



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

מבקר עיריית רמת גן





דבר מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

הדוח שלפניכם מסכם את פועלו של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2025, 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 העיר דין וחשבון שיהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

בעיריית רמת-גן מבקר העירייה מונה גם לממונה על תלונות הציבור (להלן: "המבקר" או "הממונה").

הדוח מסכם את פעילות הממונה על תלונות הציבור, וכולל סקירת נתונים על כלל הפניות שהתקבלו, לרבות אבחנה בין תלונות שנמצאו מוצדקות לאלו שלא, וסקירת האופן שבו טופלו. תפקידו של הממונה הוא לשמש כתובת זמינה ואמינה לכל אדם המבקש להגיש תלונה על פעילות העירייה וגופיה. ייחודו של תפקיד זה נעוץ בכך שהוא מאפשר בירור תלונות גם במקרים שאינם מצדיקים בהכרח הליך משפטי, כגון היעדר מענה לפנייה או ליקוי בשירות.

הממונה רואה בשיפור השירות לתושב ערך מרכזי, ותלונות הציבור משמשות עבורו כלי חשוב להפקת לקחים, לבחינת איכות הניהול והביצוע, ולהערכת רמת השירות שניתנת על ידי יחידות העירייה השונות.

בשנת 2025 התקבלו בלשכת המבקר 493 פניות בכתב, מתוכן 54 פניות העונות להגדרת "תלונה" כהגדרתה בחוק. נתונים אלה כוללים גם תלונות ופניות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: נציבות תלונות הציבור).





מהנתונים עולה כי מרבית הפניות המתקבלות אינן בגדר תלונה פורמלית על פי החוק, אלא פניות, בירורים והשגות בנושאים מגוונים. עובדה זו מעידה, בין היתר, על כך שלשכת המבקר והממונה על תלונות הציבור מהווים כתובת מרכזית וזמינה לציבור, גם במקרים שאינם מגיעים לכדי תלונה סטטוטורית. לצד זאת, שיעור התלונות המוגדרות בחוק מתוך כלל הפניות מלמד כי חלק ניכר מהפניות נפתרות או מוסדרות במסגרת בירור ענייני מול היחידות הרלוונטיות, מבלי שנדרש הליך בירור תלונה מלא.

יצוין כי הממונה על תלונות הציבור משמש כגורם המרכז את כלל התלונות המתקבלות מנציבות תלונות הציבור, ופועל כממשק המקצועי מול גורמי העירייה השונים. ריכוז הטיפול בידי גורם אחד תורם לאחידות המענה, לעמידה בלוחות זמנים ולמעקב שיטתי אחר יישום ההתייחסויות.

כמו כן, במקרים שבהם הנציבות פונה ישירות למחלקות אחרות בעירייה, הממונה מבצע מעקב אחר הטיפול ומוודא כי המענה הנדרש הועבר לנציבות במועד. מנגנון מעקב זה מחזק את הבקרה הארגונית, תורם לשקיפות ומבטיח כי פניות המועברות מגורמי ביקורת חיצוניים זוכות להתייחסות מסודרת ועקבית.

הממונה מבקש לברך על שיתוף הפעולה הפורה עם עובדי היחידות השונות בעירייה ועם נציבות תלונות הציבור, אשר מאפשר טיפול מקצועי, ענייני ויעיל בפניות הציבור, ומהווה נדבך חשוב בחיזוק אמון הציבור ובשיפור השירות העירוני.



הגשת תלונה



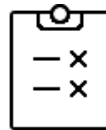
על מה ניתן להגיש תלונה?

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 כוח.



תלונות אשר לא ניתן לברר:

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 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:



**כל פרטי ההתקשרות מופיעים
באתר העירוני של רמת גן**



צילום מסך מאתר העירייה - טופס לפניה לממונה

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.

הממונה על תלונות הציבור יבדוק תלונה העומדת בתנאים המצטברים הבאים:

☒ תלונה בכתב או בעל פה – תלונה שהוגשה בכתב, או שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן

☒ חתימת המתלונן – התלונה נחתמה על ידי המתלונן

☒ פרטי המתלונן – צוינו בתלונה שם המתלונן ומענו המלא

☒ תיאור מפורט – תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע

☒ פרטים נוספים – כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה

כל פניה שמגיעה עוברת תהליך של סיווג. הממונה מחליט לגביה האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם להוראות החוק.

החלטה זו נובעת מכך שקיימות פניות רבות שראוי שיטופלו על ידי גורמים אחרים בעירייה, כגון:

מחלקת פניות הציבור של העירייה/ המחלקה המקצועית הרלוונטית לנושא הפנייה

לפיכך, קיימת הבחנה ברורה בין:

תלונות – המטופלות במסגרת הממונה על תלונות הציבור

פניות אחרות – המועברות לטיפול הגורמים המתאימים בעירייה



סוגי פניות שאינן נבדקות על ידי הממונה

1. פניות שאין סמכות לברר

ישנן פניות המגיעות לממונה שהוא אינו רשאי לברר על פי החוק. פניות אלו מועברות לטיפול הגורם המוסמך.

2. פניות לידיעה בלבד

ישנן פניות שבהן מבקר העירייה רק מכותב (מופיע בהעתק במייל) לידיעה בלבד, ללא צורך בטיפול או בירור מצדו.

תלונות מנציבות תלונות הציבור

מדי שנה מקבל הממונה על תלונות הציבור תלונות שהועברו אליו מנציבות תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה.

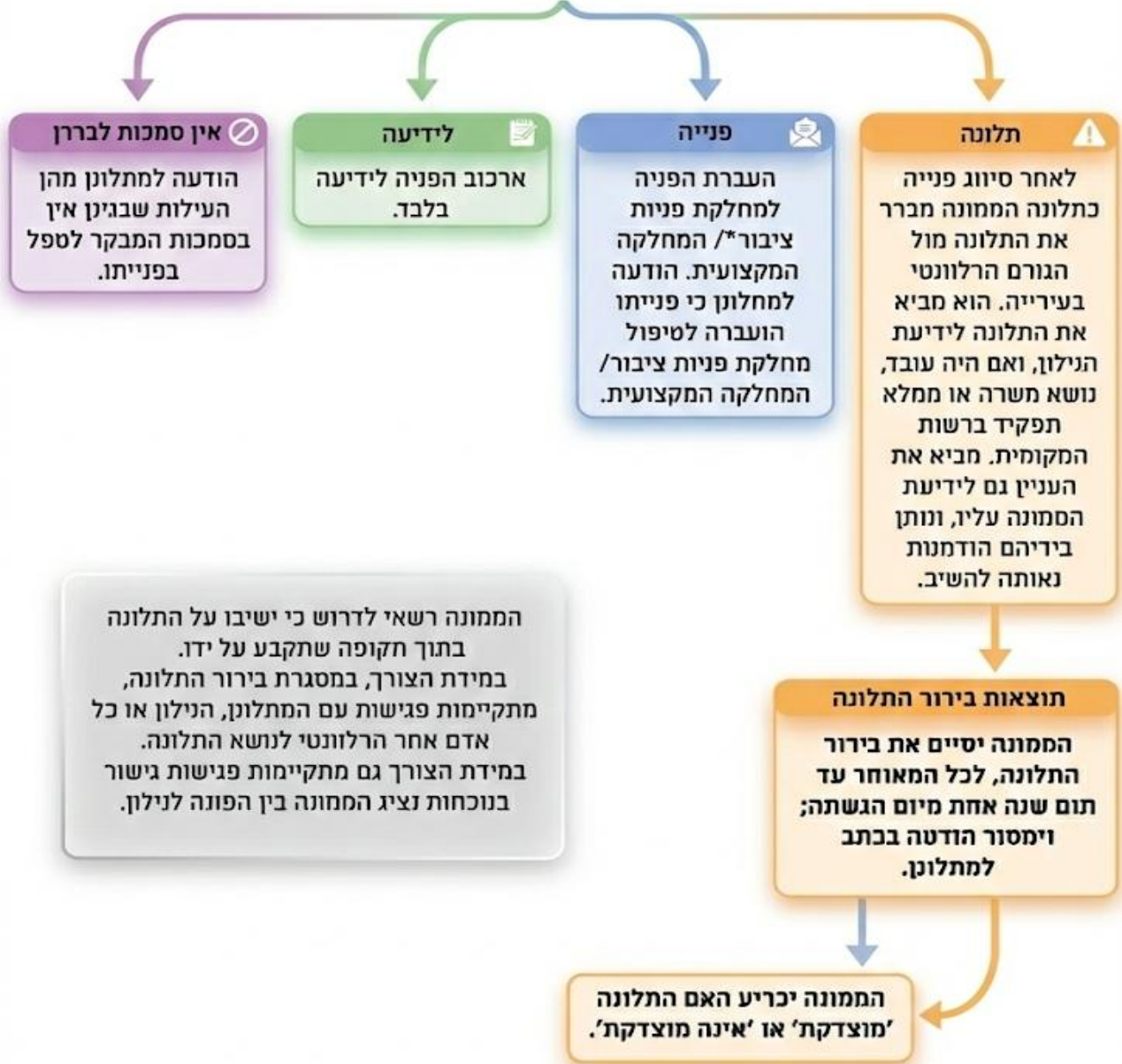
תלונות אלו נספרות במניין התלונות השנתי ומטופלות באותו אופן כמו תלונות שהתקבלו ישירות מהציבור.



הליך בירור פניה



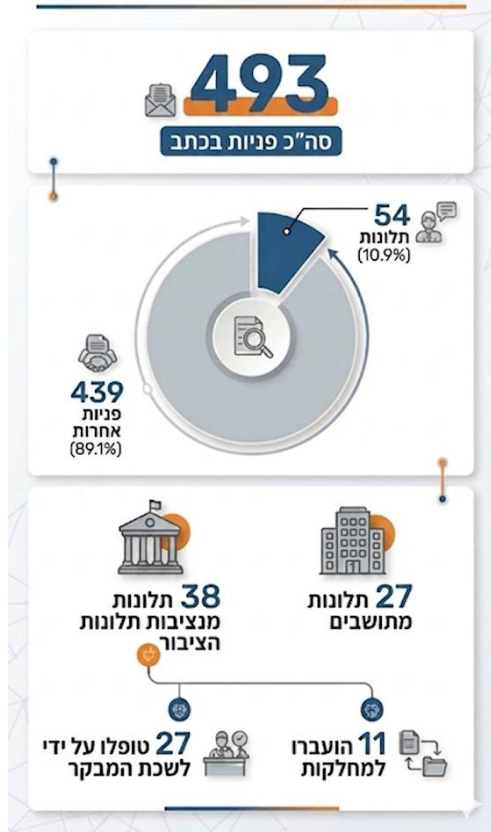
סיווג הפניה





נתונים על תלונות לשנת 2025

נתוני פניות ותלונות - שנת 2025



בשנת 2025 התקבלו בלשכת המבקר 493 פניות בכתב, מתוכן 54 פניות העונות להגדרת "תלונה" כהגדרתה בחוק. נתונים אלה כוללים גם תלונות ופניות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: נציבות תלונות הציבור).

מתוך סך התלונות, 38 התקבלו מנציבות תלונות הציבור. מבין אלה, 27 טופלו ישירות בלשכת המבקר והוגדרו כתלונה בהתאם לחוק, ואילו יתר התלונות טופלו ישירות מול המחלקות הרלוונטיות בעירייה, תוך ליווי ומעקב של מבקר העירייה עד להשלמת המענה.

בנוסף, 27 תלונות שהוגדרו כתלונה התקבלו מהתושבים והועברו לבירור וטיפול בהתאם לסמכות.

43 פניות הוגדרו שלא ניתן לבררן.

פניות נוספות שאינן תלונות (451 פניות)

בנוסף ל-54 התלונות, התקבלו 451 פניות נוספות שאינן עונות להגדרת "תלונה" על פי החוק:

- ☒ חלק מהפניות הועברו לטיפול המחלקות הרלוונטיות
- ☒ חלק מהפניות הסתיימו במהלך הבירור לאחר שהתקבל מענה עירוני עבור הפונה
- ☒ חלק מהפונים הונחו לפנות למוקד העירוני לקבלת מענה תפעולי ישיר

פניות שלא נכללו בנתונים

חשוב לציין כי קיימות פניות נוספות שאינן נספרות במסגרת הנתונים הכלליים:

- ◊ פניות שבהן הממונה מופיע רק בהעתק במייל
- ◊ פניות טלפוניות שלא דרשו טיפול מעבר לתיעוד הפנייה
- ◊ פניות שהוגדרו כ"תלונות שאין סמכות לבררן"



תלונות מוצדקות/ לא מוצדקות

יצוין כי לעיתים על אף שלא הוכרע לגבי תלונה מסוימת כי היא 'מוצדקת' – היא בכל זאת משקפת ליקוי מסוים.

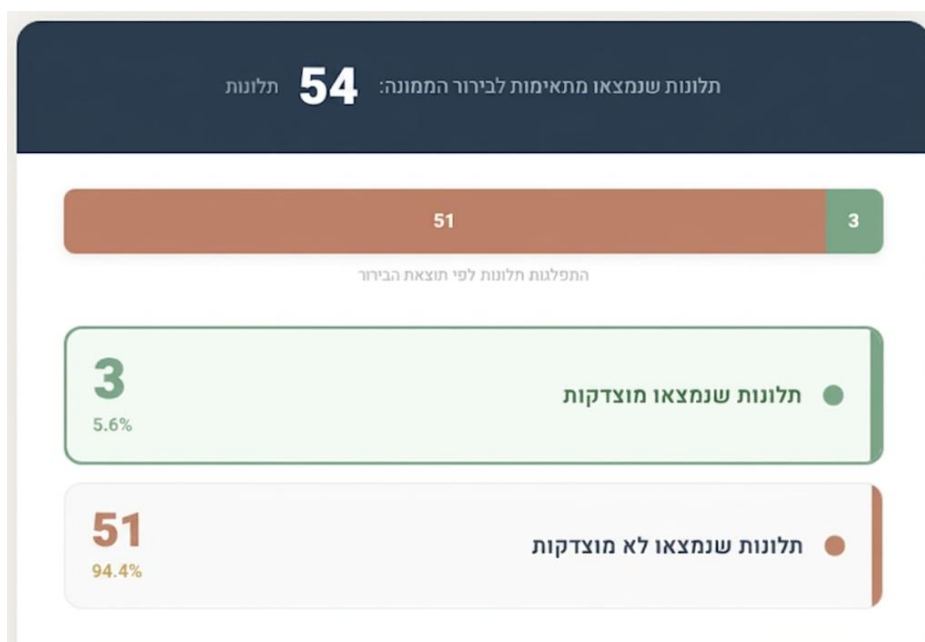
העובדה כי תושבי העיר נדרשו לפנות למבקר כדי לקבל מענה לתלונותיהם מעידה לעיתים על כך שהשירות שקיבלו התושבים טרם פנייתם לממונה על תלונות הציבור, לא היה מיטבי.

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

קריטריונים לסיווג תלונה כמוצדקת

המחלקה העירונית פעלה

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



נתונים לגבי תלונות מוצדקות/ לא מוצדקות:



מתוך 54 התלונות שטופלו בלשכת מבקר העירייה מתוכן 3 תלונות נמצאו מוצדקות.
שלושת התלונות שנמצאו מוצדקות שייכות לאגף ביטחון ואכיפה, שתיים מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור.
דוגמה לתלונה שנמצאה מוצדקת:

תלונה מוצדקת - היעדר תיעוד למשלוח הודעת תשלום קנס

רקע

לפונה היו שני קנסות חלוטים אשר נמצאו בהליכי גבייה. לטענת הפונה, היא מעולם לא קיבלה כל הודעה או התראה בדבר הקנסות. מנגד, על פי רישומי העירייה, הקנסות נשלחו לכתובתה הרשומה של הפונה.

משלא שולמו הקנסות והפכו חלוטים, הועבר הטיפול למשרד עורכי דין המייצג את העירייה בהליכי גבייה. המשרד שלח לפונה שלוש הודעות תזכורת לתשלום.

מדוע התלונה סווגה כמוצדקת?

בבדיקת התלונה עלה כי לא נמצא כל תיעוד המעיד על כך שהעירייה אכן שלחה לפונה את הודעת תשלום הקנס המקורית.

כלומר, למרות שהעירייה טענה ששלחה את ההודעות, לא הייתה כל ראיה תיעודית לכך. בהיעדר תיעוד שכזה, לא ניתן לקבוע בוודאות שהפונה אכן קיבלה את ההודעות, ולפיכך לא ניתן להטיל עליה אחריות לאי-התשלום.

בנוסף, עלה כי הטיפול בפנייתה המוקדמת של הפונה לא היה מספק, פנייתה לא טופלה כראוי ולא ניתן לה מענה הולם בזמן.

לקח ותיקון

מנהל מחלקת פיקוח עירוני וסיירת ירוקה קיבל לידייו את ממצאי התלונה והתחייב לפעול לשיפור נהלי התיעוד והמעקב אחר משלוח הודעות קנס, כדי שמקרים דומים לא יישנו.



פירוט לפי אגפים:

מוקד עירוני/ מחלקת פניות הציבור

2 פניות של המוקד הוגדרו כתלונה טופלו ישירות בלשכת המבקר



מחלקת פניות הציבור, הכפופה ללשכת ראש העיר, מרכזת את הטיפול הראשוני בפניות תושבים הנוגעות לשירותי העירייה השונים. המחלקה פועלת לשיפור איכות השירות לתושב, לקיצור זמני התגובה ולחיזוק הקשר בין הרשות לתושביה. בין תחומי אחריותה נמנה גם ניהול יוזמת "דלת פתוחה עם ראש העיר".

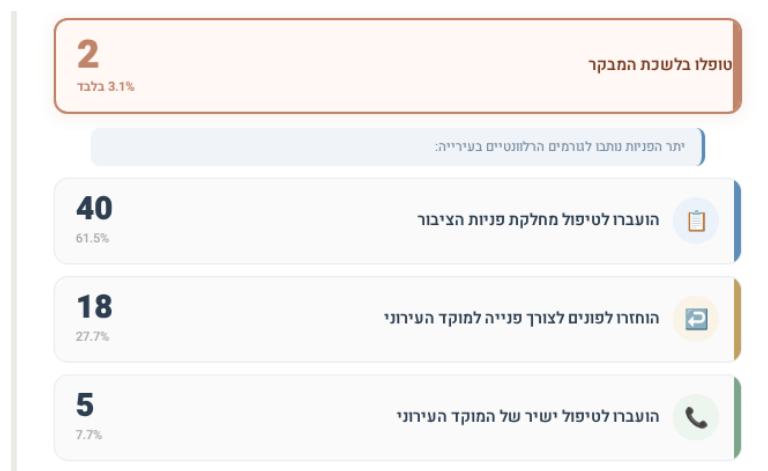
המוקד העירוני מהווה כתובת מרכזית לפניות תושבים בנוגע למפגעים ומטרדים הדורשים טיפול מיידי. תפקידיו העיקריים כוללים: קבלת הפניות ורישומן, העברתן למחלקה המטפלת הרלוונטית, מעקב אחר הטיפול עד לסגירת המפגע, וכן ריכוז וניתוח נתונים סטטיסטיים לצורך איתור תקלות חוזרות ונשנות.

חלק מהפניות המגיעות ללשכת הממונה על תלונות הציבור מועברות לטיפול ישיר של מחלקת פניות הציבור או המוקד העירוני. בחלק מהמקרים, הפונה מקבל מענה בכתב ובו הנחיה לפנות בנושא ישירות למוקד העירוני, מאחר שהעניין מצוי בתחום סמכותם.

ההחלטה בדבר אופן הטיפול בפניה נקבעת על פי אופי הנושא ומצבו:

- כאשר הנושא כבר מצוי בטיפול המחלקות הרלוונטיות, לעיתים מתאים שהטיפול ימשיך ישירות מול המחלקות.
- כאשר מדובר במפגע או בנושא שאינו ברור, המוקד העירוני הוא הגוף המתאים ביותר לנתב את הפנייה למקום הנכון, בזכות היכרותו והניסיון שלו בניתוב תושבים.

חשוב להבהיר לתושב כי פנייה ישירה למוקד העירוני מעניקה לו מספר מעקב פנייה ייעודי, וכן מאפשרת מענה מהיר וישיר אליו בדרכי ההתקשרות שהוא בוחר (טלפון, מייל, ועוד).



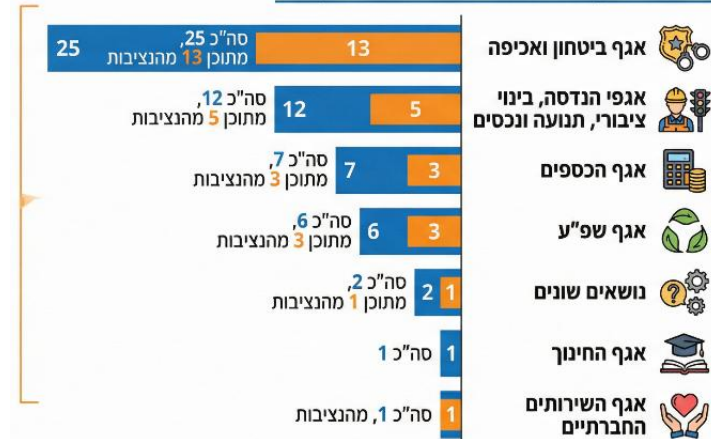


פילוח תלונות לפי אגפים – 2025

סך התלונות בלשכת מבקר העירייה: 54



השוואת סך התלונות לפי אגפים עיקריים



• אגף ביטחון ואכיפה – 25 תלונות, מתוכן 13 מהנציבות



אגף ביטחון ואכיפה - התקבלו 25 תלונות, כאשר 13 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

מחלקת חניה- 21 תלונות בטיפול לשכת מבקר העירייה מתוכן 13 מהנציבות
מחלקת פיקוח עירוני וסיירת ירוקה – 4 תלונות.

יצוין כי מרבית הפניות מנציבות תלונות הציבור עוסקות בערעורי חניה/ פיקוח. כמו כן, עשרות תלונות שעברו לטיפול המחלקה המקצועית היו בנושא ערעורים על קנס חניה.

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 והתביעה העירונית הינה הגורם היחיד המוסמך לבחון בקשות, מבקר העירייה אינו רשאי לטפל בפניות הקשורות להודעות קנס של מחלקת הפיקוח/ מחלקת החניה ולכן, פניות אלה לרוב מועברות לטיפול המחלקה המקצועית.

• אגף הנדסה, בינוי ציבורי, תנועה ונכסים – 12 תלונות, מתוכן 5 מהנציבות



אגף הנדסה, בינוי ציבורי, תנועה ונכסים - התקבלו 12 תלונות, כאשר 5 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

פניה אחת מנציבות תלונות הציבור טופלה ישירות באגף.

מחלקת פיקוח והאכיפה על הבניה – התקבלו 4 פניות שמתוכן 3 התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

מחלקת אגרות והיטלים - התקבלה 4 תלונות שמתוכן 2 התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

אגף בינוי ציבורי – התקבלו 2 תלונות.



• אגף החינוך –
תלונה 1

אגף החינוך – התקבלה תלונה אחת;

5 פניות מנציבות תלונות הציבור טופלה ישירות באגף.

• אגף השירותים
החברתיים –
תלונה 1, מהנציבות

אגף השירותים החברתיים – התקבלה תלונה אחת מנציבות תלונות הציבור;

2 פניות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור טופלה ישירות באגף.

• אגף שפ"ע – 6 תלונות, מתוכן 3 מהנציבות

אגף שפ"ע - התקבלו 6 תלונות;

מחלקת שירותי ניקיון - התקבלו 4 תלונות מתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור.

מחלקת גנים ונוף – התקבלה 1 תלונה מנציבות תלונות הציבור.

המחלקה הוטרינרית - התקבלה 1 תלונה מנציבות תלונות הציבור.

• אגף הכספים – 7 תלונות, מתוכן 3 מהנציבות

אגף הכספים - התקבלו 7 תלונות, כאשר 3 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

התלונות בנושאים הקשורים למחלקת הגבייה.

• נושאים שונים – 2 תלונות, מתוכן 1 מהנציבות

2 תלונות התקבלו בנושאים שונים, מתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור;

לשכת ראש העיר - תלונה אחת מנציבות תלונות הציבור.

השירות המשפטי – תלונה אחת.



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 ודרושים 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 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 מבקר 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 נזק או יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם ביד 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 לגבי 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 במרע 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 יישמשו 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).