

1. כללי

- א. הביקורת הפנימית בעיריות, במועצות המקומיות ובמועצות האזוריות מושתתת על החובה שנקבעה בפקודת העיריות ו המועצות המקומיות להעסיק בכל מועצה מקומית ומועצה אזורית מבקר פנימי לביצוע עבודת הביקורת. הוראות פקודת העיריות, פקודת המועצות המקומיות וצו המועצות המקומיות מסדירות את מעמד המבקר ברשות המקומית ואת תפקידיו.
- ב. הביקורת הפנימית במועצה האזורית משגב, מתנהלת בהתאם ל תיקון פקודת המועצות המקומיות (מס' 47) תשס"ז-2007, אשר הרחיב את חובת מינוי המבקר הפנימי למועצות האזוריות. התיקון נכנס לתוקף ב- 8.1.2008. (יצוין כי חובת מינוי מבקרים קיימת משנת 1971 בעיריות ומשנת-1997 במועצות המקומיות). ובהתאם ל "חוק הביקורת הפנימית, תשנ"ב 1992", בהם הוגדרו הסמכויות, התפקידים ונוהלי עבודת המבקר הפנימי.

2. הגדרת הביקורת הפנימית (Internal Audit Activity)

- א. הערכה אובייקטיבית של פעולות הארגון הנעשית על בסיס הכללים המקובלים של ניהול, שעל פיהם אמור הארגון לפעול. על פי הגדרתה: "ביקורת פנימית הינה פעילות בלתי תלויה ואובייקטיבית של הבטחה (assurance) וייעוץ, אשר מיועדת להוסיף ערך ולשפר את פעילות הארגון. היא מסייעת לארגון להשיג את מטרותיו בהבאת גישה שיטתית וממוסדת, לשם הערכה ושיפור האפקטיביות של תהליכי ניהול סיכונים, בקרה, פיקוח ושליטה (governance)". תכליתה של הביקורת הפנימית, לבדוק ולבקר את מכלול הפעילויות של הארגון על כל היבטיהן ולהוות ערך מוסף לפעולות הארגון.
- ב. הביקורת הפנימית, נערכת על פי הסטנדרטים לעיסוק מקצועי בביקורת פנימית של לשכת המבקרים הפנימיים, אשר מטילים על הביקורת הפנימית חובות ותפקידים ייחודיים לה, שהם בדיקת תקינותן של פעולות הארגון מבחינת שמירה על החוקים, ניהול תקין, טוהר המידות, חיסכון ויעילות.
- ג. הביקורת הפנימית משמשת גם ככלי ניהולי ממדרגה ראשו נה להנהלת המועצה ועובדיה. הביקורת הפנימית הינה חלק מהארגון ולמען הארגון. בחיזוק מעמדה ו בהתייחסות, הלכה למעשה, לממצאי הביקורת והמלצותיה, ניתן להוביל לארגון מועיל, תוך הטמעת תקני החיסכון, הסדירות, היעילות, האפקטיביות וטוהר המידות בקרב הארגון וגורמיו.

3. מאפייני עבודת הביקורת ברשות המקומית

- א. הביקורת שואפת לעסוק במכלול של פעילויות, בנושא מקיף או בתהליכים שלמים, ולא רק בבדיקות נקודתיות. בדרך זו, ניתן להבטיח שהביקורת תיעשה מנקודת מבט כוללת, מעמיקה ורב-ממדית על עבודת הרשות. כך תוכל הביקורת להגיע לממצאים משמעותיים ולהמלצות נרחבות, מאוזנות, יעילות ופוריות לטווח הארוך של עבודת הרשות המקומית.
- ב. עבודת הביקורת שואפת להיעשות תוך שיתוף פעולה מלא עם הגורמים המבוקרים, במהלך כל שלבי הביקורת, כולל תיאום לוח הזמנים ואף גיבוש ההמלצות עצמן, נעשה, ככלל, תוך דו-שיח עם היחידות המבוקרות, בהנחה שבדרך משותפת זו יבואו ההמלצות לכלל יישום וביצוע מלאים ומהירים יותר.
- ג. עבודת הביקורת שמה דגש על יישום המלצות הביקורת ועל תיקון הליקויים, תוך כדי ביצוע עבודת הביקורת.
- ד. שמירת שם הטוב של עובדי היחידות המבוקרות ומנהליהן הוא עיקרון חשוב של עבודת הביקורת. עקרון זה נשמר הן באמצעות מתן זכות התשובה והשכנוע לכל מבוקר, לפני סיכום הממצאים, ובוודאי קודם לפרסום דוח הביקורת, והן באמצעות ניסיון לכלול דברי הערכה לפעילות המבוקר ולמסירותו.
- ה. עבודת המבקר היא כלי חשוב שיש בו כדי לסייע לנבחר בתפקידו כבקר ציבורי של עבודת הרשות. באותה מידה, תמיכתו של הנבחר במבקר וגיבוי הוא יסוד חשוב ביכולת הפעולה הבלתי-תלויה והבלתי-מושפעת של המבקר.

במועצה אזורית משגב, קיימים 3 מנגנוני ביקורת על פי חוק, להם תפקידים וסמכויות שונות:
מבקר פנימי של המועצה, ועדה לענייני ביקורת במליאת המועצה וועדות הביקורת ביישובים.

4. מבקר הפנים, סמכויות ותפקידים (לפי פקודת העיריות וצו המועצות המקומיות):

- א. לבדוק אם פעולות הרשות ככלל, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבנייה נעשו כדין, בידי המוסמכים לעשותם, תוך שמירה על טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.
- ב. לבדוק את פעולות עובדי הרשות, הגופים הנסמכים לרשות ושל נושאי משרה וממלאי תפקידים באותו גוף תקינות, מבחינת השמירה על החוק, על הניהול התקין, על טוהר המידות ועל החיסכון והיעילות, ואם הן מועילות להשגת היעדים שנקבעו להן.
- ג. לבדוק אם מקוימות ההוראות המחייבות את הרשות המקומית.
- ד. לבדוק את פעולות הרשות, כפרט, ואף את פעולות חברי המועצה.
- ה. לבדוק אם סדרי הבוחן והוראות הנוהל, הנהוגים ברשות, מבטיחים קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון.
- ו. לבדוק את ניהול הנכסים וההתחייבויות של הרשות, ובכלל זה לבקר את הנהלת חשבונות הרשות ולבדוק את דרכי החזקת כספי הרשות, שמירת רכושה ואחזקתו מניחות את הדעת.
- ז. לבדוק אם ההחלטות ברשות נתקבלו על פי נהלים תקינים.
- ח. לבדוק אם תוקנו הליקויים בניהול ענייני הרשות שעליהם הצביעו המבקר, מבקר המדינה, או רואי החשבון מטעם אגף הביקורת במשרד הפנים.
- ט. ביקורתו של מבקר הרשות תעשה גם לגבי כל מפעל ותאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף, אשר הרשות משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית או משתתפת במינוי הנהלתם. כל אלו יקראו "גוף(עירוני) מבוקר". תאגידים עירוניים הם בכלל הגדרות אלו.

5. הבטחת מעמדו העצמאי של המבקר

- א. מבקר הרשות הוא שמכין ומגיש, במסגרת הכנת התקציב הכללי לרשות, לראש הרשות מידי שנה הצעת תקציב שנתי ללשכתו, לרבות הצעת תקן.
- ב. ועדת הכספים והמועצה ידונו בהצעות התקציב והתקן, כפי שהגיש אותן מבקר הרשות, במסגרת דיוני התקציב השנתי.
- ג. מבקר הרשות הוא הקובע את תוכנית עבודתו ו השנתית את נושאי הביקורת, ואת היקף הביקורת, בהתאם לשיקול דעתו העצמאי. תוכנית העבודה תתבסס גם על סקר סיכונים שיבוצע ברשות המקומית. עם זאת, תוכנית עבודתו תושפע מדרישת ראש הרשות לבקר עניין פלוני וכן מדרישת הוועדה לענייני ביקורת, ובלבד שמספר הנושאים שיטופלו מדרישת הוועדה לא יעלה על 2 נושאים לשנת עבודה.
- ד. המבקר הוא שיקבע, על פי שיקול דעתו, את דרכי עבודתו לביצוע הביקורת ברשות המקומית ובגופים עירוניים מבוקרים, לרבות הסתייעות ביעוץ ובמומחים חיצוניים.
- ה. המבקר הוא המוסמך בלעדית לקבוע אילו מסמכים ומאגרי מידע יועמדו לרשו תו לצורך ביקורת, זאת בכפוף למגבלות החוק, העוסק במידע חסוי על פי דין.

6. המצאת מסמכים וכל מידע נדרש

- א. ראש הרשות, סגניו, חברי המועצה ועובדי הרשות, חברים ועובדים של כל גוף עירוני מבוקר, ימציאו למבקר על פי דרישתו כל מסמך שברשותם אשר לדעת המבקר דרוש לצורכי הביקורת ויתנו למבקר כל מידע או הסבר שיבקש, בתוך התקופה הקבועה בדרישה ובאופן הקבוע בה.
- ב. למבקר הרשות או לעובד שהוא הסמיך לכך תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנת עיבוד נתונים אוטומטי של הרשות או של המשרתים את הרשות או של גוף עירוני מבוקר.
- ג. לצורך ביצוע תפקידו יוזמן מבקר הרשות ויהא רשאי להיות נוכח בכל ישיבה של מועצת הרשות או כל ועדה מוועדותיה, או כל ועדה של גוף (עירוני) מבוקר. בישיבה שאינה סגורה, רשאי המבקר להיות נוכח אף באמצעות עובד מלשכתו.

7. דיווח על ממצאי הביקורת לציבור

- א. הדיווח לציבור יעשה רק לאחר ניסוחו הסופי של דוח הביקורת ולאחר שתהליך הביקורת הסתיים בקבלת הערות המבוקרים לטיוטת דוח הביקורת ובהתאם לשלבי הדיון בדוח הביקורת ובהמלצות המבקר. הדיווח ייעשה בידי ראש הרשות, הוועדה לענייני ביקורת ומועצת הרשות, במועדים הקבועים בחוק.
- ב. המבקר הוא "נאמן הציבור". **הציבור** הקורא את הדוחות, אם באופן ישיר ואם באמצעות מתווכים שונים כגון: אתרי האינטרנט, הוא ללא ספק מ"לקוחותיה" העיקריים של הביקורת ברשות המקומית. תהליך זה מקדם משמעותית את השקיפות הציבורית.

8. ועדה לענייני ביקורת

- א. על פי התיקון בפקודת המועצות המקומיות, החל גם על המועצות האזוריות, מחויבות כל הרשויות לסוגיהן להקים ועדה מיוחדת לענייני ביקורת. הוועדה נקראת בשם זה, שכן מבקר המועצה הוא המבצע הלכה למעשה את הביקורת, והוועדה דנה בדוחות הביקורת שלו ובדוחות ביקורת אחרים.
- ב. הוועדה לענייני ביקורת תדון ותטפל בדוחות הבאים ובמשתמע מהם:
- 1) כל דוח של מבקר הרשות המקומית.
 - 2) כל דוח של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור על פעילות הרשות המקומית.
 - 3) כל דוח ביקורת של משרד הפנים ועל הרשות המקומית.
 - 4) כל דוח ביקורת אחר על הרשות, שהוגש לפי כל דין.
 - 5) מעקב אחר תיקון הליקויים שהעלתה הביקורת.
 - 6) הגשת סיכומים והצעות למועצה, כמפורט להלן.
 - 7) המלצה לבקר נושאים שונים, כחלק מתכנית עבודה שנתית או לרגל אירועים שונים.
- ג. יש להדגיש כי, הוועדה לענייני ביקורת אינה רשאית לערוך ביקורת בעצמה, כפי שהמועצה אינה רשאית. מאידך, הוועדה לענייני ביקורת חושפת את ממצאי דוחות הביקורת בפני המועצה, והיא ממליצה על הפעולות המתבקשות בעקבות הביקורת. אולם, כאמור, יש לה בהמשך התהליך תפקיד חשוב במעקב אחר תיקון הליקויים. הוועדה רשאית לכלול עד שני נושאים לבדיקה במסגרת תכנית העבודה של מבקר הרשות.
- ד. **הרכב הוועדה** - בוועדה לענייני ביקורת יהיו חברים רק נבחרים מבין חברי המועצה. לא יהיו חברים בה ראש הרשות וסגניו וחברי ועדת הנהלה. מספר חברי הוועדה לא יעלה על שבעה. הרכב הוועדה לא יכלול אדם המכהן כיושב ראש ועדת הכספים, כיושב ראש ועדת מכרזים או כדירקטור בגוף עירוני מבוקר.
- ה. **עבודת הוועדה לענייני ביקורת** - מלאכתה של הוועדה לענייני ביקורת כרוכה ברגישויות אישיות וציבוריות כאחת. היא עשויה להניב תוצאות חיוביות לעבודת הרשות המקומית או לגרום לתוצאות שליליות והרסניות. על כן, עבודת הוועדה חייבת להתבסס על לימוד מדוקדק של החומר המוגש לה ועל בדיקה מעמיקה ומושכלת של העובדות. אמינות והיעדר פניות אישיות או פוליטיות, אומץ לב ציבורי ודבקות במטרות של מינהל תקין, יעיל ואמין, יעניקו לוועדה תוקף מוסרי ועוצמה בביצוע בקרה ציבורית נאותה ומקדמת.

9. וועדות ביקורת בישובים

- א. בתיקון שנעשה בצו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות) התשס"ד 2004, שונו ההוראות להתנהלות הוועד המקומי וסמכויותיו. בעוד שעד לתיקון הצו לא היה וועד מקומי חייב במינוי וועדת ביקורת, לאחר תיקון הצו **חלה חובה** למנות וועדת ביקורת לכל וועד מקומי, בחירת הוועדה מתבצעת ע"י המועצה.
- ב. החל מינואר 2005 חייבת בכל ישוב לפעול וועדת ביקורת, הממונה ע"י מליאת המועצה.
- ג. כל תושבי הישוב (חברי אגודה או תושבים הגרים בשכירות), מעל גיל 18 רשאים להציג מועמדותם לוועדת הביקורת, בתנאי שהכתובת המופיעה בתעודת הזהות שלהם הינה כתובת הישוב.
- ד. חברי וועדת הביקורת אינם יכולים להיות חברי או עובדי הוועד המקומי.
- ה. מספר חברי וועדת הביקורת: 3-5 חברים.
- ו. תפקיד ועדת ביקורת לבקר את פעילות הוועד המקומי:
- 1) תבדוק אם החלטות הוועד המקומי הוצאו לפועל כדן.
 - 2) תבדוק את חשבונות הוועד המקומי ותוודא כי פעולותיו נעשו במסגרת תקציבו המאושר.
 - 3) תבדוק אם תוקנו ליקויים בפעולות הוועד המקומי אשר נמצאו בביקורת קודמות.
- ז. החוק מקנה לוועדת הביקורת לקבל מהוועד המקומי כל מסמך ולברר כל עניין, לקבל תשובות מחברי הוועד ועובדי הוועד המקומי, כפוף לצנעת הפרט ולמגבלות משפטיות אחרות.
- ח. **הגשת הדו"ח** - וועדת הביקורת צריכה להשלים ט יוטת דו"ח ביקורת תוך 3 חודשים לאחר סיום השנה הקלנדרית דהיינו, לגבי שנת 2012 עד 31/3/2013.
- 1) לאחר התייחסות הוועד המקומי בתוך 30 יום, תדון וועדת הביקורת בהערות הוועד המקומי ותערוך את דוח הביקורת הסופי.
 - 2) בתוך 5 חודשים מתום כל שנה דהיינו עד ה-31/5/2010, תמציא וועדת הביקורת לידי הוועד המקומי, ראש המועצה ולידי הוועדה לענייני ביקורת במועצה את דו"ח הביקורת הסופי.
 - 3) דו"ח הביקורת יהא פתוח לעיון כל תושב ביישוב וסיכום תמציתי ממנו יופץ לכל תושבי הישוב בתוך 14 ימים ממועד הגשתו למועצה.
- ט. **תפקידי וועדת הביקורת** - תפקידי וועדת הביקורת:
- 1) כל נושא בו מטפל או אמור לטפל וועד מקומי נתונים לביקורת (הנטייה של וועדות הביקורת היא, לרוב, לטפל בנושאים כספיים, למרות שקיימים נושאים רבים אחרים הראויים לביקורת בתחומי הארגון והמנהל התקין).
 - 2) ביקורת החשבונות של הוועד המקומי ניתנת לרואה חשבון של הוועד. במסגרת תפקידו מחווה דעתו רואה החשבון על תוצאות הכספיות של הוועד ועל רמת הנאותות של הפעילויות הכספיות. רואה החשבון אינו מחווה דעה על דרך ניהול הוועד, על הניהול הכספי ועל מידת היעילות הכספית של הוועד המקומי, זהו תפקידה של וועדת הביקורת ביישוב.

2. **ממונה על תלונות הציבור** (חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור 2008).

- א. הרשויות המקומיות מספקות לתושביהן שירותים רבים. השירות שלהן נבחן גם ביכולתן לתת מענה לפניותיהם ולתלונותיהם של תושביהן ושל אחרים הנזקקים לשירותיהן. עד ראשית שנת 2008 לא הייתה ברשויות המקומיות כתובת ברורה לתלונות, והן אימצו הסדרים שונים לטיפול בהן. בשל כך נותרו חלק מהן ללא מענה או התייחסות עניינית מצד הרשות.
- ב. ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן החוק) אשר מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הצ'יבור(להלן גם הממונה) וקובע בין היתר, הסדרים למינויו ולפעולתו. בחוק נקבעו דרכי הגשת תלונה, דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות וכן סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.
- ג. **חובת מינוי** ממונה על תלונות הציבור - 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;
- 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. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
- ו. 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.
- ז. **הגשת תל ונה** 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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

ח. **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.

ט. **דרך הגשת התלונה** - תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ו יצוינו 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.

י. **תלונות שאין לבררן לא יהיה בירור בתלונות אלה :**

- 1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או ב ית דין הכריע בו לגופו ;
- 2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;
- 3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- 4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד , ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;
- 5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

יא. **דרכי בירור תלונה** - הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראי ו ת. 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 .

יב. הממונה על תלונות הציב ור רשאי לשמוע את המתלונן , את הנילון וכל אדם אחר , אם ראה בכך תועלת. 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 מ כל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 3) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות .
- 4) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה .

הפסקת הבירור

א. 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

ב. 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 ומית – 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.
- ג. 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).

סייגים להודעה

ד. 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

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

זכויות וסעדים

ו. 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.
- 3) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

ז. 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

ח. דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

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

פרסום

י. 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.