

בתשלום. המינהל לא נענה לבקשה, בנימוק שהדבר מנוגד להסכם, אולם לא נקט כל פעולה נגד החברה, אף כי עוד בינואר 1979, דיווח מפקח של המינהל, כי הקרקע משמשת כמקום חנייה בתשלום. המינהל הודיע, בי 1982 למשרד מבקר המדינה, כי אם יתברר שהחברה לא עשתה בעיתון את הפעולות הדרושות לקידום אישורה של תכנית הבנייה, הוא ישקול את ביטול ההסכם.



הקרקע, הנמצאת באזור יוקרתי בתל אביב, ואשר הוקצתה בי 1956 לאגודה לצורך הקמת בנייני ציבור, הועברה מאז פעמים מספר, בהסכמת המינהל, לידי גורמים שונים, למטרת בנייה מסחרית. פעולות אלו נעשו בלא שהמינהל קיבל את התמורה המגיעה לו. בשנת 1979 הוחברה הקרקע לחברת שיכון, במטרה שזו תבנה עליה בניין למשרדים ולמגורים. דמי החכירה שגבה המינהל, בעת הקצאת הקרקע לחברת השיכון, הסתכמו בכמהצית מערכה כפי שקבע השמאי הממשלתי. סכום דמי ההסכמה שהיה על המינהל לגבות בנין העברת הזכויות, בתוספת ריבית ודמי הכירה שנתיים, לתקופה 1972—1979, עלה בהרבה על הסכום שהמינהל דרש מהחברה בעת הקצאת הקרקע. חברת השיכון עדיין לא החלה בבנייה והקרקע משמשת לחנייה תמורת תשלום. המינהל לא נקט את הצעדים הדרושים נגד החברה עקב אי מילוי תנאי ההסכם שנחתם ביניהם.

הקצאת מגרשים לבנייה עצמית

בניהולו של מינהל מקרקעי ישראל (להלן — המינהל) היו קרקעות בתחום שיפוט של עיריית עכו. בשנים 1979 ו-1980 היקצה המינהל מגרשים לבנייה עצמית, לשמונה מתושבי העיר.

ביוני ובאוקטובר 1981 בדק משרד מבקר המדינה במינהל ובעיריית עכו את דרכי הקצאת המגרשים האמורים.

1. בישיבתה ממאי 1976, תחליטה מועצת מקרקעי ישראל (להלן — המועצה) לשחרר מתחובה למסור בדרך של מכרו פומבי קרקע לבנייה בעכו, למועמדים שיומלצו על ידי המינהל ויאשרו על ידי "ועדה לפטור ממכרו" בעכו (להלן — הוועדה). הרכב הוועדה, כפי שנקבע על ידי המועצה, הוא: יושב ראש — חבר המועצה, ונציגים של עיריית עכו, של המינהל ושל משרד הבינוי והשיכון. בהחלטה נקבע שהמינהל יביא את הבקשות בצירוף הנמקות והמלצות לשחרור ממכרו בפני הוועדה.

2. בישיבת הוועדה בפברואר 1978 הוחלט, בין היתר, כי הקצאה של שמונה מגרשים על חוף הים בעכו תיעשה על פי המלצת העירייה לפי צורכי העיר.

בינואר 1979 הודיע ראש העירייה במכתב אל מנהל המשרד המחוזי של המינהל בחיפה, כי הוא מעביר אליו את רשימת המועמדים, בהתאם לסיכום אותו ועל פי הגרלה בין המועמדים שהתקיימה בעיריית עכו. ראש העירייה ביקש שהמועמדים יוזמנו לחתום על חווה עם המינהל, כדי שיוכלו לגשת להתחלת הבנייה. רשימת המועמדים המומלצים כללה שמונה אנשים, כולם תושבי עכו, וליד שמו של כל אחד מהם צויין מקצועו או תפקידו במקום עבודתו, וכן מספר המגרש המיועד לו.

בישיבתה ממאי 1979 דנה הוועדה בהקצאת המגרשים ואישרה את המלצת העירייה, על פי מכתב ראש העירייה מינואר, אשר אושרה גם על ידי מנהל המינהל, וזאת לאחר שראש העירייה הצהיר בפניה שאלה הם האנשים הראשונים שנרשמו לקבלת המגרשים.

