



משרד מפקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

# נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 48 | 2021



סיוון התשפ"ב, יוני 2022

2021





משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

# נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 48 | 2021

סיוון התשפ"ב, יוני 2022



## דבר נציב תלונות הציבור

שבה התקבלו בנציבות 17,719 מכתבי תלונה (16,887 מכתבים על גופים נילונים ו-832 על גופים לא נילונים). מאחר שבשנת 2020 גדל ב-24% מספרם של מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות, לעומת מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2019 - הרי שבסך הכול חל בשנים 2019 - 2021 גידול מרשים של 38% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות.

אחד הנושאים המרכזיים שמדי שנה בשנה מתקבלות בו תלונות רבות הוא השירות לציבור. התלונות בנושא זה נסבות בעיקר על אי-קבלת תשובה על פניות ואי-טיפול בהן, עיכוב במתן שירות, יחס לא ראוי של עובדי ציבור לפונים אליהם ושירות לקוי במוקדי השירות. הנציבות מסייעת לפרט במגעיו עם רשויות השלטון, ובכך משפרת את איכותו של השירות הציבורי, משפיעה על רווחתו של הפרט ואף מגבירה את אמון הציבור בשירות הציבורי. בשנת 2021 טיפלה הנציבות ב-6,736 תלונות בנושא השירות לציבור - 36.3% מכלל התלונות שטופלו בנציבות. 41.5% מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים נמצאו מוצדקות. שיעור זה גדול מהשיעור הכללי של התלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות בשנת 2021 (34%).<sup>2</sup>

מוגש בזה לכנסת הדוח הארבעים ושמונה של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2021.

על פי החזון של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על הנציבות להיות גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם, לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כל רבדיה. הדוח השנתי המונח לפניכם ממחיש בצורה הטובה ביותר את האופן שבו הנציבות מגשימה חזון זה הלכה למעשה.

הנציבות פועלת בדרכים מגוונות כדי להגביר את המודעות לקיומה בקרב הציבור, ובפרט בקרב אוכלוסיות הראויות לקידום. בבירור התלונות המתקבלות מאוכלוסיות אלה מבקשת הנציבות לתת קול לחסרי הקול, ברוח דברי הנביא ישעיהו: "לְמַדּוּ הַיֵּטֵב דְרָשׁוּ מִשְׁפָּט אֲשֶׁרוֹ חָמוֹץ שִׁפְטוּ יְתוֹם רִיבוֹ אֶלְמָנָה"<sup>1</sup>.

בשנת 2021 התקבלו בנציבות 18,770 מכתבי תלונה על גופים נילונים ו-931 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים - ובסך הכול 19,701 מכתבי תלונה. בשנת 2021 חל גידול ניכר, של 11%, במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות, לעומת שנת 2020

1 ישעיה א, יז.

2 לשם השוואה יצוין כי 30.4% מהתלונות שטופלו בנציבות בשנת 2020 עסקו בנושא השירות לציבור. באותה שנה נמצאו מוצדקות 49% מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים.



לסיום, ברצוני להודות לכל העובדות והעובדים, המנהלות והמנהלים בנציבות על עבודתם המסורה והקשה בבירור התלונות ועל נכונותם והירתמותם לסייע ככל הניתן למתלוננים הרבים הפונים לנציבות. תודה רבה למנהלת הנציבות, עורכת הדין ד"ר אסתר בן חיים, המובילה את הנציבות להישגים חשובים.

הנציבות תוסיף לעמוד לשירות הפרט המבקש לממש את זכויותיו ותסייע לו בהקלת מגעיו עם הגופים הציבוריים ומוסדות השלטון.

הנציבות עורכת סקר שביעות רצון, כדי ללמוד על מידת שביעות הרצון של המתלוננים ולטייב את השירות שהיא נותנת להם. בסקר שביעות רצון מקוון שנערך במחצית השנייה של שנת 2021 השתתפו 1,109 מתלוננים שהנציבות טיפלה בתלונותיהם. 77% מהמשיבים ציינו שהיו מרוצים מהיחס והאדיבות של עובדי הנציבות שהיו עימם בקשר. אשר למשיבים בני 65 ומעלה, 82% מהם ציינו שהיו מרוצים מהיחס והאדיבות כאמור. 67% מהמשיבים ציינו שהם בטוחים או חושבים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה לנציבות. אשר למשיבים בני 65 ומעלה, 73% מהם ציינו שהם בטוחים או חושבים שייתנו לחבריהם המלצה כאמור.



**מתניהו אנגלמן**

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשפ"ב, יוני 2022



## كلمة مفوض شكاوى الجمهور

نقدّم بهذا التقرير الثامن والأربعون لمفوض شكاوى الجمهور إلى الكنيست، ويعرض التقرير أنشطة مفوضية شكاوى الجمهور لعام 2021.

وفقاً لرؤية مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، يتوجب على المفوضية أن تكون هيئة موضوعية، مهنية ومتاحة لفحص الشكاوى الواردة من أي شخص، لضمان حقوقه ومن أجل تعزيز الخدمات العامة بشكل فعال ومنصف لجميع فئات المجتمع. التقرير السنوي المعروض أمامكم يوضح بطريقة جلية كيف تحقق المفوضية رؤيتها على أرض الواقع.

تعمل المفوضية بطرق مختلفة لزيادة وعي الجمهور بوجودها، خاصة بين الفئات السكانية الجديرة بالدعم والتطوير. عند فحص الشكاوى الواردة من تلك الفئات تسعى المفوضية إلى إعطاء صوت لمن لا صوت لهم، وبروح قول النبي إشعياء: "تَعَلَّمُوا فَعَلَّ الْخَيْرِ. اطلبوا الحق. انصفوا المظلوم. افضوا لليتيم. حاموا عن الأرملة".<sup>1</sup>

في عام 2021، تلقت المفوضية 18,770 رسالة شكوى ضد هيئات خاضعة لسلطة فحص المفوضية، و- 931 رسالة شكوى على هيئات غير خاضعة لسلطة فحص المفوضية- مجمل الشكاوى 19,701

رسالة. في عام 2021، كانت هناك زيادة ملحوظة بنسبة 11%، في عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية، مقارنةً بعام 2020 حيث تلقت المفوضية 17,719 رسالة شكوى (16,887 رسالة ضد هيئات خاضعة لسلطة فحص المفوضية و- 832 ضد هيئات غير خاضعة لسلطة فحص المفوضية). منذ عام 2020 زاد عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية بنسبة 24%، مقارنةً بالرسائل التي تلقتها عام 2019- بالمجمل هنالك زيادة مذهلة بنسبة 38% بعدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية خلال الأعوام 2019- 2021.

إحدى القضايا المركزية التي يتم تلقي الشكاوى بشأنها كل عام هي الخدمة العامة. تتمحور الشكاوى حول هذه القضية بالأساس على عدم الردّ على التوجهات وعدم علاجها، تأخير في تلقي الخدمة، معاملة غير لائقة من قبل موظفي الجمهور تجاه المتوجهين وخدمة سيئة في مراكز الخدمات. تساعد المفوضية الأفراد في تعاملهم مع السلطات، وبالتالي تساهم في تحسين رفاهية الفرد وتعزز ثقة الجمهور بالخدمة العامة. في عام 2021 عالجت المفوضية 6,736 في موضوع الخدمة العامة- نسبة 36.3% من مجموع الشكاوى التي عالجتها المفوضية. وتبين أن 41.5% من الشكاوى التي تمّ معالجتها بهذا الشأن صحيحة ومحقة. هذا المعدل أكبر من المعدل العام للشكاوى التي عولجت عام 2021 وتبين أنها مُحقة بنسبة (34%).<sup>2</sup>

1 سفر اشعياء 1.17

2 من أجل المقارنة، من الجدير بالذكر أن 30,4% من الشكاوى التي عالجتها المفوضية عام 2020 كانت في موضوع الخدمة العامة. في ذلك العام، تبين أن 49% من الشكاوى في الموضوع محقة بعد أن تمّ فحصها.

ختامًا، أودّ شكر جميع الموظفين والموظفين، المديرات والمديرين في المفوضية على عملهم الدؤوب والشاق في فحص الشكاوى واستعدادهم وتفانيهم في مساعدة أكبر عدد ممكن من المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضية. جزيل الشكر لمديرة المفوضية، المحامية د. إستر بن حاييم، التي تقود المفوضية إلى تحقيق إنجازات مهمة.

ستواصل المفوضية خدمة الفرد الساعي لتحقيق حقوقه وتساعدته في تسهيل التعامل مع الهيئات العامة ومؤسسات الحكم.

تجري المفوضية استطلاع لقياس مدى رضى المتوجهين، من أجل التعرف على درجة رضا المشتكين وتحسين الخدمة التي تقدّمها. اشترك في الاستطلاع المحوسب عبر الإنترنت في النصف الثاني من عام 2012 - 1,109 مشتكٍ عالجت المفوضية شكاوهم. أفاد 77% من المشتكين في الاستطلاع عن رضاهم من المعاملة ولطف موظفي المفوضية الذين تواصلوا معهم. بالنسبة للمشتكين الذين تبلغ أعمارهم 65 وما فوق، أفاد 82% منهم عن رضاهم من التعامل واللطف، وأفاد 82% منهم أنهم على ثقة أو يعتقدون أنهم سيوضون على المفوضية لأصدقائهم. بالنسبة للمشتكين الذين تبلغ أعمارهم 65 وما فوق، أفاد 73% منهم أنهم على ثقة أو يعتقدون أنهم سيوضون على المفوضية كما ذكر.



متانياهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2022



## דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

הרצאות להעשרת הידע המקצועי של המשתתפים, בהסתמך על הניסיון שנצבר בבירור התלונות. באירועים אלה הובא לידי ביטוי תפקידה של הנציבות כבית המקצועי של העוסקים בתלונות ובפניות בגופים הציבוריים.

בדוח הנוכחי מוקדש פרק מיוחד לנושא חדשני ורלוונטי: הדיגיטציה בשירות הציבורי. בשנים האחרונות עוברת הרשויות הציבוריות לשימוש רב יותר באמצעים דיגיטליים, ותהליך הדיגיטציה הואץ במידה ניכרת בעת משבר הקורונה. התוצאות של תהליך הדיגיטציה הן מנוגדות. מצד אחד, אי-מעבר של רשויות ציבוריות לשימוש באמצעים דיגיטליים גורם אי-נחוחות לפונים שעברו והתרגלו להתנהלות וירטואלית. 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.

גם השנה מציגה הנציבות בדוח השנתי ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים שביצעה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס). השנה הוסיפה הנציבות לדוח השנתי ניתוח עומק של נושאי התלונות לפי מאפייני המתלוננים, וכן ניתוח מיוחד של מאפייני המתלוננים המלנים על השירות לציבור ועל השלטון המקומי. ניתוחי עומק אלה מאפשרים לנציבות ללמוד על מידת המודעות של הציבור לפעילותה ועל מידת הנגישות של שירותיה לכלל האוכלוסייה, ובפרט לאוכלוסיות הראויות לקידום; לכוון את פעילות ההסברה שלה לקבוצות ששיעור

הדוח שלפניכם מסכם את פועלה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2021. גם השנה ביררה הנציבות תלונות במגוון רחב של נושאים, ובפרקי הדוח באים לידי ביטוי העיקריים שבהם: השירות לציבור, השלטון המקומי, רווחה, זכויות הפרט, תשלומי חובה, זכויות עובדים, ההגנה על חושפי שחיתות ועוד.

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. המאמרים מאירים זוויות שונות בעבודתה של הנציבות, וכן מפורטים בהם מגמות בהתפתחותה במשך השנים, הכיוונים שאליהם היא צועדת והאתגרים הניצבים לפניה ביובל השני לקיומה. כמו כן כולל הגיליון מאמר של הנשיא היוצא של ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (IOI), שמספק את הזווית הבין-לאומית של עבודת הנציבים.

הנציבות היא הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. ביום הגשת דוח זה לכנסת מציינת הכנסת את "יום נציב תלונות הציבור", שבו מארח יו"ר הכנסת ח"כ מיקי לוי את נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים. יום נציב תלונות הציבור נועד להגביר את המודעות לנציבות ולפועלה, וכן לעבודתם החשובה של העוסקים בבירור תלונות בגופים הציבוריים.

הנציבות קיימה בשנת 2021 שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה. באירועים אלה נסקרו הדוחות וניתנו


של קנדה בנושא "מתן קול למתמודדי נפש". כמו כן, קיבלה הנציבות אישור של ה-IOI לכתוב שני ניירות קווים מנחים בנושא השימוש בנישור בבירור תלונות ובנושא ההגנה על חושפי שחיתות. בימים אלה משתתפת הנציבות במחקר השוואתי בעניין תפקיד האומבודסמן בעידן של דיגיטציית שירותים ציבוריים ההולכת וגוברת ברחבי העולם.

אני מבקשת להודות לעובדות והעובדים של הנציבות ולמנהלות והמנהלים בה על עבודתם המסורה עבור ציבור המתלוננים. אני מזמינה את הציבור הרחב להוסיף ולפנות אל הנציבות ולהסתייע בה במימוש זכויות ובקבלת שירות מהגופים הציבוריים.

המתלוננים בקרבן קטן יחסית; ולשפר את הנגשתה לכלל רובדי החברה הישראלית.

הנציבות מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהילייה של מוסדות האומבודסמן 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.

בתחילת שנת 2021 תרמה הנציבות מידע ותובנות ל-best-practice paper (נייר קווים מנחים) שכתב מוסד האומבודסמן



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

ירושלים, סיוון התשפ"ב, יוני 2022



## كلمة مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

في عام 2021، عقدت المفوضية حديثين مركزيين للموظفين والزلاء في أعقاب التقارير التي نشرتها. وتم في هذه الفعاليات مراجعة التقارير وتقديم محاضرات لتوسيع الخبرات المهنية لدى المشتركين، اعتماداً على الخبرة المكتسبة في معالجة الشكاوى. خلال هذه الفعاليات تم توضيح وظيفة المفوضية بصفتها عنواناً مهنيًا للعاملين على الشكاوى والتوجهات في الهيئات العامة.

في التقرير الحالي خُصص فصل كامل لموضوع بالغ الأهمية: الرقمنة في القطاع العام. في السنوات الأخيرة، وسّعت السلطات العامة نطاق استخدام الوسائل الرقمية، وتسارعت عملية الرقمنة بشكل كبير خلال أزمة الكورونا. إن نتائج عملية الرقمنة متناقضة. من ناحية، يتسبب عدم انتقال السلطات العامة إلى استخدام الوسائل الرقمية إلى انزعاج عند المتوجهين المعتادين على الخدمات الرقمية. في المقابل، قد لا يستفيد المواطنون ذوي الخبرة الرقمية الضعيفة حقوقهم أمام السلطات التي تستخدم التواصل الرقمي فقط. يُسلط الفصل الذي يتناول هذه القضية الضوء على عملية الرقمنة في الهيئات العامة، بما في ذلك الصعوبات الناجمة عن النقص في الوسائل الرقمية أو في الإفراط في استخدامها.

هذا العام أيضًا، تعرض المفوضية في تقريرها السنوي تحليلًا معمقًا لميزات المشتكين التي قامت به دائرة الإحصاء المركزية. هذه العام أضافت المفوضية إلى التقرير السنوي تحليلًا شاملاً لمواضيع الشكاوى حسب ميزات المشتكين، وأيضًا تحليلًا خاصًا لميزات المشتكين على خدمة الجمهور وعلى الحكم المحلي. يتيح هذا التحليل العميق للمفوضية دراسة مدى وعي الجمهور لنشاطها، معرفة مدى إتاحتها للناس، ولا سيما الفئات التي تستحق

يلخص التقرير الذي أمامكم نشاط مفوضية شكاوى الجمهور لعام 2021. هذا العام أيضًا، فحصت المفوضية في شكاوى من مجالات متنوعة، ونعرض في فصول هذا التقرير بعض أهمها: خدمة الجمهور، الحكم المحلي، الرفاه الاجتماعي، حقوق الفرد، المدفوعات الإلزامية، حقوق العمال، حماية كاشفي الفساد وغيرها.

احتفلت المفوضية عام 2021 بالذكرى الخمسين لتأسيسها (اليوبيل). وبهذه المناسبة المهمة، نشرت المفوضية لأول مرة في تاريخها إصداراً أكاديمياً خاصاً تضمّن ثمانية مقالات كتبها موظفو وموظفات المفوضية وعدد من الأكاديميين. المقالات تسلط الضوء على زوايا مختلفة في عمل المفوضية، وتفصل التحولات في تطورها على مرّ السنين، والاتجاهات التي تخطو نحوها والتحديات التي تقف في طريقها ليوبيلها الذهبي الثاني.

يتضمّن العدد أيضًا مقالة بقلم الرئيس المنتهية ولايته لمنظمة مفوضي شكاوى الجمهور الدولية (IOI)، والتي تعرض المنظور الدولي لعمل المفوضين.

المفوضية هي البيت المهني لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجهات الجمهور في القطاع العام في إسرائيل. في يوم تقديم هذا التقرير إلى الكنيست، احتفت الكنيست بـ "يوم مفوض شكاوى الجمهور"، حيث استضاف رئيس الكنيست ميكي ليفي مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة. يهدف "يوم مفوض شكاوى الجمهور" إلى رفع الوعي للمفوضية ولنشاطها، وأيضًا إلى عملهم الهام في متابعة الشكاوى في الهيئات العامة.

مفوضية شكاوى الجمهور الكنديّة في موضوع "إسماع صوت المرضى النفسيين". كما حصلت المفوضية على موافقة الـ IOI لكتابة ورقتين توجيهيتين في موضوع استخدام آليات الوساطة في توضيح الشكاوى وموضوع حماية كاشفي الفساد. تشارك المفوضية حالياً في بحث مقارنة في موضوع وظيفة مفوض شكاوى الجمهور في عصر تتزايد فيه رقمنة الخدمات العامّة في جميع أنحاء العالم.

أقدم بجزيل الشكر لموظفي وموظفات المفوضية، المديرات والمديرين على عملهم المتفاني لصالح جمهور المشتكين. أدعو الجمهور إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضية والاستعانة بها لتحصيل الحقوق وتلقّي الخدمات من الهيئات العامّة.

الدعم والتطوير؛ توجيه نشاطها الإعلامي إلى الشرائح السكانية التي ينخفض فيها عدد الشكاوى المُقدّمة، وتحسين إتاحة خدمات المفوضية بين جميع فئات المجتمع الإسرائيلي.

تولّي المفوضية أهمية كبيرة لمساهماتها في نشاطات منظمات مفوضي شكاوى الجمهور في العالم، وتشارك في مؤتمرات، بحوث ومشاريع دولية في مجالات تتعلق بنشاطها. من بين نشاطاتها على الساحة الدوليّة لعام 2021، عقدت المفوضية مؤتمراً دولياً مهنيّاً عبر الإنترنت في 1.12.21 احتفاءً بذكرى مرور خمسين عام على نشاطها، بعنوان " تعزيز حقوق المسنين في عصر التّعمير". اشترك في المؤتمر مفوضو شكاوى الجمهور وأكاديميون من 51 دولة.

في مطلع عام 2021، ساهمت المفوضية بالمعلومات والتحليلات في صياغة لـ best practice paper (ورقة مبادئ توجيهية) كتبها



د. إستر بن-حاييم، محامية  
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

# תוכן העניינים

## נציב תלונות הציבור - דוח שנתי 48

4 דבר נציב תלונות הציבור

8 דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

### 39

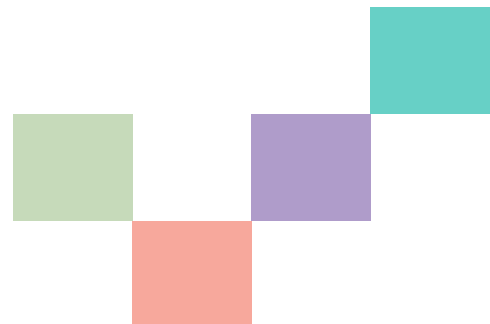
#### נתונים על התלונות בשנת 2021

מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2021	41
התפלגות מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם	42
עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם שהתקבל בשנת 2021 היה הגדול ביותר	44
שיעור התלונות המוצדקות	46
התפלגות התלונות לפי נושאים	47
תוצאות הטיפול בתלונות	48
מאפייני המתלוננים	50

### 15

#### סקירה כללית

נציב תלונות הציבור	16
הגשת תלונה	24
הליך בירור תלונה	25
קשרי חוץ	26
ארגז הכלים של נציבות תלונות הציבור	29







## 159

### נספחים

מילון מושגים	160
התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר	162
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים ותוצאות הטיפול בהן	164
מאפייני המתלוננים על חמישה גופים שהתקבל עליהם מספר רב של מכתבי תלונה בשנת 2021	183
רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח	194
פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור	196

## 59

### נושאי תלונות נבחרים

פרק 1: השירות לציבור	60
פרק 2: הדיגיטציה בשירות הציבורי	82
פרק 3: השלטון המקומי	90
פרק 4: זכויות הפרט	108
פרק 5: זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות	120
פרק 6: הדירור הציבורי	132
פרק 7: רווחה	138
פרק 8: תשלומי חובה, מענקים וקצבאות	144
פרק 9: חינוך	150





15

# סקירה כללית

## על נציבות תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור משמש גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש לבירור תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה"

מתוך חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

## נציב תלונות הציבור

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

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

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. בשילוב זה גלומה תועלת רבה, מאחר שהוא מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב, דרך עיניו של הפרט המתלונן על מעשה או מחדל של רשות ציבורית אשר פגעו בו, והן מהבחינה המערכתית, כמבקר המדינה. אם בעקבות בירור תלונה נחשפות לפני הנציב שיטת מינהל הראויה לתיקון או הפרת חוק או נוהל - תפקידו הנוסף כמבקר המדינה מאפשר לו להנחות את עובדי הביקורת במשרדו לבדוק את נושא התלונה לא רק מנקודת מבטו של המתלונן, אלא גם בראייה כוללת המביאה בחשבון את ההשפעה של הליקויים שנחשפו על כלל הציבור. זאת ועוד, יש שיתוף הדדי של מידע בין חטיבות ביקורת המדינה ובין הנציבות - המידע שאוספות חטיבות הביקורת בנושאי התלונות מסייע לבירור הנציבות ומייעל ומטייב את הליך הבירור; והמידע העולה מהתלונות המתקבלות בנציבות משמש את יחידות הביקורת בבואן לבצע ביקורות בגופים הציבוריים.

## מצבת כוח האדם בנציבות

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב באמצעות הנציבות. מנהלת הנציבות מתמנה 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. נוסף על כך הועסקו בנציבות באותה שנה 5 עובדים במילוי מקום, 3 מתמחים, 9 סטודנטים ו-4 בנות שירות לאומי. 71% מעובדי הנציבות הם נשים.

בנציבות יש תשעה אנפים. אחד האנפים, אגף רימו"ן, הוא שער הכניסה לנציבות. האגף עוסק ברישום התלונות המתקבלות בנציבות, במיון על פי אמות המידה לבירור תלונות הקבועות בחוק, בבירור חלק מהתלונות הדחופות ובניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור לשמונת האנפים האחרים. אגף זה אף מרכז את תחום הגישור בנציבות.

יתר האנפים מבררים תלונות על הגופים הציבוריים שבאחריותם. עובדי האנפים השונים בקיאים בדיני המשפט הציבורי בכלל, וכן בדינים שמכוחם פועלים הגופים שהם מבררים תלונות עליהם ובנהלים וההנחיות של גופים אלה, והודות לכך הם יכולים לברר את התלונות ביעילות ובאובייקטיביות ולסייע למתלוננים למצוא את זכויותיהם. אגף מיוחד בנציבות עוסק בבירור תלונות של עובדים בגופים נילונים, ובכלל זה תלונות של עובדים המבקשים הגנה כחושפי שחיתות.

עובדי הנציבות מטפלים בתלונות במסירות ובמקצועיות, ועל הליך הבירור היעיל והמוערך ניתן ללמוד מכ-350 מכתבי תודה שהתקבלו בנציבות בשנת 2021.

מראענה, ח"כ אופיר סופר, ח"כ ינון אזולאי, ח"כ יעקב ליצמן, ח"כ משה אבוטבול וח"כ יואב קיש. הנציבות קוראת לחברי הכנסת לממש את האפשרות הקבועה בחוק ולהגיש לה תלונות.

## על מה ניתן להתלונן?

לפי החוק, ניתן להתלונן על מעשה או מחדל הפוגעים במישרין במתלונן או מונעים ממנו במישרין טובת הנאה. זאת אם המעשה או המחדל מנוגדים לחוק, נעשו ללא סמכות חוקית או מנוגדים למינהל תקין, או שיש בהם משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

הנציבות מקבלת תלונות בנושאים רבים ומגוונים, וייחודה הוא בכך שהיא מאפשרת למתלוננים להגיש לה תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות חוקתיות, כספיות וחברתיות, אלא גם בנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לביור בערכאות, והכול בהתאם לסמכויות הקבועות בחוק.

## הנגשת הנציבות

אחת המטרות הנכללות בחזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור היא להגביר את הנגישות של הנציבות ואת החשיפה של פעילותה לחברה, ובכלל זה לאוכלוסיות מסוימות שמודעות פחות לקיומה ולאפשרות לפנות אליה. לשם כך הנציבות מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה. 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 להתגבר על האתגרים שהציב משבר הקורונה.

נוכח אתגרי הקורונה ביצעה הנציבות את ההתאמות הנדרשות ומ-3.10.21 החלה לקבל תלונות גם מרחוק באמצעות היישום זום. לשם הנגשת המידע 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.



”

”אני כולי נרגש עד כדי דמעות על עזרתך הרבה לי. אין לי מילים לתאר את הרגשתי, ואת הכרת הטוב שאני חב לך על הסיוע שלך.

טוב שיש עוד מקום וגוף במדינה היקרה הזו שבאמת ניתן להעזר בה בעוולות ובאטימות שהאזרח נתקל בהן.

מי יתן ששום נכה לא יצטרך לעבור את כל המכשולים הללו בלי שבאמת יש צורך בכך.”

## סקר שביעות רצון

בסקר שביעות רצון מקוון שנערך במחצית השנייה של שנת 2021 השתתפו 1,109 מתלוננים שהנציבות טיפלה בתלונותיהם. 77% מהמשיבים ציינו שהם היו מרוצים מהיחס והאדיבות של עובדי הנציבות שהיו עמם בקשר. מבין המשיבים שהם בני גיל 65 ומעלה, 82% היו מרוצים מהיחס כאמור.

67% מהמשיבים ציינו שהם בטוחים שימליצו או שהם חושבים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה לנציבות. מבין הנשאלים בני גיל 65 ומעלה, 73% ציינו שהם ימליצו לחבריהם כאמור.

90% מהמשיבים שהגישו תלונה בטופס המקוון ציינו שהליך הגשת התלונה וצירוף המסמכים היה נוח.

## תלונות חברי כנסת

לפי סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, חבר כנסת רשאי להגיש תלונה גם על מעשה הפוגע במישרין בזולת. בשנת 2021 הגישו שישה חברי כנסת לנציבות שש תלונות: ח"כ אבתסאם

החל בשנת 2020, ותכליתו היא להגביר בקרב סגלי הפיקוד בצה"ל את המודעות לנציבות ככלי חשוב לסיוע במגע עם רשויות ציבוריות אזוריות.

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

ב-21.6.22 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 ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים.

## חברות סיכום פעילות בשלוש שפות

ביום נציב תלונות הציבור הגיש הנציב ליו"ר הכנסת גם **חוברת סיכום פעילות הנציבות בשנת 2020**. החוברת נועדה להנגיש את פעילותה של הנציבות, והיא כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2020 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. החוברת הופצה בעברית, בערבית ובאנגלית.



הנציב מגיש את דוח שנתי 47 ליו"ר הכנסת ח"כ מיקי לוי

ב-21.5.23 התקיים בלשכת חיפה של הנציבות סיור לתלמידי הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה", בליווי 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.

ב-21.4.20 קיימה לשכת באר שבע של הנציבות סמינר מתוקשב (ובינר), ובו השתתפו נציגי ארגוני נשים (שדולת הנשים בישראל, ויצו, נעמת - תנועת הנשים של ישראל, אמונה - תנועת האישה הדתית לאומית, סידרה - עמותה של נשים ערביות בדואיות בנגב, איתך - מעכי, משפטניות למען צדק חברתי ועוד) וכן נציגי ארגונים אחרים הפועלים בין היתר למיצוי זכויות נשים (קו לעובד, קליניקות משפטיות באוניברסיטאות, האגודה לזכויות האזרח בישראל ועוד). מטרת הסמינר הייתה הגברת המודעות של ארגונים אלה לפעילות הנציבות, לסמכויותיה ולאפשרות של הארגונים להסתייע בה בטיפול בפניות המגיעות אליהם.

ב-21.8.3 קיימה לשכת לוד של הנציבות סמינר מתוקשב נרחב לעובדי אגף 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 אגף הסיוע המשפטי למען האוכלוסיות הנזקקות לסיוע.

נוסף על כך התראיינו עובדי הנציבות בכלי תקשורת בערבית וברוסית, במטרה להגביר את המודעות של החברה הערבית ושל העולים מברית המועצות לשעבר לנציבות ולפועלה. 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 מתקיימות במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ואת נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות של קהלים שונים לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

ב-21.9.19 אירחה הנציבות נגדים מצטיינים מכלל הגדודים בחטיבת כפיר במסגרת פרויקט "הנציבות מתגייסת". הפרויקט



סקירה כללית

ובגל הרביעי של המשבר, מ-1.12.20 ועד 15.10.21, וכן כולל סקירה של תלונות הקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בתקופה זו ותיאור אופן הטיפול בהן. דוח מיוחד זה מצטרף לדוח המיוחד הראשון של הנציב, שעניינו בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה, שפורסם ב-8.9.20.

הנציב ציין בדוח המיוחד השני כי "אופן ההתמודדות של מדינת ישראל עם משבר הקורונה משתקף היטב מבירור התלונות. הנציבות שימשה כתובת למתלוננים כמעט בכל מגעיהם עם הרשויות וחתרה בראש ובראשונה למתן סעד מהיר למתלוננים. מדיניות זו באה לידי ביטוי בכך ש-56.6% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שענייןן בא על תיקונו בזמן הבירור".

## פרסום הדוח המיוחד השני של הנציבות: "בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה"

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. באותו יום גם התקיים דיון בוועדה המיוחדת לפניות הציבור, בראשותה של ח"כ יעל רון בן משה, בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו.

[הדוח המיוחד מציג את הפעולות של הנציבות בגל השלישי](#)

להקמתה של הנציבות.

באירוע, שהתקיים במתכונת של סמינר מתוקשב, השתתפו נציבי תלונות וממונים על תלונות הציבור, ומטרתו הייתה לקדם למידה הדדית בנוגע להתמודדות הנציבים והממונים על תלונות הציבור עם האתגרים בתקופת הקורונה.

באירוע סקר עו"ד עידו דון יחיא, סגן מנהלת הנציבות, את עיקרי דוח הקורונה המיוחד. בהמשך התקיים רב-שיח בנושא "נציבות תלונות הציבור וזכות הגישה למינהל", בהנחיית פרופ' אבישי ביש מהאוניברסיטה העברית. ברב-השיח השתתפו ד"ר עו"ד אסתר בן חיים - מנהלת הנציבות; עו"ד אביטל בגין - ממונה ארצית (מדיניות ציבורית) באגף הסיוע המשפטי במשרד המשפטים; גב' שרית ליפקין וולף - מנהלת היחידה למיצוי זכויות בעיריית ירושלים; ד"ר גילי תמיר - מגישת התוכנית "זה מגיע לכם" ברשת ב'.

כן התקיים רב-שיח בנושא הגישור הציבורי בהנחיית עו"ד ענת קריב - מגשרת מה"ת ולשעבר מרכזת הגישור בנציבות. ברב-השיח השתתפו עו"ד מיכל אדר - מנהלת אגף רימו"ן בנציבות; עו"ד ליאורה חביליו - פרקליטת מחוז תל אביב (אזרחי); פרופ' מרדכי מירוני מהפקולטה למשפטים באוניברסיטת חיפה; גב' רות נחנסון-אנקורי - סמנכ"לית "מוזאיקה", המרכז ליישוב סכסוכים בהסכמה.

הנציבות מפרסמת מדי פעם בפעם מידעונים על החלטות הנציב וכן עדכונים חשובים אחרים, בין היתר על אירועים שהיא מקיימת ועל דוחות שהיא מפרסמת. פרסום המידעון הוא אבן דרך חשובה בפועלה של הנציבות כמוסד המרכזי המברר את תלונות הציבור בישראל.

## גיליון מאמרים חגיגי לציון יובל לנציבות

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

בכתיבת גיליון זה התקיים לראשונה שיתוף פעולה פורה בין עובדים מן הנציבות ובין אנשי אקדמיה, דבר שהייתה בו תרומה

מנהלת נציבות תלונות הציבור (מנהלת הנציבות) ד"ר עו"ד אסתר בן חיים ציינה כי "דוח זה הוא מסמך חשוב מאין כמותו בהיותו מעין סיסמוגרף של תחושות הציבור בתקופת משבר הקורונה". מנהלת הנציבות הוסיפה כי היא "רואה ערך עצום בכך שהנציבות משקפת הן לציבור והן לגופים הנילונים את מצוקותיו של הציבור. הנתון שלפיו 33% מהפונים לנציבות מגיעים אלינו בעקבות המלצה של חבר מדבר בעד עצמו".

## 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. באירועים אלה נסקרו הדוחות וניתנו הרצאות להעשרת הידע המקצועי של המשתתפים, בהסתמך על הניסיון שנצבר בבירור התלונות.

אירוע העמיתים הראשון התקיים ב-30.6.21, לאחר פרסומו של הדוח השנתי של הנציב לשנת 2020. אירוע זה שודר בשידור חי במרשתת (אינטרנט) למוזמנים. מנהלת הנציבות הציגה באירוע את עיקרי הדוח, ועובדי הנציבות נשאו הרצאות בזק על תלונות נבחרות הנכללות בדוח. לאחר מכן ניתנו הרצאות בזק על ידי שתי משתתפות באירוע - איילת גרינבאום אריזון, סמנכ"לית בכירה לתכנון אסטרטגי וכלכלי במשרד הבריאות (לשעבר מנהלת אגף השירות במשרד, האחראי למוקד הקורונה "קול הבריאות"); ונטע זהבי לוי, מנהלת תחום פניות הציבור בשירות התעסוקה. בהמשך התקיים חבר דיון (פאנל) בהנחייתה של עו"ד רונית זנדברג, המשנה למנהלת הנציבות, בנושא "נציב תלונות הציבור כגורם מפתח בתהליך שיפור השירות לציבור". בחבר הדיון השתתפו ח"כ מירב כהן, השרה לשוויון חברתי; פרופ' שלמה מזרחי מהמחלקה למינהל ומדיניות ציבורית בבית הספר למדעי המדינה באוניברסיטת חיפה; עו"ד עינב הכט-עמיר, הממונה על פניות הציבור במחלקת הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל; ומר אביב לביא, מנחה התוכנית "ייהיה בסדר" בגלי צה"ל. באירוע גם התקיים שיח פתוח עם הנציב.

אירוע העמיתים השני התקיים ב-18.1.22. האירוע התקיים לרגל הוצאתם לאור של שני פרסומים בדצמבר 2021 - דוח הקורונה המיוחד השני בנושא בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה וכן הגיליון האקדמי החגיגי במלאת יובל



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 - ממסעדה בצפון ועד אופקים בדרום - כדי להנגיש את פעילות הנציבות לבני הגיל השלישי ולסייע להם במגע עם הרשויות. עובדי הנציבות קיימו ביום זה כ-30 הסברות, חילקו למשתתפים את חוברת סיכום הפעילות של הנציבות לשנת 2020 ואת עלון המידע של הנציבות וכן גבו מהמשתתפים תלונות.

ב-1.12.21 קיימה הנציבות באופן מקוון כנס בין-לאומי מקצועי וחגיגי לציון 50 שנה לפעילותה, בנושא "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים". התובנות העיקריות שעלו בכנס הן אלה: הבטחת הזכויות והרווחה של בני הגיל השלישי היא חובה בסיסית של כל חברה, ונדרשים לשם כך שינויים בתפיסה הציבורית; נציבי תלונות הציבור הם גורמים חיוניים בקידום זכויותיהם של בני הגיל השלישי; אוכלוסיית בני הגיל השלישי היא מגוונת, והמשתייכים אליה נבדלים זה מזה במצבם הגופני והנפשי; נדרשת הכשרה ייעודית של המבררים תלונות של בני הגיל השלישי, כדי להבטיח שהם יביאו בחשבון בבירור התלונות את הצרכים המיוחדים של המתלוננים; יש ליזום פנייה אל בני הגיל השלישי, כדי להגביר את המודעות שלהם לזכויותיהם ולאפשרותם לפנות בתלונה לנציבי התלונות



פעילות הסברה לבני הגיל השלישי



גיליון מאמרים חגיגי לציון יובל לנציבות

נכבדה למחקר האקדמי בנושא פועלה של הנציבות. המאמרים בגיליון נועדו להרחיב את הידע בנוגע לעבודת נציבי תלונות הציבור ולאפשר לעוסקים בתחום זה להשתמש בתוצרי החשיבה השונים בנושא.

המאמרים מאירים זוויות שונות בעבודתה של הנציבות, וכן מפורטים בהם מגמות בהתפתחותה במשך השנים, הכיוונים שאליהם היא צועדת והאתגרים הניצבים לפניה ביובל השני לקיומה. נוסף על כך, המאמרים מרחיבים לגבי הקמתו של מוסד נציב תלונות הציבור, התמורות שהתרחשו במוסד זה במשך השנים, והכלים שבהם הנציבות משתמשת בעבודתה.

## הנגשת הנציבות לבני הגיל השלישי

פעילות הנציבות בשנת 2021 הייתה עם הפנים לבני הגיל השלישי. ביום נציב תלונות הציבור קיימה הנציבות פעילויות



הרצאת הסברה על הנציבות במסגרת פרויקט "בית חם"

הפרויקט מתאספים קשישים ל"בית חם" בקרבת מגוריהם, ובו הם מקבלים מענה מהעירייה על שאלותיהם, ונמסר להם מידע על זכויותיהם.

בשנת 2019 השיק הנציב את פרויקט "נציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. מדובר בשיתוף פעולה ייחודי בין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במימון זכויות ברחבי הארץ לבין הנציבות. במסגרת שיתוף הפעולה יוצאים צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במימון זכויות, נפגשים עם תושבים מהפריפריה ומעודדים אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות. בשל מגבלות הקורונה הופעל הפרויקט בשנת 2021 באמצעות קבלת תלונות פרונטלית וכן באמצעות פגישות מקוונות. הכוונה היא להרחיב את הפרויקט בשנת 2022.

## הנגשת הנציבות לדוברי שפות שונות

בלשכות הנציבות יש עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אמריקאית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל, הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם. הם יכולים להתייעץ עימו, ואם אינם יכולים להגיש תלונה באמצעים אחרים - גם למסור לו את תלונתם בעל

השונים; לבני הגיל השלישי שמורה הזכות להיראות, להישמע ולייצג את עצמם ככל שהדבר מתאפשר, ויש להביא בחשבון את דעותיהם ואת ההעדפות שלהם בקבלת החלטות הנוגעות להם.

לקראת הכנס האמור יזמה הנציבות ניתוח רב-היקף של השיח של בני הגיל השלישי ברשתות החברתיות. זאת כדי ללמוד מהשיח כיצד ניתן לשפר את הסיוע הניתן לבני הגיל השלישי ולהביא לידיעתם את דבר קיומה של הנציבות. מניתוח השיח עלה שבני הגיל השלישי אינם מודעים מספיק לזכותם להגיש תלונות לגופים המוסמכים. כמו כן עלה כי הנושא העיקרי שעליו הלינו בני הגיל השלישי היה חוויית השירות שקיבלו מגופים ציבוריים שונים. נוסף על כך הלינו בני הגיל השלישי בנוגע לנושאים כמו מימון זכויות, נגישות דיגיטלית וניצול מבוגרים. בכנס הבין-לאומי שצוין לעיל הציגה מנהלת הנציבות חלק מהמסקנות שעלו מניתוח השיח ברשתות החברתיות.

## הנגשת הנציבות לפריפריה ולאוכלוסיות ראויות לקידום

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

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

במסגרת פרויקט התנדבות בקהילה שמקיימת הנציבות<sup>3</sup> הרצה עובד הנציבות על הנציבות לפני קשישים במזרח ירושלים במסגרת הפרויקט החברתי "בית חם" של עמותת עידן. במסגרת

3 ראו על פרויקט ההתנדבות בקהילה בעמ' 24.

הנציבות מקיימת קשר מקצועי עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, ובין שתי הנציבויות קיימים ממשקי עבודה משותפים. זאת במטרה לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם. נציגי שתי הנציבויות משתתפים בכנסים זו של זו, מקיימים התייעצויות משפטיות, מחליפים דעות מקצועיות, ובמקרים מסוימים משתפים פעולה בבירור תלונות של מתלוננים.

## אתר המרשתת

**אתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור** משמש אפיק חשוב למסירת מידע לציבור ולקבלת מידע מן הציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש תלונות לנציבות בטפסים אלקטרוניים מקוונים, ידידותיים ונגישים. הגשת תלונות באמצעות אתר המרשתת מסייעת לייעול הליך הבירור. הנציבות מפרסמת מדי פעם בפעם באתר המרשתת, וכן ברשתות החברתיות, תלונות שהתבררו אצלה ואשר יש בהן עניין ציבורי, חברתי או אנושי. פרסום התלונות מגביר את חשיפת פעולתה של הנציבות לציבור.

מהנתונים לגבי שנת 2021 עולה כי נוכח המגבלות עקב משבר הקורונה, הגביר הציבור את השימוש בטפסים האלקטרוניים שבאתר. אשר לעמודים באתר העוסקים בנציבות, העמוד הנצפה ביותר הוא העמוד שבו מצוי **טופס הגשת תלונה לנציב ופנייה ללשכת המבקר** (73,431 כניסות, עלייה של כ-16% לעומת שנת 2020 ועלייה של כ-66% לעומת שנת 2019).<sup>4</sup>

## הנציבות בתקשורת וברשתות החברתיות

עובדי הנציבות התראיינו בשנה שעברה בתקשורת הכתובה וברדיו ופירוט לגבי הדוחות שפרסמה הנציבות בשנה שעברה, פעילותה של הנציבות להגברת החשיפה שלה לבני הגיל השלישי ועוד.

כדי להגביר את נגישותה למגזרים השונים, יזמה הנציבות פרסום של ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה בערוצי תקשורת של המגזר החרדי והמגזר הערבי, וכן במקומונים של יישובי הפריפריה.

פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, והדבר מייעל את הבירור וחוסך התכתבות מיותרת.

כפי שהוזכר לעיל, עובדי הנציבות מתראיינים במסגרת פניה קבועה ברדיו רק"ע, המיועד לדוברי רוסית, ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים. ראיונות אלה הם עוד דרך של הנציבות להנגיש את עצמה לאוכלוסיות שונות ולהביא לידיעתן את האפשרות להסתייע בעובדיה בעת הצורך.

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

4 עמודים נצפים אחרים באתר המרשתת העוסקים בנציבות הם **עמוד הבית של הנציבות** (24,326 כניסות), **עמוד הכתובות, הטלפונים ושעות הקבלה של לשכות הנציבות** (14,514 כניסות) ו**עמוד השאלות והתשובות של הנציבות** (5,856 כניסות).

סמוך לאחר פרסום הדוח השנתי הפיצה הנציבות ברשתות החברתיות **סרטון**, ובו **סיכום של עיקרי הדוח**. כמו כן הפיקה הנציבות סרטון בעניין בירור תלונה של מתלוננת בת הגיל השלישי שהנציבות סייעה לה מול גוף נילון. סרטון זה, הממחיש את דרך פעולתה של הנציבות, שימש את עובדי הנציבות בפעולות ההסברה שקיימו ביום נציב תלונות הציבור, ומשמש את העובדים בפעולות הסברה נוספות הנעשות במשך השנה.

בשנת 2021 הפיקה הנציבות לציון יובל להיווסדה סרטון המסכם את 50 שנות פעילותה ואת השינויים והתמורות שחלו בתקופה זו. הסרטון הוצג למשתתפי הכנס הבין-לאומי המקוון שקיימה הנציבות בדצמבר 2021, בנושא "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים".

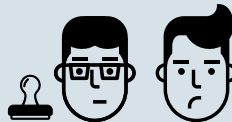
## התנדבות

בשנת 2021 המשיכה הנציבות בפרויקט התנדבות בקהילה. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי הנציבות לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות שונות. למשל, בחג החנוכה הגיעו מתנדבי המשרד לבית שוויץ - בית דיור מוגן לקשישים בודדים שמנהלת עמותת עידן - וחגגו במסיבת חנוכה עם הדיירים. במסיבה שרו המתנדבים עם דיירי הבית שירי חנוכה, ערכו חידון חנוכה והדליקו נרות בחנוכיות שיצרו הקשישים. ב-10.5.21 הגיעו עובדים מהנציבות לבית שוויץ וחגגו עם הדיירים את יום ירושלים בפעילות שירה בציבור.

לקראת ראש השנה שלחו עובדי משרדנו מארזי שי מתוקים לדיירי בית באייר - בית דיור מוגן לקשישים בירושלים. הדיירים וצוות הבית הודו לעובדי המשרד על המחווה המרגשת, ובמכתב תודה ששלח צוות הבית למשרדנו נכתב בין היתר: "אין מילים לתאר איך הקשישים התרגשו להבין שיש אנשים טובים שחושבים עליהם. הם וכולנו עברנו שנה קשה מאד והמחווה שלכם מחממת את הלב והנשמה".

לקראת חג הפורים הכינו כל עובדי הנציבות משלוחי מנות לקשישים המתגוררים בבית באייר. למשלוחי המנות צורפו ברכות שהכינו ילדי העובדים כדי לשמח את הדיירים ולהקל במעט את הבדידות שנכפתה עליהם בתקופת משבר הקורונה.

## הגשת תלונה



### אפשרויות הגשת תלונה

המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיופה כוח



### מי רשאי להגיש תלונה?

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

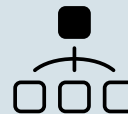


### על מה ניתן להתלונן

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

### אם המעשה או המחדל

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



### הגופים שניתן להגיש תלונה עליהם

כל הגופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה לפי סעיפים (1)9 - (6) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]

הגופים המצוינים בסעיפים (7)9 - (8) לחוק, בתנאי שהנציב או הוועדה לענייני ביקורת המדינה החליטו על כך

## דרך הגשת תלונה

### אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



בדואר רגיל



בדואר אלקטרוני



בטופס מקוון באתר המרשתת של הנציבות



בעל פה בלשכות לקבלת קהל



בכתב בלשכות לקבלת קהל



בפייסבוק

## הליך בירור תלונה



### קבלת תלונה



**הודעה למתלונן**  
עילות אפשריות: גוף לא  
נילון, אין פגיעה במישרין,  
אין נושא לתלונה, הנושא  
תלוי ועומד בבית המשפט

האם הנציבות מוסמכת לברר את התלונה?



**בירור התלונה**

- השלמת פרטים מהמתלונן
- בדיקה עובדתית ומשפטית של התלונה
- פנייה לגוף הנילון לקבלת תגובתו

הנציבות רשאית לבקש מכל אדם או גוף מידע  
ומסמכים העשויים לעזור בבירור התלונה

בירור התלונה אינו כפוף להוראות שבסדר הדין  
או בדיני ראיות

**העברה  
לגישה**

**הכרעה**

**סיום הבירור ללא הכרעה**

עילות אפשריות:  
התלונה באה על תיקונה,  
המתלונן ביטל את תלונתו,  
התברר שלנציבות אין סמכות  
לברר את התלונה



**התלונה אינה מוצדקת**  
הודעה למתלונן ולנילון על  
ממצאי הבירור



**התלונה מוצדקת**

הודעה לנילון על הליקוי  
ועל האופן שבו יש לתקנו

הודעה למתלונן

מעקב אחר תיקון הליקוי

## קשרי חוץ



כנס בין-לאומי מקוון לציון יובל לנציבות, דצמבר 2021

ד"ר קירה רדינסקי, תחת הכותרת "לומדים לחזות את העתיד", נוסף על כך ניתנו הרצאות קצרות על ידי האומבודסמנים של הולנד, תאילנד, אלבניה וקרואטיה. את הכנס ליוותה בקטעי שירה "מקהלת האיחוד" בניצוחו של פרופ' רונן בורשבסקי.



הנציב ומנהלת הנציבות לצד נשיא ה-AOM אנדראס פוטאקיס (שני מימין) והאומבודסמן של קטלוניה רפאל ריבו. מנצ'סטר, נובמבר 2021

הנציבות מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהילייה של מוסדות האומבודסמן בעולם. זאת כדי ללמוד מהידע והניסיון של מוסדות אומבודסמן אחרים בעולם ולשתף את המוסדות בעולם בידע ובניסיון של הנציבות. הנציבות משתתפת בכנסים, מחקרים ופרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה, ונוכחותה בפעילות הבין-הלאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

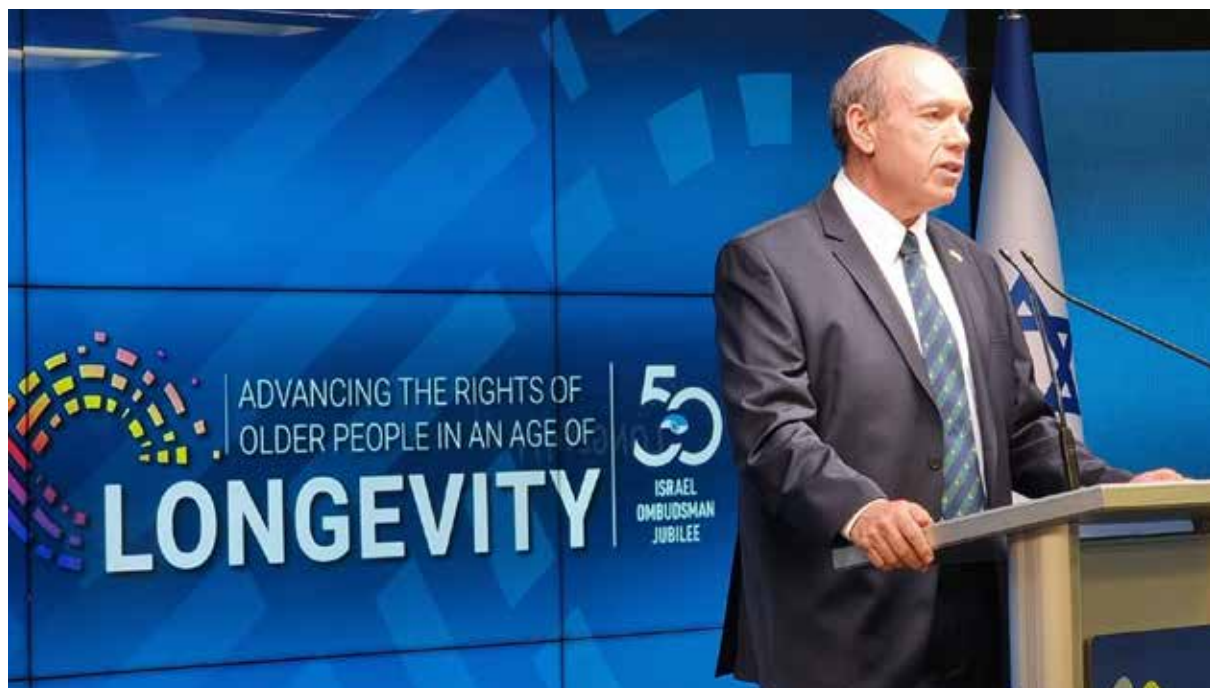
בתחילת שנת 2021 תרמה הנציבות מידע ותובנות ל- best practice paper (נייר קווים מנחים) שכתב מוסד האומבודסמן של קנדה בנושא "מתן קול למתמודדי נפש". כמו כן, בימים אלה משתתפת הנציבות במחקר השוואתי בעניין תפקיד האומבודסמן בעידן של דיגיטציית שירותים ציבוריים ההולכת וגוברת ברחבי העולם.

כאמור, ב-1.12.2021 קיימה הנציבות באופן מקוון כנס בין-לאומי מקצועי וחגיגי 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, כגון בריטניה, ארצות הברית, מרוקו, תאילנד, ארגנטינה, דרום אפריקה, חוף השנהב ואוסטרליה. את הכנס הנחתה המשנה למנהלת הנציבות עו"ד רונית זנדברג, והוא התקיים באנגלית עם תרגום בו-זמני (סימולטני) לספרדית, צרפתית וערבית.

נשיא המדינה יצחק הרצוג ויו"ר הכנסת ח"כ מיקי לוי פתחו את הכנס בדברי ברכה. גם הנציב נשא דברי ברכה למשתתפי הכנס ובירך את הנציבות על פועלה. עוד נשאו ברכות נשיא ה-IOI (ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי) כריס פילד, מזכ"ל ה-IOI ורנר אמון ונשיא ה-AOM (ארגון האומבודסמנים של מדינות אגן הים התיכון) אנדראס פוטאקיס.

מנהלת הנציבות נתנה את הרצאת הפתיחה, ובה הרחיבה בנוגע לאתגרי הנציבות בבירור תלונות של בני הגיל השלישי. מנהלת הנציבות גם הציגה ממצאים שעלו מניתוח השיח של בני הגיל השלישי ברשתות החברתיות כפי שפורט לעיל, וכן ממצאים ראשוניים שעלו מניתוח התשובות של כ-40 מוסדות אומבודסמן מרחבי העולם על שאלון בנוגע להתמודדותם עם תלונות של בני הגיל השלישי. את ההרצאה המרכזית נשאה





הפרלמנטרי ונציב שירותי הבריאות בממלכה המאוחדת, קארן גומז-דמפיט - נציבת זכויות האדם בפיליפינים, סילביה פרל ליון - יו"ר הוועדה להזדקנות הפועלת בז'נווה, ומארק מילר - האומבודסמן לטיפול בקשישים סיעודיים במחוז קולומביה שבארצות הברית ונשיא האיגוד האמריקאי של התוכניות לטיפול בקשישים סיעודיים.

ב-9.11.21 - 10.11.21 השתתפו הנציב, מנהלת הנציבות והמשנה למנהלת הנציבות בסמינר בין-לאומי שהתקיים במנצ'סטר לקראת הכנתו של מזכר מנצ'סטר בנושא "אומנות האומבודסמן: מנהיגות בעיתות משבר". הנציב נאם לפני משתתפי הסמינר בנושא הגשת הנציבות לאוכלוסיות ראויות לקידום. כמו כן קיים הנציב במסגרת הסמינר פגישה עם הנציב הבריטי, ובה סוכם כי שני הנציבים יחתמו על מזכר הבנות בין שני מוסדות האומבודסמן.

ב-4.10.21 - 5.10.21 השתתפו הנציב (באופן מקוון) ומנהלת הנציבות בכנס בין-לאומי בנושא "הים התיכון: מהים שמפריד בינינו לים שמאחד אותנו", שיזם ארגון ה-AOM. בכנס, שהתקיים ביוון, נשא הנציב הרצאה מקוונת בנושא "מקורות

בהמשך התקיים חבר דיון בנושא הגיל השלישי בהנחייתו של עו"ד יונתן מרקוביץ, מנהל אגף ה' הנציבות. בחבר הדיון השתתפו פרופ' ישראל (איסי) דורון - דקאן הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות באוניברסיטת חיפה, רוב בהרנס - האומבודסמן



מנהלת הנציבות לצד נשיא ה-AOM אנדראס פוטאקיס (במרכז) והאומבודסמן של מרוקו מוחמד בנאלילו. יוון, אוקטובר 2021

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



השני נפגשו נציגים של שני המוסדות העוסקים בגישור, לצורך דיון מעמיק בשימוש בגישור ככלי לבירור תלונות.

בשנת 2021 פרסמה הנציבות כמה ידיעות בעיתון המקוון של ה-IOI - Ombudsman News - המופץ ליותר מ-100 מוסדות אומבודסמן ברחבי העולם. ידיעות אלו עסקו בהשקת מערכת GIS באתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור; בפעילותה של הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה", שהוקמה בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת; ובפרסום דוח שנתי 47 של הנציבות לשנת 2020. ידיעות נוספות שפורסמו נגעו לכנס הבין-לאומי שארגנה הנציבות בנושא "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים".

בדוח שנתי 47 לשנת 2020<sup>5</sup> נכלל פרק העוסק בטיפול בתלונות של בני הגיל השלישי. פרק זה תורגם לאנגלית והופץ לנרשמים לכנס הבין-לאומי האמור.

כמו כן קיבלה הנציבות אישור של ה-IOI לכתוב שני ניירות קווים מנחים (best practice papers) - בנושא השימוש בגישור בבירור תלונות ובנושא ההגנה על חושפי שחיתות.

האנרגיה: קיימות ושימוש הוגן", ומנהלת הנציבות ייצגה בין היתר את הנציבות באסיפה הכללית של ארגון האומבודסמנים שהתקיימה במסגרת הכנס.

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

ב-26.5.21 נאם הנציב בכנס העולמי ה-12 של ה-IOI שהתקיים באופן מקוון בסימן "מתן קול לחסרי קול". נאמו של הנציב עסק בנושא ברור תלונות של קבוצות מיעוט אתניות, תחת הכותרת "Accessibility and Flexibility in the Handling of Complaints of Ethnic Minority Groups".

ב-27.10.21 התקיים מפגש שולחן עגול מקוון בהשתתפות נציגי הנציבות ונציגי מוסד האומבודסמן ההולנדי. המפגש עסק בנושא הגישור ככלי לבירור תלונות. בחלק הראשון של המפגש קיימו הנציב ומנהלת הנציבות מפגש מקוון עם האומבודסמן של הולנד, לצורך שיתוף מידע על עבודת מוסדותיהם, ובחלק

5 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021), עמ' 76.



			
נפתר בגישור	עובדי הנציבות כ"לקוחות סמויים"	ביקור בשטח	
			
מילה טובה	תיקון ליקוי כללי	בירור מהיר	שיקוף ממצאים
			
	משמעות כספית רוחבית	משמעות למתלונן	סל הסעדים
			בירור מול כמה גופים נילונים

## ארגז הכלים של נציבות תלונות הציבור

הדרך המתאימה להמשך בירור התלונה. לנציבות יש ארגז כלים רחב לבירור תלונות, ולכל תלונה מותאמת דרך בירור שתביא לדעת הנציבות לתוצאה המיטבית.

בתקופת משבר הקורונה היה צורך בבירור מהיר ויעיל של תלונות, ובנציבות גובשו מתווים לבירור כאמור. המתווים כללו קשר טלפוני יום-יומי עם בעלי התפקיד הרלוונטיים בגופים הנילוניים; קיום פגישות מקוונות עם גופים נילונים, בין השאר בנוגע לתלונות שבהן מעורבים כמה גופים נילונים; וביקורים מקוונים בשטח.

להלן יפורטו כמה אמצעים שבהם משתמשת הנציבות בבירור התלונות.

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

ככלל, השלב הראשון בבירור הוא הבאת התלונה לידיעת הגוף הנילוני. תלונה על עובד בגוף נילון תובא גם לידיעת הממונים עליו, כדי שיוכלו להגיב על הטענות שהועלו בה.

לאחר קבלת תגובתו של הגוף הנילוני מחליטה הנציבות מה



## עובדי הנציבות כ"לקוחות סמויים"

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

המתלוננת, אשר דוברת אמהרית בלבד, פנתה לנציבות בתלונה על שלא ניתן לקבל שירות בשפה האמהרית במוקד הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) וגם לא במספר טלפון ייעודי שפורסם במרשתת לצורך קבלת שירות באמהרית. המתלוננת הוסיפה כי הדבר הקשה עליה לממש את זכאותה לדמי אבטלה. בעקבות פניית הנציבות הודיע הביטוח הלאומי כי הוסיף למוקד הטלפוני שלוחה שבה ניתן מענה באמהרית ולשם כך גויסו עובדים דוברי אמהרית. לאחר מכן התקשר עובד הנציבות למוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי כדי לבדוק אם הליקוי תוקן, ומצא כי אכן ניתן מענה באמהרית.<sup>6</sup> (1113849)



## ביקור בשטח

בתלונות רבות מלינים המתלוננים על מפגעי פסולת, מפגעי תברואה ומפגעי בטיחות שונים באזור מגוריהם. הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן בתלונות כאמור מבקרים עובדי הנציבות בשטח ומשוחחים עם נציגי הגוף הנילון, כדי לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות ולהביא את עניין התלונה על תיקונו בתוך זמן קצר. מאחר שבתקופת הקורונה צומצמה האפשרות לבקר בשטח בפועל, קיימה הנציבות בחלק מהמקרים ביקורים מקוונים בשטח. להלן דוגמה לביקור בשטח:

מול ביתו של המתלונן, תושב ערערה, נוצרה ערימת עפר ופסולת, עקב עבודות לבניית גן ילדים שעשתה המועצה המקומית ערערה בקרבת מקום. עבודות הבנייה נעצרו בעקבות התנגדות שהגישו דיירים המתגוררים בקרבת מקום והליך משפטי שהתקיים בעניין זה. המועצה מסרה לנציבות כי תפנה את הערימה רק לאחר תום ההליך המשפטי ובכפוף לתוצאותיו. הנציבות יזמה ביקור בשטח בהשתתפות נציגי המועצה והמשרד להגנת הסביבה. בסיוור מסר מהנדס המועצה כי הערימה תפונה לאתר אחר. בעקבות הסיוור, ובהמשך לפניית נוספות של הנציבות אל המועצה בעניין, הודיעה המועצה כי הערימה פונתה מהשטח הסמוך לבית המתלונן. (1099844)

**בתלונות רבות מלינים המתלוננים על מפגעי פסולת, מפגעי תברואה ומפגעי בטיחות שונים באזור מגוריהם. הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן בתלונות כאמור מבקרים עובדי הנציבות בשטח**

הבין-לאומי (IOI) אישר לנציבות לכתוב נייר קווים מנחים (best practice paper) בנושא השימוש בגישור במוסד האומבודסמן. ראוי לציין כי בגיליון החגיגי שפורסם בדצמבר 2021 לרגל יובל להקמת הנציבות נכלל מאמר מקיף בנושא "מגשר המדינה".<sup>7</sup>

הנציבות מקיימת פגישות עם נציגים של הגופים הנלווים כדי להכיר להם את הליכי הגישור המתבצעים בה. כמו כן, הנציבות מעודדת את הגופים הנלווים למנות "נאמני גישור" שיסייעו בביסוס האמון של נציגי הגוף הנלווין בהליך הגישור.

נוסף על כך מקדמת הנציבות שיתופי פעולה עם מרכזי גישור בקהילה הפרוסים ברחבי הארץ, ומעודדת אותם להפנות לנציבות מקרים המתאימים לגישור. לעיתים הנציבות אף מזמינה נציגים של מרכזי גישור כאמור להשתתף בהליך גישור ולעקוב אחר יישום ההסכמות שהושגו בו.

ניסיונה המקצועי של הנציבות בהליכי גישור מלמד שהתחומים המתאימים לגישור רבים ומגוונים, וניתן להגיע להסכמות גם בנושאים מורכבים. כל עוד מתקיים שיח פתוח בין הצדדים ויש נכונות להיות קשוב לעמדתו ולנקודת מבטו של הצד האחר, ניתן לקדם את יישום המחלוקת בין הצדדים.

רשות ציבורית שרואה בגישור ובשיח עם הציבור המתקיים במסגרתו חלק בלתי נפרד משגרת עבודתה היא רשות ציבורית בעלת תודעת שירות גבוהה. אין ספק ששיח פתוח עם הציבור מגביר את השירותיות ותורם רבות להגברת האמון של הציבור ברשויות המדינה.

## הליכי גישור מקוונים

מגפת הקורונה שינתה את אורחות חיינו בתחומים מסוימים מקצה לקצה. בנוגע לתחום הגישור המקוון, הוא הפך בשל



## הליכי הגישור בנציבות

חוק מבקר המדינה מסמיך את הנציבות לברר תלונה בכל דרך שתמצא לנכון. אחת מהדרכים של הנציבות לטיפול בתלונות היא גישור בין הפרט לרשות הציבורית, זאת לאחר קבלת הסכמת שני הצדדים. ניתן לטפל בתלונה במסלול של גישור כבר מעת קבלתה או להעבירה למסלול הגישור בכל שלב. לרוב תועבר תלונה למסלול הגישור כאשר קיימת מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים, כאשר התלונה נסבה על פגיעה גשית במתלונן, כשהתלונה נוגעת לכמה רשויות ציבוריות או כשמדובר בנושא מורכב מבחינה משפטית.

בנציבות קיים צוות גישור מוסמך ומיומן, הפועל בהתאם לכללים המקצועיים בנושא ומסייע בהידברות בין הצדדים. במקרים שבהם נראה כי יש לתת ביטוי במסגרת הליך הגישור לרקע התרבותי של הצדדים, ייבחר מגשר הדובר את השפה הרלוונטית ובקיא בתרבות הרלוונטית וברגישויותיה.

הנציבות משתמשת בהליך הגישור כחלק מארגז הכלים שלה משנת 2008, והניסיון המקצועי הרב שצברה בתחום זה הפך אותה לבית המקצועי בתחום הגישור הציבורי בארץ ואף בחו"ל. למשל, באירוע העמיתים המקוון שארגנה הנציבות לרגל פרסום הגיליון האקדמי החגיגי התקיים גם חבר דיון (פאנל) בתחום הגישור הציבורי, שבו השתתפו מנהלת אגף רימו"ן<sup>7</sup> בנציבות וכן נציגים מהאקדמיה ומהפרקליטות<sup>8</sup>. כמו כן, בשנת 2021 קיימה הנציבות דיון "שולחן עגול" מקוון עם האומבודסמן ההולנדי בנושא הגישור הציבורי, וארגון האומבודסמנים

7 אגף רימו"ן (רישום, מיון וניתוב) הוא אגף השער של הנציבות. האגף אחראי בין היתר לנושא הגישור בנציבות.

