



משרד מפקד המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח | 2019
שנתי 46

2010-2019 סיכום מיוחד
נציבות תלונות הציבור בעשור האחרון





משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח
שנתי 46 | 2019

2019-2010 סיכום מיוחד
נציבות תלונות הציבור בעשור האחרון

על פי סעיף 46 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח - 1958 [נוסח משולב], מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השנתי של נציב תלונות הציבור. דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הנציב ושל נציבות תלונות הציבור בשנת 2019 וכולל סקירה כללית על הנציבות, דרכי הנגשתה לציבור וארגז הכלים העומד לרשותה בבירור התלונות. כן מוצגים בדוח נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2019 ותוצאות הבירור שלהן וכן נתונים על התלונות שהתקבלו בעשור האחרון. עוד מובא בדוח תיאור הטיפול בנושאי תלונות נבחרים.

חֶסֶד וְאֶמֶת יִצְרוּ מֶלֶךְ, וְסֶעֶד בְּחֶסֶד כֶּסֶא״ (משלי כ, כח)



דבר נציב תלונות הציבור

להיווכח בעצמו אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות. כמו כן נעשה שימוש בשיטה זו כדי לוודא שהגופים הנילונים מקיימים את הצבעות הנציב המורות להם לתקן ליקויים שנמצאו בדרך פעולתם.

כלי חשוב נוסף שהנציבות משתמשת בו לבירור תלונות הוא הביקור בשטח. בתלונות רבות הלינו המתלוננים על מפגעי פסולת, מפגעי תברואה ומפגעי בטיחות באזור מגוריהם. הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן במקרים רבים יוזמים עובדי הנציבות ביקור בשטח, בדרך כלל עם נציגי הגוף הנילון, כדי לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות. הביקורים בשטח מסייעים להבאת עניין התלונה על תיקונו בתוך זמן קצר. בשנת 2019 ביצעו עובדי הנציבות 133 ביקורים בשטח.

אני רואה חשיבות רבה גם בשימוש בתלונה בודדת כמנוף לתיקון כללי. יש שבירור תלונה מעלה ליקוי כללי המשפיע על ציבור רחב של אנשים ולא רק על המתלונן שפנה לנציבות. במקרים כאלה מצביעה הנציבות על הצורך לתקן את הליקוי הכללי, הן כדי להקל עד כמה שניתן על מי שכבר נפגעו ממנו והן כדי למנוע פגיעה בעוד אנשים בעתיד.

לעיתים נושא התלונה נוגע לתחומי פעילותם של כמה גופים נילונים. כאשר הנציבות נוכחת כי כל הגופים הנילונים מתגעים מאחירותם לטיפול בנושא התלונה, או כי לטיפול כאמור נדרש שיתוף פעולה בין כל הגופים הנילונים, היא יוזמת פגישה עם נציגי כל הגופים הנילונים כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה.

בהתאם לחזוני, יש חשיבות רבה להגברת הפעולות להנגשה של הנציבות ולחשיפה של פעילותה לחברה בכלל ולאוכלוסיות הראויות לקידום בפרט. הנציבות פועלת בדרכים רבות ומגוונות כדי להגביר בקרב הציבור את המודעות לקיומה ולאפשרות שיש לפרט להיעזר בה כדי לממש זכויות המגיעות לו. בין היתר מפעילה הנציבות לשכות אזוריות לקבלת קהל בנצרת, בלוד ובבאר שבע, נוסף על הלשכות לקבלת קהל הנמצאות במשרדי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשלוש הערים הגדולות - ירושלים, תל אביב וחיפה. פעילות הלשכות האזוריות מקילה על התושבים המתגוררים בערים שהן פועלות בהן ובאזורים הסמוכים לערים אלה את הגשת התלונות. בלשכות הנציבות יש עובדים דוברי עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתיעץ עימו ולמסור לו את תלונתם בעל פה. הלשכות האזוריות מקיימות פעולות הסברה ביישובי הפריפריה, ובכלל זה במחלקות לשירותים חברתיים של הרשויות המקומיות ביישובים אלה, כדי להביא לידיעת תושבי הפריפריה את דבר קיומה של הנציבות, את סמכויותיה ואת הדרכים שבהן ניתן להגיש לה תלונות. כמו כן מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה בקרב ארגונים חברתיים וארגוני מתנדבים.

במסגרת הפעולות להגברת החשיפה לפעילות הנציבות השקתי בשנת 2019 את תוכנית "הנציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של האוכלוסיות הראויות לקידום. במסגרת התוכנית פורסם קול קורא לגופים העוסקים במיצוי זכויות להגיש הצעה לשיתוף פעולה עם הנציבות בנושא זה. לפי הקול הקורא, יגיעו צוותים של הנציבות למשרדי גופים העוסקים במיצוי זכויות, ייפגשו עם תושבים ויעודדו אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות. כמו כן, צוותי הנציבות ידריכו את המתנדבים בגופים האמורים בנוגע לדרכים להסתייע בנציבות כדי לקדם את ההגנה על הזכויות של הפונים אליהם.

נוסף על כל אלה, בתוקף תפקידי כנציב תלונות הציבור הקנה לי החוק סמכויות למתן צו הגנה - זמני או קבוע - כדי להגן על עובדים שהממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות.

בשנת 2019 הוגשו 57 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות. מדובר בעלייה של כ-30% לעומת מספר התלונות שהוגשו בשנת 2018. בשנת 2019 הסתיים הטיפול ב-64 תלונות (ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות). 20 (31%) מהמתלוננים שבירור תלונתם הסתיים קיבלו סעדים שונים: **שלושה** מתלוננים קיבלו צווי הגנה קבועים; במסגרת בירורן של **עשר** תלונות יושבו בסיוע נציב תלונות הציבור המחלוקות בין הצדדים או שהצדדים הסמיכו את הנציב לקבל החלטה בעניינם; ובנוגע ל**שבע** תלונות בא עניין התלונה על תיקונו, מאחר שההתנכלות למתלוננים פסקה עקב התערבות הנציבות. בשנת 2019 ניתנו גם **שישה** צווי הגנה זמניים לעובדים שהגישו תלונות על התנכלות בעקבות חשיפת מעשי שחיתות. הצווים נועדו למנוע פגיעה במתלונן עד לסיום הבירור.

מוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור של מדינת ישראל הוא היחיד בעולם שבו מבקר המדינה מכהן גם כנציב תלונות הציבור. איחוד הסמכויות תחת גורם אחד יוצר ערך מוסף הן לעבודת הביקורת והן לפעילותה של נציבות תלונות הציבור, זאת משום שהוא מסייע לשיתוף פעולה בין הנציבות לביקורת. שיתוף פעולה כזה מאפשר העברת מידע בין הנציבות לבין חטיבות הביקורת, למשל כאשר בירור תלונה יחידה מעלה תופעה כללית הדורשת תיקון. במקרה כזה מעבירה הנציבות את המידע לחטיבת הביקורת הרלוונטית, והיא יכולה לבצע בדיקה רוחבית בעניין נושא התלונה.

לסיום אני מבקש להודות לכל עובדות ועובדי נציבות תלונות הציבור, מנהלותיה ומנהליה, העושים את מלאכתם במסירות ובמקצועיות ומסייעים לציבור המתלוננים במימוש זכויותיהם ובהקלת מגעיהם עם רשויות השלטון. תודה מיוחדת למנהלת נציבות תלונות הציבור עו"ד ד"ר אסתר בן חיים, שמובילה את הנציבות להישגים מרשימים ומקדמת פעולות להבטחת זכויות הפרט ולטיוב השירות הציבורי.

מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

الرحمة والحق يحفظان الملك، وكرسيه يُسند بالرحمة

(امثال 20:28)



كلمة مفوّض شكاوى الجمهور

بهذا نقّدم الي الكنيست التقرير السادس والأربعين لمفوّض شكاوى الجمهور، وفيه نستعرض نشاط مفوّضيّة شكاوى الجمهور في العام 2019. هذا التقرير هو تقرير شكاوى الجمهور الأوّل الذي يقدّم في فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور.

مع تبوّئي لمنصب مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور، قمت بصياغة رؤيا المكتب للسنوات القادمة، وبحسبها ستكون المفوّضيّة جسماً موضوعياً وجزفياً ومُتأخاً، وسيجري عمليّة فحص واستيضاح للشكاوى التي يقدّمها كلّ شخص، وذلك في سبيل ضمان حقوقه، ومن أجل النهوض بخدمات القطاع العامّ كجسم ناجع يتحلّى بالإنصاف والنزاهة تجاه كل شرائح المجتمع.

أكثر من ثلث الشكاوى التي تصل إلى المفوّضيّة تتعلّق بالخدمات التي يوفرها القطاع العامّ للفرد. وتتناول الشكاوى في هذا المضمار -في ما تتناول- عدم الرّد على التوجّهات، وعدم معالجتها، والتأخير في تقديم الخدمة، والمعاملة غير اللائقة من قبل مستخدمي القطاع العامّ لمن يتوجّهون إليهم، وخدمات منقوصة في مراكز تقديم الخدمات، وغيوب ونواقص في ترتيبات استقبال الجمهور. خلال أزمة وباء كورونا، واصل مستخدمي المفوّضيّة تقديم المساعدة للمواطنين الذين أُنْتهكت حقوقهم على يد سلطات الحكم والأجسام العامّة، أو لم يحصلوا على الخدمة التي يتوافر لهم استحقاق الحصول عليها، أو إنّ معالجة هذه الأجسام للتوجّهات التي قدّمها المواطنون كانت منقوصة.

طُرّق المفوّضيّة في عملية فحص وأستيضاح الشكاوى متنوّعة، وتمثّل إحداها في استخدام طريقة الزبون المتخفّي. في بعض الأحيان، يشتكي المشتكي على خلل في تلقي خدمة معيّنة من الجسم المُشتكى عليه، بينما يدّعي هذا الأخير أنّ الخدمة قد قدّمت كما ينبغي، أو أنّه قد قام بإصلاح الخلل في تقديم الخدمة، وكي نستوضح هذا النوع من الشكاوى، يصل مستخدم المفوّضيّة شخصياً إلى مكاتب الجسم المُشتكى عليه، أو يتّصل بمركز الخدمة التابع للجسم بغية الحصول على الخدمة التي

ادّعى المشتكي أنّه لم يحصل عليها، أو أنّه قد واجه صعوبة في الحصول عليها. كلّ هذا كي يعرف المستخدم من مصدرٍ أوّل ما إذا كان هناك بالفعل خلل ما في تقديم الخدمة. هذه الطريقة تُستخدم أيضاً للتأكّد من أنّ الأجسام المُشتكى عليها تطبّق تعليمات مفوّض شكاوى الجمهور القاضية بتصحيح العيوب والإخفاقات التي عُثر عليها في طرق عملها.

تُستخدم المفوّضيّة أداة مهمّة إضافية لاستيضاح وفحص الشكاوى، هي الزيارات الميدانيّة. الكثير من الشكاوى تنطرق إلى مكاره بيئيّة، ومكاره صحيّة، ومخاطر تتعلّق بالأمان والسلامة في مناطق سكن المشتكين، وكما يقال، ليس هناك ما هو أفضل من العين التي ترى، ولذا يبادر موظفو المفوّضيّة -في الكثير من الأحيان- إلى القيام بزيارات ميدانيّة يُجرّونها، كما جرت العادة، بمرافقة موظفي الجسم المُشتكى عليه، بغية الاطلاع المباشر على المكاره التي جرى التطرّق إليها في الشكاوى. الزيارات الميدانيّة تساعد على معالجة الشكاوى وتصحيح العيوب خلال فترة وجيزة. في العام 2019، أجرى موظفو المفوّضيّة 133 زيارة ميدانيّة من هذا النوع.

أرى أهمّيّة كبيرة أيضاً في استخدام شكوى واحدة منفردة كرافعة للتصحيح الشامل، في بعض الحالات، تكشف عمليّة استيضاح وفحص شكوى معيّنة عن خلل عامّ يؤثّر على شريحة واسعة من الناس، لا على المشتكي الذي توجّه إلى المفوّضيّة حصراً دون سواه. في هذه الحالات، تشير المفوّضيّة إلى ضرورة تصحيح الخلل العامّ، للتخفيف قدر المستطاع عمّن تضرّروا منه، وكذلك من أجل تفادي إلحاق الضرر بمزيد من الناس في المستقبل.

في بعض الأحيان، يتعلّق موضوع الشكوى بمجالات نشاط عدد من الأجسام المشتكى عليها. وعندما يتبيّن للمفوّضيّة أنّ جميع الأجسام المشتكى عليها، تتنصّل من مسؤوليّتها عن معالجة موضوع الشكوى، وأنّ المعالجة المذكورة تتطلّب تعاوناً بين جميع الأجسام المشتكى عليها، تبادر إلى إجراء لقاء مع مندوبي جميع الأجسام المشتكى عليها، وذلك بغية حلّهم على تحمّل المسؤولية عن معالجة موضوع الشكوى والتعاون في العمل في هذه المسألة.

وَفَقِ الرؤيا التي وضعْتُها، ثَمّة أهمّيّة لتعزيز الأنشطة التي توسّع مناليّة المفوّضيّة، وتعرّف المجتمع عامّة بنشاطها، وفي صفوف شرائح سكّانيّة تستحقّ التعزيز بشكل خاص. تعمل المفوّضيّة بسبل مختلفة ومتنوّعة من أجل تعزيز وعي الجمهور لوجودها، وإمكانيّة استعانة الأفراد بها من أجل الحصول على حقوقهم. من بين هذه السبل، نشير إلى مكاتب المفوّضيّة اللوائية لاستقبال الجمهور، في الناصرة والدّ وبئر السبع، علاوة على مكاتب استقبال الجمهور داخل مكاتب مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور في المدن الثلاث الكبرى: القدس؛ تل أبيب؛ حيفا. نشاط المكاتب اللوائيّة يسهّل على سكّان المدن وضواحيها الوصول إليها. يعمل في مكاتب المفوّضيّة مفوّضون ناطقون بالعبرية والعربية والإنجليزيّة والروسيّة والأمهرية والفرنسيّة والإسبانيّة. في المعتاد، يجري استقبال الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات المفوّضيّة من قبل موظف يتحدث بلغتهم، ويستطيع هؤلاء استشارته وتسليمه الشكوى شفهيّاً. تنفّذ المكاتب اللوائيّة أنشطة إعلاميّة – تثقيفيّة في البلدات التي تقع في مناطق الأطراف، وفي أقسام الخدمات الاجتماعيّة التابعة للسلطات المحليّة في هذه البلدات، وذلك ابتغاءً لإعلام السكّان في هذه المناطق بشأن وجود المفوّضيّة، وصلاحياتها وسبل تقديم الشكاوى فيها. فضلاً عن ذلك، تنفّذ المكاتب اللوائيّة أنشطة إعلاميّة في صفوف المنظّمات الاجتماعيّة ومنظّمات المتطوّعين. في إطار أنشطة تعزيز التعريف بعمل المفوّضيّة، قمت في العام 2019 بتدشين خطّة "المفوّضيّة في المجتمع المحليّ" لتعزيز حماية حقوق الشرائح السكّانيّة الجديدة بالتعزيز، وقمنا في إطار هذه الخطّة بنشر دعوة للأجسام التي تعمل على تخليص الحقوق كي تقدّم مقترحات للتعاون مع المفوّضيّة في هذا المضمار. وبحسب الدعوة، ستقوم طواقم تابعة للمفوّضيّة بالوصول إلى مكاتب أجسام تعمل من أجل تخليص الحقوق، وتلتقي بسكّان مناطق الأطراف وتحفّزهم على تخليص حقوقهم. بما يشمل تقديم الشكاوى. إضافة إلى هذا، تقوم طواقم المفوّضيّة بإرشاد المتطوّعين في الأجسام المذكورة بشأن سبل الاستعانة بالمفوّضيّة من أجل تعزيز حماية حقوق المتوجّهين إليها.

علاوة على ما سلف ذكره، مَنَحَني القانون -بحكم وظيفتي مفوّضاً لشكاوى الجمهور- صلاحيات إصدار أوامر حماية مؤقتة أو ثابتة من أجل حماية الموظفين الذين أُنْتهِكت حقوقهم من طرف المسؤولين عنهم لأنّهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد.

القدس، حزيران 2020

في العام 2019، جرى تقديم 57 شكوى من قبل عاملين ادّعوا أنّ المسؤولين عنهم انتهكوا حقوقهم لأنّهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد. الحديث يجري عن ارتفاع بنسبة 30% مقابل الشكاوى التي قدّمت في العام 2018. في العام 2019، أنمنا معالجة 64 شكوى (بعضها قدّمت في سنوات سابقة). حصل 20 شخصاً (31%) من المشتكين الذين انتهت عمليّة فحص واستيضاح شكاواهم حصولاً على مساعدات مختلفة؛ حصل ثلاثة من المشتكين على أوامر حماية ثابتة؛ وفي إطار فحص واستيضاح عشر شكاوى جرت تسوية الخلافات بين الأطراف بمساعدة مفوّض شكاوى الجمهور، أو قامت الأطراف بتحويل المفوّض باتّخاذ قرار في شأنها؛ وفي ما يتعلّق بالشكاوى السبع الأخرى جرت تسوية موضوع الشكوى لأنّ التنكيل بالمشتكين توقّف بعد تدخّل المفوّضيّة. في العام 2019، أُصدّرت أيضاً ستّة أوامر حماية مؤقتة لعاملين قدّموا شكاوى حول التنكيل بهم على ضوء الكشف عن أعمال فساد. هذه الأوامر مَعَدّة لحماية المشتكي إلى حين الانتهاء من فحص واستيضاح أمر الشكوى.

مؤسّسة مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور في دولة إسرائيل هي الوحيدة في العالم التي يعمل فيها مراقب الدولة مفوّضاً لشكاوى الجمهور كذلك. توحيد الصلاحيات تحت سقف واحد يخلق قيمة مضافة لعمل الرقابة، وكذلك لعمل مفوّضيّة شكاوى الجمهور، لأنّه يساعد في تعزيز التعاون بين المفوّضيّة والرقابة. هذا التعاون يمكّن من نقل المعلومات بين المفوّضيّة وأقسام الرقابة، كما في الحالة التي يكشف فيها فحص شكوى فرديّة عن وجود ظاهرة عامّة تتطلب التصحيح. في هذه الحالة، تنقل المفوّضيّة المعلومات إلى قسم الرقابة ذي الصلة، ويستطيع هذا القسم بدوره تنفيذ فحص معمق وشامل في موضوع الشكوى.

في النهاية أتقدّم بالشكر إلى جميع العاملين في مفوّضيّة شكاوى الجمهور ومديريها، الذين يعملون بكدّ وتفانٍ ومهنيّة، ويساعدون جمهور المشتكين على تخليص حقوقهم وتسهيل عمليّة تواصلهم بسلطات الحكم المختلفة. أقدّم شكراً خاصاً لمديرة مفوّضيّة شكاوى الجمهور، المحامية الدكتورة إستير بن حاييم، التي تقود المفوّضيّة صوب تحقيق إنجازات باهرة، وتنهض بأنشطة تسعى لضمان حقوق الفرد وتحسين خدمات القطاع العامّ.

متنيهاو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور



דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

“נציבות תלונות הציבור היא מתנה במיוחד לִאדם הקטן חסר האונים, הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי המינהל הציבורי”

(ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971)

הדוח השנתי הארבעים ושישה של נציב תלונות הציבור המונח לפניכם מסכם את עשייתה הענפה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2019. הדוח כולל נתונים על התלונות שבוררו בשנת 2019, וכן מובא בו תיאור הטיפול במבחר תלונות במגוון נושאים: השירות לציבור, זכויות אנשים עם מוגבלות, בריאות, חינוך ועוד.

נוסף על פרקים אלה, בשל ההכרה בחשיבותו של הדוח השנתי עבור הציבור הרחב אנו שואפים להעשיר את הדוח במידע רב ערך על הנציבות. השנה הוספנו לדוח פרק מיוחד ובו סקירה של היבטים מרכזיים בפעולות הנציבות בעשור האחרון [2010 - 2019]. בפרק זה מובאים נתונים מספריים על התלונות שהוגשו לנציבות בעשור האחרון, וכן מוצגות המגמות העולות מנתונים אלה. למשל, מהנתונים עולה כי השיעור הכללי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהנציבות ביררה עד תומן והכריעה בהן עלה מ-28% בשנת 2010 ל-35% בשנת 2019.

השנה נכנס מר מתניהו אנגלמן לתפקידו כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור חרת על דגלו את הגברת תרומתה של הנציבות להבטחת זכויות הפרט ולטיוב השירות הציבורי. כאן המקום להודות לנציב על תמיכתו הרבה בפעולותיה של הנציבות.

עם כניסתו לתפקיד הבהיר הנציב כי מטרת הדוח השנתי אינה רק למתוח ביקורת על הגופים הנילונים ולהצביע על ליקויים בדרך פעולתם, אלא להציב לפני הגופים הנילונים מראה שתשקף עבורם את התמונה העולה מבירור התלונות בנציבות, ובכך לסייע להם לשנות ולשפר את דרך פעולתם. בעקבות תפיסתו זו ביקשני הנציב להיפגש עם ראשי גופים נילונים שעליהם מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות רבות, כדי ללבן נושאים מרכזיים העולים מהתלונות, לבחון דרכי שיתוף פעולה, ולשמוע את דעתם בנוגע לשאלה כיצד ניתן להציג את הנתונים העולים מהתלונות באופן שיהפוך את הדוח לכלי עבודה שימושי עבורם.

עבודה רבה מושקעת בדוח השנתי של הנציבות כדי להפוך אותו לידידותי ונגיש לקהלים רחבים. לשם כך פרק הנתונים על התלונות מלווה באיורים אינפוגרפיים המציגים את הנתונים באורח בהיר ונגיש. כמו כן, השנה מתפרסמת, נוסף על הדוח הכללי, חוברת לסיכום שנת 2019 שתורגמה לערבית ולאנגלית.

אחת מגולות הכותרת של עשיית הנציבות בשנת 2019 הייתה קיום כנס רב-משתתפים בנושא "רב-ממדיות בהגנה על זכויות חברתיות בישראל". בכנס, שהתקיים במרכז שלווה בירושלים, השתתפו כ-300 איש, והוא ריכז תחת קורת גג אחת את כל העוסקים במלאכה החשובה של בירור תלונות הציבור במגזר הציבורי בישראל, ובהם מבקרי הפנים והממונים על פניות הציבור במשרדי הממשלה, ברשויות המקומיות ובגופים ציבוריים אחרים וכן נציגים מארגונים חברתיים. הכנס הביא לידי ביטוי את תפקידה של הנציבות כגוף המוביל בתחום בירור התלונות בישראל.

הנציבות פרסמה בשנת 2019 שני עלוני מידע חדשים ומעוצבים לקהל הרחב - עלון נציבות תלונות הציבור ועלון הגישור בנציבות. שני העלונים נועדו להנגיש את פעילות הנציבות לציבור ולחשוף אותה לעוד אוכלוסיות. לשם כך תורגמו העלונים לשפות שונות. העלונים זמינים באתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

הנציבות הפיקה בשנה שעברה סרטון הסברה, "פשוט להגיש תלונה", כדי להנגיש לציבור הרחב את פעולות הנציבות ולהסביר בדרך קליטה ותמציתית את הדרכים להגשת תלונה. הסרטון, אשר תורגם לערבית, זמין לצפייה באתר המרשתת ובעמוד הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

אבקש להודות לכל אחת ואחד מהעובדים והמנהלים בנציבות השוקדים על מלאכת בירור התלונות על עבודתם המסורה והמקצועית. אל שולחני מגיעים בכל יום מכתבי תודה שהמתלוננים שולחים אל מבררי התלונות, ומבחר מייצג מהם תוכלו לקרוא בדוח זה. מכתבים אלה מדרבנים ומעודדים אותנו להמשיך בעשייה.

אוסף ואציין כי הנציבות התברכה בעובדים מסורים ואכפתיים, הרואים בהתנדבות בקהילה חלק בלתי נפרד מעבודתם, והדבר מוצא את ביטויו בערוצים רבים. למשל, עובדי הנציבות החלו בשנת 2019 בפרויקט התנדבות לאחר שעות העבודה במוסד לטיפול בילדים עם צרכים מיוחדים ובבית אבות. נוסף על כך, בימים אלה שבהם פוקד אותנו משבר הקורונה נרתמים חלק מהעובדים למשימות התנדבות שונות. יעמדו כולם על הברכה. ולסיום, אנו צופים קדימה ועושים כל שביכולתנו כדי לגוון את דרכי הבירור, להקל את דרכי הפנייה לנציבות ולהגביר את נגישותה לקהלים הראויים לקידום. אני מזמינה את הציבור הרחב להוסיף ולפנות אל הנציבות. המשיכו להסתייע בנו כל אימת שאתם נתקלים בקושי במימוש זכויותיכם ובקבלת שירותים מהגופים הציבוריים.

ד"ר אסתר בן חיים, עו"ד
מנהלת נציבות תלונות הציבור



כמה מדינה מפורזיה שكاوى الجمهور

"مفوضية شكاوى الجمهور هي بمثابة هدية، ولا سيما للإنسان البسيط العاجز الذي يهترئ غالباً بين عجلات إدارة القطاع العام"

(عضو الكنيست ميخائيل حزانى، الهيئة العامة للكنيست، 1971)

نضع بين أيديكم التقرير السنوي السادس والأربعين لمفوض شكاوى الجمهور، والذي يلخص نشاط مفوضية شكاوى الجمهور الوفي في العام 2019. يشمل التقرير بيانات حول الشكاوى التي جرى فحصها في العام 2019، ويشمل أيضاً توصيف عملية معالجة مجموعة منتقاة من الشكاوى في مواضيع متنوعة: الخدمة المقدّمة للجمهور، وحقوق الأفراد ذوي الإعاقة، والصحة، والتربية والتعليم، وغير ذلك.

علاوة على هذين الفصلين، وانطلاقاً من الاعتراف بأهميّة التقرير السنوي بالنسبة للجمهور الواسع، نسعى إلى إثراء التقرير بمعلومات قيمة حول المفوضية. هذا العام أضفنا فصلاً خاصاً يسرد أبعاد مركزية في أنشطة المفوضية في العقد الأخير (2010-2019)، وقد أدرجنا في هذا الفصل بيانات بالأرقام حول الشكاوى التي قدّمت لمفوضية شكاوى الجمهور في العقد الأخير، وعرضنا النزعات التي تُستشَف من هذه البيانات، على سبيل المثال، تُظهر البيانات أنّ نسبة الشكاوى التي ثبتت صدقيّتها، من مجمل الشكاوى التي قامت المفوضية بفحصها وحسمت أمرها، قد ارتفعت من 28% في العام 2010، إلى 35% في العام 2019.

هذا العام دخل السيّد متنيهاو أنجيلمان إلى وظيفته مراقباً للدولة ومفوضاً لشكاوى الجمهور. وقد رفع مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور راية تعزيز إسهام المفوضية في ضمان حقوق الفرد وتحسين خدمات القطاع العام. من جهتي، أنتهز الفرصة هنا للتعبير عن الشكر للمفوض على دعمه المكثف لأنشطة المفوضية.

أحد أبرز أنشطة عمل المفوضية في العام 2019 تمثّل في عقد مؤتمر بمشاركة واسعة بشأن موضوع "تعدد الأبعاد في الدفاع عن الحقوق الاجتماعية في إسرائيل". عُقد المؤتمر في مركز "شلفاه" في القدس، وشارك فيه نحو 300 شخص، بمن فيهم جميع العاملين في مجال فحص ومعالجة شكاوى الجمهور في القطاع العام في إسرائيل، ومن بينهم

المراقبون الداخليّون، والمسؤولون عن توجّهات الجمهور في الوزارات الحكومية وفي السلطات المحليّة، بالإضافة إلى ممثّلين عن عدد من المنظّمات الاجتماعيّة. تجسّد في المؤتمر دور المفوضية كجسم رياديّ في مجال فحص واستيضاح شكاوى الجمهور في إسرائيل.

أصدرت المفوضية في العام 2019 كُتّيبتيّ معلومات جديدين ضمّما للجمهور الواسع: كُتّيب مفوضية الجمهور وكُتّيب الوساطة في المفوضية. وقد سعيّنا، من خلال إصدارهما، إلى إتاحة نشاط المفوضية أمام الجمهور الواسع وعرضه على مزيد من الشرائح السكّانية. لهذا الغرض قمنا بترجمة الكُتّيبين إلى العديد من اللغات، ويمكن الاطلاع عليهما على موقع الإنترنت التابع لمكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

قامت المفوضية في السنة الماضية بإنتاج شريط إعلاميّ مصوّر بعنوان "ببساطة، قدّموا شكوى" من أجل تسهيل وصول أنشطة وفعااليّات المفوضية للجمهور الواسع، وتقديم شرح مبسّط وموجز حول طرق تقديم الشكوى. جرت ترجمة الشريط إلى اللغة العربيّة، وفي الإمكان مشاهدته على موقع الإنترنت، وعلى صفحة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على موقع التواصل الاجتماعيّ فيسبوك.

أقدّم الشكر لكلّ واحد وواحدة من العاملين والمديرين في مفوضية شكاوى الجمهور الذين ينكبّون على فحص الشكاوى وعلى عملهم المتفاني والمهنيّ. تصلني في كلّ يوم رسائل شكر يرسلها المشتكون إلى موظفي المفوضية الذين يقومون بفحص واستيضاح الشكاوى، وتستطيعون قراءة مجموعة منتقاة منها في هذا التقرير. هذه الرسائل تحفّزنا وتشجّعنا على مواصلة العمل.

لا بدّ من الإشارة إلى أنّ المفوضية تباركت بموظفين يتميّزون بالتفاني والإخلاص، ويعتبرون التطوّع لصالح المجتمعات المحليّة جزءاً لا يتجزأ من عملهم، ويظهر هذا الأمر في الكثير من المجالات؛ فعلى سبيل المثال، بدأ عاملو المفوضية في عام 2019 بمشروع تطوّع بعد ساعات العمل في مؤسسة لرعاية أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصّة وفي دار للمسنّين. بالإضافة إلى ذلك، في هذه الفترة التي داهمنا فيها وباء الكورونا، يقوم عدد من العاملين في المفوضية بالتطوّع في مَهَمّات مختلفة. الشكر والبركة لهم جميعاً.

ختاماً، نحن ننظر صوب المستقبل، ونعمل كلّ ما في وسعنا من أجل تنويع سبل الفحص والاستيضاح، وتسهيل طرق التوجّه إلى المفوضية، وتعزيز مناليّتها للشرائح السكّانية الجديرة بتعزيزها. أدعو الجمهور الواسع إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضية. واصلوا الاستعانة بنا كلّما واجهتكم صعوبة في تخليص حقوقكم، وصعوبة في الحصول على الخدمات من أجسام القطاع العام.

د. إستير بن حاييم، محامية

مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

תוכן העניינים

10

2

דבר נציב
תלונות הציבור

6

דבר מנהלת נציבות
תלונות הציבור

11

13

מבוא

עמ' 14 נציב תלונות הציבור
עמ' 19 הגשת תלונה
עמ' 20 הליך בירור תלונה
עמ' 21 ארגז הכלים של הנציבות

29

נציבות תלונות הציבור
בעשור האחרון (2010 - 2019)

עמ' 30 על הנציבות בעשור האחרון
עמ' 32 נתונים על התלונות בעשור האחרון
2010 - 2019

39

נתונים על התלונות בשנת 2019

עמ' 40 מספר מכתבי התלונה שהתקבלו
עמ' 40 עשרת הגופים שהתקבל עליהם המספר
הרב ביותר של מכתבי תלונה
עמ' 41 שיעור התלונות המוצדקות
עמ' 42 התפלגות התלונות לפי נושאים
עמ' 43 תוצאות הטיפול בתלונות
עמ' 44 מאפייני המתלוננים

49

נושאי תלונות נבחרים

עמ' 51 פרק 1: השירות לציבור
עמ' 65 פרק 2: רשויות מקומיות
עמ' 80 פרק 3: זכויות אנשים עם מוגבלות
עמ' 88 פרק 4: בריאות
עמ' 97 פרק 5: זכויות עובדים
עמ' 101 פרק 6: ההגנה על חושפי שחיתות
עמ' 106 פרק 7: זכויות הפרט
עמ' 114 פרק 8: בחירות לרשויות המקומיות ולכנסת
עמ' 119 פרק 9: חינוך

129

נספחים

עמ' 130 מילון מושגים
עמ' 132 התפלגות התלונות לפי נושאים ומגדר
עמ' 136 התפלגות התלונות לפי גופים נילונים
ותוצאות הטיפול בהן
עמ' 153 רשימת הגופים שתלונות בעניינם
מתוארות בדוח
עמ' 155 כתובות משרדי הנציבות

13

מבוא

על נציבות תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור

במדינת הרווחה המודרנית מעורב המינהל הציבורי בתחומי חיים רבים של הפרט. התלות הרבה של הפרט בגופים של המינהל הציבורי והקושי למצוא את הדרך במבוך המנגנון הבירוקרטי עלולים לפגוע בזכויותיו של הפרט ולמנוע ממנו לקבל את כל הזכויות המגיעות לו. בשל כל אלה התעורר הצורך להקים מוסד ממלכתי נגיש, אובייקטיבי ויעיל שיסייע לפרט במגעיו עם הממסד השלטוני, בלי שיצטרך לפנות לבית המשפט לצורך כך.

בשנת 1971 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), ונוסף לו הפרק השביעי, שמכוחו מונה מבקר המדינה לתפקיד נציב תלונות הציבור (הנציב) והוקמה נציבות תלונות הציבור (הנציבות). בפרק השביעי גם נקבעו כללים לגבי בירור התלונות המוגשות לנציבות. בשנת 1988 עוגן מעמדו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור בסעיף 4 לחוק יסוד: מבקר המדינה.

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. בשילוב זה גלומה תועלת רבה, מאחר שהוא מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב, דרך עיניו של הפרט המתלונן על מעשה או מחדל של רשות ציבורית אשר פגעו בו, והן מהבחינה המערכתית, כמבקר המדינה. אם בעקבות בירור תלונה נחשפת לפני הנציב שיטת מינהל פגומה או הפרת חוק שיטתית - תפקידו הנוסף כמבקר המדינה מאפשר לו להנחות את עובדי הביקורת במשרדו לבדוק את נושא התלונה לא רק מנקודת מבטו של המתלונן, אלא גם בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור.

זאת ועוד, המידע שאוספות יחידות הביקורת בנושאי התלונות מסייע לבירור הנציבות, ויש בשימוש בו כדי לייעל ולטייב את הליך בירור התלונות; ולהפך - מידע העולה מהתלונות המתקבלות בנציבות משמש את יחידות הביקורת בבואן לבצע ביקורת בגופים הציבוריים.

מצבת כוח האדם בנציבות

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות הנציבות. מנהל הנציבות מתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת הנציב.

בסוף שנת 2019 מנתה הנציבות 103 עובדים: 81 עורכי דין; 3 עובדות סוציאליות ו-19 עובדים מינהליים שסייעו בטיפול בתלונות.

בנציבות יש תשעה אגפים. אחד האגפים עוסק ברישום התלונות המתקבלות בנציבות, במיון על פי אמות המידה לבירור תלונות הקבועות בחוק, בבירור חלק מהתלונות הדחופות ובניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור לשמונת האגפים האחרים. אגף זה אף מרכז את תחום הגישור בנציבות.

כל אגף מברר תלונות על גופים מסוימים. עובדי האגפים השונים בקיאים בדינים שמכוחם פועלים הגופים שהם מבררים תלונות עליהם וכן בנהלים ובהנחיות של גופים אלה, והודות לכך הם יכולים לברר את התלונות ביעילות ולסייע למתלוננים למצות את זכויותיהם. אגף מיוחד בנציבות עוסק בתלונות של עובדים בגופים נילונים, ובכלל זה בתלונות של עובדים המבקשים הגנה כחושפי שחיתות.



תלונות חברי כנסת

לפי סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, חבר כנסת רשאי להגיש תלונה על מעשה הפוגע במישרין בזולת. בשנת 2019 הגישו חברי כנסת לנציבות שש תלונות: ח"כ אורי מקלב - שתי תלונות, ח"כ יבגני סובה - שתי תלונות, ח"כ יעל גרמן - תלונה אחת, ח"כ יעקב מרגי - תלונה אחת. הנציבות קוראת לחברי הכנסת לממש את האפשרות הקבועה בחוק ולהגיש לה תלונות כאמור.

תלונות הרשות לקידום מעמד האישה

בשנת 2019 לא הגישה הרשות לקידום מעמד האישה תלונות לנציבות. הנציבות קוראת לרשות לממש את האפשרות הקבועה בחוק הרשות לקידום מעמד האישה, התשנ"ח-1998, ולהגיש לה תלונות על מעשים הקשורים לתחומי פעילותה.

נושאי תלונות

הנציבות מקבלת תלונות בנושאים רבים ומגוונים, וייחודה הוא בכך שהיא מאפשרת למתלוננים להגיש לה תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות חוקתיות, כספיות וחברתיות, אלא גם בנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות: אי-קבלת מענה על פנייה, התנהגות לא נאותה של עובד ציבור, שרירות לב וכדומה.

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. בשילוב זה גלומה תועלת רבה, מאחר שהוא מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב, דרך עיניו של הפרט המתלונן על מעשה או מחדל של רשות ציבורית אשר פגעו בו, והן מהבחינה המערכתית, כמבקר המדינה

[1] מטעמי נוחות נעשה בדוח שימוש בלשון זכר אף שהכוונה היא לנשים וגברים כאחד

הממד הציבורי -

תפקיד נציבי תלונות הציבור
בהגנה על זכויות חברתיות



מתוך כנס "רב-ממדי
בהגנה על זכויות חברתיות"

כמו כן, הנציבות יצאה במסע פרסום לציבור הערבי ברשתות החברתיות ובאתר חדשות מוביל בשפה הערבית.

בשנת 2019 יזמה הנציבות פעילויות ציבוריות שונות. עובדי הנציבות השתתפו בפעילויות אלה וכן בכנסים ובימי עיון שהתקיימו למגזרים שונים. בין היתר השתתפו עובדי הנציבות בכנס למיצוי זכויות בקריית גת וכן יזמו וקיימו יום עיון במתכונת ניסיונית למתנדבי שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) וליחידה למיצוי זכויות והתראה חברתית בעיריית ירושלים. נוכח התגובות החיוביות ליום העיון תקיים הנציבות ימי עיון דומים גם בשנת 2020. עובדי הנציבות גם נתנו הרצאות לעובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ובכלל זה ברשויות המקומיות במגזר הבדואי, וכן קיימו פעילות הסברה בכלי התקשורת בשפה הערבית.

הנציבות השיקה בשנה שעברה [סרטון הסברה](#)² אשר נועד להנגיש לציבור הרחב את פעולתה, ובכלל זה לפרט באמצעים קליטים ותמציתיים את דרכי הגשת התלונות אליה. הסרטון זמין לצפייה באתר המרשתת ובעמוד הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.



[2] שם הסרטון: "פשוט להגיש תלונה". הסרטון תורגם גם לשפה הערבית.

הנגשת נציבות תלונות הציבור

אחת המטרות הנכללות בחזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור היא להגביר את ההנגשה של הנציבות ואת החשיפה של פעילותה לחברה בכלל ולאוכלוסיות מסוימות בפרט. במסגרת זאת הנציבות מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה, כדי להגביר את מודעותן של אוכלוסיות שונות לקיומה ולאפשרות לפנות אליה. עובדי הנציבות גם מעבירים מדי פעם בפעם הרצאות בגופים שונים, כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים.

מוקד הפעילות של הנציבות בשנת 2019 היה קיום כנס ראשון רב-משתתפים בנושא "רב-ממדיות בהגנה על זכויות חברתיות". בכנס, שהתקיים בנובמבר 2019 במרכז שלווה בירושלים, השתתפו העוסקים במלאכה החשובה של בירור תלונות הציבור במגזר הציבורי בישראל, ובהם מבקרי פנים, הממונים על פניות הציבור במשרדי הממשלה וברשויות המקומיות ונציגים של ארגונים חברתיים. בסך הכול השתתפו בכנס כ-300 איש.

מוקד הפעילות של הנציבות בשנת 2019 היה קיום כנס ראשון רב-משתתפים בנושא "רב-ממדיות בהגנה על זכויות חברתיות"

נוסף על כך השיקה הנציבות [שני עלוני מידע חדשים ומעוצבים](#) לקהל הרחב - עלון נציבות תלונות הציבור ועלון הגישור בנציבות. העלונים נועדו להנגיש את פעילות הנציבות לציבור ולהגביר את החשיפה של הנציבות לאוכלוסיות שונות. לשם כך תורגמו העלונים לערבית, אנגלית ורוסית, ועלון הנציבות זמין גם בשפה האמהרית.



מתוך כנס "רב-ממדי
בהגנה על זכויות חברתיות"



הנגשת הנציבות לפריפריה ולאוכלוסיות ראויות לקידום

הנציבות מפעילה לשכות אזוריות לקבלת קהל בנצרת, בלוד ובבאר שבע, זאת נוסף על הלשכות לקבלת קהל הנמצאות במשרדי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשלוש הערים הגדולות - ירושלים, תל אביב וחיפה. פעילות הלשכות האזוריות מקילה על התושבים המתגוררים באזורים הסמוכים להן את הגשת התלונות.

כדי להביא לידיעת תושבי הפריפריה את דבר קיומה של הנציבות, את סמכויותיה בעניין בירור תלונות ואת הדרכים להגשת התלונות מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה ביישובי הפריפריה, ובכלל זה בלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות ביישובים אלה. כמו כן מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה בקרב ארגונים חברתיים וארגוני מתנדבים.

בשנת 2019 השיק הנציב את תוכנית "נציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. במסגרת התוכנית פורסם קול קורא לגופים העוסקים במיצוי זכויות להגיש הצעה לשיתוף פעולה עם הנציבות בנושא זה. לפי הקול הקורא, במסגרת שיתוף הפעולה יצאו צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות, ייפגשו "פנים מול פנים" עם תושבים ויעודדו אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות. כמו כן, צוותי הנציבות ידריכו את המתנדבים בגופים כיצד ניתן להסתייע בנציבות כדי לקדם את ההגנה על הזכויות של הפונים אליהם.

הנגשת הנציבות לדוברי שפות שונות

בלשכות הנציבות יש עובדים דוברי עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתייעץ עימו ולמסור לו את תלונתם בעל פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, דבר שיש בו כדי לייעל מאוד את הבירור ולחסוך בהתכתבות מיותרת.

”

ברצוני להביע את הערכתי הכנה על עבודתה של [מקבלת התלונה בקבלת קהל]... הגעתי אליה להגשת תלונה כשכולי נרגשת וטעונה... נתקבלתי בסבר פנים יפות כשחיוך נסוך על פניה. פגשתי אישה נעימת הליכות, קשובה וממוקדת בהצגת השאלות ובתשובות שנתתי. בחדר הייתה אווירה נעימה מתחילת השיחה ועד לפרידה. כל הכבוד לה, ראויה לשבח!"

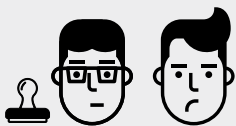
הנגשת הנציבות לאנשים עם מוגבלות

אדם עם מוגבלות המבקש להגיש תלונה יוכל לקבל מהנציבות שירות ומידע בדרך המותאמת למוגבלותו ובסיוע האמצעים המפורטים בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013. אדם עם מוגבלות הזקוק לשירות ומידע כאמור מתבקש לציין זאת בעת הגשת התלונה.

אתר המרשתת

[אתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור](#) משמש אפיק תקשורת חשוב למסירת מידע לציבור ולקבלת מידע מן הציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש, על גבי טפסים אלקטרוניים מקוונים ונגישים, תלונות לנציבות. מנתוני שנת 2019 עולה כי הציבור עושה שימוש רב [בטפסים האלקטרוניים שבאתר](#). אשר לעמודים באתר העוסקים בנציבות, העמודים הנצפים ביותר הם בין היתר עמוד הבית (18,185 כניסות), עמוד

הגשת תלונה



אפשרויות הגשת תלונה

המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיופה כוח



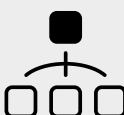
מי רשאי להגיש את התלונה?

כל אדם, ובכלל זה ילד גם אם אינו אזרח ישראלי או תושב ישראל



על מה ניתן להתלונן

על מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו במישרין טובת הנאה



הגופים שניתן להגיש תלונה עליהם

כל הגופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה לפי סעיפים 9(1) - 9(6) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] הגופים המצוינים בסעיפים 9(7) - 9(8) לחוק, בתנאי שהנציב או הוועדה לענייני ביקורת המדינה החליטו על כך

אם המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או יש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט

דרך הגשת תלונה

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



בפקס



בדואר רגיל



[בדואר אלקטרוני](#)



[בטופס מקוון](#) באתר המרשתת של הנציבות



בעל פה בלשכות לקבלת קהל



בכתב בלשכות לקבלת קהל

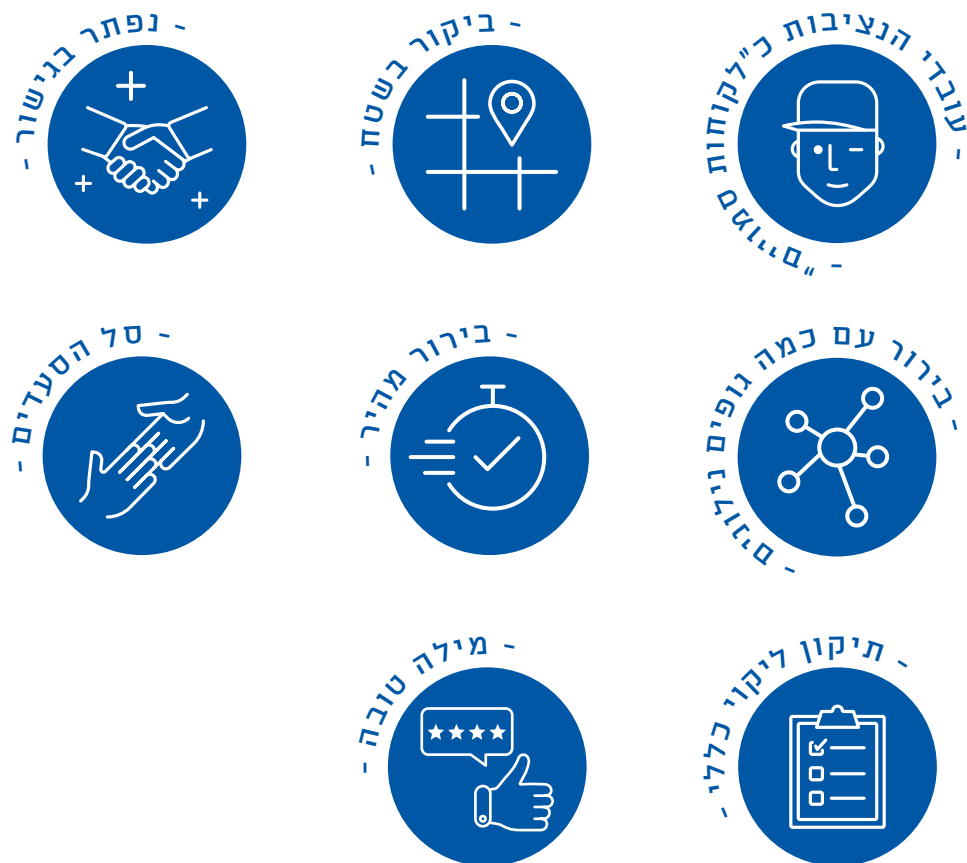


[בפייסבוק](#)

ארגז הכלים של הנציבות

לפי חוק מבקר המדינה, "נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדרי הדין או בידיני ראיות". לצורך בירור³ תלונה וקבלת החלטה בעניינה רשאית אפוא הנציבות לקיים בירור עם כל אדם, אם תמצא שיש תועלת בדבר, וכן לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיה ולמסור לה כל מסמך או ידיעה שלדעתה יש בהם כדי לסייע לה בבירור.

ככלל, השלב הראשון בבירור הוא הבאת התלונה לידיעת הגוף הנילון. תלונה על עובד בגוף נילון תובא גם לידיעת הממונים עליו, כדי שיוכלו להגיב על הטענות שהועלו בה. לאחר קבלת תגובת הגוף הנילון מחליטה הנציבות מהי הדרך המתאימה להמשיך בירור התלונה. לנציבות יש ארגז כלים רחב בכל הנוגע לבירור תלונות, ולכל תלונה מותאמת דרך בירור שתביא לדעת הנציבות לתוצאה המיטבית. להלן יפורטו כמה אמצעים שבהם משתמשת הנציבות בבירור התלונות.



הליך בירור תלונה



קבלת תלונה



[3] ברוח זה נעשה שימוש במושגים שונים (תלונה, מכתב תלונה, גוף נילון, תלונה שהייתה בה הכרעה, תלונה מוצדקת ועוד).
בספספ בעמ' 130 מובא מילון שמבהיר את משמעות המושגים.



עובדי הנציבות כ"לקוחות סמויים"

לעיתים מתלונן מלין על ליקוי בקבלת שירות כלשהו מגוף נילון, ואילו הגוף הנילון טוען שהשירות ניתן כנדרש או שהליקוי במתן השירות תוקן. אחת הדרכים לבירור תלונה כזאת היא שימוש בשיטת הלקוח הסמוי. עובד הנציבות מגיע למשרדי הגוף הנילון או מתקשר אל מוקד השירות שלו, כדי לקבל את השירות שהמתלונן טען כי לא קיבל אותו או שנתקל בקשיים בקבלתו. זאת כדי להיווכח מכלי ראשון אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות. כמו כן נעשה שימוש בשיטה זו כדי לוודא שהגופים הנילונים מקיימים את הצבעות הנציב. להלן דוגמאות לשימוש בשיטת הלקוח הסמוי:

1. משרד הבריאות פרסם באתר המרשתת שלו רשימה של כ-90 רופאים שהוסמכו לתת למטופלים רישיון שימוש בקנביס רפואי. הסמכת רופאים אלה נועדה לייעל ולקצר את ההליך הקודם, שבו היה על הרופא המטפל להגיש בקשה בעניין למשרד הבריאות, ומשרד הבריאות היה בודק את הבקשה ומחליט בעניינה. מתלוננים פנו לנציבות וטענו כי חלק מהרופאים שברשימה אינם נותנים כלל את השירות. עוד הלינו המתלוננים כי לחלק מהרופאים לא היו תורים זמינים, ואחרים הסכימו לקבל מטופלים רק באופן פרטי ולא דרך מערכת הבריאות הציבורית.

כדי לבדוק את הטענות התקשרו עובדי הנציבות ביולי 2019 לרופאים שנכללו ברשימה וביקשו לקבוע תור לקבלת רישיון שימוש בקנביס רפואי. בשיחה עם הרופא ביקשו עובדי הנציבות לדעת אם הוא הוסמך לתת רישיון, אם הוא מקבל מטופלים בקהילה או רק באופן פרטי, אם

צריך לשלם על הביקור ועל מתן הרישיון, ומתי יש תור זמין. הבדיקה העלתה כי חלק מהרופאים שברשימה אינם מקבלים מטופלי קנביס, חלק מקבלים מטופלים רק באופן פרטי תמורת תשלום של 150 - 200 ש"ח עבור הביקור, ולחלק אין תורים זמינים בתוך פרק זמן סביר⁴.

הנציבות הביאה ליקויים אלה לידיעת משרד הבריאות וביקשה ממנו לפעול לתיקונם. בעקבות כך שלח משרד הבריאות בדצמבר 2019 מכתב לרופאים שהוסמכו לתת רישיון לשימוש בקנביס, ובו הבהיר שההסמכה היא למתן רישיון למטופלים במסגרת מערכת הבריאות הציבורית (קופת חולים, בית חולים ציבורי וכו') ולא במסגרת שירות פרטי.

2. המתלונן הלן על שעיריית אשדוד גובה תשלום עבור כניסה לשירותים ציבוריים ללא סמכות חוקית. עובדי הנציבות סיירו במקום, נכנסו לשירותים הציבוריים ומצאו כי אכן נגבה תשלום עבור הכניסה אליהם. בעקבות הבירור חדלה העירייה לגבות את התשלום. (1071142)

3. מתלוננים טענו כי הם אינם מקבלים דברי דואר הנשלחים אליהם, או שחל עיכוב בקבלת דברי הדואר. חלק מהתלונות היו על שירות "עקוב אחריי" של הדואר. כדי לבדוק את הטענות על שירות "עקוב אחריי" שלחה הנציבות מכתבים לחלק מהמתלוננים ובדקה עימם אם קיבלו אותם בכתובותיהם המעודכנות. בכמה מקרים התברר לנציבות כי המכתבים ששלחה לא הגיעו ליעדם או שהגיעו באיחור.

לכן בדקה הנציבות במערכות המחשוב של חברת דואר ישראל בע"מ מה המסלול שעברו המכתבים, ומדוע לא הגיעו ליעדם או שהגיעו באיחור, והעלתה את ממצאיה לפני חברת הדואר. פניית הנציבות הניעה את חברת הדואר לבצע בדיקה מעמיקה כדי לאתר את מקור הבעיה ולפעול לפתרונה.

4. תושבת גבעת זאב התלוננה כי המועצה המקומית גבעת זאב משכירה אולם הממוקם במבנה של מועדון לגיל הזהב בסמוך לביתה לצורך קיום אירועים ובכלל זה אירועי שמחות, וכי האירועים גורמים למפגע רעש חמור. המועצה המקומית טענה בתגובה כי מתקיימים במקום ימי עיון, הרצאות וסדנאות למידה בלבד. עובדת הנציבות שוחחה עם מנהלי המועדון והתעניינה בקיום אירוע במקום, והם מסרו לה את מספר הטלפון של עובד המועצה שהוא מנהל האולם. בתשובה על שאלתה של העובדת מסר מנהל האולם כי אפשר לקיים אירוע במקום. הנציבות העלתה את ממצאי הבירור לפני המועצה המקומית, ובעקבות כך הודיעה המועצה כי תמנע קיום אירועים באולם. (1067092)

5. המתלונן הלן על שנדרש לשלם דמי כניסה לאתר גבעת התחמושת (האתר). בתגובה על פניית הנציבות מסר המרכז למורשת מלחמת ששת הימים, שחרור ירושלים ואיחודה בגבעת התחמושת (המרכז למורשת) כי החליט להפסיק לגבות דמי כניסה ממי שמגיעים לאתר אך אינם מבקרים במוזיאון או בתצוגות שמקיים המרכז באתר. ואולם בשיחה שקיימה עובדת הנציבות עם מרכז ההזמנות

של האתר נמסר לה כי כל כניסה לאתר כרוכה בתשלום דמי כניסה, גם ללא ביקור במוזיאון או בתצוגות, וכך גם צוין באתר המרשתת של המרכז למורשת. ממצאי הבירור הובאו לידיעת המרכז למורשת, וזה מסר כי חידד את ההנחיה לעובדי מרכז ההזמנות של האתר שלא לגבות דמי כניסה ממי שמגיעים לאתר אך אינם מבקרים במוזיאון ובתצוגות, ואף שינה את האמור בעניין באתר המרשתת שלו. (1061255)

**עובד הנציבות מגיע
למשרדי הגוף הנילון או
מתקשר אל מוקד השירות
שלו, כדי לקבל את השירות
שהמתלונן טען כי לא קיבל
אותו או שנתקל בקשיים
בקבלתו**

[4] ראו פירוט של ממצאי הבדיקה בתיאור התלונות על היחידה לקנביס רפואי, עמ' 89 - 92.



ביקור בשטח

בתלונות רבות מלינים המתלוננים על מפגעי פסולת, מפגעי תברואה ומפגעי בטיחות שונים באזור מגוריהם. הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן בתלונות כאמור מבקרים עובדי הנציבות בשטח ומשוחחים עם נציגי הגוף הנלוו, כדי לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות ולהביא את עניין התלונה על תיקונו בתוך זמן קצר. בשנת 2019 ביצעו עובדי הנציבות 133 ביקורים בשטח. להלן דוגמאות:

1. מתלונן הלן על מפגעי תברואה בשטח ציבורי הסמוך לביתו. השטח נמצא בבעלות עיריית בני ברק ובאחריותה. העירייה לא השיבה על פניות הנציבות כנדרש, ועל כן הודיעה עובדת הנציבות לעירייה כי בכוונתה לבקר במקום. בהתקרב מועד הביקור הודיעה העירייה לנציבות כי כשבועיים קודם לכן בוצע ניקוי יסודי של השטח. ואולם המתלונן טען כי המקום לא נוקה לגמרי. הנציב ביקר במקום, והתברר לו שהניקוי לא הושלם, וכי השטח לא גודר לאחר הניקוי. בעקבות כך שלח הנציב מכתב לראש העירייה ובו ציין את הצורך להשלים את ניקוי השטח. העירייה הודיעה כי בעקבות הערת הנציב בוצע במקום ניקוי יסודי. (1062913)
2. הורים שילדיהם לומדים בגן ילדים בחולון הלינו על מפגעי בטיחות הנגרמים מאתר בנייה הצמוד לגן. ההורים גם טענו כי יש פרצות בגדר שמפרידה בין אתר הבנייה לגן, וכי הדבר מסכן את ילדי הגן. עובדי הנציבות קיימו פגישה במקום בהשתתפות נציגי עיריית חולון, נציגי משטרת ישראל ונציגי ועד ההורים. בפגישה הושגו הסכמות בעניין צמצום המפגעים הנגרמים מאתר הבנייה. בין השאר סוכם כי העירייה לא תאשר להעביר משא מעל גן הילדים באמצעות עגורן שהוקם באתר הבנייה, וכי הקבלן ימסור לעירייה תוכנית להגבהה של הגדר הצמודה לגן. כמו כן סוכם

הנציב בביקור
בבית ספר בלוד



25

הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן בתלונות כאמור מבקרים עובדי הנציבות בשטח ומשוחחים עם נציגי הגוף הנלוו, כדי לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות



קיום הליכי גישור

בעקבות עליית מעמדו של הליך הגישור במשפט הישראלי, מקיימת הנציבות זה כעשור הליכי גישור בנוגע לתלונות.

הליך הגישור מאפשר לצדדים לבטא באמצעות המגשר את מכלול האינטרסים שלהם הנוגעים לעניין שבמחלוקת, ובדרך זו מקדם בצורה מיטבית את יישוב הסכסוך בין הצדדים.

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השקיע משאבים רבים כדי להכשיר צוות גישור מיומן ומוסמך לטיפול בתלונות באמצעות גישור. במסגרת הכשרתו השתתף הצוות בקורס התנסות מודרכת בגישור (פרקטיקום). הליכי הגישור שהנציבות מקיימת נוגעים לסכסוכים המתגלעים בין הפרט לבין הרשות הציבורית (בשונה מסכסוכים בין שני אנשים ובין גופים פרטיים, שאינם בתחום סמכותה של הנציבות). פערי הכוחות בין הצדדים (הפרט מול הרשות) עלולים להשפיע על הליך הגישור ומצריכים התייחסות מיוחדת של המגשר. הניסיון מלמד כי המפגש הבלתי אמצעי במסגרת הגישור בין האדם הפרטי ובין

נציגי הרשות מאפשר יישוב סכסוכים מורכבים וממושכים בדרכים יצירתיות.

איך מתנהל הגישור?

הנציבות מקיימת כמה סוגים של הליכי גישור: פגישות משותפות, גישור טלפוני וגישור מקוון. הליך הגישור יתקיים רק לאחר בחינת התאמת התלונה להליך ולאחר קבלת הסכמת הצדדים. בכל שלב של הגישור יכול כל אחד מהצדדים לבקש כי ההליך יופסק והתלונה תבורר (או תחזור להתברר) בהליך רגיל. צוות הגישור בנציבות מקפיד על חיסיון ההליך, כדי לאפשר שיח כן ופתוח בין הצדדים. לכן יש הפרדה ומידור בין הליכי בירור התלונות ובין הליכי הגישור, ומידע שנמסר למגשרים במהלך הגישור נשמר כמידע חסוי ואינו מועבר לשום גורם בנציבות⁵. בשנת 2019 נותבו 118 תלונות לטיפול באמצעות גישור, והתקיימו 46 פגישות גישור⁶. 78% מפגישות הגישור צלחו. תלונות שבוררו בהליך של גישור מוסמנות בדוח בסימון מיוחד⁷.

[5] על תלונות שהופנו להליך גישור ראו בעמ' 61, 79, 86, 118.

[6] 11 מפגישות הגישור שהתקיימו בשנת 2019 נגעו לתלונות שנותבו לטיפול בדרך של גישור בסוף שנת 2018. אשר לתלונות שנותבו לגישור בסוף שנת 2019, צוות הגישור ממשיך לקיים הליכי גישור בעניינן גם בשנת 2020.

[7] יצוין כי בתיאורי התלונות שטופלו באמצעות גישור שמות הגופים הנלווים אינם מצוינים מטעמי חיסיון ההליך.



בירור עם כמה גופים נילונים

לעיתים נושא התלונה נוגע לתחומי פעילותם של כמה גופים נילונים. כאשר הנציבות נוכחת כי כל הגופים הנילונים מתנערים מאחריותם לטפל בנושא התלונה, או כי לטיפול כאמור נדרש שיתוף פעולה בין כל הגופים הנילונים, היא יוזמת פגישה עם נציגי כל הגופים הנילונים כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה⁸.



בירור מהיר

אגף השער של הנציבות והלשכות לקבלת קהל של הנציבות בנצרת, בלוד ובבאר שבע פועלים לאיתור תלונות שניתן לסיים את בירורן ולהסדיר את נושא התלונה במהירות, כגון באמצעות שיחת טלפון. הנציבות נעזרת לצורך הבירור המהיר באנשי קשר קבועים בגופים הנילונים, והם מוסרים לה את הפרטים הנדרשים ללא דיחוי. הבירור המהיר מאפשר לנציבות להודיע למתלוננים על תוצאותיו בתוך זמן קצר. להלן דוגמה לתלונה שבוררה במסלול המהיר:

מתלונן בן 21 הגיע ללשכת הנציבות בלוד ושטח לפני עובדי הלשכה את המצוקה שהוא שרוי בה ואת הדיכאון שממנו הוא סובל. המתלונן ציין כי מאחר שאין לו מקום מגורים הוא נאלץ לאחרונה להתארח אצל קרוב משפחה, אך הקרוב אינו יכול עוד לארחו. עוד באותו יום יצרה עובדת הנציבות בלשכת לוד קשר טלפוני עם מחלקת הרווחה בעיריית תל אביב-יפו, וזו קבעה למתלונן פגישה למוחרת ביחידה לדרי רחוב, לצורך שיחה עימו והפנייתו להמשך הטיפול המתאים. (1087278)



סל הסעדים

מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן יפורטו הסעדים השונים ויובאו דוגמאות לתלונות שבהם ניתנו סעדים אלה:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן**
 - משטרת ישראל נטלה נתוני זיהוי ממתלונן שנחשד בעבירה. בעקבות התערבות הנציבות עדכנה המשטרה את עילת סגירת תיק החקירה להיעדר אשמה, במקום היעדר ראיות, ובקשת המתלונן למחיקת נתוני הזיהוי שלו התקבלה.
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן**
 - קרקע שהייתה שייכת לסבו של המתלונן הופקעה על ידי עיריית תל אביב בשנת 1972, אך לא שולמו לסב פיצויי הפקעה. בעקבות התערבות הנציבות שולמו למתלונן ולשאר היורשים פיצויי ההפקעה שנשללו מהסב בסך 94,500 ש"ח.
- השבת כספים שנגבו שלא כדין**
 - חובה של המתלוננת לעיריית באר שבע בגין אי-תשלום קנס חניה של 100 ש"ח תפח בתוך עשרה חודשים ל-1,800 ש"ח, שכללו הוצאות גבייה. בעקבות קביעת הנציבות כי הדרישה לשאת בהוצאות גבייה הגבוהות בהרבה מהחוב עצמו אינה סבירה ומנוגדת לתקנות, השיבה העירייה למתלוננת את הסכום שגבתה ממנה, בניכוי הסכום המותר לגבייה.
- מתן פיצוי כספי למתלונן**
 - בעקבות ליקויים חמורים שנמצאו בהליך קבלת ההחלטה של מועצה מקומית לדחות את מועמדותו של המתלונן למילוי משרה פנויה, קבע הנציב כי על המועצה המקומית לשלם למתלונן פיצוי בסך 12,000 ש"ח.
- מכתב התנצלות מהגוף הנילון**
 - הנציבות קבעה כי על רשות האוכלוסין וההגירה להתנצל לפני אזרחית אוקראינה שעובדות הרשות דיברו אליה בגסות והתבדחו על חשבון בני משפחתה. הרשות שלחה למתלוננת מכתב התנצלות בהתאם.
- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי הגוף הנילון**
 - בעקבות התערבות הנציבות גיבשה רשות המיסים בישראל (רשות המיסים) נוהל לכלל עובדיה בעניין הזכאים לפטור מהמתנה בתור בעת קבלת שירות.
- מתן צו הגנה לחושפי שחיתות**
 - בתוקף תפקידו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור הוקנו לו בסעיפים 45א-45 לחוק מבקר המדינה סמכויות למתן צו הגנה - זמני או קבוע - כדי להגן על עובדים שהממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות. המחוקק הקנה לנציב שיקול דעת רחב בנוגע לתוכן צו ההגנה; הוא רשאי לתת כל צו שימצא לנכון ולצודק כדי להגן על זכויות המתלונן, בהתחשב בתפקוד התקין של הגוף שבו המתלונן עובד⁹.

[8] דוגמה לדרך פעולה זו של הנציבות ראו בעמ' 74.

[9] ראו בהרחבה עמ' 101 - 105.



מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתו של הגוף הנילון. במקרים כאלה דורשת הנציבות מהגוף הנילון לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורמת אפוא הנציבות לשיפור דרך פעולתו של המינהל הציבורי ולסיוע לכלל הנזקקים לשירות הציבורי. בשנת 2019 הביאה הנציבות לתיקון ליקויים כלליים שעלו מבירורן של 142 תלונות. בדוח מתוארות כמה תלונות שבירורן הביא לתיקון ליקויים כלליים. תלונות אלה מסומנות בדוח בסימון מיוחד. להלן שתי דוגמאות לתיקון ליקוי כללי בעקבות בירור תלונה:

1. בירור תלונתו של נפגע עבודה העלה כי מחוז מרכז של שירותי בריאות כללית (הכללית) לא יישם את נוהל הכללית 4/2017 שעניינו פטור מתשלום עבור תרופות לנפגעים בעבודה, ומשמעות הדבר היא ליקוי רוחבי בדרך פעולתו של המחוז. עקב אי-יישום הנוהל נאלצו נפגעי עבודה, ובהם המתלונן, לשלם עבור התרופות ואחר כך לבקש החזרים, במקום לקבל את הפטור מראש, כפי שקובע הנוהל. בעקבות התערבות הנציבות החל מחוז מרכז של הכללית ליישם את הנוהל ולהעניק לנפגעי עבודה פטור מתשלום עבור התרופות. (ראו תיאור התלונה בעמ' 95).

2. מתלוננת שהייתה בהיריון מתקדם הגיעה למשרד השומה של רשות המיסים ברחובות כדי לקבל שירות. לטענתה, עובדי משרד השומה דחו את בקשתה לקבל שירות בלי להמתין בתור. הבירור העלה כי עובדי משרד השומה

פעלו בהתאם להוראות רשות המיסים ולפיהן יש לתת פטור מעמידה בתור לאוכלוסיות מסוימות, אך לא לנשים בהיריון. זאת, אף שבסעיף 6 לחוק שיווי זכויות האשה, התשי"א-1951, נקבע כי נשים בהיריון זכאיות לקבל שירות ציבורי בלי להמתין בתור. בעקבות התערבות הנציבות חודדו הוראות החוק לכלל עובדי משרד השומה. נוסף על כך הודיעה רשות המיסים לנציבות כי תגבש נוהל לכלל עובדיה בעניין זה (ראו תיאור התלונה בעמ' 63).



מילה טובה

לעיתים שמחה הנציבות להיווכח שהגוף הנילון החליט ביוזמתו לתקן את הליקוי שנחשף בתלונה או לפעול לפני משורת הדין בנוגע למתלונן. בשנים האחרונות החלה הנציבות להבליט בדוח את פעולתם החיובית של גופים נילונים אלה ולצייןם לחיוב.

29

נציבות תלונות הציבור בעשור האחרון [2019 – 2010]

על נציבות תלונות הציבור בעשור האחרון

תוקן
חוק הסיוע
המשפטי
התשל"ב-1972

ונקבע בו שניתן לתת סיוע
משפטי למתלוננים חושפי
שחיתות ללא צורך בבדיקה
של רמת נזקקותם הכלכלית

תוקן
חוק מבקר המדינה

ונקבע בו כי הנציב רשאי לתת צו
הגנה לא רק לעובדים שהודיעו
על מעשי שחיתות, אלא גם
לעובדים שהודיעו על הפרה
חמורה של חיקוק או על פגיעה
חמורה בכללי מינהל תקין במקום
עבודתם, ולמי שסייע להם לחשוף
את מעשי השחיתות, ההפרה
והפגיעה כאמור

נפתחה לשכה
לקבלת קהל בלוד

ובכך הרחיבה הנציבות
את נגישותה לאוכלוסיות
ראויות לקידום ולדוברי
שפות שונות; הלשכה
התווספה ללשכות לקבלת
קהל בבאר שבע ובנצרת

78 עובדים
בגופים נילונים שביקשו צו הגנה
משום שהודיעו על מעשי שחיתות
במקום עבודתם **קיבלו סעד מהנציב**

31
עובדים קיבלו
צווי הגנה קבועים

74
עובדים קיבלו
צווי הגנה זמניים

47 תלונות
במסגרת הבירור של 47 תלונות יושבו
המחלוקות בין הצדדים בסיוע נציבי
תלונות הציבור

2018



מונתה
לראשונה
אישה
לתפקיד
מנהלת
הנציבות

הנציבות צירפה לשורותיה
עובדת סוציאלית שתפקידה
לתת תמיכה וליווי רגשי
לחושפי השחיתות. בכך
פרצה הנציבות דרך לעומת
מקבילותיה בעולם בתחום
התמיכה בחושפי השחיתות
והליווי הרגשי שלהם

2015



הנציבות החלה להשתמש
במערכת ממוחשבת
ייעודית המסייעת לניהול
בירור התלונות

משרד מבקר המדינה ונציב
תלונות הציבור עבר למשכן
הקבע שלו בקריית הלאום

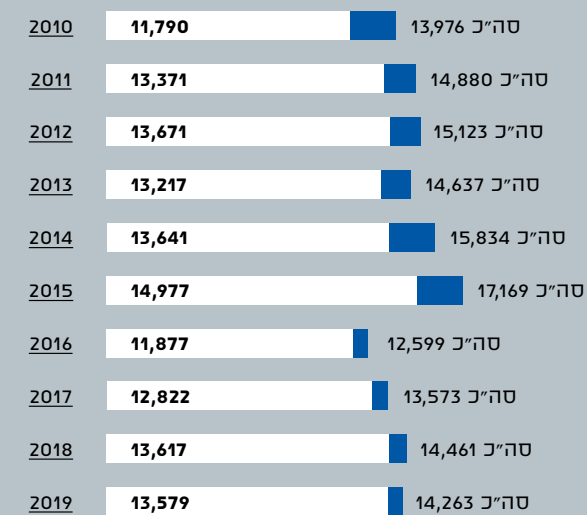
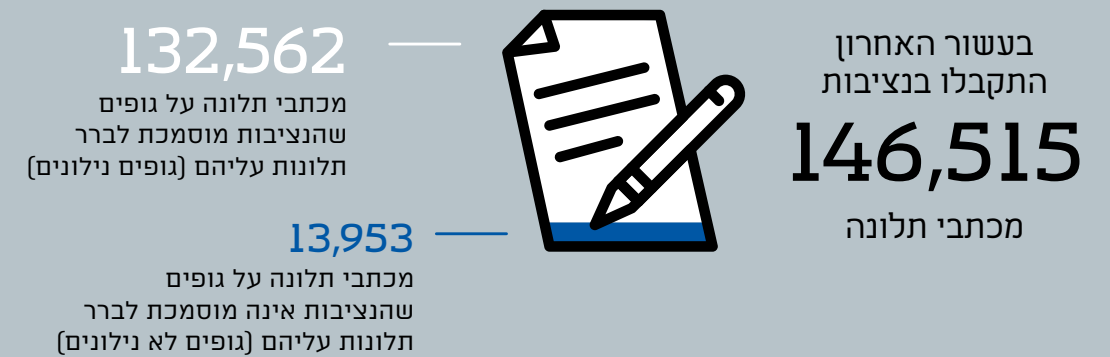
2019



הנציבות קיימה כנס
רב משתתפים עבור
העוסקים בבירור
תלונות בישראל
בנושא "רב- ממדיות
בהגנה על זכויות
חברתיות"

ההגנה על חושפי שחיתות¹⁰

נתונים על התלונות בעשור האחרון 2019 - 2010

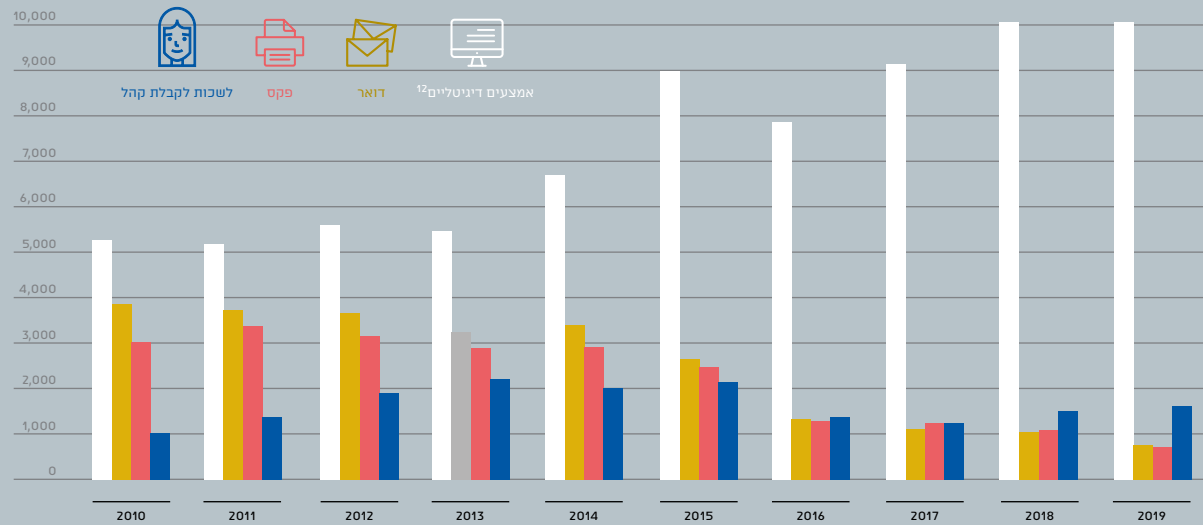


כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, משנת 2010 עד שנת 2015 חלה עלייה במספר מכתבי התלונה על גופים נילונים; בשנת 2016 חלה ירידה במספר מכתבי התלונה; ובשנים 2017 - 2018 שוב הייתה מגמת עלייה במספרם. אשר לשנת 2019, חלה בה ירידה קטנה במספר מכתבי התלונה.

במקביל חלה ירידה ניכרת, של שני שלישים, במספר מכתבי התלונה על גופים לא נילונים. הסיבות לכך הן אלה: נוספו באתר המרשתת (אינטרנט) הבהרות מאירות עיניים לגבי הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה לנציבות; בשנת 2016 החל שימוש בטופס מקוון (חכם) שאינו מאפשר הגשת תלונה על גופים שבאופן מובהק לא נילונים (כגון גופים פרטיים).

גופים לא נילונים גופים נילונים

התפלגות מכתבי התלונה בעשור האחרון, לפי דרך קבלתם¹¹



מהלוח עולה כי משנת 2010 עד שנת 2019 גדל ב-90% מספר מכתבי התלונה שהוגשו בכל שנה באמצעים דיגיטליים ופחת ב-80% מספר התלונות שהוגשו בכל שנה בדואר רגיל; חלה ירידה של 76% במספר התלונות שהוגשו בכל שנה בפקס; וחלה עלייה של 56% במספר התלונות שהוגשו בכל שנה בלשכות לקבלת קהל.

התפלגות התלונות לפי נושאים בעשור האחרון



[11] ובכלל זה מכתבי תלונה על גופים לא נילונים.

[12] דואר אלקטרוני וטופס מקוון המצוי באתר המרשתת.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון,
לפי נושאים, 2010 - 2019



השירות לציבור

39,776

מספר התלונות

48.8%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



מיסים

5,554

מספר התלונות

37.3%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



צרכנות

7,597

מספר התלונות

44%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



כספים

5,193

מספר התלונות

41.9%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



גבייה והוצאה לפועל

6,817

מספר התלונות

37.3%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



רווחה

4,810

מספר התלונות

38.6%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



גמלאות

6,275

מספר התלונות

32.8%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



חינוך והשכלה

4,486

מספר התלונות

45.5%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



דיור ואכלוס

5,852

מספר התלונות

28.6%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון



חקירות

4,255

מספר התלונות

25.4%

שיעור התלונות
המוצדקות והתלונות
שבאו על תיקון

הגופים הנילונים העיקריים

הנציבות ערה לכך שככלל, יש קשר בין מספר מקבלי השירות מגוף נילון ומספר הממשקים שלו עם מקבלי השירות ובין מספר מכתבי התלונה המתקבלים על אותו גוף בנציבות, וכי מספר רב של תלונות על גוף מסוים לעומת גופים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיבו של השירות שנותן אותו גוף. לעומת זאת, בחינה רב-שנתית של מספר מכתבי התלונה המתקבלים על אותו גוף יכולה ללמד טוב יותר על תפקודו של הגוף במשך השנים.

לפיכך בלוחות שלהלן יובאו נתונים לגבי גופים נילונים עיקריים שהתקבל עליהם בכל שנה בעשר השנים האחרונות המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה. לגבי כל אחד מהגופים יצוין מספר מכתבי התלונה ל-100,000 נפש בכל שנה, לפי מספר התושבים הרשומים במרשם האוכלוסין במדינת ישראל באותה שנה על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה¹³.

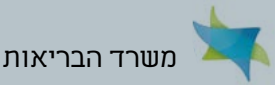
מהנתונים עולה כי משנת 2010 עד שנת 2019 חלה עלייה במספר מכתבי התלונה ל-100,000 איש שהוגשו על הגופים הנילונים האלה: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), משרד הבריאות, משרד הבינוי והשיכון, משרד החינוך ורשות המיסים. העלייה הגדולה ביותר בשנים אלה הייתה במספר מכתבי התלונה שהוגשו על משרד הבריאות¹⁴ ומשרד התחבורה (עלייה של כמעט פי שלושה בנוגע לכל אחד מהם).

עוד עולה מהנתונים כי מספר מכתבי התלונה ל-100,000 איש על המוסד לביטוח לאומי, משטרת ישראל ומשרד המשפטים ירד משנת 2010 עד שנת 2019. לגבי המוסד לביטוח לאומי, מספר מכתבי התלונה ל-100,000 איש ירד בשיעור של 42%.

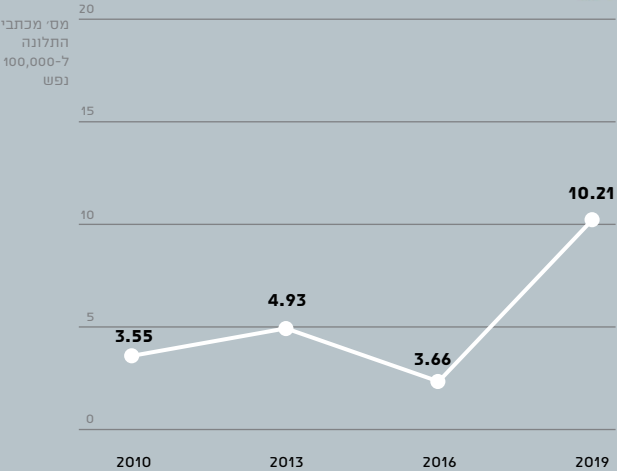
[13] לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על הגוף הנילון בכל שנה במספר התושבים הרשומים במרשם האוכלוסין במדינת ישראל על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (כפי שפורסמו בשנתון הסטטיסטי של אותה השנה), והתוצאה הוכפלה ב-100,000.

[14] העלייה הניכרת במספר התלונות על משרד הבריאות נובעת מהעלייה במספר התלונות על היחידה לקנבס רפואי (ראו פירוט בעמ' 89 - 92).

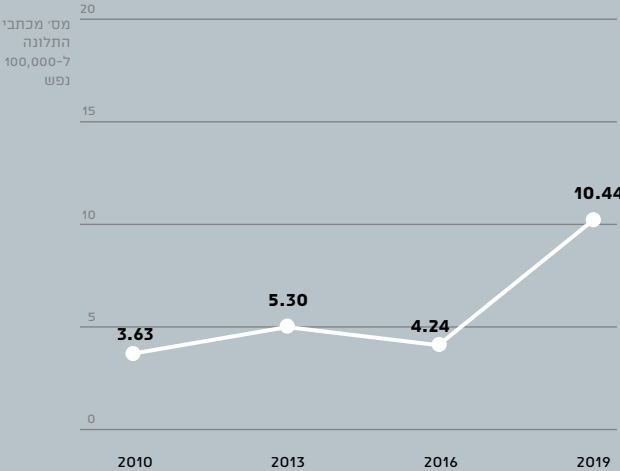
השינויים במספר מכתבי התלונה ל-100,000 איש שהוגשו על גופים נילונים בעשור האחרון



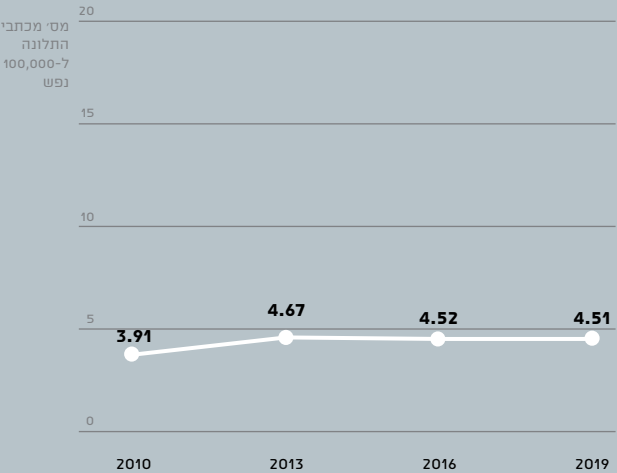
משרד הבריאות



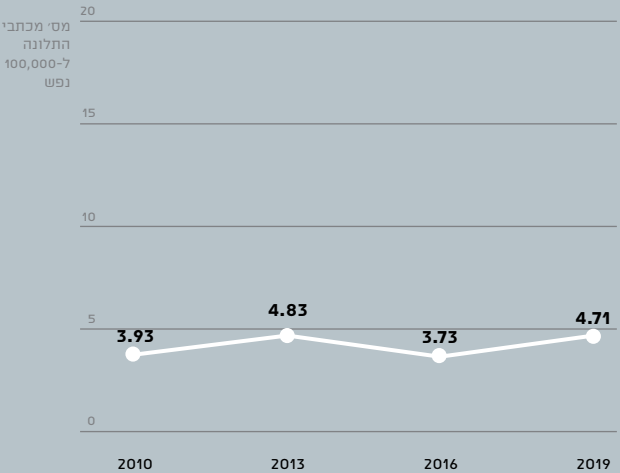
משרד התחבורה



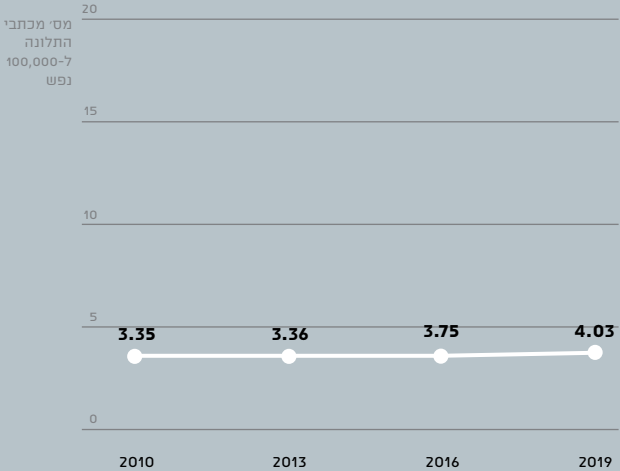
משרד הבינוי והשיכון



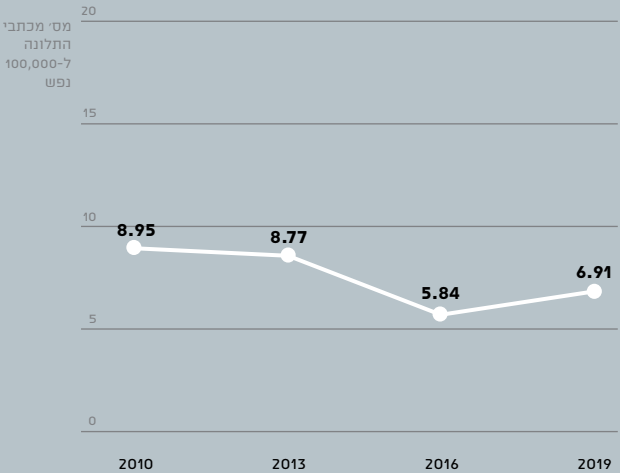
משרד החינוך



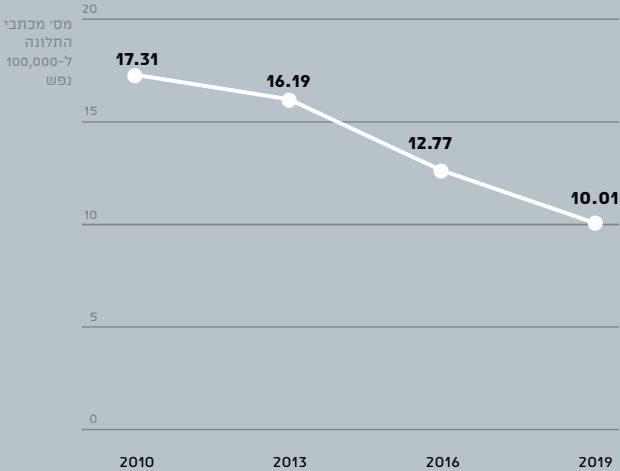
רשות המיסים



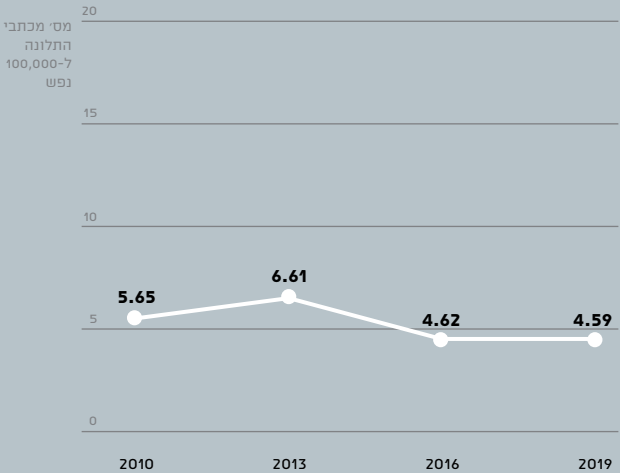
משטרת ישראל



המוסד לביטוח לאומי



משרד המשפטים

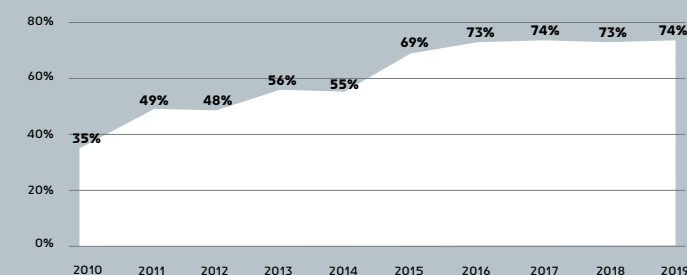
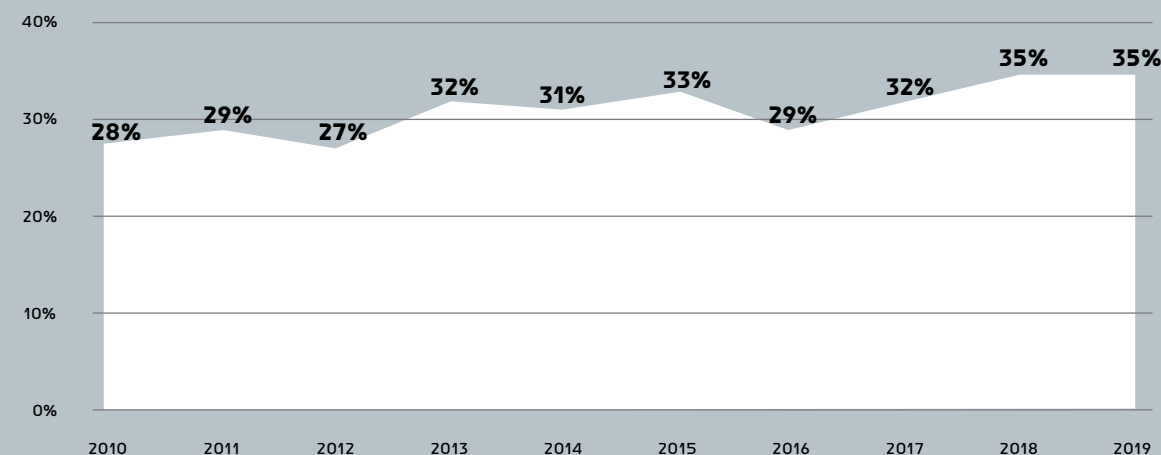


נתונים על התלונות בשנת 2019

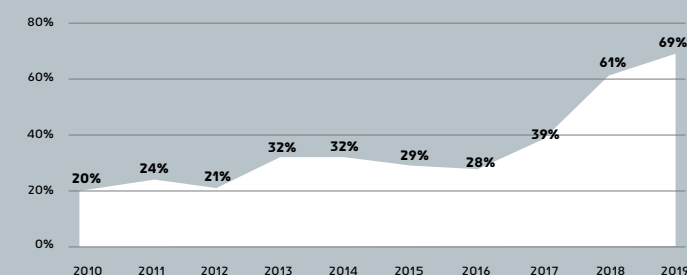
שיעור התלונות המוצדקות

השיעור הכללי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן ושהייתה בהן הכרעה **עלה בעשור האחרון**. בשנת 2010 היה השיעור הכללי של התלונות המוצדקות 28%, ובשנת 2019 - 35%.

השיעור הכללי של התלונות המוצדקות בכל אחת מהשנים 2010 - 2019



דואר
ישראל
בע"מ



משרד
הבריאות

גופים נילונים בולטים

הגופים הנילונים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם עלה במידה הרבה ביותר בעשור האחרון הם משרד הבריאות (יותר מפי 3) וחברת דואר ישראל בע"מ (פי 2).



שיעור התלונות המוצדקות השיעור הכללי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן ושהייתה בהן הכרעה בשנת 2019 היה

35.2%

 משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים	 משרד הבריאות	 חברת דואר ישראל בע"מ
53.4%	69.2%	73.5%
 משרד החינוך	 רשות המיסים בישראל	 משרד התחבורה
38.2%	41%	42.6%

הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם¹⁶ היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות

עשרת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2019

להלן יוצגו הגופים שהתקבל עליהם המספר הגדול ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2019. סקירה בעניין מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות על מרבית גופים אלה בשנים 2010 - 2019 מובאת בפרק "נתונים על התלונות בעשור האחרון"¹⁵. בפרק זה הוצג מספר מכתבי התלונה ל-100,000 איש שהתקבלו בכל שנה על על אותם גופים, לפי מספר התושבים הרשומים במרשם האוכלוסין במדינת ישראל באותה השנה. מדד זה יכול ללמד על תפקודו של גוף נילון במשך השנים.

936	משרד התחבורה	
916	משרד הבריאות	
898	המוסד לביטוח לאומי	
711	חברת דואר ישראל בע"מ	
620	משטרת ישראל	
484	רשות האוכלוסין וההגירה	
422	משרד החינוך	
412	משרד המשפטים	
404	משרד הבינוי והשיכון	
361	רשות המיסים בישראל	

13,579

מכתבי תלונה על גופים נילונים

(לעומת 13,617 בשנת 2018)



14,263

מכתבי תלונה התקבלו בשנת 2019

(לעומת 14,461 בשנת 2018)

684

מכתבי תלונה על גופים לא נילונים

(לעומת 844 בשנת 2018)

[16] גופים שבנוגע ל-50 תלונות לפחות שהוגשו עליהם ובוררו הייתה הכרעה.

התפלגות התלונות לפי נושאים

35.7%

מהתלונות שהתקבלו בשנת 2019
עסקו בנושא השירות לציבור¹⁷.



יתר התלונות עסקו בנושאים רבים ומגוונים, כגון:



תשלומים



שיקום



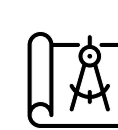
בריאות



רווחה



תשתיות



תכנון
ובינוי



הליכי גבייה
והוצאה לפועל



דיור
ואכלוס



גמלאות



חינוך והשכלה



מקרקעין

תוצאות הטיפול בתלונות

התלונה בא על תיקונו או שהתקיים לגבי התלונה הליך גישור שהסתיים בהצלחה - הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה אם היא מוצדקת או לא. בנוגע ל-27.2% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן הוכרע כי התלונה אינה מוצדקת; בנוגע ל-19.4% מהתלונות ביקשה הנציבות מהמתלונן להשלים פרטים או למצות הליכים; ובנוגע ל-12.4% מהתלונות לא הוחל בבירור או שהבירור הסתיים ללא צורך בהכרעה מסיבות שונות, למשל לא התקיימה אחת מהעילות הקבועות בחוק המצדיקות לפתוח בבירור התלונה, או שהמתלונן ביטל את תלונתו.

בשנת 2019 הסתיים הטיפול ב-15,557 תלונות (בשנת 2018 הסתיים הטיפול ב-15,267 תלונות). לנציבות הייתה סמכות לברר 13,188 מהתלונות¹⁸. הטיפול ב-41% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן הסתיים לשביעות רצון המתלונן - בין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה ובין משום שהתלונה נמצאה מוצדקת. לעיתים קרובות די בפניית הנציבות לגוף הנילון כדי שזה יבחן שוב את עניין התלונה וייתן למתלונן את מבוקשו; לעיתים מטפל הגוף הנילון ביוזמתו בתלונה אף ללא התערבות הנציבות. במקרים שבהם עניין

בתרשים שלהלן מוצגות תוצאות הטיפול בתלונות:

27.2%

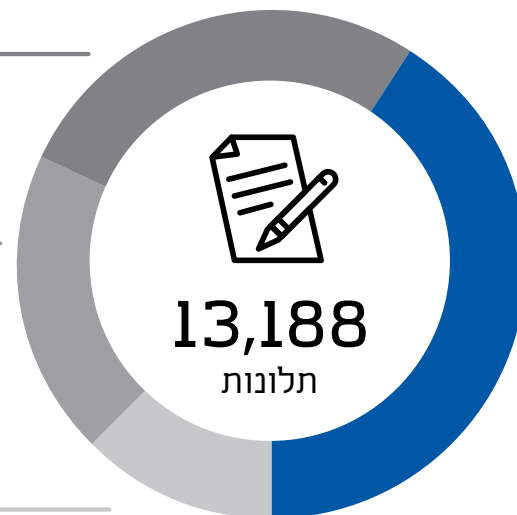
שיעור התלונות הלא מוצדקות

19.4%

שיעור התלונות שבעניין הופנו המתלוננים להשלמת פרטים ולמיצוי הליכים

12.4%

שיעור התלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה מסיבות שונות או שלא הוחל בבירורן



41%

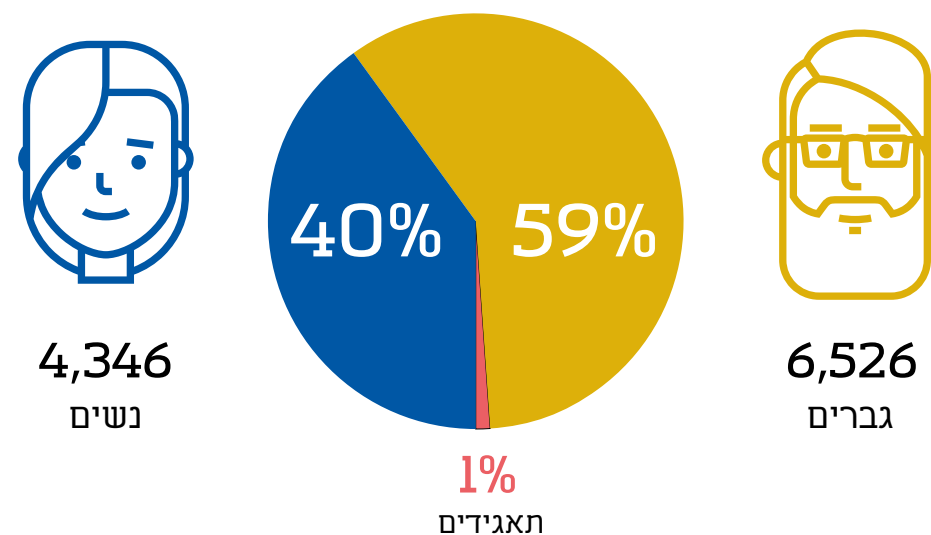
שיעור התלונות המוצדקות
והתלונות שבאו על תיקון

[18] לנציבות לא הייתה סמכות לברר 2,369 תלונות, בין היתר משום שהגוף הנילון אינו נמנה עם הגופים שאפשר להגיש עליהם תלונה, משום שהמתלונן לא נפגע במישרין מהמעשה שעליו נסבה התלונה, ומשום שלא התקיימה אחת העילות האחרות הקבועות בחוק מבקר המדינה לבירור התלונה.

[17] לפירוט בנושא השירות לציבור ראו עמ' 51 - 64.

מאפייני המתלוננים¹⁹

התפלגות המתלוננים לפי מגדר*



סה"כ 10,977**

* מתלוננים שהגישו כמה מכתבי תלונה בשנת 2019 נספרו פעם אחת בלבד.
** כולל 105 תלונות שהגישו תאגידים.

הבדיקה העלתה שאין פער ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון של גברים ובין תלונות כאמור של נשים. ואולם עולה מהנתונים שאף שהשיעור הכללי של תלונות של נשים נמוך מהשיעור הכללי של תלונות של גברים בנושאי גמלאות, דיור ואכלוס וחינוך והשכלה שיעור התלונות של נשים היה גבוה משיעור התלונות של גברים²⁰.

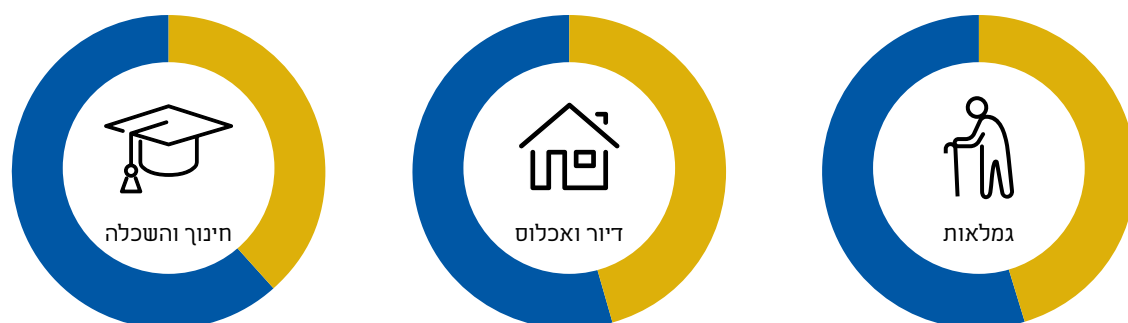
מהנתונים עולה ששיעור התלונות של נשים (40%) קטן במידה ניכרת משיעור התלונות של גברים (59%). נתונים אלה הביאו את הנציבות לבדוק אם הפער בין מספר התלונות של נשים ובין מספר התלונות של גברים משתקף גם בשיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון, אם הפער קיים בכל הנושאים שבהם הוגשו תלונות, ואם יש נושאים שבהם מספר התלונות של נשים גדול ממספר התלונות של גברים.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון - לפי מגדר



* מסך התלונות של גברים שלנציבות יש סמכות לבררן
** מסך התלונות של נשים שלנציבות יש סמכות לבררן

נושאים שבהם שיעור התלונות של נשים היה גבוה משיעור התלונות של גברים



704

תלונות

61.4%

נשים

38.6%

גברים

623

תלונות

54.4%

נשים

45.6%

גברים

519

תלונות

54.7%

נשים

45.3%

גברים

[19] לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מי שנפגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם.

[20] הלוח המלא של התפלגות הנושאים לפי מגדר מופיע בנספח בעמ' 132 - 134.

התפלגות התלונות לפי מקום המגורים של המתלונן

התפלגות התלונות* לפי המחוז** או מקום המגורים של המתלונן

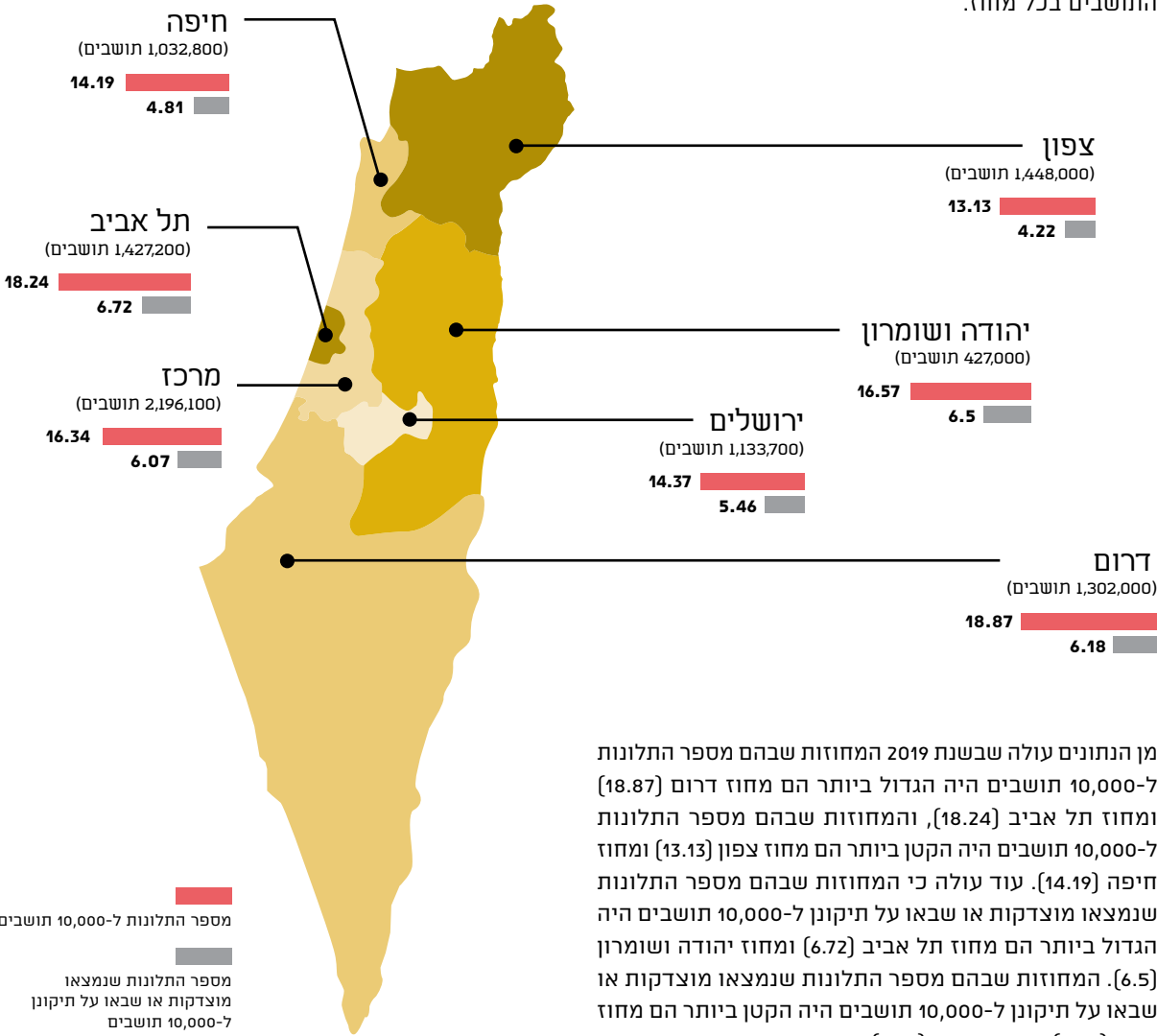
המחוז או מקום המגורים	מספר התלונות	שיעור התלונות מסך שהוגשו בשנת 2019	מספר התלונות אשר לנציבות יש סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות	סה"כ התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן
דרום	2,457	15.8%	2,092	242	805	38.5%
מרכז	3,589	23.1%	3,024	494	1,334	44.1%
צפון	1,901	12.2%	1,608	209	611	38.0%
חיפה	1,466	9.4%	1,241	183	497	40.0%
יהודה ושומרון	709	4.5%	613	109	278	45.4%
ירושלים	1,629	10.5%	1,441	236	619	43.0%
תל אביב	2,603	16.7%	2,230	385	959	43.0%
בתי כלא ²¹	88	0.6%	74	5	10	13.5%
אחר	1,115	7.2%	865	88	285	32.9%
סה"כ	15,557	100%	13,188	1,951	5,398	40.9%

* התלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2019.
** מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

[21] מקום המגורים של אסירים המגישים תלונות לנציבות הוא בית הכלא שבו הם שוהים.

מספר התלונות ל-10,000 תושבים שטופלו בשנת 2019

על מנת להשוות בין המחוזות, השונים זה מזה בגודלם, הוכפל מספר התלונות ב-10,000, והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.



מן הנתונים עולה שבשנת 2019 המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז דרום (18.87) ומחוז תל אביב (18.24), והמחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הם מחוז צפון (13.13) ומחוז חיפה (14.19). עוד עולה כי המחוזות שבהם מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז תל אביב (6.72) ומחוז יהודה ושומרון (6.5). המחוזות שבהם מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הם מחוז צפון (4.22) ומחוז חיפה (4.81).

יצוין כי גם בשנת 2018 המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז דרום (17.88) ומחוז תל אביב (17.04). המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר בשנת 2018 הם מחוז צפון (12.11) ומחוז ירושלים (13.189).

נושאי תלונות נבחרים

השירות לציבור // רשויות מקומיות //
זכויות אנשים עם מוגבלות //
בריאות // זכויות עובדים //
ההגנה על חושפי שחיתות // זכויות הפרט //
בחירות לרשויות המקומיות ולכנסת // חינוך

בחלקים הקודמים של הדוח הובאה סקירה כללית על הנציבות, ובכלל זה על המבנה ומצבת כוח האדם שלה, דרכי הנגשתה לציבור וארגז הכלים העומד לרשותה בבירור תלונות. כן הוצגו נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2019 ותוצאות הבירור שלהן וכן נתונים על התלונות שהתקבלו בעשור האחרון. כל אלה מאפשרים לקורא להביט ממעוף הציפור על פועלה של הנציבות.

מטרתה של הנציבות היא לסייע לפונים אליה, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים, בני מיעוטים ואנשים עם מוגבלות. בחלק זה של הדוח ייסקרו, באמצעות תיאורי תלונות נבחרות והבירור שנעשה לגביהן, פעולות הנציבות ותרומתה לשיפור המינהל הציבורי והמשטר הדמוקרטי בישראל. הנציבות מאמינה שפעולותיה לבירור התלונות המוגשות לה מסייעות לציבור ומאפשרות לו לעמוד על זכויותיו. הניסיון מלמד שלא אחת פנו המתלוננים לנציבות כדי לדרוש את הזכויות המגיעות להם בהסתמך על תיאורי תלונות שנחשפו אליהם בדוח השנתי.

לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי הבירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה מעירה הנציבות על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ומוודאת שהליקוי אכן תוקן. דוגמאות לתלונות כאלה מסומנות כך:



כאשר הנציבות מקבלת מספר רב של תלונות בנושא מסוים היא מרחיבה ומעמיקה את הבירור שלהן, כדי להביא לתיקון הליקויים הכלליים שעולים מן התלונות. דוגמאות לתלונות כאלה מסומנות כך:



עם כניסתו לתפקיד הודיע הנציב כי הוא מייחס חשיבות רבה לטיב השירות שנותן המינהל הציבורי לפרט. לפיכך הנושא הפותח של חלק זה הוא "השירות לציבור". יצוין כי יותר משליש מהתלונות המתקבלות בנציבות עוסקות בתחום זה.

הרשויות המקומיות מספקות לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטן שירותים נחוצים רבים. מטבע הדברים, בשל הממשקים הרבים בין הרשויות המקומיות ובין התושבים המתגוררים בתחום שיפוטן מוגשות לנציבות מדי שנה בשנה תלונות רבות על הרשויות המקומיות. בפרק השני יוצגו נתונים על התלונות שהוגשו בשנת 2019 על רשויות מקומיות, וכן יתואר בירור תלונות על רשויות מקומיות בנושאי כספים וגבייה, מקרקעין, מטרדים ותכנון ובנייה.

על פי חזונו של הנציב, על הנציבות להיות גוף אובייקטיבי ומקצועי המבטיח את מימוש זכויות הפרט. בהתאם לכך, עוסקים פרקים בדוח בזכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, הזכות לבריאות, הזכות לחינוך, זכויות עובדים (ובכללם עובדים שחשפו שחיתות), זכויותיהם של המעורבים בהליכים פליליים וזכויות אחרות.

פרק נוסף עוסק בתלונות שהתקבלו בנציבות בעקבות הבחירות לרשויות המקומיות שהתקיימו בשנת 2018 והבחירות לכנסת ישראל שהתקיימו בשנת 2019.

פרק

1

השירות לציבור

רשויות השלטון השונות - משרדי הממשלה וגופי הסמך שלהם, הרשויות המקומיות, מוסדות המדינה וגופים ציבוריים אחרים - מספקות את צורכי הציבור ומבטיחות את זכויותיו. איכותו של השירות הציבורי משפיעה על רווחתו של הפרט ועל אמון הציבור ברשויות.

מדי שנה בשנה השירות לציבור הוא הנושא המרכזי שעליו נסבות התלונות המוגשות לנציבות. התלונות נוגעות להיבטים השונים של מגעו של הפרט עם הרשות הציבורית, ובעיקר אי-קבלת מענה על פניות ואי-טיפול בהן, עיכוב במתן שירות, יחס לא ראוי של עובדי ציבור לפונים אליהם, שירות לקוי במוקדי השירות וסדרי קבלת קהל (למשל, משך ההמתנה בתור והתנאים הפיזיים של לשכות קבלת הקהל). כן מוגשות תלונות על אופן הטיפול של הממונים על תלונות הציבור בגופים הנילונים בתלונות שמוגשות אליהם.

בפרק זה יובאו נתונים כלליים בנושא השירות לציבור, ייסקר במבט רחב תחום שהנציבות הרחיבה והעמיקה את הבירור בו - עיכובים וליקויים בבקשות לתמיכה בשכר הלימוד עבור ילדי אימהות עובדות, וכן יוצגו עוד תלונות נבחרות בנושא השירות לציבור שבוררו בנציבות בשנת 2019.

נתונים כלליים

בשנת 2019 התקבלו בנציבות 5,131 תלונות בנושא השירות לציבור (35.7% מכלל התלונות שהתקבלו בנציבות). כ-49% מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים נמצאו מוצדקות. שיעור זה גדול מהשיעור הכללי של התלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות בשנת 2019 (35.2%).

35.7% 5,131 תלונות

מהתלונות שהתקבלו בשנת 2019 עסקו בנושא השירות לציבור

התפלגות התלונות בנושא השירות לציבור בחלוקה לגופים נילונים ולנושאי משנה

שיעור התלונות על נושאי משנה מכלל התלונות על הגוף הנילון								הגוף הנילון*	מספר התלונות שהתקבלו על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור
אחר	סדרי קבלת	תפקוד מוקד השירות	טיפול הגוף הנילון בתלונות שהוגשו אליו	התנהגות עובדי ציבור	הנפקת אישורים ותעודות	עיקובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות**	הנפקת אישורים ותעודות		
2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018
2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019
14.4%	1.3%	5.4%	7.2%	7.7%	3.6%	60.4%	222	המוסד לביטוח לאומי	187
14.4%	1.1%	5.9%	4.8%	9.1%	4.3%	60.4%	187	רשות המיסים בישראל	186
13%	1.1%	25%	3.2%	10.9%	3.3%	43.5%	184	משרד האוצר	123
8.6%	1.6%	32.8%	8.1%	8.1%	3.2%	37.7%	142	משרד החינוך	116
8.5%	0%	2.1%	15.5%	0.7%	2.1%	71.7%	142	שירותי בריאות כללית	108
8.1%	0%	3.3%	17.1%	1.6%	2.4%	67.5%	123	משרד החינוך	116
4.1%	0.8%	4.9%	12.3%	9.8%	8.2%	59.9%	122	שירותי בריאות כללית	108
3.4%	0%	1.7%	16.4%	20.7%	7.8%	50%	116	משרד החינוך	116
5.7%	17.9%	7.6%	1.9%	19.8%	22.7%	24.4%	106	שירותי בריאות כללית	108
13.9%	14.8%	1.9%	8.3%	14.8%	24.1%	22.2%	108	שירותי בריאות כללית	108
2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018
2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019
5.4%	25.6%	3.1%	4.9%	5.4%	15.9%	39.7%	485	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	532
4.3%	3.2%	5.1%	6.6%	8.6%	28.4%	43.8%	282	משרד הבריאות	528
9.2%	2.5%	8.2%	7.4%	2.8%	12.1%	57.8%	309	משרת ישראל	284
12.9%	1.3%	5.7%	7.2%	1.5%	4.4%	67.1%	416	רשות האוכלוסין וההגירה	280
7.1%	0%	3.2%	31.4%	22.3%	2.3%	33.7%	366	חברת דואר ישראל בע"מ	236
8.1%	1.4%	2.5%	38.0%	24.3%	0.7%	25%	304	משרד המשפטים	219
7.9%	18.8%	12.2%	4.1%	8.9%	14.2%	33.9%	416	רשות האוכלוסין וההגירה	280
7.5%	13.2%	7.1%	4.6%	7.9%	13.6%	46.1%	366	חברת דואר ישראל בע"מ	236
9.6%	15.3%	30.6%	7.3%	7.9%	1.1%	28.2%	366	חברת דואר ישראל בע"מ	236
8.9%	18.2%	19.9%	13.1%	10.2%	0.4%	29.2%	304	משרד המשפטים	219
7.6%	1%	1.6%	6.9%	5.6%	1.6%	75.7%	304	משרד המשפטים	219
11%	0.5%	4.6%	12.3%	7.3%	2.7%	61.6%	219	משרד המשפטים	219

* גופים נילונים שעליהם התקבלו בשנת 2019 בנושא השירות לציבור 100 תלונות ויותר וטופלו על ידי הנציבות.

** נושא זה מורכב משלושה נושאי משנה: מענה על פניות, עיכוב במתן שירות ועיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות.

שיעור התלונות על נושאי משנה מכלל התלונות על הגוף הנילון								הגוף הנילון*	מספר התלונות שהתקבלו על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור
אחר	סדרי קבלת	תפקוד מוקד השירות	טיפול הגוף הנילון בתלונות שהוגשו אליו	התנהגות עובדי ציבור	הנפקת אישורים ותעודות	עיקובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות**	הנפקת אישורים ותעודות		
2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018
2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019
14.4%	1.3%	5.4%	7.2%	7.7%	3.6%	60.4%	222	המוסד לביטוח לאומי	187
14.4%	1.1%	5.9%	4.8%	9.1%	4.3%	60.4%	187	רשות המיסים בישראל	186
13%	1.1%	25%	3.2%	10.9%	3.3%	43.5%	184	משרד האוצר	123
8.6%	1.6%	32.8%	8.1%	8.1%	3.2%	37.7%	142	משרד החינוך	116
8.5%	0%	2.1%	15.5%	0.7%	2.1%	71.7%	142	שירותי בריאות כללית	108
8.1%	0%	3.3%	17.1%	1.6%	2.4%	67.5%	123	משרד החינוך	116
4.1%	0.8%	4.9%	12.3%	9.8%	8.2%	59.9%	122	שירותי בריאות כללית	108
3.4%	0%	1.7%	16.4%	20.7%	7.8%	50%	116	שירותי בריאות כללית	108
5.7%	17.9%	7.6%	1.9%	19.8%	22.7%	24.4%	106	שירותי בריאות כללית	108
13.9%	14.8%	1.9%	8.3%	14.8%	24.1%	22.2%	108	שירותי בריאות כללית	108

אשר לתלונות בנושא השירות לציבור, נושא המשנה ששיעור התלונות שהוגשו בעניינו בשנת 2019 היה הרב ביותר הוא עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות (כך גם בשנת 2018). נושאי משנה אחרים ששיעור התלונות שהוגשו בעניינם היה גבוה הם הנפקת אישורים ותעודות (משרד התחבורה ושירותי בריאות כללית); התנהגות עובדי ציבור (משרת ישראל ומשרד החינוך); הטיפול בתלונות (משרת ישראל, משרד האוצר ומשרד החינוך); תפקוד מוקדי השירות (חברת דואר ישראל בע"מ ורשות המיסים בישראל); וסדרי קבלת קהל (חברת דואר ישראל בע"מ)²².

כפי שעולה מהנתונים, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) ומשרד הבריאות הם הגופים הנילונים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור (532 ו-528 בהתאמה). לשם השוואה יצוין כי בשנת 2018 משרד התחבורה ורשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) היו הגופים הנילונים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור (485 ו-416 בהתאמה).

[22] לשם השוואה יצוין כי בשנת 2018 נושאי משנה אחרים ששיעור התלונות שהוגשו בעניינם היה גבוה הם סדרי קבלת קהל (משרד התחבורה ורשות האוכלוסין); תפקוד מוקדי השירות (חברת הדואר ורשות המיסים בישראל); הטיפול בתלונות (משרת ישראל).

עיכובים וליקויים
בבקשות לתמיכה
בשכר הלימוד עבור
ילדי אימהות עובדות



במבט רחב -

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור - התפלגות לפי גופים נילונים*

בלוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים ששיעור התלונות עליהם שהטיפול בהן הסתיים לשביעות רצון המתלונן²³ גבוה מהשיעור הכללי של תלונות כאמור (41%).

הגוף הנילון	סה"כ התלונות	מספר התלונות שהייתה לנציבות סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
משרד הבריאות	528	498	269	117	386	77.5%
רשות המיסים בישראל	186	179	62	64	126	70.4%
חברת דואר ישראל בע"מ	236	217	97	44	141	65.0%
רשות האוכלוסין וההגירה	280	263	48	114	162	61.6%
משרד האוצר	123	104	19	37	56	53.8%
משרד החינוך	116	108	22	36	58	53.7%
משרד התחבורה	532	508	121	145	266	52.4%
המוסד לביטוח לאומי	187	176	30	62	92	52.3%
משרד המשפטים	219	185	18	62	80	43.2%

* גופים נילונים שעליהם התקבלו בשנת 2019 לפחות 100 תלונות בנושא השירות לציבור.

[23] בין משום שהתלונות נמצאו מוצדקות, ובין משום שהתלונות באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.



משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - האגף למעונות יום ומשפחתונים

לפי חוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965, האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (משרד העבודה והרווחה) מפקח על מעונות יום ומשפחתונים שהוא מכיר בהם; את המעונות והמשפחתונים מפעילים ארגונים שונים.

בהתאם למדיניות משרד העבודה והרווחה לעודד את שילובן של נשים בשוק העבודה, המשרד משתתף בתשלום שכר הלימוד עבור ילדי המעונות והמשפחתונים, בהתאם לאמות מידה שקבע (מבחני התמיכה)²⁴.

נוסף על כך נקבע בהחלטות ממשלה²⁵ כי יינתן סיוע במימון עלות החזקתם בצהרונים של ילדי הורים עובדים, כהגדרתם במבחני התמיכה²⁶.

ככלל, דרגת ההשתתפות של משרד העבודה והרווחה בשכר הלימוד (התמיכה) נקבעת על פי הרכב המשפחה והכנסותיה, מספר הנפשות במשפחה ומספר שעות העבודה או הלימודים השבועיות של אם המשפחה. הורים אשר אינם זכאים לתמיכה על פי מבחני התמיכה, רשאים להגיש בקשה לתמיכה לוועדת חריגים מחוזית לפי נהלים שנקבעו בעניין²⁷.

משרד העבודה והרווחה מסתייע במוקד חיצוני אשר מטפל בבקשות התמיכה וקובע את דרגות הזכאות לתמיכה (המוקד). הנציבות עוקבת אחר פעילות המוקד מעת הקמתו בשנת 2010. מאז הוקם המוקד ביררה הנציבות תלונות רבות שהוגשו

עליו, ובעקבות הבירור הצביעה על ליקויים רבים שנמצאו בפעילות המוקד ובמדיניות משרד העבודה והרווחה כפי שבאה לידי ביטוי במבחני התמיכה ובהנחיות פנימיות שלפיהן פועל המוקד²⁸. עקב הערות הנציבות שונו פעמים רבות ההוראות של מבחני התמיכה והנהלים הנוגעים למוקד.

בשנת 2019 התקבלו בנציבות 142 תלונות על האגף למעונות יום ומשפחתונים. 84 מתלונות אלה עסקו במעונות יום, 24

נושאי תלונה עיקריים על האגף למעונות יום ומשפחתונים



24
צהרונים

84
מעונות יום

7
משפחתונים

[24] אמות המידה שקבע המשרד מוסדרים בנוהל: "מבחנים למתן תמיכות של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, האגף למעונות יום ומשפחתונים - השתתפות המדינה בעלות שכר לימוד במעון או במשפחתון". שם נקבע כי הזכאות להשתתפותו של משרד העבודה והרווחה בתשלום שכר הלימוד כאמור מוקנית לאם עובדת, לומדת או מובטלת עד לתום מכסת ימי הזכאות לדמי אבטלה, וכן לאם המשרתת בשירות לאומי או בשירות חובה, הכול כמוגדר במבחנים למתן תמיכות של האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד.

[25] החלטה מס' 3150 מ-14.4.11 והחלטה מס' 4088 מ-8.1.12.
[26] משרד העבודה מעניק תמיכה רק עבור ילדים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 6 - 10, ומשרד החינוך מופקד על התמיכה ביתר האשכולות. החלוקה לאשכולות מתבצעת על פי הדירוג החברתי-כלכלי של המשפחה המרכזית לסטטיסטיקה.

[27] "נוהל ועדת חריגים לקביעת הנחות מיוחדות בדמי השתתפות בשכר לימוד במעון יום/משפחתון/צהרון בעל סמל תשע"ט". הנוהל מתפרסם בכל שנת לימודים.

[28] בנוגע לליקויים חמורים בהפעלת המוקד ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2012), עמ' 195; דוח שנתי 39 (2013), עמ' 219.



משרד העבודה והרווחה אישר בקשות לקבלת סבסוד בשכר הלימוד, אבל ההחזרים עוכבו פרק זמן בלתי סביר

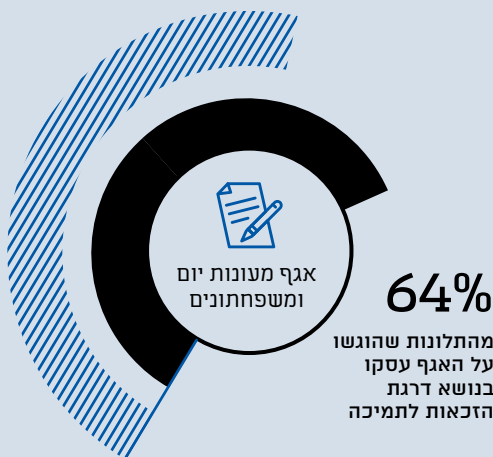
כמה תלונות של הורים נסבו על אי-קבלת החזרים כספיים עבור שנים קודמות, לפי הנקבע במבחני התמיכה ובנוהל ועדת חריגים. בתלונות טענו ההורים כי משרד העבודה והרווחה לא נתן להם החזרים כאמור, אף שהמשרד או ועדת חריגים אישרו את מתן ההחזרים. להלן דוגמה:



התלונה

למתלוננת נקבעה דרגת זכאות להשתתפות בשכר הלימוד עבור שהייתה של בתה במעון יום בשנת הלימודים התשע"ז²⁹, והיא הגישה למשרד העבודה והרווחה בקשה לתיקון דרגת הזכאות. בעקבות התערבות הנציבות קיבל משרד העבודה והרווחה את בקשתה והחליט שהיא זכאית להחזר חלק משכר הלימוד בהתאם לדרגת הזכאות המתוקנת. ואולם למרות החלטת המשרד ואף שעברו שבעה חודשים מאז התקבלה, טרם קיבלה המתלוננת את ההחזר המגיע לה.

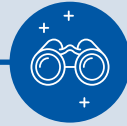
תלונות עסקו בצהרונים, ו-7 תלונות עסקו במשפחתונים. 61% מהתלונות שביררה הנציבות נמצאו מוצדקות, או שעניינן בא על תיקונו לשביעות רצון המתלונן. שיעור זה גבוה מהשיעור הכללי של התלונות שהטיפול בהן הסתיים לשביעות רצון המתלונן (41%). ראוי לציין כי 91 (64%) מהתלונות שהוגשו על האגף למעונות יום ומשפחתונים עסקו בנושא דרגת הזכאות לתמיכה; אשר לתלונות אלה, 73% מהן נמצאו מוצדקות, או שעניינן בא על תיקונו לשביעות רצון המתלונן.



73% מהן נמצאו מוצדקות, או שעניינן בא על תיקונו לשביעות רצון המתלונן.

מכמה מהתלונות שלהלן עולים ליקויים שנמצאו השנה בנוגע לקיום הזכאות לתמיכה בשכר הלימוד במעונות היום ובמשפחתונים. הליקויים מעידים על טיפול נוקשה של משרד העבודה והרווחה בבקשות בעניין זה, על עיצובים ושיהוי בטיפול בפניות ובבקשות לקבלת תמיכה כאמור ועל התנהלות המשרד בניגוד לעקרונות המינהל התקין.

[29] ספטמבר 2016 - אוגוסט 2017.



הבירור

בירור תלונה זו, וכן תלונות אחרות שהתקבלו בנציבות באותו עניין, העלה כי משרד העבודה והרווחה הקפיא לזמן ממושך את ההחזרים הכספיים להורים שכבר אישר את בקשותיהם להחזר, עד לסיום בדיקה חיצונית של רואה חשבון, וכי הבדיקה נמשכה כשנה. לאחר סיום הבדיקה הודיע משרד העבודה והרווחה לנציבות על עיכוב נוסף של כשישה חודשים במתן ההחזרים, בשל הצורך בפיתוח מערכת ממוחשבת לניהול ההחזרים.



התוצאה

הנציב הצביע לפני משרד העבודה והרווחה על העיכוב הבלתי סביר במתן ההחזרים ועל הצורך להשיב ללא דיחוי את הכספים להורים שנמצאו זכאים להחזר, בתוספת ריבית והצמדה כדין. בעקבות הצבעת הנציב הודיע משרד העבודה והרווחה כי ההליך להחזר הכספים יקוצר ויימשך כחודש בלבד והשיב למתלוננת את הכספים המגיעים לה.

(1059974)

הנכות של בן הזוג הוכרה בדיעבד -
משרד העבודה והרווחה סירב לדון בבקשה
לתת דרגת זכאות לילדיו עקב הנכות



התלונה

שלושת ילדיהם של המתלוננת ובן זוגה הנכה שהו בצהרונים. משרד העבודה והרווחה סירב לדון בבקשתה של המתלוננת

(1071667)



שנת הלימודים הסתיימה - והחלטה בעניין
הבקשות להנחות עבור ילדים עם עיכוב
בהתפתחות בצהרונים טרם ניתנה



התלונה

המתלוננת היא אם לבן שנולד בספטמבר 2012 וסובל מעיכוב בהתפתחות, ובהתאם להמלצת המכון להתפתחות הילד החליטו הוריו להשאירו עוד שנה בגן חובה. בעקבות כך הגישה המתלוננת למשרד העבודה והרווחה בקשה לקבלת סבסוד עבור שהיית בנה בצהרון בשנת הלימודים התשע"ט, אך חרף פניותיה למשרד העבודה והרווחה לא התקבלה החלטה בעניינה במשך יותר משמונה חודשים. יצוין כי בנציבות התקבלו כמה תלונות באותו העניין.



הבירור

הנציבות מצאה כי בפרק זמן ארוך, שמונה עד עשרה חודשים, לא דן משרד העבודה והרווחה בבקשות לקביעת דרגת ההנחה בשכר הלימוד בצהרונים לשנת הלימודים התשע"ט, שהגישו הורים לילדים בני 5.9 - 6.9 עם עיכוב בהתפתחות שהיו אמורים לעלות לכיתה א', אך בשל העיכוב בהתפתחות הוחלט להשאירם עוד שנה בגן חובה. המשרד לא דן בבקשות הללו אף ששנת הלימודים שעבורה התבקש הסבסוד הסתיימה זה כבר, ולא נתן לנציבות הסבר מניח את הדעת לשיהוי בטיפול בבקשות.



התוצאה

הנציבות העירה למשרד העבודה והרווחה על שלא דן בבקשות לסבסוד שהגישו הורים לילדים בטווח הגילים האמור. בעקבות הערת הנציבות הודיע לה משרד העבודה והרווחה כי דן בכל הבקשות וקבע לכל המבקשים, ובכלל זה למתלוננת, דרגת זכאות מתאימה, בהתאם לעמידתם בתבחינים שקבע. המשרד הוסיף כי גם שילם להורים הזכאים לכך החזרי שכר לימוד בהתאם. הנציבות עקבה אחר תשלום ההחזרים למתלוננת ולהורים אחרים.

(1081931)

תלונות נוספות

רשות האוכלוסין וההגירה

נחיתה קשה: רשות האוכלוסין התנצלה לפני תיירת על התנהגות עובדות הרשות שפגעו בכבודה



התלונה

המתלוננת ובת דודתה הקטינה, שתיהן אזרחיות אוקראינה, הגיעו לנמל התעופה בן גוריון לביקור אצל קרובי משפחתן המתגוררים בישראל. לאחר נחיתתן הן הועברו לתשאול נרחב בידי נציגות רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין). לטענת המתלוננת, נציגות רשות האוכלוסין נהגו בהן בעת התשאול באופן משפיל ופגעו בכבודן: הן "צחקקו" כשסקרו את הנתונים שהופיעו במערכת הממוחשבת על בני משפחתה של המתלוננת, התבדחו על חשבון האב המנוח של אחת מהן ואף פנו אליהן בגסות.

המתלוננת צירפה לתלונה הקלטה שממנה עלה כי נציגות רשות האוכלוסין שוחחו איתה ועם בת דודתה בטון תקיף מאוד והשתמשו בביטויים של שפת רחוב. כמו כן עלה בבירור מההקלטה כי נציגות הרשות אכן התבדחו בשיחות שניהלו ביניהן, בנוכחות המתלוננת, על בני משפחתה, וכי הבדיחות לוו בפרצי צחוק.



הבירור

הנציבות הציגה לרשות האוכלוסין את ההקלטה שמעידה על ההתנהגות הקלוקלת של נציגותיה בזמן התשאול, והבהירה לרשות שאין לקבל התנהגות כזאת של עובדי ציבור.

(1032689)

לטענת המתלוננת, נציגות רשות האוכלוסין נהגו בהן בעת התשאול באופן משפיל ופגעו בכבודן: בין היתר, הן "צחקקו" כשסקרו את הנתונים שהופיעו במערכת הממוחשבת על בני משפחתה של המתלוננת



התוצאה

רשות האוכלוסין הודיעה בתגובה כי היא רואה בחומרה רבה את הדברים. הממונה על העובדות העיר להן בחומרה רבה ודרש מהן להפסיק לאלתר להתבטא כפי שהתבטאו כלפי המתלוננת. ההערה אף נרשמה בתיקים האישיים שלהן. נוסף על כך, הממונה שוחח עם כל העובדים שהיו מעורבים באירוע והדגיש לפניהם את הנחיות רשות האוכלוסין, ובכלל זה את הנחיה 6.4.0010 הקובעת בין היתר כי "בקר הגבול ינהג בעובר בדרך ארץ וישמור על כבוד העובר". רשות האוכלוסין אף שלחה מכתב התנצלות למתלוננת, ובו נאמר כי הרשות חרתה על דגלה מתן יחס אנושי, הולם, שוויוני ושירותי לכלל הבאים בשערי המדינה, וכי היא מצרה על האירוע ועל הפגיעה במתלוננת ופועלת בדרכים שונות למניעת הישנות מקרים דומים.



התלונה

התייר נפגע בעת הבידוק הביטחוני - רכז הביטחון התנצל



התלונה

המתלונן, תושב לטביה, מגיע לארץ לעיתים תכופות במסגרת עבודתו כשותף בחברת הון סיכון המשקיעה סכומי כסף נכבדים בחברות הזנק (סטארט-אפ) בישראל. בתלונתו סיפר המתלונן על בידוק ביטחוני שעבר בעת שהגיע לארץ, שהתאפיין בחוסר נימוס וחוסר התחשבות. לדבריו, מבצעי הבידוק צעקו עליו, ציוו עליו "לשתוק" והחרימו את המזוודה שלו ואת חפציו, ועקב כך הוא נאלץ להעביר את בגדיו לשק חלופי, דבר שהכביד עליו מאוד ופגע ברגשותיו. המתלונן הגיש תלונה למחלקת הביטחון של הגוף הנילון על התנהגות לא הולמת כלפיו בעת הבידוק, אך לא קיבל מענה.



הגישור

הנציבות סברה כי מלבד החשיבות כשלעצמה שיש למתן שירות איכותי ואדיב בעת הבידוק הביטחוני, מדובר באינטרס לאומי להעניק חוויית שירות חיובית לתיירים ולאנשי העסקים המגיעים לישראל. מכיוון שהמתלונן אינו מתגורר בישראל ראה צוות הגישור לנכון לקיים גישור מקוון (ON LINE DISPUTE RESOLUTION). לאחר שהתקבלה הסכמת הצדדים לקיום פגישת גישור, ניהל צוות הגישור שיחות מקדימות עם כל אחד



התוצאה

בתלונתו סיפר המתלונן על בידוק ביטחוני שעבר בעת שהגיע לארץ, שהתאפיין בחוסר נימוס וחוסר התחשבות. לדבריו, מבצעי הבידוק צעקו עליו, ציוו עליו "לשתוק" והחרימו את המזוודה שלו ואת חפציו, ועקב כך הוא נאלץ להעביר את בגדיו לשק חלופי, דבר שהכביד עליו מאוד ופגע ברגשותיו

מהם - שיחת טלפון עם נציג הגוף הנילון ושיחה באמצעות סקיפ עם המתלונן. לאחר השיחות המקדימות התקיימה שיחה משותפת עם רכז הביטחון של הגוף הנילון והמתלונן.

השיחה בין הצדדים התנהלה ברוח טובה, ורכז הביטחון הציע למתלונן לבוא למשרדו בפעם הבאה שיבקר בארץ, כדי שיוכל להתנצל לפניו באופן אישי. טיפול צוות הגישור בפנייתו של המתלונן והשיחה בינו ובין נציג הגוף הנילון הביאו לחוויה מתקנת של התחשבות וכבוד.

(1068777)



רשות שדות התעופה



נמל התעופה בן גוריון: הבידוק הביטחוני לבעלי קוצב לב ייעשה במסלול ייעודי



התלונה

המתלוננת, בת 75, ציינה בעת בדיקה ביטחונית בנמל התעופה בן גוריון (נמל התעופה) כי בגופה מושגל קוצב לב, וביקשה כי הבדיקה הביטחונית שלה תיעשה בהתחשב בעובדה זו וכנהוג בשדות תעופה ברחבי העולם במקרים כאלה. ואולם אנשי הביטחון שאלו אותה שאלות פוגעניות ודרשו כי תציג תעודת נכה, אף שהיא אינה מוגדרת כנכה.



הבירור

הנציבות הציגה לפני **רשות שדות התעופה** (רש"ת) את הליקויים העולים מהתלונה, ובראשם היעדר מענה מותאם לבעלי קוצב לב בנמל התעופה, לרבות שלטי הכוונה למסלול טיפול ייעודי.



התוצאה

זמן קצר לאחר פניית הנציבות הציבה רש"ת בנמל התעופה שלטים שמפנים נוסעים שמושגל בגופם קוצב לב למסלול ייעודי שבו הם אמורים לקבל יחס אישי ולהיבדק במהירות רבה יותר, וכן הודיעה כי תנחה את גורמי הביטחון כיצד לטפל בנוסעים בעלי קוצב לב. רש"ת אף התנצלה לפני המתלוננת על עוגמת הנפש שנגרמה לה והודיעה לה כי בנסיעתה הבאה



לחו"ל היא תדאג לה לליווי צמוד (ממסלול הבידוק הביטחוני ועד הכניסה לאזור החנויות הפטורות ממס). המתלוננת הודתה מקרב לב לעורכת הדין בנציבות שביררה את התלונה על הטיפול בתלונה.

(1081760)



”

אנו שמחים לציין את טיפולכם המהיר והמעולה בבעיית בעלי קוצב לב המשתמשים במסלול הביטחון בנתב"ג. ברצוני לציין במיוחד את טיפולה של עורכת הדין [מבררת התלונה]. מוזר הדבר, אבל עד טיפול זה בעיית בעלי קוצב לב לא הייתה ידועה לרשות, ובעלי הקוצבים סבלו מבעיות מרובות בזמן הבידוק הביטחוני. בעקבות פנייתה, רשות שדות התעופה הציבה שלט ברור המכוון את בעלי הקוצבים למיקום הבידוק הביטחוני המתאים למצבם הבריאותי. כיום קיים שילוט מתאים, בודקי הביטחון מודרכים... וחווית הבידוק שופרה מאוד... תודה ויישר כח בטיפולכם הנהדר.”

צילום: שאטרסטוק



עומדים בתור? בדקו אם יש לכם זכות לפטור

אנשים עם מוגבלות שכלית, מוגבלות נפשית או אוטיזם וכן נשים בהיריון ואזרחים ותיקים בני יותר מ-80 זכאים לקבלת שירות ציבורי ללא המתנה בתור³⁰.

לאחרונה החלה הנציבות לקבל תלונות מאנשים הזכאים לפטור מהמתנה בתור על אי-כיבוד זכותם זו. מבירור התלונות עולה שיש בקרב העובדים שנותנים שירותים ציבוריים מי שאינם מודעים לזכותם של אנשים מסוימים לפטור מהמתנה מתור. הנציבות בודקת את התלונות ומסיבה את תשומת לב הגופים הציבוריים להוראות הדין הרלוונטיות. כמו כן היא מוודאת שהגופים ירעננו את ההנחיות בקרב עובדיהם הנותנים שירות לקהל. להלן שתי דוגמאות לתלונות בנושא זה:



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הובאו הוראות החוק שלעיל לידיעת כל עובדי משרד השומה. נוסף על כך הודיעה רשות המיסים לנציבות כי בעקבות תלונה זו, וכן תלונה אחרת³¹ שהוגשה על רשות המיסים, היא פרסמה נוהל לכלל עובדיה בעניין הזכאים לפטור מהמתנה בתור בעת קבלת שירות, לרבות נשים בהיריון ואזרחים ותיקים בני יותר מ-80.

(1077957)

רשות המיסים



התלונה

המתלוננת, שהייתה בהיריון מתקדם, הגיעה למשרד השומה של **רשות המיסים בישראל** (רשות המיסים) ברחובות כדי לקבל שירות. לטענתה, עובדי משרד השומה דחו את בקשתה לקבל שירות בלא המתנה בתור.



הבירור

בבירור עלה כי עובדי משרד השומה פועלים בהתאם להוראות רשות המיסים ולפיהן יש לתת פטור מעמידה בתור רק לנכים בעלי אישור מהביטוח הלאומי על פטור מהמתנה בתור ולאזרחים ותיקים בני יותר מ-80. העובדים לא הכירו את הוראת סעיף 6 בחוק שיווי זכויות האישה, התשי"א-1951, ולפיה נשים בהיריון זכאיות לקבל שירות ציבורי בלא המתנה בתור.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הובאו הוראות החוק שלעיל לידיעת כל עובדי משרד השומה. נוסף על כך הודיעה רשות המיסים לנציבות כי בעקבות תלונה זו, וכן תלונה אחרת³¹ שהוגשה על רשות המיסים, היא פרסמה נוהל לכלל עובדיה בעניין הזכאים לפטור מהמתנה בתור בעת קבלת שירות, לרבות נשים בהיריון ואזרחים ותיקים בני יותר מ-80.

(1077957)

[30] תקנה 13 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013; סעיף 6 לחוק שיווי זכויות האישה, התשי"א-1951; וסעיף 13 לחוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989.

[31] בנוגע לאי-מתן פטור מעמידה בתור לאזרחים ותיקים בני יותר מ-80.



עיריית תל-אביב-יפו

מתנדבים בשירות הלאומי וגרים בתל אביב-יפו? גם אתם זכאים לכרטיס ההטבות "דיגיתל חיילים"



התלונה

תושב תל אביב, מתנדב בשירות הלאומי, התלונן על **שעיריית תל אביב-יפו** אינה מעניקה למתנדבי השירות הלאומי כרטיס "דיגיתל חיילים", שמעניק לחיילים הטבות שונות, ובכך מפלה בין מתנדבי השירות הלאומי לחיילים בשירות חובה.



הבירור

הנציבות הפנתה את תשומת לב העירייה להוראות חוק שונות ולפסיקת בתי המשפט שבהן נקבע כי יש להשוות את מעמדם של מתנדבי השירות הלאומי למעמדם של המשרתים בשירות חובה, נוכח תרומתם הלאומית.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות החליטה העירייה להעניק כרטיס "דיגיתל חיילים" גם למתנדבי השירות הלאומי.

(1081134)



התלונה

המתלוננת, המחזיקה בתעודת נכה של הביטוח הלאומי, נכנסה לסניף של **חברת דואר ישראל בע"מ** וביקשה לקבל פטור מהמתנה בתור, אך נציגת השירות ומנהלת הסניף דחו את בקשתה. המתלוננת המתינה קרוב לשעה לקבלת השירות, והדבר הקשה עליה מאוד.



הבירור

בבירור עלה כי בתעודת הנכה שהמתלוננת מחזיקה מצוין כי היא זכאית לקבל שירות בלי להמתין בתור.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות שלחה חברת הדואר למתלוננת מכתב התנצלות והביעה צער על אי-הנעימות שנגרמה לה בסניף הדואר. חברת הדואר הדגישה כי היא מחויבת למתן שירות בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ותקנותיו, וכי ההנחיות הנוגעות למתן הפטור מהמתנה בתור רועננו בקרב עובדי הסניף.

(1070765)

פרק

2

רשויות מקומיות

בישראל יש 255 רשויות מקומיות, והן מחולקות לפי מעמד מוניציפלי: 77 עיריות, 124 מועצות מקומיות וכן 54 מועצות אזוריות שמאגדות בתוכן מושבים, קיבוצים ויישובים כפריים³². לרשויות המקומיות יש סמכויות ותפקידים שונים שנקבעו בחוק, והן מעניקות לתושביהן שירותים מוניציפליים בתחומים רבים, והעיקריים שבהם: חינוך, רווחה, תשתיות, תכנון ובנייה, רישוי עסקים, תברואה ושירותי דת.

רשות מקומית מוסמכת לחוקק חוקי עזר ולקבוע בהם הנחיות לשם ביצוע התפקידים השונים המוטלים עליה ואספקת שירותים לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטה. הרשות מוסמכת להטיל מיסים, אגרות והיטלים שונים כדי לממן את השירותים שהיא מספקת לתושבים, ובכלל זה ארנונה על מגורים ועסקים, היטלי פיתוח על בנייה ואגרות פינוי פסולת, ולנקוט אמצעי אכיפה שונים לגביית התשלומים המגיעים לה.

[32] הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, קובץ הרשויות המקומיות בישראל - 2018.

נתונים כלליים

מטבע הדברים, בשל המעורבות הרבה של הרשויות המקומיות בחיי התושבים מתקבלות בנציבות מדי שנה בשנה תלונות רבות עליהן בנושאים רבים ומגוונים.

22.5%

מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בשנת 2019 עסקו בשלטון המקומי

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות הן עיריית ירושלים (257), עיריית תל אביב-יפו (160) ועיריית חיפה (154). ואולם מספר התלונות המתקבלות על רשות מקומית אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שהיא נותנת לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטה, שכן כדי ללמוד על טיב השירות יש להביא בחשבון לא רק את מספר התלונות המתקבלות על הרשות אלא גם את היחס בין מספר התלונות למספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של אותה רשות.

לפיכך בדקה הנציבות את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות בשנת 2019 לפי מדד של מספר תלונות ל-1,000 תושבים³³. בלוח שלהלן יוצגו הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן ל-1,000 תושבים בשנת 2019 היה הגדול ביותר. לשם השוואה יוצג בלוח גם מספר התלונות ל-1,000 תושבים על אותן רשויות בשנת 2018.

הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן ל-1,000 תושבים בשנת 2019 היה הגדול ביותר

הרשות המקומית*	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2019	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2018
עיריית לוד	1.15	1.02
עיריית בני ברק	0.54	0.79
עיריית חיפה	0.52	0.47
עיריית באר שבע	0.5	0.51
עיריית רמת גן	0.35	0.45
עיריית בת ים	0.35	0.35
עיריית תל אביב-יפו	0.33	0.34
עיריית רחובות	0.32	0.35
עיריית ראשון לציון	0.29	0.24
עיריית חולון	0.28	0.27
עיריית ירושלים	0.26	0.24
עיריית נתניה	0.24	0.33
עיריית פתח תקווה	0.23	0.35

*רשויות מקומיות שעליהן התקבלו 50 תלונות ויותר בשנת 2019.

מהלוח עולה כי מספר התלונות ל-1,000 תושבים על עיריית לוד גדול במידה ניכרת ממספר התלונות ל-1,000 תושבים על רשויות מקומיות אחרות, וכי בשנת 2019 חלה עלייה במספר התלונות ל-1,000 תושבים על עירייה זו לעומת שנת 2018. עם זאת, יצוין כי שיעור התלונות המוצדקות על עיריית לוד או אלו שבאו על תיקון הוא 44.8% (מקום שישי), כאמור להלן.

עוד יצוין כי בעיר לוד ממוקמת אחת מלשכות קבלת הקהל של הנציבות, ולא מן הנמנע כי מקומה של הלשכה בלוד תורם להגברת המודעות של תושבי העיר לשירות שנותנת הנציבות ומקל על התושבים שגרים בעיר את הגשת התלונות.

אשר לעיריית בני ברק, בשל התלונות הרבות עליה ואופייה הייחודי של העיר ראה הנציב לנכון להיפגש בשנת 2019 עם ראש העירייה וצוותו, לבחון את המוקד העירוני של העירייה ואף לבקר בשטח לצורך בירור תלונה על העירייה³⁴.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון - התפלגות לפי רשויות מקומיות

בלוח שלהלן יוצגו הרשויות המקומיות ששיעור התלונות עליהן שהטיפול בהן הסתיים לשיעיות רצון המתלונן³⁵ גבוה מהשיעור הכללי של תלונות כאמור (41%).

הרשות המקומית	סה"כ התלונות	מספר שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
עיריית בת ים	70	59	5	30	35	59.3%
עיריית נתניה	56	47	5	19	24	51.1%
עיריית בני ברק	114	93	20	25	45	48.4%
עיריית ירושלים	257	219	22	81	103	47%
עיריית רמת גן	61	42	4	15	19	45.2%
עיריית לוד	74	67	7	23	30	44.8%
עיריית חיפה	179	154	15	53	68	44.2%
עיריית רחובות	51	41	3	15	18	43.9%

[34] להרחבה בעניין בירור תלונה זו ראו עמ' 24.
[35] בין משום שהתלונות נמצאו מוצדקות, ובין משום שהתלונות באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

[33] לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2019 במספר התושבים שהתגוררו בשנה זו בתחום שיפוטה על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.

התפלגות התלונות על רשויות מקומיות לפי נושאים

בלוח שלהלן מצוינים התפלגות התלונות על רשויות מקומיות בשנת 2019 לפי נושאי תלונה עיקריים, שיעור התלונות בכל נושא מכלל התלונות על הרשויות המקומיות וכן שיעור התלונות המוצדקות או התלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן.

הנושא	סה"כ התלונות	שיעור התלונות מכלל התלונות על הרשויות המקומיות	מספר התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
	2018 2019	2018 2019	2018 2019	2018 2019	2018 2019	2018 2019	2018 2019
השירות לציבור	832 860	28% 28.3%	706 746	110 99	248 262	358 361	50.7% 48.4%
תכנון ובינוי, תשתיות ומקרקעין	432 412	14.6% 13.6%	371 352	49 54	84 71	133 125	35.9% 35.5%
תשלומי חובה ותשלומים אחרים	286 316	9.6% 10.4%	247 273	28 36	60 61	88 97	35.6% 35.6%
איכות הסביבה	236 253	8% 8.3%	188 224	14 21	46 69	60 90	31.9% 40.2%
רווחה, בריאות ושיקום	297 233	10% 7.7%	245 216	11 8	82 71	93 79	38% 36.6%
עובדים ותעסוקה	78 90	2.6% 3%	73 71	5 12	10 15	15 27	20.6% 38%
צרכנות, רכש ואספקת שירותים	27 29	0.9% 1%	25 24	1 2	5 3	6 5	24% 20.8%
אחר	781 841	26.3% 27.7%	658 737	73 71	193 224	266 295	40.4% 40%
סה"כ	2,969 3,034	100% 100%	2,513 2,643	291 303	728 776	1,019 1,079	40.6% 40.8%

מן הלוח עולה שכ-28% מהתלונות על הרשויות המקומיות עסקו בשירות לציבור, וכי בכ-48% מהתלונות בנושא זה הסתיים הטיפול לשביעות רצון המתלונן. שיעור זה גבוה מהשיעור הכללי של התלונות שבוררו בנציבות ושהסתיימו לשביעות רצון המתלונן³⁶[41%].

[36] בין משום שהתלונות נמצאו מוצדקות, ובין משום שהתלונות באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

תיאורי תלונות

להלן יוצגו תלונות נבחרות שהתקבלו על הרשויות המקומיות בנושא תשלומי מיסים, קנסות והליכי גבייה של חובות וקנסות וכן בנושאי מקרקעין, תכנון ובנייה ומטרדים³⁷.

תשלומים וגבייתם



עיריית לוד

החוב לעיריית לוד נמחק - וקם לתחייה



התלונה

המתלונן הלין על שבשנים 2017 ו-2018 שלחה אליו **עיריית לוד** דרישות לתשלום חובות בסך כ-130,000 ש"ח. לטענתו, עוד בשנת 2014 דנה ועדת ההנחות של העירייה בחוב זה, החליטה למחוק את מרביתו וקבעה כי עליו לשלם 5,000 ש"ח בלבד, והוא שילם סכום זה בשנים שעברו מאז.



הבירור

העירייה מסרה לנציבות כי המתלונן חייב לה כספים עבור השנים 2004 - 2010. העירייה ציינה כי ועדת ההנחות שלה אומנם החליטה למחוק את מרבית חובותיו של המתלונן עד לשנת 2010, אך ההחלטה הייתה מותנית באישור משרד הפנים. לדברי העירייה, היא הגישה את ההחלטה, וכן החלטות אחרות,



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ביטלה העירייה את הליכי הגבייה נגד המתלונן וקבעה שוועדת ההנחות שלה תדון שוב בעניין החוב. הוועדה קבעה כי חלק הארי של החוב התיישן, ולפיכך היא מאשרת את מחיקתו. עם זאת הובהר למתלונן כי גם החלטה זו כפופה לאישור משרד הפנים.

העירייה עדכנה את הנציבות כי משרד הפנים אישר את מחיקת החוב, והחוב אכן נמחק.

הנציבות העירה לעירייה על כך שבמקרים שבהם משרד הפנים אינו מאשר החלטה לוותר על חוב, עליה להודיע על כך לחייבים מייד עם קבלת ההודעה בעניין ממשרד הפנים, וקודם שתחל בהליכים לגביית החוב.

(1072642)

[37] עוד תלונות ניתן למצוא בפרק "השירות לציבור" [עמ' 51 - 64], בפרק "חינוך" [עמ' 119 - 127] ובפרק "זכויות אנשים עם מוגבלות" [עמ' 80 - 87].



עיריית באר שבע

קנס של 100 ש"ח תפח ל-1,800 ש"ח בעשרה חודשים? ייתכן שאמצעי האכיפה מופרזים



התלונה

מעקלים מטעם עיריית באר שבע הגיעו לביתה של המתלוננת, תושבת רהט, ודרשו ממנה לשלם חוב בסך 1,800 ש"ח. החוב נוצר מאחר שהמתלוננת לא שילמה קנס בסך 100 ש"ח (הקנס) שהוטל עליה עשרה חודשים קודם לכן בגין חניה שלא כחוק. המתלוננת טענה כי לא ידעה כלל על הקנס.



הבירור

העירייה מסרה בתגובה על התלונה כי הודעת תשלום קנס נשלחה אל המתלוננת כנדרש. העירייה הוסיפה כי הקנס שלא שולם צבר ריבית ותשלומי פיגורים, ולכן הועבר לטיפול חברת גבייה מטעם העירייה. חברת הגבייה פעלה לגביית החוב, ולשם כך בוצע עיקול מיטלטלין בביתה של המתלוננת. העירייה טענה כי בהתאם לדרישת המשטרה בוצע העיקול בליווי של חמישה שוטרים, ובגין פעולה זו חויבה המתלוננת ב-1,405 ש"ח.



התוצאה

הנציבות קבעה כי דרישה לתשלום הוצאות גבייה הגבוהות במידה ניכרת מסכום החוב אינה סבירה ואינה עולה בקנה אחד עם הוראות תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות

מרביות), התשע"א-2011 (התקנות). לפי התקנות, בעת השתת הוצאה חריגה בשל הפעלת אמצעי אכיפה על החייב יש לבחון אם ההוצאה החריגה הכרחית לגביית החוב וסבירה בנסיבות העניין, ויש להביא בחשבון בין השאר את היחס שבין סכום ההוצאות לסכום החוב.

העירייה הודיעה כי נוכח עמדת הנציבות היא החליטה להשיב למתלוננת את הסכום שנגבה ממנה, בניכוי סכום הקנס וההוצאות הישירות שאינן חריגות, המותרות לגבייה על פי התקנות. העירייה הוסיפה כי הופקו הלקחים מהמקרה, והגורמים המבצעים באגף הפיקוח ובחברת הגבייה עברו הדרכות מתאימות, על מנת שמקרים דומים לא יישנו בעתיד.

(1077265)



עיריית ירושלים, חברת הגיחון בע"מ

תושב ירושלים נדרש לשלם חשבונות מים עבור 12 דירות שאינן שלו



התלונה

חברת הגיחון בע"מ (הגיחון) שלחה למתלונן דרישה לתשלום חשבונות מים עבור 12 דירות בבניין בירושלים, אף שאין לו כל קשר לבניין או לדירות. לטענת המתלונן, הוא פנה בעניין כמה פעמים לגיחון, אולם הגיחון סירבה למחוק את הרישום שלו כחייב בתשלום חשבונות המים. לטענתה, הרישום נעשה על פי נתונים שמסרה לה עיריית ירושלים, ולפיהם המתלונן רשום כמבקש היתר הבנייה של הבניין, ולפיכך אם ברצונו לבטל את דרישת התשלום כאמור, עליו לפנות לעירייה בעניין.



הבירור

הנציבות פנתה בעניין לעירייה, והועלה כי הבניין עבר הליכי הריסה ובנייה מחדש בהתאם לתמ"א 38(2), וכי בהיתר הבנייה לביצוע העבודות בבניין נפלה טעות - במקום לרשום בו את מספר תעודת הזהות של בעל ההיתר נרשם מספר תעודת הזהות של המתלונן, ששמו דומה לשמו של בעל ההיתר.

הבירור בגיחון העלה כי החברה רשמה על שמו של המתלונן את חשבונות המים עבור 12 דירות בבניין, על פי הנתונים השגויים שמסרה לה העירייה, זאת אף שלפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011, שיוך מד מים לצרכן ייעשה על פי בקשה שיגיש הצרכן ישירות לתאגיד המים. עוד העלה הבירור כי בטרם שויכו מדי המים למתלונן לא ביצעה עימו הגיחון אימות פרטים.



התוצאה

הנציבות קבעה כי הגיחון הייתה צריכה לאמת את פרטי הצרכן בטרם שויכו מדי המים למתלונן. יתרה מכך, הנציבות קבעה כי מאחר שהמתלונן פנה לגיחון וטען כי מדובר בטעות ואין לו כל קשר לבניין, היה על הגיחון לבדוק בעצמה את פרטי החיוב ואת האסמכתאות שעליהן היא התבססה, כדי לוודא שהחיוב נעשה כדין, במקום להפנות את המתלונן לעירייה לבירור העניין.

העירייה הודיעה לנציבות כי תיקנה את הטעות בהיתר הבנייה ועדכנה בהתאם את המערכות העירוניות הנוגעות בדבר ואת הגיחון.

הגיחון הודיעה לנציבות כי מחקה את רישום המתלונן כחייב בחשבונות המים של 12 הדירות בבניין. הגיחון הוסיפה כי בעקבות הבירור היא תשנה את נהליה, וייקבע בהם שבכל מקרה של שינוי צרכנים המבוסס על היתר בנייה תאמת הגיחון בעצמה את פרטי מבקש ההיתר לצורך רישומו כצרכן.

(1079656)

עיריית קריית אתא

הנחה בארנונה לנכה צה"ל - גם ללא רישומו כתושב העיר במרשם האוכלוסין



התלונה

המתלונן הוא נכה צה"ל הזכאי מכוח החוק להנחה בארנונה בשל נכותו. לטענתו, עיריית קריית אתא דורשת ממנו, כתנאי לקבלת ההנחה, לשנות את כתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין לכתובת מגוריו בקריית אתא. המתלונן מסר כי הוא מתגורר עם אשתו ובנו בקריית אתא, אך כתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין היא בעיר אחרת שבה הוא מתגורר יומיים בשבוע לצורך קבלת טיפולים רפואיים שלהם הוא זכאי ממשרד הביטחון. לדבריו, הוא אינו מעוניין, מסיבות שונות, לשנות את כתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין.



הבירור

העירייה טענה בתגובה כי אינה רשאית לתת הנחה בארנונה למי שאינו רשום במרשם האוכלוסין כתושב קריית אתא. לדבריה, הביטוח הלאומי ומשרד הביטחון מעבירים לכל רשות מקומית דוחות ממוחשבים של שמות התושבים המתגוררים בשטח השיפוט שלה וזכאים להנחה בארנונה, בהתאם לכתובתם של הזכאים הרשומה במרשם האוכלוסין. מאחר שהמתלונן רשום במרשם האוכלוסין כתושב עיר אחרת, המידע על זכאותו להנחה הועבר לרשות המקומית של אותה עיר ולא לעירייה, ובעיר זו הוא יהיה זכאי להנחה. העירייה הוסיפה כי משרד הפנים מתקצב כל רשות מקומית בהתאם למספר התושבים שגרים בשטח שיפוט לפי נתוני מרשם האוכלוסין, אולם אינו מתקצב את הרשות בהתאם למספר התושבים שמקבלים הנחה או פטור מארנונה. לטענת העירייה, מצב זה שבו היא נדרשת לתת למתלונן הנחה בארנונה אך אינה מקבלת תשלום על כך הוא בעייתי ואף גורם לשיבוש הנתונים המדווחים בתקציב השנתי של העירייה (כגון מספר התושבים ומספר מקבלי ההנחות).



התוצאה

כאמור, זכאותו של המתלונן, נכה צה"ל, להנחה בארנונה מעוגנת בחוק. לפיכך מדובר בהנחת חובה שהעירייה אינה רשאית לקבוע לה תנאים כלשהם, ובכלל זה רישום במרשם האוכלוסין. בהתאם לאמור לעיל קבעה אפוא הנציבות כי העירייה לא הייתה רשאית לדחות את בקשת המתלונן להנחה בארנונה, והביאה לידיעת משרד הפנים את קביעתה.

העירייה הודיעה כי היא מקבלת את עמדת הנציבות והעניקה למתלונן את ההנחה בארנונה שלה הוא זכאי.

(1048895)

המועצה האזורית עמק חפר

מקבל גמלת סיעוד?
ניתן לאשר הנחה בארנונה גם בדיעבד



התלונה

המתלונן, שמתגורר בתחום השיפוט של **המועצה האזורית עמק חפר**, מקבל משנת 2011 גמלת סיעוד מהביטוח הלאומי. המתלונן ציין כי סבר שהמועצה מעניקה לו מדי שנה בשנה את ההנחה בארנונה שמגיעה לו בשל היותו מקבל גמלת סיעוד, על פי נתונים שמעביר אליה הביטוח הלאומי. ואולם בשנת 2014 הוא גילה להפתעתו כי אינו מקבל כלל את ההנחה. המועצה אומנם הסכימה להעניק לו את ההנחה עבור השנים 2013 - 2014, אך סירבה להעניק אותה גם עבור השנים 2011 - 2012.



הבירור

ההנחה בארנונה למקבל גמלת סיעוד אמורה להינתן אוטומטית על פי הנתונים שמעביר הביטוח הלאומי, בלי שהזכאי להנחה נדרש להגיש בקשה לקבל אותה. אם ההנחה לא ניתנה בטעות, יכול הזכאי להגיש לרשות המקומית בקשה לקבלה. הדברים אמורים כאשר הבקשה מוגשת בנוגע להנחה של אותה שנה. אם מדובר בבקשת הנחה למפרע, יש לנהוג לפי הכללים שקבעה הרשות המקומית בעניין זה.

אשר למועצה, היא קבעה שהנחה שלוש שנים למפרע תינתן למי שזכאי לכך בכפוף לקבלת הסבר בנוגע לסיבות שבגינן נבצר ממנו להגיש בקשה להנחה במועד.

המועצה לא נתנה למתלונן את ההנחה, והוא הגיש בקשה לקבלה רק לאחר כמה שנים. המתלונן הסביר כי לא הגיש את הבקשה במשך כל התקופה, משום שסבר שהוא מקבל את ההנחה באופן אוטומטי וכן מפני שמצבו הרפואי באותה תקופה לא איפשר לו להידרש לנושא. המתלונן טען כי בשל כך הוא זכאי בהתאם לכללים שקבעה המועצה לקבל את ההנחה גם עבור השנים 2011 - 2012. ואכן, מהבירור עלה שהמועצה לא פעלה בעניין זה לפי הכללים שהיא עצמה קבעה לעניין מתן הנחות למפרע, המאפשרים כאמור להעניק לזכאי לכך הנחה שלוש שנים למפרע, בכפוף לקבלת הסבר בנוגע לסיבות שבגינן נבצר ממנו להגיש בקשה להנחה במועד.



התוצאה

הנציבות הפנתה את תשומת ליבה של המועצה לממצאי הבירור, ובתגובה הודיעה המועצה לנציבות כי החליטה להעניק למתלונן הנחה בארנונה גם עבור השנים 2011 - 2012.

(1069677)



עיריית תל אביב-יפו

שילמת חוב לעירייה באמצעות המענה
הממוחשב? ייתכן שנוותר לך חוב



התלונה

המתלונן שילם באיחור את חשבון הארנונה שלו באמצעות המענה הקולי הממוחשב של **עיריית תל אביב-יפו**. המתלונן שילם את יתרת החוב כפי שנמסרה לו במענה הממוחשב, ובסיום תהליך התשלום קיבל הודעה קולית כי התשלום בוצע. המתלונן סבר כי שילם את החוב במלואו, אולם לאחר זמן מה קיבל מהעירייה הודעה בדואר ולפיה קיימת לו יתרת חוב בסך 13 ש"ח, עלות התראה לתשלום החוב שנשלחה אליו עוד לפני שהסדיר את התשלום.

לטענת המתלונן, בעת ביצוע התשלום היה המענה הממוחשב אמור ליידע אותו על סכום החוב המדויק והמלא.



הבירור

הבירור העלה כי העירייה מטעה את המשלמים באמצעות המענה הקולי הממוחשב שלה, מאחר שהמענה הקולי אינו מיידע את המשלמים באמצעותו לגבי כל רכיבי החוב שלהם, ועקב כך הם סוברים שלאחר שהתקבל אישור התשלום לא נותר להם עוד חוב לעירייה.



התוצאה

הנציבות הבהירה לעירייה כי עליה ליידע את המשלמים באמצעות המענה הממוחשב כי ייתכן שהסכום שהם נדרשים לשלם אינו סופי ועשוי לכלול רכיבי חוב נוספים, או לחלופין לדאוג לכך שהסכום שמצוין במענה הממוחשב יכלול את כל רכיבי החוב, ובכלל זה את הוצאות האכיפה.

העירייה הודיעה לנציבות כי שינתה את הגדרות המענה הממוחשב, וכיום יתרת החוב המוצגת בעת התשלום באמצעות המענה הממוחשב היא מדויקת וסופית וכוללת הן את החוב והן את הוצאות האכיפה והגבייה, אם היו הוצאות כאלה.

הנציבות פנתה בעניין גם למרכז השלטון המקומי וביקשה ממנו לבחון כיצד פועלות שאר הרשויות המקומיות בעניין.

(1077580)

הבירור העלה כי העירייה
מטעה את המשלמים
באמצעות המענה הקולי
הממוחשב שלה, מאחר
שהמענה הקולי אינו
מיידע את המשלמים
באמצעותו לגבי כל
רכיבי החוב שלהם

מקרקעין - מפגעים, מטרדים ותכנון ובנייה

רשות הטבע והגנים, המועצה האזורית גלבוע

בכוחות משולבים: מונעים הידרדרות סלעים מהגלבוע לקיבוץ חפציבה



התלונה

המתלונן, תושב קיבוץ חפציבה, התריע במשך שנים לפני גורמים שונים על סכנת הידרדרות סלעים מהגלבוע לעבר הקיבוץ. לטענתו, לא נעשה דבר כדי להסיר את המפגע.



הבירור

קיבוץ חפציבה נמצא בתחום השיפוט של **המועצה האזורית הגלבוע** וגובל בשמורת הטבע גלבוע, שמפעילה ומתחזקת **רשות הטבע והגנים** (רט"ג). מאחר שהייתה מחלוקת בין הגורמים הנוגעים בדבר בנוגע לקיומו של המפגע, לסכנה הצפויה ממנו ולגורם האחראי לטפל בו, יזמה הנציבות סיור בשטח הקיבוץ בהשתתפות אותם גורמים. בהמשך הוקם צוות בין-משרדי שהיו חברים בו נציגי רט"ג, המועצה האזורית ורשות מקרקעי ישראל, והוטל עליו לאתר מומחה שייתן חוות דעת מקיפה בנושא. המומחה קבע כי יש סכנה ממשית להידרדרות סלעי ענק אל שטח הקיבוץ והציע פתרון להסרת המפגע - הקמת גדרות לעצירת הסלעים המידרדרים. יישום הפתרון המוצע היה כרוך בעלות בלתי מבוטלת.



התוצאה

נוכח הסכנה הממשית לחיי אדם ולפגיעה ברכוש ובשל המחלוקת בין הגופים בשאלת האחזיות לטיפול במפגע ולמימון יישום הפתרון, פנה הנציב בעניין לשר האוצר (שאמור להקצות תקציב לטיפול במפגע), לשר להגנת הסביבה (שרט"ג כפופה לו), לשר הפנים (המפקח על המועצה האזורית וגורמי התכנון) ולשרת המשפטים (כגורם מגשר בין הגופים השונים).



תחילת העבודות בגלבוע
צילום: מועצה אזורית הגלבוע באמצעות החברה הכלכלית

הנציב הטעים לפני השרים שעל המדינה מוטלת החובה לדאוג לשלום תושביה ולביטחונם, ולכן עליהם לקדם מיידית את יישום הפתרון המוצע. הנציב כינס בלשכתו את הגורמים הנוגעים בדבר, ושלשה חודשים לאחר מכן הוצג לו מתווה פעולה שלפיו הקרן לשמירה על שטחים פתוחים, הפועלת במסגרת רשות מקרקעי ישראל, תממן את עלות הקמת הגדרות בסך 5.5 מיליון ש"ח. התקציב יוקצה לרט"ג, שתהיה אחראית לביצוע הפרויקט, והאחריות לתחזוקת הגדרות תהיה של המועצה האזורית. בהסכם בין רט"ג למועצה האזורית נקבע כי את כלל העבודות בפרויקט תבצע המועצה האזורית. לאחרונה החלו עבודות במקום. (908018)



תודה רבה על הטיפול בתלונתי שהסתיים בהצלחה מרובה. בלעדייך כל זה לא היה קורה. המון תודות על הליווי שלך במשך שנים ארוכות. אני מודה לך ולמשרד המבקר שעשה את עבודתו נאמנה. הפרויקט יוצא לדרך, וזו בשורה נפלאה."

הוועדה המקומית לתכנון ובנייה תל אביב-יפו

הקרקע הופקעה בשנת 1972 - הפיצויים שולמו בשנת 2019



התלונה

סבו של המתלונן (הסב) ואדם אחר (השותף) היו בעלים של חלקת קרקע בתל אביב. בשנת 1972 הפקיעה **הוועדה המקומית לתכנון ובנייה תל אביב-יפו** את החלקה, ובשנת 1985 נרשמה החלקה בלשכת רישום המקרקעין על שם עיריית תל אביב-יפו.

אף שהסב נפטר בשנת 1993, רק בשנת 2016 התברר למשפחת המתלונן כי העירייה לא שילמה לסב פיצויי הפקעה. עוד התברר למשפחה כי בשנת 2005 שילמה העירייה ליורשי השותף פיצויי הפקעה.

המתלונן פנה לעירייה בבקשה לקבל את פיצויי ההפקעה, אך העירייה דחתה את הבקשה בטענה שתביעת הפיצוי התיישנה זה מכבר.



הבירור

בירור הנציבות העלה כי ההודעה על הפקעת הקרקע לא נשלחה לכתובת המגורים של הסב, כמתחייב על פי דין³⁸. זאת אף שהסב גר ועבד כל השנים בתל אביב, והיה ניתן לאתרו ללא קושי. גם אימו של המתלונן, יורשתו של הסב, גרה כל השנים בתל אביב, וגם אותה לא היה קושי לאתר. עוד עלה כי העירייה כן איתרה את יורשי השותף וכאמור שילמה להם פיצויים.



התוצאה

עמדת הנציבות הייתה שבנסיבות אלה, ומאחר שהעירייה לא חלקה על ממצאי הבירור ולפיהם הסב לא קיבל הודעה

על ההפקעה, על העירייה לשלם ליורשיו את חלקו בפיצויי ההפקעה בערכם כיום. הנציבות הטעימה כי תשלום הפיצויים מתבקש גם מכוח חובת ההגינות המוטלת על העירייה.

ואכן, העירייה הודיעה לנציבות כי לאחר שהתברר לה שהודעת ההפקעה שנשלחה לסב לא הגיעה ליעדה, היא החליטה לשלם ליורשים פיצויי הפקעה בסך 94,500 ש"ח.

(1069359)

הוועדה המקומית לתכנון ולבניה גבעות אלונים

הוועדה המקומית קיבלה תשלומי איזון בשנת 2009 - והעבירה אותם לבעל המקרקעין רק בשנת 2019



התלונה

תוכנית איחוד וחלוקה מחדש (רה-פרצלציה)³⁹ היא תוכנית מתאר שבמסגרתה החלקות שכלולות בה מאוחדות לחלקה אחת ולאחר מכן מחולקות חלוקה חדשה. זאת, כדי לאפשר תכנון יעיל יותר של המקרקעין.

אם השווי היחסי של חלקה לפני החלוקה החדשה אינו זהה לשווי היחסי שלה לאחר החלוקה, חלים תשלומי איזון, כלומר בעלי החלקות שהערך היחסי של החלקות שלהם ירד זכאים לקבל מהוועדה המקומית לתכנון ולבנייה פיצוי בגין ירידת הערך. את הפיצוי גובה הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה מבעלי החלקות שהערך היחסי שלהן עלה בעקבות התוכנית. תשלומי איזון עניינם אפוא איזון הערכים היחסיים של שווי המקרקעין הכלולים בתוכנית בין כלל הבעלים, וזאת משיקולי צדק חלקותי.

בשנת 2009 אישרה **הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה גבעות אלונים** (הוועדה המקומית) תוכנית איחוד וחלוקה של שלוש חלקות. התוכנית כללה תשלומי איזון כדלהלן: בעליהם של

[38] סעיף 5(1) לפקודת הקרקעות (רכישה לצרכי ציבור), 1943, קובע כי "מסירה זאת תבוצע [...] מתוך השארת העתק של אותה הודעה במקום מגוריו הידוע לאחרונה, או מתוך שליחתה בדואר במכתב רשום, שעליו נכתבה כתובתו של אותו אדם לפי כתובת הדואר שלו הידועה לאחרונה".

[39] לפי פרק ג' סימן ז' לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965.



הבירור

שתי חלקות היה אמור לשלם לוועדה המקומית כ-60,000 ש"ח (נכון לשנת 2008), בגין עליית ערך החלקות שלו, והבעלים של החלקה השלישית (החלקה הזכאית) היו אמורים לקבל סכום זה מהוועדה. המתלונן, אחד מבעלי הזכויות בחלקה הזכאית, טען כי הוועדה המקומית לא שילמה לו את חלקו בתשלומי האיזון, למרות פניות רבות שלו אליה.

הוועדה המקומית טענה כי התביעה של המתלונן לתשלומי איזון התיישנה מאחר שעברו יותר משבע שנים ממועד אישור התוכנית בשנת 2009⁴⁰. ואולם הבירור העלה כי בדיון שהתקיים בשנת 2015 בנוגע לערר שהגיש המתלונן לוועדת הערר המחוזית לפיצויים ולהיטל השבחה - מחוז הצפון בעניין אחר, נדון גם עניין תשלומי האיזון למתלונן. בא כוח הוועדה המקומית הצהיר באותו דיון כי אם לא שולמו תשלומי איזון לבעלי החלקה הזכאית, הם ישולמו בתוך 30 יום "מטעמי הגינות".

ואולם הועלה כי למרות הצהרת בא כוח הוועדה המקומית, לא שילמה הוועדה את תשלומי האיזון למתלונן. יצוין כי עוד בשנת 2009 שילם הבעלים של החלקות שערכם עלה לוועדה המקומית את תשלומי האיזון שנדרשו ממנו.



התוצאה

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת, ועל הוועדה המקומית לשלם למתלונן את חלקו בתשלומי האיזון. אשר לטענת ההתיישנות, בסעיף 9 לחוק ההתיישנות, התשי"ח-1958, נקבע כי אם הודה הנתבע, בכתב או לפני בית משפט, בקיום זכות התובע, תתחיל תקופת ההתיישנות מיום ההודאה. כאמור, בשנת 2015 הודה בא כוח הוועדה המקומית בדיון בוועדת הערר, שהיא ערכאה מעין שיפוטית, שבעלי החלקה זכאים לתשלומי האיזון והם ישולמו להם. מירוץ ההתיישנות התחיל אפוא, לפי פרשנות סעיף 9 לחוק ההתיישנות, מיום ההודאה האמורה, ולא משנת 2009, ולכן הזכות לפיצוי טרם התיישנה.

יתרה מזאת, הנציבות העירה לוועדה המקומית שדרך פעולתה בנושא זה אינה עולה בקנה אחד עם חובותיה כרשות ציבורית - היא קיבלה לפני שנים את תשלומי האיזון מהבעלים של החלקות שהושבחו, אולם לא העבירה אותם לבעלי החלקה הזכאית, ובכך התעשרה שלא כדין על חשבונם. זאת ועוד, בא כוחה של הוועדה המקומית הצהיר כי הוועדה תשלם את תשלומי האיזון "מטעמי הגינות", והיא לא עשתה כן, על אף פניות רבות של המתלונן לוועדה.

בעקבות הערת הנציבות הודיעה הוועדה המקומית כי תשלם למתלונן את חלקו בתשלומי האיזון.

(1074485)

הנציבות העירה לוועדה המקומית שדרך פעולתה בנושא זה אינה עולה בקנה אחד עם חובותיה כרשות ציבורית - היא קיבלה לפני שנים את תשלומי האיזון מהבעלים של החלקות שהושבחו, אולם לא העבירה אותם לבעלי החלקה הזכאית, ובכך התעשרה שלא כדין על חשבונם

.....



התלונה

מרכז רפואי בבניין מגורים גרם למטרד רעש - צו שיפוטי קבע שפעילותו תופסק

המתלוננת מתגוררת בבניין מגורים משותף בפתח תקווה. בקומת הקרקע של הבניין נפתח מרכז רפואי לרפואת חירום (המרכז), הפועל כלילות ובסופי השבוע. המתלוננת ציינה כי מייד כשהחלו העבודות להקמת המרכז פנו דיירי הבניין לעיריית פתח תקווה והביעו את התנגדותם לפתיחתו. ואולם המרכז נפתח, וכפי שחששו הדיירים, הפעילות בו גורמת למטרדי רעש ולכלוך ופוגעת באיכות חייהם. לדברי המתלוננת, המרכז פועל עד שעות הלילה המאוחרות וגם בשבת; אמבולנסים מסייעים מטופלים אל המרכז וממנו; במרכז פועלת מעבדה; בעקבות הפעילות במרכז נוצרה פסולת רפואית; והבאים למרכז מעשנים בבניין, משוחחים בקול רם גם בשעות הלילה המאוחרות ומלכלכים את אזור הבניין.



הבירור

עלה כי עוד ביוני 2017, בעקבות פניית הדיירים, הוציאה הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה פתח תקווה (הוועדה המקומית) צווים מינהליים להפסקת עבודות הבנייה במקום. בדיון שהתקיים בבית המשפט לעניינים מקומיים בעקבות הוצאת הצווים, הגיעו הוועדה המקומית והמרכז להסכמה על ביטול הצווים בהתקיים כמה תנאים, ובהם שהמרכז יפעל עד חצות בלבד, לא תפעל בו מעבדה, ושירותי המרפאה לא יכללו שירותי רפואה דחופה. הסכמה זו קיבלה תוקף של החלטת בית המשפט.

כאמור, לאחר שהמרכז נפתח הופעלה בו מעבדה, ומטרדי הרעש והלכלוך לא פסקו, למרות ההחלטה האמורה. בעניין זה יצוין כי הנציבות הטעימה לפני הוועדה המקומית שמעיון בתוכנית המתאר החלה במקום ובהיתר הבנייה נראה כי

עיריית פתח תקווה

המרכז פועל עד שעות הלילה המאוחרות וגם בשבת; אמבולנסים מסייעים מטופלים אל המרכז וממנו; במרכז פועלת מעבדה; בעקבות הפעילות במרכז נוצרה פסולת רפואית; והבאים למרכז מעשנים בבניין, משוחחים בקול רם גם בשעות הלילה

להפעלת מרכז רפואי במקום נדרש היתר לשימוש חורג, והיתר כזה לא ניתן, וכי מהנדס הוועדה לא שקל כנדרש אם המרכז עלול להוות מטרד לדיירי הבניין.

למרות כל האמור לעיל התנהלו הליכי האכיפה נגד המרכז בעצלתיים.



התוצאה

בעקבות פניות חוזרות ונשנות לגורמי האכיפה בעירייה ופגישות עימם הודיעה הוועדה המקומית לנציבות כי אגף האכיפה והפיקוח על הבנייה בעירייה פתח בחקירה נגד המרכז, ולאחריה הוגש כתב אישום נגדו והוצא צו שיפוטי להפסקת הפעילות במקום בניגוד להיתר הבנייה ולדין הקיים. הנציבות ממשיכה לעקוב בעניין אחר ההתפתחויות בנושא.

(1037259)

.....

[40] ע"א 6850/99 תלמוד תורה הכללי והישיבה הגדולה עץ חיים בירושלים נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, ירושלים (פורסם במאגר ממוחשב, 2.7.03).

עיריית רחובות

אזרחים ותיקים שמחזיקים בנכס בעיר רחובות?
זכותכם לקבל תו חניה



התלונה

המתלוננת, אזרחית ותיקה, הלינה על **שעיריית רחובות** סירבה להנפיק לה תו חניה שפוטר את תושבי העיר שמלאו להם 70 מתשלום עבור חניה.



הבירור

העירייה טענה כי בהתאם לנהליה, תו החניה ניתן רק לבעלים של נכס או לשוכריו, ואילו המתלוננת גרה בנכס שרשום על שם אימה ולא על שמה ואף אינה שוכרת את הנכס. ואולם הנציבות ציינה לפני העירייה שאין חולק על כך שהמתלוננת



התוצאה

בנסיבות אלה, ומאחר שתו החניה נועד להקל על תושבי העיר הוותיקים, הטעימה הנציבות לפני העירייה כי אין הצדקה עניינית להבחנה בין המתלוננת לתושבים ותיקים אחרים שהם בעלים או שוכרים של נכס בעיר. בעקבות התערבות הנציבות החליטה העירייה להעניק למתלוננת את תו החניה, כמבוקש.

אחיינה של המתלוננת שלח לנציב ולשר המשפטים מכתב ובו הביע את תודתו העמוקה לנציבות על הטיפול המסור בעניינה של דודתו.

(1084370)



”

ברצוני לציין לשבח את עורכת הדין שפעלה בתלונה [מבררת התלונה]... עורכת הדין עשתה מעל ומעבר בתלונה הנ"ל, ואף על פי שנענתה בתחילה בשלילה... [ו]יכלה לפתור אותנו בלא כלום, לא אמרה נואש... [ו]אספה ראיות וטעמים משפטיים מן הגורן ומן היקב בשביל לפתור את מצוקתה של דודתי. מאמציה הכנים נשאו פרי, ודודתי קיבלה את התו הנכסף שממש מסייע בעדה בהתנהלות היום-יומית. חשוב לנו להודות, בכל לשון של הודיה, לעורכת הדין – עבודתה עבודת קודש, ומאמציה הרבים הטיבו הטבה של ממש עם דודתי. ולא עוד אלא שבגין פועלה הטוב עלתה בעינינו קרנה של מערכת הצדק".



הגישור

הנציבות יזמה פגישת גישור שבה נכחו המתלוננת ונציגי העירייה (נציגי העירייה הזמינו לפגישה את מפעיל הרמקול, אך המפעיל בחר שלא להגיע לפגישה). בפגישה הבהירה המתלוננת כי היא מכבדת את הרצון להכריז על השבת ולקבלה בשמחה, אולם העוצמות החריגות של המוזיקה שמושמעת טורדות את מנוחתה ואת מנוחת משפחתה.

נציגי העירייה, אשר הקשיבו לדבריה רוב קשב, תיארו את הפעולות שעשתה העירייה בניסיון להסיר את מטרד הרעש, לרבות רישום דוחות לאחראי להשמעת המוזיקה.



התוצאה

בהסכמת הצדדים גובש מתווה שלפיו העירייה תפעל להסרת הרמקולים מגג בית הכנסת, תזרז את ביצוע פעולות האכיפה נגד הגורמים האחראים לרעש ואף תגביר אותן. כמו כן ישוחחו נציגי העירייה עם הגורמים האחראים בבית הכנסת וידגישו את חובתם שלא להפריע לדיירי האזור.

המתלוננת הביעה את שביעות רצונה מהאופן שבו הקשיבו לדבריה ומהמתווה שגובש.

(1067298)

בעקבות תלונה על מטרד רעש מבית כנסת:
הושג מתווה למניעת הפרעה לשכנים



התלונה

המתלוננת היא תושבת שכונה במרכז הארץ, וסמוך לביתה פועל בית כנסת שעל הגג שלו הוצבו ארבעה רמקולים. זה כשנתיים מושמעות ברמקולים בכל יום שישי לפני כניסת השבת הודעות שונות ומוזיקה מחרישת אוזניים.

המתלוננת טענה כי הרעש הבוקע מהרמקולים גורם למטרד חמור ומפריע למהלך החיים התקין של דיירי השכונה. המתלוננת הוסיפה כי בבדיקות של עוצמת הרעש במקום עלה כי העוצמה דומה לעוצמת הרעש של מטוס ממריא.

לדברי המתלוננת, היא פנתה לעירייה פעמים רבות ואף הציגה סרטונים שתומכים בטענותיה, אך לא קיבלה מענה הולם, ובפועל מטרד הרעש נמשך.

זה כשנתיים מושמעות
ברמקולים בכל יום שישי
לפני כניסת השבת
הודעות שונות ומוזיקה
מחרישת אוזניים

זכויות אנשים עם מוגבלות

בישראל קיימת מערכת דינים נרחבת שמעניקה זכויות והטבות שונות לאנשים עם מוגבלות. זאת, כדי שכל אדם עם מוגבלות יקבל "מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו"⁴².

בנציבות מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות על אי-מימוש זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות בתחומים שונים: נגישות, הטבות ופטור ממסים, תחבורה, רווחה, בריאות ועוד.

הנציבות רואה חשיבות רבה בהגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות ובקיודם זכויותיהם, כדי לאפשר להם להשתלב בחברה בכל תחומי החיים. הנציבות פועלת רבות, לעיתים בשיתוף פעולה עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות שבמשרד המשפטים, כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם.

[42] סעיף 2 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.



ליקויים בהתנהלות היחידה המטפלת בבקשות לקבלת תג נכה

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - היחידה לטיפול במוגבלי ניידות

בקשות לקבלת תג חניה לנכה מתקבלות **ביחידה לטיפול במוגבלי ניידות** (היחידה), שהיא חלק מאגף הרישוי במשרד התחבורה. רופאים מטעם היחידה מחליטים בנוגע לבקשות בהתבסס על חוות דעת, מסמכים ואישורים רפואיים רלוונטיים שצורפו אליהן.

בנציבות מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות רבות על היחידה⁴³. בשנת 2019 הסתיים הבירור של 181 תלונות על היחידה. 79% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן נמצאו מוצדקות או באו על תיקון. זהו שיעור הגבוה כמעט פי שניים מהשיעור הכללי של התלונות שנמצאו מוצדקות או באו על תיקון בשנת 2019 (41%).

השיעור הגבוה של התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון מעיד על ליקויים בהתנהלות היחידה. הנציבות הצביעה לפני מנהל אגף הרישוי, בכתב ובפגישות שקיימה עימו, על הצורך לתקן את הליקויים שנמצאו ולטייב את עבודת היחידה, כדי לשפר את השירות שהיא נותנת לציבור מוגבלי הניידות.

[43] ראו תיאור של תלונות נבחרות על היחידה בשנים האחרונות: נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 45** (2019), עמ' 78 - 79; **דוח שנתי 44** (2018), עמ' 95 - 98; **דוח שנתי 43** (2017), עמ' 87 - 90.



להלן יתוארו כמה מהליקויים שעלו מבירור התלונות:



1. בשנת 2019, בדומה לשנים קודמות, נסבו רוב התלונות על היחידה על דחיית בקשות לקבלת תג נכה, אף שהמסמכים הרפואיים שצורפו לבקשות הצביעו על מגבלות ניידות של הפונים. יצוין כי לא אחת המסמכים הרפואיים שצורפו לבקשה העידו בבירור על המגבלה שממנה סובל הפונה, אשר אמורה לזכות אותו בתג נכה, אולם למרות זאת הבקשה לא אושרה. לדוגמה, חולה בסרטן ראש-צוואר עם פיזור גרורתי ללב ולריאות טען כי בקשתו נדחתה בנימוק שהמחלה היא "ברמה נמוכה", אף שבחוות הדעת הרפואית הוגדר מצבו של החולה "סופני". בעקבות התערבות הנציבות אושר למתלונן תג נכה לצמיתות.

(107827)

הנציבות העירה ליחידה כי על הרופאים מטעמה לבדוק בתשומת לב את המסמכים המצורפים לבקשות, כדי למנוע החלטות לא נכונות, עיכובים בקבלת תג נכה ועוגמת נפש לנכים הזקוקים לו.

2. משרדי ממשלה ומוסדות מדינה אחרים, ובהם משרד הבריאות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (משרד העבודה והרווחה) והמוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי), בוחנים את מצבו הרפואי של הפונה אליהם, לצורך מתן ההטבות שהם מוסמכים לתת. בנוגע לנכות שיש לה השפעות על יכולת הניידות, היעדר ממשק מספק

לא אחת המסמכים הרפואיים שצורפו לבקשה העידו בבירור על המגבלה שממנה סובל הפונה, אשר אמורה לזכות אותו בתג נכה, אולם למרות זאת הבקשה לא אושרה

בין כל הגופים האלה ובין משרד התחבורה מכביד על כל מי שמבקש לקבל בגינה תג נכה, מאחר שהיעדר ממשק כאמור מחייב אותו להוכיח מחדש גם למשרד התחבורה שהוא מוגבל בניידות באופן המצדיק את קבלת התג.

3. הנציבות הצביעה לפני מנהל אגף הרישוי בכתב וכן בפגישה שהתקיימה עם הנהלת משרד התחבורה על הצורך לשפר את תהליכי העבודה של היחידה ולטייב אותם, ובין היתר:
- להקל על נכים קשישים את תהליך הנפקת תג הנכה;
 - לקצר את פרק הזמן בין מועד אישור הבקשה לתג לבין הנפקתו;
 - לאפשר למחזיקי התג להגיש באופן מקוון בקשה להחזר אגרת רכב;
 - לאפשר למגישי הבקשות לקבל מידע על שלבי הטיפול בבקשתם וליידע אותם בדבר הצורך להשלים מסמכים חסרים;
 - לתת למוקדנים במוקד השירות של משרד התחבורה, המנהלים עבורו את המענה הטלפוני לציבור, גישה למידע על שלבי הטיפול בבקשות, כדי שיוכלו למסור לפונים אליהם מידע מדויק.

צילום: שאטרסטוק



הנציבות הדגישה כי יש לפעול לגיבוש שיתופי פעולה עם רשויות אחרות, כדי להביא לטיפול מיטבי בבקשות של מוגבלי ניידות

- מנהל אגף הרישוי עדכן את הנציבות על שורת צעדים לשיפור השירות שנקטו עד כה.
- להלן פרטים:
- צומצם פרק הזמן בין מועד אישור ההנפקה של תג הנכה לבין הנפקתו;
 - אושר מתן תג חניה לצמיתות לכל אדם בן יותר מ-75 שנמצא זכאי לקבלת תג נכה;
 - גדלה כמות הפעולות הנוגעות לתג נכה שאפשר לבצע באופן מקוון, כגון הגשת בקשה לקבלת התג והחלפת מספר רישוי הרכב שאליו התג מתייחס⁴⁴.
 - יוצבו עמדות שירות בחלק מסניפי אגף הרישוי, שבאמצעותן יהיה ניתן לבצע פעולות שונות ללא המתנה לפקיד.

אשר לאפשרות להגיש בקשה להחזר אגרה באופן מקוון, נמסר כי הנושא נכלל בתוכנית העבודה של משרד התחבורה. כמו כן נמסר כי משרד התחבורה מפתח "מערכת מקוונת חכמה" שתידע את המבקש על פרטים חסרים או שגויים בבקשה שהגיש. לגבי יתר הליקויים, נמסר כי מדובר בתהליך ארוך טווח הכרוך בין היתר בתיקוני חקיקה ופיתוח המחשוב.

הנציבות עוקבת אחר הצעדים שאגף הרישוי נוקט לתיקון הליקויים. הנציבות הטעימה לפני אגף הרישוי כי נוסף על צעדים שכבר החל לנקוט לשיפור השירות, עליו לשקול לבחון מחדש את ההסדר הקיים בתחום תגי הנכה ולהתאים בין הנכויות השונות להטבות שניתנות בגינן. הנציבות הדגישה כי יש לפעול לגיבוש שיתופי פעולה עם רשויות אחרות, כדי להביא לטיפול מיטבי בבקשות של מוגבלי ניידות ולאפשר להם להתנייד במרחב הציבורי בחופשיות המרבית.

[44] תג נכה יכול להתייחס בו-זמנית לכל היותר לשני רכבים. לעיתים בשל החלפת רכב או הוספת רכב של בן משפחה לשם הסעת הנכה יש צורך לשנות את מספר הרכב שאליו מתייחס התג.

תלונות נוספות



המוסד לביטוח לאומי

סיוע ברכישת רכב מותאם להסעת נכים - גם לאב לשלושה ילדים נכים שאינם מתגוררים עימו בקביעות



התלונה

אב לשמונה ילדים ששלושה מילדיו חולים במחלת דוֹשָן ומוגבלים בניידות טען כי **הביטוח הלאומי** דחה בקשה שהגיש לקבלת הלוואה, לשם מימון המיסים החלים על רכישת רכב המותאם להסעת ילדיו.



הבירור

הביטוח הלאומי נותן הלוואות למוגבלים בניידות בהתאם ל"הסכם הניידות" שנחתם בינו ובין משרד האוצר. הסכם הניידות קובע כי מוגבל בניידות שאינו בעל רישיון נהיגה זכאי להלוואה רק אם יש לו "מורשה נהיגה" הגר עימו בקביעות או במרחק אווירי של לא יותר מ-1,500 מטר ממקום מגוריו.

בפסיקה נקבע כי בנסיבות מסוימות בן משפחה יכול להיות מוכר כ"מורשה נהיגה" גם אם המוגבל בניידות מתגורר במוסד, זאת בתנאי שהוא שוהה בבית הוריו בכל שבוע פרק זמן ניכר ורציף.

הביטוח הלאומי מסר כי ילדיו הנכים של המתלונן גרים במוסד. הם אומנם מבקרים בבית הוריהם, אולם בפרק הזמן שהם

שוהים שם אין די כדי שיהיה ניתן להכיר באביהם כ"מורשה נהיגה" מטעמם, ועל כן הם אינם זכאים לקבל את ההלוואה.

המתלונן הסביר בעניין זה כי משפחתו מתגוררת בדירה קטנה השייכת למערך הדיור הציבורי, וכי שלושת הילדים הנכים אינם יכולים לשהות בה בו-זמנית. על כן כל ילד לן בדירה לילה אחד בשבוע ובשאר הימים לן במוסד. המתלונן הוסיף כי הרכב נדרש למשפחה כדי להסיע כל ילד בתורו מהמוסד לדירת המשפחה.



התוצאה

נוכח הסברי המתלונן, כאמור לעיל, הציעה הנציבות פרשנות מותאמת להסכם הניידות שתיתן מענה למצוקתו. פרשנות זו מתבססת על העובדה שבמשך השבוע שוהה בבית אחד מהילדים הנכים לפחות יום אחד, כלומר, בפועל יש שהות רצופה של ילד נכה בבית ההורים לפחות שלושה ימים בשבוע. על פי פרשנות זו ביקשה הנציבות מהביטוח הלאומי לשקול לתת למתלונן את ההלוואה.

לאחר ששקל את הדבר הודיע הביטוח הלאומי לנציבות כי נוכח הנסיבות החריגות של המקרה הוא פנה למשרד האוצר, שמתקצב את ההטבות הכספיות לאנשים עם מוגבלות לפי הסכם הניידות, והמשרד אישר את מתן ההלוואה למתלונן.

(1061765)

.....

רשות המיסים בישראל

משיכת כספים מקופת גמל בפטור ממס

ככלל, משיכת כספי תגמולים מקופת גמל לפני המועד שנקבע לכך מחייבת בתשלום מס הכנסה בשיעור של 35%. עם זאת, אדם שמבקש למשוך את כספי התגמולים מפני שהוא או קרובו חלו ונקבעה להם נכות צמיתה בשיעור של 75% לפחות, פטור מתשלום המס, ובלבד שהיה עמית בקופת הגמל לפני שנקבעה לו או לקרובו הנכות⁴⁵.

בירורן של שתי תלונות בנושא זה הביא לתיקונים מערכתיים, כמתואר להלן:



שיעור הנכות שקובע הביטוח הלאומי - יחייב את רשות המיסים בנוגע למתן פטור ממס



התלונה

המתלונן הלין על **שרשות המיסים בישראל** דחתה את בקשתו לפטור ממס, אף שהביטוח הלאומי קבע לו נכות צמיתה בשיעור של 75%.



הבירור

נמצא כי ועדה של הביטוח הלאומי קבעה למתלונן 74.08% נכות, אך עיגלה את שיעור הנכות ל-75%, בהתאם לתקנות הביטוח הלאומי. רשות המיסים טענה כי בתקנות המס הרלוונטיות אין הוראה בדבר עיגול שיעור הנכות כלפי מעלה, ולכן מבחינת דיני המס למתלונן יש 74.08% נכות בלבד.



התוצאה

הנציבות לא קיבלה את עמדת רשות המיסים וקבעה כי מאחר שלפי חוקי המס, הפטור ממס ניתן בין היתר למי שנקבעה לו נכות לפי חוקי הביטוח הלאומי, וחוקים אלה מאפשרים עיגול של שיעור הנכות, רשות המיסים צריכה לראות במתלונן

(1070221)

רשות המיסים הודיעה לנציבות כי היא מקבלת את עמדתה וכי תנחה את כל משרדיה לתת פטור ממס בהתאם לשיעור הנכות שקובע הביטוח הלאומי. הרשות הוסיפה כי היא פועלת לשינוי החקיקה הקיימת, כדי ליצור אחידות בין חוקי המס לחוקי הביטוח הלאומי בעניין זה

נכה בשיעור 75%, כפי שקבע הביטוח הלאומי, ולתת לו את הפטור שביקש.

רשות המיסים הודיעה לנציבות כי היא מקבלת את עמדתה וכי תנחה את כל משרדיה לתת פטור ממס בהתאם לשיעור הנכות שקובע הביטוח הלאומי. הרשות הוסיפה כי היא פועלת לשינוי החקיקה הקיימת, כדי ליצור אחידות בין חוקי המס לחוקי הביטוח הלאומי בעניין זה.

.....

[45] תקנה 34(ב) (4) לתקנות מס הכנסה (כללים לאישור ולניהול קופות גמל), התשכ"ד-1964.



מועד היווצרות הנכות לצורך פטור ממס הכנסה - ממועד אישור הוועדה הרפואית



התלונה

המתלונן, אב לילד עם לקות הנמצא על המקשתת האוטיסטית, הלין על שרשות המיסים חייבה אותו במס הכנסה בגין משיכת כספי תגמולים מקופת גמל, אף ששיעור הנכות שנקבע לבנו מזכה אותו בפטור ממס.



הבירור

רשות המיסים טענה כי תקנות המס מאפשרות מתן פטור ממס רק במקרה שהנכות נוצרה לאחר מועד פתיחת קופת הגמל. מאחר שבנו של המתלונן נולד חודשיים לפני פתיחת הקופה ונכותו הוכרה למפרע מיום לידתו, לא ניתן להעניק לאב את הפטור.



התוצאה

עמדת הנציבות הייתה כי לפי הפרשנות התכליתית, תקנת הפטור ממס במקרה של נכות נועדה לאפשר לבעל קופת הגמל למשוך את הכספים שהופקדו בה לאחר גילוי הנכות, כדי לסייע לו להתמודד עם המציאות החדשה. אשר לנכות הקשורה לאוטיזם, היא בדרך כלל אינה ניתנת לזיהוי בזמן הלידה. לכן לא יכול המתלונן לחזות במועד פתיחת הקופה, כאשר בנו היה בן חודשיים בלבד, שהבן יוכר בעתיד כנכה. על כן יש לראות במועד שבו אישרה הוועדה הרפואית את נכותו של הילד כמועד היווצרות הנכות ולזכות את המתלונן בפטור ממס.

רשות המיסים קיבלה את עמדת הנציבות גם בעניין זה: היא פטרה את המתלונן מתשלום המס והורתה לכל משרדיה להעניק פטור ממס במקרים דומים.

(1068277)



אב לבן עם מוגבלות התלונן על קשיי גישה לביתו - הרשות המקומית תפעל להקל את עומס התנועה במקום



התלונה

המתלונן, אב לבן עם מוגבלות בתנועה, גר בסמוך לכמה מבני ציבור. לטענתו, הרשות המקומית ביישוב שבו הוא מתגורר אינה סוללת כביש גישה מתאים לביתו. המתלונן ציין כי כביש צר שהרשות המקומית סללה מוביל לביתו ולמבני הציבור הסמוכים. ואולם הכביש עמוס מאוד בייחוד בשעות הבוקר. המתלונן הוסיף כי הרשות לא סימנה חניית נכים ליד ביתו, כנדרש בחוק, ועקב כך אין באפשרותו להחנות את רכבו במקום שבו יוכל להוריד ולהעלות את בנו בבטחה.



הגישור

הנציבות יזמה פגישת גישור, ובה השתתפו המתלונן, ראש הרשות המקומית ומהנדס הרשות. מאחר שהצדדים דוברי ערבית, הוביל את הפגישה מגשר דובר ערבית.



עיריית לוד

הנציבות התערבה - והעירייה דאגה לסמן את חניית הנכה שנקבעה



התלונה

בינואר 2018 אישרה ועדת התנועה של **עיריית לוד** לסמן חניית נכה שמורה בסמוך למגורי המתלונן. העירייה הודיעה למתלונן כי תיצור עימו קשר בתוך כחודש, לצורך סימון החניה. ואולם אף שעברה שנה ממועד הודעת העירייה כאמור, טרם סומנה החניה.



התוצאה

מייד עם קבלת התלונה פעלה העירייה לסימון החניה והתנצלה לפני המתלונן על המקרה. העירייה הודיעה לנציבות כי הפיקה לקחים מהמקרה והקימה מנגנון למעקב אחר ביצוע החלטות ועדת התנועה שלה.

(1071534)



התוצאה

בפגישה סוכם שהרשות המקומית תמשיך לקדם את הליך הסדרת סלילת הכביש מול הרשויות הרלוונטיות (בפגישה צוין שמדובר בהליך ארוך הדורש קבלת אישורים). כמו כן, עד להסדרה כאמור תרחיב המועצה את הכביש, כדי להפחית את העומס במקום. עוד סוכם שבכפוף לפינוי הסככות תסמן הרשות המקומית חניית נכים במקום.

(1082426)

הזכות לקבלת שירותי בריאות היא זכות בסיסית הנתונה לכל תושבי ישראל ומעוגנת בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, ובחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996. התלונות שמבררת הנציבות על גופי מערכת הבריאות - משרד הבריאות, קופות החולים ובתי החולים הציבוריים - נסבות בעיקר על טיב השירות שניתן לפונים לגופים אלה, על קבלת תרופות ומימון, על אי-קבלת פטור מתשלום עבור טיפולים, ציוד ומכשור רפואי וכן על הטיפול הניתן לנפגעים בעבודה ולמתמודדי נפש. להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה הנציבות בתחום שירותי הבריאות.



במבט רחב -

ליקויים בתפקוד היחידה לקנביס רפואי שבמשרד הבריאות

משרד הבריאות - היחידה לקנביס רפואי

בשנים האחרונות חל גידול בביקוש לקנביס רפואי בקרב הציבור. מהנתונים שמסרה לנציבות **היחידה לקנביס רפואי** (היק"ר) עולה כי מספר מחזיקי הרישיונות הוכפל בשנתיים האחרונות (כ-32,000 בשנת 2018, לעומת כ-65,000 בשנת 2019).

נמצא כי בשנים 2017 - 2018 חלה עלייה של 235% במספר מכתבי התלונה על היק"ר שהתקבלו בנציבות (74 מכתבי תלונה בשנת 2017, לעומת 174 מכתבי תלונה בשנת 2018), ובשנים 2018 - 2019 חלה עלייה בשיעור של 307% במספר מכתבי התלונה על היק"ר (534 מכתבי תלונה בשנת 2019). בסך הכול חל בשלוש השנים האחרונות זינוק של יותר מ-700% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות על היק"ר.

כפי שניתן לראות מהנתונים שלהלן, את מרבית מכתבי התלונה על היק"ר הגישו מתלוננים ממחוז תל אביב וממחוז מרכז, ובמחוזות אלה מספר מכתבי התלונה על היק"ר ל-100,000 נפש הוא הגבוה ביותר (34.6 ו-11.07 בהתאמה).



התפלגות מכתבי התלונה על היק"ר לפי המחוזות שבהם מתגוררים המתלוננים

המחוז	מספר מכתבי התלונה	מספר מכתבי התלונה ל-100,000 נפש
תל אביב	148	34.6
מרכז	158	11.07
חיפה	54	5.23
הדרום	65	4.99
יהודה ושומרון	19	4.44
ירושלים	50	4.41
צפון	49	3.38



91%

מהתלונות על היק"ר שהתבררו עד תומן בשנת 2019 נמצאו מוצדקות

91% מהתלונות על היק"ר שהתבררו עד תומן בשנת 2019 נמצאו מוצדקות. שיעור זה גבוה יותר מפי שניים וחצי מהשיעור הכללי של התלונות שנמצאו מוצדקות באותה שנה (35.2%).

הליקויים בתפקוד היק"ר נסקרו בהרחבה גם בדוחות קודמים של הנציב⁴⁶. מהתלונות שבוררו בשנת 2019 עלה כי נמשכו העיכובים בטיפול היק"ר בבקשות למתן רישיונות לשימוש בקנביס רפואי ולחידוש הרישיונות; התשובות שנמסרו במוקד הטלפוני היו חסרות ולעיתים לא מדויקות; ולא נשלחו למטופלים ורופאיהם הודעות שבהן מצוינות ההחלטות בנוגע לבקשות והודעות עדכון על מצב הטיפול בהן, כמתחייב.

עוד עלה כי ככלל, היק"ר אינה משיבה על פניות המטופלים שנשלחו אליה בדואר האלקטרוני. כמו כן עלה כי יש קשיים בהעברת בקשות ומסמכים ליק"ר ובקבלת מסמכים מהיק"ר באמצעות המערכת הממוחשבת.

הנציבות מסייעת למתלוננים בעיקר בהיבטים המינהליים שנוגעים לטיפול היק"ר בבקשותיהם. היא נותנת לכל מתלונן סיוע פרטני, במטרה לסלק את החסמים לקבלת הרישיונות.

הנציבות העירה ליק"ר כי יש להוסיף לפעול ליצירת שקיפות מול המטופלים בכל הנוגע למצב הטיפול בבקשותיהם ולפעול לקיצור זמני הטיפול בבקשות.

באפריל 2019 נכנסה לתוקפה "רפורמת המדיקליזציה" שהנהיג **משרד הבריאות** בהתאם להחלטת הממשלה בעניין (הרפורמה)⁴⁷. מטרת הרפורמה היא לקבוע אמות מידה לגידול, ייצור ואספקה של מוצרי קנביס רפואי. על פי הרפורמה, המוצרים יסופקו בבתי מרקחת ייעודיים ולא במישרין על ידי הספקים והמגדלים, כבעבר.

כלל את השירות או מעניקים אותו באופן פרטי בלבד ולא במסגרת מערכת הבריאות הציבורית, כמתחייב מן הסמכויות שניתנו להם במסגרת הרפורמה. ממצאים אלה עלו בעקבות שימוש הנציבות בשיטת הבירור של "לקוח סמוי"⁴⁹.



צילום: שאטרסטוק

הרפורמה הביאה לגל של תלונות, שנסבו בעיקר על מחסור חמור במוצרי קנביס בבתי המרקחת ועל עלייה של מאות אחוזים במחיר הקנביס שסיפקו בתי המרקחת, לעומת המחיר ששולם לספקים ולמגדלים. כן התקבלו תלונות על שהמוצרים שנמכרים בבתי המרקחת אינם זהים למוצרים שבהם נהגו המטופלים להשתמש לפני הרפורמה, דבר שגרם להרעה במצבם.

בד בבד התקבלו תלונות ממטופלים שהמשיכו לקבל קנביס רפואי מהספקים על ידיה ניכרת באיכות הקנביס הרפואי שסופק להם, ועל הפסקת אספקתם של זנים רבים של קנביס. חלק ניכר מנושאי תלונות אלה תלוי ועומד כיום בבג"ץ⁴⁸, ומשכך הוא שיכריע בהם.



הנציבות הצביעה לפני היק"ר על ליקויים מערכתיים שעלו מבירור התלונות הקשורים בהחלת הרפורמה, למשל רישיונם של אלפי מטופלים פקע ולא חודש עקב הרפורמה, דבר שפגע ברצף הטיפולי של מטופלים אלה.

היק"ר הודיעה כי האריכה באופן אוטומטי את הרישיונות של המטופלים.

זאת ועוד, אף שבמסגרת הרפורמה הוסמכו רופאים לתת למטופלים רישיונות ומרשמים לקנביס רפואי, מבירור התלונות עלה כי אין די רופאים כאלה. בעניין זה יצוין כי הנציבות מצאה שרשימת הרופאים הנותנים רישיונות כאמור שמפורסמת באתר משרד הבריאות (הרשימה) כוללת רופאים שאינם מעניקים

[48] בג"צ 2335/19 עמותת הקנאביס הרפואי נ' משרד הבריאות ואח'. במסגרת העתירה ניתן צו ביניים שקבע שמי שהחזיק ברישיון קודם לרפורמה ורישיונו פג בין פברואר ליולי 2019, רשאי להמשיך לקבל באופן זמני אספקת קנביס רפואי ישירות מהמגדלים במחיר שהיה נהוג ערב הרפורמה.

[49] להרחבה ראו עמ' 22.

[46] נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 44 (2018), עמ' 58 - 60; דוח שנתי 45 (2019), עמ' 67 - 70.
[47] החלטה 1587 של הממשלה ה-34, "שימוש בקנביס למטרות רפואיות ולמחקר" (26.6.16).



להלן לוח המציג את ממצאי בדיקת הנציבות:

המוסד הרפואי	מספר הרופאים ברשימה	מספר הרופאים הזמינים למתן רישיון קנביס במסגרת מערכת הבריאות הציבורית	מספר הרופאים שאינם נותנים את השירות במסגרת מערכת הבריאות הציבורית	מספר הרופאים שנותנים שירות במסגרת מערכת הבריאות הציבורית אך אינם תורים זמינים (בטווח של שנה)
קופת חולים א'	3	1	1	1
קופת חולים ב'	1		1	
קופת חולים ג'	5		4 (לגבי שניים מהם נמסר כי ייתכן שייתנו את השירות בעתיד במסגרת מערכת הבריאות הציבורית, אך זאת לילדים בלבד).	1
בית חולים א'	4		4	
בית חולים ב'	1	1 לחולים אונקולוגיים בלבד		
בית חולים ג'	1		1	
בית חולים ד'	1		1	
בית חולים ה'	3	3 אך אינם מקבלים מטופלים חדשים		

הנציבות הביאה ליקויים אלה לידיעת משרד הבריאות וביקשה ממנו לפעול לתיקונם.

היק"ר הודיעה לנציבות כי החלה בבדיקה פרטנית של כל הרופאים המצוינים ברשימה. היק"ר אף הודיעה לרופאים

שברשימה שהם אינם מוסמכים להנפיק רישיונות במסגרת הרפואה הפרטית, אלא רק במסגרת מערכת הבריאות הציבורית. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר תיקון הליקויים הרבים שעלו מבירור התלונות וכן עוקבת מקרוב אחר הדיונים המתקיימים בנושא בבג"ץ.

תלונות נוספות

שירותי בריאות כללית

ביקש מימון למכשיר אינהלציה ונדחה - ועדת החריגים אישרה



התלונה

המתלונן, חולה במחלת ריאות, פנה לשירותי בריאות כללית (הכללית) וביקש לקבל החזר כספי בעבור מכשיר אינהלציה מיוחד שרכש. ואולם ועדת בירורים עליונה של הכללית דחתה את בקשתו, בנימוק שלפי סל שירותי הבריאות, המכשיר המבוקש ניתן לחולים במחלות ריאות מסוג CF או PCO, ואילו מחלתו של המתלונן אינה מסוגים אלה.



הבירור

עם קבלת התלונה ביקשה הנציבות מהכללית לבחון מחדש את בקשת המתלונן בשל נסיבותיו המיוחדות של המקרה. בתגובה הודיעה הכללית לנציבות כי הגורמים המוסמכים בהנהלתה בחנו שוב את הבקשה ודחו אותה.

משעלה כי בקשתו של המתלונן לא הובאה כלל לדיון לפני ועדת החריגים של הכללית (להבדיל מוועדת הבירורים), הפנתה הנציבות את הכללית לחוזר 6/10 של משרד הבריאות, שלפיו קופת חולים רשאית לספק למבוטחיה גם שירותים שאינם כלולים בסל הבריאות.

בחוזר נקבע כי "כאשר בקשת המטופל מעלה טענה לכאורית לפיה הטיפול הנו חיוני עקב חומרת הבעיה הרפואית ממנה סובל המטופל או בהתחשב במידת השיפור הצפויה במצבו אם יקבל את הטיפול המבוקש, על קופת החולים לדון בבקשה". כן נקבע בחוזר כי הקופה תיטה לאשר הבאת מקרים לפני ועדת החריגים שלה ותימנע מכך רק במקרים שבהם מדובר בטיפול קל ערך יחסית.



התוצאה

בשל כל האמור, לפחות במקרים שבהם המבוטח סובל מבעיה רפואית קשה המשפיעה במידה ניכרת על תפקודו, והשירות שהוא מבקש לקבל אמור להביא לשיפור ניכר במצבו - חובה על הקופה להביא את עניינו לדיון בוועדת החריגים, כדי שתשקול אם לתת לו את השירות שביקש.

עמדת הנציבות הייתה כי מאחר שלפי חוות הדעת הרפואית שברשות המתלונן, מחלתו דומה קלינית למחלות PCO ו-CF (שבגינן מאושר השימוש במכשיר), ומאחר שהשימוש במכשיר מביא להטבה במצבו - יש בכל אלה לכל הפחות "טענה לכאורית לפיה הטיפול הנו חיוני", כדרישת החוזר. הנציבות ביקשה אפוא מהכללית להביא את עניינו של המתלונן לדיון בוועדת החריגים.

לאחר בחינה נוספת הודיעה הכללית כי הביאה את עניינו של המתלונן לדיון בוועדת החריגים, וכי הוועדה אישרה את בקשתו למימון המכשיר.

(1064622)

מכבי שירותי בריאות

החולה נזקק לתרופה מיובאת מחו"ל - ולא יידרש עוד להליך מסורבל



התלונה

המתלונן, חולה במחלת עצם סרטנית, צורך תרופה שלה יזדקק כל חייו. התרופה אינה רשומה במדינת ישראל, אינה כלולה בסל שירותי הבריאות, ומיובאת מחו"ל באישור ועדת החריגים של מכבי שירותי בריאות (מכבי).

המתלונן טען כי הוא נדרש לחדש את האישור לקבלת התרופה בכל חצי שנה, ומדובר בהליך מסורבל שמקשה עליו מאוד. המתלונן הסביר בנוגע להליך המסורבל כי הבקשה לאישור מוגשת באמצעות טופס ייעודי (המכונה טופס 29ג), ולצורך הגשתו עליו להחתים בכל פעם כמה רופאים, דבר המצריך אותו להיטלטל בין רופאי בית החולים לרופאי מכבי ולצרף שוב ושוב את המסמכים התומכים בבקשתו. זאת ועוד, חלק מהרופאים אף אינם יודעים כיצד למלא את הטופס. לדברי המתלונן, מלבד הקושי בחידוש האישור הוא נתקל בקשיים גם באיסוף התרופה מבית המרקחת לאחר אישורה - הרוקחים לעיתים אינם יודעים שהתרופה אושרה וכן אינם יודעים איזו כמות לספק לו, ומבקשים ממנו לחזור במועד אחר לאחר שהעניין ייבדק.



הבירור

ממכבי נמסר כי בשנים האחרונות הופסק רישומן של תרופות רבות במדינת ישראל, ובהן תרופות הכלולות בסל שירותי הבריאות. לפיכך התרופות הללו, ובכללן התרופה שצורך המתלונן, מיובאות ארצה מחו"ל על פי נוהל מיוחד. הדבר גורם לסרבול בנוגע לאישור התרופה בארץ, היבוא שלה ואספקתה לקופות החולים ולמטופלים.

עם זאת, בעקבות פניית הנציבות בדקה מכבי את עניינו של המתלונן, והועלה כי המתלונן אינו נדרש כלל להמציא אישור ליבוא חריג ואינו צריך למלא את הטופס שנדרש למלא עד כה, וכי די בהצגת מרשם רופא בבית המרקחת כדי לקבל את התרופה שלה הוא זקוק.



התוצאה

בעקבות התערבותה של הנציבות והבדיקה שביצעה מכבי נחסכה אפוא מהמתלונן טרחה מיותרת. מכבי הודיעה לנציבות כי תבדוק את תהליכי עבודתה, כדי למנוע הישנות מקרים מעין אלה.

(1080048)



שירותי בריאות כללית

נכה בשיעור 15% המוכר על ידי משרד הביטחון זכאי למימון טיפול על ידי קופת חולים



התלונה

המתלונן מבוטח ב**כללית** ומוכר על ידי משרד הביטחון כנכה בשיעור 15% בשל פגיעה בברך. בעקבות החמרה שחלה במצבו ביקש המתלונן מהכללית לאשר לו ביצוע בדיקת דימות בתהודה מגנטית (MRI), שלפי תוצאותיה יוחלט אם עליו לעבור ניתוח להחלפת ברך. הכללית דחתה את הבקשה בנימוק שהבדיקה קשורה לנכותו המוכרת על ידי משרד הביטחון, ולכן משרד הביטחון הוא שאמור לממנה.

נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי במשרד הבריאות (נציבות הקבילות), שגם אליה פנה המתלונן בעניין, קיבלה את עמדת הכללית והפנתה אותו למשרד הביטחון. ואולם משרד הביטחון עמד על כך שהכללית היא שאמורה לספק למתלונן שירותים רפואיים, ובכלל זה לממן לו את הבדיקה.



הבירור

לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], הטיפול הרפואי בנכה ששיעור נכותו קטן מ-20% יינתן בקופת החולים. הואיל ושיעור נכותו של המתלונן הוא 15%, הוא אמור לקבל מהכללית, שבה הוא מבוטח, טיפול רפואי ככל מבוטח אחר.



התוצאה

הנציבות הפנתה את הכללית ואת נציבות הקבילות לאמור בחוק הנכים שצוין לעיל, ועקב כך הודיעה הכללית כי אישרה למתלונן את ביצוע הבדיקה. נוסף על כך שלחה הכללית חוזר ריענון לרופאיה, כדי למנוע את הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

אשר לנציבות הקבילות, היא אישרה כי שגתה בתשובתה למתלונן והודתה לנציבות תלונות הציבור על שהפנתה את תשומת ליבה לטעות. נציבות הקבילות הודיעה כי היא פועלת להבהרת הנושא בקרב כלל עובדיה וכן פועלת מול משרד הביטחון למיצוי זכויותיהם של מטופלים נכים המוכרים על ידי משרד הביטחון ושיעור נכותם קטן מ-20%.

(1076016)



שירותי בריאות כללית

נפגע בתאונת עבודה קיבל פטור מתשלום עבור תרופות וטיפולים



התלונה

המתלונן, שנפגע קשה בתאונת עבודה ומוכר על ידי המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) כנפגע בעבודה, חויב במשך שנים בידי הכללית בסכומי כסף גדולים ללא סיבה ברורה. בתו של המתלונן, המשמשת כאפוטרופסית שלו, פנתה לכללית שוב ושוב וביקשה כי תבהיר מדוע משלם אביה סכומים כה גבוהים, שכן הוא אינו אמור כלל לשלם בעבור הטיפולים

הרפואיים והתרופות הקשורים לפגיעתו בעבודה, והוסיפה כי אין באפשרותם של הוריה לשאת בתשלומים הנדרשים מהם.

כמו כן ביקשה הבת מהכללית להפריד בין חשבון התרופות של אביה לחשבון התרופות של אימה, כדי שתוכל לעקוב אחר הוצאותיהם הרפואיות. ואולם הכללית לא הפרידה בין החשבונות ולא פירטה בנוגע לסכומים הגבוהים שנדרש האב לשלם.



הבירור

בירור התלונה העלה ליקוי רוחבי במחוז מרכז של הכללית - הוא לא יישם את נוהל הכללית 4/2017 שעניינו פטור מתשלום עבור תרופות לנפגעים בעבודה. עקב כך נפגעים בעבודה, ובהם המתלונן, נאלצו לשלם עבור התרופות ואחר כך לבקש החזרים, במקום לקבל את הפטור מראש, כפי שקובע הנוהל.

נוסף על הליקוי נמצא כי חשבונותיהם של המתלונן ואשתו אכן לא הופרדו למרות בקשותיה של בתם, והמתלונן ואשתו לא קיבלו פירוט של התשלומים שנגבו מהם, למרות בקשותיהם.

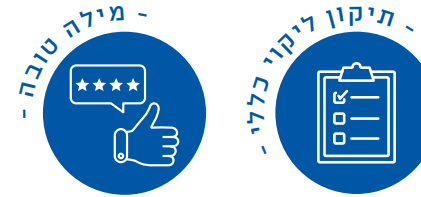
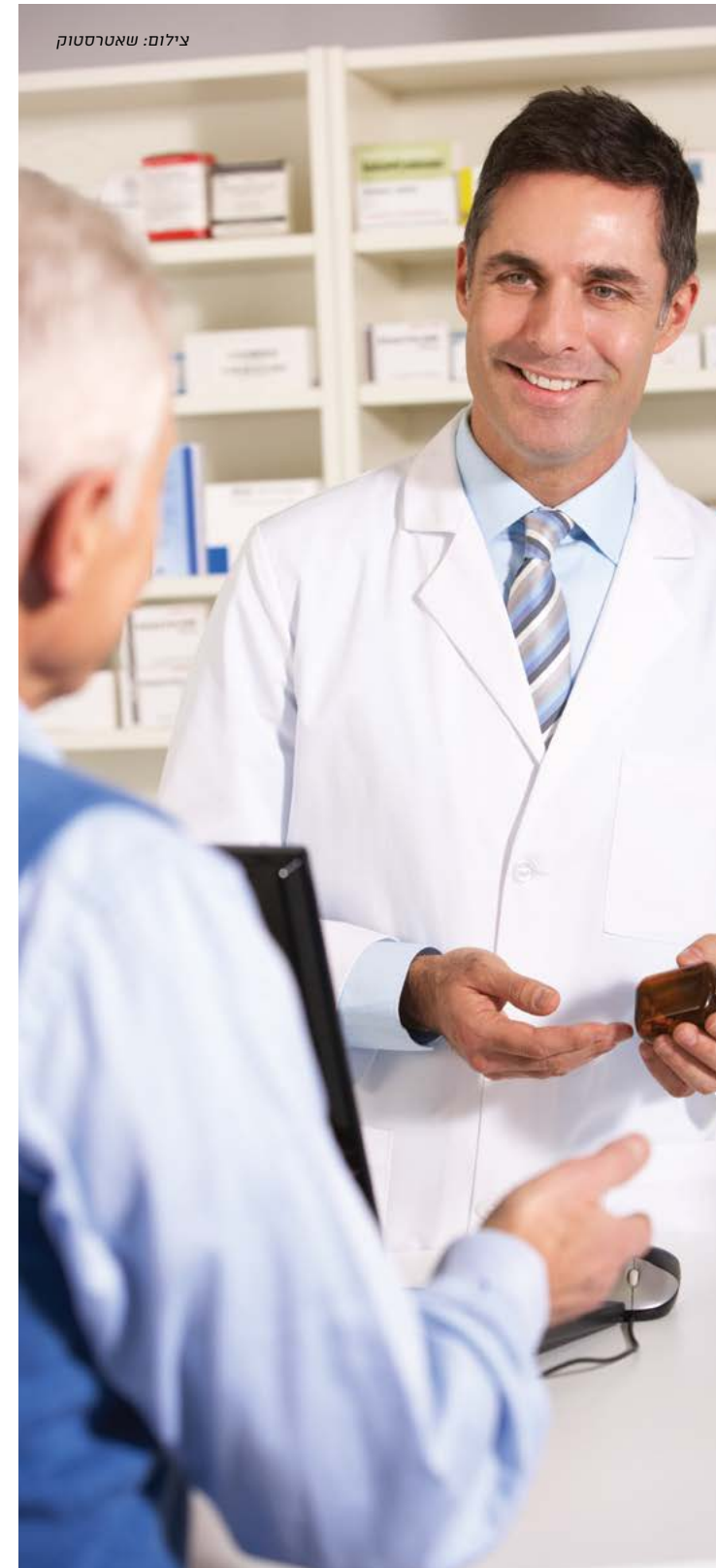
יצוין כי הסדרת הפטור מתשלום למתלונן הייתה כרוכה בשלבים רבים, שבכל אחד מהם הייתה הנציבות מעורבת, למשל סימון התרופות הקשורות לתאונת העבודה על ידי רופאת המשפחה, והזנתן למחשב לצורך קבלת פטור. כמו כן, אושר למתלונן פטור מתשלום על תרופות נוספות, שניתן בעקבות בקשת הנציבות מהכללית לבחון את נחיצותן למתלונן בעקבות תאונת העבודה.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות נקט מחוז מרכז של הכללית פעולות שונות לטיוב מערך הטיפול הכספי בנפגעים בעבודה. כמו כן הופרדו החשבונות של המתלונן ורעייתו, וסומנו במערכת כל התרופות שקשורות לנכותו ושהוא זכאי לקבלן ללא תשלום. נוסף על כך הושבו למשפחה כספים שנגבו מהם ביתר במהלך השנים. הנציבות תוסיף לעקוב אחר פעולותיו של מחוז מרכז בכללית לתיקון הליקוי הכללי.

(1066976)



קופת חולים מאוחדת

קופת חולים מאוחדת הודיעה שתישא במימון הוצאות הקשורות לקבלת קנביס לנפגעים בעבודה



התלונה

המתלונן, נפגע תאונת עבודה, הוא חבר בקופת חולים מאוחדת (מאוחדת). המתלונן הגיש בקשה למאוחדת לממן את הוצאות הנסיעה לקבלת קנביס רפואי שהוא זקוק לו מפאת פגיעתו או לחלופין לממן את הוצאות משלוח הקנביס לביתו. ואולם מאוחדת דחתה את בקשתו.



הבירור

הבירור העלה כי מאוחדת היא הקופה היחידה שאינה מממנת למבוטחיה הנפגעים בעבודה ואשר זקוקים לקנביס את הוצאות משלוח הקנביס לביתם או את הוצאות הנסיעה שלהם כדי לקבל את הקנביס. ואולם עלה כי מאוחדת פועלת בעניין זה בהתאם להסכם בינה ובין הביטוח הלאומי בעניין מתן טיפול רפואי לנפגעים בעבודה.



התוצאה

בעקבות פנייתה של הנציבות למאוחדת בעניין זה הודיעה מאוחדת כי החליטה לנהוג כפי שנהוגת קופות החולים האחרות ולהחזיר לנפגעים בעבודה את ההוצאות הקשורות לקבלת הקנביס. מאוחדת אף הודיעה שתחיל את ההחלטה שישה חודשים למפרע, בכפוף להצגת מסמכים בדבר גובה ההוצאות.

(1063584)

פרק 5

זכויות עובדים

על פי חוק מבקר המדינה, הנציב יברר תלונה של עובד בגוף נילון על מעסיקו אם התלונה עוסקת במעשה של המעסיק "החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה". נוסף על כך מוסמך הנציב לברר תלונות של עובדים על פגיעה בזכויותיהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות.

להלן יתוארו כמה תלונות בענייני עובדים שבוררו השנה. דוגמאות לתלונות של עובדים חושפי שחיתות יובאו בפרק הבא.



משרד האוצר - מינהלת הגמלאות

הוכרה כנפגעת פוליו - אך מינהלת הגמלאות הפסיקה לשלם לה גמלת שאירים



התלונה

המתלוננת היא נפגעת שיתוק ילדים (פוליו) ומסתייעת במטפלות. עד שנת 2012 שילמה **מינהלת הגמלאות** למתלוננת גמלת שאירים, עקב היותה בתה של עובדת מדינה שנפטרה שכל פרנסתה של המתלוננת הייתה עליה.

משנת 2012 הפסיקה מינהלת הגמלאות את תשלום הגמלה למתלוננת בטענה שהמוסד לביטוח לאומי משלם לה קצבת נפגעי פוליו, והיא אינה זכאית לכפל גמלאות.



הבירור

התנאים לתשלום גמלת שאירים לילד של עובד מדינה שנפטר קבועים בחוק שירות המדינה (גימלאות) [נוסח משולב], התש"ל-1970, וב"נוהל קביעת זכות לשאיר שאינו עומד ברשות עצמו" משנת 2012 (הנוהל). בנוהל נקבע כי שאיר זכאי לגמלה אם יוכיח כי אינו עומד ברשות עצמו, אינו מסוגל לעבוד, ואין לו הכנסה המספיקה למחייתו. לפי הנוהל, כל סכום שמקבל השאיר ייחשב הכנסה, למעט קצבת זקנה, קצבת הבטחת הכנסה, קצבת נידות, הכנסה מעבודה שיקומית או סבסוד שכר דירה.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות אישרה מינהלת הגמלאות נוהל חדש שמאפשר במקרים המתאימים לבחון את מכלול ההוצאות הרפואיות של מבקש הגמלה ואת הכנסותיו

מינהלת הגמלאות טענה כי מאז החלה המתלוננת לקבל קצבת נפגעי פוליו, יש לה הכנסה כדי מחייתה, ולכן היא אינה זכאית עוד לגמלת השאירים.

הנציבות העירה למינהלת הגמלאות כי היא אומנם נהגה במקרה זה על פי הנוהל, אולם לא הפעילה את שיקול הדעת הנדרש במקרים חריגים ובנסיבות מיוחדות המצדיקים סטייה ממנו, דוגמת המקרה של המתלוננת. אי-הפעלת שיקול דעת כאמור מנוגדת לכללי המשפט המינהלי ולפסיקת בית הדין לעבודה, שקבע במקרה דומה כי אף שטוב שנקבעו נהלים, יש להשאיר מקום לשיקול דעת ולבחירת הצרכים המיוחדים של מבקש הגמלה⁵⁰.



התוצאה

הנציבות הצביעה לפני מינהלת הגמלאות על הצורך לשקול את שינוי הנוהל, שכן יישומו עלול לסכל את מטרת המחוקק ולפגוע בזכויות נזקקים.

ואכן, בשנת 2019 אישרה מינהלת הגמלאות נהל חדש שמאפשר במקרים המתאימים לבחון את מכלול ההוצאות הרפואיות של מבקש הגמלה ואת הכנסותיו, כדי לקבוע אם יש לו הכנסה המספיקה למחייתו. לפי נהל זה נבחנה שוב זכאותה של המתלוננת, ואושרה לה קצבת השאירים למפרע מאוגוסט 2012.

(1050879)



נציבות שירות המדינה

ביקש הכרה כאדם עם מוגבלות - והוועדה
בנציבות שירות המדינה דחתה את בקשתו
שלא בצדק



התלונה

ועדה שפועלת ב**נציבות שירות המדינה** (נש"ם) בוחנת בקשות של מועמדים למלא משרות בשירות המדינה להכיר בהם כאנשים עם מוגבלות, כדי שיוכלו לקבל העדפה בקבלה לעבודה או בקידום בעבודה.

המתלונן הגיש בקשה להכרה כאמור, והוועדה דחתה את בקשתו. בהודעת הדחייה נמסר למתלונן רק שהמסמכים הרפואיים שהגיש לא היו מספקים, בלא נימוקים או הסברים נוספים.



הבירור

נש"ם טענה כי אינה מפרטת בהודעות למבקשים את הסיבות לדחיית הבקשה, שכן יש חשש שפירוט הסיבות יכוון את המבקשים להכין או לנסח מסמכים "מותאמים" ולא למסור נתוני אמת.

הנציבות הבהירה לנש"ם שככלל, ובהתאם לחובה החלה בדין, על כל רשות ציבורית לנמק את החלטותיה, ולכן יש

מקום לפרט למבקשים את הסיבות לדחיית בקשתם. כמו כן הפנתה הנציבות את נש"ם למסמכים רפואיים נוספים שהמציא המתלונן לאחר שבקשתו הראשונה נדחתה, שאליהם נש"ם טרם התייחסה.

ואולם גם לאחר שהמציא המתלונן את המסמכים הנוספים נדחתה בקשתו, ללא נימוקים של ממש ובלי להתייחס למסמכים הרפואיים שהגיש.

הבירור העלה כי בניגוד להוראות תקנון שירות המדינה (התקשי"ר)⁵¹, ההחלטות בעניינו של המתלונן התקבלו על ידי רופא שירות המדינה בלבד, ולא על ידי ועדה שבראשה עומד נציב שירות המדינה, וחברים בה רופא שירות המדינה ואדם עם מוגבלות שהוא בעל ידע בתחום עבודת הוועדה. עוד עלה כי הדחייה התבססה על נימוק ולפיו אין קביעה של גוף מוסמך לגבי שיעור נכותו של המתלונן. ואולם על פי הוראות התקשי"ר, הוועדה הוסמכה לקבל החלטות בייחוד בנסיבות שבהן אין קביעה לגבי שיעור הנכות.

כן נמצא כי בקבלת ההחלטה לא הובאו בחשבון מסמכים רפואיים שהגיש המתלונן כמה פעמים.



התוצאה

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת והעירה לנש"ם כי קבלת ההחלטה שלא על ידי הגורם המוסמך לכך, התבססות על נימוק הנוגד את הוראות התקשי"ר, התעלמות ממסמכים רפואיים עדכניים שהוצגו ואי-נימוק סדור של ההחלטה - משמעותם של כל אלה היא ליקוי ניכר בדרך פעולתה.

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה נש"ם למתלונן שבקשתו תיבחן מחדש ובהקדם נוכח המסמכים שהמציא, ובהמשך קבעה מועד לכינוס הוועדה. עוד הודיעה נש"ם כי ייקבע נהל ברור לגבי סדרי עבודת הוועדה, שבו יפורט לגבי הרכבה של הוועדה, דיוניה והחלטותיה. הנציבות עוקבת אחר גיבוש הנהל.

(1044466)

[50] באותו מקרה הורה בית הדין לבחון בקשה מחדש באופן פרטני ולנוכח מצבו הרפואי ומכלול הכנסותיו והוצאותיו של התובע.

ראו ק"ג 41333-02-12 **רות הדאיה נ' משרד האוצר** (פורסם במאגר ממוחשב, 8.10.13).

[51] נסמן 223.35.



משרד החינוך, משרד הבריאות

מורה ביקשה לפרוש מטעמי בריאות -
אולם הדיון בעניינה התעכב יותר משנתיים



התלונה

המתלוננת, מורה לחינוך גופני שביקשה לפרוש לגמלאות מטעמי בריאות, הלינה כי אף שעברו כשנתיים מאז ביקשה שתוקם ועדה רפואית שתדון בעניינה, הוועדה טרם הוקמה. לדבריה, בשל התמשכות הטיפול בעניינה היא לא קיבלה שכר במשך חודשים רבים, מאחר שמיצתה את כל ימי המחלה ואת אפשרויות הסיוע של קרן הסיוע מטעם הסתדרות המורים.



הבירור

הנציבות עמדה בקשר רציף עם הגורמים הנוגעים בדבר **במשרד החינוך ובמשרד הבריאות** (המשרדים), כדי לוודא כי ועדה רפואית תוקם ותדון בעניינה של המתלוננת בהקדם האפשרי. בד בבד ביקשה הנציבות לבחון את השתלשלות הטיפול של המשרדים בעניינה של המתלוננת, כדי לעמוד על הסיבות לאי-הקמת הוועדה הרפואית, אף שעברו יותר משנתיים ממועד הגשת הבקשה של המתלוננת להקים אותה.

הבירור העלה שבאף אחד מהמשרדים לא נעשה תיעוד מסודר של הליך הטיפול בבקשה, ובכלל זה תיעוד של המסמכים שצורפו אליה. נוסף על כך, הבקשה לא אותרה בלשכת הבריאות המחוזית, ומסמכים רלוונטיים נמחקו מהדואר האלקטרוני של הגורם המטפל במשרד הבריאות, והיה צורך לשוב ולבקשם.

בעקבות התערבות הנציבות הובא עניינה של המתלוננת באופן מיידי לפני הוועדה הרפואית, נקבעו לה מאה אחוזי נכות, ואושרה בקשתה לפרוש מהעבודה

כמו כן עלו ליקויים בהעברת המידע בין המשרדים, דבר שהביא לכך שהמתלוננת נדרשה להמציא מסמכים שהמציאה קודם לכן. זאת ועוד, נמצא כי משרד הבריאות לא העביר למתלוננת דרישה אחודה ומסודרת למסמכים, ומשרד החינוך כמעסיק לא עקב באופן סדור אחר התקדמות הטיפול בבקשה.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הובא עניינה של המתלוננת באופן מיידי לפני הוועדה הרפואית, נקבעו לה מאה אחוזי נכות, ואושרה בקשתה לפרוש מהעבודה. מאחר שהמתלוננת נותרה תקופה ארוכה ללא שכר, העלתה הנציבות את עניינה לפני נש"ם, ובעקבות אישורה של נש"ם שולם למתלוננת מענק בגין התקופה שבה לא השתכרה.

הנציבות העירה למשרדים על הכשלים בטיפולם בבקשת המתלוננת, שהביאו להתמשכות בלתי סבירה בטיפול.

המשרדים התבקשו לפעול לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. הנציבות עודכנה כי יחודד הנוהל הנוגע לאופן העברת החומרים ולממשק העבודה בין המשרדים.

(1061057)

פרק

6

ההגנה על חושפי שחיתות

המחוקק הישראלי - בדומה למקביליו במדינות רבות בעולם - מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות, וכפועל יוצא מכך לחשיפת מעשים בלתי תקינים ברשויות אלה. עובדי הגופים הציבוריים מתוודעים מתוקף תפקידם למעשים כאלה, ולכן הם יכולים לסייע בחשיפתם. ואולם רבים מהם חוששים, לא בלי סיבה מוצדקת, כי חשיפת המעשים תביא להתנכלות כלפיהם.

כדי לעודד עובדים להתריע על מעשי שחיתות במקום עבודתם, חשוב שיהיו מגנוני הגנה שימנעו מהמעסיק לפגוע בזכויותיהם⁵². לשם כך נקבעו בחוק מבקר המדינה ובחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), התשנ"ז-1997, מנגנונים הפורסים רשת רחבה של הגנה על עובדים החושפים ליקויים חמורים ומעשי שחיתות במקומות עבודתם. חוקים אלה מבקשים לאזן בין זכותו של המעסיק לקבל החלטות ניהוליות בנוגע לעובדיו ובין הצורך להגן על עובדים החושפים מעשי שחיתות מפני פגיעה במעמדם ובזכויותיהם. בחוקים הנזכרים לעיל נקבעו גם מנגנונים שנועדו למנוע מעובדים לנצל את ההגנה הניתנת לעובד החושף שחיתות כדי לקדם את עניינם האישי, להיפרע מהמעסיק ואף למנוע פיטורים על ידי הגשת תלונת סרק.

בתוקף תפקידו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור הוקנו לו בסעיפים 45א - 45ג לחוק מבקר המדינה סמכויות למתן צו הגנה - זמני או קבוע - לעובדים חושפי שחיתות הזכאים לכך.

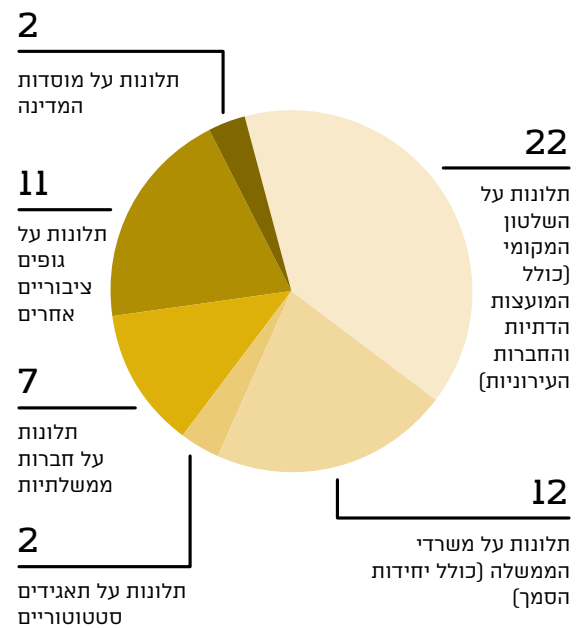
הרחבה בנוגע להליך הבירור של בקשות לצו הגנה, התנאים שמילויים מזכה בקבלת צו זה, ומשמעות קבלת הצו או הפרתו מפורטים באתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור⁵³.

תלונות של חושפי שחיתות שטופלו השנה

בשנת 2019 הוגשו **57** תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות. מדובר בעלייה של כ-30% לעומת מספר התלונות שהוגשו בשנת 2018.

21 מ-57 התלונות האמורות הגישו נשים, ו-36 הגישו גברים. כלומר, מספר התלונות שהגישו גברים היה גבוה ב-75% ממספר התלונות שהגישו נשים.

התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2019, לפי הגופים הנילונים⁵⁴



השנה הסתיים הטיפול ב-64 תלונות (ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות). להלן סיכום התוצאות של בירור התלונות:

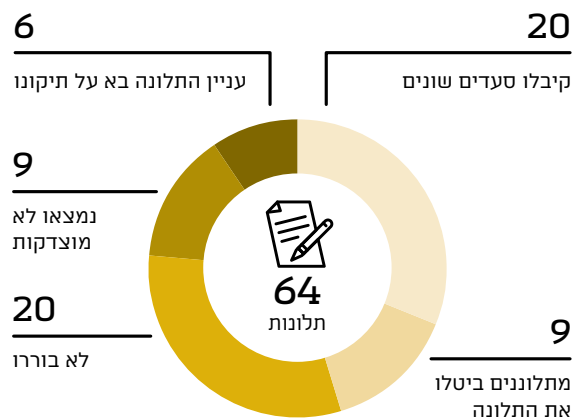
20 (31%) מכלל המתלוננים שתלונתם בוררה קיבלו סעדים שונים: **שלושה** מתלוננים קיבלו צווי הגנה קבועים מאת הנציב; אשר **לעשרה** מתלוננים, במסגרת בירורן של התלונות שהגישו יושבו בסיוע הנציב המחלוקות בינם ובין הנילוים, או שהצדדים הסמיכו את הנציב לקבל החלטה בעניינם. אשר **לשבעה** מתלוננים, עניין התלונה שהגישו בא על תיקונו, מאחר שההתנכלות שבגינה נעשתה הפנייה לנציבות נפסקה עקב התערבותה.

תשעה מתלוננים ביטלו את התלונה או ביקשו להפסיק את הבירור בשלבים שונים שלו⁵⁵; עניין תלונתם של **שישה** מתלוננים אחרים בא על תיקונו, מאחר שההתנכלות שבגינה פנו לנציבות פסקה עקב שינוי בנסיבות.

20 תלונות לא בוררו, ובהן תלונות שהקדימו את זמנן, תלונות שנדחו על הסף בין היתר בשל הליך משפטי תלוי ועומד בבית הדין לעבודה, תלונות שנדחו בשל היעדר יחסי עבודה בין מגישי התלונות לגופים שעליהם הלינו או בשל אי-היענותם של מגישי התלונות לבקשותיה של הנציבות להבהרות.

תשע תלונות נמצאו לא מוצדקות.

בשנת 2019 נתן הנציב **שישה** צווי הגנה זמניים לעובדים שהגישו תלונות על התנכלות בעקבות חשיפת מעשי שחיתות. הצווים נועדו למנוע פגיעה במתלונן עד לסיום הבירור. מאחר שלמתן צו זמני יש השפעות הן על המתלונן והן על הנילו, נוהג הנציב לקצוב את תוקפו של הצו, (אם הוחלט לתיתו), לפרק זמן מוגדר, עם אפשרות להאריך את התוקף מדי פעם בפעם בהתאם לנסיבות.



להלן תיאורן של שתי תלונות של חושפי שחיתות:

תאגיד המים נווה מדבר בע"מ

מנהלת חשבונות התריעה על אי-סדרים בתאגיד המים וזכתה לצו הגנה קבוע



התלונה

המתלוננת, שהועסקה כמנהלת חשבונות בתאגיד המים נווה מדבר בע"מ (התאגיד), ביקשה מהנציב לתת לה צו הגנה שימנע את פיטוריה מהתאגיד ואת הפגיעה בזכויותיה כעובדת. לדבריה, בעקבות פנייתה לרשות המים בדבר אי-סדרים בהתנהלות התאגיד והודעתה לממונה עליה על כוונתה לפנות לעוד גורמים, היא הושעתה מעבודתה וזומנה לשימוע לפני פיטורים.



הבירור

עם פתיחת הבירור נתן הנציב למתלוננת צו הגנה זמני שבו הורה לתאגיד להמשיך להעסיק את המתלוננת ולא לפגוע בסמכויותיה, במעמדה ובזכויותיה כעובדת, וכן להשהות את ההליך להפסקת העסקתה.

לצורך בירור התלונה נפגשה הנציבות עם המתלוננת, עם מנהלי התאגיד וחלק מעובדיו וכן עם גורמים אחרים.

המתלוננת טענה כי התריעה במשך ארבע שנים לפני גורמים בהנהלת התאגיד על אי-סדרים בהתנהלותו הכספית ועל שימוש שלא כדין ברכוש התאגיד, ומשלא חל שינוי בהתנהלות התאגיד אף פנתה בעניין לרשות המים. בפרק הזמן האמור היא סבלה לטענתה ממעשי התנכלות שונים: היא נקראה לבירור, הושעתה כמה פעמים ממקום העבודה, ולאחר שהבהירה להנהלת התאגיד כי בכוונתה לפנות בעניין אי-הסדרים לגורמים הרלוונטיים, זומנה לשימוע לפני פיטורים.

[52] בג"ץ 6825/06 צור נ' מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (פורסם במאגר ממוחשב, 29.6.09).

[53] <https://www.mevaker.gov.il/he/ombudsman/pages/default.aspx>

[54] להוציא תלונה על גוף שאינו נילון.

[55] ארבעה מהם ביטלו את תלונתם לאחר שהובאו לפנייהם ממצאי הבירור.

לעומת זאת טען התאגיד כי למתלוננת יש עבר משמעותי, וכי הודעותיה על מעשי שחיתות ופנייתה לנציבות היו שלא בתום לב וכדי למנוע את סיום העסקתה. עוד טען התאגיד כי אין כל קשר סיבתי בין זימונה לשימוע לפני פיסטורים לבין תלונותיה על מעשי שחיתות, וכי זימונה לשימוע נעשה משיקולים ענייניים נוכח התנהלותה המקצועית ויחסיה הבין-אישיים.



התוצאה

הנציב קבע כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה: המתלוננת התריעה בכמה הזדמנויות לפני התאגיד ולפני רשות המים על מעשי שחיתות בתאגיד; הודעותיה היו על פי נהלים תקינים ובתום לב, לאחר שהיה לה יסוד סביר להאמין כי אומנם יש אי-סדרים בהתנהלות התאגיד; והיא אוימה ואולצה לחזור בה בעל כורחה מחלק מהטענות שהעלתה.

עוד קבע הנציב כי יש קשר סיבתי בין התרעותיה של המתלוננת לבין ההתנכלות לה. הנציב התבסס בקביעתו על סמיכות הזמנים בין התרעותיה של המתלוננת לפני הנהלת התאגיד ורשות המים והודעתה כי בכוונתה לחשוף את הכשלים לפני גורמים מחוץ לתאגיד ובין השעייתה ממקום עבודתה (כמה ימים לאחר מכן) וזימונה לשימוע לפני פיסטורים. יתרה מזאת, התאגיד עצמו ציין כי אחת העילות לשימוע היא פנייתה של המתלוננת לרשות המים. כן ציין הנציב שבמשך כל תקופת העסקתה של המתלוננת לא עלו טענות ממשיות על מקצועיותה (עד לשימוע שאליו זומנה). אשר לתאגיד, הוא לא הצליח לשכנע כי שיקולים ענייניים כבדי משקל הצדיקו את שקילת סיום העסקתה של המתלוננת וזימונה לשימוע.

הנציב העניק למתלוננת צו הגנה, ובו קבע כי היא תמשיך למלא את תפקידה בתאגיד בלי שייפגעו סמכויותיה, ולחלופין, אם היא תבחר לסיים את עבודתה בתאגיד בתוך פרק זמן מסוים, ישולם לה פיצוי כספי מיוחד בסך 375,000 ש"ח על עוגמת נפש, וכן ישולמו לה 50,000 ש"ח בתוספת מע"ם כחוק בגין שכר טרחת עורך דין. המתלוננת בחרה לסיים את עבודתה וקיבלה מהתאגיד את הפיצוי שקבע הנציב.

(1059623)

עיריית קרית גת

סייר התריע לפני העירייה על אירוע אלימות חמור ובעקבות התנכלות כלפיו - זכה לפיצוי כספי בסך 60,000 ש"ח



התלונה

המתלונן, שהועסק כסייר בפיקוח העירוני שבאגף לביטחון וסדר ציבורי בעיריית קרית גת, פנה לנציב בבקשה לקבל צו הגנה שישן על זכויותיו ומעמדו. לדבריו, תנאי עבודתו הורעו לאחר שהליו לפני הממונים עליו בעירייה, ובהמשך הגיש תלונה במשטרת ישראל על מעשה אלימות חמור כלפיו מצד עובד עירייה אחר, בן זוגה של הממונה עליו באגף.

המתלונן ציין כי העירייה החלה לבדוק את תלונתו ואף שקלה לנקוט הליך משמעותי נגד העובד התוקף. ואולם בסמיכות לכך החליטה הממונה עליו לשנות את מתכונת משמרות הסיוע שלו ולשבצו באזור אחר, במשמרות בוקר ובסיוורים רגליים ולא רכובים כבעבר.

לטענתו, ההחלטה התקבלה בלי שניתנה לו הודעה מוקדמת על כך ואפשרות להגיב. סמוך לשינוי סדרי עבודתו כתב המתלונן בפייסבוק כי "עזב את המערכת", ובתגובה הודיעה לו העירייה כי היא מקבלת את התפטרותו.



הבירור

הנציבות פנתה לעירייה וביקשה את תגובתה על התלונה ואף נפגשה עם הממונה על המתלונן. לטענת העירייה, ההחלטה לשבץ את המתלונן באזור אחר, במשמרות בוקר ובסיוור רגלי נעשתה משיקולים ענייניים ועל פי צורכי המערכת והעיר, וכן בעקבות בקשה להעביר את המתלונן לסיוור אחר בשל יחסים עכורים בינו לבין פקחים אחרים במחלקה. עוד טענה העירייה כי לפי הגדרת תפקידו של המתלונן, הוא אמור לעבוד בכל סוגי המשמרות, ולא נדרשת הסכמתו לשיבוץ כזה או אחר.



התוצאה

לאחר שנתן את דעתו על טענות הצדדים ועל כלל נסיבות העניין קבע הנציב כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה, מאחר שהמתלונן הודיע לעירייה בתום לב ועל פי נהלים תקינים על הפרה חמורה של חיקוק - גילוי אלימות כלפיו במקום עבודתו מצד עובד אחר.

עוד קבע הנציב כי התקיים קשר סיבתי בין תלונתו של המתלונן לפני הממונים עליו לבין הרעת תנאי העסקתו. הנציב קבע כך מאחר שהחלטה על נידוד המתלונן התקבלה על ידי הממונה עליו שהייתה בת זוגו של העובד שעליו הוא הליו, ולא עלה בידי העירייה לשכנע כי שיקולים ענייניים כבדי משקל הצדיקו את השינוי במתכונת עבודתו; מאחר שהעירייה אף לא הצליחה לשכנע כי היה צורך אמיתי ודחוף באותה עת להסדיר את הפיקוח באזור שאליו נודד המתלונן, ולמעשה עלה כי רק הוא שובץ באזור זה; ומאחר שבזמן אמת לא נקטה העירייה כל צעד ממשי כלפי המתלונן בעקבות הטענה על יחסים עכורים בינו לבין חברי צוותו, ורק לאחר שהליו על אירוע האלימות החליטה לשנות את שיבוצו. עוד יצוין בהקשר זה כי עלה שהעירייה מיהרה לשנות את שיבוצו של המתלונן, שינוי שמשמעותו הרעת תנאי עבודתו, בלי להודיע לו על כך לפני כן ולבקש את תגובתו כנדרש.

הנציב העניק למתלונן, שסיים זה מכבר את עבודתו בעירייה, צו הגנה ובו פסק לו פיצוי כספי בסך 60,000 ש"ח.

(1063918)

.....

הנציב קבע כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה, מאחר שהמתלונן הודיע לעירייה בתום לב ועל פי נהלים תקינים על הפרה חמורה של חיקוק - גילוי אלימות כלפיו במקום עבודתו מצד עובד אחר. עוד קבע הנציב כי התקיים קשר סיבתי בין תלונתו של המתלונן לפני הממונים עליו לבין הרעת תנאי העסקתו

זכויות הפרט

ההגנה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתייכים לאוכלוסיות המוחלשות בחברה, היא מרכיב חשוב בפעילות הנציבות. הנציבות בוחנת את התנהלות הגופים הנילוניים גם בנוגע לאופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקתיות והחוקיות בדבר זכויות אלה.

בכמה תלונות שביררה השנה קבעה הנציבות כי נפגעו זכויות הפרט של המתלוננים. להלן דוגמאות לתלונות כאלה.



לא ביד קלה: מחיקת תגובות וחסידות הגלישה בחשבונות ציבוריים ברשתות החברתיות

בשנים האחרונות הפכו הרשתות החברתיות המקוונות לזירה מרכזית שבאמצעותה גופים ואנשים, ובהם גם גופים ציבוריים ואנשי ציבור, משתפים מידע, מעבירים מסרים ומקיימים שיח ער עם הציבור. לשימוש של הגופים הציבוריים ברשתות החברתיות יש יתרונות רבים, ובהם האפשרות לחזק את הקשר שלהם עם הציבור, להגביר את אמון הציבור בהם, לשתף אותם בתהליכי קבלת ההחלטות, להעביר מידע ומסרים במהירות וביעילות ולטפל בפניות ותלונות של הציבור. ואולם שימוש שאינו ראוי ברשתות החברתיות טומן בחובו גם סכנות שונות ואף עלול לגרום לפגיעה בפרטיות, בחופש הביטוי, בזכות למידע ובזכות לשוויון.



בד בבד עם העלייה בהיקף השימוש של אנשי ציבור וגופים ציבוריים ברשתות החברתיות לשם יצירת קשר עם הציבור, החלה הנציבות לקבל תלונות על פגיעה בחופש הביטוי, עקב מחיקת תגובות מחשבונות ברשתות החברתיות של גופים ואנשי ציבור, כגון ראשי רשויות ושרים, וחסימת הגישה לחשבונות אלה.

עמדת הנציב, שהובעה בין היתר בדוחות השנתיים שפרסם בשנים 2017 - 2019⁵⁶, היא כי חשבון של איש ציבור שהוא משתמש בו לקיום קשר עם הציבור לצורך ביצוע תפקידו, נחשב חשבון ציבורי. על חשבון כזה יחולו כללי היסוד של המשפט הציבורי, לרבות זכותו החוקתית של הציבור לחופש ביטוי ובראש ובראשונה הזכות לבקר את מעשיו של השלטון.

הנציב גם קבע שניתן למחוק אדם מחשבון ציבורי או לחסום לו את הגישה לחשבון, ובכך לפגוע בחופש הביטוי, רק כאשר הדבר נעשה לתכלית ראויה ובמידה שאינה עולה על הנדרש.

הנציב הטעים כי מחיקה או חסימה כאמור שנועדו למנוע מתיחת ביקורת על איש הציבור או הגוף הציבורי אינן בבחינת תכלית ראויה בהקשר זה.

עמדת הנציב היא כי חשבון של איש ציבור שהוא משתמש בו לקיום קשר עם הציבור לצורך ביצוע תפקידו, נחשב חשבון ציבורי. על חשבון זה יחולו כללי היסוד של המשפט הציבורי, לרבות הזכות של הציבור לחופש ביטוי והזכות לבקר את מעשיו של השלטון



בשנת 2019 הוגשו לנציבות כ-30 תלונות בנושא זה. בעקבות התערבות הנציבות הוסרה בין היתר חסימת הגישה של מתלוננים לדפי הפייסבוק של השר לביטחון הפנים ושר העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (1072671, 1080996). הנציבות רואה לנכון לציין לטובה גופים אלו.

כמו כן, לאחר התערבות הנציבות באו על תיקון תלונות על חסימת הגישה לדף הפייסבוק של ראש העיר מגדל העמק (1055502) וראשת העיר אור יהודה (1052384, 1052894).

במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הצטבר בעקבות בירור התלונות ידע רב בנוגע לאופן השימוש של אנשי ציבור וגופים ציבוריים ברשתות החברתיות. בשל כך, ומאחר שאופן השימוש כאמור מעלה סוגיות שונות, החליט מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לעשות ביקורת רוחבית בשלב זה על השימוש שעושים הרשויות המקומיות וראשיהן ברשתות החברתיות. את מטלת הביקורת ביצעו צוות שכלל עובדי ביקורת בתחום השלטון המקומי וכן עובדת של הנציבות שמתמחה בנושא השימוש של אנשי ציבור וגופים ציבוריים ברשתות החברתיות, דבר שאיפשר לה לתרום מהידע הרב שהצטבר בנציבות מבירור התלונות בעניין זה. בביצוע הביקורת באו לידי ביטוי, ולא בפעם הראשונה, היתרונות של שילוב תפקידי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במוסד אחד, והיתרונות שבשיתוף הפעולה בין הנציבות לאנשי הביקורת. הביקורת בנושא הושלמה בימים אלו ועתידה להתפרסם בהמשך.

תלונות נוספות



משרד הביטחון הדגיש כי רמי"ם אינה מנהלת מאגר של תצלומי תעודות זהות, ולאחר מילוי הדוח התצלום מושמד.

משרד הביטחון ציין כי סמכויות רמי"ם בעניין זה, ובהן הסמכות לדרוש מאדם להזדהות, לעכב אותו לבדיקה ביטחונית, לחפש בכליו ולתפוס חפצים שלו, קבועות בחוק להסדרת הבטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1988. לטענת המשרד, הסמכות לצלם את תעודת הזהות היא חלק מסמכות העיכוב או החיפוש.



הנציבות קבעה כי משרד הביטחון לא הציג לפניו מקור חוקי לסמכות נציג רמי"ם לצלם את תעודת הזהות של המתלונן, ואין לקבל את הטענה שסמכות הצילום היא חלק מהסמכות לעכב אדם ולחפש בכליו. יתרה מזאת, עלה כי דרך פעולה של צילום תעודת זהות אינה נהוגה במצבים דומים במשטרה או ברשות שדות התעופה.

הנציבות הטעימה לפני רמי"ם כי הפגיעה בפרטיותם של כל העוברים במעברי הגבול צריכה להיות אך ורק בהתאם למותר בדין. אשר לצילום תעודת זהות, הנציבות הטעימה לפני משרד הביטחון כי מדובר בפגיעה בפרטיות, ואם המשרד סבור כי צילום התעודה מתבקש בעת עיכוב, הדבר מחייב תיקון חקיקה והוספת סמכות זו במפורש.

הנציבות קבעה כי על משרד הביטחון להנחות את כלל הנוגעים בדבר כי אין לצלם תעודות זהות או מסמכים מזהים אחרים של העוברים במעברי הגבול.

בהתאם לקביעת הנציבות הוציא משרד הביטחון הנחיות פנימיות חדשות, ולפיהן אין לצלם תעודות זהות אלא במקרים חריגים ולפי הנחיית הגורמים המוסמכים.

(1065242)

משרד הביטחון

עבר במעבר יבשתי - ותעודת הזהות שלו צולמה שלא בהסכמתו



המתלונן הגיע למעבר הגבול היבשתי "חוצה שומרון"⁵⁷ ונדרש להציג תעודת זהות לפני בודקת של רשות המעברים היבשתיים (רמי"ם)⁵⁸ וכן לפני מנהל משמרת ברמי"ם, שהיו באותה עת במקום. תעודת הזהות נלקחה מהמתלונן, ומנהל המשמרת צילם אותה שלא בהסכמתו.



משרד הביטחון מסר בתגובה על התלונה כי בשל סירובו של המתלונן לשתף פעולה ולהשיב על שאלות הבודקת, נדרש מנהל המשמרת לעכב את המתלונן ולמלא דוח בדבר נסיבות האירוע.

משרד הביטחון הסביר כי תעודת הזהות של מעוכב מצולמת לצורך מילוי הפרטים הנדרשים בדוח, וזאת מאחר שלעיתים אירוע העיכוב מתפתח עד כדי צורך במעורבות של המשטרה, ובמקרה כזה יש להציג לפניו דוח על נסיבות האירוע.

[57] בכביש 5, בסמוך למחלף שער שומרון.

[58] יחידת סמך במשרד הביטחון.

[56] נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 43 (2017); דוח שנתי 44 (2018); דוח שנתי 45 (2019).

רשות האוכלוסין וההגירה

רשות האוכלוסין התנתה שלא כחוק הנפקת תעודת זהות בשינוי פרטי לאום ודת



המתלוננת נולדה בשנת 1999 ונרשמה במרשם האוכלוסין, בסעיפי הדת והלאום, כאזרחית ישראל וכיהודייה. לימים גילתה **רשות האוכלוסין** כי אימה של המתלוננת עלתה ארצה על בסיס מסמכים מזויפים, ואזרחותה וכן אזרחות המתלוננת נשללו בשל כך. בעקבות הליכים משפטיים בבג"ץ ובבית המשפט לענייני משפחה שבהם התברר כי אבי המתלוננת הוא אזרח ישראלי, הוכרה המתלוננת כאזרחית ישראל. לפיכך ביקשה המתלוננת, אשר באותה עת כבר הייתה חיילת בצה"ל, שתונפק לה תעודת זהות.

רשות האוכלוסין הודיעה למתלוננת כי תנפיק לה תעודת זהות בתנאי שתסכים לשינוי פרטי הדת והלאום במרשם האוכלוסין.



לפי החוק⁵⁹, כל אזרח ותושב של ישראל בן יותר מ-16 זכאי (וחייב) לקבל תעודת זהות. יתרה מזאת, החוק קובע כי אם רשות האוכלוסין מבקשת לתקן או לשנות פרט רישום בסעיפי הדת והלאום במרשם האוכלוסין בניגוד לרצונו של בעל התעודה, עליה לפנות לבית המשפט⁶⁰.

מאחר שהמתלוננת הוכרה כאזרחית ישראל, היה על רשות האוכלוסין להנפיק לה תעודת זהות בלי להתנות את הנפקת התעודה בהסכמת המתלוננת לשינוי פרטי הדת והלאום.



הרשות הודיעה לנציבות כי הנפיקה למתלוננת תעודת זהות, כבקשתה.

(1077957)



משרד הביטחון

חוקר באקדמיה? זכותך לקבל פטור מאגרה בארכיון צה"ל



המתלוננים, חוקרים אקדמאים, ביקשו לצלם בעצמם **בארכיון צה"ל ומערכת הביטחון** (הארכיון) מסמכים שפתוחים לעיון לכלל הציבור. לטענתם, עקב שינוי מדיניות של הארכיון לא ניתנה להם אפשרות לצלם את המסמכים בעצמם, והם נדרשו להשתמש בשירותי הצילום של הארכיון ולשלם אגרה עבור הצילום. עוד טענו המתלוננים כי התעריף הנגבה בגין השימוש בשירותי הצילום של הארכיון גבוה לעומת התעריף הנגבה בארכיונים אחרים, וכי התשלום מתבצע לפי מספר העמודים המצולמים, אף שהחומר המבוקש אינו מצולם ומועתק לדפי נייר, אלא נצרב על דיסק.



הנציבות ביררה את התלונה במשרד הביטחון, ונמסר לה כי השינוי במדיניות הארכיון נבע ממניעה ביטחונית שפירוט לגביה נמסר לנציבות.

במסגרת הבירור עשתה הנציבות השוואה בין התעריפים שגובה הארכיון עבור שירותים שהוא נותן ובין התעריפים הנהוגים בארכיונים אחרים, ופנתה גם לגנז המדינה לשם קבלת מידע בנושא.



כבר בתחילת הבירור, ולאחר פניית הנציבות, דנה ועדת התעריפים במשרד הביטחון בתעריף הנגבה עבור העתקת מסמכים מהארכיון והחליטה להוזיל אותו.

לאחר שגיבשה את ממצאיה הצביעה הנציבות לפני משרד הביטחון בראש ובראשונה כי הארכיון לא הציג מקור חוקי לסמכות לגבות תשלום כלשהו עבור מסמכים הנצרכים על דיסק. הנציבות הוסיפה שהמדיניות של הארכיון מהווה חסם כלכלי בפני הגישה למידע וכן פוגעת בחופש המידע, במחקר על צה"ל ומערכת הביטחון ובזכות הקניין.

הנציבות גם העירה למשרד הביטחון כי הגם שלטענתו, בשל מניעה ביטחונית אין לאפשר צילום עצמאי של החומר, הדבר אינו יכול להיות צידוק להשתת עלויות על הציבור; זאת ועוד, במשך זמן רב לא ננקטו צעדים מספקים לפתרון בעיה זו.

נוסף על כך הפנתה הנציבות את תשומת לב משרד הביטחון לכך שתקנה 6 לתקנות הארכיונים (אגרות), התשמ"ב-1982, שלפיה אפשר לתת לחוקרים פטור מחלק מהאגרות, אינה מיושמת כלל בארכיון.

בעקבות הערות הנציבות החליט משרד הביטחון ליישם את הוראת תקנה 6 שלעיל וקבע שחוקר המציג אישור ממוסד

"אני מודה, מקרב לב, על הירתמותך ונחישותך... בפועלך זה עשית שירות אדיר לציבור החוקרים, כמו גם למחקר על צה"ל ועל מערכת הביטחון. מדובר, ואני לא מגזים, בלא פחות ממהפכה עבור חוקרים. אחרי עשרות שנים עקרות, ולמרות מאמציהם של ההיסטוריונים והחוקרים הבכירים ביותר, דווקא אנחנו הצלחנו. תבורכי את ותבורכו כולם".

[59] סעיף 24 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.
[60] סעיף 19(ב) לחוק מרשם האוכלוסין.

משטרת ישראל

עובדת זרה תקפה קשישה שבה טיפלה - המשטרה כשלה במיצוי הדין עימה



התלונה

אימה הקשישה של המתלוננת סיפרה לה שהעובדת הזרה שמטפלת בה (העובדת הזרה) נוהגת להכותה. המתלוננת התקינה מצלמות בבית אימה, ובאחד מביקוריה מצאה את האם בוכייה וחבולה בפניה. האם סיפרה למתלוננת שהעובדת הזרה תקפה אותה ופגעה בה, ובדיקת המצלמות העלתה כי בבוקר אותו היום האם אומנם הותקפה, כפי שסיפרה.

המתלוננת פנתה לתחנת משטרת זבולון והגישה תלונה על תקיפת חסרת ישע, בצירוף סרטון המתעד את התקיפה. שוטרי התחנה, אשר צפו בסרטון במועד הגשת התלונה, קיבלו את טענותיה של המתלוננת, והעובדת הזרה נעצרה בו ביום ונחקרה. ואולם לטענת המתלוננת, **משטרת ישראל** לא קידמה את הליכי החקירה כראוי, והעובדת הזרה הוסיפה לעבוד עם קשישים ועזבה את הארץ כעבור כמה חודשים, בלא שהוגש נגדה כתב אישום.



הבירור

בירור התלונה העלה כי העובדת הזרה נעצרה במועד הגשת התלונה והובאה למוחרת לבית המשפט לדיון בבקשה להאריך את מעצרה. בית המשפט הורה על שחרורה בכפוף להפקדת דרכונה והוציא נגדה צו עיכוב יציאה זמני מן הארץ.

כן העלה הבירור כי בית המשפט הורה על קיום דיון נוסף בעניינה של העובדת הזרה כשלושה חודשים לאחר הדיון שבו הוטלו המגבלות על חירותה. ואולם נציגי המשטרה לא נכחו בדיון, אף שקיבלו עדכון טלפוני על קיומו, ולא נכחו גם בדיון שנקבע בשל היעדרם למועד מאוחר יותר. בהסכמת המשטרה קבע בית המשפט בדיון שדרכונה של העובדת הזרה



התוצאה

הנציבות הצביעה לפני המשטרה, הן בכתב והן בפגישה עם מפקד המחוז, על התמשכות הליכי החקירה חודשים רבים, בלי שיבוצעו בפרק זמן זה פעולות חקירה ממשיות; על אי-צפייה בסרטונים, חרף הפוטנציאל שטמון בהם להוכחת ביצוע העבירה; ועל אי-הארכת צו עיכוב היציאה מן הארץ, דבר שאיפשר לעובדת הזרה לעזוב באין מפריע חודשים רבים לאחר שנפתח תיק החקירה נגדה. עוד הצביעה הנציבות לפני המשטרה על הפגיעה במתלוננת, אשר חשה שרשויות האכיפה לא פעלו כדי להגן, ולו בדיעבד, על אימה הקשישה ולא פעלו למצות את הדין עם החשודה בפגיעה בה.

(1071745)

.....

משטרת ישראל

בהתערבות הנציבות - המשטרה שינתה את עילת הסגירה של תיק החקירה, ונתוני הזיהוי של המתלונן נמחקו מהמאגר המשטירי



התלונה

המתלונן נחשד בגניבה, וחיפוש משטירי שבוצע בביתו לפי צו בית משפט לאיתור הפריטים הגנובים לא הניב דבר. המתלונן נלקח מביתו לתחנת המשטרה לשם חקירה באזהרה, וניטלו ממנו נתוני זיהוי.

בפנייתו לנציבות טען המתלונן שחקירתו לא הניבה מאומה, ואין ולו בדל ראיה הקושרת אותו למעשה העבירה. לפיכך ביקש המתלונן להורות על מחיקת נתוני הזיהוי שניטלו ממנו ונותרו במאגר המשטירי.



הבירור

בירור התלונה העלה כי החיפוש בביתו של המתלונן נעשה לפי צו שנתן בית המשפט, ולפיכך בוצע כדין, אולם לא הניב דבר. כמו כן, בחומר שבתיק החקירה לא היה כדי לבסס חשד סביר נגד המתלונן, ובסרטון אבטחה שהיה בתיק החקירה לא ניתן לראות שהמתלונן ביצע את הגניבה.

חרף האמור תיק החקירה נסגר בעילת היעדר ראיות, עילה שבעטייה לא ניתן למחוק את התיק מן הרישום הפלילי, ולכן נותרו נתוני הזיהוי של המתלונן במערכת המשטירית.

הנציבות הצביעה לפני **המשטרה** על עיכובו של המתלונן שלא לצורך ועל סגירת תיק החקירה בעילת היעדר ראיות, בשעה שהחומרים הדלים שבתיק מלמדים שהיה מקום לסגור אותו בעילת היעדר אשמה. אילו נסגר התיק בשל היעדר אשמה, הוא היה נמחק מן הרישום הפלילי, והיה ניתן להגיש בקשה למחיקת אמצעי הזיהוי שניטלו מן החשוד בגין הרישום.



התוצאה

בעקבות התערבותה של הנציבות הודיעה המשטרה על שינוי עילת הסגירה של התיק להיעדר אשמה, ובקשת המתלונן למחיקת אמצעי הזיהוי שניטלו ממנו התקבלה.

(1069552)

.....

צילום: שאטרסטוק

בחירות לרשויות המקומיות ולכנסת

בשנת 2019 ביררה הנציבות תלונות על הבחירות המוניציפליות שהתקיימו באוקטובר 2018 ועל הבחירות לכנסת העשרים ואחת ולכנסת העשרים ושתיים שהתקיימו באפריל ובספטמבר 2019 בהתאמה.

להלן יובא תיאורן של כמה תלונות בנושא זה:

משרד הפנים - אגף בכיר בחירות ברשויות המקומיות

לא קיבלה הודעה על מקום הקלפי - ועקב כך נמנע ממנה לממש את זכותה להצביע



התלונה

המתלוננת, שגרה בבית הספר האזורי החקלאי עין כרם (בית הספר החקלאי), המצוי בתחום השיפוט של המועצה האזורית מטה יהודה, לא יכלה לממש את זכותה להצביע בבחירות למועצה האזורית שהתקיימו באוקטובר 2018, מאחר שלא ידעה היכן נמצאת הקלפי שבה עליה להצביע, וגם לא קיבלה הודעה לבוחר שבה מצוין מקום הקלפי האמורה. המתלוננת התקשרה למוקד המידע של **משרד הפנים** וכן בדקה באתר המרשתת של המשרד, אך בשניהם לא היה מידע על מקום הקלפי.



הבירור

משרד הפנים טען כי בשל הזמן שעבר ממועד הבחירות ועד מועד הגשת התלונה אין באפשרותו לבדוק את הטענות בדבר היעדר מידע במוקד המידע ובאתר המרשתת של המשרד. אשר לטענה כי המתלוננת לא קיבלה הודעה לבוחר מסר משרד הפנים שככלל, ההודעה לבוחר נשלחת לכתובתו הרשומה של כל מי שרשום בפנקס הבוחרים.

עוד מסר משרד הפנים כי המתלוננת רשומה במערכת הממוחשבת, וכי הקלפי שבה עליה להצביע ממוקמת בבית הספר החקלאי. ואולם התברר כי הקלפי אינה ממוקמת בבית הספר החקלאי, אלא במשרדי המועצה האזורית, הסמוכים למושב נַחם, ולכן כתובת הקלפי הרשומה במערכת הממוחשבת היא "נחם".

כדי לבחון אם הבעיה קיימת גם במוסדות אחרים בתחום השיפוט של המועצה האזורית שבהם מתגוררים עובדים

של המוסדות, ביצעה הנציבות בדיקה מדגמית בכפר הנוער קריית יערים, הנמצא בתחום השיפוט של המועצה האזורית. הבדיקה העלתה כי אף שהקלפי של המתגוררים בכפר הנוער ממוקמת במועצה האזורית מטה יהודה, בסמוך למושב נחם, קיבל אחד המתגוררים בכפר הנוער הודעה ממערכת המידע של משרד הפנים ולפיה כתובת הקלפי שלו היא במוסד עצמו. וזו לשון ההודעה:

” בעלת מספר זהות זה זכאית להצביע בבחירות לרשויות המקומיות: בקלפי מספר 1.0 בכתובת: מועצה אזורית מטה יהודה קרית יערים (מוסד) ”

הבירור העלה כי לפי צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התשי"ח-1958, אזור בתחום השיפוט של מועצה שאינו כלול בתחום יישוב כלשהו מוגדר "תחום עודף". לפי הצו, כל התחום העודף המצוי בתחום השיפוט של מועצה נחשב אזור בחירה אחד ומשוין לקלפי אחת. במקרה שלפנינו, מאחר שבית הספר החקלאי הוא חלק מהתחום העודף המצוי בתחום השיפוט של המועצה האזורית, הוא שוין לקלפי שהוצבה במשרדי המועצה האזורית, הסמוכים כאמור למושב נחם.

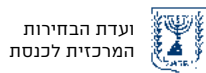
המפקחת הארצית על הבחירות במשרד הפנים אישרה כי אירעה תקלה באתר המרשתת של משרד הפנים, ולכן במקרים שבהם כתובת הקלפי (במקרה זה - משרדי המועצה האזורית בנחם) לא הייתה זהה לשם הקלפי (בית הספר החקלאי), צוין בטעות שם הקלפי במקום המיועד לכתובת הקלפי.



התוצאה

הנציבות העירה למשרד הפנים שבשל התקלה נמנעה מהמתלוננת האפשרות לממש את זכותה הדמוקרטית להצביע. בתשובת משרד הפנים לנציבות הובהר כי התקלה תוקנה, וכי מעתה יצוין המידע המלא במוקד המידע ובאתר המרשתת של המשרד.

(1067946)



ועדת הבחירות המרכזית

התלונן על ריחוק הקלפי ממקום מגוריו -
ומקומה ישונה



התלונה

המתלונן עבר להתגורר בשכונה חדשה בבית שמש, אך שויך לקלפי שמרוחקת מביתו. לטענתו, הדרך לקלפי אינה נוחה ואינה מתאימה למעבר עם עגלות ילדים, והדבר מקשה עליו לממש את זכותו לבחור. הוא פנה כמה פעמים לוועדת הבחירות המרכזית (ועדת הבחירות) ולמשרד הפנים וביקש שהקלפי שהוא משויך אליה תוצב סמוך למקום מגוריו, במקום שבו כבר מרוכזות כמה קלפיות, אך פניותיו לא הועילו.



הבירור

ועדת הבחירות מסרה לנציבות כי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה היא שקובעת את האזור שמשויך לכל קלפי.

בעקבות פניית הנציבות פנתה ועדת הבחירות ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה והעלתה לפניה את הקושי בהגעה אל הקלפי שאליה שויך המתלונן.

לדברי ועדת הבחירות, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מסרה לה שהשכונה שבה מתגורר המתלונן היא חדשה וטרם מופתה כראוי, ולכן עדיין אין ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה די נתונים שעל פיהם תוכל לשייך כל אזור לקלפיות הקרובות אליו.



התוצאה

עם קבלת התלונה מהנציבות ביקשה ועדת הבחירות מוועדת הבחירות האזורית הנוגעת בדבר לבחון אם העברת הקלפי למקום אחר תיטיב עם רוב תושבי השכונה שבה מתגורר המתלונן. ואכן, בעקבות הבדיקה המליצה ועדת הבחירות האזורית להעביר את הקלפי למקום שבו ביקש המתלונן להציב אותה. ועדת הבחירות אימצה את המלצת הוועדה האזורית.

(1082016)



צילום: שאטרסטוק



משרד הפנים - יחידת המפקח הארצי על הבחירות

הנגשת מקום ההצבעה - לא רק לאנשים עם מוגבלות הסובלים ממוגבלות פיזית



התלונה

המתלונן הוא אדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, שבעטייה אינו מסוגל לקרוא ולכתוב. בעת הבחירות לרשויות המקומיות ביקשה אימו של המתלונן להיכנס עם בנה אל מאחורי הפרגוד כדי לסייע לו בהצבעה, אך מזכירת ועדת הקלפי לא אישרה לה לעשות כן. עקב כך לא מימש המתלונן את זכותו להצביע בבחירות.



הבירור

המפקחת על הבחירות במשרד הפנים - יחידת המפקח הארצי על הבחירות טענה כי מזכירת ועדת הקלפי פעלה בהתאם להוראות סעיף 61(ב) לחוק הרשויות המקומיות (בחירות), התשכ"ה-1965, שלפיהן "מי שמחמת מחלה או מום אינו יכול לבצע את הפעולות המעשיות בתא ההצבעה לבדו, רשאי להביא אתו מלווה... כדי לעזור לו בפעולת ההצבעה". לטענת המפקחת, כוונת הסעיף היא לאפשר סיוע רק למי שיש לו מוגבלות פיזית המונעת ממנו להצביע. אי-ידיעת קרוא וכתוב בשל מחלה או מום והיעדר יכולת לזהות את פתק ההצבעה המבוקש בשל כך אינם בגדר מוגבלות כזו.

עם זאת, הבירור העלה כי מזכירת הקלפי לא הציעה למתלונן ולאימו חלופה שבאמצעותה יוכל המתלונן לממש את זכותו לבחור.



התוצאה

הזכות לבחור היא זכות יסוד במשטר הדמוקרטי. אשר לאנשים עם מוגבלות, באמנת האו"ם בדבר זכויות אנשים עם מוגבלות, שישראל אשררה עוד בשנת 2012, נקבעה זכותם להצביע. המדינות החתומות על האמנה התחייבו כי הנהלים הנוגעים להצבעה, המתקנים שבהם ההצבעה מתקיימת וחומרי ההצבעה יהיו נגישים וקלים להבנה ולשימוש.

הנציבות העירה למפקחת על הבחירות כי גם אם סברה מזכירת הקלפי כי המתלונן אינו זכאי למלווה שיעזור לו בפעולת ההצבעה, היה עליה להציע לו חלופת הצבעה מתאימה או למצער לפנות לממונים עליה כדי שינחו אותה כיצד לפעול.

הנציבות קבעה כי בשל הצורך לכבד את זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, ובכלל זה את זכותם להצביע בבחירות, על הממונה על הבחירות במשרד הפנים לדאוג לחלופות מתאימות שיאפשרו גם לאנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית לממש את זכותם להצביע. הנציבות ציינה כי לקראת הבחירות על ועדת הבחירות ליידע את ציבור בעלי זכות הבחירה כי אנשים עם מוגבלות הבאים לבחור זכאים לבקש את התאמת הנגישות הנוחה להם.

עוד קבעה הנציבות כי על משרד הפנים להתנצל לפני המתלונן על ההתנהלות בעניינו.

המפקחת הארצית על הבחירות הודיעה לנציבות כי היא פועלת לתיקון הליקויים, וכי לקראת הבחירות הבאות יודגשו בחומרי ההדרכה למזכירי ועדות הקלפי הדרכים השונות להנגיש את הליך ההצבעה לאנשים עם מוגבלות והצורך להתייעץ במקרים חריגים עם מטה הבחירות. כמו כן, בהתאם להנחיית הנציבות, נושאת משרה בכירה במשרד הפנים יצרה קשר עם המתלונן ואימו והתנצלה על שאירע, לשביעות רצונם.

(1068521)



ראש העיר התלונן על התערבות פסולה
במערכת הבחירות - דובר המשרד הממשלתי
התנצל



התלונה

ראש עיר שהתמודד בבחירות המוניציפליות התלונן שדובר משרד ממשלתי פרסם באתר המרשתת של המשרד הודעה לציבור שהייתה רצופה דברי כזב, דבר שגרם נזק רב למערכת הבחירות שלו. ראש העיר טען שמשמעותו של הפרסום היא התערבות במערכת הבחירות המוניציפליות.



הבירור

בפגישת הגישור שהתקיימה במשרדי הנציבות השתתפו המתלונן, בא כוחו ודובר המשרד הממשלתי. בפגישה סיפר המתלונן על ההד התקשורתי שנוצר בעקבות הפרסום, המקום שקיבל הפרסום במרשתת והשימוש שעשו בפרסום יריביו הפוליטיים. המתלונן ועורך דינו גם ציינו בפגישה כי נוכח חומרת המעשה הם מצאו לנכון להגיש תלונה משמעתית נגד הדובר לנציבות שירות המדינה.

הדובר הבהיר כי הפרסום בוצע לאחר בדיקה ראשונית של העובדות, וכי לא הייתה כל כוונת זדון בפרסום, והוסיף כי ודאי שמשרדו אינו מתערב במערכת הבחירות המוניציפליות. כן הצהיר הדובר שאם יש צורך בשינוי הפרסום או בפרסום הודעת התנצלות, הוא יעשה זאת.



התוצאה

בסיומה של פגישת הגישור הסכימו הצדדים שהדובר יפרסם באתר המרשתת של המשרד הממשלתי ובעיתונות הודעת התנצלות בנוסח שיהיה מקובל על המתלונן.

בא כוח המתלונן עדכן את צוות הגישור כי הודעת ההתנצלות פורסמה, וכי לאחר הפרסום אין למתלונן כל טענה כלפי הדובר או משרדו, ומסר שבכוונתו למחוק את התלונה שהוגשה לנציבות שירות המדינה.

(1070209)

ראש עיר שהתמודד
בבחירות המוניציפליות
התלונן שדובר משרד
ממשלתי פרסם באתר
המרשתת של המשרד
הודעה לציבור שהייתה
רצופה דברי כזב, דבר
שגרם נזק רב למערכת
הבחירות שלו. ראש העיר
טען שמשמעותו של
הפרסום היא התערבות
במערכת הבחירות
המוניציפליות

.....

פרק

9

חינוך

זכותו של כל ילד לחינוך עוגנה עוד בימיה הראשונים של המדינה בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949. סעיף 2 לחוק חינוך ממלכתי, התשי"ג-1953, הדן במטרותיו של החינוך הממלכתי, מדגיש את תפקידה המרכזי של מערכת החינוך בנוגע למתן שוויון הזדמנויות בחינוך וקידום התפתחותם של התלמידים.

תלונות רבות מוגשות לנציבות בנושא חינוך והשכלה. התלונות עוסקות בנושאים שונים, ובהם השמירה על זכויות התלמידים, זכויות תלמידי החינוך המיוחד ותלמידים עם צרכים מיוחדים, הליכי הקבלה למוסדות החינוך, הסעות תלמידים ותנאי השהות בבתי הספר ובגני הילדים.



משרד החינוך - המחוז החרדי

לפי הנחיות הרישום, הורים המבקשים שבתם תלמד בסמינר המשתייך לזרם המוכר שאינו רשמי מגישים מועמדות באמצעות טופס ייעודי לסמינר אחד שבו הם רוצים שבתם תלמד או ליותר מסמינר אחד. לטופס מצורף תקנון הסמינר, וההורים והתלמידה אמורים לאשר בחתימתם כי הם מסכימים לדרישותיו.

לפי הנחיות הרישום, סמינר רשאי לערוך בחינה פנימית בכתב למועמדות, לזמן אותן לריאיון אישי ולבקש מהן להציג לפניו תעודות והמלצות מהמוסד החינוכי שבו למדו. על הסמינר לקבוע מראש את המשקל שיינתן לבחינה ולריאיון. בהתאם לציון המשוקלל של המועמדת לעומת ציון הסף המשוקלל שנקבע תתקבל החלטה בדבר קבלתה או אי-קבלתה ללימודים.

לאחר סיום הליכי הקבלה על כל סמינר להודיע בכתב להורי המועמדות על ההחלטה שקיבל בעניינן. מי שהתקבלה למוסד, רשאית להירשם אליו בפרק הזמן שנקבע בהנחיות הרישום.

בהנחיות הרישום נקבע המועד האחרון למתן הודעות בכתב להורים על קבלה או אי-קבלה של בתם לסמינר. אם החליט המוסד החינוכי שלא לקבל את המועמדת, עליו לפרט במכתב הדחייה את כל הסיבות לאי-הקבלה ולהודיע להורים על זכותם לערער על ההחלטה בכתב בתוך שבעה ימים מקבלת ההחלטה, לפני הנהלת המוסד או הבעלות שלו. על הנהלת המוסד להחליט בנוגע לערעור בתוך שבעה ימים.

מי שערערו נדחה רשאי להגיש ערר לוועדת ערר ייעודית במחוז החרדי.

משרד החינוך, באמצעות המחוז החרדי, מפקח על מוסדות החינוך המשתייכים לזרם המוכר שאינו רשמי; רבים ממוסדות החינוך במגזר החרדי משתייכים לזרם זה. במסגרת פיקוחו על מוסדות אלה מפקח המשרד בין השאר על הליכי הקבלה והרישום של תלמידים אליהם ועל הליכי השיבוץ של תלמידים בהם. זאת, כדי להבטיח שמירה על זכויות התלמידים ולמנוע אפליה⁶¹.

איסור על אפליה במוסדות חינוך נקבע בין היתר בסעיף 5 לחוק זכויות התלמיד, התשס"א-2000⁶², כדלהלן:

"רשות חינוך מקומית, מוסד חינוך או אדם הפועל מטעמים, לא יפלו תלמיד מטעמים עדתיים, מטעמים של ארץ מוצא, מטעמים של רקע חברתי-כלכלי, מטעמים של נטייה מינית או זהות מגדרית, או מטעמים של השקפה פוליטית, בין של הילד ובין של הוריו".

מדי שנה בשנה מפרסם המחוז החרדי הנחיות מפורטות לגבי הליכי הרישום והקבלה למוסדות החינוך הנתונים לפיקוחו (הנחיות הרישום) והליכי השיבוץ במוסדות אלה על ידי הרשויות המקומיות (הנחיות השיבוץ)⁶³. ההנחיות נועדו להבטיח שיטת מיון סדורה, שוויונית ושקופה שתמנע אפליה ועירוב שיקולים זרים.

יצוין כי לפי הנחיות הרישום, אם מצא משרד החינוך שמוסד חינוכי או הבעלות על המוסד החינוכי או איש חינוך מטעמים פעלו מטעמים העולים לכדי אפליה או משיקולים זרים או בניגוד לנוהלי המשרד, הוא רשאי לפעול בכל האמצעים העומדים לרשותו, לרבות שלילת תקציב מהמוסד החינוכי, אי-חידוש הרישיון להפעלת המוסד או ביטול הרישיון או הוצאת צו סגירה למוסד ואכיפתו.

[61] בשנת 2011 פרסם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח ביקורת בנושא שיבוץ תלמידות בבתי ספר במגזר החרדי. ראו מבקר המדינה, **דוח שנתי 61** (2011), בפרק "שיבוץ תלמידות בבתי ספר במגזר החרדי", עמ' 929 - 986. ראו גם מבקר המדינה, **דוח שנתי 67** (2017), בפרק "משרד המשפטים - מניעת הפליה באספקת שירותים ומוצרים ובכניסה למקומות ציבוריים", עמ' 934 - 937.

[62] בסעיף 1 לחוק צוין שמטרתו היא "לקבוע עקרונות לזכויות התלמיד ברוח כבוד האדם ועקרונות אמנת האומות המאוחדות בדבר זכויות הילד". ישראל חתמה על האמנה, והיא נכנסה לתוקף בישראל לאחר אשרורה ב-2.11.91.

[63] הנחיות משרד החינוך מתפרסמות לקראת כל שנת לימודים. ראו לדוגמה "הנחיות בדבר הליכי קבלה ורישום למוסדות חינוך על יסודיים ופניה לוועדת הערר של המחוז החרדי במשרד החינוך לקראת שנה"ל תשפ"א"; "הנחיות בדבר שיבוץ תלמידים למוסדות חינוך על יסודיים על ידי רשות חינוך מקומית לקראת שנה"ל תשפ"א".

קבלת תלמידות לבתי ספר על-יסודיים במגזר החרדי המשתייכים לזרם המוכר שאינו רשמי





לפי הנחיות השיבוץ, תלמידות שלא התקבלו לסמינר כלשהו (או שכלל לא נרשמו למוסד חינוך) מופנות להליך שיבוץ ברשות המקומית שבשטח שיפוטת הן מתגוררות. זאת כדי להתאים לכל תלמידה מוסד חינוך.

לצורך שיבוץ תלמידה בסמינר על הרשות המקומית להביא בחשבון בשיקוליה את בקשת התלמידה, את נתוני הקבלה שלה, את אורחות חייה ואת מידת התאמתה לסמינר המיועד מבחינה פדגוגית ומבחינות אחרות. הצוותים המקצועיים ברשות המקומית רשאים להיפגש עם הורי התלמידה, להתייעץ עם אנשי חינוך בבית הספר היסודי שבו למדה ועם אנשי חינוך בסמינר שנשקל לשבצה בו וכן עם גורמי הפיקוח במשרד החינוך. לפי הנחיות השיבוץ, הן למוסד החינוכי והן להורים יש זכות השגה על החלטת השיבוץ של הרשות המקומית, ואם ההשגה נדחית, רשאים המוסד או ההורים להגיש ערעור על כך למנהל המחוז החרדי. בהנחיות השיבוץ נקבעו המועדים להגשת ההשגות והערעורים ולקבלת ההחלטות בעניינם.

בשנת 2019 ביררה הנציבות כמה תלונות בעניין הליכי הקבלה והרישום של תלמידות לסמינרים והשיבוץ בהם. להלן יוצגו שתי תלונות בנושא זה.



התלונות

1. בתלונה אחת הלינה אם לתלמידה כי הסמינר שבו ביקשה בתה ללמוד הודיע לה שהבת לא תוכל ללמוד בו עקב מחסור במקום. ואולם לטענת המתלוננת לאחר קבלת ההודעה האמורה שיבצה הרשות המקומית תלמידות רבות בסמינר, ולעומת זאת שיבצה את בתה במוסד חינוך שאינו מתאים לה לדעת הוריה. לטענתה של המתלוננת, הסמינר סירב לקבל את בתה מאחר שבשנה שעברה שובצה בו אחותה, למרות התנגדותו. המתלוננת ציינה כי המחוז החרדי במשרד החינוך דחה את ערעורה, אף שבתה לא התקבלה לסמינר משיקולים לא ענייניים.

2. בתלונה אחרת טענה המתלוננת כי המחוז החרדי במשרד החינוך דחה ללא כל בסיס ומשיקולים זרים ערר שהגישה על שיבוץ לא מתאים שקבעה הרשות המקומית לבתה. המתלוננת ציינה כי בתה לא התקבלה לסמינר אף שאחיותיה למדו בו, ואף שהסמינר נתן משקל רב ביותר לקבלתן של אחיות של תלמידות שלו.



הבירור

לצורך בירור התלונות ביקשה הנציבות מהרשות המקומית הנוגעת בדבר וממשרד החינוך נתונים והסברים בנוגע לתהליך הקבלה והשיבוץ של בנותיהן של המתלוננות. בהמשך נפגשו עובדי הנציבות עם נציגי המחוז החרדי והרשות המקומית.



התוצאה

הבירור שקיימה הנציבות בנוגע לתלונות אלה העלה כמה ליקויים בדרך פעולתו של המחוז החרדי בנוגע להליכי השיבוץ בסמינרים, כמפורט להלן:



- תיקון ליקוי כללי -

אי-מתן משקל למכלול נתוני התלמידות בשלב השיבוץ

בירור אחת התלונות העלה כי הרשות המקומית לא שיבצה את בתה של המתלוננת בסמינר שבו ביקשה ללמוד, אף שבמבדקי הקבלה היא קיבלה ציון גבוה במידה ניכרת מהציון שקיבלו תלמידות אחרות שהרשות המקומית שיבצה באותו סמינר, ואף

בהנחיות הרישום נקבע כי לפני פנייה לוועדת הערר במשרד החינוך, על הורי התלמיד למצות את ההליכים עם מוסד החינוך והרשות המקומית⁶⁵, ורק אם לא הגיעו הצדדים להסכמות יובא העניין לדיון לפני ועדת הערר⁶⁶.

הבירור העלה כי הליכי השיבוץ והליכי הערר על החלטות השיבוץ של תלמידות לא הסתיימו במועד שנקבע בהנחיות, בין היתר בשל הדרישה האמורה למיצוי ההליכים. עקב כך ההחלטות בעניין שיבוץ תלמידות התאחרו מאוד, ולעיתים התקבלו לאחר תחילת שנת הלימודים.

הנציבות העירה למחוז החרדי על שלא אכף כנדרש על הסמינרים והרשויות המקומיות את העמידה במועדים הקבועים בהנחיות, ועל שהוא עצמו לא עמד במועדים שנקבעו בהנחיות אלה.

הנציבות הצביעה לפני המחוז החרדי כי פרק הזמן למיצוי הליכים צריך להיות כפוף ללוחות הזמנים הקבועים בהנחיות, ולתכליתן - להבטיח שהתלמידות ישובצו עד תחילת פגרת הקיץ.

אשר לשיבוץ התלמידות שבעניינן הוגשו התלונות שלעיל - בעת בירורה של תלונה אחת נמסר לנציבות כי התלמידה נקלטה בסמינר שבו ביקשה ללמוד; בנוגע לתלונה השנייה החליטה הנציבות, בשים לב למכלול נסיבות המקרה, שלא להתערב בהחלטת מנהל המחוז החרדי בערר שהוגש על השיבוץ.

(1051067, 1062042)

.....

שבסמינר שובצו גם תלמידות שכלל לא ביקשו להירשם אליו וממילא לא עברו מבדקי קבלה. אשר למחוז החרדי, הוא לא נתן משקל לנתונים אלה בעת שדן בערר שהוגש על השיבוץ.

הנציבות הצביעה לפני המחוז החרדי על הצורך לדאוג כי הליכי השיבוץ יהיו שקופים ושוויוניים, וכי יינתן בהם משקל ראוי למכלול נתוני התלמידות גם בשלב השיבוץ.

עוד הצביעה הנציבות לפני המחוז החרדי כי כאשר מוגש לו ערר על החלטות רשות מקומית בעניין שיבוץ תלמידה, עליו לבחון את ההחלטה על פי מלוא הנתונים שלפניו, ובכלל זה נתוניה של התלמידה לעומת נתוניהן של התלמידות שהרשות המקומית שיבצה באותו סמינר, ולא להסתמך רק על העמדה של הרשות המקומית ועל הנתונים שהציגה.

פיקוח המחוז החרדי על ביצוע הליך שיבוץ שקוף ושוויוני
בירור שתי התלונות העלה כי במסגרת הליכי השיבוץ אפשרה הרשות המקומית לסמינרים להחליט לפי שיקול דעתם מי מהתלמידות תשובץ בהם.

הועלה כי הרשות המקומית הייתה אמורה לשבץ בסמינרים שבתחום שיפוטת כ-100 תלמידות שנותרו ללא מענה חינוכי. ואולם במקום לשבץ בעצמה, בהתאם לאמות מידה שוויוניות, היא מסרה לסמינרים רשימת שמות והתירה להם לבחור מהרשימה את התלמידות שברצונם לקבל.

הנציבות הצביעה לפני המחוז החרדי כי עליו למנוע שיבוץ תלמידות בידי הסמינרים עצמם ולוודא שהרשויות המקומיות משבצות את התלמידות בהתאם לאמות מידה ברורות, שקופות ושוויוניות.

פיקוח של המחוז החרדי על עמידה במועדים שקבע בהנחיותיו
הנחיות הרישום והנחיות השיבוץ קובעות לוחות זמנים מפורטים להשלמת הליכי הקבלה, הרישום והשיבוץ בכל שנה. התכלית של קביעת לוחות הזמנים היא להבטיח שכל תלמיד ידע עד סיום שנת הלימודים היכן הוא צפוי ללמוד בשנת הלימודים הבאה⁶⁴.

[64] סעיף 6 להנחיות השיבוץ.

[65] סעיף 23 להנחיות הרישום.

[66] שם, סעיף 3.

תלונות נוספות



משרד החינוך

גם תלמידי הפזורה הבדואית יוכלו לממש את זכותם להסעה למוסדות חינוך



התלונה

חלק מבני השבט הבדואי אבו קרינאת מתגוררים בפזורת אבו קרינאת, וחלקם - ביישוב הקבע אבו קרינאת. יישוב הקבע נכלל בשטח השיפוט של המועצה האזורית נווה מדבר (המועצה האזורית). אשר לפזורת אבו קרינאת, היא אינה נכללת בשטח השיפוט של המועצה האזורית או בשטח השיפוט של רשות מקומית כלשהי. ואולם המועצה האזורית מספקת שירותים גם לתושבי פזורת אבו קרינאת.

המתלונן מתגורר עם משפחתו בפזורת אבו קרינאת, ובתו למדה בגן של החינוך המיוחד והייתה זכאית מכוח החוק⁶⁷ להסעה אל הגן וממנו. למרות זאת לא קיבלה הבת שירותי הסעה.



הבירור

ככלל, משרד החינוך משתתף במימון הסעות תלמידים למוסדות החינוך השונים בהתאם לאמות מידה שקבע, הן בנוגע לעצם הזכאות להסעה והן בנוגע לשיעור ההשתתפות שלו במימונה⁶⁸. המשרד מעביר לכל רשות מקומית תקציב עבור הסעת התלמידים הזכאים להסעה שגרים בתחום שיפוטה ורשומים כתושביה, והרשות המקומית אחראית לארגון ההסעה.

הבירור העלה כי בתו של המתלונן אינה מוסעת לגן עקב חוסר התאמה בין כתובתה הרשומה של משפחת המתלונן במרשם האוכלוסין - במועצה המקומית ערערה, לבין מקום מגוריה בפועל - בפזורת אבו קרינאת.

המועצה האזורית טענה כי מאחר שמשפחתו של המתלונן אינה מתגוררת בתחום שיפוטה, ובני המשפחה אינם רשומים כתושביה, אלא כתושבי המועצה המקומית ערערה, היא לא יכולה לדווח למשרד החינוך על זכאותה של הבת לקבל ממנו תקציב להסעתה, ולכן לא סיפקה לה שירותי הסעה. אשר למועצה המקומית ערערה, שכאמור בני משפחת המתלונן רשומים כתושביה, הואיל ובפועל המשפחה אינה מתגוררת בתחום שיפוטה, היא לא דאגה להסעת הבת.

עוד עלה כי רשות האוכלוסין וההגירה סירבה לתקן את כתובתה של המשפחה במרשם האוכלוסין לכתובת מגוריה בפועל, בהתאם למדיניותה ולפיה אין לתקן כתובת מגורים מיישוב קבע לפזורה⁶⁹.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הודיע משרד החינוך כי יממן את הסעת בתו של המתלונן לגן.

מאחר שבירור התלונה העלה כי רבים מתושבי הפזורה הבדואית רשומים כתושבים של יישובי קבע, אף שאינם מתגוררים בהם בפועל, ביקשה הנציבות ממשרד החינוך שייתן את דעתו על סוגיית ההסעה של ילדיהם למוסדות החינוך בנסיבות שבהן משרד הפנים אינו מתיר את תיקון כתובת המגורים שלהם, וינחה את הרשויות המקומיות בהתאם.

לאחר זמן רב הודיע משרד החינוך לנציבות כי בעקבות דיונים שקיים עם הרשות לפיתוח והתיישבות הבדואים בנגב והמועצות האזוריות נווה מדבר ואל-קסום, גובש מתווה שמסדיר את ההסעה של תלמידי הפזורה הבדואית למוסדות החינוך, ובכלל זה את ההסעה של תלמידים הרשומים כתושבי יישובי קבע אף שאינם מתגוררים בהם.

(1029155)



עיריית ירושלים

ירושלים: שירותי הזנה לתלמידי החינוך המיוחד - גם במוסדות חינוך חרדיים מוכרים שאינם רשמיים



התלונה

בתו של המתלונן, תושב ירושלים, היא תלמידת החינוך המיוחד ולומדת בבית ספר מוכר שאינו רשמי ששייך ל"מרכז החינוך העצמאי". המתלונן הלן על שבמשך כמה חודשים לא קיבלו תלמידות בית הספר שירותי הזנה, אף שהן זכאיות לקבלם על פי חוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988. לטענת המתלונן, הסיבה לכך היא סירובה של **עיריית ירושלים** לכלול את בתי הספר המוכרים שאינם רשמיים במרכז כללי שפרסמה לאספקת שירותי הזנה לתלמידי החינוך המיוחד בעיר.

המתלונן הוסיף כי החברה שסיפקה שירותי הזנה לבית הספר שבו לומדת בתו הודיעה שהיא מפסיקה את מתן השירותים עד שיחתם עימה הסכם.



הבירור

העירייה טענה כי מרכז החינוך העצמאי, שבית הספר שייך אליו, הוא האחראי לאספקת שירותי ההזנה, ולפיכך היא אינה צריכה לשאת בנטל המשפטי הכרוך בהתקשרות עם ספק ההזנה. מרכז החינוך העצמאי טען בתגובה כי האחריות לאספקת שירותי הזנה לכל תלמידי החינוך המיוחד מוטלת על הרשויות המקומיות.

עמדת משרד החינוך הייתה כי העירייה, שלה הוא מעביר תקציב עבור מתן שירותי ההזנה, היא האחראית לאספקתם.



התוצאה

נוכח עמדת משרד החינוך ולאחר דין ודברים של הנציבות עם העירייה הודיעה העירייה לנציבות כי ההתקשרות עם ספק שירותי ההזנה תיעשה באמצעות עמותה עירונית. בכך נמצא פתרון מערכתי עבור כלל תלמידי החינוך המיוחד הלומדים במוסדות חינוך חרדיים מוכרים שאינם רשמיים בירושלים.

המתלונן הודיע לנציבות כי חודשו שירותי ההזנה בבית הספר שבו לומדת בתו והודה לנציבות על סיועה.

(1085238)

”

"אני מאוד מודה לך על הטיפול המסור... אין מילים ממש לתאר את ההבדל של ההתנהלות שלנו מתוך ידיעה שהילדה מוזנת נכון ובריא ולא נאלצת לחיות על סנדוויצ'ים ומנות חמות. תזכו להרבה נחת, שמחה ובריאות. שתזכו תמיד להיות שליחים טובים".

[67] סעיף 2 לחוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-1994.

[68] ראו הוראת קבע מס' 0153 מ-3.12.18 בנושא "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים".

[69] עניין זה בורר על ידי הנציבות בנפרד.

משרד החינוך

כיתה לחינוך מיוחד - גם במודיעין עילית



התלונה

המתלונן הלן על **שמשד החינוך** סירב לפתוח בעיר מודיעין עילית כיתה א' עבור תלמידות החינוך המיוחד. עקב כך נאלצו שבע תלמידות, ובהן בתו של המתלונן, ללמוד במוסדות חינוך בבית שמש, דבר הכרוך בנסיעה של כשעה מביתן.

המתלונן טען כי משרד החינוך דחה בקשות שהגישו הורי התלמידות ועיריית מודיעין עילית לפתוח את הכיתה באחד מבתי הספר בעיר.



התוצאה

הנציבות פנתה בעניין למחוז החרדי במשרד החינוך, והמחוז החרדי הודיע לה כי לאחר בדיקה מקיפה עם גורמי המקצוע, הן במשרד החינוך והן בעירייה, הוחלט לפנים משורת הדין לפתוח כיתה קטנה לחינוך מיוחד באחד מבתי הספר במודיעין עילית.

המתלונן אישר כי העניין הוסדר לשביעות רצונו והודה לנציבות על סיועה.

(1083497)



משרד החינוך

ההורים התעקשו - ומשרד החינוך הגמיש את הדרישה לליווי תלמידי החינוך המיוחד בעלייה להסעה ובירידה ממנה



התלונה

בתו של המתלונן, שהייתה כבת 11 במועד הגשת התלונה, היא תלמידת החינוך המיוחד וזכאית להסעה לבית הספר וממנו. עיריית חיפה, שבה מתגורר המתלונן, דרשה כי מבוגר ילווה את הבת בעלייה להסעה ובירידה ממנה, בהתאם להנחיה של **משרד החינוך**. המתלונן הציג לעירייה חוות דעת רפואית המעידה כי בתו יכולה לעלות להסעה ולרדת ממנה באופן עצמאי, אך העירייה עמדה על דרישתה.

המתלונן טען כי ההנחיה האמורה של משרד החינוך היא שרירותית ונוקשה ואינה מותירה מקום לשיקול דעת של ההורים. המתלונן הוסיף כי ההנחיה פוגעת בביטחונה העצמי של בתו, בתחושת הערך שלה ובעצמאותה, זאת נוסף על הקושי במציאת מלווה לבת בירידה מההסעה.



הבירור

עלה כי בנובמבר 2018 הפיץ אגף הסעות והצטיידות במשרד החינוך הנחיה לרשויות המקומיות, ולפיה תלמיד עם מוגבלות שטרם מלאו לו 12 שנים ילווה על ידי מבוגר בעלייה להסעה ובירידה ממנה, גם אם הוריו מוותרים על דרישה זו.



התוצאה

הנציבות הטעימה לפני משרד החינוך כי מדובר בהנחיה גורפת אשר אינה מאפשרת לבחון כל מקרה בהתאם לנסיבותיו.

בעקבות פניית הנציבות הודיע משרד החינוך כי יבחן מחדש את ההנחיה. בהמשך מסר המשרד כי תיקן את ההנחיה, ולפי ההנחיה המתוקנת גם תלמיד עם מוגבלות בן פחות מ-12 שנים יוכל לעלות להסעה ולרדת ממנה ללא ליווי, אם הוריו ביקשו זאת. במקרה כזה ימסרו ההורים למנהל אגף החינוך ברשות המקומית הצהרה בכתב ולפיה התלמיד מסוגל לעלות להסעה ולרדת ממנה לבד, והם האחראים בלעדית לכל אירוע שעלול להתרחש עקב כך. עוד צוין בהנחיה המתוקנת כי לפני קבלת החלטה בעניין מומלץ שהרשות המקומית תתייעץ עם גורם פדגוגי או כל גורם אחר המטפל בתלמיד ומכיר אותו.

(1070640)

המועצה האזורית גדרות

אין להתנות מתן אישור הנדרש לרישום למוסד חינוך בתשלום חוב לרשות המקומית



התלונה

המתלוננת ומשפחתה התגוררו בתחום השיפוט של **המועצה האזורית גדרות** (מועצת גדרות) ועברו לגור בגדרה. המתלוננת ביקשה לרשום את בנה לגן בגדרה, עוד לפני ששינתה את כתובת מגוריה במרשם האוכלוסין. המועצה המקומית גדרה דרשה ממנה, כתנאי לרישום הבן, להציג אישור ממועצת גדרות ולפיו בנה אינו רשום עוד כתלמיד במועצה. המתלוננת פנתה בעניין למועצת גדרות, וזו הודיעה לה כי מתן האישור מותנה בתשלום חוב שיש לה למועצה.

המתלוננת טענה כי עקב מצבה הכלכלי הקשה אין באפשרותה לשלם את החוב, ולפיכך היא לא יכלה לרשום את בנה לגן בגדרה.



הבירור

בתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), התשי"ט-1959, נקבע כי "אין להתנות את דבר רישום תלמיד או את דבר קבלתו למוסד, בכל תשלום שהוא"⁷⁰.

בהתאם לכך הודגש בחוברת הרישום לגני ילדים שפרסם משרד החינוך כי אין להתנות רישום לגן בתשלום חוב של ההורים לרשות המקומית.



התוצאה

עמדת הנציבות הייתה כי הקביעות האמורות בתקנות ובהנחיות משרד החינוך חלות גם במקרה שבו מתבקשת רשות מקומית לתת אישור כי ילד אינו רשום בה עוד כתלמיד, שכן האישור נדרש לרישומו של הילד למוסד חינוך ברשות מקומית אחרת. לדעת הנציבות, רשות מקומית שתלמיד אינו רשום בה עוד אינה רשאית להתנות את מתן האישור על כך בתשלום חוב, מאחר שהדבר מנוגד לתכלית ההוראה שנקבעה בתקנות - מניעת מצב שבו ילד לא יוכל להירשם למסגרת חינוכית בשל חוב של הוריו.

הנציבות הודיעה למועצת גדרות כי נוכח האמור לעיל, עליה לתת למתלוננת מייד את האישור המבוקש ולא להתנותו בתשלום החוב. לאחר דין ודברים נתנה מועצת גדרות את האישור המבוקש למתלוננת.

המתלוננת רשמה את בנה לגן בגדרה והודתה לנציבות על הטיפול בתלונתה.

(1082070)

נספחים

מילון מושגים

התפלגות התלונות לפי נושאים ומגדר

התפלגות התלונות לפי גופים נילונים
ותוצאות הטיפול בהן

רשימת הגופים שתלונות בעניינם
מתוארות בדוח

מילון מושגים

מכתב תלונה

מכתב ממתלונן שיש בו תלונה אחת או יותר על גוף נילון אחד.

תלונה

טענות המתלונן על הגוף הנילון. חלק ממכתבי התלונה יכולים לכלול יותר מתלונה אחת על גוף נילון אחד.

מתלונן

אדם המגיש לנציבות תלונות הציבור מכתב תלונה (כולל ילד או מי שאינו אזרח ישראל או תושב ישראל). גם אדם אחר יכול להגיש תלונה בשמו של מתלונן, בתנאי שהמתלונן נתן להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור את הסכמתו לכך.

גוף נילון

גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה נקבע כי ניתן להגיש תלונה לנציבות על כל הגופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה לפי סעיפים 9(1) - 9(6) לחוק:

- כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהם;
 - כל החברות הממשלתיות או גופים אחרים שהממשלה משתתפת בהנהלתם;
 - מפעלים או מוסדות של המדינה, כגון המוסד לביטוח לאומי, משרתת ישראל, צה"ל ורשות מקרקעי ישראל;
 - גופים אחרים שהוחלה עליהם ביקורת המדינה מכוח החוק, מכוח החלטת הכנסת או מכוח הסכם בינם ובין הממשלה.
- לפי סעיפים 9(7) - 9(8) לחוק, גופים שבניהולם שותף אחד הגופים המצוינים לעיל או שמקבלים תמיכות מאחד מגופים אלה יהיו גופים נילונים רק אם הנציב או הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת החליטו על כך.

תלונה שבאה על תיקונה

תלונה שהטיפול בה הסתיים לשביעות רצון המתלונן, ולכן לא הייתה בה הכרעה.

תלונה שהייתה בה הכרעה

תלונה שבוררה עד תומה והוחלט אם היא מוצדקת או לא מוצדקת.

תלונה מוצדקת

תלונה שבוררה עד תומה, והוחלט שהגוף הנילון פעל בניגוד לחוק, ללא סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מינהל תקין, וכן תלונה שהוחלט לגביה שבפעולות שעשה הגוף הנילון יש משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

תלונה לא מוצדקת

תלונה שבוררה עד תומה והוחלט כי היא אינה תלונה מוצדקת כהגדרתה לעיל.

תלונה שלנציבות אין סמכות לבררה

תלונה אשר לא התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 36 - 37 לחוק מבקר המדינה, הקובעים מי הם הגופים שעליהם ניתן להגיש תלונה ומהו נושא לתלונה; או תלונה אשר התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 38 - 40 בחוק מבקר המדינה.

שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות שהנציבות קבעה שהן מוצדקות מכלל התלונות שהוכרעו.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון

שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה של הנציבות ובין משום שהנציבות קבעה שהתלונה מוצדקת, מכלל התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן.

הצבעה

הודעת הנציב לגוף הנילון שהתלונה עליו נמצאה מוצדקת. בהצבעה רשאי הנציב להבהיר את תמצית ממצאיו ולהצביע לפני הגוף הנילון על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.



תלונות של גברים* התפלגות לפי נושאי תלונה**

הנושא	מספר התלונות של גברים	שיעור התלונות מכלל התלונות של גברים	מספר התלונות אשר לנציבות יש סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון לשביעות רצון המתלוננים	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן
שירות לציבור	3,419	38.2%	3,034	650	928	52.0%
צרכנות	587	6.6%	513	143	92	45.8%
בריאות	515	5.8%	446	15	199	48.0%
מיסים	328	3.7%	288	27	55	28.5%
כספים	320	3.6%	280	34	67	36.1%
דיור ואכלוס	284	3.2%	237	9	51	25.3%
גבייה והוצאה לפועל	273	3.0%	233	35	40	32.2%
חינוך והשכלה	272	3.0%	256	34	99	52.0%
גמלאות	235	2.6%	210	17	61	37.1%
תעבורה	232	2.6%	187	17	43	32.1%
תכנון ובינוי	230	2.6%	192	31	30	31.8%
ענייני עובדים	219	2.4%	174	25	40	37.4%
איכות הסביבה	206	2.3%	178	18	40	32.6%
הליכי דיון	201	2.2%	88	4	18	25.0%
מידע ופרטיות	197	2.2%	170	26	29	32.4%
רישוי	180	2.0%	160	28	34	38.8%
רווחה	172	1.9%	135	9	31	29.6%
חקירות	136	1.5%	97	8	10	18.6%
תשתיות	134	1.5%	124	8	34	33.9%
מעמד אזרחי	112	1.3%	102	11	34	44.1%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.
** נושאים שבהם הוגשו יותר מ-100 תלונות.



תלונות של נשים* התפלגות לפי נושאי תלונה**

הנושא*	מספר התלונות של נשים	שיעור התלונות מכלל התלונות של נשים	מספר התלונות אשר לנציבות יש סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון לשביעות רצון המתלוננות	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן
שירות לציבור	1,741	31.8%	1,541	377	448	53.5%
חינוך והשכלה	432	7.9%	412	55	135	46.1%
בריאות	384	7.0%	326	10	140	46.0%
צרכנות	342	6.2%	311	92	54	46.9%
דיור ואכלוס	339	6.2%	264	5	55	22.7%
גמלאות	284	5.2%	267	16	71	32.6%
כספים	266	4.9%	234	36	73	46.6%
גבייה והוצאה לפועל	184	3.4%	164	17	35	31.7%
ענייני עובדים	163	3.0%	134	17	21	28.4%
מיסים	160	2.9%	148	15	37	35.1%
רווחה	152	2.8%	143	7	43	35.0%
איכות הסביבה	125	2.3%	110	7	35	38.2%
תכנון ובינוי	105	1.9%	87	12	19	35.6%
תעבורה	104	1.9%	80	6	19	31.3%
הליכי דיון	87	1.6%	44	5	13	40.9%
מעמד אזרחי	84	1.5%	75	8	22	40.0%
חקירות	83	1.5%	66	3	6	13.6%
מידע ופרטיות	75	1.4%	67	6	13	28.4%
רישוי	64	1.2%	56	11	13	42.9%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.
** נושאים שבהם הוגשו יותר מ-50 תלונות.

התפלגות תלונות לפי משרדי ממשלה* בשנת 2019

תלונות שביורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1)-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
212	218	75	23	99	48	44	235	245	משרד האוצר
39	40	7	2	22	5	11	33	34	כללי
3	4	2	1	2	0	0	18	20	אגף שכר והסכמי עבודה
40	41	11	7	22	13	8	61	64	החשב הכללי
29	29	9	7	18	12	2	50	51	מינהלת הגמלאות
22	22	13	2	9	3	0	22	22	הרשות לזכויות ניצולי השואה
30	30	6	1	14	5	10	25	27	מינהל התכנון
68	72	32	7	26	18	14	66	71	רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
16	16	3	0	9	8	4	14	16	משרד האנרגייה
185	191	76	27	95	49	20	194	207	משרד הביטחון
126	132	58	22	67	35	7	142	153	אגף שיקום נכים
37	38	7	4	18	8	13	26	30	המשרד לביטחון הפנים
406	429	262	17	144	86	23	404	429	משרד הבינוי והשיכון
249	269	182	10	80	60	7	255	280	אגף אכלוס
30	31	15	0	16	12	0	34	35	אגף נכסים ודיור
32	36	27	2	9	5	0	32	34	אגף שיווק
928	1,306	415	287	770	446	121	916	1,331	משרד הבריאות
129	129	15	4	59	14	55	118	118	כללי
31	31	9	3	19	14	3	36	36	נציב קבילות הציבור למקצועות הרפואה
8	8	6	1	2	1	0	13	14	פניות הציבור

*משרדים, יחידות באותם משרדים או גופי סמך שלהם שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2019

תלונות שביורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1)-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
7	7	7	3	0	4	3	10	10	אגף השיקום (ניידות)
27	27	27	14	1	12	6	19	19	בריאות הנפש
17	17	17	9	2	5	4	14	14	היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
51	51	51	27	12	17	13	47	45	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
10	10	10	6	0	2	2	10	10	לשכת הבריאות המחוזית מרכז
17	17	17	13	3	4	3	21	21	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
536	536	913	271	247	603	362	944	39	היחידה לקנביס רפואי (יק"ר)
7	7	7	2	0	4	3	10	10	רישוי מקצועות רפואיים
76	76	78	23	8	41	28	62	58	המשרד להגנת הסביבה
32	32	34	11	7	19	4	35	33	הרבנות הראשית לישראל
32	32	38	20	9	14	3	50	40	משרד החוץ
431	446	446	152	58	238	124	446	422	משרד החינוך
217	223	223	58	25	117	38	225	219	כללי
24	26	26	11	2	15	10	31	28	המחוז החרדי
63	64	64	25	14	37	31	52	47	המינהל הפדגוגי
20	21	21	7	2	14	12	15	13	אגף חינוך מיוחד
16	16	16	5	4	10	9	11	11	הפיקוח על הבריאות
15	15	16	3	1	10	7	16	15	מחוז דרום
28	30	30	15	3	15	11	34	31	מחוז מרכז

תלונות שבידורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות שבידורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1) ו-(2)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
17	17	17	3	5	10	4	2	18	מחוז צפון
13	13	13	0	5	10	6	0	13	מחוז תל אביב
14	14	15	1	7	8	6	0	15	מינהל הפיתוח
12	12	13	1	6	7	5	0	12	אגף א' הצטיידות והסעות
51	47	52	6	12	23	6	17	44	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
47	39	47	5	21	17	8	9	38	משרד הכלכלה והתעשייה
18	16	18	1	6	8	3	4	16	כללי
17	14	17	1	8	6	4	3	13	האגף לאיגוד שיתופי
433	429	443	22	109	213	82	121	412	משרד המשפטים
33	32	33	0	2	21	2	10	32	כללי
69	74	73	7	15	44	23	14	67	אגף האפוסטרופוס הכללי והכונס הרשמי
17	20	20	2	4	16	12	0	17	מחוז תל אביב והמרכז
11	13	13	1	2	11	12	0	11	הרשם לענייני ירושה במחוז תל אביב והמרכז
12	11	12	2	2	8	5	2	11	היועץ המשפטי לממשלה
128	124	131	1	47	55	19	29	116	הסיוע המשפטי
22	25	24	1	9	12	6	3	25	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
11	12	11	0	0	6	2	5	11	מועצת רואי החשבון

תלונות שבידורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות שבידורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1) ו-(2)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
15	15	15	0	0	15	1	12	13	נציבות תלונות הציבור על שופטים
78	78	78	9	19	78	8	32	81	פרקליטות המדינה
21	21	21	1	4	21	3	6	22	המחלקה לחקירות שוטרים
33	33	34	1	8	34	11	5	28	רשות התאגידים
14	14	14	0	3	14	5	3	12	רשם העמותות
333	324	342	86	161	324	86	39	312	משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
141	127	141	13	30	141	36	31	125	כללי
10	12	10	4	4	10	4	0	12	אגף בכיר הכשרה מקצועית
133	141	141	52	97	141	32	5	132	אגף בכיר מעונות יום ומשפחתונים
29	29	29	13	17	29	6	2	29	אגף רישום ורישוי עיסוקים
24	24	24	11	13	24	5	2	24	היחידה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים
64	70	67	2	34	67	16	2	65	משרד העלייה והקליטה
55	43	56	6	16	55	7	20	42	משרד הפנים
85	88	86	8	28	86	19	10	88	משרד ראש הממשלה
29	31	30	2	5	29	5	7	31	כללי
27	28	27	4	9	27	8	1	28	שירות הביטחון הכללי

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
12	12	3	3	8	5	1	14	14	המשרד לשוויון חברתי
53	50	8	4	23	13	22	50	44	המשרד לשירותי דת
16	16	4	4	8	5	4	14	14	כללי
37	34	4	0	15	4	18	36	30	הנהלת בתי הדין הרבניים
1,014	974	406	173	510	233	98	995	936	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
288	287	44	15	176	30	68	268	263	כללי
196	185	110	30	78	29	8	202	191	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
474	447	216	111	237	164	21	474	436	אגף הרישוי
181	176	74	57	106	85	1	203	199	היחידה לטיפול במוגבלי ניידות
16	13	8	2	8	4	0	13	11	אגף הרישוי - לשכת באר שבע
25	24	15	4	9	6	1	30	26	אגף רכב ושירותי תחזוקה
9	8	5	1	4	2	0	13	11	תחום יבוא רכב
47	46	12	3	23	12	12	48	48	משרד התקשורת
10	9	5	4	3	0	2	10	10	משרד התרבות והספורט
5,061	4,547	1,875	770	2,523	1,302	663	5,037	4,425	סה"כ

התפלגות תלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2019

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
52	51	19	3	24	10	9	60	58	בנק ישראל
19	19	4	0	12	4	3	23	22	כללי
31	30	14	3	11	6	6	35	33	הפיקוח על הבנקים
947	882	460	81	406	244	81	971	898	המוסד לביטוח לאומי
130	130	0	0	84	10	46	145	143	כללי
14	13	7	2	7	7	0	15	14	מינהל הביטוח והגבייה
30	29	19	2	9	9	2	29	27	מינהל הגמלאות
22	21	14	2	7	5	1	24	23	סניף אשדוד
21	18	14	1	6	5	1	20	17	סניף אשקלון
181	156	107	7	72	45	2	179	158	סניף באר שבע
18	16	12	5	5	4	1	16	15	סניף בני ברק
21	18	12	3	6	5	3	17	14	סניף חדרה
26	25	13	2	12	9	1	24	21	סניף חיפה
29	29	15	2	11	4	3	32	30	סניף טבריה
17	17	14	3	2	2	1	18	18	סניף יפו
103	93	57	16	42	32	4	111	103	סניף ירושלים
15	15	7	2	8	8	0	18	18	סניף כפר סבא
14	13	7	2	6	6	1	16	14	סניף נהרייה
54	48	27	9	24	19	3	43	39	סניף נצרת
17	16	7	3	9	6	1	19	17	סניף נתניה
10	10	7	0	3	3	0	10	10	סניף עפולה
28	25	13	1	15	13	0	30	26	סניף פתח תקווה
24	23	19	3	5	2	0	23	22	סניף הקריות
16	14	7	1	8	6	1	22	19	סניף ראשון לציון
21	20	11	1	8	7	2	23	21	סניף רחובות

*גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2019

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
תלונות שבאזעל תיקונן							סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							61	58	סניף רמלה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							22	21	סניף רמת גן
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							18	17	סניף תל אביב
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							118	118	הנהלת בתי המשפט
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							22	22	הרשות הארצית לכבאות והצלה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							24	23	הרשות הממשלתית למים ולביוב
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							40	39	ועדת הבחירות המרכזית
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							13	12	כנסת ישראל
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							653	620	משטרת ישראל
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							330	318	כללי
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							54	47	מרכז פניות נהגים ארצי
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							13	12	מחלקת חקירות ותביעות
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							44	44	מחוז דרום
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							14	14	מרחב לכיש
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							29	27	מרחב נגב
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							13	12	תחנת באר שבע
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							32	29	מחוז חוף
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							38	34	מחוז ירושלים
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							14	14	מרחב ציון
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							44	41	מחוז מרכז
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							17	15	מרחב שרון
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							41	40	מחוז צפון
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							12	11	מרחב דן

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
תלונות שבאזעל תיקונן							סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							66	64	נציבות שירות המדינה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							210	207	צבא ההגנה לישראל
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							146	144	כללי
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							40	39	המינהל האזרחי ביהודה ושומרון
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							13	11	פיקוד העורף
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							557	484	רשות האוכלוסין וההגירה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							236	207	כללי
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							13	12	מינהל ביקורת גבולות
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							22	18	מינהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							268	232	מנהל אוכלוסין
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							27	25	אגף מרשם ומעמד
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							26	22	לשכת באר שבע
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							19	15	לשכת ירושלים
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							42	35	לשכת מזרח ירושלים
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							32	25	לשכת נתניה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							11	11	לשכת רמלה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							14	10	לשכת תל אביב
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							297	265	רשות האכיפה והגבייה
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							68	63	כללי
[3] תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן							111	96	ההוצאה לפועל

תלונות שביורון הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
תלונות שביורון הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
תלונות (3) שלנציבות אין סמכות לבררן	תלונות שבאו על תיקון	(2) תלונות שביורון הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1) ו-(2)]	סה"כ מכתבי תלונה	11	11	לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב
0	0	1	1	6	7	7	113	101	המרכז לגביית קנסות
5	20	32	19	58	95	83	27	24	רשות הטבע והגנים
6	7	16	6	10	32	27	407	361	רשות המיסים בישראל
25	119	175	86	210	410	363	46	42	כללי
10	3	30	0	0	40	39	82	57	חטיבת שירות לקוחות
1	20	22	43	61	84	59	52	51	מכס ומע"ם
2	21	26	5	31	59	58	34	34	מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
6	5	10	1	9	25	25	17	17	משרד פקיד שומה אשקלון
1	5	5	3	12	18	18	14	11	משרד פקיד שומה גוש דן
2	2	3	4	9	14	12	17	15	משרד פקיד שומה כפר סבא
0	6	8	6	10	18	16	141	138	רשות מקרקעי ישראל
20	44	84	13	36	140	139	73	70	כללי
18	28	59	9	23	100	99	18	17	מחוז חיפה
0	2	5	1	2	7	7	18	18	מחוז מרכז
1	5	6	1	3	10	10	17	16	מחוז צפון
1	5	6	2	7	14	14	36	32	רשות שדות התעופה
12	5	16	5	14	42	38	118	113	שירות בתי הסוהר
22	7	50	7	34	106	102	21	20	כללי
9	0	11	0	0	20	20			

תלונות שביורון הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
תלונות שביורון הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
תלונות (3) שלנציבות אין סמכות לבררן	תלונות שבאו על תיקון	(2) תלונות שביורון הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1) ו-(2)]	סה"כ מכתבי תלונה	20	17	מפקדת מחוז דרום
2	1	8	3	10	20	19	53	51	מפקדת מחוז מרכז
8	3	22	1	15	45	42	18	16	בית סוהר איילון
1	3	11	1	7	19	17	15	15	בית סוהר רימונים
4	0	3	0	4	11	11	17	17	מפקדת מחוז צפון
2	1	7	2	6	15	15	67	67	שירות התעסוקה
8	15	30	10	27	65	65	15	15	כללי
5	2	8	0	0	13	13	16	16	מחוז דן
2	4	7	5	8	17	17	10	10	מחוז דרום
0	3	4	2	5	9	9	10	10	מחוז צפון
0	3	4	0	8	12	12	10	10	מחוז שרון והעמקים
0	3	4	3	5	9	9	3,895	3,616	סה"כ
573	870	1,771	414	1,472	3,816	3,595			

התפלגות תלונות לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2019

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019			הגופים הנילונים
סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונות מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	
9	1	5	0	1	9	9	0.199	11	11	עיריית אום אל-פחם
4	1	9	0	3	14	13	0.517	15	15	עיריית אופקים
4	1	7	2	10	26	26	0.570	21	21	עיריית אור יהודה
3	1	15	1	4	21	16	0.313	19	15	עיריית אלעד
8	1	23	6	17	45	41	0.134	36	30	עיריית אשדוד
4	1	18	3	19	46	42	0.270	41	38	עיריית אשקלון
30	8	52	8	47	108	97	0.498	118	104	עיריית באר שבע
9	0	16	0	4	22	19		29	24	אגף שירותים חברתיים
6	8	14	8	27	48	42	0.362	47	43	עיריית בית שמש
6	0	10	0	5	19	17	0.264	17	15	עיריית ביתר עילית
25	20	50	20	43	114	113	0.543	108	108	עיריית בני ברק
30	5	40	5	19	70	55	0.349	48	45	עיריית בת ים
3	2	11	2	7	20	20	0.349	21	21	עיריית גבעתיים
3	1	5	1	6	13	12	0.469	20	16	עיריית דימונה
6	2	10	2	8	22	22	0.242	23	23	עיריית הרצלייה
7	4	23	4	11	46	42	0.428	46	41	עיריית חדרה
10	10	22	10	27	61	59	0.283	59	55	עיריית חולון
53	15	94	15	60	179	175	0.515	154	146	עיריית חיפה
12	3	18	3	11	33	32	0.701	36	31	עיריית טבריה
4	0	7	0	3	13	13	0.495	11	11	עיריית טירת כרמל
81	22	145	22	74	257	245	0.259	257	238	עיריית ירושלים
29	6	61	6	20	106	102		77	69	כללי

*רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ובנייה ותאגידי מים וביוב שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2019

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019			הגופים הנילונים
סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	סה"כ תלונות שנמצאו שבירורן הסתיים ללא הכרעה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונות מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	
9	1	5	0	1	9	9		31	26	מינהל החינוך
4	1	13	4	10	26	26		29	29	אגף שומה וגבייה
4	1	6	1	5	15	15		15	14	מינהל שירותי קהילה
3	1	5	1	5	14	14		13	12	אגף רווחה
8	1	20	8	13	36	34		41	40	מינהל תכנון תשתיות
4	1	11	7	10	23	22		24	24	אגף רישוי ופיקוח
0	3	7	3	4	12	11		12	12	המחלקה לפיקוח על הבנייה
20	1	26	1	12	40	35		53	48	מינהל התפעול
6	1	6	1	5	11	10		16	16	אגף אכיפה ושיטור עירוני
6	0	8	0	4	12	12		16	16	אגף שיפור פני העיר
6	0	10	0	1	13	9		15	10	האגף לניהול חניה
1	4	6	4	4	14	12	0.099	10	10	עיריית כפר סבא
2	3	9	3	8	25	22	0.390	22	18	עיריית כרמיאל
23	7	35	7	32	74	74	1.149	87	87	עיריית לוד
4	1	6	1	6	15	15	0.546	14	14	עיריית מגדל העמק
4	0	5	0	6	14	13	0.178	13	13	עיריית מודיעין עילית
2	3	4	3	6	10	9	0.130	13	12	עיריית מודיעין-מכבים-רעות
3	0	6	0	1	8	8	0.314	12	12	עיריית מעלה אדומים

תלונות שביורן הסתיים בשנת 2019 [כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן]							תלונות שהתקבלו בשנת 2019			הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות כולל עמודות (1), (2) ו-[3]	סה"כ תלונות כולל עמודות (1), (2) ו-[3]	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	(3) תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות 1,000-ל תושבים	
36	38	12	2	20	10	6	29	26	0.457	עיריית נהרייה
17	17	4	1	10	3	3	16	15	0.364	עיריית נוף הגליל
27	33	4	4	29	16	0	34	26	0.337	עיריית נצרת
22	23	10	2	11	8	2	22	19	0.533	עיריית נתיבות
55	56	15	5	32	19	9	57	51	0.235	עיריית נתניה
38	39	13	7	18	6	8	34	34	0.657	עיריית עפולה
62	68	24	10	33	11	11	62	57	0.233	עיריית פתח תקווה
17	17	5	2	9	6	3	18	17	0.476	עיריית צפת
19	19	5	3	9	6	5	20	20	0.343	עיריית קריית אתא
11	12	1	0	9	1	2	10	10	0.250	עיריית קריית ביאליק
29	31	13	4	15	9	3	29	26	0.473	עיריית קריית גת
15	15	6	1	8	3	1	16	16	0.381	עיריית קריית מוצקין
18	18	3	2	13	6	2	20	19	0.822	עיריית קריית מלאכי
19	19	1	0	8	3	10	19	19	0.840	עיריית קריית שמונה
20	28	5	1	18	4	5	25	16	0.284	עיריית ראש העין
58	60	21	5	27	8	12	73	73	0.290	עיריית ראשון לציון
9	9	3	0	5	3	1	12	12	0.174	עיריית רהט
44	51	19	3	22	15	10	48	45	0.318	עיריית רחובות
47	47	24	3	16	7	7	44	44	0.582	עיריית רמלה
59	61	18	4	24	15	19	57	56	0.352	עיריית רמת גן

תלונות שביורן הסתיים בשנת 2019 [כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן]							תלונות שהתקבלו בשנת 2019			הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות כולל עמודות (1), (2) ו-[3]	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שביורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקונן	(3) תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות 1,000-ל תושבים	
14	14	14	2	8	3	1	12	11	0.416	עיריית שדרות
15	15	2	0	12	3	1	18	17	0.409	עיריית שפרעם
156	164	73	12	59	27	32	160	150	0.332	עיריית תל אביב-יפו
9	9	4	2	4	1	1	12	12	1.190	המועצה המקומית אפרת
11	11	4	1	6	3	1	11	11	0.421	המועצה המקומית באר יעקב
11	11	6	0	5	2	1	13	12	1.203	המועצה המקומית ירוחם
12	13	1	0	8	1	4	13	12	2.816	המועצה המקומית כפר תבור
12	12	10	0	0	0	2	12	12	0.572	המועצה המקומית שוהם
13	13	5	2	8	5	0	17	17		המועצה האזורית אל קסום
18	20	5	1	11	3	4	16	14		המועצה האזורית הגלבוע
9	9	2	0	7	4	0	12	12		המועצה האזורית חוף הכרמל
13	15	8	0	3	2	4	12	10		המועצה האזורית לב השרון
17	21	10	1	7	4	4	21	16		המועצה האזורית מטה בנימין
10	12	2	2	5	2	5	10	10		המועצה האזורית מטה יהודה

הגופים הנילונים			תלונות שהתקבלו בשנת 2019			תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)						
	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1)], (2) ו-(3)]	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	תלונות שלנציבות אין סמכות לבררן	(3) תלונות
המועצה האזורית שומרון		18	18		17	17	2	1	8	6	7	
ועד מקומי שערי תקווה		10	10		9	9	0	0	1	0	8	
חברת הגיחון בע"מ		14	15		13	14	5	3	9	5	0	
מי אביבים 2010 בע"מ		14	14		13	14	8	3	5	3	1	
מי רמת גן בע"מ		10	10		15	15	11	6	4	3	0	
מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ		37	39		33	35	22	4	12	7	1	
מי שיקמה בע"מ		10	10		8	10	6	0	4	0	0	
פלג הגליל, החברה האזורית למים וביוב בע"מ		14	14		16	17	9	0	7	4	1	
תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ		10	10		8	8	0	0	5	2	3	
סה"כ		3,422	3,342		3,303	3,512	1,241	336	1,687	839	584	

התפלגות תלונות לפי גופים ציבורים אחרים* בשנת 2019

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2019		הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
78	83	19	7	48	8	16			אגד אגודה שתופית לתחבורה בישראל בע"מ
21	22	3	0	12	2	7			דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
29	29	19	7	7	3	3			המועצה הישראלית לצרכנות
11	12	0	0	11	7	1			המרכז הישראלי לאפוטרופסות
13	13	4	1	5	0	4			הסתדרות מדיצינית הדסה
35	37	13	2	22	9	2			חברת בנק הדואר בע"מ
673	765	423	311	284	147	58			חברת דואר ישראל בע"מ
251	263	107	35	124	55	32			חברת החשמל לישראל בע"מ
39	45	14	2	16	3	15			לאומית שירותי בריאות
50	50	14	3	21	9	15			לשכת עורכי הדין בישראל
12	12	4	1	6	4	2			ועדת האתיקה - ועד מחוז תל אביב
30	30	10	2	18	5	2			מגן דוד אדום
86	87	10	3	36	17	41			מכבי שירותי בריאות

*גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2019

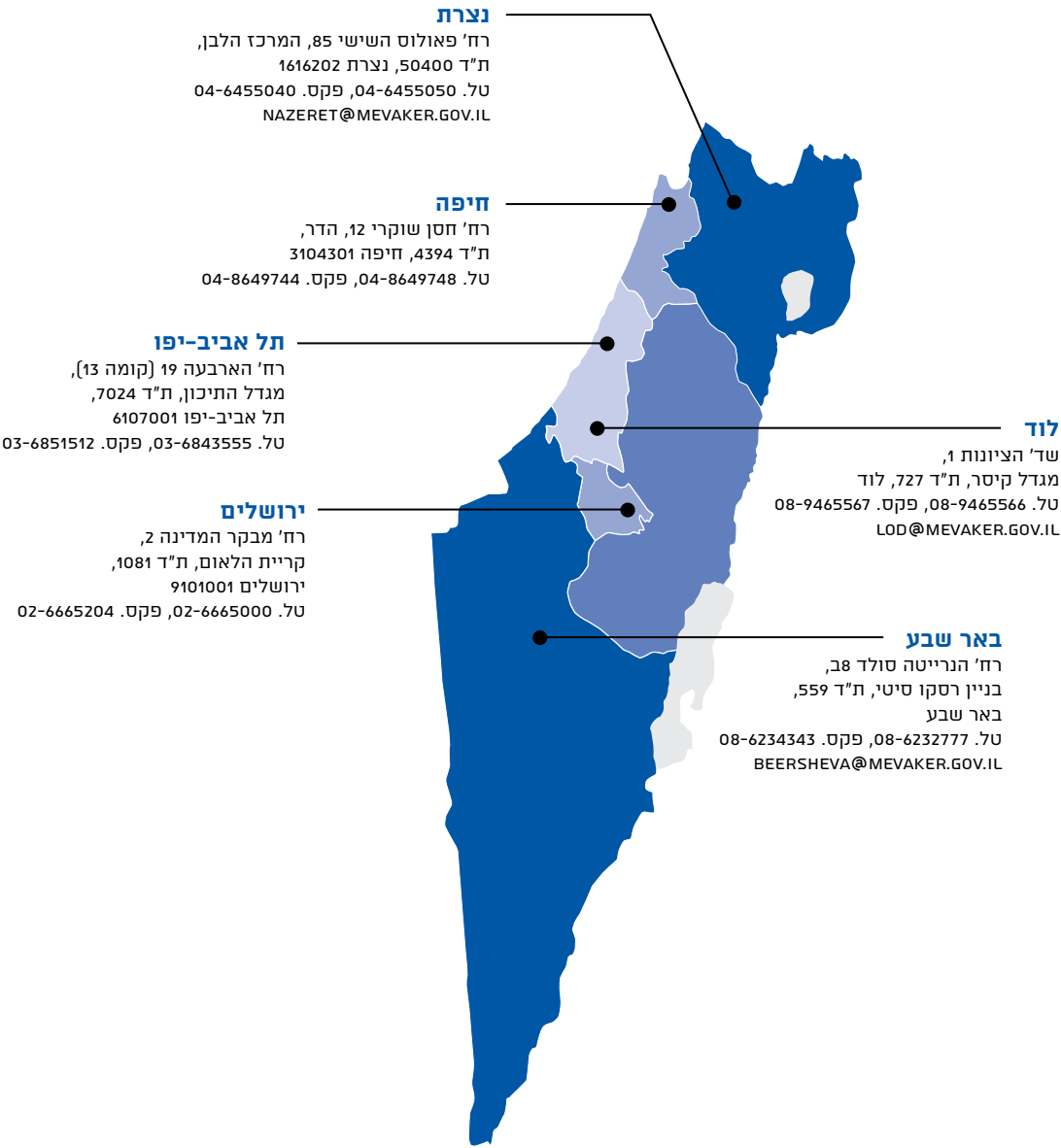
הגופים הנילונים		תלונות שהתקבלו בשנת 2019		תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2019 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)						
	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות
מפעל הפיס	11	11	10	4	2	6	4	0		
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)	10	10	10	3	0	5	1	2		
המרכז הרפואי ע"ש חיים שיבא, תל השומר	19	22	21	6	0	10	7	6		
המרכז הרפואי האוניברסיטאי סורוקה, באר שבע	11	11	10	4	0	2	1	4		
המרכז הרפואי תל אביב על שם סוראסקי	12	12	11	1	0	6	0	4		
נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ	40	40	40	10	3	26	9	4		
עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ	305	321	303	112	2	73	41	132		
קופת חולים מאוחדת	73	74	74	21	5	26	18	30		
רכבת ישראל בע"מ	84	84	90	13	2	60	16	19		
שירותי בריאות כללית	240	246	238	64	15	98	33	82		
סה"כ	2,417	2,575	2,366	2,512	957	429	1,032	441	523	

רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

שם הגוף	מס' עמוד בדוח
הוועדה המקומית לתכנון ובניה גבעות אלונים	75
הוועדה המקומית לתכנון ובניה תל אביב-יפו	75
המוסד לביטוח לאומי	84
המועצה האזורית גדרות	127
המועצה האזורית גלבוע	74
המועצה האזורית עמק חפר	72
המועצה המקומית באר יעקב	24
המועצה המקומית גבעת זאב	23
המרכז למורשת מלחמת ששת הימים, שחרור ירושלים ואיחודה בגבעת התחמושת	23
המשרד לביטחון הפנים	108
ועדת הבחירות המרכזית	116
חברת דואר ישראל בע"מ	22, 64
חברת הגיחון בע"מ	70
מכבי שירותי בריאות	93
משטרת ישראל	112, 113
משרד האוצר - מינהלת הגמלאות	98
משרד הביטחון	109, 110
משרד הבריאות	22, 100
משרד הבריאות - היחידה לקנביס רפואי	89
משרד החינוך	100, 124, 126
משרד החינוך - המחוז החרדי	121
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים	108
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - האגף למעונות יום ומשפחתונים	56
משרד הפנים - אגף בכיר בחירות ברשויות המקומיות	115

שם הגוף	מס' עמוד בדוח
משרד הפנים - יחידת המפקח הארצי על הבחירות	117
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - אגף הרישוי - היחידה לטיפול במוגבלי ניידות	81
נציבות שירות המדינה	99
עיריית אור יהודה	108
עיריית אשדוד	22
עיריית באר שבע	70
עיריית בני ברק	24
עיריית חולון	24
עיריית ירושלים	125, 70
עיריית לוד	87, 69
עיריית מגדל העמק	108
עיריית פתח תקווה	77
עיריית קריית אתא	71
עיריית קרית גת	104
עיריית רחובות	78
עיריית תל אביב- יפו	73, 64, 26
קופת חולים מאוחדת	96
רשות האוכלוסין וההגירה	110, 60
רשות הטבע והגנים	74
רשות המיסים בישראל	86, 84, 63
רשות שדות התעופה	62
שירותי בריאות כללית	95, 94, 93
תאגיד המים מי אביבים (2010) בע"מ	24
תאגיד המים נווה מדבר בע"מ	103

כתובות משרדי הנציבות



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בין השעות 09:00 – 13:00
ביום ד' גם בין השעות 15:00 – 17:00



דואר אלקטרוני
OMBUDSMAN@MEVAKER.GOV.IL



אתר המרשתת של הנציבות
MEVAKER.GOV.IL/HE/OMBUDSMAN





רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום
ת"ד 1081 ירושלים 9101001
טל. 02-6665000, פקס. 02-6665204
  MEVAKER.GOV.IL

