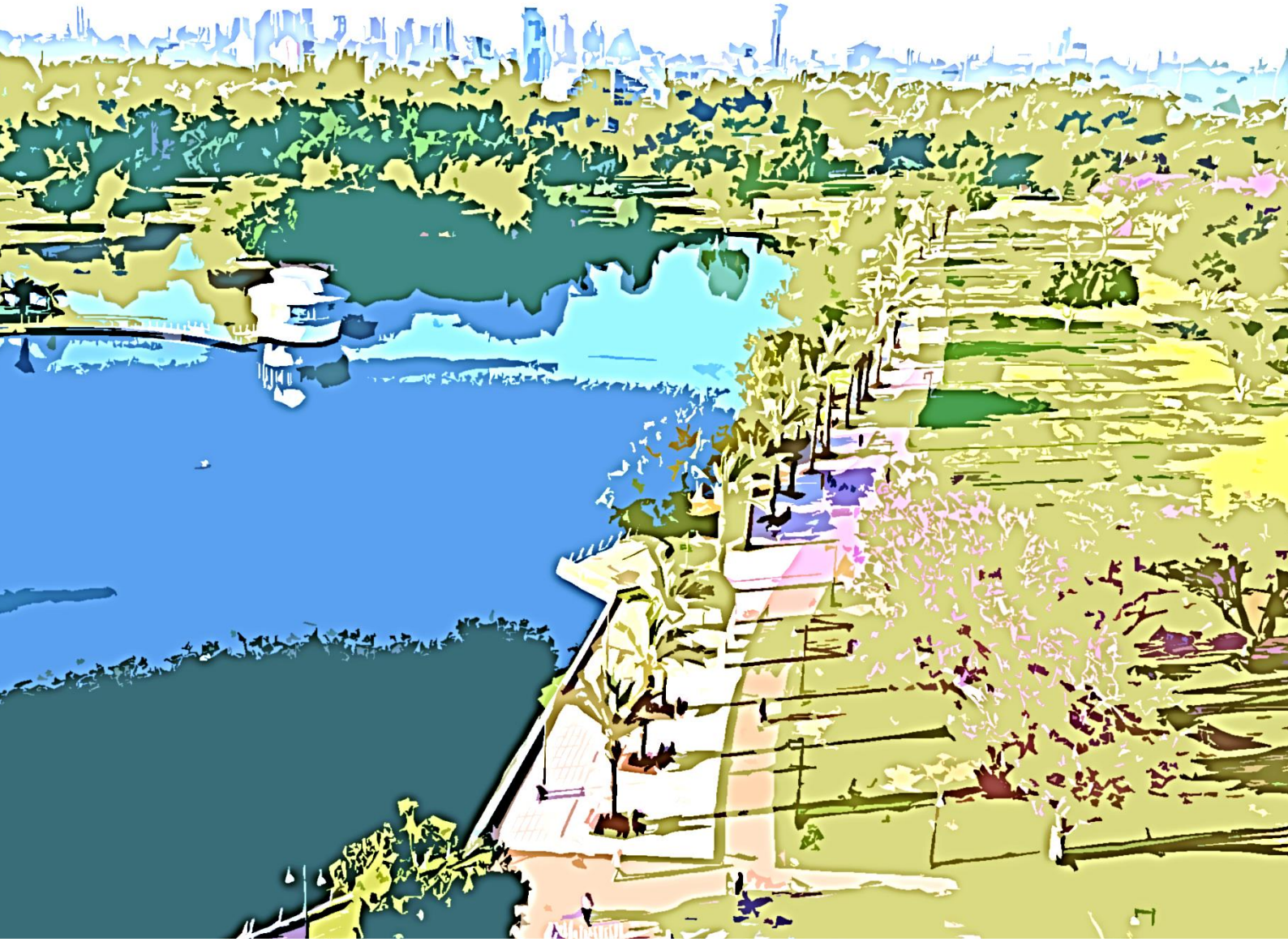
דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2021



עיריית רמת גן



פתח דבר

מוגש בזאת דוח הממונה על פניות הציבור לשנת 2021 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. הדוח מסכם את פעולות המבקר והממונה על תלונות הציבור, 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 2021 התקבלו בלשכת המבקר 142 פניות בכתב (אשר 43 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה) לעומת 189 פניות (אשר 89 מהן ענו להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה) בשנת 2020.

ניתן לראות ירידה של כ- 25% במספר הפניות בממוצע משנת 2020, וירידה של כ- 45% משנת 2019.



יצוין כי הנתונים כוללים תלונות שהגיעו גם מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה.

כדי לתת מענה ראשוני לפניות הציבור הנוגעות לכלל השירותים אותם מספקת העירייה, באגף קשרי קהילה קיימות שתי מחלקות: 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.

הירידה במספר הפניות למבקר משקפת את התייעלות השירות לציבור הן על ידי יחידות העירייה והן על ידי מחלקת פניות ציבור והמוקד העירוני.

הגשת תלונה



מי רשאי להגיש את התלונה?

כל אדם. בעצמו או על ידי מיופה כח.



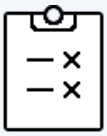
על מה ניתן להגיש תלונה?

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.

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?

המבקר 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. המבקר מחליט לגביה האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם להוראות החוק. כיוון שישנן פניות שראוי שתהיינה מטופלות על ידי מחלקת פניות הציבור של העירייה, ישנה הבחנה בינן לבין תלונות המטופלות במסגרת הממונה על תלונות הציבור.

כמו כן, ישנן פניות המגיעות למבקר והוא אינו רשאי לבררן וישנן פניות שהמבקר רק מכותב בהן לידיעה בלבד.

יצוין בנוסף כי מדי שנה מקבל המבקר תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה הנספרות במניין התלונות.

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



קבלת פניה

סיוג הפניה

תלונה

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.

פניה

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.

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.

תוצאות בירור התלונה

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'.

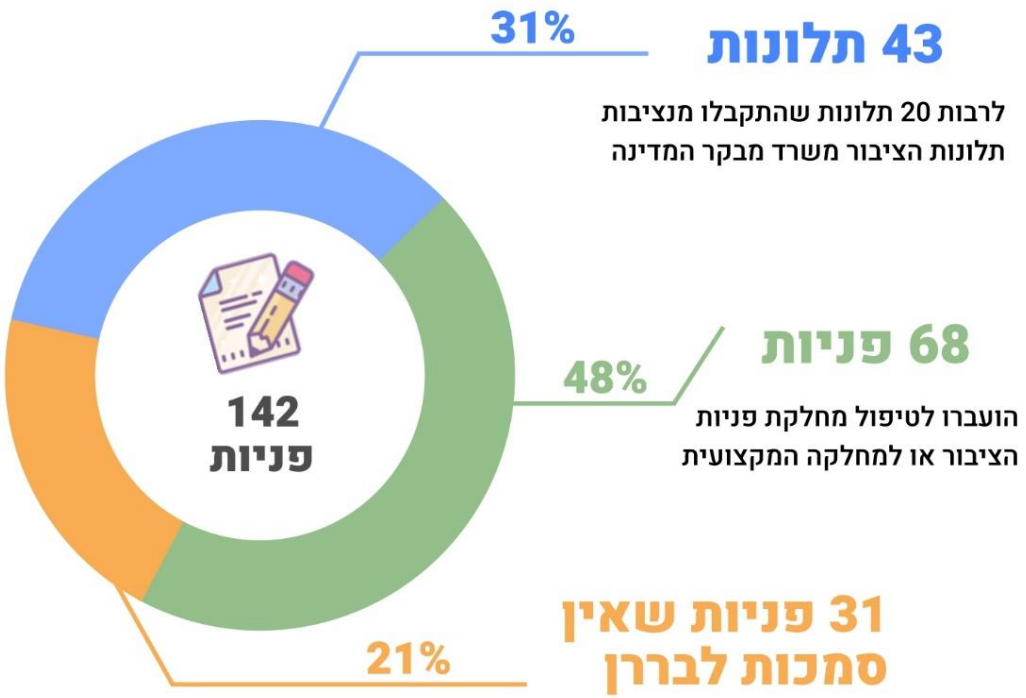
נתונים על תלונות לשנת 2021

בשנת 2021 התקבלו במשרד המבקר 142 פניות בכתב. מתוכן 43 פניות ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל'תלונה' (לרבות 20 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה);

כמו כן, התקבלו בלשכת המבקר פניות טלפוניות שאינן נספרות כחלק מהנתונים הכלליים.