8 להרחבה ראו עמ' 20.

9 מיכל אדר ורויטל רוטנשטיין ענני "מגשר המדינה: הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור ותמורות שחלו בהן בעשור האחרון" גיליון חגיגי לציון יובל להקמתה של נציבות תלונות הציבור (2021).



## בירור עם כמה גופים נילונים

לעיתים נושא התלונה נוגע לתחומי פעילותם של כמה גופים נילונים. כאשר הנציבות נוכחת כי הגופים הנילונים מתנערים מאחריותם לטפל בנושא התלונה, או כי לטיפול כאמור נדרש שיתוף פעולה בין כל הגופים הנילונים - היא מביאה את עניין התלונה לידיעתם של הגופים הנילונים הרלוונטיים ודואגת לכך שהגוף המתאים יטפל בנושא התלונה ויביא לתיקונו או מוודאת שכל הגופים הנילונים משתפים פעולה בטיפול בתלונה. לעיתים הנציבות יוזמת פגישה עם נציגי הגופים הנילונים הנוגעים לעניין, כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה. להלן דוגמה לתלונה שבה נעשה בירור עם כמה גופים נילונים:

המתלוננת מתגוררת בבית משותף בראש העין. שכנתה של המתלוננת בנתה שירותים על גג הבניין וחיברה את צינור הביוב למרזב מי הגשמים. עקב כך מי השופכין זרמו לחצר ביתה של המתלוננת. בתלונתה טענה המתלוננת כי פנייתה אל עיריית ראש העין (העירייה) ולתאגיד המים והביוב עין אפק (התאגיד) בעניין לא הביאה לפתרון הבעיה.

במסגרת הבירור פנתה הנציבות לתאגיד, לעירייה ולוועדה המקומית לתכנון ובנייה ראש העין (הוועדה) וביקשה כי יפעלו בעניין בהתאם לסמכויותיהם. בעקבות פניית הנציבות שלח התאגיד לשכנה מכתבי דרישה לניתוק מידי של צינור הביוב מהמרזב. גם העירייה שלחה לשכנה מכתב דרישה לסילוק המפגע, ובו הובהר כי אם המפגע לא יסולק, תפעל העירייה בהתאם לסמכויותיה, ובהן הטלת קנס. משהתברר שהשכנה לא מילאה אחר הדרישה היא קיבלה מהעירייה חמש הודעות קנס. הוועדה ביקשה מבית המשפט צו כניסה לנכס, ומשניתן הצו ביצע פקח הוועדה ביקורת בנכס,

המגפה לדבר שבשגרה<sup>10</sup>. בנציבות נצבר ניסיון מעשי רב בקיום גישורים מקוונים ובניצול הטכנולוגיות השונות בתחום זה בצורה מיטבית.

הנציבות נוכחה לדעת כי החיסכון הברור בזמן ובמשאבים עקב קיום הליך גישור מקוון מקל את קבלת הסכמות הצדדים להשתתף בהליך כזה. בשל הקלות היחסית שבה ניתן לרתום את הצדדים להליך הגישור אפשר לחשוף אותו לאוכלוסיות וגופים ציבוריים שעד כה לא הכירו את ההליך או נרתעו מלהשתתף בו.

כמו כן, נמצא שהקלות היחסית שבה ניתן לעזוב הליך גישור מקוון (לחיצה על כפתור) אינה גורעת ממחויבות הצדדים להליך ואינה גורמת לקטיעת ההליכים בטרם הגיעו למיצוי<sup>11</sup>.

לא ספק למפגש הקלאסי הבלתי אמצעי, פנים אל פנים, יש יתרונות לא מבוטלים. ואולם כעת נוכח קיומן של אפשרויות ראויות אחרות וצבירת הניסיון בתחום זה, משתמש צוות הגישור בנציבות בגישור הקלאסי רק במקרים המצוייבים זאת.

בשנת 2021 הופנו 243 תלונות לגישור, ו-122 מתלוננים קיבלו סעדים בעקבות עבודת צוותי הגישור. 35 מהליכי הגישור התקיימו באופן מקוון.

בשנת 2020 הופנו 231 תלונות לגישור, ו-155 מתלוננים קיבלו סעדים בעקבות עבודת צוותי הגישור (87 מהם קיבלו סעדים בעקבות 3 הליכי גישור שהתקיימו באותו עניין).

10 על יתרונותיו וחסרונותיו של הגישור המקוון ראו שם, עמ' 29 - 31.

11 שם, עמ' 31.

הנציבות נפגשה עם הגורמים הרלוונטיים בהנהלת בתי המשפט והפנתה אותם להוראות החוק וציינה לפנייהם שנראה כי תשלום כספים מקופת בית המשפט הוא בגדר פעולה של מזכירות בית המשפט ואינו בגדר הליך שיפוטי או מעין שיפוטי. על כן נראה שעל פי החוק, יש לאפשר לשלוח טופס עדכון של פרטי חשבון הבנק באמצעי דיגיטלי. בעקבות פניית הנציבות הודיעה הנהלת בתי המשפט כי הטמיעה במערכת "נט המשפט" טופס עדכון של פרטי חשבון הבנק שיהיה ניתן לשלוח אותו באופן מקוון למזכירות בתי המשפט ובתי הדין<sup>14</sup>. (1097076, 1100205)

והשכנה זמנה לחקירה בעניין. בעקבות הליכים אלה נפסקה זרימת מי השופכין לחצר המתלוננת<sup>12</sup>. (1116795)



## שיקוף הממצאים

לעיתים פונה הנציבות אל הגוף הנילון לקראת סיום בירור התלונה, מציינת את הממצאים לכאורה ואת המסקנות המסתמנות ומאפשרת לגוף הנילון לתקן את הליקוי שהעלה הברור, וזאת בלי שהיא מקבלת החלטה סופית בנוגע לתלונה. הנציבות רואה בחיוב את פעילותם של הגופים הנילונים לתיקון עצמי של הליקויים שנמצאו בפעולותיהם, בלי שהנציבות נדרשת להורות להם לעשות כן. להלן דוגמה לתיקון ליקוי בעקבות שיקוף הממצאים:



## בירור מהיר

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

בנו של המתלונן, תושב חולון, הוא ילד עם צרכים מיוחדים וזכאי להסעות מביתו לבית הספר ובחזרה. המתלונן פנה לנציבות בעקבות ליקויים בנוגע להסעה של בנו. המתלונן ציין כי ההסעה יוצאת בשעה 6:45 בבוקר ואוספת את בנו במקום המרוחק שבע דקות הליכה מביתו, וכי את ההסעה בחזור הבן אינו מקבל כלל. המתלונן הסביר כי השכמה מוקדמת מדי משבשת לבנו את סדר היום, וכי הבן אינו מספיק להתארגן

בנציבות התקבלו שתי תלונות על שלא ניתן לשלוח למזכירות בתי המשפט ובתי הדין בדואר האלקטרוני טופס עדכון של פרטי חשבון הבנק, זאת בניגוד להוראות חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018. המתלוננים ציינו כי היו זכאים לקבל כספים מקופת בית המשפט בעקבות סיום הליכים משפטיים ופסקי דין שניתנו להם וביקשו להעביר את פרטי חשבון הבנק בדואר האלקטרוני. ואולם כאשר הם פנו להנהלת בתי המשפט בעניין, נמסר להם כי ניתן להעביר את פרטי החשבון באחת מדרכי ההמצאה הקבועות בתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018, שהדואר האלקטרוני אינו נמנה עימן. הנהלת בתי המשפט מסרה לנציבות כי הכספים נפסקו למתלוננים במסגרת הליכים שיפוטניים, ולגבי הליכים כאלה אין חובה לאפשר פנייה באמצעי דיגיטליים<sup>13</sup>.

12 להרחבה ראו עמ' 102.

13 סעיף 6 לתוספת לחוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018.

14 להרחבה ראו עמ' 86 - 87.

למד המים בחלקו היחסי בצריכה המשותפת בנכס או בדמי שימוש קבועים.

הנציבות פנתה בעניין אל רשות המים וביקשה לקבל את עמדתה בעניין. בעקבות פניית הנציבות בחנה רשות המים את הנושא וביקשה מהתאגיד להקפיא את חיובה של המתלוננת בתשלום עבור הצריכה המשותפת עד לסיום הבדיקה.

לאחר בחינה מעמיקה של הסוגיה החליטה רשות המים כי אם נכס נותק כדין ממד המים, אין הצדקה לגבות מבעל הנכס תשלום מזערי עבור צריכה משותפת. רשות המים הוסיפה כי מדובר במדיניות חדשה שלה, שכן עד לפניית הנציבות היא לא נדרשה לסוגיה זו, וכי בכוונתה להוציא הנחיה בנושא לכלל ספקי המים כדי ליצור אחידות במדיניות הגבייה.

אשר למתלוננת, רשות המים הורתה לתאגיד להפסיק לגבות ממנה את התשלום המזערי עבור הצריכה המשותפת ולזכותה בסכום שכבר נגבה ממנה. רשות המים ציינה שהמתלוננת מחויבת מעתה ואילך בתשלום עבור הצריכה המשותפת בפועל בלבד<sup>15</sup>. (1106029)

2. למתלוננת, עובדת הוראה, אירעה במרץ 2017 תאונת עבודה. זמן קצר לאחר שאירעה התאונה 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 את טופס הדיווח, ובעקבות כך הכיר הביטוח הלאומי באירוע כתאונת עבודה, אך מאחר שעברה שנה מאז התרחשה, לא שילם למתלוננת דמי פגיעה עבור תקופת היעדרותה מהעבודה.

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

פיזית ורפואית עד להגעתה של ההסעה. המתלונן פנה לעיריית חולון ולחברת ההסעות בבקשה שזמן האיסוף ישתנה, נקודות האיסוף ישתנו ושההסעה גם תחזיר את בנו, אולם פנייתו לא נענו. בשל דחיפות העניין פנתה הנציבות הן לחברת ההסעות והן לעירייה. התערבותה המהירה של הנציבות הביאה לכך שכעבור כשבוע מיום הגשת התלונה הוסכם כי ההסעה תאסוף את הבן בשעה 7:25 בנקודת איסוף הסמוכה לביתו וגם תחזיר אותו לביתו בתום יום הלימודים. (1126085)



## מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתו של הגוף הנילון. במקרים כאלה דורשת הנציבות מהגוף הנילון לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורמת אפוא הנציבות לשיפור דרך פעולתו של המינהל הציבורי, ובכלל זה לטיוב השירות לכלל הנזקקים לשירות הציבורי. בדוח מתוארות כמה תלונות שביורן הביא לתיקון ליקויים כלליים. תלונות אלה מסומנות בדוח בסימון מיוחד.

להלן דוגמאות לתיקון ליקוי כללי בעקבות בירור תלונה:

1. חנותה של המתלוננת בחדרה נותקה ממד המים. בתלוננתה על תאגיד המים מי חדרה בע"מ (התאגיד) הלינה המתלוננת שבכל תקופת חיוב היא נדרשת לשלם תשלום מזערי עבור צריכה משותפת של 1.5 מ"ק במבנה שבו נמצאת החנות, למרות שחלקה בצריכה המשותפת של הנכס היה נמוך יותר. לדברי המתלוננת, משפנתה בעניין גם לרשות הממשלתית למים ולביוב (רשות המים), גיבתה הרשות את התאגיד ומסרה שהוא רשאי לחייב בעל נכס שלא מחובר

בקשתה לעבור שוב לדירה חלופית.

המתלוננת פנתה לנציבות באמצעות עובדת סוציאלית קהילתית במרכז למיצוי זכויות בעיריית ירושלים (העו"ס).

בעקבות פניות של הנציבות אל משרד השיכון, ולאחר שמהנדס של עמידר שב וקבע שדירת המתלוננת אינה ראויה למגורים, אושרה בקשת המתלוננת לעבור לדירת קבע אחרת. אך מאחר שתור הממתינים לקבלת דירה בדיוור הציבורי הוא ארוך, הוצעה למתלוננת האפשרות לשכור דירה בשוק החופשי ולקבל סיוע מוגדל בשכר דירה, עד שיגיע תורה לקבל דירה בדיוור הציבורי. המתלוננת קיבלה את ההצעה, וכיום היא מקבלת סיוע מוגדל בשכר דירה ובד בבד ממתינה לתורה לקבל דירה בדיוור הציבורי.

בסיום הטיפול כתבה העו"ס מכתב תודה:

בתשובה לפניית הנציבות מסר 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. עוד הודיע משרד החינוך לנציבות כי בנסיבות האמורות ובהתאם לבקשת המתלוננת, המשרד ישיב למתלוננת את ימי המחלה שנאלצה לנצל בתקופה שבה לא עבדה בשל תאונת העבודה<sup>16</sup>.

(1108131)



## 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. להלן דוגמה:

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

שכן של המתלוננת שיפץ את דירתו, ועקב כך נגרמו נזילות קשות בדירת המתלוננת. מהנדס של עמידר קבע כי הדירה אינה ראויה למגורים, והמתלוננת עברה להתגורר בדירה חלופית שעמידר הקצתה לה. זאת עד שהשכן יסיים את העבודות בביתו ויעשה את כל הדרוש כדי למנוע את הנזילות בדירת המתלוננת. לאחר שהשכן הודיע לעמידר שביצע את כל התיקונים הנדרשים, חזרה המתלוננת להתגורר בדירה. ואולם למרות דברי השכן דירתה של המתלוננת שוב הוצפה, אך משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון), ועמידר דחו את

### ”

”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!”<sup>17</sup>

(1102723)

16 להרחבה ראו עמ' 121 - 122.

17 להרחבה ראו עמ' 134 - 135.

במציאת סייעת מקומית ואף הסכימה לשאת במימון שכרה של הסייעת. בעקבות בירור הנציבות הוקצתה למתלוננת סייעת מתאימה. (1125089)

## השבת כספים שנגבו שלא כדין

המתלוננת היא עיוורת ומקבלת קצבת נכות מלאה מהביטוח הלאומי. נוסף על כך, היא עובדת כמרצה עצמאית, והכנסתה אינה עולה על 3,000 ש"ח בחודש. באוגוסט 2021 החל הביטוח הלאומי לקזז חלק מקצבת הנכות שלה בנימוק שכרה החודשי עולה על 8,000 ש"ח בחודש, ולכן היא אינה זכאית לקצבת נכות מלאה. המתלוננת פנתה לנציבות בתלונה על הקיזוז האמור. הבירור העלה כי התלונה מוצדקת, וכי הכנסותיה של המתלוננת מעבודה לא היו מעודכנות בעת חישוב קצבת הנכות שלה. בעקבות פניית הנציבות זיכה הביטוח הלאומי את המתלוננת בסכומים שקוזזו מקצבתה.

המתלוננת הודתה למבררת התלונה במילים נרגשות:



(1130747)



## סל הסעדים

מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן דוגמאות לסעדים שונים שניתנו למתלוננים:

### הפסקת מעשה שפוגע במתלונן

בשטח ציבורי על יד ישיבה בבני ברק הוצב גנרטור שלא כדין. המתלונן, תושב הרחוב שבו הוצב הגנרטור, הלין על מפגע רעש הנגרם מהגנרטור ועל שהמפגע לא הוסר אף שפנה אל עיריית בני ברק כמה פעמים בעניין. בעקבות פניית הנציבות החלה העירייה בצעדי אכיפה, ובעקבותיהם פונה הגנרטור מהמקום כחודש וחצי לאחר הצבתו.<sup>18</sup> (1119538)

### מימוש זכות שנשללה מהמתלונן

המתלוננת, ילדה לקוית ראייה עם נכות בשיעור 100%, זכאית לסייעת בבית הספר. בשנת 2020 עברו המתלוננת ומשפחתה מנוף הגליל לעפולה, אולם המתלוננת המשיכה ללמוד בבית הספר בנוף הגליל. בשל כך לא היה ברור מי הגוף האחראי להקצאת הסייעת - עיריית עפולה, שבה גרה המתלוננת, או עיריית נוף הגליל, שבה היא לומדת. באוגוסט 2021 פנו הורי המתלוננת לעיריית עפולה ולעיריית נוף הגליל בבקשה להקצות סייעת לבתם בשנת הלימודים התשפ"ב,<sup>19</sup> אך לא קיבלו כל תגובה על פניותיהם, ובתם נותרה ללא סייעת. בעקבות כך פנו ההורים לנציבות. הנציבות פנתה בעניין לעיריית עפולה, וזו מסרה בתגובה כי פנתה לעיריית נוף הגליל בבקשה לסיוע

18 להרחבה ראו עמ' 104.

19 ספטמבר 2021 עד אוגוסט 2022.



## מתן פיצוי כספי למתלונן

## מכתב התנצלות מהגוף הנילון

המתלוננת נדרשה לשלם לרשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) אגרה בעבור שירות איתור מען שביקשה לקבל. המתלוננת ביקשה לאפשר לה לשלם את האגרה במזומן או בכרטיס האשראי של בעלה, אך בלשכת רשות האוכלוסין נמסר לה כי אפשר לשלם את האגרה רק בכרטיס האשראי של המשלם עצמו בלבד. בסופו של דבר נאלץ בעלה של המתלוננת לגשת בעצמו ללשכת רשות האוכלוסין במהלך יום עבודתו כדי לשלם את האגרה בכרטיס האשראי שלו. בירור התלונה העלה כי למנהל לשכת רשות האוכלוסין יש סמכות לאשר תשלום אגרות במזומן, אם מקבל השירות מציג סיבה טובה שביגיה אין לו אפשרות לשלם בכרטיס אשראי. עקב כך היה על העובד שטיפל בבקשת המתלוננת להעביר את הבקשה לטיפול מנהל הלשכה. נוכח האמור התלונה נמצאה מוצדקת, ומנהלת הלשכה שלחה למתלוננת מכתב ובו התנצלה על עוגמת הנפש שנגרמה לה בשל סירוב הלשכה לאפשר לה לשלם את האגרה במזומן<sup>21</sup>. (1118947)

### הסדרת נושא התלונה בנוהל או בהנחייה או ריענון הנהלים וההנחיות הקיימים בקרב עובדי הגוף הנילון

בעל תואר שלישי בהוראת מתמטיקה הלין על שאינו יכול ללמד בתוכניות להוראת מתמטיקה, מאחר שעל פי הנחיית המועצה להשכלה גבוהה (מל"ג) נדרש תואר ראשון במתמטיקה כדי ללמד בתוכניות אלה, ולמתלונן אין תואר ראשון במתמטיקה. הנציבות ציינה בנוגע לבעלי תואר שלישי בהוראת מתמטיקה שיש מקום לבחון אם לא היה ניתן לקבוע תנאים מידתיים יותר שיקטינו את הפגיעה בחופש העיסוק שלהם. בעקבות כך אישרה המל"ג את השינויים בהנחיה המאפשרים לבעלי תואר שלישי בהוראת מתמטיקה ללמד במכללות להוראה. המתלונן הודה למברר התלונה ועדכן כי בעקבות הבירור הוא התקבל לעבודה במכללות להוראה<sup>22</sup>. (1106713)

1. המתלונן הוא חייב בתיק הוצאה לפועל. נציגת רשות האכיפה והגבייה (רשות האכיפה) מסרה למתלונן כי באפשרותו לפרוס את חובו לתשלומים, וכי כל עוד יעמוד בהסדר התשלומים לא יינקטו נגדו הליכי גבייה. המתלונן שילם את חובו לפי הסדר התשלומים, אולם למרות זאת הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו, והוא אף חויב לשלם את שכר הטרחה של בא כוח הזוכה. המתלונן פנה אל רשות האכיפה והתברר לו כי בניגוד למידע שקיבל מהנציגה, במקביל לתשלום לפי הסדר התשלומים היה עליו להגיש בקשה לעיכוב הליכים, כדי שלא יינקטו נגדו הליכי גבייה. בעקבות התערבות הנציבות אישרה רשות האכיפה כי נציגתה מסרה למתלונן מידע שגוי וניאותה לפצותו לפנים משורת הדין בסך 400 ש"ח<sup>20</sup>. (1099762)

2. המתלונן פנה אל המוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי כדי לבדוק את תנאי הזכאות לקבלת דמי לידה לאב. בשיחה ציין המתלונן כי הוא עובד כשכיר וכעצמאי זה כשמונה חודשים. נציגת הביטוח הלאומי השיבה למתלונן כי הוא זכאי לדמי לידה גם בגין עבודתו כעצמאי, וזאת עבור מחצית תקופת חופשת הלידה. ואולם המידע שנמסר למתלונן היה שגוי, מאחר שהוא התייחס למי שעובד כעצמאי בלבד, ואילו אדם העובד הן כשכיר והן כעצמאי תקופת האכשרה שעליו לצבור כדי להיות זכאי לדמי לידה היא שישה חודשים כשכיר ועשרה חודשים כעצמאי. בסופו של דבר שילם הביטוח הלאומי למתלונן דמי לידה עבור עבודתו כשכיר בלבד. בעקבות התערבות הנציבות אישר הביטוח הלאומי כי המידע שנמסר למתלונן היה שגוי, התנצל על כך ופיצה את המתלונן בסכום של 5,000 ש"ח. (1110807)

20 להרחבה ראו עמ' 75 - 76.

21 להרחבה ראו עמ' 88 - 89.

22 להרחבה ראו עמ' 115 - 116.

## מתן צו הגנה לחושפי שחיתות

בתוקף תפקידו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור הוקנו לו בסעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה סמכויות למתן צו הגנה - זמני או קבוע - כדי להגן על עובדים שהממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות. המחוקק הקנה לנציב שיקול דעת רחב בנוגע לתוכן צו ההגנה, והנציב רשאי לתת כל צו שימצא לנכון ולצודק כדי להגן על זכויות המתלונן, בהתחשב בצורך בתפקוד תקין של הגוף שבו המתלונן עובד<sup>23</sup>.

## ■ תשלום גמלאות והטבות כספיות

כאשר הנציבות מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך בתשלום גמלה או במתן הטבה כספית למתלונן, מקבל המתלונן בעקבות הבירור את סכום הכסף שהוא זכאי לו. כאשר מדובר בגמלה חודשית המשמעות הכספית היא ארוכת טווח, וכאשר מדובר בהחזרים למפרע של גמלאות, הסכום שמקבל המתלונן עשוי להיות גדול יותר.

## ■ ביטול חוב כספי

לעיתים בירור התלונה מביא לביטול חוב כספי שהושת על המתלונן, להקטנת סכום החוב או לביטול ריבית פיגורים שנוספה לו. אם המתלונן כבר שילם את החוב, והנציבות מגיעה למסקנה כי יש לבטלו, היא מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך להשיב למתלונן את סכום החוב ששילם.

## ■ זכאות להנחה

לעיתים בבירור תלונה הנציבות מוצאת שהמתלונן זכאי להנחה ומצביעה על כך לפני הגוף הנילון, ועקב כך מופחת הסכום שישלם המתלונן, ולעיתים אף ניתן לו פטור מלא מתשלום. להנחות רבות יש משמעות ארוכת טווח עבור המתלונן, ובהן הנחה בארנונה, הנחה בתשלום עבור שירותים רפואיים או הנחה בתשלומי שכר הדירה לזכאים לדיור ציבורי.

## ■ תיקון ליקוי כללי בעל משמעות כספית

יש שבירור תלונה מביא לתיקון ליקוי כללי שיש לו משמעות כספית עבור אנשים אחרים מלבד המתלונן. למשל, כאשר בעקבות תלונה על אי-מתן הנחה מתברר כי לאותה הנחה זכאים עוד אנשים שמצבם דומה למצב המתלונן.

תלונות שלהחלטת הנציבות בעניינן יש משמעות כספית עבור המתלונן ותלונות שלהחלטה בעניינן יש משמעות כספית עבור עוד אנשים מסומנות בדוח בסימונים מיוחדים<sup>25</sup>.



משמעות  
כספית רוחבית



משמעות  
כספית למתלונן

## המשמעות הכספית של החלטות הנציבות

מתלוננים עשויים לקבל סעדים שיש להם משמעות כספית עקב בירור תלונותיהם על ידי הנציבות, הן אם תלונתם נמצאה מוצדקת והנציבות הצביעה על הצורך בתיקון עניין התלונה, והן אם עניין התלונה תוקן במהלך הבירור. המשמעות הכספית עבור המתלונן יכולה להיות בכסף או בשווה כסף. הסעד יכול להיטיב עם המתלונן עצמו ולהשפיע גם על ציבור רחב של אנשים שמצבם דומה למצבו.

אלה סוגי המקרים השכיחים שבהם יש לבירור התלונה משמעות כספית עבור המתלונן<sup>24</sup>.

23 ראו בהרחבה עמ' 127 - 129.

24 לעניין מתן פיצוי כספי למתלונן ראו עמ' 37.

25 ראו פירוט בפרק "נתונים כלליים", עמ' 49.



39

# נתונים על התלונות בשנת 2021

- מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2021
- התפלגות מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם
- עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם  
שהתקבל בשנת 2021 היה הגדול ביותר
- שיעור התלונות המוצדקות
- התפלגות התלונות לפי נושאים
- תוצאות הטיפול בתלונות
- מאפייני המתלוננים

**מ**די שנה בשנה מציגה הנציבות בדוח השנתי את הנתונים על התלונות, ובכלל זה את מספר התלונות שקיבלה וטיפולן בהן באותה שנה, את תוצאות הבירור ואת שיעורן של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן.

בדוח נציב תלונות הציבור 47 לשנת 2020 פנתה הנציבות לראשונה ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) כדי לקבל ממנה ממצאי ניתוחים סטטיסטיים שבמסגרתם פולחו מאפייני המתלוננים, וחלק מהממצאים שמסרה לנציבות פורסמו בדוח. גם השנה מציגה הנציבות בדוח השנתי ממצאי ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים<sup>26</sup> הפונים אליה, שביצעה עבורה הלמ"ס<sup>27</sup>. השנה הוסיפה הנציבות לדוח השנתי ממצאים של ניתוח עומק של נושאי התלונה, לפי מאפייני המתלוננים, וכן ממצאי ניתוח מיוחד של מאפייני המתלוננים המלינים על השירות לציבור ועל השלטון המקומי<sup>28</sup>.

ניתוח עומק זה ופילוח מאפייני המתלוננים לפי משתנים שונים<sup>29</sup> מאפשרים לנציבות ללמוד על מאפייני המתלוננים, לברר באיזו מידה הציבור חשוף למידע על פעילותה ומהי מידת הנגישות של שירותיה לכלל האוכלוסייה ובפרט לקבוצות אוכלוסייה הראויות לקידום. פעולות אלה יאפשרו לנציבות גם לאתר את קבוצות האוכלוסייה שאינן ערות לדבר קיומה וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה, לפנות לארגונים חברתיים העוסקים במיצוי זכויות של אותן קבוצות אוכלוסייה במסגרת פרויקט "הנציבות בקהילה"<sup>30</sup> ולכוון את פעילות ההסברה שלה לאותן קבוצות ששיעור המתלוננים בקרבן קטן יחסית ולסייע בשיפור הנגשתה לכלל רובדי החברה הישראלית.

ניתוח הנתונים חשוב גם לגופים הנילוניים, והוא מאפשר להם ללמוד על שביעות רצון הציבור מטיב השירות שהם נותנים.

**בשנת 2021 השיקה הנציבות באתר המרשתת שלה מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות**



26 בנייתוח הסטטיסטי של הלמ"ס נכללו נתוניהם של המתלוננים שמסרו לנציבות את מספרי הזהות שלהם.

27 הנתונים שמסרה הלמ"ס לנציבות והניתוח הסטטיסטי שעשתה נגעו לכלל המתלוננים, ולא נמסר לנציבות מידע פרטי על מתלוננים מסוימים.

28 ראו להלן בעמ' 61 - 63 ובעמ' 91 - 94.

29 הנתונים של הלמ"ס המובאים בדוח לקוחים ממאגרי נתונים שונים שמתעדכנים באופן רציף, ולכן ייתכנו הבדלים בינם ובין הנתונים שפורסמו בדוח קודם של הנציבות: **נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021)**.

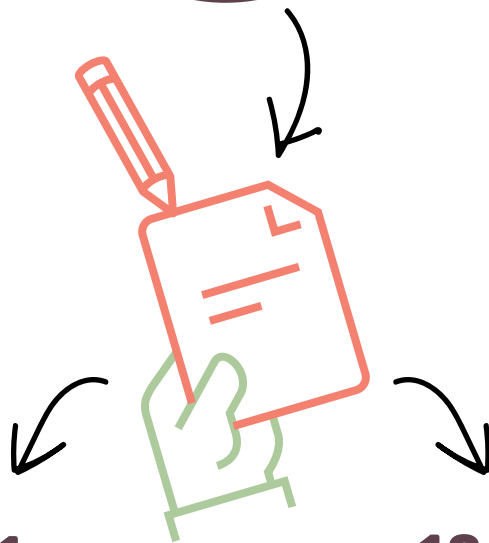
30 להרחבה ראו בעמ' 22.

## מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2021

בשנת 2021 התקבלו בנציבות

סך הכול  
**19,701**  
מכתבי תלונה

בשנת 2021 חל גידול ניכר, בשיעור 11%, במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות לעומת השנה הקודמת - בשנת 2020 התקבלו בנציבות 17,719 מכתבי תלונה (16,887 מכתבים על גופים נילונים ו-832 על גופים לא נילונים).



**931**

מכתבי תלונה  
על גופים לא נילונים

**18,770**

מכתבי תלונה  
על גופים נילונים

בסך הכול חל בשנים 2019 - 2021

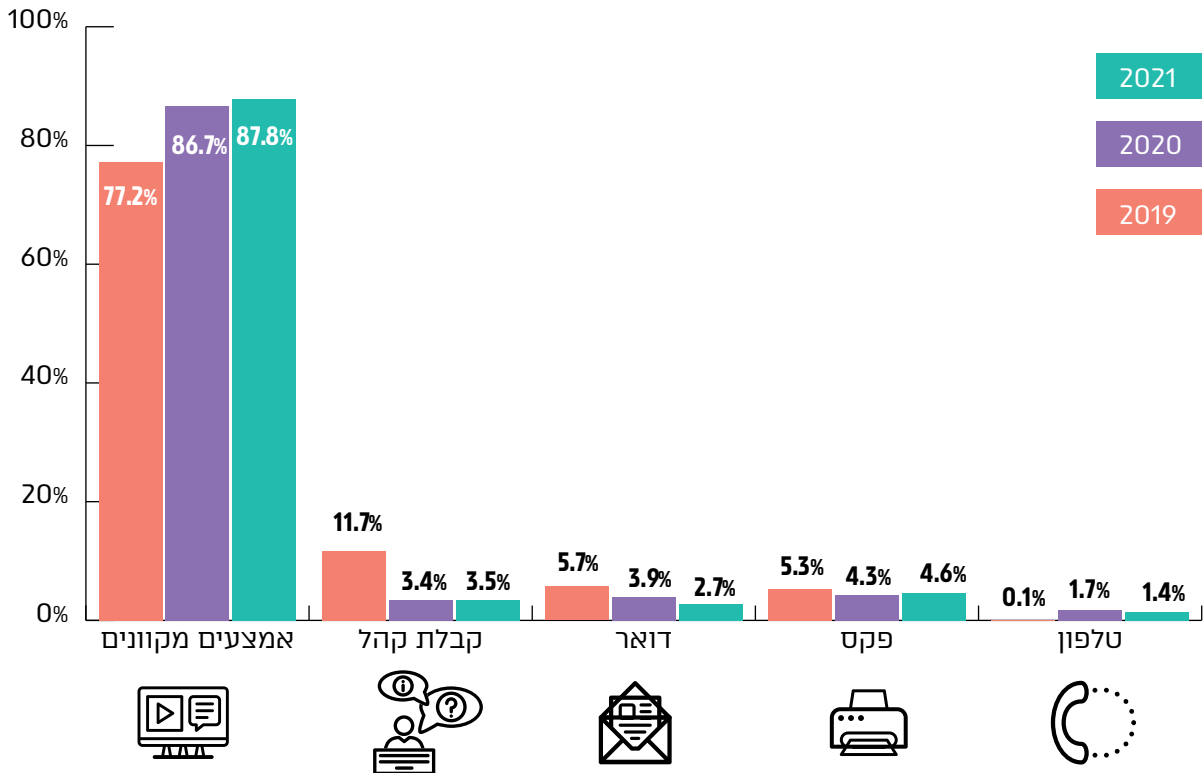
**גידול של 38%**

במספר מכתבי התלונה לנציבות

## התפלגות מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם<sup>31</sup>

להלן נתונים על התפלגות אמצעי הגשת התלונות לנציבות בשנים 2019 - 2021:

אפשר להגיש לנציבות תלונות בטופס מקוון הנמצא באתר המרשתת של הנציבות, בדואר האלקטרוני, בדואר רגיל ובתיבה ייעודית שמוצבת בלשכות הנציבות. נוסף על כך ניתן להגיש תלונות בעל פה בלשכות הנציבות.



בשנת 2021, לנוכח מצב התחלואה בקורונה ובהתאם להנחיות משרד הבריאות, לא התקיימה קבלת קהל בחלק מהשנה בלשכות הנציבות, ושיעור התלונות שהתקבלו במסגרת קבלת הקהל המשיך להיות קטן במידה ניכרת משיעורן בשנת 2019.

המגמה שהסתמנה בשנת 2020, של גידול ניכר בשיעור מכתבי התלונה שהתקבלו באמצעים מקוונים (טופס מקוון מובנה באתר המרשתת של הנציבות והדואר האלקטרוני), המשיכה בשנת 2021, ובסוף אותה שנה שיעורם של מכתבי התלונה שהוגשו באמצעים מקוונים הסתכם ב-87.8% מכלל מכתבי התלונה שהוגשו בשנה זו.

## שנת 2021 במספרים



**מכשיר הפקס עדיין כאן:  
907 מכתבי תלונה התקבלו  
באמצעותו**

**57% מהמתלוננים שהגישו תלונות  
באמצעות הדואר הם בני 65  
ומעלה**

בשפות שונות, ובין היתר התארחו עובדיה דוברי הרוסית בפינה קבועה בתחנת רדיו המיועדת לדוברי רוסית. בהתאם לכך חל גידול בשיעור הפונים שהעידו כי נודע להם על הנציבות באמצעות שידורי הרדיו (מ-3.7% ל-4.6%).

חלק מהמשיבים בחרו לפרט במלל חופשי כיצד נודע להם על הנציבות ומדוע החליטו לפנות אליה. להלן כמה דוגמאות:

### שיעורי אחרות

"למדתי בשיעורי אחרות כי תפקידו של נציב תלונות הציבור הוא להתערב כאשר גורמי השלטון נוהגים בשרירות<sup>32</sup>."

"זה שנים שאני מורה להיסטוריה ואחרות, ולא אחת מציין לפני תלמידיי את המשרד על שלל פעולותיו".

### "לקוחות מרוצים" שחזרו

"פניתי אליכם בעבר, ובלי הסיוע שלכם לא הייתי מצליח לטפל בעניין".

"פעם אחת הנציבות עזרה לי מאוד, אני מקווה שתעזור שוב. תודה מראש".

כמו בשנת 2020, גם בשנת 2021 - נוכח התמשכות מגיפת הקורונה - הפגינה הנציבות גמישות לעניין אמצעי הגשת מכתבי התלונה ואיפשרה במקרים המתאימים את הגשתם גם בטלפון. לפיכך, בשנת 2021 התקבלו 277 תלונות בטלפון, ובשנת 2020 התקבלו 311 תלונות בטלפון.

בשלהי שנת 2021 החלה הנציבות לאפשר הגשת תלונות במסגרת קבלת קהל מקוונת (באמצעות תוכנת זום), והנציבות תמשיך לפעול בדרכים חדשניות על מנת להנגיש את שירותיה ואת קבלת הקהל למתלוננים שמקום מגוריהם מרוחק מלשכותיה.

### איך שמעת על הנציבות?

במעמד הגשת התלונות התבקשו המתלוננים להשיב על השאלה "איך שמעת עלינו". 8,606 מ-19,701 הפונים שהגישו מכתבי תלונה בשנת 2021 השיבו על שאלה זו. רובם ציינו כי הם שמעו על הנציבות מחבר (30%), או באמצעות אתר המרשתת של הנציבות (16%) וכן באמצעות פעילות הנציבות ברשתות החברתיות השונות (13%).

בשנת 2021, בהתאם ליעדה של הנציבות לפנות למגוון אוכלוסיות, היא הפגינה נוכחות רבה יותר בכלי תקשורת

32 במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ונציב תלונות הציבור" קיימו עובדי הנציבות הרצאות לתלמידים בחטיבה העליונה בשיעורי האחרות.

ורשמתי 'לאן ניתן לפנות כדי להתלונן על התנהלות לקויה של גוף ציבורי'."

חלק מהמתלוננים העידו כי נודע להם על הנציבות מפי נציגים של ארגוני מיצוי זכויות בקהילה, כגון מנ"ע ראשון לציון, היחידה למיצוי זכויות בעיריית ירושלים - בית חנינא; רבנים; עובדים סוציאליים בקהילה; מוקדי שירות וממונים על פניות הציבור בגופים הנילונים.

## חיפוש גורם שיסייע לאחר שלא התקבלה עזרה משום גורם אחר

"חיפשתי מוצא באינטרנט ומצאתי אתכם".

"מאחר שישראל היא מדינה בירוקרטית ומסודרת, לכל גוף ציבורי או פרטי יש גוף שמבקר אותו ודואג גם לאינטרסים של 'האנשים הפשוטים' ולכן חיפשתי באינטרנט".

"חיפשתי בכל דרך משהו שיוכל לעזור לי, כי אני כבר מיואשת,

## עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם שהתקבל בשנת 2021 היה הגדול ביותר

במשך השנים, והערות הנציבות הניתנות בעקבות בחינה כזאת יכולות להביא לשיפור השירות שהגוף נותן לציבור.

להלן יוצגו הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2021 היה הרב ביותר; לגבי כל גוף יוצג גם מספר מכתבי התלונה עליו שהתקבלו בשנים 2019 - 2021:

הנציבות ערה לכך שככלל מספר רב של תלונות על גוף נילון מסוים יחסית לגופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שנותן אותו גוף, שכן מטבע הדברים, ככל שמספרם של מקבלי השירות מהגוף הנילון גדול יותר, עשויות להתקבל תלונות רבות יותר עליו. לכן בחינה רב-שנתית של התלונות על גוף מסוים מציגה תמונה מקיפה ומהימנה יותר על תפקודו





בנספח לדוח<sup>34</sup> מוצגים המאפיינים (המגדר, הגיל, מקום המגורים והדת) של המתלוננים שהלינו על חמשת הגופים הבאים: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, המוסד לביטוח לאומי, חברת דואר ישראל, משרד הבריאות ורשות האוכלוסין וההגירה.

## מה אפשר ללמוד מהנתונים?



### הביטוח הלאומי

שיעור הנשים בקרב המתלוננים על הביטוח הלאומי בשנת 2021 הוא 52%, שהוא השיעור היחסי הגדול ביותר של תלונות מנשים בקרב המתלוננים על חמשת הגופים הללו<sup>35</sup>, אולם השיעור האמור קטן משיעורן היחסי של הנשים שהתלוננו על הביטוח הלאומי בשנת 2020 (58%)<sup>36</sup>.



### משרד התחבורה והבטיחות בדרכים<sup>37</sup>

חלקן היחסי של הנשים בקרב המתלוננים על משרד התחבורה בשנת 2021 היה 32.5% בלבד. מדובר בהפחתה מתונה בשיעורן של המתלוננות על המשרד יחסית לשנת 2020 (34%).



### רשות האוכלוסין וההגירה

בשנת 2021 שיעור המתלוננים על רשות האוכלוסין וההגירה שהם בני הדת היהודית היה 70.7%, ובשנת 2020 58.7%. לשם השוואה יצוין כי השיעור הכללי של המתלוננים בני הדת היהודית בשנת 2021 היה 86.2%.

מהנתונים ניתן ללמוד כי בשנת 2021 חל גידול בהיקף של 80.5% במספר מכתבי התלונה על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה). מרבית התלונות על משרד זה נגעו לאגף הרישוי. בין היתר עסקו התלונות בקושי בקבלת תג חניה לנכה, בתקלות בהקצאת בחינות נהיגה מעשיות, באי קבלת רישיונות בדואר, בעיכוב בקבלת אישור כשירות רפואית לנהיגה ובהיעדר מענה על פניות מקוונות ועל פניות טלפוניות. סקירה על התלונות שהוגשו בשנת 2021 על משרד התחבורה ראו בעמ' 64 - 69.

גוף נוסף שמספר מכתבי התלונה עליו גדל ב-68.5% בשנים 2019 - 2021 הוא רשות האוכלוסין וההגירה. מרבית התלונות על רשות זו עסקו בטענות על עיכובים בטיפול בבקשות ובפניות בתקופת הקורונה, על קשיים בקבלת מענה טלפוני במוקד השירות ובקושי בזימון תורים לחידוש מסמכים בלשכות. עוד על התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה ראו בפרק על השירות לציבור, בעמ' 70 - 74.

גוף שמספר מכתבי התלונה עליו גדל בשנים 2020 - 2021 בשיעור של 38.6% הוא משרד הבריאות. בשנת 2019 מרבית מכתבי התלונה עליו עסקו בשירות שנתנה היחידה לקנביס רפואי, אולם מספר התלונות בנושא זה פחת במידה ניכרת החל משנת 2020. בשנת 2021 חל גידול במספר התלונות בנושאי חיסונים נגד נגיף הקורונה, התו הירוק ובידוד.

כמו כן, בשנת 2021 פחת מספר מכתבי התלונה על המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) יחסית לשנת 2020 ב-54.2%, אולם כפי שסוקר בדוח של נציב תלונות הציבור לשנת 2020 ובדוח המיוחד שפרסם הנציב בעניין ברור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה, בשנת 2020 התקבל מספר חריג של תלונות על הביטוח הלאומי בשל מגיפת הקורונה<sup>33</sup>.

33 בשנת 2020 בשל מגיפת הקורונה הוצאו המוני עובדים ועובדות לח"ת, והדבר גרם לגידול ניכר ופתאומי במספר הפונים למוסד לביטוח לאומי בעניין דמי אבטלה. הקושי של הביטוח הלאומי להתמודד עם הפניות הרבות גרם לגידול במספר התלונות עליו שהוגשו לנציבות.

34 בעמ' 183 - 193.

35 ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 2 בנושא ברור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר קורונה (2021), עמ' 21 - 23.

36 ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 1 בנושא ברור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020), וכן נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021). מסקירת דוחות אלה עולה כי משבר הקורונה הביא לגידול ניכר במספר התלונות שהוגשו בנושא גמלאות, נושא שגם בימי שגרה שיעור הנשים המגישות תלונות בעניינו גדול יחסית לשיעור המתלוננים בקרב הגברים.

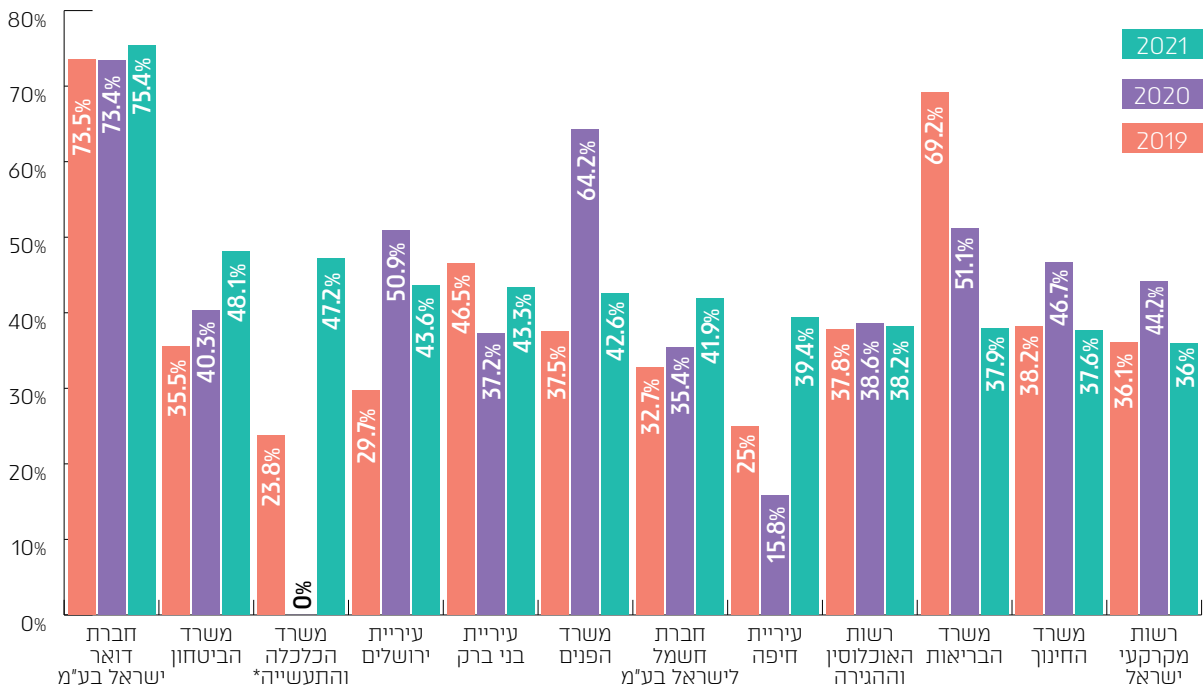
37 לניתוח עומק של נתוני התלונות על משרד התחבורה ראו עמ' 186 - 187.

## שיעור התלונות המוצדקות

### השיעור הכולל של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוורו עד תומן והתקבלה הכרעה בעניין בשנת 2021 הוא 34%

בלוח שלהלן מפורטים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם<sup>38</sup> היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנת 2021.

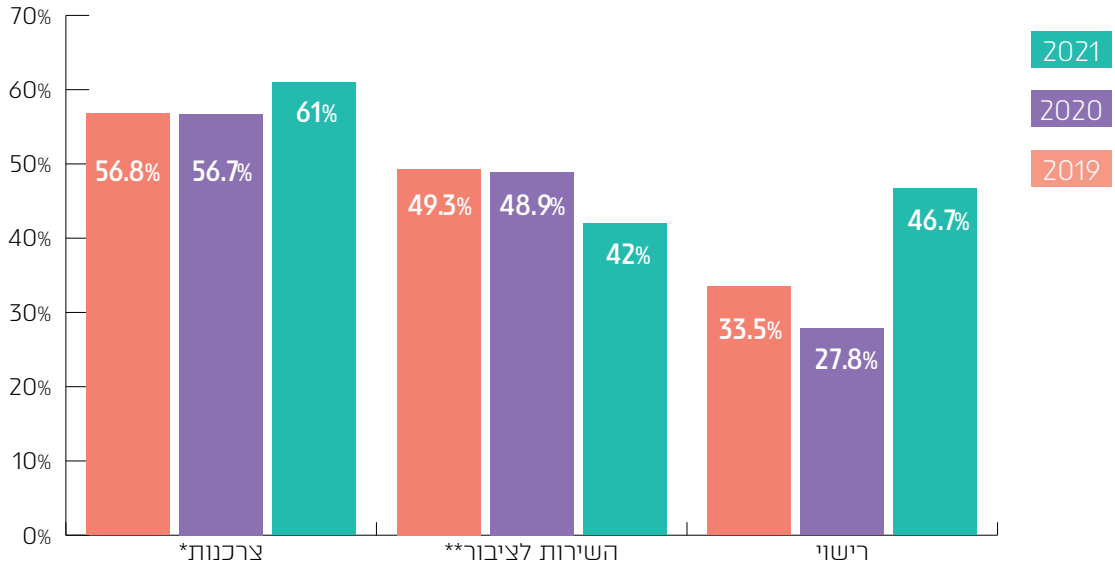
בשנת 2020 היה שיעור התלונות המוצדקות 33% מכלל התלונות שהתקבלה הכרעה בעניין, ובשנת 2019 - 35.2%.



\* אחד הגורמים לנידול היכר בשיעור התלונות המוצדקות הוא שבשנת 2021 עבר האגף למעונות יום ומשפחותונים ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים למשרד הכלכלה והתעשייה. שיעור התלונות המוצדקות על האגף בשנת 2021 היה 51.3% ובשנת 2020 - 50.6%.

## שיעור התלונות המוצדקות לפי נושאי התלונה

בלוח שלהלן מוצגים כמה נושאי תלונה נפוצים ששיעור התלונות המוצדקות בעניינם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות.



\* רוב התלונות בנושא הצרכנות עסקו בשירותי הדואר, למשל בתקלות במסירה, בסדרי החלוקה של דברי הדואר ובעיכובים בקבלתם, וכן בצריכת חשמל ומים.  
 \*\* התלונות בנושא השירות לציבור נסבו, בין היתר, על עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות, על תפקוד מוקדי השירות ועל סדרי קבלת קהל.

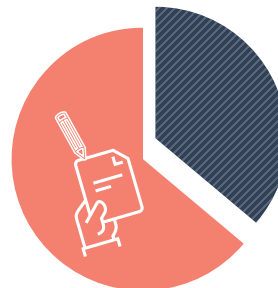
בשנת 2021 גדל שיעור התלונות המוצדקות בנושא רישוי מ-28% ל-47% לערך, וזאת בין היתר בשל הגידול במספרן הכולל של התלונות על אגף הרישוי במשרד התחבורה<sup>39</sup>.

מהנתונים שלעיל עולה כי נושא הצרכנות הוא הנושא ששיעור התלונות המוצדקות בעניינו היה הגדול ביותר הן בשנת 2021 והן בשנים שקדמו לה.

## התפלגות התלונות לפי נושאים

מדובר בגידול יחסית לשיעורן בשנת 2020 (30.4% מכלל התלונות). עוד על נושא השירות לציבור [ראו בעמ' 60](#).

יתר התלונות עסקו בנושאים רבים ומגוונים כגון רווחה, בריאות, שיקום, תשלומים, דיור ואכלוס, הליכי גבייה והוצאה לפועל, תכנון ובינוי, תשתיות, מקרקעין, חינוך והשכלה.



**36.3%**

מהתלונות שטופלו בשנת 2021 עסקו בנושא השירות לציבור

## תוצאות הטיפול בתלונות

נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

בשנת 2021 הסתיים הטיפול ב-19,849 תלונות (בשנת 2020 הסתיים הטיפול ב-18,028 תלונות).

שיעור התלונות כאמור בשנת 2020 היה 46%<sup>44</sup>, ובשנת 2019 - 41%.

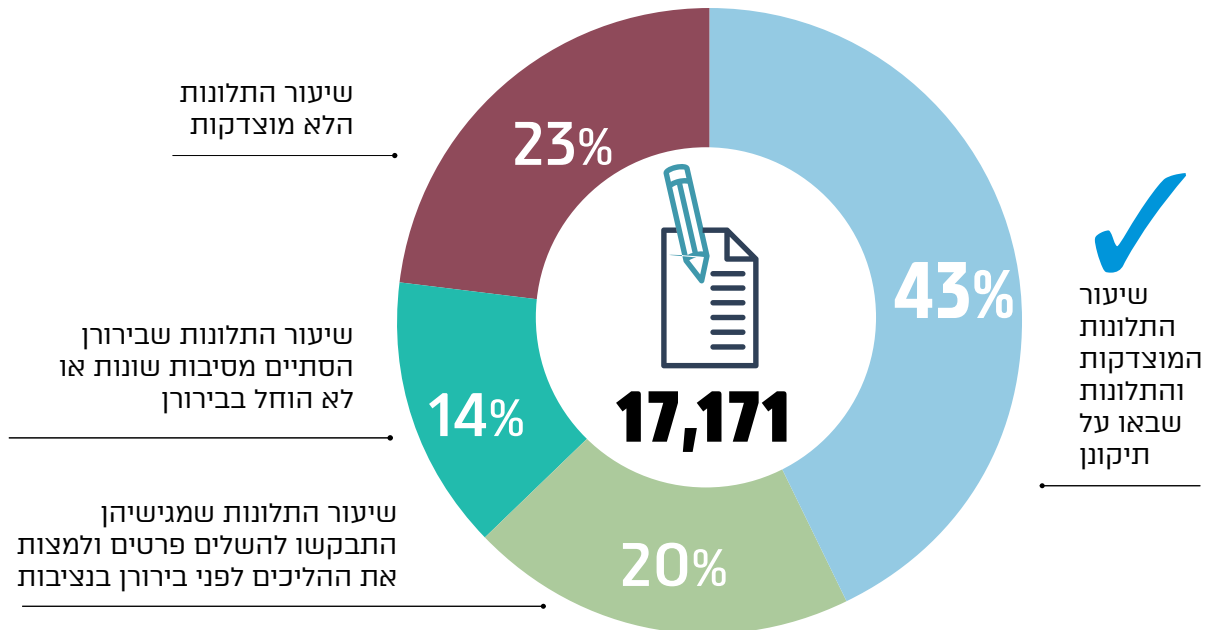
לנציבות הייתה סמכות לברר 17,171 מהתלונות<sup>40</sup>.

23% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר בשנת 2021 לא היו מוצדקות; במסגרת בירורן של 20% מכלל התלונות שהוגשו ביקשה הנציבות מהמתלונן להשלים פרטים או למצות הליכים; ואשר ל-14% מהתלונות, הנציבות לא החלה בבירורן כלל או שהבירור הסתיים מסיבות שונות, למשל כי לא התקיימה אחת העילות הקבועות בחוק לפתיחה בבירור התלונה, או שהמתלונן ביטל את תלונתו.

לעיתים קרובות די בפניית הנציבות לגוף הנילון כדי שהוא יבחן שוב את עניין התלונה, יכריע בו מחדש ולעיתים ייתן למתלונן את מבוקשו. כל אימת שעניין התלונה בא על תיקונו או שהסתיים בהצלחה הליך הגישור בין הצדדים - הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה אם היא מוצדקת אם לאו.

בשנת 2021 43% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר

### בתרשים שלהלן מוצגות תוצאות הטיפול בתלונות



40 לנציבות לא הייתה סמכות לברר 2,678 מהתלונות, בין היתר משום שהגוף הנילון אינו נמנה עם הגופים שאפשר להגיש תלונה עליהם, או משום שהמתלונן לא נפגע במישרין מהמעשה שעליו נסבה התלונה, או משום שלא התקיימה אחת העילות הקבועות האחרות בחוק מבקר המדינה, התש"ח-1958 [נוסח משולב], לבירור התלונה.

41 בעת משבר הקורונה בגל הראשון ובשל יציאת המוני עובדים ועובדות לח"ת התעורר צורך לתת סיוע מיידי למתלוננים, ובכך התמקדה הנציבות באותה עת. הגידול בשיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2020 משקף זאת. ראו **נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021)**, עמ' 46.

הרשות הציבורית חוב או חלק ממנו או מפצה את המתלונן. כאשר לתיקון הליקוי יש השפעה, מהבחינה הכספית, הן על המתלונן והן על קבוצה של אנשים נוספים, מצוין במערכת הממוחשבת של הנציבות הסכום הכולל שקיבלו המתלונן ואותם אנשים בעקבות הבירור.

## המשמעות הכספית של החלטות הנציבות

בשנת 2021 החלה הנציבות לציין במערכת הממוחשבת שלה מהי המשמעות הכספית של החלטותיה. לבירור תלונה עשויות להיות תוצאות כספיות כאשר, למשל, בעקבות בירור מבטלת

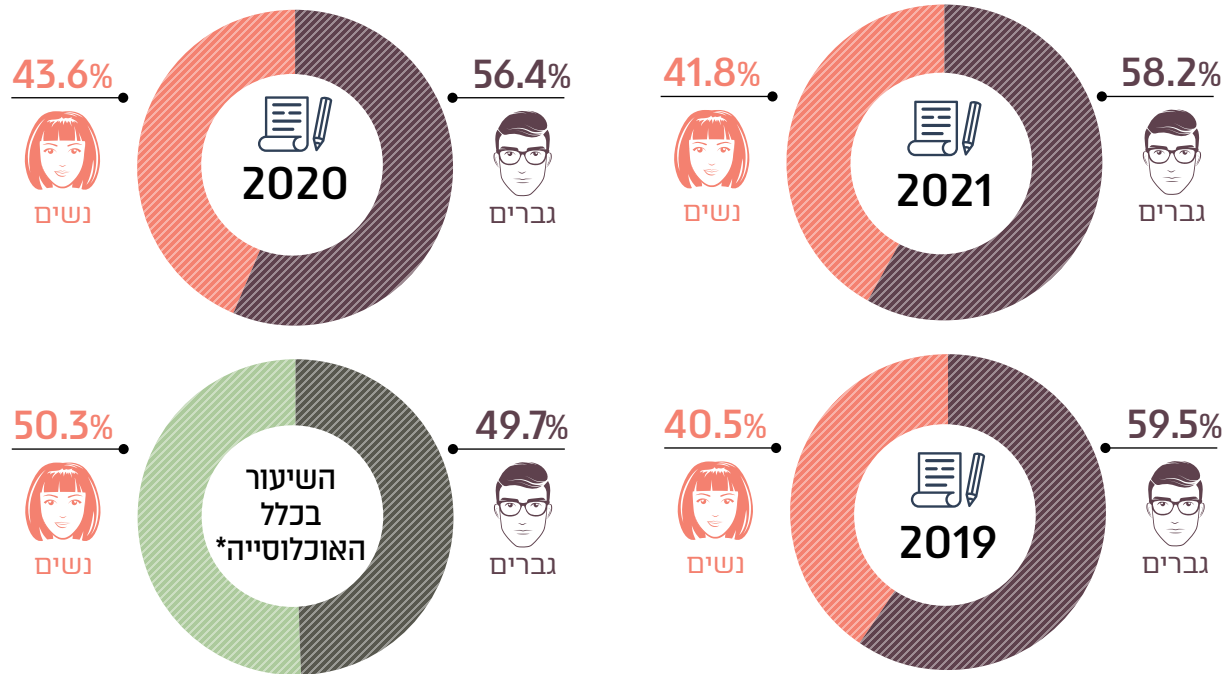


## מאפייני המתלוננים<sup>42</sup>

בשנת 2020 חל גידול קל של 7.65% בשיעור התלונות של נשים מכלל התלונות יחסית לשיעור תלונות הגברים לעומת שנת 2019, אולם בשנת 2021 שוב פחת שיעור התלונות של נשים ומכאן ששיעור התלונות לנציבות שהתקבלו מנשים בשנת 2020 היה חריג.

### התפלגות המתלוננים לפי מגדר בשנת 2021, לעומת השנים 2020 ו-2019

מהנתונים עולה שבדומה לשנים קודמות, שיעור התלונות של נשים בשנת 2021 מכלל התלונות היה קטן משיעור התלונות של גברים (41.8% לעומת 58.2%) וקטן משיעור הנשים בקרב האוכלוסייה (50.3%).



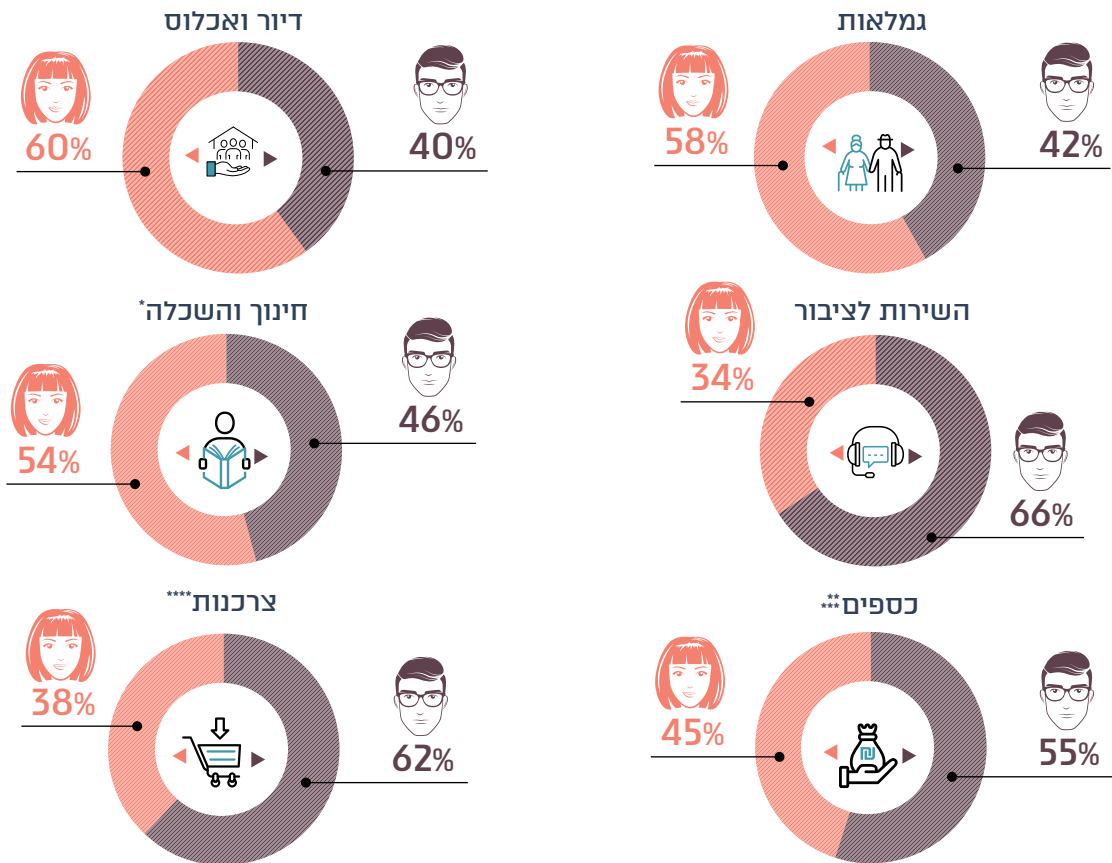
\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2021, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2020.

42 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק אלו מהם שנפגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה מכתבי תלונה בשנת 2021 נספרו פעם אחת בלבד.

בעניינו יותר מגברים. מאחר שבחודשים מרץ-דצמבר 2020 שיעור הנשים הבלתי מועסקות והמועסקות שנעדרו זמנית מעבודתן בגלל סיבות הקשורות למשבר הקורונה היה גדול משיעור הגברים שנעדרו מהעבודה, הן נפגעו יותר ממשבר הקורונה והגישו יותר תלונות לנציבות.

בדוח נציב תלונות הציבור 47 לשנת 2020<sup>43</sup> ובדוח המיוחד של הנציב שסקר את התלונות שבוררו בגל הראשון של משבר הקורונה<sup>44</sup> הוסבר כי הסיבה לגידול בשיעור התלונות של נשים בשנת 2020 הייתה הגידול בתלונות בנושא גמלאות בתקופת משבר הקורונה, נושא שגם בעיתות שגרה נשים מתלוננות

## נושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור הנשים שהלינו עליהם מכלל המתלוננים ובין שיעור הגברים שהלינו עליהם מכלל המתלוננים<sup>45</sup>



\* בשנת 2020 62% מהמתלוננים בנושא חינוך והשכלה היו נשים ו-38% היו גברים.  
 \*\* תלונות על אי-החזר כספים והוצאות, אי-קבלת מענקים ותמיכות, חיוב בתשלומים ללא הצדקה ועוד.  
 \*\*\* בשנת 2020 60% מהמתלוננים בנושא כספים היו גברים ו-40% היו נשים.  
 \*\*\*\* בשנת 2020 65% מהמתלוננים בנושא צרכנות היו גברים ו-35% היו נשים.

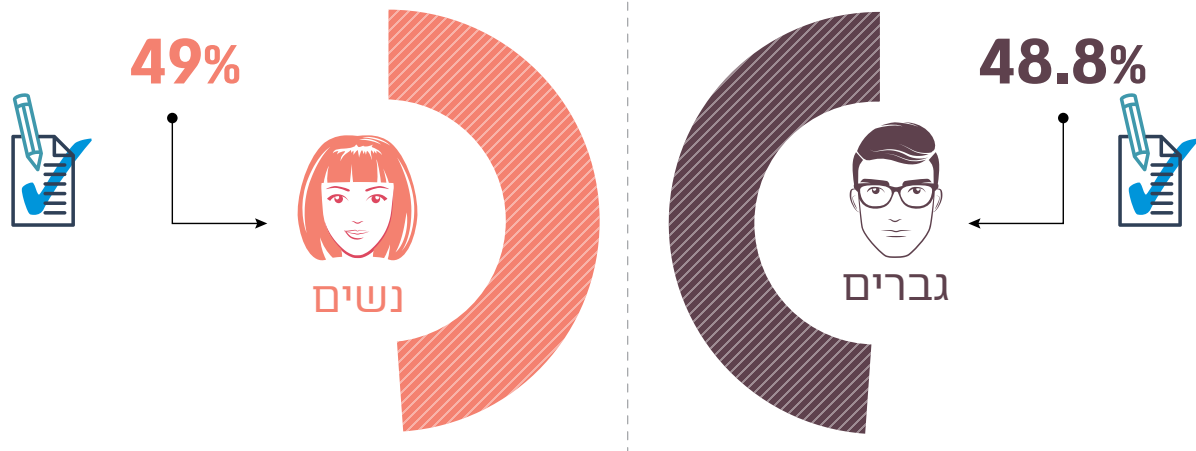
43 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021), עמ' 47.

44 נציב תלונות הציבור, בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020), עמ' 26.

