



**עיריית כפר קאסם**

**מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור**

**דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023**

**1 בינואר 2024**

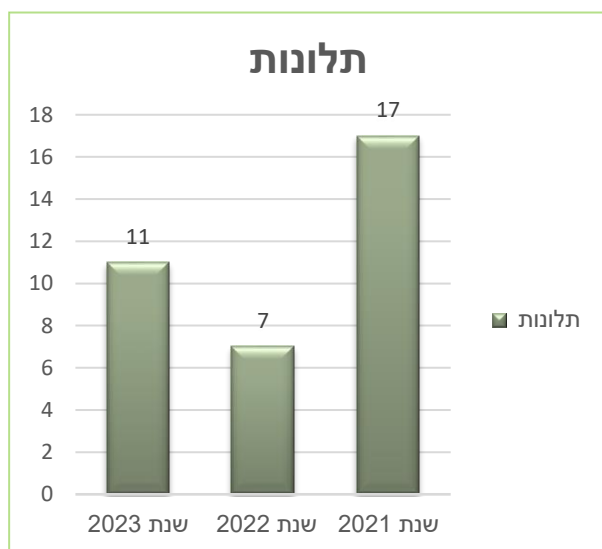
## פתח דבר

מוגש בזאת דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023 כמתחייב על פי הוראת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008. כדי להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות, ובין היתר, כדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה בסעיף 15 לחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי כל שנה; דין וחשבון יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

הדוח מסכם את פעולות הממונה על תלונות הציבור, וכולל סקירת נתונים ומידע על תלונות מוצדקות, תלונות שאינן מוצדקות והטיפול בהן. הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה. ייחוד עבודתו היא בכך שהוא מאפשר למתלוננים להגיש תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות חוקתיות, כספיות וחברתיות, אלא גם נושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות כגון אי קבלת מענה על פניה. המבקר מייחס חשיבות רבה לטיב השירות שנותנת העירייה לתושבים ומשכך התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור.

### מספר הפניות לממונה ביחס לשנים קודמות

בשנת 2023 התקבלו בלשכת הממונה 23 פניות בכתב אשר 11 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה (1-12 פניות שאינן תלונות לפי הגדרה) לעומת 16 פניות בכתב אשר 7 מהן ענו להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה בשנת 2022. ניתן לראות עליה בתלונות מוצדקות של כ-57% משנת לעומת שנת 2022.



יצוין כי הנתונים כוללים תלונות שהגיעו גם מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה. כדי לתת מענה ראשוני לפניות הציבור הנוגעות לכלל השירותים אותם מספקת העירייה, קיים מוקד עירוני שמספרו \*3595. במוקד משתמשים בתוכנת CRM ייעודית. המטפל בפניות תושבים בעניין מפגעים ומטרדים הדורשים בדרך כלל טיפול מיד. תפקידו הבסיסי של המוקד העירוני הם:

קבלת הודעות התושבים, רישומן והעברתן לטיפול המחלקה הרלוונטית; מעקב ובקרה בנושא תיקון המפגע; ריכוז נתונים סטטיסטיים כבסיס מידע על תקלות ועל מפגעים חוזרים.



### על מה ניתן להגיש תלונה?

המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.



### מי רשאי להגיש את התלונה?

כל אדם. בעצמו או על ידי מיופה כח.



### תלונות אשר לא ניתן לבררן:

לא יהיה ברור בתלונות אלה:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או שבית משפט או הכריע בו.
2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
4. תלונה של עובד עירייה בעניין הנוגע לשירותו כעובד.



### על מי ניתן להגיש תלונה?

על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

## דרך הגשת התלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה בכמה דרכים :



מסירה  
בלשכת  
הממונה



בפקס



בדואר  
רגיל



בדואר  
אלקטרוני



בטופס באתר  
העירייה

### מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה ?

המבקר יבדוק תלונה שהוגשה בכתב או בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, נחתמה על ידו וצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר נוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל.

כל פניה שמגיעה עוברת תהליך של סיווג. המבקר מחליט לגביה האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם להוראות החוק. כיוון שישנן פניות שראוי שתהיינה מטופלות על ידי מחלקת פניות הציבור של העירייה, ישנה הבחנה בין לבין תלונות המטופלות במסגרת הממונה על תלונות הציבור.

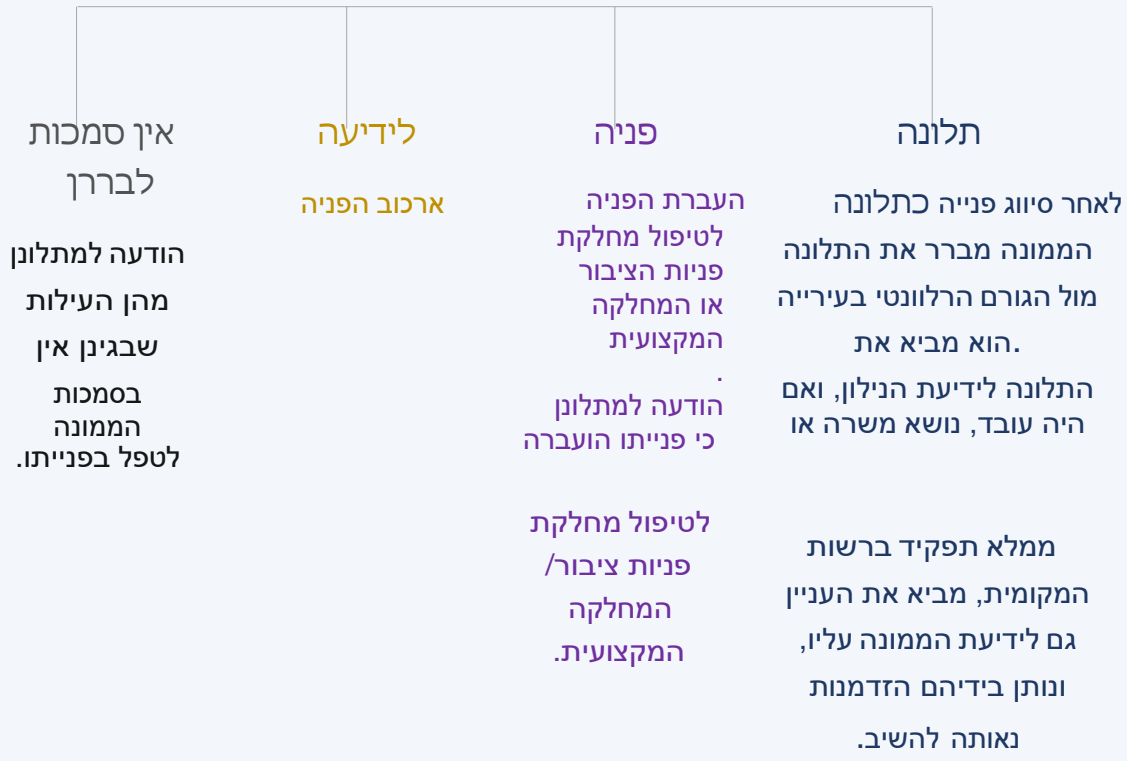
כמו כן, ישנן פניות המגיעות לממונה והוא אינו רשאי לבררן וישנן פניות שהמבקר רק מכותב בהן לידיעה בלבד. יצוין בנוסף כי מדי שנה מקבל הממונה תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממשדד מבקר המדינה הנספרות במניין התלונות.

<p>תלונה שעומדת בקריטריון שהגדיר החוק והממונה החליט לבררה או תלונה שהועברה לממונה מנציב תלונות הציבור במבקר המדינה.</p>	<p>תלונה</p>
<p>תלונה שיש לטפלה במסגרת המחלקה לפניות ציבור ו/או המחלקה המקצועית.</p>	<p>פניה</p>
<p>פניה שהממונה מכותב בה לידיעה בלבד.</p>	<p>לידיעה</p>
<p>נושא העומד בבית משפט/ פניה לתאגידים שאינם בסמכות העירייה/ החלטת התובע העירוני.</p>	<p>אין סמכות לבררן</p>

## תרשים הליך בירור תלונה



### קבלת פניה סיוג הפניה



הממונה רשאי לדרוש כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שתקבע על ידו. לעתים במידת הצורך, במסגרת בירור התלונה, נפגש הממונה עם המתלונן, הנילון או כל אדם אחר הרלוונטי לנושא התלונה.

#### תוצאות בירור התלונה

הממונה יסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה; וימסור הודעה בכתב למתלונן.

הממונה יכריע האם התלונה 'מוצדקת' או 'אינה מוצדקת'.

## נתונים על תלונות

### נתונים על תלונות לשנת 2023

בשנת 2023 התקבלו במשרד המבקר 23 פניות בכתב. מתוכן 11 פניות ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל'תלונה' לרבות 1 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה; כמו כן, התקבלו בלשכת הממונה פניות טלפוניות שאינן נספרות כחלק מהנתונים הכלליים. 10 הוגדרו כ'פניה' והועברו לטיפול ההנהלה בפניות ציבור או לטיפול המחלקה המקצועית; או שבזמן בירור הפניה הפונה קיבל מענה מהעירייה ולכן הסתיים הבירור. ופניה אחת הוגדרה כ'תלונות שאין סמכות לברר' ו-1 פניות לידיעה בלבד.



מתוך 11 התלונות שנמצאו מתאימות לבירור הממונה על תלונות הציבור, 11 תלונות נמצאו כימוצדקות (100%), ישנה עליה באחוז התלונות המוצדקות מהשנה שעברה.

יצוין כי לעיתים על אף שלא הוכרע לגבי תלונה מסוימת כי היא 'מוצדקת' – היא בכל זאת משקפת ליקוי מסוים. העובדה כי תושבי העיר נדרשו לפנות לממונה כדי לקבל מענה לתלונותיהם מעידה לעתים על כך שהשירות שקיבלו התושבים טרם פנייתם לממונה על תלונות הציבור, לא היה מיטבי.



המחלקה העירונית פעלה:

- 1- בניגוד לחוק
- 2- בניגוד לנוהלי העירייה או להסכם עירוני
- 3- בלי סמכות חוקית
- 4- בניגוד למינהל התקין
- 5- קיבלה החלטה בנוקשות יתרה
- 6- קיבלה החלטה באי צדק
- 7- בולט התלונה נדחתה תחילה על ידי המחלקה, ונענתה רק לאחר התערבות הממונה.

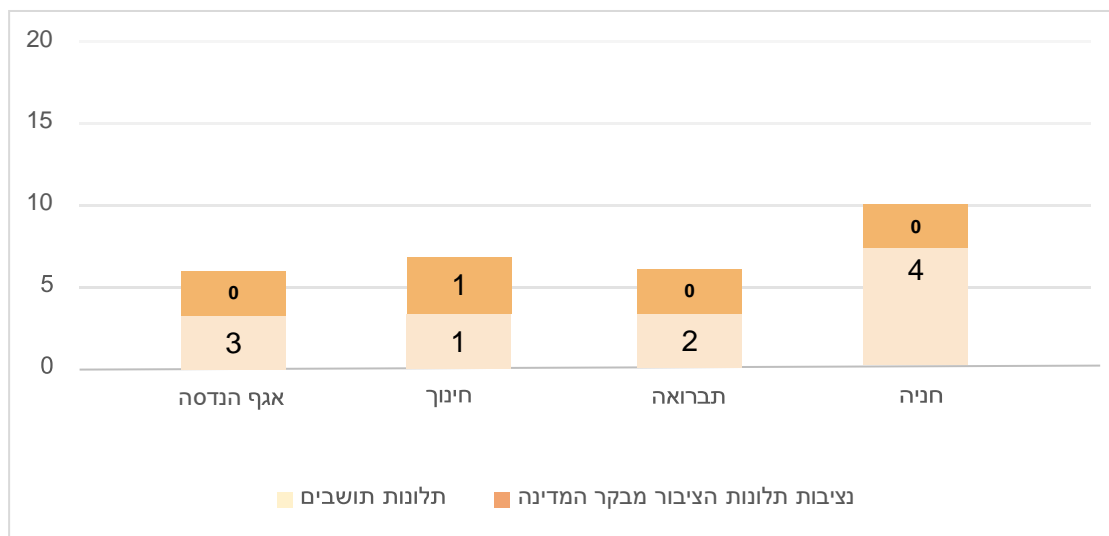
#### **פניה מוצדקת לדוגמא:**

#### **הנדון: תלונה בנושא מפגע בכביש ופיצוי עבור נזק ברכב מסיבת בורות באמצע הכביש**

תלונה שהגיעה מתושבת העיר ישירות לממונה על תלונות הציבור. הפונה התלוננה בשל נזק ברכבו ממפגע בכביש בורות באמצע הכביש כתוצאה מכך נגרם נזק לרכב. היא מבקשת תיקון הבורות בכביש הראשי ליד ביתה.

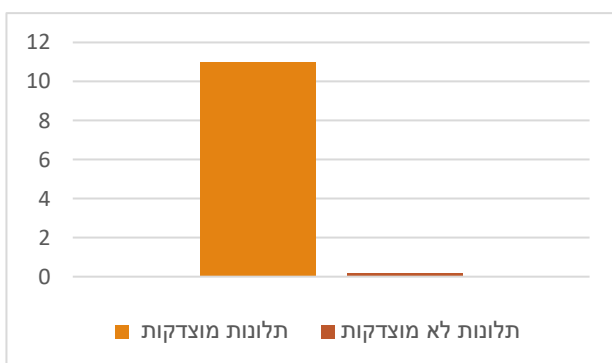
**הטיפול:** הממונה טיפל בפניה, שלח מכתב אל היועץ משפטי של העירייה ומחלקת הנדסה, אחרי בדיקה מעמיקה מהמחלקות הרלוונטיות, התלונה נמצאת מוצדקת וכל הבורות בכביש תוקנו.

## נתונים על תלונות על פי אגפים



4 מהתלונות בשנת 2023 היו בנושאים הנוגעים לאגף חניה, שתי תלונות מתייחסות לאגף חינוך (מהם תלונה אחת התקבלה ממשרד מבקר המדינה), 3 תלונות מתייחסות לאגף ההנדסה, שתי תלונות מתייחסות לאגף תברואה.

## תלונות מוצדקות



מתוך 11 התלונות שהתקבלו, 11 התלונות נמצאו כ'מוצדקות' (100%) (תלונה אחת התקבלה מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה).

מתוך 11 התלונות המוצדקות, באגף הנדסה נמצאו 3 תלונות מוצדקות ובאגף החניה נמצאו 4 תלונות מוצדקות באגף תברואה נמצאו 2 תלונות מוצדקות ובאגף החינוך נמצאו 2 תלונות מוצדקות.

## זמני תגובות שהתקבלו מאגפים / מחלקות

נכון לתאריך 25.12.2023, הטיפול בכל הפניות לשנה זו סגורות למעט שתי תלונות עדיין בטיפול. אמנה לאיכות השירות מגדירה את המחויבות הכוללת של הרשות המקומית לשמירה על רמת שירות גבוהה בהתאם לצורכי התושבים, לרבות פרק הזמן הנדרש לטיפול בפניות במפגעים על פי סוג הפנייה ודחיפותה.

לאור הנתונים הנ"ל ניתן לקבוע כי מחלקות העירייה עומדות בזמני תגובה סבירים ופועלות לייעול זמני המענה בפניות.

### אגף הנדסה



אחת התלונות בשנת 2023 היו בנושאים הנוגעים לאגף ההנדסה, כאשר

התלונה שנגעה לאגף ההנדסה עסקה במפגע בטיחותי בכבישים בעיר, בורות ושלוליות באמצע הכביש, התלונה הועברה לאגף ולחברה הכלכלית שמתחזקת את אזור לב הארץ וגם להתייחסות השירות המשפטי.

### אגף חינוך



משרד החינוך

תלונה הייתה בנושא הנוגע לאגף הגביה בנושא חינוך, ותלונה שהתקבלה

ממשרד מבקר המדינה.

#### תלונה מוצדקת:

##### הנדון: תלונה בנושא הסעת תלמידים חינוך מיוחד

הגב' יס. בדיר רא פנתה בשם בתה תא, והלינה על מספר נושאים הנוגעים להסעה של בתה לבית הספר, ובהם - איחורים באיסוף של ההסעה בבוקר, רכב הסעות לא בטיחותי ולא נקי, מספר מוסעים גדול ברכב כשחלקם עם בעיות התנהגות, תחלופה גבוהה של נהגים ומלווים והיעדר הקפדה על נהלי בטיחות ברכב.

##### הטיפול: הממונה טיפל בתלונה:

- הרכב הוחלף לרכב חדש, תקין ובטיחותי עם נהג יחיד בעל ותק בתחום.
- ניתנה הנחיה לריענון נהלי הבטיחות למלוות ההסעה בדגש על חגירת הילדים בחגורות בטיחות.
- בעניין האיחורים העניין הוסדר ותואם מול ההורים והמלווה לפי כללים ברורים לנהג ולהורים.
- רכז הסעות התבקש לערוך ביקורת שטח ולוודא שהדברים מתבצעים בצורה חוקית ובטיחותית ולדווח על כך למנהל אגף החינוך.

## אגף ביטחון ואכיפה

בשנת 2023 התקבלו 4 תלונות בנושאים הנוגעים לאגף ביטחון ואכיפה, 3 מהתלונות היו בנושאים שבאחריות מחלקת חניה, ותלונה בנושא שבאחריות מחלקת פיקוח העירוני .

מחלקת חניה: - נושאים



תלונות מחלקת חניה:

<u>נושא</u>	<u>תלונות</u>
מחסור בחניה	0
פניה למוקד שלא טופלה	0
גביית חובות	1
התנהלות פקח	0
דוח חניה	3
משלוח דואר	0
היעדר אכיפה	0

שיעור תלונות מוצדקות אגף

ביטחון והאכיפה:

בשנת 2023 תלונה אחת בטיפול מתוך 4 התלונות שטופלו נמצאו כתלונות מוצדקות .

**תלונה מוצדקת:**

תלונה שהגיעה מתושבת שקבלה דוח חניה, המתלוננת על אי מענה מצד המחלקה, היא מבקשת ביטול דוח חניה והנושא לא טופל .

הטיפול: התלונה הועברה למחלקה, ומשום שסמכות התובע העירוני פגה וטרם חודשה, נושא הבקשות לביטול דוחות חניה בהקפאה עד לחידוש סמכותו של התובע העירוני המטפל בביטולים ותביעות .

מספר	תאריך התלונה	שם מתלונן	כתובת מתלונן	טלפון מתלונן	אופן הגשת התלונה	נושא התלונה	סוג הפניה	אגף/מחלקה	מוצדקת	טיפול ראשוני
1	10.04.2023	אנג פריד sun car	תל אביב יפו	03-6335950	מייל	הסבת דו"ח חניה דו"ח : 1625219	פניה	חניה	כן	בוצע הסבה - טופל
2	03.05.2023	אנג פריד sun car	תל אביב יפו	03-6335950	מייל	הסבת דו"ח חניה דו"ח : 1770411	פניה	חניה	כן	בוצע הסבה - טופל
3	03.04.2023	דור.דב.	ראש העין	---	מייל	קולות מואזין	פניה	הנהלה	לא	
4	03.05.2023	לו. עי.	כפר קאסם	---	מייל	כביש לא מוסדר – אווק	תלונה	הנדסה	כו	טופל
5	16.01.2023	יס. בדי ע"י נציב תלונות הציבור משרד מבקר המדינה	כפר קאסם	04-8649748	מייל	הסעת תלמיד חינוך מיוחד	תלונה	חינוך	כן	----

מספר	תאריך התלונה	שם מתלונן	כתובת מתלונן	טלפון מתלונן	אופן הגשת התלונה	נושא התלונה	סוג הפניה	אגף/מחלקה	מוצדקת	טיפול ראשוני
6	08.02.2023	מלי כהן חברת גלובל שיווק והפצת חומרי ניקוי בע"מ	כפר קאסם	054-6999761	מייל	ביטל קנס חניה קנה מס : 1729011	תלונה	חנייה	כן	בטיפול (אין תובע עירוני)
7	24.03.2023	עא. בד	כפר קאסם רח' בילאל 24	054-7659196	טופס תלונה באתר	איסוף אשפה	תלונה	תברואה	כן	טופל
8	25.01.2023	אלי. מלא	---	052-7244465	מייל	חנייה	פנייה	חניה	כן	הועבר לטיפול
9	13.04.2023	דו. כה	פתח תקוה	052-4004039	מייל	גמיל עאמר	פנייה	חניה	כן	טופל
10	22.05.2023	רו. זו.	---	----	מייל	ביטול דוח חנייה	תלונה	חניה	כן	טופל
11	28.05.2023	אסי. אגב	רח' אלחרם כפר קאסם	---	מייל	איסוף אשפה	פנייה	תברואה	כן	טופל

מספר	תאריך התלונה	שם מתלונן	כתובת מתלונן	טלפון מתלונן	אופן הגשת התלונה	נושא התלונה	סוג הפניה	אגף/מחלקה	מוצדקת	טיפול ראשוני
12	04.06.2023	הנ. סר	גן אלמנאר כפר קאסם	---	מייל	מזגן לכיתה	תלונה	חינוך	כן	טופלה
13	18.06.2023	פת. עא	כפר קאסם	0546764188	מייל	אשפה בשכונה	תלונה	תברואה	כן	טופל
14	06.07.2023	עמ. בד	בילאל 24	0547659196	טופס תלונה	איסוף אשפה	פנייה	תברואה	כן	טופל
15	13.07.2023	י.	אריה בן אליעזר 22 פתח תקווה	0506500568	טופס תלונה	דו"ח חנייה	תלונה	חניה	כן	טופל
16	25.08.2023	מו. עא.	כפר קאסם	0507600626	מייל	בור באמצע כביש ותשלום עבור נזק	פנייה	הנדסה	לא	טופל
17	28.08.2023	אי עי	עבד אלכרים קאסם 1	0507426936	טופס תלונה	מים זורמים בכביש	פנייה	תאגיד המים	כן	הועברה לאחראים

מספר	תאריך התלונה	שם מתלונן	כתובת מתלונן	טלפון מתלונן	אופן הגשת התלונה	נושא התלונה	סוג הפניה	אגף/מחלקה	מוצדקת	טיפול ראשוני
18	14.09.2023	ארי א.תובל סוכנו	בדרך החווה בא.ת.כפר קאסם	---	מייל	בור גדול מאוד באמצע הכביש	פנייה	הנדסה	כן	טופל
19	29.10.2023	אילש ליא	---	---	מייל	דחיית תשלום קנסות חנייה	פנייה	חניה	כן	הועברה לטיפול
20	1.11.2023	נתן מחברת עדן אריזות	הדקלים 9 לב הארץ – חברת עדן אריזות	0545340504	מייל	איסוף אשפה	פנייה	תברואה	כן	טופל
21	11.11.2023	שי הור	אלון מורה 383	0529464777	מייל	דו"ח חניה	תלונה	חניה	כן	טופל
22	3.12.2023	מוח. סר. מנהל בייס	רח' אלשוהדא	039370783	מייל	סכנת חיים ברח' אלשוהדא 73 –	תלונה	הנדסה	כן	הועבר לטיפול

מספר	תאריך התלונה	שם מתלונן	כתובת מתלונן	טלפון מתלונן	אופן הגשת התלונה	נושא התלונה	סוג הפניה	אגף/מחלקה	מוצדקת	טיפול ראשוני
		אלעומריה	73			כניסה צפונית לבית ספר אלעומריה				
23	19.12.2023	מר עי	רח' 24	---	מייל	בור בתוך הכביש	תלונה	הנדסה	כן	טופל

## 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) (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 תפקידיו 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 גוף 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.

## 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 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 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 היועץ 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 שננקטו 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 ראיה**

16. (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.

#### **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.