



לשכת מבקר העירייה

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור

תשפ"ד-תשפ"ה 2024

עיריית רמלה

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



רמלה, כ' שבט תשפ"ה
18 פברואר 2025

לכבוד
מר מיכאל וידל - ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור.

אני מתכבד להגיש בזאת דין וחשבון על הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2024, כנדרש בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן "החוק").

בהתאם לסעיף 15 לחוק - 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



כ"ב שבט תשפ"ה
20 פברואר 2025

ש - 2459

חברי מועצה, תושבות ותושבי רמלה היקרים.

שירות טוב, שקיפות ויכולת להקשיב לצרכים ולדרישות של הציבור הם הערכים המנחים אותי בכל פעולתי כראש עיר. דוח זה, המתאר את תלונות הציבור לשנת 2024, הינו כלי חשוב לשיפור מתמיד של השירותים העירוניים.

בשנה החולפת קיבל הממונה על תלונות הציבור מאות פניות מתושבי העיר, כל פניה קיבלה את הטיפול המתאים לה, במהירות וביעילות המרביים האפשריים עד לסגירת הפניה/ תלונה.

אני רואה בתלונות הציבור לא רק אמצעי למדוד את הצלחתה של העירייה, אלא גם הזדמנות ללמוד ולהשתפר בכל הזמן. כל תלונה היא צעד נוסף בדרך למתן שירות טוב יותר ומענה מדויק יותר לצרכים המשתנים ולרצונות התושבים.

אני מודה למבקר העירייה ולמנהלת מחי ביקורת על עשייתם המבורכת, היעילה והיסודית, ומבטיח כי נמשיך לפעול למען רמלה טובה יותר עבור כל תושב.

במסגרת הפקת הלקחים ולאור הפניות הרבות המגיעות ללשכת מבקר העירייה החלטתי כי ימונה עובד ייעודי שבאחריותו יהיה הטיפול בפניות הציבור. כמו כן בימים הקרובים יבחר מנהל אגף השירות לתושב על מנת לתת מענה טוב יותר, מקיף יותר לכל תושב ותושב.

בברכה,
מיכאל וידל
ראש עיריית רמלה



טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2024 לדצמבר 2024 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.

2. סה"כ הוגשו 21 תלונות ע"י תושבי העיר ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור.

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 תפקידיו כממונה. החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות, עצמאות הממונה, אי תלותו ועוד, נותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידיו 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 ויצוין 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 שנקטו 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 2024

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות	תלונות	
			מוצדקות חלקית	מוצדקות לא מוצדקות
1	מינהל הנדסה	3		3
2	אגף הכנסות	2		2
3	אגף הרווחה	3	1	2
4	השרות הווטרינרי העירוני	2		2
5	אגף החינוך והנוער	6	3	2
6	אגף שפי"ע	1		1
7	אגף ספורט ואירועים	1		1
8	מח' פיקוח	1		1
9	מח' תחזוקה	1	1	
10	מח' איכות הסביבה	1	1	
	סה"כ	21	6	14

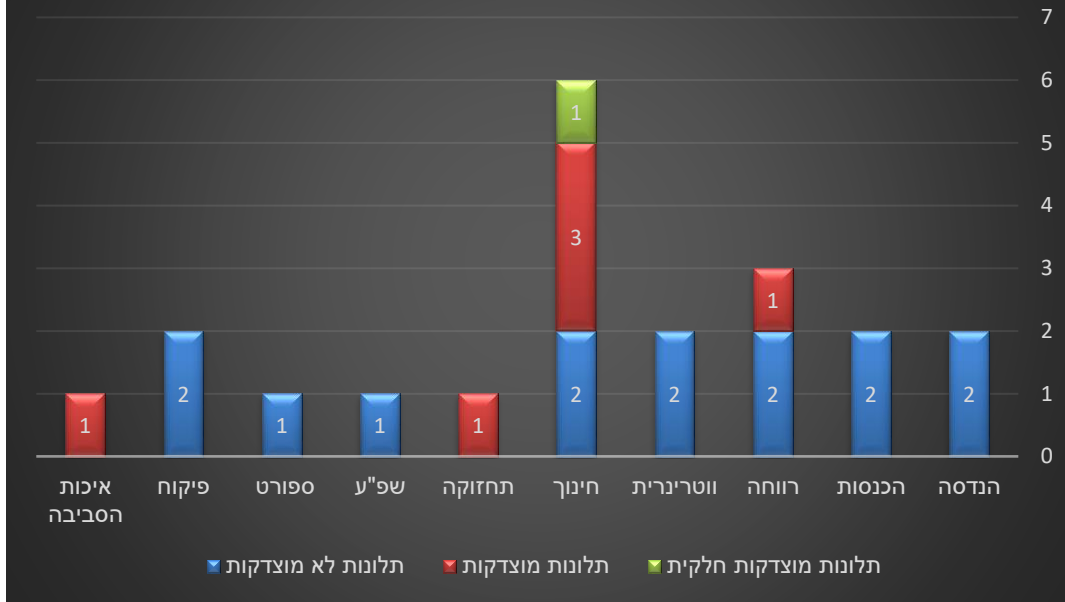


תלונות הציבור לשנים 2024/2023/2022

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2022	סה"כ תלונות 2023	סה"כ תלונות 2024	תלונות מוצדקות 2022	תלונות מוצדקות 2023	תלונות מוצדקות 2024	תלונות לא מוצדקות 2022	תלונות לא מוצדקות 2023	תלונות לא מוצדקות 2024	תלונות מוצדקות חלקית 2023	תלונות מוצדקות חלקית 2024
1	הנדסה	7	8	3	-	2	-	7	6	3	-	-
2	הכנסות	3	4	2	1	1	-	1	3	2	-	-
3	פיקוח	1	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-
4	השרות הווטרינרי העירוני	1	1	2	-	-	-	1	1	2	-	-
5	חינוך	8	8	6	2	2	3	6	6	2	1	1
6	רשת המתנ"סים	3	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-
7	ספורט ואירועים	2	4	1	1	-	-	-	3	1	1	1
8	ביטחון ושיטור עירוני	2	4	-	1	1	-	1	3	-	-	-
9	תברואה	2	2	-	-	-	-	2	1	1	1	1
10	אגף שפ"ע, רישוי עסקים	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
11	גינון	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	רווחה	-	1	3	-	-	1	-	1	2	-	-
13	תחזוקה	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
14	תלונה רב מחלקתית	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
15	פיתוח ותשתית	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
16	תיירות	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
17	איכות הסביבה	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
	סה"כ	29	35	21	7 (24%)	7 (20%)	6 (28%)	20 (69%)	26 (74%)	14 (67%)	2 (6%)	1 (5%)

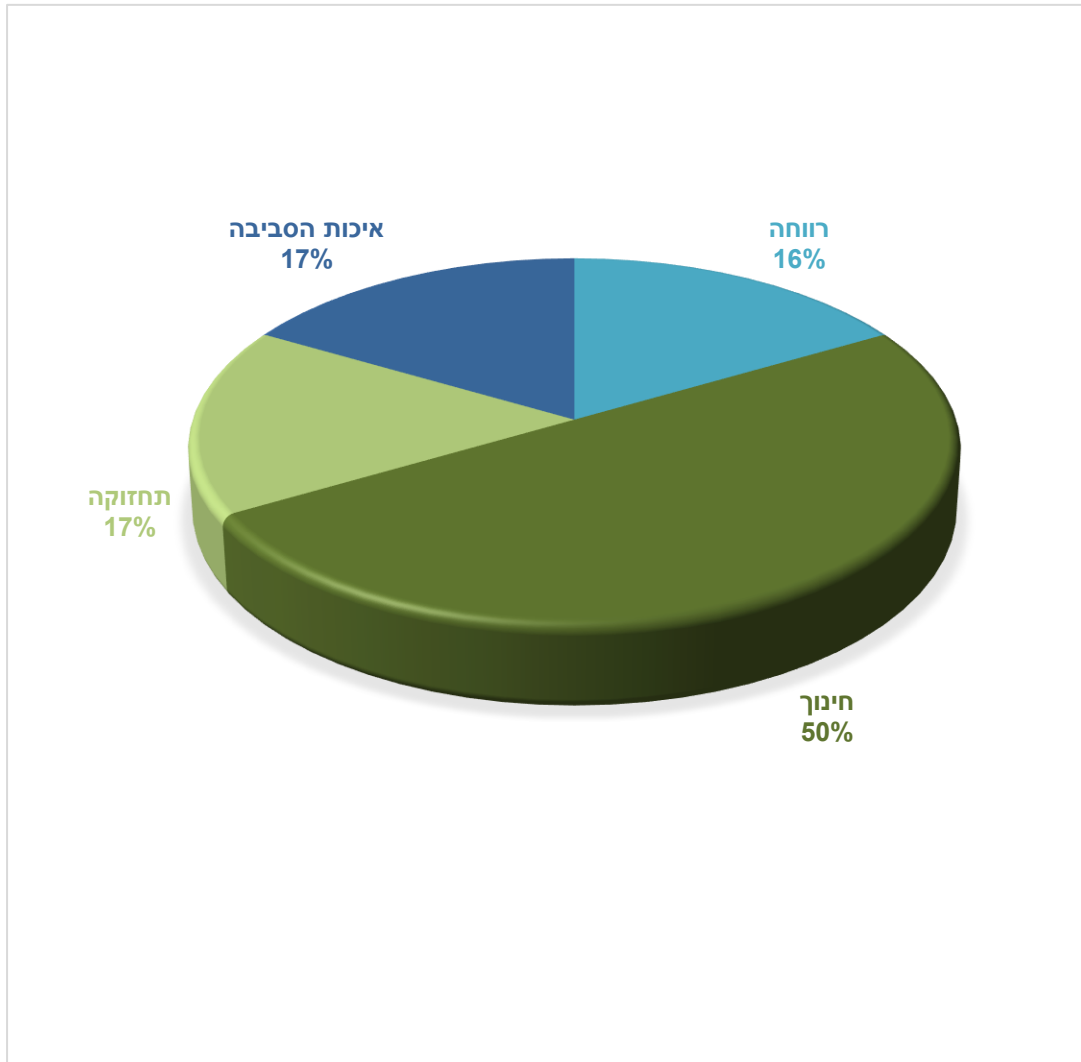


תלונות הציבור 2024



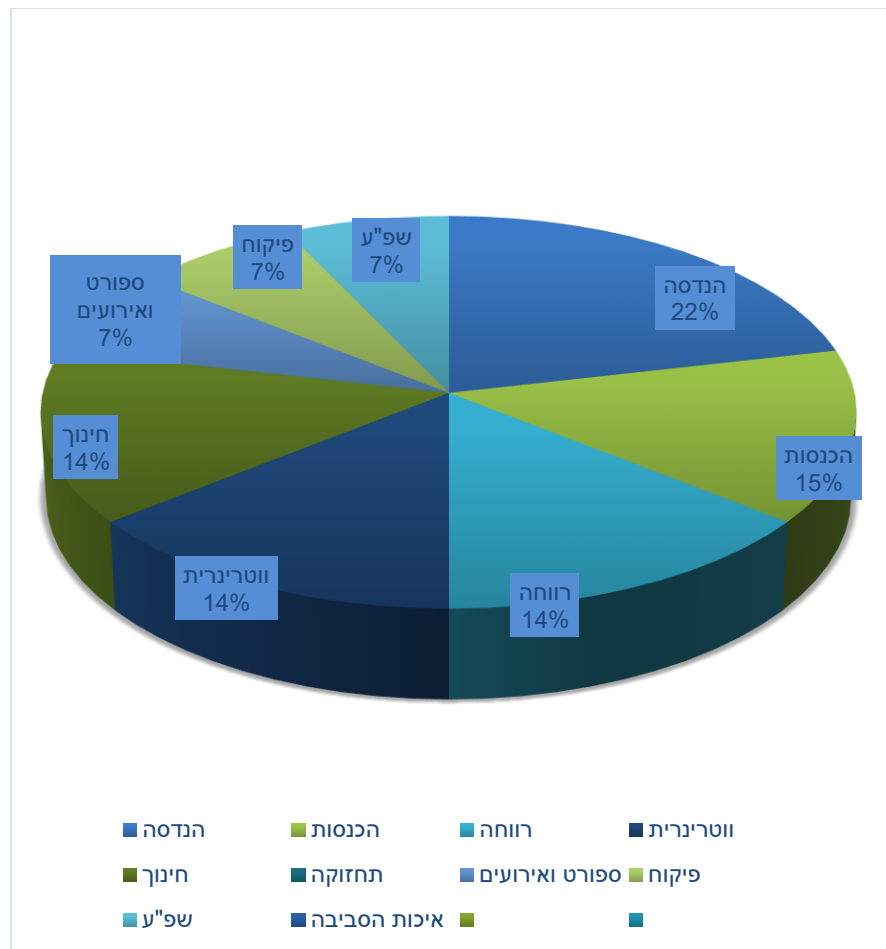


תלונות מוצדקות – 2024





תלונות לא מוצדקות – 2024





לשכת מבקר העירייה

אגף החינוך והנוער

2024



תלונה מס' 1 – אגף החינוך והנוער

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בתלונה על אי הגעתה של הסייעת הרפואית באופן עקבי לגן ערבה בו שוהה ביתה בעלת הצרכים המיוחדים. בתלונתה ציינה כי היא אינה שולחת את ביתה לגן בעקבות אי הגעת הסייעת הרפואית לגן.

תוצאות הבירור

1. במהלך חודש ספטמבר קרו מספר מקרים בהם הסייעת הרפואית לא הגיעה.
2. מבדיקה שנעשתה, החל מחודש אוקטובר ועד למועד הבדיקה הסייעת הגיעה באופן רציף ומלא, נכון הדבר שישנם ימים שהסייעת לא הגיעה מסיבות אישיות אולם מנהלת מח' גני ילדים נמצאת עם האמא בקשר ישיר לנייד וברוב המקרים נשלחה מחליפה.
3. קיים קושי במציאת מחליפה לסייעת הרפואית שאינו קשור לעירייה.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 2 – אגף החינוך והנוער

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בתלונה על שיבוץ בנה לגן ילדים שאינו לשביעות רצונה. לטענת המתלוננת בגן אין צוות קבוע ואין אמפתיה לילדים, כמו כן הגן אינו נקי. ברצונה להעביר את ילדה לגן אחר.

תוצאות הברור

1. חלוקת הגנים ושיבוץם נעשית בהתאם לקריטריונים שוויוניים, בהתאם לכך בנה של המתלוננת קיבל את גן "מיץ פטל" לאחר שגם בשנה הקודמת למד בגן זה.
2. במידת הצורך הורה יכול לבקש בקשת העברה לגן אחר, יחד עם זאת לא תמיד ניתן לאשר את הבקשה. במקרה דנן הגן אותו ביקשה הינו בעל תפוסה מלאה, לכן לא ניתן היה למלא את בקשתה.
3. ניתנה אפשרות לאם לרשום את בנה לגן אחר על בסיס מקום פנוי, לגן טרום ממלכתי חדש בשכונת נאות שמיר מאחר ולא היה מקום פנוי ובגנים ממלכתיים דתיים אחרים.
4. את הבקשה ניתן היה למלא בבקשת העברה במערכת, ולקבל עליה תשובה.
5. העירייה עושה מאמצים רבים לשבץ את הילדים באופן שווה והגון ומשתדלת להיענות לבקשות ההורים לשיבוץם שאינם בהתאם לקריטריונים שנקבעו, לצערנו לא תמיד ניתן להיענות לכל הבקשות.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 3 - אגף החינוך והנוער

תיאור התלונה

הוגשה פנייה לאגף החינוך בבקשה לזכאות לאגרת לימודי חוץ, לטענת המתלונן נתקל בתגובה לא מקצועית ומעליבה מצד המזכירה, תוך שימוש בטון משפיל שגרם לו לפגיעה אישית ולחוסר נוחות.

תוצאות הבירור

עפ"י הנהלים של הרשות וחוזרי מנכ"ל של משרד החינוך, העירייה במקרה זה לא מחויבת לממן תשלום עבור אגרת לימודי חוץ והיסעים. יחד עם זאת המתלונן רשאי לשלוח את ילדו ללמוד במקום אותו בחר. תשובה זו נמסרה למתלונן באגף החינוך ואין בה כדי חלילה לזלזל במתלונן. יש לציין כי במסגרת תפקידה של העובדת היא אחראית על קבלת הקהל וטיפול בבקשות ומתפקידה להבהיר את מדיניותה של הרשות בצורה מיטבית, לצערנו לעיתים תשובותיה אינם לשביעות רצונם של התושבים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 4 – אגף החינוך והנוער

תיאור התלונה

המתלוננת זכאית להסעה עבור אחותה לגן "עוז", מספר פעמים ההסעה לא הגיעה מסיבות שונות ולכן הילדה לא הוסעה לגן הילדים .

תוצאות הברור

1. כאשר פנתה המתלוננת וביקשה הסעה נמצא כי אחותה היא היחידה מגן "עוז" הזכאית להסעה.
2. משכך עלה הצורך לשבץ את אחותה בהסעה יחד עם גן אחר שמסיים באותה שעה .
3. לאחר שנמצאה הסעה עם מלווה בקו, הודיעה המלווה למחרת שאינה מוכנה לבצע את המסלול.
4. שיבוצים שנעשים בימים אלה (בהם הוגשה התלונה) דורשים מהמחלקה הרלוונטית בדיקת המסלולים וארגון ההסעות בהתאם.
5. נכון לתאריך כתיבת המכתב ההסעה תואמה מול המסיע .
6. הוצע למתלוננת לפנות לאגף החינוך מחלקת הסעות בכל בעיה.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 5 – אגף החינוך והנוער

תיאור התלונה

למתלוננת שני ילדים עם צרכים מיוחדים הזכאים להסעות למוסדות החינוך. אחד מהילדים לומד בעיר לוד אולם מסלול הנסיעה אורך יותר משעה ואינו מתאים לילד שסובל מאפילפסיה ואוטיזם. המסלול בפועל אינו תואם את המסלול עליו סוכם עם האם וכן נמצא כי מספר הילדים בהסעה הינו 6 ולא 4 כנדרש.

תוצאות הבירור

1. נושא הסעת בנה של המתלוננת נבדק מול המסיע.
2. בנוגע למצבו הרפואי של בנה של המתלוננת הועבר מסמך רפואי מהאם המעיד על מצבו ונעשה ניסיון לארגן הסעה מיוחדת עבורו, אך טרם התקבל אישור ממושרד החינוך. העירייה עושה כל שביכולתה על מנת לזרז את הבקשה אולם הדבר תלוי במשרד החינוך.
3. עד לקבלת הבקשה ע"י משרד החינוך יבוצע שינוי במסלול ההסעה והאם תעודכן על ידי רכזת ההסעות הנמצאת בקשר רציף מולה.
4. לאור התלונה הוחלט לבצע ביקורת ייעודית ע"י קצין תעבורה עירוני לבחינת אורך הקו.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 6 – אגף החינוך והנוער – (אגף התחזוקה)

תיאור התלונה

המתלוננים פנו לממונה לאחר פניות של הורי גן "מיץ פטל" לאגף החינוך על ליקויים בגן שטרם טופלו בעיקרם ניקיון החול בגן ובעיקר בעניין חוסר לאורך תקופה בסייעת רפואית, הכשרתה ותחומי אחריותה וכן קבלת סייעת רפואית לשעות הצהרון .

תוצאות הברור

סייעת בגן -

1. בגן מיץ פטל 2 ילדים אלרגניים ואחת סוכרתית.
2. דרך משרד החינוך התקבל אישור לתקן עבור סייעת רפואית אחת בלבד לגן.
3. תחילה עבדה סייעת שלא הייתה מוכנה לקחת אחריות על הילדה הסוכרתית. החל גיוס סייעת חדשה, אחרי החגים התחילה סייעת אחרת שהסכימה לטפל בשלושת הילדים אך כעבור כשבוע החליטה שהיא לא ממשיכה, בהמשך גויסה סייעת אחרת שלקחה על עצמה את התפקיד ואחראית על שלושת הילדים עד היום.
4. מענה לכל הילדים ניתן בכפוף לתקן משרד החינוך.
5. הילדה הסוכרתית לא ביקרה בגן כחודשיים עד שנמצאה סייעת מחליפה .
6. כיום הילדה הסוכרתית מגיעה ומלווה בסייעת לה ולילדיכם .
7. הכשרת הסייעת הרפואית דרך קופת החולים של התלמידים היא מהירה יותר ולכן אנו מבקשים שת"פ של ההורים, הם לא חייבים לסייע אך זה מזרז את התהליך משמעותית.
8. החל משעה 14:00 העירייה מפעילה בגן את תוכנית "ניצנים" של משרד החינוך, למרות פניות העירייה למשרד החינוך לאשר סייעת רפואית לשעות הצהרון נענינו בשלילה .



פחי האשפה הסמוכים לגן הילדים -

בהקשר לבידוד אזור הפחים שצמוד לגדר הגן – בבדיקה שערך מנהל מח' תחזוקה מסר כי הבידוד הקיים מסייע למניעת כניסת חתולים מצד הפחים יחד עם זאת ישקול בידוד קשיח יותר .

מבדיקה שנערכה עולה כי החתולים מגיעים לאזור הגן מאחר ופחי הזבל פתוחים ללא מכסה, בימים הקרובים יותקנו מכסים לפחים מה שימנע מהחתולים להגיע לאזור .

ניקיון החול בגן -

1. בתחילת שנת הלימודים בוצעה החלפת חול בגן הילדים ומבוצעת בדיקה אחת לתקופה של החול וסינונו.
2. בגן קיים כיסוי לחול שדוחה חתולים, העירייה תחדד את ההנחיות לסייעות בשנית על מנת שבסיום כל יום לימודים יכוסה ארגז החול, מה שימנע קרבה של חתולים למקום .
3. לאור הפניה לממונה, בימים אלו בוצע ניקיון לחול בגן הילדים.

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



לשכת מבקר העירייה

אגף
שפ"ע



תלונה מס' 7 – אגף שפ"ע

תיאור התלונה

לטענת המתלונן הוצב פח אשפה טמון הנמצא בסמיכות לחנייתו הפרטית ולכן נאלץ לחנות מחוץ לחנייה מאחר והטמון אינו מאפשר את פתיחת דלת רכבו .

תוצאות הבירור

1. הטמון הוצב במקום לפני כשנה בשטח שבבעלות העירייה.
2. בסיוור שנערך במקום עם מנהל אגף שפ"ע עולה כי הטמון נמצא בסמיכות לחניה בבעלות המתלונן אולם אינו פולש לשטח החניה שלו.
3. כאשר המתלונן חונה ממש בסמיכות לטמון ישנה הפרעה בעת פתיחת הדלת, אולם גם אם היה שם רכב אחר במקומו מידת ההפרעה לפתיחת הדלת היתה זהה .
4. ניתן להחנות את רכבו של המתלונן באמצע החנייה אשר בבעלותו ואז תתאפשר פתיחת הדלת יותר בקלות .
5. בעבר פנה המתלונן לח"מ בטענה כי השטח עליו הותקן הטמון הינו שטח פרטי בבעלותו, אולם בסופו של תהליך הבדיקה נמצא כי השטח בבעלות עירונית ומיועד להתקנה של טמון .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

מחלקת פיקוח

20

24



תלונה מס' 8 – מחלקת פיקוח

תיאור התלונה

המתלונן פנה למוקד העירוני מאחר שלטענתו הושלך כל ציוד דירתו השכורה על ידי בעל הדירה לרחוב וציודו האישי נלקח מהמקום ע"י העירייה על אף שפנה בבקשה שלא לפנות את מטלטליו לאשפה .

תוצאות הברור

1. בפניית המתלונן למוקד העירוני בתאריך 17/6/24 ציין כי בעל הדירה אותה שכר, השליך את כל תכולת דירתו אל החניה הציבורית. כמו כן שלח המתלונן אל מח' הפיקוח העירוני סרטון שבו נראית תכולת הבית זרוקה ברשות הרבים ובחנייה ציבורית המשמשת את דיירי הרחוב.
2. המוקדנית אליה פנה המתלונן ציינה שבקשת המתלונן שמח' תברואה לא תפנה את חפציו הופנתה אל מנהל האזור. בנוסף פנתה המוקדנית למחלקת הפיקוח וביקשה להתחשב בנסיבות ולא לבצע אכיפה כנגדו ולאפשר לו לפנות את חפציו .
3. אושר למתלונן ע"י מח' הפיקוח הארכה של 24 שעות לפינוי חפציו וצוין בפניו כי לא ניתן להשאיר כך את החפצים ברשות הרבים מעבר ל24 שעות. כמו כן הוצע למתלונן להכניס את כל הדברים לקרטונים, על מנת שיהיה סדר ושיניחם מתחת לבניין.
4. למחרת בבוקר שוב פנה המתלונן למוקד ולאחר פנית המוקדנית למח' פיקוח התחייבו שלא לתת לו דוח, מאחר ולא חלפו עדיין 24 שעות .
5. לא נעשתה אכיפה כנגד המתלונן, לא ניתנה התראה ולא הופק דוח.
6. החפצים שהושארו במקום פונו לאחר שגם לאחר הארכה שקיבל המתלונן החפצים נשארו ברשות הרבים ולא הועברו למקום אחר.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

מינהל ההנדסה

20

24



תלונה מס' 9 – מינהל ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה לממונה בתלונה על בניה אסורה והקמת גדר בגובה 3 מטר ע"י שכנו החוסם את חלונות ביתו .

תוצאות הברור

1. נמצא כי מדובר בחומה בין שכנים אשר הייתה קיימת במיקומה הנוכחי ולאחרונה חודשה.
2. מבחינת מדיניות - מח' הפיקוח אינה פועלת במקרה של חומה בין שכנים מאחר ומדובר בזוטי דברים.
3. כל יתר טענותיו של המתלונן בדבר בניה אסורה נוספת במקום, נבדקו על ידי סגן מנהל מחלקת הפיקוח על הבניה ולא נמצאה סיבה להתערבות העירייה.
4. בנסיבות העניין אשר פורטו לעיל, נראה כי עסקינן בסכסוך בין שכנים והוצגה בפני המתלונן האפשרות לפעול במישור האזרחי (יש לציין כי מדובר בתלונות הדדיות) .
5. המתלונן הוזמן למשרדי מח' הפיקוח על מנת להסביר לסגן המנהל את צידקת טענותיו אולם הוא בחר שלא להגיע .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 10 – מינהל ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה לעירייה בבקשה לפתיחת כניסה לשכונת נאות שמיר מרחוב הזית.

תוצאות הבירור

1. הבקשה לפתיחת רחוב הזית נידונה בפני ועדת התנועה ואושרה.
2. העירייה פעלה בהתאם להחלטת הוועדה בכפוף ליעוץ של גורמים מקצועיים על האופן הבטוח ביותר לפתיחת הצומת, מה שגרם לעיכוב מסוים בפתיחת הצומת.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 11 – מינהל ההנדסה

תיאור התלונה

דליפת מים משמעותית בחניה התת-קרקעית בבניין מגורים פרטי שאינה מטופלת לאורך זמן, גורמת לרטיבות קבועה בשטחים המיועדים לחניה של שלושה דיירים בבניין. כתוצאה מכך, חניות אלו אינן שמישות, והדיירים נאלצים להחנות את רכביהם מחוץ לבניין, תוך פגיעה בזכויותיהם ובנוחותם.

חברת הניהול טוענת שהדליפה מקורה בשטחים שבאחריות העירייה ושהנושא הובא לידיעת העירייה, אך ללא פתרון עד כה. מבקשים טיפול דחוף במפגע.

תוצאות הבירור

1. מדובר באזור שכרגע נמצא בבניה וריצופו יעשה בשלב מאוחר יותר, אי ריצופו של השביל המדובר אינו מביא לתוצאה של הצפת החניונים .
2. ברחבי העיר קיימים שטחים נוספים שאינם מרוצפים שאינם מביאים לבעיות שתוארו בתלונה .
3. מבדיקה שערך מנהל הפרויקט נמצא כי מקור הדליפה נמצא בשטח שבאחריות היזם .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

השרות הוטרני העירוני

20

24



תלונה מס' 12 – השרות הווטרינרי העירוני

תיאור התלונה

המתלוננת הגיעה בתאריך ה- 17.3 למח' השרות הווטרינרי העירוני כדי להכניס את כלבה להסגר. בסיום ההסגר בתאריך 21.3 פנו אליה על מנת להחזיר את הכלב והיא סירבה להגיע מאחר והיא שוטרת שעובדת בשעות אלה. המתלוננת פנתה לממונה מאחר ולטענתה כלבה עשוי לפתח חרדה בהסגר מה שיכול להשפיע על היותו תוקפן יותר.

תוצאות הברור

1. מבירור עם המחלקה הווטרינרית עולה כי למתלוננת שני כלבים עם עבירות של שוטטות ותלונות על נשיכה .
2. בתאריך ה- 17.03.24 הגיעה המתלוננת לשירות הווטרינרי מאחר והייתה צריכה להכניס את כלבה לתצפית כלבת עקב נשיכה.
3. בזמן שהותה במחלקה הווטרינרית, מנהלת השירות הווטרינרי העירוני, הסבירה לה שאופן החזקת הכלבים על ידה מסכן הן את הכלבים והן את הציבור .
4. הווטרינרית ציינה כי המתלוננת סירבה לשתף פעולה וענתה בדרך שאינה מכבדת, כך גם בשיחה טלפונית שקיימה עימה .
5. על אף טענתה כי הכלב עלול לפתח חרדה בכלבייה לא הגיעה לשחרר את כלבה בתאריך בו התבקשה להגיע והשאירה את כלבה יום נוסף בכלבייה .
6. ישנו תיעוד סרטון ממצלמות האבטחה במחלקה הווטרינרית בו ניתן לצפות בכל האירוע.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 13 – השרות הווטרינרי העירוני

תיאור התלונה

חוסר טיפול בתלונה למוקד העירוני בנוגע לחתולי רחוב שאינם מעוקרים או מסורסים המשוטטים ברחוב דוגית.

תוצאות הבירור

1. נעשו מס' סיורים בדוגית, נלכדו חתולים לא מנותחים.
2. נעשו מס' ניסיונות ליצירת קשר עם המתלונן ע"י השרות הווטרינרי ללא הצלחה.
3. בפניה למתלונן נמסר כי במידה ויבחין בחתולים שאינם מנותחים (קצה האוזן אינו קטום) הוא מתבקש לפתוח שוב פניה במוקד העירוני וזו תופנה למח' הווטרינרית להמשך טיפול.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

אגף הרווחה והשירותים החברתיים



תלונה מס' 14 – אגף הרווחה והשירותים החברתיים

תיאור התלונה

בנה של המתלוננת פעוט המאובחן על הרצף האוטיסטי, זקוק למעון תקשורת. לאחר שהשלים אבחון פסיכולוגי ונוירולוגי בעלות גבוהה כדי לזרז את תהליך כניסתו למעון תקשורת, הטיפול התעכב בוועדת השילוב המחוזית. לאחר חודשיים של פניות ומעקב, נמסר למתלוננת שאין מקום. מדובר בצורך דחוף עבור התפתחותו של הילד, והמתלוננת ביקשה פתרון מהיר.

תוצאות הבירור

1. בפנייתה של המתלוננת לגבי שילוב בנה למעון תקשורתי, צירפה את כל המסמכים הרפואיים אשר נשלחו לוועדת השילוב המחוזית.
2. נתקבלה תשובה כי בשלב זה של השנה לא נותרו מקומות במעונות תקשורת באזור, ועל כן אושרה לילד "חלופה ביתית" של 180 שעות סייעת שילוב במעון רגיל או בבית.
3. ההחלטות על השיבוץ נקבעות בוועדה המחוזית בלבד, ואין לאגף הרווחה יכולת להשפיע על תשובת הוועדה.
4. בשיחה עם האם, עודכנה כי במידה ואינה מרוצה מתשובת הוועדה, באפשרותה להגיש ערעור לוועדה מקצועית עליונה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 15 – אגף הרווחה והשירותים החברתיים

תיאור התלונה

המתלוננת אם חד הורית פנתה לאגף הרווחה בבקשה לביצוע אבחון לבנה הלומד בחינוך מיוחד ומקבל קצבת נכות, מאז פנייתה חלפו יותר משלושה חודשים טרם התקבל מענה מספק או תאריך לסיום הטיפול. הובטח למתלוננת מספר פעמים שתינתן תשובה בהקדם, אך דבר לא קרה. למרות פניות חוזרות לעו"ס, אין מענה סופי, וניתנות הבטחות שאינן מקוימות. זמן ההמתנה הממושך בלתי סביר לטענת המתלוננת ומבקשת טיפול מידי בנושא.

תוצאות הבירור

1. עו"ס מאגף הרווחה שוחחה עם המתלוננת על מנת להסביר כי חומרי האבחון הועברו למכון.
2. לדברי המכון בשל המלחמה יש עיכוב במתן תורים.
3. הוסבר למתלוננת על ידי העו"ס שעד סוף אוקטובר יתקבל מועד לאבחון.
4. חשוב להדגיש שמועדי האבחון לא נקבעים על ידי אגף הרווחה.
5. ברגע שיתקבל מועד לאבחון באגף הרווחה תעודכן.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 16 – אגף הרווחה והשירותים החברתיים (מרכז הזדמנויות)

תיאור התלונה

המתלונן תושב באר יעקב פנה לממונה בטענה כי לא קיבל את מלוא השירות ממרכז הזדמנויות ואף קיבל יחס מזלזל.

תוצאות הבירור

1. בתאריך ה-6/5 התקבלה פניה ממנהל לשכת התעסוקה ברמלה ליצירת קשר עם המתלונן בנוגע לקורס וסיוע תעסוקתי. מקדמת התעסוקה יצרה עם המתלונן קשר והסבירה שכרגע אין קורס אקסל אולם קורס עתידי אמור להיפתח בקרוב.
2. בתאריך ה-21/5 יצרו עימו שוב קשר במטרה למלא שאלון על מנת שיוכל להיכנס לתוכנית במרכז ההזדמנויות. מאחר ולא הצליח למלא את השאלון זומן לפגישה במרכז על מנת לסייע לו משהגיע למרכז עוד באותו היום, מילא את השאלון וקיבל פרטים והסבר לגבי קורס האקסל שעתיד היה להיפתח בשיתוף עם הקמפוס. עוד ציין שהוא לא בטוח, שיחשוב ויחזיר תשובה, אף ציין שהוא עובד מדינה ולכן יבדוק הכשרות נוספות.
3. בתאריך ה-22/5 שוחחה עימו עובדת ממרכז ההזדמנויות והציעה עזרה וסיוע ברישום להכשרות נוספות חיצוניות.
4. בתאריך ה-30/5 היתה פגישת זום נוספת עימו ללא תוצאות. מהמרכז ניסו לפנות אליו שוב על מנת שיצטרף לקורס האקסל, אך אמר שאינו יכול מאחר והוא לומד ואף ביקש שישנו את ימי הלימוד, הוסבר לו כי לא ניתן.



5. לדברי מנהלת המרכז, כששוחחה עימו נשמע כעוס והתבטא באופן שאינו מכבד והמשיך בשליחת הודעות למכשיר הפלאפון של המרכז.
6. מנהלת המרכז יצרה עימו קשר פעם נוספת במטרה להבין כיצד ניתן לסייע והאם יש שירות שלא קיבל, משעלו הטונים בשיחה עימו נאמר לו על ידה כי שרות מרכז ההזדמנויות הינו שירות לתושב אך לא תמיד ניתן למצוא את הפתרון המתאים ובמקרה שלו אין להם דרך לסייע לו.
7. מרכז הזדמנויות מעניק שירות לתושבי רמלה, לוד ובאר יעקב במלוא המקצועיות ועם מיטב הכלים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

אגף הכנסות

2024



תלונה מס' 17 – אגף הכנסות

תיאור התלונה

המתלוננת עברה לגור ברמלה לאחרונה. לטענתה אמה המתגוררת עימם בדירה ולה יש 100% נכות וגם נכות סיעודית ולכן זכאית להנחה בארנונה. המתלוננת הגישה אישורים באגף ההכנסות וביקשה הנחה יחסית עפ"י הזכאות של האמא שקיבלה ביבנה. אגף ההכנסות השיב לה כי אין אפשרות לקבלת הנחה כיוון שהדייר בעל הנכות אינו בעל הנכס, למרות שפועל מתגורר בבית.

תוצאות הבירור

1. ההנחה המבוקשת הינה בהתאם לסעיף 2 לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה) תשנ"ג 1993. בסעיף 2 נכתב בין היתר כאמור להלן: "מועצה רשאית לקבוע הנחה מסכום הארנונה הכללית שהוטלה באותה שנת הכספים על מחזיק בנכס שנתקיימו לגביו אחד התנאים כמפורט להלן, בשיעורים שפורטו להלן: "בפקודת העיריות מוגדר "מחזיק" כאמור להלן: מחזיק" – אדם המחזיק למעשה בנכס כבעל או כשוכר או בכל אופן אחר, למעט אדם הגר בבית מלון או בפנסיון";
2. היות והפונה הינה הבעלים של הנכס ומתגוררת בו ואמה הינה מתגוררת עימה, אזי לא ניתן ליתן הנחה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 18 – אגף הכנסות

תיאור התלונה

בחודש מאי 2024 חתם המתלונן חוזה שכירות ברחוב אוסישקין 6 ברמלה ב-8 ביולי שוחחה המתלוננת עם נציגת העירייה, בנושא תשלומי ארנונה וקבלת שוברים. לאחר השיחה התקבל שובר אחד מתוך שניים, והוא שולם ומאז, לא התקבלו שוברים נוספים או חשבונות.

באוגוסט וספטמבר ניסתה המתלוננת שוב ליצור קשר, אך השיחות הועברו למוקד חיפוי. בספטמבר התקבל חשבון ארנונה, ששולם, אך נדרש תשלום עבור "אגרת שמירה" ללא הסבר. לא נמצא מידע באתר העירייה על תעריף זה.

שירות העירייה מתאפיין בחוסר שקיפות, התשה, והעדר מענה מקצועי.

המתלוננת פנתה בדרישה לבירור התנהלות העירייה, אספקת מידע מלא וברור על חשבונות הארנונה והשירותים הנלווים.

תוצאות הבירור

1. ראשית התלונה אינה ברורה דיה על מנת שנוכל למקד את התשובה בצורה מקצועית.
2. מח' ההכנסות שולחת לתיבת הדואר את תלוש הארנונה אחת לחודש.
3. בפני המתלוננת עמדה האפשרות למסור כתובת מייל על מנת לקבל את חיוב הארנונה בדרך נוספת.
4. מספרי הטלפון של המחלקה מפורסמים באתר האינטרנט העירוני וכפי שנמסר לנו המתלוננת שוחחה מספר פעמים עם המחלקה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

אגף ספורט ואירועים

20

24



תלונה מס' 19 – אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

תלונה על עלויות גבוהות של חוגים ואי-קבלת מענה לעלות החוגים הגבוהה ע"י מנהלת המתנ"ס .

תוצאות הבירור

1. בשיחה שקיימה מנהלת מח' ספורט ושלוחת מרכז הפיס הקהילתי עם המתלוננת, הוסבר לה נוהל לרישום החוגים הכולל את דמי הרישום ואף צוין בפניה כי זו החלטת מועצה.
2. מחיר חוג אומנות לחימה בו משתתף בנה כלל לא עלה משנה קודמת .
3. קיימים קריטריונים לקבלת מלגה עבור השתתפות בחוגים, נמסר למתלוננת כי היא רשאית להגיש בקשה ובהתאם לקריטריונים תיקבע זכאותה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

מחלקת איכות הסביבה

2024



תלונה מס' 20 – מחלקת איכות הסביבה

תיאור התלונה

תלונה על רעש טורדני בלתי פוסק שמקורו במרפאת השיניים ברחוב אגוזי 3, רמלה. הרעש, שנמשך משעות הבוקר המוקדמות ועד שעות הערב המאוחרות, פוגע קשות באיכות חיי המתלונן, גורם לו לסבל רפואי ונפשי, ומונע ממנו לנהל אורח חיים תקין. מבקש התערבות מיידית למניעת המטרד.

תוצאות הבירור

1. רכז איכות הסביבה, ביקר במרפאת השיניים בתאריך ה- 27.03.24.
2. רופא השיניים נמצא בהליך רפואי בחו"ל ובזמן הביקור עבד במרפאה רופא אחר.
3. לדברי מזכירתו, הוזמן בידוד אקוסטי לתא בו נמצא הקומפרסור למניעת רעש וצפוי להגיע מתקין בימים הקרובים.
4. עד לחזרתו של רופא השיניים יעבוד רופא בחדר אחר, בחדר זה אין צורך בהפעלת קומפרסור.
5. רכז איכות הסביבה עקב אחר הנושא ומיד עם חזרתו של רופא השיניים ביקר במרפאה לבדיקה נוספת.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה

מחלקת תחזוקה

2024



תלונה מס' 21 – מחלקת התחזוקה

תיאור התלונה

עיכוב הטיפול בפניותיה של המתלוננת לעיריית רמלה בבקשה לגיזום עצים ברח' בר אילן 18 במתחם בית הספר לאופניים.

תוצאות הבירור

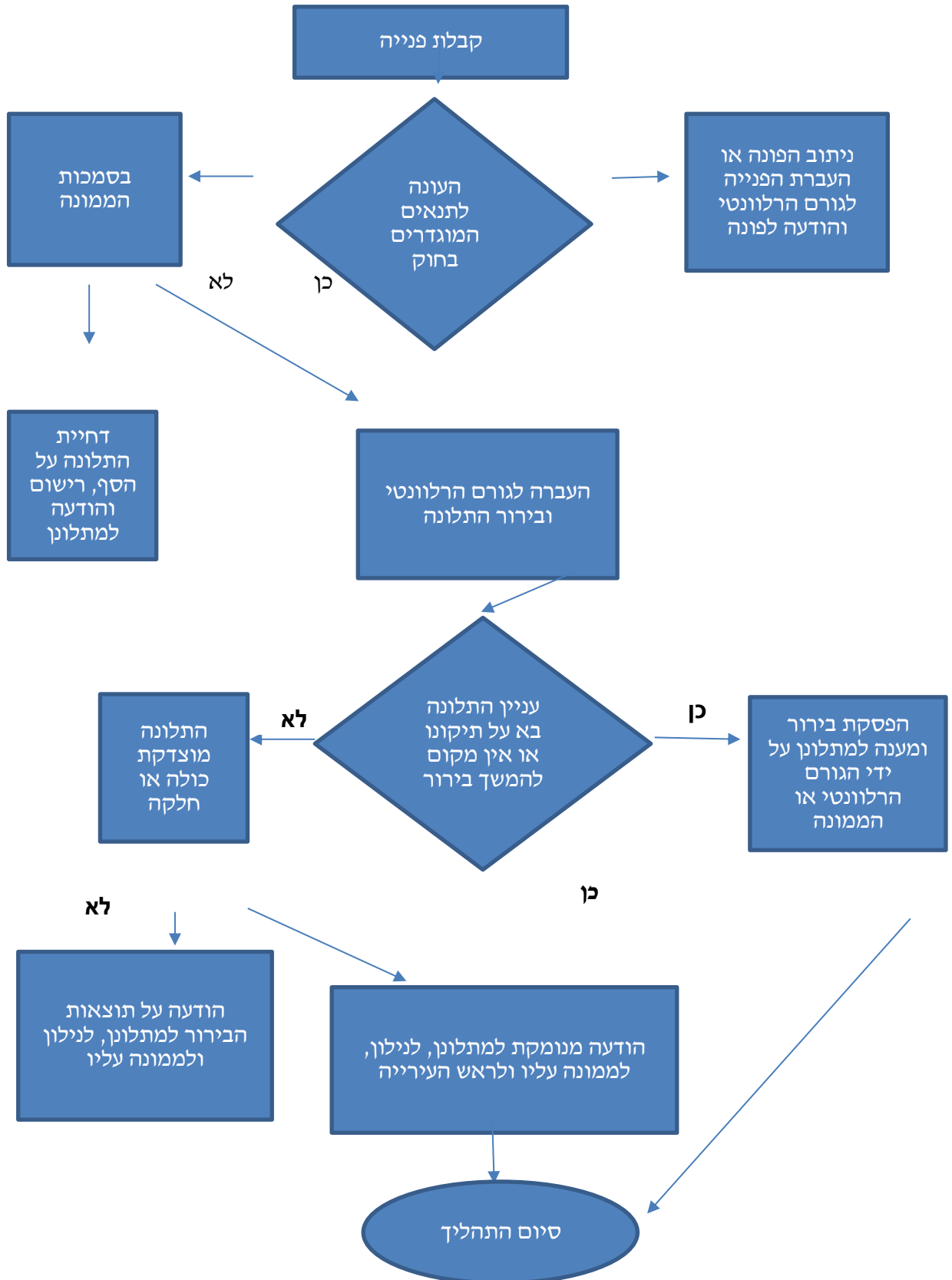
1. פניותיה של המתלוננת התקבלו במוקד העירוני והועברו לגורם המטפל.
2. אע"פ שלשכת מבקר העירייה אינה אחראית לטפל בפניות מסוג זה, הפננו מספר פעמים את פניותיה של המתלוננת לאחראי על הגיזום.
3. עקב פניות רבות ונשנות בתחום הגיזום אשר מטופלות לפי דחיפות ושיקולי המחלקה, טרם נגזמו העצים ברחוב בר אילן 18.
4. רק לאחר סיור מנהלת מח' ביקורת ומבקר העירייה במהלך חודש ינואר 2025 נגזמו העצים.

סיכום

תלונה מוצדקת

לשכת מבקר העירייה

וממונה על תלונות ציבור





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 170 א(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 לברור 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 ויציין 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 ראיה

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).