مجلس محلي يافة الناصرة ----------

---------- מועצה מקומית יפיע

تقرير مندوب شكاوي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 2

לשנת 2017

28/04/2018

לכבוד:
מר עימראן כנאנה
ראש המועצה המקומית
יפיע

אדון נכבד,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2017

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2017.

דו"ח זה הינו הדו"ח השני אשר הוכן על ידי על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בהתאם להוראות החוק ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, דו"ח זה מביא את תקציר התלונות שהוגשו, תיאורן ודרך בירורן ותוצאות הבירור.

יש לציין שעל פי החוק הנ"ל, מועצת הרשות נדרשת לקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בהתאם לחוק על הנהלת הרשות לפרסם דבר מינוי ממונה על תלונות הציבור, ועל דרך הגשת התלונה, הן באתר האינטרנט של הרשות, הן בלוח המודעות של הרשות והן בחשבון הארנונה של החייבים, וזאת על מנת לעשות חשיפה לתפקיד.

בכבוד רב,
ג'מאמעה עאדל
מבקר המועצה

העתקים
חברי המועצה

תוכן העניינים

הקדמה ---------- 4

מינוי נציב תלונות ---------- 4

הגשת תלונה ---------- 5

תנאים לטיפול בתלונה ---------- 5

דרכי בירור תלונה ---------- 5

תלונות שאין לדון בהם ---------- 6

עצמאות הממונה ---------- 6

איסור הפרעה ---------- 6

חובת סודיות ---------- 6

הגשת דו"ח הממונה ---------- 7

תקציר התלונות ---------- 7

תלונה מספר 1 ---------- 8

תלונה מספר 2 ---------- 9

תלונה מספר 3 ---------- 9

תלונה מספר 4 ---------- 10

תלונה מספר 5 ---------- 11

תשובה למבקר המדינה ---------- 12-13

נספחי תמונות ---------- 14-20

עיקרי החקיקה

מינוי ממונה על תלונות הציבור ---------- 21

תקציר הוראות החוק ---------- 21-24

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי חוק, מספקים לתושבים שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה, פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור לעיל ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח -2008.

החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

בישיבה מספר 15 אשר התקיימה בתאריך 16/06/2015 , מליאת המועצה מינתה את מבקר המועצה כנציב תלונות הציבור(להלן הממונה).

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מחליף את ממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים, הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים במועצה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

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

דו"חות הממונה על תלונות הציבור או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידיו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

החוק קובע :

- הסדרים למינויו ולפעולתו של הממונה.
- דרכי הגשת התלונה.
- דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות.
- סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.

יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

<u>הממונה על פניות הציבור</u>

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים, תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה או התיקון הנדרש.

<u>הממונה על תלונות הציבור</u>

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

<u>הגשת תלונה</u>

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

<u>התנאים לטיפול בתלונה</u>

א. התלונה צריכה להיות בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון.

ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.

ג. המעה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

<u>דרכי בירור תלונה</u>

- הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד גם לממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לגרוש מכל אדם ברשות למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור לו בבירור התלונה.
- הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

<u>תלונות שאין לדון בהם</u>

א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.

ב. תלונה שמהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.

ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

ד. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

ה. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

<u>עצמאות הממונה במילוי תפקידו</u>

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

<u>איסור הפרעה</u>

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

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או המתלונן ביטל את תלונתו.

הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

<u>חובת סודיות</u>

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.

<u>הגשת דו"ח הממונה על תלונות הציבור</u>

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדו"ח השנתי לראש המועצה ולמועצה.

בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדו"ח.

דין וחשבון(דו"ח) כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

תקציר תלונות הציבור לשנת 2017

תלונה מספר 1 מיום 20/12/2017

המלין תושב הכפר הלין למחלקת התברואה על מפגע תברואתי כתוצאה משפיכת מי כביסה של שכנו לכביש שממנו עובר, דבר אשר מפריע לעוברים בכביש וגורם לסכנת החלקה וצחנה, כיוון שמדובר במי כביסה עם סבון.

לאחר מספר פניות מצד המלין, הן למחלקת התברואה והן למחלקת ההנדסה אשר לא טיפלו בתלונתו, נאלץ לפנות לממונה על תלונות הציבור בתאריך הנ"ל.

מיד למחרת פנייתו של התושב למשרדי פניתי למר חוסין פאיד ממחלקת ההנדסה ולקבלן איימן עודתאללה ויחד איתם התלונה טופלה באותו יום והובאה על פתרונה וזאת עקב התערבות הממונה.

(רצ"ב תמונות לפני ואחרי הטיפול).

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

<u>תלונה מספר 2 מיום 16/11/2017</u>

תושב הלין על כך שקבלן מטעם המועצה המקומית יפיע, ביצע עבודות קרצוף וריפוד הכביש שליד ביתו, סיים את העבודה והשאיר ערימה או תלולית של פסולת ליד ביתו.

למרות פניותיו לקבלן ולמחלקת התברואה במועצה, תלונתו לא טופלה ולא נפתרה.

התושב פנה אלי ולאחר התערבותי מול הקבלן, המפגע הוסר לאחר שלושה ימים לאחר פנייתי לקבלן, הפסולת פונתה מהמקום לאתר פסולת ע"י הקבלן המבצע.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

<u>תלונה מספר 3 מיום 19/11/2017</u>

תושב הלין נגד עובדי קבלן פינוי האשפה הביתית בכך שאינם מרוקנים את פחי האשפה כמתחייב על פי החוזה פעמיים בשבוע.

לטענתו פחי האשפה מרוקנים כל שבוע או 9 ימים פעם אחת בלבד ומשאירים האשפה לתקופה ארוכה והדבר בלתי נסבל במיוחד בחודשי הקיץ הפחים מתמלאים ונאלצים לזרוק האשפה ליד הפחים.

כמו כן העובדים לא מחזירים את הפחים למקומם וזורקים אותם באמצע הכביש או רחוק מהבתים.

פניותיו למחלקת התברואה לא נענו.

לצורך טיפול בתלונה, נפגשתי עם מנהל מחלקת התברואה במועצה ועם קבלן פינוי האשפה.

הבירור העלה שמדובר בשכונה אשר הכביש המוביל אליה נחסם מספר פעמים בשבוע על ידי משאית השייכת לתושב השכונה שכן של המלין, דבר אשר חוסם את הדרך המובילה לשכונה לצורך פינוי האשפה ובכך נמנע כניסת המשאית לשכונה על מנת לפנות את האשפה.

נפגשתי עם בעל המשאית וגם סגן ראש המועצה דיבר איתו, הבעיה נפתרה באופן חלקי וממשיך מדי פעם לחנות ולחסום את הכניסה בפני משאת האשפה.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : טופלה באופן חלקי וטרם נסגרה סופית.

<u>תלונה מספר 4 מיום 18/07/2017</u>

תושבי שכונת אלג'בל שוב פנו למועצה בבקשה לאסור על קבלן פינוי האשפה לפנות את האשפה בשכונה בין השעות 00 עד 06 (משעה שתים עשרה בלילה עד שש בבוקר). וזאת עקב הרעש הנוראי והבלתי נסבל לטענתם כתוצאה מכניסת המשאית לשכונה וכתוצאה מפעולות פינוי האשפה.

לטענתם למרות פסק הדין של בית המשפט האוסר על המועצה לפנות את האשפה בשעות הנ"ל ממשיך הקבלן לעשות כן.

הקבלן זומן על ידי ראש המועצה וסגנו ונערך לו שימוע בפני, הבטיח לא לבצע או להיכנס לשכונה לצורך פינוי האשפה בשעות הנ"ל ואכן הדבר נשמר עד היום.

משיחה עם מספר תושבי השכונה, התברר אכן הקבלן לא מפנה את האשפה בשעות הלילה המאוחרות ושומר על החלטת בית המשפט.

סטטוס התלונה : מוצדקת.

סטטוס הטיפול : סגורה.

<u>תלונה מספר 5 מיום 27/03/2017</u>

המלין תושב יפיע משכונת פנורמה, מתלונן על מצב של הזנחה מצד המועצה והעומד בראשה בפינוי ואיסוף פסולת ביתית וגיזום מהשכונה מזה שלוש שנים לטענתו.

המלין טוען שנפגש מספר פעמים עם נציגי המועצה במטרה לפתור את הסוגיה ולמרות סיכומים שהושגו המועצה לא עמדה בהתחייבותיה ובסיכום ובעיית השלכת הפסולת אף החריפה משבעבר. (רצ"ב תמונות מהשטח).

כמו כן נתקבלה פנייה ממשרד מבקר המדינה לבירור תלונתו של הנ"ל.

למרות שעל פי החוק, תלונה שהוגשה למשרד מבקר המדינה לא תטופל במסגרת תלונות הציבור, בחרתי להגיב ולטפל בתלונה מול המלין ומשרד מבקר המדינה.

בירור התלונה העלה, שלא קיים שיתוף פעולה מצד תושבי השכונה במטרה לספק פחי אשפה או מטמונים לשכונה,

המועצה נתקלה בהתנגדות עזה מצד התושבים להתקין מטמונים בשכונה או לספק פחי אשפה שיספיקו לצרכי השכונה.

למועצה אין בעיה לספק פחי אשפה בכמות הנדרשת במידה וקיים שיתוף פעולה מצד התושבים במיוחד כאשר עמד לרשות המועצה מלאי של מאות פחי אשפה בתקופה הנ"ל.

התושבים התנגדו למטמון שהותקן בשכונה וטענו אינו תקני ובלחץ התושבים ועל פי בקשתם הועתק למקום אחר.

כיום השכונה נקייה ומתבצע איסוף אשפה באופן סדיר ללא תלונות מצד התושבים מזה מספר חודשים. רצ"ב מכתבי תשובה למשרד מבקר המדינה).

סטטוס התלונה : מוצדקת באופן חלקי

סטטוס הטיפול : נסגרה סופית

07/04/17

לכבוד:
ואיל אבו אלהיג'א-עו"ד
עוזר בכיר לנציב תלונות הציבור
<u>פאולוס השישי 85 נצרת ת.ד 50400</u>

שלום רב,

הנדון : תלונתו של מר סילאוי מוחמד
<u>מכתבך מיום 27/03/17</u>

המועצה המקומית יפיע שוקדת ומשקיעה בשיפור חזות פני העיר עם דגש לנושא התברואה.

לאחרונה השיקה המועצה תכנית בתחום התברואה בהשקעה של מיליון וחצי שקלים, אשר כוללת הצבת 21 מטמונים ברחבי הכפר שתכולת כל מטמון גדולה פי כמה ממיכל אשפה רגיל, כמובן המטמון סגור הרמיטי עם מכסים על מנת לא לנדף ריחות, החלפת כ- 1000 פחי אשפה חדשים בגדלים שונים והצבת אשפתונים בתחנות האוטובוסים ובמוסדות ציבוריים.

שכונת פנוראמה השוכנת בצידה וביציאה המערבית של הכפר, סבלה וסובלת מהשלכת פסולת זרה מחוץ ליישוב, נעשו הרבה מאמצים מצד המועצה לפתרון הבעיה, אחת הפתרונות הצבת מטמונים בשכונה, לצערי המועצה נתקלה בסירוב מוחלט מצד רוב התושבים, כאשר אחד מהם המתלונן עצמו לטענת מנהל מחלקת התברואה, דבר אשר אילץ את המועצה לאלתר שתי מקומות חלופיים בצידי השכונה במקום בתוך השכונה.

התכנית בחיתוליה ואכן יש לה צירים, אנו עוקבים ושוקדים על יישום התכנית והצלחתה, דבר אשר יביא לפתרון הבעיה.

טענתו של המלין שהמועצה לא הציבה מיכלי אשפה בשכונה ולא היה לשכונה איפה לזרוק את האשפה ממש מגוחכת ואינה מציאותית כלל(איפה זרק המלין אשפתו?), המיכלים פונו לטובת המטמונים, ולפני הצבת המטמונים סיפקה המועצה מיכלי אשפה שגם להצבתם בתוך השכונה התנגדו התושבים באופן מוחלט.

ביום ראשון 26/03/17 פינתה המועצה את האשפה שבתוך המטמונים, הקבלן אמור לרכוש משאית מיוחדת לפינוי המטמונים ואז יהיו פינויים סדירים לכל המטמונים והבעיה בפינוי האשפה מהמטמונים באיחור תובא לפתרונה.

בכבוד רב,
ג'מאמעה עאדל
מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור

19/06/2017

לכבוד:
ואיל אבו אלהיג'א-עו"ד
עוזר בכיר לנציב תלונות הציבור
<u>פאולוס השישי 85 נצרת ת.ד 50400</u>

שלום רב,

הנדון: <u>תלונתו של מר סילאוי מוחמד</u>

בהמשך לפנייתך במייל אלי, ובהמשך למכתב שנשלח לכבודו בעניין התלונה הנ"ל, הריני להביא לידיעת כבודו העובדות שלהלן:

1. מחלקת התברואה במועצה המקומית יפיע הציעה מגוון פתרונות לפתרון הבעיה, אבל לצערינו נדחו ע"י רוב תושבי השכונה וביניהם המלין עצמו לדברי מנהל מחלקת התברואה.
2. המועצה המקומית מוכנה לכל הצעה ופתרון סביר שיוצע על מנת לפתור את הבעיה, אשר תכלול הצבת פחי אשפה בגדלים שונים במקומות אשר יבחרו התושבים, אבל אי שיתוף פעולה מצד תושבי השכונה, פוגע בעבודת פינוי האשפה באופן סדיר
3. הפתרון שנעשה ע"י המועצה,(הצבת מטמון גדול מחוץ לשכונה) לצערינו נדחה לאחר הביצוע ונאלצה המועצה לפרקו בעקבות פניית התושבים אשר המלין עצמו דרש.
4. למרות הכול ממשיכה המועצה לפנות את האשפה מהשכונה בדרכים שלה, ועד כתיבת שורות אלה השכונה נקייה מכל אשפה.
5. מצידינו אנו קשובים ושוקדים לספק את השירות לכל תושבי היישוב, אבל אי שיתוף פעולה מצד חלק מהתושבים פוגע בעבודת המחלקה וגורם לאי נעימות ושיבוש מהלך העבודה התקין של המחלקה, על כן מצידינו הבעיה באה על פתרונה, נמשיך לספק שירות לכלל התושבים והצילומים שנשלחו לכבודו מעידים על כך).

בכבוד רב,
ג'מאמעה עאדל
מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור

עיקרי החקיקה

מינוי ממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו-עיקרי החקיקה

תפקידו של הממונה, סמכויותיו ודפוסי עבודתו מעוגנים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),תשס"ח- 2008 כמפורט להלן :

חובת מינוי ממונה
סעיף 2

(א) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור.

(ב) לא ימונה עובד בכיר כאמור אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל.

עצמאות הממונה
סעיף 3

1. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות
סעיף 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
סעיף 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(ג) 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.

(ד) 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
סעיף 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
סעיף 7

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית 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 של מעשה החורג מהוראות חוק או תקנו.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

דרכי בירור תלונה
סעיף 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, 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.

איסור הפרעה
סעיף 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.

תוצאות הבירור
סעיף 11

מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית. הבירור העלה קיומו של ליקוי-רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

דין וחשבון
סעיף 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 והחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה
סעיף 16

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

פרסום
סעיף 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. **בהודעת תשלום ארנונה לחייבים.**
4. **בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.**