



יובל לנציבות
תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד מס' 2

בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה

דצמבר 2021

נציב תלונות הציבור





יובל לנציבות
תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח מיוחד מס' 2

בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי
של משבר הקורונה

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח מציג את הפעולות של נציבות תלונות הציבור בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה, מ-1.12.20 ועד 15.10.21, וכולל סקירה של תלונות הקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בתקופה זו ותיאור אופן הטיפול בהן.

מס' קטלוגי 844-2021

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה


מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

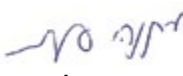
WWW.MEVAKER.GOV.IL

תמונות האילוסטרציה בכריכה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK.

פעולה שבאמצעותן יוכל האומבודסמן לסייע לאוכלוסיות שנפגעו ממשבר הקורונה. אנו מבקשים להודות לכל עובדות ועובדי נציבות תלונות הציבור, העושים מלאכת קודש בסיוע לציבור המתלוננים במימוש זכויותיהם ובהקלת מגעיהם עם רשויות השלטון. השירות המקצועי והיעיל שמעניקים עובדי הנציבות למתלוננים בא לידי ביטוי במכתבי התודה הרבים והנרגשים שמתקבלים בנציבות. על פי הנתונים שבידינו, כ-34% מקרב המתלוננים שציינו כיצד נודע להם על האפשרות להיעזר בשירותי הנציבות, כתבו כי חבר המליץ להם על השירות. נתון זה יש בו בראש ובראשונה כדי להעיד שהמתלוננים מרגישים שקיבלו שירות טוב מעובדי הנציבות והם מפנים אליה את חבריהם הזקוקים לסיוע. הנציבות תמשיך לעקוב אחר השירותים שנותנים הגופים הנילוים לציבור הרחב במהלך משבר הקורונה בתקווה שהמשבר יחלוף במהרה. אנו קוראים לציבור להסתייע בנציבות כל אימת שזכויותיו לא מומשו והוא לא קיבל מגוף ציבורי שירות הולם על פי הנורמות המצופות מגוף ציבורי במדינת ישראל. אנו כאן בשבילכם ולמענכם.


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


מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

עם ההגבלות בקבלת הקהל היא השיקה לאחרונה שירות חדש - קבלת קהל באמצעות פגישות זום המיועדת למתלוננים המבקשים זאת. במסגרת השירות כל מתלונן המעוניין להגיש תלונה על גוף נילון יכול להגיש בקשה לקיום פגישת זום, באמצעות קישור שנמצא באתר המרשתת של הנציבות, ועובד הנציבות יחזור אליו על מנת לתאם את הפגישה. בזמן משבר הקורונה המשיכה הנציבות ביתר שאת לבצע פעולות שונות להגברת המודעות של אוכלוסיות ראויות לקידום לאפשרות לפנות אליה, לרבות ראיונות של עובדיה בכלי תקשורת הפונים למגזרים שונים ולדוברי שפות שונות. בתקופה שבה עסק הדוח התמקדה הנציבות בהסברות בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, שנפגעה מאוד ממשבר הקורונה. ביוני 2021 התקיים יום נציב תלונות הציבור, ובו יצאו עובדי הנציבות לשטח והרצו על פעילות הנציבות לפני אזרחים ותיקים במסגרות שונות. הרצאות אלו, נוסף על פעולות החשיפה השוטפות של הלשכות האזוריות והפעילות ברשתות החברתיות, פתחו צוהר לפעילות הנציבות אף לפני עמותות המפעילות מסגרות לאזרחים ותיקים. משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא היחיד בעולם שבו מבקר המדינה מכהן גם כנציב תלונות הציבור. איחוד הסמכויות מקנה ערך מוסף הן לעבודת הביקורת והן לפעילותה של הנציבות, משום שהוא מסייע לשיתוף פעולה בין הנציבות לחטיבות הביקורת. בתקופת משבר הקורונה מסרה הנציבות מידע רב ערך לחטיבות הביקורת, ומידע זה סייע לאגפי הביקורת בהכנת דוח מיוחד. דוח זה פורסם באוגוסט 2021 ועסק בקשת רחבה של נושאים הנוגעים להתמודדות הרשויות במדינה עם משבר הקורונה. משבר הקורונה הוא משבר עולמי, ומוסדות האומבודסמן ברחבי העולם התמודדו עם השפעותיו על הציבור במדינותיהם. הנציבות נמצאת בקשר שוטף עם מוסדות האומבודסמן בקהילה הבין-לאומית ופועלת בשיתוף פעולה עימם לגיבוש דרכי

דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור



או בעקבותיו. בבירור התלונות מתמקדת הנציבות בראש ובראשונה בסיוע לפונים אליה, אולם במקרים המתאימים כשמבירור התלונות עולה ליקוי מערכתי בתפקודו של גוף נילון שתיקונו עשוי להועיל לרבים, מפנה הנציבות את תשומת ליבו של הגוף לליקוי ולצורך לתקנו לאלתר. בדרך זו מסייעת הנציבות לגופים הנילוים לתקן ליקויים ולפתור בעיות בזמן אמת. דוגמה בולטת לדרך פעולה זו באה לידי ביטוי בדוח זה בבירור התלונות על מיזם הכרטיסים הנטענים לבעלי הכנסות נמוכות לרכישת מזון בזמן הקורונה. כפי שיפורט בדוח, בנציבות התקבלו מאות תלונות בנושא זה, והיא פעלה בשני ערוצים לבירורן: האחד: הגשת סיוע פרטני למתלוננים כדי לסייע להם במימוש זכאותם לקבלת הכרטיסים; והשני: ביצוע בחינה רוחבית של סוגיות עקרוניות שעלו מהתלונות, וזאת בין היתר כדי לסייע למיצוי זכויותיהם של זכאים פוטנציאליים שלא מימשו את זכאותם לתווי המזון מסיבות שונות. אחד האתגרים שעיימם מתמודדת הנציבות בתקופת משבר הקורונה הוא ההגבלות בקבלת הקהל. אומנם מרבית התלונות המתקבלות בנציבות נשלחות באמצעות הטפסים האלקטרוניים המקוונים שבאתר המרשתת של הנציבות, אולם יש מתלוננים המתקשים בהגשת תלונות באמצעים אלו ומעדיפים להגיש את התלונות במסגרת קבלת הקהל בנציבות, באמצעות עובדים מהנציבות המייעצים להם ומסייעים בכתיבת התלונות. ההגבלות בקבלת הקהל הקשו מאוד על מתלוננים אלו, וכדי לתת להם מענה הגמישה הנציבות בזמן המשבר את נהליה לגבי דרך הגשת התלונות ואיפשרה במקרים המתאימים הגשת תלונה באמצעות הטלפון. במסגרת ההתמודדות של הנציבות

מוגש בזאת לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב). הדוח סוקר את פעילות נציבות תלונות הציבור בגל השלישי והרביעי של משבר הקורונה - מ-1.12.20 ועד 15.10.21. דוח זה מצטרף לדוח מיוחד "בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)", שעסק בתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שהתקבלו בנציבות בגל הראשון של המשבר, בפרק הזמן 15.3.20 - 30.6.20, ולפרק הקורונה בדוח שנתי 47 של הנציבות, שסקר את התלונות הנוגעות למשבר שהתקבלו בנציבות בשנת 2020. בתקופת הדוח התקבלו בנציבות 16,191 מכתבי תלונה, מהם 1,687 מכתבים הנוגעים למשבר הקורונה. אם בגלי התחלואה הראשון והשני עיקר התלונות שהתקבלו נסבו על זכאות לדמי אבטלה וסיוע כלכלי, בגלי התחלואה השלישי והרביעי, שבהם עוסק דוח זה, התקבלו גם תלונות רבות בנושאים אחרים הנוגעים לשגרת החיים לצד המגפה, כגון הצעדים השונים שנקטו לבלימת המגפה והשפעתם על הפרט, והשירות לציבור שנתנו הרשויות נוכח המשבר. כפי שיהיה ניתן להיווכח מדוח זה, אופן ההתמודדות של מדינת ישראל עם משבר הקורונה משתקף היטב מבירור התלונות. הנציבות, ששמה לה למטרה לסייע למתלוננים במצוקתם בעיתות משבר ובעיתות שגרה כאחד שימשה כתובת למתלוננים כמעט בכל מגעיהם עם הרשויות במהלך המשבר וחתרה בראש ובראשונה למתן סעד מהיר למתלוננים. מדיניות זו באה לידי ביטוי בכך ש-56.6% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לברר ושבירורן הסתיים בתקופה שבה עוסק הדוח, עניינן בא על תיקונו בזמן הבירור



كلمة مفوّض شكاوى الجمهور ومديرة مفوّضيّة شكاوى الجمهور

نقدّم بهذا للكنيست تقريرًا خاصًا أعدّه مفوّض شكاوى الجمهور وُفق المادّة 46(د) من قانون مراقب الدولة - 1958 [صيغة مدفجة]. يستعرض التقرير نشاط مفوّضيّة شكاوى الجمهور في الموجتين الثالثة والرابعة من أزمة الكورونا، وتحديدًا في الفترة الزمنيّة الممتدّة من 1.12.2020 حتّى 15.10.2021. يُضمّم هذا التقرير إلى تقرير خاصّ جاء بعنوان "فحص واستيضاح شكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا (2020)" تناوّل شكاوى وصلت إلى المفوّضيّة في الموجة الأولى من الأزمة، وتحديدًا في الفترة الزمنيّة الممتدّة من 15.3.2020 حتّى 30.6.2021، ويضمّم إلى فصل حول موضوع الكورونا في التقرير السنويّ 47 للمفوّضيّة الذي استعرض الشكاوى التي وصلت إلى مفوّضيّة شكاوى الجمهور في العام 2020 والمتعلّقة بأزمة الكورونا.

وصلت إلى المفوّضيّة في الفترة التي يعالجها التقرير 16,191 رسالة شكوى، تتناول 1,687 منها أزمة الكورونا. في موجتيّ انتشار الوباء الأولى والثانية انصبّت معظم الشكاوى حول استحقاق الحصول على رسوم البطالة والمساعدات الاقتصاديّة، بينما وصلت إلينا في موجتيّ انتشار المرض الثالثة والرابعة، اللتين يتناولهما التقرير الحاليّ، شكاوى كثيرةٌ أخرى تتناول روتين الحياة إلى جوار الوباء، نحو: الخطوات المختلفة التي جرى اتّخاذها من أجل صدّ ومكافحة الوباء، وتأثيرها على الأفراد؛ الخدمات التي قدّمها السلطات إلى الناس جراء الأزمة.

وكما يُظهر التقرير الحاليّ، طريقة تعامل دولة إسرائيل مع أزمة الكورونا تنعكس جيّدًا من خلال فحص واستيضاح الشكاوى. لقد وضعت المفوّضيّة نصب أعينها هدف مساعدة المشتكين في أوقات الأزمات وفي الأيّام

العاديّة على حدّ سواء، وعليه فقد شكّلت عنوانًا لهؤلاء في معظم

التي تصل إلى المفوّضيّة ترسّل بواسطة الاستثمارات الإلكترونيّة من خلال موقع المفوّضيّة على شبكة الإنترنت، يجد بعض المشتكين صعوبة في تقديم الشكاوى بواسطة هذه الوسيلة، ويفضّلون تقديم الشكوى في إطار استقبال الجمهور في المفوّضيّة بواسطة المستخدمين الذين يقدّمون المشورة والمساعدة في كتابة الشكاوى. فرضت التقييدات على استقبال الجمهور صعوبات جمة على هؤلاء المشتكين، وعليه قامت المفوّضيّة خلال الأزمة بزيادة مرونة أنظمتها المتعلّقة بتقديم الشكاوى، ووقّرت في بعض الأحيان إمكانيّة تقديم الشكاوى بواسطة الهاتف. في إطار مواجهة التقييدات في استقبال الجمهور، قامت المفوّضيّة في الفترة الأخيرة بتدشين خدمة جديدة، وهي استقبال الجمهور بواسطة لقاءات زوم مُعدّة للمشتكين الراغبين باستخدام هذه الخدمة، وعليه بوسع كلّ مشتكٍ يريد تقديم شكوى ضدّ أحد الأجسام التي يمكن الاشتكاء ضدها أن يقدّم طلبًا بإجراء لقاء زوم عبّر رابط يمكن العثور عليه على موقع المفوّضيّة الإلكترونيّ، وسيقوم أحد عاملي المفوّضيّة بالتواصل معه من أجل ترتيب اللقاء.

واصلت المفوّضيّة خلال أزمة الكورونا تنفيذ أنشطة مختلفة من أجل رفع وعي الفئات السكانيّة المستحقّة للتعزيز حول إمكانيّة التوجّه إليها، بما شمل إجراء مقابلات مع عامليها في وسائل إعلام تتوجّه لقطاعات سكانيّة مختلفة، وللناطقين بلغات مختلفة. في الفترة التي يتناولها التقرير، ركّزت المفوّضيّة على الجانب النوعيّ في صفوف المواطنين المسّتين الذين لحقت بهم أضرار فادحة إبّان أزمة الكورونا. في حزيران المنصرم (2021)، جرى إحياء يوم مفوّض الجمهور، وخرج عاملو المفوّضيّة في هذا اليوم إلى الميدان، وقدموا محاضرات حول نشاط المفوّضيّة لمواطنين مسّتين في عديد من الأطر. هذه المحاضرات، بالإضافة إلى أنشطة تعريفية جارية تقوم بها المكاتب اللوائيّة، والنشاط في الشبكات الاجتماعيّة، فتحت كوة لنشاط المفوّضيّة حتّى أمام جمعيّات التي تدير أطر للمواطنين المسّتين. مكتب مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور هو الوحيد في العالم الذي يشغل فيه مراقب الدولة منصب مفوّض شكاوى الجمهور أيضًا، حيث يضفي توحيد الصلاحيات قيمة إضافية لعمل الرقابة وكذلك لنشاط المفوّضيّة، لأنّه يساعد على تعزيز التعاون بين المفوضية وأقسام الرقابة. خلال فترة الكورونا، زوّدت المفوّضيّة معلومات قيّمة لأقسام الرقابة، وساعدت هذه المعلومات أقسام الرقابة على إعداد تقرير خاصّ. نُشير هذا التقرير في آب المنصرم (2021)، وتناول على نطاق واسع المواضيع المتعلّقة بتعامل سلطات الدولة مع أزمة الكورونا.

القدس، كانون الأول 2021

أزمة الكورونا تجتاح معظم دول العالم، وقد تعاملت مؤسسات مفوضيات شكاوى الجمهور في أرجاء العالم (المعروفة بأسم الأومبودسمان) مع تأثيرات الأزمة على الجمهور في دولها. مفوّضيّة شكاوى الجمهور تتواصل بدّورها، على نحوٍ جارٍ، مع مؤسسات مفوضيات شكاوى الجمهور (الأومبودسمان) في المجتمع الدوليّ، وتعمل بالتعاون مع هذه المؤسسات على بلّورة سُبُل عمل يستطيع مفوض شكاوى الجمهور بواسطتها مساعدة الفئات السكانيّة التي تضرّرت من أزمة الكورونا.

نعبّر بهذا عن شكرنا لجميع العاملات والعاملين في مفوّضيّة شكاوى الجمهور، الذين عملوا بحدّ ونشاط على مساعدة جمهور المشتكين من أجل تخليص حقوقهم، وعلى تسهيل تواصلهم مع سلطات الحكم، الخدمة المهنيّة والناجحة التي يقدّمها عاملو المفوّضيّة للمشتكين تنعكس في رسائل الشكر الكثيرة التي تصل إلى المفوّضيّة. ووفق البيانات الأستطلاعية التي بحوزتنا، فقد أجاب %34 من المشتكين على السؤال: "كيف تعرّفت على إمكانيّة الاستعانة بخدمات المفوّضيّة؟" بأنّ أحد أصدقائهم نصّحهم باستخدام هذه الخدمة. هذا الأمر يشير أوّلًا وقبل كلّ شيء إلى حقيقة شعور المشتكين بأنهم قد حصلوا عل خدمة جيّدة من عاملي المفوّضية، وعليه هم يوجّهون أصدقاءهم للاستعانة بها عند الحاجة.

ستواصل المفوّضيّة متابعة الخدمات التي تقدّمها أجسام القطاع العامّ (المشتكى ضدها) للجمهور خلال أزمة الكورونا، وكلّنا أمل أن تنتهي هذه الأزمة على وجه السرعة، وندعو عموم الناس للاستعانة بالمفوّضيّة عندما لا يحضّلون حقوقهم، ولا يحصلون على خدمة لائقة ووفق المعايير المتوقعة من أجسام جماهيرية عاقة في دولة إسرائيل.

نحن هنا من أجلكم!

متنياهو أنچلمان

مراقب الدولة

ومفوّض شكاوى الجمهور

د. إستير بن حايم، محامية

مديرة مفوّضيّة

شكاوى الجمهور

תוכן העניינים

4

דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

פרק 1: מבוא

עמ' 12 האירועים המרכזיים בגל השלישי ובגל הרביעי
עמ' 14 משבר הקורונה והנציבות

11

פרק 2: נתונים על התלונות הנוגעות למשבר הקורונה

עמ' 18 מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח
עמ' 20 נושאי התלונות
עמ' 21 מאפייני המתלוננים
עמ' 24 תוצאות הטיפול בתלונות
עמ' 26 כיצד התוודעו הפונים לנציבות
עמ' 27 נתונים על נושאי תלונות מרכזיים

17

פרק 3: תלונות בנוגע לצעדים שנקטה המדינה למיגור מגפת הקורונה

עמ' 34 עטיית מסכה
דוח על אי-עטיית מסכה לאדם עם מוגבלות נפשית
דוח על אי-עטיית מסכה לאדם עם מניעה רפואית
דחייה בטעות של בקשה להישפט בעקבות קבלת דוח על אי-עטיית מסכה
אי-עטיית מסכה במרחב הציבורי - טיפול בתלונה באמצעות גישור
מניעת התייצבות בשירות התעסוקה בעקבות אי-עטיית מסכה מסיבות רפואיות
עמ' 42 בידוד
דוח על הפרת בידוד למחלים מקורונה
דוח על הפרת בידוד לנער בן 16.5 שסיים את הבידוד
בדיקת הימצאות בבידוד לחולה שנפטר מקורונה
מתן אישור לאם של חיילת בודדה שהגיעה מחו"ל לצאת מבידוד לשם השתתפות בטקס סיום קורס קצינים של בתה
ערעורים על הנחיות בידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות אנושיות
עמ' 48 מניעת הכניסה לארץ והיציאה ממנה
יציאה לצורך טיפול באם קשישה
אישור לאם לצאת מהארץ ללא בתה הפעוטה

33

עמ' 53 קושי בהגשת השגה על החלטת ועדת החריגים
ביטול זימון לחקירה בעקבות חשד לזיוף בדיקת קורונה
חיסונים והתו הירוק
תו ירוק לעובדת זרה
קשיים בקבלת התו הירוק
אי-קבלת תו ירוק לאחר בדיקה סרולוגית
אי-מתן תו ירוק למחלים מקורונה
שם שגוי בתעודת מתחסן - בשל נתוני מרשם האוכלוסין
עמ' 58 *הגבלות על לא מחוסנים*
נדרש להתחסן כדי להמשיך בעבודתו - ובהתערבות הנציבות אושרה הצגת בדיקה שלילית
ביקור התייחדות של אישה שאינה מחוסנת עם אסיר שאינו מחוסן
עמ' 61 *שמירת היגיינה ומרחק בין אנשים לצמצום הסיכון להדבקה בנגיף*
אי-אכיפת הנחיות הקורונה על ידי רשות הטבע והגנים
הסעות ילדים למוסדות חינוך בזמן משבר הקורונה
שמירת היגיינה באזור המבקרים בבית סוהר מגידו

פרק 4: תלונות בנושא הסיוע הכלכלי שנתנה המדינה בזמן המשבר

עמ' 67 *תלונות על הביטוח הלאומי*
סיוע בקבלת דמי אבטלה מלאים
תשלום למפרע של דמי אבטלה בעקבות הגשת תביעה באיחור
נדרש לשלם חוב בגין מענק הסתגלות שקיבל - והתברר שהיה זכאי למענק המלא
עיכוב מתמשך בתשלום הפרשי מענק הסתגלות
ביטול חוב הבטחת הכנסה למי ששהה בחו"ל בעל כורחו בזמן המשבר
עמ' 74 *שירות התעסוקה*
לא התייצב בלשכה עקב אי-קבלת מסרון - וזכאותו לדמי אבטלה נשללה
חשש מהידבקות בקורונה בזמן התייצבות בלשכת התעסוקה
עמ' 76 *רשות המיסים*
מתן אפשרות להגשת בקשה למענק לאחר שעבר המועד האחרון להגשתה
עיקול רכב על ידי רשות המיסים בגין חוב, אף שהחוב כבר שולם
עמ' 79 *הרשויות המקומיות*
סיוע בקבלת מצרכי מזון לחולי קורונה בבידוד
מיזם כרטיסים נטענים לרכישת מזון לבעלי הכנסות נמוכות
עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה בארנונה
אזרחים ותיקים ביקשו לקבל הנחה בארנונה - ונדרשו להמציא מסמכים מיותרים

65

תוכן העניינים

85 עמ'	האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד הכלכלה והתעשייה קביעת דרגת סבסוד - בהתאם לשכר שלא בזמן הסגרים
87 עמ'	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים החזר "ערך צבור" לאזרחים ותיקים שהחליטו להימנע משימוש בתחבורה ציבורית בשל הקורונה

פרק 5: תלונות בנושא השירות לציבור בזמן המשבר

90 עמ'	חברת דואר ישראל בע"מ הפניית דברי דואר למרכזי מסירה המרוחקים מכתובת הנמענת התחייבות לזמני משלוח בשירות EMS? לא בימי המשבר
93 עמ'	רשות האוכלוסין זמני המתנה ממושכים למענה של המוקד הטלפוני
95 עמ'	משרד הבריאות אי-זמינות מוקד קול הבריאות בגל השלישי של הקורונה
96 עמ'	המועצה הישראלית לצרכנות ביקש לבטל עסקה - והטיפול בבקשה נמשך כתשעה חודשים
97 עמ'	רשות מקרקעי ישראל עיכובים בטיפול בבקשות ואי זמינות של המוקד הטלפוני

אחרית דבר

98

מילון מושגים

100

כתובות משרדי הנציבות

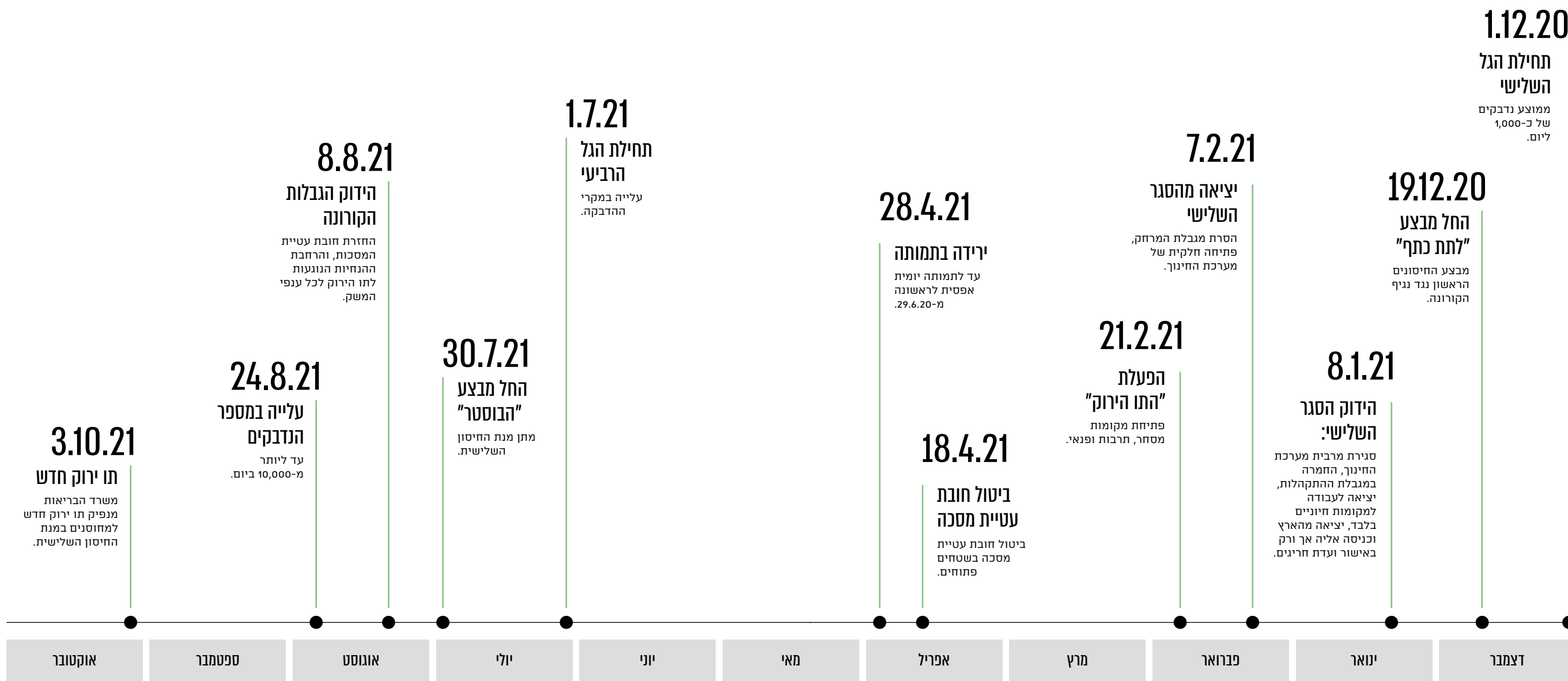
102

1. מבוא



אירועים מרכזיים בגל השלישי ובגל הרביעי

להלן האירועים המרכזיים בגל השלישי ובגל הרביעי של הקורונה:



משבר הקורונה והנציבות

דוח זה, דוח מיוחד מס' 2 - בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה (דוח מיוחד מס' 2), שנערך בהתאם לסעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], מתאר את הטיפול בתלונות הקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בגל השלישי ובגל הרביעי של המשבר. דוח זה מצטרף לשני דוחות שפרסם נציב תלונות הציבור הכוללים תיאור של הטיפול בתלונות בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה:

1. **דוח מיוחד מס' 1** הדוח עסק בבירור תלונות שהתקבלו בנציבות בגל הראשון של המשבר בפרק הזמן 15.3.20 - 30.6.20.

2. **דוח שנתי 47** הדוח, שהתפרסם ביוני 2021, עסק בכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2020, ובין היתר כלל פרק נרחב שבו הוצגו נתונים ודוגמאות לתלונות שהתקבלו בנושא הקורונה באותה שנה. תקופת הדוח כוללת את הגל השני של משבר הקורונה, שהחל בעלייה איטית של נדבקים ביוני 2020 ונמשך עד לסיום הסגר השני באוקטובר 2020.

דוח מיוחד מס' 2 עוסק בפרק זמן של כעשרה חודשים - 1.12.20 - 15.10.21 (תקופת הדוח). בינואר 2021, בראשית תקופת הדוח, חוותה מדינת ישראל התפרצות מחודשת של מגפת הקורונה, שהתבטאה בעלייה גדולה במספר הנדבקים והנפטרים, והוטל סגר מהודק שלישי. במקביל החל בתקופה זו מבצע החיסונים "לתת כתף", והדבר הביא לירידה ניכרת בתחלואה ממרץ 2021 ועד ליולי 2021. בתקופה זו הוסרו מרבית הגבלות הריחוק החברתי, והציבור שב לשגרת חיים כמעט מלאה. עם פרוץ הגל הרביעי של הקורונה ביולי 2021 חלה שוב עלייה גדולה במספר הנדבקים והנפטרים. עצירת התפשטות המגפה בגל הרביעי נעשתה באמצעות מתן החיסון השלישי, "הבוסטר", מיולי 2021.

בדוח זה יובאו נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח וכן תיאור של תלונות נבחרות הנוגעות למשבר הקורונה שבהן טיפלה הנציבות.

ההגבלות שהוטלו על הציבור בישראל בתחילת המשבר הביאו לסגירה כמעט מלאה של המשק למשך שבועות רבים. מאות אלפי עובדים הוצאו לחל"ת או פוטרו מעבודתם, ועשרות אלפים נשלחו לבידוד בביתם או במתקנים מטעם המדינה. הצעדים שננקטו השפיעו באופן דרמטי על חלקים רחבים באוכלוסייה הדיכאניים רבים ומגוונים.

בשל העלייה במספר תושבי המדינה שאובחנו כחולים בקורונה, צמצום הפעילות במשק והפגיעה באורח החיים ובפרנסה של חלקים רחבים באוכלוסייה נדרשו מוסדות המדינה והרשויות המקומיות לתת לתושבים שירות וסיוע נרחבים

במגוון נושאים. ואולם היקף הפעילות שנדרש המגזר הציבורי לבצע בעת משבר הקורונה, הצמצום בכוח האדם בגופים הציבוריים וההגבלות האחרות גרמו לתקלות ולעיכובים במתן השירות לציבור.

הנציבות, האמונה בעת שגרה על מתן סיוע לתושבים במגעייהם עם הרשויות הציבוריות השונות, התגייסה בתקופת משבר הקורונה לסייע למי שנתקל בקושי לקבל מענה מגוף ציבורי. אם בגלי התחלואה הראשון והשני עיקר התלונות שהתקבלו היו בנושאים של זכאות לדמי אבטלה וסיוע כלכלי, בגלי התחלואה השלישי והרביעי, שבהם עוסק דוח זה, התקבלו תלונות רבות גם בנושאים אחרים, כגון הצעדים השונים שננקטו לבלמת הנגיף והשפעתם על הפרט, והשירות לציבור שנתנו הרשויות נוכח המשבר.

נוכח המצוקות והקשיים שצוינו בתלונות בזמן המשבר, חתרה הנציבות בראש ובראשונה למתן סעד מהיר למתלוננים. הנציבות שימשה אוזן קשבת לפונים אליה והייתה כתובת עבור כל אדם שחש נפגע מפעולת הרשויות בתחומים שונים.

בזמן המשבר פעלו עובדי הנציבות ללא לאות, במסירות, בגמישות וביצירתיות כדי לאפשר מענה מהיר, קשוב ואפקטיבי לפונים לנציבות. מבררי התלונות יצרו קשר טלפוני עם מרבית הפונים, הקשיבו לטענותיהם ולא אחת מסרו להם מידע חיוני לצורך מיצוי זכויותיהם. על כך יכולים להעיד מכתבי התודה הנרגשים שהתקבלו בנציבות, שחלק מהם משולבים בדוח.

כפי שיהיה ניתן להיווכח מדוח זה, אופן ההתמודדות של מדינת ישראל עם משבר הקורונה משתקף היטב מבירור התלונות בנציבות ששימשה כתובת למתלוננים כמעט בכל הצמתים שבהם נפגש הפרט עם הרשויות בעת המשבר.

הנציבות המשיכה גם בתקופת הדוח להשתמש בכלי הבירור המגוונים שבהם היא משתמשת בעיתות שגרה, תוך שהיא מתאימה אותם למציאות המיוחדת של משבר הקורונה. אם בעת בירור תלונה נמצא ליקוי מערכתי בתפקודו של גוף נילון שתיקונו עשוי להועיל לרבים, הפנתה הנציבות את תשומת לב הגוף לליקוי והצביעה על הצורך לתקנו לאלתר. בדרך זו סייעה הנציבות לגופים הנילוניים לתקן ליקויים ולפתור בעיות בזמן אמת ולהפיק לקחים גם במצב המשברי שבו הם פעלו.

בצד השיח עם הגופים הנילוניים, הנציבות נמצאת בקשר שוטף עם אגפי הביקורת במשרד מבקר המדינה וחולקת עימם את ממצאיה ואת התובנות שעלו מבירור התלונות. תובנות אלו מסייעות לאגפי הביקורת בביצוע ביקורת מערכתית על היבטים שונים בטיפול הרשויות במשבר הקורונה.

ראוי לציין כי באוגוסט 2021 פרסם משרד מבקר המדינה דוח מיוחד³ שעסק בקשת רחבה של נושאים הקשורים להתמודדות הרשויות במדינה עם משבר הקורונה.

[1] נציב תלונות הציבור, [דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה](#) (2020).

[2] נציב תלונות הציבור, [דוח שנתי 47](#) (2021).

[3] מבקר המדינה, [דוח מיוחד: התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה](#) (2021).

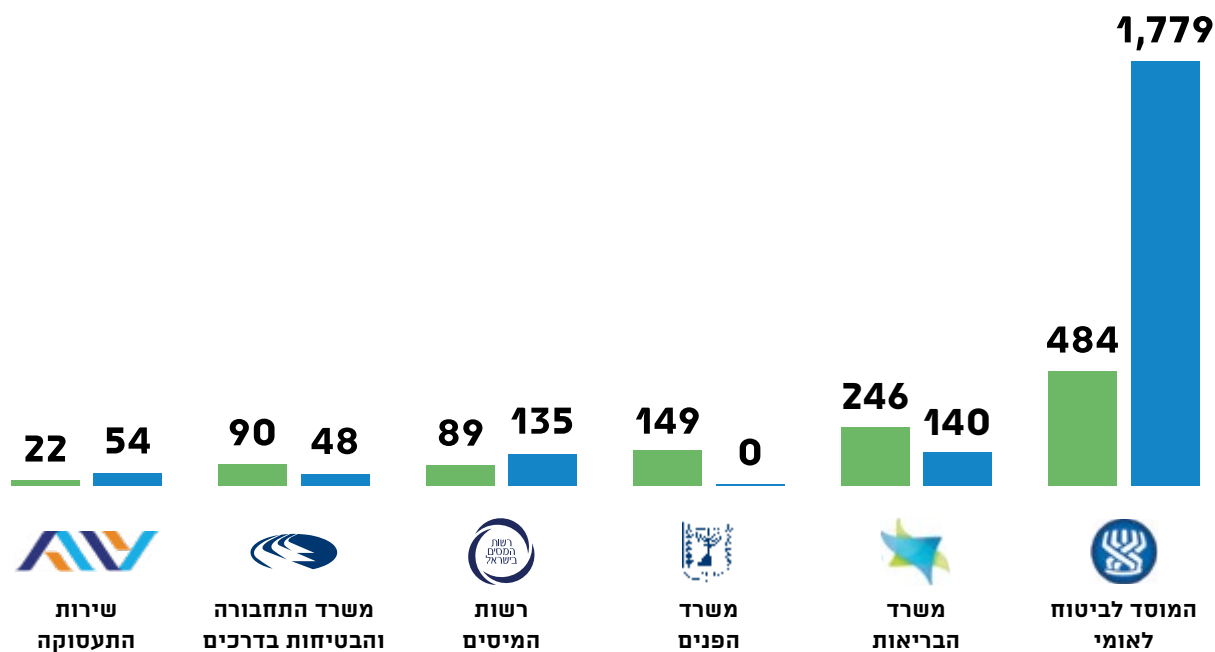
כפי שיהיה ניתן להיווכח מדוח זה, אופן ההתמודדות של מדינת ישראל עם משבר הקורונה משתקף היטב מבירור התלונות בנציבות ששימשה כתובת למתלוננים כמעט בכל הצמתים שבהם נפגש הפרט עם הרשויות בעת המשבר



2.

נתונים על
התלונות הנוגעות
למשבר הקורונה

לוח 2: הגופים שעליהם התקבל המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בנושאי קורונה בגל הראשון ובגל השני ובתקופת הדוח



הגל הראשון והגל השני (הגל השלישי והגל הרביעי)

מהנתונים שלעיל ניתן ללמוד על שינוי בזהות הגופים הנילוים שעליהם התקבל המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בנושאי קורונה. אכן, בדומה לגל הראשון והגל השני, גם בתקופת הדוח חלק הארי של מכתבי התלונה היו על הביטוח הלאומי; למעשה, מספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי בתקופת הדוח כפול ממספר מכתבי התלונה באותה תקופה על משרד הבריאות - שהוא הגוף הנילון השני מבחינת כמות מכתבי התלונה שהתקבלו עליו בנושאי קורונה. עם זאת, מספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי בתקופת הדוח היה קטן בכ-73% ממספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי בתקופת הגל הראשון והגל השני. כמו כן, מספר מכתבי התלונה על רשות המיסים היה קטן ב-34% ממספר מכתבי התלונה על הרשות בגל הראשון ובגל השני.

לעומת זאת, עלה מספר מכתבי התלונה על משרד הפנים. גם מספר מכתבי התלונה על משרד הבריאות עלה בכ-75%.

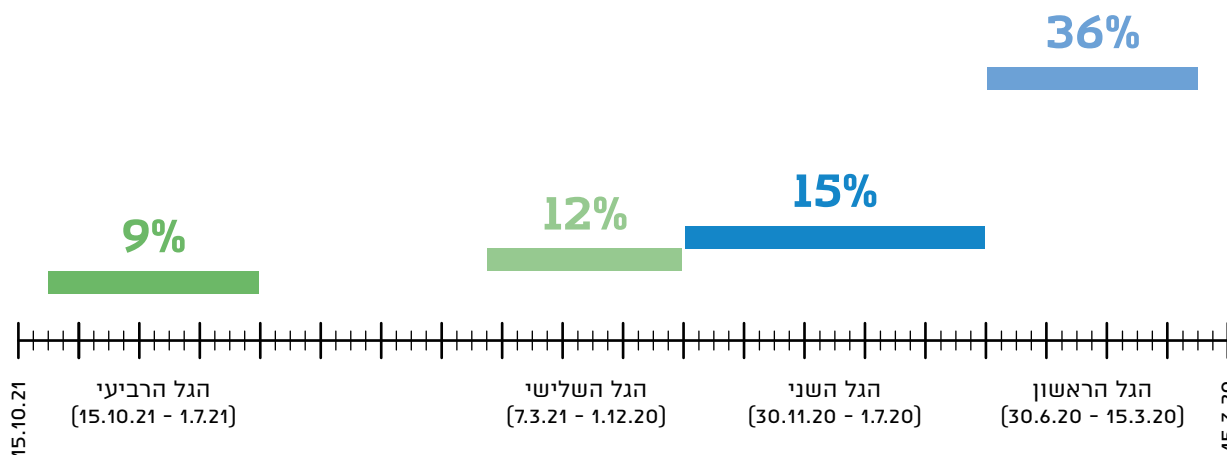
[6] רוב רובם של מכתבי התלונה על משרד הפנים עניינם החלטת משרד הפנים על חלוקת תווי מזון נטענים לאוכלוסיות זכאיות. [ראו פירוט בעניין זה בהמשך.](#)

בפרק זה יוצגו נתונים וזתכים שונים לגבי תלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח⁴ (1.12.20 - 15.10.21). השוואת הנתונים שבדוח זה לנתונים שבשני דוחות הנציבות הקודמים הנוגעים למשבר הקורונה משקפת את המעבר ממצב חירום משברי ל"שגרת חיים בצד הקורונה". מעבר כאמור משתקף גם בהשוואה של נתוני דוח זה לנתונים בדוח שנתי 46 לשנת 2019. יצוין כי הנתונים מתייחסים אך ורק לתלונות הנוגעות למשבר הקורונה, אלא אם כן נכתב אחרת. הנתונים לשנת 2019, טרם משבר הקורונה, מתייחסים לכלל התלונות שהתקבלו בנציבות באותה שנה.

מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות

בתקופת הדוח התקבלו בנציבות 16,191 מכתבי תלונה, מהם 1,687 מכתבים בנושאי קורונה. מדובר בירידה של כ-36% במכתבי התלונה העוסקים במשבר הקורונה לעומת תשעת חודשי הגל הראשון והגל השני, שבהם התקבלו 2,637 מכתבי תלונה שעסקו במשבר הקורונה.

לוח 1: שיעור מכתבי תלונות בנושאי קורונה בחלוקה לגלי הקורונה⁵



[4] בדוח זה נעשה שימוש במושגים שונים (תלונה, מכתב תלונה, גוף נילון, תלונה מוצדקת ועוד). [בתלקו האחרון של הדוח](#) מובא מילון המגדיר מושגים אלה. [5] מכלל מכתבי התלונות באותה תקופה.

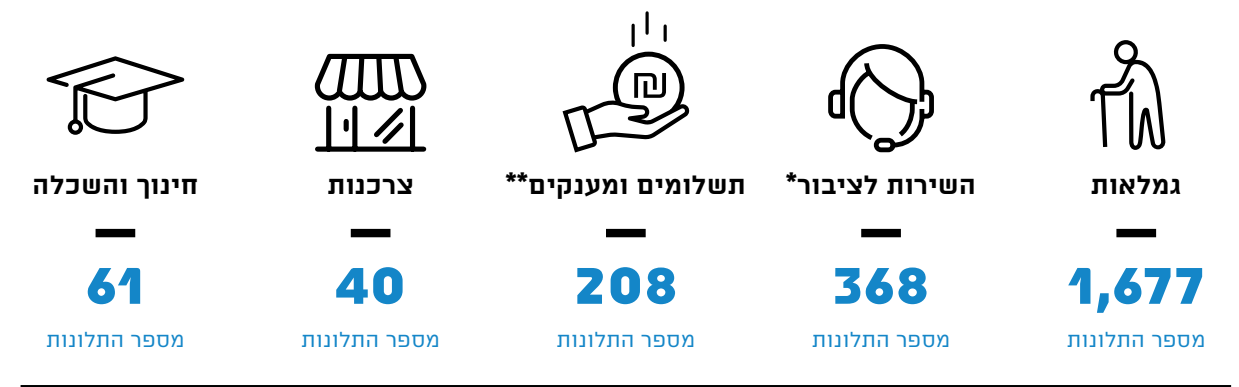
מן הנתונים עולה בבירור כי חלה ירידה במספר מכתבי התלונה שעסקו בנושאי קורונה גם לעומת כלל התלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח. ירידה זו עשויה ללמד בין היתר על חזרה לשגרת חיים לצד הקורונה ואולי גם על שיפור השירותים שנתנו גופי השירות הציבורי בתקופת המשבר.

השינוי בזהות הגופים הנילוים מלמד כי התלונות בגל השלישי ובגל הרביעי עוסקות לא רק בדרישה לביטחון סוציאלי - סיוע חומרי וקבלת גמלאות ומענקים כספיים - אלא גם בניהול שגרת חיים לצד הקורונה - יציאה מהארץ וכניסה אליה⁷, השתתפות באירועים במגבלות התו הירוק וכיוצא בזה.

נושאי התלונות

לוח 3: הנושאים העיקריים בתלונות הנוגעות לקורונה

הגל הראשון והגל השני



הגל השלישי והגל הרביעי



[7] התלונות הוגשו על רשות האוכלוסין שהייתה אחראית ליישום מדיניות הממשלה בנוגע ליציאה מהארץ והכניסה אליה.
 * לא כולל תלונות שעסקו בגמלאות ועלו בהן גם טענות על שירות לקוי.
 ** מענקים מרשות המיסים, לרבות מענקי סיוע לעצמאים, החזרי כספים מרשויות וגופים ציבוריים שונים ועוד.

מן הנתונים עולה שפחת מספר התלונות בנושאי גמלאות; ייתכן שהסיבה היא הצלחת הגופים שעסקו בגמלאות ומענקים (הביטוח הלאומי ורשות המיסים) להתגבר על הקשיים בפעילותם עקב המשבר (ראו פירוט בהמשך הפרק) או משום שההקלות בהגבלות בתקופת הדוח (מפברואר 2021) הביאו לעלייה בשיעור התעסוקה והפחיתו את הדרישה לדמי אבטלה⁸. ירידה ניכרת חלה במספר התלונות שעסקו בחינוך והשכלה⁹. לעומת זאת, עלה מספר התלונות בנושא השירות לציבור וכן בנושא חופש התנועה, עקב הקמת ועדת החריגים בעניין

הכניסה לארץ והיציאה ממנה.

חשוב לציין כי 338 תלונות עסקו בהחלטת משרד הפנים לחלק כרטיסים נטענים לרכישת מזון לאוכלוסיות שעמדו בתנאי הזכאות¹⁰. (ראו להלן גם בפרק [תלונות בנוגע לצעדים שנקטה המדינה למיגור מגפת הקורונה](#)).

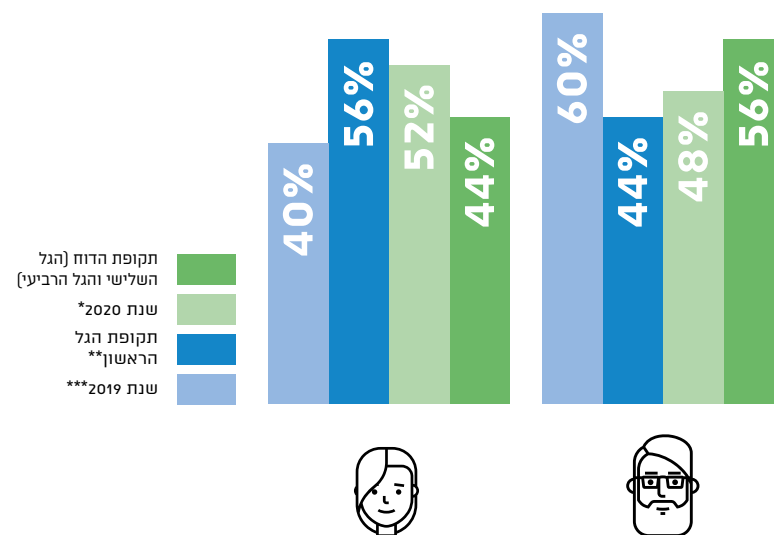
מאפייני המתלוננים

מגדר

משבר הקורונה לא השפיע על מגזרי האוכלוסייה השונים במידה שווה. מנתונים שפרסם משרד האוצר עולה כי שיעור הנשים שעבודתן הופסקה בסגרים שהוטלו עקב משבר הקורונה מכלל הנשים העובדות גדול משיעור הגברים כאמור (21% לעומת 16%). דבר זה מוסבר בין היתר בכך ששכרן של נשים במשק נמוך יותר משכרם של גברים, ועובדים בשכר נמוך יותר נפגעו יותר בסגרים. עם זאת, נמצא כי הגידול בפערים המגדריים נצפה אך ורק בחודשי הסגרים. לאחר כל אחד מהסגרים נשים חזרו לעבוד בשיעורים גבוהים יותר מהגברים, ועקב כך לא היה פער מגדרי בשיעור הירידה בתעסוקה בתקופת משבר הקורונה בכללותו¹¹.

הפגיעה של המשבר בנשים השתקפה גם בשיעורן בקרב המתלוננים לנציבות בגל הראשון. בשונה מעיתות שגרה, שבהן יש רוב ברור בשנים האחרונות למתלוננים גברים, בגל הראשון היה רוב ברור למתלוננות נשים.

לוח 4: התפלגות המתלוננים לפי מגדר¹²



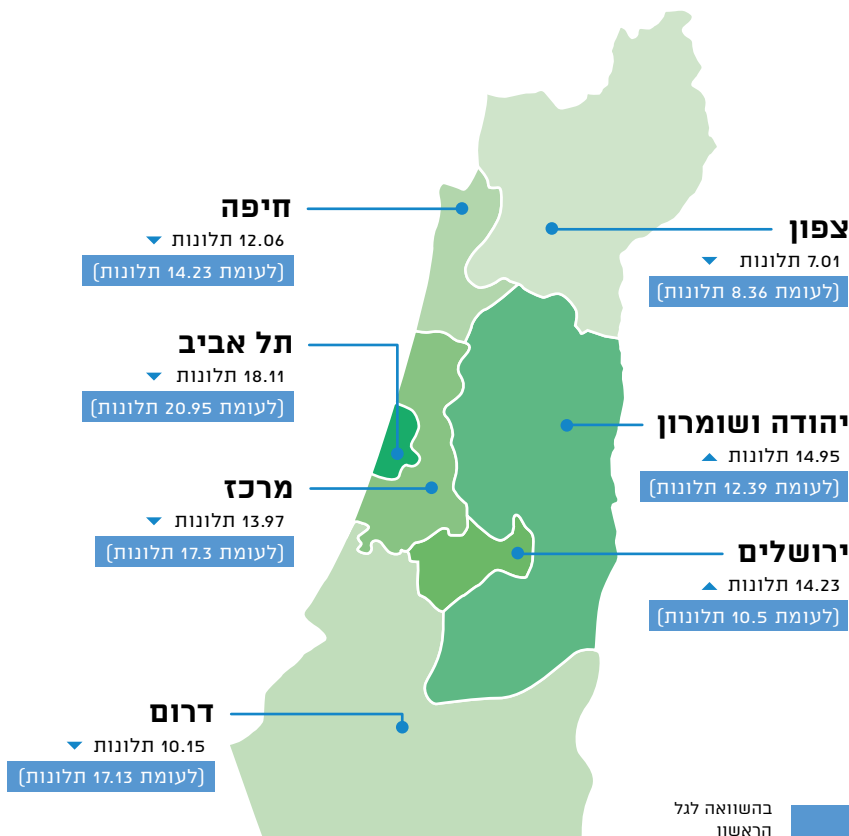
[8] משרד האוצר - אגף הכלכלן הראשי, "תמונת מצב בשוק העבודה נכון לחודש יוני 2021" (נכתב באוגוסט 2021), עמ' 6.
 [9] בתקופת הדוח היו 15 תלונות בלבד שעסקו בחינוך והשכלה בהקשר של הקורונה.
 [10] חלק מהתלונות הוגשו על משרד הפנים וחלק מהתלונות הוגשו על הרשויות המקומיות שהיו אחראיות ליישום החלטת משרד הפנים.
 [11] משרד האוצר - אגף הכלכלן הראשי "פערים מגדריים בשוק העבודה במשבר הקורונה" עמ' 3 (אפריל 2021).
 [12] מתלוננים שאינם תאגידים.
 * נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021), עמ' 65.
 ** נציב תלונות הציבור, [דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה \(2020\)](#), עמ' 26.
 *** נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 46 (2020), עמ' 44.

בעיתות שגרה נשים מתלוננות בענייני יותר מגברים. לעומת זאת, בנושא השירות לציבור גברים מתלוננים יותר מנשים (ראו לעיל בלוח 5). מאחר שהשירות לציבור חזר להיות נושא התלונה העיקרי בתקופת הדוח (ראו לעיל בלוח 3), ממילא גדל שיעור הגברים שהגישו תלונות, לעומת שיעור הנשים שירד.

מקום המגורים

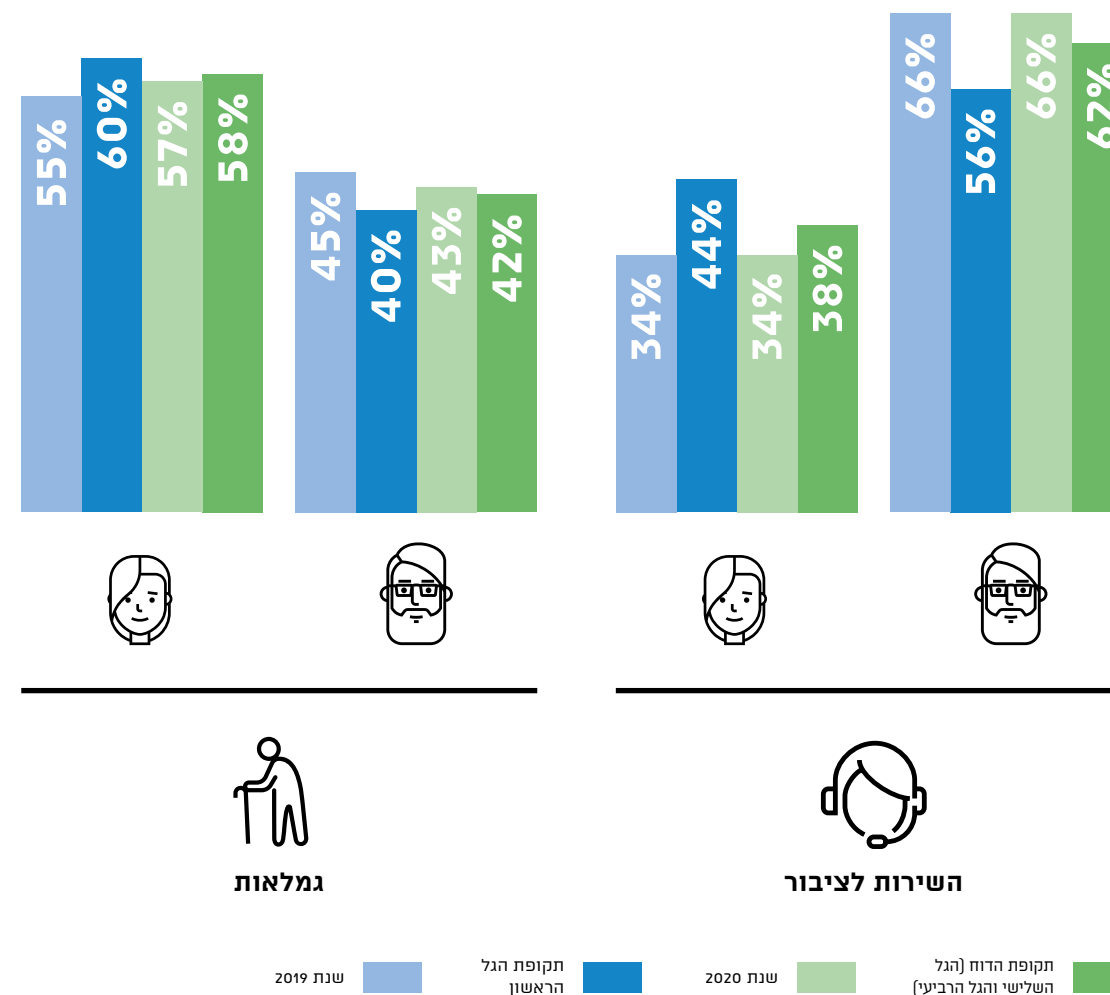
הנתונים לגבי התפלגות התלונות לפי מחוזות המגורים של המתלוננים משקפים במידה רבה את המודעות של תושבי המחוזות השונים לזכויותיהם וליכולת למצותם. נתונים אלו מקבלים חשיבות יתרה בתקופת משבר כלכלי וסגרים נרחבים, שעשויים לפגוע יותר בתושבי הפריפריה שאין להם אפשרות ליהנות מהיתרונות הכלכליים והחברתיים שבמרכז¹³. כדי להשוות בין המחוזות, השונים זה מזה בגודלם, הוכפל מספר התלונות ב-100,000, והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.

לוח 6: מספר התלונות הנוגעות למשבר הקורונה ל-100,000 תושבים, לפי מחוזות משרד הפנים בגל השלישי ובגל הרביעי וביחס לגל הראשון



[13] נעם בוטוש, פערי תעסוקה ושכר בין פריפריה ומרכז - נתונים וכלי מדיניות אפשריים (2020); דפנה אבירם-ניצן וירדן קידר, השפעת משבר הקורונה על האוכלוסיות החלשות בשוק העבודה - ממצאים מסקר קורונה (2020).

לוח 5: תלונות בנושאי גמלאות והשירות לציבור



כעולה מלוח 4, בגל הראשון שיעור התלונות של נשים בנושאי קורונה היה גדול משיעורן בימי שגרה (56%, לעומת 40% בשנת 2019). ואולם בשנת 2020 שיעור המתלוננים גדל לעומת ירידה בשיעור המתלוננות, עד שבתקופת הדוח שיעור המתלוננים חזר להיות גדול יותר משיעור המתלוננות.

החזרה למגמה שהייתה קיימת לפני משבר הקורונה שבה שיעור המתלוננים גדול משיעור המתלוננות עשויה ללמד כאמור על מעבר של הציבור הישראלי ממצב חירום לניהול שגרת חיים לצד הקורונה. הסבר נוסף למגמה זו עשוי להיות נושאי התלונות. נושא התלונה העיקרי בתקופת הגל הראשון היה גמלאות, נושא שגם

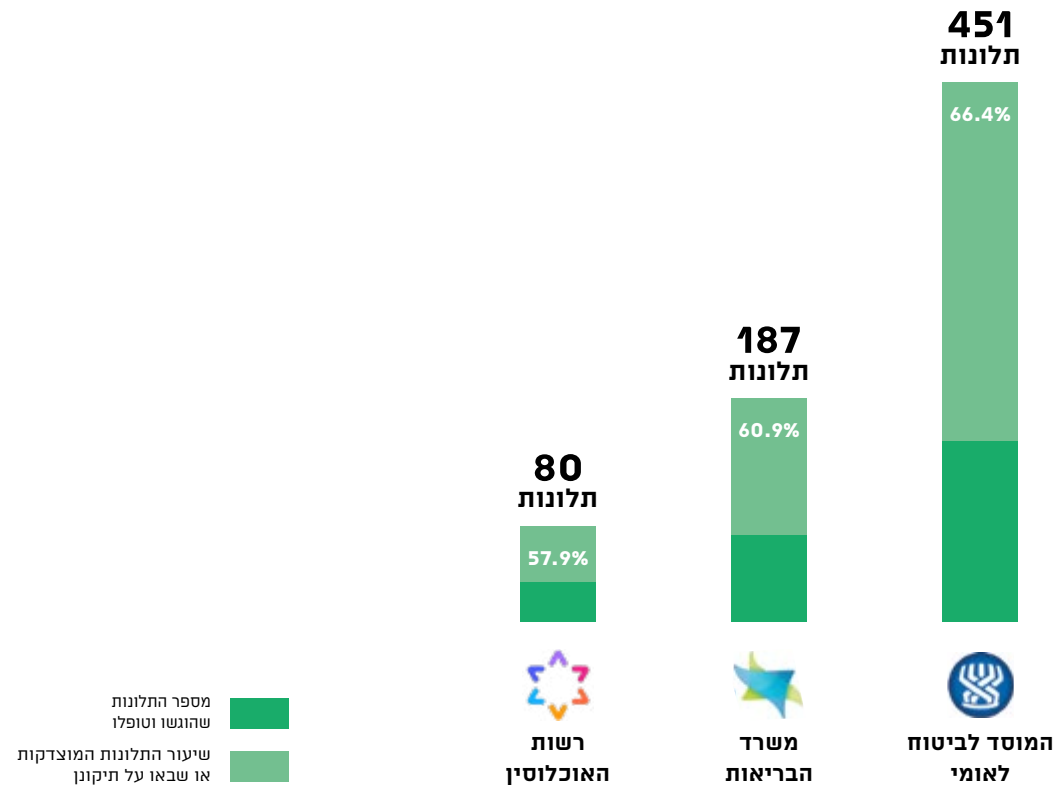
תוצאות בירור התלונות לפי מגדר

שיעור התלונות של נשים שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון בתקופת הדוח (61%) היה גדול משיעור התלונות של גברים כאמור (55%). יצוין כי גם בשנת 2020 שיעור התלונות של נשים שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון (76%) היה גדול משיעור התלונות כאמור של גברים (65%). לעומת זאת, בשנת 2019 לא נמצא פער ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון של נשים (43%) ובין תלונות כאמור של גברים (42.8%).

תוצאות בירור התלונות לפי נילונים

בלוח שלהלן מצוינים הגופים ששיעור התלונות עליהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון היה גדול מהשיעור הכללי של תלונות כאמור בתקופת הדוח (56.6%):

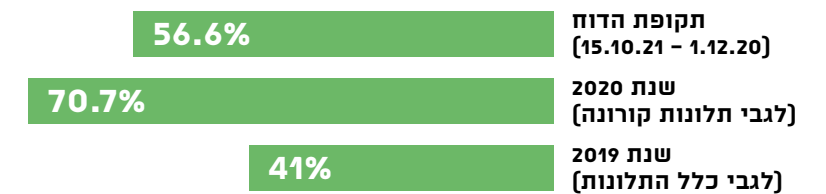
לוח 8: הגופים שהוגשו וטופלו עליהם יותר מ-70 תלונות, מספר התלונות עליהם ושיעור התלונות עליהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון



תוצאות הטיפול בתלונות

56.6% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לבררן ושביורן הסתיים בתקופת הדוח, נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו במהלך הבירור.

לוח 7: שיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון שבירורן הסתיים, 2019 - 2021



כפי שניתן לראות מהנתונים, שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בתקופת הדוח, בין משום שהתלונה נמצאה מוצדקת ובין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה, ממשיך להיות גבוה, אף שניכרת ירידה לעומת שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים מאותן סיבות בשנת 2020. נתונים אלו עשויים להצביע על כך שהגופים הנילונים הסתגלו לדרישה מהם לספק לציבור שירותים חדשים שונים בתקופת הקורונה.

בתקופת הדוח שיעור התלונות שבוררו עד לקבלת הכרעה סופית¹⁵ היה 33%. שיעור זה גדול משיעור התלונות האמורות בתקופת הגל הראשון (20.8%), ומתקרב לשיעור התלונות האמורות בעיתות שגרה - 35.7% בשנת 2019. שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן היה בתקופת הדוח 28.1%, לעומת 35.2% בשנת 2019.

[14] נציב תלונות הציבור, **דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה** (2020), עמ' 27.

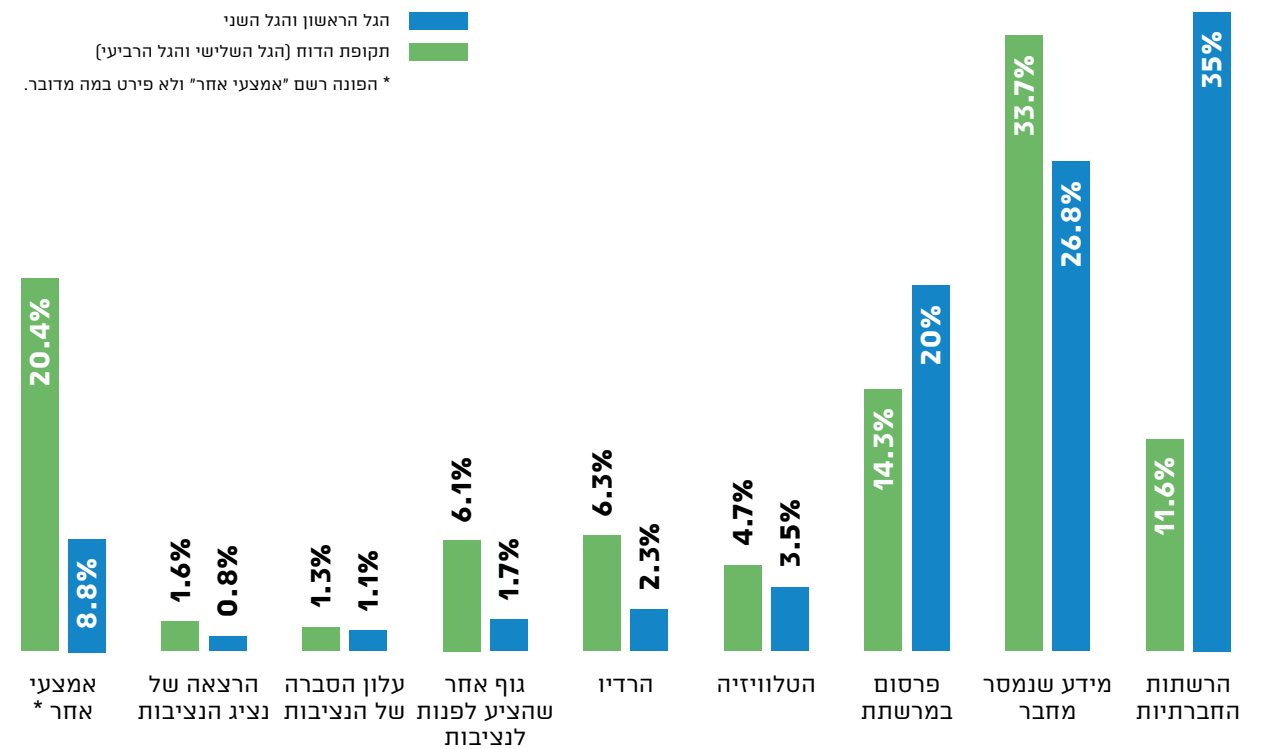
[15] לא כל התלונות מסתיימות בהכרעה. חלק מהתלונות מסתיימות ללא צורך בהכרעה משום שבאו על תיקון וחלקן מסתיימות עקב עילות סף הקבועות בחוק ומחייבות את הפסקת הבירור.

יצוין כי רשות המיסים ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים הם בין חמשת הגופים הנילוים שעליהם התקבלו מכתבי התלונה הרבים ביותר בנושאי הקורונה (ראו לעיל בלוח 2), אך שיעור התלונות על גופים אלו שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון היה קטן מהשיעור הכללי. לעומת זאת, רשות האוכלוסין אינה בין חמשת הגופים שעליהם התקבלו מכתבי התלונה הרבים ביותר, אך שיעור התלונות שהוגשו עליה ונמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון היה גדול מהשיעור הכללי.

ניצד התוודעו הפונים לנציבות

הנציבות עושה מאמצים להגיע לאוכלוסיות שלא היו מודעות לאפשרות לפנות אליה. במסגרת זו הנציבות מבקשת מהפונים אליה לציין כיצד שמעו על הנציבות ועל האפשרות לפנות אליה. 50% ממי שהגישו לנציבות בתקופת הדוח תלונות הנוגעות למשבר הקורונה ציינו כיצד שמעו על הנציבות. להלן הפילוח של תשובותיהם:

לוח 9: התפלגות המענה של הפונים לנציבות על השאלה "כיצד שמעת עלינו?"



השוואה בין מענה המתלוננים על שאלה זו בגל הראשון (בתקופת דוח מיוחד מס' 1) ובין המענה בתקופת הדוח הנוכחי מלמדת על שינוי בדפוס התוודעות לפעילות הנציבות. למשל, עלה שיעור המתלוננים שהתוודעו לפעילות הנציבות מפה לאוזן ("מידע שנמסר מחבר") - מכ-27% בתקופת דוח מיוחד מס' 1 לכ-34% בתקופת הדוח הנוכחי; וירד במידה ניכרת שיעור המתלוננים שהתוודעו לפעילות הנציבות באמצעות הרשתות החברתיות - מ-35% בתקופת דוח מיוחד מס' 1 לכ-12% בתקופת הדוח הנוכחי. ניתן להסביר את הירידה בשיעור המתלוננים שהתוודעו לנציבות באמצעות הרשתות החברתיות בכך שבגל הראשון חוו ציבורים רחבים קשיים דחופים שהיו להם מאפיינים משותפים, למשל בעניין קבלת קצבאות ומענקים, דבר שגרם להם לפנות לרשת החברתית בתקווה למצוא בה מידע קיים בנושאים אלה¹⁶. לעומת זאת, בתקופה של ניהול שגרת חיים לצד הקורונה הבעיות היו בעלות מאפיינים משותפים פחות, ולכן המידע שהיה קיים ברשת בנוגע להן היה פחות.

מעניין לציין כי עלה מספר המתלוננים שהתוודעו לנציבות באמצעות הפניה של גוף אחר - מ-1.7% בתקופת דוח מיוחד מס' 1 ל-6.1% בתקופת הדוח הנוכחי. יש בכך כדי ללמד על הכרה של גופים הן מהשירות הציבורי והן מהמגזר השלישי בתרומת הנציבות להגנה על זכויות המתלוננים. יצוין כי ביוני 2021 התקיים יום נציב תלונות הציבור¹⁷, ובו יצאו עובדי הנציבות לשטח והרצו על פעילות הנציבות לפני אזרחים ותיקים במסגרות שונות. הרצאות אלו, נוסף על פעולות החשיפה השוטפות של הלשכות האזוריות והפעילות ברשתות החברתיות¹⁸, פתחו צוהר לפעילות הנציבות אף לעמותות המפעילות את המסגרות לאזרחים ותיקים, וייתכן שבעקבות כך הפנו גופים אלו מתלוננים לנציבות.

נתונים על נושאי תלונות מרכזיים

גמלאות

בעקבות ההגבלות הנרחבות שהוטלו על פעילות המשק בישראל בשל משבר הקורונה, ממרץ 2020 הוצאו לחל"ת או פוטרו מאות אלפי עובדים. על פי נתוני שירות התעסוקה, עד סוף מאי 2020 היה המספר הכולל של דורשי העבודה 1.165 מיליון¹⁹. כמיליון מהם הגישו לביטוח הלאומי תביעה לדמי אבטלה. בעקבות המשבר תוקנו תקנות שעת חירום שונות במטרה להקל על דורשי העבודה, וכן תוקנו התקנות בדבר מענקים שונים לכלל האוכלוסייה²⁰.

הטיפול בתביעות הנוגעות לדמי אבטלה והשינוי בתנאי הזכאות לגמלאות אחרות ולמענקים הטילו עומס יוצא דופן על הביטוח הלאומי, האחראי לתשלומים אלו, ועקב כך נמצא הביטוח הלאומי במוקד החיכוך בין האזרח לרשויות. ניתן ללמוד על כך בין השאר ממספר מכתבי התלונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי בתקופת הגל הראשון, שהיה גדול ב-500% ממספר מכתבי התלונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי באותו פרק זמן בשנת 2019²¹. 93.6% מהתלונות על הביטוח

[16] בתחילת משבר הקורונה נפתחו קבוצות פייסבוק ייעודיות שבהן נדונו בעיות שבהן נתקלו תובעים של גמלאות ומענקים.

[17] יום נציב תלונות הציבור הלאומי התקיים בכנסת, לראשונה, ביוני 2020. נקבע שביום זה יוגש לכנסת דוח נציב תלונות הציבור הסוקר את פעילות נציבות תלונות הציבור בשנה החולפת.

[18] הנציבות מפעילה עמוד פייסבוק וקיימה סמינר רשת לחשיפת פעילותה.

[19] ראו "דופק שוק העבודה: פרסום חודשי, מאי 2020": <https://www.taasuka.gov.il/he/infoandpublications/iesfilesmanagerreportslist/pirsumhodshio520.pdf>

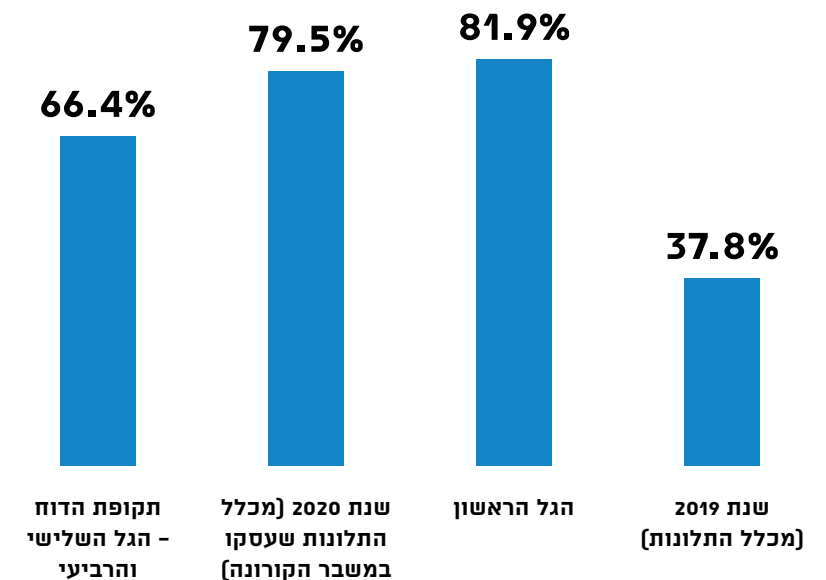
[20] מלבד תקנות הנוגעות לדמי אבטלה, תוקנו תקנות חדשות בדבר מגוון גמלאות ומענקים: הטבות לנשים שילדו בתקופת הקורונה, מענקים לחיילים משוחררים, תגמולי מילואים, הבטחת הכנסה, מענקי הסתגלות לבני 67 ומעלה, מענק אבטלה ממושכת, תשלום למעסיקים עבור ימי בידוד ועוד.

[21] נציב תלונות הציבור. **דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה** (2020), עמ' 23.

הלאומי הנוגעות למשבר הקורונה היו בנושא גמלאות.

כאמור בלוח 3 לעיל, בתקופת הגל הראשון והגל השני הנושא העיקרי שבענייני הוגשו תלונות לנציבות היה הגמלאות ששילם הביטוח הלאומי. מספר התלונות הגדול על הביטוח הלאומי לימד כי הציבור הישראלי, שנזקק בימים הראשונים של משבר הקורונה לשירותי הביטוח הלאומי יותר מאשר בימי שגרה, לא קיבל את השירות שציפה לו. הירידה המתמשכת במספר התלונות מלמדת כי הביטוח הלאומי הצליח לשפר את השירות לציבור בתקופת המשבר. מגמה זו ניכרת גם מתוצאות בירור התלונות²².

לוח 10: שיעור התלונות על הביטוח הלאומי שנמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו מכלל התלונות על הביטוח הלאומי



ניתן לראות בין הגל הראשון לתקופת הדוח מגמת ירידה במספר התלונות על הביטוח הלאומי שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקונו.

דמי אבטלה

כאמור, בעקבות ההגבלות הנרחבות שהוטלו על פעילות המשק בישראל בשל משבר הקורונה, ממרץ 2020 הוצאו לחל"ת או פוטרו מאות אלפי עובדים. כדי לסייע לעובדים שעבודתם הופסקה החליטה הממשלה להקל את התנאים לקבלת דמי אבטלה מהביטוח הלאומי. לצורך זה תוקן חוק הביטוח הלאומי (נוסח

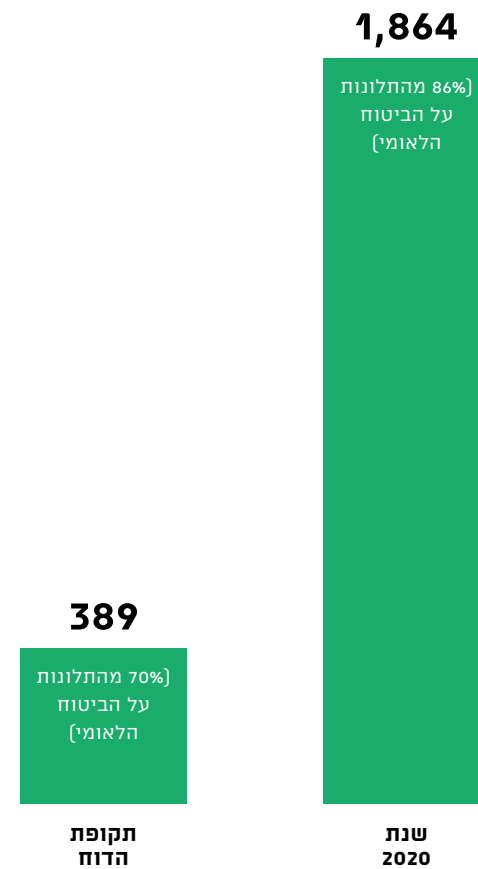
[22] מעניין לציין כי שיעור התלונות המוצדקות על הביטוח הלאומי מכלל התלונות שבוררו עד תומן היה בתקופת הדוח 21.3%, שיעור הקרוב לשיעור התלונות המוצדקות על הביטוח הלאומי בשנת 2019 (18%).

משולב] התשנ"ה-1995 במסגרת תקנות שעת חירום, ונקבעו בו הוראות שעה שמקילות על עובדים שנאלצו להפסיק את עבודתם בשל המשבר את התנאים לקבלת דמי אבטלה²³. כמו כן נקבעה זכאות למענק הסתגלות מיוחד לעובדים בני יותר מ-67²⁴ שעבודתם הופסקה²⁵.

בתקופת הדוח החליטה הממשלה על צעדים להשבת המובטלים הרבים למעגל העבודה. בין היתר ניתן מענק למקבלי דמי אבטלה שחזרו לעבוד בתקופת משבר הקורונה.

כעולה מלוח 2, בשנת 2021 קטן מספר מכתבי התלונה הנוגעים למשבר הקורונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי לעומת שנת 2020.

לוח 11: מספר התלונות על הביטוח הלאומי בעניין דמי אבטלה בשנת 2020 ובתקופת הדוח



[23] הקלות אלה והקלות אחרות עוגנו בין היתר בתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020.

[24] שאינם זכאים לדמי אבטלה בשל גילם. [25] ראו בעניין זה בהרחבה בפרק [תלונות בנוגע לצעדים שנקטה המדינה למיגור מגפת הקורונה](#).

[26] "הסכם בדבר מתן הטבות למובטלים החוזרים למעגל התעסוקה", שנחתם ב-15.3.21. י"פ 9484 (16.3.21). ההסכם תוקן באוגוסט 2021.

ההתמודדות עם מגפת הקורונה חייבה את הגופים האחראים לשירותי הבריאות לשלב כוחות לשם יצירת מערך הנלחם במגפה. במסגרת שילוב הכוחות כאמור פרסם משרד הבריאות את הנחיות הבריאות והריחוק החברתי, קופות החולים חיסנו את האזרחים, ומגן דוד אדום ופיקוד העורף הפעילו מערכי בדיקות לגילוי הנגיף.

בתקופת הדוח חלו שינויים דרמטיים בהנחיות הבריאות והריחוק החברתי שקבע משרד הבריאות. השינוי המרכזי חל בעקבות מבצע ההתחסנות הארצי שהחל בדצמבר 2020, ובעקבותיו שונו הנחיות הבידוד לנחשפים לנדבקים בקורונה. כמו כן הנפיק משרד הבריאות תו ירוק למתחסנים ולמחלימים, ונקבע כי הצגת תו זה היא תנאי כניסה למקומות הנדרשים לפעול לפי הנחיות התו הירוק. עוד הנפיק משרד הבריאות תעודות קורונה; תעודות אלה שימשו ליציאה מישראל והיו תקפות במדינות האיחוד האירופי ובמדינות אחרות שמשרד הבריאות הגיע עימן להסכם הכרה הדדית בתעודות.

בתקופת הדוח התקבלו בנציבות 336 מכתבי תלונה בנושאי קורונה הנוגעים לגופים האחראים לשירותי הבריאות, 73% מהם על משרד הבריאות. הנושאים המרכזיים שעליהם הוגשו התלונות הם החיסון נגד הקורונה, הנחיות הבידוד והתו הירוק.

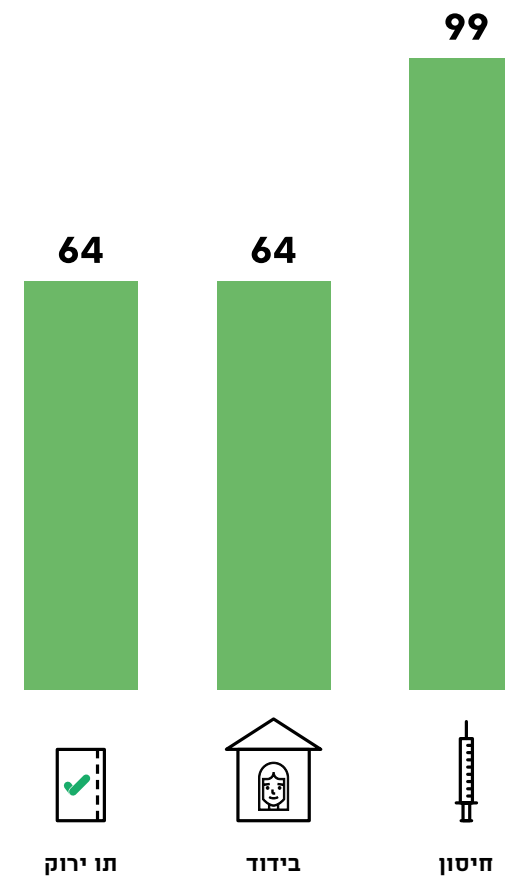


בתקופת הגל הראשון 97% מהתלונות בנושא גמלאות הנוגעות למשבר הקורונה היו על דמי אבטלה, ובכל שנת 2020 שיעור התלונות כאמור היה 86%. בתקופת הדוח ירד שיעור התלונות על דמי אבטלה ל-70% מהתלונות בנושא גמלאות.

את הירידה במספר מכתבי התלונה, ובכלל זה בתלונות בעניין דמי אבטלה, ניתן להסביר בכך שמרבית הזכאים לדמי אבטלה הגישו את תביעותיהם לדמי אבטלה בשנת 2020 בתוך פרק זמן קצר, דבר שהקשה על הביטוח הלאומי להתמודד עם גל התביעות. ואולם לאחר שזכאותם הוסדרה היא נמשכה באופן אוטומטי כל זמן שלא חזרו לעבודה. עוד סיבה אפשרית היא החזרה ההדרגתית של המובטלים לשוק העבודה עם השיפור במצב התחלואה וחזרת המשק לשגרה.

שירותי הבריאות

לוח 2: מספר התלונות על שירותי הבריאות בנושאים מרכזיים





3.

תלונות בנוגע לצעדים
שנקטה המדינה
למיגור מגפת
הקורונה



הבירור

הבירור שקיימה הנציבות העלה כי לבקשת הביטול שהוגשה למשטרה לא צורף מסמך המעיד על הקושי של האחייך לעטות מסכה, בשל מוגבלותו הנפשית, אלא רק מסמך מהביטוח הלאומי המעיד על נכות רפואית. המתלוננת המציאה לנציבות את המסמך המתאים, והנציבות פנתה עם המסמך למשטרה.



התוצאה

המשטרה הודיעה לנציבות כי החליטה לבטל את הדוח. המתלוננת שלחה לנציבות מכתב ובו הודתה לה על הסיוע המהיר והיעיל בעניינה.

(1119467)



”

רוצה להודות ולשבח על טיפול מהיר ומקצועי של נציבות תלונות הציבור לשכת לוד. ביום 16.6.21 פניתי בבקשה לסייע לאחיין שלי בבקשה לביטול דוח שקיבל בשל אי עטיית מסיכה. אחייך שלי הוא פגוע נפש וההתמודדות קשה מנשוא. כבר באותו היום קיבלתי מכתב בו התבקשתי להשלים מסמכים. המכתב היה ברור ומובן והכיל את כל הפרטים הנדרשים. למחרת, התקשרה אלי עורכת הדין מהנציבות בניסיון לסייע לביטול הדוח. כלקוחה הרגשתי צורך להביע את תחושותי הטובות מהטיפול המסור והאנושיות של עורכת הדין ובכלל של הנציבות לתלונות הציבור של לשכת לוד. עורכת הדין היתה מאוד נעימה וקשובה, אפשרה לי להסביר את הבעיה בסבלנות רבה ולאחר מכן היתה ממוקדת ומקצועית במתן הפתרון. לאחר שהמצאתי את המסמך הנדרש, קיבלתי תשובה מעורכת הדין כבר באותו היום. לשמחתי זכינו בתשובה חיובית וגם בטיפול ברמת שירות גבוהה. תודה רבה לכל העוסקים במלאכה ויישר כח.”

עטיית מסכה

כדי לבלום את התפשטות מגפת הקורונה נקטו מדינות העולם, ובכלל זה מדינת ישראל, צעדים מגוונים. הצעדים שנקטה ישראל הם חיוב עטיית מסכה על הפה והאף מחוץ לבית המגורים, בידוד המאומתים לנגיף ומי שהיו בסביבתם, צמצום הכניסות לארץ והיציאות ממנה, מתן חיסונים, הגבלת אירועים רבי משתתפים, אישור כניסה לאתרים ואירועים שונים למחוסנים ומחלימים בלבד, שמירת מרחק בין אנשים ומניעת התקהלויות.

מטבע הדברים, הגבלות נרחבות כאלה עלולות להביא להתנגשות בין הרשויות השונות לבין הפרט. להלן יובא תיאורן של תלונות שהתקבלו בנציבות, בחלוקה לפי הצעדים השונים שנקטו למיגור המגפה.

אחד מסממניו המובהקים של משבר הקורונה הוא עטיית המסכה שנקבעה כחובה²⁷ בתנאים שונים כבר בתחילת המשבר. המחוקק אף קבע²⁸ כי אי-עטיית מסכה במקומות שנקבעו דינה קנס מינהלי של 500 ש"ח. כמו כן המחוקק קבע באילו תנאים חובת עטיית מסכה לא תחול. בין היתר, נקבע פטור מעטיית מסכה לאדם שמחמת מוגבלות נפשית, שכלית או רפואית מתקשה באופן משמעותי או שנמנע ממנו לכסות את הפה ואת האף²⁹. המחוקק לא התייחס לשאלה איזה מסמך יוכיח את הזכאות לפטור, והאם חובה על האדם לשאת מסמך רפואי מתאים להוכחת זכאותו בפני שוטר.

בנציבות התקבלו תלונות על דוחות שנתנו שוטרים בגין אי-עטיית מסכה. להלן תיאורן של תלונות בנושא³⁰.

משטרת ישראל

דוח על אי-עטיית מסכה לאדם עם מוגבלות נפשית



התלונה

דודתו של אדם עם מוגבלות נפשית שמוכר על ידי הביטוח הלאומי כנכה בשיעור 100% פנתה אל הנציבות וטענה כי האחייך שלה קיבל מהמשטרה דוח בסך 500 ש"ח בגין אי-עטיית מסכה על אף שהוא מתקשה מאוד בעטיית המסכה בשל מצבו הנפשי. המתלוננת ציינה כי הגישה בבקשה למשטרה לביטול הדוח, אך המשטרה דחתה את הבקשה והותירה את הדוח על כנו.

[27] סעיף 3ה לצו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש) (בידוד בית והוראות שונות) (הוראת שעה), התש"ף-2020.

[28] סעיף 4ג(4) וסעיף 20ד(3) לפקודת בריאות העם, 1940.

[29] סעיף 3ה(ב)(2) לצו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש) (בידוד בית והוראות שונות) (הוראת שעה), התש"ף-2020.

[30] ככלל, הנציבות אינה מבררת תלונות לגבי אי-ביטול דוחות שניתן להגיש בעניינם בקשה לביטול דוח או בקשה להישפט, למעט בנסיבות תלונה חריגות.



בעקבות שתי התלונות שלעיל פנתה הנציבות למשטרה ובחנה מולה את נוהלי האכיפה בעניין אנשים עם מוגבלות שנמנע מהם לעטות מסכה ואת אופן הוכחת הזכאות לפטור מול הגורם האוכף. הנציבות גם ביקשה לדעת אם פורסמו לציבור הנחיות בעניין.

בתשובת המשטרה לנציבות נמסר כי המחוקק לא התייחס לדרך שבה יש להוכיח את הזכאות לפטור. עם זאת, המשטרה גיבשה בעניין מדיניות אכיפה ולפיה אם מוגבלותו של האזרח ניכרת לעין או הובאה לידיעת הגורם האוכף בדרך אחרת - אל לו לרשום דוח, גם אם מתעורר אצלו ספק בעניין.

אולם למרות מדיניות האכיפה האמורה לעיל, פניות הנציבות וכן פניות חוזרות ונשנות של הציבור אל המשטרה בשאלות בנושא שיקפו כי קיים חוסר בהירות בעניין האכיפה כלפי אנשים עם מוגבלות המונעת מהם לעטות מסכה, ובשאלה האם יש חובה להציג בפני השוטר מסמך רפואי המוכיח את הזכאות לפטור. על רקע זה נרשמו בחלק מהמקרים דוחות לאנשים עם מוגבלות המונעת מהם לעטות מסכה.

בעקבות זאת המשטרה שבה וחידדה את הנהלים בנושא והורתה לצוותי האכיפה שלא לרשום דוח בגין אי-עטיית מסכה לאדם עם מוגבלות המונעת ממנו לעטות מסכה, וזאת אף בלי לבקש ממנו מסמך המעיד על מוגבלותו.

מדיניות זו הועברה אל כלל השוטרים האמונים על האכיפה כמה פעמים ובאופנים שונים.

אשר לבקשות לביטול של דוחות שכבר ניתנו, נמסר כי התביעה המשטרתית בוחנת השגות על דוחות, בין אם הוגשו אליה במישרין ובין אם באמצעות גורם אחר, וכי הבחינה נעשית באופן ענייני ומרחיב של החרגי. לרוב, השגות התקבלו ודוחות בוטלו, וזאת על יסוד התרשמות התובע מנסיבות המקרה ומסמך רפואי שהמציא האזרח, אף אם לא כלל המסמך פטור מעטיית מסכה שניתן בידי רופא.

עוד מסרה המשטרה כי בדיון שהתקיים לאחרונה במשרד הבריאות הוחלט כי אין לקבוע רשימת מצבים סגורה שבהם יוכל רופא משפחה או רופא מחוזי ליתן פטור לאזרח מעטיית מסכה וכן שלא לחייב הצגת פטור כאמור בפני הגורם האוכף.

אשר לשאלה אם פורסמו לציבור הנחיות בעניין, המשטרה הודיעה כי היא בוחנת פרסום של הנחיות בנוגע לאנשים עם מוגבלות המונעת מהם לעטות מסכה. הנציבות תמשיך לעקוב אחר פעולת המשטרה בעניין זה.

(1120995)



משטרת ישראל

דוח על אי-עטיית מסכה לאדם עם מניעה רפואית



התלונה

המתלונן פנה אל הנציבות ומסר כי קיבל דוח משוטר בגין אי-עטיית מסכה. המתלונן ציין כי הוא מחזיק באישור רפואי ולפיו הוא פטור מעטיית מסכה (האישור הרפואי), אך בזמן שקיבל את הדוח האישור הרפואי לא היה ברשותו. המתלונן ביקש מהשוטר לקבל את הדוח במקום, מאחר שהכתובת שלו במרשם האוכלוסין אינה מעודכנת. ואולם השוטר סירב לכך, רשם את הכתובת שמסר המתלונן ואמר לו שהדוח יישלח אליו. הדוח לא הגיע אל המתלונן, וכעבור זמן התברר לו כי הדוח צבר קנס פיגורים של 250 ש"ח. המתלונן הגיש בקשה להישפט על הדוח, אך אף שעברו חודשיים מהגשת הבקשה הוא לא קיבל מענה עליה. לדברי המתלונן, הוא פנה אל המשטרה בטלפון בעניין בקשתו זו, אולם כל שנמסר לו היה כי טרם התקבלה החלטה בבקשתו.



הבירור

עם קבלת התלונה יצרה הנציבות קשר עם המתלונן וביקשה שימציא לה את האישור הרפואי. המתלונן המציא את האישור הרפואי, שבו מצוין כי בשל רקע רפואי נשימתי מומלץ שהוא לא יעטה מסכה. הנציבות פנתה למשטרה והציגה לה את האישור.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות שלחה המשטרה למתלונן מכתב ובו הודיעה לו על ביטול הדוח.

משטרת ישראל

דחייה בטעות של בקשה להישפט בעקבות קבלת דוח על אי-עטיית מסכה



התלונה

המתלוננת פנתה אל הנציבות והלינה על דוח שקיבלה עקב אי-עטיית מסכה. המתלוננת ציינה כי בקשה שהגישה לביטול הדוח נדחתה, ובמסמך ההחלטה על הדחייה צוין כי באפשרותה להגיש בקשה להישפט בתוך 30 יום ממועד ההחלטה. המתלוננת הגישה בקשה להישפט בתוך שבוע ממועד ההחלטה, אך הבקשה נדחתה בנימוק כי עבר המועד האחרון להגשתה.



הבירור

בתגובת המשטרה נמסר כי יש בידיה ראיות ולפיהן המתלוננת הפרה את ההנחיות ולא עטתה מסכה כנדרש. אשר לבקשת המתלוננת להישפט, המשטרה ציינה כי הבקשה לא אושרה בשל שגגה.



התוצאה

בעקבות הבירור מסרה המשטרה למתלוננת כי בקשתה להישפט אושרה. המתלוננת שלחה לנציבות מכתב ובו הודתה לה על הסיוע בעניינה.

(1122043)

משטרת ישראל

אי-עטיית מסכה במרחב הציבורי - טיפול בתלונה באמצעות גישור

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], מאפשר לנציבות לברר תלונה בכל דרך שתמצא לנכון. הגישור מעשיר את "ארגז הכלים" של מבררי התלונות ומשמש דרך חלופית ליישב מחלוקת בין הפרט לבין הרשות הציבורית. הגישור נעשה לאחר קבלת הסכמתם של שני הצדדים למחלוקת, וצוות הגישור בנציבות מקפיד על חסיון ההליך, כדי לאפשר שיח כן ופתוח בין הצדדים.

תלונה תופנה להליך גישור בין השאר כאשר יש מערכת יחסים מתמשכת בין המתלונן לגוף הנילון, כאשר עולה צורך של המתלונן לקבל הכרה בפגיעה רגשית שנגרמה לו, או כשהתלונה נוגעת לכמה רשויות או גופים ציבוריים.

עד פרוץ מגפת הקורונה התקיימו מפגשי הגישור בנציבות במתכונת הגישור הקלסית של "מפגש פנים אל פנים". ואולם בעקבות המגפה נוצרה מציאות חדשה שבה לא ניתן להתקהל או להתכנס, או שהדבר היה אפשרי באופן מצומצם מאוד ובכפוף למגבלות רבות. מציאות זו הקשתה מאוד על הצדדים לקיים שיח וחיבה לשנות את מתכונת הליכי הגישור.

כדי להסתגל למציאות החדשה פינו הליכי הגישור הקלסיים את מקומם להליכים של גישור מקוון (ON LINE DISPUTE RESOLUTION) באמצעות המרשתת, שבהם הצדדים והמגשר או המגשרים אינם נמצאים באותו החדר.

לגישור המקוון יש יתרונות רבים, ובעיקר התגברות על המרחק הפיזי ושמירה על בריאות המשתתפים. כמו כן, קל יותר לתאם פגישת גישור מקוונת, משום שהמשתתפים מתחברים בשעה שנקבעה, מתנתקים בתום הפגישה וממשיכים כל אחד בסדר יומו, ללא צורך בנסיעות ממקום למקום. לעיתים דווקא פגישה מקוונת, שבה נמצא כל אחד מהצדדים בסביבה המוכרת לו (למשל, במשרד או בבית), יוצרת אינטימיות וקרבה. נוסף על כך, הגישור המקוון הוא פתרון נוח עבור אנשים עם מוגבלות בניידות.

לגישור המקוון יש גם חסרונות, והעיקרי שבהם הוא פגיעה ביכולת ההקשבה של המשתתפים עקב הריחוק הפיזי. כמו כן, בעקבות השימוש באמצעי מקוון נוצר קושי בקריאת שפת הגוף של המשתתפים, והתקשורת הלא-מילולית ביניהם אינה מיטבית.

עוד חיסרון הוא התלות בטכנולוגיה ובעזרים הטכניים וכן הצורך בידע טכני (גם אם בסיסי) של המשתתפים. כאשר לצד ההליך אין גישה למחשב או לטלפון חכם או כאשר הוא נרתע משימוש באמצעים טכנולוגיים או חסר ידע בסיסי בהפעלתם - הוא עלול להימנע מלהשתתף בגישור מקוון.



לגישור המקוון יש יתרונות רבים, ובעיקר התגברות על המרחק הפיזי ושמירה על בריאות המשתתפים



”

יישר כוח! אכן סיוס נפלא לשבוע (: מאחלת עוד מתלוננים מרוצים רבים בעתיד."

שירות התעסוקה

מניעת התייצבות בשירות התעסוקה

בעקבות אי-עטיית מסכה מסיבות רפואיות



התלונה

במסגרת הסיוע שמעניק שירות התעסוקה לדורשי עבודה נקבעה למתלונן פגישת אימון אישית עם מנחה בלשכת שירות התעסוקה. המתלונן התבקש להביא לפגישה מסמך קורות חיים ומסמכים בדבר ההיסטוריה התעסוקתית שלו, כדי שיהיה ניתן לסייע לו בהשתלבות מחדש בשוק העבודה.

המתלונן הגיע ללשכת שירות התעסוקה ונדרש בכניסה ללשכה לעטות מסכה. המתלונן טען כי הבהיר למאבטח הלשכה שהוא פטור מעטיית מסכה מטעמים רפואיים, וכי מניעת כניסתו ללשכה עלולה לגרום לשלילת זכויות המגיעות לו. למרות הסבריו נמנעה מהמתלונן הכניסה ללשכה, והוא לא התייצב לפגישה, ובעקבות כך נמסר לו כי זכויותיו ייפגעו.



הבירור

בתגובת שירות התעסוקה נמסר כי הוא פועל בהתאם להנחיות משרד הבריאות כדי לשמור על בריאות דורשי העבודה המתייצבים בלשכות, ולפיכך ככלל, הוא דורש לעטות מסכה בכניסה ללשכות שלו. שירות התעסוקה הוסיף כי על פי נוהל עבודה שלו, דורש עבודה אשר טוען שאין ביכולתו לעטות מסכה והסיבות לכך מוצדקות, נדרש להציג למאבטח בפתח הלשכה תעודה מזהה. לאחר הצגת התעודה מתאם ההשמה יצא לעברו כדי לאמת את פרטיו ובהמשך יקיים עימו שיחה טלפונית לצורך בחינת הצעות עבודה רלוונטיות ורישום ההתייצבות. לגבי המתלונן ציין שירות התעסוקה כי צוות הלשכה לא פעל בהתאם להנחיות אלו.



התוצאה

בעקבות התלונה חודדו הנהלים לצוות הלשכה שאליה הגיע המתלונן, ושירות התעסוקה הצר בתגובה לשלח לנציבות על אי-הנעימות שנגרמה לו. השירות הוסיף כי זכויותיו של המתלונן לא ייפגעו בעקבות אי-קיום הפגישה.

להלן דוגמה לגישור מקוון שנעשה בזמן משבר הקורונה בעניין דוח על אי-עטיית מסכה במרחב הציבורי.



התלונה

אישה בת 37 מוגבלת בראייה ובעלת תעודת עיוור פנתה אל הנציבות בתלונה על שוטור שהבחין בה בזמן ששהתה במרכז קניות שאל אותה מדוע היא עוטה את המסכה באופן חלקי - על הפה ולא על האף. המתלוננת השיבה לשוטר שהאדים מכסים את משקפיה ומפריעים לה לראות והראתה לו את תעודת העיוור שלה. לדבריה, השוטר דיבר אליה בצורה פוגעת, שאל אותה אם היא נכה והטיח בה שמי שאינו רואה אינו צריך לצאת מהבית. אף שהוא אמר לה שייתן לה אזהרה בלבד, התברר לה כמה ימים לאחר מכן כי ניתן לה דוח על אי-עטיית מסכה בסך 500 ש"ח. המתלוננת חשה פגועה מאוד מהתנהגותו של השוטר כלפיה.



הבירור

נוכח הפגיעה שחשה המתלוננת עקב המפגש עם השוטר מצאה הנציבות כי הליך גישור הוא הדרך האפקטיבית ביותר ליישוב העניין, ונקבעה פגישת גישור מקוונת (באמצעות תוכנת זום) בהשתתפות נציגים מהמשטרה, המתלוננת ושתי מגשרות מהנציבות³¹.

בפגישת הגישור התקיימה שיחה כנה בין הצדדים. המתלוננת תיארה את האירוע מזווית ראייתה ואת הפגיעה שחשה עקב התנהגות השוטר, ונציגי המשטרה תיארו את האירוע מנקודת מבטו של השוטר וכן את הקשיים בעבודת השיטור בדגש על אכיפת עטיית מסכות.



התוצאה

המשטרה מסרה כי תמליץ על ביטול הדוח ותעביר לשוטר את התחושות של המתלוננת. המתלוננת מסרה כי עצם קיום המפגש וקבלת התשובות על שאלותיה הניחו את דעתה. מעקב הנציבות העלה כי הדוח בוטל.

(1109568)

[31] הגישור בנציבות נעשה על ידי צוות מגשרים שעבר הכשרה מקצועית מתאימה.

כמו כן, שירות התעסוקה קבע למתלונן מועד חדש לפגישת האימון ומסר לנציבות כי אם המתלונן לא יוכל לעטות מסכה בפגישה, היא תתקיים בטלפון.

(1124797)

בידוד

אחת הדרכים האפקטיביות למניעת התפשטותה של מגפת הקורונה היא בידוד מאומתים לנגיף או מי שהיו במגע עימם לפרק זמן מוגדר. חובת הבידוד נקבעה בחוק³², והיא חלה בראש ובראשונה על מי שנמצא בבדיקה חיובי לקורונה. כן חלה חובת בידוד בתנאים שונים על מי שבא במגע עם חולה קורונה או שב מחו"ל. על המפר בידוד הוטל בחוק קנס גבוה בסך 5,000 ש"ח³³.

בנציבות התקבלו תלונות על דוחות לא מוצדקים בגין הפרת בידוד. להלן כמה דוגמאות:

משטרת ישראל

דוח על הפרת בידוד למחלים מקורונה



התלונה

המתלונן שב לארץ מניו יורק ושהה בבידוד, ובמהלכו נמצא מאומת לקורונה. לאחר שהחלים טס המתלונן שוב לניו יורק. כאשר שב המתלונן ארצה הוא בירר עם משרד הבריאות אם הוא מחויב בבידוד, ונמסר לו שהוא פטור מכך מאחר שהחלים. למרות זאת, שוטר הגיע אליו ומסר לו כי הוא מפר בידוד. המתלונן השמיע לשוטר את הקלטת השיחה עם משרד הבריאות, אך למרות זאת קיבל דוח במקום. הוא הגיש בקשה לביטול הדוח בצירוף מסמכים המעידים שהחלים מקורונה, אך תשובת הסירוב הגיעה אליו בדואר רשום רק כעבור חודשיים בעת ששהה בחו"ל ולכן לא היה יכול לדעת מה תוכנה. כאשר הוא שב לארץ התברר לו שלא רק שהדוח לא בוטל, אלא שסכום הקנס גדל ל-7,500 ש"ח. המתלונן הלין כי הדוח אינו מוצדק, מאחר שהוא היה פטור מבידוד.

[32] סעיפים 2 - 3 לצו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש) (בידוד בית והוראות שונות) (הוראת שעה), התש"ף-2020; סעיף 222 לחוק סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה), התש"ף-2020.

[33] סעיף 220(ב)(1) לפקודת בריאות העם, 1940.



הבירור

בבירור מקדמי במשרד הבריאות נמסר לנציבות כי המתלונן מוגדר כמחלים והוצא מרשימת החייבים בבידוד עוד לפני מועד קבלת הדוח. בתגובה על פניית הנציבות הודיעה המשטרה כי לאחר בחינת נסיבות המקרה עם משרד הבריאות היא החליטה לבטל את הדוח.



התוצאה

המשטרה שלחה למתלונן מכתב ובו הודיעה לו כי הדוח שקיבל בוטל. המתלונן הודה לנציבות בכתב על הסיוע בעניינו.

(1120009)

משטרת ישראל

דוח על הפרת בידוד לנער בן 16.5 שסיים את הבידוד



התלונה

בנציבות התקבלה תלונה על דוח בסך 5,000 ש"ח שנתנה המשטרה לנער בן 16.5 בגין הפרת בידוד. בתלונה נטען כי הנער חלה בקורונה והשלים את מכסת ימי הבידוד שנקבעו לו. הדוח לא ניתן לנער במקום, והשוטר מסר לו כי הוא יישלח אליו בדואר. הדוח בושש לבוא, ומשפחת הנער סברה לתומה כי מאחר שהוא פעל כדין הדוח בוטל. כעבור זמן קיבלה המשפחה דרישה לתשלום הדוח מרשות האכיפה והגבייה. המשפחה הגישה בקשה לביטול הדוח, אולם הבקשה נדחתה בטענה כי עבר המועד האחרון להגשתה.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות הודיעה המשטרה כי לאחר בחינת נסיבות המקרה ובדיקה עם משרד הבריאות הוחלט לבטל את הדוח שניתן לנער.



”

WOW. תודה רבה”



התוצאה

המשטרה שלחה לנער הודעה על ביטול הדוח.

(1114091)

משטרת ישראל, משרד הבריאות



בדיקת הימצאות בבידוד לחולה שנפטר מקורונה



התלונה

המתלונן פנה לנציבות וטען כי אף שאימו נפטרה מקורונה כחודש לפני הגשת התלונה, המשטרה עודנה מתקשרת אליו בכל שבוע כדי לוודא שהאם שומרת על כללי הבידוד. המתלונן ציין כי שיחות אלו גורמות לו עוגמת נפש רבה, וכי כל פניותיו למשרד הבריאות ולמשטרה לצורך הסרת שמה של אימו מרשימותיהם לא הועילו.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסרה המשטרה כי רשימות החייבים בבידוד מועברות אליה ממשרד הבריאות. הנציבות פנתה למשרד הבריאות, ובתגובה מסר המשרד כי בתחילת משבר הקורונה הסיר מהרשימות המועברות למשטרה רק את הנפטרים שסיבת פטירתם הייתה קורונה. לגבי אימו של המתלונן, היה רשום במערכת הממוחשבת של המשרד "נפטרה לא מקורונה", ולכן שמה לא הוסר מהרשימות. המשרד הוסיף כי הסיר מהרשימה את אימו של המתלונן לאחר פנייתו בנושא.

הבירור עם המשטרה העלה כי אף לאחר שמשרד הבריאות מסר לה רשימה מעודכנת שבה לא הופיעה האם, יומיים לאחר מסירת הרשימה יצרו שוטרים



המתלונן פנה לנציבות וטען כי אף שאימו נפטרה מקורונה כחודש לפני הגשת התלונה, המשטרה עודנה מתקשרת אליו בכל שבוע כדי לוודא שהאם שומרת על כללי הבידוד



התוצאה

קשר עם המתלונן בטלפון כדי לוודא שאימו נמצאת בבידוד. המשטרה מסרה לנציבות כי ככל הנראה לא היו בידי הצוות הבודק רשימות מעודכנות.

משרד הבריאות הודיע לנציבות כי תיקן את מערכת המחשוב שלו וקבע בה שגם נפטרים לא מקורונה יוסרו מרשימת החייבים בבידוד המועברת למשטרה. המשטרה מסרה כי בעקבות התלונה הופקו לקחים, וכי רשימת החייבים בבידוד מופצת לצוותים האוכפים את הנחיות הבידוד בתדירות גבוהה יותר. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע בעניינו.

(1107391)

משרד הבריאות



מתן אישור לאם של חיילת בודדה שהגיעה מחו"ל לצאת מבידוד לשם

השתתפות בטקס סיום קורס קצינים של בתה



התלונה

בנציבות התקבלה פנייה של חיילת בודדה שציינה כי אימה הגיעה במיוחד מברזיל ב-15.10.21, כדי להשתתף בטקס סיום קורס הקצינים שלה שתוכנן להתקיים ב-19.10.21. החיילת הוסיפה כי האם חוסנה בברזיל בחיסון CORONA VAC, ועם הגעתה לארץ התברר כי היא נדרשת לעשות בדיקת PCR, נוסף על בדיקה סרולוגית³⁴. האם עשתה בדיקת PCR ויצאה שלילית לקורונה, ובבדיקה הסרולוגית נמצא כי אין לה נוגדנים לנגיף. מאחר שהנחיית משרד הבריאות במקרה כזה היא לשהות בבידוד במשך שבוע ימים, האם תיאלץ להיעדר מטקס הסיום, שאליו הגיעה במיוחד מברזיל. המתלוננת פנתה למשרד הבריאות ב-16.10.21 וביקשה נוכח הנסיבות המיוחדות לתת אישור לאימה לצאת באופן חריג מהבידוד ולהגיע לטקס הסיום.

[34] בדיקה של הימצאות נוגדנים לנגיף הקורונה. אם התוצאה היא חיובית, הדבר מעיד כי הנבדק חלה בעבר בקורונה או חוסן.

**הבירור**

נוכח לוח הזמנים הקצר פנתה הנציבות בדחיפות למנהלת מוקד קול הבריאות וביקשה לדעת אם הבקשה טופלה. בעקבות פניית הנציבות שוחחה נציגת המוקד עם המתלוננת וקיבלה ממנה את המסמכים שנדרשו לטיפול בבקשה. משרד הבריאות החליט שהאם תוכל להשתתף בטקס אם תבצע בדיקת PCR נוספת ב-18.10.21, והתוצאה תהיה שלילית.

**התוצאה**

משרד הבריאות הודיע לנציבות בבוקר היום שבו התקיים הטקס כי האם יכולה להשתתף בו, נוכח התוצאה השלילית בבדיקה שעשתה. המתלוננת הודתה לנציבות על הסיוע המהיר שנתנה לה.

(1127330)

משרד הבריאות**ערעורים על הנחיות בידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות אנושיות**

אמצעי מרכזי וחינוכי להפחתת מקדם ההדבקה בנגיף הקורונה הוא קטיעת שרשרות ההדבקה. חקירות אפידמיולוגיות³⁵ יעילות ומהירות מסייעות למניעת התפרצויות רחבות ולקטיעת שרשרות ההדבקה לפני שההדבקה יוצאת מכלל שליטה. המידע המצטבר מתוצאות החקירות מאפשר לגבש תמונת מצב בעניין פיזור התחלואה והיקפה ולזהות מוקדים של התפרצות. מידע זה חיוני למקבלי ההחלטות ומאפשר להם לתת הנחיות מושכלות לציבור - כניסה לבידוד, ריחוק חברתי, סגר או הנחיות אחרות³⁶.

[35] אפידמיולוגיה (Epidemiology) - ענף ברפואה ובביולוגיה העוסק בחקר המחלות ברמת האוכלוסייה.

[36] להרחבה בעניין ראו מבקר המדינה, [התמודדות מדינת ישראל עם משבר הקורונה](#) (2021), "חקירות אפידמיולוגיות לקטיעת שרשרות ההדבקה בנגיף הקורונה".

בחודשים הראשונים של המגפה - מרץ עד יולי 2020 - ניהל משרד הבריאות את מערך החקירות האפידמיולוגיות בעיקר באמצעות לשכות הבריאות המחוזיות. באוגוסט 2020, עם התפשטות המגפה, הקים פיקוד העורף של צה"ל, בשיתוף גופים אחרים ממערכת הביטחון, משרד הבריאות, משרד החינוך והרשויות המקומיות, את מפקדת אלון. על המפקדה הוטל לסייע למשרד הבריאות בקטיעת שרשרות ההדבקה, ובין היתר לפעול לקיצור לוחות הזמנים בתהליך החקירות האפידמיולוגיות למי שנמצאו בבדיקה חיוביים לנגיף הקורונה, לשם איתור המגעים שלהם ומתן הנחיות בידוד.

בדצמבר 2020 התקבלו בנציבות תלונות שונות על הטיפול של משרד הבריאות בערעורים על הודעות על כניסה לבידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות שעשתה מפקדת אלון. בירור הנציבות העלה כי בניגוד לערעורים על הודעות בידוד בעקבות חקירות טכנולוגיות³⁷, שלטיפול בהם הקים משרד הבריאות מוקד ייחודי וקבע לו חובת מתן מענה על ערעור בתוך ארבעה ימי עבודה, המערערים על הודעות בידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות אנושיות הופנו להגיש את הערעור בלשכת הבריאות המחוזית במקום מגוריהם, בלי שהלשכה קבעה לוח זמנים לטיפול בערעורים כאלה.

בתלונות שהתקבלו בנציבות נטען שדרכי הגשת הערעור אינן מפורסמות לציבור, שיש קשיים ביצירת קשר טלפוני עם לשכת הבריאות הרלוונטית לצורך הגשת הערעור, שלא נמסרת הודעה שהגשת הערעור התקבלה, ושבמשך ימים רבים לא התקבלה תשובה על הערעור.

הנציבות שיקפה למשרד הבריאות את הטענות שעלו בתלונות והצביעה על הצורך בהסדרת הליך הגשת הערעורים. בתגובה השיב אגף השירות במשרד הבריאות כי לאור פניית הנציבות המשרד פועל להקים מוקד לטיפול בערעורים על הודעות בידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות אנושיות, בדומה למוקד הקיים לערעורים על הודעות בידוד בעקבות חקירות טכנולוגיות, כדי שכל הערעורים יטופלו במוקד ולא יופנו ללשכות הבריאות המחוזיות. מעקב הנציבות העלה כי המוקד נפתח במרץ 2021.

(1104127, 1104669, 1106358, 1107273, 1108063, 1109283, 1109725)

[37] משרד הבריאות נעזר בביצוע החקירות האפידמיולוגיות של חולי קורונה בשלבים הראשונים של המשבר באמצעים טכנולוגיים מתקדמים שמצויים בידי המדינה. לשם כך העביר המשרד את הפרטים של מרבית החולים לבדיקה טכנולוגית בשירות הביטחון הכללי וקיבל בחזרה פרטים על אנשים שנמצא שהיו במגע קרוב עם חולה מאומת.

מניעת הכניסה לארץ והיציאה ממנה

בבחינת הצעדים לבלימת התפשטות מגפת הקורונה נמצא כי שערי הכניסה לישראל הם נקודות תורפה שדרכן נכנסים לישראל מדי יום ביומו חולים מאומתים. חולים אלה גורמים לשרשרות הדבקה, שמקשות למגר את המגפה.

בשל כך החליטה הממשלה³⁸ לסגור את גבולות הארץ לנכנסים ויוצאים מ-7.2.21, למעט מי שוועדת החריגים אישרה את יציאתו מהארץ בהתקיים תנאים³⁹ מיוחדים [צורך בטיפול רפואי, סיוע לבן משפחה מדרגה ראשונה הנמצא במצוקה, יציאה ללוויה, שיקולי ביטחון ועוד].

בחוק נקבע⁴⁰ כי החלטת ועדת החריגים בנוגע לבקשה שהוגשה לה תהיה מנומקת ותינתן בהקדם האפשרי, ומכל מקום לא יותר מ-24 שעות לאחר מועד הגשת הבקשה. נוסף על כך נקבע בחוק⁴¹ כי על החלטה של ועדת החריגים ניתן להגיש השגה לוועדת השגות, ואף היא צריכה להשיב בתוך 24 שעות.

בנציבות התקבלו תלונות שעניינן עיכוב בקבלת החלטה על ידי ועדת החריגים. להלן כמה דוגמאות:

ועדת החריגים

יציאה לצורך טיפול באם קשישה



התלונה

אימה בת ה-83 של המתלוננת מתגוררת ברוסיה ונמצאת במצב סיעודי, והמתלוננת היא בתה היחידה. המתלוננת פנתה אל הנציבות וציינה כי היא צריכה לנסוע בדחיפות לסייע לאימה שנמצאת לבדה. לדבריה, אף שעברו שלושה ימים ממועד פנייתה לוועדת החריגים היא לא קיבלה מענה.



הבירור

הנציבות פנתה ליו"ר ועדת החריגים והסבה את תשומת ליבו למקרה, והוועדה מסרה כי מוטל עליה עומס רב, בשל הצורך לטפל בכ-4,000 בקשות ליום. הנציבות ציינה לפני הוועדה כי היא מודעת לעומס הרב המוטל עליה, אך נוכח הוראות החוק והמצוקות ההומניטריות הדחופות - על הוועדה לבחון דרכי פעולה כדי לעמוד בדרישה למתן מענה בתוך 24 שעות.



התוצאה

בהתערבות הנציבות ולאחר שהמקרה נבדק ניתן למתלוננת תוך זמן קצר אישור לצאת מהארץ. המתלוננת שלחה לנציבות מכתב ובו הודתה לה על הסיוע המהיר שנתנה לה.

(1113385)



”

לאחר מספר שעות בודד מפתיחת התלונה חזרה אלי עורכת הדין מהנציבות הקשיבה בקפדנות לבעיה שלי... ועשתה את מירב המאמצים ע"מ לעזור לי... הבקשה שלי זכתה ליחס ואף אושרה אך ורק בזכות עורכת הדין שהביעה רצון אמיתי לעזור ולהניע דברים קדימה בנוסף לזה היתה מאוד נעימה, מקצועית, אדיבה ואף הכילה את התסכול הרב שנצבר לי בעקבות אטימות המערכת. אני שוב רוצה להגיד תודה רבה ומפצירה בכס לשמר ולהעריך עובדים כמוה."

ועדת החריגים

אישור לאם לצאת מהארץ ללא בתה הפעוטה



התלונה

המתלונן פנה אל הנציבות וטען כי ועדת החריגים אישרה לאשתו לצאת מהארץ לצורך טיפול בסבתה החולה, אולם ללא בתם הפעוטה שהיא בת ארבעה חודשים. זאת אף שאשתו מניקה את הבת, ועל כן היא חייבת לצאת עימה מהארץ. המתלונן ביקש בדחיפות את סיועה של הנציבות נוכח מועד הטיסה המתקרב של אשתו.

[38] סעיף 7א לחוק סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה), התש"פ-2020.

[39] סעיף 4 לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת היציאה מישראל והכניסה אליה), התשפ"א-2021.

[40] סעיף לא(ד2) לחוק סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה), התש"פ-2020.

[41] שם, סעיף 7א(ה-ו).



הבירור

הנציבות פנתה בעניין ליו"ר ועדת החריגים, וזה השיב כי הבקשה ליציאת הפעוטה מהארץ נדחתה משום שהיא אינה עומדת בתנאים ליציאה מהארץ שנקבעו בתקנות (החזקה בתעודת התחסנות או תעודת מחלים)⁴², ומבחינת הוועדה דין פעוט כדין מבוגר. יו"ר הוועדה הפנה את הנציבות לנציגת משרד המשפטים, אשר מייעצת לוועדה ומשמשת משקיפה בה.

הנציבות פנתה לנציגת משרד המשפטים לביורור מדיניותו בעניין זה. בתגובתה נמסר כי לפי המדיניות שהתגבשה, פעוטות עד גיל שלוש רשאים לצאת מהארץ עם הורה אשר יציאתו אושרה.

הנציבות הסבה את תשומת ליבה של הוועדה לעמדת משרד המשפטים.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות התקבל בתוך זמן קצר האישור המבוקש ליציאתה של הפעוטה מהארץ עם אימה.

(1114352)

ועדת החריגים

קושי בהגשת השגה על החלטת ועדת החריגים



התלונה

המתלונן פנה אל הנציבות בטענה כי ועדת החריגים דחתה את בקשתו לקבלת אישור יציאה מהארץ לבנו בן החמש עם יתר בני משפחתו, שלהם ניתן אישור יציאה. המתלונן ציין כי הוא מעוניין להגיש ערר על החלטת הוועדה, אך על אף ניסיונותיו הרבים לא עלה בידו להבין כיצד יש להגיש את הערר, זאת בניגוד להוראת התקנות⁴³ כי דרכי הפנייה לוועדות יפורסמו. המתלונן ביקש את סיועה המהיר של הנציבות נוכח מועד הטיסה הקרב.

[42] סעיף 4 לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת היציאה מישראל והכניסה אליה), התשפ"א-2021.

[43] סעיף 6(ג) לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת היציאה מישראל והכניסה אליה), התשפ"א-2021.



הבירור

הבירור העלה כי הקישור לטופס הגשת ערעור מקוון אינו מופיע עוד באתר פיקוד העורף, אף שהופיע שם קודם לכן. ועדת החריגים העבירה לנציבות את הקישור המעודכן לטופס, שנמצא באתר ממשל זמין.



התוצאה

הנציבות שלחה בהקדם את הקישור למתלונן, וזה הודה לה על הסיוע שקיבל.

(1114235)

משטרת ישראל

ביטול זימון לחקירה בעקבות חשד לזיוף בדיקת קורונה



התלונה

המתלונן שהה באומן שבאוקראינה בראש השנה התשפ"ב (7.9.21 - 8.9.21). לפני חזרתו ארצה הוא ביצע בדיקת אָנְגָד (אנטיגן) ויצא חיובי לקורונה. נמסר לו כי על מנת שיוכל לטוס לארץ עליו לבצע בדיקת PCR, שהיא בדיקה מוסמכת יותר, כדי לשלול את היותו חולה קורונה. המתלונן ביצע את הבדיקה במעבדה באוקראינה ויצא שלילי לקורונה. עם שובו ארצה, בזמן ביקורת הדרכונים בנמל התעופה בן גוריון, הוא נלקח הצידה על ידי המשטרה וקיבל זימון לחקירה בגין חשד לזיוף בדיקת קורונה והפצת מחלה בזדון. הוא ביצע עוד בדיקת PCR בנמל התעופה ושולח לביתו באמבולנס ללא הציוד שלו. המתלונן חש פגוע מאוד מהיחס שקיבל ומהחשדות שהופנו כלפיו. בהמשך התברר כי תוצאת הבדיקה שעשה בנמל התעופה הייתה שלילית. המתלונן ביקש לפטור אותו מההגעה לחקירה מביתו ביבנאל שבצפון הארץ לאזור המרכז נוכח התוצאות השליליות של הבדיקות ולבטל את ההליך הפלילי נגדו. המתלונן ציין כי הוא בעצמו איש רפואה ונהג אמבולנס.

המתלונן ביקש לפטור אותו מההגעה לחקירה מביתו ביבנאל שבצפון הארץ לאזור המרכז נוכח התוצאות השליליות של הבדיקות



הבירור

הנציבות יצרה קשר עם הקצין האמון על הנושא, והתברר כי עוד כ-200 איש זומנו לחקירה, אף שיצאו שליליים בבדיקה בנמל התעופה. המשטרה הודיעה כי לא תזמן לחקירה את מי שיצא שלילי בבדיקה. הודעת המשטרה נמסרה לנציבות ב-14.9.21 בשעה 17:30, ולמוחרת, ב-15.9.21, חל ערב יום כיפור, ונוכח זאת מסרה המשטרה כי נראה שיהיה ניתן לברר את עניינו של המתלונן רק לאחר יום כיפור. הנציבות מסרה למשטרה כי מאחר שהמתלונן זומן לחקירה ביום ראשון, 19.9.21, ולמוחרת השבת הסמוכה ליום כיפור, יש לברר את עניינו מייד, ואם טענתו תימצא מוצדקת - יש לבטל את הזימון שלו לחקירה מייד, כדי שלא ייאלץ לבוא מהצפון לחקירה מיותרת במרכז.



התוצאה

כעבור כחצי שעה הודיעה המשטרה לנציבות כי הזימון לחקירה של המתלונן מבוטל, וכי הודעה על כך נמסרה למתלונן. הנציבות וידאה עוד באותו הערב (14.9.21) כי המתלונן נמסרה הודעה כאמור. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע הדחוף בעניינו וציין כי גם מכרים שלו שזומנו לחקירה קיבלו הודעות על ביטול הזימון באותו הערב. המתלונן שלח מכתב לנציבות ובו הודה לה על הסיוע.

(1125381)



”

הנדון: משוב על הטיפול המהיר והיעיל
הבעיה טופלה ואינה קיימת !!! אין בפי מילים להודות על הטיפול היעיל והמהיר בפנייתי, פשוט בלתי נתפס על הדעת שיש שרות כזה טוב במדינת ישראל, רוב תודות לעורך הדין על הטיפול, לא מכיר אותך אבל אין כמוך, עלה והצלח!!!”

חיסונים והתו הירוק

הכלי האפקטיבי ביותר להתמודדות עם מגפת הקורונה הוא התחסנות כנגד הנגיף. לצורך כך רכשה מדינת ישראל מיליוני מנות חיסון, וב-20.12.20 החל מבצע ארצי לחיסון האוכלוסייה.

עיקר מלאכת החיסון הוטלה על קופות החולים, ואלה פתחו מרכזי חיסון ייעודיים. בתחילה ניתן החיסון לעובדי מערכת הרפואה ולבני 60 ומעלה, ובהמשך ניתן בהדרגה לכלל האוכלוסייה, למעט ילדים בני פחות מ-12. בתחילה, החיסון ניתן בשתי מנות, ושבוע לאחר קבלת המנה השנייה קיבל המתחסן תעודת התחסנות. בהמשך ניתן למתחסנים תו ירוק⁴⁴.

במחקרים שנעשו נוכח רמת התחלואה בגל השלישי התברר כי יעילות החיסון פוחתת כעבור שישה חודשים ממתן מנת החיסון השנייה. בשל כך הוחלט ב-13.8.21 לקבל את המלצת הצוות המייעץ בנושא חיסוני הקורונה ולחסן במנת חיסון שלישית (מנת הבוסטר) מבוגרים בני 50 ומעלה. בהמשך ניתן אישור לחסן במנה השלישית את כלל האוכלוסייה מגיל 12 ומעלה. כמו כן עודכנו התנאים לזכאות לתו ירוק חדש.

בנציבות התקבלו תלונות שונות בנוגע למבצע החיסונים וקבלת התו הירוק. סמוך להחלטה על מתן התו הירוק החדש קיבלה הנציבות גל של יותר מ-100 תלונות על קשיים בקבלת התו. הנציבות שוחחה עם כל מתלונן בטלפון, כדי לברר את התלונה במהירות האפשרית.

להלן דוגמאות לתלונות נבחרות:

משרד הבריאות

תו ירוק לעובדת זרה



התלונה

עובדת זרה פנתה אל הנציבות וטענה כי אף שהתחסנה בשתי מנות חיסון היא אינה מצליחה להנפיק תו ירוק⁴⁵. העובדת הוסיפה כי כאשר פנתה למשרד

[44] ב-18.2.21 הוחל בהנפקת התו הירוק.

מטרתו של התו הירוק היא למנוע את התפשטות המגפה במקומות ציבוריים ולהגן על בריאות כלל הציבור בישראל. התו הירוק מאפשר את פתיחתם הבטוחה של ענפי משק שונים ותקף בתוך ישראל בלבד, בשונה מתעודות הקורונה (תעודת התחסנות ותעודת החלמה) שאותן אפשר להציג גם לרשויות בחו"ל. בתחילה ניתן התו הירוק רק למחלימים או מחוסנים בשתי מנות חיסון. במאי 2021 הוחלט כי התו הירוק יהיה בתוקף עד לסוף השנה, ומאוחר יותר, ב-1.6.21, הוא בוטל.

ב-29.7.21 הוחזר התו הירוק, וקיבל אותו גם מי שהציג בדיקת קורונה שלילית (תו ירוק זמני).

ב-29.8.21 נקבע שמי שהתחסן בשתיים או שלוש מנות חיסון יהיה זכאי לתו ירוק שיהיה בתוקף חצי שנה ממועד החיסון האחרון, ומי שהחלים יהיה זכאי לתו ירוק שיהיה בתוקף חצי שנה ממועד ההחלמה או ממועד החיסון שקיבל לאחר שהחלים. ב-26.9.21 הוחלט כי גם מי שנמצא חיובי בבדיקה סרולוגית וקיבל לאחריה חיסון אחד, ייחשב מחלים ויוכל לקבל תו ירוק לחצי שנה מיום החיסון. ב-3.10.21 יצא לדרך התו הירוק החדש. כניסתו של התו לתוקף נדחתה ל-17.10.21, ועד למועד זה היה אפשר להציג את תעודות הקורונה בכניסה למקומות שהכניסה אליהם חייבה הצגת תו ירוק.

[45] התלונה הוגשה לפני ההחלטה על מתן תו ירוק רק למי שהתחסנו במנת חיסון שלישית.

הבריאות נמסר לה כי נתוני ההתחסנות שלה לא הועברו למשרד על ידי שירותי בריאות כללית (הכללית), אולם מהכללית נמסר לה כי הנתונים הועברו.



ה**בירור**

בתגובת משרד הבריאות נמסר כי הפרטים של המתלוננת הועברו למשרד על ידי הכללית, אך מכיוון שהם לא היו מלאים, הטיפול בעניינה התעכב.



ה**תוצאה**

בעקבות התערבות הנציבות קיבלה המתלוננת את התו הירוק.

(1115341)

משרד הבריאות

קשיים בקבלת התו הירוק



ה**תלונה**

המתלוננת פנתה לנציבות וטענה כי אף שהתחסנה בשתי מנות חיסון⁴⁶ היא אינה מצליחה להנפיק תו ירוק, מאחר שמנת החיסון הראשונה לא הוזנה במערכת של משרד הבריאות. המתלוננת ציינה שפנתה למשרד הבריאות, וזה הפנה אותה לקופת החולים שהיא חברה בה. קופת החולים מסרה לה כי הנתונים מוזנים אצלה כנדרש והוסיפה שאין באפשרותה לסייע לה. המתלוננת ציינה כי הזמינה חופשה במלון לזמן הקרוב, וללא תו ירוק היא לא תוכל להתארח במלון.



ה**בירור**

הנציבות פנתה למשרד הבריאות בדחיפות.

[46] התלונה הוגשה לפני ההחלטה על מתן תו ירוק רק למי שהתחסנו במנת חיסון שלישית.



ה**תוצאה**

משרד הבריאות הודיע לנציבות כעבור שלושה ימים כי העניין תוקן והמתלוננת קיבלה את התו הירוק.

(1114327)

משרד הבריאות

אי-קבלת תו ירוק לאחר בדיקה סרולוגית



ה**תלונה**

המתלוננת פנתה לנציבות והלינה כי אף שיש ברשותה אישור מבית חולים על בדיקה סרולוגית שמעידה שחלתה בקורונה ואף שקיבלה מנת חיסון אחת לאחר הבדיקה, היא אינה מצליחה להנפיק תו ירוק, שהיא נזקקת לו מאוד בעבודתה.



ה**בירור**

משרד הבריאות מסר לנציבות כי תוצאת הבדיקה לא נקלטה בתחילה במערכת הממוחשבת שלו, וכי בעקבות פניית הנציבות עודכנו הנתונים של המתלוננת.



ה**תוצאה**

בעקבות התערבות הנציבות קיבלה המתלוננת תו ירוק.

(1114395)



משרד הבריאות

אי-מתן תו ירוק למחלים מקורונה

מאוקטובר 2021 מערכת המחשוב של משרד הבריאות לא אפשרה להכיר במי שהחלים בחו"ל כמחלים לצורך קבלת תו ירוק, וכל בקשה להכרה כאמור עברה לטיפול ידני של מוקד קול הבריאות. עקב כך נוצר עומס פניות גדול מאוד על מוקד קול הבריאות, דבר שהביא לעיכובים בטיפול בבקשות כאמור. בנציבות התקבלו תלונות רבות בנושא. להלן דוגמה לטיפול הנציבות באחת מהן.



התלונה

המתלונן פנה לנציבות וציין כי אף שהתחסן פעמיים הוא חלה בקורונה והחלים בעת היותו בחו"ל, וברשותו תוצאת בדיקה חיובית לקורונה שמעידה שחלה. המתלונן הוסיף כי מאחר שלא עבר חודש מאז חלה והחלים, ומאחר שהוא עדיין סובל מתופעות פוסט קורונה, הרופא אוסר עליו להתחסן במנה שלישית. מצד שני, קופת החולים שהוא חבר בה אינה מאפשרת לו לבצע בדיקה סרולוגית, מאחר שהוא התחסן. במצב זה שבו נמנע ממנו להתחסן במנה השלישית או לבצע בדיקה סרולוגית - אין באפשרותו להוציא תו ירוק חדש, כנדרש מאוקטובר 2021. זאת אף שהוא חלה בקורונה ויש ברשותו הוכחה לכך.



הבירור

הנציבות פנתה למשרד הבריאות, וזה מסר לה כי בשל תקלה טכנית לא הוגדר המתלונן כמחלים מקורונה.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות ניתן למתלונן תו ירוק.

(1126204)

רשות האוכלוסין

שם שגוי בתעודת מתחסן - בשל נתוני מרשם האוכלוסין



התלונה

המתלונן טען כי אף ששינה בשנת 2012 במרשם האוכלוסין את שם המשפחה שלו - באנגלית מצוין במרשם האוכלוסין שם המשפחה הקודם שלו. המתלונן הוסיף כי גילה שגם ברישיון הנהיגה שלו מצוין באנגלית שם המשפחה הקודם. לדבריו, כאשר פנה לרשות האוכלוסין הפנתה אותו הרשות לקופת החולים שבה הוא חבר, וזו הפנתה אותו למשרד הבריאות, וזה שב והפנה אותו לרשות האוכלוסין. המתלונן ביקש את סיוע הנציבות בעניין.



הבירור

בתגובת רשות האוכלוסין נמסר כי בשל טעות אנוש לא שונה בשנת 2012 שם המשפחה של המתלונן באנגלית. עוד צוין בתגובה כי בעבר לא הייתה חובה לעדכן את השם באנגלית, אך כיום יש חובה כזאת.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות שונה שם המשפחה באנגלית, והמתלונן הנפיק תעודת מתחסן ורישיון נהיגה חדשים שבהם מצוין שם המשפחה המעודכן.

(1113415)

הגבלות על לא מחוסנים

להלן תיאורן של שתי תלונות שעוסקות ביחס ללא מחוסנים.

מקורות

נדרש להתחסן כדי להמשיך בעבודתו - ובהתערבות הנציבות אושרה

הצגת בדיקה שלילית



התלונה

המתלונן עובד בחברת אבטחה ומשמש כמה שנים מאבטח במתקן של חברת מקורות. המתלונן הלך כי מקורות הוציאה הנחיה פנימית בשם "מתווה פעילות למניעת כניסת קבלנים, ספקים, נותני שירותים ואורחים שלא ביצעו חיסון למתקני מקורות", המחייבת את נותני השירותים למקורות (כגון שמירה, ניקיון וגינון) להתחסן כתנאי להגעתם לעבודה. המתלונן הוסיף כי בשל סירובו להתחסן הוא הוזמן לשימוע והוא חושש שיפוט.

המתלונן טען שההנחיה שהוציאה מקורות אינה חוקית ופוגעת בזכויותיו. לדבריו, מרבית המשמרות שלו הן בלילה, ולכן הוא כמעט אינו בא במגע עם אנשים, ומכל מקום הוא שומר על כללי הזהירות מהדבקה בקורונה.



הבירור

הנציבות הבהירה למתלונן כי חברת האבטחה שהוא עובד בה אינה גוף שהיא מבררת עליו תלונות בהיותה חברה פרטית, ולכן הבירור יתמקד בדרך פעולתה של חברת מקורות.

בתגובה על פניית הנציבות ציינה מקורות שמפרוץ המגפה היא נערכה לעבודה בצל המגפה, ומכיוון שהיא מספקת משאב חיוני קיומי, היא פועלת באופן מחמיר בנוגע להנחיות המדינה. מקורות הוסיפה כי שכרה את שירותיהם של יועצים מומחים, ואלה מלווים אותה ומייעצים לה בתקופת המשבר. כמו כן, היא מבצעת בדיקות יזומות לגילוי קורונה ואף קיימה מבצע חיסונים לעובדיה, ובזמן הגשת התלונה 90% מהעובדים כבר היו מחוסנים.

לדברי מקורות, על רקע הדיווחים על הזנים (וריאנטים) השונים של הנגיף ומתוך שיקול דעת ואחריות רבה לאבטחת אספקת המים הסדירה לתושבי המדינה, ובכלל זה לבתי החולים, היא החליטה שעובדיה ועובדי קבלן שאינם מחוסנים לא

יוכלו להגיע לאתריה, כדי למנוע סיכון להדבקה של אחרים. כל חברות השמירה העובדות עם מקורות קיבלו ארכה של שבוע, לצורך היערכות לחיסון עובדיהם.

בשימוע שקיימה חברת השמירה למתלונן הובהר לו כי מקורות אינה מסתפקת בביצוע בדיקת קורונה בכל 72 שעות כתחליף לחיסון, ובהסכמה בינו לבין החברה הוחלט שהוא יצא לחל"ת עד לסיום בירור התלונה בנציבות.

הנציבות פנתה למקורות וביקשה את התייחסותה להיבטים המשפטיים שעלו משלילת זכאותו של המתלונן לעבוד על אף הסכמתו להיבדק כתחליף לחיסון וכן הבהרות בנוגע לעמדתה בעניין האפשרות להיבדק כתחליף לקבלת החיסון. בתגובה על פניית הנציבות מסרה מקורות כי היא מאפשרת לעובדיה להציג בדיקה שלילית בכל 72 שעות, אך לא לעובדי הקבלן. מקורות ציינה כי עם זאת, היא מבצעת בחינה פרטנית של פניות עובדי קבלן בהתאם לנסיבות, ובבחינה חוזרת של המקרה של המתלונן עלה שיש מקום לאפשר לו את חלופת הבדיקה פעמיים בשבוע, ואם הבדיקה תימצא שלילית הוא יוכל להיכנס לאתריה.



התוצאה

בעקבות ההחלטה החדשה הודיעה חברת השמירה למתלונן שבאפשרותו לחזור לעבודה בכפוף לביצוע בדיקה בכל 72 שעות, והמתלונן הביע את הסכמתו לכך. המתלונן שלח לנציבות מכתב תודה מרגש.

(1112905)

שירות בתי הסוהר

ביקור התייחדות של אישה שאינה מחוסנת עם אסיר שאינו מחוסן



התלונה

המתלוננת פנתה לנציבות וטענה כי שירות בתי הסוהר (שב"ס) אינו מאפשר לה ביקור התייחדות עם בעלה השוהה במאסר. לדבריה, שב"ס דרש כי הן היא והן בעלה יציגו אישור מתחסן או אישור החלמה מקורונה וכן בדיקת PCR שלילית. המתלוננת טענה כי מדובר בדרישה מחמירה שחורגת מהכללים החלים על יתר האוכלוסייה.



”

אני מודה מאוד על הטיפול המקצועי והנפלא, המקרה שלי עם מקורות העמיד אותי במצב נפשי בו אני פחות מאמין בשלטון חוק, אבל את ובמקצועיות שלך החזרת לי את האמונה הזאת שאנו חיים במדינת חוק ולא כל אחד עושה מה שבא לו.

לשרת את הציבור בתפקיד שלך זה הרבה יותר מאשר פרנסה, לשרת את הציבור בצורה זו מגביר את הרגשת השתייכות האזרח למדינה שלו, ואני מרגיש עכשיו יותר מכל פעם שאני אזרח במדינת ישראל ויש לי זכויות וכוח, ומרגיש גם שיש לי גב חזק שאכפת לו ממני ודואג לי, במיוחד כשעומד מולי מוסד ממשלתי עם מחלקה משפטית מהטופ ואין לי כשרונות מספיק לעמוד בפניו.

המון תודה, כבוד והערכה."

שמירת היגיינה ומרחק בין אנשים לצמצום הסיכון להדבקה בנגיף

כלי נוסף שנעשה בו שימוש בהתמודדות עם הנגיף הוא הנחיה לשמירת מרחק בין אנשים ומניעת התקהלויות. כמו כן, הומלץ להקפיד על שמירת היגיינה ושימוש בחומרי חיטוי. להלן תיאורן של תלונות שנוגעות לעניינים אלה:

רשות הטבע והגנים

אי-אכיפת הנחיות הקורונה על ידי רשות הטבע והגנים



התלונה

בנציבות התקבלה תלונה של אזרח ותיק שטען כי ביקר בגן הלאומי עין עבדת לאחר שתאם מראש את מועד הביקור ואת שעת הביקור עם רשות הטבע והגנים, כפי שדורשת הרשות לעשות כדי לוודא שמספר המבקרים באתר יהיה בהתאם להנחיות בתקופת הקורונה. להפתעתו, בזמן שביקר בגן הלאומי הגיעו 15 אוטובוסים ממוסדות חינוך בעיר אדומה ונכנסו באין מפריע לגן. הדבר גרם לצפיפות רבה בשבילי הגן, והיה חשש ממשי לפגיעה בבריאות המבקרים. המתלונן הוסיף כי פנה בנושא להנהלת רשות הטבע והגנים, אך לא קיבל מענה.



הבירור

בעקבות פניית הנציבות יצרה רשות הטבע והגנים קשר עם המתלונן ומסרה לו שבבדיקת האירוע נמצא כי דרך פעולתה במקרה זה אכן לא הייתה תקינה. הרשות הוסיפה כי באותו היום אושרה כניסה לשתי קבוצות בהפרש זמנים זו מזו, אך בפועל הגיעו הקבוצות באותה שעה והוכנסו לגן יחד.



התוצאה

הרשות התנצלה על העיכוב במתן המענה ומסרה כי עניין כניסת קבוצות המבקרים לגן הלאומי עין עבדת נבדק מול הגורמים האמונים על תיאום הגעת קבוצות ומול



הבירור

המתלוננת ציינה כי היא חוששת להתחסן, וכי היא ובעלה מוכנים להיבדק לפני הביקור. זאת ועוד, בעלה אף מוכן לשהות בבידוד כדי למנוע חשש להדבקה.

בתגובה על פניית הנציבות מסר שב"ס כי ההחלטה על מניעת כניסה של בלתי מחוסנים לביקור התייחדות התקבלה לאחר התייעצות עם משרד הבריאות. שב"ס הסביר כי ממרץ 2020 הוא נוקט צעדים כדי להפחית את הסיכון לתחלואה בבתי הסוהר, בדגש על שמירה על ריחוק חברתי והיעדר מגע ישיר עם אנשים מבחוץ.

שב"ס ציין כי במרץ - אפריל 2021, נוכח הירידה ברמת התחלואה, הוא החל בחזרה לשגרה במגבלות הקורונה. בין היתר הוחלט לאפשר מפגשי התייחדות, בד בבד עם הקפדה על תנאי סף אשר יש בהם כדי להפחית את הסיכון המידי להדבקה, שנובע מאופי מפגשי התייחדות (להבדיל מביקורים רגילים).

תנאי הסף הם הצגת תעודת מתחסן או מחלים על ידי האסיר ובת זוגו וכן הצגת בדיקה שלילית לקורונה שנעשתה עד 72 שעות לפני הביקור. לדברי שב"ס, רמת התחלואה הנמוכה למדי במתקניו בתקופת הקורונה היא פועל יוצא של הכללים שקבע ושל ההקפדה הרבה על יישומם.

בעקבות פניית הנציבות הבהיר שב"ס כי יתיר למתלוננת ביקור התייחדות, אם תציג בדיקת קורונה שלילית שנעשתה עד 72 שעות לפני מועד הביקור וכן אישור רפואי על מניעה להתחסן. אשר לבעל, שב"ס ציין שהוא מסרב להתחסן אף שאין לו מניעה רפואית לכך, ועל כן לא ניתן בסיכומו של דבר לאשר את ביקור התייחדות.

במסגרת הבירור פנתה הנציבות גם לגורם המקצועי בנושא הקורונה במשרד הבריאות, לקבלת עמדתו. הגורם הבהיר כי עמדת שב"ס מקובלת על שירותי בריאות הציבור.



התוצאה

לאחר שהנציבות בחנה את עמדת שב"ס ושמעה את עמדת משרד הבריאות היא החליטה שלא להתערב בעניין.

צוות הגן וטופל, לשם מניעת הישנות מקרים כאלה בעתיד. הרשות הזמינה את המתלונן לשוב ולבקר בגן ללא עלות.

(1109670)

מועצה אזורית הר חברון, משרד החינוך

הסעות ילדים למוסדות חינוך בזמן משבר הקורונה



התלונה

המתלונן פנה אל הנציבות וציין כי בנו מגיע לבית הספר ברכב הסעה ממוגן ירי של המועצה האזורית הר חברון. המתלונן טען כי ברכב אין אפשרות לפתיחת חלונות, בניגוד להנחיות משרד הבריאות להתמודדות עם הקורונה. המתלונן הוסיף כי הילדים, שנאספים מכמה יישובים, עולים להסעה ללא מדידת חום. לדברי המתלונן, הוא נמנה עם קבוצת סיכון לקורונה וחושש מהידבקות בנו בהסעה, ולכן הוא נאלץ להסיע את בנו לבית הספר באופן עצמאי ברכבו הפרטי. לדבריו, כמה פתרונות בנושא לא נשקלו, ובכללם הסעה משותפת של ילדים שהוריהם נמצאים בקבוצת סיכון לקורונה, הסעה במונית והסעה ברכבם הפרטי של ההורים והחזר ההוצאות.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסרה המועצה כי היא והחברה לפיתוח הר חברון, שמבצעת את ההסעות, פועלות לפי הנחיות משרד הבריאות ומשרד החינוך הנוגעות להסעות בכלל ולהסעות בתקופת הקורונה בפרט. המועצה הבהירה כי לפי התקנות⁴⁷, החלונות ברכבי הסעות תלמידים יהיו פתוחים ככל האפשר, אולם זאת רק ברכבים שבהם קיימת אפשרות לפתיחת חלונות. כמו כן, לפי הנחיות משרד החינוך, אין חובה למדוד את חום הילדים לפני עלייתם להסעה; על הורי הילדים לחתום על הצהרת בריאות, ולפיה אין לילד חום או תסמינים של קורונה, והוא לא היה במגע עם חולה מאומת.

המועצה ציינה שלאור פניית המתלונן, היא פנתה לוועדת ההסעות במשרד החינוך בבקשה לאשר פיצול של ההסעה באופן חריג, אך נענתה בשלילה. הנציבות פנתה בעניין גם למשרד החינוך עצמו, אולם המשרד מסר לה כי לא נמצאה הצדקה לפיצול ההסעה.

[47] סעיף 18(א)5 לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת פעילות של מוסדות המקיימים פעילות חינוך), התש"ף-2020.



התוצאה

מבחינת התקנות וההנחיות של משרד החינוך עולה כי הן משקפות איזון בין הרצון לשמור על בריאות התלמידים ובני משפחותיהם ולמנוע הדבקה ובין שיקולים אחרים, ובכלל זה שיקולי תקציב. כאמור, על פי התקנות די באמצעי הבטיחות שפורטו בהן, ואין הנחיה המיוחדת לגבי תלמיד שקרובו נמנה עם אוכלוסייה בסיכון או לגבי מקרים שבהם הסיכון להדבקה עולה, כגון בהסעות שעוברות בכמה יישובים. בנסיבות אלה ובשים לב לכך שהאיזון שקבעה המדינה מפורט בחקיקה, הודיעה הנציבות למתלונן כי לא מצאה עילה להתערבותה בעניין.

(1102403)

שירות בתי הסוהר



שמירת היגיינה באזור המבקרים בבית סוהר מגידו



התלונה

המתלוננת, שביקרה אסיר בבית סוהר מגידו, פנתה לנציבות בטענה שהישיבה באזור הביקורים היא בצפיפות, והוא אינו היגייני מספיק כנדרש בתקופת הקורונה; וכי שטח ההמתנה החיצוני צר ולא מוצל. המתלוננת הוסיפה כי השיחות עם האסירים מתבצעות מאחורי קיר זכוכית ובאמצעות שפופרת טלפון, אולם באזור הביקורים לא היו חומרים לחיטוי העמדה והשפופרת לשם מניעת הדבקה בנגיף, וגם המבקרים אינם מורשים להכניס עימם חומרי חיטוי. עוד טענה המתלוננת כי הסוהרים לא עטו מסכות באופן שמכסה את הפה והאף ולא הקפידו שהמבקרים יעשו כן.

**הבירור**

בתגובה על פניית הנציבות מסר שב"ס כי התלונה נבדקה, וכי אנשי מחלקת הביקורת ביצעו בקרת פתע במקום.

**התוצאה**

בעקבות התלונה הוצבו באזור הביקורים כמה עמדות של בקבוקי אלכוהול לחיטוי הידיים, וכן ניתנת לכל מבקר אפשרות לחטא את שפופרת הטלפון והעמדה באמצעות מגבוני חיטוי. לעניין אי-עטיית מסכה מסר שב"ס כי בבקרה שנעשתה נמצא כי סגל בית הסוהר עטה מסכות כנדרש ואף הקפיד שגם המבקרים יעשו כן. לגבי מניעת צפיפות באזור ההמתנה מסר שב"ס כי סגל המחוז וסגל בית הסוהר יבחנו דרכים לייעול וקיצור של הליך הכניסה לביקור וכן ליצירת אזור המתנה מוצל לממתינים בחוץ.

שב"ס ציין כי קיימות הנחיות קפדניות לשמירה על כללי הניקיון, ובפרט בעת משבר הקורונה. שב"ס הוסיף כי ייתכן שבעת לחץ של מבקרים יהיו ליקויים נקודתיים, אך הצוות במקום מתודרך לתת להם מענה.

(1124753)



4.

תלונות בנושא הסיוע הכלכלי שנתנה המדינה בזמן המשבר



הביטוח הלאומי

סיוע בקבלת דמי אבטלה מלאים



התלונה

בנציבות התקבלה תלונתה של סייעת בגן ילדים שהוצאה לחל"ת וקיבלה דמי אבטלה. המתלוננת טענה כי דמי האבטלה שקיבלה היו נמוכים מאוד, וניסיונותיה לברר את הדבר עם הביטוח הלאומי לא צלחו.



הבירור

בבירור שקיימה הנציבות עלה כי בחישוב דמי האבטלה הובאו בחשבון רק חמישה חודשי עבודה, מאחר שלביטוח הלאומי היה חסר התלוש של החודש השישי⁵¹. בעקבות הבירור המציאה המתלוננת את התלוש, ובהתאם לכך שולמו לה דמי אבטלה נוספים בסך 3,772 ש"ח.

בעקבות ההגבלות הנרחבות שהוטלו על פעילות המשק בישראל בשל משבר הקורונה, ממרץ 2020 הוצאו לחל"ת או פוטרו מאות אלפי עובדים. תשלום דמי אבטלה מוסדר בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי), ובתקנות שהותקנו מכוחו. כדי לסייע לעובדים שעבודתם הופסקה החליטה הממשלה לתקן את חוק הביטוח הלאומי במסגרת תקנות שעת חירום, ונקבעו בו הוראות שעה שמקילות על עובדים שנאלצו להפסיק את עבודתם בשל המשבר את התנאים לקבלת דמי אבטלה⁴⁸. כמו כן נקבעה זכאות למענק הסתגלות מיוחד לעובדים בני יותר מ-67⁴⁹ שעבודתם הופסקה.

להלן תיאורן של שתי תלונות הנוגעות לדמי אבטלה⁵⁰:

כדי לצמצם את הפגיעה הכלכלית שגרמה המגפה גיבשו מדינות העולם מגוון רחב של תוכניות סיוע כלכלי לנפגעים. תוכניות הסיוע התמקדו בעיקר בתשלום קצבאות למועסקים ולעצמאים שמקור הכנסתם נפגע, בדחיות של תשלומי חובה ובהקלות שונות לעסקים ולמשקי הבית. עם תחילת ההגבלות על פעילות המשק הודיעה הממשלה על תוכניות סיוע שונות, דוגמת הקלות בתשלום דמי אבטלה, מענקים לבעלי עסקים, הנחות בארנונה ומענק לכל אזרח.

בנציבות התקבלו תלונות שונות הנוגעות לסיוע הכלכלי שנתנה המדינה במשבר. להלן תיאורן של כמה תלונות כאלה.



[48] הקלות אלה והקלות אחרות עוגנו בין היתר בתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020.

[49] שאינם זכאים לדמי אבטלה בשל גילם. [50] לנתונים על תלונות בנושא אבטלה ראו לעיל בפרק "נתונים על התלונות הנוגעות למשבר הקורונה".

[51] סעיף 170 לחוק הביטוח הלאומי קובע כי דמי אבטלה מחושבים לפי השכר היומי הממוצע בששת החודשים שקדמו למועד הזכאות לדמי אבטלה (התאריך הקובע).



תשלום למפרע של דמי אבטלה בעקבות הגשת תביעה באיחור



התלונה

המתלוננת פנתה אל הנציבות בטענה כי יצאה לחל"ת עם תחילת המשבר במרץ 2020 כדי לטפל בארבעת ילדיה, שאחד מהם הוא עם צרכים מיוחדים. המתלוננת טענה כי הביטוח הלאומי שילם לה דמי אבטלה עבור נובמבר ודצמבר 2020 בלבד, ופנייתה אליו לקבלת דמי אבטלה מלאים לא נשאו פרי.



הבירור

הבירור העלה כי המתלוננת הגישה לראשונה תביעה לדמי אבטלה רק באוקטובר 2020, מאחר שלא הייתה מודעת לזכאותה לדמי אבטלה מייד עם יציאתה לחל"ת. בתגובה על פניית הנציבות מסר הביטוח הלאומי כי יכיר במתלוננת כזכאית לדמי אבטלה ממרץ 2020.



התוצאה

בהתאם לכך שולמו למתלוננת 38,686 ש"ח עבור מרץ עד אוקטובר 2020.

(1113091)



התוצאה

ואולם המתלוננת טענה בין היתר כי בשל מצבה הבריאותי היא נאלצה להחסיר ימי עבודה, ובשל כך הסכומים בתלושי השכר שלה בחלק מהחודשים שקדמו לתביעה לדמי אבטלה היו נמוכים. לאחר שהמתלוננת המציאה אישורי מחלה, פנתה הנציבות לביטוח הלאומי וביקשה ממנו לבחון את האפשרות לחשב את דמי האבטלה על בסיס החודשים שבהם המתלוננת לא נעדרה מעבודתה בשל מחלה, בהתבסס על הנחיות שפרסם הביטוח הלאומי בנושא⁵².

בעקבות פניית הנציבות חישב הביטוח הלאומי את דמי האבטלה לפי חודשים קודמים שבהם הרוויחה המתלוננת סכומים גבוהים יותר, ושולמו למתלוננת דמי אבטלה נוספים בסך 7,103 ש"ח.

(1099138)



[52] ראו חוזר אבטלה 1446 מ-30.12.15.

בני הגיל השלישי והקורונה - מענקי הסתגלות

מגפת הקורונה הקשתה באופן מיוחד על האזרחים הוותיקים. האזרחים הוותיקים התמודדו בתקופת הקורונה עם אובדן, פחד, צמצום הפעילות החברתית ובידוד חברתי, טיפול בבן או בת זוג חולים, עלייה בגילויי הגילנות ועוד⁵³. אוכלוסיית האזרחים הוותיקים היא קבוצת הסיכון הגדולה ביותר להיפגע מהמגפה.

הנציבות רואה לעצמה חובה לסייע לבני הגיל השלישי ולבני משפחותיהם להתמודד עם הקשיים שהם נתקלים בהם ולהיות להם לפה בעיתות שגרה וכל שכן בעתות חירום. בתקופת משבר הקורונה פעלה הנציבות לסייע בדרכים שונות לאזרחים הוותיקים שנתקלו בקשיים⁵⁴. למשל, הנציבות הגמישה את הדרכים שבהן היא מקבלת תלונות ואיפשרה למי שאין ביכולתו להגיש תלונה באופן מקוון, ובפרט לאזרחים הוותיקים המתקשים להיעזר באמצעים המקוונים, להגיש תלונה גם בטלפון. עובדי הנציבות אף הרבו לשוחח עם מתלוננים בני הגיל השלישי ולסייע להם למצוא את זכויותיהם לקבלת המענקים המיוחדים בתקופת הקורונה. במקרים שבהם אין לנציבות סמכות להתערב, היא מפנה את המתלוננים לגופים המתאימים ומסייעת להם לממש את זכויותיהם.

בני 67 ומעלה אשר הוצאו לחל"ת מעבודתם בשל משבר הקורונה לא היו זכאים בשל גילם לדמי אבטלה⁵⁵. המדינה חוקקה חוק מיוחד למתן מענק הסתגלות חודשי לאותה אוכלוסייה⁵⁶. אל הנציבות פנו מתלוננים וטענו שלא קיבלו את המענק שהם זכאים לו.

נדרש לשלם חוב בגין מענק הסתגלות שקיבל -

והתברר שהיה זכאי למענק המלא



התלונה

המתלונן, עולה מרוסיה בן 74, פנה אל הנציבות וטען כי פוטר מעבודתו במרץ 2020 ומאז קיבל מענק הסתגלות בסכום של 4,000 ש"ח לחודש עד לספטמבר 2020, אז הופסק תשלום המענק. לטענתו מסר לו הביטוח הלאומי כי התשלום מתעכב בשל סיבה טכנית. המתלונן ציין כי אי-תשלום המענק במשך כמה חודשים הותיר אותו במצב כלכלי קשה.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסר הביטוח הלאומי כי אחד מתנאי הזכאות למענק⁵⁷ הוא עבודה רצופה במשך שלושה חודשים מלאים לפני מועד הפסקת העבודה. בחינת המקרה של המתלונן העלתה כי בהתאם לדיווח שלו המצוי במערכת

הנציבות רואה לעצמה חובה לסייע לבני הגיל השלישי ולבני משפחותיהם להתמודד עם הקשיים שהם נתקלים בהם ולהיות להם לפה בעיתות שגרה וכל שכן בעתות חירום

הביטוח הלאומי, הוא לא עבד שלושה חודשים מלאים ועל כן לא היה זכאי מלכתחילה לקבלת המענק. הביטוח הלאומי הוסיף כי משמעות הדבר היא שלא רק שהמתלונן אינו זכאי מעתה למענק, אלא שאף יהיה עליו להחזיר את המענק שקיבל עד כה בסך כ-20,000 ש"ח. הנציבות ביררה עם המתלונן באיזו תקופה הוא עבד וביקשה ממנו אסמכתאות לכך. הבירור העלה כי המתלונן עבד שלושה חודשים מלאים לפני מועד הפסקת העבודה, ועל כן הוא זכאי למענק.



התוצאה

בהתאם לממצאים חידש הביטוח הלאומי את זכאותו של המתלונן למענק למפרע. בנו של המתלונן שלח לנציבות מכתב תודה נרגש.

(1107037)



77

פשוט אין לי מילים להודות! תודה רבה, רבה מקרב הלב!!! החשבון של אבא זוכה היום בכל מה שהיה חסר, שולם מענק הסתגלות עבור כל התקופה וכך, אך ורק בזכותך, כי בלעדיך לא רק לא היינו מקבלים את מה שמגיע לאבא, להיפך היינו משלמים חוב!!! תודה רבה, רבה."



[53] ליאת איילון, "גילנות ומתח בין-דורי בעידן הקורונה", ביטחון סוציאלי 110 (2020), עמ' 1 - 2.

[54] להרחבה על פעילותה של הנציבות בתקופת משבר הקורונה לסייע לבני הגיל השלישי ראו נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 47** (2021) עמ' 80.

[55] סעיף 158 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

[56] חוק מענק הסתגלות מיוחד לבני 67 ומעלה (הוראת שעה - נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020.

[57] סעיף 2(2) לחוק מענק הסתגלות מיוחד לבני 67 ומעלה (הוראת שעה - נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020.

עיכוב מתמשך בתשלום הפרשי מענק הסתגלות

בנציבות התקבלו תלונות שבהן נטען כי הביטוח הלאומי שילם מענק הסתגלות בחודשים מסוימים באופן חלקי, והוא מתמהמה בתשלום ההפרשים. הבירור העלה כי אכן, היו מקרים שבהם לא שילם הביטוח הלאומי הפרשים לזכאים לכך.

הנציבות פנתה בנושא להנהלת הביטוח הלאומי. בתגובה מסר הביטוח הלאומי בחודש מאי 2021 כי שילם מענקי הסתגלות בסך כמיליארד ש"ח לאזרחים בגיל פרישה ומעלה שאיבדו את מקום עבודתם בשל מגפת הקורונה. הביטוח הלאומי ציין כי עלה לשלחלק מהמבוטחים שולמו מענקים ביתר בסכומים גדולים, דבר שיצר חוב לאותם מבוטחים, ולחלק מהם אומנם מגיעים הפרשים. הביטוח הלאומי הסביר שהעיכוב בתשלום ההפרשים נובע מכך שהפעלת מנגנון תשלום ההפרשים במערכות המחשוב שלו תיצור במקביל חובות למקבלי מענקי הסתגלות ביתר, וטרם התקבלה החלטה כיצד לנהוג בעניין חובות אלה. עד לקבלת החלטה ההנחיה שניתנה לסניפים היא לשלם באופן פרטני לזכאים שפנו בבקשות להפרשים ונמצאו זכאים לכך.

הנציבות דאגה שבכל התלונות שהגיעו לפתחה ישולמו למתלוננים ההפרשים להם הם זכאים, והיא ממשיכה לעקוב אחר דרך פעולתו של הביטוח הלאומי בנושא.

(1114991)



ביטול חוב הבטחת הכנסה למי ששהה בחו"ל בעל כורחו בזמן המשבר



התלונה

מתלוננת פנתה לנציבות וטענה כי הבחינה בכך שמגמלת הבטחת הכנסה שהיא מקבלת מקוזז סכום של 500 ש"ח. בבירור שעשתה עם הביטוח הלאומי עלה כי יש לה חוב של כ-16,000 ש"ח. המתלוננת טענה כי סיבת החוב אינה ברורה לה, והיא אף לא קיבלה כל הודעה לגביו.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות השיב הביטוח הלאומי כי המתלוננת ובעלה זכאים לגמלת הבטחת הכנסה זוגית⁵⁸. ואולם זכאותם בוטלה לפרק הזמן 5.3.20 - 1.7.20, מאחר שהבעל שהה בפרק זמן זה בחו"ל מספר ימים הגדול מהמותר לפי תנאי הזכאות לקבלת גמלת הבטחת הכנסה שנקבעו בחוק⁵⁹. הודעה על שלילת הזכאות נשלחה אל המתלוננת ב-2.9.20. עקב שלילת הזכאות כאמור נוצר לבני הזוג חוב בסך 16,478 ש"ח, וכדי לכסות אותו מקוזזים בכל פעם עשרה אחוזים מהגמלה השוטפת שהמתלוננת ובעלה מקבלים.

בשיחה שקיימה הנציבות עם המתלוננת התברר כי בעלה נסע לממלכת ירדן לבקר את אחותו החולה ב-5.3.20 והתכוון לחזור באמצע החודש, אולם כאשר ניסה לחזור ארצה גילה כי ממלכת ירדן סגרה את מעבר הגבול במסגרת התמודדותה עם מגפת הקורונה. לדבריה, בעלה חזר לארץ ב-1.7.20, מייד כאשר נפתח מעבר הגבול. לבקשת הנציבות המציאה המתלוננת אסמכתה ולפיה רשויות ממלכת ירדן החליטו ביום 15.3.20 לסגור לחלוטין את מעבר הגבול לתנועת נוסעים עד להודעה חדשה, למעט מעבר דיפלומטים וסחורות.

הביטוח הלאומי מסר לנציבות כי אדם ששהה בתקופת הקורונה בחו"ל ולא היה יכול לחזור בשל סגירת נמל התעופה, נדרש להמציא אישורים על ביטול כרטיסי טיסה. אולם, במקרה הנדון מדובר במעבר יבשתי, ועל כן נדרשת הוכחה שהבעל תכנן לחזור לארץ בתקופה הנדונה, אך הדבר נבצר ממנו בשל סגירת מעבר הגבול. בנסיבות המקרה, קיבל הביטוח הלאומי את הצעת הנציבות שהבעל יכתוב הצהרה שתומה על ידי עורך דין, ובה יציין את המועד שבו התכוון לחזור ארצה אלמלא סגירת המעבר. הנציבות הנחתה את המתלוננת כיצד עליה לפעול, ובעלה שלח לנציבות את התצהיר המבוקש. הנציבות מסרה את התצהיר לביטוח הלאומי.



התוצאה

הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי לאחר שבחן את המסמכים שמסרה המתלוננת הוא החליט להכיר בבעלה כמי ששהה בחו"ל בעל כורחו. בהתאם לכך בוטל חובה של המתלוננת לחודשים מרץ - יוני 2020, ואף שולמו לה הכספים שקוזזו מהגמלה בסך 4,139 ש"ח.

(1116187)

[58] לפי סעיף 4 לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, הזכאות לגמלה של כל אחד מבני זוג מותנית בקיום תנאי הזכאות גם בנוגע לבן זוגו.

[59] סעיף 14 לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980.

הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי לאחר שבחן את המסמכים שמסרה המתלוננת הוא החליט להכיר בבעלה כמי ששהה בחו"ל בעל כורחו

שירות התעסוקה

מי שמבקש לקבל דמי אבטלה לא די שיגיש תביעה לביטוח הלאומי, אלא עליו גם להירשם בשירות התעסוקה כדורש עבודה. לפני פרוץ משבר הקורונה היה ניתן לבצע את הרישום הראשוני באופן מקוון באתר המרשתת של שירות התעסוקה. לאחר הרישום הראשוני היה על דורש העבודה להתייצב בלשכת שירות התעסוקה באזור מגוריו ולהיות זמין לקבל הפניות לעבודה מתאימה. שירות התעסוקה היה מדווח לביטוח הלאומי על דורשי העבודה שהתייצבו בלשכות ועל מועד ההתייצבות, ובהתאם לכך נקבעה זכאותם לדמי אבטלה.

בעקבות משבר הקורונה הפסיקו לשכות שירות התעסוקה מ-15.3.20 לקבל קהל. בעקבות הפסקת קבלת הקהל נדרשו דורשי העבודה לבצע רישום מקוון באתר המרשתת של שירות התעסוקה, במקום להתייצב פיזית בלשכות.

עם החזרה ההדרגתית של שוק העבודה לשגרה והירידה בתחלואה, חזר שירות התעסוקה לדרוש התייצבות בפועל בלשכותיו. השינוי במדיניות השירות גרר אחריו תלונות שונות. הלהן יתוארו שתים מהן.

לא התייצב בלשכה עקב אי-קבלת מסרון -
וזכאותו לדמי אבטלה נשללה



התלונה

בנציבות התקבלה תלונתו של דורש עבודה אשר נרשם בלשכת התעסוקה לראשונה בפברואר 2021. בהתאם להנחיות שהיו תקפות באותה העת, הוא לא נדרש להתייצב בפועל בלשכת התעסוקה בשל המשבר, ודי היה ברישום המקוון שביצע. המתלונן שם לב שלא שולמו לו דמי האבטלה עבור יוני 2021. כאשר פנה לברר את הסיבה לכך נמסר לו כי לא התייצב כנדרש בלשכת שירות התעסוקה. המתלונן טען לפני הנציבות כי לא קיבל כל הודעה בנושא משירות התעסוקה ולכן לא התייצב, ולפיכך שלילת דמי האבטלה אינה כדין.



הבירור

בבירור שקיימה הנציבות עם שירות התעסוקה התברר כי מאפריל 2021 שולח השירות מסרונים לטלפונים הניידים של דורשי העבודה, ובהם הוא מיידע אותם על חובת ההתייצבות בלשכה. במקרה הנדון התברר כי המתלונן לא קיבל את המסרון.



התוצאה

שירות התעסוקה תיקן את הדיווח ששלח לביטוח הלאומי, והמתלונן קיבל את דמי האבטלה המגיעים לו. הנציבות בוחנת בימים אלה את סוגיית משלוח הודעה על חובת ההתייצבות רק באמצעות מסרון.

(1121159)



- מילה טובה -

חשש מהידבקות בקורונה בזמן התייצבות בלשכת התעסוקה



התלונה

המתלונן, שמתקרב לגיל הפרישה, פנה לנציבות וציין כי הוא חושש להתייצב בלשכת התעסוקה בשל ההתקהלות בכניסה ללשכה, שמהווה סיכון להידבקות בקורונה. המתלונן הוסיף שעליו להישמר מאוד בשל גילו ובשל מצבה הבריאותי של אשתו וביקש לפטור אותו מההתייצבות בלשכה.



הבירור

הבירור העלה כי חובת ההתייצבות נקבעה בחוק⁶⁰, ועל כן לא ניתן לפטור את המתלונן ממנה. עם זאת, הנציבות פנתה לשירות התעסוקה וביקשה ממנו לבחון את האפשרות שהמתלונן יתייצב בזמנים שאין בהם עומס.



התוצאה

שירות התעסוקה הודיע לנציבות כי יאפשר באופן מיוחד למתלונן להגיע בשעה מסוימת שאינה חלק משעות קבלת הקהל, ובכך להפחית את הסיכון שיידבק.

(1122896)

[60] סעיף 163(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

רשות המיסים

לצד הביטוח הלאומי שהיה אמון על מתן סיוע לשכירים שעבודתם הופסקה בשל משבר הקורונה, הופקדה רשות המיסים על מתן סיוע לעצמאים שעסקיהם נפגעו בשל המשבר, באמצעות תשלום מענק סיוע⁶¹.

להלן תיאורן של שתי תלונות בנושא מענק הסיוע⁶².



- מילה טובה -

מתן אפשרות להגשת בקשה למענק לאחר שעבר המועד האחרון להגשתה



התלונה

המתלונן הוא שכיר בעל שליטה בחברה וזכאי מתוקף כך למענק מרשות המיסים. מהמתלונן נמנעה האפשרות להגיש בקשה למענק עבור החודשים ינואר ופברואר 2021, מאחר שלא היה רשום כבעל שליטה ברישומי הביטוח הלאומי, שעליהם מתבססת רשות המיסים, במועדים הרלוונטיים לקביעת הזכאות⁶³. עד שהביטוח הלאומי ביצע את התיקון כבר עבר המועד האחרון להגשת הבקשה למענק, ולפיכך המתלונן לא קיבל אותו.



התוצאה

הנציבות פנתה בנושא לרשות המיסים, וזו מסרה כי למתלונן תינתן אפשרות להגיש בקשה לקבלת המענק, אף שעבר המועד האחרון להגשתה.

(1122707)



[61] המענק משולם בהתאם להוראות תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (מענק סיוע לעצמאים), התש"פ-2020, שתיקנו את החוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), התשס"ח-2007. במשך הזמן חלו שינויים בתקנות ובזכאות, ולפיכך לעיתים מי שנדחה בשלב הראשון קיבל את המענק בשלב מאוחר יותר.

[62] להרחבה בעניין בירור תלונות בנושא מענק הסיוע, ובכלל זה תנאי הזכאות למענק, ראו נציב תלונות הציבור, [דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה \(2020\)](#), עמ' 58-55.

[63] ראו סעיף 18 לכד לחוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), התשס"ח-2007.

עיקול רכב על ידי רשות המיסים בגין חוב, אף שהחוב כבר שולם



התלונה

המתלוננת פנתה לנציבות וטענה כי סיכמה עם פקיד מע"ם שהתשלום המגיע לה עבור מענק קורונה⁶⁴ בסך 6,000 ש"ח יקוזז מחוב קודם שיש לה למע"ם, ואת יתרת החוב היא תשלם בנפרד. המתלוננת שילמה את יתרת החוב, אך חודש לאחר הסיכום שלה עם פקיד מע"ם עוקל הרכב שלה בגין החוב. בבירור שעשתה המתלוננת עם מע"ם נמסר לה כי כספי המענק לא התקבלו במע"ם. ואולם מס הכנסה מסר לה כי כספי המענק הועברו למע"ם. המתלוננת ביקשה את עזרת הנציבות בדחיפות לצורך הסרת העיקול.



הבירור

בתגובת מע"ם על פניית הנציבות נמסר כי בהסכמת המתלוננת קוזז מענק הקורונה מחוב קודם שיש לה למע"ם. לדברי מע"ם, המענק הועבר ממס הכנסה אל מע"ם, אך מאחר שלא שויך לתיק של המתלוננת, הוא לא קוזז מהחוב. בעקבות פניית הנציבות הועבר המענק לקיזוז החוב.



התוצאה

העיקול הוסר כמה ימים לאחר פניית הנציבות למע"ם.

(1114037)

[64] מענק סיוע ששילמה המדינה באמצעות רשות המיסים לעצמאים ולשכירים בעלי שליטה בחברת מעטים שמחזור הפעילות שלהם נפגע בשל מגפת הקורונה.

הרשויות המקומיות



מועצה המקומית מר'אר

סיוע בקבלת מצרכי מזון

לחולי קורונה בבידוד



התלונה

המתלונן הוא נכה תושב מר'אר שמתגורר עם אשתו, אימו האלמנה, בנו בן השנה וחצי ובתו שנולדה כמה ימים לפני הגשת התלונה. המתלונן ציין כי כל המשפחה חלתה בקורונה ונמצאת בבידוד, ואין מי שיעזור למשפחה להשיג תרופות ומזון. את מכתבו חתם המתלונן במילים "אני מקווה שהצעקה שלנו תגיע לאוזן רחומה שתעזור לנו".



הבירור

מייד עם קבלת התלונה פנתה עובדת הנציבות למתלונן בטלפון, כדי להבין כיצד ניתן לסייע לו. לדבריו, הוא אומנם קיבל ממחלקת הרווחה במועצה המקומית מר'אר חבילות מזון, ומחלקת

בזמן מגפת הקורונה היו הרשויות המקומיות עוגן חשוב עבור תושביהן וסייעו באספקת השירותים הדרושים לתושבים בעת המגפה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פרסם דוח מיוחד שעסק בדרך פעולתן של הרשויות המקומיות בעת משבר הקורונה⁶⁵.

בנציבות התקבלו תלונות על הרשויות המקומיות בנושאים שונים הנוגעים למשבר הקורונה. להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות כאלו⁶⁶.

[65] מבקר המדינה, **דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2021** (פורסם בשנת 2021), בפרק "התנהלות הרשויות המקומיות בעת משבר הקורונה", עמ' 23 - 155.

[66] להרחבה על בירור תלונות בענייני רווחה ברשויות המקומיות ראו נציב תלונות הציבור, **דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)**, עמ' 71.



קבוצת הזכאים לתווי מזון היא קבוצה מוחלשת, וחלקה מתקשה בהתנהלות מול הבירוקרטיה, בפרט כשמדובר במיזם שהוצאתו אל הפועל הוטלה על כמה גורמים, שחלוקת האחריות ביניהם לא הייתה ברורה דייה לציבור הזכאים

הרווחה אף סייעה לו בקבלת תרופות, אך הוא זקוק בדחיפות לחיתולים ולמזון לתינוקות. עובדת הנציבות יצרה קשר באותו היום עם מנהל מחלקת הרווחה במועצה ויידעה אותו על הצרכים של המתלונן. המועצה מסרה שתפעל לסייע במילוי צרכים אלה.



התוצאה

המתלונן עדכן את הנציבות כי המועצה סייעה לו והזמינה עבורו את הציוד הנדרש והודה לנציבות על שהייתה עבורו אוזן קשבת ועל העזרה שנתנה לו.

(1112910)

מיזם כרטיסים נטענים לרכישת מזון לבעלי הכנסות נמוכות

בדצמבר 2020 הודיע מנכ"ל משרד הפנים לראשי הרשויות המקומיות ברחבי הארץ על מיזם חלוקת כרטיסים נטענים לרכישת מזון לבעלי הכנסות נמוכות בתקופת משבר הקורונה. לפי פרסומי משרד הפנים^[67], תקציב המיזם נאמד בכ- 700 מיליון ש"ח, עבור יותר ממיליון זכאים. מטרת המיזם הייתה לאתר זכאים בעלי הכנסה נמוכה ולהנפיק להם כרטיסים נטענים, כדי לסייע להם ברכישת מזון ומוצרים בסיסיים בתקופת משבר הקורונה. תפקיד הרשויות המקומיות היה לאתר את הזכאים שגרים בתחום שיפוטן, בהתאם לאמות מידה^[68] שקבע משרד הפנים. הנפקת הכרטיסים ומסירתם לזכאים בוצעו על ידי שתי עמותות^[69], בהתאם לחלוקה גיאוגרפית. המיזם פורסם לציבור בכלי התקשורת השונים.

בנציבות התקבלו בחודשים האחרונים יותר מ-300 תלונות בנושא המיזם. נוכח כמות התלונות, פעלה הנציבות בשני ערוצים:

1. הגשת סיוע פרטני לפונים, בין היתר באמצעות בירור תלונות במסלול מהיר, מסירת מידע ותיווך בין הגורמים הרלוונטיים, כדי שהזכאים לכרטיס נטען לרכישת מזון יקבלו אותו במהירות האפשרית. יצוין כי קבוצת הזכאים לתווי מזון היא קבוצה מוחלשת, וחלקה מתקשה בהתנהלות מול הבירוקרטיה, בפרט כשמדובר במיזם שהוצאתו אל הפועל הוטלה על כמה גורמים, שחלוקת האחריות ביניהם לא הייתה ברורה דייה לציבור הזכאים. בנסיבות אלו שימשה הנציבות גורם מתכלל ומסייע לציבור גדול של פונים קשי יום.
2. ביצוע בחינה רוחבית של סוגיות עקרוניות שעלו מהתלונות. במסגרת הבחינה נפגשו נציגי הנציבות עם נציגי משרד הפנים, נציגי כמה רשויות מקומיות בפיזור ארצי^[70] ונציגי העמותות.

להלן עיקרי הנושאים שעלו בבירור התלונות:

קשיים באיתור הזכאים - משרד הפנים הנחה את הרשויות המקומיות לאתר את הזכאים, באמצעות מידע המצוי במסד הנתונים שברשותן על הזכאים להנחות בארנונה בשנתיים האחרונות^[71]. נציגי הרשויות המקומיות שנפגשו עם אנשי הנציבות טענו שמסד נתונים זה אינו מאפשר לאתר בצורה מיטבית את פרטי הזכאים^[72].

זמני המתנה ממושכים במוקד הטלפוני - במרכז לניהול מערך אספקת תווי מזון שפרסם משרד הפנים (המכרז)^[73] נקבע כי על הספק (העמותות) לעמוד בכמה תנאים הנוגעים למתן שירות^[74]. ממרבית התלונות שהוגשו לנציבות וכן בבדיקה שעשתה הנציבות במוקדי השירות באמצעות שיטת "הלקוח הסמוי"^[75] עלה שזמני ההמתנה למענה במוקדי השירות של העמותות ארוכים מהזמן שנקבע במכרז, ובשל כך התקשו חלק מהזכאים לקבל מידע על מצב הטיפול בעניינם (קליטת הזכאות ותקינות הנתונים, מועד האספקה המשוער של הכרטיס וכיוצא בזה), דבר שגרם להם עוגמת נפש רבה.

ליקויים בהפצת הכרטיסים - בהתאם להוראות המכרז, העמותות אחראיות להנפקת הכרטיסים והפצתם לזכאים; פעולות אלו נעשו על ידי קבלני משנה מטעם העמותות. במכרז נקבע כי יש לתאם עם הזכאי את מועד הגעת השליח, וצוין כי יישלח מסרון המודיע לזכאי על מועד המסירה המשוער, והזכאי יוכל לאשר את המועד או לבקש שיתואם עימו מועד חלופי^[76]. מהתלונות בנושא זה עולה כי היו ליקויים באופן מסירת הכרטיסים, למשל הגעת השליח לבית הזכאי

[70] רשויות גדולות וקטנות בפריפריה ובמרכז וכן רשויות מהמגזר החרדי ומהמגזר הערבי.

[71] סעיף 2 לאמות המידה.

[72] כגון מספרי ת"ז של בני המשפחה המתגוררים בנכס, מספרי טלפון עדכניים.

[73] "מכרז מס' 6/2020 לניהול מערך אספקת תווי מזון עבור זכאים ברשויות המקומיות בישראל".

[74] למשל, בסעיף 3.13 למכרז נקבע כי "הספק יפעיל מוקד שירות לקוחות טלפוני ואינטרנטי לשימוש המשרד, הרשויות והזכאים, למשך שנה לאחר מועד ביצוע הפעיה האחרונה לפחות (ההדגשה במקור)"; בסעיף 3.16 נקבע בין היתר כי "זמן ההמתנה למענה נציג לא יעלה על 6 דקות".

[75] אחד הכלים שהנציבות משתמשת בו בבירור תלונות על ליקויים בקבלת שירות הוא "הלקוח הסמוי". עובד הנציבות מגיע למשרדי הגוף הנילון או מתקשר למוקד השירות שלו, כדי לקבל את השירות שהמתלונן טען שלא קיבל אותו או שנתקל בקשיים בקבלתו. זאת כדי להיווכח מכלי ראשון אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות.

[76] סעיפים 3.19.28 - 3.19.29 למכרז.

[67] <https://www.gov.il/he/Departments/news/news-17-02-21>

[68] "אמות מידה לחלוקת תווי מזון לפי סעיף 3ב(א2)(2)(ח) לחוק יסוד: משק המדינה" מ-23.12.20 (אמות המידה).

[69] עמותת "פתחון לב" ועמותת "אשל ירושלים".



עיריית חולון

עיכוב בטיפול בבקשה לקבלת הנחה בארנונה



התלונה

המתלוננת, נכה קשת יום שאין לה נגישות לאמצעים דיגיטליים, פנתה לנציבות וציינה כי בשל היעדר שירותי קבלת קהל בעיריית חולון עקב משבר הקורונה היא השאירה את טופס הבקשה להנחה בארנונה בתיבת השירות בעירייה. היא לא קיבלה תגובה על הבקשה ופנתה לנציבות מחשש להפעלת אמצעי אכיפה כלפיה.



הבירור

בעקבות פניית הנציבות נתנה העירייה למתלוננת את ההנחה בארנונה ועדכנה אותה על כך. ואולם לאחר מכן טענה המתלוננת לפני הנציבות כי חויבה בריבית פיגורים והוצאות גבייה בגין העיכוב בתשלום הארנונה, שלטענתה נגרם מהיעדר הטיפול בבקשתה לקבלת ההנחה. הבירור העלה שהחויב בריבית הפיגורים היה כדן בשל אי-תשלום החוב במועד, ושנשלח למתלוננת מכתב התראה על פי חוק, ובגינו היא חויבה בהוצאות גבייה.



התוצאה

הנציבות פנתה שוב לעירייה וביקשה ממנה לשקול בנסיבות המקרה את ביטול הריבית והוצאות הגבייה. בעקבות פניית הנציבות ניאותה העירייה לבטל את החיוב בהוצאות הגבייה.

(1114193)



עולה כי היו ליקויים באופן מסירת הכרטיסים, למשל הגעת השליח לבית הזכאי ללא תיאום מראש ואי-ציון השעה המשוערת של הגעת השליח במסרון המודיע על הגעת השליח.

אי בהירות בעניין המשך הטיפול בזכאים שחל עיכוב בטיפול בזכאותם - בחודשים שלאחר המועד הקובע שנקבע באמות המידה להעברת נתוני הזכאים למשרד הפנים, התקבלו בנציבות תלונות שעניינן בקשות שהוגשו לרשויות המקומיות במועד, אך מסיבות כלשהן נדרשו מסמכים נוספים לצורך בחינתן ואלה הומצאו רק לאחר המועד הקובע. בנוסף, התקבלו תלונות מהן עלה כי היו זכאים שחל עיכוב בטיפול בזכאותם במועד הקובע בשל סיבות שאינן תלויות בהן. בבירור התלונות עלתה הטענה כי מדיניות משרד הפנים בעניין זה לא הובהרה לרשויות המקומיות וכתוצאה מכך הרשויות המקומיות והעמותות נהגו במקרים אלו באופן שונה ובלתי שיויוני

הנציבות עדיין בודקת מול משרד הפנים את הנושאים שעלו מהתלונות הרבות שהתקבלו.

(1112910)

מכתב תודה ממתלוננת שהיא אזרחית ותיקה לאחר שעניין תלונתה בא על תיקונו והיא קבלה את הכרטיס הנטען



”

אני מודה למבררת ולכל מי שסייע. רוצה להביע את תודתי על הטיפול המהיר והסיוע בקבלת כרטיסים נטענים למזון. זה מאוד חשוב לי ... אני אישה חולה ועיניי לא רואות ולכן אני מאוד מעריכה את היחס האכפתי שלך אלי. מאחלת לכם בריאות ואח כל הטוב שבעולם.”

עיריית בת ים

אזרחים ותיקים ביקשו לקבל הנחה בארנונה -
ונדרשו להמציא מסמכים מיותרים



התלונה

בני זוג שהם אזרחים ותיקים פנו לעיריית בת ים לקבלת הנחה בארנונה הניתנת לאזרחים ותיקים וצירפו תעודת אזרח ותיק שהנפיק המשרד לשיוויון חברתי. נציגת העירייה מסרה לבני הזוג כי התעודה שצירפו אינה מספיקה, ועליהם להמציא אסמכתאות מהביטוח הלאומי המעידות שהם אזרחים ותיקים. מאחר שהמתלוננים הם בקבוצת סיכון להידבקות בקורונה ונמנעים מהגעה למקומות הומי אדם, הם ניסו ליצור קשר בטלפון עם הביטוח הלאומי לקבלת המסמכים המבוקשים, אך הדבר לא עלה בידם. המתלוננים טענו לפני הנציבות כי לא סביר שהעירייה אינה מסתפקת בתעודה שהנפיק משרד ממשלתי, וכי הדרישה שבמצבם הם יכתתו את רגליהם בין משרדים שונים לצורך השגת מסמכים המעידים שהם אזרחים ותיקים אינה סבירה גם היא.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסרה העירייה כי המתלוננים היו זכאים כבר מ-1.1.19 להנחה בשיעור 25% שניתנת למקבלי קצבת זקנה. בהתאם לצו הארנונה והתקנות⁷⁷ מדובר בהנחה שאינה מותנית בהגשת בקשה אלא ניתנת על בסיס רשימות שמקבלת העירייה מהביטוח הלאומי. על כן הדרישה להצגת המסמכים הייתה מיותרת, ובעקבות המקרה הנהלים בנושא חודדו למניעת הישנות מקרים דומים.



התוצאה

בני הזוג קיבלו את ההנחה למפרע מ-1.1.19 וזוכו ב-2,043 ש"ח.

(1102753)

[77] סעיף 2(א)(1) [א] לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993.

האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד הכלכלה והתעשייה*

* במועד הגשת התלונה ובירורה האגף השתייך למשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. החל מחודש אוגוסט 2021 האגף הינו חלק ממשרד הכלכלה.

האגף למעונות יום ומשפחתונים משתתף בתשלום שכר הלימוד עבור שהיית ילדים במעונות ובמשפחתונים שהוא מכיר בהם. הסבסוד ניתן להורים עובדים או לומדים הזכאים על פי אמות מידה שנקבעות ומתפרסמות מדי שנה (מבחני התמיכה)

ככלל, דרגת ההשתתפות של האגף בשכר הלימוד נקבעת במבחני התמיכה על פי הרכב המשפחה והכנסותיה ומספר שעות העבודה או הלימודים השבועיים של ההורים. הורים אשר אינם זכאים לסבסוד על פי מבחני התמיכה, רשאים להגיש בקשה לוועדת חריגים מחוזית לפי נוהל שנקבע בעניין.

קביעת דרגת סבסוד - בהתאם לשכר שלא
בזמן הסגרים



התלונה

אם שעוסקת בראיית חשבון ושני ילדיה לומדים במעון שהיה מוכר על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, פנתה אל הנציבות וטענה כי בשנת 2021 קבע לה המשרד דרגת השתתפות נמוכה יותר מזו שקבע לה בשנת 2020. המתלוננת טענה כי הדרגה הנמוכה נקבעה לה על סמך שעות העבודה בינואר 2021 לאחר שחזרה לעבודתה מחופשת לידה, שהיו פחותות מאלה שהיו לה לפני הלידה. המתלוננת ציינה כי באותו חודש נאלצה להפחית משעות העבודה שלה בשל הסגר שהוטל אז וכדי שתוכל לטפל בארבעת ילדיה, שהגדולה בהם בת חמש, ועל כן תלוש השכר שעליו התבסס המשרד בחישוב הדרגה אינו מייצג את שעות העבודה שלה בעיתות שגרה. המתלוננת הוסיפה כי המשרד מסר לה שהיא יכולה להמציא את התלוש של פברואר 2021, אך גם בחודש זה היא עבדה פחות שעות בשל הסגר.

החזר "ערך צבור" לאזרחים ותיקים

שהחליטו להימנע משימוש בתחבורה

ציבורית בשל הקורונה



התלונה

במסגרת הרפורמה בתעריפי הנסיעה בשנים האחרונות הוכנס לשימוש הסדר נסיעה חדש - ערך צבור - המאפשר לנוסע טעינה של סכום כסף בכרטיס הרב-קו. במטרה לעודד את ציבור הנוסעים להשתמש בתחבורה הציבורית ניתנת במעמד טעינת הסדר זה הנחה במחיר הנסיעה בשיעור משתנה (לפחות 20%), בהתאם לפרופיל הנוסע.

בני זוג בני 70 פנו לנציבות וציינו כי בכרטיס הרב-קו שלהם יש ערך צבור של 700 ש"ח, אולם בשל הקורונה הם נמנעים משימוש בתחבורה הציבורית מחשש להידבקות בניגף. לטענתם, הם פנו בעל פה ובכתב לרשות הארצית לתחבורה ציבורית שבמשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (הרשות) וביקשו החזר של הערך הצבור, אך בתגובה נמסר להם כי לא ניתן להשיב את הערך הצבור, למעט לאחר פטירה ובהצגת צו ירושה. המתלוננים פנו לנציבות וביקשו את עזרתה בקבלת החזר.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסרה הרשות כי בהתאם לנוהל הרשות הקובע את התנאים למתן החזר כספי או זיכוי לנוסע בגין תשלום ששילם עבור נסיעות בתחבורה הציבורית, לא היה ניתן לקבל החזר כספי עבור הסדר נסיעה מסוג ערך צבור אשר נטען בכרטיס רב-קו, למעט במקרה של פטירת בעל הכרטיס והצגת צו ירושה או צו קיום צוואה.

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כי המתלוננת נדרשה להעביר לאחר חזרתה מחופשת לידה תלוש שכר מלא, אולם בשל הסגר שהיה אז התלוש שהעבירה לא שיקף את שעות העבודה המלאות שלה, והמערכת הממוחשבת של המשרד חישבה את שכרה בהתאם לתלוש זה. המשרד ציין שבאפשרות המתלוננת לפנות לוועדת חריגים. הנציבות המליצה למתלוננת להגיש בקשה לוועדה ועקבה אחר הטיפול בבקשה עד לקבלת החלטה בעניין.



התוצאה

הוועדה הכירה במתלוננת כזכאית לדרגת סבסוד בהתאם לתלושי השכר שלה שלא בזמן הסגרים.

(1114519)





.5

תלונות בנושא השירות לציבור בזמן המשבר

ואולם בתקופת משבר הקורונה החליטה הרשות לעדכן את הנוהל ולאפשר החזר כספי בגין ביטול ערך צבור לאזרחים ותיקים וכן במקרים מיוחדים, לרבות מחלה או סיבה רפואית אחרת.



התוצאה

הרשות הודיעה לנציבות כי בנסיבות התלונה ולאור הוראות הנוהל החדשות ניתן אישור להחזר כספי למתלוננים בגין הערך הצבור בכרטיסי הרב-קו שברשותם. הרשות אף יצרה קשר עם המתלוננים והנחתה אותם להגיע לעמדת השירות הסמוכה למקום מגוריהם, כדי למסור את כרטיסי הרב-קו ולקבל את ההחזר.

הרשות גם הודיעה לנציבות כי בכוונתה לפרסם הודעה על דבר עדכון הנוהל כאמור לעיל. מעקב הנציבות בעניין העלה כי הרשות פרסמה בחודש אוקטובר 2021 באתר שלה במרשתת את המקרים שבהם ניתן לקבל החזר כספי בעת בקשה לביטול הסדר נסיעה מסוג ערך צבור ובכלל זה, כאשר מדובר בפניה של אזרח ותיק.

(1117800)



חברת דואר ישראל בע"מ

הפניית דברי דואר למרכזי מסירה
המרוחקים מכתובת הנמענת

חברת דואר ישראל בע"מ (הדואר) מספקת שירותי דואר בפריסה ארצית, בהתאם לרישיון משרד התקשורת. שירותי הדואר הוגדרו שירותים חיוניים, ולפיכך המשיך הדואר לספק גם בעת שהוטלו הגבלות ניכרות על הפעילות במשק בשל משבר הקורונה.

בשנים האחרונות עבר הדואר לחלוקה של דברי דואר לנמענים גם באמצעות עסקים פרטיים ופרס ברחבי הארץ רשת של כ-700 מרכזי מסירה בעסקים כאמור. פריסת מרכזי המסירה הגדילה במידה ניכרת את מספר נקודות המסירה של דברי הדואר, סייעה בהפחתת העומס ביחידות

הדואר ואיפשרה התמודדות טובה יותר עם הגידול הניכר בתעבורת הדואר הבין-לאומי לישראל בשנים האחרונות.

הסגרים וההגבלות שהוטלו במהלך משבר הקורונה השפיעו רבות על פעילותם של בתי עסק פרטיים, וחלקם נסגרו ונפתחו לסירוגין בתקופת הקורונה. עובדה זו הובילה לא פעם להפניית דברי דואר של נמענים ליחידות דואר ולמרכזי מסירה חלופיים ובמקרים רבים גם להפניה ליחידת דואר או מרכז מסירה מרוחקים.

לנציבות הגיעו תלונות מנמענים של דברי דואר אשר פנו לנציבות והלינו על הפנייתם לקבלת דברי דואר במרכזי מסירה חלופיים המרוחקים מאוד מכתובתם⁷⁹. במקרים קיצוניים היה מדובר במרחק של 10 ק"מ בקו אווירי מהכתובת, אף שככלל, בהתאם לרישיון הדואר שירותי הדואר אמורים להינתן במרחק של עד 1.5 ק"מ מכתובת התושב.

כך לדוגמה מתלוננת תושבת חיפה הלינה כי הדואר הפנה אותה למרכזי מסירה ויחידות דואר המרוחקים מרחק ניכר מביתה. המתלוננת ציינה כי היא מתניידת בתחבורה ציבורית, וריחוק מרכז המסירה מביתה מקשה עליה מאוד.

בתגובת הדואר נמסר כי ההפניה למרכזי מסירה מרוחקים נגרמה בעיקר בשל משבר הקורונה וסגירת מרכזי מסירה בקניונים. הנציבות שאלה את הנהלת הדואר מדוע לא ייפתחו מרכזי מסירה נוספים. בתשובתו תיאר הדואר את המורכבות שבניהול מרכזי המסירה בתקופת

[79] להרחבה בנוגע לתלונות על פעילות הדואר בזמן משבר הקורונה ראו נציב תלונות הציבור, [דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה](#) (2020), עמ' 84.



הקורונה, ובכלל זה את אי-הוודאות הרבה. הנציבות ציינה כי משבר הקורונה הוא מתמשך, וכי הדואר מחויב להמשיך לספק את שירותיו באופן רציף וסדיר, בפרט כששירותים אלו הוגדרו "שירותים חיוניים". בהתאם לכך קבעה הנציבות כי על הדואר לפעול לפתיחתם של מרכזי מסירה חדשים, בעדיפות למיקומם בעסקים שאין צפי לסגירתם, כדי להבטיח את רציפות השירות גם בתקופת הקורונה.

הנציבות אף פנתה למנכ"ל הדואר ושיקפה לפניו את הליקויים שנמצאו בבירור התלונות. הנציבות הטעימה כי משבר הקורונה אינו יכול להצדיק הפרה כה נרחבת של תקן השירות בעניין סדרי החלוקה, וכי על הדואר לדאוג לחלופות, בייחוד נוכח היותם של שירותי הדואר שירותים חיוניים.

בתגובת הדואר נמסר כי עם החזרה ההדרגתית לשגרה לא מופנים עוד דברי הדואר ליחידות מרוחקות. הדואר ציין כי בשנת 2021 הוא פתח מרכזי מסירה נוספים. בבדיקה שעשתה הנציבות עם המתלוננת עלה כי הבעיה שלה נפתרה.

(1104200)



התחייבות לזמני משלוח בשירות? לא בימי המשבר

מגפת הקורונה פגעה במידה ניכרת גם במשלוח דברי דואר לחו"ל ובקבלת דברי דואר מחו"ל. בעקבות הירידה במספר הטיסות בכל העולם ושיבוש בפעילות של מינהלי דואר בחו"ל, חלו עיכובים במשלוח ובהגעה כאמור. להלן דוגמא לתלונה בעניין זה:



התלונה

המתלונן הלין לפני הנציבות כי שילם לדואר 126 ש"ח עבור משלוח חבילה באמצעות שירות EMS - שירות המשלוחים הבין-לאומי המהיר לחו"ל של הדואר. לדבריו, הדואר מתחייב כי המשלוח יגיע ליעדו בתוך שלושה ימים, אך בפועל המשלוח הגיע באיחור. המתלונן פנה לדואר וביקש כי ישיב לו את כספו. הדואר

רשות האוכלוסין

זמני המתנה ממושכים למענה

של המוקד הטלפוני

בנציבות התקבלו בתקופת הדוח 34 תלונות על זמינות המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין. בכל התלונות שהתקבלו הועלו טענות על זמני המתנה חריגים ואף על ניתוקי שיחות ללא קבלת מענה. לשם השוואה, בשנת 2020 כולה התקבלו בנציבות 11 תלונות על זמינות המוקד הטלפוני, ובשנת 2019 - 20 תלונות.

לדוגמה, מתלונן פנה אל הנציבות בפברואר 2021 בטענה כי הוא מנסה ליצור קשר עם המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין, אך אינו מצליח לקבל מענה גם לאחר המתנה ממושכת על הקו.

לצורך בחינת התלונה השתמשה הנציבות בכלי הבירור "לקוח סמוי"⁸⁰. מבררת התלונה התקשרה בעצמה למוקד השירות כמה פעמים, כדי להיווכח בעצמה אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות. הועלה כי זמני המתנה ממושכים, ומשך המתנה הממוצע הוא כחצי שעה. על רקע זה פנתה הנציבות לרשות האוכלוסין וביקשה את תגובתה על התלונה, וכן ביקשה לקבל פירוט של הפעולות שנקטה הרשות כדי לצמצם את זמני המתנה הממושכים.

בתגובה על פניית הנציבות מסר מנהל המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין במרץ 2021 כי אכן, זמני המתנה למוקד הטלפוני ממושכים, מאחר שעם תום הסגרים וחזרת הלשכות לקבלת קהל לעבודה סדירה מתקבלות במוקד בכל



הנציבות פנתה לדואר וציינה כי בתנאי השירות באתר המרשתת שלו מצוין כי שירות EMS מעביר את דבר הדואר ליעדו בתוך שלושה ימים, ואילו מצוינת בתחתית הדף באופן שאינו בולט

השיב למתלונן כי במרץ 2020, עם תחילת התפשטות מגפת הקורונה בישראל, פורסמה הודעה באתר הדואר במרשתת, ובה צוין כי בשל השיבושים בתעבורה הבין-לאומית עקב התפשטות המגפה יחולו עיכובים במסירת דברי דואר ליעדים בעולם, וכי הדואר אינו יכול להתחייב לזמני מסירה עד להודעה חדשה. המתלונן טען כי מאחר שהדואר התחייב למועדי מסירה, לא די במשבר הקורונה כדי לפטור אותו מההתחייבות הזאת.



הבירור

הנציבות לא מצאה מקום להתערב בסירוב הדואר להשבת התשלום עבור השירות, מכיוון שמדובר בשירות ערך מוסף שתנאיו נקבעים בהסכם בין הלקוח לבין הדואר, ובזמן שהמתלונן ולקוחות אחרים רכשו את השירות לא הייתה התחייבות של הדואר למועד מסירה, ואף נמסרה הודעה על עיכובים צפויים בשל משבר הקורונה. עם זאת, הנציבות פנתה לדואר וציינה כי בתנאי השירות באתר המרשתת שלו מצוין כי שירות EMS מעביר את דבר הדואר ליעדו בתוך שלושה ימים, ואילו ההסתייגות לכך מצוינת בתחתית הדף באופן שאינו בולט. הנציבות גם העירה לדואר כי אין מקום לציין התחייבות למסירה בתוך שלושה ימים כאשר בתחתית הדף מצוין אחרת.



התוצאה

הדואר הודיע לנציבות כי החליט לתקן את הכתוב בנושא באתר המרשתת שלו, והוסיף כי כיום לא מצוין עוד כי השירות יינתן בתוך שלושה ימים, ובמקום זאת יש הפניה לדף ובו פרטים מלאים על השירות בהתייחס לכל ארץ יעד בנפרד.

(1121478)

[80] [ראו הערה 75](#) בדבר השיטה של "לקוח סמוי".

משרד הבריאות

אי-זמינות מוקד קול הבריאות בגל השלישי של הקורונה

מפרוץ המשבר החלה הנציבות לקבל תלונות על זמני המתנה ממושכים למענה במוקד קול הבריאות (המוקד) - המוקד הטלפוני של משרד הבריאות - אשר מספק מענה ומידע לציבור בכל התחומים שעליהם אמון משרד הבריאות.

הנציבות מנטרת את התלונות שמתקבלות על המוקד ומבצעת בדיקות יזומות (בשיטת הלקוח הסמוי^[82]) בהתאם לכמות התלונות. לדוגמה, הנציבות ביצעה בדיקות יזומות בדצמבר 2020, על רקע הגל השלישי של הקורונה והעלייה בתחלואה, ונמצאו עיכובים בקבלת מענה במוקד.

הנציבות ריכזה את התלונות שקיבלה בנושאי זמינות המוקד והעבירה את פרטיהן להנהלת המוקד. הנהלת המוקד מסרה לנציבות על הפעולות שננקטו להגברת הזמינות, לרבות גיוס של 250 חיילים מפיקוד העורף לתגבור נותני השירות. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר זמינות המוקד והשירות לציבור שניתן בו ומצויה בקשר הדוק עם הנהלת המוקד בנוגע לכך.

(1109982, 1110086, 1110143, 1110454, 1110523)

[82] ראו הערה 75 בדבר השיטה של "לקוח סמוי".

יום אלפי פניות לקביעת תורים בלשכות. מנהל המוקד ציין כי נעשים מאמצים לקצר את זמני ההמתנה והוסיף כי ניתן לפנות לרשות גם באמצעות הדואר האלקטרוני^[8], ללא צורך בהמתנה לנציג שירות.

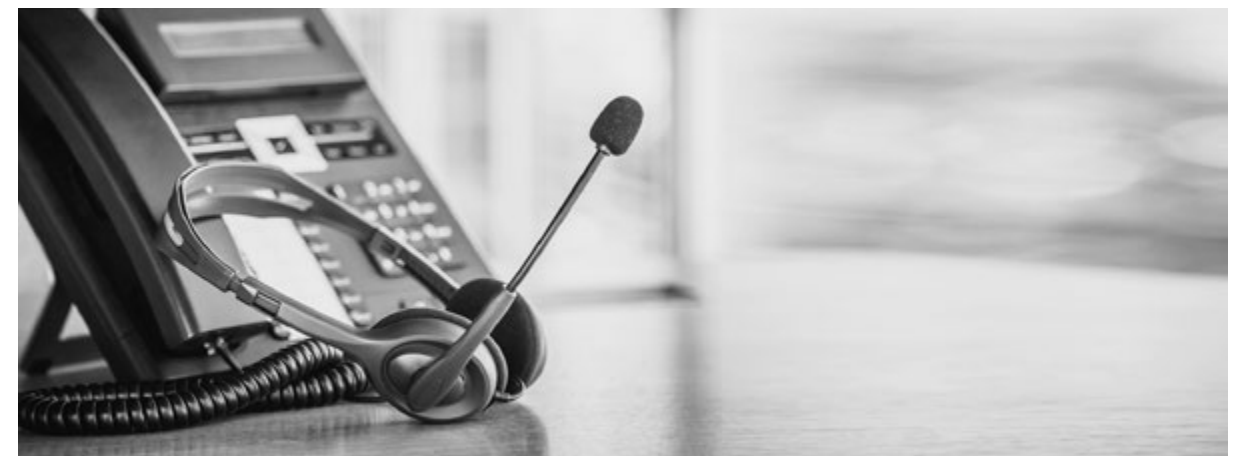
מאז נמסרה תגובת מנהל המוקד הוסיפו להתקבל בנציבות תלונות בעניין זמני ההמתנה הממושכים למענה המוקד והנציבות ביצעה עוד בדיקות יזומות בעניין המוקד הטלפוני, וגם בהן נמצא כי זמן ההמתנה הוא יותר מ-25 דקות. עלה אפוא כי מאז התקבלה התלונה בפברואר 2021, לא חל שיפור ניכר בזמני ההמתנה.

הנציבות פנתה שוב לרשות האוכלוסין וביקשה לקבל את תגובתה על העיכובים הנמשכים. בתגובתה פירטה הרשות את הצעדים השונים שנקטה לצמצום זמני ההמתנה, ובכלל זה גיוס כוח אדם ושיפורים דיגיטליים. הרשות ציינה כי תקופת הקורונה היוותה אתגר של ממש למוקד, מאחר שבתקופה זו צומצמו במידה ניכרת שעות קבלת הקהל בלשכות, ובד בבד גבר הצורך בקרב הציבור בקבלת שירותי תמיכה לצורך השימוש בשירותים הדיגיטליים - ובשל כך הייתה עלייה בביקוש למענה אנושי במוקד. כמו כן, עם הסרת המגבלות וחזרת הלשכות לפעילות מלאה עלו הביקושים למענה במוקד, בעיקר בנוגע לזימון תורים ולתנאי הכניסה לארץ והיציאה ממנה.

מאחר שהנציבות ממשיכה לקבל תלונות בנושא, אף שעבר זמן רב מאז תחילת המשבר ומאז פתיחת המשק, היא פנתה לאחרונה שוב לרשות וביקשה לקבל הבהרות נוספות בדבר הפעולות שבכוונת הרשות לנקוט לצמצום זמני ההמתנה במוקד. כן ביקשה הנציבות לקבל נתונים על השפעת הצעדים שכבר ננקטו על זמני ההמתנה במוקד. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר פעולות הרשות בנושא.

(1113128,1118221)

[81] בכתובת INFO@PIBA.GOV.IL.



המועצה הישראלית לצרכנות

את קבלת הפנייה, המועצה לא טיפלה בבקשתו ולא השיבה על פניותיו בנושא.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות מסרה המועצה הישראלית לצרכנות שאכן חל עיכוב בטיפול בפניית המתלונן בשל עומס חריג של תלונות בתקופת הקורונה. בעקבות פניית הנציבות ולאחר עיכוב של כתשעה חודשים קיימה המועצה בירור עם בית העסק בנוגע למתלונן.



התוצאה

בעקבות בירור המועצה הישראלית לצרכנות הפסיק בית העסק לגבות את התשלום מהמתלונן וזיכה אותו בכל הסכום הכספי ששילם על המוצר. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע שנתנה לו.

(1113725)

ביקש לבטל עסקה - והטיפול בבקשה נמשך כתשעה חודשים



התלונה

המתלונן פנה לנציבות וטען כי חברה פרטית מחייבת אותו בתשלום של 28 ש"ח בכל חודש בגין מוצר שרכש, אף שביקש לבטל את העסקה. המתלונן פנה למועצה הישראלית לצרכנות בבקשה שתסייע לו בקבלת זיכוי ובביטול המשך התשלומים, אך לדבריו, מלבד מכתב המאשר

רשות מקרקעי ישראל

בבקשותיהם ומימוש זכויותיהם, וכן על התקופה הארוכה שבה לא מתקיימת קבלת קהל פנים אל פנים ברמ"י.

הנציבות העירה לרמ"י על הליקויים שעלו מבירור התלונות ועל הצורך בנקיטת פעולות לקיצור משך הטיפול בבקשות ולמענה לפונים אליה.

רמ"י התנצלה על העיכובים בטיפול ועל היעדר המענה כאמור והסבירה כי העיכובים נגרמו בין היתר בשל עומסי עבודה חריגים, שינויים תכופים במצבת כוח האדם ושינויים באופני קבלת הקהל בתקופת הקורונה.

בעקבות התערבות הנציבות טיפלה רמ"י בבקשות השונות והשיבה לפונים בהתאם.

(1103746, 1111753, 1119445, 1101990, 1111655)



”

פניתי אליכם בבקשה לעזרה בהתנהלות מול רמ"י, לאחר שענייננו לא טופל כהלכה ע"י רמ"י, מזה זמן רב, ולמרות פניות חוזרות ונשנות. נענית על ידכם כמעט באופן מיד, וליויתם אותנו בהתנהלות מול רמ"י. טיפולכם נשא פרי, באופן די מהיר יש לציין, והצלחנו לקבל הנדרש מרמ"י (אישור להעברת זכויות בנכס). אני מודה לך רבות על העזרה."

עיכובים בטיפול בבקשות ואי זמינות של המוקד הטלפוני

בנציבות התקבלו תלונות על שירות לקוי של רשות מקרקעי ישראל (רמ"י) בתקופת הקורונה. בין השאר הלינו הפונים לנציבות על עיכובים של כמה חודשים בטיפול של רמ"י בבקשותיהם, ובכלל זה על אי-מתן מענה במשך זמן רב על פניות שונות שנשלחו לרמ"י. עוד הלינו הפונים על אי-זמינותו של המוקד הטלפוני ועל כך שנציגיו אינם יכולים לספק מענה מאחר שאין להם הרשאות גישה למידע הנחוץ לצורך טיפול



אחרית דבר

משבר הקורונה הציב בפני הרשויות במדינה אתגר משמעותי. כדי להתמודד עם הצרכים שהביא עמו המשבר נדרשו הרשויות להתאים את עצמן למציאות המשתנה ולשינויים התכופים. כפי שעולה מתמונת המצב שמתאר הדוח, הנציבות שימשה כתובת לכל אדם בצמתים השונים בהם נפגש עם הרשויות במהלך המשבר, הקשיבה לטענותיו וסייעה לו בקבלת הסעד המבוקש על ידו ובמיצוי זכויותיו. הנציבות שיקפה בפני הרשויות ליקויים שונים שעלו בתלונות לצורך תיקונם ובכך תרמה לשיפור השירות הניתן לכלל הציבור.

תיאור התלונות, לא פחות משהוא מתאר את פועלה של הנציבות עבור הפונים אליה, הוא גם מתאר את סיפור ההתמודדות של מדינת ישראל ותושביה עם נגיף הקורונה. יש לקוות כי כלל הגופים והרשויות ייצאו ממשבר הקורונה מחוזקים ומוכנים יותר לצורך מתן שירות טוב יותר לכלל התושבים.

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 מכתב תלונה (כולל ילד או מי שאינו אזרח או תושב של 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] (חוק מבקר המדינה). 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, ובהם

- כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהם.
- כל החברות הממשלתיות או גופים אחרים שהממשלה משתתפת בהנהלתם.
- מפעלים או מוסדות של המדינה, כגון הביטוח הלאומי, משרתת ישראל, צה"ל ורשות מקרקעי ישראל.
- גופים אחרים שהוחלה עליהם ביקורת המדינה מכוח

תלונה שלנציבות אין סמכות לבררה

תלונה אשר לא התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 36 - 37 לחוק מבקר המדינה, הקובעים מיהם הגופים שעליהם ניתן להגיש תלונה ומהו נושא לתלונה, או תלונה אשר התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 38 - 40 לחוק מבקר המדינה, שבהם נקבע מיהם הגופים ונושאי התפקידים שלא יבוררו תלונות בעניינם.

שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות שהנציבות קבעה שהן מוצדקות מכלל התלונות שהייתה בהן הכרעה.

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 לגוף הנילון את תמצית ממצאיו ולהצביע לפניו על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

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 פעולתו של המינהל הציבורי, ובכלל זה לטיוב השירות לכלל הנזקקים לשירות הציבורי.

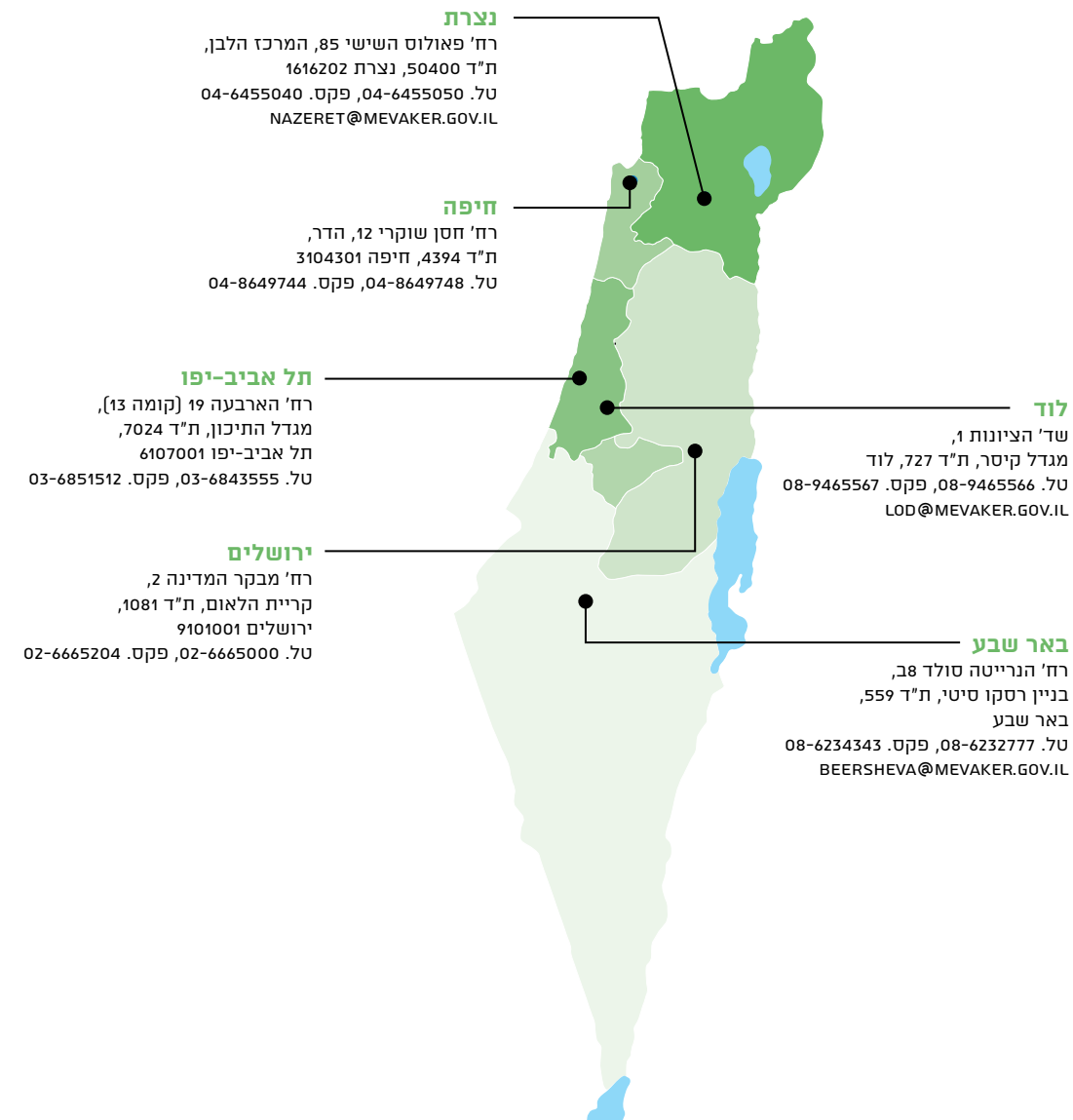
מילה טובה

לעיתים שמחה הנציבות להיווכח שהגוף הנילון החליט ביוזמתו לתקן את הליקוי שנחשף בתלונה או לפעול לפנים משורת הדין בנוגע למתלונן. הנציבות מציינת בדוחותיה את פעולתם החיובית של גופים נילונים כאלה

רשימת קיצורים שנעשה בהם שימוש לאורך הדוח

המוסד לביטוח לאומי - הביטוח הלאומי
 רשות המיסים בישראל - רשות המיסים
 רשות האוכלוסין וההגירה - רשות האוכלוסין
 שירות התעסוקה הישראלי - שירות התעסוקה
 חופשה ללא תשלום - חל"ת

כתובות משרדי הנציבות



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בין השעות 9:00 – 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](https://www.mevaker.gov.il)

