



9 בפברואר, 2025

י"א שבט, תשפ"ה

לכבוד:

מר שמואל בוקסר, ראש העירייה

חברות וחברי מועצת העיר

א.ג.נ.,

הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024 - עיריית נס ציונה

אני מתכבדת להגיש לעיונכם את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק").

למוסד הממונה על תלונות הציבור חשיבות רבה, שכן הוא מהווה ערוץ פנייה מרכזי וכתובת עבור כל אדם שחש נפגע מפעולות העירייה. התלונות מספקות משוב חיוני המשקף את רמת הניהול, הביצוע והשירות הניתן לציבור. הנתונים המופיעים בדו"ח נועדו לשמש כלי בקרה עבור הנהלת העירייה לצורך הפקת לקחים ושיפור עבודתה, במטרה להבטיח שירות איכותי וטוב יותר לתושבים.

לכן, כל תלונה נבדקת לעומק מול הגורמים הרלוונטיים ועל בסיס הנתונים מתקבלת החלטה אם הייתה לה הצדקה. מעבר לכך, לעיתים התלונות מצביעות על בעיות מערכתיות רחבות היקף, המחייבות ביצוע ביקורת מעמיקה ושיפור תהליכים.

דו"ח זה מפרט את הנתונים הנוגעים לתלונות שהתקבלו בלשכת הביקורת והממונה על תלונות הציבור לאורך שנת 2024. התחלתי את תפקידי בעיריית נס ציונה בדצמבר 2024, ולכן טיפלתי באופן אישי רק בחלק מהתלונות המפורטות בדו"ח. במהלך שנת 2024 טופלו התלונות באחריות ובמסירות על ידי עובדת הביקורת בלשכת מבקר העירייה.

בהתאם לסעיף 15 לחוק, על המועצה לקיים דיון בדו"ח בתוך חודשיים ממועד הגשתו. הדו"ח יפורסם באתר האינטרנט של העירייה ויעמוד לעיון הציבור.

בכבוד רב ובברכה,

דנה זלוטין-אנדרייב, עו"ד

מבקרת העירייה

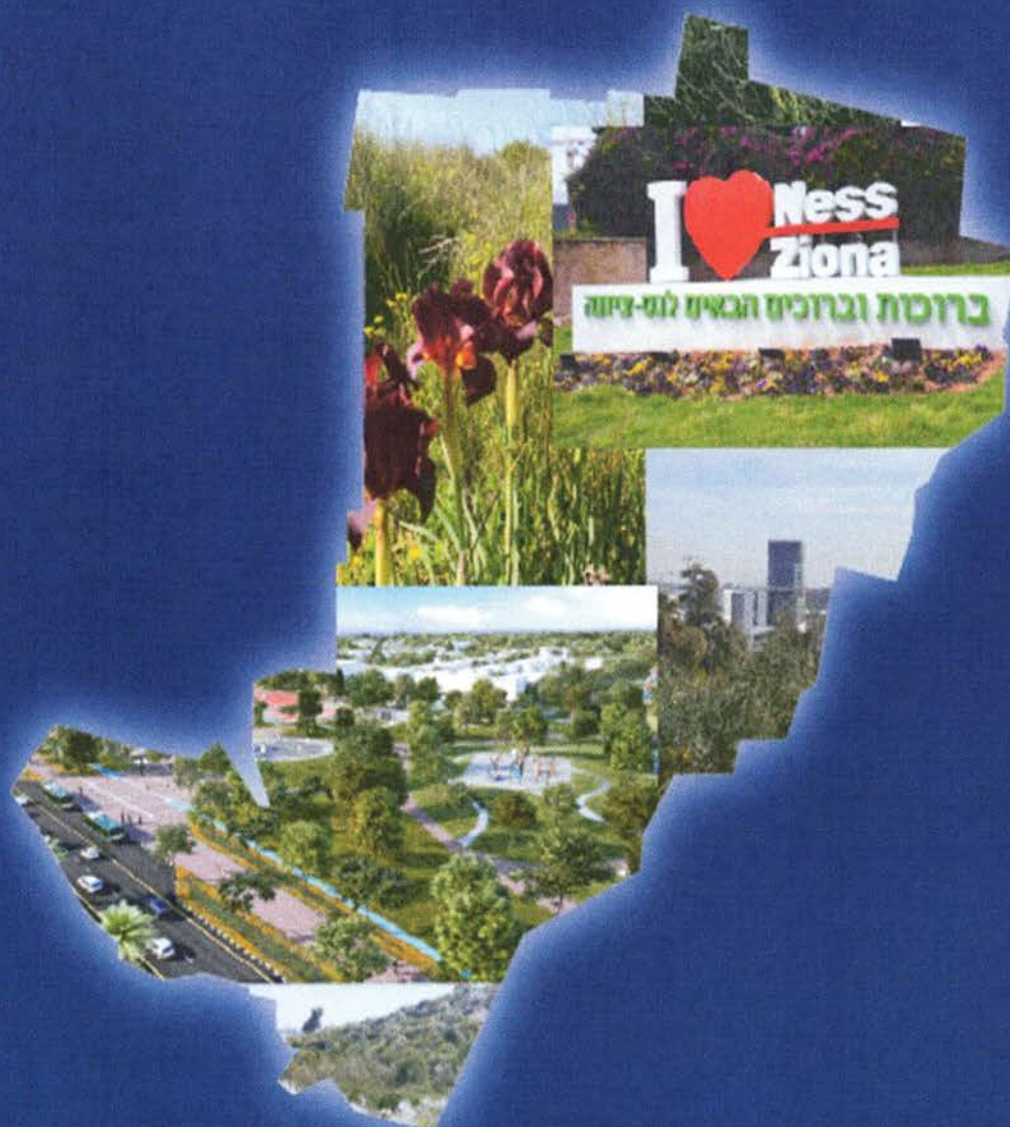
וממונה על תלונות הציבור

העתק:

גב' דפנה קירו-כהן, מנכ"לית העירייה



דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024



דנה זלוטין-אנדרייב, עו"ד
מבקרת העירייה
וממונה על תלונות הציבור



כללי

רקע:

בהתאם לחוק, מבקרת עירייה משמשת גם כממונה על תלונות הציבור (להלן - "הממונה"), מכוח מינויה על ידי מליאת המועצה. במסגרת זו, ניתן להגיש לממונה תלונה על העירייה, מוסדותיה, עובדיה, נושאי משרה או ממלאים תפקידים בה וכן נגד גוף עירוני מבוקר, עובדיו, נושאי משרה או ממלאי תפקידים בו.

הממונה פועלת באופן עצמאי ובלתי תלוי, ואחראית בפני מועצת העיר בלבד.

לצורך בירור התלונה, רשאית הממונה לנקוט בכל דרך שתמצא לנכון ולדרוש מכל אדם למסור לה כל ידיעה או מסמך שעשויים לסייע בבירור התלונה.

הממונה אינה מהווה תחליף לממלאי התפקידים בעירייה ואינה מוסמכת להורות להם כיצד לפעול, אלא בוחנת האם התלונה מוצדקת. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה ממועד הגשתה.

הממונה תגיש לראש העירייה ולמועצת העיר דין וחשבון (להלן - "הדו"ח") על פעולותיה, וזאת לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה.

אופן הגשת תלונה:

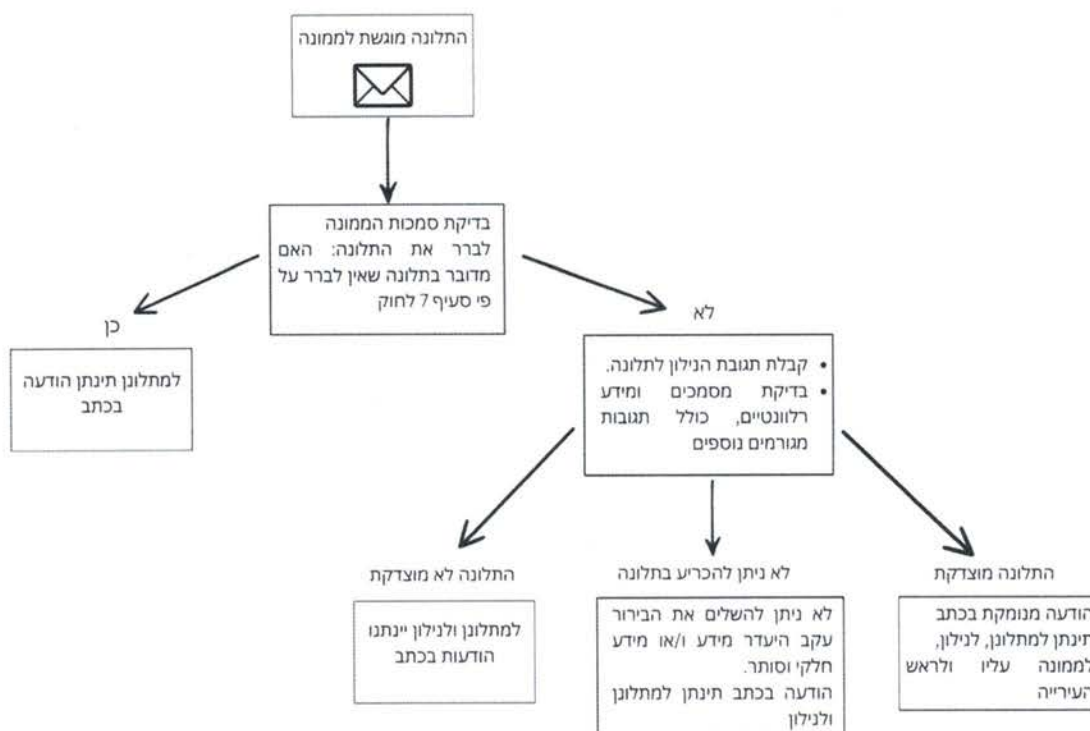




הבחנה בין פנייה לתלונה

התלונה תתברר על ידי הממונה רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת הממונה לא נענה כראוי. תלונה שתוגש לממונה מבלי שמוצו תחילה דרכי הטיפול באמצעות האגפים המקצועיים, תוגדר כ"פנייה" ולא כ"תלונה". היא תועבר אל הגורמים הרלוונטיים להמשך טיפול, ללא מתן הכרעה מצד הממונה ולא תשקפנה בדו"ח השנתי. פניות שיופנו למספר גורמים בעירייה, תוך העברת עותק לממונה, יטופלו באותו באופן.

תהליך בירור תלונה:



תלונות שאין לבררן לפי סעיף 7 לחוק:

- X תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- X תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- X תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- X תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- X תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק

מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].



הטיפול בתלונות והממצאים:

החל משנת 2023 העירייה עושה שימוש בטפסים של מערכת "א.ש. בינה" - מערכת CRM רשותית. פניות ותלונות הציבור מוגשות באמצעות המערכת, מועברות לגורמים הרלוונטיים לקבלת תגובה, והתשובות נמסרות בהתאם.

המערכת מאפשרת לשמור את היסטוריית הטיפול, לתעד חומרים רלוונטיים, וליידע את הציבור באופן מיידי על תגובות העירייה לפניות ולתלונות, באמצעות דואר אלקטרוני והודעות SMS.

עם תחילת השימוש במערכת, בוצעה עבודה משותפת עם המבקר הקודם על מנת לחדד את ההבחנה בין פניות ותלונות. זאת משום שבהיעדר הבחנה ברורה, פניות רבות טופלו, תועדו ודווחו כתלונות - ולהיפך.

לא תמיד ניתן היה לשרטט גבול ברור ביניהן, ולכן עם כניסתי לתפקיד קיימתי פגישה בנושא עם מנהלת אגף שירות והוא הובהר מחדש. בנוסף, נערכות בדיקות והתייעצויות שוטפות, בהתאם לצורך.

ההבחנה בין פניה לתלונה חשובה, שכן היא משפיעה על משך זמן המענה, אופן הטיפול והיקף המשאבים המושקעים בכך.

במהלך שנת 2024 הוגשו לממונה 20 תלונות ופניות:

2	תלונות מוצדקות / מוצדקות חלקית
4	תלונות לא מוצדקות
14	פניות שנבדקו וטופלו / נסגרו



פירוט לפי אגפים¹:

6	אגף ביטחון
5	שפ"ע
3	הנדסה
2	חינוך
2	גזברות
1	דוברות
1	רווחה
1	יועמ"ש

סיכום

בשנת 2024 מספר תלונות הציבור היה קטן יחסית לשנים הקודמות, לאור ההבחנה בין פנייה לתלונה והגדרת אופן הטיפול בהן בידי הגורמים האחראיים לכך: אגף שירות ומחלקת פניות הציבור או ממונה על תלונות הציבור.

מערכת CRM "א.ש. בינה" מאפשרת קבלת והעברת מידע ובכך הופכת את ההליך לפשוט וברור יותר עבור האזרח. בנוסף, המערכת מקטינה את הסיכון שהטיפול בפנייה או בתלונה יתבצע במקביל על ידי מספר גורמים שונים.

מרבית התלונות שהוגשו עסקו בתחומי שפ"ע, הנדסה ופיקוח, וזאת בהתאם לרמת האינטנסיביות של יחידות אלה בממשק עם הציבור, בעיקר בנושאים רגישים כגון היתרי בנייה, אכיפת חוק וניקיון.

בשל התקופה הקצרה שבה טיפלתי בתלונות הציבור, אינני יכולה, בשלב זה, להסיק מסקנות מהנתונים ולגזור מהם משמעויות רחבות. עם זאת, בוצעה עבודה להידוק ההליך על מנת לייעל אותו כדי שיעבוד באופן סדור ומובנה יותר.

¹ אחת התלונות הוגשה על שני אגפים.



נספח א' - פירוט התלונות שהתקבלו בשנת 2024

מס'	אגף	נושא	תיאור המקרה והטיפול	החלטה: התלונה מוצדקת / התלונה לא מוצדקת
1.	ביטחון	אי אכיפת שוטטות וגללי כלבים	נבדקה תכנית העבודה ואופן ביצוע אכיפה ולא נמצא שנפל פגם בהתנהלות הפיקוח העירוני.	התלונה לא מוצדקת
2.	גזברות	חיוב שלטים באגרה ומענה לא הולם לפנייה	בוצעה בדיקה לגבי השלטים ונמצא שמדובר בשלטים שכוללים אלמנטים פרסומיים. לא נמצא תימוכין לטענה למענה לא הולם ו/או התנהלות לא סבירה מצד עובד העירייה.	התלונה לא מוצדקת
3.	ביטחון	אכיפה חלקית של חניה אסורה ברחוב	בוצע סיור במקום ונבדקו התמונות וסרטוני הווידאו שצולמו על ידי המתלונן. בנוסף, התבקשו הנתונים מהמוקד ומהפיקוח ונערכו מדגמים.	התלונה מוצדקת האופן חלקי
4.	ביטחון	מתן דו"ח לרכב ללא טסט	תיק הפיקוח התבקש ונבדק. נמצא שהפיקוח פעל בהתאם להוראות החוק והנוהל.	התלונה לא מוצדקת
5.	שפ"ע	עצים מוזנחים בסמוך לבית הספר אירוס	בוצע סיור במקום והתקבלו תגובות עובדי העירייה. העצים חלו במחלה וטופלו, אך לא כולם החלימו	התלונה לא מוצדקת



מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

			וחלקם התייבשו. בתיאום עם פקיד היערות בוצעה כריתתם.	
6.	חינוך	מסלול הסעה ושעת הגעה לבית ספר	נבדק מול מחלקת היסעים ונמסר שלאחר קבלת התלונה הנושא טופל וניתן מענה שבמסגרתו בוצעו שינויים לצורך ייעול זמנים וקיצור מסלול הנסיעה.	התלונה מוצדקת
7.	הנדסה	שטיח ירוק שהונח בשטח ציבורי	נבדק וטופל בתיאום עם הנדסה ושפ"ע.	הפנייה טופלה
8.	הנדסה	היעדר חניה בעקבות סימון אזור כחול-לבן	נמסר שהעירייה אינה יכולה לספק פתרון חניה למשרד פרטי.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
9.	הנדסה	בנייה תוך פגיעה בטבע - מתחם "ביג"	נבדק וטופל יחד עם המחלקה המקצועית.	הפנייה טופלה
10.	דוברות	נעים בסופ"ש - הסעה לא הגיעה	הועבר למוקד "נעים בסופ"ש".	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
11.	ביטחון	היעדר אכיפה	לאחר בדיקה נמצא שמדובר בשטח פרטי.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
12.	ביטחון	דו"ח על חנייה רכב	נבדק וטופל יחד עם המחלקה המקצועית.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
13.	ביטחון ולשכת היועמ"ש	דוח חניה שניתן לא בוטל אחרי בקשה	נמסר למתלונן כיצד לפעול בהתאם להוראות החוק.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
14.	שפ"ע	גינות כלבים	שפ"ע ביצעו סיור וטיפולו לפי שיקול דעתם המקצועי.	הפנייה טופלה
15.	שפ"ע	עץ חולה בגינה ציבורית	הגינן ביצע גיזום.	הפנייה טופלה
16.	שפ"ע	גיזום עצים	הגינן ביצע גיזום.	הפנייה טופלה
17.	שפ"ע	תלונה על ניקיון מעבר ליד בניין	נבדק וטופל על ידי שפ"ע - הרחוב נוקה.	הפנייה טופלה
18.	גזברות	הטלת עיקול	הובהר למתלוננת כיצד יש לפעול.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה

מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

19.	חינוך	בקשה להסעה נפרדת	נבדק מול משרד החינוך שלא אישר הסעה נפרדת.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה
20.	רווחה	הפסקת מרכז קשר	התלונה טופלה ישירות על ידי מנהל אגף שירותים חברתיים.	לאחר בדיקה הפנייה נסגרה



נספח ב'

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008

1. הגדרות
- בחוק זה –
- “ממונה על תלונות הציבור” – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
- “מועצה” – לרבות מחדל;
- “רשות מקומית” – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
- “השר” – שר הפנים.
2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
- (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. עצמאות הממונה במילוי תפקידו
- במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. חובת סודיות
- 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, וזאת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימוש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008), הצעת החוק דבריה הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 2008, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.

ס"ת התשי"ח, עמ' 191.



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 במשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העירויות, על עובד, 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 נזק יתר 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 ועיל 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 לנופו;
 - (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 שנתינה בו החלטת שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השנה, 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.
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, ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

⁴ דיני מדינת ישראל, נוסח חדש, 8, עמ' 197.

⁵ ס"ח התשי"ח, עמ' 82.



מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנלווין 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 נוף 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.

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

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, לנלווין ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנלווין, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנלווין ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנלווין ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנלווין 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).

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -

(1) כשהתלונה היתה בעניין מוגןי למשרה פלוגית או הטלת תפקיד פלוגי;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בנלווין החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.



עץ עם לנ של משנה

מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, דחיית התלונה לנילון ולממונה עליו.
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 בחיזוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא יחזק 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־10 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.
16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הדו"ח שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה פרסום 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.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. עובר 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).

מאיר שטרית
שר הפניםאהוד אולמרט
ראש הממשלהדליה איציק
יושבת ראש הכנסתשמעון פרס
נשיא המדינה

