

**מועצה מקומית זמר**

**דוח הממונה על תלונות הציבור  
במועצה מקומית זמר**

**לשנת 2017**

# דוח הממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר

## דוח לשנת 2017 תוכן העניינים

### עמוד

1. מכתב הממונה על תלונות הציבור 3
2. תלונות הציבור בשנת הדוח 4-5
3. נספח א'- נוהל עבודת הממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר 6-7
4. נספח ב'- טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור במועצה . 8
5. נספח ג'- חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 9-11

**מועצה מקומית זמר**  
מבקר המועצה והממונה  
על תלונות הציבור

**مجلس زيمر المحلي**  
مكتب المراقب الداخلي  
وشكاوي الجمهور

בסאם מסארווה, רוזה חשבון

بسام مصاروه , منقح حسابات

טלפון 09 – 8743302 או 09 – 8743578 פקס 09 – 8743659

דואר זמר מיקוד 38828

بريد زيمر – منطقه رقم 38828

לכבוד

גאנס דיאב  
ראש המועצה המקומית  
מועצה מקומית זמר

א.נ.

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017  
במועצה מקומית זמר**

כמצוות המתוקק והחלטת מליאת המועצה מספר 5/2016 מיום 10 מרץ, 2016 לפיה הוחלט על מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור הריני מתכבד להגיש את דוח תלונות הציבור מספר 2 לשנת 2017 (להלן: "הדוח" או "דוח הממונה על תלונות הציבור בזמר")

הדוח מוגש כמתבקש בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008 (להלן: "החוק"). לפי סעיף 15 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.

בכבוד רב,  
מסארווה בסאם, רו"ח  
מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור  
מועצה מקומית זמר

זמר, יום חמישי 22 מרץ 2018.  
יום חמישי ו' ניסן תשע"ח.

## דוח הממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר

### א. תלונות הציבור בשנת הדוח

מאז מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור בתאריך 10 מרץ, 2016 ועד לתום שנת 2017 לא נתקבלו תלונות המחייבות בירור פרט למפורט בהמשך.

הממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר (לחלן: "הממונה"):

ממליץ למועצה לפרסם ותידע את הציבור על תפקיד הממונה והאפשרות להגיש תלונות, לרבות פורסמו באתר המועצה וככל שהדבר אפשרי גם בהודעות הארנונה או בכל דרך אחרת וזאת במטרה להביאו לידיעת הציבור בהקדם וביעילות וכמובן כמתבקש בסעיף 17 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

### ב. תלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור.

אין.

הערה: לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי וכדאי שהמתלונן יבחן האם מדובר ב"תלונה" כאמור או שיתכן ומדובר בפנייה שיש להפנות ליחידה המתאימה במועצה.

### ג. פניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור.

בשנת 2017 הייתה פנייה יחידה מטעם אחד התושבים לממונה על תלונות הציבור מיום 12.9.2017 לפיה **מלין אותו תושב על מספר נושאים**, אשר יפורט בהמשך, ולמרות שאין מדובר בתלונה אך בשל השיח הציבורי הרב סביב אותה פניה והעדר תגובת מנהלי המחלקות במועצה רואה לנכון לפרט לגבי אותה פנייה ולשקף את העניינים הכלולים בה.

אותה פנייה הועברה בכתב על ידי הממונה על תלונות הציבור למנהלי המחלקות הרלבנטיים בסמוך לקבלתה לשם קבלת התייחסותם ומלבד המחלקה לשירותים חברתיים (רווחה) אשר העבירה את התייחסותה למשרד הרווחה ותוצאות בדיקת אותו משרד לא נתקבלה התייחסות כל שהיא מיתר מנהלי המחלקות לגבי אותה תלונה ומכאן.

הממונה מבקש ממנהלי המחלקות לתת את התייחסותם לפניות הממונה בסמוך לקבלתה הפנייה כקבוע בסעיף 8 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 אחרת עלולים להגיע להמלצות לא רצויות או שגויות.#

#### 1.1. מהות הפנייה העיקרית:

במהות אותה פנייה וסדרת ההתכתבויות על ידי אותו תושב למשרדי ממשלה ואחרים, כמפורט בהמשך, עומד עניין הקצאת א/ו מיקום תחנות אוטובוס בתוך היישוב איבתאן בתחום מועצה מקומית זמר ותלונתו על תחבורה ציבורית גרועה א/ו לא יעילה.

בהעדר מענה, ממשרד התחבורה, וכנטען על ידיו התושב במכתבו 12.10.17 למבקר המדינה ובהתייחסותו גם לתשובת מהנדס המועצה בזמר הוא מצייין כי: "... משרד התחבורה והרשות מצדדים אחד בשני, וכל אחד זורק את הכדור למגרשו של האחר, כששבלם של תושבים זמר נמשך, ולא כטענת ראש הרשות שהוא עושה כמיטב יכולתו לכאורה לעזור להם..".

מהסברי מהנדס המועצה לעניין תחנות אוטובוסים בישוב איבתאן עולה כי הנושא בטיפול משרד התחבורה וכפוף לקיום תנאים בין היתר מקורות מימון, כמות נוסעים, רוחב הכביש, סדרי עדיפות במשרד התחבורה וכן, לרוב נוהג אותו משרד להתייעץ עם מהנדס המועצה אשר הביע כי יתמוך בבקשות אותו תושב מול משרד התחבורה. קרי, אין למועצה מקומית זמר יריבות בעניין זה.

## ג.2. יתר ענייני הפנייה

בין לבן, ובמקביל מעלה אותו תושב בפנייתו מיום 12.10.17 טעונים על חוסר יעילות ובעיה בסדרי עדיפות וחשש לפגיעה בטוהר המידות תוך שהוא מצוין כי:

"...האם לרשות ולראש הרשות היו תקציבים חופשיים לאירועים שאינם משרתים כלל וכלל את הרוב המכריע של תושבי זמר ובכלל, ולהקמת תחנות אוטובוסים וסככות בעלות של כמה אלפי שקלים איין,!!,,, והמצב האיום והנורא ממשך עם כול הסכנות בהעדר סככות ובהעדר מיקום תחנות בצורה ראלית והולמת, .... "

ניתן לסכם את יתר ענייני אותה הפנייה בשני נושאים עיקריים

### ג.2.א. ביצוע אירועי תרבות מיותרים לטעם המתלונן או שאינם בסדרי עדיפות: -

הסתבר כי האירועים האמורים בוצעו על ידי מכרז קהילתי זמר "המתני" ולא המועצה והיו בפיקוח ומימון משרדי ממשלה, מפעל הפיס והמתני"ס החדש שהוקם בתחום המועצה בזמר. ולגבי הסכומים וכמצוין באותה הפנייה "הן משמועות" אשר הגיעו לאותו תושב התברר שאינם נכונים. אי לכך הופסק הטיפול באותה פנייה. בכל אופן, ראוי לציין כי, בדות מבקר המועצה לשנת 2017 נתנו המלצות לענייני מכרז קהילתי זמר לרבות בעניין היחסים בין המועצה לבין אותה עמותה אשר החלה פעילותה בשנת 2017.

### ג.2.ב. החשש לניגוד עניינים.

כנטען, מזה שנים, ועקב העסקת עובדים שהם קרובי משפחה לראש המועצה וכן עקב, הזמנת עבודות חשמל למועצה, הפניית מחלקת הרווחה ילדה למשפחתו והסעות על ידי קרובי ראש המועצה.

אקדים ואציין, אותה פנייה נשלחה, בנוסח כזה או אחר, הן למבקר המדינה, למחוז מרכז במשרד הפנים, למשרד התחבורה, למשרד העבודה והרווחה, לראש המועצה המקומית זמר, למהנדס המועצה, למנהלת מחלקת השירותים החבריים (רווחה), לחברת קוים, לעמותות וכנראה גם לגופים אחרים.

קרי, סביר להניח שאותה פנייה קבלה התייחסות מהגורמים הרלבנטיים ובחלק מהתשובות שנשלחו לאותו תושב הועברו גם למבקר המועצה בזמר לדוגמה תגובות משרד התחבורה, תגובות מהנדס המועצה, תגובות המחלקה לשירותים חברתיים (רווחה) במועצה ואחרים.

ואומנם באותה הפנייה, שהוגשה על ידי התושב המלך, לא צוינו בה תיאור מפורט וברור של העניין שעליו נסבה הפנייה, לרבות שם הנילון (במועצה) או הנוק שנגרם לאותו תושב מלך והמועד שבו אירע המקרה (כנראה הטענות לעניינים מלפני הרבה שנים). ובמלים אחרות, כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של הפנייה והנוק אותו מתבקש להפסיק.

מה ועוד, חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 מצוין בסעיף 5 את התנאים הבסיסיים 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 גורם, 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 תפקידו 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.

ובכל אופן, בדות המבקר לשנת 2017 ניתנו המלצות לעניין ניגודי עניינים כתוצאה מהעסקת או התקשרות עם קרובי המשפחה בתחום מועצה מקומית זמר.

## נספח א' - נוהל עבודת הממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר

א. החלטה המקימה את מוסד הממונה על תלונות הציבור מליאת המועצה המקומית בזמר בישיבתה מן המניין 5/2016 מיום 10 מרץ 2016 מינתה את מבקר המועצה המקומית כממונה על בירור תלונות הציבור (להלן: "הממונה").

ב. עצמאות הממונה במילוי תפקידו אין על הממונה מרות, לעניין מילוי תפקידו לפי כללים אלה, זולת מרותו של הדין.

ג. הזכות לפנות בתלונה כל אדם רשאי לפנות לממונה, לקבול או להתלונן בפניו על כל עניין הנוגע לרשות המקומית (להלן: "תלונה").

ד. דרך הגשת התלונה התלונה תוגש בכתב, או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן ונחתמה על ידיו, ותוגש במישרין לממונה. התלונה תהיה חתומה ביד המתלונן ויצוינו בה שמו ומענו, תיאור העניין שעליו נסבה התלונה, המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והעשוי לסייע לבירור יעיל של התלונה.

ה. תלונה על מי תלונה ניתנת להגשה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית.

ו. תלונה על מה נושא לתלונה יכול שיהיה: מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו או במי מבני משפחתו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתירה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.

ז. תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו על פי דין לבין מה שהוא מקבל בפועל.

### ז. תלונות שאין לדון בהן

- (1) לא יהיה בירור בתלונות אלו:
  - (א) בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
  - (ב) תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
  - (ג) תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) 1958.
  - (ד) תלונה אנונימית אלא אם הממונה סבור ישי מקום לברר אותה.
- (2) הוגשה תלונה שלפי סעיף קטן (1) אין לברר אותה, יודיע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויציינ את הנימוקים לכך.
- (3) רצוי ומומלץ שהתלונה תוגש על טופס המצורף כנספח ב'

### ח. הסמכויות והדרכים לברור התלונה

- (1) לצורך בירור התלונות מוענקים בזה לממונה כל הסמכויות לבדיקה ולחקירה שיש לו בתוקף תפקידו כמבקר הרשות.
- (2) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (3) הממונה יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו וייתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה; הממונה רשאי לדרוש כי התשובה על התלונה תינתן בתוך תקופה שיקבע.
- (4) הממונה רשאי גם לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה נוגעת לו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

### ט. הפסקת הבירור

- (1) הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.
- (2) הממונה יודיע למתלונן ולמי שהתלונה נוגעת לו, בכתב, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

### י. תוצאות הבירור

- מצא הממונה, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו;
  - (2) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע לפני מי שהתלונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
  - (3) מי שהתלונה עליו או הממונה עליו, יודיע לממונה תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

### יא. דחיית התלונה

מצא הממונה כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן וכן למי שהתלונה נוגעת אליו.

### יב. דין וחשבון שנתי

- (1) הממונה יגיש למועצה, אחת לשנה, דין וחשבון על פעולותיו.
- (2) משהוגש דין וחשבון כאמור בסעיף קטן (1), הוא יהיה פתוח לעיון.

יג. אין בנוהל זה כדי לגרוע מהוראות הדין.

## נספח ב' - טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור במועצה מקומית זמר

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוטדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו ובלבד שהתקיימו התנאים שלחלן:

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.

הערה: לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי וכדאי שהמתלונן יבחן האם מדובר ב"תלונה" כאמור. ייתכן ומדובר בפנייה שיש להפנות ליחידה המתאימה במועצה.

תאריך מילוי חטופס: \_\_\_\_\_

פרטי המתלונן/ת				
שם פרטי	שם משפחה	מס' זהות	אם המתלוננת היא חברה צייני את שמה:	
<b>כתובת:</b>				
רחוב:	מספר בית:	שכונה:	יישוב:	מיקוד:
<b>מספרי טלפון:</b>				
טלפון בעבודה:	טלפון בית	טלפון סלולרי:	טלפון אחר:	

<b>פרטי התלונה:</b>	
נושא התלונה:	תאריך המקרה:
נגד מי התלונה:	

פרטים בקצרה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מדוע דרך פעולת הרשות אינה צחיקת לטעמך (נא לצרף מסמכים): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מה עשית עד עכשיו כדי לפתור את הבעיה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

האם העניין הוכרע ע"י בית משפט או בית דין או תלוי ועומד בפני בית משפט או בית דין?  כן  לא

סעד מבוקש: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם מלא: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



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

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

### 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 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 החוראות 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 תפקידו 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 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.

### 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 גורם, 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 תפקידו 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 נזקקות 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 לגבין 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 בירורו:
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין חשגה, 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 ויצין 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) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסינות 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 בבירורה.
10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור 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.

#### 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.
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 הראייה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראייה 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.
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 וכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בבירורה.
- (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 תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו 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 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).

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה