



עיריית עפולה

עיריית עפולה

**דו"ח הממונה
על תלונות הציבור**

2020 לשנת

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020 - 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. לעיונכם.

בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידה. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

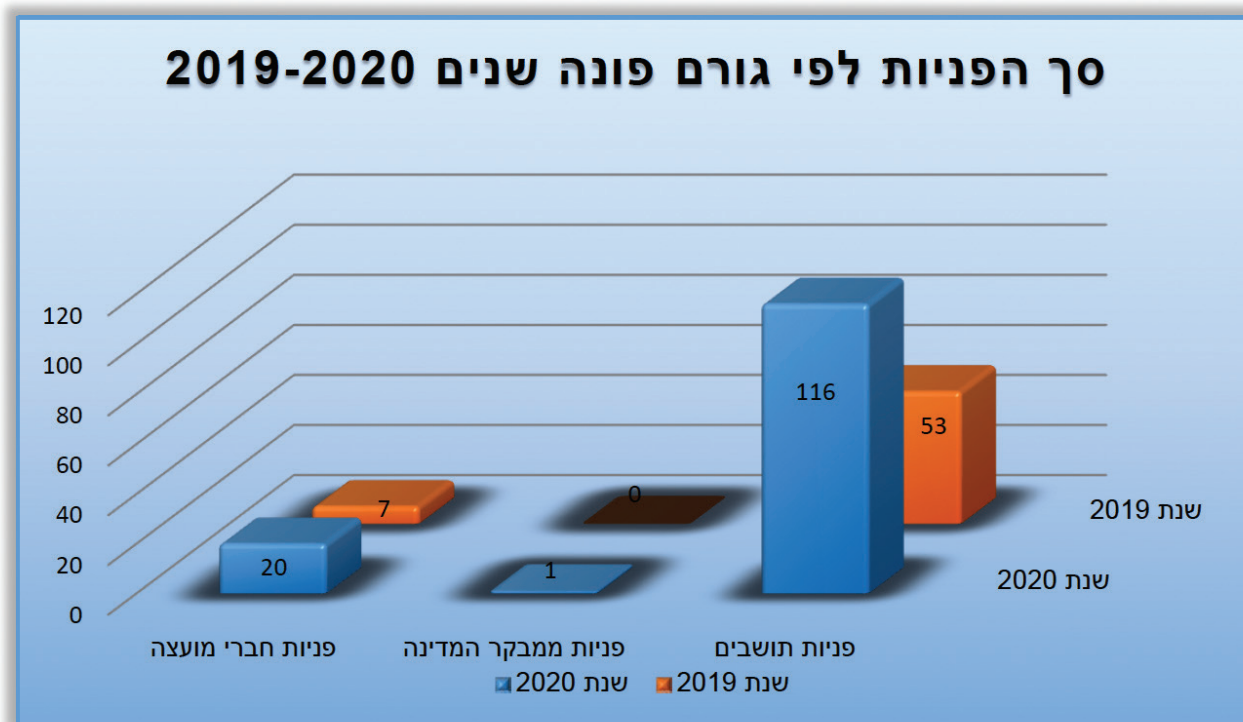
הגורמים הפונים

שיעור השינוי	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2019	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2020	הפונה
186%	12%	7	15%	20	פניות חברי מועצה
	0%	0	1%	1	פניות ממבקר המדינה
	0%	0	0%	0	פניות מהמחוז
119%	88%	53	85%	116	פניות תושבים
128%	100%	60	100%	137	סה"כ

השוואת נתוני היקף הפניות ופילוח הגורמים הפונים בשנת 2020 ביחס לשנת 2019 מעלה כי חלה עלייה ניכרת בסך התלונות שהתקבלו בשנת 2020 ביחס לשנת 2019. סך התלונות שהתקבלו משקף עלייה בשיעור של 118 אחוזים.

השוואת התפלגות התלונות לפי הגורם הפונה מעלה כי ניכרת עלייה בפניות של חברי המועצה אל היחידה לתלונות הציבור ושיעורן עומד על 15 אחוזים.

עם זאת מרבית התלונות עודן מגיעות ישירות מהתושבים. ניתן לומר כי בשנת 2020 פילוח התלונות לפי הגורם הפונה דומה לזה שהיה בשנת 2019 בשינויים קלים בלבד.



לסיכום, כשמונים וחמישה אחוזים מכלל התלונות בשנת 2020 הגיעו באופן ישיר מהציבור והם משקפים המשך במגמת הגידול בסך המוחלט של התלונות המגיעות ישירות ממנו, יחד עם יציבות בשיעורן היחסי ביחס לכלל הפניות.

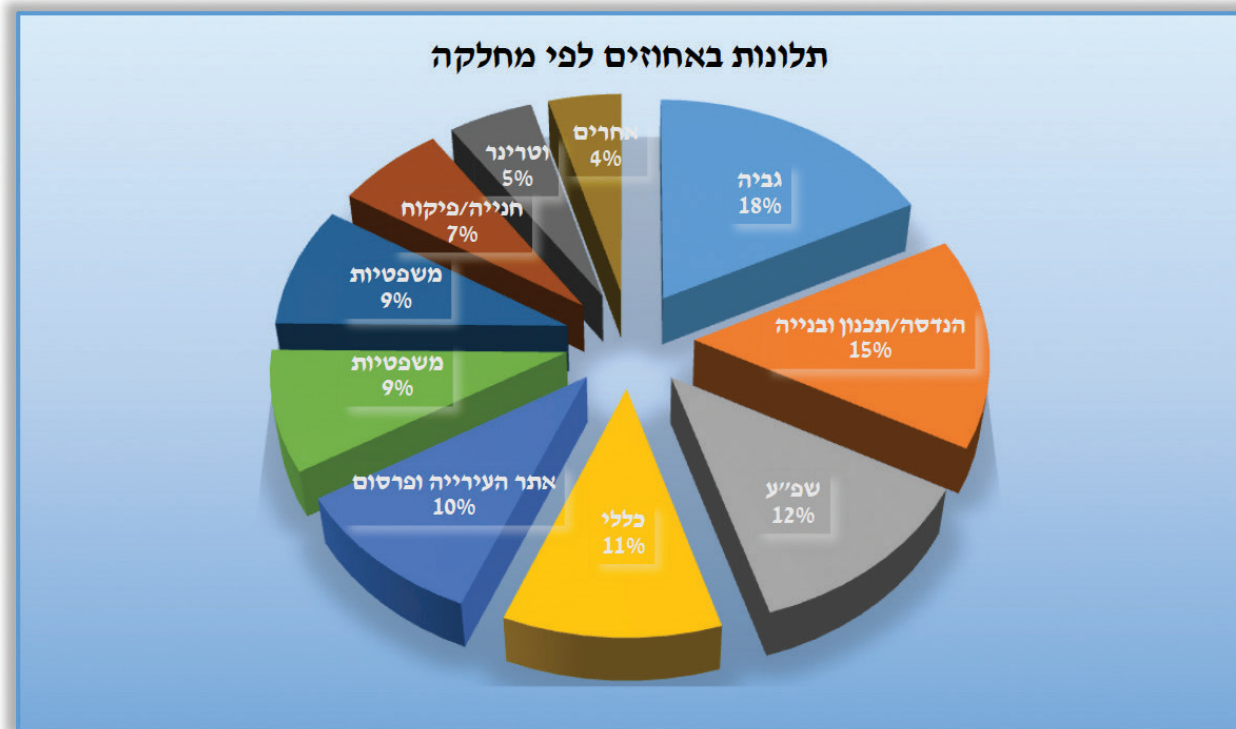
היחידה ממשיכה לעודד מגמה מעין זו והיא קוראת לציבור להמשיך ולפנות אליה, ככל שהוא סבור שיש בהגשת התלונה כדי לתת מענה לרווחת הציבור.

