



ממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי
לשנת תשפ"ב – תשפ"ג
2022

"פמלה עיר אולם"



רמלה, כ"ג טבת תשפ"ג
16 ינואר 2023

לכבוד
מר מיכאל וידל - ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דוח שנתי לשנת 2022 - הממונה על תלונות הציבור .

אני מתכבד להגיש דוח שנתי לשנת 2022 – דוח הממונה על תלונות הציבור. בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן- החוק) - יגיש הממונה לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו.

הדוח מסכם את פעולות הממונה וכולל סקירה כללית של סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול בהן. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם. יצוין, כי החל מדצמבר 2008, מבקר העירייה ממלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.



הממונה מברר תלונות פרטניות ולעיתים בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון. התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מידע העולה מהתלונות משמש לעיתים גם נושא לביקורת כאשר בדיקת נושא התלונה נעשית בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור.

בהזדמנות זו, אני מודה לעובדת לשכתי מנהלת מחלקת ביקורת על עבודתה המסורה, המקצועית ותרומתה החשובה בהליך בירור התלונות.

בברכה,

יהושע קלפוס

יהושע קלפוס
מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור

העתקים:
מר רונן עזריה – מנכ"ל העירייה



טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2022 לדצמבר 2022 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. הוגשו 30 תלונות ע"י תושבי העיר ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור, לגבי 1 מתוכם טרם הסתיים הליך בירורן.
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כאות ע"י העירייה.
4. תלונה לא מוצדקת פרושה – אין בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה חלה על העירייה.

לוט: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

*** התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.**



מבוא כללי

הרשות המקומית מספקת שירותים בתחומים רבים ומגוונים ומשפיעה על איכות החיים של התושבים, ועליה לספק מענה לצרכיהם באמצעות שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן – החוק), מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור (להלן – הממונה). על פי חוק, מועצת הרשות תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה. החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות, עצמאות הממונה, אי תלותו ועוד, נותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו והוא אחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

המועצה אישרה בדצמבר 2008 את מינוי מבקר העירייה לתפקיד הממונה, המשמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן על גוף עירוני מבוקר, כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

ראוי להדגיש, כי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א – 2001 קובע שהוראות פקודת העיריות לא יחולו עליהם ולכן, תאגיד "מי ת.מ.ר" תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ (להלן – מי ת.מ.ר) אינו בסמכות הממונה.



בירור התלונות

תלונה שהוגשה בכתב או בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, ואינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה, כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק וכן רשאי להפסיק אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הממונה יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציינ את הנימוקים לכך.

בהליך בירור התלונה הממונה מקבל את התייחסות הגוף הנילון, עוקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, כלומר האם היתה מוצדקת כולה או חלקה או לא.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

דוח שנתי

הממונה יגיש לראש העיריה ולמועצה דוח על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

חומר שאינו ראייה

דוחות הממונה, או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של הממונה לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.



ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2022

תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס'ד
לא מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות			
7			7	הנדסה	1
1	1	1	3	הכנסות	2
1			1	פיקוח	3
1			1	ווטרינרית	4
6		2	8	חינוך	5
1		2	3	רשת המתנ"סים	6
	1	1	2	ספורט ואירועים	7
1		1	2	ביטחון ושיטור עירוני	8
2			2	תברואה	9
20	2	7	29	סה"כ	

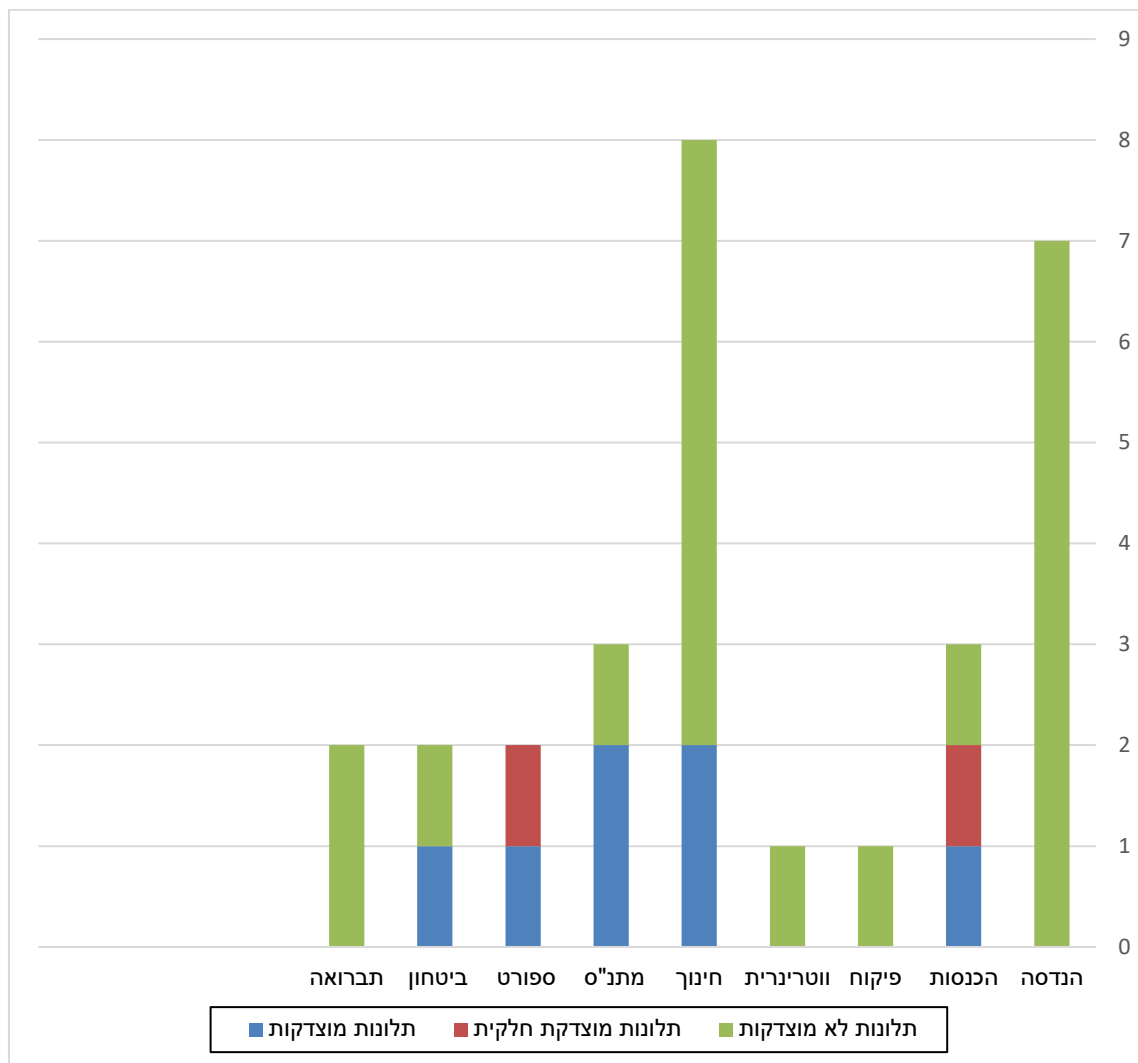


תלונות הציבור לשנים 2022/2021/2020

תלונות מוצדקות חלקית 2022	תלונות מוצדקות חלקית 2021	תלונות לא מוצדקות 2022	תלונות לא מוצדקות 2021	תלונות לא מוצדקות 2020	תלונות מוצדקות 2022	תלונות מוצדקות 2021	תלונות מוצדקות 2020	סה"כ תלונות 2022	סה"כ תלונות 2021	סה"כ תלונות 2020	אגף/מחלקה	מס'ד
-	1	7	2	8	-	2	4	7	5	12	הנדסה	1
1	-	1	4	3	1	-	1	3	4	4	הכנסות	2
-	-	1	-	4	-	-	-	1	-	4	פיקוח	3
-	-	1	2	2	-	1	-	1	3	2	ווטרינרית	4
-	-	6	-	1	2	-	1	8	-	2	חינוך	5
-	-	1	-	-	2	2	-	3	2	-	רשת המתנ"סים	6
1	1	-	1	-	1	-	-	2	2	-	ספורט ואירועים	7
-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	ביטחון ושיטור עירוני	8
-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	תברואה	9
-	-	-	4	1	-	2	1	-	6	2	אגף שפ"ע, רישוי עסקים	10
-	-	-	-	3	-	1	1	-	1	4	גינון	11
-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	-	רווחה	12
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	תאגיד המים	13
-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	אסטרטגיה	14
2 (7%)	2 (8%)	20 (69%)	15 (57%)	23 (74%)	7 (24%)	9 (35%)	8 (26%)	29	26	31	סה"כ	

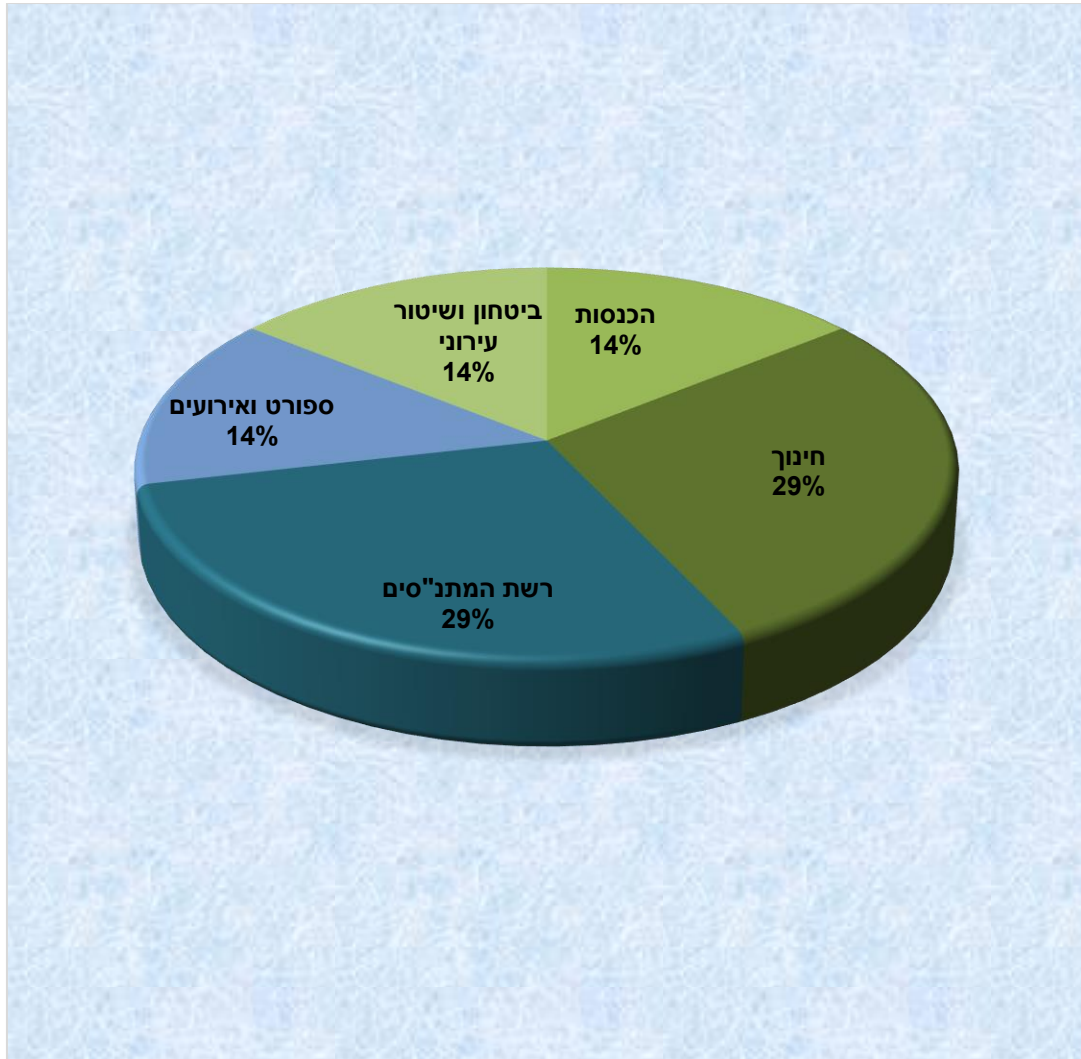


תלונות הציבור – 2022



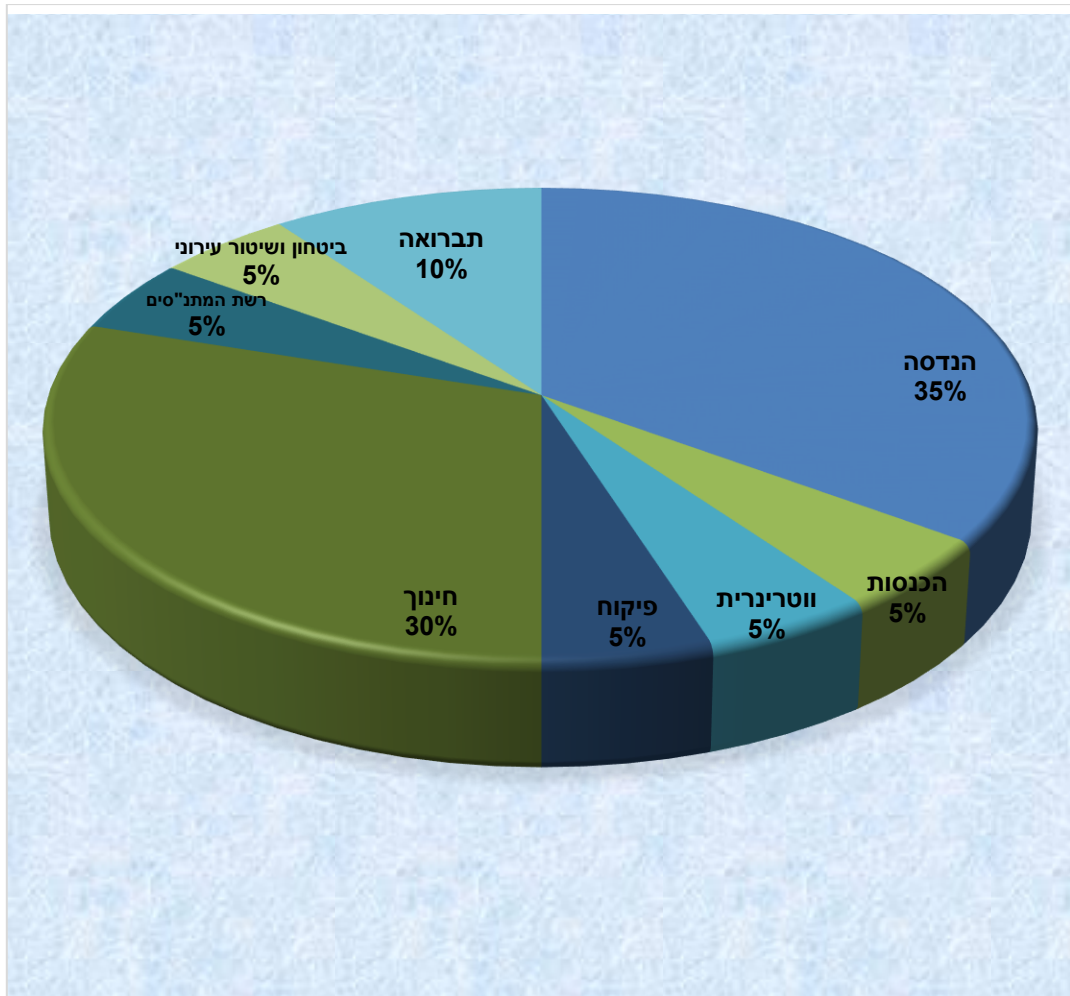


תלונות מוצדקות – 2022





תלונות לא מוצדקות – 2022





תלונה מס' 1 – אגף ביטחון ושיטור עירוני

תיאור התלונה

תושב בעל תעודת נכה קיבל דוח חניה לאחר שחנה במתחם השוק העירוני בחניה האסורה על פי חוק. לטענתו לא היה מקום מוסדר ולכן חנה על פס הפרדה לבן, כמו כן פקחי העירייה התנהגו באופן לא מכובד כלפיו וכלפי אשתו .

תוצאות הברור

1. במהלך סיור של 3 עובדי אגף הביטחון בחניות השוק, זוהה רכב שעומד באופן שמפריע לתנועה. (רכב עם תו נכה אינו רשאי להחנות את רכבו באופן שמפריע לתנועה או להולכי רגל).
2. המתלונן התבקש על ידי הפקח להזיז את רכבו ולהחנותו במקום שאינו מהווה הפרעה למהלך השוטף של התנועה ואף הוצעה לו עזרה למציאת מקום חניה חלופי. על אף שהציג המתלונן תעודת נכה הוסבר לו כי גם רכב נכה אינו רשאי להפריע לתנועה.
3. מתחילת האירוע התנהגותו של המתלונן כלפי הפקחים היתה מתלהמת תוך איומים ודיבור בטונים גבוהים .
4. לא מצאתי עילה מוצדקת לתלונה בכל הקשור לביטול הדוח, על המתלונן לפנות ישירות למחלקת הפיקוח .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 2 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

- א. המתלונן פנה לקבלת חנית נכה לאחר שסורב להארכת תוקף חניית הנכה שהיתה ברשותו, לטענתו מצבו הרפואי קשה וגורם לו למוגבלות קשה.
- ב. המתלונן מבקש הקצאת חניה ציבורית נוספת בסמיכות למקום המגורים.

תוצאות הברור

1. פניית המתלונן נידונה בוועדת התנועה ארבע פעמים, בכל הפעמים שהעניין נידון דחתה הועדה את הבקשה לאור אי עמידה של מצבו הרפואי בקריטריונים שנקבעו לצורך קבלת חניה.
2. לצורך הבהרת הדברים נציין כי הגדרת הנכות של המתלונן כפי שציין לפני הוועדה היא 100% נכות רפואית ו 50% נכות שר"מ (שירותים מיוחדים). כדי לקבל חניה יש צורך בתנאים המצטברים הבאים: אישור ניידות של 90% ומעלה מטעם הביטוח לאומי / משרד הבריאות/משרד הביטחון, אישור נכות רפואית של 90% ומעלה הכוללת חוות דעת רפואית המעידה על נכות גפיים תחתונות מטעם הביטוח לאומי/משרד הבריאות/משרד הביטחון, אישור גמלת סיעוד דרגה 4 ומעלה מטעם הביטוח הלאומי ואישור על שירותים מיוחדים שר"מ של 112% ומעלה מטעם הביטוח הלאומי.
3. הבקשה להקצאת חניית נכים ציבורית - לאור פניית הממונה בדיון הקרוב בוועדת התנועה תיבחן הוועדה חנית נכים ציבורית נוספת.
4. לאור האמור לעיל לא היה מקום להתערבות הממונה על החלטת הוועדה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 3 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

1. המתלונן הגיש בקשה להיתר בניה . במסגרת הבקשה להיתר התבקש המבקש להגיש תוכנית חלוקה אשר אושרה ע"י וועדת תכנון הבניה ב- 31/5/2021. לאחר כ 6 חודשים מאישור תשריט החלוקה התבקש המתלונן לעבור בשנית את כל הליכי הבקשה לאישור החלוקה מחדש על אף שתוכנית החלוקה אושרה בוועדה. העניין מנוגד להוראות הדין ומנוגד להחלטת וועדת התכנון והבניה .
2. עוד ציין המתלונן כי עובדי אגף ההנדסה הונחו ע"י מנהל אגף הנכסים והמקרקעין לא לשתף פעולה עם המהנדס מטעמו ודרשו ממנו שיסתפק אך ורק בהגשת התוכניות והאישורים במערכת רישוי זמין בלבד.

תוצאות הבירור

1. בהיתר המבוקש מדובר בקרקע בבעלות מספר בעלי זכויות ללא כל הפרדה ביניהם וללא הסכם שיתוף. כמו כן אין התאמה בין גודל החלקות לגודל המגרשים התכנוניים ולכן נדרש תשריט חלוקה.
2. התוכנית החתומה ע"י ראש העיר אשר צורפה לטופס התלונה הינה תשריט בלבד ואינה עומדת בנהלי ההגשה. בהתאם לתקנות, המבקש נדרש בשעתו להגיש תשריט חלוקה אלא שהמבקש בחר לעשות כן באופן שאינו מתאים לבקשתו באמצעות תצ"ר (תוכנית לצורכי רישום). התצ"ר אומנם אושר ע"י הוועדה שכן הוועדה אינה מוסמכת לפסול תצ"ר כל עוד יש התאמה בין מגרשי התב"ע לחלקות באמצעות התצ"ר, אך התצ"ר אינו מתאים לצורך ההיתר שהוא מבקש ולכן נדרש לעשות תשריט חלוקה.



3. לטענת אגף ההנדסה עורך הבקשה נוטל משאבים בלתי סבירים מעובדי הוועדה במיילים, תלונות, פגישות ושיחות טלפון.
על עורך הבקשה לתקן את הדרישות כפי שנתבקש וכפי שהוועדה פועלת מול עורכי הבקשות האחרים.
4. בעירייה קיימת מערכת רישוי זמין, השירות יעיל וזמין לטובת תושבי העיר ובאמצעותו יש לפעול מול הוועדה. על אף האמור מגיש הבקשה נפגש עם מהנדסת העיר והוסברו לו כל הפרטים שעליו לבצע. כמו כן, נשלחו אליו מיילים מפורטים והוא התכתב מול עובדיי האגף ואף קיבל את התייחסותם.
5. על מגיש הבקשה לבצע את התיקונים עליהם סוכם בפגישה בינו לבין מהנדסת העיר .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 4 – אגף פיקוח

תיאור התלונה

אי גיזום עץ גבוה מאוד במתחם גן הילדים "אור האמת" שעלול ליפול ולסכן את עוברי האורח וכן את ילדי הגן.

תוצאות הבירור

1. בבדיקה שנעשתה על ידי מחלקת הפיקוח נמצא כי הגן הינו גן פרטי ששייך לעמותה פרטית ואחריות גיזום העץ באחריות הבעלים.
2. הפקח נתבקש ליצור קשר עם בעלי העמותה ולהתריע בפניהם על הצורך בבדיקת העץ וגיזומו.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 5 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת ביקשה את התערבות הממונה לאישור לימודי חוץ לביתה לאחר שהעירייה לטענתה דחתה את הבקשה שלה מחודש ינואר ולא עדכנה אותה בדבר הדחייה בכתב כנדרש, כמו כן הוסיפה כי הגשת הערר הוגשה בשמה ללא ידיעתה ע"י פקידי העירייה.

תוצאות הברור

1. בתאריך 23/1/22 פנתה המתלוננת בבקשה לאישור לימודי חוץ עבור ביתה, את הבקשה במערכת המקוונת ביצעה עובדת אגף החינוך לאחר שהמתלוננת ציינה כי אינה יודעת לבצע את הרישום באופן ממוחשב.
2. בעת הרישום לחטיבה העליונה ניתנה אפשרות לשיבוץ במוסד חינוכי אחר (גם שלא בעיר), אך המתלוננת לא שיתפה פעולה ועובדת האגף ביצעה עבורה את הבקשה בהתאם לבקשה שהוגשה שבוע לפני כן ללימודי חוץ.
3. בתאריך 23/3/22 פורסם קישור עם אפשרות לערער על ההחלטה. עובדי האגף ביצעו עבורה את הערעור בהתאם לבקשתה מאחר וציינה כי אינה יודעת לעבוד עם מחשב.
4. העירייה לא מאשרת באופן גורף למידה בבתי ספר מחוץ לעיר, בעיקר כאשר קיימים בעיר בתי ספר בעלי אופי אקלימי ופדגוגי דומה ובאותו הזרם החינוכי. על אף האמור לעיל העירייה שקלה את בקשת המתלוננת בערעור בנפש חפצה.
5. לאור האמור לעיל לא מצאתי פגם בהתנהלות אגף החינוך.

לאחר סיום הטיפול נמסר לממונה כי הפונה קיבלה אישור לימודי חוץ למוסד החינוכי אותו ביקשה מחוץ לעיר, ולאחר תקופה קצרה ביקשה לשוב ולשבץ את ביתה במוסד חינוכי בעיר.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 6 – אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

לאחר רישום לחוג כדורגל מבקשת המתלוננת החזר כספי מאחר ובנה אינו מעוניין להשתתף בחוג.

תוצאות הבירור

בבירור התלונה נמצא כי :

1. אושרה בקשתה של המתלוננת להמרה לזיכוי מחוג הכדורגל לטובת מנוי בחדר כושר ל- 3 חודשים ובתוספת של 35 ₪.
2. הזיכוי ניתן רק עבור חלקיות התשלום בחוג הכדורגל ובהתאם לתנאים שנקבעו בעת הרישום לחוג.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 7 – אגף ההכנסות

תיאור התלונה

מדובר במתלונן שירש לאחרונה את דירת אביו ז"ל לטענתו אביו היה זכאי להנחת תושב ותיק אולם העיריה גבתה מחשבונו חיובי ארנונה באופן מלא במשך מספר שנים. יתרה מכך, לטענת המתלונן אביו היה זכאי להנחה נוספת בתור ניצול שואה שמעולם לא קיבל.

תוצאות הבירור

1. מדובר במקרה בו בוצע החלפת בעלים משנת 2016, מאחר והחוזה לא הובא לאגף ההכנסות לא עודכנה הנחת תושב ותיק אוטומטית.
2. בבדיקה בטבלאות זכאות לשנים 2016-2020 המנוח לא נמצא בטבלה של מקבלי זכאות להנחת ניצולי שואה.
3. סוכם מול המתלונן שישלח אישור תגמול ממשרד האוצר (המעיד כי הנ"ל זכאי להנחת ניצול שואה), לאחר קבלת האישור יוגשו המסמכים לוועדת להנחה רטרואקטיבית עבור התקופות בהם היה זכאי להנחה.

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



תלונה מס' 8 - אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת מבקשת לשבץ את ביתה לגן ילדים אחר הסמוך לביתה, לאחר ששובצה לגן השייך למגזר הערבי .

תוצאות הבירור

לאחר בירור שנעשה מול מח' גני ילדים נמצא כי הנושא מטופל במחלקה ועל המתלוננת לדאוג לכל המסמכים המוכיחים כי אכן יש למשפחה נכס ברמלה ברחוב בו הם מתגוררים על מנת שיוכלו לסיים את התהליך.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 9 - אגף התברואה

תיאור התלונה

תלונה על פסולת אשר גורמת לריבוי מזיקים, לכלוך וריחות המהווה סיכון תברואתי לסביבה. המתלוננת ציינה כי פנתה מספר פעמים למוקד אולם תלונתה לא טופלה.

תוצאות הבירור

בסיוור שערך מנהל אגף התברואה במקום, לא נמצאה ערימת פסולת כפי שצוין בתלונה, כמו כן לא נצפו מזיקים או כל פגיעה תברואתית אחרת.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 10 - אגף ההכנסות

תיאור התלונה

מתלוננת אשר קיבלה דרישת תשלום חוב-התראה לפני נקיטת הליכי גבייה, לאחר ששילמה ובידה מסמך המעיד על כך.

תוצאות הבירור

1. לאחר בירור התלונה נמצא כי המתלוננת שילמה בזמן את התשלום לעירייה. ההתראה נשלחה עקב אי עדכון התשלום במערכת .
2. אי לכך יתרת החוב אופסה בספרי העירייה.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 11 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננים פנו לעירייה בבקשה לקבלת אישור היעדר חובות מעודכן לצורך אישור משכנתא, לאחר שבשנה קודמת קיבלו אישור זהה ומאז שרכשו את הבית כשנה וחצי לפני לא בוצעו שינויים על ידם. להפתעתם לאור הבקשה ולאחר שנשלח פקח בניה לנכס גילו כי ישנם פערים מעת הרכישה הנובעים מתוספת בניה ומשימוש חורג בחדר למטרת עסק.

תוצאות הבירור

לאחר בחינת התלונה עם הגורמים הרלוונטיים:

1. בבדיקה להעברת טאבו נערכה ביקורת במקום על ידי מנהל מח' פיקוח בניה.
2. נמצא כי בוצעה תוספת ע"ח חצר אנגלית למרתף בשטח של כ- 6.0 מ"ר וכי אכן מדובר בחריגה.
3. לאור האמור לעיל חויבו בעלי הנכס ונרשמה הערת אזהרה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 12 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננת אשר רכשה דירה במסגרת מחיר למשתכן רצתה לרכוש חניה נוספת במתחם. לטענתה הקבלן אשר בנה את הפרויקט טען כי חניה נוספת יכול לרכוש רק מי שרכש דירה במסגרת השוק החופשי ולא במסגרת "מחיר למשתכן". הקבלן ציין כי העירייה נתנה אישור לכך. המתלונן מלין כי צעד זה נעשה בניגוד לתנאי מכרז "מחיר למשתכן" שאוסר על הפליה בין דירות שנרכשו ברכישה רגילה לבין דירות שנרכשו במסגרת "מחיר למשתכן".

תוצאות הבירור

1. לאור פנית הממונה פנה אגף ההנדסה לחברת "צפריר וזוהר שרבט השקעות בע"מ" האחראית על הפרויקט, מצ"ב תשובתם :
לאור העובדה שמדובר בפרויקט "מחיר למשתכן" אזי יש להיצמד להנחיות משרד הבינוי והשיכון. על פי הנחיית חברת הבקרה "אשד" הפועלת מטעם משרד הבינוי והשיכון ואשר אמונה ומפקחת על פרויקט "מחיר למשתכן", הונחתה חב' הבקרה כאמור, שלא למכור הצמדות נוספות לדירה מעבר למה שהוגדר מלכתחילה כנספח ג'4 (נספח ג'4 הינו נספח מאושר וחתום ע"י חב' הבקרה אשר מפרטת את ההצמדות של מחסנים/חניות ואין לסתות מהמפורט בו).
על כן, לא ניתן למכור חניה נוספת לדייר מחיר למשתכן .
2. עיריית רמלה אינה צד בפנייה זו .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 13 – אגף ספורט וארועים

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה על מנת לקבל החזר כספי עבור חוג שהופסק בעקבות הקורונה. להפתעתה במקום לקבל זיכוי קיבלה התראת חוב על סך 600 ₪ בגין אי תשלום עבור החוג.

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה עם הגורמים הרלוונטיים והתקבלה התייחסות מנהלת כספים באגף ספורט ואירועים :

1. בשנת 2020 היה סגר בשל הקורונה לכן בוצעה פעילות השלמה להמשך החוג
2. מבדיקה שבוצעה נמצא כי בנה של המתלוננת לא הגיע לפעילות ההשלמה בחודש יולי ולכן מגיע לו זיכוי בסך 380 ₪.
3. למתלוננת קיים חוב בספרי העירייה ע"ס 615 ₪ בגין התקופה שבנה היה בחוג וזיכוי ע"ס 380 ₪.
4. אי לכך עליה לשלם את החוב שנותר על סך 235 ₪ בקופת העירייה .

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



תלונה מס' 14 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לאגף החינוך בבקשה לקבלת סייעת קבועה עבור בנה הזכאי לסייעת קבועה לשנת הלימודים תשפ"ג. פנייתה לממונה נעשתה מאחר ולטענתה מתחילת השנה כבר הוחלפו 3 סייעות. גם בשנת הלימודים הקודמת לא היתה סייעת באופן סדיר ושוטף והדבר הקשה על בנה במהלך הלימודים.

תוצאות הבירור

לאחר בירור התלונה נמצא כי לבנה של המתלוננת שובצה סייעת קבועה לשנת הלימודים הנוכחית החל מתחילת השנה. אגף החינוך היה בקשר קבוע עם המתלוננת והוסבר לה כי אומנם הסייעת הקבועה איחרה (מכאן עלה החשש של המתלוננת שהסייעת אינה קבועה) אולם היה מדובר באירוע חריג.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 15 – אגף ההכנסות

תיאור התלונה

המתלונן הוכר ע"י ביטוח לאומי החל מתאריך 01/01/2022 כזכאי להשלמת הכנסה וזכאי עפ"י חוק להנחה בארנונה, אולם ההנחה מהעירייה החלה רק מתאריך 01/05/22 בלבד וסירוב העירייה לזכות את המתלונן עבור חודשים ינואר-אפריל. המתלונן ביקש לקבל זיכוי עבור חודשים ינואר-אפריל.

תוצאות הבירור

1. לאחר בדיקת מסמכי המתלונן באגף ההכנסות נמצא כי הוא זכאי לקצבת אזרח ותיק + השלמת הכנסה מחודש מאי 2022.
2. באישור מביטוח לאומי אכן מופיע התאריך 01/01/2022 אולם אך ורק לצורך קבלת הקצבה ללא הטבות/הנחות בגופים ממשלתיים.
3. בנוכחות המתלונן נעשתה פניה טלפונית לביטוח לאומי והוסבר לו כי הנחות מגופים ממשלתיים/עירוניים ניתן יהיה לקבל רק מחודש מאי.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 16 – אגף החינוך

תיאור התלונה

לטענת המתלוננת גננת הצהרון לא הגיעה לצהרון וכי כלל ילדי הצהרון נותרו רק עם 2 סייעות הגן.

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה עם הגורמים הרלוונטיים ונמצא כי:

1. מדובר בשבוע ראשון בו הצהרון הופעל, הופקו לקחים על מנת לשפר את השירות.
2. עפ"י תקן משרד החינוך על כל 15 ילדים אמורה להיות סייעת אחת, במקרה הנוכחי נכחו 24 ילדים ולכל אורך הפעילות היו שתי סייעות .
3. המובילה בגן לא הגיעה לעבודה עקב תקלה אישית, הוסבר להורים ע"י מנהלת תוכנית ניצנים רשותי – שלמחרת תגיע מובילה.
4. המקרה טופל ולמחרת הגיע מובילת גן .

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 17 – מחלקה וטרינרית

תיאור התלונה

לטענת המתלונן כלבה שנמצאת בחזקת אחייניתו בת ה- 15 נלקחה על ידי הפיקוח הווטרינרי שלא בצדק, מבקש להחזירה אליהם ולהתחשב בכך שהאחיינית יתומה.

תוצאות הבירור

1. נתפסה גורה שהוחזקה בניגוד לחוק צער בעלי חיים והחוק להסדרת הפיקוח.
2. עקב התנאים הקשים בהם נמצאה הכלבה והעובדה שילדה בת 15 אינה כשירה מבחינה חוקית להיות בעלים של כלב, סירבה מנהלת השירות הווטרינרי להחזירה ואף עדכנה את המתלונן כי עליו לפנות בבקשה אל משרד החקלאות.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 18 – אגף התברואה

תיאור התלונה

התקבלה תלונה על אי פינוי אשפה בנציבות שב"ס ברמלה בימי הפינוי הקבועים ראשון, שלישי וחמישי, גם תלונות חוזרות למוקד העירוני לא הועילו.

תוצאות הבירור

1. לאחר בירור מול מנהל אגף התברואה התברר כי היו שיבושים בפינוי האשפה במהלך חגי תשרי בכל העיר ולא רק בשב"ס, זאת לאחר שהיה סגר בחגי תשרי לעובדים העובדים בפינוי האשפה.
2. בנוסף נבחנה התלונה ונמצא כי יומיים קודם לתלונה היה פינוי אשפה ברחבי העיר ובשב"ס, בידי מנהל האגף תמונות המעידות על כך.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 19 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת הינה הורה לילד בחנוך המיוחד הגישה בקשה להסעת בנה לגן הילדים, לטענתה העירייה דחתה את בקשתה למרות זכאותה.

תוצאות הבירור

1. בנה של המתלוננת אינו זכאי להסעה עפ"י קריטריון משרד החינוך בהתאם למרחק ולקוד הלכות שלו.
2. לאור פניית הממונה ומאחר והמדובר באם חד הורית שמתקשה בניוד הילד, הסכימה העירייה להחריג ולאשר את המקרה במסגרת וועדת ערר .
3. לאור האמור בסעיף 2 נמצא כי הילד החל לעלות להסעה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 20 – רשת המתנ"סים

תיאור התלונה

המתלוננת רשמה את ביתה לקייטנת קיץ בביה"ס רונה רמון, לאחר שהתברר כי במבנה אין גישה לנכים ובעלה של המתלוננת לא יוכל להביא את הילדה לקייטנה, ביקשה האם לבטל את הרישום. לאחר כחודש מעת הביטול ומאחר ולא קיבלה את החזר הכספי גם לאחר שפנתה למתנ"ס, פנתה לממונה על מנת לסייע לה לקבל את כספה בחזרה.

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה ונמצא כי:

1. מערכת גביית הכספים לא פעלה ושודרגה במהלך החודש בו הוגשה התלונה.
2. הנהלת המתנ"ס קיבלה את טענתה וטיפלה בהחזר הכספי מספר ימים לאחר פניית הממונה.
3. הנהלת המתנ"ס הביעה את התנצלותה על התקלה.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 21 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בבקשה לאשר חניית נכים עבור אחותה לאחר שנדחתה בוועדת התנועה.
המתלוננת ציינה כי יש ברשות הוריה חניה פרטית בטאבו אולם על מנת להשתמש בה יש צורך לעלות 9 מדרגות ולכן מבקשים חניה בצד השני של הנכס שם הנגישות נוחה יותר.

תוצאות הבירור

1. מאחר ובבעלות המבקשת חניה פרטית בטאבו לא ניתן לאשר חנית נכה וזאת בהתאם לקריטריונים שנקבעו לקבלת חנייה בוועדת התנועה .
2. אף על פי כן ולאור פניית הממונה רכזת תנועה במנהל ההנדסה העלתה את הבקשה לדיון נוסף בוועדה והוועדה אישרה את בקשתה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 22 – רשת המתנ"סים

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה במספר טענות :

- א. אושרה לה מילגה עבור קייטנות קיץ לילדיה ע"י המתנ"ס. למרות הזמן הרב שחלף טרם קיבלה את המלגה .
- ב. לטענתה עבור ילד שני בצהרון זכאית היתה לקבל הנחה עבור ילדיה הרשומים לצהרון "ניצנים" .

תוצאות הברור

לאחר בחינת המקרה מול רשת המתנ"סים נמצא כי :

- א. בחישוב התשלום עבור הקייטנות חושבה מראש המלגה שאושרה למתלוננת – עלות קייטנות הקיץ בהם השתתף בנה של המתלוננת בשלושת המחזורים הינה 1330 ₪ ללא מילגה. המלגה שאושרה בוועדת ההנחות הינה על סך 332.50 ₪, המתלוננת שילמה עבור שלושת מחזורי הקייטנות 990 ₪ (המשמעות היא כי קיים חוב בגובה של 7.5 ₪) .
- ב. נמצא כי אין הנחת ילד שני מעבר להנחה הקיימת לחודשים ספט'-דצמבר לכלל הילדים הנמצאים בצהרון ניצנים, התשלום עבור כל ילד הינו 50 ₪ לכל חודש.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 23 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בבקשה לאגף החינוך לקבלת הסעה לבנה הלומד במסגרת חנוך מיוחד בביה"ס הרי"ן. לאחר שבקשתה נדחתה פנתה לממונה וביקשה לבחון את בקשתה פעם נוספת.

תוצאות הבירור

1. בבירור נמצא כי עפ"י קריטריונים של משרד החינוך בנוגע למרחק וקוד הלכות בנה של המתלוננת אינו זכאי להסעה.
2. בעת הגשת ערעור על הזכאות, בקשתה נבחנה פעם נוספת עפ"י קריטריונים המקלים יותר מהקריטריונים שנקבעו על ידי משרד החינוך, מתוך רצון לסייע לתושבי העיר.
3. גם בהתאם לכך נמצא כי הילד אינו זכאי להסעה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 24 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננת המתגוררת בבית משותף טוענת כי שכן בבניין קיבל היתר מהוועדה המקומית לתכנון ובניה לסגירת שטח משותף ולבנית פרגולה ללא 100% חתימות השכנים. בנוסף המתלוננת טוענת כי היא הגישה בקשה זהה להיתר שקיבל השכן, אולם בעבור בקשה זו דרשה הוועדה 100% חתימות שכנים באופן לא שוויוני מהדרישות שדרשה הוועדה מהשכן.

תוצאות הבירור

1. קבלת היתר הבניה של המתלוננת נידון בוועדת ערר המשמשת כערכאה שיפוטית ולפיכך אין מקום להתערבות הממונה בנושא זה.
2. לעניין התלונה על קבלת היתר בניה בשטח משותף לדייר המתגורר בשכנות עם המתלוננת, הנושא הועבר לבדיקת המחלקה המשפטית ובמידה והתלונה תימצא מוצדקת הנושא יטופל בהתאם לחוק.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 25 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן מטופל בדיאליזה, חולה לב המתמודד עם קשיי הליכה ותופעות רפואיות נוספות, המתלונן פנה לקבלת חניית נכה אולם בקשתו נדחתה. המתלונן פנה לממונה על מנת לסייע לו בקבלת חניית נכה.

תוצאות הבירור

1. לאור בדיקה מול רכזת וועדת תנועה נמצא כי המתלונן אינו עומד בזכאות לקבלת חניית נכה.
2. מזכירת הוועדה שוחחה עם ביתו של המתלונן וזאת מסרה כי לאור תשובת הוועדה תגיש בקשה לביטוח לאומי להחמרת המצב.
3. במידה ויוצגו מסמכים חדשים שיוכיחו כי מצבו של המתלונן הוחמר הוועדה תתכנס שנית על מנת לקבל החלטה בהתאם לנתונים החדשים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 26 – רשת המתנ"סים

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לממונה לקבלת זיכוי עקב חיוב של שעת הארכה של המתנ"ס בצהרון (שעה נוספת לאחר סיום הצהרון) ללא בקשתה של המתלוננת לרישום בנה לשעת הארכה .

בנוסף חויבה בתשלומים נוספים ללא קבלת פירוט מסודר עבור מהות התשלום.

תוצאות הבירור

1. בשיחה שנערכה מול המתלוננת הוסבר ע"י עובדת המתנ"ס כי אכן חויבה עבור שעת הארכה בטעות וצוין בפניה כי עודכן הרישום הנכון לצהרון .
2. בהתאם לכך נעשה זיכוי שהועבר לטובת חוג ריתמוסיקה ולקייטנה בהסכמת המתלוננת.
3. לאחר הקיזוז הנ"ל נשארו עדיין לזכות המתלוננת 100 ₪ אשר באישורה הועברו לטובת צהרון חודש ינואר 2023 .

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 27 - אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לממונה לאחר פניות חוזרות ונשנות למחלקת החינוך לבדיקת ארגז החול בגן הילדים "ימית" מאחר וחלק מילדי הגן חזרו לביתם עם פריחה ברגליים וגרד קיצוני.

תוצאות הבירור

1. בבדיקה שנעשתה ע"י צוות ההדברה ומסריקות שבוצעו על ידם לא נמצאו ממצאים או מפגעים אשר דרשו הדברה.
2. בוצע גינון, גיזום עצים וניקיון החצר בגן הילדים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 28 – אגף הביטחון והשיטור העירוני

תיאור התלונה

המתלונן פנה למוקד העירוני מספר פעמים לבקשת סימון שפת המדרכה באדום לבן בסמוך למעברי החצייה, בכדי למנוע חניית רכבים לפני מעברי חצייה המסכנים את חוצי הכביש בשכונת נאות שמיר ברחוב משה לוי.

תוצאות הבירור

נמסר ע"י מנהל אגף הביטחון כי בהתאם לחוק ביצעה העירייה את צביעת השטח בסמיכות למעברי החצייה באדום לבן בשכונת נאות שמיר - רחוב משה לוי.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 29 – אגף החינוך

תיאור התלונה

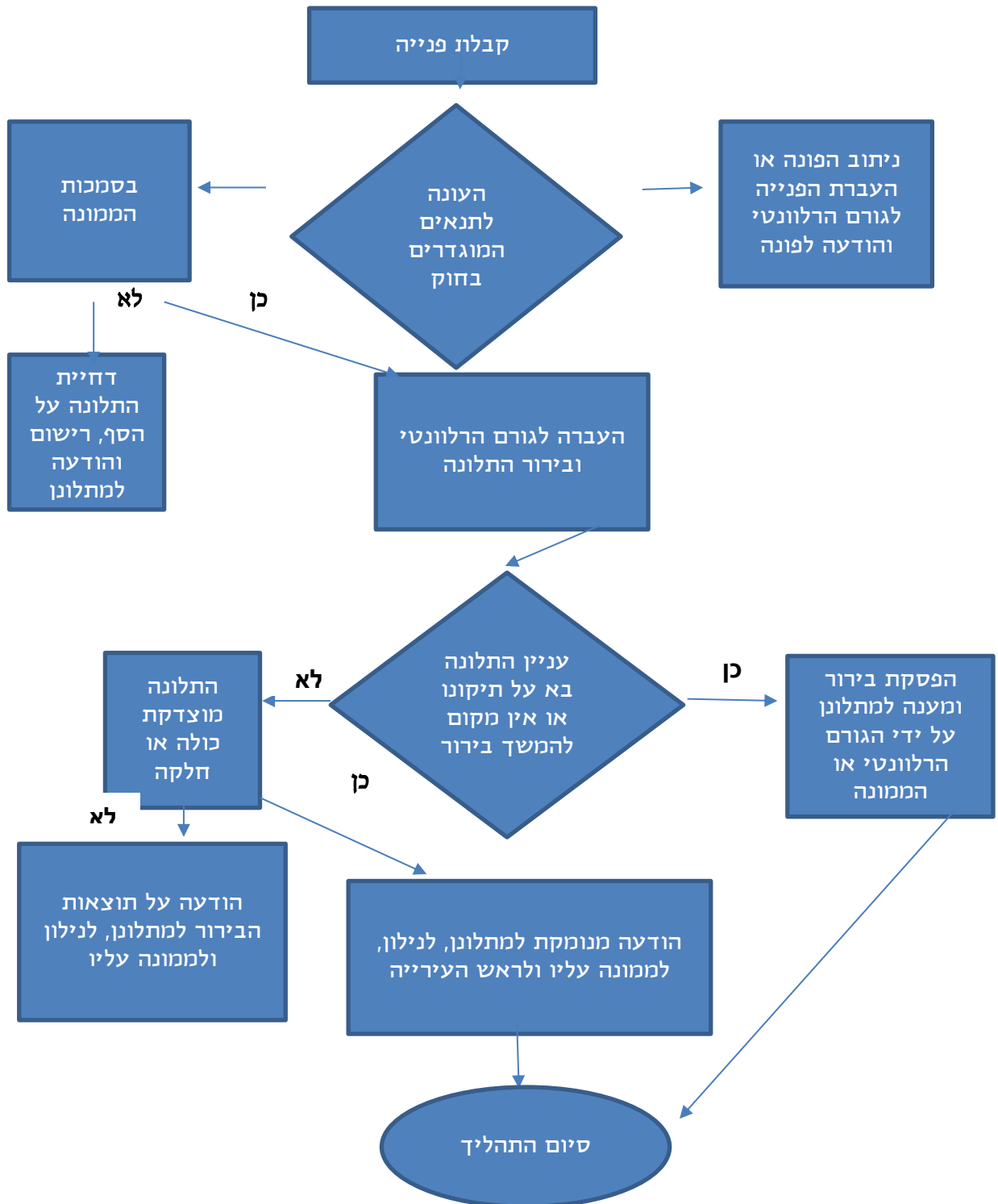
מתאריך ה- 23/10/22 לא נכח מאבטח בבית הספר הרי"ן במשך יומיים.

תוצאות הברור

1. בחודש אוקטובר היה פער כללי בנושא אבטחה, חברת האבטחה זומנה לשימוע בעירייה .
2. לאור הפער שהתגלה הוצבו סיירים, קב"טים ומנהלי בטחון בעמדות האבטחה.
3. כיום יש מאבטח קבוע במקום.

סיכום

תלונה מוצדקת





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

הגדרות

1. בחוק זה –

- "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו 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 תפקידו 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 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.

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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי 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 הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.



דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.



(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

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

- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

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

הפסקת הבירור

10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה 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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את

ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה 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.

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

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.



חומר שאינו ראייה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו 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).