



עיריית יקנעם
YOQNEAM MUNICIPALITY

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 7
לשנת 2016

בס"ד

ט"ז שבט תשע"ז
12 פברואר 2017לכבוד,
ראש העיר מר סימון אלפסי
חברי מועצת העיר
יקנעם**הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2016**

הריני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור מס' 7 לשנת 2016 בהתאם לסעיף 15 בחוק הרשויות המקומיות, ("ממונה על תלונות הציבור") התשס"ח-2008

ציטוט

"הממונה על תלונות הציבור נדרש להגיש דו"ח שנתי על פעילותו לראש הרשות ומועצת הרשות המקומית, והמועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
"סוף ציטוט"

בכבוד רב,

רפאל טולידאנו
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

מבוא

מוגש בזה לראש העיר, למועצת העיר יקנעם עילית הדין וחשבון השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016 .

כידוע לחבי' המועצה המכובדים ולראש העיר, מליאת מועצת העיר בישיבתה מיום 23/8/10 הטילה על מבקר העירייה את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

בהתאם להוראות החוק מוגש דו"ח שנתי המסכם את כל התלונות שהוגשו.

כפי שמוסבר בגוף הדוח הממונה מטפל רק בתלונות שטופלו במחלקות השונות בעירייה, ולדעת המתלונן הטיפול או המענה שניתן לתלונתו לא עונה על ציפיותיו, או שלטעמו קופחו זכויותיו כתושב העיר .

הזמינות הקלה יחסית של התושבים להגיע דרך דואר אלקטרוני למנהלי מחלקות, למוזכיר ולראש העיר, מפחיתה את כמות התלונות המופנות לממונה על תלונות הציבור .

הדוח כולל 30 תלונות, מתוכן 14 תלונות מוצדקות, ו 16 בלתי מוצדקות.

כמו כן, הוגשו כמה עשרות תלונות שלא נכללו בדו"ח משני סוגים

1. תלונות שהופנו ישירות לממונה בלי שנעשתה פנייה למוקד העירוני או למנהלי המחלקות, תלונות אילו מופנים למח' השונות לטיפולן ורישומן במאגר המוקד העירוני לשם מעקב אחר הטיפול .
2. תלונות אשר אינם בתחום סמכותו של המבקר (קנסות פיקוח באחריות בלעדית של התובעת העירונית, תלונות כנגד תאגיד המים, תלונות העוסקות בנושאים הנמצאים בהליך משפטית ועוד...)

אני תקווה כי המוסד של ממונה על תלונות הציבור יוטמע בתודעה של התושבים, וע"י כך יתרום להגברת השקיפות, מחד והאמון של התושבים במינהל העירוני ביקנעם עילית מאידך.

בכבוד רב

רפאל טולידאנו
מבקר העירייה
ממונה על תלונות הציבור

1. כללי

א. הבסיס החוקי לתפקיד ממונה על תלונות הציבור בעירייה :

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), הטשס"ח – 2008 (התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח – 1/4/2008, ספר החוקים 4147, ג' בניסן התשס"ח 8/4/2008.

(נוסח החוק מצורף בנספח א' לדו"ח)

ב. מינוי ממונה על תלונות הציבור

בהתאם לנדרש בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008

מליאת מועצת העיר יקנעם עילית בישיבתה מיום 23/08/2010 אישרה את מינויו של הח"מ כממונה על תלונות הציבור בנוסף לתפקידו כמבקר העירייה.

ברם גם לפני המינוי כנ"ל טופלו תלונות שהופנו לח"מ כמבקר העירייה .

ג. מהות תפקידו של הממונה על תלונות הציבור

הממונה על תלונות הציבור הפועל מכוח חוק והחלטה של מועצת הרשות, זהה למהות תפקיד המבקר כאשר ההבדל בניהם אינו הבדל בעיקרון אלא בהדגשה: בעוד שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, לממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות הפרט- האדם – ושמירתן.

את ההבדל בין שני התפקידים ניתן להגדיר כך: בעוד שהמבקר הוא שליח ציבור מכח החוק, למערכת המנהלית ע"מ להבטיח קיומם של כללים שלציבור יש עניין בקיומם, כדי להגן על האינטרס של הציבור, הרי הממונה על תלונות הציבור הוא שליח ציבור מכוח החלטה של מועצת הרשות כדי להגן, במישורין, על זכויותיו של הפרט.

תפקידו של המבקר הוא להבטיח שמירה על כללים מחייבים, בין אם יש להם ובין אם אין להם נגיעה לזכויותיו של הפרט, ואילו תפקיד הממונה על תלונות הציבור הוא להבטיח שבאמצעות שמירה על הכללים תישמר זכותו של הפרט.

הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית הוא שליח תושבי הרשות המקומית על מנת לשמור על זכויות הפרט מפני פגיעה בהם על ידי הרשות המקומית.

ד. סמכויותיו של הממונה על תלונות הציבור

מה היא תלונה ?

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו ע"פ דין לבין מה שהוא מקבל בפועל .

מי רשאי להגיש תלונה? והגופים שניתן להגיש עליהם תלונה **

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 כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. 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.

יודגש כי הפנייה לממונה על תלונות הציבור תיעשה רק לאחר פנייה לגורמים הרלוונטיים לנושא תלונתו (מוקד עירוני, מנהלי אגפים בעירייה ...) ולדעת המתלונן הטיפול שניתן לפנייתו ע"י הגורמים הנ"ל אינו עונה על ציפיותיו ו/או בעיקוב מהותי

ה. דרך הגשת התלונה **

אפשר להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור, בדואר, בדואר אלקטרוני לממונה על תלונות הציבור בכתובת rafit@yoqneam.org.il: או בתלונה בעל פה. 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. חשוב לצרף לתלונה העתקים של המסמכים הדרושים לבירור התלונה, או בעל פה במשרד הממונה על תלונות הציבור.

ו. סוגי התלונות שלא יבוררן **

- (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט אובית 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. 3]
- (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(ד) 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.

ז דרכי בירור תלונה**

- (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.

הפסקת הבירור**

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור**

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה 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 שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א) (3)

** ציטוט מתוך "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008

2. נתונים על התלונות בשנת 2016

2.1 סקירת התלונות מ- 1/1/2016 ועד- 31/12/2016.

תלונה מס' 1

הגוף המתלונן	א.א שמאי
הגוף הנילון	וועדה מקומית
תאריך קבלת התלונה	21/1/16
מהות התלונה	תשלום בגין שומה מכרעת שגראוי שיכון ובינוי שער הגיא
הליך בירור התלונה	הועבר לטיפולה והתייחסותה של מנהלת הוועדה המקומית, ב- 15/5/16, ולאחר תזכורות רבות למנהלת הוועדה, הנ"ל הודיעה שהתשלום בוצע.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 2

הגוף המתלונן	י. ג. רחוב חרמון
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	31/1/16
מהות התלונה	פסי האטה ברחוב חרמון
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למנהלת מנהל הנדסה, התברר כי הליך ביצוע פסי האטה הינו תהליך ארוך (אישור מוסדות, תכנון, פרסום מכרז, תיאום עם גורמי משטרה ועוד...) העבודה בוצעה במהלך חודש פברואר.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 3

הגוף המתלונן	ס.א. רחוב הסחלים 10
הגוף הנילון	מח' פיקוח ובקרת תשתיות
תאריך קבלת התלונה	22/2/16
מהות התלונה	פתחי ניקוז שקועים ומהווים סכנה- למרות פניות למוקד 106
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה לאגף תפעול, נמסר כי נוצר קשר עם הפונה, נקבעה פגישה בשטח, המפגע טופל.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 4

הגוף המתלונן	חברת "ערך" מיסוי עירוני וניהול נדל"ן
הגוף הנילון	גזבר הרשות
תאריך קבלת התלונה	3/3/16
מהות התלונה	מלין על אי כינוס וועדת ערר לדיון בהשגות על גובה ארנונה, שמגישה החברה בשם לקוחותיה.
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר למזכיר/גזבר העירייה לבירור, המתלונן קיים פגישת עבודה עם הגורמים האחראיים על הנושא והושגה הבנה לסיכום כל ההשגות.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 5

הגוף המתלונן	א.ש. יער אודם
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	12/3/16
מהות התלונה	פסולת בגינה ציבורית
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר למח' גינון לבירור לאחר בדיקה, התברר שהגזם שייך לתושבי השכונה שהוציא גזם לשטח ציבורי, לא ביום הפינוי.
סיכום התלונה	לא מוצדק

תלונה מס' 6

הגוף המתלונן	ר.ב.
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	15/3/16
מהות התלונה	מצוקת חנייה ברחוב השקד שכונת נוף לכרמל, בשל רכבים חונים של עובדי קניון G .
הליך בירור התלונה	הנושא הובא לידיעתו של ראש העיר אשר הציע פתרון שעיריית יקנעם תדאג להעמיד שילוט מותאם שהחנייה מותרת לדיירי הרחוב בלבד מהשעה 17:00 . וועדת השילוט, אישרה את הצעת ראש העיר ונופקו מדבקות לתושבי הרחוב והותקנו שלטים ברחוב בהתאם.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 7

הגוף המתלונן	א.ג, חרמון
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	30/3/16
מהות התלונה	כביש מסוכן ללא מעבר חצייה
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לאגף הנדסה ונדון בהמשך בוועדת תיאום תנועה והמעבר חצייה סומן בהתאם.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 8

הגוף המתלונן	א.מ
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	10/4/16
מהות התלונה	בקשה להזזת מתקני מחזור מקרבת הבית.
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה לאגף התפעול לבדיקה, לאחר בדיקת מח' התברואה בשטח, מתברר כי לא נימצא מקום חילופי באיזור .
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 9

הגוף המתלונן	"מדיקה" שיווק וציוד עזרה ראשונה
הגוף הנילון	רכש
תאריך קבלת התלונה	12/4/16
מהות התלונה	אי הכללת החברה בספר ספקי ציוד עזרה ראשונה.
הליך בירור התלונה	הועברה פנייה למנהל הרכש לכלול לאחר בדיקה את החברה הנ"ל לרישום בספר ספקי העירייה, אכן החברה הודיעה כי התקבלה בקש להצעת מחיר מעיריית יקנעם.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 10

הגוף המתלונן	י.ס.
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	16/4/16
מהות התלונה	גזם- בחניית נכים, קבלן גיזום עצים מטעם העירייה הותיר בולי עצים שכרת בשטח חניית נכה.
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה לטיפול מנהל אגף תפעול, מח' התברואה פינתה את הגזם ביום הפנייה.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 11

הגוף המתלונן	ש.ל. עמק השלום
הגוף הנילון	הנדסה
תאריך קבלת התלונה	17/4/16
מהות התלונה	הפרעות רעש מגן המדע בעמק השלום. וגדר לטענת המתלוננת נמוכה מידי.
הליך בירור התלונה	נושא הגדר הועבר למח' הנדסה ונמצא, כי גדר תוחמת בגובה 120 עם שער שנעל בשעות הערב ע"י פקח העירייה.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 12

הגוף המתלונן	ט.מ. התבור 45
הגוף הנילון	הנדסה
תאריך קבלת התלונה	17/4/16
מהות התלונה	מעבר חצייה מסוכן
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למנהלת מנהל הנדסה לבדיקה, לאחר בדיקה מתברר כי המעבר החצייה תיקני והבעיה נובעת מהחניית רכב של אחד הדיירים על איזור מסומן אסור לחנייה (סימון מעטפה) וגורם לשאר הדיירים לחנות בקרבת מעבר החצייה. הרכב צולם בחנייה לא תקנית והועבר לאכיפה של מח' הפיקוח.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 13

הגוף המתלונן	ל.ו. חרמון 86
הגוף הנילון	גינן
תאריך קבלת התלונה	2/5/16
מהות התלונה	גיזום שטח ציבורי הגובל בדירת גן ברחוב חרמון.
הליך בירור התלונה	הנושא עבר למי גינן לבדיקה, מנהל אגף הגינן יצא לפגוש את התושבת בשטח, נמסר לתושבת שמדובר בשטח פרטי ולא בתחום אחריות העירייה.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 14

הגוף המתלונן	כ.א.
הגוף הנילון	ביטוחים
תאריך קבלת התלונה	25/5/16
מהות התלונה	נוק לרכב שנגרם ע"י חנייה לא זהירה, הרכב נתקל בכדור בטון המשמש הגנה להולכי רגל על המדרכה.
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה לאחראי על הביטוחים בעירייה, התושב הוזמן להתייצב ולהגיש תביעה מסודרת לחב' ביטוח, הנ"ל לא התייצב בעירייה.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 15

הגוף המתלונן	"תדמית דיגיטל"
הגוף הנילון	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה
תאריך קבלת התלונה	121/06/16
מהות התלונה	טענה לאי פירעון חשבונית עבור שרותי צילום שנתנו לוועדה. וסירוב עקרוני של הוועדה לביצוע הזמנות נוספות מהמתלונן
הליך בירור התלונה	בבירור עם מנהלת הוועדה המקומית והגזברות נודע כי החשבון שולם. בנושא הטענה לאי הזמנת עבודות נוספות כהחלטה עקרונית מתברר כי במח" הנדסה/ ובוועדה המקומית קיימת רשימה מאושרת של חב' שרותי צילום ושכפול והמתכננים המועסקים ע"י העירייה/ הוועדה פונים באישור מוקדם לספק המתאים להם מתוך הרשימה המאושרת שהופצה בין כל המתכננים. חב' דיגיטל מופיעה ברשימה הנ"ל
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 16

הגוף המתלונן	פ.ר מורן 2
הגוף הנילון	מח' גינון
תאריך קבלת התלונה	28/06/16
מהות התלונה	גן ציבורי בין טיילת היער לרח' מורן, מערכת השקיה מושבתת דשא הפך לשדה קוצים
הליך בירור התלונה	התלונה הופנתה למנהל אגף התפעול לבירור בתשובתו מנהל האגף לתפעול מודיע כי הנושא בטיפול בשל הרס שבוצע במערכת ההשקיה יש צורך לחדש את המערכת. מבוצע תכנון וגיוס תקציב לחידוש כל המדשאה
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 17

הגוף המתלונן	פ.ר מורן 2
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	28/06/16
מהות התלונה	תחנות האוטובוסים בכביש הראשי (70) בכניסה ליישוב מוזנחות ומלאות פסולת.
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה למנהל אגף התפעול, והתברר שלמרות שהתחנות אינן באחריות העירייה אלא באחריות חב נתיבי ישראל (מע"צ) העירייה מבצעת מפעם לפעם מבצעי ניקיון, נעשתה פנייה לחב נתיבי ישראל לטיפול שוטף
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת (לא בתחום אחריותה של העירייה)

תלונה מס' 18

הגוף המתלונן	משרד עו"ד דמול ראשון לציון
הגוף הנילון	מח' המשפטית
תאריך קבלת התלונה	28/06/16
מהות התלונה	טענה על שדחיית מועד הגשת הצעות מחיר לוועדת הרכש הנושא הועבר ליועצת המשפטית בעירייה, מתברר כי הוגשה רק ההצעה המדוברת וגובהה חורג מהגובה המותר לוועדת רכש ובלאי בחוק.
הליך בירור התלונה	הערבות הוחזרה למציע. תשובה מנומקת הועברה ע"י היועצת המשפטית לעירייה למתלונן
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 19:

הגוף המתלונן	דיירי רח' המרגנית
הגוף הנילון	פיקוח
תאריך קבלת התלונה	05/07/16
מהות התלונה	אי פינוי רכב נטוש למרות הודעות למוקד 106
הליך בירור התלונה	התלונה הופנתה למח' הפיקוח ומתברר כי אכן הועברה הפנייה מהמוקד למח' הפיקוח הרכב נגרר לאחר כל הליך הנקבע בחוק (הדבקת מדבקה על שמשות הרכב ...). עוד בטרם היגיעה התלונה לממונה
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 20:

הגוף המתלונן	י. ב הייטק פארק
הגוף הנילון	החב' הכלכלית
תאריך קבלת התלונה	12/07/16
מהות התלונה	טענה לסימון חניות לא תקין הגורם להחרפה במקומות חנייה
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה למזכיר – גזבר העירייה (מ"מ מנהל החב הכלכלית) ומתברר כי סימון חניות מעל התקן נבעו מחלוקת אורך הכביש למס' חניות שלמות מאחר והשטח שנותר ללא סימון קטן מהתקן. הסימון הוחלף לחניות ניצבות.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 21:

הגוף המתלונן	א.מ רח' הערבה
הגוף הנילון	הנדסה וועדת תמרור
תאריך קבלת התלונה	20/08/16
מהות התלונה	הפרעות תנועה עקב חניית דיירים לצידי הכביש אין לטענתו מעבר לרכבים בשני הנתיבים בו בזמן
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה לאגף הנדסה לבירור ו/או החלטת וועדת תנועה. עדיין לא התקבלה החלטה בנושא
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס' 22:

הגוף המתלונן	י.מ'
הגוף הנילון	מח' גינון
תאריך קבלת התלונה	21/08/16
מהות התלונה	עצי ברוש בגדר השכן, ועצים נוספים בשצ"פ מאחורי הבית גורמים למטרד ולאור רגישות המתלונן (הגיש אישור רפואי לאלרגיה לברושים) .
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה למנהל מח' הגינון לגבי העצים בשצ"פ למרות שהם יחסית מרוחקים מבית המתלונן נעשה מאמץ לקבלת אישור קרן הקיימת לכריתת עצים הקרובים לחצר המתלונן. התקבל אישור לכריתת עץ אחד בלבד. לגבי עצים בגבול החצרות מאחר ואין סמכות לעירייה להתערבות בסכסוכי שכנים מנהל מח' הגינון שכנע את השכן לבקשת רישיון מקק"ל לכריתת העצים לאור רגישותו הבריאותית של השכן
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס' 23:

הגוף המתלונן	ד.ר. רח' חרמון
הגוף הנילון	שפי"ע
תאריך קבלת התלונה	23/08/16
מהות התלונה	מראות בטיחות תנועה ביציאה מחצרות לכביש הראשי לא מכוונות ומלוכלכות
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למח' שפי"ע, המראות כוונו ונוקו לראיה אופטימלית של התנועה
סיכום התלונה	תלונה צודקת

תלונה מס' 24:

הגוף המתלונן	נ.ש רח' האורנים 4
הגוף הנילון	אגף הנדסה (חניית נכים)
תאריך קבלת התלונה	01/09/16
מהות התלונה	בקשה להעתקת שלט חניית נכה למקום אחר בחנייה הציבורית ליד הבית בטענה שמאחר והחנייה שאושרה לו נמצאת בצמידות לפחי האשפה, השכנים מניחים רהיטים ישנים וגרוטאות בקרבת הפחים וחוסמים את הגישה לחנייה
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לטיפול של הממונה על הקצאת חניות נכים באגף הנדסה. שלט החניה הועתק למקום מרוחק ממתקן האשפה.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס': 25

הגוף המתלונן	ט.נ בנין "כוכב יקנעם"
הגוף הנילון	מח' פיקוח
תאריך קבלת התלונה	05/10/16
מהות התלונה	עישון במקום ציבורי
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה למח' הפיקוח לבירור. אחראי הפיקוח שוחח עם המתלונן וביקש להזמין את הפיקוח בזמן ביצוע העבירה ע"מ שיוכלו לאכוף את החוק בזמן אמת כמו כן, הוגשה התראה לאחראי במקום והתבקש לנקוט בצעדים למניעת עישון מהמבקרים, ולהוסיף שילוט לאיסור עישון במקום.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלונה מס': 26

הגוף המתלונן	מ.ב' רח' אורטל 17
הגוף הנילון	מח' שפי"ע
תאריך קבלת התלונה	05/10/16
מהות התלונה	חוסר בדלתות לארונות מדי מים, וזריקת אשפה ע"י שכנים ליד הארונות מדי המים.
הליך בירור התלונה	בבירור הנושא עם מח' שפי"ע נודע כי ארונות מדי המים הינו רכוש משותף של הדיירים למרות זאת מפנים משורת הדין נמסר למתלוננת כי במידה והדיירים ירכשו דלתות, הערייה מוכנה לסייע בהרכבתם, מתפקידו של וועד הבית לבצע הסברה בקרב השכנים למניעת השלכת אשפה בשטחים משותפים.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

תלונה מס': 27

הגוף המתלונן	ר' רח' אכזיב
הגוף הנילון	פיקוח
תאריך קבלת התלונה	07/10/16
מהות התלונה	נערים מרעישים בשעות הלילה המאוחרות, בגן הציבורי בסופי שבוע
הליך בירור התלונה	התלונה הועברה למנהל מח' הפיקוח, הנ"ל הודיע כי מתקיימים סיורים של השיטור המשולב, ולאור העומס, על התושב להודיע במוקד 100 בזמן האירוע. להפניית הסיור לגן הספציפי. המתלוננת הביעה את שביעות רצונה לאחר סיורים של שיטור המשולב הופסק הרעש.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

תלויה מס' 28:

א. ז' רח' מרגנית	הגוף המתלונן
אגף הנדסה	הגוף הנילון
24/10/76	תאריך קבלת התלויה
סימון חניות ברח' המרגנית	מהות התלויה
הועברה לאגף הנדסה, נודע כי אגף הנדסה נערך לפרסום מכרז לסימון חניות ברחבי היישוב כולל רח' מרגנית. הסימון בוצע לאחר הליך המכרז לשביעות רצונו של המתלונן	הליך בירור התלויה
תלויה מוצדקת	סיכום התלויה

תלויה מס' 29:

א.מ עמק השלום 13	הגוף המתלונן
תברואה	הגוף הנילון
31/10/16	תאריך קבלת התלויה
מטרד יתושים ממאגר מים	מהות התלויה
התלויה הועברה למנהל אגף תפעול בשיחה עם המתלוננת נקבע כי ייערך סיור במקום לבדיקת הטענה. מממצאי הבדיקה עולה כי בתחתית בריכת הניקוז אשר נמצאת בשטח פרטי, בתוך מתחם המגורים יש מים עומדים. הוסבר לתושבת שעליהם לדאוג להביא מדביר למקום היות ומדובר בשטח פרטי (מתחם מגרש חניה פנימי של תושבי הבתים הסמוכים)	הליך בירור התלויה
תלויה לא מוצדקת	סיכום התלויה

תלויה מס' 30:

א.ג. שכונת שער הגיא	הגוף המתלונן
מח' גינון	הגוף הנילון
31/10/16	תאריך קבלת התלויה
טענה להזנחה ולכלוך בסביבת הבית בשטחים ציבוריים	מהות התלויה
התלויה הועברה למנהל אגף תפעול, מנהל מח' גינון נפגש עם המתלוננת והסביר כי הרח' בשלבי אכלוס ופיתוח. עם סיום העבודות ייכלל הרח' בתכנית העבודה הסדירה.	הליך בירור התלויה
תלויה לא מוצדקת	סיכום התלויה

2.2 התפלגות תלונות לפי סיבות .

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
1.	7	א.א. שמאי	וועדה מקומית	X	
2.	7	י.ג. רחוב חרמון	אגף הנדסה		X
3.	7	ס.א. הסחלבים 10	פיקוח ובקרת תשתיות	X	
4.	7	חברת "ערך"	גזברות	X	
5.	8	א.ש. יער אודם	תברואה		X
6.	8	ר.ב.	אגף הנדסה	X	
7.	8	א.ג. חרמון	אגף הנדסה	X	
8.	8	א.מ.	תברואה		X
9.	9	"מדיקה" שיווק וציוד עזרה ראשונה	רכש	X	
10.	9	י.ס.	תברואה	X	
11.	9	ש.ל. עמק השלום	אגף הנדסה		X
12.	9	ט.מ. התבור 45	אגף הנדסה		X
13.	10	ל.ו. חרמון 86	מח' גינון	X	
14.	10	כ.א.	מח' ביטוחים	X	
15.	10	"תדמית דיגיטל"	וועדה מקומית	X	
16.	11	פ.ר. מורן 2	מח' גינון	X	
17.	11	פ.ר. מורן 2	תברואה		X
18.	11	עו"ד דמול רשלי"צ	מח' משפטית	X	
19.	12	דיירי רח' מרגנית	פיקוח	X	
20.	12	י.ב. הייטק פארק	החב' הכלכלית	X	

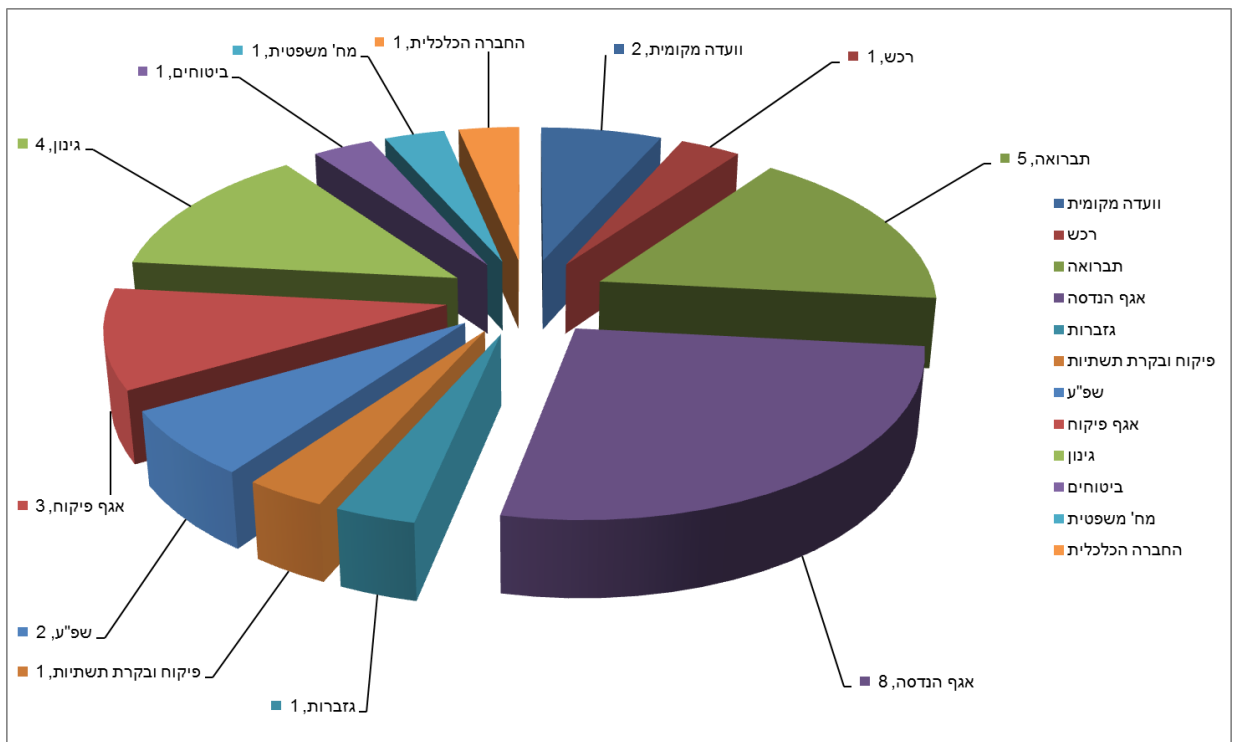
מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
.21	12	א.מ רחוב הערבה	אגף הנדסה (וועדת תמרור)	X	
.22	13	י.מ	מח' גינון		X
.23	13	ד.ר רח' חרמון	שפ"ע	X	
.24	13	נ.ש. רחוב האורנים 4	אגף הנדסה	X	
.25	14	ט.נ. בניין כוכב יקנעם	פיקוח	X	
.26	14	מ.ב. רחוב אורטל 17	מח' שפ"ע		X
.27	14	ר' רחוב אכזיב	פיקוח	X	
.28	15	א.ז. רחוב מרגנית	אגף הנדסה	X	
.29	15	א.מ. עמק השלום 13	תברואה		X
.30	15	א.ג. שכונת שער הגיא	מח' גינון		X

2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

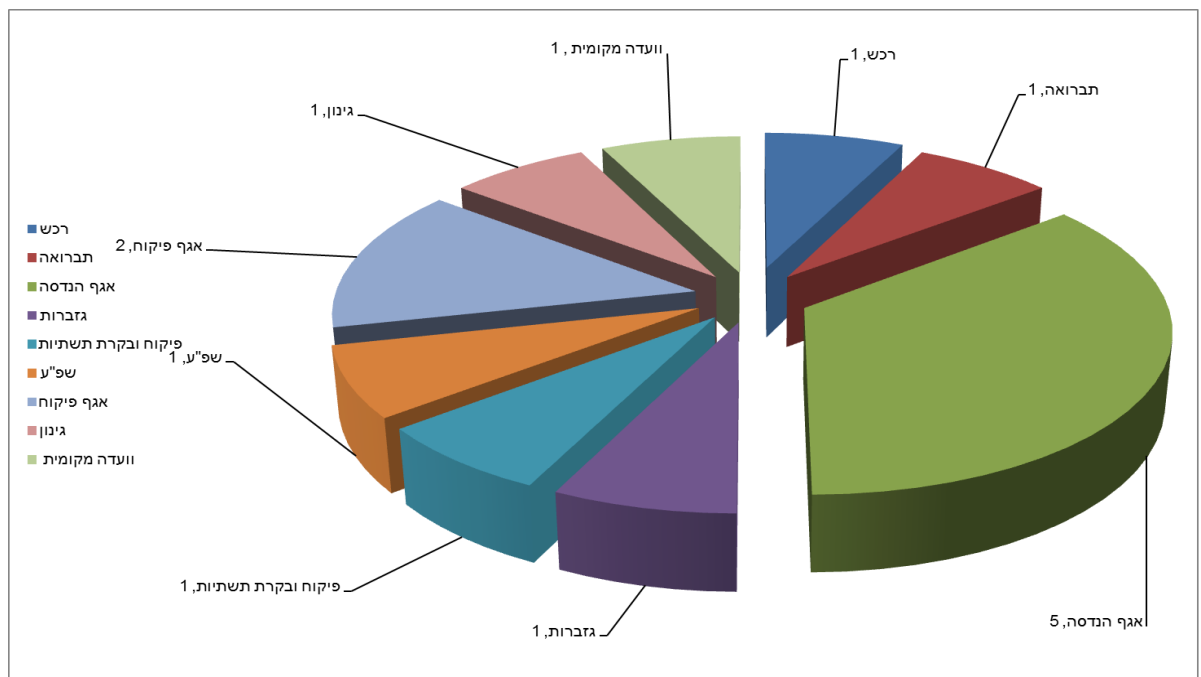
תלונות לא מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	המוסד המחלקה
1	1	2	וועדה מקומית
-	1	1	רכש
4	1	5	תברואה
3	5	8	אגף הנדסה
-	1	1	גזברות
-	1	1	פיקוח ובקרת תשתיות
1	1	2	שפי"ע
1	2	3	אגף פיקוח
3	1	4	גינון
1	-	1	ביטוחים
1	-	1	מח' משפטית
1	-	1	החברה הכלכלית
16	14	30	סה"כ

* סה"כ הוגשו 30 תלונות, מתוכן 14 תלונות מוצדקות ו- 16 תלונות לא מוצדקות.

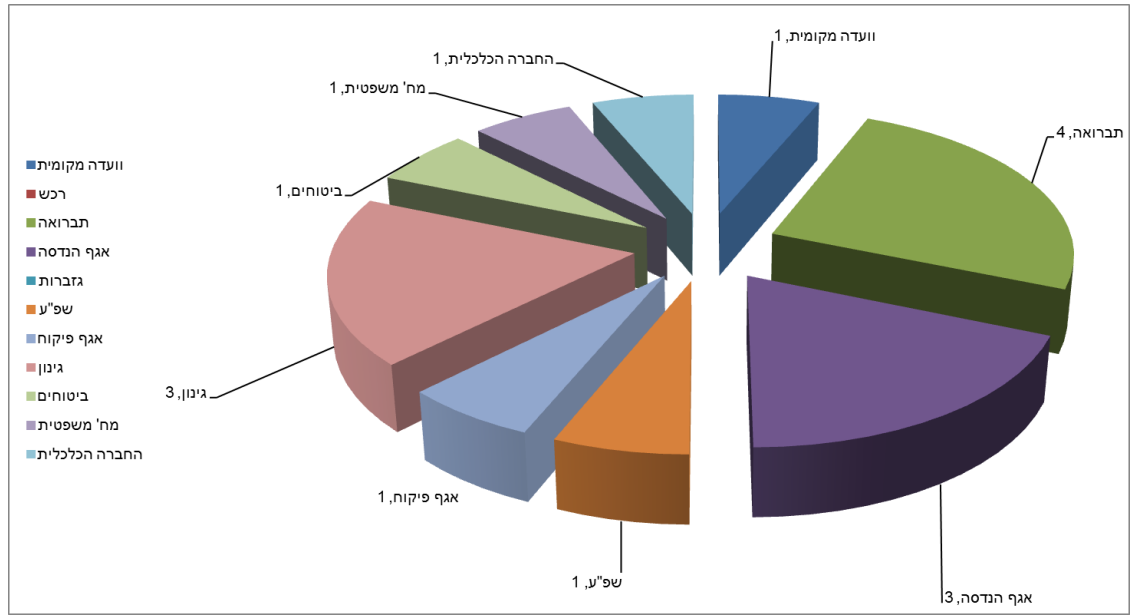
התפלגות התלונות לפי מחלקות/מוסדות העירייה



התפלגות התלונות המוצדקות



התפלגות התלונות הבלתי מוצדקות



נספח א'**"חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"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.

2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

(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, 1-1958 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.

3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

4. חובת סודיות

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.

5 . הגשת תלונה

- (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 כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, 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 . דרך הגשת התלונה

- (1) 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 . תלונות שאין לבררן

- (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. 3]
- (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(ד) 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 ויציינ את הנימוקים לכך.

8 . דרכי בירור תלונה

- (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 חסיות.

(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) בבירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. איסור הפרעה

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. הפסקת הבירור

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 ויצוין את הנימוקים לכך.

11. תוצאות הבירור

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה 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 - ראשי 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 שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א). (3)

12. סייגים להודעה

בהודעה לפי סעיף (11 א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו-
(1) כשהתלונה הייתה 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. דחיית התלונה

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

14. זכויות וסעדים

(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 בחיזוק, 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 . דין וחשבון

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 . חומר שאינו ראיה

(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.

17 . פרסום

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 . ביצוע

השר ממונה על ביצוע חוק זה.

19 . תחילה

תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

2 . הוראות מעבר

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)

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה