



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

סיכום פעילות לשנת 2021

2021



סיוון התשפ"ב, יוני 2022



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

סיכום פעילות לשנת 2021

סיוון התשפ"ב, יוני 2022

דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור



שבה התקבלו בנציבות 17,719 מכתבי תלונה. גם בשנת 2020 גדל מספרם של מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות לעומת השנה שלפניה - גידול של 24% בשנת 2020 לעומת שנת 2019. בסך הכול בשנים 2019 עד 2021 חל גידול מרשים של 38% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות. בשנת 2021 43% מהתלונות שלנציבות היתה סמכות לבררן נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הנציבות.

בדוח הנוכחי מוקדש פרק מיוחד לנושא הדיגיטציה בשירות הציבורי. בשנים האחרונות עוברות הרשויות הציבוריות לשימוש רב יותר באמצעים

בחברת זו מובא לפניכם סיכום של פעילות נציבות תלונות הציבור בשנת 2021. החוברת כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2021 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. המבקש להעמיק בנתונים או לקבל תמונה רחבה יותר של עשייתה המגוונת של הנציבות מוזמן לעיין בדוח המלא.

בשנת 2021 התקבלו בנציבות 19,701 מכתבי תלונה. בשנה זו חל גידול של 11% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות, לעומת שנת 2020

באירועים הללו הובא לידי ביטוי תפקידה של הנציבות כבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור ושל הממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל.

הנציבות מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהילייה של מוסדות האומבוסדמן בעולם ומשתתפת בכנסים, מחקרים ופרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה. בין שאר פעולותיה בזירה הבין-לאומית בשנת 2021, קיימה הנציבות ב-1.12.21 באופן מקוון כנס בין-לאומי מקצועי וחגיגי לציון 50 שנה לפעילותה, שכותרתו "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים". בכנס השתתפו נציבי תלונות הציבור ואנשי אקדמיה מ-51 מדינות.

ברצוננו להודות לעובדות ולעובדים של הנציבות על עבודתם המסורה בבירור התלונות ועל הירתמותם לסייע ככל הניתן לציבור המתלוננים. אנו מזמינים את הציבור הרחב להוסיף ולפנות אל הנציבות ולהסתייע בה במימוש זכויות ובקבלת שירות מהגופים הציבוריים ולשם הקלת מגעו של הפרט עם מוסדות השלטון.



ד"ר אסתר בן חיים, עו"ד

מנהלת נציבות תלונות הציבור



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

דיגיטליים. התוצאות של תהליך הדיגיטציה הן מנוגדות. מצד אחד, אי-מעבר של רשויות ציבוריות לשימוש באמצעים דיגיטליים גורם אי-נוחות לפונים שעברו להתנהלות וירטואלית וכבר התרגלו אליה. מצד שני, אוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה יותר עלולות שלא למצות את זכויותיהן מול רשויות שההתקשרות עימן היא באמצעים דיגיטליים בלבד. הפרק העוסק בנושא זה מפנה זרקור לתהליך הדיגיטציה בגופים הציבוריים, ובכלל זה לקשיים הנגרמים הן בשל שימוש חסר באמצעים דיגיטליים והן בשל שימוש יתר בהם.

בשנת 2021 חגגה הנציבות יובל להקמתה. לרגל ציון דרך משמעותי זה פרסמה הנציבות לראשונה בתולדותיה גיליון אקדמי חגיגי ובו שמונה מאמרים פרי עטם של עובדות ועובדים של הנציבות ושל אנשי אקדמיה. כמו כן הגיליון כולל מאמר של הנשיא היוצא של ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (IOI), שמספק את הזווית הבין-לאומית של עבודת הנציבים.

ב-14.12.21 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, שעניינו בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה. הדוח המיוחד מציג את הפעולות של הנציבות בגל השלישי ובגל הרביעי של המשבר, מ-1.12.20 ועד 15.10.21, וכולל סקירה של תלונות הקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בתקופה זו ותיאור אופן הטיפול בהן.

הנציבות קיימה בשנת 2021 שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה. באירועים אלה נסקרו הדוחות וניתנו הרצאות להעשרת הידע המקצועי של המשתתפים, בהסתמך על הניסיון שנצבר בבירור התלונות.

סיכום הפעילות לשנת 2021

במדינת ישראל מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור (הנציב). שילוב תפקידים זה הוא ייחודי בעולם, ויש בו תועלת רבה. הנציב ממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור (הנציבות).

מטרתה של הנציבות היא לשמש פה לאזרח הקטן, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, ולסייע לפונים אליה במגעייהם עם רשויות השלטון כל אימת שזכויותיהם נפגעות. פעולות הנציבות מסייעות לציבור ותורמות לשיפור המינהל הציבורי ולחיזוק המשטר הדמוקרטי בישראל.

בראש הנציבות עומדת מנהלת הנציבות, שהתמנתה בשנת 2017 בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לפי הצעת הנציב. בסוף שנת 2021 מנתה הנציבות 86 עורכי דין, 4 עובדות סוציאליות ו-17 תומכי בירור.

מדי שנה בשנה מניש הנציב דוח הכולל סקירה כללית של פעולות הנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות באותה שנה. הדוח מונח על שולחן הכנסת ביום שבו היא מציינת את יום נציב תלונות הציבור, שנועד להגביר את המודעות לנציבות ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים.

הנגשת הנציבות

נציבות פועלת בדרכים רבות ומגוונות להגברת המודעות בקרב הציבור לקיומה ולאפשרות לפנות אליה. לשם כך הנציבות מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה, ובכלל זה בקרב אוכלוסיות שמודעות פחות לקיומה. עובדי הנציבות מעבירים הרצאות בגופים שונים, כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים. פעילות זו נעשתה גם בשנת 2021, תוך הגברת השימוש באמצעים מקוונים, כדי להתמודד עם האתגרים שהציבה מגפת הקורונה.

ב-8.3.21 קיימה לשכת לוד של הנציבות סמינר מתוקשב (ובינר) נרחב לעובדי הסיוע המשפטי בכל רחבי הארץ וכן לעובדים אחרים של משרד המשפטים. הסמינר נועד להכיר למשתתפים את הנציבות ולהגביר את שיתוף הפעולה בין הנציבות לבין עובדי הסיוע המשפטי, למען האוכלוסיות הנזקקות לסיוע.

ב-20.4.21 קיימה לשכת באר שבע של הנציבות סמינר מתוקשב, ובו השתתפו נציגי ארגוני נשים ונציגי ארגונים אחרים הפועלים בין היתר למיצוי זכויות נשים. מטרת הסמינר הייתה הגברת המודעות של ארגונים אלה לפעילות הנציבות, לסמכויותיה ולאפשרות של הארגונים להסתייע בה בטיפול בפניות המגיעות אליהם.

ב-23.5.21 התקיים בלשכת חיפה של הנציבות סיור לתלמידי הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה", בליוויית המנחה האקדמי

של הקליניקה. את הקליניקה הקים בית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת, בשיתוף הנציבות, והסיור אורגן על ידי מנהלים בנציבות המשמשים גם מנחים בקליניקה.

במסגרת פרויקט "הנציבות מתגייסת" מקיימת הנציבות פעולות ההסברה בקרב סגל הפיקוד וסגל תנאי השירות בצה"ל, כדי להגביר את המודעות שלהם לעבודת הנציבות, וכדי שיוכלו להציע לחיילים ובני משפחותיהם לפנות לנציבות במידת הצורך. במסגרת הפרויקט אירחה הנציבות ב-19.7.21 נגדים מצטיינים מכלל הגדודים בחטיבת כפיר.

נוסף על כך התראיינו עובדי הנציבות בכלי תקשורת בערבית וברוסית, במטרה להגביר את המודעות של החברה הערבית ושל העולים מברית המועצות לשעבר לנציבות ולפעולה. שיתוף פעולה בין הנציבות לבין רדיו רק"ע, המיועד לדוברי רוסית, הוליד פינה קבועה שבה מתראיינים עובדי הנציבות ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים.

גם בשנת 2021 המשיכו עובדי הנציבות להגיע לבתי ספר תיכוניים ברחבי הארץ ולהעביר הרצאות לתלמידים במסגרת שיעורי האזרחות. ההרצאות התקיימו במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ואת נציב תלונות הציבור".

ב-1.12.21 קיימה הנציבות כנס בין-לאומי מקצועי מקוון וחגיגי לציון 50 שנה לפעילותה בהשתתפות נציגים של יותר מ-50 מדינות בעולם. נושא הכנס היה "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים".



נוכח אתגרי הקורונה החלה הנציבות באוקטובר 2021 לקבל תלונות גם מרחוק, באמצעות היישום זום. לשם הנגשת המידע בעניין לציבור פורסמה ידיעה בנושא באתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית.

בשנת 2021 השיקה הנציבות מערכת מידע גיאוגרפית (GIS - Geographic Information System). מערכת המידע, המתעדכנת בכל חודש, מאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. הנתונים מוצגים בשני חתכים עיקריים: תוצאות הטיפול בתלונות לפי ישוב מגוריו של המתלונן ותוצאות הטיפול בתלונות על הרשויות המקומיות.

הנגשת הנציבות לבני הגיל השלישי

פעילות הנציבות בשנת 2021 הייתה עם הפנים לגיל השלישי. ביום נציב תלונות הציבור קיימה הנציבות פעילויות הסברה בקרב בני הגיל השלישי, במטרה לחשוף אוכלוסייה זו לעבודת הנציבות. הנציב, מנהלת הנציבות ועשרות עובדי הנציבות יצאו לבתי אבות, למרכזי יום ולמועדונים של ניצולי שואה ב-16 יישובים ברחבי הארץ, כדי לחשוף ולהנגיש את פעילות הנציבות לבני הגיל השלישי ולסייע להם במגעם עם הרשויות.

פעילות הסברה לבני הגיל השלישי



הנגשת הנציבות לפריפריה ולאוכלוסיות ראויות לקידום

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

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

במסגרת פרויקט התנדבות בקהילה שמפעילה הנציבות הרצו עובדי הנציבות על הנציבות לפני קשישים במזרח ירושלים המשתתפים בפרויקט "בית חם" שמנהלת עמותת עידן, וכן ריכזו תלונות שמסרו להם המשתתפים. במסגרת הפרויקט מתאספים קשישים ל"בית חם" בקרבת מגוריהם, ובו הם מקבלים מענה מנציגי העירייה על שאלותיהם, ונמסר להם מידע על זכויותיהם.

◀ הרצאת הסברה על הנציבות במסגרת פרויקט "בית חם"

הנגשת הנציבות לדוברי שפות שונות

בלשכות הנציבות יש עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות שאינם יכולים להגיש תלונה באמצעים אחרים מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם.

ב-25.7.21 קיימה הנציבות הרצאת הסברה במרכז הקהילתי "בית סמואל" בבאר שבע. מרכז זה משמש את קהילת יוצאי אתיופיה, ומתקיימים בו פעילויות לנוער, קורסים שונים והרצאות העשרה לכל הגילים.



▶ הרצאת הסברה בבית סמואל בבאר שבע

הנגשת הנציבות לאנשים עם מוגבלות

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

הנציבות מקיימת קשר מקצועי עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, כדי לקדם את מתן הזכויות לאנשים עם מוגבלות ולסייע למתלוננים מאוכלוסייה זו במימוש זכויותיהם.

הגשת הדוח השנתי של הנציב לכנסת במסגרת "יום נציב תלונות הציבור"

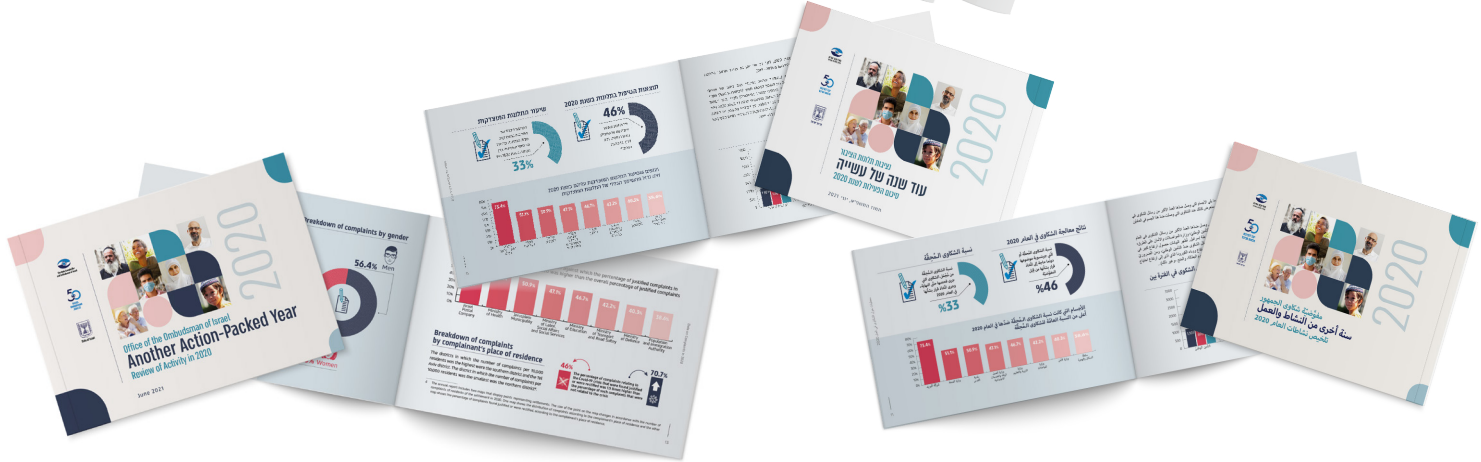
לפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים.

ב-22.6.21 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ מיקי לוי את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2020. באותו מועד צוין במליאת הכנסת בפעם השנייה "יום נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות לנציבות



מימין לשמאל:

מזכירת הכנסת
ירדנה מלר-הורוביץ,
מנהלת נציבות תלונות
הציבור ד"ר עו"ד
אסתר בן חיים, יו"ר
הכנסת ח"כ מיקי לוי,
מבקר המדינה ונציב
תלונות הציבור מתניהו
אנגלמן, מנכ"ל משרד
מבקר המדינה ונציב
תלונות הציבור ישי
וקנין ומנכ"ל הכנסת
גיל סגל



הפקת חוברות סיכום פעילות בשלוש שפות

ביום נציב תלונות הציבור הגיש הנציב ליו"ר הכנסת גם חוברת לסיכום פעילות הנציבות בשנת 2020. החוברת כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2020, נתונים על התלונות שבוררו באותה שנה ותיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. החוברת הופצה בעברית, בערבית ובאנגלית.

פורסם הדוח המיוחד השני של הנציבות:

"בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה"

ב-14.12.21 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ מיקי לוי דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), שעניינו בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה (1.12.20 - 15.10.21). באותו יום גם התקיים דיון בוועדה המיוחדת לפניות הציבור, בראשותה של ח"כ יעל רון בן-משה, בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו.

הנציבות - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור

הנציבות משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. במסגרת זו קיימה הנציבות בשנה שעברה שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה.

אירוע העמיתים הראשון התקיים ב-30.6.21, באופן מקוון, לאחר פרסומו של הדוח השנתי של הנציב לשנת 2020. אירוע זה שודר בשידור חי במרשתת (אינטרנט) למזמנים. מנהלת הנציבות עו"ד ד"ר אסתר בן חיים הציגה באירוע את עיקרי הדוח, ועובדי הנציבות נשאו הרצאות בזק על תלונות נבחרות מהדוח. לאחר מכן ניתנו הרצאות בזק של עמיתים העוסקים בבירור תלונות, והתקיים חֵבֵר דיון (פאנל) בנושא "נציב תלונות הציבור כגורם מפתח בתהליך שיפור השירות לציבור".

אירוע העמיתים השני התקיים ב-18.1.22, באופן מקוון, לרגל פרסום דוח הקורונה המיוחד השני בנושא בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה ולרגל הוצאתו לאור בדצמבר 2021 של הגיליון האקדמי החגיגי במלאת יובל להקמתה של הנציבות.

באירוע, שהתקיים במתכונת סמינר מתוקשב, השתתפו נציבי תלונות הציבור וממונים על תלונות הציבור, ומטרתו הייתה לקדם למידה הדדית

והאתגרים הניצבים לפניה ביובל השני לקיומה. כמו כן, המאמרים מרחיבים לגבי הקמתו של מוסד נציב תלונות הציבור, התמורות שהתרחשו במוסד זה במשך השנים, והכלים שבהם הנציבות משתמשת בעבודתה.



בנוגע להתמודדות הנציבים והממונים עם האתגרים בתקופת הקורונה.

באירוע סקר סגן מנהלת הנציבות עו"ד עידו דון יחיא את עיקרי דוח הקורונה המיוחד. בהמשך התקיים רב-שיח בנושא "נציבות תלונות הציבור וזכות הגישה למינהל", וכן התקיים רב-שיח בנושא "הגישור הציבורי".

הנציבות מפרסמת מדי פעם בפעם לקהיליית נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור מידעונים על החלטות עקרוניות של הנציב, על אירועים שהנציבות מקיימת, על דוחות שהיא מפרסמת ועוד. פרסום המידעונים הוא אבן דרך חשובה בפועלה של הנציבות כמוסד המרכזי המברר את תלונות הציבור בישראל, והוא מעיד על החשיבות הרבה שהנציבות מייחסת ללמידת עמיתים.

גיליון מאמרים חגיגי לציון יובל לנציבות

לרגל שנת היובל להקמתה פרסמה הנציבות לראשונה בתולדותיה גיליון אקדמי חגיגי. הגיליון כולל שמונה מאמרים פרי עטם של עובדות ועובדים של הנציבות ושל אנשי אקדמיה, וכן מאמר באנגלית של מר פיטר טינדל, הנשיא היוצא של ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (IOI), שמספק את הזווית הבין-לאומית של עבודת הנציבים.

המאמרים מאירים זוויות שונות בעבודתה של הנציבות, וכן מפורטים בהם מגמות התפתחותה במשך השנים, הכיוונים שאליהם היא צועדת

הנציבות בתקשורת וברשתות החברתיות

בשנת 2021 התראיינו עובדי הנציבות בתקשורת הכתובה וברדיו על הדוחות שפרסמה הנציבות באותה שנה, על פעילותה של הנציבות להגברת המודעות לקיומה בקרב בני הגיל השלישי ועוד.

כדי להגביר את נגישותה של הנציבות למגזרים השונים, יזמה הנציבות פרסום של ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה ערוצי תקשורת במגזר החרדי ובמגזר הערבי, וכן במקומונים שיוצאים בפריפריה הגיאוגרפית.

בשנת 2021, בסמוך לפרסום הדוח השנתי, הפיקה הנציבות סרטון ובו סיכום הנתונים העיקריים בדוח, והפיצה אותו ברשתות החברתיות. כמו כן הפיקה הנציבות סרטון המתאר תלונה של מתלוננת בת הגיל השלישי, הכוללת בדוח, וממחיש את דרך בירורה. נוסף על כך, לציון שנת היובל להיווסדה של הנציבות, היא הפיקה סרטון המסכם את 50 שנות פעולתה ואת השינויים והתמורות שחלו בה בתקופה זו.

קשרי חוץ

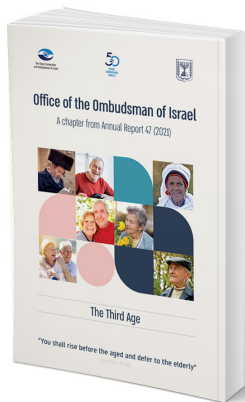
בתחילת שנת 2021 תרמה הנציבות מידע ותובנות ל-best practice paper (נייר קווים מנחים) שכתב מוסד האומבודסמן של קנדה בנושא "מתן קול למתמודדי נפש". בימים אלה משתתפת הנציבות במחקר השוואתי

שמוביל האומבודסמן האוסטרי בעניין תפקיד האומבודסמן בעידן של דיגיטיזציה השירותים הציבוריים ההולכת וגוברת ברחבי העולם.

כאמור, ב-1.12.21 קיימה הנציבות כנס בין-לאומי לציון 50 שנה לפעילותה, שכותרתו "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים". הכנס התקיים באופן מקוון, והשתתפו בו נציבי תלונות הציבור ואנשי אקדמיה מ-51 מדינות. הכנס התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית.

ב-9.11.21 - 10.11.21 השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנהלת הנציבות והמשנה למנהלת הנציבות בסמינר בין-לאומי שהתקיים במנצ'סטר בנושא "אומנות האומבודסמן: מנהיגות בעיתות משבר". מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נשא נאום לפני משתתפי הסמינר בנושא הנגשת הנציבות לאוכלוסיות ראויות לקידום. כמו כן קיים מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במסגרת הסמינר פגישה עם הנציב הבריטי, ובה סוכם כי ייחתם מזכר הבנות בין שני מוסדות האומבודסמן.

ב-4.10.21 - 5.10.21 השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (באופן מקוון) ומנהלת הנציבות בכנס בין-לאומי בנושא "הים התיכון: מהים שמפריד בינינו לים שמאחד אותנו", שיזם ארגון ה-AOM. בכנס, שהתקיים ביוון, נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הרצאה מקוונת בנושא "מקורות האנרגיה: קיימות ושימוש הוגן". מנהלת הנציבות ייצגה את הנציבות באסיפה הכללית של ארגון האומבודסמנים שהתקיימה במסגרת הכנס.



▲ פרק מתוך דוח 47 בעניין טיפול בתלונות של בני הגיל השלישי שתורגם לאנגלית



▲ כנס בין-לאומי מקוון לציון יובל לנציבות, דצמבר 2021

ב-27.10.21 התקיים מפגש שולחן עגול מקוון בהשתתפות נציגי הנציבות ונציגי מוסד האומבוסדמן ההולנדי. המפגש עסק בנושא הגישור ככלי לבירור תלונות.

בשנת 2021 פרסמה הנציבות כמה ידיעות בעיתון המקוון של ארגון ה-IOI - Ombudsman News - המופץ ליותר מ-100 מוסדות אומבוסדמן ברחבי העולם.

בדוח שנתי 47 לשנת 2020 נכלל פרק העוסק בטיפול בתלונות של בני הגיל השלישי. פרק זה תורגם לאנגלית והופץ למוסדות האומבוסדמן ברחבי העולם באמצעות העיתון המקוון של ה-IOI.

ב-10.9.21 השתתפה מנהלת הנציבות בכנס בין-לאומי מקוון בנושא "טכנולוגיות מודרניות ותקשורת בשירות האומבוסדמן", שיזם ארגון ה-AOM בשיתוף נציבת זכויות האדם בארמניה. מנהלת הנציבות הרצתה בכנס בנושא "הגשמת מטרות הנציבות באמצעות התקשורת".

ב-26.5.21 נאם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכנס העולמי ה-12 של ארגון ה-IOI שהתקיים באופן מקוון בסימן "מתן קול לחסרי קול". נאומו של הנציב עסק בנושא בירור תלונות של קבוצות מיעוט אתניות תחת הכותרת "Accessibility and Flexibility in the Handling of Complaints of Ethnic Minority Groups".

נתונים על התלונות בשנת 2021

מדי שנה בשנה מציגה הנציבות בדוח השנתי נתונים על התלונות, ובכלל זה מספר התלונות שהתקבלו וטופלו בנציבות, תוצאות הבירור ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון.



בסך הכול חל בשנים 2019 - 2021 גידול של 38% במספר מכתבי התלונה לנציבות

* מכתב תלונה - מכתב ממתלונן שיש בו תלונה אחת או יותר על גוף נילון אחד. תלונה - טענות המתלונן על הנוף הנילון.

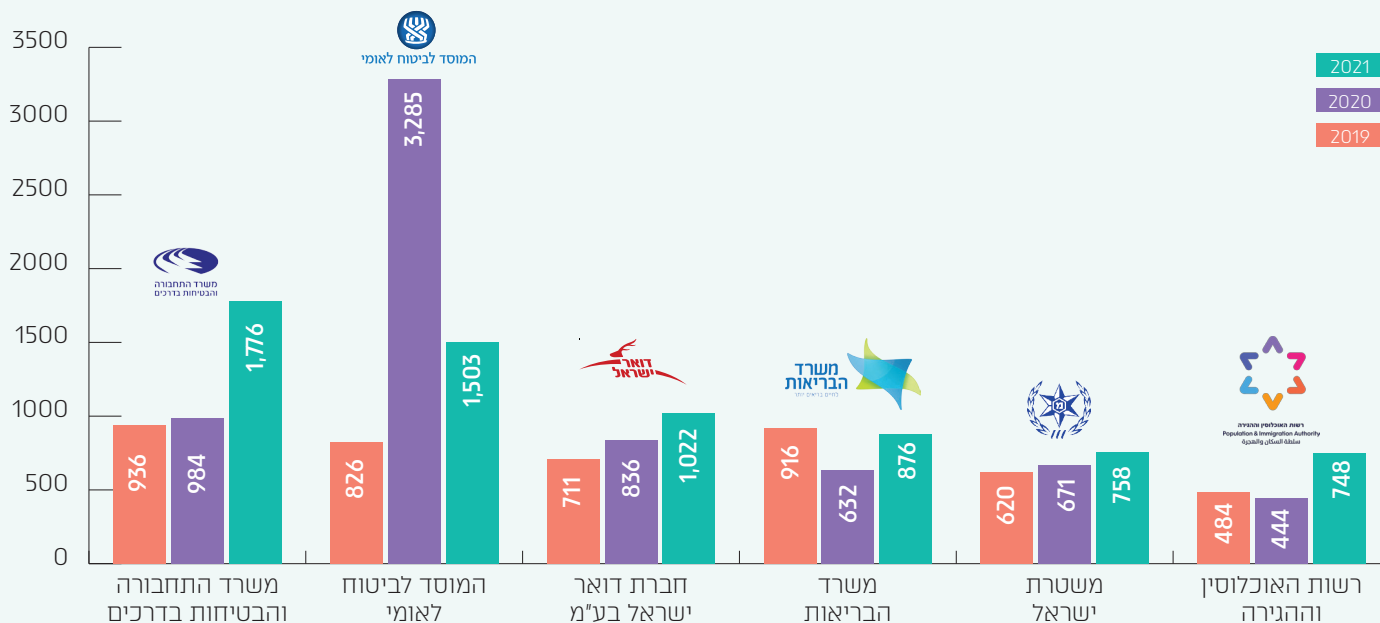
** גוף נילון - גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה

התפלגות התלונות לפי גופים נילונים

גדול של אנשים עלולות להתקבל תלונות רבות יותר מאשר על גוף נילון שנותן שירות למספר קטן של אנשים. בחינה רב-שנתית של התלונות שמתקבלות על גוף מסוים יכולה ללמד טוב יותר על תפקודו של הגוף במשך השנים.

הנציבות ערה לכך שככלל, מספר רב של תלונות על גוף נילון מסוים לעומת גופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שנותן אותו גוף. זאת מאחר שמטבע הדברים, על גוף נילון שנותן שירות למספר

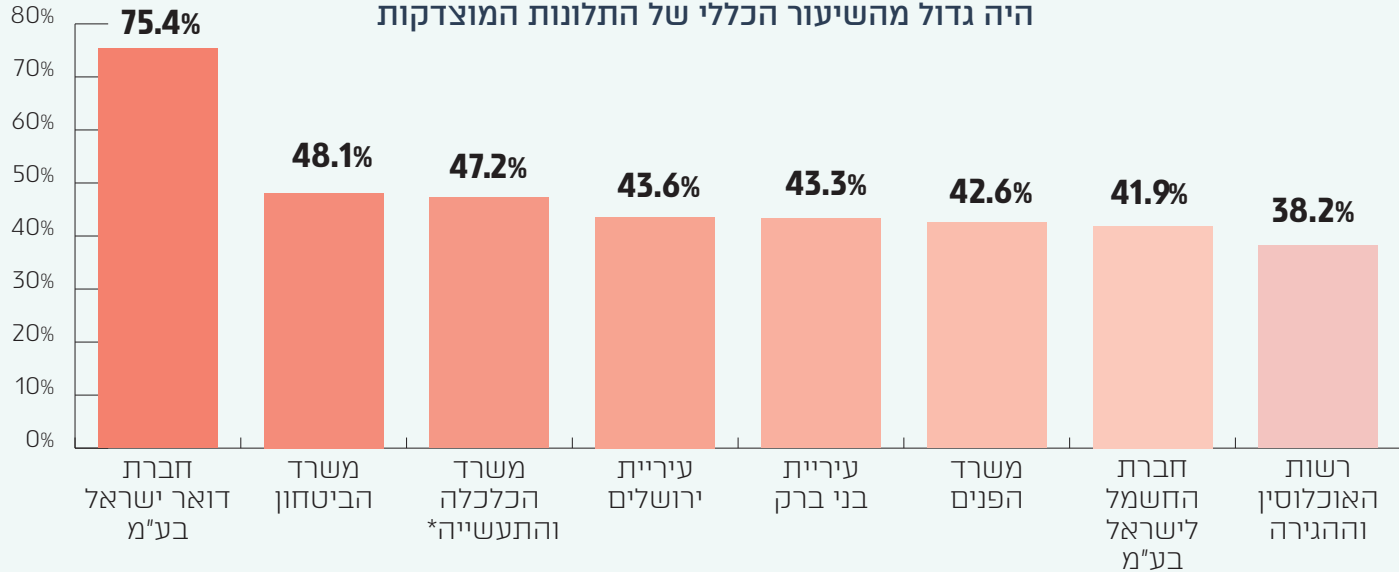
ששת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2021



שיעור התלונות המוצדקות

השיעור הכולל של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן והתקבלה הכרעה בעניינן בשנת 2021 הוא **34%**

הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם בשנת 2021 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות



* אחד הגורמים לנידול הניכר בשיעור התלונות המוצדקות על משרד זה הוא שבשנת 2021 עבר האגף למענונות יום ומשפחתונים ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים למשרד הכלכלה והתעשייה. שיעור התלונות המוצדקות על האגף בשנת 2021 היה 51.3%, ובשנת 2020 - 50.6%.

תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2021

43% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הנציבות.

המשמעות הכספית של החלטות הנציבות

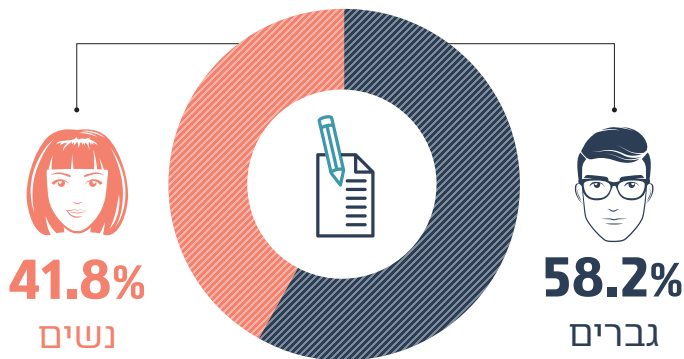
בשנת 2021 החלה הנציבות לציין במערכת הממוחשבת שלה את המשמעות הכספית של החלטותיה. לבירור תלונה עשויות להיות משמעויות כספיות, למשל כאשר בעקבות בירור תלונה מבטלת הרשות הציבורית חוב שהושת על המתלונן או חלק ממנו או מפצה את המתלונן. כאשר לבירור יש השפעה כספית הן על המתלונן והן על אנשים אחרים, מצוין במערכת הממוחשבת של הנציבות הסכום הכולל שקיבלו המתלונן ואותם אנשים בעקבות הבירור.

התפלגות התלונות לפי מקום המגורים של המתלונן

המחוזות שבהם מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז תל אביב (17.74), מחוז יהודה ושומרון (16.27) ומחוז ירושלים (16.07).



התפלגות המתלוננים לפי מגדר



בחנית תלונות במבט רחב



אגף הרישוי. בנוגע ל-56% מכלל התלונות על אגף הרישוי קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת או שעניינה של התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הנציבות.

התלונות על אגף הרישוי התמקדו בעיקר בנושאים האלה: קשיים בקבלת תג חניה לנכה (תג נכה), תקלות בהקצאת בחינות נהיגה מעשיות, אי-הגעת רישיונות נהיגה, עיכוב בקבלת אישור כשירות רפואית לנהיגה, חיוב בתשלומי אגרות והיעדר מענה על פניות מקוונות ועל פניות טלפוניות.

דוגמאות

בקשתו של קשיש סיעודי הסובל מקיהיון (דמנצייה) ומרותק לכיסא גלגלים לקבלת תג נכה המיועד לנכים שזקוקים לכיסא גלגלים נדחתה. בעקבות התערבות הנציבות אושר לו תג נכה כאמור לצמיתות.

בשל טעות אנוש נמחקו כ-1,000 תשלומים של אגרות רישוי רכב ששולמו בכרטיסי אשראי. בעלי הרכבים שהתשלומים שלהם נמחקו פנו למשרד התחבורה כדי לקבל הסבר לחוב שרשום על שמם. הפונים לא הצליחו לקבל מענה מאגף הכספים של המשרד, והמענה שניתן במוקד הטלפוני לא היה מספק.

כאשר הנציבות מקבלת מספר רב של תלונות בנושא מסוים או מתרשמת בעקבות ברור תלונות מסוימות שקיימות בעיות רוחביות החוזרות מעניינם של המתלוננים, היא מרחיבה ומעמיקה את הברור, כדי להביא לתיקון הליקויים הכלליים שעולים מן התלונות.

להלן נושאי תלונות שהנציבות בחנה "במבט רחב" בשנת 2021:

נושאים מרכזיים בתלונות על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

בשנת 2021 התקבלו בנציבות 1,776 מכתבי תלונה על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), והוא נמצא במקום הראשון מבין הגופים הנילונים מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו עליו.

987 מהתלונות על משרד התחבורה בשנת 2021 עסקו בנושא השירות לציבור. משרד התחבורה הוא הגוף שבשנת 2021 הנציבות טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות עליו בנושא השירות לציבור, וכך היה גם בשנים 2018 - 2020. התלונות על משרד התחבורה בנושא זה היו בעיקר על

בעת בירור תלונות אלה קיבלה הנציבות הסברים על התקלות שגרמו למחיקת התשלומים ועל הצעדים שיינקטו לטיפול בנושא. הנציבות הפנתה את תשומת לב אגף הכספים לאופן המענה שניתן לפונים, וכן לצורך ליידע גורמים אחרים במשרד התחבורה שמקבלים פניות בנוגע לתקלות כאמור ולקבוע הסדרים פנימיים שלפיהם יפעלו גורמים אלה כדי לתקן את התקלות. במסגרת מעקב של הנציבות הודיע לה אגף הכספים כי הסדיר את מחיקת החובות של כל בעלי הרכבים שקיבלו הודעות מוטעות.

השירות לציבור ברשות האוכלוסין וההגירה

בשנת 2021 טיפלה הנציבות ב-704 תלונות על רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין). 443 מהן (63%) עסקו בנושא השירות לציבור. רשות האוכלוסין הייתה בשנת 2021 במקום השלישי מבין הגופים הנילונים מבחינת מספר התלונות עליה בנושא השירות לציבור שהנציבות טיפלה בהן.

בנוגע ל-54.8% מהתלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור שטופלו בשנת 2021, קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת או שעניינה של התלונה בא על תיקונו.

התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור התמקדו בעיקר בנושאים האלה: ליקויים בטיפול בפניות; ליקויים במוקד השירות הארצי

(*3450); וליקויים במנגנוני קביעת התורים ללשכות לקבלת קהל.

בירור שנעשה בעקבות פניות חוזרות ונשנות העלה כי המדיניות של רשות האוכלוסין היא שלא לענות על פניות תזכורת למתן החלטה בבקשות, בשל עומס הפניות הרב. הנציבות העירה לרשות האוכלוסין כי על פי כללי המינהל התקין, חלה עליה חובה להשיב על כל הפניות בכתב, לרבות פניות תזכורת.

בעקבות פניות רבות על אי-זמינות מוקד השירות הארצי בדקה הנציבות את זמינות המוקד באמצעות כלי "הלקוח הסמוי". בבדיקה עלה שזמני ההמתנה למענה המוקד ארוכים ביותר - בין חצי שעה לשעה ואף יותר מכך.

גם על שירותי קביעת התורים ללשכות לקבלת קהל של רשות האוכלוסין התקבלו תלונות רבות. בתלונות נטען כי פעמים רבות אין באתר המרשתת של רשות האוכלוסין או ביישומון (אפליקציה) המיועד לקביעת תורים ללשכות הרשות תורים פנויים במועד קרוב, וכי התורים נקבעים לחודשים רבים קדימה.

תוצאות הבירור בנושא קביעת התורים הובאו לידיעת מנכ"ל הרשות בפגישה שקיימה עימו מנהלת הנציבות בפברואר 2022. מנכ"ל הרשות פירט שורה של צעדים שכבר נעשים ושעתידיים להיעשות כדי להפחית את הלחץ על לשכות הרשות, שנוצר בעקבות מגפת הקורונה. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר יישום הצעדים לתיקון הליקויים.



הסעות לתלמידים הזכאים לשירותי חינוך מיוחדים

חוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-1994, קובע כי תלמיד עם מוגבלות זכאי להסעה למוסד החינוך שבו הוא לומד ובחזרה, בליווי מבוגר. זכות זו חלה בכל יום שבו מתקיימים לימודים במוסד החינוך, לרבות בפרק הזמן שבו הוזרכה שנת הלימודים.

לפי חוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988, שנת הלימודים במוסדות לחינוך מיוחד יכולה להיות מוארכת מעבר למועד סיום שנת הלימודים במערכת החינוך הרגילה. בחוזר משרד החינוך² נקבע כי כלל המסגרות לחינוך מיוחד יצאו בכל שנה לחופשה מרוכזת של כשבועיים מאמצע אוגוסט ועד לתחילת ספטמבר, עת מתחדשים הלימודים במערכת החינוך הרגילה.

במגזר החרדי שנת הלימודים נקבעת על פי הלוח העברי ולא על פי הלוח הגרגוריאני, ועקב כך לעיתים מתקיימים לימודים במגזר זה בשבועיים האחרונים של חודש אוגוסט. זאת בניגוד למערכת החינוך הרגילה שבה לא מתקיימים לימודים בפרק זמן זה. בעקבות ההבדל האמור היו תקלות במימוש הזכות להסעה לתלמידים חרדים בחינוך המיוחד בשבועיים האחרונים של חודש אוגוסט.

בנציבות התקבלו כמה פניות בנושא. הנציבות טיפלה בבעיה הן באופן כללי, על ידי פנייה למשרד החינוך לשם קבלת הבהרה בעניין, והן באופן פרטני, על ידי פנייה לרשויות בעניין כל תלמיד ותלמיד. לדוגמה, פנייה לעיריית חולון בעקבות תלונת הורי תלמיד המתגורר בשטח שיפוטה הביאה למציאת פתרון בעניינו. אימו של התלמיד הודתה לנציבות במילים חמות.

בעקבות בירור התלונות קבע משרד החינוך נוהל שלפיו משנת הלימודים התשפ"ב³ חלה חובה על הרשויות המקומיות להסיע את התלמידים המתגוררים בתחום שיפוטן ולומדים במוסדות חינוך בפיקוח המחוז החרדי בהתאם למועד חופשת "בין הזמנים".

2 חוזר מנכ"ל משרד החינוך 1.2-34, "הארכת שנת הלימודים - תכניות הפעלה של מסגרות החינוך המיוחד בחופשות".

3 ספטמבר 2021 עד אוגוסט 2022.

תלונות נבחרות

אפשרות לערער על ההחלטה בתוך 45 יום ממועד קבלת ההודעה. לנציבות הוגשה תלונה שבה טען המתלונן כי הדואר הרשום לא הגיע אליו, וכי אגף השיקום מסרב לשלוח לו את ההודעות על ההחלטות בעניינו בדואר האלקטרוני. הנציבות פנתה לאגף השיקום בשאלה מדוע ההודעות על החלטות הוועדות הרפואיות אינן נשלחות לנכים גם באמצעים אלקטרוניים. בעקבות פניית הנציבות החליט אגף השיקום כי ניתן לשלוח הודעות אלה בדואר האלקטרוני וכן להציג אותן באזור האישי של הנכים באגף השיקום, זאת נוסף על משלוח בדואר רשום כמחויב על פי חוק.

דוגמה לאי-התאמת שירות שניתן באופן דיגיטלי לאוכלוסייה שאין בידה אמצעים דיגיטליים

עיריית לוד מאפשרת הגשת מסמכים לצורך קבלת הנחה בארנונה רק דרך מערכת בשם "מאסט" (המערכת). לדברי המתלוננת אין ברשותה האמצעים הטכנולוגיים הנדרשים להגשת המסמכים דרך המערכת. המתלוננת הגיעה למשרדי העירייה כדי להגיש את המסמכים פיזית, אולם סורבה בטענה שהדרך היחידה להגשתם היא דרך המערכת.

הדיגיטציה בשירות הציבורי

משנת 2018 מתן האפשרות להתקשר עם גופים ציבוריים באמצעים דיגיטליים הוא חובה חוקית, המוסדרת בחוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018. בשל משבר הקורונה הואץ בשנתיים האחרונות במדינת ישראל, בדומה למדינות רבות בעולם, תהליך הדיגיטציה של הרשויות הציבוריות. הדבר בא לידי ביטוי באפשרות להתקשר עם גופים דרך אתרי המרשתת והיישומונים שלהם וכן להגיש מסמכים ולשלם עבור שירותים באמצעים דיגיטליים.

תהליך זה יצר בין היתר שתי תוצאות הפוכות, ובגין התקבלו בנציבות (א) תלונות על אי-נוחות בתקשורת עם רשויות אשר תהליך הדיגיטציה בהן לא הושלם; (ב) תלונות של מתלוננים מקרב אוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה על עודף דיגיטציה ברשויות מסוימות ועל היעדר אפשרות לפנות לגופים אלה שלא באמצעים דיגיטליים. נמצא כי יש לאפשר את השימוש בכלים אנלוגיים ובמפגשים פיזיים לאוכלוסיות הזקוקות לכך.

דוגמה לחוסר דיגיטציה

על פי החוק, אגף שיקום נכים במשרד הביטחון (אגף השיקום) שולח הודעות על החלטות הוועדות הרפואיות שלו בדואר רשום, ולנכה יש



**משמעות
כספית למתלונן**



**תיקון ליקוי
כללי**

מס רכישה מופחת לאנשים עם נכות כללית

המתלונן, נכה בשיעור 72% בשל שיתוק ברגליו, רכש עם בת זוגו דירה שהיא דירתו היחידה. על פי תקנות מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה ורכישה) (מס רכישה), התשל"ה-1974 (התקנות), נכים הרוכשים דירת מגורים עשויים להיות זכאים לתשלום מס רכישה בשיעור מופחת של 0.5% מערך הדירה. הזכאות נקבעת על פי דרגת הנכות שלהם.

תלונתו של המתלונן נסבה על כך שרשות המיסים בישראל (רשות המיסים) חייבה אותו במס רכישה בשיעור המלא, לפי מדרגות המס שנקבעו בחוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה), התשכ"ג-1963, ולא במס בשיעור 0.5% בלבד, שהוא זכאי לו בשל נכותו.

העירייה מסרה לנציבות כי בשנת 2018 היא החליטה שבקשות להנחה יוגשו באופן מקוון בלבד. העירייה הוסיפה כי יש מקרים שבהם נציגי מחלקת הארגון מכניסים למערכת פניות של תושבים שאינם יכולים לעשות זאת בעצמם. ואולם מפרסומי העירייה לציבור עלה שלא מצוין בהם האפשרות לקבלת סיוע כאמור מנציגי מחלקת הארגון.

הנציבות פנתה אל העירייה בבקשה לבחון את הפרסומים ואת המידע הנמסר לתושבים בדבר אופן הגשת בקשות להנחה בארגון, בשים לב להוראות החוק והנחיות היועץ המשפטי לממשלה. בעקבות כך הוסיפה העירייה בחוברת המידע לתושבים הערה, ולפיה ניתן להגיש בקשה להנחה דרך המערכת או פיזית במחלקת ההכנסות.

תשלומי חובה, מענקים וקצבאות

כ-17% מהתלונות שמתקבלות בנציבות מדי שנה בשנה עוסקות בענייני כספים, וניתן לחלקן לשני נושאים עיקריים: האחד, תשלומים שהציבור נדרש לשלם לרשויות השלטון והגופים הציבוריים השונים; והשני, תשלומים שהציבור זכאי לקבל מהמדינה.

התלונות בנושא הראשון נסבות בעיקר על חוקיות דרישת התשלום, אי-מתן הנחות או פטורים מתשלומי החובה למיניהם או סירוב להחזיר תשלומים ששולמו ביתר. התלונות בנושא השני נוגעות בעיקר לאי-תשלום גמלה או מענק לזכאים או תשלום חלקי שלהם ואי-החזר גמלאות או מענקים ששולמו ביתר.

רווחה

בשנת 1991 אשררה מדינת ישראל את האמנה הבין-לאומית בדבר זכויות כלכליות, חברתיות ותרבותיות. בסעיף 11 באמנה נקבע כי "מדינות שהן צד באמנה זו מכירות בזכות כל אדם לרמת חיים נאותה עבורו ועבור משפחתו, לרבות מזון, מלבושים ודירור נאותים ולשיפור מתמיד בתנאי קיומו".

תלונות בנושא שירותי הרווחה נסבות על דחיית בקשות לקבלת סיוע חומרי במקרי מצוקה; על ליקויים ותקלות בהשמת מבוגרים, בני נוער וילדים בסידור חוץ-ביתי (פנימיות, מעונות ומשפחות אומנה); על טיפול לא ראוי של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות בפניות אליהן; על הסיוע לעיוורים ועוד.



בעקבות פניית הנציבות מסרה רשות המיסים כי מהמסמכים שהמציא המתלונן עלה ששיעור הנכות הכללית שלו הוא 72% בלבד, ואילו שיעור הנכות הכללית המזכה בהנחה במס רכישה הוא 100%.

הנציבות הסבה את תשומת לב הרשות לכך שנכותו של המתלונן נקבעה בשל שיתוק ברגליו, ובתקנות נקבע בנוגע לנכות כזאת⁴ כי ההנחה תינתן למי ששיעור נכותו 50% ומעלה, ולא רק למי ששיעור נכותו 100%. בעקבות כך בחנה רשות המיסים שוב את המסמכים שהמציא המתלונן, ולאחר שנוכחה שהם מעידים כי הנכות שנקבעה לו היא בשל שיתוק ברגליו, חייבה אותו במס רכישה בשיעור 0.5% בלבד.

בעקבות הברור חידדה רשות המיסים את ההנחיות בכל הנוגע להנחה במס רכישה לנכים.

4 בסעיף 1(5)(ב).

ואולם המתלוננת שבה ופנתה לנציבות והתלוננה על שעליה לשלם בכל חודש 1,800 ש"ח בעבור שהות הבנים בפנימייה, ואין ביכולתה לשלם סכומים כאלה. בעקבות התערבות הנציבות העביר האגף את העניין לדיון בוועדת חריגים של משרד הרווחה. בסיוע ובתיווך של הנציבות המציאה המתלוננת לוועדת החריגים מסמכים המעידים על מצבה, ולאחר שהוועדה בחנה את המסמכים היא החליטה להפחית את התשלום ל-300 ש"ח לחודש עבור שני הבנים.



**משמעות
כספית למתלונן**

סיוע ברכישת ביגוד - גם למשפחה עם בוגר יחיד

המתלונן טען כי אינו מקבל סיוע ברכישת ביגוד מעיריית טמרה על אף מצבו הכלכלי. העירייה מסרה כי על פי תקנון עבודה סוציאלית (תע"ס) זכאים לסיוע כזה רק משפחות עם ילד אחד לפחות בן פחות מ-18, ואילו המתלונן חי בגפו. מבירור הנציבות עלה שגם בוגר יחיד נחשב יחידה משפחתית על פי תע"ס, ועל כן זכאי לסיוע. בעקבות פניית הנציבות הוכרה זכאותו של המתלונן לסיוע.



**משמעות
כספית למתלונן**

לאחר שסורבה - שני ילדיה של המתלוננת הועברו לפנימייה, והיא קיבלה הנחה ניכרת בשכר הלימוד

המתלוננת, גרושה הנמנית עם החברה הערבית, טענה בתלונתה כי היא מגדלת לבד את שני בניה בני הארבע והשש, במצוקה כלכלית, משפחתית ורגשית. לטענתה, האגף לשילוב חברתי בעיריית לוד (האגף) סירב לבקשתה להעביר את בניה לפנימייה שבה היא גדלה ועליה היא סומכת.

מבירור של הנציבות עלה כי העירייה פעלה להשמת הבנים בפנימייה, אך משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (משרד הרווחה) קבע כי מסגרת אומנה עדיפה בשל גילם הצעיר, ובמשך חודשים רבים לא נמצאה מסגרת כזו. הנציבות המשיכה להיות בקשר עם הגורמים הרלוונטיים עד שהוחלט כי הבנים יעברו לפנימייה, כפי שביקשה המתלוננת.



משמעות כספית למתלונן

דירתה של המתלוננת ניזוקה בשל פעולות השכן - והיא קיבלה סיוע מוגדל בשכר דירה לשם שכירת דירה אחרת

המתלוננת, אם חד-הורית לשלושה ילדים, מתגוררת בדירה השייכת למערך הדיור הציבורי ומנוהלת בידי חברת עמידר החדשה - החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (עמידר).

בשל שיפוצים שעשה השכן ואשר גרמו לנזילות קשות בדירת המתלוננת, היא עברה לדירה חלופית שהקצתה לה עמידר. לאחר שהשכן הודיע שביצע את התיקונים הנדרשים, חזרה המתלוננת להתגורר בדירה. ואולם הדירה הוצפה שוב, אך משרד השיכון ועמידר דחו את בקשת המתלוננת לעבור לדירה חלופית.

המתלוננת פנתה לנציבות באמצעות עובדת סוציאלית קהילתית במרכז למיצוי זכויות בעיריית ירושלים (העו"ס) בבקשה כי תסייע לה ולילדיה.

הדיור הציבורי

לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות בנושא הדיור הציבורי. התלונות נסבות על בקשות לקבלה או החלפה של דירה השייכת למערך הדיור הציבורי, משך ההמתנה לקבלת דירה, תחזוקת הדירות ובקשות לסיוע בתשלום שכר הדירה.

במסגרת בירור תלונות אלה הנציבות פועלת למצות את זכויותיהם של המתלוננים, באמצעות פנייה ישירה למשרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) וכן לחברות המשכנות. שיתוף הפעולה עם גורמים אלה מביא לרוב לבירור מהיר ולסיוע המיטבי לאוכלוסיות הנזקקות לכך.





”

”חשוב לי לשתף בליווי יוצא מן הכלל של עורכת הדין הנפלאה. מעריכה מאוד את הטיפול המקצועי והמסור שלך בלקוחה שלנו, שעברה תהליך ארוך וקשה נפשית בדרך לסוף הטוב של קבלת אישור להחלפת דירה. לאורך כל הדרך הענקת שירות מעולה ויחס אישי. היית זמינה, קשובה, סבלנית ואכפתית באופן יוצא דופן! המשיכי לעשות חיל בתפקידך ולהוסיף טוב בעולם!”

התלונה בוררה תוך שיתוף פעולה מלא עם עמידר, משרד השיכון והעו"ס. עמידר ביצעה תיקונים חלקיים בדירת המתלוננת וכן עמדה בקשר עם השכן בניסיון לגרום לו לבצע את התיקונים בדירתו. לאחר שהדבר לא צלח, הגישה עמידר נגד השכן תביעה לבית המשפט, אך למרות זאת הוא לא ביצע את התיקונים.

בעקבות פניות של הנציבות, ולאחר שמהנדס של עמידר שב וקבע שדירת המתלוננת אינה ראויה למגורים, קיים משרד השיכון דיון דחוף בעניינה של המתלוננת, ובקשתה לעבור לדירת קבע אחרת אושרה. מאחר שתור הממתינים לקבלת דירה השייכת למערך הדיור הציבורי הוא ארוך, הוצע למתלוננת לשכור דירה בשוק החופשי ולקבל סיוע מוגדל בשכר דירה, עד שיגיע תורה לקבל דירה במערך הדיור הציבורי. כיום היא מקבלת סיוע מוגדל בשכר דירה ובד בבד ממתינה לתורה לקבל דירה במערך הדיור הציבורי.

בסיום הטיפול כתבה העו"ס מכתב תודה:

זכויות הפרט

השמירה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתתפים לאוכלוסיות הפגיעות בחברה, היא מרכיב חשוב בעבודת הנציבות. במסגרת בחינת פעולתם של הגופים הנילונים הנציבות בודקת בין היתר את האופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקתיות והחוקיות הנוגעות לזכויות אלו.



נפתר בגישור

מחיקת תגובות מחשבונות ברשתות החברתיות של גופים ציבוריים ואנשי ציבור וחסידת הגישה לחשבונות אלה

משנת 2016 מבררת הנציבות תלונות על פגיעה בחופש הביטוי עקב מחיקת תגובות מחשבונות ברשתות החברתיות של גופים ואנשי ציבור. להלן דוגמה לתלונה בעניין זה שנפתרה בגישור. המתלונן הגיב בעמוד הפייסבוק של ראש העירייה בעיר מגוריו על רשומה (פוסט) שפרסם.

המתלונן כתב שעל ראש העירייה להתנצל לפני התושבים על הממצאים שעלו בתחקיר עיתונאי שעסק בעיקרו בחריגות בנייה בנכסים של ראש העירייה ומקורביו. בעקבות ביקורת זו נמחקו כל התגובות של המתלונן, ונחסמה לצמיתות גישתו לעמוד הפייסבוק של ראש העירייה.

לאחר קבלת הסכמת הצדדים לגישור קיימה הנציבות פגישה בהשתתפות המתלונן ונציגי העירייה. בפגישה טען המתלונן כי מדובר בעמוד פייסבוק רשמי של ראש העירייה, וכי הרשומות בעמוד זה פורסמו על ידי ראש העירייה במסגרת תפקידו. עוד טען המתלונן כי בתגובותיו על הרשומה האמורה הוא הביע את דעתו באופן ענייני ובשפה מכבדת. נציגי העירייה ציינו כי לאחר המקרה המדובר פרסמה העירייה תקנון בנושא ניהול שיח תקין ברשתות החברתיות, שלפיו העירייה תפעל באופן מדורג: בשלב הראשון, כהתראה, יוסרו תגובות לא ראויות; בשלב השני, אם התגובות הלא ראויות יימשכו, תיחסם גישתו של המגיב לשלושה חודשים. כן ציינו נציגי העירייה כי התחקיר שפורסם על ראש העירייה אינו מדויק, וכי לפני פרסום תגובות ראוי לאמת את הדברים על ידי פנייה לעירייה בבקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

בפגישת הגישור הוסכם כי העירייה תפעל בהתאם להוראות התקנון שפרסמה ותסיר מייד את חסימת הגישה של המתלונן לעמוד הפייסבוק של ראש העירייה. כמו כן סוכם כי המתלונן יוכל לפנות למחלקה המשפטית של העירייה בכל שאלה לגבי התקנון שפורסם.



מילה טובה

תיקון מפגע במהירות בעקבות התערבות הנציבות

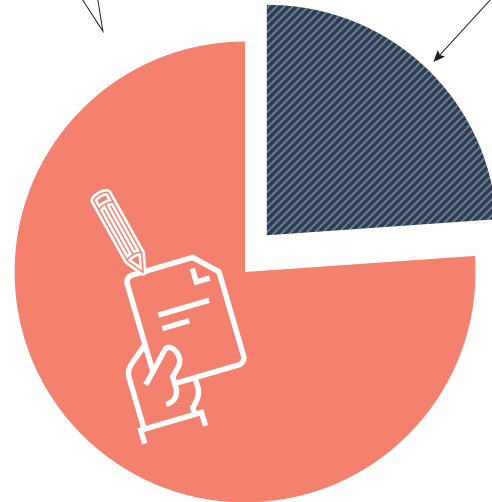
המתלונן הוא תושב סחי'נין. בשטח ציבורי הסמוך לביתו נפער בור עמוק, והבור משך אליו זוחלים וחולדות. לטענת המתלונן, הבור הוא מפגע תברואתי, אך עיריית סחי'נין אינה מטפלת במפגע. בעקבות פניית הנציבות נקטה העירייה את הפעולות הנדרשות לסגירת הבור ועשתה הדברה נגד מזיקים.

פעולתה המהירה של העירייה לתיקון המפגע בעקבות פניית הנציבות ראויה לציון.

השלטון המקומי

בשנת 2021 התקבלו **4,718 תלונות על גופי השלטון המקומי** שהן כ-24% מכלל התלונות על גופים נילונים שהתקבלו בניציבות באותה שנה

24% מכלל התלונות



זכויות עובדים

המתלוננת פנתה למשרד החינוך וביקשה שיזכה אותה בימי המחלה שניכה עקב התאונה, מאחר שהאיחור שלו בדיווח לביטוח הלאומי מנע ממנה לקבל דמי פגיעה בעבודה עבור תקופה זו, אך משרד החינוך דחה את בקשתה.

בתשובה על פניית הנציבות מסר לה משרד החינוך כי בדיקתו העלתה שעליו כמעסיק להגיש בעצמו לביטוח הלאומי את התביעות של עובדיו בעקבות פגיעה בעבודה. משרד החינוך הוסיף כי הוא בוחן עם הביטוח הלאומי את סוגיית אופן הדיווח על תאונות עבודה. עוד מסר משרד החינוך לנציבות כי בנסיבות האמורות הוא ישיב למתלוננת את ימי המחלה שנאלצה לנצל בתקופה שבה לא עבדה בשל תאונת העבודה.

חושפי שחיתות

בשנת 2021 ציינה הנציבות 40 שנה לתיקון לחוק מבקר המדינה, המסמין את הנציב לברר תלונות של עובדי ציבור שהודיעו על מעשי שחיתות ולהגן עליהם מפני הצרת צעדיהם או פגיעה אחרת בהם, כגון פיטורים.

ב-40 השנים שעברו מאז בוצע התיקון לחוק בוררו מאות תלונות של עובדים שביקשו את הגנת הנציב מפני פגיעה בזכויותיהם בעקבות הודעתם על מעשי שחיתות בגוף שבו הם מועסקים. הנציב נתן לעובדים רבים כאלה צווי הגנה קבועים וזמניים, ואף נתן תוקף של החלטות להסכמות בין אותם העובדים למעסיקיהם, כדי ליישב את הסכסוך שהתגלע.



מילה טובה



משמעות
כספית למתלונן



תיקון ליקוי
כללי

משרד החינוך התעכב בדיווח על תאונת עבודה של עובדת הוראה - וישיב לה את ימי המחלה שנאלצה לנצל

למתלוננת, עובדת הוראה, אירעה במרץ 2017 תאונת עבודה. זמן קצר לאחר מכן הגישה המתלוננת למשרד החינוך טופס דיווח לנפגע בעבודה של המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי). במאי 2018 התברר למתלוננת שמשרד החינוך לא שלח כנדרש את טופס הדיווח לביטוח הלאומי, והיא ביקשה מהמשרד לתקן את התקלה כדי שהיא תוכל לקבל דמי פגיעה בעבודה. המתלוננת התבקשה למלא שוב את טופס הדיווח, ובעקבות כך הכיר הביטוח הלאומי באירוע כתאונת עבודה. ואולם מאחר שעברה שנה מאז התרחשה, הוא לא שילם למתלוננת דמי פגיעה בעבודה עבור תקופת היעדרותה מהעבודה.

באתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מובאים פרטים בנוגע להליך הבירור של בקשות לצו הגנה, לתנאים לקבלת צו כזה ולמשמעות של קבלת הצו או הפרתו.

בשנת 2021 הוגשו **41** תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות (מתלוננים), וזאת לעומת 53 תלונות בשנת 2020.

בשנת 2021 הסתיים הטיפול **ב-45** תלונות (בשנת 2020 - ב-52). לגבי 10 מהן הבירור לא הוחל או שהסתיים מסיבות שונות, כגון היעדר סמכות לבררן (למשל משום שעניין תלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או משום שהתלונה הוגשה על גוף שאינו גוף נילון); 3 מתלוננים קיבלו צווי הגנה זמניים מהנציב; לגבי 2 תלונות עיגן הנציב בהחלטה הסכמות שאליהן הגיעו הצדדים, ולגבי 6 תלונות עניין התלונה בא על פתרונו בעקבות התערבות הנציבות. משכך, עניין של 8 תלונות תוקן בעקבות התערבות נציב תלונות הציבור; הבירור של 14 תלונות נוספות הופסק מסיבות התלויות במתלונן, כגון ביטול התלונה או הגשת בקשה להשהות את הבירור; לגבי יתר התלונות - הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות או שנקבע כי הן אינן מוצדקות.



פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור

חיפה

רח' חסן שוקרי 12, הדר,
ת"ד 4394, חיפה 3104301
טל. 04-8649748,
פקס. 04-8649744.
ombudsman@mevaker.gov.il

נצרת

רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן,
ת"ד 50400, נצרת 1616202
טל. 04-6455050,
פקס. 04-6455040.
nazeret@mevaker.gov.il

תל אביב-יפו

רח' הארבעה 19 (קומה 13),
מגדל התיכון, ת"ד 7024,
תל אביב-יפו 6107001
טל. 03-6843560,
פקס. 03-6851512.
ombudsman@mevaker.gov.il

ירושלים

רח' מבקר המדינה 2,
קריית הלאום, ת"ד 1081,
ירושלים 9101001
טל. 02-6665000,
פקס. 02-6665204.
ombudsman@mevaker.gov.il

לוד

שד' הציונות 1,
מגדל קיסר (קומה 7),
ת"ד 727, לוד, מיקוד 7110603
טל. 08-9465566,
פקס. 08-9465567.
lod@mevaker.gov.il

באר שבע

רח' הנרייטה סולד 8ב,
בניין רסקו סיטי, ת"ד 559,
באר שבע, מיקוד 8489434
טל. 08-6232777,
פקס. 08-6234343.
beersheva@mevaker.gov.il



אתר המרשתת של הנציבות
mevaker.gov.il/he/ombudsman



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה'
13:00 – 9:00 בין השעות
ביום ד'
17:00 – 15:00 בין השעות

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

  | MEVAKER.GOV.IL