

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

2020
התש"ף



עיריית רמת-גן

עיריית רמת-גן

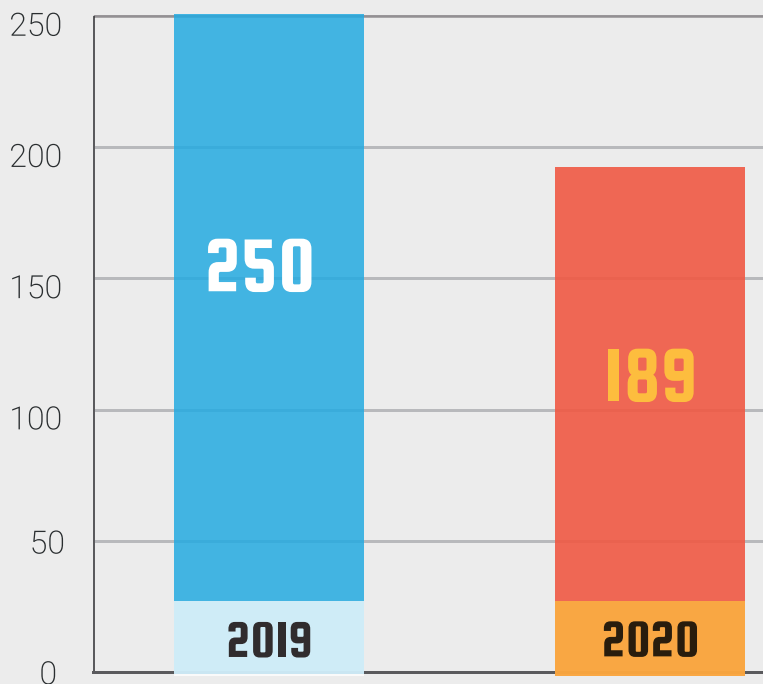
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

פתח דבר

שנותנת העירייה לתושבים ומכך שהתלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור. בשנת 2020 התקבלו בלשכת המבקר 189 פניות (אשר 86 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה) לעומת 250 פניות (אשר 114 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה) בשנת 2019. ניתן לראות ירידה של כ-25% במספר הפניות לחודש בממוצע. יצוין כי הנתונים כוללים תלונות שהגיעו גם מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה. ניתן להסביר את הירידה במספר הפניות גם על ידי השינוי בשיטת הספירה וסיווג התלונות מהשנה שעברה, כמו גם על ידי השפעתה של מגפת הקורונה שהביאה לשינוי השגרה.

מוגש בזאת דוח הממונה על פניות הציבור לשנת 2020 כמתחייב על פי הוראת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. הדוח מסכם את פעולות המבקר והממונה על תלונות הציבור (להלן: המבקר), וכולל סקירת נתונים ומידע על תלונות מוצדקות, תלונות שאינן מוצדקות והטיפול בהן. המבקר 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 בנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות כגון אי קבלת מענה על פניה. המבקר מייחס חשיבות רבה לטיב השירות

מספר הפניות למבקר ביחס לשנה שעברה



הגשת תלונה



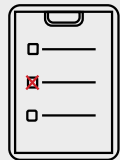
על מי ניתן לתלונן?

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.



מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם. בעצמו או על ידי מיופה כח.



על מה לא ניתן להתלונן?

לא יהיה בירור 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.

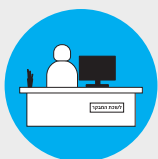


על מה ניתן להתלונן?

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.

כיצד מגישים תלונה?

בלשכת המבקר



בדואר רגיל



בפקס



בדואר אלקטרוני



בטופס באתר העירייה



מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

1. בירור וסיווג תלונות

כיוון שישנן פניות שראוי שתהיינה מטופלות על ידי מחלקת פניות הציבור של העירייה, ישנה הבחנה בינן לבין תלונות המטופלות במסגרת עבודת המבקר. כמו כן ישנן פניות המגיעות למבקר והוא אינו רשאי לבררן, וישנן פניות שהמבקר רק מכותב בהן לידיעה בלבד. כמו כן, מדי שנה מקבל המבקר תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במבקר המדינה הנספרות במניין התלונות.

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור 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 הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל. כל פניה שמגיעה עוברות תהליך של סיווג. המבקר מחליט לגביה האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם להוראות החוק.

אופן סיווג התלונות

תלונה שעומדת בקריטריון שהגדיר החוק והממונה החליט לבררה או תלונה שהועברה לממונה מנציב תלונות הציבור במבקר המדינה.

תלונה

תלונה שיש לטפלה במסגרת המחלקה לפניות ציבור

פניה

פניה שהממונה מכותב בה לידיעה בלבד

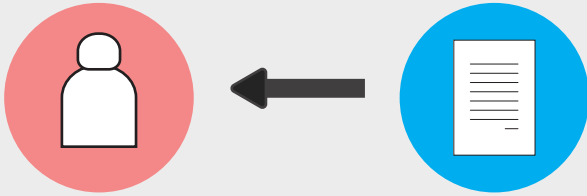
לידיעה

נושא העומד בבית משפט/ פניה לתאגידים שאינם בסמכות העירייה/ החלטת התובע העירוני

אין סמכות לברון

2. דרכי בירור התלונה

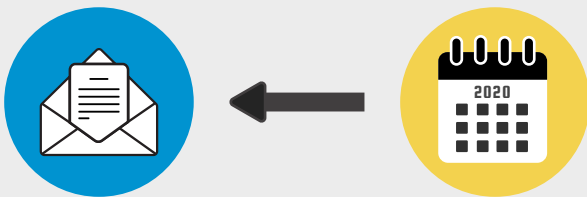
לאחר סיווג פנייה **כתלונה** מבקר העירייה מברר את התלונה מול הגורם הרלוונטי בעירייה. הוא מביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, מביא את העניין גם לידיעת הממונה עליו, ונותן בידיהם הזדמנות נאותה להשיב.



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

3. תוצאות הבירור

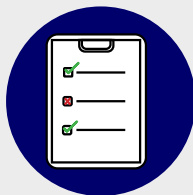
המבקר יסיים את בירור התלונה, לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה; וימסור הודעה בכתב למתלונן.



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



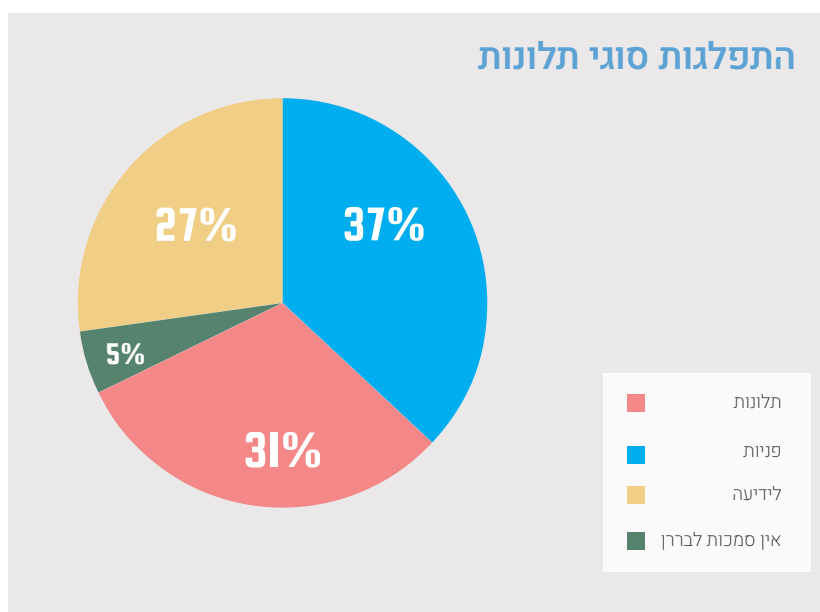
בסיום הטיפול רשאי המבקר להצביע על ליקוי ולדרוש את תיקונו. לעיתים מידע העולה מתלונות משמש כנושא לביקורת במסגרת תכנית הביקורת השנתית של המבקר בעירייה.



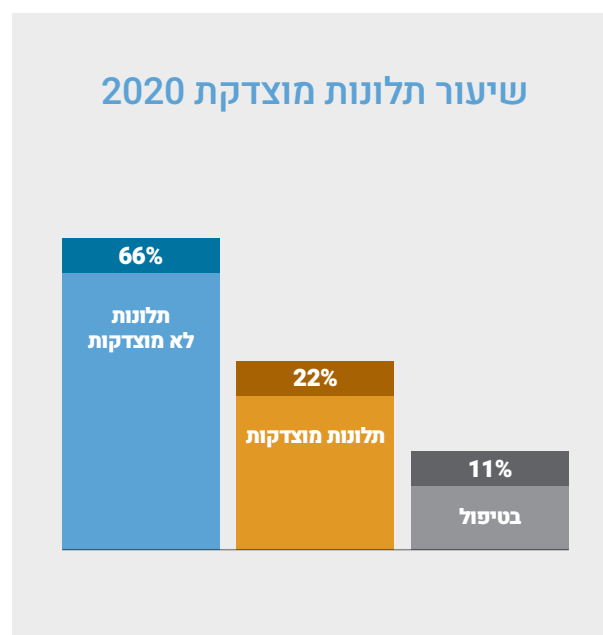
נתונים על תלונות לשנת 2020

ישנה ירידה של 16% במספר התלונות מהשנה שעברה. בעוד שבשנת 2019 התקבלו 102 תלונות, בשנת 2020 התקבלו, כאמור, 86 תלונות. כמו כן ישנה ירידה של 38% במספר התלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במבקר המדינה. בעוד שבשנת 2019 התקבלו 29 תלונות, בשנת 2020 התקבלו 18 תלונות.

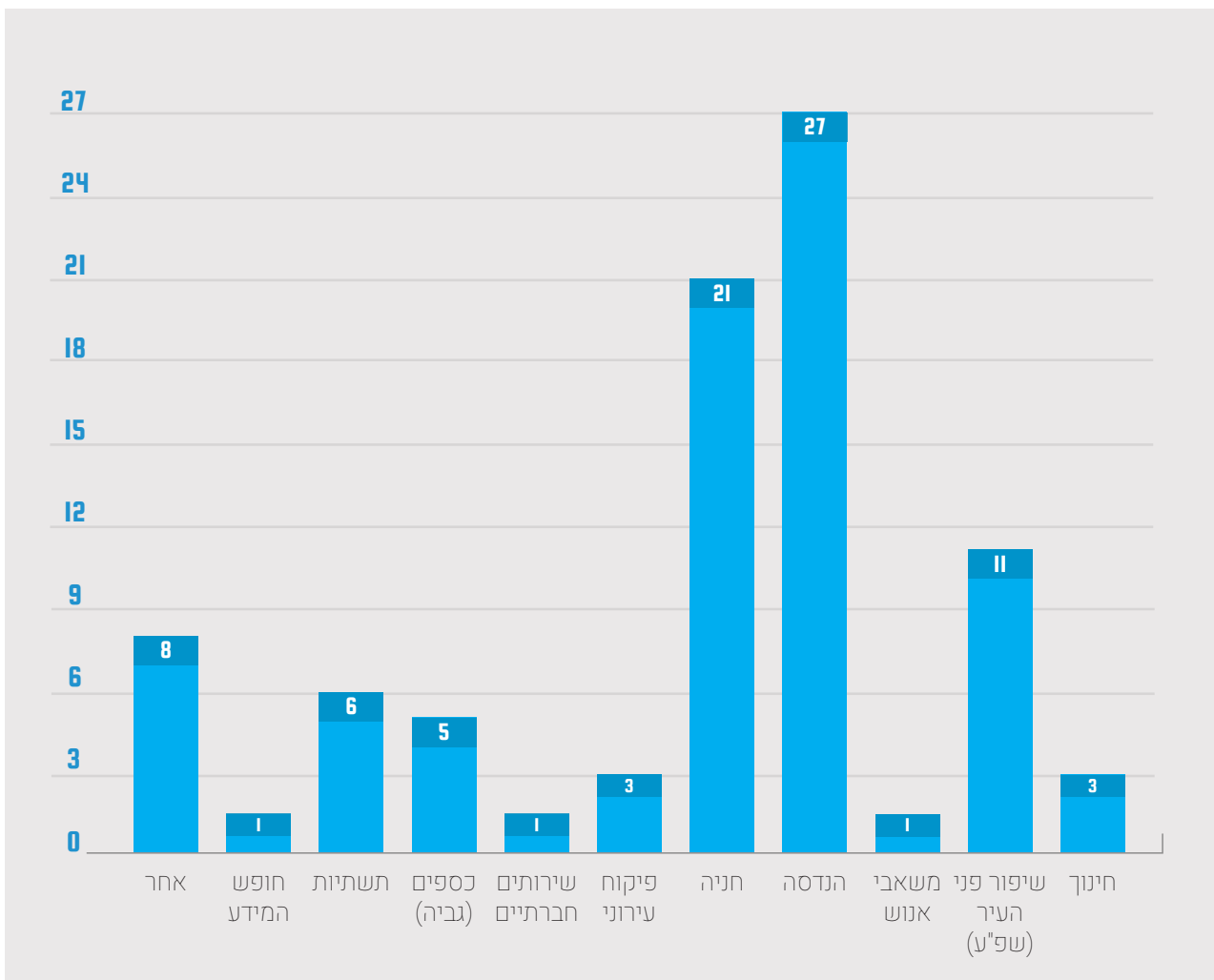
בשנת 2020 התקבלו במשרד המבקר 189 פניות, שמתוכן 86 ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל'תלונה' (לרבות 18 תלונות ממבקר המדינה); 103 הוגדרו כ'פניה' והועברו לטיפול מחלקת פניות ציבור או למחלקות אחרות; 75 הוגדרו כפניות 'לידיעה' ו-12 הוגדרו כ'תלונות שאין סמכות לבררן'.



מתוך 86 התלונות שהתקבלו 19 תלונות (22%) נמצאו כ'מוצדקות'; 57 (66%) נמצאו כ'לא מוצדקות'. לגבי 10 תלונות (11%) טרם הסתיים הטיפול. ישנה עליה של כ-1% במספר 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 למבקר כדי לקבל מענה לתלונותיהם מעידה על כך שהשירות שקיבלו התושבים בפעם הראשונה לא היה מיטבי. במקרים אלה מבקר העירייה פועל אל מול המנהלים לשיפור הליקוי.



נתונים על תלונות על פי אגפים

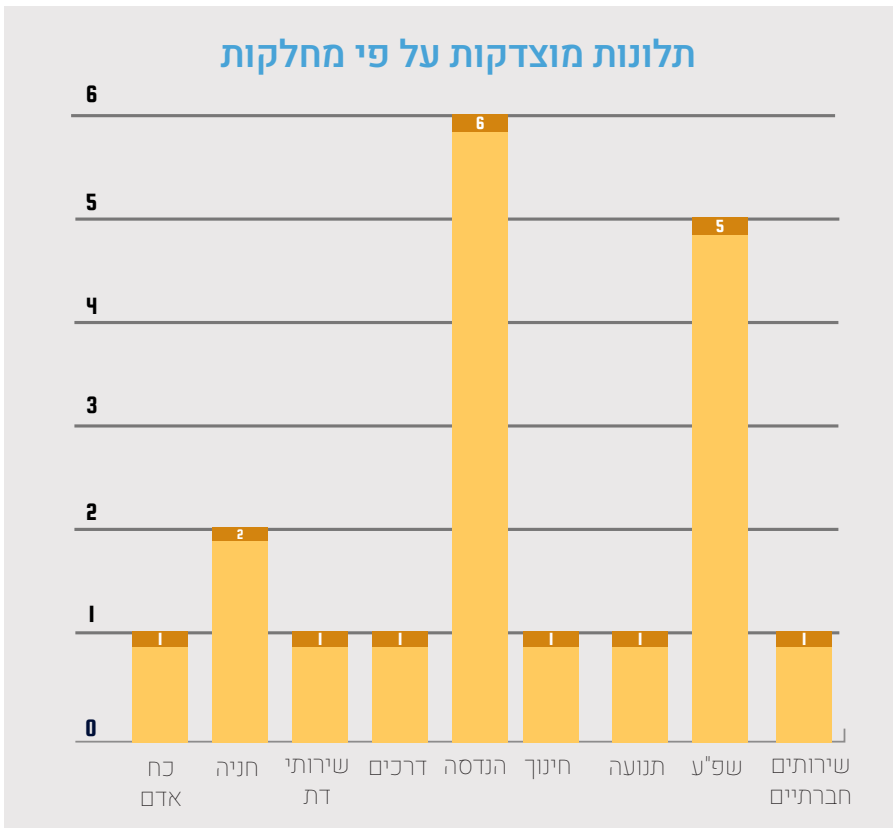


אגפים נוספים שקיבלו מספר תלונות גבוה יחסית: אגף שפ"ע (11 תלונות שהן 12% מכלל התלונות), אגף תשתיות ואגף הגביה. יצוין כי תלונות רבות המגיעות אל המבקר בנושאים הקשורים למפגעי ניקיון או בטיחות הדורשות טיפול מיידי, אינן מטופלות על ידי הממונה ומועברות לטיפול המחלקה לפניית ציבור.

מרבית התלונות בשנת 2020 היו בנושאים הנוגעים לאגף ההנדסה שהתקבלו לגביו 27 תלונות (31%) אשר מתוכן 7 התקבלו ממבקר המדינה. מרביתן בנושאים הנוגעים לפיקוח על הבנייה, רישוי ותנועה.

אחרי אגף הנדסה נמצא אגף ביטחון ואכיפה שהתקבלו לגביו 24 תלונות שהן 27% מכלל התלונות, אשר מתוכן 6 התקבלו ממבקר המדינה. אגף הביטחון והאכיפה כולל את מחלקת חניה והפיקוח העירוני, מחלקות אשר בשל מגען הישיר עם התושב גוררות מטבען יותר תלונות.

מתוך 86 התלונות שהתקבלו, 19 נמצאו 'מוצדקות'. 7 מתוכן התקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. מתוך התלונות המוצדקות, במחלקת הנדסה נמצאו מספר התלונות המוצדקות הגבוה ביותר (6 תלונות מוצדקות שהן 31%). במחלקת שפ"ע 5 תלונות נמצאו מוצדקות (26%), ובמחלקת חניה 2 תלונות נמצאו מוצדקות (10%). בכל אחת מהמחלקות: שירותים חברתיים, תנועה, חינוך, דרכים, שירותי דת וכח אדם נמצאה תלונה אחת מוצדקת.



מתוך סך התלונות שטופלו בשנת 2020, ב-10 תלונות (11%) טרם הסתיימו הטיפול. מתוכן: 5 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף הנדסה (מחלקת רישוי, מחלקת התחדשות עירונית ומחלקת תנועה*).

מחלקה / אגף	זמן ממוצע לטיפול בתלונות שכבר נסגרו	זמן ממוצע לטיפול בתלונות שעדיין פתוחות	ממוצע זמן טיפול סה"כ
תנועה	67 ימים	207 ימים	95
התחדשות עירונית	11 ימים	107 ימים	75
רישוי	55 ימים	90 ימים	73
דרכים	29 ימים	80 ימים	50
שפ"ע	25 ימים	-	25
חשמל ומאור	32 ימים	-	32
חינוך	30 ימים	-	30
גביה (ארנונה)	26 ימים	-	26
חניה	17 ימים	-	17
פיקוח עירוני	20 ימים	-	20
פארק לאומי	8 ימים	-	8
תרבות הדיור	7 ימים	-	7

זמן ארוך לטיפול בתלונות במחלקת תנועה, מחלקת התחדשות עירונית ומחלקת רישוי שבאגף הנדסה.

*בשנת 2020 מחלקת תנועה הפכה לאגף נפרד. עם זאת, בדוח זה היחס אליה הוא כאל מחלקה באגף



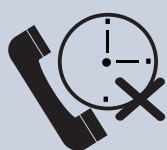
תשלומים



תמרורים



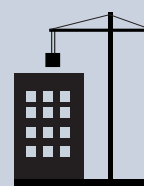
משלוח
חיובים בדואר



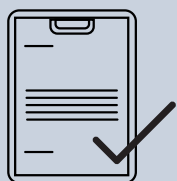
אי מענה
בזמן סביר



מטרדים
ומפגעים



עבירות
בניה



היתרי
בניה



תווי חניה



קנסות
חניה

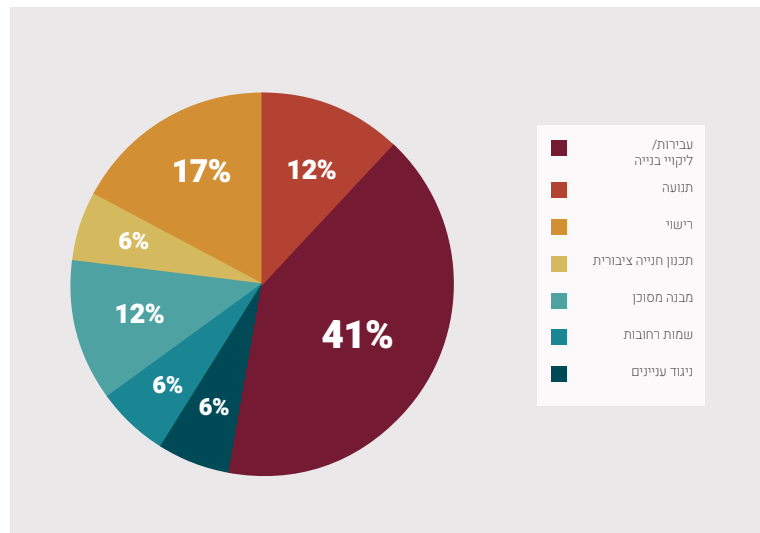
המלצת המבקר לכלל האגפים והמחלקות – עמידה בזמני תקן

תלונות רבות המגיעות אל הממונה, על אף שאינן מוצדקות עניינית, משקפות שהמחלקה לא ענתה לפונה בזמן סביר על פנייתו ורק מעת התערבות מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור החל הטיפול בפניה.

יש להקפיד על זמני המענה המוגדרים בזמני התקן שבנהלי המחלקה לכל פניה. החל בשנה הבאה (שנת 2021) יהיה רשאי הממונה להכריע בנוגע לתלונה לא רק אם היא 'מוצדקת' או 'לא מוצדקת', אלא תתווסף קטגוריה נוספת של 'אי מענה בזמן סביר'.

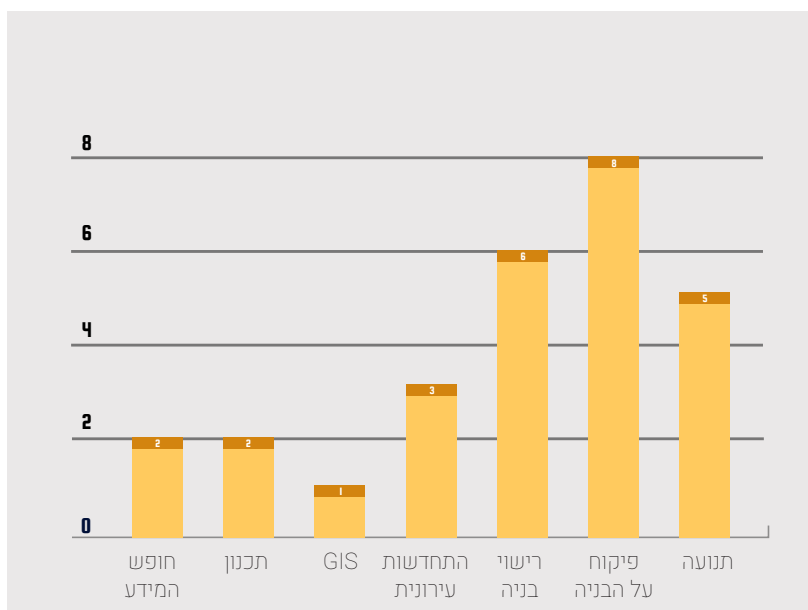
א. התפלגות סוגי תלונות

בשנת 2020 התקבלו 27 תלונות (31% מסך כל התלונות) הנוגעות לתחומים שהינם באחריותו של אגף ההנדסה. מתוכם, 7 תלונות התקבלו מנציגי תלונות הציבור במבקר המדינה (25%).



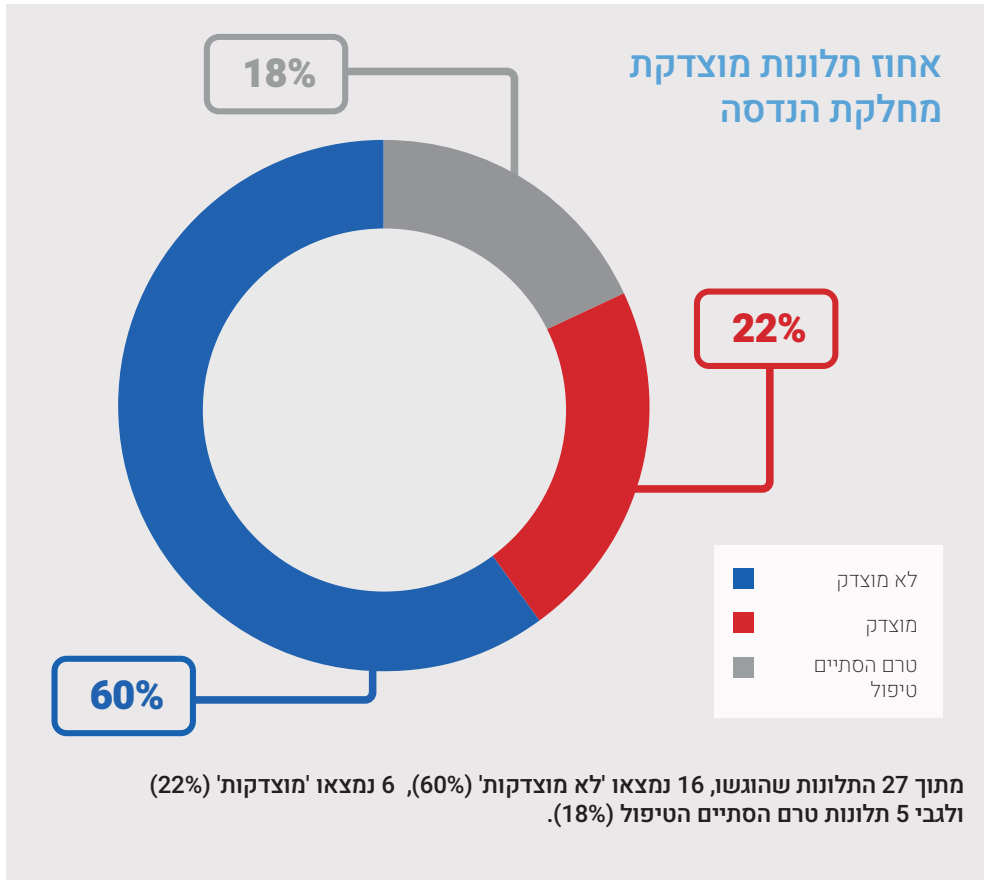
מרבית התלונות שנגעו לאגף ההנדסה עסקו בעבירות בניה, ליקויי בניה ונושאי רישוי. נתון זה די עקבי במהלך השנים. רבות מהתלונות הנוגעות לנושא רישוי ופיקוח מועברות להתייחסות של השירות המשפטי. בתוך כך, התקבלו תלונות שעסקו בהתנהלות הועדה לרישוי ובניה, במבנים מסוכנים, וכן תלונות הנסבות על תחום האחריות של מחלקת תנועה שעסקו בהצבת תמרורים לרבות תמרורי נכה.

א. התפלגות תלונות על-פי מחלקות האגף



בחלוקה על פי מחלקות אגף הנדסה ניתן לראות כי לגבי מחלקת פיקוח על הבניה התקבלו 8 תלונות; לגבי מחלקת רישוי בניה התקבלו 6 תלונות, מתוכם 1 עדיין בטיפול; לגבי מחלקת תנועה התקבלו 5 תלונות; לגבי מחלקת התחדשות עירונית התקבלו 3 תלונות, מתוכם 2 עדיין בטיפול; לגבי מחלקת תכנון וחופש המידע התקבלו 2 תלונות; ולגבי מחלקת GIS התקבלה תלונה אחת.

ג. תוצאות בירור התלונות אגף הנדסה



תלונות מוצדקות אגף הנדסה - התפלגות לפי נושאים

הנושאים בהן עסקו התלונות המוצדקות היו כדלקמן:

- | | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | בנושא עיכוב בהיתר
בניה (רישוי) | 1 | בנושא הצבת תמרור
רכב נכה (תנועה) |
| 1 | בנושא תכנון חניה
(תכנון) | 1 | חוסר מענה במחלקה
(פיקוח על הבניה) |
| 1 | בנושא עדכון שמות
רחובות (GIS) | 1 | הסדר חניה (תנועה) |



מחלקת תנועה הנדון: תמרור חניית נכה

אישה נכה אשר החליפה רכב והיתה זקוקה לתמרור עדכני פנתה למחלקת תנועה לביצוע השינוי. בשל העדרות העובד האחראי על הנושא בקשתה לא טופלה עד אשר פנתה אל מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.



התלונה

מבירור התלונה עלה כי ההנחיות להגשת בקשה להחלפת תמרור בשל שינוי רכב אינן ברורות דיו וכי המתלוננת אכן לא קיבלה מענה לפנייתה על ידי המחלקה.



הטיפול

יש לעדכן את ההנחיות לשינוי תמרור בשל החלפת רכב באתר העירוני ולשקול שליחת דף מידע לציבור הנכים הזכאי לחניית נכה בעיר.



המלצת המבקר

מחלקת נכסים ומחלקת תכנון הנדון: תכנון מקומות חניה

התלונה נסבה על הסבת אזור החניות של אחד מבנייני העיר לשטח עסקי. המצב שנוצר הוא שבנין המשרת ציבור גדול אינו מאפשר חניה בתחומו וביטול החניות הביא למצוקת חניה עבור תושבי הרחוב.



התלונה

תכנית העיר של רמת גן אמנם קבעה כי בבנין זה ייכללו 80 מקומות חניה, אך תכנית אחרת שקודמה על ידי מנהל מקרקעי ישראל שינתה את התכנית ולא כללה הוראה בנושא חניון ציבורי, כך שההוראה למעשה בוטלה. אמנם היתרי החניה לבנין לא היו בתחומי אחריותה של מחלקת הנדסה, שכן הם היו באחריות מנהל התכנון. אך ללא פניית התושבים למבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור תלונה זו לא היתה נבדקת.

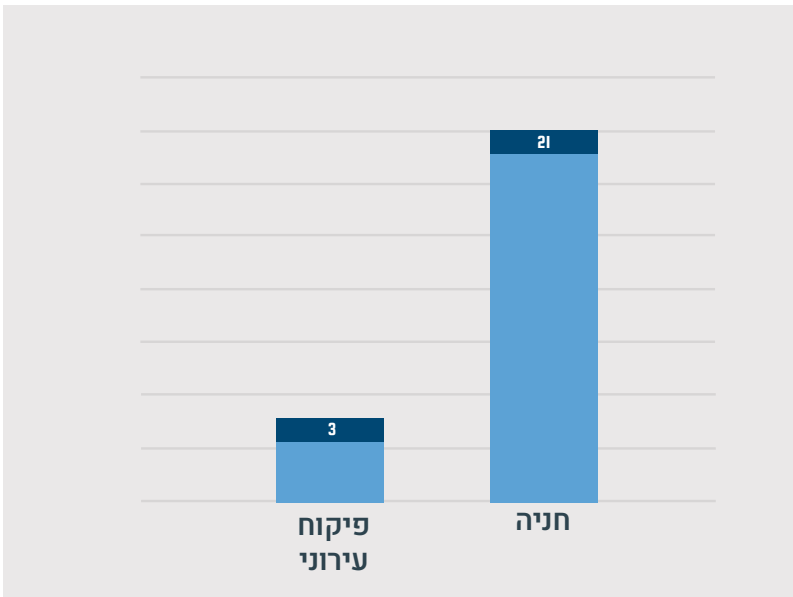
לאור טיפול מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בתלונה יודע מנהל התכנון בליקוי על ידי מחלקת נכסים.



המלצת המבקר

א. התפלגות תלונות על-פי מחלקות האגף

בשנת 2020 התקבלו 24 תלונות (27% מסך התלונות) הנוגעות לתחומים שהינם באחריות אגף ביטחון ואכיפה. מתוכן 21 מהתלונות היו למחלקת חניה ו-3 לפיקוח העירוני. 6 מהתלונות על מחלקת חניה (28%) הגיעו מנציגי תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, כולן נמצאו כ'לא מוצדקות'.

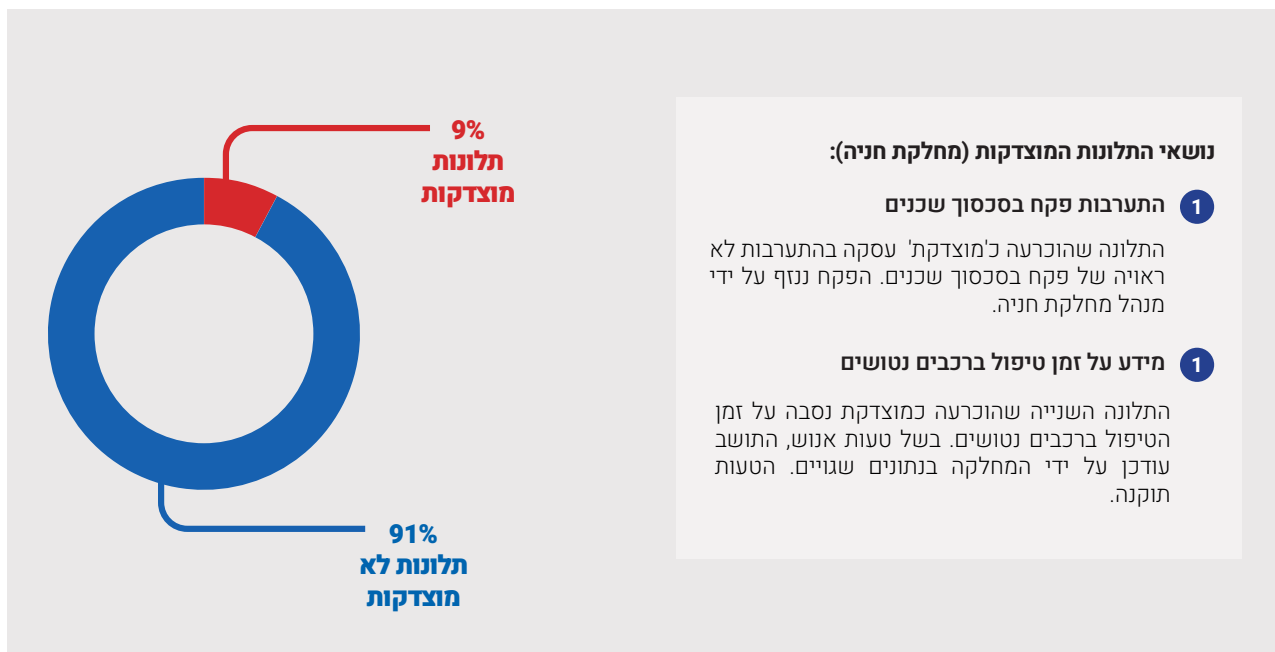


כאמור לעיל, בשל המגע הגבוה של מחלקת חניה עם האזרח בעקבות דוחות חניה ושירותים נוספים מספר התלונות על מחלקה זו הוא די גבוה בכל שנה. אך רוב התלונות נמצאות כ'לא מוצדקות'. כמחצית מהתלונות על מחלקת חניה עסקו בערעור על קנסות, התלונות האחרות עסקו בנושא תווי חניה, מחסור בחניה, משלוח דואר, ורכבים נטושים.

שלושת התלונות על מחלקת פיקוח עירוני עסקו באי מענה במוקד, נגיף הקורונה, והתנהגות פקח בהתאמה.

ב. שיעור תלונות מוצדקות

בשנת 2020 רק שתי תלונות מתוך 21 התלונות על מחלקת חניה הוכרעה כ'מוצדקת', ושלוש התלונות על המחלקה לפיקוח עירוני הוכרעה כ'לא מוצדקות'.



א. התפלגות תלונות על-פי מחלקות האגף

מתוך 12 התלונות שטופלו על ידי הממונה בתחום אגף שפ"ע, 4 תלונות היו בנוגע לפעילות מחלקת שירותי ניקיון. הן נגעו הן למפגעים שלא טופלו גם לאחר פניה למוקד והן להתנהלות הפקחים. מתוכן, 3 תלונות הגיעו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

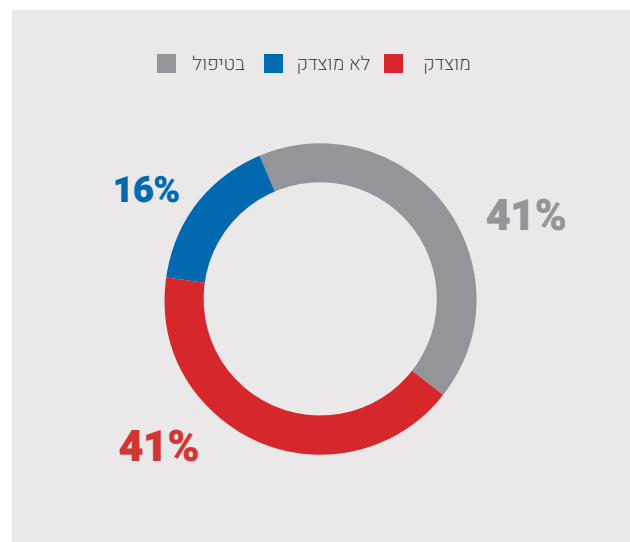
בשנת 2020 התקבלו 18 פניות הנוגעות למחלקת שירותי ניקיון, אך רק 12 מתוכן הוגדרו כ'תלונות'.

כיוון שמרבית התלונות הנוגעות למפגעים שיש לטפלם באופן מידי הן מועברות לטיפול המחלקה לפניות ציבור או המוקד העירוני. מכך שרבות מה'פניות' הנסבות על אגף שפ"ע אינן מטופלות על ידי הממונה כ'תלונות'.

ב. שיעור תלונות מוצדקות

על אף מספר התלונות הנמוך יחסית שטופל על ידי הממונה, אחוז התלונות המוצדקות הוא גבוה במיוחד. מתוך 12 התלונות שהתקבלו 5 נמצאו מוצדקות (41%). כמו כן, לגבי 5 תלונות טרם הסתיים הטיפול.

נושאי התלונות ה'מוצדקות' נסבו על אי טיפול במטרד ניקיון, מפגע בטיחות ועל התנהגות עובד.



מטרד וניקיון



מפגע בטיחותי



התנהגות עובד

הנדון : מטרד ניקיון

מדרג תלונת מוצדקות

תלונה שהגיעה ממבקר המדינה. תושבת העיר התלונה על כך שברחוב בו היא מתגוררת (רחוב ללא מוצא) אין מדרכה ואין מסתורי פחים ומשאיות הזבל מתקשות לעבור. על כן כמעט ולא מתבצע פינוי זבל מהרחוב. הפחים מלאים והאיזור סביבם נותר מלוכלך. הדבר הביא למטרד ריחות ומזיקים.

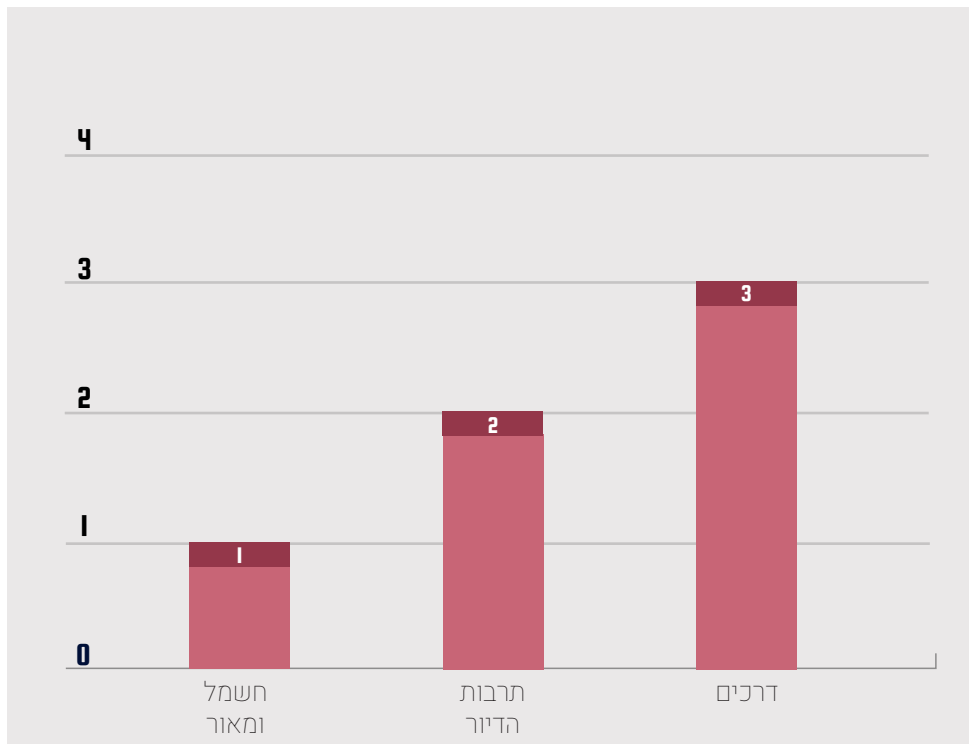
התלונה

בעקבות פנייתה נערך סיור ברחוב על ידי סגן מנהל המחלקה. צוותי הניקיון הונחו להיכנס אל הרחוב על בסיס יומי ולבצע סיורים לפיקוח על רמת הניקיון. נשלח מכתב למתלוננת על ידי המחלקה.

הטיפול

א. התפלגות תלונות על-פי מחלקות האגף

בשנת 2020 התקבלו 6 תלונות (7%) הנוגעות לתחום הטיפול של אגף תשתיות. שלוש מהתלונות היו לנושאים הקשורים במחלקת דרכים, שתי תלונות למחלקת תרבות הדיור ותלונה אחת למחלקת חשמל ומאור, אשר הגיעה מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.



ב. שיעור תלונות מוצדקות

מתוך 6 תלונות תלונה אחת נמצאה 'מוצדקת'. מכך ש-16% מהתלונות נמצאו 'מוצדקות', 84% נמצאו כ'לא מוצדקות'.

מדגם תלונות מוצדקות

מחלקת דרכים
הנדון: עמודי חסימה

תושב התלונן על הצבת עמודי חסימה על מדרכה אשר שמשה לחניית רכבים. לאחר פנייתו למחלקת תנועה התברר לו כי העמודים הוצבו ללא אישור ועדת תנועה.

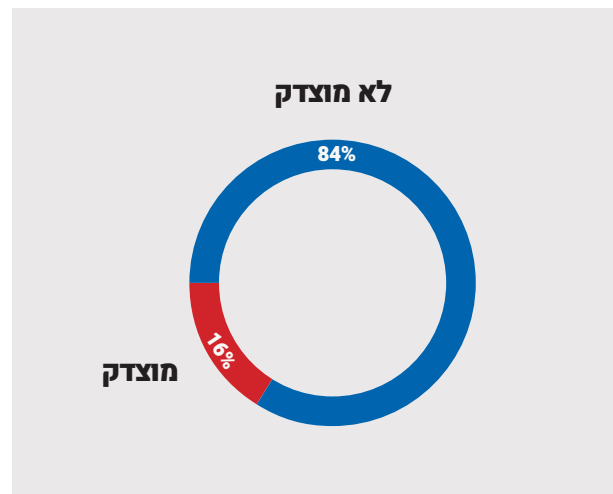
התלונה

מבדיקה מול המחלקה התברר כי עמודי החסימה אכן הוצבו כנגד התקנות ולפני מתן אישור של ועדת תנועה. הדבר נעשה לדעתם בשל הצורך להרחיב את רחבת בית הכנסת באויר הפתוח למתפללים בעקבות התפרצות נגיף הקורונה.

הטיפול

יש לפעול בהתאם להנחיות ולהקפיד שלא לבצע עבודות ללא אישור ועדת תנועה, או להגדיר תקנות לשעת חירום.

המלצת המבקר



השיקולים בהכרעת סיווג תלונה כמוצדקת

המבקר מכריע כי תלונה 'מוצדקת' על פי התבחינים הבאים:

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

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

(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

*.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 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 ויצוין 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 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

לפני 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 יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תישמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.