



**עיריית אור יהודה**

מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

**דין וחשבון הממונה על**

**תלונות הציבור**

**מס' 3**

**לשנת 2014**

**ז' אייר תשע"ה  
26 אפריל 2015**

משרד מבקר העירייה

ז' אייר תשע"ה  
26 אפריל 2015  
סימוכין: תצ- 160

לכבוד,  
מר דוד יוסף, ראש העירייה

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2014

הרני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2014.

הדו"ח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, 2008 הקובע כי 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.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2014, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדו"ח תלונות הציבור כמפורט בסעיף 15 לחוק.

בכבוד רב,

רמי בן סעדון  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

העתקים:  
חברי מועצת העירייה.  
מר בנצי אזאצי, מנכ"ל העירייה.

### תוכן העניינים

| מס' הנושא | שם הנושא                                  | עמ' |
|-----------|-------------------------------------------|-----|
| 1.        | מבוא                                      | 3   |
| 2.        | נתונים על תלוות בשנת 2014:                | 5   |
|           | תלוות שטופלו בשנת 2014                    | 6   |
|           | התפלגות תוצאות הברור                      | 7   |
| 3.        | התפלגות לפי מחלקות העירייה                | 8   |
|           | התפלגות לפי נושאים עיקריים                | 9   |
| 4.        | תיאור הטיפול במבחר תלוות                  | 10  |
| 5.        | תרשים זרימה טיפול בתלוות ציבור            | 29  |
| 6.        | הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלוות הציבור | 31  |

# מבוא



## מבוא

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות משפיעות במידה נכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלוות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלוות הציבור ברשויות המקומיות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלוות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלוות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלוות ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

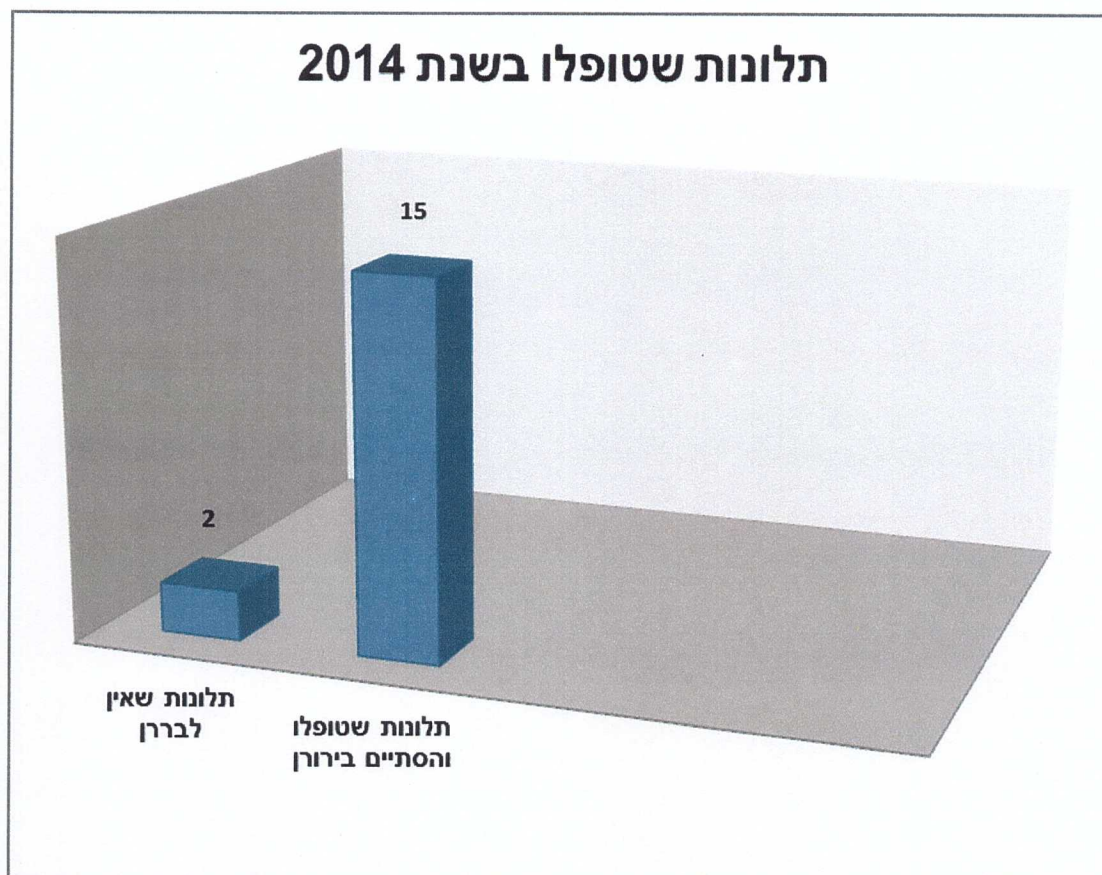
בהתאם לכך, החליטה מועצת העירייה בישיבתה מיום 5.6.2012 למנות את מבקר העירייה גם כממונה על תלוות הציבור. המינוי התבצע ללא שינוי בהיקף המשרה או בכוח האדם שהוקצה ללשכת המבקר, למעט תוספת של 0.2 במשרת מזכירה.

הדו"ח מתייחס לתלוות שטופלו ע"י הממונה על תלוות הציבור עפ"י החוק, במהלכה של שנת 2014, ואינו כולל פניות רבות נוספות אשר לא ענו להגדרת הנדרש בחוק או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

מראשית השנה ועד למועד סיכום השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלוות הציבור 22 פניות, מהן 15 ענו להגדרה "תלוות" כמוגדר בחוק. כן נסתיים בירורה של תלוות אשר נתקבלה בשלהי שנת 2013. כל הפניות והתלוות נענו בכתב ע"י הממונה על תלוות הציבור.

התלוות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים ואף עם התושבים, לצורך קבלת הבהרות נוספות.

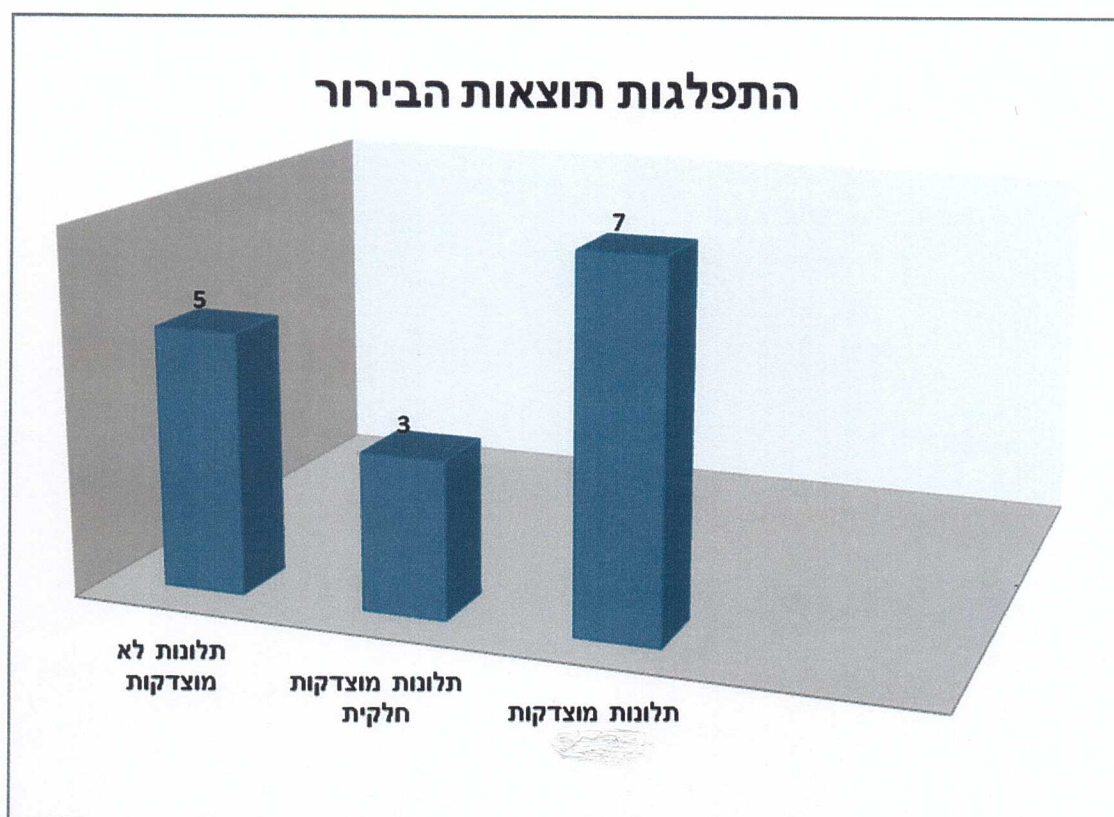
# **נתונים על תלויות בשנת 2014**



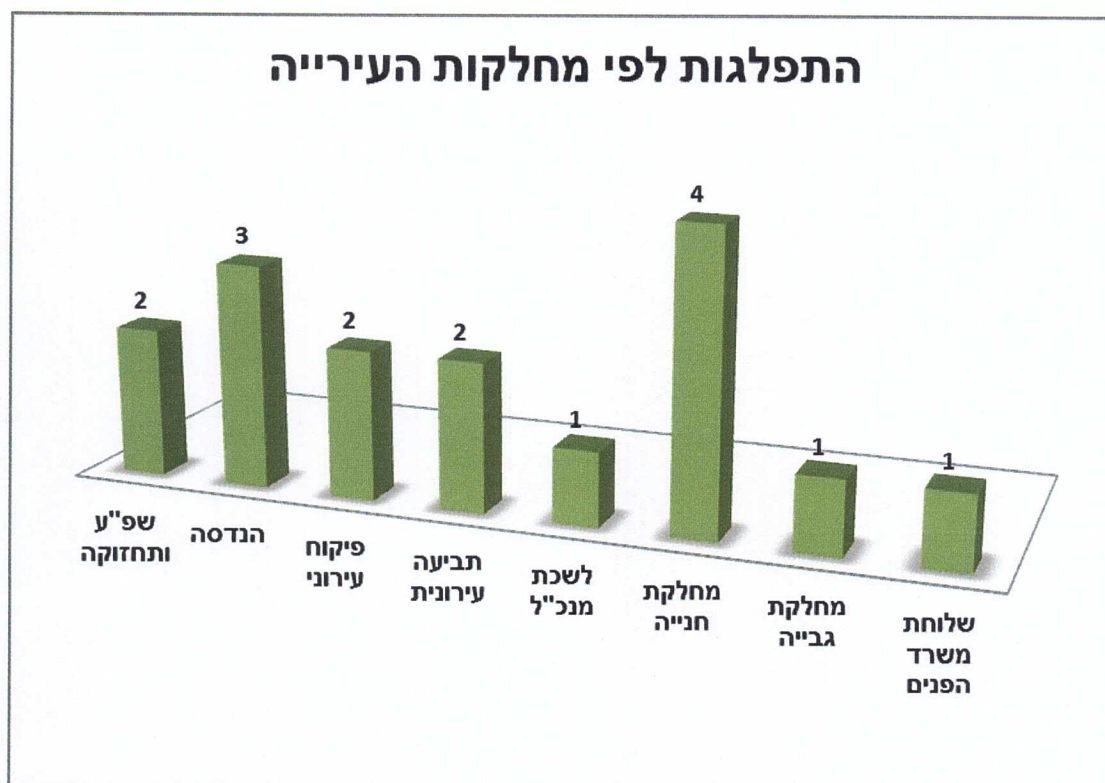
מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה שבין 1.1.2014-31.12.2014 להלן תקופת הדו"ח, טיפל משרד הממונה ב- 15 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 15 תלונות המהוות 100% מסך התלונות שהתקבלו. שתי תלונות נוספות שהתקבלו, לא בוצע בירורן בהתאם לסעיף 7(א) לחוק (1- התושבת הגישה במקביל תלונה למשטרת ישראל, 1- התושבים הגישו במקביל תלונה למבקר המדינה כנציב תלונות הציבור).

לציין, במהלך התקופה טיפל הממונה על תלונות הציבור ב- 7 פניות נוספות אשר נשלחו לממונה ושטרם הבשילו לכדי תלונה כמוגדר בחוק או שהמתלונן טרם מיצה את הטיפול מול הגורם האחראי בעירייה, בטרם הפנה תלונתו לממונה על תלונות הציבור.





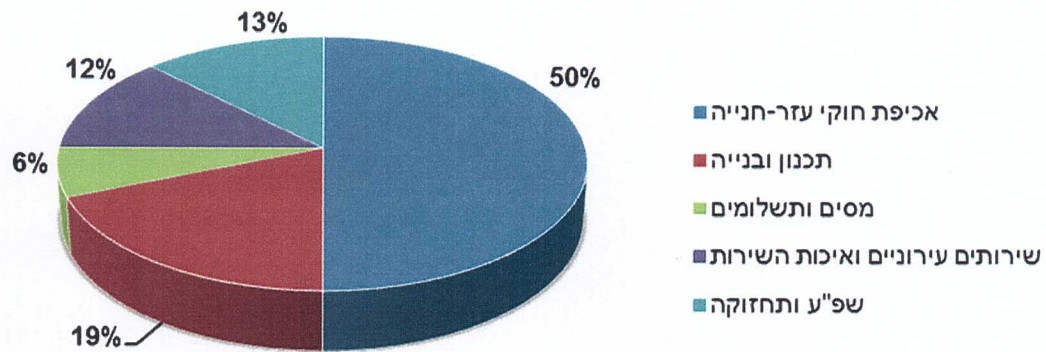
מהתרשים עולה כי כ- 67% מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקית. 33% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות. מבין 7 התלונות המוצדקות, 3 תלונות (43%) הן בנושאים של מחלקת החנייה (חב' ש'). 2 תלונות מוצדקות (29%) הינן בנושא תכנון ובנייה. מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקית, המהוות 20% מסך התלונות, הלינו בנושאים של שפ"ע ותחזוקה, פיקוח עירוני והתביעה העירונית, תלונה 1 לכל מחלקה. לציין, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.



מהתרשים עולה כי 25% מהתלוות עניינן נושאים של מחלקת חנייה (חב' ש'). כ- 19% בנושאים של הנדסה ופיקוח על הבנייה. נושאים של מחלקת שפ"ע ותחזוקה, פיקוח עירוני ותביעה עירונית מהווים 12.5% לכל מחלקה. נושאים של מחלקת הגבייה, לשכת מנכ"ל ושלוחת משרד הפנים מהווים 6.25% לכל מחלקה מסך התפלגות התלוות לפי מחלקות.



### התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים



מעיון בתרשים עולה כי נושאים של אכיפת חוקי עזר- חנייה, מהווים 50% מהנושאים בהן עסקו התלונות, נושאים של הנדסה ופיקוח על הבנייה מהווים 19% מהנושאים. נושאים של שירותים עירוניים ואיכות השירות (זכאות לשירות, יחס ותגובה לפניית התושב) מהווים 12% מהנושאים שעלו מתלונות הציבור בשנת 2014.

## **תיאור הטיפול במבחור תלונות**

### תלונה על התעלמות בוטה מכל הפניות הקשורות בנווה רבין

אצל המונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- המתלונן תושב שכונת נווה רבין מוועד הבית ניצן מס' 14, מלין שפניותיו ותלונותיו בכל הקשור בתחזוקה בסיסית של מתחם השכונה, בדגש על הפארק הציבורי, למרות פניותיו למוקד העירוני, למ"מ מנהל שפ"ע ותחזוקה ואף ללשכת מנכ"ל העירייה, לא זכו לטיפול הראוי.
  - לטענת התושב, הנושאים שהועברו בשתי פגישות עם מ"מ מנהל שפ"ע קיבלו טיפול זניח לחלוטין.
- בקשותיו להיפגש עם ראש העירייה ו/או מנכ"ל העירייה זכו להתעלמות מופגנת.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומבדיקת התלונה ומעיון במסמכים ואסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן – "הממונה"), עלו הממצאים כדלקמן:

1. באשר לתלונת התושב בעניין בקשותיו להיפגש עם ראש העיר ו/או מנכ"ל העירייה שזכו להתעלמות מופגנת, העלה הבירור כי הנוהג לקיים פגישות עם תושבים הינו פררוגטיבה ניהולית הנתונה להנהלת העירייה והעומד בראשה, כקביעת מדיניות ואינה חובה חקוקה. אשר על כן התלונה אינה מוצדקת.
2. באשר לתלונה בנושאים הקשורים בתחזוקה השוטפת של שכונת נווה רבין נתקבלה התייחסותם של גורמי העירייה ובכללם: מנכ"ל העירייה, מנהל הפקוח העירוני ומ"מ מנהל שפ"ע ומעיקריה עולה כי:
  - א. שכונת נווה רבין היא שכונה שנמצאת בתהליך בנייה מאסיבי באזור גיאוגרפי קטן. השכונה יפה ובתוכה גן גדול ומרכזי המהווה מקום משיכה לתושבים רבים מכל העיר, ובנסיבות המיוחדות נוצר לכלוך מעבר למקובל. פניות התושב מוכרות וברבות הזמן חלקן הגדול אף טופל על ידי בעלי המקצוע הרלוונטיים.



ב. בתגובתם אף ביקשו לציין חלק מהפעילויות אשר ביצעה העירייה בשכונה בחודשים האחרונים:

(1) תיקון גדר הבטיחות המפרידה בין מעון היום "ענבל" לבניין המגורים.  
 (2) הסדרה בטיחותית של תנועת כלי רכב מהיכרות לשטחים הפתוחים טופלה ע"י סגירת המעברים, ובכך עוברי האורח ההולכים בשבילי השכונה נעים בצורה בטוחה יותר.

(3) הקפדה גדולה יותר על ניקיון הרחובות בשכונה.

(4) לעניין שיקום התאורה וגינון הפארק: לאחר סיור בפארק ניתן הנחיות לקבלן הגינון לשיפור וטיפול המקום.  
 בנושא התאורה, כיוון שמדובר בצורך בשיקום התשתית וכיוון שמדובר בהשקעה כספית גדולה, העירייה נמצאת בהליך גיוס כספים. ביצוע מתוכנן בתוכנית העבודה לשנת 2014.

(5) בסוגיית ההפרעה בשעות המנוחה, העירייה מתכוונת לפעול בעניין זה בתאום עם משטרת ישראל.

(6) שילוט ומספור בתים- טופל. שלט המציין את מספרי הבתים ניצן -12  
 14 הוצב לאורך הכביש.

(7) בפארק רבין מבוצע סיור מדי יום ע"י פקח עירוני ופעם בשבוע מתבצע סיור יחד עם פקח של השירותים הווטרינרים לצורך לכידת כלבים משוטטים והגשת דוחות נגד בעלי הכלבים שנמצאו משוטטים.

(8) פיקוח ואכיפת חוק הבנייה מטופל באופן שוטף הן כנגד בנייה בלתי חוקית והן כנגד חברות הבנייה הבונות את השכונה ואף נפתחו הליכים משפטיים כנגד חלקם.

(9) מתחילת שנת 2013 הוגשו 270 דו"חות חנייה בשכונת נווה רבין. ממצאי בירור התלונה, ככל שעולה מתגובת גורמי העירייה וממסמכים שעוברו על ידם לממונה, אינם תומכים בטענות תלונת התושב כי קיימת התעלמות בוטה הנמשכת שנתיים מכל הפניות הקשורות בנווה רבין.

3. ממצאי בירור התלונה בעניין פניות למוקד העירוני המתמשכות זמן רב: בנושא הבערת אש בפארקים העלה הבירור כי אכן קיימת פניית מוקד פתוחה מהתאריך 12.5.2013. עולה כי העירייה טרם פרסמה מדיניות וכללי אכיפה בנושא הבערת



אש ("מנגלים") בפארקים ובגינות הציבוריות.

בעניין זה תלונת התושב נמצאה **מוצדקת**.

4. באשר לתלונה כי נושאים שהועברו בשתי פגישות עם מ"מ מנהל מחלקת שפ"ע קיבלו טיפול זניח: מ"מ מנהל המחלקה בחר שלא להשיב בכתב לממונה על אופן הטיפול בנושאים שהוצגו לו כעולה מתלונת התושב בעניין זה. ככל שהתלונה מלינה כנגד טיב השירות ואופן הטיפול של מחלקת שפ"ע כאמור, העלה הבירור **שקיימת מידה של צדק בתלונה**.

#### **סיכום והמלצות**

תוצאות בירור התלונה העלו כי תלונת התושב נמצאה **מוצדקת בחלקה**. הממונה המליץ בפני הנהלת העירייה לפרסם מדיניות וכללי אכיפה בנושא הבערת אש והדלקת מנגלים בפארקים ובגינות הציבוריות. לאור התייחסותה ולמעלה מן הצורך, המליץ הממונה בפני הנהלת העירייה לחדד את טיפולה ופיקוחה בנושאים הקשורים לחברות הבנייה הפועלות בשכונה.

### תלונה בנושא התנהלות הוועדה לתכנון ובניה ומהנדסת הוועדה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושבת, יזמית בתחום התחדשות עירונית מלינה כנגד התנהלות הוועדה המקומית לתכנון ובנייה ובעיקר כנגד התנהלות מהנדסת העירייה, הגב' מ.א. לטענתה, בחודש יולי 2013 הגישה למח' ההנדסה תוכניות [בניין עיר]. לדבריה, בהגיעה בחודש נובמבר 2013 למשרדי מח' ההנדסה נענתה ע"י הגב' מ.א. "אני לא זוכרת על מה את מדברת, אני צריכה לחפש את התוכניות".
- לטענת התושבת, למרות הזמן הרב שחלף מאז הגישה לוועדה את התוכניות, טרם הובאו אלה לדיון בוועדה המקומית לתכנון ובנייה.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ועיון במסמכים והאסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "**הממונה**"), עלו הממצאים כדלקמן:

1. מבירור התלונה עולה כי תוכנית [בניין עיר] "מתחם פינוי-בינוי קזז, אור יהודה" נמסרה ונתקבלה בוועדה המקומית לתכנון ובנייה אור יהודה אזור ביום 23.7.2013.
2. בהתייחסותה לממונה על תלונות הציבור, השיבה מהנדסת העירייה כמפורט:
  - א. בתהליך עבודה שגרתי מול שמאי [הוועדה לתו"ב] נמסרה [התוכנית] לבדיקה כלכלית של התוכנית ביום 23.2.2014.
  - ב. המהנדסת דוחה את תלונתה של המתלוננת ביחס לדברים שלכאורה אמרה מאחר והתוכניות נמצאות בוועדה וכאמור הועברו לבדיקתו של שמאי הוועדה.
  - ג. לפני הבחירות [לרשות המקומית, אוקטובר 2013] קיבלה הנחייה בע"פ מראש העירייה לא לטפל בנושא פינוי בינוי מאחר והעירייה מתכוונת להכניס את נושא ההתחדשות העירונית לנוהל טיפול מסודר באמצעות מינהלת.
  - ד. עוד הוסיפה המהנדסת בהתייחסותה כי לשתי ישיבות של ועדת המשנה לתכנון ובנייה אשר נערכו בחודשים ינואר 2014 ופברואר 2014 לא ניתן היה לשבץ את התוכניות בסדר יומה של הוועדה לאור עומס הנושאים שעל הפרק.

3. מעיון בפרוטוקול ישיבת מועצת העירייה מיום 1.4.2014 עולה כי אכן בכוונת העירייה להקים מינהלת מקצועית שתפקידה יהיה ללוות את הדיירים שבמתחמי הפינוי בעיר לשם קידום פרויקטים של התחדשות עירונית.
4. מעיון בנוהלי מחלקת ההנדסה והוועדה המרחבית לתכנון ובנייה, עולה כי לא קיים נוהל עבודה מסודר לטיפול בכל שלב ושלב בתוכניות [בניין עיר] המוגשות לוועדה.
5. למרות שתי תזכורות ולמרות פנייה בע"פ למהנדסת העירייה לקבלת התייחסות והסבר, בעיקר לאופן הטיפול בתוכנית [בניין עיר] אשר הוגשה כעולה מבירור התלונה ביום 23.7.2013 ועד למועד העברתה לשמאי הוועדה ביום 23.2.2014 (תקופה של כ- 7 חודשים), בחרה מהנדסת העירייה שלא להשיב בכתב לפניית הממונה על תלונות הציבור.
- ככל שהתלונה מלינה כנגד טיב השירות ואופן הטיפול של מהנדסת העירייה בקידום התוכנית והבאתה לדיון בוועדה לתכנון ובנייה, העלה הבירור כי קיימת מידה של צדק בתלונה.

#### סיכום והמלצות

6. תוצאות בירור התלונה העלו כי התלונה **נמצאה מוצדקת**. קידום התוכנית [בניין עיר] ושיבוצה לדיון בוועדה מיום שנתקבלה בוועדה המרחבית לתכנון ובנייה, לא טופל כעולה מהוראות חוק התכנון והבנייה.
- א. הממונה ממליץ בפני מהנדסת העירייה ויו"ר הוועדה המרחבית לתכנון ובנייה על שיבוץ התוכנית לסדר יום לדיון בוועדה ולנהוג בתוכנית בדרך הקבועה והעולה מלשון חוק התכנון והבנייה.
- ב. הממונה ממליץ לקבוע נוהל טיפול ואישור תוכנית [בניין עיר] המוגשת לוועדה המרחבית לתכנון ובנייה.
- במסגרת הנוהל יוגדר תרשים זרימה ופרוט לוח זמנים אשר יפורסם באתר הוועדה באינטרנט לעיון כלל הציבור.



### **תלונה בנושא בקשה לתשלום מופרז וזלזול בקבלת קהל במחלקת הגבייה**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

המתלוננת, מלינה כנגד דרישת גובה תשלום חובות ארנונה אשר נדרשה לשלם עבור דירת הוריה.

לטענתה, כאשר היא ואחיה הגיעו למשרדי מחלקת הגבייה על מנת להסדיר חוב זה, שלטענתם היה גבוה בעשרות מונים מאשר היה נכון לדידם, זכו ליחס מזלזל, לא מקצועי ותוך התנשאות. פנייתם למנהלת המחלקה לא קבלה מענה הולם והם נאלצו לבזבז זמנם ולהגיע שוב למחרת.

לטענתה למחרת התברר, לאחר חישובים חוזרים על ידי הפקידה במחלקת הגבייה כי טענתם לחיוב מופרז אכן צודקת והסכום הופחת, "כפי שאמור להיות". המתלוננת ציינה כי הגישה תלונה בעניין זה למבקר המדינה מתפקידו כנציב תלונות הציבור.

#### **בירור התלונה**

בתלונת ציבור זו לא בוצע בירור.

למתלוננת הומצא מכתב תשובה בהא לישראל :

ראוי לציין, כי בסעיף 7 (א) (5) לחוק נקבע כי לא יהיה בירור בתלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור. לאור העובדה אשר צוינה בתלונה כי הוגשה על-ידי המתלוננת כאמור תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לא יהיה בירור בתלונה במשרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.



### תלונה בנושא אי טיפול בפניות בעניין דוח חנייה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- הפונה מלינה כי קבלה בדואר רשום הודעת קנס בגין עבירת חנייה שבוצעה לכאורה בתחומי העיר אור יהודה.
- לטענתה, פניותיה בכתב למחלקת החנייה (חברת שוהר), כי מעולם לא הייתה באור יהודה ובמהלך אותו היום לא יצאה מרחבי עיר מגוריה, ירושלים, לא קבלו מענה. לתלונתה צרפה מסמך המעיד כי בתאריך הנקוב ובשעה הנקובה בדוח החנייה, רכבה חנה בירושלים ואף שולמה אגרת חנייה באמצעות "פנגו".

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים והאסמכתאות כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. מבירור התלונה מסרה התובעת העירונית כי נמצאה מידה של צדק בתלונת התושבת לעניין דוח החנייה.
2. התובעת העירונית מסרה כי נפלה טעות בשליפת הפרטים ממשרד הרישוי. קרי, הפרטים שנשלפו הינם של רכב בעל מספר רישוי אחר מזה שצולם.
3. לאור כך החליטה התובעת העירונית המוסמכת לכך, על ביטול הדוח.

תלונתה של המתלוננת נמצאה **מוצדקת**.

### תלונה בנושא קבלת 2 דוחות חנייה ללא סיבה מוצדקת ונגד יחס חברת שוהר

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושב מתלונן כי למרות שהחנה את רכבו והפעיל תשלום אגרת חנייה באמצעות מערכת "פנגו" ב- 2 אירועים שונים, הוגשו נגדו 2 דוחות חנייה בגין חנייה שלא כחוק.
- כמו כן מלין המתלונן כי פניית הטלפונית לנציג שירות במחלקת החנייה והאכיפה (שוהר), נענתה בצעקות ויחס לא אדיב.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים והאסמכתאות כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

4. מבירור התלונה מסרה התובעת העירונית כי נמצאה מידה של צדק בתלונת התושב לעניין דוחות החנייה. לאור כך החליטה התובעת העירונית המוסמכת לכך, על ביטול הדוחות.
5. חברת שוהר בחרה שלא להשיב בכתב לפניית הממונה על תלונות הציבור וזאת חרף תזכורות, הן בכתב והן בע"פ.

**תלונתו של התושב נמצאה מוצדקת.**

### **תלונה בנושא פלישה לשטח ציבורי [פיצול דירה]**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- המתלוננת, תושבת רחוב דגניה, מלינה כי תלונתה לפיקוח על הבניה בוועדה המקומית לתכנון ובניה, כנגד שכן תושב הבניין בגין פיצול דירת מגורים לשתי יחידות נפרדות לשם השכרתן, לא נאכפה.

#### **בירור התלונה**

תוצאות הבירור ומההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור, נמצא כדלקמן:

1. בעקבות ביקור שנערך בתאריך 17.2.2014 במקרקעין נשוא התלונה ואשר נתגלה כי בוצעה עבודת בנייה בניגוד לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965, שלח מפקח על הבניה מכתב התראה לבעל הנכס וכן זימנו לשימוע. עוד נכתב במכתב כי בעל הנכס נדרש באופן מיידי לפרק ולסלק את המבנה/ים הבלתי חוקיים ולהחזיר את המצב לקדמותו.
  2. בתאריך 24.3.2014 נערך שימוע ונגבתה עדותו של בעל הנכס ע"י מפקח הבניה, מר מ. נ-פ.
  3. עוד העלה הבירור כי בניגוד לנטען בתלונה, לא ניתנה לבעל הנכס אורכה כל-שהיא ע"י הפיקוח על הבניה וכי בתאריך 24.4.2014 הועבר תיק הפיקוח לתובע הוועדה המקומית לתו"ב לשם הגשת כתב אישום כנגד בעל הנכס, נשוא התלונה.
- תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי אין הצדקה לתלונה באשר לאופן הטיפול של הפיקוח על הבניה בוועדה המקומית לתכנון ובניה.
- לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.
- תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.



### תלונה בנושא אי גיזום עצים

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושבת מלינה על כך כי כל פניותיה, הרבות, מזה כשנה למוקד העירוני ולמנהל הפיקוח העירוני בדבר גיזום עצים [עירוניים] ברחוב יהדות קנדה מס' 42 לא קיבלו מענה או טיפול הולם.
- לטענתה, הודעת המוקד העירוני בחודש יולי שנה זו, שתלונתה טופלה [בוצע גיזום], הסתבר כלא נכונה ולמעשה לא נעשה דבר.

#### **בירור התלונה:**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים ואסמכתאות כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. מבירור עם המוקד העירוני עולה כי אכן התקבלו במוקד 21 פניות מהתושבת בנוגע לגיזום עצים בכתובת נשוא התלונה, יהדות קנדה 42. פנייה ראשונה התקבלה בתאריך 12.8.13 [למעלה משנה]. הפניות הועברו למחלקת שפ"ע ותחזוקה והחל מחודש יוני 2014 הועברו פניותיה של התושבת לפיקוח העירוני.
2. פניותיה של התושבת הן ללשכת ראש העירייה והן ללשכת מנכ"ל העירייה אף הן הועברו לטיפול הפיקוח העירוני. לפניות אלו ניתנה תשובה כי תלונתה תטופל.
3. בתאריך 15.7.2014 נסגרה הפנייה במוקד העירוני: "בוצע גיזום". מהמוקד העירוני נמסרה הודעה ברוח הדברים לתושבת. הבירור העלה כי אכן בפועל לא בוצע הגיזום.
4. בתשובתו לממונה על תלונות הציבור, השיב הפקח האזורי (ב.ב) כי ככל הנראה ההתייחסות הייתה לגיזום עצים אשר נמצאים ברח' כצלסון, רחוב המקביל לבניין בו מתגוררת התושבת.
5. עם זאת, מבירור עם מנהל מח' הנכסים של העירייה ולאחר סיור של הממונה על תלונות הציבור בכתובת נשוא התלונה ועיון בנסח רישום המקרקעין (טאבו), עולה כי המדובר בעצים הנמצאים במבן פרטי, קרי

בתחום השטח של הבית המשותף ובגבולותיו ואינם בשצ"פ שבאחרות  
וסמכות העירייה.

### סיכום והמלצות:

6. במוקד העירוני, במחלקת שפ"ע ובפיקוח העירוני התקבלו במשך למעלה משנה 21 פניות מהתושבת בדרישה לגזום עצים. הפניות לא קיבלו טיפול הולם. יתרה מזאת, יצרו אצל התושבת צפייה לטיפול של העירייה בבעיה שהציגה.
7. תשומת לב הגורמים האחראים, לפניות המרובות של התושבת, קיום נהלים קיימים<sup>1</sup> (בדיקה בסיסית באמצעות מח' הנכסים) היו מפנים את התושבת המתלוננת בראשית פניותיה לכך שהמדובר בעצים שהינם באחריות דיירי הבניין בבית המשותף ולעובדה שהנושא אינו באחריותה וסמכותה של העירייה.
8. תלונתה של התושבת, ככל שמדובר באופן הטיפול בתלונותיה הרבות ולמעלה משנה **נמצאה מוצדקת. עם זאת, בסיס תלונתה אינו באחריות העירייה (גזום עצים בנכס פרטי).**
9. הממונה ממליץ על רענון נהלים קיימים ועל חידוד תשומת לב נותני השירותים בעירייה לאופן טיפול בפניות תושבים.

<sup>1</sup> "נוהל עבודה בשטחי ציבור עירוניים", מנכ"ל העירייה סימוכין 7366, 14.11.2010.

### **תלונה בנושא בקשה להנפקת תו חנייה**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושבת מתלוננת על כך הינה תושבת העיר מזה כ-30 שנה. ברשותה רכב אשר נרכש לפני כשנתיים. הרכב נרשם על שם בן זוגה.
- לדבריה, הרכב מעוקל, ולפיכך אין באפשרותה לבצע העברת בעלות של הרכב ולרישמו על שמה.
- התושבת מלינה כנגד סירוב החלטת הנהלת העירייה להיענות לבקשתה להנפיק לה תו חנייה לרכב האמור.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. המתלוננת הגישה בקשה להנפקת תו חניה לרכב אשר אינו בבעלותה כתושבת העיר, אלא בבעלות בן זוגה תושב העיר חולון.
  2. תבחין קובע למתן תו חניה הינו עבור כלי רכב אשר הינו בבעלות מוכחת של תושב העיר באמצעות חשבון ארנונה וכן רישיון רכב על שם המבקש.
  3. בתאריך 21.5.14 שלח מנכ"ל העירייה מכתב לתושבת ובו הנמקה לסירוב העירייה להיענות לבקשתה, בתנאים הקיימים. כן ציין, למעלה מן הצורך כי עם הסרת העיקול על כלי הרכב ורישומו על שם המתלוננת כתושבת העיר, ניתן יהא לפנות בשנית לקבלת תו חניה ובקשתה תיבחן מחדש.
- לאחר שהממונה על תלונות הציבור בחן בקפידה את בקשת התושבת ואת עמדת העירייה, נמצא כי החלטת העירייה נופלת במתחם הסבירות וכי אין מקום להתערב בה או להתנות עליה.

תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.



### תלונה בנושא חוב "כביכול" לעיריית אור יהודה משנת 2009

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושבת, גב' ע.צ'. טוענת כי העירייה דורשת ממנה תשלום חוב וריבית בגין חוב שכלל לא קיים.
- התושבת מלינה נגד ההצעה להסכם פשרה שהוצעה לה.
- לטענתה הינה מחזיקה בנכס מיום 15.9.13 [רשום 15.9.14], ואף קיבלה אישור סופי על תשלום הארנונה לשנת 2009 וכן ניתן לה אישור לטאבו [לרשם המקרקעין].

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומעיון במסמכים ואסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן – "הממונה") ע"י מחלקת הגביה, עלו הממצאים כדלקמן:

1. בחשבון המתלוננת קיימת יתרת חוב נכון ליום 3.8.14 בסך של 583.10 ₪ (ארנונה 326.80 ₪, היטל בצורת 47.80 ₪ והוצאות גביה 208.50 ₪).
2. מקור יתרת חוב הארנונה הינו עכב תשלום הערכת יתרת ארנונה עבור חודשים נובמבר-דצמבר 2009, אשר בוצע ע"ס תשלום קודם ששולם לתקופה של חודש וחצי (15/9 – 31/10) ולא לתקופה של חודשיים. תשלום זה נדרשת לשלם ע"מ להיענות לבקשתך לקבל אישור לרשם המקרקעין (טאבו).
3. תשומת ליבה של המתלוננת הופנה להערות סעיף 1 באישור להעברת מקרקעין כפי שהומצא לה ביום 8.11.09.
4. מקור יתרת חוב היטל בצורת – נוצר בספרי העירייה לאחר המועד בו ביקרת במח' הגביה (8.11.09) והינו עבור צריכת יתר של מים, בהתאם להנחיות רשות המים.

מותר לציין, תוצאות בירור אלו הוצגו למתלוננת אף בפגישה שנערכה במשרד מבקר העירייה והממונה על תלוות הציבור.

#### **סיכום:**

תוצאות בירור התלונה העלו כי **לא נמצאה הצדקה לתלונה** באשר לקיומו של החוב הכספי משנת 2009 לעירייה.

הממונה המליץ לאמץ את הסכם הפשרה כפי שעולה ממכתבה של הגב' רחל עמיאל, מ"מ מנהל מח' הגביה מיום 3.8.14. הסכם אשר המתלוננת הביעה נכונות בהסכימה לקבלו וכפי שנמסר לממונה, גם טרחה לשלם את יתרת החוב (בסך 466.10 ₪ נכון ליום 10.8.14).

### **תלונות בנושא זלזול והשפלה בתור לשלוחת משרד הפנים**

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- התושבת, גב' ג.ש. מלינה כנגד יחסה של פקידת שלוחת משרד הפנים בעירייה.
- לטענתה, הפקידה במשרד אינה מבצעת מעקב קבלת קהל לפי המספרים שבתור, פניותיה אל הפקידה זכו ליחס מזלזל ומשפיל שבאו לידי ביטוי בהתעלמותה של הפקידה מדרישתה לקבלה עפ"י תורה ולמרות שחיכתה למעלה משעה לתורה.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומהתייחסותה של פקידת שלוחת משרד הפנים בעירייה עלו הממצאים כדלקמן:

1. בתגובתה מסרה כי לא נהגה כלפי המתלוננת ביחס מזלזל או משפיל. תחושתה של הגברת ליחס מעין זה אינה אלא תחושה סובייקטיבית ועל כך מביעה צער.
2. בשלוחת משרד הפנים ישנו מכשיר להנפקת מספרי תור (תור-מט). אין הצגה ויזואלית (מקרן/מסך). התושבים הפונים מסתדרים עפ"י מספרם בתור.
3. הממונה על תלונות הציבור בצע בירור התלונה אף עם שתי עובדות העירייה ממחלקת הגבייה אשר נכחו במקום. תוצאות הבירור תומכות בתגובתה והתייחסותה של פקידת שלוחת משרד הפנים כפי שנמסרה לממונה. הפקידה לא הפנתה יחס מזלזל או משפיל כלפי המתלוננת.

#### **סיכום והמלצה**

תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.

מבלי לפגוע בתוצאות בירור התלונה, המליץ הממונה על תלונות הציבור להנהלת העירייה לבחון אפשרות להציב במקום, בנוסף למכשיר תור-מט, גם תצוגה ויזואלית של התור.



### תלונה בנושא טיב השירות של תאגיד המים

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה**

- הפונה, גב' א. ר. מתלוננת על כך שמזה ארבע חודשים מקבלת חשבונות מים בסכומים גבוהים מהרגיל, חיובים מופרזים ולא הגיוניים.
- פנייתה לתאגיד המים נענתה בתשובה שכנראה יש לה פיצוץ בצנרת. בעל מקצוע מטעמה שבדק את החשש לנזילה שלל טענה זו. אישור תוצאות הבדיקה שניתן לה מבעל המקצוע הועבר לתאגיד.
- בשיחה עם נציגת השירות בתאגיד נמסר לה כי יזכו אותה בהתאם ובדיעבד על ארבעת החודשים. הזיכוי לא בוצע וכן ממשיכים לחייבה בחיובים מופרזים.

#### **בירור התלונה**

בירור התלונה העלה את הממצאים הבאים:

1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ה-2008, נועד לאפשר לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית ו/או גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, מעניקים.
2. יחד עם זאת, במסגרת סעיף 138 לחוק תאגידי המים והביוב, תשס"א-2001 (להלן: **חוק תאגידי מים וביוב**) נקבע באופן חד משמעי כי הוראות פקודת העיריות ובכלל זה סעיף 170א (ב) לא יחולו על תאגיד המים והביוב, ולפיכך הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית אינו רשאי לעסוק בתלונות אודות תאגיד המים והביוב.
3. יתרה מזאת, בחוק תאגידי המים והביוב נקבע כי בירור תלונות הציבור הוא אחד מתפקידיה של רשות המים, וזאת לאחר פניה ישירה לתאגיד המים והביוב (סעיף 108 לחוק תאגידי המים).
4. עולה כי אין מנוס מהקביעה שיש להפנות את תלונות הציבור בנוגע לטיב השירות או היחס שתאגיד המים מעניק לתושב, לרשות המים.

#### **סיכום**

בירור התלונה העלה כי אינה בתחום סמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

### תלונה בנושא: טענת העירייה לחוב כספי

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

#### **מהות התלונה:**

- התושב, מר א. א. מלין נגד מח' הגביה כי מבלי ידיעתו פקידת הגביה הוסיפה לתשלום בהוראת קבע חיוב של 32 ₪ תחת הכותרת "ביטוח תאונות יתרו 2009".
- לטענתו, משהגיע למשרדי מח' הגביה טורטר מפקידה לפקידה, משם למנהלת ושוב לפקידה, עד שהתוצר לגבות ממנו את חוב הארנונה עליו הסכים בלבד.
- לדבריו, הפקידה סירבה למחוק את "החוב" משנת 2009 וטענה כי החוב עומד בעינו וכי חובת הוכחת התשלום היא על המתלונן.

#### **בירור התלונה**

מבירור התלונה ומההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור ע"י מח' הגביה עלו הממצאים כדלקמן:

1. על פי חוק לימוד חובה, התש"ט – 1949, מוטלת חובה על רשות החינוך המקומית העירונית לערוך ביטוח תאונות אישיות לכלל התלמידים והילדים מגילאי גן חובה עד כיתה י"ב, הזכאים לחינוך חנם, הנמצאים בתחום שיפוטה.
2. התשלום עבור ביטוח תאונות אישיות נגבה מההורים במסגרת תשלומי הורים, ועל פי קביעת הסכום המרבי המותר לגביה שקבעה ועדת החינוך של הכנסת לאותה שנת לימודים.
3. הבירור העלה כי בגני החובה, נגבים תשלומי הורים (דמי ביטוח תאונות אישיות), באמצעות מחלקת הגביה. בהתאם לכך, נשלחה דרישת התשלום כשובר תשלום מאת מח' הגביה בראשית שנת 2010, עבור שנת הלימודים תש"ע 2009-2010.



4. המתלונן, (להלן- "התושב"), מר א. א. חב סך של 32 ₪ בגין חיוב שבוצע ב-16.1.2010 בעבור חיוב שנתי של ביטוח תאונות אישיות לילד בגן חובה. חוב זה לא שולם ע"י המתלונן ולפיכך יש לגבותו/לשלמו.
5. לתושב ניתן הסבר על מהות החוב. תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת התושב.
6. לעניין חיוב הסך הנ"ל בהוראת הקבע, העלה הבירור כי המדובר בהוראת קבע שוטפת לביוב, מים וארנונה בגין חודשים 5-6/2013 אשר לא כובדה ע"י הבנק מאחר והתושב עבר לנהל את חשבון הבנק שלו בבנק אחר. עובדה שאף עולה ממכתב התלונה של התושב. גם תשלומים בגין חודשים 7-10/2013 לא שולמו ע"י התושב.
7. כשהתושב חידש את הוראת הקבע שלו ולבקשתו, נשלחה פקודת חיוב לבנק בגין החוב שנצבר לרבות החוב בגין ביטוח תאונות אישיות כאמור, מתוך הנחה שזה היה רצונו של התושב.
- הבירור העלה כי פעולה זו בוצעה ע"י פקידת הגביה בתום לב, אם כי באופן שגוי. הממונה סבור כי היה עליה להפנות את תשומת לב התושב ולקבל ואת אישורו לחיוב דמי הביטוח במסגרת חיוב זה. על כך העיר הממונה על תלונות הציבור למחלקת הגביה.
- תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי קיימת **מידה של צדק** בתלונת התושב.
8. לאחר קבלת הקבלה על התשלום ופרוט יתרות חובותיו שהיו אמורים להיגבות באמצעות הוראת הקבע מהבנק, ביטל התושב את הוראת הקבע וזאת בגין חיובו באגרת ביטוח התאונות. כאמור וכעולה אף מהתלונה, הגיע למח' הגביה לשם תשלום כל יתרות חובו למעט חובו בגין אגרת ביטוח תאונות אישיות.
9. עוד העלה הבירור כי בעקבות כך שהוראת הקבע לתשלום מסי הארנונה לא חויבה כנדרש, ביטלה מח' הגביה את הצמדת ריבית הפיגורים על התקופה כפי שפורטה בסעיף 6 שלהלן.

#### סיכום:

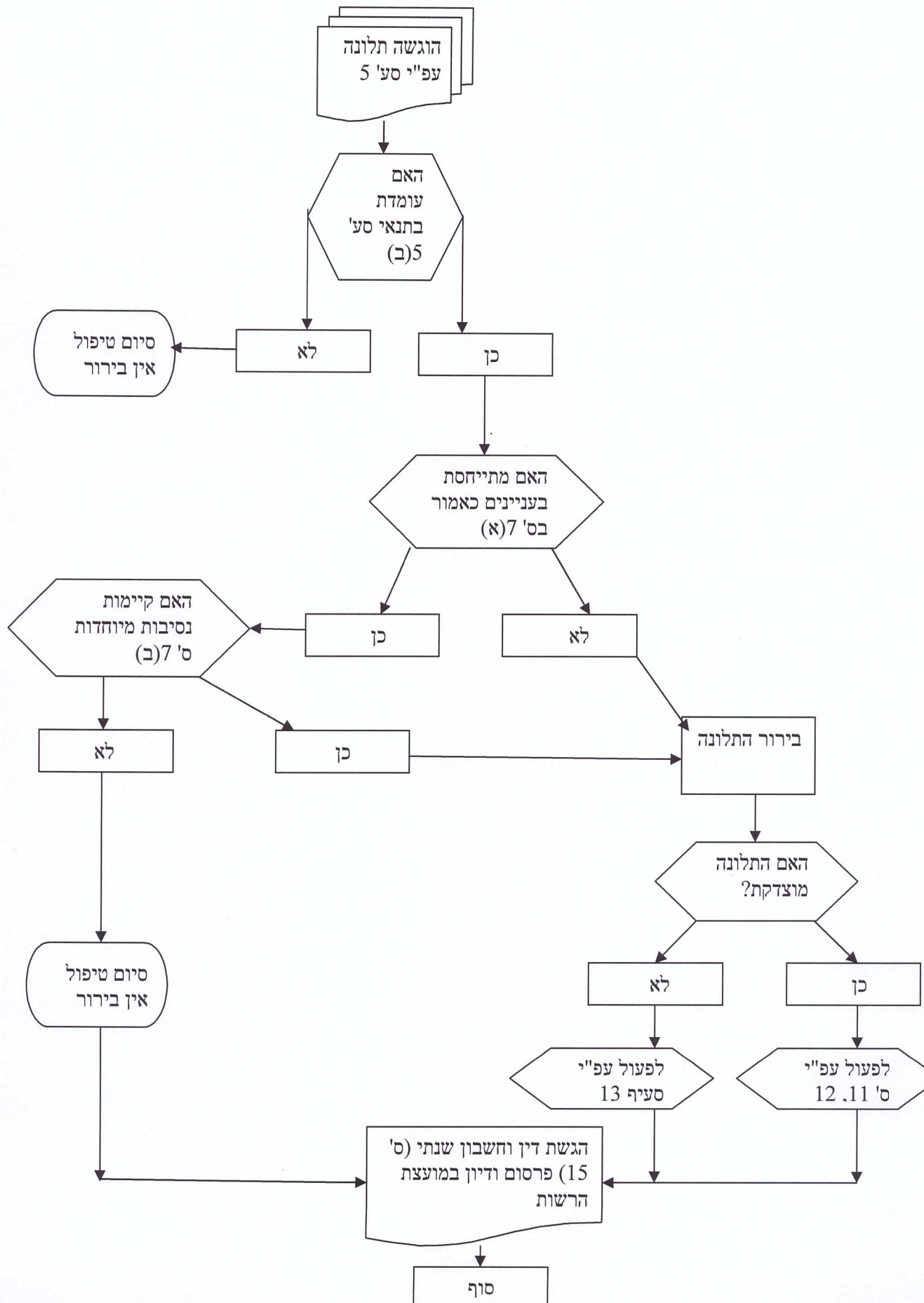
תלונת התושב נמצאה **מוצדקת בחלקה**. תוצאות הבירור העלו כי חובו של התושב בגין אגרת תשלום דמי ביטוח תאונות אישיות לשנים 2009-2010, כמפורט להלן, תקף ועליו לשלמו.



## **תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור**

## הממונה על תלונות הציבור

## תרשים זרימה



**הבסיס החוקי לעבודת  
הממונה על תלונות  
הציבור**



## חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008\*

### 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.

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

עצמאות הממונה  
 במילוי תפקידו

4. \* הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו 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 תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

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.

הגשת תלונה

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו 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

\* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

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 נזק יתרה או אי-צדק בולט.

**\*.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.

**\*.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) 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.

**\*.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 חסיות.

(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.

**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.

איסור הפרעה

**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 ויצוין את הנימוקים לכך.

הפסקת הבירור

**11.\*** (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

תוצאות הבירור

(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).

**12.\*** בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

סיגים להודעה

(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.

**13.\*** מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

דחיית התלונה

**14.\*** (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

זכויות וסעדים

(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.

**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.

דין וחשבון

**16.\*** (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

חומר שאינו ראיה

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.



**\*.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 שלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

**\*.18** השר ממונה על ביצוע חוק זה.

**\*.19** תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

**\*.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).

הוראות מעבר

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה