למצות סעדה בבית המשפט אם יש לה ראיות ועדים על כך שהנוק נגרם ע"י משאית האשפה.

6. תלונה בגין טיפול לא נאות במחלקת הרווחה

א. התלונה

המתלונן ואשתו מלינים על אי קבלת טיפול נאות ומספיק ממחלקת הרווחה בגין פנייתם למחלקה עקב אירוע מוחי אליו נקלעה אשתו של המתלונן, דבר שחייב התערבות מחלקת הרווחה בהיבטים מסוימים לאור המצב הכלכלי של המשפחה, במיוחד למתן סיוע ועזרה במשק הבית.

ב. בירור התלונה

התלונה הועברה להתייחסות מנהלת מחלקת הרווחה, והתקיימה אתה פגישה להבהרת הנושא. המנהלת ציינה כי המתלוננת לא הייתה זכאית לסיוע הנדרש ע"פ אמות המידה שנקבעו בחוק ובנהלים, אך יחד עם זה היא תבדוק להגיש בשמם בקשה נוספת לאישור הסיוע הנדרש.

ג. סיכום ומסקנות

התלונת מוצדקת חלקית. אמנם יש לפעול על פי נקודות הזיכוי בקביעת זכאות הפונים למחלקה לקבלת סיוע ושירותים בתחום חברתי כלכלי, אך יחד עם זה מצופה במקרים מסוימים כמו המקרה הזה, בהם המצב הבריאותי כה קשה וברור, להתאמץ יותר ולפעול להשגת אישור חריגים בפני הפורומים המתאימים במשרד הרווחה.

7. תלונה של מועמד במכרז - פנייה ממשרד מבקר המדינה

מדובר בתלונה של מועמד במכרז התברואה אשר הועברה אל משרד מבקר המדינה. בתלונה המתלונן מלין על התנהלות לא תקינה במכרז של קליטת תברואן מועצה. ומכאן הממונה מנוע מלטפל בתלונה שמטופלת ע"י משרד מבקר המדינה לפי סעיף 57(5) לחוק הממונה על תלונות הציבור. אבל, הממונה נדרש לסייע בהעברת מסמכים ותגובות מגורמים במועצה אל משרד מבקר המדינה. עד לכתיבת שורות אלה, טרם נודע לממונה על תוצאות הטיפול של מבקר המדינה בתלונה.

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 ובלבד 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 לברור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

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 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 ויציין 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 ויציין 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).