68 הוגדרו כ'פניה' והועברו לטיפול מחלקת פניות ציבור או לטיפול המחלקה המקצועית; או שבזמן בירור הפניה הפונה קיבל מענה מהעירייה ולכן הסתיים הבירור.

31 הוגדרו כ'תלונות שאין סמכות לבררן'.



ישנה ירידה של כ- 52% במספר ה'תלונות' מהשנה שעברה. בעוד שבשנת 2020 התקבלו 89 'תלונות', בשנת 2021 התקבלו, כאמור, 43 'תלונות'.

לעומת זאת, ישנה עליה של כ- 15% במספר התלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במבקר המדינה.

מתוך 43 התלונות שנמצאו מתאימות לבירור הממונה על תלונות הציבור, 5 תלונות נמצאו כ'מוצדקות' (11%) ; 38 נמצאו כ'לא מוצדקות' (89%). **ישנה ירידה של כ-11% באחוז 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 לעתים על כך שהשירות שקיבלו התושבים טרם פנייתם לממונה על תלונות הציבור, לא היה מיטבי.

פניה מוצדקת לדוגמא:

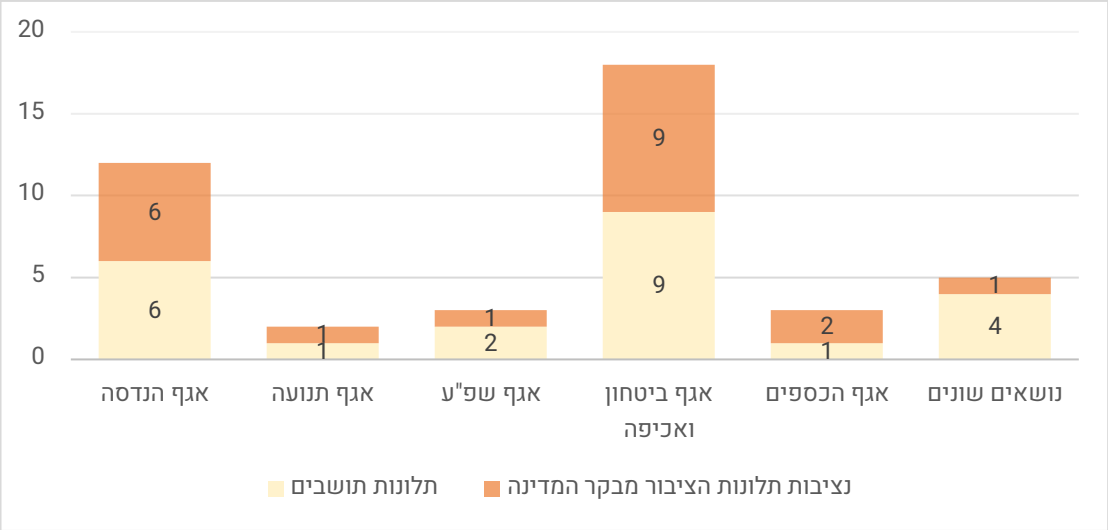
הנדון: פניה בנושא בניה שאינה תואמת להיתר.

תלונה שהגיעה ממשרד מבקר המדינה. הפונה הלין אודות שינויים באתר בניה שאינם תואמים להיתר, טרם יקבל תעודת גמר.

הטיפול: העירייה טיפלה בפניה, ונשלח מכתב אל היזם מהנדסת העיר ובו דרישה להחזיר את המצב לקדמותו לפעול בהתאם להיתר הבניה, אך הפונים לא עודכנו.

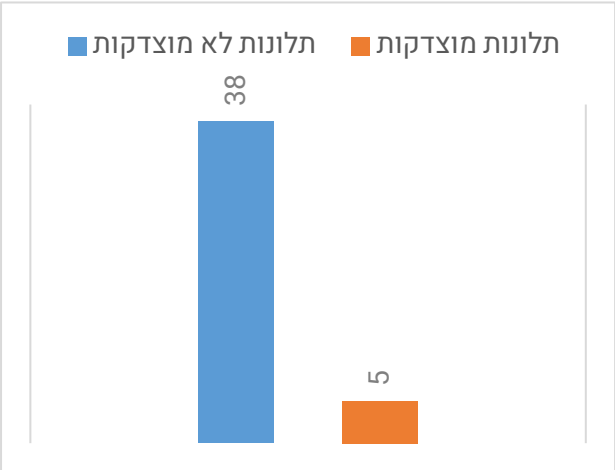
כלומר, העירייה פעלה כנדרש במקרה זה, אולם התנהלות המחלקה לא הייתה תקינה, לא השיבה לפונים ולכן פנו לנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה.

נתונים על תלונות על פי אגפים



12 מהתלונות בשנת 2021 היו בנושאים הנוגעים לאגף ההנדסה, כאשר 6 מתוכן התקבלו ממשרד מבקר המדינה (תלונה אחת מתייחסת גם לאגף שפ"ע); 2 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף התנועה, כאשר 1 מתוכן התקבלה ממשרד מבקר המדינה; 3 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף שפ"ע, כאשר 1 מתוכן התקבלה ממשרד מבקר המדינה; 18 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף ביטחון ואכיפה, כאשר 9 מתוכן התקבלו ממשרד מבקר המדינה; 3 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף הכספים, כאשר 2 התלונות התקבלו ממשרד מבקר המדינה; 5 תלונות התקבלו בנושאים שונים: מחלקת תרבות ואירועים, הפארק הלאומי, החברה הכלכלית, מחלקת תרבות הדיור ומשאבי אנוש, מתוכן אחת התקבלה ממשרד מבקר המדינה.

תלונות מוצדקות



מתוך 43 התלונות שהתקבלו, 38 תלונות נמצאו כ'-לא מוצדקות' (89%) וכל 5 התלונות שנמצאו כ'מוצדקות' (11%) התקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

מתוך התלונות המוצדקות, באגף הנדסה נמצאו 3 תלונות מוצדקות ובאגף ביטחון ואכיפה נמצאו 2 תלונות מוצדקות.

זמני תגובות שהתקבלו מאגפים/ מחלקות

נכון לתאריך 31.12.2021, הטיפול בכל הפניות לשנה זו סגורות.







אמנה לאיכות השירות מגדירה את המחויבות הכוללת של הרשות המקומית לשמירה על רמת שירות גבוהה בהתאם לצורכי התושבים, לרבות פרק הזמן הנדרש לטפל בפניות ובמפגעים על פי סוג הפנייה ודחיפותה.

לאור הנתונים הנ"ל ניתן לקבוע כי מחלקות העירייה עומדות בזמני תגובה סבירים ופועלות לייעול זמני המענה בפניות.

אגף הנדסה



12 מהתלונות בשנת 2021 היו בנושאים הנוגעים לאגף ההנדסה, כאשר 6 מתוכן התקבלו ממשרד מבקר המדינה (תלונה אחת מתייחסת גם לאגף שפ"ע); מרבית התלונות שנגעו לאגף ההנדסה עסקו בעבירות בנייה, פעילות במבנה ללא היתר ונושאי רישוי רבות מהתלונות הנוגעות לנושא רישוי ופיקוח הועברו גם להתייחסות השירות המשפטי.

תלונה מוצדקת שהובילה לקידום רפורמה:

הנדון: מיקום עגורנים באתר בנייה. תלונה שהגיעה ממשרד מבקר המדינה. המתלוננת הלינה אודות עגורן שהוצב בסמוך לביתה שהווה סכנה לעוברים ושבים. העגורן מוקם בצורה לא בטיחותית וחלף מעל שטח מגורים ומדרכות הליכה.

הטיפול: לעירייה היה קושי חוקי לטפל בתופעה, זאת כיוון שהסמכות על אישור עגורנים ואכיפתם נמצאת בידי משרד העבודה, ולוועדה המקומית לתכנון ובניה אין סמכות אכיפה. לאור המצב ובסיוע החלטות שניתנו על ידי נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, המחלקה לפיקוח על הבניה החלה לקדם רפורמה לקידום שיפור הבטיחות במרחב הציבורי הגובל באתרי הבניה.

אגף התנועה



2 תלונות היו בנושאים הנוגעים לאגף התנועה, כאשר 1 מתוכן התקבלה ממבקר המדינה;

אגף ביטחון ואכיפה

בשנת 2021 התקבלו 19 תלונות בנושאים הנוגעים לאגף ביטחון ואכיפה, כאשר 9 מתוכן התקבלו ממשרד מבקר המדינה;

14 מהתלונות היו בנושאים שבאחריות מחלקת חניה, מתוכן 8 התקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, ו-5 תלונות בנושאים שבאחריות מחלקת פיקוח העירוני מתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

מחלקת חניה: - נושאים תלונות מחלקת חניה:

נושא	תלונות
מחסור בחניה	3
פניה למוקד שלא טופלה	1
גביית חובות	1
התנהלות פקח	1
דוח חניה	5
משלוח דואר	2
היעדר אכיפה	1

מחלקת פיקוח עירוני - נושאים תלונות פיקוח עירוני:

נושא	תלונות
מפגע	1
התנהלות פקח	3
מטרד רעש	1

שיעור תלונות מוצדקות אגף ביטחון והאכיפה:

בשנת 2021 תלונה אחת מתוך 19 התלונות נמצאה 'מוצדקת'.

תלונה מוצדקת:

תלונה שהגיעה מנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה. המתלוננת הלינה על מפגע בטיחות להולכי רגל שנגרם מתושב שהטעין את רכבו החשמלי בצורה לא תקנית והעביר את כבלי החשמל על המדרכה הציבורית.

הטיפול: בשל קושי באיתור התושב בעת ביצוע הפעולה, הנחה מנהל המחלקה להגביר את האכיפה בשעות הבוקר המוקדמות. לאחר שנמצא המפגע ניתנו התראות לבעל הרכב ואף בוצעו פעולות אכיפה כנגדו.

אגף שפ"ע

בשנת 2021 התקבלו 11 פניות הנוגעות לאגף שפ"ע (שיפור פני העיר), אך רק 3 מהן הוגדרו כ'תלונות' לטיפול המבקר. שאר הפניות נסבו על מפגעים שיש לטפלם באופן מיידי ועל כן הועברו לטיפול המחלקה לפניות הציבור.

מתוך 3 התלונות שטופלו על ידי המבקר בתחום אגף שפ"ע שתי תלונות היו בנוגע לפעילות מחלקת איכות הסביבה, אחת מהן התקבלה ממשרד מבקר המדינה.

אגף הכספים

בשנת 2021 התקבלו 3 תלונות הנוגעות לתחומים שהינם באחריות אגף הכספים.

מתוכן 2 תלונות התקבלו מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

אגפים ומחלקות נוספים

לגבי כל אחת מהמחלקות: תרבות ואירועים, הפארק הלאומי, החברה הכלכלית, תרבות הדיור ומשאבי אנוש התקבלה תלונה אחת. כל חמשת התלונות נמצאו 'לא מוצדקות'.

שם המחלקה	סה"כ תלונות	מתוכן תלונות שהתקבלו ממבקר המדינה
מחלקת תרבות ואירועים	1	0
הפארק הלאומי	1	1
החברה הכלכלית	1	0
מחלקת תרבות הדיור	1	0
משאבי אנוש	1	0

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.