— למשרד מבקר המדינה לא הומצא תיעוד, על ידי המינהל ועל ידי העירייה, שממנו ניתן לדעת כיצד הובא מידע על הקצאת שמונה המגרשים לירידת מועמדים בכוח. מתלונה לנציבות תלונות הציבור, של תושב העיר שפנה לראש העירייה בעניין עוד ביוני 1978 נדחה על ידיו, ומרשימה נוספת ללא תאריך שנמצאה בעירייה, מתברר, שהיו לפחות כמה תושבים נוספים שהיו מעוניינים במגרשים. הביקורת העלתה, כי ההגרלה המוזכרת במכתבו של ראש העירייה למינהל, לא הייתה לשם בחירת שמונה מועמדים מבין כל אלה שהתעניינו במגרשים, אלא רק לצורך חלוקת המגרשים בין השמונה שנקבעו על ידי ראש העירייה. לא נמצא, כי נתונים של יתר המתעניינים נבחנו על ידי העירייה כדי לקבוע, סדר עדיפויות

בין כל אלה שפנו אליה בקשר למגרשים. המינהל הביא את המלצות העירייה לאישורה של הוועדה בלא שהיו בידיו פרטים על אופן מיון המועמדים, מדר ישובם בעירייה והנמקות מפורטות לקביעת השמונה שהומלצו.

3. אחד משמונה האנשים האמורים שלהם היקצה המינהל מגרש היה עובד ציבור באחד ממוסדות הציבור הפועלים בעיר (להלן — עובד ציבור א'). עובד זה ביקש במועד מאוחר יותר לדחות את סיומה של העסקה בינו לבין המינהל ובעקבות זאת ביקש ראש העירייה בנובמבר 1979, מהמינהל להקפיא את הקצאת המגרש לאותו עובד, והמליץ להקצותו לעובד ציבור אחר (להלן — עובד ציבור ב'). לדברי ראש העירייה גר עובד ציבור ב' בתנאי דיור צנועים ביותר בדירת שירות קטנה. בינואר 1980, ביטל המינהל את הקצאת המגרש לעובד ציבור א', מאחר שהוא לא עמד בתנאים שנקבעו לו בעניין מועד חתימת הסכם פיתוח.

בפברואר 1980 התקיים בלשכת ראש העירייה דיון, שבו השתתפו, בין היתר, מנהל המינהל, ראש העירייה ומנהל המשרד המחוזי של המינהל. בישיבה סוכם, כי המגרש האמור יועבר לעובד ציבור ב'. העניין אושר על ידי המינהל בספטמבר 1980, ובדצמבר חתם המינהל על הסכם פיתוח עם עובד ציבור ב'.

— הקצאת המגרש שלא בדרך של מכרז לעובד ציבור ב' הובאה בפני הוועדה, שהיא הגוף שהוסמך על ידי המועצה למפל בנושא, ואושרה, רק בפברואר 1981, דהיינו ארבעה וחצי חודשים לאחר שהמינהל אישר את העסקה עם עובד ציבור ב', ולאחר שהמינהל כבר חתם איתו על הסכם פיתוח. עובד ציבור ב' שהומלץ על ידי העירייה לא היה בין המועמדים, שהיו רשומים כבר בעירייה — ברשימה ללא תאריך — ושלא זכו בשלב ראשון להמלצת העירייה.

4. בתחילת 1981 הודיע אחד ממקבלי המגרשים — חבר מועצת העירייה (להלן — תושב א') למשרד המחוזי בחיפה, כי אין ביכולתו הכספית להשלים את הבנייה, ולכן הוא מבקש למכור את זכויותיו לתושב עכו אחר. בעניין זה הודיע ראש העירייה למשרד המחוזי, עוד בנובמבר 1980, כי תושב א' מתקשה לבנות את ביתו על המגרש שהוקצה לו, וכי סיכם עם תושב אחר כי האחרון ירכוש ממנו את זכויותיו על המגרש. ראש העירייה ציין, כי משפחתו של התושב האחר היא ותיקה בעיר, והוא ממליץ על העברת הזכויות כמבוקש.

— מנהל המשרד המחוזי הביא את העניין בפני הוועדה. מפרוטוקול ישיבת הוועדה, מפברואר 1981, עולה, כי לא הייתה לה התנגדות שהנושא יועבר לטיפול על פי נהלי המינהל. למינהל התברר, כי בין שני התושבים נערכה עסקה, שלא אושרה על ידיו, וכי למעשה התושב האחר הוא המחזיק במגרש והוא שכנה עליו בית. המינהל לא השתמש בזכותו להחזיר לידיו את המגרש, או לנקוט צעדים משפטיים נגד תושב א' על כך, שהעביר את זכויותיו בלא הסכמת המינהל מרם השלמת הבנייה.



המינהל הודיע למשרד מבקר המדינה בינואר 1982, כי הוא סמך ידו על הפעולות שעשתה עיריית עכו, אולם התברר לו לאחר מעשה, כי הקצאת המגרשים נעשתה מתוך העדפת תושבים מפווימים. עוד הודיע המינהל, שהוא ישקול מחדש את דרך הקצאת המגרשים לבנייה עצמית בעכו, בעתיד.

המינהל והאזרח

לפי נתוני מינהל מקרקעי ישראל (להלן — המינהל) קיימים כ-370,000 חוכרים של אדמות שבניהולן ובכל שנה עשרות אלפי חוכרים באים במגע עיסקי איתו. הנושאים העיקריים, שבגינם פונים החוכרים למינהל הם: בירור ותשלום דמי חכירה שנתיים, היוון דמי חכירה והעברת זכויות חכירה. חלק גדול מעבודתם של עובדי המשרדים המחוזיים של המינהל מוקדש, איפוא, לטיפול ולבירור עניינים שבהם פונה הקהל.

בחודשים מארס—יוני 1981 בדק לסירוגין משרד מבקר המדינה במינהל את סדרי קבלת הקהל והטיפול באורח. הבדיקה נערכה במשרד הראשי של המינהל בירושלים, וכן בשלושה מבין חמשת המשרדים המחוזיים: בירושלים, בחיפה ובמשרד המחוזי תל אביב והמרכז (להלן — המשרד המחוזי בתל אביב).

הסדרים לקבלת קהל

שעות קבלה

1. — תקנון שירות המדינה (תקשי"ר), החל על עובדי המינהל, מפרט את הימים והשעות שבהם מקבלים המשרדים קהל: יש לקבל קהל בכל ימי השבוע, בסך הכל 24 שעות בשבוע; יומיים בשבוע יהיו שעות קבלת קהל גם אחר הצהריים.

— המשרד המחוזי בירושלים מקבל קהל רק 16 שעות בשבוע, ובימים חמישי וששי אין קבלת קהל; במשרד זה גם אין קבלת קהל בשעות אחר הצהריים. בעקבות הביקורת הודיע המינהל, באוקטובר 1981, למשרד מבקר המדינה, שניתנה הוראה למשרדים המחוזיים להגדיל את מספר השעות של קבלת הקהל לפי המתכונת המתחייבת מהתקשי"ר.

2. — במשרדים המחוזיים בירושלים ובתל אביב, סדר קבלת הפונים למשרד בענייני העברת זכויות חכירה ובענייני תשלום דמי חכירה שנתיים, שהם מרביתם של הפונים הנזקקים לשירותי המינהל, נקבע לפי פתקים ממוספרים שאותם מחלק פקיד המודיעין.

במשרד המחוזי בתל אביב נקבע מספר יומי של פונים המתקבלים במשרד, כך שאורח המגיע למשרד זה בימים ובשעות הקבלה שקבע המינהל, לאחר שפקיד המודיעין גמר לחלק את מכסת המספרים לפונים לאותו יום, לא תמיד מתקבל על ידי עובדי המשרד והוא נאלץ לבוא פעם נוספת, מצב הגורם התמרמרות. מן הראוי, שהמינהל יבחון מחדש את תהליך קבלת הקהל ויתן את דעתו על הנהגת הסדר, שלפיו יקבלו הפונים האמורים פתק ממוספר, שיבטיח את קבלתם בתאריך מאוחר יותר.

שימוש בטלפון להקלת המגע עם קהל

עקרון מקובל הוא, שעל רשות ציבורית להקל על אורחים הנזקקים לשירותיה ויש להימנע מלהטריחם לבוא למשרדי הרשות, כאשר ניתן לברר עניין באמצעות מכתב או שיחת טלפון.

בתחילת 1980, הוגשה לוועדה לפרסי ייעול של המינהל הצעה לציין את מספרי הטלפונים של חוכרים במסמכים ובטפסים של המינהל, שבהם מצויינים פרטי זיהוי של החוכר, ובעיקר שם, כתובת ומספר תיק — דבר, שיאפשר שימוש בטלפון להקלת הקשר בין המינהל לבין החוכרים, ויקצר את משך הזמן הנדרש לבירור עניינים ביניהם.

המינהל אכן אימץ את ההצעה לגבי כמה טפסים שבהם על האורח, המתקשר עם המינהל, למלא את פרטיו האישיים. משרד מבקר המדינה היפנה את תשומת לב המינהל לכך, שבשני טפסים לא נקבע מקום לרישום מספר הטלפון של הפונה; המינהל הודיע כי הדבר יתוקן.

שילוט והסדרים להקל על נכים

1. — לפי התקשי"ר יש לקבוע במקום בולט לעין, בכניסה ליחידות הממשלתיות, שלט, המכוון את הפונים לאותה יחידה אל העובדים ואל יחידות המשנה המספקות את השירותים שלהם נזקקים הפונים. עוד נקבע, כי ליד דלתו של כל חדר שבו יושב עובד המקבל קהל, יצוינו מספר החדר, שם העובד היושב בו, ובמידת הצורך גם תואר משרתו. המשרדים המחוזיים לא הקפידו על מילוי תוראה זו.

2. — במשרדים שנבדקו לא נעשו הסדרים כדי להקל על נכים בקבלת שירות: במשרד המחוזי בחיפה אין מעלית והגשיה לקומות נעשית רק באמצעות מדרגות, ואילו במשרד המחוזי בתל אביב המעלית צרה, דבר המקשה על נכה המרותק לכסא גלגלים, להשתמש בה.

פקידי מודיעין

לפי התקשי"ר, על המשרדים הממשלתיים המקבלים קהל, להקל על הפונים, בדרך של מינוי "עובד להדרכת קהל", שידריך אותם ויתן להם שירותים שיגרתיים. על העובד האמור (להלן – פקיד מודיעין) מוטלים, בין היתר, תפקידים אלה: הכוונת אזרחים אל העובד המקצועי המתאים; עזרה, בעת הצורך, במילוי טפסים; מתן חומר הדרכה בכתב לפונים, בנושא התעניינותם; קבלת פניות בכתב מאזרחים, שדי בהגשתן בלא צורך בדיון ובמגע ישיר עם העובד המקצועי המטפל עניינית בנושא. עוד קובע התקשי"ר, שבמקרים בהם התפקיד האמור ישולב בתהליך הטיפול בפניות, הוא יוטל על עובד, אשר יוכשר לכך במיוחד, ויהיה מסוגל לקלוט את הידיעות שיסופקו לו, להשתמש בהן כהלכה, ולעדכן את התמצאותו לגבי כל שינוי במבנה, בשיטות העבודה ובתהליכים הנהוגים במשרדו או ביחידתו.

— במשרדים המחוזיים בירושלים ובתל אביב, האנשים המשמשים כפקידי מודיעין אינם עובדי מדינה, אלא עובדים של חברות קבלניות, המספקות למינהל, לפי הסכם שחתם עימן, שירותים של פקיד מודיעין. השוואת התפקידים שעל פקיד המודיעין למלא לפי התקשי"ר, לתפקידים שעליו למלא כפי שנקבע בהסכמים עם החברות הקבלניות מראה, שאלה האחרונים מצומצמים ביותר. לא נמצא, שפקידי המודיעין עברו קורס או השתלמות, אשר יכשירו אותם למילוי תפקידם, אפילו לפי הגדרת התפקידים המצומצמת המפורטת בהסכמים שבין המינהל לבין החברות. לפקיד המודיעין במשרד המחוזי בתל אביב הייתה רשימה של מספרי הטלפון הפנימיים של עובדי המשרד, אולם היא לא כללה את מספרי התורים שבהם יושבים העובדים, ואף לא רשימת התחומים שבהם עוסק כל אחד מהם. על פי הסכם, שחתם המינהל עם חברה קבלנית לגבי המשרד המחוזי בחיפה, היא מספקת שירותי שמירה ואבטחה בלבד, ובמשרד זה לא מועסק פקיד מודיעין.

טיפול בפניות בכתב של אזרחים

אלפי אזרחים נזקקים כאמור בכל שנה לשירותיו של המינהל ורבים מהם פונים בכתב למשרדים המחוזיים לסידור ענייניהם. התקשי"ר קובע, שעובד שקיבל פנייה חייב לתת עליה תשובה תוך 14 ימים לכל המאוחר מיום קבלתה. אם אין העובד מסוגל להשיב תוך פרק הזמן האמור, עליו לשלוח, תוך 14 ימים, תשובת ביניים.

— נמצאו מקרים רבים, שבהם המשרדים המחוזיים של המינהל לא ענו לאזרחים, על אף תזכורות שנשלחו אליהם, או שהטיפול בענייני אזרחים נמשך מחודשים מספר עד לשנה, בלא שהיתה לכך הצדקה. לדעת הביקורת, על המינהל לנקוט באמצעים מתאימים כדי שהעניין יתוקן.

טפסים

הודעה על תשלום דמי הסכמה

1. — אורח המבקש להעביר לאחר זכות חכירה, נדרש לקבל לכך את הסכמת המינהל. הביקורת העלתה, שאין טופס אחיד לכך וכל אחד משלושת המשרדים המחוזיים שנבדקו, השתמש בטופס אחר למתן תשובתו. בטופס, שבשימוש של המשרד המחוזי בתל אביב, נקבעו אמנם סעיפים למילוי פרטים, שעליהם התבסס חישוב הסכום של דמי ההסכמה שנתבע האזרח לשלם, אך לא תמיד מילא המשרד פרטים אלה, אלא הסתפק בציון סכום דמי ההסכמה שיש לשלם. הטפסים שבהם השתמשו המשרדים המחוזיים בירושלים ובחיפה, לא כללו סעיפים לרישום הפרטים הבסיסיים הדרושים לחישוב דמי ההסכמה, אלא רק ציוין בהם הסכום שעל האזרח לשלם למינהל.

משרד מבקר המדינה העיר למינהל, שכללי מינהל ציבורי תקן דורשים להביא לידיעת האזרח את אופן חישוב התשלום שאותו הוא נדרש לשלם, כדי לאפשר לו לבדוק ולערער במידת הצורך על גובה הסכום. מכאן זה מגיע במקרים רבים לרבותות שקלים.

2. — לפי הכללים בדבר דמי הסכמה, שעליהם החליטה מועצת מפקדני ישראל, זכאי הוכר, הסבור שזרעתו יש לו זכות לפטור מדמי ההסכמה, לערור בפני ועדת ערר ציבורית, תוך 30 ימים ממועד קבלת ההודעה מהמינהל על גובה דמי ההסכמה שעליו לשלם. שלושת המשרדים המחוזיים שנבדקו אינם מודיעים לחוכרים, בטופס ההודעה על סכום דמי ההסכמה, או בדרך אחרת, על הזכות האמורה.

המצאת אישור למינהל בקשר עם חישוב דמי הסכמה

במקרים שזכות החכירה של חוכר אינה רשומה בלשכת רישום מקרקעין, דורש המינהל מהחוכר, המבקש את הסכמתו להעברת זכות החכירה, להמציא למינהל מסמך, שבו מודיעה החברה המסכמת, שהיא מסכימה להעברת הזכות. במסמך עליה לפרט, בין היתר, מידע בדבר שיעור "דמי החכירה הראשוניים" שהיא שילמה למינהל.

משרד מבקר המדינה עמד על כך, שהנתונים על "דמי החכירה הראשוניים", ששילמו חברות משכנות, צריך שיהיו בידי המינהל; זאת כדי שלא יהיה עליו להיוקק לנתונים מגופים מחוץ למינהל, במיוחד בגלל החשיבות הרבה שיש לנתונים אלה המשמשים לצורך חישוב דמי ההסכמה. בכך, גם ישופר השירות לאזרח ותחסך ממנו הטירחה לפנות לחברה המסכמת, כדי לקבל ממנה את הפרטים הדרושים למינהל.

חשבון דמי חכירה שנתיים

מדי שנה מעלה המינהל את דמי החכירה השנתיים ושולח לרבבות חוכרים דרישה לתשלום דמי חכירה שנתיים בטופס "חשבון חובות דמי חכירה/דמי שימוש". בעקבות דרישה זאת פונים אזרחים רבים למשרדים המחוזיים של המינהל, ומבקשים לברר את הסיבות להעלאת סכום דמי החכירה, שעליהם לשלם למינהל. פניות אלה גורמות הפסד זמן לאזרחים ויוצרות עומס עבודה על עובדי המשרדים המחוזיים.

משרד מבקר המדינה, הציע למינהל, שיציין על גבי הטופס האמור של חשבון דמי החכירה, את שיעור העלאת דמי החכירה בשנת הכספים השוטפת, והאסמכתא להעלאה. בתשובתו, מאוקטובר 1981, הודיע המינהל, שיפעל בהתאם לכך בהודעותיו השנתיות שישלח בעתיד.

תדריכים

דרך מקובלת להקל על אזרח הפונה למוסד היא להכין חוברות הדרכה בדבר זכויותיו וכן בדבר ההוראות ונהלי העבודה של המוסד, שאותם עליו לדעת בקשר עם פניותיו.

— מאז הקמתו, לפני כ-20 שנה, הוציא המינהל מספר קטן של חוברות הדרכה; אולם זה שנים שהמינהל לא הוציא אלא חוברת הדרכה אחת, ב-1977, בנושא דמי הסכמה. על כך עמד מבקר המדינה פעמים מספר בעבר ובאחרונה ב-1975 (ראה דו"ח שנתי 26, עמ' 516). מאז ועד למועד הביקורת הנוכחית, קיבלה מועצת מקרקעי ישראל החלטות נוספות בנושא דמי הסכמה שפורסמו בילקוט הפרסומים, אך מלבד הפרסום הרשמי לא פעל המינהל כדי להביא לידיעת הציבור את החלטות המועצה ואת משמעויותיהן המעשיות.

להלן דוגמאות בדבר החשיבות הנודעת, מבחינת האזרח לכך, שהמינהל יביא לידיעת אזרחים הנזקקים לשירותיו את זכויותיהם:

תשלום דמי הסכמה

לפי נהלי המינהל, מדצמבר 1976, מקבל זכויות במקרקעין שבניהול המינהל, המעוניין להוון את דמי החכירה השנתיים החלים על הנכס שחכר, רשאי, תוך 90 ימים לאחר שמעביר הזכויות שילם דמי הסכמה למינהל, להשלים את ההפרש שבין סכום דמי ההסכמה ששולמו לבין הסכום, שעליו לשלם למינהל בגין היוון דמי החכירה השנתיים.

— המשרדים המחוזיים, שנבדקו, לא הודיעו בכתב למקבל זכות החכירה על האפשרות להיוון דמי החכירה ועל פרק הזמן שבו הוא רשאי להשלים את הסכום האמור. המשרד המחוזי בירושלים נהג, אמנם, להודיע על האפשרות האמורה, אולם, הוא הודיע על כך בטופס למעביר הזכויות, ולא למקבל הזכויות, שמטבע הדברים עשוי להיות מעוניין בכך.

האחדת דמי חכירה שנתיים

עוד ב-1972 הכיר המינהל בזכות של חוכר, בעל דירה בשיכון ציבורי, לערור על גובה דמי החכירה השנתיים שחויב לשלם, כאשר בעלי דירות אחרות באותו בניין, ששטחן זהה, משלמים דמי חכירה בסכומים קטנים מהסכום שנקבע לו. המינהל אף קבע, בשנת 1976, שהמשרדים המחוזיים יהיו רשאים לדון ולהחליט, אם לקבוע סכום אחיד של דמי חכירה שנתיים שישלמו חוכרים כאמור*. המשרדים המחוזיים לא נהגו להודיע ולהסביר לחוכרים על אפשרות זו.



רכבות אורחים נזקקים בכל שנה לשירותיו של מינהל מקרקעי ישראל. מממצאי הביקורת עולה הצורך להודיע לחוכרים, באופן שיטתי, על זכויותיהם ועל האפשרויות השונות לתשלום דמי חכירה וכן לייעל ולשפר את רמת השירות שנותן המינהל; כל זאת, כדי לשמור על זכויותיהם של החוכרים וכדי להקל על הפונים למינהל. בעקפיון יביא הדבר גם להקטנת עומס העבודה המוטל על עובדי המינהל, הכאים במגע עם הקהל.

* ראה גם בדו"ח זה, עמ' 329.