



**עפולה**  
סיפור הצלחה יזרעאלי

# דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת  
**2023**

## דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023 בעיריית עפולה

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש העיר ולמליאת המועצה את הדוח השנתי לשנת 2023 של היחידה לתלונות הציבור הפועלת בתוך משרד מבקר העירייה. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות.

הדוח מתייחס לתלונות שהוגשו ליחידת הממונה על תלונות הציבור בעירייה בשנת 2023 בלבד והן טופלו על ידה. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה. לעיונכם.

### הגורמים הפונים:

תלונות הציבור מגיעות ליחידה לתלונות הציבור בעירייה במספר ערוצים. בשנת 2023 התפלגו הפניות אל היחידה באופן הבא:

הפונה	סך הפניות בשנת 2023	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2022	תלונות באחוזים	סך הפניות בשנת 2021
פניות תושבים	83	83.0%	165	91.2%	169
פניות ממבקר המדינה	16	16.0%	13	7.2%	4
פניות חברי מועצה	1	1.0%	3	1.7%	12
<b>סה"כ</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>	<b>185</b>

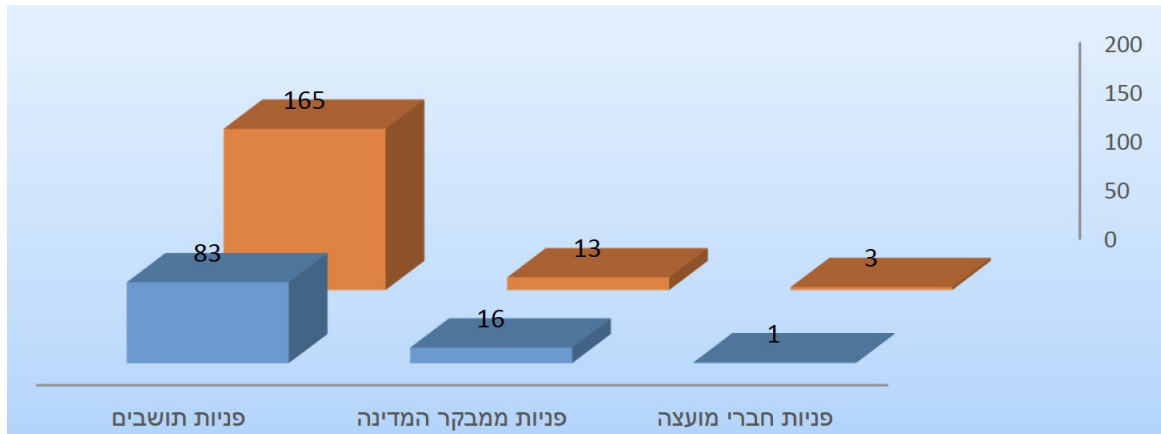
סך התלונות שהתקבלו בשנת 2023 משקף ירידה בשיעור של כ - 45 אחוזים במספר הפניות ביחס לסך הפניות בשנת 2022.

ניתן לראות כי בשנת 2023 שיעור של שמונים ושלושה אחוזים מכלל הפניות מגיע לטיפול הממונה על תלונות הציבור בעירייה ישירות מהתושבים ללא מתווכים כלשהם, שיעור המהווה קיטון ביחס לשנת 2022 בעוד ששיעור הפניות המגיע ממשרד מבקר המדינה אשר עמד על 7.2 אחוזים מכלל הפניות, גדל לשיעור של - 16 אחוזים, שמוסברים יותר בירידה האבסולוטית בסך הפניות ופחות בשל הגידול האבסולוטי בסך הפניות שהגיעו דרך מבקר המדינה - גידול של שלוש תלונות בלבד.

כפי המוצג בטבלה, כבכל שנה, עיקר הפניות מגיע באופן בלתי אמצעי ובפנייה ישירה של הציבור ליחידה. השוואת נתוני היקף הפניות ופילוח הגורמים הפונים בשנת 2023 ביחס לשנת 2022 מעלה כי סך התלונות שהתקבלו ישירות מתושבים בשנת 2023 ביחס לשנת 2022 ירד בכמעט חמישים אחוזים ושיעור היחסי הוא ירד 91.2 אחוזים מכלל הפניות ל - 83 אחוזים מכלל הפניות.

על רקע הקיטון המשמעותי בסך הפניות מכל הגורמים, סך הפניות מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן - הנציבות) גדל כאמור ביחס לכל הגורמים האחרים ובעתיד צפוי שהוא יגדל אף יותר, זאת בשל מדיניות משרד מבקר המדינה לפיה בירור התלונה צריך להיעשות בגוף כלפיו מופנית התלונה בשעה שהנציבות עוקבת אחר הטיפול בה.

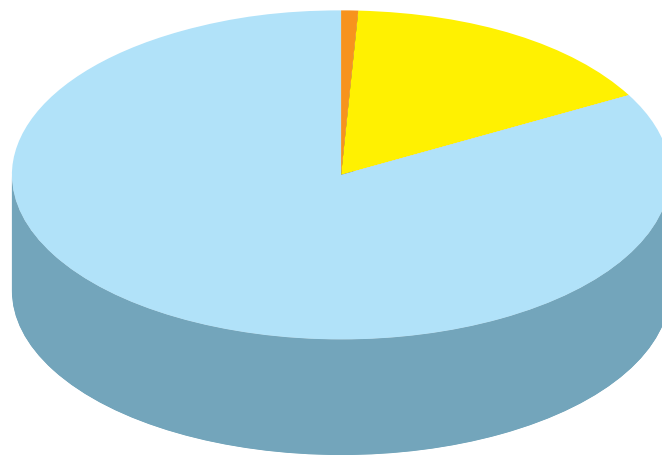
ניתן אם כן לומר כי חל קיטון משמעותי בסך הפניות בשנת 2022 אולם יחד עם זאת, דרך הפנייה הישירה למשרד הממונה על תלונות הציבור בעירייה נותר המשמעותי מבין כל דרכי הפנייה האחרות.



2023 בשנת 2022 סך הפניות בשנת 2023

לסיכום, כשמונים ושלושה אחוזים מכלל התלונות בשנת 2023 הגיעו באופן ישיר מהציבור והם משקפים ירידה משמעותית בסך המוחלט של התלונות המגיעות ישירות ממנו, יחד עם ירידה מסוימת בשיעורן היחסי ביחס לכלל הפניות.

**התפלגות התלונות באחוזים לפי הגורם הפונה**



83% פניות תושבים 16% פניות ממבקר המדינה 1% פניות חברי המועצה

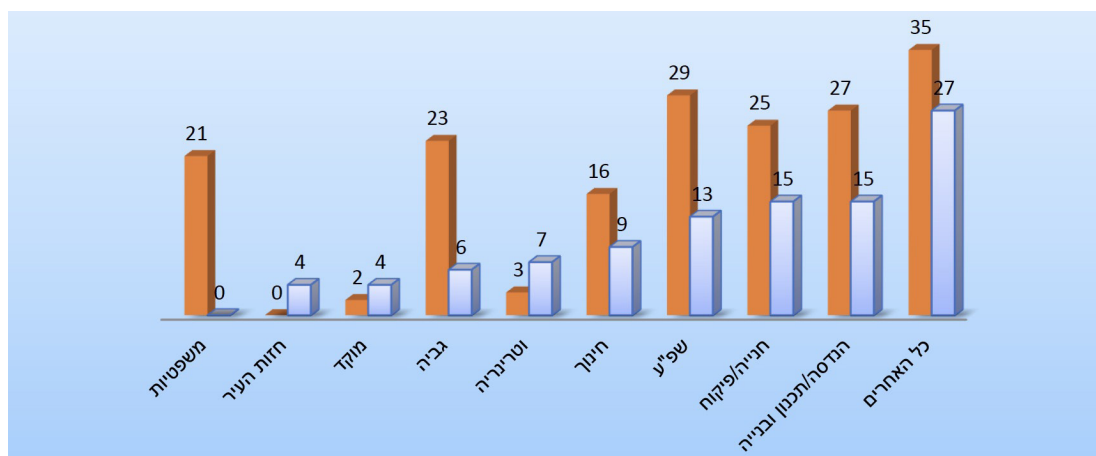
**התפלגות התלונות ע"פ מחלקה מטפלת:**

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

מחלקה	סה"כ תלונות ב 2023	תלונות באחוזים	סה"כ תלונות ב 2022	תלונות באחוזים
הנדסה/תכנון ובנייה	15	15.0%	27	14.9%
חנייה/פיקוח	15	15.0%	25	13.8%
שפ"ע	13	13.0%	29	16.0%
חינוך	9	9.0%	16	8.8%
וטרינריה	7	7.0%	3	1.7%
גביה	6	6.0%	23	12.7%
מוקד	4	4.0%	2	1.1%
חזות העיר	4	4.0%	0	0.0%
משפטיות	2	2.0%	21	11.6%
רווחה	2	2.0%	3	1.7%
חרום ובטחון	2	2.0%	0	0.0%
חשמל	1	1.0%	3	1.7%
דוברות ופרסום	1	1.0%	4	2.2%
חכ"ל	0	0.0%	5	2.8%
אחרים	19	19.0%	20	11.0%
<b>סה"כ</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

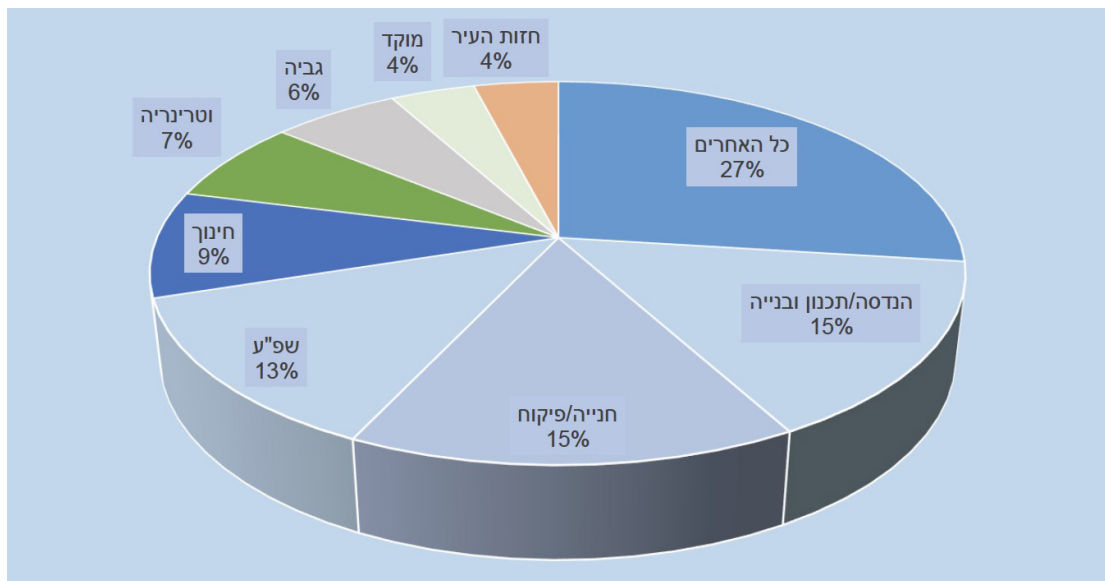
התפלגות תלונות הציבור בנושאים שבתחום טיפולה של העירייה מראה כי בשנת 2023 מרבית התלונות הן בתחום הנדסה ותכנון ובנייה, חנייה ופיקוח, שפ"ע וחינוך והן באות בהלימה עם מידת האינטנסיביות של הציבור עם אותן יחידות. יחד עם זאת בכל היחידות משתקפת ירידה ניכרת ר בסך הפניות ביחס לשנת 2022.

**שינוי בסך התלונות בשנת 2023 ביחס לשנת 2022**



■ סך התלונות בשנת 2022 ■ סך התלונות בשנת 2023

**התפלגות התלונות באחוזים לפי נושא הטיפול והמחלקה המטפלת הינה כדלקמן:**

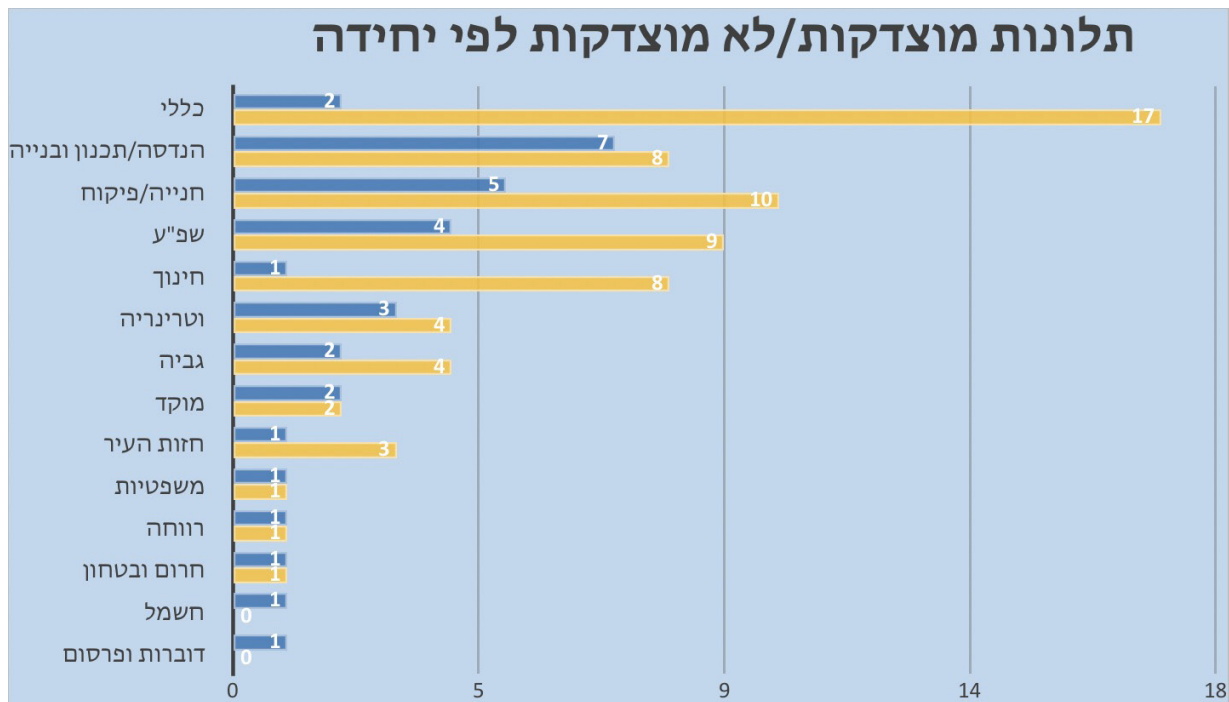


**התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:**

יחד עם בחינת סך התלונות שהתקבלו בחלוקה ליחידות, נכון יהיה לבדוק את שיעורן היחסי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2023.

מחלקה	מוצדקות	לא מוצדקות	סה"כ תלונות
הנדסה/תכנון ובנייה	7	8	15
חנייה/פיקוח	5	10	15
שפ"ע	4	9	13
חינוך	1	8	9
וטרינריה	3	4	7
גביה	2	4	6
מוקד	2	2	4
חזות העיר	1	3	4
כל האחרים	7	20	27
<b>סה"כ</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

תלונות מוצדקות/לא מוצדקות לפי יחידה:



■ לא מוצדקות ■ מוצדקות

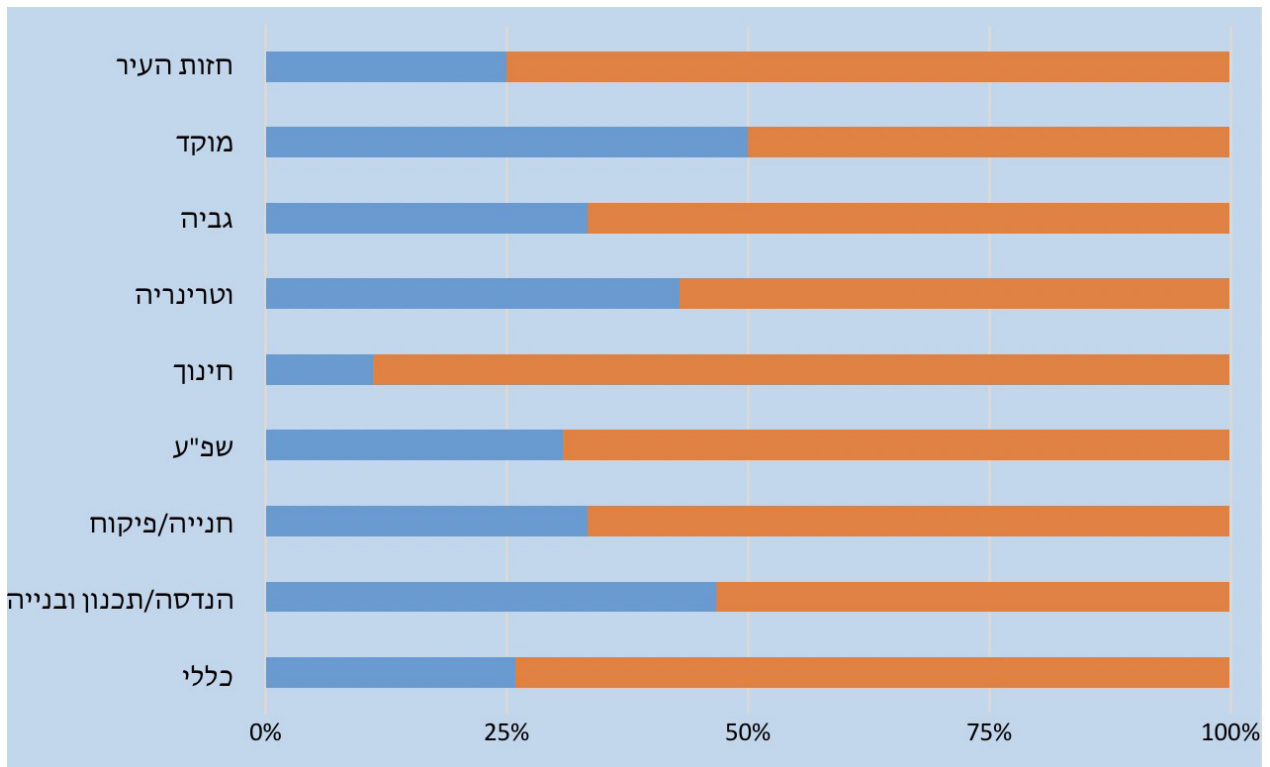
בחינה של התלונות המוצדקות לפי מחלקה מעלה כי סך התלונות המוצדקות עומד על 32 תלונות. לעומת זאת, נמצא כי 68 תלונות לא היו מוצדקות.

בחינת שיעורן באחוזים של התלונות המוצדקות בכל יחידה מעלה את התמונה הבאה:

מחלקה	תלונות מוצדקות	משקל יחסי של התלונות המוצדקות ביחידה
הנדסה/תכנון ובנייה	7	47%
חנייה/פיקוח	5	33%
שפ"ע	4	31%
חינוך	1	11%
וטרינריה	3	43%
גביה	2	33%
מוקד	2	50%
חזות העיר	1	25%
כל האחרים	7	26%
<b>סה"כ</b>	<b>32</b>	<b>32%</b>

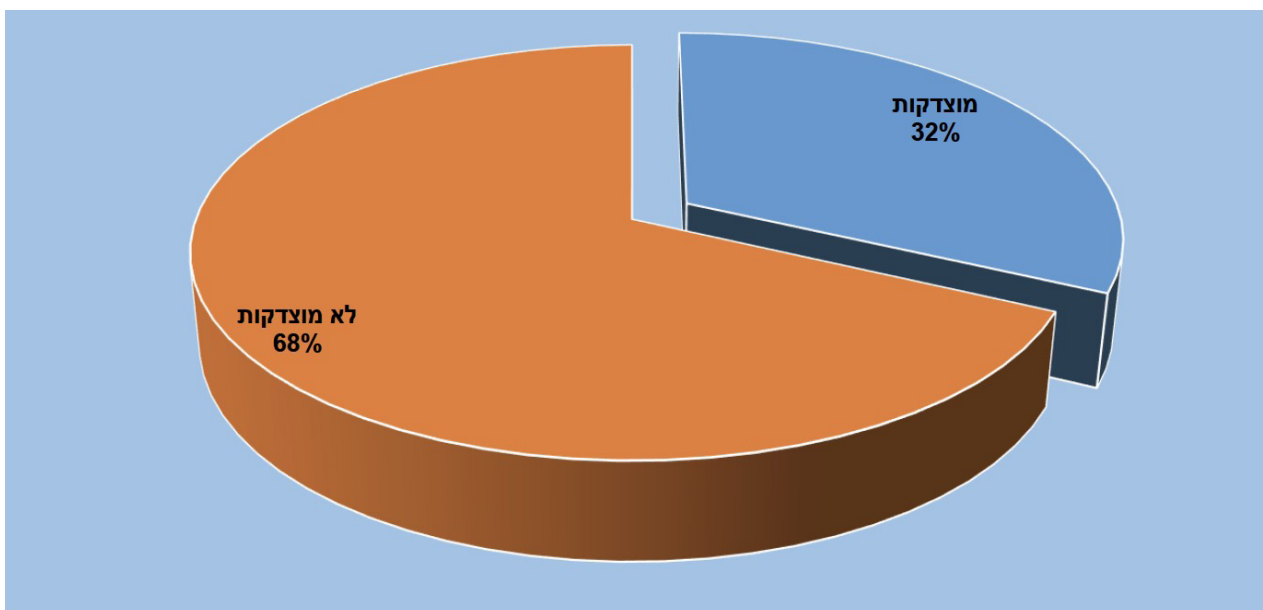
כאמור בטבלה שלעיל, שיעור התלונות המוצדקות בממוצע עומד על כשליש מהתלונות. לפתחנו מונח האתגר להוריד את שיעורי התלונות המוצדקות אף יותר.

**תלונות מוצדקות/לא מוצדקות לפי יחידה:**

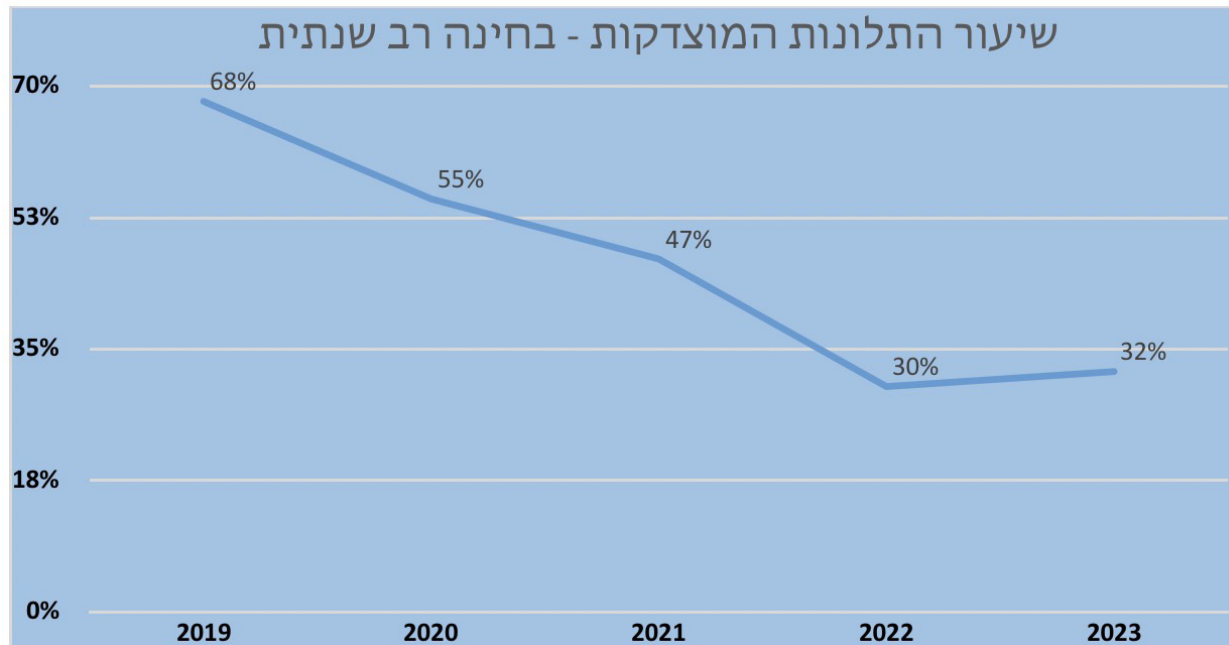


■ לא מוצדקות ■ מוצדקות

**התפלגות התלונות באחוזים**



לסיכום, שיעור התלונות המוצדקות עומד על 32 אחוזים והוא משקף עלייה קטנה ביחס לשנת 2022 (30 אחוזים), זאת לאחר מגמה רב שנתית מתמשכת של ירידה נתון זה - בשנת 2021 שיעור התלונות המוצדקות עמד על 47 אחוזים, בשנת 2020 היה שיעורו 55 אחוזים, בשנת 2019 עמד שיעור התלונות המוצדקות על 68 אחוזים ובשנת 2018 עמד שיעור התלונות המוצדקות על 77 אחוזים.



### דרך הטיפול בתלונות

הממונה על תלונות הציבור מברר ומטפל בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה (להבדיל מפנייה). דרכי הביורור 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 יכול הממונה לדרוש מהגורם הרלוונטי לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו אחרים. בדרך זו תורמת היחידה לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנזקקים לשירותי העירייה.

### סיכום:

מטרת היחידה לתלונות הציבור היא לסייע לפונים אליה, ובמיוחד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי הבירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה יעיר הממונה על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ויודא שהליקוי אכן תוקן.

הגידול בסך התלונות אשר הועברו לטיפול של היחידה בשנים האחרונות, 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.

אני מבקש 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 ומסייעת בהכנת דוחות תלונות הציבור.

ולסיום, תודה לראש העיר אשר מקבל בנפש חפצה את הערות היחידה ועוקב אחר תיקון הליקויים ככל שיש כאלה.

בכבוד רב

בני אליהו

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

## נספח

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

הגדרות	*1. בחוק זה -	<p>"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.</p>
חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	*2.	<p>(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 כדן 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.</p>
עצמאות הממונה במילוי תפקידו	*3.	<p>במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p>
חובת סודיות	*4.	<p>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.</p>

\* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

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 70א(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.\* תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן

דרך הגשת התלונה

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.

7.\* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

תלונות שאין לבררן

(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].

(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,

דרכי בירור תלונה

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 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.

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה. \*9 איסור הפרעה

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. \*10 הפסקת הבירור

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן: \*11 תוצאות הבירור

(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).

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו - \*12 סייגים להודעה

(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.

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

(א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה - \*14 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.* 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 דין 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 משמעתי.	
	(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה	
	בהליך משפטי או משמעתי.	
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.* השר ממונה על ביצוע חוק זה.	ביצוע
	19.* תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.	תחילה
	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).	הוראות מעבר

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה