



מועצה מקומית אלפי מנשה

הממונה על תלונות הציבור דוח שנתי 2021



מועצה מקומית אלפי מנשה

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

כ' אדר ב' תשפ"ב
23 מרץ 2022

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

מוגש ע"י: חני בריקמן
מבקרת וממונה על תלונות הציבור
מועצה מקומית אלפי מנשה



מועצה מקומית אלפי מנשה

כ' אדר ב' תשפ"ב
23 מרץ 2022

לכבוד
מר שי רוזנצוויג
ראש המועצה המקומית אלפי מנשה
חברי המועצה

מכובדי כולם

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבדת להגיש לכם בזאת את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021, בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008. לממונה על תלונות הציבור תפקיד חשוב בפיקוח על תקינות פעולות המועצה ובמתן שירות איכותי לתושבים. הדוח הנדון כולל סקירה אודות תפקיד הממונה בהתאם לחוק, וניתוח ותיאור של התלונות שנתקבלו במהלך התקופה הנידונה (הדוח כולל את התלונות שהתקבלו החל מ- 1.6.21, מועד כניסתה לתפקיד של הממונה על תלונות הציבור). ברצוני להודות לראש המועצה, למנהלים ולעובדים על שיתוף הפעולה הפורה, ועל הסיוע בבירור ומענה לתלונות.

בברכה,
חני בריקמן
מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

חני

העתקים:
גב' אודליה גוטל – מנכ"לית המועצה

מועצה מקומית אלפי מנשה



תוכן העניינים

.....

5	1. מבוא
6	2. תהליך עבודה לטיפול בתלונות
9	3. נתונים על התלונות
11	4. טיפול רוחבי בתלונה מוצדקת
	נספח א': הבסיס החוקי לעבודת הממונה חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות	
12	הציבור), תשס"ח-2008



מועצה מקומית אלפי מנשה

1. מבוא

1.1.1. רקע

ההנחיות הינן בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008. **מינוי ממונה על תלונות הציבור**: החוק מחייב את מועצת הרשות המקומית למנות את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. הרשות רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.

בישיבת מועצה מס' 34 מיום 26.5.21, מונתה "מבקרית המועצה וממונה על תלונות הציבור" (להלן: **הממונה**).

דוח שנתי: בהתאם לחוק, 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.

לאור הנחיה זו, נערך דוח זה ע"י הממונה, ומתייחס לתלונות ציבור שנשלחו לממונה החל ממועד כניסתה לתפקיד ביום 1.6.21 ועד ליום 31.12.21. בתקופה זו התקבלו וטופלו ע"י הממונה 10 תלונות.

1.2. עיקרי החוק

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות: עצמאות הממונה ואי תלות, דרך הגשת התלונה, דרכי ברור התלונה, פירוט סמכויות הממונה ואחריותו בפני מועצת הרשות בלבד ועוד. להלן עיקרי החוק (ראה פירוט מלא בנספח א'):

עצמאות הממונה במילוי תפקידו: הממונה יהיה עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידו, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

חובת סודיות: הממונה חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או לשם תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש עפ"י כל דין (על כן דוח זה אינו מכיל מידע מפורט ופרטי זיהוי ביחס לתלונות שהוגשו).

הגשת תלונה: כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה: על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר.

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 אירעה, וכל פרט אחר המסייע לברור התלונה.



מועצה מקומית אלפי מנשה

תלונות שאין לברר: החוק מפרט תלונות שאין לברר, כגון: תלונה בעניין העומד / הוכרע בבימ"ש או בבית דין; תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית; תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית; תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדיון); תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור. החוק מסייג ואומר שיהיה בירור בתלונות אלה, במידה ומצא הממונה: כי מדובר בתלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה היה אפשר להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור או שמדובר בתלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה ממועד התלונה.

הוגשה תלונה, שבהתאם לחוק אין לברר אותה, יודיע הממונה למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה בצירוף הנימוקים לכך.

דרכי בירור התלונה: הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הפסקת בירור: הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה, אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו, אז יודיע הממונה בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור, ויציין את הנימוקים לכך.

חומר שאינו ראיה: דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

תוצאות הבירור: מצא הממונה בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה: ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות או מועצת הרשות, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

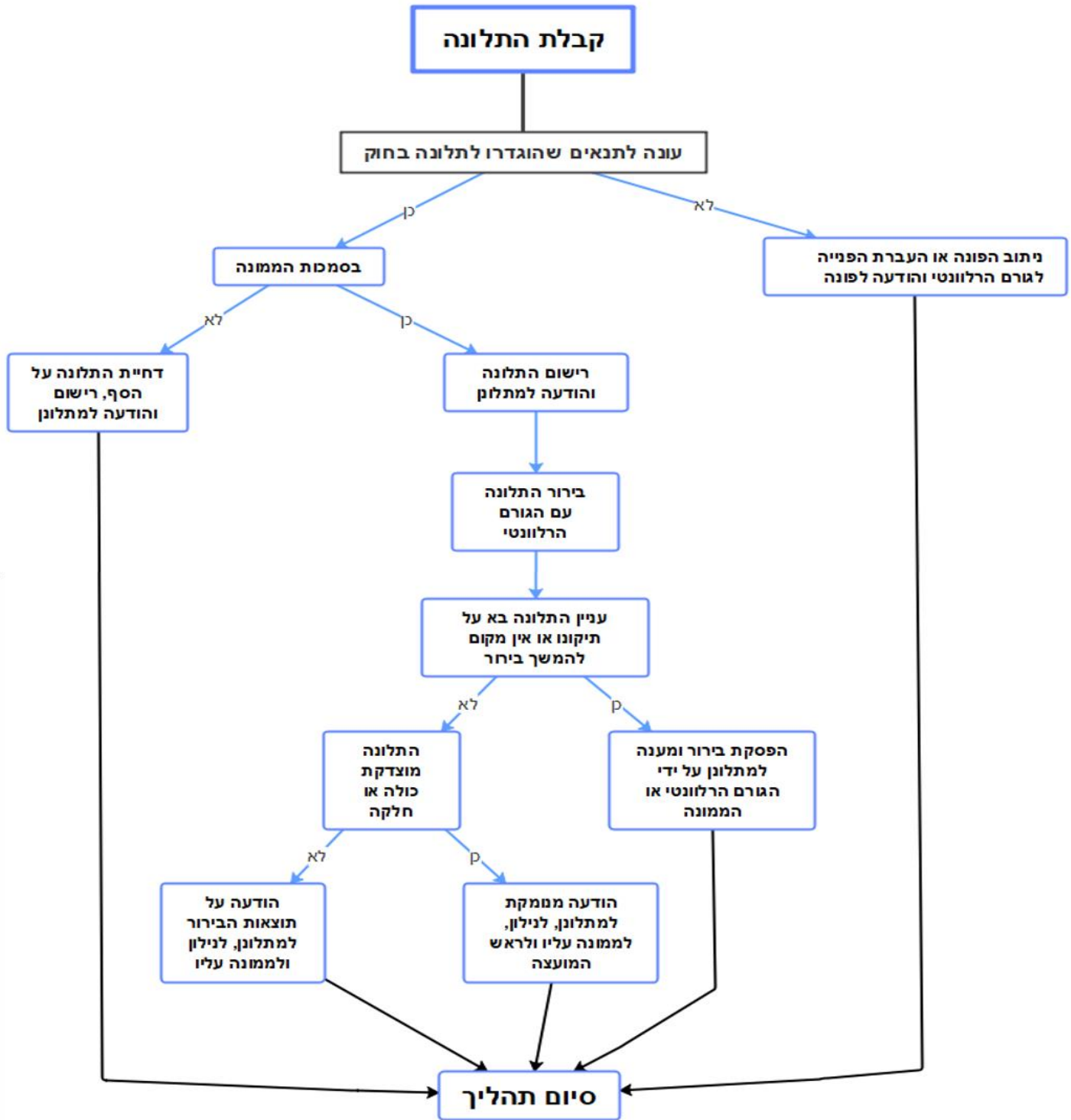
מצא הממונה כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

2. תהליך עבודה לטיפול בתלונות



מועצה מקומית אלפי מנשה

2.1. תרשים זרימה – הליך הטיפול בתלונות הציבור





מועצה מקומית אלפי מנשה

2.2. תהליך הטיפול בתלונה :

בירור התלונה ע"י הממונה מתבצע בד"כ רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפניה אל הגורם המקצועי האמון על הנושא, ולדעתו הוא לא נענה באופן משביע רצון. לצורך בירור התלונות, הממונה פונה בד"כ לגורם המקצועי במועצה לקבלת התייחסותו לתלונה, סוקרת חוקים, נהלים ומסמכים נוספים שיכולים לבסס את המענה לתלונה, מקיימת שיח עם המתלונן ותושבים רלוונטיים, וכשיש צורך, הממונה אף יוצאת לסיור בשטח, על מנת לצפות בעצמה בליקוי על מנת לתת מענה מקצועי ואיכותי למתלוננים.

2.3. פניות הציבור לעומת תלונות הציבור :

פניות הציבור : פניות הציבור הינן לצורך טיפול בבעיה נקודתית של תושב על ידי פניה למוקד היישובי. המוקד העירוני הינו יחידת שליטה ובקרה יישובית המופקד על המענה לפניות תושבים, שעניינן קבלה ומסירה של מידע על פעולות ושירותים שמספקת הרשות המקומית, וכן דיווח על מפגעים ומטרדים בשטח המוניציפלי של הרשות.

תלונות הציבור : הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה והגופים המבוקרים, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. הממונה על תלונות הציבור מטפלת ככלל בפניות שהועברו תחילה לטיפול הגורמים המקצועיים במחלקות המועצה הרלוונטיות (למשל באמצעות המוקד), ולא טופלו, לדעת הפונה, באופן משביע רצון.

2.4. אמצעי הפניה לממונה :

- להלן פירוט אמצעי הפניה לממונה, כפי שמפורסם באתר המועצה :
- פניה מקוונת באמצעות הקישור המופיע באתר המועצה.
- דואר אלקטרוני
- טלפון
- פגישה אישית בתיאום מראש.

2.5. הקשר עם עבודת הביקורת :

ראוי להדגיש כי במסגרת הטיפול בתלונות הציבור, השאיפה היא להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, אלא להביא לתיקון ליקויים בראייה כוללת ומערכתית, המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור, כך שהטיפול בתלונות הציבור יהווה כלי ניהולי בשיפור השירות לציבור, ויהווה מכשיר רב השפעה הפועל לייעול המערכת.

במקרים בהם מחליטה המבקרת, בתפקידה כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, יישקל שילוב הנושא במסגרת תכנית העבודה השנתית של הביקורת.



מועצה מקומית אלפי מנשה

2.6. זמני תקן:

מאז כניסתה של הממונה על תלונות הציבור לתפקידה, הנהיגה הממונה זמני תקן (SLA) לטיפול בתלונות, המפורסמים גם באתר המועצה.
להלן זמני התקן להם התחייבה הממונה:

הטיפול בתלונה	לו"ז לטיפול בתלונה*
1. אישור קבלה ראשוני	תוך 3 ימים
2. עדכון ראשוני בנוגע לטיפול בתלונה	תוך שבועיים ממועד הגשת התלונה
3. עדכון על טיפול וסגירת התלונה	תוך חודשיים ממועד הגשת התלונה, ובכפוף למורכבות התלונה.
	* בפניות הדורשות טיפול מורכב לתקופה שמעבר לחודשיים, יינתן עדכון דו-שבועי למתלונן על התקדמות בטיפול בתלונה.

***הערה:** במסגרת המדיניות הנהוגה במועצה, אנו מחוייבים במתן שירות מהיר עד כמה שניתן.

סיכום: כל התלונות טופלו תוך עמידה בזמני התקן, והסתיים הטיפול בהן.

3. נתונים על התלונות

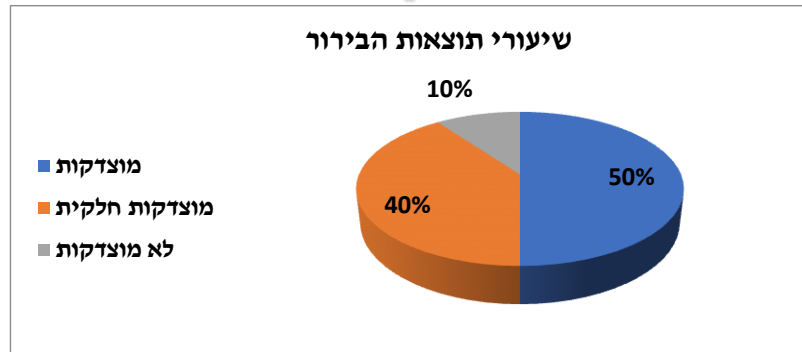
3.1. התפלגות לפי תוצאות בירור התלונות

להלן נתוני התפלגות התלונות לפי תוצאות בירורן:

שיעור	כמות	תוצאות בירור התלונות
50%	5	מוצדקות
40%	4	מוצדקות חלקית
10%	1	לא מוצדקות
100%	10	סה"כ



מועצה מקומית אלפי מנשה

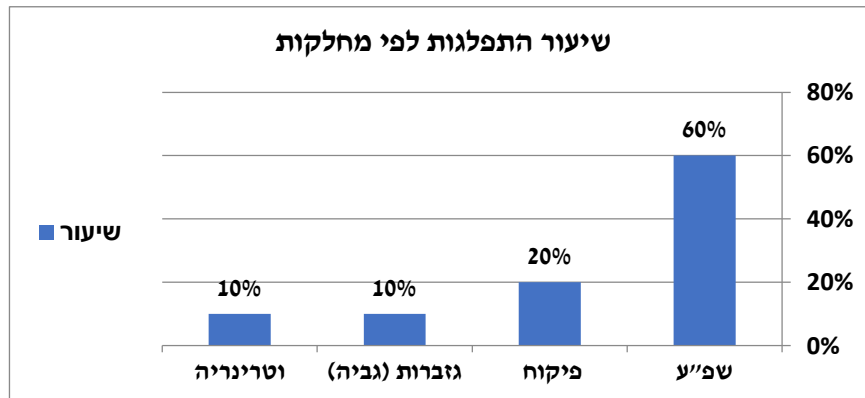


סיכום: 50% מהתלונות הינן מוצדקות, 50% מהתלונות מוצדקות חלקית / אינן מוצדקות.

3.2. התפלגות לפי מחלקות / נושאים

להלן נתוני התפלגות התלונות לפי מחלקות:

מחלקה	כמות	שיעור
שפייע	6	60%
פיקוח	2	20%
גזברות (גביה)	1	10%
וטרינריה	1	10%
סה"כ	10	100%



סיכום: כ- 80% מהתלונות הינן בתחומי טיפולה של מח' שפע ופיקוח. צוויין, כי כ- 50% מהתלונות בתחום טיפולן של מח' שפע והפיקוח נמצאו כמוצדקות, וכ- 40% מתלונות אלה נמצאו כמוצדקות חלקית. תלונה אחת, כאמור, נמצאה לא מוצדקת. התלונה שבתחום טיפולה של מח' גזברות נמצאה כמוצדקת, והתלונה שבתחום טיפולה של הווטרינריה נמצאה כמוצדקת חלקית.

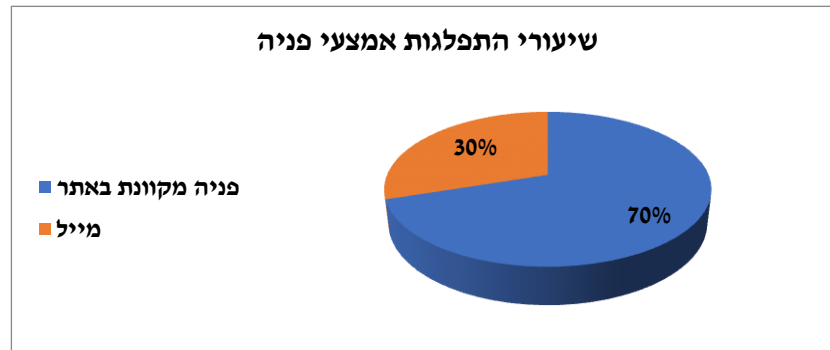
3.3. התפלגות אמצעי הפניה להגשת התלונות

להלן נתוני התפלגות התלונות לפי אמצעי הפניה:



מועצה מקומית אלפי מנשה

שיעור	כמות	אמצעי הפניה
70%	7	פניה מקוונת באתר
30%	3	מייל
100%	10	סה"כ



סיכום: כ-70% מהתלונות הגיעו באמצעות פניה מקוונת באתר. מאז כניסתה של הממונה לתפקיד, הביאה לפרסום של אמצעי הפניה לממונה על תלונות הציבור באתר המועצה וברשתות החברתיות.

4. טיפול רוחבי בתלונה מוצדקת

4.1. פירוט התלונה

תושב הישוב התלונן על אדם המחנה את הנגרר שלו ברחוב בו הוא גר, כאשר בעל הנגרר אינו גר בעצמו ברחוב, אלא משכיר את ביתו. לדברי התושב, הנגרר משמש כמחסן עצים ותופס חניה ציבורית. בנוסף, הנגרר עומד במקומו זמן רב, ובעל הנגרר אינו מוכן להזיזו.

4.2. פעולות שבוצעו בעקבות התלונה

הממונה בדקה ומצאה, כי חניית נגררים, ובכללה האכיפה בנושא, הינה בעיה רוחבית שקיימת זמן רב בישוב. למרות הניסיונות וההשקעה הרבים של מנכ"לית המועצה והגורמים המקצועיים בטיפול בנושא עד היום, הבעיה טרם באה אל פתרונה בפועל.

על מנת להניע את התהליך, זימנה הממונה, בשיתוף וביוזמת מנכ"לית המועצה, מס' פגישות שמטרתן לסייע במציאת פתרון לבעיה. בפגישות השתתפו: מנכ"לית המועצה, הפקחים, התובע העירוני, יועמ"שית המועצה והממונה, זאת במקביל להתייעצות עם יועץ תנועה. בפגישות נעשה מאמץ למציאת פתרונות לחניית נגררים ולבירור החוקים המתייחסים לאכיפה בנושא.

נכון למועד פרסום דוח זה, המועצה לקראת אישור דרכי פעולה בוועדת תמרור: ייעוד 2 מגרשי חניה לנגררים והצבת תמרורים האוסרים חניית נגררים כפי שיוחלט.



מועצה מקומית אלפי מנשה

נספח א': הבסיס החוקי לעבודת הממונה

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" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
- "השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידיו 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 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 תפקידו כמבקר.

הגשת תלונה



מועצה מקומית אלפי מנשה

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 170 א(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.

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 לבירור 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 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 ויציינ 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.



מועצה מקומית אלפי מנשה

(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 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.



מועצה מקומית אלפי מנשה

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 ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו 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 שלום 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).

מאיר שטרית
שר הפנים
דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

אהוד אולמרט
ראש הממשלה
שמעון פרס
נשיא המדינה