



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

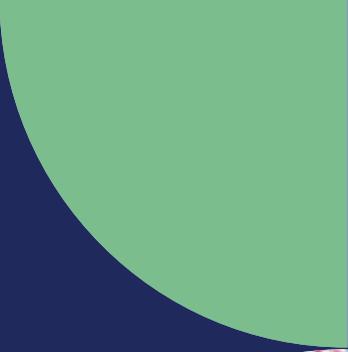


תלונות הציבור במלחמת  
"חרבות ברזל"  
פרק מיוחד

# נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 50

סיוון התשפ"ד, יוני 2024



במבט היסטורי  
חמישים שנות דוחות  
של נציב תלונות הציבור  
פרק מיוחד





מס' קטלוגי 2024-C-001

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

# נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 50 | 2023

סיוון התשפ"ד, יוני 2024



## דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

מוגש בזה לכנסת הדוח החמישים של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בשנת 2023.

על פי החזון של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על נציבות תלונות הציבור להיות גוף אוניברסלי מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם, לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כל רבדיה.

שנת 2023 הייתה שנת שיא מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מאז הקמתה. בשנה זו התקבלו בנציבות 22,356 מכתבי תלונה, גידול של 7% לעומת שנת 2022 (שבה התקבלו 20,938 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. מייד לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל הבינה הנציבות כי נוכח תפקידה, ניסיונה המקצועי ויכולתה להגיע במהירות לכל הגורמים הרלוונטיים בשירות הציבורי, עליה לפעול ללא דיחוי כדי לסייע ככל שניתן לאוכלוסייה הזקוקה לעזרתה עקב המלחמה. כבר ב-12.10.23 הוקם הקו החם של הנציבות, 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.

בתקופה שבין 7.10.23 ל-31.12.23 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 1,627 תלונות הקשורות למלחמה. התלונות נסבו בעיקר על מענקים, השירות לציבור, חינוך והשכלה, פינוי האוכלוסייה והטיפול במפונים, הגנת העורף, גמלאות, רווחה ובריאות. 55% מהתלונות הנוגעות למלחמה שלנציבות הייתה סמכות לבררן באו על תיקון.

603 מהתלונות הקשורות למלחמה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור היו של מפונים. מדובר ב-37% מהתלונות כאמור. התלונות התקבלו ממפונים מ-47 יישובים בדרום הארץ ובצפונה, ובעיקר מתושבי אשקלון, שדרות, קריית שמונה ושלומי. תלונות המפונים נסבו בעיקר על מענקים הקשורים למצב החירום, פינוי האוכלוסייה והטיפול במפונים, השירות לציבור, פיצויים על הנזקים שנגרמו במלחמה, גמלאות, שירותי בריאות ושירותי בריאות הנפש.

ב-ז' בטבת התשפ"ד, 19.12.23, הגשתי ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוחנה 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.

נציבות תלונות הציבור פועלת במגוון דרכים כדי להביא לידיעת אוכלוסיות שונות, ובפרט אוכלוסיות ראויות לקידום, את האפשרות להיעזר בה, וכן מסייעת להן להגיש לה תלונות. למשל, בשנת 2020 השקתי את פרויקט "הנציבות מתגייסת" - שיתוף פעולה עם צה"ל שנועד להגברת המודעות בקרב סגלי הפיקוד והעוסקים בתנאי השירות (ת"ש) בצבא הן לפעולה של הנציבות והן לאפשרויות שלה לסייע לחיילים ולבני משפחותיהם<sup>1</sup>.

1 נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות של חיילים על רשויות ציבוריות שאינן צבאיות. סעיף 38(6) לחוק מבקר המדינה קובע כי הנציבות לא תברר תלונה של המשרת בשירות סדיר או המשרת שירות מילואים הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת.

במסגרת הפרויקט סייעה נציבות תלונות הציבור למפקדים, חיילים ובני משפחותיהם. למשל, הנציבות סייעה לחייל בודד המתגורר עם סבתו לקבל הנחה בתשלום הארנונה; סייעה בזירוז תשלום קצבה מהמוסד לביטוח לאומי לאם יחידינית של חיילת שחלתה בסרטן; וסייעה לפטור חייל בשירות חובה שאימו נפטרה מתשלום שכר דירה לחברה המשכנת.

הילדים ובני הנוער בישראל הם אזרחי המחר של המדינה, ויש לעודדם ולחנכם למיטוב זכויותיהם. לכן מצאתי לנכון לייחד מסלול בירור מותאם לטיפול בתלונות ילדים ובני נוער המוגשות לנציבות תלונות הציבור.

כמו כן מצאתי לנכון להפנות זרקור לאוכלוסיית בני הגיל השלישי. בט"ז בשבט התשפ"ג, 7.2.23, הגשתי ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוחנה דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, בנושא "אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות". הדוח המיוחד הפנה זרקור לתופעת הזדקנות האוכלוסייה בעולם ובישראל והציג אתגרים ויעדים בנוגע למתן שירות לבני הגיל השלישי, כפי שהם עולים מבירור התלונות שהגישו בני אוכלוסייה זו לנציבות תלונות הציבור.

תודה רבה לעובדים ולעובדות המסורים בנציבות תלונות הציבור על עבודתם המסורה, בעיתות חירום ובעיתות שגרה, ועל בירור מקצועי ויעיל של התלונות המתקבלות מהציבור.

תודה מיוחדת למנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, אשר צפויה לסיים בעוד חודשים אחדים את כהונתה כמנהלת הנציבות. בחתירתה התמידית למצוינות ולחדשנות הובילה ד"ר בן חיים את הנציבות בנמרצות ובמסירות אין קץ להישגים מרשימים ולביצור מעמדה של הנציבות כמוסד משמעותי ומשפיע בחברה הישראלית. תקצר היריעה מלמנות את הישגיה הרבים של הנציבות בהובלת ד"ר בן חיים, ובהם גידול מתמשך במספר התלונות המוגשות לנציבות, הנגשת הנציבות לאוכלוסיות ראויות לקידום, קידום יוזמות להגשת תלונות בדרכים מהירות בעיתות חירום, מיצוב הנציבות כבית המקצועי של קהיליית מבררי התלונות בגופים הציבוריים,

מסירת מידע לציבור באמצעות מערכת BI<sup>2</sup>, הצגת ניתוחי עומק של מאפייני המתלוננים, מיסוד שיתופי פעולה ענפים עם מוסדות האקדמיה וקידום מעמדה של הנציבות בקרב מוסדות האומבודסמן בעולם. אין לי ספק שהחותם שהטביעה ד"ר בן חיים בנציבות ישפיע רבות על דרכה ועשייתה של הנציבות בעתיד.

נציבות תלונות הציבור קוראת לציבור הרחב להוסיף ולהסתייע בה במימוש זכויות ובקבלת שירות מהגופים הציבוריים.



**מתניהו אנגלמן**

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשפ"ד, יוני 2024



## כמה מראב الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

يُقدم بهذا للكنيست التقرير الخمسون لمفوض شكاوى الجمهور، والذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة في سنة 2023.

بحسب رؤيا مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، يتوجب على مفوضية شكاوى الجمهور أن تكون مؤسسة موضوعية، مهنية ومُتاحة لفحص الشكاوى التي تصل من أي إنسان بغية ضمان حقوقه ومن أجل تطوير خدمة عامة ناجعة ومنصفة للمجتمع كله على مختلف شرائحه.

سجّلت سنة 2023 معطيات قياسية في عدد الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور منذ تأسيسها. في هذه السنة وصلت للمفوضية 22,356 رسالة شكوى، زيادة بنسبة 7% مقارنة بسنة 2022 (والتي وصلت فيها 20,938 رسالة شكوى). 43% من الشكاوى التي كان للمفوضية صلاحية لفحصها وُجدت مُحقة أو تم تصحيحها دون الحاجة إلى إصدار قرار رسمي.

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور طوال أيام السنة، في الأيام العادية وفي حالات الطوارئ والأزمات، على فحص الشكاوى التي تصل من الجمهور على الهيئات العامة في دولة إسرائيل. ومع اندلاع حرب السيوف الحديدية أدركت المفوضية أنه بحكم مجال عملها، خبرتها المهنية وبسبب قدرتها على الوصول بسرعة ونجاعة لجميع الجهات ذات العلاقة في القطاع العام، يتوجب عليها العمل فوراً لتقديم أكبر قدر من المساعدة للجمهور في أعقاب حالة الحرب. بتاريخ 12.10.23 تم فتح مركز "الخط الدافئ" في المفوضية، وعمل المركز في البداية على مدار الساعة لتقديم الدعم لكل المتوجهين والمُشركين. وشغّلت المفوضية أيضاً، ولأول مرة، حساب واتساب مخصص لتقديم الشكاوى وتلقي المعلومات حول الحقوق. بالإضافة

إلى ذلك، زار موظفي المفوضية عشرات مراكز النازحين في أنحاء البلاد للاطلاع عن قرب على مشاكل النازحين وإتاحة آلية تقديم الشكاوى لهم. منذ بداية سنة 2024 تصل طواقم المفوضية إلى مناطق تجمّع جنود الاحتياط لكي تُمكنهم من تقديم الشكاوى للمفوضية بشكل سريع وسهل.

في الفترة التي تم فحصها في التقرير - 7.10.23 حتى -31.12.23 وصلت إلى مكتب مفوضية شكاوى الجمهور 1,627 شكوى مرتبطة بالحرب. تمحورت الشكاوى بشكل خاص حول المنح، خدمة الجمهور، التربية والتعليم، إخلاء السكان ورعاية النازحين، حماية الجبهة الداخلية، التقاعد، الرفاه والصحة. 55% من الشكاوى المتعلقة بالحرب والتي كان للمفوضية صلاحية فحصها تمت معالجتها.

من الشكاوى التي وصلت للمفوضية 603 شكاوى كانت لنازحين. وهذا يُشكل 37% من مجمل الشكاوى. وصلت الشكاوى من نازحين من 47 بلدة في جنوب البلاد وشمالها، وخاصة سكان أشكلون، سديروت، كريات شمونه وشلومي. تمحورت شكاوى النازحين حول قضايا المنح المتعلقة بحالة الطوارئ، إخلاء السكان ورعاية النازحين، خدمة الجمهور، التعويضات على الأضرار التي سببتها الحرب، التقاعد، خدمات الصحة وخدمات الصحة النفسية.

يوم 19.12.23 قدمت لرئيس الكنيست السيد أمير أوحانا تقريراً خاصاً، بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، 1958 [نص مدمج] (قانون مراقب الدولة)، في موضوع "شكاوى الجمهور في الأسابيع الأولى لحرب السيوف الحديدية". يستعرض التقرير الفعاليات التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور في الأسابيع الست الأولى للحرب، من 7.10.23 حتى

19.11.23، ويصف الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية وتعلقت بحالة الطوارئ وبمعالجة المفوضية لهذه الشكاوى بشكل مفصل.

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور بشتى الطرق لرفع وعي الشرائح السكانية المختلفة، وخاصة الشرائح المستحقة للدعم، للخدمات التي تقدمها المفوضية وتساعدهم على تقديم الشكاوى. مثلاً، في سنة 2020 أطلقت مشروع "المفوضية تتجدد" - تعاون جديد وغير مسبوق مع جيش الدفاع والذي يهدف إلى رفع الوعي عند القيادات العسكرية العاملة في مجال شروط الخدمة في الجيش إلى عمل المفوضية وإلى إمكانياتها لمساعدة الجنود وعائلاتهم.<sup>1</sup>

في إطار هذا المشروع قدمت المفوضية الدعم للضباط، للجنود وأفراد عائلاتهم. مثلاً، ساعدت المفوضية جندياً يعيش مع جدته في الحصول على تخفيض على ضريبة الأرنونا؛ ساعدت في تعجيل دفع مخصصات التأمين الوطني لوالدة إحدى الجنديات بعد إصابتها بمرض السرطان، وساعدت في إعفاء جندي في الخدمة الإلزامية من دفع رسوم الإيجار لشركة الإسكان لشقة والدته بعد وفاتها.

الأطفال والشبيبة في إسرائيل هم مواطنو الغد، ويجب تشجيعهم على استنفاد حقوقهم. لهذا وجدت من المناسب تخصيص مسار فحص مخصص لمعالجة شكاوى الأطفال والشبيبة التي تصل إلى مفوضية شكاوى الجمهور.

وايضاً حرصت على تسليط الضوء على القضايا المتعلقة بجمهور كبار السن. في 7.2.23 قدمت لرئيس الكنيست، السيد أمير أوحانا، تقريراً خاصاً بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958، في موضوع "التحديات والأهداف لخدمة أبناء الجيل الثالث - استنتاجات من فحص الشكاوى". سلط التقرير الخاص الضوء على ظاهرة شيخوخة السكان في العالم وفي إسرائيل وعرض التحديات والأهداف المتعلقة بتقديم الخدمات لكبار السن، كما يتضح من فحص الشكاوى التي قدمها جمهور كبار السن لمفوضية شكاوى الجمهور.

الشكر الجزيل لموظفي وموظفات المفوضية المخلصين على عملهم الدؤوب، في أوقات الطوارئ وفي الأيام العادية، على فحصهم المهني والناجح للشكاوى التي تصل من الجمهور.

1 تفحص مفوضية شكاوى الجمهور الشكاوى ضد السلطات العامة غير العسكرية. يحدد البند 38(6) لقانون مراقب الدولة بأنه لا يجوز للمفوضية فحص شكوى لجندي في الخدمة الإلزامية أو الاحتياطية، إذا كانت الشكاوى تتعلق بشروط الخدمة أو أنظمتها أو بأمور الانضباط.

שקר خاص למדינה מבוזזת שכוף הדין, המחמיה ד. אטר בן חיים, ותי סתהי עמלה כמדינה למבוזזת פי الأشهر القريية. فف سعيها الدائم للتفوق والتميز قادت د. بن حاييم المبوذية بإخلاص وتفانٍ ودفعتها نحو تحقيق أهدافها وساهمت في ترسيخ مكانة المبوذية كمنظمة مهمة ومؤثرة في المجتمع الإسرائيلي. يضيق المكان لاستعراض الانجازات الكثرية التي حققتها المبوذية بقيادة د. بن حاييم، ومنها مثلا الازدياد المتواصل في عدد الشكاوى التي تصل للمبوذية، إتاحة المبوذية للشرائح السكانية المستحقة للدعم، تطوير المبادرات التي تهدف إلى تسريع وتسهيل تقديم الشكاوى في أوقات الطوارئ، ترسيخ مكانة المبوذية كبيت مهني للعاملين في مجال معالجة شكاوى الجمهور في المؤسسات العامة، إتاحة المعلومات للجمهور من خلال منظومة BI<sup>2</sup>، تقديم تحليل معمق لخصائص المشتكين، تعميق التعاون مع المؤسسات الأكاديمية وتعزيز مكانة المبوذية بين المبوذيات على مستوى العالم. أنا متأكد بأن البصمة التي تركتها د. بن حاييم على المبوذية ستؤثر كثيرا على عمل وإنجازات المبوذية في المستقبل.

تدعو مبوذية شكاوى الجمهور كل المواطنين إلى مواصلة الاستعانة بالمبوذية لاستنفاد الحقوق والحصول على الخدمات من الهيئات العامة.



متنياهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2024



## דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

הדוח החמישים של נציב תלונות הציבור הוא הדוח האחרון המוגש בתקופת כהונתי כמנהלת נציבות תלונות הציבור. הדברים הבאים הם אפוא דברי פרידה, ואייחד אותם לאבני הדרך העיקריות של הנציבות ולהישגיה הבולטים בעת כהונתי.

בתפקידי כמנהלת נציבות תלונות הציבור פעלתי להטמעת דרכים חדשניות ויצירתיות לבירור התלונות בנציבות. זאת, כשלנגד עיני ניצבת המטרה שלפיה הנציבות תתאים ככל האפשר את דרכי הגשת התלונות ובירורן לאוכלוסיות השונות הזקוקות לסיועה וכן למציאות המשתנה, למשל המציאות שנוצרה עקב מגפת הקורונה ועקב מלחמת חרבות ברזל, שעודנה נמשכת בעת כתיבת שורות אלה.

ואכן, נציבות תלונות הציבור פועלת בדרך של "טיפול מותאם אישית", ובמסגרת זו מתאימה את אופן בירור התלונות למתלוננים מאוכלוסיות שונות: בני הגיל השלישי, ילדים ובני נוער ועוד. לגבי ילדים ובני נוער, לעובדי הנציבות ניתנה הנחיה פנימית להתאים את האופן שבו מבוררות תלונות ילדים ובני נוער למאפיינים המיוחדים של אוכלוסייה זו. כמו כן, צוות ייעודי בנציבות אמון על התקשורת עם הילדים ובני הנוער שהגישו תלונות לנציבות. נוסף על כך, במאי 2023 קיימה הנציבות האקתון בנושא "מחברים בין הילדים והנוער לנציבות תלונות הציבור", ובו הציעו צוותי סטודנטים מרחבי הארץ פתרונות טכנולוגיים ואחרים להנגשת הנציבות לילדים ולבני נוער.

בשנת 2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], בנושא "אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות". הדוח התבסס על סקר בין-לאומי שעשתה נציבות תלונות הציבור בקרב מוסדות אומבודסמן ברחבי העולם, ועל כנס

בין-לאומי שארגנה הנציבות בנושא "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים". הדוח עמד בין השאר על הצורך להנגיש את השירות הציבורי ואת דרכי הגשת התלונה לבני הגיל השלישי.<sup>3</sup>

נציבות תלונות הציבור נוקטת דרכים חדשניות ויצירתיות גם באופן שבו היא מנגישה לציבור את נתוני התלונות שביררה. באתר המרשתת (האינטרנט) של הנציבות יש מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. כמו כן, הנציבות פיתחה מערכת BI<sup>4</sup> 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. אני מזמינה את הציבור להשתמש במערכת חדשנית זו.

בשנת 2020 השיק מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שיתוף פעולה חדש וראשון מסוגו עם צה"ל - פרויקט "הנציבות מתגייסת". הפרויקט נועד להגביר את המודעות בקרב סגלי הפיקוד והעוסקים בתנאי השירות (ת"ש) בצבא לפועלה של נציבות תלונות הציבור ולאפשרות להסתייע בה. במהלך כהונתי שמחתי להיווכח כי הפרויקט נשא פרי והביא לכך שחיילים ובני משפחותיהם פנו בתלונות לנציבות. בדוח זה תוכלו לקרוא על טיפולה של הנציבות במבחר תלונות שהגישו לה חיילים ועל העזרה שהושיטה הנציבות לחיילים אלה. כיום ניתן לומר בסיפוק רב כי הפרויקט הכה שורשים, והוא חלק בלתי נפרד מעבודת הנציבות ומהפעולות שהיא נוקטת כדי להגיע אל האוכלוסיות הזקוקות לשירותיה.

בתקופת כהונתי כמנהלת נציבות תלונות הציבור שמתי לי למטרה למצב את הנציבות כבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי ולהעמיד לרשותם את הידע והניסיון העשיר של הנציבות. זאת, מתוך הכרה בחשיבות תפקידם של העוסקים במלאכת בירור התלונות במגזר הציבורי. במסגרת זו קיימה הנציבות שורה של כנסים, מפגשי עמיתים ושולחנות עגולים, ובהם העבירו עובדי

3 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות, עמ' 130.

4 Business Intelligence - מערכת בינה עסקית.

הנציבות הרצאות שונות בנושאים מקצועיים. מפגשים אלה גם שימשו במה ללמידת עמיתים, ונציגים מקרב מבררי התלונות בגופים הציבוריים שיתפו בהם את עמיתיהם בידיעותיהם ובניסיונם. נוסף על כך, הנציבות מפרסמת מפעם לפעם מידעונים מקוונים על החלטות נציב תלונות הציבור ועדכונים חשובים אחרים. מיצוב הנציבות כבית המקצועי וכמקור ידע עבור העוסקים במלאכת בירור התלונות מביא לידי ביטוי את השקפתי ולפיה הנציבות ומבררי התלונות בגופים הציבוריים אינם ניצבים משני צידי המתרס, אלא פועלים בתיאום ובשילוב זרועות לשיפור השירות שנותנים הגופים הציבוריים.

כמו כן, קידמתי יצירת שיתופי פעולה בין נציבות תלונות הציבור לבין האקדמיה. בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת פועלת בשיתוף הנציבות הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה"; ביוזמת נציב תלונות הציבור עשה מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מחקר מקיף בנושא "מועילות ההגנה של נציבות תלונות הציבור על חושפי שחיתות"; התקיים, בשיתוף האוניברסיטה העברית בירושלים, יום עיון לרגל השקת כתב העת "מראות: עיונים בביקורת המדינה ובבירור תלונות הציבור"; ופורסם גיליון חגיגי לציון יובל לנציבות, הכולל מאמרים משותפים של חוקרים מהאקדמיה ועובדי הנציבות.

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור החלה בתקופת כהונתי בפרויקט התנדבות בקהילה. במסגרת זו מגיעים עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כמה פעמים בשנה (ובפרט בתקופות החגים) לבתי דיור מוגן לקשישים, ומקיימים עבורם אירועים שונים.

עוד נושא שבו פעלתי רבות היה קידום מעמדה של נציבות תלונות הציבור בקרב מוסדות האומבודסמן הבין-לאומיים. הנציבות אירחה שני כנסים בין-לאומיים. בשנת 2020 אירחה הנציבות, בחסות ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי (IOI)<sup>5</sup>, כנס בין-לאומי מקוון שכותרתו "נגיף הקורונה והאומבודסמן - נענים לאתגר של מגפה". בכנס השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות ברחבי העולם. בשנת 2021 קיימה הנציבות כנס בין-לאומי מקצועי וחגיגי לציון חמישים שנה לפעילותה, שכותרתו "קידום זכויות של בני הגיל השלישי בעידן של אריכות ימים". הכנס התקיים באופן מקוון, והשתתפו בו נציבי תלונות הציבור ואנשי אקדמיה מ-51 מדינות. כמו כן, לאחרונה כתבה הנציבות שני

5 ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי מאגד בתוכו יותר מ-200 מוסדות אומבודסמן ברחבי העולם.

מסמכי קווים מנחים (best practice paper) עבור מוסדות האומבוסמן בעולם בנושא השימוש בגישור ככלי לבירור תלונות ובנושא ההגנה על חושפי שחיתות. בפברואר 2023 אימץ ארגון האומבוסמנים הבין-לאומי את המסמך בנושא השימוש בגישור ככלי לבירור תלונות, והוא פורסם באתר המרשתת שלו ובמידעון שהוא מפיץ לכלל מוסדות האומבוסמן. המסמך בנושא ההגנה על חושפי שחיתות אושר לאחרונה בכנס העולמי שהתקיים בהאג ופורסם אף הוא בקרוב.

אני מודה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על הצבת חזון נציבות תלונות הציבור והתוויית דרכה, ועל שנתן בי את אמונו ואיפשר לי להציע את הנציבות קדימה לשם מימוש ייעודיה. כמו כן, תודתי שלוחה לכל העובדות והעובדים בנציבות - שהם מסורים וחדורי תחושת שליחות ומסייעים במקצועיות ובשירותיות לקהל המתלוננים. המשיכו להציע את הנציבות להישגים חדשים, לטובת כלל הציבור ולמען שיפור השירות הציבורי.

לקהיליית העוסקים בבירור תלונות בגופים הציבוריים - אני רואה בכם שותפים לדרך ומי שמושיטים סיוע לזקוקים לכך מקרב הציבור, כל אחד מכם בהתאם לסמכויותיו בגוף שבו הוא מכהן. בכוחות משותפים נוכל להביא לשיפור השירות לציבור ולמימוש זכויות הפרט.

בסיום דבריי אני מבקשת לפנות לכלל הציבור. שורות אלה נכתבות בימים לא קלים לכל אדם במדינה. נציבות תלונות הציבור תוסיף לעמוד לימינו של הפרט בעיתות חירום ובתקופות שגרה, ואני מזמינה את כלל הציבור להמשיך להסתייע בנציבות לשם מימוש זכויות, קבלת שירות והקלת המגעים עם רשויות השלטון. אנו מצידנו נמשיך לעשות את המרב כדי לסייע לכם.



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

ירושלים, סיוון התשפ"ד, יוני 2024



## كلمة مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

التقرير الخمسون لمفوض شكاوى الجمهور هو التقرير الأخير الذي يُقدم في فترة ولايتي كمديرة مفوضية شكاوى الجمهور. ما سيرد هنا هو أيضاً رسالة وداع، وسأذكر فيها المحطات المركزية في عمل المفوضية وأهم الإنجازات التي تم تحقيقها خلال ولايتي.

خلال عملي كمديرة مفوضية شكاوى الجمهور عملت على ترسيخ أساليب عمل مبتكرة وحديثة لفحص الشكاوى التي تصل للمفوضية. قمت بذلك وأنا أعي أهمية ملائمة أساليب تقديم الشكاوى للمفوضية وآليات فحصها بحسب خصائص شرائح المجتمع المختلفة التي تحتاج لمساعدة المفوضية وأيضاً للواقع المتغير بلا توقف؛ مثلاً التغييرات في واقعنا الحياتي بعد وباء الكورونا وبعد حرب السيوف الحديدية التي لا تزال معنا وأنا أكتب هذه الكلمات.

تعمل المفوضية بقاعدة "العلاج المُلائم لكل حالة"، وفي هذا الإطار تقوم بملاءمة أسلوب فحص الشكاوى بحسب خلفية وحالة مُقدمي الشكاوى: كبار السن، أطفال، شبّية وما شابه. بالنسبة للأطفال والشبّية، تم تقديم توجيهات داخلية لموظفي المفوضية لملاءمة أسلوب فحص شكاوى الأطفال والشبّية لخصائص ومميزات هذا الشريحة السكانية. وتم تخصيص طاقم في المفوضية للتواصل مع الأطفال والشبّية الذين قدموا شكاوى للمفوضية. وفي نفس السياق، عقدت المفوضية في شهر أيار 2023 هاكتون حول موضوع "تعزيز العلاقة بين الأطفال والشبّية مع مفوضية شكاوى الجمهور"، حيث قدمت فرق طلاب جامعات من أنحاء البلاد حلولاً تكنولوجية وأخرى لإتاحة المفوضية للأطفال والشبّية.

في سنة 2023 نشر مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور تقريراً خاصاً بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958 [نص مُدمج]، في موضوع "التحديات والأهداف لخدمة

أبناء الجيل الثالث - استنتاجات من فحص الشكاوى". اعتمد التقرير على مسح دولي قامت به مفوضية شكاوى الجمهور بين مفوضيات شكاوى الجمهور في أنحاء العالم، وعلى نتائج المؤتمر الدولي الذي نظّمته المفوضية حول موضوع "تعزيز حقوق كبار السن في عصر العمر المديد". بحث التقرير أيضاً أهمية إتاحة الخدمات العامة وطرق تقديم الشكاوى لكبار السن<sup>3</sup>.

تتخذ مفوضية شكاوى الجمهور عدة إجراءات مبتكرة وحديثة أيضاً في أسلوب إعلام الجمهور بالمعطيات المتعلقة بالشكاوى التي تم فحصها. في موقع المفوضية على الانترنت توجد منظومة معلومات جغرافية تُمكن من عرض البيانات الجارية المتعلقة بالشكاوى التي عالجتها المفوضية. بالإضافة إلى ذلك، طوّرت المفوضية منظومة BI<sup>4</sup> تعرض على الجمهور بيانات حول الشكاوى ونتائج فحصها، وذلك بحسب متغيرات مختلفة مثل - مواضيع الشكاوى، الفترة الزمنية، الهيئات العامة التي تم تقديم شكاوى ضدها والمزيد - وذلك بهدف إتاحة هذه المعلومات للجمهور في أي وقت وليس فقط عند تقديم التقرير. أدعو الجمهور لاستخدام هذه المنظومة المبتكرة.

في سنة 2020 أطلق مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور مشروعاً هو الأول من نوعه بالتعاون مع الجيش - مشروع "المفوضية تتجدد". يهدف المشروع إلى تعزيز الوعي على مستوى القيادات العسكرية التي تتعامل مع شروط الخدمة في الجيش حول ما يتعلق بعمل المفوضية وإمكانيات الاستعانة بها. خلال فترة عملي، كنت أسعد كثيراً عندما أعرف أن المشروع يؤتي ثماره وأنه يُشجع الجنود وذويهم على تقديم الشكاوى من خلال المفوضية. في هذا التقرير يمكنكم الاطلاع على معالجة المفوضية لباقة من الشكاوى التي قدمها جنود وعلى المساعدة التي قدمتها المفوضية لهم. حالياً يمكن القول، وبكل فخر، بأن هذا المشروع أصبح راسخاً وأساسياً في إطار عمل المفوضية وفي الخطوات التي تقوم بها للوصول إلى الشرائح السكانية التي تحتاج إلى خدماتها.

في فترة عملي كمديرة لمفوضية شكاوى الجمهور وضعت نصب عيني هدف تحويل المفوضية إلى البيت المهني الأساسي لكل مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في القطاع العام وتوفير كل المعرفة والمعلومات التي يحتاجونها. ويأتي ذلك من منطلق إدراك أهمية دور العاملين في مجال فحص الشكاوى في القطاع العام. وفي هذا الإطار عقدت المفوضية مجموعة من المؤتمرات، ورشات عمل وطاولات مستديرة،

3 مفوض شكاوى الجمهور، تقرير خاص رقم 3: "التحديات والأهداف لخدمة أبناء الجيل الثالث - استنتاجات من فحص الشكاوى"، ص. 130.

4 Business Intelligence - منظومة الذكاء التجاري.

קדם خلالها موظفي المفوضية محاضرات متنوعة في مواضيع مهنية. شكّلت هذه اللقاءات منصة لتبادل الخبرات والمعلومات بين الزملاء، وفرصة للمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة للحديث عن تجاربهم وآرائهم. بالإضافة إلى ذلك تنشر المفوضية بين الحين والآخر منشورات إلكترونية حول قرارات مفوض شكاوى الجمهور ومستجدات أخرى مهمة. موضوعة المفوضية كمركز مهني ومصدر للمعلومات والمعرفة لكل العاملين في مجال فحص الشكاوى يعبر عن قناعتني بأن المفوضية وفاحصي الشكاوى في الهيئات العامة هما في واقع الأمر شركاء ويعملون بتناسق وتعاون من أجل تحسين الخدمات التي تقدمها الهيئات العامة للجمهور.

بالإضافة إلى ذلك، عملت على تعزيز علاقات التعاون بين مفوضية شكاوى الجمهور وبين المؤسسة الأكاديمية. تعمل في كلية الحقوق في كلية صفد الأكاديمية بالتعاون مع المفوضية العيادة القانونية "مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة"، وبمبادرة مفوض شكاوى الجمهور قام معهد مايزر-جوينت-بروكديل بإجراء بحث شامل في موضوع "فعالية حماية مفوضية شكاوى الجمهور لكاشفي الفساد"؛ وعُقد بمشاركة الجامعة العبرية في القدس يوم دراسي احتفالاً بإطلاق مجلة "مرايا: أبحاث في رقابة الدولة وفحص شكاوى الجمهور" [مראות: עיונים בביקורת המדינה ובירור תלונות הציבור]؛ ونُشر عدد خاص بمناسبة مرور 50 عامًا على تأسيس المفوضية، وتضمن العدد مقالات مشتركة لباحثين أكاديميين وموظفين في المفوضية.

كما وبدأت المفوضية خلال فترة ولايتي بمشروع التطوع في المجتمع. وفي هذا الإطار يزور موظفو مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور عدة مرات في السنة (خاصة في فترة الأعياد) دور المُسنين ويعقدون فعاليات مختلفة لكبار السن.

عملت أيضا خلال ولايتي وبشكل حثيث على تعزيز مكانة مفوضية شكاوى الجمهور بين مفوضيات شكاوى الجمهور على المستوى الدولي. استضافت المفوضية مؤتمرين دوليين. في سنة 2020 استضافت المفوضية، برعاية منظمة مفوضيّة شكاوى الجمهور العالميّة (IOI)<sup>5</sup>، مؤتمرا دوليا أونلاين تحت عنوان "وباء الكورونا ومفوضية شكاوى الجمهور - نتصدي لتحديات الوباء". شارك في المؤتمر أكثر من 2,500 مندوب من 47 دولة حول العالم. في سنة 2021 عقدت المفوضية مؤتمراً دولياً مهنيّاً واحتفالياً بمناسبة مرور خمسين سنة على عملها، تحت عنوان "النهوض بحقوق كبار السن في عصر العمر المديد". عُقد المؤتمر عبر

5 منظمة مفوضيات شكاوى الجمهور الدولية تشمل أكثر من 200 منظمه مفوض شكاوى الجمهور من ارجاء العالم

شبكة الانترنت وشارك فيه مفوضو شكاوى الجمهور وأكاديميون من 51 دولة. كما ونشرت المفوضية مؤخرًا وثيقتين توجيهيتين (best practice paper) لمفوضيات شكاوى الجمهور في العالم حول موضوع استخدام الوساطة كأداة لفحص الشكاوى وموضوع حماية كاشفي الفساد. في شهر فبراير 2023 تبنت منظمة مفوضية شكاوى الجمهور العالمية الوثيقة حول استخدام الوساطة كأداة لفحص الشكاوى، وتم نشرها في موقعها على الانترنت وفي نشرتها التي تعممها على المفوضيات حول العالم. أما الوثيقة المتعلقة بحماية كاشفي الفساد فقد تمت المصادقة عليها مؤخرًا في المؤتمر العالمي الذي عُقد في لاهاي وستُنشر هي أيضا في وقت قريب.

أود أن أشكر مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على بلورة رؤيا مفوضية شكاوى الجمهور وعلى رسم مسارها، وعلى ثقته بي والتي بفضلها استطعت دفع المفوضية إلى الأمام نحو تحقيق أهدافها. شكري موصول أيضا لكل موظفات وموظفي المفوضية، على جهدهم ومثابرتهم وإخلاصهم في تقديم الدعم المهني والخدمة الممتازة لجمهور المُشتكين. واصلوا دفع المفوضية نحو تحقيق انجازات جديدة، لصالح الجمهور ومن أجل تحسين الخدمة العامة.

لمجتمع العاملين في مجال فحص شكاوى الجمهور في الهيئات العامة، أقول لكم أني أرى بكم شركاء في الطريق، والجهة الداعمة لكل من يحتاج إلى مساعدة، كل بحسب صلاحياته والهيئة التي يعمل بها. عندما نتكاتف ونعمل معاً يمكننا تحسين الخدمات العامة وتحقيق حقوق الفرد.

ختاماً، أود أن أتوجه للجمهور. أكتب هذه السطور في أوقات عصيبة على كل مواطن وعلى الدولة كلها. مفوضية شكاوى الجمهور ستظل ملجأ الفرد في أوقات الطوارئ وفي الأيام العادية، وأدعو الجميع إلى مواصلة الاستعانة بالمفوضية لاستنفاد الحقوق، الحصول على الخدمات وتسهيل التواصل مع سلطات الحكم. من جهتنا، سنواصل العمل الدؤوب لمساعدتكم.

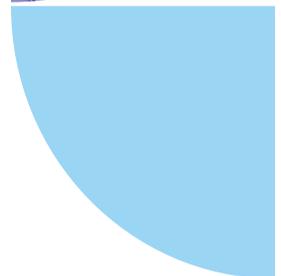


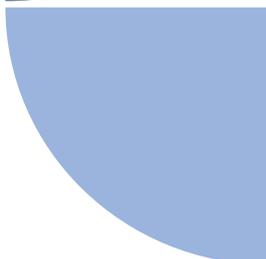
د. أستر بن حاييم، محامية  
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2024

## תוכן העניינים

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	4
דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור	12
<b>סקירה כללית</b>	<b>23</b>
נציב תלונות הציבור	25
נציבות תלונות הציבור	26
על מה ניתן להתלונן?	28
הנגשת נציבות תלונות הציבור במלחמת חרבות ברזל	28
הנגשת נציבות תלונות הציבור בימי שגרה	31
הגשת הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לכנסת במסגרת "יום נציב תלונות הציבור"	33
הגשת דוח מיוחד בנושא אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי	36
נציבות תלונות הציבור - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור	36
הנגשת נציבות תלונות הציבור	38
אתר המרשתת (האינטרנט) של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	40
נציבות תלונות הציבור בתקשורת וברשתות החברתיות	40
התנדבות	42
הגשת תלונה והליך בירור תלונה	43
קשרי חוץ	44
<b>נתונים על התלונות בשנת 2023</b>	<b>47</b>
מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2023	49
דרכי הגשת התלונות	50
הגופים הנילונים	52
התלונות	54
המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור	57
מאפייני המתלוננים	58





## 75 נושאי תלונות נבחרים

- 75 תלונות הציבור במלחמת "חרבות ברזל"
- 95 פרויקט "הנציבות מתגייסת"
- 101 תלונות מערכתיות
- 117 נושאים מרכזיים בתלונות בנושא תחבורה ציבורית
- 127 חדש: מסלול בירור מותאם לתלונות ילדים ובני נוער
- 133 מיסים ותשלומים אחרים
- 141 הליכי גבייה
- 149 גמלאות והשתתפות בהוצאות
- 157 זכויות הפרט
- 165 זכויות אנשים עם מוגבלות
- 175 ההגנה על חושפי שחיתות
- 187 השלטון המקומי
- 199 הגישור בנציבות תלונות הציבור
- 207 במבט היסטורי - חמישים שנות דוחות של נציב תלונות הציבור

## 223 נספחים

- 224 מילון מושגים
- 226 התפלגות התלונות לפי משרדי ממשלה
- 231 התפלגות התלונות לפי מוסדות מדינה
- 238 התפלגות התלונות לפי גופי שלטון מקומי
- 243 התפלגות התלונות לפי גופים ציבוריים אחרים
- 245 רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

## 246 פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



23

# סקירה כללית



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

## נציב תלונות הציבור

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

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

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 תלונות הציבור, 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 נציב תלונות הציבור שיטת מינהל הטעונה תיקון 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<sup>6</sup>, אלא גם בראייה כוללת המביאה בחשבון את ההשפעה של הליקויים שנחשפו על כלל הציבור. זאת ועוד, יש שיתוף הדדי של מידע בין חטיבות ביקורת המדינה ובין נציבות תלונות הציבור - המידע שאוספות חטיבות הביקורת בנושאי התלונות מסייע לבירורן בנציבות ומייעל ומטייב את הליך הבירור; והמידע העולה מהתלונות המתקבלות בנציבות משמש את יחידות הביקורת בבואן לבצע ביקורות בגופים הציבוריים.

לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל הנגישה נציבות תלונות הציבור את שירותיה לכל מי שנפגע ממצב החירום באמצעות הקמת מוקד טלפוני ייעודי ("קו חם") ובאמצעות יציאה לשטח אל המפונים ואל משרתי המילואים, וחטיבות הביקורת החלו להכין דוחות הנוגעים למלחמה ולעורף. בעניין פעילותה של הנציבות במלחמת חרבות ברזל יורחב בהמשך<sup>7</sup>.

6 מטעמי נוחות נעשה בדוח שימוש בלשון זכר, אף שהכוונה היא לנשים וגברים כאחד.

7 ראו בעמ' 28 ובעמ' 75.

## נציבות תלונות הציבור

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות נציבות תלונות הציבור. מנהלת הנציבות מונתה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בדצמבר 2017, לפי הצעת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

בסוף שנת 2023 כללה נציבות תלונות הציבור 82 עורכי דין, 5 עובדות סוציאליות, עורך דין שהוא גם עובד סוציאלי, 2 רואי חשבון ו-15 תומכי בירור. כמו כן הועסקו בנציבות מתמחים, סטודנטים ובנות שירות לאומי. 73% מעובדי הנציבות הם נשים; 8 מעובדי הנציבות הם מהחברה הערבית; 3 הם מהחברה החרדית; ו-3 הם מקרב יוצאי אתיופיה.

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

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

עובדי נציבות תלונות הציבור מטפלים בתלונות במסירות ובמקצועיות, ועל הליך הבירור היעיל והמוערך ניתן ללמוד ממכתבי התודה שהתקבלו בנציבות בשנת 2023.



### מילת תודה

"רציתי לומר שאני ממש מעריך ומודה לך על העזרה... הפנייה אליכם והטיפול שלך הניע בשנית את התהליך ואילץ אותם להתייחס.

תודה שיזמת, עדכנת ושדחפת את העניין אחרת אני לא יודע לאיזו נקודת ייאוש וקבלת החלטות היינו מגיעים. הרגשתי שסוף סוף יש משרד עם אוזן קשבת. הלוואי וכל משרדי הממשלה היו ככה. מזל שמשרד מבקר המדינה קיים, זה ממש גלגל הצלה עבור אזרחים. תודה רבה רבה."

## סקר שביעות רצון לגבי פעילות נציבות תלונות הציבור

בסקר שביעות רצון מקוון שבוצע בשלושת הרבעונים הראשונים של שנת 2023<sup>8</sup> השתתפו 1,634 מתלוננים שנציבות תלונות הציבור טיפלה בתלונותיהם, שהם 16% מכלל המתלוננים שאליהם נשלח הסקר.

לגבי המשיבים על הסקר, התלונות של 14% מהם נמצאו מוצדקות, התלונות של 40% מהם נמצאו לא מוצדקות, ועניין של התלונות שהגישו 46% מהם בא על תיקונו.

### הקשר עם עובדי נציבות תלונות הציבור במהלך בירור התלונה

61% מהמשיבים ציינו שעובדי נציבות תלונות הציבור יצרו עימם קשר במהלך בירור תלונתם.

15% מהמשיבים ציינו שלא היה קשר בינם ובין עובדי הנציבות במהלך בירור תלונתם.

25% מהמשיבים ציינו שהם שיצרו קשר עם עובדי הנציבות במהלך בירור תלונתם.

### מידת שביעות הרצון של המשיבים מהטיפול בתלונתם

60% מהמשיבים ציינו כי הם בטוחים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה או שהם סבורים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור.

61% מהמשיבים סברו שהטיפול בתלונתם היה מקצועי.

73% מהמשיבים היו מרוצים מהיחס ומהאדיבות של עובדי הנציבות.



8 נוכח המלחמה לא בוצע סקר שביעות רצון ברבעון האחרון של שנת 2023.

## משך זמן הטיפול בתלונות

נציבות תלונות הציבור שואפת לתת לכל אחד מהמתלוננים את הטיפול המקצועי והיעיל ביותר ומתאימה את דרך הטיפול לנושא התלונה. הנציבות שואפת כל העת לקצר את משך זמן הטיפול בתלונות, וזאת בלי להתפשר על איכות הבירור ועל מתן סעד הוגן למתלוננים.

בשנת 2023 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-23,623 מכתבי תלונה. הטיפול ב-17% ממכתבי התלונה הסתיים בתוך שבעה ימים; הטיפול ב-77% מהתלונות היה ברמת מורכבות נמוכה והסתיים בתוך 86 ימים בממוצע; הטיפול ב-5% מהתלונות היה ברמת מורכבות בינונית והסתיים בתוך 253 ימים בממוצע; והטיפול ב-1% מהתלונות היה ברמת מורכבות גבוהה והסתיים בתוך 353 ימים בממוצע.

## 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, היו ללא סמכות חוקית או בניגוד לכללי מינהל תקין, או שיש בהם משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

נציבות תלונות הציבור מקבלת תלונות בנושאים רבים ומגוונים, וייחודה הוא בכך שהיא מאפשרת למתלוננים להגיש לה תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות מכוח החוק או בזכויות כספיות וחברתיות, אלא גם בנוגע לנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות, והכול בהתאם לסמכויותיה הקבועות בחוק.

## הנגשת נציבות תלונות הציבור במלחמת חרבות ברזל

יומיים לאחר אירועי שמיני עצרת התשפ"ד, 7.10.23, החל מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לקיים סדרת סיורים אינטנסיביים בשטח, ואליהם התלוו נציגי נציבות תלונות הציבור. הסיורים התמקדו ברשויות מקומיות ביישובי קו העימות בדרום הארץ ובצפונה, בערים שקלטו מפונים, בבתי חולים, בבתי מלון שבהם שוהים מפונים ובמחנה שורה לזיהוי חללים. מטרת הסיורים הייתה לעמוד מקרוב על פערים בטיפול הגופים הממשלתיים בעורף האזרחי ובמתן המענים הנדרשים לצרכים של תושבי מדינת ישראל בעת החירום הנוכחית.

נציבות תלונות הציבור פעלה במרץ והקימה במהירות רבה כבר ב-12.10.23, בשבוע הראשון למלחמת חרבות ברזל, מוקד טלפוני ייעודי (הקו החם). הקו החם פעל בתחילה 24 שעות ביממה ושימש אמצעי להגשת תלונות הנוגעות למצב החירום

באופן קל ונגיש, ומרבית התלונות שנוגעות למצב החירום התקבלו באמצעותו. הקו החם גם שימש לפונים באמצעותו מקור מידע בנוגע לזכויותיהם. 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 על בעיותיהם של המפונים ולהנגיש עבורם את הליך הגשת התלונות. הנציבות דאגה לפרסם את הדרכים החדשות לפנות אליה באמצעי התקשורת השונים וכן הפיצה מידעון על הקו החם לגורמים רבים, ובהם נציבי התלונות והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים, לשכות הרווחה וארגוני מיצוי זכויות.

עובדי נציבות תלונות הציבור המשיכו להפעיל את לשכות קבלת הקהל בצפון, בדרום ובמרכז גם בעת החירום, אף שהלשכות בדרום ובמרכז היו ממוקמות באזורים מטווחי טילים, זאת כדי לאפשר לכל מי שמבקש להגיש תלונה בפגישה פנים אל פנים לעשות כן.

## הגשת דוח מיוחד בנושא תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל

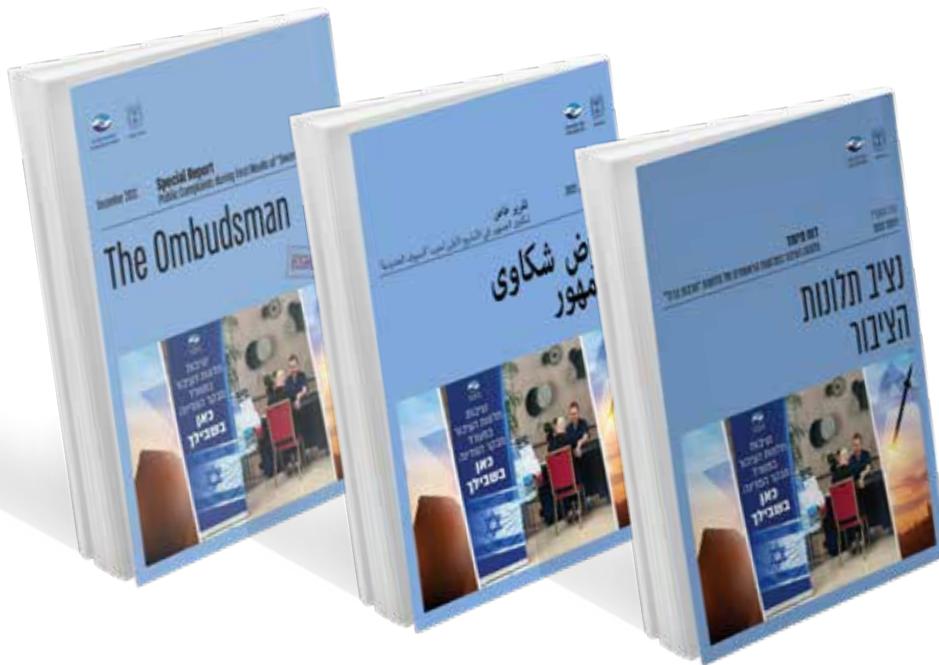
ב-ז' בטבת התשפ"ד, 19.12.23, הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוחנה דוח מיוחד, לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, בנושא "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'".



מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים בדיון שקיימה ב-1.1.24 הוועדה לענייני ביקורת המדינה בראשות ח"כ מיכי לוי בממצאי הדוח המיוחד

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 של תלונות. ב-1.1.24 קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בראשותו של ח"כ מיקי לוי דיון בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו.

להרחבה בעניין תלונות הציבור במלחמת חרבות ברזל ראו עמ' 75.



הדוח המיוחד בעברית, ערבית ואנגלית בעניין תלונות הציבור במלחמת חרבות ברזל

## הנגשת נציבות תלונות הציבור בימי שגרה

אחת המטרות הנכללות בחזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור היא להגביר את הנגישות של נציבות תלונות הציבור 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, ועובדיה מעבירים הרצאות בגופים שונים, כגון בתי ספר, עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים.

גם בשנת 2023 המשיכו עובדי נציבות תלונות הציבור להגיע לבתי ספר תיכוניים ברחבי הארץ ולהעביר הרצאות לתלמידים במסגרת שיעורי האזרחות. ההרצאות מתקיימות במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ואת נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות של קהלים שונים לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הנציבות רואה חשיבות רבה בחשיפת התלמידים לפועלה, זאת בין היתר כדי להגביר את מודעותם לאפשרות לפנות אליה בעצמם או להפנות אליה את המבקשים לקבל סיוע, וכדי שהם ישמשו "שגרירי נציבות תלונות הציבור".



הרצאת הסברה של עובדת נציבות תלונות הציבור בבית ספר "חונים" בחיפה

בשנת 2023 קיימה נציבות תלונות הציבור הרצאות הסברה וימי עיון שונים לגבי עבודתה. למשל, ב-7.5.23 התקיים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור יום עיון מקצועי בנושא "הטיפול בתלונות הציבור - חשיפה ואתגרים", ובו השתתפו כ-80 מנהלים בכירים ונותני שירותים במשרד הביטחון. יום העיון היה פרי שיתוף פעולה ייחודי וחדשני בין הנציבות, כבית המקצועי של נציב תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי, לבין משרד הביטחון.

ב-13.2.23 הרצה עובד נציבות תלונות הציבור לפני בני משפחות של ילדים עם מוגבלות במגזר הבדואי; ב-20.7.23 השתתפו עובדי הנציבות ברב-שיח במסגרת כנס מיצוי זכויות לקטועי גפיים במגזר החרדי; וב-29.8.23 השתתפו עובדי הנציבות ביריד מיצוי זכויות שהתקיים במזרח ירושלים במסגרת תוכנית "מרכז עוצמה" של משרד הרווחה והביטחון החברתי.

במסגרת שיתופי הפעולה בין נציבות תלונות הציבור לאקדמיה התקיימה ב-12.6.23 הרצאה של נציגי הנציבות לפני סטודנטים בחוג לעבודה סוציאלית במכללה האקדמית תל-חי. ההרצאה עסקה בתיאור הסמכויות של הנציבות והשירותים שהיא נותנת ובפוטנציאל של הסטודנטים לשמש שגרירים של הנציבות.

בשנת 2020 השיק מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שיתוף פעולה חדש וראשון מסוגו עם צה"ל - פרויקט "הנציבות מתגייסת". הפרויקט נועד להגביר את המודעות בקרב סגלי הפיקוד והת"ש<sup>9</sup> בצבא הן לפעולה של הנציבות והן לאפשרויות שלה לסייע לחיילים ולבני משפחותיהם במקרים המתאימים.

נציבות תלונות הציבור מקיימת, בתיאום עם צה"ל, הרצאות לסגלי פיקוד שונים בשירות סדיר ובמילואים ולסגלי הת"ש וכן מארחת במשרדיה מפקדים מיחידות שונות, כדי להביא לידיעתם את האפשרות לפנות לנציבות בעניין פגיעה של גופי ממשל ורשויות ציבוריות (שאינן צבאיות) בהם, בפקודיהם או בבני משפחותיהם. למשל, ב-11.6.23 ניתנה הרצאה לכלל המפקדים בבסיס "חוות השומר" המכשיר טירונים מאוכלוסיות מיוחדות (אוכלוסיות "חוסן" ו"מקא"ם"<sup>10</sup>), וב-12.6.23 ניתנה הרצאה לכלל המפקדים בבסיס מחו"ה אלון<sup>11</sup>.

ב-16.5.23 קיימה נציבות תלונות הציבור האקתון ראשון מסוגו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, תחת הכותרת "מחברים בין הילדים והנוער לנציבות תלונות הציבור". במסגרת האירוע הזמינה הנציבות סטודנטים ממוסדות אקדמיים ברחבי הארץ ומתחומי דעת שונים להציע פתרונות טכנולוגיים ואחרים שיאפשרו לילדים ולנוער להכיר את הנציבות ולהיעזר בה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רואה באוכלוסיית הילדים והנוער אוכלוסייה ראויה לקידום, ובמסגרת זו ראה צורך לייחד מסלול בירור מותאם לטיפול בתלונות ילדים ונוער המוגשות לנציבות תלונות הציבור<sup>12</sup>.

9 תנאי שירות.

10 מרכז קידום אוכלוסיות מיוחדות.

11 ראו הרחבה בנושא בעמ' 95.

12 ראו הרחבה בנושא בעמ' 127.

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

בל' בסיוון התשפ"ג, 19.6.23, הגיש נציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוחנה את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2022. למוחרת, ב-20.6.23, צוין בכנסת בפעם הרביעית "יום נציב תלונות הציבור", שמתקיים משנת 2020 בכל שנה ונועד להגביר את המודעות לנציבות תלונות הציבור ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים.

במסגרת יום נציב תלונות הציבור התקיים דיון מיוחד בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בראשותו של ח"כ מיקי לוי בממצאי הדוח ובנתונים שצוינו בו. בדיון השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן ומנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים.

כמו כן נערך בכנסת ביום נציב תלונות הציבור אירוע חגיגי מיוחד בנושא "בירור תלונות ככלי למינוף הארגון", ובו נכחו נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים ציבוריים שונים, אנשי אקדמיה ונציגים מהמגזר השלישי וכן עובדי נציבות תלונות הציבור<sup>13</sup>.

### חוברת עיקרי הדוח בשלוש שפות

במועד הגשת הדוח הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת גם חוברת ובה עיקרי דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2022. החוברת נועדה להנגיש לציבור את פעילותה של נציבות תלונות הציבור, והיא כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2022 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כמו כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. החוברת הופצה בעברית, בערבית ובאנגלית.

13 ראו הרחבה בהמשך בפרק "נציבות תלונות הציבור - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור".



מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור  
מניש את הדוח השנתי  
ליור הכנסת  
צילום: נועם מושקוביץ,  
דוברת הכנסת



מבקר המדינה ונציב  
תלונות הציבור ומנהלת  
נציבות תלונות הציבור בדיון  
בוועדה לענייני ביקורת  
המדינה של הכנסת



מבקר המדינה ונציב  
תלונות הציבור  
(בתמונה למעלה)  
ומנהלת הנציבות ביום נציב  
תלונות הציבור בכנסת



הדוח השנתי לשנת 2022  
ועיקרי הדוח בשלוש שפות

## הגשת דוח מיוחד בנושא אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי

בט"ז בשבט התשפ"ג, 7.2.23, הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוחנה דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, בנושא "אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מביור תלונות". באותו יום גם התקיים דיון בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת בראשותו של ח"כ מיקי לוי.



המשנה למנהלת הנציבות עו"ד רונית זנדברג, מנהלת הנציבות ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, יו"ר הכנסת אמיר אוחנה ומבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן במעמד הגשת הדוח המיוחד, פברואר 2023

## נציבות תלונות הציבור - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור

נציבות תלונות הציבור משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. ב-8.2.23 התקיים מפגש עמיתים חגיגי לרגל חשיפת הדוח המיוחד של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא הגיל השלישי. במסגרת מפגש העמיתים התקיים חבר דיון (פאנל) בהנחייתה של המשנה למנהלת נציבות תלונות הציבור עו"ד רונית זנדברג. במפגש השתתפו מנכ"ל ארגון ג'וינט-אשל יוסי היימן, מנהלת תחום בכיר אזרחים ותיקים במשרד לשוויון חברתי<sup>14</sup> ברכי דליצקי,

14 בשנת 2023 עבר תחום אזרחים ותיקים לאחריותו של משרד הנגב, הגליל והחוסן הלאומי.

סגנית ראש מינהל ומנהלת אגף אזרח ותיק ושאיירים במוסד לביטוח לאומי לבנה עזרא ומנהלת יחידת הטרנספורמציה (מוצרים ציבוריים) במערך הדיגיטל הלאומי מירב חורב.

כאמור, ביום נציב תלונות הציבור שהתקיים בכנסת ב-20.6.23 נערך אירוע חגיגי מיוחד, ובו נכחו נציבי תלונות הציבור וממונים על פניות הציבור בגופים ציבוריים שונים, אנשי אקדמיה ונציגי מגזר שלישי וכן עובדי נציבות תלונות הציבור. האירוע התקיים במעמד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן, יו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת ח"כ מיקי לוי ויו"ר הוועדה המיוחדת לפניות הציבור ח"כ יצחק פינדרוס, והם גם נשאו דברי ברכה.

מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים פתחה את האירוע בהצגת עיקרי הדוח. בהמשך ניתנו הרצאות על ידי מנהלת אגף פניות הציבור במוסד לביטוח לאומי עו"ד נורית יצחק, מנהלת תחום פניות הציבור ברשות הממשלתית למים ולביוב גב' הימת עאבד-זועבי, והמבקר הפנימי והממונה על תלונות הציבור בעיריית ביתר עילית מר גרשון וינגרט.

בחלקו האחרון של האירוע הוצגו סיפורים נבחרים של "האנשים מאחורי התלונה". הסיפורים הוצגו על ידי עו"ד רמית לוין, מבררת תלונות בנציבות תלונות הציבור; עו"ד נילי חיון-דיקמן, נציבת הקבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי; ועו"ד מיכל דלין-פרימרמן, מנהלת המרכז לזכויות המטופל במרכז הרפואי שיבא. כמו כן הציגה מתלוננת שפנתה לנציבות את סיפורה.

נציבות תלונות הציבור מפרסמת מדי פעם בפעם מידעונים מקוונים על החלטות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וכן עדכונים חשובים אחרים, בין היתר על אירועים שהיא מקיימת ועל דוחות שהיא מפרסמת. פרסום המידעונים הוא אבן דרך חשובה בפעילותה של הנציבות כמוסד המרכזי המברר את תלונות הציבור בישראל.



מפגש העמיתים שאירחה נציבות תלונות הציבור בעקבות הדוח המיוחד בעניין בני הגיל השלישי

## הנגשת נציבות תלונות הציבור

### הנגשת נציבות תלונות הציבור לפריפריה ולאוכלוסיות ראויות לקידום

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

כדי להביא לידיעת תושבי הפריפריה את דבר קיומה של נציבות תלונות הציבור, את סמכויותיה בעניין בירור תלונות ואת הדרכים להגיש לה תלונות מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה ביישובי הפריפריה, ובכלל זה בלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות ביישובים אלה. כמו כן מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה בקרב ארגונים חברתיים וארגוני מתנדבים. למשל, עובד הנציבות מלשכת באר שבע קיים בספטמבר 2023 הרצאת הסברה במרכז ליהודי אתיופיה בנתיבות.

נוסף על כך, בית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת מפעיל מאוקטובר 2020<sup>15</sup>, בשיתוף נציבות תלונות הציבור, את הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה". בקליניקה נחשפים הסטודנטים, באמצעות למידה תיאורטית ועבודה מעשית, לפעילות הנציבות. הקליניקה הגבירה את המודעות לקיומה של הנציבות ולאפשרות להיעזר בה בקרב קהלי היעד בצפון. במסגרת הקליניקה הוגשו לנציבות תלונות שעסקו במגוון נושאים הקשורים לחיי היום-יום של אוכלוסיות ראויות לקידום בצפון הארץ, ובעקבות התערבותה של הנציבות ניתן מענה לנושאים אלה.

בשנת 2019 השיק מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את הפרויקט "נציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. מדובר בשיתוף פעולה ייחודי בין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במיציא זכויות ברחבי הארץ לבין נציבות תלונות הציבור. במסגרת שיתוף הפעולה מגיעים צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיציא זכויות, נפגשים שם עם תושבים מהפריפריה ומעודדים אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות, וכן מנחים את הגופים מתי ניתן להסתייע בנציבות.

15 תחילת שנת הלימודים התשפ"א.

## הנגשת נציבות תלונות הציבור לדוברי שפות שונות

בלשכות נציבות תלונות הציבור יש עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אוקראינית, אמריקאית, תיגרית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם. הם יכולים להתייעץ עימו, ואם אינם יכולים להגיש תלונה באמצעים אחרים - גם למסור לו את תלונתם בעל פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, והדבר מייעל את הבירור וחסך התכתבות מיותרת.

כמו כן, עובדי נציבות תלונות הציבור מתראיינים בתוכניות המיועדות לדוברי רוסית ואמהרית המשודרות ברדיו רק"ע של תאגיד "כאן" וכן בתחנות רדיו אחרות, ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים. ראיונות אלה הם עוד דרך של הנציבות ליידע אוכלוסיות שונות על פעילותה, שירותיה והאפשרות להסתייע בעובדיה בעת הצורך.

## הנגשת נציבות תלונות הציבור לאנשים עם מוגבלות

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

נציבות תלונות הציבור מקיימת קשר מקצועי עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, ובין שתי הנציבויות מתקיימים ממשקי עבודה משותפים. זאת כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם. נציגי שתי הנציבויות משתתפים בכנסים זו של זו, מקיימים התייעצויות משפטיות, מחליפים דעות מקצועיות ולעיתים משתפים פעולה בבירור תלונות.

## אתר המרשתת (האינטרנט) של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

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 תלונות הציבור בטפסים אלקטרוניים מקוונים, ידידותיים ונגישים<sup>16</sup>. הגשת תלונות באמצעות אתר המרשתת מסייעת לייעול הליך הברור. הנציבות מפרסמת מדי פעם בפעם באתר המרשתת שלה, וכן ברשתות החברתיות, תלונות שברירה ואשר יש בהן עניין ציבורי, חברתי או אנושי. פרסום התלונות מגביר את חשיפת פעולתה של הנציבות לציבור.

מהנתונים לגבי שנת 2023 עולה כי הציבור הגביר את השימוש בטפסים האלקטרוניים שבאתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. לגבי העמודים באתר העוסקים בנציבות תלונות הציבור, העמוד הנצפה ביותר הוא העמוד שבו מצוי טופס הגשת תלונה לנציבות ופנייה ללשכת מבקר המדינה (כ-104,000 כניסות, עלייה של כמעט 20% לעומת שנת 2022)<sup>17</sup>.

## נציבות תלונות הציבור בתקשורת וברשתות החברתיות

עובדי נציבות תלונות הציבור ממשיכים להתראיין בעיתונות, במרשתת וברדיו ומוסרים פרטים על הדוחות שמפרסמת הנציבות, על פעילותה של הנציבות להגברת החשיפה שלה בקרב בני הגיל השלישי ועוד.

כדי להגביר את נגישותה למגזרים השונים יוזמת נציבות תלונות הציבור פרסום של ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה בערוצי תקשורת של החברה החרדית והחברה הערבית.

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פעיל גם ברשתות החברתיות השונות - פייסבוק, אינסטגרם, טיקטוק, X, טלגרם, לינקדאין ו-THREADS - וכן מפעיל ערוץ יוטיוב. באמצעות הרשתות החברתיות פונה הנציבות לקהל היעד המתאים לצורך הנגשת שירותיה ומפרסמת קולות קוראים ואירועים הפתוחים לציבור. באמצעות פרסומי הנציבות ברשתות גם ניתן לקבל מידע על הפעילות של הנציבות, ללמוד על תלונות חשובות שהנציבות טיפלה בהן וכן לקבל סיוע בהגשת תלונות חדשות.

16 אם פונה מבקש להגיש לנציבות תלונה על גוף שהיא אינה מוסמכת לברר תלונות עליו, הוא מופנה לגורם שמוסמך לברר תלונה על אותו הגוף.

17 עמודים נצפים אחרים באתר המרשתת העוסקים בנציבות הם עמוד הכתובות, הטלפונים ושעות הקבלה של לשכות הנציבות (19,705 כניסות); עמוד הבית של הנציבות (19,026 כניסות); ועמוד השאלות והתשובות של הנציבות (5,752 כניסות).

בשנת 2023 הפיצה נציבות תלונות הציבור ברשתות החברתיות את הסרטון "הנציבות מתגייסת בשבילכם". בסרטון מוצג סיפורה של חיילת על האופן שבו הנציבות סייעה לאימה.



## התנדבות

בשנת 2023 המשיכה נציבות תלונות הציבור בקידום פרויקט התנדבות בקהילה. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות ראויות לקידום.



עובדי נציבות תלונות הציבור ביום התנדבות במפעלי החסד בלוד

ב-10.9.23 השתתפו עובדי נציבות תלונות הציבור בפעילות התנדבותית במפעל החסד "יד ביד" בלוד. עובדי הנציבות הכינו באולם המרכזי של מפעל החסד מארזי מזון עבור משפחות נזקקות, סייעו בחלוקת מזון לנזקקים שהגיעו למקום ואף ליוו חלק מהנזקקים לבתיהם. הרב יעקב גלויברמן, שהקים את עמותת "יד ביד", הודה לעובדי הנציבות על פעילותם המבורכת.

נוסף על כך, עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגיעו לבתי דיור מוגן והשתתפו בפעילות התנדבותית. ב-23.8.23 הגיעו עובדי המשרד לבית באייר בירושלים - בית דיור מוגן לקשישים המנוהל על ידי עמותת עידן - וחגגו עם הדיירים את מסיבת סיום הקיץ. העובדים שרו ורקדו עם הדיירים וסייעו בהפעלת עמדות שונות - עמדת ליטוף חיות, עמדת הכנת קציפים (שייקים) ועוד. ב-13.12.23 הגיעו עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבית באייר וקיימו שם אירוע שכלל הדלקת נרות חנוכה עם הדיירים, הכנת סופגניות ושירה בצוותא, בליווי ההרכב המוזיקלי של המשרד.

ב-22.5.23 הגיעו עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבית שווייץ - גם הוא בית דיור מוגן לקשישים בהנהלת עמותת עידן - וחגגו עם הדיירים את יום ירושלים וחג השבועות. העובדים שרו ורקדו עם הדיירים, בליווי ההרכב המוזיקלי של המשרד. בהתאם למסורת השנתית, לקראת חג פורים שימחו עובדי המשרד את דיירי בית באייר ובית שווייץ במשלוחי מנות שארזו העובדים לכבוד החג. ב-15.2.23 חגגו עובדי המשרד עם דיירי בית באייר את ט"ו בשבט, בליווי ההרכב המוזיקלי של המשרד.

## הליך בירור תלונה



### קבלת תלונה

האם הנציבות מוסמכת לברר את התלונה?



#### הודעה למתלונן

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

#### העברה לגישור

- 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 למתלונן  
הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן שבו יש לתקנו  
מעקב אחר תיקון הליקוי

## הגשת תלונה



### אפשרויות הגשת תלונה

המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיופה כוח



### מי רשאי להגיש תלונה?

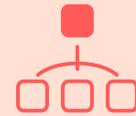
כל אדם, ובכלל זה ילד גם אם אינו אזרח ישראלי או תושב ישראל



### על מה ניתן להתלונן?

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

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



### על מי ניתן להתלונן?

ניתן להגיש תלונה על גופים ציבוריים שונים כגון משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות ועוד, הכל כמפורט בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב)

## דרך הגשת תלונה

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



בדואר רגיל



בדואר אלקטרוני



בטופס מקוון באתר המרשתת של הנציבות



בעל פה בלשכות לקבלת קהל



בכתב בלשכות לקבלת קהל



בפייסבוק

## קשרי חוץ

נציבות תלונות הציבור מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהיליה הבין-לאומית של מוסדות האומבוסמן. זאת כדי ללמוד מהידע והניסיון של מוסדות אומבוסמן במדינות אחרות ולשתף מוסדות אלה בידע ובניסיון של הנציבות. עובדי הנציבות משתתפים בכנסים, במחקרים ובפרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה של הנציבות, ונוכחותה בפעילות הבין-הלאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

- ב-1.2.23 קיימו מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים ומרכזת היחסים הבין-לאומיים בנציבות עו"ד קרן מרדכי פגישת היכרות עם נציגים של ארגון ILC (International Longevity Centre) הפועל בבריטניה. ארגון ILC חבר ברשת הבין-לאומית "הברית הגלובלית של מרכזי אריכות ימים בין-לאומיים", שמטרתה לסייע לגופים החברים בה לטפל בנושא הזדקנות האוכלוסייה בדרכים חיוביות ומועילות.
- ב-2.2.23 קיימו מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים ועו"ד קרן מרדכי פגישה מקוונת עם אביטל מימין-רוזנברג, יועצת לזכויות האדם במשלחת הישראלית למטה האו"ם בניו יורק, בעניין הדוח המיוחד בנושא "האתגרים והיעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי".
- ב-22.2.23 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור - ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, עו"ד רונית זנדברג, עו"ד עידו דון-יחיא, עו"ד יונתן מרקוביץ, עו"ד מיכל יניב, עו"ד צרויה מידד-לוזון ועו"ד קרן מרדכי - דיון שולחן עגול מקוון עם מוסד האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא "בקרת איכות". מדובר במפגש שני בסדרה של דיוני שולחן עגול שמתקיימים במסגרת מזכר ההבנות שעליו חתמו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור עם האומבוסמן דאז של בריטניה רוב בהרנס.



מנהלת נציבות תלונות הציבור במושב הפתיחה של כנס באו"ם בנושא זכויות בני הגיל השלישי, אפריל 2023

- מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים הציגה בנאום מוקלט מקוון במושב הפתיחה של כנס באו"ם שנערך באפריל 2023 את הדוח המיוחד שפרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא "האתגרים והיעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי". הדוח המיוחד עורר עניין רב בקרב העוסקים בזירה הבין-לאומית בתחום זכויות בני הגיל השלישי.
- ב-23.5.23 - 25.5.23 השתתפו נציגי נציבות תלונות הציבור, עו"ד יונתן מרקוביץ ועו"ד רוני פליט, בכנס שקיים ה-AOM (ארגון האומבוסדמנים של מדינות אגן הים התיכון), שמשדר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור חבר בו; הכנס התקיים בקוסובו. בכנס נאם עו"ד מרקוביץ בנושא "השמירה על עצמאותם של מוסדות אומבוסדמן - מבט לעתיד: החוויה הישראלית".
- ב-12.6.23 - 13.6.23 השתתפו נציגות נציבות תלונות הציבור, עו"ד מיכל יניב ועו"ד קרן מרדכי, באופן מקוון בסמינר היברידי של מוסד האומבוסדמן של חבל הבסקים בספרד. הסמינר עסק בנושאים שונים, ובהם תפקיד מוסדות האומבוסדמן בהגנה על ילדים ובני נוער, שיטות עבודה מיטביות של מוסד האומבוסדמן ההולנדי בטיפול באוכלוסיות מוחלשות, ודגם הגישור של מוסד האומבוסדמן של אנדלוסיה.
- ב-19.7.23 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור - עו"ד רונית זנדברג, עו"ד מיכל אדר, עו"ד רויטל רוטנשטיין-ענני, עו"ד צפורה פיליפס, עו"ד נטי שטיינברג-פורת, עו"ד רוני פליט ועו"ד קרן מרדכי - דיון שולחן עגול מקוון עם מוסד האומבוסדמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא הגישור. מדובר במפגש שלישי בסדרה של דיוני שולחן עגול שמתקיימים במסגרת מזכר ההבנות שנחתם עם מוסד האומבוסדמן של בריטניה.
- ב-14.9.23 השתתפו נציגי נציבות תלונות הציבור, עו"ד רונית זנדברג, עו"ד יונתן מרקוביץ ועו"ד קרן מרדכי, באופן מקוון במפגש הראשון של ארגון ICOP (International Community of Practice), שהתקיים ביזמתו של צוות היישוג (reaching out) במוסד האומבוסדמן הבריטי. מטרתו של ארגון ICOP היא לקדם דרכים שונות ורעיונות יצירתיים להגעה לאוכלוסיות ראויות לקידום ולאוכלוסיות שסובלות מתת-ייצוג.
- בשנת 2023 פרסמה נציבות תלונות הציבור עשר ידיעות במידעון השבועי של ה-IOI (ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי) ושתי ידיעות בעיתון הדו-שנתי של ה-AOM.

## קשרי חוץ בזמן מלחמת חרבות ברזל

נוכח אירועי 7.10.23 ופרוץ מלחמת חרבות ברזל ביטלה נציבות תלונות הציבור את השתתפותה בכנסים בין-לאומיים שהתקיימו במלטה ובמרוקו באוקטובר ובנובמבר 2023.

בחודשים שעברו מאז פרוץ המלחמה דנו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור עם מר אנדראס פוטאקיס, האומבודסמן של יוון ונשיא IOI-Europe, ומר רוב בהרנס, האומבודסמן הפרלמנטרי של בריטניה, בנושא החטופים בעזה, וביקשו את עזרתם בדרישה מהצלב האדום לפעול לקבלת מידע מהימן ועדכני על החטופים ולבקר אותם. באחת הפגישות השתתף גם עו"ד רונן קרוואני, מנהל אגף בנציבות תלונות הציבור, וסיפר על בנות משפחתו שהיו באותה עת בין החטופים.

47

נתונים  
על  
התלונות  
בשנת  
2023

מדי שנה בשנה מציגה נציבות תלונות הציבור בדוח השנתי את הנתונים על התלונות, ובכלל זה את מספר התלונות שקיבלה וטיפלה בהן באותה שנה, את תוצאות הברור של התלונות ואת שיעורן של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן.

משנת 2020 מציגה נציבות תלונות הציבור בדוח השנתי ניתוחי עומק של מאפייני המתלוננים, המבוססים על ממצאי ניתוחים סטטיסטיים שהתקבלו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. בדומה לשנה שעברה, גם השנה יוצגו בדוח השנתי ניתוחי עומק כאמור.

פילוח מאפייני המתלוננים לפי משתנים שונים מאפשר לנציבות תלונות הציבור לברר באיזו מידה הציבור חשוף למידע על פעילותה, ומה היא מידת הנגישות של שירותיה לכלל האוכלוסייה, ובפרט לקבוצות אוכלוסייה הראויות לקידום; לאתר את קבוצות האוכלוסייה שאינן ערות לדבר קיומה וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה; לפנות, במסגרת פרויקט "הנציבות בקהילה"<sup>18</sup>, לארגונים חברתיים העוסקים במיצוי זכויות של אותן קבוצות אוכלוסייה; לכוון את פעילות ההסברה שלה לקבוצות ששיעור המתלוננים בקרבן קטן יחסית; ולשפר את הנגשתה לכלל רובדי החברה הישראלית. במהלך מלחמת חרבות ברזל (המלחמה) הנציבות אף בדקה את המאפיינים של המתלוננים שפנו אליה בתלונות בנוגע למצב החירום במדינה. בדיקה זו איפשרה לנציבות לוודא שהיא מצליחה להגיע אל קהילות המפונים, שהפכו בן לילה לאוכלוסיות נזקקות וראויות לקידום.<sup>19</sup>

ניתוח הנתונים חשוב גם לגופים הנילונים, מאחר שהוא מאפשר להם ללמוד על שביעות הרצון של הציבור מטיב השירות שהם נותנים ועל האוכלוסיות שאינן מקבלות מהם שירות מיטבי.

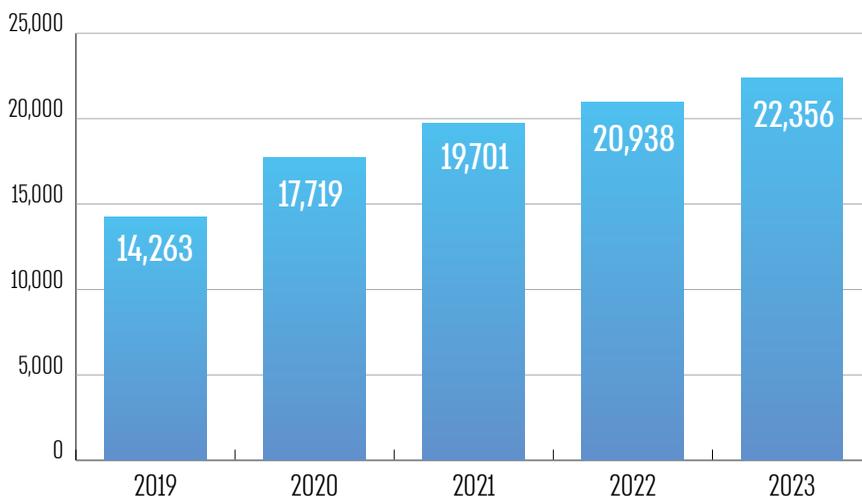
18 להרחבה ראו עמ' 38.

19 להרחבה על המאפיינים של המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור בנושא מצב החירום ראו עמ' 84. להרחבה על הנתונים של המתלוננים שפנו מבתייהם ראו עמ' 84.

## מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2023

בשנת 2023 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 22,356 מכתבי תלונה (20,544 מכתבי תלונה על גופים נילונים ו-1,812 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים) - גידול של 7% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות לעומת שנת 2022, שבה התקבלו בנציבות 20,938 מכתבי תלונה (19,757 מכתבים על גופים נילונים ו-1,181 על גופים לא נילונים).

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



### שנת 2023 הייתה שנת שיא מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מאז הקמתה

בסך הכול חל בשנים 2019 - 2023 גידול של



במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות

הגידול במספר מכתבי התלונה בשנים האחרונות מצביע על כך שנציבות תלונות הציבור מגשימה את ייעודה - הגברת המודעות לקיומה והנגשת שירותיה לכל מי שנזקק להם<sup>20</sup>. הגידול במספר התלונות בשנת 2023 נבע גם מפעולות היישוג וההסברה שהנציבות עשתה במהלך המלחמה, ובכלל זה היציאה אל מרכזי המפונים במטרה לאפשר להם להגיש תלונות בקלות ובמהירות<sup>21</sup>.

20 להרחבה על פעולות היישוג וההסברה של נציבות תלונות הציבור ראו עמ' 31.

21 להרחבה על פעולות נציבות תלונות הציבור בעת המלחמה ראו עמ' 75.

לנציבות תלונות הציבור הייתה סמכות לברר 21,260 מהתלונות<sup>22</sup>. 43% מהתלונות נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

## דרכי הגשת התלונות

ככלל, אפשר להגיש לנציבות תלונות הציבור תלונות בטופס מקוון הנמצא באתר המרשתת של הנציבות, בדואר אלקטרוני, באמצעות תוכנת זום, בדואר רגיל, בפקס ובתיבה ייעודית שמוצבת בלשכות הנציבות. נוסף על כך ניתן להגיש תלונות בעל פה בלשכות הנציבות.

ברבעון האחרון של שנת 2023, בעקבות המלחמה ומצב החירום במדינה, הרחיבה נציבות תלונות הציבור את האמצעים להגשת תלונות - היא איפשרה הגשת תלונות במפגשים שהיא יזמת עם מפונים במרכזי מפונים ברחבי הארץ<sup>23</sup>, באמצעות הוואטסאפ וכן באמצעות קו טלפון ייעודי ("הקו החם"). הקו החם איפשר להגיש לנציבות תלונות הנוגעות למצב החירום.

האפשרות להגיש תלונות באמצעות הקו החם הביאה לגידול של



במספר התלונות שהתקבלו באמצעות הטלפון בשנת 2023, לעומת הרבעונים הקודמים באותה שנה

הנציבות תמשיך לפעול בדרכים מגוונות כדי להנגיש את שירותיה בעיתות חירום<sup>24</sup>. ב-19.12.23 הגיש נציב תלונות הציבור לכנסת דוח מיוחד בנושא "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל". הדוח המיוחד סוקר בהרחבה את הפעולות שעשתה הנציבות להנגשתה לציבור שנפגע ממצב החירום.

שנת 2023  
במספרים

מכשיר הפקס  
עדיין כאן



מכתבי תלונה  
התקבלו באמצעותו

22 ראו פירוט בעמ' 55.

23 ראו הרחבה בעמ' 75.

24 להרחבה בנושא התפלגות דרכי הגשת התלונה של אוכלוסיות ראויות לקידום ראו עמ' 38; להרחבה בנושא התלונות שהתקבלו בנוגע למלחמה ומצב החירום ראו עמ' 82.

## "איך שמעת עלינו?"

14,024 (63%) מ-22,356 הפונים שמכתבי התלונה שלהם התקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2023 השיבו על השאלה "איך שמעת עלינו". חלק גדול מהמשיבים (31%) ציינו כי שמעו על הנציבות מאדם אחר; חלקם (10%) ציינו כי התוודעו לנציבות באמצעות אתר המרשתת שלה; וחלקם (14%) ציינו שנחשפו לנציבות בעקבות פעילותה ברשתות החברתיות השונות.

חלק מהמשיבים בחרו לפרט במלל חופשי כיצד נודע להם על נציבות תלונות הציבור, ומדוע החליטו לפנות אליה. להלן כמה דוגמאות:

### שיעורי אזרחות

- "בשיעור אזרחות כיתה ג2."
- "אני מורה לאזרחות ולימדתי כל חיי על יעילות הגוף הזה."
- "אני עורכת דין ומורה לאזרחות. יודעת היטב אודות הנציבות ומלמדת את תלמידיי על חשיבותה."
- "אמא שלי מורה לאזרחות, היא לימדה אותנו שאחד מאמצעי הגבלת השלטון הם פניות הציבור."

### "לקוחות מרוצים"

- "אני תמיד פונה והם היחידים שעוזרים לי."
- "אינני זוכר כיצד שמעתי מלכתחילה אבל הנציבות כבר עזרה לי מספר פעמים ועל כך תודתי הרבה לכם!!"
- "זהו גוף ששומר על אכיפת הדמוקרטיה וזכויות האזרח. גוף חשוב מאוד בעצם הויתו. אני מכירה את הגוף כבר שנים רבות."
- "פניתי בעבר ונוכחתי בגוף ממשלתי הגון שיש להתגאות בקיומו."
- "מפניות קודמות בנושאים אחרים - הטיפול והתייחסות הייתה יוצאת מהכלל!!"

### "אין ייאוש בעולם"

- "כאשר לא התייחסו לבקשתי להישפט הרגשתי שאין עם מי לדבר ואני צריכה גוף גדול וחיצוני, ואז חשבתי עליכם. משעזרתם לי אז, הרגשתי היום שרק אתם יכולים."
- "ידעתי שקיים גוף שניתן לפנות אליו במקרה של חוסר צדק."
- "אני מכיר את זה מאז ומעולם כמי שיכול לענות לך [כששאר הדרכים לא מצליחות]."
- "אנחנו מעורים באפשרויות שנותרו לאזרחים מיואשים."
- "מתוך תחושת התסכול וחוסר האונים מול הרשות - חיפשתי בגוגל מה ניתן לעשות והגעתי אליכם."

## מוסד מקביל בחו"ל

- "אני אוסטרי וידוע לי שבאוסטרליה קיים נציב ולכן חיפשתי משהו מקביל בישראל."

## חברים ממליצים

- "חברים ומכרים לספסל הלימודים שלי, שכנים כולם אמרו לי שאתם הכי הכי תעזרו לי, מצפה ומחכה באמת לראות זאת. תודה רבה."
- "שמעתי מהרבה חברים שאתם עזרתם."
- "שמעתי בבית כנסת מכמה אנשים שנעזרו בכם ועזרתם להם מאוד."
- "אחותי פנתה לנציבות, ונעזרה באופן מידי, בצורה מושלמת ויוצאת דופן במהירות ויעילות."

## המלצה של גורמי מקצוע שונים

- "רופא מומחה המליץ לעשות זאת."
- "רואה החשבון שלי המליץ לי להגיש תלונה בנציבות."
- "מנהלת המעון אמרה לי להגיש את התלונה."
- "השומר בכניסה לסניף משרד הפנים [הציע לפנות לנציבות]."

חלק מהמתלוננים העידו כי נודע להם על נציבות תלונות הציבור מפי נציגים של ארגוני מיצוי זכויות בקהילה, כגון שי"ל לוד, וחלקם ציינו כי שמעו על הנציבות ממוקדי שירות ומממונים על פניות הציבור בגופים הנילונים.

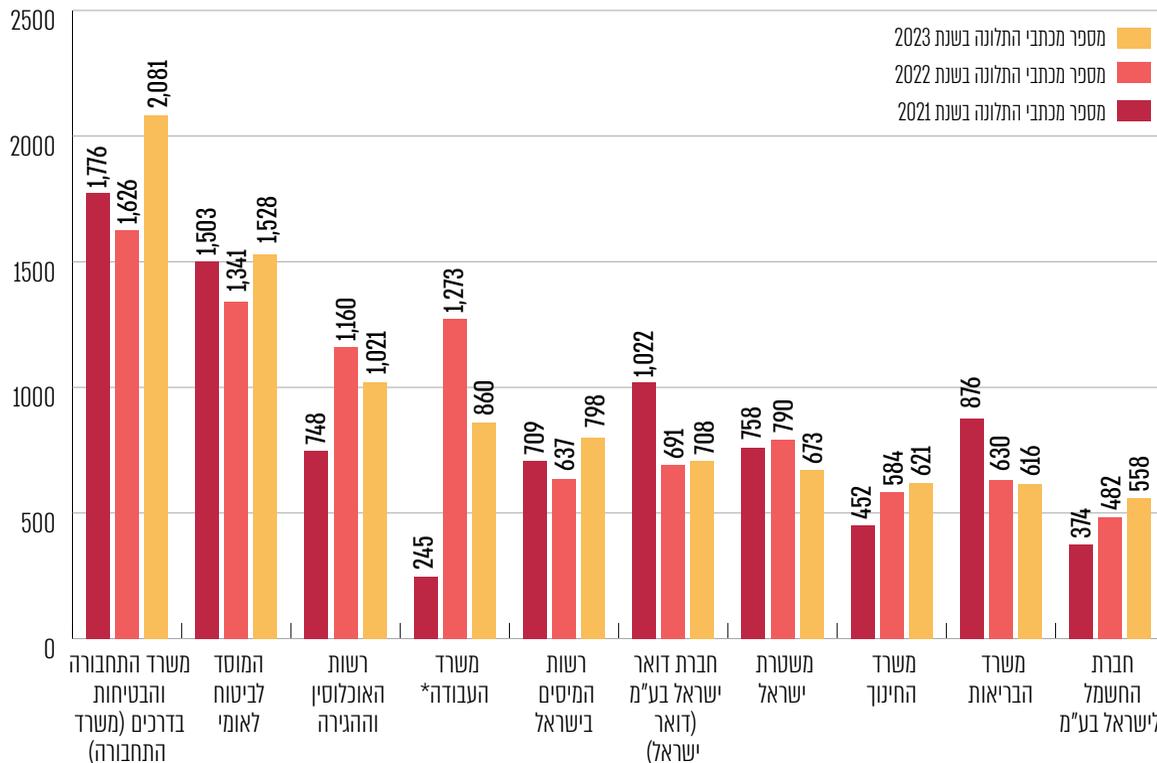
## הגופים הנילונים

### עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2023 היה הגדול ביותר

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, והערות הנציבות הניתנות בעקבות בחינה כזאת יכולות להביא לשיפור השירות שאותו גוף נותן לציבור.

להלן יוצגו הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2023 היה הגדול ביותר. לגבי כל גוף יוצג מספר מכתבי התלונה עליו בכל אחת מהשנים 2021 - 2023.

## תרשים 2: עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2023 היה הגדול ביותר, ומספר מכתבי התלונה על גופים אלה בכל אחת מהשנים 2021 - 2023



\* 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.

משרד התחבורה הוא הגוף שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של מכתבי תלונה בשנים 2021 - 2023. בשנת 2023 נצפה גידול של כ-28% במספר מכתבי התלונה שהוגשו על משרד התחבורה, לעומת שנת 2022 (וגידול של יותר מפי שניים לעומת שנת 2020). מרבית התלונות על משרד התחבורה נגעו לרשות הארצית לתחבורה ציבורית ולאגף הרישוי. להרחבה בעניין התלונות שהתקבלו על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית והליקויים שנמצאו בפעולת הרשות ראו עמ' 117.

הביטוח הלאומי הוא הגוף השני שעליו הוגש המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2023. הגורם המרכזי לגידול במספר מכתבי התלונה כאמור לעומת שנת 2022 (גידול של 14%) הוא המלחמה, שבעקבותיה הוגשו תלונות בנושאים שונים, ובהם אי-מתן מענקים מיוחדים לתושבי הדרום והצפון בעקבות המלחמה, אי-מתן תגמולי

מילואים ותגמולים לנפגעי פעולות איבה (ובכללם המשפחות השכולות ומשפחות החטופים והנעדרים) ואי-מתן דמי אבטלה לתושבים שהוצאו לחופשה ללא תשלום (חל"ת). גם במספר מכתבי התלונה על רשות המיסים בישראל חלה עלייה של כ-25% לעומת שנת 2022. ההסבר לכך הוא עלייה במספר מכתבי התלונה בנושאי מס רכוש וקרן הפיצויים בעקבות הנזקים שנגרמו במלחמה.

## התלונות

### נושאי התלונות

31.4% מהתלונות שטופלו בשנת 2023 עסקו בנושא השירות לציבור. שיעור זה קטן משיעור התלונות כאמור בשנת 2022 (36.4% מהתלונות). בשל חשיבות הנושא ומרכזיותו בתלונות שמתקבלות בנציבות תלונות הציבור, תפרסם הנציבות בשנת 2024 דוח מיוחד שיעסוק בנושא טיב השירות שנותנים הגופים הציבוריים במדינת ישראל.

יתר התלונות עסקו בנושאים רבים ומגוונים, כגון חינוך והשכלה, צרכנות, כספים, גמלאות, בריאות, דיור ואכלוס ומיסים.

### תוצאות הטיפול בתלונות

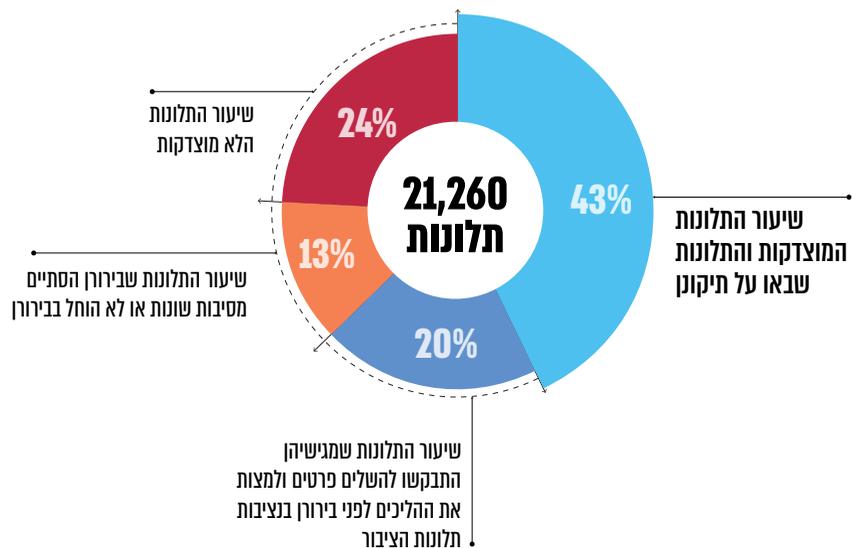
בשנת 2023 הסתיים הטיפול ב-25,867 תלונות (בשנת 2022 הסתיים הטיפול ב-22,748 תלונות).

נציבות תלונות הציבור הייתה סמכות לברר 21,260 (82%) מהתלונות<sup>25</sup>. בשנת 2023 נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה 43% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן. שיעור זה קרוב לשיעור התלונות כאמור בשנת 2022 (44%).

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

25 נציבות תלונות הציבור לא הייתה סמכות לברר 4,607 מהתלונות, בין היתר משום שהגוף הנילון אינו נמנה עם הגופים שאפשר להגיש תלונה עליהם, או משום שהמתלונן לא נפגע במישרין מהמעשה שעליו נסבה התלונה, או משום שלא התקיימה אחת העילות האחרות לביור התלונה הקבועות בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

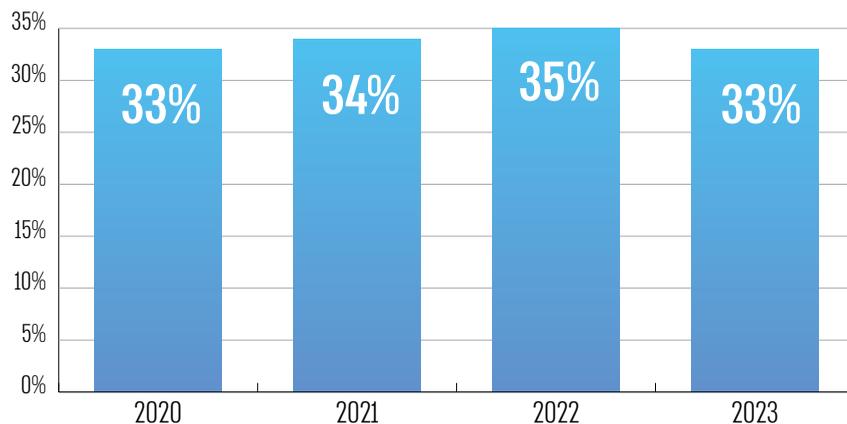
### תרשים 3: תוצאות הטיפול בתלונות



### שיעור התלונות המוצדקות

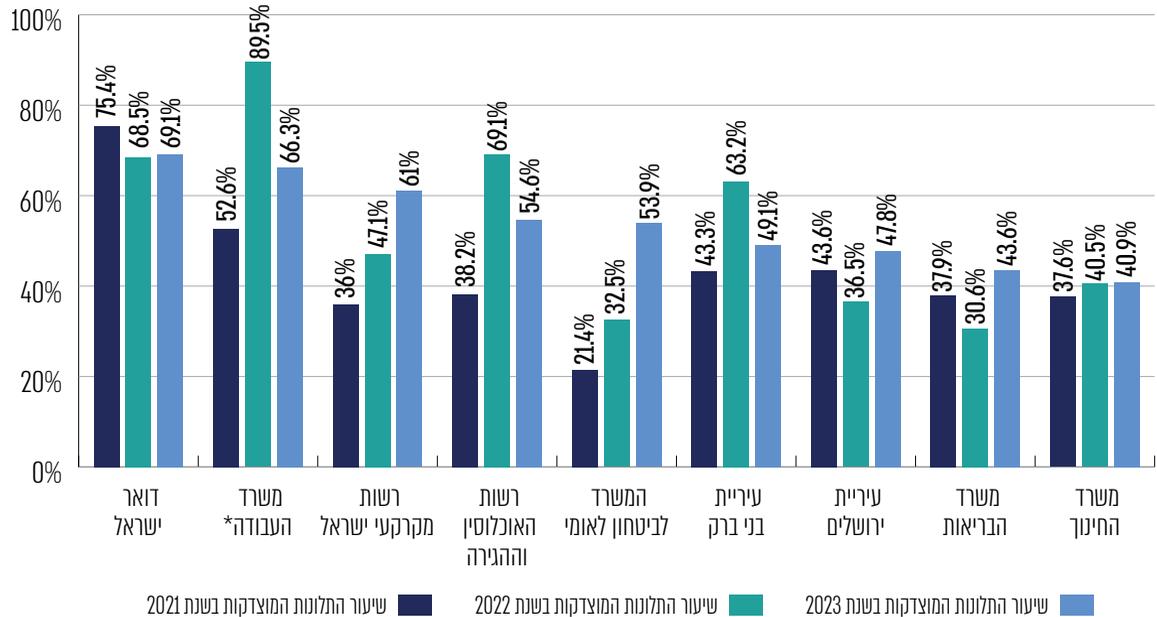
33% מהתלונות שבוררו עד תומן והתקבלה הכרעה בעניינן בשנת 2023 נמצאו מוצדקות.

### תרשים 4: שיעור התלונות המוצדקות, 2020 - 2023



בתרשים שלהלן מפורטים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם מכלל התלונות בעניינם<sup>26</sup> היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנים אלה.

### תרשים 5: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות, 2023 - 2021



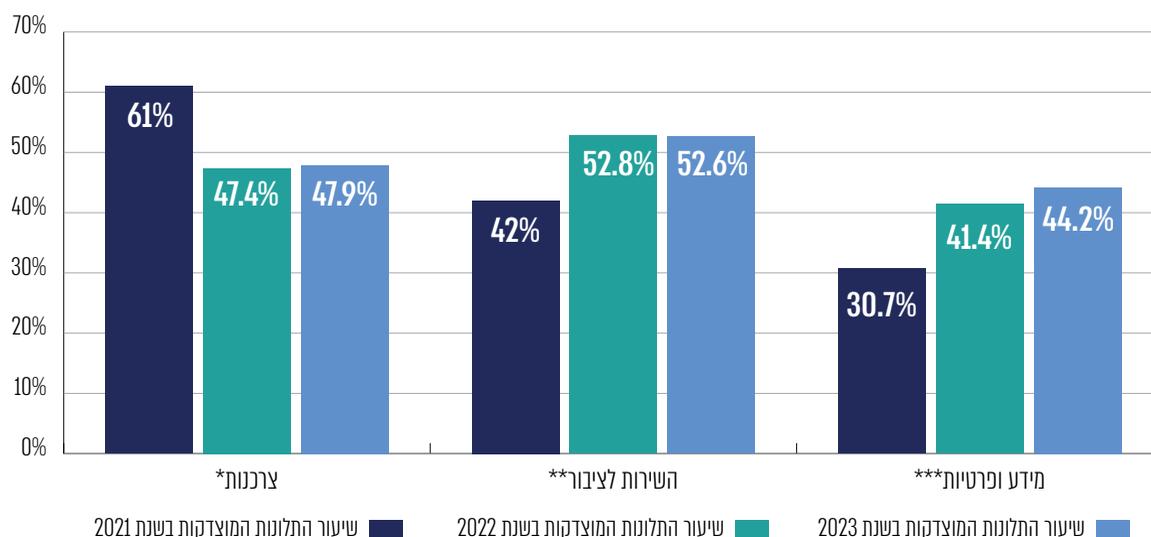
\* משרד העבודה הוקם מחדש בשנת 2023. הנתונים לגבי משרד העבודה מהשנים 2021 - 2022 מתייחסים לזרוע העבודה, שהייתה שייכת למשרד העבודה והרווחה עד אוגוסט 2021 ולמשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022.

מן הנתונים עולה שבשנת 2023 חלה עלייה ניכרת של 66% בשיעור התלונות המוצדקות על המשרד לביטחון לאומי (לשעבר המשרד לביטחון הפנים), לעומת שנת 2022. ההסבר לכך הוא הזינוק שחל בשנת 2023 בבקשות לרישיונות עבור כלי ירייה<sup>27</sup>, דבר שהביא לעלייה במספר התלונות בנושא. גם בשיעור התלונות המוצדקות על רשות מקרקעי ישראל חלה בשנת 2023 עלייה ניכרת (של 30%), לעומת שנת 2022.

בתרשים שלהלן מוצגים כמה נושאי תלונה ששיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות בעניינם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות.

26 גופים שהתקבלה הכרעה בנוגע ל-50 או יותר תלונות עליהם.  
 27 בשנת 2021 הוגשו 19,407 בקשות לרישיון נשק, בשנת 2022 הוגשו 42,170 בקשות לרישיון נשק, ובשנת 2023 ועד פרוץ מלחמת חרבות ברזל הוגשו 36,446 בקשות לרישיון נשק. מפרוץ מלחמת חרבות ברזל ועד לחודש מרץ 2024 חלה עלייה תלולה של למעלה מ- 300,000 בקשות לרישיון נשק.

### תרשים 6: שיעור התלונות המוצדקות, לפי נושא תלונה - 2021 - 2023



\* רוב התלונות בנושא צרכנות עסקו בשירותי דואר ישראל, למשל בתקלות במסירה של דברי דואר, בליקויים בסדרי החלוקה שלהם ובעיכובים בקבלתם, וכן בתחבורה הציבורית.

\*\* התלונות בנושא השירות לציבור נסבו בין היתר על עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות, תפקוד מוקדי השירות וסדרי קבלת הקהל.

\*\*\* התלונות בנושא מידע ופרטיות נסבו בין היתר על עיכובים בטיפול בבקשות לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, טיפול בבקשות לשינויים במאגרי מידע ופגיעה בפרטיות.

מהנתונים עולה כי נושא השירות לציבור ונושא הצרכנות הם הנושאים ששיעור התלונות המוצדקות בעניינם היה הגדול ביותר הן בשנת 2023 וכן בשנתיים שקדמו לה.

## המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור

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

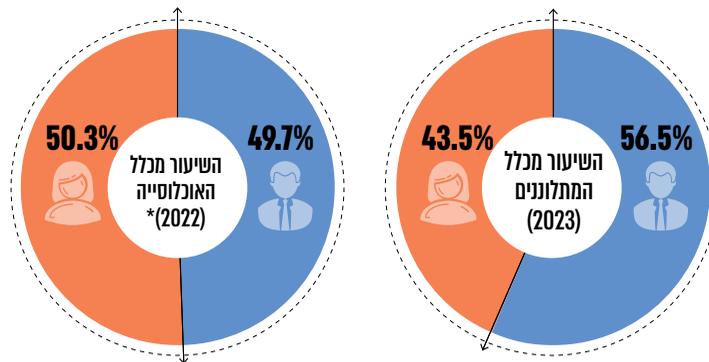
בשנת 2023 קיבלו המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור ואחרים שהושפעו מהחלטות הנציבות סכום כולל של כ-33.4 מיליון ש"ח.

למשל, בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור עירייה מחקה למתלונן ושכניו חוב היטל ביוב בסכום של כ-1.67 מיליון ש"ח, מאחר שהשתתה בגביית החוב<sup>28</sup>; שולמו דמי לידה בסכום של כ-20,000 ש"ח למתלוננת ששירתה במילואים בתנאי קבע והשתחררה מהמילואים לפני חופשת הלידה<sup>29</sup>; ומתלוננת ובנה קיבלו למפרע הפרשים בסך 38,830 ש"ח עבור סיוע בשכר דירה<sup>30</sup>.

## מאפייני המתלוננים<sup>31</sup>

### מגדר המתלוננים

תרשים 7: 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.

מהנתונים עולה כי שיעור הנשים מכלל המתלוננים בשנת 2023 היה קטן משיעור הגברים (43.5% לעומת 56.5%) וכן קטן משיעור הנשים מכלל האוכלוסייה (50.3%). יצוין כי הנתונים לשנת 2023 זהים לנתונים לשנת 2022<sup>32</sup>.

28 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 143.

29 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 152.

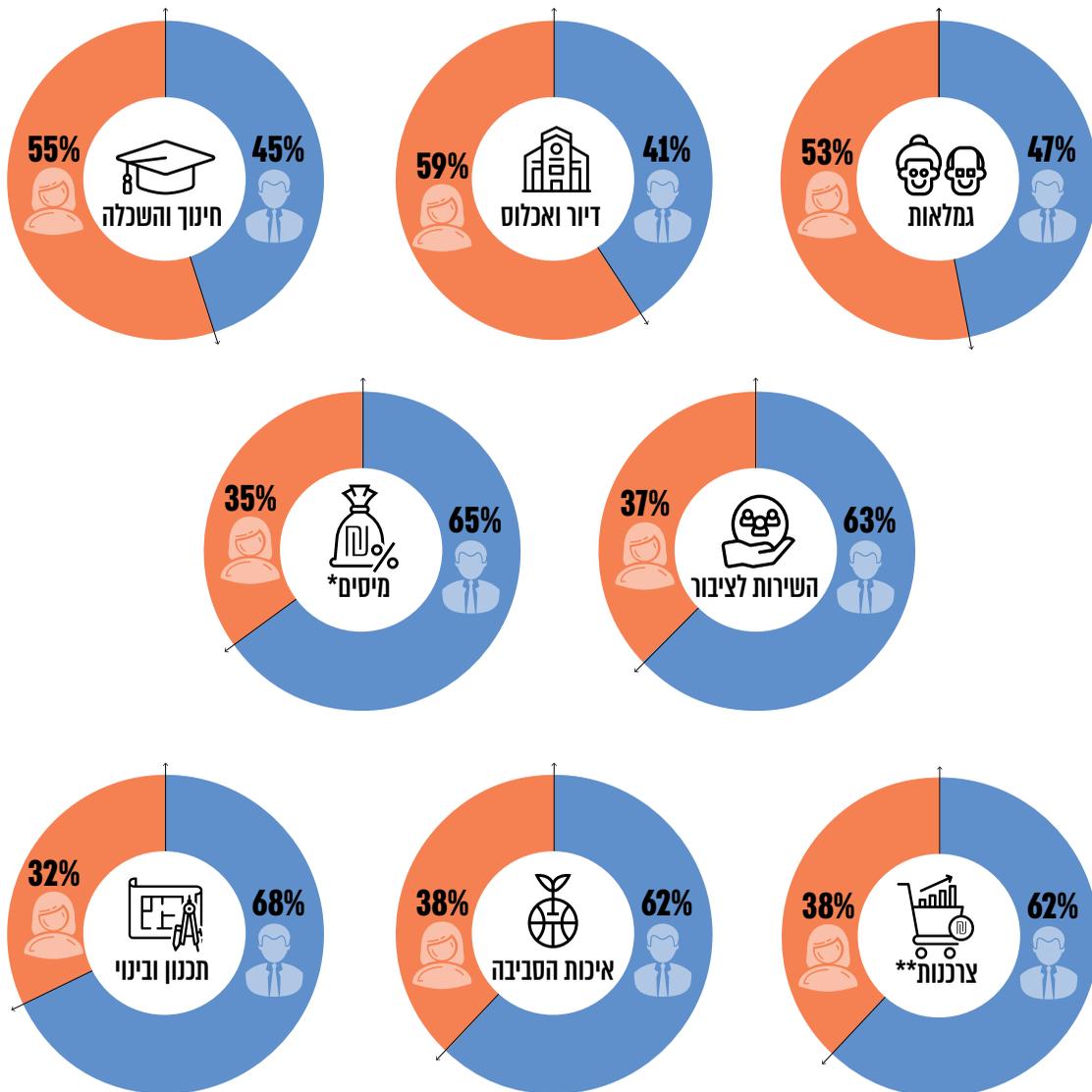
30 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 154.

31 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנופגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה מכתבי תלונה בשנת 2023 נספרו פעם אחת בלבד.

32 נציב תלונות הציבור דוח שנתי 49 (2023), עמ' 15.

עם זאת, הצטמצם הפער בין שיעור המתלוננות לשיעור המתלוננים, לעומת שנת 2021 (41.8% נשים לעומת 58.2% גברים).

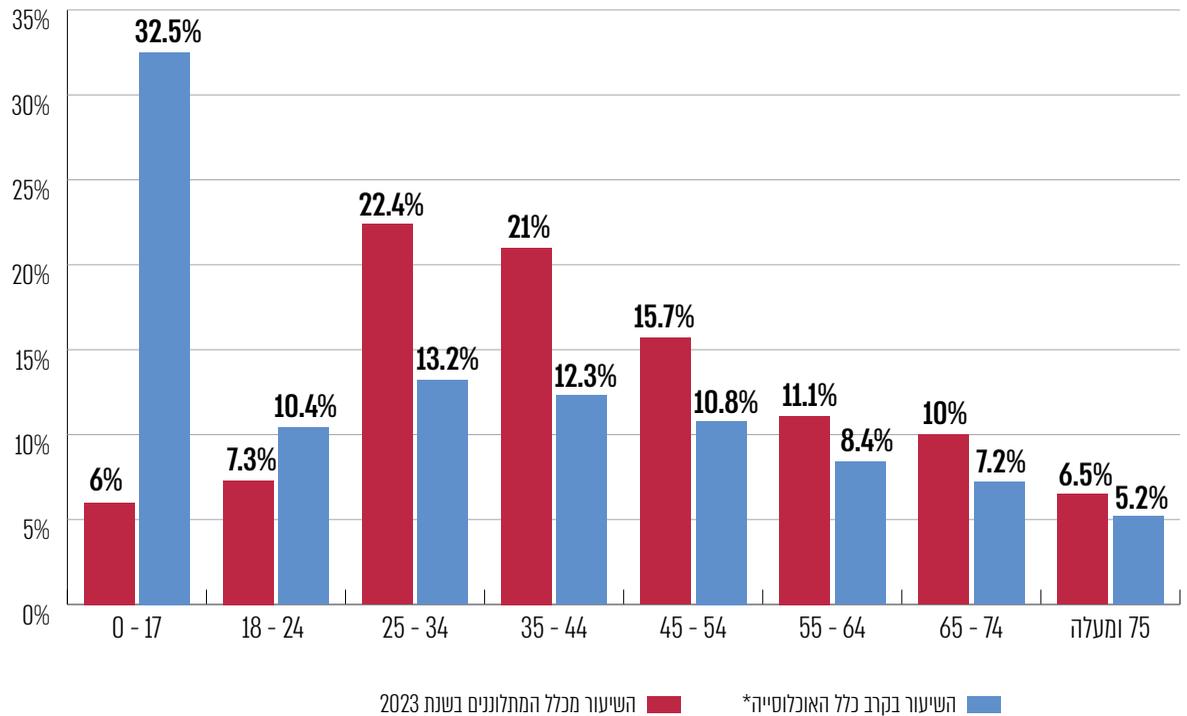
**תרשים 8: הנושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור הנשים שהלינו בעניינם מכלל המתלוננים ובין שיעור הגברים כאמור**



\* תלונות על אי-החזר כספים והוצאות, אי-קבלת מענקים ותמיכות, חיוב בתשלומים ללא הצדקה ועוד.  
 \*\* תלונות על שירותי דואר, תחבורה ציבורית, אספקת חשמל או מים.

## גיל המתלוננים

**תרשים 9: שיעור המתלוננים לפי קבוצות גיל מכלל המתלוננים, לעומת שיעורם בקרב כלל האוכלוסייה, 2023**

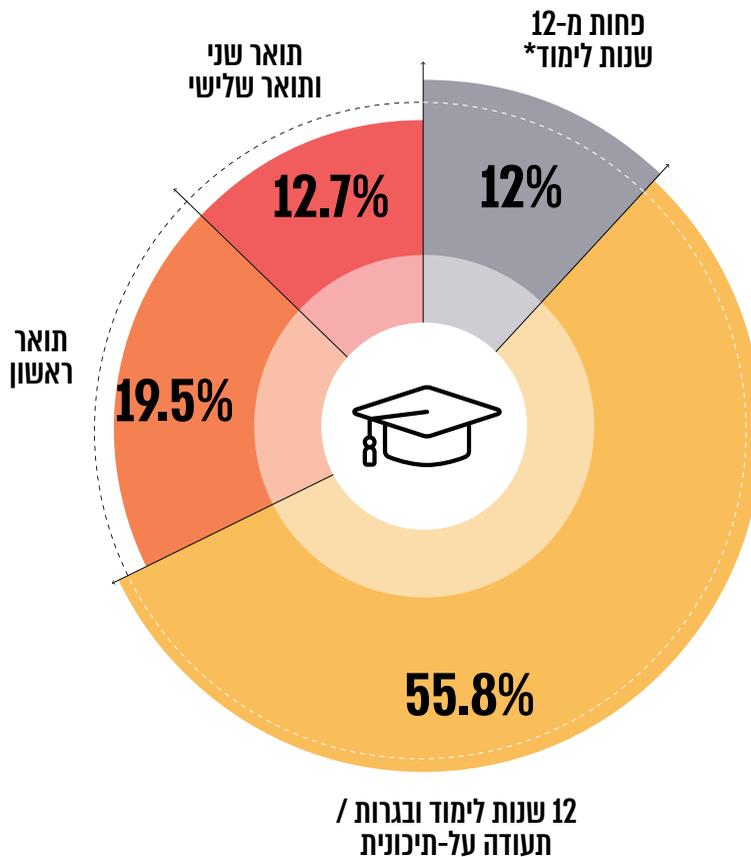


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. \* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2023, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2022.

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

## השכלת המתלוננים

תרשים 10: שיעור המתלוננים לפי השכלתם, 2023



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* בני 0 - 17 אינם כלולים בקבוצה זו.

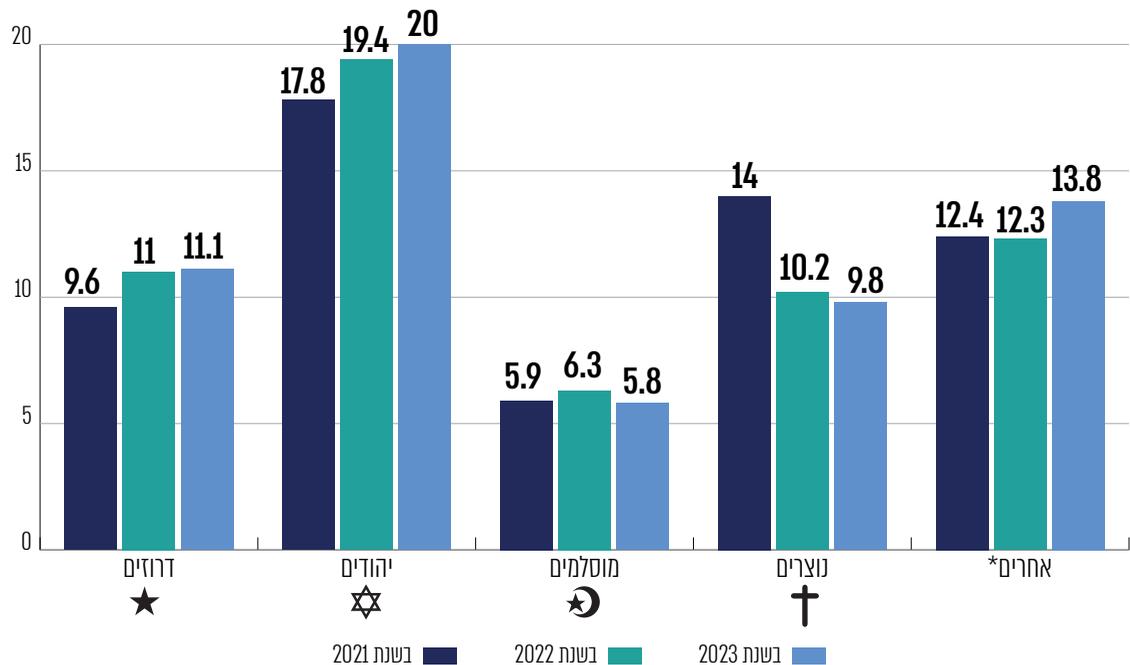
מהנתונים ניתן ללמוד כי כשני שלישים ממגישי התלונות לנציבות תלונות הציבור הם בעלי 12 שנות לימוד או פחות מכך (12 שנות לימוד ובגרות / תעודה על-תיכונית - 55.8%; פחות מ-12 שנות לימוד - 12%). אשר לבעלי תואר ראשון, שיעורם בקרב כלל מגישי התלונות הוא 19.5%. נתוני ההשכלה של המתלוננים לשנת 2023 דומים לנתוני ההשכלה שלהם בשנת 2022.<sup>33</sup>

33 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2022), עמ' 73.

## דת המתלוננים

מכיוון שיש שוני רב בגודל האוכלוסייה של בני הדתות השונות בישראל, כדי להשוות בין מספר המתלוננים בני הדתות השונות חושב מספר המתלוננים ל-10,000 נפש, לפי דתם<sup>34</sup>.

**תרשים 11: מספר המתלוננים ל-10,000 נפש לפי דתם, 2021 - 2023**



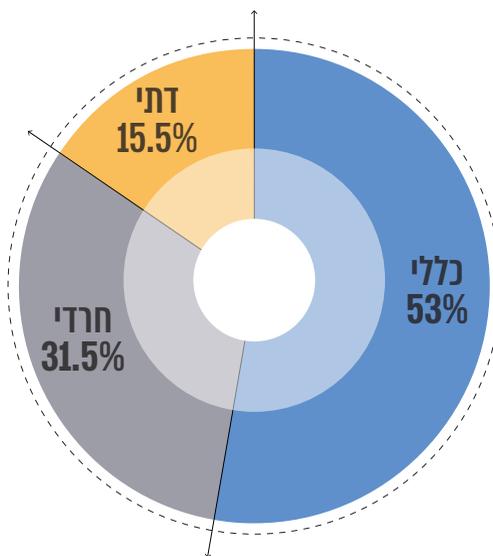
על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

34 מספרם של המתלוננים בני אותה דת הוכפל ב-10,000, והמכפלה חולקה בגודל האוכלוסייה של בני אותה דת. מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על גודל האוכלוסייה בשנת 2023, החישוב נעשה לפי גודל האוכלוסייה בשנת 2022.

בשנת 2023 היהודים הגישו את מספר התלונות הגדול ביותר, והמוסלמים הגישו את מספר התלונות הקטן ביותר. בשלוש השנים האחרונות חלה עלייה במספר התלונות של היהודים וירידה במספר התלונות של הנוצרים<sup>35</sup>.

נציבות תלונות הציבור בוחנת את הסיבות לירידה במספר התלונות של בני המיעוטים ותפעל להגברת פעולות היישוג וההסברה בקרבם.

**תרשים 12: שיעור המתלוננים בחברה היהודית לפי אורח חייהם מבחינה דתית\*, 2023**



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* המגזר נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח זיקה למוסדות חינוך.

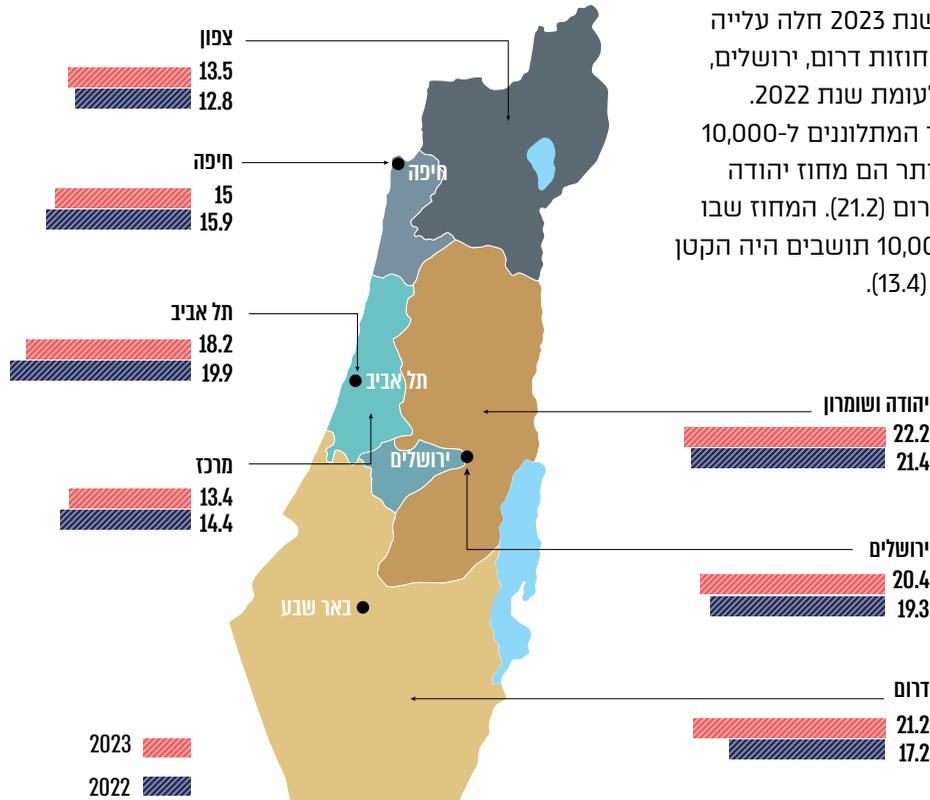
מהנתונים עולה כי שיעור המתלוננים מהמגזר החרדי גבוה כמעט פי 2 משיעורם בקרב האוכלוסייה היהודית<sup>36</sup>.

35 כל הנתונים מתייחסים למספר התלונות ל-10,000 נפש.

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

## מחוז המגורים של המתלוננים

**תרשים 13: מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים שהגישו תלונה אחת או יותר, 2022 - 2023<sup>37</sup>**



מן הנתונים עולה כי בשנת 2023 חלה עלייה במספר המתלוננים במחוזות דרום, 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).

יש לציין כי העלייה במספר המתלוננים במחוזות דרום וצפון נובעת מגידול בכמות האתגרים שתושבי מחוזות אלה נאלצים להתמודד איתם עקב המלחמה ומהוספת האפשרות לאחר פרוץ המלחמה לפנות לנציבות תלונות הציבור באמצעות הקו החם או במסגרת הביקורים שביצעו עובדי הנציבות במרכזי מפונים.

להרחבה על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למלחמה ראו עמ' 82.

על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

37 כדי להשוות בין המחוזות, הנבדלים זה מזה במספר תושביהם, הוכפל מספרם של המתלוננים בכל מחוז ב-10,000, והמכפלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז. מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה בשנת 2023, החישוב נעשה לפי נתוני האוכלוסייה בשנת 2022.

## 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:



**גמלאות לנפגעי פעולות איבה**  
עלייה של פי 10.3  
במספר התלונות במחוז דרום



**שירות רפואי**  
עלייה של פי 1.46  
במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 1.6 במספר התלונות במחוז צפון



**בריאות הנפש**  
עלייה של פי 6.75  
במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 3.75 במספר התלונות במחוז צפון



**מס רכוש**  
עלייה של פי 49  
במספר התלונות במחוז דרום



**מענקים ותמיכות**  
עלייה של פי 7  
במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 1.8 במספר התלונות במחוז צפון



**הגנת העורף - מקלטים/מרחבים מוגנים**  
עלייה של פי 24.5  
במספר התלונות במחוז דרום ושל פי 13 במספר התלונות במחוז צפון

תושבי הדרום והצפון הגישו בשנת 2023 תלונות בנושאים נוספים הנוגעים ישירות לפינוי האוכלוסייה האזרחית, כגון הטיפול במפונים בבתי המלון והסגירה של מוסדות חינוך.

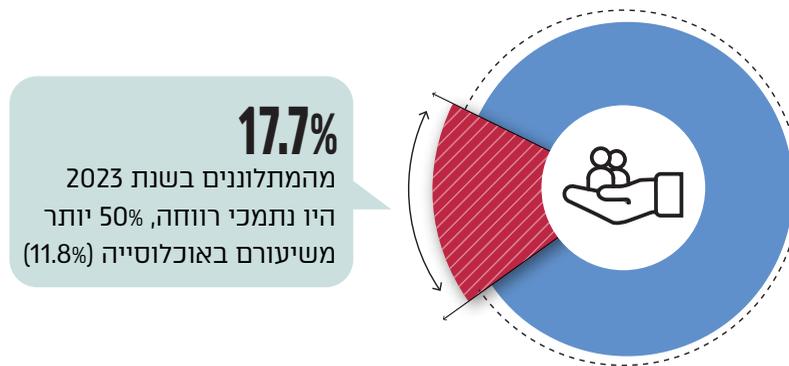
מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור באמצעות מערכת מידע גיאוגרפית? היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכתובת: [www.mevaker.gov.il](http://www.mevaker.gov.il)



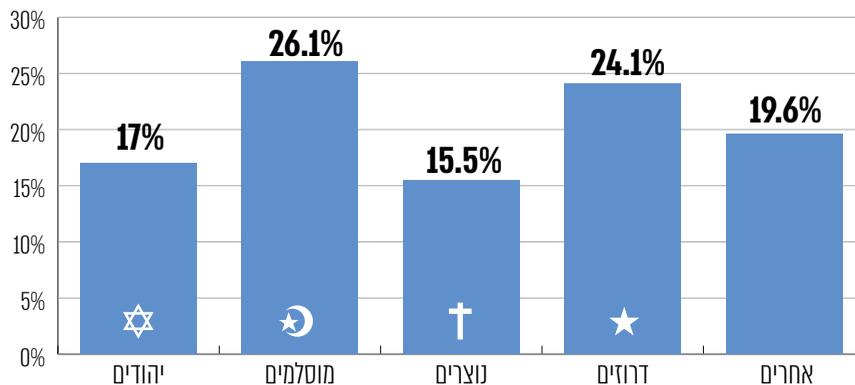
## מתלוננים מאוכלוסיות ראויות לקידום

נציבות תלונות הציבור מייחדת תשומת לב יתרה לאוכלוסיות ראויות לקידום בחברה הישראלית ועושה מאמצים לחשוף את עצמה לקבוצות אוכלוסייה אלו ולהיות להן לעזר. להלן יוצגו נתונים על המאפיינים של המתלוננים נתמכי רווחה והמתלוננים עם מוגבלות, ובכלל זה התפלגותם לפי דרך הגשת התלונה ולפי רמת ההשכלה.

### מתלוננים נתמכי רווחה<sup>38</sup>



### תרשים 14: שיעור המתלוננים נתמכי רווחה, לפי דת, מכלל המתלוננים בני אותה דת, 2023

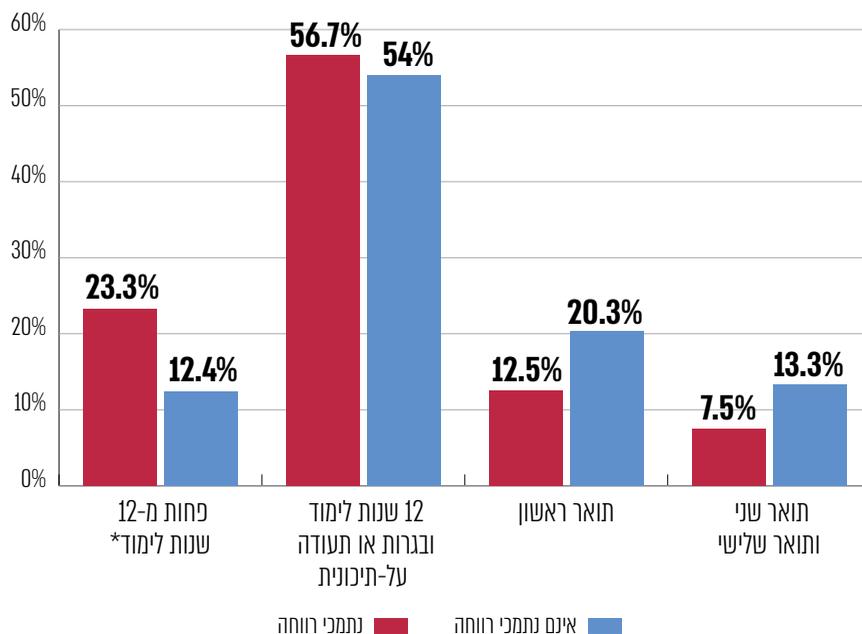


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי השיעור הגדול ביותר של מתלוננים נתמכי רווחה הוא בקרב המתלוננים המוסלמים (26.1%).

38 מחלקות השירותים החברתיים מזהות נתמך רווחה בהתאם לעילה שבגללה הוא פנה או הופנה אליהן. יש 47 "עילות נתמכות".

### תרשים 15: התפלגות המתלוננים נתמכי רווחה ושאנים נתמכי רווחה לפי רמת השכלתם, 2023



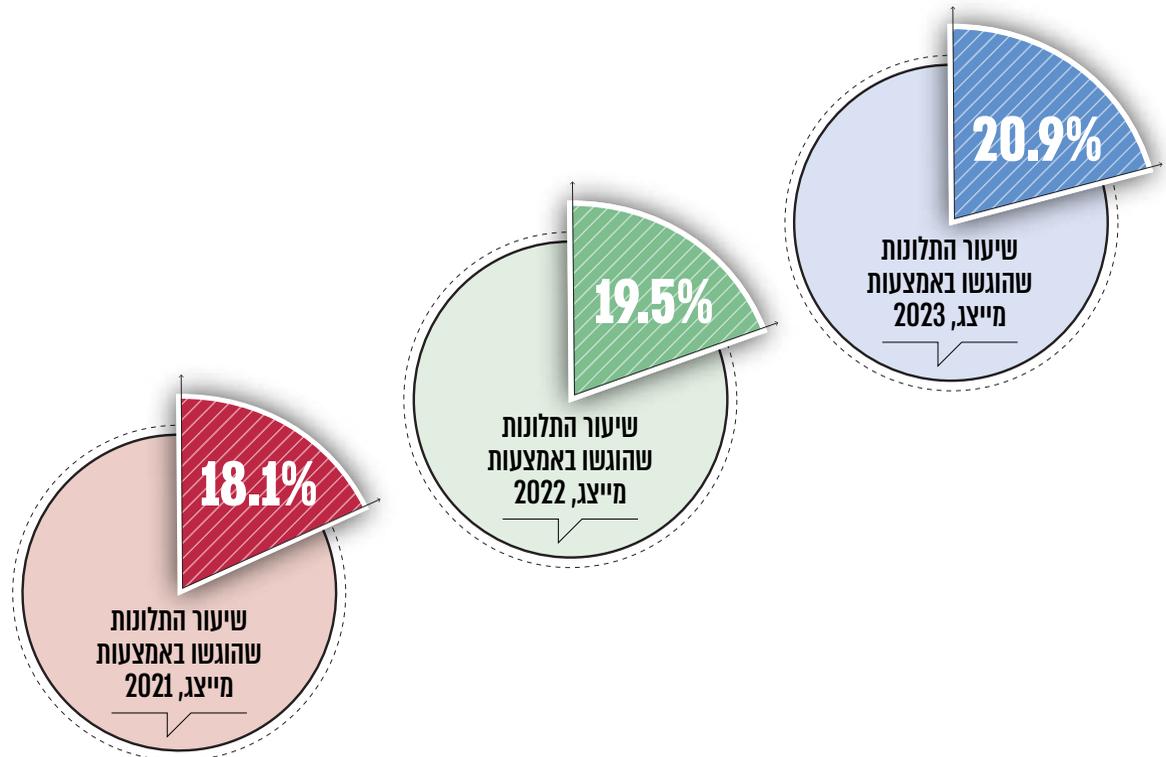
על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* בני 0 - 17 אינם כלולים בקבוצה זו.

מן הנתונים עולה כי כרבע מהמתלוננים נתמכי הרווחה (23.3%) הם בעלי השכלה נמוכה (פחות מ-12 שנות לימוד), **שיעור הגדול ב-88%** משיעור המתלוננים בעלי השכלה נמוכה שאינם נתמכי רווחה (12.4%). עוד עולה כי שיעור המתלוננים בעלי תואר אקדמי (ראשון, שני או שלישי) שהם נתמכי רווחה קטן בכ-40% משיעור המתלוננים בעלי תואר אקדמי שאינם נתמכי רווחה.

13.8% מכלל התלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2023 הוגשו על ידי מתלוננים<sup>39</sup> שנעזרו באדם אחר (מייצג) כדי להגיש את התלונה. המייצג הוא בדרך כלל בן משפחה, חבר או ארגון העוסק במיצוי זכויות.

להלן יוצג שיעור התלונות של נתמכי רווחה שהוגשו באמצעות מייצג בשנים 2021 - 2023.

### **תרשים 16: שיעור התלונות של נתמכי רווחה שהוגשו באמצעות מייצג, 2021 - 2023**



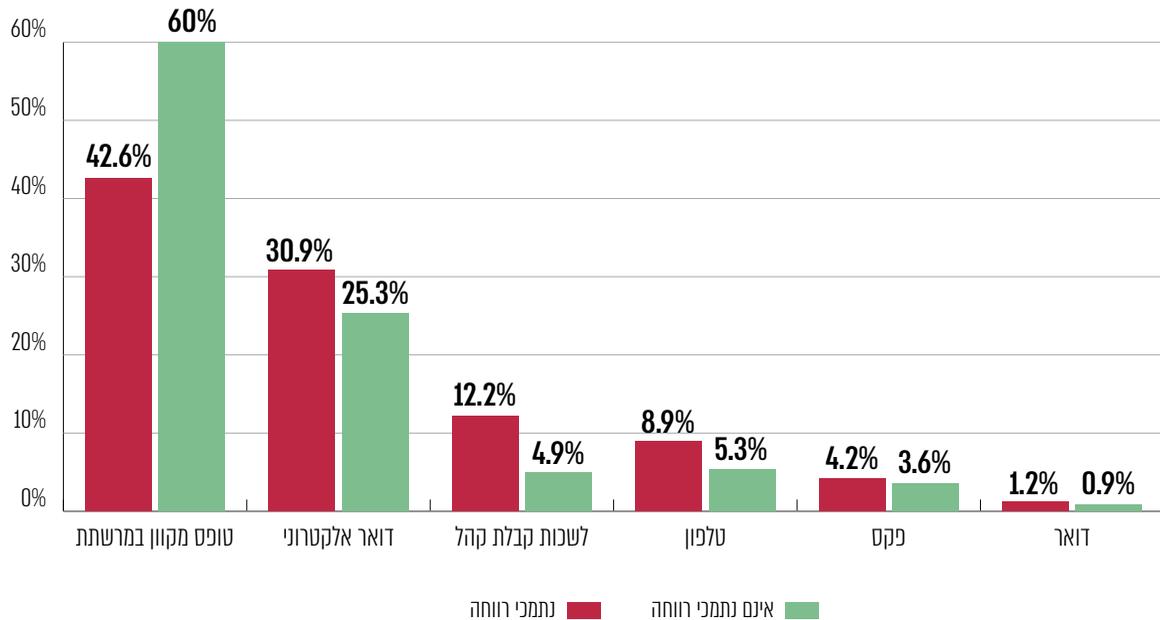
על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

כפי שניתן לראות בתרשים שלעיל, חל בשנת 2023 גידול של 15.5% בשיעור התלונות של נתמכי רווחה שהוגשו באמצעות מייצג, לעומת שנת 2021.

שיעור התלונות של נתמכי רווחה שהוגשו לנציבות תלונות הציבור באמצעות מייצג בשנת 2023 גדול ב-51% משיעור כלל התלונות שהוגשו לנציבות באמצעות מייצג (13.8%).

39 למעט מתלוננים שהם תאגידים.

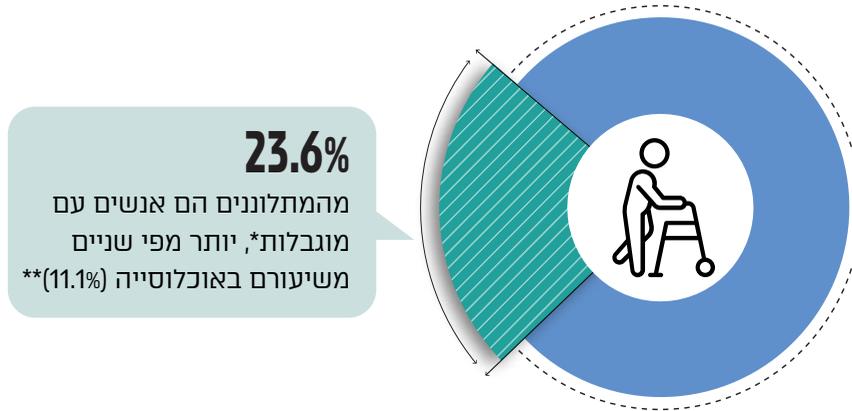
**תרשים 17: דרך הגשת התלונה של מתלוננים נתמכי רווחה לעומת מתלוננים שאינם נתמכי רווחה, 2023**



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי בשנת 2023 שיעור המתלוננים נתמכי רווחה שהגישו תלונה באמצעים דיגיטליים - טופס מקוון ודואר אלקטרוני (73.5%) - היה קטן יותר משיעור המתלוננים שאינם נתמכי רווחה שהגישו תלונה באמצעים אלו (85.3%).

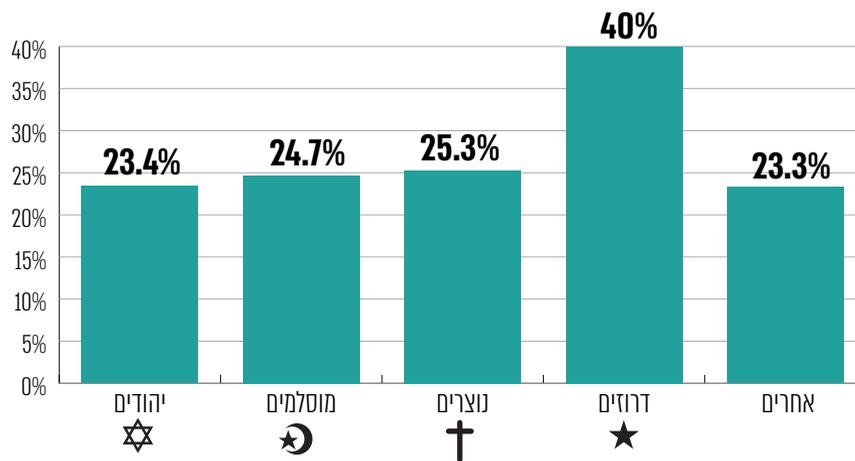
### מתלוננים עם מוגבלות



\* לפי "מרשם אנשים עם מוגבלות" של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, המבוסס על נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה האלה: מקבלי גמלאות נכות מהביטוח הלאומי, 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 והביטחון החברתי), נכי צה"ל.

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

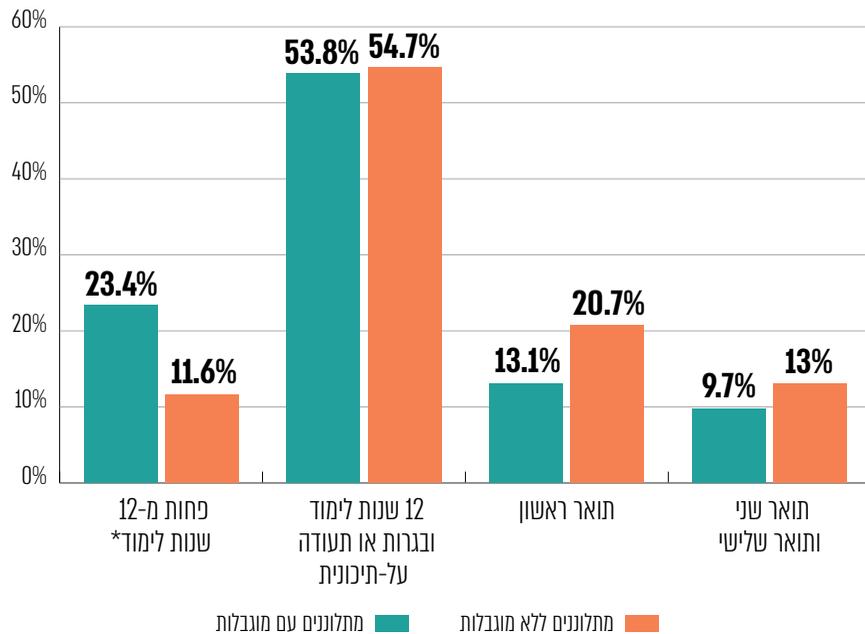
### תרשים 18: שיעור המתלוננים עם מוגבלות, לפי דת, מכלל המתלוננים בני אותה דת, 2023



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי השיעור הגדול ביותר של מתלוננים עם מוגבלות הוא בקרב המתלוננים הדרוזים (40%).

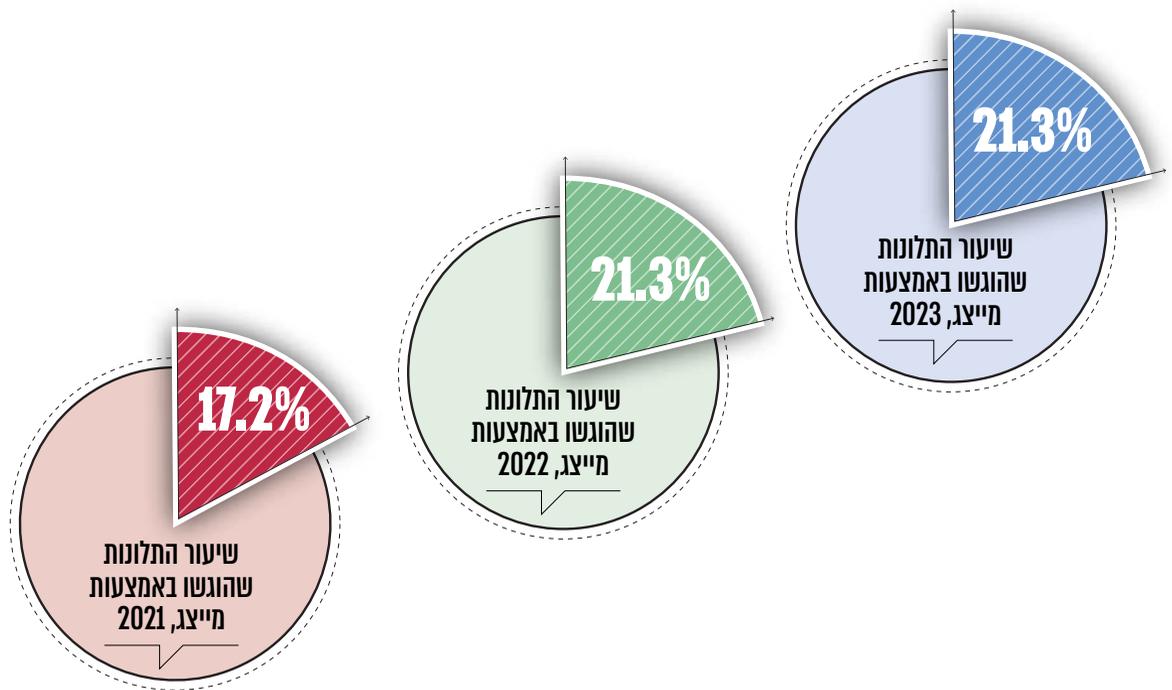
### תרשים 19: התפלגות המתלוננים עם מוגבלות והמתלוננים ללא מוגבלות לפי רמת השכלתם, 2023



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. \* בני 0 - 17 אינם כלולים בקבוצה זו.

מן הנתונים עולה כי כרבע מהמתלוננים עם מוגבלות הם בעלי השכלה נמוכה (פחות מ-12 שנות לימוד), שיעור הגדול פי שניים משיעור המתלוננים בעלי השכלה נמוכה שאינם עם מוגבלות. עוד עולה כי שיעור המתלוננים עם מוגבלות בעלי תואר אקדמי (ראשון, שני או שלישי) קטן בכ-32% משיעור המתלוננים שאינם עם מוגבלות בעלי תואר אקדמי.

**תרשים 20: שיעור התלונות של אנשים עם מוגבלות שהוגשו באמצעות מייצג, 2021 - 2023**

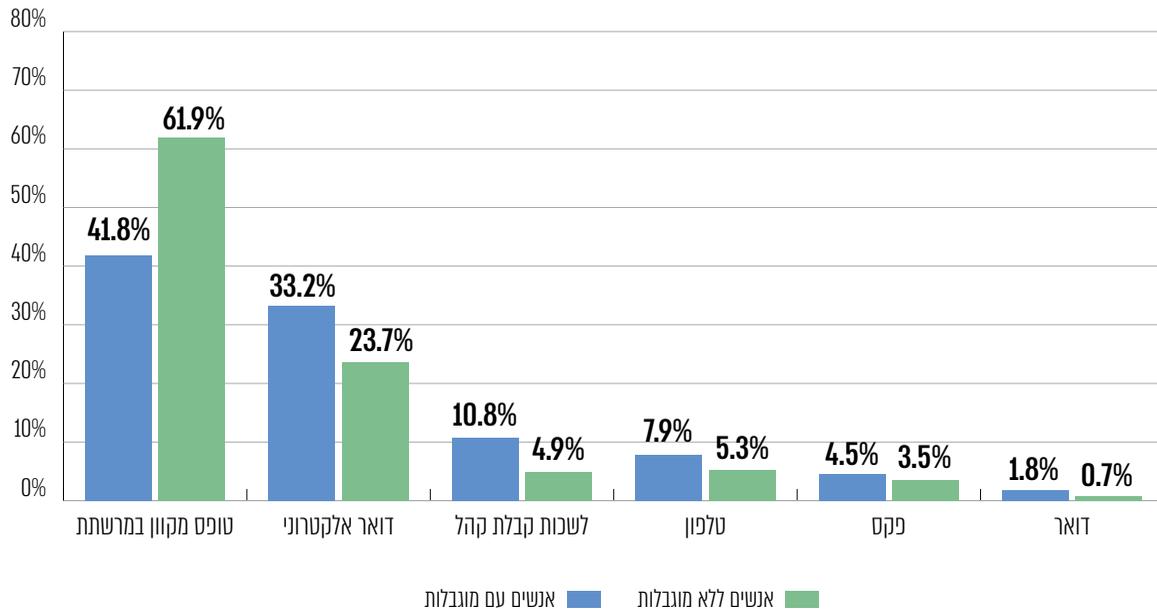


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

כפי שניתן לראות מהנתונים, חל בשנים 2022 ו-2023 גידול של 24% בשיעור התלונות של אנשים עם מוגבלות שהוגשו באמצעות מייצג, לעומת שנת 2021<sup>40</sup>.

40 יצוין כי 13.8% מכלל התלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2023 הוגשו באמצעות מייצג.

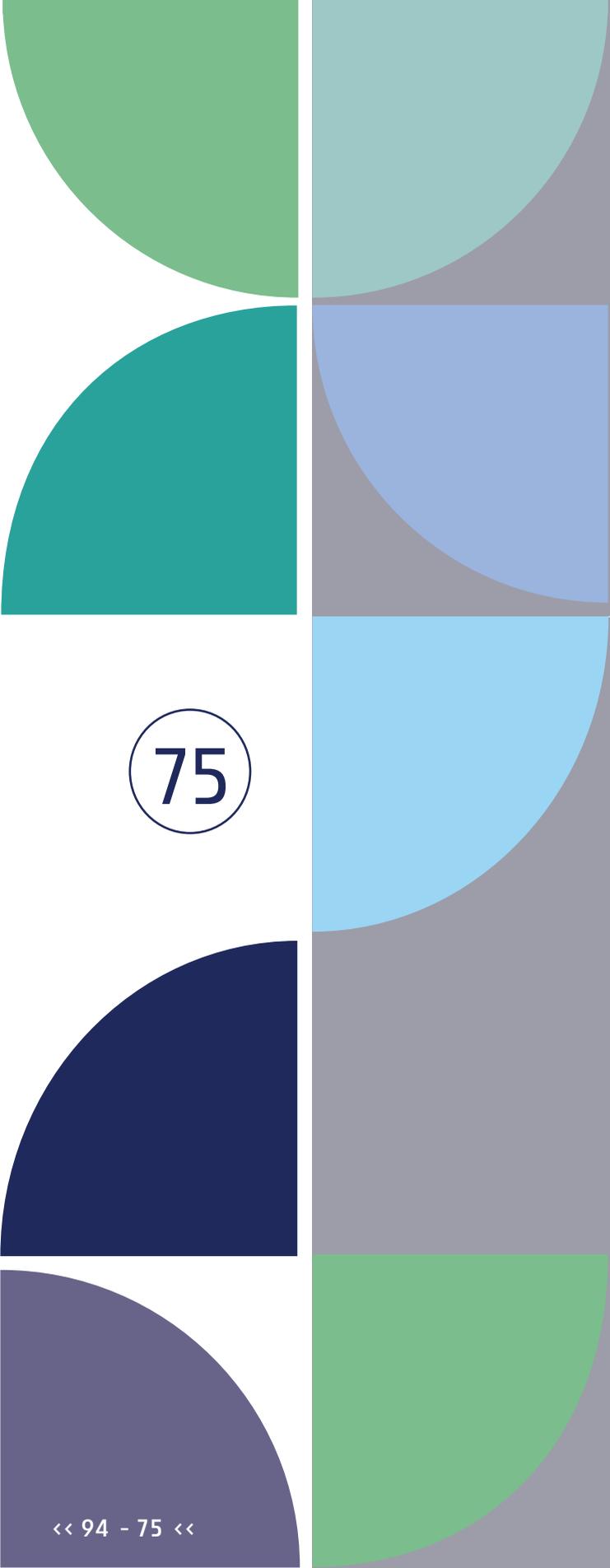
**תרשים 21: דרך הגשת התלונה של מתלוננים עם מוגבלות לעומת מתלוננים ללא מוגבלות, 2023**



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי לעומת שאר האוכלוסיה, מתלוננים עם מוגבלות משתמשים פחות באמצעים דיגיטליים לצורך הגשת תלונה, ויותר בשירותי קבלת הקהל, הטלפון, הפקס והדואר.





# נושאי תלונות נבחרים

תלונות  
הציבור  
במלחמת  
"חרבות  
ברזל"

75

בבוקר יום שבת, שמיני עצרת התשפ"ד, 7.10.23, פתח ארגון הטרור חמאס במתקפת פתע רצחנית על יישובי עוטף עזה והסביבה, לצד ירי כבד של אלפי טילים ורקטות על דרום הארץ ומרכזה, ובעקבות כך החלה מלחמת חרבות ברזל (המלחמה). בימים שלאחר 7.10.23 פונו מבתיהם עשרות אלפי תושבים ביישובי עוטף עזה, בעוד הם מתמודדים עם הטראומות הקשות שהיו מנת חלקם באותם ימים. בעקבות התלקחות הלחימה גם בזירה הצפונית פונו מבתיהם עשרות אלפי תושבים גם ביישובי גבול הצפון.

מדינת ישראל נדרשה באחת להתמודד עם הצרכים הרבים של העורף בעקבות המלחמה - מתן השירותים והתמיכה הנדרשים לעשרות אלפי העקורים מבתיהם; סיוע לקבוצות אוכלוסייה גדולות המתמודדות עם ירי מסיבי של טילים, לעיתים ללא אמצעי מיגון מספקים; ועוד.

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 ועובדי חטיבות הביקורת. כבר בתחילת המלחמה הבינה נציבות תלונות הציבור כי נוכח תפקידה וניסיונה המקצועי של עובדיה ועובדותיה, וכן בשל יכולתה להגיע במהירות וביעילות לכל הגורמים הרלוונטיים בשירות הציבורי, עליה לפעול באופן מיידי כדי לסייע ככל שניתן לאוכלוסייה הזקוקה לעזרה עקב מצב החירום. הנציבות החליטה לא להמתין לפניית שיגיעו אליה, אלא לנקוט פעולות יזומות כדי להגיע במהירות וביעילות למי שזקוק לסיועה.

לפיכך כבר ב-12.10.23, חמישה ימים לאחר פרוץ המלחמה, החלה נציבות תלונות הציבור להפעיל את "הקו החם". הקו פעל בתחילה 24 שעות ביממה, שישה ימים בשבוע. נוסף על כך, החלו העובדות והעובדים של הנציבות לפקוד את מרכזי המפונים ברחבי הארץ מטבריה בצפון ועד אילת בדרום, כדי להנניח למפונים את המידע העדכני בנוגע לזכויותיהם, לסייע להם בזמן אמת ובמקרים המתאימים אף לפתוח בבירור תלונתם עם הגוף הנילון. עד כה ביקרו העובדות והעובדים של הנציבות בכ-90 מרכזי מפונים ברחבי הארץ. מראשית שנת 2024 צוותי הנציבות אף יוצאים לשטחי כינוס של חיילי מילואים, כדי לאפשר להם להגיש תלונה לנציבות באופן מהיר וקל.

נציבות תלונות הציבור התמקדה במתן סעד מהיר ויעיל לפונים שהגישו לה תלונות שנגעו למצב החירום, מסרה מידע אמין ועדכני על הזכויות שניתנו עקב המלחמה, שימשה גורם מתווך בין הפרט ובין רשויות השלטון, ועובדיה ועובדותיה שימשו אוזן קשבת לאנשים שהיו במצוקה.

נוכח התמשכות המלחמה המשיכה נציבות תלונות הציבור להפעיל את הקו החם ולבקר במרכזי מפונים. הנציבות קיבלה בשלהי שנת 2023 תלונות נוספות הקשורות למלחמה. חלק מהן, בעיקר תלונות הנוגעות למפונים, יתוארו בפרק זה.



**כבר ב-12.10.23,  
חמישה ימים לאחר  
פרוץ המלחמה, החלה  
נציבות תלונות  
הציבור להפעיל  
את "הקו החם"**

ב-19.12.2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד - "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'", בהתאם להוראת סעיף 46[ב] לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח סוקר את כלל הפעולות של נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה, מ-7.10.23 עד 19.11.23, ומתאר את התלונות שהתקבלו בנציבות ונגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר תלונות כאלה. התלונות שתוארו בדוח נגעו לתחומים שונים - פערי מיגון, ליקויים בהתרעות על ירי טילים, קשיים בקבלת רישיון לנשיאת נשק, קשיים בקבלת שירותי בריאות וחינוך, ליקויים בקבלת מענקים ופיצויים ועוד.



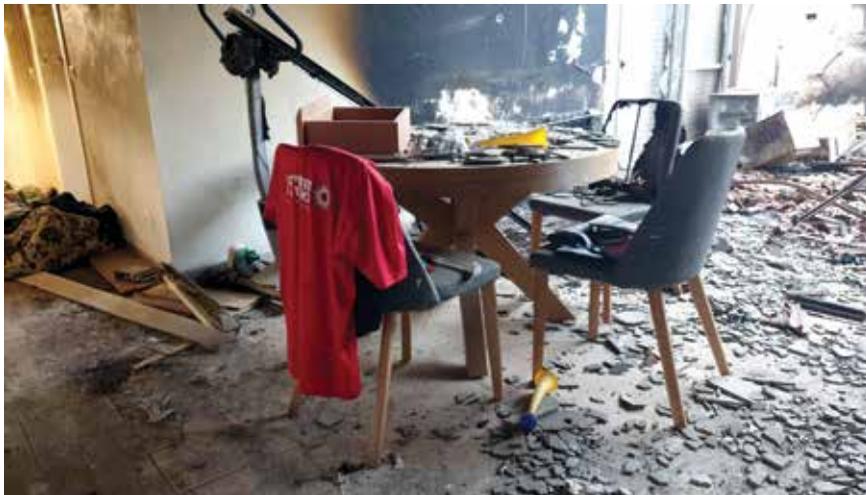
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בסיור בקיבוץ בארי

## עיקרי הממצאים בדוח המיוחד "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'"

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 מהסיורים הרבים שעשה וכן מבירור פרטני של תלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור. חלק מהפערים שהועלו במכתב שולבו בפרקי הדוח המיוחד. להלן סקירה קצרה של עיקרי הליקויים שנמצאו.

## פינוי היישובים

פינוי היישובים נעשה בתוך זמן קצר למתקני קליטה ברחבי הארץ. פינוי כמות כה גדולה של תושבים בתוך זמן קצר למתקני אירוח המרוחקים מבתיהם יצר שלל בעיות וקשיים - בתחומי החינוך, הבריאות, תנאי השהות, המענקים הכספיים ועוד. לקשיים אלה נדרשו פתרונות מיידיים שונים. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הצביע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 על היעדרו של חדר מצב ממשלתי-אזרחי לעורף המרכז נתונים באופן מערכתי. דוגמה בולטת להשפעה של היעדר חדר מצב כזה היא פערי המידע ברמה המדינית לגבי מספר המפונים המצויים באתרים השונים. פער מהותי נוסף שצוין במכתב הוא היעדר חלוקת אחריות בין הרשות המפנה לבין הרשות הקולטת.



בית בקיבוץ בארי לאחר 7.10.23

## מיגון אזרחי

בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתחילת המלחמה ניכרו פערי המקלוט ביישובי קווי העימות בדרום ובצפון, ובפרט בשכונות שהרקע החברתי-כלכלי של המתגוררים בהן נמוך ובשכונות ותיקות. החשיבות של הטיפול בפערי המיגון והמקלוט עלתה ביתר שאת ביישובים שלא פונו. עוד פערי מיגון הועלו על ידי חקלאים ובעלי משקים, והם ציינו את הצורך בהצבת מיגוניות בשטחים החקלאיים ובסמיכות לבתי האריזה, לרפתות וללולים, לשם המשך הפעילות החקלאית. כמו כן, נמצא כי יש פערי מיגון במוסדות חינוך ביישובי הדרום והצפון, לרבות במוסדות החינוך המוכר שאינו רשמי (המשרתים בעיקר את האוכלוסייה החרדית), וכן במוסדות חינוך במרכז הארץ. ממצאים אלה מחייבים גיבוש של תוכנית לסגירת פערי המיגון המבוססת על מיפוי פערים עדכני ומתן מענה גמיש בנושא הלימודים במבנים חלופיים, לצורך חזרה תקינה ללימודים.

ראוי לציין כי באוגוסט 2020 פרסם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח בנושא "ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות (מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה) - ביקורת מעקב". תמונת המצב שצוינה בדוח זה הייתה שלכ-28% מתושבי המדינה אין מיגון תקני בסמוך לבתיהם. בדוח הומלץ בין היתר כי יושלם גיבושה של תוכנית למיגון העורף; כי משרד הפנים ופיקוד העורף יאיצו ברשויות המקומיות למלא את תפקידן בכל הנוגע לאכיפת חוק הג"א בנושא המקלטים הפרטיים המשותפים, כדי להבטיח את כשירותם, לצורך הגנת התושבים בשעת חירום; וכי רשות החירום הלאומית תסיים את גיבוש התוכנית לפינוי יישובים מקווי העימות, כולל יישובי עוטף עזה וגבול הצפון. מהתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנושא מקלטים לא תקינים ומהסיוור שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, עלה בבירור כי תוכניות הממשלה למיגון הצפון והדרום לא יושמו, כי פערי המיגון והמקלוט נותרו בעינם, וכי ההמלצות שצוינו בדוח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא לא יושמו.

## כיתות כוננות

אחד הלקחים מאירועי 7.10.23 היה החשיבות הרבה בהקמה וביסוס של כיתות כוננות מצוידות ומיומנות בערים וביישובים ברחבי הארץ. כיתות אלה נדרשות לצורך מתן מענה מהיר על ידי כוחות מקומיים לאירועים ביטחוניים לפני הגעת כוחות הביטחון לזירת האירוע, וקיומן מחזק את תחושת הביטחון של התושבים. רשויות מקומיות רבות ציינו לפני מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי נדרשו לגייס תרומות או למצוא מקורות תקציביים אחרים לשם הקמת כיתות הכוננות בתחום שיפוטן. היות שהתגלו פערי הצטיידות ניכרים לגבי כיתות הכוננות, המליץ מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 לבחון את הפערים ברשויות השונות, להקצות את המשאבים המתאימים לשם סגירתם ולקיים מעקב הדוק ברשויות המקומיות בעניין זה. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור גם המליץ לעקוב באופן הדוק אחר האימון וההכשרה של כיתות הכוננות, זאת לצורך מניעת אירועי ירי על חפים מפשע במציאות הביטחונית המתוחה.

## בריאות וחוסן נפשי

במתקפת הפתע האכזרית של חמאס נפצעו אלפי בני אדם ופוננו לבתי החולים. מלבד הפצועים בגופם, היו רבים שנפגעו בנפשם עקב חשיפה למראות קשים ונזקקו לטיפול של שירותי בריאות הנפש. פינוי היישובים בדרום ובצפון כלל רבים מהזקוקים לטיפול נפשי, והם נדרשו לקבל את הטיפול במקומות שהם פונו אליהם. גם בעת שגרה מערך בריאות הנפש הציבורי בישראל מתקשה לתת מענה לציבור בפרקי זמן סבירים, בשל מחסור במשאבים תקציביים ובשל פערי כוח אדם. משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פרסם במאי 2021 דוח בנושא "היערכות הרשויות המקומיות לטיפול

אחד הלקחים מאירועי 7.10.23 היה החשיבות הרבה בהקמה וביסוס של כיתות כוננות מצוידות ומיומנות בערים וביישובים ברחבי הארץ

בנפגעי חרדה בשעת חירום<sup>41</sup>. אחד הממצאים שצוינו בדוח היה כי ניכר היעדרה של אסטרטגיה לאומית לחיזוק החוסן. כמו כן צוינו ליקויים בפריסת מרפאות בריאות הנפש של קופות החולים בשעת חירום. מסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במרכזי המפונים ברחבי הארץ ניכר כי מפרוץ המלחמה עלתה רמת החרדה בקרב חלק מן הציבור. המערך הציבורי-ממשלתי בתחום בריאות הנפש, שחשיבותו במתן מענה טיפולי ראשוני היא קריטית, כשל בשבועות הראשונים למלחמה בטיפול במפונים, שכן הוא התבסס ברובו המוחלט על מתנדבים בלבד, והתנהל ללא תורה סדורה וללא שמירה על רצף טיפולי ותיעוד.

## חינוך

עם פרוץ המלחמה וירי הטילים המסיבי חדלו מוסדות לימוד רבים במדינה לפעול. לאחר פרק זמן התקיימו הלימודים באמצעות למידה מרחוק, ולאחר מכן חזרו מוסדות החינוך לתפקד באופן חלקי, כמה שעות ביום. בהמשך חזרו מוסדות החינוך לפעילות מלאה ברוב חלקי הארץ. עם זאת, בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בערי הדרום אשקלון, נתיבות ואופקים עלה כי ברשויות אלה, שרבים מתושביהן לא התפנו, התבססה מערכת החינוך על פעילויות חלקיות המתקיימות ברובן באופן מקוון, ומערכות החינוך היו רחוקות משגרת למידה.

עוד אתגר חינוכי היה הקמה של מערכות החינוך עבור ציבור המפונים בבתי ההארחה. במתחמי המלונות שבהם מרוכזים המפונים נפתחו גנים והופעלו בחלקם על ידי מתנדבים, אולם המענה לגילי בתי הספר היסודיים, חטיבות הביניים והחטיבות העליונות התעכב. פער נוסף היה חסרונם של מחשבים ניידים לכל תלמיד, שבהיעדרם לא ניתן היה ללמוד באופן מקוון בבתי המלון.

תשומת לב מיוחדת נדרשה בנוגע לילדים הלומדים במסגרת החינוך המיוחד, אשר לגביהם הפערים בנוגע למוסדות החינוך היו משמעותיים ביותר, הן ביישובי קווי העימות והן ביישובים שקלטו מפונים. גם לגבי היישובים הקולטים עלה כי מתן המענה לילדי החינוך המיוחד הוא חלקי. עוד פער שעלה בביקורים ברשויות, למשל נתיבות ואופקים, הוא היעדר הסעות לילדי החינוך המיוחד, שבשל כך הם לא חזרו ללימודים.

## הסיוע הכלכלי

מצב המלחמה גובה מחיר כלכלי ניכר מהפרט ומהכלל. ברמת הפרט, מקור פרנסתם של רבים מתושבי עוטף עזה וגבול הצפון נפגע בשל מצב החירום השורר באזורים אלה ובשל פינוי האוכלוסייה מהם. גם בעלי עסקים בענפים שונים בכלל רחבי הארץ,



**תשומת לב מיוחדת  
נדרשה בנוגע לילדים  
הלומדים במסגרת  
החינוך המיוחד, אשר  
לגביהם הפערים בנוגע  
למוסדות החינוך היו  
משמעותיים ביותר**

41 מבקר המדינה, דוח שנתי 71 (2021), "היערכות הרשויות המקומיות לטיפול בנפגעי חרדה בשעת חירום".

דוגמת ענפי הבנייה, הקמעונאות, התיירות וההסעדה, נפגעו בשל המצב. בשל כך עובדים רבים הוצאו לחופשה ללא תשלום (חל"ת) ונזקקו לדמי אבטלה, ובעלי העסקים נזקקו לסיוע מהמדינה. המדינה מצידה הודיעה על מתן מענקים שונים לתושבי היישובים בדרום ובצפון וכן על הקלות בתנאי הזכאות לדמי האבטלה, הארכת מועדים לתשלום ועוד.

עם זאת, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 כי יישומה של תוכנית סיוע כלכלי לציבור התעכב זמן רב, ובדבר יש כשל מהותי. פינוי התושבים מבתיהם והיעדר יישום של תוכנית סיוע כלכלי לציבור כבר בתחילת המבצע יצרו מצב שבו עשרות אלפי אזרחים הפכו לנזקקים.

בשים לב לאי-הוודאות הכלכלית, להתמשכותו של המפונים מחוץ לבתיהם ולניתוקם ממסגרת עבודתם, קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו

לראש הממשלה מ-13.11.23 כי נדרש ליישם באופן מיידי תוכנית סיוע כלכלי לציבור, תוך ביצוע מעקב הדוק אחר מתן המענה לאזרח באמצעות מערך סיוע יעיל. לצד זאת המליץ מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לגבש מנגנונים יעילים ומהירים לטיפול במקרים חריגים, כדי לתת מענה במקרים שאינם כלולים בתבחינים השונים.



עובדת נציבות תלונות הציבור בשטח כינוס לחיילי מילואים

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

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

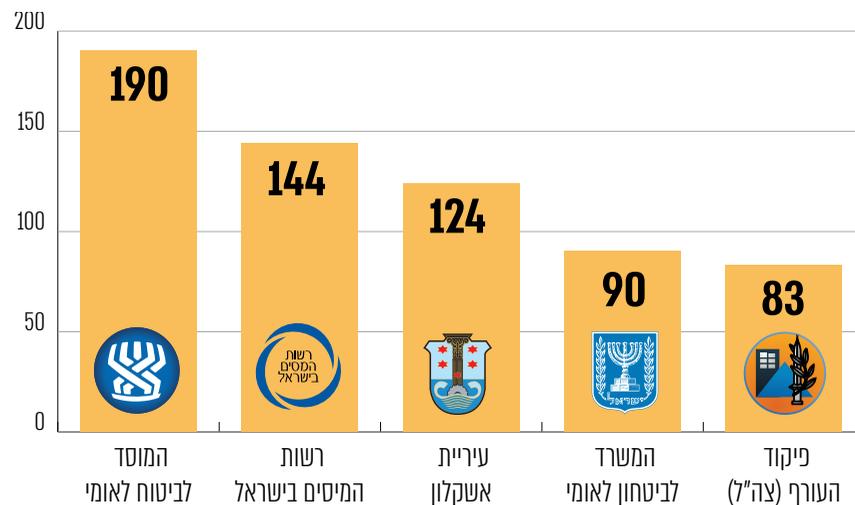


### דרכי קבלת התלונות

68% מהתלונות שהתקבלו מפרוץ מלחמת חרבות ברזל ועד 31.12.23 בקשר למצב החירום, התקבלו באמצעות דרכי הפנייה החדשות שהעמידה נציבות תלונות הציבור לרשות הציבור - הקו החם (טלפון, וואטסאפ) והמפגשים עם המפונים ברחבי הארץ.

### הגופים הנילונים

תרשים 22: הגופים שבעניינם התקבל מספר התלונות הגדול ביותר בנושאים הקשורים למצב החירום



התלונות על המוסד לביטוח לאומי כללו בעיקר תלונות בעניין מענקי אכלוס, דמי אבטלה ותגמולים לנפגעי פעולות איבה. התלונות על רשות המיסים בישראל כללו בעיקר תלונות על מענקי הפיצוי. התלונות על עיריית אשקלון התמקדו בעיקר במענקים וטיפול במפונים. התלונות על המשרד לביטחון לאומי כללו בעיקר תלונות בעניין רישוי כלי ירייה. התלונות על פיקוד העורף כללו בעיקר תלונות הנוגעות למיגון (מקלטים וממ"דים).

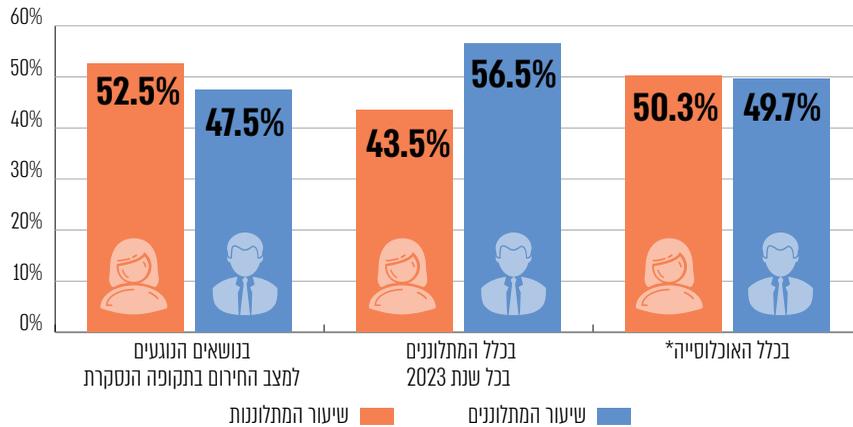
### הנושאים העיקריים של התלונות



הנושאים שבהם עסקו התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מעידים על הבעיות שתושבי ישראל נתקלו בהן בשלושת החודשים הראשונים של המלחמה. התלונות עסקו הן בקושי של התושבים לקבל שירות מרשויות המדינה והן בנושאים הקשורים באופן ישיר למצב המלחמה, כגון מיגון, פעילות מוסדות חינוך, זכאות למענקים מיוחדים וקצבאות וטיפול במפונים.

## המגדר

**תרשים 23: שיעור המתלוננים והמתלוננות בנושאים הנוגעים למצב החירום, לעומת השיעור כאמור בכלל המתלוננים בשנת 2023 ובכלל האוכלוסייה**



\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2023, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2022.

מהתרשים עולה שבתקופת המלחמה פנו לנציבות תלונות הציבור יותר נשים מגברים בנושאים הנוגעים למצב החירום, וכי שיעור הנשים שהתלוננו לנציבות בנושאים אלה גדול משיעורן בכלל האוכלוסייה. זאת בניגוד לשיעור המתלוננות בכל שנת 2023, וכן בשנים קודמות, שהיה קטן משיעור המתלוננים כאמור.

## תלונות המפונים הנוגעות למצב החירום

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. להלן היישובים שמתושביהם התקבלו מרבית התלונות:



**29 תלונות**  
התקבלו מתושבי שלומי



**86 תלונות**  
התקבלו מתושבי קריית שמונה



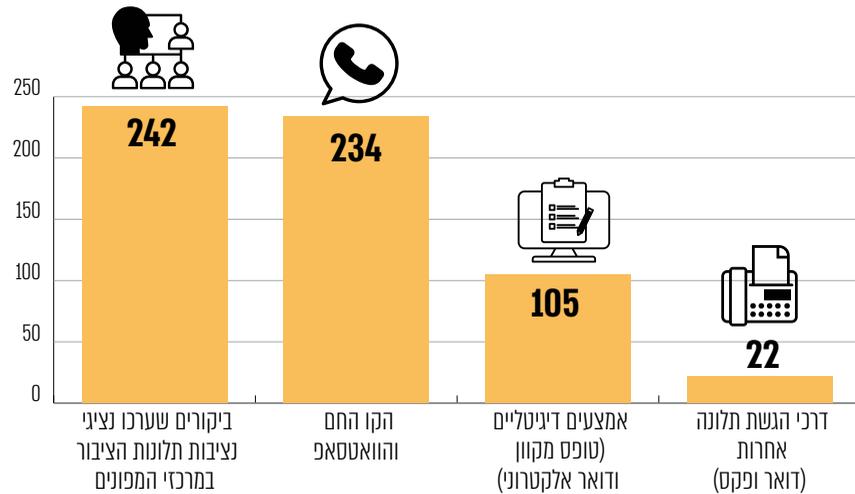
**174 תלונות**  
התקבלו מתושבי שדרות



**203 תלונות**  
התקבלו מתושבי אשקלון\*

\* אומנם העיר אשקלון לא נכללה ברשימת היישובים הזכאים לפינוי, אך ב-19.10.23 החליטה הממשלה כי נוכח האיום הייחודי על העיר, תושבי אשקלון הנמנים עם אוכלוסיות מסוימות יהיו זכאים למענה של לינה ושירותי הארחה. האוכלוסיות הן אלה: מחוסרי מיגון, קשישים ומחוסרי עורך משפחתי יציב.

### תרשים 24: דרכי הגשת התלונה על ידי המפונים



79% מתלונות המפונים התקבלו עקב הפעולות היזומות שנקטה נציבות תלונות הציבור כדי להנגיש את עצמה לציבורים שונים בעת המלחמה - הקמת הקו החם וביקור נציגי הנציבות במרכזי מפונים.

### הנושאים העיקריים של תלונות המפונים

- מענקים הקשורים למצב החירום 
- פינוי האוכלוסייה והטיפול במפונים 
- השירות לציבור (מוקדי השירות, טיפול בפניות) 
- פיצויים על הנזקים שנגרמו מהמלחמה 
- גמלאות (קצבאות לנפגעי פעולות איבה ודמי אבטלה) 
- שירותי בריאות ובריאות הנפש 



## מבחר תלונות הנוגעות למצב החירום

### מענק אכלוס עצמאי

בעקבות המלחמה החליטה ממשלת ישראל על פינוי היישובים בעוטף עזה ובגבול הצפון, ותושביהם שוכנו במלונות ובבתי הארחה על חשבון המדינה. עם זאת, חלק מהתושבים של יישובים אלה בחרו להתפנות ביוזמתם למקומות לינה שונים. ב-1.11.23 חתמה ממשלת ישראל על הסכם עם המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) בדבר מתן מענק אכלוס עצמאי לתושבים שהתפנו מבתיהם בעקבות המלחמה. בהסכם נקבע כי הביטוח הלאומי ישלם מענק אכלוס לתושבי הדרום והצפון המתגוררים ביישובים מזכים שהתפנו באופן עצמאי למקום לינה שאינו במימון המדינה. כדי להיות זכאי למענק אכלוס על המבקש לעמוד בשלושת התנאים שלהלן: הוא תושב ישראל; כתובת המגורים שלו ברשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) היא באחד היישובים המזכים במענק; והוא התפנה למקום לינה שאינו במימון המדינה.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות שונות בנוגע למענק האכלוס, וחלקן תוארו בדוח המיוחד שצוין לעיל. בפרק זה יתוארו שתי תלונות הנוגעות למענק.

כאמור, לצורך קבלת המענק על המבקש להוכיח כי כתובת המגורים שלו ברשות האוכלוסין היא באחד היישובים שפוננו. להלן תיאורה של תלונה שבה הלין המתלונן כי כתובת המגורים שלו בקריית שמונה לא הייתה מעודכנת, ולכן הוא לא קיבל את המענק.

## רשות האוכלוסין וההגירה

## הוכיח שהוא שוכר דירה בקריית שמונה - וקיבל מענק אכלוס עצמאי



### התלונה

סטודנט במכללת צפת אשר שוכר דירה הנמצאת בבעלות ישיבת ההסדר בקריית שמונה ומתגורר בה משנת 2021 פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על רשות האוכלוסין. לדברי המתלונן, רשות האוכלוסין דחתה שלוש פעמים את בקשתו לשינוי מען מגוריו במרשם האוכלוסין למפרע לכתובת הדירה בקריית שמונה. המתלונן טען כי רשות האוכלוסין נימקה את דחייתה בכך שהיא אינה מאפשרת רישום מען מגורים במעונות סטודנטים או בישיבות<sup>42</sup>, אך לטענתו לא מדובר כלל במעונות סטודנטים, והוא אף אינו תלמיד בישיבת ההסדר בקריית שמונה, אלא שוכר דירה בעיר שנמצאת בבעלות הישיבה. המתלונן ציין כי עם פרוץ המלחמה הוא התפנה מקריית שמונה, אולם למרות זאת הוא נאלץ לשלם את דמי השכירות, ללא כל הכרה של המדינה, אף שהיא שחייבה אותו להתפנות מהעיר.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האוכלוסין והסבה את תשומת ליבה לטענות המתלונן כי הוא אינו תלמיד ישיבה ואף אינו מתגורר במעונות סטודנטים. הנציבות צירפה לפנייה מסמכים שונים שהמציא לה המתלונן, ובהם חוזה השכירות שלו, אישור על לימודיו במכללת צפת וכן חשבוניות של קניות שביצע בקריית שמונה, המעידות על מגורים בעיר.

### התוצאה

רשות האוכלוסין הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי לאחר בחינת המסמכים שצורפו לפנייה היא החליטה לאשר את בקשתו של המתלונן לשינוי המען למפרע, כדי שיהיה זכאי למענק אכלוס עצמאי. המתלונן הודיע לנציבות כי קיבל את מענק האכלוס.

1176345

42 נוהל רשות האוכלוסין מס' 2.13.0001, סעיף 4.3 - "שינוי מען לאזרחי ישראל/בעל רישיון לישיבת קבע".

## תלונות בנושאים נוספים

### המוסד לביטוח לאומי

## הורה גרוש שאינו מקבל את קצבת הילדים - יכול לקבל מענק אכלוס עבור ילדיו



### התלונה

המתלונן הוא תושב יישוב שפונה, וגרושתו מתגוררת ביישוב שלא פונה, והם מגדלים את שני ילדיהם במשמורת משותפת. בתלונתו באמצעות הקו החם של נציבות תלונות הציבור הלין המתלונן כי כאשר ניסה להגיש בקשה לקבלת מענק אכלוס מהביטוח הלאומי, האחראי לתשלום המענק ולהליך הגשת הבקשה לקבלתו, המערכת איפשרה לו להגיש בקשה רק עבורו, ולא עבור שני ילדיו. כאשר הוא פנה בנושא לביטוח הלאומי נמסר לו כי מי שזכאי למענק עבור הילדים הוא מי שמקבל את קצבת הילדים, במקרה זה - אימם של הילדים. המתלונן שב ופנה לביטוח הלאומי לצורך קבלת הסבר, ובתגובה נוספת נמסר לו כי אין אפשרות טכנית להפריד את זכאות הילדים מהזכאות של אימם. המתלונן טען כי האם אינה זכאית כלל למענק בשל מקום מגוריה, אך ללא הועיל. המתלונן פנה לנציבות וביקש את סיועה בקבלת המענק. המתלונן ציין כי בשל הפיניו מצבו הכלכלי התערער, ועל כן הוא זקוק מאוד לקבלת המענק עבור ילדיו.

### הבירור

בבירור שעשתה נציבות תלונות הציבור עלה כי המערכת המקוונת להגשת הבקשה למענק אינה מאפשרת למי שאינו מקבל את קצבת הילדים להגיש בקשה גם עבור ילדיו.

### התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור עניינו של המתלונן טופל, והוא קיבל מענק בסך 21,000 ש"ח עבור ילדיו לחודשים אוקטובר עד ינואר. הנציבות המשיכה במעקב בעניין עד לתיקון המערכת.

1173246

## המוסד לביטוח לאומי

## התחלת שירות מילואים לפני 7.10.23? גם אתה זכאי לתעריף המוגדל שנקבע לימי המלחמה



### התלונה

המתלונן, חייל שגויס לשירות מילואים לפני פרוץ המלחמה ועד 25.10.23, פנה לנציבות תלונות הציבור באמצעות הקו החם. לטענתו, אף שהתגמול המזערי ליום מילואים הוגדל במהלך המלחמה מ-215.17 ש"ח ל-300 ש"ח<sup>43</sup>, הוא קיבל בעבור שירותו מ-7.10.23, היום שבו פרצה המלחמה, ועד 25.10.23, מועד שחרורו, את סכום התגמול המזערי שהיה בתוקף לפני פרוץ המלחמה. המתלונן פנה לביטוח הלאומי בנושא, אך ללא הועיל.

### הבירור

בתגובת הביטוח הלאומי על פניית נציבות תלונות הציבור נמסר כי המתלונן גויס לשירות מילואים מ-1.8.23 עד 25.10.23, והתגמול בעבור שירות המילואים משולם בהתאם לתעריף שחל ביום הראשון של השירות<sup>44</sup>. מאחר שהמתלונן התחיל את שירותו לפני פרוץ המלחמה ולפני שנקבעה התוספת בחוק הוא אינו זכאי לקבלת התגמול המוגדל, אפילו בעבור הימים שבהם שירת במהלך המלחמה. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי והסבה את תשומת ליבו למצב הבעייתי שנוצר, שבו מי שהחל לשרת לפני 7.10.23 וממשיך את שירותו בתקופת המלחמה מקבל סכום מזערי הקטן מהסכום שמקבל מי שגויס רק לאחר פרוץ המלחמה, וכי מן הראוי למצוא פתרון לנושא זה.

### התוצאה

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי בחן את הנושא והחליט לשלם למתלונן את ההפרש בין התגמול המקורי לבין התגמול המוגדל בעבור הימים שבהם שירת במילואים לאחר פרוץ המלחמה, בסך 2,165 ש"ח. הביטוח הלאומי הוסיף שיפעל לאתר מקרים דומים, כדי לשלם את הסכום המזערי החדש.

1175343

43 מתוך אתר הביטוח הלאומי:

<https://www.btl.gov.il/HaravotBarzel1/KizbeotHB/MiloeimHB/Pages/MsrtimMiloeim.aspx>  
ראו גם את הגדרת "התגמול המזערי" בסעיף 270 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

44 סעיף 270 וסעיף 272(א)(3) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

“  
המתלונן, חייל שגויס  
לשירות מילואים לפני  
פרוץ המלחמה, הלן על  
כך שהוא קיבל בעבור  
שירותו מ-7.10.23 את  
סכום התגמול  
המזערי שהיה בתוקף  
לפני פרוץ המלחמה

## משרד התיירות

## בשם האחות: משפחתו של נער עם צרכים מיוחדים קיבלה חדר נוסף במלון



### התלונה

בעת ביקור שערכו נציגי נציבות תלונות הציבור במלון שבו שוכנו מפונים פנתה אליהם נערה בת 14 ששוהה באותו מלון, לאחר שפונתה עם הוריה ואחיה סמוך לאחר פרוץ המלחמה. הנערה מסרה כי הוריה שוכנו בחדר אחד, והיא ואחיה בן ה-16, שהוא עם צרכים מיוחדים וגם סובל ממחלת מעיים, שוכנו בחדר אחר. הנערה פירטה את הקושי שבמגורי שני האחים בחדר אחד וביקשה את סיוע הנציבות במציאת פתרון, לאחר שפניותיה בנושא למשרד התיירות ולהנהלת המלון לא נשאו פרי.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד התיירות, האמון על אכלוס המפונים בבתי ההארכה השונים, ובתגובה מסר המשרד כי הנחה את בית המלון להקצות עוד חדר למשפחה.

### התוצאה

הנערה קיבלה חדר נפרד בבית המלון, לשביעות רצונה.

1177393

## 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 שאליה היא פונתה והלינה על היעדר מענה של שירותי בריאות כללית (הכללית) על פניותיה בעניין אספקת מכשיר שמיעה חדש.

#### הבירור

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>45</sup> בנושא. בתגובה מסרה הכללית כי המתלוננת זומנה לבדיקת התאמה לשם קבלת מכשיר חדש.

#### התוצאה

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

1174474

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

## מכבי שירותי בריאות

ילד בן שלוש שפונה משדרות נזקק לטיפול שפתי  
ונפשי - ויקבל אותו בדחיפות במסגרת הקופה

## התלונה

מפונה משדרות המתאכסנת במלון בנתניה פנתה לצוות של נציבות תלונות הציבור שביקר במלון והלינה על כך שמאז חדירת המחבלים לעיר ב-7.10.23 מצבו הנפשי של בנה בן השלוש התדרדר, והוא החל לגמגם. הבן קיבל הפניות לפסיכולוג ילדים ולקלינאית תקשורת, אך לטענת המתלוננת לא נמצאו תורים זמינים לטיפול בו בזמן הקרוב. המתלוננת פירטה את המצוקה הרבה שבה היא ובנה מצויים, בשל היעדר טיפול מתאים עבורו.

## התוצאה

מכבי שירותי בריאות מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בשל נסיבות המקרה והדחיפות שנוצרה, ואף שטרם נקבעה זכאותו של הילד לטיפולים כנפגע פעולות איבה, היא הסדירה לו תורים לקלינאית תקשורת ולטיפול נפשי במסגרת הקופה.

1175652

## עיריית פתח תקווה

החזרת שעות הפעילות של גני חינוך מיוחד  
לסדרן הרגיל לפני המלחמה

## התלונה

נציגת הורים בגן חינוך מיוחד בפתח תקווה פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על עיריית פתח תקווה. לטענתה, אף שפיקוד העורף התיר לקיים לימודים באופן רגיל, גני החינוך המיוחד בעיר טרם חזרו לשעות הפעילות הרגילות.

### הבירור

בתגובת העירייה נמסר כי העיר פתח תקווה הוגדרה כשבוע לפני הגשת התלונה "אזור ירוק"<sup>46</sup>, ולפיכך המסגרות החינוכיות בה חוזרות לפעילות בצורה הדרגתית, בהתאם להנחיות פיקוד העורף ולזמינות צוותי ההוראה. העירייה הוסיפה כי היא עושה את מרב המאמצים להחזרת המסגרות לתפקוד מלא במצב החירום אך היא כפופה למצבת כוח האדם של משרד החינוך. בהמשך, ולאחר פנייה חוזרת של נציבות תלונות הציבור, העירייה עדכנה כי גני החינוך המיוחד בעיר חזרו לפעול עד השעה 16:45.

### התוצאה

עניין התלונה הוסדר, והגן פועל כיום עד השעה 16:45, כנדרש.

1173954

46 אזור שבו בהתאם להנחיות פיקוד העורף ניתן לקיים פעילויות חינוכיות ללא הגבלות.





# פרויקט "הנציבות" מתגייסת

95

פרויקט "הנציבות מתגייסת" נולד בשנת 2020 מתוך הבנה שהחיילים של היום הם אזרחי המחר. החשיפה של החיילים לפועלה של נציבות תלונות הציבור משמעה הקניית ידע חיוני וחשוב הרלוונטי לא רק לתקופת השירות הצבאי, אלא גם לאחריו, כאשר החיילים יהפכו לאזרחים ויבאו במגע עם גורמי השירות הציבורי. החיילים והמפקדים הם גם בעלי מעגלי השפעה על אנשים נוספים - בני משפחה ומכרים.

צה"ל היה שותף להבנה שהקניית הידע על נציבות תלונות הציבור ושיתוף פעולה עימה הוא כלי פיקודי חדש וחשוב שמאפשר לפיקוד בצה"ל ולגורמים האמונים על הרווחה והחינוך לפנות בקלות ובמהירות לנציבות כדי להעניק סיוע ממשי לחיילים ולמשפחותיהם<sup>47</sup>. קושי של חיילים שמקורו אינו בשירות הצבאי עשוי להשפיע במידה ניכרת גם על השירות הצבאי. סיוע לחיילים בהתמודדותם עם קושי זה ישפיע לטובה גם על שירותם הצבאי.

באוגוסט 2020 פרסם צה"ל, באמצעות חטיבת הפרט באגף כוח אדם (אכ"א), מסמך בנושא "מדיניות הפניות לנציבות תלונות הציבור". תכליתו של המסמך היא להגביר את המודעות של סגלי הפיקוד העוסקים בתנאי השירות של החיילים (סגלי הת"ש) והמפקדים לנציבות תלונות הציבור ולפרט את מנגנון העבודה מולה.

מאז יצא פרויקט "הנציבות מתגייסת" לדרכו התבטא שיתוף הפעולה של נציבות תלונות הציבור עם גורמי צה"ל באופנים שונים - הרצאות במסגרת קורסי הכשרה למפקדים; ימי עיון שמארגן צה"ל לקהלים משתנים, שכוללים גם הרצאה של נציגי הנציבות; הסברה לגורמי צה"ל בכירים (נציב קבילות החיילים, קצין פניות הציבור, בית הדין המשלב, לשכת אכ"א, קצין מילואים ראשי, מח"טים ועוד); וימי עיון שאירח משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בלשכתו בירושלים עבור חילות צה"ל השונים.

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור העלתה לרשת סרטון הסברה ייעודי לצה"ל, והסרטון זכה להתעניינות מרשימה של הגולשים ולמספר צפיות רב.

לעיתים ההיכרות עם נציבות תלונות הציבור מאפשרת למפקדי צה"ל גישה ישירה להתייעצות טלפונית לפני הגשת תלונה בפועל, והיו מקרים שבהם אף תיווכה הנציבות בין צה"ל ובין גופים שאינם מבוקרים, לשם הגדרה מיטבית של הסעד שעשוי לסייע לחייל.

47 נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות של חיילים על רשויות ציבוריות שאינן צבאיות. סעיף 38(6) לחוק מבקר המדינה קובע כי הנציבות לא תברר תלונה של המשרת בשירות סדיר או המשרת שירות מילואים הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת.

חשיפת פעילותה של נציבות תלונת הציבור בראשית הפרויקט כוונה בייחוד לסגלי הת"ש. עם זאת, עם התפתחות הפרויקט והמודעות לקיומו עשתה הנציבות פעילויות הסברה בקרב הפיקוד "בשטח" - קורסי מ"פים, פורום מג"דים וסמג"דים במילואים - וכן בקרב הכשרות לפיקוד משאבי אנוש.

ערוץ נוסף בפרויקט נפתח גם לגבי חיל החינוך, ובמסגרתו התקיימו הסברות בבסיס החינוך והנוער לשילוב אוכלוסיות ייחודיות בצה"ל "מחווה אלון" ובבסיס הטירונים "חזות השומר" המכשיר טירונים מאוכלוסיות מיוחדות.

במסגרת הפרויקט סייעה נציבות תלונות הציבור למפקדים, חיילים ובני משפחותיהם. למשל, הנציבות סייעה לחייל בודד המתגורר עם סבתו לקבל הנחה בתשלום הארנונה; סייעה לאם חד-הורית של חייל במצב כלכלי קשה שקיבלה מהמוסד לביטוח לאומי גמלת הבטחת הכנסה מופחתת, לקבל גמלה מלאה בגין חלק מהחודשים; סייעה למ"פ שהשתחרר אחרי ארבע שנים בשירות קבע להאריך את זכאותו למלגת "ממדים ללימודים"; סייעה לביטולי קנסות מרשויות מקומיות, ולביטול עיקול שהטיל בנק בניגוד לדין על תשלומי משפחה (תשמ"ש) שמשלם צה"ל<sup>48</sup>; סייעה בזירוז תשלום קצבה מהמוסד לביטוח לאומי לאם יחידנית של חיילת שחלתה במחלת הסרטן; וסייעה לפטור חייל בשירות חובה שאימו נפטרה מתשלום שכר דירה לחברה המשכנת.

.1145590, 1143923, 1110955, 1124740, 1148093

48 נציבות תלונות הציבור הנחתה את סגל הת"ש לפנות בעניין למפקח על הבנקים בבנק ישראל.

## תלונות נבחרות

### הנהלת בתי המשפט

#### סיוע לחיילת לקבלת מסמך הנדרש לצורך תשלומי ת"ש



#### התלונה

בעקבות הרצאת הסברה שקיימה עובדת נציבות תלונות הציבור לחיילי צה"ל, פנתה לנציבות מש"קית ת"ש וביקשה את סיועה לחיילת שפנתה אליה. הוריה של החיילת גרושים, ואביה הוא אסיר. כדי שהחיילת תהיה זכאית לסיוע כספי מהצבא נדרש לברר אם ניתן בעבר פסק דין למזונות ילדים בנוגע לחיילת. החיילת ומש"קית הת"ש ניסו לברר את הנושא, אולם ללא הצלחה, ופנו לנציבות לקבלת סיוע.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה להנהלת בתי המשפט כדי לברר אם התקיים בעבר הליך לתביעת מזונות בעניינה של החיילת בבית המשפט לענייני משפחה, בלי להיכנס לפרטי ההליך.

#### התוצאה

לאחר קבלת ייפוי כוח מתאים מהחיילת לטובת מש"קית הת"ש שפנתה בשמה העבירה הנהלת בתי המשפט פסקי הדין בענייני מזונות הנוגעים אליה לנציבות תלונות הציבור, והנציבות העבירה אותם לחיילת. בעזרת פסקי דין אלה ניתן היה לקדם את הטיפול בבקשתה לקבלת הסיוע.

1156353

## רשות האוכלוסין וההגירה

## החזר תשלום אגרה עבור דרכון זמני לצורך יציאה למבצע חילוץ דחוף בחו"ל



### התלונה

ב-4.1.23 הגיעה המתלוננת ללשכת רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) בתל אביב לצורך הנפקת דרכון ותעודת זהות ביומטריים, לאחר ששינתה את שם משפחתה בעקבות נישואין. כשלושה שבועות לאחר ביקורה בלשכה אירעה רעידת אדמה גדולה בטורקיה. המתלוננת, המשרתת כקצינה בפיקוד העורף בדרגת רב-סרן, הוקפצה ב-6.2.23 לטוס לטורקיה כבעלת תפקיד בכיר במשלחת חילוץ רשמית של צה"ל, במטרה לסייע לנפגעי רעידת האדמה. נוכח הנסיבות החריגות ודחיפות המקרה נדרשה המתלוננת להתייצב בנמל תעופה בן-גוריון בתוך כמה שעות. המתלוננת הגיעה לנמל התעופה בן-גוריון, ומכיוון שהיא עדיין לא קיבלה את הדרכון הביומטרי היא ביקשה להנפיק לה דרכון זמני בלשכת רשות האוכלוסין שבמקום, כדי שתוכל להצטרף לטיסה עם משלחת החילוץ. המתלוננת נדרשה לשלם לצורך קבלת הדרכון הזמני אגרה בסך 875 ש"ח, כמקובל בלשכת נמל תעופה בן-גוריון. כאשר פנתה המתלוננת לרשות האוכלוסין לשם קבלת החזר של האגרה, היא הופנתה לבקש את החזר מצה"ל. בעקבות הרצאת הסברה של נציבות תלונות הציבור לחיילים, פנתה המתלוננת לנציבות בבקשה לסיוע בקבלת החזר האגרה ששילמה לצורך יציאתה הלא מתוכננת עם משלחת החילוץ בשליחות המדינה.

### הבירור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה רשות האוכלוסין שלצורך בחינת הבקשה להחזר על המתלוננת להמציא אישור רשמי מצה"ל על השתתפותה במשלחת החילוץ. הנציבות פנתה למתלוננת, והיא המציאה לרשות האוכלוסין את אישור הנסיעה בתפקיד שניתן לה, בצירוף תעודת הוקרה על השתתפותה במבצע החילוץ.

### התוצאה

לאחר שרשות האוכלוסין בחנה את האישור וכן מידע נוסף שמסרה לה נציבות תלונות הציבור, בין היתר מתוך אתר צה"ל במרשתת, החליטה הרשות להשיב למתלוננת את כספי האגרה ששילמה עבור הדרכון הזמני.

1159640





101

# תלונות מערכתיות

לא אחת מעלה בירורה של תלונה כי הליקוי שעליו הלן המתלונן אינו ליקוי נקודתי, אלא ליקוי מערכתי החוזר ונשנה בדרך פעולתו של הגוף הנילון. לעיתים בירור התלונה הפרטנית חושף בעייתיות במנגנון, בדפוס הפעולה או בדרך קבלת ההחלטות בגוף הנילון, או שהמעשה שפגע במתלונן פגע או עלול לפגוע באנשים נוספים. נוסף על כך, בירור התלונה הפרטנית יכול שיעלה כי אין תיאום בין כמה גופים ציבוריים, וכי יש בסיס להנחה שהיעדר התיאום פוגע במתן השירותים לציבור. במקרים אחרים נמצא כי הגוף הנילון מציג לציבור מידע חלקי או לא מדויק, למשל באתר המרשתת (האינטרנט) שלו, או שהגוף הנילון מפרש באופן לקוי את סמכויותיו או את דרך הפעלתן.

במקרים מעין אלה נציבות תלונות הציבור בוחנת את האפשרות להרחיב את פעולות הבירור ולהצביע לפני הגוף הנילון על הצורך לתקן את הליקוי. הדבר לרוב מחולל בגוף הנילון שינוי מערכתי שמביא לשיפור בדרך פעולתו, למניעת תקלות במתן השירות לפרט, להקלה באופן מתן השירות ולצמצום התלונות הפרטניות בעניינו של אותו ליקוי מערכתי. בכך תורמת הנציבות לשיפור השירות הציבורי.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שבהן נציבות תלונות הציבור לא הסתפקה בבירור הליקוי הפרטני שעליו הלן המתלונן ובמתן הסעד שביקש, אלא הרחיבה את הבירור, הצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך לתקן את הליקוי המערכתי שנמצא בדרך פעולתו ועקבה אחר פעולותיו עד לתיקון הליקוי.

## 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 המיידי, ובכלל זה השעיה מיידית של מנהל יחידת הדואר מתפקידי ניהול ובחינת האפשרות של נקיטת צעדים משמעותיים ואחרים נגדו ונגד 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



**בבירור עלה חשש כי אין תיעוד למשלוח של  
מאות אלפי דברי דואר**

## משרד הבינוי והשיכון

### הפחתה של הסיוע בשכר הדירה לעולים קשישים



#### התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה של זוג עולים קשישים אשר קיבלו במשך שלוש שנים ממשרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) סיוע בשכר דירה, בסך כ-1,400 ש"ח לחודש. כאשר ביקשו המתלוננים להאריך את הזכאות לקבלת הסיוע נמסר להם כי מעתה הסיוע שיינתן להם בכל חודש יהיה רק כ-1,000 ש"ח לחודש. למתלוננים לא ניתן הסבר מדוע סכום הסיוע הופחת. יצוין כי בנציבות התקבלו עוד תלונות דומות.

#### הבירור

משרד השיכון מסייע בתשלום שכר דירה לזכאים לכך בהתאם ל"נוהל השתתפות בתשלום שכר דירה"<sup>49</sup>. על פי הנוהל<sup>50</sup>, הסיוע של משרד השיכון בתשלום שכר הדירה יינתן לחסרי דירה העומדים בכללי קבוצות הזכאות שנקבעו. קבוצות הזכאות כוללות אזרחים המתקיימים מקצבאות קיום של המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי); נכים המתקיימים מקצבאות אי-כושר השתכרות בשיעור 75%; ומקבלי הבטחת הכנסה. זכאות להשתתפות בשכר דירה ניתנת גם לפי מבחן הכנסות. סכומי הסיוע בשכר הדירה משתנים בין קבוצות הזכאים. משרד השיכון מסתמך בקביעת הזכאים לפי הקבוצות השונות על נתונים שהוא מקבל מהביטוח הלאומי.

קשישים שאינם זכאים לקצבת זקנה (דוגמת עולים חדשים) אך מצבם הכלכלי קשה, מקבלים מהביטוח הלאומי במקום קצבת זקנה עם השלמת הכנסה, קצבת הבטחת הכנסה בגובה קצבת זקנה עם השלמת הכנסה. עד לשנת 2021 התייחס משרד השיכון לקשישים המקבלים קצבת הבטחת הכנסה כמו לקשישים הזכאים לקצבת זקנה עם השלמת הכנסה, ונתן להם סיוע בשכר דירה בסכום זהה (כ-1,400 ש"ח). בשנת 2021 הופחת סכום הסיוע בשכר דירה לקשישים המתקיימים מקצבת הבטחת הכנסה, והם קיבלו סיוע בסכום נמוך יותר כמקבלי הבטחת הכנסה שאינם קשישים, ולא כמקבלי קצבת זקנה עם השלמת הכנסה.

49 נוהל מס' 08/04 (29.1.12).

50 סעיף 3.1 לנוהל.

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור הבהיר משרד השיכון כי מכיוון שקצבת זקנה היא קצבה שיש לתבוע אותה מהביטוח הלאומי, קשיש שאינו מקבל אותה ומקבל במקום זאת הבטחת הכנסה, לא יהיה זכאי לסיוע לפי קבוצות הזכאות של קשישים, אלא לפי קבוצות הזכאות של מקבלי הבטחת הכנסה. עקב כך הופחת סכום הסיוע בשכר דירה לעולים קשישים המקבלים הבטחת הכנסה.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד השיכון והסבה את תשומת ליבו לכך שעולים קשישים המקבלים הבטחת הכנסה מקבלים למעשה את אותה תמיכה מהביטוח הלאומי כמו קשישים המקבלים קצבת זקנה עם השלמת הכנסה, וזכאים להטבות זהות - הנחה בחשבון החשמל, פטור מתשלומים בקופות החולים, הנחה בארנונה ועוד. כמו כן הבהירה הנציבות כי לפי נוהל "השתתפות בתשלום שכר דירה", אותם עולים קשישים זכאים להיכלל בקבוצת הסיוע לקשישים, ולא בקבוצת הסיוע של מקבלי הבטחת הכנסה.

### התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור נעשתה חשיבה מחודשת במשרד השיכון, ונמצא כי לא הייתה הצדקה מהותית להפחתת הסיוע לעולים קשישים המקבלים הבטחת הכנסה. משרד השיכון החליט להשוות את הסיוע בשכר דירה לקשישים המקבלים הבטחת הכנסה לסייע הניתן לקשישים המקבלים קצבת זקנה עם השלמת הכנסה. המשרד הודיע כי הסדר זה יחול גם לגבי עוד כ-100 מקרים דומים שאותרו במערכת המשרד, וכי יינתן תשלום למפרע למשך עד שנה.

בהתאם לכך שולם לזוג הקשישים שפנו לנציבות תלונות הציבור סכום של 5,508 ש"ח, והם חזרו לקבל סיוע בשכר דירה כפי שניתן להם בעבר.

1124691



**בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור נמצא כי לא הייתה הצדקה מהותית להפחתת הסיוע לעולים קשישים המקבלים הבטחת הכנסה**

## רשות ניירות ערך

## אי-שוויון בין מוסדות לימוד לגבי פטור ממבחנים לצורך קבלת רישיון סוכן ביטוח פנסיוני



## התלונה

המתלוננת למדה במכללה האקדמית גליל מערבי לתואר בניהול וסיימה אותו בהצטיינות. לאחר הלימודים היא ביקשה לקבל רישיון של סוכנת ביטוח פנסיוני, שניתן על ידי הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

כדי לקבל את הרישיון על המועמד לעמוד בהצלחה בבחינות שנקבעו בתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (בקשה לרישיון, בחינות, התמחות ואגרות), התשנ"ז-1997 (להלן - תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות). על פי החוק<sup>51</sup>, הבחינה נערכת על ידי רשות ניירות ערך, והרשות מוסמכת לתת פטור ממנה. תקנה 14 לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות מעניקה פטור מבחינות יסוד לבעלי תואר אקדמי ממוסד מוכר בחשבונאות, כלכלה, מינהל עסקים, ביטוח ובנקאות.

המתלוננת פנתה לרשות ניירות ערך לקבלת הפטור, אך הרשות מסרה לה כי מאחר שהיא למדה לתואר בניהול היא אינה נכללת בזכאים לפטור שניתן למי שלמד לתואר במינהל עסקים. הרשות ציינה לפני המתלוננת כי היא מעניקה פטור מבחינות למי שלמד לתואר בניהול רק במוסדות הלימודים האלה: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, האוניברסיטה הפתוחה ואוניברסיטת תל אביב (שלוש האוניברסיטאות). זאת בהתבסס על אישור המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) ולפיו תוכניות הלימוד לתואר בניהול בשלוש האוניברסיטאות דומות לתוכניות הלימוד לתואר במינהל עסקים. המתלוננת פנתה למל"ג, וזו מסרה לה בתגובה כי ההבחנה בין המוסדות לגבי פטור כאמור היא באחריות רשות ניירות ערך. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בבקשה לבדיקת הסירוב למתן פטור מבחינות למי שלמד לתואר בניהול במוסד מוכר שאינו נמנה עם שלוש האוניברסיטאות.

51 סעיף 25(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, וסעיף 24 לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (בקשה לרישיון, הכשרה, התמחות ובחינות של סוכני ביטוח, יועצים פנסיוניים וסוכני שיווק פנסיוני), התשס"ו-2006. רשות ניירות ערך הוסמכה בחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, להסדיר את הליכי ההכשרה והרישוי לגבי העיסוק בייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות.

## הבירור

בתגובת רשות ניירות ערך על פניית נציבות תלונות הציבור נמסר כי ב-10.06.2006 נכנס לתוקף תיקון תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, ובכלל זה תוקנה תקנה 14, שבה נקבע כי יחיד המבקש רישיון יהיה פטור מבחינות היסוד אם הוא רואה חשבון או בעל תואר אקדמי ממוסד מוכר בחשבונאות, כלכלה, מינהל עסקים, ביטוח או בנקאות<sup>52</sup>. לאחר תיקון תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות הוגשו פניות לרשות ניירות ערך מטעם כל אחת משלוש האוניברסיטאות, ובהן צוין כי באוניברסיטאות אלו נלמד תואר ראשון בניהול ולא במינהל עסקים. לטענת שלוש האוניברסיטאות, התכנים בתואר בניהול דומים מאוד לתכנים בתואר במינהל עסקים שנלמד במוסדות להשכלה גבוהה אחרים, ואין הצדקה להבחין בין בוגרי תואר בניהול משלוש האוניברסיטאות ובין בוגרי תואר במינהל עסקים ממוסדות להשכלה גבוהה אחרים. בעקבות פניות אלו פנה סגל רשות ניירות ערך ביולי 2006 למל"ג, כדי לקבל את חוות דעתה לגבי ההבחנה בין התארים. המל"ג בחנה את הנושא וקבעה כי תוכניות הלימודים לתואר בוגר בניהול בשלוש האוניברסיטאות דומות לתוכניות הלימודים לתואר בוגר במינהל עסקים במוסדות אחרים להשכלה גבוהה בארץ. בהתאם לאישורה של המל"ג החליטה רשות ניירות ערך לתת לבעלי תואר בניהול משלוש האוניברסיטאות פטור מבחינות היסוד על פי תקנה 14 לתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות.

רשות ניירות ערך ציינה כי פנתה משנת 2006 כמה פעמים למל"ג בעניין בחינת האפשרות להרחיב את רשימת התארים שיקנו פטור מבחינות היסוד. המל"ג השיבה כי אינה עושה השוואות בין תארים ואינה קובעת את שמות התארים, ולפיכך מוצע לרשות ניירות ערך לשקול הקמת ועדה אקדמית מייעצת בנושא. נוכח ההסדר המפורש הקבוע בתקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות בעניין הזכאים לפטור מבחינות, סברה רשות ניירות ערך כי נכון לאותו מועד אין מקום להקים ועדה אקדמית מייעצת. הרשות הפנתה את נציבות תלונות הציבור לפסיקת בג"ץ<sup>53</sup> בעניין בקשה לפטור מבחינות יסוד לבעל תואר בהנדסת תעשייה וניהול, שבה נקבע כי אין מקום להתערבות שיפוטית בשיקול דעתה של הרשות. בבירור שערכה הנציבות עם המל"ג בדבר הקורסים המחייבים לאישור והכרה בתואר בניהול הבהירה המל"ג כי היא אינה קובעת מתווה נוקשה לתוכנית לימודים בניהול למוסדות הלימוד, וכי למוסדות להשכלה גבוהה יש חופש אקדמי לקבוע מה יהיו הקורסים שיילמדו במסגרת כל תוכנית.

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות ניירות ערך וטענה כי המצב הנוכחי יוצר אי-שוויון בין בעלי תואר בניהול מטעם שלוש האוניברסיטאות ובין בעלי תואר בניהול ממוסדות אקדמיים מוכרים אחרים. הנציבות הסבה את תשומת לב הרשות להוראות

52 בתשובת הרשות לנציבות נמסר כי ההחלטה להעניק פטור ברשימה סגורה של מקצועות או תארים אקדמיים, כפי שנקבע בתקנה, נועדה בין היתר לשמור על הרמה המקצועית של מקבלי הרישיון.

53 בג"ץ 4933/14 אייל קויפמן נ' ממשלת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 14.7.14).

סעיף 25א לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, הקובע כי "תארים מוכרים זהים המוענקים על ידי מוסדות מוכרים להשכלה גבוהה מסוגים שונים - דינם אחד לרבות לענין קבלה לעבודה, דירוג העובד ודרגתו ושכר ותנאי עבודה". לפיכך אם הרשות החליטה לסטות מהתקנות ולהכיר אף בבעלי תואר בניהול ממוסדות מסוימים כזכאים לפטור, מוטלת עליה החובה להוכיח כי תוכניות הלימודים בניהול במוסדות אחרים אינן שקולות לתוכניות הלימודים בניהול במוסדות שהכירה בהם כזכאים לפטור. הנציבות בחנה את תוכניות הלימודים לתואר בניהול של המכללה האקדמית גליל מערבי, לעומת תוכניות הלימודים של שלוש האוניברסיטאות. הבדיקה העלתה כי יותר מ-80% מקורסי החובה בשלוש האוניברסיטאות נלמדים גם במכללה האקדמית גליל מערבי. מכאן שאין יסוד להבחנה בין בוגרי תואר בניהול במכללה האקדמית גליל מערבי לבין בוגרי שלוש האוניברסיטאות, כפי שאין הבחנה בין לומדי תואר במינהל עסקים במוסדות לימודים שונים, כל עוד מדובר במוסדות מוכרים.

### התוצאה

רשות ניירות ערך הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי מעתה יוחל הפטור מבחינות היסוד גם על מבקשי רישיון שהם בוגרי תואר בניהול מכל מוסדות הלימוד שהמל"ג מכירה בהם ומאשרת אותם, אם במוסדות אלו לא קיים תואר ראשון מקביל במינהל עסקים. בהתאם לכך, המתלוננת קיבלה פטור מבחינות היסוד שנותרו לה. רשות ניירות ערך הביעה את הערכתה על השיח עם הנציבות, שהביא לגיבוש מתווה לשיפור תהליך מתן הפטורים, תוך שמירת עקרון השוויון ובהלימה לסמכויות הרשות הקבועות בדיון.

1148402

## שירות בתי הסוהר

### איסור ביקור במתקן כליאה



### התלונה

אימו של אסיר פנתה אל נציבות תלונות הציבור וטענה כי כאשר הגיעה לבקר את בנה בבית הסוהר היא הופתעה לגלות כי כניסתה לבית הסוהר נאסרה, זאת בלי שנמסר לה קודם לכן על איסור הכניסה ועל האפשרות לערער על כך.

## הבירור

בתגובת שירות בתי הסוהר (שב"ס) נמסר כי כניסתה של המתלוננת לבית הסוהר נאסרה למשך שלושה חודשים, עקב התנהגותה כלפי צוות בית הסוהר בזמן הביקורים הקודמים. בבירור עלה כי לפי פקודת שירות בתי הסוהר (להלן - פקנ"צ)<sup>54</sup>, ניתן למנוע כניסת מבקר לבית הסוהר מסיבות שונות, לרבות יסוד סביר לחשש שהתנהגותו של המבקר תפגע בסדר הטוב ובמשמעת בבית הסוהר. בפקנ"צ נקבע כי יש אפשרות לפנות למפקד בית הסוהר בבקשה לאשר את כניסת המבקר כאמור. עם זאת, בפקנ"צ אין הוראות בדבר הודעה למבקר כי כניסתו נאסרה, ועל כן נודע למתלוננת על איסור הכניסה רק כאשר הגיעה לביקור שאותו קבעה מראש.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני שב"ס על היעדר הוראות בעניינים מהותיים אלו ועל הפגיעה האפשרית במבקרים ובאסירים בשל כך. בעקבות הצבעת הנציבות מסר שב"ס כי הפקודה המסדירה את הביקורים מצויה בהליכי תיקון מתקדמים בהתאם להערות הנציבות. בפקודה המעודכנת ייקבע כי אם הוחלט על איסור ביקור של אדם בבית הסוהר או על קביעת תנאים לכניסה, יעדכן מפקד האגף את האסיר שאליו ביקש המבקר להגיע על ההחלטה כאמור, וכן ימסור לו כי באפשרותו לפנות למפקד בית הסוהר בבקשה לאשר את כניסת המבקר. שב"ס הבהיר כי ההודעה על איסור הכניסה כאמור נמסרת לאסיר ולא למבקר שהוחלט לאסור את כניסתו, מאחר שאין לשב"ס אפשרות ליצור קשר מיוזמתו מראש עם כל מבקר לצורך יידועו על איסור הכניסה, והוא יכול ליידע מבקר רק אם המבקר פונה לשב"ס ביוזמתו לתיאום ביקור.

## התוצאה

נוסף על הודעת שב"ס שהפקודה נמצאת בהליכי תיקון בהתאם להערות נציבות תלונות הציבור כאמור, מסר שב"ס כי תיאום המועדים לביקור מתבצע כיום בטלפון, ואם אזרח שנאסרה עליו כניסה לבית סוהר מבקש לתאם מועד לביקור, נמסר לו בטלפון על ההחלטה לאסור את כניסתו. שב"ס עדכן כי הוא שוקד בימים אלה על הקמת מערכת מקוונת חדשה לתיאום ביקורים, שבין היתר תעדכן אדם שכניסתו נאסרה על איסור הכניסה כאשר הוא יזין את פרטיו למערכת. לאור פניית הנציבות מסר שב"ס שיבקש לכלול במערכת החדשה גם עדכון של מי שכניסתו נאסרה על האפשרות להגיש בקשה לאשר את כניסתו.

1159137

54 פקנ"צ 04.42.00, "סדרי ביקור אצל אסירים", סעיף 23.

## משרד הבינוי והשיכון

### ברצונך להירשם להגרלה של "דירה בהנחה"? אפשר להזדהות לא רק בוואטסאפ



#### התלונה

תושבת מודיעין עילית הנמנית עם המגזר החרדי פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על חברת ההרשמה "מגער אלונים", הכפופה למשרד השיכון. לטענתה, היא ביקשה להשתתף בהגרלה של "דירה בהנחה"<sup>55</sup> שפרסם משרד השיכון, אך לצורך קבלת אישור זכאות להשתתף בהגרלה היא נדרשה לאמת את זהותה מול חברת ההרשמה באמצעות שיחת וידאו בוואטסאפ. המתלוננת אינה מחזיקה בטלפון חכם מטעמים אידיאולוגיים, ועל כן ביקשה להשתמש בחלופה אחרת של זיהוי, דוגמת שיחה באמצעות זום, אך בקשתה נדחתה. האפשרות שניתנה לה היא הגעה פיזית לאחד מסניפי משרד השיכון, שאינם סמוכים לביתה.

#### הבירור

בתגובת משרד השיכון על פניית נציבות תלונות הציבור נמסר כי המתלוננת השלימה את הליך ההזדהות.

#### התוצאה

בעקבות התלונה ניתנה הנחיה לכל חברות ההרשמה כי במקרה שמבקש אישור זכאות אינו יכול לבצע שיחת וידאו באמצעות וואטסאפ, הוא רשאי לבצע זאת באמצעות זום.

1153256

55 "דירה בהנחה" היא שם כולל למגוון תוכניות הדיור של משרד השיכון ורשות מקרקעי ישראל שנועדו להקל על חסרי דירה לקנות דירה ראשונה בתנאים מועדפים - "מחיר מטרחה", "מחיר מופחת", "מחיר למשתכן" ו"דירה להשכיר". מבוסס על האמור באתר משרד השיכון: [https://www.gov.il/he/departments/guides/mechir\\_lamishtaken\\_guide?utm\\_source=go.gov.il.&utm\\_medium=referral](https://www.gov.il/he/departments/guides/mechir_lamishtaken_guide?utm_source=go.gov.il.&utm_medium=referral)

## עיריית ירושלים

## העירייה טעתה בחישוב ימי החופשה - ועשרות עובדים שפרשו יקבלו הפרשים



### התלונה

המתלוננת הועסקה במשרה חלקית בעיריית ירושלים ופרשה מעבודתה. לטענתה, נפלה טעות בחישוב ימי החופשה שפדתה מהעירייה עם סיום עבודתה, והיא לא קיבלה מענה מספק על פניותיה אל העירייה בעניין.

### הבירור

בתגובתה על טענות המתלוננת הסבירה העירייה את אופן החישוב של ימי החופשה המגיעים למתלוננת וטענה כי החישוב מיטיב עם המתלוננת.

הבירור העלה שהחישוב שהעירייה ביצעה בעניין ימי החופשה של המתלוננת אינו תואם את הוראות חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951; כי יש פער בין ההסבר שנתנה העירייה על אופן החישוב לבין החישוב שבוצע בפועל; וכי פניותיה של המתלוננת בעניין אופן החישוב לא נבחנו ולא טופלו באופן הנדרש.

לאחר שנציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה לקבלת הבהרות לגבי אופן חישוב ימי החופשה המגיעים למתלוננת, ביצעה העירייה בדיקה חוזרת, וזו העלתה שבחישוב ימי החופשה הובאו בחשבון נתונים שגויים.

### התוצאה

בחישוב מתוקן נמצאה המתלוננת זכאית לסכום הכפול מהסכום ששולם לה, ובעקבות כך שולם לה סכום נוסף של כ-1,400 ש"ח. נוכח הפער בין הסכום ששולם למתלוננת בתחילה לבין הסכום ששולם לה בעקבות הבדיקה עשתה העירייה, לבקשת נציבות תלונות הציבור, בדיקה מערכתית. בבדיקה נמצא כי בשנים 2022 - 2023 נפלה טעות בחישוב ימי החופשה של עוד יותר מ-40 עובדים שעבדו במשרה חלקית ופרשו מהעירייה, שמקורה בהגדרת נתונים שגויה במערכת לחישוב השכר, ועקב הטעות קיבלו עובדים אלה תשלום בחסר.

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור ביצעה העירייה חישוב מתוקן בעניינם של עובדים אלה והודיעה כי הם נמצאו זכאים לקבלת הפרשים (בסכום כולל של עשרות אלפי ש"ח ויותר). פניית הנציבות הביאה אפוא לתיקון מערכת לגבי עובדים אלה. נוסף על כך, העירייה הודיעה כי ביצעה תיקון במערכות השכר שלה, והתיקון ימנע מכאן ולהבא את החישוב המוטעה.

1156798

## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### הגיע למבחן הנהיגה - וגילה שהבוחן ביטל אותו עשר דקות לפני המועד



#### התלונה

למתלונן נקבע מועד למבחן נהיגה מעשי. הוא הגיע כרבע שעה לפני מועד המבחן, אך גילה להפתעתו שהבוחן כבר יצא למבחן נהיגה עם תלמיד אחר. עקב כך מבחן הנהיגה שלו בוטל, אך האגרה ששילם עבור מבחן הנהיגה שבוטל לא הוחזרה לו.

#### הבירור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בדק משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) את הנתונים במערכת "ברוש", שבה מתועדים מבחני הנהיגה, והתברר כי הבוחן ביטל במערכת את המבחן של המתלונן עשר דקות לפני המועד שנקבע למבחן.

#### התוצאה

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור וממצאי הבדיקה במערכת ברוש החליט משרד התחבורה להשיב למתלונן את סכום האגרה ששילם עבור המבחן. נוסף על כך מסר משרד התחבורה כי בעקבות בירור הנציבות תתוקן מערכת ברוש באופן שימנע מבוחן להתחיל מבחן נהיגה לפני הזמן שנקבע. יישום השינוי במערכת נכלל בתוכנית השינויים והשיפורים הבאה.

1134951

## עיכוב במתן החלטת תובע בבקשות לגבי ביטול קנסות

לפי סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 (חוק סדר הדין הפלילי), מי שנמסרה לו הודעת דרישה לתשלום קנס רשאי להגיש לתובע העירוני בקשה לביטול הקנס. התובע רשאי לבטל הודעת קנס אם נוכח כי לא נעברה עבירה, או אם היא נעברה שלא בידי מי שקיבל את ההודעה, או אם היה סבור שנסיונות העניין בכללותן אינן מתאימות להמשך קיום ההליכים. בנציבות תלונות הציבור מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות בעניין עיכובים במתן החלטות לגבי בקשות לביטול קנסות שמוגשות לתובעים העירוניים. להלן תיאורן של שתי תלונות שבהן הנציבות לא הסתפקה בבירור המקרה הפרטני, אלא אף בחנה באופן נרחב את התנהלות הרשות המקומית בעניין הטיפול בבקשות לביטול קנסות:

### עיריית ירושלים

## עיכובים במתן החלטות של התובע העירוני בעיריית ירושלים



### התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות על עיכובים בהחלטות של התובע העירוני בעיריית ירושלים בנוגע לבקשות לביטול קנסות.

### הבירור

מבירור התלונות עלה כי היו עיכובים ניכרים, לעיתים אף של יותר משמונה חודשים, במתן החלטות של התובע העירוני בעיריית ירושלים בנוגע לבקשות לביטול דוחות חניה ותנועה. מנתונים שמסרה העירייה לנציבות תלונות הציבור במרץ 2023 עלה כי 37,915 בקשות ממתניות להכרעה יותר מארבעה חודשים, ו-19,505 בקשות ממתניות להכרעה יותר משמונה חודשים. בעקבות כך פנתה הנציבות לעירייה והצביעה לפניה כי אף שלא קבוע בחוק סדר הדין הפלילי מועד למתן החלטת תובע, חלים על התובעים העירוניים הוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, המחייבות ככלל מתן החלטה בתוך 45 יום<sup>56</sup>. כמו כן ציינה הנציבות כי סעיף 11 לחוק הפרשנות, התשמ"א-1981, קובע כי "הסמכה או חיוב לעשות דבר, בלי קביעת זמן

56 ראו סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958: "נתבקש עובד הציבור, בכתב, להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי דין, יחליט בבקשה וישיב למבקש בכתב בהקדם, אך לא יאוחר מארבעים וחמישה ימים מיום קבלת הבקשה".

לעשייתו - משמעם שיש סמכות או חובה לעשותו במהירות הראויה ולחזור ולעשותו מזמן לזמן ככל הנדרש לפי הנסיבות". בתגובה על פניית הנציבות ציינה העירייה כי חל גידול במספר הקנסות בשנים האחרונות, עקב סימון נתיבים ייעודיים לתחבורה ציבורית ושימוש באמצעים אלקטרוניים לצורך אכיפה.

### התוצאה

בעקבות הצבעת נציבות תלונות הציבור נקטה העירייה פעולות שונות כדי לצמצם את העיכובים במתן החלטת התובע, ובכללן ייעול תהליכי העבודה ושיפור המערכות הטכנולוגיות התומכות בעבודת התובעים. בנובמבר 2023 עלה במעקב שעשתה הנציבות כי בעקבות הפעולות שנקטה העירייה, לרבות בנוגע לניהול כוח האדם המטפל בבקשות, מספר הבקשות הממתינות להכרעת התובע פחת במידה ניכרת עד לכ-8,000 בקשות, ומשך הטיפול בבקשה פחת אף הוא והיה בממוצע חודש בלבד.

1141385

### עיריית נס ציונה

## עיכוב במתן החלטות ואי-מתן הנמקות על ידי התובע העירוני בעיריית נס ציונה



### התלונה

המתלונן, תושב נס ציונה, הגיש לתובע העירוני בעיריית נס ציונה בקשה לביטול קנס בגין חנייה אסורה. בתלונתו לנציבות תלונות הציבור ציין המתלונן כי קיבל הודעה על ההחלטה לדחות את בקשתו שמונה חודשים לאחר שהגיש אותה. בהחלטה לא צוינה סיבת הדחייה, אלא רק האפשרות להגיש לבית המשפט ערעור עליה. המתלונן טען כי מאחר שהחלטת הדחייה נשלחה אליו לאחר זמן כה רב, וגם לא צורפו לה נימוקים, הוא מתקשה להעלות טיעונים נגדה בבית המשפט. הנציבות קיבלה עוד שתי תלונות על עיכוב במתן החלטת התובע העירוני בעיריית נס ציונה - בתלונה האחת צוין שההחלטה ניתנה כעבור שנה, ובתלונה השנייה צוין שההחלטה ניתנה כעבור 11 חודשים.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור העירה לעיריית נס ציונה כי עיכוב של כשנה במתן החלטה אינו עולה בקנה אחד עם רמת השירות שלה מחויב גוף ציבורי, כפי שעולה מהחוקים

שפורטו בתיאור התלונה הקודמת. לכן על העירייה לפעול לקיצור משך הטיפול בבקשות לביטול קנסות.

בנוגע לצורך במתן נימוקים להחלטת התובע העירוני על דחיית בקשה לביטול קנס, העירייה מסרה כי סעיף 229(ג) לחוק סדר הדין הפלילי קובע כי על תובע עירוני לנמק את החלטתו רק במקרה שבו הוא מחליט על ביטול הודעת קנס, ולא במקרה שבו הוא דוחה בקשה לביטול הודעה כזאת. נוסף על כך, העירייה טענה כי הנימוקים להחלטת התובע העירוני על דחיית בקשה לביטול קנס אינם קשורים לטיעונים שיטען המבקש בבית המשפט נגד הטלת הקנס. נציבות תלונות הציבור הסתייגה מעמדת העירייה שלפיה על התובע לנמק את החלטתו רק במקרה שבו הוא מחליט לבטל את הודעת הקנס, מאחר שכאשר החלטת התובע אינה מנומקת נמנעת מהמבקש האפשרות לשקול את צעדיו לגבי הגשת בקשה להישפט.

### התוצאה

העירייה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי נוכח העיכובים במתן החלטות התובע העירוני נקבע תקן נוסף לתובע עירוני. עקב כך משך הזמן הממוצע עד מתן החלטת תובע קוצר מ-193 יום ל-53 יום. כמו כן, התובעת העירונית הנחתה לציין גם בהחלטות על דחיית בקשה לביטול הודעת קנס את הנימוקים לכך.

1153866, 1160619

## המועצה להשכלה גבוהה

### קשיים בקבלת מלגה



### התלונה

המתלוננת ביקשה לקבל מלגה מטעם קרן הסיוע לסטודנטים של המל"ג. המתלוננת תיארה מסכת בירוקרטית של קשיים בקבלת המלגה, ובחרנו להביא את דבריה כמו שהם:

"כבר בהתחלה היו קשיים בהגשת המלגה, אתר שלא עובד כראוי ומוקד שפשוט לא ניתן להשיגו. לאחר המתנה של שעותיים הצלחתי להשיג את המוקד ואלו עזרו לי בסוף להגיש. במהלך חודש מרץ 2023, קיבלתי בקשה להשלים מסמכים, דבר שפתוח לי למשך 10 ימים. אחד מהמסמכים שנדרש היה בקשה מהמערכת הצבאית, דבר

שלקח מעט זמן להגיע. ביום ה-9 כשבאתי להגיש את המסמכים, אני רואה שחסמו לי כבר את האופציה למרות שנותר עוד זמן. ניסיתי כמובן להשיגם שוב בטלפון מספר פעמים אך ללא מענה. לבסוף שלחתי להם את המסמכים במייל. ביוני 2023 קיבלתי הודעה שהבקשה שלי נדחתה. כמובן שהגשתי ערעור. במשך כשבוע ניסיתי להשיג מידי יום את המוקד בשביל שיעזרו לי לצרף את המסמכים אך ללא מענה. ביום האחרון להגשה, המתנתי שעתיים ועשר דקות בקו הטלפון עד שניתקו לי את השיחה. לבסוף רק בתחילת יולי הצלחתי להשיג את המוקד, ולדבריהם זה בעיה שלי שלא הצלחתי להשיג אותם ושהערעור כבר הוגש ואין מה לעשות. הובטח לי פעמיים שמנהל מטעמם ישוב אליי אך אף אחד לא חזר... אם מישוהו מטעמכם יוכל לסייע לי, אני אודה לכם מקרב לב. אני נמצאת במצב מתסכל והחובות הכלכליים פשוט מקשים עליי. אני רוצה להצליח לסיים את התואר שלי בכבוד."

### הבירור

בתגובת המל"ג נמסר כי קרן הסיוע לסטודנטים מעניקה יותר מ-15,000 מלגות בכל שנה לסטודנטים לתואר ראשון וללומדים במכינות הקדם-אקדמיות במוסדות להשכלה גבוהה, בהתאם לקריטריונים חברתיים-כלכליים. המל"ג ציינה כי היא ערה לקשיים שהיו בהשגת המוקד הטלפוני, בעקבות העומס הרב על המוקד בשנה האחרונה. בשל העומס הרב כאמור המל"ג תגברה את המוקד בעוד מוקדנים במשך השנה, וכחלק מהפקת הלקחים לקראת שנת הלימודים הבאה יוכפל מספר המוקדנים. כמו כן, המל"ג פועלת ליצירת מענה באמצעות מנגנון אלקטרוני נוסף, דוגמת רובוט למתן מענה. אשר למתלוננת, המל"ג מסרה כי היא שלחה מסמכים בדואר האלקטרוני, ולפי המדיניות לגבי מתן המלגה, לא ניתן להגיש מסמכים בדואר האלקטרוני, אלא רק דרך מערכת הגשת בקשות המלגה באזור האישי, לצורך תיעוד והמשך בדיקה של הבקשה.

### התוצאה

בקשתה של המתלוננת נבדקה, והיא נמצאה זכאית למלגה בסך 12,480 ש"ח. נוסף על כך, המל"ג מסרה כי תכפיל את מספר המוקדנים במוקד, לצורך הפחתת העומס עליו.

1166295

117

תלונות  
בנושא  
התחבורה  
הציבורית  
- הפעלת  
קווי שירות  
באוטובוסים

## הקדמה

שמשרד התחבורה חתם עימם.

ככלל, נציבות תלונות הציבור בודקת את האופן שבו הרשות הארצית לתח"ץ מפקחת על מפעילי התחבורה הציבורית ובודקת את התלונות על הרשות המגיעות לפתחה<sup>59</sup>. לגבי תלונות על אגד חברה לתחבורה בע"מ (אגד) ודן - חברה לתחבורה ציבורית בע"מ, הנציבות מבררת אותן עם החברות עצמן.

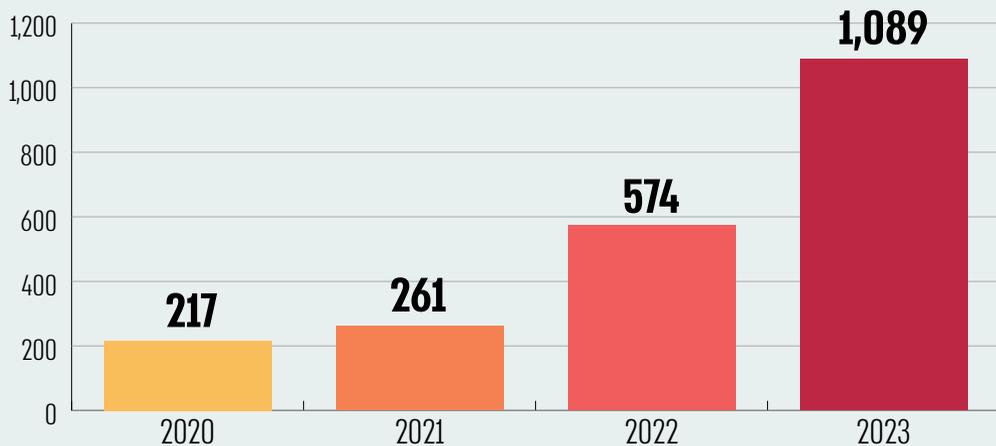
בשנת 2023 התקבלו 1,089 תלונות על הרשות הארצית לתח"ץ. זוהי עלייה של כמעט פי שניים במספר התלונות על הרשות לעומת שנת 2022 (574 תלונות) ועלייה של כמעט פי חמישה במספר התלונות לעומת שנת 2020 (217 תלונות).

שירותי התחבורה הציבורית הם שירותים חיוניים ברמה הלאומית<sup>57</sup>. קווי השירות באוטובוסים המופעלים ברישיונות הם אמצעי התחבורה הציבורית המרכזי במדינת ישראל ועמוד התווך בתחום הסעת ההמונים. תעריפי הנסיעה בתחבורה הציבורית נקבעים בצווים מכוח חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957<sup>58</sup>.



הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (הרשות הארצית לתח"ץ או הרשות) במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) מנהלת את ענף התחבורה הציבורית בישראל ומפקחת על רמת השירות של מפעילי התחבורה הציבורית בהתאם להסכמים

### תרשים 25: מספר התלונות שהתקבלו על הרשות הארצית לתח"ץ, 2023



57 ראו מבקר המדינה, דוח שנתי 72א (2021), "הסכם ההפעלה עם אגד והשינוי המבני שלה", עמ' 753.

58 צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקווי שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשפ"ב-2022.

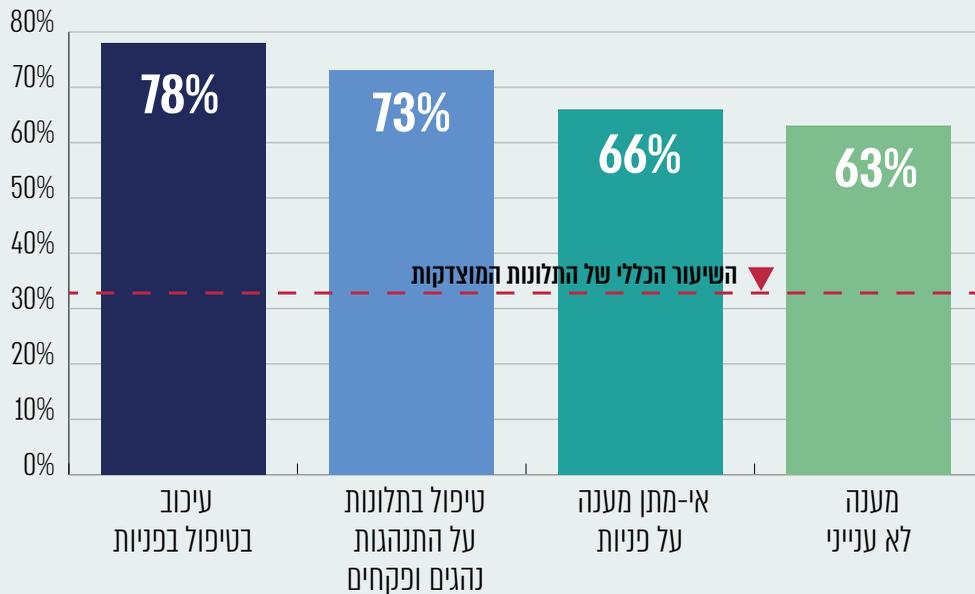
59 בבג"ץ 3107/19 אגד תעבורה בע"מ נ' מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (פורסם במאגר ממוחשב, 11.9.22). נקבע כי מפעילי התחבורה הציבורית (למעט אגד חברה לתחבורה בע"מ ודן - חברה לתחבורה ציבורית בע"מ) אינם גופים מבוקרים או גופים שניתן להגיש עליהם תלונה לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].



400 תלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2023 עסקו בנושא השירות לציבור. זהו גידול של 65% במספר התלונות בנושא זה לעומת שנת 2022 (שבה טופלו כ-240 תלונות בנושא זה). כ-65% מהתלונות בנושא השירות לציבור נמצאו מוצדקות. זהו שיעור כפול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות (33%).

התלונות על הרשות הארצית לתח"ץ עסקו בחמישה נושאים מרכזיים: השירות לציבור (ובכלל זה עיכוב בטיפול בפניות והתנהגות נהגים ופקחים); מתן דוחות לנוסעים; תנאי הנסיעה; היעדר אכיפה במקרים של אי-עמידה ברמת השירות שלה מחויבים מפעילי התחבורה הציבורית (כגון, אי-עמידה בלוחות זמנים ואי-עצירה בתחנות); והחזרים כספיים<sup>60</sup>.

### רשים 26: השיעור של התלונות המוצדקות בנושא השירות לציבור, התפלגות לפי נושאי משנה



וכן מתקלה שהייתה במערכות הממוחשבות שלה באוקטובר - נובמבר 2022. הרשות ציינה כי זמן הטיפול בשנת 2023 התקצר והיה כשליש מזמן הטיפול בשנת 2022. הנציבות עוקבת אחר תיקון הליקויים בנוגע לטיפול בפניות לרשות.

נוכח השיעור הגבוה של התלונות המוצדקות בעניין טיפול הרשות הארצית לתח"ץ בפניות אליה פנתה נציבות תלונות הציבור לרשות וביקשה הסברים לכך. הרשות מסרה כי העיכובים בטיפול בפניות נבעו בין היתר מכך שבדצמבר 2022 היא החליפה את הספק החיצוני שמסייע לה במענה על פניות הציבור

60 מפרסומי הרשות הארצית לתח"ץ עולה שהפניות שמוגשות אליה עוסקות בנושאים דומים לנושאי התלונות שמוגשות לנציבות תלונות הציבור, וכן שבשנת 2023 עלה מספר הפניות שהתקבלו ברשות במידה ניכרת. הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, דוח פניות הציבור - סיכום שנת 2023, עמ' 9.

לביטול דוח, אי-הקפאת הליכי גבייה, דרישה לתשלום "דמי טיפול" והתנהגות הפקחים. נוסף על כך ייסקרו בפרק תלונות שמאפיינות נוסעים מאוכלוסיות מיוחדות - ילדים ובני נוער, אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.

210 תלונות היו בנושא הדרישה לתשלום תעריף מוגדל לנוסעים באוטובוס (מתן דוחות לנוסעים). **זהו גידול של כמעט פי חמישה** במספר התלונות בנושא זה לעומת שנת 2022 (45 תלונות)<sup>61</sup>.

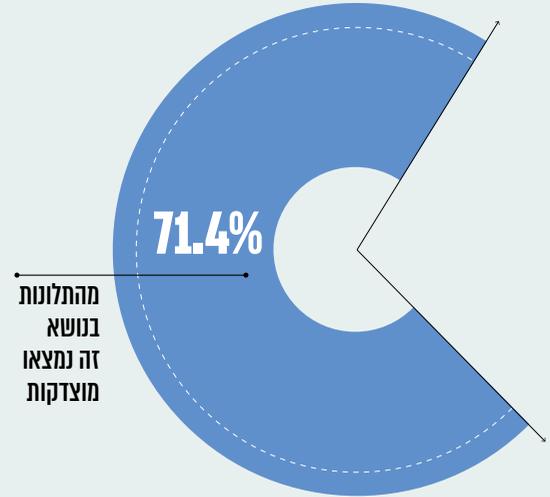
## דוחות לנוסעים באוטובוסים

התשלום עבור הנסיעה באוטובוס מתבצע לפני העלייה לאוטובוס או באמצעות מכשירי הכרטוס המותקנים באוטובוס או באמצעות סריקת מדבקת ברקוד המצויה באוטובוס. שיטות תשלום אלה נעשות ללא בקרה של הנהג ומאפשרות עלייה מהירה לאוטובוס מכל הדלתות והפחתה של העיכובים בנסיעת האוטובוס<sup>62</sup>. כדי להבטיח שהנוסעים באוטובוס ישלמו עבור הנסיעה תוקנה פקודת התעבורה<sup>63</sup>, ומפעילי האוטובוסים הוסמכו לפקח על תשלום דמי הנסיעה ולתת דוח לנוסעים שלא שילמו עבור הנסיעה. המפקח על התעבורה הוסמך בין היתר לקבוע נסיבות שבהתקיימן הנוסע יהיה פטור מתשלום הדוח<sup>64</sup>.

על פי ההסכמים עם המפעילים, הפיקוח על תשלום דמי הנסיעה נעשה באמצעות פקחים מטעם המפעילים, והפקחים מוסמכים לתת דוחות לנוסעים. בשנת 2023 חולקו כרבע מיליון דוחות לנוסעים באוטובוסים, בסכום כולל של כ-24 מיליון ש"ח<sup>65</sup>.

נוכח המספר הרב של התלונות על הרשות הארצית לתח"ץ בשנת 2023, בחרה נציבות תלונות הציבור להתמקד בדוח השנתי בליקויים הכלליים שעלו מביור תלונות אלה. חלק מהליקויים תוקנו על ידי הרשות הארצית לתח"ץ, 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"ץ בדוחות אלה, יתוארו בפרק זה נושאים הנוגעים לדוחות - דחיית בקשות



61 על פי פרסומי הרשות הארצית לתח"ץ, נושא העררים על הדוחות היה הנושא הבולט בפניות אליה בשנת 2023. שם.

62 ראו מבקר המדינה, דוח שנתי 68א (2017), "שימוש בכרטיס רב-קו בתחבורה הציבורית", עמ' 444; דוח שנתי 72א (2021), "שימוש בכרטיס רב-קו בתחבורה הציבורית (מעקב) וביישומי תשלום".

63 חוק לתיקון פקודת התעבורה (מס' 94), התש"ע-2010.

64 ראו פקודת התעבורה [נוסח חדש], סעיף 61ה; "הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס", י"פ 6774 (20.3.14).

65 דוח סיכום פיקוח שהעבירה הרשות הארצית לנציבות ב 28.1.2024 (לא פרסם לציבור).



אינה רשאית לקבוע שהיה שיהיו בהגשת הבקשה לביטול הדוח ולדחות אותה על הסף, וכי עליה לבחון את הבקשה לגופו של עניין. הרשות הארצית הודיעה לנציבות כי בהנחיות שאמורות להיכנס לתוקף באפריל 2024<sup>68</sup> (ההנחיות החדשות) הודגשה החובה של הפקחים לתעד את החתמת הנוסע על כך שקיבל לידי את הדוח, ואם הנוסע מסרב לחתום יש לרשום זאת במפורש בטופס הדרישה.

1116459

## דחיית בקשות לביטול דוחות, אף שהתקיימו התנאים לביטולם

פקודת התעבורה קובעת את חובת התשלום עבור נסיעה באוטובוס<sup>69</sup>. "נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל" של הרשות הארצית לתח"ץ קובע מתי יבוטל דוח שניתן בנין אי-תשלום עבור הנסיעה, למשל כאשר פרטי הדוח שגויים או כאשר מכשיר הכרטוס תקול<sup>70</sup>.

נציבות תלונות הציבור ביררה תלונות של נוסעים שהלינו על כך שהרשות הארצית לתח"ץ לא ביטלה את הדוח שניתן להם, אף שהתקיימו התנאים לביטולו. למשל, אביו של נער פנה לנציבות וטען כי הרשות דחתה בקשה שהגיש בנו לביטול דוח, אף שפרטי הדוח היו שגויים. בעקבות פניית הנציבות בחנה הרשות את הבקשה בשנית ומצאה כי הדוח ניתן שלא כדין על שם האב ולא על שם הבן, ולכן החליטה לבטלו והנחתה את אגד להחזיר את הכסף ששולם.

1163349

## דחייה על הסף של בקשות לביטול דוח בלי לוודא שהדוח נמסר לנוסע

"הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס" קובעות<sup>66</sup> כי אדם שמקבל דרישת תשלום תעריף מוגדל (דוח) רשאי להגיש בקשה לפטור אותו מתשלום הדוח (בקשה לביטול הדוח) בתוך 30 יום. מניין הימים נספר מהמועד שבו הדוח נמסר כדין לנוסע. על פי ההנחיות<sup>67</sup>, הנוסע נדרש לחתום על הדוח, ובכך לאשר את קבלתו, או שהדוח יישלח בדואר רשום לכתובתו הרשומה של הנוסע בתעודה שהציג לזיהוי, ותהיה לכך אסמכתה.

מבירור תלונות בנושא טיפול הרשות הארצית לתח"ץ בבקשות לביטול דוח עלה שהרשות דחתה על הסף בקשות כאמור בטענה שעברו 30 יום ממסירת הדוח, זאת בלי שבדקה תחילה את קיומן של אסמכתאות לכך שהדוח אכן נמסר לנוסע.

למשל, נוסע תושב ירושלים הלין על שהרשות הארצית לתח"ץ דחתה על הסף את בקשתו לביטול הדוח, בלי שטענותיו נבחנו. הנוסע טען בבקשתו שלא הצליח לתקף את כרטיס הרב-קו שברשותו בשל תקלה בכרטיס, וכי הפקחים בדקו את הכרטיס שלו אך לא אמרו לו שרשמו לו דוח. לדבריו, רק כשקיבל התראה נודע לו שהפקחים רשמו לו דוח בלא ידיעתו. נציבות תלונות הציבור ביקשה מהרשות הארצית לתח"ץ להציג לה אסמכתה על מסירת הדוח, ומשלא נמצאה אסמכתה כזאת החליטה הרשות לבטל את הדוח והנחתה את אגד להחזיר לנוסע את הסכום ששילם.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני הרשות כי בהיעדר אסמכתה על מסירת הדוח לנוסע, הרשות

66 סעיף 5.9.1 (מהדורה 4 מינואר 2022).

67 סעיף 5.8.17.

68 נכון למועד פרסום הדוח ההנחיות טרם נכנסו לתוקף.

69 פקודת התעבורה [נוסח חדש], סעיף 61ב(א).

70 סעיף 5.4.



## אי-הקפאת הליכי גבייה בעת בחירת בקשה לביטול תשלום הדוח

הנחיות הרשות הארצית לתח"ץ קובעות כי המפעילים מחויבים להקפיא באופן מלא את הליכי הגבייה בזמן שהרשות דנה בבקשות לביטול הדוח<sup>71</sup>.

נציבות תלונות הציבור ביררה תלונות של נוסעים שהגישו לרשות הארצית לתח"ץ בקשות לביטול דוח שקיבלו באוטובוס, ובשעה שהם המתינו להחלטה המפעיל המשיך בהליכי הגבייה נגדם.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני הרשות הארצית לתח"ץ על הליקוי בדרך פעולתה. הנציבות קבעה שחורף הוראה מפורשת בהנחיות האמורות בדבר הקפאה מלאה של הליך הגבייה בזמן דיון בבקשה לביטול הדוח - הרשות לא הודיעה למפעילים על הגשת הבקשה על מנת שיפסיקו את הליכי הגבייה. לפיכך הנציבות הורתה לרשות להודיע למפעילים על הבקשות לביטול ולהנחות אותם להקפיא באופן מלא את הליכי הגבייה עד למתן החלטה בהן.

הרשות הארצית לתח"ץ הודיעה לנציבות תלונות הציבור שבהנחיות החדשות יודגש כי הליכי הגבייה ייעצרו עד למתן החלטה בנוגע לבקשה לביטול הדוח. עוד ציינה הרשות כי תאריך את פרק הזמן להגשת הבקשה לביטול לעד 45 יום ממועד קבלת הדוח (במקום עד 30 יום כפי שהיה עד כה) ותחדד את ההנחיה שלעיל לפני מפעילי התחבורה הציבורית.

נוסף על כך, בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הורתה הרשות הארצית לבטל לחלק מהמתלוננים את הדוחות ולהשיב להם את הכסף ששילמו, ולגבי מתלוננים אחרים הורתה על ביטול הליכי הגבייה שנקטו נגדם.

דוגמה נוספת היא תלונה של נכה עולה חדש שהגיש לרשות הארצית לתח"ץ בקשה לביטול דוח שקיבל, אף ששילם עבור הנסיעה באמצעות הסדר נסיעה תקופתי (כגון "חופשי חודשי"). הרשות דחתה את הבקשה. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בחנה הרשות את הבקשה בשנית והחליטה לבטל את הדוח וכן הנחתה את אגד להשיב למתלונן את הסכום ששילם בעקבות קבלת הדוח.

בעקבות בירור תלונה זו ותלונות נוספות שהתקבלו בנושא הפנתה נציבות תלונות הציבור את תשומת לב הרשות הארצית לתח"ץ לקיומה של סתירה בנהלים וההנחיות השונים בעניין דרישת הכרטוס של בעלי הסדר נסיעה תקופתי, והצביעה על הצורך להסדיר את הסוגיה וליישב את הסתירה.

בתגובה על כך מסרה הרשות הארצית לתח"ץ בין היתר כי בהנחיות החדשות ניתן למפקח שיקול דעת למתן פטור מתשלום תעריף מוגדל למי ששילם עבור הנסיעה, גם אם לא ביצע כרטוס, ונקבעו אמות מידה לבחינת בקשה למתן פטור כאמור. יצוין כי במרץ 2024 הוגשה לבית המשפט המחוזי בלוד בקשה לתובענה ייצוגית נגד אגד בטענה שפעלה שלא כדין כשנתנה דוחות לבעלי הסדר נסיעה<sup>71</sup>. נציבות תלונות הציבור עוקבת אחר ההליכים בבית המשפט.

1152734

71 ת"י 34429-03-24 עקיבא נ אגד חברה לתחבורה בע"מ ואח'.

72 "הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס" (מהדורה 4 מינואר 2022), סעיף 9.4.5.



## התנהגות לא נאותה של פקחים כלפי נוסעים

תקנות התעבורה מחייבות את מפעילי התחבורה הציבורית להתנהג כלפי הנוסעים באדיבות ובנימוס<sup>76</sup>, ויחידת התביעות במשרד התחבורה מוסמכת להעמיד לדין פקחים בגין התנהגות שאינה הולמת. כל תלונה נבחנת לגופה, ולאחר קיומה של חקירה פלילית מחליט התובע המוסמך אם יש ראיות מספיקות כדי להגיש כתב אישום.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו 43 תלונות על התנהגות פקחים. בתלונות עלו טענות על פקחים שקיללו נוסעים וצעקו עליהם, עיכבו נוסעים, הורידו נוסעים מהאוטובוס, עצרו את האוטובוס, החרימו כרטיסי רב-קו ולקחו ללא רשות מנוסעים את הטלפון הנייד שלהם.

בירור התלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור על הפקחים העלה כי מחלקת פניות הציבור ברשות הארצית לתח"ץ לא הקפידה להעביר תלונות על התנהגות לא נאותה של פקחים לבדיקה ראשונית של יחידת התביעות, כדי לבחון אם יש מקום לחקור ולהעמיד את הפקחים לדין.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב הרשות הארצית לתח"ץ לליקוי כאמור ולצורך לטפל בנושא.

הרשות הארצית לתח"ץ הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי בהנחיות החדשות ייקבע בין היתר שהפקח ימסור את הדוח בצורה מכבדת, וכי אסור לו לעכב את האוטובוס ולשבש את זמני הגעתו. נוסף על כך, מנהלת יחידת התביעות הנחתה את העובדים שמטפלים בפניות הציבור שכל תלונה שנוגעת להתנהגות פקחים תועבר אליה לבחינה בטרם תועבר לחקירה. זאת ועוד,

## דרישת אגד לתשלום "דמי טיפול" בנוגע לגביית החוב

בפקודת התעבורה נקבע<sup>73</sup> כי המפקח על התעבורה יקבע את התעריף המוגדל שיוטל על נוסע שלא שילם עבור הנסיעה. מכוח האמור קבע המפקח על התעבורה כי התעריף המוגדל יכלול רכיב של "דמי טיפול"<sup>74</sup>.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו עשרות תלונות של נוסעים שקיבלו התראה מאגד ונדרשו לשלם מלבד התעריף המוגדל שכלל דמי טיפול - דמי טיפול נוספים עבור גבייתו. למשל, עבור גביית חוב של תעריף מוגדל בסך 100 ש"ח נדרש נוסע לשלם דמי טיפול נוספים בסך 153 ש"ח.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב הרשות הארצית לתח"ץ לסוגיה, ובעקבות כך הודיעה הרשות לאגד כי יש להשיב למתלוננים את התשלומים שנגבו מהם ביתר. הנציבות קבעה שלעת הזו אין עיגון בהנחיות לדרישת מפעילי התחבורה הציבורית מהנוסעים לשלם סכומים נוספים על התעריף המוגדל, ועל הרשות להורות למפעילי התחבורה הציבורית להימנע מגביית תשלומים כאלה עד להסדרת עניין זה בהוראות הדין.

בתשובתה מסרה הרשות הארצית כי בינואר 2023 הוגשה לבית המשפט המחוזי בלוד בקשה לתובענה ייצוגית נגד אגד בנושא הדרישה לתשלום דמי טיפול. נציבות תלונות הציבור עוקבת אחר ההליכים בבית המשפט<sup>75</sup>.

1169930, 1169133, 1140799, 1143994, 1116459

73 ראו פקודת התעבורה [נוסח חדש], סעיף 61ה.

74 י"פ 6774 (20.3.14), סעיף 2.

75 ת"י 9775-01-23 אלמונית ואח' נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ.

76 תקנה 416 (א) לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, קובעת כי "הנהג והכרטיסן יותר עובדי השירות יתנהגו כלפי הנוסעים באדיבות ובנימוס".



ילדים ובני נוער נוהגים לנסוע דרך קבע בתחבורה הציבורית, לרוב ללא נוכחות של הוריהם, ולכן הם באים במגע ישיר ובלתי אמצעי עם הפקחים. תלונות הילדים ובני הנוער בנושא התחבורה הציבורית נסבות בין היתר על התנהגות לא נאותה של פקחים ויחס מעליב ומזלזל, עיכובם באוטובוס בלי לתת להם לרדת או הורדתם בכוח מהאוטובוס, החרמת כרטיס הרב-קו שלהם, מתן דוחות ללא יידוע ההורים וצפיפות באוטובוסים שמונעת מהם להגיע למכשיר הכרטוס.

במסגרת בירור התלונות על התנהגות הפקחים מסרה הרשות הארצית לתח"ץ לנציבות תלונות הציבור כי בהנחיות החדשות הושם דגש על החובה לפנות בדרך אדיבה ומנומסת לילדים, וניתנה לפקחים הוראה להפעיל שיקול דעת בביצוע הבקרה לגבי הילדים ולא להיכנס עימם לדין ודברים<sup>79</sup>.

נושא נוסף שעלה מתלונות ילדים ובני נוער שנסעו בתחבורה הציבורית הוא הצפיפות באוטובוסים. נושא הצפיפות שכיח בתלונות ילדים ובני נוער, משום שמטבע הדברים הם משתמשים בתחבורה הציבורית בקבוצות גדולות ובשעות קבועות - בדרכם לבית הספר ובחזרה לביתם בצוהריים. הטענות על הצפיפות באוטובוסים רלוונטיות בייחוד נוכח החובה החלה לתקף את הכרטיס וחוסר היכולת להגיע למכשיר הכרטוס נוכח הצפיפות הרבה באוטובוסים.

למשל, חמישה ילדים הלומדים בבתי ספר בחיפה פנו באמצעות הוריהם לנציבות תלונות הציבור והלינו על כך שהילדים קיבלו דוחות בגין אי-תשלום, אף שבאוטובוס הייתה צפיפות רבה שמנעה מהם להגיע למכשיר הכרטוס. הרשות הארצית לתח"ץ דחתה את הבקשות שהגישו הורי הילדים לביטול הדוחות.

מנהלת יחידת התביעות הנחתה להעביר לבחינתה את כל התלונות על התנהגות פקחים שהתקבלו מאז מאי 2023.

נציבות תלונות הציבור עוקבת אחר קיום הנחיית מנהלת יחידת התביעות.

1165005, 1159780, 1166323

## תלונות של נוסעים מאוכלוסיות מיוחדות

משתמשים רבים בתחבורה הציבורית הם מאוכלוסיות מיוחדות וראויות לקידום, כגון אזרחים ותיקים, ילדים ובני נוער ואנשים עם מוגבלות<sup>77</sup>. לעיתים קרובות לאוכלוסיות אלה אין יכולת או אמצעים להשתמש באמצעי תחבורה חלופיים, ולכן הן בגדר "קהל שבוי" בידי מפעילי ההתחבורה הציבורית. בנציבות תלונות הציבור מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות מאוכלוסיות ראויות לקידום הנוגעות לשימוש בתחבורה הציבורית. להלן יתוארו תלונות של נוסעים שהם ילדים ובני נוער, אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים.

## תלונות נוסעים שהם ילדים ובני נוער

תלונות נוסעים שהם ילדים ובני נוער מוגשות לעיתים על ידי הילדים ובני הנוער ולעיתים על ידי הוריהם. נציבות תלונות הציבור נוקטת פעולות מגוונות כדי ליידע את הילדים ובני הנוער על הדרכים שבהן יש בידיה לסייע להם במגעים שלהם עם רשויות השלטון. כן פועלת הנציבות כדי להתאים את דרך הבירור לקבוצה זו<sup>78</sup>.

77 ראו מבקר המדינה, דוח שנתי 68א (2017), "שימוש בכרטיס רב-קו בתחבורה הציבורית", עמ' 435.

78 לפירוט ראו עמ' 127.

79 כאמור לעיל, בנושא התנהגות הפקחים, מנהלת יחידת התביעות במשרד התחבורה אף הודיעה לנציבות כי חידדה בקרב מבררי התלונות ברשות את ההנחיות המורות על העברת פניות על התנהגות הפקחים לחקירה של היחידה.



## תלונות נוסעים עם מוגבלות

לאנשים עם מוגבלות יש הסדרי תשלום מיוחדים בתחבורה הציבורית. למשל, אנשים עם נכות זכאים להנחה של 50% בתשלום עבור נסיעה בתחבורה הציבורית, ואנשים עיוורים ועם לקות ראייה זכאים לפטור מלא מתשלום כאמור. ככלל, הפקחים נדרשים להכיר את הסדרי התשלום המיוחדים, והם רשאים להפעיל שיקול דעת בביצוע בקרה לגבי נוסעים עם מוגבלות.

מדי שנה מקבלת נציבות תלונות הציבור תלונות של אנשים עם מוגבלות שקיבלו דוחות מהפקחים בשל אי-כרטוס, והבקשה שהגישו לביטול תשלום התעריף המוגדל נדחתה. למשל, בתה של אישה קשישה ועיוורת הלינה על כך שפקח אגד רשם לאימה דוח בגין אי-כרטוס כרטיס הנסיעה. האם הגישה לרשות הארצית לתח"ץ בקשה לביטול הדוח בטענה כי נבצר ממנה להגיע למכשיר הכרטוס בשל עיוורונה. עוד טענה האם כי הפקח רשם לה דוח ללא ידיעתה, ורק כשקיבלה התראה על החוב הדבר נודע לה. הרשות הארצית דחתה את הבקשה על הסף מאחר שהיא הוגשה יותר מ-30 יום לאחר מתן הדוח.

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בחנה הרשות הארצית לתח"ץ בשנית את הבקשה והחליטה לבטל את הדוח. נוסף על כך, הרשות הודיעה שבהנחיות החדשות תופיע הנחיה מפורשת לפקחים הקובעת כי בביצוע הבקרה לגבי אוכלוסייה מבוגרת ואנשים עם מוגבלות יפעיל הפקח שיקול דעת.

1160863

בהנחיות מנהל הרשות הארצית למפעילים נקבע כי "אין לדרוש תעריף מוגדל באוטובוס שהיה עמוס נוסעים באופן שחסם את דרכו של נוסע למכשיר תיקוף תקין. יש לרשום בדרישת התשלום אישור על כך שלא נמנע מן הנוסע לתקף כרטיסו במכשיר תקין"<sup>80</sup>.

לאחר שנציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת ליבה של הרשות הארצית לתח"ץ להנחיות מנהל הרשות בעניין, בחנה הרשות שוב את הבקשות והנחתה את אגד לבטל את הדוחות ולהחזיר את הסכומים ששולמו.

נוסף על כך הודיעה הרשות הארצית לתח"ץ לנציבות תלונות הציבור כי מעתה ואילך כל תלונה על פקח שנתן דוח אף שהייתה צפופה באוטובוס תיחשב תלונה על חריגת המפעיל מהנחיות הרשות ותועבר להליך אכיפה מינהלית<sup>81</sup> ברשות.

1159664

בחלק מהתלונות הועלו טענות על מתן דוחות לקטינים בלי שהוריהם יודעו על כך. הנחיות הרשות הארצית לתח"ץ קובעות כי רק אם הנוסע חותם על קבלת הדוח או שהוא נשלח בדואר רשום יש על כך אסמכתאות, מתקיימת חזקה כי הדוח נמסר לנוסע. נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני הרשות על הצורך בעדכון ההורים לאחר מתן דוח לקטין, והרשות מסרה לנציבות כי בהנחיות החדשות נקבע שפקח שמוסר דוח לקטין יעדכן בטלפון את אחד מהוריו.

1159664

80 הנחיות בנושא "ריענון הנחיות לפיקוח על תשלום דמי נסיעה באוטובוסים" מ-7.12.17.

81 הרשות הארצית לתח"ץ מוסמכת להטיל קנסות על מפעילי התחבורה הציבורית שחרגו מהתנאים שנקבעו בהסכמים בינם ובין הרשות. לצורך כך הוקמה ברשות ועדת אכיפה המוסמכת לבחון את התלונות ולהשית קנסות על המפעילים בהתקיים תנאים מסוימים.



למשל, בנציבות התקבלה תלונה מבתה של קשישה שטענה כי הרשות הארצית לתח"ץ דחתה את בקשתה לביטול דוח שניתן לאימה, אף שהאם שילמה על הנסיעה באמצעות הסדר נסיעה חינמי. בעקבות פניית הנציבות בחנה הרשות את הבקשה בשנית והחליטה לבטל את הדוח וכן הנחתה את אגד להשיב לאם את הסכום ששילמה.

1164107

## תלונות נוסעים שהם אזרחים וותיקים

לאזרחים ותיקים יש הסדרי תשלום מיוחדים בתחבורה הציבורית. למשל, אנשים בני 75 ומעלה זכאים לפטור מלא מתשלום על נסיעה בתחבורה הציבורית.

נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות של אזרחים ותיקים על מתן דוחות למרות הזכאות לפטור מתשלום.

127

חדש:  
מסלול  
בירור  
מותאם  
לתלונות  
ילדים  
ובני נוער

זכויות ילדים ונוער מוסדרות בדברי חקיקה שונים וגם באמנה הבין-לאומית בדבר זכויות הילד שמדינת ישראל אשררה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רואה באוכלוסיית הילדים והנוער בישראל, המונה כשלושה מיליון איש (כשליש מאוכלוסיית המדינה), אוכלוסייה הראויה לקידום, ובמסגרת זו ראה צורך לייחד מסלול בירור מותאם לטיפול בתלונות ילדים ונוער המוגשות לנציבות תלונות הציבור.

ילדים ונוער יכולים לשמש שגרירי נציבות תלונות הציבור בקהילותיהם ובסביבתם הקרובה והם אזרחי המחר שיש לעודדם ולחנכם למיצוי זכויותיהם.

כדי להנגיש את נציבות תלונות הציבור לילדים ולנוער פרסמה מנהלת נציבות תלונות הציבור לעובדי הנציבות הנחיה פנימית שמטרתה להתאים את האופן שבו מתבררות תלונות ילדים ונוער למאפיינים המיוחדים של אוכלוסייה זו. על פי ההנחיה מונה בין היתר צוות עובדים שיהיה אמון על התקשורת עם ילדים ונוער בעת בירור תלונות שהם מגישים. כדי להכשיר צוות זה, קיימה נציבות תלונות הציבור קורס הכשרה ייעודי ראשון מסוגו שהועבר על ידי אנשי מקצוע בתחום בנושא תקשורת עם ילדים ונוער, המקנה למשתתפים בו ידע ומיומנויות ייחודיים לגבי שיח עם ילדים ונוער.

נוסף על כך נציבות תלונות הציבור יזמה מהלכים שונים לשם הגברת המודעות לפועלה בקרב אוכלוסיית הילדים והנוער. להלן פירוט:

במסגרת המיזם "הכר את המבקר ונציב תלונות הציבור" עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נפגשים עם תלמידים ומספרים להם על המשרד.

נציבות תלונות הציבור יזמה תחרות שבמסגרתה הוזמנו בני נוער לכתוב תסריט לסרטון הסברה לנציבות שנועד ליידע בני נוער לגבי האפשרות להגיש תלונה. התסריט הזוכה הפך לסרטון, ובהפקתו היה שותף גם התסריטאי הצעיר שהצעתו נבחרה.

נציבות תלונות הציבור יצאה בקול קורא לבני נוער והזמינה אותם להשתתף במעגלי שיח שיכונסו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ובהם יוכלו בני נוער להביע את עמדתם בנוגע לסוגיות המתעוררות ושיתעוררו במסגרת בירור תלונות של הדור הצעיר. הנציבות תזמין למעגלי השיח בני נוער הנמנים עם אוכלוסיות מגוונות, כדי שיינתן קול לכל גוני החברה הישראלית.

נציבות תלונות הציבור פועלת להקמת אתר מרשתת (אינטרנט) מותאם לילדים ונוער, לצד האתר הכללי, וכן לבניית טופס תלונה ייחודי.

## עם הפנים לצעירים: נציבות תלונות הציבור קיימה האקתון לסטודנטים

ב-16.5.23 קיימה נציבות תלונות הציבור האקתון ראשון מסוגו במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, תחת הכותרת "מחברים בין הילדים והנוער לנציבות תלונות הציבור". במסגרת האירוע הזמינה הנציבות סטודנטים ממוסדות אקדמיים ברחבי הארץ ומתחומי דעת שונים להציע פתרונות טכנולוגיים ואחרים שיאפשרו לילדים ונוער להכיר את הנציבות ולהיעזר בה.

הסטודנטים התכנסו בצוותי עבודה לשם חשיבה משותפת והצגת פתרון לגבי האתגר שהוצב לפניהם - כיצד לחבר בין נציבות תלונות הציבור לבין הילדים והנוער. חונכים (מנטורים) מקרב עובדי הנציבות ליוו את הצוותים במשך האירוע, וכן קיבלו הצוותים סיוע מאגף המחשוב במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. בחלק העיקרי של האירוע הציג כל צוות את תוצרי עבודתו לצוות השיפוט, לעובדי הנציבות ולצוותים המתחרים, וצוות השיפוט בחן את העבודות ובחר את הצוותים הזוכים.

בצוות השיפוט ישבו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן, מנהלת נציבות תלונות הציבור ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, מנהל אגף הטכנולוגיות הדיגיטליות והמידע ירון איזנשטיין ומנהל אגף א' בנציבות עו"ד תדהר אופיר.



הסטודנטים שהשתתפו באירוע עם צוות השיפוט ומארגני האירוע, מאי 2023

אחייה שניידר, יאיר כהן, דניאל בויאנז'ו ודב אוקסנבורג, סטודנטים למדעי המחשב באוניברסיטת בר-אילן וחברי הצוות "Ctrl + Alt + Elite", זכו במקום הראשון על הצגת רעיון שמשלב בין דרכים להגברת המודעות של ילדים ונוער לנציבות תלונות הציבור ולעבודתה לבין פישוט דרכי הפנייה לנציבות באופן מותאם טכנולוגית לילדים ונוער.

## תלונות נבחרות<sup>82</sup>

עיריית שפרעם, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### בית ספר בשפרעם שמרוחק מתחבורה ציבורית



#### התלונה

בעקבות הרצאה שהעביר צוות של נציבות תלונות הציבור בשיעור אזרחות לתלמידי תיכון בשפרעם, תלמיד כיתה י"א שמשמש ראש מועצת התלמידים בבית הספר פנה במכתב לנציבות בשם תלמידי בית הספר. בפנייתו טען כי אין קווי אוטובוס שעוברים בסמוך לבית הספר, והדבר מאלץ את התלמידים ללכת בכל יום, בקור ובחום, כבדת דרך כדי להגיע לבית הספר.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור קיימה בירור עם עיריית שפרעם ועם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) כדי לקדם בניית תשתית לכלי רכב, ובכלל זה סלילת כביש, הקמת מדרכות, קביעת הסדר תנועה, הצבת תחנות אוטובוס עם סככות והקצאת קו אוטובוס שיעבור בסמוך לבית הספר. בעת הבירור התקיימה פגישה במקום בהשתתפות נציגי הנציבות, המתלונן, מנהל בית הספר ואנשי מקצוע מהעירייה, ממשרד התחבורה ומחברת נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ.



פגישה בהשתתפות נציגי נציבות תלונות הציבור, עיריית שפרעם, משרד התחבורה, חברת נתיבי ישראל, מנהל בית הספר והמתלונן

82 לתיאור תלונות נוספות של ילדים ונוער ראו בפרק "נושאים מרכזיים בתלונות בנושא התחבורה הציבורית", עמ' 124.

## התוצאה

בעקבות הבירור נבנתה תשתית והוצבו תחנות אוטובוס מקורות בסמוך לבית הספר לפני פתיחת שנת הלימודים התשפ"ד<sup>83</sup>. נוסף על כך, חברת אוטובוסים החלה להפעיל קו אוטובוס שעוצר בתחנות אלה.

1158113

משטרת ישראל, משרד הרווחה והביטחון החברתי

## התמשכות הליכי חקירה בתלונת נערה על פגיעה מינית



## התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מנערה בת 15 שטענה כי הגישה תלונה במשטרה על פגיעה מינית ואלימות מצד נער שלמד עימה בבית הספר, אך החקירה בעניין נמשכת כבר כשישה חודשים ללא תוצאות. הנערה הוסיפה כי בשל איומים מתמשכים מצד הנער ניתן צו הרחקה לנער ומשפחתה עברה לעיר אחרת.

## הבירור

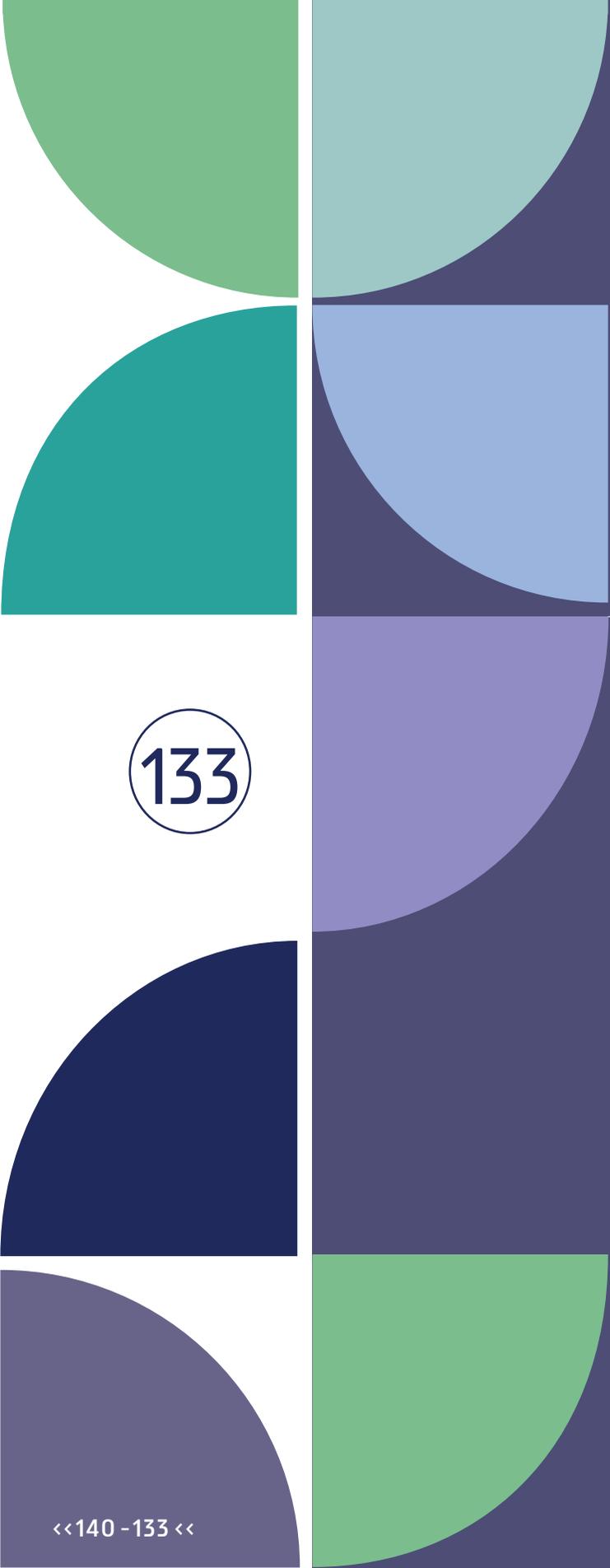
בתגובת משטרת ישראל נמסר כי הנער החשוד נחקר באזהרה בגין המעשים המיוחסים לו והופנה אל שירות המבחן לנוער, וזה קיים עימו כמה פגישות לצורך גיבוש חוות דעת בעניינו. המשטרה ציינה כי סיימה את פעולות החקירה, אך היא ממתינה לקבלת חוות הדעת של שירות המבחן לפני העברת התיק לפרקליטות. הנציבות פנתה למשרד הרווחה והביטחון החברתי (משרד הרווחה) בדבר העיכוב במתן חוות הדעת. משרד הרווחה מסר לנציבות כי הטיפול בנושא התארך מאחר שמדובר בחשד לעבירת מין, ותהליכי הכנת חוות הדעת היו מורכבים מהרגיל. משרד הרווחה עדכן את הנציבות כי חוות הדעת הועברה למשטרה. הנציבות הפנתה את תשומת לב המשטרה לכך שחוות הדעת נשלחה אליה.

## התוצאה

לאחר קבלת חוות הדעת ובעקבות פניית הנציבות הודיעה המשטרה כי התיק הועבר מייד לטיפול הפרקליטות. הנערה והוריה הודו לנציבות על טיפולה בעניין.

1161072





133

מיסים  
ותשלומים  
אחרים

המינהל הציבורי מטיל על הציבור מיסים, היטלים, אגרות ותשלומים אחרים כדי לממן את פעילותו. חלק מהתשלומים, כגון מס הכנסה, ארנונה וביטוח לאומי, מוטלים בכפייה, והמשלם אינו מקבל עבורם תמורה ישירה או שוות ערך. תשלומים אחרים, דוגמת היטלים שונים ואגרות, נגבים תמורת שירות שהרשות השלטונית מספקת, ונדרשת התאמה מסוימת בין סכום התשלום לשירות הניתן בעדו. נציבות תלונות הציבור מבררת מדי שנה בשנה תלונות העוסקות בתשלומים שהאזרחים נדרשים לשלם לרשויות השלטון והגופים הציבוריים השונים. התלונות בנושא זה נסבות בעיקר על חוקיות דרישות התשלום, סכומי התשלומים, אי-מתן הנחות או פטורים מתשלומי החובה למיניהם וסירוב להחזיר תשלומים ששולמו ביתר.

להלן יובא תיאורן של ארבע תלונות בנושא שבוררו השנה:

## רשות המיסים בישראל

### הגיש בקשה להחזר מס עם הפרטים הנכונים - אבל רשות המיסים העבירה את ההחזר לחשבון משותף שהיה לו עם גרושתו



#### התלונה

המתלונן הגיש לרשות המיסים בישראל (רשות המיסים) בקשות להחזר מס לשנים 2016 - 2017 וכן דוח לשנת 2019. בדוח צוין מספר חשבון הבנק של המתלונן, ואף צורפה לדוח המחאה מבוטלת שגם בה צוין מספר החשבון. על אף זאת, רשות המיסים העבירה את ההחזר בסך 13,565 ש"ח לחשבון אחר. המתלונן פנה במשך שנה וחודשיים לרשות המיסים לצורך העברת הכספים לחשבון, אולם ללא הועיל.

#### הבירור

רשות המיסים מסרה לנציבות תלונות הציבור כי המתלונן התגרש מאשתו בשנת 2010. החשבון שהיה מעודכן ברישומי הרשות על שמו של המתלונן הוא חשבון הבנק המשותף שהיה לו ולגרושתו בבנק מסוים (הבנק המסוים), ולחשבון זה שולם החזר המס. זאת אף שבדוח לשנת 2019 עדכן המתלונן חשבון בנק אחר וכן צירף העתק המחאה מבוטלת שבה צוין מספר אותו חשבון. רשות המיסים ציינה כי המתלונן פנה לפקיד השומה, וזה ניסה לפנות לגרושה לצורך החזר הכספים, אך ללא הועיל. רשות המיסים גם פנתה לבנק המסוים לצורך ההחזר, אך הבנק המסוים סירב להחזיר את הכסף בטענה שמדובר בחשבון משותף, והגרושה אינה מאשרת את משיכת הכספים מהחשבון. הבנק המסוים מסר כי ללא צו שיפוטי הוא אינו רשאי להעביר את הכסף

מהחשבון. רשות המיסים הוסיפה כי מאחר שהחזר המס שלו זכאי המתלונן הועבר לחשבון בנק על שמו, לא ניתן לשלם שוב את סכום החזר. לדברי רשות המיסים, הפתרון לבעיה הוא פנייה של המתלונן לבית המשפט לקבלת סעד הצהרתי ולפיו הבעלות על כספי החזר היא שלו בלבד. לאור הנאמר לעיל פנתה הנציבות ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל, כדי לבדוק אם קיימת אפשרות אחרת, מלבד באמצעות הליך משפטי, להורות לבנק המסוים להעביר את הכסף למתלונן. בנק ישראל מסר לנציבות כי הבנק המסוים פעל כדין, ועל המתלונן להוציא צו שיפוטי שיוורה לבנק המסוים כיצד לפעול. המתלונן מסר לנציבות כי הליך לקבלת צו שיפוטי כאמור צפוי להימשך זמן רב ואף יהיה כרוך בעלויות של ייצוג משפטי. לטענתו, על רשות המיסים מוטלת החובה לתקן את הטעות שעשתה.

נציבות תלונות הציבור שבה ופנתה לרשות המיסים לצורך מציאת פתרון בנוגע להחזר הכספים, ללא צורך בפתיחת הליך בבית המשפט. רשות המיסים בחנה את הנושא ואף התייעצה בעניין עם פרקליטות המדינה, והוחלט כי היא תשלח מכתב התראה לפני נקיטת הליכים לגרושתו של המתלונן, ואם הגרושה לא תיתן את אישורה למשיכת הכספים בתוך שבעה ימים מיום שליחת המכתב, החומר יועבר לפרקליטות המדינה, והיא תפעל ליזום הליך משפטי מתאים. רשות המיסים עדכנה את הנציבות כי גרושתו של המתלונן התייצבה במשרדי פקיד השומה והודיעה שאינה מתנגדת למשיכת הכספים על ידי המתלונן. הגרושה נדרשה להתייצב בבנק המסוים ולחתום על האישור להחזר הכספים לרשות המיסים, אך לא התייצבה בבנק, ועל כן החומר עבר לפרקליטות המדינה לצורך נקיטת הליך משפטי. הפרקליטות שוחחה עם הגרושה ועם המתלונן, לצורך הסדרת העניין לפני נקיטת הליך משפטי. בעקבות שיחות אלה נפגשו המתלונן וגרושתו בבנק המסוים, והגרושה נתנה את אישורה להנפקת המחאה בסכום החזר לפקודת מס הכנסה. המתלונן התייצב עם המחאה במשרד פקיד השומה.

## התוצאה

החזר המס בסך 13,565 ש"ח שולם לחשבון הבנק התקין של המתלונן.



### מילת תודה

"יש לי בשורה טובה :)  
אומנם הכסף עוד לא אצלי בחשבון:) אבל יש לי שק בנקאי  
חתום לפקודת מס הכנסה.  
היום נלך למסור אותו למס הכנסה. ובכך יוכלו לעשות לי העברה  
לחשבון התקין  
עוד לא סיימנו את התהליך אך חשוב לי לומר תודה רבה!!"

## רשות המיסים בישראל

### ביצע הליך חדלות פירעון - אבל המשיך לקבל דרישות לתשלום חוב מע"ם



#### התלונה

המתלונן פשט רגל בשנת 2016, ובשנת 2019 פתח עסק חדש. חובותיו לרשויות נמחקו במסגרת הליך חדלות פירעון ובהתאם לצו הפטור<sup>84</sup>. עם זאת, מאז נפתח העסק הוא ממשיך לקבל דרישות לתשלום חוב מע"ם, אף שהחוב היה צריך להימחק בהתאם לצו הפטור. כמו כן, החזרי המע"ם המגיעים לו קוזזו בגין החוב, ובאחת הפעמים אף הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו בשל החוב. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי פניותיו בנושא למשרדי מע"ם לא הועילו וביקש את עזרתה במחיקת חוב המע"ם ובקבלת ההחזר שהוא זכאי לו.

#### הבירור

רשות המיסים מסרה לנציבות תלונות הציבור כי מבדיקת המקרה עולה כי התלונה מוצדקת. רשות המיסים הסבירה כי המנגנון שהיה אמור למנוע את קיזוז יתרת הזכות שנוצרה בתיקו של המתלונן בגין החוב אשר היה אמור להימחק בשל צו הפטור, לא פעל, ולכן יתרת הזכות שנוצרה בגלל החזרי המע"ם שהיה זכאי להם קוזזה כנגד החוב.

#### התוצאה

החזרי המע"ם המגיעים למתלונן שולמו לו בתוספת ריבית והצמדה בסך 11,389 ש"ח, והחוב שהיה לו לרשות המיסים נמחק.

84 הפטר - סעד הניתן ליחיד שאינו תאגיד בידי בית המשפט או גורם מוסמך אחר מכוח חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, שמשמעותו פטור מחובות העבר, למעט חובות שהוגדרו בדין או בהחלטת הפטר כחובות שאינם בני הפטר. ראו סעיפים 174 ו-175 לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018.



### מילת תודה

רוב תודות לכם  
4 שנים שניסינו לפתור את הסאגה הזו  
ותודה לכם שהיא מאחורינו.  
ישר כח על עבודתכם המהירה והראויה לציון לשבח ממש.  
בברכת אביב שמח  
תודה מקרב לב

1158154

### חברת החשמל לישראל בע"מ

## הגיש בטעות בקשה נוספת לחיבור חשמל - וחברת החשמל סירבה לזכותו



### התלונה

המתלונן, תושב שפרעם, רכש חלקה ממשרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) ורשות מקרקעי ישראל. המתלונן פתח בהזמנה בחברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל) לחיבור זמני לחשמל של בניין משותף שנבנה בחלקה, ושילם באותו מעמד מקדמה בסך 1,644 ש"ח. משהתעכב הטיפול בהזמנה פנה המתלונן לחברת החשמל כדי לברר את הסיבה לכך. חברת החשמל השיבה לו כי כבר קיימת הזמנה מטעם משרד השיכון, ששולם בעבורה, לחיבור הנכס לחשמל, ואין צורך בהזמנה נוספת. המתלונן פנה שוב לחברת החשמל וביקש לבטל את ההזמנה שביצע ולהשיב לו את המקדמה ששילם. חברת החשמל השיבה למתלונן שמאחר שעברו חמישה ימים ממועד ביצוע ההזמנה, לא ניתן להשיב לו את המקדמה. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בבקשה לקבלת סיוע בהחזר המקדמה ששילם ללא צורך.

## הבירור

במענה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה חברת החשמל כי בהתאם לאמות המידה שקבעה רשות החשמל, לא ניתן להשיב את המקדמה אם ביטול ההזמנה נעשה חמישה ימים לאחר שבוצעה<sup>85</sup>. ואולם לגבי המקרה הנוכחי, מאחר שהמתלונן פתח את ההזמנה בשוגג, הוחלט לזכותו לפני משורת הדין.

נציבות תלונות הציבור העירה לחברת החשמל כי היא אומנם מחויבת לפעול בהתאם להנחיות שקבעה רשות החשמל, אך חלה עליה גם החובה להפעיל שיקול דעת ולהתחשב בנסיבות פרטניות בכל מקרה ומקרה. מאחר שמהתלונה עולה כי המתלונן הגיש בקשה ושילם בעבורה, אף שגורם אחר כבר עשה זאת, אי-השבת המקדמה יוצרת כפל תשלום לחברת החשמל והתעשרות שלא כדין. הנציבות ציינה שמדובר אפוא במקרה חריג ובנסיבות שבהן היה מקום להפעיל שיקול דעת ולהיעתר לבקשת המתלונן, חרף ההוראה שנקבעה באמות המידה בעניין זה.

## התוצאה

המקדמה ששילם המתלונן בסך 1,644 ש"ח הוחזרה לו.

1152492

## רשות המיסים בישראל

### סיוע לקשיש בקבלת החזר מס רכוש



## התלונה

המתלונן, תושב נצרת בן 85, פנה ללשכת קבלת הקהל של נציבות תלונות הציבור בנצרת וטען כי קיבל מרשות המיסים הודעה שמגיע לו החזר מס רכוש<sup>86</sup> בסך 20,760 ש"ח. בהודעה צוין כי עליו לעדכן את רשות המיסים בפרטי חשבון הבנק שלו. המתלונן הגיש את המסמכים הנדרשים ואף התייצב במשרד מיסוי מקרקעין לשם הסדרת קבלת החזר, אך אף שעברו מאז כתשעה חודשים טרם שולם לו החזר.

85 רשות החשמל, ספר אמות המידה, אמת מידה 35ב(ג).

86 סעיף 2 לחוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א-1961, קובע כי "מס רכוש ישולם על ידי בעלי קרקע, לכל שנת מס על קרקע שהיתה להם באותה שנה". כפי שנקבע בסעיף 3 לחוק, משנת 2000 שיעור המס על הקרקע הוא 0%.

### הבירור

בתגובת רשות המיסים נמסר כי חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א-1961, הטיל בעבר חובת תשלום מס על קרקע פנויה עד לסיום הבנייה. בעקבות עדכון כתובות אוטומטי שנעשה במערכת המחשוב של רשות המיסים, נשלחו לאזרחים, ובכללם למתלונן, הודעות על החזרי מס רכוש, דרך המערכת הממוכנת הארצית. לצורך קבלת ההחזר המתלונן נדרש להמציא את היתר הבנייה של הבניין שנבנה על הקרקע שעליה הוא חויב במס בשנים 1993 - 1998. היות שלא עשה כן, לא אושר ההחזר.

נציבות תלונות הציבור הנחתה את המתלונן כיצד לפעול, לצורך בחינת זכאותו להחזר. בהתאם להנחיות הנציבות פנה המתלונן לעיריית נצרת והשיג את המסמך הדרוש. הנציבות העבירה את המסמך לרשות המיסים, ולאחר שרשות המיסים בחנה אותו היא מצאה כי המתלונן זכאי להחזר המס.

### התוצאה

נציבות תלונות הציבור העבירה את פרטי חשבון הבנק של המתלונן לרשות המיסים, והמתלונן קיבל לחשבונו בבנק החזר בסך 21,991 ש"ח. המתלונן הודה לנציבות על סיועה בקבלת ההחזר.

1159265





141

הליכי  
גבייה

בכל שנה מתקבלות בנציבות תלונות הציבור תלונות רבות לגבי ההליכים לגביית חובות שלא שולמו. מאחר שהטלת תשלומי חובה וגבייתם פוגעות בזכויות יסוד של הפרט, ובהן הזכות לקניין, הן טעונות הסמכה חוקית מפורשת, ועל הרשויות להקפיד לגבות תשלומי חובה על פי הדינים הכלליים של המשפט החוקתי והמינהלי ולפעול באופן סביר ומידתי בעניין. לרשות ציבורית מוקנים כמה כלים לגביית חובות, ובהם הגשת תובענה לבית המשפט נגד החייב, נקיטת הליכי הוצאה לפועל נגדו או נקיטת הליכי גבייה מינהליים מכוח פקודת המסים (גבייה). רשות רשאית לנקוט נגד חייב הליכי גבייה מינהליים "אקטיביים" - לעקל רכוש שלו ואף לממשו, או לנקוט נגדו הליכי גבייה "פסיביים" - להמתין עד שהחייב יבקש ממנה להנפיק לו אישור ולפיו הוא אינו חייב לה כספים (כגון אישור ללשכת רישום המקרקעין לצורך מכירת דירה), ואז להתנות את מתן האישור בתשלום החוב. עקב סיבות שונות, ובראשן השקעת המשאבים הכרוכה בנקיטת הליכי גבייה, רשויות מינהליות נוקטות הליכי גבייה נגד חייבים שנים רבות לאחר היווצרות החוב, אף שבמועד נקיטת הליכי הגבייה החייבים כבר אינם יכולים להתגונן מפני הרשויות התובעות את החוב או להוכיח כי שילמו אותו בעבר. בפסיקה ובהנחיית היועץ המשפטי לממשלה נקבעו אמות מידה וכללים לשימוש בסמכויות המוקנות לרשויות במסגרת הליכי הגבייה. אחד הכללים המרכזיים הוא שעל הרשות המינהלית להימנע משיהוי בנקיטת הליכי גבייה. מדי שנה בשנה מקבלת הנציבות תלונות רבות הנסבות על נקיטת הליכי גבייה מינהליים שונים זמן ניכר לאחר היווצרות החוב. להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות בנושא זה שבוררו השנה:

## העירייה השתתתה 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 שיהוי בהליכי גבייה מינהליים<sup>87</sup> ובניגוד להלכות שנקבעו בפסיקה<sup>88</sup>. לאחר משלוח הדרישות לתשלום בשנת 2014 העירייה לא הפעילה את אמצעי הגבייה הקבועים בפקודת המסים (גבייה), 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 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 הבירור 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

87 הנחיית יועמ"ש מס' 71002 - "הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המסים (גבייה)" מבפברואר 2012.

88 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).

מכתב הדרישה הראשון  
נשלח למתלונן במרץ  
2011, אך מכתבי  
הדרישה הבאים  
נשלחו לו רק לאחר  
כשלוש שנים וחצי

## עיריית רמלה

## בניגוד לדין: העירייה התנתה רישום לגני עירייה בתשלום חובות גם כאשר הרישום הוא מקוון



### התלונה

הורים לילדים בגילי הגן פנו לנציבות תלונות הציבור והלינו כי עיריית רמלה מתנה את רישום ילדיהם לגן ילדים בתשלום חובות, שלא כדין.

### הבירור

הבירור עם העירייה העלה כי התניית הרישום בתשלום חובות קיימת רק כאשר מתבצע רישום לגנים באמצעות המרשתת (האינטרנט), וכי באפשרותו של מי שיש לו חוב לבצע את הרישום במשרדי העירייה, ללא תנאים כלשהם. נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה כי תקנה 13 לתקנות לימוד חובה וחינוך ממלכתי (רישום), התשי"ט-1959, קובעת כי אין להתנות רישום תלמיד או את קבלתו למוסד בכל תשלום שהוא. לפיכך על העירייה לאפשר את הרישום לגנים באופן מקוון גם למי שיש לו חוב.

### התוצאה

העירייה מסרה כי תאפשר מעתה את הרישום למוסדות החינוך ללא התניה בתשלום חוב גם באופן מקוון.

1156536

## השוכרים לא שילמו חוב ארנונה - והעירייה סירבה להנפיק לבעל הדירה אישור ללשכת רישום המקרקעין



### התלונה

תושב טירת כרמל ביקש למכור את דירתו ופנה לעיריית טירת כרמל לצורך קבלת אישור ללשכת רישום המקרקעין (טאבו) בדבר היעדר חובות. העירייה מסרה לו שכל עוד לא ישולם חוב ארנונה של כ-30,000 ש"ח שמוטל בגין הנכס, לא יינתן האישור<sup>89</sup>. הבעלים המופתע, שכלל לא היה מודע לחוב, טען לפני העירייה כי הדירה מושכרת משנת 2015, והחוב כולו אינו שלו אלא של השוכרים. העירייה מסרה למתלונן כי הסכם השכירות שנמסר לה בשנת 2015 היה לתקופה של פחות משנה, ובמקרה כזה החוב מוטל על המשכיר ולא על השוכרים<sup>90</sup>. המתלונן המציא לעירייה חוזה חדש בהסכמת השוכרים על מלוא התקופה, משנת 2015 ואילך, אך ללא הועיל.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה כי אכן, על פי הוראות החוק, בהשכרה לתקופה הקצרה משנה המשכיר הוא שחייב בתשלום הארנונה. עם זאת, בנסיבות המקרה אין לראות בשכירות המדוברת שכירות לתקופה שקצרה משנה משני טעמים: האחד, מכיוון שהשוכרים שהו בדירה משנת 2015 ועד היום, על פי חוזה שמתחדש אוטומטית מדי שנה בשנה; והשני, מכיוון שהעירייה עצמה העבירה את חיובי הארנונה על שם השוכרים כבר בשנת 2015. במצב דברים זה ולפי פסיקת בתי המשפט, העירייה אינה רשאית מצד אחד להעביר ברישומיה את החיובים על שם השוכרים, ומצד שני לפעול לגביית החוב מהמתלונן באמצעות אי-מתן האישור לטאבו, בלי ליידעו על אודות החוב במשך השנים.

”  
בנסיבות המקרה  
אין לראות בשכירות  
המדוברת שכירות  
לתקופה שקצרה משנה

89 בהתאם לסעיף 324(א) לפקודת העיריית [נוסח חדש].

90 סעיף 326 לפקודת העיריית [נוסח חדש].

**התוצאה**

לאחר שנציבות תלונות הציבור מסרה לעירייה את עמדתה בנושא הודיעה לה העירייה כי תפיק למתלונן אישור לטאבו ללא תנאי ותפעל לגביית החוב מהשוכרים בהתאם להוראות הדין.

**מילת תודה**

"לך -

שבשלווה ומסירות

ביעילות והתמסרות

היית במקום שאין איש

בעזרה - לעסק ביש

נתת את כולך

מזמנך ואונך

הצלחת במקום שלא הצליח אחר

התעקשת - בלי לוותר

הענקת תחושה טובה

תמיד שידרת תקווה

היית לסמל ודוגמא

להתמסרות מכל הנשמה!

מאחלים -

שתזכי רק לשפע שמחה

אושר, עושר וברכה

עשי חיל בכל מעשיך

ותצליחי בכל פועליך!!

בהערכה עמוקה"

1144597

## עוכבה בשדה התעופה בגין חוב אגרת רשות השידור - אף שלא התגוררה בארץ במועד הרלוונטי



### התלונה

חברת הקהילה היהודית בציריך שביקרה בארץ התלוננה על שעוכבה בנמל התעופה בן גוריון בעת יציאתה מהארץ בטענה שיש לה חוב של 12,000 ש"ח לרשות האכיפה והגבייה. המתלוננת נעזרה בבת דודתה הישראלית כדי להבין באיזה חוב מדובר, והתברר כי מדובר בחוב ישן בגין אי-תשלום אגרת רשות השידור. המתלוננת טענה כי מעולם לא הייתה תושבת ישראל ולא החזיקה בנכס בארץ, ובכלל זה במכשיר טלוויזיה, אך ללא הועיל. לאחר דין ודברים בטלפון עם עובד רשות האכיפה והגבייה אשר מטפל מטעם המפרק של רשות השידור בתיקי הוצאה לפועל בנוגע לחובות לרשות השידור, הופחת החוב ל-800 ש"ח. מאחר שלא ניתן היה לשלם את החוב באמצעות כרטיס האשראי השווייצרי של המתלוננת, נאלצה בת דודתה לשלם את החוב, כדי למנוע את העיכוב בחזרתה של המתלוננת הביתה. חרף פניותיה הרבות לא קיבלה המתלוננת קבלה על התשלום וכן לא קיבלה מסמך המציין שאין לה עוד חוב כלשהו. המתלוננת, שמגדירה עצמה פטריוטית שתורמת למדינה ולקהילה, פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על ההתנהלות של רשות האכיפה והגבייה בעניינה, וציינה כי נפגעה מאוד מהתנהלות זו.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האכיפה והגבייה לבדיקת המקרה. הבדיקה העלתה כי סוקר מטעם רשות השידור דיווח בשנת 2012 שמצא טלוויזיה בכתובת מגורים ששויכה למתלוננת. מדובר ככל הנראה בכתובת שבה נרשמה המתלוננת לפני שנים רבות.

לפי תקנה 5 לתקנות רשות השידור (אגרה בעד החזקת מקלט טלוויזיה), התשמ"א-1981, רואים מכשיר טלוויזיה שנרכש כמכשיר שנרכש בשנת הייצור שלו, ועל כן חויבה המתלוננת באגרת רשות השידור למפרע, מתחילת שנת 2006. בשנת 2013 נפתח נגדה תיק בהוצאה לפועל בשל אי-תשלום אגרת הטלוויזיה, ונגקטו נגדה הליכי גבייה. בשנת 2020, לאחר סגירת רשות השידור, החליטה ועדה מטעם רשות האכיפה והגבייה לבטל את החוב שנצבר למתלוננת מספטמבר 2006 ואילך, מאחר שמנתוני רשות האוכלוסין וההגירה עלה כי המתלוננת כלל לא התגוררה באותה

”  
**סוקר מטעם רשות השידור דיווח בשנת 2012 שמצא טלוויזיה בכתובת מגורים ששויכה למתלוננת**

תקופה. עם זאת, משום מה נותר למתלוננת חוב אגרת רשות השידור לגבי המחצית הראשונה של שנת 2006, ועליו נוספו אגרת הליך הוצאה לפועל ושכר טרחת עורך דין. נציבות תלונות הציבור ביקשה מרשות האכיפה והגבייה להבהיר מדוע קיימת הצדקה לחוב, אף שהוכח על פי נתוני מרשם ביקורת הגבולות שגם במחצית הראשונה של שנת 2006 המתלוננת כלל לא התגוררה בארץ.

### התוצאה

רשות האכיפה והגבייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי לא נמצאה הצדקה לחוב, ועל כן היא תשיב למתלוננת את מלוא הסכום שנגבה ממנה.

1147427



149

גמלאות  
והשתתפות  
בהוצאות

תלונות רבות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור נוגעות לתשלומים שהציבור זכאי לקבל מהמדינה - קצבאות וגמלאות שמשלם המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) לזכאים (קצבאות ילדים, קצבאות נכות, דמי לידה, קצבת אזרח ותיק, קצבת סיעוד, דמי אבטלה ועוד), גמלאות ומענקים לנכי צה"ל ולניצולי השואה, מענקי עבודה, פטור ממיסוי או הקלות בו לאנשים עם מוגבלות ועוד. התלונות בנושאים אלה נסבות בעיקר על אי-תשלום הגמלה או המענק לזכאים, על תשלום חלקי שלהם ועל דרישות להחזר גמלאות או מענקים ששולמו ביתר. בעקבות הברור של חלק ניכר מהתלונות העוסקות בתשלומי חובה של המדינה, במענקים, בגמלאות או בקצבאות, מקבלים המתלוננים סעדים שיש להם משמעויות כספיות<sup>91</sup>. להלן יובא תיאורן של חמש תלונות כאלה שבוררו השנה:

### המוסד לביטוח לאומי

## התעכב בחו"ל בשל מלחמת רוסיה-אוקראינה - ושללה ממנו הזכאות לקצבאות



### התלונה

המתלונן, קשיש שעלה לארץ מאוקראינה, נסע באפריל 2022 לביקור באודסה שבאוקראינה. המתלונן תכנן לשוב לארץ חודשיים לאחר מכן בטיסה דרך רומניה, אך בשל מלחמת רוסיה-אוקראינה הדרכים נחסמו והוא לא הצליח להגיע בזמן לטיסה. המתלונן ניסה למצוא טיסה אחרת לארץ, אך הטיסה היחידה שמצא הייתה דרך מולדובה חמישה שבועות לאחר מועד הטיסה המקורית. כאשר שב המתלונן לארץ הוא הופתע לגלות שנוצר לו חוב בסך 12,234 ש"ח לביטוח הלאומי. 7,460 ש"ח מהחוב נגבו מחשבון הבנק של המתלונן, ויתר החוב מקוזז מקצבאותיו השוטפות. בבירור שעשה המתלונן לגבי החוב נמסר לו כי הוא נוצר בשל השהייה הממושכת שלו בחו"ל, ששללה את הזכאות שלו לתוספת השלמת הכנסה ולקצבת אזרח ותיק מיוחדת המשולמת לו. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה ששהייתו במשך 105 ימים בחו"ל נגרמה בשל המלחמה, ועל הביטוח הלאומי היה להתחשב בכך.

91 בעניין המשמעויות הכספיות של החלטות הנציבות ראו בעמ' 57.

**הבירור**

בתגובת הביטוח הלאומי נמסר כי מאחר שהמתלונן שהה בחו"ל יותר מ-100 ימים באותה שנה קלנדרית, הוא אינו זכאי בהתאם לחוק<sup>92</sup> לתוספת השלמת הכנסה בכל אחד מהחודשים שבהם שהה בחו"ל באותה שנה וכן אינו זכאי לקצבת אזרח ותיק מיוחדת החל מהחודש שבו יצא לחו"ל<sup>93</sup>. עם זאת, בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור, ביקש הביטוח הלאומי מהמתלונן להמציא מסמכים, לשם אימות טענותיו. לאחר שהמתלונן המציא מסמכים שמוכיחים את טענותיו ונוכח הנסיבות החריגות קבע הביטוח הלאומי כי למרות פרק הזמן שהמתלונן שהה בחו"ל הוא לא ישלול ממנו את הזכאות לקצבה.

**התוצאה**

חובו של המתלונן בוטל, והכספים שנגבו ממנו הוחזרו לו.

1151587

**המוסד לביטוח לאומי****שכרה הועלה לפני הלידה - אבל דמי הלידה לא חושבו בהתאם****התלונה**

המתלוננת, שעבדה בסוכנות נסיעות, פנתה אל נציבות תלונות הציבור בתלונה על החלטת הביטוח הלאומי שלא להכיר בנוגע לחישוב זכאותה לדמי לידה בהעלאת שכרה החודשי חודשיים לפני הלידה מ-5,000 ש"ח ל-8,000 ש"ח. סירוב הביטוח הלאומי נבע מכך שלא צורפה כל הוכחה על עבודה נוספת שבוצעה כביכול על ידי המתלוננת, ולפיכך עלה חשש שההעלאה בשכר המתלוננת חודשיים לפני הלידה נועדה להגדיל את דמי הלידה שהיא תקבל. לדברי המתלוננת, לפני פרוץ מגפת הקורונה הייתה משכורתה החודשית 8,000 ש"ח. לאחר תקופה ארוכה שבה לא עבדה עקב הסגרים וקשיי ענף הנסיעות, היא סיכמה עם מעסיקה כי תחזור לתקופת ניסיון שבה תשתכר 5,000 ש"ח בחודש, ואם תעמוד בהצלחה בתקופת הניסיון היא

92 סעיף 14א(1)(ב) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980.

93 סעיף 14 להסכם בדבר מתן גמלאות זקנה ושאיירים מיוחדות. ראו פרטים באתר הביטוח הלאומי // [https://www.btl.gov.il/benefits/old\\_age/shehutBechul/Pages/ziknaMeyuchedet.aspx](https://www.btl.gov.il/benefits/old_age/shehutBechul/Pages/ziknaMeyuchedet.aspx)

תשוב לקבל משכורת של 8,000 ש"ח. העלאת שכרה הייתה אפוא על פי סיכום זה ועל בסיס עבודה בהיקף שעות גדול יותר, כך שלא מדובר בתוספת שנועדה להגדלת דמי הלידה.

### הבירור

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי התיק של המתלוננת הועבר לבדיקה נוספת, אולם גם בבדיקה הזאת לא נמצאה הצדקה להעלאת שכרה חודשיים לפני הלידה. הביטוח הלאומי הוסיף כי באפשרות המתלוננת לפנות לבית הדין לעבודה ולערער על ההחלטה בעניינה. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי ושאלה אם בחן את דוחות הנוכחות של המתלוננת, שמהם עולה כי חלה עלייה ניכרת בכמות שעות העבודה שלה בחודשיים שלפני הלידה. כמו כן, הנציבות הסבה את תשומת לב הביטוח הלאומי לתלושי השכר של המתלוננת מאותו מעסיק בתקופה שלפני פרוץ מגפת הקורונה, שמהם עולה שהשכר שלה באותה תקופה היה זהה לשכר בחודשיים שלפני הלידה, דבר המצביע על מהימנות טענותיה.

### התוצאה

הביטוח הלאומי השיב לנציבות תלונות הציבור כי המקרה נבחן שוב, והוחלט להכיר בהעלאת השכר של המתלוננת לצורך חישוב דמי הלידה. עקב כך קיבלה המתלוננת 7,649 ש"ח, נוסף על דמי הלידה שכבר קיבלה קודם לכן.

1170621

## צה"ל

### השתחררה משירות מילואים לפני חופשת הלידה - ודמי הלידה שלה נפגעו



### התלונה

המתלוננת שירתה במילואים בתנאי קבע במשך חודשיים והשתחררה כמה שבועות לפני יציאתה לחופשת לידה (תקופת לידה והורות)<sup>94</sup>. בעת שקיבלה את דמי הלידה

94 כמוגדר בחוק עבודת נשים, התשי"ד-1954.

מהביטוח הלאומי התברר לה כי בתחשיב דמי הלידה לא נכלל השכר שקיבלה בעת שירות המילואים, דבר שהשפיע במידה ניכרת על סכום דמי הלידה ששולמו לה. לדברי המתלוננת, פניותיה בעניין לצה"ל לא נענו.

### הבירור

בבירור שעשתה נציבות תלונות הציבור עם צה"ל עלה כי ככלל, נשים המשרתות בקבע אינן מבוטחות בביטוח אימהות בביטוח הלאומי, מאחר שכאשר הן שוהות בתקופת הלידה וההורות, שבגינה אמורים להיות משולמים דמי לידה<sup>95</sup>, צה"ל ממשיך לשלם את שכרן כרגיל, זאת במקום תשלום דמי הלידה.

אשר למתלוננת, התברר כי מאחר שהיא לא הייתה בשירות פעיל בעת שיצאה לחופשת לידה היא מצד אחד לא קיבלה מצה"ל שכר במקום דמי הלידה, ומצד שני תקופת שירותה בצה"ל לא בוטחה בביטוח הלאומי, ועקב כך בעת חישוב דמי הלידה לא הובאו בחשבון נתוני שכרה מתקופת שירות המילואים בתנאי קבע.

### התוצאה

צה"ל מסר לנציבות תלונות הציבור כי בחן את העניין עם הביטוח הלאומי וכי ישלם למתלוננת השלמה של דמי הלידה על בסיס נתוני שכרה בחודשים הרלוונטיים לחישוב דמי הלידה, ובהם החודשים שבהם שירתה במילואים בתנאי קבע, בסך של כ-20,000 ש"ח.

1140186

## שירותי בריאות כללית

### אם לילד חולה סרטן ביקשה לקבל החזר הוצאות לינה ונסיעות - ונדחתה חרף זכאותה



### התלונה

אם לילד חולה סרטן מאילת המבוטח בשירותי בריאות כללית (הכללית), שעבר טיפולים בבית החולים סורוקה בבאר שבע (סורוקה), פנתה לנציבות תלונות הציבור

95 כמוגדר בסעיף 50(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

בבקשה לסיוע בקבלת החזר הוצאות הלינה והנסיעות. האם ציינה כי בתחילה נמסר לה על ידי עובדת סורוקה שהיא תהיה זכאית להחזר הוצאות הלינה, אך כאשר היא פנתה לכללית לקבלת החזר דחתה הכללית את בקשתה.

### הבירור

הכללית מסרה למתלוננת כי מאחר שבנה אושפז בבית החולים, היא אינה זכאית לפי סל שירותי הבריאות להשתתפות בהוצאות הלינה בימי האשפוז. נציבות תלונות הציבור פנתה לכללית וביקשה לקבל את פירוט הביקורים של הילד בסורוקה לצורך קבלת טיפולים אונקולוגיים. בתגובת הכללית נמסר כי בבחינה מחודשת נמצא שהתקיימו ארבעה ביקורים לצורך טיפולים שבהם הילד לא אושפז, ובשל כך המשפחה זכאית לתשלום הוצאות הלינה בנוגע לביקורים אלה. הנציבות גם ביקשה לדעת אם שולם למשפחה החזר של הוצאות הנסיעה עבור כלל הביקורים בסורוקה, וזאת נוכח המרחק בין בית החולים לבית המשפחה באילת. הכללית מסרה לנציבות כי הנושא נבדק, ונמצא כי המשפחה זכאית להחזר הוצאות נסיעה עבור עוד חמישה ביקורים, מלבד החזר שניתן למשפחה כנגד קבלות שהמציאה לכללית.

### התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור שילמה הכללית למשפחה את הוצאות הלינה ואת הוצאות הנסיעה.

1146851

## משרד הבינוי והשיכון

### סכום הסיוע בשכר דירה לנכה הופחת עקב רישום שגוי



### התלונה

בנה הבגיר של המתלוננת הוא נכה וזכאי לקבל ממשרד העלייה והקליטה (משרד הקליטה) דירה בדיור הציבורי. המתלוננת מתגוררת עם בנה ועתידה לעבור איתו לדירה שיקבל לפי זכאותו. כיום הם מתגוררים בדירה שכורה, ועד למציאת דירה מתאימה הם קיבלו ממשרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) סיוע מוגדל בשכר דירה בסך כ-3,400 ש"ח לחודש, כמי שממתנים לדיור ציבורי.

עד לדצמבר 2021 קיבלו המתלוננת ובנה סיוע בשכר דירה בסכום שצוין לעיל, אך מינואר 2022 הופחת סכום הסיוע ל-770 ש"ח לחודש בלבד. המתלוננת פנתה למשרד השיכון בעניין, וזה הפנה אותה למשרד הקליטה, אולם משרד הקליטה הפנה אותה שוב למשרד השיכון. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בבקשה לעזרה בקבלת הסיוע המוגדל בשכר דירה שלו הם זכאים.

### הבירור

בבירור התלונה עלה כי מסיבה שאינה ברורה מינואר 2022 הבן לא היה רשום עוד כממתין לדיר ציבורי, ולפיכך קיבל סיוע בשכר דירה לפי דרגת הזכאות האישית שלו, ולא סיוע מוגדל בשכר דירה כממתין לדיר ציבורי. עוד עלה בבירור כי כבר בתחילת שנת 2022, עם הפחתת סכום הסיוע בשכר הדירה שניתן לבן, גילה משרד השיכון כי חלה טעות ברישום הזכאות של הבן, ובדיון שהתקיים ביוני 2022 התברר כי הבן זכאי לסיוע המוגדל בשכר דירה כממתין לדיר ציבורי, כפי שהיה עד לדצמבר 2021. בדיון הוחלט שישולמו ההפרשים לגבי החודשים שבהם הבן לא קיבל סיוע מוגדל בשכר דירה. ואולם רק במרץ 2023, לאחר פניות חוזרות של נציבות תלונות הציבור, יישם משרד השיכון את ההחלטה ושילם את ההפרשים. הנציבות העירה למשרד השיכון על התקלה ועל העיכוב של כ-14 חודשים בהסדרת עניינו של הבן.

### התוצאה

המתלוננת ובנה קיבלו תשלום למפרע של ההפרשים בנוגע לסיוע בשכר הדירה מינואר 2022 עד פברואר 2023, בסך 38,830 ש"ח, והם ממשיכים לקבל סיוע מוגדל בשכר דירה כממתינים לדיר ציבורי.

1139974





157

# זכויות הפרט

בכל שנה מתקבלות בנציבות תלונות הציבור תלונות שעניינן פגיעה בזכויות הפרט בתחומים שונים. המתלוננים רואים בנציבות כתובת שאליה ניתן לפנות במצוקתם, ובה תימצא אוזן קשבת לטענותיהם ויינקטו פעולות נמרצות למיצוי זכויותיהם השונות מול הרשויות הציבוריות. התלונות עוסקות בנושאים מגוונים, אך המכנה המשותף שלהן הוא פגיעה בזכויות האדם הבסיסיות, דוגמת הזכות לכבוד, הזכות לשוויון, הזכות לחופש התנועה, הזכות לפרטיות וזכות הקניין. השמירה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתייכים לאוכלוסיות הראויות לקידום בחברה, היא נדבך חשוב בעבודת הנציבות. הנציבות בוחנת את התנהלות הגופים הנילונים בנוגע לאופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקיות והחוקתיות הנוגעות לזכויות אלה. במקרים רבים רק בעקבות מעורבות הנציבות זוכים המתלוננים להגנה על זכויותיהם ולמימושן.

בחלק מהתלונות שביררה השנה קבעה נציבות תלונות הציבור כי זכויות מתלוננים נפגעו שלא כדין וסייעה להבטיח את זכויותיהם. להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות כאלה:

### 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>96</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.

### 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>97</sup>. המתלונן הגיש לקרן בקשה כאמור, והקרן החליטה שמהחוב שלו, שהיה באותו מועד 16,000 ש"ח, יופחתו 10,000 ש"ח.

1147663

## רשות האוכלוסין וההגירה

### הכרה בנישואים חד-מיניים שנעשו בהתוועדות חזותית בחו"ל ורישום במרשם האוכלוסין

#### התלונה

המתלונן ובן זוגו נישאו בהתוועדות חזותית (שיחת וידאו) באמצעות רשם נישואים במדינת יוטה שבארצות הברית. הם הציגו את תעודת הנישואים הרשמית בלשכת מינהל האוכלוסין בצפת, אך בקשתם לרישום הנישואים בישראל נדחתה. זאת חרף פסיקת בית המשפט המחוזי בלוד<sup>98</sup> במקרה דומה שבה הורה למדינה להכיר בנישואים.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור ביקשה להבין מדוע רשות האוכלוסין וההגירה (רשות

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

97 <https://www.iec.co.il/content/info/pages/keren>

98 עת"ם (מינהליים מרכז) 12316-03-21 בריל ואח' נ' משרד הפנים ואח' (פורסם במאגר ממוחשב, 8.7.22).

האוכלוסין) לא פעלה בהתאם לפסק הדין שניתן באותו עניין. בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור שלחה רשות האוכלוסין מכתב למתלונן, ובו מסרה לו כי בקשתו לרישום הנישואים נדחתה. בנימוקי הדחייה נמסר כי בבדיקה שנעשתה לגבי טקס הנישואים האמור נמצא כי רוב הרכיבים של הטקס מתייחסים לפעולות שנערכו בישראל, ועקב כך מרב הזיקות של טקס הנישואים אינן ליוטה, המדינה שבה ניתנה תעודת הנישואים, אלא לישראל. לכן נקבע כי יש לראות נישואים אלה כאילו נערכו בישראל, שאינה מכירה בנישואים כאלה. עם זאת, רשות האוכלוסין מסרה למתלונן כי היא עדיין בוחנת את פסק הדין של בית המשפט המחוזי בלוד, שהתקבל חמישה חודשים קודם לכן. נוכח ההשתתחות בבחינת השלכות פסק הדין ביקשה הנציבות מרשות האוכלוסין כי תזרז את קבלת עמדתה בעניין.

### התוצאה

רשות האוכלוסין הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי הצדק עם המתלונן, והיא תכיר בנישואים. הרשות שלחה לבני הזוג ספחי תעודת זהות מעודכנים, והמתלונן אישר את קבלתם והודה לנציבות על הטיפול ועל המעקב עד לקבלת הספחים המעודכנים.

1148488

## רשות האוכלוסין וההגירה

### רישום כתובת נוספת לקטין? אפשרי גם ללא נוכחות ההורה השני

#### התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונתו של אב שטען כי פנה ללשכת מינהל האוכלוסין בתל אביב לצורך רישום כתובת נוספת למשלוח דואר לבנו הקטין. להפתעתו, הנציגה שטיפלה בבקשתו טענה כי לצורך הוספת הכתובת נדרשת גם נוכחות של האם בלשכה. המתלונן הסב את תשומת לב הנציגה לכך שבטופס של רשות האוכלוסין לא מצוין שהדבר נדרש, אך הנציגה לא קיבלה את טענותיו. המתלונן ציין שהוא סובל מניכור הורי חמור עקב אי-שיתוף הפעולה של גרושתו, ואין לצפות שהיא תגיע ללשכה.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האוכלוסין והפנתה את תשומת ליבה לסעיף 2א לחוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005, שלפיו כלל לא נדרשת נוכחות שני ההורים לצורך רישום כתובת נוספת למשלוח דואר לקטין. יתרה מכך, החוק תוקן כדי לאפשר להורה שאינו מתגורר עם הקטין בכתובתו הרשומה לקבל מן הרשויות הנוגעות בדבר

(מערכת החינוך, מערכת הבריאות וכו') מידע בנוגע לילדו, ללא תלות בהורה שעימו מתגורר הילד.

### התוצאה

רשות האוכלוסין מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בבדיקה שעשתה נמצא שנפלה טעות במידע שנמסר למתלונן בלשכת הרשות בתל אביב, וכי המתלונן מוזמן להגיע ללשכה ועניינו יטופל. רשות האוכלוסין הסבה את תשומת הלב של מנהלת לשכת תל אביב לתקלה שאירעה. הנציבות עדכנה את המתלונן בתוצאות הבירור, והוא הגיע ללשכה בתל אביב ובקשתו טופלה ללא צורך בנוכחות האם.

1153715

## צה"ל, רשות האוכלוסין וההגירה

### בן מהגרים הגיע לחופשה קצרה מארצות הברית - צה"ל הסדיר את מעמדו ערב הטיסה בחזרה

#### התלונה

אזרחית ישראל שמתגוררת בארצות הברית פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה דחופה. לדבריה, בנה הסדיר את מעמדו בקונסוליה הישראלית בבוסטון כ"בן מהגרים", ומעמד זה מקנה לו אפשרות לביקורים קצרים בארץ ללא צורך בגיוס לצבא. הבן הגיע לביקור קצר של שבוע, ובנמל התעופה נמסר לו כי המעמד שלו אינו מוסדר מול צה"ל, והוא יידרש לסור ללשכת הגיוס בירושלים לצורך הסדרת מעמדו, אחרת ייתקל בקשיים ביציאתו חזרה לחו"ל. המתלוננת טענה שהמעמד של הבן כבר הוסדר בקונסוליה הישראלית, וכי במהלך חופשה כה קצרה לא יהיה לו הזמן הדרוש להסדרת המעמד כאמור.

#### הבירור

בתגובת צה"ל נמסר כי האישור שניתן לבן בקונסוליה הישראלית בבוסטון אינו מעודכן במערכת המחשב, ונציבות תלונות הציבור העבירה לצה"ל את האישור. ואולם אז התגלתה בעיה נוספת: לצורך הכרה במעמד של בן מהגרים נדרש שמרכז חייו של ההורה יהיה בחו"ל. מבדיקה ברשומות מרשם האוכלוסין עולה כי האם שוהה בארץ כתשעה חודשים מאז נכנסה לארץ בפעם האחרונה, ולכן מתעורר ספק אם מרכז חייה הוא בחו"ל. הנציבות פנתה לאם, וזו מסרה כי היא שוהה בחו"ל בתשעת החודשים האחרונים, וכי חלה טעות ברשומות. האם המציאה לנציבות הוכחות שונות, ובכללן דרכון שהונפק לה בקונסוליה בבוסטון בתקופה האמורה וכן כרטיס טיסה לחו"ל מלפני תשעה חודשים שהיה ברשותה, המעידים על יציאתה מהארץ. הנציבות פנתה לרשות האוכלוסין לבירור העניין, ובתגובה מסרה רשות האוכלוסין כי

בשל תקלה לא הופיע תאריך היציאה של האם במערכת, ובעקבות פניית הנציבות העניין תוקן. הנציבות פנתה בדחיפות לצה"ל להסדרת המעמד של הבן כבן מהגרים לאור ממצאי הבירור.

### התוצאה

צה"ל הודיע לנציבות תלונות הציבור ערב הטיסה של הבן בחזרה לביתו בארצות הברית כי מעמדו הוסדר. בהתאם לכך, הבן חזר לביתו בארצות הברית ללא כל עיכוב.

1168432

## משטרת ישראל

### המשטרה איבדה את הטלפון החכם של הנחקר - ותפצה אותו בגין המכשיר



### התלונה

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי בעת חקירתו בתחנת המשטרה בנהרייה ב-25.12.20 נלקח ממנו טלפון חכם חדש מסוג אייפון שבו נשמרו תמונות ומסמכים שיקרים לליבו, ולא הוחזר לו. המתלונן ציין כי במשך שלוש שנים הוא פונה למשטרה בבקשה להשבת המכשיר, אך ללא הועיל.

### הבירור

בתגובת המשטרה נמסר כי המתלונן זומן לחקירה בהתאם לחשדות שעלו נגדו, ובעת החקירה נלקח ממנו מכשיר הטלפון שלו. המשטרה ציינה כי בסופו של דבר תיק החקירה נגנז בשל היעדר ראיות מספיקות, והודתה כי איבדה את המכשיר.

**התוצאה**

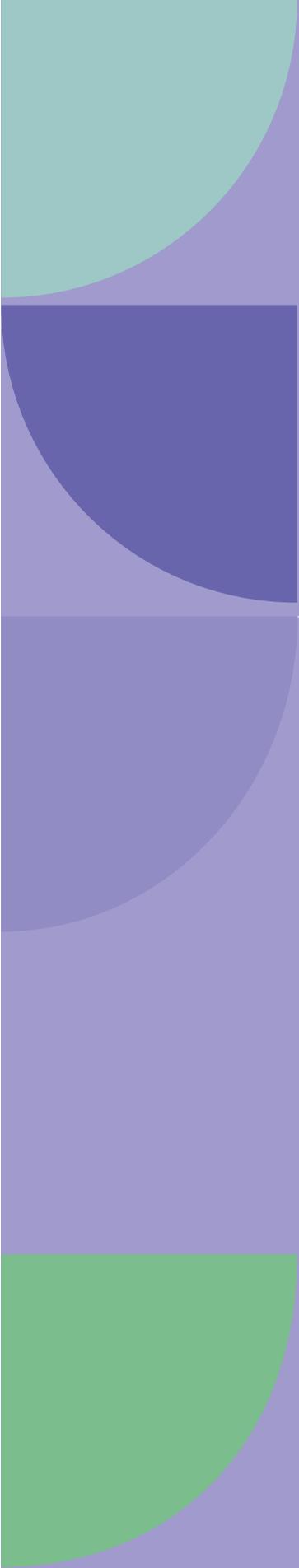
בשל המחדל הוחלט על מינוי קצין בודק לצורך בדיקת הכשלים בדרך פעולתה של המשטרה בנוגע לתפיסת הטלפון, רישומו ואחסונו על פי נוהלי המשטרה. המשטרה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי בבדיקתה היא מצאה שאי-רישום הטלפון כמוצג בתיק החקירה הוא תקלה חמורה. המשטרה הוסיפה שההנחיות בנושא תפיסת מוצגים ואופן ניהול רישומם יחודדו, ותתקיים הדרכה בנושא. כמו כן, תבוצע בקרה ממוקדת בתחנת המשטרה בנהרייה, ויבוצעו בקרות תדירות בתחנות האחרות במחוז שתחנת המשטרה האמורה שייכת אליו. המשטרה החליטה לפצות את המתלונן בגין אובדן הטלפון.

1145723





165

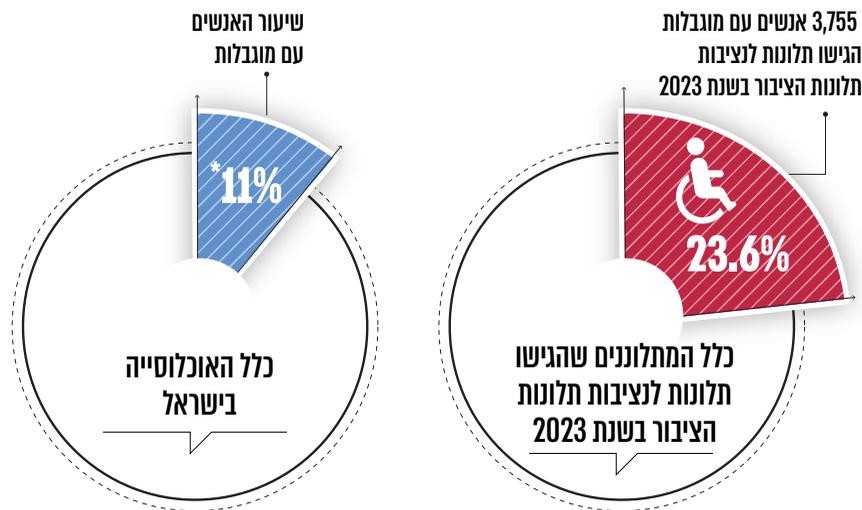


זכויות  
אנשים עם  
מוגבלות

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"<sup>99</sup>.

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

נציבות תלונות הציבור רואה חשיבות רבה בהגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות ובקידום זכויותיהם, כדי לאפשר להם להשתלב בחברה בכל תחומי החיים ולקבל את המגיע להם. הנציבות פועלת רבות, לעיתים בשיתוף פעולה עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות שבמשרד המשפטים, כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם.



\* להרחבה ראו עמ' 70.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה נציבות תלונות הציבור בנושא זכויות אנשים עם מוגבלות:

99 עסיף 2 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

## רשות האוכלוסין וההגירה

## אישה בת 99 נרשמה כאם בנה במרשם האוכלוסין - ללא צורך בנוכחות פיזית שלה בלשכה



## התלונה

המתלונן, אדם בן 76, פנה לנציבות תלונות הציבור ומסר כי ביקש מרשות המיסים בישראל (רשות המיסים) לאפשר לו למשוך כספים מקופת הגמל שלו לפני מועד הפירעון בפטור ממס, נוכח מצבה הרפואי של אימו<sup>100</sup>. רשות המיסים מסרה לו כי במרשם האוכלוסין לא מצוין הקשר בין אימו ובין, ולכן לא ניתן להיעתר לבקשה. המתלונן סר ללשכת מינהל האוכלוסין וההגירה כדי לתקן את המרשם ולציין את הקשר בין אימו ובין, בהתבסס על תעודת הלידה שלו מרוסיה. ואולם בלשכת מינהל האוכלוסין נמסר לו כי ללא נוכחותה של אימו לא ניתן לשנות את המרשם. המתלונן ציין לפני רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) כי אימו היא בת 99 וסיעודית, ובשל כך אינה יכולה להגיע ללשכה, אך רשות האוכלוסין עמדה על דעתה כי ללא נוכחות האם באופן פיזי בלשכה לא ניתן לשנות את המרשם.

## הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האוכלוסין וביקשה את תגובתה על התלונה, בשים לב לגילה של האם ומצבה הבריאותי. בתגובתה מסרה רשות האוכלוסין כי לא ניתן להוכיח שמדובר באם ובן, בייחוד מאחר שהאם עלתה לארץ מרוסיה חמש שנים לפני עלייתו של הבן, ולא התנהל מרשם לגביהם לפני עלייתם לישראל. על כן לצורך שינוי המרשם, ובהתאם לסעיף 19 לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, נדרשת הסכמה של מי שפריט המרשם נוגע לו, במקרה זה האם. לכן היא התבקשה להגיע באופן פיזי ללשכה ולחתום בפני עובד הלשכה על תצהיר כי היא אכן אימו של המתלונן. עם זאת, נוכח נסיבות המקרה ניתן יהיה להסתפק בחתימת האם על תצהיר בפני עורך דין בצירוף תעודת הלידה המקורית של המתלונן.

100 על פי תקנות 34(ב)4 ו-38 לתקנות מס הכנסה (כללים לאישור ולניהול קופת גמל), התשכ"ד-1964 יש מצבים מסוימים שבהם ניתן לבצע משיכה של כספי תגמולים בסכום חד-פעמי פטור ממס, למשל נכות של קרוב משפחה של העמית, והכול כמפורט בתקנות ובכללים.

**התוצאה**

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור והפתרון שהציעה רשות האוכלוסין, תוקן הקשר בין האם לבן במרשם האוכלוסין על בסיס תצהיר של האם, ללא צורך בהגעתה של האם ללשכת רשות האוכלוסין.

1165561

**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 ידית 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

## בקשת אב לחניה עבור ילד עם מוגבלות קשה נדחתה - ובגישור נמצא פתרון



### התלונה

המתלונן הוא אב לילד בן ארבע עם תסמונת דאון החולה בסרטן, ועקב כך עבר ניתוחים מרובים ונעזר במחולל חמצן; כמו כן, לילד יש רקע רפואי לבבי מורכב. בתלונתו טען המתלונן כי בתחילה אישרה לו המועצה המקומית שבשטח שיפוטה הוא גר<sup>101</sup> הקצאת חניית נכים סמוך לביתו, אולם היא ביטלה את ההקצאה לאחר שנודע לה כי רשומה בלשכת רישום המקרקעין (טאבו) חניה המוצמדת לדירה שהמשפחה שוכרת. המתלונן ניסה להסביר שהחניה אינה שייכת למשפחתו אלא למשכיר הדירה, והוא השכיר אותה לאדם אחר, וזה בנה עליה מחסן, אולם הסבריו לא שכנעו את המועצה, וכך המשפחה נותרה ללא מקום חניה.

### הגישור

בפגישת הגישור תיאר המתלונן את הרקע הרפואי המורכב של בנו, שמעיב על חייהם של בני המשפחה. נוסף על כך ציין המתלונן כי המשפחה החליטה לעבור לדירה השכורה הנוכחית בין היתר משום שיש בבניין מעלית, וכן משום שהיה ברור לו שהמועצה תקצה לו חניית נכה בשל מצבו הרפואי המורכב של בנו. המתלונן הבהיר כי חניה מרוחקת מהבניין מעמידה את בנו בסכנה. לדוגמה, הוא תיאר כיצד מחולל החמצן התנתק באחד הפעמים באמצע הדרך מהבן. המתלונן הוסיף כי פנה ליועצת המשפטית של המועצה המקומית בעניין החניה, ונאמר לו בתחילה שהוא זכאי לחניית נכה. ואולם לאחר מכן התברר לו כי ועדה שדנה בעניין בשנית ביטלה את הזכאות כאמור.

ראש המועצה המקומית הבהיר כי הנושא של הסדרת החניות קרוב לליבו, וציין כי במקרים רבים הקימו תושבים בשטחי החניות מחסנים ללא היתר. אשר למתלונן, לדירה ששכר אכן מוצמדת חניה, אך בעל הדירה השכיר אותה לאדם אחר, ויש קושי משפטי להקצות למתלונן חניה אחרת. ראש המועצה הוסיף כי שכנים בבניין שהמתלונן מתגורר בו התלוננו נגד הקצאות חניה באזור, בשעה שיש בו מצוקת חניה גדולה כל כך, וכי הוא החל לשוחח עם השכנים באופן פרטי, כדי להפחית את התנגדותם להקצאת חניות.

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

בפגישת הגישור סוכם ראש המועצה ימשיך לקיים שיחות עם השכנים בבנין, ובמקביל יבחן שוב את סוגיית הקצאת החניה. יצוין כי גם לאחר פגישת הגישור שוחח צוות הגישור עם ראש המועצה ודן איתו במורכבות המשפטית של המקרה.

### התוצאה

בשיחות שקיים צוות הגישור עם המתלונן ועם ראש המועצה הם מסרו כי תוקצה למתלונן חניית נכה סמוך לביתו. בשיחה הודה האב לצוות הגישור והדגיש כי אין לו ספק שרק בזכות הסיוע של הצוות עלה בידו לקבל את החניה, וכעת יוכל להתפנות לדבר החשוב ביותר עבורו - הטיפול בבנו.

1157742

## עיריית לוד

### חסימת חניות נכים בכניסה לבית ספר לילדים עם מוגבלות



### התלונה

אם לילד שלומד בבית ספר לילדים עם מוגבלות בלוד פנתה לנציבות תלונות הציבור והתלונה שרכבי הסעות התלמידים עוצרים בכניסה לבית הספר באופן שחוסם את חניות הנכים הממוקמות שם. בשל כך נאלצים הורים לילדים עם מוגבלות פיזית להוריד אותם באופן לא בטיחותי במקומות שאינם מיועדים לעצירה.

### הבירור

בתגובתה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה עיריית לוד כי במקום שצוין בתלונה קיימת בעיה מבנית שבעקבותיה אין מספיק מקום לעצירה של רכבי ההסעות, והם נאלצים לעצור באופן שחוסם את חניות הנכים. בעקבות פניית הנציבות מסרה העירייה כי ועדת תמרור קבעה הסדרים חדשים לעצירת רכבי ההסעות בשעות תחילת הלימודים וסיומם. במהלך בירור התלונה ביקר צוות של הנציבות בשטח כמה פעמים, כדי לעקוב אחר טיפול העירייה בנושא. בתחילה נמצא כי ההסדרים החדשים שקבעה ועדת התמרור לגבי עצירת רכבי ההסעות אינם מיושמים, ולא הוצבו תמרורים במקום. בביקור נוסף נמצא כי אומנם הותקנו במקום תמרורים, אך הסדר החניה לא נאכף. עקב כך רכבים פרטיים חונים במקומות המיועדים לעצירת רכבי ההסעות, ורכבי ההסעות עוצרים בחניות הנכים.



הסימון הבולט של חנית הנכים בכניסה לבית הספר

### התוצאה

בתגובה על עוד פנייה של נציבות תלונות הציבור סימנה העירייה את המקום המיועד לעצירת רכבי ההסעות באופן בולט על הכביש והורתה על הגברת האכיפה במקום.

1133066

## המועצה המקומית ירוחם

### אישה נכה בת 95 ביקשה לסמן מקום חניה ליד ביתה - ובקשתה סורבה

### התלונה

המתלוננת היא קשישה סיעודית בת 95 תושבת ירוחם אשר מתניידת עם הליכון צמוד, נעזרת במטפל שלה אשר לוקח אותה לבדיקות שונות ומחזיקה בתג חניה לנכה. המתלוננת פנתה אל המועצה המקומית ירוחם וביקשה עקב מצבה להקצות לה מקום חניה סמוך לביתה, מאחר שהחניות במקום כמעט תמיד תפוסות. המתלוננת הוסיפה כי היא ממעטת לצאת מביתה, מחשש שלא תימצא לה חניה סמוכה לביתה. לאחר שהמועצה דחתה את בקשתה להקצות לה מקום חניה סמוך לביתה, פנתה המתלוננת אל נציבות תלונות הציבור.

### הבירור

הבירור העלה כי ועדת תמרור במועצה דחתה את בקשת המתלוננת. זאת נוכח מצוקת החניה באזור המבוקש, מאחר שמדובר בבקשה להקצאת חניה פרטית לתושבת שאינה עושה, גם לדבריה, שימוש רב ברכב, ומאחר שמדובר בבקשה להקצאת חניה פרטית לזמנים מועטים במשך השבוע. כמו כן, קיימת במרחק של כעשרה מטרים ממקום מגוריה של המתלוננת חניית נכים לכלל הציבור.

בשנת 2017 תוקן חוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993. אחת מהמטרות העיקריות של התיקון הייתה לאזן בין הצורך להקצות חניות בקרבת הבית למי שיש להם מוגבלות ניכרת בניידות ואין להם חניה מסומנת סמוך לביתם, לבין הצורך בהשארת כמות מספיקה של חניות לשאר תושבי המקום.

בסעיף 4 לחוק שצוין לעיל, שעוסק בנושא חניה לנכה סמוך למקום מגוריו, נקבע כי אנשים עם מוגבלות בניידות, אנשים עיוורים ואנשים שנקבעה להם נכות של 90% ומעלה זכאים לבקש הקצאה וסימון של חניה סמוך לביתם. בסעיף 4(ו) לחוק זה נקבע שהוראות סעיף זה לא יחולו אם לנכה יש חניה הנמצאת בשימוש הבלעדי באופן קבוע, ובכלל זה חניה הצמודה לדירת מגוריו, ובלבד שהיא מותאמת לצרכיו.

נציבות תלונות הציבור הודיעה למועצה כי הימצאות חניה ייעודית לנכים בסמוך לביתה של המתלוננת אינה עונה על דרישת החוק לגבי "חניה הנמצאת בשימוש הבלעדי", ולכן אינה סיבה מספקת שלא לאשר את הבקשה של המתלוננת. כמו כן, נימוק המבוסס על היקף השימוש ברכב אינו יכול להיות על פי הוראת החוק שיקול לשלילת זכאות לחניה צמודה מנכה שעומד בשאר הקריטריונים, ויש לו רכב מזכה לפי החוק.

### התוצאה

המועצה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי סומנה חניה ייעודית למתלוננת, לשביעות רצונה.

1153080

## משרד הבינוי והשיכון

### התאורה בחדר המדרגות נכבתה בתוך זמן קצר - והקשישה לא הצליחה להגיע לדירתה בבטחה



### התלונה

המתלוננת היא קשישה המתקשה בהליכה ומתגוררת בבניין בבעלות עמיגור - ניהול נכסים בע"מ (עמיגור), שבו מתגוררים 15 קשישים, שמונה מהם ניצולי שואה. בפנייתה לנציבות תלונות הציבור הלינה המתלוננת כי התאורה בחדר המדרגות בבניין נכבת זמן קצר לאחר ההדלקה, ועקב כך היא אינה מצליחה להגיע לדירתה בבטחה. לאחר

שהמתלוננת פנתה לעמיגור הפנה אותה חשמלאי של עמיגור לחברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל), אולם חברת החשמל מסרה לה שהנושא אינו בתחום טיפולה.

### הבירור

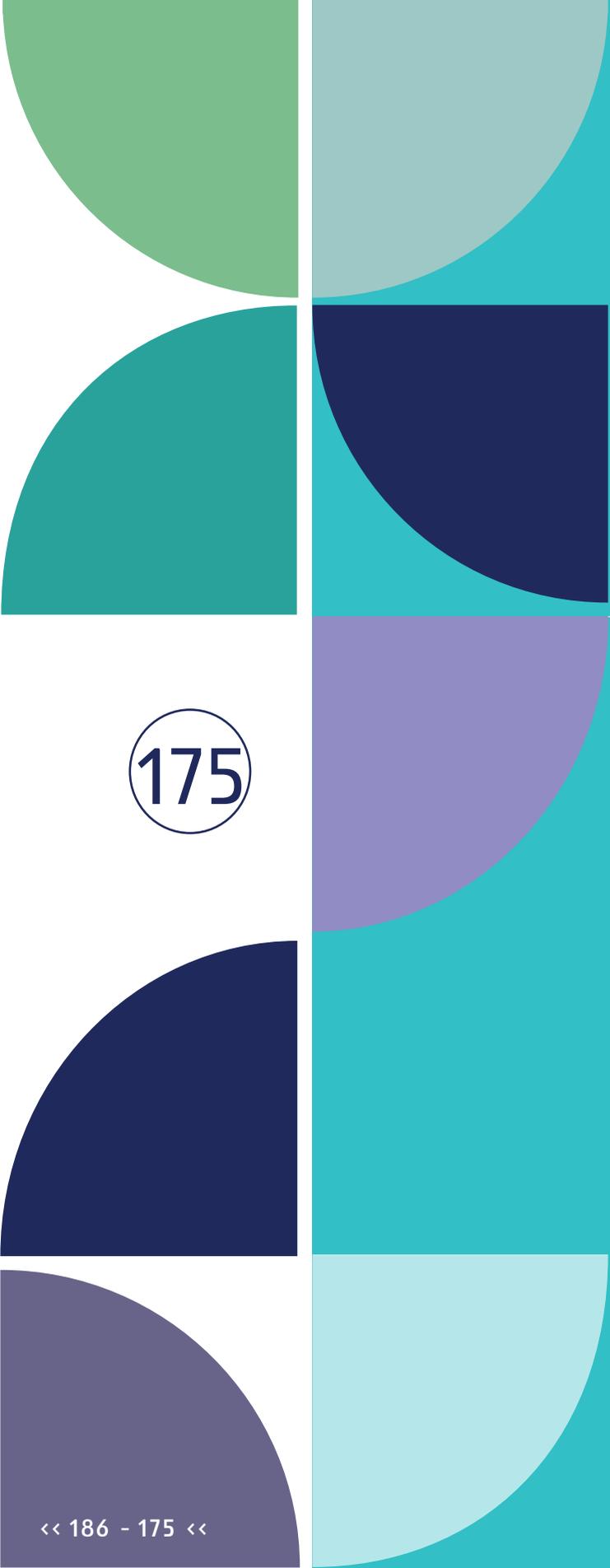
בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור בעניין מסר משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) כי התאורה בחדר המדרגות נבדקה ונמצאה תקינה. הנציבות שבה ופנתה למשרד השיכון והדגישה לפניו כי טענת המתלוננת היא על משך זמן התאורה, ולא על תקינותה.

### התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור התקינה עמיגור בבניין המגורים של המתלוננת מנגנון המאריך את הזמן שבו דולקת התאורה לחמש דקות, ואף שיפצה את חדר המדרגות. המתלוננת מסרה לנציבות בהתרגשות כי התקנת המנגנון השפיעה לטובה על חייה. הנציבות בירכה על אופן תיקון הליקוי. היא הסבה את תשומת לב משרד השיכון לכך שחשוב להנחות את החברות המשכנות לבחון את הצורך בהתקנת מנגנון דומה בבתי דיור מוגן לקשישים ובבניינים שבהם רוב הדירים הם קשישים.

1141432





175

ההגנה  
על  
חושפי  
שחיתות

בשנת 1981 התקבל תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה)<sup>102</sup>, והוספו בו סעיפים 45א - 45ה, העוסקים בבירור תלונות של עובדי ציבור אשר מודיעים על מעשי שחיתות ובדרכי ההגנה על עובדים אלה מפני פגיעה בהם - הצרת צעדיהם, פיטוריהם או כל פגיעה אחרת.

בשנת 2014 נכנס לתוקף עוד תיקון משמעותי בהוראות החוק, ולפיו הורחבה רשימת המעשים שבעטיים ניתן להגיש תלונה ולבקש את הגנת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מפני התנכלות. כיום ניתנת הגנה גם למי שחשף פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק.

תיקון משמעותי נוסף בהוראות החוק, שנכנס לתוקף בשנת 2023, הרחיב את מטריית ההגנה על שוטרים וסוהרים שחשפו מעשי שחיתות בארגונים שלהם. כיום גם עובדים אלה יכולים לבקש ולקבל ממבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הגנה כחושפי שחיתות.

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

על פי השקפה זו ביקש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבצע מחקר יישומי על מועילות ההגנה על חושפי שחיתות. המחקר התבצע על ידי **מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל** וכלל ראיונות עומק עם חושפי שחיתות, עובדים בגופים נילונים וגורמים אחרים. כן נעשה במסגרת המחקר סקר רחב היקף, ובו השתתפו קרוב ל-100 עובדים שפנו לנציבות תלונות הציבור במשך השנים בבקשה להגנה. ממצאי המחקר משמשים לשיפור מועילות ההגנה על חושפי שחיתות וכן מעמידים כלים מעשיים לשיפור עבודתם של כלל הגורמים המסייעים לחושפי שחיתות בארץ ובעולם.

בשנים שעברו מכניסת תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה לתוקף ביררה נציבות תלונות הציבור מאות תלונות של עובדים שביקשו את הגנת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מפני התנכלות, בעקבות הודעתם על מעשי שחיתות ומעשים בלתי תקינים אחרים בגוף שבו הם מועסקים. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נתן צווי הגנה קבועים וזמניים לעובדים רבים כאלה, ואף נתן תוקף של החלטות להסכמות בין עובדים כאמור ובין מעסיקיהם, כדי ליישב את הסכסוך שהתגלע ביניהם בעקבות ההודעה על מעשי שחיתות.

102 תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה מ-1958.

חוק מבקר המדינה פורס רשת הגנה על עובד בגוף נילון<sup>103</sup> 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 לגבי "מעשה פוגעני" כוללת כל מעשה שתכליתו להעניש את העובד על חשיפת מעשי שחיתות או להרתיעו מלעשות כן.

גם ל"הודעה" ניתנה פרשנות מרחיבה, ולפיה כל הודעה של עובד על מעשה שחיתות, ובכלל זה על פגיעה חמורה במינהל התקין ועל הפרה חמורה של חיקוק, בין שניתנה בכתב ובין שניתנה בעל פה, עשויה להקנות לו הגנה של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. במקרים מסוימים ניתן לראות גם בסירוב לשתף פעולה עם מעשה שחיתות כעונה על התנאים למתן צו הגנה. אשר לדרישת "תום הלב", על פי הפרשנות המקובלת, דרישה זו מתמלאת במקרים שבהם העובד מאמין שמדובר במעשה שחיתות, ויש לו יסוד סביר להאמין שמדובר במעשה כזה. נוסף על כך, מוטל על העובד להוכיח קשר סיבתי לכאורה בין חשיפת מעשה השחיתות לבין ההתנכלות כלפיו, ובעניין זה נקבע שעל העובד להוכיח כי לחשיפת המעשה הייתה תרומה ממשית להחלטת המעסיק לפגוע בתנאי עבודתו או לפטר.

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 פי רוב לא רק על החושף, אלא גם על בני משפחתו. לפיכך ניתנים לחושפים ולבני משפחותיהם תמיכה וליווי קבועים על ידי עובדת סוציאלית שגייסה נציבות תלונות הציבור למטרה זו. הליווי מוצע לכל חושף עם פנייתו וניתן ללא תשלום.

הליווי מוצע לחושפים ללא קשר להליך בירור התלונה ותוצאותיו. מסגרת הליווי היא גמישה ומותאמת לצורכי החושף ובני משפחתו - פגישות פנים אל פנים, פגישות וידאו או שיחות טלפון. גמישות הליווי והמאמץ שנעשה להתאימו לצורכי כל חושף נובעים מהרצון להנגיש עד כמה שניתן את השירות עבור החושפים ולהקל עליהם להסתייע בו.

הליווי יכול לסייע באופנים מגוונים, ובהם תמיכה בחושף השחיתות ומתן מסגרת שבה הוא יכול לשתף את שעובר עליו; סיוע בהתמודדות עם ההתנכלות; עזרה בפתרון בעיות ובהתנהלות יעילה במצבים מורכבים הנוצרים עקב חשיפת השחיתות; סיוע בשיפור יחסים משפחתיים וחברתיים; וסיוע בפן התעסוקתי, למשל בהשתלבות בתפקיד חדש במקום שבו הוא מועסק, ואף במציאת עבודה אחרת במקרה הצורך.

פעמים רבות נזקקים החושפים לאחר קבלת ההחלטה בעניינם לעבד את התקופה

103 גוף שלמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור יש סמכות לברר תלונות לגבי בהתאם להוראות סעיפים (1)36 ו-36(2) לחוק מבקר המדינה.

הסוערת שעברה עליהם. שלב העיבוד כולל הפנמה של האירועים שקרו, הכרה בשינויים שהתרחשו עקב החשיפה וקבלתם כחלק ממציאות החיים הנוכחית. שלב העיבוד הוא חשוב, מאחר שהוא מאפשר לחושף להמשיך בחייו באופן קונסטרוקטיבי.

יצירת שירות פנים-ארגוני (in house) לתמיכה בחושפים ולליווי שלהם היא דרך פעולה חדשנית ופורצת דרך, ועל פי בדיקה שנעשתה, שירות זה הוא ייחודי לישראל.

## צווי הגנה זמניים וקבועים

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.

סעיף 45ג(א) לחוק מבקר המדינה קובע כי "נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצודק, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד בשים לב לתפקוד הראוי של הגוף שבו הוא מועסק".

המחוקק לא הגביל את שיקול דעתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לגבי הסעד הראוי לעובדים החושפים ליקויים חמורים ומעשי שחיתות במקומות עבודתם. לפיכך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רשאי להורות על ביטול הפיטורים של עובד שפוטר; על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות; או על העברתו למשרה אחרת בשירות מעסיקו.

בד בבד, רשאי כאמור מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליתן צו הגנה זמני. צו כזה מאפשר להקפיא את המצב הקיים, כדי להגן על זכויות המתלונן בעת בירור התלונה ולמנוע הרעה או שינוי בלתי הפיך במצבו. אין במתן צו כזה כדי להביע עמדה בשאלת צדקתה או אי-צדקתה של התלונה. מאחר שלצו ההגנה הזמני יש השפעות הן על המתלונן והן על יכולת הגוף הנילון לתפקד, נוטה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לקצוב את תוקפו, ואם הדבר נצרך - להאריך את התוקף מדי פעם בפעם, בהתאם לנסיבות, עד לסיום בירור התלונה.

אף שהמחוקק לא הגביל את שיקול דעתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לגבי מתן הסעד, בשיקוליו בעניין עליו לאזן בין הצורך להגן על עובד החושף מעשי שחיתות מפני פגיעה בתפקידו, במעמדו ובזכויותיו ובין הצורך למנוע פגיעה בתפקודו הראוי של הגוף שבו מועסק העובד. כל זאת כדי לשמור על האינטרס הציבורי המחייב את הגוף לתפקד באופן שוטף וסדור, בד בבד עם שמירה על טוהר המידות ועל אמון הציבור.

## 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).



בשנת 2023 הסתיים הטיפול ב-42 תלונות<sup>104</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, בירורן הסתיים לבקשת המתלונן, למשל לאחר שנמסרו לו ממצאים לכאורה של הבירור.
- לגבי 10 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהמתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור.
- לגבי 3 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שעניינן תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין.
- לגבי 5 תלונות, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהתלונה נסבה על גוף שאינו נילון.

104 חלקן הוגשו לפני שנת 2023.

- לגבי 4 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות.
- לגבי יתר התלונות (7), הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות.

כ-70% מהתלונות (29) הוגשו על ידי גברים, וכ-29% מהתלונות (12) הוגשו על ידי נשים.

כ-37% מהתלונות (15) הוגשו על רשויות מקומיות (כולל חברות עירוניות); כ-24% מהתלונות (10) הוגשו על משרדי ממשלה (כולל יחידות סמך); כ-10% מהתלונות (4) הוגשו על תאגידים סטטוטוריים וחברות ממשלתיות; כ-27% מהתלונות (11) הוגשו על גופים ציבוריים אחרים; כ-2% מהתלונות (1) הוגשו על גופים שלמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור אין סמכות לברר תלונות עליהם.

## תלונות נבחרות

### התלונה

המתלוננת, שהועסקה במשך השנים כמזכירה בכמה אגפים וכן כרכזת פרויקטים במועצה אזורית במרכז הארץ, פנתה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בבקשה לקבל צו הגנה על זכויותיה ומעמדה. לדבריה, היא שיתפה לפני שנים פעולה בחקירה סמויה שניהלה המשטרה במועצה בחדש לביצוע עבירות פליליות על ידי בכירים במועצה. בתגובה על כך, בעוד החקירה בעיצומה מידרה אותה המועצה מפגישות עבודה, צמצמה את תכולת עבודתה, החלה במעקב אחר תנועותיה ויצרה אווירה מאיימת כלפיה, שכללה איום על בני משפחתה.

המתלוננת טענה כי עם הפיכת חקירת המשטרה לגלויה והמעצר והחקירה של ראש המועצה וחלק מעובדיה, עלתה ההתנכלות כלפיה מדרגה - הושמעו לעברה קריאות גנאי על ידי גורמים במועצה, ניטלו ממנה כל סמכויותיה בעבודה, והיא אף החלה לקבל איומים על חייה.

בד בבד, בנסיבות אישיות נעדרה המתלוננת מן העבודה לתקופה מסוימת, ולאחריה שבה לעבודתה. ואולם לדבריה, על אף החלפת ראש המועצה לא פסקה ההתנכלות כלפיה, והמועצה הוסיפה לפגוע בתנאי העסקתה. עמיתה למחלקה הופרדו ממנה ועברו למבנה אחר; היא הונחתה לעבוד מהבית, הגם שעבודה מהבית לא הייתה נהוגה אז במועצה; תפקידה כרכזת פרויקטים ניטל ממנה ללא הליך סדור כנדרש, בלי שניתן לה תפקיד אחר, ובלי שהוגדרה לה תכולת עבודה חלופית, ולא ניתן לה ציוד משרדי בסיסי (כגון מחשב) שיאפשר עבודה מביתה.

כל אותה עת המשיכה המתלוננת לשתף פעולה עם המשטרה. בתלונתה היא ציינה כי כעבור זמן נוסף היא שוב נאלצה להיעדר מעבודתה בנסיבות רפואיות, וכשביקשה לשוב לעבודה התנתה זאת המועצה בהמצאת אישור כשירות מטעם ועדה רפואית. המתלוננת הוסיפה כי המועצה גם דרשה ממנה לשוב לעבוד כמזכירה בטענה שזה

היה תפקידה המוגדר, הגם שלא כך היה, ולא פעלה להסדרת מעמדה נוכח סירובה לשוב לעבודה כמזכירה. בהמשך אף דרשה המועצה מן המתלוננת להשיב את רכב השירות שברשותה, סירבה לאשר את דיווחיה בעניין עבודתה מהבית והחלה לקזז סכומי כסף משכרה. לדבריה, שיאה של ההתנכלות היה סמוך לאחר מכן - היא זומנה לשימוע לפני החלטה על פיטוריה, בין היתר עקב היעדרויותיה לכאורה מן העבודה ללא אישור. נוכח התנהגות המועצה כלפיה, ומאחר שבשימוע היה אמור להיות מעורב בין היתר גורם שנחקר באזהרה במשטרה בשל מידע שמסרה עליו המתלוננת, היא בחרה שלא להתייצב להליך. עקב כך הוחלט על פיטוריה.

### הבירור

המועצה טענה בתגובה על התלונה ועל ממצאי הבירור שהובאו לפנייה כי המתלוננת פוטרה בשל תפקוד לקוי והפרת נוהלי עבודה ומשמעת, וכי טענות כלפיה בנושא, וכן בנוגע להיעדרויותיה החוזרות ונשנות, הועלו עוד בטרם הפכה חקירת המשטרה לגלויה. לפיכך אין קשר סיבתי בין שיתוף הפעולה שלה עם המשטרה ובין ההחלטה לפטרה.

המועצה ציינה כי גם בעיצומה של הפרשה המשיכה המתלוננת להיעדר ממושכות, כחלק משיטה שסיגלה לעצמה לקבלת שכר ללא עבודה ודיווח, ועקב כך לאחר שהיא מיצתה את מכסת ימי החופשה והמחלה שלה היא התבקשה להציג אישור כשירות רפואית כדי לשוב לעבודה. המועצה הטעימה כי עם הזמן בוצעו שינויים במבנה הארגוני במועצה, ובעקבותיהם רבים מהעובדים והמנהלים המוזכרים בתלונה אינם עובדים בה עוד, ולפיכך הניסיון לקשור בין מהלך הדברים בעניינה של המתלוננת לשיתוף פעולתה עם החקירה המשטרית אינו עומד במבחן המציאות. עוד ציינה המועצה כי לא ניתן לקבל כעת החלטות הנוגעות למעשים שבוצעו בתקופת הכהונה של ראש המועצה הקודם, ובכלל זה החלטות למתן צו הגנה, בפרט כשבעלי התפקידים הרלוונטיים אינם מועסקים עוד במועצה.

כן טענה המועצה כי מאחר שתפקידה של המתלוננת כרכזת פרויקטים לא הוסדר, והיא לא מונתה לתפקיד על פי מכרז כנדרש - אי אפשר לטעון שסמכויותיה ניטלו. המועצה ציינה כי הוצע למתלוננת לעסוק בנושא של ריכוז פרויקטים במסגרת תפקידה כמזכירה, והוסיפה שלתפקיד זה היא נבחרה במכרז, ולכן זהו התפקיד שנדרש ממנה למלא לאחר חזרתה לעבודה.

לדברי המועצה, מאחר שהמתלוננת לא התייצבה לעבודתה היא זומנה לשימוע, בין היתר בגין היעדרות מעבודה, עשיית דין לעצמה ואי-קיום הנחיות והוראות. מאחר שהיא לא התייצבה גם לשימוע הוחלט על פיטוריה, וזאת מטעמים ענייניים וללא קשר לחקירת המשטרה.

## התוצאה

לאחר שנתן את דעתו על טענות הצדדים, על ממצאי הבירור ועל כלל נסיבות העניין קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה. זאת, מאחר שהמתלוננת חשפה לפני המשטרה מידע המבסס חשדות לביצוע מעשים פליליים חמורים אשר עולים לכדי שחיתות על ידי גורמים שונים במועצה, ובכללם ראש המועצה דאז, שלבסוף אכן הורשע. כל זאת היא עשתה בתום לב ועל פי נהלים תקינים, מאחר שסברה כי היא מסייעת למיגורם של מעשים כאלה. יצוין כי גם המועצה לא חלקה על כך.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע, על פי המועד שבו נאסף מידע על המקומות שבהם נמצא רכבה של המתלוננת בשיאה של החקירה הסמויה ועל תנועותיה לאחר שעות העבודה, כי ראש המועצה דאז אכן חשד במתלוננת כי היא משתפת פעולה עם המשטרה עוד בטרם הפכה החקירה לגלויה ועקב אחריה כדי לאשש את החשד, וכי המדובר בהתנכלות.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הדגיש כי אין לקבל את טענת המועצה כי לא ניתן לקבל החלטה לגבי מעשים הנוגעים לראש המועצה ולבעלי תפקידים בה בתקופת כהונה קודמת. המועצה הייתה ונותרה מעסיקתה של המתלוננת, הן בתקופת הכהונה של ראש המועצה הקודם והן בתקופת הכהונה של ראש המועצה הנוכחי, וניתן לקשור את ההתנכלות למתלוננת למעשי השחיתות שחשפה, גם אם מעשי השחיתות ולפחות חלק ממעשי ההתנכלות נוגעים לראש המועצה לשעבר ולעובדים לשעבר במועצה. לכן אין כל מניעה שיינתן לה צו הגנה.

עוד קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בהסתמך על עדותם של עובדים במועצה, כי לאחר שהפכה החקירה לגלויה ושיתוף הפעולה של המתלוננת עם המשטרה הפך גם הוא לגלוי, סומנה המתלוננת כ"משתפת פעולה", היחס כלפיה השתנה במופגן, והיא חוותה הפחדות ואיומים, עד כדי הגדרתה על ידי המשטרה כ"מאוימת". כמו כן, ממצאי הבירור העלו כי הממונים על המתלוננת בתקופת הרלוונטיות התרשמו שיש לה קושי ממשי לתפקד וכי מצבה הנפשי ירוד, בשל האווירה העוינת כלפיה במועצה שנבעה משיתוף הפעולה שלה עם המשטרה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מצא כי המועצה פגעה בתנאי העסקתה של המתלוננת כאשר ביטלה את תפקידה המוגדר כרכזת פרויקטים, שאותו מילאה כמה שנים, ואשר היה לגביה בגדר קידום והביא לשדרוג בתנאי העסקתה, ולא איפשרה את מעברה עם עמיתיה למחלקה אל אגף ייעודי. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי התנהלות המועצה בעניין הייתה שלא כדין, מאחר שהיא לא שיקפה למתלוננת את הדברים ולא קיימה הליך מינהלי מסודר כנדרש שבו הודיעה לה על ביטול התפקיד ושינוי תנאי העסקתה. נוסף על כך, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין כי ממצאי הבירור העלו במובהק שהמתלוננת נשלחה לביתה ללא תפקיד מוגדר, ובלי שהיה ברור לה אם תשוב לעבודה בבניין המועצה, ואם כן - באיזה תפקיד. כל אלה הביאו

לפגיעה במתלוננת שלא ניתן להסכים עימה.

המועצה לא נתנה הסבר ענייני להתנהלות זו, וטענתה כי מלכתחילה מונתה המתלוננת רק לתפקיד מזכירה באגף מסוים אינה עולה בקנה אחד עם המסמכים המצויים בתיקה האישי של המתלוננת וכן עם חומרים אחרים שעלו בבירור, שתומכים בגרסת המתלוננת בעניין. גם ניסיונה של המועצה לתלות את ההתנהלות כלפי המתלוננת בחוסר הכוונה או בשגיאות מקצועיות על רקע נסיבותיה הייחודיות של המתלוננת וכן בחילופי תפקידים בשורות המועצה - לא עמד לה, ומבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי המועצה לא עמדה בנטל ההוכחה כי השתלשלות העניינים נבעה מכל אלה. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור גם קבע כי לא נעשו מאמצים כנים לשלב את המתלוננת במועצה לאחר שתפקידה המוגדר ניטל ממנה, והתנהלות בלתי סבירה זו היא בבחינת התנכלות כלפי המתלוננת. זאת ועוד, מכיוון שגם עובדים אחרים ששיתפו פעולה עם חקירת המשטרה מצאו בדרך זו או אחרת את דרכם החוצה מן המועצה או נפגעו בדרך אחרת, לא רק בתקופת כהונתו של ראש המועצה הקודם אשר הועמד לדין, אלא גם בתקופת כהונתו של ראש המועצה שהחליף אותו, קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי יש קשר סיבתי בין ההתנכלות למתלוננת לשיתוף הפעולה שלה עם חקירת המשטרה.

אשר לפיטוריה של המתלוננת, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי טענת המועצה שלפיה המתלוננת נעדרה ממושכות מהעבודה שלא כדין באופן המצדיק את פיטוריה לא הוכחה ברמה הנדרשת. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין שרוב ההיעדרויות של המתלוננת גובו באישורים, כי דיווחיה על עבודתה מהבית הוכרו במשך תקופה ארוכה על ידי המועצה והיו מקובלים עליה, וכי המועצה לא ביססה את טענתה כי פעלה באופן ממושך ורצוף מול המתלוננת לנוכח התנהלותה ובעיות המשמעת שלה לכאורה. לפיכך קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי יש לדחות את הטענה השוללת קשר סיבתי בין שיתוף הפעולה של המתלוננת בחקירת המשטרה ובין השתלשלות העניינים שהביאה בסופו של דבר לפיטוריה.

בשל כל אלה נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלוננת, שבינתיים פוטרה כאמור, צו הגנה, ובו קבע לה פיצוי כספי בסך 100,000 ש"ח (מהם 50,000 ש"ח בגין עוגמת נפש) וכן החזר הוצאות משפטיות.

1097606

## התלונה

המתלונן, שהועסק כמנהל מחלקה בעירייה מסוימת, פנה אל מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וביקש צו הגנה למניעת פיטוריו, זאת על רקע פעילותו לחשיפת אי-תקינות חמורה בהתנהלות העירייה מול קבלן המספק לה שירותי גינון.

לדברי המתלונן, הוא התריע שוב ושוב במשך יותר משנה לפני גורמים בעירייה ובחברה הכלכלית של העירייה על העלמת עין מאי-עמידתו של הקבלן בתנאי השירות שהתחייב למלא במסגרת המכרז, בין היתר מצד בכירים בעירייה המקורבים אליו ולכן נמצאים בניגוד עניינים. כמו כן התריע המתלונן כי הקבלן אינו נושא בעלות צריכת המים כנדרש בפרויקטים שבטיפולו; כי נוכחות עובדיו אינה תואמת את תנאי המכרז, ויש לשקול קיזוז תמורה; וכי התשלום לקבלן ניתן לפני ביצוע העבודה או חרף ליקויים מקצועיים בביצועה.

לטענתו, בשל התרעותיו הוא סבל מהתנכלות שהתבטאה בנטרולו מסמכויותיו המקצועיות, ניתוקו מיישומן (אפליקציה) ניטור שנדרש לביצוע עבודתו, הוצאתו לחופשה ללא תשלום (חל"ת) בתקופת מגפת הקורונה, לקיחת רכב האיגום התפעולי ששימש אותו בעבודתו ואף ניסיון להרחיקו מהאגף שאליו השתייך. זמן קצר לאחר שהמתלונן שלח מכתב נוסף למנכ"ל העירייה ובו התריע על תשלום לקבלן שלא כדין, הוא זומן לשימוע לפני פיטורים<sup>105</sup>.

## הבירור

העירייה טענה בתגובה על התלונה ועל ממצאי הבירור לכאורה שהובאו לפניה כי המתלונן לא מילא את תפקידו כנדרש, התנער ממרבית תחומי האחריות שלו, סירב לבצע משימות וסירב לקבל עמדה שונה משלו, ובכלל זה עמדת הממונים עליו. העירייה הטעימה כי קוימו עם המתלונן שיחות לגבי טיב תפקודו כאמור עוד לפני שהחל להתריע על ליקויים לכאורה.

העירייה ציינה כי טענותיו של המתלונן על ליקויים בהתנהלותה היו נקודתיות, ומדובר בליקויים שקיימים בכל מערכת וניתנים לפתרון. כמו כן, הטענות נבדקו בין היתר על ידי היועץ המשפטי שלה ועל ידי בודק חיצוני, ועלה שאין בהן ממש. העירייה הוסיפה כי התרעותיו של המתלונן לא היו לפני הגורמים האמונים על כך בעירייה, וכמו כן הוא לא פעל בעצמו לתיקון הליקויים שהתריע עליהם, אף שהיה אמור לעשות כן במסגרת תפקידו. העירייה הכחישה כי התנכלה לו וטענה כי נותק מיישומן הניטור לאחר שהודיע כי לא יטפל עוד בנושא שלטיפול בו היישומן נועד.

105 לפני השימוע הנוכחי שבעניינו נסבה התלונה המתלונן זומן לכמה שימועים לפני פיטורים, אולם שימועים אלה לבסוף לא התקיימו. לאחר שהוא זומן לשימוע הנוכחי, הוא פנה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וביקש צו הגנה למניעת פיטוריו.

העירייה סיכמה כי זימונו של המתלונן לשימוע התבקש ונעשה בשל התנהלותו הבלתי מקובלת, אשר אינה עולה בקנה אחד עם המצופה מעובד בחוזה בכירים כמותו.

### התוצאה

במהלך הברור נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן כמה צווי הגנה זמניים, ובהם הורה לעירייה שלא לפעול לפיטוריו, לא לקיים את השימוע לקראת סיום העסקתו ולאפשר לו להמשיך למלא את תפקידו. נוכח טענות המתלונן והעירייה על הפרות הדדיות של הצווים הזמניים שבמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור והבהיר כי על הצדדים לכבדו - על העירייה לספק למתלונן מטלות בהתאם להגדרת תפקידו, ועל המתלונן לחדול מהתבטאויות פוגעניות כלפי העירייה ברשתות החברתיות השונות.

ואולם העירייה עשתה דין לעצמה ואף החליטה על פיטורי המתלונן. היא לא ביטלה החלטה זו חרף צו הגנה זמני נוסף שנתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן, ובו הורה לעירייה לבטל לאלתר את החלטתה לפטרו. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנה ליועצת המשפטית לממשלה בגין הפרתו של הצו הזמני, ולאחר מכן ביטלה העירייה את החלטתה על פיטורי המתלונן והמשיכה להעסיקו.

על הפרה גסה זו של הצו הזמני ספגה העירייה ביקורת קשה מבית המשפט העליון בשבתו כבג"ץ, בעקבות עתירה שהגישה נגד סמכות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לטפל בתלונה שהגיש המתלונן.

לאחר שנתן את דעתו על טענות הצדדים, על ממצאי הברור ועל כלל נסיבות העניין קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי המתלונן העלה לפני העירייה, על פי נהלים תקינים, שתי סוגיות שבנוגע להן סבר בתום לב כי נעשו מעשים לא תקינים חמורים: האחת, אי-תשלום של קבלנים בגין צריכת מים, כמפורט בחוזים לביצוע פרויקטים שעליהם חתמו עם העירייה; השנייה, תשלום לקבלן שלא כדין, חרף ליקויים בפרויקט שביצע.

ממצאי הברור העלו כי המתלונן התריע כמה פעמים בעניינים המצוינים לעיל וספג התנכלויות שונות, וביום שבו התריע שוב על תשלום שלא כדין לקבלן הוא זומן לשימוע לקראת סיום העסקתו. לנוכח סמיכות זמנים מובהקת זו קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי קיים קשר סיבתי בין התרעותיו של המתלונן לבין זימונו לשימוע.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דחה את טענת העירייה כי חיכוכים קודמים בינה ובין המתלונן בשנתיים שלפני כן מנתקים את הקשר הסיבתי בין התרעותיו ובין זימונו לשימוע. בעניין זה קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי אף אם היו חיכוכים בין הצדדים לפני ההתרעות והזימון לשימוע, אין בהם כדי לשלול את קיומו של

קשר סיבתי כאמור. זאת מאחר שהסיבה של חלקם לפחות היא ההתנהלות הלקויה מלכתחילה של העירייה, ונוכח סמיכות הזמנים המובהקת בין מכתב ההתרעה לשלח המתלונן ובין זימונו לשימוע באותו יום. קביעה זו מקבלת חיזוק גם מדבריו של מנכ"ל העירייה בעת הבירור כי מכתב ההתרעה הרגז אותו.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור גם דחה את טענת העירייה כי המתלונן התנער מתחום האחריות שלו, ודבר זה (ולא התרעותיו) הוא שהביא להשתלשלות העניינים שלאחר מכן. זאת מאחר שבבירור עלה כי העירייה לא סיפקה למתלונן את הכלים הנדרשים למלא כראוי את תפקידו בתחום שבאחריותו ובמשך זמן רב נטרלה אותו מביצוע משימות באותו תחום, עד שגרמה לו למעשה להודיע כי לא יעסוק בו.

אשר לעילות הזימון לשימוע, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי טענות העירייה בעניין לא נומקו דיין, וכי העירייה לא עמדה בנטל ההוכחה כי העילות היו עצמאיות, ענייניות ומבוססות באופן המנתק אותן מהתרעותיו של המתלונן ומצדיק לשקול בעטיין את סיום העסקתו.

עוד נקבע שממצאי הבירור העידו על עשייה של המתלונן בתחומים הקשורים לפעילות האגף שבו הועסק. אשר לעירייה, היא לא עשתה למתלונן הערכות עובד שבהן הביעה אי-שביעות רצון מתפקודו או לצורך הבהרת סמכויותיו ומטלותיו, אם סברה כי הוא חורג מהן, ולא היו בידיה מסמכים המעידים על אי-שביעות רצון מתפקודו או שאי-שביעות רצון כאמור שוקפה לו.

עוד הטעים מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי לזימון לשימוע לא צורפו אסמכתאות או נספחים המגבים את העילות לכך. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי מלבד הפגיעה בזכות הטיעון של המתלונן, יש באי-צירוף אסמכתאות כאמור כדי להחליש במידה ניכרת את טענות העירייה על חוסר תפקוד של המתלונן כבסיס לשיקול סיום העסקתו.

בשל כל אלה נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן צו הגנה, ובו קבע שדין סיום העסקתו של המתלונן כדין פיטורים. עוד קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן פיצוי מיוחד בסך 100,000 ש"ח, פיצוי בגין עוגמת נפש בסך 40,000 ש"ח והחזר הוצאות משפטיות. כל אלה, נוסף על כל זכות המגיעה למתלונן בגין סיום העסקתו לפי כל דין או הסכם, לרבות פיצוי פיטורים.

1118325

187

# השלטון המקומי

בישראל יש 257 רשויות מקומיות, והן מחולקות לפי מעמד מוניציפלי: 77 עיריות; 124 מועצות מקומיות; 54 מועצות אזוריות, שמאגדות בתוכן מושבים, קיבוצים ויישובים כפריים<sup>106</sup>; ו-2 מועצות מקומיות תעשייתיות. נוסף על כך, בישראל יש 129 מועצות דתיות<sup>107</sup>, 131 ועדות מקומיות ומרחביות לתכנון ובנייה<sup>108</sup> ו-57 תאגידי מים וביוב<sup>109</sup>.

לרשויות המקומיות יש סמכויות ותפקידים שונים שנקבעו בחוק, והן מעניקות לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטן שירותים מוניציפליים בתחומים רבים, ובעיקר בתחומי החינוך, הרווחה, התשתיות, הפיקוח על הבנייה, רישוי העסקים והתברואה. הוועדות המקומיות והמרחביות לתכנון ובנייה אחראיות לתחום התכנון והבנייה במרחב התכנון המקומי; המועצות הדתיות נותנות שירותי דת לאוכלוסייה היהודית; ותאגידי המים והביוב נותנים שירותי מים וביוב לתושבים בתחום השיפוט שהם אחראים לו.

הרשות המקומית מוסמכת לחוקק חוזי עזר ולקבוע בהם הנחיות, לשם ביצוע התפקידים השונים המוטלים עליה ואספקת השירותים 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.

בשל המעורבות הרבה של השלטון המקומי בחיי התושבים מתקבלות בנציבות תלונות הציבור מדי שנה בשנה תלונות רבות העוסקות בשלטון המקומי. בשנת 2023 התקבלו 5,138 תלונות על גופי השלטון המקומי, בשנת 2022 - 4,755 תלונות ובשנת 2021 - 4,718 תלונות. כחמישית (23%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות בשנת 2023 עסקו בשלטון המקומי. לשם השוואה, בשנת 2022 עסקו בשלטון המקומי 21.2% מהתלונות כאמור, ובשנת 2021 - 24%<sup>110</sup>.

106 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, קובץ הרשויות המקומיות בישראל - 2020 (פורסם בשנת 2022).

107 מאגרי המידע הממשלתיים, מועצות דתיות וראשיהן (עודכן ב-24.1.23).

108 מינהל התכנון, מדד השקיפות בוועדות המקומיות - מתודולוגיה (2021), עמ' 2.

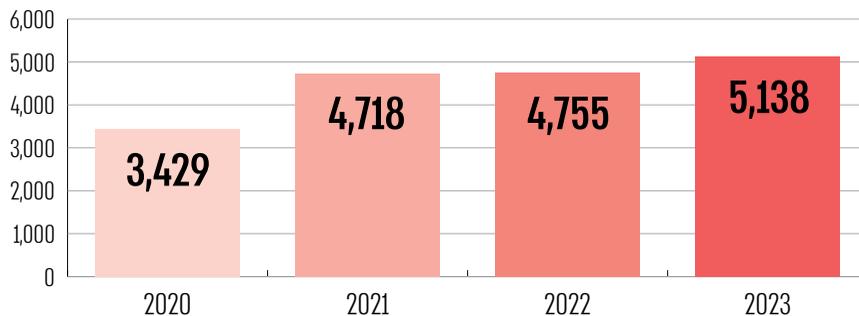
109 לפי אתר המרשות של הרשות הממשלתית למים ולביוב:

[https://www.gov.il/he/departments/water\\_authority/govil-landing-page](https://www.gov.il/he/departments/water_authority/govil-landing-page)

110 לפירוט לגבי התלונות על השלטון המקומי שטופלו בנציבות תלונות הציבור ראו בעמ' 238.

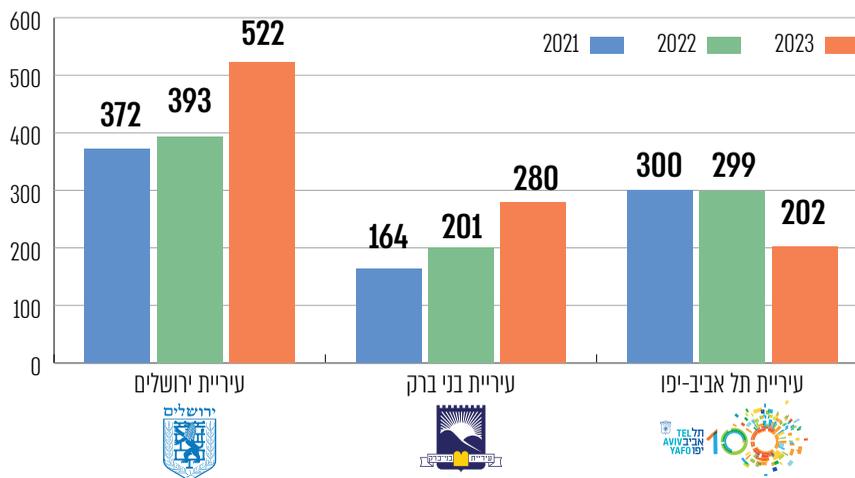
## נתונים כלליים

**תרשים 27: מספר התלונות שהתקבלו על גופי השלטון המקומי, 2020 - 2023**



שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2023 הן עיריית ירושלים, עיריית בני ברק ועיריית תל אביב-יפו. כפי שניתן לראות בתרשים שלהלן, בשנים 2021 - 2023 הייתה עלייה ניכרת במספר התלונות על עיריית ירושלים ועיריית בני ברק<sup>111</sup>, ולעומת זאת הייתה ירידה ניכרת במספר התלונות על עיריית תל אביב-יפו<sup>112</sup>.

**תרשים 28: מספר התלונות שהתקבלו על עיריות ירושלים, בני ברק ותל אביב-יפו, 2021 - 2023**



111 מספר התלונות על עיריית ירושלים עלה בשנת 2023 בכ-40% לעומת שנת 2021, ומספר התלונות על עיריית בני ברק עלה בשנת 2023 ב-71% לעומת שנת 2021.

112 מספר התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2023 ירד בכ-33% לעומת שנת 2021.

מאחר שמספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של כל רשות הוא שונה, בדקה נציבות תלונות הציבור את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות לפי מדד של מספר תלונות ל-1,000 תושבים<sup>113</sup>. בלוח שלהלן יוצג מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות המקומיות שבשנים 2021 - 2023 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה.

### לוח 1: מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות שהתקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה, 2023 - 2021

מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2021	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2022	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2023		
1.61	↓ 1	↑ 1.95	עיריית נתיבות	
0.34	↓ 0.3	↑ 1.25	עיריית אשקלון	
0.75	↑ 0.85	↑ 1.21	עיריית בני ברק	
0.67	↑ 0.83	↑ 1.11	עיריית בית שמש	
1.42	↓ 1.36	↓ 1.03	עיריית לוד	
0.85	↓ 0.77	↓ 0.60	עיריית חיפה	
0.42	↑ 0.44	↑ 0.53	עיריית חולון	
0.65	↓ 0.61	↓ 0.53	עיריית באר שבע	
0.38	0.38	↑ 0.48	עיריית ירושלים	
0.6	0.6	↓ 0.40	עיריית תל אביב-יפו	
0.41	↓ 0.32	↑ 0.34	עיריית פתח תקווה	
0.25	↑ 0.3	↑ 0.33	עיריית אשדוד	
0.26	↑ 0.32	↓ 0.31	עיריית ראשון לציון	
0.32	↓ 0.2	↑ 0.31	עיריית נתניה	

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן מספר התלונות הגדול ביותר ל-1,000 תושבים הן עיריית נתיבות, עיריית אשקלון ועיריית בני ברק. בשנים 2021 - 2023 הייתה עלייה במספר התלונות ל-1,000 תושבים על עיריות בני ברק, בית שמש, חולון ואשדוד וירידה במספר התלונות ל-1,000 תושבים על עיריות לוד, חיפה ובאר שבע.

113 מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2023 חולק במספר התושבים שהתגוררו בתחום שיפוטה באותה שנה על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.

## עיריית נתניה

## בעקבות חקיקה חדשה: מתן הנחה בארנונה גם לאח שכול עקב פעולת איבה



## התלונה

תושב נתניה ששכל את אביו ואת אחיו בפיגוע פנה לנציבות תלונות הציבור והתלונן על שעיריית נתניה הפסיקה לתת לו את ההנחה בארנונה הניתנת לבן משפחה של נפגע פעולות איבה.

## הבירור

בבירור התלונה עם העירייה נמצא כי המתלונן, שעבר להתגורר בנתניה בשנת 2019, פנה לעירייה וביקש לקבל הנחה בארנונה בשל היותו יתום ואח שכול מפעולת איבה, בהתאם לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993. בתקנות אלה<sup>114</sup> נקבע כי מחזיק נכס שזכאי לתגמולים לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970 (חוק התגמולים), יהיה זכאי להנחה של שני שלישים בתשלום הארנונה. העירייה העניקה למתלונן הנחה לשנת 2019, אך לאחזר מכן הודיעה לו כי בבדיקה נוספת עלה שהוא אינו זכאי להנחה זו, ועקב כך משנת 2020 הוא לא מקבל את ההנחה.

עוד נמצא בבירור התלונה כי המתלונן הוכר בשנת 2003 על ידי המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) כיתום וכאח שכול עקב פעולת איבה. בסעיף 7(א) לחוק התגמולים נקבע כי אם פגיעת האיבה גרמה למותו של הנפגע, יהיו בני משפחתו זכאים לתגמול לפי חוק משפחות חיילים שנספו במערכה (תגמולים ושיקום), התש"י-1950 (חוק המשפחות), בשינויים המחויבים. עם זאת, לא כל בני המשפחה זכאים לקבלת תגמולים והטבות לפי חוק התגמולים. עד לתיקון חוק המשפחות, ביולי 2022, רק אלמן או אלמנה של הנספה או הנספית, הורי הנספה או הנספית ויתום עד גיל 21 היו זכאים לקבלת תגמולים (הכוללים גם הטבות). מאחר שבמועד הגשת הבקשה לקבלת ההנחה בארנונה לא עמד המתלונן בשל גילו בתנאים שלעיל, הוא לא היה זכאי לקבלת ההנחה. נציבות תלונות הציבור אף פנתה בנושא לביטוח הלאומי, והביטוח הלאומי אישר כי המתלונן אכן אינו זכאי להנחה.

114 תקנה ה(2)1.

## התוצאה

נציבות תלונות הציבור הודיעה לעירייה כי לא מצאה עילה להתערב באי-מתן ההנחה למתלונן משנת 2020 ואילך. עם זאת, הנציבות הסבה את תשומת לב העירייה לתיקון שנעשה בחוק המשפחות בשנת 2022 ולפיו גם אחים שכולים זכאים להנחה בארנונה, ומכיוון שהמתלונן הוא גם אח שכול, הוא נכלל בזכאים להנחה. העירייה הודתה לנציבות על ההפניה לחקיקה החדשה ובהתאם לכך העניקה למתלונן הנחה בארנונה לשנת 2023. במקביל לפניית המתלונן פנתה גם אחותו, שחל עליה דין דומה, לנציבות. הנציבות הבהירה לאחות את המצב המשפטי והפנתה אותה לעירייה לבקש את ההנחה על פי התיקון החדש לחוק המשפחות.

1141091

## 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 הביטוח הלאומי לרשות המקומית, יינתנו לזכאים למפרע ממועד הזכאות להן.

**התוצאה**

לאחר שנמצא כי הביטוח הלאומי 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

**המועצה המקומית אפרת, משרד החינוך****בקשתו של אב גרוש להסעת ילדיו נדחתה עקב המרחק - ואושרה לאחר מדידה מחודשת****התלונה**

המתלונן הוא גרוש תושב אפרת המגדל את ילדיו במתכונת של משמורת משותפת. הילדים לומדים במסגרת לחינוך מיוחד בבית שמש. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי המועצה המקומית אפרת מסרבת להכיר בזכאותם של ילדיו להסעה לבית הספר.

**הבירור**

המועצה המקומית מסרה לנציבות תלונות הציבור כי הנחיית משרד החינוך בנוגע להסעת ילדים משתי כתובות קובעת שלא ניתן לאשר הסעה כאמור אם המרחק בין מוסד הלימודים לבית ההורה המשמורן הנוסף גדול מ-25 ק"מ. המועצה צירפה לתשובתה מפת מדידה, ולפיה המרחק מבית האב לבית הספר במסלול הקצר ביותר הוא 25.4 ק"מ. לעומת זאת, תלמידי החינוך המיוחד האחרים באפרת נמצאו זכאים להסעה לאותו בית הספר בבית שמש שבו לומדים ילדי המתלונן, בהתאם להוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך בנושא הסעות, ולפיו ככלל, משרד החינוך יאשר הסעה לתלמידי החינוך המיוחד אם המרחק בין בית ההורים למסגרת החינוכית אינו גדול מ-35 ק"מ. יוצא אפוא שעל פני הדברים נגרם אי-צדק לילדי המתלונן, מאחר שרק לגביהם מיושמת ההגבלה של 25 ק"מ עקב היותם מוסעים משתי כתובות כילדים להורים גרושים, לעומת ילדי חינוך מיוחד אחרים הזכאים להסעה מאפרת לאותו בית ספר.

הנציבות המליצה למועצה המקומית לפנות בעניין לוועדת חריגים במשרד החינוך בנושא הסעות בבקשה לאשר זכאותם של ילדי המתלונן להסעה.

המועצה הודיעה שכל עוד עניין ההסעה של ילדי המתלונן לבית הספר אינו מוסדר, היא תסיע אותם אך ורק על בסיס מקום פנוי בהסעה הקיימת, ובפועל, הילדים אכן הוסעו. בהתאם להמלצת נציבות תלונות הציבור למועצה להגיש בקשה לוועדת חריגים במשרד החינוך בנושא הסעות, פנתה המועצה לוועדה בבקשה לאשר את זכאותם של הילדים להסעה. כדי לקדם את ההחלטה בעניין פנתה הנציבות למשרד החינוך לבדיקת מצב הטיפול בבקשה, וכן העבירה לו תוצאות בדיקה נוספת שעשתה במערכת הגיאוגרפית שלו, ולפיהן המרחק בין ביתו של המתלונן למוסד החינוך שבו לומדים ילדיו הוא 24.45 ק"מ - מרחק המזכה בהסעה ללא צורך באישור מיוחד של ועדת חריגים.

### התוצאה

משרד החינוך מסר לנציבות תלונות הציבור כי עבר לעבוד עם חברה חדשה למדידות מרחק והמפות עודכנו, ומכאן ההבדל בין המדידות שנעשו במקרה זה. משרד החינוך הודיע לנציבות ולמועצה שלפי המדידה החדשה, הילדים זכאים להסעה ללא צורך באישור של ועדת חריגים.

1160898

## המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור

### נציגי הנציבות ביקרו בשטח - ולאחר הביקור סימנה המועצה מעבר חציה בסמוך לבית ספר



### התלונה

תושב פרדס חנה שבנו לומד בבית ספר ביישוב התלונן לנציבות תלונות הציבור על כך שכדי להגיע לבית הספר התלמידים נאלצים לחצות כביש במקום שבו אין מעבר חציה או מדרכה, והדבר מהווה סכנה בטיחותית.

### הבירור

בתגובתו על פניית נציבות תלונות הציבור מסר מהנדס המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור כי ברחוב יש מעבר חציה מוסדר, שאף שהוא ממוקם בצומת כבישים המרוחק יותר מבית הספר, החציה בו בטוחה יותר מהחציה במקום שבו חוצים התלמידים, עקב

האטת הנהגים בהתקרבם לצומת. מהנדס המועצה ציין כי המקום שבו חוצים כיום התלמידים אינו מותאם לסימון מעבר חציה, מאחר שהוא נמצא באמצע נתיב נסיעה. במהלך בירור התלונה הפנתה הנציבות את המועצה להנחיות לתכנון של מקומות חציה<sup>15</sup>, ולפיהן אם המרחק בין צמתים ברחוב גדול מהמרחק המרבי שנקבע לאותו סוג רחוב, יש להוסיף מקומות חציה בקטע שבין הצמתים. גם ב"הנחיות לתכנון הסדרי תנועה בקרבת מוסדות חינוך" נקבע כי ב"אזור בית הספר", הכולל את הרחובות שבהם "קיים פוטנציאל משמעותי להליכה ברגל ולרכיבה באופניים כאמצעי הגעה למוסד החינוך", יש לתכנן הסדרי תנועה הממתנים את תנועת הרכב המנועי ונותנים עדיפות להולכי הרגל.

נוכח הצורך להתרשם באופן בלתי אמצעי מהטענות על הסכנה הבטיחותית, קיימו עובדי נציבות תלונות הציבור סיור בשטח ונפגשו עם מהנדס המועצה. בסיור מסר מהנדס המועצה כי הוא מכיר בצורך בהקמת מעבר החציה במקום המבוקש, אך כדי שמעבר חציה זה יהיה בטוח, נדרש לסלול בצידי הכביש מדרכות. מהנדס המועצה הוסיף כי המועצה תקדם את תכנון מעבר החציה.



מעבר החציה החדש.  
צילום: המועצה המקומית  
פרדס חנה-כרכור

## התוצאה

היות שבפועל תלמידים רבים חוצים בכל יום את הכביש במקום שבו לא מסומן מעבר חציה, ונוכח הסכנה היום-יומית הכרוכה בכך, הוצע למועצה לבחון את האפשרות לסמן את מעבר החציה עוד לפני הקמת המדרכה, בכפוף לקבלת אישורים מתאימים. מהנדס המועצה הודיע לנציבות תלונות הציבור כי מעבר החציה סומן לפני פתיחת שנת הלימודים התשפ"ד (ספטמבר 2023 - אוגוסט 2024). המתלונן הודה לנציבות על הסיוע בקידום הנושא.

1155631

115 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד הבינוי והשיכון, "הנחיות לתכנון רחובות בערים - תנועת הולכי רגל" (אוקטובר 2020).

## עיריית טבריה

## העירייה נתנה דוח חניה לרכב תקול - והקנס בוטל לאחר שהמתלונן הציג חשבונית שהרכב נגרר



### התלונה

המתלונן, אדם עם מוגבלות תושב באר שבע, שהה בחופשה עם משפחתו בטבריה. בעת החופשה אירעה ברכבו תקלה שבגינה נאלץ בלית ברירה להעמידו במקום שאסור לחניה. המתלונן שב באותו היום עם משפחתו באוטובוס לבאר שבע ולמוחרת שילם 1,700 ש"ח עבור גרירת הרכב. בזמן חניית הרכב ניתן לו דוח על חניה אסורה מעיריית טבריה. לאחר שבקשתו לביטול הדוח או להפחתת התוספות לקנס נדחתה על ידי עיריית טבריה, פנה המתלונן לנציבות תלונות הציבור בבקשה לסיוע בביטול הדוח או לכל הפחות בהפחתת התוספות לקנס.

### הבירור

העירייה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בתגובה על בקשת המתלונן היא ביקשה ממנו להציג לפניו מסמכים המאמתים את גרסתו. ואולם המתלונן צירף חשבונית עבור גרירת הרכב בלבד, ולא צירף מסמכים נוספים, דוגמת חשבונית מהמוסך עבור תיקון התקלה. העירייה מסרה כי אם המתלונן ימציא אישור מהמוסך על תיקון התקלה, תישקל מחדש בקשתו לביטול הדוח לפנים משורת הדין. בעת הבירור הודיע המתלונן לנציבות כי העירייה הטילה עיקול על חשבון הבנק שלו בשל הדוח.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב העירייה להנחיית היועץ המשפטי לממשלה (היועמ"ש)<sup>116</sup> שממנה עולה כי תובע עירוני רשאי לבטל קנס במקרה שבו "הרכב חנה שלא כדין בשל תקלה ברכב, והפונה המציא אישור על כך ממוסך, מגורר או מגוף אחר כיוצא באלה".

נציבות תלונות הציבור מסרה לעירייה כי מאחר שהמתלונן המציא אישור על גרירת הרכב ולאור לשון הנחיית היועמ"ש, אין צורך שהמתלונן ימציא אישור נוסף מהמוסך כדי שבקשתו לביטול הקנס תישקל מחדש, ועל העירייה לבטל את הקנס ולהשיב למתלונן את הכספים שעוקלו מחשבוננו.

116 סעיף 3א(2) להנחיית היועמ"ש מס' 4.3040 - "ביטול הודעות תשלום קנס - הנחיה לתובעים".

**התוצאה**

העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי הדוח והעיקול בוטלו, והכספים הושבו למתלונן.

1131316

**עיריית חיפה, משרד המשפטים****בשל תקלה במערכת GIS העירונית - השכנים נרשמו כבעלי הנכס****התלונה**

המתלונן מתגורר בחיפה בדירה בבעלותו. לאחר שהושלם הליך פיצול המקרקעין (פרצלציה) בגוש שבו נמצא הנכס, רשם המתלונן את בעלותו על הנכס בפנקס הזכויות במרשם המקרקעין, ונשלח אליו נסח רישום. מעיון בנסח עלה כי במקום שיירשם שמו כבעלים על הנכס, נרשמו שכניו כבעלים כאמור.

**הבירור**

בתגובת הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין במשרד המשפטים נמסר כי הרישום של הגוש והחלקה במרשם המקרקעין תקין, וככל הנראה הטעות היא במערכת מיפוי הכתובות של עיריית חיפה, שעל פיה נרשמו הפרטים של המגרש ברשות.

עיריית חיפה, כמו רשויות מקומיות אחרות, מפעילה מערכת מידע גיאוגרפי (GIS - Geographic Information System) ממוחשבת המאפשרת ניהול וניתוח של מידע גיאוגרפי, תוך שילוב תכנים מכמה שכבות מידע, המבוססות ברובן על מערך מיפוי, אך גם על מאגרי מידע טבלאיים. מערכת המידע הגיאוגרפי מאפשרת לתושבים לקבל מידע לגבי נושאים רבים - גושים וחלקות, מבנים וכתובות, כבישים, רחובות, תוכניות בניין עיר (תב"עות) בשלבי אישור שונים, שטחי עתיקות ועוד<sup>117</sup>.

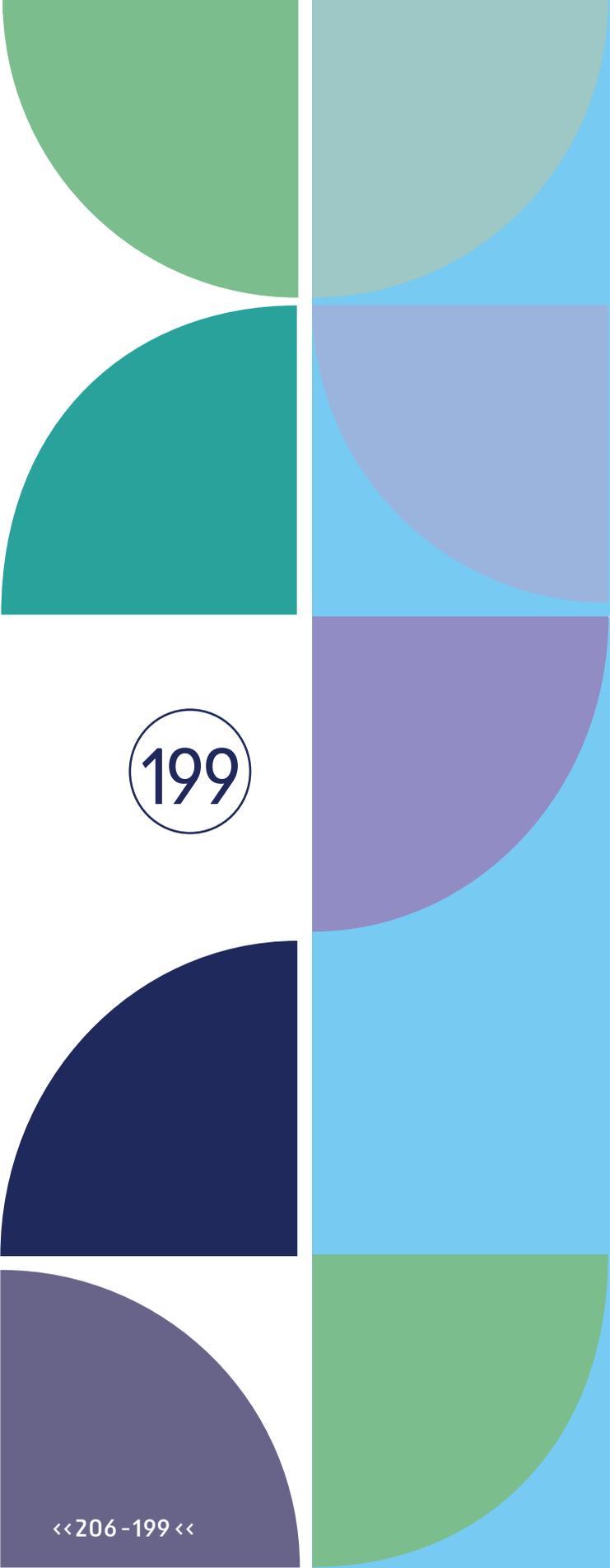
117 מבוסס על האמור באתר העירייה.

נציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה לגבי המקרה של המתלונן, ובתגובה מסרה העירייה כי בדיקת המקרה העלתה כי מערכת הכתובות ב-GIS העירוני נשענת על שכבה המתבססת על מיפוי פוטוגרמטרי (מיפוי על פי תצלומי אוויר) ידני, וככל הנראה נפלה בו טעות. נמצא כי במערכת הפנימית באגף תכנון עירוני בעירייה הכתובות אומנם מתעדכנות כל העת, אך השכבה במערכת ה-GIS נותרה ללא עדכון.

### התוצאה

בעקבות הבדיקה פעלה העירייה להסרת שכבה זו, והכתובות עודכנו מחדש באתר ה-GIS העירוני. עקב כך הכתובות משויכת כעת למגרש באופן תקין. העירייה גם מסרה כי תפעל מול אתר המפות הממשלתי לצורך תיקון הכתובות באתר. בהמשך לכך הועבר למתלונן נסח רישום מעודכן ותקין.

1155205



199

הגישור  
בנציבות  
תלונות  
הציבור

נציבות תלונות הציבור נשאה בשורה חדשנית בתחום הגישור הציבורי כשהחלה להשתמש כבר בשנת 2008 בכלי הגישור כחלק מארגז הכלים לברור תלונות. עם השנים והניסיון הרב שנצבר נוכחה הנציבות ביתרונות הרבים של ההליך ככלי יעיל ומועיל לטיפול בתלונות.

נציבות תלונות הציבור הגדירה מאפיינים וקריטריונים שסייעו לה להחליט אילו תלונות מתאימות לטיפול בדרך של גישור, כגון תלונות המבטאות מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים, תלונות המבוססות על הצורך של המתלוננים לקבל הכרה בפגיעה רגשית שנגרמה להם, תלונות שנוגעות לכמה רשויות או גופים ציבוריים ותלונות שמצריכות פתרון וחשיבה יצירתיים.

לשם טיפול בתלונות המתאימות לגישור הכשירה נציבות תלונות הציבור מגשרים באמצעות קורס התנסות מעשית (פרקטיקום), וכיום צוות הגישור מונה 16 מגשרים - 14 משפטנים ו-2 עובדות סוציאליות. הנציבות מקפידה על רגישות רב-תרבותית בגישורים שהיא מקיימת, ובמקרים שבהם נראה כי יש מקום להבין את הדקויות ואת הרקע התרבותי של השיח ולתת להם במה בהליך הגישור, ייבחר מגשר הדובר את השפה הרלוונטית ובקיא בתרבות וברגישויותיה.

שני מאפייניו העיקריים של גישור הם הסכמת הצדדים להליך והקפדה על סודיות המידע שנמסר, כדי להבטיח שיח פתוח. עם זאת, לגישור שמנהלים מגשרי נציבות תלונות הציבור יש מאפיינים ייחודיים, מעצם היותו גישור ציבורי שבו אחד הצדדים הוא רשות ציבורית ולא אדם או גורם פרטי. בשל היותה של הרשות הציבורית חלק מהליך הגישור מובאים בחשבון בהליך שיקולים שלא קיימים בהליכי גישור בין שני פרטים, כגון פערי כוחות בין המשתתפים ושיקולי מדיניות של הרשות.

מגשרי נציבות תלונות הציבור מקיימים הליכי גישור בלשכות הנציבות. עם זאת, במקרים המתאימים, למשל כאשר מדובר בתלונה על מפגעים, מתקיימים גישורים בשטח שעליו נסבה התלונה. נוסף על כך, הנציבות מקיימת גישורים טלפוניים או גישורים מקוונים, שמגבירים את זמינות הצדדים ומנמישים את ההליך לקהלים רחבים.

נציבות תלונות הציבור, כמובילה בתחום הגישור הציבורי, ממשיכה להפיץ את בשורת הגישור מתוך הבנה שהטמעת כלי הגישור תגביר את שביעות הרצון של המתלוננים, תחזק את תודעת השירות ברשות הציבורית, וכפועל יוצא מכך תתרום להגברת אמון הציבור במוסדות המדינה.

לדוגמה, ראו מכתב תודה מרגש שכתב מתלונן לאחר סיום מוצלח של הליך גישור:



### מילת תודה

"תודה על מכתבך, נחכה ונראה את מכתב ההתנצלות ופרטי המשך הפעילות, בפאן האישי אני מודה לכן על ניהול האירוע באופן אנושי עם אמפתיה רגישות והבנה, הכרתי מערכת חשובה ושירות עם הרגשה 'יש עם לדבר'."

בימים אלה שוקדת נציבות תלונות הציבור על הכנת סקר שביעות רצון שיועבר למשתתפי הגישור. מטרתו של הסקר היא ללמוד על המניע של הצדדים להסכים להשתתף בגישור, להפיק לקחים ותובנות מתשובותיהם של המשתתפים, וכפועל יוצא מכך להמשיך לשפר את עבודת צוות הגישור.

נציבות תלונות הציבור משמשת הבית המקצועי בנוגע להליך הגישור ומסייעת במתן מידע לרשויות שמחליטות לאמץ כלי זה ככלי עבודה פנימי. במישור הבין-לאומי - הנציבות איגדה את הידע המקצועי הרב שנצבר וכתבה מסמך קווים מנחים למוסדות האומבודסמן בעולם (best practice paper) לגבי השימוש בגישור ככלי לברור תלונות. המסמך סקר בין היתר את המתודולוגיה של תהליך הגישור ופירט את הצעדים שיש לנקוט כדי להטמיע את הגישור ככלי עבודה במישור הפנים-ארגוני והחוץ-ארגוני. בינואר 2023 אימץ ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי (IOI)<sup>118</sup> את המסמך, והמסמך פורסם באתר ובמידעון של ה-IOI לכלל מוסדות האומבודסמן<sup>119</sup>.

נציגי נציבות תלונות הציבור קיימו שולחן עגול עם מוסד האומבודסמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא הגישור. בשיח המשותף למדו המשתתפים על האופן שבו כל מוסד משתמש בגישור ככלי לטיפול בתלונות.

הפצת בשורת הגישור מתבצעת גם באמצעות פגישות של צוות הגישור עם נציגי רשויות ציבוריות שונות. בפגישות אלה חושף צוות הגישור את הידע, הניסיון והתובנות החשובות שנצברו בנציבות תלונות הציבור בתחום הגישור במרוצת השנים<sup>120</sup>. השנה אף השתתף צוות הגישור במפגש שהתקיים באוניברסיטת בר אילן בנושא סכסוכים מינהליים וסקר בו את הפעילות הענפה של הנציבות בתחום הגישור הציבורי.

118 ארגון האומבודסמנים הבין לאומי (IOI) מאגד יותר מ-200 מוסדות אומבודסמן ברחבי העולם.  
119 MEDIATION AS AN EFFECTIVE TOOL IN COMPLAINT INVESTIGATION; IOI Best Practice Paper - Issue 8 - January 2023.

120 מידע נוסף על הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור ניתן למצוא במאמר "מגשר המדינה: הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור ותמורות שחלו בהם בעשור האחרון". המאמר פורסם ב-30.12.21 בגיליון חגיגי לציון יובל להקמתה של נציבות תלונות הציבור.

יצוין כי נציבות תלונות הציבור מעודדת רשויות ציבוריות שהשתתפו בהליכי גישור בנציבות ונחשפו ליתרונותיו למנות "נאמן גישור". זאת כדי שנאמן הגישור יסייע להפיץ את כלי הגישור ברשות הציבורית ולקבל את הסכמת נציגי הרשות לגישור.

בשנת 2023 הפנו עובדי נציבות תלונות הציבור 246 תלונות להליך גישור, והתקיימו 52 הליכי גישור. לגבי 55% מהתלונות (135 תלונות), הטיפול של צוות הגישור בהן הסתיים<sup>121</sup>.

להלן דוגמאות לתלונות שהטיפול בהן הסתיים בהצלחה ולשביעות רצון הצדדים בזכות הגישור שהתקיים בנציבות תלונות הציבור<sup>122</sup>.

## תלונות נבחרות שנפתרו בגישור

### נפתר בגישור

#### המחלקה לשירותים חברתיים ואסיר משוחזר אלמן משתפים פעולה לטובת הילדים



### התלונה

אב שמגדל את שלושת ילדיו לבדו לאחר שרעייתו, אימם של הילדים, נפטרה פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על המחלקה לשירותים חברתיים במועצה שבשטח שיפוטה מתגוררת המשפחה<sup>123</sup>. האב טען שהעובדת הסוציאלית המלווה את המשפחה אינה תומכת במשפחה מבחינה רגשית, לימודית וכלכלית. האב גם ציין כי ביקש סיוע בביגוד לילדים וכן סיוע ברכישת ארון בגדים, אולם המחלקה לשירותים חברתיים מערימה על כך קשיים באופן שמסכל את האפשרות לקבל סיוע.

121 בשנת 2022 הופנו 334 תלונות להליך גישור והתקיימו 57 פגישות גישור בתיווך נציבות תלונות הציבור. שיעור התלונות שצוות הגישור סיים את הטיפול בהן היה 51% (171 תלונות). מספר התלונות שהופנו להליך גישור בשנת 2023 פחת לעומת שנת 2022 בשל מלחמת חרבות ברזל.

122 לתיאור גישור שנעשה בנציבות תלונות הציבור בנושא בקשת אב לחניה עבור ילד עם מוגבלות קשה ראו בפרק "זכויות אנשים עם מוגבלות" עמ' 169.

123 מאחר שחל על הליך הגישור חיסיון לא יצוין שם הגוף הנלווה.

בתשובת המחלקה לשירותים חברתיים והעובדת הסוציאלית המלווה את המשפחה נמסר כי מדובר במשפחה המוכרת היטב למחלקה ומטופלת על רקע מצוקה כלכלית, אלימות במשפחה (האב אף ישב במאסר בשל אלימות במשפחה) ונסיבות כואבות של פטירת אם הילדים. הילדים נמצאים בחזקת האב ומתגוררים איתו.

נציגי המחלקה לשירותים חברתיים תיארו את הקושי שהם חווים בנוגע לבניית תוכנית טיפולית לאב וילדים, משום שהאב מעוניין רק בסיוע כלכלי ואינו משתף פעולה עם גורמי הרווחה בבניית תוכנית כאמור.

### הגישור

נציבות תלונות הציבור הציעה לצדדים לקיים פגישת גישור, מאחר שראתה לנגד עיניה את טובתם של שלושת הקטינים. בפגישת הגישור סיפר האב על חייו, על השיקום שעבר לאחר שהשתחרר מבית הסוהר, על הקשיים שנתקל בהם עם שחרורו ועל האובדן שחוהה עם פטירת אם ילדיו. כמו כן תיאר האב את המצוקה הכלכלית שהוא חווה וציין שהוא רואה בדרישה להמציא עוד ועוד מסמכים הערמת קושי שלא לצורך. נציגי המחלקה לשירותים חברתיים הסבירו כי הדרישה להמצאת מסמכים היא בהתאם לנהלים, וכי הסיוע ניתן בכפוף לתקציב המחלקה. הנציגים שבו והדגישו את הצורך בשיתוף פעולה של האב בנושאים השונים, לשם קידום טובתם ורווחתם של הילדים, שחוו אובדן וצער בעקבות פטירת אימם.

בעקבות השיח בהליך הגישור הסכים האב לשתף פעולה עם גורמי הרווחה בנוגע לקביעת המענים ההולמים לילדים.

לגבי בקשתו לסיוע חומרי, האב קיבל הסבר מלא והבין אילו מסמכים הוא נדרש להמציא כדי שבקשתו תאושר, זאת בהתאם לנהלים ובכפוף לתקציב המחלקה לשירותים חברתיים.

### התוצאה

הליך הגישור איפשר לעמוד ביתר שאת על מצוקתם של הילדים, איפשר לאב לקבל מענים מבחינה כלכלית, ואיפשר לנציגי המחלקה לשירותים חברתיים לרתום את האב לפעולה לטובת הילדים ולזכות בשיתוף פעולה מצידו בעניין זה.

1139274

## נפתר 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>124</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 בביתם ללא מסגרת חינוכית, הציעה נציבות תלונות הציבור לצדדים לקיים פגישת גישור.

בשל הדחיפות שבדבר פעל צוות הגישור לתיאום הפגישה באופן מיידי. 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 מיידי 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 שבשטח שבו היו בעת שנשרפו, אלא לבצע התקשרות חוזית עם בעל קרקע פרטית חלופית.

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

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

## נפתר בגישור

### שילוב כוחות בטיפול בפלישת סוסים לשדות חקלאיים



### התלונה

נציג חברה חקלאית מאחת המועצות האזוריות בדרום הארץ<sup>125</sup> פנה לנציבות תלונות הציבור בנוגע למחדל של הגופים המטפלים בתלונות על פלישתם של בעלי חיים (בפרט סוסים) לשדות חקלאיים ועל הנזקים שהם גורמים לשדות. לטענת המתלונן, בעלי הסוסים משחררים את הסוסים בשדות חקלאיים לשם מרעה ובמטרה לגרום נזק לגידולים ולתשתיות החקלאיות.

בתלונתו ציין המתלונן כי פנה בעניין לגופים שונים, אולם כל גוף שאליו פנה הטיל את האחריות על הגוף האחר, ולכן בסופו של דבר נגרמו לחברה החקלאית האמורה נזקים כלכליים כבדים.

### הגישור

בשל ריבוי הגופים העוסקים בנושא קיימה נציבות תלונות הציבור הליך גישור, ובו השתתפו כל הגופים האמורים.

לאחר שיח פתוח שבו הביע נציג החברה החקלאית את תסכולו מהיעדר המשילות ומהטיפול הבלתי מספק בסוגיה, הסכימו כלל הגורמים שהאחריות להוציא לפועל מבצעים יזומים

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

שירתיעו את בעלי הסוסים מהשגת גבול ופלישה לשדות החקלאיים היא של המועצה האזורית. עם זאת, נציגי יתר הגופים הביעו נכונות לסייע, בשל הידע והניסיון שלהם בתחום. בשלב השני של הליך הגישור, בהובלת צוות הגישור, התחייבה המועצה לפעול לתפיסת הסוסים כבר בחודש שלאחר סיום ההליך.

### התוצאה

במעקב שקיים צוות הגישור מסרו לו נציגי המועצה כי צוותים של המועצה יצאו לפעולה כשבועיים לאחר סיום הליך הגישור ולכדו שישה סוסים. נציגת המועצה ציינה: "לולא שילוב הכוחות ואיגום המשאבים, לא היינו זוכים לסיכום אירוע מוצלח שכזה. ראשון ובהחלט לא אחרון. אני מקווה שלפחות היום הפונה יכול לחייך. תודה רבה לכולם".

1147920

207

במבט  
היסטורי -  
חמישים  
שנות  
דוחות  
של נציב  
תלונות  
הציבור

# נציבות תלונות הציבור בראי הדוח השנתי - בשנותיה הראשונות וכיום

**הציון החגיגי של הדוח השנתי החמישים של נציב תלונות הציבור הוא הזדמנות להמריא על כנפי הזמן ולבחון מה בין הדוחות הראשונים שפרסם נציב תלונות הציבור לפני יובל שנים, לבין הדוח הזה, החמישים במספר.**

הדוח הראשון של נציבות תלונות הציבור, שפורסם ב-16.10.72, העלה על נס את הייחוד שבשילוב התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור. בדוח צוין כי החלטת הכנסת בדבר שילובה של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה היא בבחינת חידוש, בהשוואה למוסדות מקבילים בארצות אחרות. כבר בדוח הראשון צוין ששילוב התפקידים הוכיח את עצמו, וכי הנציבות מסתייעת בבירורי התלונות במידע המצוי בגופי הביקורת במשרד מבקר המדינה בנושאי התלונות, וגופי הביקורת מביאים בחשבון בעת התוויית תוכניות הביקורת את החומר הרלוונטי המצוי בנציבות<sup>126</sup>. כעבור יובל שנים ניתן לומר בסיפוק כי שיתוף הפעולה בין חטיבות ביקורת המדינה לנציבות תלונות הציבור הכה שורשים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, וכי הוא מביא תועלת רבה הן לביקורת המדינה והן לנציבות. בעניין זה לא נס ליחם של הדברים שנאמרו בעניין זה בדוח הראשון של הנציבות: "שתי הזרועות משלימות אפוא זו את זו בפעולתן, כאשר ייעודן המשותף הוא לתרום, בתור מוסד השואב את סמכותו במישרין מן הכנסת ובמסגרת המושתתת על חוק, לשיפור המינהל הציבורי בישראל בדרך של ביקורת, של בירור עניינים ספציפיים ושל המלצות לתיקוני ליקויים"<sup>127</sup>.

## פעולות הסברה

מהקמתה ועד היום פועלת נציבות תלונות הציבור להגביר את נגישותה ואת החשיפה של פעילותה לכלל הציבור, כדי שמי שזקוק לשירותיה ידע על האפשרות להסתייע בה. ואכן, כבר בדוח הראשון של נציב תלונות הציבור נכתב שעם פתיחת הנציבות פורסמו בכל העיתונים בארץ, העבריים והלועזיים, מודעות על פתיחת הנציבות,

126 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 1 (1972), עמ' 9.

127 שם.

בליווי דברי הסבר קצרים על תפקידיו ומסגרת פעולתו של נציב תלונות הציבור. נוסף על כך, במשך השנה הראשונה לפעילותה של הנציבות נתנו הנציב ומנהל הנציבות הרצאות במקומות שונים ברחבי הארץ, ובהן הציגו את הנציבות ודרכי פעולתה. הנציבות פרסמה עלוני הסברה בשפות עברית, ערבית, אנגלית וצרפתית, הודעות על האפשרות לפנות אליה הזכרו בשידורי הרדיו, ואף בבתי הכלא פורסמו מודעות שבהן הוסברה לאסירים האפשרות לפנות בתלונות לנציבות.

עוד צוין בדוח הראשון כי משרד החינוך נענה להצעה לכלול את נושא פעילותה של נציבות תלונות הציבור בחוזר מנכ"ל למחנכים לקראת פתיחת שנת הלימודים התשל"ג (ספטמבר 1972 - אוגוסט 1973), וכי המחנכים התבקשו להסביר לתלמידים את תפקידי הנציבות ולעודדם להזכיר את הנציבות ותפקידיה גם בבית הוריהם<sup>128</sup>.

גם כיום פעולות ההסברה הן חלק חשוב בעבודת נציבות תלונות הציבור ומשמשות אותה להגשמת יעדיה ולהגעה לאוכלוסיות הזקוקות לשירותיה. הנציבות מתמקדת בפעולות הסברה בקרב קבוצות אוכלוסייה שונות, ובכלל זה אוכלוסיות ראויות לקידום. כמו כן, הנציבות מקיימת פעולות הסברה בקרב סוכני שינוי ובקרב בעלי תפקידים הנמצאים במגע ישיר עם האוכלוסיות הזקוקות לסיוע הנציבות (כגון עובדים סוציאליים ועמותות העוסקות במיציא זכויות), כדי שהם ידעו על קיומה של הנציבות ועל האפשרות לפנות אליה בשמם של הזקוקים לשירותיה. ראוי לציין כי עובדי הנציבות מתראיינים במסגרת פינות קבועות בתוכניות המיועדות לדוברי רוסית ואמהרית ברדיו רק"ע של תאגיד "כאן", ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים. הנציבות אף מפרסמת עלוני מידע ובהם הסברים על דרכי הגשת תלונה והליך בירורה. העלונים מתפרסמים בשפות עברית, אנגלית, ערבית, אמהרית ורוסית<sup>129</sup>. נוסף על כך, עובדי הנציבות מעבירים הרצאות לתלמידים בבתי ספר תיכוניים ברחבי הארץ במסגרת שיעורי האזרחות. ההרצאות מתקיימות במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ואת נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות של קהלים שונים לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור<sup>130</sup>.

פעולות ההסברה של נציבות תלונות הציבור נעשות גם באקדמיה: בית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת הקים, בשיתוף הנציבות, את הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה". בקליניקה נחשפים הסטודנטים, באמצעות למידה תיאורטית ועבודה מעשית, לפעילות הנציבות, ובמסגרתה הוגשו לנציבות

128 שם, עמ' 16 - 17.

129 אפשר לצפות בעלונים באתר המרשתת (אינטרנט) של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

130 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2023), עמ' 21.

תלונות במגוון נושאים הקשורים לחיי היום-יום של אוכלוסיות ראויות לקידום בצפון הארץ; לנושאים אלה לא ניתן מענה עד להתערבותה של הנציבות. הקליניקה הגבירה את המודעות בקרב קהלי היעד בצפון לנציבות וליתרונותיה.

### השירות לציבור

השירות לציבור הוא נושא מרכזי העולה בחלק גדול מהתלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור, מהקמתה ועד היום. כבר בדוח הראשון של נציב תלונות הציבור צוין בעניין השירות לציבור כי "אין לחייב את האזרח להטריח את עצמו לבוא למוסד ציבורי כדי להסדיר עניין שניתן היה להסדירו גם דרך הטלפון או בדואר. יש, למשל, לאפשר לאזרח להשיג בדואר, וגם על פי פנייה טלפונית, טפסים למילוי"<sup>131</sup>.

כעבור יובל שנים אנו נמצאים בעידן של שירות לציבור באמצעים דיגיטליים, וכיום בוחנת נציבות תלונות הציבור במסגרת ברור התלונות המוגשות לה את מידת עמידתם של הגופים הציבוריים בחובות בדבר מתן שירותים דיגיטליים, לצד הצורך לאפשר שירותים באמצעים שאינם דיגיטליים<sup>132</sup>.

### תיקון ליקויים כלליים

כבר בימיה הראשונים הדגישה נציבות תלונות הציבור את הצורך ליישם במקרים המתאימים את לקחי הבירור של תלונה לא רק לגבי אותה תלונה, אלא גם לגבי תיקון ליקוי מערכת העולה מבירורה. כבר בדוח הראשון צוין כי תפקידו של נציב תלונות הציבור אינו מתמצה בתיקון ליקויים בדרך פעולתו של גוף נילון בנוגע למתלונן מסוים, אלא עליו לתת את דעתו על השאלה אם הבירור העלה ליקוי כללי יותר בדרכי הפעולה של אותו גוף. מאז ועד היום פועלת הנציבות לתיקון ליקויים כלליים, כדי שלא ייפגעו עוד אנשים מהליקוי שפגע במתלונן. בשנים האחרונות הנציבות מייחדת בדוח השנתי פרקים הסוקרים לעומק נושאים שהתקבלו לגביהם תלונות רבות המעלות ליקויים כלליים בתפקודו של הגוף שעליו הוגשו התלונות.

להלן שתי דוגמאות לנושאים שבהם נמצאו ליקויים כלליים בשנותיה הראשונות של נציבות תלונות הציבור.

131 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 1 (1972), עמ' 29.

132 ראו חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018; נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), ובפרט עמ' 56 - 67.

א. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות בנוגע להתקנת מכשירי טלפון, תיקונם והעתקתם מדירה לדירה. על פי הודעת משרד התקשורת, כמעט 150,000 משפחות המתונו להתקנת טלפונים, בעיקר משום שהרחבת התשתית הטכנית של רשת הטלפונים אינה מדביקה את קצב הפיתוח של מרכזי האוכלוסייה<sup>133</sup>.

ב. הדוגמה הבאה מלמדת שכבר לפני כיוכל שנים נמצאו ליקויים הנוגעים לנושא המחשוב בגופים ציבוריים. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות על המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) בגין אי-תשלום קצבאות שונות והפרשי קצבה למבוטחים, אף שלא היה ספק בזכאותם של אותם מבוטחים לקצבאות אלה. הנציבות ביצעה בדיקה כוללת של תהליכי תשלום הקצבאות על ידי הביטוח הלאומי, ובדיקתה העלתה כי בתוכנת מחשב חדשה לביצוע תשלומי קצבאות זקנה ושארים שהופעלה בביטוח הלאומי ביולי 1973, לא נקלטו נתונים, מחמת "טעויות בניקוב ובסימול"<sup>134</sup>. עוד נמצא כי לעיתים מעבירים עובדי הביטוח הלאומי באיחור ניכר הודעות למחשב על תחילת זכאותו של מבוטח.

## תלונות במנהרת הזמן

להלן מבחר תלונות משנותיה הראשונות של נציבות תלונות הציבור, הממחישות את הנושאים שעליהם הלינו המתלוננים שפנו לנציבות באותו זמן.

### נזקים לרכב מגויס - תלונה על משרד הביטחון

בתחילת שנת 1972 גויס רכבו של המתלונן לצורכי ביטחון לתקופה של 12 יום. בהגיעו לבסיס נאמר לו כי ברכב יותקנו מכשירי קשר ואנטנות, ולצורך כך נקדחו ברכב 18 חורים. למתלונן הובטח כי רכבו מיועד אך ורק לצורכי קשר, ובפעם הבאה שבה הרכב יגויס לא ייקדחו בו עוד חורים. כעבור חצי שנה שוב גויס הרכב לחמישה ימים, הפעם כדי לשמש כאמבולנס, ונקדחו בו עוד חורים.

בעל הרכב התלונן על הנזקים שנגרמו לרכבו, ועל שבכל פעם הרכב מגויס למטרה שונה ועקב כך מבוצעים בו שינויים הגורמים לנזק. לדבריו, הוצע לפצותו ב-50 אגורות בגין כל חור שנקדח, אולם בסכום זה אין בשום פנים ואופן כדי לפצותו.

133 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 2 (1973), עמ' 23.

134 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 3 (1974), עמ' 29 - 30.



צילום: משה מילנר, לע"מ

רכב ישראלי בגבול סוריה, 1967

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור פרסם צה"ל נהלים חדשים, ובהם הוסדר בין היתר עניין קדיחת חורים ברכב מגויס, כדי למנוע בעתיד הישנות מקרים דומים. כמו כן הופץ דף מידע לבעלי ציוד אזרחי שגויס לצה"ל, ובו פורטו זכויותיהם וחובותיהם בקשר לגיוס ציודם.

המתלונן הופנה לשמאי רכב לקביעת השווי הכספי של הנזק שנגרם לרכב עקב גיוסו, ובהתאם לקביעת השמאי שולמו למתלונן פיצויים על הנזק<sup>135</sup>.

### חידוש מינויו של מוח'תאר כמקשר בין השבט לבין העירייה

תושב מזרח ירושלים מונה בשנת 1957 על ידי ממשלת ירדן להיות מוח'תאר שבט המונה כ-150 נפש. לדבריו, כיהנו בתפקיד זה לפניו אביו וסבו. ב-1.4.68 הוא מונה על ידי עיריית ירושלים להיות מקשר בין השבט לבין העירייה לתקופה של שנה אחת. בתום שנה זו לא חודש מינויו. המתלונן פנה לראש העירייה ולפקידים בעירייה כדי לקבל הסבר מדוע לא חודש מינויו, ולאחר שלא קיבל תשובה פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה.

135 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 2 (1973), עמ' 62.

לאחר פניית נציבות תלונות הציבור הודיעה העירייה כי יחודש מינויו של המתלונן כמקשר בין השבט לעירייה<sup>136</sup>.

### שיווק חלב בשקיות

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בנושא שיווק חלב בשקיות: דליפת חלב בשל פגמים בשקיות, אי-סימון התאריך האחרון לשיווק והיעדר שקיות של חצי ליטר. הנציבות הביאה את התלונות לידיעת משרד המסחר והתעשייה ומשרד הבריאות.

משרד הבריאות מסר לנציבות תלונות הציבור כי הפתרון לטווח הקצר של בעיית הפגמים בשקיות החלב הוא שיפור האריזה הישירה, החלפת יריעת הפוליאתילן ביריעה טובה ואחידה יותר והחלפת האריזה החיצונית. משרד הבריאות הוסיף כי הפתרון לטווח הארוך הוא החלפת השקיות באריזה יציבה של קרטון או בבקבוק פלסטי.

לגבי היעדר שקיות של חצי ליטר הסביר משרד המסחר והתעשייה לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות הביקוש הגובר לשקיות חלב וחוסר ציוד מתאים במחלבת החברה שמשווקת חלב באזור מגורי המתלונן, לא היה באפשרות החברה לספק את כמות החלב הדרושה באותו אזור בשקיות של חצי ליטר, והיא נאלצה לספק את החלב בשקיות של ליטר. המשרד ציין כי הודיע לחברה המשווקת שהוא רואה בחומרה את ירידת רמת השירות לצרכן וינקוט את כל האמצעים העומדים לרשותו למניעת הישנות מקרים דומים. המשרד הוסיף כי עם קבלת ציוד חדש למחלבה בתוך כשלושה חודשים תיפתר הבעיה.

לגבי אי-סימון התאריך האחרון לשיווק הודיע משרד הבריאות כי הנחה את כל לשכות הבריאות לנקוט צעדים משפטיים נגד משווקי החלב בגין אי-סימון התאריך האחרון לשיווק על גבי שקיות החלב<sup>137</sup>.

### יצא לדוג וגילה עתיקה

המתלונן, דייג חובב, יצא לדוג ליד עתלית. כאשר צלל במים הרדודים הוא הבחין בקנה של תותח ברונזה, והודיע על כך למשטרה. התברר כי מדובר בתותח ספרדי מהמאה השש עשרה, והוא נמשה מהמים והוצב במוזיאון הימי הלאומי בחיפה. המתלונן דרש תמורה עבור הגילוי, לפי פקודת העתיקות שהייתה בתוקף באותה עת.

136 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 1 (1972), עמ' 126.

137 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 1 (1972), עמ' 78.



צילום אילוסטרציה: שאטרסטוק

תותח ברונזה בחוף הים

אגף העתיקות במשרד החינוך שלל את זכות המתלונן לתמורה מהטעמים האלה: בפקודת העתיקות נקבע כי לא יחפור אדם ולא יחפש אחר עתיקות אלא על פי רישיון. בפקודה גם נקבע כי יש להודיע על כל גילוי של עתיקות לאגף העתיקות. מכיוון שלמתלונן לא היה רישיון, והוא גם לא הודיע על התגלית לאגף העתיקות - הוא אינו זכאי לקבלת תמורה.

נציבות תלונות הציבור לא קיבלה את טענת אגף העתיקות. זאת מכיוון שהעתיקה התגלתה למתלונן באקראי ולא נחשפה בדרך של חפירה, ונוסף על כך, המתלונן הודיע על הגילוי למשטרה. אגף העתיקות קיבל את עמדת הנציבות. על פי הוראות פקודת העתיקות, היה על אגף העתיקות לרכוש את העתיקה או להותירה בידי המתלונן. בשל מגבלות תקציב ויתר האגף על זכותו לרכוש את העתיקה, והיא הפכה להיות רכשו של המתלונן. שווייה נאמד ב-50,000 ל"י<sup>138</sup>.

### תרומה לבית חולים - כוונת התורם

בשנת 1969 נזקק בעלה של המתלוננת לטיפול באמצעות כליה מלאכותית, אמצעי נדיר למדי באותה תקופה בבתי החולים בארץ. המתלוננת החלה להתעניין ברכישת

138 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 4 (1975), עמ' 65.

כליה מלאכותית, וברורה העלה כי כליה מלאכותית מתאימה תעלה 30,000 ל"י. למתלוננת הוצע לתרום את סך עלות הכליה לבית חולים עירוני בתל אביב, ובתמורה בעלה יקבל שם את הטיפול שהוא זקוק לו. המתלוננת תרמה לבית החולים את סך העלות - 30,000 ל"י.

לאחר זמן ביקשה המתלוננת אישור על תרומתה, לצורך הגשת בקשה לזיכוי ממס הכנסה. מהאישור שקיבלה המתלוננת התברר לה כי בכספי תרומתה רכש בית החולים ארבע כליות מלאכותיות, שמחיר כל אחת מהן כ-7,500 ל"י. המתלוננת דרשה מבית החולים החזר של 22,500 ל"י, עלותן של שלוש כליות מלאכותיות. לטענתה, היא התכוונה לתרום עבור הטיפול בבעלה רק את עלותה של כליה אחת, והיא תרמה לבית החולים 30,000 ל"י מאחר שסברה שזהו סכום העלות של כליה אחת.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי מבחינת דיני החוזים, "מפגש הרצונות" היחיד בין הצדדים הוא בגבול כוונתה של המתלוננת, דהיינו, מתן תרומה המאפשרת רכישת כליה מלאכותית אחת, כדי לטפל בבעלה. עם זאת, התקבלה טענת עיריית תל אביב-יפו ולפיה חלק ממחיר הכליה הוא הוצאות התקנתה והוצאות הקשורות למכשור הנלווה. לפיכך קבע נציב תלונות הציבור כי על העירייה להחזיר למתלוננת 18,000 ל"י<sup>139</sup>.

## החלפת האסימון לנסיעה בכרמלית

הכרמלית מופעלת בחיפה בקו הר הכרמל, הדר הכרמל והעיר התחתית. לשם נסיעה בכרמלית רוכש הנוסע אסימון ומכניסו למכשיר שהותקן בפתחי הכניסה שבתחנות הכרמלית.

בפברואר 1980 החליטה עיריית חיפה, שהכרמלית היא בבעלותה, על החלפת האסימון לנסיעה בה. במאי 1980 הועלה מחיר האסימון מ-6 ל"י ל-9 ל"י. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות של נוסעים שרכשו מראש כמות גדולה של אסימונים וביקשו לאחר מאי 1980 להחליפם באסימונים חדשים. המתלוננים ציינו כי נדרשו לשלם את ההפרש שבין מחיר האסימון הישן למחירו החדש. לטענתם, עד מאי 1980 הם לא יכלו להחליף בקלות את האסימונים הישנים בחדשים, מכיוון שההחלפות הוגבלו בכל פעם למספר מועט של אסימונים.

העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור שהכנסת אסימון חדש לשימוש הייתה הכרחית, מכיוון שהאגורה שהוכנסה למחזור עם המעבר ממטבע הל"י לשקל תאמה את האסימון

139 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 2 (1973), עמ' 152.

המוחלף, ואלמלא הכנסת האסימון החדש עלול היה להיעשות שימוש לרעה באגורה לצורכי נסיעה בכרמלית. העירייה הוסיפה כי המלאי הקטן יחסית של האסימונים החדשים שברשותה חייב להגביל את ההחלפה של האסימונים הישנים. אשר לגביית ההפרש ממאי 1980, היועץ המשפטי לעירייה ציין שנוסעים המבקשים להחליף אסימונים ישנים בחדשים לאחר העלאת תעריפי הנסיעה, צריכים להוסיף את ההפרש.



צילום: משה מילנר, לע"מ

הכרמלית בחיפה, 1995

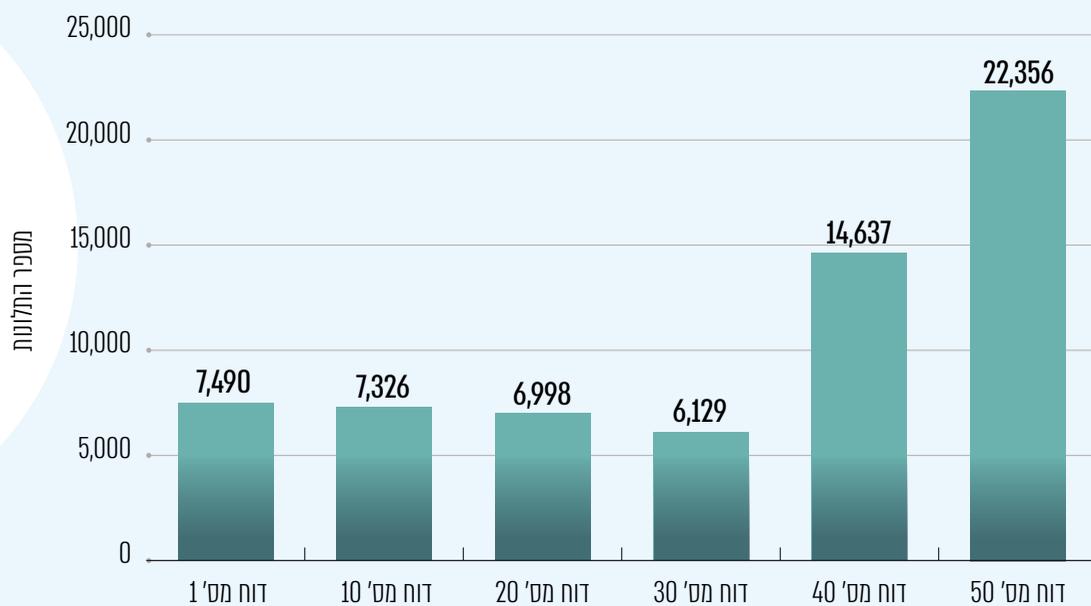
נציבות תלונות הציבור פנתה למפקח על התעבורה במחוזות חיפה והצפון, ועמדתו הייתה כי ההחלטה על החלפת האסימון טעונה אישור שלו, וזה לא ניתן. נוסף על כך, פרסום העירייה ולפיו ההחלפה ללא תוספת תשלום היא לתקופה מוגבלת בלבד היה רק ליד הקופות, ולא באמצעי התקשורת.

נציב תלונות הציבור קבע כי התלונות מוצדקות. המתלוננים רכשו באמצעות האסימונים זכות לשירותי נסיעה, ועל העירייה לספק להם שירותים אלה. אשר להחלפת האסימונים הישנים, מן הראוי היה לקבוע פרק זמן סביר שבו תהיה לרוכשים אפשרות לעשות זאת ללא תוספת מחיר ולהודיע על כך באמצעי התקשורת. הנציב הצביע לפני העירייה כי עליה להחליף ללא תוספת מחיר את האסימונים הישנים שנותרו בידי המתלוננים<sup>140</sup>.

140 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 10 (1981), עמ' 93.

התלונות שהובאו כאן פותחות צוהר לכמה מהנושאים שעליהם הלינו הפונים לנציבות תלונות הציבור בשנותיה הראשונות. מטבע הדברים, במשך השנים השתנו חלק מנושאי התלונות. ואולם כאז כן היום הנציבות מבררת את התלונות המוגשות לה בנושאים שונים ומגוונים, תוך שהיא מטה אוזן למצוקתו של הפרט העולה מכל תלונה ותלונה ומשמשת לו פה במגעיו עם רשויות השלטון.

### תרשים 29: מספרי תלונות - השוואה בין עשורים



# ציטוטים של נציבי תלונות הציבור

## יצחק ארנסט נבנצל נציב תלונות הציבור בשנים 1971 - 1981

"משהוקמה נציבות תלונות הציבור, היא הפכה לחלק בלתי נפרד ממערכת השלטון, והינה היום קו חיוני בדיוקנה של הדמוקרטיה הישראלית."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 1 (1972)



## יצחק טוניק נציב תלונות הציבור בשנים 1982 - 1987

"שתי סגולות עיקריות למוסד נציב תלונות הציבור:

- א. סמכותו לברר קשת רחבה של תלונות, שעילותיהן מבוססות לאו-דווקא על נורמה משפטית אלא גם על יחס לאזרח, הגובל בנוקשות יתירה או באי-צדק בולט;
- ב. אפשרותו לנקוט כל דרך בירור בלא להיות קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 11 (1982)



## יעקב מלץ נציב תלונות הציבור בשנים 1987 - 1988

"כל מי שיש לו נגיעה למינהל הציבורי חייב אפוא לתרום את חלקו להעלאת רמת ההתייחסות והשירות לאזרח, שכן כל עובדי הציבור ערבים זה לזה. אם אכן כך יהיה, יתמעט וילך מספר התלונות המוגשות לנציבות והנמצאות מוצדקות."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 16 (1987)



## מרים בן פורת נציבת תלונות הציבור בשנים 1988 - 1998

"על המינהל הציבורי להקפיד לא רק על ד' האמות של סמכויותיו, הוראות הדין ושמירה על סדרי מינהל תקין, אלא עליו גם להיזהר בכבודם של אלה הנזקקים לשירותיו ולנהוג בהם בכבוד וברגישות הראויים. הקפדה על חוקיות בלא גישה אנושית במידה מספקת עלולה להביא לידי נוקשות אשר מקומה לא יכירנה בפעולות המינהל במדינת ישראל."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 22 (1995)



להלן ציטוטים נבחרים מדבריהם של כל נציבי תלונות הציבור לדורותיהם. הציטוטים מייצגים את חזונום ואת תפיסת עולמם של הנציבים בעניין ייעודיה ותפקידיה של נציבות תלונות הציבור. תפיסותיהם של הנציבים לדורותיהם משולבות בעבודת הנציבות והביאו להתפתחותה ולעיצוב דמותה.

### **אליעזר גולדברג נציב תלונות הציבור בשנים 1998 - 2005**



"ביחסים אלה [שבין האזרח לרשויות השלטון] נוצרים לעיתים חיכוכים ותרעומות מצד האזרח, אשר בתשומת לב נאותה מצד רשויות השלטון ובהקפדה על שמירת זכויותיו וכבודו של האזרח, ניתן היה במידה רבה למנעם."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 30 (2004)

### **מיכה לינדנשטראוס נציב תלונות הציבור בשנים 2005 - 2012**



"הלשכות בפריפריה מקרבות רחוקים, שדרכי הפנייה הרגילות לנציבות אינן תמיד זמינות עבורם, ומשמשות כפֶה לאוכלוסיות החלשות, ובהן עולים חדשים, קשישים, בני מיעוטים, אנשים בעלי צרכים מיוחדים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 38 (2012)

### **יוסף חיים שפירא נציב תלונות הציבור בשנים 2012 - 2019**



"הניסיון שהצטבר בנציבות מלמד כי הגישור הוא כלי יעיל ומוצלח ליישוב סכסוכים בין הפרט לרשות, המניב פתרונות המשביעים את רצונם של שני הצדדים, ואף מקצר לרוב את משך בירור התלונה."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 45 (2019)

### **מתניהו אנגלמן נציב תלונות הציבור המכהן משנת 2019**



"על נציבות תלונות הציבור להיות גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם, לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כל רבדיה."

נציב תלונות הציבור, מבוא לדוח שנתי 49 (2023)

# 50 דוחות של נציב תלונות הציבור



דו"ח שנתי 5



דו"ח שנתי 4



דו"ח שנתי 3



דו"ח שנתי 2



דו"ח שנתי 1



דו"ח שנתי 10



דו"ח שנתי 9



דו"ח שנתי 8



דו"ח שנתי 7



דו"ח שנתי 6



דו"ח שנתי 15



דו"ח שנתי 14



דו"ח שנתי 13



דו"ח שנתי 12



דו"ח שנתי 11



דו"ח שנתי 20



דו"ח שנתי 19



דו"ח שנתי 18



דו"ח שנתי 17



דו"ח שנתי 16



דו"ח שנתי 25



דו"ח שנתי 24



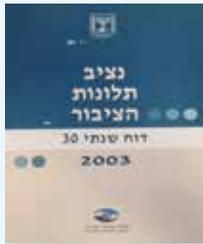
דו"ח שנתי 23



דו"ח שנתי 22



דו"ח שנתי 21



דו"ח שנתי 30



דו"ח שנתי 29



דו"ח שנתי 28



דו"ח שנתי 27



דו"ח שנתי 26



דו"ח שנתי 35



דו"ח שנתי 34



דו"ח שנתי 33



דו"ח שנתי 32



דו"ח שנתי 31



דו"ח שנתי 40



דו"ח שנתי 39



דו"ח שנתי 38



דו"ח שנתי 37



דו"ח שנתי 36



דו"ח שנתי 45



דו"ח שנתי 44



דו"ח שנתי 43



דו"ח שנתי 42



דו"ח שנתי 41



דו"ח שנתי 50



דו"ח שנתי 49



דו"ח שנתי 48



דו"ח שנתי 47



דו"ח שנתי 46





223

נספחים



# מילון מושגים

## גוף נילון

גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה נקבע כי ניתן להגיש תלונה לנציבות על כל הגופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה לפי סעיפים 9(1) - 9(6) לחוק:

- כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהם;
- כל הרשויות המקומיות;
- כל החברות הממשלתיות או גופים אחרים שהממשלה משתתפת בהנהלתם;
- מפעלים או מוסדות של המדינה, כגון המוסד לביטוח לאומי, משרתת 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.

## מכתב תלונה

מכתב ממתלונן שיש בו תלונה אחת או יותר על גוף נילון אחד.

## תלונה

טענות המתלונן על הגוף הנילון. חלק ממכתבי התלונה יכולים לכלול יותר מתלונה אחת על גוף נילון אחד.

## מתלונן

אדם המגיש לנציבות תלונות הציבור מכתב תלונה (כולל ילד או מי שאינו אזרח ישראל או תושב ישראל). גם אדם אחר יכול להגיש תלונה בשמו של מתלונן, בתנאי שהמתלונן נתן להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור את הסכמתו לכך.

### שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות שהנציבות קבעה שהן מוצדקות מכלל התלונות שהוכרעו.

### שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון

שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה של הנציבות ובין משום שהנציבות קבעה שהתלונה מוצדקת, מכלל התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן.

### הצבעה

הודעת הנציב לגוף הנילון שהתלונה עליו נמצאה מוצדקת. בהצבעה רשאי הנציב להבהיר את תמצית ממצאיו ולהצביע לפני הגוף הנילון על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.



### תלונה שבאה על תיקונה

תלונה שהטיפול בה הסתיים לשביעות רצון המתלונן, ולכן לא הייתה בה הכרעה.

### 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 שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי משרדי ממשלה\***

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
60	61	9	2	22.2%	36	16	16	<b>משרד האוצר</b>
18	18	1	0	0%	9	0	8	כללי
31	32	3	1	33.3%	22	13	7	החשב הכללי
24	24	3	1	33.3%	18	12	3	מינהלת הגמלאות
17	17	3	1	33.3%	9	4	5	<b>משרד האנרגיה והתשתיות</b>
166	198	53	18	34%	115	61	30	<b>משרד הביטחון</b>
32	34	8	4	50%	14	0	12	כללי
118	148	40	14	35%	90	56	18	אגף שיקום נכים
146	162	52	28	53.8%	84	55	26	<b>המשרד לביטחון לאומי</b>
17	17	3	0	0%	7	2	7	כללי
125	141	48	28	58.3%	75	52	18	אגף לרישוי כלי יריה
547	602	341	37	10.9%	234	129	27	<b>משרד הבינוי והשיכון</b>
90	90	17	3	17.6%	52	10	21	כללי
55	61	26	7	26.9%	34	28	1	אגף נכסים וחברות
330	371	246	25	10.2%	121	78	4	אגף סיוע בדיר
56	63	46	1	2.2%	17	9	0	אגף שיווק
9	12	4	0	0%	7	4	1	רשם הקבלנים
677	708	250	109	43.6%	357	196	101	<b>משרד הבריאות</b>
189	194	29	9	31%	104	12	61	כללי
90	94	52	36	69.2%	34	24	8	אגף הבטחת איכות
32	33	14	10	71.4%	17	12	2	נציב קבילות למקצועות הרפואה
34	35	19	10	52.6%	14	11	2	כניזת הציבור
32	33	15	5	33.3%	16	13	2	אגף השיקום (ניידות)

\* משרדים, יחידות באותם משרדים או גופי סמך שלהם שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2023.

\*\* עמודה ד': חישוב שיעור התלונות המוצדקות:  $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

\*\*\* עמודה ז' - עמודה ב':  $\frac{\text{עמודה ז'} + \text{עמודה ב'}}{\text{עמודה ח' - עמודה ב'}}$  חישוב שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן:

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי משרדי ממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
1	6	7	33.3%	2	6	14	9	אגף לגריאטריה
7	10	19	12%	3	25	51	47	בריאות הנפש
0	7	10	17.6%	3	17	27	26	הממונה על השיקום
2	10	10	10%	1	10	22	22	היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
3	71	90	79.6%	39	49	142	139	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
1	5	6	25%	1	4	11	11	ועדה לגודל רכב
7	8	11	14.3%	3	21	39	35	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
2	17	22	10%	1	10	34	34	היחידה לקנבס רפואי (יק"ר)
12	31	50	33.3%	8	24	86	81	<b>המשרד להגנת הסביבה</b>
8	37	66	47.6%	10	21	95	79	<b>משרד החוץ</b>
5	8	30	58.3%	7	12	47	40	כללי
3	29	36	33.3%	3	9	48	39	האגף לעניינים קונסולריים
0	15	23	0%	0	0	23	19	הענף לאימות מסמכים ציבוריים
49	253	436	40.9%	67	164	649	624	<b>משרד החינוך</b>
44	48	167	28.6%	10	35	246	234	כללי
0	1	3	83.3%	5	6	9	9	הערכת תארים ודיפלומות מחו"ל
0	30	37	63.6%	7	11	48	46	המחוז החרדי
0	18	19	40%	2	5	24	24	פיקוח חינוך מיוחד
0	24	27	42.3%	11	26	53	52	המינהל הפדגוגי
0	10	11	11.1%	1	9	20	20	הפיקוח על הבריאות
0	9	10	100%	1	1	11	11	המינהל לחינוך התיישבותי פנימייתי ועליית הנער
1	31	41	38.5%	5	13	55	55	מחוז דרום
0	14	14	75%	3	4	18	18	פיקוח כולל חינוך מיוחד
0	13	16	44.4%	4	9	25	24	מחוז חיפה
1	20	33	25%	2	8	42	40	מחוז ירושלים ומנח"י
0	6	11	25%	2	8	19	19	פיקוח חינוך מיוחד



**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי משרדי ממשלה\***

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
47	51	14	6	42.9%	36	29	1	מחוז מרכז
26	30	8	4	50%	21	18	1	פיקוח המחוז
19	20	5	3	60%	14	12	1	פיקוח חינוך מיוחד
20	20	6	2	33.3%	13	9	1	מחוז צפון
31	32	10	6	60%	22	16	0	מחוז תל אביב
21	22	5	5	100%	17	13	0	פיקוח חינוך מיוחד
28	30	11	3	27.3%	13	6	6	<b>משרד החקלאות ופיתוח הכפר</b>
117	118	27	4	14.8%	68	21	23	<b>משרד הכלכלה והתעשייה</b>
24	26	10	3	30%	13	2	3	כללי
22	22	5	0	0%	12	8	5	האגף לאיגוד שיתופי
10	10	2	0	0%	6	1	2	הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
44	44	4	1	25%	27	10	13	מערך הדיגיטל הלאומי
19	20	3	1	33.3%	13	3	4	חטיבת טכנולוגיות ושירותים דיגיטליים
11	11	1	0	0%	7	6	3	רשות התקשוב הממשלתי
499	534	111	34	30.6%	288	124	135	<b>משרד המשפטים</b>
19	19	1	1	100%	5	0	13	כללי
67	70	17	7	41.2%	37	17	16	אגף האפוסטרופוס הכללי והממונה על הליכי חדלות פרעון
11	11	3	1	33.3%	7	2	1	הרשם לענייני ירושה
13	14	5	2	40%	8	5	1	מחוז תל אביב והמרכז
13	13	1	0	0%	7	7	5	מחלקת הממונה על הליכי חדלות פירעון
15	15	0	0	0%	11	6	4	האגף לאסדרת מקצועות
149	162	37	5	13.5%	90	35	35	הסיוע המשפטי
12	15	5	1	20%	10	9	0	לשכת הסיוע המשפטי במחוז דרום
9	10	5	1	20%	2	1	3	לשכת הסיוע המשפטי במחוז חיפה
20	23	4	0	0%	13	7	6	לשכת הסיוע המשפטי במחוז ירושלים
26	35	13	1	7.7%	18	10	4	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי משרדי ממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
15	13	30	20%	1	5	50	46	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
10	2	8	0%	0	0	18	18	נציבות תלונות הציבור על שופטים
22	17	36	33.3%	6	18	76	73	פרקליטות המדינה
9	3	11	25%	1	4	24	22	המחלקה לחקירות שוטרים
2	5	7	0%	0	3	12	12	מחלקת עררים
5	21	39	25%	3	12	56	45	רשות התאגידים
2	15	23	33.3%	3	9	34	26	רשם החברות
0	2	5	0%	0	3	8	6	רשם העמותות
39	478	623	66.3%	444	670	1,332	910	<b>משרד העבודה</b>
6	3	16	33.3%	1	3	25	22	כללי
5	3	11	0%	0	4	20	20	אגף בכיר אסדרת עיסוקים
24	456	558	67.5%	442	655	1,237	820	האגף לעידוד תעסוקת הורים
96	41	67	18.4%	9	49	212	198	<b>משרד העלייה והקליטה</b>
93	8	25	40%	2	5	123	123	כללי
1	5	7	20%	3	15	23	20	אגף בכיר לדיור
1	8	11	27.3%	3	11	23	20	מחוז תל אביב והמרכז
45	66	144	23.8%	10	42	231	231	<b>משרד הפנים</b>
30	6	124	0%	0	28	182	182	כללי
11	5	14	83.3%	5	6	31	31	מנהל התכנון
21	29	61	9.5%	2	21	103	100	<b>משרד ראש הממשלה</b>
18	0	13	0%	0	2	33	33	כללי
0	6	8	0%	0	5	13	13	הרשות לזכויות ניצולי השואה
1	16	20	25%	1	4	25	22	נתיב
1	0	4	0%	0	5	10	10	שירות הביטחון הכללי
30	57	97	34.2%	13	38	165	163	<b>משרד הרווחה והביטחון החברתי</b>
25	6	37	0%	0	4	66	66	כללי



**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי משרדי ממשלה\***

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
19	20	8	3	37.5%	12	10	0	מינהל מגבליית
13	13	2	1	50%	10	9	1	מחוז חיפה והצפון
23	23	9	5	55.6%	14	13	0	מחוז ירושלים
20	20	7	1	14.3%	13	11	0	מחוז תל אביב והמרכז
17	20	5	2	40%	13	8	2	<b>המשרד לשוויון חברתי</b>
10	12	2	0	0%	9	5	1	הרשות לפיתוח והתיישבות הבדואים בנגב
46	53	15	7	46.7%	20	12	18	<b>המשרד לשירותי דת</b>
15	17	5	1	20%	11	7	1	כללי
29	34	9	5	55.6%	8	4	17	הנהלת בתי הדין הרבניים
2,111	2,339	1,047	332	31.7%	1,058	473	234	<b>משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</b>
233	233	16	7	43.8%	140	17	77	כללי
843	1,018	451	229	50.8%	447	129	120	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
31	33	8	5	62.5%	23	18	2	מוקד מידע ארצי
943	1,000	555	81	14.6%	413	297	32	אגף הרישוי
366	377	233	14	6%	133	100	11	היחידה לטיפול במגבלי ניידות
12	12	3	0	0%	8	6	1	משרד הרישוי- חולון
20	24	8	5	62.5%	15	11	1	אגף רכב ושרותי תחזוקה
42	42	5	1	20%	32	17	5	<b>משרד התיירות</b>
63	63	19	8	42.1%	32	19	12	<b>משרד התקשורת</b>
<b>6,966</b>	<b>7,859</b>	<b>2,981</b>	<b>1,150</b>	<b>38.6%</b>	<b>3,929</b>	<b>2,166</b>	<b>949</b>	<b>סה"כ</b>

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי ניציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
17	20	48	7.4%	2	27	92	89	<b>בנק ישראל</b>
8	1	16	0%	0	1	25	25	כללי
9	18	30	9.1%	2	22	61	58	הפיקוח על הבנקים
158	588	928	8.7%	49	565	1,651	1,530	<b>המוסד לביטוח לאומי</b>
98	40	230	6.1%	2	33	361	359	כללי
1	19	22	13.3%	2	15	38	35	מינהל הגמלאות
0	7	8	0%	0	3	11	11	אגף גמלאות מחליפות שגר
0	13	15	20%	2	10	25	25	מינהל משאבי אנוש
0	13	15	20%	2	10	25	25	אגף שירות לקוחות
1	14	16	0%	0	11	28	28	סניף אשדוד
4	37	44	0%	0	21	69	63	סניף אשקלון
13	40	59	2.9%	2	70	142	128	סניף באר שבע
3	20	23	7.4%	2	27	53	47	סניף בני ברק
1	13	14	0%	0	13	28	28	סניף בת ים
1	13	23	0%	0	18	42	37	סניף חדרה
1	8	14	16.7%	1	6	21	21	סניף חולון
1	28	37	0%	0	25	63	58	סניף חיפה
1	27	29	13.8%	4	29	59	51	סניף טבריה
8	73	92	15.3%	9	59	159	139	סניף ירושלים
2	9	9	0%	0	4	15	15	סניף כפר סבא
2	19	26	12.5%	2	16	44	40	סניף נהריה
1	14	20	15%	3	20	41	39	סניף נצרת
4	13	14	0%	0	9	27	23	סניף נתניה

\* גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2023.

\*\* חישוב שיעור התלונות המוצדקות:  $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

\*\*\* חישוב שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מהתלונות של ניציבות הייתה סמכות לבררן:  $\frac{\text{עמודה ד'} + \text{עמודה ז'}}{\text{עמודה ח' - עמודה ב'}}$

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
34	35	18	1	5.6%	15	9	2	סניף עפולה
43	50	21	1	4.8%	26	23	3	סניף פתח תקווה
34	38	17	5	29.4%	20	14	1	סניף קריות
26	31	14	2	14.3%	17	13	0	סניף ראשון לציון
36	41	15	2	13.3%	26	22	0	סניף רחובות
111	117	48	5	10.4%	64	47	5	סניף רמלה
25	30	12	3	25%	16	13	2	סניף רמת גן
50	58	15	1	6.7%	42	35	1	סניף תל אביב
145	145	10	5	50%	39	8	96	<b>הנהלת בתי המשפט</b>
22	23	7	3	42.9%	15	7	1	<b>הרבנות הראשית לישראל</b>
35	35	15	4	26.7%	17	8	3	<b>הרשות הארצית לכבאות והצלה</b>
19	19	8	1	12.5%	10	7	1	<b>הרשות הממשלתית למים ולביוב</b>
16	16	0	0	0%	4	2	12	<b>כנסת ישראל</b>
783	831	261	55	21.1%	439	134	131	<b>משטרת ישראל</b>
273	274	18	3	16.7%	174	10	82	כללי
55	62	36	6	16.7%	24	16	2	אגף התנועה
52	58	34	5	14.7%	23	16	1	מרכז פניות נהגים ארצי
8	10	9	2	22.2%	1	0	0	יחידת הביקורת ותלונות הציבור
10	10	7	0	0%	3	2	0	לשכת גיוס ארצית
53	58	18	7	38.9%	35	30	5	לשכת המפקח הכללי
49	54	15	7	46.7%	34	30	5	מחלקת חקירות ותביעות
35	40	10	5	50%	28	26	2	לשכת הסדר מותנה
67	70	32	3	9.4%	31	9	7	מחוז דרום
14	14	1	0	0%	9	3	4	מרחב לכיש
28	29	14	1	7.1%	13	4	2	מרחב נגב
16	17	9	1	11.1%	7	2	1	תחנת באר שבע

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
6	5	21	45.8%	11	24	51	42	מחוז חוף
2	1	8	57.1%	4	7	17	14	תחנת חיפה
5	8	28	31.8%	7	22	55	52	מחוז ירושלים
2	3	10	57.1%	4	7	19	18	מרחב ציון
8	13	35	16.1%	5	31	74	67	מחוז מרכז
6	9	16	7.1%	1	14	36	35	מרחב שפלה
2	3	16	23.1%	3	13	31	26	מרחב שרון
4	14	34	20%	5	25	63	60	מחוז צפון
2	5	10	0%	0	5	17	15	מחוז ש"י
9	17	32	20.7%	6	29	70	64	מחוז תל אביב
3	2	5	66.7%	2	3	11	10	מרחב ירקון
6	9	31	11.8%	2	17	54	54	<b>נציבות שירות המדינה</b>
44	66	173	19.7%	12	61	278	277	<b>צבא ההגנה לישראל</b>
27	23	90	11.1%	2	18	135	135	כללי
3	14	26	20%	2	10	39	38	מנהל גיוס
3	9	16	45.5%	5	11	30	29	המנהל האזרחי ביהודה ושומרון
1	6	7	14.3%	1	7	15	14	נציב קבילות חיילים
7	12	28	0%	0	10	45	45	פיקוד העורף
112	556	929	54%	187	346	1,387	1,120	<b>רשות האוכלוסין וההגירה</b>
54	35	140	33.3%	2	6	200	191	כללי
0	4	5	0%	0	3	8	7	אגף פרויקטים (ביומטרי)
1	2	3	42.9%	3	7	11	8	ביקורת פנימית ופניות הציבור
0	6	7	100%	6	6	13	12	הוועדה הבין משרדית המייעצת לקביעה ומתן מעמד מטעמים הומניטריים
1	10	11	75%	3	4	16	12	חשבות
0	12	22	54.5%	6	11	33	27	מוקד שירות ארצי
51	449	665	53.7%	158	294	1,010	785	מנהל אוכלוסין

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
15	20	3	1	33.3%	16	15	1	אגף אשרות ומעמד
16	22	12	6	50%	10	8	0	אגף מרשם וביומטרי
15	17	4	1	25%	13	2	0	לשכת אשדוד
25	30	5	1	20%	21	19	4	לשכת אשקלון
51	67	22	8	36.4%	37	23	8	לשכת באר שבע
25	33	11	9	81.8%	20	13	2	לשכת בית שמש
21	26	4	3	75%	22	17	0	לשכת בני ברק
20	28	10	6	60%	16	5	2	לשכת הרצליה
18	25	3	0	0%	21	16	1	לשכת חדרה
35	49	13	6	46.2%	34	23	2	לשכת חולון
18	25	11	4	36.4%	13	10	1	לשכת חיפה
13	21	5	0	0%	16	14	0	לשכת עבריה
18	22	7	6	85.7%	14	12	1	לשכת יפו - תל אביב דרום
10	10	1	1	100%	8	5	1	לשכת ירושלים דרום
54	71	19	9	47.4%	49	37	3	לשכת ירושלים מרכז
44	52	23	20	87%	24	11	5	לשכת מזרח ירושלים
12	16	2	1	50%	14	10	0	לשכת נוף הגליל
36	46	9	6	66.7%	35	25	2	לשכת נתניה
9	13	1	0	0%	11	5	1	לשכת עכו
15	23	7	0	0%	15	11	1	לשכת פתח תקוה
14	16	5	2	40%	10	8	1	לשכת ראשון לציון
29	41	9	4	44.4%	28	23	4	לשכת רחובות
15	20	9	1	11.1%	11	4	0	לשכת רמלה
16	24	3	2	66.7%	21	18	0	לשכת רמת גן- גבעתיים
51	72	20	7	35%	47	34	5	לשכת תל אביב
13	15	1	0	0%	14	9	0	מנהל אכיפה וזרים

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
0	8	10	0%	0	1	11	9	היחידה לטיפול במבקשי מקלט
4	2	17	50%	1	2	23	15	מנהל ביקורת גבולות
4	1	16	50%	1	2	22	14	נמל התעופה בן גוריון
1	22	38	33.3%	2	6	45	39	מנהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
53	76	151	31.8%	27	85	289	245	<b>רשות האכיפה והגבייה</b>
4	3	17	50%	1	2	23	21	כללי
44	26	58	25.8%	8	31	133	120	ההוצאה לפועל
1	2	2	0%	0	4	7	6	לשכת ההוצאה לפועל בירושלים
2	4	7	50%	2	4	13	13	לשכת ההוצאה לפועל בכפר סבא
0	8	9	0%	0	1	10	9	לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב
4	40	66	34.7%	17	49	119	91	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
0	6	8	16.7%	1	6	14	10	תחום חובות אגרת רשות השידור
2	4	13	33.3%	3	9	24	22	<b>רשות הטבע והגנים</b>
41	328	562	16.4%	37	225	828	747	<b>רשות המיסים בישראל</b>
27	18	135	0%	0	8	170	169	כללי
1	76	109	22.5%	16	71	181	152	חטיבת שירות לקוחות
3	20	39	11.8%	2	17	59	54	מכס ומע"מ
0	6	7	0%	0	3	10	10	בית המכס מרכז
1	50	51	0%	0	10	62	59	מס רכוש וקרן פיצויים
2	6	11	0%	0	6	19	15	משרד מיסוי מקרקעין חיפה
0	8	8	0%	0	2	10	9	משרד מיסוי מקרקעין מרכז
0	6	7	0%	0	3	10	8	משרד מיסוי מקרקעין רחובות
0	14	18	0%	0	5	23	20	משרד פקיד שומה אשקלון
0	13	20	0%	0	3	23	21	משרד פקיד שומה באר שבע
0	11	15	16.7%	2	12	27	23	משרד פקיד שומה גוש דן
2	6	8	0%	0	3	13	11	משרד פקיד שומה חדרה

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\*



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
17	21	8	7	87.5%	13	9	0	משרד פקיד שומה חיפה
11	14	6	2	33.3%	8	8	0	משרד פקיד שומה ירושלים 2
23	27	6	1	16.7%	20	13	1	משרד פקיד שומה ירושלים 3
12	13	4	1	25%	9	6	0	משרד פקיד שומה כפר סבא
9	11	6	2	33.3%	5	4	0	משרד פקיד שומה עפולה
17	18	5	0	0%	12	8	1	משרד פקיד שומה פתח תקווה
14	15	10	0	0%	5	4	0	משרד פקיד שומה רחובות
202	209	59	36	61%	131	83	19	<b>רשות מקרקעי ישראל</b>
48	48	0	0	0%	34	5	14	כללי
21	22	8	4	50%	13	10	1	מרחב דרום
30	33	18	14	77.8%	13	11	2	מרחב חיפה
8	9	2	2	100%	7	6	0	מרחב ירושלים
50	50	15	8	53.3%	34	26	1	מרחב מרכז
38	40	13	8	61.5%	26	22	1	מרחב צפון
13	14	5	1	20%	7	3	2	<b>רשות נירות ערך</b>
46	46	5	1	20%	32	7	9	<b>רשות שדות התעופה</b>
77	77	21	11	52.4%	46	24	10	<b>רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון</b>
134	142	45	6	13.3%	66	32	31	<b>שירות בתי הסוהר</b>
36	36	0	0	0%	14	1	22	כללי
24	27	18	1	5.6%	8	3	1	מפקדת מחוז דרום
43	45	14	2	14.3%	26	14	5	מפקדת מחוז מרכז
11	12	4	2	50%	8	4	0	בית סוהר רימונים
19	22	8	1	12.5%	14	11	0	מפקדת מחוז צפון
149	151	40	4	10%	101	42	10	<b>שירות התעסוקה</b>
28	28	1	1	100%	23	2	4	כללי
43	45	12	1	8.3%	29	16	4	מחוז דן

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי מוסדות מדינה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
2	3	7	0%	0	4	13	13	לשכת תל אביב
0	12	17	0%	0	10	27	26	מחוז דרום
0	6	9	0%	0	8	17	16	לשכת באר שבע
1	1	8	0%	0	8	17	17	מחוז ירושלים
1	6	18	14.3%	1	7	26	26	מחוז צפון
4	2	5	28.6%	2	7	16	15	<b>תאגיד השידור הישראלי</b>
<b>769</b>	<b>4,375</b>	<b>3,784</b>	<b>24.7%</b>	<b>451</b>	<b>1,829</b>	<b>6,382</b>	<b>5,803</b>	<b>סה"כ</b>

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופי שלטון מקומי\***

ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
1	22	32	60%	3	5	38	36	1.1	<b>עיריית אופקים</b>
0	7	9	0%	0	0	9	9		המחלקה לשירותים חברתיים
2	9	14	28.6%	2	7	23	23	0.6	<b>עיריית אור יהודה</b>
2	4	10	12.5%	1	8	20	17	0.4	<b>עיריית אילת</b>
4	5	20	11.1%	1	9	33	32	0.7	<b>עיריית אלעד</b>
11	24	42	34.8%	8	23	76	73	0.3	<b>עיריית אשדוד</b>
1	8	10	75%	3	4	15	13		המחלקה לשירותים חברתיים
8	56	116	6.9%	2	29	153	140	1.2	<b>עיריית אשקלון</b>
1	15	23	0%	0	4	28	28		המחלקה לשירותים חברתיים
8	63	94	11.4%	4	35	137	130	0.5	<b>עיריית באר שבע</b>
1	23	27	20%	1	5	33	31		אגף שירותים חברתיים
18	51	109	15.9%	10	63	190	177	1.1	<b>עיריית בית שמש</b>
4	14	21	9.1%	1	11	36	34	0.3	<b>עיריית ביתר עילית</b>
21	92	190	49.1%	26	53	264	247	1.2	<b>עיריית בני ברק</b>
0	16	24	20%	1	5	29	28		אגף החינוך
1	6	14	0%	0	2	17	16		אגף הכנסות - ארנונה
1	14	24	40%	2	5	30	29		אגף תברואה פיקוח ושיטור
0	15	21	73.7%	14	19	40	35		אגף תשתיות ופיתוח
1	9	19	33.3%	3	9	29	27		מינהל ההנדסה
0	4	11	0%	0	3	14	13		פיקוח על הבניה
0	19	22	0%	0	3	25	25		מינהל השירותים החברתיים
15	11	37	5.3%	1	19	71	65	0.5	<b>עיריית בת ים</b>
1	1	6	0%	0	3	10	9		חטיבת קהילה

\* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ולבניה ותאגידי מים וביוב שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2023.

\*\* עמדה ה' - חישוב שיעור התלונות המוצדקות: עמדה ד'

\*\*\* עמדה ה' - עמדה ח' - עמדה ט' - עמדה ג' - חישוב שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן:

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופי שלטון מקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילוים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
0	3	8	50%	3	6	14	12	0.5	עיריית גבעת שמואל
1	7	15	50%	1	2	18	18	0.3	עיריית גבעתיים
1	9	15	14.3%	1	7	23	22	0.7	עיריית דימונה
6	7	8	14.3%	1	7	21	19	0.2	עיריית הוד השרון
7	11	20	18.2%	2	11	38	36	0.3	עיריית הרצליה
8	15	23	14.3%	1	7	38	33	0.3	עיריית חדרה
11	28	79	33.3%	8	24	114	108	0.5	עיריית חולון
25	71	131	15.2%	10	66	222	200	0.6	עיריית חיפה
1	8	9	50%	1	2	12	11		אגף חינוך
2	5	11	33.3%	1	3	16	15		מערכת שירותים חברתיים וקהילה
6	21	33	50%	6	12	51	40	1.4	עיריית חרש
6	18	32	42.1%	8	19	57	54	1.0	עיריית טבריה
2	6	8	33.3%	2	6	16	15	0.6	עיריית טירת כרמל
2	13	19	0%	0	2	23	23	0.3	עיריית יבנה
64	204	347	47.8%	77	161	572	514	0.5	עיריית ירושלים
2	51	55	47.4%	9	19	76	62		מינהל חינוך
0	7	7	0%	0	1	8	7		מערך ההסעות
2	33	46	52.9%	18	34	82	71		אגף שומה וגבייה
2	20	28	16.7%	1	6	36	32		אגף רווחה
5	21	31	50%	7	14	50	44		מינהל תכנון תשתיות
5	5	11	50%	4	8	24	22		אגף רישוי ופיקוח
0	10	12	75%	3	4	16	14		אגף תוש"ה
13	55	72	44.3%	27	61	146	131		מינהל תפעול
2	18	21	14.3%	1	7	30	27		אגף אכיפה ושיטור עירוני
1	12	17	77.8%	7	9	27	24		אגף שיפור פני העיר
10	17	24	41.9%	18	43	77	68		האגף לניהול חניה

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופי שלטון מקומי\*** 

ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
5	6	8	0%	0	5	18	16	0.1	עיריית כפר סבא
1	6	13	14.3%	1	7	21	21	0.4	עיריית כרמיאל
4	42	143	41%	16	39	186	177	1.0	עיריית לוד
0	9	13	0%	0	4	17	16		אגף חינוך
0	11	13	25%	2	8	21	20		אגף שילוב חברתי
1	4	6	0%	0	6	13	11		מחלקת הכנסות וארנונה
2	2	4	28.6%	2	7	13	12	0.5	עיריית מגדל העמק
2	12	32	30%	3	10	44	39	0.4	עיריית מודיעין עילית
2	3	5	50%	2	4	11	9	0.1	עיריית מודיעין-מכבים-רעות
0	4	13	33.3%	2	6	19	15	0.7	עיריית מעלות-תרשיחא
4	10	16	0%	0	8	28	25	0.4	עיריית נהריה
0	6	14	18.2%	2	11	25	24	0.5	עיריית נוף הגליל
3	2	5	30%	3	10	18	17	0.3	עיריית נס ציונה
1	5	9	57.1%	4	7	17	15	0.2	עיריית נצרת
7	43	63	31.6%	6	19	89	86	1.9	עיריית נתיבות
0	15	21	25%	1	4	25	24		אגף רווחה
11	21	38	26.7%	8	30	79	71	0.3	עיריית נתניה
0	5	9	0%	0	3	12	12	0.3	עיריית סח'נין
5	3	9	20%	1	5	19	18	0.4	עיריית עכו
6	11	22	38.9%	7	18	46	45	0.9	עיריית עפולה
3	23	42	25%	5	20	65	63	2.2	עיריית ערד
24	32	63	30.4%	7	23	110	103	0.3	עיריית פתח תקווה
1	5	3	50%	3	6	10	8		רשות החנייה
4	20	39	50%	3	6	49	44	1.1	עיריית צפת
2	5	9	40%	2	5	16	13	0.3	עיריית קריית אונת
4	13	26	18.2%	2	11	41	33	0.6	עיריית קריית אתא

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופי שלטון מקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
4	0	5	66.7%	2	3	12	12	0.3	עיריית קריית ביאליק
6	16	28	0%	0	7	41	41	0.6	עיריית קריית גת
1	6	10	25%	1	4	15	14	0.3	עיריית קריית ים
3	1	4	0%	0	2	9	9	0.3	עיריית קריית מוצקין
4	6	9	0%	0	4	17	16	0.4	עיריית קריית מלאכי
3	10	21	50%	1	2	26	25	1.2	עיריית קריית שמונה
3	9	21	44.4%	4	9	33	32	0.3	עיריית ראש העין
15	20	53	29.2%	7	24	92	84	0.3	עיריית ראשון לציון
1	7	12	0%	0	4	17	15	0.2	עיריית רהט
8	19	38	16.7%	2	12	58	55	0.3	עיריית רחובות
3	15	30	38.5%	5	13	46	46	0.6	עיריית רמלה
0	3	4	60%	3	5	9	8		אגף חינוך
7	21	41	11.5%	3	26	74	69	0.3	עיריית רמת גן
3	4	9	0%	0	3	15	15	0.2	עיריית רמת השרון
4	8	17	0%	0	4	25	24	0.3	עיריית רעננה
2	18	32	25%	1	4	38	36	1.8	עיריית שדרות
0	9	11	0%	0	0	11	10		אגף לשירותים חברתיים
1	12	17	25%	1	4	22	21	0.5	עיריית שפרעם
48	45	102	11.7%	13	111	261	243	0.4	עיריית תל אביב-יפו
5	8	13	9.4%	3	32	50	46		מינהל הכספים
3	0	3	6.7%	1	15	21	18		אגף החניה
1	5	10	0%	0	1	12	12		מינהל השירותים החברתיים
2	1	4	14.3%	1	7	13	12	0.8	המועצה המקומית בנימינה גבעת עדה
3	20	38	16.7%	1	6	47	43	1.8	המועצה המקומית גבעת זאב
2	5	12	25%	1	4	18	14	0.5	המועצה המקומית זכרון יעקב
2	2	5	0%	0	1	8	8	0.9	המועצה המקומית ירוחם

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופי שלטון מקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	מספר תלונות ל-1,000 תושבים	
2	4	10	0%	0	2	14	11	1.0	המועצה המקומית מג'דל שמש
1	13	24	60%	3	5	30	28	0.7	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
2	4	8	0%	0	3	13	12	0.5	המועצה המקומית קריית טבעון
1	1	6	0%	0	3	10	10	1.5	המועצה המקומית קריית יערים
1	4	10	100%	1	1	12	9	1.6	המועצה המקומית שלומי
0	4	9	33.3%	3	9	18	13	0.7	המועצה המקומית תל שבע
3	10	15	0%	0	4	22	22		המועצה האזורית אל קסום
0	9	13	25%	1	4	17	14		המועצה האזורית הגלבע
2	4	10	0%	0	3	15	13		המועצה האזורית לב השרון
0	3	10	50%	2	4	14	13		המועצה האזורית מטה אשר
5	10	17	7.1%	1	14	36	32		המועצה האזורית מטה בנימין
2	11	16	44.4%	4	9	27	24		המועצה האזורית נווה מדבר
5	5	12	50%	1	2	19	16		המועצה האזורית שומרון
0	2	6	25%	1	4	10	9		הבאר השלישית - תאגיד מים וביוב בע"מ
3	7	12	12.5%	1	8	23	23		חברת הגיחון בע"מ
1	7	10	16.7%	1	6	17	16		מי אביבים 2010 בע"מ
2	8	13	13.3%	2	15	30	30		מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
0	8	15	22.2%	2	9	24	23		מי בת-ים תאגיד מים וביוב בע"מ
1	2	6	20%	1	5	12	11		מי כרמל בע"מ
0	8	11	0%	0	6	17	17		מי נעם תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ
3	6	12	9.1%	1	11	26	25		מי רמת גן בע"מ
2	8	15	4.3%	1	23	40	40		מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ
0	2	8	0%	0	12	20	20		מי שיקמה בע"מ
0	5	10	33.3%	1	3	13	13		פלג הגליל, החברה האזורית למים וביוב בע"מ
2	7	8	42.9%	3	7	17	15		תאגיד מעיינות הדרום בע"מ
<b>627</b>	<b>1,728</b>	<b>3,425</b>	<b>25.2%</b>	<b>395</b>	<b>1,567</b>	<b>5,619</b>	<b>5,215</b>		<b>סה"כ</b>

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופים ציבוריים אחרים\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקונן***	תלונות שבידורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות סה"כ	תלונות סה"כ מכתבי תלונה	
23	20	123	45%	18	40	186	178	אגד חברה לתחבורה בע"מ
4	0	3	0%	0	4	11	11	בית החולים ע"ש רבקה זין, צפת
8	1	6	0%	0	0	14	14	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
2	5	21	33.3%	4	12	35	32	דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
1	7	13	25%	3	12	26	22	המועצה הישראלית לצרכנות
5	5	21	46.2%	6	13	39	36	המועצה להשכלה גבוהה
0	4	13	0%	0	5	18	17	המרכז הישראלי לאפוטרופסות
4	6	11	0%	0	3	18	17	הסתדרות מדיצינית הדסה
8	39	72	30%	12	40	120	111	חברת בנק הדואר בע"מ
23	197	465	69.1%	354	512	1,000	794	חברת דואר ישראל בע"מ
19	17	217	0%	0	4	240	240	כללי
2	41	70	53.8%	43	80	152	120	דואר וקמעונאות (אוניברסלי)
1	12	26	60%	15	25	52	46	סניפים
0	9	15	60%	9	15	30	21	שירותי דואר
0	13	14	85.7%	30	35	49	32	שיווק ושירות
0	13	14	87.9%	29	33	47	30	מוקד שוהם
0	16	19	58.8%	30	51	70	56	שילוח וסחר חוץ CEP
0	4	5	78.9%	15	19	24	17	דואר שליחים
0	9	10	35%	7	20	30	26	סחר חוץ
1	108	140	73.5%	250	340	481	338	שרשרת אספקה
2	2	4	37.5%	3	8	14	11	חלמיש חברה ממשלתית עירונית לדיור ולשיקום ולהתחדשות שכונות בתל-אביב יפו בע"מ
22	17	30	15.4%	2	13	65	58	לאומית שירותי בריאות

\* גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2023.

\*\* חישוב שיעור התלונות המוצדקות:  $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

\*\*\* חישוב שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן:  $\frac{\text{עמודה ז'} + \text{עמודה ח'}}{\text{עמודה ח' - עמודה ב'}}$

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 לפי גופים ציבוריים אחרים\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
תלונות שנדחו על הסף	תלונות שבאו על תיקון***	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	שיעור התלונות המוצדקות**	תלונות שנמצאו מוצדקות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	סה"כ תלונות	סה"כ מכתבי תלונה	
10	6	15	11.1%	1	9	34	34	לשכת עורכי הדין בישראל
2	3	4	33.3%	1	3	9	9	ועד מחוז תל אביב
4	42	60	10.4%	7	67	131	114	מגן דוד אדום
127	72	141	12.5%	8	64	332	294	מכבי שירותי בריאות
1	10	17	0%	0	2	20	20	מפעל הפיס
2	2	7	44.4%	4	9	18	18	מרכז רפואי ע"ש ד"ר ח. שיבא, תל השומר
2	1	7	21.4%	3	14	23	18	מרכז רפואי ע"ש סורוקה, באר שבע
2	3	8	25%	1	4	14	14	מרכז רפואי עירוני-ממשלתי ע"ש א. סוראסקי, תל אביב-יפו
2	3	8	0%	0	3	13	13	מרכז רפואי שערי צדק
2	3	5	0%	0	7	14	12	נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ
7	6	17	11.8%	2	17	41	38	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
21	163	243	13.1%	25	191	455	396	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
54	32	72	15.4%	4	26	152	134	קופת חולים מאוחדת
7	9	48	37.8%	14	37	92	85	רכבת ישראל בע"מ
187	86	222	20.4%	19	93	502	466	שירותי בריאות כללית
<b>627</b>	<b>978</b>	<b>2,180</b>	<b>38.5%</b>	<b>583</b>	<b>1,513</b>	<b>4,320</b>	<b>3,814</b>	<b>סה"כ</b>

## רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

מספר עמוד בדוח	שם הגוף
151 - 150, 97, 89, 88	המוסד לביטוח לאומי
193	המועצה המקומית אפרת
171	המועצה המקומית ירוחם
194	המועצה המקומית פרדס חנה - נרכור
115	המועצה להשכלה גבוהה
98	הנהלת בתי המשפט
102	חברת דואר ישראל בע"מ
158, 137	חברת החשמל לישראל בע"מ
92	מכבי שירותי בריאות
162, 131	משטרת ישראל
172, 154, 110, 104	משרד הבינוי והשיכון
193	משרד החינוך
197	משרד המשפטים
131	משרד הרווחה והביטחון החברתי
130, 126 - 117, 112	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
90	משרד התיירות
192	עיריית גבעת שמואל
197	עיריית חיפה
196	עיריית טבריה
145	עיריית טירת כרמל
113, 111	עיריית ירושלים
170	עיריית לוד
114	עיריית נס ציונה
191	עיריית נתניה
143	עיריית עפולה
92	עיריית פתח תקווה
144	עיריית רמלה
192	עיריית רעננה
130	עיריית שפרעם
97	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
161, 152	צה"ל
167, 162 - 159, 99, 87	רשות האוכלוסין וההגירה
147	רשות האכיפה והגביה
138, 136, 134	רשות המיסים בישראל
106	רשות לניירות ערך
153, 91	שירותי בריאות כללית
168, 108	שירות בתי הסוהר

# 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

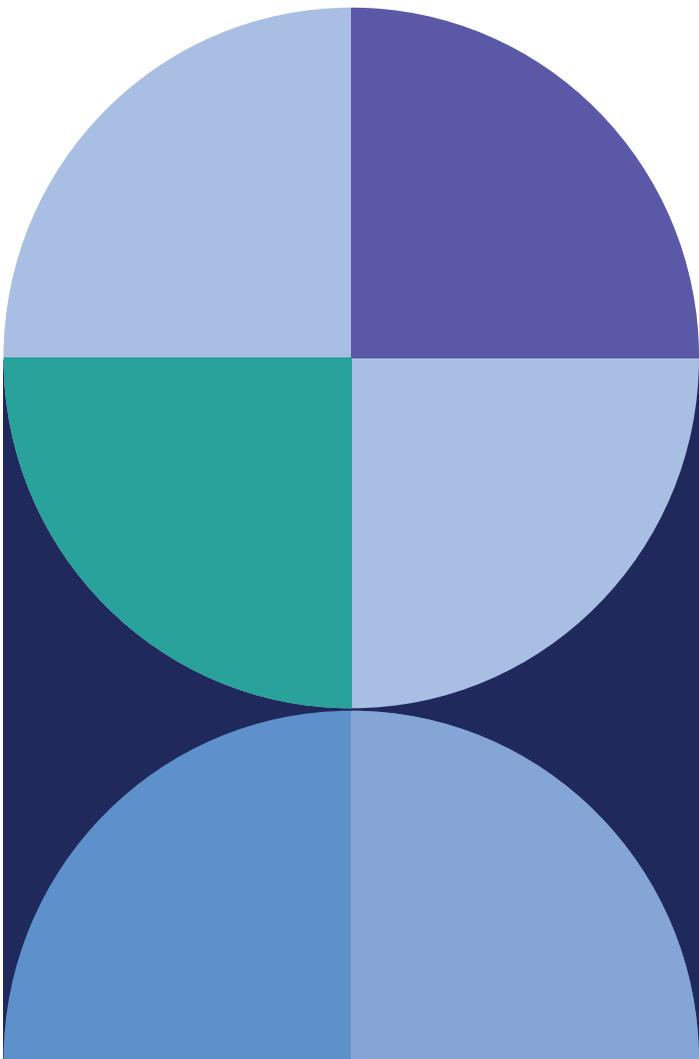


דואר אלקטרוני  
ombudsman@mevaker.gov.il



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