



עיריית עפולה

עיריית עפולה

דו"ח הממונה
על תלונות
הציבור

2021 לשנת

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 עיריית עפולה

הריני מתכבדת בזאת להגיש לראש העירייה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של היחידה לתלונות הציבור הפועלת בתוך משרד מבקרת העירייה. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות. בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידה. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה. לעיונכם.

הגורמים הפונים:

תלונות הציבור מגיעות ליחידה במספר ערוצים כדלקמן:

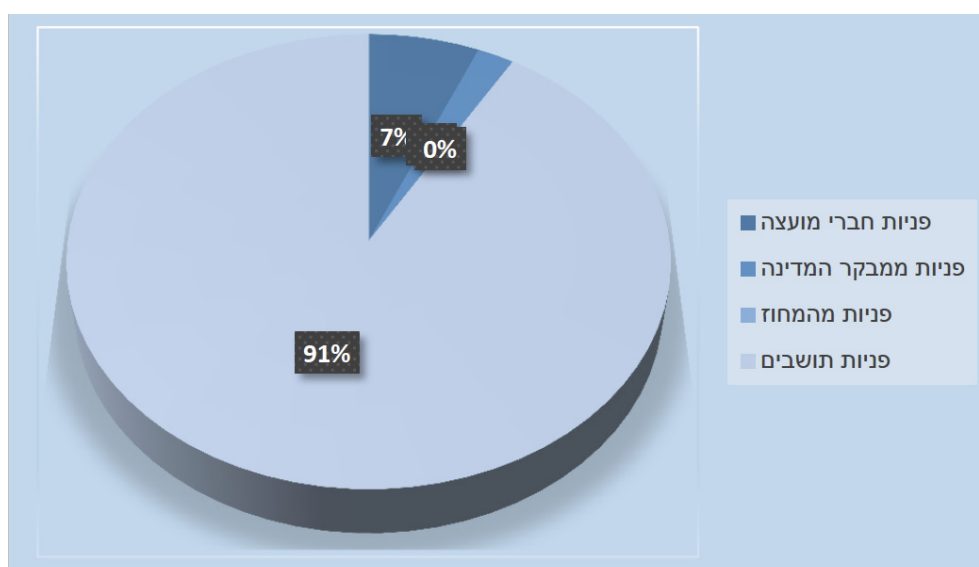
שיעור השינוי	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2020	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2021	הפונה
-40%	15%	20	6.5%	12	פניות חברי מועצה
-75%	1%	1	2.2%	4	פניות ממבקר המדינה
0%	0%	0	0%	0	פניות מהמחוז
46%	85%	116	91.4%	169	פניות תושבים
35%	100%	137	100%	185	סה"כ

כפי המוצג בטבלה, עיקר הפניות מגיע באופן בלתי אמצעי ובפנייה ישירה של הציבור ליחידה. השוואת נתוני היקף הפניות ופילוח הגורמים הפונים בשנת 2021 ביחס לשנת 2020 מעלה כי חלה עלייה ניכרת בסך התלונות שהתקבלו מקרב התושבים בשנת 2021 ביחס לשנת 2020 והיא משקפת עלייה מתמדת בתלונות המתקבלות מקרב התושבים. כך למשל, בשנת 2020 חלה עלייה של 119 אחוזים ביחס לשנת 2019. סך התלונות הכלליות שהתקבלו משקף עלייה בשיעור של 35 אחוזים, זאת כיוון שבד בבד עם העלייה בסך הפניות של הציבור, חלה ירידה בסך התלונות המתקבלות מחברי המועצה, מבקר המדינה ומהנהלת המחוז במשרד הפנים. הנתונים שלעיל מלמדים כי יחד עם הזמינות אותה מציעה העירייה לציבור בהגשת תלונות לצורך שיפור השירות, גדל גם האמון במערכת שכן, ככל שהציבור מוצא כי יש מענה לתלונותיו הוא משתמש בערוץ זה באופן תדיר יותר.

