דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי 2022



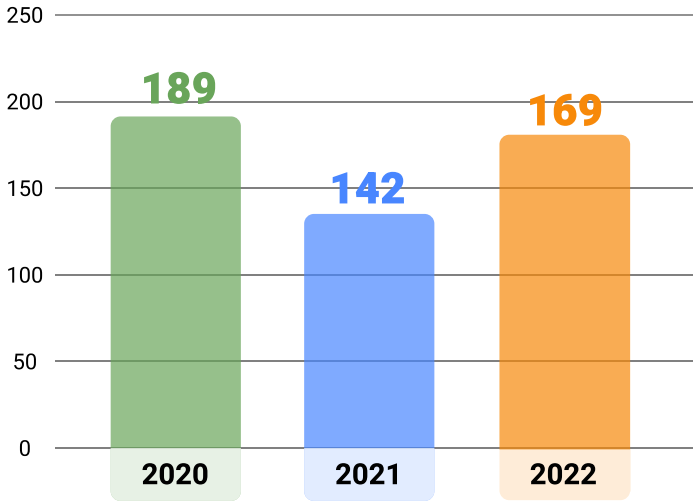
עיריית רמת-גן

פתח דבר

הדוח שלפניכם מסכם את פועלו של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2022, 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 נקבע בסעיף 15 לחוק 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.
בעיריית רמת -גן מבקר העירייה מונה גם לממונה על תלונות הציבור (להלן: הממונה).

הדוח מסכם את הפעילות 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 שנותנת העירייה לתושבים ומכך שהתלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור.

מספר הפניות לממונה ביחס לשנים קודמות



בשנת 2022 התקבלו בלשכת המבקר 169 פניות בכתב (אשר 67 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה).

בשנת 2021 התקבלו 142 פניות (אשר 43 מהן ענו להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה), בשנת 2020 התקבלו 189 פניות.
ניתן לראות עליה של כ- 16% במספר הפניות בממוצע משנת 2021, וירידה של כ-12% משנת 2020.

הנתונים כוללים תלונות שהגיעו גם מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: **נציבות תלונות הציבור**).

יצוין כי הממונה על תלונות הציבור הוא הגוף המרכז את התלונות המתקבלות מנציבות תלונות הציבור. הממונה מבקש לברך על שיתוף הפעולה הפורה עם הנציבות.

הגשת תלונה



מי רשאי להגיש את התלונה?

כל אדם. בעצמו או על ידי מיופה כח.



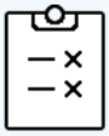
על מה ניתן להגיש תלונה?

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.



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.



תלונות אשר לא ניתן לבררן:

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.

הגשת התלונה ומידע באתר העירוני



הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

דו"חות מבקר העירייה

דו"חות הממונה על תלונות הציבור

דרך הגשת התלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה בכמה דרכים:



בטופס באתר העירייה



בדואר אלקטרוני



בדואר רגיל



בפקס



מסירה בלשכת המבקר

מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

הממונה 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. הממונה מחליט לגביה האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם להוראות החוק. כיוון שישנן פניות שראוי שתהיינה מטופלות על ידי מחלקת פניות הציבור של העירייה ו/או המחלקה המקצועית, ישנה הבחנה בינן 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 ממשרד מבקר המדינה הנספרות במניין התלונות.

תלונה

תלונה שעומדת בקריטריון שהגדיר החוק והממונה החליט לבררה או תלונה שהועברה לממונה מנציבות תלונות הציבור.

פנייה

תלונה שיש לטפלה במסגרת המחלקה לפניות ציבור ו/או המחלקה המקצועית.

לידיעה

פניה שהממונה מכותב בה לידיעה בלבד.

אין סמכות לבררן

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

תרשים הליך בירור פניה



סיווג הפניה

תלונה

לאחר סיווג פנייה כתלונה הממונה 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.

פנייה

העברת הפניה למחלקת פניות ציבור*/ המחלקה המקצועית. הודעה למתלונן כי פנייתו הועברה לטיפול מחלקת פניות ציבור/ המחלקה המקצועית.

לידיעה

ארכוב הפניה לידיעה בלבד.

אין סמכות לבררן

הודעה למתלונן מהן העילות שבגינן אין בסמכות המבקר לטפל בפנייתו.

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'.

הממונה רשאי לדרוש כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שתקבע על ידו.
במידת הצורך, במסגרת בירור התלונה, מתקיימות פגישות עם המתלונן, הנילון או כל אדם אחר הרלוונטי לנושא התלונה.
במידת הצורך גם מתקיימות פגישות גישור בנוכחות נציג הממונה בין הפונה לנילון.

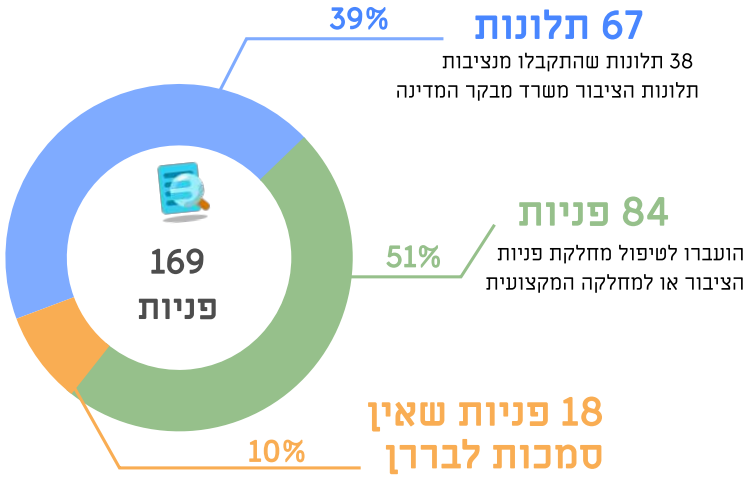
*מחלקת פניות ציבור - ראה פירוט בעמוד 5

נתונים על תלונות לשנת 2022

בשנת 2022 התקבלו במשרד המבקר 169 פניות בכתב. מתוכן 67 פניות ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל'תלונה' (לרבות 38 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה);
כמו כן, התקבלו בלשכת המבקר פניות טלפוניות שאינן נספרות כחלק מהנתונים הכלליים.

84 הוגדרו כ'פניה' והועברו לטיפול מחלקת פניות ציבור או לטיפול המחלקה המקצועית; או שבזמן בירור הפניה הפונה קיבל מענה מהעירייה ולכן הסתיים הבירור.
18 הוגדרו כ'תלונות שאין סמכות לבררן'.

יצוין כי הנתונים משקפים את מספר התלונות שהתקבלו אך לא את מספר הפניות של המתלונן בגין אותה התלונה.



ישנה עליה של כ- 10% במספר ה'תלונות' מהשנה שעברה.

כמו כן, ישנה עליה של כ- 14% במספר התלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור מתוך סך התלונות שטופלו.



באגף קשרי קהילה קיימות שתי מחלקות המספקות מענה ראשוני לפניות הציבור הנוגעות לכלל השירותים אותם מספקת העירייה, מחלקת פניות ציבור הכפופה ללשכת ראש העיר והמוקד העירוני המטפל בפניות תושבים בעניין מפגעים ומטרדים הדורשים בדרך כלל טיפול מידי. תפקידיו הבסיסיים 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.

נתונים על תלונות לשנת 2022

מתוך התלונות שנמצאו מתאימות לבירור הממונה על תלונות הציבור, 6 תלונות נמצאו כ'מוצדקות' (9%); 61 נמצאו כ'לא מוצדקות' (91%).





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

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 בולט
7. התלונה נדחתה תחילה על ידי המחלקה, ונענתה רק לאחר התערבות מבקר העירייה.

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 לעתים על כך שהשירות שקיבלו התושבים טרם פנייתם לממונה על תלונות הציבור, לא היה מיטבי.

תלונות מוצדקות

מתוך 67 התלונות שהתקבלו, 61 תלונות נמצאו כ'-'לא מוצדקות' ו-6 תלונות שנמצאו כ'מוצדקות', מתוכן 2 תלונות התקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

להלן פירוט התלונות המוצדקות לפי אגפים/ מחלקות:

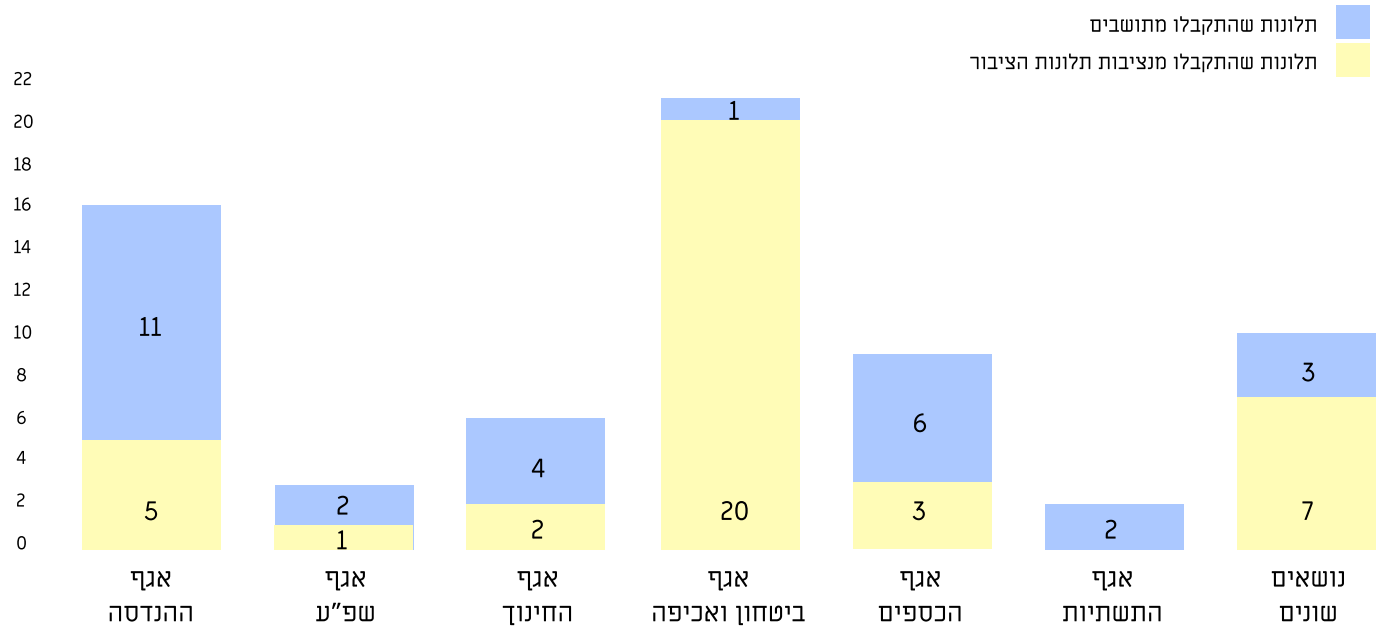
אגף החינוך - 2 תלונות
אגף שפ"ע - תלונה אחת
הפארק הלאומי - תלונה אחת
מחלקת הגביה - תלונה אחת
מחלקת הפיקוח העירוני- תלונה אחת



דוגמא לתלונה שסווגה כלא מוצדקת אך העידה על ליקוי מסוים:

הפונה הלין במחלקת פניות ציבור על שילוט המורה על חניה בפריקה וטעינה באתר בניה ושהאתר לא פעיל ועל העירייה להסיר את השילוט. הפניה שלו עברה לטיפול מספר יחידות שבדקו את הפניה והשילוט הוסר.
הפונה הלין לממונה על תלונות הציבור כי לא קיבל מענה לפנייתו. אולם בבדיקה עלה כי הפניה אכן טופלה **אך הפונה לא עודכן.**
פנייה זו סווגה כפניה לא מוצדקת לממונה, אך היא כן העידה על כשל במענה לפונה.

נתונים על תלונות לשנת 2022



פירוט לפי אגפים:

אגף ההנדסה - התקבלו 16 תלונות, כאשר 5 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

- אגף התנועה - התקבלו 9 תלונות שמתוכן 4 התקבלו מנציבות תלונות הציבור.
- מחלקת הפיקוח על הבניה - התקבלו 6 פניות.

יצוין, כי התקבלה פניה נוספת מנציבות תלונות הציבור שסווגה כי שייכת למחלקת הפיקוח, אמנם מעורבות בטיפול מספר מחלקות באגף ההנדסה ומחלקה באגף שפ"ע.

אגף שפ"ע - התקבלו 3 תלונות, כאשר 1 מתוכן התקבלה מנציבות תלונות הציבור;

2 תלונות תושבים התקבלו בנושאים: פרסום ושילוט ורישוי עסקים.

בנוסף, התקבלה תלונה ממשרד מבקר המדינה בנושא מחלקת חשבות באגף שפ"ע.

דוגמא לתלונה מוצדקת שהתקבלה בנושא מחלקת פרסום ושילוט:

מוצדקת

בפנייה הפונה הלין כי על חוב עבור תשלום שלט לעסק שנסגר בשנת 2019. התקנות משנת 2020 מחייבות הודעת בעל העסק על סגירת עסק כדי להפסיק את התשלומים עבור השילוט.
הפונה לא הודיע למחלקה על הפסקת פעילות העסק, אך כן הוכח כי הודיע לעירייה על הפסקת תשלומים הארנונה.
לכן, בשיתוף אגף שפ"ע הוחלט לבטל את החוב.

נתונים על תלונות לשנת 2022

המשך פירוט לפי אגפים:

אגף החינוך - התקבלו 6 תלונות, כאשר 2 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

3 תלונות התקבלו בנושא בטיחות ולוגיסטיקה במוסדות חינוך, 1 בנושא היסעים ו-1 בנושא חינוך יסודי כאשר תלונה 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור.

יצוין, כי התקבלו פניות נוספות מנציבות תלונות הציבור שהממונה היה מיודע בלבד. **ממעקב אחר הפניות עלה כי המחלקה השיבה לנציבות בזמן המבוקש.**

אגף ביטחון ואכיפה - התקבלו 21 תלונות, כאשר 20 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

מחלקת הפיקוח - התקבלו 6 תלונות שמתוכן 5 התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

מחלקת חניה- התקבלו 15 פניות שכולן התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

כדי להסביר את הנתונים יצוין כי מרבית הפניות מנציבות תלונות הציבור **עוסקות בערעורי חניה/ פיקוח.**

הוראות החוק, סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, קובע סמכות לתובע שהוסמך בידי היועץ המשפטי לממשלה, לבטל הודעת תשלום קנס שנמסרה בשל עבירה של ברירת משפט, אם נתקיימה אחת העילות הקבועות בחוק ובהתאם לתנאים הקבועים בו.

מאחר התביעה העירונית הינה הגורם היחיד המוסמך לבחון בקשות, מבקר העירייה אינו רשאי לטפל בפנויות הקשורות להודעות קנס של מחלקת הפיקוח/ מחלקת החניה.

דוגמא לתלונה לא מוצדקת שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור על מחלקת החניה:

לא מוצדקת

בפנייה הפונה הלין כי קיבל דוח חניה באמצעות מצלמת אכיפה והעירייה לא שולחת לו העתק של סרטון העבירה. מאחר והעברת הסרטון עלולה לפגוע בזכות לפרטיות של עוברי הדרך ואבטחת מידע, מדיניות העירייה לאפשר לצפות בסרטון במשרדי העירייה.
מאחר והפונה לא היה מרוצה מתשובת המחלקה המקצועית, פנה גם לנציבות תלונות הציבור בעניין זה.
הפניה לא שינתה את תגובת העירייה בנושא ופניה זו נמצאה כלא מוצדקת.

נתונים על תלונות לשנת 2022

המשך פירוט לפי אגפים:

אגף הכספים - התקבלו 9 תלונות, כאשר 3 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

תלונה אחת התקבלה בנושא מחלקת ביטוח ו-8 תלונות התקבלו בנושא מחלקת הגבייה כאשר 3 מהן התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

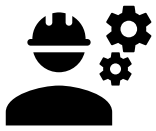
אגף התשתיות - התקבלו 2 תלונות הקשורות למחלקת אחזקת דרכים.

10 תלונות התקבלו בנושאים שונים, מתוכן 7 התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

- אגף משאבי אנוש- תלונה 1
- השירות המשפטי - 2 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור.
- מוקד עירוני - 2 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור.
- מפעלי בית עמנואל - 3 תלונות, אחת מהן התקבלה מנציבות תלונות הציבור.
- הפארק הלאומי - תלונה 1 שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור.
- תאגיד המים - תלונה 1 שהתקבלה מנציבות תלונות הציבור.

נתונים על תלונות לשנת 2022

זמן תגובה ממוצע לקבלת התייחסות ממחלקות העירייה לבקשת הממונה:



מחלקת הפיקוח על הבניה

1 ימים
זמן תגובה ממוצע



אגף התנועה

7 ימים
זמן תגובה ממוצע



פיקוח עירוני

9 ימים
זמן תגובה ממוצע



מחלקת חניה

15 ימים
זמן תגובה ממוצע



אגף הכספים

14 ימים
זמן תגובה ממוצע



אגף שפ"ע

13 ימים
זמן תגובה ממוצע



אגף החינוך

14 ימים
זמן תגובה ממוצע



אגף תשתיות

20 ימים
זמן תגובה ממוצע



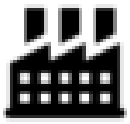
המוקד העירוני

2 ימים
זמן תגובה ממוצע



מחלקה משפטית

15 ימים
זמן תגובה ממוצע



מפעלי בית עמנואל

7 ימים
זמן תגובה ממוצע



משאבי אנוש

9 ימים
זמן תגובה ממוצע

פרק הזמן הנדרש לטפל בפניות ובמפגעים משקף את המחויבות הכוללת של הרשות המקומית לשמירה על רמת שירות גבוהה בהתאם לצורכי התושבים, על פי סוג הפנייה ודחיפותה.
לאור הנתונים הנ"ל ניתן לקבוע כי מחלקות העירייה עומדות בזמני תגובה סבירים ופועלות לייעול זמני המענה בפניות.

יש לציין לחיוב את מחלקת הפיקוח על הבניה והמוקד העירוני שזמן המענה הממוצע לממונה הוא הקצר ביותר.

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 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 לברר

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) 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 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.