



- שנת 2022 -



דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2022



עיריית יבנה

לשכת מבקר העירייה, עיריית יבנה, שד' דואני 50 ת.ד 3, יבנה. 8155026 טלפון: 08-9433393/4 פקס: 08-9433447

דוא"ל: yinonbi@yavne.muni.il אתר אינטרנט: <http://www.yavne.muni.il>



מאי 2023

לכבוד

מר רועי גבאי

ראש העיר

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 – עיריית יבנה

אני מתכבד להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, וזאת בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) - 2008.

בדוח מפורטים נתונים מהם ניתן ללמוד על הפניות והתלונות שהתקבלו בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בשנת 2022.

במסגרת הליך הטיפול בתלונות, מבוצעת פנייה לאגפים/מחלקות הרלוונטיים לבדיקת התלונות, תוך ביצוע מעקב אחר הטיפול בתלונות אלו.

במהלך שנת 2022 התקבלו בלשכת מבקר העירייה 245 פניות ותלונות בנושאים שונים, כפי שיפורטו בגוף הדוח.

בהתאם לבקשתך, מפורטים בנוסף בדוח גם נתונים סטטיסטיים שונים בנוגע לפניות שטופלו על ידי מרכז השליטה העירוני במהלך שנת 2022.

ברצוני להודות על שיתוף הפעולה המלא מצד מנהלי האגפים והמחלקות בעירייה בבירור ובטיפול בתלונות התושבים.

בברכה,

ינון ביטון

מבקר העירייה

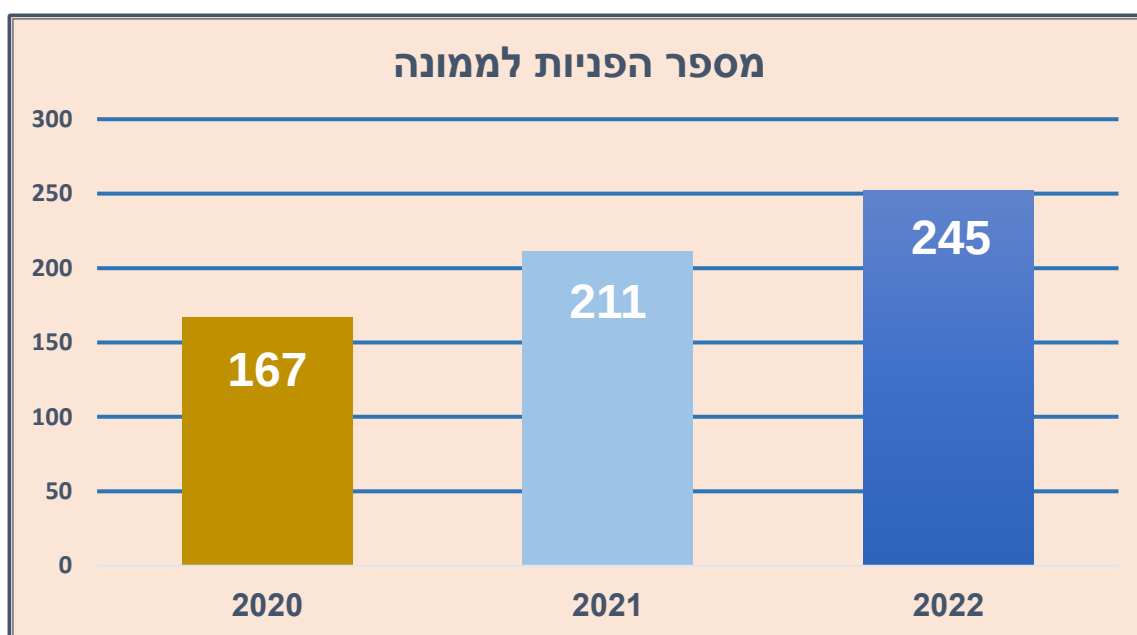


מבוא

מבקר העירייה משמש כתובת לכל אדם או תושב המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה. ייחוד עבודתו היא בכך שהוא מאפשר למתלוננים להגיש תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות חוקתיות, כספיות וחברתיות, אלא גם בנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות, כגון אי קבלת מענה על פניה. המבקר מייחס חשיבות רבה לטיב השירות שנותנת העירייה לתושבים ומכך שהתלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור.

מספר הפניות לממונה ביחס לשנים קודמות

במהלך שנת 2022 התקבלו בלשכת מבקר העירייה 245 פניות ותלונות בנושאים שונים:

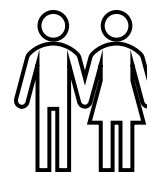


הגשת תלונה לממונה



על מה ניתן להגיש תלונה?

- ✓ המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- ✓ מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- ✓ המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד לכללי מינהל תקין.
- ✓ יש במעשה משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט



מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה בעצמו או על ידי מיופה כח.



תלונות אשר לא ניתן לברר:

לא יהיה בירור בתלונות אלו:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או שבית משפט הכריע בו
2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
4. תלונה של עובד עירייה בעניין הנוגע לשירותו כעובד.



על מי ניתן להגיש תלונה?

- הרשות המקומית ומוסדותיה
- עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית
- גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או ממלא תפקיד בו



דרך הגשת התלונה

ניתן להגיש תלונה לממונה במספר דרכים:



**מסירה ידנית
בלשכת המבקר**



בפקס



**בדואר
רגיל**



**בדואר
אלקטרוני**



**בטופס ייעודי
באתר העירייה**

מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

כל פניה שמתקבלת עוברת תהליך של סיווג. המבקר מחליט לגביה האם לסווג אותה **כתלונה** בהתאם להוראות החוק, או לחלופין לסווגה **כפניה** שראוי שתהייה מטופלת על ידי יחידת פניות הציבור, המוקד העירוני או ישירות על ידי אחת המחלקות המקצועיות הרלוונטיות לנושא. כמו כן, ישנן פניות המתקבלות בלשכת המבקר ואין בסמכותו לבררן. וישנן פניות שהמבקר מכותב בהן לידיעה בלבד. יצוין כי מידי שנה מקבל המבקר תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממשד ממונה המדינה הנספרות במניין התלונות.

תלונה שעומדת בקריטריון שהגדיר החוק והממונה החליט לבררה או תלונה שהועברה לממונה מנציב תלונות הציבור במבקר המדינה

תלונה

פניה שיש לטפלה במסגרת היחידה לפניות הציבור, המוקד העירוני ו\או המחלקה המקצועית הרלוונטית לנושא הפניה

פניה

פניה שהממונה מכותב בה לידיעה בלבד

לידיעה

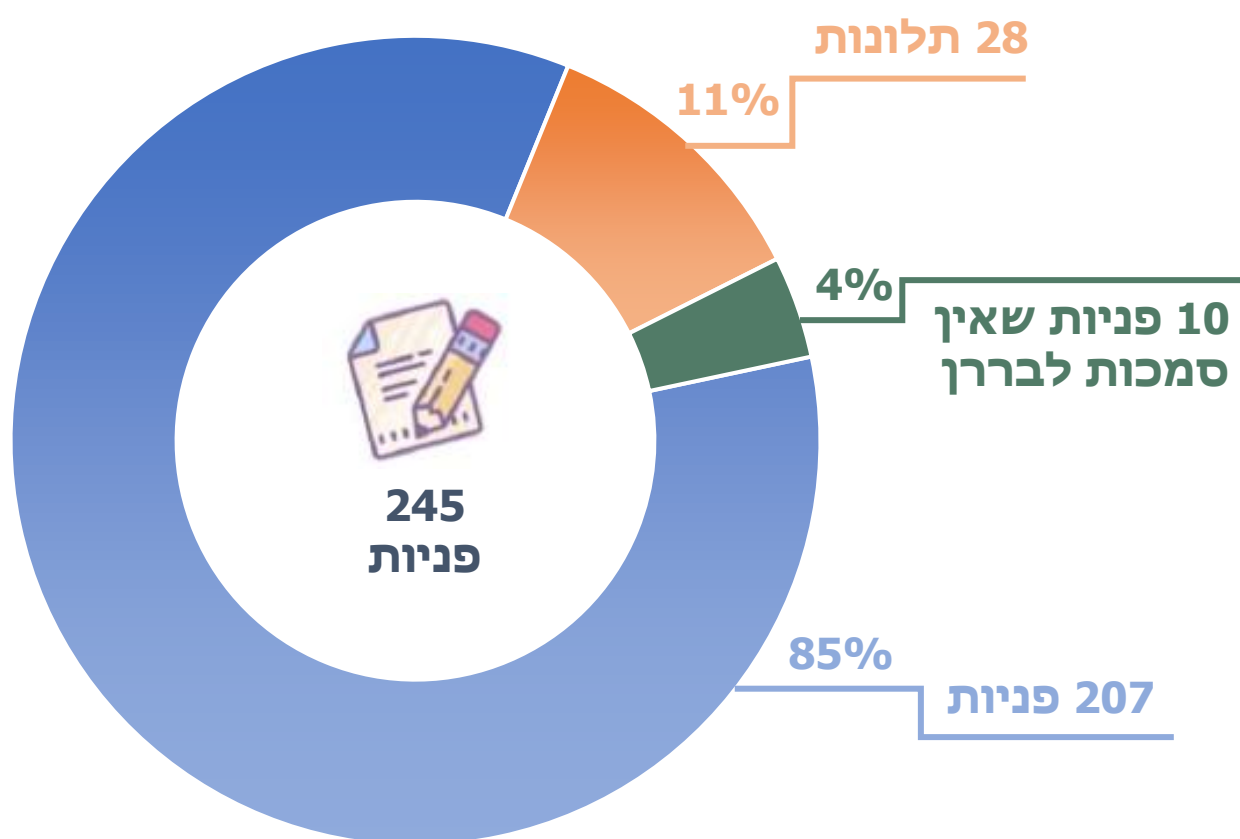
נושא העומד בבית משפט \ פניה לתאגידים שאינם בסמכות העירייה החלטות תובע עירוני\ ערעור על דוחות וכו'

**אין סמכות
לבירור**



נתוני הפניות והתלונות לשנת 2022

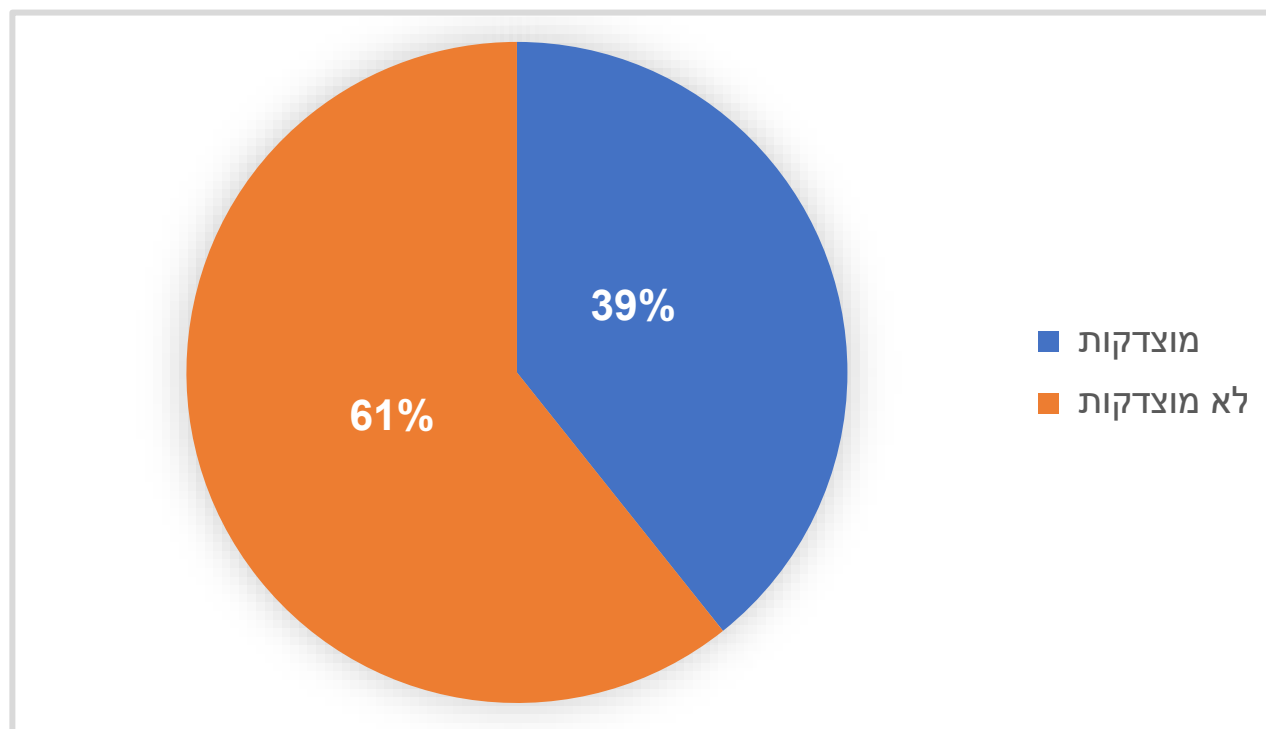
בשנת 2022 התקבלו וטופלו בלשכת מבקר העירייה 245 פניות ותלונות בכתב. מתוכם 28 ענו להגדרה שנקבעה בחוק ל"תלונה". 207 הוגדרו כ"פניה" והועברו להמשך טיפול במחלקות המקצועיות הרלוונטיות. 10 הוגדרו כ"תלונות שאין סמכות לבררן" כמו כן התקבלו בלשכת המבקר פניות טלפוניות, ופניות לידיעה שאינן נספרות כחלק מהנתונים הכלליים.





תוצאות בירור התלונות

מתוך 28 התלונות שנמצאו מתאימות לבירור ע"י הממונה על תלונות הציבור, 11 תלונות נמצאו "מוצדקות" (39%) ו- 17 תלונות נמצאו "לא מוצדקות" (61%).



אופן בירור התלונה



המבקר מכריע באם תלונה "מוצדקת" על פי התבחינים הבאים:
הגורם ו\או המחלקה העירונית פעלה:

1. בניגוד לחוק
2. בניגוד לנהלי העירייה או להסכם עירוני
3. ללא סמכות חוקית
4. בניגוד למינהל תקין
5. קיבלה החלטה בנוקשות יתרה
6. קיבלה החלטה באי צדק בולט
7. התלונה נדחתה תחילה ע"י המחלקה ונענתה רק לאחר התערבות מבקר העירייה

יצוין כי לעיתים על אף שלא הוכרע לגבי תלונה מסוימת כ- "מוצדקת"- היא בכל זאת משקפת ליקוי מסוים.
העובדה כי תושבי העיר נדרשו לפנות למבקר בכדי לקבל מענה לתלונותיהם מעידה לעתים על כך שהשירות שקיבלו התושבים טרם פנייתם לממונה על תלונות הציבור, לא היה מיטבי.





דוגמאות לפניות/תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2022

❖ פנייה מיום 04.03.2022 – חניית רכבים על מדרכה -סכנה בטיחותית- נאות רבין

שלום רב, שמי ל.ס, תושב יבנה מרחוב הצדף.

השנה נבנה מעבר חציה מול הכתובת שלי לצורך חצייה בטוחה לכיוון בי"ס והגנים. לצערי הרב, באופן שחוזר על עצמו פעמים רבות, אני נתקל ברכבים החונים על המדרכה שממש על מעבר החציה ועוד בשעות שבהן חוצים תושבים רבים וילדיהם במעבר חציה בהלוך או בחזור מהמסגרות.

הנ"ל מסכן את החוצים ואינו בטיחותי. זאת קורה בהדגש לכך שלא קיים מחסור במקומות חניה באזור ולמרות פנייתי האישית לאותם נהגים, אני ממשיך להיתקל בהתנהגות מסכנת זאת.

פניתי בעבר למוקד 106 בזמן אמת, בפנייתי התברר לי גם שאינני היחיד שפנה. לצערי הרב המצב המשיך גם לאחר פנייתי. הנ"ל קורה מדי פעם ולזמנים קצרים - ככה שגם פניה 106 לא תועיל, כי המפגע נעלם לאחר זמן קצר או לאחר פנייתי האישית לנהג. ולכן, הצעתי במוקד 106 שאולי פתרון של הנחת אבני חסימה או עמודי חסימה היא הפתרון הכי מתאים לנקודה זו שתמנע את המצב הנוכחי. אודה לתגובתכם / טיפולכם, בתודה מראש,

ל.ס.

התלונה הועברה לטיפול והתייחסות מחלקת תחבורה וכבישים ואגף שפ"ע למציאת פתרון לבעיה הנ"ל, ובמקביל הועברה פנייה לאגף הפיקוח והביטחון להגברת האכיפה באזור זה. נערך סיור במקום על ידי אנשי המקצוע, ולאחר מכן הבעיה ופתרונות אפשריים הועלו לדיון והחלטה לוועדת התנועה העירונית.

לאחר הדיון בוועדה וקבלת ההחלטות, טופלה התלונה והותקנו במקום מעקה בטיחות נוסף לצד מעבר החצייה אשר מונע את חניית הרכבים בסמוך.

❖ פנייה מיום 21.06.2022 - תדירות תחבורה ציבורית מתל אביב ליבנה

שלום רב,

קו 177 מתל-אביב ליבנה היוצא בשעה 17:10 מתחנת המוצא רכבת סבידור. כתושבת יבנה מתוסכלת מאחר וקו זה באופן תדיר לא מבוצע ולא מעט נוסעים נותרים כעוסים ומתוסכלים. מצפה שראש העיר וממונה תיק התחבורה בעיר יפעלו מול חברת אפיקים לפתרון נאות. תודה

מ.ו.

התלונה הועברה לטיפול מחלקת תחבורה וכבישים בעירייה. בוצעה פנייה בנושא למנהלי חברת "אפיקים" לטיפול מידי בבעיה.

להלן התשובה שהתקבלה מהנהלת החברה:

"אכן הייתה בעיה נקודתית עקב העיצומים של וועדי העובדים והמחסור החמור בנהגים לא מדובר במשהו גורף וקבוע. שוחחתי אישית עם הסניף שמבצע את הנסיעה ועם מנהל האזור שמטפל לעומק בנושא. אשים דגש על הנסיעה הנ"ל שתבוצע תקין"



פילוח הפניות על פי אגפים ונושאים

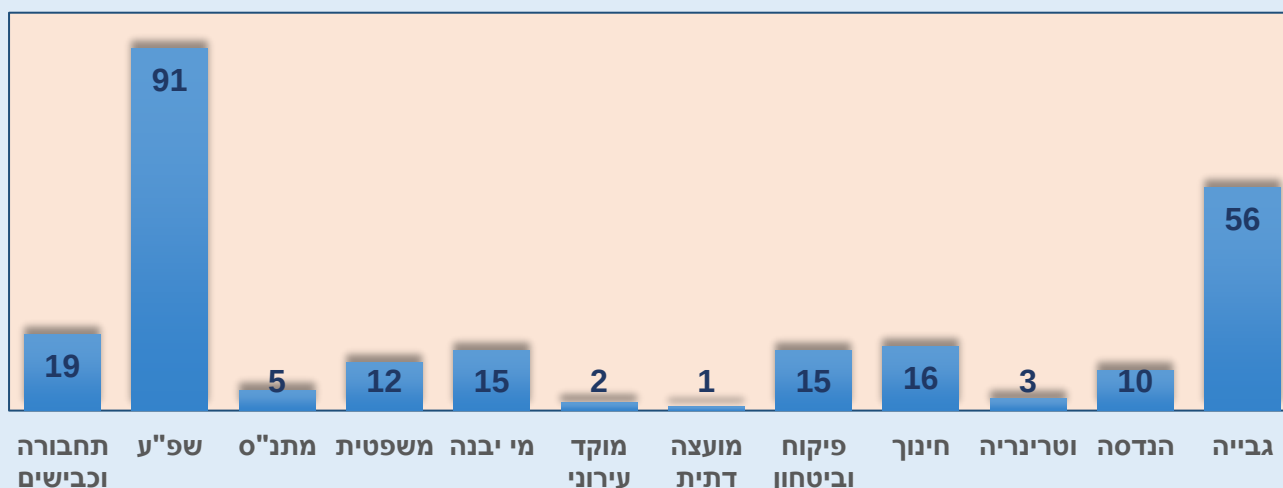
להלן מידע סטטיסטי שנאסף בנוגע לטיפול בתלונות בחתכים שונים, כגון לפי יחידות ארגוניות ונושאים שכיחים עליהם הלינו:

פילוח פניות ותלונות על פי אגפים:

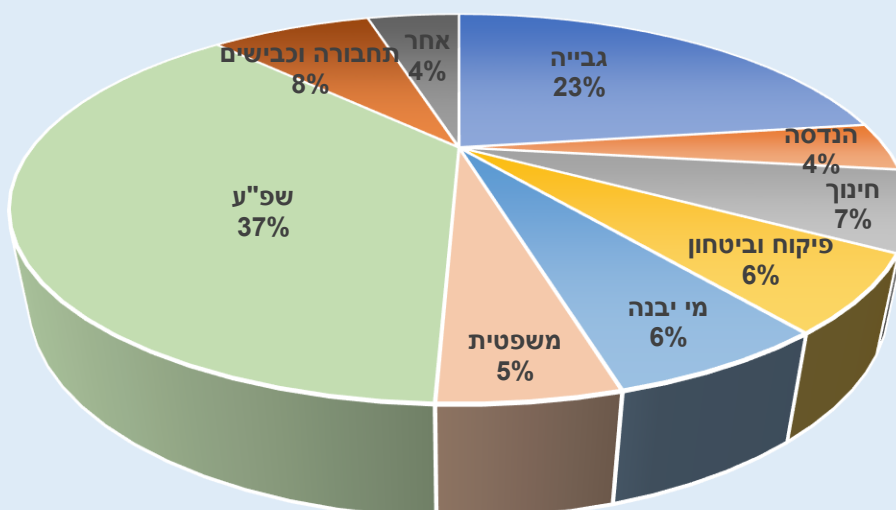
מניתוח נתוני הפניות והתלונות עולה כי:

- 37% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף שפ"ע
- 23% היו בנוגע לנושאים שבאחריות מחלקת הגבייה
- 7% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף החינוך
- 6% היו בנוגע לנושאים שבאחריות אגף הבטחון והפיקוח העירוני

מס' תלונות לפי אגפים\מחלקות



התפלגות הפניות על פי אגפים



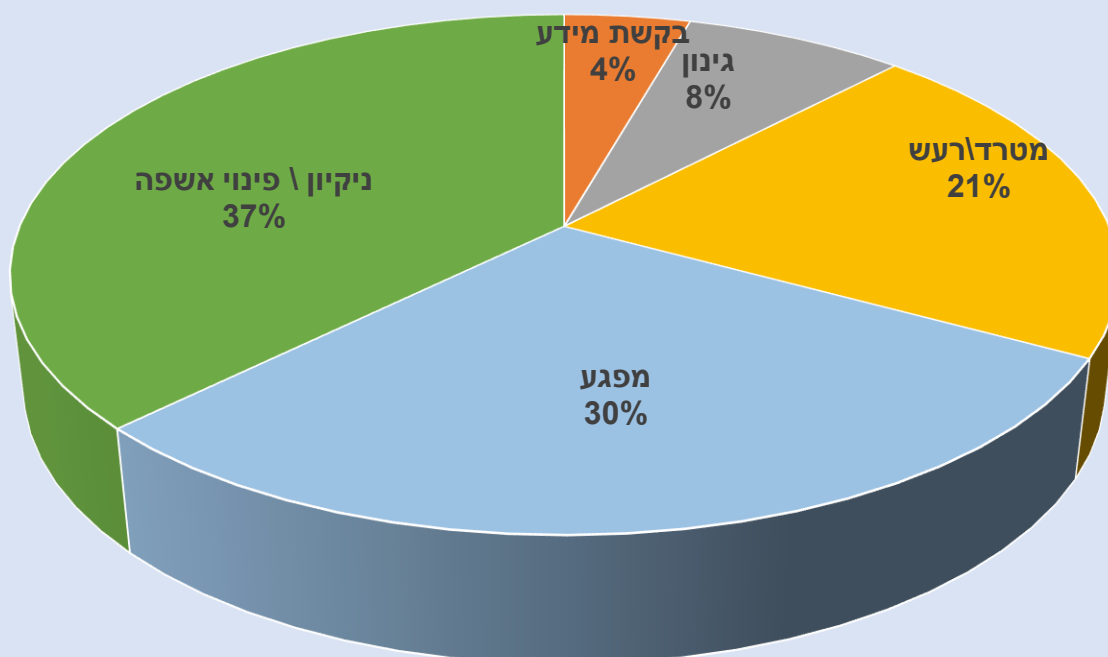


פירוט נושאי הפניות\תלונות באגף שפ"ע

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות אגף שפ"ע עולה כי :



התפלגות הנושאים - אגף שפ"ע



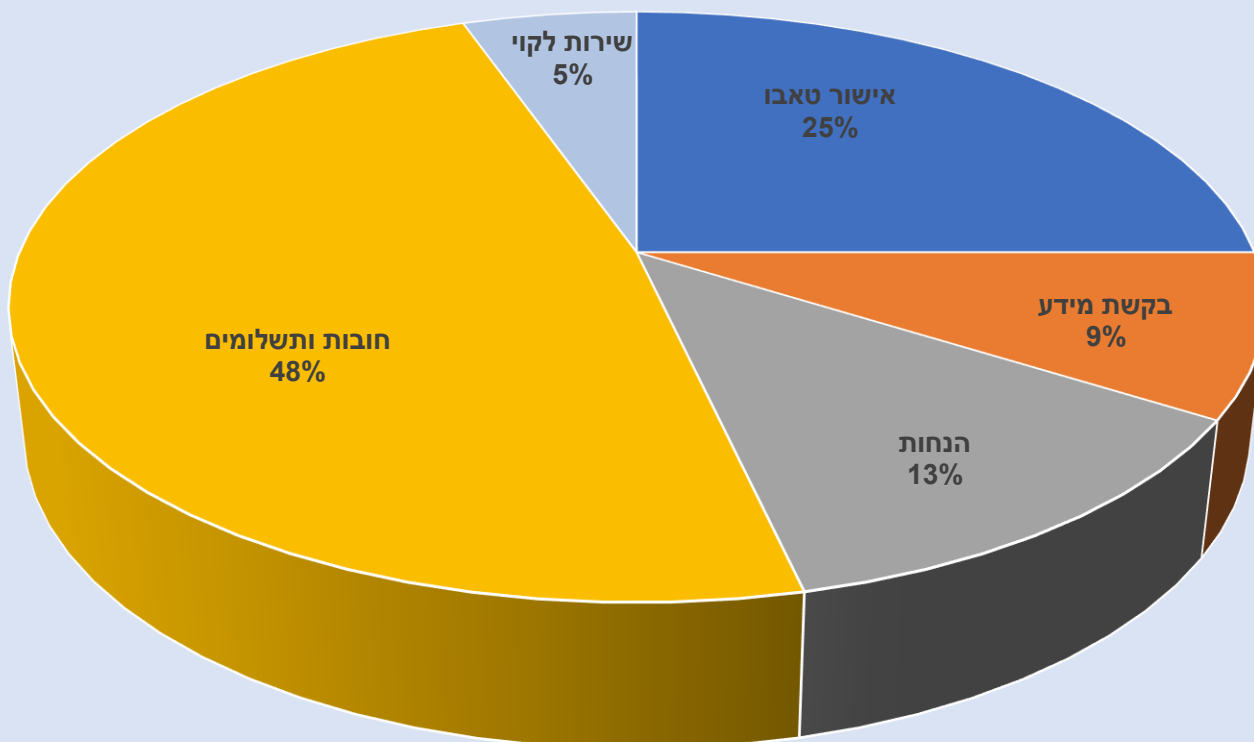


פירוט נושאי הפניות\תלונות במחלקת הגבייה

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות מחלקת הגבייה עולה כי:



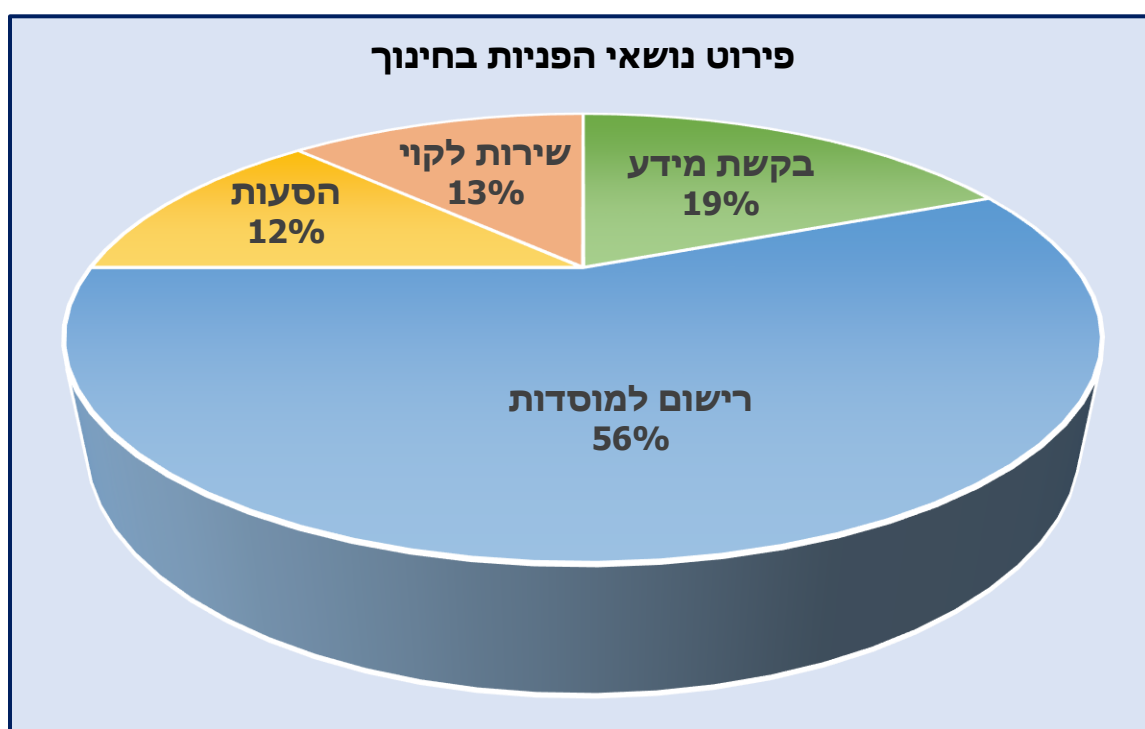
התפלגות נושאי התלונות - מחלקת הגבייה





פירוט נושאי הפניות\תלונות באגף החינוך

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות אגף החינוך עולה כי:



פילוח נושאי הפניות\תלונות במחלקת תחבורה וכבישים

מניתוח נתוני הפניות והתלונות בנושאים שבאחריות מחלקת תחבורה וכבישים עולה כי:

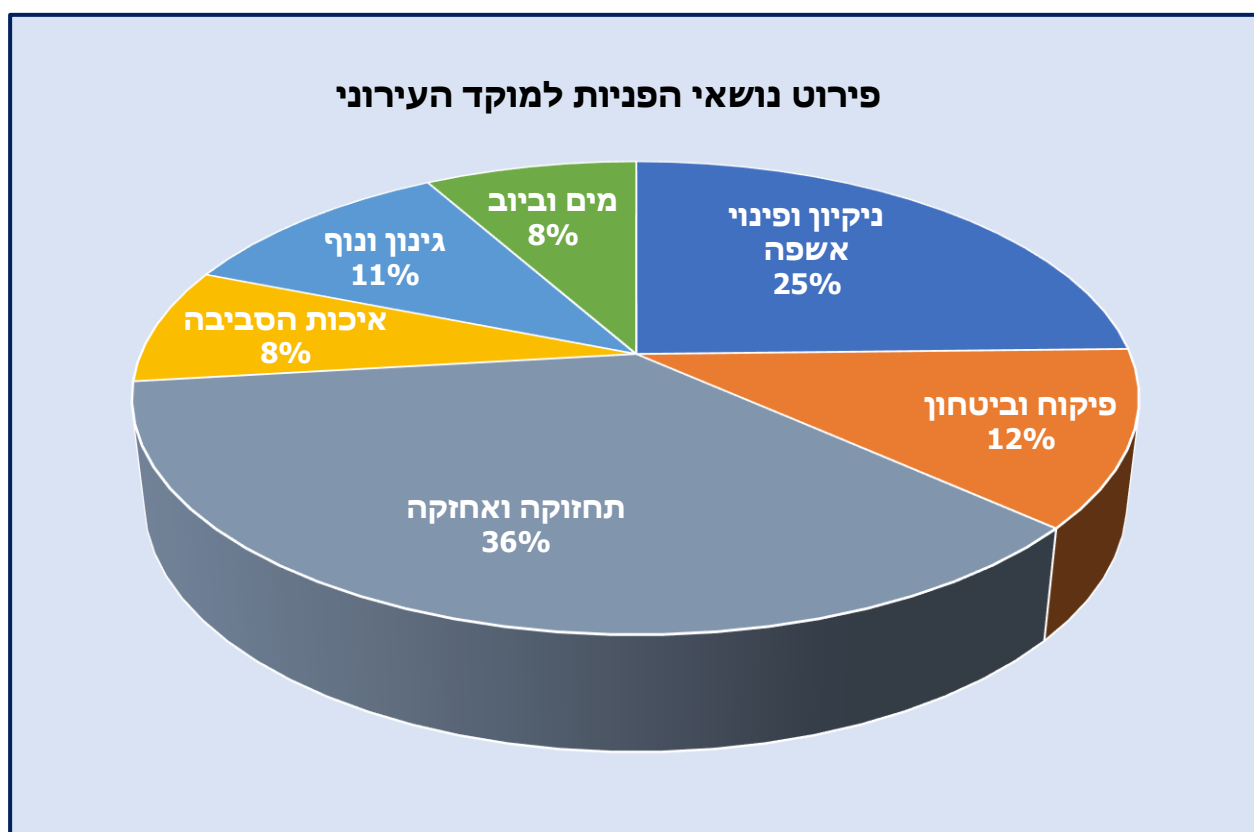
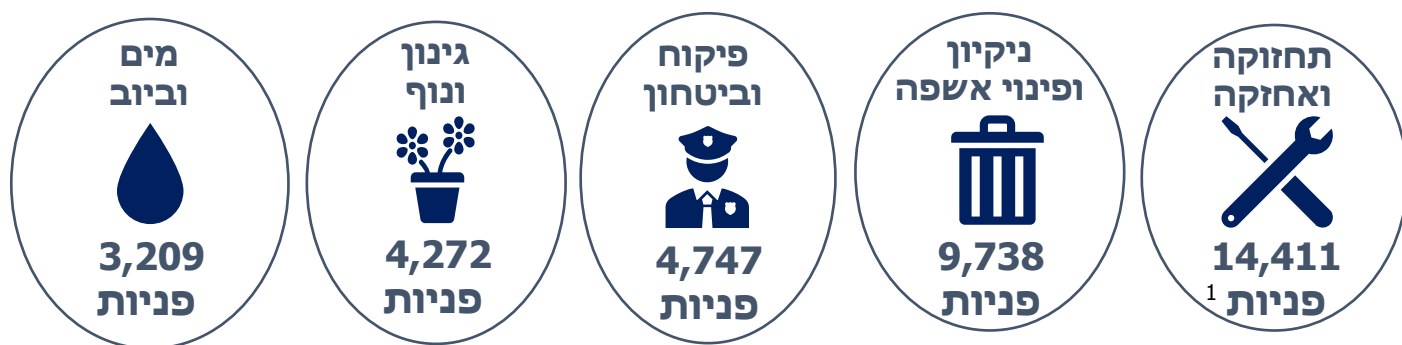




ניתוח נתוני הפניות שטופלו במרכז השליטה בשנת 2022

❖ בשנת 2022 התקבלו במרכז השליטה העירוני **40,757 פניות**.

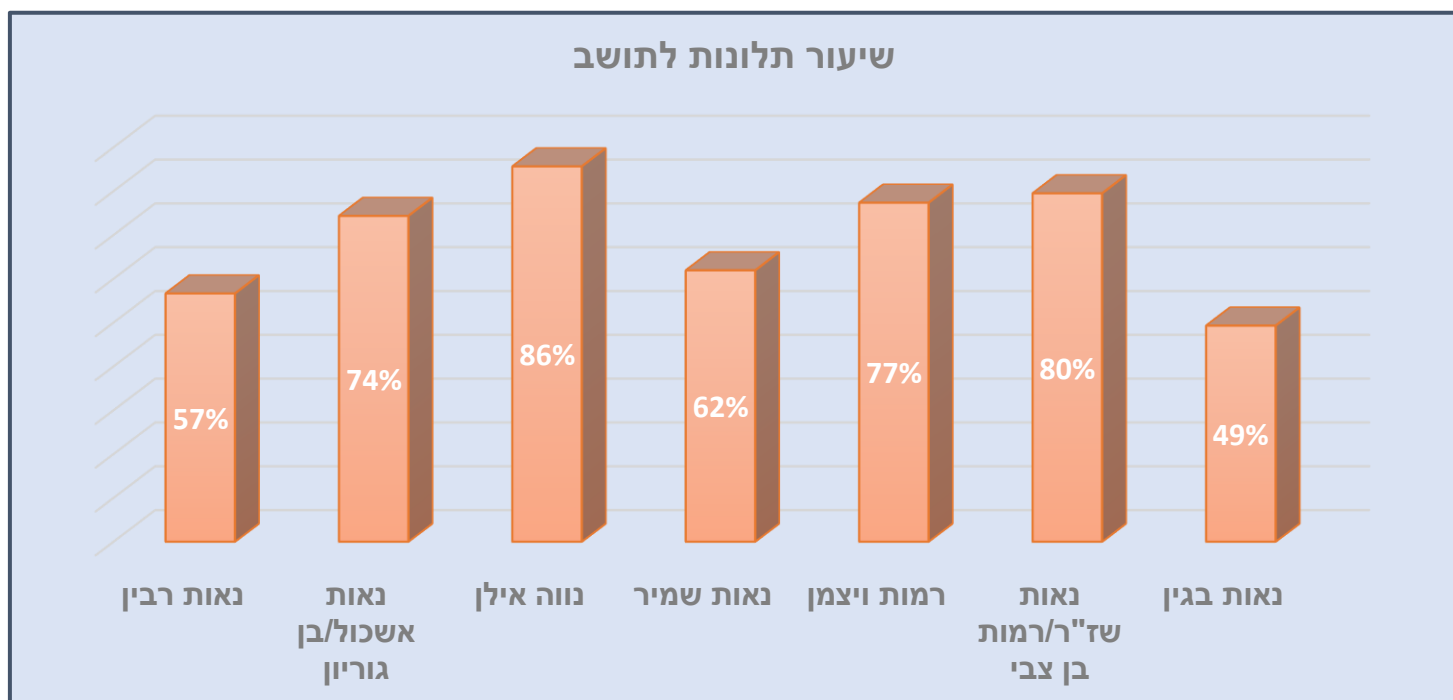
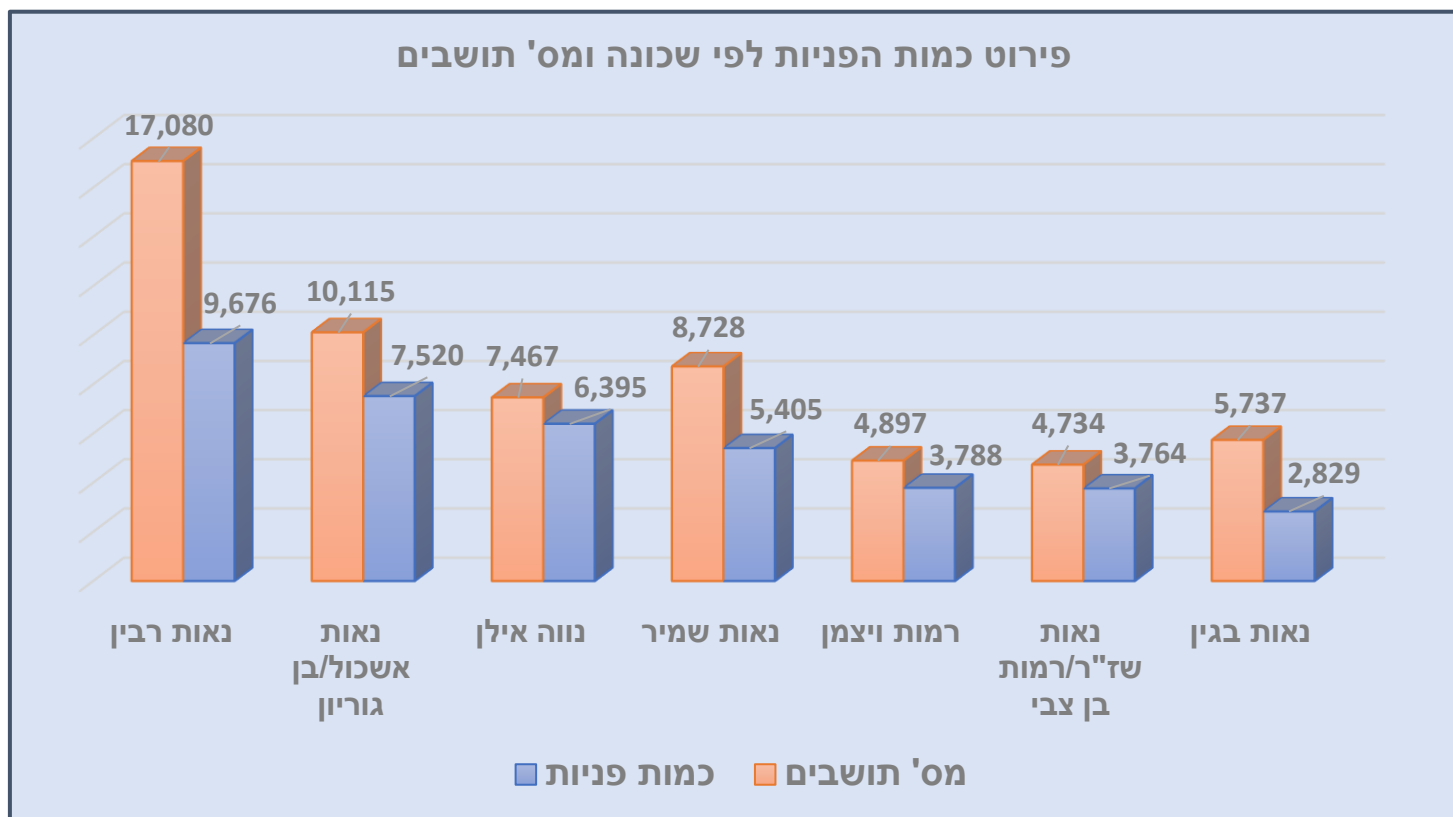
❖ באילו נושאים פונים למוקד העירוני?



¹ כולל פניות לעבודות תחזוקה במוסדות החינוך ומוסדות עירוניים



❖ אילו שכונות מובילות את מספר הפניות?





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

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.

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 ודרושים לו לשם מילוי תפקידו.

3. * במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

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 תפקידו כמבקר.

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).



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 תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

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

7. * (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(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.

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) להתייבב 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.

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.

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 ויצין את הנימוקים לכך.

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).

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.

13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

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.

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 יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית ;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית ;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה.

19. * תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

20. * 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).