גורם מתלונן - נתונים השוואתיים 2020-2021



לסיכום, כשמונים וחמישה אחוזים מכלל התלונות בשנת 2021 הגיעו באופן ישיר מהציבור והם משקפים המשך במגמת הגידול בסך המוחלט של התלונות המגיעות ישירות ממנו, יחד עם יציבות בשיעורן היחסי ביחס לכלל הפניות.



היחידה ממשיכה לעודד מגמה זו והיא קוראת לציבור להמשיך ולפנות אליה, ככל שהוא סבור שיש בהגשת התלונה כדי לתת מענה לרווחת הציבור.

התפלגות התלונות ע"פ מחלקה:

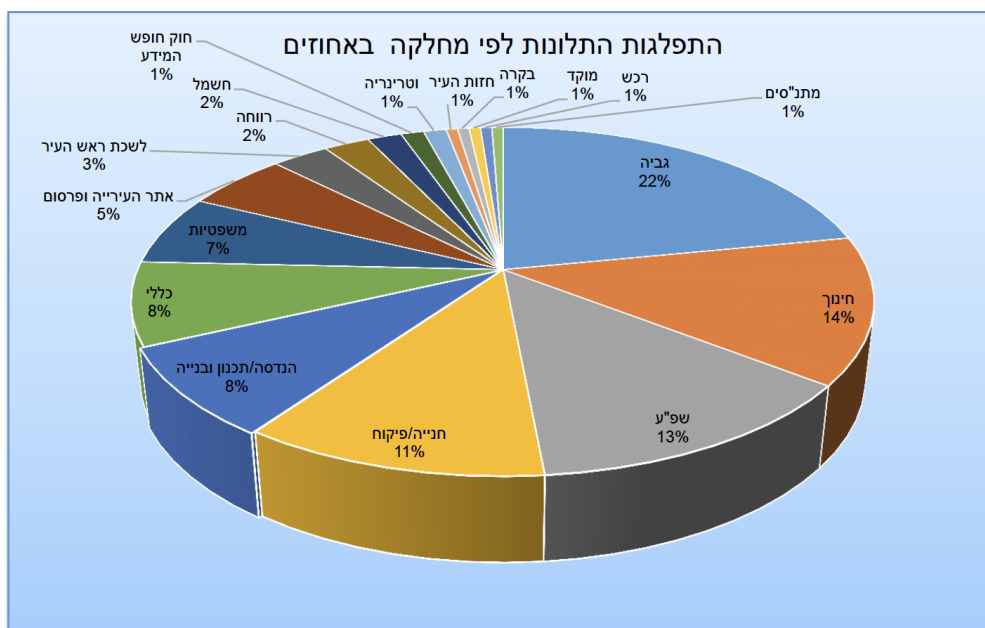
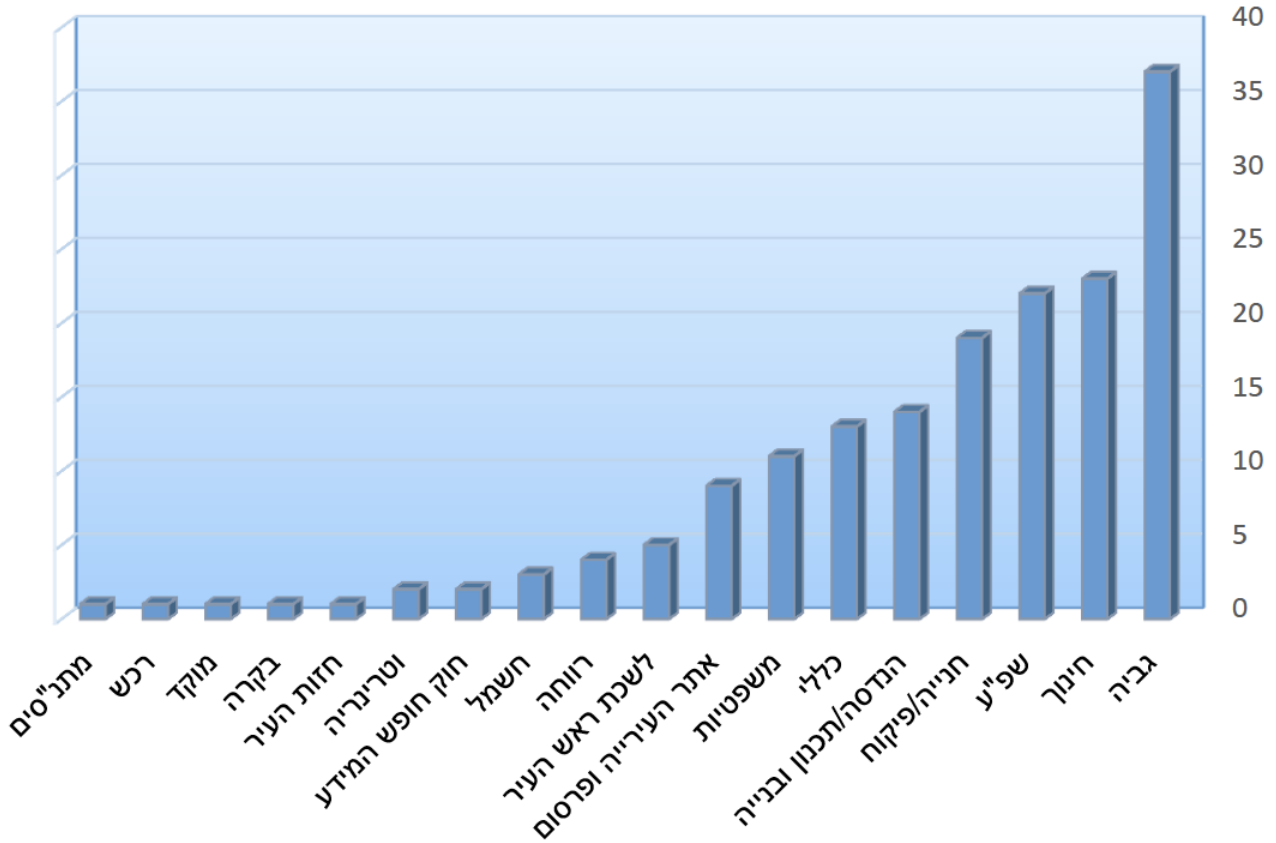
בחינה ופילוח של התלונות לפי האגף/המחלקה אשר התלונה נוגעת אליהם, מעלה את התמונה הבאה:

מחלקה	סה"כ תלונות ב 2021	תלונות באחוזים	סה"כ תלונות ב 2020	תלונות באחוזים	תלונות ב 2019	סה"כ תלונות באחוזים
גביה	37	22.0%	24	17.5%	11	18.3%
שפ"ע/חזות העיר	23	13.7%	17	12.4%	6	10.0%
חינוך	23	13.7%	10	7.3%	0	0.0%
חנייה/פיקוח	19	11.3%	9	6.6%	4	6.7%
הנדסה/תכנון ובנייה	14	8.3%	21	15.3%	7	11.7%
כללי	13	7.7%	15	10.9%	6	10.0%
משפטיות	11	6.5%	12	8.8%	10	16.7%
אתר העירייה ופרסום	9	5.4%	14	10.2%	0	0.0%
לשכת ראש העיר	5	3.0%	1	0.7%	0	0.0%
רווחה	4	2.4%	1	0.7%	0	0.0%
חשמל	3	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
וטרינר	2	1.2%	7	5.1%	4	6.7%
אחרים	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
רכש	1	0.6%	1	0.7%	0	0.0%
מוקד	1	0.6%	1	0.7%	1	1.7%
דוברות ורשתות חברתיות וחופש מידע	1	0.6%	0	0.0%	8	13.3%
גזברות	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
קליטה	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
כ"א ושכר	0	0.0%	1	0.7%	2	3.3%
מועצה דתית	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
מכרזים/הצעות מחיר	0	0.0%	0	0.0%	1	18.3%
סה"כ	168	100%	137	100.0%	60	100.0%

התפלגות תלונות הציבור בנושאים שבתחום טיפולה של העירייה מראה כי מרבית התלונות הן בתחום הגביה, שפ"ע וחינוך. באשר לתלונות המופנות כלפי מחלקת הגביה, חשוב לזכור כי מדובר במחלקה הנמצאת באינטראקציה אינטנסיבית מול הציבור בנושאים רגישים של כספים.

בשנת 2021 גדל שיעורן של התלונות כנגד שפ"ע/חזות העיר ואגף החינוך בכלל התלונות.

התפלגות התלונות לפי מחלקה:

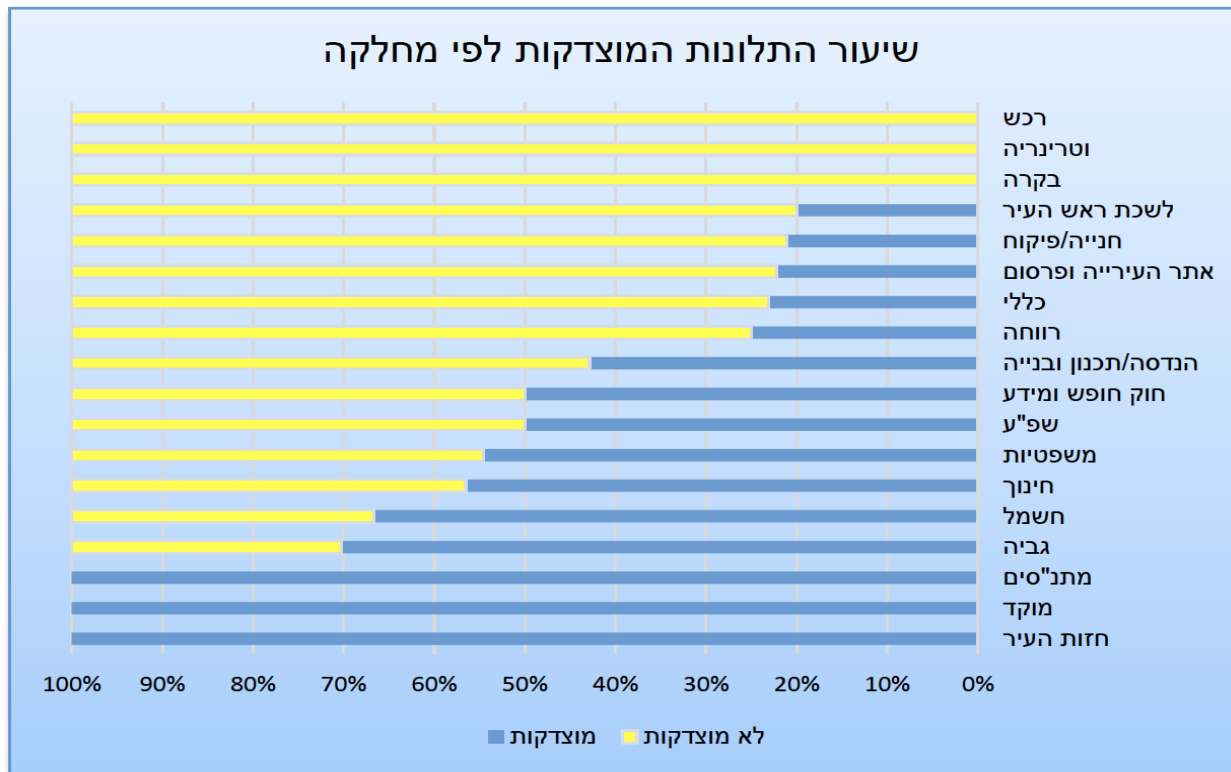


התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:

יחד עם בחינת סך התלונות שהתקבלו בחלוקה ליחידות, נכון יהיה לבדוק את שיעורן היחסי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2021.

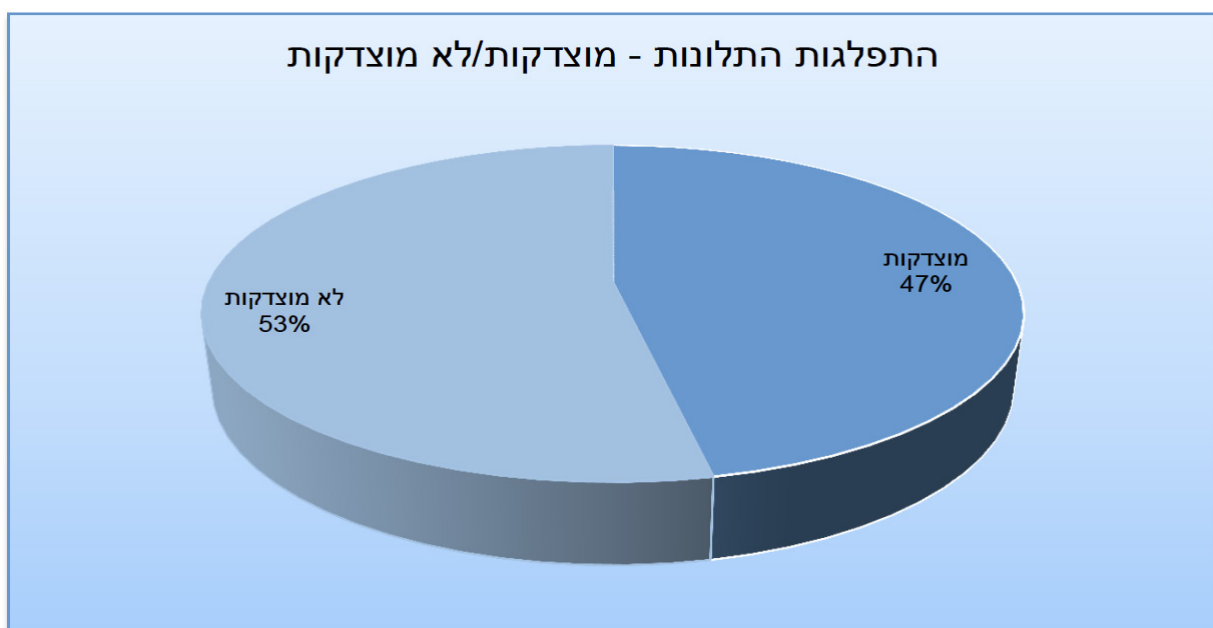
מחלקה	תלונות מוצדקות	תלונות לא מוצדקות	סה"כ תלונות	שיעור התלונות המוצדקות
גביה	26	11	37	70%
חינוך	13	10	23	57%
שפ"ע	11	11	22	50%
הנדסה/תכנון ובנייה	6	8	14	43%
משפטיות	6	5	11	55%
חנייה/פיקוח	4	15	19	21%
כללי	3	10	13	23%
חשמל	2	1	3	67%
אתר העירייה ופרסום	2	7	9	22%
חזות העיר	1	0	1	100%
רווחה	1	3	4	25%
חוק חופש ומידע	1	1	2	50%
מוקד	1	0	1	100%
מתנ"סים	1	0	1	100%
לשכת ראש העיר	1	4	5	20%
בקרה	0	1	1	0%
וטרינריה	0	2	2	0%
רכש	0	1	1	0%
סה"כ	79	90	169	47%

בחינה של שיעור התלונות המוצדקות לפי מחלקה מעלה את התמונה הבאה:
 סך התלונות המוצדקות עומד על 79 תלונות מכלל 169 התלונות.
 שיעור הגידול בתלונות המוצדקות בקרב הגביה חינוך ושפ"ע גדל יחד עם הגידול במספר התלונות.



כפי העולה מהגרפים לעיל, ניתן לראות כי במחלקות ההנדסה והגביה, בהן היה המספר הרב ביותר של תלונות, שיעורן של התלונות המוצדקות הנו גבוה יחסית ומצופה כי בשנת הדוח הבאה ינקטו הכלים לשיפור נתונים אלה.

עם זאת, כעולה מהטבלה, סך התלונות המוצדקות עומד על 79 תלונות המהוות כארבעים ושבעה אחוזים מכלל התלונות.



שיעור התלונות המוצדקות יורד מידי שנה. בשנת 2021 שיעור התלונות המוצדקות עומד על 47 אחוזים והוא משקף ירידה בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לשנים עברו. בשנת 2020 שיעור התלונות המוצדקות עמד על 55 אחוזים. בשנת 2019 עמד שיעור התלונות המוצדקות על 68 אחוזים ובשנת 2018 עמד שיעור התלונות המוצדקות על 77 אחוזים. ניתן אם כן לקוות ולצפות כי מגמת השיפור בשיעור התלונות המוצדקות, תימשך גם בשנת 2022.

דרך הטיפול בתלונות

הממונה על תלונות הציבור מבררת ומטפלת בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה. דרכי הבירור הינם מול המחלקות השונות, בשיח עם המתלונן, לעיתים בהליך של גישור בין המתלונן למחלקה ואף בביקורים בשטח. מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן פירוט הסעדים:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן
- השבת כספים שנגבו שלא כדין
- מכתב התנצלות מהמחלקה או מהרשות המקומית
- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי מחלקה הנילונה או כלל עובדי הרשות

מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתו של הרשות. במקרים כאלה דורשת הממונה מה מחלקה לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורמת אפוא הממונה, לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנזקקים לשירותי העירייה.

סיכום:

מטרתה של הממונה על תלונות הציבור היא לסייע לפונים אליה, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. הדוח סקר, את פעולות הממונה ותרומתה לשיפור המינהל הציבורי והשירות לתושב בעיר. הממונה מאמינה שפעולותיה לבירור התלונות המוגשות לה מסייעות לציבור ומאפשרות לו לעמוד על זכויותיו. לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי הבירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה מעירה הממונה על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ומוודאת שהליקוי אכן תוקן.

סה"כ טופלו בשנת 2021 169 פניות אשר 79 מהן נמצאו מוצדקות. כשם שמספר התלונות גדל מידי שנה, שיעור התלונות המוצדקות אשר פוחת משנה אחת לזו שלפניה, מעיד על תהליך ראוי של מאמץ לתיקון תודעת השירות.

הגידול הניכר בסך התלונות אשר הועברו לטיפול של היחידה, מעיד על הגדלת אמון התושבים במערכת העירונית ובמוסד תלונות הציבור של העירייה ויש לברך על כך. עם זאת, על כולנו להמשיך ולהיות ראויים לכך ולכן מוטלת עלינו החובה עלינו להמשיך ולטפח את השירות לתושב ובכך להגדיל את מידת האמון שלו במערכת העירונית.

הממונה רוצה להודות למנכ"ל העירייה ולכל בעלי התפקידים בעירייה עד אחרון העובדים, על שיתוף הפעולה והפתיחות בעת בירור התלונות, על הרצון לעזור לתושבים, לייעל ולשפר את המערכת העירונית והשירות לתושב. תודה מיוחדת למרכזת תלונות הציבור, הגב' אסתר אסייג אשר עמלה לאורך השנים וסייעה בהכנת דוחות תלונות הציבור.

ולסיום, תודה לראש העיר אשר קיבל בנפש חפצה את הערות היחידה ועקב אחר תיקון הליקויים ככל שהיו כאלה.

בכבוד רב,



עינב פרץ, רו"ח

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

נספח

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

*

- *.1** הגדרות - 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** 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.
- *.5** הגשת תלונה
- (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 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** דרך הגשת התלונה
- 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 לביורר יעיל של התלונה.
- *.7** תלונות שאין לבררן
- (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 ויציין את הנימוקים לכך.

(א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, ו הוא 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) להתייצב 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 חסיונות.

(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.

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

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. (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

*.8

דרכי בירור תלונה

*.9

איסור הפרעה

*.10

הפסקת הבירור

*.11

תוצאות הבירור

- 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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).
- *.12 סייגים להודעה
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 דחיית התלונה
מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
- *.14 זכויות וסעדים
(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 דין וחשבון
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 חומר שאינו ראיה
(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.
- *.17 פרסום
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 ביצוע
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

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

שמעון פרס
נשיא המדינה

