



לשכת מבקר העירייה

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי 2024



פתח דבר

הדוח שלפניכם מסכם את פועלו של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2024, 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 הפעילות וכולל סקירת נתונים ומידע על תלונות מוצדקות, תלונות שאינן מוצדקות והטיפול בהן.

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

הדוח מסכם את פעילות הממונה על תלונות הציבור בעיריית רמת-גן, 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.

מספר הפניות לממונה ביחס לשנים קודמות

בשנת 2024 התקבלו בלשכת המבקר 422 פניות בכתב (אשר 127 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה).

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.

כמו כן, במידה והנציבות פונה למחלקות אחרות בעירייה, הממונה מבצע מעקב אחר המענה ומוודא כי המענה הנדרש הועבר לנציבות בזמן המבוקש.

הממונה מבקש לברך על שיתוף הפעולה הפורה עם עובדי היחידות השונות ועם נציבות תלונות הציבור.

הגשת תלונה



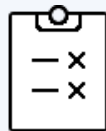
על מה ניתן להגיש תלונה?

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 נזק או 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.

הגשת התלונה ומידע באתר העירוני



ד"חות מבקר העירייה



הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור



ד"חות הממונה על תלונות הציבור

דרך הגשת התלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה בכמה דרכים:



מסירה בלשכת
המבקר



בפקס



בדואר רגיל



בדואר
אלקטרוני



בטופס באתר
העירייה

מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

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 לברר

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

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 לברור 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 בין לבין תלונות המטופלות במסגרת הממונה על תלונות הציבור.

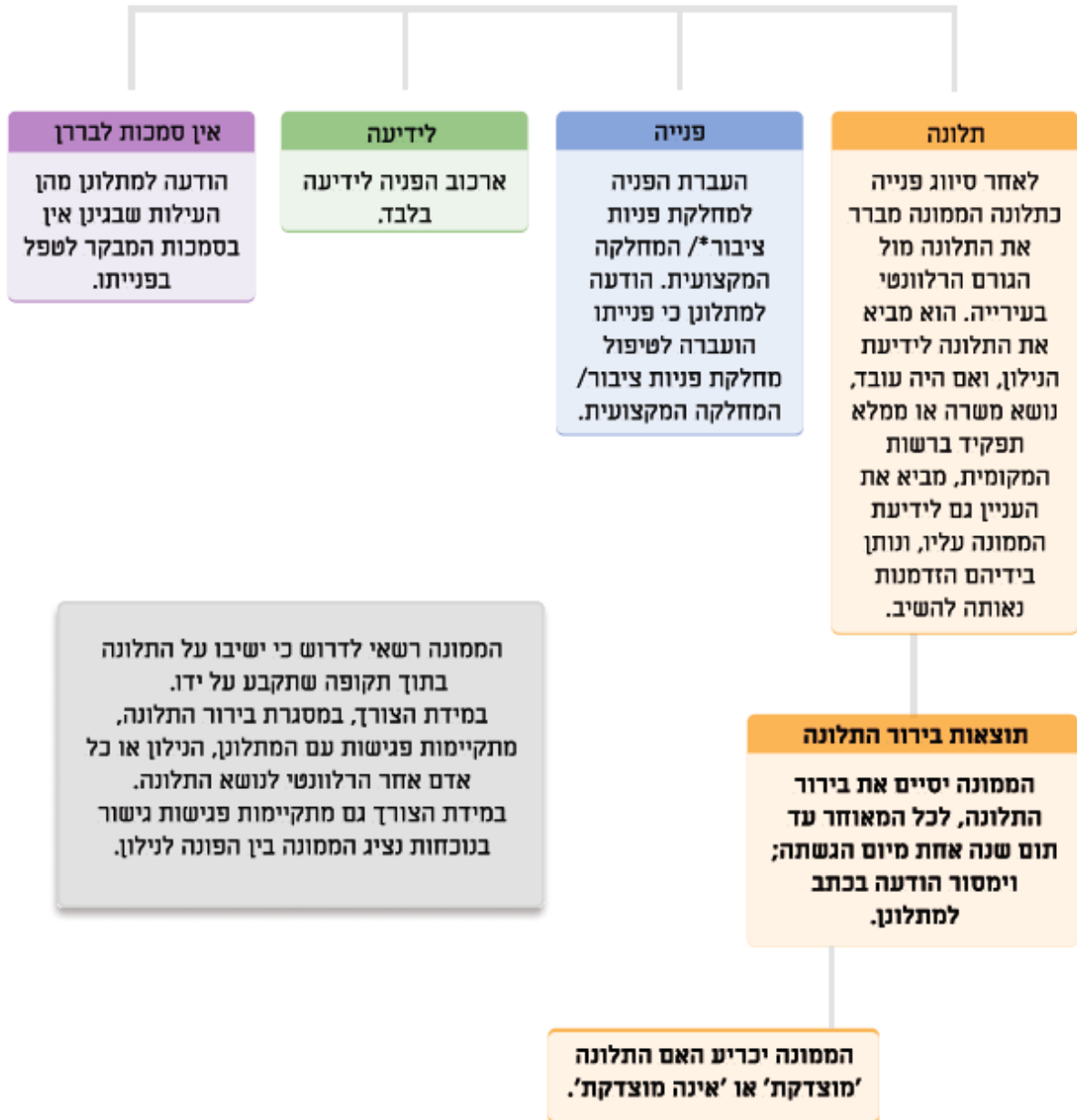
ישנן פניות המגיעות לממונה והוא אינו רשאי לברר וישנן פניות שהמבקר רק מכותב בהן לידיעה בלבד.

כאמור, מדי שנה מקבל הממונה תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה והן נספרות במניין התלונות.

תרשים הליך בירור פניה



סיווג הפניה



*מחלקת פניות ציבור - ראה פירוט בעמוד 5

נתונים על תלונות לשנת 2024

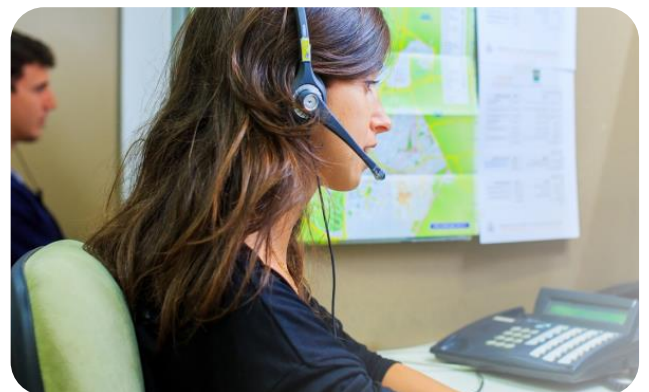
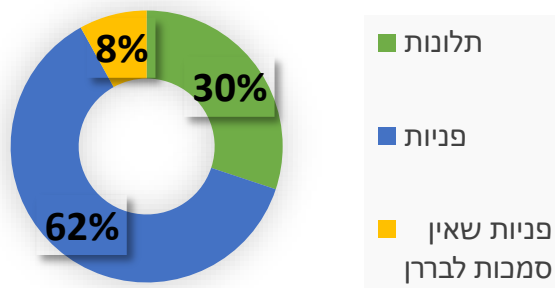
בשנת 2024 התקבלו במשרד המבקר 422 פניות בכתב. מתוכן 127 פניות ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל'תלונה' (לרבות 30 תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה);

חשוב לציין כי התקבלו בלשכת המבקר פניות שהממונה היה רק מכותב בהן (כלומר רק בהעתק במייל), ופניות טלפוניות שאינן נספרות כחלק מהנתונים הכלליים.

261 הפניות כללו: פניות שהוגדרו ככאלה והועברו לטיפול מחלקת פניות הציבור או למחלקות המקצועיות הרלוונטיות; פניות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור וטופלו ישירות על ידי המחלקות השונות, בליווי מעקב של הממונה; וכן פניות שבמהלך בירורן התקבל מענה עירוני עבור הפונה ומשכך הבירור הסתיים.

34 הוגדרו כ'תלונות שאין סמכות לברר'.

422 פניות



באגף קשרי קהילה פועלות שתי מחלקות המרכזות את הטיפול הראשוני בפניות הציבור הנוגעות לשירותי העירייה השונים:

מחלקת פניות הציבור, הכפופה ללשכת ראש העיר, עוסקת בשיפור איכות השירות לתושב, בקיצור זמני התגובה ובחיזוק הקשר בין הרשות לתושביה. בין תחומי אחריותה נמנה גם ניהול יוזמת "דלת פתוחה עם ראש העיר".

המוקד העירוני מהווה כתובת לפניות תושבים בנוגע למפגעים ולמטרדים הדורשים טיפול מיידי. תפקידיו העיקריים כוללים: קבלת הפניות, רישומן, העברתן למחלקה המטפלת, מעקב אחר הטיפול וסגירת המפגע, וכן ריכוז וניתוח נתונים סטטיסטיים במטרה לאתר תקלות חוזרות ונשנות.

נתונים על תלונות לשנת 2024

מתוך התלונות שנמצאו מתאימות לבירור הממונה 5 תלונות נמצאו כ'מוצדקות' (4%); 122 נמצאו כ'לא מוצדקות' (96%).

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.



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.

דוגמא לתלונה שסווגה כמוצדקת:

הפונה קיבלה דו"ח חניה בעת שסייעה בארגון סידורי הלוויה והשבעה של אמה המנוחה. אף שהייתה מודעת להגבלות החניה במקום, נאלצה להחנות סמוך לבית האבלים בשל נסיבות תפעוליות ורגשיות חריגות. הפונה יצרה קשר עם גורמי האכיפה, קיבלה מענה מלפוני, ואף שלחה מייל מסודר בצירוף מסמכים רלוונטיים – אך לא התקבל מענה רשמי לפנייתה. כעבור ארבעה חודשים התקבלה בדואר הודעת תזכורת לתשלום הדו"ח. התלונה נמצאה מוצדקת, בעיקר בשל היעדר טיפול מספק בפנייה. מקרה זה ממחיש את הצורך בשיפור המענה האנושי במצבים רגישים ובלתי שגרתיים. מנהל מחלקת חניה היה מודע לתלונה זו ופועל לשיפור השירות ומניעה של מקרים דומים בעתיד.

תלונות מוצדקות

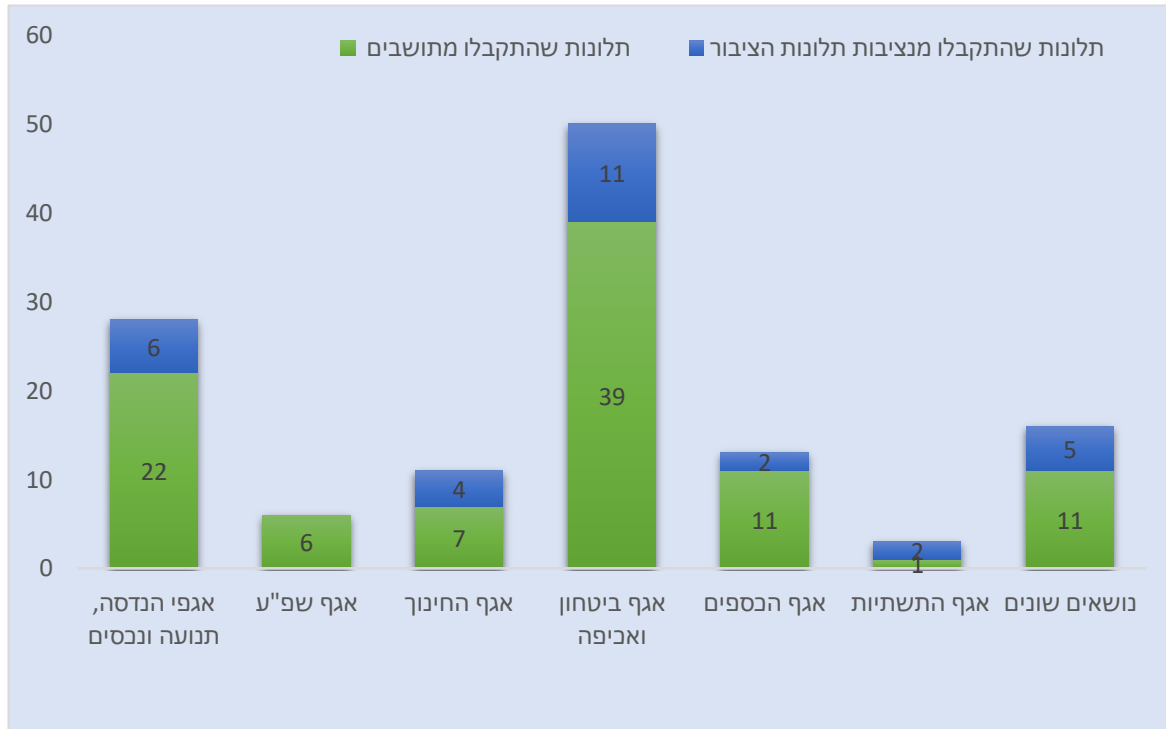
מתוך 127 התלונות שהתקבלו, 122 תלונות נמצאו כ-'לא מוצדקות' ו-5 תלונות שנמצאו כ'מוצדקות', 2 מתוכן תלונות שהתקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

להלן פירוט התלונות המוצדקות לפי אגפים/

מחלקות:

- הנדסה - 1
- חינוך - 1
- חניה - 3

נתונים על תלונות לשנת 2024



פירוט לפי אגפים:

אגפי הנדסה, תנועה ונכסים - התקבלו 28 תלונות, כאשר 6 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

אגף התנועה - התקבלו 11 תלונות שמתוכן 4 התקבלו מנציבות תלונות הציבור.

מחלקת הפיקוח על הבניה - התקבלו 12 פניות שמתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור.

מחלקת סקר נכסים- התקבלו 3 תלונות.

מחלקת נכסים והשבחה- התקבלה תלונה אחת.

ופניה אחת בנושא אגרות והיטלים מנציבות תלונות הציבור.

אגף שפ"ע - התקבלו 6 תלונות;

מחלקת איכות הסביבה- התקבלו 2 תלונות.

מחלקת שירותי ניקיון- התקבלו 3 תלונות.

מחלקת קידום עסקים- התקבלה תלונה אחת.

אגף החינוך - התקבלו 11 תלונות, כאשר 4 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

אגף ביטחון ואכיפה - התקבלו 50 תלונות, כאשר 11 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

מחלקת השיטור העירוני - תלונה אחת.
מחלקת חניה- 34 תלונות.
מחלקת שירותי חירום- 2 תלונות.
מחלקת פיקוח עירוני וסיירת ירוקה – 13 תלונות.

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 לחובע 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 הכספים - התקבלו 13 תלונות, כאשר 2 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

התלונות בנושאים הקשורים למחלקת הגבייה ומחלקת הביטוח.

אגף התשתיות - התקבלו 3 תלונות, כאשר 2 מתוכן התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

16 תלונות התקבלו בנושאים שונים, מתוכן 5 התקבלו מנציבות תלונות הציבור;

אגף שירותים חברתיים – 2 תלונות.
אגף משאבי אנוש – תלונה אחת.
מייקס – תלונה אחת.
מחלקת חופש המידע – 3 תלונות מהנציבות.
תאגידים עירוניים - 2 תלונות.
השירות המשפטי - 3 תלונות שמתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור.
ספריות – 2 תלונות.
מוקד עירוני – 2 תלונות שמתוכן 1 התקבלה מנציבות תלונות הציבור.

זמן תגובה ממוצע לקבלת התייחסות ממחלקות העירייה לבקשת הממונה:

		
מחלקת חניה	פיקוח עירוני	אגף התנועה
8 ימים	4 ימים	12 ימים
זמן תגובה ממוצע	זמן תגובה ממוצע	זמן תגובה ממוצע
		
אגף תשתיות	אגף החינוך	אגף שפ"ע
7 ימים	6 ימים	2 ימים
זמן תגובה ממוצע	זמן תגובה ממוצע	זמן תגובה ממוצע
		
אגף הכספים	מחלקת הפיקוח על הבניה	
7 ימים	11 ימים	
זמן תגובה ממוצע	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.

נבקש לציין לחיוב כי מרבית המחלקות קיצרו את זמן המענה באופן משמעותי מהשנים הקודמות.

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 בלבד 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 ובהונתו 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 כדן 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 גוף 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 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 במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.

(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 הייתה 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 שנקטו 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 הייתה 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 תלויות הציבור כי התלויה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. * א) החלטותיו של הממונה על תלויות הציבור בעניין תלויה –

- (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 התלויה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלויות הציבור בעניין תלויה.