



תלונות 2018

דו"ח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2018. במהלך תקופה זו הוגשו 29 תלונות בנושאים שונים. להלן תמצית נתוני תלונות הציבור ומעמדן אשר התקבלו במהלך שנת 2018.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
1	החזר בגין פינוי באמבולנס	מוצדקת	המנהל הכללי
2	הצפה של מי ביוב בבניין	לא מוצדקת	אגף תברואה
3	אי תשלום דמי גמולים לפנסיה	לא מוצדקת	אגף כ"א ושכר
4	נפילה עם הרכב לתוך בור	לא מוצדקת	המנהל הכללי
5	חובות עבר של ארנונה	מוצדקת	אגף גבייה
6	מי ביוב בבניין מגורים	לא רלבנטית	אגף תברואה
7	חובות עבר מצטברים	לא מוצדקת	אגף הגבייה
8	השלכת פסולת	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
9	דו"ח על חנייה	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
10	הנחה בארנונה עקב מחלה	מוצדקת	אגף הגבייה
11	עיקול על חוב מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
12	קנס בגין השלכת פסולת	מוצדקת חלקית	אגף הפיקוח
13	חריגת בנייה של השכן	עדיין בביור	אגף הנדסה
14	תשלומי ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
15	מחיקת חוב בארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה
16	נגישות פרטנית לתלמיד מוגבל	מוצדקת	אגף החינוך
17	בדיקת ימי מחלה	לא מוצדקת	אגף כ"א
18	בדיקת דרגה ושכר	עדיין בביור	אגף כ"א
19	חנייה לרכב נכה	לא מוצדקת	מנהל תחום חנייה בעירייה
20	הקמת גן לציבור החרדי	לא מוצדקת	אגף החינוך
21	חניית נכה	לא מוצדקת	מנהל תחום חנייה בעירייה
22	הסעת תלמידים באיחור	מוצדקת	אגף החינוך
23	עיקול חובות מהעבר	לא מוצדקת	אגף הגבייה



מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
24	מטרד של ריח ביוב	בטיפול	אגף התברואה
25	מפגע ברזל	לא רלבנטית	אגף התברואה
26	ביטול חיוב נוסף של נכס	מוצדקת	אגף הגבייה
27	מטרד ריח ואשפה	מוצדקת	אגף התברואה והפיקוח
28	חיוב היטל השבחה	מוצדקת	אגף הנדסה
29	תנאי תברואה ירודים	מוצדקת חלקית	אגף התברואה

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הבירור והמלצות מצורפים לדו"ח.

• מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדו"ח 29 תלונות מהציבור. להלן תוצאות הטיפול של התלונות:

תלונות מוצדקות - 10

תלונות לא מוצדקות - 12

מוצדקות חלקית - 2

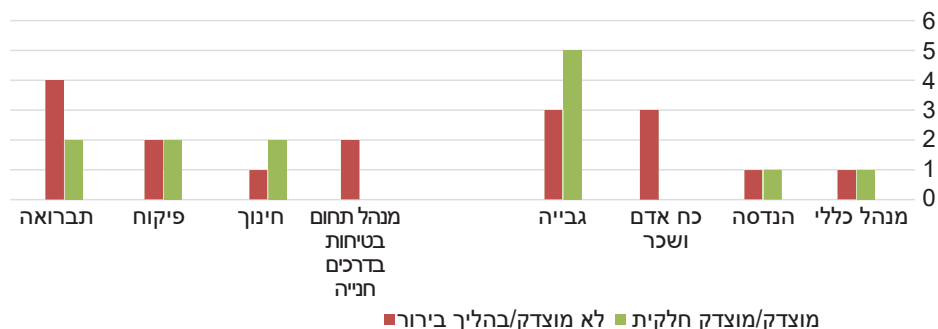
בהליך בירור - 3

לא רלבנטי - 2

נדחתה על הסף - 0

בוטלה - 0

התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות במחלקות העירייה





התפלגות התלונות שנבדקו

- תלונות מוצדקות - 34%
- תלונות לא מוצדקות – 41%
- מוצדקות חלקית - 7%
- בהליך בירור - 10%
- לא רלבנטי – 7%

3 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה – הן מהוות כ-10% מסך תלונות הציבור.

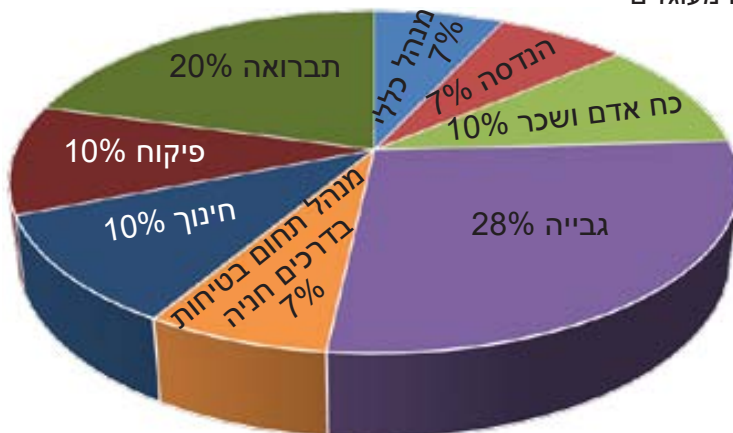
מהנתונים עולה כי אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית עומד על 41% מסך התלונות.

התפלגות התלונות

להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים ללא קשר לתוצאות הבירור:

מספר	מחלקה/ אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
1	המנהל הכללי	2	7%
2	הנדסה	2	7%
3	כוח אדם ושכר	3	10%
4	גבייה	8	28%
5	מנהל תחום בטיחות בדרכים חנייה	2	7%
6	חינוך	3	10%
7	פיקוח	3	10%
8	תברואה	6	20%
סה"כ		29	100% בקרוב*

*האחוזים מעוגלים





תלונה מס' 1

1. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב העיר א.ק., אשר פנה לעירייה בדרישה להחזר עלות פינוי באמצעות אמבולנס כתוצאה מנפילה בעת משחק כדורגל באצטדיון העירוני בהיותו בן 16. מדובר על מקרה שקרה לפני 5 שנים.

ממצאי בירור התלונה:

מדובר בתלימוד תיכון אשר נפצע במהלך אימון בהיותו בן 16, שבר את האגן ופונה לבית החולים באמצעות אמבולנס. לאחר שהתאושש העביר את המסמכים ובהם הדרישה לתשלום בעבור הפינוי באמבולנס, למועדון קבוצת הכדורגל בעיר. מסיבות כאלו ואחרות הנושא לא הוסדר והתשלום לא הועבר למד"א ובשל כך מד"א הפעילה נגדו הליכי הוצל"פ.

סיכום:

לאחר בחינת המקרה מכל ההיבטים המשפטיים ולאחר התייעצות עם חברת הביטוח ולאור העובדה כי לעיריית קריית מלאכי יש אחריות עקיפה, התכנסה בתאריך 25.1.18 בעירייה ועדת נזיקין, אשר החליטה לאשר תשלום למד"א על סך 680 ש'.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 2

2. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה מתושב העיר בשם ז.פ. על הצפת מי ביוב במרתף הבניין. התושב ביקש לשאוב את מי הביוב, להחליף צנרת ולהתקין מערכת אוורור במרתף. בחודש מרץ 2018 נשלח שוב מכתב מוועד הבניין בבקשה למציאת פתרון למצוקת הדיירים. הדיירים סובלים ממכת יתושים וריח רע מהמרתף.

ממצאי בירור תלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה ערך בדיקה ומצא כי המרתף נמצא בבעלות פרטית משותפת של דיירי הבניין ועל כן כל תיקון הינו באחריות דיירי הבניין. בעניין המטרד התברואתי, נעשתה פנייה למחלקת התברואה בעיר על מנת לסייע לפתור את המטרד הנ"ל.

סיכום:

בוצעו ריסוס ושאיבת מי הביוב ע"י העירייה לפני משורת הדין.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 3

3. תמצית התלונה:

בחודש פברואר התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובד עירייה בשם מ.ה. התלונן על אי תשלום דמי גמולים לתוכנית פנסיה על פי ניירת שנשלחה אליו.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור התלונה עלה כי מחלקת שכר בדקה ומדובר בקופה של שעות נוספות, אין רצף בשעות נוספות ולכן המכתבים נשלחים.

סיכום:

התלונה נבדקה במחלקת שכר; מדובר בשעות נוספות שלא נעשו ברצף.
סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 4

4. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה מגב' ש.ב., אשר נהגה ברכבה ברח' ז'בוטינסקי. בחנייה היה בור לא מגודר, וכאשר עשתה רוורס נפלה לתוך הבור עם הרכב. המקרה אירע בדצמבר 2016 בקרית מלאכי.

לטענתה, לאחר פניות רבות לעירייה נותרה ללא מענה ולכן פנתה לממונה על התלונות ב"אמון הציבור" והם הפנו את התלונה לממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור קיבל לידיה את התלונות ואת המכתב של התושבת הנ"ל. הוחלט להעביר את התלונה לעורך דין חיצוני שייתן את חוות דעתו בעניין. בעקבות חוות הדעת של עורך הדין נמצא כי אין ראיות לכך כי התלונה מוצדקת ובפרט שהעלות/ הערכת התיקון לכאורה עלתה יותר משווי הרכב, מה גם שאין למתלוננת אסמכתאות על שווי התיקון בפועל.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה מצא כי בקשתה / דרישתה של התושבת לפיצוי אינו עולה בקנה אחד עם הממצאים וההתנהלות של המתלוננת אל מול הפיצוי אותו דרשה כביכול.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 5

5. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מתושב קריית מלאכי בשם א.ב. התושב הגיע וחתם על הסכם פשרה לגבי חובות עבר בארנונה, אך כדי להסיר את העיקול, הוא נדרש לשלם שכר טרחת עורך דין בסכום של 6,500 ש"ח; סכום זה לא הוצג במהלך הסכם הפשרה. כמו כן שכר טרחת עורך הדין במסמכי הגבייה עמד על 1,065 ₪.



ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור לגבי שכר טרחת עורך הדין, הסכום שהוצג בפני התושב היה 1,065.80 ₪. לאור כך והיות ושכר טרחת העורך דין לפי הסכם הפשרה היה מעבר לכך, הוחלט כי ההפרש ישולם ע"י חברת מילגם.

סיכום:

התושב שילם את שכר טרחת העורך דין בסכום של 1,065.80 ₪. ההפרש למשרד עורכי הדין ישולם ע"י חברת מילגם.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 6

6. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם א.מ. טענה כי בבניין בו היא מתגוררת ישנו ריח מצחין של ביוב. התושבת פנתה לממונה על תלונות הציבור בעירייה לאחר שלפי טענתה פנתה לכלל הגורמים בעירייה ולא קיבלה מענה או שקיבלה מענה חלקי בלבד.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את טענות התושבת והבהיר לה כי תשתיות הביוב והמים בעיר מטופלות ע"י תאגיד המים ת.מ.ר והתיקונים שנעשו בסביבת ביתה נעשו ע"י התאגיד ולא ע"י עיריית קריית מלאכי.

סיכום:

נשלח מכתב והובהר למתלוננת שעליה לפנות לתאגיד המים ת.מ.ר על מנת לקבל מענה לתלונתה.

סטטוס התלונה - לא רלבנטית.

תלונה מס' 7

7. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מתושב העיר בשם מ.מ. בעניין חיוב בלתי חוקי כביכול עבור ביתם של הוריו. מדובר בנכס שאינו ראוי למגורים למעלה מעשור ולכן בעבר לא חויב בארנונה. החל משנת 2016 נעשה שינוי בחוק.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר שהממונה על תלונות הציבור בדק את התלונה בעניין גביית הארנונה שלא כדין לכאורה ע"י עיריית קריית מלאכי, נקבע כי בהתאם להוראות התיקון לחוק, החל משנת 2016 נכס שניזוק ושאינו ראוי למגורים יהיה פטור מארנונה במהלך 3 השנים הראשונות והחל מהשנה הרביעית יחויב בעל הנכס בתשלום ארנונה לפי תעריף מזערי.

סיכום:

התושב חויב בתשלום ארנונה ע"פ חוק.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 8

8. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של תושבת העיר א.ב. לטענתה מחלקת הפיקוח בעירייה נתנה לה דו"ח על השלכת פסולת שאינה שייכת לה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למנהלת מחלקת הפיקוח על מנת לקבל לידי את הדו"ח והממצאים שנלווים לכתיבת הדו"ח. נמצא בצילומים כי הפסולת אכן שייכת לאותה תושבת.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור זימן את התושבת למשרדו והראה לה את הצילומים הנלווים למתן הדו"ח. לאור הממצאים הסכימה התושבת כי הדו"ח אכן היה מוצדק.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 9

9. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר בשם י.מ. החנה את רכבו ליד קופת חולים וקיבל דו"ח בסך 500 ש' בגין "חנייה על מדרכה".

בערעור שהגיש ביקש התושב להתחשב ולהוריד את הקנס ל-100 ₪ מכיוון שיש מצוקת חניה לכל באי קופת החולים. בקשתו נדחתה ולכן פנה לממונה על תלונות הציבור בעירייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה הסביר לתושב כי אינו חולק על חוות הדעת לעניין שלילת בקשתו וכי בוצעה עבירה אשר בגינה עליו לשלם את הקנס הקבוע בחוק. הוסבר לתושב כי הממונה יפעל מול האחראי על התחבורה בעיר לנסות לספק מענה ראוי לצורך אפשרויות חניה לבאי המרפאה.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור דחה את טענות התושב לגבי שלילת בקשתו לערער על גובה הדו"ח ותשלומו.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 10

10. תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם ע.ז. דרשה לקבל הנחה בארנונה עפ"י חוק עקב מחלה. האם חולה אונקולוגית והבת מבקשת להסדיר את ההנחה מול מחלקת הגבייה. האם זכאית להנחה של 80% בתשלומי הארנונה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק מול מחלקת הגבייה, ונמצא כי האם סיעודית וזכאית להנחה.

הועבר אישור לכך מביטוח לאומי, אך בפועל לא טופל.

סיכום:

הנושא הוסדר, התושבת קיבלה הנחה של 80% ע"פ חוק. הממונה על תלונות הציבור העיר למנהל מחלקת הגבייה כי התלונה לא הייתה אמורה להגיע לפתחו אם הנושא היה מטופל כראוי בזמן.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 11

11. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר לשעבר בשם א.ס. קיבל עיקול ע"ס 1,022 ₪ אשר ירד מחשבון הבנק שלו. כאשר ניסה לברר מול מחלקת הגבייה בגין מה החוב, נענה כי אין להם מושג היות שמקור החוב לפני למעלה מעשרים שנה. לכן החליט לפנות לממונה על תלונות הציבור בעירייה על מנת שזה יסייע לו להבין בגין מה החוב.

המתלונן טען בפני הממונה על תלונות הציבור כי אינו מקבל מענה ראוי ממחלקת הגבייה מהו פשר החוב ועל אילו שנים בדיוק מדובר.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור עם מנהל מחלקת הגבייה התברר כי התושב התגורר בשכירות בשנת 1998 במשך שנה אחת וכפי הנראה הצטבר חוב מים מזערי בקריאת הפרשי המים במונה לבין הסדר התשלום, ועל כן החוב "תפח" עם השנים, בייחוד לאור העובדה כי דרישת התשלום המשיכה להגיע לכתובת הישנה של המתלונן...

סיכום:

העירייה הסירה את העיקול מהחשבון והחזירה למתלונן את הסכום לחשבון הבנק שלו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 12

12. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב בשם ד.ש. קיבל קנס בגין השלכת פסולת בליווי זימון לבית המשפט, אם לא ישלם את הקנס שהוטל עליו. התושב לא הגיע לדיון והקנס הוכפל. כמו כן הקנס לא שולם והחל נגדו הליך של הוצאה לפועל. התושב טען, כי לאורך כל הדרך לא ידע על ההתראה שניתנה בעבר, הקנס וההליך כנגדו.

ממצאי בירור התלונה:

בבירור של הממונה על תלונות הציבור מול הלשכה המשפטית, מחלקת הפיקוח ומחלקת הגבייה התברר כי נוצר מצב בו יכול להיות, שלא קיבל לידיו את הדו"ח, ולא נמצא תיעוד במחלקת הפיקוח אם ניתנה ההתראה בעבר. התושב התגורר בנכס וקיבל דואר באופן שוטף, כך שהיה קושי לקבוע האם העירייה התרשלה או האם לתושב יש אשמה תורמת בעניין.

סיכום:

לאור מכלול הנסיבות ולפנים משורת הדין שילם התושב את הקנס המקורי ע"ס 730 ש"ח בתוספת האגרות הנלוות ושכר טרחת עורך הדין. **סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.**

תלונה מס' 13

13. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר מר י.א. התלונן על חריגת בנייה של שכנו בפני מהנדס העיר, אשר לטענתו אינו עונה לו ומתחמק מלהשיב לתלונתו. בתאריך 4 יולי 2018 נשלח מכתב ממושרד מבקר המדינה בנושא.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הפיקוח באגף ההנדסה, תשובת מהנדס העירייה - כי עניין זה אינו נכלל במדיניות האכיפה של עיריית קריית מלאכי (מדובר בפרגולה). עם זאת, השכן עליו הלין התושב מסדיר את ההליך. נושא זה נמצא בטיפול ומעקב של מחלקת ההנדסה.

סיכום:

מדובר בנושא מורכב ובסכסוך שכנים. שני השכנים חרגו ועברו עבירות בנייה, אולם מטעמים שונים וצנעת הפרט הנושא עדיין לא הגיע לידי הסדרה. **סטטוס התלונה - עדיין בבירור ומעקב.**



תלונה מס' 14

14. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב המקום בשם ד.כ. פנה לעירייה ודרש חשבון ארנונה מתוקן, ע"פ טענתו הסיווג בארנונה אותו נדרש לשלם אינו נכון, ועליו לשלם לפי תעריף מגורים ולא ע"פ תעריף מסחרי שהינו גבוה יותר. כמו כן הוא דרש כי העירייה תשיב לו את הכספים שעוקלו שלא כדין לטענתו.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, לרבות הצגת אסמכתאות וראיות חד משמעיות של משרד חקירות פרטי שהופעל ע"י העירייה לצורך בירור העניין, נמצא כי התושב אינו מתגורר בנכס אלא מפעיל בו שירותי משרד הנהלת חשבונות.

סיכום:

העירייה פעלה כנדרש ושומת הארנונה שהוצאה לתושב אכן היתה נכונה; כמו כן הליכי הגבייה שהופעלו כנגד החייב בוצעו בהתאם לחוק. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 15

15. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר בשם י.ג. מבקש למחוק חוב באזור תעשייה בקרית מלאכי.

ממצאי בירור התלונה:

מר י.ג. פינה את הנכס בשנת 1995. יש התיישנות על חוב הארנונה כמו כן החייב אינו בעל הנכס והחוב הצבור לכאורה אינו בתקופת היותו השוכר בנכס.

סיכום:

עפ"י פרוטוקול ועדת הנחות/מחיקה, החוב נרשם בטעות על שמו, ולא על שם בעל הנכס. חברי הוועדה והחשב המלווה החליטו למחוק את יתרת החוב על שמו באזור התעשייה. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**

תלונה מס' 16

16. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם א.א. הגישה תלונה לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בעניין נגישות פרטנית בבי"ס בקרית מלאכי עבור בנה, שאמור היה להתחיל ללמוד בכיתה א'. הפונה הינה אם לילד עם מוגבלות בשמיעה הזקוק להנגשה אקוסטית.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למחלקת החינוך על מנת לבחון האם העירייה מודעת לבעיה ופועלת לפתרון הסוגיה טרם כניסת הילד לכיתה א'. לצערו של הממונה על תלונות הציבור, עד לכתיבת הדו"ח הנ"ל לא הסדירה העירייה את ההנגשה והובטח כי רק בשנה שאחריה הנושא יוסדר.



סיכום:

הממונה על תלונות הציבור יבצע מעקב אחר ביצוע ההנגשה לקראת שנת הלימודים הקרובה.
סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 17

17. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובדת עירייה בשם י.ו. פנתה לממונה על תלונות הציבור בבקשה לבדוק את ימי המחלה הנותרים שעומדים לרשותה. על פי דבריה היא עובדת בעירייה 23 שנים, ומספר ימי המחלה שנותרו לה אינו הגיוני. היא פנתה למדור שכר וביקשה בדיקה של מספר ימי המחלה העומדים לרשותה.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה במדור שכר וכן ע"י גורם חיצוני ונמצא כי ימי המחלה שנזקפו לזכותה אכן נכונים.

סיכום:

לאחר בדיקה העובדת קיבלה את פירוט וחישוב ימי המחלה של כל השנים.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 18

18. תמצית התלונה:

בחודש יולי 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובדת עירייה בשם ע.מ. פנתה לממונה על תלונות הציבור בבקשה לבדוק את נושא הדרגה והשכר.

העובדת התחילה את עבודתה בדרגה +37, שהינה דרגה לא נכונה.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בדיקת הנושא הסתבר כי לאחר שנתיים הייתה אמורה לקבל דרגה עפ"י מסלול הדרגות התקין.

בנושא השכר אין עדיין החלטה האם העובדת צריכה להשיב כסף לעירייה.

סיכום:

יש לתקן את הדרגה לעובדת. עניין השכר עדיין בבדיקה.
סטטוס התלונה - עדיין בטיפול.



תלונה מס' 19

19. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם מ.כ. מבקשת חניית נכים בצמוד לביתה. בתאריך 14.1.18 אושר לה תו נכה ממשרד התחבורה. התקבל מכתב תלונה ממשרד מבקר המדינה לבדיקת הנושא.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר בירור מול מחלקת החנייה בעיר ומול הגברת כ', מסתבר כי בקשתה לא נידונה כלל בוועדה היות שהבקשה לא הונחה בפני הוועדה. לאחר בירור של הממונה על תלונות הציבור, התושבת הגישה את המסמכים לוועדה.

סיכום:

הבקשה נבדקה ע"י הוועדה, והוחלט שאינה זכאית להקצאת מקום חנייה אישי. מבקר המדינה העיר כי על הוועדה לפרט בפני התושב את הנימוק להחלטה ובאיזה קריטריון הוא אינו עומד על מנת להבהיר לו מדוע בקשתו נדחתה. כמו כן, על מנת ליצור שקיפות בעניין ולאור בקשת מבקר המדינה, נשלח מכתב מנומק לתושב בו מוסברת החלטת הוועדה. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 20

20. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה תלונה מאם לילדה בגן, אשר פנתה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

האם טענה שהוגשה רשימה של 32 ילדים המבקשים גן שיותאם לצרכי הציבור החרדי. לטענתה הבטיח ראש העירייה מבנה שיכלול את כל הציוד הנדרש להפעלת הגן, אלא שכשבוע לפני פתיחת שנת הלימודים נאמר לנו שהגן יהיה ממ"ד עם תכנים שונים מאלה עליהם אותם אנו מחנכים את ילדינו. בינתיים הפעילו ההורים את הגן מתוך דירה שכורה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה לראש העירייה ולמנכ"ל העירייה וזאת לאחר שנפגש עם מספר הורים מהגן. מהבדיקה עולה כי ראש העירייה פנה מספר פעמים לגורמים הרלבנטיים במשרד החינוך על מנת לקבל מבנה יביל לצורך העמדתו טרם פתיחת שנת הלימודים.

סיכום:

לאור שיחה שהתקיימה בין ראש העירייה ונציבות תלונות הציבור מטעם מבקר המדינה ונוכח הצעדים בהם נקטה העירייה בעניין זה, הוחלט בנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שאין צורך בהמשך התערבות מצידם. (מכתב מטעמם נשלח ב-22.8.18). עם זאת הם ביקשו להתעדכן מתי הוצב המבנה בפועל.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 21

21. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה. תושב העיר מר ס.י., חולה בעל תו נכה ממשרד התחבורה, מבקש מקום חנייה קבוע קרוב לבית. לטענתו ישנו מקלט סמוך לביתו שהפך לבית כנסת ואין מקומות חנייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ביקש לבדוק את כל מסמכי הבקשה שהוגשו לוועדת הנכים. לעניין הקצאת חניית נכה אישית – אכן נמצא כי הוא אינו עומד בקריטריונים לשם הקצאת מקום חניית נכה אישית.

סיכום:

עפ"י פרוטוקול ועדת הנכים ולאחר בחינת המסמכים הרלבנטיים נמצא כי הועדה להקצאת מקום חנייה פעלה בהתאם לקריטריונים ולכן קיבל תשובה שאינו עומד בקריטריונים לצורך קבלת חניית נכים. **סטטוס התלונה - לא מוצדקת.**

תלונה מס' 22

22. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה על כך שאיסוף התלמידים בבוקר ע"י ההסעה מתבצע באיחור רב כדרך קבע ולא כאירוע חד פעמי.

ממצאי בירור התלונה:

בעקבות התלונה זימנו אחראית מערך ההיסעים בעירייה ומנהל אגף החינוך בעירייה זימנו את בעל חברת ההסעות לשימוע. לטענתו היה מדובר ב"אירוע נקודתי". מבירור וביקורת פתע של מבקר העירייה ומבדיקה של מערכת הניווט ברכבי ההסעה ולאור מקרים נוספים שתועדו, הוחלט לקנוס את חברת ההסעות כפי שנקבע בהסכמים עימה. במקביל נשלחו מכתבי אזהרה, בהם נאמר כי אם המצב לא ישתפר ומקרים כאלו יחזרו בעתיד תוחלף חברת ההסעות כאמור.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה, מנהל אגף החינוך והממונה על מערך ההסעות בעירייה יעקבו ויבחנו את תפקודה של חברת ההסעות במשך השנה, ולאחר מכן יוחלט האם תימשך ההתקשרות עם העירייה. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**



תלונה מס' 23

תמצית התלונה:

בחדש אוקטובר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב בשם ד.י. קיבל עיקול על חשבון הבנק מכיוון שלא שילם את חובותיו לעירייה. התושב טען כי לאורך כל הדרך שילם את כל החובות והעיקול אינו מוצדק.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור של הממונה על תלונות הציבור מול הלשכה המשפטית ומחלקת הגבייה נמצא כי התושב אמנם שילם חלק מהחובות אך לא את כל חובותיו בגין שנים קודמות.

סיכום:

התושב שילם את יתרת חובותיו לעירייה.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 24

תמצית התלונה:

בחדש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם נ.א פנתה לנציבות תלונות הציבור וביקשה להלין על מטרד ריח של ביוב המפריע לשגרת החיים שלה.

ממצאי הבירור בתלונה:

נושא תשתיות הביוב והמים לרבות המט"ש מטופלים ע"י תאגיד המים ת.מ.ר, והמטרד ידוע לגורמים ולבעלי תפקידים בעירייה.

סיכום:

נערכה ישיבת חירום, אשר נכחו בה ראש העיר, מנכ"ל העירייה, מנכ"ל תאגיד המים והביוב, מהנדס העיר והתאגיד וכמו כן יועץ מתקני טיהור שפכים. נקבעו לוחות זמנים לצורך שיקום המט"ש על מנת למנוע את מטרד ריחות הביוב.

סטטוס התלונה - בטיפול ומעקב.

תלונה מס' 25

תמצית התלונה:

בחדש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר בשם מ.מ הגישה תלונה על מפגע ברזל שנפל מאבן שפה בצמוד לניקוז שגרם לפיצוץ וקריעת צמיג בגלגל האחורי. הנזק שנגרם לרכב על סך 210 ש"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בדק מול המחלקה המשפטית ומחלקת התשתיות בעירייה נמצא כי האזור שבו קרה הנזק אינו באחריות העירייה אלא באחריות הקבלן המבצע.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור פנה לפניו משורת הדין לאחראי על העבודות המתחם לאחר שיחה עם האחראי ועם התושבת. התושבת פוצתה בסכום לעיל.

סטטוס התלונה - לא רלבנטית.



תלונה מס' 26

26. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה, תלונתה של מנהלת מכון דקל פיזיותרפיה בשם א.ש., אשר ביקשה לבטל את החיוב הנוסף שבוצע בהוראת קבע בעת שכבר לא היו בנכס. היא פנתה מספר פעמים במייל ובטלפונים ועד פנייתה לממונה על התלונות לא קיבלה מענה לבקשתה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק האם הנכס עבר לידי שוכר אחר בזמן שהחיוב עבור אותה תקופה שולם ע"י השוכר הקודם.

סיכום:

מנהל הגבייה זיכה את השוכר הקודם והנפיק מסמך למתלוננת על אישור העדר חובות לעירייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 27

27. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל משרד מבקר המדינה. תושב העיר מר א.ט. ביקש להלין על הזנחה בשכונת מגוריו וכן על מצב המדרכות, פינוי אשפה, מטרדי ריח וערימות של חול שנשפכו בסמוך לביתו מאתר בנייה קרוב.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ערך ביקור בשטח עם מנכ"ל העירייה, עוזר ראש העיר, מנהל אגף התברואה ומנהל אגף הפיקוח. בעניין ערימות החול אין אפשרות לוודא את זהות הקבלן השפך את החול מכיוון שישנם מספר קבלנים העובדים בסמוך לשכונה. קיימו פגישה עם התושב בעניין מצב המדרכות, פינוי האשפה ומטרדי הריח. מצב התשתיות סובל מהזנחה במשך שנים רבות והתקציב המוקדש לכך בפועל נמוך. כל מצב המהווה סכנה לציבור יתוקן ויטופל בהתאם.

בעניין פינוי אשפה מנהל אגף התברואה יפעל להצבת פחי אשפה נוספים בשכונה.

סיכום:

ערימות החול פונו ע"י העירייה והוספו פחי אשפה בשכונה. במקביל ממונה תלונות הציבור יבצע מעקב ובקרה אחר הביצוע בפועל.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 28

28. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב הקריה י.ש. קיבל חיוב היטל השבחה ברחוב רש"י בעיר, וזאת לאחר שביקש בשנת 2012 למכור את הנכס בו התגורר מעל 30 שנה. נשלח אליו שמאי מקרקעין אשר ביצע את ההערכה. לאחר מספר שבועות קיבל ממחלקת הנדסה דרישה לתשלום היטל השבחה. התושב שילם את ההיטל מכיוון שמתן האישור הותנה בהיעדר חובות על הנכס ובתשלום ההיטל במלואו. מאז הובא לידיעתו כי מספר משפחות מכרו את הנכס באותו הבניין ולא נתבקשו לשלם היטל השבחה.

הוא ביקש את השבת דמי ההיטל שנגבו ממנו ללא הצדקה ע"ס 17,994.50 ש"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את תלונתו של מר י.ש. מול היועצת המשפטית. בנוסף נמסרו למבקר מסמכים וממצאים מארכיון ההנדסה, המעידים שאכן לא שולמו דמי השבחה בשאר המקרים. במקביל פנה הממונה למחלקת הגבייה על מנת לבדוק בעצמו התשלומים של המתלונן. ככל הנראה הוא שילם שלא לצורך ולא כדין ע"פ המסמכים המצורפים. כמו כן הממונה על תלונות הציבור פנה לשמאי ואף השמאי הצדיק בפני הממונה כי התשלום להיטל השבחה אינו מוצדק.

סיכום:

התלונה נבחנה ע"י היועצת משפטית, נעשתה ישיבה עם הגזבר והגורמים הרלבנטיים לתלונה. התושב אכן קיבל לידי את התשלום במלואו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 29

29. תמצית התלונה:

בחודש דצמבר 2018 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבים המתגוררים בבניין אורן ובעלי עסקים סובלים שנים מתנאי תברואה ירודים, חולדות, יתושים, תיקנים וזבובים, המהווים מטרד סביבתי ועלולים לפגוע בבריאות הציבור. התלונה נשלחה מהממונה על פניות הציבור במשרד הבריאות.

ממצאי בירור התלונה:

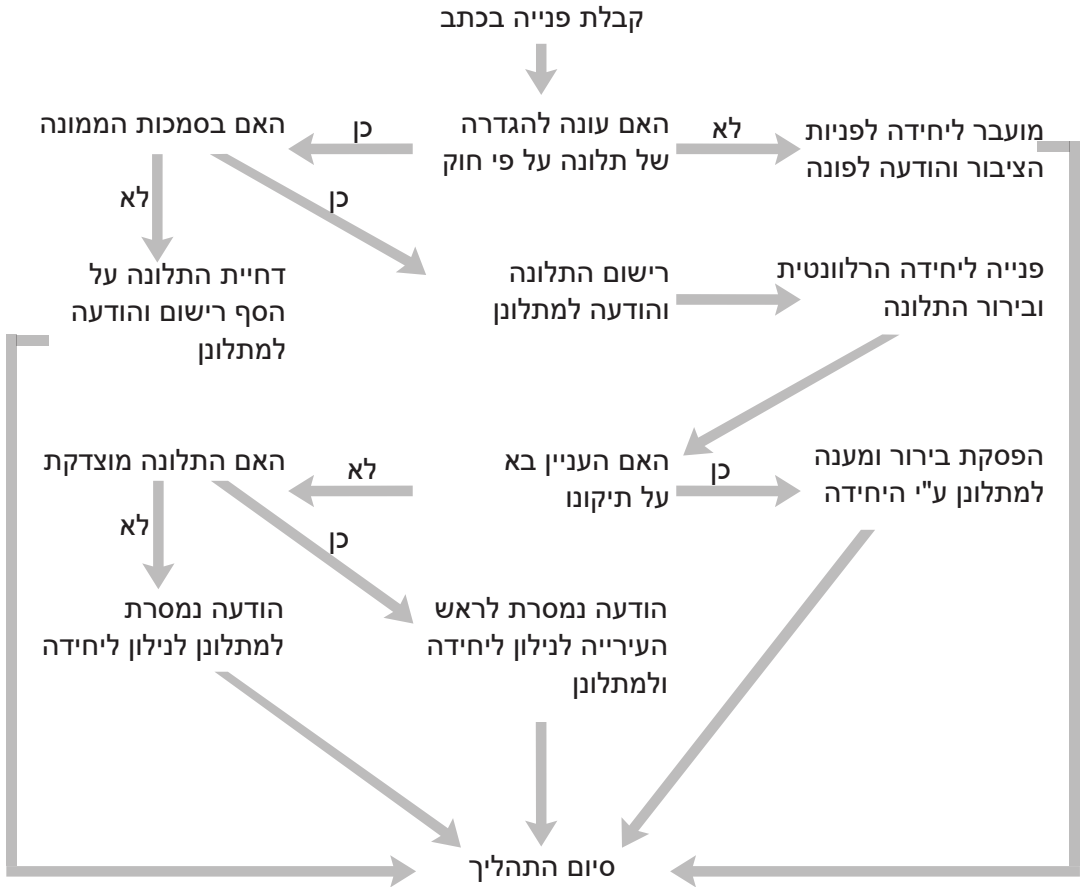
לאחר בירור הסוגיה מול הגורמים הרלבנטיים בעירייה, נערך סיור במתחם עם מנהל אגף התברואה. המתחם הנ"ל הינו בבעלות פרטית.

חלקו של המתחם מתוחזק ע"י בעלי העסקים במקום בצורה נאותה, ואילו לגבי חלק אחר נמצא שאינו נקי.

סיכום:

מחלקת התברואה שלחה התראות לבעלי עסקים ודיירים בבניין לנקות את המתחם. לאחר שבוע נערכה בדיקה נוספת במתחם והוטלו קנסות עקב אי ניקיון המקום. נבדקת אפשרות עם מהנדס העירייה לסגור את המתחם עם שערים בלילה על מנת לשמור על הסדר והניקיון במתחם.

סטטוס התלונה - לא חלקית.





חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור, תשס"ח-2008*

הגדרות

1. בחוק זה -

"ממונה על תלונות הציבור" - מי שמונה לפי חוק זה להיות הממונה 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 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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן(א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילו, 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 להגיע 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 לברור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה ברור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו 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 ברור 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, התש"ח-1958



- (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 (1) (א) 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 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 הברור

10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק ברור תלונה אם ראה, כי מלכתחילה לא היה מקום לברורה 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 הברור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הברור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הברור, 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 ברור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי עניין, 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 (3) א.

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 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 המשפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה. דין וחשבון

דין וחשבון

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.
- 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.

פרסום

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 תשלום ארנונה לחייבים;
 - (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.



הוראות מעבר

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).

