



التقرير السنوي ٦
لمندوب شكوي الجمهور
دو"ח הממונה על תלונות
הציבור מס' 6



مجلس محلي طرعان
מועצה מקומית טורעא
مندوب شكاوى الجمهور - مميנה تلوونت الحيبور

לכבוד: מר מאזן מחמוד עדוי - ראש הרשות
חברי מועצת הרשות הנכבדים

נכבדי,

הנדון: דו"ח הממונה על תלוונת הציבור מס' 6 לשנת 2021.

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 6 של ממונה על תלוונת הציבור לשנת 2021, הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלוונת הציבור), התשס"ח – 2008.

הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2021 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, מידע בדבר תלוונת שנתקבלו ואת דרך הטיפול בהן. כן כולל הדוח נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלוונת לפי מחלקות השונות ברשות, וזאת תוך התייחסות לתלוונת המוצדקות / לא מוצדקות.

יש לציין כי כל פניות/תלוונת שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים) הועברו למחלקות השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה ולא נכללו בדו"ח זה.

בהזדמנות זו, יש לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלוונת שהתקבלו.

בכבוד רב ובברכה,

עורסאן סבאח
מבקר הרשות המקומית
והממונה על תלוונת הציבור

העתק:
מר רבחי דחלה – מנכ"ל הרשות



דוח הממונה תלונות הציבור מס 6 תוכן העניינים

1	א. מבוא
4	ב. הקף התלונות שהתקבלו וחלוקתם עפ"י מחלקות
4	ג. אמצעי הפנייה
4	ד. סיווג התלונות שהתקבלו
6	ה. תיאור הטיפול במבחר תלונות

תלונה מס' 1 – אי גיזום עצים וניקיון מעבר הולכי רגל
תלונה מס' 2 - אי פינוי אשפה ביתית בתדירות הנדרשת
תלונה מס' 3 - מטרד רעש, ונדליזם והתנהגות פרועה, התקהלות בשעות
ערב מאוחרות, מגרש חניה פרוץ.
תלונה מס' 4 – השלכת פסולת גושית בשטח פרטי
תלונה מס' 5 - מפגע בטיחותי – מבנה מסוכן

14	ו. הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
----	--

**1. מבוא:**

ממונה על תלונות הציבור פועל במסגרת הביקורת הפנימית במועצה, פועל בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

בהתאם לסעיף 5(א) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 הממונה על תלונות הציבור משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, עובד לתקן את הטעון תיקון ובכך לגרום לשיפור באיכות השירות.

ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להוות תחליף לבעלי התפקידים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה על תלונות הציבור מדריך באופן שוטף את הפונים טלפונית, או את האזרחים המגיעים למשרד, לאן לכוון את פנייתם, לפני הגשת תלונה ומיהו הגורם ברשות המטפל בנושא הפנייה.

הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה רק לאחר שהמתלונן פנה במישרין למחלקה המטפלת בעניין ולאחר שלדעתו הנושא לא טופל, או טופל שלא לשביעות רצון התושב, ניתן לפנות לממונה על פניות הציבור.

לא כל פניות התושבים הן תלונות, חלקן בקשות להסדרת עניינים הקשורות לפעילות הרשות, להסרת מטרדים/מפגעים, או לקבלת שירות עירוני. הטיפול בעניינים כאלה הופנו ישירות אל בעלי התפקידים במועצה. במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול בהן וכן הועברה התשובה לפונה תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח.

פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו:

- א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- ב. כאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין.

בשל העדר הבחנה בין תלונות שיטופלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של מחלקות המועצה. משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית.

הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה -

- שנידונה או הוכרעה בבית משפט.
- תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית.
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה.



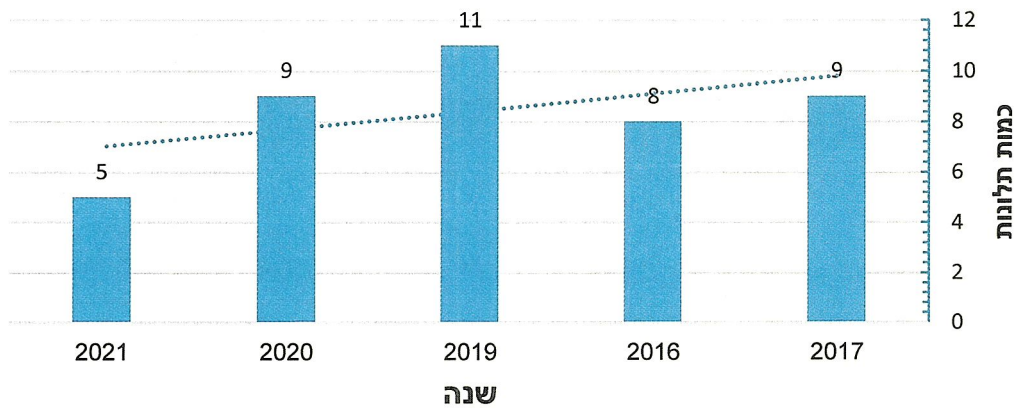
- תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין,
 - תלונה על החלטה שאפשר או היה אפשר להשיג עליה או להגיש עליה השגה ערר או ערעור.
 - תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.
 - תלונה שהופנתה לאחד הגופים המבוקרים ורק העתקים ממנה הועברו לנציבות לא תבורר, בהנחה שתבורר בגוף שאליו הופנתה.
 - פניה/תלונה חוזרת כאשר הפונה אינו מסכים עם ההחלטה שהתקבלה בנוגע לפנייתו/תלונתו/בקשתו ומבקש לדון בעניינו פעם נוספת ללא העלאת טענות חדשות או שוני מפניותיו הקודמות.
- פניות מסוג שאלות פשוטות ובירורים שאינם מצריכים פניה לגורם מקצועי ייעונו, ככל ניתן באופן מידי ובמידת האפשר טלפונית לצורך סיום טיפול מהיר ויעיל.
- התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות על איכות הניהול אינדיקציה לבעיות בתפקוד המערכת.
- חלק מהבעיות מתגלות ככשלים נקודתיים, אולם ישנם מקרים בהם באמצעות התלונות ניתן לאתר בעיה רחבה יותר הדורשת בדיקה ברמה מעמיקה יותר ומשמש גם נושא לביקורת.
- בהתאם לתלונות שנתקבלו נמצאו ליקויים משמעותיים בעניין טיפול במפגעים סביבתיים דוגמת ניקוי שטחים ציבוריים ואיסוף אשפה ביתית ופסולת גושית.
- הפסולת היא חלק בלתי נפרד מחי היום-יום, ולה השפעה רבה על חיינו הטיפול בפסולת הכרחי למניעת מפגעי בריאות, ריח, סביבה ונוף, וכן לשמירה על אורח חיים נאות.
- מהבדיקה עולה כי טיפול הרשות במפגעי איכות הסביבה לוקה בחסר. ליקויים בטיפול בתלונות הציבור, ליקויים באכיפה.
- פקחי המחלקה לרישוי עסקים אינם מבצעים אכיפה בשל חוסר הכשרה והסמכה מתאימים, על מנת שהפיקוח יהיה אפקטיבי יש מקום לזרז עניין הפעלת המוקד העירוני 106 וקליטת השיטור העירוני המשולב. נדרש להכשיר ולהסמיך את גורמי האכיפה בכדי לטיפול במפגעים שבתחום אחריותם בכדי להגביר את פעילות האכיפה כנגד מחוללי מפגעי איכות סביבה, במטרה ליצור הרתעה אפקטיבית ולהפחית את מספר המפגעים.
- לדעת נציב תלונות הציבור יש לקיים דרך קבע דיונים משותפים של המחלקה לאיכות הסביבה עם מחלקת תשתיות והנדסה, כדי לדון בבעיות שוטפות ולשפר את ממשקי העבודה לטיפול במפגעי איכות הסביבה.



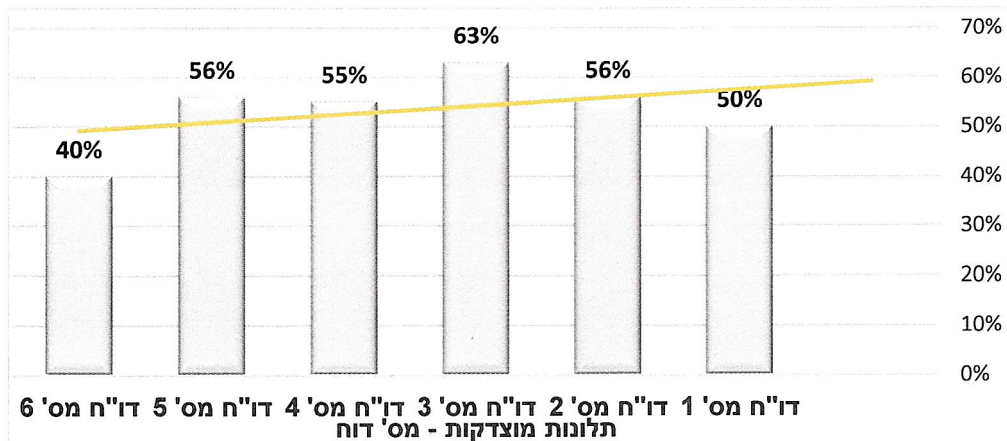
תלונות הציבור משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, תמיד טוב לאתר את ליקויי העבודה כאשר עדיין ניתן לתקנם מאשר יתגלו הליקויים לאחר מכן.

בשנת 2021 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 5 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, פניות רבות שהתקבלו בע"פ ו/או באמצעות טלפון טופלו מיידית מול מנהלים מחלקות. כל התלונות נתקבלו באמצעות דואר אלקטרוני להלן מובאים נתונים כלליים וסטטיסטיים שונים הנוגעים לתלונות שנתקבלו ושטופלו על ידי הממונה לשנים עד ובכלל 2021 –

סה"כ תלונות



פילוח תוצאות בירור						
דו"ח מס' 6 שנת 2021	דו"ח מס' 5 שנת 2020	דו"ח מס' 4 שנת 2019	דו"ח מס' 3 שנת 2018	דו"ח מס' 2 שנת 2017	דו"ח מס' 1 שנת 2016	תוצאות הבירור
40%	56%	55%	63%	56%	50%	מוצדק
20%	33%	36.40%	12.50%	44%	44%	לא מוצדק/לא בסמכות
40%	11%	9.10%	0%	0%	6%	מוצדק חלקי
0%	0%	0%	25%	0%	0%	תלונות שלא הסתימו





ראוי לציין, כי שיעור התלונות המוצדקות משנת 2017 עד שנת 2021 במגמת ירידה באופן מתון.

2. הקף התלונות שהתקבלו וחלוקתם עפ"י מחלקות:

במהלך התקופה הגיעו אל הממונה כ- 5 תלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2021 בנושאים שונים הנמצאים בתחום אחריות הרשות.

מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	אי גזום עצים וניקיון מעבר הולכי רגל	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 1
2	אי פינוי אשפה בתדירות נדרשת	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 2
3	מטרד רעש, ונדליזם, התקהלות בשעות ערב מאוחרות, מגרש חניה פרוץ	מוצדקת חלקי	תלונה מס' 3
4	השלכת פסולת גושית בשטח פרטי	לא מוצדקת	תלונה מס' 4
5	מפגע בטיחותי – מבנה מסוכן	מוצדקת חלקי	תלונה מס' 5

להלן התפלגות התלונות שהתקבלו בהתפלגות מחלקתית:

3. **אמצעי הפנייה** – כל בתלונות שנתקבלו בשנה זו נתקבלו באמצעות פנייה בדואר אלקטרוני – מייל. תלונות שהגיעו למחלקות באופן ישיר לא טופלו על ידי, הנתון הנ"ל מראה על שיפור בעניין הנגשה אתר הרשות ויעילות של הגשת התלונות, זהו המשך של מגמת הדיגיטציה שעוברת המועצה.

4. סיווג התלונות שהתקבלו:

כל התלונות שהתקבלו סווגו בתום הטיפול בהן כדלקמן:

- א. תלונה מוצדקת
- ב. תלונה לא מוצדקת
- ג. תלונה מוצדקת חלקית ו/או לא בסמכות הממונה

בכל המקרים שבהם נמצא כי התלונות היו מוצדקות (באופן מלא או חלקי), העביר הממונה אל המחלקה הנוגעת בדבר את ממצאיו בנוגע לליקויים שנמצאו וכן את המלצותיו לגבי תיקון הלקויים לשם שיפור השירות ומניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד

תיאור הטיפול בתלונות

לשנת 2021



תלונה מס' 1 אי גזום עצים וניקיון מעבר הולכי רגל

תיאור התלונה –

- המתלוננת פנתה ב – 21 לאפריל 2021 במכתב תלונה למבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו הלינה, כי –
- המועצה אינה מטפלת בניקיון מדרגות המחברות בין שני מפלסים בשכנת בני ביתך ליד ביתה.
 - המועצה אינה מבצעת גיזום עצים שבסמיכות לביתה דבר שמונע ומפריע לה בכניסה לבית שלה.
- המתלוננת טוענת שלמרות פניות חוזרות ונשנות למנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים ולמנהל מחלקת תשתיות ברשות לא קבלה מענה בכלל.
- לטענתה, כתוצאה מחוסר הטיפול בעצים על ידי גיזום וניקיון דבר אשר מונע ממנה להיכנס לקומה תחתונה לביתה.

בירור התלונה

- עם קבלת התלונה הועברה לשם קבלת התייחסות מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים בנוסף לאחראי על תשתיות ברשות.
- ב 22 לאפריל נתקבלה התייחסות מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים שטען שזה לא באחריותו ושיש לפנות למחלקת תשתיות לשם טיפול בנושא.
- אחראי תשתיות לא החזיר תשובה ומשיחה שקימתי, טען שהעביר את הבקשה לטיפול הגן שקים הסכם אתו.
- הממונה שוחח עם הגן ולדבריו, אכן קבל הנחיה לבצע עבודה זו אולם הוא עובד לפי תוכנית עבודה וסדר עדיפות ובכל זאת הוא מעביר עובד לשם טיפול בגיזום וניקיון באופן מידי.
- הממונה על תלונות הציבור יצא עוד באותו היום לסיור בשטח עם הגן לוודא שאכן העבודה מבוצעת כמתבקש.

סיכום והמלצה –

- הממונה על תלונות הציבור העיר כי יש לעמוד על יישום ההנחיות שינתנו לקבלנים ונותני שירות ולעקוב אחרי יישומם, המצב שתואר עלול לפגוע באימון התושבים במועצה ואף עלול ליצור תדמית שלילית על טיב השירות והיחס שהיא מעניקה לתושביה.



• עובד הקבלן אשר בצע גיזום וניקיון יסודיים לאחר הגיזום.

סטאטוס התלונה –

תלונתו של התושב נמצאה מוצדקת





תלונה מס' 2 אי פינוי פחי אשפה בתדירות הנדרשת

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון

מהות התלונה

המתלונן פנה ב – 20 לספטמבר 2021 למבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור במכתבו הלין, כי –

" מכלי האשפה אינם מפונים לתקופה של יותר משבוע וזה חוזר על עצמו בשנתיים שלוש אחרונות. ולמרות פניות חוזרות למועצה ללא שיפור וללא מענה. כאמור מפגע תברואתי ושירותי תברואה ירודים שמביישים כל תושב במדינה."

רקע וממצאים

במועצה אמונה מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים לטפל בתחום התברואה ובריאות הציבור, ובכלל זה, מופקדת על פינוי האשפה וניקיון הרחובות.

ממחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים נמסר כי פינוי האשפה ממכלי האצירה מבוצע על ידי קבלן לפינוי האשפה בתדירות של פעמים בשבוע (כל פח אשפה יפונה לפחות פעמיים בשבוע), מסלולים לפינוי אשפה קבועים וידועים מראש.

עוד נמסר לממונה על תלונות הציבור ע"י מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים כי אכן קיימת בעיה חוזרת עם פינוי האשפה מהבניין בו המתלונן גר, וזאת כיוון ש: רכבים מחנים לפני הפח, כך שרכב פינוי האשפה לא יכול לרוקן את הפח. בנוסף לאמור קיים תקופות המאופיינים בכמויות אשפה ופסולת גבוהות מן הרגיל (חגים, חתונות, רמדאן וכו'), בעקבות תלונות חוזרות ונשנות הקבלן החליט להחליף צוות עובדי משאית איסוף האשפה בתקופה זו אשר גרם לאי סדרים בפינוי האשפה.

מנהל מחלקת איכות סביבה מסר כי לעתים התושבים מתקשרים ישירות לנציג הקבלן, והוא דואג שצוות פינוי האשפה יבצע את העבודה. לדבריו, אם השעה מאוחרת והקבלן סיים כבר את הסבב, מכלי האשפה יפנו למחרת היום

מנהל מחלקת איכות סביבה מסר לממונה כי פנה לאיש קשר מטעם הקבלן וזה הסביר כי רכב איסוף האשפה התקלקל בתקופה האחרונה יותר מפעם, הדחס לא עבד כראוי. לאור זה גויס רכב דחס חלופי לשם השלמת המשימה עם צוות תגבור.

הצוות החדש לא הכיר מסלולי העבודה באופן מלא (צוות מחליף), לאור זה הצוות דלג על מקומות שונים שלא הכיר.



עם ההתגברות על הקושי הראשוני, השירות נהיה יעיל יותר ולראיה כמות התלונות פחתה באופן משמעותי.

- הסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע יוטלו קנסות על הקבלן במידה ויפר הוראות ההסכם או לא יעמוד בדרישות ההסכם, מחלקת איכות סביבה העירה לקבלן ואף קנסו אותו על כך.

תוצאות בירור התלונה

עם קבלת התלונה יצרתי קשר עם המתלונן באמצעות מענה בווסט-אפ, בו ביום ניתנה תשובה למתלונן. הפנייה הופנתה לטיפול מח' איכות סביבה ורישוי עסקים אשר טיפלה בפנייה.

הנושא הועבר ישירות לנציג הקבלן ברשות לשם מעקב והמשך טיפול בתלונה. כמו כן, בוצע ביקורות על מנת לוודא שהקבלן אכן פנה את פחי האשפה כמתחייב בימים הקבועים והידועים לתושבים.

בעקבות הטיפול בתלונה ובשיתוף פעולה בין נציג הקבלן ומחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים כמות הפניות/התלונות לגבי פינוי אשפה ירידה משמעותית ושגרת פינוי האשפה נכנסת לתלם. חשוב לומר כי תדירות פינוי האשפה לא שונתה.

סיכום והמלצה

- ❖ בהמשך לבירור התלונה כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה מוצדקת. בעקבות התלונה, טופל המפגע באופן משביע רצון וכן ננקטו צעדים שלא יישנה.
- ❖ הממונה מוצא, כי על מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים לדרוש מהקבלן להקפיד על פינוי פחי האשפה בהתאם לסידור שנקבע מראש. נושא זה הועלה בעבר בתלונות תושבים. על נציג המחלקה לפקח על כך
- ❖ הממונה סובר, כי יש לפעול בחומרה ולנקוט בצעדי אכיפה נגד קבלן הפינוי הפועל בניגוד להוראות המקצועיות הניתנות לו.

סטטוס התלונה - תלונתה של התושבת נמצאה כמוצדקת.





תלונה מס' 3

מטריד רעש, ונדליזם והתנהגות פרועה, התקהלות בשעות ערב מאוחרות, מגרש חניה פרוץ

מהות התלונה

המתלונן גר בשכונה מערבית ליד בית ספר יסודי "ב", בסמיכות למגרש כדורגל ברחוב דרב אלנאסרה, במקום קיים מגרש ספורט מקורה (פיס) בנוסף לאולם שמשמש כשלוחה מערבית של מתנ"ס, וחניון המפריד ביניהם מלין על כך-

- תדירות גבוהה של ונדליזם והתנהגות פרועה במגרש ובחניון הסמוך המגרש מהוות מטריד משמעותי בשכונה ובעיקר מהווה מפגע סביבתי רעש ואורות בשעות מאוחרות וזריקת אבנים וונדליזם.
- התקהלויות בשעות הערב המאוחרות.
- מגרש החנייה פרוץ ופתוח מתקיים בו ונדליזם של מכוניות - דריפטים, רעשים ומוזיקה בלתי סבירה כולל בשעות מאוחרות בלי לה.

רקע וממצאים

החוק למניעת מפגעים, תשכ"א-1961 אוסר על אדם לגרום לרעש חזק או בלתי סביר מכל מקור שהוא, בהתאם לסעיף 2 לחוק "לא יגרום אדם לרעש חזק או בלתי סביר, מכל מקור שהוא, אם הוא מפריע, או עשוי להפריע, לאדם המצוי בקרבת מקום או לעוברים ושבים".

על פי התקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992 נקבע כי אסור להשמיע מוזיקה או רעש חריג בסביבת מגורים בשעות הלילה, בין השעות 23⁰⁰ - 07⁰⁰, למעט כמה ימים בשנה שבהם לא חל החוק.

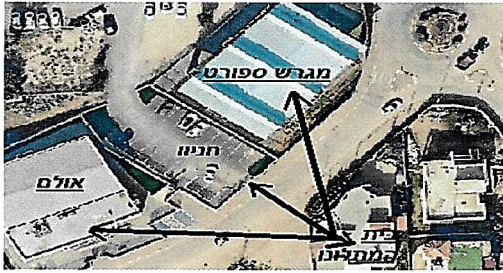
המחוקק הבחין בין רעש חזק לבין רעש בלתי סביר ולגבי שניהם, קבע שיש לבחנם לאור ההפרעה שהם מהווים או עלולים להוות לאדם. רעש יכול להיות חזק ובכל זאת סביר כגון אם הוא חולף או אם הוא נשמע בסביבה רועשת ומשלב ברעש רקע ועוד, ויכול רעש להיות חלש – ובכל זאת בלתי סביר.

פעילות התושבים בשעות אחה"צ הם צורך ציבורי בעל חשיבות רבה. פתיחת שערי בית הספר ומגרש הספורט לשימוש התושבים יש חשיבות באזור שקיים מחסור במגרשי ספורט בקרבת מקום.

ההתנהלות היומיומית בשכונה הזאת היא התנהלות רועשת, מגרש הספורט והפעילות המתקיימת בו נועד לשרת בעיקר תושבי השכונה הגובלת את המגרש ועולה בקנה אחד עם רווחתם של התושבים השכונה ועם האינטרס הציבורי בקיומה של פעילות לשעות הפנאי לשכבות הגיל השונות.



בירור התלונה



עם קבלת התלונה ולצורך בירורה הממונה על תלונות הציבור סייר בשטח, מהסירור עלה כי:- המתלונן טוען שנערים מהשכונה מתאספים בשעות אחרי הצהריים ובשעות הערב המאוחרות ובסופי

השבוע ומשחקים באגרסיביות וצועקים וצורחים בזמן שהם משחקים כדורגל. מקורה של ההפרעה לא רק בעוצמת הרעש אלא גם בתוכנו ובכך שהפעילות במגרש מלווה בשריקות וקללות שעוצמתם, טיבם ותוכנם יוצרים במשולב הפרעה לתושבים שבתיהם גובלים במגרש. לטענת המתלונן במהלך חודש רמדאן התקיימו במקום אירועים רבים שהטרידו את מנוחתם של התושבים בשכונה.

משיחה שקימתי עם האחראים ברשות נטען כי מגרש כדורגל והאולם לידו משמשים כמרכז תרבות מעבר לשעות הלימודים בבית הספר, ומתקיימות בהם פעילויות קהילתיות שונות, הכל בהתאם לחוק ותוך התחשבות בתושבי השכונה.

ילדים מכל האזור היו מתכנסים שם ונשארים לבלות עד החשיכה, חצר בית הספר המגרש והחניון מהווים מקום כינוס בטוח ומגודר עבור בני נוער, לפעילות ספורטיבית וחברתית בשעות אחר הצהריים והערב.

בני נוער, שעבורם המגרש הוא מקום הבילוי הנגיש, הם רוצים לשחק בכדור ולרכוב על אופניים, במקום לשבת בבית או מול מסכים, הם רוצים להיפגש זה עם זה. השימוש במגרש ובאולם בחודש רמדאן הינו שימוש חולף.

אפשר להתייחס לבני נוער ולילדים כמפגע להרחיק אותם למקומות אחרים, לסגור את שערי בתי הספר בתום הלימודים, להפעיל סיירות שיגרשו אותם מהמקומות שאליהם הם חומקים כדי להשתחרר קצת מעינם הפקוחה של מבוגרים.

אותם פקחים שנשלחים לגרש ילדים מפריעים, יכולים לעבור במקומות המועדים לפורענות, להשגיח ולשמור שהנוער לא מגזים בפעילות שלו. הממונה מוצא, כי יש לבצע סיורים תכופים יותר במקום, על מנת למזער את המטרדים הסביבתיים הנגרמים.

אין מחלוקת על עצם נחיצותו של המגרש או על תרומתו לרווחתם של תושבי השכונה. מגרש הספורט היה הצלה גדולה לשכונה הזאת. מגרש הספורט הוקם



לטובת הציבור ועל כן יש לנצלו כמה שיותר שעות ביום. הצלחת בניית המגרש והאולם בקרבתו נמדדת במידת השימוש ככל שרבים מגיעים ומבלים יותר זמן, סימן שההשקעה מוצדקת, גם אם התוצאה קולנית לפעמים.

לטענת המתלונן ברשות לא דואגים לכך ששערי החניון ינעלו בכל יום ושעריו נותרים פתוחים מבלי שיינעלו גם בשעות שלא מתקיים פעילות.

ההשלכה של אי נעילת השערים הינה הזמנת קבוצות לא רצויות לשבת ולהשתקע בבית הספר עד לשעות המאוחרות של הלילה, עם אלכוהול והרבה רעש נלווה. פתיחת השער מזמינה שחקני כדורגל לשחק ללא הרף ולהשמיע צעקות.

קיימתי שיחה עם עובד אחראי על הפעלת אולם לדברו השער נשאר פתוח בעקבות תקלה בשער, בעתיד הקרוב העניין יתוקן והחניון ייסגר בשעות הערב, בשעות היום לא ניתן לסגור אותו היות ומשמש כחניון לבאי בית הספר ו/או אולם ומגרש כדורגל השכונתי. המועצה יכולה לשלוט בשעות הפעילות של המגרש באמצעות סגירת התאורה ובאמצעות נעילת שערי החניון.

הפעילות באולם ובמגרש כדורגל נמשכת לרוב עד שעה 20⁰⁰ לעתים נדירות העניין נמשך יותר זמן אולם בשום פנים לא עובר שעה 23⁰⁰, שערי החניון נסגרים בשעות הערב והלילה.

יש צורך לקבוע את שעות פעילותו של מגרש הספורט תוך איזון בין זכויותיו של ציבור המשתמשים בו ערכה החיובי של הפעילות המתקיימת במגרש, סוג האוכלוסייה שאותה נועד המגרש לשרת לבין זכויותיה של האוכלוסייה המתגוררת בשכנות למגרש לכך שהפגיעה בהם תצומצם ככל האפשר.

להערכת האחראים ברשות הנזק שנגרם אינו חורג מתחום הנסבל, לשם הקטנת הנזק ככל האפשר הרשות מנתה אחראי על האולם שיפקח על המתרחש בו ובסיבתו.

בשלב זה אין ביכולת הרשות לאכוף את חוקי הרעש, אכיפת עבירות רעש אמורה להתבצע בעיקר על ידי המשרד להגנת הסביבה ומשטרת ישראל. בעתיד הקרוב יופעל ברשות השיטור המשולב, אשר אחד מתפקידיו העיקריים הוא אכיפת עבירות הפרת סדר והקמת מטרדים.

אם הרעש מתבצע בשעות האסורות על פי החוק, יש לפנות לגורמים המוסמכים ברשות ובמידת הצורך להגיש תלונה למשטרה על המטרד (רעש אסור) שוטר רשאי להפסיק מטרד רעש ולקנוס את גורם הרעש. מבדיקה שערכתי מתברר שאין גופי תאורה שמכוונים אל עבר ביתו של המתלונן.



אין למתלונן עילה בכל הנוגע לרעש התלמידים בשעות פעילות בית הספר. זאת, שכן פעילותו השוטפת של בית הספר ופעילות התלמידים במהלך השיעורים וההפסקות הן פעילויות מרעישות, אך בלתי נמנעות.

אין למתלונן יתרון על תושבים אחרים או זכות יתר המצדיקה סגירת מגרש הספורט דווקא בסמוך לביתו.

✚ סטאטוס התלונה - אינו מוצדקת





תלונה מס' 4 השלכת פסולות גושית

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב הרשות, הלן על מפגע חמור כתוצאה מהשלכת פסולת באופן קבוע מסביב לביתו, ואי פינויה במשך זמן רב. לטענתו, אין אכיפה לחוק.

בירור התלונה

א. **השלכת פסולת** - השלכה פיראטית של פסולת גושית בתחומה של הרשות המקומית גורמת למטרדים, פוגעת באיכות חיי התושבים ולהוצאות גבוהות ומיותרות החלות על הרשות בשל הצורך לפנותה בתשלום לאתרים מוסדרים. האיסור על השלכת פסולת ברשות הרבים קבוע בחוק שמירת הניקיון תשמ"ד – 1984: "לא ישליך אדם ולא ירשה להשליך פסולת...לכלוך או גרוטאות רכב במקום ציבורי..".

ובהתאם לחוק העזר טורעאן (איכות הסביבה, מניעת מפגעים ושמירת הניקיון), התשע"ב-2012-7(א) לא ישליך אדם, לא ישאיר, לא יניח, ולא ירשה לאחרים מטעמו להשליך, להשאיר או להניח פסולת ברשות הרבים או ברשות יחיד...".

המחוקק רואה בחומרה השלכת פסולת לא רק לשטח ציבורי, אלא גם לשטח פרטי, ובלבד שאיננו מגודר וניתן לעבור בו, אסור להשליך פסולת בשטח פרטי לא מגודר.

בירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת, הממונה מוצא, מדובר בשטח פרטי אשר מגודר ובעלי הנכסים אחראים על ניקיון השטח ואין להניח זאת לפתחה של המועצה המקומית. יחד עם זאת יצוין, כי לעיתים עפ"י שיקול דעתו של מנהל מחלקת איכות הסביבה ורישוי עסקים, המועצה מנקה את השטח הפרטי וזאת בהתחשב במצב התברואי ודאגה לשלום הציבור, מצב השטח הפרטי מול השטח הציבורי.

ב. **אכיפת החוק** - רשות מקומית רשאית להסמיך פקחים עירוניים לאכוף בתחומה את חיקוקי הסביבה המנויים בתוספת לחוק הרשויות המקומיות (אכיפה סביבתית – סמכויות פקחים), התשס"ח-2008, בין היתר את חוק שמירת הניקיון. לפי חוק אכיפה סביבתית, רשות גדולה (20,000 נפש ומעלה) חייבת למנות פקחים עירוניים לצורך אכיפת חיקוקי הסביבה בהתאם לחוק. ברשות שלנו לא אימצה את חוק אכיפה סביבתית ולא הסמיכה פקחים מטעמה לפקח על חיקוקי הסביבה.



על המתלונן לפנות למשטרה, היות שכניסה לשטח פרטי אינה בסמכות טיפול הרשות המקומית.



תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת. על פי בדיקת הממונה מדובר בשטח פרטי.

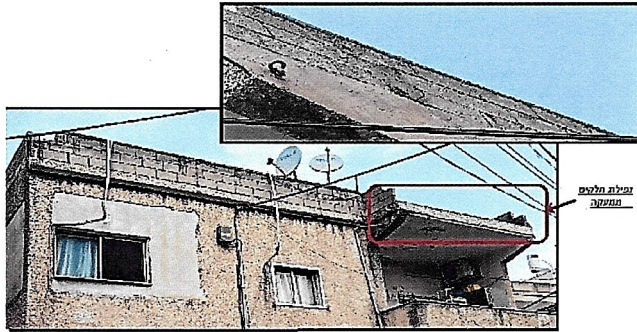
סטטוס התלונה – התלונה אינה מוצדקת.



תלונה מס' 5 מפגע בטיחותי – מבנה מסוכן

תיאור התלונה

התושב מלין על כך שקיים סכנה ממשית לבריאות ושלום הציבור בעקבות קריסת חלק ממעקה בלוקים שבנוי על גג הבניין בסמיכות לבית הוריו.



נפילת בלוק וחלק ביטון אל תוך שטח פרטי (חצר בית), קריסת קיר אל תוך המדרכה. מדובר בגושי בטון רופפים ממעטפת הבניין.

בירור התלונה

מבנים ישנים או מבנים שאינם מתוחזקים כנדרש, עלולים לסכן את המחזיקים במבנה ואת הסביבה, כתוצאה מקריסת המבנה, נפילת חלקים מהמבנה לשטח הציבורי ועוד.

הגדרת "מבנה מסוכן" הנה של הרשות המקומית, והיא קשורה בדרך כלל למצבו הפיזי של המבנה. מהנדס הרשות במסגרת תפקידו בודק מבנים שיש חשד לגבי יציבותם, בוחן את המבנה וקובע מידת מסוכנות המבנה עבור דייריו ולא עוברי אורח.

על פי חוק עזר לטורעאן (הריסת מבנים מסוכנים), תשכ"ח-1968 סעיף 2 – "בעל בניין חייב להחזיק את בנינו במצב המבטיח את שלום המחזיקים בו ואת שלום הציבור".

האחריות למצב המבנה מוטלת על בעלי המבנה, ואילו לרשות המקומית בהתאם לסעיף 146(8) לצו המועצות המקומיות, התשי"א-1950 נתונה הסמכות ואחריות לפעול להבטחת בטיחותם של מבנים הנמצאים בתחום שיפוטה ולטפל במבנים ברשות, העלולים לסכן את שלום הציבור.

בהתאם לסעיף 3 לחוק עזר לטורעאן (הריסת מבנים מסוכנים), תשכ"ח-1968 – "סבור ראש המועצה על פי דין וחשבון שנערך לפי סעיף 2 כי בנין מהווה סכנה למחזיקים או לציבור, רשאי הוא לדרוש בהודעה בכתב מבעל הבניין לבצע את העבודות המפורטות בה תוך התקופה ובאופן שנקבע בהודעה".



הפנייה מגיעה לפתחו של מהנדס הרשות והוא זה אשר בודק ומחליט האם מדובר במבנה מסוכן ואת מידת המסוכנות לציבור. אם בדיקה של מהנדס המועצה, מעלה כי בניין מהווה סכנה למחזיקים ו/או לציבור ו/או לנכסים הסמוכים, רשאית המועצה לדרוש, בהודעה בכתב, מבעל הבניין לבצע תיקון מידי של הליקויים כדי להסיר את הסכנה ולנקוט אמצעי זהירות שיפורטו בהודעה, תוך הגדרת לוחות זמנים לביצוע התיקון.

במקרה בו נקבע כי מבנה מסוכן, האחריות על הטיפול במבנה והסרת הסכנה היא של בעל המבנה. המועצה המקומית אחראית על מעקב, פיקוח ובקרה אחר טיפול בעל הבניין במפגע. ולשם אכיפת דרישות המועצה לביצוע תיקונים בטיחותיים בבניין, ניתן לנקוט בהליכים משפטיים נגד בעלי הבניין.

אחד הכלים להתמודדות עם ליקויים מסוכנים במבנים, במקרים שבהם בעלי המבנים אינם מתקנים את הליקויים בעצמם, הוא תיקון הליקויים המסוכנים על ידי הרשות המקומית וחייב בעלי המבנה בעלות התיקון.

תוצאות הברור

- חוק עזר בנושא מבנים מסוכנים הוא מיושן ואינו עדכני ואינו מקנה למועצה כלים מספקים לטיפול במבנים המסוכנים. יש לעדכן את חוק העזר.
- אין הנחיה של משרדי הפנים ומשרד השיכון בכל הקשור לקריטריונים להכרזה על מבנה כמסוכן.
- בעקבות קבלת הפנייה מהנדס הרשות ייצא לבדיקת המבנה החשוד כמסוכן לציבור, בעל הבניין סרב לשתף פעולה.
- מהנדס הרשות אבחן בצורה ראשונית את הסכנה תוך צירוף תמונות של הליקויים. לדבר למרות נפילת חלקי ביטון המבנה לא נשקפו סימני סכנה במקום, לא קיימת סכנה להתמוטטותו אך חלקו של המבנה עלול לסכן את המחזיקים במבנה או את הציבור (בשל התנתקות של חלקים מהמבנה ונפילתם לשטח ציבורי).
- מהנדס הרשות שלח ב 13 לנובמבר 2021 הודעה לבעל המבנה לצורך טיפול במפגע, התראה בטרם נקיטת הליכים, במכתב התראה שהוציא, פירט מהנדס הרשות את הליקויים במבנה והצביע בפירוט על הפתרון הנדרש. במכתב קבע כך: "נדרש להרוס ולבנות מחדש ו/או לחזק את המעקה (המפגע המסוכן), באופן מידי ולכל המאוחר תוך שבעה ימים מיום קבלת מכתב זה."
- על מהנדס הרשות לערוך ביקורות מעקב בבניין, על מנת להתעדכן במצבו ולוודא כי העבודות הדרושות על פי הודעת המועצה, אכן בוצעו. אי ביצוע העבודות הנחוצות כדי להסיר את המסוכנות, מהווה עבירה על החוק, וניתן לנקוט הליכים משפטיים כנגד בעלי הבניין המסוכן שלא מילא אחר הדרישה.
- חשוב לטפל בבעיה ולא להזניח. במידה ועובר אורח יפגע פיזית כתוצאה מנפילת חלקי הבניין נסתכן בתביעות פליליות.

סטטוס התלונה - אינו מוצדק

**הבסיס החוקי
לעבודת הממונה על
תלונות הציבור**



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" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

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

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי 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 תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית.

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 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.

דרך הגשת תלונה

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



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

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) 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 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 בירור

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. 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.

דחית תלונה:

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 דין 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 תפקידיו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראייה 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.