

עיריית כפר קרע

27 באפריל 2026

לכבוד,
עו"ד פראס בדחי
ראש העיר כפר קרע
א.נ,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008.

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ1- במאי כל 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.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2025, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

אציין כי בשנים קודמות דוח הממונה על תלונות הציבור היה חלק מהדו"ח השנתי של המבקר זאת בשל מיעוט תלונות. בשנת 2025 חלה עלייה גדולה במספר התלונות אי לבך ראיתי לנכון להפריד את הדו"חות ולהציג את דו"ח הממונה בנפרד כמתחייב חוק.

בכבוד רב,
רו"ח מוחרם אבוליל
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש העיר ומליאת מועצת העיר את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות.

בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

מספר התלונות ודרכי הגשת התלונות:

במהלך שנת 2025 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 15 תלונות של תושבים.

נתון זה משקף עלייה גבוהה ביחס לשנים קודמות, כמפורט:

	2025	2024	2021
מס' תלונות	15	3	8

נציין כי בשנת 2025 הוטמע באתר האינטרנט של העירייה טופס מקוון ידידותי ונגיש דרכו התושב יכול להגיש תלונה לממונה באופן ישיר, מה שהגביר את מספר התלונות. ואכן בניתוח התפלגות דרכי הפנייה עולה התמונה הבאה:

	טופס מקוון	דרכים נוספות (דואר אלקטרוני, הגשה בכתב)	סה"כ
2025	11	5	15
2024	0	3	3
2023	0	8	8

נוסיף כי בשנת 2025 התקבלו 5 תלונות מקוונות נוספות שאינן בגדר תלונה והן הועברו לטיפול היחידות הרלוונטיות.

היחידה עדיין ממשיכה לעודד מגמה זו והיא קוראת לציבור לפנות אליה, ככל שהוא סבור שיש בהגשת התלונה כדי לתת מענה הוגן וראוי לרווחת הציבור וכן כדי לשפר את השירות הניתן לאוכלוסייה על ידי העירייה.

התפלגות התלונות של פי המחלקה המטפלת לפי שנים:

בחינה ופילוח של התלונות לפי האגף/המחלקה המטפל/ת אשר התלונה נוגעת אליהם, לפי שנים, מעלה את התמונה הבא:

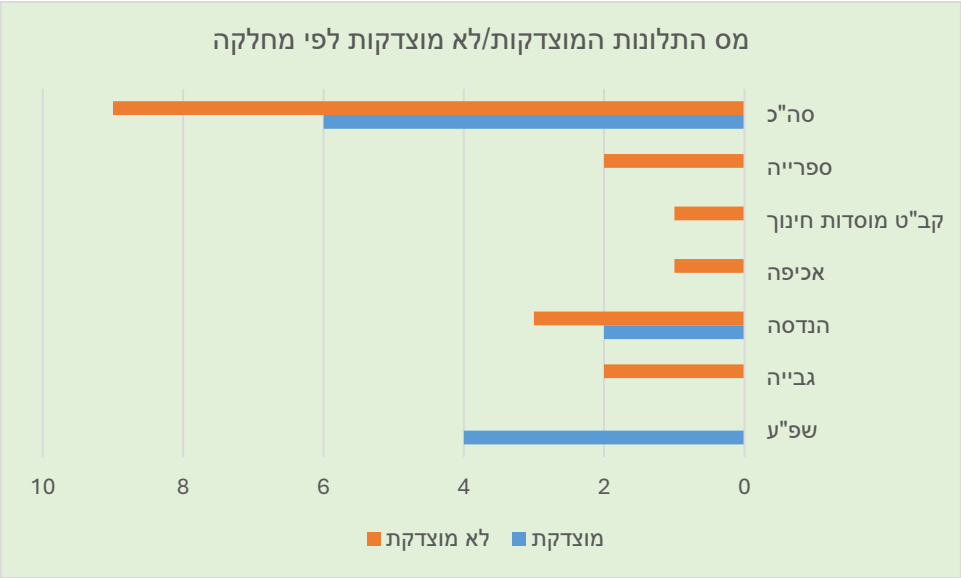
	2025		2024		2023	
מחלקה	מס תלונות	אחוז מסך התלונות	מס תלונות	אחוז מסך התלונות	מס תלונות	אחוז מסך התלונות
שפ"ע	4	27%	0	0	2	25%
גבייה	2	13%	0	0	2	25%
הנדסה	5	33%	3	100%	4	50%
אכיפה	1	7%	0	0	0	0%
קב"ט מוסדות חינוך	1	7%	0	0	0	0%
ספרייה	2	13%	0	0	0	0%
סה"כ	**15**	**100%**	**3**	**1**	**8**	**100%**

התפלגות התלונות בנושאים שבאחריות העירייה מראה כי מרבית התלונות הינן בתחום ההנדסה ושפ"ע, וזה בא בהלימה לשירותים היומיומיים להם נחשף התושב ואשר יכולים להשפיע על איכות חייו היומיומיים.

התפלגות התלונות לפי מוצדקת/לא מוצדקת:

בחינה של התלונות לפי האגף/היחידה המטפלת, מעלה את התמונה הבאה:

מחלקה	סה"כ תלונות	מוצדקת	לא מוצדקת	שיעור התלונות המוצדקות
שפ"ע	4	4	0	100%
גבייה	2	0	2	0
הנדסה	5	2	3	40%
אכיפה	1	0	1	0
קב"ט מוסדות חינוך	1	0	1	0
ספרייה	2	0	2	0
סה"כ	15	6	9	



פירוט התלונות שהתקבלו בשנת 2025:

מס' סידורי	נושא התלונה	מחלקת מטפלת	פרטי התלונה	האם התלונה מוצדקת	האם טופלה או לא
1/25	פינוי אשפה	שפ"ע	אי סדרים בתדירות איסוף האשפה ועל רשלנות הקבלן בביצוע עבודתו	כן	טופלה
2/25	הנחה בארנונה	מחלקת גביה	טוען שלא קיבל את ההנחה שמגיעה לו	לא	התושב נדרש להשלים מסמכים ולא עשב כן. בלי המסמכים על הכנסות ילדיו אי אפשר לבדוק את הטיעון שלו
3/25	השלכת פסולת	שפ"ע	אלמונים משליכים פסולת בפתח ביתו	כן	טופלה
4/25	בטיחות הולכי רגל	הנדסה	היעדר מדרכה ופסי חצייה ליד בית ספר אלמוסתקבל באופן שמסכן את בטיחות התלמידים	כן	בטיפול
5/25	אישור תושב	מחלקת גביה	בעירייה מסרבים להמציא לו אישור תושב	לא	החוק אינו מחייב את העירייה להמציא את האישור, וברמת המדיניות העירייה הפסיקה להמציא אישורים כאלה
6/25	כלבים משוטטים	שפ"ע	כלבים משוטטים בשכונות מהווים סכנה להולכי רגל, גורמים רעש ונזק ומפזרים אשפה בשכונה	כן	לא- התלונה הועברה למחלקת שפ"ע, ובתגובה נמסר כי בהעדר וטרינר לא ניתן לטפל בבעיה.

7/25	בעיה בניקוז	הנדסה	מי הגשמים חודרים לביתו בשל בעיה בשוחת ניקוז שהותקנה בכניסה לבית	לא	שוחת הניקוז נמצא בשטח פרטי של התושב והבעלים הקודמים של הבית הוא זה שהתקין אותה ועל דעתו.
8/25	חסימת כביש	אכיפה	חסימה באמצעות ביטונדות ברחוב חליל אל סכאכיני	לא	הנושא אינו באחריות העירייה- החסימה בוצעה על ידי משטרת ישאל
9/25	הצבת שלט במקום אסור	הנדסה	שלט פרטי של בית עסק הותקן בשטח ציבורי ללא רשות ובניגוד לחוק וגורם סיכון להולכי רגל	כן	לא- התלונה נמסרה למנכ"ל ומחלקת רישוי עסקים וטרם טופלה
10/25	סגירת שער	קב"ט מוסדות חינוך	מתלונן כי שער המחבר בין בי"ס "אלחכים" ו "אבן סינא" נעול	לא	בשל היעדר אבטחה ליד העשר לא ניתן לפתוח אותו לפי הנחיות משטרת ישראל.
11/25	מדפסת ספרייה	ספרייה עירונית	חסר דיו למדפסת זמן רב	לא	הוזמן דיו וטרם התקבל
12/25	פינוי אשפה	שפ"ע	הקבלן אינו מחזיר את פחי האשפה הריקים למקומם ומשאיר אותם במקום רחוק.	כן	לא- התלונה הועברה לאגף שפ"ע וטרם התקבלה תשובה
13/25	רעש בספריה	ספרייה עירונית	סטודנית הטוענת כי מנהלת הספרייה עושה רעש ומפריעה לריכוז	לא	מדובר בספריה ציבורית המספקת הרבה שירותים לרבות שירותי מידע, עיון והשאלת ספרים דבר שעלול לגרום לרעש. לפי חוק הספריות הציבוריות הספרייה אינה מחויבת לאפשר מתחמי למידה.
14/25	בורות בכביש	הנדסה	אי קבלת מענה לגבי תלונה שהופנתה למחלקת הנדסה לגבי בורות בכביש המוביל לביתו	לא	הנושא לא באחריות העירייה כי הכביש חלק ממתחם ששווק על ידי רמ"י והם טרם שולם עבורם היטלי פיתוח וסלילה
15/25	קו ביוב	הנדסה	תושב רחוב סלאח אלין המתלונן שטרם חובר לרשת הביוב	לא	החיבור לרשת הביות אינו בסמכות העירייה אלא תאגיד מי עירון, יחד עם זה אגף הנדסה פנו לתאגיד לזירוז הטיפול בנושא.

דרכי הטיפול בתלונות והסעדים הננקטים:

הממונה על תלונות הציבור מברר ומטפל בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה. דרכי הבירור הינם מול המחלקות השונות, בשיח עם המתלונן, לעיתים בהליך של גישור בין המתלונן למחלקה ואף בביקורים בשטח. מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן פירוט הסעדים:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן
- השבת כספים שנגבו שלא כדין
- מכתב התנצלות מהמחלקה או מהרשות המקומית
- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי המחלקה הנלונה או כלל עובדי הרשות.

מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתה של הרשות. במקרים כאלה דורש הממונה מהמחלקה לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורם אפוא הממונה, לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנזקקים לשירותי העירייה.

סיכום

"נציבות תלונות הציבור היא מתנה במיוחד ל'אדם הקטן' חסר האונים, הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי המינהל הציבורי (ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971).

מטרת הממונה על תלונות הציבור היא לסייע לפונים אליו, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. הדוח סקר, באמצעות תיאורי תלונות נבחרות והבירור שנעשה לגביהן, את פעולות הממונה ותרומתו לשיפור המנהל הציבורי והשירות לתושב בישוב. הממונה מאמין שפעולותיו לבירור התלונות המוגשות לו מסייעות לציבור ומאפשרות לו לעמוד על זכויותיו. לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי בירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה מעיר הממונה על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ומוודא שהליקוי אכן תוקן.

כאמור בשנת 2025 התקבל במשרדי הממונה 15 תלונות, 6 מתוכן היו מוצדקות והן הועברו לטיפול המחלקות השונות, 3 מתוכן טופלו והיתר (3) טרם טופלו למרות פניות חוזרות ונשנות למחלקות הרלוונטיות.

נציין כי על אף הגידול שחל בשנת 2025 במספר התלונות לעומת שנים קודמות, הוא מצומצם ביחס לגודל היישוב, יחד עם זאת לאורך השנים ולאור התרחבות הכלים למשלוח תלונות לממונה על תלונות הציבור כגון טפסים דיגיטליים באתר האינטרנט של העירייה, פרסום פרטי הממונה ודרכי ההתקשרות עמו, אנו עדים לעלייה מתמשכת במספר התלונות המוגשות לממונה.

אני רוצה להודות לראש העיר, למנכ"ל העירייה ולכל בעלי התפקידים בעירייה עד אחרון העובדים ,על שיתוף הפעולה והפתיחות בעת בירור התלונות, על הרצון לעזור לתושבים, לייעל ולשפר את המערכת העירונית והשירות לתושב.

בכבוד רב,

מוחרם אבוליל, רו"ח
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

נספח-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 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 תפקידיו 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 במבקר 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

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 התלונה

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

תלונות שאין לברר

7.* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

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

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

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

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

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

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

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה 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 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 משמעתי.

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

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 באמור 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).

אהוד אולמרט	מאיר שטרית
ראש הממשלה	שר הפנים
שמעון פרס	דליה איציק
נשיא המדינה	יושבת ראש הכנסת