

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 4

שנת 2023

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
4	הקדמה
5	מינוי ממונה תלונות הציבור
5	הגשת תלונה
5	תנאים לטיפול בתלונה
6	דרכי טיפול בתאונה
6	תלונות שאין לדון בהם
6	עצמאות הממונה
6	איסור הפרעה
7	חובת סודיות
7	הגשת דוח הממונה
8	תקציר התלונות
9	תלונה מספר 1
10	תלונה מספר 2
10	תלונה מספר 3
11-12	תלונה מספר 4
15	תלונה מספר 5
13	מעקב אחר תלונות דוח 2022 – דוח מס' 3
14	מעקב אחר תלונות דוח 2021 – דוח מס' 2
15	מעקב אחר תלונות דוח 2020 – דוח מס' 1
	עיקרי החקיקה
16	מינוי ממונה על תלונות הציבור
16-20	תקציר הוראות החוק

27/05/2024

כבוד :
מר סאיד אבו ראס
ראש המועצה המקומית
עילוט

אדון נכבד,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2023.

דו"ח זה הינו הדו"ח השני אשר הוכן על ידי על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בהתאם להוראות החוק ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, דו"ח זה מביא את תקציר התלונות שהוגשו, תיאורן ודרך בירורן ותוצאות הבירור.

יש לציין שעל פי החוק הנ"ל, מועצת הרשות נדרשת לקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בהתאם לחוק, על הנהלת הרשות לפרסם דבר מינוי ממונה על תלונות הציבור, ועל דרך הגשת התלונה, הן באתר האינטרנט של הרשות, הן בלוח המודעות של הרשות והן בחשבון הארנונה של החייבים, וזאת על מנת לעשות חשיפה לתפקיד.

בכבוד רב,

וג'די אבו ראס, רו"ח
ממונה על תלונות הציבור

העתקים
חברי המועצה

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי חוק, מספקים לתושבים שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה, פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי. על רקע האמור לעיל ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008.

החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

מליאת המועצה ומשרד הפנים אישרו את מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן הממונה) לאחר הליך ארוך וממושך שאינו מוסבר אלא מטעמים בירוקרטים. הליך המינוי החל בסוף שנת 2017 ורק באפריל 2020 המבקר החל לכהן כממונה על תלונות הציבור.

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה. הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מחליף את ממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים, הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים במועצה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור. דו"חות הממונה על תלונות הציבור או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

החוק קובע :

הסדרים למינויו ולפעולתו של הממונה.
דרכי הגשת התלונה.
דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות.
סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.
יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

הממונה על פניות הציבור

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים, תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה או התיקון הנדרש.

הממונה על תלונות הציבור

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

התנאים לטיפול בתלונה

התלונה צריכה להיות בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון.
המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון. הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד גם לממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לגרוש מכל אדם ברשות למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור לו בבירור התלונה. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

תלונות שאין לדון בהם

בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו. תלונה שמהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

איסור הפרעה

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

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או המתלונן ביטל את תלונתו.
הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילוך ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

חובת סודיות

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.

הגשת דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדו"ח השנתי לראש המועצה ולמועצה.
בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדו"ח.
דין וחשבון(דו"ח) כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

תקציר תלונות הציבור לשנת 2023

מבוא:

ברשות לא מופעל מוקד לקבלת פניות/תלונות מהתושבים ו/או מהציבור בשגרה או בחירום.

בשנים המעטות שעברו, הופעל פיילוט במשותף עם אשקול לקבלת ורישום פניות תושבים, שהתמקם בכפר מנא. מרבית הפניות היו בעניין התשתיות לפי דברי האחראי בזמנו. בקשתי נתונים ותיעוד אודות מספר הפניות, סוג הפניות וסטטוס הפניות, אבל לאחר המתנה של המון זמן נעניתי כי אין תיעוד. עוד יצוין, כי פניתי לחלק מהמחלקות כדי לקבל רשימה אודות פניות/תלונות תושבים ו/או הציבור למחלקות שלהם ונעניתי כי לא היו פניות/תלונות, וחלק אמר אם היו, נפתרו וקיבלו מענה, אבל אין תיעוד. המלצותיו לרשות **להפעיל מוקד לקבלת פניות/תלונות לציבור** ותושבים או להפעיל כל מנגנון אחר לנושא הזה ושיהיה מתועד אודות כל הפרטים הנוגעים לכל פניה/תלונה. עוד נקודה חשובה שמומלץ **שכול מחלקה תנהל רישום לכול פניה/תלונה** שמוגשת להם תוך תיעוד לפניות/תלונות אלו.

תלונה מס' 1 מיום 20/02/2023

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב הכפר למבקר המדינה ביום 20/02/2023 וכן עוד מכתב תזכורת ביום 27/02/2023 מאחר שלא התקבלה תגובה לפי סעיף 41 לחוק מבקר המדינה, התשי"י-1958 (נוסח משולב).

בתלונה הנ"ל המתלונן מלין על כך שהדרך הציבורית מעל חלקתו בשכונה המערבית, (גוש 17488, חלקה 15) אינה מתוחמת ומגודרת בקיר, דבר שמהווה סכנה בטיחותית כטענתו, וזאת אף על פנייתו בעניין זה אל המועצה המקומית מיום 08/01/2023 דרך העורך דין שלו באותו עניין וכי המתלונן הציע להשתתף בעלויות הקמת הקיר/החומה/המעקה כפי שירבע ע"י המועצה ו/או הועדה, אך הצעתו זו לא זכתה למענה לדבריו. תלונה זו הופנתה ליו"ר הרשות ולמהנדסה והעתק אלי.

יצוין כי, עפ"י סעיף 57(5) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 - תלונות שאין לבררן : היא תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור. אבל בחרתי בהתערבות ע"מ לקדם ולעזור בפתרון העניין וגם בעניינים אחרים מסוג זה שהוגשו למבקר המדינה.

בעקבו הפניה הנ"ל, הפניתי אותה למחלקת ההנדסה ונערך דיון בעניין. התלונה נבדקה ע"י מחלקת ההנדסה וביום 28/02/2023 מחלקת ההנדסה הגיבה למבקר המדינה בצירוף העתק אלי שמהותו כי החובה מוטלת על המתלונן לקיים התחייבויותיו וחובותיו עפ"י היתר בנייה מס' 25449, אשר לפיו התחייב בפני הוועדה המקומית לתכנון ובניה לנקוט בכול אמצעי הבטיחות לרבות בניית כול הקירות התומכים כולל נושא תלונה זו לפני בניית המבנה, דבר שלא נעשה על ידיו. ביום 19/04/2023 התקבלה תשובה משרד מבקר המדינה שעיקרה : עם סיום בירור נציבות תלונות הציבור את התלונה שבנדון, נבקש להביא כי לאחר קבלת הסברים, לא מצאנו מקום להתערבותנו הנוספת. וככל שיהיה צורך בבירור נוסף, נשוב ונפנה אליכם בעניין. זו היתה תגובת משרד מבקר המדינה, ועידות על סגירת התלונה.

סטטוס התלונה : מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול : נסגרה

תלונה מס' 2 מיום 30/03/2023

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר משכונת אלג'בל צד המערבי על אי איסוף אשפה מזה מספר ימים. בעקבות בירור העניין עם מחלקת התברואה העניין טופל והאשפה נאספה ביום 31/03/2023. הוא חזר על התלונה זו שוב ביום 10/04/2024 כי מאז 31/03/2023 ועד 10/04/2023 לא נאספה האשפה בכלל. בסופו של דבר העניין טופל לאחר ימים ספורים. עניין אי איסוף סדיר לאשפה פקד את הרשות המקומית עילוט מזה חודשים ארוכים.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 3 מיום 05/04/2023

תושב שכונת אלג'בל ובעל קונדיטוריה הגיש תלונה ביום הנ"ל על חוסר ואי תאורה בכביש ליד החנות והבית שלו למרחק של כ 40 מטר שמהווה כ 6 עמודי חשמל ללא תאורה. יוזכר כי זו לא הפעם הראשונה שהמחדל הזה פוקד את קטע הכביש הנ"ל. תלונה אחרונה בכביש הנ"ל הוגשה ביום 29/02/2022. בעקבות העברת הפניה לגורמים הרלוונטיים ברשות ולאחר התערבות מנכ"ל הרשות העניין טופל ותוקן לאחר מספר חודשים ע"י חשמלאי מוסמך.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 4 מיום 18/07/2023

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר משכונת אלג'יבל למשרד מבקר המדינה ביום 10/07/2023. משרד מבקר המדינה פנה ביום 18/07/2023 לראשונה למועצה בתלונה הנ"ל עם העתק אלי. התלונה הנ"ל מתחלקת לשתי תלונות שהוגשו באותו יום. תלונה אחת, שהתושב מתגורר בבית שלו מזה מספר שנים, ובסמוך לבית זה עובר כביש ראשי מס' 91 אשר לא סלול עד היום. ואילו התלונה השנייה שלו היתה, התנהלות הדברים שלו ברשות מקרקעי ישראל ובמועצה מקומית עילוט לגבי רכישת מגרש מס' 12 בגוש 17486 חלקה 3 ביום 29/02/2016 ושטחו 533 מ"ר. המתלונן טען כי צמוד למגרש שרכש קיים מזה כ-15 שנים כביש. כשרכש המתלונן המגרש לא ידע ששטח המגרש שרכש כולל גם 87 מטרים שיזקפו לטובת הכביש. המתלונן טוען ששילם עבור 533 מ"ר נטו ולא ידע שהכביש צריך להיסלל במגרש שרכש. ולסיכום, המתלונן ביקש את התערבות משרד מבקר המדינה בעניין סלילת הכביש מס' 91 וכן, בקשת 87 מטר חלופיים במקום אלה שנוקפו לטובת הכביש וטוען כי רשות מקרקעי ישראל לא היתה צריכה למכור לו שטח כשהיה ידוע להם שיעבור ממנו כביש ולהסתיר את העובדה מהמתלונן. הפניה הועברה למחלקת ההנדסה לברור וטיפול בעניין. מהנדס המועצה ציין כי זה בנושא רשות מקרקעי ישראל העניין מצריך התערבות היועץ המשפטי למועצה והוא יהל דיון ובירור מולו.

ביום 13/08/2023 המועצה קיבלה עוד פניה ממשרד מבקר המדינה כי טרם קיבלה תשובה ע"י המועצה. פניה נוספת באותו ענין התקבלה ע"י משרד מבקר המדינה התקבלה ביום 20/09/2023 כי טרם קיבלו תשובת המועצה. בבירור העניין מול מחלקת ההנדסה נאמר כי זה בשלבים מתקדמים מול היועץ המשפטי למועצה. ביום 21/09/2023 מהנדס המועצה שלח את תגובת המועצה לאחר התייעצות עם היועמ"ש של המועצה.

לגבי התלונה הראשונה, סלילת כביש מס' 91, תגובת המועצה היתה כי המועצה יזמה תכנון מדידות לכביש הנ"ל אך קיימים מס' חסמים בין היתר פינוי סככות שהם בבעלות המתלונן ובני משפחתו, וכי טרם התקבל תקציב ומקור מימון, ובעת קבלת מקור תקציבי והסרת המפגעים המועצה תפרסם מכרז כדת וכדין וכדת לסלילת הכביש.

ולגבי התלונה השנייה, תגובת המועצה היא כי ההתקשרות נערכה בין המתלונן לבין רמ"י (רשות מקרקעי ישראל). דרך המלך היא לפנות לרמ"י אשר פרסם המכרזים וערך התקשרויות עם המתלונן. עוד צוין בתגובת המועצה כי הכביש קיים עוד מזה

מספר שנים ומופיע בצילומי אוויר וכי כול הפרטים מופיעים בחוברת הרכישה. בנוסף, צוין בתגובה כי למגרש של המתלונן קיימת גישה מכביש הראשי אשר סלול וקיים מדרכות ומערכת ביוב, ניקוז, וכו'. וכול פיצוי אשר דורש המתלונן איננו באחריות המועצה כי אינה צד לשיווק, לעסקת המכירה, עסקת הרכישה. בעקבות תגובת המועצה הנ"ל למשרד מבקר המדינה, משרד מבקר המדינה שלח מכתב שמהותו כי, בנסיבות אלו ומשעולה בתשובת המועצה כי קיימת דרך גישה לביתו של המתלונן וכי המועצה פועלת לאישור תקציב לסלילת כביש מס' 91, לא מצאנו מקום להתערבותנו. ובכך נחשבת התלונה כנסגרה.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה חלקית

תלונה מס' 5 מיום 28/12/2023

מדובר במספר תושבים אשר התלוננו על כך שבכוונת חברת התחבורה הציבורית לשנות את קוו הנסיעה העילוט לנצרת כך שיגיע דרך צומת אלואספיה. ותלמידי כפר עילוט אשר לומדים בבתי ספר השונים בנצרת יצטרכו להחליף עוד קו ע"מ להגיע לבתי ספר השונים שלהם. דבר זה יגרום להם לאחר להגיע לשיעורים ויעמיס על התלמידים ובמיוחד בתנאי מזג אוויר קיצוניים. בעקבות התלונה פניתי לאחראית על תחום התחבורה הציבורית לקווי נצרת. לאחר בירור ודיון מול חברת התחבורה הציבורית היא הצליחה לשנות את דעתם של האחאים בחברת התחבורה הציבורית והמצב נשאר כקודמתו והתושבים ברכו על זה.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2022 – דוח מס' 3

תלונה מס' 5 מיום 15/05/2022

תושב הכפר משכונת ההר המערבי, הגיש במייל תלונה עם תמונות כי בצד הרחוב מול הבית שלו קיים מדרון צמוד בגובה כ 5 מטר עם שיפוע חזק. הוא מוסיף, כי ברחוב עוברים גם הולכי רגל ובעיקר ילדים. בנוסף, ומחוסר ברירה ומחוסר מקומות למשחקים הילדים משחקים ברחוב. במדרון יש סלעים גדולים וחפצים כבדים שונים אשר נופלים לכיוון הרחוב ועלולים לפגוע בילדים או ברכבים שנוסעים. תלונה זו הועברה לגורמים המוסמכים ברשות. בוצע הסרת מפגעים וניקיון בכביש הנ"ל מיד. התושב שוב התלונן וטען כי זה אינו מספיק ואמר כי המצב מאוד מסוכן ועלול בכל רגע שיקרה מפולת ונפילת סלעים כבדים. ביקרתי בשטח עם מהנדס הרשות, ואכן העניין מחייב טיפול. המהנדס פנה לגזבר הרשות בכדי לבצע תכנון והמצאת מקור מימון ותקצוב לביצוע הפרויקט הנ"ל והסרת המחדל.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה

תלונה מס' 7 מיום 21/06/2022

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר בכתב ביום 21/06/2022 ומבקש שהרשות המקומית תבצע ליד הבית שלו צמוד לדרך 85 תשתיות, קירות תומכים והשלמת דרכים בגלל הסכנה הקיימת. התלונה הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה לבדיקת העניין. לאחר מספר ימים נערך סיור בשטח עם מהנדס המועצה לבדיקת הנושא מקרוב והתברר כי קיימות קירות תומכים הגובל את הבית שלו. ומבחינת הדרכים וסלילתם, העניין אכן מחייב טיפול ובמיוחד לשכנים שמאחורי הבית שלו. בישיבה עם מחלקת ההנדסה נאמר כי הם יכניסו את הפרויקט הזה לרשימת הפרויקטים הנדרשים תכנון והשגת מקורות מימון.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2021 – דוח מס' 2

תלונה מס' 3 מיום 14/09/2021

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר שהאוטובוס לא נכנס לכביש שלהם בשכונת אלג'בל למשך כל היום כבר שלוש שנים. והילדים נאלצים ללכת ברגל עם התיקים הכבדים שלהם למרחק רב בחום ובקור.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 4 מיום 16/12/2021

תושבת הכפר, הגישה תלונה כל כך לבית שלה אין גישה. הבית נמצא מזרחית לבי"ס חט"ב. היו מגיעים לבית ברכב דרך היער מצד המזרח לביתם. אבל, לאחר ההתחלה בעבודת הפיתוח להקצאת מגרשים למגורים באזור הנ"ל נהיה מסוכן ונבצר מהם להגיע עוד יותר לביתם. והם מבקשים את עזרת המועצה בהמצאת פתרון בכדי להגיע לביתם עם רכב היות ויש להם גם ילדים קטנים.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטרם טופלה

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2020 – דוח מס' 1

תלונה מס' 3 מיום 15/06/2020

תלונת תושבת הכפר כי משאית האשפה לא מגיעה אל הבית שלהם לאסוף אשפה והם נאלצים לשים את פח האשפה רחוק מהבית בכדי שמשאית האשפה תאסוף אותו.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטופלה באופן חלקי

עיקרי החקיקה

מינוי ממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו-עיקרי החקיקה

תפקידו של הממונה, סמכויותיו ודפוסי עבודתו מעוגנים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח- 2008 כמפורט להלן:

חובת מינוי ממונה

סעיף 2

- (א) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור.
- (ב) **לא ימונה עובד בכיר כאמור אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל.**

עצמאות הממונה

סעיף 3

1. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

סעיף 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

סעיף 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
- (ג) 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.
- (ד) 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

סעיף 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

סעיף 7

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית 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 של מעשה החורג מהוראות חוק או תקנו.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

דרכי בירור תלונה

סעיף 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, 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.

איסור הפרעה

סעיף 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.

תוצאות הבירור

סעיף 11

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

דין וחשבון

סעיף 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 והחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראייה

סעיף 16

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי.

פרסום

סעיף 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. בהודעת תשלום ארנונה לחייבים.**
- 4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.**