

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com



לינק לקובץ: [לחץ כאן](#)

תוכנית: צבע הכסף - יומן כלכלה

תאריך: 18/07/2016

שעה: 16:11:35

רשת: רשת ב

כותרת: עו"ד אורלי לוינזון סלע, סגנית מנהל נציבות תלונות הציבור- דו"ח נציבות

שרון עידן : נתחיל בנושא הראשון סמי פרץ כאן לצדי ונדבר על דו"ח תלונות הציבור שבשעה זו אנחנו מתחילים לראות ככה את הפרסומים מתוכו ונגיד שלום לך עו"ד אורלי לוינזון סלע עו"ד אורלי לוינזון סלע : שלום שרון עידן : אהלן אורלי סגנית מנהל נציבות תלונות הציבור. אני מבין שיש לא מעט הפתעות אפילו נקרא לזה בדו"ח בואי נתחיל אולי בכותרת שלך מה השורה התחתונה החשובה של הדו"ח עו"ד אורלי לוינזון סלע : אני חושבת שהשורה החשובה ביותר המסקנה שאני מסיקה מהדו"ח השנתי שלא פחת אמון הציבור במוסד מבקר ה מדינה ונציב תלונות הציבור, היום חובש מבקר המדינה את כובעו כנציב תלונות הציבור לא פחת האמון במוסד הזה. אנחנו קיבלנו השנה כ-15 אלף תלונות על רשויות השלטון השונות אנחנו ביררנו ו..

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

סמי פרץ : איך זה ביחס לשנים קודמות? יותר?
עו"ד אורלי לוינזון סלע : זה קצת יותר משנה שעברה ובכל מקרה בוודאי אנחנו לא במגמת ירידה יש מגמת גידול מתמדת, במהלך השנים. ומה שאנחנו רואים גם בשנה שאליה מתייחס הדו"ח שהוא שנת 2015 זה שיעור התלונות המוצדקות עלה במעט והוא עומד היום 33.4 אחוזים. זה השיעור הממוצע של התלונות המוצדקות.
שרון עידן : שליש מהתלונות מוצדקות זה לא מעט עו"ד אורלי לוינזון סלע : זה לא מעט, כשליש מהתלונות מבוררות לגופן נמצא מוצדק. צריך להוסיף על זה עוד הרבה מאוד תלונות מעל 2000 תלונות שביררנו השנה והפסקנו את הבירור שלהן מבלי לקבוע שהן מוצדקות פשוט בגלל שהעניין תוקן במהלך הבירור. אבל זה ברור שהתלונות האלה הן גם מוצדקות. פנינו לגוף, איתרו את התקלה, מיד תיקנו אותה ואנחנו עברנו לתלונה הבאה והפסקנו את הבירור. שיעור התלונות המוצדקות הוא למעשה גבוה יותר. ויש לנו גופים ששיעור התלונות המוצדקות אצלם הוא גבוה בהרבה מהממוצע.
סמי פרץ : אז על מה אנחנו מתלוננים בעצם? על יחס? על שירות? על מחיר? כל שקיפות?
עו"ד אורלי לוינזון סלע : אנחנו, מי שמתלונן אצלנו מתלונן הרבה מאוד על יחס, שירות לציבור מדי שנה הוא הנושא המרכזי

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

שעליו מתלוננים אזרחים. הם פונים לרשויות, הרשויות לא עונות להם, הם עונות תשובות לא לעניין, עונות להם אחרי הרבה מאוד זמן. התופעה הזאת של אם אי מתן מענה ושל מענה לקוי מהרשות זאת מכת מדינה בעיני והיא מגבירה את הניכור של האדם. זאת אומרת יכול להיות שאדם פונה לרשות והרשות כן מטפלת בעניין שלו אבל היא לא טורחת להגיד לו שזה בטיפול וברור לו שאף אחד לא קיבל את זה. אף אחד לא מטפל בזה. אז יש לנו בערך 25 אחוז מהתלונות, כרבע מהתלונות נוגעות לנושא הזה של השירות לציבור סמי פרץ: וכשמסתכלים על זה לאורך זמן האם אתם יכולים להגיד שהמנגנון הזה של תלונות הציבור מביא לשיפור השירות לאזרח או שזה בעצם דו"ח כזה, רוטינה כזאת שעושים אחת לשנה.

עו"ד אורלי לוינזון סלע: אני חושבת ש.. אני חושבת שדברים קורים, כן. זאת אומרת גם בירור התלונות שלנו מביא לשיפור, מביא להגברת המודעות גם הקשר הרציף שאנחנו מקיימים עם הגופים אנחנו קוראים להם הגופים הנילוונים, הגופים שעליהם מוגשות התלונות. וההערות השוטפות שאנחנו מעירים להם על השירות הלקוי מביא לשיפור ואנחנו גם רואים ניסיונות של הגופים עצמם. חלק מהגופים לא כולם, לא בכל התחומים לא בכל הגופים אבל יש ניסיונות לשפר אתה שירות, יש מודעות

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

יותר גבוהה לכך שצריך לתת שירות טוב יותר לציבור. יחד עם זאת שיעור התלונות המוצדקות מלמד שאנחנו עוד לא שם. שרון עידן : כן בואי נדבר באמת אולי על הכוכבים, לטוב ולרע. עו"ד אורלי לוינזון סלע : כן שרון עידן : אז אם אני מבין נכון ביטוח לאומי מככב במקום הראשון בהיקף התלונות או במספר התלונות? עו"ד אורלי לוינזון סלע : ביטוח לאומי אני חייבת אבל לדייק פה, זה עניין שעולה מדי שנה, הכי הרבה תלונות מתקבלות על המוסד לביטוח לאומי וזה לא מפתיע בגלל שלביטוח הלאומי יש מגע עם כל האנשים, כן, מיום לידתך עד יום מותך יש לך מגע עם המוסד לביטוח לאומי, אבל אין לו שיעור תלונות מוצדקות, גבוה מהממוצע, זאת אומרת שיעור התלונות המוצדקות על המוסד לביטוח לאומי הוא דווקא נמוך מהממוצע ואני חייבת להיות הגונה. שרון עידן : טוב שאמרת את זה ובואי תישארי איתנו נשים כאן רגע שלוש נקודות עורכת הדין אורלי לוינזון סלע, אנחנו נשמע עידכון תנועה קצר ברשותך ואנחנו מיד ממשיכים עו"ד אורלי לוינזון סלע : מאה אחוז.

שרון עידן : אז אנחנו חוזרים אליך עורכת הדין אורלי לוינזון סלע אז אמרנו ביטוח לאומי גדול באמת זה מה שנקרא מבטן

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

ומלידה ועד לצערנו המוות

עו"ד אורלי לוינזון סלע : נכון

שרון עידן : ואת אומרת שבאופן כללי למרות היקף התלונות
בסך הכל הנתונים שם הם לא רעים. אז מי בעצם אם ניקח
את זה צעד אחד קדימה מי באמת מספר התלונות המוצדק
ביותר שאנחנו רואים בין הגופים שמתלוננים עליהם?
עו"ד אורלי לוינזון סלע : אוקיי אי אפשר ליטול את התואר
מחברת דואר ישראל, שיעור התלונות..

שרון עידן : כן

עו"ד אורלי לוינזון סלע : שיעור התלונות על הגוף הזה הגיע
בשנת 2015 ל-69 אחוז לעומת הממוצע שאני מזכירה שהוא
33.4 אחוז

סמי פרץ : אגב התלונות מגיעות אליכם בדואר?

עו"ד אורלי לוינזון סלע : התלונות מגיעות אלינו..

שרון עידן : אם כן הנתונים יותר גבוהים

סמי פרץ : לכי תדעי אם התלונות בדרך נגזות..

עו"ד אורלי לוינזון סלע : כן כן לשיחתנו יש הרבה אמצעים
אלקטרוניים היום להגיש תלונות. אבל באמת היו הרבה תלונות על
עיכובים, על חבילות שמתעכבות על הזמנות שמתעכבות על
זימונים לתורים אצל רופאים שהגיעו אחרי המועד שנקבע,
הרבה תלונות כאלה.

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

שרון עידן : את מי אנחנו יכולים לציין לטובה?
עו"ד אורלי לוינזון סלע : אוי אלה שאלות..
שרון עידן : זו שאלה מכשילה?
עו"ד אורלי לוינזון סלע : כן, שאנשי ביקורת לא רגילים אליהם. אני חושבת שמי שאפשר לציין אותו לטובה זה לא מבחינת הסטטיסטיקה אלא אותם גופים שהפניות שלנו הניבו תוצאות מיידיות. אתן לך דוגמה, אתה יודע שאנחנו עוסקים בסיפורים אנושיים. היה לנו , פנתה אלינו אימא של ילד בן 5 חולה סרטן נעזר בסייעת צמודה שמעסיקה עיריית לוד . העירייה לא שילמה לסייעת את מלוא שכרה במשך כמה חודשים, ועקב כך הסייעת הודיעה שהיא לא יכולה יותר ושהיא מתפטרת. האימא פנתה אלינו, אנחנו פנינו לעיריית לוד ובאמת במידי הבאנו לפתרון בעיה. אז האם זה בסדר שעיריית לוד הלינה את שכרה של הסייעת? ממה לא. האם זה בסדר שהיה צריך בכלל להגיע למצב כזה שבו ילד חולה סרטן ייתכן שיימנע ממנו להגיע לגן בגלל שהסייעת לא קיבלה את השכר? ממש לא בסדר. אבל העובדה שהעירייה שיתפה פעולה מיד עם הפנייה ותיקנה מיד את המעוות ושילמה מיד את המשכורת היא ראויה לציין. אז אני חושבת שמבחינתנו כאומבוצמן, כנציבות תלונות הציבור, גופים שמשתפים פעולה שמכירים בתקלה שמתקנים אותה במיידית הם גופים שראויים לציין

מידע רדיו וטלוויזיה

IFAT House

96-98 Derech Menachem Begin, Tel Aviv
(formerly Derech Petach Tikva)
Tel 972-3-5635050, Fax 972-3-5617166
www.ifat.com

בית יפעת

דרך מנחם בגין 96-98, תל אביב
(לשעבר דרך פ"ת)
טל 03-5635050, פקס 03-5617166
www.ifat.com

שרון עידן : כן בהחלט. אנחנו נסתפק בדברים האלה הפעם,
עו"ד אורלי לוינזון סלע תודה רבה לך על הראיון הזה.
עו"ד אורלי לוינזון סלע : תודה רבה.