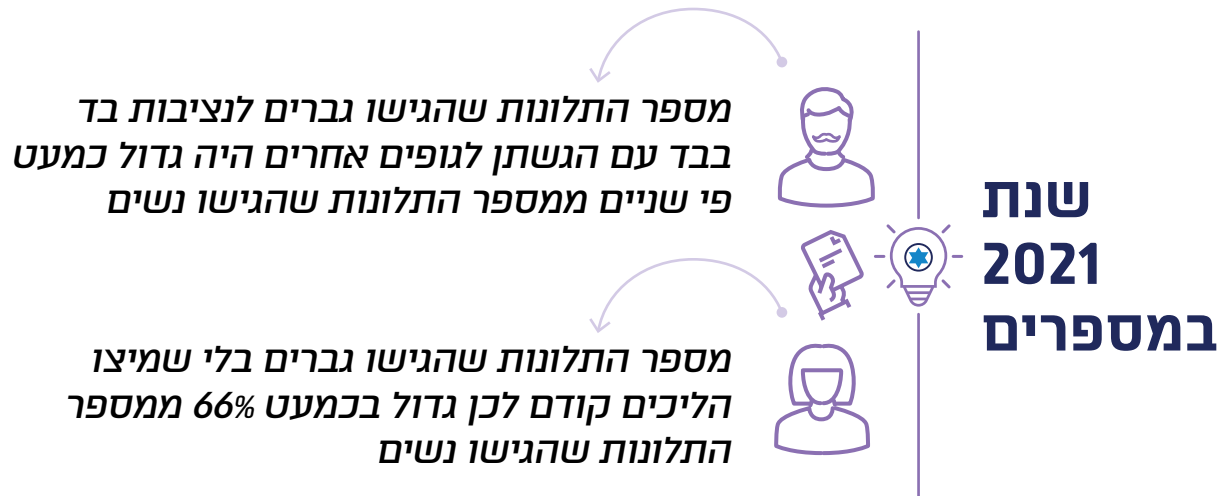
45 הלוח המלא של התפלגות נושאי התלונות לפי מגדר מוצג בנספח בעמ' 162 - 163.

## שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון - לפי מגדר

בשנת 2021 שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות של נשים ושל גברים שלנציבות יש סמכות לבררן היה כמעט זהה.



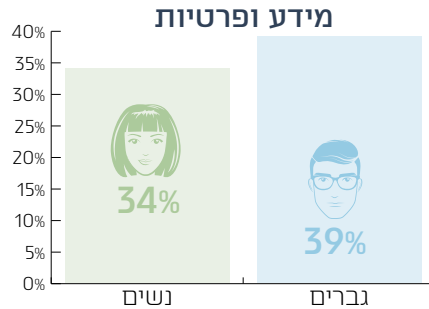
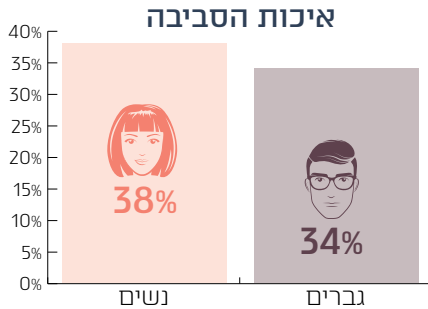
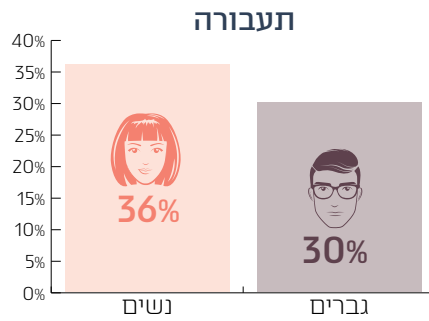
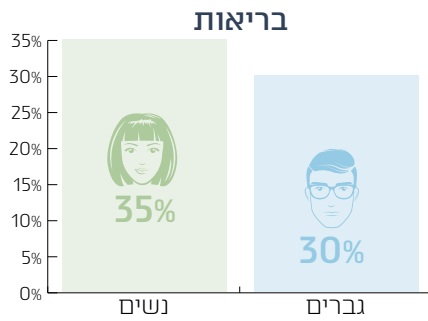
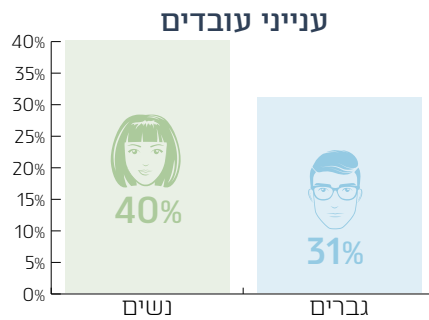
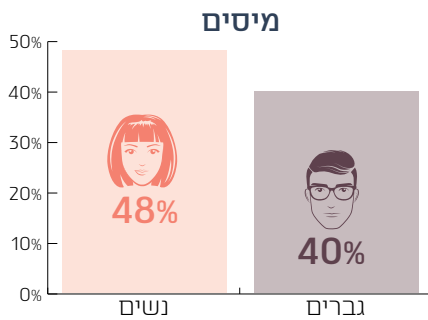
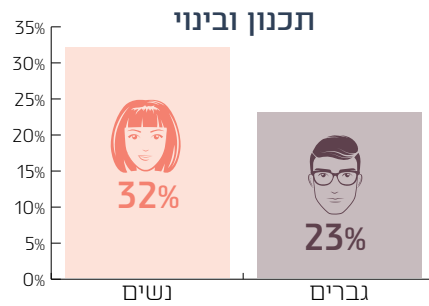
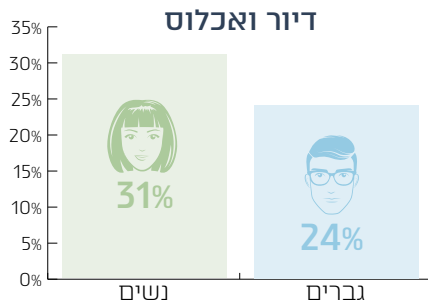
לעומת זאת, בשנת 2020 היה פער ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שהגישו נשים ובין שיעור התלונות כאמור שהגישו גברים (52.4% נשים לעומת 46% גברים)<sup>46</sup>.



46 להרחבה על הסיבות לנידול בשיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון בשנת 2020 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021), עמ' 48; נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020), עמ' 25 - 26; נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד בנושא בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה (2021), עמ' 25.



## נושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון של נשים ובין שיעור זה של גברים<sup>47, 48</sup>

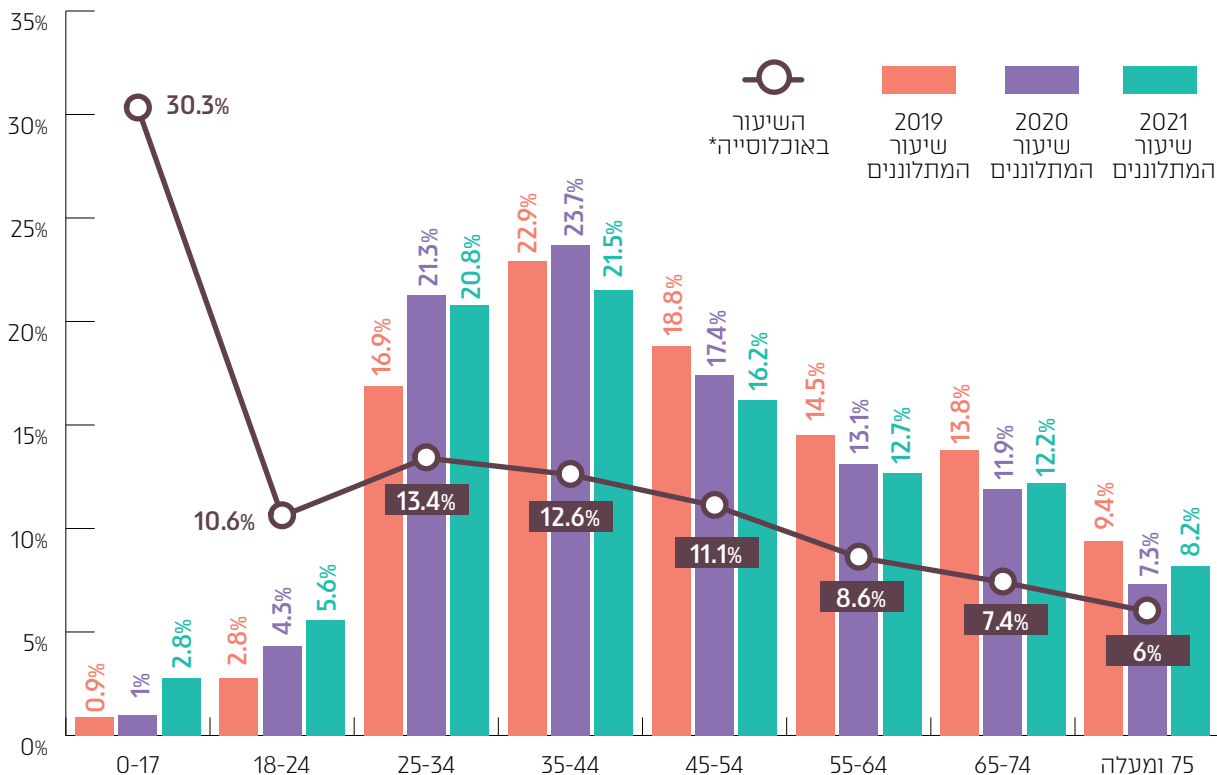


47 נושאים שהנציבות טיפלה ב-300 תלונות ויותר בעניינם.

48 הלווח המלא של התפלגות נושאי התלונות לפי מגדר מוצג בנספח בעמ' 162 - 163.

## התפלגות המתלוננים לפי גיל

להלן תובא התפלגות המתלוננים לפי גילם, לעומת שיעורם בקרב כלל האוכלוסייה, בשנים 2019 - 2021.



\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2021, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2020.

מהתלונות שמגישים בני 65 ומעלה  
עוסקות בנושאים הנוגעים לכספים

35%

מהתלונות שמגישים בני 24 ומטה  
עוסקות בחינוך

41%

שנת  
2021  
במספרים

הבין-לאומי לציון יובל לפעילותה לנושא "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים"<sup>50</sup>.

עוד עולה מן הנתונים שלעיל כי בשנת 2021 חל גידול בשיעור התלונות שהגישה קבוצת הגיל 0 - 17 לעומת שנים קודמות. הסיבה לכך היא שבשנת 2021, בעקבות קביעת מתווה לביורור תלונות של ילדים ובני נוער, שינתה הנציבות את אופן הסיווג של תלונות שעוסקות בזכויותיהם של קטינים (למשל - תלונות על שיבוץ ילד לבית הספר או לגן, על השמה בתוכנית לימודים, על מתן טיפול רפואי או על הסעה למוסד חינוך). לפני השינוי בסיווג ציינה הנציבות את האפטרופסים של הקטין כמתלוננים הראשיים במערכת הממוחשבת, ואילו כיום היא מציינת ברישומיה את הקטינים כמתלוננים הראשיים.

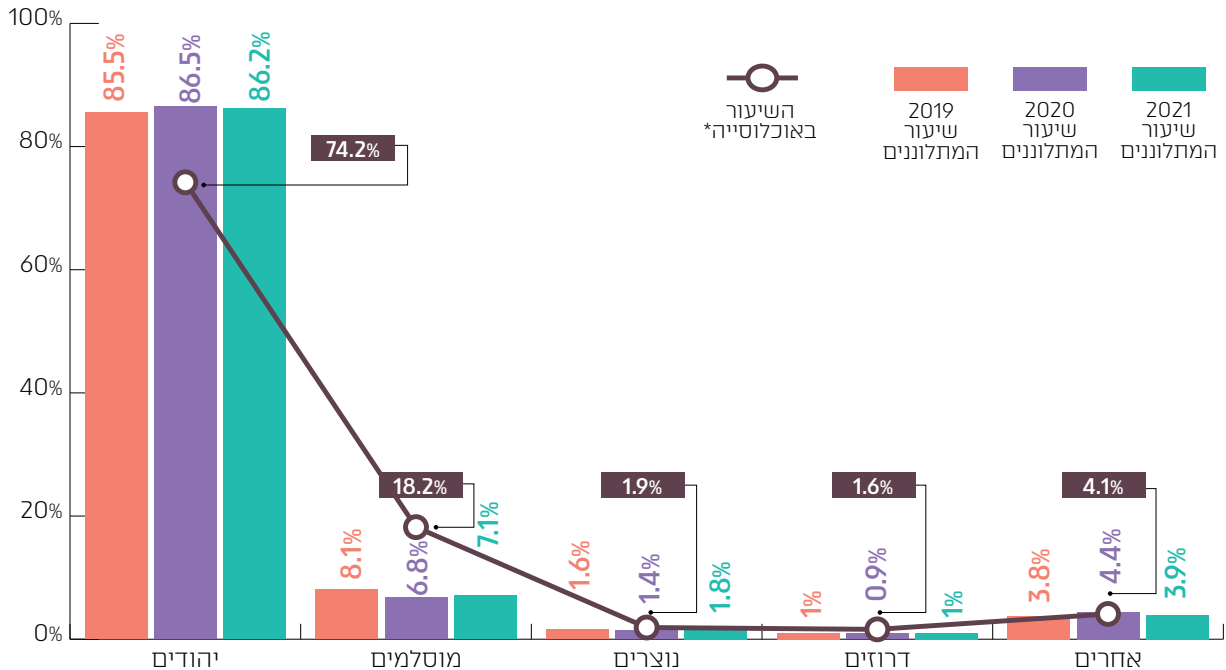
מהנתונים עולה כי בדומה לשנת 2020, כ-42% מהמתלוננים בשנת 2021 הם בני 25 - 44. שיעורם באוכלוסייה של בני 25 עד 44 הוא 26%.

בשנת 2021 חל גידול מתון בשיעורם של המתלוננים בני 75 ומעלה מכלל המתלוננים, מ-7.3% ל-8.2%, ושיעורם גדול משיעורם באוכלוסייה (6%).

בשנת 2021, שנת היובל לנציבות, הקדישה הנציבות תשומת לב מיוחדת לאוכלוסיית הגיל השלישי. ביוני 2021, במהלך יום נציב תלונות הציבור, קיימה הנציבות פעילויות הסברה בקרב בני הגיל השלישי ברחבי הארץ, כדי לאפשר לאוכלוסייה זו להיחשף לעבודת הנציבות<sup>49</sup>. כמו כן ייחדה הנציבות את הכנס

## התפלגות המתלוננים לפי דת

להלן תוצג התפלגות המתלוננים לפי דתם, לעומת שיעורם של בני כל דת בקרב כלל האוכלוסייה בשנים 2019 עד 2021.



\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2021, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2020.

49 להרחבה ראו בעמ' 21.

50 להרחבה ראו בעמ' 21 - 22.

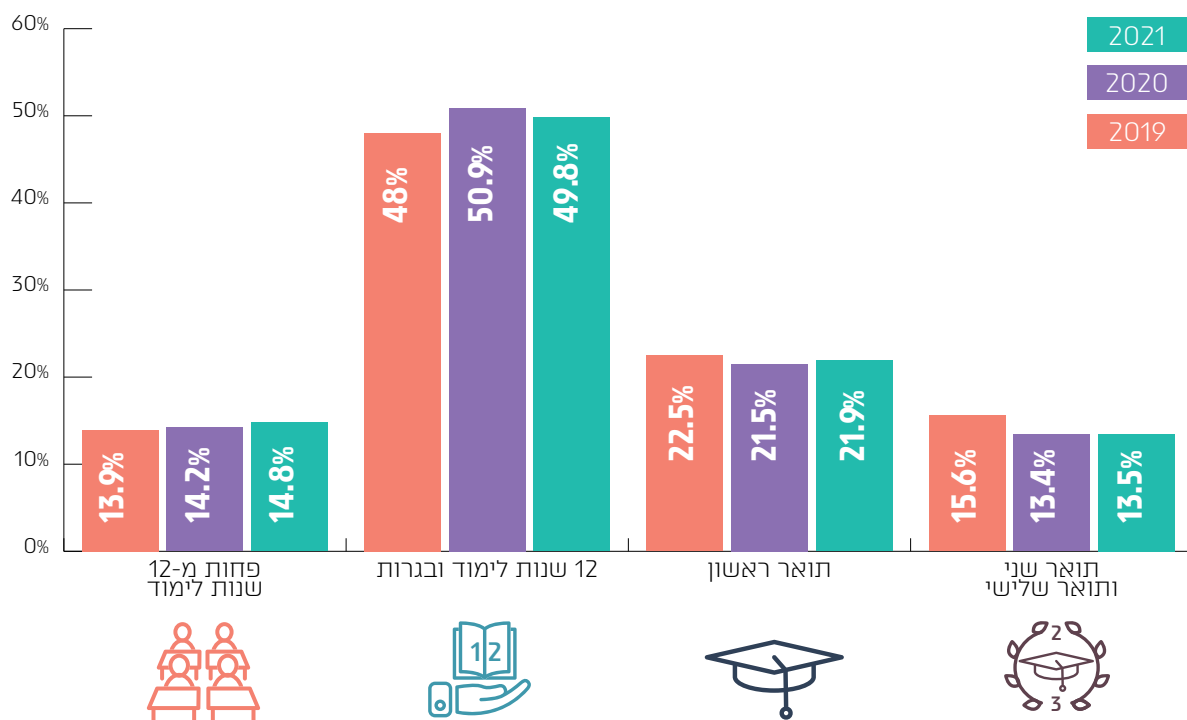
המוסלמית מקרב כלל המתלוננים - מ-6.8% ל-7.1%, ואף על פי כן שיעורם קטן משיעורם של בני דת זו בכלל האוכלוסייה (כ-18%). נוכח השיעור הקטן של המתלוננים בני הדת המוסלמית מכלל המתלוננים יחסית לשיעורם באוכלוסייה ממשיכה הנציבות ליזום פעולות להגברת הנגישות שלה לציבור זה<sup>51</sup>.

בשנת 2021 רוב המתלוננים (86% מהם) היו בני הדת היהודית (בשנת 2020 היה שיעורם דומה - 86.5%). שיעור המתלוננים היהודים גדול משיעורם בכלל האוכלוסייה (74%).

בשנת 2021 חל גידול קל בשיעור המתלוננים בני הדת

## התפלגות המתלוננים לפי השכלה

להלן תובא התפלגות המתלוננים\* לפי השכלתם בשנים 2019 עד 2021.



דוח שנתי 48

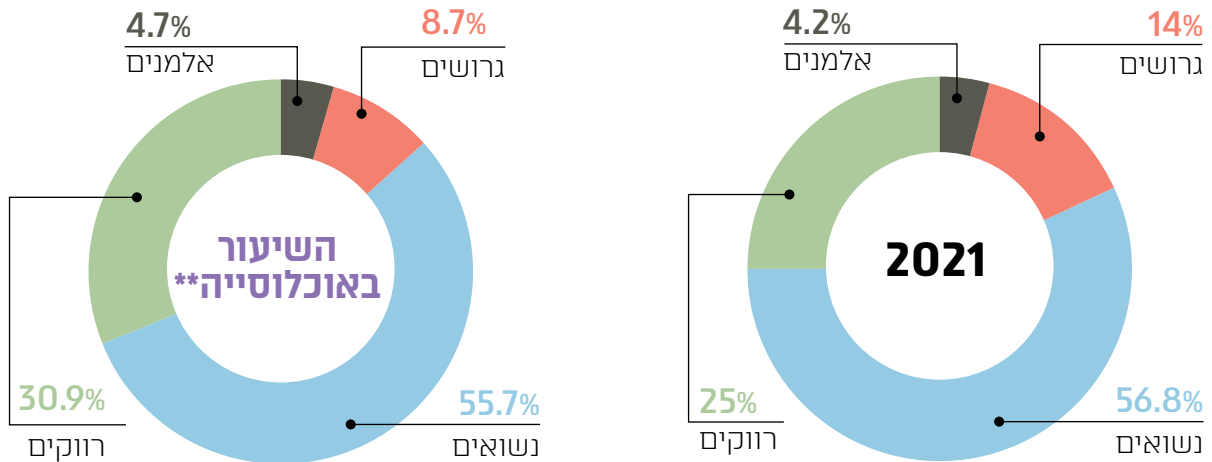
ליציב תלוננות הציבור

\* בני הגיל 0 - 17 אינם כלולים בקבוצה זו

מהנתונים ניתן ללמוד כי בשלוש השנים האחרונות מרבית המתלוננים (כ-50% מהם) השלימו 12 שנות לימוד או שהם בעלי תעודת בגרות, וכי 22% מהמתלוננים הם בעלי תואר ראשון.

## התפלגות המתלוננים לפי מצב משפחתי\*

להלן תוצג התפלגות המתלוננים לפי מצבם המשפחתי לעומת שיעורה של כל קטגוריה בקרב כלל האוכלוסייה בשנת 2021.



\* הנתונים אינם כוללים את קבוצת הגיל 0 - 17.

\*\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2021, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2020.

כמחצית המתלוננים לנציבות הם נשואים (56.8%), בדומה לשנים קודמות. 14% מהמתלוננים הם גרושים, שיעור הגדול משיעורם בקרב כלל האוכלוסייה (8.7%).

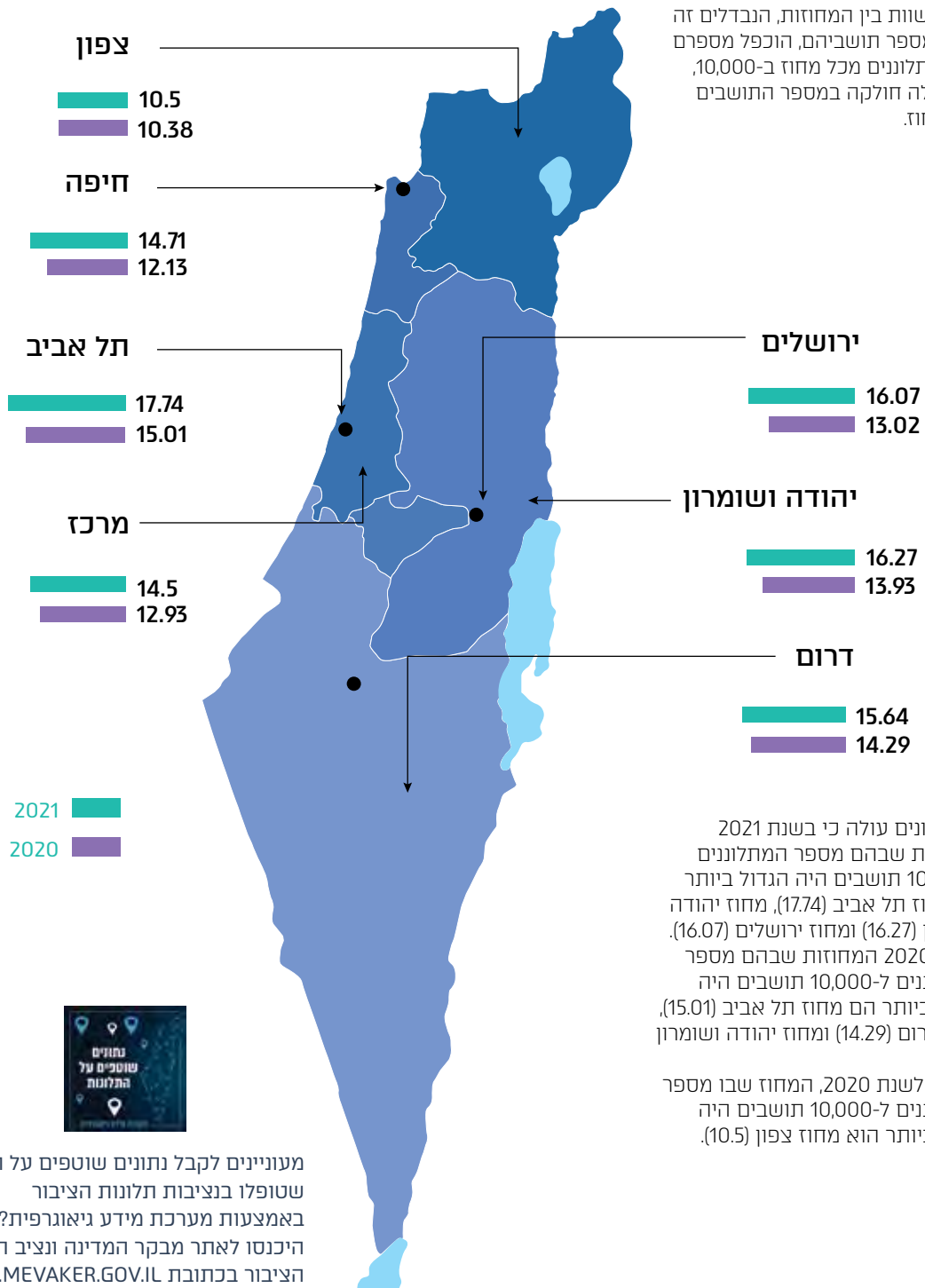
מהמתלוננים בענייני כספים  
הם אלמנים

33%



שנת  
2021  
במספרים

## מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים שהגישו תלונה אחת או יותר בשנת 2021





59

# נושאי תלונות נבחרים

השירות לציבור | 60 ■

הדיגיטציה בשירות הציבורי | 82 ■

השלטון המקומי | 90 ■

זכויות הפרט | 108 ■

זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות | 120 ■

הדיר הציבורי | 132 ■

רווחה | 138 ■

תשלומי חובה, מענקים וקצבאות | 144 ■

חינוך | 150 ■

# פרק 1/

## השירות לציבור

דוח שנת 48

נציב תלונות הציבור



בפרק זה יובאו נתונים כלליים בנושא השירות לציבור, וכן ייסקרו במבט רחב התלונות שהתקבלו על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) ורשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) בנושא זה; שני הגופים הללו הם הגופים שבשנת 2021 חלה העלייה הגדולה ביותר במספר התלונות שהוגשו עליהם בנושא. לבסוף יוצגו כמה תלונות נבחרות בנושא.

בשנת 2021, שהתאפיינה בהתאמת השירות שניתן לציבור למגפת הקורונה, טיפלה הנציבות בתלונות שנגעו לדיגיטציה של השירותים הניתנים לתושבי המדינה. חלק מהתלונות עסקו בהיעדר דיגיטציה של השירותים, וחלקן עסקו בעודף דיגיטציה שפגע ביכולת של אוכלוסיות שאין להן אוריינות דיגיטלית לממש את זכויותיהן. בשל חשיבות הנושא ומרכזיותו ההולכת וגוברת בתלונות המתקבלות בנציבות, יוחד פרק נפרד לנושא הדיגיטציה בשירות הציבורי<sup>52</sup>.

**ת**ושבי מדינת ישראל נדרשים לעיתים לבוא במגע עם רשויות השלטון - משרדי הממשלה וגופי הסמך שלהם, הרשויות המקומיות, מוסדות המדינה וגופים ציבוריים אחרים. הנציבות מסייעת לפרט במגעיו עם רשויות השלטון, ובכך משפרת את איכותו של השירות הציבורי, משפיעה על רווחתו של הפרט ואף מגבירה את אמון הציבור בשירות הציבורי.

מדי שנה בשנה השירות לציבור הוא הנושא המרכזי שעליו נסבות התלונות המוגשות לנציבות. בשנת 2021 גדל אף יותר שיעור התלונות שעסקו בנושא זה. התלונות נוגעות להיבטים השונים של מגעו של הפרט עם הרשות הציבורית ונסבות בעיקר על אי-קבלת תשובה על פניות ואי-טיפול בהן, עיכוב במתן שירות, יחס לא ראוי של עובדי ציבור לפונים אליהם ושירות לקוי במוקדי השירות.

## נתונים כלליים

כ-41.5%

מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים נמצאו מוצדקות. שיעור זה גדול מהשיעור הכללי של התלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות בשנת 2021 (34%)

6,736

בשנת 2021  
טופלו בנציבות

תלונות בנושא השירות לציבור  
(36.3% מכלל התלונות שטופלו בנציבות)

לשם השוואה יצוין כי 30.4% מהתלונות שטופלו בנציבות בשנת 2020 עסקו בנושא השירות לציבור. באותה שנה נמצאו מוצדקות 49% מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים.

מהמתלוננים בנושא הטיפול בפניות  
היו גברים

66%



שנת  
2021  
במספרים

## התפלגות התלונות בנושא השירות לציבור בחלוקה לגופים נילונים לנושאי משנה

בלוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים שלפחות 100 תלונות עליהם בנושא השירות לציבור טופלו על ידי הנציבות בשנת 2021, מספר התלונות על כל אחד מגופים אלה בנושא והתפלגות התלונות לפי נושאי משנה. בלוח מודגשים שיעורי התלונות בנושאי המשנה שהיו גדולים מ-10% מכלל התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור.

שיעור התלונות בנושאי המשנה מכלל התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור							מספר התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור	הגוף הנילון
אחר	סדרי קבלת קהל	הנפקת אישורים ותעודות	תפקוד מוקד השירות	התנהגות עובדי ציבור	עיצובים וליקויים בטיפול בפניות			
6.2%	6.6%	33.4%	14.8%	2.8%	36.2%	987	משרד התחבורה	
4.3%	2.6%	36.2%	8.9%	3.4%	44.6%	470	משרד הבריאות	
6.8%	19%	5.9%	10.4%	7.2%	50.7%	443	רשות האוכלוסין	
13.9%	2.3%	10.9%	7.6%	6.8%	58.5%	395	רשות המיסים בישראל	
10.3%	1.9%	8.4%	20.6%	6%	52.8%	369	המוסד לביטוח לאומי	
9.9%	18%	0.5%	33.2%	10.6%	27.8%	367	חברת דואר ישראל בע"מ	
9.3%	0.7%	3.6%	3.6%	27.5%	55.3%	302	משטרת ישראל	
11.7%	3.7%	0.5%	2.8%	3.7%	77.6%	214	משרד המשפטים	
8.8%	2.7%	4.8%	8.2%	2%	73.5%	147	רשות מקרקעי ישראל	
5.6%	14.6%	27.8%	4.2%	15.3%	32.5%	144	שירותי בריאות כללית	
3.4%	0.9%	3.4%	9.4%	2.6%	80.3%	117	חברת החשמל לישראל בע"מ	
4.9%	0%	1%	6.8%	2.9%	84.4%	103	עיריית חיפה	
9.9%	1%	5%	4%	10.9%	69.2%	101	משרד החינוך	
10%	0%	5%	3%	8%	74%	100	משרד הביטחון	

תלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור, ובשנת 2021 ב-443 תלונות (עלייה של 62%)<sup>53</sup>.

כדי לשקף לגופים הנילונים באופן מדויק את הליקויים העולים מבידור התלונות בנושא השירות לציבור, מחלקת הנציבות את נושא השירות לציבור לנושאי משנה. ככלל שנה, גם בשנת 2021 נושא המשנה שהנציבות טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות בעניינו הוא "עיצובים וליקויים בטיפול בפניות".

כפי שעולה מהנתונים, משרד התחבורה הוא הגוף שהנציבות טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות עליו בנושא השירות לציבור (987). לשם השוואה, בשנת 2020 טיפלה הנציבות ב-565 תלונות על משרד התחבורה בנושא זה; כלומר, מספר התלונות כאמור היה גדול בשנת 2021 בכ-75% ממספרן בשנת 2020. עוד גוף שבשנת 2021 חלה עלייה גדולה בשיעור התלונות עליו בנושא השירות לציבור שהנציבות טיפלה בהן הוא רשות האוכלוסין. בשנת 2020 טיפלה הנציבות ב-273

53 הרחבה על התלונות על משרד התחבורה ורשות האוכלוסין ראו בעמ' 64 - 69 ובעמ' 186 - 187.

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

בלוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים ששיעור התלונות עליהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור היה גדול מהשיעור הכללי של תלונות כאמור (43%):

הגוף הנילון*	סה"כ התלונות (2021)	מספר התלונות שהייתה לנציבות סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן (2020)	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן (2021)
חברת דואר ישראל בע"מ	367	350	149	71	220	66.7%	62.9%
חברת החשמל לישראל בע"מ	117	105	13	52	65	51.4%	61.9%
המוסד לביטוח לאומי	369	354	48	168	216	71%	61%
עיריית חיפה	103	98	16	43	59	38.1%	60.2%
משרד הבריאות	470	418	68	181	249	61.2%	59.6%
רשות המיסים בישראל	395	373	27	191	218	56.2%	58.4%
משרד הביטחון	100	82	23	22	45	56.5%	54.9%
רשות האוכלוסין	443	418	56	173	229	59.4%	54.8%
משרד החינוך	101	89	10	35	45	68.5%	50.6%
משרד התחבורה	987	926	107	356	463	53.1%	50%

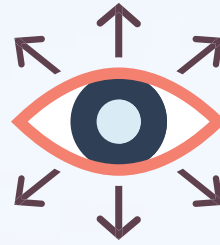
\* גופים נילונים שבשנת 2021 טיפלה הנציבות בלפחות 100 תלונות עליהם בנושא השירות לציבור.

התלוננו בעיקר על  
התנהגות עובדי ציבור  
ותפקוד מוקדי השירות

בני  
**37 - 25**

שנת  
**2021**  
במספרים





במבט רחב

## נושאים מרכזיים בתלונות על משרד התחבורה

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

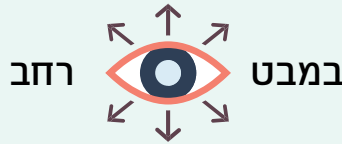
987 מהתלונות על משרד התחבורה עסקו בנושא השירות לציבור. כפי שצוין לעיל<sup>54</sup>, משרד התחבורה הוא הגוף שהנציבות טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות עליו בנושא השירות לציבור. כך היה גם בשנים 2018 - 2020.

### אגף הרישוי

1,286 מ-1,744 התלונות על משרד התחבורה שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 היו על אגף הרישוי, על כלל יחידותיו. מדובר בגידול של כ-115% במספר התלונות על אגף הרישוי שטופלו, לעומת שנת 2020 (שבה טופלו 596 תלונות).

מכלל התלונות על אגף הרישוי שטופלו על ידי הנציבות - 721 תלונות היו על השירות לציבור, גידול של כ-107% לעומת שנת 2020 (שבה טופלו 347 תלונות בנושא זה); ו-325 תלונות היו על היחידה לטיפול במוגבלי ניידות, גידול של כ-60.9% לעומת שנת 2020 (שבה טופלו 202 תלונות בנושא זה).

בנוגע ל-56% מכלל התלונות על אגף הרישוי קבעה הנציבות כי



נכות או שיעור נכות המזכים בתג נכה. עקב כך נכים אלה אינם צריכים להגיש למשרד התחבורה בקשה נפרדת לתג כזה.

תלונות אחרות שהתקבלו על היחידה לטיפול במוגבלי ניידות היו על קושי בהגשת הבקשות לתג נכה או בעדכון פרטי הרכבים שמשויכים לתג ועל אי-קבלת החלטה בנוגע לבקשות. עם זאת, בעקבות מעבר היחידה למוגבלי ניידות לשימוש במערכת מקוונת חדשה והטמעתה במחצית השנייה של שנת 2021, חלה ירידה במספר התלונות בנושאים אלה.

## תקלות במבחני הנהיגה המעשיים

הנציבות טיפלה ב-78 תלונות הנוגעות להקצאת בחינות נהיגה מעשיות. התלונות נסבו בעיקר על אי-הקצאת מועדים לבחינות וכן על שיבוץ נבחנים ב"מועדי סרק" שלא היו בהם בוחנים פנויים בפועל וביטול בחינות ברגע האחרון. להלן פירוט:

בעקבות הרפורמה שיושמה ברשות הרישוי, שבמסגרתה הופרט מערך הפעלת מבחני הנהיגה המעשיים, נערך מכרז ובו זכו שני ספקים, החולקים ביניהם את האחריות לביצוע המבחנים על פי חלוקה גיאוגרפית (זכיינים). ניהול מערך הבחינות, הכולל גם את שיבוץ הנבחנים במבחן הנהיגה, נעשה באמצעות מערכת מקוונת (מערכת ברוש) שתוכננה לפעול כ"מערכת ללא מגע יד אדם". כדי שהזכיינים יפעלו בסד הזמנים הקבוע בהסכם הזכיינות, תוכננה מערכת ברוש לחייב את הזכייין בתשלום קנסות על כל חריגה מלוחות הזמנים הקבועים בהסכם הזכיינות, ובכלל זה בנוגע להקצאת מועד לבחינה.

בשנת 2021 נוצר מצב שבו הזכייין הפועל בחלקה הדרומי של ישראל שייבץ נבחנים במבחן נהיגה מעשי במועד מסוים, אף שבפועל בשל המחסור בבוחנים לא הייתה כלל היתכנות לקיום הבחינה באותו מועד. נבחנים כאלה המתונו למועד הבחינה הפיקטיבי שנקבע להם במערכת. ואולם בפועל הבחינה בוטלה ביום הבחינה שנקבע במערכת או מעט לפני כן, מאחר שלא היה בוחן שיבצע אותה במועד הפיקטיבי שנקבע. לאחר ביטול הבחינה נאלצו נבחנים אלה להירשם שוב לבחינה ולהמתין עד

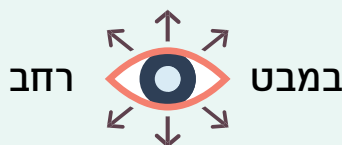
התלונה מוצדקת או שעניינה של התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הנציבות.

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. להלן פירוט:

## קשיים בקבלת תג נכה

325 תלונות על אגף הרישוי שטופלו היו על היחידה לטיפול במוגבלי ניידות. התלונות נסבו על דחיית בקשות לקבלת תג נכה, אי-נימוק ההחלטה על דחייה כאמור או נימוק חלקי או שגוי, קושי בקבלת מענה מהיחידה וקושי בעדכון פרטי הרכב של בעל התג. ככלל, הנציבות איננה מתערבת בהחלטת הרופא המוסמך של רשות הרישוי. עם זאת, במקרים שבהם עלה כי חלה בוודאות טעות בהחלטה, פנתה הנציבות למשרד התחבורה וביקשה לשקול בשנית את ההחלטה. כך למשל היה במקרה של קשיש סיעודי הסובל מקיהיון (דמנציה) ומרותק לכיסא גלגלים שמשרד התחבורה דחה את בקשתו לקבלת תג נכה המיועד לנכים שזקוקים לכיסא גלגלים. בעקבות התערבות הנציבות אושר לו תג נכה כאמור לצמיתות. בתלונה אחרת הלינה המתלוננת על שמשרד התחבורה אישר לה תג נכה לשנה בלבד. זאת אף שהיא המציאה אישורים שלפיהם המוסד לביטוח לאומי הכיר בה כנכה בשיעור של 100% לצמיתות וכמוגבלת בניידות בשיעור של 80%, ומשרד הבריאות הכיר בה כזקוקה לכיסא גלגלים לצורך התניידותה. בעקבות התערבות הנציבות החליט אגף הרישוי לאשר לה תג נכה לצמיתות. (1114826, 1115787)

יצוין כי בשנה האחרונה משרד התחבורה והמוסד לביטוח לאומי סיכמו ביניהם אילו סוגי נכות ושיעורי נכות מזכים בתג נכה. כמו כן, הוקם ממשק מקוון בין משרד התחבורה לבין המוסד לביטוח לאומי, שבאמצעותו החל המוסד לביטוח לאומי לדווח למשרד התחבורה על מי שהוא הכיר בהם כבעלי סוג



הסרטון, מפני שהסרטון נמחק. הערר נדחה ללא נימוק מספק, וגם נדחתה בקשת המתלונן להשבת אגרת הבחינה ששילם.

בעקבות התערבות הנציבות קבעה רשות הרישוי כי ההחלטה לדחות את הערר הייתה שגויה והורתה להחזיר למתלונן את האגרה ששילם. רשות הרישוי גם מסרה כי יחודדו ההנחיות למפקחי הנהיגה בנוגע לבחינת עררים במקרים מעין אלה ולבקשות להשבת אגרה. (1125401)

## אי-הגעת רישיונות נהיגה

נושא מרכזי שעלה בשנת 2021 בתלונות על אגף הרישוי היה אי-הגעת רישיונות נהיגה לנהגים, אף שלצורך חידושם שולמה אגרת רישיון. כמה מתלוננים טענו כי שילמו את האגרה פעמיים ושלוש פעמים, ובכל זאת לא קיבלו את הרישיון לביתם.

הנציבות התקשתה לסייע למתלוננים בתלונות אלה, מפני שלא היה ניתן לקבוע בוודאות אם מקורה של התקלה הוא באי-הנפקת הרישיון או במשלוח הרישיון, שמבוצע על ידי חברת דואר ישראל בע"מ וחברת "מסר" בדואר רגיל, ואין מעקב אחר מסירתו ליעד. עם זאת, הנציבות העלתה את הסוגיה לפני הנהלת משרד התחבורה, ומנהל אגף הרישוי אישר כי כ-5% מהרישיונות שהאגף שולח אינם מגיעים לנמענים.

הנציבות עוקבת אחר פעולות משרד התחבורה לשיפור בנושא משלוח הרישיונות.

לקביעת מועד אחר, בלי שניתנה להם קדימות בביצוע הבחינה.

בעקבות הממצאים שעלו מבירור התלונות המליצה הנציבות למשרד הרישוי לנקוט את הפעולות האלה: למנוע אפשרות להקצות תאריכי סרק לנבחנים; לתקן את המערכת המקוונת, כך שנבחן שבוטלה לו בחינה לא ייאלץ להירשם שוב לבחינה; וליידע את ציבור הנבחנים בנוגע לבעיה שנוצרה ולדרך פעולתו של המשרד בעניין, ובכלל זה לפרסם באתר המשרד הודעה על הבעיה.

משרד התחבורה השיב כי ערך שימוע לזכיין בעניין זה, ולאחריו הושתו עליו קנסות. אשר לשיפורים שהוצעו במערכת המקוונת ציין המשרד כי אכן נדרשים בה שיפורים רבים, אך הם ייעשו בהתאם לשיקולי תקציב וסדרי עדיפויות. המשרד הוסיף כי בעקבות פניית הנציבות יצאה הנחיה לדייק את המענה שניתן לפונים במוקד הטלפוני.

יצוין כי מתלוננות שעדיין מתקבלות בנציבות נראה כי הליקויים בנוגע לקביעת בחינות נהיגה מעשיות טרם תוקנו באופן מלא.

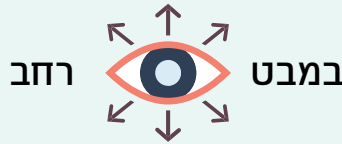
אף שהנציבות אינה מתערבת בהחלטת הבוחנים המוסמכים בנוגע לתוצאות המבחנים המעשיים, היא מבררת תלונות הנוגעות לפן המינהלי של המבחנים. למשל, הנציבות ביררה תלונה שבה הליון המתלונן שבעקבות תקלה במערכת הממוחשבת של רשות הרישוי נמחק הסרטון של מבחן הנהיגה המלא שביצע. המתלונן הגיש ערר למשרד הרישוי שבו טען שאינו יכול להגיש ערר ענייני על תוצאת הבחינה שמבוסס על

מהמתלוננים על משרד  
התחבורה בנושא "הנפקת  
אישורים ותעודות" היו בני  
הגיל השלישי

26.2%



שנת  
2021  
במספרים



אף שבתחילה חל שיפור מסוים בנושא המענה על פניות, עדיין ממשיכות להתקבל בנציבות תלונות על היעדר מענה כאמור. מנהל אגף הרישוי מסר כי לעיתים פונים מקבלים אישור על קליטת פניותיהם, אף שהפניות אינן מתקבלות בפועל. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר פעולות משרד התחבורה בנושא.

במחצית הראשונה של שנת 2021 התקבלו בנציבות תלונות בעניין התור הטלפוני באגף הרישוי. בתלונות הלינו המתלוננים כי אף שנקבע להם מועד לשיחת טלפון, הם לא קיבלו שיחה מפקיד הרישוי, או ששיחת הטלפון נותקה באמצע והעובדים שאיתם שוחחו המתלוננים לא חזרו אליהם. כן התקבלו תלונות על שירות ויחס בלתי הולמים.

התלונות בעניין התור הטלפוני הובאו לתשומת ליבו של מנהל אגף הרישוי. מנהל האגף מסר שגם הוא מקבל עשרות פניות בנושא זה, וכי מדובר בשירות שהחל בשל מגפת הקורונה וסגירת משרדי הרישוי לקבלת קהל. מנהל האגף ציין שאף שהשירות אינו נתמך בטכנולוגיה המתאימה, מתאפשר באמצעותו מתן מענה לכ-4,000 איש ביום. יצוין כי שירות התור הטלפוני בוטל לאחר החזרה המלאה של קבלת הקהל בסיני משרד הרישוי.

## אגרות רישוי רכב

התקבלו תלונות על חיוב כפול בתשלום אגרת רישיון רכב, אי-מתן הנחות ועיכוב במתן החזרים. בשנת 2021 הפך הליך ההחזר לבעלי רכב נכה לדיגיטלי. משרד התחבורה מסר כי הוא פועל להעברת כל הליך קבלת החזרי האגרות לאמצעים דיגיטליים.

כ-30 תלונות הוגשו על ידי מתלוננים שהורידו את רכבם מהכביש, אך לא הפקידו את רישיון הרכב או לא הודיעו למשרד התחבורה שהרכב הורד מהכביש באופן הקבוע בתקנות. מתלוננים אלה טענו שמשרד התחבורה שלח להם דרישות לתשלום אגרת רישוי גם עבור התקופה שלאחר הורדת הרכב מהכביש.

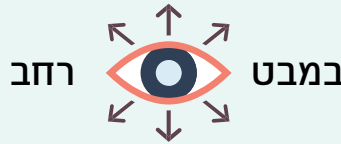
## עיכוב באישור כשירות רפואית לנהיגה

במאי 2020 עבר משרד הרישוי לעבוד עם "הטופס הירוק" הדיגיטלי, שמאפשר להגיש בקשה לקבלת רישיון נהיגה באופן מקוון. המהלך היה אמור לשפר את תהליך הנפקת הרישיונות. ואולם בנציבות התקבלו תלונות על עיכובים של חודשים רבים במענה על בקשות לאישור כשירות רפואית לנהיגה במקרים שבהם הוגש טופס בקשה מקוון שבו הוצהר על בעיה רפואית או נטילת תרופות. בתלונות כאלה מסייעת הנציבות לפונים בהעברת מסמכים רפואיים נוספים למשרד הרישוי, דבר שמחיש את קבלת ההחלטה.

תלונות התקבלו גם מקשישים ששלחו טפסים רפואיים לצורך קבלת אישור על כשירותם לנהיגה, אולם לא קיבלו מאגף הרישוי חייוני על שהטופס התקבל או את ההחלטה בדבר בקשתם. אגף הרישוי מסר כי פתח תיבת דואר אלקטרוני ייעודית שאליה אפשר לשלוח את הבקשות. ואולם התיבה נסגרה, ועתה מקבלת הנציבות תלונות מקשישים על שהם נדרשים לשלוח את הטפסים בדואר ולהמתין זמן רב לקבלת ההחלטה בעניין חידוש רישיונם. הנציבות מבררת את מצב הטיפול בבקשות לחידוש הרישיון ומעדכנת את הקשישים הממתנים זמן רב כאמור בדבר ההחלטה בעניינם, שמתקבלת במקרים רבים רק לאחר שהנציבות פונה לאגף הרישוי בעניין. אם המתלוננים מתבקשים להמציא מסמכים נוספים או אם הבקשה מועברת למכון הרפואי לבטיחות בדרכים במשרד הבריאות, מלווה הנציבות את המתלוננים עד לקבלת החלטה סופית בעניינם.

## היעדר מענה על פניות

המתלוננים על אגף הרישוי טענו בין היתר שהאגף לא השיב על פניות מקוונות שנשלחו אליו באמצעות אתר המרשתת של משרד התחבורה. במרץ 2021 התקבלו תלונות על היעדר אפשרות להגיש לאגף הרישוי פניות מקוונות עקב תקלה במערכת ממשל זמין. בתחילת מאי 2021 עלתה מערכת חדשה לפניות הציבור, ונמסר כי עובדי משרד הרישוי עברו הדרכה לגבי השימוש בה.



ליקויים מערכתיים נוספים בדרך פעולתו של משרד התחבורה עלו מתלונות שהתקבלו בנציבות בעניין דרישה מוטעית לתשלום אגרות רישוי רכב שכבר שולמו ובנוגע לשירות של המוקד הטלפוני של המשרד.

## דרישה מוטעית לתשלום אגרות רישוי רכב שכבר שולמו

במחצית השנייה של שנת 2021 התברר כי בשל טעות אנוש נמחקו כ-1,000 תשלומים של אגרות רישוי רכב ששולמו בכרטיסי אשראי. בעלי הרכבים שהתשלומים שלהם נמחקו קיבלו הודעות על חוב בשל אי-תשלום אגרה. כאשר הם פנו בטלפון לאגף הכספים במשרד התחבורה כדי לברר את פשר החוב, הם לא הצליחו לקבל מענה, וגם כשפנו למוקד הטלפוני של משרד התחבורה או פנו באופן מקוון לאגף הרישוי, לא ניתן להם מענה מספק.

הנציבות קיבלה הסברים על התקלה ועל הצעדים שמשרד התחבורה ינקוט מול חברות האשראי לשם טיפול בכל המקרים של קבלת הודעות מוטעות כאמור. במסגרת מעקב של הנציבות הודיע לה אגף הכספים כי הסדיר את מחיקת החובות של כל בעלי הרכבים שקיבלו הודעות מוטעות. הנציבות הפנתה את תשומת לב אגף הכספים לאופן המענה שניתן לפונים, וכן לצורך ליידע גורמים אחרים במשרד התחבורה שמקבלים פניות בנושא התקלה ולקבוע הסדרים פנימיים למתן שירות לציבור ולמענה על פניות בנושא זה.

## קושי ביצירת קשר ובקבלת מידע בטלפון

המוקד הטלפוני של משרד התחבורה מופעל על ידי חטיבת השירות במשרד. בשנת 2021 התקבלו תלונות על המוקד הטלפוני שנסבו על זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה, קושי בקבלת מענה אנושי, אי-קבלת מענה ענייני, מסירת מידע חסר והעברה לממונה שלאחריה השיחה נותקה. נושא התפקוד של המוקד הטלפוני הועלה במשך השנה בשיחות עם סמנכ"ל

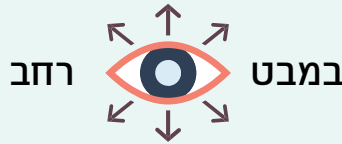
בעקבות פניות של מתלוננים שקיבלו דרישה לתשלום אגרות רישוי בגין רכב שכבר אינו ברשותם, יצא משרד התחבורה במבצע למחיקת חובות אגרות רישוי. המבצע נמשך כשנתיים - בין מאי 2019 למאי 2021 - ובמסגרתו היה ניתן להגיש לאגף הרישוי תצהיר על אי-שימוש ברכב ממועד ההורדה שלו מהכביש ולקבל פטור מתשלום האגרה מאותו מועד, כולל בתקופה הרלוונטית לחוב. ואולם חייבים שלא הגישו את התצהיר לאגף הרישוי טענו לפני הנציבות כי לא ידעו כלל על קיומו של החוב, ועד שנודע להם על החוב המבצע כבר הסתיים. מתלוננים אחרים טענו כי לא ידעו כלל על המבצע.

כמו כן, הברור העלה כי כמה לשכות שאליהן פנו חייבים כדי לקבל הדרכה ומענה לא ידעו כיצד לטפל בפניות ואף לא העבירו אותן לגורם המוסמך. חלק מהפונים טענו כי בתקופת הקורונה הם התקשרו למוקד משרד התחבורה וביקשו להוריד את רכבם מהכביש, ובמוקד נאמר להם להמתין עד שהסניפים ייפתחו. ואולם כשהסניפים נפתחו התברר לפונים שהם חויבו באגרת רכב עבור התקופה שלאחר פנייתם למוקד בבקשה להוריד את הרכב מהכביש.

אגף הרישוי אומנם טען כי היה אפשר להפקיד את רישיון הרכב באמצעות התור הטלפוני שהוא הפעיל בתקופת הקורונה, כתחליף לקבלת קהל פנים אל פנים, ולקבל פטור מתשלום האגרה. ואולם מאחר שהתקבלו בנציבות תלונות בנושא זה לא מן הנמנע שאפשרות זו לא הובאה לידיעת הפונים למוקד, לפחות לא בתחילת התקופה.

בנציבות ממשיכות להתקבל תלונות שבהן טוענים הפונים כי לא ידעו על החוב; חלק מהפונים מתארים קושי רב לשלם את החוב עקב מצבם הכלכלי. ואולם מאז הסתיים המבצע (בתחילת מאי 21), אין הליך סדור של בקשת ביטול חוב, טרם הוקמה ועדת חריגים שתבחן את הבקשות המתקבלות לביטול חוב, ואין מי שיפעיל שיקול דעת ענייני בנוגע לפניות המגיעות בנושא. הנציבות פנתה לאגף הכספים של משרד התחבורה, שמטפל בעניין, ושיקפה את הצורך בהקמת ועדת חריגים כאמור.





חטיבת השירות וצוותו.

שבאו על תיקון בעקבות פניית הנציבות.

הועלה כי המרב"ד מודע לזמני הטיפול הממושכים שלו ומסביר זאת במצוקת כוח אדם קשה (עקב פרישת רופאים וקושי ניכר בגיוס כוח אדם) ובעומס עבודה רב.

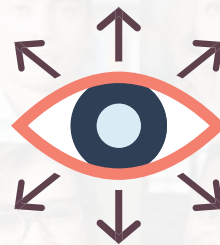
הנציבות מצאה שתלונות שונות על המתנה ממושכת ביותר לבדיקה או לקבלת החלטה מוצדקות. למשל, תלונה של נהג מקצועי שבשל עיכוב בטיפול בעניינו נמנע ממנו לעבוד; תלונה של נהג שהמתין כעשרה חודשים להחלטה בעניינו, אף שנקבע שאין צורך בהמשך הבירור הרפואי לגביו; ותלונה על עיכוב ממושך בבדיקות של ספק שמבצע חלק מהבדיקות עבור המרב"ד.

הנציבות הטעימה לפני המרב"ד שעל אף המחסור בכוח האדם ועומס העבודה, יש לנקוט את כל הצעדים האפשריים כדי לקצר ככל הניתן את זמן הטיפול בבקשות ואת זמן המתנה לבדיקות. (1134615, 1116620, 1125530)

לנציבות נמסר כי מספר המוקדנים הוגדל במידה ניכרת, והמוקדנים יכולים עתה למסור לפונים פרטים שקודם לכן לא הייתה להם גישה אליהם. עם זאת, התלונות מלמדות כי הציבור עדיין אינו מקבל שירות מספק בטלפון. הנציבות מיידעת את הנהלת משרד התחבורה על מידע שכפי שעולה מהתלונות חסר לציבור.

## המכון הרפואי לבטיחות בדרכים במשרד הבריאות - המרב"ד

לעיתים לצורך קביעת כשירות לנהיגה נדרשים נהגים לקבל את אישור המכון הרפואי לבטיחות בדרכים במשרד הבריאות (המרב"ד). המרב"ד עוסק ברפואה ובפסיכולוגיה תעבורתית וכן בבחינת הכשירות לקבל רישיון נהיגה או להחזיק בו. בשנת 2021 התקבלו בנציבות 73 תלונות על המרב"ד, כמעט כפול ממספרן בשנת 2020. התלונות היו על זמני טיפול ממושכים מאוד בבקשות עד לקבלת החלטה בעניין ועל המתנה ממושכת לזימון לבדיקה. יותר מ-65% מהתלונות נמצאו מוצדקות או



במבט רחב

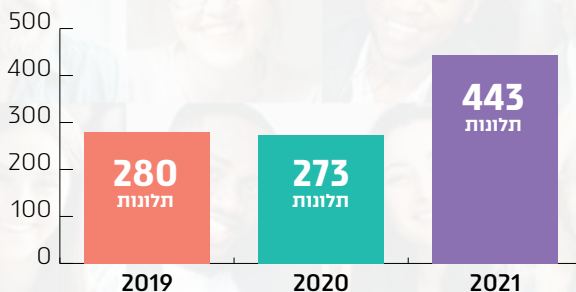
## השירות לציבור ברשות האוכלוסין

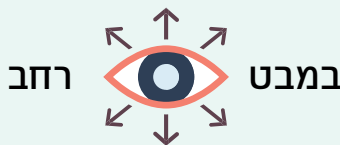
רשות האוכלוסין נמצאת במקום השישי מבין הגופים הנילונים מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו עליה בשנת 2021 (748 מכתבי תלונה).

בשנת 2021 טיפלה הנציבות ב-704 תלונות על רשות האוכלוסין, 443 תלונות מהן (63%) עסקו בנושא השירות לציבור. רשות האוכלוסין נמצאה בשנת 2021 במקום השלישי מבין הגופים הנילונים בכל הנוגע למספר התלונות שהוגשו עליה בנושא השירות לציבור וטופלו על ידי הנציבות.

כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, מספר התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור שטופלו בנציבות גדל בשלוש השנים האחרונות, בד בבד עם העלייה במספר התלונות הכולל על רשות האוכלוסין שטופלו בנציבות. כאן המקום לציין כי בשנת 2021 חל גידול ניכר של 62% במספר הכולל של התלונות על רשות האוכלוסין שטופלו על ידי הנציבות, לעומת שנת 2020.

### מספר התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור שטופלו בשלוש השנים האחרונות





בבירורן של חלק מהתלונות נמצא כי כאשר פונים או מייצגים שלהם שלחו לרשות האוכלוסין תזכורת למתן החלטה בעניין בקשות שהוגשו, השיבה להם הרשות כי פניות נוספות לא ייענו, והרשות תיצור עימם קשר רק כשתתקבל החלטה בעניין הבקשה, או אם יידרשו מסמכים נוספים להמשך הטיפול בה. בבירור שקיימה הנציבות עם רשות האוכלוסין בעניין זה מסרה הרשות כי עקב עומס התיקים הרב בלשכות הרשות, מדיניותה היא כי אין להשיב על פניות תזכורת. הנציבות העירה לרשות האוכלוסין כי על פי כללי המינהל התקין, חלה עליה חובה להשיב על פניות בכתב, לרבות על פניות תזכורת.

עוד נושא שעלה בחלק מהתלונות בעניין ליקויים בטיפול רשות האוכלוסין בפניות הוא ליקויים בטיפול בבקשות כניסה של זרים לישראל בתקופת הקורונה. בבחינת הצעדים לבלמת התפשטות הקורונה נמצא כי שערי הכניסה לישראל הם נקודות תורפה, ודרכם נכנסים לישראל מדי יום ביומו חולים מאומתים. חולים אלה מייצרים שרשרות הדבקה המקשות למגר את המגפה. לפיכך החליטה הממשלה<sup>55</sup> בין היתר להטיל הגבלות על כניסתם של אזרחים זרים לארץ. הממשלה עדכנה את החלטותיה בנושא זה מדי פעם בפעם, בהתאם להערכת מצב ההתפשטות של נגיף הקורונה במדינות העולם.

בתלונות שהתקבלו בנציבות בנושא זה הלינו הפונים על עיכובים בקבלת מענה; על אי-יידוע בעניין הזכות לערוך על החלטות דחייה לפני בית הדין לעררים, לפי חוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952; ועל אי-נימוק החלטות דחייה או נימוק חסר של ההחלטות. במסגרת הטיפול בתלונות אלה העירה הנציבות לרשות האוכלוסין על חובתה לנמק את החלטותיה, ובכלל זה לציין בהן במפורש את הקריטריון שנקבע בהחלטת הממשלה בעניין כניסת זרים לישראל שבו לא עמד הזר.

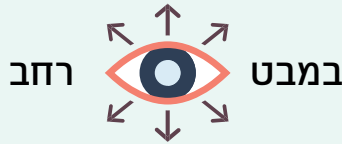
בנוגע ל-54.8% מהתלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור שטופלו בשנת 2021, קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת או שעניינה של התלונה בא על תיקונו. מדובר בשיעור גדול מהשיעור הכללי של התלונות שנמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו (43%), וכן מהשיעור הכללי של התלונות בנושא השירות לציבור שנמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו (49.7%).

התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור התמקדו בעיקר בנושאים האלה: ליקויים בטיפול בפניות; ליקויים בדרך פעולתו של המוקד הטלפוני של הרשות (3450\*); וליקויים במנגנוני קביעת התורים לקבלת קהל בלשכות.

בפברואר 2022, בעקבות הליקויים שעלו בבירור התלונות בנושאים האמורים, קיימו מנהלת הנציבות וצוותה פגישה עם מנכ"ל רשות האוכלוסין וצוותו (הפגישה בפברואר 2022). בפגישה הציגה מנהלת הנציבות את הסוגיות המרכזיות שעלו בתלונות על השירות לציבור ופירטה את הליקויים שמצאה הנציבות בעקבות בירור התלונות. מנכ"ל רשות האוכלוסין פירט את הצעדים שהרשות כבר החלה לנקוט ואת הצעדים שהיא עתידה לנקוט לשם תיקון הליקויים.

## ליקויים בטיפול בפניות

בשנת 2021 התקבלו בנציבות 223 תלונות בנוגע לליקויים בטיפול בפניות לרשות האוכלוסין. תלונות אלה היו בעיקר על עיכובים בהחלטות בנוגע לפניות ועל אי-מענה על פניות. 65% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו לאחר הגשת התלונה.



## ליקויים במוקד הטלפוני

בשנת 2021 טופלו בנציבות 46 תלונות על אי-זמינות המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין. 96% מהתלונות בנושא זה שהייתה בהן הכרעה נמצאו מוצדקות. לשם השוואה, בשנת 2020 טופלו 11 תלונות על אי-זמינות המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין, ובשנת 2019 - 20 תלונות. בתלונות הועלו טענות על זמני המתנה חריגים וכן טענות על ניתוקי שיחה ללא קבלת מענה. למשל, אחת המתלוננות טענה כי ביקשה לברר מדוע היא טרם קיבלה דרכון שהזמינה. לשם כך היא ניסתה להתקשר למוקד הטלפוני כמה פעמים, אך אף שבכל פעם המתינה על הקו יותר מחצי שעה, היא לא זכתה למענה. מתלונן אחר טען כי התקשר למוקד הטלפוני כדי להפעיל את תעודת הזהות שקיבל ונאלץ להמתין למענה כ-50 דקות.

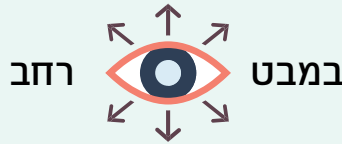
בבירור התלונות על המוקד הטלפוני השתמשה הנציבות בכלי "הלקוח הסמוי" והתקשרה בעצמה למוקד כמה פעמים כדי להיווכח אם אומנם הטענות כלפי המוקד הן מוצדקות. הבדיקות העלו כי אכן, זמני ההמתנה למענה במוקד ממושכים מאוד - בין חצי שעה לשעה ואף יותר מכך.

בעקבות פניית הנציבות מסרה רשות האוכלוסין כי תקופת הקורונה היוותה אתגר של ממש למוקד הטלפוני, מאחר שבתקופה זו צומצמו במידה ניכרת שעות קבלת הקהל בלשכות, ובמקביל גבר הצורך של הציבור בקבלת שירותי תמיכה לשם שימוש בשירותים הדיגיטליים. לדברי הרשות, בשל כך חלה עלייה בפניות למוקד הטלפוני. הרשות ציינה כי גם לאחר שהוסרו חלק ממגבלות הקורונה והלשכות שבו לפעילות מלאה, המשיכה העלייה בכמות הפניות למוקד הטלפוני, בעיקר לשם קביעת תורים לקבלת שירות בלשכות ובעניין תנאי הכניסה לישראל והיציאה ממנה.

בנציבות התקבלו גם תלונות על עיכובים בטיפול רשות האוכלוסין בבקשות להסדרת מעמד של זרים בישראל. חלק מתלונות אלה נגעו לעיכובים בטיפול בבקשות לאיחוד משפחות ובבקשות לרישום ילדים של תושבי מזרח ירושלים. הנושא נידון גם בבית הדין לעררים בירושלים (ערר מס' 1496-21), ובדין הציגה רשות האוכלוסין מתווה בעניין זמני הטיפול המתוכננים בבקשות לאיחוד משפחות ובבקשות לרישום ילדים של תושבי מזרח ירושלים שטרם הוחלט בעניינן. המתווה קיבל ביולי 2021 תוקף של פסק דין.

כמו כן, התקבלו בנציבות תלונות על עיכובים בהליך הטיפול בבקשות לאיחוד משפחות הכוללות בן זוג זר ובן זוג ישראלי<sup>56</sup>. מדובר בעיכובים בכל אחד משלבי הליך הטיפול - החל במתן אשרת כניסה לישראל לזר, דרך קביעת מועדים לראיונות לבני הזוג בלשכות הרשות וקבלת החלטות בעניין הבקשות שהוגשו (לרבות בעררים פנימיים שהוגשו לרשות על החלטות דחייה), וכלה במתן אזרחות או רישיון לשיבת קבע בתום ההליך. בעת בירור תלונות אלה מסרה רשות האוכלוסין לנציבות כי העיכובים בטיפול בבקשות לאיחוד משפחות נובעים מעומס התיקים שהצטבר בלשכות הרשות עקב הוצאתם של חלק נכבד מעובדי הרשות לחופשה ללא תשלום (חל"ת) בתקופות סגרי הקורונה, וכן מהצורך לבדוק בקשות רבות לכניסת זרים לישראל בתקופת הקורונה בהתאם להחלטות הממשלה בנושא. הרשות הוסיפה כי כדי להקל על הציבור היא האריכה באופן גורף, ללא צורך בקיום ריאיון בלשכות הרשות, את אשרותיהם של כלל בעלי אשרות שהייה אשר היו בתוקף עד לתקופת הקורונה.

56 איחוד משפחות הוא הליך המאפשר לאזרחים זרים שאינם זכאים לעלות לישראל מכוח חוק השבות, התש"ו-1950, לקבל מעמד בישראל מכוח נישואין לאזרח ישראלי או קיום מערכת יחסים זוגית עם אזרח ישראלי.



התורים הלינו המתלוננים על היעדר תורים פנויים לקבלת קהל במערכת המקוונת. בתגובה על טענה זו מסרה רשות האוכלוסין כי כל אחת מלשכות הרשות מנהלת את מערכת התורים שלה בנפרד ומקצה בכל יום תורים בהתאם לצרכיה וליכולותיה, ובכלל זה כוח האדם העומד לרשותה. עוד מסרה הרשות כי מאחר שמתחילת משבר הקורונה נכנסים עובדים רבים לבידוד ונעדרים מהעבודה, פועלים מנהלי הלשכות להקצאת תורים בכל יום בהתאם לכמות נותני השירות שיש בלשכתם באותו יום. בעקבות כך מי שמעוניין לקבוע תור בלשכה נדרש להיכנס בכל בוקר למערכת המקוונת כדי לבדוק אם נוספו תורים.

בחלק מהתלונות שטופלו בנציבות טענו המתלוננים כי גם כאשר קיים תור פנוי במערכת המקוונת, הוא במועד רחוק מאוד (שלושה חודשים ויותר). המתלוננים הוסיפו כי לעיתים הצורך בשירות אינו סובל דיחוי כה ארוך (למשל, כאשר מדובר בתיעוד ביומטרי או בקבלת אשרות), ועקב כך הפונה ניגש פיזית ללשכת קבלת הקהל ומבקש לקבל שירות ללא תור (גם במחיר המתנה ממושכת). ואולם עובדי הלשכה מסרבים לקבל אותו ללא תור ושולחים אותו בחזרה לקבוע תור באמצעות המערכת המקוונת או המוקד הטלפוני, אשר כאמור התבררו כבלתי יעילים. בעניין זה מסרה רשות האוכלוסין לנציבות כי מאז חודשו הטיסות לחו"ל נרשמים עומסים כבדים בלשכות הרשות עקב הביקוש הגובר להנפקת מסמכי נסיעה. על כן התורים למועדים קרובים נתפסים מידי, ונותרים רק תורים למועדים רחוקים יותר.

חלק מהפונים לנציבות טענו כי המערכת המקוונת אינה ידידותית למשתמש. למשל, בחלק מהתלונות טענו המתלוננים כי אין במערכת המקוונת אפשרות לפנות בתורים הפנויים בכל הלשכות. במקום זאת נדרש המשתמש לבחור בכל פעם בלשכה אחת מבין רשימת הלשכות שבמערכת, ואז מוצגים לו התורים הפנויים בלשכה זו בלבד. בתלונות אחרות טענו המתלוננים כי המערכת אינה מאפשרת לקבוע תור אחד עבור

בפגישה בפברואר 2022 ביקשה מנהלת הנציבות לקבל פירוט של הפעולות שהרשות נוקטת ועתידה לנקוט כדי לקצר את זמני ההמתנה למענה במוקד הטלפוני. מנכ"ל הרשות דיווח על צעדים שהרשות החלה לנקוט לקיצור זמני ההמתנה, ובהם שינויים בנוגע לכוח האדם המאייש את המוקד הטלפוני. המנכ"ל הוסיף כי במקביל לצעדים אלה פועלת הרשות לפרסם מכרז לגיוס ספק חיצוני שינהל את המוקד הטלפוני, וכי השאיפה היא שבתחילת שנת 2023 יחל הספק שיזכה במכרז לנהל את המוקד.

הנציבות ממשיכה לעקוב, לרבות באמצעות כלי "הלקוח הסמוי", אחר יישום הצעדים שעליהם דיווח מנכ"ל הרשות בפגישה ואחר השפעתם של צעדים אלה על משך ההמתנה למענה במוקד הטלפוני של הרשות.

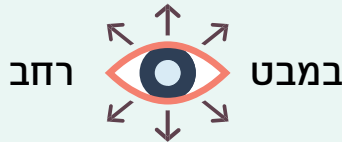
## ליקויים במנגנוני קביעת התורים ללשכות רשות האוכלוסין

כתנאי לקבלת שירות בתחומים רבים, כגון קבלת אשרות ומסמכים ביומטריים (תעודות זהות ודרכונים), דורשת רשות האוכלוסין מהציבור לקבוע תור מראש. בשנת 2021 טופלו בנציבות 84 תלונות בנושא קביעת תורים ללשכות הרשות.

את התורים ללשכות רשות האוכלוסין ניתן לקבוע באמצעות פנייה למוקד הטלפוני של הרשות ובאמצעות היישומון (אפליקציה) ואתר המרשתת (האינטרנט) MyVisit<sup>57</sup> (המערכת המקוונת). כאמור, זמני ההמתנה למענה במוקד הטלפוני ארוכים מאוד, ועל כן השימוש באמצעי זה לקביעת תורים הוא בלתי יעיל. ואולם מבירור התלונות עלה כי גם המערכת המקוונת אינה חפה מליקויים.

למשל, בחלק מהתלונות שטופלו בנציבות בנושא קביעת

57 היישומון ואתר המרשתת מיועדים לזימון תורים לקבלת קהל ברבים ממשרדי הממשלה.



יותר מאדם אחד. לדוגמה, באחת התלונות טענה המתלוננת כי ניסתה לקבוע תור להנפקת דרכון לשתי בנותיה. היא הצליחה לקבוע תור לאחת מהן, אולם לא נמצא תור נוסף באותו מועד לבת השנייה, ולכן היא נאלצה לקבוע תור לבת השנייה במועד אחר. רק בעקבות פניית הנציבות לרשות האוכלוסין איפשרה הרשות קביעת תור לשתי בנותיה של המתלוננת באותו מועד.

בתלונות אחרות טענו המתלוננים כי כדי להקדים מועד תור שכבר נקבע יש לבטל תחילה את התור המקורי, ורק אז ניתן לצפות במועדי תורים חלופיים. המתלוננים הוסיפו כי לעיתים מתברר שאין מועדי תור מוקדמים יותר, אולם מועד התור המקורי שבוטל כבר אינו קיים במערכת, והפונה נאלץ לבחור מועד תור המאוחר אף יותר מהמועד המקורי.

כמו בתלונות על המוקד הטלפוני של הרשות, גם בבירור התלונות על קביעת התורים באמצעות המערכת המקוונת השתמשה הנציבות בכלי "הלקוח הסמוי". ואכן, בניסיונותיהם לקבוע תורים לשכוחות קבלת הקהל של רשות האוכלוסין נחשפו עובדי הנציבות לליקויים דומים או אלה שפורטו בתלונות שטופלו בנציבות.

מנהלת הנציבות ביקשה ממנכ"ל הרשות להגיב על הליקויים האמורים בעניין קביעת התורים. מנכ"ל הרשות פירט לפני מנהלת הנציבות את הצעדים המידיים שהחלה הרשות לנקוט לקיצור משך ההמתנה בתור לקבלת שירותי מרשם, אשרות ומסמכי נסיעה. מנכ"ל הרשות ציין כי צעדים אלה כוללים בין היתר פתיחה של הלשכות לקבלת קהל בימי רביעי ושישי, גיוס של עובדים חיצוניים ושל עובדים פנימיים מהרשות לתפקידי קבלת קהל והארכה גורפת של אשרותיהם של כל הזרים.

מנכ"ל רשות האוכלוסין גם מסר למנהלת הנציבות כי במקביל לצעדים האמורים לקיצור משך ההמתנה בתור, בכוונת הרשות להציב בתוך שנה בלשכות שלה עמדות שירות אוטומטיות שבאמצעותן יהיה ניתן לחדש תעודות ביומטריות, לרבות מסמכי נסיעה. המנכ"ל הוסיף כי נוכח הביקוש הרב לחידוש דרכונים החליטה הרשות לאפשר באופן חד-פעמי לישראלים המחזיקים בדרכון זר בתוקף לצאת מישראל עם דרכונם הזה. הנחיה בנושא פורסמה באתר המרשתת של הרשות ותוקפה הוארך עד לסוף שנת 2022.

אשר לליקויים שנמצאו בממשק המערכת המקוונת הודיע מנכ"ל הרשות למנהלת הנציבות כי הרשות פועלת לשרג בתקופה הקרובה את המערכת המקוונת ולהטמיע בה את האפשרות לצפות בתורים הפנויים בכל לשכות הרשות (ללא צורך לבחור בלשכה מסוימת) וכן לקבוע תור אחד לכמה בני משפחה.

לאחר הפגישה בפברואר 2022 שלחה מנהלת הנציבות למנכ"ל רשות האוכלוסין מכתב המסכם את הליקויים שפורטו בפגישה. מנהלת הנציבות הדגישה כי הליקויים שנמצאו מחייבים תיקון כדי להבטיח בהקדם מתן שירות סביר לציבור, וביקשה לקבל עדכון על יישום הצעדים לתיקון הליקויים ועל השפעתם על טיב השירות.

הנציבות ממשיכה לעקוב אחר יישום הצעדים שעליהם דיווח מנכ"ל רשות האוכלוסין בפגישה בפברואר 2022 וכן אחר השפעתם של צעדים אלה על משך ההמתנה בתורים בלשכות הרשות ועל יעילותה של המערכת המקוונת לקביעת תורים.



בקשת העיקול. המתלונן פנה שוב למוקד המידע הטלפוני של רשות האכיפה, ורק אז הוסבר לו לטענתו כי לא די בהסדר התשלומים, וכדי למנוע נקיטת הליכי גבייה נגדו היה עליו להגיש לרשם ההוצאה לפועל בקשה לעיכוב הליכי גבייה.

בתלונתו לנציבות טען המתלונן כי על רשות האכיפה להסיר את העיקול שהוטל על חשבון הבנק שלו וכן לבטל את חיובו בתשלום שכר הטרחה של בא כוח הזוכה בגין בקשת העיקול. לטענתו, אילו הייתה נציגת המוקד מבהירה לו שעליו להגיש בקשה לעיכוב הליכי גבייה במקביל לבקשה להסדר תשלומים, הוא היה עושה כן, וכך הייתה נמנעת הטלת העיקול על חשבון הבנק שלו.

## הבירור

על פי הנחיותיה הכתובות של רשות האכיפה לנציגי המוקד הטלפוני שלה, בשיחות עם חייבים המבקשים הסדר תשלומים על הנציגים להבהיר מיוזמתם, גם אם אינם נשאלים במפורש, כי אין בהסדר התשלומים כשלעצמו כדי למנוע המשך נקיטת הליכי גבייה נגד החייב. כן נדרשים הנציגים להבהיר כי אם ברצונו של החייב להפסיק את הליכי הגבייה נגדו בתקופת ההסדר, עליו להגיש לרשם ההוצאה לפועל בקשה מתאימה.

הבירור העלה כי נציגת המוקד הטלפוני שעימה שוחח המתלונן בפנייתו הראשונה למוקד לא יישמה את הנחיות הרשות האמורות.

עוד העלה הבירור כי נציגי המוקד הטלפוני אינם מונחים להבהיר לחייבים כי גם אם יאושר להם הסדר תשלומים, הם עלולים לשאת בהוצאות נוספות בגין שכר טרחת עורך הדין של הזוכה שנקט את הליך הגבייה, וכדי למנוע זאת עליהם להגיש לרשם ההוצאה לפועל בקשה מתאימה.

## התוצאה

בעקבות הצבעת הנציבות לפני רשות האכיפה על הליקויים שעלו בבירור התלונה ועל הנזק הכספי שנגרם למתלונן בגינם, הציעה הרשות למתלונן, לפני מסורת הדין, פיצוי כספי בסך 400 ש"ח, והמתלונן קיבל את הצעתה.

# תיאורי תלונות בתחום השירות לציבור

## רשות האכיפה והגבייה



משמעות כספית למתלונן

## החייב קיבל מידע חלקי מנציגת המוקד הטלפוני וביקש הסדר תשלומים, אבל הליכי הגבייה נגדו נמשכו

## התלונה

נגד המתלונן התנהל תיק בלשכת ההוצאה לפועל בגין חוב בסך כ-930 ש"ח. בשל מצבו הכלכלי הקשה של המתלונן (שאיבד את מקום עבודתו עקב משבר הקורונה) לא היה בידו לפרוע את החוב בתשלום אחד, ועל כן הוא פנה למוקד המידע הטלפוני של רשות האכיפה והגבייה (רשות האכיפה) כדי לבדוק את האפשרות לפרוס את החוב לתשלומים. לטענתו, נציגת המוקד הסבירה לו שהוא יכול לבקש הסדר תשלומים שיאפשר לו לפרוס את החוב לתשלומים חודשיים.

לטענת המתלונן, בעקבות ההסברים שקיבל הוא ביקש הסדר תשלומים כאמור וסבר כי כל עוד הוא יעמוד בהסדר לא יינקטו הליכי גבייה נגדו.

המתלונן החל לשלם את החוב על פי הסדר התשלומים שנקבע לו, אך להפתעתו, כעבור זמן קצר הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו בסכום יתרת החוב. כמו כן, הוא חויב בתשלום 600 ש"ח עבור שכר טרחת עורך דינו של הזוכה בתיק, בגין ההגשה של

המתלונן לשנות את כתובתה הרשומה של החברה, מסר הרשם כי על פי חוק החברות, התשנ"ט-1999, הוא אינו רשאי לעשות זאת מיוזמתו. הרשם הוסיף שהדרך היחידה לשינוי כתובת החברה היא דיווח של החברה על שינוי כתובתה. הרשם ציין כי בעקבות פניית הנציבות הוא ניסה ליצור קשר עם בעל המניות הרשום של החברה כדי לברר את כתובתה הנכונה, אך הדבר לא עלה בידו.

לאחר שבקשות חוזרות ונשנות של הנציבות מרשם החברות לאתר את הסיבה למשלוח דרישות התשלום האמורות לכתובתו של המתלונן לא הועילו, ביקשה הנציבות לעיין בעצמה במסמכי ההתאגדות שהגישה החברה לרשם החברות. התברר כי כתובת משרדי החברה היא ברחוב שבו גר המתלונן, אך מספר הבית שונה בספרה אחת מזה של בית המתלונן. במסמכים שצורפו לטופס הבקשה לרישום החברה אכן צוין מספר הבית הנכון של החברה. ואולם בטופס הבקשה עצמו הושמטה בטעות ספרה אחת, ועקב כך כתובת החברה בטופס הבקשה לרישום הייתה זהה לכתובת המתלונן.

## התוצאה

הנציבות יידעה את רשם החברות על ממצאי בדיקתה, ובעקבות כך שינה רשם החברות את כתובתה הרשומה של החברה לכתובתה הנכונה, ובכך הופסקה שליחת הדרישות לתשלום חובות החברה אל המתלונן.

בהמשך לברור התלונה נמסר כי משרד המשפטים מגבש הצעת חוק לתיקון חוק החברות, התשנ"ט-1999, שלפיה רשם החברות יוכל במקרים המתאימים לעדכן מיוזמתו את פרטי כתובתה של חברה הרשומה אצלו. [\(1066103\)](#)

כמו כן הודיעה הרשות כי נוכח הערות הנציבות, היא פועלת לפרסם עלוני מידע לציבור החייבים שיכללו גם את ההבהרות הנדרשות בעניין המשך נקיטתם של הליכי גבייה בתקופת הסדר התשלומים ובעניין חיוב בשכר טרחת עורך דינו של הזוכה בגין הליכי הגבייה. [\(1099762\)](#)

## משרד המשפטים - רשות התאגידים - רשם החברות



תיקון ליקוי  
כללי

## בשל השמטת ספרה - המתלונן מקבל במשך שנים דרישות לתשלום חובות מרשם החברות

### התלונה

המתלונן טען כי במשך שנים מגיעות לתיבת הדואר שלו דרישות לתשלום חובות מטעם רשם החברות ורשות האכיפה הממוענות לחברה שלטענתו אין לו כל קשר אליה. המתלונן, שחשש כי יינקטו נגדו הליכי גבייה על לא עוול בכפו, ביקש שהנציבות תורה לרשם החברות ולרשות האכיפה לחדול לשלוח לביתו את דרישות התשלום.

### הבירור

רשם החברות מסר בתגובה על התלונה כי כתובת החברה הרשומה אצלו היא כתובתו של המתלונן. הרשם אישר כי אין למתלונן כל קשר לחברה, ולכן הוא אינו צריך לחשוש שיינקטו נגדו הליכי גבייה בגין אי-תשלום חובות החברה. אשר לבקשת



## משרד העלייה והקליטה

### הבירור

משרד הקליטה הסביר בתגובה על התלונה כי תעודת עולה היא תעודה משפחתית ולא אישית, ועל כן כל בני המשפחה הרשומים בתעודת העולה נחשבים על פי נוהלי המשרד ליחידה משפחתית אחת. בהתאם לכך, כל סוגי הסיוע שמעניק המשרד, לרבות סיוע בדיור, ניתנים לכל בני המשפחה הרשומים בתעודת העולה. משרד הקליטה ציין כי ברגע שמצבו האישי של אחד הילדים הרשומים בתעודת העולה מעודכן במרשם האוכלוסין ל"נשוי", הוא מוצא אוטומטית מתעודת העולה ונרשם כיחידה משפחתית נפרדת.

אשר לילדיו של קשיש שזכאי לדיור הרשומים עימו באותה תעודת עולה ציין משרד הקליטה כי התצהיר נועד להבטיח שהילדים מודעים לכך שהדיור הציבורי שיוצע לקשיש מיועד רק לו ולא להם. המשרד הוסיף כי אין לו טופס מוכן של תצהיר כאמור.

### התוצאה

נוכח הסברי משרד הקליטה בעניין הסיבה לדרישת התצהיר, לא מצאה הנציבות מקום להתערב בדרישת המשרד שילדיה הלא נשואים של המתלוננת יחתמו על תצהיר כתנאי לטיפול בבקשתה לדיור ציבורי. לצד זאת העירה הנציבות למשרד הקליטה כי הוראת הנוהל בעניין התצהיר אינה משקפת לאשורו את תוכן התצהיר הנדרש. שכן, כעולה מהבירור, ילדיו של קשיש שזכאי לדיור אינם צריכים להצהיר שהם מוותרים על זכותם לדיור ציבורי, כאמור בנהל, אלא להצהיר שהם מודעים לכך שפתרון הדיור שיינתן לקשיש יהיה תקף לגביו בלבד ולא יכלול גם אותם. הנציבות הוסיפה כי מן הראוי שמשרד הקליטה יכין טופס תצהיר בנוסח המתאים, בין השאר כדי למנוע אי-הבנות בנוגע לתוכן התצהיר.

אשר לדרישה כי התצהירים יחתמו לפני עורך דין, העירה



תיקון ליקוי כללי

## קשישה ביקשה דיור ציבורי - ונדרשה להמציא תצהירים מילדיה

### התלונה

המתלוננת, אזרחית ותיקה, הגישה בסניף משרד העלייה והקליטה (משרד הקליטה) בחיפה בקשה לקבלת דירה השייכת למערך הדיור הציבורי (דיור ציבורי) במקבץ דיור לקשישים<sup>58</sup>. במעמד הגשת הבקשה נאמר למתלוננת כי על פי סעיף 5.7.2 ל"נוהל זכאות והקצאת דיור ציבורי לעולים" של משרד הקליטה (הנוהל), הבקשה תטופל בתנאי שילדיה הלא נשואים של המתלוננת הרשומים עימה באותה תעודת עולה<sup>59</sup> יחתמו לפני עורך דין על תצהיר שלפיו הם מוותרים על זכאותם לדיור ציבורי (התצהיר).

בתלונה ננציבות שהגיש בשמה של המתלוננת אחד מילדיה הלא נשואים, טענה המתלוננת בין היתר כי הזכות שלה לדיור ציבורי היא זכות אישית שאינה נוגעת כלל לילדיה או לכל אדם אחר מלבדה, ועל כן אין להתנות את בחינת בקשתה לדיור ציבורי בקבלת תצהירים כאמור מילדיה הלא נשואים. המתלוננת הוסיפה כי חתימה על תצהיר לפני עורך דין כרוכה בעלות כספית שאינה עניין של מה בכך עבורה ועבור ילדיה.

58 מקבצי דיור הם חלק ממערך הדיור הציבורי במדינת ישראל ומצויים באחריות משותפת של משרד הקליטה ומשרד הבינוי והשיכון. מדובר בנכסים המשמשים כמרכזי מגורים מסובסדים לקשישים, ובכלל זה עולים קשישים מחוסרי אמצעים שאינם במצב סיעודי.

59 תעודת עולה - פנקס שמעניק משרד הקליטה למי שקיבל מעמד עולה לפי חוק השבות, התש"ו-1950. הפנקס הוא משפחתי ולא אישי, ונרשמים בו כל סוגי הסיוע הניתנים למשפחה.

נודע לה שהדואר שלח מסרונים בנוגע לדברי הדואר לחברתה ולא אליה.

## הבירור

הדואר הסביר בתגובה על התלונה כי ייתכן שעל דבר דואר שנשלח בעבר למתלוננת היה רשום מספר הטלפון של חברתה. יחידת הדוורים האזורית שמרה את המספר של החברה ושלה למספר זה מסרונים המיועדים למתלוננת.

בעקבות הבירור מחק הדואר מרשימותיו את מספר הטלפון של החברה ששויך למתלוננת.

אף שעניינה של המתלוננת הוסדר, העלה בירור התלונה בעיה מערכתית בדואר. הנוציות העירה לדואר כי ספק אם השימוש שהוא עושה במספרי טלפון של נמענים, שנאספים באקראי על ידי יחידות הדוורים האזוריות מתוך דברי הדואר שמגיעים אליהן ונשמרים לשימוש עתידי, עולה בקנה אחד עם הדרישה להסדרת השימוש במאגרי מידע כמפורט בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981. הנוציות הוסיפה בעניין זה כי הנמענים אינם מודעים כלל לקיום מאגרי מידע כאמור, וממילא אינם יכולים להביע את אי-הסכמתם לשמירת מספר הטלפון שלהם במאגרים אלה ואף אינם יכולים לעדכן את המספרים השמורים במאגרים. מסיבה זו, ובהיעדר הסדרה של מאגרי מידע אלו כחוק, על הדואר להקפיד לשלוח מסרונים אך ורק למספר הטלפון הנייד המצוין על גבי דבר הדואר.

## התוצאה

הדואר הפיץ הנחיה לכל הדוורים והעובדים שלפיה נאסר עליהם להשתמש בפרטים האישיים הרשומים על דבר דואר, לרבות מספר הטלפון של הנמען, אלא לשם מסירתו לידו. הדואר גם הבהיר כי אין לשמור פרטים אלו לשימושים אחרים בעתיד. (1108019)

הנוציות למשרד הקליטה כי נראה שבנוציות העניין אין הכרח כי התצהירים ייחתמו לפני עורך דין דווקא, וכי ניתן להסתפק בחתימה לפני אחד מפקידי משרד הקליטה.

לאחר דברים אלה עדכן משרד הקליטה את הנוציות כי דייק את הוראת הנוהל כדי שתשקף את תוכן התצהיר הנדרש מילדיו של קשיש שזכאי לדיוור, והכין טופס תצהיר מובנה ואחיד שעליו יכולים ילדיו הלא נשואים של קשיש כזה לחתום לפני פקיד המשרד. (1105331)

## חברת דואר ישראל בע"מ



תיקון ליקוי כללי

## מספר הטלפון שלכם מופיע על דבר הדואר? לחברת הדואר אסור לשמור אותו לצורך שימוש עתידי

בהתאם להוראה בנספח לרישיון הכללי למתן שירותי דואר שנתן משרד התקשורת לחברת דואר ישראל בע"מ (הדואר), אם דבר דואר אינו נמסר לנמען במענו, על הדואר להודיע לו באיזו יחידת דואר הוא יכול לקבל אותו ולמסור לו את כתובתה של היחידה ואת שעות פעילותה. כדי לייעל את השירות ולייתר את השימוש בהודעות מודפסות, שולח הדואר לנמענים מסרונים עם ההודעה האמורה. המסרון נשלח למספר הטלפון הנייד של הנמען, אם הוא רשום על מעטפת דבר הדואר.

## התלונה

המתלוננת הלינה על שלא קיבלה הודעות מהדואר בנוגע לדברי דואר שנשלחו אליה ולא נמסרו לה במענה. לדבריה, בדיעבד

אחוזים מלקוחות הדואר נאלצים להמתין זמן ממושך, לעיתים יותר מ-35 דקות, למענה כזה.

בד בבד עם הפניות לדואר עשתה הנציבות מעקב יזום בשיטת "הלקוח הסמוי". מפברואר עד אפריל 2021 ניסו עובדי הנציבות 44 פעמים להתקשר למוקד 171 בשעות שונות. בעשרה מקרים בחרו העובדים באפשרות של קבלת שיחה חוזרת, אך נציג הדואר לא התקשר בחזרה. אשר ל-34 המקרים שבהם המתינו עובדי הנציבות למענה של נציג - בתשעה מקרים נותקה השיחה ללא הסבר; בשמונה ממקרים אלה היה הניתוק לאחר המתנה של 27 - 29 דקות. אשר ל-25 המקרים שבהם ענה נציג של המוקד - ב-18 ממקרים אלה נענו השיחות רק אחרי המתנה של 24 - 29 דקות. רק בארבעה מקרים קיבלו עובדי הנציבות מענה לאחר פחות מעשר דקות המתנה.

הנציבות שיקפה להנהלת הדואר את חומרת הממצאים, ובעקבות כך הודיע הדואר כי גיבש תוכנית לשיפור הדרגת של השירות במוקד 171 ולקיצור משך ההמתנה למענה אנושי.

הדואר ציין כי הציב יעד של משך המתנה של עד שש דקות לגבי 80% מהשיחות למוקד 171 ומשך המתנה של עד שמונה דקות לגבי כלל השיחות. הדואר מסר כי לשם השגת היעדים האמורים בכוונתו לנקוט בין היתר צעדים אלה: גיוס והכשרה של 30 עובדים חדשים ושימור העובדים הקיימים, ייעול תהליך הטיפול בפניות למוקד והרחבת אפשרויות המענה בערוצי השירות הדיגיטליים. הדואר הדגיש כי תהליך קיצור זמני ההמתנה יהיה הדרגתי, וכי היעדים בעניין זה אמורים להיות מושגים עד סוף שנת 2021.

## התוצאה

בדיקה שעשתה הנציבות בתחילת ינואר 2022 העלתה כי זמני ההמתנה למוקד 171 השתפרו במידה ניכרת - מרבית ניסיונות ההתקשרות נענו לאחר המתנה של חמש עד עשר דקות, ושאר הניסיונות נענו אף לאחר המתנה קצרה יותר.

במהלך בירור התלונות בנושא זה הסבה הנציבות את תשומת לב מינהל הדואר במשרד התקשורת, כגורם מאסדר ומפקח, לצורך לפקח באופן הדוק יותר על טיב השירות שמקבלים

## חברת דואר ישראל בע"מ



תיקון ליקוי כללי

## דואר ישראל, שלום - זמני ההמתנה ארוכים כרגיל

בשנת 2021 התקבלו בנציבות 97 תלונות שנסבו בין השאר על אי-זמינות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני של הדואר (מוקד 171). המתלוננים הלינו על זמני המתנה ארוכים ביותר, של כ-30 דקות, לקבלת מענה מנציג, על ניתוק שיחות לאחר המתנה של כ-27 דקות, ועל אי-חזרה ללקוחות אשר בחרו בשיחות "שיחה חוזרת" (call back) המוצע במענה המוקלט.

להלן יובא תיאורה של אחת התלונות:

## התלונה

המתלונן טען כי המתין יותר מ-30 דקות לקבל מענה מנציג מוקד 171. כן הלין המתלונן על שלא קיבל שיחה חוזרת מנציג המוקד, אף שבחר בשיחות זה.

## הבירור

בתגובה על פניית הנציבות אישר הדואר כי עקב עומס פונים זמן ההמתנה המרבי במוקד 171 ביום שבו התקשר המתלונן היה 37 דקות.

מאחר שעלה מהתלונות כי מדובר בבעיה רווחת, ביקשה הנציבות מהדואר נתונים כלליים על שיעור הלקוחות שנאלצים להמתין זמן ממושך למענה אנושי. מהנתונים עלה כי עשרות

פיצתה אותו חברת החשמל ב-24 ש"ח בלבד, בהתאם לאמות המידה והתעריפים שקבעה רשות החשמל<sup>61</sup>.

## הבירור והתוצאה

בעקבות פניית הנוציות בחנה חברת החשמל מחדש את עניינו של המתלונן, קיבלה את טענתו שהסעיף האמור חל גם עליה והחליטה לפצותו ב-600 ש"ח, בהתאם לקבוע בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981. (1116555)

### חברת החשמל לישראל בע"מ

**אישה מבוגרת דיווחה בערב על תקלה -  
ונותרה ללא חשמל למחולל החמץ עד  
למוחרת בצוהריים**

## התלונה

המתלוננת, אישה מבוגרת וחולה שמסתייעת במחולל חמץ, צורכת חשמל באמצעות מונה תשלום מראש של חברת החשמל, שניתן לטעון אותו מראש בסכום כספי לצורך רכישה של חשמל (מת"מ).

עם הטענת המת"מ בכסף מקבל הצרכן קוד שיש להזינו כדי להפעילו. לעתים מספקת חברת החשמל מקלדת אלחוטית אשר באמצעותה ניתן להזין את הקוד למת"מ.

המתלוננת ניסתה בשעות הערב להזין את הקוד למת"מ, אך ללא הצלחה. היא פנתה למוקד חברת החשמל, והמוקדן לא הצליח לסייע לה והנחה אותה לפנות שוב למוקד למוחרת בבוקר. במהלך הלילה פסקה אספקת החשמל לדירת

לקוחות הדואר במוקד 171. נושא זה אף הוצג בפגישה של הנוציות ומנהלת הנוציות עם שר התקשורת ועם מנכ"לית משרדו. משרד התקשורת ציין כי הוא מודע לבעיה, וכי הוא פועל לקבוע תקן מחייב לגבי זמני ההמתנה במוקד 171, אשר יעוגן ברישיון הדואר.

הנוציות ממשיכה לעקוב אחר זמני ההמתנה למענה אנושי במוקד 171. (1113509)

### חברת החשמל לישראל בע"מ



משמעות  
כספית למתלונן



תיקון ליקוי  
כללי

## מחיר האיחור: הטכנאי של חברת החשמל התעכב - הלקוח פוצה ב-600 ש"ח

## התלונה

המתלונן הזמין טכנאי של חברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל) לתקן תקלת חשמל בביתו, והטכנאי הגיע באיחור של יותר משלוש שעות. המתלונן ביקש מחברת החשמל לפצותו בגין האיחור, בהתאם לסעיף 18א(ד1) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981<sup>60</sup>, שלפיו זמן ההמתנה לנותן שירות לא יהיה יותר משעתיים לאחר השעה שתואמה, ואם עברו שלוש שעות מזמן ההמתנה האמור, יפצה נותן השירות את הצרכן ב-600 ש"ח. לטענת המתלונן, במקום לשלם לו את הפיצוי האמור

60 המוכר בציבור כ"חוק הטכנאים".

61 רשות החשמל מסדירה את מתן השירותים הציבוריים בתחום החשמל ומפקחת עליהם. אחד מתפקידי הרשות הוא קביעת אמות מידה ומדדים לטיב השירות הניתן לצרכני החשמל.

בהמשך הודיעה חברת החשמל לנציבות כי הפיקה לקחים מהמקרה והחליטה שאם צרכן דיווח למוקד על תקלה במקלדת שאינה מאפשרת קניית חשמל, תיפתח לו קריאה ויצא טכנאי לבדיקת התקלה, זאת גם אם עדיין יש לצרכן חשמל זמין. חברת החשמל הדגישה כי הצוות המוסמך לטפל במקלדות האלחוטיות אינו עובד במשמרות, ועל כן אינו זמין כמו צוותים אחרים.

בהמשך, ולאחר פנייה נוספת של הנציבות, התברר כי לחברת החשמל כבר יש נוהל בעניין מקלדות אלחוטיות. לפי נוהל זה, במקרה של דיווח על תקלה במקלדת שמונעת את האפשרות להזין למת"מ תשלום מראש, על נציג החברה המקבל את פניית הלקוח לפתוח קריאה לגבי התקלה ולהעבירה למוקד ההשגחה, וזאת גם אם עדיין יש חשמל בדירה. אם התקלה מדווחת בשעות הפעילות, יתאם מוקד ההשגחה את הגעת הטכנאי לאותו היום, ואם התקלה מדווחת בשעות הערב או הלילה, ייצור מוקד ההשגחה קשר עם הלקוח למוחרת בבוקר ויתאם עמו את הגעת הטכנאי.

## התוצאה

כאמור, בעקבות התערבות הנציבות איתרה חברת החשמל את הנוהל בעניין מקלדות אלחוטיות והתחייבה לבצע ריענון לעובדיה בנוגע לנוהל. כמו כן החליטה החברה לפצות את המתלוננת בגין שעות נוספות של איחור בהגעת הטכנאי, נוסף על הפיצוי שנתנה לה קודם. (1120966)

המתלוננת וכדי שתוכל להשתמש במחולל החמצן היא נאלצה להתחבר לחשמל של שכנתה. בבוקר פנתה המתלוננת למוקד בהתאם להנחיית המוקדן, ולאחר שניסיון נוסף לטפל בבעיה דרך הטלפון נכשל, נפתחה קריאה בשעה 09:00 בבוקר ותואם עם המתלוננת מועד להגעת טכנאי. במקביל פנתה המתלוננת בתלונה לנציבות.

## הבירור

עם קבלת התלונה בנציבות ולאור דחיפות הטיפול בה נוצר קשר טלפוני מידי עם המתלוננת, וזו דיווחה כי טכנאי מטעם חברת החשמל נמצא בביתה ומטפל בתקלה. עם זאת, אף שהתקלה תוקנה ביקשה המתלוננת שהנציבות תבדוק מדוע היא נאלצה לשהות בביתה שעות רבות ללא חשמל, ומדוע הטכנאי הגיע רק בשעה 13:00, אף שלפי הכללים הטכנאי מחויב להגיע לבית הצרכן בתוך שעותיים מקבלת ההודעה על התקלה<sup>62</sup>.

בתחילה טענה חברת החשמל כי היא מחויבת להגיע לבית הצרכן בתוך שעותיים כאמור רק כשמדובר בתקלה במתקנים או במכשירים שהם באחריותה הבלעדית; לגבי המקלדת האלחוטית של המתלוננת טענה חברת החשמל שמרגע שהיא סיפקה אותה למתלוננת היא אינה נמצאת באחריותה, אלא באחריותה הבלעדית של המתלוננת.

עם זאת, ולפנים משורת הדין, החליטה חברת החשמל לפצות את המתלוננת בשל האיחור בהגעת הטכנאי.

# פרק 2/

## הדיגיטציה בשירות הציבורי

## רקע

### כללי

באמצעים שנעשה בהם שימוש נרחב בעבר, כגון פקס או דואר יבשתי, מאחר שאמצעים אלה זמינים פחות כיום או למצער נוחים פחות.

מצד שני, מעבר מוחלט של הרשויות לשימוש באמצעים דיגיטליים גורם לאוכלוסיות מסוימות קשיים בכל הקשור להתנהלות מולן. אוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה יותר עלולות במקרים רבים שלא למצות את זכויותיהן מול רשויות הקובעות שההתקשרות עימן תהיה באמצעים דיגיטליים בלבד.

הקושי הנגרם ממעבר מוחלט לאמצעים דיגיטליים אינו מקבל תמיד את תשומת הלב הנדרשת, ולעיתים הנציבות נחשפת אליו אגב בירור תלונה בנושא אחר. לדוגמה, קשיש בן 90 שהוא לקוי שמיעה התלונן בנושא מסוים, ובבירור התלונה עלה שהוא אינו מסוגל להשתמש באמצעים דיגיטליים, ולכן לא הייתה לו תקשורת עם הגופים הציבוריים בתקופת הקורונה. מבירור תלונה אחרת עלה כי המתלוננת, שלא קיבלה את חשבונות הארנונה שלה בדואר, לא יכלה לקבוע פגישה עם נציגי אגף הגבייה בעירייה, מאחר שקביעת פגישה כזאת חייבה שימוש באמצעים מקוונים שלא היו ברשותה.

יודגש שהקושי של אזרחים לקיים קשר עם הרשויות הציבוריות עקב מעבר מהיר מדי לאמצעים דיגיטליים אינו מיוחד לישראל, והוא קיים במדינות רבות שבהן הממשק עם הרשויות הציבוריות עבר דיגיטציה מהירה. לדוגמה, בפורטוגל הוציאה האומבוסדסמנית הנחיה לאפשר עוד דרכים מלבד חתימה דיגיטלית, בעקבות תלונה של אדם שלא ידע להשתמש באמצעי דיגיטלי זה.<sup>63</sup> בפרובינציה בריטיש קולומביה שבקנדה טיפל האומבוסדסמן בפנייה של כבד שמיעה שהגיש בקשה למועצה לפיצוי עובדים, אך בשל היעדר היכרות עם הממשק המקוון בקשתו לא נקלטה. בעקבות המקרה עיצבה הרשות מחדש

שנים האחרונות, עם התגברות השימוש בתקשורת דיגיטלית-וירטואלית בעולם, עוברות גם הרשויות הציבוריות לשימוש רב יותר באמצעים דיגיטליים. הקשר עם הציבור מתקיים עתה במקרים רבים באמצעים דיגיטליים, זאת נוסף על האמצעים האנלוגיים (הטלפון והפקס) והפיזיים (פגישות פנים אל פנים). הדבר בא לידי ביטוי באפשרות להתקשר עם גופים דרך אתרי המרשתת (אינטרנט) והיישומונים (אפליקציות) שלהם וכן למסור מסמכים ולשלם עבור שירותים באמצעים דיגיטליים.

הציבור הישראלי עושה שימוש נרחב באמצעים דיגיטליים בהתנהלותו היום-יומית. בהתאם לדוח "אפיון משתמשי האינטרנט בישראל: גיל, מגזר, מגדר וגיאוגרפיה" של איגוד האינטרנט הישראלי, 90.1% מאזרחי ישראל בני יותר מ-20 משתמשים במרשתת נכון ל-31.12.20. השימוש במרשתת הוא בתחומים מגוונים, ובהם קניות, ניהול הכספים וחשבונות הבנק, לימודים, עבודה וקבלת שירותי רפואה.<sup>64</sup>

תהליך הדיגיטציה הואץ במידה ניכרת בעת משבר הקורונה. הסגרים הממושכים, שלא איפשרו הגעה פיזית לקבלת שירותים ציבוריים, היוו זרז להגברת השימוש באמצעים דיגיטליים. חשוב לציין שתהליך זה אינו ייחודי לישראל, והוא מאפיין מדינות רבות שחוו את המשבר.<sup>64</sup>

התוצאות של תהליך חובק עולם זה הן מנוגדות. מצד אחד, אי-מעבר של רשויות ציבוריות לשימוש באמצעים דיגיטליים בצורה מהירה מספיק גורם לפונים שעברו זה כבר להתנהלות וירטואלית, דרך הדואר האלקטרוני (דוא"ל) או אמצעים דומים, חוסר נוחות. פונים אלה מתקשים או אינם רוצים עוד להשתמש

63 "מנהלים את החיים הדיגיטליים שלנו" - דוח האינטרנט של בזק (2021).

64 IDB, "Public Services and digital government during the pandemic" (2021)

65 Digital signature. Ombudsman warns that Public Administration services must provide alternative means for citizens, Prover de Justicia (23.11.2021)

להתפתח בעתיד, ולקבוע שגופים ציבוריים המנויים בתוספת, ובהם משרדי הממשלה, רשויות מקומיות, בתי חולים ציבוריים כלליים וקופות החולים, יאפשרו לאדם לפנות אליהם באמצעי קשר דיגיטלי<sup>69</sup>.

לפי סעיף 2(א) לחוק, גוף ציבורי יאפשר לציבור לפנות אליו באמצעי קשר דיגיטלי, אלא אם כן נקבע אחרת בדין, למשל בהסדרים חוקיים שמחייבים מסירת מסמכים והתקשרות באמצעים פיזיים<sup>70</sup>; או שהגוף הציבורי החליט, מטעמים מיוחדים שיירשמו ויפורסמו באתר המרשתת שלו, כי פנייה לגבי עניין מסוים תהיה שלא באמצעי דיגיטלי. על פי החוק, "אמצעי קשר דיגיטלי" הוא אמצעי טכנולוגי שבחר גוף ציבורי, המאפשר לציבור לפנות אליו באמצעות המרשתת, לרבות באמצעות הדוא"ל.

בתוספת לחוק מפורטים הגופים הציבוריים שהחוק חל עליהם, וכן מצוינים גופים ושירותים שונים שהוחרגו מדרישות החוק - למשל יחידות מרשויות הביטחון שאינן נותנות שירות לציבור<sup>71</sup> והליכים שיפוטיים או מעין שיפוטיים בבתי משפט או בתי דין<sup>72</sup>.

נוסף על כך, לפי החוק, גוף ציבורי יפרסם באתר המרשתת שלו לגבי יחידות שלו שנותנות שירות לציבור בין היתר את השירותים העיקריים שניתנים ביחידות אלה, את פרטי ההתקשרות עימן וכתובותיהן וכן את דרכי ההתקשרות עם עובד יחידה כאמור<sup>73</sup>.

את הטופס המקוון שלה, כדי שיהיה נגיש יותר<sup>66</sup>. בדוח השנתי של האומבודסמן ההולנדי לשנת 2019 יוחד פרק שלם לנושא הדיגיטציה, והודגש בו הצורך בהנגשת הממשקים המקוונים לכלל האוכלוסיות<sup>67</sup>. האומבודסמן ההולנדי הבהיר את הצורך בשמירה על האפשרות ליצור קשר עם גופים ציבוריים גם דרך הטלפון, נוסף על האמצעים הדיגיטליים, בעקבות תלונות רבות על גופים שפרסמו את דבר האפשרות ליצור עימם קשר באמצעים דיגיטליים, אך לא דרך הטלפון. בדוח השנתי של האומבודסמן הפיני לשנת 2020 צוין בנוגע לקשיים של האוכלוסייה המבוגרת והטיפול בה, כי דיגיטציה של שירותים עלולה לסכן את הנגישות של אוכלוסייה זו אליהם<sup>68</sup>.

## המסגרת הנורמטיבית

משנת 2018 מתן האפשרות להתקשר עם גופים ציבוריים באמצעים דיגיטליים הפך לחובה חוקית; חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018 (החוק), מסדיר חובה זו.

בדברי ההסבר לחוק נכתב כך: "הציבור בישראל נדרש לעיתים קרובות לפנות לגופים ציבוריים המספקים לו שירות. אף שבחלק מגופים אלה יש מחלקות לפניות הציבור, לעיתים פניות המופנות לאותן מחלקות אינן מטופלות או אינן מועברות להמשך טיפולה של המחלקה באותו גוף המופקדת על נושא הפנייה. לפיכך, בהצעת החוק המתפרסמת בזה, מוצע לאפשר שימוש בטכנולוגיות אלקטרוניות, אלה הקיימות ואלה שעשויות

66 When public bodies online methods of accessing a service, care needs to be exercised to prevent unfairness arising from confusing technology, Ombudsperson British Columbia

67 The Netherland National Ombudsman, Ombudsman for Children and Ombudsman for Veterans Annual Report (2019), pages 29-31

68 Parliamentary Ombudsman of Finland, Summary of the Annual Report (2020), page 158

69 דברי ההסבר להצעת חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018, ה"ח 770, עמ' 140.

70 למשל, בנוגע להליכים שיפוטיים. ראו לדוגמה סעיף 237 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982; סעיף 31 לחוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב]; סעיף 40(ב) לחוק בתי דין מינהליים, התשנ"ב-1992; סעיף 359(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995. ראוי לציין כי בתקנה 161 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018 מוסדרת האפשרות להמצאה אלקטרונית של מסמכים. גם להסדר זה קיימים חריגים (תקנה 162). לדוגמה, בעל דין שאינו מיוצג על ידי עורך דין צריך לתת את הסכמתו בכתב לקבלת מסמכים אלקטרוניים. עם זאת, מאז נקבע תיקון מס' 2 לתקנות (תקנות סדר הדין האזרחי (תיקון מס' 2), התשפ"א-2020, ק"ת 9040, עמ' 1270), בעל הדין יכול לקבל מסמכים באופן אלקטרוני על ידי מסירת כתובת הדוא"ל שלו.

71 סעיפים 1, 2, 8 ו-9 לתוספת לחוק.

72 שם, סעיף 6.

73 סעיף 3 לחוק.



היכולת, הידע או האמצעים להשתמש באמצעים דיגיטליים באופן עצמאי תהיה בלתי סבירה. בהתאם להנחיית היועץ, ככל שהשירות שבו עוסק ההסדר משפיע על מימוש זכות, כך יהיה סביר פחות לאפשר לצרוך אותו באופן דיגיטלי בלבד. הנחיה זו חלה על משרדי הממשלה, אך ניתן ללמוד ממנה לעניין תכליות החוק ואופן יישומו הרצוי גם ברשויות אחרות.

כאמור, החוק קובע את החובה לאפשר פנייה דיגיטלית. ואולם לאחר שהוא נחקק התברר, בין היתר בעקבות משבר הקורונה, שיש צורך גם בהשגרת האפשרות לממשק פיזי עם הרשויות. עקב כך תוקן החוק<sup>76</sup>, באופן שמצד אחד הדגיש את כוונת המחוקק לאפשר פנייה באמצעים דיגיטליים<sup>77</sup>, אך מצד שני הדגיש את הצורך בהשגרת אפיק התקשרות בפקס, לטובת מי שטרם הורגלו להתנהלות דיגיטלית ווירטואלית<sup>78</sup>. חשוב לציין שכונת המחוקק להשאיר את האפשרות לפנייה פיזית, לרבות בפקס, הייתה קיימת גם לפני התיקון לחוק, כפי שניתן לראות בדברי ההסבר לחוק ובדיונים בכנסת על החוק<sup>79</sup>.

יצוין כי מדברי ההסבר להצעת החוק עולה כי המחוקק שקל להחיל את החובה לאפשר פנייה באמצעים דיגיטליים גם על גופים פרטיים מסוימים, כמו הבנקים<sup>80</sup>. ואולם בדיונים על הצעת החוק בוועדת המדע והטכנולוגיה של הכנסת הוחלט להסתפק בינתיים בהטלת החובה על המגזר הציבורי<sup>81</sup>.



על אף החובה החוקית לעבור לשימוש גם באמצעי קשר דיגיטלי, יש רשויות וגופים ציבוריים שמעדיפים מסיבות שונות להמשיך להשתמש בשיטת ההתקשרות הישנה שאליה הורגלו. זאת מאחר שלגופים רבים המעבר לממשקים דיגיטליים מצריך השקעת משאבים, הכשרה של העובדים והעברת המידע לאמצעים הדיגיטליים.

יצוין כי בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה מס' 1.2500 בעניין "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים"<sup>74</sup> נקבע כי נושא קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד הוא נושא מורכב שמעלה שאלות כבדות משקל, וכי במקרים רבים קביעה כאמור תהיה בלתי סבירה. עוד צוין בהנחיה כי מעורבותה של אוכלוסייה מגוונת בהסדר דיגיטלי<sup>75</sup> עשויה להשפיע על שאלת הסבירות של קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ תקשורת יחיד, וכי בנסיבות מסוימות העמדת הסדר דיגיטלי יחיד לאוכלוסיות שאין להן

74 מ-10.10.19.

75 הכוונה במונח זה היא לכל אותן פעולות דיגיטליות, פשוטות כמורכבות, שנועדו לקבלת שירות או יצירת יחסים משפטיים, דוגמת טופסי בקשה ממשרדי הממשלה או חוזים דיגיטליים.

76 חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים (תיקון), התשפ"א-2020, ס"ח 2856, עמ' 16.

77 לדוגמה, נקבע כי גוף ציבורי המאפשר לפנות אליו בעניין מסוים באמצעות הפקס, יהיה חייב לאפשר פנייה אליו באותו עניין גם באמצעי קשר דיגיטלי.

78 סעיף 2(ג) לחוק.

79 דברי ההסבר להצעת חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים (תיקון) (פנייה באמצעי קשר שאינו דיגיטלי), התש"ף-2020, ד"כ 848, 56 (התש"ף); ועדת המדע והטכנולוגיה, פרוטוקול דיון מס' 184 מ-10.7.18, עמ' 6.

80 דברי ההסבר להצעת חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018, ה"ח 770, עמ' 142.

81 ועדת המדע והטכנולוגיה, פרוטוקול דיון מס' 184 מ-10.7.18, עמ' 4, 6.

## דוגמאות לתלונות

בית הדין לעבודה. לאחר שקיבל ממזכירות בית הדין את כתובת הדוא"ל שלה, שלח המתלונן למזכירות טופס עדכון פרטי חשבון בנק, לשם קבלת החזר האגרה. ואולם כשהמתלונן התקשר למוקד הטלפוני של הנהלת בתי המשפט (המוקד הטלפוני) כדי לברר אם הטופס התקבל במזכירות, מסרה לו נציגת המוקד כי ניתן לשלוח את הטופס רק בפקס.

המתלונן האחר היה זכאי לקבל כספים מקופת בית משפט השלום, בגין פיצוי שנפסק לטובתו כנפגע עבירה. הוא פנה למוקד הטלפוני וביקש לקבל את כתובת הדוא"ל של מזכירות בית המשפט שאליה יוכל לשלוח את טופס עדכון פרטי חשבון הבנק שלו, לשם קבלת הפיצוי. ואולם נציגת המוקד הטלפוני מסרה לו שניתן לשלוח למזכירות בית המשפט מסמכים בפקס בלבד.

המתלונן טען כי על פי החוק, על בית המשפט לאפשר לציבור לפנות אליו באמצעות הדוא"ל. ואולם נציגת המוקד הטלפוני השיבה לו כי מאחר שהפיצוי נפסק לטובתו במסגרת הליך שיפוטי, עליו להגיש את טופס פרטי חשבון הבנק רק באחת מדרכי ההמצאה הקבועות בתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018 (תקנות סדר הדין האזרחי), לעניין המצאת כתבי דיין<sup>82</sup>, והדוא"ל אינו נמנה עם דרכי המצאה אלה.

### הבירור והתוצאה

הנציבות הטעימה לפני הנהלת בתי המשפט כי נראה שתשלום כספים מקופות בתי המשפט ובתי הדין לבעלי דין או לצדדים שלישיים הוא עניין מזכירותי בלבד ואינו בגדר הליך שיפוטי או מעין שיפוטי. על כן, לכאורה, יש לאפשר למתלוננים לשלוח למזכירות את טופס פרטי חשבון הבנק ומסמכים רלוונטיים אחרים באמצעי דיגיטלי כמשמעו בחוק.

## חסר דיגיטציה

בנציבות התקבלו תלונות מאזרחים על שרשויות מסוימות לא מיהרו למסד ממשק של התקשרות עימן באמצעים דיגיטליים. במקרים רבים הוספת אפיק של אמצעים דיגיטליים לא דרשה מאמץ מיוחד. בחלק מהמקרים הביאה פנייה של הנציבות לגוף הנילון לתיקון מערכת בעניין ולהוספת אמצעים דיגיטליים על ידי הרשות.

### הנהלת בתי המשפט



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

## היעדר אפשרות לשלוח בדוא"ל למזכירות בתי המשפט ובתי הדין טופס עדכון פרטי חשבון בנק

### התלונה

בנציבות התקבלו שתי תלונות על שלא ניתן לשלוח בדוא"ל למזכירות בתי המשפט ובתי הדין טופס עדכון פרטי חשבון בנק.

המתלונן האחד היה זכאי להחזר כספי אגרה בהתאם להחלטת

82 על פי תקנה 161 לתקנות סדר הדין האזרחי, המצאת כתבי דיין תיעשה באמצעות מערכת "נט המשפט", פקס, דואר רשום עם אישור מסירה ומסירה אישית.

בעת בירור התלונה תוקן החוק<sup>84</sup>, ונקבע בו כי גוף ציבורי המאפשר לפנות אליו בעניין מסוים בפקס, יהיה חייב לאפשר לפנות אליו באותו עניין גם באמצעי קשר דיגיטלי.

הנציבות הפנתה את אגף השיקום לתיקון האמור בחוק וכמו כן קיימה עם האגף שיח מתמשך בנוגע לצורך להגיש לאוכלוסיית הנכים ששיעור נכותם קטן מ-20% את שירותי האגף. בעקבות כך החליט האגף לבצע תיקון מערכתי, וכיום עומד לרשות הנכים כאמור אזור אישי שמאפשר להם להגיש ולקבל מסמכים באופן דיגיטלי. התיקון שיפר במידה ניכרת את חוויית השירות של קבוצת אוכלוסייה זו, והוא גם הולם את עקרונות ממשל זמין בעידן הטכנולוגי. (1082900)

## משרד הביטחון - אגף שיקום נכים



תיקון ליקוי כללי

## אגף השיקום יתחיל לשלוח החלטות פרוטוקולים של ועדות רפואיות בדוא"ל ובפקס, ולא רק בדואר רשום

המתלונן הלין לפני הנציבות שהחלטה של ועדה רפואית שנשלחה אליו בדואר רשום לא הגיעה ליעדה, וכי אגף השיקום סירב לבקשת בא כוחו לשלוח אליו את ההחלטה בדוא"ל. אגף השיקום טען בתגובתו כי על פי הוראות הדין<sup>85</sup>, הוא חייב לשלוח את החלטת הוועדה, שכוללת גם את ההודעה על זכות הערעור, בדואר רשום בלבד.

לאחר דין ודברים ממושך הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות כי החליטה להוסיף אפשרות לפנייה דיגיטלית אליה ולהטמיע במערכת "נט המשפט" טופס לעדכון פרטי חשבון הבנק שיהיה ניתן לשולחו למזכירות בתי המשפט ובתי הדין באופן מקוון. בהמשך הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות כי בנובמבר 2021 הוטמע הטופס המקוון במערכת "נט המשפט". (1100205; 1097076)

## משרד הביטחון - אגף שיקום נכים



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

## הנציבות סייעה לכלל הנכים ששיעור נכותם קטן מ-20% להעביר מסמכים באמצעים דיגיטליים, ולא רק בפקס כבעבר

אגף שיקום נכים במשרד הביטחון (אגף השיקום) החרוג מתחולת החוק נכים ששיעור נכותם קטן מ-20%, בנימוק שקופות החולים הן האחראיות לטיפול הרפואי בהם, ואילו אגף השיקום מטפל בנושאים מעטים בלבד הנוגעים להם<sup>83</sup>.

בירור תלונה על אגף השיקום העלה כי בשל החלטת האגף, נכים ששיעור נכותם קטן מ-20% אינם יכולים לשלוח לאגף מסמכים באמצעים דיגיטליים, אלא מתבקשים להעבירם בפקס.

83 לדוגמה, מתן תרופות, ליווי פיזי, מתן מענק הבראה וטיפול בחמי מרפא.

84 חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים (תיקון), התשפ"א-2020, ס"ח 2856, עמ' 16.

85 סעיף 31 לחוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב].

בשל האמור לעיל יש לאפשר את השימוש בכלים אנלוגיים ובמפגשים פיזיים לאוכלוסיות הזקוקות לכך, נוסף על הצורך במיזמים לאומיים לגישור על הפער הטכנולוגי ולהקניית אוריינות דיגיטלית לתלמידים ולמבוגרים<sup>86</sup>.

## רשות האוכלוסין וההגירה

### היעדר אפשרות לשלם במזומן אגרת שירות לרשות האוכלוסין

#### התלונה

המתלוננת ביקשה מאחת מלשכות רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) למסור לה פרטים על כתובת מגורים של תושב מסוים, והתבקשה לשלם אגרת שירות עבור מסירת המידע. המתלוננת ביקשה לשלם את האגרה במזומן, אך נציג השירות הודיע לה כי ניתן לשלם את האגרה בכרטיס אשראי בלבד. המתלוננת הסבירה לנציג כי אינה מחזיקה בכרטיס אשראי, אך ללא הועיל. בלית ברירה הזעיקה המתלוננת את בעלה ללשכה, כדי שישלם את אגרת השירות בכרטיס האשראי שלו.

בתלונתה לנציבות ציינה המתלוננת כי דרך פעולתה של הלשכה בעניינה הסבה לה עוגמת נפש, וביקשה לדעת מדוע רשות האוכלוסין אינה מאפשרת לשלם את אגרת השירות במזומן.

על החלטות ועדה רפואית של אגף השיקום יש זכות ערעור לבית המשפט בתוך 45 יום ממועד הגעת ההחלטה לנכה<sup>86</sup>. בעניין זה נקבע כי החלטה שנשלחה בדואר רשום, רואים אותה כאילו הגיעה ליעדה בתוך שישה ימים מיום מסירתה לדואר<sup>87</sup>.

הנציבות הדגישה לפני אגף השיקום כי החלטת הוועדה נשלחת לנכה לא רק כדי לבדוק אם ערעור שהגיש הוגש במועד. ההחלטה נשלחת לנכה בראש ובראשונה כדי לתת לו שירות מתחשב ולענות על הצורך האנושי שלו לקבל את ההחלטה שהתקבלה בעניינו בהקדם האפשרי.

בעקבות הערת הנציבות בחן אגף השיקום את העניין והודיע כי אף שלפי החוק הוא חייב לשלוח את החלטות הוועדות הרפואיות בדואר רשום, אין מניעה משפטית לשלוח את ההחלטות גם באמצעים אחרים, כגון פקס ודוא"ל, או לאזור האישי של הנכה באתר של האגף.

בהמשך עדכן אגף השיקום כי הוא פועל עם אגף התקשוב במשרד הביטחון לפיתוח אפשרות לשליחת החלטות ומסמכים של הוועדות הרפואיות וקצין התגמולים בכלים דיגיטליים. האגף ציין כי מדובר בפרויקט שעתיד להימשך כמה חודשים, ועם סיומו הוא יעדכן את הנציבות. הנציבות עוקבת אחר הטיפול בנושא. (1106655)

## עודף דיגיטציה

כאמור, בנוגע לאוכלוסיות רבות דווקא המעבר לאמצעים דיגיטליים גורם לקושי רב ולתחושת חוסר אונים מול הרשות. לגבי ציבורים שאינם רגילים להשתמש באמצעים דיגיטליים, כגון אזרחים ותיקים וקבוצות מסורתיות ושמרניות, דרישות של רשויות ציבוריות להתקשרות דיגיטלית בלבד יצרו חסמים ניכרים למיצוי זכויותיהם<sup>88</sup>.

86 סעיף 9 לתקנות הנכים (ועדות רפואיות), התשכ"ו-1965.

87 שם, סעיף 9(ב).

88 מרכז המחקר והמידע של הכנסת ציין ש"כשם שטכנולוגיה נגישה יכולה להוות הזדמנות ולאפשר לגשר על פערים פיזיים, גיאוגרפיים וכלכליים, כך טכנולוגיה בלתי נגישה יכולה ליצור חסמים חדשים או חומות וירטואליות המגבילות חלק מן האוכלוסייה". הכנסת, מרכז המחקר והמידע (נכתב על ידי רוני גולדשמידט) "נגיש תחילה" - הנגשת טכנולוגיות מראש" (2020), עמ' 6.

89 מבקר המדינה, דוח שנתי 171 (2020), "הקניית אוריינות דיגיטלית לאורך החיים", עמ' 235 - 301.

## הבירור

רשות האוכלוסין מסרה בתגובה על התלונה כי נציג השירות שטיפל במתלוננת לא היה מודע לנהלים הפנימיים של הרשות, שלפיהם כאשר אדם מבקש לשלם אגרת שירות במזומן יש ליידע על כך את מנהל הלשכה, והמנהל רשאי בהתחשב בנסיבותיו האישיות של המבקש להתיר את ביצוע התשלום במזומן.

## הבירור

העירייה מסרה לנציבות כי בשנת 2018 היא החליטה שבקשות להנחה יוגשו באמצעות המערכת המקוונת בלבד. העירייה הוסיפה כי יש מקרים שבהם נציגי מחלקת הארנונה מסייעים לתושבים שאינם יכולים להגיש פניות מקוונות בעצמם. ואולם עלה כי הדבר לא קיבל ביטוי בפרסומי העירייה לציבור.

הנציבות פנתה אל העירייה בבקשה לבחון את הפרסומים ואת המידע הניתן לתושבים בדבר אופן הגשת בקשות להנחה בארנונה, בשים לב להוראות החוק והנחיות היועץ המשפטי לממשלה.

## התוצאה

בעקבות גילוי הטעות שחלה בעניינה של המתלוננת, שלחה לה הרשות מכתב התנצלות. (1118947)

## התוצאה

העירייה הוסיפה בחוברת המידע לתושבים שפורסמה בתחילת שנת 2022 הערה, ולפיה ניתן להגיש בקשה להנחה דרך מערכת "מאסט" או במחלקת ההכנסות. (1118031)

### עיריית לוד



תיקון ליקוי כללי

## היעדר אפשרות להגיש מסמכים הנוגעים להנחה בארנונה באופן פיזי

## התלונה

תושבת לוד הלינה על שעיריית לוד אינה מאפשרת לה להגיש פיזית מסמכים הנדרשים לדיון בבקשתה להנחה בארנונה. לדבריה, אין לה גישה למחשב והיא אינה יכולה להגיש את בקשתה באופן מקוון, ואולם כאשר היא ניגשה לעמדת קבלת הקהל בעירייה נאמר לה כי עליה להגיש את בקשתה באמצעות מערכת "מאסט" המקוונת. גם במסמך שקיבלה המתלוננת מהעירייה נכתב כי הבקשה יכולה להיות מוגשת דרך מערכת "מאסט" בלבד.

עיריית לוד ציינה כי יש מקרים שבהם נציגי מחלקת הארנונה מסייעים לתושבים שאינם יכולים להגיש פניות מקוונות בעצמם. ואולם עלה כי הדבר לא קיבל ביטוי בפרסומי העירייה לציבור

# פרק 3/ השלטון המקומי



דוד שטיינר 48

יציר תלונות תאגיד

ותאגידי המים והביוב נותנים שירותי מים וביוב לתושבים בתחום השיפוט שהם אחראים לו.

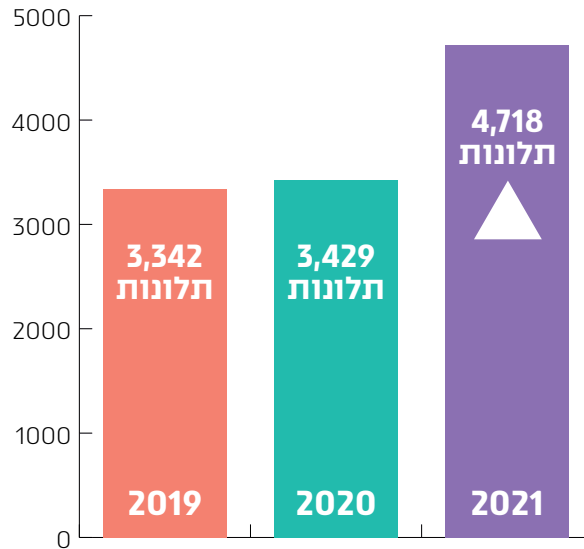
הרשות המקומית מוסמכת לחוקק חוקי עזר ולקבוע בהם הנחיות לשם ביצוע התפקידים השונים המוטלים עליה ואספקת שירותים לתושבים המתגוררים בתחום שיפוט. הרשות מוסמכת להטיל מיסים, אגרות והיטלים שונים כדי לממן את השירותים שהיא מספקת לתושבים, ובכלל זה ארנונה על מגורים ועסקים, היטלי פיתוח על בנייה ואגרות פינוי פסולת. כן מוסמכת הרשות לנקוט אמצעי אכיפה שונים לגביית התשלומים המגיעים לה. מימוש חלק מסמכויות אלו מותנה באישור משרד הפנים.

בישראל יש 257 רשויות מקומיות, והן מחולקות לפי מעמד מוניציפלי: 77 עיריות; 124 מועצות מקומיות; 54 מועצות אזוריות, שמאגדות בתוכן מושבים, קיבוצים ויישובים כפריים<sup>90</sup>; ושתי מועצות מקומיות תעשייתיות. נוסף על כך, בישראל יש 131 ועדות מקומיות ומרחביות לתכנון ובנייה<sup>91</sup> ו-56 תאגידי מים וביוב<sup>92</sup>.

לרשויות המקומיות יש סמכויות ותפקידים שונים שנקבעו בחוק, והן מעניקות לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטן שירותים מוניציפליים בתחומים רבים, ובעיקר בתחומי החינוך, הרווחה, התשתיות, הפיקוח על הבנייה, רישוי העסקים והתברואה. הוועדות המקומיות והמרחביות לתכנון ובנייה אחראיות לתחום התכנון והבנייה במרחב התכנון המקומי,

## נתונים כלליים

השלטון המקומי



בשל המעורבות הרבה של השלטון המקומי בחיי התושבים מתקבלות בנציבות מדי שנה בשנה תלונות רבות העוסקות בשלטון המקומי. בשנת 2021 התקבלו 4,718 תלונות על גופי השלטון המקומי, בשנת 2020 התקבלו 3,429 תלונות ובשנת 2019 התקבלו 3,342 תלונות. **כרבע (24%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות בשנת 2021 עסקו בשלטון המקומי.** לשם השוואה, בשנת 2020 כחמישית מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות עסקו בשלטון המקומי<sup>93</sup>.

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2021 הן עיריית ירושלים, עיריית תל אביב-יפו ועיריית חיפה. כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, מספר התלונות על רשויות מקומיות אלה עלה במידה ניכרת בשנת 2021, לעומת מספר התלונות עליהן בשנת 2020 - מספר התלונות על עיריית חיפה עלה ב-102% ועל עיריית ירושלים ב-86%.

90 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, קובץ הרשויות המקומיות בישראל - 2019 (פורסם בשנת 2021).

91 מינהל התכנון, תמונת מצב: ועדות מקומיות לתכנון ובנייה - דוח שנתי לשר הפנים 2019 - 2020 (2021), עמ' 15.

92 לפי אתר המרשתת של הרשות הממשלתית למים ולביוב: <https://www.gov.il/he/departments/general/financial-statements-water-corporation>

93 לפירוט הנתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות על השלטון המקומי ראו עמ' 176 - 180.

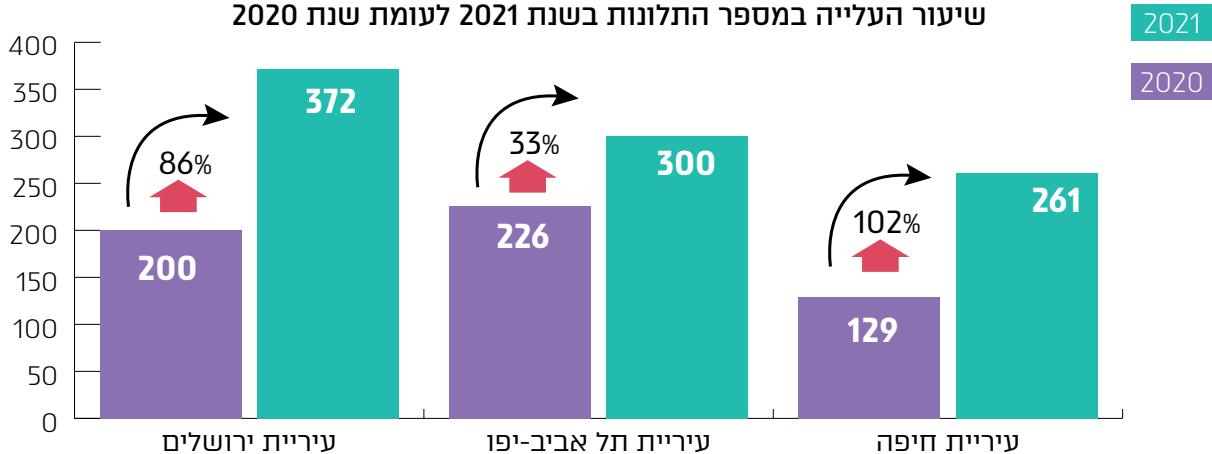


בשנת 2021 השיקה הנציבות באתר המרשתת שלה מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות לפי חתכים גיאוגרפיים



**חשוב לדעת**

שיעור העלייה במספר התלונות בשנת 2021 לעומת שנת 2020



התלונות עליהן ל-1,000 תושבים בשנת 2021 היה 70 ומעלה. לשם השוואה יוצגו בלוח גם מספרי התלונות ל-1,000 תושבים על אותן רשויות בשנים 2020 ו-2019.

מאחר שמספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של כל רשות שונה, בדקה הנציבות את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות לפי מדד של מספר תלונות ל-1,000 תושבים<sup>94</sup>. בלוח שלהלן יוצגו הרשויות המקומיות שמספר

מספר המתלוננים בני 25 - 34 על עיריית ירושלים ועל עיריית בני ברק על פי שניים



שיעור המתלוננים על עיריית חיפה שהם בני 65 ומעלה הוא פי שניים משיעורם באוכלוסייה



**שנת 2021 במספרים**

94 לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2021 במספר התושבים שהתגוררו בתחום שיפוט על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.



מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2019	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2020	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2021	הרשות המקומית*
0.35	↑ 0.67	↑ 2.46	עיריית ערד
0.53	↑ 0.69	↑ 1.61	עיריית נתיבות
1.15	↓ 1.04	↑ 1.42	עיריית לוד
0.52	↓ 0.43	↑ 0.85	עיריית חיפה
0.54	↑ 0.59	↑ 0.75	עיריית בני ברק
0.36	↓ 0.34	↑ 0.67	עיריית בית שמש
0.5	↑ 0.52	↑ 0.65	עיריית באר שבע
0.33	↑ 0.45	↑ 0.60	עיריית תל אביב-יפו
0.28	↓ 0.25	↑ 0.42	עיריית חולון
0.23	↑ 0.26	↑ 0.41	עיריית פתח תקווה
0.35	↑ 0.34	↑ 0.41	עיריית רמת גן
0.26	↓ 0.2	↑ 0.38	עיריית ירושלים
0.24	↑ 0.25	↑ 0.32	עיריית נתניה
0.29	↓ 0.21	↑ 0.26	עיריית ראשון לציון

במספר התלונות שהתקבלו על עיריית ערד (פי 3.7)<sup>95</sup>, עיריית נתיבות (פי 2.3), עיריית חיפה (פי 2), עיריית בית שמש (פי 2) ועיריית ירושלים (כמעט פי 2).

מהלוח עולה כי בשנת 2021 הייתה עלייה במספר התלונות ל-1,000 תושבים בכל הרשויות המקומיות שהתקבלו עליהן 70 תלונות ויותר, לעומת שנת 2020. העלייה הניכרת ביותר הייתה

**שיעור המתלוננים על עיריית באר שבע שהם בני 65 ומעלה הוא פי 2.3 משיעורם באוכלוסייה**

**מספר המתלוננים מהמגזר החרדי על עיריית ירושלים עלה פי שלושה**



**שנת  
2021  
במספרים**

## התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות לפי נושאים

בלוח שלהלן מפורט לגבי התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות בשנת 2021 לפי נושאי תלונה עיקריים, שיעור התלונות בכל נושא מכלל התלונות על הרשויות המקומיות וכן שיעור התלונות המוצדקות או התלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן.

שיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	שיעור התלונות מכלל התלונות על הרשויות המקומיות	סה"כ תלונות	
46.6%	386	280	106	828	26.9%	968	השירות לציבור
51.6%	325	212	113	630	19.2%	692	תשלומי חובה ותשלומים אחרים
25.4%	87	67	20	342	11.5%	416	תכנון ובנייה, תשתיות ומקרקעין
39.5%	101	89	12	256	7.9%	286	רווחה, בריאות ושיקום
37.5%	87	69	18	232	7.7%	278	איכות הסביבה
19%	15	9	6	79	2.5%	90	עובדים ותעסוקה
26.9%	7	6	1	26	0.9%	33	צרכנות, רכש ואספקת שירותים
39.1%	283	242	41	724	23.4%	840	אחר
41.4%	1,291	974	317	3,117	100%	3,603	סה"כ

לכרטיסים הנטענים שגרים בתחום שיפוטן. במסגרת בירור תלונות אלה הגישה הנציבות סיוע פרטני לפונים וביצעה בחינה רוחבית של סוגיות עקרוניות שעלו מהתלונות\*. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא זה היה 61.3%.


להלן יובא תיאור תלונות נבחרות על השלטון המקומי הנוגעות לתכנון ובנייה, הנגשת המרחב הציבורי לאנשים עם מוגבלות, הנגשת המרחב הלימודי לילדים עם מוגבלות, מים וביוב ומפגעים ומטרדים.

מן הלוח עולה ש-26.9% מהתלונות על הרשויות המקומיות עסקו בשירות לציבור, וכי בכ-47% מהתלונות בנושא זה הסתיים הטיפול משום שהתלונה באה על תיקונה או נמצאה מוצדקת. כן עולה שכ-19% מהתלונות עסקו בתשלומי חובה ותשלומים אחרים (כגון ארנונה, היטלים ואגרות), וכי בכ-52% מהתלונות בנושאים אלו הסתיים הטיפול משום שהתלונה באה על תיקונה או נמצאה מוצדקת. שיעורים אלה גבוהים מהשיעור הכללי של התלונות שבוררו בנציבות ונמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון (43%).

**שנת 2021 במספרים**

43% מהתלונות על עיריית חיפה עסקו בנושא השירות לציבור

60% מהן נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו



## תכנון ובנייה

### התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה מהנדסת העיר רמלה כי מעתה תשלח הוועדה המקומית לתכנון ובנייה הודעות על החלטת הוועדה לכל המתנגדים, גם כאשר הם מיוצגים, ובהודעות תודגש באופן בולט הזכות להגיש ערר על החלטה. (1092318)



תיקון ליקוי כללי



משמעות כספית למתלונן



נפתר בגישור

### בעקבות גישור נציבות: העירייה ביטלה את ההתניה למתן טופס 4 בתשלום קנסות

### התלונה

חברה קבלנית ביקשה לקבל אישור אכלוס (טופס 4) לבניינים שהיא בונה במסגרת פרויקט בעיר בצפון הארץ. כתנאי לקבלת האישור נדרשה החברה לשלם לעירייה 250,000 ש"ח, בגין דוחות שקיבלה מהפיקוח העירוני במתחם פרויקט זה ובמתחמי פרויקטים אחרים שהיא מבצעת ברחבי העיר<sup>97</sup>. לטענת החברה, נציגיה נפגשו עם גזבר העירייה ועם ראש מחלקת שפ"ע בעירייה וטענו שכ-30% מהדוחות ניתנו ללא הצדקה ועל כן הגישה החברה בקשות לביטולם או להישפט בגינם, אך הבקשות לא נענו. החברה הוסיפה כי סוכם עם נציגיה

### הוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמלה



תיקון ליקוי כללי

### לא קיבלו הודעה על דחיית התנגדות להיתר - ולא יכלו להגיש ערר במועד

### התלונה

המתלונן, תושב רמלה, הגיש עם תושבים אחרים ברחוב מגוריו התנגדות לבקשה למתן היתר להקמת בית כנסת ברחוב. המתלונן נכח בדיון של ועדת המשנה לתכנון ובנייה רמלה ששמעה את ההתנגדות, אך לא קיבל הודעה על החלטת הוועדה לדחות את ההתנגדות ועל זכותו להגיש ערר על ההחלטה.

### הבירור

הנציבות מצאה כי ועדת המשנה לתכנון ולבנייה רמלה שלחה את ההודעה על החלטתה לדחות את ההתנגדות רק למתנגד אחד. כמו כן, היא לא יידעה את המתנגד על זכותו להגיש ערר על החלטתה. בכך פגעה הוועדה בזכותם של המתנגדים, ובהם המתלונן, לממש את זכותם להעלות את טענותיהם לפני ועדת הערר במועד.

97 דוחות בגין חריגה משעות העבודה, רעש, לכלוך, חסימת דרך וכד'. חלק מהדוחות ניתנו בגין אותו מטרה בהפרש של שעתים, בלי שניתנה שהות מספקת לתיקון הליקוי.

## התוצאה

בפגישת הגישור המקוונת שטחו הצדדים את טענותיהם. מדברי הצדדים עלה כי מלבד הצורך למצוא פתרון נקודתי למחלוקת בין החברה לעירייה, יש חשיבות רבה לשיפור מערכת היחסים ולקיום שיח ישיר ושיתוף פעולה ביניהן, לטובת תושבי העיר שרכשו דירות מהחברה. נציגי העירייה הדגישו שהם רוצים לאפשר את המשך העבודה התקינה של החברה ואת סיום אכלוס הפרויקטים, אך זאת בד בבד עם שמירה על הסדר הציבורי ומניעת מטרדים לתושבים שגרים בסמיכות לאתרי הבנייה.

נציגי העירייה הוסיפו כי בעקבות פניית הנציבות, הנחה היועץ המשפטי לעירייה את המחלקות הנוגעות בדבר שלא להתנות מתן אישור אכלוס בתשלום חובות בגין דוחות, זאת בשל הזכות החוקית להגיש בקשה לבטל את הדוח או להישפט בגינו.

בפגישת הגישור ליבנו הצדדים את הנושאים שעלו בתלונה מתוך הבנה הדדית ורצון להביא לפתרון כולל של הסוגיות השונות. הצדדים הסכימו שהחברה תפרט לעירייה במכתב את כל הדוחות שהיא הגישה בקשה לבטלם או להישפט בגינם, אולם שילמה אותם כדי לקבל אישור אכלוס. עם מינויו של התובע העירוני הוא יבחן אם יש מקום לתת לחברה אפשרות להישפט בגין דוחות אלה באיחור, בהתאם להוראות סעיפים 229 - 230 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982.

עוד הוסכם כי החברה תעשה כל מאמץ להקפיד על עבודה בהתאם לנהלים, להימנע מפגיעה במרחב הציבורי ולעדכן מראש בדבר עבודות העלויות לגרום להפרעה ולמטרד.

יצוין כי הפגישה התקיימה באווירה טובה תוך שיתוף פעולה מלא בין הצדדים, ובסיומה הביעו הצדדים נכונות לקיים ביניהם קשר רציף בכל בעיה שתעלה בעתיד, כדי להביא לפתרון מיטבי שלה.

בהמשך הודיעה העירייה לנציבות כי מונה תובע עירוני, וכל בקשות החברה נידונו. [\(1101512\)](#)

שהיא תשלם את החוב ותקבל את אישור האכלוס, ולאחר מכן טענותיה ייבדקו, ואם הן יתקבלו - יוחזרו לה הכספים ששילמה. ואולם לאחר שהחברה שילמה את החוב לא הסכימה העירייה לדון בביטול הדוחות, בטענה שלאחר ששולמו הם הפכו חלוטים. נציגי החברה הרגישו מרומים, זאת משום שהעירייה פעלה בניגוד להבטחותיה.

החברה ציינה כי היא בונה עוד חמישה מתחמים באותה העיר, וכי גם הם לקראת אכלוס. לדבריה, באחד המתחמים שלגביו כבר התבקש אישור אכלוס היא נתקלה בבעיה של התניית אישור האכלוס בתשלום כלל הדוחות העומדים לחובת החברה באותה עת, והיא חוששת שגם בארבעת המתחמים האחרים יתעכב אישור האכלוס. העיכוב גורם לאיחורים במסירת הדירות לרוכשים. החברה הוסיפה כי מאחר שהיא חברה קטנה יחסית, היא אינה יכולה להרשות לעצמה לשאת בהוצאות הכרוכות בעיכובים כאלו. עקב כך היא נאלצת לשלם כעת, תחת מחאה, גם את הדוחות הנוספים שנצברו ממועד התשלום הקודם. בכך נמנעה ממנה האפשרות לקבל את יומה בבית המשפט.

## הגישור

מאחר שמדובר במערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים ובכמה מתחמים שבהם בונה החברה, הציעה הנציבות לצדדים לקיים הליך גישור. היועץ המשפטי לעירייה מסר בתגובה כי הבקשות שהגישה החברה ממתניות להחלטת התובע העירוני, אולם באותה נקודת זמן תפקיד זה אינו מאויש. היועץ המשפטי הוסיף כי הגשת הבקשות עוצרת את מרוץ הזמן לתשלום הדוחות, וכי לכשייתמנה תובע, הוא יחליט בנוגע לבקשות.

לאחר שצוות הגישור הבהיר לעירייה כי הגישור לא יעסוק בעצם מתן הדוחות, אלא בטענות החברה על התנהלות העירייה, כמתואר בתלונה, הסכימה העירייה להשתתף בהליך הגישור; גם החברה הסכימה להשתתף בהליך.



## הנגשת המרחב הציבורי לאנשים עם מוגבלות

השלטון המקומי

### הבירור

הנציבות הסבה את תשומת לב העירייה לכך שלכאורה, הילדה זכאית לחניית נכה לפי סעיף 4ד לחוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993, ובהתאם לאישור המוסד לביטוח לאומי.

### עיריית כפר קאסם

## זכאות לחניית נכה עבור ילדה המאובחנת על הרצף האוטיסטי

### התוצאה

בעקבות פניית הנציבות סימנה העירייה חניה לנכה ליד בית המתלוננת. ואולם המתלוננת טענה כי גודל החניה שהוקצה לה אינו מתאים לגודל הרכב שלה.

הנציבות שבה ופנתה לעירייה והפנתה את תשומת ליבה לתקן הישראלי לחניה המוזכר בחוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993. בעקבות כך הסדירה העירייה את חניית הנכים עבור הבת בהתאם לחוק ועל פי דרישות התקן הישראלי. (1109063)

### התלונה

בתה בת השמונה של המתלוננת, תושבת כפר קאסם, מאובחנת על הרצף האוטיסטי. לטענתה של המתלוננת, עיריית כפר קאסם אינה מקצה עבורה מקום חניה לנכים בסמוך למקום מגוריה, אף שהיא גרה ברחוב סואן ועמוס בחנויות שאין בו די מקומות חניה. המתלוננת ציינה כי היא נדרשת לחפש מקום חניה באזור מרוחק יותר, ומאחר שבתה מאבדת את הסבלנות ואינה משתפת עימה פעולה היא נאלצת לא אחת לשאת אותה הביתה על הידיים.

## עיריית בני ברק



### תיקון ליקוי כללי

הנציבות לא ראתה מקום להתערב בהחלטת העירייה שלא לאשר לה מקום חניה משום שהיא לא הוכיחה שהיא עומדת בכל התנאים שנקבעו בחוק להקצאת מקום חניה. ואולם, בירור התלונה העלה ליקוי כללי בדרך פעולתה של ועדת התנועה - אי-בחיינת הבקשות להקצאת מקום חניה לנכה בהתאם לאמות המידה והתנאים שנקבעו בחוק. לדוגמה, נמצא שלעיתים מאשרת ועדת התנועה להקצות מקומות חניה לנכים שמחזיקים בתג נכה, אף שלפי החוק לא די בתג, ויש לעמוד בתנאים נוספים כדי להיות זכאי להקצאת מקום חניה.

## התוצאה

ממצאי הבירור שלעיל הובאו לידיעת הגורמים הנוגעים בדבר בעיריית בני ברק. בעקבות כך ריעננה העירייה בקרב חברי ועדת התנועה את הוראות החוק, בדגש על הסעיפים הנוגעים לתנאים להקצאת חניה לנכה סמוך למקום מגוריו. כן התאימה העירייה את הטפסים המיועדים להגשת בקשה כאמור להוראות החוק, כמפורט להלן: הוסרה הדרישה מהמבקש כי יצהיר שיש לו רישיון נהיגה; הוסרה האפשרות לבקש מקום חניה ליד מקום העבודה; נוספה לדרך המידע הנלווה לתצהיר הגדרת "נכה" לעניין הקצאת מקום החניה כפי שנקבעה בחוק.

התובע העירוני אף הודיע לנציבות כי בכוונתו להגיע לשיבות הקרבות של הוועדה, כדי לוודא שהבקשות להקצאת מקומות חניה כאמור נבחנות בהתאם לדרישות החוק. (1114777)

## ביקשה חניה לנכה סמוך למקום מגוריה - ונדחתה בנימוק שלא נקבע בחוק

### התלונה

המתלוננת, תושבת בני ברק, הגישה לעיריית בני ברק בקשה להקצאת מקום חניה עבורה סמוך לביתה, נוכח מצבה הבריאותי שמקשה עליה ללכת מרחקים ארוכים. תלונתה נסבה על כך שהעירייה דחתה את הבקשה. המתלוננת גם טענה כי לא קיבלה מהעירייה הודעה על דחיית הבקשה הכוללת נימוקים לדחייה, ולמדה על כך לאחר שהתקשרה לעירייה לברר מה עלה בגורל בקשתה.

### הבירור

בעקבות התערבות הנציבות שלחה העירייה למתלוננת את החלטת ועדת התנועה לדחות את בקשתה. ואולם מעיון בהחלטה ובהודעה שנשלחה למתלוננת עלה כי הוועדה לא דחתה את הבקשה בנימוק שהמתלוננת לא עמדה בכל התנאים שנקבעו בסעיף 4 ד לחוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993 (החוק), לגבי הקצאת מקום חניה לנכה סמוך למקום מגוריו, אלא בנימוק שלא עמדה בתנאי אחר שלא נקבע בחוק<sup>98</sup>.

98 ועדת התנועה נימקה את החלטתה לדחות את הבקשה בכך שהמתלוננת אינה נוהגת בעצמה ובכך שהרחוב שבו התבקשה הקצאת החניה הוא "רחוב שקט". כאמור, שני הנימוקים הללו אינם קבועים כתנאים בחוק.

## הנגשת המרחב הלימודי לילדים עם מוגבלות

בעקבות פניית הנציבות מסרה עיריית נוף הגליל כי מצאה סייעת מתאימה למתלוננת, והסייעת כבר נפגשה עם הצוות החינוכי בבית הספר שבו היא לומדת. ואולם הסייעת לא תוכל ללוות את המתלוננת עד שתישלח התחייבות מתאימה מטעם עיריית עפולה.

### עיריית נוף הגליל, עיריית עפולה

## המשפחה העתיקה את מקום מגוריה לעפולה - והילדה לקוית הראייה נותרה בבית ללא סייעת

### התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הוסדרה העסקת הסייעת, והמתלוננת שבה לספסל הלימודים. הנציבות ביקשה מעיריית עפולה לפעול כדי להבטיח כי תלונה מעין זו לא תישנה בעתיד (1125089)

### התלונה

הוריה של המתלוננת, קטינה לקוית ראייה עם נכות של 100% שלומדת בבית ספר בנוף הגליל, טענו כי אף שבתם זכאית לסייעת בהיקף של 28 שעות שבועיות, לא הוקצתה לה סייעת לשנת הלימודים התשפ"א<sup>99</sup>, ועל כן היא נשארת בבית ואינה לומדת.

ההורים מסרו כי לפני תחילת שנת הלימודים הם העתיקו את מגוריהם מנוף הגליל לעפולה, ובד בבד ביקשו מבית הספר שיקצה סייעת לבתם. בית הספר וההורים פנו למרכז תמיכה אזורי של משרד החינוך (מת"א) האמון על מתן הנחיות וסיוע בנושא וכן לאגפי החינוך בעיריות נוף הגליל ובעפולה. ואולם גם לאחר ששנת הלימודים התחילה, לא נמצאה סייעת לבתם.

### הבירור

האחזריות להעסקת סייעת חלה על הרשות המקומית שהתלמיד גר בתחום שיפוטה. הבירור העלה כי עיריית עפולה ביקשה את עזרתה של עיריית נוף הגליל בהעסקת סייעת לילדה, מאחר שהיא התקשתה למצוא סייעת שגרה בעפולה ותהיה מוכנה לנסוע לנוף הגליל. עיריית עפולה התחייבה לפני עיריית נוף הגליל לשאת בעלות העסקת הסייעת.



## מים וביוב

### הבירור

התאגיד טען בתגובה על התלונה כי אף שהמתלוננת אינה מחוברת למד מים ואינה מחויבת עבור צריכה פרטית, הוא רשאי לפי הדין<sup>100</sup> לחייב אותה בדמי שימוש מזעריים עבור צריכה של 1.5 מ"ק לחודש (אף שבפועל הצריכה המשותפת היחסית שלה נמוכה מכך).

הנציבות התקשתה לקבל עמדה זו של התאגיד וביקשה את עמדת רשות המים בעניין. בעקבות פניית הנציבות בחנה רשות המים את הנושא. הבחינה נמשכה זמן רב, בין היתר בשל המשמעויות הכלכליות הרחביות של הנושא.

עד לסיום הבדיקה ביקשה הרשות מהתאגיד להקפיא את חיוביה של המתלוננת בתשלום עבור הצריכה המשותפת.

### התוצאה

לאחר בחינה מעמיקה של הסוגיה עם גורמים מקצועיים החליטה רשות המים כי אם נכס נותק כדין ממי מים, אין הצדקה לגבות מבעל הנכס תשלום מזערי עבור צריכה משותפת. רשות המים הוסיפה כי מדובר במדיניות חדשה שלה, שכן עד לפניית הנציבות היא לא נדרשה לסוגיה זו, וכי בכוונתה להוציא הנחיה בנושא לכלל ספקי המים כדי ליצור אחידות במדיניות הגבייה.

אשר למתלוננת, רשות המים הורתה לתאגיד להפסיק לגבות ממנה את התשלום המזערי עבור הצריכה המשותפת ולזכותה בסכום שכבר נגבה ממנה. רשות המים ציינה שהמתלוננת תחויב מעתה ואילך בתשלום עבור הצריכה המשותפת בפועל בלבד. הנציבות הודיעה למתלוננת ולתאגיד על ממצאי הבירור בהתאם. (1106029)

### תאגיד המים מי חדרה בע"מ



תיקון ליקוי כללי



משמעות כספית רוחבית



משמעות כספית למתלונן

## התנתקה ממד המים - ונדרשה להמשיך לשלם תשלום מזערי עבור צריכה משותפת

### התלונה

חנותה של המתלוננת בחדרה נותקה ממד המים. בתלונתה על תאגיד המים מי חדרה בע"מ (התאגיד) הלינה המתלוננת שבכל תקופת חיוב היא נדרשת לשלם תשלום מזערי עבור צריכה משותפת של 1.5 מ"ק במבנה שבו נמצאת החנות, אף שחלקה בצריכה המשותפת של הנכס היה נמוך יותר.

המתלוננת ציינה כי התאגיד הודיע לה שהוא פועל כדין ומחייב אותה ב"דמי שימוש עסקי" עבור חלקה היחסי בצריכה המשותפת. לדבריה, משפנתה בעניין גם לרשות הממשלתית למים ולביוב (רשות המים)<sup>100</sup>, גיבתה הרשות את התאגיד ומסרה שספק המים רשאי לחייב בעל נכס שאינו מחובר למד המים בחלקו היחסי בצריכה המשותפת בנכס או בדמי שימוש קבועים.

100 רשות המים הוקמה בשנת 2007 במטרה לאחד את סמכויות הניהול והפיקוח במשק המים והביוב תחת גורם מקצועי ממשלתי אחד. רשות המים אחראית לניהולו, תפעולו ואסדרתו של משק המים והביוב בישראל, ובכלל זה לפיקוח על הספקים והצרכנים של המים.

101 התאגיד הפנה לכלל 3 (ו) לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, ולכלל 2 (3) לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011, הקובעים כי לעניין צריכה משותפת, צרכן הוא גם מי שנותק משירותי ביוב ומים.



כי מד המים נמסר לבדיקה ונמצא תקין, וכי גם בתקופה המקבילה בשנה שלאחר מכן נרשמה צריכת מים חריגה (של 107 מ"ק).

בין הנציבות לתאגיד התקיים דין ודברים ממושך, שבו לא נמצא הסבר מניח את הדעת לצריכת המים החריגה. הנציבות ציינה לפני התאגיד שעקב נסיבותיו של המקרה הוא מתאים לדיון לפני מנכ"ל התאגיד, המוסמך על פי חוק<sup>103</sup>, בהתקיים תנאים מסוימים, לחייב צרכנים בתשלום שלא על פי קריאת מד המים, אלא בהתאם לצריכתם הממוצעת.

## מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ



### משמעות כספית למתלונן

## התלונן על צריכת מים חריגה - וזוכה לאחר דיון לפני מנכ"ל התאגיד

## התוצאה

בעקבות פניית הנציבות נידון עניינו של המתלונן לפני מנכ"ל התאגיד. המנכ"ל קבע לבסוף כי יש לזכות את המתלונן, לפני משורת הדיון ובאופן חריג, בגין הצריכה החריגה ולחייבו רק בגין צריכתו הממוצעת בתקופה המקבילה בשנה הקודמת. זיכוי בסך 7,155 ש"ח הופקד בחשבונו של המתלונן. (1118849)

## התלונה

מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ (התאגיד) שלח למתלונן, תושב אופקים, חשבון מים בסך 7,955 ש"ח, בגין צריכת 604 מ"ק מים במשך כחודשיים. המתלונן טען כי מדובר בחיוב לא סביר המייצג צריכה הגבוהה פי עשרה מצריכתו הממוצעת, שהיא כ-60 מ"ק לתקופת חיוב. המתלונן הוסיף כי מאחר שלא איתר נזילה כלשהי בצנרת המים, הוא פנה אל התאגיד כדי לברר את פשר החיוב הגבוה, אך לא קיבל מענה. במקום זאת נשלחה אליו הודעת עיקול, ובעקבות כך לא נותרה לו ברירה אלא לשלם את חשבון המים.

## הבירור

התאגיד מסר בתגובה על התלונה כי בפרק הזמן שבו נרשמה צריכת המים החריגה יצרו עובדי התאגיד קשר עם המתלונן, דיווחו לו על הצריכה החריגה והסבירו לו שעליו לבדוק אם יש נזילה בצנרת המים, ואם יש נזילה - לתקן אותה. זאת, כדי שיהיה ניתן לזכות אותו בחלק מהחיוב<sup>102</sup>. מאחר שהמתלונן עמד על כך שלא הייתה נזילה, לא היה ניתן לבצע את הזיכוי. כמו כן מסר התאגיד

”

” שלום רב,

אני תושב אופקים כותב לך מייל זה כדי להביע את הערכתי על טיפולכם בתלונתי נגד מי שבע שנוהלה ביד רמה על ידי עורך הדיון שלא חסך שום מאמץ, הפך כל אבן, לא הרפה והמשיך בניסיונותיו עד שמצא את הדרך לשכנע את התאגיד לבטל את החיוב הלא הגיוני ולחייב אותי בצריכה ממוצעת לאותה תקופה. על כל זה אני מודה לכם כגוף מבקר המדינה ואישית לעורך הדיון שטיפל בתלונתי.”

102 בהתאם לסעיף 17 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011, בהתקיים התנאים הקבועים בסעיף 14 לכללים.

103 בסעיף 52א(א) לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011, צוין כי "על אף האמור בסעיף 7, המנהל הכללי של החברה רשאי, לבקשת צרכן, לחייב אותו לפי סעיף 9 על בסיס הערכת צריכה לפי סעיף 8 בהתקיים כל אלה...".

## הבירור

נוכח חומרת המפגע שתיארה המתלוננת פנתה הנציבות בדחיפות לתאגיד, לעירייה ולוועדה המקומית לתכנון ובנייה ראש העין, הנציבות הפנתה את התאגיד לסמכותו לפי סעיף 51 לחוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, שלפיו תאגיד מים וביוב רשאי לדרוש בכתב מבעל מקרקעין לשנות או לתקן מערכת ביוב כדי למנוע או להסיר מפגע תברואתי או סביבתי.

נוסף על כך הפנתה הנציבות את העירייה לסמכות המוקנית לה מכוח חוק עזר לראש העין (שמירת הסדר והניקיון), התשנ"ז-1996, לדרוש מהשכנה לסלק את המפגע.

## התוצאה

בעקבות פניית הנציבות שלח התאגיד לשכנה דרישה לנתק לאלתר את צינור השופכין מצנרת המרזב. נוסף על כך, התאגיד העביר את העניין לתובעת העירונית ולוועדה המקומית, כדי שיבחנו אם בניית השירותים על גג הבניין נעשתה כדין.

בד בבד, העירייה שלחה לשכנה דרישה לסילוק המפגע בתוך פרק זמן קצוב. פקחי העירייה ביקרו במקום, והתברר שהשכנה לא מילאה את הדרישה; עקב כך היא קיבלה חמש הודעות קנס.

אשר לוועדה המקומית, מכוח הסמכות המוקנית לה בחוקי התכנון והבנייה היא דרשה מהשכנה להתייצב לחקירה, וכשהשכנה לא מילאה את הדרישה, ביקשה הוועדה מבית המשפט שייתן לה צו כניסה לנכס. בעקבות הצו עשה פקח של הוועדה ביקורת במקום.

בעקבות כל הפעולות הללו הודיעה המתלוננת לנציבות כי זרימת מי השופכין לחצר שלה פסקה. [1116795](tel:1116795)



**עיריית ראש העין, עין אפק בע"מ, הוועדה המקומית לתכנון ובנייה ראש העין**

**בנתה חדר שירותים על גג הבניין - ומי השופכין זרמו לחצר השכנה**

## התלונה

המתלוננת גרה בקומת הקרקע של בית משותף בראש העין. לטענתה, אחת הדיירות בבניין (השכנה) בנתה חדר שירותים על גג הבניין וחזרה את צנרת הביוב שלו למרזב, והחזיבור גרם לזרימת מי שופכין לחצר ביתה של המתלוננת. המתלוננת פנתה בעניין לעיריית ראש העין ולמוקד תאגיד המים עין אפק בע"מ (התאגיד), אך העירייה לא טיפלה במפגע, והתאגיד הודיע למתלוננת שהטיפול בעניין אינו בסמכותו.



## מפגעים ומטרדים

סח'נין אינה מטפלת במפגע.

### עיריית סח'נין



מילה טובה

**זוחלים וחולדות יצרו מפגע תברואתי -  
ולאחר פניית הנציבות  
העירייה מיהרה לתקן**

### הבירור

העירייה ציינה כי עם קבלת התלונה היא יצרה קשר טלפוני עם המתלונן ומסרה לו כי תלונתו תטופל בדחיפות. עוד ציינה העירייה כי מדובר במפגע שכבר טופל בעבר, וכי נציגיה כבר ביקרו במקום כדי לעמוד מקרוב על המפגע ולמצוא לו פתרון.

### התוצאה

בעקבות פניית הנציבות נקטה העירייה את הפעולות הנדרשות לסגירת הבור, ריססה את המקום נגד חולדות ועשתה הדברת מזיקים.

פעולתה המהירה של העירייה לתיקון המפגע בעקבות פניית הנציבות ראויה לציון. [1121758](tel:1121758)

### התלונה

המתלונן הוא תושב סח'נין. בשטח ציבורי הסמוך לביתו נפער בור עמוק, והבור משך אליו זוחלים וחולדות. לטענת המתלונן, אף שהבור הוא מפגע תברואתי יש בו סכנה של ממש, עיריית

## עיריית תל אביב-יפו



מילה טובה



נפתר בגישור

## בניגוד לעמדתה הראשונית ולטובת דיירי בית הדיור המוגן - העירייה צמצמה את שעות הפעילות בגינת הכלבים

### התלונה

בסמוך למגורי המתלוננים, דיירי בית דיור מוגן, הוקמה לפני כמה שנים גינת כלבים. לדבריהם, בכל שעות היממה עולה מהגינה רעש המפריע למנוחתם ופוגע באיכות חיייהם. המתלוננים פנו לעירייה בבקשה להעתיק את גינת הכלבים למקום אחר בשכונה. נציגי העירייה הגיעו למקום לשם בחינת העניין, אך מסרו כי לא ניתן להעתיק את הגינה, שכן היא משרתת תושבים רבים בחלק זה של השכונה והוקמה על קרקע שיועדה לכך.

המתלוננים ניסו להגיע עם העירייה להבנות על צמצום שעות הפעילות בגינה ונעילתה בשעות שבהן הפעילות בה אסורה, אך הדבר לא התאפשר. העירייה הבטיחה למתלוננים כי תגביר את האכיפה במקום, אך בפועל, בכל פעם שהמתלוננים פנו למוקד העירייה בשל מטרד רעש, עבר זמן רב עד שהגיע למקום פקח, באופן שהפנייה כבר הפכה ללא רלוונטית. המתלוננים נפגעו מאוד מדרך פעולתה של העירייה ומהיחס שקיבלו ממנה כוותיקי העיר, ועל כן פנו באמצעות הנהלת הדיור המוגן לנציבות.

## עיריית בני ברק

## הגנרטור הוצב בשטח ציבורי - ויצר מטרד לתושבי הסביבה

### התלונה

כמה מתלוננים תושבי בני ברק התלוננו על שעיריית בני ברק אינה מטפלת במפגע רעש שנגרם מגנרטור שהוצב בשטח ציבורי ליד ביתם. לטענתם, את הגנרטור מפעילה ישיבה הנמצאת בסמוך לשטח הציבורי.

### הבירור והתוצאה

בירור עם חברת החשמל לישראל בע"מ העלה כי החברה ניתקה שלושה מוני חשמל שהיו בישיבה בשל חשש לסכנה בטיחותית, וככל הנראה מסיבה זו הופעל הגנרטור במקום. בעקבות פניות הנציבות לעירייה נתן מפקח מטעם אגף ההנדסה בעירייה לישיבה התראה לפינוי הגנרטור. בעקבות ההתראה ובעקבות פעולות שנקטה העירייה, פונה הגנרטור מהמקום כחודש וחצי לאחר הצבתו. (1119538, 1119518)

**בעקבות פניות הנציבות לעירייה נתן מפקח מטעם אגף ההנדסה בעירייה לישיבה התראה לפינוי הגנרטור. בעקבות ההתראה ובעקבות פעולות שנקטה העירייה, פונה הגנרטור מהמקום כחודש וחצי לאחר הצבתו**



דיירי בית הדיור המוגן עם מגשרות מטעם הנציבות (במרכז); משמאל: השלט החדש על שעות פעילות גינת הכלבים



## הגישור



הנציבות פנתה בנושא התלונה לעירייה, והעירייה השיבה כי היא מתעתדת להיפגש בשנית עם המתלוננים בנושא, וכי היא תעדכן את הנציבות בתוצאות הפגישה.

לאחר הפגישה עודכנה הנציבות כי העירייה פנתה ליו"ר הוועד השכונתי בבקשה להגביר את המודעות של בעלי הכלבים המשתמשים בגינה לסמיכותה לבית הדיור המוגן ולבקש את שיתוף הפעולה שלהם בשמירה על השקט במקום. כן ביקשה העירייה מהמתלוננים לדווח למוקד העירוני על כל חריגה משעות הפעילות במקום. עם זאת, המתלוננים עדכנו את הנציבות כי השקט במקום עדיין לא נשמר, וכי קיימים נושאים נוספים שעוד לא נפתרו.

עקב כך, ומאחר שקיימת מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים, הציעה להם הנציבות לקיים הליך גישור. לאחר קבלת הסכמת הצדדים התקיימה פגישה עימם בגינה עצמה, במטרה להתרשם יחד ממטרד הרעש ולהקל על המתלוננים המבוגרים את ההגעה לפגישה. בפגישה השתתפו 17 דיירים מבית הדיור

המוגן, מנהלי הבית ונציגים מאגף שפ"ע<sup>104</sup> וממינהל הקהילה בעירייה.

## התוצאה

בפגישה שטחו הצדדים את טענותיהם. נציגי העירייה גילו הבנה רבה למצוקת המתלוננים והביעו נכונות כנה לפתרון הבעיה. כן הציגו נציגי העירייה את הצורך לאזן בין האינטרסים של דיירי בית הדיור המוגן לבין האינטרסים של בעלי הכלבים תושבי השכונה. נציגי העירייה ציינו כי בהתאם לתקנות העירייה, הפעילות בגינה מותרת בשעות 7:00 עד 22:00. אשר לפעילות בגינה בשעות מנוחת הצוהריים ציינו הנציגים כי אי אפשר לאסור את הפעילות בשעות אלה, מאחר שהתקנות אינן מאפשרות זאת. לדבריהם, מטעמים לוגיסטיים אף לא ניתן לנעול את הגינה לאחר שעות הפעילות המותרות.

בסיום הפגישה הגיעו הצדדים להסכמה כי בחודש הבא תבצע העירייה אכיפה מוגברת באזור הגינה מחוץ לשעות הפעילות המותרות. כמו כן, העירייה תבחן את האפשרות החוקית לאסור את הפעילות בגינה בשעות מנוחת הצוהריים. הצדדים קבעו להיפגש שוב לאחר כחודש, במטרה לבחון את השפעת האכיפה המוגברת ואת תוצאות בדיקת העירייה בעניין צמצום שעות הפעילות. צוות הגישור הציע כי במהלך החודש, עד לפגישה בין הצדדים, תציב העירייה שלט ברור בסמוך לגינה, המציין שהגינה נמצאת בסמוך לבית דיור מוגן, ובעלי הכלבים מתבקשים להתחשב בדיירי הבניין ולא להפריע למנוחתם.

בפגישה שהתקיימה בגינה לאחר כחודש בהשתתפות הצדדים ונציגי הפיקוח העירוני, שיתפו המתלוננים כי חרף מאמצי הגברת האכיפה, התוצאות אינן מספקות, בפרט בשעות הבוקר המוקדמות ובשעות הלילה המאוחרות. עם זאת נמצא שהעירייה הציבה במקום את השלט המוצע. בשלט אף צוין כי השימוש בגינה לאחר שעות הפעילות הוא עבירה על החוק.

בסיום הפגישה הגיעו הצדדים להסכמה כי העירייה תמשיך במאמצי האכיפה מחוץ לשעות פעילות הגינה ואף תבצע

אכיפה מחוץ לשעות פעילות הפיקוח העירוני בימי שגרה. הוסכם כי בחודש הבא תבוצע אכיפה נרחבת במשך עשרה ימים לסירוגין. לאחר מכן ובמשך שנה תבוצע במקום אכיפה מוגברת בתדירות של יומיים בחודש. כמו כן, העירייה תבחן את האפשרות החוקית לאסור את הפעילות בגינה בשעות מנוחת הצוהריים. נציגי הפיקוח העירוני מסר לנציגי הנהלת בית הדיור המוגן את מספר הטלפון הנייד האישי שלו, לשם טיפול מידי במקרים חריגים.

יצוין כי גם בפגישה זו הביעו הצדדים נכונות רבה להגיע לפתרון מוסכם. נציגי העירייה שיתפו פעולה עם הדיירים, התייחסו אליהם ברגישות וגילו הבנה למצוקותיהם. האווירה בפגישה הייתה נעימה ואיפשרה לקיים שיח פתוח ומקדם. הצדדים שבו והודו לנציבות בעל פה ובכתב על עזרתה בפתרון הבעיה וציינו את החוויה החיובית שלהם מהליך הגישור.

לאחר הגישור שבה ועדכנה העירייה את הנציבות כי לאחר שהגורמים המקצועיים הרלוונטיים בחנו את האפשרות החוקית לצמצם את שעות הפעילות בגינה הוחלט לאסור את השימוש בה גם בשעות 14:00 עד 16:00. העירייה אף תיקנה את השלט המוצב במקום ופעלה לפרסום ההחלטה ברשומות. (1085426)



## גבייה



נפתר בגישור



משמעות  
כספית למתלונן

רשומה בלשכת רישום המקרקעין וברישומי העירייה על שם היורשים המקוריים. עוד עלה כי בשנת 2001 החליטה העירייה לסלול את הכביש הגובל בקרקע והוציאה דרישות לתשלום היטל סליה, תיעול וביוב על שם היורשים המקוריים. במשך שנים לא העבירה המתלוננת את הזכויות בקרקע על שמה, ולכן העירייה לא הייתה מודעת להסכם הפשרה שחתמה המתלוננת עם היורשים המקוריים והמשיכה לשלוח את ההתראות על אי-תשלום ההיטלים ליורשים אלה.

יצוין כי בהסכם הפשרה שמכוחו קיבלה המתלוננת זכויות בקרקע נקבע כי היא תישא ב"כל הוצאה ו/או מס ו/או אגרה ו/או היטל ו/או כל תשלום אחר" אשר יידרשו לשם רישום זכויותיה במקרקעין.

## נדרשה לשלם חוב ישן כדי להסיר עיקולים שהוטלו על הקרקע ולרשום את זכויותיה - ובעקבות גישור בנציבות נחתם הסכם פשרה עם העירייה

### התלונה



המתלוננת היא בעלת 75% מהזכויות בנכס מקרקעין בעיר בצפון הארץ (הקרקע). המתלוננת קיבלה חלק מהזכויות בקרקע בירושה, וחלק אחר הועבר אליה בשנת 2001 בעקבות הסכם פשרה בינה לבין חלק מיורשי הקרקע (היורשים המקוריים). כדי לרשום את זכויותיה בקרקע בלשכת רישום המקרקעין נדרשה המתלוננת להסיר עיקולים על הקרקע שהטילה העירייה הנוגעת בדבר, בגין אי-תשלום היטלים שונים. לטענת המתלוננת, בא כוחה פנה לעירייה כדי להסדיר את העניין, אך העירייה לא השיבה עניינית על פניותיו. יתרה מזאת, העירייה הגישה לבית המשפט בקשה לגביית החובות שלא בהתאם להוראות הדין, חישיבה באופן שגוי את סכומי החוב, השתתה במידה ניכרת בגבייתו, וכן סירבה להצעת הפשרה שהציע בא הכוח.

בתגובה על התלונה מסרה העירייה כי כל פניות המתלוננת ובא כוחה נענו בצורה עניינית. העירייה הוסיפה כי בא הכוח סירב לקבל את אי-הסכמתה של העירייה לאמץ את הצעת הפשרה שהציע והמשיך לשלוח לעירייה פניות נוספות בנושא.

מהמסמכים שצירפה העירייה לתגובתה עלה כי הקרקע עדיין

### הגישור



הנציבות הציעה לצדדים לקיים הליך גישור. לאחר קבלת הסכמת הצדדים התקיימו שתי פגישות מקוונות בהשתתפות בא כוח המתלוננת ונציגי העירייה.

בפגישות הגישור שטחו הצדדים את טענותיהם, והתבררו סכומי החוב המעודכנים בתוספת ריבית והצמדה. בתום הפגישות הגיעו הצדדים להסכמה שלפיה לשם סילוק סופי של חובה של המתלוננת בגין ההיטלים, היא תישא בתשלום הקרן וההצמדה בלבד בסך 150,670 ש"ח, ללא הפרשי הריבית שהסתכמו ב-70,568 ש"ח.

### התוצאה



הצדדים חתמו על הסכם פשרה בסכום האמור. קיומו של ההסכם היה כפוף לאישור ועדת ההנחות העירונית וגורמים מקצועיים שונים במשרד הפנים. המתלוננת שילמה את הסכום שהוסכם עליו, וההסכם אושר על ידי ועדת ההנחות העירונית והועבר לאישור משרד הפנים. (1102231)

# פרק 4/

## זכויות הפרט

ד' תשע"ח 48

פר"ב תלונות ותביעות





לא הצליחה לקבוע תור, מאחר שכאמור היא אינה דוברת עברית כלל, ובמוקד הטלפוני לא היה ניתן לקבל שירות בשפה האמהרית.

## הבירור

עם פניית הנציבות לביטוח הלאומי טופלה תביעתה של המתלוננת, ושולמו לה דמי אבטלה בסך 10,890 ש"ח. אשר להיעדר האפשרות לקבל שירות בשפה האמהרית במוקד הטלפוני, הבירור העלה כי במוקד יש עובדים דוברי עברית, ערבית ורוסית שאליהם ניתן להגיע באמצעות נתבים ייעודיים, אך אין במוקד עובדים דוברי אמהרית.

נושא ההגשה הלשונית אינו מוסדר בחוק, ואין חובה בדיון על הביטוח הלאומי לספק שירותים בשפות שונות. יש לשבח אפוא את הביטוח הלאומי על שהוא מאפשר לפונים שאינם דוברי עברית לקבל שירות בשפתם. עם זאת, הביטוח הלאומי לא הצביע על אמות המידה שמנחות אותו בבחירת השפות שבהן הוא מאפשר לקבל שירות.

הביטוח הלאומי מסר כי את המוקד הטלפוני מפעילה חברה חיצונית, וזו מתקשה לגייס מוקדנים דוברי אמהרית. ואולם מנתונים שמסר הביטוח הלאומי לנציבות, על פי בקשתה, עלה כי בשאר יחידותיו מועסקים כמה עשרות עובדים דוברי אמהרית.

## התוצאה

בעקבות הבירור מסר הביטוח הלאומי כי כשלב ראשון הוא גייס שלושה עובדים מיחידותיו, לצורך מתן שירות לפונים הדוברים אמהרית בלבד. בהתאם לכך הוסף למרכזייה הטלפונית של הביטוח הלאומי נתב ייעודי (מס' 4) לקבלת מענה על ידי עובדים הדוברים אמהרית.

כפי שנוהגת הנציבות לעשות במקרים המתאימים, כדי לוודא את תיקון הליקוי פנה למוקד הטלפוני כלקוח סמוי עובד הנציבות הדובר אמהרית, והוא אכן נענה על ידי עובדת הדוברת אמהרית. [1113849](https://www.nac.gov.il/1113849)

שמירה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתתפים לאוכלוסיות הראויות לקידום בחברה, היא מרכיב חשוב בעבודת הנציבות. הנציבות בוחנת את התנהלות הגופים הנלווים גם בנוגע לאופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקיות והחוקתיות הנוגעות לזכויות אלה.

בחלק מהתלונות שביררה השנה קבעה הנציבות כי נפגעו שלא כדין זכויות מתלוננים וסייעה להבטיח את זכויותיהם. להלן דוגמאות לתלונות כאלה:

### המוסד לביטוח לאומי



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

## מבקשים סיוע במוקד הטלפוני של המוסד לביטוח לאומי? עכשיו אפשר גם באמהרית

## התלונה

בתקופת משבר הקורונה שילמה המדינה באמצעות המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) דמי אבטלה לעובדים שפוטרו או הוצאו לחופשה ללא תשלום (חל"ת) בשל המשבר. המתלוננת, הדוברת אמהרית בלבד, פנתה לנציבות לאחר שלא עלה בידה לממש את זכותה לדמי אבטלה.

המתלוננת טענה כי לא יכלה להגיע לסניף הביטוח הלאומי באזור מגוריה, היות שהסניפים נסגרו לקבלת קהל בשל משבר הקורונה. המתלוננת הוסיפה כי גם לאחר שהתאפשרה קבלת קהל על ידי זימון תור מראש באמצעות המוקד הטלפוני, היא

## משטרת ישראל



תיקון ליקוי  
כללי

### התלוננה על תקיפה - אבל המשטרה לא אספה את תוצרי הצילום בטרם נמחקו

#### התלונה



המתלוננת הלינה על שיהוי רב של המשטרה בחקירת תלונה שהגישה בעקבות תקיפתה ותקיפת בנה הקטין, שהוא ילד עם צרכים מיוחדים, במתחם שעשועים בכפר ירצא. המתלוננת ציינה כי אף שהגישה את התלונה מייד לאחר האירוע, במשך יותר מחודש לא נעשתה שום פעולת חקירה בנוגע לתלונה. המתלוננת הוסיפה כי לבסוף תיק החקירה נסגר, וערר שהגישה על ההחלטה לסגור את התיק נדחה.

#### הבירור



הועלה כי במתחם היו מצלמות אבטחה שתיעדו את האירוע, אולם המשטרה לא אספה את תוצרי הצילום בטרם נמחקו. המשטרה לא הכחישה כי השתתה באיסוף הראיות, אך טענה כי באותה העת תחנת עכו, אשר הייתה אחראית לביצוע החקירה, הייתה עסוקה בטיפול בעבירות חמורות יותר, ועקב כך לא אספה את הראיות. המשטרה הוסיפה כי לא היה בשיהוי האמור כדי להשפיע על תוצאות החקירה, שכן הקטין החשוד במעשה הודה במיוחדס לו. לפיכך, בהתאם לנוהל של המשטרה בנוגע לטיפול בקטין חשוד ולרוח חוק הנוער (שפיטה), ענישה ודרכי טיפול), התשל"א-1971, הוחלט על הליך של טיפול מותנה ולא של ענישה, אשר עשויה לפגוע בעתידו של החשוד.

## התוצאה



הנציבות העירה למשטרה כי בלי להתערב בהחלטה שלא להעמיד את הקטין החשוד לדין, בהיבט של החקירה אין אלא להצר על המשתקף מתלונה זו, שבשל עומס ושיקולי תיעודף לא הגיעה המשטרה לאסוף ראיות בעוד מועד, אף שמדובר בתלונה על תקיפת קטין עם צרכים מיוחדים.

הנציבות המליצה למשטרה כי אם נראה שאירוע שבעניינו הוגשה תלונה מתועד, והוחלט לחקור את התלונה - יש לאסוף את תוצרי הצילום בהקדם, כדי להקל את המשך החקירה ומיצויה.

המשטרה הודיעה לנציבות כי ממצאי הבירור הועברו לעיון גורמי המחוז המקצועיים, והוחלט כי מסקנות הבירור יוטמעו במערך החקירות במחוז במסגרת שיעורים שבועיים. (1113965)



תיקון ליקוי  
כללי

### פנית למשטרה והתיק נסגר? מעתה ניתן לקבל פרטים על עילת הסגירה בכל תחנה

#### התלונה



המתלונן לא קיבל מהמשטרה את הנימוקים להחלטותיה לסגור את תיקי החקירה שנפתחו בעקבות שלוש תלונות מקוונות שהגיש לה. בהודעות שנשלחו למתלונן בנוגע לשלושת תיקי החקירה נכתב כי הוא יכול לברר את עילת הסגירה בכל תחנת משטרה. בתלונתו לנציבות טען המתלונן כי משניגש לתחנה



תיקון ליקוי  
כללי

## קיבלתם דוח תעבורה וזקוקים להעתק שלו? בעקבות פניית הנציבות, המשטרה תיענה לבקשתכם

### התלונה

המתלונן, עורך דין המייצג שני נהגים, טען שהמשטרה אינה מוכנה למסור לו העתקי דוחות תעבורה שנרשמו למרשיו בעבר ואבדו. לדבריו, הוא זקוק לדוחות כדי להגיש בקשה להישפט בגינם באיחור.

### הבירור

תחילה הודיעה המשטרה כי היא מסרבת למסור למתלונן את העתקי הדוחות. לדבריה, מדיניותה בעניין זה היא שלאחר שנמסר לנהג הדוח המקורי, אין לתת לו העתק של הדוח. מדיניות זו ננקטת עקב בקשותיהן של חברות החכר (ליסינג), שלהן יש צי מכוניות גדול, לקבל העתקים של מאות דוחות תעבורה שנרשמו למכוניות שבבעלותן, דבר שהעמיס על המערכת המשטרית. המשטרה הוסיפה כי אף שבמקרה הנוכחי הבקשה היא לקבל העתקים של כמה דוחות בלבד, היא שומרת על מדיניות שוויונית ואחידה ואינה מוסרת כלל העתקים של דוחות. המשטרה ציינה כי אפשר לקבל את פרטי הדוחות בהתקשרות למוקד 110, ובעתיד תהיה אפשרות מחשובית לעיין בדוחות.

באזור מגוריו כדי לברר את סיבת הסגירה, נאמר לו שאין לתחנה אפשרות למסור לו את המידע שביקש, ועליו לפנות לתחנות שטיפלו בתיקים, שאינן קרובות למקום מגוריו.

### הבירור

בשנת 2018 תוקן חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, ונקבע בו כי בהודעות ששולחת המשטרה למתלוננים ולחשודים על סיום חקירה או על אי-העמדה לדין בנוגע לתלונות שהוגשו לה, לא תצוין בדרך כלל עילת הסגירה. אם מקבל ההודעה ירצה לדעת מהי עילת הסגירה, עליו לפנות לתחנת משטרה כדי לקבל את המידע.

ואולם מבירור התלונה עלה כי בשל בעיה כלל-מערכתית במשטרה תחנה במחוז אחד אינה יכולה לעיין בתיק חקירה שמופקד עליו מחוז אחר, ובכלל זה לראות את עילת הסגירה של התיק.

### התוצאה

המשטרה הודיעה לנציבות כי בעקבות התלונה ניתנו במערכת המחשוב של המשטרה, שבה מתנהלים הרישומים בנוגע לתיקי החקירה, הרשאות לרשמים בכלל תחנות המשטרה לראות את עילת הסגירה של תיקים ברמה הארצית. המשטרה אף הפיצה לכל התחנות הודעה על כך. (1120802)

**מבירור התלונה עלה כי בשל בעיה כלל-מערכתית במשטרה תחנה במחוז אחד אינה יכולה לעיין בתיק חקירה שמופקד עליו מחוז אחר, ובכלל זה לראות את עילת הסגירה של התיק**

המקומי<sup>107</sup>. לפי המתווה, חשבון של איש ציבור שהוא מקיים באמצעותו קשר עם הציבור לצורך ביצוע תפקידו, נחשב חשבון ציבורי, ועל חשבון כזה יחולו כללי היסוד של המשפט הציבורי, לרבות זכותו של הציבור לחופש ביטוי, ובראש ובראשונה הזכות לבקר את מעשיו של השלטון.

הנציב גם קבע שניתן למחוק תגובה של אדם מחשבון ציבורי או לחסום את הגישה שלו לחשבון, ובכך לפגוע בזכותו לחופש הביטוי, רק כאשר הדבר נעשה לתכלית ראויה ובמידה שאינה עולה על הנדרש. הנציב הטעים כי מחיקה או חסימה כאמור שנועדו למנוע מתיחת ביקורת על איש הציבור או הגוף הציבורי אינן בבחינת תכלית ראויה בהקשר זה. עוד קבע הנציב כי יש לפרסם בחשבון הציבורי תקנון שבו יוסדר אופן הטיפול בתגובות ולפעול על פיו, וכי אמצעי התגובה שיינקטו נגד המפירים את התקנון יהיו מידתיים והדרגתיים.

יצוין כי בשנת 2020 הוגשה עתירה נגד ראש עיריית גבעתיים בעניין חסימת הגישה של העותר לחשבון הפייסבוק של ראש העירייה. בעתירה, שעודנה תלויה ועומדת, התייצב היועץ המשפטי לממשלה והגיש את עמדתו העקרונית בעניין<sup>108</sup>, ובכלל זה סקר בהרחבה את פעולות הנציבות בנושא. לפי עמדה זו, התואמת את עמדת הנציב, כללי המשפט הציבורי, לרבות הדינים העוסקים בהגנה על חופש הביטוי, עשויים לחול גם על חשבונות של נבחר ציבור ברשתות החברתיות שאינם מתופעלים ממשאבי הציבור, וזאת כאשר נבחר הציבור משתמש בחשבון למימוש תפקידו הציבורי במובן הרחב. עוד ציין היועץ המשפטי לממשלה כי לפי עמדתו, כאשר נשקלת הגבלת גישתו של אדם לחשבון המשמש נבחר ציבור במסגרת תפקידו הציבורי או מחיקת תגובה מחשבון כאמור, יש לבחון זאת גם בהתאם לכללי המשפט הציבורי, לרבות הדינים העוסקים בפגיעה בחופש הביטוי.

להלן דוגמה לתלונה בעניין חסימה בדף פייסבוק של ראש עירייה שנפתרה באמצעות גישור:

בתגובה העירה הנציבות למשטרה כי בהנחיית פרקליט המדינה העוסקת בבקשות לעיון במידע המצוי בתיקי חקירה<sup>105</sup>, נקבע כי ככל שלעניינו של המבקש יש זיקה הדוקה יותר להליך הפלילי, כך תגדל מידת ההיענות לבקשתו לקבל חומרי חקירה. כמו כן, יש להביא בחשבון בעניין זה את מידת ההכבדה הכרוכה בהיענות לבקשת העיון.

לאור האמור, לדעת הנציבות אין לעשות גזירה שווה בין בקשות לקבלת העתקים של כמה דוחות בלבד לבין בקשות לקבלת העתקים של דוחות רבים, ועל המשטרה לשקול לשנות את מדיניותה בהתאם.

## התוצאה

המשטרה הודיעה כי בעקבות פניית הנציבות נבחנה הסוגיה, והוחלט שככלל, יהיה אפשר לקבל העתקים של דוחות שניתנו בעבר, אלא אם כן המסירה תהיה כרוכה בהשקעת משאבים רבה או שיהיו טעמים סבירים אחרים לאי-המסירה. בהמשך לכך הודיעה המשטרה כי המציאה למתלונן את העתקי הדוחות שביקש. (1104302, 1104304)

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

משנת 2016 מבררת הנציבות תלונות על פגיעה בחופש הביטוי עקב מחיקת תגובות מחשבונות של גופים ואנשי ציבור, כגון ראשי רשויות מקומיות ושרים, ברשתות החברתיות וחסיתת הגישה לחשבונות אלה. תלונות אלה מתבררות בהתאם למתווה שקבע הנציב ופורסם בין היתר בדוחות השנתיים בשנים 2017 - 2019<sup>106</sup> ובהמשך גם בדוח הביקורת על השלטון

105 הנחיה מס' 14.8.

106 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 43 (2017), עמ' 39 - 42; דוח שנתי 44 (2018), עמ' 40 - 41; דוח שנתי 45 (2019), עמ' 48 - 53.

107 מבקר המדינה, דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2020 (פורסם בשנת 2020), "שימוש הרשויות המקומיות ונבחריהן ברשתות החברתיות", עמ' 19 - 109.

108 העמדה הוגשה במסגרת עת"מ (ת"א) 61176-10-20 רובינשטיין נ' קוניק.

## הגישור

מאחר שהתלונה עוסקת בהתנהגותו של איש ציבור בכיר, ומאחר שסוגיה זו היא עניין משפטי מורכב, בחנה הנציבות אפשרות לקיים הליך גישור עוד לפני העברת התלונה לעירייה לקבלת תגובתה.

לאחר קבלת הסכמת הצדדים לגישור התקיימה פגישה מקוונת בהשתתפות המתלונן ונציגי העירייה, וכל צד שטח את טענותיו. המתלונן טען כי מדובר בעמוד פייסבוק רשמי של ראש העירייה, והפרסומים המועלים לעמוד זה קשורים לתפקידו. עוד טען המתלונן כי בתגובותיו על הפוסט האמור הוא הביע את דעתו באופן ענייני ובשפה מכבדת, וכי לא ייתכן שהעירייה תבחר להסיר תגובות אשר אינן תואמות את עמדתה. נציגי העירייה ציינו כי לאחר המקרה המדובר פרסמה העירייה תקנון בנושא ניהול שיח תקין ברשתות החברתיות, שלפיו העירייה תפעל באופן מדורג: בשלב הראשון, וכהתראה, יוסרו תגובות לא ראויות, ובשלב השני אם התגובות הלא ראויות יימשכו, ייחסם המגיב לשלושה חודשים. כן ציינו נציגי העירייה כי התחקיר שפורסם על ראש העירייה איננו מדויק בלשון המעטה, והוסיפו שהיה ראוי שהמתלונן יפנה לעירייה בבקשה לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998 כדי שתגיב על הדברים שצוינו בתחקיר לפני פרסומם ברשתות החברתיות.

## התוצאה

בפגישת הגישור לובנו הנושאים שעלו בתלונה מתוך הבנה הדדית ורצון להביא לפתרון המחלוקת. הוסכם כי העירייה תפעל בהתאם להוראות התקנון שפרסמה ותסיר באופן מיידי את החסימה של המתלונן מעמוד הפייסבוק של ראש העירייה.

כן סוכם כי המתלונן יוכל לפנות למחלקה המשפטית של העירייה בכל שאלה לגבי התקנון שפורסם. (1103771)



נפתר בגישור

## נחסם מעמוד הפייסבוק של ראש העירייה - ובעקבות גישור בנציבות הוסרה החסימה

### התלונה

המתלונן, עו"ד המתגורר באחת הערים במרכז הארץ, הגיב בעמוד הפייסבוק של ראש עיריית אותה עיר על פוסט שהאחרון פרסם. המתלונן כתב שעל ראש העירייה להתנצל לפני התושבים בעקבות הממצאים שעלו בתחקיר עיתונאי שעסק בעיקרו בחריגות בנייה בנכסים של ראש העירייה ומקורביו. בעקבות הדברים שכתב המתלונן החלה בינו ובין ראש העירייה סדרה של תגובות, שעסקו בעיקר בשאלה אם דברי המתלונן הם לשון הרע או ביקורת לגיטימית, ובסופו של דבר נמחקו כל התגובות של המתלונן ונחסמה לצמיתות גישתו לעמוד הפייסבוק של ראש העירייה. המתלונן, שנפגע מתגובתו של ראש העירייה, ביקש שהחסימה תוסר, ואיים לעתור לבית המשפט נגד החסימה. בד בבד הביע המתלונן את נכונותו להתנצל, ובלבד שראש העירייה יפנה אותו לחלק שאינו אמת בתחקיר המדובר. מנגד, ראש העירייה איים לתבוע את המתלונן בעילת לשון הרע ולהגיש תלונה נגדו בלשכת עורכי הדין, תוך שימוש בשפה לא ראויה כלפיו.

בתלונתו לנציבות כתב המתלונן כי פנה אליה לאחר שהתרשם מטיפולו בנושא חסימת משתמשים ברשתות החברתיות בידי ראשי רשויות מקומיות בנסיבות דומות.

## הבירור

המרכז מסר כי בהתאם להנחיית פרקליט המדינה<sup>109</sup>, ככלל, בנתיחה המתבצעת במרכז לא תתאפשר נוכחות של גורם שאינו נמנה עם צוות המרכז, אלא במקרים מיוחדים מתוך התחשבות ברגשות ובחששות של משפחת הנפטר.

מבדיקת הנציבות עלה כי המידע על האפשרות שרופא מטעמה יצפה בנתיחה לא נכלל בדף המידע שנמסר למשפחת הנפטר עם טופס ההסכמה לנתיחה. הנציבות הדגישה לפני המרכז את החשיבות שבמסירת מידע מלא למשפחות נפטרים, בייחוד בשעתן הקשה, וביקשה שהמרכז יוסיף את האפשרות האמורה לדף המידע.

בתחילה סירב המרכז לעשות כן בטענה שלא מדובר בזכות הנתונה למשפחת נפטר, וכי היידוע עלול להביא לריבוי בקשות שיכבידו על עבודת המרכז ואף יגרמו לעיכוב הטיפול בגופות שמובאות אליו ובשחרורן לקבורה.

הנציבות התקשתה לקבל עמדה זו ופנתה בעניין לפרקליטות המדינה. פרקליטות המדינה מסרה בתגובה כי בניגוד לזכויות אחרות המצוינות בדף המידע, שהן זכויות שניתן לממשן ככתבן וכלשונו, האפשרות לנוכחות רופא מטעם משפחת נפטר בזמן הנתיחה היא מסויגת מאוד ותינתן רק במקרים חריגים. לכן פרקליטות המדינה סבורה כי אין מקום לכלול מידע זה בדף המידע.

## התוצאה

עם זאת, נוכח עמדת הנציבות שבה הפרקליטות ובחנה את הדברים והודיעה כי בשל רגישות הנושא, המידע בדבר האפשרות שרופא מטעם משפחת נפטר יהיה נוכח בנתיחה יתווסף לדף השאלות והתשובות המקוון המיועד למשפחות הנפטרים. בדף יצוין כי בקשה כאמור תאושר רק במקרים חריגים, לפי שיקול דעתו של המרכז ובאישור היחידה החוקרת (1093653) או השופט החוקר, לפי העניין.

## משרד הבריאות - המרכז הלאומי לרפואה משפטית



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

## האם רופא מטעם המשפחה יכול לצפות בנתיחה? מידע בעניין יימסר לקרובי הנפטר

### התלונה

המרכז הלאומי לרפואה משפטית (המרכז) הוא מוסד ייחודי מסוגו בארץ, ומטרתו היא ליישם את העקרונות והידע במדעי הרפואה כדי לסייע בפתרון סוגיות בתחום המשפטי. אחד מתפקידי המרכז הוא לחקור סיבות מוות על ידי ביצוע נתיחה שלאחר המוות (הנתיחה).

משפחת נפטר התלונה על שלא הובא לידיעתה כי רופא מטעמה רשאי לצפות בנתיחה. במסגרת הבירור עסקה הנציבות בשאלה העקרונית אם וכיצד נכון ליידע משפחת נפטר על אפשרותה לבקש כי רופא מטעמה יצפה בנתיחה.

109 הנחיית פרקליט המדינה מס' 13.4 מיום 21.6.1989 בנושא "נוכחות נציגי משפחת נפטר או קרוביו בזמן נתיחת גופתו".



## המועצה להשכלה גבוהה



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

## חשבון פשוט: ד"ר להוראת מתמטיקה יוכל ללמד הוראת מתמטיקה

### הבירור

המל"ג הבהירה כי ועדת יישום שבחנה את התוכנית שהגישה המכללה אשר ביקשה להעסיק את המתלונן מצאה כי הוא איש אקדמיה ראוי, ואולם הוא אינו עומד בתנאים שנקבעו בהנחיה של המל"ג, שנועדה להבטיח רמה מקצועית גבוהה של הסגל המכשיר את המורים למתמטיקה.

החלטת המל"ג למנוע את העסקת המתלונן כמרצה להוראת מתמטיקה פגעה בזכותו לחופש העיסוק<sup>110</sup>, הקבועה בחוק-יסוד: חופש העיסוק.

בהתאם לסעיף 4 לחוק-יסוד: חופש העיסוק, אין פוגעים בחופש העיסוק אלא בחוק ההולם את ערכיה של מדינת ישראל, שנועד לתכלית ראויה, ובמידה שאינה עולה על הנדרש, או לפי חוק כאמור מכוח הסמכה מפורשת בו.

חוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, מסמך את המל"ג לפקח על הענקת תארים מוכרים ואף לקבוע תנאי קבלה לסגל ההוראה במוסדות להשכלה גבוהה. ההקפדה על הרמה המקצועית של סגל המרצים למתמטיקה היא ערך

### התלונה

בשנת 2014 קבעה המועצה להשכלה גבוהה (מל"ג) עקרונות יסוד מנחים ללימודים לתואר בוגר בהוראת מתמטיקה במסלול העל-יסודי. לגבי סגל ההוראה נקבע כי כל אנשי הסגל יהיו בעלי תואר B.Sc (בוגר) במתמטיקה. עוד נקבע כי את הקורסים לשם הקניית הידע הפדגוגי הייחודי הנדרש להוראת מתמטיקה ילמדו אנשי סגל בעלי תואר ראשון במתמטיקה ותואר שלישי בהוראת מתמטיקה או בעלי תואר שלישי במתמטיקה, ובתנאי שעברו הכשרה מתאימה (ההנחיה).

למתלונן יש תואר שלישי בהוראת מתמטיקה וניסיון עשיר בתחום הפדגוגי והדידקטי. תלונתו נסבה על כך שהמל"ג אינה מאפשרת לו לעבוד כמרצה במכללה להכשרת עובדי הוראה שביקשה להעסיקו בתוכנית להכשרת מורים למתמטיקה במסלול העל-יסודי, מאחר שאינו בעל תואר ראשון במתמטיקה. זאת, אף שהוא מעוניין ללמד רק קורסים דידיקטיים בתחום הוראת המתמטיקה ולא קורסים מתמטיים.

110 ראו דברי השופטת דורנר בבב"ץ 5936/97 ד"ר אורן לם ואח' נ' מנכ"ל משרד החינוך ואח', פ"ד נג, 673, 683 (1999) ולפיהם "חופש העיסוק הוא ביטוי מיוחד לעיקרון הכללי של כבוד האדם וחירותו... לחופש העיסוק גם היבט כלכלי... תכליות אלו נפגעות לא רק כשהמדינה אוסרת עיסוק במקצוע או במשלח-יד מסוימים או מתנה את העיסוק בהם בקבלת רישיון. הן נפגעות גם כשהמדינה, בהיותה מונופול על העסקה במשלח יד מסוים, נמנעת מהעסקתם של בני אדם מסוימים או מטילה הגבלות על העסקתם". גם נשיא בית המשפט העליון דאז אהרן ברק קבע כי "חופש העיסוק נפגע לא רק בפגיעה ישירה... אלא גם בפגיעה עקיפה. חופש העיסוק נפגע כאשר החלטה שלטונית פוגעת בעקיפין במימוש חופש העיסוק הלכה למעשה. הפגיעה העקיפה בחופש העיסוק של פלוני עשויה להתבטא בכך, שההחלטה השלטונית תשפיע על רצונם של פרטים להתקשר עם פלוני" (עמ' 693-694 לפסק הדין).



”

אם הבנתי נכון, בזכות התלונה שלי יהיה פה תיקון לא רק כלפיי אלא כלפי כל מי שדומה לי בסטוס. אם זה אכן כך, אז אפשר לברך על המוגמר. אני רוצה להודות לך על טיפולך המסור, בסבלנות ובנעימות, ומאחל אני גם לך הצלחה בכל מעשה ידיך.”

## משרד המשפטים - הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין



תיקון ליקוי כללי

## הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין ידעה שהדירה נרשמה על שם אדם אחר בשל תרמית - אבל לא עדכנה את בעלת הנכס

### התלונה

המתלוננת היא קשישה בעלת דירה בירושלים (הדירה). בשנת 2019 היא גילתה להפתעתה כי זה כמה שנים שזכויותיה בדירה אינן רשומות על שמה בלשכת רישום המקרקעין בירושלים, אלא על שם אדם אחר. התברר לה כי אותו אדם הגיש בלשכת רישום המקרקעין מסמכים מזויפים ולפיהם היא נפטרה והוא

ראוי והולמת את השאיפה למצוינות בתחום המתמטיקה ולפיתוח מיטבי של הוראת מקצוע יסוד זה בחינוך העל-יסודי. ואולם הנציבות הטעימה לפני המל"ג כי אף שאין חולק על כך ששיקול הדעת המקצועי בנושאים אלה נתון בידיה, נראה שיש מקום שהיא תבחן אם ההגבלה הכלולה בהנחיה שלה אומנם משרתת את הערכים של המקצועיות והמצוינות בתחום הוראת המתמטיקה. אשר למומחים להוראת מתמטיקה שאינם בעלי תואר ראשון במתמטיקה, ובכללם המתלונן, ציינה הנציבות שיש מקום לבחון אם לא היה ניתן לקבוע תנאים מידתיים יותר שיקטינו את הפגיעה בהם.

הנציבות העירה בעניין זה כי לא נהיר לה מדוע בעלי תואר שלישי במתמטיקה יכולים לעבור הכשרה מסוימת בתחום הוראת המתמטיקה ולהיות מצורפים לסגל המרצים להוראת מתמטיקה, ואילו בעלי תואר שלישי בהוראת מתמטיקה אינם יכולים לעבור הכשרה מתאימה במתמטיקה, כדי להגיע לרמת המקצועיות הנדרשת להכשרת מורים למתמטיקה בחינוך העל-יסודי.

## התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות בחנה המל"ג את הסוגיה והחליטה לתקן את ההנחיה ולקבוע בה שמכללות להוראה יהיו רשאיות לאשר למרצים בעלי תואר שלישי בהוראת מתמטיקה שלתחום התמחותם יש זיקה ברורה לתוכנית הלימודים והם בעלי מוניטין בתחומם ובעלי ניסיון מוכח במערכת החינוך בהוראת המתמטיקה בחינוך על-יסודי, להיות חברי סגל להוראת מתמטיקה, אף שאינם בעלי תואר B.Sc במתמטיקה. הנציבות ציינה לחיוב את המל"ג על נכונותה לבחון באופן ענייני ומקצועי את מדיניותה ונהליה ולתקנם במקרים המתאימים.

המתלונן הודה למברר התלונה ועדכן את הנציבות כי בעקבות הברור הוא התקבל לעבודה במכללות להכשרת עובדי הוראה. (1106713)



טענת הרשות שלפיה היא הורתה לה שלא ליידע את המתלוננת על התרמית. אשר לשליחת עדכון על ההחלטה שלא להמשיך לחקור את התלונה לכתובתה הפרטית של העובדת שהגישה את התלונה, מסרה המשטרה כי היא שולחת את החלטותיה לכתובת שמוסר לה מגיש התלונה. המשטרה הוסיפה כי אילו עובדת הרשות שהגישה את התלונה הייתה מציינת את כתובת משרדי הרשות ככתובתה, החלטות המשטרה היו נשלחות לשם.

## התוצאה

התלונה נמצאה מוצדקת. הנציבות העירה לרשות כי היה עליה לעקוב אחר התקדמות החקירה המשטרית וליידע את המתלוננת על התרמית לכל המאוחר לאחר שנודע לה על ההחלטה של המשטרה לסגור את תיק החקירה. הנציבות הצביעה לפני הרשות על הצורך לקבוע, בתיאום עם המשטרה, נוהל שיסדיר את סוגיית המעקב של הרשות אחר החלטות המשטרה בנוגע לתלונות שמגישה לה הרשות, וכן את סוגיית יידוע בעלי הזכויות בנכסי מקרקעין על מעשי תרמית שנעשו בקשר לנכסיהם. זאת, נוסף על הצעדים שכבר נקטו הרשות והמשטרה לשיפור קשרי העבודה ביניהן ומיסודם, ובכלל זה קביעת איש קשר משטרתי אשר ירכז את הטיפול בכל התלונות שמגישה הרשות בקשר למעשי הונאה במקרקעין, ושליחת החלטות המשטרה לכתובת משרדי הרשות, ולא לכתובותיהם הפרטיות של עובדי הרשות.

הרשות הודיעה כי בעקבות הערות הנציבות הועברה לעיון המשטרה טיוטה של נוהל לאסדרת המעקב אחר החלטות המשטרה ויידוע בעלי הזכויות בנכסי מקרקעין על מעשי תרמית שנעשו בקשר לנכסיהם. [1078060](tel:1078060)

יורשה החוקי, וכך העביר במרמה את הזכויות בדירה על שמו (התרמית).

עוד נודע למתלוננת כי כבר בשנת 2017 גילתה הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין (הרשות) את התרמית, ובעקבות כך הגישה נגד החשוד במעשה תלונה במשטרה. ואולם הרשות לא רשמה בחזרה את המתלוננת כבעלת הזכויות בדירה ואף לא עדכנה אותה על התרמית. משהתגלה העניין למתלוננת היא ביקשה מלשכת רישום המקרקעין שתרושם אותה בחזרה כבעלת הזכויות בדירה, והלשכה נעתרה לבקשתה.

בירור התלונה נסב בעיקר על בדיקת הסיבות שבגינן הרשות לא יידעה את המתלוננת על מעשה התרמית, ולא עקבה אחר תוצאות חקירת המשטרה שנפתחה בעקבות התלונה שהגישה בגין התרמית.

## הבירור

הרשות טענה בתגובה על התלונה כי לא חלה עליה חובה ליידע בעלי זכויות בנכסי מקרקעין על מעשי תרמית שנעשו בנכסיהם. הרשות הוסיפה כי ממילא אין באפשרותה לעשות כן, משום שאין ברשותה מאגר של הכתובות העדכניות של בעלי הזכויות במקרקעין שבאמצעותו היא יכולה לפנות אליהם במקרה הצורך. הרשות גם טענה כי המשטרה הורתה לה שלא ליידע את המתלוננת על התרמית (כדי להימנע משיבוש הליכי חקירה).

אשר לטענת המתלוננת על שהרשות לא עקבה אחר תוצאות החקירה המשטרית בעניין התלונה שהגישה, מסרה הרשות כי המשטרה היא שהייתה אמורה ליידע אותה מיוזמתה על התקדמות החקירה. הרשות ציינה כי כשנתיים לפני שהמתלוננת פנתה לנציבות החליטה המשטרה לסגור את תיק החקירה מאחר שלא עלה בידה לאתר את החשוד, והיא שלחה הודעה על כך לכתובתה הפרטית של עובדת הרשות שהגישה למשטרה את התלונה. ואולם אותה עובדת טענה שלא קיבלה את ההודעה, ומסיבה זו לא ידעה הרשות שהמשטרה סגרה את תיק החקירה, וממילא לא עדכנה את המתלוננת בכך.

בבירור שעשתה הנציבות עם המשטרה הכחישה המשטרה את

## מכון התקנים הישראלי



מילה טובה

### חוק חופש המידע: הגיש שלוש בקשות - וכולן נדחו בנימוק של צורך בהקצאת משאבים בלתי סבירה

## התלונה



המתלונן הגיש למכון התקנים הישראלי (מכון התקנים) שלוש בקשות מכוח חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (החוק). לטענת המתלונן, מכון התקנים דחה את שלוש הבקשות בנימוק ונוסח כמעט זהים, שלפיהם מסירת המידע המבוקש מחייבת הקצאת משאבים בלתי סבירה, כאמור בסעיף 18(1) לחוק, וכי לא צוינו הטעמים להגשת כל בקשה. המתלונן הוסיף שלא זו בלבד שהמכון דחה את הבקשות שהגיש, אלא שהוא דוחה באופן גורף את רובן המוחלט של הבקשות למידע המוגשות לו.

## הבירור



מכון התקנים טען בתגובה על התלונה שהבקשות שהגיש המתלונן לא נדחו באופן גורף, ושהוא השיב על כל אחת מהן ואף נימק את עמדתו. מכון התקנים ציין שבתוך כחודש הגיש לו המתלונן שמונה בקשות למידע, ושלוש מהן נענו במלואן. מכון

התקנים הוסיף שהציע למתלונן לצמצם בכל בקשה את היקף המידע שהוא מבקש לקבל, כדי שיהיה ניתן לתת לבקשותיו מענה הולם, וביקש שהמתלונן יפרט מדוע הוא מעוניין במסירת המידע, כדי שהמכון יוכל להביא בחשבון את מידת העניין שלו במידע ולא רק את המשאבים הנדרשים לכך.

הנציבות ציינה לפני מכון התקנים כי לכאורה, היקף המידע שביקש המתלונן לקבל אינו בלתי סביר. הנציבות הוסיפה כי מכל מקום, מבדיקת התשובות שנשלחו למתלונן עולה כי רק בתשובה על אחת הבקשות הוצע למתלונן לצמצם את היקף המידע המבוקש כדי שיהיה אפשר לתת לה מענה.

אשר לטענת מכון התקנים שלפיה הבקשות נדחו בשל צורך בהקצאת משאבים בלתי סבירה, הנציבות הפנתה את המכון לפסק דינו של בית המשפט העליון<sup>111</sup> שבו נקבעו סייגים לשימוש בנימוק זה כעילה לדחיית בקשה למידע על פי החוק. בפסק הדין האמור נקבע כדלהלן:

"כדי להצדיק חיסוי מידע לפי סעיף 18(1) לחוק על הרשות להוכיח כי הטיפול בבקשה אכן מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה. סף חוסר הסבירות נקבע בקיומה של הכבדה ממשית על הרשות במילוי משימתה העיקרית עקב הקצאת המשאבים."

יצוין כי הנציבות לא ראתה פסול בבקשתו של מכון התקנים מהמתלונן להסביר מדוע הוא מבקש את המידע, כדי שהמכון יוכל להביא בחשבון את הטעם במסגרת שיקוליו אם לדחות את הבקשה או לקבל אותה<sup>112</sup> (מבקש המידע יכול לבחור שלא לחשוף את הטעם, אלא שאז לא ניתן להביאו בחשבון בקבלת ההחלטה כאמור).

הנציבות גם לא מצאה תימוכין לטענת המתלונן שלפיה כל בקשות המידע שמוגשות למכון התקנים נדחות באופן גורף.

111 ע"מ 7744/10 המוסד לביטוח לאומי נ' עו"ד יפית מנגל (פורסם במאגר ממוחשב, 15.11.12).

112 סעיף 18(1) לחוק קובע כי רשות ציבורית רשאית לדחות בקשה לפי החוק מהטעמים האלה: הטיפול בבקשה מצריך הקצאת משאבים בלתי סבירה; מדובר במידע שהתקבל ברשות יותר משבע שנים לפני הגשת הבקשה, ואיתורו כרוך בקושי של ממש; לאחר שהרשות נקטה אמצעים סבירים התברר לה שלא ניתן לאתר את המידע או שהוא אינו מצוי ברשותה; המידע פורסם והוא עומד לרשות הציבור או לעיונו (במקרה כזה על הרשות להודיע למבקש היכן יוכל לרכוש את המידע המבוקש, לקבלו או לעיין בו); המידע נוצר בידי רשות ציבורית אחרת, ואין בהפניית המבקש לאותה רשות כדי להכביד עליו באופן בלתי סביר (במקרה כזה תפנה הרשות את המבקש לרשות האחרת אשר יצרה את המידע).

לרשויות המס. מס הכנסה הוא מדורג ונקבע כשיעור מכלל ההכנסה השנתית החייבת. מאחר שככלל, לעצמאים אין הכנסה קבועה, ולא ניתן לדעת מראש מה תהיה הכנסתם השנתית, הם נדרשים לשלם מקדמות על חשבון מס הכנסה<sup>114</sup> אחת לחודשיים. פנקס מקדמות לתשלום המס נשלח אל העצמאים בתחילת כל שנה, וסכום המס הסופי נקבע לאחר תום שנת המס, עם הגשת הדוח השנתי.

מתלוננת שקיבלה את פנקס המקדמות במעטפת ניילון שקופה הסבה את תשומת לב רשות המיסים לכך שפרטיה האישיים ושיעור המס שבו היא מחויבת חשופים לעיני כול. המתלוננת ביקשה מרשות המיסים לשלוח את פנקס המקדמות במעטפות אטומות. הרשות דחתה את בקשת המתלוננת בטענה שסכומי המקדמות אינם חשופים, היות שהם רשומים בחלקו הפנימי של הפנקס. בתגובה שלחה המתלוננת לרשות תצלום של המעטפה המוכיח את טענתה. ואולם הרשות השיבה כי כך נשלחים כל הפנקסים, והיא אינה סבורה כי יש פגם בדבר.

מאחר שרשות המיסים דחתה את בקשתה, פנתה המתלוננת לנציבות.

## התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות חזרה בה רשות המיסים מהדברים שאמרה למתלוננת ומסרה כי נפלה טעות באופן שליחת חלק מפנקסי המקדמות, והם אכן נשלחו במעטפות שקופות. הרשות הוסיפה כי בעקבות פניית הנציבות חודדו הנהלים, וניתנה הנחיה לשלוח את הפנקסים במעטפות אטומות בלבד. <sup>(1120024)</sup>

מדוח הממונה על העמדת מידע לציבור במכון לשנת 2019 וכן מהתשובות שניתנו למתלונן עצמו בנוגע לבקשות אחרות שהגיש עלה כי חלק מבקשות המידע נענות בחיוב.

## התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ובסיועה הגיעו הצדדים להסכמות שלפיהן מכון התקנים ימסור את המידע שהמתלונן ביקש לקבל, אך בצורה מעט יותר מצומצמת, והמידע אכן נמסר. הנציבות מצאה לנכון לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של המכון בבירור התלונה ואת נכונותו להגיע להסכמות כדי לתת מענה הולם למתלונן. <sup>(1109704)</sup>

## רשות המיסים



תיקון ליקוי כללי

## שקיפות מיותרת: פנקס המקדמות נשלח במעטפה שקופה - והפרטים האישיים ושיעור המס היו גלויים לכל

## התלונה

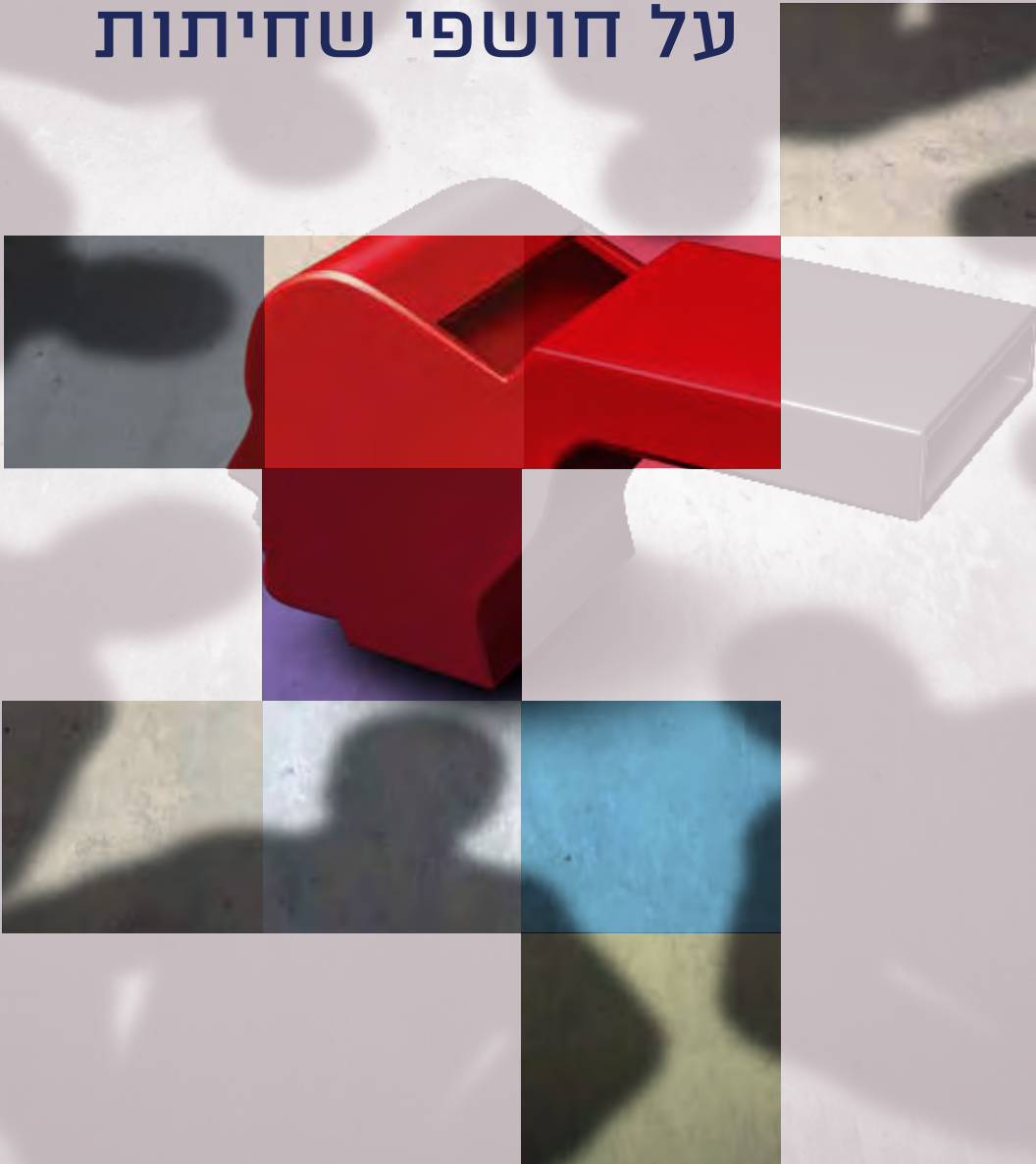
בשונה מעובדים שכירים שהמעסיק מנכה משכרם מס הכנסה ומעביר אותו לרשות המיסים בישראל (רשות המיסים), בעלי עסקים ועצמאים משלמים בעצמם מס הכנסה ומע"מ<sup>115</sup>

113 למעט עוסקים פטורים, שפעילותם העסקית פטורה מחובת מע"מ בהתאם לסעיף 31(3) לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.

114 בפנקס המקדמות נקבע שיעור המס המשוער על פי הכנסות העצמאי בשנה שעברה, ושיעור המס הסופי נקבע לאחר הגשת הדוח השנתי. אם ההכנסות בפועל היו שונות מההכנסות המשוערות שעל פיהן שולמו המקדמות, יתבצע תיקון של סכום המס.

# פרק 5/

## זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות



דוח שנת 2014

תוכן תלונות האתגר

שנקבעו בחוק למתן צווים כאמור. בהמשך הפרק יורחב מעט בנושא זה.

להלן תיאור של חמש תלונות הנוגעות ליחסי עבודה שהנציבות ביררה השנה:

## משרד החינוך

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



תיקון ליקוי כלי



מילה טובה



משמעות כספית למתלונן

## התלונה

למתלוננת, עובדת הוראה, אירעה במרץ 2017 תאונת עבודה. זמן קצר לאחר שאירעה התאונה הגישה המתלוננת למשרד החינוך טופס דיווח לנפגע בעבודה (טופס הדיווח) 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<sup>115</sup>.

בהמשך התבקשה המתלוננת למלא שוב את טופס הדיווח, ובעקבות כך הכיר הביטוח הלאומי באירוע כתאונת עבודה.

ע ל פי סעיף 38(8) לחוק מבקר המדינה, הנציב יברר תלונה של עובד על מעסיק בגוף נילון אם המעסיק ביצע מעשה "החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה" או "מהסדרים כלליים דומים".

זכויות עובדי המגזר הציבורי - עובדי המדינה, עובדי הרשויות המקומיות, עובדי ההוראה וכיוצא בזה - נסמכות על הסכמים קיבוציים מיוחדים או הסדרים קיבוציים, והן מעוגנות, בין היתר, בתקנון שירות המדינה (תקשי"ר), תקנון שירות עובדי הוראה וחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות בישראל.

בנציבות פועל אגף מיוחד שמטפל בתלונות של מועמדים לעבודה ושל עובדים. התלונות נסבות בעיקר על ליקויים במכרזי כוח אדם, אי-הקניית זכויות או שלילת זכויות, הליכי פיטורים לא תקינים, התנכלות עקב חשיפת מעשי שחיתות ועוד. במסגרת בירורן של תלונות אלה הנציבות בודקת אם החלטה שקיבל מעסיק בעניינו של עובד עולה בקנה אחד עם כלל החוקים, התקנות, ההסכמים וההסדרים החלים על עבודתו, ואם ההחלטה התקבלה בהליך תקין שבו נבחנו כלל העובדות והנסיבות הרלוונטיות ונשקלו כל השיקולים הנדרשים. הנציבות גם בוחנת אם ההחלטה מנומקת ומתועדת כראוי באופן שאפשר יהיה להעמידה לביקורת.

העיקרון העומד בבסיס הבירור של תלונות עובדים הוא כי למעסיק נתונה הזכות לנהל את מקום העבודה בדרך הטובה והמועילה לפי הבנתו ושיקול דעתו, ובלבד שאין בכך פגיעה בחוק, בהסכם קיבוצי או בהסכמים אחרים.

בהליך הבירור, המתנהל לפי סעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה, הנציבות מבררת תלונות של עובדים על פגיעה בזכויותיהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות, הפרה חמורה של חיקוק או פגיעה חמורה במינהל תקין. כן מבררת הנציבות תלונות של מבקרים פנימיים על מעשים שנקטו נגדם בתגובה על פעולות שביצעו במסגרת תפקידם. הנציב מוסמך לתת צו הגנה, זמני או קבוע, לעובד או למבקר פנימי העומדים בתנאים

115 דמי הפגיעה נועדו לפצות את העובד על אובדן הכנסות מעבודה (כשכיר או כעצמאי) עקב הפגיעה בעבודה. דמי הפגיעה משולמים בעד פרק הזמן שבו העובד לא היה יכול לעבוד, ולכל היותר בעד 91 ימים הנמנים ממוחרת יום הפגיעה.

## נציבות שירות המדינה



משמעות  
כספית למתלונן



תיקון ליקוי  
כללי

## בניגוד לעמדה הראשונית של נציבות שירות המדינה - העובד יזוכה בגין עבודה כמזכיר קלפי וכן בגין היעדרות מהעבודה בסבבי לחימה

### התלונה

המתלונן, עובד במשרד החינוך שגר בדרום הארץ, הלין על שבשני מקרים לא זיכתה אותו נציבות שירות המדינה (נש"ם) בימי חופשה שמגיעים לו: כשעבד כמזכיר ועדת קלפי בבחירות לרשויות המקומיות שהתקיימו ב-26.11.19; וכשהשגיח על ילדיו בעת סבבי לחימה בדרום הארץ בשנים 2018 - 2019.



ואולם הביטוח הלאומי דחה את בקשתה של המתלוננת לתשלום דמי פגיעה למפרע, מאחר שעברה יותר משנה מהיום שבו אירעה התאונה.

נוכח האמור ביקשה המתלוננת ממשרד החינוך שישלב לה את ימי המחלה שנאלצה לנצל מאחר שהמשרד לא דיווח לביטוח הלאומי במועד על תאונת העבודה. לטענת המתלוננת, פניויה החוזרות ונשנות למשרד החינוך לא נענו.

## הבירור

בתחילה דחה משרד החינוך את בקשת המתלוננת להשיב לה את ימי המחלה שנוצלו בעקבות אובדן זכאותה לדמי פגיעה, מאחר שלטענתו, המתלוננת, ולא המשרד, היא שהייתה אמורה לדווח לביטוח הלאומי על התאונה. ואולם הנציבות הפנתה את משרד החינוך לתקנה 22 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח מפני פגיעה בעבודה), התשי"ד-1954, שממנה עולה כי על משרד החינוך לדווח לביטוח הלאומי על תאונות עבודה של עובדיו, ובכלל זה לשלוח לביטוח הלאומי את טופסי הדיווח שלהם כדי שהם יוכלו לממש את זכויותיהם כנפגעי עבודה.

## התוצאה

בעקבות פניות הנציבות בעניין הודיע משרד החינוך כי בכוונתו לבחון את הנושא.

בתום הבדיקה הודיע משרד החינוך לנציבות כי לאחר שבדק במטה השכר מהו הטיפול הנדרש בעקבות דיווח על תאונת עבודה, הוא מצא כי עליו 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. עוד הודיע משרד החינוך לנציבות כי בנסיבות האמורות ובהתאם לבקשת המתלוננת, המשרד ישיב למתלוננת את ימי המחלה שנאלצה לנצל בתקופה שבה לא עבדה בשל תאונת העבודה. (1108131)

## הבירור

בעניין המקרה הראשון טענה נש"ם כי היה מדובר בסבב שני של בחירות בכמה רשויות מקומיות שבהן לא הייתה הכרעה בסבב הבחירות הראשון. לדבריה, מאחר שלא מדובר בבחירות כלליות שבהן יש יום שבתון, ומאחר שהעובד מקבל שכר על העבודה בקלפי - מדיניותה היא לאשר לעובד מדינה המעוניין בכך לעבוד ביום זה, אך זאת רק על חשבון ימי החופשה הצבורים העומדים לרשותו ובלי לקבל תשלום כפול על עבודתו.

הנציבות קבעה כי עמדתה של נש"ם אינה עולה בקנה אחד עם נסמן 42.428 לתקשי"ר, שלפיו עובד מדינה אשר התמנה להיות מזכיר קלפי בבחירות לרשויות המקומיות, יהיה זכאי ביום הבחירות לתשלום ממקום עבודתו הרגיל, נוסף על תשלום מיוחד שיקבל מהמפקחת הארצית על הבחירות; התקשי"ר אינו מתנה את התשלום הכפול בקיומו של יום שבתון. הנציבות הוסיפה כי יום הבחירות המדובר היה במסגרת בחירות מיוחדות שהתקיימו בכמה רשויות ולא כסבב בחירות שני. הנציבות ציינה כי בנסיבות אלה על נש"ם להנחות את משרד החינוך לשלם למתלונן בגין עבודתו ביום הבחירות.

אשר לבקשה לזיכוי ימי חופשה בגין סבבי לחימה בדרום הארץ

- נש"ם ציינה כי ההסכם הקיבוצי הנוגע לעניין שנחתם בין ממשלת ישראל ונשיאות הארגונים העסקיים לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה ב-14.8.19 חל רק על העובדים המועסקים בשירות המדינה המדורגים באחד מדירוגי השכר שההסתדרות מייצגת. לדברי נש"ם, המתלונן מדורג בדירוג 987 (חוזה שכר כולל) אשר אינו מיוצג על ידי ההסתדרות, ולכן אינו זכאי לקבל תשלום עבור ימי החופשה האמורים על חשבון המעסיק.

הנציבות ציינה לפני נש"ם כי לאחר חתימת ההסכם הקיבוצי פרסם הממונה על השכר חוזר הוראות ביצוע, שבו נקבעו חריגים לתחולת ההסכם. אגף השכר והסכמי העבודה במשרד האוצר ציין לפני הנציבות כי העובדים בחוזים אישיים לא הוחרגו בחוזר האמור לעיל, לכן ההסכם הקיבוצי חל לכאורה גם על המתלונן.

## התוצאה

בעקבות קביעת הנציבות משרד החינוך שילם למתלונן שכר הן עבור היום שבו עבד כמזכיר ועדת קלפי והן עבור הימים שבהם נעדר מעבודתו בעת סבבי הלחימה בדרום. (1109818)

**בעקבות קביעת הנציבות משרד החינוך שילם למתלונן שכר  
הן עבור היום שבו עבד כמזכיר ועדת קלפי והן עבור הימים  
שבהם נעדר מעבודתו בעת סבבי הלחימה בדרום**

## סיוע במיצוי זכויות פנסיוניות

חרף ההחלטה, ואף שעברו כשישה חודשים ממועד קבלתה, לא הועבר המתלונן למסלול של פנסייה תקציבית.

הנציבות סייעה למיצוי זכויות פנסייה של עובדים וגמלאים. להלן יובאו שלוש דוגמאות:

### הבירור

הנציבות ציינה לפני אגף החשב הכללי במשרד האוצר (החשכ"ל) כי אי-יישום ההחלטה בעניינו של המתלונן פוגע בזכויותיו ואינו עולה בקנה אחד עם כללי מינהל תקין. הנציבות הוסיפה כי יש להסדיר את הסוגיה, כדי שיהיה ניתן ליישם את התיקון לחוק בקרב כלל העובדים שהוא חל עליהם.

### התוצאה

בעקבות פניית הנציבות הודיע לה החשכ"ל כי הוא פועל לקביעת נוהל מעבר בין הפנסייה הצוברת לפנסייה התקציבית בהתאם לתיקון לחוק. החשכ"ל הוסיף כי עד שיעוגן נוהל כללי כזה, יימצא פתרון לעניינו של המתלונן.

בהמשך הודיעו הצדדים לנציבות כי נמצא הפתרון, וכי הושלמה העברתו של המתלונן ממסלול של פנסייה צוברת למסלול של פנסייה תקציבית. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר קביעת הנוהל על ידי החשכ"ל. [1118670](tel:1118670)



”

”רציתי להביע את תודתי העמוקה והערכתי הרבה, על המאמץ הרב שהשקעת ועל הנחישות שלך לאורך הדרך, עד למציאת פתרון. זה לקח זמן, אבל הנחישות הזו ממש לא מובנת מאליי ואין לי אלא להודות על כך שהטיפול בתלונה הועבר לידיך הנאמנת.”

### משרד האוצר - אגף החשב הכללי



משמעות  
כספית למתלונן



תיקון ליקוי  
כללי

## החוק תוקן - אבל איש הקבע שעבר לשב"ס לא קיבל רציפות זכויות לצורכי פנסייה תקציבית

### התלונה

המתלונן השתחרר משירות קבע ממושך בצה"ל ובשנת 2014 החל לעבוד בשירות בתי הסוהר (שב"ס). בתקופת שירותו בצה"ל בוטח המתלונן במסלול של פנסייה תקציבית, ועם המעבר לעבודה בשב"ס בוטח בפנסייה צוברת, מאחר שעל פי הגדרת החוק דאז הוא נחשב "עובד ביטחון חדש" ולא היה זכאי לפנסייה תקציבית.

ב-6.1.19 התקבל תיקון מס' 63 לחוק שירות המדינה (גמלאות), התשע"ט-2019, המחריג עובד ששירת בשירות קבע מהגדרת "עובד ביטחון חדש" (התיקון לחוק). התיקון לחוק איפשר אפוא למתלונן לחזור להיות מבוטח בפנסייה תקציבית. בעקבות בירור תלונה קודמת שהגיש המתלונן לנציבות אישרה מינהלת הגמלאות כי המתלונן זכאי לפנסייה תקציבית גם בתקופת עבודתו בשב"ס, בכפוף להתחשבות כספית בגין הפקדות שנעשו במסגרת הפנסייה הצוברת (ההחלטה).



## משרד האוצר - מינהלת הגמלאות



מילה טובה



משמעות  
כספית למתלונן

בתלונתה לנציבות טענה המתלוננת כי רכשה את הזכויות בגין התקופה הארעית ואף קיבלה אישור מרשות ניירות ערך שלפיו היא זכאית לפנסייה תקציבית בעבור 12 שנים ותשעה חודשים - כל פרק הזמן שבו עבדה בשירות המדינה. ואולם בעת יציאתה לגמלאות לא הוכרה זכותה לפנסייה תקציבית בעבור התקופה הארעית.

מינהלת הגמלאות טענה בתגובה על התלונה כי מסמכי הפרישה של המתלוננת מרשות ניירות ערך מעידים על תקופת שירות של 132 חודשים בלבד (11 שנים), המזכים ב-22% מהקצבה, ולא של 153 חודשים (12 שנים ותשעה חודשים).

אשר לתקופה המוכרת כתקופת שירות מזכה על פי החוק, ציינה מינהלת הגמלאות כי הגם שהמתלוננת קיבלה אישור על רכישת הזכויות ממשרד האוצר בעבור התקופה הארעית - תקופה זו לא אושרה ולא צוינה באישור הגמלאות משום שנש"ם, האמונה על אישור רכישת הזכויות בעבור התקופה הארעית ועל הכרתה כתקופת שירות מזכה על פי החוק, לא אישרה את הרכישה במועד שבו בוצעה, ולכן לא הסכימה להכיר בה כתקופת שירות מזכה.

עמדת רשות ניירות ערך הייתה שיש במסמכים שברשותה כדי להוכיח שהמתלוננת זכאית לקצבה גם בעבור התקופה הארעית, שכן עולה מהם שהמתלוננת רכשה את הזכויות בעבור תקופה זו.

הנציבות פנתה לאגף פרישה וגמלאות בנש"ם בבקשה שיבחן בשנית את כל המסמכים שברשותו בעניינה של המתלוננת ויחליט אם יש בהם די ראיות לכך שהמתלוננת רכשה את הזכויות בעבור התקופה הארעית. הנציבות ציינה כי אף שאין אסמכתה על התשלום שביצעה המתלוננת בעבור רכישת הזכויות, יש בתיק האישי שלה מסמך של משרד האוצר, שניתן לאחר שפרשה מעבודתה בשנת 1993, המאשר את הקפאת זכותה של המתלוננת לקצבה גם בעבור התקופה הארעית. הדעת נותנת אפוא שאילו המתלוננת לא הייתה רוכשת את הזכויות לקצבה בעבור התקופה הארעית, משרד האוצר לא היה מאשר את הקפאת הזכויות בעבור תקופה זו.

## רכשה זכויות עבור תקופה ארעית - אולם התקופה הנוספת לא הוכרה - לצורך קביעת שיעור הגמלה

### התלונה



המתלוננת, גמלאית שעבדה בשירות המדינה, פרשה בשנת 1993 מעבודתה ברשות ניירות ערך. תלונתה נסבה על כך שמינהלת הגמלאות במשרד האוצר (מינהלת הגמלאות) לא הכירה בכל שנות עבודתה בשירות המדינה כתקופת שירות מזכה לעניין פנסייה תקציבית, על פי חוק שירות המדינה (גמלאות) [נוסח משולב], התש"ל-1970 (החוק).

### הבירור



עלה כי המתלוננת עבדה במשרד האוצר בשנים 1981 - 1987. במשך שנה ותשעה חודשים (ממרץ 1981 ועד לדצמבר 1982) היא הייתה במעמד של עובדת ארעית (התקופה הארעית) ולאחר מכן עברה למעמד של עובדת קבועה. בתקופה הארעית הפרישה המתלוננת כספים לביטוח פנסיוני בקרן "מבטחים", ועם קבלת הקביעות רכשה ממשרד האוצר את הזכויות לפנסייה בעבור פרק זמן זה. בשנת 1987 החלה המתלוננת לעבוד ברשות ניירות ערך, עד לפרישתה בשנת 1993.

עוד טען המתלונן כי הגיש למינהלת הגמלאות כמה בקשות לקבל פירוט בכתב של אופן חישוב הגמלה שלו, אולם הוא נענה רק בעל פה, והוא אינו מבין את התשובות שניתנו לו.

## הבירור

הנציבות הפנתה את תשומת לב מינהלת הגמלאות לכך שבהתאם להוראת סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, ולנסמן 61.32 לתקשי"ר, עליה להשיב על הבקשה של המתלונן בכתב במועדים הקבועים בדין.

אשר לסכום הגמלה, בעקבות פניית הנציבות נבדק שוב עניינו של המתלונן, ונמצא כי אכן יש טעות בשיעור הגמלה שמשולמת לו, והוחלט להעלות את שיעור הגמלה שלו בעוד כ-3%<sup>116</sup>.

## התוצאה

מינהלת הגמלאות שלחה למתלונן מכתב ובו פירוט לגבי התיקון שנעשה בשיעור הגמלה ולגבי משמעותו הכספית. מינהלת הגמלאות ציינה בפני הנציבות כי נוסף על המכתב, היא תיצור עם המתלונן קשר טלפוני ותיתן לו הסבר על השינויים ומשמעותם בעל פה.

פניית הנציבות הביאה אפוא להעלאת שיעור הגמלה של המתלונן ועניין התלונה בא על תיקונו. (1116721)

## התוצאה

בעקבות פניית הנציבות בחן אגף פרישה וגמלאות שוב את עניינה של המתלוננת ואת המסמכים שבתיקה האישי והחליט כי יסתפק בתצהיר שתמציא המתלוננת שלפיו היא שילמה בעבור רכישת הזכויות בגין התקופה הארעית. לאחר שהמתלוננת המציאה תצהיר כמבוקש אושרה לה קצבה בשיעור של 25.5% מהשכר הקובע בגין כל תקופת עבודתה בשירות המדינה. (1122186)

### משרד האוצר - מינהלת הגמלאות



מילה טובה



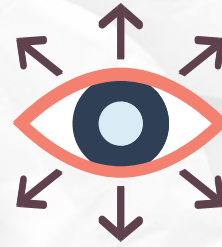
משמעות כספית למתלונן

## מינהלת הגמלאות לא השיבה לגמלאי - ובעקבות פניית הנציבות התברר שהוא זכאי להגדלת שיעור הקצבה

## התלונה

המתלונן, גמלאי של שירות המדינה המקבל פנסייה תקציבית, טען כי מינהלת הגמלאות אינה משלמת לו את מלוא הקצבה שלה הוא זכאי - 70% מהשכר הקובע - הגם שעבד 39 שנים בשירות המדינה.

116 את השלמת הגמלה ל-70% - שיעור הגמלה המרבי - יקבל המתלונן מקרן הגמלאות המרכזית.



## במבט רחב

### ההגנה על חושפי שחיתות

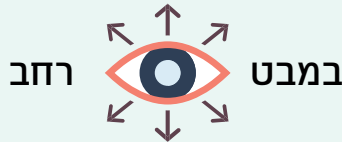
הנציב מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות ולחשיפת מעשים בלתי תקינים ברשויות אלה. משום כך הוא רואה בהגנה על חושפי שחיתות ערך עליון ומשתמש במסמכות שהוקנתה לו בחוק מבקר המדינה לתת צווי הגנה לעובדי ציבור שהיו חשופים להתנכלות עקב חשיפת מעשי שחיתות.

בשנת 1981 התקבל תיקון לחוק מבקר המדינה<sup>117</sup>, ובו הוספו לחוק סעיפים 45א - 45ה, העוסקים בבירור תלונות של עובדי ציבור המודיעים על מעשי שחיתות ובדרכי ההגנה על עובדים אלה מפני הצרת צעדיהם או פגיעה אחרת בהם, כגון פיטורים.

שנת 2021 לא הייתה רק שנת היובל להקמתה של הנציבות. בשנה זו ציינה הנציבות גם 40 שנה לתיקון האמור לחוק מבקר המדינה.

בשנים שעברו מכניסתו של התיקון לחוק לתוקף, ביררה הנציבות מאות תלונות של עובדים שביקשו את הגנת הנציב מפני פגיעה בהם, בעקבות הודעתם על מעשי שחיתות בגוף שבו הם מועסקים. הנציב נתן צווי הגנה קבועים זמניים לעובדים רבים כאלה, ואף נתן תוקף של החלטות להסכמות בין עובדים כאלה למעסיקיהם כדי ליישב את הסכסוך שהתגלע ביניהם בעקבות ההודעה.

117 תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה מ-195.81.



משפחתיות וחברתיות, פגיעה בתפקוד ועוד. קשיים אלה משפיעים על החושף, ועל פי רוב גם על משפחתו. כדי לסייע בהתמודדות עם קשיים אלה הוחלט בשנת 2015 על יישום תוכנית ניסיונית אשר במסגרתה עובדים סוציאליים ופסיכולוגים במיקור-חוץ העניקו תמיכה וליווי לחושפים. בסוף שנת 2017 הסתיימה התוכנית, ובחינת תוצאותיה העלתה שיפור באיכות החיים של החושפים והעצמת יכולת ההתמודדות שלהם עם תהליך בירור התלונה והשפעותיו. לאור זאת גויסה לנציבות בשנת 2018 עובדת סוציאלית, והיא מעניקה לחושפים ולבני משפחותיהם שירות קבוע של תמיכה וליווי.

הליווי ניתן לחושפים ללא קשר להליך בירור התלונה ותוצאותיו. מסגרת הליווי היא גמישה ומתאמת לצורכי החושף ובני משפחתו. הליווי יכול להיעשות באופנים שונים - פגישות פנים אל פנים, פגישות וידאו או שיחות בטלפון. הליווי יכול לסייע באופנים מגוונים, ובהם מתן תמיכה לחושף השחיתות ומסגרת שבה הוא יכול לשתף את שעובר עליו; סיוע בהתמודדות עם ההתנכלות; עזרה בפתרון בעיות ובהתנהלות יעילה במצבים מורכבים הנוצרים עקב חשיפת השחיתות; סיוע בשיפור יחסים משפחתיים וחברתיים; וסיוע בפן התעסוקתי, למשל בהשתלבות בתפקיד חדש ואף בחיפוש עבודה במקרה הצורך.

## צווי הגנה זמניים וקבועים

סעיף 45ג(א) לחוק מבקר המדינה קובע כי "נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצורך, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד, בשים לב לתפקודו הראוי של הגוף שבו הוא עובד" (ההדגשה אינה במקור).

המחוקק לא הגביל את שיקול דעתו של הנציב בעת בחינת הסעד הראוי לעובדים החושפים ליקויים חמורים ומעשי שחיתות במקומות עבודתם. עקב כך הנציב רשאי להורות

חוק מבקר המדינה פורס רשת הגנה על עובד בגוף נילון<sup>118</sup> שבירור תלונתו העלה כי הממונה עליו עשה מעשה פוגעני כלפיו בתגובה על הודעתו על מעשה שחיתות שניתנה בתום לב.

נוכח לשונו המרחיבה של חוק מבקר המדינה, כל מעשה שתכליתו להעניש עובד על חשיפת מעשי שחיתות או להרתיעו מלעשות כן, נכלל בהגדרת "מעשה".

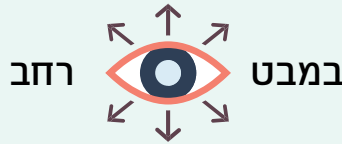
גם למונח "הודעה" ניתנה פרשנות מרחיבה, ולפיה כל הודעה של עובד על מעשה שחיתות, בין שניתנה בכתב ובין שניתנה בעל פה, עשויה להקנות לו הגנה של הנציב. במקרים מסוימים ניתן לראות גם בסירוב לשתף פעולה עם מעשה שחיתות כעונה על התנאים למתן צו הגנה. על ההודעה להיות "בתום לב"; על פי הפרשנות המקובלת, מתמלאת דרישת תום הלב במקרים שבהם העובד מאמין כי מדובר במעשה שחיתות, ויש לו יסוד סביר להאמין שמדובר במעשה כזה. נוסף על כך, מוטל על העובד נטל ראשוני להוכיח קשר סיבתי לכאורה בין חשיפת מעשה השחיתות לבין ההתנכלות כלפיו. יובהר כי להוכחת קשר סיבתי כאמור די בכך שחושף מעשה השחיתות יראה שלחשיפת המעשה הייתה תרומה ממשית להחלטת המעסיק לפגוע בתנאי עבודתו של העובד או לפטר אותו.

בשנת 2014 נכנס לתוקף עוד תיקון לחוק מבקר המדינה<sup>119</sup>. התיקון הרחיב את רשימת המעשים שבעטיים ניתן להגיש תלונה ולבקש את הגנת הנציב מפני התנכלות, וכיום ניתנת הגנה גם למי שחשף הפרה חמורה של חיקוק או פגיעה חמורה במינהל התקין.

הניסיון מלמד כי חשיפת מעשה שחיתות והגשת תלונה על התנכלות בעקבות החשיפה יכולות לגרום לקשיים רבים: דחק נפשי, בעיות בריאות, קשיים כלכליים, פגיעה במערכות יחסים

118 גוף שלמבקר המדינה יש סמכות לברר תלונות לגבי התאם להוראות סעיפים 136(1) - 136(2) לחוק מבקר המדינה.

119 תיקון מס' 48 לחוק מבקר המדינה מ-25.11.14.



להאריך את התוקף מדי פעם בפעם, בהתאם לנסיבות, עד לסיום בירור התלונה.

מאחר שהצו הזמני ניתן לפני מיצוי הבירור בתלונה, אין במתן הצו כדי להביע עמדה בשאלת צדקתה או אי-צדקתה של התלונה.

להלן שתי דוגמאות לצווים זמניים שנתן השנה הנציב:

### מדרשת שדה בוקר בנגב

## סמנכ"ל כוח אדם ומינהל במדרשת שדה בוקר קיבל צו הגנה זמני שהורה על ביטול פיטוריו והחזרתו לעבודה לתקופה קצובה עד תום בירור התלונה שהגיש

סמנכ"ל כוח אדם ומינהל במדרשת שדה בוקר (המתלונן) טען כי מדרשת שדה בוקר (המדרשה) מבקשת לפטר אותו לאחר שחשף מעשי שחיתות ומעשים המנוגדים למינהל תקין של מנכ"ל המדרשה.

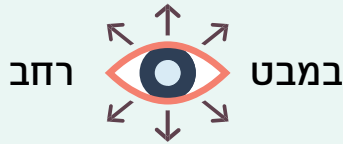
על ביטול פיטורים של עובד כאמור שפוטרו; על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות; או על העברתו למשרה אחרת בשירות מעסיקו.

עם זאת, במסגרת שיקוליו למתן הסעד, על הנציב לאזן בין זכותו של המעסיק לקבל החלטות ניהוליות בנוגע לעובדיו (למשל, החלטות בדבר קידום, פיטורים או העברה לתפקיד אחר) ובין הצורך להגן על עובדים החושפים מעשי שחיתות מפני פגיעה בתפקידם, במעמדם ובזכויותיהם. כל זאת כדי לשמור על האינטרס הציבורי, המחייב את הגוף לתפקד באופן שוטף וסדור, בד בבד עם שמירה על טוהר המידות ועל אמון הציבור.

### צו הגנה זמני

כאשר עולה מתלונה כי העובד המתלונן צפוי לפגיעה קשה, מיידית או קרובה בזכויותיו שתגרום להרעה במצבו, כגון פיטורין, השעיה, או העברה מהתפקיד, מתעורר הצורך במתן צו הגנה זמני לאותו עובד. צו ההגנה הזמני מאפשר להקפיא את המצב הקיים, זאת כדי להגן על זכויות המתלונן בעת בירור התלונה ולמנוע הרעה או שינוי בלתי הפיך במצבו. מאחר שלצו ההגנה הזמני יש השפעות הן על המתלונן והן על יכולתו של הגוף הנילון לתפקד, נוטה הנציב לקצוב את תוקפו, עם אפשרות

כאשר עולה מתלונה כי העובד המתלונן צפוי לפגיעה קשה, מיידית או קרובה בזכויותיו שתגרום להרעה במצבו, כגון פיטורין, השעיה, או העברה מהתפקיד, מתעורר הצורך במתן צו הגנה זמני לאותו עובד. צו ההגנה הזמני מאפשר להקפיא את המצב הקיים, זאת כדי להגן על זכויות המתלונן בעת בירור התלונה ולמנוע הרעה או שינוי בלתי הפיך במצבו



המרכז הקהילתי באור יהודה  
ע"ש פרסט ופלרמן בע"מ

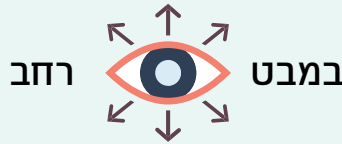
## מנהל אגף כספים במרכז הקהילתי באור יהודה ע"ש פרסט ופלרמן בע"מ קיבל צו הגנה זמני שהורה להשיב אותו לעבודה לאחר שפוטר

המתלונן, מנהל אגף כספים במרכז הקהילתי באור יהודה ע"ש פרסט ופלרמן בע"מ (המרכז), ביקש מהנציב לתת לו צו הגנה שימנע את פיטוריו או כל פגיעה אחרת בתפקידו ובסמכויותיו. לטענתו, הוא זומן לשימוע לפני פיטורים לאחר שחשף מעשי שחיתות ומעשים בניגוד למינהל תקין של מנכ"לית המרכז.

המתלונן זומן לשימוע לפני פיטורים בנימוק ששינוי ארגוני שהמדרשה מבצעת, ובכלל זה ביטול אגף כוח אדם ומינהל, מייתר את תפקידו במדרשה.

בעת בירור התלונה עשתה המדרשה למתלונן שימוע והודיעה לו על הפסקת עבודתו אצלה, אף שהמתלונן היה באותה עת בחופשת מחלה ולא היה יכול להתייצב לשימוע.

הנציב נעתר לבקשת המתלונן ונתן לו צו הגנה זמני המורה על ביטול הפיטורים והחזרתו לעבודה במדרשה עד לסיום בירור התלונה. זאת כדי למנוע מצב שבו תאייש המדרשה את התפקיד לפני סיום הבירור, ובכך תמנע אפשרות להשיב את המתלונן לתפקידו גם אם התלונה תימצא מוצדקת. (1108168)



בהמשך התגלעו בין הצדדים חילוקי דעות בדבר ביצוע ההסכם, והנציבות סייעה ליישב את המחלוקות ולממש את ההסכם.

בירור התלונה הביא לפתרון יעיל בזמן קצר יחסית וסייע לשני הצדדים לצאת לדרך חדשה. (1118312)

סמוך לאחר פנייתו לנציבות ולאחר שלא התייצב לשימוע, פוטרו המתלונן מעבודתו במרכז. הנציב נעתר לבקשת המתלונן והוציא צו הגנה זמני המורה על השבתו לאלתר למרכז לתקופה קצובה. הצו נועד למנוע מצב בלתי הפיך שימנע את האפשרות להחזיר את המתלונן לתפקידו גם אם התלונה תימצא מוצדקת. (1131859)

## נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו השנה

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 הברור 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; הברור של 14 תלונות נוספות הופסק מסיבות התלויות במתלונן, כגון ביטול התלונה או הגשת בקשה להשהות את הברור; לגבי יתר התלונות - הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות או שנקבע כי הן אינן מוצדקות.

**10** תלונות (24%) הוגשו על תאגידים סטטוטוריים; **10** תלונות (24%) הוגשו על רשויות מקומיות; **6** תלונות (15%) הוגשו על בתי חולים; **4** תלונות (10%) הוגשו על מועצות דתיות; **4** תלונות (10%) הוגשו על משרדי ממשלה; **5** תלונות (12%) הוגשו על גופים אחרים; ו-**2** תלונות (5%) הוגשו על גופים שלנציב אין סמכות לברר עליהם תלונות.

## סיוע הנציבות להגיע להסכמות שמיטיבות עם שני הצדדים

לעיתים מסייעת הנציבות לשני הצדדים להגיע להסכמות ביניהם, בין בהליך גישור ובין במשא ומתן, ולעיתים נותן הנציב להסכמות הצדדים תוקף של החלטה. זאת בהליך מהיר יחסית, ובלי שהנציב נדרש להכריע בנוגע לצדקת התלונה. כך קרה בעניינה של תלונה שהגיש מתלונן, שלאחר שירות קבע ארוך בצה"ל החל לעבוד ברשות ציבורית מסוימת כראש מדור.

לטענת המתלונן, בעקבות תלונה שהגיש על מנהלו הוא החל לסבול מהתנכלות, רדיפה ונידוי ואף נדרש להשיב את הרכב הצמוד שקיבל כחלק מתנאי התפקיד. בהמשך זומן המתלונן לשימוע לפני פיטורים.

עם קבלת התלונה פנתה הנציבות לרשות הציבורית שבה עובד המתלונן, וזו ניאותה לדחות את השימוע ולהמשיך את העסקתו של המתלונן במשך תקופה קצובה.

בתגובתה על התלונה העלתה הרשות טענות על תפקודו של המתלונן וטענה שהוא זומן לשימוע ללא קשר לתלונה שהגיש. בפגישה שקיים צוות הברור עם המתלונן עלה שהוא מבקש לפתור את הסכסוך בהסכמה. הדברים הוצגו לרשות, והיא הסכימה לדון במתווה מוסכם לסיום הסכסוך.

בסיוע הנציבות הגיעו הצדדים להסדר ולפיו הרשות תעסיק את המתלונן במשך תקופה קצובה נוספת, ולאחריה יפרוש המתלונן מעבודתו.



# פרק 6/

## הדיוור הציבורי





לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות בנושאים שונים הקשורים לדיור הציבורי - בשנת 2021 התקבלו 663 תלונות כאלה, ובשנת 2020 התקבלו 695 תלונות. התלונות נסבות על דחיית בקשות לקבלת דירה השייכת לדיור הציבורי, משך ההמתנה לקבלת דירה כזאת ודחיית בקשות של מי שכבר מתגוררים בדירות כאמור להחלפת דירתם לצורך שיפור תנאי מגוריהם. תלונות אחרות עוסקות בדחיית בקשות לקבלת סיוע בתשלום שכר דירה למי שאינם מתגוררים בדירות השייכות לדיור הציבורי ומתן סיוע בסכומים שאינם מספקים. עוד תלונות נסבות על תחזוקת הדירות השייכות לדיור הציבורי, ובכלל זה על אי-ביצוע התיקונים הנדרשים בהן.

במסגרת בירור תלונות אלה הנציבות פועלת למצות את זכויותיהם של המתלוננים, באמצעות פנייה ישירה לאגף סיוע בדיור במשרד השיכון וכן לחברות המשכנות. שיתוף הפעולה של גורמים אלו עם הנציבות מביא לרוב לבירור מהיר ולסיוע מיטבי לאוכלוסיות הנזקקות לכך.

הדיור הציבורי הוא אחד המכשירים החשובים לצמצום ממדי העוני בישראל. כאשר המדינה אינה מרחיבה את מלאי הדיור הציבורי, מונצחים הפערים בין אלה שיש בידם אמצעים לרכוש דירות בשוק החופשי, לבין אלה שאין ידם משגת לעשות כן<sup>120</sup>. כבר במקורות נודעה חשיבות רבה לזכות לדיור עבור מי שאין לו קורת גג. וכך נכתב בספר איוב: **"בְּחוֹץ לֹא יֵלֵן גֵּר דְּלֵיתִי לְאַרְחָ אֶפְתָּח"**<sup>121</sup>.

מדינת ישראל, באמצעות משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון), מגשימה הלכה למעשה את חובתה להבטיח את הזכות לקיום אנושי בכבוד<sup>122</sup>, בין היתר באמצעות מתן אפשרות לזכאים להתגורר בדירות השייכות למערך הדיור הציבורי (הדיור הציבורי) תמורת דמי שכירות מוזלים, או מתן סיוע כספי לזכאים השרויים במצוקה כלכלית ותפקודית. משרד השיכון קובע את תנאי הזכאות לדירות השייכות לדיור הציבורי ואת שיעור הסיוע שיינתן לזכאים<sup>123</sup>. חוק זכויות הדייר בדיור הציבורי, התשנ"ח-1998, מסדיר את הזכויות של הדיירים בדיור הציבורי ואת חובת המדינה כלפי דיירים אלה. מכוח חוק זה הותקנו תקנות זכויות הדייר בדיור הציבורי, התשס"א-2000. חוק הדיור הציבורי (זכויות רכישה), התשנ"ט-1998, קובע את זכותם של הדיירים בדיור הציבורי לרכוש את הדירות שהם מתגוררים בהן. החברות המאכלסות<sup>124</sup> מנהלות את מערך הדיור הציבורי ומתחזקות את הדירות השייכות לו<sup>125</sup>.

120 הצעת חוק הדיור הציבורי, התשנ"ח-1998, ה"ח 2702, עמ' 306.

121 איוב לא, לב.

122 ברע"א 8885/20 חאמד נ' עזבון המנוחה חאמד ואח' (פורסם במאגר ממוחשב, 12.8.21) נקבע לאחרונה כי "מגורים ללא קורת גג כלשהי כרוכים בפגיעה בזכות לקיום בסיסי בכבוד, הנגזרת מזכות היסוד לכבוד האדם".

123 דיור ציבורי הוא משאב רווחה מוגבל ורב ערך אשר הקצאתו מסורה לשיקול דעת משרד השיכון. ההחלטה בדבר הזכאות לדירה השייכת לדיור הציבורי היא החלטה מורכבת, והמקבלים אותה צריכים להביא בחשבון מגוון רחב של שיקולים. כמו כן, ההחלטה חייבת להתקבל על פי אמות מידה ענייניות ושוויוניות ובכפוף למגבלות תקציביות ולסדרי העדיפויות הכוללים של הממשלה. ראו ע"מ 4428/19 גאולה יערי נ' שר הבינוי והשיכון (פורסם במאגר ממוחשב, 4.3.20); ע"מ 4589/18 כוכבה רובין נ' מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון (פורסם במאגר ממוחשב, 30.4.19).

124 עמידר החדשה - החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ; עמיגור ניהול נכסים בע"מ; חלמיש - חברה ממשלתית עירונית לדיור, לשיקום ולהתחדשות שכונות בתל-אביב יפו בע"מ; שקמונה - חברה ממשלתית עירונית לשיקום הדיור בחיפה בע"מ; פרוזת - חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים בע"מ; חלד - חברה ממשלתית עירונית לשיקום, דיור ופיתוח בע"מ.

125 ראו בעניין זה גם מבקר המדינה, דוח שנתי 2020, "רכישה ומכירה של דירות הדיור הציבורי", עמ' 725 - 769; דוח שנתי 2019, "אסדרה בנושא בתי דיור ציבורי לקשישים", עמ' 601 - 640; דוח שנתי 2013, "דירות דיור ציבורי שהושכרו שלא לזכאי דיור ציבורי", עמ' 301 - 356.

אינה ראויה למגורים, והמתלוננת עברה להתגורר בדירה חלופית שעמידר הקצתה לה. זאת עד שהשכן יסיים את העבודות בביתו ויעשה את כל הדרוש כדי למנוע את הנזילות בדירת המתלוננת. לאחר שהשכן הודיע לעמידר שביצע את כל התיקונים הנדרשים בדירתו, חזרה המתלוננת להתגורר בדירה.

ואולם למרות דברי השכן דירתה של המתלוננת שוב הוצפה, אך משרד השיכון ועמידר דחו את בקשתה לעבור שוב לדירה חלופית.

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

## הבירור

התלונה בוררה תוך שיתוף פעולה מלא עם עמידר, משרד השיכון והעו"ס מהמרכז למיצוי זכויות בעיריית ירושלים, וכל הגורמים עשו מאמצים רבים לסייע למתלוננת במצב שאליו נקלעה.

עמידר ביצעה תיקונים חלקיים בדירת המתלוננת וכן עמדה בקשר ישיר עם השכן בניסיון לגרום לו לבצע את התיקונים בדירתו. לאחר שהדבר לא צלח, הגישה עמידר נגד השכן תביעה לבית המשפט. למרות זאת לא ביצע השכן את הנדרש ממנו, ומצב דירת המתלוננת הלך והחמיר.

להלן יוצגו תלונות נבחרות בתחום הדיור הציבורי שבוררו בשנת 2021:

## עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ, משרד הבינוי והשיכון



מילה טובה

## גרה בדירה השייכת לדיור הציבורי שנהרסה בשל התנהלות השכן - וקיבלה סיוע מוגדל בשכר דירה לשם שכירת דירה אחרת

### התלונה

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

שכן של המתלוננת שיפץ את דירתו, ועקב כך נגרמו נזילות קשות בדירת המתלוננת. מהנדס של עמידר קבע כי הדירה

**מחוז דרום ומחוז צפון של משרד הפנים היו המחוזות שבהם מספר התלונות ל-100,000 תושבים בנושא דיור ואכלוס היה הגדול ביותר**



**שנת 2021 במספרים**



בסיום הטיפול כתבה העו"ס מכתב תודה:



”

”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!”

משרד השיכון סירב בתחילה לבקשת המתלוננת לעבור לדירת קבע אחרת בדיור הציבורי. ואולם 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.

## התוצאה

תור הממתינים לקבלת דירה בדיור הציבורי הוא ארוך. לכן אף שבקשתה של המתלוננת לעבור לדירה אחרת אושרה, היה צפוי שההמתנה בתור תימשך זמן רב. לכן הוצעה למתלוננת האפשרות לשכור דירה בשוק החופשי ולקבל סיוע מוגדל בשכר דירה, עד שיגיע תורה לקבל דירה בדיור הציבורי.

המתלוננת קיבלה את ההצעה ושכרה דירה בשוק החופשי. כיום היא מקבלת סיוע מוגדל בשכר דירה ובכך ממתינה לתורה לקבל דירה בדיור הציבורי.

**המשרד הוסיף כי בכוונתו לעשות בדיקה יזומה כדי לוודא שלא נותרו עוד עולים חדשים הזכאים לסיוע בשכר דירה, אולם לא קיבלו אותו בשל התקלה**



## משרד הבינוי והשיכון, משרד העלייה והקליטה

### הבירור

המתלונן הגיע לישראל בשנת 2015 כתייר ובשנת 2016 ביקש לשנות את מעמדו לעולה חדש. בקשתו אושרה, והוא פנה למשרד העלייה והקליטה (משרד הקליטה) בבקשה לקבל את הסיוע שהוא זכאי לקבלו כעולה חדש, ובכלל זה סיוע בשכר דירה ממשרד השיכון. הסיוע בשכר דירה היה אמור להינתן למתלונן באופן אוטומטי, בהתאם לרשימות הזכאים אשר מועברות באופן ממוחשב ממשרד הקליטה למשרד השיכון.

בשנת 2019 גילה משרד הקליטה כי בעקבות תקלה בממשק הממוחשב בינו לבין משרד השיכון, לא נכללו ברשימות הזכאים לסיוע עולים ששינו את מעמדם לאחר שהגיעו לישראל כתיירים, ולכן הם לא קיבלו סיוע בשכר דירה.

בעקבות התלונה שהגיש המתלונן לנציבות הנחה אותו משרד הקליטה להגיש למשרד השיכון בקשה לסיוע למפרע בשכר דירה לשנים 2016 - 2020.



**משמעות כספית למתלונן**

**לא קיבל סיוע בשכר דירה במשך ארבע שנים בשל תקלה במערכת המחשוב, ובעקבות התערבות הנציבות קיבל את מלוא הסיוע למפרע**

### התלונה

המתלונן, עולה חדש, התלונן על שאינו מקבל סיוע בשכר דירה ממשרד השיכון.



(1098061)

## התוצאה

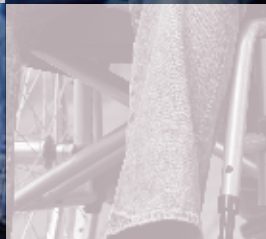
משרד הקליטה הודיע לנציבות כי התקלה בממשק הממוחשב תוקנה, וכי מאז הוגשה התלונה לא היו עוד תקלות בממשק. המשרד הוסיף כי בכוונתו לעשות בדיקה יזומה כדי לוודא שלא נותרו עוד עולים חדשים הזכאים לסיוע בשכר דירה, אולם לא קיבלו אותו בשל התקלה. אם יתגלו מקרים כאלה, יפנה משרד הקליטה לעולים האמורים וידריך אותם כיצד להגיש למשרד השיכון בקשה לקבלת סיוע למפרע בשכר דירה.

אשר למתלונן, בעקבות התערבות הנציבות אישר משרד השיכון את בקשתו לקבל סיוע למפרע בשכר דירה לשנים 2016 - 2020, בסך של יותר מ-15,000 ש"ח.



# פרק 7/

## רווחה



דוד שנתן 48

נציב תלונות הציבור

להלן יובא תיאורן של שלוש תלונות בנושא שירותי הרווחה שבוררו השנה.



נפתר בגישור

## בעקבות הליך גישור בנציבות: אדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית שולב במסגרת חדשה לשביעות רצון הוריו

### התלונה

בנם של המתלוננים הוא בן 29, ויש לו מוגבלות שכלית-התפתחותית. במשך שבע שנים היה הבן משובץ במסגרת המתאימה לצרכיו (המסגרת הקודמת). כשנה לפני פניית המתלוננים לנציבות ביקשה המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית שבשטח שיפוטה הם מתגוררים (הרשות המקומית) להעביר את בנם למסגרת אחרת באזור (המסגרת החדשה). ההורים הסכימו להעברה, בתנאי שאם המסגרת החדשה לא תתאים לבן הוא יוחזר למסגרת הקודמת.

לדברי המתלוננים, בעקבות המעבר חלה הידרדרות במצבו הנפשי של בנם. לטענתם, התנאים הפיזיים במסגרת החדשה אינם מתאימים לכמות המטופלים, וכמו כן הצוות אינו מקפיד

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 ודיוור נאותים ולשיפור מתמיד בתנאי קיומו". משרד הרווחה והביטחון החברתי (משרד הרווחה) אמון על מתן שירותי הרווחה בישראל, בעיקר באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות (מש"חים).

משרד הרווחה והמש"חים עוסקים - לצד משרדים וגופים אחרים - בטיפול בכל אדם, משפחה וקהילה הנתונים במצבים של משבר זמני או מתמשך מפאת מוגבלות, עוני והדרה חברתית, קשיי תפקוד, גיל, אבטלה, הזנחה, הפליה, אלימות ומצוקה רגשית, וכן בשיקום של מטופלים ובסיוע להם.

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 המש"חים בפניות אליהם, על הסיוע לעיוורים ועוד.

בבירור תלונות בנושא רווחה עוסקים לרוב עובדי הנציבות בעלי הכשרה בעבודה סוציאלית המתמחים בסיוע למתלוננים שמעלים מצוקות סוציאליות קשות. בין היתר מסייעים העובדים הסוציאליים למתלוננים בהבהרת הזכויות שמגיעות להם ובמיצוי, ובמיקוד הטענות שלהם כלפי הגופים הציבוריים. בבירור תלונות אלה משולבות מיומנויות של גישור ותיווך המסייעות לייעל את התקשורת בין כל הצדדים המעורבים. העובדים הסוציאליים פועלים בשיתוף פעולה עם משרד הרווחה ולשכות הרווחה ברשויות המקומיות כדי לקדם פתרון יעיל ויצירתי שתורם לרווחת המתלוננים.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא מוסדות רווחה ומסגרות רווחה יומיות

51%



שנת  
2021  
במספרים

הקודמת לעלות ההסעה למסגרת החדשה.

אשר לטענת ההורים בדבר האירוע במשרדי הרשות המקומית, השיבה הרשות כי הבן נותר ללא כל השגחה במשך זמן רב, ולאחר שהחל להשתולל נאלצו נציגי הרשות להעביר אותו למסגרת שאליה הוא רשום לשם הבטחת שלומו. לטענת הרשות, האב חזר למקום לאחר כ-40 דקות ומשלא מצא את בנו החל להשתולל ולאיים, התפרץ לחדרו של ראש הרשות ואיים לפגוע בעצמו אם הבן לא יוחזר אליו, ובעקבות כך הוחזר הבן לביתו. כמה שעות לאחר מקרה זה ביקרו נציגי הרשות ונציגי משרד הרווחה בבית ההורים, כדי ליישר את ההדורים.

## הגישור

נוכח תחושותיהם של המתלוננים, ומאחר שמדובר במערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים ובתלונה שבה מעורבות שתי רשויות, הציעה הנציבות לצדדים לקיים הליך גישור. לאחר קבלת הסכמת הצדדים התקיימה פגישה בהשתתפות המתלוננים, מנהל מחלקת הרווחה ברשות המקומית, הממונה המחוזית והמפקח המחוזי במשרד הרווחה ואנשי צוות מהמסגרת החדשה.

על הטיפול הרפואי אשר הומלץ לבן, המתלוננים ביקשו ממשרד הרווחה ומהרשות המקומית שישיבו את הבן למסגרת הקודמת, אך משרד הרווחה והרשות המקומית לא נעתרו לבקשה, ועקב כך נשאר הבן בבית ההורים ללא טיפול הולם.

עוד סיפרו המתלוננים על אירוע שקרה בעת שהגיעו עם בנם למשרדי הרשות המקומית כדי לטפל בעניינו. לטענתם, האב נכנס למשך כחמש דקות לאחד המשרדים והשאיר את הבן יושב במסדרון, אולם כשחזר לא מצא את הבן. התברר לו שנציגי הרשות לקחו את הבן בחזרה למסגרת החדשה, בטענה שהוא השתולל במקום וניסה לפגוע בעצמו.

בתגובה על התלונה מסרו משרד הרווחה והרשות המקומית כי לאחר שההורים ביקשו שהבן יוחזר למסגרת הקודמת נקבעה איתם פגישה במסגרת החדשה, אך הם לא הגיעו אליה.

עוד טענה הרשות המקומית כי אין ממש בטענות ההורים על המסגרת החדשה, וכי המסגרת מתאימה לבנם, ואין סיבה מקצועית המצדיקה את השבתו למסגרת הקודמת. נוסף על כך קיים קושי בהשבת הבן למסגרת הקודמת, זאת בשל התחלפות הצוות במקום וההבדל בין עלות ההסעה למסגרת





בהמשך הודיעו הגורמים המקצועיים לנציבות כי נבנתה לבן תוכנית מתאימה, והוא שולב בחזרה במסגרת החדשה בצורה מיטבית. הצוות במסגרת דיווח כי הבן שמח, רגוע ומשתף פעולה עם הצוות בתכנים ובפעילויות שהותאמו לו. כן נמסר כי מתקיים שיתוף פעולה הדוק בין הצוות להורים בעניין הטיפול בבן.

נוסף על כך, ההורים יצרו קשר עם צוות הגישור לאחר סיום הליך הגישור והביעו שביעות רצון מההליך ומתוצאותיו.

בעקבות השיח הפתוח והכן שהתקיים בהליך הגישור בין ההורים לנציגי הרשויות הופגו החששות של ההורים, והאמון שנבנה אצלם הביא לשיתוף פעולה פורה לטובת הבן. (1117199)

## עיריית לוד, משרד הרווחה והביטחון החברתי



משמעות כספית למתלונן

## לאחר שסורבה - שני ילדיה של המתלוננת הועברו לפנימייה ואף קיבלה הנחה ניכרת בשכר הלימוד

## התלונה

המתלוננת, בת 27 הנמנית עם המגזר הערבי, התגרשה לפני כשלוש שנים. בתלונתה מ-11.2.21 סיפרה המתלוננת כי היא מגדלת לבד את שני בניה בני הארבע והשש, תוך מצוקה כלכלית, משפחתית ורגשית. לטענתה, האגף לשילוב חברתי בעיריית לוד (האגף) סירב לבקשתה להעביר את בניה לפנימייה שבה היא גדלה ועליה היא סומכת.

## הגורמים המקצועיים הודיעו לנציבות כי נבנתה לבן תוכנית מתאימה, והוא שולב בחזרה במסגרת החדשה בצורה מיטבית. הצוות במסגרת דיווח כי הבן שמח, רגוע ומשתף פעולה עם הצוות בתכנים ובפעילויות שהותאמו לו

## התוצאה

בפגישת הגישור שטחו הצדדים את טענותיהם והושגו ההסכמות האלה: הצוות במסגרת החדשה יגבש בתוך כשבועיים, עם גורמי הפיקוח המקצועי המחוזי במשרד הרווחה, תוכנית טיפולית שמטרתה להחזיר את הבן באופן הדרגתי למסגרת. התוכנית תכלול ביקורים של הצוות בבית ההורים, לשם העמקת ההיכרות שלהם עם הצוות, הכרת צרכיו של הבן והצעת מענים טיפוליים מתאימים הן בזמן שהותו בבית והן בזמן שהותו במסגרת החדשה. נוסף על כך, יתקיימו קשר שוטף ושיתוף פעולה בין ההורים לצוות, הן במהלך בניית התוכנית והן במהלך הפעלתה, ובכלל זה לאחר שהבן ישוב לשהייה מלאה במסגרת החדשה.

אם לאחר החזרה לשהייה מלאה במסגרת החדשה ההורים ידווחו על קשיים בתפקוד הבן בעת שהייתו בבית בשעות אחר הצהריים, הם יקבלו בשעות אלו סיוע של מדריך מקצועי.

אם גם לאחר שילוב הבן במסגרת החדשה על פי התוכנית, שתגובת ההורים יהיו בדעה כי המסגרת אינה מתאימה לצרכיו, ייבדקו חלופות אחרות בתיאום עימם.



## עיריית טמרה



משמעות  
כספית רוחבית

## סיוע ברכישת ביגוד - גם למשפחה עם בוגר יחיד

### התלונה

המתלונן טען שאינו מקבל סיוע מהמחלקה לשירותים חברתיים בעיריית טמרה (המחלקה) על אף מצבו הכלכלי והבריאותי. בין היתר טען המתלונן שלא קיבל סיוע ברכישת ביגוד.

## הבירור והתוצאה



עלה כי העירייה אומנם הגישה למשרד הרווחה בקשה לשלב את הבנים בפנימייה, אך המשרד דחה את הבקשה החריגה בשל גילם הצעיר והחליט לשלב אותם במסגרות אומנה. ואולם במשך כמה חודשים לא נמצאה להם מסגרת אומנה מתאימה.

הנציבות עמדה בקשר רצוף עם הגורמים הרלוונטיים באגף ובמשרד הרווחה, עד שבאוגוסט 2021 ניתן אישור להשמת הבנים בפנימייה, כפי שביקשה המתלוננת.

ואולם המתלוננת שבה ופנתה לנציבות והתלוננה על שעליה לשלם בכל חודש 1,800 ש"ח בעבור שהות הבנים בפנימייה, והיא אינה יכולה לעמוד בכך.

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. (1125068, 1112539)

ואולם הבירור העלה כי ההגדרה של יחידה משפחתית בתקנון עבודה סוציאלית כוללת גם בוגר יחיד<sup>126</sup>. הנציבות הפנתה את המחלקה להוראה האמורה וכן ביקשה לדעת אם המחלקה הודיעה למתלונן על זכותו להגיש ערר על דחיית בקשותיו.

## התוצאה

בעקבות הערת הנציבות בדקה המחלקה את העניין ומצאה כי הסתמכה על נוהל לא מעודכן בעניין הזכאות לסיוע ברכישת ביגוד. בהמשך הוכרה זכאותו של המתלונן לסיוע כאמור. (1113932)

## הבירור

המחלקה מסרה בתגובה על התלונה כי מדובר במתלונן שאינו משתף פעולה: הוא מתייצב במחלקה בימים ובשעות שאין בהם קבלת קהל ואינו מוסר מסמכים שיתמכו בבקשותיו. המחלקה הוסיפה כי עם זאת, היא סייעה לו במשך השנה ברכישת מיטה ומזון.

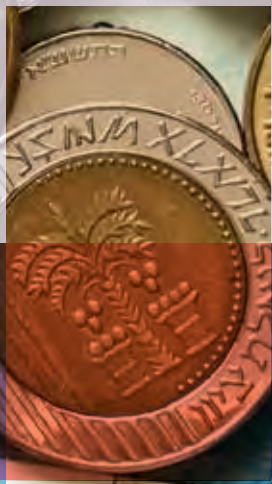
המחלקה דחתה את בקשת המתלונן לסיוע ברכישת ביגוד, בטענה כי לפי תקנון עבודה סוציאלית זכאיות לסיוע כזה רק משפחות שיש בהן לפחות ילד אחד בן פחות מ-18, ואילו המתלונן חי בגפו.

# הבירור העלה כי ההגדרה של יחידה משפחתית בתקנון עבודה סוציאלית כוללת גם בוגר יחיד



# פרק 8/

## תשלומי חובה, מענקים וקצבאות



## רשות המיסים בישראל



משמעות  
כספית למתלונן



תיקון ליקוי  
כללי

## היה זכאי למס רכישה מופחת בשל שיתוק ברגליו - וחויב בשיעור מס מלא

### התלונה

על פי החוק<sup>129</sup>, רוכש דירה מחויב בתשלום מס רכישה. שיעורי המס מחולקים למדרגות לפי שווי עסקת הרכישה. בתקנות מיסוי מקרקעין (שבח, מכירה ורכישה) (מס רכישה), התשל"ה-1974 (התקנות), נקבעו פטורים והקלות בנוגע לתשלום מס רכישה לאוכלוסיות מסוימות - עולים, נפגעי מלחמה ובני משפחותיהם, נכים ועוד<sup>130</sup>. שיעורי הנכות המזעריים המזכים בהנחה משתנים בהתאם לחוק שעל פיו נקבעה הנכות<sup>131</sup>. לפי התקנות, נכים הרוכשים דירת מגורים עשויים להיות זכאים לתשלום מס רכישה בשיעור מופחת של 0.5% מערך הדירה.

רוכש דירה שנקבעה לו נכות בשיעור 72% בשל שיתוק ברגליו רכש עם בת זוגו דירה שהיא דירתו היחידה. תלונתו 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.

17% מהתלונות שמתקבלות בנציבות מדי שנה בשנה עוסקות בענייני כספים, וניתן לחלק אותן לשני נושאים עיקריים:

הנושא האחד - התשלומים שנדרש לשלם לרשויות השלטון והגופים הציבוריים השונים, ובהם מס הכנסה, ביטוח לאומי, ארנונות, היטלים ואגרות. התלונות בנושא זה נסבות בעיקר על חוקיות דרישות התשלום, סכומי התשלומים, אי-מתן הנחות או פטורים מתשלומי החובה למיניהם וסירוב להחזיר תשלומים ששולמו ביתר; עוד נושא שבעניינו נסבות תלונות רבות הוא הליכי הגבייה של חובות לרשויות השונות.

הנושא השני נוגע לתשלומים שהציבור זכאי לקבל מהמדינה - קצבאות וגמלאות שמשלם המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) לזכאים (קצבאות ילדים, נכות, אזור ותיק וסיעוד, דמי אבטלה ועוד), גמלאות ומענקים לנכי צה"ל ולניצולי השואה, מענקי עבודה, פטור ממיסוי או הקלות בו לאנשים עם מוגבלות ועוד. התלונות בנושא זה נסבות בעיקר על אי-תשלום הגמלה או המענק לזכאים, על תשלום חלקי שלהם ועל דרישות להחזר גמלאות או מענקים ששולמו ביתר.

בעקבות הברור של חלק ניכר מהתלונות העוסקות בתשלומי חובה, במענקים, בגמלאות או בקצבאות מקבלים המתלוננים סעדים שיש להם משמעות כספית<sup>127</sup>. להלן יובא תיאורן של ארבע תלונות כאלה שבוררו השנה<sup>128</sup>:

127 להרחבה בעניין המשמעות הכספית של החלטות הנציבות ראו בעמ' 38.

128 לתלונות בנושא מיצוי זכויות פנסייה ראו בפרק "זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות", עמ' 124 - 126.

129 סעיף 9(א) לחוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה), התשכ"ג-1963.

130 סעיף 11(א) לתקנות.

131 למשל, לגבי נכי צה"ל על פי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], מוענקת הנחה למי ששיעור הנכות שלהם הוא 19% ומעלה; לגבי נכים על פי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, הם זכאים להנחה אם שיעור הנכות שלהם אינו קטן מ-50%.

## רשות האכיפה והגבייה



### משמעות כספית למתלונן

## נדרשה לשלם חוב בסך 5,355 ש"ח בגין שלוש טלוויזיות - והחוב הופחת ל-941 ש"ח בגין טלוויזיה אחת

### התלונה

בשנת 2019 קיבלה המתלוננת מהמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (המרכז לגביית קנסות) דרישה לתשלום חוב אגרת טלוויזיה בסך 5,355 ש"ח עבור השנים 2010 - 2012, בגין שלושה מקלטי טלוויזיה שבהם החזיקה לכאורה בבית עסק שהיה בבעלותה באותן שנים. סמוך לאחר קבלת דרישת התשלום פנתה המתלוננת למרכז לגביית קנסות וטענה כי החזיקה בבית העסק מקלט טלוויזיה אחד בלבד. כמו כן טענה המתלוננת כי נודע לה לראשונה על קיומו של חוב האגרה רק בשנת 2019, עת קיבלה את דרישת התשלום האמורה. המתלוננת ביקשה שבנסיבות אלה המרכז לגביית קנסות יפטור אותה מתשלום החוב, אך המרכז דחה את בקשתה.

### הבירור

בעקבות פניית הנציבות נבדק המידע הנוגע למתלוננת במערכת הגבייה הישנה של רשות השידור. נמצא כי בדוח ביקור של סוקר מטעם רשות השידור בבית העסק של המתלוננת נרשם כי נמצאו בו שני מקלטי טלוויזיה (ולא שלושה מקלטים). נוכח

## הבירור

רשות המיסים מסרה בתגובה על התלונה כי מהמסמכים שהמציא המתלונן עלה כי שיעור הנכות הכללית שלו הוא 72% בלבד, ואילו שיעור הנכות הכללית המזכה בהנחה במס רכישה הוא 100%.

ואולם הנציבות הסבה את תשומת לב הרשות לכך שנכותו של המתלונן נקבעה בשל שיתוק ברגליו, ובתקנות נקבע בנוגע לנכות כזאת<sup>132</sup> כי ההנחה תינתן משיעור נכות של 50%, ולא רק למי ששיעור הנכות שלהם הוא 100%.

## התוצאה

רשות המיסים בחנה שוב את המסמכים שהמציא המתלונן ולאחר שנוכחה שהם מעידים על כך שהנכות נקבעה לו בשל שיתוק ברגליו, חייבה אותו במס רכישה בשיעור 0.5% בלבד.

בעקבות הבירור חידדה רשות המיסים את ההנחיות בכל הנוגע להנחה במס רכישה לנכים. (1115504)



132 בסעיף 51(ב).



”

”ברצוני להודות באופן אישי על הטיפול המסור, המקצועי והאישי שהעניקה לי עורכת הדין. לאחר התייעצות עם משפטן נאמר לי שאני יכולה לפנות לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה וכך עשיתי.”

אציין כי החל מיום פנייתי הראשונה לנציבות חלה תפנית של 180 מעלות ביחס שקיבלתי. הטיפול בתלונתי הועבר לידי עורכת הדין הנפלאה שהיחס שלה לאורך כל הטיפול היה מדהים בכל צורה, אם זה בתגובותיה המהירות לבקשותיי, אם זה בשיחות ארוכות שקיימה עמי על מנת להבין את תלונתי והכי חשוב בנימת הדיבור האמפטי והאנושית שלה לאורך כל הדרך. כאן הרגשתי שסוף סוף מתייחסים אליי לאחר שנה של התכתבויות מתישות. חשוב לומר שבמהלך הטיפול עורכת הדין לא עשתה לי הנחות ודרשה וחתרה לקבלת מלוא העובדות, בדקה לעומק, ודיווחה בזמן אמת על כל התפתחות שהייתה בתיק. מי ייתן וירבו עוד עובדים מסורים ומקצועיים כמו עורכת הדין.”

תשלומי חובה, מענקים וקצבאות

ממצא זה הודיע המרכז לגביית קנסות לנציבות כי הפחית את סכום קרן החוב של המתלוננת והתאים אותו לסכום האגרה עבור שני מקלטים, ואף ביטל לפנים משורת הדין את תוספות הפיגורים לגבי כלל החוב במשך השנים.

ואולם בכך לא תם הבירור, שכן מבדיקת הנציבות עלה כי הסוקר ביקר בבית העסק בפברואר 2010, אך הבעלות על בית העסק הועברה למתלוננת רק באפריל אותה שנה.

לפיכך, ולבקשת הנציבות, הציגה המתלוננת למרכז לגביית קנסות תצהיר של הבעלים הקודם של בית העסק, שלפיו במסגרת מכירת בית העסק למתלוננת הוא העביר לרשותה מקלט טלוויזיה אחד בלבד כחלק מעסקת המכר, וכי לקח את המקלט הנוסף שהיה בבית העסק. כמו כן, מאחר שעלה בהליך הבירור כי הבעלות על בית העסק הועברה למתלוננת רק באמצע המחצית הראשונה של שנת 2010, ביקשה הנציבות מהמרכז לגביית קנסות לשקול לפטור את המתלוננת מתשלום חוב האגרה עבור מחצית זו<sup>133</sup>.

## התוצאה



הודות לממצאים שעלו בבירור התלונה ובעקבות התערבות הנציבות עדכן המרכז לגביית קנסות את סכום חוב האגרה לפי החזקת מקלט טלוויזיה אחד בלבד. כמו כן החליט המרכז לפטור את המתלוננת מתשלום החוב עבור המחצית הראשונה של שנת 2010 ולחייבה רק בגין המחצית השנייה של שנת 2010 והשנים 2011 ו-2012. לאחר כל זאת עודכן סכום החוב שהושת על המתלוננת ל-941 ש"ח בלבד. המתלוננת הודתה לנציבות על הטיפול המסור, המקצועי והאישי.

(1100939)

## הודות לממצאים שעלו בבירור התלונה ובעקבות התערבות הנציבות עדכן המרכז לגביית קנסות את סכום חוב האגרה לפי החזקת מקלט טלוויזיה אחד בלבד

133 אגרה בעד החזקת מקלט טלוויזיה נגבתה בהתאם לחוק רשות השידור, התשכ"ה-1965 (החוק בוטל בשנת 2015), ולתקנות רשות השידור (אגרה בעד החזקת מקלט טלוויזיה), התשמ"א-1981, שהותקנו מכוחו. על פי התקנות, האגרה היא שנתית וניתן לשלמה בשני חלקים - ב-1.1 וב-1.7 של השנה שבה היא הוטלה.



## רשות המיסים בישראל



### תיקון ליקוי כללי

## ביקשה החזר מס - וכספי החזר הועברו לחשבוננו של הגרוש שלה

### התלונה



המתלוננת התגרשה בתחילת שנת 2019. כשנה וחצי לאחר גירושה הגישה המתלוננת למשרדי מס הכנסה (מס הכנסה) בקשה להחזר מס ששילמה ביתר בשנת 2018. המתלוננת צירפה לבקשתה המחאה מבוטלת שבה מצוינים פרטי חשבון הבנק שלה, שאליו ביקשה להעביר את ההחזר. ואולם התברר למתלוננת כי מס הכנסה העביר את ההחזר לחשבון הבנק של בן זוגה לשעבר (הגרוש).

המתלוננת פנתה למס הכנסה וביקשה כי הזיכוי יופקד בחשבון הבנק שלה, אך מס הכנסה דחה את בקשתה ומסר לה שעליה לבקש את כספי החזר מהגרוש.

## הבירור



על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] (הפקודה), נחשבים בני זוג כיחידת מיסוי אחת. הכנסות בני הזוג מיוחסות ל"בן הזוג הרשום", שפרטי חשבון הבנק שלו הם המוזנים במערכת מס הכנסה<sup>134</sup>. מכיוון שהמתלוננת ביקשה זיכוי בגין שנת 2018 - שבה עדיין הייתה נשואה - יוחסו הכנסותיה (וזיכוייה) לבן זוגה הרשום באותה שנה (כלומר לגרוש), ולכן הועבר הזיכוי לחשבון הבנק שלו ולא לחשבון הבנק של המתלוננת.

הנציבות הסבה את תשומת לב מס הכנסה לכך שהוא לא פעל בעניינה של המתלוננת על פי נוהל שקבע להסדרת הטיפול בבקשות של בני זוג גרושים או פרודים להחזר מס בגין תקופה שבה עדיין היו נשואים<sup>135</sup>.

## התוצאה



בעקבות הבירור הודיע מס הכנסה כי הוא מקבל את עמדת הנציבות, והחזר המס הופקד בחשבונה של המתלוננת<sup>136</sup>. כמו כן מסר מס הכנסה כי ביצע בעקבות הבירור ריענון מקצועי לעובדי המחלקה הרלוונטית בה. נציגת מס הכנסה כתבה לנציבות: "אני מודה לפונה על הצפת המקרה שלאחר בדיקתו ניתנה לי ההזדמנות לרענן את נוהלי העבודה ולשפר את רמת המקצועיות של עובדי המחלקה".

(1107310)

## הנציבות הסבה את תשומת לב מס הכנסה לכך שהוא לא פעל בעניינה של המתלוננת על פי נוהל שקבע

134 על פי סעיף 65 לפקודה, "הכנסת בני זוג יראוה לעניין פקודה זו כהכנסת בן הזוג הרשום והיא תחויב על שמו". בני זוג יכולים לבקש כי בן הזוג הרשום ייקבע על פי בחירתם.

135 על פי נוהל "פתיחת שנים להחזר מס לתקופת הנישואין לבני זוג גרושים/פרודים", יועבר החזר המס לבן הזוג המבקש רק לאחר ששני בני הזוג חתמו על טופס ייעודי (מס' 4442). בנוהל נקבע כי אם חתם על הטופס רק אחד מבני הזוג, יש להעביר את הבקשה להחזר המס לבחינה משפטית של הרשות. בקשתה של המתלוננת לא נבחנה כלל על פי הנוהל.

136 בד בבד פעלה הרשות לגביית החזר המס ששולם לגרוש.



טעות החשיב הביטוח הלאומי תקופה שבה הייתה המתלוננת מובטלת מעבודתה כשכירה כתקופה שבה לא עבדה כלל, אף שהמתלוננת המשיכה לעבוד בתקופה זו כעצמאית.

## התוצאה

בעקבות הבירור קבע הביטוח הלאומי כי המתלוננת זכאית לדמי לידה מרביים גם בגין עבודתה כעצמאית, ודמי לידה נוספים בסך 7,733 ש"ח הופקדו בחשבונה. (1119887).



תשלומי חובה, מענקים וקצבאות

## המוסד לביטוח לאומי



משמעות  
כספית למתלונן

## בשל טעות - קיבלה דמי לידה חלקיים בלבד בגין עבודתה כעצמאית

### התלונה

המתלוננת, שעבדה הן כשכירה והן כעצמאית, הגישה לביטוח הלאומי תביעה לדמי לידה. תלונתה נסבה על כך שהביטוח הלאומי אומנם שילם לה דמי לידה מרביים בגין עבודתה כשכירה, אך בגין עבודתה כעצמאית הוא שילם לה דמי לידה חלקיים בלבד.

### הבירור

על פי סעיף 50(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, משלם הביטוח הלאומי דמי לידה לעובדת שילדה לאחר שהיא צברה פרק זמן מסוים<sup>137</sup> שבו עבדה והופרשו משכרה דמי ביטוח לאומי (תקופת אכשרה).

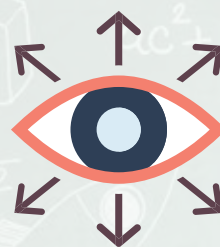
בתחילה מסר הביטוח הלאומי לנציבות כי כעצמאית צברה המתלוננת תקופת אכשרה של 14 חודשים בלבד ב-22 חודשים, ולכן שולמו לה דמי לידה חלקיים כעצמאית. בעקבות פניית הנציבות בחן שוב הביטוח הלאומי את העניין, ונמצא כי בשל

137 דמי לידה חלקיים עבור שמונה שבועות (56 יום) ישולמו אם ב-14 החודשים שקדמו להפסקת העבודה עבדה היולדת שישה חודשים. דמי לידה מרביים עבור 15 שבועות (105 יום) ישולמו אם היולדת עבדה עשרה חודשים ב-14 החודשים שקדמו להפסקת העבודה או לחלופין 15 חודשים ב-22 החודשים שקדמו להפסקת העבודה.

# פרק 9/ חינוך







## במבט רחב

**ז**כותו של כל ילד לחינוך מעוגנת בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949. סעיף 2 לחוק חינוך ממלכתי, התשי"ג-1953, הדן במטרותיו של החינוך הממלכתי, מדגיש את תפקידה המרכזי של מערכת החינוך בנוגע למתן שוויון הזדמנויות בחינוך וקידום התפתחותם של התלמידים.

התלונות המוגשות לנציבות בענייני חינוך והשכלה הן בעיקר על משרד החינוך, על רשויות מקומיות ועל מוסדות להשכלה גבוהה. חלק מן התלונות מגישים הורים של תלמידים, אולם מתקבלות תלונות גם מהתלמידים עצמם.

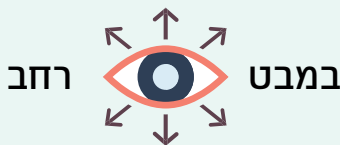
התלונות נסבות בין היתר על הנושאים האלה: שמירה על זכויות התלמיד, לרבות תלמידים עם צרכים מיוחדים; תנאי הלימוד בבתי הספר; תשלומים המוטלים על ההורים. השנה בחרה הנציבות להתמקד בדוח השנתי בנושא הסעות תלמידים הזכאים לשירותי חינוך מיוחדים, ובפרט תלמידים הלומדים במסגרות החינוך המיוחד במגזר החרדי.

## שנת 2021 במספרים



# 54%

שיעור התלונות בנושא  
חינוך שהוגשו על ידי נשים



שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא תנאי השהות במוסדות החינוך והפיקוח עליהם

57%

שנת

2021

במספרים



שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא הרישום למוסדות החינוך

48%

## הסעות תלמידים הזכאים לשירותי חינוך מיוחדים

הפרעת התנהגות קשה, שיתוק מוחין או נכות פיזית קשה, והוכרה זכאותו לשירותי חינוך מיוחדים - זכאי לליווי בהסעה.

לפי חוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988 (חוק חינוך מיוחד), תלמידים שהוכרה זכאותם לשירותי חינוך מיוחדים זכאים לשירותים נלווים, ובהם הסעה וליווי.

אף שבחוק הסעה בטיחותית אין הבחנה בין תלמידים שלומדים במוסדות לחינוך מיוחד לתלמידים שמשולבים במסגרות חינוך גילות, משרד החינוך תקצב בעבר רק הסעות לתלמידים במוסדות לחינוך מיוחד. בעקבות תיקון 11 לחוק חינוך מיוחד ופסיקת בג"ץ<sup>138</sup> בוטלה ההבחנה האמורה בין התלמידים, ובכך הוגשה הלכה למעשה הזכות לחינוך לכלל התלמידים עם מוגבלויות, על פי מחויבות החברה בישראל ל"ערכים של שוויון ולא פחות מכך של ערבות הדדית"<sup>139</sup>.

בחוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-1994 (חוק הסעה בטיחותית), נקבע כי תלמיד שבשל ליקוי בכושרו הגופני, השכלי, הנפשי או ההתנהגותי אינו מסוגל לנסוע בכוחות עצמו, זכאי להסעה למוסד חינוך מוכר. בתקנות הסעה בטיחותית לילדים נכים (כללים ומבחנים לזכאות להסעה ולליווי), התשנ"ה-1995 (תקנות הסעה בטיחותית לילדים נכים), נקבע כי תלמיד שאופיין עם לקות קשה, כגון מחלת נפש, אוטיזם,

מחוז ירושלים ומחוז יהודה ושומרון של משרד הפנים היו המחוזות שבהם מספר התלונות ל-100,000 תושבים בנושא חינוך והשכלה היה הגדול ביותר

48%

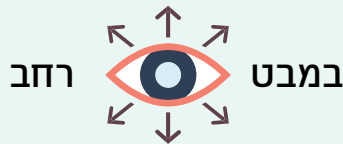
שנת

2021

במספרים



138 ב"ץ 191/15 פלונית נ' עיריית בני ברק (פורסם במאגר ממוחשב, 18.04.2019).



## פגיעה בזכות להסעה

החינוך בעלות ההסעה והליווי שלהם, ועל הרשויות המקומיות להסיע אותם גם אם הם משולבים במסגרת חינוך רגילה.

להלן יובאו תיאורן של שתי תלונות על פגיעה בזכות להסעה:

### המועצה האזורית חוף אשקלון

#### התוצאה

בעקבות פניית הנציבות הודיעה המועצה כי פנתה למשרד החינוך וקיבלה אישור להסעת התלמיד במונית שתאסוף אותו מביתו ותחזיר אותו לביתו בסוף יום הלימודים, עם עוד שלושה תלמידים. (111523)

### תלמיד על הרצף האוטיסטי זכאי להסעה - גם אם הוא משולב במסגרת חינוך רגילה

#### התלונה

המועצה האזורית חוף אשקלון לא אישרה הסעה מותאמת לתלמיד המצוי על הרצף האוטיסטי ומשולב במסגרת חינוך רגילה.



נפתר בגישור

### המועצה האזורית ביטלה את זכאותו של תלמיד עם מוגבלות להסעה - ובהליך גישור נמצא פתרון

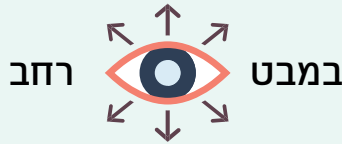
#### התלונה

לבנה של המתלוננת, תלמיד בחטיבת הביניים, יש מוגבלות בשמיעה. בשנת הלימודים התש"ף<sup>140</sup> עבר הבן ללמוד בבית ספר אחר, בעקבות אלימות כלפיו בבית הספר שבו למד. לטענת המתלוננת, המעבר נעשה באישור המועצה האזורית

#### הבירור

המועצה טענה כי בהתאם להנחיות משרד החינוך, תלמיד שהוריו בחרו עבורו מסגרת חינוך רגילה אינו זכאי להסעה נפרדת, ועליו להצטרף להסעה המיועדת לכלל התלמידים המתגוררים בתחום השיפוט של הרשות המקומית שבה הוא מתגורר ולומדים באותו בית הספר שבו הוא לומד.

הנציבות הפנתה את תשומת לב המועצה להנחיית אגף א להסעות והצטיידות במשרד החינוך שניתנה בעקבות פסיקת בג"ץ המוזכרת לעיל. לפי ההנחיה, תלמידים עם מוגבלויות (לרבות אוטיזם) זכאים, בתנאים שנקבעו, להשתתפות משרד



אלא רק לבית הספר הקודם שבו למד.

משרד החינוך הסביר בתגובה על התלונה כי על פי נהליו, הוא משתתף בהוצאות עבור הסעות של תלמידים עם מוגבלות למוסד החינוכי הקרוב ביותר למקום מגוריהם. משרד החינוך הוסיף כי בית הספר הקודם שבו למד בנה של המתלוננת תואם את צרכיו ונמצא בקרבת ביתו, והמתלוננת היא שהחליטה על דעת עצמה להעביר את בנה לבית ספר רחוק יותר וביקשה הסעה נפרדת לבן. בנסיבות שצוינו לעיל ומשיקולי תקציב והשפעות רחב בקשת המתלוננת לא אושרה.

משרד החינוך הוסיף כי המועצה יכולה להגיש לוועדת ההסעות המרכזית במשרד בקשה חריגה בעניינו של הבן. אשר לטענה שילדים אחרים המתגוררים בשכנות למתלוננת מוסעים לבית ספר הרחוק יותר מבית הספר שבו לומד בנה, ציין המשרד כי ייתכן שמדובר בלקות אחרת אשר המענה לה ניתן רק באותו בית ספר.

## הגישור

מאחר שמדובר בתלונה מורכבת שמעורבים בה כמה נילונים, ומכיוון שקיימת מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים, הציעה הנציבות לצדדים לקיים הליך גישור. לאחר קבלת הסכמת הצדדים התקיימה פגישה מקוונת בהשתתפות המתלוננת ובנה, בָּאת הכוח שלהם ונציגי המועצה האזורית.

בפגישת הגישור שטחו הצדדים את טענותיהם. המתלוננת שיתפה בתחושותיה הקשות הנובעות מכך שבנה אינו מבקר באופן סדיר בבית הספר בשל קשיי ההגעה אליו. כן ציינה המתלוננת כי יש לה עוד ילדים עם מוגבלות, ועל כן היא מתקשה להסיע את בנה בעצמה. בנסיבות אלו היא סבורה שיש מקום להגמיש בעניינה את כללי הזכאות להסעה. גם בנה של המתלוננת השתתף באופן פעיל בפגישה, חרף גילו הצעיר, והביע לפני המשתתפים מוטיבציה גבוהה להגיע ללימודים בבית הספר.

שבשטח שיפוטה היא מתגוררת, שהייתה גם אחראית להסעת הבן לבית הספר החדש. לדבריה, כחודשיים לאחר המעבר לבית הספר החדש הודיעה לה חברת ההסעות מטעם המועצה כי אין בכוונתה להמשיך להסיע את הבן, ועליה למצוא פתרון בעצמה. האם פנתה למועצה בבקשה לברר את סיבת ביטול ההסעה, אך פניוניה לא נענו, והבן נותר בבית חודשים רבים בלי שהוסע לבית הספר.

האם טענה כי החלטתה להעביר את הבן לבית ספר חדש הסתמכה על כך שהוא יוסע לבית הספר. האם הוסיפה כי ילדים אחרים עם מוגבלות המתגוררים בשכנות אליהם ולומדים בבית ספר מרוחק יותר מוסעים לבית הספר, ועל כן לא ברור לה מדוע זכאותו של בנה להסעה נשללה.

המועצה טענה בתגובה כי ההסעה הופסקה מאחר שהמתלוננת טענה שהיא אינה מגיעה באופן סדיר. המועצה הוסיפה שגם חברת ההסעות ביקשה להפסיק את ההסעה, מאחר שההסעה אינה נכללת בסיכום עימה, אלא התווספה בשלב מאוחר יותר. כן ציינה המועצה כי בנה של המתלוננת עבר כמה בתי ספר בשל קשיי הסתגלות, וכי היא המליצה למתלוננת להעביר את הבן לבית ספר קרוב יותר לביתו העונה על צרכיו. ואולם המתלוננת בחרה מטעמיה היא להעביר את בנה לבית הספר שבו הוא לומד עכשיו, המרוחק יותר.

המועצה הוסיפה כי לא ידוע לה על ילדים הגרים בשכנות למתלוננת וזכאים להסעה לבית ספר מרוחק יותר מבית הספר שבו לומד בנה, פרט לתלמידי החינוך המיוחד אשר משובצים במוסדות החינוך לפי החלטת ועדת השמה ולפי צורכיהם המיוחדים. המועצה ציינה כי עם זאת, נעשה ניסיון לשלב את בנה של המתלוננת מחדש במערך ההסעות הקיים, אך הדבר לא צלח בשל מיעוט הסעות ולוחות זמנים שאינם תואמים. על כן יצא מכרז חדש להסעה נפרדת עבורו, והמועצה תעשה מאמץ להחיש את הטיפול בנושא.

ואולם גם לאחר סגירת המכרז לא בא עניין ההסעה על פתרונו, מאחר שמשרד החינוך לא אישר לבן הסעה לבית הספר החדש,



## הסעות למוסדות החינוך המיוחד בפיקוח חרדי בחודש אוגוסט



מילה טובה



תיקון ליקוי כללי

חוק חינוך מיוחד קובע כי שנת הלימודים במוסדות לחינוך מיוחד יכולה להיות מוארכת מעבר לשנת הלימודים הרגילה, זאת באישור שר החינוך ובהסכמת שר האוצר. בחוזר משרד החינוך<sup>141</sup> נקבעה תוכנית ההפעלה של מסגרות החינוך המיוחד לסוגיהן בחופשות. בתוכנית נקבע כי כלל המסגרות יצאו בכל שנה לחופשה מרוכזת של כשבועיים - מאמצע אוגוסט ועד לתחילת ספטמבר, עת מתחדשים הלימודים במערכת החינוך הרגילה.

כאמור, בהתאם להוראות חוק הסעה בטיחותית ותקנות הסעה בטיחותית לילדים נכים, זכאי תלמיד עם מוגבלות להסעה ממקום מגוריו למוסד החינוך שבו הוא לומד ובחזרה בליווי מבוגר, לפי צרכיו ובהתחשב בסוג המגבלה שלו. זכות זו חלה בכל יום שבו מתקיימים לימודים במוסד החינוך, לרבות בפרק הזמן שבו הוארכה שנת הלימודים.

נציגי המועצה הביעו את התרשמותם מהאופן שבו דואגת המתלוננת לילדיה ולחינוכם ושיתפו אותה בנוגע למאמצים שנעשים כדי לארגן לבנה הסעה.

## התוצאה



בפגישה הצליחו המשתתפים ללבן את הנושאים שעלו בתלונה בהבנה הדדית וברצון להביא ליישוב העניינים הקשורים לתלונה. הוסכם כי בתוך שבוע תגבש המועצה כמה אפשרויות להסעה ותיצור קשר עם המתלוננת, כדי שהיא תבחר את האפשרות המועדפת עליה.

בסיום הפגישה נעמד בנה של המתלוננת מול המצלמה וביקש להודות לכל המשתתפים בשפת הסימנים.

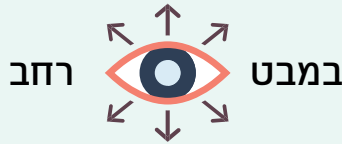
לאחר הפגישה עודכנה הנציבות כי בשיתוף פעולה עם המתלוננת נמצא פתרון שלפיו הבן ישולב בשתי הסעות - הוא יוסע ממקום מגורי המשפחה לנקודה מסוימת, ובה יחבור להסעה אחרת שמגיעה לבית הספר. בכך באה לסיימה תקופה ארוכה שבה שהה הבן בבית, והוא שב לספסלי בית הספר בשמחה. (1091020)

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא הסעות למוסדות החינוך

54%



שנת  
2021  
במספרים



בשיתוק מוחין ובמוגבלות שכלית התפתחותית. שתי המתלוננות טענו כי מוסדות החינוך שבהם לומדים ילדיהן יצאו לחופשת "בין הזמנים" בין 25.7.21 ל-8.8.21, באישור המחוז החרדי. ואולם לקראת חידוש הלימודים בא' באלול (שחל באותה שנה ב-9.8.21) נודע להורי התלמידים כי ההסעות למוסדות החינוך האמורים ייפסקו ב-15.8.21 ויחודשו רק בתחילת ספטמבר. זאת אף שבמחצית השנייה של חודש אוגוסט הלימודים במוסדות אלו נועדו להתקיים כסדרם.

## הבירור

עם קבלת התלונות פנתה הנציבות לעיריית חולון ולעיריית לוד בענייני של המתלוננות. שתי העיריות מסרו בתגובה כי ככלל, מערך ההסעות למוסדות החינוך המיוחד פועל בהתאם ללוח החופשות של מוסדות החינוך הכללי, ובהתאם לכך ההתקשרות החוזית עם חברות ההסעות מסתיימת ב-15.8.21. עיריית לוד הוסיפה שלא היה ניתן לדווח על ההסעות במערכת ההסעות הממוחשבת של משרד החינוך לאחר 15.8.21, ועיריית חולון הוסיפה כי במחצית השנייה של חודש אוגוסט המלווים בהסעות החינוך המיוחד נמצאים בחופשה.

הנציבות פנתה למשרד החינוך וערכה בירור במישור המערכתי בעניין. בתגובה על התלונות הבהיר האגף הממונה על ההסעות במשרד החינוך כי למוסדות החינוך שבפיקוח המחוז החרדי אין לוח זמנים מחייב, והדבר מקשה על הרשויות המקומיות להיערך כנדרש להארכת חוזי ההסעות ולהעסקת מלווים במחצית השנייה של חודש אוגוסט.

האגף הוסיף כי באופן חד-פעמי איפשרה ועדת ההסעות המרכזית במשרד החינוך לרשויות המקומיות להסדיר את הסעת התלמידים הזכאים לשירותי חינוך מיוחדים ולומדים במוסדות החינוך המיוחד במחצית השנייה של אוגוסט 2021.

הורים לתלמידים הלומדים במסגרות החינוך המיוחד במגזר החרדי הגישו לנציבות ארבע תלונות על רשויות מקומיות שלא דאגו להסעה לילדיהם במחצית השנייה של חודש אוגוסט, אף שבתקופה זו הלימודים במוסדות החינוך המיוחד במגזר החרדי התקיימו כסדרם. יובהר כי במוסדות חינוך רבים במגזר החרדי שנת הלימודים מתנהלת בהתאם ללוח השנה העברי, וככלל זה חופשת "בין הזמנים", המתחילה בי' באב ונמשכת שלושה שבועות, עד א' באלול.

מהתלונות עלה כי בשל ההבדל בין התנהלות שנת הלימודים בחינוך הכללי בהתאם ללוח השנה הגרגוריאני, לבין התנהלות שנת הלימודים במוסדות חינוך חרדיים לפי לוח השנה העברי, היו תקלות במימוש הזכות להסעה.

עוד בשנת 2018 ביררה הנציבות תלונה בנושא ההסעות בחודש אוגוסט<sup>142</sup> והעירה להנהלת המחוז החרדי במשרד החינוך כי יש להסדיר את סוגיית הסעת תלמידי החינוך המיוחד במגזר החרדי במחצית השנייה של חודש אוגוסט, בתיאום עם אגף ההסעות במשרד החינוך. ואולם התברר כי העניין לא הוסדר באופן מלא, והבעיה נשנתה גם באוגוסט 2021.

להלן דוגמאות לשתי תלונות בנוגע להפסקת ההסעות בחלק מחודש אוגוסט.

## משרד החינוך, עיריית חולון, עיריית לוד

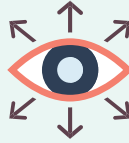
### התלונה

שתי המתלוננות הן אימהות לילדים שלומדים במוסדות לחינוך מיוחד בפיקוח המחוז החרדי, האחת היא תושבת לוד שלבתה יש תסמונת דאון, והשנייה היא תושבת חולון שבנה לוקה

142 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 45 (2019), עמ' 81.



## רחב במבט



”

”תודה רבה על הטיפול המסור והמהיר. אכן העירייה יצרה עימי היום קשר. ולפני מס' דקות קיבלתי הודעה מהמלווה שממחר מערך ההסעות ימשיך כרגיל. בני מאושר עד השמיים!! תודה לך על הכל מעריכה עד מאוד.”

חינוך

לאחר שמשרד החינוך שלח לרשויות המקומיות הבהרה בכתב בדבר אופן הדיווח על ימי ההסעות למסגרות החינוך המיוחד לאחר 15.8.21, פעלה גם עיריית לוד להסדרת הסעה וליווי לתלמידים המתגוררים בתחום שיפוטה ולומדים במסגרות אלה. אשר לבתה של המתלוננת תושבת לוד, בשל נסיבות אישיות היא בסופו של דבר לא נזקקה לשירותי הסעה למוסד החינוך שבו היא לומדת.

בעקבות בירור התלונות קבע משרד החינוך נוהל שלפיו משנת הלימודים התשפ"ב<sup>143</sup> חלה חובה על הרשויות המקומיות להסיע את התלמידים המתגוררים בתחום שיפוטן ולומדים במסגרות חינוך מיוחד בפיקוח המחוז החרדי בהתאם לזמני חופשת "בין הזמנים". המשרד הפיץ את הנוהל למנהלי מחלקת הסעות ולמנהלי אגף החינוך ברשויות המקומיות.

(1123427, 1123622)

ואולם משרד החינוך לא קבע זאת כחובה, אלא קבע שההסדרה תיעשה בכפוף לחוזי הסעות תקפים בין הרשויות המקומיות ובין חברות ההסעות ולזמינות של המלווים בהסעות.

התברר כי מאחר שמשרד החינוך לא פרסם מראש מדיניות ברורה בעניין, לא סיפקו חלק מהרשויות המקומיות את שירותי ההסעה והליווי כלל, וחלקן לא ביצעו תיאום מספק עם הורי התלמידים בעניין זה. עקב כך חלק מהתלמידים הזכאים להסעה לא הוסעו בפועל למוסדות החינוך.

## התוצאה



עריית חולון, שכאמור אחד התלמידים מתגורר בתחום שיפוטה, פעלה במהירות למציאת פתרון מיטבי להסעתו למוסד החינוך שבו הוא לומד ולליוויו בהסעה. הנציבות שיבחה את העירייה על שפעלה ביעילות לסידור הסעה וליווי לתלמיד, בייחוד בשים לב לכך שבאותה העת משרד החינוך טרם פרסם הנחיות מחייבות בעניין.

המתלוננת הודתה במילים חמות לעובדת הנציבות שביררה תלונה זו.

**בעקבות בירור התלונות קבע משרד החינוך נוהל שלפיו משנת הלימודים התשפ"ב חלה חובה על הרשויות המקומיות להסיע את התלמידים**





159

## נספחים

■ מילון מושגים

■ התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר

■ התפלגות התלונות לפי גופים נילונים ותוצאות הטיפול בהן

■ מאפייני המתלוננים על חמישה גופים שהתקבל עליהם

מספר רב של מכתבי תלונה בשנת 2021

■ רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

# מילון מושגים

## גוף נילון

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

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

## תלונה שבאה על תיקונה

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

## מכתב תלונה

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

## תלונה

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

## מתלונן

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

## שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות שהנציבות קבעה שהן מוצדקות מכלל התלונות שהוכרעו.

## שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון

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

## הצבעה

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

## תלונה שהייתה בה הכרעה

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

## תלונה מוצדקת

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

## תלונה לא מוצדקת

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

## תלונה שלנציבות אין סמכות לבררה

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

## התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר

התפלגות לפי נושאי התלונה\*\*



תלונות של גברים\*

הנושא	מספר התלונות של גברים	שיעור התלונות של גברים מכלל התלונות	מספר התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
השירות לציבור	4,411	66%	3,873	601	1,340	50.1%
כספים	776	55%	727	103	294	54.6%
צרכנות	761	62%	683	218	159	55.2%
<b>גמלאות</b>	<b>483</b>	<b>42%</b>	<b>450</b>	<b>17</b>	<b>191</b>	<b>46.2%</b>
רישוי	396	70%	378	69	164	61.6%
מיסים	354	61%	307	25	98	40.1%
גבייה והוצאה לפועל	341	60%	297	16	93	36.7%
<b>חינוך והשכלה</b>	<b>331</b>	<b>46%</b>	<b>304</b>	<b>20</b>	<b>160</b>	<b>59.2%</b>
בריאות	320	56%	228	6	63	30.3%
<b>ענייני עובדים</b>	<b>294</b>	<b>45%</b>	<b>264</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>31.4%</b>
איכות הסביבה	239	65%	204	10	60	34.3%
<b>דיור ואכלוס</b>	<b>236</b>	<b>40%</b>	<b>183</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>24%</b>
מידע ופרטיות	223	73%	190	28	46	38.9%
הליכי דיון	219	68%	117	18	25	36.8%
תכנון ובינוי	215	69%	176	11	29	22.7%
תעבורה	215	70%	179	14	39	29.6%
<b>רווחה</b>	<b>182</b>	<b>50%</b>	<b>145</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>33.8%</b>
עבירות מנהליות	163	67%	121	12	23	28.9%
חקירות	159	58%	121	17	18	28.9%
תשתיות	121	76%	101	2	30	31.7%
מעמד אזרחי	114	58%	99	7	36	43.4%

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

## התפלגות לפי נושאי התלונה\*\*



## תלונות של נשים\*

הנושא	מספר התלונות של נשים	שיעור התלונות מכלל התלונות של נשים	מספר התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
השירות לציבור	2,252	34%	1,980	220	745	48.7%
<b>גמלאות</b>	<b>654</b>	<b>58%</b>	<b>635</b>	<b>42</b>	<b>262</b>	<b>47.9%</b>
כספים	629	45%	580	70	285	61.2%
צרכנות	465	38%	429	127	90	50.6%
<b>חינוך והשכלה</b>	<b>386</b>	<b>54%</b>	<b>369</b>	<b>32</b>	<b>189</b>	<b>59.9%</b>
<b>ענייני עובדים</b>	<b>353</b>	<b>55%</b>	<b>333</b>	<b>82</b>	<b>50</b>	<b>39.6%</b>
<b>דיור ואכלוס</b>	<b>347</b>	<b>60%</b>	<b>272</b>	<b>5</b>	<b>78</b>	<b>30.5%</b>
בריאות	248	44%	184	7	58	35.3%
גבייה והוצאה לפועל	229	40%	200	16	51	33.5%
מיסים	225	39%	201	18	78	47.8%
<b>רווחה</b>	<b>183</b>	<b>50%</b>	<b>165</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>36.4%</b>
רישוי	167	30%	160	46	54	62.5%
איכות הסביבה	127	35%	104	9	30	37.5%
הליכי דיון	101	32%	41	3	14	41.5%

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

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי משרדי ממשלה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
270	275	33	18	223	77	37.1%	19	<b>משרד האוצר</b>
44	44	12	8	17	8	55.2%	15	כללי
79	80	10	4	67	60	83.1%	3	מינהלת הגמלאות
167	181	52	25	84	40	47.8%	45	<b>משרד הביטחון</b>
26	27	7	2	9	2	25%	11	כללי
133	146	43	22	69	34	50%	34	אגף שיקום נכים
46	48	14	3	15	6	31%	19	<b>המשרד לביטחון הפנים</b>
22	22	4	0	2	1	16.7%	16	כללי
18	19	7	2	9	2	25%	3	אגף לרישוי כלי יריה
342	361	196	9	125	71	24.9%	40	<b>משרד הבינוי והשיכון</b>
95	95	21	1	39	10	18.3%	35	כללי
35	41	21	2	20	13	36.6%	0	אגף נכסים וחברות
173	184	128	5	53	39	24.3%	3	אגף סיוע בדיוור
33	34	23	1	10	7	24.2%	1	אגף שיווק
806	843	248	94	434	258	51.6%	161	<b>משרד הבריאות</b>
260	263	12	3	136	25	18.9%	115	כללי
166	177	66	38	100	86	74.7%	11	מוקד קול הבריאות
22	25	14	5	7	5	47.6%	4	נציב קבילות למקצועות הרפואה
20	21	12	6	9	5	52.4%	0	פניות הציבור
12	12	9	1	2	2	27.3%	1	אגף השיקום (ניידות)

\* משרדים, יחידות באותם משרדי או גופי סמך שלהם שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2021.

\*\* לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ד' / עמודה ג'**

\*\*\* שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן; לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: **עמודה ד' + עמודה ו' / עמודה ח' - עמודה ב'**



## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי משרדי ממשלה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
17	19	11	1	8	5	31.6%	0	בריאות הנפש
73	74	30	15	42	32	65.3%	2	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
9	9	3	0	4	2	28.6%	2	לשכת בריאות מחוזית מרכז
20	21	6	0	10	8	50%	5	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
33	37	8	4	21	10	48.3%	8	היחידה לקנביס רפואי (יק"ר)
10	10	3	1	6	5	66.7%	1	רישוי מקצועות רפואיים
97	101	35	3	60	48	53.7%	6	שירותי בריאות הציבור
<b>58</b>	<b>59</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>40.4%</b>	<b>12</b>	<b>המשרד להגנת הסביבה</b>
<b>94</b>	<b>112</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>74</b>	<b>33</b>	<b>46.2%</b>	<b>8</b>	<b>משרד החוץ</b>
85	103	28	14	67	28	44.2%	8	כללי
9	9	2	1	7	5	66.7%	0	האגף לעניינים קונסולריים
<b>392</b>	<b>402</b>	<b>109</b>	<b>41</b>	<b>238</b>	<b>131</b>	<b>49.6%</b>	<b>55</b>	<b>משרד החינוך</b>
212	215	41	11	125	39	30.1%	49	כללי
32	33	12	6	21	19	75.8%	0	המחוז החרדי
16	17	6	2	11	11	76.5%	0	פיקוח חינוך מיוחד
32	32	20	12	10	8	66.7%	2	המינהל הפדגוגי
11	11	4	3	7	5	72.7%	0	הפיקוח על הבריאות
14	16	3	0	12	8	53.3%	1	מחוז דרום
5	5	0	0	5	5	100%	0	פיקוח כולל חינוך מיוחד
12	12	1	0	11	9	75%	0	מחוז חיפה
13	14	5	3	8	5	61.5%	1	מחוז ירושלים ומנח"י
9	9	0	0	9	8	88.9%	0	מחוז מרכז
8	8	2	1	6	6	87.5%	0	מחוז צפון
9	10	2	2	7	6	88.9%	1	מחוז תל אביב

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי משרדי ממשלה\*

א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
9	9	5	0	4	3	33.3%	0	אגף א' הצטיידות והסעות
9	9	5	0	4	4	44.4%	0	מינהל תיאום ובקרה
<b>30</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>27.8%</b>	<b>12</b>	<b>משרד החקלאות ופיתוח הכפר</b>
<b>307</b>	<b>315</b>	<b>89</b>	<b>42</b>	<b>204</b>	<b>121</b>	<b>55.6%</b>	<b>22</b>	<b>משרד הכלכלה והתעשייה</b>
15	15	4	1	7	3	36.4%	4	כללי
244	252	76	40	165	13	22%	11	זרוע העבודה
18	21	10	7	10	9	80%	1	אגף בכיר אסדרת עיסוקים
16	18	8	5	9	8	76.5%	1	היחידה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים
25	25	12	6	12	2	33.3%	1	אגף בכיר הכשרה מקצועית
171	176	39	20	131	109	75.9%	6	אגף בכיר מעונות יום ומשפחתונים
15	15	9	3	6	2	33.3%	0	מנהל הסדרה ואכיפה
12	12	2	0	8	2	20%	2	רשות התקשוב הממשלתי
17	17	0	0	15	2	13.3%	2	ממשל זמין
<b>390</b>	<b>418</b>	<b>87</b>	<b>26</b>	<b>190</b>	<b>77</b>	<b>37.2%</b>	<b>141</b>	<b>משרד המשפטים</b>
31	31	4	3	7	1	36.4%	20	כללי
56	59	8	3	35	19	51.2%	16	אגף האפוסטרופוס הכללי והממונה על הליכי חדלות פרעון
8	9	2	1	5	4	71.4%	2	מחוז ירושלים
10	11	3	1	7	5	60%	1	מחוז תל אביב והמרכז
11	11	1	1	4	2	60%	6	היועץ המשפטי לממשלה
104	114	25	3	56	19	27.2%	33	הסיוע המשפטי
6	9	5	0	4	1	11.1%	0	לשכת הסיוע המשפטי במחוז דרום
11	14	5	2	6	3	45.5%	3	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב
6	8	1	0	5	2	33.3%	2	הסנגוריה הציבורית

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי משרדי ממשלה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילוני
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
9	11	3	0	6	2	22.2%	2	הרשות להגנת הפרטיות
28	30	5	2	14	5	36.8%	11	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
13	13	2	0	3	0	0%	8	נציבות תלונות הציבור על שופטים
68	70	18	2	26	8	22.7%	26	פרקליטות המדינה
25	25	5	0	9	2	14.3%	11	המחלקה לחקירות שוטרים
27	31	7	3	18	10	52%	6	רשות התאגידים
9	10	2	2	6	2	50%	2	רשם החברות
13	15	4	1	8	5	50%	3	רשם העמותות
<b>44</b>	<b>56</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>45.1%</b>	<b>5</b>	<b>משרד העלייה והקליטה</b>
5	6	3	0	3	3	50%	0	אגף בכיר לדיור
<b>371</b>	<b>383</b>	<b>94</b>	<b>40</b>	<b>268</b>	<b>236</b>	<b>76.2%</b>	<b>21</b>	<b>משרד הפנים</b>
332	341	83	35	246	225	79%	12	כללי
23	26	3	2	16	7	47.4%	7	מנהל התכנון
<b>64</b>	<b>64</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>28.6%</b>	<b>22</b>	<b>משרד ראש הממשלה</b>
34	34	4	1	14	1	11.1%	16	כללי
11	11	2	0	7	2	22.2%	2	שירות הביטחון הכללי
<b>111</b>	<b>111</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	<b>46.3%</b>	<b>29</b>	<b>משרד הרווחה והביטחון החברתי</b>
57	57	7	3	24	7	32.3%	26	כללי
22	22	9	2	12	5	33.3%	1	זרוע הרווחה
14	14	8	2	6	2	28.6%	0	מינהל מגבולות
11	11	8	2	3	2	36.4%	0	אגף הערכה, הכרה ותכניות
12	12	6	3	6	4	58.3%	0	מחוז תל אביב והמרכז
<b>27</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>25%</b>	<b>7</b>	<b>המשרד לשוויון חברתי</b>
8	8	3	1	3	3	66.7%	2	כללי

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הניצבות בשנת 2021 לפי משרדי ממשלה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	
סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	הגופים הנילונים
19	19	7	0	7	1	71%	5	הרשות לזכויות ניצולי השואה
<b>37</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>37.5%</b>	<b>13</b>	<b>המשרד לשירותי דת</b>
17	17	5	3	9	4	50%	3	כללי
19	20	1	1	9	1	20%	10	הנהלת בתי הדין הרבניים
<b>1,634</b>	<b>1,744</b>	<b>648</b>	<b>214</b>	<b>961</b>	<b>625</b>	<b>52.1%</b>	<b>135</b>	<b>משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</b>
128	132	16	2	69	16	21.2%	47	כללי
21	30	5	3	25	25	93.3%	0	אגף הכספים
188	201	75	12	87	36	29.6%	39	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
27	28	16	11	12	11	78.6%	0	מוקד מידע ארצי
1,208	1,286	510	178	733	518	56%	43	אגף הרישוי
355	365	155	26	199	99	35.3%	11	היחידה לטיפול במוגבלי ניידות
8	9	2	1	6	5	75%	1	משרד הרישוי - חולון
18	21	12	4	8	7	55%	1	אגף הרכב ושירותי תחזוקה
16	16	0	0	15	10	66.7%	1	רשות הספנות והנמלים
8	8	0	0	5	0	0%	3	רשות התעופה האזרחית
12	12	1	0	6	1	14.3%	5	משרד התיירות
82	82	15	3	48	26	46%	19	משרד התקשורת
<b>5,461</b>	<b>5,736</b>	<b>1,858</b>	<b>696</b>	<b>3,077</b>	<b>1,822</b>	<b>51%</b>	<b>801</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	שדחו על הסף	
69	70	21	1	32	13	26.4%	17	בנק ישראל
18	18	3	1	8	1	18.2%	7	כללי
49	50	18	0	22	12	30%	10	הפיקוח על הבנקים
1,586	1,723	610	82	1,019	758	51.6%	94	המוסד לביטוח לאומי
466	488	105	15	307	172	45.4%	76	כללי
47	49	23	2	25	23	52.1%	1	מינהל הגמלאות
20	20	10	0	10	10	50%	0	תחום אבטלה
32	43	23	11	20	18	67.4%	0	אגף שירות לקוחות
33	38	13	4	24	19	62.2%	1	סניף אשדוד
28	29	10	0	19	17	58.6%	0	סניף אשקלון
117	130	63	3	67	51	41.5%	0	סניף באר שבע
26	26	16	3	10	6	34.6%	0	סניף בני ברק
35	40	17	6	22	18	61.5%	1	סניף חדרה
17	17	7	0	9	8	50%	1	סניף חולון
57	63	20	1	42	36	59.7%	1	סניף חיפה
20	23	13	3	10	7	43.5%	0	סניף טבריה
30	33	17	1	15	11	37.5%	1	סניף יפו
156	167	66	6	98	76	50%	3	סניף ירושלים
35	42	13	2	29	27	69%	0	סניף כפר סבא
14	14	6	0	7	5	38.5%	1	סניף כרמיאל

\* גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2021.

\*\* לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ד' / עמודה ג'**

\*\*\* שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן; לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: **עמודה ד' + עמודה ו' / עמודה ח' - עמודה ב'**

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
27	31	16	0	15	13	41.9%	0	סניף נהריה
45	49	26	2	23	20	44.9%	0	סניף נצרת
20	20	11	0	8	8	42.1%	1	סניף נתניה
27	30	5	0	22	18	66.7%	3	סניף עפולה
51	60	25	1	35	31	53.3%	0	סניף פתח תקווה
28	33	12	2	21	15	51.5%	0	סניף קריות
29	35	9	2	25	21	67.6%	1	סניף ראשון לציון
36	40	20	4	20	14	45%	0	סניף רחובות
114	122	35	3	87	80	68%	0	סניף רמלה
32	34	14	1	18	14	46.9%	2	סניף רמת גן
43	45	17	3	28	24	60%	0	סניף תל אביב
91	94	13	4	26	4	20.5%	55	הנהלת בתי המשפט
24	30	9	7	18	8	55.6%	3	הרבנות הראשית לישראל
41	42	15	6	22	8	37.8%	5	הרשות הארצית לכבאות והצלה
17	17	5	0	8	2	15.4%	4	הרשות הממשלתית למים ולביוב
9	9	1	1	3	1	50%	5	הרשות השניה לטלויזיה ורדיו
36	37	7	2	22	13	51.7%	8	ועדת הבחירות המרכזית
87	89	26	22	59	31	62.4%	4	ועדת חריגים לפי חוק סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף קורונה
14	14	2	0	1	0	0%	11	כנסת ישראל
756	788	214	61	429	122	28.5%	145	משטרת ישראל
317	323	26	9	190	11	9.3%	107	כללי
62	66	41	9	22	11	31.7%	3	אגף התנועה
59	63	39	8	21	11	31.7%	3	מרכז פניות נהגים ארצי
55	59	17	8	37	29	68.5%	5	מחלקת חקירות ותביעות

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
41	43	12	5	28	23	70%	3	לשכת הסדר מותנה
51	55	18	4	32	11	30%	5	מחוז דרום
14	15	5	2	10	2	26.7%	0	מרחב לכיש
30	32	10	2	17	7	33.3%	5	מרחב נגב
16	16	5	1	9	3	28.6%	2	תחנת באר שבע
49	53	28	7	18	5	26.1%	7	מחוז חוף
15	16	8	1	5	2	23.1%	3	תחנת זבולון
12	13	4	2	6	1	30%	3	תחנת חיפה
50	51	17	5	31	14	39.6%	3	מחוז ירושלים
43	48	20	4	24	7	25.0%	4	מחוז מרכז
15	18	8	2	8	2	25%	2	מרחב שפלה
26	28	12	2	15	4	22.2%	1	מרחב שרון
37	38	12	1	24	9	27.8%	2	מחוז צפון
14	14	6	2	7	2	30.8%	1	מחוז ש"י
48	51	16	5	31	17	46.8%	4	מחוז תל אביב
11	12	5	2	6	1	27.3%	1	מרחב איילון
15	15	5	0	8	3	23.1%	2	מרחב דן
9	11	4	1	7	4	45.5%	0	מרחב ירקון
<b>52</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>55.6%</b>	<b>8</b>	<b>נציבות שירות המדינה</b>
<b>201</b>	<b>203</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>101</b>	<b>57</b>	<b>45.9%</b>	<b>55</b>	<b>צבא ההגנה לישראל</b>
84	84	7	2	44	19	41.2%	33	כללי
43	43	16	6	25	22	68.3%	2	אגף כוח האדם (אכ"א)
36	36	14	4	20	18	64.7%	2	מנהל גיוס

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
28	30	6	1	13	8	47.4%	11	המנהל האזרחי ביהודה ושומרון
37	38	16	2	14	6	26.7%	8	פיקוד העורף
<b>594</b>	<b>704</b>	<b>178</b>	<b>68</b>	<b>449</b>	<b>245</b>	<b>49.9%</b>	<b>77</b>	<b>רשות האוכלוסין וההגירה</b>
205	217	14	4	140	28	20.8%	63	כללי
11	14	6	6	8	7	92.9%	0	הוועדה המקצועית המייעצת לפי חוק האזרחות והכניסה לישראל (הוראת שעה)
38	54	24	21	30	18	72.2%	0	מוקד שירות ארצי
308	380	125	36	244	169	55.6%	11	מנהל אוכלוסין
18	22	12	2	7	7	47.4%	3	אגף אוכלוסיות זמניות
13	17	5	2	12	12	82.4%	0	אגף אשרות ומעמד
28	30	11	2	16	9	40.7%	3	אגף מרשם וביומטרי
6	8	0	0	8	4	50%	0	לשכת אשקלון
12	13	5	1	7	6	58.3%	1	לשכת באר שבע
4	7	1	1	6	3	57.1%	0	לשכת בית שמש
8	13	3	0	10	7	53.8%	0	לשכת חולון
8	8	2	0	6	5	62.5%	0	לשכת חיפה
7	11	2	0	9	6	54.5%	0	לשכת יפו - תל אביב דרום
26	33	11	5	22	19	72.7%	0	לשכת ירושלים מרכז
29	35	11	7	24	17	68.6%	0	לשכת מזרח ירושלים
28	36	12	4	24	13	47.2%	0	לשכת נתניה
9	12	6	3	6	2	41.7%	0	לשכת פתח תקוה
7	9	2	0	7	4	44.4%	0	לשכת רחובות
10	11	3	1	8	5	54.5%	0	לשכת רמלה
5	7	4	1	3	0	14.3%	0	לשכת רמת גן- גבעתיים



## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הניצבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
34	39	9	2	29	24	68.4%	1	לשכת תל אביב
17	23	6	0	17	10	43.5%	0	מנהל ביקורת גבולות
2	4	4	0	0	0	0%	0	נמל התעופה בן גוריון
7	8	1	0	7	5	62.5%	0	מנהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
<b>216</b>	<b>252</b>	<b>91</b>	<b>12</b>	<b>110</b>	<b>56</b>	<b>33.8%</b>	<b>51</b>	<b>רשות האכיפה והגבייה</b>
23	24	3	0	11	5	35.7%	10	כללי
104	113	26	4	50	18	28.9%	37	ההוצאה לפועל
82	106	56	8	47	34	40.8%	3	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
11	16	11	3	5	6	56.3%	0	תחום חובות אגרת רשות השידור
<b>25</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>43.5%</b>	<b>5</b>	<b>רשות הטבע והגנים</b>
<b>720</b>	<b>793</b>	<b>269</b>	<b>51</b>	<b>467</b>	<b>321</b>	<b>50.5%</b>	<b>57</b>	<b>רשות המיסים בישראל</b>
153	158	9	2	105	26	24.6%	44	כללי
113	135	73	11	60	53	48.1%	2	חטיבת שירות לקוחות
86	93	49	8	40	30	42.7%	4	מכס ומע"מ
31	33	19	4	13	11	46.9%	1	בית המכס מרכז
16	17	10	1	7	6	41.2%	0	בית המכס נתב"ג
53	63	20	4	40	28	53.3%	3	מס רכוש וקרן פיצויים
11	13	6	0	6	5	41.7%	1	משרד מיסוי מקרקעין ירושלים
7	10	4	3	6	5	80%	0	משרד מיסוי מקרקעין רחובות
37	42	9	1	33	23	57.1%	0	משרד פקיד שומה אשקלון
21	21	7	2	14	11	61.9%	0	משרד פקיד שומה באר שבע
21	22	6	0	16	13	59.1%	0	משרד פקיד שומה גוש דן
11	11	5	4	5	5	90%	1	משרד פקיד שומה חדרה

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
11	12	10	2	2	6	66.7%	0	משרד פקיד שומה חיפה
16	16	5	1	11	10	68.8%	0	משרד פקיד שומה ירושלים 2
20	22	6	3	16	15	81.8%	0	משרד פקיד שומה ירושלים 3
13	14	2	0	11	11	84.6%	1	משרד פקיד שומה כפר סבא
6	8	5	0	3	3	37.5%	0	משרד פקיד שומה נתניה
5	7	1	1	6	6	100%	0	משרד פקיד שומה עפולה
22	27	9	2	18	15	63%	0	משרד פקיד שומה פתח תקווה
8	10	4	0	6	6	60%	0	משרד פקיד שומה צפת
17	18	9	1	9	6	38.9%	0	משרד פקיד שומה רחובות
10	11	2	1	9	4	45.5%	0	משרד פקיד שומה רמלה
<b>211</b>	<b>229</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>103</b>	<b>45</b>	<b>39.9%</b>	<b>26</b>	<b>רשות מקרקעי ישראל</b>
170	185	75	27	87	35	38.3%	23	כללי
11	13	6	2	5	3	45.5%	2	מרחב דרום
4	5	4	3	1	0	60%	0	מרחב חיפה
9	9	6	3	3	2	55.6%	0	מרחב מרכז
12	12	5	0	6	4	36.4%	1	מרחב צפון
<b>14</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>8.3%</b>	<b>3</b>	<b>רשות שדות התעופה</b>
<b>89</b>	<b>89</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>39.7%</b>	<b>21</b>	<b>רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון</b>
<b>123</b>	<b>129</b>	<b>62</b>	<b>6</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>22.8%</b>	<b>15</b>	<b>שירות בתי הסוהר</b>
27	27	4	1	13	2	17.6%	10	כללי
15	16	6	0	9	4	26.7%	1	מפקדת מחוז דרום
37	42	21	4	20	10	34.1%	1	מפקדת מחוז מרכז
10	13	6	3	7	4	53.8%	0	בית סוהר איילון

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי מוסדות מדינה\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
15	15	8	1	6	3	28.6%	1	בית סוהר רימונים
39	40	28	1	10	4	13.2%	2	מפקדת מחוז צפון
9	10	2	0	8	4	40%	0	בית סוהר צלמון
<b>122</b>	<b>127</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>77</b>	<b>38</b>	<b>45.7%</b>	<b>11</b>	<b>שירות התעסוקה</b>
43	43	5	1	28	11	36.4%	10	כללי
28	28	9	1	19	8	32.1%	0	מחוז דן
10	10	4	0	6	1	10%	0	לשכת תל אביב
19	21	9	3	12	6	42.9%	0	מחוז דרום
16	17	10	7	7	4	64.7%	0	מחוז צפון
9	9	2	0	6	4	50%	1	מחוז שרון והעמקים
12	12	0	0	6	2	33.3%	6	תאגיד השידור הישראלי
<b>5,142</b>	<b>5,581</b>	<b>1,771</b>	<b>408</b>	<b>3,113</b>	<b>1,809</b>	<b>45.4%</b>	<b>697</b>	<b>סה"כ</b>

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופי שלטון מקומי\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	י'	הגופים הנילונים
מספר תלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	שנדחו על הסף	
0.706	23	25	8	1	12	5	30%	5	עיריית אופקים
0.762	26	26	8	2	7	4	40%	11	עיריית אור יהודה
0.720	14	18	4	1	10	6	50%	4	עיריית אור עקיבא
0.592	16	18	6	1	10	2	18.8%	2	עיריית אילת
0.324	15	16	5	2	8	2	30.8%	3	עיריית אל-טירה
0.488	27	27	7	0	16	7	30.4%	4	עיריית אלעד
0.252	56	57	10	0	39	18	36.7%	8	עיריית אשדוד
	10	10	0	0	9	4	44.4%	1	המחלקה לשירותים חברתיים
0.341	38	41	5	1	26	14	48.4%	10	עיריית אשקלון
0.651	118	126	33	3	74	50	49.5%	19	עיריית באר שבע
	15	15	0	0	14	10	71.4%	1	אגף שירותים חברתיים
0.535	9	10	1	0	8	5	55.6%	1	עיריית בית שאן
0.671	78	83	14	3	60	33	48.6%	9	עיריית בית שמש
0.491	26	28	7	0	17	6	25%	4	עיריית ביתר עילית
0.747	121	127	67	29	30	12	42.3%	30	עיריית בני ברק
0.430	44	46	9	4	30	12	41%	7	עיריית בת ים
0.311	16	17	7	2	6	2	30.8%	4	עיריית גבעתיים
0.454	13	14	8	1	4	3	33.3%	2	עיריית דימונה
0.186	8	9	1	0	5	2	33.3%	3	עיריית הוד השרון
0.263	21	21	4	1	12	7	50%	5	עיריית הרצליה

\* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ובנייה ותאגידי מים וביוב שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2021.

\*\* לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: עמודה ד' / עמודה ג'

\*\*\* שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן; לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: עמודה ח' + עמודה ו' / עמודה ב' - עמודה ח'

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופי שלטון מקומי\*



ה'י	ח'	ז'	ו'	ה'	ד'	ג'	ב'	א'	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבאו על תיקונן	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
7	56.4%	19	31	3	8	46	43	0.404	עיריית חדרה
15	55.6%	30	45	5	18	78	78	0.421	עיריית חולון
25	51.2%	73	121	37	94	240	220	0.849	עיריית חיפה
8	49.1%	20	40	6	13	61	54	1.286	עיריית טבריה
3	43.8%	4	11	3	5	19	15	0.700	עיריית טירת כרמל
3	62.5%	4	5	1	3	11	11	0.241	עיריית יבנה
45	50.6%	96	177	41	94	316	305	0.381	עיריית ירושלים
38	39.6%	33	94	26	55	187	184		כללי
0	63.6%	12	15	2	7	22	21		מינהל חינוך
0	66.7%	3	4	1	2	6	6		האגף לחינוך חרדי
1	64%	15	18	1	7	26	24		מינהל כספי
1	60.9%	13	16	1	7	24	22		אגף שומה וגבייה
4	63.2%	9	13	3	6	23	23		מינהל שירותי קהילה
4	70.6%	9	11	3	6	21	21		אגף רווחה
0	64.7%	17	26	5	8	34	32		מינהל תכנון תשתיות
0	73.7%	11	16	3	3	19	17		אגף רישוי ופיקוח
2	61.9%	10	11	3	10	23	20		מינהל תפעול
5	71.4%	5	8	5	6	19	17	0.497	עיריית כפר יונה
10	37.5%	5	11	1	5	26	26	0.354	עיריית כפר סבא
1	80%	4	5	0	0	6	6	0.660	עיריית כפר קאסם
6	12.5%	2	14	0	2	22	20	0.477	עיריית כרמיאל
10	36%	21	43	10	43	96	96	1.421	עיריית לוד
4	33.3%	2	6	1	3	13	13	0.269	עיריית מודיעין עילית
1	0%	0	6	0	0	7	7	0.291	עיריית מעלה אדומים

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופי שלטון מקומי\*

ה'י	ח'	ז'	ו'	ה'	ד'	ג'	ב'	א'	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבאו על תיקונן	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ	תלונות מכתבי סה"כ	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
5	30.0%	3	10	3	10	25	25	0.406	עיריית נהריה
2	41.7%	9	21	1	3	26	25	0.620	עיריית נוף הגליל
2	0%	0	4	0	1	7	7	0.237	עיריית נס ציונה
2	62.5%	11	16	4	8	26	24	0.283	עיריית נצרת
4	50%	26	44	1	10	58	51	1.612	עיריית נתביב
13	40%	17	39	5	16	68	62	0.320	עיריית נתניה
2	25%	2	6	0	2	10	10	0.373	עיריית סח'נין
3	52%	20	40	6	10	53	52	0.951	עיריית עפולה
7	16.7%	1	6	0	0	13	13	0.533	עיריית עראבה
5	31.3%	7	21	3	11	37	34	2.463	עיריית ערד
9	58.2%	41	62	5	17	88	87	0.407	עיריית פתח תקווה
3	33.3%	4	10	1	5	18	18	0.444	עיריית צפת
6	36.4%	6	17	2	5	28	26	0.522	עיריית קריית אתא
3	61.1%	10	14	1	4	21	21	0.445	עיריית קריית גת
3	50%	4	7	0	1	11	11	0.253	עיריית קריית ים
3	45%	6	13	3	7	23	20	0.861	עיריית קריית מלאכי
5	23.1%	3	10	0	3	18	18	0.805	עיריית קריית שמונה
5	37.5%	9	21	0	3	29	28	0.488	עיריית ראש העין
13	37.2%	13	34	3	9	56	56	0.258	עיריית ראשון לציון
1	47.4%	7	13	2	6	20	19	0.230	עיריית רהט
5	44.7%	18	31	3	16	52	49	0.376	עיריית רחובות
6	27.3%	5	14	4	19	39	39	0.520	עיריית רמלה
15	35.7%	13	25	2	17	57	54	0.406	עיריית רמת גן
3	16.7%	2	7	0	5	15	14	0.358	עיריית רמת השרון

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופי שלטון מקומי\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	י'	הגופים הנילונים
מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות בהן שהייתה הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	שנדחו על הסף	י'	הגופים הנילונים
0.184	11	12	7	0	3	0%	2	2	עיריית רעננה
0.585	16	17	4	2	11	46.7%	2	2	עיריית שדרות
0.588	22	23	3	2	16	42.1%	4	4	עיריית שפרעם
0.595	259	285	110	8	114	25.4%	61	61	עיריית תל אביב-יפו
	11	12	8	0	4	16.7%	0	0	מינהל הכספים
	14	14	4	0	10	42.9%	0	0	מינהל השירותים החברתיים
0.483	12	14	4	0	6	20%	4	4	המועצה המקומית באר יעקב
1.717	32	34	3	3	27	66.7%	4	4	המועצה המקומית גבעת זאב
0.672	12	14	3	1	11	64.3%	0	0	המועצה המקומית דלית אל כרמל
0.853	17	22	5	2	10	53.3%	7	7	המועצה המקומית זכרון יעקב
1.380	26	29	5	1	20	16%	4	4	המועצה המקומית חריש
0.825	17	17	3	0	10	15.4%	4	4	המועצה המקומית מבשרת ציון
0.392	7	10	2	0	6	62.5%	2	2	המועצה המקומית ערערה
0.320	12	14	5	2	9	57.1%	0	0	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
	15	15	2	0	11	38.5%	2	2	המועצה האזורית אל קסום
	11	12	3	2	6	55.6%	3	3	המועצה האזורית מטה בנימין
	19	21	6	3	12	38.9%	3	3	המועצה האזורית מטה יהודה
	12	13	4	1	5	33.3%	4	4	המועצה האזורית שומרון
	9	9	4	2	4	37.5%	1	1	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה בני ברק
	14	14	4	1	8	33.3%	2	2	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה גבעות אלונים
	2	2	1	0	1	0%	0	0	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה ראש העין
	20	20	2	2	14	43.8%	4	4	חברת הגיחון בע"מ

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופי שלטון מקומי\*

א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	י'	הגופים הנילוניים
מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
							23.3%	2	מי אביבים 2010 בע"מ
							25%	1	מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
							37.5%	1	מי כרמל בע"מ
							32%	0	מי נעם תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ
							60%	0	מי רמת גן בע"מ
							46.9%	4	מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ
							25%	3	מי שיקמה בע"מ
							47.4%	1	פלג הגליל, החברה האזורית למים וביוב בע"מ
							45%	1	תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ
							40.9%	707	סה"כ



## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופים ציבוריים אחרים\*



א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'	ז'	ח'	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	התלונות שיעור המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	על הסף שנדחו תלונות	
66	75	25	10	41	12	33.3%	9	אגד חברה לתחבורה בע"מ
25	26	6	2	13	2	21.1%	7	דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
20	21	11	4	6	6	58.8%	4	המועצה הישראלית לצרכנות
14	15	6	2	6	3	41.7%	3	המועצה להשכלה גבוהה
8	9	2	0	5	0	0%	2	המרכז הישראלי לאפוטרופסות
11	11	0	0	6	1	16.7%	5	הסתדרות מדיצינית הדסה
49	54	17	3	31	19	45.8%	6	חברת בנק הדואר בע"מ
1,059	1,253	613	462	580	232	58.2%	60	חברת דואר ישראל בע"מ
455	481	84	52	346	44	22.3%	51	כללי
469	604	417	325	184	156	80%	3	דואר וקמעונאות (אוניברסלי)
68	95	71	52	23	20	76.6%	1	סניפים
19	26	15	12	11	6	69.2%	0	שירותי דואר
39	53	31	25	22	16	77.4%	0	שיווק ושירות
38	51	31	25	20	14	76.5%	0	מוקד שוהם
43	53	40	30	11	10	78.4%	2	שילוח וסחר חוץ CEP
18	25	19	17	4	4	91.3%	2	דואר שליחים
9	14	12	10	1	1	84.6%	1	מוקד דואר שליחים
18	20	15	8	5	4	60%	0	סחר חוץ
43	51	37	26	12	4	61.2%	2	שרשרת אספקה

\* גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2021.

\*\* לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ד' / עמודה ג'**

\*\*\* שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן; לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: **עמודה ד' + עמודה ו' / עמודה ח' - עמודה ב'**



## התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2021 לפי גופים ציבוריים אחרים\*

ח'	ז'	ו'	ה'	ד'	ג'	ב'	א'	
תלונות שנדחו על הסף	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבאו על תיקונן	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	הגופים הנילונים
38	49.1%	108	201	54	129	368	341	חברת החשמל לישראל בע"מ
1	66.7%	1	1	1	2	4	4	חלמיש חברה ממשלתית עירונית לדיור ולשיקום ולהתחדשות שכונות בתל-אביב יפו בע"מ
11	28.2%	10	25	1	14	50	45	לאומית שירותי בריאות
14	65.5%	6	14	13	15	43	40	לשכת עורכי הדין בישראל
2	85.7%	3	5	9	9	16	14	ועד מחוז תל אביב
1	85.7%	3	5	9	9	15	13	ועדת האתיקה
5	28.4%	18	41	1	26	72	70	מגן דוד אדום
87	30.4%	28	80	6	32	199	179	מכבי שירותי בריאות
2	40%	4	11	2	4	17	15	מפעל הפיס
5	14.3%	1	5	0	2	12	10	מרכז רפואי ע"ש א. וולפסון, חולון
5	43.8%	7	14	0	2	21	20	מרכז רפואי ע"ש ד"ר ח. שיבא, תל השומר, רמת גן
0	20%	2	8	0	2	10	10	מרכז רפואי ע"ש רמב"ם, חיפה
8	54.2%	9	13	4	11	32	27	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
117	36.7%	84	143	11	116	376	355	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
19	29.5%	16	41	2	20	80	72	קופת חולים מאוחדת
10	17.6%	4	19	2	15	44	44	רכבת ישראל בע"מ
130	29%	64	181	9	71	382	348	שירותי בריאות כללית
597	21.0%	697	1,659	604	1,216	3,472	3,112	סה"כ



רשות  
האוכלוסין  
וההגירה



משרד  
הבריאות



חברת דואר  
ישראל בע"מ

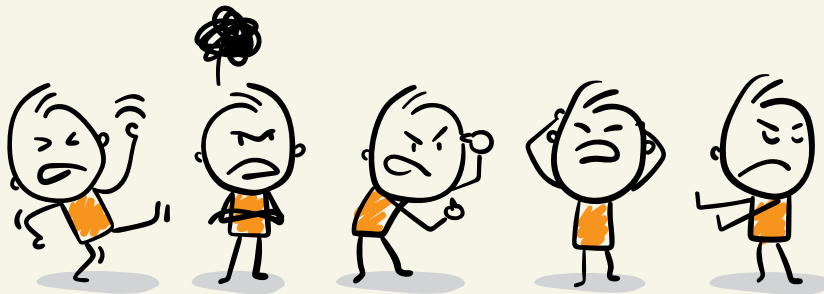


משרד  
התחבורה  
והבטיחות  
בדרכים



המוסד  
לביטוח  
לאומי

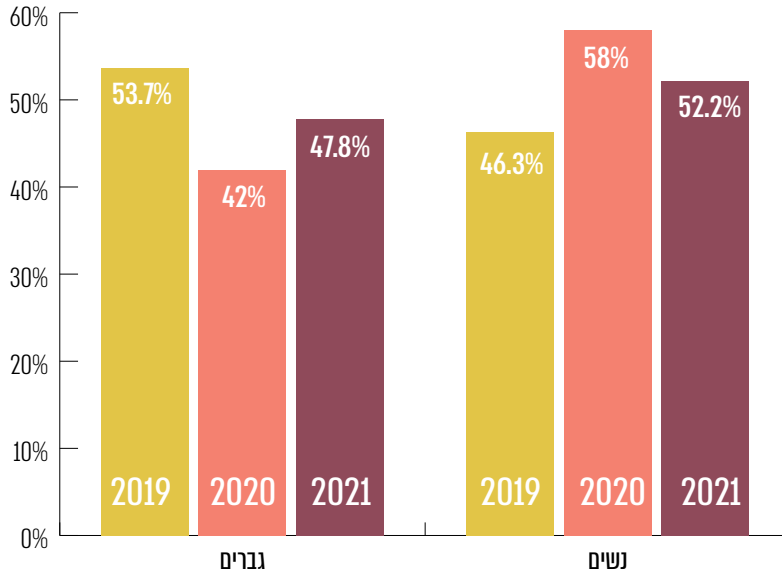
# מאפייני המתלוננים על חמישה גופים שהתקבל עליהם מספר רב של מכתבי תלונה בשנת 2021



# המוסד לביטוח לאומי



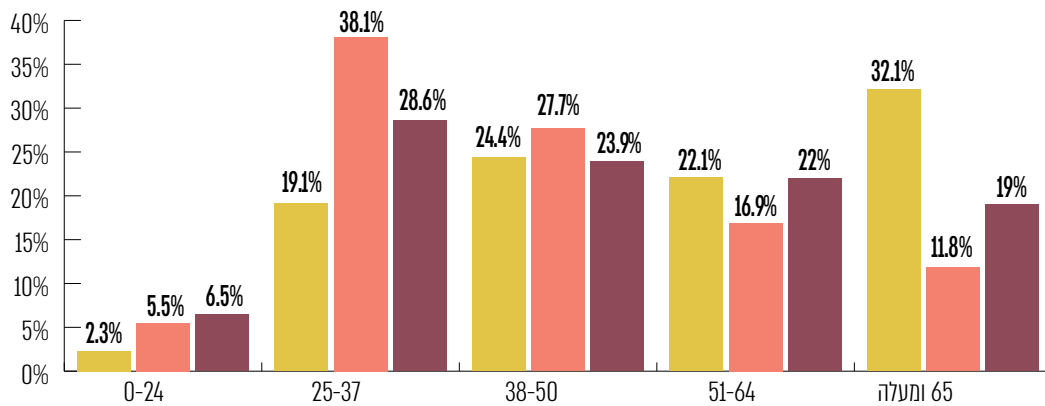
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



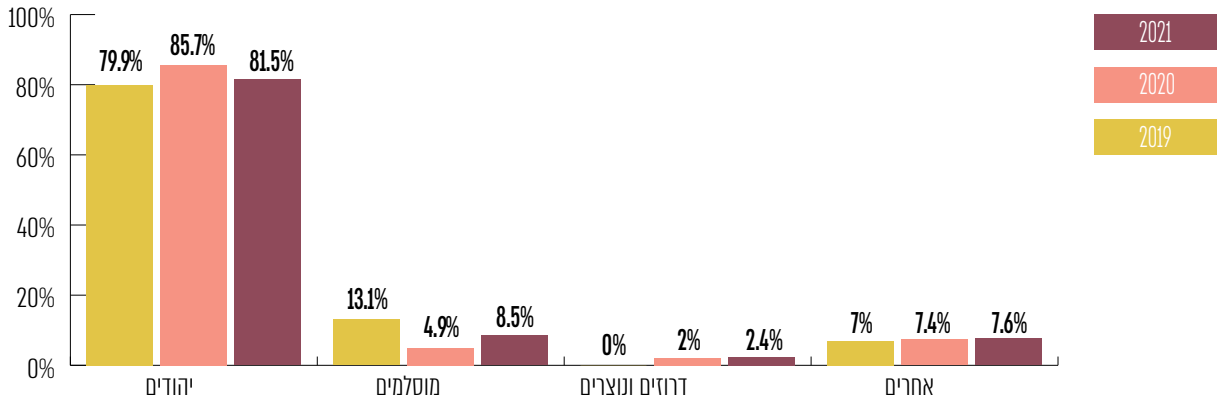
דוח שנת 48

מצב תלונות היצבור

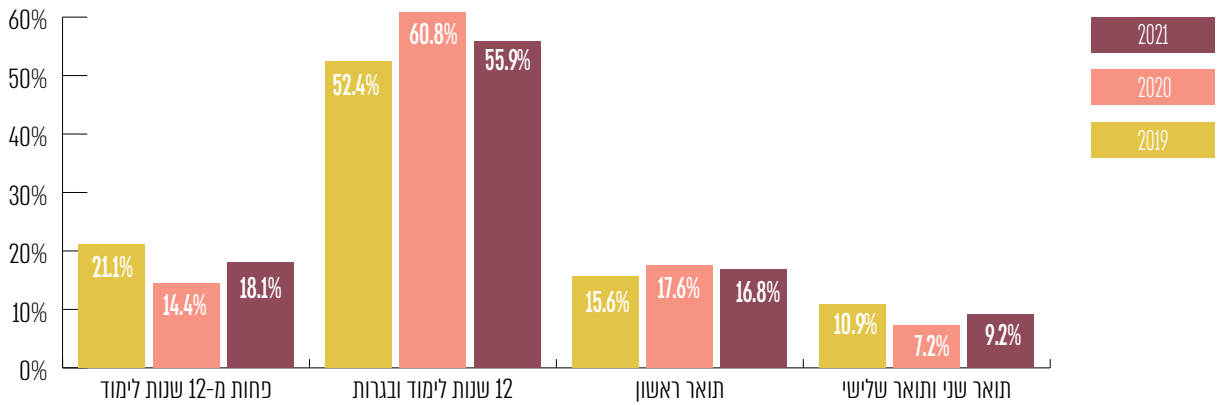
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



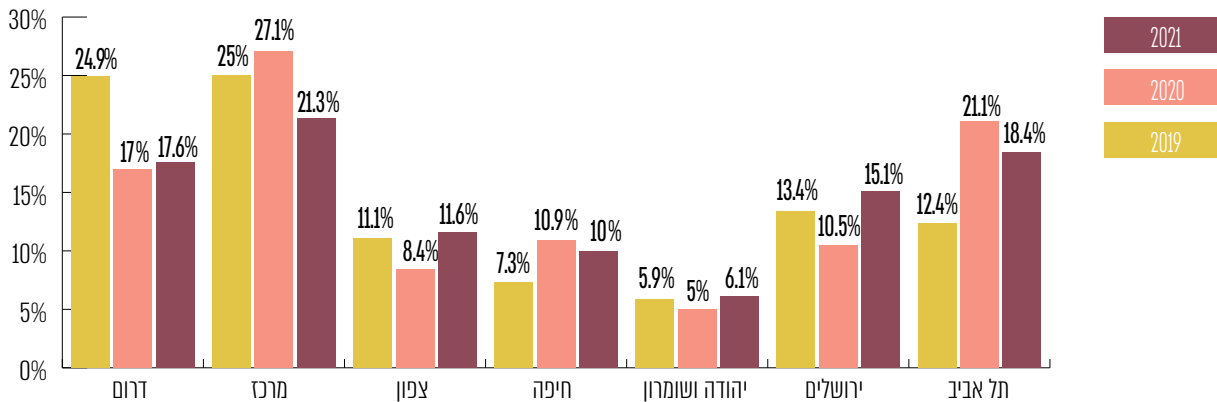
התפלגות המתלוננים לפי **דת** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **רמת ההשכלה** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **המחוזות שהם מתגוררים בהם\***

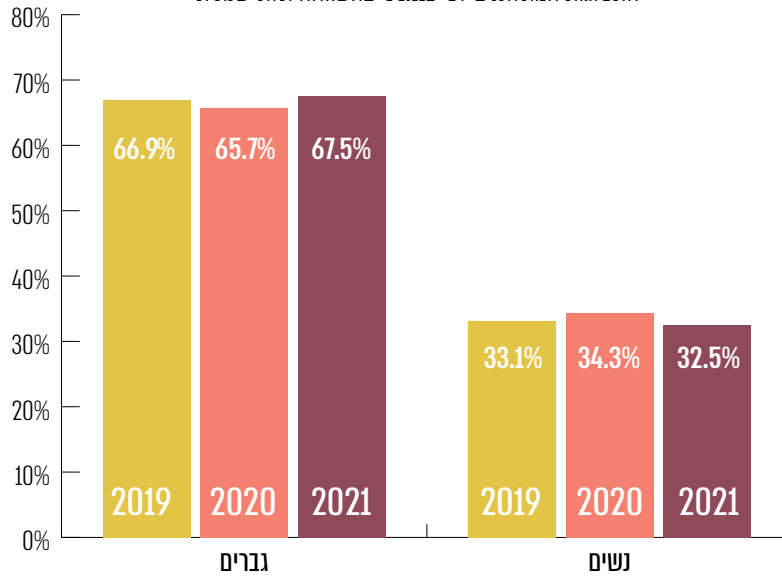


\* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

# משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



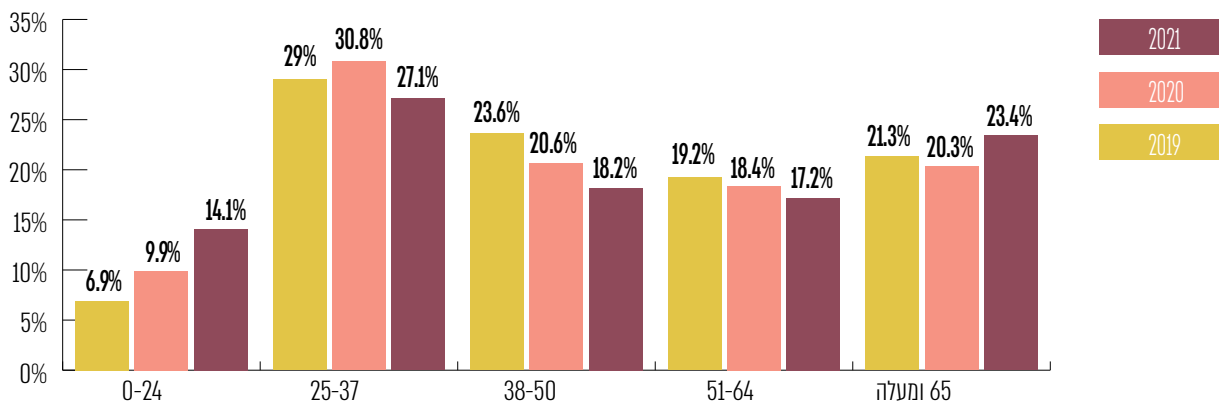
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



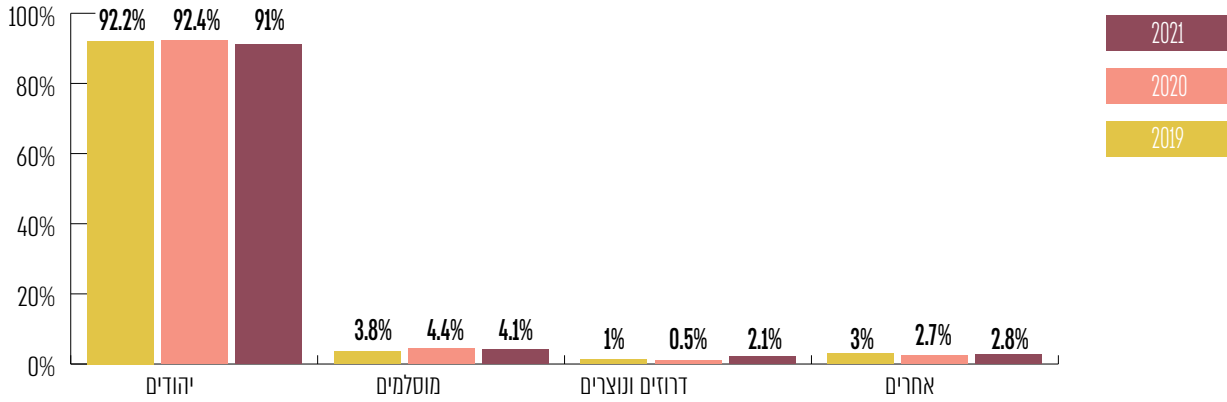
דוח שנת 48

תוצאות תלונות הציבור

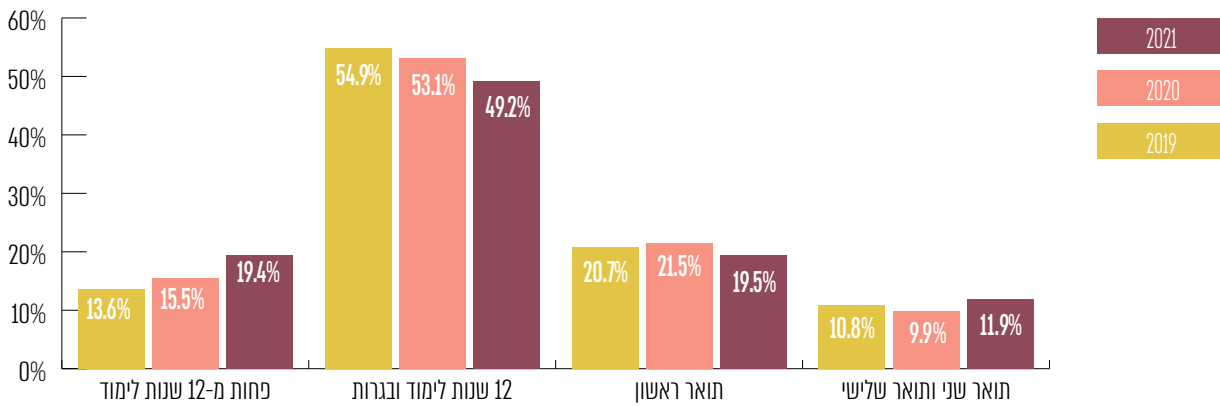
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



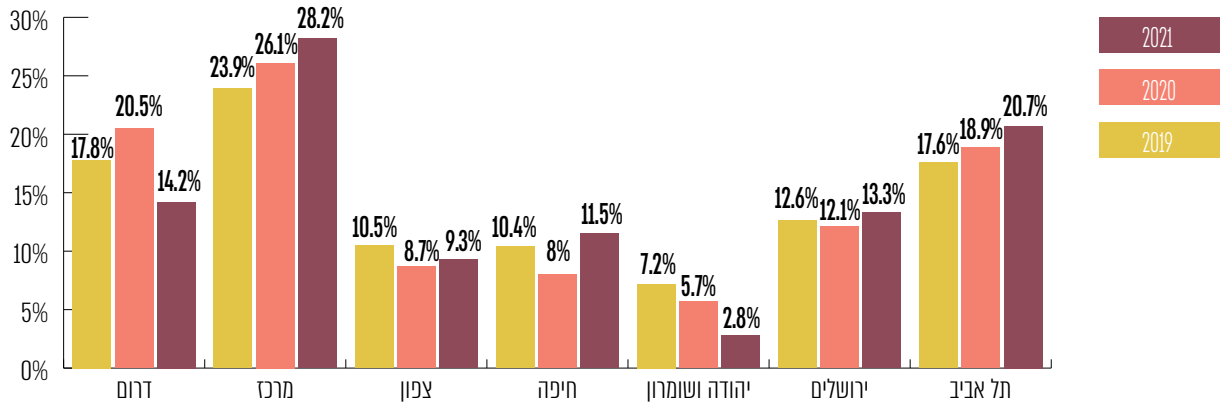
התפלגות המתלוננים לפי **דת** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **רמת ההשכלה** בהשוואה תלת-שנתית

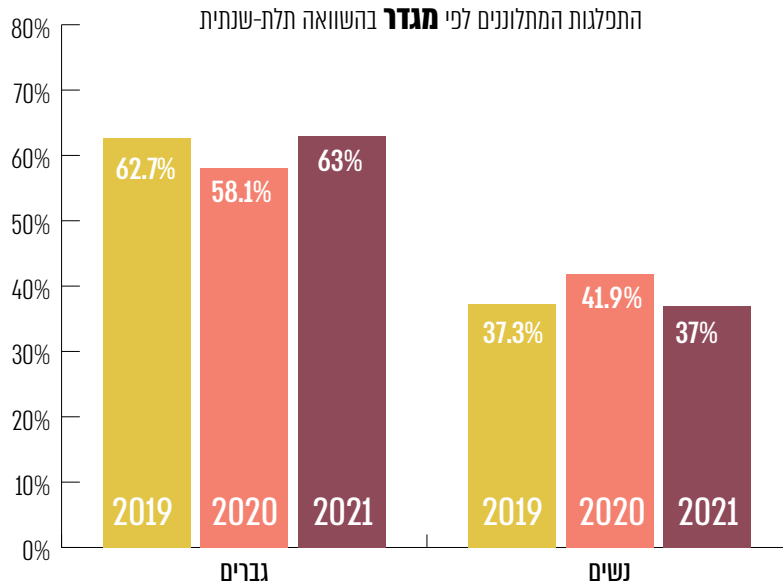


התפלגות המתלוננים לפי **המחוזות שהם מתגוררים בהם\***



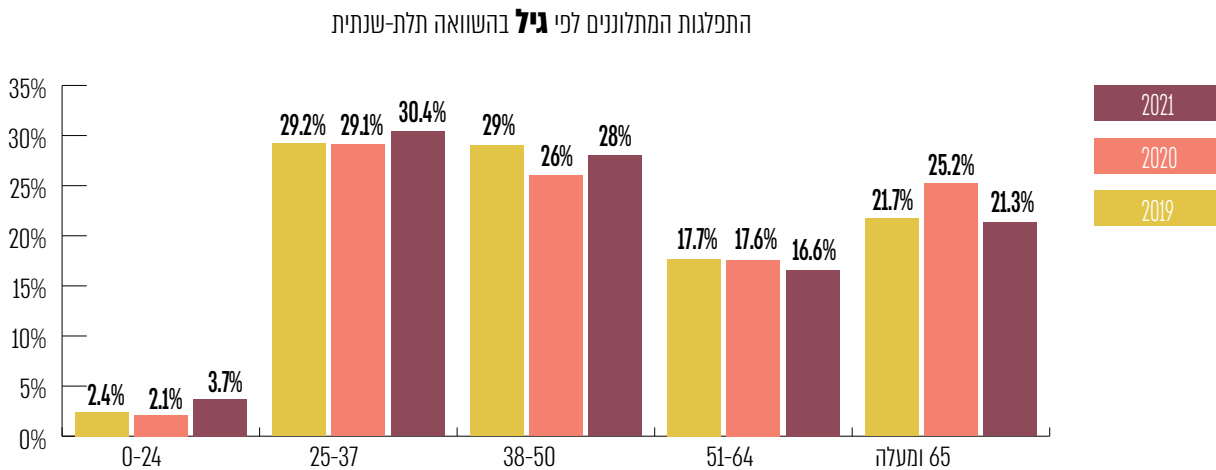
\* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

## חברת דואר ישראל בע"מ



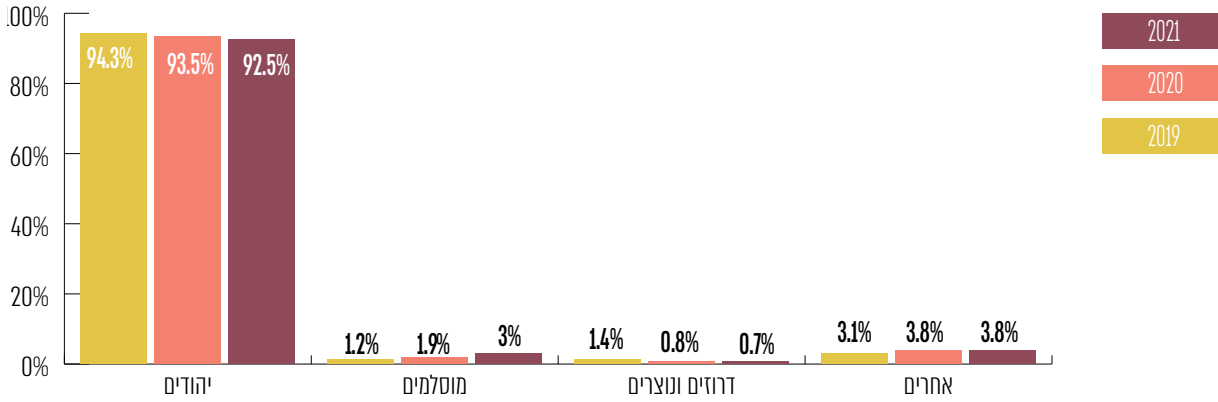
דוח שנת 48

תוצאות תלונות הציבור

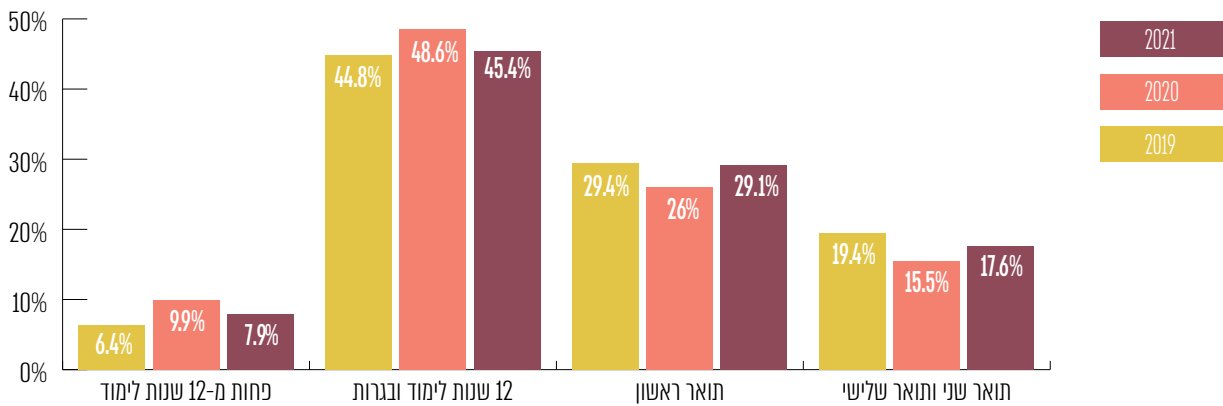




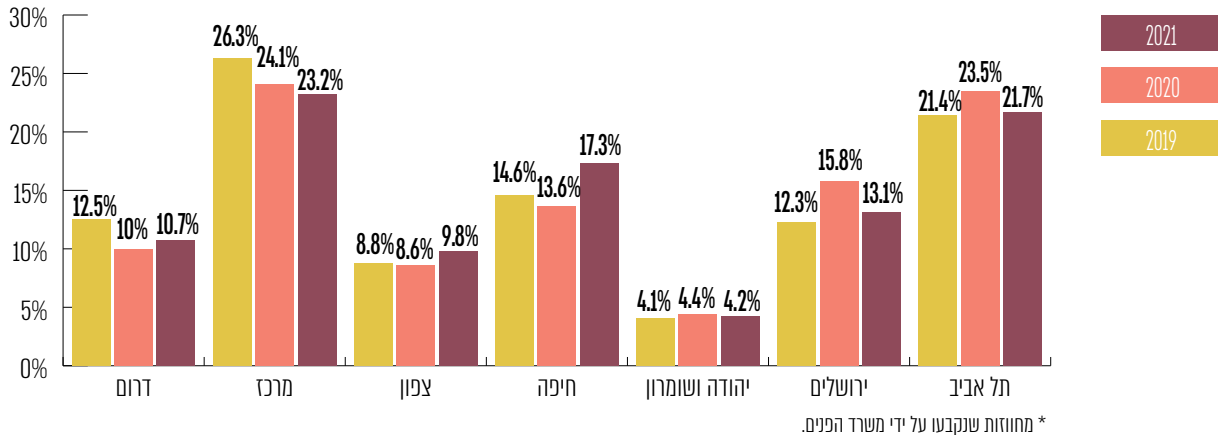
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



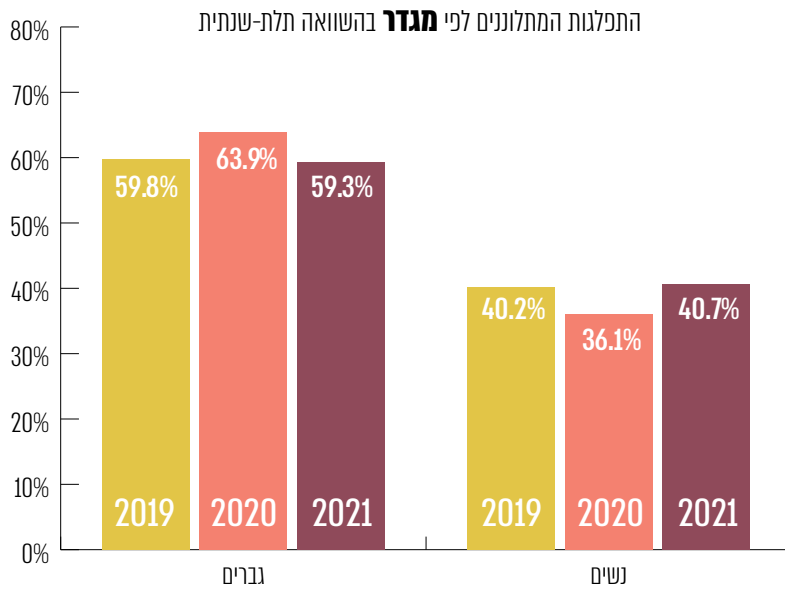
התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהם\*

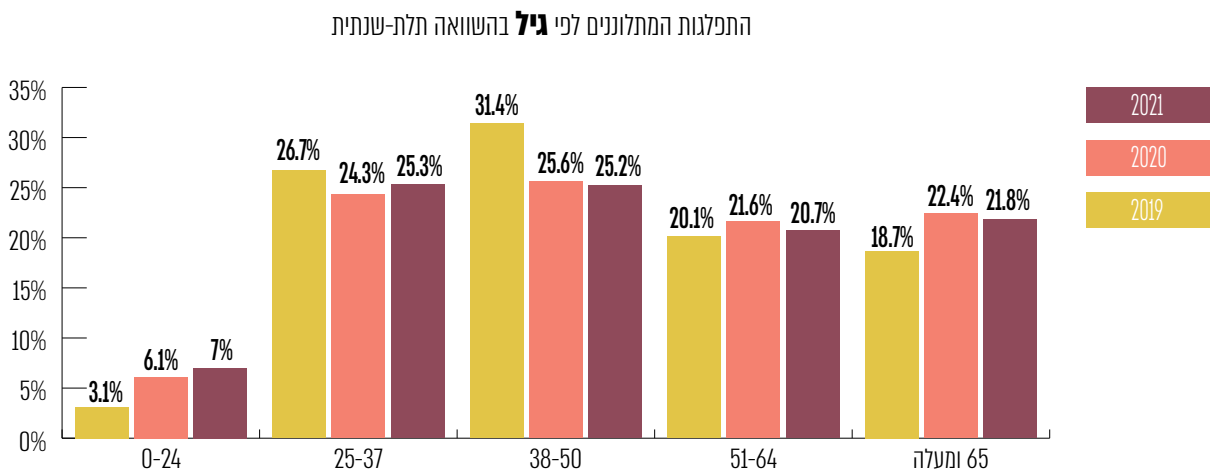


## משרד הבריאות

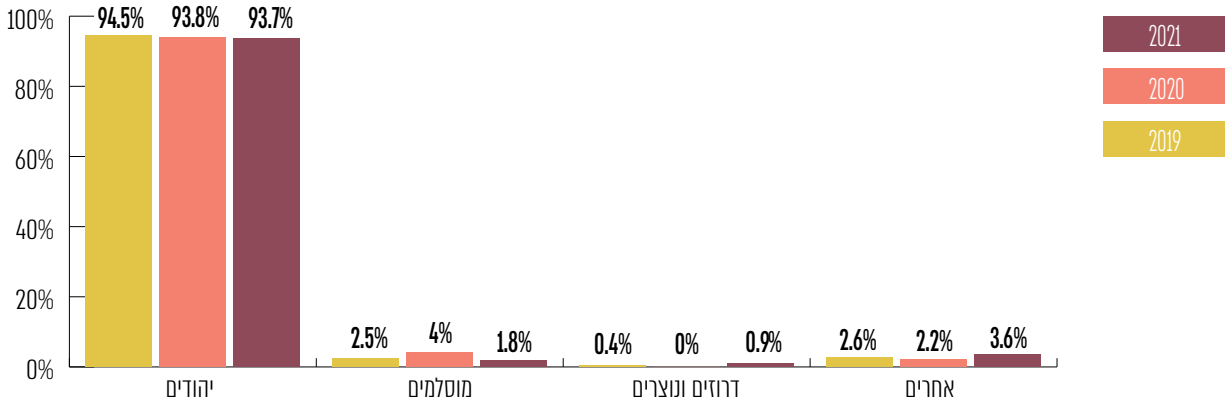


דוח שנת 48

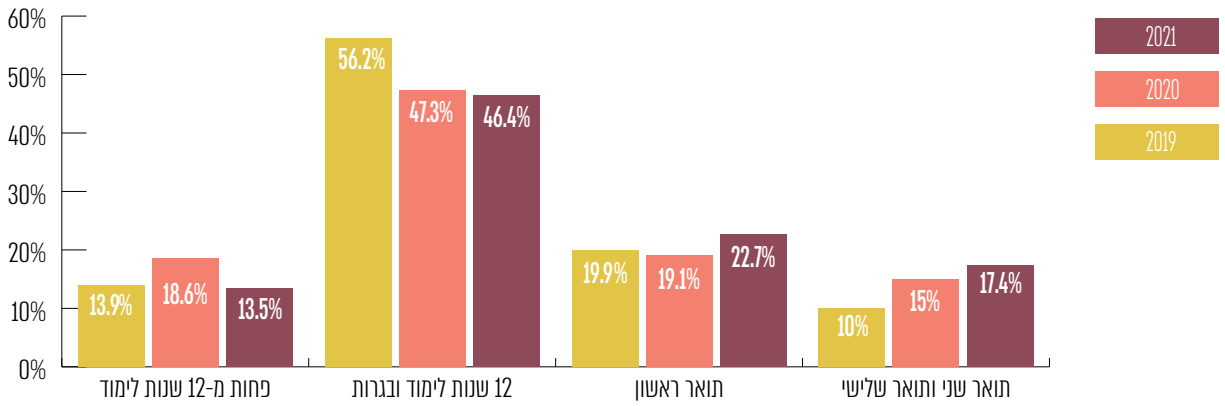
תוצאות תלונות הציבור



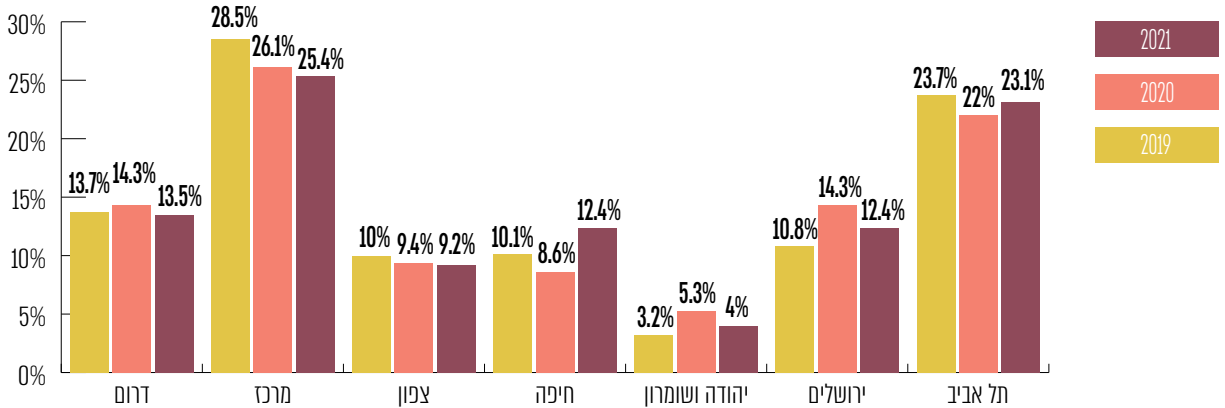
התפלגות המתלוננים לפי **דת** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **רמת השכלה** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **המחוזות שהם מתגוררים בהם\***

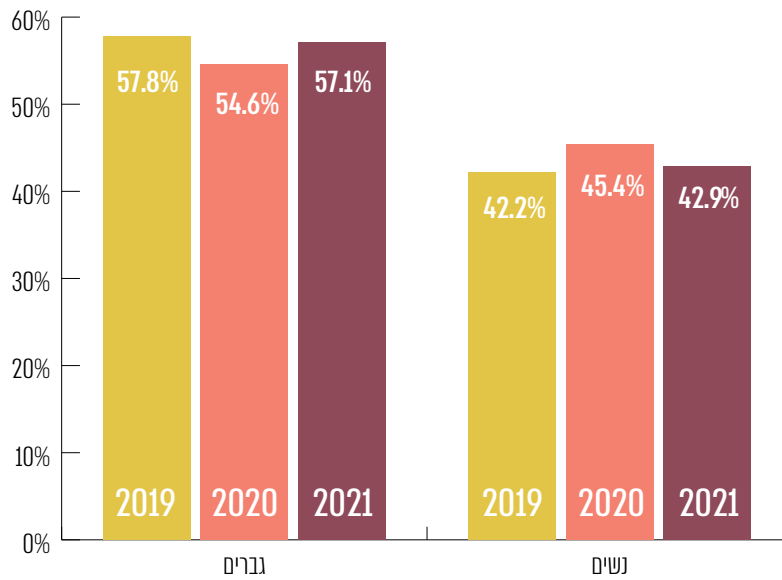


\* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

## רשות האוכלוסין וההגירה



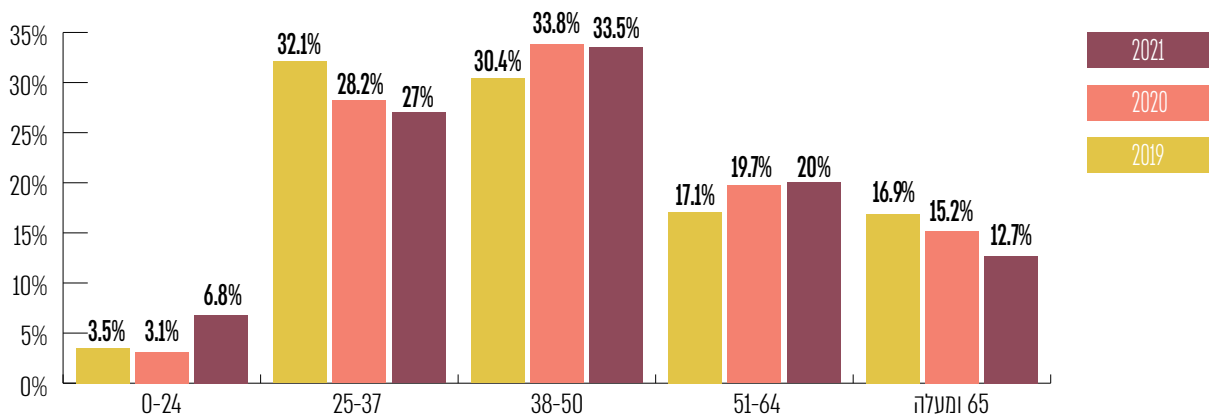
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



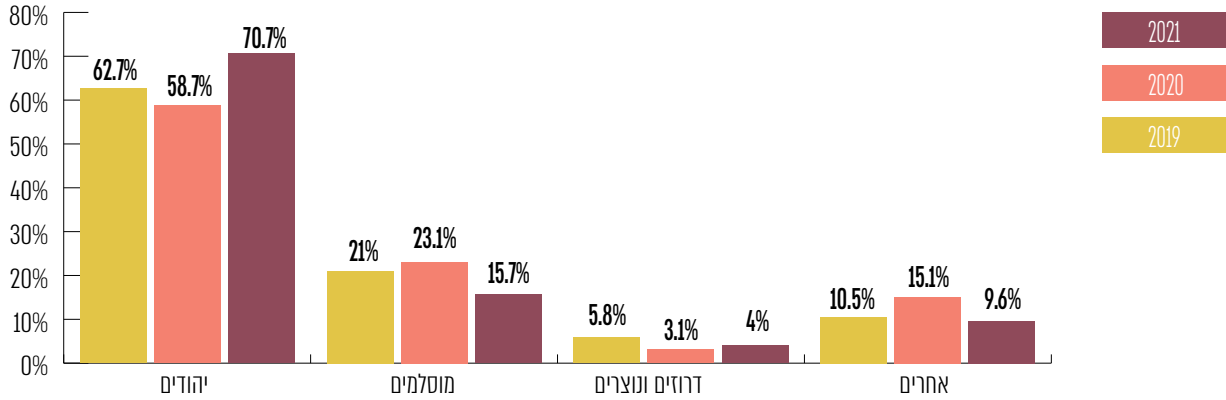
דוח שנת 48

תוצאות תלונות הציבור

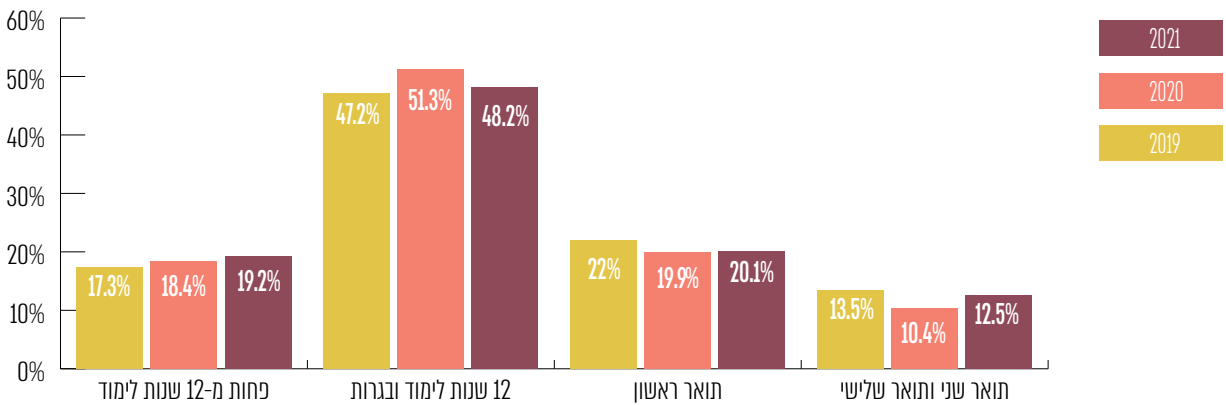
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



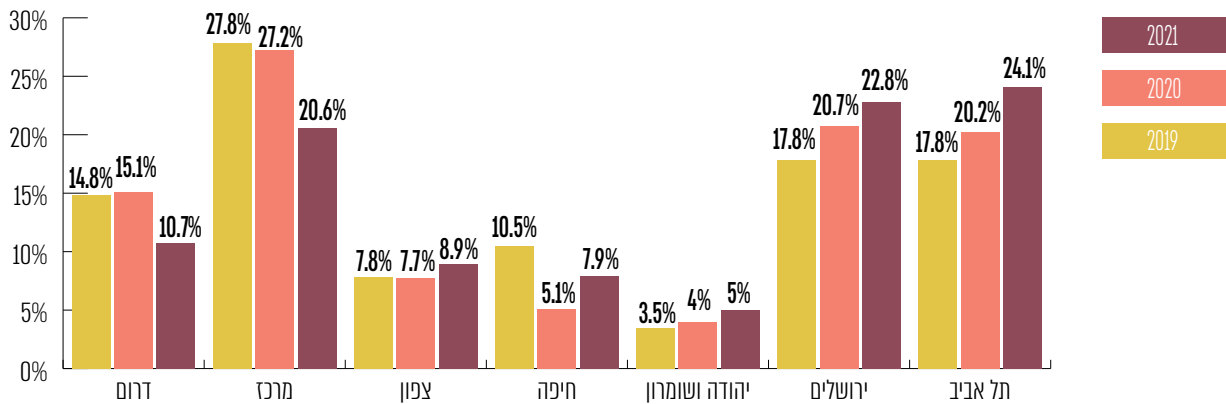
התפלגות המתלוננים לפי **דת** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **רמת ההשכלה** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **המחוזות שהם מתגוררים בהם\***



\* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

## רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

מספר עמוד בדוח	שם הגוף
102,32	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה ראש העין
95	הוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמלה
149,109,37,36,30	המוסד לביטוח לאומי
153	המועצה האזורית חוף אשקלון
30	המועצה המקומית ערערה
115,37	המועצה להשכלה גבוהה
130	המרכז הקהילתי באור יהודה ע"ש פרסט ופולרמן בע"מ
85,33	הנהלת בתי המשפט
79,78	חברת דואר ישראל בע"מ
80	חברת החשמל לישראל בע"מ
129	מדרשת שדה בוקר בנגב
100,34	מי חדרה בע"מ
101	מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב
118	מכון התקנים הישראלי
112 - 110	משטרת ישראל
124	משרד האוצר - אגף החשב הכללי
126,125	משרד האוצר - מינהלת הגמלאות
87	משרד הביטחון - אגף שיקום נכים
136,134,35	משרד הבינוי והשיכון
114	משרד הבריאות - המכון הלאומי לרפואה משפטית
69	משרד הבריאות - המכון הרפואי לבטיחות בדרכים

מספר עמוד בדוח	שם הגוף
157 - 151,121,34	משרד החינוך
76	משרד המשפטים - רשות התאגידים - רשם החברות
116	משרד המשפטים - הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
136,77	משרד העלייה והקליטה
141	משרד הרווחה והביטחון החברתי
69 - 64	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - אגף הרישוי
122	נציבות שירות המדינה
102,32	עין אפק בע"מ
104,98,36	עיריית בני ברק
156,33	עיריית חולון
142	עיריית טמרה
97	עיריית כפר קאסם
156,141,89	עיריית לוד
99,36	עיריית נוף הגליל
103	עיריית ס'חנין
99,36	עיריית עפולה
102,32	עיריית ראש העין
104	עיריית תל אביב-יפו
134,35	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
88,74 - 70,37	רשות האוכלוסין וההגירה
146,75,37	רשות האכיפה והגבייה
148,145,119	רשות המיסים בישראל

## פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



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