התפלגות התלונות ע"פ מחלקה

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

מחלקה	סה"כ תלונות ב 2020	תלונות בא-חוזים	סה"כ תלונות ב 2019	תלונות באחוזים
גביה	24	17.5%	11	18.3%
הנדסה/תכנון ובנייה	21	15.3%	7	11.7%
שפ"ע	17	12.4%	6	10.0%
כללי	15	10.9%	6	10.0%
אתר העירייה ופרסום	14	10.2%	0	0.0%
משפטיות	12	8.8%	10	16.7%
חינוך	10	7.3%	0	0.0%
חנייה/פיקוח	9	6.6%	4	6.7%
וטרינר	7	5.1%	4	6.7%
גזברות	1	0.7%	0	0.0%
רווחה	1	0.7%	0	0.0%
קליטה	1	0.7%	0	0.0%
כ"א ושכר	1	0.7%	2	3.3%
רכש	1	0.7%	0	0.0%
מועצה דתית	1	0.7%	0	0.0%
מוקד	1	0.7%	1	1.7%
לשכת ראש העיר	1	0.7%	0	0.0%
דוברות ורשתות חברתיות	0	0.0%	8	13.3%
מכרזים/הצעות מחיר	0	0.0%	1	1.7%
סה"כ	137	100.0%	60	100.0%

התפלגות תלונות הציבור בנושאים שבתחום טיפולה של העירייה מראה כי מרבית התלונות הן בתחום הגביה, הנדסה ושפ"ע. נתונים אלה דומים במידה רבה בשיעורם היחסי לאלה שהיו בשנת 2019 ונוכח העובדה שמדובר ביחידות המצויות באינטראקציה יומיומית אינטנסיבית עם הציבור, אך טבעי שעיקר הפניות יהיו בתחום טיפולן.

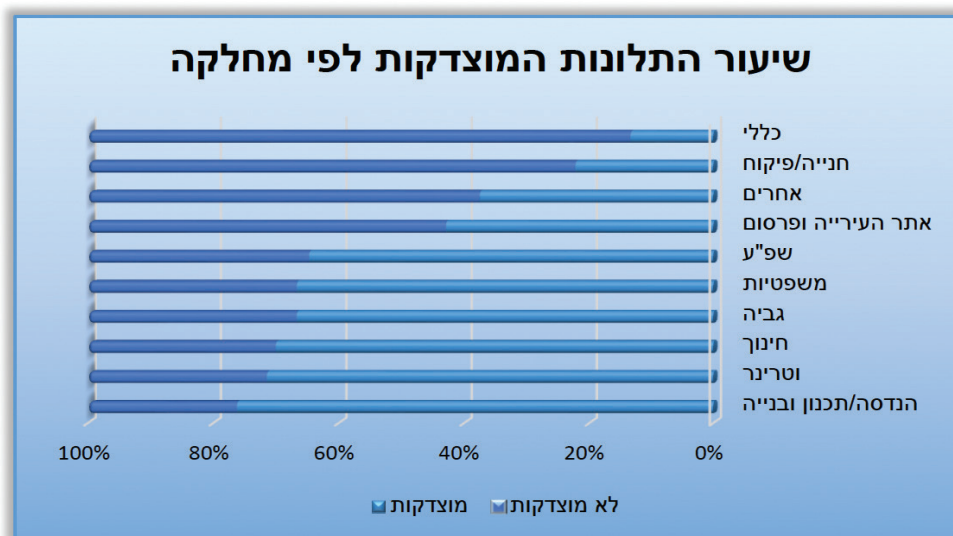


התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות

עם זאת, נכון יהיה לבדוק את שיעורן היחסי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2020.

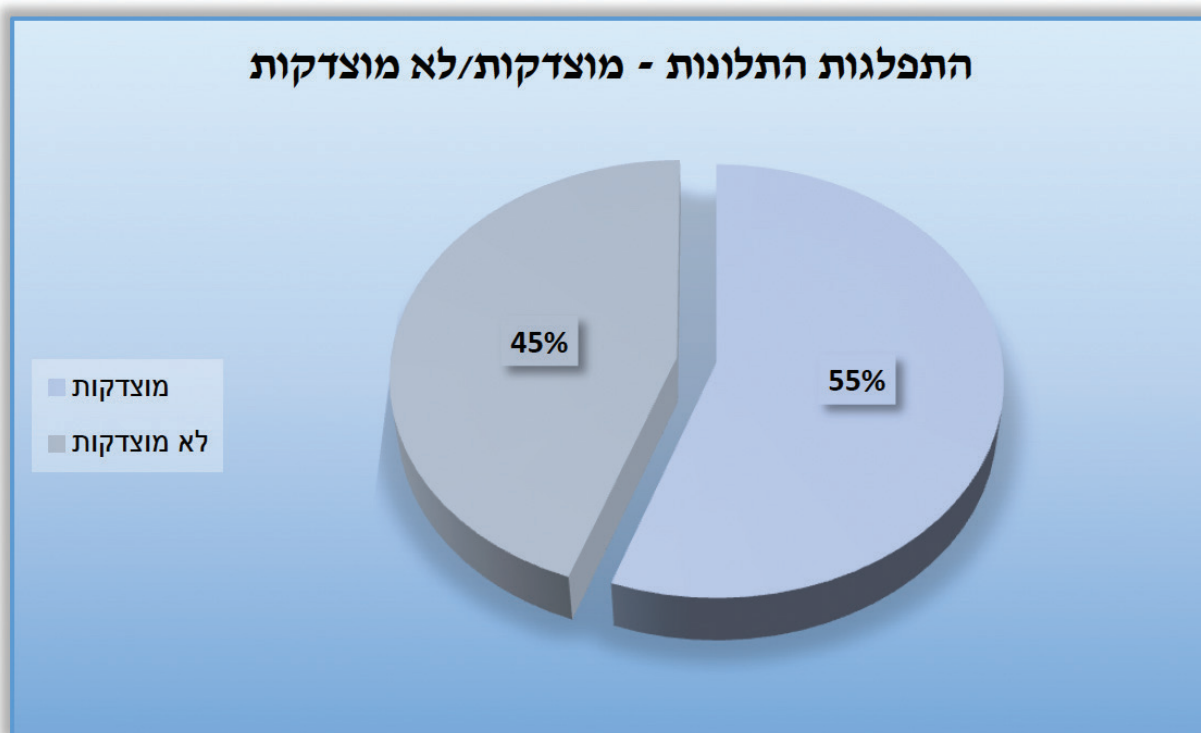
מחלקה	תלונות מוצדקות	תלונות לא מוצדקות	סה"כ תלונות	שיעור התלונות המוצדקות
גביה	16	8	24	67%
הנדסה/תכנון ובנייה	16	5	21	76%
שפ"ע	11	6	17	65%
כללי	2	13	15	13%
אתר העירייה ופרסום	6	8	14	43%
משפטיות	8	4	12	67%
חינוך	7	3	10	70%
חנייה/פיקוח	2	7	9	22%
וטרינר	5	2	7	71%
גזברות	1	0	1	
רווחה	0	1	1	
קליטה	0	1	1	
כ"א ושכר	0	1	1	
רכש	1	0	1	
מועצה דתית	0	1	1	
מוקד	1	0	1	
לשכת ראש העיר	0	1	1	
סה"כ	76	61	137	55%

בחינה של שיעור התלונות המוצדקות לפי מחלקה מעלה את התמונה הבאה:



כפי העולה מהגרפים לעיל, ניתן לראות כי במחלקות ההנדסה והגבייה, 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 76 תלונות המהוות כחמישים וחמישה אחוזים מכלל התלונות.



ברם, שיעור התלונות המוצדקות העומד על 55 אחוזים משקף למעשה, ירידה ביחס בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לאלה שהיו בשנים עברו. 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 2021.

דוגמאות לתלונות ודרך הטיפול בהן

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 הנלווה 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 מהמחלקה 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.

להלן מס' דוגמאות לתלונות שהגיעו לממונה, דרך הטיפול בהן והסעד הניתן לפונה:

א. אי מענה במחלקות שונות - קיימות פניות רבות על אי מענה במחלקות שונות, כגוף הנותן שירותים לתושב, העירייה שמה לנגד עיניה את מתן המענה המהיר והיעיל לתושבים. כל תלונה שמגיעה בנושא מטופלת באופן ישיר, כמו כן נערך טיפול מערכתי בנושא והוטמעה מערכת "קול סנטר" במחלקות העירייה השונות. ממעקב אחר המערכת למדנו כי השירות הניתן לתושבים, המענה הישיר והמהיר ואי איבוד שיחות העלו באופן ניכר את השיפור באיכות השירות לתושב. הציפיה הינה כי תלונות בנושא זה יפחתו באופן משמעותי.

עם זאת עדיין יש להקפיד על מתן מענה בזמן סביר לפונים באמצעות המיילים למחלקות השונות.

ב. תלונה בנושא הנחה בארנונה בתקופת הקורונה - אם חד הורית פנתה לממונה בתלונה כי בכל שנה היא מקבלת הנחה על פי מבחן הכנסה בגובה 40% בארנונה, לאחר שהגישה את כלל המסמכים כמו בכל שנה, נענתה כי אינה זכאית להנחה כיוון שקיבלה מענק חד פעמי עקב מגיפת הקורונה, ועל פי מבחן ההכנסה אינה זכאית להנחה.

הממונה קיבלה את התלונה ולאחר בדיקה מול הגופים הרלוונטיים ומול היועמ"ש של העירייה, נתברר כי ע"פ הפרסום בקובץ התקנות אין לחשב הכנסה מהמענקים לצורך חישוב הארנונה. הממונה הורתה לחשב מחדש את ההנחה המגיעה לתושבת כמו כן, בעקבות פניה זו מחלקת הגביה דכנה את החישוב לכלל התושבים שמענק הקורונה פגע בזכאותם להנחה.

ג. תלונות בנושא הנחת ארנונה על נכס ריק - אל הממונה הגיעה תלונה מתושב שטען שנכנס לדירתו החדשה באמצע החודש (העביר תצהיר ומועד חיבור חשמל) וחויב על חודש מלא. המתלונן הלין כי הפטור על נכס ריק מגיע לו גם על חצי החודש בו לא גר בנכס. הממונה בדקה את הנושא וניתן לחייב את הארנונה בחלקיות חודש ולתושב עודכן המשך הפטור לנכס ריק עד תאריך כניסתו לבית.

פניה נוספת בנושא היתה של תושבת שביקשה פטור על נכס שהיה בשיפוץ, על פי הנוהל התושבת צירפה לבקשתה את חשבונות המים והחשמל של הנכס. התושבת קיבלה תשובה ממחלקת הגביה כי החשבונות מעידים על צריכות גבוהות יותר משנקבע בנוהל ועל כן אינה זכאית להנחה. המתלוננת פנתה לממונה לבדיקת הנושא בטענה כי השיפוץ נעשה בחדשי הקיץ ולכן העובדים הדליקו מזגנים. הממונה השיבה לפונה כי תלונתה אינה מוצדקת, הממונה בדקה את בקשתה מול הקריטריונים הקיימים. בעת כתיבת הקריטריונים שקלה העירייה מגוון שיקולים וביניהם, לפני משורת הדין, אפשרה צריכה מקסימלית שתאפשר שיפוץ ועדיין תחשב כצריכה סבירה. הקריטריונים החרגים נקבעו לאחר העלאת הנושא על ידי הממונה ואושרו על ידי מועצת העיר. על כן, הפנייה אינה מוצדקת ואין אפשרות לאשר את הפטור על נכס ריק.

ד. תלונה בנושא נתיב אופניים לא בטיחותי - הגיעה תלונה אל הממונה כי קיים שביל אופניים בשכונה בעיר שאינו מוסדר ומוגן ולפיכך אינו בטיחותי. פסי ההאטה הסלולים בכביש אינם ממשיכים לשביל האופניים וכתוצאה מכך המכוניות עולות על שביל האופניים בכדי לעקוף את פסי ההאטה. כתוצאה ממצב זה רוכבי האופניים נמצאים בסכנה.

הממונה פנתה אל מהנדס הכבישים וכן יצאה לסיור בשטח עם ראש העיר שהינו יו"ר ועדת תיאום תנועה בעירייה. בסיור נמצא כי אכן לא בוצעה הפרדה כפי שקיימת בתכניות והמצב מהווה סכנה בטיחותית, ראש העיר הנחה כי תתבצע הפרדה פיזית באמצעות אבני שפה כפי שתוכנן וזה יתבצע באופן מידי. כמו כן הוחלט להעביר לועדת תיאום תנועה את נושא הסדרי התנועה ברחוב זה, הפיכתו לחד סטרי למען בטיחות התושבים ולאפשר חניה לאורך צידו האחד של הרחוב.

ה. תלונה בגין חסימה בדף הפייסבוק העירוני - תושב פנה בתלונה כי נחסם בדף הפייסבוק העירוני לטענתו מבלי שתהיה סיבה מוצדקת לכך. מבדיקת התלונה נראה כי המתלונן אכן נחסם מלהגיב בדף העירוני חצי שנה לפני פנייתו לממונה. הממונה בדקה את הנושא במסגרת התלונה וכן בכובעה כמבקרת העירייה נערכה ביקורת עומק בנושא.

בחודש יולי 2020 פרסם מבקר המדינה כללים והמלצות לדרך בה יש לנהל את דפי הפייסבוק העירוניים ברשויות המקומיות. עד למועד זה פעלו הרשויות בדרך שמצאו לנכון ולעתים באופן שבדיעבד, מבקר המדינה סבר כי לא היתה תקינה. אחת ההמלצות של המבקר היתה לנהל רישום המתעד את הסיבות שהביאו לחסימת משתמשים, עקב הפרת תקנון הדף המפורסם.

בעקבות דוח מבקר המדינה הונחו גם מתפעלי הדף העירוני בעירייה להסדיר את הנושא. מאז יש נוהל מסודר של התראה בגין הפרת כללי התקנון ותיעוד החסימות.

הממונה השיבה למתלונן כי בעת מועד חסימתו לא נדרשה העירייה לנהל רישום מסודר המתעד את הסיבות לחסימתו של אדם זה או אחר ולפיכך לא ניתן היה לדעת את הסיבות בגין הוא נחסם. עקב זאת הנחתה הממונה את דוברות העירייה להסיר את החסימה אך העירה לפונה כי יש להתנהל על פי אמות המידה הקבועות בתקנון ולהשתתף בשיח מכבד בדף.

בתלונה אחרת שהגיעה לממונה בגין חסימת תושב, הממונה בדקה את התלונה ומצאה כי החסימה היתה לאחר יולי 2020, החסימה תועדה והבדיקה הראתה שאכן התושב התבטא בצורה שאינה הולמת והפרה את תקנון הדף. הממונה השיבה לפונה כי תלונתו אינה מוצדקת ולא מצאה מקום להתערב בהחלטת דוברות העירייה.

1. תלונות בגין חיובים על שיפוצי חזיתות שנעשו על ידי העירייה - לממונה הגיעו תלונות

של מס' בעלי עסקים, בשלושה מתחמים שונים, אשר טענו כי קיבלו חיוב מהעירייה בגין שיפוץ חזיתות במתחם העסקים בו הם עובדים, שיפוץ שהתבצע בסוף שנת 2107 ותחילת שנת 2018. לטענתם, בוצע חיוב ביתר עקב חישוב שגוי של שיעור השתתפותם בהוצאה. כן טענו כי לא נתקבלה תמורה מלאה לכספם והתוצר שנתקבל היה באיכות ירודה.

נוכח התלונות הממונה ביצעה בדיקה יחד עם מהנדס מומחה במתחמים השונים. נמצא כי לא היה תיעוד מספק לכלל הפרוייקטים, נמצאו ליקויים מהותיים בביצוע העבודות ודרך חישוב החיוב לתושבים בחלק מהמקרים היתה שגויה.

נמצא כי הבעלים חויבו רק בחלק קטן מהעבודות בפרוייקט. בפרוייקט רחוב הנשיא, תוכננו בתקציב חיובי בעלים בסך אלפי ₪, אך בפועל חויבו רק 151 אלפי ₪. יש לציין, כי ברוב הנשיא שיפוץ החזיתות בוצע יחד עם עבודות נוספות שאינן קשורות לבעלים כגון עבודות בכיכר העצמאות, שיפוץ מדרכות וכדומה.

עוד נמצא, כי במתחם פשוש ובמתחם הנרייטה סאלד, הבעלים חויבו על פי חישוב מטרים של חזית הנכס בבעלותם.

הממונה בדקה את אופן קביעת הסכומים שעל הבעלים לשלם בפרוייקטים השונים. במתחם הנרייטה סאלד, נמצא כי החיוב נעשה עפ"י גודל החזית. נמצא כי גודל החזית בגינו חוייבו בעלי העסקים לא תאם את גודל החזית בפועל. הממונה בדקה שלוש תלונות במתחם זה בכל המקרים שנבדקו, בעלי הנכסים חויבו על מטרים עודפים, ושניים מהם חויבו על גודל חזית, הגדול פי 3-5 מגודל חזית הנכס בפועל. הממונה הנחתה לתקן את החיובים. במקביל דרשה הממונה לערוך בדיקה של כלל החנויות במתחם זה ובמתחם פשוש ולעדכן את החיובים בהתאם.

במתחם רחוב הנשיא, מצאה הממונה כי נערכו עבודות בסכומים גדולים והרבה מעבר למה שחוייבו הבעלים, על כן לא מצאה הממונה מקום לתיקון החיוב.

בנוסף, העירה הממונה לעירייה על דרך ניהול הפרוייקט וחוסר הפיקוח שתוצאותיו נראים בשטח, הממונה המליצה לעירייה לנסח נוהל במקרה של החלטה על שיפוץ חזיתות, ולדאוג לחיוב הבעלים.

סיכום

"נציבות תלונות הציבור היא מתנה במיוחד ל'אדם הקטן' חסר האונים, הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי המינהל הציבורי (ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971)".

מטרתה של הממונה על תלונות הציבור היא לסייע לפונים אליה, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. הדוח סקר, באמצעות תיאורי תלונות נבחרות והבירור שנעשה לגביהן, 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 2020 137 פניות אשר 76 מהן נמצאו מוצדקות.

שיעור התלונות המוצדקות אשר פוחת משנה אחת למשניה, 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 לראש העיר, 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.

בכבוד רב,



עינב פרץ, רו"ח

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור

נספח

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

הגדרות

1. בחוק זה -

"ממונה על תלונות הציבור" - מי שממונה 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 תפקידו 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. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

- *.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 70א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוון, 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.
- 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.
- *.6 דרך הגשת התלונה
- (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:
- *.7 (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 כדון;
- (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.* דרכי בירור תלונה
- (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) 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.
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.
- 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 ויצין את הנימוקים לכך.
- 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 שננקטו 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 זולת 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, לנילון ולממונה עליו.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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
תחילה
הוראות מעבר

*.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

