



15 באפריל, 2026
 כ"ח ניסן, תשפ"ו

לכבוד:
 מר שמואל בוקסר, ראש העירייה
 חברי מועצת העיר

א.ג.ג.,

הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבדת להגיש לעיונכם את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: "החוק").

הדו"ח מרכז את נתוני התלונות שהתקבלו בלשכת הביקורת ובמסגרת פעילות הממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2025.

לתלונות הציבור חשיבות מהותית, שכן יש בהן כדי לשקף את אופן תפקוד הרשות, את רמת השירות הניתנת לתושבים ואת אופן הטיפול בפניות המוגשות לה. בהתאם לכך, הנתונים המובאים בדו"ח נועדו לשמש כלי בקרה להנהלת העירייה לצורך הפקת לקחים, תיקון ליקויים ושיפור תהליכי העבודה והשירות.

כל תלונה נבדקת מול הגורמים הנוגעים בדבר ועל יסוד המידע והמסמכים המתקבלים נבחנת שאלת הצדקתה. בחלק מן המקרים יש בתלונות כדי להצביע על ליקויים בעלי אופי מערכתי, המחייבים בחינה רחבה יותר ונקיטת צעדים מתאימים.

בהתאם לסעיף 15 לחוק, על מועצת העיר לדון בדו"ח זה בתוך חודשיים ממועד הגשתו. הדו"ח יועמד לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

בכבוד רב ובברכה,


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

העתק:
 מר גיל ממון, מנכ"ל העירייה



דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025





כללי

רקע:

בהתאם להוראות החוק משמשת מבקרת העירייה גם כממונה על תלונות הציבור (להלן - "הממונה"), מכוח מינוייה על ידי מועצת העיר.

הממונה פועלת באופן עצמאי ואחראית בפני מועצת העיר בלבד. תפקידה אינו לשמש תחליף לגורמי הניהול והביצוע בעירייה ואינו כולל מתן הוראות לגורמים המקצועיים בדבר אופן פעולתם. תפקידה הוא לברר אם התלונה מוצדקת, כולה או חלקה, אם לאו.

לשם בירור התלונה רשאית הממונה לבררה בכל דרך שתמצא לנכון ולדרוש מכל אדם כל ידיעה או מסמך העשויים לסייע בבירורה. בירור תלונה יסתיים, ככל האפשר, בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק ולא יאוחר מתום שנה מיום הגשתה.

הממונה תגיש לראש העירייה ולמועצת העיר דין וחשבון על פעולותיה לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה.

הבחנה בין פנייה לבין תלונה:

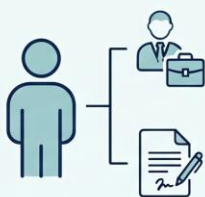
בירור תלונה ייעשה לאחר שהפונה פנה תחילה לגורמים הרלוונטיים בעירייה ולדעת הממונה לא קיבל מענה ראוי. פנייה לממונה בטרם מוצו דרכי הטיפול מול האגפים המקצועיים בעירייה תסווג כ-"פנייה" ולא כ-"תלונה". פנייה כאמור תועבר לגורמים הרלוונטיים להמשך טיפול, ללא בירור והכרעה של הממונה ולא תיכלל בנתוני הדו"ח השנתי. כך יטופלו גם פניות שהופנו למספר גורמים בעירייה, כאשר הממונה נכללה בהן כמכותבת.



בהתאם להוראות סעיף 7 לחוק, לא יתבררו תלונות בעניינים אלה:

- 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 כדן.
- X תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

כל אדם רשאי להגיש תלונה



בעצמו או באמצעות עו"ד / מיופה כוח.

את התלונה יש להגיש בכתב



דרישת חובה לאופן הגשת הפנייה.

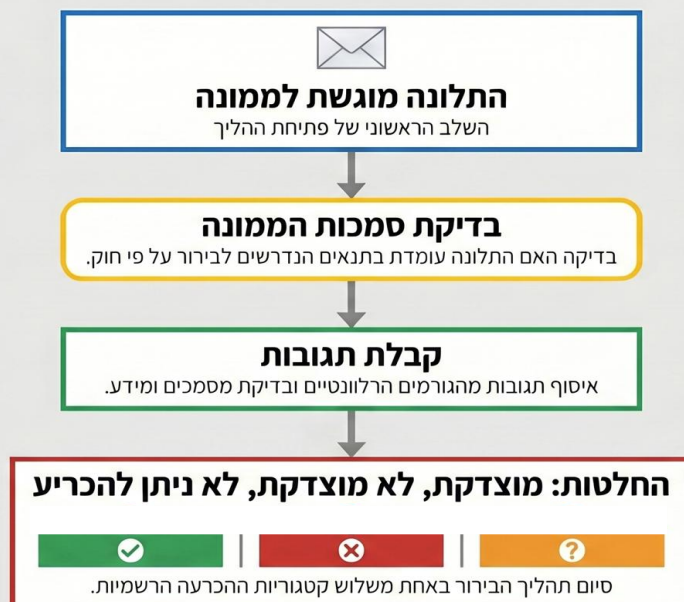
ניתן להתלונן על מעשה או מחדל



בניגוד לחוק, מנהל תקין, ללא סמכות, נוקשות יתרה, או אי-צדק בולט



תהליך בירור תלונה אצל הממונה



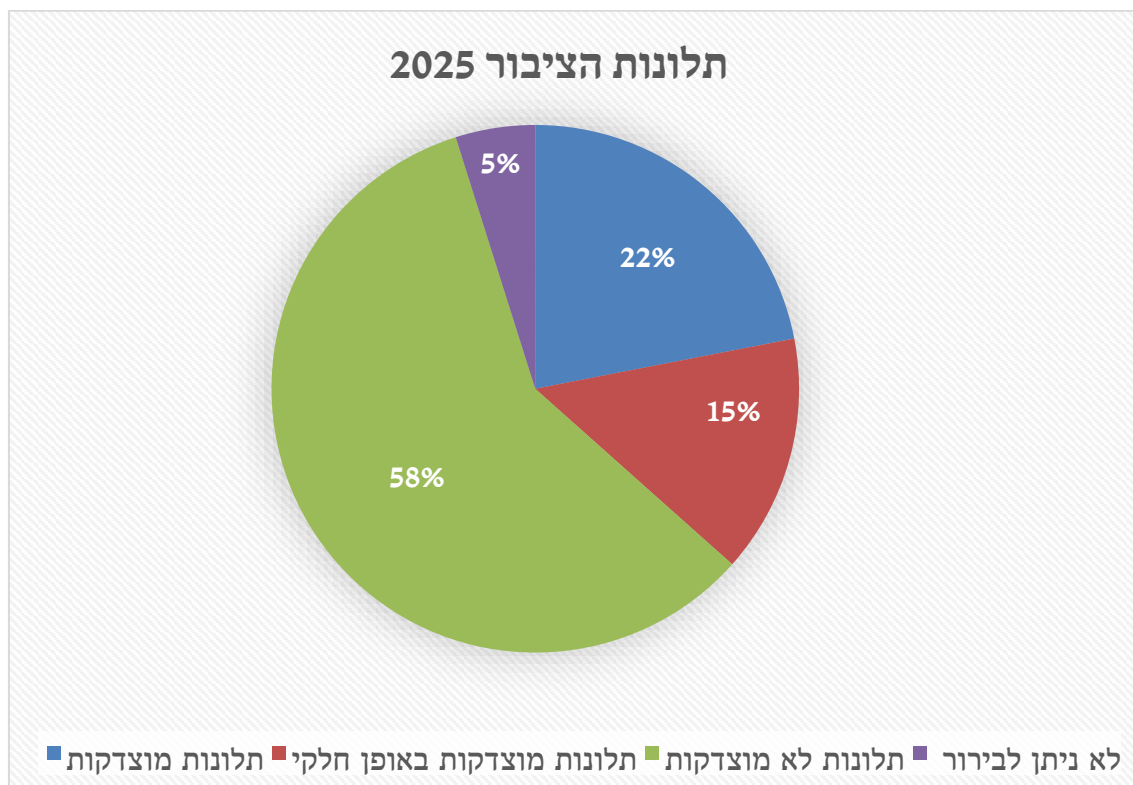
ממצאי תלונות שנת 2025 :

במהלך שנת 2025 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 41 תלונות.

- < 9 תלונות נמצאו מוצדקות.
- < 6 תלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי.
- < 24 תלונות נמצאו לא מוצדקות.
- < 2 תלונות שלא ניתן היה להשלים בהן בירור ולהכריע.



להלן התפלגות סטטוסים של תוצאות הבירור באחוזים:



סיכום

מן הנתונים המפורטים בהמשך עולה כי מספר התלונות הגבוה ביותר הוגש ביחס לאגפי הביטחון, שפ"ע והנדסה. יש ליתן את הדעת לכך שמדובר באגפים הפועלים בליבת הממשק שבין הרשות לתושב, בתחומים המאופיינים במגע ישיר ותכופ עם הציבור ובקבלת החלטות בעלות השפעה מיידית על הפרט ובהם אכיפה וקנסות, פיקוח והיתרים וכן תחזוקת המרחב הציבורי וניקיונו. מטבע הדברים, תחומים אלה טומנים בחובם פוטנציאל מוגבר לחיכוך, להשגות ולהגשת תלונות.

אשר לשיעור התלונות שנמצאו מוצדקות, במלואן או בחלקן, מתוך כלל התלונות שיוחסו לאגפים אלה, באגף ההנדסה עמד השיעור על כ-57%, באגף הביטחון על כ-36%, ובאגף שפ"ע על כ-27%.

נתונים אלה מלמדים כי באגפים המצויים במגע יומיומי עם הציבור ובפרט בתחומים הכרוכים בהפעלת סמכויות פיקוח, אכיפה ושירות יש משנה חשיבות להקפדה על אופן הפעלת הסמכות ועל מתן מענה ברור ועקבי.



נספח א' - פירוט תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2025

מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
1	ביטחון	פיקוח - חניה	מתן דו"ח חניה וגרירת רכב באופן סלקטיבי.	לא נמצא פגם בפעולות העירייה.	התלונה לא מוצדקת
2	ביטחון	פיקוח - חניה	היעדר אכיפה ברחוב משה לוי.	האכיפה המתבצעת באזור אינה מספקת ולא נותנת מענה לכמות העבירות.	התלונה מוצדקת
3	הנדסה / גבייה	---	הבטחת מהנדס העיר לא להטיל חיוב בגין שילוט שהוצב על ידי הקבלן. התנהלות לא הולמת של מנהל אגף גבייה.	הגדר כללה אלמנטים פרסומיים. לא נמצא תימוכין לשאר הטענות.	התלונה לא מוצדקת
4	ביטחון / שפע	פיקוח עירוני - וטרינריה	אי אכיפת הדין נגד כלבים משוטטים.	העירייה פעלה בהתאם לדין ולמדיניות.	התלונה לא מוצדקת
5	חינוך	---	זלזול במועמדת שהגיעה להתראיין לתפקיד של סייעת בבית ספר.	המועמדת הגיעה לראיון עבודה ולא נמצאה מתאימה.	התלונה לא מוצדקת
6	שפע	גינון	היעדר תשתית השקיה בצמחייה ברחוב הגיא והיעדר כוונה לטפל בעניין.	העירייה פועלת בהתאם לתכנית העבודה.	התלונה לא מוצדקת
7	הנדסה	רישוי ופיקוח על הבנייה	היעדר אכיפת הדין בקשר לפרגולה ברחוב רחבעם זאבי.	הפיקוח על הבנייה פעל בהתאם למדיניות האכיפה	התלונה לא מוצדקת
8	שירות	ממונה על חופש המידע	אי מתן תגובה במועד הקבוע בחוק.	התגובה לא ניתנה במועד.	התלונה מוצדקת



מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
9	ביטחון	פיקוח - חניה	היעדר אכיפת דיני החניה ברחוב מנור.	במקום הוצב שילוט ונעשתה אכיפה, אך לאור כמות התלונות יש מקום להגברת האכיפה.	התלונה מוצדקת באופן חלקי
10	ביטחון / משפטית	פיקוח - חניה / תביעה עירונית	רישום קנס חניה לרכב נכה שהועמד בתחנת אוטובוס.	חוק חניה לנכים קובע חריגים והמתלונן לא עמד בתנאי החוק.	התלונה לא מוצדקת
11	ביטחון	גבייה חניה	משלוח קנס חניה לכתובת שגויה, דבר שהוביל לתוספת ריבית בגין אי מתן מענה.	הפגם בהמצאה הינו באחריות דואר ישראל ולא העירייה.	התלונה לא מוצדקת
12	ביטחון	---	אזעקה בבית ספר בן צבי בשעה 22:00 בכל יום והיעדר מענה לפניות של תושבי האזור בנושא.	הטיפול באזעקה נעשה בעקבות התלונה.	התלונה מוצדקת
13	הנדסה / ביטחון	רישוי ופיקוח על הבנייה / פיקוח עירוני	שימוש בקמינים ללא היתר בנייה וזיהום אוויר.	לאגף ההנדסה אין את הסמכות לפעול בנושא ולכן יש מקום לבחון אמצעי אכיפה נוספים על ידי התביעה העירונית.	התלונה מוצדקת באופן חלקי
14	אגף קהילה, נוער וצעירים	מחלקת נוער	התנהלות לקויה של העובדים בפרלמנט הנוער, מסירת דיווח שגוי ופוגעני למסגרת החינוכית והתייחסות לא ראויה לפניות בנושא.	הדיווח הלא תקין לכאורה לא נמסר על ידי גורמי העירייה. לא נמצא שעובדי המחלקה קיבלו הנחיות כיצד להתמודד עם אירועים חריגים.	התלונה מוצדקת באופן חלקי
15	ביטחון / שפע	פיקוח עירוני / וטרינריה	היעדר אכיפת הדין ביחס לכלבי פיטבול המסתובבים ברחוב סעדיה נחום.	מתן קנסות במקרים של כלבים משוטטים מחייב תצפית ישירה של הפקח.	התלונה לא מוצדקת



מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
16	ביטחון / שפע	פיקוח עירוני / וטרינריה	היעדר אכיפת הדין ביחס לכלבי פיטבול המסתובבים ברחוב סעדיה נחום	מתן קנסות במקרים של כלבים משוטטים מחייב תצפית ישירה של הפקח.	התלונה לא מוצדקת
17	ביטחון / שפע	פיקוח עירוני / וטרינריה	היעדר אכיפת הדין ביחס לכלבי פיטבול המסתובבים ברחוב סעדיה נחום וכן היעדר מתן מענה לפניות.	מתן קנסות במקרים של כלבים משוטטים מחייב תצפית ישירה של הפקח. ניתן מענה הולם.	התלונה לא מוצדקת
18	שירות	מוקד עירוני	מתן מענה לא הולם ולא ראוי לפנייה בנושא רעש ברחוב צופית.	ברישומי המוקד לא נמצאה פנייה מהמתלוננת.	התלונה לא מוצדקת
19	ביטחון	פיקוח עירוני	היעדר אכיפה נגד רעש ברחוב דוד אליעזר מהעסק בתחום נגרות.	במקום לא נמצא עסק בתחום נגרות.	התלונה לא מוצדקת
20	שפע	שילוט / פיקוח עירוני	היעדר אכיפה נגד הדבקת מודעות משיחיות באזור ישפרו סנטר.	אגף השפ"ע טיפל בהסרת מודעות על פי תכנית העבודה.	התלונה לא מוצדקת
21	שפע	תברואה וניקיון	שביל גישה לא פנוי למעבר במצבי חירום ושיחים במקום.	המקום נוקה בעקבות התלונה.	התלונה מוצדקת
22	שפע	תברואה וניקיון	רכב לפינוי אשפה שחצה נתיבים ועלה על אי תנועה.	לא התקבלו ממצאים שמאפשרים לאמת את העובדות.	לא ניתן להשלים בירור
23	גזברות	גבייה	אי קבלת אישור היעדר חובות לטאבו.	האגף לא מסר מידע מלא לגבי המסמכים שצריך להעביר לצורך קבלת האישור.	התלונה מוצדקת



מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
24	ביטחון	פיקוח - חניה	היעדר אכיפה בחניית נכה והתנהלות לקויה מצד הפקח כלפי הפונים.	לא נמצא תיעוד אובייקטיבי לגבי התנהלות לקויה של הפקח. החניה לא הייתה מסומנת באופן ברור לכן הופעל שיקול דעת נכון בנושא האכיפה. הסימון חודש בעקבות התלונה.	התלונה לא מוצדקת
25	ביטחון	פיקוח עירוני	תושבות שטיילו בפארק התבקשו לעזוב את המקום בטענה כי הכניסה לפארק אסורה וכי הצעירים במקום עושים רעש.	אין כל איסור שהייה בפארק בכל שעות יום ולילה. הרעש שהיה מקום לא היה קשור לתושבות שאליהן פנה הפקח.	התלונה מוצדקת
26	חינוך	היסעים	העירייה לא אישרה כניסת רכב הסעה לאיסוף ילדים באופן שהתושב ביקש. בנוסף, מטען שלא ניתן מענה לפניות.	ההחלטה התקבלה על בסיס הנחיות משרד התחבורה ושיקולי בטיחות שמטרתם למנוע סיכון לילדים. נמצא שניתן מענה לפניות.	התלונה לא מוצדקת
27	ביטחון	פיקוח עירוני	אי אכיפה בקשר לעסק שמניח סחורה וחונה שלא כדין.	לא נמצא שהסחורה מונחת באופן לא חוקי. הרכב שחונה הינו רכב נכה.	התלונה לא מוצדקת
28	הנדסה	מחלקת תכנון בניין עיר	קידום הרחבת מרפסות בניין ושינוי תב"ע.	התכנית בוטלה על פי החלטת הועדה המחוזית ובעירייה הוחלט לקדם מסמך מדיניות שיאפשר הוספת מרפסות ומתן מענה. העיכוב בטיפול במסמך מדיניות היה משמעותי ולא נמצאה הצדקה לכך.	התלונה מוצדקת באופן חלקי



מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
29	גזברות	גבייה	תלונה על עצם החיוב וגובהו ואי מתן מענה לפניות.	הממונה על תלונות הציבור אינה מוסמכת לדון בעצם החיוב בארנונה וגובהו. נמצא שניתן מענה לפניות.	התלונה לא מוצדקת
30	גזברות	גבייה	אי מתן מענה בפניות בנושא אישור לטאבו.	נמצא שניתן מענה הולם.	התלונה לא מוצדקת
31	ביטחון	פיקוח - חניה	היעדר אכיפה באזור מרכז מסחרי "מליבו" בטענה כי מדובר בשטח פרטי.	למעט חריגים, שטח פרטי שבו קיימת זיקת מעבר לציבור וקיים איסור חניה מחייב אכיפה.	התלונה מוצדקת
32	ביטחון / שפע	פיקוח עירוני / וטרינריה	היעדר אכיפת הדין ביחס לכלב משוטט.	מתן קנסות במקרים של כלבים משוטטים מחייב תצפית ישירה של הפקח.	התלונה לא מוצדקת
33	ביטחון	פיקוח עירוני	מוזיקה מבית הכנס "שערי צדק" לפני שבת.	הטיפול באירועים מסוג זה נמצא באחריות המשטרה.	התלונה לא מוצדקת
34	גזברות	גבייה	לא נקבע דיון בהשגה בהתאם לדין ולא ניתן מענה לפניות.	נמצא שהדיון לא נקבע ולא ניתן מענה לכל הפניות בנושא.	התלונה מוצדקת
35	ביטחון	פיקוח חניה - גבייה	התנהלות לקויה במתן שירות ושיח מול התושב.	הוצגו שתי גרסאות סותרות לעניין השיחה בין העובדת לתושב ללא נתון אובייקטיבי.	לא ניתן להשלים בירור
36	ביטחון	פיקוח - חניה	היעדר אכיפה ביחס לכלי רכב העומדים על המדרכה ברחוב ההגנה.	קיימות מגבלות תשתית לחניה ברחוב והעירייה פעולת באופן מאוזן ובהתאם לסדרי עדיפות שנקבעו.	התלונה לא מוצדקת



מספר סידורי	אגף	מחלקה	נושא התלונה	תוצאת בירור בתמצית	החלטה
37	משפטית	---	היעדר פרסום הודעה על הסמכת פקחים ברשומות עפי התיקון החדש לחוק.	העירייה טרם הסמיכה פקחים לפי התיקון לחוק ולכן לא בוצעה הפרסום.	התלונה לא מוצדקת
38	הנדסה / שפע	---	משטח סינטטי ישן ברחוב עצמון.	נמצא משטח ישן בשטח שמטרתו אינה ברורה.	התלונה מוצדקת
39	הנדסה	רישוי ופיקוח על הבנייה	אי העברת שוברי אגרת בניה במועד.	השוברים הועברו במועד.	התלונה לא מוצדקת
40	ביטחון	פיקוח עירוני	היעדר טיפול ואכיפה במפגעי תברואה, מתן התייחסות שגויה על ידי המוקד לפניה.	חוק העזר מאפשר ביצוע אכיפה ביחס לפחים במקום. המוקד מעביר את התגובה של המחלקה המקצועית ולא קובע עמדה בעניין אכיפה.	התלונה מוצדקת באופן חלקי
41	ביטחון, שפע, הנדסה	---	תחומים שאינם נאכפים באזור מרכז מסחרי "מליבו" - חניה, ניקיון, מסעדות ללא רישיון, מרחבים מוגנים במרכז.	מסעדה אחת פועלת על פי רישיון עסק, המסעדה הנוספת אינה מחזיקה ברישיון כדין. לא נמצא היעדר אכיפה בנושא חניה באזור, אך המרחבים הציבוריים לא היו פתוחים במועד סיורי פתע במקום.	התלונה מוצדקת באופן חלקי



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;
- "מעשה" – לרבות מחדל;
- "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
- "השר" – שר הפנים.
2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
- (א) 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 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.
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, 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.

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

1 ס"ח 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 כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות², 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 פגיעה 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 לכירור 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]³.
- (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, ויודיע 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.

² דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

³ ס"ח התשי"ח, עמ' 92.



(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.

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, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין 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, 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).

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.

איסור הפרעה 9.

הפסקת הבירור 10.

תוצאות הבירור 11.

סייגים להודעה 12.



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 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 ופורסם 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) הודעה 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 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 לכירור 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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

