



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



יובל לנציבות
תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 47 | 2020



לראשונה: פילוח נתוני המתלוננים בשיתוף הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

תמוז התשפ"א, יוני 2021



משרד מברק המדינה
ונציב תלונות הציבור



יובל לנציבות
תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 47 | 2020

לראשונה: פילוח נתוני המתלוננים בשיתוף הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה

תמוז התשפ"א, יוני 2021



דבר נציב תלונות הציבור

הערבית, ובעקבותיו נבחרו שני ארגונים נוספים - באום אל-פחם נבחרה עמותת אמינא, שפונה בעיקר לאוכלוסייה הערבית באזור המשולש; ובנצרת נבחרה עמותת אלמנארה, שפונה לאנשים עם מוגבלות בנצרת והסביבה ולבני משפחותיהם. בשנת 2021 פורסם קול קורא לאוכלוסייה החרדית, ובעקבותיו נבחרה עמותת מסגרת שמעיה, הפועלת באלעד ובבני ברק.

שיתוף הפעולה יצא לדרך בשנת 2020, ובמסגרתו יצאו צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות, נפגשו עם תושבים מהפריפריה ועודדו אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות. כמו כן, צוותי הנציבות הדריכו את המתנדבים בגופים אלה בנוגע לדרכים שבהן ניתן להסתייע בנציבות. בשל מגבלות הקורונה וכדי שלא לעכב את יישום הפרויקט הוחלט להפעיל אותו בשנת 2020 באמצעות מענה טלפוני ופגישות זום.

בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת החלה לפעול הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה". הקליניקה הוקמה במטרה להגביר את המודעות בקרב אוכלוסיות בצפון הארץ לנציבות ולחשוף את הסטודנטים לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור, כדי להבטיח את זכויות הפרט ולקדם את המינהל התקין במדינת ישראל. את הקליניקה מנחים במשותף מנחה אקדמי מטעם המכללה האקדמית צפת ומנחים קליניים מטעם הנציבות. במסגרת הקליניקה יסייעו הסטודנטים המשתתפים בה בקבלת הקהל במרכזי זכויות מקומיים, כדי להפנות לנציבות את התלונות המתאימות לבירור.

לראשונה בתולדות מוסד נציב תלונות הציבור הגשתי ב-8.9.20 ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שעניינו בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה. הדוח המיוחד מציג

מוגש בזה לכנסת הדוח הארבעים ושבעה של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2020. דוח זה הוא דוח נציב תלונות הציבור השני המוגש בתקופת כהונתי כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

על פי חזון 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 כלל רבדיה.

בשנת 2020 התקבלו בנציבות 16,887 מכתבי תלונה על גופים נילונים ו-832 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים - ובסך הכול 17,719 מכתבי תלונה. לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 התקבלו בנציבות 13,579 מכתבי תלונה על גופים נילונים ו-684 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים - ובסך הכול 14,263 מכתבי תלונה. פעילות הנציבות בשנת 2020 גדלה אפוא ב-24%, לעומת השנה שקדמה לה.

כדי להביא את דבר קיומה של הנציבות לידיעת הנזקקים לשירותיה, ובפרט לידיעת אוכלוסיות שאינן מודעות די הצורך לקיומה של הנציבות, השקתי את פרויקט "הנציבות בקהילה" לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. מדובר בשיתוף פעולה ייחודי בין הנציבות ובין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במיצוי זכויות ברחבי הארץ. במסגרת הפרויקט נבחרו ארגונים שונים ברחבי הארץ לקיום שיתוף פעולה: בירושלים נבחרה היחידה למיצוי זכויות של עיריית ירושלים, שפונה בעיקר לערביי מזרח העיר; בשדרות נבחר ארגון מז"ח (מרכז הזכויות החברתיות) בעיר, שפונה בעיקר לתושבי שדרות; ובכרמיאל נבחר ארגון ויצו, שפונה בעיקר לתושבי כרמיאל והצפון. בהמשך פורסם קול קורא לאוכלוסייה

בעל משמעות כספית בעקבות בירור תלונות. בדוח זה מסומנות לראשונה בסימון מיוחד תלונות שלתוצאות בירור יש משמעות בכסף או בשווה כסף עבור המתלונן ועבור אנשים אחרים.

ב-30.6.20 הגשתי ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2019. ביום זה צוין במליאת הכנסת בפעם הראשונה "יום נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות לנציבות ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים, והתקיים דיון שבו העלו חברי כנסת סוגיות שונות בנושאים אלה. לאחר הגשת הדוח קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת דיון בעניין ממצאי הדוח והנתונים שעלו ממנו. יום זה מסמן את תחילתה של מסורת חשובה ומשמעותית של ציון יום נציב תלונות הציבור במועד הגשת הדוח השנתי של הנציב לכנסת.

גם בשנת 2020 פנו אליי עובדים בגופים ציבוריים וטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות. עובדים אלה ביקשו כי אתן להם צו הגנה מכוח סמכותי הקבועה בסעיף 45 לחוק מבקר המדינה. שני מתלוננים קיבלו צווי הגנה קבועים, ושלושה מתלוננים קיבלו צווי הגנה זמניים שנועדו למנוע פגיעה בהם עד לסיום הבירור. לגבי שמונה מתלוננים אחרים, עניין התלונה שהגישו בא על תיקון.

אני מבקש להודות לכל העובדות והעובדים, המנהלות והמנהלים של הנציבות על העבודה הקשה והמסירות בבירור התלונות, ובייחוד בתקופה הקשה והמאתגרת של משבר הקורונה. תודה מיוחדת למנהלת הנציבות עו"ד ד"ר אסתר בן חיים, שמובילה את הנציבות להישגים משמעותיים רבים.

הנציבות תמשיך להגיש את שירותיה לציבורים רחבים ככל האפשר. אני קורא לציבור להמשיך ולהסתייע בנציבות במקרים של קושי בקבלת שירות מגופים ציבוריים או במימוש זכויות מול גופים אלה ולשם הקלת מגעיו של הפרט עם רשויות השלטון.



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, תמוז התשפ"א, יוני 2021

את הפעולות של הנציבות בגל הראשון של המשבר, וכן כולל תיאור של תלונות נבחרות הקשורות למשבר שהתקבלו בתקופה זו ושל אופן הטיפול בהן.

משבר הקורונה שפקד את העולם בשנת 2020 הציב לפני הנציבות אתגרים חדשים. בדומה לשאר גופי המגזר הציבורי פעלה הנציבות בתקופת המשבר במתכונת חירום ובמצבת עובדים חלקית. עובדי הנציבות עשו ככל יכולתם כדי לסייע למתלוננים במצוקתם.

בתקופת המשבר התמקדה הנציבות בראש וראשונה בפתרון מהיר של בעיות המתלוננים, ולשם כך גובשו מתווים לבירור מהיר ויעיל של תלונות, שהתבססו על קשר טלפוני יום-יומי עם הנוגעים בדבר בגופים הנילונים. עם זאת, במקרים שבהם העלה הבירור בעיה מערכתית, המשיכה הנציבות לטפל בעניין גם לאחר שהוסדר עניינו של המתלונן.

בתקופת משבר הקורונה התקבלו בנציבות תלונות של אנשים שאינם נזקקים בדרך כלל לשירותיה. למשל, רבות מהתלונות על המוסד לביטוח לאומי באותה תקופה הוגשו על ידי מי שביקשו לקבל דמי אבטלה לאחר שהוצאו לחופשה ללא תשלום או פוטרו בעקבות המשבר.

בעת משבר הקורונה יצרו עובדי הנציבות קשר עם אזרחים ותיקים וניצולי שואה שהיו מוכרים לנציבות עקב תלונות שהגישו לה בעבר, שאלו לשלומם ובדקו כיצד ניתן לסייע להם במשבר. פניות עובדי הנציבות התקבלו בהתרגשות בקרב חלק מאזרחים וניצולים אלה, אשר גם אם לא נזקקו לסיוע, הודו מקרב לב לנציבות על ההתעניינות שלה במצבם.

אני רואה חשיבות רבה בשימוש בכלים חדשניים ואפקטיביים לבירור תלונות, בפרט בעיתות משבר דוגמת משבר הקורונה. הכלים החדשניים שהנציבות החלה להשתמש בהם כוללים ביקורים מקוונים בשטח (באמצעות שיחות וידאו), הליכי גישור מקוונים, דיון עם כמה גופים נילונים באמצעות שיחת וידאו כדי להביא לפתרון מהיר של נושא תלונה וקבלת תלונות בשיחות וידאו ובמקרים דחופים אף בשיחות טלפון.

בדוח שנתי זה מצאתי לנכון להציג לראשונה ובאופן חדשני את התלונות שלבירורן יש משמעות כספית עבור המתלוננים. זאת כדי לשקף באופן כמותי את המקרים שבהם קיבלו המתלוננים סעד



كلمة المفوض

أقدم بهذا للكنيست تقريرَ مفوض شكاوى الجمهور السابع والأربعين، الذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في العام 2020. هذا التقرير هو الثاني الذي يقدمه مفوض شكاوى الجمهور في الفترة التي أتولى فيها منصب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

وفقاً لرؤيا مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على المفوضية أن تكون جسماً موضوعياً ومهنيّاً وفي متناول الجميع، ومن واجبها أن تقوم بفحص الشكاوى التي تصلها من أي شخص كان، من أجل ضمان حقوقه، وفي سبيل النهوض بقطاع الخدمات الجماهيرية العامة، كي تكون ناجعة ومنصفة ونزيهة تجاه المجتمع بطبقاته وأطيافه كافة.

في العام 2020، وصلت إلى المفوضية 16,887 رسالة شكوى ضدّ أجسام يمكن الاشتكاء ضدها (وهي من القطاع العام)، و 832 رسالة شكوى ضدّ أجسام لا يمكن الاشتكاء ضدها (من القطاع الخاص)، أي ما مجموعه 17,719 رسالة شكوى. وعلى سبيل المقارنة، نشير أن عدد رسائل الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية في العام 2019 بلغت 13,579 رسالة شكوى ضدّ أجسام يمكن الاشتكاء ضدها، و 648 رسالة شكوى ضدّ أجسام لا يمكن الاشتكاء ضدها، أي ما مجموعه 14,263 رسالة شكوى. تُظهر هذه الأرقام أنّ نشاط المفوضية قد ارتفع في العام 2020 بنسبة 24% قياساً إلى السنة التي سبقتها.

من أجل إبلاغ الناس الذين يحتاجون إلى خدمات المفوضية بوجودها، ولا سيما الشرائح السكانية التي لا تعلم بما فيه الكفاية عن هذا الأمر، قمّت بتدشين مشروع "المفوضية داخل المجتمع المحلي" بغية تعزيز الدفاع عن حقوق الشرائح السكانية التي تستحقّ التعزيز. يجري الحديث هنا عن تعاون استثنائي بين المفوضية ومنظمات مجتمعية مختلفة تعمل على تخليص الحقوق في أرجاء البلاد. وقد وقع الاختيار، في إطار المشروع، على منظمات مختلفة في أرجاء البلاد من أجل تحقيق هذا التعاون. في القدس، وقع الاختيار على وحدة تخليص الحقوق التابعة للبلدية والتي تتوجّه -في أساس ما تتوجّه- إلى العرب في القدس الشرقية؛ وفي بلدة سدروت وقع الاختيار على منظمة "ميزاح" (مركز الحقوق الاجتماعية)

التي تتوجّه في الأساس إلى سكان المدينة؛ وفي كرميئيل اختيرت منظمة "فيتسو" التي تتوجّه في الأساس لسكان مدينة كرميئيل والشمال. لاحقاً، نُشرت دعوة للسكان العرب وعلى ضوءها وقع الاختيار على منطمتين إضافيتين، إحداهما جمعية "أمانينا" في أم الفحم التي تتوجّه للسكان العرب في منطقة المثلث، وفي الناصرة سنتعاون مع جمعية "المنارة" التي تتوجّه للأفراد ذوي الإعاقات في المدينة والمنطقة وعائلاتهم. في العام 2020، نُشرت دعوة للمجتمع الحاردي، وعلى ضوءها اختيرت جمعية "شماعيا" التي تعمل في المدينتين "إلعاد" و "بني براك".

انطلق التعاون في العام 2020، وخرجت في إطاره فرق عمل من المفوضية إلى الأجسام التي تعمل على تحصيل الحقوق، والتقت مع سكان من مدن وقرى الأطراف، وشجّعهم على تخليص حقوقهم، بما يشمل تقديم الشكاوى. علاوة على ذلك، قامت فرق عمل من المفوضية بإرشاد المتطوعين في هذه الأجسام إلى سبل الاستعانة بالمفوضية. وبسبب القيود التي فرضتها الكورونا، وكى لا يطرأ تأخير في تطبيق المشروع، تقررّ تنفيذه في العام 2020 بواسطة الردّ الهاتفي واللقاءات عبر تطبيق زوم.

في كلية الحقوق في الكلية الأكاديمية صفد، باشرت العيادة القانونية "مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة" بالعمل، وقد أقيمت هذه العيادة القانونية من أجل تعزيز الوعي في صفوف السكان في الشمال لوجود المفوضية، وتعريف الطلبة الجامعيين بأهميّة معالجة شكاوى الجمهور لضمان حقوق الفرد، والنهوض بالإدارة السليمة في دولة إسرائيل. يقوم موجّه أكاديمي يعمل من قِبل الكلية الأكاديمية في صفد على توجيه العيادة القانونية، بالإضافة إلى موجّهين قانونيين من قِبل المفوضية، وسيقوم الطلبة المشاركون باستقبال الجمهور في مراكز حقوق محلية، ابتغاء توجيه الشكاوى الملائمة للفحص إلى المفوضية.

لأول مرة في تاريخ مؤسسة مفوضية شكاوى الجمهور، قدّمت في تاريخ 8.9.2020 لرئيس الكنيست ياريف ليفين تقريراً خاصاً وفق البند 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958، وموضوعه فحص واستيضاح شكاوى في

وآخرين.

في 30.6.2020، قدّمتُ لرئيس الكنيست، عضو الكنيست ياريف ليفين، التقرير السنوي لمفوض شكاوى الجمهور للعام 2019، وفي هذا اليوم قامت الهيئة العامة للكنيست للمرة الأولى بأحياء "يوم مفوض شكاوى الجمهور" الذي يسعى إلى تعزيز الوعي العام بشأن مؤسسة المفوضية وعملها والعمل المهم الذي يقوم به مفوضو شكاوى الجمهور والمسؤولون عن شكاوى الجمهور في الأجسام الجماهيرية العامة. جرى في هذه المناسبة نقاش طرح فيه النواب قضايا مختلفة بشأن هذه المواضيع. بعد تقديم التقرير، عقدت لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست نقاشاً حول نتائج التقرير والبيانات التي استُشِفَت منه. يشير هذا اليوم إلى بداية تقليد مهم لإحياء يوم مفوض شكاوى الجمهور في موعد تقديم التقرير السنوي للكنيست من قبل المفوض.

في العام 2020 أيضاً، توجّه إليّ مستخدمون في أجسام القطاع العام، وادّعوا أنّ المسؤولين عنهم قاموا بانتهاك حقوقهم لقيامهم بالكشف عن أعمال فساد. طلب هؤلاء المستخدمون أن أمنحهم أمر حماية وفق صلاحيّتي المنصوص عليها في البند 45-ج من قانون مراقب الدولة. حصل اثنان من المشتكين على أوامر حماية ثابتة، وحصل ثلاثة منهم على أوامر حماية مؤقتة من أجل منع إلحاق الأذى بهم إلى حين الانتهاء من الفحص. في ما يتعلّق بثمانية مشتكين آخرين، جرى تصحيح موضوع الشكوى التي قاموا بتقديمها.

أعبر بهذا عن شكري لجميع العاملين والعاملات ولمديرات ومديري المفوضية، على عملهم المضني، وعلى تفانيهم في فحص الشكاوى، ولا سيما في الفترة الصعبة المفعمة بالتحديات لأزمة الكورونا. شكر خاصّ لمديرة المفوضية المحامية إستير بن حاييم التي تقود المفوضية نحو الكثير من الإنجازات المهمة.

ستواصل المفوضية إتاحة خدماتها لشرائح سكانية واسعة قدر المستطاع. أدعو الجمهور إلى مواصلة الاستعانة بالمفوضية في الحالات التي يعاني فيها من صعوبة في الحصول على الخدمة من الأجسام العامة، أو في تخليص الحقوق أمام هذه الأجسام، ومن أجل تسهيل التواصل بين الفرد وسلطات الحكم.



متياهو أنجيلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2021

الموجة الأولى من أزمة الكورونا. يعرض التقرير الخاصّ أنشطة المفوضية في الموجة الأولى من الأزمة، ويشمل استعراضاً لشكاوى منتقاة وصلت في فترة الأزمة، وتتعلّق بها، وبطرق معالجتها.

وضعت أزمة الكورونا التي اجتاحت العالم في العام 2020 تحديات جديدة أمام المفوضية. وكسائر أجسام القطاع العام، عملت المفوضية إبان الأزمة بحسب منظومة الطوارئ، وبطاقم عاملين جزئي، وعمل المستخدمون كلّ ما في وسعهم من أجل مساعدة المشتكين في محتهم.

خلال الأزمة، ركّزت المفوضية على توفير حلول سريعة لمشاكل المشتكين، ووضعت لهذا الغرض خططاً لإجراء عمليات فحص سريعة وناجعة للشكاوى، واعتمدت على محادثات هاتفية يومية مع أصحاب الشأن في الأجسام التي قدّمت الشكاوى ضدّها. على الرغم من ذلك، وعندما أظهر الفحص أنّ الحديث يجري بشأن مشكلة بنيوية، واصلت المفوضية معالجة الأمر حتّى بعد أن جرت تسوية قضية المشتكي العينية.

خلال أزمة الكورونا، وصلت إلى المفوضية شكاوى من أفراد لا يحتاجون في المعتاد إلى خدماتها. على سبيل المثال، قدّمت الكثير من الشكاوى في تلك الفترة ضدّ التأمين الوطني من قبل من سعوا للحصول على رسوم البطالة بعد أن جرى إخراجهم إلى إجازات غير مدفوعة الأجر بسبب الأزمة.

تواصل مستخدمو المفوضية، خلال فترة الكورونا، مع مواطنين مستئين ومع ناجين من الكارثة تعرفهم المفوضية بسبب شكاوى سبق لهم أن قدّموها للمفوضية. وسألوهم عن أحوالهم، وفحصوا كيف في الإمكان مساعدتهم في الأزمة. توجّهات مستخدمي المفوضية قبلت بالترحاب من قبل جزء من هؤلاء المواطنين والناجين الذين -وإن لم يحتاجوا إلى المساعدة- شكروا المفوضية على اهتمامها بأحوالهم.

أوليّ أهميّة بالغة لاستخدام أدوات مبتكرة ومؤثرة لفحص الشكاوى، ولا سيما في فترات الأزمات، على غرار أزمة الكورونا. الأدوات المبتكرة التي بدأت المفوضية باستخدامها تشمل زيارات إلكترونية ميدانية (بواسطة محادثات فيديو)، وإجراءات وساطة عبر الإنترنت، ونقاشاً مع عدد من الأجسام المشتكى عليها بواسطة محادثات فيديو من أجل التوصل إلى حلّ سريع لموضوع الشكوى، واستلام شكاوى بواسطة محادثات فيديو، وحتّى بواسطة محادثات هاتفية في الحالات الطارئة.

ارتأيت أن أعرض للمرة الأولى في هذا التقرير، وعلى نحو ابتكاريّ، الشكاوى التي يحمل فحصها تداعيات مالية بالنسبة للمشتكين، وذلك بغية تسجيل الحالات التي حصل فيها المشتكون على اعانة تحمل استحقاقاً مالياً على ضوء فحص شكواهم. لأول مرة نضع شارة خاصة على الشكاوى التي تحمل نتائج فحصها استحقاقات مالية بالنسبة للمشتكي



דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

דוח שנתי 47 של נציב תלונות הציבור שלפניכם סוקר את פעילותה הענפה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2020. גם השנה הוסיפה הנציבות להושיט יד לציבור המתלוננים.

שנת 2020 הייתה שנה מאתגרת ביותר. כמו בימי שגרה, גם בימי המשבר עמדה הנציבות לרשות ציבור המתלוננים ועמדה על המשמר כדי להבטיח שמצוקותיהם יישמעו וזכויותיהם יכובדו גם בעיצומו של המאבק במגפה. הנציבות גילתה גמישות בתקופה זו כדי להגיש את עצמה לקהלים הזקוקים לה, ועשתה ככל יכולתה להקל על המתלוננים את הליך הגשת התלונה. בין השאר איפשרה הנציבות למתלוננים להגיש תלונות בטלפון, אם הם לא יכלו לעשות כן בדרך אחרת.

הנציבות, כבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל, מקדמת למידה הדדית בקרב הנציבים והממונים כאמור. במסגרת זו קיימה הנציבות בשנת 2020 שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה, ובהם נסקרו הדוחות וניתנו הרצאות להעשרת הידע המקצועי של המשתתפים. ההרצאות ניתנו הן על ידי עובדי הנציבות והן על ידי מרצים מקרב העמיתים המשתתפים. אירוע העמיתים הראשון התקיים ב-5.7.20, לאחר פרסומו של הדוח השנתי של הנציבות לשנת 2019, ואירוע העמיתים השני התקיים ב-8.9.20, לאחר פרסומו של דוח הקורונה המיוחד.

כדי להגיע לקהלים הזקוקים לשירותיה, הנציבות מקדמת שיתופי פעולה עם גופים העוסקים במיצוי זכויות. במסגרת זו קיימו עובדי הנציבות סמינר רשת (וביורים) גם בתקופת משבר הקורונה, כדי להמשיך בפעולות להכרת הנציבות לקהלים

לרלוונטיים. הסמינרים הועברו לעובדי המינהל לשירותים חברתיים בעיריית תל אביב-יפו, לעובדים ולמתנדבים של שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) בכל הארץ וכן לעובדי היחידות למיצוי זכויות ברשויות השונות. עובדי הנציבות גם נתנו הרצאות מקוונות בזום לעובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות שונות, לסטודנטים למשפטים ולתלמידי תיכון, וכן קיימו פעילות הסברה בכלי תקשורת בערבית, ברוסית ובצרפתית.

הנציבות פועלת גם במישור הבין-לאומי. ב-24.11.20 קיימה הנציבות אירוע חשוב ותקדימי בתולדותיה: היא אירחה, בחסות ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (IOI), כנס בין-לאומי עבור כל מוסדות האומבוסדמן ברחבי העולם. כותרת הכנס הייתה "נגיף הקורונה והאומבוסדמן - נעים לאתגר של מגפה" (Covid-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic), והוא עסק בהתמודדותם של מוסדות האומבוסדמן עם משבר הקורונה. בכנס השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות, והוא התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית. כן השתתפו בכנס נציבי תלונות הציבור וממונים על תלונות הציבור בגופים ציבוריים שונים בארץ.

ב-30.6.20 התקיים לראשונה בכנסת "יום נציב תלונות הציבור". ביום נציב תלונות הציבור בשנת 2021 יקיימו עובדי הנציבות פעולות הסברה רבות בפריסה ארצית. פעולות ההסברה יתמקדו באוכלוסיית הגיל השלישי, ובין השאר יוצגו בהן היבטים שונים בעשייתה של הנציבות הנוגעת לאוכלוסייה זו.

השנה פרסמה הנציבות עלון מידע חדש ומעוצב בנושא ההגנה על חושפי שחיתות. עלון זה מתווסף לעלוני המידע שפרסמה הנציבות בשנה שעברה בנושא אופן הגשת תלונה לנציבות ובנושא הגישור בנציבות. העלון כולל את עיקרי המידע בנוגע להגשת תלונות של מי שמבקשים הגנה כחושפי שחיתות. העלון פורסם בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית.

אבקש להודות לכל העובדות והעובדים, המנהלות והמנהלים בנציבות השוקדים על מלאכת בירור התלונות על עבודתם המסורה והמקצועית ועל הירתמותם המיוחדת בתקופת משבר הקורונה, גם במקביל להתמודדות עם קשיים אישיים שתקופה זו העמידה לפתחנו. לשולחני מגיעים מכתבי תודה רבים ונרגשים שהמתלוננים מוצאים לנכון לשלוח לעובדי הנציבות שביררו את תלונותיהם. מכתבים אלה מעודדים אותנו להמשיך בעשייה, ומבחר מייצג מהם תוכלו לקרוא בדוח זה.

הנציבות תוסיף לשמש כתובת עבור הפרט הנתקל בקשיים במימוש זכויותיו ובמגעיו עם הגופים הציבוריים. אני מזמינה את הציבור הרחב להוסיף ולפנות אל הנציבות. פניותיכם מסייעות לנו לטייב את השירות שהגופים הציבוריים נותנים לקהל הרחב.



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

ירושלים, תמוז התשפ"א, יוני 2021

בדוח 47 מצאה הנציבות לנכון לייחד פרק לאוכלוסיית הגיל השלישי. אוכלוסייה זו מתמודדת עם אתגרים שונים הנובעים מהזקנה. הנציבות רואה לעצמה חובה לסייע לקשישים ולבני משפחותיהם להתמודד עם הקשיים שהם נתקלים בהם, להיות להם לפה, להפנות אותם לגופים המתאימים ולסייע להם לממש את זכויותיהם. הנציבות מייחדת תשומת לב רבה לקשישים בגילים המופלגים, ובהם ניצולי השואה, ובין השאר פועלת להנגשת השירות לקשישים אלה ופונה באופן יזום לגופים שונים כדי לסייע לקשישים למצות את זכויותיהם.

מדי שנה בשנה מציגה הנציבות בדוח השנתי נתונים על התלונות, ובכלל זה מספר התלונות שהתקבלו וטופלו בנציבות, תוצאות הבירור ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון. ניתוח הנתונים משקף את פעילותה של הנציבות לציבור הרחב, ובד בבד הוא חשוב גם לגופים הנילושים, שכן הוא משמש עבורם "חיישן" המורה על טיב השירות שהם נותנים לציבור. בדוח שנתי 47 מציגה הנציבות את הנתונים על התלונות ובירורן בדרכים חדשניות. לראשונה פנתה הנציבות ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כדי לקבל ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים לנציבות. ניתוח זה מאפשר לנציבות לאתר את האוכלוסיות שאינן מודעות לקיומה וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה ולהנגיש את פעילותה בצורה טובה יותר לכלל רובדי החברה הישראלית.

נוסף על כך, הנציבות השיקה לראשונה באתר המרשתת שלה מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. במערכת מוצגת פריסת התלונות לפי מקום מגורי המתלוננים ולפי רשויות מקומיות. המערכת מותאמת לשימוש גם בטלפונים חכמים. אני מזמינה את הציבור הרחב להשתמש במערכת חדשנית זו.



כמה מדידת מפותית שכווי الجمهور

הבדל, ולעמלי وحدات تحصيل الحقوق في السلطات المختلفة. علاوة على هذا، قدّم عاملو المפותية محاضرات عبر الزوم للعاملين في أقسام الخدمات الاجتماعية في أنحاء البلاد، ولطلبة القانون في الجامعات، ولطلبة ثانويين، وأقامت أنشطة تثقيفية - إعلامية في وسائل الإعلام باللغات العربية والروسية والفرنسية.

تعمل المפותية على الصعيد الدولي أيضاً، وأقامت -على سبيل المثال- مناسبة مهمة وغير مسبقة في تاريخها في 24.11.2020 عندما استضافت برعاية المنظمة الدولية لمفوضي شكاوى الجمهور (IOI) مؤتمراً دولياً لصالح جميع مؤسسات مفوض شكاوى الجمهور في أرجاء العالم تحت عنوان "الكورونا ومؤسسة مفوض شكاوى الجمهور - نستجيب لتحديات الوباء" Covid-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic. تناول المؤتمر سبل مواجهة هذه المؤسسات لأزمة الكورونا، وشارك فيه أكثر من 2,500 مندوب من 47 دولة، وعُقد باللغة الإنجليزية مع ترجمة فورية إلى اللغات العربية والإسبانية والفرنسية. إضافة إلى ذلك، شارك في المؤتمر مفوض شكاوى الجمهور ومسؤولون عن شكاوى الجمهور في أجسام محلية مختلفة.

في 30.6.2020، عُقد لأول مرة في الكنيست "يوم مفوض شكاوى الجمهور". في يوم مفوض شكاوى الجمهور الذي سيعقد في العام 2021، سيقوم مستخدمو المפותية بإجراء نشاطات تثقيفية وإعلامية كثيرة على المستوى القطري، وسيجري التركيز على المسنين، وستعرض في هذه النشاطات -في ما سيعرض- أبعاد مختلفة من عمل المפותية المتعلقة بهذه الفئة السكانية.

ارتأت المפותية أن تخصص فصلاً في التقرير 47 لشريحة المسنين التي تواجه تحديات مختلفة تترتب على الشيخوخة. وترى المפותية أنّ من واجبها مساعدة المسنين وأبناء عائلاتهم على مواجهة الصعوبات، وأنّ تمثلهم، وأنّ توجههم إلى الأجسام الملائمة، وأنّ تساعد في حصول حقوقهم. إضافة إلى ذلك، تولي المפותية المسنين الطاعنين في السن

يستعرض تقرير مفوض شكاوى الجمهور رقم 47 النشاط المكثف والمتشعب الذي قامت به مפותية شكاوى الجمهور في العام 2020. هذا العام أيضاً وصلت المפותية مدّ يدها لجمهور المشتكين.

كان العام 2020 عاماً مفعماً بالتحديات على نحو خاص. وعلى غرار الأيام العادية، عملت المפותية في أيام الأزمة كلّ ما في وسعها لخدمة جمهور المشتكين، وكانت بالمرصاد من أجل ضمان احترام حقوقهم وسماع مظلهم حتى في أوج مكافحة الكورونا، حيث أبدت مرونة فائقة في هذه الفترة في سبيل أن تكون في متناول الشرائح السكانية التي تحتاجها، وعملت كلّ ما في وسعها لتسهيل عملية تقديم الشكاوى. مكّنت المפותية المشتكين -في ما مكّنتهم- أن يقدموا شكاوى هاتفية، حين تعذر عليهم القيام بذلك بطريقة أخرى.

المפותية هي البيت المهني لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجهات الجمهور في القطاع العام في إسرائيل. وبكونها كذلك، فهي تنهض بالتعلم المتبادل في صفوف هذه المجموعة. في العام 2020، أُجرت المפותية في هذا الإطار مناسبتين للزملاء المهنيين المركزين على ضوء التقريرين اللذين أصدرتهما، واستعرضت فيهما التقارير، وقدمت محاضرات لإثراء المعارف المهنية قدّمها مستخدمو المפותية ومحاضرون من بين الزملاء المشاركين. عُقدت المناسبة الأولى في تاريخ 5.7.2020، بعد نشر التقرير السنوي للمפותية في العام 2019، وعُقدت المناسبة الثانية في تاريخ 8.9.2020 بعد نشر تقرير الكورونا الخاص.

وضعت المפותية نصب أعينها -في ما وضعت- النهوض بشراكات والتعاون مع أجسام تعمل على تحصيل حقوق، وقد أجرى عاملو المפותية في هذا الإطار سمينارات على الشبكة الإلكترونية (ويبينارات) في فترة أزمة الكورونا أيضاً من أجل مواصلة تعريف شرائح سكانية مختلفة بالمפותية وأنشطتها. جرى تمرير السمينارات لعاملين السلك الإداري للخدمات الاجتماعية في بلدية تل أبيب - يافا، وللعمالين والمتطوعين في "خدمة الاستشارة للمواطن" (شيل) في جمع أرجاء

أعمال فساد -وقد صدرت باللغات العربية والعبرية والإنجليزية.

أعبر عن شكري لجميع العاملين والعاملات، والمديرات والمديرين في المفوضية الذين يعكفون على فحص الشكاوى، على عملهم المتفاني والمهني، وعلى تلبيتهم للنداء في فترة أزمة الكورونا، على الرغم من الصعوبات الشخصية التي واجهتنا جميعاً في هذه الفترة العصيبة. تصل إلى مكثي رسائل شكر كثيرة يرسلها مشتكون للتعبير عن امتنانهم لموظفي المفوضية الذين قاموا بفحص شكاواهم. هذه الرسائل تشجعتنا على المضي قدماً في عملنا، ويؤكدكم الاطلاع على بعضها في هذا التقرير.

ستبقى المفوضية عنواناً لكل فرد يواجه صعوبات في تحصيل حقوقه، وفي تواصله مع الأجسام الجماهيرية العامة. أدعو الجمهور الواسع إلى مواصلة التوجه إلى المفوضية. توجّهاتكم تساعدنا على تحسين الخدمات التي تقدّمها أجسام القطاع العام للجمهور.



د. إستير بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2021

اهتماماً كبيراً، والناجون من الكارثة من بينهم، وتعمل -في ما تعمل- على إتاحة الخدمة لهؤلاء المسّئين، وتوجّه بمبادراتها لأجسام مختلفة من أجل مساعدة المسّئين على تحصيل حقوقهم.

في كلّ عام، تُعرض المفوضية في تقريرها السنوي بيانات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي وصلت وعالجتها المفوضية، ونتائج الفحص، ونسبة الشكاوى المُحقّقة، وتلك التي جرى تصحيح القضية التي أثّرت فيها. يعكس تحليل هذه البيانات نشاط المفوضية لصالح الجمهور، لكنّه (أي التحليل) مهمّ أيضاً للأجسام المشتكى ضدها، فهو يمثل بالنسبة إليها "مجسّاً" يشير إلى جودة الخدمة التي تقدّمها للجمهور. تعرض المفوضية في التقرير 47 البيانات حول الشكاوى وعملية فحصها بطرق مبتكرة؛ فقد توجّهنا للمرّة الأولى إلى دائرة الإحصاء المركزية بغية الحصول على تحليل معمّق بشأن خصائص المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضية، إذ يمكّننا هذا التحليل من تشخيص الشرائح السكانية التي لا تعلم بوجود المفوضية، والأفضليات الكامنة في الاستعانة بها، وبالتالي إتاحة نشاطها على نحو جيّد لجميع فئات المجتمع الإسرائيلي.

علاوة على ذلك، دشّنت المفوضية للمرّة الأولى في موقعها على الإنترنت منظومة معلومات جغرافية تمكّن من الحصول على بيانات جارية حول الشكاوى التي قامت بمعالجتها، وتعرض المنظومة توزيع الشكاوى وفق مكان سكن المشتكين، وبحسب السلطات المحليّة. هذه المنظومة ملائمة للاستخدام أيضاً في الهواتف الذكية، وأدعو الجمهور الواسع إلى استخدامها.

هذا العام، أصدرت المفوضية نشرة معلوماتية جديدة (بمحتواها وحلّتها) بشأن موضوع حماية الأفراد الذين يقومون بفضح أعمال فساد. وتلتحق هذه النشرة بالنشرات المعلوماتية التي أصدرتها المفوضية في السنة الفائتة حول موضوع تقديم شكوى إلى المفوضية، وحول موضوع الوساطة في المفوضية. تشمل النشرة معلومات أساسية بخصوص تقديم الشكاوى من قبل من يريدون الحصول على حماية لأنهم قاموا بفضح

תוכן העניינים

נציב תלונות הציבור - דוח שנתי 47

4 דבר נציב תלונות הציבור

8 דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

14 נציבות תלונות הציבור חוגגת 50

39

נתונים על התלונות בשנת 2020

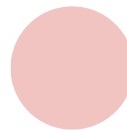
מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2020	40
התפלגות מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם	41
עשרת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020	42
שיעור התלונות המוצדקות	44
התפלגות התלונות לפי נושאים	45
תוצאות הטיפול בתלונות	46
מאפייני המתלוננים	47



17

סקירה כללית

נציב תלונות הציבור	18
הגשת תלונה	24
הליך בירור תלונה	26
ארגז הכלים וסל הסעדים של הנציבות	27



159

נספחים

מילון מושגים	160
התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר	162
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים ותוצאות הטיפול בהן	164
מאפייני המתלוננים על חמשת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020	182
רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח	192

59

נושאי תלונות נבחרים

פרק 1: בירור תלונות בתקופת משבר הקורונה	60
פרק 2: הגיל השלישי	76
פרק 3: השירות לציבור	94
פרק 4: השלטון המקומי	104
פרק 5: זכויות הפרט	116
פרק 6: זכויות אנשים עם מוגבלות	125
פרק 7: זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות	134

פרק 8: בריאות 143

פרק 9: הדיור הציבורי 147

פרק 10: חינוך 152



נציבות תלונות הציבור חוגגת 50

לפניכם לקט קטעי עיתונות ומודעות שפורסמו בעיתונים **והצד הערבי**

"תשורת-חג": בציב תלונות

הכנסת אישרה לפני צאתה לפגרת
* אישרה גם הארכת כהונתם של
הפסח, הקמת מוסד האומבudsמן
הרבנים הראשיים ב-4 תודשים

ש. הירחול לכן חזק א.
 רואל האור מנחל. נגר היר.
 זו חברי חז"ל, העולות הות.
 רקיה ומקצי. רואל 18 חבר
 וי ש"ה. המרכז העולות, חלק
 מנחל חברי מ"מ ששנמר.
 נמנעו מבעצתם, הבערו ב"י
 ד"ר זו את מורית רוחם מאו.
 זו פסולת של ממשלה ב"י
 נמנעו הכרזת ובעצתם ה"י
 הות. בני של הרב הראשי
 נספים ח"כ פועל נספים, לא
 מוהותה כלל בהצבעות. למ-

החלטת הממשלה להקים את "המכון לחקר המזרח" היא צעד חשוב במסלול הפיתוח הכלכלי והחברתי של האזור. המכון יתמקד בחקר המזרח, במיוחד במדינות המפרץ, ובמטרה להעביר ידע וטכנולוגיה לרשות המקומית. המכון יתמך על ידי משרד המסחר והתעשייה, ומשרד המדע והטכנולוגיה, ויפיק תוצאות שיסייעו בהקמת מפעלים ופיתוח תעשייה חדשה. המכון יתמך על ידי משרד המסחר והתעשייה, ומשרד המדע והטכנולוגיה, ויפיק תוצאות שיסייעו בהקמת מפעלים ופיתוח תעשייה חדשה.

אישור החוק בכנסת. 1 באפריל 1971

כבר אפשר להגיש
תלונות לנציב התלונות

שלא להחליט על פתיחתה של תלמידי תורה
ללא היתר מפורש של הנהלת המוסדות
המקומיים.

על ידי ובריא אל שפר סמו

ד יום דביע, כמחרת
ראש השנה, יובלו
האזינו קובלים, ל-
הויס את הלונתיחם
משדו של תיב תלונות ה-
בור, הוא האומבוסטון,
הכנסת נתנה לו טעם חוקי
מכי חודשים אחדים.

עם פליטה רחוקה לחופי יב
המזרחיים. אולם יהיה לזכור
הוא פליטה פנימית ונמשך
בזמן נאמא סבך הדמיה סלאמי
המזרחיים. ראשי של המז
המזרחיים.

ללא יהיה טיפול

[illegible][illegible]

משרד מבקר המדינה
המשרד הראשי

משרד ראש
נציבות תלונות הציבור
בירושלים

מספר הטלפון החדש כיום ששית,
24 בספטמבר בשעה 2 בצהריים הוא ;
054171

226171

מספר הטלפון של הנציבות.
24 בספטמבר 1971

בבר אפסר להגיש תלונות. 19 בספטמבר 1971

[illegible]

מודעה של מפלגת נח"ל

סוף סוף גם לפרט הקטן יש כתובת. 24 בספטמבר 1971

17

|| 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 והגן 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 במבוכ 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 לתפקיד נציב 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 יסודי: מבקר המדינה. בימים אלה מציינת הנציבות יובל שנים 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 ראויה 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 ליקויים אלה על כלל הציבור. זאת ועוד, המידע שאוספות יחידות הביקורת בנושאי התלונות מסייע לבירורן בנציבות ומייעל ומטיב את הליך בירור התלונות; ולהפך - מידע 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. מנהל/ת הנציבות מתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת הנציב.

בסוף שנת 2020 מנתה הנציבות 81 עורכי דין, 3 עובדות סוציאליות ו-18 תומכי בירור. נוסף על כך הועסקו בנציבות באותה שנה 3 עובדים במילוי מקום, 2 מתמחים ו-8 סטודנטים.

בנציבות יש תשעה אנשים. אחד האנשים, אגף רימון, 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 האגפים האחרים. אגף זה אף מרכז את תחום הגישור בנציבות.

יתר האנשים מבררים תלונות על הגופים הציבוריים שבאחריותם. עובדי האגפים השונים בקיאים בדיני המשפט הציבורי בכלל, 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 בתלונות של עובדים המבקשים הגנה כחושפי שחיתות.

עובדי הנציבות מטפלים בתלונות במסירות ובמקצועיות, ועל הליך הבירור היעיל והמוערך ניתן ללמוד מכ-300 מכתבי תודה שהתקבלו בנציבות בשנת 2020. בסקר שביעות רצון שנערך בתחילת שנת 2021 בקרב 287 פונים שהגישו תלונות לנציבות, ציינו 72% מהם כי הם בטוחים שימליצו (57%) או חושבים שימליצו (15%) לחבריהם לפנות לנציבות להגשת תלונה. 95% מהפונים ציינו כי הליך 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 2020 הגישו חברי כנסת לנציבות חמש תלונות: ח"כ משה ארבל - שתי תלונות, ח"כ יבגני סובה - תלונה אחת, ח"כ עמית הלוי - תלונה אחת, ח"כ שלמה קרעי - תלונה אחת. 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 נזק או נזק 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 2020, חרף האתגרים שהציב משבר הקורונה לפני המשק כולו, תוך הגברת השימוש באמצעים מקוונים.

בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת החלה לפעול בשנת הלימודים התשפ"א (אוקטובר 2020 - ספטמבר 2021) הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה". הקליניקה הוקמה במטרה להגביר את המודעות בקרב אוכלוסיות בצפון הארץ לנציבות ולחשוף את הסטודנטים לנציבות הטיפול בתלונות הציבור בכלל ובתלונות המוגשות לנציבות בפרט, לשם הבטחת זכויות הפונים וקידום המינהל התקין במדינת ישראל.

עובדי הנציבות השתתפו בכנסים ובימי עיון שנערכו בשנה שעברה, רובם בצורה מקוונת. בכנס הגישורים ה-13 שהתקיים ב-8.12.20 תחת הכותרת "הגישור ככלי ליישוב תלונות הציבור", הנחתה הנציבות מושב מיוחד. בכנס, שהיה מיועד לכל העוסקים בתחום הגישור, הוצג לראשונה סרטון הגישור החדש של הנציבות. בשנים האחרונות הפך כלי הגישור לכלי מרכזי בטיפול בתלונות, והנציבות הכשירה צוות גישור מקצועי ומיומן.

נוסף על כך קיימו עובדי הנציבות סמינר רשת (ובינרים) להכרת הנציבות. הסמינרים הועברו לעובדי המינהל לשירותים חברתיים בעיריית תל אביב-יפו, לעובדים ולמתנדבים של שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) בכל הארץ וכן לעובדי היחידות למיצוי זכויות ברשויות השונות. עובדי הנציבות גם נתנו הרצאות מקוונות בזום לעובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות שונות, לסטודנטים למשפטים ולתלמידי תיכון, וכן קיימו פעילות הסברה בכלי תקשורת בערבית, ברוסית ובצרפתית.

בתחילת שנת 2020, לפני התפרצות נגיף הקורונה, התקיים מפגש בנושא "הכר את המבקר והנציב", בהשתתפות בעלי תפקידים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומורים לאזרחות המלמדים במסגרת תוכנית תמ"ר (תוכנית הערכה ממירת בגרות). המפגש התקיים במסגרת פרויקט שנועד להגביר את המודעות לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בקרב קהלים שונים.

בשנה שעברה השיק משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בשיתוף הפיקוח על לימודי האזרחות במשרד החינוך, יחידת לימוד



עלון הגנה על חושפי שחיתות
במגוון שפות

דוח שנתי 47

לעיתות תלונות הציבור

השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2019. במועד זה צוין במליאת הכנסת בפעם הראשונה "יום נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות לנציבות ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים, והתקיים דיון שבו העלו חברי כנסת סוגיות שונות בנושא זה. לאחר הגשת הדוח קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת דיון בעניין ממצאי הדוח והנתונים שעלו ממנו.

פורסם הדוח הסיוח הראשון של הנציבות: "בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה"

ב-8.9.20 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, שעניינו **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה**⁴ (דוח הקורונה המיוחד). ב-14.9.20 - 15.9.20 קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת,

מתקשבת³ (לומדה) בנושא מוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. את הלומדה הכין המרכז לטכנולוגיה חינוכית. מטרת הלומדה היא להגביר את מודעות המורים לאזרחות, התלמידים וכלל הציבור למוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ובכלל זה למעמדו ותפקידו במשטר הדמוקרטי במדינת ישראל.

נוסף על כך השיקה הנציבות עלון מידע חדש ומעוצב בנושא הגנה על חושפי שחיתות. העלון פורסם בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית. עלון זה מתווסף לעלוני המידע שפרסמה הנציבות בשנת 2019 - עלון הנציבות, המפרט מתי ניתן לפנות לנציבות ומתן דרכי הפנייה אליה, ועלון הגישור בנציבות. העלוני נועד להנגיש את פעילות הנציבות לציבור ולהגביר את החשיפה של הנציבות לאוכלוסיות שונות.

לראשונה: הכנסת הכריזה על "יום נציב תלונות הציבור"

ב-30.6.20 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין את הדוח

³ <https://lo.cet.ac.il/player/?document=53a65e3d-9f63-4652-86a9-87fb25d549bf&language=he&sitekey=citizenship>

⁴ מ-15.9.20 ועד 30.6.20.



מעמד הגשת הדוח המיוחד בנושא הקורונה, ספטמבר 2020

במעמד הנציב ויו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, שודר בשידור חי במרשתת (אינטרנט) למזמנים, וצפו בו יותר מ-1,000 איש.

מנהלת הנציבות הציגה באירוע את עיקרי הדוח, ועובדי הנציבות נשאו הרצאות בזק על תלונות נבחרות מהדוח. לאחר מכן ניתנו הרצאות בזק של עמיתים העוסקים בבירור תלונות - חגי פורגס, מנהל תחום בכיר בכיר תכנון והקמה באגף בכיר מענונות יום ומשפחתונים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; נירית אלקלעי, מנהלת אגף ביקורת פנים ותלונות הציבור ברשות האוכלוסין וההגירה; אריק משיח, מבקר הפנים והממונה על תלונות הציבור בעיריית מודיעין-מכבים-רעות; ויפעת פרנקל, סגנית מבקרת חברת החשמל לישראל בע"מ - תחום תלונות. באירוע גם התקיים שיח פתוח עם הנציב.

אירוע העמיתים השני נערך ב-8.9.20, לאחר פרסומו של דוח הקורונה המיוחד. נושא האירוע היה "הטיפול בתלונות הציבור בעידן הקורונה". באירוע, שנערך במתכונת סמינר רשת, השתתפו נציבי תלונות וממונים על תלונות הציבור, ומטרתו הייתה לקדם למידה הדדית בנוגע להתמודדות הנציבים והממונים על תלונות הציבור עם האתגרים בתקופת הקורונה.

בראשותו של ח"כ עפר שלח, דיון בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו. הדוח המיוחד, ראשון מסוגו שפרסם הנציב, מציג את הפעולות של הנציבות בגל הראשון של המשבר, וכן כולל סקירה של תלונות נבחרות הקשורות למשבר שהתקבלו בתקופה זו ותיאור אופן הטיפול בהן.

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

הנציבות משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. במסגרת זו קיימה הנציבות בשנת 2020 שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה, ובהם נסקרו הדוחות וניתנו הרצאות להעשרת הידע המקצועי של המשתתפים, מתוך הניסיון שנצבר במהלך בירור התלונות.

אירוע העמיתים הראשון נערך ב-5.7.20, לאחר פרסומו של הדוח השנתי של הנציבות לשנת 2019. אירוע זה, שהתקיים



כריכת דוח הקורונה המיוחד שהוגש ליו"ר הכנסת בספטמבר 2020

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 בירור 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.

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 במיציא זכויות ברחבי הארץ לבין הנציבות. שיתוף הפעולה יצא



כריכת דוח 46 שהוגש ליו"ר הכנסת ביוני 2020

באירוע סקרה מנהלת הנציבות את עיקרי דוח הקורונה המיוחד. בהמשך ניתנו הרצאות בזק של גורמים העוסקים בבירור תלונות: נילי חיון דיקמן - נציבת קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי במשרד הבריאות; נורית יצחק - מנהלת אגף פניות הציבור וביקורת המדינה במוסד לביטוח לאומי; איתן דהן - מבקר מערכת הביטחון וממלא המקום דאז של נציב קבילות חיילים במשרד הביטחון; סימונה שטיינמץ - נציבת פניות ילדים ונוער בהשמה חוץ-ביתית במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; ועדי שחרור - מנהל אגף בכיר לביקורת ותלונות הציבור ברשות האכיפה והגבייה.

שיתוף הציבור

בשנה שעברה החלה הנציבות במהלך של שיתוף הציבור הרחב, כחלק מהיחזמה לעודד הגשת תלונות בנושאים רוחביים ולהעמיק את הבירור בסוגיות העולות מן התלונות. במסגרת זו פונה הנציבות לקהילות מקוונות ברשתות החברתיות ומעודדת אותן להגיש תלונות בנושאים מסוימים שיש בהם עניין ציבורי. בשנה שעברה פנתה הנציבות לציבור צרכני המים לצורך קבלת מידע בנוגע לעלייה לא מוסברת בשיעורים גבוהים בצריכת המים שלהם.

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

הנגשת הנציבות לאנשים עם מוגבלות

אדם עם מוגבלות המבקש להגיש תלונה יוכל לקבל מהנציבות שירות ומידע בדרך המותאמת למוגבלותו ובסיוע האמצעים המפורטים 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.

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.

מנתוני שנת 2020 עולה כי מטבע הדברים, 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 (63,088 כניסות, עלייה של כ-43% לעומת שנת 2019).⁵

קשרי חוץ

בשנת 2020 קיימה הנציבות אירוע חשוב ותקדימי בתולדותיה: היא אירחה ב-24.11.20, בחסות ארגון

לדרך בשנת 2020, ובמסגרתו יצאו צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות, נפגשו עם תושבים מהפריפריה ועודדו אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות. כמו כן, צוותי הנציבות הדריכו את המתנדבים בגופים אלה בנוגע לדרכים שבהן ניתן להסתייע בנציבות כדי לקדם את ההגנה על הזכויות של הפונים אליהם במגעם עם רשויות המדינה (בין היתר משרדי ממשלה, רשויות מקומיות או חברות ממשלתיות).

במסגרת הפרויקט נבחרו ארגונים שונים ברחבי הארץ לקיום שיתופי פעולה: בירושלים נבחרה היחידה למיצוי זכויות של עיריית ירושלים, שפונה בעיקר לערביי מזרח העיר; בשרות נבחר ארגון מז"ח (מרכז הזכויות החברתיות), שפונה בעיקר לתושבי שדרות; ובכרמיאל נבחר ארגון ויצו, שפונה בעיקר לתושבי כרמיאל והצפון. בהמשך פורסם קול קורא לאוכלוסייה הערבית, ובעקבותיו נבחרו שני ארגונים נוספים - באום אל-פחם נבחרה עמותת אמניא, שפונה בעיקר לאוכלוסייה הערבית באזור המשולש; ובנצרת נבחרה עמותת אלמנארה, שפונה לאנשים עם מוגבלות באזור נצרת והסביבה ולבני משפחותיהם. בשנת 2021 פורסם קול קורא לאוכלוסייה החרדית, שבעקבותיו נבחרה עמותת מסגרת שמעיה.

במסגרת הפרויקט צפויים עובדי הנציבות לקבל קהל במשרדי הארגונים שנבחרו. בשל מגבלות הקורונה וכדי שלא לעכב את יישום הפרויקט הוחלט, בשיתוף הארגונים השונים, להפעיל את הפרויקט במהלך שנת 2020 באמצעות מענה טלפוני ופגישות זום.

הנגשת הנציבות לדוברי שפות שונות

בלשכות הנציבות יש עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתייעץ עימו ולמסור לו את תלונתם בעל

5 עמודים נצפים אחרים באתר המרשתת העוסקים בנציבות הם עמוד הבית (20,357 כניסות), עמוד הכתובות, הטלפונים ושעות הקבלה של לשכות הנציבות (10,209 כניסות), עמוד השאלות והתשובות (5,484 כניסות) ועמוד הנחיתה, שבו מזמינה הנציבות את הציבור להגיש תלונות הנוגעות למדי מים אלקטרוניים (2,107 כניסות).

הגשת תלונה

האומבוסדסמנים הבין-לאומי (IOI), כנס בין-לאומי עבור כל מוסדות האומבוסדסמן ברחבי העולם. כותרת הכנס הייתה "נגיף הקורונה והאומבוסדסמן - נענים לאתגר של מגפה" ("Covid-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic"), והוא עסק בהתמודדותם של מוסדות האומבוסדסמן עם משבר הקורונה.

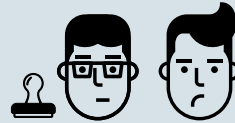
בכנס השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות ברחבי העולם, והוא התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית. בין היתר השתתפו בכנס ונשאו בו דברים הנציב ומנהלת הנציבות, נשיא ארגון האומבוסדסמנים הבין-לאומי פיטר טינדל, מזכיר ארגון האומבוסדסמנים הבין-לאומי ורנר אמון, נשיא ועדת נוציה באיחוד האירופי ג'יאני בוקיקיו ונשיא ארגון האומבוסדסמנים של אגן הים התיכון (AOM) אנדראס פוטאקיס. מלבד אלה השתתפו בכנס ונשאו בו דברים נשיאי הארגונים האזוריים של IOI, המייצגים את כל היבשות, ונציבי תלונות הציבור במדינות רבות. כן השתתפו בכנס נציבי תלונות וממונים על תלונות הציבור בגופים ציבוריים שונים בארץ.

בכנס שודרו סרטונים קצרים שנשלחו ממדינות ברחבי העולם, ובהם תיארו האומבוסדסמנים כיצד התמודדו עם בירור התלונות בעת מגפת הקורונה. מנהלת הנציבות הציגה לפני משתתפי הכנס את עיקרי דוח הקורונה המיוחד שפרסמה הנציבות. הדוח תורגם במלואו לאנגלית והופץ לכל האומבוסדסמנים ברחבי העולם באמצעות IOI.

הכנס נחל הצלחה רבה וזכה להדים חזקים מאוד ולמחמאות הן מהנהלות של ארגוני IOI ו-AOM, הן מעמיתים בעולם והן מנציבי תלונות וממונים על תלונות הציבור בישראל.

התנדבות

בשנת 2020 המשיכה הנציבות בפרויקט התנדבות. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי הנציבות לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות שונות. למשל, בחנוכה חילקו עובדי הנציבות טלוויזיות וקומקומים שתורמו עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לדיירי בית האבות "בית באייר" בירושלים, בניסיון להפיג את הבדידות שנכפתה עליהם ביתר שאת בימי הקורונה; בט"ו בשבט חגגו עובדי הנציבות עם ילדי עמותת זיכרון מנחם



אפשרויות הגשת תלונה

המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיופה כוח



חי רשאי להגיש את התלונה?

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

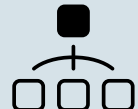


על מה ניתן להתלון?

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 נזק שיתרה או אי-צדק בולט



הגופים שניתן להגיש תלונה עליהם

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

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

דרך הגשת תלונה

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



בפקס



בדואר רגיל



בדואר אלקטרוני



בטופס מקוון באתר המרשתת של הנציבות



בעל פה בלשכות לקבלת קהל



בכתב בלשכות לקבלת קהל



בפייסבוק



כנס בין-לאומי מקוון בנושא
התמודדות האומבוסמנים עם
משבר הקורונה.
בתמונות למעלה:
הנציב מתניהו אנגלמן ומנהלת
הנציבות ד"ר אסתר בן חיים

צילומים: קובי אלקוצר לע"מ

סקירה כללית

מיוחד ומרגש. במסגרת הפרויקט יצרו עובדיה קשר עם קשישים ניצולי שואה שפנו לנציבות בעבר, כדי לשוחח עימם ולהפיג את בדידותם ולשמוע אם ניתן לסייע להם. הפרויקט התבצע במחצית השנייה של אפריל 2020, בשיאו של הגל הראשון של משבר הקורונה, שבו חוו קשישים בכלל וניצולי שואה בפרט בדידות רבה.

את ראש השנה לאילנות, סיפרו להם סיפורים חסידיים, שרו איתם שירי ט"ו בשבט וחילקו כיבוד ברוח החג; ובפורים אספו העובדים פריטים שתורמו עובדי המשרד, ארזו אותם למשלוחי מנות וחילקו את המשלוחים לדיירי "בית באייר".

לקראת יום הזיכרון לשואה ולגבורה יזמה הנציבות פרויקט

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?

העברה
לגישור

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

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



ארגז הכלים של הנציבות

לאחר קבלת תגובת הגוף הנילון מחליטה הנציבות מהי הדרך המתאימה להמשיך 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 של תלונות, ובנציבות גובשו מתווים לבירור מהיר ויעיל שלהן. המתווים כללו קשר טלפוני יום-יומי עם בעלי התפקיד הרלוונטיים בגופים הנילונים; 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 שבסדרי הדין או בדיני ראיות". לצורך בירור תלונה וקבלת החלטה בעניינה רשאית אפוא הנציבות 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 הנילון. תלונה על עובד בגוף נילון תובא גם לידיעת הממונים עליו, כדי שיוכלו להגיב על הטענות שהועלו בה.



הנציב, מנהלת הנציבות וצוותה במפגש עם מתלונן בנצרת

מתלונן הלין על כי עיריית לוד לא טיפלה במפגעים שונים שנוצרו בעקבות עבודות קבלן מטעם העירייה בקרבת ביתו. בסיור שנעשה בשטח השתתפו סגנית מהנדס העיר ונציג הדיירים, וכן השתתפה בו נציגת הנציבות באופן מקוון באמצעות שיחת וידאו. בעקבות הסיור הכירה סגנית המהנדס בחלק מהטענות ומסרה כי העירייה תתקן את הליקויים בהתאם.

(1106376)



ביקור בשטח

להלן דוגמה נוספת לביקור בשטח:

קשיש תושב נצרת הגיש תלונה לנציבות על שעיירת נצרת אינה מונעת חניית כלי רכב על המדרכה שליד ביתו. במסגרת ביקור הנציב בנצרת, בלוויית מנהלת הנציבות וצוותה, הוא נפגש עם התושב. בעקבות הפגישה התקינה העירייה מעקה בטיחות על המדרכה, כדי למנוע חניית כלי רכב עליה.

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 לערוך ביקורים בשטח, קיימה הנציבות בחלק מהמקרים ביקורים מקוונים בשטח. להלן דוגמה לביקור מקוון בשטח:



הליכי הגישור בנציבות

חוק מבקר המדינה מאפשר לנציבות לברר תלונה בכל דרך שתמצא לנכון. הגישור מעשיר את "ארגז הכלים" של מבררי התלונות, והוא דרך חלופית ליישב מחלוקת בין הפרט לבין הרשות הציבורית. הגישור נעשה לאחר קבלת הסכמתם של שני הצדדים למחלוקת, וצוות הגישור בנציבות מקפיד על חיסיון ההליך, כדי לאפשר שיח כן ופתוח בין הצדדים.

הגישור הציבורי בכלל והגישור בנציבות בפרט מתאפיינים בפערי הכוחות המובנים בין הצדדים. מול המתלונן, שלרוב מגיע לפגישת הגישור לבדו, מתייצבים במקרים רבים עובדי בכירים של הרשות, ולא אחת גם יועץ משפטי מטעמה. לעיתים מעלה הרכב המשתתפים בפגישה חששות אצל המתלונן כי לא יוכל להתמודד עם נציגי הרשות, וכי דבריו לא יקבלו את המשקל הראוי. תפקיד המגשרים הוא להפיג את החששות האמורים, והדבר נעשה באמצעות שיחות מקדימות סמוך לפגישה המשותפת, יצירת אווירה נינוחה בחדר הגישור ובניית אמון בין המגשר לצדדים בעת הגישור.

הנציבות מחליטה אם תלונה תועבר להליך גישור. ההחלטה יכולה להתקבל מייד עם קבלתה של התלונה בנציבות (באגף רימו"ן, שהוא אגף השער של הנציבות) או בהמשך לאחר שהתלונה מועברת לבירור.

תלונה תופנה להליך גישור בין השאר כאשר יש מערכת יחסים מתמשכת בין המתלונן לגוף הנילון, כאשר עולה צורך של המתלונן לקבל הכרה בפגיעה רגשית שנגרמה לו, או כשהתלונה נוגעת לכמה רשויות או גופים ציבוריים². תלונות שבוררו בהליך של גישור מסומנות בדוח בסימון מיוחד.

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:

מתלונן הלן על שלא היה מענה טלפוני במוקד דואר השליחים בבאר שבע. עובדת הנציבות התקשרה כמה פעמים למוקד, אך לא היה מענה בו. כמו כן, עובד הנציבות הגיע למוקד, ובעודו במקום התקשר למספר הטלפון של המוקד. התברר כי לא נשמע כל צלצול טלפון, ועל כן עובדי המוקד אינם עונים לשיחות. הנציבות הביאה ממצאים אלה לידיעת הנהלת חברת דואר ישראל בע"מ וביקשה ממנה לפעול לתיקון הליקוי.

(1075898)

הליכי גישור סקוונים

בשנה האחרונה חווה העולם משבר בעקבות התפשטות נגיף הקורונה. הנגיף שינה את שגרת החיים מן הקצה אל הקצה וכפה על הציבור מגבלות קשות, כמו שמירה על ריחוק חברתי ובמקרה הצורך חובת בידוד.

עד פרוץ מגפת הקורונה נערכו מפגשי הגישור בנציבות במתכונת הגישור הקלסית של מפגש "פנים אל פנים". ואולם בעקבות המגפה נוצרה מציאות חדשה שבה לא ניתן להתקהל או להתכנס יחדיו, וגם אם ניתן, הדבר היה אפשרי באופן מצומצם מאוד ובכפוף למגבלות רבות. מציאות זו הקשתה מאוד את השיח בין הצדדים וחייבה לשנות את מתכונת הליכי הגישור.

כדי להסתגל למציאות החדשה פינו הליכי הגישור הקלסיים את מקומם להליכים של גישור מקוון (on line dispute resolution), באמצעות המרשתת.

לגישור המקוון יש יתרונות רבים, והעיקרי שבהם הוא האפשרות להתגבר על המרחק הפיזי. כמו כן, קל יותר לתאם פגישת גישור מקוונת, משום שהמשתתפים מתחברים בשעה שנקבעה, מתנתקים בתום הפגישה וממשיכים כל אחד בסדר יומו, ללא צורך בנסיעות ממקום למקום.

כמו כן, לעיתים דווקא פגישה מקוונת, שבה נמצא כל אחד מהצדדים בסביבה המוכרת לו (למשל, במשרד או בבית), יוצרת אינטימיות וקרבה.

נוסף על כך, הגישור המקוון הוא פתרון נוח עבור אנשים עם מוגבלות בניידות.

אשר למהלך פגישת הגישור, הגישור המקוון מאפשר לערב מקבלי החלטות בעלי עניין שיכולים לעיתים להביא ליישוב המחלוקות, לקבוע את סדר הדוברים וליצור חדרי המתנה שבהם ניתן לקיים פגישות נפרדות עם כל אחד מהצדדים בזמן שהצד האחר ממשיך בענייניו.

והדבר החשוב ביותר - הגישור המקוון מאפשר לקיים את מגבלות הקורונה ולשמור על בריאות המשתתפים.

ואולם לגישור המקוון יש גם חסרונות, שהעיקרי שבהם הוא הריחוק הפיזי, המשפיע על יכולת ההקשבה של המשתתפים. כמו כן, בעקבות השימוש באמצעי מקוון נוצר קושי בקריאת שפת הגוף של המשתתפים, והתקשורת הלא-מילולית ביניהם אינה מיטבית.

עוד חסרון הוא התלות בטכנולוגיה ובעזרים הטכניים וכן הצורך ביכולת טכנית (גם אם בסיסית) של המשתתפים. כאשר לצד להליך אין גישה למחשב או לטלפון חכם או כאשר הוא נרתע משימוש באמצעים טכנולוגיים או חסר ידע בסיסי בהפעלתם, הדבר עלול למנוע ממנו להשתתף בגישור מקוון.

יש גם לתת את הדעת על כך שלמשתתפים בהליך גישור מקוון קל יותר לצאת מהתהליך באמצעות לחיצה על כפתור, לעומת עזיבת פגישת גישור קלסית שהיא מורכבת הרבה יותר.

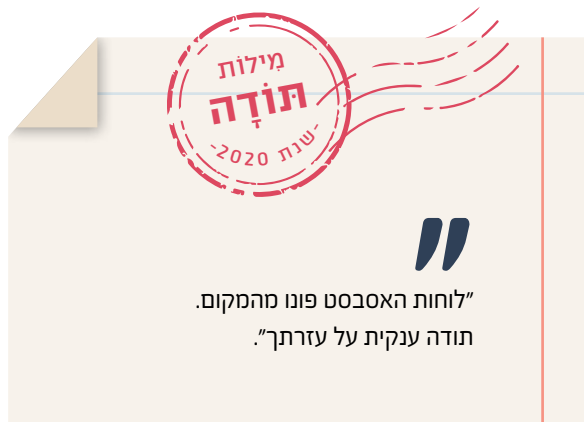
ולבסוף, הכניסה למרחב הפרטי אינה נוחה לעיתים לצדדים ועשויה ליצור רתיעה מהשתתפות בהליך.

יש שיאמרו שאין תחליף לגישור הקלסי. ואולם יש להניח שבשל יתרונות הגישור המקוון ושיעיות הרצון הרבה של המשתתפים מהליך זה - הוא ימשיך להיות משולב גם בעתיד בעבודת הגישור בנציבות.



משרד החקלאות מסר לנציבות כי נודע לו על קיום המפגע רק בעקבות פניית הנציבות, והוא החל מייד לטפל בפינוי, ובכלל זה דאג להצבת שלט אזהרה ופנה לקבלן פינוי כדי שיטפל בהסרת המפגע. מעקב הנציבות העלה כי לוחות האסבסט פונו מהמקום.

המתלונן שלח למברר התלונה מכתב תודה:



(1085671)

בירור עם כמה גופים נילונים

לעיתים נושא התלונה נוגע לתחומי פעילותם של כמה גופים נילונים. כאשר הנציבות נוכחת כי כל 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. לעיתים הנציבות יוזמת פגישה עם נציגי הגופים הנילונים הנוגעים לעניין, כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה⁸. מאחר שבתקופה זו של הקורונה הפגישות מתקיימות באמצעות הווידאו, הנציבות יכולה לזמן את הפגישות במהירות. להלן דוגמה לתלונה שבה נעשה בירור עם כמה גופים נילונים:

המתלונן הלן על כי המשרד להגנת הסביבה לא טיפל במפגע של לוחות אסבסט שהושלכו סמוך למושב עין יעקב בקרבת המסלול שבו המתלונן נוהג לרכוב על אופניו. המשרד מסר לנציבות כי המפגע מוכר לו, וכי פנה אל רשות מקרקעי ישראל (רמ"י), שהיא הבעלים של הקרקע, כדי שתסיר את המפגע, אך רמ"י לא הסירה אותו. בעקבות כך פנתה הנציבות לרמ"י. רמ"י השיבה לנציבות כי המקרקעין שבהם נמצא המפגע הם אכן בבעלותה, אך היא החזירה אותם למשרד החקלאות, והמקום הוא עתה חלק מחוות מחקר. רמ"י הוסיפה כי העבירה את הפנייה בעניין המפגע למשרד החקלאות, והבהירה כי אם משרד החקלאות יבקש ממנה סיוע בפינוי המפגע, היא תירתם למשימה.



סל הסעדים

מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן יפורטו הסעדים השונים ויובאו דוגמאות לתלונות שבעקבות בירור ניתנו סעדים אלה:

■ הפסקת מעשה שפוגע במתלונן

תושבת חריש הגיבה על פוסט בפייסבוק בנוגע לתפקודו של ראש עיריית חריש. העירייה הגיבה על דברי המתלוננת כך: "צר לנו שלא התקבלת לתפקיד... בגלל החלטת הצוות המקצועי שאינך מתאימה לתפקיד. צר לנו שבעקבות סירוב הצוות המקצועי את בוחרת לתקוף את ראש המערכת מסיבות אישיות ונקמניות". המתלוננת פנתה לעירייה וטענה כי תגובתה הכפישה אותה ופגעה בפרטיותה, אך העירייה לא השיבה על הפנייה.

הנציבות מצאה כי תגובת העירייה בפייסבוק גרמה לפגיעה שלא כדין בפרטיותה של המתלוננת. בעקבות התערבות הנציבות הודיעה העירייה כי מחקה את הפרסום, התנצלה על הדברים ונקטה פעולות לשם מניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד¹⁰.

(1091444)



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. הנציבות פעלה בייחוד בתקופת משבר הקורונה לבירור מהיר של התלונות, ולשם כך קיימה קשר טלפוני יום-יומי עם הנוגעים בדבר בגופים הרלוונטיים. להלן דוגמה לתלונה שבוררה במסלול המהיר:

המתלונן, אדם עם מוגבלות, הלן בנובמבר 2020 על שמשדר העלייה והקליטה לא העביר סיוע בשכר דירה שהמתלונן זכאי לו עבור אוקטובר 2020. המתלונן ציין כי אומנם עזב את הדירה בסוף אותו חודש, אך טען כי באותו חודש עדיין היה זכאי לסיוע בשכר הדירה. ביום שבו התקבלה התלונה הנציבות היא פנתה מיד למשרד העלייה והקליטה, וכבר לאחר יומיים השיב המשרד כי הסיוע בשכר הדירה ישולם למתלונן בתוך שבוע.

(1086055)

9 ראו בעמ' 60 - 61; כן נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה** (2020), עמ' 24 - 25.

10 ראו בעמ' 118.

■ מימוש זכות שנשללה מהמתלונן

המתלוננת, עובדת עיריית לוד שהוצאה לחל"ת עקב משבר הקורונה, טענה כי חזרה לעבודתה ב-1.6.20 וסיימה את עבודתה בעירייה ב-30.6.20. ואולם העירייה דיווחה למוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) כי היא חזרה מהחל"ת ב-12.5.20, ועל כן היא לא קיבלה דמי אבטלה עבור החלק היחסי של חודש מאי 2020. עוד הלינה המתלוננת על שהעירייה לא דיווחה על סיום עבודתה ב-30.6.20, ועל כן היא לא קיבלה דמי אבטלה עבור התקופה שמ-1.7.20 ואילך. בעקבות התערבות הנציבות העבירה העירייה לביטוח הלאומי אישור עדכני, ולפיו המתלוננת חזרה מהחל"ת ב-1.6.20 וסיימה את עבודתה בעירייה ב-30.6.20. בעקבות כך קיבלה העובדת את דמי האבטלה המגיעים לה.

(1099138, 1100895)

■ מתן פיצוי כספי למתלונן

המתלוננת, הרשומה במרשם האוכלוסין הפלסטיני ומחזיקה באשרת תושב ארעי בישראל, הגיעה עם בני משפחתה לנמל התעופה בן גוריון (נתב"ג) כדי לטוס לחו"ל. בקר הגבול מטעם רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) דרש ממנה להציג אישור של מנהלת התיאום והקישור ולפיו היא יכולה לצאת מהארץ דרך נתב"ג. מאחר שהאישור לא היה בידה, היא לא הורשתה לעלות על הטיסה. כמו כן נגרמו לה נזקי ממון, מכיוון שכרטיסי הטיסה, הרכב והמלון שהוזמנו מראש לא הוחזרו לה. הביור העלה כי רשות האוכלוסין קבעה כי מאוקטובר 2016 לא תתאפשר יציאת תושבי אזור יו"ש מישראל דרך נתב"ג ללא אישור מנהלת התיאום והקישור, אך מדיניות זו לא פורסמה. הנציב הצביע לפני רשות האוכלוסין על הצורך לפצות את המתלוננת בסך 5,000 ש"ח, והרשות פעלה בהתאם¹.

■ מכתב התנצלות מהגוף הנילון

המתלונן, דובר רוסי, הגיע למשרדי הוועדה המקומית לתכנון ובנייה יבנה (הוועדה המקומית). בודקת היתרים דוברת רוסי קיבלה את המתלונן, והוא שוחח עימה ברוסית. מנהלת המדור במחלקת רישוי ופיקוח (המחלקה) התערבה בשיחה ושאלה את המתלונן אם הוא עולה חדש, והוא השיב כי אינו עולה חדש, אך הוא מעדיף לשוחח ברוסית שבה הוא שולט. המנהלת השיבה כי הוועדה המקומית מתירה לעובדי המחלקה לשוחח ברוסית רק עם עולים חדשים. המתלונן הלן על הסירוב לאפשר לו לקבל שירות ברוסית. בעקבות התערבות הנציבות הנחה ראש עיריית יבנה את עובדי העירייה והוועדה המקומית כי תושב הרוצה לדבר בשפת אימו יהיה השיח עימו באותה שפה, אם נמצא במקום עובד הבקיא בשפתו.

לבקשת הנציבות שלחה הוועדה המקומית מכתב התנצלות למתלונן, עדכנה אותו בדבר הנחיית ראש העירייה והוסיפה כי אם המתלונן מעוניין לקבל שירות ברוסית, הוא מתבקש לציין זאת בפנייתו למשרדי הוועדה.

(1083520)

■ השבת כספים שנגבו שלא כדין

מתלונן הלן על שהמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (המרכז) דורש ממנו לשלם חוב בנין אגרת רשות השידור לשנים 2010 עד 2014. המתלונן טען כי בשנים אלה לא היה ברשותו מקלט טלוויזיה. בירור הנציבות העלה כי המתלונן הודיע בזמן אמת לרשות השידור כי אינו מחזיק במקלט, וכי בהתאם להנחיית סמנכ"ל רשות השידור משנת 2010, היה על רשות השידור להפסיק את פעולות הגבייה ממי שהודיע על שאינו מחזיק במקלט עד לביצוע ביקור בית שבו תיבדק נכונות ההודעה. מאחר שרשות השידור לא ערכה ביקור בית אצל המתלונן, קבעה הנציבות כי אין לגבות ממנו את החוב האמור. בעקבות קביעת הנציבות, ומאחר שהמתלונן כבר שילם את החוב, השיב המרכז למתלונן את הסכום ששילם.

(1070703)

■ הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי הגוף הנילון

בעלה של המתלוננת, שהיה בעל תו חניה לנכה, נפטר. המתלוננת המשיכה לחנות בחניית הנכה המסומנת שליד ביתה, שכן סברה כי מותר לה לחנות שם עד שהעירייה תסיר את תמרור חניית הנכה. ואולם כמה שבועות לאחר פטירת בעלה רשמה לה העירייה דוח חניה בעת שחנתה בחניית הנכה. בעקבות פגישת גישור שקיימה הנציבות גיבשה העירייה נוהל הקובע כך:

1. טבלת חניות נכים תועבר למנהל הפיקוח העירוני בכל חודש לצורך בדיקה פרטנית מול משרד הרישוי לגבי תוקף כל רכבי הנכים.
2. רכב החונה בחניית נכה פרטית ופרטיו מופיעים על גבי התמרור ונמצא שאין תוקף לתג הנכה של בעל הרכב, אין לאכוף מייד את איסור החניה, אלא יש להפנות שאילתה למנהל הפיקוח העירוני ובמקביל לפנות למנהל מחלקת התחבורה לצורך בירור.

3. בעל חניית נכה פרטית שהלך לעולמו, לאחר חודש יישלח למשפחתו מכתב מטעם מחלקת התחבורה על שחניית הנכה אינה תקפה עוד, ולאחר כמה ימים החניה תבוטל¹².

(1095549)

■ 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 בתפקוד התקין של הגוף שבו המתלונן עובד¹³.

לנציב הוקנו סמכויות לסתן 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

12 ראו תלונה בעמ' 126.

13 ראו בהרחבה עמ' 138 בדוח.



המשמעות הכספית של החלטות הנציבות עבור המתלונן

■ 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 לבטל, הנציבות מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך להשיב למתלונן את סכום החוב ששילם.

■ זכאות להנחה

אם כתוצאה מבירור תלונה נמצא שהמתלונן זכאי להנחה, מוקטן הסכום שישלם המתלונן, ולעיתים אף ניתן לו פטור מלא. להנחות רבות יש משמעות ארוכת טווח עבור המתלונן, בהן הנחה מארגונה, הנחה בתשלום עבור שירותים רפואיים או הנחה בתשלומי שכר הדירה לזכאים לדיור הציבורי.

■ תיקון ליקוי כללי בעל משמעות כספית

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

תלונות שלהחלטת הנציבות בעניין משמעות כספית עבור המתלונן ותלונות שלהחלטה בעניין משמעות כספית עבור אנשים נוספים מסומנות בדוח בסימונים מיוחדים.

מתלוננים עשויים לקבל סעדים בעלי משמעות כספית כתוצאה מבירור תלונותיהם על ידי הנציבות, הן אם נמצאה תלונתם 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; כמו כן, הסעד יכול להיטיב עם המתלונן עצמו ויכול להשפיע גם על ציבור רחב של אנשים שמצבם דומה למצבו.

אלה סוגי המקרים השכיחים שבהם יש לבירור התלונה משמעות כספית עבור המתלונן¹⁴:

■ תשלום גמלאות והטבות כספיות

כאשר הנציבות מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך בתשלום גמלה או הטבה כספית למתלונן, המתלונן מקבל 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 במיוחד.

14 לעניין מתן פיצוי כספי למתלונן ראו עמ' 33.



סן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

דוח שנתי 47

נציבות תלונות הציבור

בירור הנציבות העלה כי בעקבות פניות המתלוננת לשב"ס ולמשרד לביטחון הפנים היא הורשתה להיבחן בשנית ואף קיבלה תוספת זמן, הניתנת לכל המועמדים המציגים אבחון תקף בדבר ליקויי למידה או הפרעת קשב וריכוז, אך נכשלה בשנית. נוכח הוראת נוהל פנימית של שב"ס המתירה להיבחן פעמיים בלבד, סירב שב"ס להעניק למתלוננת הזדמנות נוספת להיבחן. הנציבות הטעימה לפני שב"ס כי יש לבחון את הקשיים המיוחדים של כל מועמד על פי המפורט באבחון שהוא מציג, ובהתאם לכך לבצע עבורו התאמות בחינה. זאת כדי שהמועמדים יוכלו להביא לידי ביטוי את כישוריהם ויכולותיהם ברוח תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקומות ציבוריים קיימים שהם מוסדות להשכלה גבוהה ולשירותי השכלה גבוהה שהם נותנים), התשע"ז-2016, וברוח הנחיות נציבות שירות המדינה בדבר התאמות בהליכי מיון תעסוקתי¹⁵.

בעקבות כך שינה שב"ס את הליכי המיון, ואלה נערכים כיום באופן מקוון על ידי מכוני מיון ייעודיים, המבצעים התאמות לאנשים עם מוגבלות בהתאם לקשיים המפורטים באבחון. נוסף על כך, שב"ס ניאות לאפשר למתלוננת להיבחן פעם נוספת, לפני משורת הדיון, במבחני מיון לתפקיד סוהרת.

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. בשנת 2020 הביאה הנציבות לתיקון ליקויים כלליים שעלו מבירורן של 146 תלונות. בדוח מתוארות כמה תלונות שבירורן הביא לתיקון ליקויים כלליים. תלונות אלה מסומנות בדוח בסימון מיוחד.

להלן שתי דוגמאות לתיקון ליקוי כללי בעקבות בירור תלונה:

מועמדת לגיוס לשירות בתי הסוהר (שב"ס) טענה כי עקב ליקוי למידה והפרעת קשב וריכוז שמהם היא סובלת נמנע ממנה להצליח במבחני המיון לשב"ס. המתלוננת ביקשה מהנציבות עזרה בהצגת בעייתה לפני ועדת חריגים של שב"ס, כדי שתוכל לקבל עוד הזדמנות להיבחן.

מתלוננת הלינה על שהמחלקה לשירותים חברתיים בעיריית חיפה הפסיקה לתת לה סיוע בסלי מזון. העירייה הסבירה לנציבות כי הסיוע שלה בסלי מזון ניתן בדרך כלל לתקופות קצובות וכחלק מתוכנית טיפול כוללת שנקבעה עבור המשפחה. הנציבות בחנה את הסברי העירייה ומאחר שמצאה כי העירייה פעלה בעניין על פי נהליה, לא מצאה מקום להתערב בהחלטה לגופה. עם זאת, הבירור העלה כי העירייה לא הודיעה למתלוננת כי באפשרותה להגיש ערר על ההחלטה. העירייה טענה לפני הנציבות כי המתלוננת אינה זכאית להגיש ערר על ההחלטה לפי סעיף 2 לחוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958, מאחר שהסיוע במזון אינו נכלל ברשימת השירותים שהעירייה חייבת לספק על פי תקנון עבודה סוציאלית (תע"ס).

הנציבות פנתה בעניין למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (משרד הרווחה). משרד הרווחה השיב כי לפונים למחלקה לשירותים חברתיים ולמקבלי השירות מהמחלקה יש זכות להגיש ערר על כל החלטה אשר מתקבלת בעניין בקשתם לקבלת סעד או לטיפול סוציאלי. בעקבות התערבות הנציבות פרסם משרד הרווחה הנחייה בעניין לכלל מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

(1093516)

המתלוננת הביעה את תודתה למבררת התלונה במילים חמות:



(1098908)



מילה טובה

פניית הנציבות החליטה חברת אגד להגיש את המעבר.

(1079295)

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:

כמו כן, בתקופת משבר הקורונה התגלו מקרים רבים שבהם עובדי ציבור מסורים הפגינו רצון טוב ושירותיות מהמעלה הראשונה כלפי אוכלוסיות בסיכון שנמנעו מלצאת מביתם, ולכן התקשו להסדיר את ענייניהם מול הרשויות¹⁶.

המתלונן, לקוי ראייה, הלין על כך שהמעבר התת-קרקעי בין תחנת הרכבת חוף הכרמל לתחנת האוטובוסים בחוף הכרמל אינו מונגש לעיוורים. הנציבות פנתה בעניין לעיריית חיפה, למשרד התחבורה, לרכבת ישראל ולאגד. בעקבות

39

נתונים על התלונות בשנת 2020

מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2020

התפלגות מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם

עשרת הגופים שהתקבל עליהם

המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020

שיעור התלונות המוצדקות

התפלגות התלונות לפי נושאים

תוצאות הטיפול בתלונות

מאפייני המתלוננים

ששיעור המתלוננים בקרבם קטן משיעורם באוכלוסייה. ניתוח הנתונים חשוב גם לגופים הנילונים, שכן הוא משמש עבורם "חיישן" המורה על טיב השירות שהם נותנים לציבור. חלק מהניתוחים הסטטיסטיים שקיבלה הנציבות מהלמ"ס כלולים בפרק זה ובפרקים "בירור תלונות בימי משבר הקורונה"¹⁸ ו"הגיל השלישי"¹⁹.

לראשונה השיקה הנציבות **באתר המרשתת** שלה מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. מאחר שהנתונים שבמערכת הגיאוגרפית נוגעים רק למתלוננים שמסרו לנציבות את מקום מגוריהם, תיתכן שונות בינם ובין הנתונים הרשמיים המוצגים בדוח זה.

מדי שנה בשנה מציגה הנציבות בדוח השנתי את הנתונים על התלונות, ובכלל זה את מספר התלונות שהתקבלו וטופלו בנציבות, תוצאות הבירור ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן. השנה פנתה הנציבות לראשונה ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס) כדי לקבל ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים הפונים לנציבות¹⁷. ניתוח זה מאפשר לנציבות לאתר את האוכלוסיות שאינן מודעות לקיומה של הנציבות וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה, ולהנגיש את פעילות הנציבות בצורה טובה יותר לכלל רובדי החברה הישראלית. פילוח של מאפייני המתלוננים לפי מגדר, גיל, אזור מגורים, דת והשכלה מאפשר לנציבות לדעת מה מידת החשיפה והגישות שלה לכלל האוכלוסייה, ובפרט לאוכלוסיות הראויות לקידום, ולכוון את פעילות ההסברה שלה לחלקים בחברה

מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2020

לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 התקבלו בנציבות 13,579 מכתבי תלונה על גופים נילונים ו-684 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים - ובסך הכול 14,263 מכתבי תלונה.



בשנת 2020 התקבלו בנציבות

16,887
מכתבי תלונה
על גופים נילונים

832
מכתבי תלונה
על גופים לא נילונים

סך הכל
17,719
מכתבי תלונה

מספר מכתבי התלונה בשנת 2020 גדל ב-24% ▲

17 הניתוח של הלמ"ס נעשה לגבי המתלוננים שמסרו לנציבות את מספרי תעודות הזהות שלהם. הנתונים שמסרה הלמ"ס לנציבות והניתוח הסטטיסטי שעשתה נגעו לכלל המתלוננים, ולא נמסר לנציבות מידע פרטני על מתלוננים מסוימים.

18 עמ' 60.

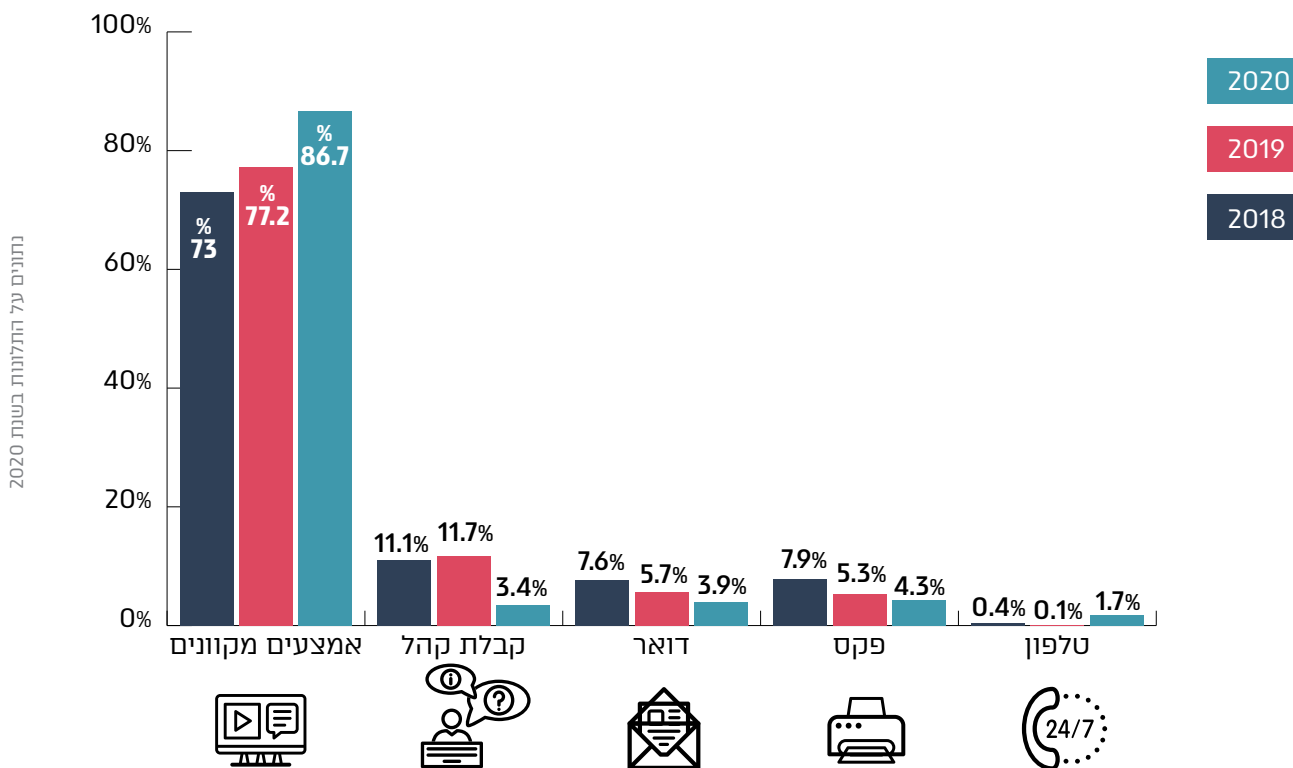
19 עמ' 76.

התפלגות סכתי התלונה לפי דרך קבלתם²⁰

שהתקבלו באמצעים מקוונים - מ-77.2% בשנת 2019 ל-86.7% בשנת 2020, ומנגד חלה ירידה בשיעור התלונות שהתקבלו בלשכות לקבלת קהל - מ-11.7% בשנת 2019 ל-3.4% בשנת 2020. יש לתלות שינויים אלו במגפת הקורונה, שבגללה לא הייתה קבלת קהל בלשכות הנציבות בחלק ניכר משנת 2020, וגבר במידה ניכרת השימוש באמצעים מקוונים.

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

בשנת 2020 חלה עלייה ניכרת בשיעור מכתבי התלונה



במקרים רבים יותר להגיש תלונות בטלפון. ואכן, בשנת 2020 התקבלו בטלפון 311 תלונות (1.7% מכלל התלונות שהתקבלו באותה שנה), לעומת שנת 2019 שבה התקבלו בטלפון 14 תלונות בלבד (0.1% מכלל התלונות שהתקבלו באותה שנה).

נוכח הוראות חוק מבקר המדינה, ככלל, הנציבות אינה מקבלת תלונות באמצעות הטלפון, אלא במקרים חריגים. ואולם בשנת 2020 בשל מגבלות קבלת הקהל בעקבות מגפת הקורונה גילתה הנציבות גמישות בדרכי קבלת התלונות ואיפשרה

במעמד הגשת התלונות התבקשו המתלוננים להשיב על השאלה "איך שמעת עלינו".

בשנת 2020 בלטה המגמה של "חבר מביא חבר" - 28.5% מהמשיבים על השאלה ציינו כי שמעו על הנציבות מחברים.

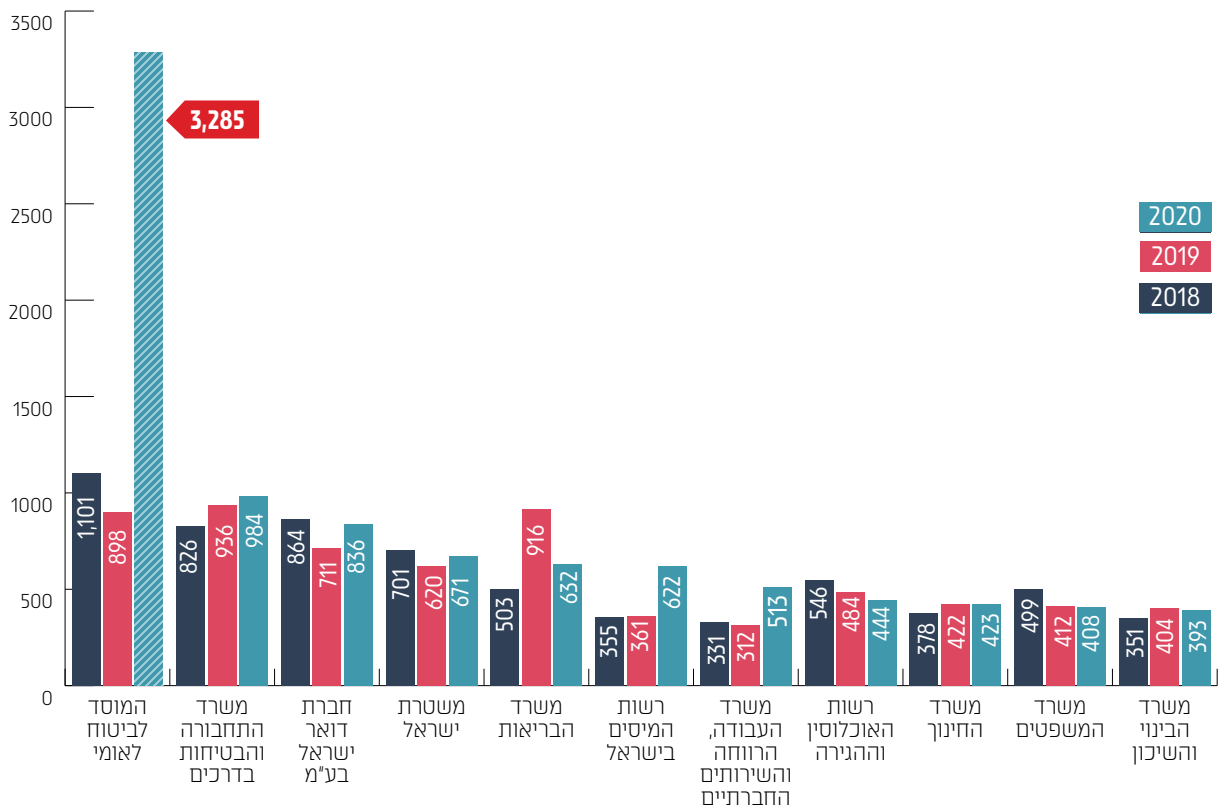
מלבד "חבר מביא חבר" ציינו חלק ניכר מהמשיבים כי התוודעו לנציבות באמצעות המרשתת (18.6%) והרשתות החברתיות (14.4%). אחרים השיבו שהתוודעו לנציבות באמצעות הטלוויזיה (2.5%) והרדיו (3.7%).

עשרת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020

הנציבות הניתנות בעקבותיה יכולות להביא לשיפור השירות שהגוף נותן לציבור.

להלן יוצגו הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020; לגבי כל גוף יוצג גם מספר מכתבי התלונה שהתקבלו עליו בשנים 2018 - 2019.

הנציבות ערה לכך שככלל, מספר רב של תלונות על גוף נילון מסוים לעומת גופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שנותן אותו גוף. מטבע הדברים, על גוף נילון שנותן שירות למספר גדול של אנשים עלולות להתקבל תלונות רבות יותר מאשר על גוף נילון שנותן שירות למספר קטן של אנשים. בחינה רב-שנתית של התלונות שמתקבלות על גוף מסוים יכולה ללמד טוב יותר על תפקודו במשך השנים, והערות



חברת דואר ישראל בע"מ (הדואר) -

בשנת 2020 חלה עלייה בשיעור המתלוננים על הדואר מקרב אוכלוסיית הגיל השלישי²³ (24% בשנת 2020 לעומת 19% בשנת 2019); לעומת זאת, חלה ירידה בשיעור המתלוננים מקרב בני 25 - 54 (60% בשנת 2020 לעומת 65% בשנת 2019).



מהנתונים ניתן ללמוד כי בשנת 2020 חלה עלייה ניכרת במספר מכתבי התלונה על המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) ורשות המיסים בישראל. עלייה זו מוסברת בהזדקקות הרבה יותר של הציבור בשנת 2020 לסיוע הכספי שנתנו גופים אלה (דמי אבטלה, מענקים וכו') בעקבות התפרצות מגפת הקורונה באותה השנה. [על כך ראו בהרחבה בעמ' 62 - 63.](#)

המשטרה - בשנת 2020 היה שיעור

התלונות של גברים על המשטרה (69%) גבוה פי 2.2 משיעור התלונות של נשים (31%). מגמה זו קיימת גם בשנים הקודמות. בשנת 2019 היה שיעור התלונות של גברים 70.6% לעומת 29.4% נשים. בשנת 2018 - 68% גברים, 32% נשים.



גוף נוסף שמספר מכתבי התלונה עליו גדל במידה רבה הוא משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (משרד הרווחה). זאת, בשל הגידול במספר מכתבי התלונה שהוגשו על האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד בנושא עיכוב במתן דרגת זכאות לסבסוד שכר הלימוד במעונות יום ומשפחתונים.

עוד ניתן לראות כי בשנת 2020 חלה ירידה ניכרת במספר מכתבי התלונה על משרד הבריאות, בעיקר בשל ירידה במספר התלונות בנושא הקנבים הרפואי.

משרד התחבורה - בשנת 2020 חלה עלייה

בשיעור המתלוננים עד גיל 24, ושיעורם היה 14.4%, לעומת 8.5% בשנת 2019. בד בבד חלה ירידה בשיעור המתלוננים בני 25 - 54 (54% בשנת 2020, לעומת 59% בשנת 2019).



בנספח לדוח²⁴ מוצגים מאפייני המתלוננים (המגדר, הגיל, מקום המגורים, ההשכלה והדת) על חמשת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020 (הביטוח הלאומי, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, חברת דואר ישראל בע"מ, המשטרה ומשרד הבריאות).

מה אפשר ללמוד מהנתונים על מאפייני המתלוננים?

משרד הבריאות - בשנת 2020 חלה ירידה

ניכרת בשיעור המתלוננים שהשכלתם היא 12 שנות לימוד; שיעורם של מתלוננים אלה ירד מ-32% בשנת 2019 ל-24% בשנת 2020. בד בבד חלה עלייה בשיעור המתלוננים בעלי תואר שני ושלישי (מ-9.5% בשנת 2019 ל-13.8% בשנת 2020) ובשיעור המתלוננים שלא השלימו 12 שנות לימוד (מ-16% בשנת 2019 ל-21% בשנת 2020).



הביטוח הלאומי - בשנת 2020 התהפכה

המגמה בעניין שיעור התלונות של נשים ושיעור התלונות של גברים לעומת שנת 2019. בשנת 2020 שיעור התלונות של נשים (58%) היה גבוה משיעור התלונות של גברים (42%)²². לעומת זאת, בשנת 2019 שיעור התלונות של גברים (52%) היה גבוה משיעור התלונות של נשים (48%).



המוסד לביטוח לאומי

21 בעמ' 182.

22 להרחבה על הסיבות להיפוך המגמה כאמור ראו עמ' 65.

23 בני 65 ומעלה.

שיעור התלונות המוצדקות

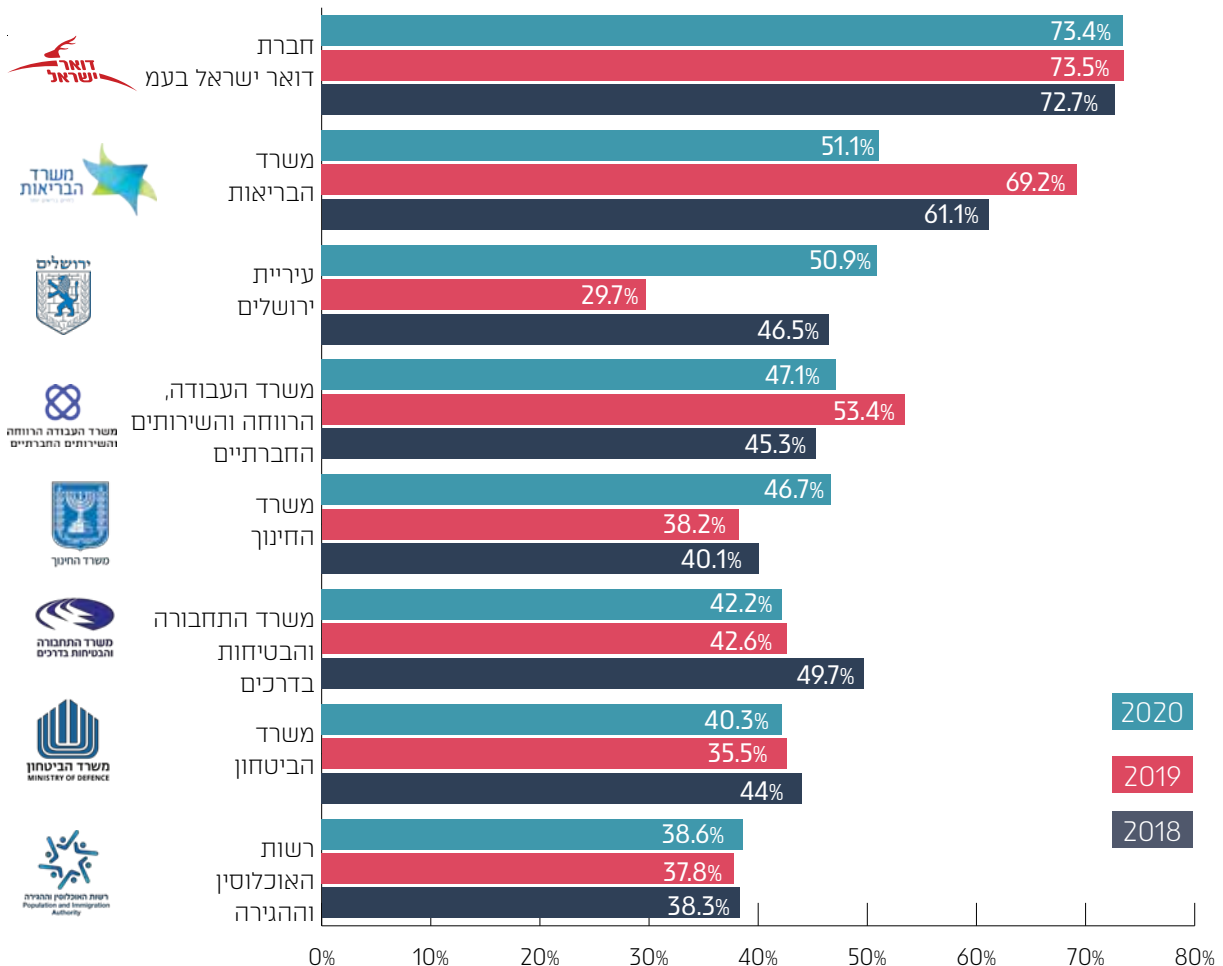
בלוח שלהלן מצוינים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם²⁴ בכל אחת מהשנים 2018 - 2020 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנים אלה.

השיעור הכללי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן ושהייתה בהן הכרעה בשנת 2020 הוא 33%.

בשנים 2018 ו-2019 היה שיעור התלונות המוצדקות 35.2%.

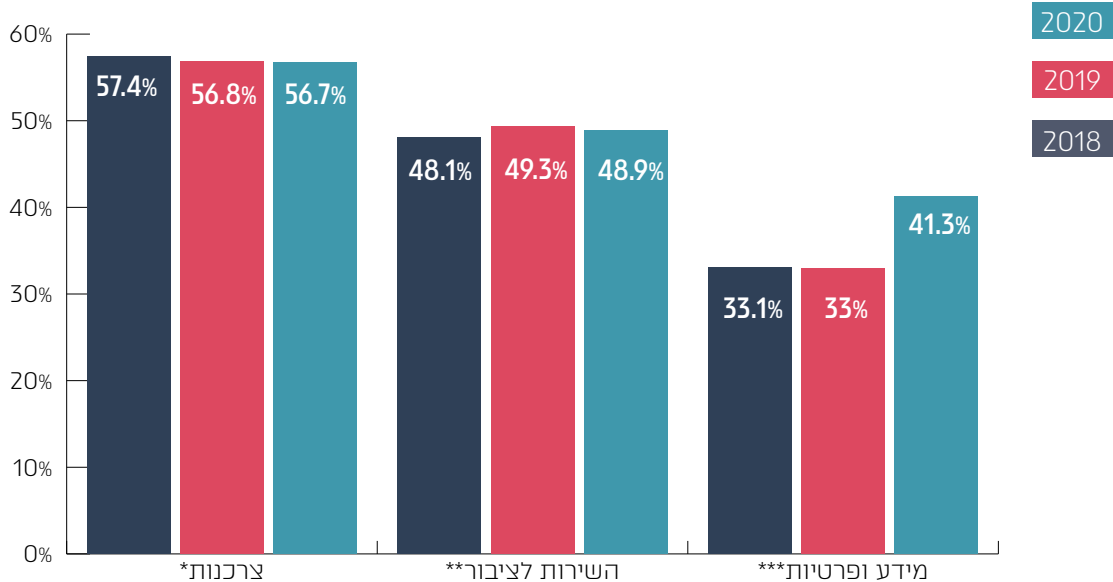
דוח שנתי 47

לציבור תלונות הצבור



שיעור התלונות המוצדקות, לפי נושאי התלונה

בלוח שלהלן מצוינים הנושאים ששיעור התלונות המוצדקות בעניינם בכל אחת מהשנים 2018 - 2020 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנים אלה.



* בנושא הצרכנות יש בעיקר תלונות הנוגעות לשירותי הדואר, כגון תקלות במסירה, סדרי חלוקה ועיכובים בקבלת דברי דואר, וכן תלונות הנוגעות לצריכת חשמל ומים.

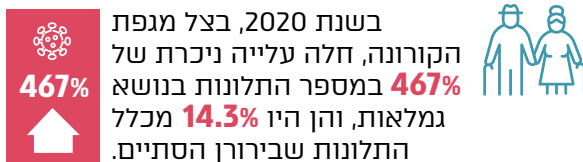
** בנושא השירות לציבור יש תלונות כגון עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות, תפקוד מוקדי השירות וסדרי קבלת קהל.

*** בנושא מידע ופרטיות התקבלו בעיקר תלונות הנוגעות לבקשות למידע לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, כגון תלונות על עיכוב במסירת מידע וסירוב למסור מידע, תלונות על מאגרי מידע, כגון תלונות על העברות מידע בין גופים ציבוריים, וכן תלונות על פגיעה בפרטיות.

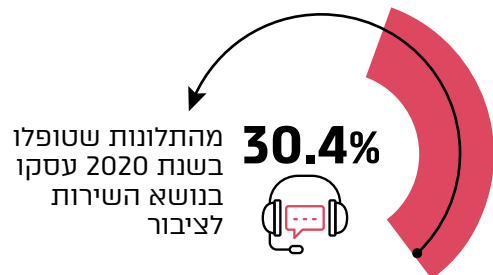
בשנת 2020 חלה עלייה בשיעור התלונות המוצדקות בנושאים של פגיעה בפרטיות, יישום חוק חופש המידע והשימוש במאגרי מידע ושמירתם.

ניתן לראות כי נושא השירות לציבור ונושא הצרכנות הם הנושאים ששיעור התלונות המוצדקות בעניינם היה הגבוה ביותר הן בשנת 2020 והן בשנים שקדמו לה.

התפלגות התלונות לפי נושאים



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



תוצאות הטיפול בתלונות

בשנת 2020 הסתיימו הטיפול ב-18,028 תלונות (בשנת 2019 הסתיימו הטיפול ב-15,557 תלונות).

לנציבות הייתה סמכות לברר 15,716 מהתלונות²⁵.

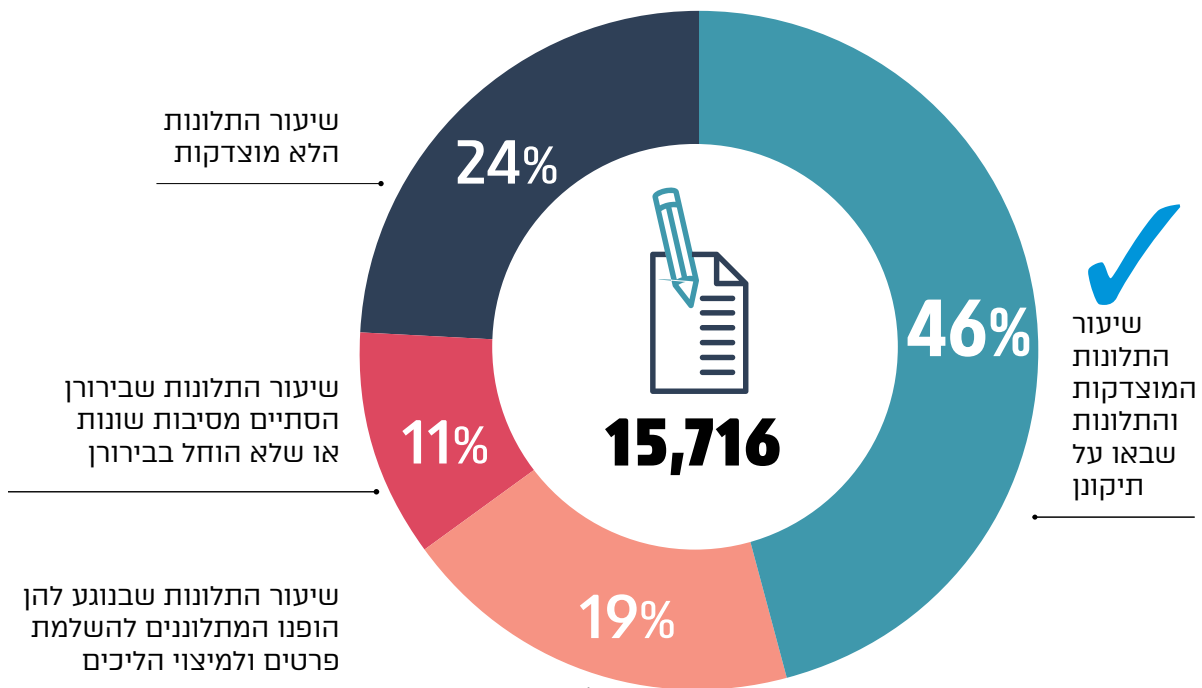
לעיתים קרובות די בפניית הנציבות לגוף הנילון כדי שזה יבחן שוב את עניין התלונה וייתן למתלונן את מבוקשו. במקרים שבהם עניין התלונה בא על תיקונו או שהתקיים לגבי התלונה הליך גישור שהסתיים בהצלחה - הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה אם היא מוצדקת או לא.

46% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

שיעור התלונות כאמור בשנת 2019 היה 41% ובשנת 2018 - 42.5%.

בשל משבר הקורונה עלה צורך למצוא מענה מידי לבעיות שצינו המתלוננים בתלונותיהם, ולפיכך התמקדה הנציבות בשנת 2020, ובעיקר בחודשים הראשונים למשבר, בניסיון למצוא פתרון מידי כאמור. לפיכך שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון גבוה משיעור זה בשנים 2018 ו-2019. ראו הרחבה בנושא זה בעמ' 61.

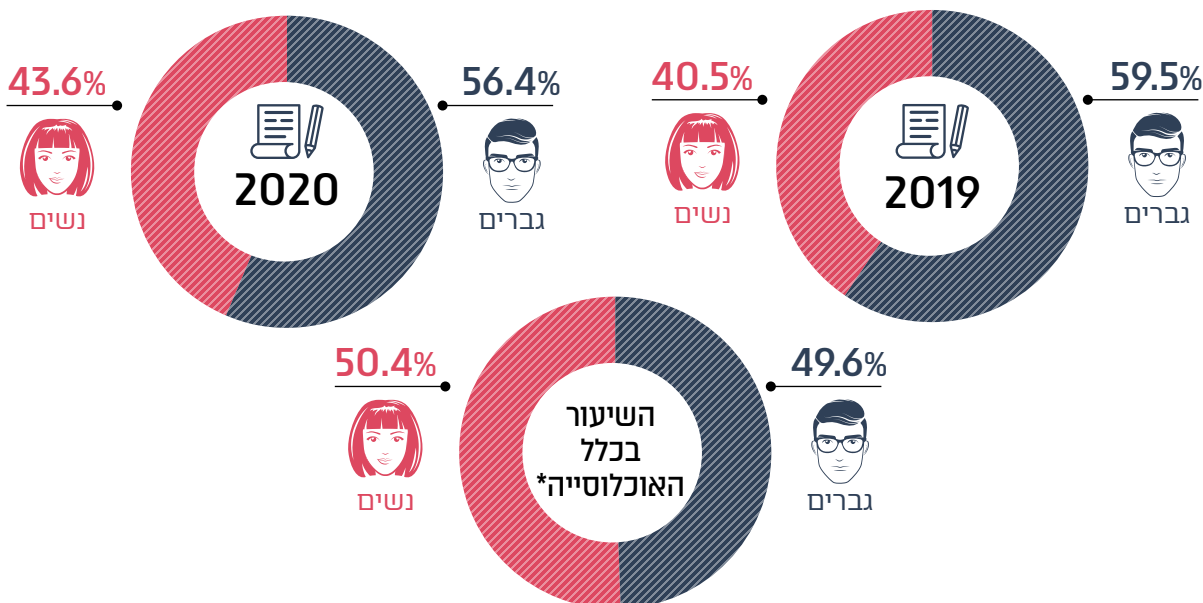
בנוגע ל-24% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר הוכרע כי התלונה אינה מוצדקת; בנוגע ל-19% מהתלונות ביקשה הנציבות מהמתלונן להשלים פרטים או למצוא הליכים; ובנוגע ל-11% מהתלונות, לא הוחל בבירור או שהבירור הסתיים מסיבות שונות, למשל לא התקיימה אחת מהעילות הקבועות בחוק לפתיחה בבירור התלונה, או שהמתלונן ביטל את תלונתו.



²⁵ לנציבות לא הייתה סמכות לברר 2,312 תלונות, בין היתר משום שהגוף הנילון אינו נמנה עם הגופים שאפשר להגיש עליהם תלונה, או משום שהמתלונן לא נפגע במישרין מהמעשה שעליו נסבה התלונה, או משום שלא התקיימה אחת העילות הקבועות האחרות בחוק מבקר המדינה לבירור התלונה.

מאפייני המתלוננים²⁶

התפלגות המתלוננים לפי מגדר בשנת 2020, לעומת שנת 2019



* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

נשים היה 56%, ואילו שיעור התלונות של גברים היה 44%.²⁸ את העלייה בשיעור התלונות של נשים אפשר להסביר בכך שנושא התלונה העיקרי באותו פרק זמן היה הגמלאות, נושא שלגביו גם בימי שגרה יש יותר תלונות של נשים. יצוין שלפי הנתונים שפרסם משרד הרווחה, באותו פרק זמן שיעור הנשים בקרב הנרשמים כדורשי עבודה היה גדול בכ-11% אחוזים משיעור הגברים.²⁹ גם נתון זה יכול להסביר את הפער בין שיעור התלונות של נשים לעומת שיעור התלונות של גברים בפרק הזמן האמור.

עוד בנושא [ראו בעמ' 65](#).

מהנתונים עולה שבדומה לשנת 2019, שיעור התלונות של נשים בשנת 2020 היה קטן משיעור התלונות של גברים (43.6% לעומת 56.4%) ואף קטן משיעור הנשים באוכלוסייה. עם זאת, בשנת 2020 הייתה עלייה קלה של 7.7% במספר התלונות של נשים, לעומת שנת 2019.

את העלייה בשיעור התלונות של נשים בשנת 2020 אפשר להסביר בין השאר במגפת הקורונה. בדוח מיוחד של הנציבות שסקר את התלונות שבוררו בגל הראשון של משבר הקורונה²⁷ צוין שבתחילת המשבר (מרץ - מאי 2020) שיעור התלונות של

26 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מי שנפגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה מכתבי תלונה בשנת 2020 נספרו פעם אחת בלבד.

27 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, [בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה \(2020\)](#).

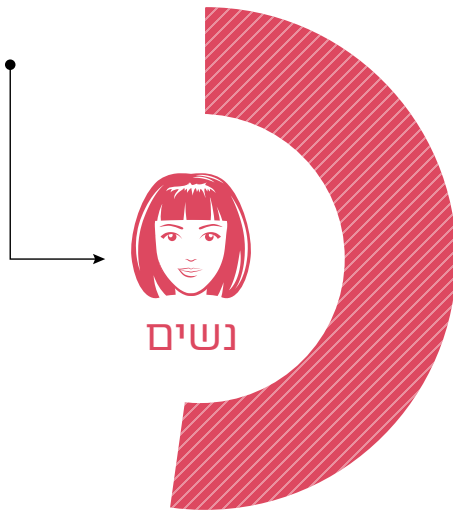
28 שם, עמ' 26.

29 משרד הרווחה, שוק העבודה בישראל 2020: תעסוקה בימי קורונה ופעילות זרוע העבודה (2021), עמ' 25.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון - לפי מגדר



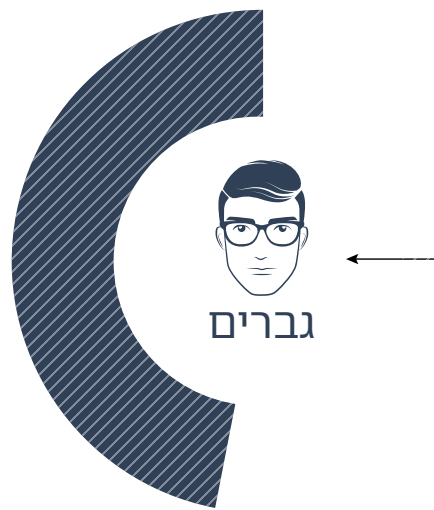
****52.36%**



** מסך התלונות של נשים שלנציבות יש סמכות לבררן.



***45.97%**



* מסך התלונות של גברים שלנציבות יש סמכות לבררן.

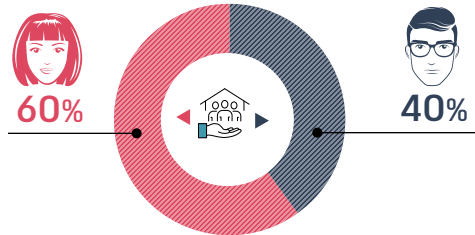
את העלייה בשיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שהגישו נשים בשנת 2020 אפשר להסביר בין היתר בעלייה במספר התלונות על הביטוח הלאומי. שיעור התלונות של נשים על גוף זה גדול בדרך כלל משיעור התלונות של גברים, ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון על גוף זה הוא גדול מהממוצע.

בשנת 2020 היה פער ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון של נשים ובין שיעור התלונות כאמור של גברים.

לעומת זאת, בשנת 2019 לא היה הבדל ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שהגישו נשים ובין תלונות כאמור שהגישו גברים.

נושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור התלונות של נשים לבין שיעור התלונות של גברים³⁰:

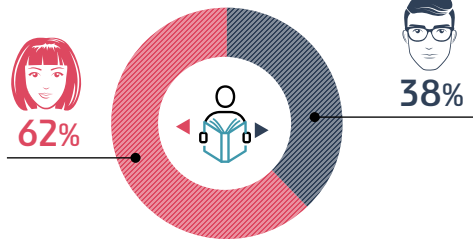
דיוור ואכלוס



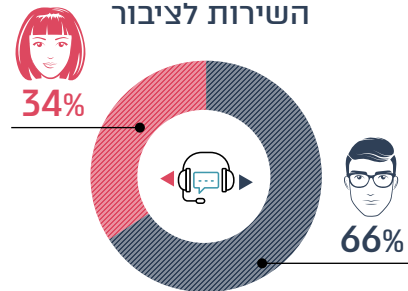
גמלאות



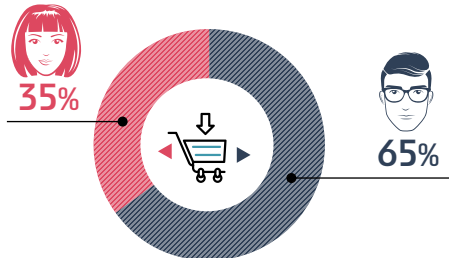
חינוך והשכלה



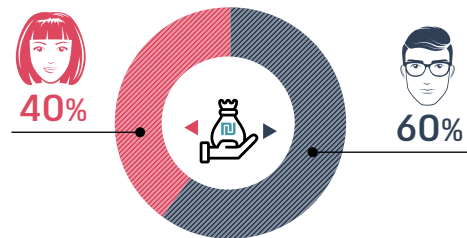
השירות לציבור



צרכנות



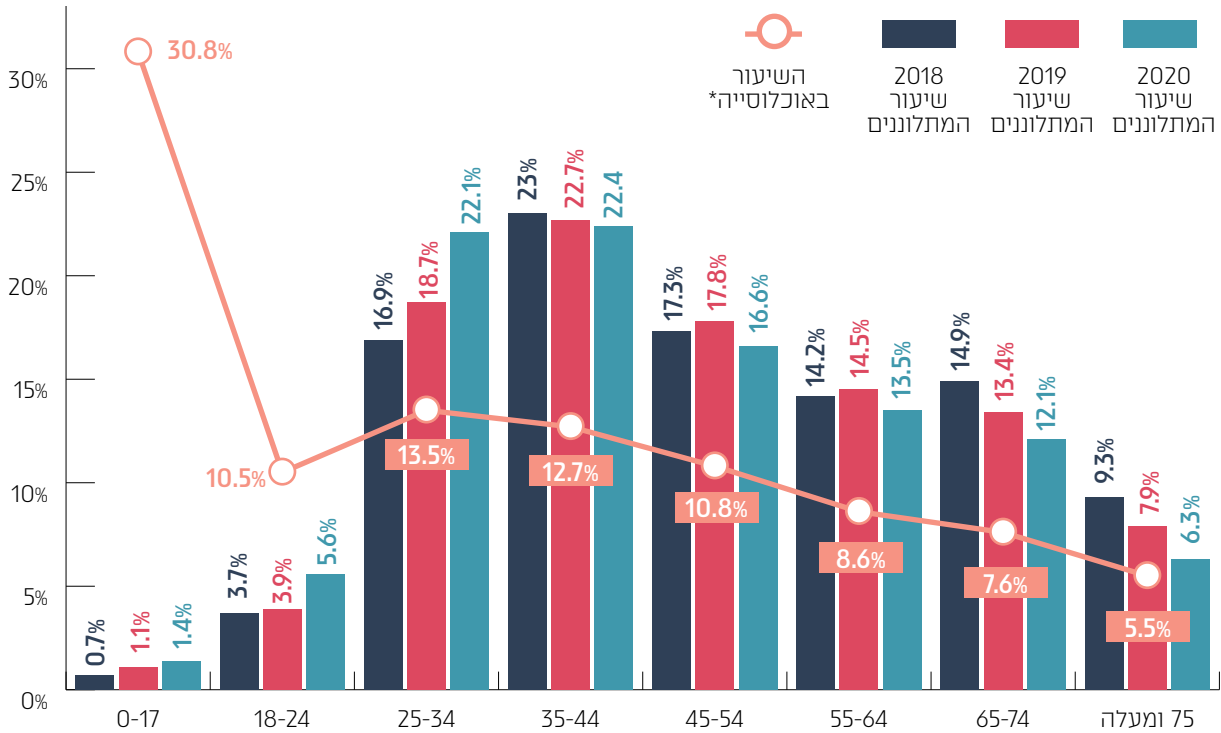
כספים*



* תלונות על אי-החזר כספים והוצאות, אי-קבלת מענקים ותמיכות, חיוב בתשלומים ללא הצדקה ועוד.

התפלגות המתלוננים לפי גיל

להלן תובא התפלגות המתלוננים לפי גילם, לעומת שיעורם באוכלוסייה הכללית, בשנים 2018 - 2020.



* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

דוח שו"מ

לחצו על התמונה להגדלה

בוחנת בימים אלה דרכים להגברת המודעות לפעולותיה בקרב בני הנוער. כמו כן, הנציבות משתתפת במיזם ייחודי של לשכת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור "הכר את המבקר ונציב תלונות הציבור", שבמסגרתו יוצאים עובדי הנציבות ועובדי יחידות הביקורת לבתי ספר ומרצים לתלמידי התיכון במסגרת שיעורי האזרחות על משרד מבקר המדינה בכלל ועל הנציבות והאפשרות להסתייע בה בפרט.

הנתונים על המתלוננים בני 65 ומעלה יפורטו בפרק מיוחד בעמ' 76 בדוח זה.

מהנתונים עולה כי כמעט מחצית המתלוננים בשנת 2020 הם בני 25 - 44 (22.1% מהמתלוננים הם בני 25 - 34, ו-22.4% הם בני 35 - 44).

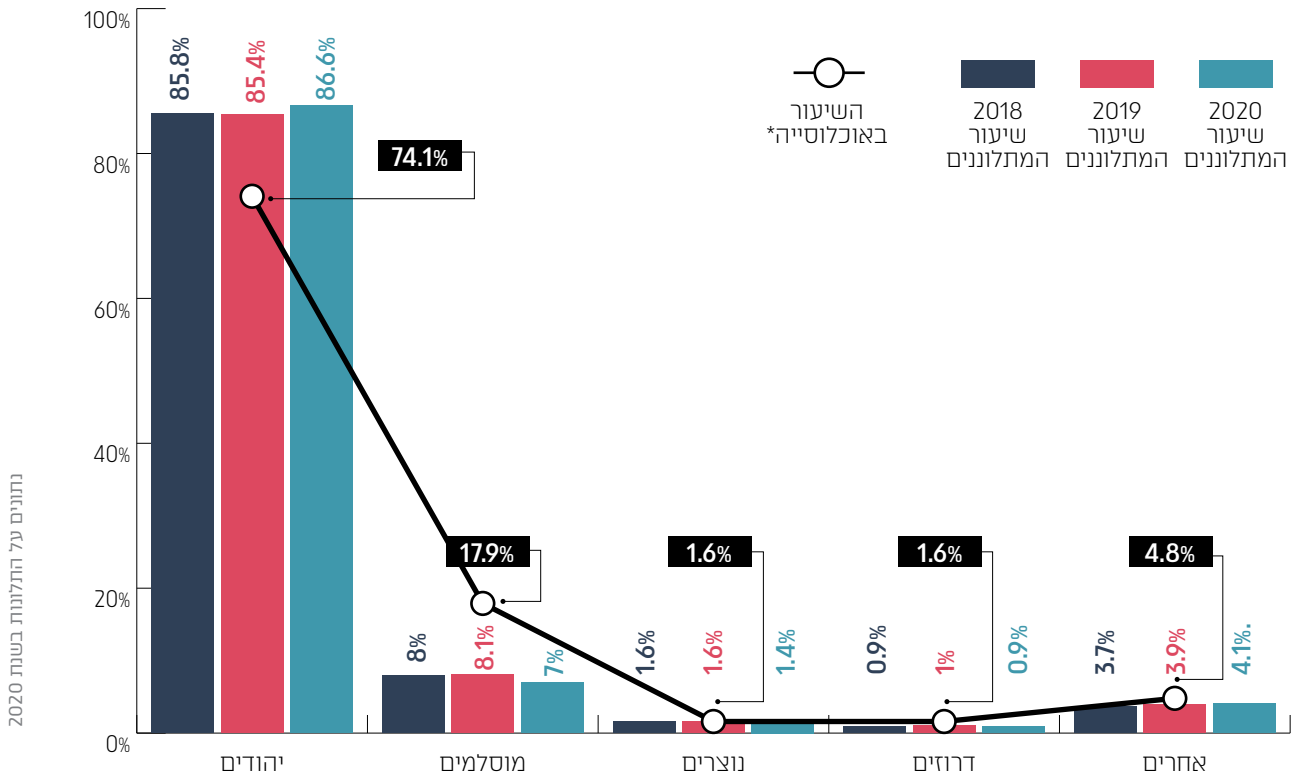
עוד עולה מהנתונים כי שיעור המתלוננים בני 25 ומעלה גדול משיעורם באוכלוסייה, וכי שיעור המתלוננים בני פחות מ-25 קטן משיעור המתלוננים מקרב קבוצות גיל אחרות וכן קטן משיעורם באוכלוסייה הכללית.

יצוין שלעומת שנת 2019 הייתה בשנת 2020 עלייה ניכרת של 18% בשיעור המתלוננים בני 25 - 34.

הנציבות רואה חשיבות בחשיפת בני הנוער לדרכים למימוש זכויותיהם ולשיפור השירות הציבורי בישראל, ונוכח זאת היא

התפלגות המתלוננים לפי דת

להלן תוצג התפלגות המתלוננים לפי דתם, לעומת שיעורם של בני כל דת באוכלוסייה הכללית, בשנים 2018 - 2020:



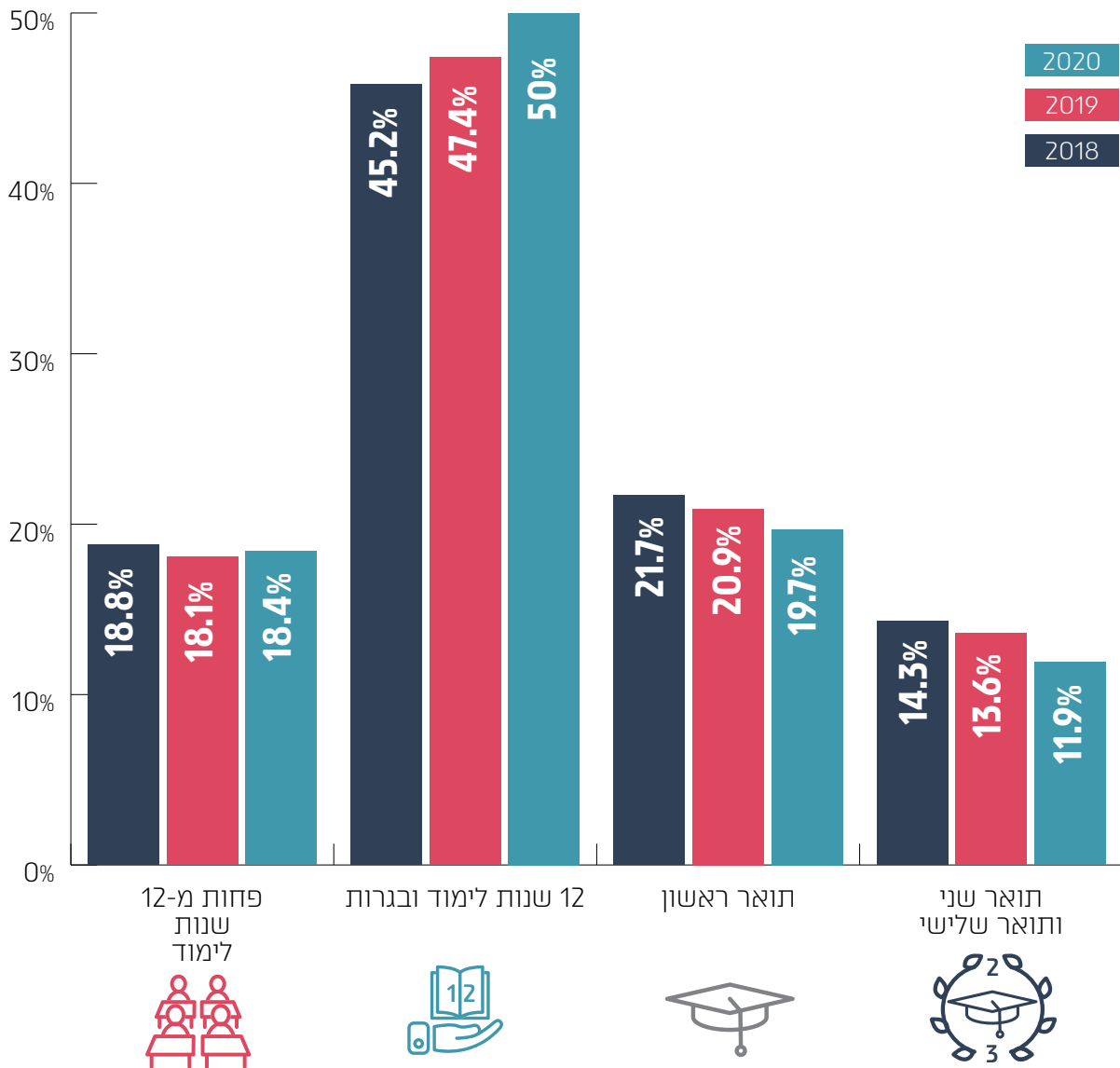
* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

הנציבות ערה לכך ששיעור התלונות שהגישו בני המגזר הערבי קטן משיעורם באוכלוסייה, והיא נוקטת פעולות ושוקדת כל העת על מציאת דרכים נוספות להגברת המודעות לפעילותה בקרב הציבור הערבי ולהגברת הנגישות שלה לציבור זה³¹.

בשנת 2020 שיעור התלונות שהגישו מתלוננים בני הדת היהודית היה כ-87%. שיעור זה גדול משיעורם באוכלוסייה הכללית (כ-74%). שיעור המתלוננים בני הדת המוסלמית היה 7%. שיעור זה קטן משיעורם באוכלוסייה הכללית (כ-18%). שיעור המתלוננים בני הדתות האחרות היה דומה לשיעורם באוכלוסייה.

התפלגות המתלוננים לפי השכלה

להלן תוצג התפלגות המתלוננים לפי רמת השכלתם בשנים 2018 - 2020:



דוח שנת 2020

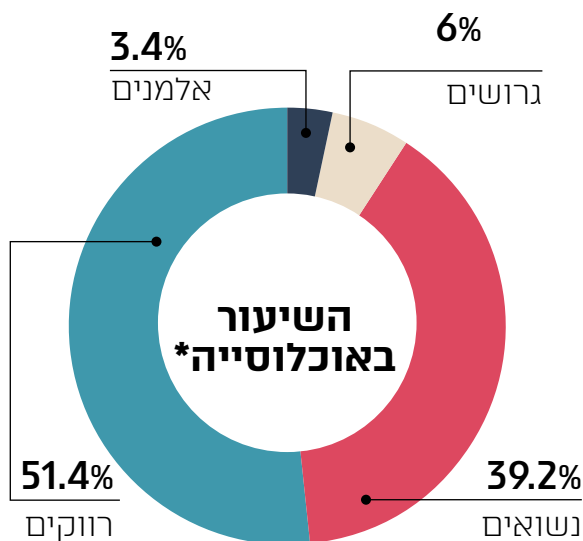
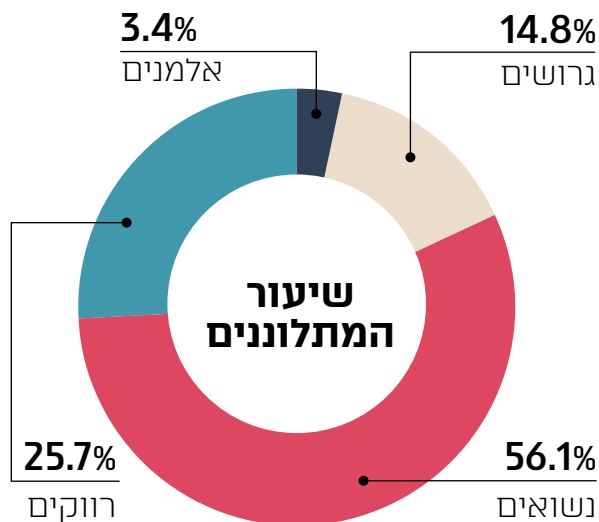
לוח המידע על התלוננות

כלשהו או השכלה אקדמית מאחר שתהליך הגשת התלונה הוא פשוט ונגיש.

מהנתונים עולה כי לשיעור גדול של מתלוננים בשנת 2020 (68%) אין השכלה אקדמית, וכי רמת השכלתם מגוונת. מכאן עולה שלהגשת תלונה לא נדרשים ידע מקצועי או משפטי

התפלגות המתלוננים לפי מצב משפחתי

להלן תוצג התפלגות המתלוננים לפי מצבם המשפחתי בשנת 2020, לעומת שיעורם באוכלוסייה:

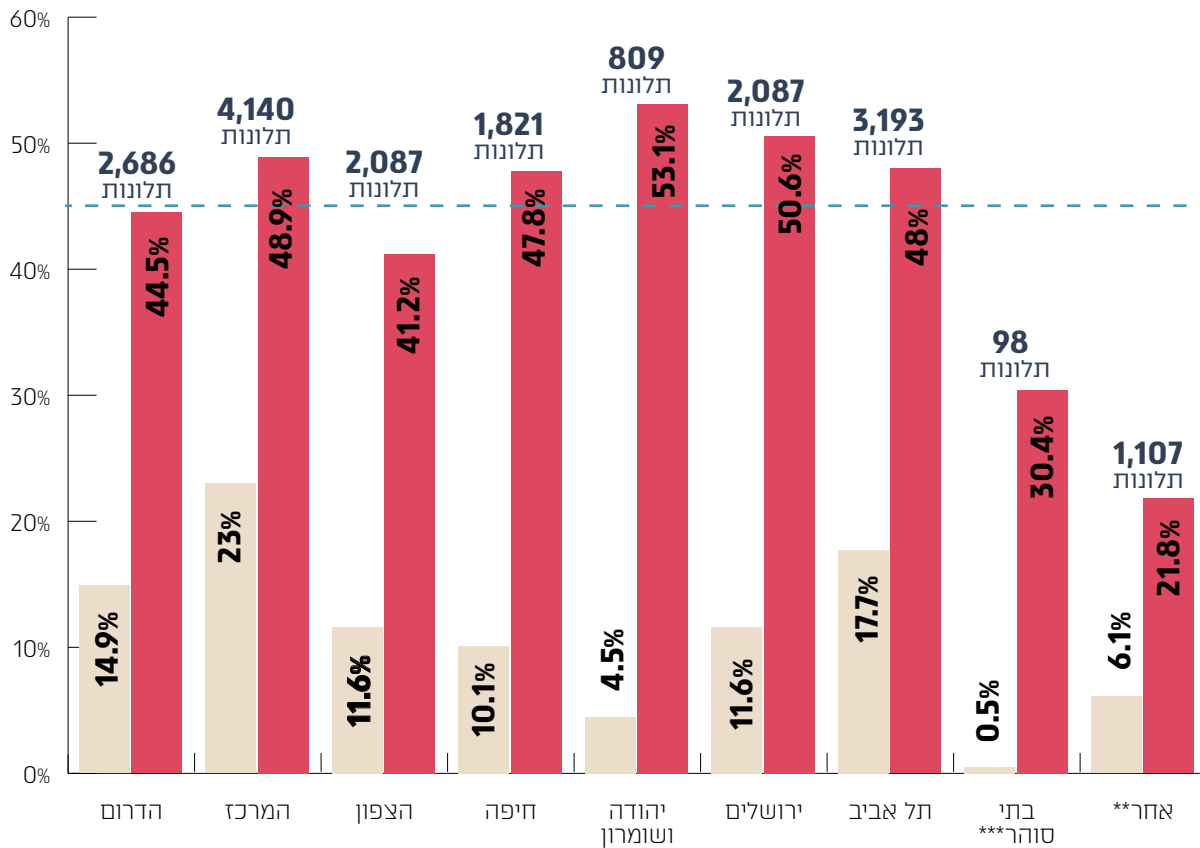


* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

כ-15% מהמתלוננים הם גרושים, שיעור הגדול משיעורם באוכלוסייה (6%). נתונים אלה דומים לנתונים בשנים 2018 - 2019.

יותר ממחצית המתלוננים לנציבות (כ-56%) בשנת 2020 הם נשואים, שיעור הגדול משיעור הנשואים באוכלוסייה (כ-39%). כ-26% מהמתלוננים הם רווקים, אף ששיעורם באוכלוסייה הוא כ-51%; ואולם חשוב לציין שבשיעור זה נכללים גם הילדים.

התפלגות התלונות לפי מקום המגורים של המתלונן ושיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון באותו מחוז*



שיעור התלונות מסך התלונות שטופלו בשנת 2020

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון באותו מחוז

השיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון

* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

** מתלוננים שלא ציינו מקום מגורים בתלונה.

*** מקום המגורים של אסירים המגישים תלונות לנציבות הוא בית הכלא שבו הם שוהים.

מספר התלונות ל-10,000 תושבים שטופלו בשנת 2020

כדי להשוות בין המחוזות, השונים זה מזה בגודלם, הוכפל מספר התלונות ב-10,000, והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.

צפון
(1,469,400 תושבים)
14.2
5.1

חיפה
(1,053,400 תושבים)
17.29
7.32

תל אביב
(1,452,400 תושבים)
22
9.34

מרכז
(2,233,000 תושבים)
18.55
7.94

ירושלים
(1,159,900 תושבים)
17.99
8.16

יהודה ושומרון
(441,600 תושבים)
18.32
8.63

דרום
(1,330,600 תושבים)
20.19
7.93

מספר התלונות ל-10,000 תושבים

מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ל-10,000 תושבים



מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על תלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור?
היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכתובת WWW.MEVAKER.GOV.IL

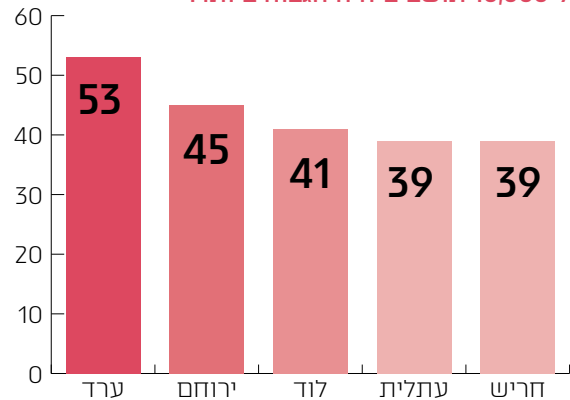
מן הנתונים עולה שבשנת 2020 המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז דרום (20.19) ומחוז תל אביב (22), בדומה לשנת 2019, והמחוז שבו מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הוא מחוז צפון (14.2). מספר התלונות במחוז חיפה גדל מ-14.19 בשנת 2019 ל-17.29 בשנת 2020.

עוד עולה כי המחוזות שבהם מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז תל אביב (9.34) מחוז יהודה ושומרון (8.63) ומחוז ירושלים (8.16). המחוזות שבהם מספר התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הם מחוז צפון (5.1) ומחוז חיפה (7.32).

פריסת התלונות לפי מקום מגורי המתלונן

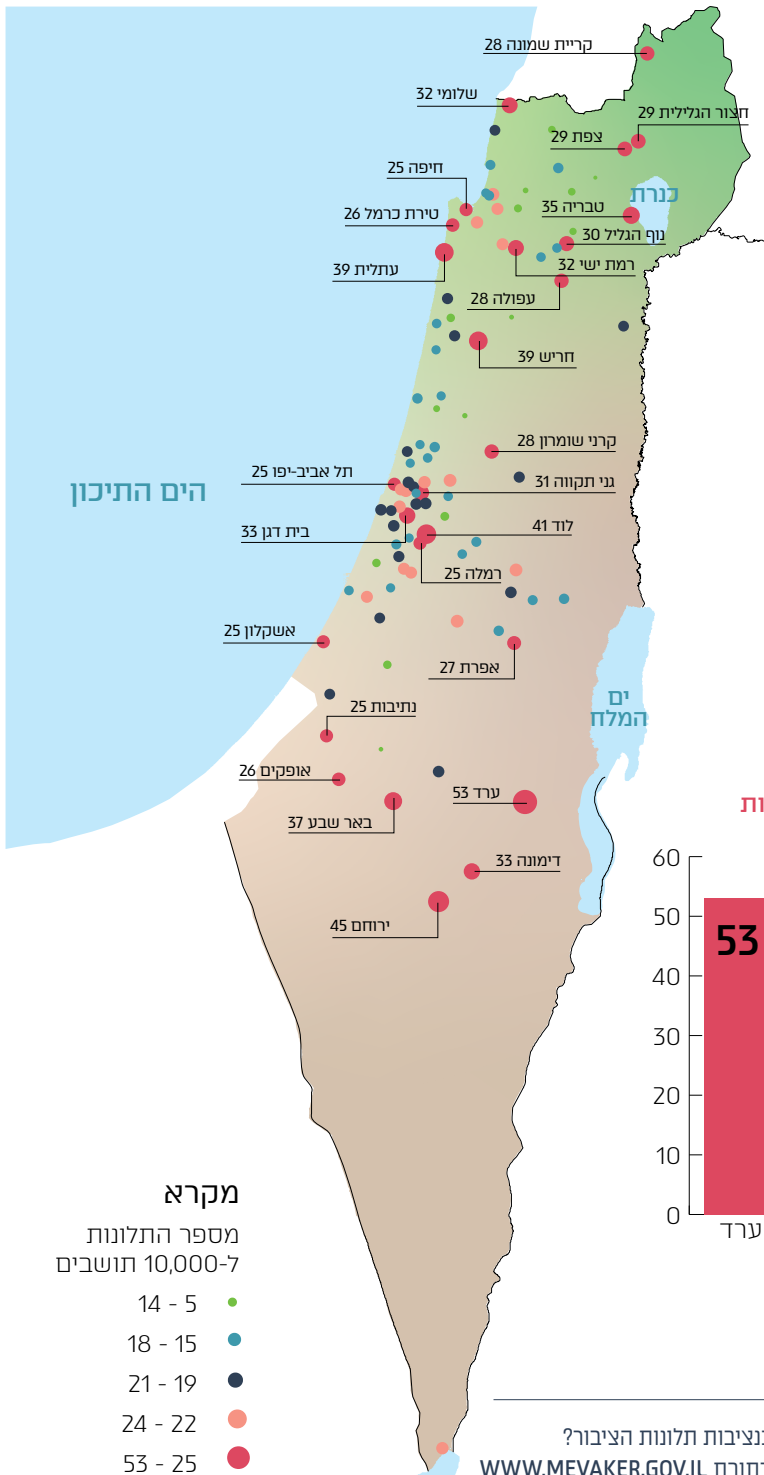
במפה מוצגות 98 נקודות המייצגות יישובים שמספר התלונות שהגישו תושביהם בשנת 2020 הוא לפחות 20. גודל הנקודה במפה משתנה בהתאם למספר התלונות של תושבי היישוב בשנת 2020, כדי להשוות בין היישובים, השונים זה מזה בגודל האוכלוסיה שלהם, הוכפל מספר התלונות ב-10,000, והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל יישוב.

להלן חמשת היישובים שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגבוה ביותר:



מקרא
מספר התלונות ל-10,000 תושבים

- 5 - 14
- 15 - 18
- 19 - 21
- 22 - 24
- 25 - 53

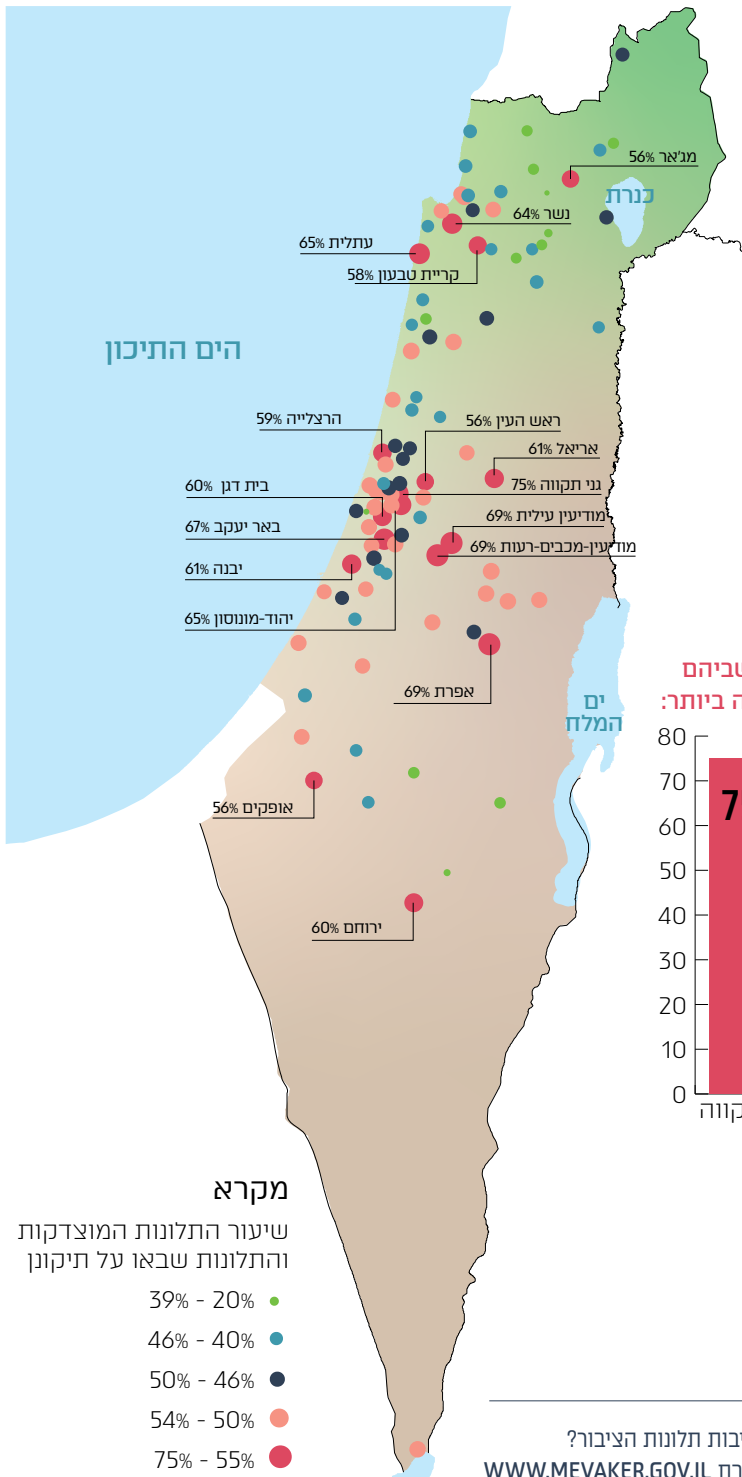


מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על תלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור?
היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכתובת WWW.MEVAKER.GOV.IL

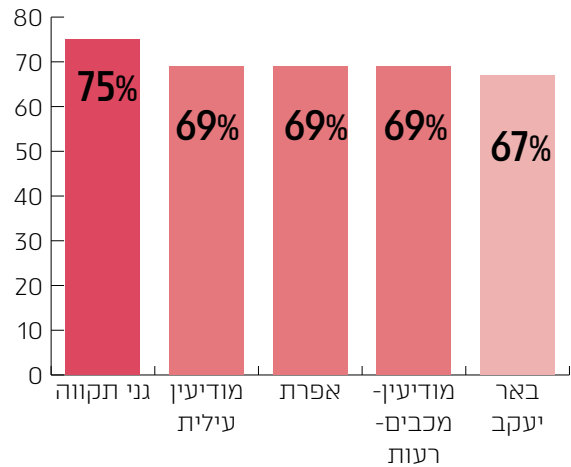


שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון לפי מקום מגורי המתלונן

במפה מוצגות 98 נקודות המייצגות יישובים שמספר התלונות שהגישו תושביהם בשנת 2020 הוא לפחות 20. גודל הנקודה במפה משתנה בהתאם לשיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות של תושבי היישוב בשנת 2020 שלנציבות יש סמכות לבררן.



להלן חמשת היישובים ששיעור התלונות של תושביהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון היה הגבוה ביותר:



מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על תלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור?
היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכתובת WWW.MEVAKER.GOV.IL



59

נושאי תלונות נבחרים

בירור תלונות בתקופת משבר הקורונה / 60 |
הגיל השלישי / 76 | השירות לציבור / 94 |
השלטון המקומי / 104 | זכויות הפרט / 116 |
אנשים עם מוגבלות / 125 | זכויות עובדים וההגנה
על חושפי שחיתות / 134 | בריאות / 143 |
הדיר הציבורי / 147 | חינוך / 152 |

פרק 1

בירור תלונות בתקופת משבר הקורונה

דוח שנתי 47

נציבות תלונות הציבור

בתקופת משבר הקורונה הייתה הנציבות כתובת בולטת ומשמעותית לתושבי ישראל במגעם עם הרשויות השונות, והיא פעלה כדי להגן על זכותם לקבלת שירות ציבורי ראוי. בשנת 2020 קיבלה הנציבות 3,273 מכתבי תלונה הנוגעים למשבר הקורונה. כ-69% ממכתבי תלונה אלה עסקו בנושאים הקשורים באופן ישיר לרשת הביטחון הסוציאלי שהעניקה המדינה באמצעות גמלאות או מענקים שונים.

בזמן המשבר פעלו עובדי הנציבות ללא לאות, במסירות, בגמישות וביצירתיות כדי לאפשר מענה מהיר, קשוב ואפקטיבי לפונים לנציבות. מבררי התלונות יצרו קשר טלפוני עם מרבית הפונים, הקשיבו לטענותיהם ולא אחת אף מסרו להם מידע חיוני לצורך מיצוי זכויותיהם. יצוין שפעולות אלה נעשו לעיתים בעיתות שבהן הנציבות, בדומה לשאר גופי המגזר הציבורי, פעלה במתכונת חירום ובמצבת עובדים חלקית.



מימין: המשנה למנהלת הנציבות רונית זנדברג, הנציב מתניהו אנגלמן ומנהלת הנציבות ד"ר אסתר בן חיים בכנס הבין-לאומי שאירחה ישראל בנושא הקורונה

הציבור והממונים על תלונות הציבור בכל הגופים הציבוריים. כחלק מפעילות זו ונוכח הצורך שהתעורר בזמן המשבר, קיימה הנציבות ב-23.9.20 סמינר רשת מיוחד לנציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בנושא ההתמודדות עם תלונות הציבור בזמן משבר הקורונה.

משבר הקורונה הוא משבר עולמי, ומוסדות האומבוסמן בכל העולם התמודדו עם השפעותיו על הציבור. הנציבות התעדכנה כל העת בצעדים שנקטו מוסדות אומבוסמן בעולם כדי להנגיש את מוסד האומבוסמן לאוכלוסיות שנפגעו ממשבר הקורונה, וכן בנושאים שהעסיקו מוסדות אומבוסמן אלה. הנציבות פעלה לעדכן את הקהילה הבין-לאומית של מוסדות האומבוסמן בדרכים המתקדמות שבהן פעלה בתקופת המשבר וכן למדה על פעילות מוסדות מקבילים לצורך טיוב פעולתה. גולת הכותרת של פעילות הנציבות בתחום זה הייתה הפקת כנס בין-לאומי מקוון בירושלים ב-24.11.20 בחסות ארגון האומבוסמנים הבין-לאומי (IOI). בכנס השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות ברחבי העולם. הוא התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית, וזכה להדים חיוביים רבים.³²

הנציבות גיבשה מגננים ייחודיים לצורך בירור מיטבי של התלונות ומתן פתרון מהיר לבעיות המתלוננים. הבירור המהיר של תלונות התאפשר בעיקר בשל שיתוף פעולה הדוק וראוי לציון בין הגופים הנילונים ובין הנציבות. פעולותיה של הנציבות הביאו לכך ש-70.7% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לבררן באו על תיקון בזמן הבירור או בעקבותיו. יצוין כי השיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון היה 46%.

בחלק מהמקרים הציבה הנציבות זרקור לפני הגופים הנילונים בנוגע לבעיות מערכתיות שעלו מבירור התלונות, ופעלה מולם לתיקון בעיות מערכתיות אלה.

הנציבות נקטה פעולות שונות להגברת המודעות של אוכלוסיות ראויות לקידום לאפשרות לפנות אליה, לרבות ראיונות של עובדיה בכלי תקשורת הפונים למגזרים שונים, ופעלה כך שעובדיה הדוברים שפות שונות יהיו זמינים לסייע לפונים גם בתקופת הסגר. נוסף על כך, הנציבות פנתה לארגונים חברתיים וביקשה מהם להפנות אליה אנשים הנתקלים בקושי במימוש זכויותיהם בעת מגעם עם הרשויות השונות והגמישה את הדרכים שבהן ניתן להגיש תלונות.

עובדי הנציבות נקטו יוזמות ייחודיות נוספות כדי ליצור קשר עם קבוצות אוכלוסייה שמצב החירום פגע בהן פגיעה חמורה. לדוגמה, עובדי הנציבות יצרו קשר עם אזרחים ותיקים ניצולי שואה שהיו מוכרים לנציבות עקב תלונות שהגישו לה בעבר, שאלו לשלומם ובדקו כיצד ניתן לסייע להם במשבר.

בהמשך לפעילות הנרחבת של הנציבות בבירור התלונות היא פרסמה בספטמבר 2020 דוח מיוחד בהתאם לסעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה³². הדוח מתאר את הטיפול הייחודי בתלונות שקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בנציבות בגל הראשון של המשבר, בפרק הזמן 15.3.20 - 30.6.20.

הנציבות פועלת בעיתות שגרה לחיזוק מעמדם של נציבי תלונות

32 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה** (2020).

33 להרחבה ראו עמ' 20.

בפרק זה יובאו נתונים על פעילות הנציבות בבירור תלונות הנוגעות למשבר הקורונה בשנת 2020 וכן תיאורן של כמה תלונות נבחרות.

מן הראוי לציין כי בד בבד עם בירור התלונות בנושא הקורונה המשיכה הנציבות לברר גם תלונות שאינן קשורות למשבר. בשנת 2020, שנת המשבר, חלה עלייה של כ-16% במספר התלונות שטופלו בנציבות, לעומת שנת 2019.

נתונים על תלונות הנוגעות למשבר הקורונה

מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות

בשנת 2020 התקבלו בנציבות 3,273 מכתבי תלונה הנוגעים למשבר הקורונה.

חמשת הגופים שהתקבלה עליהם הכמות הרבה ביותר של מכתבי תלונה בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה



52



59



158



187



המוסד לביטוח לאומי

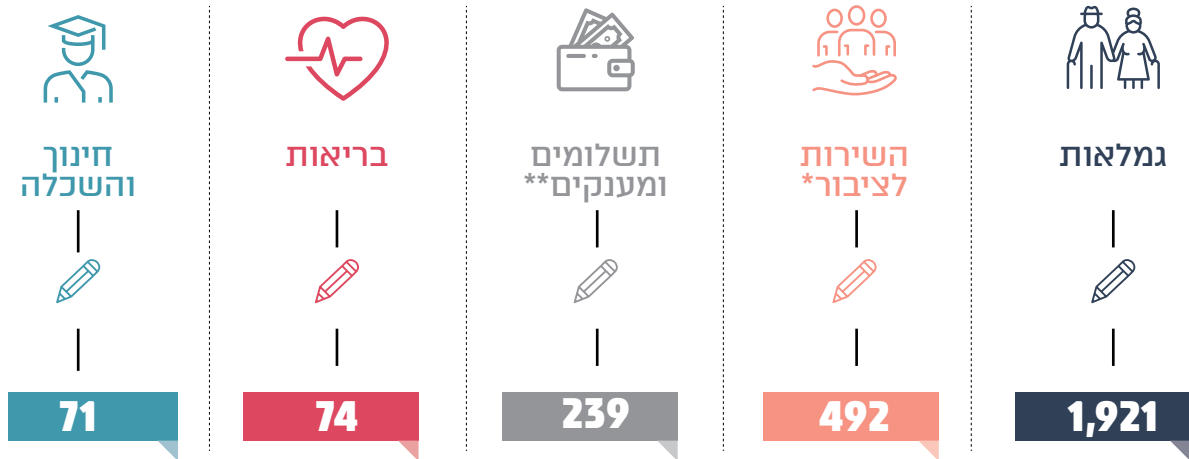


2,265

כי בשנים כתיקון מתמודד הביטוח הלאומי עם כ-200,000 תביעות שנתיות לדמי אבטלה, ואילו בתקופת משבר הקורונה התמודד הביטוח הלאומי עם יותר ממיליון תביעות בפרק זמן של כמה חודשים.

מספר התלונות הגדול על המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) מלמד כי הציבור בישראל, שבתקופת משבר הקורונה נזקק לשירותי הביטוח הלאומי יותר מבימי שגרה, לא קיבל את השירות שנדרש לו באופן מיטבי. ואולם ראוי לציין בעניין זה

הנושאים העיקריים שטופלו בתלונות הנוגעות למשבר הקורונה



* למעשה, במרבית התלונות בנושא גמלאות הלינו המתלוננים גם על קשיים ביצירת קשר עם הביטוח הלאומי, אך לא כל התלונות בנושא זה סווגו גם כתלונות בנושא השירות לציבור.

** מענקים מרשות המיסים, לרבות מענקי סיוע לעצמאים ומענקים מהביטוח הלאומי, לרבות מענק קורונה לכל אזרח, מענקי הסתגלות ומענקי אבטלה ממושכת והחזרי כספים מרשויות וגופים ציבוריים שונים.

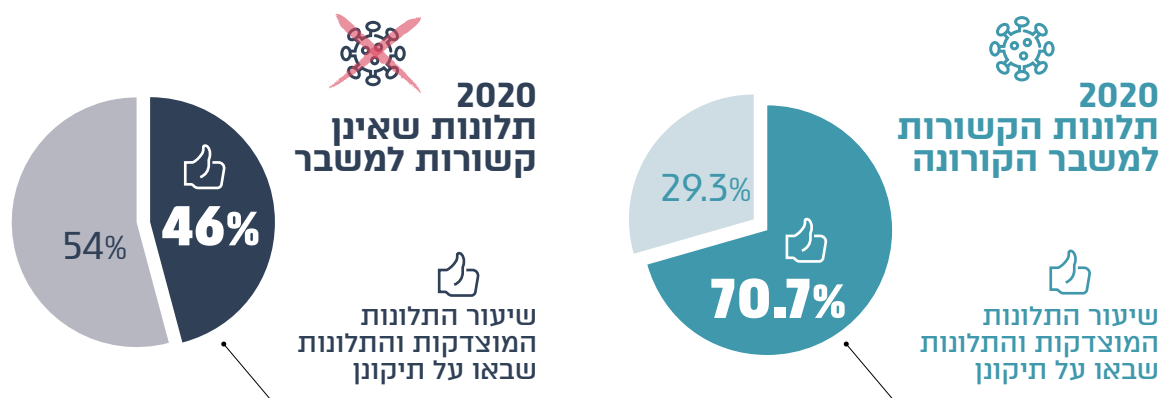
מנתונים אלה עולה כי התלונות הנוגעות למשבר הקורונה נסבו בעיקר על נושאים הקשורים לרשת הביטחון הסוציאלית שסיפקה המדינה לשם התמודדות עם המשבר.

מספר התלונות על הביטוח הלאומי בנושא דמי אבטלה שטופלו בשנת 2020, לעומת השנים 2018 ו-2019



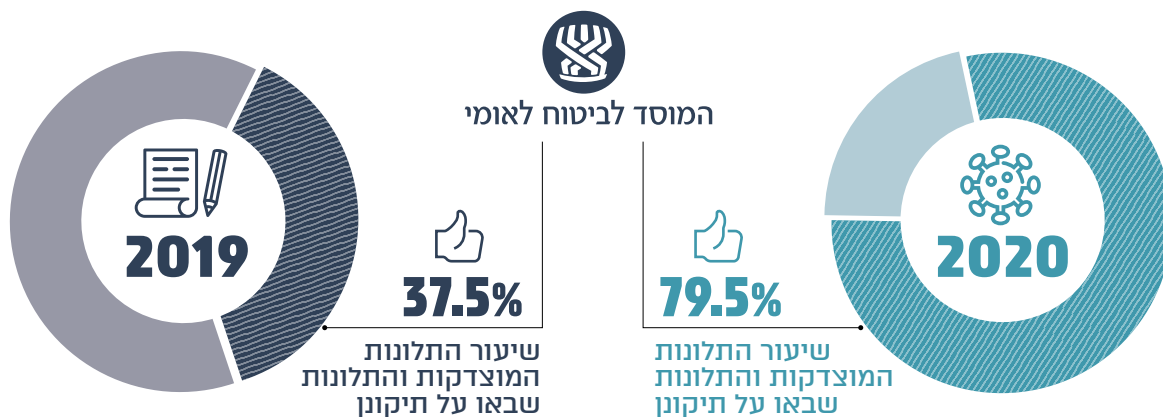
תוצאות הטיפול בתלונות

70.7% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לבררן נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקון במהלך הבירור.



כפי שניתן לראות מהנתונים שלעיל, שיעור התלונות הקשורות למשבר שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון היה גבוה פי 1.5 משיעור התלונות שאינן קשורות למשבר.

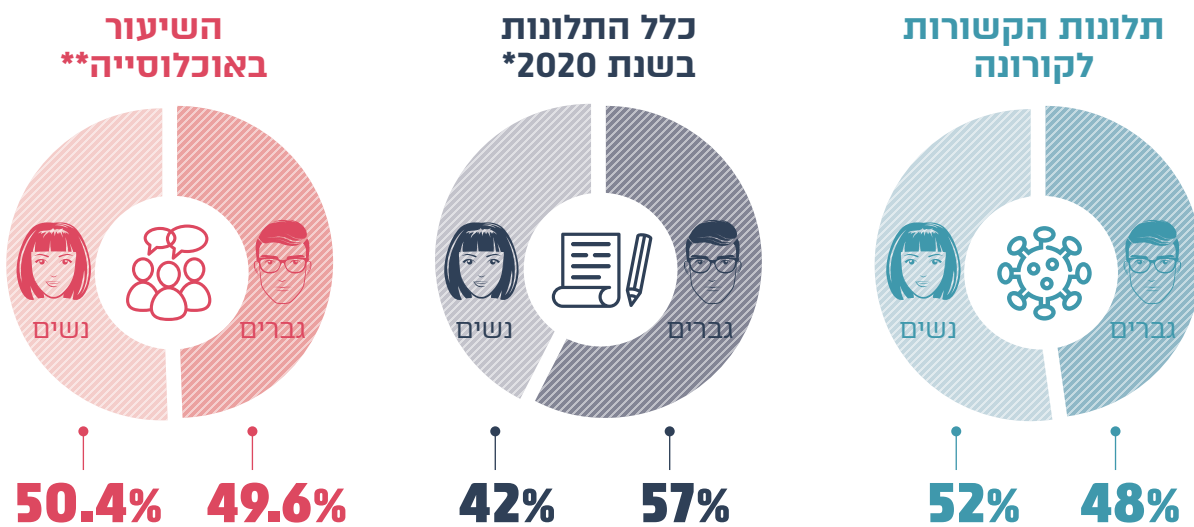
אשר לתלונות על הביטוח הלאומי הנוגעות למשבר הקורונה, 79.5% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן נמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון, לעומת 37.5% בשנת 2019.



מאפייני המתלוננים שהגישו תלונות הקשורות למשבר הקורונה

בשונה מעיתות שגרה, שבהן יש רוב ברור בשנים האחרונות למתלוננים גברים, בזמן המשבר היה רוב ברור למתלוננות נשים.

התפלגות המתלוננים לפי מגדר בשנת 2020



* אחוז אחד מהתלונות הוגש בידי תאגידים.

** מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

זאת ועוד, כעולה מהנתונים שפרסמה הלשכה המרכזית לסטיסטיקה³⁴, בחודשים מרץ-דצמבר 2020 שיעור הנשים הבלתי מועסקות והמועסקות שנעדרו זמנית מעבודתן בגלל סיבות הקשורות למשבר בכלל כוח העבודה היה בממוצע 17.1%, לעומת 14.8% בקרב הגברים. כלומר, נשים נפגעו יותר ממשבר הקורונה, ולכן הן גם הגישו יותר תלונות לנציבות.

שיעור התלונות של נשים שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון (76%) היה גבוה משיעור התלונות של גברים שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון (65%).

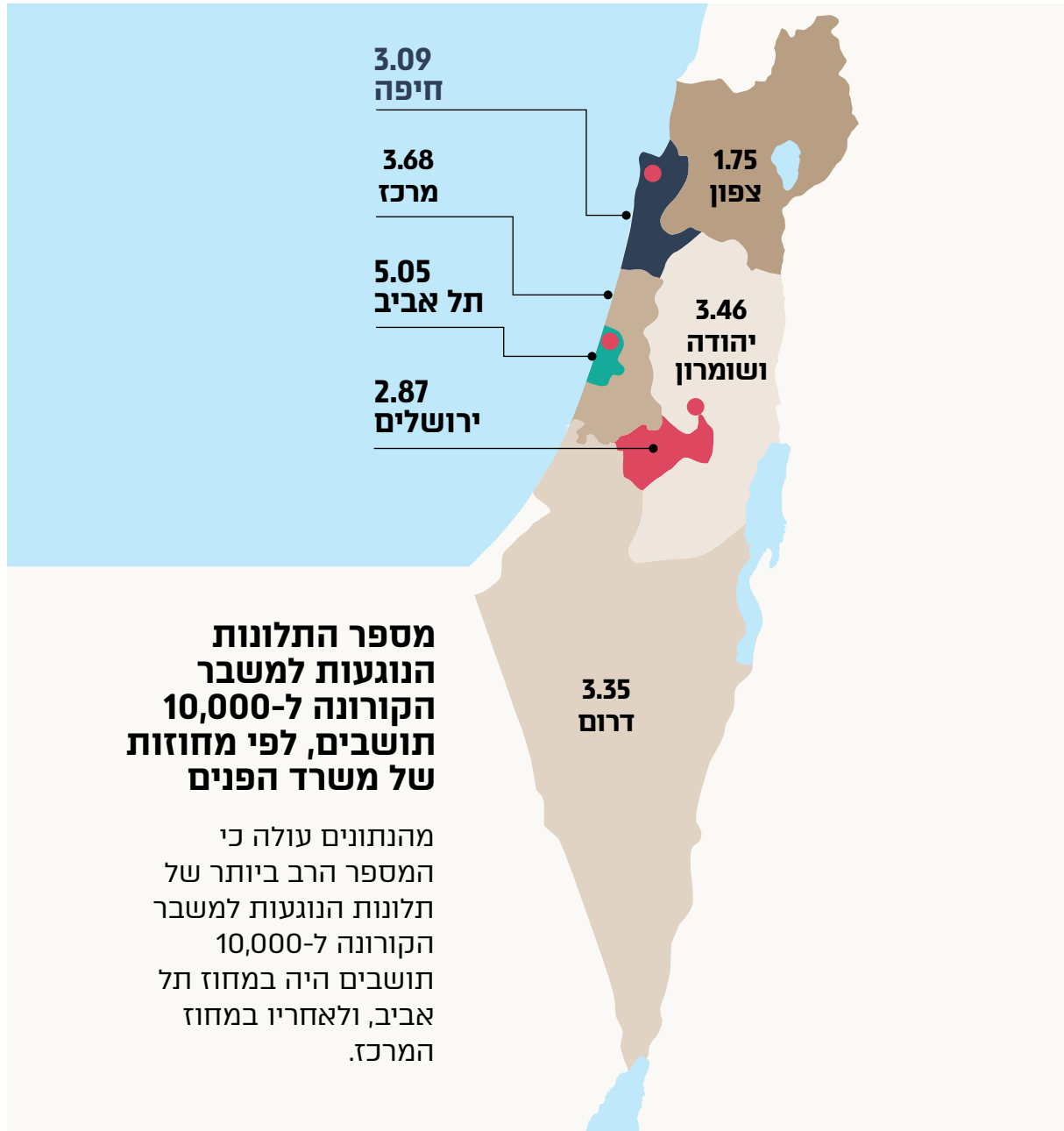
מהנתונים עולה כי שיעור התלונות של נשים בנושאים הנוגעים לקורונה היה גדול משיעור התלונות של גברים ואף גדול משיעור הנשים בכלל האוכלוסייה.

היפוך המגמה יכול להיות מוסבר בכך שנושא התלונה העיקרי בתלונות הקשורות למשבר הקורונה היה כאמור גמלאות, נושא שגם בשגרה נשים מתלוננות בעניינו יותר מגברים (לדוגמה, בשנת 2019 היה שיעור הנשים המתלוננות בנושא גמלאות 54.7%, מגמה זו התחזקה בשנת 2020, שבה שיעור הנשים המתלוננות בנושא גמלאות היה 57%).

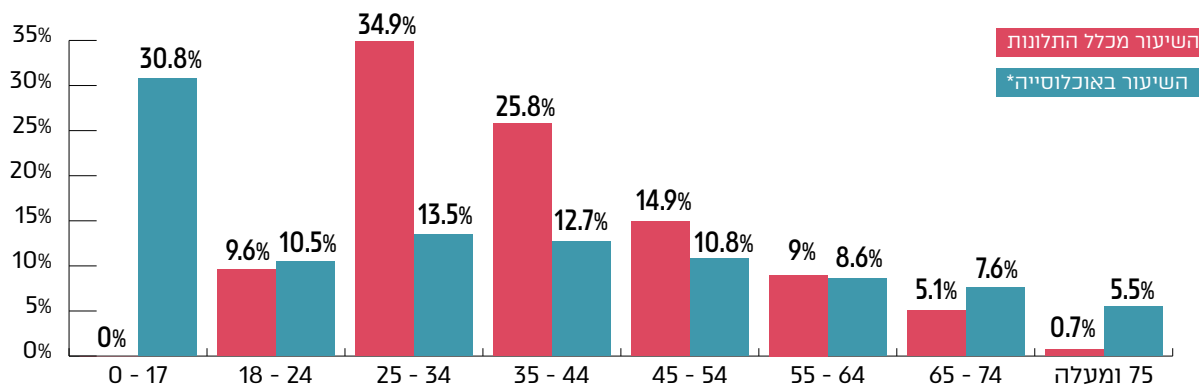
34 הלשכה המרכזית לסטיסטיקה, "לקט נתונים לרגל יום האישה הבין-לאומי 2021 - הודעה לתקשורת", (7.3.21).

התפלגות התלונות לפי מחוזות הסגורים של הסתלוננים

כדי להשוות בין המחוזות, השונים זה מזה בגודלם, הוכפל מספר התלונות ב-10,000, והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.



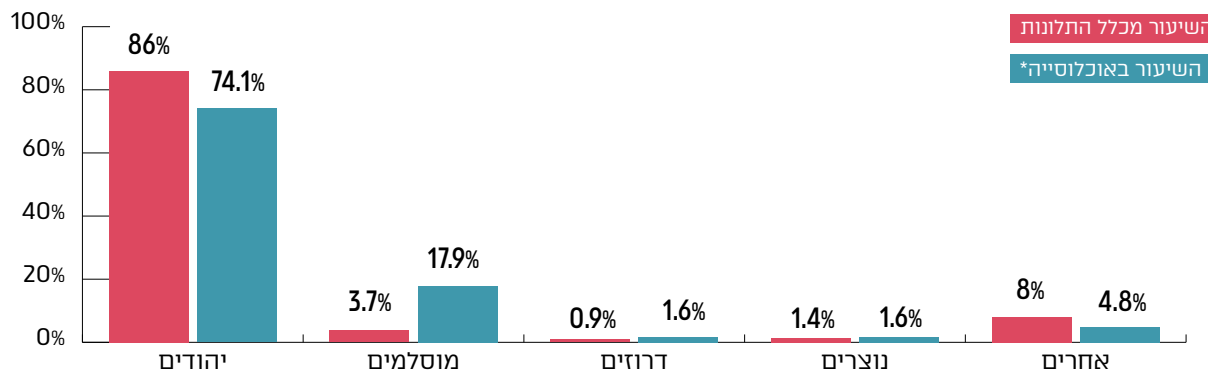
התפלגות המתלוננים לפי גיל, לעומת שיעורם הכללי באוכלוסייה



* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

מהנתונים עולה כי 61% מהמתלוננים בנושאים הקשורים למשבר הקורונה היו בני 25 - 44 (34.9% בני 25 - 34; 25.8% בני 35 - 44), פי שניים יותר משיעורם באוכלוסייה.

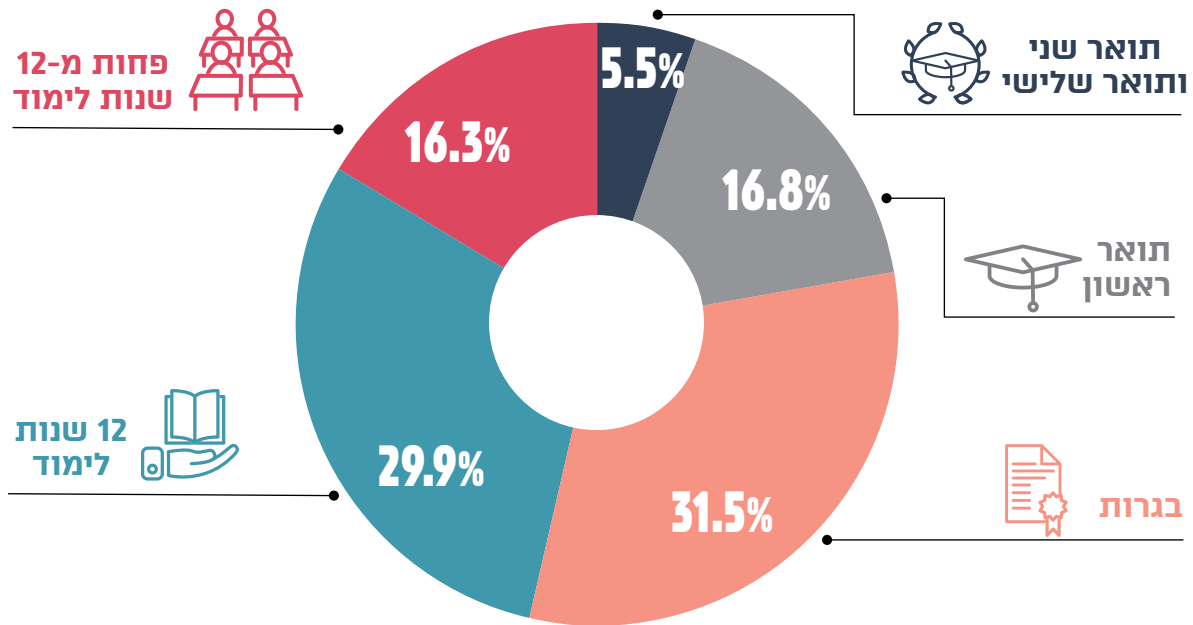
התפלגות המתלוננים לפי דת, לעומת שיעורם הכללי באוכלוסייה



* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

מהנתונים עולה כי שיעור המתלוננים היהודים בנושאים הקשורים למשבר הקורונה היה גדול משיעורם באוכלוסייה ב-16%, ואילו שיעור המתלוננים המוסלמים היה כחמישית משיעורם באוכלוסייה.

התפלגות המתלוננים לפי השכלה



מנתונים אלה עולה כי שיעור המתלוננים שאינם מחזיקים בתואר ראשון שפנו לנציבות בתלונות הקשורות למשבר הקורונה הוא 77%.

תלונות נבחרות הנוגעות למשבר הקורונה³⁵

לצורך כך תוקן חוק הביטוח הלאומי³⁶ במסגרת תקנות שעת חירום, ונקבעו בו הוראות שעה שמקילות את התנאים לקבלת דמי אבטלה על עובדים שנאלצו להפסיק את עבודתם בשל המשבר. מי שהגיש תביעה לדמי אבטלה נדרש להציג מסמכים שונים התומכים בתביעה ולעמוד בתנאים שנקבעו בחוק הביטוח הלאומי.

דמי אבטלה בתקופת הקורונה

תשלום דמי אבטלה מוסדר בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי), ובתקנות שהותקנו מכוחו. כדי לסייע לעובדים שעבודתם הופסקה החליטה הממשלה להקל את התנאים לקבלת דמי אבטלה.

³⁵ לתיאור תלונות נוספות הנוגעות לגל הראשון של משבר הקורונה ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה** (2020).

³⁶ למשל, במסגרת תיקון 216 מ-7.7.20 נוסף לפרק ז' לחוק סימן ה': "הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה בתקופת ההתמודדות עם גיף הקורונה החדש".

להלן יתוארו שתי תלונות בנושא דמי אבטלה:

בתחילת יולי 2020 בוטלו ההקלות, ועל פי ההנחיות החדשות, עצמאי שתובע דמי אבטלה צריך לצרף לתביעה את האישור.

הנציבות הטעימה לפני הביטוח הלאומי שהמתלוננת אומנם הגישה תביעה לדמי אבטלה אחרי שההנחיות החדשות נכנסו לתוקף, אך למעשה, היא הגישה מסמכים לצורך קבלת דמי אבטלה כבר במרץ 2020. לכן יש להחיל עליה את ההקלות שהיו נהוגות באותה העת ולא לחייב אותה להמציא את האישור.



המוסד לביטוח לאומי

ההקלות בוטלו לאחר הגשת התביעה - והסתלוננת קיבלה 25,880 ש"ח ללא צורך באישור נוסף

התלונה



המתלוננת, עצמאית שעושה סיורים קולינריים לתיירים עבור חברות תיירות, הגישה במרץ 2020 לביטוח הלאומי אישורים על ניכוי מס במקור המעידים על הכנסותיה, כדי לקבל דמי אבטלה. לדבריה, עד אוגוסט אותה שנה היא לא קיבלה את דמי האבטלה שמגיעים לה.



הבירור העלה כי במרץ 2020 הגישה המתלוננת לביטוח הלאומי אישור על ניכוי מס במקור מהכנסותיה, אך לא מילאה את טופס התביעה לדמי אבטלה. הנציבות הודיעה למתלוננת כי עליה להגיש את התביעה בטופס הייעודי, וב-7.9.20 המתלוננת עשתה כן. ואולם התביעה נדחתה, מאחר שהמתלוננת לא צירפה לה אישור ולפיו חברת התיירות ניכתה עבורה דמי ביטוח מהסכום ששולם לה (האישור).

בירור הנציבות העלה כי עד 1.7.20 לא נדרשו עצמאים לצרף לתביעה לדמי אבטלה את האישור, ודמי האבטלה שולמו להם לפי מקדמות דמי הביטוח ששילמו בשנת 2019, ובתנאי שהמציאו לביטוח הלאומי חשבוניות שהוציאו למשלם.

התוצאה



הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי קיבל את עמדתה והחליט לראות במתלוננת כמי שהגישה תביעה לדמי אבטלה במרץ 2020. בעקבות זאת אושרה זכאותה לדמי אבטלה על פי סכום המקדמות ששילמה לשנת 2019, ושולמו לה דמי אבטלה בסך 25,880 ש"ח עבור מרץ-נובמבר 2020.

המתלוננת הודתה לנציבות על הסיוע. (1102215)



המוסד לביטוח לאומי

אינכם שולטים בחשבים ובשל כך זכויותיכם נפגעו? הנציבות יכולה לסייע

התלונה



המתלוננת, אלמנה ואם לארבעה ילדים, הוצאה לחל"ת באמצע מרץ 2020 ובתחילת יוני פוטרה מעבודתה בשל סגירת העסק

51 מתלוננים פנו לנציבות וטענו שלא קיבלו את המענק שמגיע להם. להלן תיאורן של שתי תלונות בנושא - האחת על הביטוח הלאומי והשנייה על רשות המיסים בישראל (רשות המיסים).



המוסד לביטוח לאומי

לא קיבלת מענק קורונה לילד? בדוק שאתה מקבל קצבת ילדים עבורו



התלונה

הורים טענו שהביטוח הלאומי לא שילם להם את מענק הקורונה עבור שלושת ילדיהם.



הבירור

הבירור בביטוח הלאומי העלה כי משנת 2015 לא קיבלו המתלוננים קצבאות ילדים עבור שלושת ילדיהם, ולכן גם לא קיבלו את מענקי הקורונה. הביטוח הלאומי מסר כי פנה למתלוננים לאחר כל לידה לקבלת פרטי חשבון הבנק שלהם, אך לא נענה.



התוצאה

הביטוח הלאומי שילם למתלוננים את קצבאות הילדים שלא קיבלו למפרע משנת 2015 וכן שילם למתלוננים את מענקי הקורונה שהגיעו להם בסך של כ-20,000 ש"ח. המתלוננים הודו לנציבות על הסיוע שנתנה להם.

שבו עבדה. בתלונתה ציינה המתלוננת כי טרם קיבלה את דמי האבטלה שמגיעים לה, ובשל כך היא שרויה במצוקה כלכלית קשה. המתלוננת הוסיפה כי אינה שולטת במחשבים, ועקב כך מתקשה במיציא זכויותיה.



הבירור

הועלה כי המתלוננת נרשמה לראשונה בשירות התעסוקה רק ב-16.7.20 והגישה תביעה לדמי אבטלה רק ב-30.9.20, זאת אף שכאמור היא הוצאה לחל"ת כבר במרץ אותה שנה. עקב כך היא קיבלה תשלום רק עבור ספטמבר 2020, בסך 1,265 ש"ח.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות שילם הביטוח הלאומי למתלוננת דמי אבטלה גם עבור החודשים יולי ואוגוסט 2020, בסך 2,409 ש"ח. זאת ועוד, הביטוח הלאומי פנה לשירות התעסוקה וביקש ממנו לעדכן את רישומה של המתלוננת אצלו למועד הפסקת עבודתה - מרץ 2020. בעקבות העדכון שילם הביטוח הלאומי למתלוננת את דמי האבטלה גם עבור החודשים מרץ-יוני 2020, בסך 7,477 ש"ח.

(1104397)

מענק קורונה לכל אזרח

ב-29.7.20 אישרה מליאת הכנסת את חוק התכנית לסיוע כלכלי (נגיף הקורונה החדש - מענק חד פעמי) (הוראת שעה ותיקוני חקיקה), התש"פ-2020, כדי לסייע לאזרחי ישראל בהתמודדות עם משבר הקורונה. באוגוסט 2020 שולם מענק בסך 750 ש"ח לכל תושב ישראל בן 18 ומעלה. מענק כפול בסך 1,500 ש"ח שולם למקבלי קצבאות שונות. נוסף על כך, מקבלי קצבת ילדים קיבלו מענק בסך 500 ש"ח עבור כל אחד מארבעת הילדים הראשונים ומענק בסך 300 ש"ח מהילד החמישי ומעלה (עבור כל ילד). הגורם שהופקד על תשלום המענקים היה הביטוח הלאומי.

לקבלת המענק הוא הגשת דוח שנתי למס הכנסה לשנת 2018, ואת המידע בעניין זה מקבל הביטוח הלאומי מרשות המיסים. מאחר שהמתלונן לא הגיש את הדוח, הוא אינו זכאי למענק. המתלונן ציין כי כאשר פנה למס הכנסה וטען כי הוא מקבל הבטחת הכנסה משנת 2013 ואינו עובד, ועל כן לא ברור לו מדוע הוא נדרש להגיש את הדוח לשנת 2018, נמסר לו כי יש לו חוב מס משנת 2000, ולכן הוא אינו נכלל ברשימות שהועברו לביטוח הלאומי.

הביטוח

הביטוח עם פקיד השומה בחיפה העלה כי למתלונן היה תיק פעיל במס הכנסה כעצמאי בשל היותו מנהל חברה. החברה הפסיקה את פעילותה עוד בשנת 2006, והתיק שלה במס הכנסה נסגר. ואולם המתלונן לא הגיש בקשה לסגירת התיק האישי שלו, ולכן לפי רישומי מס הכנסה היה עליו להמשיך ולהגיש דוחות שנתיים אישיים כעצמאי. כמו כן נותרו לו חובות מס אישיים שלא שולמו.

התוצאה

בעקבות פניית הנציבות הוחלט לסווג את תיקו האישי של המתלונן כתיק לא פעיל משנת 2007. בהתאם לכך בוטלו הדרישות ממנו להגיש דוחות מאותה שנה ואילך, לרבות הדוח לשנת 2018, דבר שסלל את הדרך לאישור זכאותו לקבלת המענק. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע שנתנה לו.

(1101311)



(1105534)



רשות המיסים

עבד בחברה שנסגרה ב-2006 - ולא קיבל את מענק הקורונה בשל אי-סגירת תיקו האישי

התלונה

המתלונן, אדם בן 70 המתקיים לדבריו מקצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה, מסר כי לא קיבל את מענק הקורונה בסך 1,500 ש"ח שמקבלי קצבאות זכאים לו. המתלונן הוסיף כי כשפנה לביטוח הלאומי לבירור העניין נמסר לו כי לפי החוק³⁷, תנאי

הנציבות הטעימה לפני שירות התעסוקה כי אין להניח שכל דורשי העבודה מודעים לאפיקים המקוונים ויודעים כיצד להשתמש בהם, ולכן יש לפרט לפני דורשי העבודה המופנים לסדנאות את השינוי באופן קיומן, להבהיר מהו היישום שבאמצעותו ניתן להשתתף בסדנאות ולספק הסבר מפורט כיצד יש להפעילו.



שירות התעסוקה

הזמנה לסדנה לדורשי עבודה - ללא הסבר שמדובר בסדנה מקוונת

התלונה

שירות התעסוקה מפנה דורשי עבודה לסדנאות, במטרה להקנות להם כלים מעשיים להשתלבות בשוק העבודה. דורשת עבודה טענה כי קיבלה זימון בכתב לסדנה כאמור, אך לגבי מקום הסדנה נכתבה שורת מספרים חסרת פשר. המתלוננת פנתה ללשכת התעסוקה לקבלת הסבר ונענתה, לאחר שהסדנה כבר התקיימה, כי היא התקיימה בזום, וכי היא עליה להשתתף בה. לטענתה, היא לא הבינה כי מדובר בסדנה שמתקיימת באופן מקוון, והביעה חשש שהיעדרותה מהסדנה תפגע בזכאותה לדמי אבטלה.

הבירור

במענה על פניית הנציבות הבהיר שירות התעסוקה כי עקב ההגבלות שהוטלו במסגרת ההיערכות למניעת התפשטות נגיף הקורונה, הוחלט לקיים את הסדנאות באופן מקוון, וכי נוסף על ההפניה בכתב לסדנה, ניתן למוזמנים להשתתף בה גם הסבר בעל פה. עם זאת, בעקבות התלונה החליט שירות התעסוקה לציין במפורש בטופס ההפניה לסדנאות שהן יתקיימו באמצעות זום. אשר למתלוננת, שירות התעסוקה הודיע כי הוא מבין את הקשיים שיש להתמודד איתם בתקופת הקורונה, ולכן החליט כי זכויות המתלוננת לא ייפגעו, חרף אי-השתתפותה בסדנה.

התוצאה

בעקבות דברי הנציבות פרסם שירות התעסוקה חוברות הסבר לדורשי העבודה על השימוש בזום, בעברית ובערבית. נוסף על כך, שירות התעסוקה הפיק סרטוני הסבר על השימוש בזום בשתי השפות, והסרטונים הועלו לאתר המרשתת של שירות התעסוקה ולחשבון הפייסבוק שלו.

(1102407)



משרד הבריאות, שירותי בריאות כללית

עובדת זרה עשתה בדיקות קורונה - אבל לא קיבלה את התוצאות בשל אמצעי זיהוי סותרים

התלונה

המתלוננת, עובדת זרה שמבוססת בביתו בריאות בשירותי בריאות כללית (הכללית), עשתה כמה בדיקות לגילוי נגיף



משרד הבריאות

מבקש לערער על הצורך בבידוד עקב חקירות אפידמיולוגיות אנושיות? משרד הבריאות הודיע על הקמת מוקד מרכזי לערעורים

התלונה

בעת משבר הקורונה התקבלו בנציבות שבע תלונות על הליך הערעור בנוגע להודעות על חובת בידוד בעקבות חקירות אפידמיולוגיות אנושיות (בשונה מהודעות בידוד בעקבות איכון שב"כ).

תחילה נסבו התלונות על שמוקד "קול הבריאות" (המוקד) הפנה את מקבלי ההודעות על חובת הבידוד המבקשים לערער על כך להתקשר לשכונת הבריאות המחוזיות לשם הגשת הערעור, אך בלשכות הבריאות לא היה מענה טלפוני. בהמשך החל המוקד לתת לפונים את כתובות הדואר האלקטרוני של לשכות הבריאות המחוזיות לצורך הגשת ערעור כאמור. ואולם המתלוננים הלינו על שפניותיהם בדואר האלקטרוני לא נענו ועל שלא קיבלו כל חייו שלפיו ערעורם התקבל בלשכות הבריאות ונבדק על ידן.

הקורונה, לאחר שמעסיקתה אובחנה כחולה בנגיף. ואולם לא עלה בידה לקבל את מרבית תוצאות הבדיקות.

הבירור

הבירור העלה שמשרד הבריאות לא העביר לכללית את תוצאות בדיקות הקורונה של המתלוננת, מכיוון שלא היה אפשר לזהות את בדיקותיה באופן חד-חד-ערכי ולשייך אליה את תוצאות הבדיקות. הסיבה לכך היא שלמתלוננת, שהיא כאמור עובדת זרה, אין מספר תעודת זהות, וכל מבצע בדיקה כותב את המספר המזהה וכן את השם שלה באופן שונה: מספר הדרכון עם אותיות או ללא אותיות, מספר המבוטחת שלה בכללית - מלא או חלקי, שמה בעברית או באנגלית.

התוצאה

הכללית הודיעה כי כלקח ממקרה זה היא ביקשה ממגן דוד אדום לזהות נבדקים שאין להם תעודת זהות ישראלית (הזרים) באמצעות מספר המבוטח שלהם בכללית, ולא באמצעות מספר הדרכון שלהם או שמם. בדרך זו נתוני הבדיקה שלהם ייקלטו באופן תקין בתיק הרפואי שבכללית. בד בבד הוסיפה הכללית לממשק עם משרד הבריאות שדה של מספר הדרכון של הזרים, כדי שמשרד הבריאות, שמספר המבוטח של הזרים בכללית אינו מצוי בידיו, יוכל לזהותם.

משרד הבריאות הודיע כי גיבש נוהל לרישום נתונים בנושא הקורונה הנוגעים לחסרי מספר זהות ישראלי במערכות המידע שלו. המשרד הוסיף כי הוא מקדם הקמת מערך מחשובי שיספר את יכולת ההצלבה בין פרטי זיהוי שונים.

(1096681)

משרד הבריאות הודיע כי גיבש נוהל לרישום נתונים בנושא

הקורונה הנוגעים לחסרי מספר זהות ישראלי במערכות המידע שלו



ולפיו עקב משבר הקורונה לא תועבר פנייתו לאכיפה מינהלית.

ואולם בירור התלונות על רשות התחבורה העלה כי לעיתים גם תלונות שהוגשו בנושאים אחרים ונסיבותיהן המיוחדות הצדיקו את בירורן, לא נבחנו בתשומת לב, והתשובות שנשלחו לפונים לא כללו התייחסות עניינית לבעיות שהועלו בתלונות.

להלן כמה דוגמאות לתלונות כאלה:

בעקבות פניית הנציבות למשרד הבריאות הודיע המשרד כי יקים מוקד מרכזי לערעורים על חקירות אפידמיולוגיות אנושיות, בדומה למוקד הקיים לערעורים על הודעות בידוד בעקבות איכוני שב"כ.

מעקב הנציבות העלה כי המשרד הקים מוקד כאמור.

(1108063)

בשל פרסום כוטעה המתלונן המתין לאוטובוס ברציף הלא נכון



התלונה

המתלונן המתין לאוטובוס ברציף מסוים בתחנה המרכזית, בהתאם לפרסום באתר המרשתת של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ולשילוט האלקטרוני בתחנה. ואולם האוטובוס יצא מרציף אחר, והמתלונן נאלץ להמתין שעותיים לאוטובוס הבא. בתגובה על תלונתו לרשות התחבורה נשלח למתלונן מענה, ולפיו עקב משבר הקורונה לא תועבר פנייתו להליך אכיפה מינהלית.



הבירור

בעקבות פניית הנציבות בדקה רשות התחבורה עניינית את התלונה ומצאה כי טענת המתלונן ולפיה הנסיעה יצאה מרציף שונה מהרציף שפורסם היא מוצדקת. הועלה כי מקור הטעות היה בפרסום, וכי היא נגרמה מהשינויים התכופים שהיו בהנחיות באותה העת עקב התפשטות נגיף הקורונה.



התוצאה

רשות התחבורה מסרה שהתקלה טופלה, וכיום מצוין בפרסום באופן תקין הרציף שממנו יוצא הקו. (1093957)

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

מענה לא ענייני של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית על תלונות בתקופת התפרצות נגיף הקורונה

בעקבות התפרצות נגיף הקורונה בישראל חלו שינויים בהסדר התחבורה הציבורית - חלק מהקווים בוטלו, ומסלולם של קווים אחרים שונה. כמו כן צומצם מספר הנוסעים שמותר להסיע באוטובוסים.

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (רשות התחבורה) מסרה לנציבות כי בעקבות השינויים הללו היא קיבלה כ-4,300 תלונות בחודשים מרץ-מאי 2020. רשות התחבורה הוסיפה כי בשל התפרצות נגיף הקורונה החליטה הממשלה כי פעילות התחבורה הציבורית תצומצם ל-25% מכלל פעילותה בימי שגרה, וכי מספר הנוסעים המותר בכל נסיעה יוגבל במידה ניכרת. במצב דברים זה יש קושי לברר ביעילות תלונות על אי-עצירה בתחנה ואי-איסוף של נוסעים. בשל הקושי האמור החליטה הרשות שככלל, היא תפסיק זמנית את פעולות הפיקוח, הבקרה והאכיפה המינהלית על מפעילי התחבורה הציבורית ותשלח מענה אחיד למי שהגיש תלונה בנושא חריגה מרישיון הקו, ובכלל זה בנוגע לאי-איסוף ואי-עצירה בתחנה,

האוטובוס שינה את מסלולו - והסתלון לא היה יכול לרדת בתחנה שבה ביקש לרדת



התלונה

האוטובוס שבו נסע המתלון סטה ממסלול הנסיעה שלו, ועקב כך לא התאפשר למתלון לרדת בתחנה שבה ביקש לרדת. רשות התחבורה השיבה לו בתגובה על תלונתו בעניין זה כי למען שמירה על בריאות הציבור תיקנה הממשלה תקנה המגבילה במידה ניכרת את מספר הנוסעים המותר בתחבורה הציבורית בישראל. הגבלה זו הצריכה תגבור של קווי אוטובוסים קיימים והביאה לניצול מרבי של משאבי אוטובוסים ונהגים. לפיכך לא היה אפשר להגביר את תדירותם של קווי התחבורה או לפתוח קווי תחבורה חדשים.



הבירור

מאחר שלא היה בתשובת רשות התחבורה מענה ענייני על פניית המתלון, ביקשה הנציבות מהרשות לבדוק את התלונה, תוך הדגשה כי המתלון ביקש לרדת מהאוטובוס ולא לעלות עליו. בתגובה הודיעה הרשות כי בדיקה עם מפעיל הקו העלתה כי הנהג סטה ממסלול הנסיעה הקבוע שלו ולא עבר ליד התחנה שהמתלון ביקש לרדת בה, מאחר שהאוטובוס היה מלא, ולא היה באפשרותו להעלות נוסעים נוספים.



התוצאה

הרשות הודיעה כי נוכח ממצאי הבדיקה הועבר המקרה להליך אכיפה מינהלית, שבמסגרתו יושת פיצוי מוסכם על המפעיל, אם תימצא לכך הצדקה. (1096335)

הסתלון הסתיין בתחנה - אולם האוטובוס לא עצר



התלונה

המתלון הלין על כך שאוטובוס בקו בין-עירוני לא עצר בתחנה שבה המתין. המתלון פנה לרשות התחבורה בתלונה בעניין, ובתגובה נמסר לו כי האוטובוס לא עצר בתחנה בשל מגבלת מקום. לעומת זאת טען המתלון כי ראה באוטובוס רק נוסע אחד, וכי מדובר בקו שלרוב לא נוסעים בו אנשים רבים.



הבירור

רשות התחבורה מסרה כי בתחילת משבר הקורונה, כשהחלו להגיע התלונות הראשונות של נוסעים בנושא אי-איסוף, נעשה בירור של כל אחת מהתלונות. בהמשך התברר כי דרכי הבירור של תלונות מעין אלה אינן יעילות דיין בתקופה זו, ולכן הוחלט להפסיק את הבירור עד להסרת ההגבלות על מספר הנוסעים באוטובוס.



התוצאה

הנציבות הצביעה לפני רשות התחבורה על כך שלמרות החלטתה שלא להעביר לאכיפה מינהלית תלונות על אי-איסוף ואי-עצירה בתחנה בעת משבר הקורונה, עדיין יש תלונות, כמו תלונה זו והתלונות שתוארו לעיל, שהרשות יכולה לבדוק ולתת מענה ענייני ומלא למתלוננים³⁸, כפי שעשתה בעקבות פניית הנציבות.

הרשות השיבה בתגובה על הצבעת הנציבות כי החליטה לשנות את אופן טיפולה בתלונות כאלה. בעקבות השינוי כל התלונות כאמור שמגיעות אליה מבוררות במלואן, ובמידת הצורך עוברות לבירור בהליך של אכיפה מינהלית. (109517)

38 בתלונה הראשונה היה אפשר לעשות בדיקה לגבי הרציף שממנו יוצא הקו, ואם הפרסומים תואמים את הקורה בפועל; בתלונה השנייה היה אפשר לבדוק מדוע חרג הנהג מהמסלול ולא איפשר לנוסע לרדת; בתלונה השלישית, לגבי טענת המתלון כי הקו אינו משמש נוסעים רבים, היה אפשר לבדוק כמה נוסעים תיקפו את כרטיסים בנסיעה הרלוונטית, ובהנחה שאף נוסע לא ירד בדרך, לבדוק אם מספר התיקופים שווה למספר הנוסעים המרבי המותר באוטובוס.

פרק 2

הגיל השלישי

דוח שנתי 47

נציבות תלונות הציבור

"מפני שיבה תקום והדרת פני זקן"

(ויקרא יט, לב).

"בישישים חכמה וארך ימים תבונה"

(איוב יב, יב).

רקע

במדינת ישראל, כמו בעולם כולו, מתחוללים שינויים במציאות הדמוגרפית. קבוצת האוכלוסייה שגדלה באופן יחסי בקצב המהיר ביותר היא אוכלוסיית בני הגיל השלישי³⁹. לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בסוף שנת 2019 מנתה האוכלוסייה של בני 65 ומעלה בישראל 1.093 מיליון איש - 606,000 נשים ו-487,000 גברים. כ-40% מקבוצת אוכלוסייה זו הם בני יותר מ-75. בקום המדינה היה שיעור בני הגיל

39 המשתייכים לאוכלוסייה זו מכונים גם אזרחים ותיקים, בני גיל הזהב, קשישים או זקנים.

האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989, מעניק לבני הגיל השלישי הטבות כלכליות בתחומים שונים, כמו תחבורה ציבורית, מופעי תרבות ותרופות, וכן הנחה בארנונה.

משרדי ממשלה וגופים ציבוריים מופקדים על מערך השירותים הציבוריים לטיפול באוכלוסיית הגיל השלישי, ובהם המשרד לשוויון חברתי, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הרשויות המקומיות באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים, משרד הבריאות, קופות החולים והמוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי).

בשנת 1991 קיבלה העצרת הכללית של האומות המאוחדות החלטה בדבר עקרונות האו"ם בנוגע לזקנים. בהחלטה נקבע כי יש להבטיח לזקנים עצמאות ותנאי מחיה נאותים, לאפשר להם לנהל חיי חברה, לתת להם טיפול נאות, לספק להם כלים להגשמה עצמית ולשמור על כבודם⁴⁴. בוועידת האו"ם לענייני זקנה שהתקיימה במדריד בשנת 2002, בהשתתפות כל המדינות החברות בארגון ובהן ישראל, התחייבו המדינות לתת מענה לאתגרים הנוצרים עקב הזדקנות האוכלוסייה במאה העשרים ואחת ולפעול בשלושה נושאים כדלהלן: זקנים ופיתוח, קידום הבריאות והרווחה בגיל המבוגר והבטחת סביבה מאפשרת ותומכת לאנשים מבוגרים⁴⁵.

החובה לדאוג לבני הגיל השלישי היא אפוא אחת מאדני היסוד של החברה בישראל, הן מכוח החוק הישראלי והן מכוח המחויבויות הבין-לאומיות של המדינה.

השלישי באוכלוסייה 4%, בשנת 2019 - כ-12%, ובשנת 2040 השיעור צפוי לעלות לכ-14% (כ-2 מיליון איש). תוחלת החיים בישראל נמצאת במגמה של עלייה מתמשכת, ועלתה משנת 2000 ב-2.9 שנים בקרב גברים וב-3.2 שנים בקרב נשים⁴⁰. כל אלה מציבים אתגרים כלכליים, סוציאליים ומשפטיים לחברה הישראלית ולרשויות השלטון שלה.

אף שנהוג להתייחס לאוכלוסיית בני הגיל השלישי כמקשה אחת, אוכלוסייה זו אינה אחידה כלל ועיקר. תקופת הזקנה כוללת טווח רחב של גילים, ולכל קבוצת גיל יש אתגרים משלה - החל מתופעה של גילנות בהעסקה בתקופת הזקנה המוקדמת⁴¹ וכלה בהידרדרות במצב הבריאות ופגיעה ניכרת בעצמאות בתקופת הזקנה המאוחרת.

הגידול בשיעור בני הגיל השלישי באוכלוסייה מחייב היערכות מתאימה של הגופים הציבוריים שאמונים על הטיפול באוכלוסייה זו. בית המשפט העליון עמד על כך וציין כי "נוצרת שכבה חברתית רחבה, אשר לא הוכרה בעבר, שצרכיה בתחומי חיים שונים מחייבים את התייחסותה של החברה. מתחייבת גם התאמת האמצעים והכלים שבידי המשפט לצורך מתן ערובה לקיום הגנות ראויות על בני הגיל השלישי"⁴². ואכן, בישראל יש מערכת ענפה של חוקים והסדרים שנועדו להגן על בני הגיל השלישי: חוקים כגון חוק ההגנה על חוסים, התשכ"ו-1966, החוק למניעת אלימות במשפחה, התשנ"א-1991, וסעיף 368 לחוק העונשין, התשל"ז-1977 מגנים על בני הגיל השלישי באמצעות ענישה פלילית והתערבות סוציאלית; הסדרים למתן ייפוי כוח מתמשך ומינוי תומך בקבלת החלטות⁴³ מאפשרים לבני הגיל השלישי להיערך לשלב שבו חלה הידרדרות ביכולותיהם; וחוק

40 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, יום האזרח הוותיק הבין-לאומי 2020: מבחר נתונים על אזרחי ישראל הוותיקים בני 65 ומעלה (2020).

41 מחקר שעשה מכון טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל העלה כי רמת האושר של בני 60 - 80 אשר מועסקים בעבודה אינה שונה במידה ניכרת מרמת האושר של בני 60 - 80 שאינם מועסקים, זאת כאשר כל שאר המשתתפים (ההכנסה, המצב הבריאותי, ההשכלה, המצב המשפחתי ומספר הילדים) קבועים. עם זאת, המחקר העלה כי אנשים שעובדים בעבודה המפתחת את יכולותיהם חווים עלייה ברמת האושר, לעומת מי שאינם מועסקים בעבודה כאמור. ראו הלה אקסלרד, ישראל לוסקי ואריה שרמן, "תעסוקה ורמת האושר - השפעת תעסוקה על רמת האושר בקרב ישראלים בני 60 - 80" (2021), עמ' 27.

42 בג"ץ 1181/03 אוניברסיטת בר-אילן נ' בית הדין הארצי לעבודה, סד (3) 204 (2011).

43 חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, התשכ"ב-1962.

44 "United Nations for Principles for Older Persons, adopted by General Assembly Resolution 46/91 of 16 December 1991"

45 "Political Declaration and Madrid Plan of Action on Ageing" (2002).

הנציבות ואתגרי הגיל השלישי

הגיל השלישי בנושא השירות לציבור הוא השירותים המקוונים שנותנות הרשויות הציבוריות, שהם חלק חשוב מהשירות שניתן כיום לציבור.

המרחב המקוון יכול לאפשר לקשישים לקבל שירותים ולבצע פעולות שונות בלי שיצטרכו לצאת מהבית וגם לסייע בהפגת הבדידות. ואולם קשישים רבים עלולים להיות מודרים מהמרחב המקוון עקב חוסר יכולת להשתמש בטכנולוגיה או בשל חסמים פיזיים וקוגניטיביים שמקשים את ההתנהלות היום-יומית שלהם בכלל ואת ההתנהלות במרחב הדיגיטלי בפרט.

הנציבות מסייעת למתלוננים בני הגיל השלישי המתקשים להתמצא במרחב המקוון. למשל, מתלונן בן 74 הלן על סירובה של רשות המיסים בישראל (רשות המיסים) לשלוח לו בדואר פנקסים לתשלום מע"ם. המתלונן טען שמאחר שהוא אינו מתמצא בשימוש במרשתת, הוא אינו יכול לדווח לרשות המיסים באופן מקוון. הבירור העלה כי כחלק מהמהלכים להתייעלות וחיסכון החליטה רשות המיסים להפסיק לשלוח לנישומים פנקסים לצורך תשלום מיסים ולאפשר דיווח ותשלום רק באופן מקוון. בעקבות התערבות הנציבות שלחה רשות המיסים למתלונן את הפנקסים ומסרה לו כי באפשרותו לפנות למשרדי מע"ם בעיר מגוריו ולקבל הדרכה כיצד לשלם את המע"ם באופן מקוון. (1096146)

בתלונה נוספת הלינו זוג קשישים בני 80 שלא עלה בידם לקבוע תור לחיסון באמצעות היישומון או המוקד הטלפוני של קופת החולים. הנציבות ביקשה מקופת החולים ליצור עימם קשר בטלפון ולקבוע להם תור לחיסון. (1109792, 1109672)

גילנות והפליה מחמת גיל

השינויים הדמוגרפיים באוכלוסייה העולמית הולידו בין היתר את מושג ה"גילנות" (ageism), שמשמעותו דעות קדומות על זקנה ועל זקנים ופחד מפני הזדקנות. גילו של אדם יכול שיגרם להנחות מוקדמות לגבי רמת ידיעותיו ויכולותיו ולקבוע את דפוס ההתייחסות אליו, באופן שעלול להפלותו ללא הצדקה עניינית⁴⁶.

הנציבות רואה לעצמה חובה לסייע לבני הגיל השלישי ולבני משפחותיהם להתמודד עם הקשיים שהם נתקלים בהם ולהיות להם לפה. במקרים שבהם אין לנציבות סמכות להתערב, היא מפנה מתלוננים בני הגיל השלישי לגופים המתאימים ומסייעת להם לממש את זכויותיהם. הנציבות מייחדת תשומת לב רבה לקשישים בגילים המופלגים, ובהם ניצולי השואה, ובין היתר פועלת להנגשת השירותים השונים לקשישים אלה ופונה באופן יזום לגופים שונים כדי לסייע לקשישים למצות את זכויותיהם.

אף שהנושאים שבהם עוסקות התלונות של בני הגיל השלישי הם רבים ומגוונים, ניתן להצביע על כמה תחומים עיקריים שבהם עוסקות התלונות. תחומים אלה קשורים לאתגרים השונים הניצבים לפני בני הגיל השלישי - בעיות בריאות ומגבלות תפקודיות, קשיים כלכליים, גילנות והפליה מחמת גיל. להלן יפורטו נושאי התלונות של בני הגיל השלישי, ובהמשך הפרק יובאו נתונים סטטיסטיים שמהם ניתן ללמוד על המאפיינים של המתלוננים בני הגיל השלישי. מסקירת נושאי התלונות של בני הגיל השלישי וכן מניתוח הנתונים הסטטיסטיים לגבי המתלוננים הנמנים עם אוכלוסייה זו ניתן ללמוד על היקף הסיוע של הנציבות לבני הגיל השלישי בהתמודדותם עם האתגרים העומדים לפניהם.

הנושאים שבהם עוסקות התלונות של בני הגיל השלישי

השירות לציבור והמרחב המקוון

בשנת 2020 טופלו בנציבות 1,032 תלונות של בני הגיל השלישי בנושא השירות לציבור, ובשנת 2019 טופלו 1,292 תלונות כאמור. 34.3% מהתלונות שהגישו בני הגיל השלישי בשנת 2020 עסקו בנושא זה. התלונות נסבו על ליקויים במענה על פניות ובקשות, התנהגות עובדי ציבור, דרך הפעולה של מוקדי השירות ועוד. עניין מרכזי אחר שבו עסקו התלונות של בני

46 על הגילנות ראו ישראל דורון, משפט, צדק וזיקנה (2010), עמ' 29 - 33; ב"ץ 1268/09 זוזל נ' נציב שירות בתי הסוהר (פורסם במאגר ממוחשב, 27.8.12).

הדירור הציבורי

קשישים עצמאיים בתפקודם שהם חסרי דירה ומעוטי הכנסה ועומדים בתנאי הזכאות שנקבעו, זכאים למגורים בבתים המשתייכים למערך הדירור הציבורי לקשישים. הקשישים מתגוררים בבתים כאלה בתמורה לדמי שכירות מופחתים, בסביבה מוגנת וכחלק מהקהילה⁴⁶.

משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) אחראי למתן פתרונות דירור לקשישים שהם ותיקים בישראל, ומשרד העלייה והקליטה אחראי למתן פתרונות דירור לקשישים שהם עולים חדשים. ככלל, הדירור הציבורי מופעל ומתוחזק על ידי חברות ממשלתיות ופרטיות שהתקשרו בהסכמים עם משרדי הממשלה. בדירור הציבורי ניתנים לקשישים שירותי אב או אם בית, שירותי תחזוקה וניקיון, ובחלק מהבתים ניתנים גם שירותים של עובד סוציאלי ושל רכז חברתי.

מאחר שהיצע הדירות ויחידות הדירור בדירור הציבורי, ובכלל זה בדירור הציבורי לקשישים, קטן מהביקוש לדירות כאלה, נאלצים הזכאים לדירור הציבורי להמתין, לעיתים במשך שנים, לדירה שמתפנה. משרד השיכון מסייע לקשישים באמצעות מתן השתתפות בתשלום שכר דירה בשוק החופשי, עד שתתפנה דירה או יחידת דירור מתאימה בדירור הציבורי.

נוסף על כך, משרד השיכון משתתף, בתנאים מסוימים, בהחזרי משכנתה לקשישים בני 70 ומעלה המתקיימים מקצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה או מגמלת נכי המלחמה בנאצים.

31.1% מהתלונות בנושא הדירור הציבורי שהתקבלו בשנת 2020 היו של בני הגיל השלישי. התלונות נסבות על תחזוקה לקויה של הדירות השייכות לדירור הציבורי, דחיית בקשות לקבלת דירות כאמור, דחיית בקשות לקבלת סיוע בתשלום שכר הדירה למתגוררים בשכירות בשוק הפרטי ואי-מתן סיוע במועד⁴⁷.

הנציבות מבררת תלונות על הפליה מחמת גיל, ובודקת אם ההפליה נעשתה מכוח חוק, אם יש לה תכלית ראויה, ואם היא נעשתה במידה שאינה עולה על הנדרש. לדוגמה, בעקבות התערבות הנציבות ביטל משרד העלייה והקליטה הגבלת גיל (עד גיל 75) למתן סיוע לאומנים חוזרים. כמו כן, התעשייה האווירית לישראל בע"מ הסירה את נתון הגיל מטופסי המועמדות למשרות, לאחר שהנציבות הסבה את תשומת ליבה לפסקי הדין בנושא הפליה מחמת גיל והדגישה את חובתה לנהוג בשוויון כלפי כל מבקשי העבודה⁴⁸.

הטבות כספיות

הפרישה משוק העבודה וקשיים פיזיים ובריאותיים עלולים לדרדר את בני הגיל השלישי אל מתחת לקו העוני⁴⁹.

הכלי המרכזי שבאמצעותו מסייעת המדינה לבני הגיל השלישי לשמור על רמת חיים בסיסית וקיום בכבוד היא תוכנית ביטוח הזקנה של הביטוח הלאומי. נוסף על כך, המדינה מעניקה לבני הגיל השלישי קצבת אזור ותיק וכן הטבות כספיות שונות: הנחות בארנונה, הנחות בנסיעה בתחבורה הציבורית ובכניסה לגנים, לאתרים, למוזיאונים לבתי קולנוע ולהופעות, הנחות ברכישת תרופות ועוד.

הנציבות מבררת את תלונותיהם של בני הגיל השלישי על אי-קבלת ההטבות הכספיות והקצבאות שהם זכאים להן, ובעקבות בירורה מקבלים המתלוננים את הקצבאות וההטבות. למשל, בעקבות התערבות הנציבות הודיעה המועצה המקומית בני ע"ש כי תעניק לכל האזרחים הוותיקים הזכאים לגמלת הבטחת הכנסה הנחה בארנונה בשיעור של 100%⁵⁰.

47 ראו את תיאור הטיפול בתלונות אלה בנציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 46 (2019)**, עמ' 44 - 46.

48 'יצחק בריק (עורך), **זיקנה בקו העוני (2005)**, עמ' 10 - 11.

49 ראו את פירוט התלונה **בעמ' 89**.

50 מבקר המדינה, **דוח שנתי 46 (2019)**, "אסדרה בנושא בתי דירור ציבורי לקשישים", עמ' 601.

51 ראו דוגמאות לתלונות בנושא סיוע בתשלום שכר דירה לקשישים בעמ' 150 - 151; כן ראו דוגמאות לתלונות בנושא החזר למפרע של קצבת שכר דירה לעולה קשיש והשתתפות למפרע בהחזרי משכנתה של קשישים נזקקים בנציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 46 (2019)**, עמ' 93 - 94.

בריאות

תקופת הזקנה מאופיינת לעיתים בריבוי מחלות ובהחמרת מחלות קיימות. בתקופה זו מופיעות מחלות שאינן אופייניות לגילים צעירים יותר. קשישים חווים ירידה בתפקוד היום-יומי מפאת גילם ועל כן נזקקים יותר לשירותי בריאות ולמכשירי שיקום וניידות. הקשישים זכאים להפחתה בתקרת התשלום עבור שירותי בריאות שונים, להפחתה במחיר תרופות שבסל הבריאות, וכן לטיפול שניניים משמרים או משקמים על פי מדרגות גיל.

26.7% מהתלונות בנושא בריאות שהתקבלו בנציבות בשנת 2020 היו של בני הגיל השלישי. התלונות עוסקות בין היתר בטיב השירות שנותנים להם הגופים המספקים שירותי בריאות, חיובים כספיים המושגים עליהם בגין קבלת שירותי בריאות ואספקה ומימון רכישה של מכשירי שיקום וניידות⁵².

סיעוד

טיפול סיעודי ניתן לאנשים עם מוגבלות תפקודית ארוכת טווח שזקוקים לסיוע תפקודי, נפשי או חברתי לצורך פעילות בחיי היום-יום⁵³. "מאפיין בסיסי של 20 השנים הבאות בחברה ובכלכלה של ישראל הוא גידול אוכלוסייה חזוי של 1.5 אחוזים לשנה, וגידול בממד אי התפקוד בקצב של 1.8 אחוזים לשנה. במילים אחרות, קצב הגידול של אי התפקוד – וכך גם הצרכים הסיעודיים והרפואיים – גבוה בכ-16 אחוז לשנה מקצב גידול האוכלוסייה"⁵⁴.

המדינה פועלת להבטיח את הזכויות הבסיסיות של קשישים הזקוקים לטיפול סיעודי, והיא עושה כן בעיקר באמצעות הביטוח הלאומי ולפי התנאים שנקבעו בפרק י' לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי).

נוסף על כך מספק משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים שירותים שונים בקהילה לבני הגיל השלישי, ובכלל זה מפעיל מרכזי יום ומסייע בניהול משק הבית וברכישת ציוד ביתי בסיסי ומכשור רפואי.

15% (44) מהתלונות של בני הגיל השלישי בנושא גמלאות בשנת 2020 עוסקות בגמלת סיעוד.

הזכות לגמלת סיעוד ושיעורה של הגמלה מותנים על פי חוק⁵⁵ במבחן הכנסות. הנציבות מבררת בין היתר תלונות הנוגעות לחישוב שגוי של גמלת הסיעוד. לדוגמה, מתלונן שהוריו הם בני הגיל השלישי ומקבלים גמלת סיעוד התלונן שהביטוח הלאומי הפחית את גמלת הסיעוד של אימו ב-50% על בסיס חישוב ההכנסה המשותפת של אימו ואביו ולא על בסיס ההכנסה הפרטנית של כל אחד מהם, כנדרש במקרה שבו שני בני זוג הם סיעודיים. בירור הנציבות העלה כי התלונה מוצדקת. בעקבות הבירור גמלת הסיעוד של שני בני הזוג חושבה מחדש, ושולמו להם הפרשים בגין התקופה שבה קיבלו גמלה מופחתת. נוסף על כך, האם נמצאה זכאית לקבלת שעות טיפול שבועיות נוספות.

(1089972)

הנציבות ואתגרי הגיל השלישי בתקופת משבר הקורונה

מגפת הקורונה הקשתה באופן מיוחד על אוכלוסיית הקשישים, שחוו התמודדות עם אובדן, פחד, צמצום הפעילות החברתית ובידוד חברתי, טיפול בבן או בת זוג חולים, עלייה בגילויי הגילנות ועוד⁵⁶. אוכלוסיית הקשישים היא קבוצת הסיכון הגדולה ביותר להיפגע מהמגפה, ולכן בידודם של הקשישים היה מחויב המציאות. לבני המשפחה ולמטפלים הסיעודיים היה קושי להגיע לבתיהם של הקשישים, וכך נפגמה היכולת

52 ראו דוגמה לתלונה בנושא אי-מתן פטור לניצול שואה מתשלום עבור תרופות הכלולות בסל שירותי הבריאות בנציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 44** (2017), עמ' 78.

53 דב צ'רניחובסקי, אביגדור קפלן, איתן רגב ויוחנן שטסמן, **טיפול סיעודי בישראל: סוגיות ארגון ומימון** (2017), עמ' 2.

54 שם, עמ' 4.

55 סעיף 224(ד1) לחוק הביטוח הלאומי.

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

דיווח שגוי של המעסיק או טעות בדיווח של המתלוננים. בעקבות התערבות הנציבות תוקנו הדיווחים השגויים, והמתלוננים קיבלו את מענקי ההסתגלות שמגיעים להם. (1101080)



לספק להם מזון ושירותי בריאות וסיעוד, שהם זקוקים להם ללא קשר למגפה.

בתקופת הקורונה פעלה הנציבות לסייע גם לאוכלוסיית הזקנים⁵⁷. למשל, הנציבות הגמישה את הדרכים שבהן היא מקבלת תלונות ואיפשרה למי שאין ביכולתו להגיש תלונה באופן מקוון, ובפרט לאוכלוסיית הזקנים המתקשים להיעזר באמצעים המקוונים, להגיש תלונה גם בטלפון. עובדי הנציבות אף הרבו לשוחח עם המתלוננים בני הגיל השלישי ולסייע להם למצות את זכויותיהם לקבלת המענקים המיוחדים בתקופת הקורונה. כך, עובדי הנציבות יצרו קשר עם ניצולי שואה שהיו מוכרים לנציבות עקב תלונות שהגישו לה בעבר, שאלו לשלומם ובדקו כיצד ניתן לסייע להם במשבר.

כמו כן, במסגרת בירור תלונות על הביטוח הלאומי הביאה הנציבות לתיקון ליקויים מערכתיים, דבר שהועיל לבני הגיל השלישי בתקופת משבר הקורונה. למשל, בעקבות התערבות הנציבות החליט הביטוח הלאומי לאפשר לקשישים המתגוררים בבתי אבות שלא יכלו לקבל שירותי סיעוד ממטפלים חיצוניים בשל הריחוק החברתי לקבל את מלוא גמלת הסיעוד בכסף לפרק זמן מוגבל. נוסף על כך, בעקבות פניית הנציבות לביטוח הלאומי הכיר הביטוח הלאומי בהתפטרות של עובד בתקופת הקורונה, בשל רצונו להגן על בני משפחה שנמנים עם אוכלוסייה מבוגרת בסיכון מפני הידבקות בנגיף הקורונה. הביטוח הלאומי קבע שההתפטרות האמורה היא מוצדקת לעניין תשלום דמי אבטלה ללא תקופת המתנה של 90 יום⁵⁸.

בני 67 ומעלה אשר הוצאו לחל"ת מעבודתם בשל משבר הקורונה לא היו זכאים בשל גילם לדמי אבטלה⁵⁹, ולכן חוקקה המדינה חוק מיוחד למתן מענק הסתגלות חודשי לאותה אוכלוסייה⁶⁰. ואולם מתלוננים התלוננו שלא קיבלו את המענק שהם זכאים לו. בבירור הנציבות נמצא כי אין בידי הביטוח הלאומי נתונים מדויקים של תאריכי היציאה לחל"ת של המתלוננים, וזאת בשל

57 להרחבה על פעילותה של הנציבות בתקופת משבר הקורונה ראו עמ' 60.

58 להרחבה ראו נציב תלונות הציבור, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)**, עמ' 40.

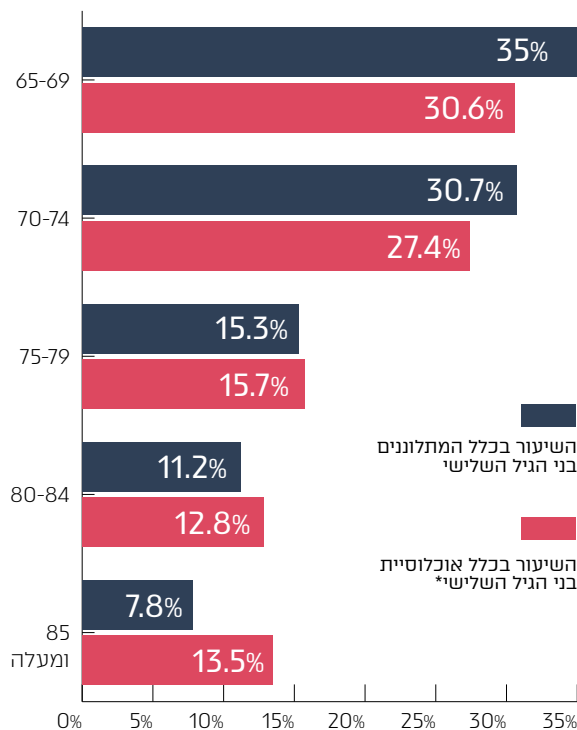
59 סעיף 158 לחוק הביטוח הלאומי.

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

מאפייני הסתלוננים בני הגיל השלישי - נתונים סטטיסטיים

מן הנתונים עולה שבשנת 2020 שיעור המתלוננים בני הגיל השלישי בכלל המתלוננים ירד, וזאת בשל העלייה במספר המתלוננים הצעירים יותר שפנו לנציבות בנושא דמי אבטלה בתקופת משבר הקורונה⁶². עם זאת, שיעור המתלוננים בני הגיל השלישי בשנים 2018 - 2020 עדיין גדול משיעורם באוכלוסייה השלישי⁶³(12%).

התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי גילים ושיעור כל בקבות גיל בכלל אוכלוסיית בני הגיל השלישי, 2020



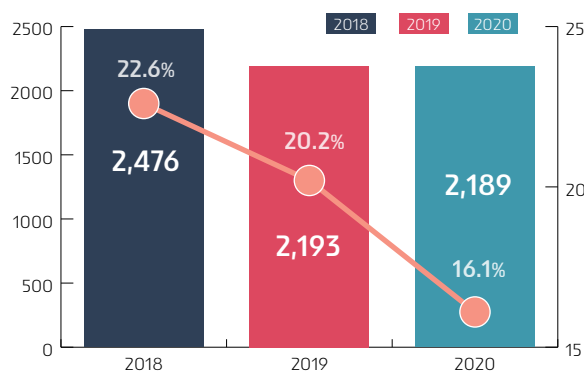
* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2019.

בשל הגידול באוכלוסיית בני הגיל השלישי והאתגרים הייחודיים הניצבים לפני אוכלוסייה זו, ראתה הנציבות לנכון לייחד פרק שבו יוצגו נתונים סטטיסטיים של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה על מאפייני המתלוננים בני הגיל השלישי.

בנתונים אלה יפורט לגבי שיעור המתלוננים בני הגיל השלישי בכלל המתלוננים לנציבות; התפלגותם לפי גיל, מגדר ורמת השכלה; שיעור המתלוננים בני הגיל השלישי אשר פונים לנציבות באמצעות מייצגים (עורכי דין, קרובי משפחה, ארגוני מיצוי זכויות או עובדים סוציאליים); והנושאים והגופים שעליהם מרבים בני הגיל השלישי להתלונן⁶⁴.

נתונים אלה מסייעים לנציבות לאפיין את הקשיים שעומדים מתמודדים בני הגיל השלישי ולשקף אותם לגופים הנילושים.

שיעור הסתלוננים בני הגיל השלישי בכלל המתלוננים לנציבות ומספרם, 2018 - 2020



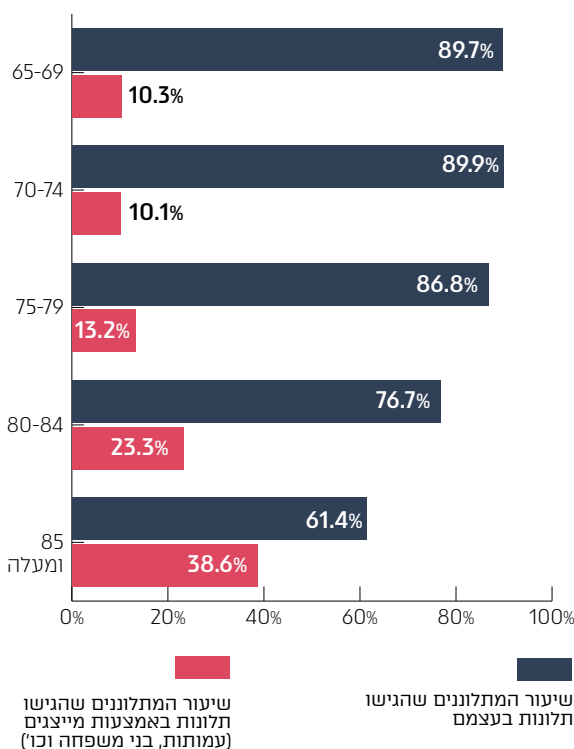
61 מתלוננים שהגישו כמה מכתבי תלונה באותה השנה נספרו פעם אחת.

62 ראו בהרחבה עמ' 67.

63 ראו לעיל עמ' 77.

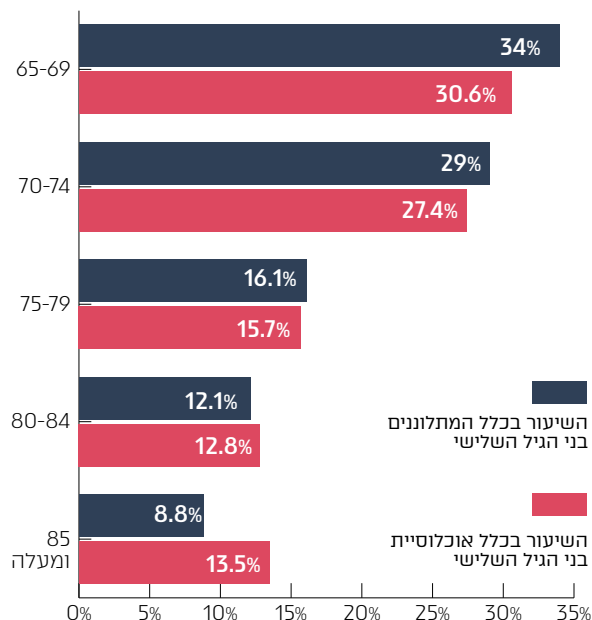
מהנתונים עולה כי בשנים 2018 - 2020 שיעור המתלוננים בני 65 - 74 בכלל המתלוננים בני הגיל השלישי היה גדול משיעורם בכלל אוכלוסיית הגיל השלישי, שיעור המתלוננים בני 75 - 79 בכלל המתלוננים היה דומה לשיעורם בכלל אוכלוסיית הגיל השלישי, ושיעור המתלוננים בני 80 ומעלה בכלל המתלוננים היה קטן משיעורם בכלל אוכלוסיית הגיל השלישי. עוד עולה כי שיעור המתלוננים בני 65 - 69 בכלל המתלוננים בני הגיל השלישי עלה בשנים 2018 (31.2%) עד 2020 (35%).

התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי גילים ולפי אופן הגשת התלונה, 2020

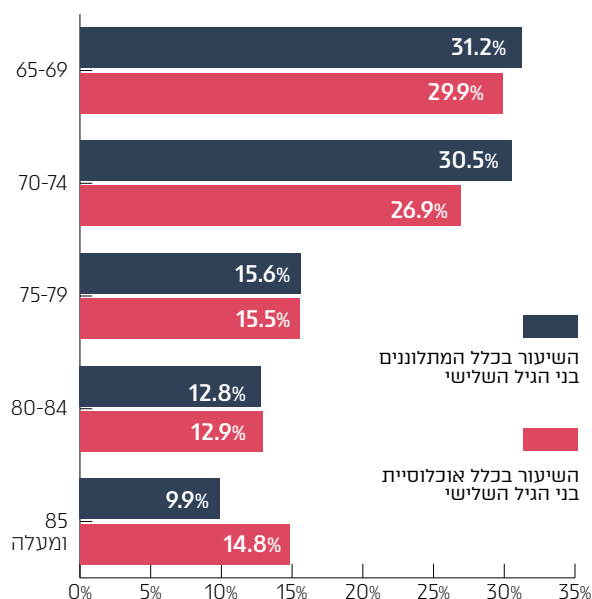


מן הנתונים עולה כי ככל שהמתלוננים מבוגרים יותר, כך עולה שיעורם של מגישי התלונות באמצעות מייצגים ולא בכוחות עצמם. נוכח זאת, מאחר ששיעור המתלוננים בני 80 ומעלה קטן משיעורם באוכלוסייה, וכדי להגדיל את מספר התלונות

התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי גילים ושיעור כל קבוצת גיל בכלל אוכלוסיית בני הגיל השלישי, 2019



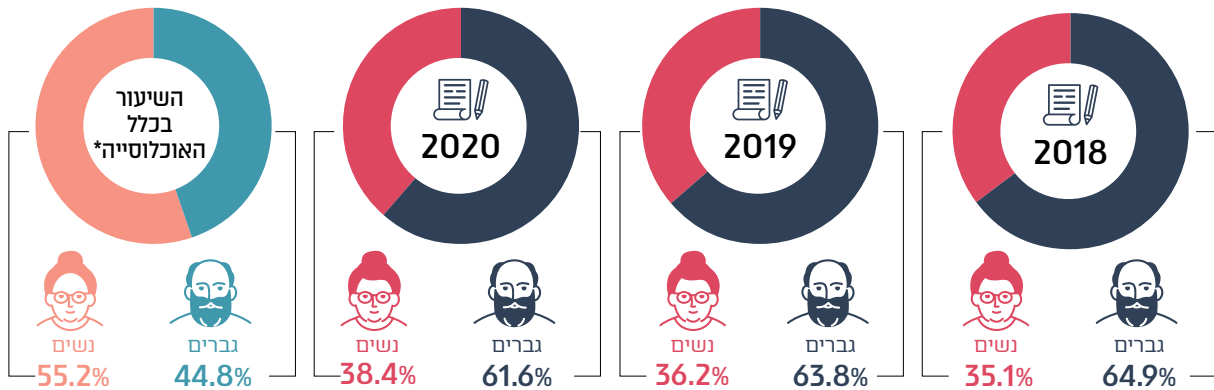
התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי גילים ושיעור כל קבוצת גיל בכלל אוכלוסיית בני הגיל השלישי, 2018



ארגוני המגזר השלישי העוסקים במיצוי זכויות, בני המשפחות של הקשישים והעובדים הסוציאליים.

שמגשים קשישים בגילי הזקנה המופלגת, ממקדת הנציבות את ההסברות שהיא מבצעת במייצגים של אוכלוסייה זו -

התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי מגדר, 2018 - 2020

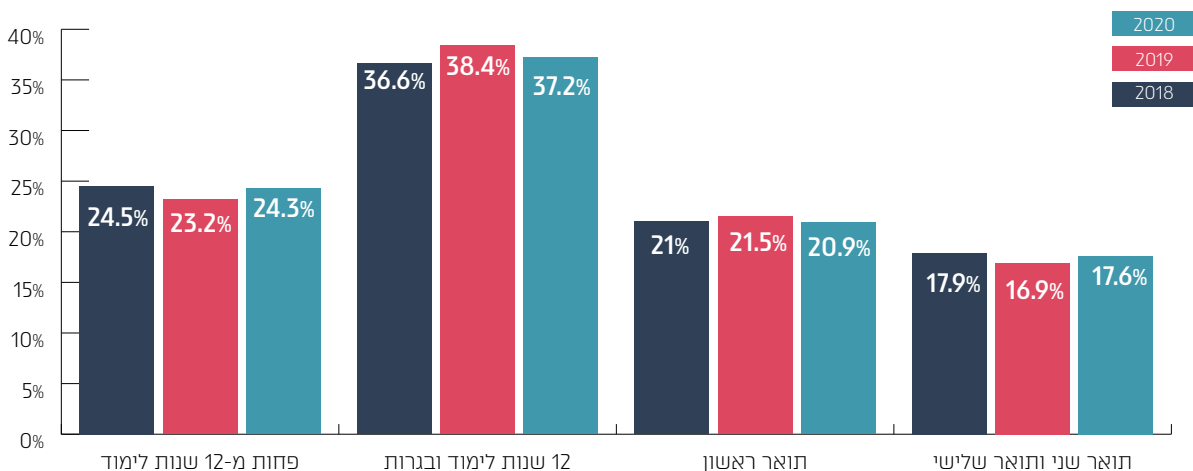


* מאחר שטרם פורסמו נתונים על האוכלוסייה לשנת 2020, מוצג השעור באוכלוסייה לשנת 2019.

הגיל השלישי, ובמקביל חלה ירידה בשיעור הגברים המתלוננים. מן הלוח עולה כי בכל קבוצות הגילים של בני הגיל השלישי שיעור הנשים המתלוננות קטן משיעורן באוכלוסייה, ואילו שיעור הגברים המתלוננים גדול משיעורם באוכלוסייה.

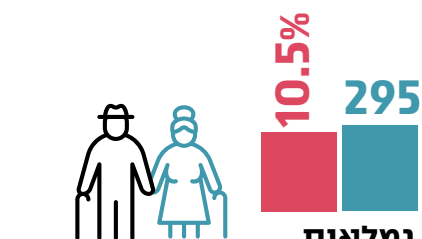
מהנתונים עולה כי בשנים 2018 - 2020 שיעור הנשים המתלוננות מקרב הגיל השלישי היה קטן משיעורן באוכלוסייה, ואילו שיעור הגברים המתלוננים היה גדול משיעורם באוכלוסייה. עוד עולה כי בשנים אלה חלה עלייה בשיעור הנשים המתלוננות מקרב

התפלגות המתלוננים בני הגיל השלישי לפי השכלה, 2018 - 2020



מהנתונים עולה שלשיעור גדול מהמתלוננים בני הגיל השלישי (61%) אין השכלה אקדמית. שיעור זה נמוך מהשיעור של כלל המתלוננים ללא השכלה אקדמית (68%).

הנושאים המרכזיים שעליהם התלוננו בני הגיל השלישי בשנת 2020



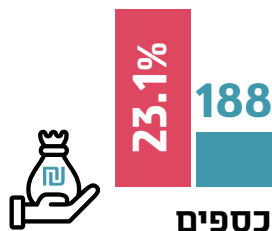
למשל, אי-תשלום גמלת אזרח ותיק, גמלת סיעוד וגמלת השלמת הכנסה



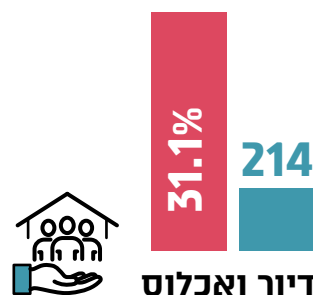
למשל, עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות, תפקוד מוקדי השירות והתנהגות עובדי ציבור



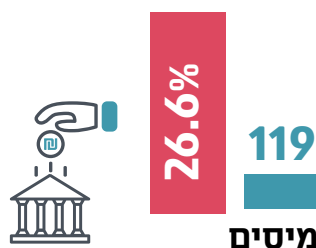
למשל, תקלות במסירה ועיכובים בקבלה של דברי דואר וחיוכים בגין צריכת מים וחשמל



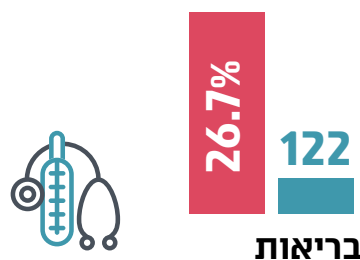
למשל, אי-קבלת החזר כספים והוצאות, אי-קבלת מענקים ותמיכות וחובות בתשלומים ללא הצדקה



למשל, טיפול בבקשות לקבלת דירות השייכות לדירור הציבורי, סיוע בתשלום שכר דירה ותחזוקה של דירות השייכות לדירור הציבורי



למשל, מס הכנסה, ארנונה, היטלים ואגרות



למשל, אשפוז סיעודי, קבלת מכשור ואביזרים רפואיים ומימון תרופות, בדיקות וטיפולים

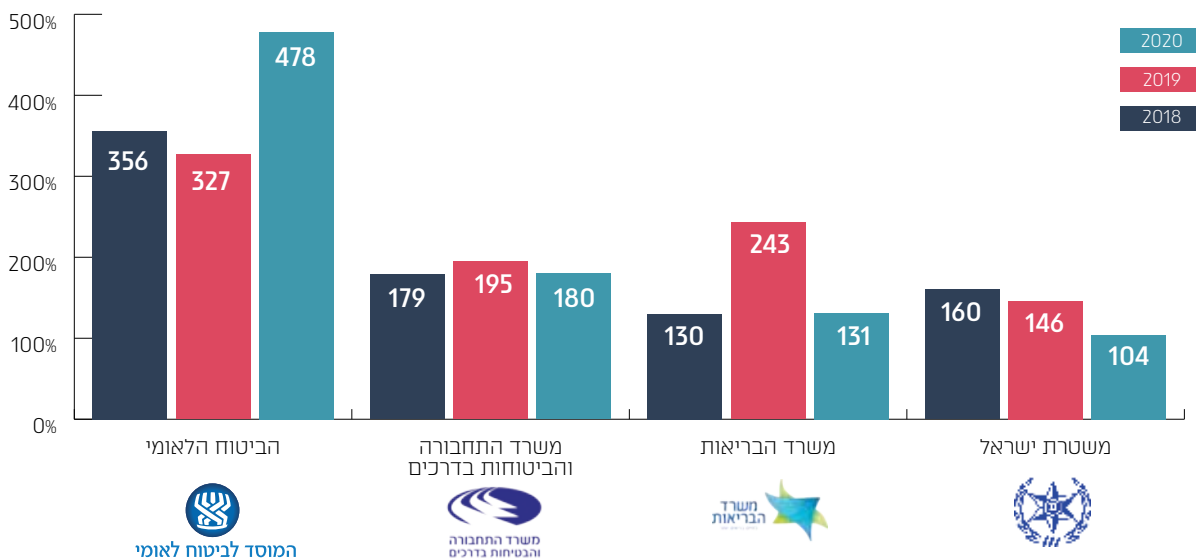
שיעור התלונות של בני הגיל השלישי מסך התלונות שהתקבלו בנציבות באותו הנושא

מספר התלונות

מסך התלונות שהתקבלו בנציבות באותו נושא, היה גדול מהשיעור של בני הגיל השלישי באוכלוסייה (12%).

מהנתונים עולה כי בשנת 2020 שיעור התלונות של בני הגיל השלישי בכל אחד מהנושאים המצוינים בלוח (למעט גמלאות)

מספר התלונות של בני הגיל השלישי על הגופים הנילונים העיקריים שהם התלוננו עליהם



דוח שנתי 47

לציבור תלונות הציבור

לעומת שנת 2018, אך בשנת 2020 חלה ירידה במספר דומה של תלונות. אשר לתלונות על משרד התחבורה והביטוח בדרכים, מהנתונים עולה שלא חל שינוי של ממש במספר התלונות שהגישו בני הגיל השלישי בכל אחת מהשנים 2018 - 2020.

מהלוח עולה כי בשנת 2020 חלה עלייה של 46% במספר התלונות של בני הגיל השלישי על הביטוח הלאומי⁶⁴, וכי בשנים 2018 - 2020 חלה ירידה של 35% בתלונות של בני הגיל השלישי על משטרת ישראל. אשר לתלונות של בני הגיל השלישי על משרד הבריאות, חלה עלייה במספר התלונות בשנת 2019

בשנת 2020 חלה עלייה של 46% במספר התלונות של בני הגיל השלישי על הביטוח הלאומי, ובשנים 2018 - 2020 חלה ירידה של 35% בתלונות של בני הגיל השלישי על משטרת ישראל

מבחר תלונות של בני הגיל השלישי

בהמשך, נוכח מצבה הבריאותי של המתלוננת והמגבלות שהוטלו בשל מגפת הקורונה וכמחווה של רצון טוב, הציעה אחת העובדות בלשכת רשות האוכלוסין, המתגוררת סמוך למתלוננת, שהיא תגיע לבית המתלוננת ותחתים אותה על המסמכים הנדרשים. ואכן, העובדת הגיעה לביתה של המתלוננת והחתימה אותה על המסמכים.



התוצאה



בהתאם לבקשתה של המתלוננת מחקה רשות האוכלוסין ממרשם האוכלוסין את הכתובת למשלוח דואר אשר הייתה רשומה על שם המתלוננת. (1089724)



רשות האוכלוסין וההגירה

אישה מבוגרת ונכה ביקשה לבטל כתובת למשלוח דואר - ונדרשה להגיע פיזית לאחת הלשכות



התלונה

המתלוננת, תושבת ירושלים, אישה מבוגרת ונכה הנעזרת בהליכון, רצתה להגיש לרשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) בקשה לביטול כתובת למשלוח דואר שמסרה בעבר. תלונתה נסבה על שרשות האוכלוסין דורשת ממנה להתייצב פיזית באחת מלשכות האוכלוסין בעיר כדי להגיש את הבקשה. המתלוננת טענה כי בשל מצבה הבריאותי ומגבלות הניידות שלה נבצר ממנה להגיע פיזית לאחת הלשכות.



משרד התחבורה - אגף הרישוי

בת 76 הסתייגה יותר משנה וחצי לחידוש רישיון הנהיגה שלה

המתלוננת, ניצולת שואה בת 76, המתייגה יותר משנה וחצי לחידוש רישיון הנהיגה שלה. לטענתה, אף ששלחה את המסמכים הרפואיים הנדרשים, טרם קיבלה שובר לתשלום עבור חידוש רישיון הנהיגה.

בעקבות פניית הנציבות למשרד הרישוי טופלה בקשת המתלוננת באופן מיידי. יתרה מכך, רכזת פניות הציבור של משרד הרישוי הגיעה לביתה של המתלוננת ומסרה לה באופן אישי את שובר התשלום עבור חידוש רישיון. (1107753)



הועלה כי לפי נוהל מס' 2.13.0007 של רשות האוכלוסין, בקשה לרישום כתובת למשלוח דואר, לשינוי או לביטול אפשר להגיש אך ורק באופן פיזי בלשכת רשות האוכלוסין או באחת מתחנות הרישום של הרשות. עם קבלת התלונה הציעה רשות האוכלוסין למתלוננת כי תחתום לפני עורך דין על טופס בקשה לעדכון כתובת למשלוח דואר, ועורך הדין יגיע ללשכת הרשות ויגיש בשמה את הבקשה. ואולם המתלוננת דחתה הצעה זו, מאחר שהייתה כרוכה בהוצאה כספית עברה.

הבירור

מהבירור עלה כי במשך שנים נהגה העירייה לרשום בספריה את "ראש המשפחה" בלבד כמחזיק בנכס שהוא בית מגורים. לכן אף שהמתלוננת ובעלה היו בעלים במשותף של הדירה שבה התגוררו, ואף שהם התגוררו בה ביחד ודיווחו על כך לעירייה כדין עם רכישתה, העירייה רשמה רק את הבעל כמחזיק בדירה. מאחר שהמתלוננת לא הייתה רשומה בעירייה כמחזיקה בדירה, לא עדכנה העירייה ברישומיה את המידע שהגיע מהביטוח הלאומי, ולפיו המתלוננת החלה לקבל את הקצבה וזכאית עקב כך להנחה בארנונה. עוד עלה כי אף שמשרד הפנים הסמיך את הרשויות המקומיות לקבוע כללים בעניין מתן הנחה למפרע לנישום שאין לו חוב, במועד שבו הגישה המתלוננת את תלונתה עדיין לא קבעה העירייה כללים למתן הנחה כאמור.



עיריית בית שאן

קיבלה קצבת אזרח ותיק משנת 2015 - אבל ההנחה בארנונה ניתנה לה רק משנת 2018

התלונה

הנציבות קבעה כי בנסיבות העניין העירייה אינה יכולה למנוע מהמתלוננת את קבלת ההנחה למפרע, מאז הפכה לאזרחית ותיקה, בטענה שהיא לא קבעה כללים למתן הנחה למפרע. זאת מאחר שמדובר בהנחה אוטומטית שמגיעה למתלוננת בשל היותה אזרחית ותיקה, ומאחר שאי-עדכון הרישומים של העירייה בעניין נבע מליקוי של העירייה.

בעקבות התערבות הנציבות השיבה העירייה למתלוננת את סכומי הארנונה ששילמה ביתר בשנים 2016 - 2017.

(1059828)

בסוף שנת 2015 החלה המתלוננת, תושבת בית שאן, לקבל קצבת אזרח ותיק (הקצבה). בשנת 2018 התברר למתלוננת כי מהיום שבו החלה לקבל את הקצבה היא זכאית להנחה בארנונה בשיעור של 25%, באופן אוטומטי וללא צורך בהגשת בקשה⁶⁵. זאת על פי הנתונים שעיריית בית שאן מקבלת מהביטוח הלאומי לגבי תושבי העיר שזכאים להנחה בארנונה.

המתלוננת פנתה בעניין לעירייה, וזו קבעה כי המתלוננת תקבל את ההנחה משנת 2018 ואילך. העירייה סירבה לבקשת המתלוננת לתת לה את ההנחה למפרע, מהמועד שבו החלה לקבל את הקצבה, ולהשיב לה את הכספים ששילמה ביתר, בטענה שהיא אינה נותנת הנחות למפרע.

הנציבות קבעה כי בנסיבות העניין העירייה אינה יכולה לסנוע מהמתלוננת את קבלת ההנחה למפרע, מאז הפכה לאזרחית ותיקה, בטענה שהיא לא קבעה כללים למתן הנחה למפרע

רשות, ולרשות המקומית יש סמכות להחליט אם לתת אותן ולקבוע את התנאים לקבלתן. תקנות ההנחה מסמיכות את הרשויות המקומיות לקבוע הנחות בארנונה על נכסים שונים ולאוכלוסיות שונות, עד לשיעור המרבי שנקבע בתקנות אלה.

בנוגע לאזרחים ותיקים שמקבלים גם גמלת הבטחת הכנסה, שתי הוראות דין עוסקות בהנחה בארנונה שמגיעה להם: לפי סעיף 9 לחוק האזרחים הוותיקים, אזרח ותיק שמקבל גם גמלת הבטחת הכנסה זכאי להנחה בארנונה בשיעור של 100%, ולפי תקנה 2(א)(1) לתקנות ההנחה, רשות מקומית רשאית להעניק לאזרח ותיק שמקבל גם גמלת הבטחת הכנסה הנחה בשיעור של עד 100%. המועצה המקומית טענה כאמור כי היא פועלת לפי תקנות ההנחה, שלפיהן היא רשאית, אך אינה חייבת, לתת הנחה בשיעור של 100%, וכי בשנת 2020 החליטה להקטין את שיעור ההנחה ל-90% בלבד.

הנציבות הפנתה את המועצה המקומית לכללי הפרשנות המשפטית, שלפיהם הוראת חוק גוברת על הוראת תקנה באותו עניין, וכן ציינה לפני המועצה שהוראת חוק ספציפי (דוגמת חוק האזרחים הוותיקים) גוברת על הוראות חוק או תקנות כלליות (דוגמת תקנות ההנחה, שנוגעות לכלל האוכלוסייה). כלומר, ההוראה שמחייבת את המועצה המקומית היא ההוראה שבחוק האזרחים הוותיקים ולא זו שבתקנות ההנחה, ולכן עליה לתת פטור מלא מארנונה לאזרחים ותיקים שמקבלים גמלת הבטחת הכנסה.

התוצאה

המועצה המקומית הודיעה לנציבות שעמדתה מקובלת עליה, והיא תעניק למתלוננת ולכל האזרחים הוותיקים הזכאים לגמלת הבטחת הכנסה הנחה בארנונה בשיעור של 100% עבור שנת 2020. המתלוננת הודיעה לנציבות שאכן קיבלה פטור מלא מארנונה והודתה מאד על הטיפול.

(1091467)



המועצה המקומית בני ע"ש

אזרחים ותיקים וגם מקבלים גמלת הבטחת הכנסה? אתם זכאים לפטור מלא מארנונה

התלונה

המתלוננת, אזרחית ותיקה המקבלת קצבת אזרח ותיק בתוספת גמלת הבטחת הכנסה, קיבלה במשך שנים פטור מלא מארנונה. בשנת 2020 הודיעה המועצה המקומית בני ע"ש למתלוננת כי החליטה להפחית את שיעור ההנחה בארנונה לתושבים במעמדה מ-100% ל-90%. המתלוננת טענה לפני המועצה המקומית כי היא זכאית לפטור מלא מארנונה מכוח חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989 (חוק האזרחים הוותיקים), אולם המועצה השיבה לה שהיא מוסמכת להפחית את שיעור ההנחה מכוח הוראות תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 (תקנות ההנחה). עמדת המועצה המקומית לא הייתה מקובלת על המתלוננת, ולפיכך היא פנתה לנציבות.

הבירור

כמה חוקים קובעים פטור מארנונה או הנחה בארנונה לאוכלוסיות שונות (אזרחים ותיקים, עולים, חיילים ועוד). ככלל, חלק מההנחות הן הנחות חובה, ולרשות המקומית אין שיקול דעת אם לתת או לא לתת אותן, וחלק מההנחות הן הנחות

התשי"א-1951 (חוק חופשה שנתית), עובד בהיקף משרה כזה זכאי ל"דמי חופשה" כמוגדר בחוק. דמי חופשה נחשבים שכר עבודה, ולכן הם מזכים גם בהפרשות סוציאליות. התברר כי מיוני 2019 שינה משרד הבריאות את מתכונת התשלום עבור ימי החופשה שנוכו למתלוננת, ובמקום דמי חופשה שולמה לה "תמורת חופשה", שאינה מזכה בהפרשות סוציאליות.

הנציבות העירה למשרד הבריאות על שהוא פועל לכאורה בניגוד להוראות חוק חופשה שנתית, ובעקבות כך עשה משרד הבריאות בדיקה מקיפה בנושא. הבדיקה העלתה תקלה במערכת השכר של המשרד, שבעטייה התשלום עבור ימי החופשה לכל העובדים השעתיים דווח כ"תמורת חופשה" באופן אוטומטי וללא קשר להיקף משרתם של העובדים.

התוצאה



משרד הבריאות ניכה למתלוננת את ימי חופשתה בגין תקופת הקורונה ושילם לה את שכרה בהתאם לנקבע בהנחיות העסקה במתכונת חירום.

יתרה מזאת, התערבות הנציבות הביאה לתיקון מערכתי של הליקוי שהתגלה בסמל דיווח השכר עבור ימי חופשה. התיקון נעשה בנוגע לכלל העובדים השעתיים שחלה לגביהם טעות בדיווח, ובכלל זה אזרחים ותיקים, ובהם המתלוננת. בעקבות התיקון שילם משרד הבריאות למפרע את מלוא שכרם של עובדים אלה, לרבות ההפרשות הסוציאליות, כמתחייב בחוק חופשה שנתית.

(1097034)



משרד הבריאות

הועסקה במשרת אזרח ותיק - ותלונתה העלתה ליקוי מערכתי בדיווח השכר

התלונה



מיוני 2018 מועסקת המתלוננת במשרד הבריאות במשרת אזרח ותיק. המתלוננת עובדת מדי שבוע בשבוע ומקבלת שכר לפי שעות העבודה שלה בפועל. עם פרוץ מגפת הקורונה היא הוצאה לחופשה כפויה שבעקבותיה נוכו לה ימי חופשה שצברה. לדבריה, ניכוי ימי החופשה נעשה שלא בהתאם להנחיות נציבות שירות המדינה ומשרד האוצר שהסדירו את העסקת עובדי המדינה במתכונת חירום (הנחיות העסקה במתכונת חירום). כמו כן, מהשכר ששולם לה עבור ימי החופשה שנוכו לא הופשו עברה כספים לפנסייה ולקרן השתלמות (הפרשות סוציאליות).

הבירור



עם פניית הנציבות למשרד הבריאות הודיע המשרד ששילם למתלוננת את מלוא השכר עבור הימים שבהם הוצאה לחופשה כפויה בתקופת הקורונה, וניכה למתלוננת ימי חופשה בהתאם להנחיות העסקה במתכונת חירום.

אשר להפרשות הסוציאליות מהשכר שקיבלה המתלוננת בגין ימי החופשה, עלה כי המתלוננת הועסקה כעובדת שעתית בהיקף של יותר מ-75 ימים בשנה, ולפי חוק חופשה שנתית,

וביקשה לבטל את הדוח מאחר שלטענתה בעלה לא היה כשיר לקבל אותו, אך המשטרה סירבה לבטלו מאחר שבקשת הביטול הוגשה באיחור.



הנציבות פנתה למשטרה וביקשה כי תשקול בנסיבות העניין לראות בתלונה שהגיש המתלונן לנציבות בקשה לביטול הדוח. זאת חרף האיחור בהגשת הבקשה לביטול למשטרה, שכאמור נבע ממצבו הקוגניטיבי של המתלונן, ובהתחשב בפניות הקודמות של אשתו למרכז לגביית קנסות ובכך שאין לה הידע הנדרש להסדרת הנושא.



בעקבות פניית הנציבות מסרה המשטרה כי לאחר בדיקת מכלול הנסיבות בעניינו של המתלונן החליט התובע המשטירתי לבטל את הודעת תשלום הקנס, וכי ההחלטה תועבר למרכז לגביית קנסות.

(1092431)



משטרת ישראל

קיבל דוח תנועה על חציית כביש באור אדום - ובשל מצבו הקוגניטיבי הדוח בוטל

התלונה

המתלונן, אדם הלוקה בקיפיון (דמנצ'יה), קיבל מהמשטרה דוח ביד על חציית כביש באור אדום. נוכח מצבו הקוגניטיבי לא יידע המתלונן את אשתו על הדוח שקיבל, והיא גילתה את דבר קיומו של הדוח רק כשקיבלה מהמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (המרכז לגביית קנסות) דרישה לתשלום בתוספת ריבית פיגורים. האישה פנתה למשטרה ולמרכז לגביית קנסות

בעקבות פניית הנציבות מסרה המשטרה כי לאחר בדיקת מכלול הנסיבות בעניינו של המתלונן החליט התובע המשטירתי לבטל את הודעת תשלום הקנס

מוסדות האומבוסמן בעולם ואתגרי הגיל השלישי

האומבוסמן הפרלמנטרי ונציב הקבילות של שירותי הבריאות בבריטניה (Parliamentary and Health Service Ombudsman) פרסם דוח מיוחד בנושא הגיל השלישי ותלונות על שירותי הבריאות בבריטניה⁶⁷. מבדיקה שעשה האומבוסמן הבריטי לגבי בני הגיל השלישי עולים הממצאים האלה: לבני הגיל השלישי חסר מידע כיצד להתלונן ולמי להתלונן; הם חוששים שיאונה להם רע אם יתלוננו; הם מעדיפים שלא לגרום טרחה; חסרה להם התמיכה הנחוצה כדי להתלונן.

בעקבות ממצאיו המליץ האומבוסמן הבריטי כי על הגופים הנותנים שירותי בריאות ליידע את בני הגיל השלישי על הדרכים להתלונן ולהעביר להם את המסר שלא יאונה להם רע אם יתלוננו. כמו כן, במסגרת הבקרה על איכות השירות יש להיעזר בתלונות המתקבלות על שירותי הבריאות, כדי לקבל תמונת מצב של טיב השירות הניתן.



הנציבות מכירה בחשיבות שבלמידת עמיתים, ויש לה ממשקים עם מוסדות אומבוסמן מקבילים בעולם, שבאמצעותם היא מעדכנת על פעילויותיה ומתעדכנת בפעולות שנוקטים מוסדות האומבוסמן בנושאים שונים.

מוסדות האומבוסמן בעולם מבררים מתוקף תפקידם גם תלונות של בני הגיל השלישי. עם זאת, יש מדינות שבהן הוקמו מוסדות אומבוסמן מיוחדים המיועדים לטיפול בתלונות של קשישים ולמציאת פתרון לבעיותיהם, בין היתר בתחומי הבטיחות, הרווחה וזכויות הפרט. למשל, חוק האזרחים הוותיקים האמריקאי (Older Americans Act) הסמיך את המדינות בארצות הברית להקים נציבות תלונות לקשישים סיעודיים⁶⁸. נציבי התלונות המיוחדים עומדים לרשות הקשישים הסיעודיים המתגוררים במתכונות שונות של דיור מוגן - מוסדות סיעודיים, בתי אבות לעצמאיים ולתשושים, דיור בקהילה ועוד.

על פי חוק האזרחים הוותיקים האמריקאי, על האומבוסמן לקשישים להסדיר נגישות מרבית של הדיירים אליו. כמו כן הטיל חוק זה על האומבוסמן לקשישים לברר תלונות של הדיירים המוגנים; לייצג את האינטרסים של הקשישים לפני גופים ממשלתיים; למסור מידע לציבור בנוגע לדיור מוגן ושירותים סיעודיים; לקדם הקמה של ארגונים מקומיים שמטרתם לסייע לקשישים הסיעודיים; ולתת הערות או המלצות בנוגע לדברי חקיקה העוסקים בבריאותם, בטיחותם, רווחתם וזכויותיהם של הדיירים המוגנים.

נושאי התלונות השכיחים לאומבוסמנים לקשישים הם אלה: פינוי הדיירים מהדיור המוגן; מתן תרופות באופן לא תקין; איכות ירודה וכמות לא מספקת של המזון; התנהגות לקויה של הצוות בדיור המוגן; ותחזוקה לקויה של הדיור המוגן.

66 Long Term Care (LTC) Ombudsman.

67 "Breaking Down the Barriers - Older People and complaints about health care".

סנגנון המניעה הלאומי

ומוסדות סיעוד. בשנת 2019 קיים האומבוסדמן האוסטרי 135 ביקורים בבתי אבות, מהם 130 ביקורי פתע⁶⁸.

מוסדות האומבוסדמן ואתגרי הגיל השלישי בתקופת משבר הקורונה

מוסדות אומבוסדמן בעולם פעלו למציאת פתרונות לקשיים שערים התמודדה אוכלוסיית הקשישים בתקופת הקורונה. למשל, בעקבות התערבותו של האומבוסדמן הסרבי ניתן למטפלים בקשישים אישור מיוחד להתנייד בזמן הסגר⁶⁹; האומבוסדמן של פורטוגל פעל להגדיל את מספר ימי החופשה של מי שמטפל בקרובי משפחה קשישים בתקופת הקורונה⁷⁰; האומבוסדמן של בוסניה והרצגובינה פרסם המלצה לפעול להגברת המודעות להשפעה שיש לריחוק החברתי על הקשישים בעקבות ההגבלות שהוטלו בשל משבר הקורונה⁷¹.

האמנה נגד עינויים⁶⁸ קובעת כי המדינות החתומות עליה יקבעו גוף אחד לפחות שתפקידו להגן על זכויות האדם של אנשים המצויים במוסדות השוללים את חירותם, ובהם בתי אבות ובתי כלא, בעיקר מפני התעללות וטיפול משפיל. גוף זה נקרא על פי האמנה "מנגנון המניעה הלאומי" - National Preventive Mechanism (NPM).

במדינות רבות - למשל אוסטרליה, קפריסין, סרביה, פורטוגל, נורווגיה, שוודיה, אזרבייג'אן, לוקסמבורג, קרואטיה ואוקראינה - קיבלו האומבוסדמנים הלאומיים את הסמכויות של "מנגנון המניעה הלאומי". מתוקף כך מפקחים אומבוסדמנים אלה על מוסדות שבהם נשללת חירות האזרח, ובהם בתי אבות ומוסדות סיעודיים.

למשל, האומבוסדמן האוסטרי מקיים ביקורים בבתי אבות

שנת 2021 - הנציבות עם הפנים לגיל השלישי

בסיומה של שנת היובל מתכננת הנציבות לקיים כנס בין-לאומי לכל מוסדות האומבוסדמן בעולם וכן לנציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בישראל. הכנס יעסוק באתגרי הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים ובהתאמת השירותים שנותנים לאוכלוסייה זו גופי המגזר הציבורי בכלל ומוסדות האומבוסדמן בפרט.

הנציבות תמשיך ליזום פעולות חדשניות כדי להנגיש את שירותיה לאוכלוסיית בני הגיל השלישי, המתקשה לעיתים לממש את זכויותיה ולקבל את השירות המיטבי מגופי המגזר הציבורי בישראל.

שנת 2021, שנת היובל לנציבות, מתמקדת בהגברת המודעות בקרב בני הגיל השלישי לאפשרות להגיש תלונות לנציבות, לימוד האתגרים הניצבים לפני קבוצת אוכלוסייה זו והתאמת דרכי הברור לצרכים המיוחדים שלה.

למשל, ביום נציב תלונות הציבור לשנת 2021 יקיימו עובדי הנציבות פעולות הסברה ברחבי הארץ, ויעבירו הרצאות לבני הגיל השלישי בדיוור מוגן ובמרכזי יום וכן לארגונים העוסקים במיצוי הזכויות של אוכלוסייה זו.

68 (OPCAT) Optional Protocol to the Convention against Torture

69 Austrian Ombudsman Board, Annual Report on the Activities of the Austrian National Preventive Mechanism (NPM) (2019), p. 22

70 <https://www.theioi.org/downloads/6mqquq/Republic%20of%20Serbia%20-%20Special%20Report%20on%20the%20Protector%20of%20Citizens%27%20activities%20during%20COVID-19%20pandemic.pdf>

71 <http://ennhri.org/rule-of-law-report/portugal>

72 <http://ennhri.org/rule-of-law-report/bosnia-and-herzegovina>

פרק 3

השירות לציבור

דוח שנת 2017

יצירת תלונות הציבור

תושבי 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 ומטייבת את פעילות הרשויות.

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

בפרק זה יובאו נתונים כלליים בנושא השירות לציבור. מאחר שמשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) הוא הגוף שעליו התקבל המספר הרב ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור, ייסקרו במבט רחב תלונות שהתקבלו על משרד התחבורה בנושא זה, ובפרט תלונות שהתקבלו על אגף הרישוי. לבסוף יוצגו כמה תלונות נבחרות בנושא השירות לציבור.

נתונים כלליים



לשם השוואה יצוין כי 35.7% מהתלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2019 עסקו בנושא השירות לציבור⁷³, וגם בשנת 2019 נמצאו מוצדקות 49% מהתלונות בנושא זה שבירורן הסתיים.

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 2020, מספר התלונות על כל אחד מהגופים הנילונים כאמור בנושא זה והתפלגות התלונות בנושא זה לפי נושאי משנה.

שיעור התלונות בנושאי משנה מכלל התלונות על הגוף הנילון							מספר התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור	הגוף הנילון
אחר	סדרי קבלת קהל	תפקוד מוקד השירות	טיפול הגוף הנילון בתלונות שהוגשו לו	התנהגות עובדי ציבור	הנפקת אישורים ותעודות	עייכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות*		
3.2%	6.7%	7.6%	8.7%	5.8%	32.1%	35.9%	565	משרד התחבורה
11.4%	1.2%	31.4%	5.4%	4.5%	6.2%	39.9%	404	המוסד לביטוח לאומי
4.5%	2.1%	20.2%	11%	4.8%	8.9%	48.5%	292	משרד הבריאות
8.8%	10.3%	4%	2.9%	8.4%	9.2%	56.4%	273	רשות האוכלוסין וההגירה
8.5%	0.4%	2.2%	33.5%	25.7%	1.8%	27.9%	272	משטרת ישראל
17.1%	6.4%	13.3%	3.8%	6.4%	17.8%	35.2%	264	רשות המיסים בישראל
5.6%	22.4%	28.9%	7.3%	14.2%	0.4%	21.2%	232	חברת דואר ישראל בע"מ
9.2%	1%	1.5%	11.7%	5.6%	3.1%	67.9%	196	משרד המשפטים
4.0%	0.7%	41.6%	13.4%	1.3%	2%	37%	149	חברת החשמל לישראל בע"מ
9.5%	13.5%	5.6%	4%	20.6%	21.4%	25.4%	126	שירותי בריאות כללית
2.8%	0%	4.7%	15.1%	12.3%	10.4%	54.7%	106	משרד החינוך

* נושא זה מורכב משלושה נושאי משנה: עייכוב במענה על פניות, עייכוב במתן שירות ועייכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות.

73 הירידה בשיעור התלונות בנושא השירות לציבור בשנת 2020 לעומת שנת 2019 נובעת מכך שבשנת 2020 התקבלו תלונות רבות שעסקו בנושא קבלת גמלאות בתקופת משבר הקורונה, אך הן לא סווגו כתלונות בנושא השירות לציבור אלא כתלונות בנושא גמלאות. להרחבה ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)** ולהלן בפרק "בירור תלונות בימי משבר הקורונה" עמ' 60.

כפי שעולה מהנתונים, משרד התחבורה הוא הגוף שהתקבל עליו המספר הרב ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור (565).

כדי לשקף לגופים הנילונים באופן מדויק את הליקויים העולים מבירור התלונות בנושא השירות לציבור, מחלקת הנציבות את נושא השירות לציבור לנושאי משנה. מן הלוח עולה שנושא המשנה ששיעור התלונות שהוגשו בעניינו בשנת 2020 היה הגבוה ביותר הוא "ערכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות"

(כך היה גם בשנים 2018 ו-2019). נושאי משנה אחרים ששיעור התלונות שהוגשו בעניינם היה גבוה הם תפקוד מוקד השירות (חברת החשמל לישראל בע"מ, המוסד לביטוח לאומי, חברת דואר ישראל בע"מ ומשרד הבריאות); הנפקת אישורים ותעודות (משרד התחבורה, שירותי בריאות כללית ורשות המיסים בישראל); התנהגות עובדי ציבור (משטרת ישראל ושירותי בריאות כללית) וטיפול הגוף הנילון בתלונות שהוגשו לו (משטרת ישראל ומשרד החינוך)⁷⁴.

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

לוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים ששיעור התלונות עליהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור היה גבוה מהשיעור הכללי של תלונות כאמור (46%).

הגוף הנילון	סה"כ התלונות	מספר התלונות שהייתה לנציבות סמכות לברר	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שלנציבות הייתה סמכות לברר (2019)	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שלנציבות הייתה סמכות לברר (2020)
המוסד לביטוח לאומי	404	390	87	190	277	52.3%	71.0%
משרד החינוך	106	92	28	35	63	53.7%	68.5%
חברת דואר ישראל בע"מ	232	216	103	41	144	65%	66.7%
משרד הבריאות	292	263	96	65	161	77.5%	61.2%
רשות האוכלוסין וההגירה	273	254	58	93	151	61.6%	59.4%
רשות המיסים בישראל	264	249	41	99	140	70.4%	56.2%
משרד התחבורה	565	533	125	158	283	52.4%	53.1%
חברת החשמל לישראל בע"מ	149	140	33	39	72	48.8%	51.4%

* גופים נילונים שבשנת 2020 טיפלה הנציבות בלפחות 100 תלונות עליהם בנושא השירות לציבור.

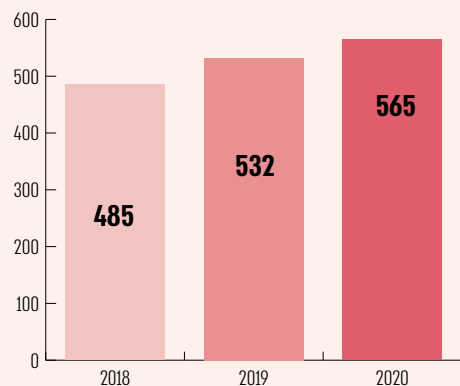
74 לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 נושאי משנה אחרים ששיעור התלונות שהוגשו בעניינם היה גבוה הם הנפקת אישורים ותעודות (משרד התחבורה ושירותי בריאות כללית); התנהגות עובדי ציבור (משטרת ישראל ומשרד החינוך); הטיפול בתלונות (משטרת ישראל, משרד האוצר ומשרד החינוך); תפקוד מוקדי השירות (חברת דואר ישראל בע"מ ורשות המיסים בישראל); וסדרי קבלת קהל (חברת דואר ישראל בע"מ).

השירות לציבור במשרד התחבורה



בשנת 2020 טיפלה הנציבות ב-1,029 תלונות על משרד התחבורה. יצוין כי מבין הגופים הנילוים משרד התחבורה נמצא במקום השני מבחינת מספר התלונות שהתקבלו עליו. מבין התלונות על משרד התחבורה שהנציבות טיפלה בהן, 565 תלונות (55%) עסקו בנושא השירות לציבור. כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, מספר התלונות על משרד התחבורה שעסקו בנושא השירות לציבור גדל בשלוש השנים האחרונות, בד בבד עם העלייה במספר התלונות הכולל על משרד התחבורה. יצוין כי בשנים 2018 - 2020 היה משרד התחבורה הגוף הנילון שהתקבל עליו המספר הרב ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור.

עלייה במספר התלונות על משרד התחבורה בנושא השירות לציבור בשלוש השנים האחרונות



מסך התלונות על משרד התחבורה 596 תלונות היו על אגף הרישוי, מהן 347 (58%) בנושא השירות לציבור ו-163 (27%) בנושא רישוי. בנוגע ל-62% מהתלונות בנושא השירות לציבור ול-64% מהתלונות בנושא רישוי, הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת, או שעניינה של התלונה תוקן. מדובר בשיעור גדול

מבין הגופים הנילוים
משרד התחבורה
נמצא במקום השני
מבחינת מספר התלונות
שהתקבלו עליו



שהטילה הממשלה, לא הייתה קבלת קהל בסניפי משרד הרישוי בפרקי זמן ממושכים, והמענה לציבור ניתן בשני אופנים בלבד: על ידי נציגי השירות במוקד הטלפוני שמפעיל משרד התחבורה ועל ידי עובדי אגף הרישוי, באמצעות קביעת תור לשיחת טלפון.

בתלונות שהגיעו לנציבות הלינו הפונים, שנזקקו בעיקר לשירות בתחום הרישוי, על המתנה ממושכת למענה במוקד הטלפוני, על כך שהשאירו הודעה במוקד אולם עובדי המוקד לא חזרו אליהם, וכן על קבלת מענה שגוי או חסר מנציגי המוקד. בעניין זה מסר משרד התחבורה כי מערכת הטלפונים הוחלפה למערכת חדשה יותר, והוגדל מספר הנציגים המופקדים על חזרה לפונים שהשאירו פרטי התקשרות.

כמו כן התקבלו תלונות בעניין התור הטלפוני: מתלוננים שנקבע להם מועד לשיחת טלפון עם עובדי אגף הרישוי לא קיבלו שיחה מהעובדים, או ששיחות הטלפון נותקו באמצע והעובדים שאיתם שוחחו המתלוננים לא חזרו אליהם. בעניין זה מסר מנהל אגף הרישוי כי עובדי אגף הרישוי חוזרים למרבית הפונים שנקבע להם תור לשיחה טלפונית, והוסיף כי מתקיימת בקרה בנושא, ונעשו צעדים להגדלת מספר השיחות שניתן לקבל במסגרת התור הטלפוני.



מהשיעור הכללי של התלונות שנמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו (46%).

התלונות על אגף הרישוי התמקדו בעיקר בנושאים האלה: קשיים בקבלת תג נכה, ליקויים בשירות הטלפוני, היעדר מענה על פניות מקוונות, התליית רישיונות נהיגה עקב ביטול קורסי נהיגה בשל משבר הקורונה, ועיכובים במתן רישיונות נהיגה במתכונת החדשה. להלן פירוט:

קשיים בקבלת תג נכה

202 תלונות על אגף הרישוי בנושא השירות לציבור היו על היחידה לטיפול במוגבלי ניידות ונסבו על קשיים בקבלת החזר אגרת רכב נכה, היעדר אפשרות לוודא כי בקשה שנשלחה בדואר אומנם התקבלה, אי-קבלת הודעות על הצורך בהשלמת מסמכים לגבי בקשות לקבלת תג חנייה לנכה (תג נכה) ועיכוב בקבלת החלטות בנוגע לבקשות אלה. בנוגע לחלק מהתלונות עלה כי היחידה לטיפול במוגבלי ניידות, המטפלת בבקשות לקבלת תג נכה, שלחה מענה לפונים, אולם המענה הגיע באיחור, ולא ברור אם האיחור נבע מתקלה בדואר או ביחידה. במקרים כאלה סייעה הנציבות לפונים להשלים את ההליך מול היחידה.

נושא נוסף שעלה בחלק מהתלונות על היחידה לטיפול במוגבלי ניידות הוא הקושי להגיש בדרך מקוונת בקשות לקבלת תג נכה ולצרף להן את המסמכים הנדרשים. מנהל אגף הרישוי מסר כי במחצית הראשונה של שנת 2021 תוטמע באגף מערכת מקוונת חדשה הצפויה לייעל את ההליכים לקבלת תג נכה, ושבאמצעותה יהיה ניתן להגיש בקשות לקבלת התג ולצרף להן את המסמכים הנדרשים. המנהל הוסיף כי בין היתר תחשב המערכת את שיעור ההחזר של אגרת הרישוי שהנכה זכאי לקבל ותאפשר לעדכן כתובת למשלוח הודעות בנושא תג הנכה, כולל כתובת דואר אלקטרוני.

השירות הטלפוני

בנציבות התקבלו תלונות על השירות הטלפוני של משרד התחבורה. בעקבות התפרצות נגיף הקורונה וההגבלות



אי-סענה על פניות מקוונות

בתלונות אחרות הלינו המתלוננים על שאגף הרישוי לא השיב על פניות מקוונות שנשלחו אליו באמצעות אתר המרשתת של משרד התחבורה. מנהל אגף הרישוי השיב בעניין זה כי במהלך הסגר השני הופסקה עבודת הסטודנטים שטיפלו בתלונות המקוונות, ועקב כך נפגעה במידה ניכרת יכולת המענה על פניות אלה. המנהל ציין כי עם זאת, בסוף שנת 2020 חל שיפור בנושא זה, והוסיף כי משרד הרישוי מקיים דיונים לשם שיפור תהליכי העבודה בנושא.

הנציבות מוסיפה לעקוב אחר פעולות משרד הרישוי לשיפור המענה על פניות מקוונות.

התליות רישיון עד להשתתפות בקורסי נהיגה, אף שהקורסים נדחו

ביולי 2020, בד בבד עם התפרצות הגל השני של מגפת הקורונה, התקבלו בנציבות תלונות של נהגים על כך שקיבלו הודעות על התליית רישיון הנהיגה שלהם עד שיעשו קורס נהיגה מונעת, בין בשל היותם נהגים חדשים ובין בשל תיקון שיטת הניקוד, שבעקבותיו הם חויבו לעשות קורס כאמור. המתלוננים מסרו כי הם נרשמו כנדרש לקורסי הנהיגה, אולם הקורסים נדחו לפרק זמן בלתי ידוע בעקבות התפרצות מגפת הקורונה והגבלות משרד הבריאות שחייבו צמצום של מספר המשתתפים בקורסי הנהיגה.

המתלוננים ציינו כי כאשר פנו למוקד של משרד התחבורה או קבעו תור טלפוני כדי לקבל הנחיות כיצד לנהוג, הם קיבלו תשובות לא ברורות שלא הבהירו להם מה עליהם לעשות.

הבירור של תלונות אלה העלה כי אגף הרישוי פעל לתיקון הוראת שעה בתקנות התעבורה, ולפיה מי שהותלה רישיון הנהיגה שלו עקב אי-ביצוע קורס נהיגה מ-16.3.20 ועד 31.3.21, תיחשב ההתליה כבטלה עד 31.12.21. ואולם לנהגים שפנו בעניין למשרד התחבורה נמסר מידע לקוי וחסר.

בעקבות התערבות הנציבות הושמע באותה עת במוקד הטלפוני של משרד התחבורה פתיח מוקלט שבו נאמר כי

התליית הרישיון בוטלה בשל ביטול קורסי הנהיגה.

חבלי לידה של "הטופס הירוק"

במאי 2020 נכנס לתוקף "הטופס הירוק" שמאפשר להגיש בקשה לקבלת רישיון נהיגה באופן מקוון. המבקש נדרש בין היתר להצהיר בטופס על מצבו הרפואי ולצרף במידת הצורך אישורים רפואיים על אי מניעה בריאותית מלנהוג.

זמן קצר לאחר שהחל השימוש בטופס הירוק התקבלו בנציבות תלונות על עיכוב בקבלת המענה בעניין המשך התהליך לקראת קבלת רישיון נהיגה. אגף הרישוי מסר בתגובה על התלונות כי רוב האנשים שהגישו את הטופס הירוק קיבלו תשובות בתוך כמה דקות או כמה ימים. אגף הרישוי הוסיף כי לגבי מספר מועט של מבקשים, המענה אכן התעכב בגלל הגדרות מערכת לא מושלמות, וכי הגדרות אלה אמורות לבוא על תיקון בהקדם. עוד עלה כי עיקר העיכובים היו במקרים שבהם נדרש אישור רפואי כדי להמשיך את ההליך. תלונות בנושא זה שממשיכות להתקבל בנציבות מטופלות פרטנית מול אגף הרישוי.

במאי 2020 נכנס לתוקף

"הטופס הירוק" שמאפשר

להגיש בקשה לקבלת רישיון

נהיגה באופן מקוון. המבקש

נדרש בין היתר להצהיר

בטופס על מצבו הרפואי

ולצרף במידת הצורך

אישורים רפואיים

תיאורי תלונות בתחום השירות לציבור בגופים אחרים

הנציבות הביאה לידיעת צה"ל את תגובת המתלונן וביקשה כי ישקול שוב את עמדתו. בהמשך הודיע צה"ל כי בעקבות פניית הנציבות התקיימה בדיקה נוספת בעניינו של המתלונן, ובסיומה הוחלט כי המתלונן זכאי לקבל את התגמול הנוסף.

התוצאה



צה"ל העביר למתלונן את התגמול הנוסף שהיה זכאי לו.

(1080123)



רשות האכיפה והגבייה

הסתלוננת הגישה תגובה בתיק הוצאה לפועל - והמססך לא הובא לפני הרשקת שדנה בתיק

התלונה

נגד המתלוננת, אישה מבוגרת וחולה תושבת ירושלים, נוהל תיק בלשכת ההוצאה לפועל בתל אביב (לשכת תל אביב). המתלוננת נדרשה להגיב על בקשה שהגיש הזוכה בתיק, והיא הגישה את התגובה בלשכת ההוצאה לפועל בירושלים (לשכת ירושלים). לטענתה, הרשמת שטיפלה בתיק ההוצאה לפועל הטילה עליה הגבלות שונות, ובכלל זה חסימת כרטיס האשראי



צה"ל

השתתף במבצע "צוק איתן" בשנת 2014 - וקיבל את התגמול בשנת 2020

התלונה



בשנת 2014 שירת המתלונן בשירות מילואים פעיל במבצע "צוק איתן". תלונתו נסבה על כך שצה"ל לא שילם לו את התגמול הנוסף שהיה זכאי לו כמי ששירת במילואים יותר מ-30 יום. המתלונן ציין כי פנה לצה"ל פעמים רבות בטלפון והובטח לו שיקבל את התגמול, אך בפועל הוא לא קיבל אותו.

הבירור

צה"ל מסר בתגובה על התלונה כי התשלום לא הועבר למתלונן מאחר שהוא סירב למסור את פרטי חשבון הבנק שלו. לדברי צה"ל, רק בשנת 2017 הסכים המתלונן למסור את פרטי החשבון, אך אז כבר לא ניתן לשלם לו את התגמול, מאחר שלפי פקודות מטכ"ל לא ישולם תגמול לאחר שעברו שלוש שנים מהאירוע שבגינו קמה הזכאות לתגמול.

בתשובה על תגובת צה"ל מסר המתלונן כי לא סירב למסור לצה"ל את פרטי חשבון הבנק שלו. המתלונן הוסיף כי בעת שביקש לקבל את התגמול הנוסף היה לו חשבון בבנק הדואר בלבד, וכאשר מסר את פרטי חשבון זה נאמר לו כי צה"ל אינו יכול להעביר תשלומים לבנק הדואר.

לפני הרשות כי משלא עלה בידי לשכת תל אביב ליצור קשר עם המתלוננת בטלפון, היה על הלשכה לפנות למתלוננת בכתב ולבקש ממנה עותק של התגובה.

הנציבות הצביעה לפני רשות האכיפה והגבייה כי עליה לנקוט צעדים למניעת הישנותן של תקלות דומות. נוסף על כך, הנציבות הטעימה לפני הנהלת רשות האכיפה והגבייה שנראה כי פרק זמן של 90 ימים לסיום הטיפול בשורת משימה שלא הושלמה שנקבע בנוהל האיתור הוא ארוך מדי, ויש לשקול לקצרו.

בעקבות הצבעת הנציבות תיקנה רשות האכיפה והגבייה את הנוהל.

(1087087)



חברת דואר ישראל בע"מ

הכסף אבד - ייפסקו תשלומים לנציג הדואר הנע ללא תיעוד

התלונה



בישוב תקוע שבגוש עציון אין נציגות קבע של חברת דואר ישראל בע"מ (הדואר), ותושבי היישוב נעזרים בשירותי דואר נע לשם קבלת שירותי דואר. התושבים שמעוניינים לשלם תשלומים שונים באמצעות בנק הדואר מעבירים למזכירות היישוב את התשלום במזומן, והמזכירות מוסרת אותו לנציג הדואר שאחראי לשירות הדואר הנע, כשהנציג מגיע ליישוב.

שלח, וכשבדקה את העניין התברר לה שהתגובה שהגישה כלל לא הועברה לשכת תל אביב ולא הובאה לידיעת הרשמת בטרם החליטה על הטלת ההגבלות.

הבירור

רשות האכיפה והגבייה אישרה כי תגובת המתלוננת התקבלה בלשכת ירושלים, ובעקבות כך נפתחה במערכת הממוחשבת של ההוצאה לפועל שורת משימה בעניין הפעולות שעל מזכירות לשכת תל אביב לעשות בעקבות הגשת התגובה. עוד עלה כי התגובה נשלחה לסריקה, אולם מסיבה שאינה ברורה היא לא נסרקה לתיק וגם לא הוחזרה ללשכת ירושלים.

רשות האכיפה והגבייה הוסיפה כי לפי נוהל שקבעה בעניין (נוהל האיתור), בכל שבעה ימים אמורים עובדי הלשכות לבצע הליך לאיתור משימות שלא הושלמו. לגבי המתלוננת, כחודש לאחר שהמתלוננת הגישה את התגובה התברר ללשכת תל אביב כי המשימה בתיקה לא הושלמה, אולם בשלב זה כבר לא היה אפשר לאתר את התגובה אצל הגורם האחראי לסריקת המסמכים. רשות האכיפה והגבייה מסרה כי עובדי לשכת תל אביב ניסו ליצור קשר טלפוני עם המתלוננת כדי ליידע אותה שהתגובה אבדה ולבקש כי תשלח אותה שוב, אך הדבר לא עלה בידם. מאחר שנוהל האיתור אינו מחייב זאת, הניסיונות שנעשו ליצור קשר עם המתלוננת לא תועדו.

עוד מסרה הרשות כי בהתאם לנוהל האיתור, משעברו 90 ימים שבהם לא נוצר קשר עם המתלוננת ולא התקבל בלשכת תל אביב עותק של התגובה, נמחקה שורת המשימה שהוקלדה בעת שהמתלוננת הגישה את התגובה בלשכת ירושלים. בהמשך עבר התיק לטיפול הרשמת, וזו החליטה בהיעדר תגובה של המתלוננת על הטלת ההגבלות עליה.

התוצאה



הנציבות העירה לרשות האכיפה והגבייה על שהתגובה לא נסרקה, על האיחור באיתור התקלה ועל הצורך לשמור את המסמכים בדבר הניסיונות ליצור קשר טלפוני עם המתלוננת ועם הגורם האחראי לסריקת המסמכים. הנציבות הטעימה



חברת דואר ישראל בע"מ

הזמנת חבילה - אסוף אותה מעיר אחרת



הדואר מורשה לספק שירותי דואר בהתאם לרישיון כללי לאספקת שירותי דואר שקיבל ממשרד התקשורת. ברישיון נקבע כי ביישובים שאוכלוסייתם מונה יותר מ-10,000 תושבים, המרחק בין יחידת הדואר לבין לפחות 90% מבתי האב שהיא משרתת לא יהיה יותר מ-1,500 מטר בקו אווירי.

בנציבות התקבלו בפרק זמן קצר ביותר 14 תלונות של תושבי גני תקווה, אשר הלינו על ניתוב דברי דואר שנשלחו אליהם למרכזי מסירה מרוחקים באור יהודה וביהוד.



הבירור העלה כי מרכזי המסירה שצוינו בתלונות ממוקמים במרחק של יותר מ-4.5 ק"מ (בקו אווירי), ובחלק מן המקרים במרחק של יותר מ-5 ק"מ, מבתי המתלוננים.

במענה על פניית הנציבות מסר הדואר כי סוכנות הדואר שפעלה בגני תקווה נסגרה ביוזמת הסוכן, ואף שהדואר פרסם כמה מכרזים להפעלת סוכנות דואר ביישוב לא אותר סוכן חלופי, עקב אי-כדאיות כלכלית. הדואר הוסיף כי כונסה פגישה בהשתתפות נציגי הדואר, משרד התקשורת והרשות המקומית של גני תקווה, אך לא נמצא פתרון ישים לבעיה. עוד מסר הדואר כי מאחר שמרבית פעילותו ביישוב מתמצית בחלוקת חבילות, נעשו ניסיונות לפתיחת מרכזי מסירה ביישוב, אולם הדבר לא צלח.

המתלונן טען כי העביר למזכירות היישוב סכום כסף מזומן לשם תשלום חוב לחברת החשמל לישראל בע"מ באמצעות בנק הדואר, אך התשלום לא הגיע ליעדו. הדואר דחה את דרישת המתלונן לפיצוי, מאחר שנציגו הכחיש את קבלת הסכום.



נוכח חששו של המתלונן כי הכסף הועלם במזיד, ביקשה הנציבות כי מחלקת הביטחון של הדואר תבדוק את העניין. הבדיקה העלתה כי יש נוהג שאינו תקין של העברת תשלומים לידי נציג הדואר ללא תיעוד של קבלת הכסף.

הדואר עמד על דעתו כי לא הוכח שהתשלום נמסר לידי נציג, ולכן הוסיף לדחות את דרישת המתלונן לפיצוי.

הנציבות בחנה את הבדיקה שעשתה מחלקת הביטחון של הדואר ומצאה כי הבדיקה לא כללה תשאול של חברת מזכירות היישוב שאישרה בכתב כי העבירה את התשלום לידי נציג הדואר. מכאן, שהבדיקה שעשה הדואר לא הייתה ממצה.



בעקבות הערת הנציבות חזר בו הדואר מסירובו לפצות את המתלונן והשיב לו את הסכום שהעביר למזכירות היישוב לשם מסירתו לנציג הדואר. נוסף על כך, בעקבות הבירור החל נציג הדואר הנע לתעד בכתב את קבלת הכספים.

(1080463)

הבירור

בדיקת הנציבות העלתה כי הדואר מבחין בין דברי דואר שנשלחים מהארץ, המועברים למען החדש, ובין דברי דואר שנשלחים מחו"ל, המועברים למען הרשום על עטיפתם בהתעלם משירות "דואר עוקב". זאת עקב הסדר תפעולי שונה החל על פריטים שמגיעים מחו"ל. נוסף על כך נמצא כי הדואר לא יידע את רוכשי שירות "דואר עוקב", ובכללם המתלונן, על ההבחנה האמורה בעת רכישת השירות, והדבר אף לא צוין באתר המרשתת של הדואר.

התוצאה

הדואר הודיע כי מעתה ואילך יימסר ללקוחות במעמד הזמנת שירות "דואר עוקב" טופס המפרט את מכלול תנאי השירות, כדי להביא לידיעתם את הסייגים לשירות, ובכללם הגבלת לדברי דואר הנשלחים מהארץ בלבד.

כמו כן פרסם הדואר את המידע האמור באתר המרשתת שלו.

(1086462)

הנציבות הטעימה לפני הדואר
ולפני משרד התקשורת כי היה
על הדואר לעמוד בסגבלת
המרחק בין בתי הסתלוננים
ובין מרכזי המסירה... בעקבות
הבירור הודיע הדואר כי
פתח שני מרכזי מסירה בגני
תקווה לרווחת התושבים

נוכח ריבוי התלונות בנושא פנתה הנציבות לאגף הפיקוח על הדואר במשרד התקשורת. האגף הבהיר כי הדואר הגיש בקשה לסגירת יחידת הדואר בגני תקווה בשל היקף פעילות נמוך. ואולם לא התקבלה החלטה על סגירת היחידה, מאחר שלא היה אפשר להפנות את הלקוחות שהיחידה משרתת לקבלת שירות ביחידות הדואר ביישובים הסמוכים נוכח העומס ביחידות אלה.

הנציבות קבעה כי תלונות התושבים מוצדקות והטעימה לפני הדואר ולפני משרד התקשורת כי היה על הדואר לעמוד במגבלת המרחק בין בתי המתלוננים ובין מרכזי המסירה שאליהם נותבו דברי הדואר בגני תקווה, בהתאמה לקבוע ברישיון לגבי מרחק יחידות הדואר מבתי האב שהן משרתות. הנציבות הוסיפה כי על הדואר לפעול להפעלת מרכזי מסירה או יחידות דואר קרובים יותר לבתי התושבים ביישוב.

התוצאה

בעקבות הבירור הודיע הדואר כי פתח שני מרכזי מסירה בגני תקווה לרווחת התושבים.

(1105009)



חברת דואר ישראל בע"מ

דואר עוקב? לא אם הוא הגיע מחו"ל

התלונה

המתלונן העתיק את מקום מגוריו ושילם לדואר עבור שירות "דואר עוקב", לשם העברת דברי דואר שנשלחים לכתובתו הישנה למענו החדש. המתלונן הלן על כך שדברי דואר שנשלחו אליו מחו"ל נותבו למרכזי מסירה בסמוך למקום מגוריו הקודם, ולא למענו החדש כנדרש.

פרק 4

השלטון המקומי

דוח שנתי 47

עיריית תלונות הציבור

בישראל יש 257 רשויות מקומיות, והן מחולקות לפי מעמד מוניציפלי: 77 עיריות; 124 מועצות מקומיות; 54 מועצות אזוריות, שמאגדות בתוכן מושבים, קיבוצים ויישובים כפריים⁷⁵; ושתי מועצות מקומיות תעשייתיות. בישראל יש גם 131 ועדות מקומיות ומרחביות לתכנון ובנייה⁷⁶ ו-56 תאגידי מים וביוב⁷⁷.

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, ותאגידי המים והביוב נותנים שירותי מים וביוב לתושבים בתחום השיפוט שהן אחראיות לו.

75 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, קובץ הרשויות המקומיות בישראל 2018 -

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

77 לפי אתר המרשות של הרשות הממשלתית למים ולביוב: <https://www.gov.il/he/Departments/General/financial-statements-water-corporation>. ראו בהמשך בפרק "תלונות על תאגידי מים וביוב - מבט רחב", עמ' 107.

2020 עסקו בשלטון המקומי.

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2020 הן עיריית ירושלים (200), עיריית תל אביב-יפו (226) ועיריית חיפה (129).

גם בשנת 2019 שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות היו עיריית ירושלים (257), עיריית תל אביב-יפו (160) ועיריית חיפה (154).

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 תושבים⁷⁸. בלוח שלהלן יוצגו הרשויות המקומיות שמספר התלונות עליהן ל-1,000 תושבים בשנת 2020 היה הגדול ביותר. לשם השוואה יוצג בלוח גם מספר התלונות ל-1,000 תושבים על אותן רשויות בשנים 2019 ו-2018.

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.

נתונים כלליים

בשל המעורבות הרבה של השלטון המקומי בחיי התושבים מתקבלות בנציבות מדי שנה בשנה תלונות רבות העוסקות בשלטון המקומי. בשנת 2020 התקבלו 3,429 תלונות על גופי השלטון המקומי, ובשנת 2019 התקבלו 3,342 תלונות. כחמישית (19.3%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות בשנת

הרשות המקומית*	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2020	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2019	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2018
עיריית לוד	1.04	1.15	1.02
עיריית בני ברק	0.59	0.54	0.79
עיריית באר שבע	0.52	0.5	0.51
עיריית תל אביב-יפו	0.45	0.33	0.34
עיריית חיפה	0.43	0.52	0.47
עיריית אשקלון	0.35	0.27	0.25
עיריית רמת גן	0.34	0.35	0.45
עיריית פתח תקווה	0.26	0.23	0.35
עיריית נתניה	0.25	0.24	0.33
עיריית ראשון לציון	0.21	0.29	0.24
עיריית ירושלים	0.20	0.26	0.24

* רשויות מקומיות שעליהן התקבלו 50 תלונות ויותר בשנת 2020.

78 לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2020 במספר התושבים שהתגוררו בתחום שיפוט על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.

התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות לפי נושאים

בלוח שלהלן מפורט לגבי התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות בשנת 2020, 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.

מהלוח עולה כי גם בשנת 2020 היה מספר התלונות ל-1,000 תושבים על עיריית לוד גדול במידה ניכרת ממספר התלונות ל-1,000 תושבים על רשויות מקומיות אחרות. בדוחות של הנציבות בשנים הקודמות צוין כי לא מן הנמנע שמקומה של הלשכה בלוד תורם להגברת המודעות של תושבי העיר לשירות שנותנת הנציבות ומקל על התושבים שגרים בעיר את הגשת התלונות. ואולם מעניין לציין כי ריבוי התלונות על עיריית לוד חזר על עצמו גם בשנת 2020, אף שבחלק גדול של אותה שנה לא הייתה קבלת קהל בלשכה בלוד בשל מגבלות מגפת הקורונה.

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	
45.6%	265	193	72	581	25.4%	702	השירות לציבור
25.2%	79	51	28	314	14.4%	396	תכנון ובינוי, תשתיות ומרקעין
35.9%	84	62	22	234	9.9%	272	תשלומי חובה ותשלומים אחרים
43.6%	99	86	13	227	9%	248	רווחה, בריאות ושיקום
38.5%	79	59	20	205	8.9%	244	איכות הסביבה
32.8%	22	12	10	67	2.6%	71	עובדים ותעסוקה
13.3%	2	1	1	15	0.8%	22	צרכנות, רכש ואספקת שירותים
39.4%	271	204	67	687	29%	802	אחר
38.7%	901	668	233	2,330	100.0%	2,757	סה"כ

מן הלוח עולה ש-25.4% מהתלונות על הרשויות המקומיות עסקו בשירות לציבור, וכי בכ-46% מהתלונות בנושא זה הסתיים הטיפול משום שהתלונה באה על תיקונה או נמצאה מוצדקת. שיעור זה זהה לשיעור הכללי של התלונות שבוררו בנציבות ונמצאו מוצדקות או באו על תיקון.

להלן יוצג מבט רחב בנוגע לתלונות על תאגידי מים וביוב, וכן יובא תיאור תלונות נבחרות הנוגעות לארנונה, מפגעים ומטרדים.



תלונות על תאגידי מים וביו

המים הם מצרך חיוני לכל אדם. סעיף 3 לחוק המים, התשי"ט-1959, קובע כי "כל אדם זכאי לקבל מים ולהשתמש בהם בכפוף להוראות חוק זה". רוב תושבי המדינה מקבלים מים באמצעות 56 תאגידי מים וביו מוניציפליים או באמצעות אגודות מים⁷⁹.

הרשות הממשלתית למים ולביו (רשות המים) היא רשות מאסדרת ומפקחת, ומטרתה היא בין היתר להבטיח כי שירותי המים והביו יהיו איכותיים ומהימנים וינתנו במחירים סבירים לכלל תושבי המדינה. מועצת רשות המים מופקדת בין היתר על הסדרת משק המים, פיתוח וקביעת תעריפים לשימושי המים השונים. בין השאר קבעה מועצת רשות המים את כללי תאגידי מים וביו (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011 (כללי אמות המידה), שבהם נקבעו הוראות מפורטות הנוגעות לשירותים שעל תאגידי המים והביו לתת לצרכנים.

מדי שנה בשנה מתקבלות בנציבות תלונות בנושאים הקשורים לאספקת מים וצריכתם, ובכלל זה תלונות על תעריפי המים, חשבוניות לתשלום, הליכי גבייה של חובות מים, חיובי מים מופרזים, מדידות של צריכת מים, נזילות, חיבור למערכת המים, איכות מי השתייה, הפסקות מים והחלפת צרכנים בנכס. חלק מהתלונות נסבות גם על ליקויים בשירות לציבור.

בשנת 2020 טיפלה הנציבות ב-276 תלונות על תאגידי מים וביו⁸⁰, 97 מהן נמצאו מוצדקות או שעניין תוקן בעקבות התערבות הנציבות. נוסף על כך התקבלו בנציבות, במסגרת הליך שיתוף הציבור, 330

79 לפי אתר המרשתת של רשות המים, הוקמו 56 תאגידי מים וביו המשרתים כ-6.6 מיליון אזרחים ב-161 רשויות מקומיות (החוק אינו חל באזור יהודה ושומרון, על מועצות אזוריות ועל אגודות מים).

80 בשנת 2019 טיפלה הנציבות ב-243 תלונות על תאגידי מים וביו. התקבלו גם כמה תלונות בנושא מים על רשויות מקומיות אשר מספקות מים בעצמן ולא באמצעות תאגיד מים.





פניות בנושא צריכת מים חריגה ובלתי מוסברת⁸¹.

אם לא נמצא הסבר לצריכת המים המופרזת - למשל לא נמצא כי יש נזילה, מד המים נמצא תקין, ובדיקות התאגיד לא העלו סיבה אחרת לצריכה המופרזת - רשאי מנכ"ל תאגיד המים להחליט על מתן זיכוי לצרכן, וזאת אם שוכנע נוכח מכלול תוצאות הבדיקות והנתונים הקיימים שיש יסוד סביר להניח כי הכמויות הנקובות בהודעת החיוב הן בלתי סבירות ואינן משקפות את כמויות המים שסופקו לנכס⁸². לעיתים מנכ"ל התאגיד מחליט להפעיל סמכות זו בעקבות ממצאי בירור שעשתה הנציבות.

להלן דוגמה לתלונה בנושא צריכת מים מופרזת:



צריכת המים החשודת זינקה פי עשרה עקב קריאה שגויה - והדיירים קיבלו פיצוי

התלונה

הדיירים בבניין מגוריו של המתלונן קיבלו הודעה ממי רמת גן בע"מ (מי רמת גן או התאגיד) על צריכת מים משותפת החורגת

בכללי אמות המידה נקבעו הוראות מפורטות בדבר הצעדים שעל תאגיד לנקוט לגבי צריכת מים חריגה⁸². לדוגמה, בכל תקופת חיוב על התאגיד לעשות בדיקה השוואתית של צריכת המים שנקראה במד מים מסוים, לעומת צריכת המים הרגילה באותו נכס. אם בבדיקה מתגלה צריכת מים חריגה, על התאגיד ליידע את הצרכן בכתב או בטלפון בתוך פרקי הזמן הקבועים בכללי אמות המידה⁸³. אם הצריכה החריגה נבעה מנזילה והצרכן תיקן אותה, הוא יכול לבקש זיכוי עבור המים שנצרכו בחריגה מצריכת המים הממוצעת. הזיכוי שניתן אינו זיכוי מלא בגין המים העודפים שנצרכו עקב הנזילה, אלא תעריף מוזל עבור צריכת המים העודפים⁸⁴.

כאשר הנציבות מקבלת תלונה על טיפול לקוי של תאגיד בצריכה חריגה שמקורה בנזילה, היא בודקת אם התאגיד עמד בחובותיו על פי כללי אמות המידה, ואם המתלונן קיבל את הזיכוי המגיע לו. אי-עמידה בכללי אמות המידה עלולה להביא לחיוב התאגיד בתשלום פיצוי למתלונן, והנציבות פועלת לוודא שבמקרים המתאימים ישלם התאגיד פיצוי כאמור.

אם נמצא שצריכת המים המופרזת אינה בשל נזילה, בודקת הנציבות אם התאגיד הודיע לצרכן שהוא רשאי לבקש בדיקה של תקינות מד המים ולקבל העתק של תוצאות הבדיקה. על פי כללי אמות המידה, התשלום עבור הבדיקה מוטל על הצרכן, אך אם העלתה הבדיקה כי מד המים אינו תקין, עלות הבדיקה מוחזרת לצרכן, ונוסף על כך הוא זכאי לקבל זיכוי מלא עבור עודפי המים שנצרכו.

81 ראו בהרחבה להלן בעמ' 109.

82 לפי כללי אמות המידה, צריכת מים חריגה וצריכת מים חריגה מאוד נקבעות לפי שיעור הפער בין כמות המים הרגילה שנמדדת במד המים לבין כמות המים החורגת שנמדדה. אופן החישוב של צריכה רגילה בנכס נקבע בפירוט בכללי אמות המידה.

83 האמצעים ופרקי הזמן למתן ההודעה נקבעים בהתאם לשיעור הסטייה של צריכת המים החריגה מהצריכה הרגילה.

84 כללי אמות המידה קובעים מגבלות נוספות, כגון הגבלת הזיכוי לשתי תקופות חיוב רצופות (תקופה של ארבעה חודשים) ואי-מתן זיכוי יותר מפעם בשנה.

85 סעיף 52א לכללי אמות המידה.



שיתוף הציבור בנושא עלייה לא מוסברת בצריכת המים

מסוף שנת 2019 ועד אמצע שנת 2020 התקבלו בנציבות 48 פניות שעניינן עלייה לא מוסברת בשיעורים גבוהים בצריכת המים (לרבות עלייה בצריכה המשותפת). צרכנים שפנו בנושא לתאגידי המים הונחו לשלול תחילה נזילות בנכס ולאחר מכן לשלוח את מדי המים לבדיקה. צרכנים ששלחו את מדי המים לבדיקה דיווחו כי הם נמצאו תקינים. לגבי חלק מצרכנים אלה, הצריכות החריגות שלהם פסקו לאחר שמד המים הוחלף. ואולם מאחר שבבדיקת המעבדה נמצא שמד המים שהוחלף תקין גם הוא, לא היה ברור מדוע נרשמו בו צריכות חריגות. יצוין כי בהתאם לכללי רשות המים, אם מד המים תקין, הצרכן הוא שנושא בעלות הבדיקה.

בעקבות ריבוי הפניות בעניין צריכות חריגות, מאחר שהן נגעו למספר לא מבוטל של תאגידי מים, וכדי להעמיק את הבדיקה לגבי מקור הבעיה שעלתה מן התלונות, פנתה הנציבות לציבור והזמינה את כל מי שנתקל בעלייה חריגה ולא מוסברת בצריכת המים לפנות אליה בעניין. פניית הנציבות נעשתה דרך הרשתות החברתיות בהליך של שיתוף הציבור⁸⁶.

בסך הכול התקבלו בנציבות יותר מ-330 פניות בנוגע ל-45 תאגידי מים ורשויות מקומיות ברחבי הארץ.

לאחר שריכזה את המידע שקיבלה מהפונים הציפה הנציבות את הסוגיה לפני רשות המים וציינה שיש בתלונות שהוגשו כדי להעיד לכאורה על קיומה של תופעה רחבה הנוגעת לכלל צרכני המים בישראל של עלייה חריגה ולא מוסברת בצריכות המים וחיובי יתר על ידי תאגידי המים. הנציבות עוקבת אחר הטיפול של רשות המים בנושא.

מהצריכה המשותפת הרגילה ב-1,020%. שרברב (אינסטלטור) שהזמינו הדיירים בדק את הצנרת בבניין ולא מצא נזילה שגרמה לצריכה הגבוהה. בהמשך שם המתלונן לב שמספר מד המים הראשי הרשום בהודעת מי רמת גן אינו תואם את מספר מד המים שנמצא בבניין, ומשפנה בעניין למי רמת גן התברר שמד המים הוחלף. המתלונן חשד שכאשר התאגיד פירק את מד המים הישן לצורך החלפתו חלה טעות בקריאת הנתונים שבו, אך פניותיו לתאגיד בעניין לא נשאו פרי.

הביור

התברר כי התאגיד לא פעל כנדרש בסעיף 13(ד) לכללי אמות המידה, ולפיו כאשר נמדדת צריכת מים משותפת החורגת ביותר מ-200% מהצריכה הרגילה, על תאגיד המים לשלוח בהקדם נציג לנכס כדי לוודא שלא נפלה טעות בקריאת הנתונים במד המים הראשי. בעקבות פניית הנציבות בדק התאגיד את המקרה ומצא שעקב טעות אנוש נרשמה קריאה שגויה במד המים הראשי החדש.

התוצאה

התאגיד התנצל לפני המתלונן על עוגמת הנפש שנגרמה לו בשל הטעות וזיכה אותו ואת כלל הדיירים בבניין בסכומי היתר שנדרשו לשלם.

אף שהתאגיד תיקן את הטעות לשביעות רצונו של המתלונן, מצאה הנציבות לנכון להפנות את תשומת ליבו לחובתו הקבועה בסעיף 105 לכללי אמות המידה לפצות את כל אחד מהדיירים בסך 100 ש"ח, בשל הפרת החובה לשלוח נציג לנכס כשנמדדה (לכאורה) צריכת המים החריגה. התאגיד הודיע לנציבות ששילם לכל אחד מהדיירים את הפיצוי. (1097586)



בתשלום הנוסף, התאגיד הציע למתלונן לשנות את הבקשה להיתר ולבקש לחבר את הנכס לנקודת חיבור קיימת, דבר שיפתור אותו מהתשלום הנוסף. ואולם המתלונן טען שנוכח המקום של נקודת החיבור הקיימת, אין בהצעה זו פתרון מעשי.

התוצאה



לאחר שהנציבות ביקשה לקבל הבהרות מהתאגיד בעניין מקור סמכותו החוקית לגביית התשלום הנוסף, נפגשו נציגי התאגיד עם המתלונן כדי לבחון עימו אפשרויות שונות לחיבור הנכס שלו למערכת המים. בעקבות הפגישה החליט התאגיד להחזיר למתלונן את התשלום הנוסף שנגבה ממנו בסך 10,586 ש"ח. המתלונן הודה לנציבות על הטיפול בתלונה.

(1083905)



תיקון ליקוי כללי



מי אביבים בע"מ

תאגיד המים לא הפיק חשבונית מס בזמן - והיתר הבנייה של קבוצת הרכישה התעכב



התלונה

המתלונן, חבר בקבוצת רכישה, הלן על שתאגיד המים מי אביבים 2010 בע"מ (התאגיד) עיכב את הטיפול בבקשתו לקבל

להלן שתי תלונות בנושאים אחרים שהתקבלו על תאגידי מים:



מעיינות השרון בע"מ

סערכת המים העירונית לא הגיעה לסגרשו של המתלונן - והוא נדרש לשלם תשלום נוסף

התלונה

המתלונן הלן כי תאגיד המים והביו מעיינות השרון בע"מ (התאגיד) גבה ממנו 10,586 ש"ח (התשלום הנוסף), זאת מלבד דמי הקמה⁸⁷ בסך כ-26,000 ש"ח ששילם עבור חיבור ראשוני של נכס בבעלותו למערכת המים העירונית. לטענת המתלונן, גביית התשלום הנוסף נעשתה שלא על פי כללי תאגידי מים וביו (דמי הקמה למערכות מים ולמערכות ביו), התשע"ה-2015, שבהם נקבע שלצורך חיבור ראשוני נדרש הצרכן לשלם דמי הקמה בלבד.

הבירור

התאגיד טען שבבקשה להיתר בנייה שהגיש המתלונן נכללה בקשה ל"חיבור נוסף", ובעטיו נגבה מהמתלונן התשלום הנוסף. ואולם המתלונן עמד על כך שביקש רק חיבור ראשוני ולא חיבור נוסף. המתלונן הסביר כי מערכת המים הציבורית אינה מגיעה כלל לגבול מגרשו אלא לגבול המגרש של שכנו, וכדי לחבר את הנכס שלו למערכת המים הציבורית בנקודת החיבור המצוינת בבקשה להיתר בנייה יש צורך בעבודות נוספות, ובגין הוא חויב



התוצאה



בעקבות בירור התלונה פרסם התאגיד נוהל עבודה חדש בנוגע לתשלום דמי הקמה, ובו נקבע בין היתר שפרטי בעלי הקרקע והנציג שעל שמו תוצא החשבונית יימסרו לתאגיד מייד עם הגשת הבקשה לתשלום דמי הקמה. כך יימנע עיכוב מיותר בטיפול בבקשות, והתאגיד יוכל לעמוד בדרישות החוק ולהפיק חשבוניות מס במועד.

(1090021)

הבירור



הבירור העלה שנפלו ליקויים בטיפול התאגיד בבקשה. לפי הוראת סעיף 46(א) לחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, היה אמור התאגיד להפיק את חשבונית המס עד 14 ימים לאחר קבלת התשלום. קבוצת הרכישה שילמה את דמי ההקמה ב-15.10.19, אך התאגיד הפיק את החשבונית רק ב-15.12.20 - שלושה חודשים לאחר קבלת התשלום. העיכוב בהפקת החשבונית נבע מכך שהתאגיד לא פעל בזמן לקבל את הסכמת חברי הקבוצה להוצאת החשבונית על שם אחד מחברי הקבוצה⁸⁸. העיכוב בהפקת החשבונית גרם לעיכוב במתן היתר הבנייה.

בעקבות בירור התלונה פרסם התאגיד נוהל עבודה חדש בנוגע לתשלום דמי הקמה, ובו נקבע בין היתר שפרטי בעלי הקרקע והנציג שעל שמו תוצא החשבונית יימסרו לתאגיד מייד עם הגשת הבקשה לתשלום דמי הקמה

88 כדי להפיק חשבונית מס לקבוצת רכישה נדרשת הצהרה של כל חברי הקבוצה כבעלי הקרקע כי הם מסכימים להוצאת החשבונית על שם אחד מחברי הקבוצה.

תלונות נוספות על רשויות מקומיות

ארנונה⁸⁹



עיריית באר שבע

הזכאות לקצבת נכות פסקה? ההנחה בארנונה צריכה להישך

התלונה

המתלונן, נכה בשיעור 75%, הפסיק לקבל קצבת נכות כללית לאחר שחזר לעבוד והכנסתו מעבודה עלתה על ההכנסה המזכה בקצבה. עיריית באר שבע סירבה לתת לו הנחה בארנונה לזכאים לקצבת נכות כללית, מהמועד שבו הפסיק לקבל את הקצבה. המתלונן טען כי הוא זכאי לקבל את ההנחה, אף שאינו מקבל עוד את הקצבה.

הבירור

העירייה מסרה בתגובה על פניית הנציבות כי הנחה בארנונה לנכים ניתנת רק למקבלי קצבת נכות בפועל, ומאחר שהקצבה אינה משולמת עוד למתלונן, הוא אינו זכאי לקבל את ההנחה.

ואולם הנציבות קבעה, בהתבסס על הוראות סעיף 220א(א)

לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, כי נכה שחזר לעבודה ובשל רמת שכרו אינו זכאי עוד לקבלת קצבת נכות כללית, זכאי לכלל ההטבות שהיה זכאי להן בזמן שקיבל את הקצבה, ובכלל זה הנחה בארנונה, לפרק זמן של 36 חודשים ממועד הפסקת תשלום הקצבה. הנציבות פנתה ליועץ המשפטי לממשלה בעניין, והיועץ מסר לה כי עמדה זו מקובלת עליו.

התוצאה

העירייה קיבלה את עמדת הנציבות, ולמתלונן ניתנה הנחה בארנונה.

היועץ המשפטי לממשלה מסר לנציבות כי בכוונתו להפנות את תשומת לב משרד הפנים לפרשנות המחייבת של סעיף 220א(א) האמור לעיל וכן לצורך לעדכן בעניין את הרשויות המקומיות.

(1083427)

**העירייה טענה שדרישות
התשלום נשלחו לכתובת
הדירה של המתלונן בבית
שמש, מאחר שהמתלונן
לא עדכן את העירייה על
כתובת אחרת לשלוח
דברי דואר. ואולם לא עלה
בידיה להסציא אסמכתאות
למשלוח הדרישות כאמור**

89 תלונות נוספות בעניין הנחה בארנונה לאזרחים ותיקים ראו בעמ' 88 - 89.

וסיירה לבטל את דרישתה מהמתלונן לשלם את חוב הארנונה האמור. בליט ברירה, וכדי שיוכל להשלים את רישום הזכויות בדירה על שם הקונים, שילם המתלונן את החוב תחת מחאה ופנה לנציבות בבקשה שתסייע לו לקבל החזר מהעירייה.

הבירור

הנציבות ביקשה מהעירייה למסור לה אסמכתאות על משלוח דרישות התשלום למתלונן. העירייה טענה שדרישות התשלום נשלחו לכתובת הדירה של המתלונן בבית שמש, מאחר שהמתלונן לא עדכן את העירייה על כתובת אחרת למשלוח דברי דואר. ואולם לא עלה בידיה להמציא אסמכתאות למשלוח הדרישות כאמור.

אשר לטענת ההתיישנות, היועץ המשפטי של העירייה טען כי העירייה פעלה כדין כאשר גבתה את החוב, מאחר שלפי ההלכות שקבע בית המשפט העליון⁹⁰, דיני ההתיישנות אינם חלים במקרה שלגביו הוגשה התלונה. הנציבות הטעימה לפני העירייה כי בית המשפט העליון קבע שללא קשר להתיישנות של חוב, ניתן להעלות טענה על שיהוי בנקיטת הליכי גבייה מינהליים⁹¹. הנציבות הוסיפה כי לפי הנחיות היועץ המשפטי לממשלה⁹², על הרשות לנהוג בסבירות, ואין להשהות הליכי גבייה יותר משלוש שנים.

התוצאה

בעקבות הבירור שקלה העירייה מחדש את העניין והחליטה להשיב למתלונן את הסכום שגבתה ממנו, בכפוף לקבלת



עיריית בית שמש

ביקש למכור את דירתו - והעירייה נזכרה בחוב ארנונה מלפני 20 שנה

התלונה

המתלונן מכר דירה בבעלותו בבית שמש, לאחר שהדירה הושכרה במשך שנים רבות. לאחר מכירת הדירה ביקש המתלונן מעיריית בית שמש אישור על היעדר חובות, לצורך רישום הזכויות בדירה על שם הקונים בלשכת רישום המקרקעין. להפתעתו, כתנאי למתן האישור דרשה ממנו העירייה לשלם חוב ארנונה משנת 1999, שעם ריבית ותוספות פיגורים הסתכם בכ- 2,800 ש"ח. מדובר בחוב ארנונה עבור כחודשיים, ממועד קבלת הֶזְקָה בדירה מהקבלן ועד המועד שבו הדירה הושכרה. המתלונן טען כי לא ידע על החוב, וכי במשך 20 שנה לא דרשה ממנו העירייה לשלם אותו, ולכן הוא התיישן.

העירייה טענה שבמשך השנים שלחה למתלונן דרישות תשלום,

90 ברע"א 187/05 נעמה נסייר נ' עיריית נצרת עלית פ"ד (סד) 215 (1) (2010) קבע בית המשפט העליון כי דיני ההתיישנות חלים על הליכי גבייה מינהליים, ולפיכך רשות שלא פעלה לגביית חוב במשך התקופה שבה הוא לא התיישן מנועה מליזום הליכי גבייה בגין אותו חוב. בשנת 2015 קיבל בית המשפט העליון החלטה עקרונית, שלפיה דיני ההתיישנות חלים גם על גבייה פסיבית, דוגמת התניית מתן אישור ללשכת רישום המקרקעין בתשלום חוב שהתיישן, אך הלכה זו הוחלה רק על חובות שהצטברו אחרי מתן פסק הדין. ראו ע"מ 8832/12 עיריית חיפה נ' יצחק סלומון בע"מ חברה לבניה ועבודות ציבוריות (פורסם במאגר ממוחשב, 15.4.15).

91 שם, סעיף 42 לדעת הרוב; ראו גם ע"מ 8329/14 עיריית קריית אתא נ' נילי קורן (פורסם במאגר ממוחשב, 31.5.16), שבו נקבע כי גם בהיעדר התיישנות ניתן להחיל את הנחיות היועץ המשפטי לממשלה על גבייה מינהלית של חוב.

92 הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, הנחיה מס' 7,1002, "הפעלת הליכי גבייה מינהליים לפי פקודת המיסים (גביה)" (פברואר 2012).

אישור משרד הפנים על מחיקת החוב מספרי העירייה. משרד הפנים נתן את אישורו, והמתלונן קיבל החזר של מלוא הסכום ששילם. המתלונן הודה מאוד לנציבות על הסיוע בקבלת ההחזר.

(1075503)

ספגעים ומטרדים



**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים,
משרד הביטחון, המועצה האזורית
רמת הנגב, רשות הטבע והגנים**

הכביש לבסיס שבטה חרובה בורות - אבל אין גורם האחראי לו

התלונה



המתלונן הלן על מפגעים בתשתית כביש מס' 211 שמוכיל למחנה הצבאי ולאחר העתיקות בשבטה (הכביש). לדבריו, בכביש יש בורות עמוקים אשר גורמים נזק לכלי רכב אזרחיים וצבאיים, והוא מסוכן בפרט בלילה, מאחר שאינו מואר.



בירור תלונה זו מדגים כיצד מסייעת הנציבות לפתרון בעיות המצריכות מעורבות של כמה גורמים ציבוריים, בייחוד כשכל גוף מטיל את האחריות לטיפול בבעיה על משנהו. לצורך בירור התלונה פנתה הנציבות לכל הגופים שיש להם לדעתה נגיעה לעניין התלונה, וכל אחד מהם הטיל את האחריות על משנהו.

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) טען כי הכביש משמש כביש גישה לבסיס צה"ל, ועל כן הוא באחריות משרד הביטחון. משרד הביטחון טען כי הכביש מצוי בתחום השיפוט של המועצה האזורית רמת הנגב, ולכן הוא באחריותה. המועצה האזורית טענה כי הכביש אומנם נמצא בתחום השיפוט שלה, אך הוא אינו באחריותה, מאחר שהוא מוביל לבסיס צבאי ולאחר של רשות העתיקות ואינו משרת את יישובי המועצה. נוסף על כך טענה המועצה כי עלות הטיפול במפגעים בכביש נאמדת במיליוני ש"ח, ומכיוון שהכביש אינו משרת את תושבי רמת הנגב, הטיפול בו אינו נמצא בעדיפות גבוהה מבחינתה, והיא אינה יכולה להקצות לטיפול את התקציבים הנדרשים.

רשות הטבע והגנים, שגם אליה פנתה הנציבות בעניין, מסרה כי הכביש נהרס בגלל פעילות צה"ל במקום ובשל נסיעת רכבי צבא כבדים עליו. לכן צה"ל הוא הגורם שאמור לתקן את המפגעים בכביש.

מאחר שאף רשות לא קיבלה עליה את האחריות לכביש, וכל רשות הטילה את האחריות לטיפול במפגעים שבו על הרשות האחרת, יזמה הנציבות שני מפגשים שבהם נכחו נציגי כל הרשויות הנוגעות בדבר, ובכללם נציגי המועצה האזורית, משרד התחבורה, צה"ל, משרד הביטחון, משרד האוצר ורשות הטבע והגנים. במפגשים נדונו תיקון הכביש וכן הסוגיה העקרונית של האחריות לתחזוקת כלל כבישי הגישה לבסיסי צה"ל.



בעקבות המפגשים האמורים הודיעה המועצה האזורית כי לפנים משורת הדין היא תתקצב את שיפוץ הכביש, כחלק מתקצוב שיפוץ רוחבי של כבישים אחרים באזור.

נוסף על כך, כל הצדדים הסכימו כי יש צורך לגבש מתווה לתחזוקה שוטפת של כלל כבישי הגישה לבסיסי צה"ל, בהתאם להחלטות תקציביות וקביעת סדרי עדיפויות. משרד התחבורה אף מסר כי יקדם דיון בנושא בהשתתפות נציגי משרד הביטחון, משרד האוצר וכלל הגורמים הרלוונטיים, כדי לגבש עקרונות לחלוקת אחריות לתחזוקת כבישים אלה.

(1073382)

התוצאה

העירייה קבעה הוראת שעה אשר התירה טלטול מכלי אשפה עד חמש שעות לאחר שעת היציאה של שבתות ומועדי ישראל בירושלים וכן עד ארבע שעות לאחר שקיעת החמה בלילות חגי המוסלמים והרמדאן, ולכל המאוחר עד השעה 01:00 בלילה. ההוראה הייתה בתוקף עד סוף שנת 2020, ומועצת העירייה החליטה על הארכת התוקף עד סוף שנת 2022.

בעקבות הגבלת שעות פינוי האשפה צומצמה ההפרעה למתלונן וליתר תושבי העיר. המתלונן כתב באתר המרשתת:



(1083818)

הנציב הורה לעירייה להימנע מפינוי האשפה שלא בהתאם להוראות חוק העזר



עיריית ירושלים

רחובות נקיים - לא על חשבון שעות השינה של התושבים

התלונה

תושב ירושלים הלין על מפגע רעש שנגרם עקב פינוי אשפה במוצאי שבתות בשעות הקטנות של הלילה, עד השעה 02:30 בקירוב.

הבירור

בדיקת הנציבות העלתה כי בעקבות תלונות תושבים על הצטברות אשפה במוצאי שבתות ומחמת הנזק שעלול להיגרם לבריאות הציבור עקב גלישתה מעבר למתקנים הייעודיים, החליטה עיריית ירושלים לבצע ניסיון לפינוי האשפה במוצאי שבתות, תוך הנחיה לעובדים לשמור על שקט מרבי.

הנציבות הטעימה לפני העירייה כי חוק העזר העירוני אוסר על טלטול מכלי אשפה בין השעות 06:00 ל-22:00 באופן הגורם או העלול לגרום לרעש, ובתגובה הודיעה העירייה כי בכוונתה לתקן את חוק העזר העירוני ולהתיר פינוי אשפה במוצאי שבתות בשעות הלילה.

הנציב הורה לעירייה להימנע מפינוי האשפה שלא בהתאם להוראות חוק העזר שבתוקף לפני אישורו של התיקון לחוק העזר שיתיר זאת.

פרק 5

זכויות הפרט

דוח שנת 47

נציבות תלונות הציבור

השמירה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתתפים לאוכלוסיות הראויות לקידום בחברה, היא מרכיב חשוב בעבודת הנציבות.

בכמה תלונות שביררה השנה סייעה הנציבות להבטיח את זכויות הפרט של המתלוננים. להלן דוגמאות לתלונות אלה:

חוקרים שונים, וכי אף אחד מהם לא ציין במסמכי החקירה כי המתלונן אינו שולט בעברית. אשר לדוח פעולה של שוטרת שערכה גם היא את המתלונן לחקירה, לא צוינו בו מגבלת שפה של המתלונן או שהוא אינו מבין את הנאמר לו.

נוכח תשובת המשטרה התקשרה למתלונן העובדת שביררה את התלונה, ומשיחה קצרה שקיימה איתו היא התרשמה כי מדובר באדם ששליטתו בשפה העברית דלה מאוד וברמה שאינה מאפשרת לקיים ולו גם תקשורת בסיסית.

זאת ועוד, מהמסמכים שמסרה המשטרה לנציבות עלה כי בעבר התקשרה אישה למשטרה ואמרה כי שכן שלה שדובר רוסית (הכוונה הייתה למתלונן) צריך סיוע, וכן עלה כי המתלונן עצמו פנה למשטרה ודיבר ברוסית.



משטרת ישראל

החשוד אינו שולט בעברית? יש צורך במתורגמן



התלונה

המתלונן, דובר רוסית, טען בתלונתו כי שוטרים לקחו אותו מביתו לתחנת המשטרה ועיכבו אותו לחקירה. לדבריו, לא הוסברה לו בשפתו הסיבה לעיכובו ולחקירתו. עוד טען המתלונן כי גם כיום לא ברור לו מדוע נחקר, ואם יידרש להיחקר שוב או להתייצב בבית המשפט.

התוצאה



בעקבות בקשת הנציבות כי יובהרו למתלונן ההליכים שנקטו נגדו, התקשר למתלונן קצין חקירות דובר רוסית ושוחח איתו. יצוין כי מייד בתחילת השיחה ביקש המתלונן מהקצין לדבר איתו ברוסית.

הנציבות מסרה את ממצאי הבירור למשטרה, ובעקבות כך הודיעה המשטרה כי יתקיים ריאיון הדרכה⁹³ לחוקר שגבה הודעה מהמתלונן באירוע שבעניינו הוגשה התלונה. נוסף על כך יתבצע לשוטרי המחוז ריענון של ההנחיות בנושא גביית הודעות מנחקרים ועדים שאינם שולטים בעברית.

(1072978)

הבירור



המשטרה השיבה כי המתלונן עוכב לחקירה בתחנה בעקבות תלונה שהגישה נגדו שכנתו בגין איומים. המשטרה ציינה כי העיכוב נעשה בהסכמתו, כי נגבתה ממנו הודעה מלאה בעברית בלי שהיה צורך במתורגמן, וכי המתלונן כבר נחקר בעבר הרחוק בתיק אחר, וגם אז נגבתה ממנו הודעה בעברית, ללא צורך במתורגמן. המשטרה הוסיפה כי בסיום החקירה הוחלט לנגוז את תיק החקירה בעילה של "אין עבירה פלילית".

מעיון במסמכים שהמציאה המשטרה לנציבות עלה כי בשני תיקי החקירה האמורים נחקר המתלונן בעברית על ידי שני

עיריית קריית ביאליק



נדרש מידע על תפקידים שמילא עובד בכיר בעירייה? יש לגלותו לפי חוק חופש המידע



התלונה

חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (חוק חופש המידע), קובע ככלל את החובה של רשות מרשויות המדינה למסור מידע לפי דרישה. המתלונן, תושב קריית ביאליק, פנה לעיריית קריית ביאליק וביקש לקבל מידע על תפקידים שמילא עובד עירייה לשעבר ועל תקופות עבודתו של אותו עובד בעירייה. ואולם למרות פניות חוזרות ונשנות של המתלונן סירבה העירייה למסור לו את המידע המבוקש.

התוצאה



בעקבות דברים אלה של הנציבות מסרה העירייה את המידע המבוקש למתלונן.

(1092793)



עיריית חריש

העירייה פרסמה בפייסבוק שהמתלוננת לא התקבלה לעבודה - והתנצלה



התלונה

בשנים האחרונות הפכו הרשתות החברתיות לזירה שבה פעילות גם הרשויות המקומיות. המתלוננת, תושבת חריש, הגיבה על פוסט שכתבה חברתה בחשבון הפייסבוק האישי שלה בנוגע לתפקודו של ראש עיריית חריש. העירייה הגיבה על הפוסט של המתלוננת כך: "צר לנו שלא התקבלת לתפקיד... בגלל החלטת הצוות המקצועי שאינך מתאימה לתפקיד. צר לנו שבעקבות סירוב הצוות המקצועי את בוחרת לתקוף את ראש המערכת מסיבות אישיות ונקמניות".

הבירור



העירייה השיבה לנציבות כי הממונה על נושא חוק חופש המידע בה בחן את הבקשה וקבע כי מדובר במידע שאין למסור אותו, שכן מסירתו היא פגיעה בפרטיות כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (חוק הגנת הפרטיות). העירייה הוסיפה כי היא אינה מוסרת פרטים על עובדיה בעבר ובהווה, מאחר שלא מדובר ב"מידע ציבורי".

הנציבות הטעימה לפני העירייה כי מאחר שהמידע שהתבקש נגע לתפקידים שמילא עובד בכיר בעירייה, ושמותיהם של בעלי תפקידים בכירים בעירייה ממילא אמורים להתפרסם לציבור במסגרת הדוחות השנתיים שהיא מפרסמת⁹⁴, מסירת המידע במקרה זה אינה פגיעה בפרטיותו של העובד לשעבר.



הנהלת בתי המשפט

החלטות בפתקית של בית המשפט - צומצם הסיכון לחשיפת פרטים מיותרים

התלונה

מערכת "נט המשפט" (המערכת) היא מערכת ממוחשבת שבה מנוהלים תיקים ללא נייר של בתי המשפט, ובכלל זה הבקשות שהוגשו וההחלטות שניתנו בתיקים אלה. חלק מן המידע זמין לכלל הציבור באתר המערכת במרשתת, וחלקו האחר זמין לבעלי הדין בלבד. בירור שעשה המתלונן העלה כי בקשה שהגיש בצירוף מסמכים רפואיים וכן החלטת השופט בעניין שניתנה כ"החלטה בפתקית"⁹⁵ פורסמו באתר המערכת ונחשפו לכלל הציבור.

הבירור

הנהלת בתי המשפט מסרה בתגובה על התלונה כי השופט הוא שסיווג את ההחלטות והמסמכים בתיקו של המתלונן כפתוחים לציבור, ולא מדובר בטעות או בתקלה טכנית. הנהלת בתי המשפט הוסיפה כי מאחר שאין אפשרות טכנית לנתק בין "החלטה בפתקית" למסמכים המוצגים אליה, נקבע כי החלטות בפתקית לא יפורסמו באתר המערכת (למרות הפגיעה בעקרון פומביות הדיון), אלא אם כן החליט השופט אחרת, כמו

המתלוננת פנתה לעירייה וטענה כי תגובתה האמורה הכפישה אותה ופגעה בפרטיותה, אך העירייה לא השיבה על הפנייה.

הבירור

הנציבות מצאה כי תגובתה של העירייה בפייסבוק גרמה לפגיעה בפרטיותה של המתלוננת. זאת בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, האוסרות בין השאר למסור מידע על ענייני הפרטיים של אדם, ובכלל זה קבלתו או אי-קבלתו לעבודה, למי שאינו אמור לקבל את המידע.

התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה העירייה כי מחקה את הפרסום והתנצלה על הדברים. נוסף על כך הודיעה העירייה כי נקטה פעולות לשם מניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד, ובין השאר חידדה בקרב עובדיה את הנהלים ואת המדיניות בנוגע לפרסומיה ברשתות החברתיות והמידע שמוצג בהן.

(1091444)

**בעקבות התערבות הנציבות
הודיעה העירייה כי מחקה את
הפרסום והתנצלה על הדברים.
נוסף על כך הודיעה העירייה
כי נקטה פעולות לשם מניעת
הישנותם של מקרים דומים**

⁹⁵ החלטות בפתקית הן החלטות קצרות שהשופטים מצמידים באופן וירטואלי לכתבי טענות או לפרוטוקול הדיון, שבעבר נכתבו בכתב יד על גב הבקשה. לרוב מדובר בהחלטות בעניינים טכניים, אך לעיתים מדובר בהחלטות מהותיות.

במקרה של המתלונן. מכיוון שההחלטה בפתקית פורסמה, ממילא פורסמו גם המסמכים המוצגים אליה.

בעקבות פניית הנציבות הודיעה הנהלת בתי המשפט כי מינתה צוות מיוחד אשר יעסוק בין היתר בבחינת אופן הפרסום של החלטות בפתקית.

התוצאה



לאחרונה הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות כי אימצה את המלצת הצוות המיוחד, וכי מ-25.10.20 עודכנה המערכת באופן שיהיה אפשר לפרסם בה החלטות בפתקית במסמך חדש ונפרד, ללא כתבי הטענות או המסמכים שהוצמדו להחלטות אלה, וברקע המסמך יציין "העתק החלטה" כסימן מים, זאת למעט במקרים שבהם יורה השופט אחרת. (1066196)



רשות האוכלוסין וההגירה



רשות האוכלוסין ויתרה על פסק דין הצהרתי במקרה של הזרעה מלאכותית - והילדה תזכה לטיפולים רפואיים ולקצבאות

התלונה



בשנת 2013 נישאה המתלוננת, תושבת אזור יהודה ושומרון

וחבל עזה (האזור), לאזרחי ישראל. מאז היא שוהה בישראל לפי היתרי מינהלת תיאום וקישור, שמחודשים מדי פעם בפעם. לאחר שנים של ניסיונות להרות הרתה המתלוננת בדרך של הזרעה מלאכותית מזרע בעלה, ובדצמבר 2019 ילדה בת במרכז הרפואי שיבא. הבת נולדה עם מומים חמורים, ומאז לידתה היא מאושפזת בפניית בית החולים.

רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) סירבה לרשום את בעלה הישראלי של המתלוננת במרשם האוכלוסין כאבי בתה, ועקב כך הבת אינה זכאית לביטוח בריאות ולמימון טיפולים רפואיים מצילי חיים.

בתלונתה לנציבות טענה המתלוננת כי רשות האוכלוסין התנתה את הרישום בהמצאת פסק דין הצהרתי המבוסס על בדיקה גנטית, ולפיו בעלה של המתלוננת הוא אבי הילדה, הליך שלטענת המתלוננת יימשך חודשים. עוד טענה המתלוננת כי מאחר שההיריון הוא תוצאה של הזרעה מלאכותית, ניתן ללמוד על זהות האב באמצעות ראיות חלופיות וללא צורך בהליך משפטי ארוך ויקר. כמו כן טענה המתלוננת כי רשות האוכלוסין מסרבת לרשום אותה במרשם האוכלוסין כמי שנשואה לבעלה.

הבירור



הנציבות ביקשה מהמתלוננת להמציא לה אישור מהרופא המטפל ולפיו ההזרעה המלאכותית שממנה הרתה בוצעה מזרע בעלה הישראלי. המתלוננת המציאה לנציבות אישור כאמור, והנציבות העבירה את האישור לרשות האוכלוסין. הנציבות הפנתה את תשומת לב הרשות לסעיף 6.ג לנוהל 52.0004 שלה⁹⁶, הקובע את דרך הטיפול בבקשה למתן מעמד בישראל לקטינים שנולדו בארץ לאם שהיא אזרחית זרה ולאב שהוא אזרח מדינת ישראל או תושב קבע בה. לפי הסעיף, בהתקיים נסיבות מיוחדות המצדיקות זאת, לדוגמה לידת קטין עקב היריון בהפריה מלאכותית מהזרע של הטוען לאבהות, יהיה ניתן להסתמך על אישורים מהימנים בעניין זה בלי להידרש לפסק דין בעניין האבהות על הקטין.

ביניהם לפני שהמתלוננת הרתה את הבן או פסק דין ולפיו בעלה הישראלי של המתלוננת הוא אבי בנה.

ואולם מהבירור עלה כי המתלוננת התחילה את ההליך המדורג לקבלת אזרחות עוד לפני שהרתה, וכחודש לפני הלידה קיבלה אשרת תושב ארעי במסגרת ההליך. בנסיבות אלה הטעימה הנציבות לפני רשות האוכלוסין שמאחר שככלל, היא בודקת את כנות הקשר בין בני זוג כתנאי להתקדמות ההליך ומתן אשרת תושב ארעי, אין מקום לדרוש מהמתלוננת ובעלה להוכיח שוב את כנות הקשר ביניהם כתנאי לרישום הבן במרשם האוכלוסין.

התוצאה

רשות האוכלוסין הודיעה כי לאחר בחינה נוספת של הדברים החליטה לרשום את הבן במרשם האוכלוסין בלי לדרוש מבני הזוג מסמכים נוספים.

(1097029)



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ביצעה רשות האוכלוסין בדיקה נוספת, ובהסתמך על תוצאות בדיקה זו ועל אישור הרופא שהוצג לפנייה רשמה במרשם האוכלוסין את בעלה של המתלוננת כאבי בתה התינוקת. בהמשך הודיעה רשות האוכלוסין לנציבות כי גם רשמה במרשם האוכלוסין את המתלוננת עצמה כבת הזוג הנשואה לבעלה. המתלוננת מסרה כי בתה קיבלה ביטוח בריאות, קצבת ילדים וקצבת נכות מהמוסד לביטוח לאומי, והיא מקבלת את הטיפולים שהיא זקוקה להם.

(1090805)



רשות האוכלוסין וההגירה

ההליך לקבלת אזרחות החל לפני ההיריון - והבן יירשם במרשם האוכלוסין

התלונה

למתלוננת, אזרחית אוקראינה הנשואה לאזרח ישראלי, יש אשרת תושב ארעי (מסוג א-5) שקיבלה במסגרת ההליך המדורג לקבלת אזרחות מכוח נישואיה לאזרח ישראלי. לטענתה של המתלוננת, רשות האוכלוסין סירבה לרשום את בנם המשותף, שנולד בבית חולים בישראל, במרשם האוכלוסין. ללא הרישום לא יוכל הבן לקבל טיפול רפואי.

הבירור

בתגובה על התלונה הודיעה רשות האוכלוסין כי בהתאם לנהליה, כדי לרשום את הבן במרשם האוכלוסין על המתלוננת ובעלה הישראלי להמציא מסמכים המוכיחים שהיה קשר זוגי



רשות האוכלוסין וההגירה

הסירוב לכניסת הבעל לישראל היה שלא כדין - האשרה ניתנה, והבעל הספיק להגיע ללידה



התלונה

המתלוננת היא ילידת הארץ ואזרחית ישראלית. רשות האוכלוסין דחתה ערר פנימי שהגישה המתלוננת על החלטת הרשות שלא להעניק לבעלה אשרת כניסה לישראל מכוח "נוהל הטיפול במתן מעמד לבן זוג זר הנשוי לאזרח ישראלי"⁹⁷. הרשות דחתה את הערר בשל החשד שהמתלוננת ובן זוגה הם יהודים משיחיים הפועלים להפצת הבשורה הנוצרית בארץ.

המתלוננת ציינה בתלונתה כי היא בהיריון מתקדם, והיא מבקשת שרשות האוכלוסין תעניק לבעלה אשרת כניסה, כדי שיוכל להיכנס לארץ ולהיות עימה בלידה.



הנציבות ביקשה מרשות האוכלוסין להסביר מהו הבסיס החוקי לסירובה לתת אשרת כניסה לישראל בשל אמונה דתית. בתגובתה נסמכה רשות האוכלוסין על הוראות חוק השבות, התשי"ז-1950.

מאחר שבקשת המתלוננת הייתה לפי סעיף 7 לחוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952, ולא מכוח חוק השבות, ביקשה הנציבות כי הלשכה המשפטית של רשות האוכלוסין תבחן את ההחלטה. לאחר בחינת הדברים הודיעה הלשכה המשפטית כי הסירוב לבקשת המתלוננת לא היה כדין. בינתיים פרצה מגפת הקורונה, ונאסרה כניסת זרים לארץ. הנציבות פנתה אפוא לרשות וטענה כי לולא ההחלטה שניתנה שלא כדין, היה בעלה של המתלוננת מקבל אשרת כניסה לישראל לפני פרוץ המגפה. הנציבות ציינה כי בנסיבות אלה ראוי שהרשות תפעל בהתאם למדיניות פתיחת השמיים לזרים בנסיבות מיוחדות ותשקול לתת לבעלה של המתלוננת אשרת כניסה לישראל.



לאחר שהמתלוננת השלימה את המסמכים הנדרשים, החליטה רשות האוכלוסין להעניק אשרת כניסה לבעלה, והוא הספיק להיכנס לארץ לפני הלידה.

הנציבות הצביעה לפני רשות האוכלוסין על הליקוי שבסירוב לבקשת האשרה, שאינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952 ועם הפסיקה המנחה של בתי המשפט בעניין מתן מעמד לבן זוג זר שהוא יהודי משיחי⁹⁸. הנציבות הנחתה את רשות האוכלוסין לחדד את הנהלים ולהטמיע אותם בקרב עובדיה, כדי למנוע הישנות מקרים דומים.

(1080618)

97 נוהל 5.2.0008 של הרשות.

98 עת"מ 16166-01-11 דנור נ' משרד הפנים (פורסם במאגר ממוחשב 8.1.12); ערר (י-ם) 3730-17 רוסו נ' משרד הפנים (פורסם במאגר ממוחשב 21.2.18).

יצוין כי בספטמבר 2020 הכירה ישראל בקוסובו כמדינה עצמאית, ובפברואר 2021 כוננו שתי המדינות יחסים דיפלומטיים.

(1086055)



רשות האוכלוסין וההגירה

רשות האוכלוסין סנעה יציאה לחו"ל של תושבת ארעית - ושילמה לה פיצוי

התלונה

המתלוננת, ילדת ירדן שרשומה במרשם האוכלוסין הפלסטיני, מחזיקה באשרת תושב ארעי (מסוג א-5) לאחר שנישאה בשנת 1998 לאזרחי ישראל. המתלוננת הגיעה עם בני משפחתה לנמל התעופה בן גוריון (נתב"ג) כדי לטוס לאיטליה ולחגוג שם את חג הפסחא. בקר הגבול מטעם רשות האוכלוסין דרש מהמתלוננת להציג אישור מאת מפקדת התיאום והקישור (מת"ק) הפועלת באזור יהודה ושומרון, ולפיו היא יכולה לצאת מגבולות ישראל דרך נתב"ג. משלא היה ברשותה של המתלוננת אישור מת"ק, היא לא הורשתה לעלות על הטיסה. לטענת המתלוננת, נגרמו לה ולבני משפחתה נזקי ממון מאחר שהתשלומים עבור כרטיסי הטיסה וכן עבור הרכב והמלון שהוזמנו מראש בחו"ל לא הוחזרו להם, וכן עוגמת נפש רבה. המתלוננת הוסיפה כי במשך השנים יצאו ובעלה לחו"ל עשרות פעמים מנתב"ג,



רשות האוכלוסין וההגירה

הבקשה נתקעה - עד ליצירת מתווה חדש לאימות מסמכים שמקורם בקוסובו

התלונה

המתלוננת, ילדת הארץ ואזרחית ישראלית, נשואה לאזרח קוסובו. תלונתה נסבה על שרשות האוכלוסין טרם החליטה בעניין בקשתה להנפיק לבעלה אשרת תייר. במהלך בירור התלונה עדכנה המתלוננת כי היא בהיריון וביקשה לאפשר לבעלה להגיע לארץ ללידה. לדבריה, לאחר שיגיע הבעל לארץ בכוונתם להתחיל בהליך איחוד משפחות בהתאם לנוהל המדורג של רשות האוכלוסין.

הבירור

הבירור העלה כי הסיבה לעיכוב בהחלטה בעניין בקשת המתלוננת היא שהמתלוננת לא מילאה את דרישות רשות האוכלוסין בנוגע לאימות אישורים ותעודות שמקורם ברשויות של קוסובו. זאת מאחר שמדינת ישראל, כמו מרבית מדינות העולם, לא הכירה בקוסובו כמדינה עצמאית אלא כחלק מסרביה, ולא היו לה עם קוסובו יחסים דיפלומטיים. בהיעדר יחסים דיפלומטיים כאמור לא יכלה המתלוננת לאמת את המסמכים שמקורם ברשויות קוסובו.

הנציבות מסרה לרשות האוכלוסין כי מדובר במקרה תקדימי, ולכן נדרש לו פתרון ייחודי. בעקבות כך פנתה רשות האוכלוסין למשרד החוץ, ושניהם יחד יצרו מתווה אימות חדש למסמכים שמקורם בקוסובו, באמצעות הקונסוליה הישראלית בסרביה. המתלוננת פעלה בהתאם למתווה החדש.

התוצאה

רשות האוכלוסין הנפיקה לבעלה של המתלוננת אשרת כניסה, והוא קיבל אותה בקונסוליה הישראלית באלבניה. הבעל הצליח להגיע לארץ סמוך למועד הלידה.

בעקבות הדיונים בעתירה עדכנה רשות האוכלוסין את המדיניות שלה וקבעה שמאוקטובר 2016 לא תתאפשר יציאתם של תושבי יהודה ושומרון וחבל עזה דרך נתב"ג ללא אישור מת"ק, לרבות מי שמחזיק באשרת ישיבה מסוג א-5. נוסף על כך, ונוכח הערות השופטים בדיון שהתקיים, פרסמה הרשות באתר המרשתת שלה הודעה לציבור על שינוי המדיניות. ואולם הבירור העלה כי ההודעה האמורה פורסמה רק לאחר האירוע שבגינו הוגשה התלונה.

הנציבות קבעה כי שינוי המדיניות של רשות האוכלוסין משפיע על אוכלוסייה רחבה ומוגדרת, ולכן גם אם מדובר בעצם על חזרה למדיניות המקורית, לאחר תקופה שבה יושמה בטעות מדיניות אחרת, היה על רשות האוכלוסין ליידע את הציבור על השינוי. משלא פעלה כך הפרה רשות האוכלוסין את חובת ההגיונות המינהלית כלפי המתלוננת בעת שמנעה את יציאתה לחו"ל.

התוצאה

הנציב הצביע לפני רשות האוכלוסין על הצורך לפצות את המתלוננת בסך של 5,000 ש"ח. הרשות פעלה בהתאם להצבעת הנציב.

(1035646)

ומעולם לא נדרשו להציג אישור מת"ק כתנאי ליציאה לחו"ל. המתלוננת ציינה כי אישור כאמור ניתן לפלסטינים תושבי אזור יהודה ושומרון וחבל עזה כדי להכשיר את כניסתם לישראל, אך היא מתגוררת זה עשרות שנים בחיפה.

הבירור

רשות האוכלוסין מסרה בתגובה כי בקר הגבול אשר מנע את יציאתה של המתלוננת פעל בהתאם לנהלים ולהנחיות. הרשות הבהירה כי הדרישה להציג אישור מת"ק כתנאי ליציאה מישראל היא של גורמי הביטחון ולא של הרשות, והרשות פועלת ליישום הדרישה.

בעת הבירור נודע לנציבות כי הוגשה לבג"ץ עתירה מינהלית בעניין זהה, ורשות האוכלוסין היא בין המשיבים על העתירה⁹⁹. בתגובתה על העתירה מסרה הרשות כי בשנת 2012 ניתנה "הנחיה פוזיטיבית" של מנהל מעברי הגבול בנתב"ג לאפשר מעבר של תושבי יהודה ושומרון וחבל עזה המחזיקים באשרה מסוג א-5, אף ללא אישורי מת"ק. ואולם לטענת הרשות, הנחיה זו ניתנה בטעות, עקב הבנה שגויה של עמדת מערכת הביטחון. הרשות אישרה כי אף שההנחיה השגויה והנהגת המדיניות המקילה בנתב"ג בעקבותיה לא פורסמו באופן רשמי, נראה כי דבר קיומה של המדיניות המקילה היה ידוע לקבוצת האוכלוסייה הרלוונטית.



99 בג"ץ 4427-16 מוחמד עבד אלרחים מרוח בדראן ואח' נ' מתאם הפעולות בשטחים, משרד הביטחון ואח' (פורסם באתר ממוחשב, 21.11.19).

פרק 6

זכויות אנשים עם מוגבלות

בישראל קיימת מערכת דינים נרחבת שמעניקה זכויות והטבות שונות לאנשים עם מוגבלות. זאת כדי שכל אדם עם מוגבלות יקבל "מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו"¹⁰⁰.

בנציבות מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות על אי-מימוש זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות בתחומים שונים: נגישות, הטבות, פטור ממיסים, תחבורה, רווחה, בריאות ועוד.

הנציבות רואה חשיבות רבה בהגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות ובקידום זכויותיהם, כדי לאפשר להם להשתלב בחברה

100 סעיף 2 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

בכל תחומי החיים. הנציבות פועלת רבות, לעיתים בשיתוף פעולה עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות שבמשרד המשפטים, כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה הנציבות בנושא זכויות אנשים עם מוגבלות:



אלמנת הנכה קיבלה דוח חניה - ונציגי העירייה הסכימו שהיה מקום ליותר רגישות

התלונה

לבעלה המנוח של המתלוננת היה תג נכה לרכב ומקום חניה מסומן שהעירייה¹⁰¹ הקצתה לו ברחוב הסמוך לביתם.

זמן קצר לאחר שבעלה של המתלוננת הלך לעולמו, קיבלה המתלוננת דוח חניה, משום שחנתה בחנייה המסומנת. המתלוננת הגיעה למשרדי העירייה כדי לקבל הסבר מדוע ניתן הדוח, שכן לדבריה, היא סברה שהיא יכולה להמשיך ולחנות בחניה המסומנת עד שסימון חניית הנכה יוסר. לטענתה, נציגי העירייה כינה אותה פורעת חוק והבהיר לה כי היה עליה לדווח לעירייה על פטירת בעלה באופן מיידי.

המתלוננת, שנפגעה עמוקות מדבריו של נציגי העירייה, לא הצליחה לאזור כוחות ולהמשיך לטפל בעניין הדוח. ילדיה

שילמו את הקנס ופנו בשמה לנציבות.

ילדיה של המתלוננת טענו כי העירייה לא גילתה רגישות כלפי אימם שזה עתה איבדה את היקר לה מכול, וכי היה מצופה מנציגי העירייה לנהוג כלפי אימם בדרך מכבדת יותר.

הגישור

מקריאת התלונה עלה כי לא הקנס הוא שעומד ביסוד התלונה, אלא הפגיעה ברגשות המתלוננת. לכן ביקשה הנציבות לקיים פגישת גישור מקוונת (בגלל מגבלות הקורונה) שבה יהיה מקום לשיח משותף ומכבד בין הצדדים.

לאחר שהובהר לצדדים כי לא יתקיים דיון על חוקיות הדוח, הם הסכימו לקיים פגישת גישור.

בפגישת הגישור תיארה בתה של המתלוננת את השתלשלות האירועים, ובפרט תיארה את העלבון שחשה אימה, הן מעצם קבלת הדוח והן מיחסו של נציגי העירייה כלפיה.

בפגישה התברר כי אין ממשק הולם בין נתוני רשות האוכלוסין וההגירה ומשרד הרישוי לבין העירייה, ולכן העירייה לא ידעה על פטירתו של הבעל. עוד עלה כי העירייה מבצעת בדיקה יזומה בדבר פטירתם של אנשים שהייתה להם חניית נכה מסומנת רק פעם בשנה, וכי היא מתבססת באופן שוטף על מידע המגיע מתושבים ולא על נתוני הרשויות.

בפגישה הכירו נציגי העירייה בכך שהיה מקום לגלות רגישות רבה יותר, אף שהם פעלו בהתאם לחוק.

התוצאה

העירייה גיבשה נוהל ולפיו תועבר טבלת חניות נכים למינהל הפיקוח בעירייה בכל חודש, לצורך בדיקת התוקף של תגי הנכים מול משרד הרישוי. כמו כן נקבע בנהל כי אם עולה

101 בתיאור תלונה שטופלה באמצעות גישור שם הגוף הנילון אינו מצוין מטעמי חיסיון ההליך.

אותו בחזרה. דרישה זו הקשתה עליו מאוד, בשל מוגבלותו. כאשר פנה בעניין למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), הוא לא קיבל מענה.

הבירור

הנציבות הטעימה לפני משרד התחבורה כי ראוי לתת עדיפות לטיפול במקרים של קריאה חוזרת בטיחותית בשל תקלה ברכב שנגרמה על ידי היצרן שהיבואן פועל מטעמו, ובפרט כשמדובר באנשים עם מוגבלות. זאת כדי שלא להטריח אותם להגיע פעמיים ביום למוסך.

התוצאה

בעקבות פניית הנציבות שלח משרד התחבורה למתלונן מכתב התנצלות על העיכוב במתן המענה. במכתב נאמר בין היתר כי פנייתו של המתלונן הובאה לידיעת יבואן הרכב, וזה התחייב לפעול לשיפור רמת השירות, ובכלל זה לגלות רגישות כלפי אנשים עם מוגבלות הזקוקים לשירות.

נוסף על כך שלח משרד התחבורה הנחיה לאיגוד יבואני הרכב בישראל בדבר ההתאמות הנדרשות לטיפול בכלי רכב של אנשים עם מוגבלות, הן בעקבות קריאה חוזרת בטיחותית והן בנוגע לטיפולים המתבצעים במסגרת האחזקה, בדגש על תזמון, זמני המתנה ונגישות.

(1083652)

בבדיקה שגרתית של פקח שתג נכה מסוים אינו בתוקף, הפקח לא ירשום דוח במקום, אלא יעביר שאילתה למנהל מחלקת חניה, כדי שהמנהל יבדוק את הסיבה לפקיעת התוקף של התג.

לגבי פטירתו של אדם המחזיק בתג נכה, הנוהל קובע כי חודש לאחר פטירתו יישלח אל משפחתו מכתב מטעם מחלקת התחבורה, ויצוין בו שהקצאת חניית הנכה אינה תקפה עוד, ולאחר כמה ימים הקצאת החניה תבוטל.

נוכח חשיבות הנושא פנתה הנציבות ליו"ר השלטון המקומי וביקשה כי יביא את הנוהל לידיעת כלל הרשויות המקומיות, כדי שישקלו לאמץ נוהל דומה בכל הנוגע לחניות נכים, ובכלל זה לאופן שבו יש לנהוג עם פטירתו של מחזיק בתג נכה. ואכן, יו"ר השלטון המקומי יידע את הרשויות המקומיות בעניין.

(1095549)



משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

שיפור נגישות השירות במוסכים לאנשים עם מוגבלות

התלונה

המתלונן, נכה המתקשה ביציאה מביתו, טען כי בשנתיים האחרונות ביקש ממנו יבואן הרכב שלו להגיע פעמיים למוסך החברה כדי לתקן את הרכב, בעקבות קריאה חוזרת בטיחותית (recall). לטענתו של המתלונן, כשהגיע למוסך הוא התבקש להשאיר שם את רכבו ולשוב בסוף יום העבודה כדי לקבל

להתאמות בתוך 30 ימים ממועד הרישום ולבצע את ההתאמות שנקבעו עד לתחילת שנת הלימודים.

הבירור העלה כי ההחלטה בדבר גן הילדים שבו תשובץ בתה של המתלוננת התקבלה יותר משלושה חודשים לאחר מועד הרישום, ורק אז החלה העירייה להיערך לביצוע ההתאמות הנדרשות בגן. עקב כך עד למועד תחילת שנת הלימודים לא השלימה העירייה את הנגשת הגן כנדרש.



עיריית רמלה

העירייה התעכבה בביצוע הנגשה אקוסטית בגן ילדים - ובעקבות התערבות הנציבות שינתה את הנוהל

התוצאה

בעקבות פניות הנציבות השלימה העירייה את הנגשתו האקוסטית של גן הילדים.

נוסף על כך, בעקבות התלונה וכדי שמקרים כאלה לא יישנו החליטה העירייה לשנות את הנוהל שלה בנושא. לפי הנוהל החדש, העירייה תפעל לשיבוץ התלמידים הזכאים להנגשה סמוך למועד רישומם לגני הילדים, כדי למנוע עיכוב בפעולות ההנגשה.

(1101924)

התלונה

בתה של המתלוננת, תושבת רמלה, סובלת מלקות שמיעה. באוגוסט 2020, סמוך לפתיחת שנת הלימודים התשפ"א (ספטמבר 2020 - אוגוסט 2021), פנתה המתלוננת לנציבות והלינה על שעיריית רמלה טרם ביצעה התאמות הנגשה אקוסטית בגן שבתה אמורה ללמוד בו. זאת אף שהמתלוננת מסרה לעירייה את כל המידע הנוגע לצרכים של בתה ולהתאמות הנדרשות לבת עוד כשרשמה אותה לגן בינואר 2020 (מועד הרישום).

הבירור

לפי החוק¹⁰², על בעליו של מוסד חינוך או גן ילדים (ובענייננו - העירייה) להיערך לביצוע התאמות הנגשה עבור ילדים הזכאים לכך מייד לאחר שנודע לו לראשונה על רישומם של הילדים למוסד החינוך או לגן. כמו כן, על פי התקנות¹⁰³, העירייה הייתה אמורה לגבש את המלצותיה בעניין הבקשה של המתלוננת



102 סעיף 19(ד) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

103 תקנה 5 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות פרטנית לתלמיד ולהורה), התשע"ח-2018.

הבירור

טענתו המרכזית של אגף השיקום הייתה כי העברת המסמכים והמידע לנכה לפני שהגורם המוסמך קיבל החלטה בעניינו, עשויה לסכל את עבודתו ולהאט ולסרב את ההליך. נוסף על כך הביע האגף חשש כי נכה אשר יקבל לידיו את תוצאות הבדיקה או חוות הדעת בעניינו, עלול לפרש אותן באופן שגוי שיזיק לו.

הנציבות לא קיבלה את תגובת אגף השיקום, הן משום שעובר זמן רב בין הבדיקה לבין קבלת ההחלטה, וללא קבלת הפרוטוקול הנכה עלול לשכוח את מה שנאמר בבדיקה וממילא להתקשות להשיג על כך, ובעיקר משום שהתנהלות האגף אינה עולה בקנה אחד עם חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, שלפיו מטופל זכאי לקבל מידע רפואי הנוגע לו. גם בית המשפט העליון¹⁰⁴ קבע לגבי הליך דומה בוועדות רפואיות של אגף השיקום כי ככלל, נכה זכאי לקבל מסמכים ובדיקות עוד בטרם התקבלה החלטת הגורם המוסמך בעניינו - במקרה זה הוועדה הרפואית. הנציבות סברה כי על אגף השיקום לקבוע כללים ברורים למסירת מסמכים ופרוטוקולים בעניינים של נכים המתייצבים לבדיקות רפואיות ולפני ועדות צר"ם, לקראת קבלת החלטת הגורם המוסמך בעניינם.

התוצאה

אגף השיקום הודיע לנציבות כי אף שבעניין עמדתה המשפטית הוא אינו רואה איתה עין בעין, הוא ימסור לנכה ללא צורך בבקשה את המידע והמסמכים כאשר נמסרת לו החלטת הגורם הסופי בעניינו, וידאג לקצר מאוד את פרק הזמן שבין בדיקת הנכה לבין קבלת ההחלטה הסופית בעניינו. האגף הוסיף כי הוא פועל מול החברה החיצונית שמבצעת את הבדיקות, כדי שהנכה יקבל עם סיום הבדיקה פרוטוקול שיכלול את שאמר בבדיקה, דבר שיקל עליו לזכור את שהיה בבדיקה ולמנוע אי-הבנות בהמשך.

(1056214)



משרד הביטחון -
אגף שיקום נכים

הנכה ביקש את מסמכי הבדיקה הרפואית לפני קבלת החלטה - אגף השיקום יפעל לזירוז הטיפול והעברת המידע

התלונה

אגף שיקום נכים במשרד הביטחון (אגף השיקום) אמון על ההכרה והטיפול במי שנפגעו במסגרת שירותם בכוחות הביטחון והפכו לנכים. נכה שמבקש לקבל מאגף השיקום שירותים רפואיים או זכויות נלוות נדרש לא אחת לבצע בדיקות רפואיות ולהתייצב לפני ועדה או צוות רב-מקצועי (צר"ם), המחווים את דעתם על מצבו של הנכה עבור הגורם המוסמך שמקבל את ההחלטה. אגף השיקום נעזר לצורך ביצוע הבדיקות בחברה חיצונית.

המתלונן, נכה המוכר על ידי אגף השיקום, התייצב לבדיקה לפני צר"ם שאליו הופנה לאחר שביקש לקבל "תגמול מחיה מיוחד". המתלונן ביקש לקבל לידיו את פרוטוקול הצר"ם בעניין הבדיקה, אולם אגף השיקום הודיע לו שהוא יוכל לקבל את הפרוטוקול רק לאחר שהגורם המוסמך יקבל החלטה בעניינו.



האגף לרישוי מקצועות רפואיים התעלם מההסמכה לביצוע התאמות בבחינת ההסמכה - ולמתלון אושר להיבחן בחדר נפרד



התלונה

המתלון, שלמד לימודי סיעוד, נכשל כמה פעמים בבחינת הרישוי הממשלתית בסיעוד, לטענתו, בשל סירוב האגף לרישוי מקצועות רפואיים במשרד הבריאות (אגף מקצועות רפואיים) להתאים עבורו את הבחינה נוכח מוגבלותו. המתלון סובל מהפרעת קשב ולקויות למידה, ופסיכיאטר שמטפל בו המליץ שהוא ייבחן בחדר נפרד שבו יוכל להקריא לעצמו את השאלות והתשובות בקול רם, לעבדן ולהעלותן על הכתב. נוסף על כך המליץ הפסיכיאטר לתת למתלון תוספת זמן. ואולם אגף מקצועות רפואיים אישר למתלון תוספת זמן בלבד בהתאם לנוהל "תוספת זמן בבחינות רישוי", והתעלם מבקשתו להיבחן בחדר נפרד.



"לקות למידה" היא לקות קוגניטיבית הגורמת לקשיים ניכרים ברכישת מיומנויות או בשימוש בכישורים של קשב וריכוז, שפה, קריאה וכתביה, המשגה ועוד¹⁰⁵. "אדם עם מוגבלות" הוא בין השאר אדם עם לקות קוגניטיבית שמגבילה את תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים¹⁰⁶.

המתלון הוא אפוא אדם עם מוגבלות.

בתקנה 69 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, נקבעה החובה לבצע עבור אדם עם מוגבלות את ההתאמות הנדרשות לו בבחינת הסמכה, ובלבד שאין בכך פגיעה מהותית בשירות ההדרכה וההכשרה.

בפסיקת בתי המשפט נקבע כי כאשר מבקש ההסמכה עומד בכל התנאים לגשת למבחני ההסמכה, אך מגבלות שונות שאין לאל ידו להתגבר עליהן חוסמות את דרכו להשגת ההסמכה המבוקשת, יש לנהוג באופן שיקנה לו הזדמנות שווה להיבחן, ובלבד שהדבר אינו גורם לקשיים פיזיים, כלכליים, לוגיסטיים ואחרים שהתגברות עליהם מצריכה משאבי עתק לא סבירים¹⁰⁷.

אגף מקצועות רפואיים מסר בתגובה על פניית הנציבות כי נבחן עם מוגבלות אינו יכול להיבחן בחדר נפרד, משום שתהיה בכך פגיעה ניכרת בשירות ההסמכה¹⁰⁸. עוד טען האגף כי מקצוע הסיעוד דורש ריכוז בתנאי לחץ ורעש, וכי הבחינה בודקת בין היתר את יכולת המועמדים להתמודד עם מצבים כאלה, ולכן ההקלה המבוקשת אינה עולה בקנה אחד עם דרישות המקצוע.

הנציבות הטעימה לפני אגף מקצועות רפואיים כי אין מקום לבחון אם המתלון יכול לעמוד בתנאי רעש ולחץ, במקום שעניין זה אינו נבדק לגבי נבחנים אחרים. אשר לטענה בדבר פגיעה בשירות ההסמכה, עלה כי בשלוש השנים האחרונות לא הוגשו בקשות להיבחן בחדר נפרד למעט בקשת המתלון, ולפיכך קבעה הנציבות כי האגף לא הניח תשתית עובדתית שלפיה הקצאת חדר בחינה נפרד לשימוש של המתלון כרוכה בהקצאת משאבים בלתי סבירים שתפגע בשירות ההסמכה.

בעקבות עמדת הנציבות החליט אגף מקצועות רפואיים לאפשר למתלון להיבחן בחדר נפרד בבחינה ביולי 2020. עם זאת סירב האגף לאשר למתלון להקריא לעצמו את השאלות והתשובות בקול רם, בטענה שהדבר עלול להביא להפרת סודיות הבחינה.

105 חוק זכויות תלמידים עם לקות למידה במוסדות על-תיכוניים, התשס"ח-2008.

106 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

107 עת"מ (ת"א) 2767/05 שחר נ' משרד המשפטים (פורסם במאגר ממוחשב, 31.1.06).

108 לפי תקנה 69 המצוינת לעיל, שירותי הדרכה והכשרה כוללים גם בחינות לצורך ההסמכה.

התוצאה

רב אצל בתו, שגרה שם עם משפחתה. המתלון פנה לתחום קשרי חוץ בביטוח הלאומי כדי לבדוק אם בנסיבות אלה הוא ימשיך לקבל את הקצבה, ונענה כי זכאותו לקצבה לא תיפגע. המתלון ואשתו טסו לקנדה, ולאחר כמה חודשים הודיע לו הביטוח הלאומי כי זכאותו לקצבה נשללה, מאחר שהוא שווה בחו"ל יותר משלושה חודשים.

הביטוח

הביטוח העלה כי לממשלת ישראל ולממשלת קנדה אין אמנה משותפת בנוגע לזכויות בגין נכות כללית; לפי סעיף 324 (א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, מקבל קצבה ששווה בחו"ל במדינה שלא נכרתה עימה אמנה, זכאי לקבל קצבת נכות כללית רק בשלושת החודשים הראשונים שלאחר יציאתו מהארץ.

בהתאם לכך הודה הביטוח הלאומי כי המידע שמסר למתלון לפני נסיעתו לקנדה היה שגוי.

עוד עלה כי על פי חוזרים שפרסם הביטוח הלאומי, במקרים מיוחדים, ובהם ביקור של נכה אצל בן משפחה מדרגה ראשונה שגר בחו"ל, מוסמך פקיד התביעות לשלם קצבה גם אם עברו יותר משלושה חודשים ממועד היציאה מהארץ.

הנציבות פנתה אפוא לביטוח הלאומי וביקשה כי בנסיבות העניין - נסיעתו של המתלון לקנדה עם אשתו כדי לבקר את בתו ונכדיו והסתמכותו על המידע השגוי שקיבל - יבחן את האפשרות לחדש את זכאותו של המתלון לקצבת נכות.

התוצאה

בעקבות פניית הנציבות שב הביטוח הלאומי ובחן את עניינו של המתלון והחליט לחדש את זכאותו לקצבה.

(1086381)

מאחר שאגף מקצועות רפואיים לא הסביר מדוע תופר סודיות הבחינה אם המתלון יקריא לעצמו את השאלות והתשובות בקול, קבעה הנציבות שיש לאפשר למתלון להקריא לעצמו את השאלות והתשובות בקול כאשר הוא נבחן בחדר נפרד, כהמלצת הפסיכיאטר, זאת נוסף על תוספת הזמן שמגיעה לו. עוד קבעה הנציבות כי המתלון יהיה זכאי להתאמות האמורות לא רק בבחינה ביולי 2020, אלא גם בבחינה שתתקיים בכל מועד אחר, אם יזדקק לכך.

כן קראה הנציבות למשרד הבריאות לאפשר ככל הניתן את ביצוע מלוא ההתאמות לנבחנים הזקוקים לכך בהתאם להוראות הדין והפסיקה, וזאת בנפש חפצה ומתוך הבנה כי ההתאמות אינן בגדר הקלה, אלא נועדו ליצור שיוויון ולתת אפשרות לאנשים עם מוגבלות למצות את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם.

בעקבות כך התיר אגף מקצועות רפואיים למתלון לבצע את בחינת ההסמכה בחדר נפרד ולהקריא לעצמו את השאלות והתשובות בקול רם.

המתלון נבחן ביולי 2020 ועבר בהצלחה את הבחינה. (1081970)



המוסד לביטוח לאומי

טס לקנדה לאחר שנמסר לו שזכאותו לקצבה תימשיך גם בחו"ל - וזכאותו נשללה

התלונה

המתלון, שמקבל מהמוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) קצבת נכות כללית, תכנן לטוס עם אשתו לקנדה ולשהות זמן



המוסד לביטוח לאומי



גמלת הניידות לנכה חודשה - ותשלום החוב נפרס על פני תקופה ארוכה יותר



התלונה

המתלוננת היא נכה שסובלת משיתוק מוחין ומלקויות שמיעה ונעזרת בכיסא גלגלים. הביטוח הלאומי שלל את זכאותה של המתלוננת לגמלת ניידות וגמלת הבטחת הכנסה, ועקב כך נוצר לה חוב לביטוח הלאומי של כ-80,000 ש"ח. המתלוננת, שדוברת רק רוסית, הלינה על מצוקתה בקבוצת פייסבוק מסוימת. סיפורה של המתלוננת נגע לליבה של אחת מחברות הקבוצה, וזו החליטה לגלות יוזמה, יצרה קשר עם המתלוננת, פנתה בשמה לנציבות וביקשה את סיועה בעניין.



הבירור

עלה כי הביטוח הלאומי הכיר במתלוננת ובבעלה כמגובלים בניידות ונתן להם הלוואה עומדת לרכישת רכב. נוסף על כך שולמה להם גמלת ניידות כבעלי רכב חסרי רישיון נהיגה, כשהמטפל של הבעל משמש מורשה הנהיגה¹⁰⁹.

עוד עלה כי כמה חודשים לאחר אישור הגמלה עזב המטפל את עבודתו, וזמן מה לאחר מכן התגרשו בני הזוג. לאחר הגירושין שולמה למתלוננת גמלת ניידות לחסרי רכב וכן שולמה לה גמלת הבטחת הכנסה. כמה חודשים לאחר הגירושין נפטרה בעלה לשעבר.

התברר כי הביטוח הלאומי דרש מהמתלוננת לשלם לו חוב של 56,511 ש"ח עבור פרק הזמן שבו שולמה לה גמלת ניידות בלי שהיה לה מורשה נהיגה. נוסף על כך דרש הביטוח הלאומי כי המתלוננת תשיב לו 23,302 ש"ח, מחצית יתרת ההלוואה העומדת שהיא ובעלה לשעבר קיבלו בזמנו. הביטוח הלאומי שלל את זכאותה של המתלוננת לגמלת ניידות לחסרת רכב, והודיע לה כי רק לאחר שתחזיר את החוב בגין ההלוואה העומדת יהיה ניתן לשוב ולבחון את זכאותה לגמלה זו. עוד נמצא כי גם גמלת הבטחת הכנסה נשללה מהמתלוננת בטענה שהיא בעלת רכב.

הנציבות פנתה לביטוח הלאומי והסבה את תשומת ליבו להוראות חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, שלפיהן בעלות על רכב של מבוטח נכה ברגליו שרופא מוסמך קבע כי הוא זקוק להסעה בשל היותו נכה כאמור, אינה שוללת את הזכאות לגמלת הבטחת הכנסה. לכן לא היה מקום לשלול מהמתלוננת את הגמלה.

אשר לחוב בגין ההלוואה העומדת, התברר כי המתלוננת ובעלה לשעבר רשומים כבעלים משותפים של הרכב. מאחר שהמתלוננת התגרשה מבעלה לפני פטירתו, היא אינה יורשת את חלקו ברכב. לבעל גם לא היו יורשים ידועים אחרים. עקב כך המתלוננת יכולה למכור את הרכב ולהחזיר את חלקה בהלוואה רק באמצעות הליך משפטי מורכב בבית המשפט לענייני משפחה או לוותר על הרכב ולהמתין עד שהביטוח הלאומי ימכור אותו, הליך שנמשך זמן רב, כפי שנמסר לנציבות.

הנציבות פנתה לביטוח הלאומי וציינה כי בשל מצבה הרפואי, הכלכלי והמשפחתי של המתלוננת והקושי הניכר למכור את הרכב, ראוי שהביטוח הלאומי יבחן את בקשת המתלוננת לחידוש גמלת הניידות לחסרי רכב ויאפשר את תשלום החוב באמצעות קיזוז מגמלת הניידות.



התוצאה

הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי חידש את זכאותה של המתלוננת לגמלת ניידות. הביטוח הלאומי החליט כי החוב בגין ההלוואה העומדת יקוזז מגמלת הניידות ב-15 תשלומים, באופן שיוטיר בידי המתלוננת שליש מגמלת הניידות בכל חודש. כמו כן, חודשה זכאותה של המתלוננת לגמלת הבטחת הכנסה. (1063422)

109 ככלל, רק בעלי רישיון נהיגה זכאים לגמלת ניידות, אך בתנאים מסוימים יכול אדם אחר להיחשב מורשה נהיגה מטעמו של הנכה.

הגישור

בתגובה על התלונה מסר המעסיק כי התנהלותו העקרונית מכוונת לעמידה ברוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ובכלל זה ביצוע ההתאמות הנדרשות עבור עובדים עם מוגבלות. עוד מסר המעסיק כי ההחלטה בעניינו של המתלונן התקבלה משיקולים ענייניים בלבד, ואף הוצעה לו חלופה, אולם הוא סירב לקבל אותה.

נוכח התחושות של המתלונן, ומאחר שמדובר במערכת יחסים מתמשכת של עובד ומעסיק הציעה הנציבות לצדדים לקיים הליך גישור. לאחר קבלת הסכמת הצדדים התקיימה פגישת גישור בהשתתפות המתלונן, הגורמים המטפלים בו ונציגי המעסיק: מנהל משאבי אנוש, המבקר הפנימי והממונה על הגיוון התעסוקתי.

התוצאה

בפגישת הגישור שטחו הצדדים את טענותיהם והושגו ההסכמות האלה: המתלונן והגורמים המטפלים בו יבחנו לגבי כל סיוור או טיול מטעם המעסיק אם יש אפשרות להתאמת המסלול ליכולותיו של המתלונן ולביצוע ההתאמות הנדרשות עבורו, וכן ייבחן הצורך במלווה או בכל סיוע אחר.

אם תתגלע מחלוקת לגבי התאמת הסיוור ליכולות המתלונן, יוכל המעסיק לבקש מהמתלונן להמציא אישור של רופא תעסוקתי ולפיו המתלונן יכול להשתתף בסיוור.

כמו כן, בשנה הבאה ישתדל המעסיק לתכנן טיולים שמותאמים ומונגשים לבעלי מוגבלויות, והמתלונן והממונה על הגיוון התעסוקתי במעסיק ייפגשו מדי פעם בפעם כדי לשמר ולשפר את מערכת היחסים שבין המתלונן ובין המעסיק.

(1084144)



נכה קשה ביקש להשתתף בטיול המשרדי וסורב - ובמסגרת הליך גישור סוכם על חיזוק התיאום בין העובד למעסיקו

התלונה

המתלונן, העובד במשרד ממשלתי¹¹⁰ (המעסיק), סובל מנכות קשה ומוכר על ידי משרד הביטחון, ביקש להשתתף בטיול של יומיים שארגן המעסיק. בקשתו נדחתה בנימוק שבהתייעצות עם הגורמים המטפלים בו הוחלט כי מאחר שהמאמץ הפיזי הכרוך בטיול מהווה סיכון עבורו, הוא לא יוכל להשתתף בטיול.

המתלונן טען שלא נשקפת לו סכנה אם ישתתף בטיול, וכי הוא מכיר את גבולות יכולתו ולא יעשה פעולה שתסכן את בריאותו. לדבריו, הגורמים המטפלים בו אישרו כי יוכל להשתתף בטיול ובלבד שיימצא לו מלווה צמוד, אולם אף שמצא מלווה כאמור עדיין נמנעה ממנו האפשרות להשתתף בטיול.

המתלונן תיאר את אכזבתו העמוקה הן מהחלטת המעסיק והן מהחלופה שהוצעה לו - להגיע ליום השני של הטיול באופן עצמאי (חלופה שלא הייתה אפשרית, נוכח מצבו הפיזי של המתלונן ואי-יכולתו לנהוג או להתנייד באופן עצמאי).

המתלונן הוסיף שאין זו הפעם הראשונה שבה לא התאפשר לו לצאת לטיול שמארגן המעסיק, ותהא אם סביר שמקום עבודה יארגן טיול שאינו מתאים לכלל העובדים.

110 בתיאור תלונה שטופלה באמצעות גישור שם הגוף הנילון אינו מצוין מטעמי חיסיון ההליך.

פרק 7

זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות

דוח שנתי 47

נציבות תלונות הציבור

על פי חוק מבקר המדינה, הנציב יברר תלונה של עובד בגוף נילון על מעסיקו אם התלונה עוסקת במעשה של המעסיק "החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה" או "מהסדרים כלליים דומים". נוסף על כך מוסמך הנציב לברר תלונות של עובדים על פגיעה בזכויותיהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק.

בעירייה, ומתח הדרגות שנקבע למזכירות משנה בבתי ספר הוא 5 - 7. ואולם הנציבות הפנתה את תשומת לב העירייה לכך שמתח הדרגות שקבעה למזכירות משנה בבתי ספר במגזר היהודי במערב העיר הוא 5 - 8, בהתאם לנקבע באוגדן תנאי השירות לעובדים ברשויות המקומיות.

העירייה הסבירה שהעלאת מתח הדרגות למזכירות מהמגזר הערבי תחייב אותן לעבור מכרז כדי להתקבל לעבודה, והדבר עשוי למנוע מהן להתמודד על משרות. העירייה הוסיפה כי האגף הערבי במינהל החינוך בעירייה נמצא כיום בתהליכי בחינה וארגון, ובמסגרתם ייבחן גם מתח הדרגות של עובדי המגזר.

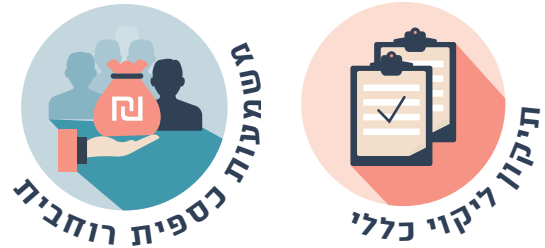
לאחר דין ודברים ופגישות עם נציגי העירייה הצביעה הנציבות לפני העירייה על כך שאין הצדקה להבחנה בין שני המגזרים ולקביעת מתח דרגות שונה לאותה משרה.

גם בנוגע לתשלום דמי חופשה פנימית העלה הבירור כי העירייה נוהגת באופן שונה לגבי שני המגזרים: מזכירות המשנה במזרח העיר אינן מקבלות דמי חופשה פנימית, ואילו המזכירות במערב העיר כן מקבלות דמי חופשה כאלה. העירייה מסרה כי דמי חופשה פנימית משולמים רק למזכירות שנדרשות להגיע לבתי הספר בשעות אחר הצהריים, כאשר מתקיימת בהם פעילות בית ספרית. ואולם לטענה זו לא נמצאו תימוכין. זאת ועוד, עלה כי גם בבתי הספר במזרח העיר מתקיימות פעילויות בשעות אחר הצהריים, והמזכירות בהם נדרשות להגיע כאשר מתקיימות פעילויות כאלה.

התוצאה

בעקבות הצבעת הנציבות הודיעה העירייה שתשווה את מתח הדרגות של כלל מזכירות המשנה בעיר ותקבע אותו ל-5 - 8. כן הודיעה העירייה כי תפעל מול משרדי הפנים והאוצר כדי להסדיר ולהשוות את התנאים של המזכירות בשני המגזרים,

להלן יתוארו כמה תלונות בענייני עובדים שבוררו השנה. כן יורחב בעניין סמכויות הנציב להגן על עובדים חושפי שחיתות, ויובאו דוגמאות לתלונות של עובדים כאלה.



עיריית ירושלים

כרחוק מזרח ממערב: אותה עירייה, אותה משרה, אבל התנאים שונים

התלונה

המתלוננת היא עובדת עיריית ירושלים ומשמשת מזכירת משנה בבית ספר במזרח העיר. לדבריה, על אף הוותק שלה לא קידמה אותה העירייה לדרגה 8 - דרגת השיא במתח הדרגות במשרתה. נוסף על כך, העירייה לא שילמה לה בגין ימי חופשה פנימית¹¹¹, אף שהיא משלמת בגין ימים כאלה למזכירות משנה בבתי ספר במערב העיר.

הבירור

העירייה מסרה שמכוח סמכותה הקבועה בהסכם הקיבוצי של עובדי העירייה, היא קבעה תקן העסקה ומתח דרגות למשרות

111 מדובר על 12 ימי חופש בשנה: בערב סוכות ובחול המועד סוכות, בחנוכה, בפסח ובערב שבועות. ההסכם הקיבוצי של עובדי העירייה קובע כי החופשה הפנימית ניתנת בתמורה להגעה לבתי הספר כאשר מתקיימות בהם פעילויות בשעות אחר הצהריים במהלך שנת הלימודים.

הבירור

העירייה מסרה כי פעלה בהתאם לנוהל העירוני מס' 23.1304, שלפיו "תשלום עבור הפקת מידע בכתב מהתיק האישי, אגרת טיפול/או אגרת בקשה, ייקבע בהתאם לתקנות חופש המידע (אגרות) (תשנ"ט-1999)" (תקנות חופש המידע). העירייה הסבירה שגבתה תשלום קבוע בגין הגשת הבקשה להדפסת המסמכים שבתיק האישי וכן תשלום עבור הפקת המסמכים בהתאם למספר העמודים בתיק. ואולם תקנות חופש המידע, שאליהן הפנה הנוהל האמור, תוקנו בשנת 2014, וסכומי האגרות שנקבעו בהן היו נמוכים במידה ניכרת מהסכומים שהעירייה גבתה. עוד עלה כי לפי תקנות חופש המידע, "מידע שאדם מבקש על אודות עצמו וזכויותיו, פטור מאגרת בקשה וכן מאגרת טיפול בעד ארבע שעות עבודה". כן נקבע בתקנות אלה כי רשות ציבורית שלא טיפלה בבקשה לקבלת מידע לפי המועדים הקבועים בחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, לא תוכל לגבות אגרות טיפול והפקה.

הנציבות הצביעה לפני העירייה על הבעייתיות שבדרישת תשלום מעובד עבור קבלת עותק של המסמכים שבתיקו האישי, שכן בהתאם לתקנות חופש המידע, מדובר במידע שהוא זכאי לקבל בלי שיהיה חייב בתשלום אגרת בקשה. אשר לדרישה לשלם אגרת הפקה, עמדת הנציבות הייתה שמאחר שהעירייה השיבה על פניית המתלונן לאחר תשעה חודשים, ובכך חרגה מהמועד למתן מענה הקבוע בחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, נראה שיש לבטל דרישת תשלום זו.

נוסף על כך התבקשה העירייה לאתר עוד מקרים שבהם גבתה אגרות מעובדים שביקשו מידע מהתיק האישי שלהם בסכומים שעולים על המותר לפי תקנות חופש המידע המעודכנות, ולשקול להשיב להם את הסכומים ששילמו ביתר.

התלונה

בעקבות התערבות הנציבות מסרה העירייה למתלונן עותק של המסמכים שבתיקו האישי ללא חיוב כספי. כמו כן, העירייה עדכנה את תעריפי האגרות עבור הנפקת מסמכים מהתיק האישי בהתאם לתקנות חופש המידע. נוסף על כך בדקה העירייה באופן מקיף את כל הבקשות לקבלת עותק מהתיק

בין היתר כדי שמזכירות במזרח העיר יקבלו דמי חופשה פנימית עבור חופשות בחגיהן.

התערבות הנציבות הביאה לתיקון רוחבי שבעקבותיו הושווה מעמדם של מזכירות בבתי הספר במזרח העיר למעמדן של מזכירות בבתי הספר במערבה.

(1075256)



עיריית ירושלים

האגרות הופחתו בשנת 2014 - אולם עיריית ירושלים גבתה סכומים שנקבעו בשנת 1999

התלונה

עובד עיריית ירושלים ביקש לקבל עותק של כל המסמכים שבתיקו האישי. לטענתו, העירייה לא השיבה על הבקשה זמן רב, ולבסוף התנתה את קבלת העותק בכך שהוא ישלם אגרת שירותים עבור הגשת הבקשה ועבור הפקת המסמכים המבוקשים.

הבירור

הרשות לשיקום האסיר מסרה שלמוחרת המועד הקובע היא בדקה את תיבת הדואר, ולא הייתה בה מעטפה מהמתלונן, והוסיפה כי המעטפה הגיעה לידיה רק שבועיים לאחר המועד הקובע. לדבריה של הרשות, האחריות להגשת המועמדות במועד הייתה של המתלונן, והוא אינו יכול לתלות את האיחור בהגשה בתקלה של הדואר או של שליח אחר.

הנציבות בדקה בעצמה את העניין עם הדואר. תשובת הדואר, שהתבססה על מסמכים מזמן אמת, תמכה בטענת המתלונן כי הגיש את מעטפת המועמדות במועד הקובע. יתרה מזאת, עלה שהדואר שלח לרשות לשיקום האסיר במועד הקובע הודעה על הגעת דבר הדואר מהמתלונן, ואולם הרשות הגיעה לאסוף את דבר הדואר שבועיים לאחר מכן.

בנסיבות אלה, שבהן הרשות לשיקום האסיר לא הציגה ראיה אובייקטיבית כלשהי שתסתור את תשובת הדואר, ועלה ספק בדבר המועד שבו מסמכי המועמדות הגיעו בפועל לתיבת הדואר, הצביעה הנציבות לפני הרשות על כך שראוי שהספק לגבי מועד הגעת מסמכי המועמדות יפעל לטובת המתלונן. הנציבות הוסיפה כי הצבעתה זו נוגעת אך ורק לעצם מתן האפשרות למתלונן להתמודד במכרז, ואין משמעותה מתן עדיפות כלשהי למתלונן על פני מועמדים אחרים שניגשו למכרז.

התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות בחנה הרשות לשיקום האסיר שוב את עמדתה והחליטה בנסיבות המקרה ובשל החשש שאירעה תקלה לאשר את מועמדות המתלונן. נוסף על כך אספה הרשות ביום שבו אספה את מעטפת המתלונן עוד מעטפות של מועמדים ואישרה למועמדים אלה להתמודד במכרז.

(1088516)

האישי שהוגשו משנת 2015 ואילך, ביצעה לגביהן חישוב מחדש והשיבה לזכאים לכך כספים שגבתה מהם ביתר.

הנציבות שיבחה את העירייה על כך שמשעה שהסבה את תשומת ליבה לליקויים, היא פעלה לתיקונם באופן מערכתי וגם למפרע.

(1088353)



הרשות לשיקום האסיר

האישור מהדואר הכריע - ומסמכי המועמדות במכרז התקבלו

התלונה

הרשות לשיקום האסיר פרסמה מכרז חיצוני לתפקיד מפקח שיקום תעסוקתי וקבעה בהודעת המכרז כי יש להגיש מועמדות למכרז עד 16.12.19 (המועד הקובע), לתיבת דואר שבבעלותה בסניף דואר בירושלים. המתלונן טען כי ב-16.12.19 שלח את טופסי המכרז בדואר רשום מהיר, וכי יש לו אסמכתה מחברת דואר ישראל בע"מ (הדואר) שמאשרת זאת, והוא אף הציג אותה לרשות לשיקום האסיר. המתלונן הוסיף כי למרות זאת הודיעה לו הרשות שהיא אינה יכולה לאשר את מועמדותו, שכן היא הוגשה לאחר המועד הקובע.

ההגנה על חושפי שחיתות



המחוקק הישראלי - בדומה למקביליו במדינות רבות בעולם - מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות, וכפועל יוצא מכך לחשיפת מעשים בלתי תקינים ברשויות אלה. עובדי הגופים הציבוריים מתוודעים מתוקף תפקידם למעשים כאלה, ולכן יכולים לסייע בחשיפתם. ואולם רבים מהם חוששים, לא בלי סיבה מוצדקת, כי חשיפת המעשים תביא להתנכלות כלפיהם.

כדי לעודד עובדים להתריע על מעשי שחיתות במקום עבודתם חשוב שיהיו מנגנוני הגנה שימנעו מהמעסיקים לפגוע בזכויותיהם¹¹². חוק מבקר המדינה וחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), התשנ"ז-1997, מבקשים לאזן בין זכותו של המעסיק לקבל החלטות ניהוליות בנוגע לעובדיו ובין הצורך להגן על עובדים החושפים ליקויים חמורים ומעשי שחיתות במקומות עבודתם מפני פגיעה במעמדם ובזכויותיהם. בשל הצורך להגן על עובדים כאמור נקבעו בחוקים אלה מנגנונים הפורסים רשת רחבה של הגנה עליהם. בד בבד נקבעו בחוקים אלה מנגנונים שנועדו למנוע מעובדים לנצל את ההגנה הניתנת לעובד החושף מעשי שחיתות כדי לקדם את עניינם האישי, להיפרע מהמעסיק ואף למנוע פיטורים על ידי הגשת תלונת סרק.

בתוקף תפקידו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור הוקנו לו בסעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה סמכויות למתן צו הגנה - זמני או קבוע - לעובדים חושפי שחיתות הזכאים לכך.

בתוקף תפקידו של סבקר
המדינה כנציב תלונות הציבור
הוקנו לו סמכויות לסתן צו
הגנה לעובדים חושפי שחיתות
הזכאים לכך

112 בג"ץ 6825/06 צור נ' מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (פורסם במאגר ממוחשב, 29.6.09).



בשנת 2020 הסתיים הטיפול ב-52 תלונות¹¹⁵ (בשנת 2019 הסתיים הטיפול ב-62 תלונות). להלן סיכום תוצאות הטיפול של הנציבות בתלונות:

2 מתלוננים קיבלו צווי הגנה קבועים מאת הנציב, ולגבי עוד 8 מתלוננים, עניין התלונה שהגישו בא על תיקונו.

12 מתלוננים ביטלו את התלונה או ביקשו להפסיק את הבירור בשלבים שונים של¹¹⁶.

23 תלונות לא בוררו או שבירורן הופסק, ובהן תלונות שהקדימו את זמנן; תלונות שבירורן הופסק לאחר העברתן להליך גישור בנציבות; תלונות שנדחו על הסף בשל היעדר סמכות, בין היתר בשל הליך משפטי תלוי ועומד בבית הדין לעבודה או בשל התקיימותן של עילות אחרות¹¹⁷; ותלונות שלא בוררו בשל אי-היענותם של מגישי התלונות לבקשותיה של הנציבות.

7 תלונות נמצאו לא מוצדקות.

בשנת 2020 נתן הנציב 3 צווי הגנה זמניים לעובדים שהגישו תלונות על התנכלות בעקבות חשיפת מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה של חיקוק. הצווים נועדו למנוע פגיעה בעובדים אלה עד לסיום הבירור.

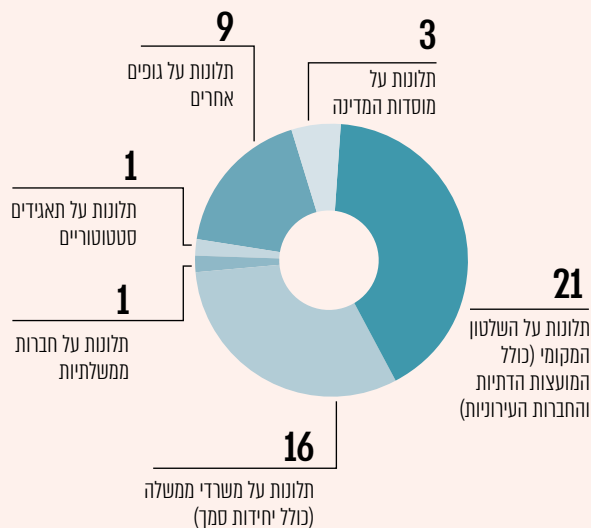
מאחר שלמתן צו הגנה זמני יש השפעות הן על המתלונן והן על הנילון, נוהג הנציב לקצוב את תוקפו של הצו לפרק זמן מוגדר, עם אפשרות להאריך את התוקף מדי פעם בפעם בהתאם לנסיבות.

באתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור¹¹⁸ פירוט בנוגע להליך הבירור של בקשות לצו הגנה, לתנאים לקבלת צו זה ולמשמעות קבלת הצו או הפרתו.

תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2020

בשנת 2020 הוגשו 53 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק (לעומת 57 תלונות כאלה בשנת 2019).

התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2020, לפי הגופים הנילונים¹¹⁴



¹¹³ <https://www.mevaker.gov.il/he/Ombudsman/Pages/default.aspx>

¹¹⁴ נוסף על תלונות אלה התקבלו תלונות על שני גופים שאינם נילונים.

¹¹⁵ ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות.

¹¹⁶ ארבעה מהם ביטלו את תלונתם לאחר שהובאו לפניהם ממצאי הבירור.

¹¹⁷ כגון תלונות שהוגשו על גופים שהנציבות אינה מבררת תלונות עליהם, ותלונות שנדחו לאחר שלא עלתה מהן כל פגיעה במישרין במתלונן.



תלונות בנושא ההגנה על חושפי שחיתות

כעבור זמן דיווח המתלונן למנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה על ליקויים באופן ניהול מבחני הנהיגה במחוז, וועדת בדיקה שמונתה בעקבות כך קבעה כי חלק מטענות המתלונן מוצדקות. לדברי המתלונן, בעקבות דיווח זה התבטאו עובדים כלפיו בפומבי באופן לא ראוי ועודדו מורי נהיגה ותלמידים להגיש נגדו תלונות סרק; משרד התחבורה זימן אותו לבירור סרק משמעותי וביטל את יציאתו לקורס עתודה ניהולית שהיה אמור להשתתף בו; מועמדות שהגיש למכרזים במשרד התחבורה נדחתה; והמשרד לא טיפל כראוי בזכויותיו הכספיות בעת ששהה בחופשת מחלה.

עוד טען המתלונן כי לאחר שהשלים לימודי תואר במשפטים והתקבל להתמחות במשרד המשפטים, הוא הודיע על כך למשרד התחבורה וביקש כי המשרד יסדיר את עניין התמחותו מול משרד המשפטים. ואולם משרד התחבורה התעלם מבקשתו ולא הנחה אותו כיצד לנהוג, ובכך גרם להפסקת התמחותו למשך שלושה חודשים.



הבירור

משרד התחבורה טען בתגובה על התלונה ועל ממצאי הבירור הלאאוריים שהובאו לפניו כי תלונותיו האחרונות של המתלונן למנהל אגף הרישוי לא היו על פגיעה חמורה במינהל התקין, כנדרש בסעיף 45א לחוק מבקר המדינה, וכי עברו כמה שנים מאז הגיש המתלונן תלונה למשטרה, ולכן אין קשר סיבתי בין התלונות שהגיש המתלונן בזמנו ובין התנהגות מאוחרת יותר של משרד התחבורה כלפיו. כן טען משרד התחבורה כי חשד שהמתלונן דיווח שהיה בחופשת מחלה בימים שבהם יצא ללימודי המשפטים, ולפיכך הוא זומן לשיחת בירור, ומשלא שיתף פעולה הועבר הטיפול בעניין לאגף המשמעת בנציבות שירות המדינה. לדברי משרד התחבורה, בנסיבות אלה הייתה מוטלת עליו חובה למנוע את יציאתו של המתלונן לקורס העתודה הניהולית. בעניין ההתמחות ציין משרד התחבורה שהמתלונן החל להתמחות במשרד המשפטים על דעת עצמו ובלי שהודיע על כך למשרד התחבורה, ולא נותרה למשרד



משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

עובד משרד התחבורה התריע על חשד לביצוע עבירות פליליות - ובעקבות ההתנהגות כלפיו זכה לפיצוי כספי בסך 75,000 ש"ח

התלונה



המתלונן, שהועסק כבוחן נהיגה במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), פנה לנציב בבקשה לקבל צו הגנה על זכויותיו ומעמדו. לדבריו, הוא סובל מהתנכלות לאחר שלפני כמה שנים דיווח לממונים עליו ולאגף הביטחון במשרד התחבורה, ובהמשך אף העיד במשטרה, על אי-עמידה בנוהלי בחינת הנהיגה לנהגים של רכבי משא כבד ודיווח כוזב על ביצוע מבחני נהיגה במחוז שהוא שייך אליו.

המתלונן ציין שבעקבות דיווחיו אלה הממונה הישיר שלו ועובדים נוספים במקום עבודתו השמיצו אותו, וכי הייתה נגדו הסתה פרועה. המתלונן הוסיף כי הגישה לשולחן העבודה שלו נחסמה על ידי ארון משרדי, ובכך הוא מודר מיתר העובדים, וכי הוטל עליו עומס עבודה בלתי סביר. המתלונן מסר כי לאחר שסייע למשטרה בחקירה שבעקבותיה הוגש כתב אישום נגד אחד מעובדי משרד התחבורה, הוכנסו מסמכים עם הערות שליליות לתיקו האישי ללא ידיעתו ובלי שהתבקשה תגובתו על האמור בהם. זאת ועוד, בהערכת עובד תקופתית שנעשתה לו הטיח בו הממונה האשמות חסרות בסיס, נזף בו ואיים עליו כי העסקתו תופסק.



אולם המשרד לא התייחס לכך ולא הנחה אותו כיצד לנהוג, ובשל מחדליו אלה נאלץ המתלונן להפסיק את התמחותו למשך כמה חודשים.

בשל כל אלה נתן הנציב למתלונן, שבינתיים פרש מעבודתו במסגרת הפרטת שירותי בחינות הנהיגה, צו הגנה, ובו קבע למתלונן פיצוי כספי בסך 75,000 ש"ח. כמו כן הורה הנציב למשרד התחבורה להוציא מתיקו האישי של המתלונן את המסמכים שהוכנסו אליו שלא כדין.

1023822



**מכון וינגייט - המכון הלאומי
למצוינות בספורט**

**מנהלת בסכון וינגייט דיווחה על
התנהלות לא תקינה בענייני שכר
- ובעקבות התנכלות כלפיה זכתה
לפיצוי כספי בסך 242,000 ש"ח**

התלונה



המתלוננת, מנהלת משאבי אנוש במכון וינגייט - המכון הלאומי למצוינות בספורט (מכון וינגייט או המכון), הגישה לנציב בקשה לצו הגנה שימנע את פטוריה. המתלוננת טענה כי היא סובלת מהתנכלות במכון לאחר שסירבה לשותף פעולה עם התנהלות לא תקינה בו בענייני שכר הנוגעים לשורה של עובדים, ואף דיווחה על כך להנהלת המכון ובהמשך גם לגורמים

ברירה אלא להבהיר למשרד המשפטים שהדבר לא נעשה באישורו. משרד התחבורה הוסיף כי המתלונן סיים ממילא את עבודתו במשרד בעקבות הפרטת שירותי בחינות הנהיגה, ולכן אין מקום לתת לו צו הגנה.

התוצאה



לאחר שנתן את דעתו על טענות הצדדים, על ממצאי הברור ועל כלל נסיבות העניין קבע הנציב כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה. זאת מאחר שהמתלונן הודיע בתום לב ועל פי נהלים תקינים למשרד התחבורה, ובהמשך גם למשטרה, על חשד לביצוע עבירות פליליות, ולאחר זמן שב והודיע למשרד התחבורה על הפרה חמורה של כללי המינהל התקין.

הנציב קבע כי ניתן להכיר בפגיעה בעובד גם אם היא נעשתה זמן רב, במקרה זה כשש שנים, לאחר חשיפת מעשי השחיתות. אשר למתלונן, הנציב קבע כי יש קשר סיבתי בין הודעותיו למשרד התחבורה ולמשטרה על חשד לביצוע עבירות פליליות לבין התנהגות משרד התחבורה כלפיו. זאת מאחר שסמוך לאחר ההודעות הוכנסו לתיקו האישי מסמכים עם הערות שליליות, בלי ידיעתו ובלי שהתבקשה תגובתו עליהם.

לגבי זימונו של המתלונן לברור קבע הנציב כי מאחר שהזימון לברור היה בסמיכות להתרעתו של המתלונן על פגיעה חמורה במינהל התקין, ומאחר שמי שהניע את הליך הברור היה עובד שמצוי בקשרי חברות עם העובד שעל התנהלותו התריע המתלונן - טענותיו של משרד התחבורה ולפיהן זימונו של המתלונן לברור נבע משיקולים ענייניים אינן משכנעות.

הנציב גם דחה את טענת משרד התחבורה ולפיה ההחלטה שלא לאפשר למתלונן להשתתף בקורס העתודה הניהולית התקבלה בשל החשד שהמתלונן עבר עבירת משמעת. זאת לאחר שנמצא כי נציבות שירות המדינה הבהירה למשרד התחבורה עוד לפני שהחליט שלא לאפשר את יציאתו של המתלונן לקורס כי המתלונן לא עבר עבירת משמעת.

בנוגע להפסקת ההתמחות של המתלונן קבע הנציב כי המתלונן הודיע למשרד התחבורה בעוד מועד כי התקבל להתמחות,



על השכר בתום לב ועל פי נהלים תקינים. זאת לאחר שהיה לה יסוד סביר להניח כי המכון חרג מהנחיות הממונה על השכר בעניין, ובכך הפר באופן חמור את כללי המינהל התקין.

עוד קבע הנציב שקיימת סמיכות זמנים בין סירובה של המתלוננת לשתף פעולה עם הסדר השכר שערך מכון וינגייט והודעתה על כך לממונה על השכר לבין התנהגות המכון כלפיה לאחר מכן: פרסום סקר שביעות הרצון שבו היו אמירות פוגעניות כלפיה, ביטול הרשאת הצפייה שלה במערכת השכר וזימונה לשימוע לפני פיטורים.

הנציב הוסיף בעניין זה כי המתלוננת זומנה לשימוע בסמיכות לדין ודברים של הממונה על השכר עם מכון וינגייט בדבר אי-תקינות הסדר השכר, שבעקבותיו נפתחה חקירה משמעתית נגד ממלא מקום מנכ"ל המכון. יתרה מכך, המכון התקשה לבסס את רוב העילות שצוינו בזימון לשימוע.

נוכח כל האמור לעיל קבע הנציב שדיווחי המתלוננת על התנהלות לא תקינה של מכון וינגייט גרמו להתנהגות המתנכלת של המכון כלפיה, וכי התקיים קשר סיבתי בין חשיפת המעשים הלא תקינים לבין ההתנכלות, שהגיעה לשיאה בזימונה של המתלוננת לשימוע לפני פיטורים.

לאחר שהמתלוננת הביעה את הסכמתה לסיים את עבודתה במכון וינגייט, קבע הנציב שעבודתה במכון תסתיים, ועל המכון לפצות אותה בסך 242,000 ש"ח וכן לשלם לה עוד 60,000 ש"ח בגין שכר הטרחה ששילמה לעורך דינה.

1076115

באגף הממונה על השכר במשרד האוצר (הממונה על השכר). לדבריה, בתגובה על דיווחיה אלה בוטלה גישתה למערכת השכר, התקיים סקר שביעות רצון מוטה שנועד לפגוע בשמה, ובהמשך היא זומנה לשימוע לקראת פיטורים.

הבירור

עם קבלתה של התלונה, נתן הנציב למתלוננת צו הגנה זמני ובו הורה למכון וינגייט שלא לקיים את השימוע למתלוננת ולא לפעול לפיטוריה. עוד הורה הנציב למכון שלא לפגוע בסמכויותיה, בזכויותיה ובמעמדה של המתלוננת ולדאוג לה לסביבת עבודה ראויה. בד בבד הועברה התלונה למכון לקבלת תגובתו.

מכון וינגייט טען בתגובה על התלונה שהמתלוננת לא חשפה דבר, ודיווחיה נסבו לכל היותר על ניהול כספי לא נכון שאינו בגדר פגיעה חמורה במינהל התקין, כפי שהוגדרה בחוק מבקר המדינה. המכון הוסיף כי גם הסדר השכר שעל אי-תקינותו דיווחה המתלוננת לממונים עליה ולממונה על השכר, אושר על ידי הממונה על השכר. אשר לזימונה של המתלוננת לשימוע, המכון ציין שהדבר נעשה נוכח חוסר שביעות הרצון מתפקודה כמנהלת משאבי אנוש ותלונות חמורות שהגישו עובדים על התנהלותה. אשר לסקר שביעות הרצון, המכון טען כי הוא בוצע על פי תכנון מוקדם, והטענות הקשות שעלו בו על תפקוד המתלוננת הצדיקו את בחינת המשך העסקתה. עוד טען המכון שביטל את הרשאת הצפייה של המתלוננת במערכת השכר בהתאם למסקנות דוח ביקורת של מבקרת הפנים של המכון וכדי לקדם מינהל תקין.

התוצאה

לאחר שבחן את טענות הצדדים ואת ממצאי הבירור ואף נתן לצדדים הזדמנות, שלא צלחה, להגיע להסכמה ביניהם ולייתר את המשך בירור התלונה, קבע הנציב כי התמלאו התנאים המזכים את המתלוננת בצו הגנה. הנציב מצא שהמתלוננת התריעה לפני הנהלת מכון וינגייט על אי-תקינות הסדר שכר הנוגע לאחד מעובדי המכון ועל הארכתו באופן שלא תאם את הנחיות הממונה על השכר, ובהמשך פנתה בעניין זה לממונה

פרק 8

בריאות

נושאי תלונות נבחרים | בריאות

הזכות לקבלת שירותי בריאות היא זכות בסיסית הנתונה לכל תושבי ישראל ומעוגנת בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, ובחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996. התלונות שמבררת הנציבות על גופי מערכת הבריאות - משרד הבריאות, קופות החולים ובתי החולים - נסבות בעיקר על טיב השירות שניתן לפונים לגופים אלה, על קבלת תרופות ומימון, על אי-קבלת פטור מתשלום עבור טיפולים, ציוד ומכשור רפואי ועוד. דגש מיוחד ניתן בדוח זה על הטיפול של קופות החולים בפגעים בעבודה.



נפגעים בעבודה

היקף הטיפול הרפואי שקופות החולים נותנות לנפגעים בעבודה נקבע על ידי רופאי קופות החולים.

לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות של נפגעים בעבודה המלינים על השירותים הרפואיים שנותנות להם קופות החולים. הנושאים שעולים בתלונות הם בין היתר קשיים בקבלת החזרי הוצאות; אי-קבלת פטור מתשלום עבור תרופות, ביקורי רופא והתחייבויות; אי-קבלת אישור לרכישת אביזרים שונים (מכשירי שמיעה, מדרסים ואביזרים אורתופדיים אחרים); אי-קבלת טיפולים רפואיים ופרה-רפואיים; אי-קבלת מידע מקופות החולים על זכויות שמגיעות לנפגעים בעבודה.



נפגעים בעבודה רבים מוצאים עצמם אבודים בסבך הבירוקרטיה בהתנהלותם מול קופות החולים ומתקשים למצות את מלוא זכויותיהם, ובכלל זה לקבל את ההחזרים שמגיעים להם.

הנציבות מסייעת למתלוננים ומנחה אותם, כדי לאפשר להם להבין את זכויותיהם ולמצותן¹²⁰.

לפי סעיף 86 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי), מי שהוכר כנפגע בעבודה על ידי המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי), זכאי "לרפוי, להחלמה, לשיקום רפואי ולשיקום מקצועי".

בין השאר זכאי נפגע בעבודה לפטור מתשלום עבור תרופות, התחייבויות וביקורים אצל רופאים מקצועיים (אגרת ביקור רופא רבעונית), להחזרי הוצאות נסיעה לשם קבלת טיפול רפואי, להחזרי הוצאות רכישת קנביס רפואי ולאספקת אביזרים רפואיים למיניהם - ובלבד שהשירותים המבוקשים קשורים לפגיעה בעבודה¹¹⁸.

לפי ההסכמים שבין הביטוח הלאומי לכל אחת מקופות החולים, הטיפול הרפואי לנפגע בעבודה יינתן באמצעות קופת החולים שבה הוא מבוטח בעת קבלת השירות הרפואי¹¹⁹.



118 ראו לעניין זה סעיף 8(א2)(4) לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994.

119 ראו את ההסכמים שבין הביטוח הלאומי לבין ארבע קופות החולים: https://www.btl.gov.il/benefits/Work_Injury/TipulRefui/Pages/HekeftTipul.aspx

120 בעניין זכויות נפגע בעבודה לקבל טיפול רפואי ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 46 (2019), עמ' 61; בעניין החזרים כספיים ופטור מתשלומים לנפגע בעבודה ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 46 (2019), עמ' 95.



בכל חודש החזר הוצאות עבור הקנביס הרפואי שהוא רוכש.



בבירור כמה תלונות מצאה הנציבות כי נפגעים בעבודה מבוסחי קופת חולים מאוחדת (המאוחדת) אינם מקבלים את הפטור שמגיע להם מתשלום אגרת ביקור רופא רבעונית, אלא נדרשים לשלם את האגרה בעת הביקור ולהגיש לאחר מכן למאוחדת בקשה להחזר.

המאוחדת מסרה תחילה כי כדי לקבל פטור מאגרה על הנפגע בעבודה לציין לפני המזכירה או הרופא לפני העברת כרטיס קופת החולים כי הביקור אצל הרופא הוא בגין פגיעתו בעבודה. בהמשך, לאחר שהנציבות הציגה לפני המאוחדת דוגמאות לכך שהנפגעים מחויבים בתשלום האגרה גם כאשר הם מציינים זאת לפני העברת כרטיס קופת החולים, שבה המאוחדת ובדקה את הנושא ואיתרה כשל שבגינו נדרשים הנפגעים בעבודה לשלם אגרה גם בנסיבות האמורות. המאוחדת שוקדת בימים אלה על תיקון התקלה, דבר הדורש פיתוח מחשובי. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר הפעולות של המאוחדת בעניין זה.

(1096378, 1083297)



לדוגמה, הנציבות סייעה לנפגע בעבודה המבוסח בשירותי בריאות כללית (הכללית) לקבל החזרים בסך כ-80,000 ש"ח עבור הוצאותיו בשבע השנים האחרונות על תרופות וקנביס רפואי, תשלום אגרות למיניהן ונסיעות לטיפולים ולבדיקות. נוסף על כך דאגה הנציבות לכך שהכללית תאשר את עשרות התרופות שהנפגע מקבל בעקבות התאונה שבה נפגע ותסמן אותן במערכת הממוחשבת שלה כתרופות שניתן לו פטור מתשלום עבורן.



(1099440)



במקרה אחר דחתה המאוחדת את בקשתו של נפגע בעבודה לקבל החזרים עבור טיפולי רפואה משלימה, מאחר שלפי ההסכם שבינה לבין הביטוח הלאומי היא אינה נושאת בעלויות



במקרה אחר יידעה הנציבות נפגע בעבודה כי הוא זכאי להחזרים עבור רכישת הקנביס הרפואי שהוא צורך בעקבות התאונה שבה נפגע. עקב כך קיבל הנפגע, שלא היה מודע כלל לזכאותו, החזר למפרע בסך כ-30,000 ש"ח. כמו כן, הוא מקבל



בהתאם לכך מימנה המאחדת למתלוננת רכישת נעליים חדשות, אך סירבה להשיב למתלוננת את ההוצאות על רכישת הנעליים בשנת 2015, וכן סירבה להחזיר לה את ההוצאות על מדריסים שרכשה באותה שנה - מדריסים אשר המאחדת אישרה בעבר את רכישתם אך לא החזירה למתלוננת את עלותם.

בעקבות פנייה נוספת של הנציבות למאחדת הוחזר למתלוננת סכום של 4,000 ש"ח - עלות רכישת הנעליים והמדריסים בשנת 2015.

הנציבות הצביעה לפני המאחדת על הליקויים בטיפול בעניינה של המתלוננת, ובכלל זה על כך שהרופא שבדק אותה והיה אמור לאשר את מימון רכישת הנעליים לא בחן כיאות את טענותיה ובעיותיה הפיזיות, אלא תייג את בעיותיה כנובעות מרקע נפשי.

המתלוננת הודתה לנציבות בחום רב על הסיוע שהושיטה לה, לאחר חמש שנים שבהן לא הצליחה בכוחות עצמה לקבל מימון להוצאותיה. (1087450)

”

תודה רבה על כל הטירחה, ההשקעה והאכפתיות שלך כלפי והרצון לעזור. תודה על המכתב שכתבת לקופת חולים בעבור הסדר הנעליים לשנים הבאות. תמשיכי לעשות חיל - את ממש מלאכית. היית לי לעזר רב ובזכותך קיבלתי את ההחזרים על הנעליים והמדריסים הישנים וכן את זוג הנעליים החדשות. מעריכה ומוקירה זאת מאוד.”

טיפולם אלה. ואולם עלה כי המאחדת לא יידעה את המתלונן כי באפשרותו לפנות לביטוח הלאומי ולבקש החזר. הנציבות העירה למאחדת על הצורך ליידע את הנפגעים בעבודה - הן באמצעות המרפאות שלה והן באמצעות פרסומים באתר המרשתת שלה - כי הם יכולים לפנות במקרים כאלה לביטוח הלאומי. (1083297)



בעוד מקרה סייעה הנציבות למתלוננת לקבל מימון עבור רכישת אביזרים אורתופדיים. המתלוננת נפגעה בתאונה בעבודה בקרסול שמאל, ורופאיה המליצו לה לרכוש נעליים אורתופדיות בהתאמה אישית. המאחדת סירבה לבקשת המתלוננת לממן את הרכישה, בטענה שהצורך בנעליים האורתופדיות נובע מהתקצרות רגל ימין ולא מפגיעת המתלוננת בקרסול שמאל בתאונה בעבודה. המאחדת הסתמכה על סיכום רפואי של רופאי בית החולים המטפל במתלוננת, שבו נכתב בין השאר כי בשל התקצרות רגל ימין הומלץ לנסות נעל בהתאמה אישית.

בשל הסירוב רכשה המתלוננת בשנת 2015 את הנעליים המומלצות על חשבונה, ומשאלה התבלו שבה וביקשה מהמאחדת לממן רכישת נעליים חדשות, אך גם הפעם נתקלה בסירוב.

המתלוננת פנתה לנציבות בנושא ב-5.12.19.

לאחר שבחנה את מסמכי הרפואיים של המתלוננת התברר לנציבות שהמאחדת התעלמה מהמשך הסיכום הרפואי של בית החולים, שבו נכתב כי קיצור רגל ימין נובע מהליכה לא נכונה ואי-דריכה על רגל שמאל בשל הפגיעה בקרסול.

הנציבות הפנתה את תשומת ליבה של המאחדת לאמור במסמכים הרפואיים, ובעקבות כך הוזמנה המתלוננת לבדיקת רופא יועץ, וזה אישר את קיומו של קשר סיבתי בין הפגיעה בעבודה לבין הצורך ברכישת הנעליים האורתופדיות.

פרק 9

הדיור הציבורי

נושאי תלונות נבחרים | הדיור הציבורי

מדינת ישראל מגשימה הלכה למעשה את חובתה להבטיח את הזכות לקיום אנושי בכבוד באמצעות מתן אפשרות לזכאים להתגורר בדירות בבעלות המדינה השייכות למערך הדיור הציבורי (הדיור הציבורי). חוק זכויות הדייר בדיור הציבורי, התשנ"ח-1998, מסדיר את הזכויות הבסיסיות 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 בהן¹²¹.

121 ראו בעניין זה מבקר המדינה, **דוח שנתי 70** (2020), "רכישה ומכירה של דירות הדיור הציבורי", עמ' 725 - 769. ראו גם **דוח שנתי 69** (2019), "אסדרה בנושא בתי דיור ציבורי לקשישים", עמ' 601 - 640; **דוח שנתי 64** (2013), "דירות דיור ציבורי שהושכרו שלא לזכאי דיור ציבורי", עמ' 301 - 356.

במשך השנים דנו ממשלות ישראל במצב הדיור הציבורי. בין השאר נקבעה בשנת 2018 תוכנית חירום לאומית בתחום הדיור הציבורי, במטרה להגדיל את מלאי הדירות השייכות לדיור הציבורי ולשמר אותן¹²².

משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) מופקד על מתן סיוע בדיור לזכאים. סיוע זה ניתן באמצעות הקצאת דירות מתוך הדיור הציבורי לזכאים תמורת דמי שכירות מוזלים או באמצעות סיוע בשכר דירה בשוק הפרטי לזכאים השרויים במצוקה כלכלית ותפקודית. משרד השיכון קובע את תנאי הזכאות לדירות השייכות לדיור הציבורי¹²³ ואת שיעור הסיוע שיינתן לזכאים. החברות המשכנות¹²⁴ מנהלות דירות אלה ומתחזקות אותן.

לנציבות מוגשות בכל שנה תלונות רבות בנושא הדיור הציבורי. בשנת 2019 הוגשו לנציבות 448 תלונות בנושא זה, ובשנת 2020 הוגשו 504 תלונות. רבות מן התלונות נסבות על תחזוקת הדירות השייכות לדיור הציבורי, ובכלל זה על אי-ביצוע התיקונים הנדרשים בהן. תלונות רבות אחרות נסבות על דחיית בקשות לקבלת דירה במסגרת הדיור הציבורי, משך ההמתנה לקבלת דירה כזאת ודחיית בקשות של מי שכבר מתגוררים בדירות כאמור להחלפת דירתם לצורך שיפור תנאי מגוריהם. תלונות נוספות עוסקות בדחיית בקשות לקבלת סיוע בתשלום שכר דירה למי שאינם מתגוררים בדירות השייכות לדיור הציבורי ומתן סיוע בסכומים שאינם מספקים.

בעת בירור תלונות אלה הנציבות פועלת למצות את זכויותיהם של המתלוננים, זאת 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.

להלן יוצגו תלונות נבחרות בתחום הדיור הציבורי שבוררו בשנת 2020:



משרד הבינוי והשיכון

גרים בדירות השייכות לדיור הציבורי? זכותכם להיות מודעים לכל האפשרויות לרכישת זכויות הבנייה



תלונה

חוק הדיור הציבורי (זכויות רכישה), התשנ"ט-1998 (חוק הדיור הציבורי), מאפשר לדיירי הדיור הציבורי לרכוש את הדירות שהם מתגוררים בהן במחיר מופחת, בהתקיים תנאים מסוימים.

122 החלטת הממשלה 4078, "תכנית חירום לאומית בתחום הדיור הציבורי" (29.7.18); החלטת הממשלה 360, "הגדלת מלאי פתרונות דיור לזכאי הדיור הציבורי" (5.8.15).

123 כפי שנקבע לאחרונה בשני פסקי דין, 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; פרזות - חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים בע"מ; חלד - חברה ממשלתית עירונית לשיכון, דיור ופיתוח בע"מ.

התוצאה



הנציבות הביאה לידיעת משרד השיכון ומשרד האוצר את ממצאי הבירור של התלונה ואת עמדתה בעניין אי-תקינות ההנחה.

בתגובה הודיע משרד השיכון לנציבות כי עמדתה מקובלת עליו, וכי יש לשקף לרוכשי הדירות השייכות לדיור הציבורי את כל האפשרויות העומדות לפניהם בבואם לרכוש דירה שיש בה זכויות בנייה. משרד השיכון הוסיף שבכוונתו לתקן את ההנחה בהתאם, ולאחר מכן יופצו הוראות מתאימות לחברות המנהלות את הדיור הציבורי.

(1030046)

הבירור



בעקבות פניית הנציבות הודיע משרד השיכון שהביא את עניינה של המתלוננת לפני ועדת חריגים, וזו אישרה את בקשתה, ועקב כך הופחת סכום הרכישה ל-190,850 ש"ח במקום 514,850 ש"ח. ואולם הנציבות לא הסתפקה בכך, שכן בירור התלונה העלה דרך פעולה שאינה מיטבית של משרד השיכון ומשרד האוצר בעניין מכירת הדירות, שאינה עולה בקנה אחד עם הוראות חוק הדיור הציבורי ועם חובת השקיפות. הועלה כי אף שלרוכשי דירות שיש בהן זכויות בנייה יש שלוש אפשרויות לרכישת הדירה, כמבואר לעיל, בפועל משרד השיכון ומשרד האוצר הנחו את החברות המנהלות את הדיור הציבורי לתת לרוכשים הצעת מחיר אחת שכוללת את עלות רכישת כל זכויות הבנייה בדירה (ההנחה). עקב כך מי שמבקשים לרכוש דירה ואינם מודעים לכל אפשרויות הרכישה שעומדות לפניהם, עלולים להחליט שלא לרכוש את הדירה בשל מחירה הגבוה.

עמדת הנציבות הייתה שההנחה אינה עולה בקנה אחד עם הוראות חוק הדיור הציבורי ואף עלולה לסכל את תכליתו - לאפשר לדיירי הדיור הציבורי לרכוש דירה בהנחה ניכרת.

הבירור

משרד השיכון מסר לנציבות כי בקשתו של המתלונן להנחת מדרוג נדחתה, מכיוון שדייר בדירור הציבורי שיש או שהיו בבעלותו או ברשותו דירה או חלק בדירה בעשר השנים האחרונות מחויב בשכר דירה מלא ללא הנחות. מאחר שלמתלונן יש בעלות על חלק מקרקע, הוא אינו זכאי להנחה, אלא אם כן יוכיח שאין על הקרקע מבנה.

נוכח פניות חוזרות של הנציבות החליט משרד השיכון לשלוח לשטח בודק על חשבונו במטרה לסייע למתלונן, והבודק אישר שאין מבנה על הקרקע. בהתאם לכך הובא עניינו של המתלונן לוועדת חריגים, וזו החליטה להתחשב בנסיבותיו ולאשר לו הנחת מדרוג.

התוצאה

שכר הדירה של המתלונן הועמד שוב על 188 ש"ח לחודש, ונקבע כי בעוד ארבע שנים יהיה עליו להמציא אישורים עדכניים בנוגע למצב הקרקע.

בעקבות הבירור אף הוחזרו למתלונן 9,581 ש"ח, הסכום ששילם ביתר בתקופה שבה נדרש לשלם שכר דירה מלא ללא הנחה.

ראוי לציין לטובה את פעולותיו של משרד השיכון במקרה זה, אשר פעל לסייע למתלונן להוכיח כי על הקרקע שבבעלותו אין מבנה והתחשב במכלול הנסיבות ובקשיים שנוצרו בשל משבר הקורונה.

המתלונן הודה לעורכת הדין שביררה את התלונה על הטיפול בתלונה:



משרד הבינוי והשיכון

הנציבות סייעה להוכיח שעל הקרקע אין מבנה - והנחת שכר הדירה חודשה

התלונה

המתלונן, קשיש בודד, מתגורר זה שנים רבות בדירה השייכת לעמידר החדשה - החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ומשלם שכר דירה בסך 188 ש"ח לחודש, בשל הנחת מדרוג¹²⁵ שהוא מקבל.

בחקירה שעשה משרד השיכון נמצא כי המתלונן הוא בעלים במשותף של אדמת טרשים בצפון הארץ, וכדי להמשיך לקבל את הנחת המדרוג ביקש המשרד מהמתלונן להוכיח כי אין מבנה על הקרקע האמורה. בשל משבר הקורונה לא הייתה קבלת קהל במשרדי הממשלה הנוגעים בדבר, והמתלונן לא הצליח לקבל את האישורים שלפיהם אין מבנה על הקרקע. לפיכך הועלה שכר הדירה שהוא משלם ל-1,900 ש"ח, סכום שידו אינה משגת לשלם.

המתלונן פנה בנושא לנציבות.

125 הנחה בתשלום שכר הדירה שנותן משרד השיכון בהתאם למצבו הכלכלי של הדייר.

הבירור

הבירור עם משרד השיכון העלה כי המתלוננת הגישה את בקשתה למ.ג.ע.ר בדצמבר 2018, ומאז פנתה לחברה יותר מעשר פעמים בבקשה לטפל בעניינה. ואולם העובדת שטיפלה בבקשה לא פעלה כנדרש, ועקב כך חל עיכוב של כ-20 חודשים בטיפול בבקשה. בעקבות התערבות הנציבות נמסר הטיפול בעניינה של המתלוננת לעובדת אחרת, והעובדת שלא פעלה כנדרש ננזפה. בהמשך אושרה בקשתה של המתלוננת, ונקבע כי היא תהיה זכאית לסיוע בסך 1,040 ש"ח לחודש ממאי 2020.

נוסף על כך הטיל משרד השיכון קנס על מ.ג.ע.ר בשל הטיפול הרשלני בעניינה של המתלוננת במשך תקופה ארוכה.

מאחר שנמצא שמ.ג.ע.ר התעכבה בטיפול בבקשת המתלוננת, ביקשה הנציבות כי משרד השיכון יבחן אם ניתן לאשר למתלוננת סיוע בשכר דירה למפרע. לאחר שדנה בבקשה החליטה ועדת אכלוס עליונה של משרד השיכון (ועדת האכלוס) לדחות את הבקשה.

הנציבות התרשמה שבנסיבות העניין ההחלטה לוקה בחוסר סבירות, ולכן שבה ופנתה למשרד השיכון וביקשה לברר אם לפני ועדת האכלוס היו כל העובדות הרלוונטיות לעניין, לרבות התרשלות מ.ג.ע.ר, שבעקבותיה לא קיבלה המתלוננת סיוע במועד.

התוצאה

ועדת האכלוס דנה בעניין בשנית, ונוכח הנסיבות המיוחדות והטיפול הרשלני בבקשת המתלוננת החליטה לאשר לה סיוע למפרע - מינואר 2019 עד אפריל 2020. בסך הכול קיבלה המתלוננת בעקבות התערבות הנציבות סיוע בסכום של יותר מ-20,000 ש"ח.

(1098251)



(1096495)



משרד הבינוי והשיכון

קבוצת מ.ג.ע.ר התעכבה - והמתלוננת קיבלה סיוע בדיעבד בשכר הדירה

התלונה

המתלוננת, קשישה חסרת דיוך, הגישה למשרד השיכון באמצעות קבוצת מ.ג.ע.ר (מ.ג.ע.ר)¹²⁶ בקשה לסיוע בשכר דירה. המתלוננת הציגה את כל המסמכים הנדרשים, אולם לא קיבלה מענה על פניותיה, וממילא לא קיבלה סיוע בשכר דירה.

פרק 10

חינוך

דוח שנת 47

נציבות חלונות הציבור

זכותו 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. להלן תובא סקירה רחבה בעניין תיקון מס' 11 לחוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988, והתלונות שהתקבלו בעקבותיו.



התיקון לחוק חינוך סיוחד והתלונות שהתקבלו בעקבותיו

ביולי 2018 אישרה הכנסת את תיקון מס' 11 לחוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988 (חוק חינוך מיוחד או החוק), ולפיו שונה הרכב הוועדות לקביעת הזכאות לשירותי חינוך מיוחדים, סמכויותיהן של הוועדות ודרכי הפעולה שלהן. כמו כן התאפשרה לפי התיקון הגברת המעורבות של ההורים בהליך לקביעת סוג המסגרת החינוכית שבה ילמד ילדם.

בהתאם לכך הוחלפו ועדות ההשמה בראשות נציג הרשות המקומית בוועדות זכאות ואפיון (ועדות זכאות) בראשות עובד משרד החינוך, ונקבע כי בסמכותן של ועדות הזכאות לקבוע את רמת התפקוד והצרכים של התלמיד, את זכאותו לשירותי חינוך מיוחדים ואת היקף התמיכות שיקבל. עוד נקבע כי ההורים יוכלו לבחור את סוג המסגרת החינוכית שבה ילמד ילדם: מוסד לחינוך מיוחד, כיתה במוסד חינוך רגיל שבה ניתנים שירותי חינוך מיוחדים או כיתה רגילה במוסד חינוך רגיל.

לשם ייעול עבודת ועדות הזכאות וטיוב החלטותיהן קבע משרד החינוך בחוברת הוראות בנושא "יישום תיקון 11 לחוק החינוך המיוחד" כי הפנייה לוועדת זכאות תיעשה באופן מקוון. עוד נקבע כי לפנייה יצורף שאלון מקוון שימלא מוסד החינוך שבו לומד התלמיד שהוועדה אמורה לדון בעניינו, בנוגע להיבטים שונים של תפקודו היום-יומי של התלמיד (השאלון המקוון).

לפי חוק חינוך מיוחד, ניתן להשיג על החלטות ועדות הזכאות לפני ועדות השגה מחוזיות (ועדות השגה), וככלל, על ועדת השגה לדון בהשגה ולהחליט לגביה בתוך 21 ימים ממועד הגשתה.

בתחילה יושם התיקון לחוק במחוז צפון של משרד החינוך, ולקראת פתיחת שנת הלימודים התשפ"א (ספטמבר 2020 - אוגוסט 2021) הורחבה תחולתו לשאר המחוזות.





להלן יובאו נושאי תלונות נבחרים בעניין התיקון לחוק:

אי-סילוי השאלון המקוון ואי-קליטת בקשות במערכת הממוחשבת

כאמור, לפי הוראות משרד החינוך, לשם פתיחת פנייה לוועדת זכאות במערכת הממוחשבת על מוסד החינוך למלא את השאלון המקוון ולהעלותו למערכת הממוחשבת. שלושה הורים שביקשו להגיש בקשה לדיון בנוגע לילדם טענו כי מאחר שהסתדרות המורים הורתה לגנות שחברות בה שלא למלא את השאלון, נמנעה הגשת בקשה לדיון כאמור.

(1091759, 1091497, 1092026)



תלונה אחרת נסבה על כך שבקשה לדיון בנוגע לתלמיד מבני ברק לא נקלטה במערכת הממוחשבת של משרד החינוך, ולכן הוריו לא זומנו לוועדת זכאות בעניינו. בירור התלונה כלל גם פנייה לעיריית בני ברק, וזו מסרה כי הבעיה שתוארה בתלונה אינה ייחודית לאותו תלמיד אלא נוגעת גם לתלמידים אחרים. העירייה הסבירה כי לחלק מהגנות אין חיבור למרשתת בביתן, ונבצר מהן להגיע למחשבים שבגני הילדים או במשרדי העירייה בשל הסגר שהוטל באותה העת לשם מניעת הידבקות בנגיף הקורונה, ועקב כך לא היה אפשר לבצע את פתיחת הפניות לוועדת זכאות בהתאם ללוח הזמנים שקבע משרד החינוך¹²⁷.

(1098142)

בשל השינוי המערכתי שנוצר עקב התיקון לחוק, התקבלו בשנת 2020 בנציבות 38 תלונות של הורים לתלמידים עם צרכים מיוחדים שנתקלו בקשיים, בין היתר בנוגע להעברת הבקשות לדיון בוועדת זכאות; הזימון לוועדת זכאות ולוועדת השגה; וקבלת מידע מפורט לגבי החלטות ועדות ההשגה והתמיכות שהקצו. לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 לא הוגשו תלונות בנושאים אלה.



הנציבות פנתה לגורמי הפיקוח במחוזות השונים של משרד החינוך, ובמקרים המתאימים גם להנהלת האגף לחינוך מיוחד במשרד, וביקשה את התערבותם. ואכן, הנהלת האגף לחינוך מיוחד לא חסכה מאמץ כדי להסדיר את עניינם של תלמידים רבים ככל האפשר עד מועד פתיחת שנת הלימודים, לשביעות רצון הוריהם. לצורך כך טיפל האגף בתלונות לא רק בשעות העבודה הרגילות, אלא גם בשעות הערב המאוחרות ובסופי שבוע.



127 ראו פירוט תלונה בנושא זה בנציב תלונות הציבור, דוח מיוחד, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)**, עמ' 69.



אחת התלונות נגעה להיקף הסיוע הניתן לתלמידה הלוקה בשיתוק מוחין שפוגע בארבעת גפיה, והיא גם לקויות ראייה. בעקבות פניית הנציבות עשה משרד החינוך בדיקה ממצה בעניינה של התלמידה, ונוכח ממצאי הבדיקה החליט שהיא זכאית לתמיכה בהיקף רחב אף יותר מזה שקיבלה בשנת הלימודים הקודמת.

(1097809)

עם קבלת התלונות בנוגע להעלאת השאלון המקוון למערכת הממוחשבת של משרד החינוך פנתה הנציבות בדחיפות למנהלת האגף לחינוך מיוחד ויידעה אותה על הבעיות שעלו בתלונות. מנהלת האגף מסרה כי הנחתה את כלל הרשויות המקומיות לקבל מהורים בקשות לדיון ומסמכים הנוגעים למצבו של התלמיד ולזמן את ההורים לדיון בוועדות הזכאות, אף בהיעדר השאלון המקוון, ואף אם הבקשות לא הוגשו באופן מקוון. הנציבות עדכנה את המתלוננים ואת עיריית בני ברק בדבר ההנחיה האמורה, ובעקבות כך התקיימו דיונים בבקשות הנוגעות לכ-100 תלמידים.

עיכובים בסתן החלטות של ועדות ההשגה המחוזיות

ועדות ההשגה המחוזיות פועלות מתוקף חוק חינוך מיוחד ודנות בהשגות של הורים על החלטות של ועדת הזכאות. ישיבות ועדות ההשגה מתקיימות במחוזות משרד החינוך, בראשותו של מנהל המחוז או נציגו. לפי החוק, ועדת ההשגה תיתן את החלטתה בתוך 21 ימים ממועד הגשת ההשגה, אלא אם כן האריכה את המועד מטעמים מיוחדים שיירשמו.

ביוני-ספטמבר 2020 התקבלו בנציבות 17 תלונות של הורים שהגישו השגות על החלטות ועדות הזכאות, אולם לא זומנו לדיון בוועדת השגה, או שלא התקבלה החלטה בהשגה שהגישו. רוב התלונות היו על מחוזות תל אביב (35%) וירושלים (35%).

בעקבות פניות הנציבות למחוזות השונים ולאגף החינוך המיוחד זומנו ההורים לדיון בהשגות שהגישו. ואולם מאחר שמשרד החינוך לא נימק באופן מניח את הדעת את העיכובים הממושכים בזימונים לוועדות ההשגה, שלעיתים הגיעו אף ליותר מחודשיים, קבעה הנציבות כי משרד החינוך לא עמד בהוראת החוק שלפיה ההחלטה בנוגע להשגה תינתן בתוך 21 ימים ממועד הגשתה, כאמור לעיל.



הקטנת היקף התמיכות

שלושה זוגות הורים טענו כי היקף התמיכות שקיבלו עבור ילדיהם בשנת הלימודים התשפ"א היה נמוך מהיקף התמיכות שקיבלו בשנת הלימודים התש"ף (ספטמבר 2019 - אוגוסט 2020). למשל, ההורים הלינו על ירידה בהיקף התמיכה הניתנת לילדיהם - מחמש שעות שבועיות לשעתיים שבועיות או מ-33 שעות שבועיות ל-30 שעות שבועיות. הנציבות הטעימה לפני האגף לחינוך מיוחד ולפני מחוזות משרד החינוך כי בחוזרי העדכון מ-3.7.20 ו-19.7.20 נקבע מפורשות כי לא תהיה פגיעה בזכאותו של תלמיד לתמיכות, והיקף התמיכות שיינתנו לו לא יקטן מהיקף התמיכות שקיבל בעבר. בעקבות הערת הנציבות קיבלו המתלוננים תמיכות באותו היקף שקיבלו בשנת הלימודים התש"ף.

(1097581, 1100378)



על כך חל שיהוי במתן התמיכות, ובעקבות כך נמנע שילובו המיטבי של הבן בגן שבו שובץ.

התוצאה



בעקבות התערבות הנציבות נבדק שנית עניינו של הבן, והוחלט שהוא יקבל סיוע של גנת שי"ח¹²⁸ בהיקף של חמש שעות שבועיות, לשביעות רצון אימו.

הנציבות העירה למשרד החינוך על העיכוב בדיון בהשגה ועל כך שרק בעקבות התערבותה קיבל הבן את התמיכה שהוא זכאי לה.



להלן יובא תיאורה של אחת התלונות:

התלונה



המתלוננת, אם לתלמיד עם צרכים מיוחדים, הגישה ב-29.6.20 לוועדת השגה במחוז החרדי השגה על החלטת ועדת זכאות בעניין בנה, אך עד 10.9.20 לא זומנה לדיון בוועדה.

הבירור



במהלך בירור התלונה מסר המחוז החרדי כי ההשגה נדונה ב-16.9.20, וכי התקבלה החלטה התואמת את צרכיו של הבן. ואולם לטענת המתלוננת, הוחלט לשבץ את בנה בגן ילדים רגיל, ולא נמסר לה פירוט בדבר התמיכות שהוקצו עבורו, ונוסף

(1102945)

128 גנת שילוב בעלת הכשרה בנושא החינוך המיוחד המסייעת לילדים מתקשים הלומדים בגנים רגילים.



שיבוץ במסגרות החינוך הסיווד

תדאג לשבץ את בנה במסגרת מתאימה. ואולם עד לתחילת שנת הלימודים התשפ"א לא אותרה מסגרת חינוכית שמתאימה לבן. עקב כך הוא נותר במשך חודש וחצי ללא מסגרת חינוכית, ללא קבלת השירותים שהוא זכאי להם בהיותו תלמיד עם צרכים מיוחדים וגם ללא תמיכה חברתית שהוא זקוק לה בשל המעבר ליישוב חדש.



הבירור

הנציבות עמדה בקשר רצוף עם מפקחת החינוך המיוחד מטעם משרד החינוך וביקשה ממנה לעדכן אותה לגבי אפשרויות השיבוץ שנשקלו עבור התלמיד. בד בבד וידאה הנציבות כי הרשות המקומית שהתלמיד עבר להתגורר בתחום שיפוטה מודעת לבעיה ופועלת גם היא, בהתאם לסמכותה, לאיתור מסגרת חינוכית מתאימה וכן למתן מענה טיפולי לתלמיד בתקופת הביניים עד השיבוץ בפועל.

נוכח נסיבות המקרה, ומאחר שלא נמצאה לתלמיד מסגרת חינוכית מתאימה במחוז שאליו עבר, הפנתה הנציבות את אימו לאגף הרווחה ברשות המקומית שבתחום שיפוטה הוא מתגורר, כדי שתיבחן האפשרות שבנה יקבל טיפולים משלימים באזור מגוריו בשעות אחר הצהריים. האם מסרה כי הרשות המקומית הציעה להעניק לבנה תמיכה של חונך, אך בנה סירב לכך ולא שיתף פעולה. כמו כן הוצעו לאם אפשרויות לשבץ את בנה בכיתות רגילות בבתי ספר בפקוח ממלכתי-דתי או ממלכתי, אך הדבר לא הסתייע. לפיכך פנתה הנציבות למפקחת החינוך המיוחד לאתר פתרון מתאים עבור התלמיד.



התוצאה

מעקב הנציבות העלה כי לאחר חג הסוכות נפתחה כיתה תקשורת בפקוח ממלכתי-דתי לגילי חטיבת הביניים במחוז הסמוך למגורי התלמיד, והוא שובץ בה לשביעות רצון הוריו.

(1103094)

הורים התלוננו שילדיהם לא שובצו במסגרות החינוך המיוחד, אף שזכאותם לשירותי חינוך מיוחדים הוכרה, ואף שההורים בחרו שלא לשלב את הילדים במסגרות רגילות. בירור תלונות כאלה נעשה בדרך כלל בשיתוף מינהל החינוך ברשויות המקומיות שבתחום שיפוטן גרים התלמידים, שכן הרשות המקומית היא המוסמכת לטפל בנושא בהתאם להוראת תקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), התשי"ט-1959, וכן בשיתוף מפקחי החינוך המיוחד והמפקחים הכוללים מטעם משרד החינוך.

בירור תלונות כאלה נעשה בראייה כוללת של טובת התלמידים. במהלך הבירור הנציבות פונה לגופים המוסמכים לאתר מסגרת חינוכית מתאימה לתלמידים ומוודאת שיימצא פתרון הולם לצורכיהם בשעות פעילות המסגרת החינוכית, בהתאם להחלטות ועדות הזכאות.

כמו כן, בעת בירור התלונות נמצאת הנציבות בקשר רצוף עם הורי התלמידים, כדי להביא לשיתוף פעולה מרבי שלהם בתהליכי השיבוץ וההתאקלמות של ילדיהם במסגרת החינוכית.

להלן יובא תיאורה של אחת התלונות בנושא זה:

התלונה



זכאותו של תלמיד הסובל מקשיי תקשורת לקבלת שירותי חינוך מיוחדים הוכרה, והוא שולב בכיתה רגילה במוסד חינוכי שבפקוח המחוז החרדי. לקראת מעברו של התלמיד לחטיבת הביניים, ובהתאם להחלטת ועדת הזכאות בעניינו, ביקשה אימו לשבץ אותו בכיתה תקשורת במוסד המפוקח על ידי מינהל החינוך הממלכתי-דתי. לטענתה, רק בעיצומה של חופשת הקיץ נודע לה כי הבקשה לשיבוץ בנה במוסד האמור נדחתה מחוסר מקום.

התלמיד ואימו עברו בינתיים להתגורר בתחום השיפוט של רשות מקומית אחרת, והאם פנתה לאותה רשות וביקשה כי

159

|| נספחים ||

מילון מושגים

—
התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר

—
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים ותוצאות הטיפול בהן

—
מאפייני המתלוננים על חמשת הגופים שהתקבל עליהם
המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020

—
רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

סילון כושגים

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.

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 9(1) - 9(6) 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 9(7) - 9(8) 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.

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	3,333	33%	2,963	565	951	51.2%
גמלאות	1,043	10%	1,021	43	664	69.2%
צרכנות	682	7%	612	161	132	47.9%
כספים	488	5%	436	39	138	40.6%
גבייה והוצאה לפועל	328	3%	285	29	69	34.4%
חינוך והשכלה	325	3%	298	38	117	52.0%
מיסים	289	3%	254	29	65	37.0%
דיור ואכלוס	288	3%	243	3	52	22.6%
בריאות	279	3%	228	12	73	37.3%
תעבורה	230	2%	181	16	40	30.9%
מידע ופרטיות	227	2%	200	30	58	44.0%
תכנון ובינוי	226	2%	168	20	17	22.0%
איכות הסביבה	225	2%	194	16	62	40.2%
הליכי דיון	216	2%	111	9	34	38.7%
ענייני עובדים	194	2%	153	25	28	34.6%
רישוי	191	2%	173	19	69	50.9%
תשתיות	188	2%	174	9	34	24.7%
רווחה	181	2%	146	6	46	35.6%
חקירות	178	2%	145	17	16	22.8%
מעמד אזרחי	121	1%	108	7	31	35.2%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.
 ** נושאים שבהם הוגשו 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	1,738	26%	1,521	312	492	52.9%
גמלאות	1,381	20%	1,356	65	950	74.9%
חינוך והשכלה	524	8%	497	40	266	61.6%
דיור ואכלוס	429	6%	342	13	75	25.7%
צרכנות	376	6%	336	100	67	49.7%
כספים	330	5%	312	32	126	50.6%
בריאות	221	3%	192	18	65	43.2%
רווחה	192	3%	173	4	63	38.7%
גבייה והוצאה לפועל	177	3%	155	14	47	39.4%
מיסים	160	2%	146	10	47	39.0%
איכות הסביבה	122	2%	99	11	22	33.3%
ענייני עובדים	122	2%	114	11	25	31.6%
הליכי דיון	120	2%	67	11	13	35.8%
מידע ופרטיות	113	2%	101	14	24	37.6%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.
 ** נושאים שבהם הוגשו יותר מ-100 תלונות.



לפי משרדי ממשלה* בשנת 2020

התפלגות התלונות

דוח שנתי 47

נציבות תלונות הציבור

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
29	50	73	11	37	139	139	379	374	משרד האוצר
7	2	9	0	3	19	19	27	27	כללי
0	0	0	0	0	0	0	111	110	אגף שכר והסכמי עבודה
4	17	19	3	7	30	30	148	146	מטה שכה, תנאי שכר וגמלאות
2	13	16	3	7	25	25	143	142	מינהלת הגמלאות
3	2	5	2	3	11	11	11	11	הרשות לאכיפה במקרקעין
13	19	30	3	19	62	60	64	60	רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
22	60	121	29	72	215	196	179	156	משרד הביטחון
9	4	13	2	5	27	26	27	26	כללי
11	52	102	22	58	171	154	135	113	אגף שיקום נכים
7	8	15	1	7	29	29	32	31	המשרד לביטחון הפנים
7	1	4	1	4	15	15	15	15	כללי
0	5	9	0	3	12	12	15	14	האגף לרישוי כלי ירייה
31	79	141	21	294	466	441	430	393	משרד הבינוי והשיכון
22	10	43	2	7	72	72	75	73	כללי
1	11	15	0	20	36	35	31	29	אגף נכסים וחברות
4	48	62	11	234	300	277	271	247	אגף סיוע בדירור
2	5	11	5	22	35	32	31	27	אגף בכיר שיווק
106	142	326	122	239	671	624	675	632	משרד הבריאות
73	9	75	2	5	153	153	157	157	כללי
0	5	16	52	58	74	73	84	84	מוקד קול הבריאות
3	8	11	5	13	27	27	24	24	נציב קבילות הציבור למקצועות רפואיים

* משרדים, יחידות באותם משרדים או גופי סמך שלהם שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2020.

התפלגות התלונות לפי משרדי מסעלה* בשנת 2020



תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון	(2) תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	
1	3	6	5	15	22	22	20	20	פניות הציבור
2	3	3	0	4	9	9	11	10	אגף השיקום (ניידות)
0	6	7	1	4	11	11	10	9	האגף לגריאטרייה
1	7	5	0	4	10	10	11	11	האגף לבריאות הנפש
3	6	6	0	4	13	11	13	11	היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
2	6	17	10	14	33	32	40	39	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
3	1	10	5	12	25	22	20	17	נציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
9	41	100	13	18	127	92	127	92	היחידה לקנביס רפואי (יק"ר)
3	41	5	2	9	17	16	14	13	רישוי מקצועות רפואיים
3	1	27	5	21	51	50	48	47	שירותי בריאות הציבור
1	8	11	0	4	16	16	17	15	משרד הדיגיטל הלאומי
1	4	11	0	4	16	16	17	15	רשות התקשוב הממשלתי
1	4	11	0	2	14	14	13	11	ממשל זמין
20	12	29	11	21	70	69	72	67	המשרד להגנת הסביבה
8	9	25	2	7	40	40	36	33	הרבנות הראשית לישראל
3	16	30	7	20	53	47	45	39	משרד החוץ
57	149	244	64	137	438	437	435	423	משרד החינוך
50	28	96	15	35	181	181	218	215	כללי
0	16	21	10	17	38	37	29	29	המחוז החרדי
0	22	26	1	9	35	35	28	28	המינהל הפדגוגי
0	12	13	1	2	15	15	12	12	אגף חינוך מיוחד

התפלגות התלונות לפי משרדי ממשלה* בשנת 2020



תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
0	14	19	0	4	23	23	19	18	מחוז דרום
1	3	6	2	6	13	13	13	11	מחוז חיפה
1	7	9	5	7	17	17	15	14	מחוז ירושלים ומנח"י
0	3	5	3	4	9	9	10	10	פיקוח חינוך מיוחד
2	16	18	5	10	30	28	21	20	מחוז מרכז
2	7	8	5	7	17	16	16	14	מחוז צפון
0	16	17	8	11	28	27	26	25	מחוז תל אביב
0	12	12	5	5	17	17	17	17	פיקוח חינוך מיוחד
0	7	7	5	7	14	14	15	15	מינהל, תיאום ובקרה
8	5	14	3	8	30	30	28	27	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
12	11	19	0	6	37	37	38	36	משרד הכלכלה והתעשייה
7	5	10	0	1	18	18	17	16	כללי
3	3	5	0	1	9	9	11	10	האגף לאיגוד שיתופי
2	1	4	0	4	10	10	10	10	הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
114	84	223	19	91	428	414	430	408	משרד המשפטים
13	0	9	1	2	24	24	25	22	כללי
7	19	38	5	10	55	55	48	48	אגף האפוסטרופוס הכללי והממונה על הליכי חדלות פירעון
11	0	4	2	3	18	18	17	16	היועץ המשפטי לממשלה
32	21	67	0	33	132	131	134	131	הסיוע המשפטי
2	3	7	0	1	10	10	11	11	לשכת הסיוע המשפטי במחוז ירושלים

התפלגות התלונות לפי משרדי ממשלה* בשנת 2020



תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון	(2) תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
3	2	5	0	4	12	12	16	16	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב
9	9	19	2	10	38	34	40	34	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
10	0	4	0	0	14	13	15	13	נציבות תלונות הציבור על שופטים
16	20	39	3	14	69	64	65	58	פרקליטות המדינה
6	6	16	0	4	26	25	27	26	המחלקה לחקירות שוטרים
4	7	15	2	4	23	22	29	28	רשות התאגידים
1	5	6	0	2	9	8	10	10	רשם החברות
1	2	7	2	2	10	10	13	13	רשם העמותות
43	255	320	64	136	499	482	534	513	משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
32	8	30	3	4	66	66	70	69	כללי
2	11	16	5	11	29	29	24	24	אגף בכיר לאסדרת עיסוקים
2	8	11	4	8	21	21	17	17	היחידה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים
1	2	6	2	5	12	12	12	11	אגף בכיר להכשרה מקצועית
3	194	216	45	89	308	292	335	318	אגף בכיר מעונות יום ומשפחתונים
0	8	10	0	3	13	13	17	15	האגף לשירותי טיפול במפגר
1	7	8	0	0	9	9	10	10	מחוז ירושלים
1	4	7	2	4	12	12	12	12	מחוז תל אביב מרכז
1	1	2	2	7	10	10	14	14	מינהל הסדרה ואכיפה
3	17	34	3	37	74	68	80	72	משרד העלייה והקליטה
19	12	26	9	14	59	58	62	58	משרד הפנים

התפלגות התלונות לפי משרדי ממשלה* בשנת 2020



תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאות מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
8	2	11	3	3	22	22	24	23	כללי
9	4	5	4	8	22	21	24	23	מינהל התכנון
25	21	38	3	12	75	74	70	66	משרד ראש הממשלה
1	4	18	6	16	35	35	29	27	המשרד לשוויון חברתי
0	3	7	4	6	13	13	11	11	כללי
1	4	10	2	10	21	21	17	15	הרשות לזכויות ניצולי השואה
26	12	26	1	5	57	54	53	48	המשרד לשירותי דת
4	4	7	1	5	16	16	15	15	כללי
22	8	19	0	0	41	38	38	33	הנהלת בתי הדין הרבניים
9	2	3	0	0	12	12	11	10	בית הדין הרבני האזורי ירושלים
89	274	516	179	424	1,029	977	1,047	984	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
30	7	80	4	14	124	124	121	119	כללי
30	17	86	36	119	235	225	217	198	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
0	4	4	14	17	21	19	28	26	מוקד מידע ארצי
26	232	327	112	243	596	565	634	602	אגף הרישוי
6	81	116	34	80	202	199	197	195	היחידה לטיפול במוגבלי נידות
0	5	5	1	5	10	8	10	8	אגף הרישוי - לשכת ירושלים
1	6	7	9	21	29	20	23	15	אגף הרכב ושירותי תחזוקה
6	0	3	0	0	9	9	12	12	משרד התיירות
32	10	36	11	28	96	93	99	94	משרד התקשורת
678	1,246	2,324	569	1,625	4,627	4,434	4,843	4,563	סה"כ

לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

התפלגות התלונות

	תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
	נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון	(2) תלונות הסתיים בבירורן ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
	19	15	29	2	26	74	74	75	73	בנק ישראל
	10	2	9	0	0	19	19	17	17	כללי
	9	10	17	2	22	48	46	52	50	הפיקוח על הבנקים
	95	1,870	2,151	205	846	3,092	3,070	3,527	3,285	המוסד לביטוח לאומי
	56	217	328	19	74	458	458	577	543	כללי
	1	1	2	6	6	9	9	10	10	לשכת מנכ"ל
	2	15	23	1	30	55	55	62	62	מינהל הגמלאות
	0	4	6	0	0	6	6	10	10	אגף גמלאות מחליפות שכר
	0	65	68	34	45	113	72	116	74	אגף שירות לקוחות
	0	55	61	6	20	81	76	92	84	סניף אשדוד
	0	76	84	2	24	108	108	123	117	סניף אשקלון
	3	115	133	11	69	205	205	270	256	סניף באר שבע
	3	24	26	4	17	46	45	51	49	סניף בני ברק
	1	50	52	3	14	67	67	81	81	סניף חדרה
	0	42	45	4	22	67	67	72	70	סניף חולון
	2	67	74	4	32	108	104	128	118	סניף חיפה
	2	49	62	3	17	81	81	84	82	סניף טבריה
	2	44	46	4	16	64	62	70	66	סניף יפו
	4	178	195	21	85	284	274	311	287	סניף ירושלים
	1	77	80	8	34	115	115	127	123	סניף כפר סבא
	0	12	14	0	6	20	20	25	25	סניף כרמיאל
	1	30	32	1	20	53	52	60	57	סניף נהרייה
	1	19	23	2	18	42	42	50	47	סניף נצרת
	2	47	50	2	19	71	66	74	67	סניף נתניה

* גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2020.

התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	תלונות סה"כ	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	
0	32	36	2	13	49	46	51	46	סניף עפולה
1	143	153	11	42	196	190	213	200	סניף פתח תקווה
0	43	48	8	26	74	70	78	72	סניף הקריות
0	76	81	6	27	108	103	117	105	סניף ראשון לציון
2	68	70	5	31	103	103	122	118	סניף רחובות
3	130	143	12	48	194	191	223	206	סניף רמלה
3	75	81	12	41	125	118	130	120	סניף רמת גן
3	121	128	13	45	176	169	187	176	סניף תל אביב
63	11	37	12	20	120	115	123	113	הנהלת בתי המשפט
6	2	10	0	8	24	24	31	29	הרשות הארצית לכבאות והצלה
4	4	11	1	4	19	19	20	19	הרשות הממשלתית למים ולביוב
4	3	8	0	0	12	12	11	11	הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו
7	3	6	4	8	21	21	16	16	ועדת הבחירות המרכזית
8	0	6	0	0	14	14	14	14	כנסת ישראל
142	95	356	60	202	700	685	676	671	משטרת ישראל
113	14	161	7	25	299	299	284	284	כללי
2	21	23	7	24	49	49	57	56	אגף התנועה
1	19	21	7	24	46	46	55	54	מרכז פניות נהגים ארצי
1	7	9	6	14	24	21	24	21	לשכת המפקח הכללי

התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

הגופים הנילונים	תלונות שהתקבלו בשנת 2020		תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)					
	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות עמודות (1), (2) ו-(3)	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	נושאים (3) שנדחו על הסף
מחלקת חקירות ותביעות	19	21	19	21	11	5	9	7
מרחב נגב	29	31	33	37	13	3	19	7
תחנת באר שבע	16	17	18	20	5	1	12	3
מחוז חוף	44	47	45	49	21	6	25	7
תחנת זבולון	11	11	13	14	6	2	8	2
תחנת חיפה	10	11	6	7	2	0	5	0
מחוז ירושלים	48	48	43	47	27	10	17	6
תחנת לב הבירה	11	11	10	10	6	3	4	1
מחוז מרכז	44	47	52	56	25	3	30	12
מרחב שפלה	17	22	26	30	17	3	12	5
מרחב שרון	22	22	22	22	6	0	16	7
מחוז צפון	42	44	51	52	26	7	19	4
מחוז תל אביב	50	50	44	44	12	5	28	7
מרחב איילון	13	13	13	13	3	0	9	2
תחנת בת ים	11	11	11	11	3	0	7	1
מרחב דן	16	16	15	15	4	2	11	3
נציבות שירות המדינה	53	58	53	53	20	10	28	17
צבא ההגנה לישראל	198	201	210	211	53	10	121	70
כללי	112	113	125	126	28	6	71	41
מיטב	30	30	24	24	10	0	12	10
המינהל האזרחי ביהודה ושומרון	14	16	19	20	6	2	11	7

התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

הגופים הנילונים	תלונות שהתקבלו בשנת 2020		תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)					
	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות עמודות (1), (2) ו-(3)	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	נושאים שנדחו על הסף
פיקוד העורף	19	19	14	3	0	9	4	2
רשות האוכלוסין וההגירה	444	504	447	190	73	302	186	45
כללי	108	109	127	29	9	81	36	25
הוועדה המקצועית המייעצת לפי חוק האזרחות והכניסה לישראל (הוראת שעה)	17	20	11	5	3	7	4	0
מינהל האוכלוסין	277	349	277	137	53	192	129	20
אגף אשרות ומעמד	10	16	14	8	4	11	1	0
אגף מרשם וביומטרי	14	25	12	12	4	9	1	0
לשכת אשדוד	9	10	7	1	0	6	17	0
לשכת באר שבע	16	20	19	8	1	12	9	2
לשכת ירושלים	21	25	18	7	3	15	10	0
לשכת מזרח ירושלים	35	45	37	26	14	17	12	6
לשכת נתניה	39	47	42	17	8	32	23	3
לשכת פתח תקווה	11	13	10	1	0	7	5	3
לשכת רמלה	16	21	13	10	1	9	7	0
לשכת תל אביב	23	26	18	8	4	14	9	1
מינהל ביקורת גבולות	7	10	11	8	3	6	0	0
מרכז שירות ומידע ארצי	10	14	8	6	3	4	2	0
רשות האכיפה והגבייה	233	290	261	109	22	145	75	53
כללי	32	32	36	6	2	21	8	13
ההוצאה לפועל	110	121	115	27	1	62	24	34

התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

הגופים הנילוניים	תלונות שהתקבלו בשנת 2020		תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)					
	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	נושאים (3) שנדחו על הסף
לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב	10	13	11	2	0	7	3	4
המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות	84	128	102	70	17	59	42	6
רשות הטבע והגנים	39	41	39	6	2	24	4	10
רשות המיסים בישראל	622	659	593	251	64	340	230	36
כללי	115	115	95	4	1	67	11	24
חטיבת שירות לקוחות	166	186	168	91	24	96	88	1
מכס ומע"מ	63	65	63	27	7	34	17	3
בית המכס מרכז	16	16	14	7	1	7	6	0
בית המכס נתב"ג	12	12	11	6	1	6	4	0
מס רכוש וקרן פיצויים	16	18	16	9	2	9	9	0
משרד פקיד שומה אשקלון	22	24	20	13	4	8	6	0
משרד פקיד שומה גוש דן	21	23	20	9	2	13	10	0
משרד פקיד שומה חיפה	14	16	13	6	1	7	6	1
משרד פקיד שומה ירושלים 3	19	21	16	5	3	13	12	0
משרד פקיד שומה כפר סבא	22	22	21	7	2	13	10	1
משרד פקיד שומה נתניה	10	10	9	3	1	6	6	0
משרד פקיד שומה פתח תקווה	19	20	16	8	1	8	7	1
משרד פקיד שומה רחובות	12	13	10	3	2	7	6	1

התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה* בשנת 2020

תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	סה"כ מכתבי תלונה	תלונות סה"כ	סה"כ מכתבי תלונה	
26	46	91	19	43	160	160	158	157	רשות מקרקעי ישראל
22	17	54	6	19	95	95	111	111	כללי
0	9	12	3	5	17	17	10	10	מרחב מרכז
0	0	12	1	3	15	14	14	13	רשות שדות התעופה
14	34	71	7	55	140	132	151	138	שירות בתי הסוהר
9	2	14	0	0	23	23	25	24	כללי
2	17	30	2	29	61	56	55	49	מפקדת מחוז מרכז
0	4	8	0	4	12	12	13	13	בית סוהר איילון
0	6	10	0	13	23	20	20	16	בית סוהר רימונים
2	11	18	2	16	36	32	56	50	מפקדת מחוז צפון
2	9	11	0	5	18	16	37	35	בית סוהר שיטה
3	67	84	12	39	126	126	128	128	שירות התעסוקה
3	6	16	0	1	20	20	20	20	כללי
0	25	26	4	12	38	37	40	38	מחוז דן
0	8	9	1	4	13	12	14	12	לשכת תל אביב
0	5	9	1	5	14	14	13	13	מחוז דרום
0	12	13	2	10	23	22	25	23	מחוז צפון
0	6	6	2	3	9	8	11	9	לשכת חיפה
0	10	11	4	6	17	17	17	17	מחוז שרון והעמקים
7	3	27	1	5	39	39	40	40	תאגיד השידור הישראלי
595	2,745	3,885	510	1,905	6,385	6,173	6,332	6,329	סה"כ

לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2020



התפלגות התלונות

תלונות שבהן הסתיים הבירור בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020			הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון (2)	תלונות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה (1)	תלונות שנמצאו מוצדקות (1)	תלונות שהייתה בהן הכרעה (2)	סה"כ תלונות כולל עמודות (1), (2) ו-(3)	סה"כ מכתבי תלונה (3)	סה"כ תלונות (2)	סה"כ מכתבי תלונה (1)	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
7	1	5	0	4	16	16	25	21	0.685	עיריית אופקים
5	2	4	2	4	13	13	14	14	0.380	עיריית אור יהודה
0	0	4	0	2	6	6	10	10	0.527	עיריית אור עקיבא
4	5	8	0	2	14	13	22	22	0.451	עיריית אלעד
10	6	12	5	14	36	33	38	35	0.155	עיריית אשדוד
12	19	32	1	8	52	49	54	51	0.354	עיריית אשקלון
16	38	66	5	32	114	112	122	109	0.520	עיריית באר שבע
0	18	26	0	3	29	23	24	20		אגף שירותים חברתיים
6	10	21	3	9	36	36	45	42	0.336	עיריית בית שמש
3	2	8	2	4	15	14	18	17	0.287	עיריית ביתר עילית
23	21	58	22	59	140	137	123	120	0.586	עיריית בני ברק
3	15	32	1	7	42	41	46	45	0.349	עיריית בת ים
5	4	6	2	8	19	17	19	16	0.264	עיריית גבעתיים
1	6	11	0	11	23	18	20	18	0.522	עיריית דימונה
5	3	8	0	4	17	17	15	15	0.154	עיריית הרצלייה
7	9	18	2	10	35	34	35	32	0.329	עיריית חדרה
9	8	19	5	15	43	42	48	48	0.245	עיריית חולון
22	33	66	6	38	126	121	129	123	0.431	עיריית חיפה
2	2	5	1	5	12	10	14	12		מערכת שירותים חברתיים וקהילה
2	1	2	1	4	8	7	10	9		אגף שירותים חברתיים

* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ובנייה ותאגידי מים וביוב שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2020.

התפלגות התלונות לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2020



תלונות שבהן הסתיים הבירור בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020			הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון (2)	תלונות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה (1)	תלונות שנמצאו מוצדקות (1)	תלונות שהייתה בהן הכרעה (2)	סה"כ תלונות כולל עמודות (1), (2) ו-(3)	סה"כ מכתבי תלונה (3)	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
0	5	13	1	4	17	16	18	16	1.209	עיריית חריש
7	11	23	2	8	38	38	44	43	0.960	עיריית טבריה
3	6	13	0	2	18	18	17	17	0.736	עיריית טירת כרמל
6	2	2	1	4	12	12	13	12	0.252	עיריית יבנה
2	4	5	0	2	9	9	10	10	0.334	עיריית יהוד-מונוסון
27	70	134	29	57	218	213	200	190	0.203	עיריית ירושלים
17	11	48	3	8	73	71	89	81		כללי
0	9	16	11	15	31	30	23	23		מינהל חינוך
0	13	15	1	3	18	18	16	16		אגף שומה וגבייה
4	6	13	1	3	20	20	18	18		מינהל שירותי קהילה
3	1	7	0	1	11	11	10	10		אגף הרווחה
2	8	12	4	10	24	23	18	17		מינהל תכנון ותשתיות
2	3	7	2	6	15	15	13	13		אגף רישוי ופיקוח
2	21	27	6	11	40	39	28	26		מינהל תפעול
1	9	10	2	3	14	13	12	11		האגף לניהול חניה
1	1	5	1	3	9	9	17	17	0.686	עיריית כפר יונה
5	5	19	0	3	27	27	30	30	0.296	עיריית כפר סבא
6	2	7	0	1	14	14	13	13	0.281	עיריית כרמיאל
7	18	33	8	30	70	70	80	80	1.036	עיריית לוד
5	2	11	0	0	16	15	14	13	0.170	עיריית מודיעין עילית

לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2020



התפלגות התלונות

הגופים הנילונים	תלונות שהתקבלו בשנת 2020			תלונות שבהן הסתיים הבירור בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)						
	מספר תלונות 1,000-ל תושבים	סה"כ תלונה מכתבי	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות מכתבי תלונה	סה"כ תלונות עמודות (1), (2) ו-(3)	(1) תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	(2) תלונות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	(3) נושאים שנדחו על הסף
עיריית מודיעין-מכבים-רעות	0.118	11	13	12	13	4	0	5	1	4
עיריית נהריה	0.379	22	22	21	21	3	0	16	3	2
עיריית נוף הגליל	0.551	23	23	21	21	8	2	13	4	0
עיריית נס ציונה	0.318	16	16	18	18	3	1	10	3	5
עיריית נצרת	0.349	27	38	35	49	12	5	31	11	6
עיריית נתיבות	0.693	26	27	22	22	4	0	14	12	4
עיריית נתניה	0.248	55	57	55	58	12	0	36	12	10
עיריית עפולה	0.682	37	41	36	37	14	2	17	6	6
עיריית ערד	0.673	18	19	16	17	9	1	7	4	1
עיריית פתח תקווה	0.258	64	70	68	74	23	8	32	13	19
עיריית צפת	0.499	18	21	19	20	5	0	12	4	3
עיריית קריית אונו	0.346	14	14	13	13	1	0	8	4	4
עיריית קריית אתא	0.339	20	26	22	24	4	2	17	8	3
עיריית קריית גת	0.298	17	19	16	17	6	3	7	4	4
עיריית קריית מוצקין	0.277	12	12	15	16	4	2	10	3	2
עיריית קריית מלאכי	0.630	15	16	13	13	5	2	4	0	4
עיריית קריית שמונה	0.888	20	21	18	19	1	1	14	8	4
עיריית ראש העין	0.307	19	19	17	17	3	2	9	3	5
עיריית ראשון לציון	0.208	53	56	64	66	27	10	22	10	17
עיריית רהט	0.224	16	17	11	11	1	1	6	5	4

התפלגות התלונות לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2020



תלונות שבהן הסתיים הבירור בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020			הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון (2)	תלונות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה (1)	תלונות שנמצאו מוצדקות (1)	תלונות שהייתה בהן הכרעה (2), (1), ו-(3)	סה"כ מכתבי תלונה סה"כ	תלונות סה"כ	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	
5	9	23	5	14	42	40	0.271	39	41	עיריית רחובות
7	8	16	3	6	29	29	0.420	32	32	עיריית רמלה
14	11	26	4	15	55	51	0.343	56	59	עיריית רמת גן
4	1	6	1	3	13	13	0.159	12	13	עיריית רעננה
0	3	7	0	3	10	9	0.434	12	13	עיריית שדרות
2	8	14	2	4	20	20	0.356	15	15	עיריית שפרעם
37	50	96	12	71	204	195	0.452	208	226	עיריית תל אביב-יפו
2	3	4	2	4	10	10		9	10	מינהל הכספים
3	1	3	1	5	11	11	0.360	10	11	המועצה המקומית באר יעקב
2	3	7	1	2	11	10	0.760	14	15	המועצה המקומית גבעת זאב
2	1	4	1	2	8	8	0.637	13	13	המועצה המקומית גני תקווה
4	3	7	0	3	14	14	0.603	14	15	המועצה המקומית זיכרון יעקב
0	7	8	1	4	12	11	1.166	12	12	המועצה המקומית ירוחם
4	0	2	1	3	9	8	1.149	10	11	המועצה המקומית כוכב יאיר-צור יגאל
2	3	8	2	3	13	11	0.302	13	15	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
6	1	3	1	2	11	11	1.843	12	12	המועצה המקומית שלומי

התפלגות התלונות לפי גופי שלטון מקומי* בשנת 2020



תלונות שבהן הסתיים הבירור בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020			הגופים הנילונים
נושאים שנדחו על הסף (3)	תלונות שבאו על תיקון (2)	תלונות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה (2)	תלונות שנמצאו מוצדקות (1)	תלונות שהייתה בהן הכרעה (1)	תלונות סה"כ כולל עמודות (1), (2) ו-(3)	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	תלונות סה"כ	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות 1,000- תושבים	
0	7	11	2	13	24	21	20	17		המועצה האזורית אל קסום
1	3	8	0	4	13	13	11	11		המועצה האזורית חוף הכרמל
2	3	5	1	7	14	13	14	12		המועצה האזורית לב השרון
7	2	8	1	5	20	20	18	18		המועצה האזורית מטה בנימין
5	3	8	1	1	14	14	19	18		המועצה האזורית מטה יהודה
1	3	12	3	7	20	19	20	17		המועצה האזורית שומרון
4	4	5	1	3	12	12	13	13		חברת הגיחון בע"מ
4	1	2	2	7	13	13	23	22		מי אביבים 2010 בע"מ
0	5	11	1	7	18	17	20	19		מי נעם - תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ
2	4	7	1	2	11	11	12	12		מי רמת גן בע"מ
2	11	13	4	15	30	30	35	32		מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ
3	4	8	1	2	13	13	15	13		מי שיקמה בע"מ
2	5	14	5	7	23	23	23	23		תאגיד מים וביוב טובב שפרעם בע"מ
635	771	1,746	270	940	3,321	3,252	3,429	3,261		סה"כ



התפלגות התלונוות לפי גופים ציבורים אחרים* בשנת 2020

דוח שנתי 47

נציבות תלונוות הציבור

תלונוות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונוות שהתקבלו קודם לכן)							תלונוות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונוים
נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונוות שבאו על תיקון	(2) תלונוות שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה	תלונוות שנמצאו מוצדקות	(1) תלונוות שהייתה בהן הכרעה	תלונוות סה"כ [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	תלונוות סה"כ מכתבי תלונוה	תלונוות סה"כ	תלונוות סה"כ מכתבי תלונוה	
4	3	14	9	28	46	40	36	29	אגד חברה לתחבורה בע"מ
7	2	14	3	5	26	25	26	24	דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
5	3	8	4	11	24	24	22	22	המועצה הישראלית לצרכנות
3	3	5	1	3	11	11	11	11	המועצה להשכלה גבוהה
1	5	10	0	3	14	11	14	10	המרכז הישראלי לאפוטרופוסות
6	14	27	5	21	54	51	56	53	חברת בנק הדואר בע"מ
43	179	322	353	481	846	727	960	836	חברת דואר ישראל בע"מ
38	10	99	7	17	154	149	316	309	כללי
3	119	161	203	284	448	384	450	376	דואר וקמעונאות (אוניברסלי)
2	20	31	61	82	115	101	110	96	סניפים
0	17	19	25	31	50	37	29	20	שירותי דואר
0	8	11	12	17	28	22	25	18	שיווק ושירות
0	7	9	9	14	23	18	21	15	מוקד שוהם
2	20	25	93	107	134	101	102	72	שילוח וסחר חוץ CEP
1	14	16	75	78	95	65	62	35	דואר שליחים
0	3	4	13	14	18	14	12	8	מוקד דואר שליחים
1	2	2	12	20	23	21	26	24	סחר חוץ
0	19	21	33	49	70	61	62	52	שרשרת אספקה
38	101	253	57	161	452	420	444	402	חברת החשמל לישראל בע"מ

* גופים שעליהם התקבלו 10 תלונוות ויותר בשנת 2020.

התפלגות התלונות לפי גופים ציבורים אחרים* בשנת 2020



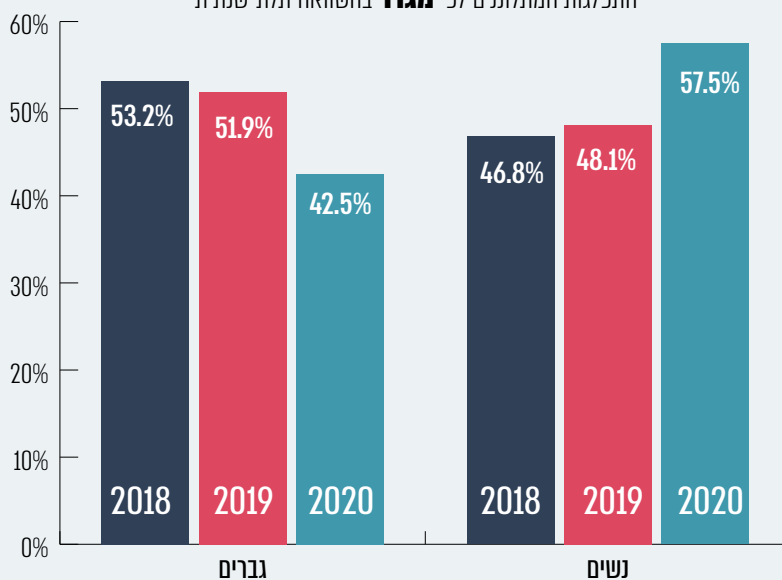
תלונות שבירורן הסתיים בשנת 2020 (כולל תלונות שהתקבלו קודם לכן)							תלונות שהתקבלו בשנת 2020		הגופים הנילונים
נושאים (3) שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון	תלונות (2) שהבירור בהן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות (1) שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ [כולל עמודות (1), (2) ו-(3)]	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	תלונות סה"כ	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	
7	10	19	1	11	37	32	42	36	לאומית שירותי בריאות
19	6	14	7	14	47	47	52	48	לשכת עורכי הדין בישראל
0	4	5	6	8	13	13	15	13	ועדת האתיקה - ועד מחוז תל אביב
3	8	19	3	31	53	50	48	45	מגן דוד אדום
25	36	67	5	34	126	120	118	111	מכבי שירותי בריאות
4	3	8	1	3	15	15	15	14	מפעל הפיס
1	3	6	2	4	11	11	10	10	המרכז הרפואי ע"ש אדית וולפסון, חולון
2	5	9	0	2	13	13	14	14	המרכז הרפואי ע"ש ד"ר חיים שיבא, תל השומר, רמת גן
1	9	15	3	4	20	20	20	18	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
128	81	129	16	138	395	370	411	383	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
15	22	42	15	40	97	88	93	85	קופת חולים מאוחדת
5	10	31	2	10	46	46	44	42	רכבת ישראל בע"מ
81	66	132	13	80	293	273	289	271	שירותי בריאות כללית
452	619	1,284	515	1,169	2,905	2,682	3,016	2,735	סה"כ

מאפייני המתלוננים על חמשת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020

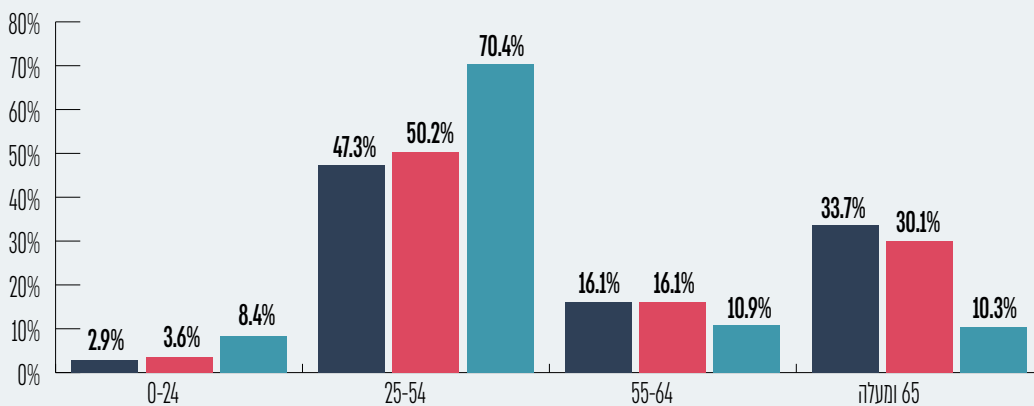
המוסד לביטוח לאומי



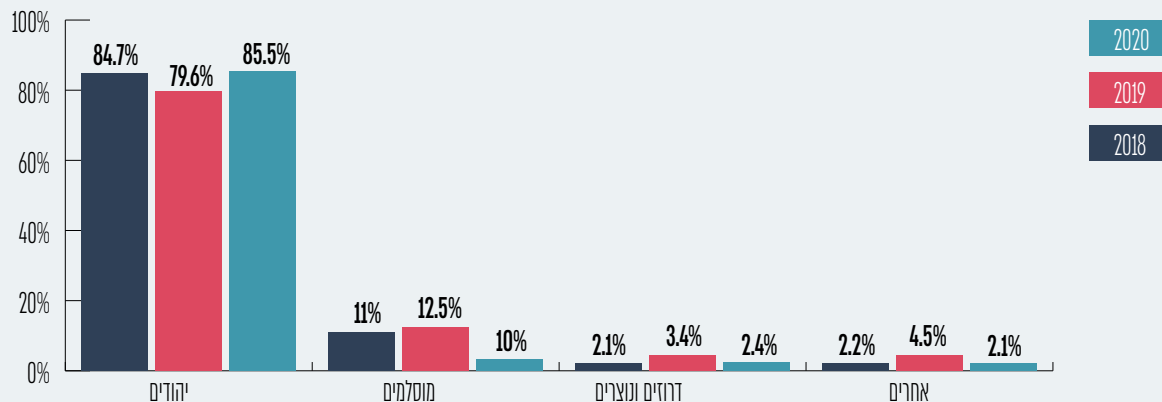
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



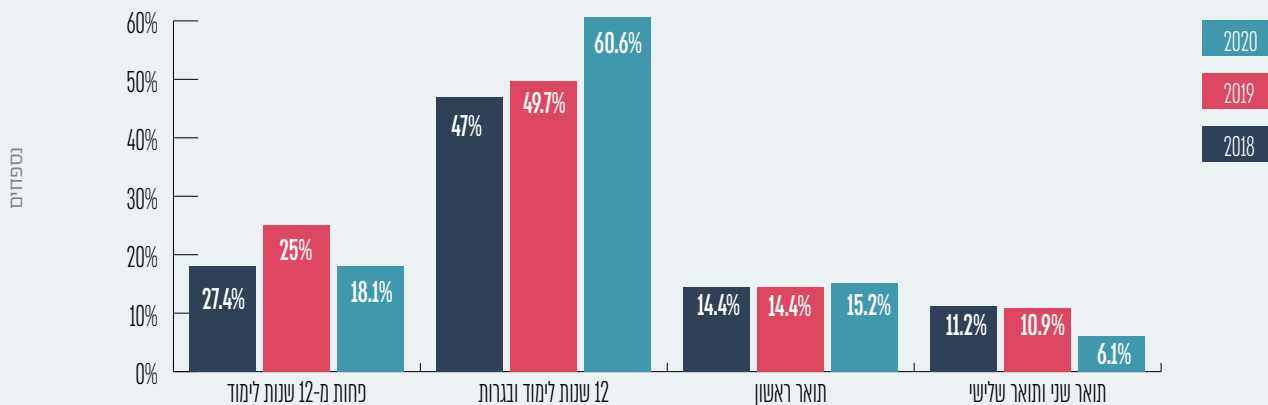
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



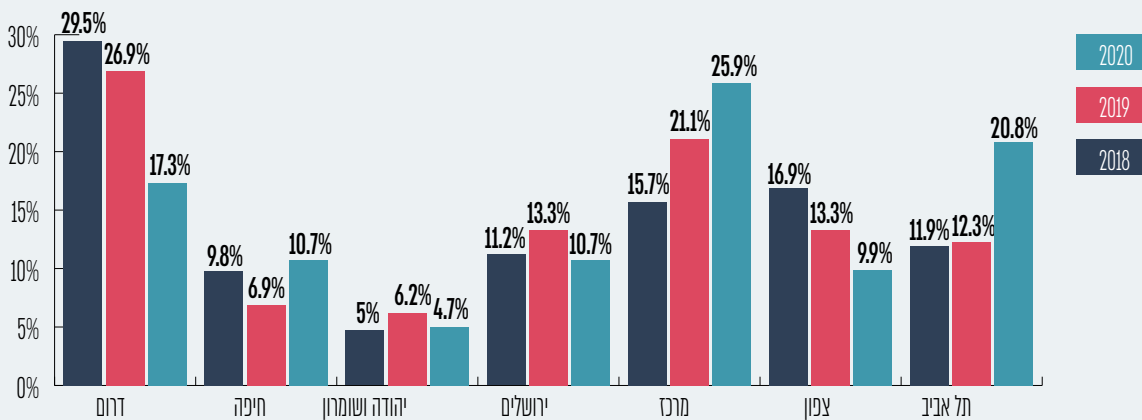
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהם*

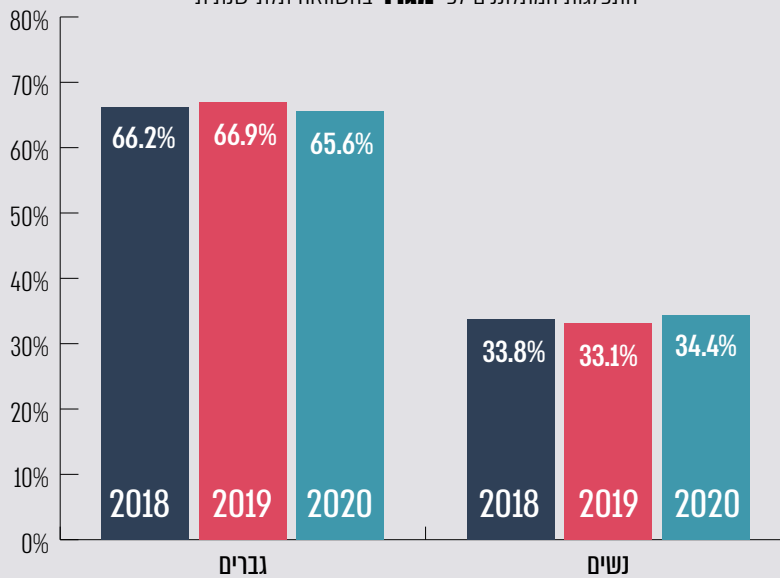


* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

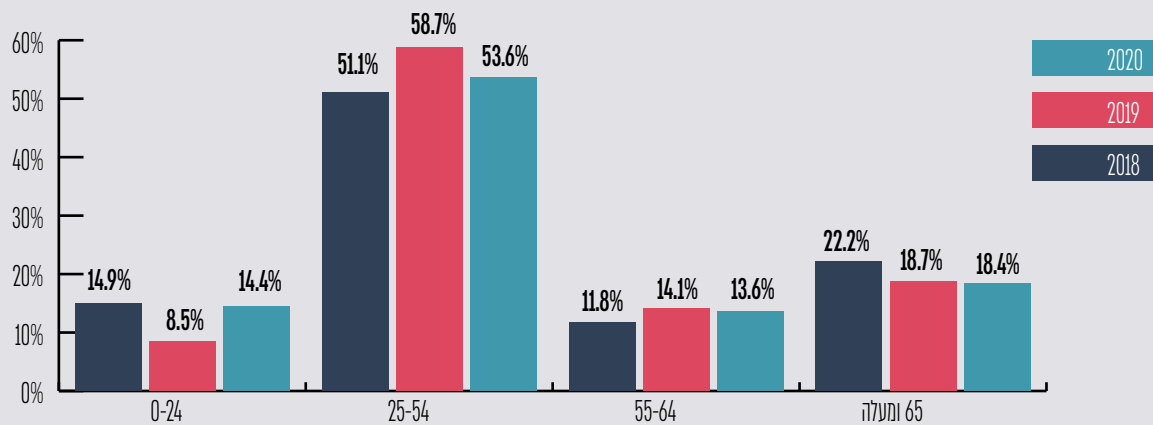
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



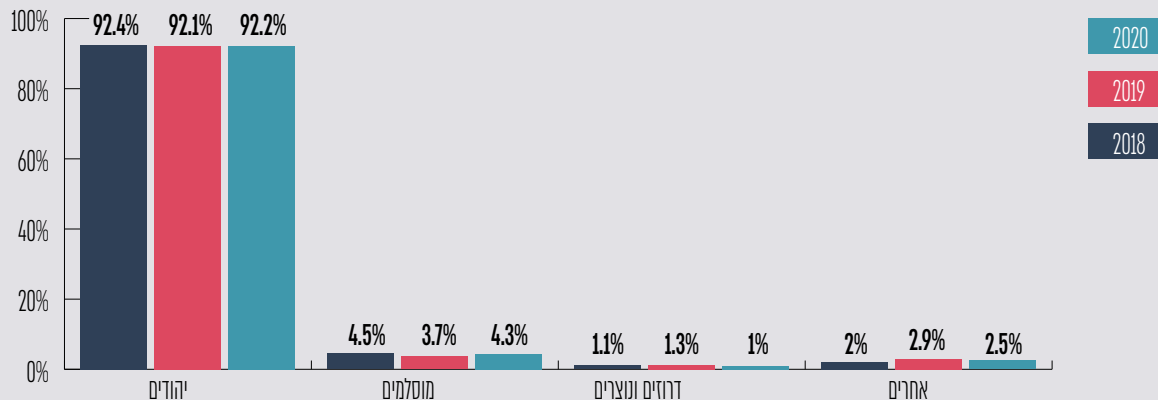
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



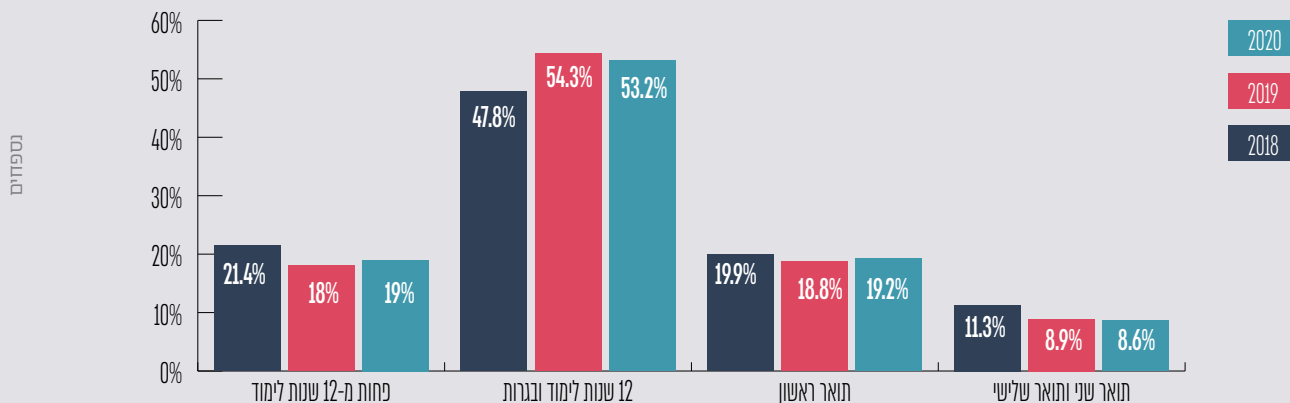
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



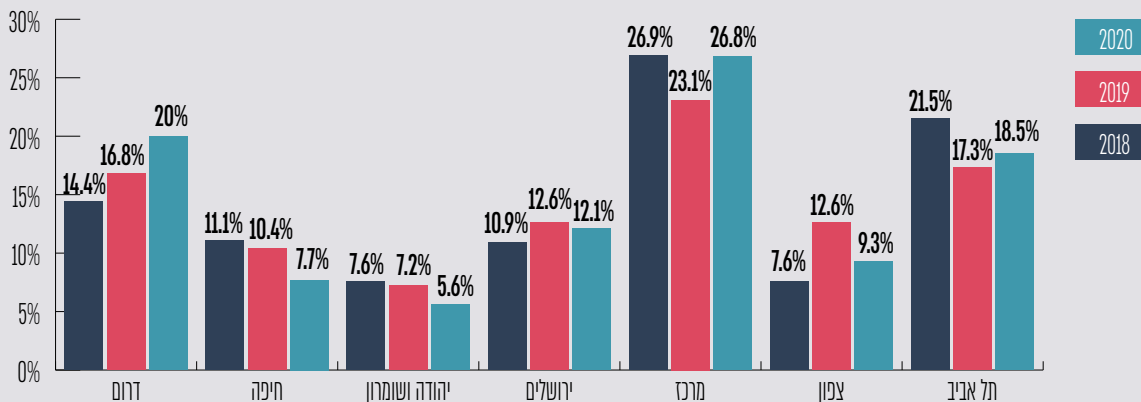
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית

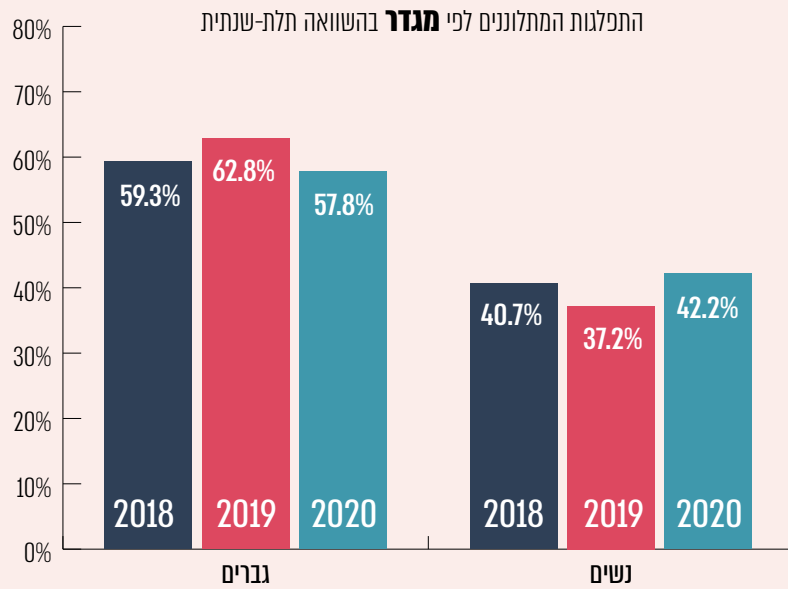


התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהם*



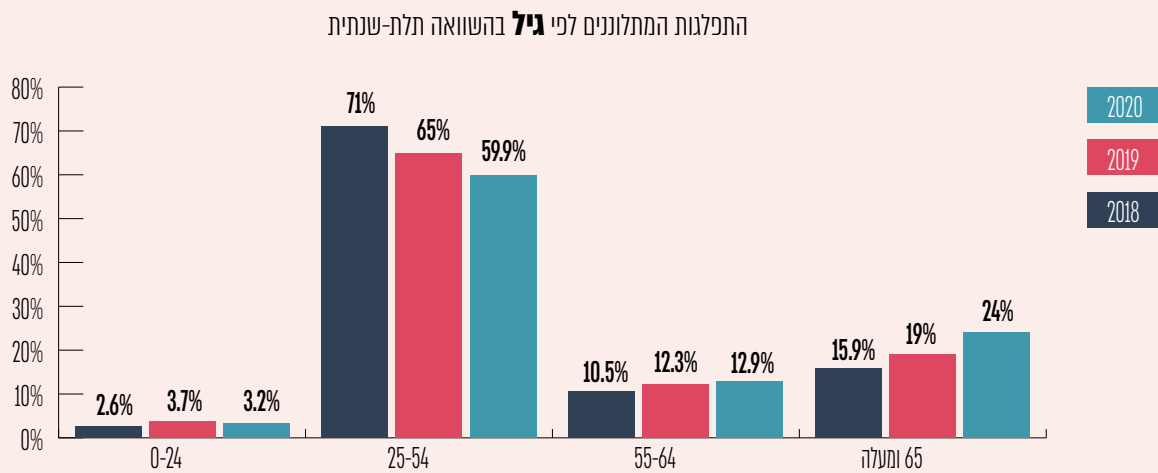
* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

חברת דואר ישראל בע"מ

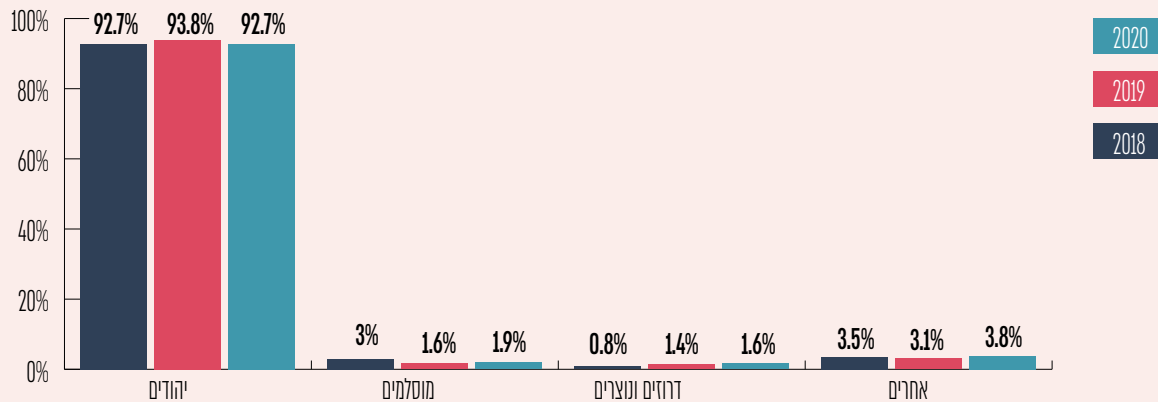


דוח שנתי 47

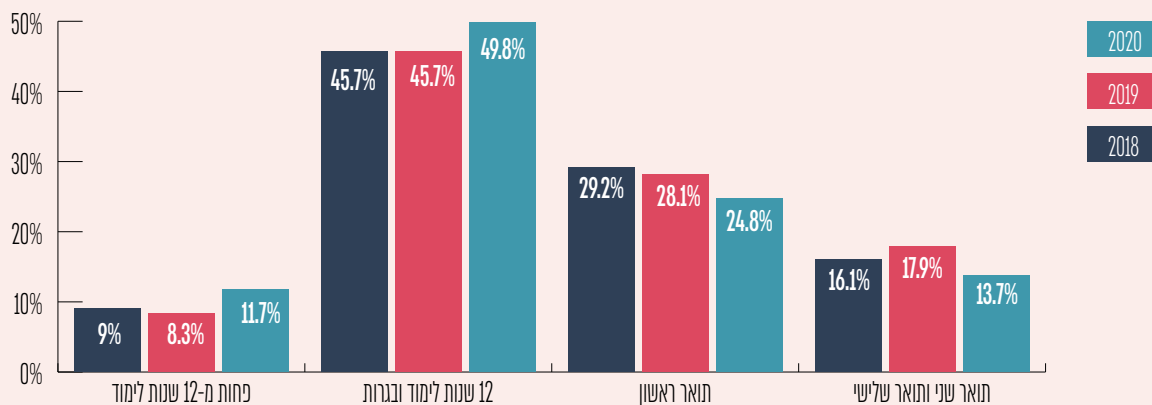
תוצאות תלונות הציבור



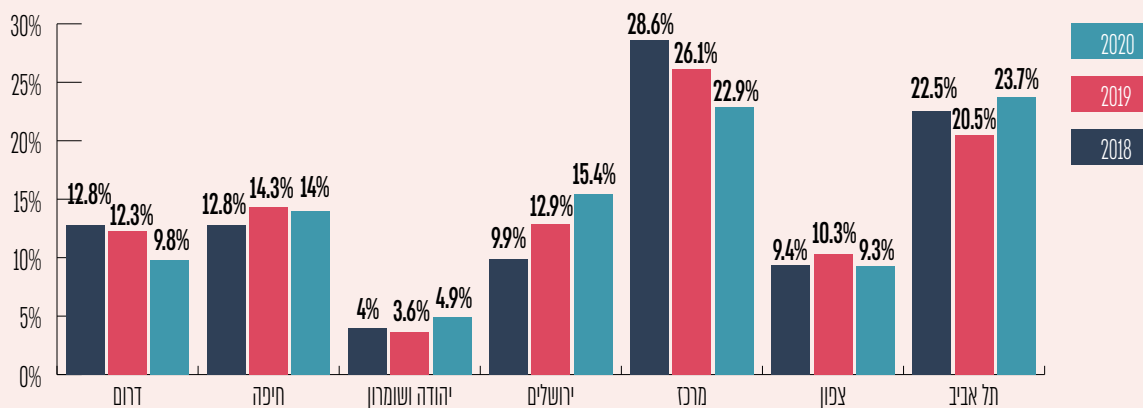
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית

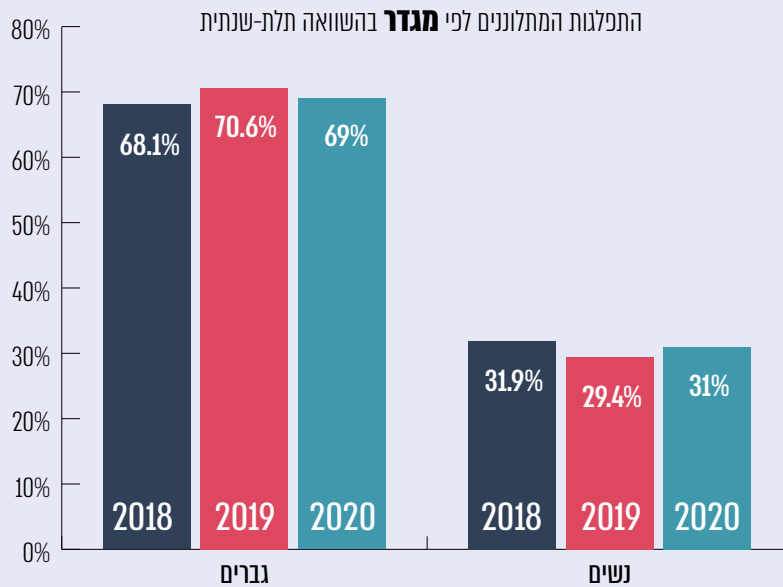


התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהם*

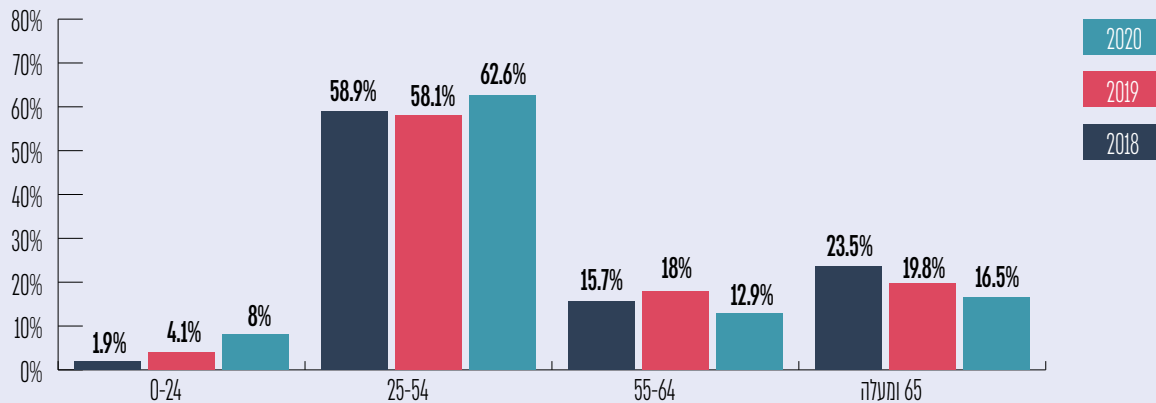


* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

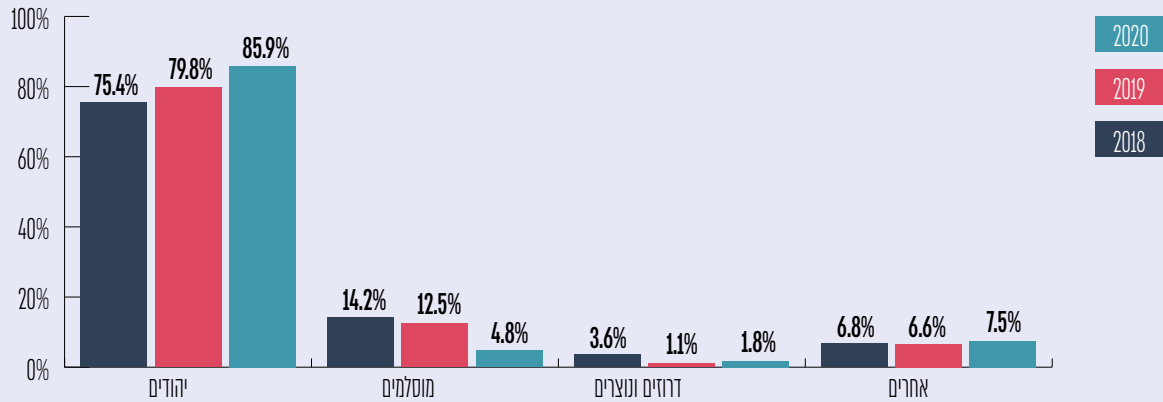
משטרת ישראל



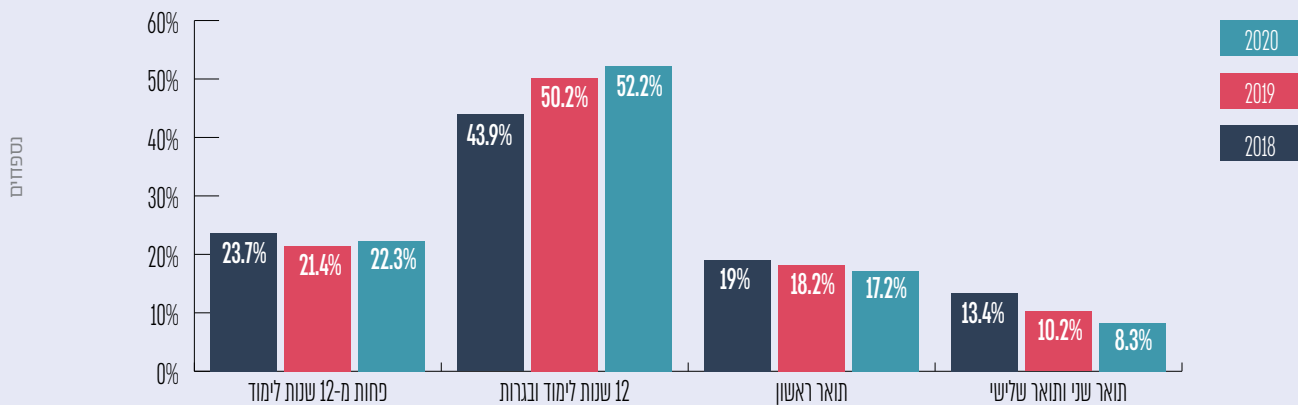
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



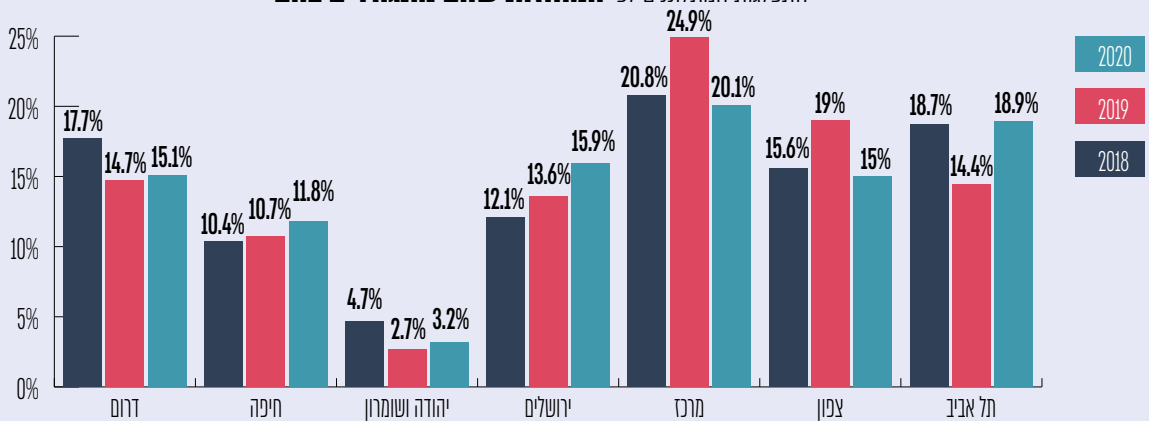
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית

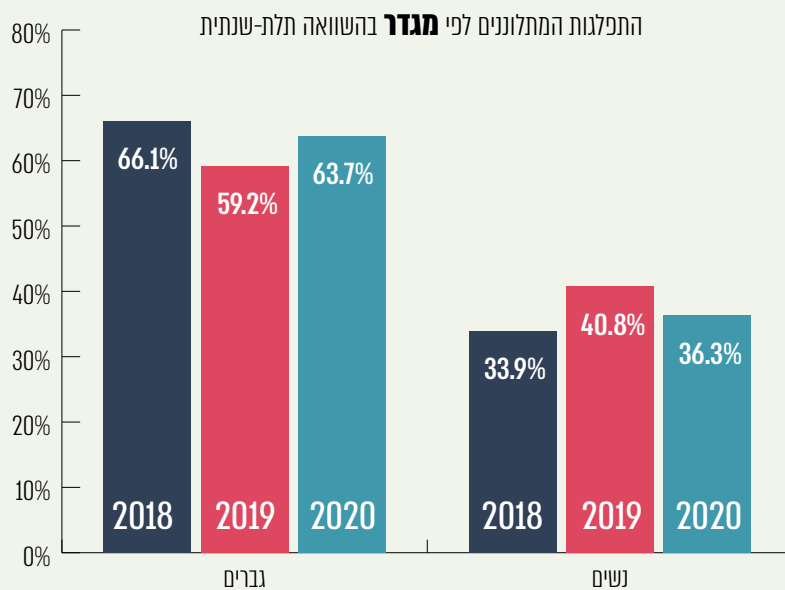


התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהם*



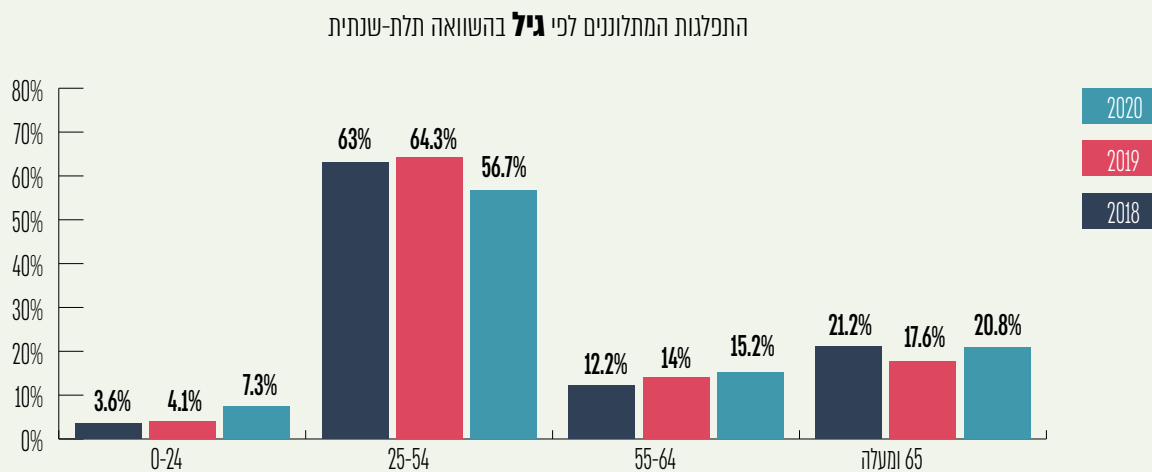
* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

משרד הבריאות

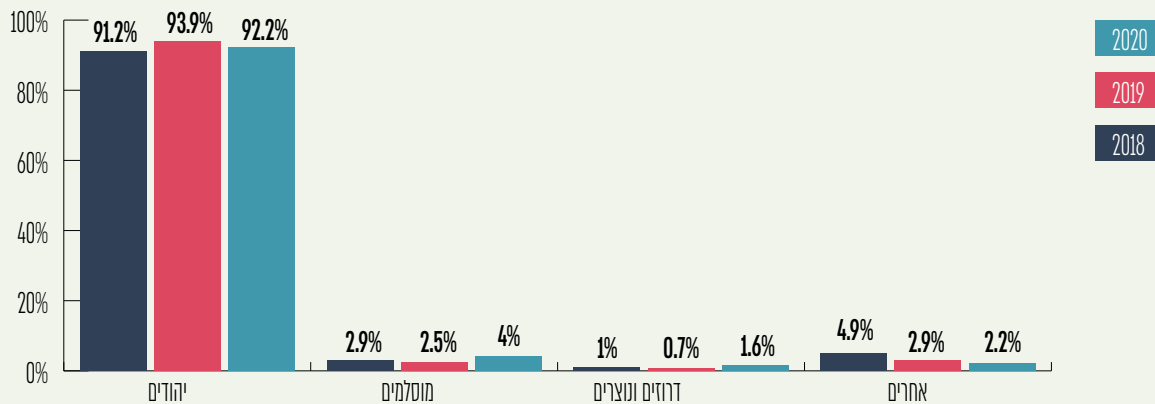


דוח שנתי 47

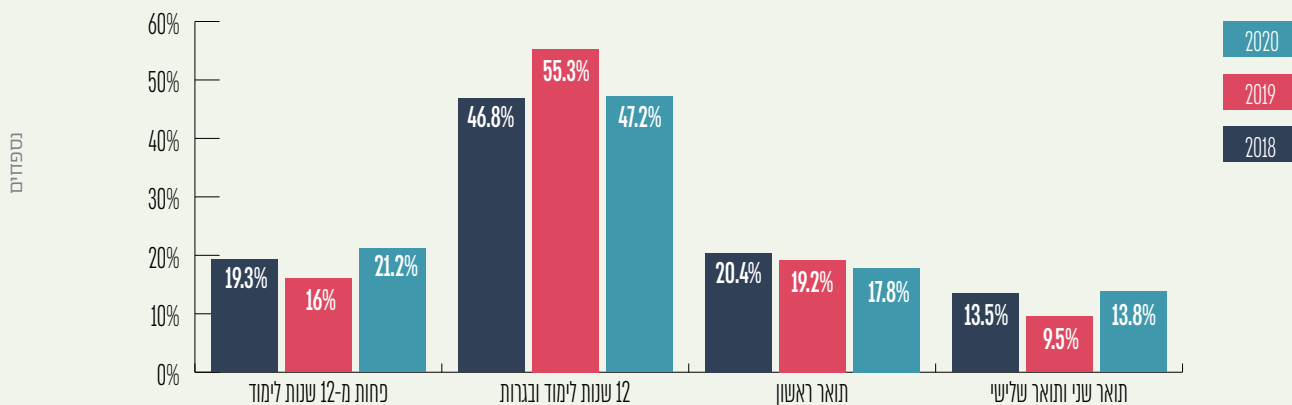
תוצאות תלונות האזרח



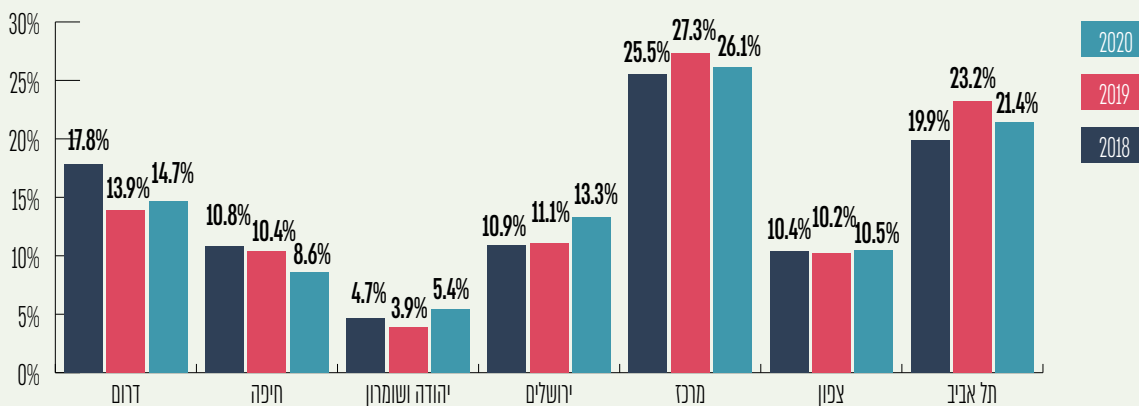
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



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

שם הגוף	מספר עמוד בדוח
אגד - חברה לתחבורה בע"מ	38
הוועדה המקומית לתכנון ובנייה יבנה	33
המוסד לביטוח לאומי	33, 69, 70, 80, 81, 131, 132
המועצה האזורית רמת הנגב	114
המועצה המקומית בני עי"ש	89
המשרד להגנת הסביבה	31
הנהלת בתי המשפט	119
הרשות הממשלתית למים וביו	109
הרשות לשיקום האסיר	137
חברת דואר ישראל בע"מ	29, 101 - 103
מי אביבים בע"מ	110
מי רמת גן בע"מ	108
מכון וינגייט - המכון הלאומי למצוינות בספורט	141
מעיינות השרון בע"מ	110
משטרת ישראל	91, 117
משרד הביטחון	114, 129
משרד הבינוי והשיכון	148 - 151
משרד הבריאות	72, 73, 90, 130
משרד החינוך	154 - 157
משרד החקלאות ופיתוח הכפר	31
משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים	37
משרד העלייה והקליטה	32
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	38, 74, 75, 87, 97 - 99, 114, 127, 140

שם הגוף	מספר עמוד בדוח
עיריית באר שבע	112
עיריית בית שאן	88
עיריית בית שמש	113
עיריית חיפה	38, 37
עיריית חריש	118, 32
עיריית ירושלים	136, 135, 115
עיריית לוד	33, 28
עיריית נצרת	28
עיריית קריית ביאליק	118
עיריית רמלה	128
צה"ל	100
קופת חולים מאוחדת	146, 145
רכבת ישראל בע"מ	38
רשות האוכלוסין וההגירה	123 - 120, 87
רשות האכיפה והגבייה	100, 33
רשות הטבע והגנים	114
רשות המיסים בישראל	78, 71
רשות מקרקעי ישראל	31
שירות בתי הסוהר	36
שירותי בריאות כללית	145, 78, 72
שירות התעסוקה	72

כתובות משרדי הנציבות



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



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



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



רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום

ת"ד 1081 ירושלים 9101001

טל. 02-6665000, פקס. 02-6665204

  MEVAKER.GOV.IL