



משרד מוקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



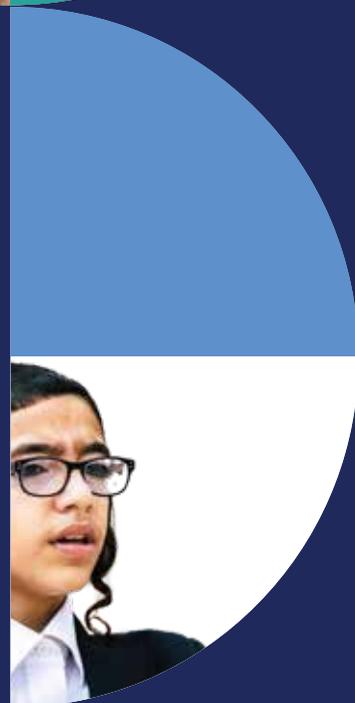
מדינת ישראל



# עיקרי דוח נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 50

סיוון התשפ"ד, יוני 2024



מס' קטלוגי 2024-C-002

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה  
מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

[WWW.MEVAKER.GOV.IL](http://WWW.MEVAKER.GOV.IL)

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

עיקרי דוח  
**נציב תלונות הציבור**  
**לשנת 2023**  

---

**דוח שנתי 50**

סיוון התשפ"ד, יוני 2024



## דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

בחוברת זו מובאים לפניכם עיקרי הדוח החמישים של נציב תלונות הציבור לשנת 2023. החוברת כוללת נתונים על התלונות שבוררו בשנת 2023 וכן תיאור תמציתי של טיפול נציבות תלונות הציבור במגוון נושאים באותה שנה. המבקשים להעמיק בנתונים או לקבל תמונה רחבה יותר על עשייתה המגוונת של הנציבות מוזמנים לעיין בדוח המלא.

שנת 2023 הייתה שנת שיא מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מאז הקמתה. בשנה זו התקבלו בנציבות 22,356 מכתבי תלונה. 43% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

נציבות תלונות הציבור עוסקת בכל ימות השנה, בעיתות שגרה ובעיתות חירום ומשבר, בבירור תלונות על הגופים הציבוריים בישראל. ב-12.10.23, מייד לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל, החלה הנציבות להפעיל את המוקד הטלפוני "הקו החם", והוא פעל בתחילה בכל שעות היממה, לשם מתן מענה לכלל הפונים והמתלוננים. כמו כן, הנציבות הפעילה לראשונה ערוץ וואטסאפ ייעודי להגשת תלונות ולקבלת מידע על זכויות. נוסף על כך, עובדי הנציבות ביקרו בעשרות מרכזי מפונים ברחבי הארץ, כדי לעמוד מקרוב על בעיותיהם של המפונים ולהנגיש עבורם את הליך הגשת התלונות. מראשית שנת 2024 צוותי הנציבות אף יוצאים לשטחי כינוס של חיילי מילואים, כדי לאפשר להם להגיש תלונות לנציבות באופן מהיר וקל.

ב-19.12.23 הוגש ליו"ר הכנסת דוח מיוחד, לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), בנושא "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'". הדוח המיוחד סקר את כלל הפעולות של

נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה, מ-7.10.23 עד 19.11.23, ותיאר את הפניות שהתקבלו בנציבות ונגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר תלונות.

הילדים ובני הנוער בישראל הם אזרחי המחר של המדינה, ויש לעודדם ולחנכם למיצוי זכויותיהם. לכן מצאנו לנכון לייחד מסלול ברור מותאם לתלונות ילדים ובני נוער המוגשות לנציבות תלונות הציבור.

בשנת 2023 אף הפנינו זרקור לאוכלוסיית בני הגיל השלישי. ב-7.2.23 הוגש ליו"ר הכנסת דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, בנושא "אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות". בדוח הוצגו אתגרים ויעדים בנוגע למתן שירות לבני הגיל השלישי, כפי שהם עולים מבירור התלונות שהגישו בני אוכלוסייה זו לנציבות תלונות הציבור.

נציבות תלונות הציבור נוקטת דרכים חדשניות ויצירתיות כדי להנגיש לציבור את נתוני התלונות שבררה. באתר המרשתת (האינטרנט) של הנציבות יש מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. כמו כן, הנציבות פיתחה מערכת BI המציגה לציבור נתונים על התלונות ועל תוצאות הבירור שלהן בהתפלגות לפי משתנים שונים - נושאי התלונות, פרקי זמן, הגופים הציבוריים שעליהם הוגשו תלונות ועוד - כדי שהמידע יהיה נגיש לציבור בכל עת ולא רק במועד הגשת הדוח. אנו מזמינים את הציבור להשתמש במערכת חדשנית זו.

תודתנו נתונה לעובדים ולעובדות המסורים בנציבות תלונות הציבור על מלאכתם המסורה והמקצועית ועל מאמצייהם לסייע ככל האפשר לציבור המתלוננים, בעיתות חירום ובעיתות שגרה.

אנו מזמינים את הציבור הרחב להוסיף ולהסתייע בנציבות תלונות הציבור במימוש זכויות ובקבלת שירות מהגופים הציבוריים.



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



מתניהו אנגלמן  
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשפ"ד, יוני 2024



## תוכן העניינים



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור	4
סקירה כללית על נציבות תלונות הציבור	9
נציבות תלונות הציבור במלחמת "חרבות ברזל"	9
נתונים על התלונות בשנת 2023	10
בחירת תלונות ב"מבט רחב"	16
תלונות נבחרות	18
הגישור בנציבות תלונות הציבור	24
ההגנה על חושפי שחיתות	26
פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור	28





משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

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



מתוך חזון מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

## סקירה כללית על נציבות תלונות הציבור

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

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

בראש נציבות תלונות הציבור עומדת מנהלת נציבות תלונות הציבור, שמונתה בשנת 2017 בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לפי הצעת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דאז. בסוף שנת 2023 כללה נציבות תלונות הציבור 82 עורכי דין, 5 עובדים סוציאליים, עורך דין שהוא גם עובד סוציאלי, 2 רואי חשבון ו-15 תומכי בירור. 73% מעובדי הנציבות הם נשים. 8 מעובדי הנציבות הם מהחברה הערבית, 3 הם מהחברה החרדית ו-3 הם מקרב יוצאי אתיופיה.

מידי שנה בשנה מגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח הכולל סקירה כללית של פעולות נציבות תלונות הציבור ותיאור הטיפול במבחר תלונות באותה שנה. הדוח מונח על שולחן הכנסת ביום שבו היא מציינת את יום נציב תלונות הציבור, שנועד להגביר את המודעות לנציבות תלונות הציבור ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים<sup>2</sup>.

## נציבות תלונות הציבור במלחמת "חרבות ברזל"

בימים שלאחר 7.10.23 פונו מבתייהם עשרות אלפי תושבים ביישובי עוטף עזה ובגבול הצפון. יומיים לאחר תחילת המלחמה התחיל מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לקיים סיורים ביישובי עוטף עזה והדרום, ביישובים בצפון הארץ, בבתי חולים ובמרכזי מפונים, בליווי של עובדי נציבות תלונות הציבור. נוכח תפקידה וניסיונה המקצועי הנציבות נקטה פעולות יזומות כדי להגיע במהירות למי שזקוק לסיועה. ב-12.10.23 החלה הנציבות להפעיל מוקד טלפוני בשם "הקו החם" שפעל 24 שעות ביממה, שישה ימים בשבוע. נוסף על כך, החלו עובדי הנציבות לפקוד את מרכזי המפונים ברחבי הארץ, כדי להנגיש למפונים את המידע העדכני בנוגע לזכויותיהם, ובמקרים המתאימים אף לפתוח בבירור תלונתם עם הגוף הנילון.

2 מטעמי נוחות נעשה שימוש בלשון זכר, אף שהכוונה לנשים וגברים כאחד.

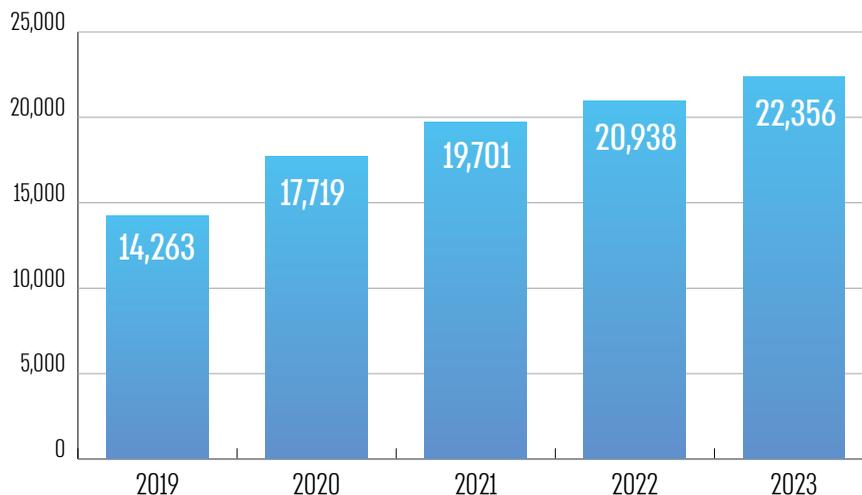
ב-19.12.2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד<sup>3</sup> - "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'". הדוח סוקר את כלל הפעולות של הנציבות מ-7.10.23 עד 19.11.23, ומתאר את התלונות שהתקבלו בנציבות ונגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר תלונות כאלה. ב-13.11.23 שלח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מכתב לראש הממשלה מר בנימין נתניהו, ובו הביא לידיעתו את הכשלים והפערים המרכזיים הנוגעים לטיפול בעורף האזרחי, כפי שעלו מהסיוורים הרבים שעשה וכן מבירור פרטני של תלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור. חלק מהפערים שהועלו במכתב שולבו בפרקי הדוח המיוחד.

## נתונים על התלונות בשנת 2023

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

נציבות תלונות הציבור מציגה בדוח השנתי גם ניתוחי עומק של מאפייני המתלוננים המבוססים על ממצאי ניתוחים סטטיסטיים שהתקבלו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

### תרשים 1: מספר מכתבי התלונה, 2019 - 2023



3 בהתאם להוראת סעיף 46[ב] לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

בשנת 2023 התקבלו בסך הכול **22,356** מכתבי תלונה<sup>4</sup>.

## שנת 2023 הייתה שנת שיא מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מאז הקמתה בסך הכול חל בשנים 2019 - 2023 גידול של



## עשרת הגופים הנילונים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2023 היה הגדול ביותר<sup>5</sup>

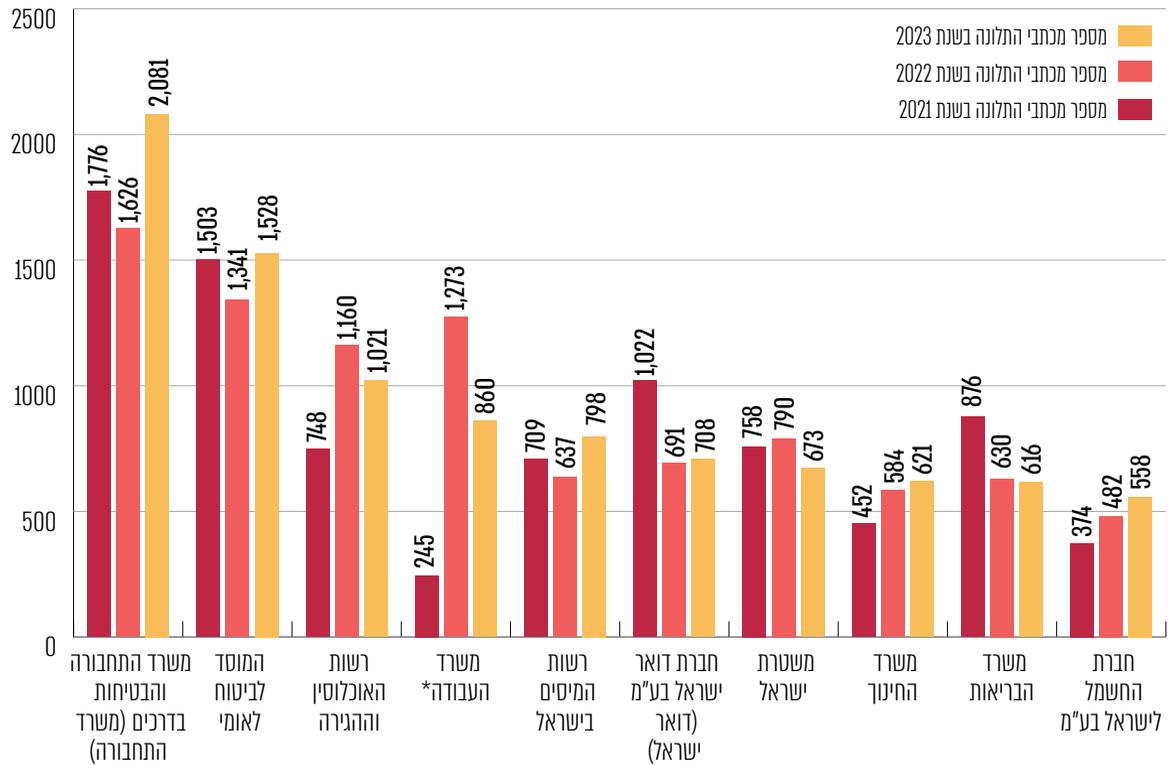
נציבות תלונות הציבור ערה לכך שככלל, מספר רב של תלונות על גוף נילון מסוים לעומת גופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שנותן אותו גוף, שכן מטבע הדברים, ככל שמספרם של מקבלי השירות מהגוף הנילון גדול יותר, עשויות להתקבל עליו תלונות רבות יותר. לכן בחינה רב-שנתית של התלונות על גוף מסוים מציגה תמונה מקיפה ומהימנה יותר של תפקודו במשך השנים, והצבעות נציבות תלונות הציבור הניתנות בעקבות בחינה כזאת יכולות להביא לשיפור השירות שהגוף נותן לציבור.

להלן יוצגו הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם היה הרב ביותר. לגבי כל גוף יוצג גם מספר מכתבי התלונה עליו בשנים 2020 - 2022.

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

5 גוף נילון - גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה.

## תרשים 2: עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם היה הרב ביותר



\* משרד העבודה הוקם מחדש בשנת 2023. הנתונים לגבי משרד העבודה מהשנים 2021 - 2022 מתייחסים לזרוע העבודה, שהייתה שייכת למשרד העבודה והרווחה עד אוגוסט 2021 ולמשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022.

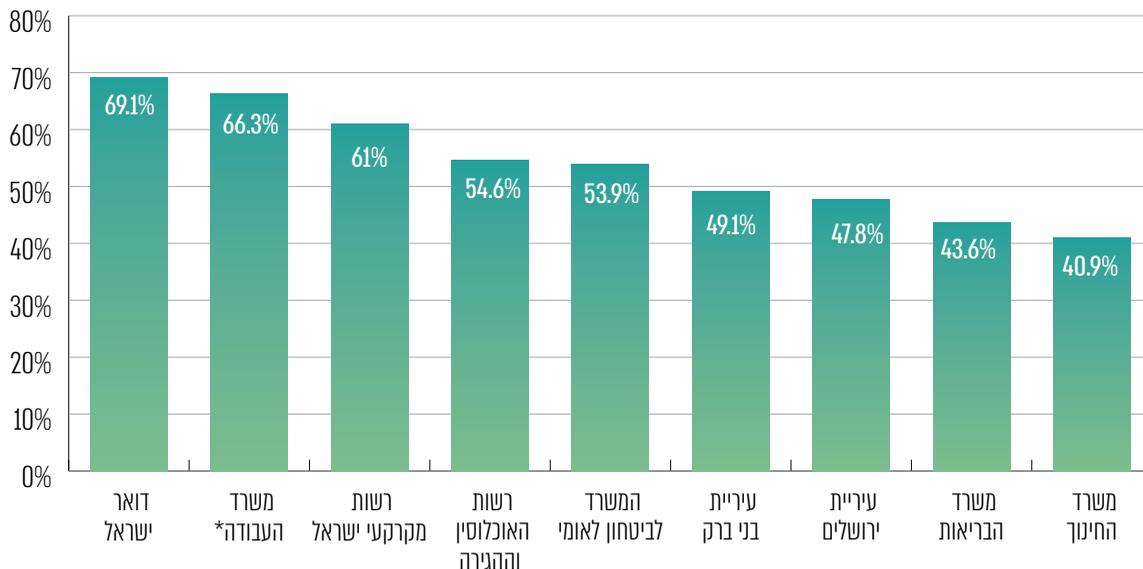
## תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2023

43% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת נציבות תלונות הציבור.

### שיעור התלונות המוצדקות

33% מהתלונות שבוררו עד תומן והתקבלה הכרעה בעניינן בשנת 2023 נמצאו מוצדקות.

### תרשים 3: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות



\* משרד העבודה הוקם מחדש בשנת 2023. הנתונים לגבי משרד העבודה מהשנים 2021 - 2022 מתייחסים לזרוע העבודה, שהייתה שייכת למשרד העבודה והרווחה עד אוגוסט 2021 ולמשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022.

## המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור

מתלוננים עשויים לקבל סעדים בעלי משמעות כספית בעקבות בירור תלונותיהם על ידי נציבות תלונות הציבור, הן אם תלונתם נמצאה מוצדקת והנציבות הצביעה על הצורך בתיקון עניין התלונה, והן אם עניין התלונה תוקן במהלך הבירור.

בשנת 2023 קיבלו המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור ואחרים שהושפעו מהחלטות הנציבות סכום כולל של כ-33.4 מיליון ש"ח.

## נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למלחמת "חרבות ברזל"

בתקופה שנסקרת בדוח - 7.10.23 עד 31.12.23 - התקבלו בנציבות תלונות הציבור 1,627 תלונות הקשורות למלחמת חרבות ברזל.



בנציבות תלונות הציבור התקבלו 603 תלונות של מפונים הנוגעות למצב החירום. מדובר ב-37% מכלל התלונות שהתקבלו בנושא מצב החירום. התלונות התקבלו ממפונים מ-47 יישובים בדרום הארץ ובצפונה.

### הנושאים שבהם הייתה עלייה במספר התלונות במחוזות דרום וצפון בשנת 2023 לעומת שנת 2022

בשנת 2023 חלה עלייה חדה במספר התלונות שהגישו תושבי הדרום והצפון בנושאים הקשורים למלחמה. להלן חלק מהנושאים שבהם התקבלו תלונות הקשורות למלחמה ושיעור העלייה לעומת שנת 2022:

- **בריאות הנפש:** עלייה של פי 6.75 במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 3.75 במספר התלונות במחוז צפון.
- **שירות רפואי:** עלייה של פי 1.46 במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 1.6 במספר התלונות במחוז צפון.
- **גמלאות לנפגעי פעולות איבה:** עלייה של פי 10.3 במספר התלונות במחוז דרום.
- **הגנת העורף - מקלטים/מרחבים מוגנים:** עלייה של פי 24.5 במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 13 במספר התלונות במחוז צפון.
- **מענקים ותמיכות:** עלייה של פי 7 במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 1.8 במספר התלונות במחוז צפון.
- **מס רכוש:** עלייה של פי 49 במספר התלונות במחוז דרום.

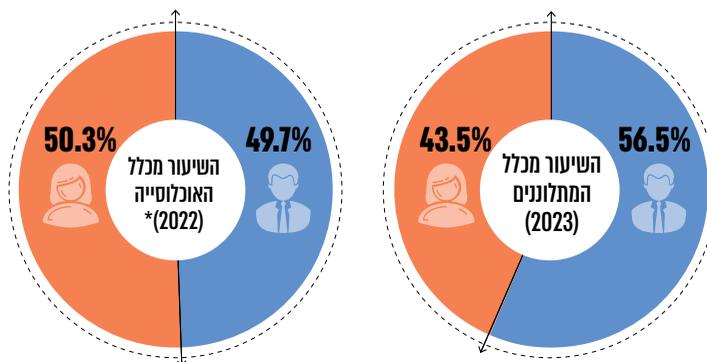


**בתחום בריאות  
הנפש נרשמה עלייה  
של פי 6.75 במספר  
התלונות במחוז דרום**

## מאפייני המתלוננים

### מגדר המתלוננים

#### תרשים 4: התפלגות המתלוננים לפי מגדר



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
 \* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2023, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2022.

### גיל המתלוננים

מרבית המתלוננים הם בקבוצות הגילים 25 - 34 (22.4%) ו-35 - 44 (21%).

### דת המתלוננים

המתלוננים שהגישו את מספר התלונות הגדול ביותר ל-10,000 נפש הם יהודים. המוסלמים הגישו את מספר התלונות הקטן ביותר ל-10,000 נפש.

שיעור המתלוננים מהמגזר החרדי גבוה כמעט פי 2 משיעורם בקרב האוכלוסייה היהודית<sup>6</sup>.

### מחוז המגורים של המתלוננים

בשנת 2023 חלה עלייה במספר המתלוננים ל-10,000 תושבים במחוזות דרום,

6 לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2023, שיעור החרדים באוכלוסייה היהודית הוא 16%.

ירושלים, יהודה ושומרון וצפון, לעומת שנת 2022. המחוזות שבהם מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז יהודה ושומרון (22.2) ומחוז דרום (21.2). המחוז שבו מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הוא מחוז מרכז (13.4):

### אוכלוסיות ראויות לקידום

כ-17.7% מהמתלוננים בשנת 2023 היו נתמכי רווחה, 50% יותר משיעורם באוכלוסייה (11.8%).

כ-23.6% מהמתלוננים הם אנשים עם מוגבלות<sup>7</sup>, יותר מפי שניים משיעורם באוכלוסייה (11.1%)<sup>8</sup>.

## בחירת תלונות ב"מבט רחב"

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

### תלונות בנושא התחבורה הציבורית - הפעלת קווי שירות באוטובוסים

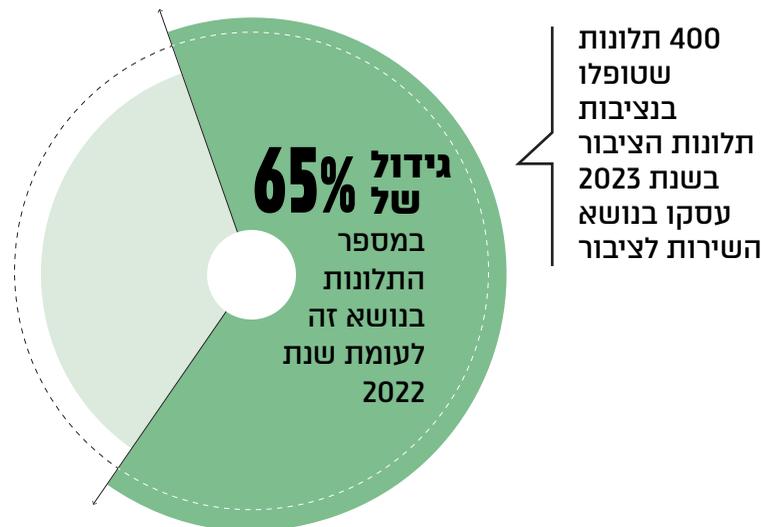


כאשר נציבות תלונות הציבור מקבלת מספר רב של תלונות בנושא מסוים או מתרשמת בעקבות בירור תלונות מסוימות שקיימות בעיות רחביות החורגות מעניינם של המתלוננים, היא מרחיבה ומעמיקה את הבירור, כדי להביא לתיקון הליקויים הכלליים שעולים מן התלונות.

7 לפי "מרשם אנשים עם מוגבלות" של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, המבוסס על נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה האלה: מקבלי גמלאות נכות מהמוסד לביטוח לאומי, נושאי תעודת עיוור, מקבלי סל תקשורת הזכאים לשירותי תמיכה בתקשורת, אנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, מושמים במסגרות רווחה, רשומים במחלקות לשירותים חברתיים, אנשים על הרצף האוטיסטי (לפי נתוני משרד הרווחה והבטיחות החברתית), נכי צה"ל.

8 מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2023, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2022.

בשנת 2023 התקבלו 1,089 תלונות על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (הרשות הארצית לתח"צ). זוהי עלייה של כמעט פי שניים במספר התלונות על הרשות לעומת שנת 2022 (574 תלונות) ועלייה של כמעט פי חמישה במספר התלונות לעומת שנת 2020 (217 תלונות).



כ-65% מהתלונות בנושא השירות לציבור נמצאו מוצדקות. זהו שיעור כפול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות (33%).

נוכח המספר הרב של התלונות על הרשות הארצית לתח"צ בשנת 2023, בחרה נציבות תלונות הציבור להתמקד בדוח השנתי בליקויים הכלליים שעלו מבירור תלונות אלה. חלק מהליקויים תוקנו על ידי הרשות הארצית לתח"צ, והנציבות תמשיך לעקוב אחר תיקון יתר הליקויים שהרשות הודיעה כי תתקנם. מאחר שמרבית הליקויים עלו מתלונות העוסקות בדוחות שנותנים מפעילי התחבורה הציבורית לנוסעים ובטיפול הרשות הארצית לתח"צ בדוחות אלה, תוארו בדוח השנתי נושאים הנוגעים למתן הדוחות - דחיית בקשות לביטול דוח, אי-הקפאת הליכי גבייה, דרישה לתשלום "דמי טיפול" והתנהגות הפקחים. נוסף על כך נסקרו תלונות שמאפיינות נוסעים מאוכלוסיות מיוחדות - ילדים ובני נוער, אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.

## תלונות נבחרות

### חברת דואר ישראל בע"מ

#### אובדן של מאות אלפי הודעות דואר



#### התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות שבהן טענו המתלוננים כי עיריית ירושלים עיקלה את חשבונם עקב אי-תשלום חובות, זאת בלי שקיבלו כל התראה מוקדמת על כך.

#### הבירור

בבירור שקיימה נציבות תלונות הציבור עם העירייה ועם חברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) נמצא כי העירייה מסרה לחברת הדואר את הודעות הקנס ודרישות התשלום ושילמה לה על שליחתן לחיובים, אולם לא נמצא תיעוד לכך שחברת הדואר אכן שלחה את הודעות הקנס ודרישות התשלום.

נוכח הישנות התלונות בנושא, בעיקר מתושבי מזרח ירושלים, קיימה נציבות תלונות הציבור בירור מערכתי בעניין. בבירור עלה חשש כי אין תיעוד למשלוח של עשרות אלפי דברי דואר. בעקבות פניית הנציבות החלה חברת הדואר בבדיקת הנושא. בבדיקה עלה כי בשנים 2021 - 2023 כ-400,000 דברי דואר שהופנו ליחידת הדואר המרכזית במזרח ירושלים לשם חלוקתם עוכבו ולא חולקו כנדרש. כמו כן, נמצאו דברי דואר רבים שהיו מאוחסנים ומוחבאים בחדרים ובמסדרונות שונים ביחידת הדואר במזרח ירושלים. עלה שצוות העובדים ביחידה ניצל את מבנה בית הדואר של היחידה כדי להסתיר כמויות גדולות של דברי דואר שלא טופלו בחדרים שונים ביחידה, וכן ניצל את העובדה שהיחידה נמצאת במזרח ירושלים ועקב מגבלות ביטחוניות נמנעת גישה חופשית של גורמי המטה אליה באופן שוטף. 96% מכלל דברי הדואר שלא חולקו היו של לקוחות גדולים, ובהם עיריית ירושלים ורשות המיסים בישראל, וכללו 265,000 דברי דואר רשומים.

#### התוצאה

לאחר איתור דברי הדואר האמורים מסרה חברת הדואר לנציבות תלונות הציבור כי נקטה שורה של צעדים תפעוליים ואחרים בטווח המידי, ובכלל זה השעיה מיידית של

מנהל יחידת הדואר מתפקידי ניהול ובחינת האפשרות של נקיטת צעדים משמעותיים ואחרים נגד עובדים ביחידה שנמצא שלא פעלו בהתאם לכללים, זאת בתיאום עם הלשכה המשפטית של חברת הדואר; כמו כן נפתחה חקירה של אגף הביטחון בעניין. חברת הדואר גם דיווחה למשרד התקשורת על נקיטת הצעדים כאמור. נוסף על כך, נעשו שינויים באופן פעילות יחידת הדואר ובכוח האדם בה. עוד מסרה חברת הדואר כי היא נמצאת בקשר עם הרשויות ששלחו את דברי הדואר ומנהלת שיח עימן, לשם החזר של דמי המשלוח בסכום של כ- 1.5 מיליון ש"ח.

1129509

## עיריית עפולה

### העירייה השתתה בגביית חוב היטל ביוב - ומחקה חובות של המתלונן ושכניו בסך כ-1.67 מיליון ש"ח



#### התלונה

תושב עפולה פנה לנציבות תלונות הציבור והלין על שעיריית עפולה שלחה לו דרישות לתשלום בסך כ-219,000 ש"ח, בגין אי-תשלום היטל ביוב משנת 2011. לדבריו, אין בסיס לחוב, והוא אף התיישן.

#### הבירור

הבירור עם העירייה העלה כי מכתב הדרישה הראשון נשלח למתלונן במרץ 2011, אך מכתבי הדרישה הבאים נשלחו לו רק לאחר כשלוש שנים וחצי - בספטמבר ובנובמבר 2014. זאת בניגוד להנחיית היועץ המשפטי לממשלה (היועמ"ש) בעניין שיהיו בהליכי גבייה מינהליים<sup>9</sup> ובניגוד להלכות שנקבעו בפסיקה<sup>10</sup>. לאחר משלוח הדרישות לתשלום בשנת 2014 העירייה לא הפעילה את אמצעי הגבייה הקבועים בפקודת המסים (גביה), כדי לגבות את החוב בפרקי הזמן הקבועים בהנחיית היועמ"ש, ורק במרץ 2018 הגישה תביעה לבית המשפט בעניין החוב, ולבסוף מחקה אותה ביוזמתה. גם לאחר מחיקת התביעה העירייה לא פעלה בפרקי הזמן הקבועים בהנחיות היועמ"ש ושלחה את

9 הנחיית יועמ"ש מס' 7.1002 - "הפעלת הליכי גבייה מינהליים לפי פקודת המסים (גביה)" מפרוואר 2012.  
10 ראו למשל עע"מ 8832/12 עיריית חיפה נ' יצחק סלומון בע"מ (פורסם במאגר ממוחשב, 15.4.15); עע"מ 8329/14 עיריית קרית אתא נ' קורן (פורסם במאגר ממוחשב, 31.5.16).

ההתראות הנוספות למתלונן רק בשנת 2021. העירייה לא הסבירה מדוע לא הפעילה במשך השנים מנגנוני גבייה תקיפים יותר נגד המתלונן, כגון עיקול. אי-פעילות העירייה כאמור אינה עולה בקנה אחד עם חובתה לפעול במהירות, באינטנסיביות וביעילות לגביית החוב. נוכח ממצאי הברור הצביעה נציבות תלונות הציבור לפני העירייה על הליקויים שנפלו בהתנהלותה וקבעה כי על העירייה להימנע מגביית החוב.

### התוצאה

בתגובה על הצבעת נציבות תלונות הציבור הודיעה העירייה על מחיקת חובו של המתלונן. נוסף על כך, העירייה הודיעה על מחיקת חובות דומים של בעלי מגרשים הסמוכים למגרשו של המתלונן בסך כולל של 1,669,000 ש"ח.

1141171

## שירותי בריאות כללית

### מכשיר השמיעה של המתלוננת אבד בעת פינויה למלון - והיא קיבלה מכשיר חדש

#### התלונה

קשישה כבדת שמיעה פונתה מביתה בקריית שמונה, ובעת פינויה איבדה את מכשיר השמיעה שלה. הקשישה פנתה לצוות של נציבות תלונות הציבור שביקר במלון שאליו היא פונתה והלינה על היעדר מענה של שירותי בריאות כללית (הכללית) על פניותיה בעניין אספקת מכשיר שמיעה חדש.

#### הברור

הכללית מסרה לנציבות תלונות הציבור כי אספקת המכשיר החדש למתלוננת טרם הוסדרה, מאחר שהצהרתה על אובדן מכשיר השמיעה שלה לא הייתה מלאה וברורה די הצורך. הנציבות מסרה לכללית כי עליה לפעול בדחיפות לאספקת מכשיר שמיעה למתלוננת, כדי שהיא תוכל לתקשר עם סביבתה, בייחוד בזמן מורכב זה שבו היא מפונה מביתה ומצויה במקום זר לה - והכול בהסתמך על הוראות חוזר משרד הבריאות<sup>11</sup> בנושא. בתגובה מסרה הכללית כי המתלוננת זומנה לבדיקת התאמה לשם קבלת מכשיר חדש.

11 "מלחמת 'חרבות ברזל' - מתן מכשירי שיקום וניידות לתושבים שפוננו מבתים" (27.10.23).

## התוצאה

בנה של המתלוננת עדכן את נציבות תלונות הציבור כי המכשיר סופק לאימו, לשביעות רצונה.

1174474

## חברת החשמל לישראל בע"מ

### האב מקבל קצבת ילד נכה עבור שתי בנותיו - וקיבל חסינות מניתוק חשמל וסיוע בהפחתת חובו



## התלונה

המתלונן הוא אב לשישה ילדים שנפגע בתאונת עבודה ומקבל גמלת נכות, ושתיים מבנותיו סובלות ממצב בריאותי לקוי. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור ומסר שחברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל) מאיימת עליו בניתוק החשמל בגין חוב שיש לו אליה. המתלונן ציין כי מצבו הכלכלי והבריאותי קשה, ואין באפשרותו לשלם את החוב.

## הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לחברת החשמל בעניין, ובתגובה מסרה חברת החשמל כי נציגיה שוחחו עם המתלונן, והוא התבקש להמציא מסמכים לצורך בחינת חסינותו מניתוק חשמל. לאחר העיון במסמכים החליטה ועדת ערר לעניין ניתוק חשמל שהמתלונן אינו עומד באמות המידה לחסינות מניתוק חשמל שקבעה רשות החשמל בעקבות פסיקת בג"ץ<sup>12</sup>. חברת החשמל הסבירה כי אף שהמתלונן זכאי לקצבת נכות, מאחר שהוא אינו מקבל קצבת שירותים מיוחדים, אין לו חסינות מניתוק על פי אמות מידה אלה. הנציבות הפנתה את תשומת לב חברת החשמל לכך שהמתלונן מקבל קצבת ילד נכה עבור שתיים מבנותיו, ולפי אמות המידה האמורות הוא צריך להיות עקב כך חסין מניתוק החשמל.

12 בג"ץ 4988/19 סיגלית רוזנצווייג מויסה נ' הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (פורסם במאגר ממוחשב, 20.1.22).

## התוצאה

חברת החשמל הודיעה כי ועדת הערר בחנה את המסמכים שמסרה לה נציבות תלונות הציבור והחליטה להעניק חסינות למתלונן מפני ניתוק החשמל. הנציבות לא הסתפקה בכך ויידעה את המתלונן כי באפשרותו להגיש ל"קרן הסיוע" בקשה לסיוע בנוגע לחוב החשמל הגדול שהצטבר לו. קרן הסיוע היא מיזם משותף של חברת החשמל ושל הקרן לידידות, ומטרתה היא לסייע ללקוחות ביתיים של חברת החשמל המתקשים לפרוע את חשבונות החשמל שלהם בצמצום חובותיהם, כדי להימנע מהליכי גבייה והוצאה לפועל<sup>13</sup>. המתלונן הגיש לקרן בקשה כאמור, והקרן החליטה שמהחוב שלו, שהיה באותו מועד 16,000 ש"ח, יופחתו 10,000 ש"ח.

1147663

## שירות בתי הסוהר

### בעקבות ביקור נציגי נציבות תלונות הציבור בוצעו התאמות בתנאי הכליאה של אסיר נכה



## התלונה

המתלונן, בנו של אסיר מבוגר ונכה המתנייד בכיסא גלגלים, פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי תנאי הכליאה של אביו אינם הולמים את מצבו הפיזי. המתלונן הוסיף כי אביו אינו מקבל ציוד ואביזרים שלהם הוא זקוק כנכה, ובשל כך בריאותו נפגעת.

## הבירור

לצורך בירור התלונה ביקר צוות של נציבות תלונות הציבור את האב בבית הסוהר, כדי להתרשם ישירות מתנאי הכליאה שלו ומקשייו. בביקור התרשם צוות הנציבות כי התנאים בתאו של האב אינם מתאימים לצרכיו כאדם עם מוגבלות - אין במקלחת ובשירותים ידיית אחיזה, הכבש (רמפה) בכניסה לתא הרחצה אינו מחורץ ולכן אינו מספק אחיזה לגלגלי הכיסא ומקשה את המעבר אל התא, המדפים אינם מותאמים לגובה של אדם שמתנייד בכיסא גלגלים ועוד. הנציבות גם בחנה את התאמתם של אביזרים נוספים לאסיר זה, דוגמת מזרן השינה וכיסא הרחצה.

**התוצאה**

בעקבות הביקור בוצעו שינויים והתאמות שונים בתאו של האסיר.

1155952

**עיריית גבעת שמואל, עיריית רעננה****אזרח ותיק ביקש הנחה בארנונה למפרע - ובניגוד לעמדתה הראשונית של העירייה יקבל אותה משנת 2018****התלונה**

המתלונן עבר בשנת 2018 מרעננה לגבעת שמואל. בתחילת שנת 2023 הוא קיבל לראשונה מכתב מעיריית גבעת שמואל, ובו הובא לידיעתו שהוא זכאי להנחה של 25% בתשלום הארנונה בשל זכאותו לקבלת קצבת אזרח ותיק. המתלונן, שלא היה מודע לזכאותו לקבלת הנחה זו, פנה לעירייה וביקש להחיל את הזכאות להנחה למפרע גם עבור השנים הקודמות. ואולם העירייה העניקה לו את ההנחה למפרע רק עבור שנת 2022. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על שהעירייה אינה נותנת לו הנחה גם עבור השנים האחרות.

**הבירור**

בתגובתה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה העירייה כי ההנחה ניתנה למפרע לשנת 2022 בלבד בהתאם למדיניות העירייה בנוגע למתן הנחות בארנונה למפרע, ולפיה הנחות כאלה ניתנות לשנה אחת בלבד. הנציבות הודיעה לעירייה כי העמדה העקרונית שלה היא כי בהתאם לפרשנות תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, הנחות שאינן מותנות בהגשת בקשה לקבלתן, אלא ניתנות אוטומטית על בסיס דיווחים של המוסד לביטוח לאומי לרשות המקומית, יינתנו לזכאים למפרע ממועד הזכאות להן.

**התוצאה**

לאחר שנמצא כי המוסד לביטוח לאומי אכן מסר במשך השנים לעירייה דיווחים על זכאותו של המתלונן להנחה, הודיעה העירייה כי תעניק למתלונן את ההנחה למפרע החל מהמעבר שלו לגבעת שמואל בשנת 2018, בסך 5,761 ש"ח.

בעקבות התוצאה של בירור תלונתו על עיריית גבעת שמואל, החליט המתלונן לפנות גם לעיריית רעננה ולבקש את ההנחה עבור התקופה שבה התגורר בעיר, לפני שעבר לגבעת שמואל. בתגובה העניקה לו עיריית רעננה את ההנחה למפרע, בסך 1,458 ש"ח.

1178091,1168686

## הגישור בנציבות תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור מקיימת הליכי גישור בנוגע לתלונות. הליך הגישור, המתבצע באמצעות מגשרים שהם עובדי הנציבות, מאפשר לצדדים לבטא את מכלול האינטרסים שלהם הנוגעים לעניין שבמחלוקת, ובדרך זו מקדם באופן מיטבי את יישוב הסכסוך בין הצדדים.

להלן דוגמה לתלונה שנפתרה בגישור:



### גני הילדים נשרפו - ובגישור נמצא פתרון להשבת הילדים למסגרות החינוכיות

#### התלונה

שני מבני גנים שבהם מתחנכים שני ילדיו של המתלונן נשרפו. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על כך שעקב השריפה כ-65 ילדים שוהים זה זמן רב בביתם. בתלונה ציין המתלונן כי מבנה גן אחד הוצת חודשיים לפני הגשת התלונה, והאחר נשרף כליל בשל קצר חשמלי שבועיים לפני הגשת התלונה.

המתלונן הפנה אצבע מאשימה כלפי המועצה האזורית שבשטח שיפוטה מצויים מבני הגנים<sup>14</sup> וטען כי המועצה האזורית הותירה את ההורים ואת ילדיהם ללא פתרון הולם.

#### הגישור

לאור מערכת היחסים המתמשכת בין הורי הילדים המתחנכים בגן לבין המועצה האזורית, ובפרט בשל הצורך למצוא פתרון למצב שבו שוהים ילדים רבים כל כך

14 מאחר שחל על הליך הגישור חיסיון לא יצוין שם הגוף הנילון.

בביתם ללא מסגרת חינוכית, הציעה נציבות תלונות הציבור לצדדים לקיים פגישת גישור.

בשל הדחיפות שבדבר פעל צוות הגישור לתיאום הפגישה באופן מידי. בפגישה תיאר המתלונן את השתלשלות האירועים ואת התסכול הרב שהוא חש בעקבות פניות חוזרות ונשנות שלו שלא קיבלו מענה ענייני מצד המועצה והבהיר כי הוא מצפה לפתרון מידי למצב.

ראש המועצה האזורית, מנכ"ל המועצה, מבקר המועצה ומנהל מחלקת חינוך קדם-יסודי במועצה תיארו בפגישה למתלונן את הפעולות השונות שניסתה המועצה לנקוט כדי למצוא מקום חלופי להפעלת הגנים. בפגישה הסבירו נציגי המועצה כי בשל חשש מהצתה נוספת, אין בכוונתם למקם את מבני הגנים בשטח שבו היו בעת שנשרפו, אלא לבצע התקשרות חוזית עם בעל קרקע פרטית חלופית.

בתום הפגישה הסכימו הצדדים על סד הזמנים להצבתם של שני מבנים יבילים ומותאמים עבור הגנים בשטח שהמועצה האזורית תמצא כמתאים לכך.

#### התוצאה

ראש המועצה האזורית הודה לצוות הגישור על הליווי ועדכן את הצוות שהמבנים שאמורים לשמש גנים שופצו והועברו למתחם החדש, וכי הילדים נקלטו חזרה בגנים על ידי הצוותים שהיו ערוכים ומוכנים לכך.

1155555



**הליך הגישור, המתבצע באמצעות מגשרים  
שהם עובדי הנציבות, מאפשר לצדדים  
לבטא את מכלול האינטרסים שלהם**

## ההגנה על חושפי שחיתות

חוק מבקר המדינה פורס רשת הגנה על עובד בגוף נילון, אשר בירור תלונתו העלה כי הממונה עליו עשה מעשה פוגעני כלפיו בתגובה על הודעתו בתום לב על מעשה שחיתות. לשונו המרחיבה של חוק מבקר המדינה כוללת כל מעשה שתכליתו להעניש את העובד על חשיפת מעשי שחיתות או להרתיעו מלעשות כן.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של רשויות ציבוריות ולחשיפת מעשים בלתי תקינים בשורותיהן. הוא רואה בהגנה על חושפי שחיתות ערך עליון ומשתמש בסמכותו מכוח חוק מבקר המדינה כדי לתת צווי הגנה לעובדי ציבור אשר סבלו התנכלות עקב פועלם לחשיפת מעשי שחיתות.

הניסיון מלמד כי חשיפת מעשה שחיתות והגשת תלונה על התנכלות בעקבות החשיפה יכולות לגרום לקשיים רבים: דחק נפשי, בעיות בריאות, קשיים כלכליים, פגיעה במערכות יחסים משפחתיות וחברתיות, פגיעה בתפקוד ועוד. קשיים אלה משפיעים על החושף, ועל פי רוב גם על משפחתו. כדי לסייע לחושף ולבני משפחתו מעניק משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את האפשרות לקבל ליווי ותמיכה מקצועית על ידי אשת מקצוע - עובדת סוציאלית קלינית שהיא עובדת נציבות תלונות הציבור. הליווי מוצע לכל חושף עם פנייתו והוא ניתן ללא עלות כספית.

## נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2023

בשנת 2023 הוגשו 41 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק (לעומת 61 תלונות כאלה בשנת 2022).

3 מתלוננים קיבלו ממבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צווי הגנה קבועים. בשניים מצוים אלה נפסקו סכומים של 120,000 - 170,000 ש"ח. סכומים אלה כוללים פיצוי מיוחד בגין ההתנכלות והחזר הוצאות, לרבות שכר טרחת עורך דין. בצו השלישי נקבע כי על המעסיק לאפשר לעובד לבצע את תפקידו בארגון ולשלם את שכרו כדין.

מתלונן אחר קיבל צו הגנה זמני, ובו קבע נציב תלונות הציבור כי עד למועד שקצב או מתן כל החלטה אחרת על ידו לא יפעל המעסיק לפיטורי העובד, וזה ימשיך לבצע את תפקידו בארגון.

בשנת 2023 הסתיים הטיפול ב-42 תלונות<sup>15</sup> (בשנת 2022 הסתיים הטיפול ב-59 תלונות), כדלהלן:

- לגבי 3 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן מוצדקות ונתן לכל אחד מהמתלוננים צו הגנה קבוע.
- לגבי 10 תלונות, בירור הסתיים לבקשת המתלונן, למשל לאחר שנמסרו לו ממצאים לכאורה של הבירור.
- לגבי 10 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שהמתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור.
- לגבי 3 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שעניין תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין.
- לגבי 5 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שהתלונה נסבה על גוף שאינו נילון.
- לגבי 4 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות.
- לגבי יתר התלונות (7), הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות.

# פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



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

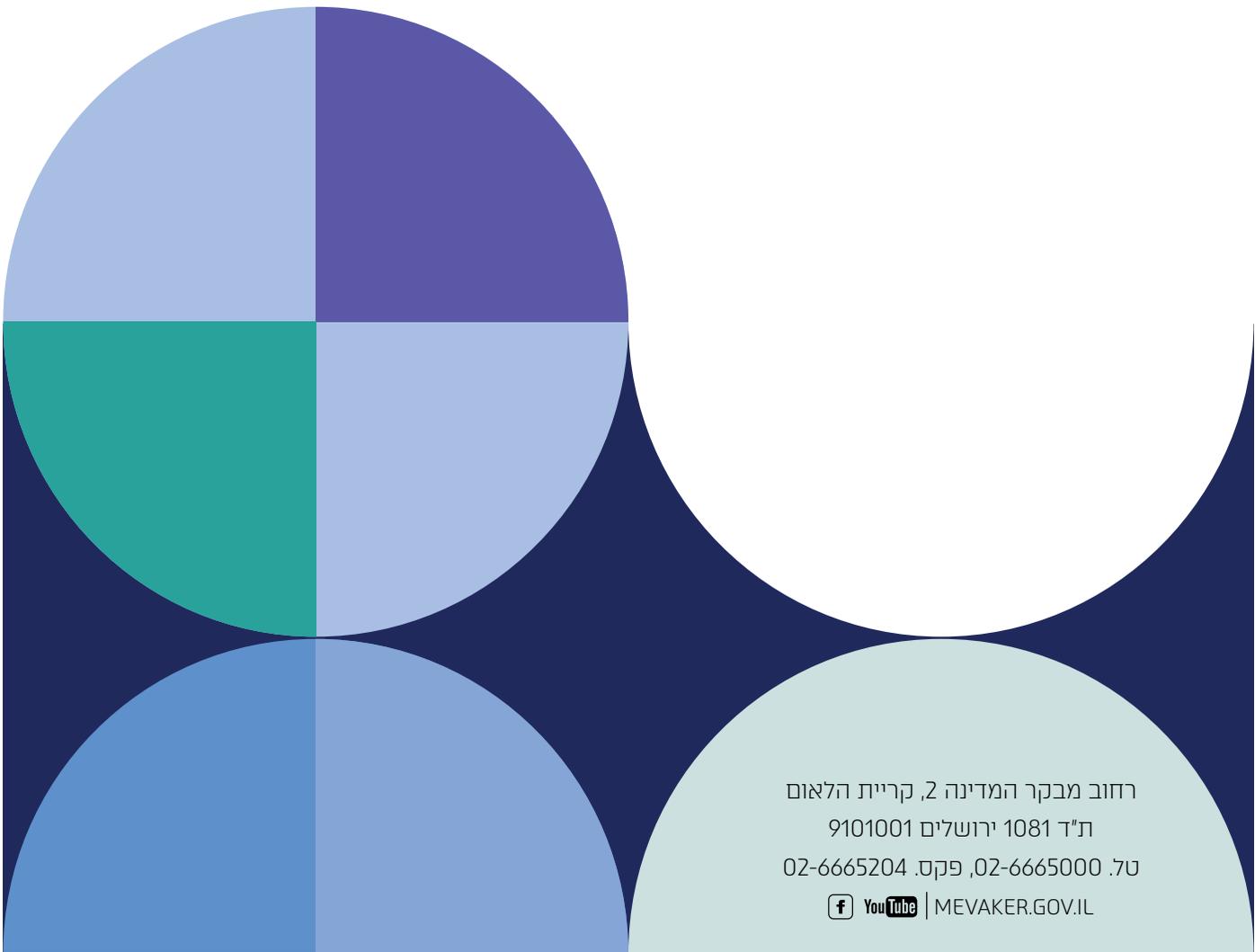


דואר אלקטרוני  
ombudsman@mevaker.gov.il



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





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

  | MEVAKER.GOV.IL