



משרד מבקר המדינה
נציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד
נציב תלונות הציבור

חשוון התשפ"ה
נובמבר 2024

השירות לציבור בגופים ציבוריים





משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח מיוחד השירות לציבור בגופים ציבוריים

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח מציג אמות מידה למתן שירות ראוי שקבעה נציבות תלונות הציבור בעקבות בירור תלונות בנושא השירות לציבור, וכן כולל סקר שביצעה הנציבות לגבי טיב השירות לציבור בגופים ציבוריים נבחרים.



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

הציבורי באופן הוגן וראוי, בדרכים התואמות נורמות של מינהל ציבורי תקין ובאמצעים סבירים ומכבדים היא חוצת תחומים ונוגעת לכלל נותני השירות הציבורי. ליקויים באופן מתן השירות, אף אם הם אינם נוגעים לליבת השירות, עשויים להיות אחד החסמים העיקריים למיציא זכויות, בפרט של הקבוצות החלשות ביותר בחברה.

מאחר שנציבות תלונות הציבור מבררת אלפי תלונות בנושא השירות לציבור מדי שנה בשנה, יש לה נקודת תצפית ייחודית בנושא זה, והיא משמשת מוקד ידע בנושא.

בדוח מיוחד זה מוצגת רשימה של כ-100 אמות מידה לשירות ציבורי ראוי שעלו מביורן של 34,259 תלונות בנציבות תלונות הציבור משנת 2019 ועד מרץ 2024. יש באמות המידה בנושאים השונים כדי לייצר "מפת דרכים" לכל גוף, לשם שיפור השירות שהוא נותן לציבור. יצירת מנגנונים למתן מענה אפקטיבי ומנומק, קיצור זמן הטיפול בפניות, תיאום בין גורמים ממשלתיים שונים והחלפת מידע ביניהם - כל אלה ייעלו את השירות הציבורי, יצמצמו את העלויות הממשלתיות הכרוכות במתן השירות ויגבירו את אמון הציבור במערכות הציבוריות.

מוגש בזאת לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור, על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

מתוקף סמכותה נציבות תלונות הציבור משמשת כתובת לאנשים במגעם עם הרשויות השונות, כדי להגן על זכויותיהם ולממש את זכותם לקבלת שירות ציבורי ראוי. על פי הוראות הפרק השביעי לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הנציבות מבררת תלונות על מאות רשויות שלטון וגופים ציבוריים, ובשנים האחרונות מגיעות לפתחה כ-20,000 תלונות בשנה.

כשליש מהתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור בכל שנה עוסקות בנושא השירות לציבור בגופים הציבוריים, ובכלל זה באופן מתן השירות ובכלים שבאמצעותם הוא ניתן.

הדוח שלהלן הוא דוח מיוחד העוסק בנושא השירות לציבור הניתן על ידי גופים ציבוריים. חשיבות הדוח נובעת לא רק מהתלונות הרבות שהתקבלו בנושא זה, אלא גם מהיותו של נושא השירות לציבור רלוונטי לכלל הגופים הבאים במגע עם הציבור, ללא קשר לתחומי העיסוק שלהם. הציפייה לאספקת השירות

השירות לציבור בעיתות חירום. כאמור, סקר השירות נעשה בפברואר-מרץ 2024, בעיצומה של מלחמת חרבות ברזל, בזמן שעשרות אלפי אזרחים מפונים מבתיהם ונדרשים לשירות ציבורי יעיל שיסייע להם במצבם המיוחד. יכולתו של המגזר הציבורי להעניק שירות הולם לציבור בזמנים כאלו מגבירה את החוסן הלאומי ואת יכולת התמודדות של החברה והפרטים בה עם קשיי התקופה.

תלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בעניין הקשיים של הציבור בקבלת שירותים בשבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל תוארו בהרחבה בדוח מיוחד קודם¹.

הכשלים שעלו בתקופה הראשונה של המלחמה והציפייה המוצדקת של הציבור שהגופים הציבוריים יסייעו לו גם בעיתות משבר מחדדים את הצורך שכלל הגופים ייחדו תשומת לב יתרה לבניית מערך יציב למתן שירות לציבור, לא רק בעיתות שגרה אלא אף בעיתות חירום.

נציבות תלונות הציבור קוראת לציבור להמשיך לפנות אליה בכל מקרה של קבלת שירות לא ראוי מגופים ציבוריים, כדי לסייע לנציבות ולגופים הציבוריים לשפר את איכות השירות המסופק לציבור.

על פי תפיסתנו, כפי שהיא משתקפת בדוח, מקבל השירות הציבורי מקבל אותו בזכות ולא בחסד, ועל נותן שירות ציבורי להתאים במידת האפשר את אופן מתן השירות לצרכים של מקבל השירות ולהקל עליו את קבלת השירות.

במקורותינו נאמר 'יהי כבוד חברך חביב עליך כשלך' (משנה, אבות ב', ב'). בהתאם לכך, נותן השירות הציבורי צריך לתת שירות מכבד, איכותי ויעיל באותה מידה שבה היה רוצה לקבל שירות כזה.

כהשלמה לאמות המידה שעלו מבירור התלונות שהגיעו לפתחה של נציבות תלונות הציבור, עובדי הנציבות ערכו בפברואר-מרץ 2024 סקר בשמונה גופים ציבוריים שנבחרו, ובו נבדקו השירות לציבור במרכזי השירות של גופים אלה, השירות לציבור באתרי המרשתת של הגופים והשירות לציבור במוקדי השירות הטלפוניים של הגופים. זאת כדי לאפשר לגופים לעמוד על החוזקות והחולשות שלהם במתן השירות, גם לעומת גופים אחרים, ולטייב את השירות בהתאם. הסקר כולל המלצות לשיפור השירות, בהתאם לממצאים שעלו.

המלחמה שנכפתה על ישראל בשנה האחרונה הציבה באור הזרקורים פן נוסף של השירות לציבור, והוא



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



מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, חשוון התשפ"ה, נובמבר 2024



כמה מִפּוֹז שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר וּמְדִירָה מְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר

תִּתְבַּר עַל כָּפֶה מְדִירָה הַרְגָמוֹר הָעָמָה. קִד תְּכּוֹן הַנְּחָנִסּוּ בִּי אִסָּלִיב תְּקִדִים הַרְגָמוֹר, חֲתִי וְאִן לֹמ תְּמִסּוּ גּוֹהֲרָהּ, אֶחַד הָעוֹנָתִים הָרִישִׁיָּה אִמָּם תְּחִשִּׁיל הַחֲקוּק, לֹא סִימָא בַּאֲנִשְׁיָה לְלִגְנָתִים הַמְּסַחֲפָה בִּי הַמְּגַתֵּם.

בְּמָה אִן מְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר תִּתְבַּר סְנוּבָּה מֵעַל אֲלָפּ בְּמָה אִן מְפּוֹזִיָּה הַרְגָמוֹר הַמְּתַלְקָה בַּאֲרָמָה הָעָמָה, פִּאִנְהָ תִּתְמַתֵּךְ בְּרִוּיָּה פִּרִידָה בִּי הַזֶּה הַמְּגָל, מָמָה יוֹהֲלָהָ לְתִכּוֹן מְסַדְרָה גְּנִיָּה לְמַעֲרָפָה בִּי הַזֶּה הַמּוֹצּוּע.

בִּי הַזֶּה הַתְּקִירָה הַחָסִים, יִתֵּם תְּקִדִים קָאִמָה תִּזְמֵם נְחוּ 100 מְעִירָה לְהַרְגָמוֹר הָעָמָה הַלֵּאֲנָה הַתִּי תִּתְמַתֵּךְ לְבִיָּה בְּעַד הַתְּעַמָּל מֵעַ 34,259 שְׂכָאוּי בִּי מְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר מִן עָמ 2019 וְחֲתִי מָרְס 2024. גָּאֵת הַזֶּה הַמְּעִירָה לְתִכּוֹן בְּמָתָבָה "חָרָטָה טָרִיק" לְכָל הֵיטָה בִּי סִיבִיל תְּחִשִּׁין הַרְגָמוֹר הַתִּי תְּקִדִמָּה לְהַרְגָמוֹר. מִן חֲלָלִים אִישָׂא אִישָׂא לְרִדֵּן הַנָּאֵךְ וְהַוָּאֲחִי, תְּקִלִיל הַמְּדָה הַמְּטוּלָה לְמַעֲלָה הַטְּלָבָת, הַתְּסִיקִי בֵּין הַיְהוּתִים הַרְגָמוֹר הַמְּתַלְקָה וְתִבָּדָל הַמְּעוֹמָת בֵּינָהּ, יִמְכֵּן תְּחִשִּׁין נְגָעָה הַרְגָמוֹר הָעָמָה, תְּקִלִיל הַתְּכָלִיפ הַרְגָמוֹר הַמְּרִתְבָּלָה בְּתְּקִדִים הַזֶּה הַרְגָמוֹר, וְהַתָּלִי תְּעִרִיז תְּקָה הַרְגָמוֹר בִּי אִדָּא הַהֵיטָתִים הָעָמָה.

וּפְקָ לְרוּבִיתָנָה, כְּמָה יִנְעַכְסֵם בִּי הַזֶּה הַתְּקִירָה, יִתְלָקִי הַרְגָמוֹר הָעָמָה כְּחֵק וְלִישִׁים כְּמַעֲרוּף, וְיִתְעִין עַל מְקִדִים הַרְגָמוֹר הָעָמָה אִן יִלָּאִים קִדִר הַאִמְכָן טָרִיקָה

נְקִדִם בְּהַזֶּה הַהֵיטָה הַכְּנִיסִית תְּקִירָה חָסָבָה לְמְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר, בְּחִסָּב הַבִּנְד 67(ב) מִן קָאֲנוֹן מְרָאֵב הַרְגָמוֹר עָמ 1958 [נִסֵּךְ מְדִמְךָ].

בְּמוֹגֵב שְׂלָחִיָּתָהּ, תְּעִתֵּר מְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר גְּהָה מְרַגְעִיָּה לְאִפְרָדִים בִּי תְּעַמָּלֵם מֵעַ הַשְּׂלָטָתִים הַמְּתַלְקָה, בְּהַדֵּף חְמָיָה חֲקוּקֵם וְזִמָּן חֲקֵם בִּי תְּלָקִי חֲדָמָה לֵאֲנָה וּמְנִשְׁפָה. וּוּפְקָ לְאִחְכָּם הַפְּסִל הַשָּׁבִיעַ מִן קָאֲנוֹן מְרָאֵב הַרְגָמוֹר עָמ 1958 [נִסֵּךְ מְדִמְךָ].

תְּקוּם הַמְּפּוֹזִיָּה בַּתְּחִיקִים וְהַבִּיתִּים בִּי הַמְּקִדִמָה זְנִד מְנָת הַהֵיטָתִים הַרְגָמוֹר וְהַמּוֹסָסָתִים הָעָמָה. וּפִי הַסְּנוּבָתִים הַאֲחִירָה תְּלָקֵת הַמְּפּוֹזִיָּה חֲוָלִי 20,000 שְׂכָאוּי סְנוּבָּה.

חֲוָלִי תֵּלֵת הַשְּׂכָאוּי הַתִּי תִּתְנַרֵּךְ בִּיָּה מְפּוֹזִיָּה שְׂכָאוּי הַרְגָמוֹר סְנוּבָּה תִּתְלַק בְּיֻדוּת הַרְגָמוֹר הַמְּקִדִמָה מִן קִיֵּל הַהֵיטָתִים הָעָמָה, וְתִשְׁמַל אִסָּלִיב תְּקִדִים הַרְגָמוֹר וְהַאֲדוּוֹת הַמְּסַחֲפָה בִּיָּהּ.

הַתְּקִירָה הַתָּלִי הוּא תְּקִירָה חָסִים יִתְנַוֵּל מוֹצּוּע הַרְגָמוֹר הַמְּקִדִמָה לְהַרְגָמוֹר מִן קִיֵּל הַהֵיטָתִים הָעָמָה. תָּאִי אִהְמִיָּה הַזֶּה הַתְּקִירָה לִישִׁים פִּקֵּט מִן כְּתִירָה הַשְּׂכָאוּי הַוָּאֵרַדָה בִּי הַזֶּה הַזְּנִד, בִּל אִישָׂא מִן כּוֹן מוֹצּוּע הַרְגָמוֹר הָעָמָה זָא שְׂלָה בְּגִמִּיע הַהֵיטָתִים הַתִּי תִּתְעַמָּל מֵעַ הַרְגָמוֹר, בְּחִסָּב הַנְּזַר עַן מְגָל אֲחִטְסָאֲהָ. הַתּוֹפְעָתִים בְּתְּקִדִים הַרְגָמוֹר הָעָמָה בְּשִׁכֵּל מְנִשְׁפָה וְלֵאֲנָה, בְּטָרִיק תִּתְמָשִׁי מֵעַ מְעִירָה הַאֲדָרָה הָעָמָה הַשְּׂלִימָה וְהַבָּתָע וְשָׂאֵל מְקִבּוּלָה וּמְחִרְמָה,

שחריי פבריר ומארס 2024، في ذروة حرب "السيوف الحديدية"، حيث تم إجلاء عشرات الآلاف من المواطنين من منازلهم وبرزت حاجتهم إلى وجود خدمات عامة فعالة تدعمهم في وضعهم الخاص هذا. قدرة القطاع العام على تقديم خدمة ملائمة للجمهور في مثل هذه الأوقات تعزز من المرونة الوطنية وتزيد من قدرة المجتمع وأفراده على مواجهة صعوبات الفترة.

الشكاوى التي تلقّتها مفوضية شكاوى الجمهور بشأن الصعوبات التي واجهها الجمهور في الأسابيع الأولى من حرب "السيوف الحديدية" وصفت بشكل مفصل في تقرير خاص سابق.

الإخفاقات التي ظهرت في الفترة الأولى من الحرب والتوقع المشروع للجمهور بأن الهيئات العامة ستوفر الدعم في أوقات الأزمات يبرزان الحاجة الملحة لأن تولى جميع الهيئات اهتماماً خاصاً لبناء منظومة مستقرة ومهياة لتقديم الخدمة العامة، ليس فقط في الأوقات الاعتيادية بل أيضاً في أوقات الطوارئ.

مفوضية شكاوى الجمهور تدعو الجمهور لمواصلة الاستعانة بخدماتها في كل حالة يتلقى فيها خدمة غير لائقة من الهيئات العامة، وذلك للمساعدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للجمهور من قبل المفوضية والهيئات العامة.

تقديم الخدمة لتراعي احتياجات المستفيد من الخدمة وتسهل حصوله عليها.

ثمة مقولة ذكرت في مراجعنا: "أحبّ لغيرك ما تحبّ لنفسك" (الميشناه، آباء ب، ب). وبناءً على ذلك، ينبغي على مقدم الخدمة أن يقدم خدمة لائقة، قائمة على الاحترام، ذات جودة ونجاعة، بذات القدر الذي يرغب في تلقّيها.

استكمالاً للمعايير المستخلصة من فحص الشكاوى التي تلقّتها مفوضية شكاوى الجمهور، قام موظفو المفوضية في الفترة ما بين شهرَي فبرير ومارس 2024 بإجراء استطلاع شمل ثماني هيئات عامة مختارة، حيث تم تقييم الخدمة المقدمة للجمهور في مراكز الخدمة التابعة لها، وكذلك الخدمة على مواقع الإنترنت الخاصة بها، والخدمة المقدمة عبر مراكز الاتصال الهاتفي. يهدف هذا الاستطلاع إلى تمكين الهيئات من الوقوف على نقاط القوة والضعف في تقديم خدماتها، مقارنةً بغيرها من الهيئات، وتحسين الخدمة بناءً على ذلك. يشمل الاستطلاع توصيات لتحسين الخدمة، وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها.

الحرب التي فرضت على إسرائيل في العام الأخير سلطت الضوء على جانب آخر من جوانب الخدمة العامة، وهو الخدمة العامة في أوقات الطوارئ. كما ذكر، تم إجراء استطلاع الخدمة في الفترة ما بين

د. إستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور

متياهو إنجلمان
مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

גב' שולמית כהן ז"ל
כ"ג בשבט התשי"ט - ט' בשבט התשפ"ד

דוח מיוחד זה מוקדש לזכרה של חברתנו
הגב' שולמית כהן ז"ל אשר עבדה בנציבות תלונות הציבור
במשך 42 שנים ונקטפה מאיתנו בטרם עת.

בשנות עבודתה הרבות בנציבות העניקה שולמית
שירות איכותי לאלפי פונים במסירות ובמקצועיות,
ובמגעה עם הפונים הקפידה תמיד על נועם הליכות,
סבר פנים יפות ודיוך.

תוכן העניינים

4	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור
11	מבוא
17	שירות ציבורי ראוי - בסיס לאמון הציבור וכלי להשגת מטרות חברתיות
27	נתוני התלונות בנושא השירות לציבור
39	תוצאות סקר בנושא השירות לציבור
121	אמות מידה לשירות
128	טיפול בפניות הציבור ומענה עליהן
132	מענה על פניות ומתן שירות בעת חירום
135	החובה לקיים מנגנונים לטיפול בפניות ובקשות
143	מתן מידע לפונים בדבר הטיפול בפנייתם, טיפול אקטיבי בפניות ומניעת עיכובים
152	תהליכי הטיפול בפנייה - אישור קבלה ומענה ביניים
157	הטיפול במסמכים והשלמתם
163	חובת מענה סופי בכתב
169	שירות כולל במקום אחד ומענה מרוכז
174	הפעלת שיקול דעת לפני קבלת החלטה
176	הזכות לעיון וטיעון לפני החלטה
180	מענה חלקי או בלתי ראוי
183	חובת הנמקה
187	חובת תיעוד דיונים בוועדות

190	השירות במוקדי השירות הטלפוניים
198	השירות במרכזי השירות
206	השירותים והמידע במרשתת ובערוצים הדיגיטליים
208	חובת עדכון המידע באתר המרשתת ובערוצים המקוונים
215	ערוצים דיגיטליים ודרכי פנייה מסורתיות
222	פרסום מידע בדבר ביטול שירות וקבלת החזרים
226	התנהגות עובדי ציבור והתמודדות עם מתלוננים עם התנהגות מאתגרת
	התמודדות עם התבטאויות והתנהגויות בלתי ראויות
228	של מקבלי השירות ונותני השירות
	הטיפול בפניות חוזרות ונשנות של אותו פונה באותו עניין,
232	ופניות מקבילות לגופים שונים על ידי אותו פונה באותו נושא
235	חובת הזדהות עובד ציבור
238	היבטים נוספים בשירות לציבור
238	חובת פרסום נהלים ומדיניות
241	שמירה על פרטיות מקבל השירות
246	מיצוי זכויות ערעור וקיום החלטות שיפוטיות
252	הנפקת אישורים ותעודות
257	נספח 1
266	פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



מבוא

מבוא

נציבות תלונות הציבור מבררת מדי שנה בשנה אלפי תלונות על מאות רשויות שלטון וגופים ציבוריים, בהתאם לסמכותה על פי הוראות הפרק השביעי לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק). בשנים האחרונות הגיעו לפתחה של הנציבות יותר מ-20,000 תלונות בשנה. בשנים 2019 עד 2023 גדל מספר התלונות המתבררות בנציבות ב-57%.² בהתאם לסמכויותיה, הנציבות מבררת תלונות אלה וקובעת בנוגע לאלפי תלונות בכל שנה כי הגוף הציבורי שעליו הוגשה התלונה לא פעל כנדרש. לעיתים הליקוי אינו נוגע למתלונן בלבד, אלא מדובר בליקוי מערכתי המשפיע גם על מקבלי שירות אחרים.

בהתאם לסמכות שניתנה לנציב תלונות הציבור, נציבות תלונות הציבור מצביעה במקרים המתאימים לפני גופים שנמצא ליקוי בפעולתם על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לתיקונו. ליקוי יכול שיהיה פעולה או מחדל בניגוד לחוק, ללא סמכות חוקית או בניגוד לכללי מינהל תקין. גם אם לא התקיימה אחת מעילות אלה רשאי נציב תלונות הציבור לקבוע כי מעשה או מחדל של רשות ציבורית משקפים נוקשות יתרה כלפי אדם או שיש בהם אי-צדק בולט, ולהצביע על הצורך בתיקון הדבר.³ לשם הכרעותיה בנוגע לצדקת התלונות שהיא מבררת, הנציבות בוחנת את הוראות החוק ואת כללי המינהל התקין הרלוונטיים לתלונה, וכן בוחנת אם בנושא התלונה הייתה חריגה מנורמות של מינהל ציבורי ראוי והוגן כלפי האזרח. מאחר שכל תלונה מתבררת בהקשר הפרטני של המתלונן מול הגוף שעליו היא הוגשה, ככלל, ההצבעות של הנציבות לפני הגופים השונים אינן מובאות לידיעתו של הציבור או של כלל הגופים שעליהם הנציבות מבררת תלונות.

בכל שנה נציב תלונות הציבור מפרסם באמצעות נציבות תלונות הציבור דוח שנתי הכולל סקירה כללית של פעילות הנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות בנושאים שונים. דוח זה מונח על שולחן הכנסת. כמו כן, נציב תלונות הציבור מוסמך בהתאם לסעיף 46(ב) לחוק להגיש לכנסת דוח מיוחד.

2 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 50 (2024) עמ' 49.

3 בהתאם להוראת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, נושא לתלונה יכול שיהיה "מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה... והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט".

הדוח שלהלן הוא דוח מיוחד העוסק בתלונות בנושא השירות לציבור. מטרתו היא לסקור ולהציג חלק מאמות המידה שיישמה נציבות תלונות הציבור במסגרת בירור תלונות פרטניות בנושא השירות לציבור.

כשליש מהתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור מדי שנה בשנה עוסקות בנושאים שונים הקשורים לשירות לציבור. ואולם ההצדקה של ההתמקדות בשירות לציבור נובעת לא רק ממספר התלונות הרב בנושא זה, אלא גם מכך שהשירות לציבור הוא תחום הרלוונטי לכלל הגופים הבאים במגע עם הציבור, ללא קשר לתחומי העיסוק שלהם. הציפייה לאספקת השירות הציבורי באופן הוגן וראוי, בדרכים התואמות נורמות של מינהל ציבורי תקין ובאמצעים סבירים ומכבדים היא חוצת תחומים ונוגעת לכלל נותני השירות הציבורי. מקבל השירות מצפה בין היתר לקבל מענה בתוך פרק זמן סביר, שההתנהלות מולו תהיה הוגנת ומכבדת, שדחיית בקשה שהגיש תלווה בהסבר, ושההחלטות בעניינו לא יהיו שרירותיות.

קוראי דוח זה יוכלו ללמוד מה הן אמות המידה שהחילה נציבות תלונות הציבור על נותני השירות הציבורי. הגופים הציבוריים שילמדו דוח זה יוכלו להשתמש באמות המידה הנזכרות בו ככלי ניהולי לבחינת השירות שהם נותנים, וכן ללמוד על ליקויים שהתגלו אצלם או בגופים אחרים בנוגע למתן השירות ולהימנע מהם בעתיד.

נציבות תלונות הציבור פורסת בדוח מיוחד זה כ-100 אמות מידה בנושא השירות לציבור. אמות מידה אלה גובשו בעקבות בירור תלונות על ידי הנציבות משנת 2019 ועד מרץ 2024 (להלן - תקופת הדוח), והן נכונות לגבי כלל הגופים הציבוריים.

באמצעות הצגת החלטותיה לגוף הציבורי שעליו מוגשת תלונה נציבות תלונות הציבור מציבה לו מראה בנוגע לליקויים באופן פעולתו והצורך לתקנם. התכלית של הבאת ההחלטות לפני הגוף שעליו בוררה התלונה, חוץ מפתרון הבעיה שבה נתקל המתלונן, היא לשפר ולתקן את המינהל הציבורי באופן מערכתי. הניסיון מלמד כי הליקויים באופן מתן השירות לציבור יכולים להתרחש בכל

גוף, ואין גוף ציבורי שנמלט מכשל כזה או אחר במשך פעילותו.⁴

ככלל, נציבות תלונות הציבור אינה קובעת את סטנדרט השירות עצמו. סטנדרט השירות נקבע בחקיקה ובהוראות נוהל ועולה מכללי המינהל התקין כפי שנקבעו בפסיקות בתי המשפט ובהחלטות של גופים ציבוריים. הנציבות מיישמת סטנדרטים אלה לגבי הגופים הציבוריים במגוון רחב של הקשרים ובוחנת בכל מקרה אם הגוף הציבורי שעליו הוגשה התלונה סטה בפעולתו מהנורמה המחייבת או הראויה.

על בסיס אמות המידה, על ההנהלה בכל גוף ציבורי לייחד תשומת לב בין היתר לנושאים האלה: (א) אם הגוף מקיים מנגנונים ראויים לטיפול בפניות ובתלונות; (ב) אם הגוף מפיק לקחים מפניות ותלונות ומבצע תהליך למידה, ואם הנהלת הגוף משתמשת בפניות ובתלונות של הציבור ככלי ניהולי וכמשאב לשיפור השירות; (ג) אם ההנהלה דואגת שמוקד השירות הטלפוני יהיה ערוך למתן מידע אחוד ומתואם; (ד) אם לפני מבצע שירותי חדש ההנהלה דואגת גם לקיומו של מערך שירותי תומך לטיפול בפניות הציבור; (ה) כיצד הגוף מתמודד עם נושא התיאומים הנדרשים עם גופים אחרים; (ו) אם יש לגוף מנגנונים ראויים לקבלת מידע שדרוש לו; (ז) אם הגוף עומד בדרישות החוק לגבי מתן מענה; (ח) מה הם האמצעים שהגוף נוקט כדי לצמצם את מספר המגעים שלהם נדרש מבקש השירות כדי לקבל את השירות לשביעות רצונו.

בדוח מיוחד זה נסקור תחילה נתונים כלליים בנוגע לנושאי התלונות השונים בתחום השירות לציבור, בנוגע לגופים שעליהם הוגשו התלונות ובנוגע לתוצאות הברור של התלונות.

כהשלמה לדוח זה מובאת גם נקודת המבט של מקבל השירות בשטח. כפיילוט שנערך בפעם הראשונה הנציבות ערכה, בליווי יועצת סטטיסטית, בדיקה של היבטים שונים של השירות לציבור בגופים ציבוריים עליהם מתקבלות תלונות רבות, שיש להם מרכזי שירות פיזיים בפריסה ארצית, מוקדי שירות טלפוניים

4 נושא השירות לציבור עלה גם בדוחות ביקורת שפרסם משרד מבקר המדינה במשך השנים. ראו לדוגמה מבקר המדינה, דוח שנתי 53 (2003), "השירות לציבור", עמ' 111 - 227. כפי שצוין בדוח זה, בביקורת שערך משרד מבקר המדינה ב-24 גופים ציבוריים עלו ליקויים בנושא השירות לציבור בתחומים שונים שלהלן: מתן מידע לציבור (66% מהגופים שנבדקו), תפקוד הנהלת המשרדים (62%), השירות בטלפון (55%), התנאים במרכזים לקבלת הקהל (52%), זמינות השירות (48%), הדרכת עובדים (46%), השירות במרשתת (45%) והטיפול בפניות ובתלונות (45%). כמו כן ראו מבקר המדינה, דוח שנתי של מבקר המדינה בנושא סייבר ומערכות מידע (מאי 2023), "הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית", עמ' 91 - 190.

ואתרי מרשתת (אינטרנט). בחודשים פברואר - מרץ 2024 ביקרו עובדי הנציבות במרכזים לקבלת קהל ברחבי הארץ של שמונה גופים ציבוריים. מדובר בגופים שנותנים שירות ברמה הארצית - המוסד לביטוח לאומי (להלן - הביטוח הלאומי), רשות המיסים בישראל (להלן - רשות המיסים), רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין), משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - משרד התחבורה), רשות מקרקעי ישראל, חברת עמידר החדשה (להלן - עמידר), חברת דואר ישראל בע"מ (להלן - חברת הדואר) וחברת החשמל לישראל בע"מ (להלן - חברת החשמל). כמו כן, עובדי הנציבות בדקו את השירות הניתן במוקדים הטלפוניים ובאתרי המרשתת של הגופים הללו. הממצאים שהועלו בבדיקה זו מנותחים בדוח זה, והם בבחינת השלמת תמונת מצב מהשטח לתובנות שגובשו במסגרת בירור תלונות בתחום השירות לציבור.



שירות ציבורי ראוי -
בסיס לאמון הציבור
וכלי להשגת מטרות
חברתיות

מדינת ישראל מספקת לאזרחיה ותושביה קשת רחבה מאוד של שירותים ציבוריים באמצעות מגוון מנגנונים. חלק משירותים אלה, למשל שמירה על הסדר הציבורי, הם מוצרים מדינתיים מובהקים שלמדינה יש מונופול על אספקתם. ואולם מדינת ישראל, כמדינת רווחה, מספקת גם שירותים ציבוריים רבים אחרים - בתחומי החינוך, הבריאות, התחבורה, התשתיות, הדת ועוד - שתכליתם השגת מטרות חברתיות, זאת באמצעות גופים שונים. אספקת שירותים אלה כרוכה לא פעם בשיתוף פעולה בין השלטון המרכזי לשלטון המקומי.⁵

השירותים הציבוריים שמספקת המדינה נוגעים לתחומי ידע ומומחיות שונים ומגוונים. ואולם דבר אחד משותף לכלל השירותים - בכולם האזרח נדרש במידה רבה לקיים ממשקים שונים עם הגופים המספקים את השירות.

השירות הציבורי נועד לאזרח, לתושב ולמי שמבקר בארץ, ולא פעם האופן והכלים שבאמצעותם ניתן השירות משפיעים באופן מהותי על האמון שרוכש הציבור לגופים הציבוריים המספקים את השירות.⁶

השירות הציבורי מחויב ברמה גבוהה של נגישות ושל שוויוניות, ועל הגוף הציבורי המספק אותו חלות נורמות מינהליות שונות המחייבות אותו לנהוג בהגינות, להבטיח מענה מנומק, לספק אפשרות השגה וערעור על החלטות ועוד.

השירות הציבורי שונה מהשירות הפרטי, שכן בדרך כלל אין בו תחרות מרובה, ובמידה רבה לקהל היעד של השירות אין חלופות אחרות לצריכתו.⁷

-
- 5 להרחבה בנושא מערכת היחסים בין השלטון המרכזי לשלטון המקומי בנוגע לשירות לציבור, ראו גילה מנחם ואחר', המרחב העירוני בישראל: מי ישרת אותך? היבטים משפטיים, משילותיים, סוציו-כלכליים ומרחביים בהחלת סל שירותים מוניציפלי מותאם רשות (2017); וכן מבקר המדינה, דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2016 (פורסם בשנת 2016), "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות", עמ' 347 - 350.
 - 6 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 42. נושא אמון הציבור מופיע גם בפרסום של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור - דוח מסכם לשנת 2020 (2021), עמ' 20.
 - 7 מבקר המדינה, דוח על הביקורת בשלטון המקומי 2023 (פורסם ביולי 2023), "ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב", עמ' 351.

ריבוי הגופים הציבוריים וחלוקת תחומי האחריות ביניהם יוצרים לא פעם אי-בהירות לגבי הגורם האחראי לטיפול בבעיה שבה נתקל הציבור, והטיפול מועבר מגוף אחד למשנהו⁸.

אי-בהירות לגבי תחומי האחריות מתקיימת לעיתים גם בתוך הגופים עצמם, כאשר חלוקת האחריות הפנימית בין הגורמים השונים בהם אינה מוגדרת כראוי, ואין בהם גורם מתכלל לטיפול בבקשות ובפניות של הציבור.

מאפיינים אלה מחייבים את הגופים הציבוריים המספקים שירות לקבוע נורמות, הסדרים ומנגנונים שיבטיחו מתן מענה שירותי ברמה גבוהה ובאופן הוגן, שוויוני ושקוף.

האחדת הסטנדרטים של מתן השירות הציבורי, יצירת מנגנונים למתן מענה אפקטיבי ומנומק, תיאום בין גורמים ממשלתיים שונים והחלפת מידע ביניהם - כל אלה יכולים להגביר את יעילות השירות הציבורי, לצמצם את העלויות הממשלתיות הכרוכות באספקתו ולהגביר את אמון הציבור במערכות המספקות אותו.

מדינת ישראל על מוסדותיה השונים נתנה את דעתה על פיתוח מנגנון שירות ציבורי ראוי. זאת באמצעות עיגון נורמות וסטנדרטים למתן שירות ציבורי בחקיקה בכנסת⁹, בהחלטות ממשלה¹⁰, בפסיקות של בתי המשפט בעניינים שהגיעו אליהם, בנהלים שונים שנקבעו באופן רוחבי, דוגמת תקנון שירות

8 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 52 - 55, 121; מבקר המדינה, דוח שנתי 53 (2003), "השירות לציבור", עמ' 123.

9 ראו לדוגמה חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958; חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018; פקודת העיריות (נוסח חדש), סעיף 248ב; חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, פרק ה', והתקנות שהותקנו מכוח חוק זה.

10 ראו לדוגמה החלטת הממשלה 201, "שיפור השירות הממשלתי לציבור" (8.8.10); החלטת הממשלה 4288, "הקמת ועדה להפחתת הנטל הבירוקרטי ושיפור השירות לציבור" (19.2.12); החלטת הממשלה 2097, "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית'" (10.10.14); החלטת הממשלה 1933, "שיפור העברת המידע הממשלתי והנגשת מאגרי מידע ממשלתיים לציבור" (30.8.16); החלטת הממשלה 260, "תכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלימדיה הדיגיטלית ותיקון החלטת ממשלה" (26.7.20).

המדינה (התקשי"ר)¹¹, ובאופן פרטני בחקיקה המתייחסת לגופים ספציפיים¹².

החשיבות של הדרכים שבהן ניתן השירות הציבורי עלתה בכמה החלטות ממשלה שעסקו בעניין¹³. בהחלטות אלה ניתן ביטוי לכך שאיכות השירות הציבורי נוגעת לא רק לתוצאת הקצה של אספקת השירות, אלא גם לאופן שבו הוא ניתן, ואופן מתן השירות משפיע במידה ניכרת על האמון שרוכש הציבור למינהל הציבורי.

המדינה מקצה משאבים כספיים ניכרים לשם אספקת שירותים שונים. אמון הציבור ביכולת לקבל את השירותים הללו באופן ראוי משפיע על היכולת של המדינה והגופים השונים להשיג את התכליות החברתיות שלשמן ניתנים השירותים.

קיומו של מגזר ציבורי יעיל ואפקטיבי נדרש לשם השגת התכליות החברתיות שהכנסת והממשלה מבקשות לקדם. הידיעה כי השירות ניתן על ידי הגוף הציבורי באופן ראוי, ובכלל זה טיפול נאות במסמכים המוגשים לגוף, מתן מידע מדויק והפעלת מרכזי שירות ראויים, מאפשרת לציבור לשוב ולצרוך את השירותים אשר המדינה או השלטון המקומי מעמידים לרשותם.

בצד התפיסה הרואה בשירות הציבורי כלי למימוש זכויות מינהליות, חברתיות ואחרות שלהן זכאי מבקש השירות, אומצה בעשורים האחרונים הגישה כי מתן השירות הציבורי צריך להיות ממוקד במי שמקבל את השירות. על פי נקודת מבט זו, על נותן השירות הציבורי לראות במקבל השירות לקוח ולאפשר לו לצרוך את השירות בתנאים ראויים ולטפל בבקשותיו במקצועיות ובמומחיות לא רק לגבי טיב השירות, אלא גם לגבי האופן שבו הוא ניתן. תפיסת השירות

11 התקשי"ר מפורסם ומעודכן על ידי נציבות שירות המדינה ומרכז את הנהלים והכללים החלים על עובדי המדינה, לרבות לגבי אופן מתן השירות לציבור.

12 לדוגמה, חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, מגדיר כללים למתן שירות רפואי, זאת כדי להבטיח הגנה על כבודו ועל פרטיותו של מקבל שירות רפואי; חוק זכויות הסטודנט, התשס"ז-2007, קובע חובה למנות נציב קבילות סטודנטים, לשם הגנה על זכויותיהם לפי החוק.

13 ראו לעיל ה"ש 10.

כשירות ממוקד לקוח אינה עוד נחלתו של המגזר הפרטי בלבד, אלא אף של המגזר הציבורי¹⁴.

נציבות תלונות הציבור רואה עצמה הבית המקצועי של כלל הגורמים המטפלים בפניות הציבור והנמצאים בחזית מתן השירות לציבור¹⁵.

אחד האמצעים המרכזיים להבטיח שמירה על סטנדרטים ראויים של מתן שירות בארגונים הוא בירור תלונות וטיפול בהן. הידע הנצבר בעקבות הטיפול בתלונות יכול לשמש כלי ניהולי משמעותי לגופים ולהבהיר להם מה הן הנקודות שהם צריכים להשתפר בהן, ואילו תהליכים צריכים לעבור עדכון ושינוי כדי לייעל ולטייב את השירות הניתן לציבור¹⁶.

בשנת 2022 פרסם מרכז המחקר והמידע של הכנסת מסמך הסוקר את מנגנון הטיפול בפניות ובתלונות, מתוך תפיסה כי "טיפול איכותי, מקצועי ויעיל בפניות ובתלונות הציבור יכול לשפר מאוד את השירות שניתן לאזרחים ולחזק את אמון הציבור במערכות השונות". במסמך הודגשה החשיבות של המנגנונים לטיפול בפניות ותלונות, וצוין שכאשר הטיפול בפניות "כולל מנגנון הפקת לקחים מקיף ומסודר... אפשר אף לתקן ליקויים, לדייק ולהכיר את הצרכים הציבוריים, לזהות את החסמים העומדים בפני האזרחים ולטייב את העבודה הארגונית בהתאם"¹⁷.

14 מבקר המדינה, דוח שנתי 53 (2003), "השירות לציבור", עמ' 111 ואילך; מבקר המדינה, דוח על הביקורת בשלטון המקומי 2023 (פורסם ביולי 2023), "ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב", עמ' 351 - 352; רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה, דוח מסכם - ועדה בין-משרדית לקביעת סטנדרטים לאופן אספקת שירותים לציבור (2016), עמ' 5 - 6; הכנסת - מרכז המחקר והמידע, מנגנון הטיפול בפניות ובתלונות הציבור (2022), עמ' 41 (ה"ש 138), עמ' 50.

15 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2023), עמ' 24 - 25.

16 ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 111 - 116, שם נכתב בין היתר כי "לאיסוף, ניתוח ועיבוד של נתונים המתקבלים ממקבלי שירות ומפניות הציבור יש חשיבות רבה עבור גופים ציבוריים האמונים על הענקת שירות לפרט ונמצאים עימו במגע תדיר. הפיכת נתונים לידע המנחה לפעולה היא תהליך רב-שלבי: בתחילה נאספים הנתונים (data), ובהמשך הם עוברים תהליך עיבוד אשר הופך אותם למידע (information), שהוא התשתית העובדתית. על ידי תהליכי ניתוח וארגון של המידע וחיבורו לידע הקיים בארגון הופך המידע לידע (knowledge) אשר מאפשר להפיק תובנות ולהסיק מסקנות... איסוף נתונים הנוגעים לתלונות ולמתלוננים על הגופים הציבוריים, עיבודם וניתוחם יכולים לתרום להבנה עמוקה יותר של הדרכים שבהן יש לשפר את השירות הניתן לציבור בכלל ולבני הגיל השלישי בפרט. הנתונים אף יכולים לאפשר לגופים הציבוריים וליחידות העוסקות בבירור תלונות ליידע את הציבור שאינו חשוף די הצורך למידע על זכויותיו ועל האפשרויות העומדות לרשותו להגשת תלונות".

17 הכנסת - מרכז המחקר והמידע, מנגנון הטיפול בפניות ובתלונות הציבור (2022), עמ' 1.

ארגון המבקש לטייב את השירות שהוא נותן לציבור צריך להגדיר את מדיניות השירות שלו, שעל פיה יעוצבו התהליכים השירותיים בו. הדבר מחייב את הנהלת הארגון לייחד תשומת לב לאיסוף וניתוח של הנתונים העולים מפניות הציבור באופן מדיד ועקבי.

בהתאם לכך, נציבות שירות המדינה קבעה ב"עקרונות יסוד וכללי מינהל בשירות המדינה"¹⁸ הנחיות למנהלי היחידות בשירות המדינה בנוגע לשיפור השירות הציבורי ולבקרה על טיב השירות. במסגרת זו קבע נציב שירות המדינה כי יש להבטיח בין היתר את קיומם של הסדרים והנחיות במגוון היבטים, לרבות גיבוש קריטריונים לאיכות השירותים; גיבוש ופרסום של אמות לגבי איכות השירות לציבור; הפקה ופרסום של מידע מקיף, עדכני, ידידותי ונגיש לאוכלוסיות היעד המתאימות; ייזום פעולות לפישוט הליכים, לרבות ייעול מערך הטפסים; הבטחת מתן מענה במועד, בכתב ובעל פה; קביעת הסדרים הולמים לעולים חדשים; התקנת שלטים וקביעת סדרי המתנה והסדרי גישה לאנשים עם מוגבלות; ייזום פעולות הדרכה למנהלים ועובדים; וקיום ביקורת על אופן מתן השירותים.¹⁹

נציבות שירות המדינה המליצה על כללים להתנהלות שירותית של עובדי המדינה. על פי הכללים, על עובד המדינה שנותן שירות לציבור בין השאר לנהוג בכבוד, למנוע השהיה והכבדה במתן השירות, להיות קשוב לאדם הנזקק לשירותיו, לדאוג לנגישות, לסייע במתן מידע על זכויות, לשמור על צנעת הפרט ולאפשר שירות בשפות שונות.²⁰

כחלק מהחזון ליצירת אחידות ולקביעת סטנדרטים בנוגע למתן שירות התקבלה ב-10.10.14 החלטת הממשלה 2097 על הקמת ועדה בין-משרדית בהובלת היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, לשם גיבוש המלצות על סטנדרטים מחייבים למשרדי הממשלה ויחידות הסמך בעניין אופן אספקת השירות לציבור והצעדים להטמעתם. יצוין שהיחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור הוקמה כחלק ממהלך ממשלתי נרחב לשיפור השירות הממשלתי.

ביולי 2016 פרסמה הוועדה דוח מסכם בעניין סטנדרטים לאופן אספקת שירותים לציבור במשרדי הממשלה. בדוח צוינו היבטים שונים של השירות

18 נציבות שירות המדינה, עקרונות יסוד וכללי מינהל בשירות המדינה (2008), עמ' 85 - 86.

19 שם, עמ' 86 - 87.

20 נציבות שירות המדינה, הוועדה להמלצה על קוד אתי לשירות המדינה, חזון, ייעוד, ערכים וכללי האתיקה המקצועית של שירות המדינה (2017), עמ' 13.

לציבור - הצורך בפרסום אמנת שירות על ידי כל גוף, הכשרת כוח אדם, הסדרת סטנדרטים לגבי ערוצי השירות השונים, פרסום מידע לציבור ואופן הטיפול בפניות ובתלונות²¹.

במסגרת זו היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור פרסמה רשימה של סטנדרטים לשירות ראוי במשרדי הממשלה וקבעה מועדים להטמעתם²².

התכלית של קביעת הסטנדרטים היא להביא לשיפור ברמת השירות הממשלתי הניתן לציבור על ידי משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהן, ולאפשר לצרכני השירות, האזרחים והתושבים, גישה קלה ושוויונית יותר שתגביר את מידת שביעות הרצון והאמון במנגנוני המדינה.

קשת הנושאים המקיפה שבחנה הוועדה חופפת במידה רבה להיבטים שונים שעולים מתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור על גופים ציבוריים, ובהם משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, גופים סטטוטוריים וחברות ממשלתיות. הנציבות מבררת אלפי תלונות על גופים אלה מדי שנה בשנה.

מלבד עיצוב הסטנדרטים לשירות ממשלתי ראוי, היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור מבצעת תהליכי מדידה והערכה נרחבים של איכות השירות ושביעות רצון הציבור ממנו, ככלי עזר עבור היחידות הממשלתיות לצורך שיפור השירות לציבור. מדידת השירות נעשית על פי ארבעה עקרונות שירותיים: מידת הפשטות של השירות, מידת הנגישות של השירות, מידת היחס האישי במתן השירות ומידת היוזמה של הגוף במתן השירות²³.

נושא השירות לציבור עלה גם בכמה דוחות שפרסם משרד מבקר המדינה. בדוחות צוין כי מקבלי השירות אינם מקבלים תמיד צפי של משך הטיפול בפנייתם ומידע על מצב הטיפול בה²⁴; חסר מידע על מגוון השירותים הניתנים, אופן קבלתם והתנאים לכך²⁵; שעות הקבלה במרכזי השירות הפרונטלי הן

21 רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה, דוח מסכם - ועדה בין-משרדית לקביעת סטנדרטים לאופן אספקת שירותים לציבור (2016).

22 ראו היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, סטנדרטים לשירות ממשלתי: מתווה מדיניות להטמעת סטנדרטים למתן שירות ממשלתי לציבור (2021): <https://govextra.gov.il/government-service-standards/home>.

23 רשות התקשוב הממשלתי, מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור - דוח מסכם לשנת 2020 (2021), עמ' 38.

24 מבקר המדינה, דוח שנתי 53 (2003), "השירות לציבור", עמ' 111, 129.

25 שם, עמ' 111, 127.

מצומצמות, וזמני ההמתנה הם ממושכים²⁶; זמני ההמתנה למענה במוקדים הטלפוניים הם ממושכים, ואיכות השירות בהם אינה משביעת רצון²⁷.

חשוב להדגיש כי ליקויים באופן מתן השירות יכולים להיות אחד החסמים המרכזיים למיצוי זכויות, בפרט של קבוצות ראויות לקידום בחברה. לדוגמה, בדוח מיוחד שפרסמה נציבות תלונות הציבור בשנת 2023 בעניין אתגרים יעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי היא שמה זרקור על היבט זה²⁸.

בדוח מעקב שפרסם משרד מבקר המדינה בשנת 2022 בעניין השירות לציבור ברשות המיסים הוגדרה הזמינות הנדרשת של רשות הנותנת שירות לציבור. בדוח זה צוין כי זמינות היא "אחת מאמות המידה החשובות לאיכות השירות"²⁹, והיא כוללת: (א) מתן שירות טלפוני; (ב) מתן שירותים מקוונים במרשתת; (ג) מתן שירות במשרד הרשות הציבורית, לרבות זמן המתנה סביר בתור; (ד) העמדת מגוון אמצעי הדרכה ומידע; (ה) פריסה גיאוגרפית של המשרדים. מלבד זאת, השירות צריך להיות יעיל, מקצועי ומהיר³⁰.

משרד מבקר המדינה שם דגש על איתור וצמצום של חסמים בירוקרטיים, מתוך תפיסה שראוי כי לאזרח יינתן שירות יעיל, שוויוני ואיכותי³¹. חסמים בירוקרטיים אלה³² נובעים מדרישות בירוקרטיות שונות המביאות את הפונה

26	שם, עמ' 111, 121 - 123.
27	מבקר המדינה, דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2016 (פורסם בשנת 2016), "איכות מתן השירות לתושב ברשויות המקומיות", עמ' 339, 353; דוח שנתי 533 (2003), "השירות לציבור", עמ' 111, 133 - 135.
28	נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים יעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 106 - 107.
29	מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - נובמבר 2022, "השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת", עמ' 376.
30	שם. והשוו עם מבקר המדינה, דוח שנתי 533 (2003), "השירות לציבור", עמ' 120, שם נאמר שהמושג "זמינות" כוונתו בעיקר להיבטים האלה: (א) הפריסה הגיאוגרפית של היחידות המקבלות קהל; (ב) משך שעות קבלת הקהל והאפשרות לקבל שירות גם בשעות אחר הצהריים; (ג) קבלת קהל ללא הגבלה של מספר מקבלי השירות ליום; (ד) משך ההמתנה בתור, "לרבות קיומן של אמות מידה למתן עדיפות בטיפול ומספר הפעמים שעל מקבל השירות לסור למקום השירות"; (ה) משך הטיפול בבקשות בכתב לקבלת השירות.
31	מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - נובמבר 2022, "השירות לציבור ברשות המיסים - ביקורת מעקב מורחבת", עמ' 375.
32	הנזקק לשירות ציבורי נתקל פעמים רבות גם בחסמים מסוגים אחרים - חסמי ידע וחסמים פסיכולוגיים ותרבותיים. ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים יעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 106 - 107.

להשקיע זמן ואנרגיה נפשית כדי למלאן, ואף כרוכות לעיתים בעלויות כספיות, באופן שמייקר את "העלות המינהלית" הכרוכה במימוש זכותו³³.

בפרקים השונים בדוח זה ייסקרו נושאי התלונה המרכזיים בנושא השירות לציבור, כגון אופן הטיפול בפניות ובתלונות; תפקוד מוקדי השירות הטלפוניים והאחרים; אופן הטיפול במסמכים שהוגשו לגופים הציבוריים; סדרי קבלת הקהל במרכזי השירות; ליקויים שונים בשירותים המקוונים שמספקים הגופים; והתנהגותם של נותני השירות כלפי מקבלי השירות.

נציבות תלונות הציבור בוחנת בתלונות שהיא מבררת את המנגנונים שהגופים הציבוריים מקיימים כדי לאפשר מתן שירות סדיר ורציף - משלב הפנייה לגוף, במרכז שירות לקבלת קהל או במוקד הטלפוני, ועד למתן מענה בסיום הטיפול בבקשה. במסגרת זו עולות לא פעם טענות על התמשכות הטיפול בבקשות, אי-מתן מענה על פניות, דרישות חוזרות לקבלת מסמכים ופרטים נוספים, מסירת מידע לקוי ועוד.

בפעילותה, הן בבירור תלונות והן בקשר שהיא מקיימת עם הגופים הציבוריים השונים, נציבות תלונות הציבור מקדמת שיח בין גופים ציבוריים, מחדדת סטנדרטים למתן שירות ראוי ומבקרת את תהליכי העבודה והשירות בגופים השונים.

היקף מכתבי התלונה המוגשים לנציבות תלונות הציבור בנושא השירות לציבור, והעובדה ששיעור התלונות בנושא זה מכלל התלונות המתקבלות בנציבות הוא באופן עקבי גבוה, מלמדים על המרכזיות של נושא זה בעיני הציבור ועל חשיבות טיוב תהליכי השירות לציבור.

בתקופת הדוח (ינואר 2019 עד מרץ 2024) הסתיים הטיפול ב-34,259 תלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור בנושאים שונים הקשורים לשירות לציבור. מתוכן הייתה סמכות לנציבות לברר 32,538 תלונות, שהן 31.6% מכלל התלונות שבירורן הסתיים באותה תקופה.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח היה 50%.

33 אבישי בניש, לירון דוד ומירב פוקס סובול, גיליון חגיגי לציון יובל להקמתה של נציבות תלונות הציבור (2021), "נציבות תלונות הציבור וזכות הגישה למינהל במדינת הרווחה", עמ' 50 - 51; נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 44 - 45.

שיעור זה גבוה במידה ניכרת מהשיעור הממוצע של התלונות המוצדקות והתלונות שעניינן בא על תיקונו מכלל התלונות בתקופת הדוח, שהיה 43.8%.

עולה אפוא שהציבור לא רק מרבה להתלונן בנושא השירות לציבור אלא ששיעור גבוה מתלונותיו בעניין זה נמצאות מוצדקות.

היקף התלונות בנושא השירות לציבור ושיעור התלונות המוצדקות בנושא מחייבים את הגופים הציבוריים לשים זרקור על השירות שהם נותנים לציבור ולטייב אותו, ואחת הדרכים הטובות ביותר לכך היא למידה והפקת לקחים ותובנות מתלונות הציבור.

נתוני התלונות בנושא השירות לציבור



אחת הדרכים של גוף ציבורי לבחון את מידת שביעות הרצון של מקבלי השירות ואת טיב השירות שהוא נותן היא לנתח נתונים ומגמות העולים מהתלונות עליו.

נציבות תלונות הציבור מבררת באופן עקבי ושוטף תלונות על קשת רחבה של גופים ציבוריים, ששיעור ניכר מהן נוגעות ישירות לטיב השירות לציבור.

תוצאות הבירור של התלונות הרבות המגיעות לנציבות תלונות הציבור בנושא השירות לציבור מספקות לנציבות נקודת מבט ייחודית על רמת השירות בגופים שעליהם הנציבות מבררת תלונות ולערוך השוואה בין הגופים.

בפרק זה נבקש לסקור נתונים על התלונות שהתבררו בנציבות תלונות הציבור שאחד הנושאים בהן לפחות היה השירות לציבור³⁵. נציג את מספר התלונות שהתבררו בנושא השירות לציבור על גופים שונים, את שיעורן מכלל התלונות שהתבררו בנציבות ואת שיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון בהיבטים שונים של השירות לציבור.

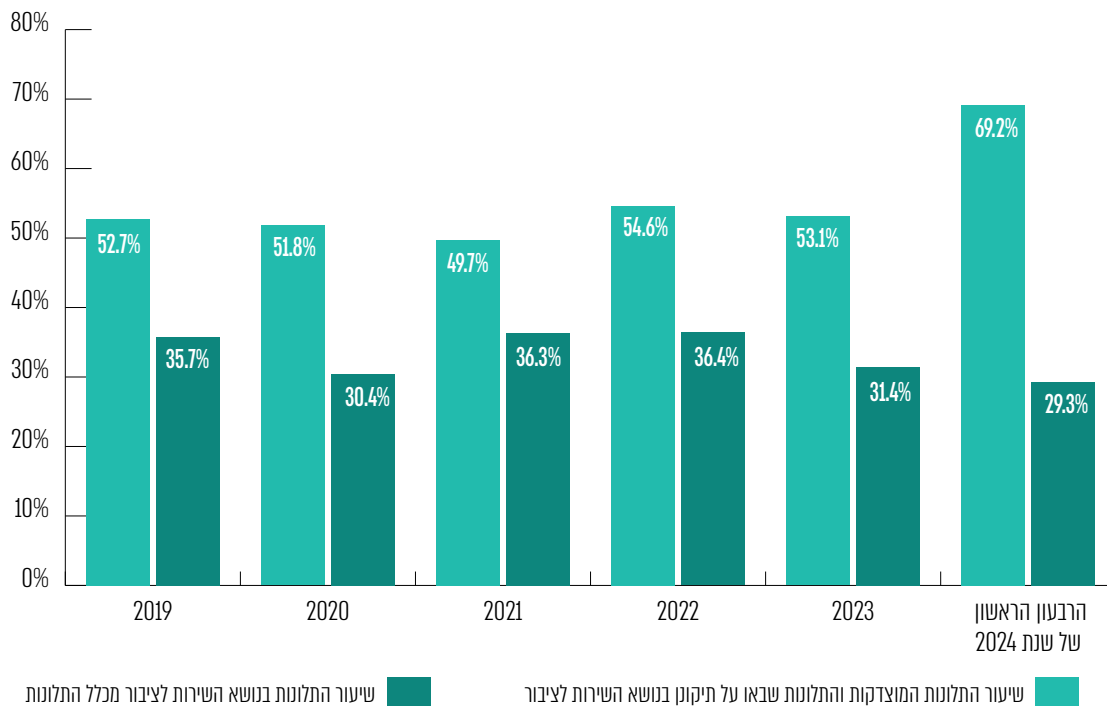
בתקופת הדוח שיעור התלונות בנושא השירות לציבור מכלל התלונות שהתבררו בנציבות תלונות הציבור היה 31.6%.

בפילוח שנתי ניתן לראות כי בשנים 2020 ו-2023 שיעור התלונות בנושא השירות לציבור מכלל התלונות היה קטן יחסית - 30.4% ו-31.4% בהתאמה. זאת לעומת השנים 2021 ו-2022 שבהן שיעור התלונות בנושא השירות לציבור מכלל התלונות היה גבוה יותר - 36.3% ו-36.4% בהתאמה. להערכת נציבות תלונות הציבור, השיעור הקטן יותר של תלונות בנושא השירות לציבור בשנים 2020 ו-2023 נובע מהמשברים שהיו בהן - בשנת 2020 פרוץ מגפת הקורונה ובשנת 2023 פרוץ מלחמת חרבות ברזל, שבעקבותיהן המתלוננים, כמו גם הבירור בנציבות, התמקדו יותר בפתרון מהיר של הבעיות שהתעוררו, ולא באופן מתן השירות.

35 לעיתים, היבטים של שירות לציבור עולים באופן משני בתלונות על נושאים אחרים, ואינם באים לידי ביטוי בנתוני נציבות תלונות הציבור כתלונות בנושא השירות לציבור.

להלן תיאור הנתונים, בפילוח לפי שנה:

תרשים 1: נתונים על תלונות בנושא השירות לציבור, ינואר 2019 - מרץ 2024



התפרצות מגפת הקורונה בשנת 2020 גרמה למשבר שירותי בחלק מהגופים. זאת בשל גידול ניכר ביותר בפניות הציבור בנושאי תעסוקה וגמלאות, אשר חייב את הגופים העוסקים בכך לתת מענה למאות אלפי פונים בזמן קצר ביותר. בהתאם לכך, נציבות תלונות הציבור התמקדה בתקופה זו בעיקר בסיוע למתלוננים לקבל את הסעד הנדרש להם מהרשויות השונות³⁶, מתוך הכרה שהנסיבות חייבו שינויים באופן מתן השירות לציבור והתאמה של דרכי מתן השירות להגבלות השונות שהוטלו בשל הקורונה.

כדי להתמודד עם המשבר השירותי שנוצר אצל גופים מרכזיים שעליהם הוגשו תלונות רבות בתקופה שלאחר פרוץ מגפת הקורונה, דוגמת המוסד

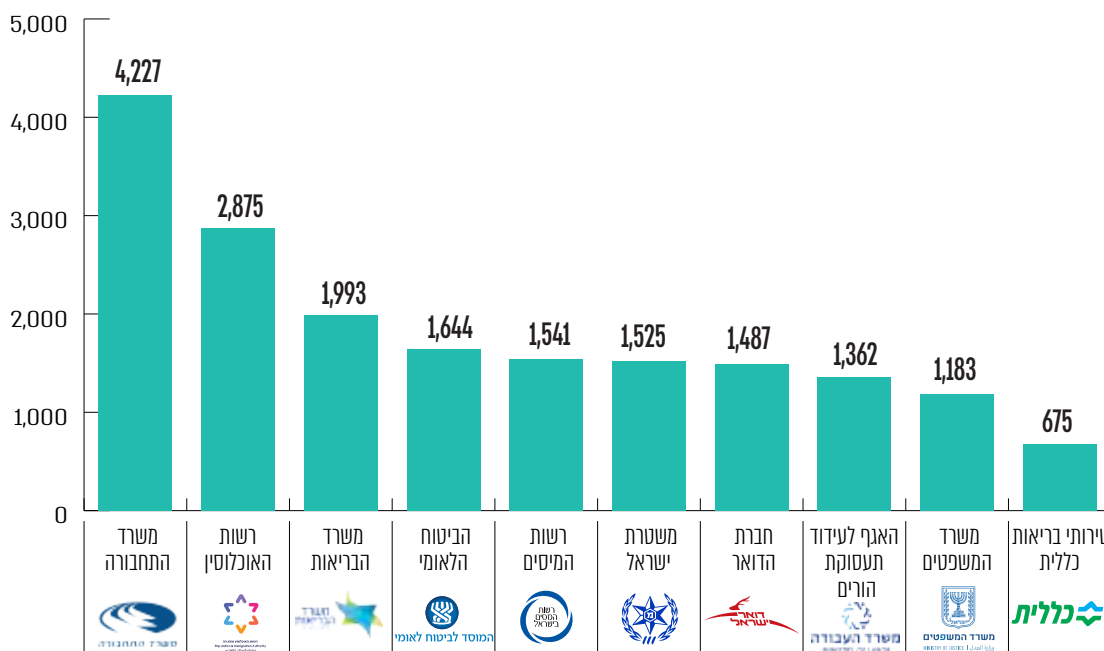
36 ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020); דוח מיוחד מס' 2 - בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה (2021).

לביטוח לאומי, יצרה נציבות תלונות הציבור תהליכי טיפול יחודיים ומהירים בתלונות, כדי לסייע באופן מהיר לאזרחים שפנו אליה בבקשות לסיוע בקבלת דמי אבטלה או גמלאות אחרות.

גם בתקופה שלאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל התלונות שהגיעו מהציבור התמקדו יותר בליבת הזכויות המגיעות למתלוננים מהגופים השונים, ומטבע הדברים שיעור התלונות שנושאן העיקרי היה השירות לציבור פחת³⁷.

להלן תרשים המתאר את הגופים עליהם התברר מספר התלונות הרב ביותר בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח³⁸:

תרשים 2: עשרת הגופים שעליהם התברר מספר התלונות הרב ביותר בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח

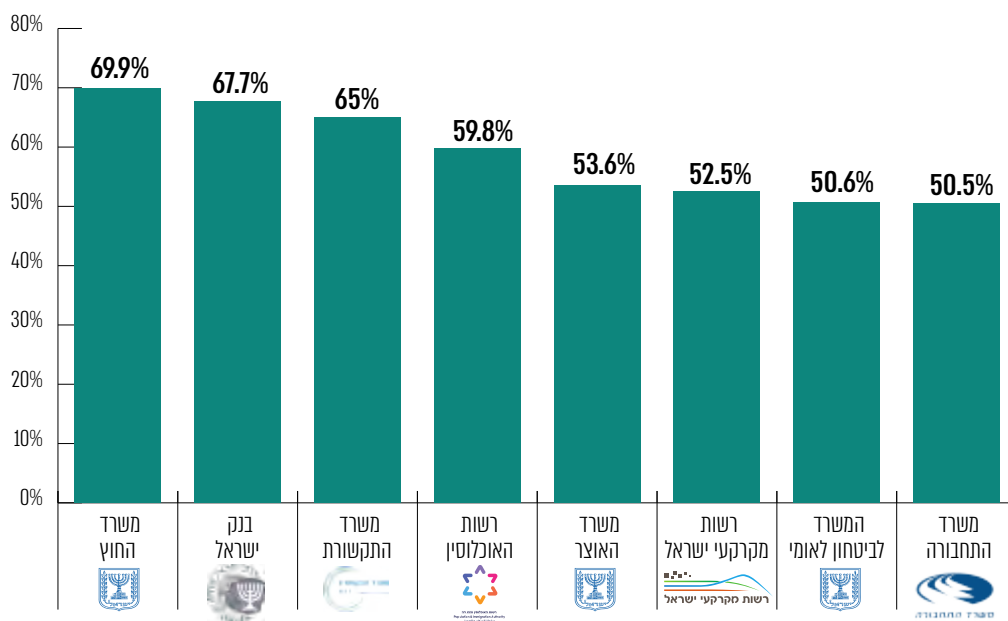


37 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד - תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל" (2023).

38 הנתונים בתרשים זה ובתשרימים להלן לגבי האגף לעידוד תעסוקת הורים מתייחסים למשרד העבודה והרווחה עד אוגוסט 2021 ולמשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022. בשנת 2023 משרד העבודה הוקם מחדש והאגף שויין אליו בחזרה.

כאשר שיעור התלונות שהוגשו על גוף בנושא השירות לציבור מכלל התלונות שהוגשו על הגוף גבוה מאוד, הדבר יכול ללמד על הצורך לייחד תשומת לב יתרה לנושא זה. להלן תרשים המציג את הגופים שיותר מ-50% מהתלונות שהוגשו עליהם היו בנושא השירות לציבור.

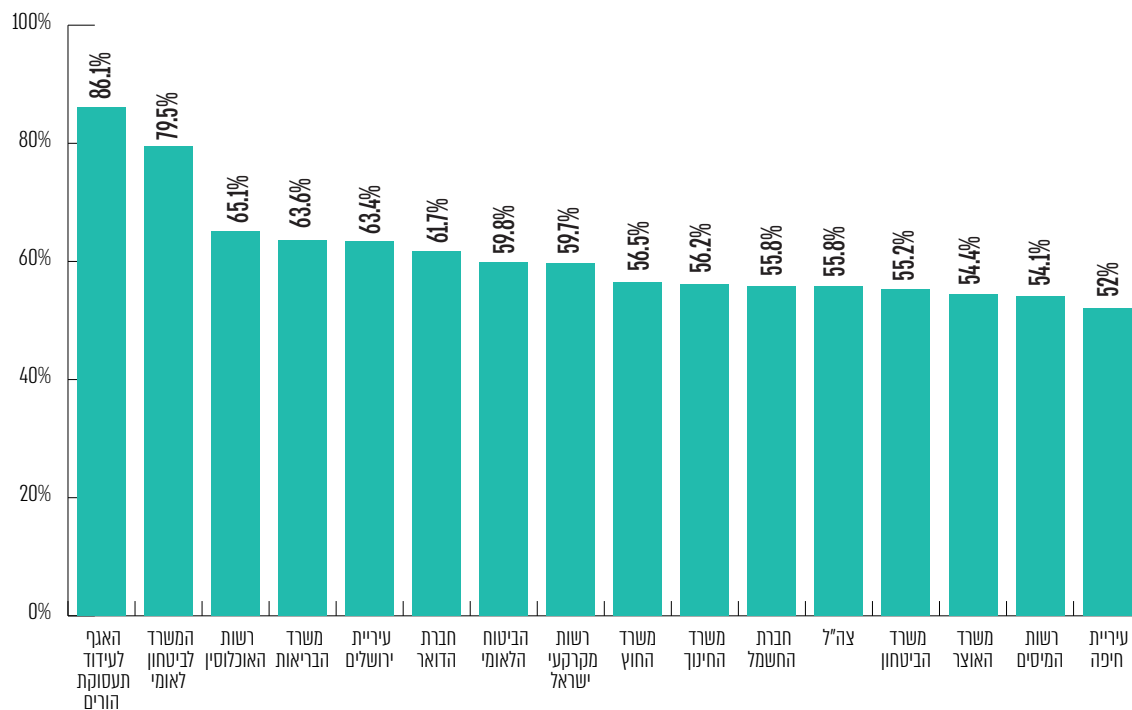
תרשים 3: הגופים ששיעור התלונות שהוגשו עליהם בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח היה גבוה מ-50%*



* גופים שעליהם התבררו יותר מ-240 תלונות בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח היה 50%. בחלק מהגופים שיעור התלונות כאמור היה גבוה מהשיעור האמור. להלן פירוט הגופים שבהם שיעור התלונות בנושא השירות לציבור היה גבוה מהממוצע הכללי.

תרשים 4: גופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא השירות לציבור היה גבוה מהממוצע הכללי (50%)*



* גופים שעליהם התבררו יותר מ-270 תלונות בנושא השירות לציבור בתקופת הדוח.

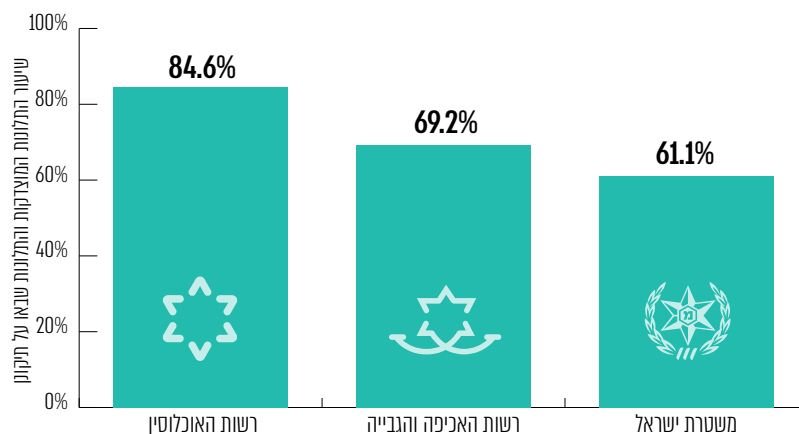
תלונות בנושא השירות לציבור המתבררות בנציבות תלונות הציבור מסווגות לתתי-נושאים שונים, בהתאם לנושאי התלונה. באמצעות החלוקה לתתי-נושאים הללו ניתן ללמוד באופן ממוקד יותר על הנושאים שבגינם פונים מתלוננים לנציבות בנושא השירות לציבור.

תתי-הנושאים תחת השירות לציבור שהנציבות מבררת תלונות בעניינם הם אופן הטיפול בפניות ובתלונות, הפקת אישורים ותעודות, אופן הטיפול במסמכים, השירות במוקדי השירות, אי-ביצוע החלטות שיפוטיות ועוד.

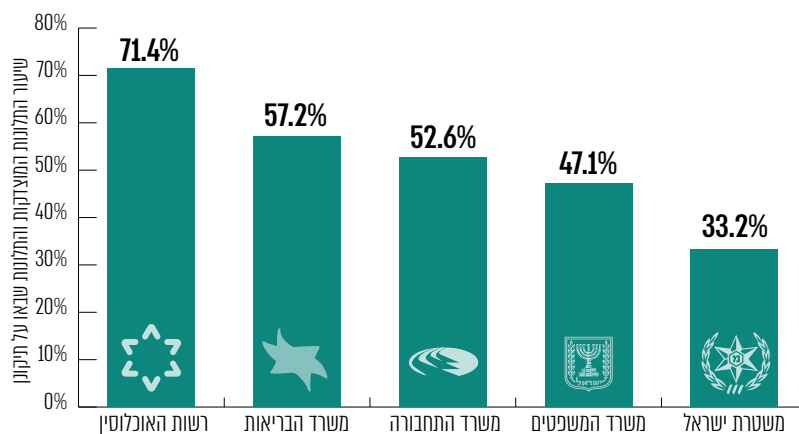
שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בתתי-הנושאים יכול ללמד באופן ממוקד יותר על התחומים השונים שבהם יש צורך בשיפור תהליכי השירות.

להלן פירוט של שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בתתי-נושאים תחת השירות לציבור:

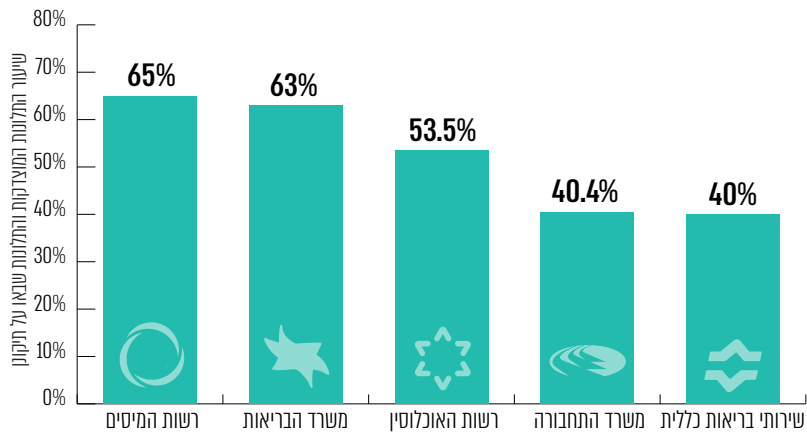
תרשים 5: תלונות על אי-ביצוע החלטה שיפוטית



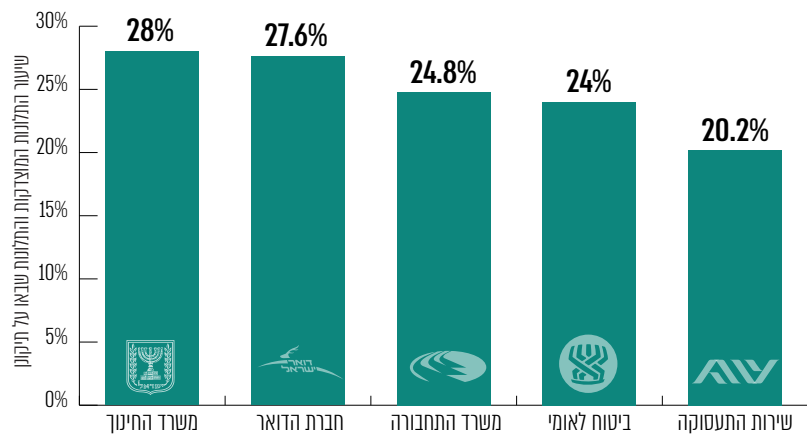
תרשים 6: תלונות בנוגע לטיפול בפניות הציבור ובתלונות הציבור בגופים נילונים



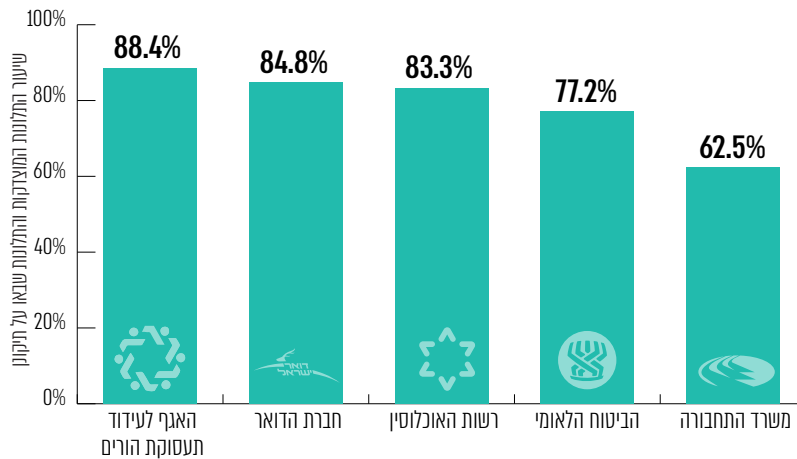
תרשים 7: תלונות על עיכובים בהנפקת אישורים ותעודות



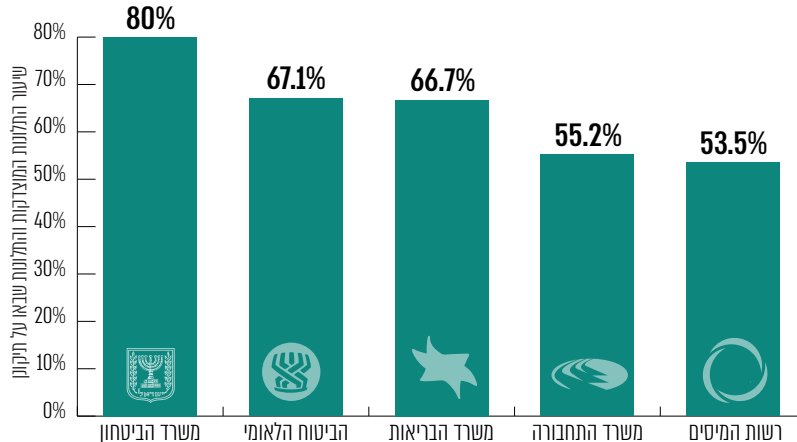
תרשים 8: תלונות על התנהגות עובדי ציבור



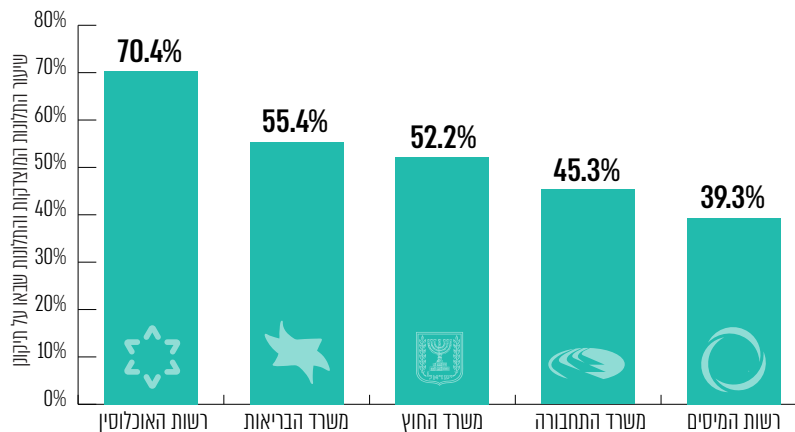
תרשים 9: תלונות על תפקוד מוקדי השירות הטלפוני



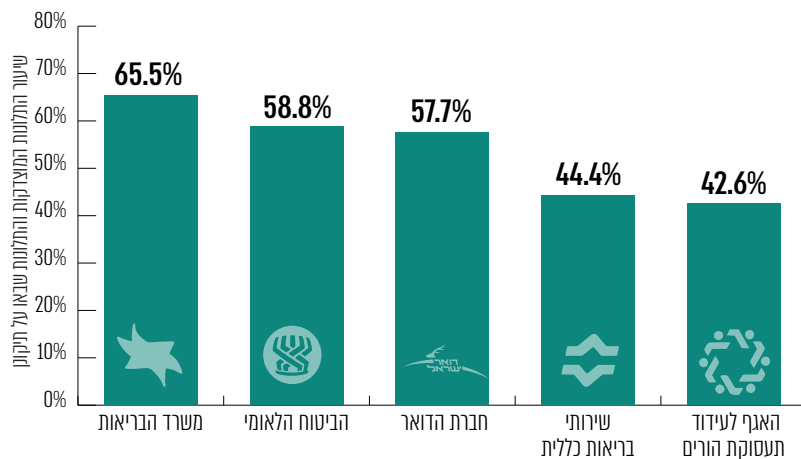
תרשים 10: תלונות על אופן הטיפול במסמכים המוגשים לרשויות



תרשים 11: תלונות על סדרי קבלת קהל



תרשים 12: תלונות על שירותים מקוונים



כפי שניתן לראות מהנתונים, שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בחלק מתתי-הנושאים גבוה לעיתים במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות כאמור בנושא השירות לציבור, ויש בכך כדי להציף לפני הגופים השונים נקודות תורפה בשירות שהם נותנים וכן לתת להם תמונת מצב לגבי טיב השירות, לעומת גופים אחרים.

בפרק זה סקרנו נתונים כלליים של מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון בגופים שונים ובמגוון של תתי-נושאים. יצוין שהגופים הציבוריים שונים זה מזה בהיקף המגע שלהם עם הציבור - יש גופים שמידת המגע שלהם עם הציבור היא גבוהה, ויש גופים שמידת המגע שלהם היא נמוכה. לכן 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. אף על פי כן ההשוואה בין הגופים הן לגבי מספר התלונות והן לגבי שיעור התלונות המוצדקות בנושא השירות לציבור יכולה לשמש כלי לכל גוף שבאמצעותו יוכל ללמוד כיצד רואה הציבור את איכות השירות שהוא נותן, ומה הן החוליות השונות שיש לטייב בתהליך מתן השירות.



תוצאות סקר בנושא השירות לציבור

נציבות תלונות הציבור ביצעה סקר ראשוני בגופים ציבוריים נבחרים, לשם בדיקת היבטים שונים של השירות לציבור. הגופים נבחרו לפי הקריטריונים האלה: (א) מתקבלים עליהם בנציבות מאות תלונות לפחות מדי שנה בשנה בנושאים שונים; (ב) הם מספקים שירות לציבור בפריסה ארצית; (ג) יש להם מרכזי שירות במקומות שונים, מוקדי שירות טלפוניים ואתרים במרשתת (אינטרנט). הגופים הם אלה: המוסד לביטוח לאומי (להלן - הביטוח הלאומי); רשות המיסים בישראל (להלן - רשות המיסים); רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין); משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - משרד התחבורה); חברת דואר ישראל בע"מ (להלן - חברת הדואר או הדואר); חברת עמידר החדשה (להלן - עמידר); חברת החשמל לישראל בע"מ (להלן - חברת החשמל); ורשות מקרקעי ישראל. גיבוש הסקרים, ניתוח הנתונים שעלו מהם וקביעת היקף הדגימות בוצעו בליווי ייעוץ סטטיסטי.

בסקרים נבחנו טיב השירות במרכזי השירות של הגופים, רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם והמידע והשירותים השונים באתרי המרשתת שלהם.

לכל גוף שנבחר יש מרכזי שירות (להלן גם - מרכזי קבלת קהל) במחוזות שונים: ירושלים, תל אביב, חיפה, דרום וצפון.

בחודשים פברואר ומרץ 2024³⁹ קיימו עובדי נציבות תלונות הציבור ביקורים במרכזי השירות של הגופים שנבחרו. בכל מרכז שירות התקיימו שני ביקורים בשעות שונות, כך שבסך הכול בוצעו עשרה ביקורים במרכזי השירות של כל אחד מהגופים שנבחרו.

עובדי נציבות תלונות הציבור בחנו את המידע והשירותים השונים באתר המרשתת של כל אחד מהגופים. נוסף על כך נשלחו לכל אחד מהגופים פניות באופן מקוון, כדי לבדוק את זמן וטיב המענה עליהן.

במסגרת בדיקת רמת השירות של המוקדים הטלפוניים, עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את זמני ההמתנה למענה של נציג במוקד, את האפשרות להשאר הודעה ולקבלת שיחה חוזרת ואת שעות הפעילות של המוקד. נוסף על כך בדקו עובדי הנציבות אם יש אפשרות לקבל שירות במוקד בשפות אחרות, מלבד עברית, ואם קיימת מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות

אחרות. הבדיקה של זמני המענה נעשתה באמצעות ביצוע 30 התקשרויות לכל אחד ממוקדי השירות.

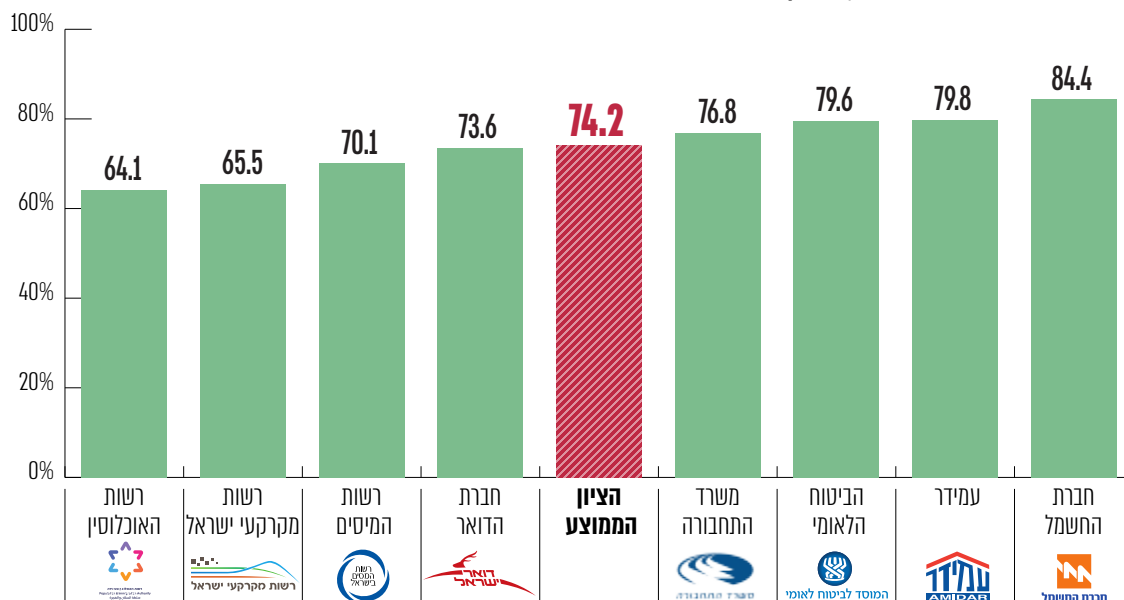
כל אחד מהסקרים כולל שאלות במגוון היבטים הנוגעים לשירות הניתן, כך שהציון הכולל מורכב ממספר גדול של משתנים.

מרכיבי הציונים בכל אחד מהסקרים במרכזי השירות, באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים מתוארים בהרחבה בנספח 1 לדוח זה, בעמ' 257.

הציון הכללי לכל גוף בסקר ניתן על פי שקלול הציונים של המרכיבים השונים בו. ניתן משקל של 50% לתוצאות הסקרים בנוגע לטיב השירות במרכזי קבלת הקהל של הגופים, של 25% לתוצאות הסקרים בנוגע לאתרי המרשתת שלהם ושל 25% לתוצאות הסקרים בנוגע לרמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם.

להלן הציון המשוקלל שקיבל כל גוף בסקרים שערכה הנציבות:

תרשים 13: דירוג טיב השירות, משוקלל



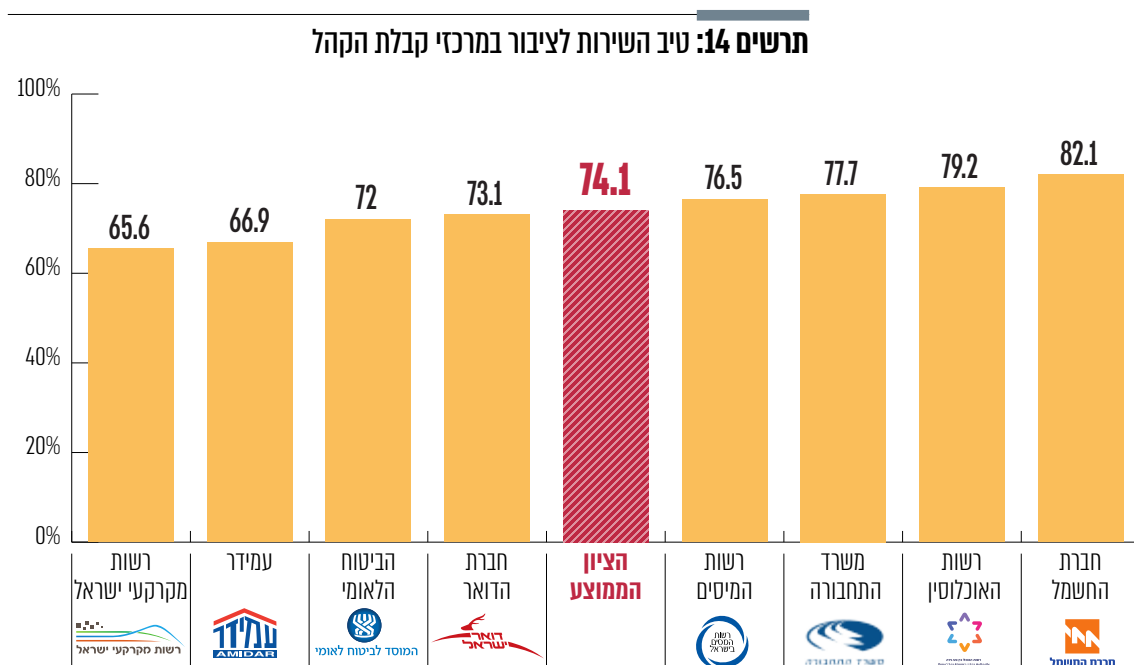
חברת החשמל קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר בנוגע לטיב השירות, ולאחריה עמידר, הביטוח הלאומי ומשרד התחבורה.

ארבעה גופים קיבלו ציון משוקלל נמוך מהממוצע: רשות האוכלוסין, רשות מקרקעי ישראל, רשות המיסים וחברת הדואר.

להלן תיאור תוצאות הסקרים השונים שביצעה נציבות תלונות הציבור בגופים שנבחרו והציונים שקיבלו הגופים בכל אחד מהמרכיבים.

טיב השירות במרכזי השירות

להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל:



כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של טיב השירות במרכזי קבלת הקהל היה 74.1 מתוך 100. חברת החשמל קיבלה את הציון הגבוה ביותר במדד זה - 82.1 ולאחריה רשות האוכלוסין - 79.2

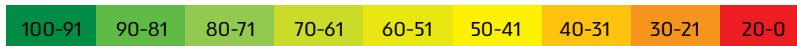
רשות מקרקעי ישראל קיבלה את הציון הנמוך ביותר - 65.6.

להלן מפת חום המתארת את ציוני הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים⁴⁰.

תרשים 15: הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב השירות במרכזי קבלת הקהל

המשקל	נושא המשנה	המוסד לביטוח לאומי	רשות מקרקעי ישראל	חברת הדואר	חברת החשמל	משרד התחבורה	רשות האוכלוסין	רשות המיסים	רשות מקרקעי ישראל
25%	ניהול התורים	83.5	81.2	78.1	81.1	79.4	85.5	84.7	81.2
20%	שעות הפתיחה	16	21	96	80	69.8	13.4	48.4	21
15%	גישה והכוונה	85.6	83.3	84.7	86.8	89.3	79.3	89	83.3
15%	היבטי נגישות	93.6	74.5	57.6	91.7	82	91.7	88.7	74.5
10%	מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית	69.3	44.4	43.5	70	57.2	87.3	65.9	44.4
10%	ניקיון ונראות	93.2	97.2	73.9	91.8	89.8	93.8	92.8	97.2
5%	טיב מעטפת השירות	95.3	65	25	57.5	69.6	48.3	61.9	65

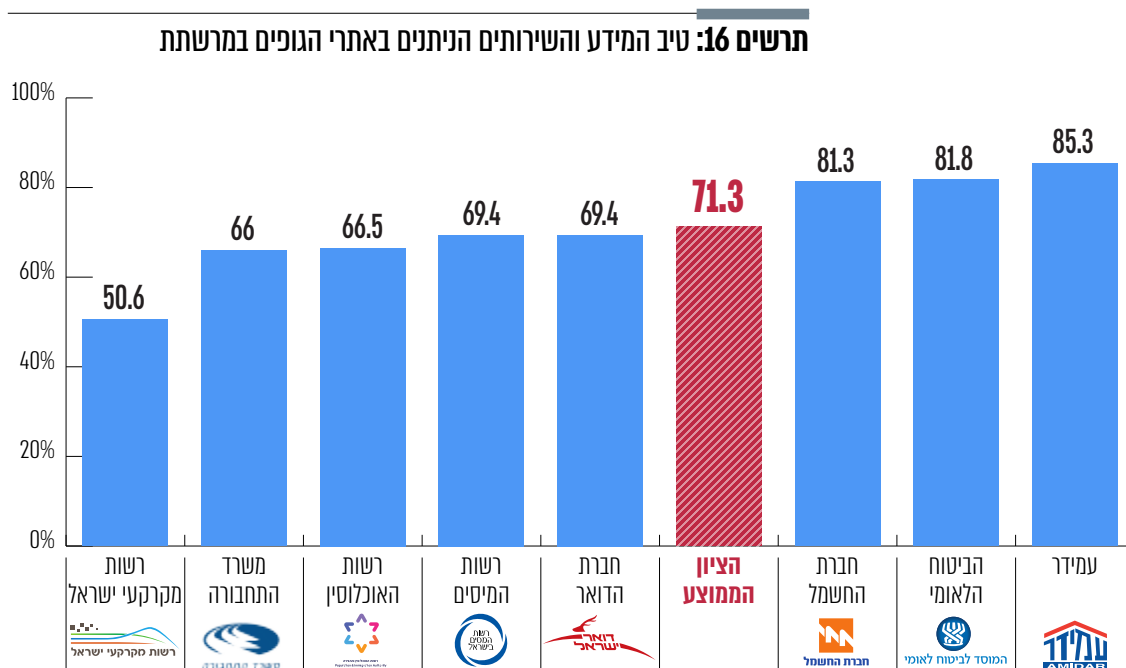
מקרא



40 בסקר זה מפת חום היא כלי לייצוג אינפוגרפי של הציונים השונים. במפות החום שלהלן ציונים נמוכים משתקפים בגוני אדום. ככל שהציון נמוך יותר, הגוון המשקף אותו במפת החום הוא אדום כהה יותר; וציונים גבוהים משתקפים בגוני ירוק. ככל שהציון גבוה יותר, הגוון המשקף אותו במפה הוא ירוק כהה יותר. גוני כתום וצהוב משקפים את ציוני הביניים.

בדיקת המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת

להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנוגע לטיב המידע והשירותים השונים באתרי המרשתת שלהם:



כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של טיב המידע והשירותים שלהם במרשתת היה 71.3. עמידר קיבלה את הציון הגבוה ביותר במדד זה - 85.3 ולאחריה הביטוח הלאומי - 81.8. מרבית הגופים קיבלו ציון נמוך מהממוצע במדד זה.

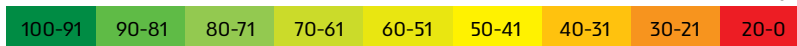
רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון של 50.6 בלבד.

להלן מפת חום המתארת את הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא טיב המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים.

תרשים 17: הצינים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכזיים את הציין בנושא טיב המידע והשירותים השונים באתרי הגופים במרשתת

המשקל	נושא המשנה	משרד התחבורה	רשות האוכלוסין	הביטוח הלאומי	רשות המיסים	חברת הדואר	עמידר	חברת החשמל	רשות מקרקעי ישראל
20%	זימון תורים	50	11	57	29	93	75	100	
20%	מענה על פניות דרך האתר	37.5	87.5	85	80	62.5	100	65.0	
10%	מידע באתר על השירותים השונים	75	100	100	100	75	100	100	100
10%	מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר	80	80	80	80	80	80	60	40
10%	מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית	90	90	100	75	0	90	75	0
10%	ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיוי	100	75	100	50	75	50	75	50
10%	הטיפול בפניות מקוונות	40	40	70	80	70	100	90	30
5%	מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)	100	67	67	83	67	67	67	67
5%	קיום אזור אישי	100	100	100	100	100	100	100	100

מקרא



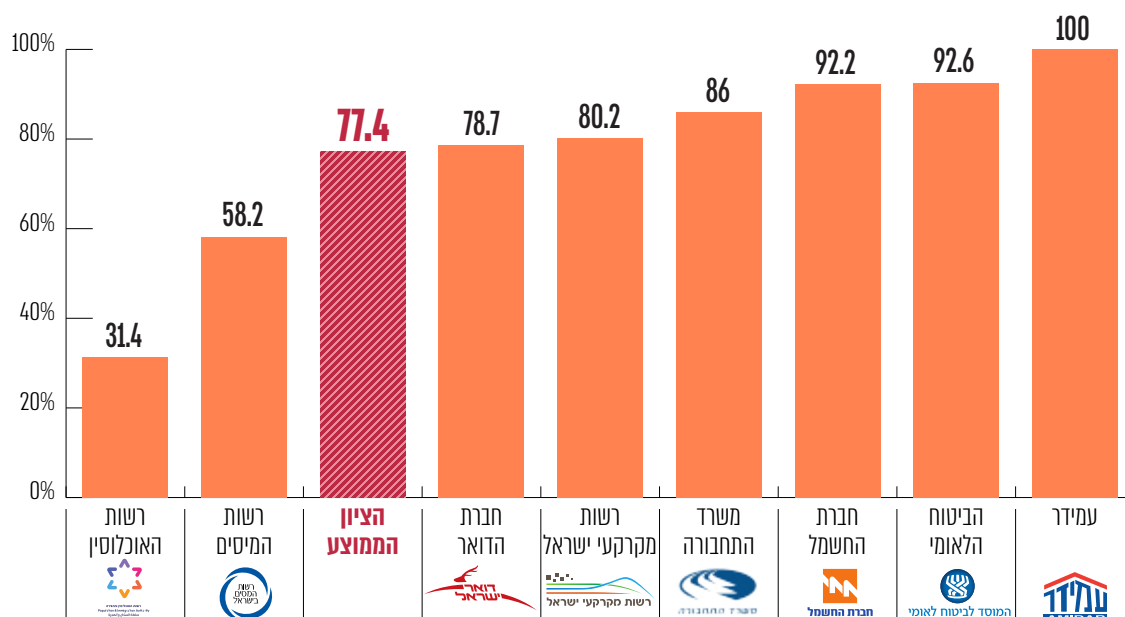
רמת השירות של המוקדים הטלפוניים

מוקד טלפוני יעיל מאפשר למקבל השירות לקבל מידע ולבצע פעולות במהירות וביעילות, בלי שיצטרך להגיע למרכז השירות של הגוף. שירות זה חשוב בייחוד לאנשים המתקשים לבצע פעולות באופן עצמאי באתר המרשתת של הגוף, מאחר שאין להם אוריינות דיגיטלית. מקבל השירות במוקד הטלפוני יכול לקבל מידע על השירות שלו הוא נזקק ועל המסמכים הנדרשים לקבלתו, להזמין באמצעות המוקד הטלפוני תורים למרכזי השירות ולקבל מידע על התקדמות הטיפול בבקשות שהגיש.

נציבות תלונות הציבור בדקה את יעילות מוקדי השירות של הגופים שנבדקו. במסגרת זו עובדי הנציבות יצרו קשר עם המוקדים הטלפוניים ובדקו את זמני המתנה עד למענה של נציג, את האפשרות להשארת הודעה ולקבלת שיחה חוזרת ואת שעות הפעילות של המוקד הטלפוני. נוסף על כך בדקו עובדי הנציבות את האפשרות לקבל שירות בשפות אחרות, מלבד עברית, ואת קיומה של מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות אחרות. הבדיקה של זמני המענה נעשתה באמצעות ביצוע 30 התקשרויות לכל אחד ממוקדי השירות.

להלן הציונים שקיבלו הגופים שנבדקו בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים שלהם:

תרשים 18: הציונים שקיבלו הגופים בנוגע למוקדים הטלפוניים



השונויות בין הגופים בנוגע לרמת השירות של המוקדים הטלפוניים הייתה בולטת יותר מהשונויות בנוגע לשני המדדים הקודמים: טיב המידע והשירות באתרי המרשתת וטיב השירות במרכזי קבלת הקהל.

כפי שניתן לראות, הציון הממוצע שקיבלו כלל הגופים במדד של רמת השירות של המוקדים הטלפוניים היה 77.4. עמידר קיבלה את הציון הגבוה ביותר

במדד זה - 100, הביטוח הלאומי קיבל גם הוא ציון גבוה ביותר - 92.6, וכך גם חברת החשמל - 92.2.

רשות האוכלוסין קיבלה ציון נמוך במיוחד במדד זה - 31.4 בלבד.

להלן מפת חום המתארת את ציוני הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים. ממפה זו אפשר ללמוד על החוזקות והחולשות של כל גוף בנושאי המשנה השונים.

תרשים 19: הציונים שקיבלו הגופים בנושאי המשנה המרכיבים את הציון בנושא רמת השירות של המוקדים הטלפוניים

המשקל	נושא המשנה	משרד התחבורה	חברת החשמל	רשות האוכלוסין	רשות המיסים	הדואר	רשות מקרקעי ישראל	המוסד לביטוח לאומי	עמידר
40%	זמן ההמתנה למענה המוקד	90	86	2	87	86	93	98	100
25%	אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת	100	100	0	0	100	100	100	100
15%	שעות פעילות המוקד הטלפוני	100	100	70	90	70	70	90	100
10%	אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית	50	90	100	50	90	75	75	100
10%	מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות שונות, מלבד עברית (IVR)	50	90	100	50	0	0	75	100

מקרא

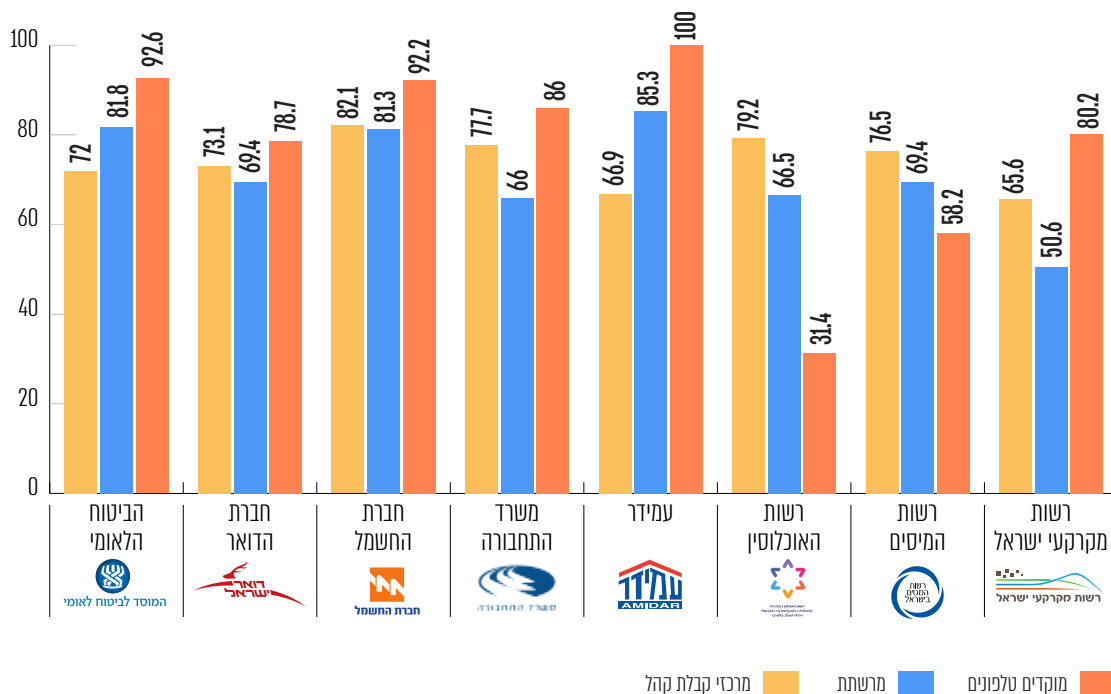
100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-41	40-31	30-21	20-0
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

מסקירת הציונים של כלל הגופים במדדי השירות עולה כי לגבי רמת השירות במוקדים הטלפוניים הציון הממוצע של הגופים הוא הטוב ביותר - 77.4. הציון הממוצע של הגופים לגבי השירות במרכזי שירות הלקוחות הוא 74.1, והציון הממוצע שלהם לגבי המידע והשירותים באתרי המרשתת הוא 71.3.

בהמשך יובא ניתוח של מרכיבי הציונים לגבי כל אחד מהגופים.

להלן השוואה בין הציונים שקיבל כל גוף במדדי השירות השונים:

תרשים 20: הציונים שקיבל כל גוף במדדים השונים של השירות לציבור



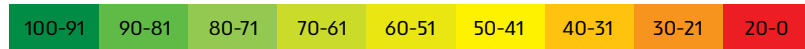
כפי שניתן לראות, חלק מהגופים קיבלו ציונים דומים במדדי השירות השונים, אולם חלק מהגופים קיבלו ציון גבוה בממד אחד וציונים נמוכים במדדים אחרים.

כפי שניתן לראות במפת החום שלהלן, חלק מהגופים גילו חוזקות בכל מדדי הבדיקה, ובחלקם נמצאו חולשות במדדים מסוימים, לעומת גופים אחרים.

תרשים 21: הציונים המשוקללים שקיבלו הגופים השונים במדדים השונים

רשות מקרקעי ישראל	רשות המיסים	רשות האוכלוסין	עמידר	משרד התחבורה	חברת החשמל	חברת הדואר	הביטוח הלאומי	
65.6	76.5	79.2	66.9	77.7	82.1	73.1	72	השירות במרכזי קבלת הקהל
50.6	69.4	66.5	85.3	66	81.3	69.4	81.8	המידע והשירותים במרשתת
80.2	58.2	31.4	100	86	92.2	78.7	92.6	השירות של המוקד הטלפוני

מקרא



המרכיבים השונים בציונים שקיבל כל גוף



משרד התחבורה

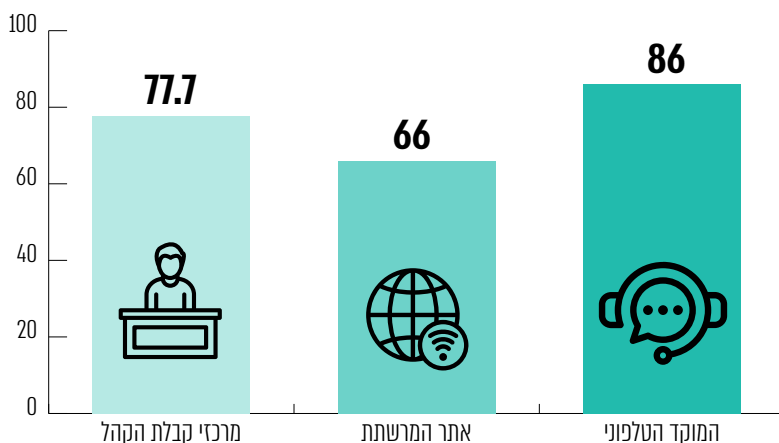
הממצאים שיוצגו להלן עלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של אגף הרישוי במשרד התחבורה (בירושלים, חולון, חיפה, באר שבע ועפולה), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של משרד התחבורה. ראשית יוצגו הציין הכללי שקיבל משרד התחבורה, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה לציין הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציין הכללי של משרד התחבורה בנושא טיב השירות לציבור

הציין הכללי שקיבל משרד התחבורה היה 76.8.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני.

תרשים 22: הציונים של משרד התחבורה בכל אחד מהמרכיבים

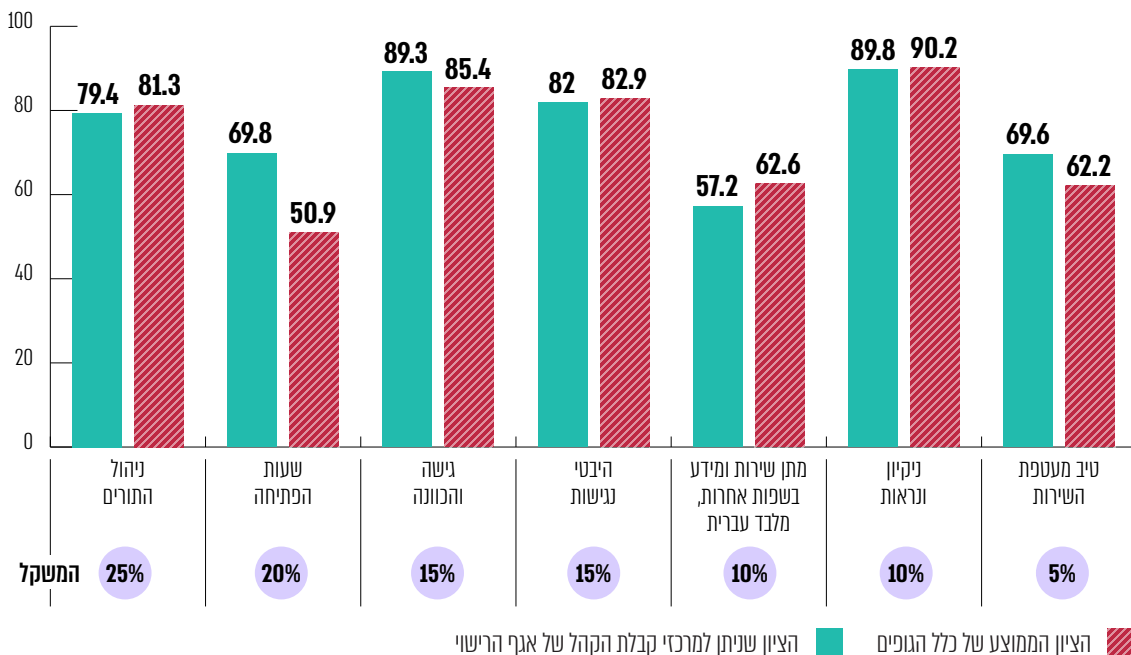


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי במשרד התחבורה

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות במרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי בירושלים, באר שבע, חיפה, חולון ועפולה, ובעקבות הבדיקה קיבל משרד התחבורה ציון כולל של 77.7 בנושא זה. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 23: הציונים שקיבל משרד התחבורה בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו בנושא זה, והמשקל שניתן לכל מרכיב

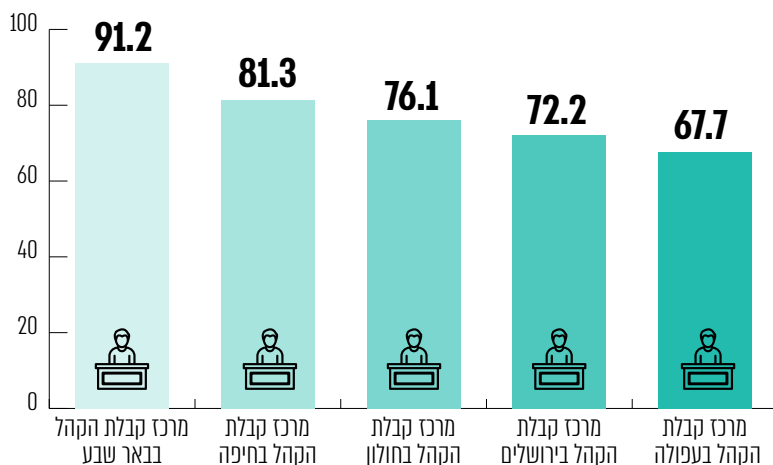


כפי שניתן לראות, הציונים שקיבל משרד התחבורה במרכיבים "שעות הפתיחה" (69.8) ו"טיב מעטפת השירות" (69.6) גבוהים במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים אלה (50.9 במרכיב "שעות הפתיחה" ו-62.2 במרכיב "טיב מעטפת השירות"). לעומת זאת, הציון שקיבל משרד התחבורה במרכיב "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (57.2) נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה (62.6).

משרד התחבורה ציין בתגובתו על ממצאי הסקר כי בכל מרכזי קבלת הקהל שנסקרו, וכן במרכזי קבלת הקהל האחרים, ניתן שירות גם בערבית, וכי יש בכל מרכזי השירות סרטוני מידע והסבר בשפה זו.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של אגף הרישוי במחוזות השונים

תרשים 24: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



מרכז השירות של אגף הרישוי בבאר שבע קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות שנבדקו.

מרכז השירות בעפולה קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות שנבדקו - 67.7. מרכז זה קיבל ציונים נמוכים ביותר במרכיבים של "שעות הפתיחה" (53), "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (63) ו"טיב מעטפת השירות" (31.5).

לגבי המרכיב "שעות הפתיחה", משרד התחבורה ציין כי מרכז השירות בעפולה אינו מרכז שירות מחוזי, אלא מרכז שירות קטן, ולפיכך הוא מקבל קהל פעם בשבוע בלבד בשעות אחר הצהריים, בהתאם להיקף זימון התורים.

לגבי המרכיב "טיב מעטפת השירות" ציין משרד התחבורה כי בכל מרכזי השירות המחוזיים קיימות עמדות שירות ומכונות צילום, נוסף על עמדה למילוי טפסים, רשת אלחוטית זמינה לשימוש המבקרים ומתקן מים לשימוש המבקרים.

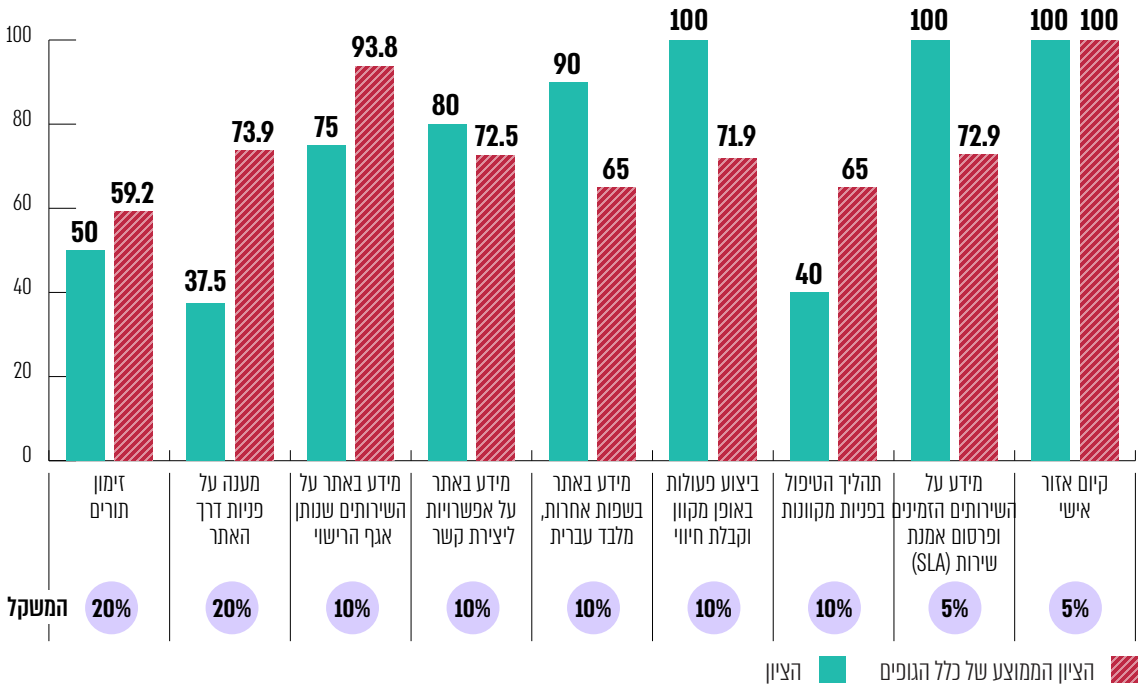
גם במרכזי שירות שאינם מחוזיים, דוגמת מרכז השירות בעפולה, אמורים להיות עמדה למילוי טפסים, רשת אלחוטית ומתקן מים לשימוש המבקרים.

בעקבות ממצאי הסקר בדק משרד התחבורה את הנושא, ומצא שלא הייתה קיימת עמדה לשתית מים במרכז השירות בעפולה. משרד התחבורה מסר כי הוא מטפל בעניין.

תוצאות הסקרים לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר משרד התחבורה במרשתת

משרד התחבורה קיבל ציון 66.0 בסקר לגבי המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלו במרשתת. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

טרישים 25: הציונים שקיבל משרד התחבורה בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, משרד התחבורה קיבל ציונים גבוהים בהרבה מהממוצע ברכיבים "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.9), "ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 71.9), "מידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65) ו"מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5).

לעומת זאת, משרד התחבורה קיבל ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2), "מידע באתר על השירותים שנותן אגף הרישוי" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93.8), "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (40, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65) ו"מענה על פניות דרך האתר" (37.5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9). יש לציין כי אף אחת מחמש הפניות המקוונות ששלחו עובדי נציבות תלונות הציבור דרך האתר לא קיבלה מענה מלא. לגבי שלוש פניות, התקבל חיווי על קבלת הפנייה בלבד; לגבי שתי פניות, התקבל מענה בתוך שבועיים, אולם הוא היה חלקי בלבד.

נוכח הציונים הנמוכים מאוד שקיבל משרד התחבורה במרכיבים הקשורים למענה על פניות הציבור (40 במרכיב "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" ו-37.5 במרכיב "מענה על פניות דרך האתר"), נציבות תלונות הציבור ממליצה לו לפעול לשיפור התהליכים בתחום זה.

משרד התחבורה מסר בתגובתו כי כיום הוא מודד את זמן המענה, בודק את איכות המענה ומבצע בקרה מתמדת על תהליך הטיפול בפניות. משרד התחבורה הוסיף כי לאחרונה הוחל בחלוקת המענה בין המחוזות, כדי לווסת את העומס, והוא צופה שיפור בתחום זה כבר בזמן הקרוב.

מידע באתר המרשתת על השירותים הניתנים

כמוצג בתרשים, במרכיב "מידע באתר המרשתת על השירותים הניתנים" קיבל משרד התחבורה ציון 75. הציון ירד בשל אי-הפניה בעמוד מרכזי באתר למחשבונים המסייעים למבקשים לברר זכאויות או חיובים שונים.

משרד התחבורה ציין כי הנושא של היעדר מחשבונים מסייעים באתר מוכר ונמצא בתוכנית העבודה של המשרד.

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבל משרד התחבורה ציון 80. הציון ירד בשל היעדר האפשרות ליצור קשר עם משרד התחבורה באמצעות וואטסאפ או מסרונים.

משרד התחבורה ציין כי הוא פועל להפעלת מגוון רחב של ערוצי שירות, כולל באמצעות וואטסאפ, ולהערכתו שירות באמצעות וואטסאפ יופעל בשנת 2025.

זימון תורים באתר המרשתת

כדי לקבל שירות יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת תור באתר המרשתת של משרד התחבורה לכל אחד ממרכזי השירות שצינו לעיל עד מועד התור. להלן תוצאות הבדיקה:

תרשים 26: משך הזמן עד מועד התור



מרכז השירות
בעפולה



מרכז השירות
בחיפה



מרכז השירות
בירושלים



מרכז השירות
בבאר שבע



מרכז השירות
בחולון

הציון של משרד התחבורה במרכיב "זימון תורים" היה 50 בלבד. ציון זה משקף זמן ממוצע של שבוע עד שבועיים עד לקבלת תור.

משרד התחבורה השיב כי הסקרים נעשו בעיקר במרכזי השירות המחוזיים

של אגף הרישוי, אבל ניתן למצוא תורים בזמינות גבוהה יותר ב-23 משרדי אגף הרישוי ברחבי הארץ.

נציבות תלונות הציבור ממליצה למשרד התחבורה לבחון דרכים להפחתת משך הזמן ממועד הזמנת התור ועד מועד התור בכל היחידות.

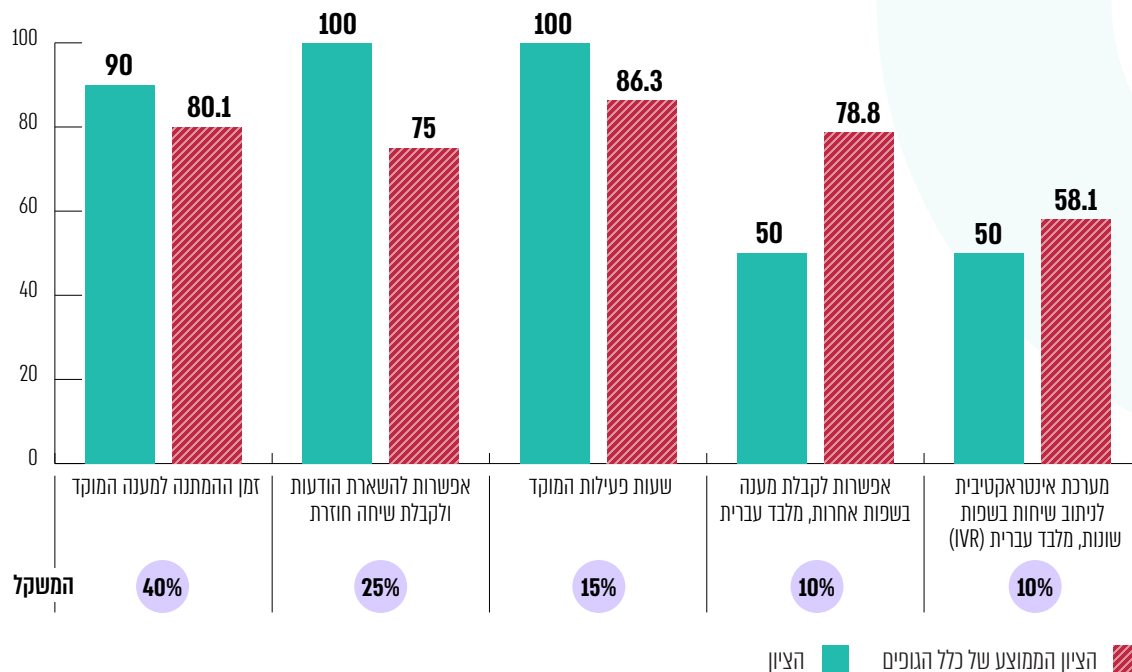
אפשרות לקבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "אפשרות לקבלת מידע בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבל משרד התחבורה את הציון 90. השירות באתר היה נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אולם לא היה נגיש בשפה האמהרית.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של משרד התחבורה

בנושא של טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבל משרד התחבורה ציון 86. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבל משרד התחבורה בנושא זה היה גבוה במידה ניכרת מהממוצע.

תרשים 27: הציונים שקיבל משרד התחבורה בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו הנוגעים לשירות במוקד הטלפוני, והמשקל שניתן לכל מרכיב

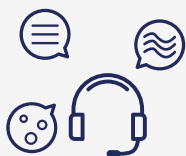


כפי שניתן לראות, משרד התחבורה קיבל ציונים גבוהים בהרבה מהממוצע במרכיבים "זמן ההמתנה למענה המוקד" (90), "שעות פעילות המוקד" (100) ו"אפשרות להשארת הודעות ולקבלת שיחה חוזרת" (100). הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (90) משקף זמן המתנה ממוצע קצר של כחמש דקות.

במרכיבים "אפשרות לקבלת מענה בשפות אחרות, מלבד עברית" ו"מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות שונות, מלבד עברית" קיבל משרד התחבורה את הציון 50. זאת מכיוון שמלבד בשפה העברית, ניתן לקבל את השירותים הללו בשפה הערבית בלבד, אולם לא בשפות אנגלית, רוסית ואמהרית. נציבות תלונות הציבור ממליצה למשרד התחבורה לבחון את הצורך בשכלול המערכת לניתוב שיחות במוקד הטלפוני, כדי שיתאפשר ניתוב שיחות לא רק בעברית ובערבית, אלא גם בשפות אחרות.

משרד התחבורה אישר כי כיום קיימת מערכת לניתוב שיחות בשפות עברית וערבית בלבד, אולם ציון כי הוא נמצא לקראת סיום הפיתוח של מערכת שתאפשר ניתוב שיחות גם בשפות אחרות.

תרשים 28: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור למשרד התחבורה



לבחון את הצורך בשכלול המערכת לניתוב שיחות במוקד הטלפוני, כדי שיתאפשר ניתוב שיחות לא רק בעברית ובערבית, אלא גם בשפות אחרות



לנקוט פעולות לקיצור משך הזמן ממועד קביעת התור ועד מועד התור



לפעול לשיפור תהליכי השירות של אגף הרישוי בתחום המענה על פניות הציבור



רשות האוכלוסין

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של רשות האוכלוסין (בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע, נוף הגליל), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של רשות האוכלוסין. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות האוכלוסין, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של רשות האוכלוסין בנושא טיב השירות לציבור

כאמור לעיל, הציון הכללי שקיבלה רשות האוכלוסין היה 64.1.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של רשות האוכלוסין, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של הרשות.

הציון הכללי של רשות האוכלוסין נמוך במידה ניכרת מהציון הכללי הממוצע של כלל הגופים שנסקרו - 74.2.

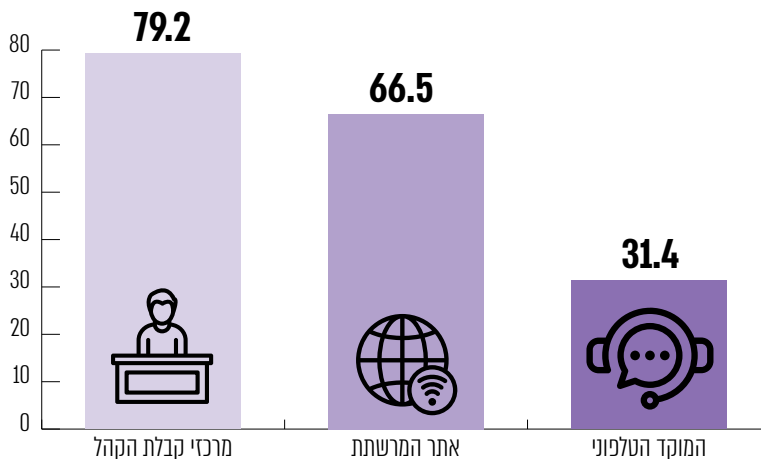
בתגובתה מסרה רשות האוכלוסין כי הסקר בוצע בשיאה של מלחמת חרבות ברזל, שהשפיעה על רשות האוכלוסין, על כל יחידותיה, ובכלל זה על השירות שנתנה הרשות לאזרחים.

רשות האוכלוסין ציינה כי בחודשי המלחמה הראשונים לשכות רבות היו סגורות לסירוגין, דבר שיצר עומס גדול אף יותר על הלשכות שפעלו. כמו כן, בחודשים אלו רשות האוכלוסין פעלה להנגשת שירותיה לאזרחים שפונו מבתיהם, ולשם כך פתחה לשכות נודדות במרכזי מפונים והסיטה ללשכות אלה כוח אדם מהלשכות שפעלו. נוסף על כך, בשל המצב הביטחוני נוצר עומס על מוקדי השירות הטלפוניים של הרשות.

רשות האוכלוסין הוסיפה כי למרות האמור, מאוקטובר 2023 ועד יולי 2024 הונפקו 1.1 מיליון דרכונים ויותר ממיליון תעודות זהות.

עוד ציינה רשות האוכלוסין כי היא פועלת בכמה מישורים, לרבות שילוב של מערכות בינה מלאכותית, כדי לגשר על המחסור בעובדים; וכי היא שמה לעצמה למטרה לתת לקהל לקוחותיה, אזרחים זרים כאחד, את השירות המיטבי ונמצאת בתהליך למידה מתמשך לשיפור השירות.

תרשים 29: הציונים של רשות האוכלוסין בכל אחד מהמרכיבים

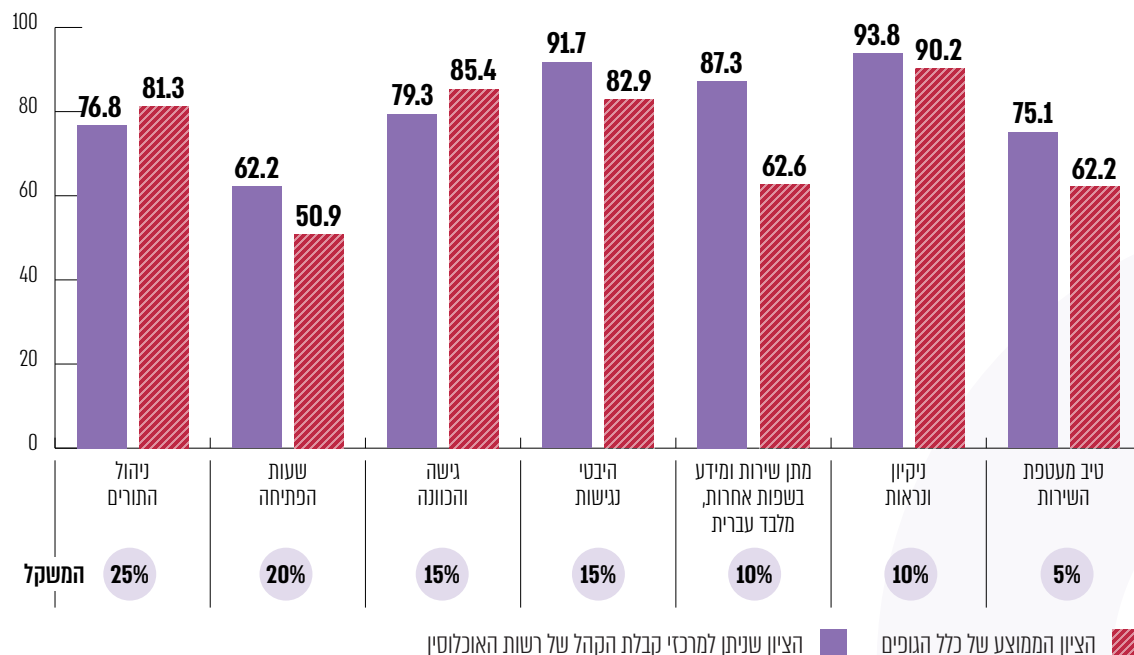


להלן תיאור מפורט ופירוט הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות במרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונוף הגליל, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות האוכלוסין ציון כולל של 79.2 בנושא זה. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 30: הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב

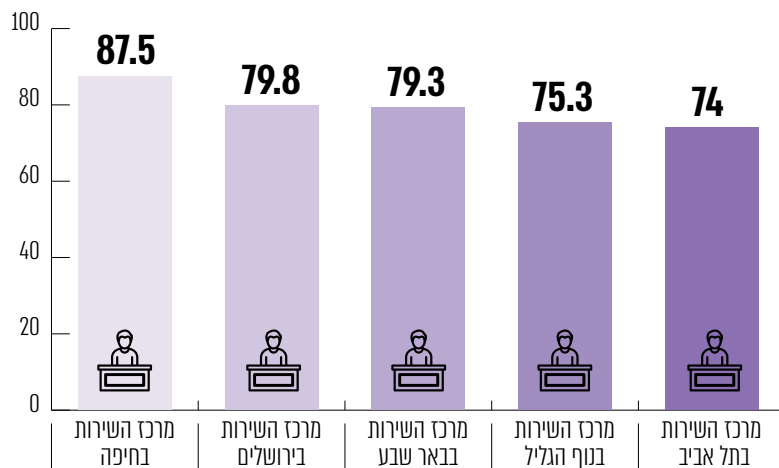


כפי שניתן לראות, רשות האוכלוסין קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (62.2, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 50.9), "היבטי נגישות" (91.7, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 82.9), "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (87.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.6) ו"טיב מעטפת השירות" (75.1, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.2).

לעומת זאת, במרכיב "גישה והכוונה" הציון שקיבלה רשות האוכלוסין (79.3) נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים (85.4).

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות האוכלוסין במחוזות השונים

תרשים 31: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



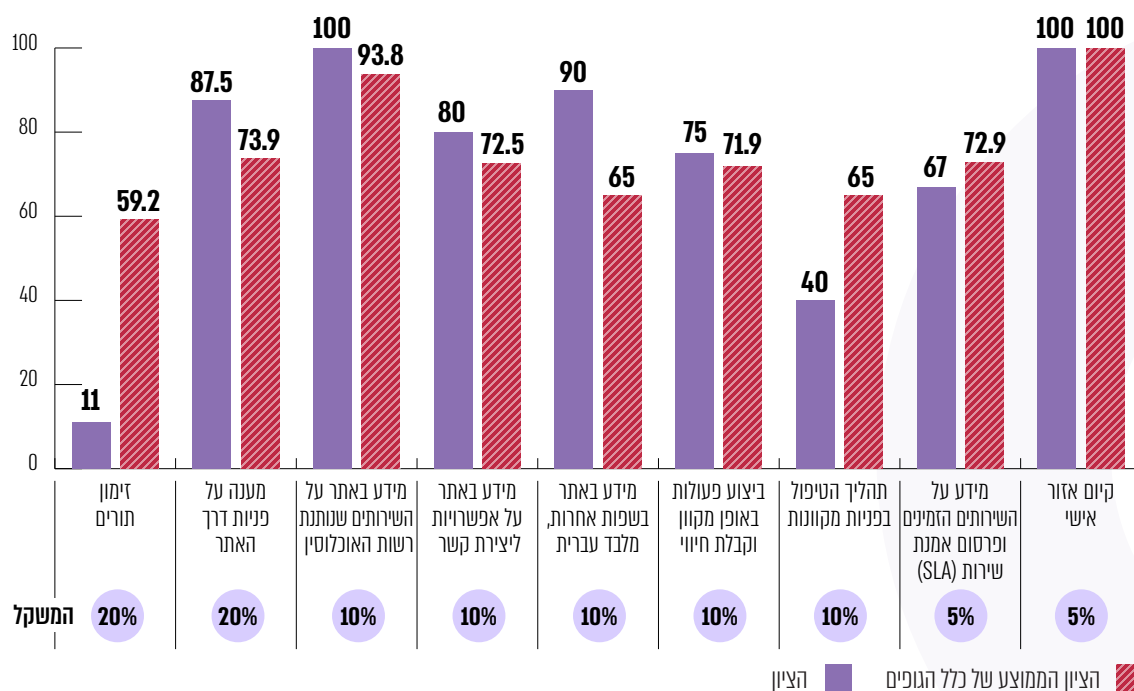
מרכז השירות בחיפה קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של רשות האוכלוסין שנבדקו.

מרכז השירות בתל אביב קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של רשות האוכלוסין שנבדקו.

תוצאות הסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות האוכלוסין במרשתת

רשות האוכלוסין קיבלה ציון 66.5 בנושא המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

תרשים 32: הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות האוכלוסין קיבלה ציונים גבוהים באופן מובהק מהממוצע במרכיבים "מענה על פניות דרך האתר" (87.5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9), "מידע באתר על השירותים שנותנת רשות האוכלוסין" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93.8) ו"מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65), אולם קיבלה ציון נמוך מאוד במרכיב "זימון תורים" (11 בלבד, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2) וציון נמוך במרכיב "הטיפול בפניות מקוונות" (40 בלבד, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65).

רשות האוכלוסין קיבלה ציון נמוך מאוד במרכיב "זימון תורים", מאחר שנמצא שלארבעה מרכזים שלה ניתן לקבל תור רק חודש לפחות לאחר בקשת התור. רק במרכז של רשות האוכלוסין בנוף הגליל התאפשרה קבלת תור מהירה יותר - שבועיים עד חודש לאחר בקשת התור. נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות האוכלוסין לבחון דרכים לקצר את פרק הזמן שבין הזמנת התור לקבלת התור.

בתגובה על הממצאים בעניין "זימון תורים" מסרה רשות האוכלוסין כי בחודשים האחרונים, לאחר ביצוע הסקר, שונתה שיטת קביעת התורים למרכזי השירות שלה. הרשות ציינה כי כיום נפתחים התורים באופן מדורג לטווחי זמן שונים - 70% מהתורים נפתחים לטווח של שלושה חודשים, ו-30% מהתורים נפתחים לשבוע העוקב. נוסף על כך, הרשות תגברה את מצבת התורים הרגילה בעוד 20%, בהתאם למגבלות כוח האדם, כדי לאפשר קביעת תור מהירה ליום שלאחר בקשת התור. באופן זה היא מנסה לתת מענה מרבי הן למעוניינים להזמין מבעוד מועד תור לטווח הזמן הרחוק והן למעוניינים לקבל שירות בטווח הזמן הקצר והמידי. לדברי רשות האוכלוסין, שיטה זו של פתיחה מדורגת של התורים מוכיחה את עצמה, ובבדיקה שנעשתה ב-6.8.24 נמצא מספר לא מבוטל של תורים זמינים לטווחי זמן שונים.

בנוסף כדי להתמודד עם נושא זמינות התורים הציבה רשות האוכלוסין 16 עמדות לשירות עצמי בשבע לשכות, ועד סוף שנת 2024 היא צפויה להציב עוד עשרות עמדות.

כמו כן, רשות האוכלוסין מקדמת מהלך של הזמנת תיעוד ביומטרי מרחוק, ועד כה ניתן שירות זה לעשרות אלפי מבקשי שירות.

במרכיב "הטיפול בפניות מקוונות" קיבלה רשות האוכלוסין ציון 40. הציון הנמוך ניתן בין היתר מאחר שלא ניתן היה לעקוב אחר מצב הפנייה לאחר הגשתה. כמו כן, לא היה מידע על נושאים שניתן להגיש בעניינם פניות דחופות ועל דרך הגשת הפניות.

אשר לטיפול בפניות דחופות ציינה רשות האוכלוסין כי המנהלים והעובדים בלשכות עושים את מרב המאמצים לתת שירות למי שזקוק לטיפול כזה, ובכלל זה חיילים במדים, בני משפחות גרעיניות שלא קבעו תור לכל בני המשפחה, מי שאיבדו תעודת זהות ואנשים עם מוגבלות.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות האוכלוסין לבחון דרכים לשיפור הטיפול בפניות דחופות ולהרחיב את המידע בעניין המצוי באתר שלה.

יש לציין כי במרכיב "מענה על פניות דרך האתר" קיבלה רשות האוכלוסין ציון גבוה (87.5). ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה (73.9), ומעיד על מתן מענה מלא בתוך פרק זמן קצר.

מידע באתר רשות האוכלוסין על השירותים שרשות האוכלוסין נותנת

כמוצג בתרשים, במרכיב "מידע באתר על השירותים שנותנת רשות האוכלוסין" קיבלה רשות האוכלוסין ציון 100. משמעות הדברים היא כי בבדיקה נמצא שבאתר רשות האוכלוסין קיימת רשימת שירותים מלאה שהרשות נותנת, יש דפי מידע מפורטים לגבי כל אחד מהשירותים, וקיימים מחשבונים לחישוב זכאות.

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבלה רשות האוכלוסין ציון 80. הציון ירד בשל חוסר האפשרות ליצור קשר עם הרשות באמצעות וואטסאפ או מסרונים.

רשות האוכלוסין ציינה כי היא פועלת לשיפור המצב בהיבט זה ותרחיב את האפשרויות ליצירת קשר עימה. הרשות הוסיפה כי יפורסמו בערוצים השונים דרכי הקשר עם יחידותיה.

מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה רשות האוכלוסין את הציון 90. השירות באתר היה נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אולם לא היה נגיש באמהרית.

מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)

הציון שקיבלה רשות האוכלוסין במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" היה 67. בתגובתה בעניין זה ציינה רשות האוכלוסין כי לכל יחידה בה יש עמוד שבו מפורט כל המידע על השירותים הניתנים ביחידה.

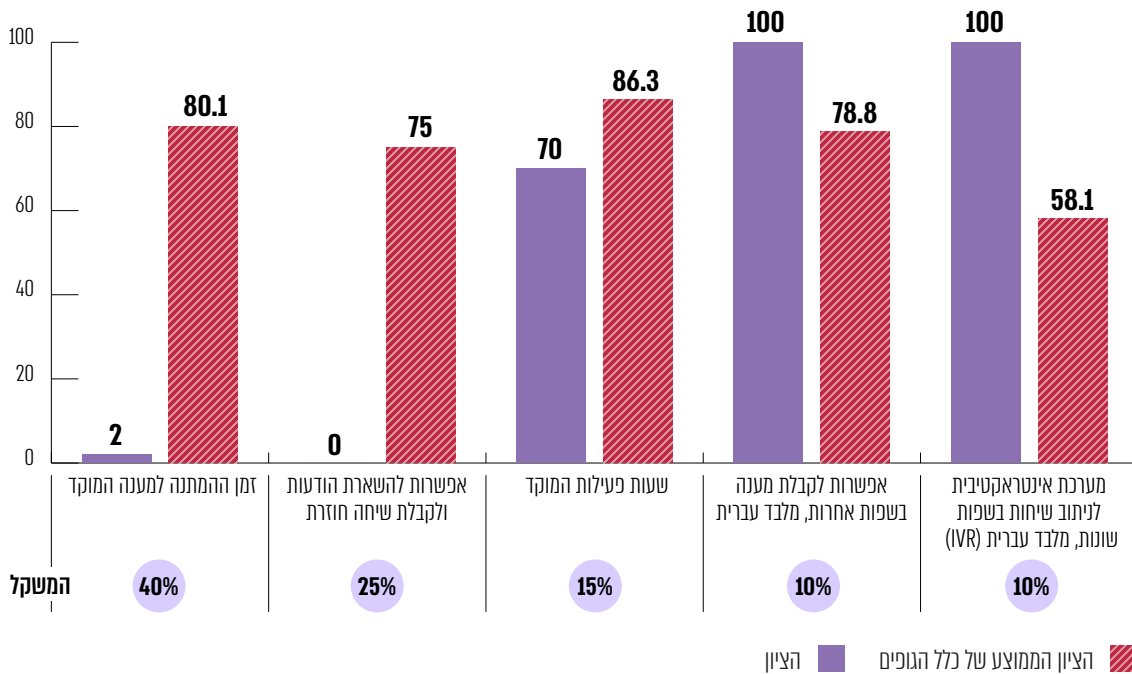
יש לציין כי הניקוד במרכיב זה ירד בעיקר בשל אי-קיומה של אמנת שירות

(SLA) המגדירה את משך הטיפול הצפוי בכל סוג שירות. נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות האוכלוסין לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהיא מספקת ולפרסמה לציבור.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של רשות האוכלוסין

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה רשות האוכלוסין ציון 31.4. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבלה רשות האוכלוסין בנושא זה היה נמוך במידה ניכרת מהציון הממוצע.

תרשים 33: הציונים שקיבלה רשות האוכלוסין בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



רשות האוכלוסין אומנם קיבלה את הציונים המרביים בכל הקשור למענה בשפות זרות, אולם קיבלה ציונים נמוכים מאוד בשאר המרכיבים. במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" הציון שהיא קיבלה (2 מתוך 100) משקף זמן המתנה של כ-15 דקות ויותר למענה. יש לציין כי ב-10% מניסיונות ההתקשרות זמן ההמתנה למענה היה יותר משעה.

זמן המתנה כאמור, ונוסף על כך היעדר אפשרות להשאר תודעה במוקד ולקבלת שיחה חוזרת, משקפים ליקוי ניכר בפעילות המוקד וביכולת שלו לתת שירות טוב לפונים. ניתן לומר שיש קושי של ממש לקבל שירות מרשות האוכלוסין דרך המוקד הטלפוני שלה.

רשות האוכלוסין ציינה בתגובתה על הממצאים כי בשל אילוצי התקציב לשנת 2024 אין באפשרותה להוסיף את כוח האדם הנדרש כדי להרחיב את שעות הפעילות שלה ולקצר את זמני המענה. הרשות הוסיפה כי היא פועלת למציאת פתרונות למשך זמן ההמתנה במוקד, ובכלל זה בוחנת מערכות טכנולוגיות חכמות מבוססות AI, לשם שיפור השירות במוקדי השירות, בכפוף לאילוצי תקציב ולפעילות מינהל הרכש.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות האוכלוסין להמשיך לפעול לשיפור השירות במוקד הטלפוני בהקדם האפשרי, נוסף על הפעולות שהיא מבצעת להטמעת מערכות מתקדמות לשיפור השירות.

תרשים 34: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות האוכלוסין

 <p>לבחון דרכים לשיפור הטיפול בפניות דחופות ולהרחיב את המידע בעניין הנמצא באתר</p>	 <p>לבחון דרכים לקיצור משך הזמן בין בקשת תור לקבלת תור בפועל</p>
 <p>להמשיך לפעול לשיפור השירות במוקד הטלפוני בהקדם האפשרי, נוסף על פעולות שהיא מבצעת להטמעת מערכות מתקדמות לשיפור השירות</p>	 <p>לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהיא מספקת ולפרסמה לציבור</p>



חברת החשמל

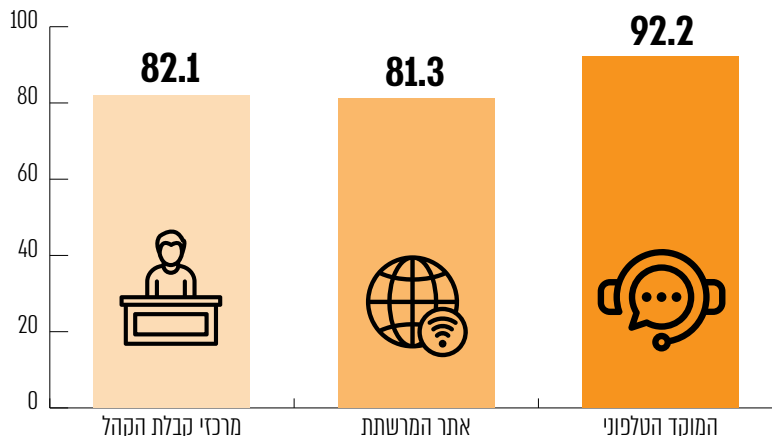
להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של חברת החשמל בירושלים, חיפה, באר שבע תל אביב ועפולה, באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של חברת החשמל. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה חברת החשמל, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של חברת החשמל בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה חברת החשמל היה 84.4.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של החברה, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של החברה.

תרשים 35: הציונים של חברת החשמל בכל אחד מהמרכיבים

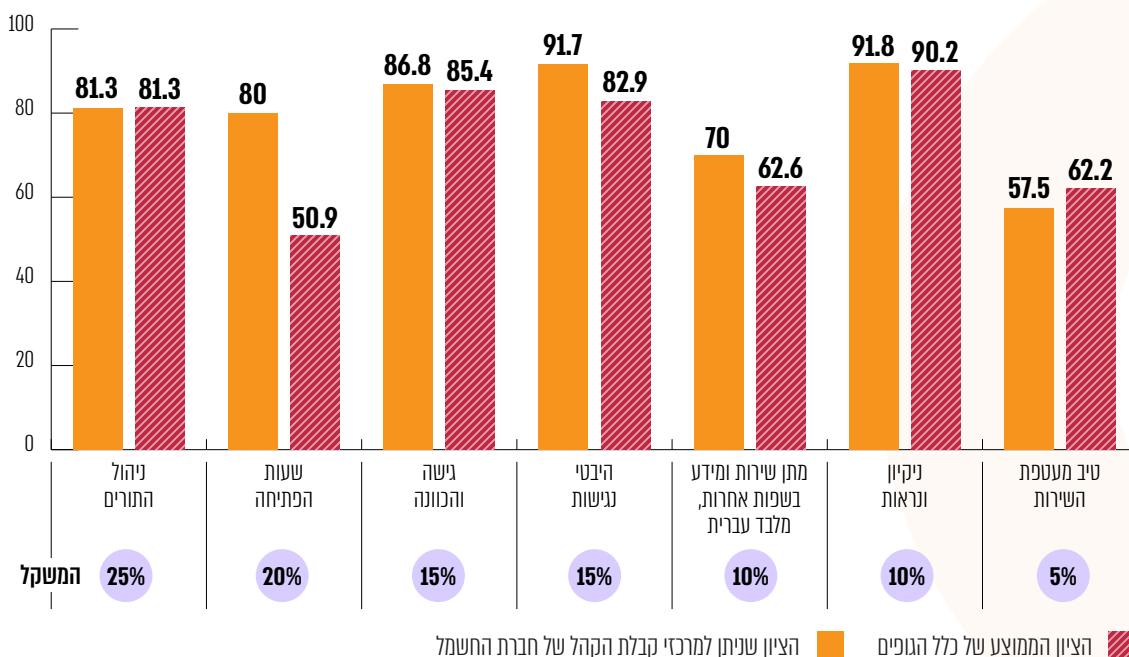


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל

עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את השירות במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ועפולה, ובעקבות הבדיקה קיבלה חברת החשמל ציון כולל של 82.1 בנושא זה. ציון זה גבוה מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 36: הציונים שקיבלה חברת החשמל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 50.9), "היבטי נגישות" (91.7, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 82.9) ו"שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (70, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.6).

הציון שקיבלה חברת החשמל במרכיב "שעות הפתיחה" (80) ירד בשל אי-קבלת קהל בשעות אחר הצוהריים.

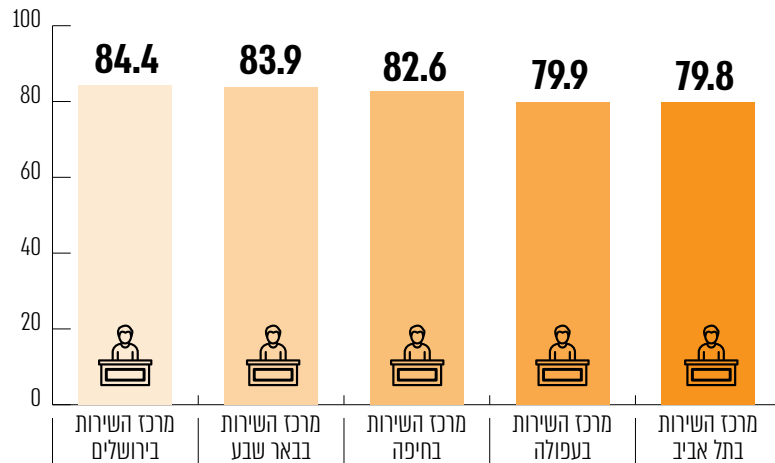
חברת החשמל ציינה כי ממאי 2024 (לאחר ביצוע עיקר הבדיקה) יש בכל אחד מהמרכזים שנסקרו קבלת קהל בשעות אחר הצוהריים יום אחד בשבוע, לשם שיפור השירות ללקוחות.

הציון שקיבלה חברת החשמל במרכיב "טיב מעטפת השירות" (57.5) נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה (62.2). הציון של חברת החשמל ירד במרכיב זה, מאחר שלא היו במרכזים לקבלת קהל עמדות לשירות עצמי ועמדות למילוי טפסים, ובמרבית הסניפים לא הייתה מכונת צילום לשירות הציבור.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לחברת החשמל לבחון את הצורך בטיוב מעטפת השירות במרכזי השירות.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל במחוזות השונים

תרשים 37: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



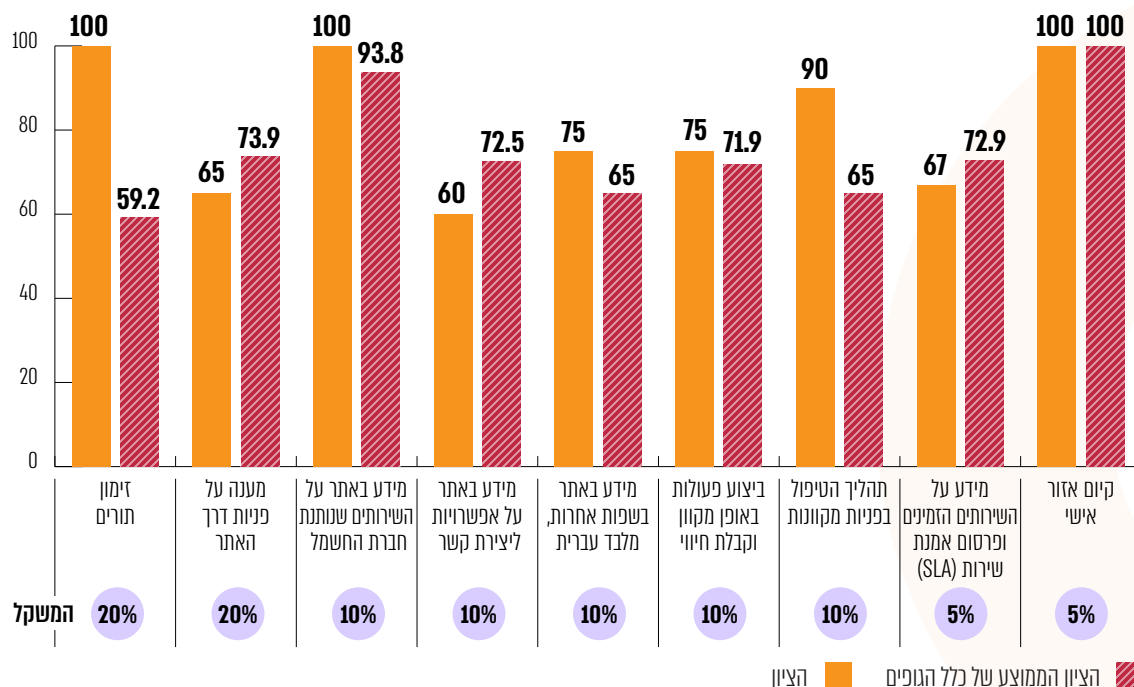
מרכז השירות בירושלים קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של חברת החשמל שנבדקו.

מרכז השירות בתל אביב קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של חברת החשמל שנבדקו. המרכז בתל אביב במרכיב "שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" ציון נמוך (47 בלבד), לעומת מרכזי השירות האחרים.

תוצאות הסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר חברת החשמל במרשתת

חברת החשמל קיבלה ציון 81.3 בסקר בנוגע למידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת. ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

תרשים 38: הציונים שקיבלה חברת החשמל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2), "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65) ו"מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65). לעומת זאת, היא קיבלה ציונים נמוכים מהממוצע במרכיבים "מענה על פניות דרך האתר" (65, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9) ו"מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (60, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5).

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

חברת החשמל קיבלה ציון 60 במרכיב זה.

הציון של חברת החשמל במרכיב זה ירד בשל היעדר מידע באתר שלה על האפשרויות לפנות אליה בדואר אלקטרוני ועל מרכזי קבלת הקהל שלה.

חברת החשמל ציינה כי במטרה לשפר את השירות ללקוח בוצע, בתיאום עם רשות החשמל, מעבר ממתן אפשרות פנייה בדואר אלקטרוני לפנייה באמצעות טופס המצוי באתר. השינוי מאפשר ללקוח לפנות לחברת החשמל באופן מובנה וסדור. חברת החשמל הוסיפה כי באמצעות הטופס המקוון היא ממקדת את הלקוח בפרטים הנדרשים לצורך טיפול מהיר בפנייתו.

עוד ציינה חברת החשמל כי היא עדיין משמרת את אפשרות הפנייה באמצעות הדואר האלקטרוני, עבור הגשת תלונות בלבד.

אין ספק כי יצירת תהליך מובנה להגשת פניות באמצעות טופס מקוון היא מבורכת, מאחר שתהליך כזה מיעל ומשפר את השירות. ואולם לא פעם מגיעות תלונות לנציבות תלונות הציבור על קושי לצלוח טפסים מקוונים מובנים, והמתלוננים מציינים בהן שהיו מעדיפים אמצעי פנייה נגיש וחופשי יותר. בשל כך הנציבות סבורה כי עדיין יש חשיבות לקיומה של אפשרות פנייה חופשית וישירה בדואר אלקטרוני, נוסף על טופס מקוון.

בבדיקה שערכה נציבות תלונות הציבור לגבי תלונות שקיבלה, עלה כי מתלוננים נתמכי רווחה פונים אליה באמצעות הדואר האלקטרוני יותר מאשר מתלוננים שאינם נתמכי רווחה, הפונים בעיקר באמצעות הטופס המקוון. נוסף על כך, שיעור המתלוננים נתמכי הרווחה המשתמשים בטופס המקוון נמוך במידה ניכרת משיעור המתלוננים שאינם נתמכי רווחה המשתמשים בטופס זה⁴.

הדברים מלמדים כי על אף השיפור ביעילות עקב המעבר לתהליכי פנייה מובנים, יש עדיין מקום לאפשר פנייה גם באמצעות דואר אלקטרוני למי שבוחר לעשות כן.

אשר למידע באתר על מרכזי השירות, בבדיקה שנערכה עלה כי לא ניתן להגיע בלחיצה אחת מהקישור "יצירת קשר" בדף הראשי למידע על זמני קבלת הקהל במרכזי השירות.

חברת החשמל ציינה כי מאז בוצעה הבדיקה היא עדכנה את אתרה, וכיום יש הפניה ישירה מהקישור "יצירת קשר" בדף הראשי לדף המפרט את זמני הפעילות של מרכזי קבלת הקהל.

זימון תורים

יצוין כי המבקשים לקבל שירות באחד ממרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל יכולים להגיע למרכז כאמור בשעות קבלת הקהל המוגדרות ולקבל שירות, בלי שיצטרכו לקבוע תור מראש. ניתן לקבוע תור מראש לפגישה טלפונית בלבד. נציבות תלונות הציבור מציינת כי אף שזמני ההמתנה לקבלת שירות במרכזי השירות של חברת החשמל הם קצרים, היא ממליצה לשקול לאפשר זימון תור מראש למי שמעוניין בכך.

מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות והשירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)

הציון של חברת החשמל במרכיב "מידע באתר על שעות הפעילות של מרכז השירות והשירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)" היה 67. הציון ירד בשל היעדרה של אמנת שירות (SLA) המפרטת את זמני הטיפול הרגילים בפניות בנושאים השונים.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לחברת החשמל לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי סוגי השירותים השונים שהיא מספקת ולפרסמה לציבור.

קבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

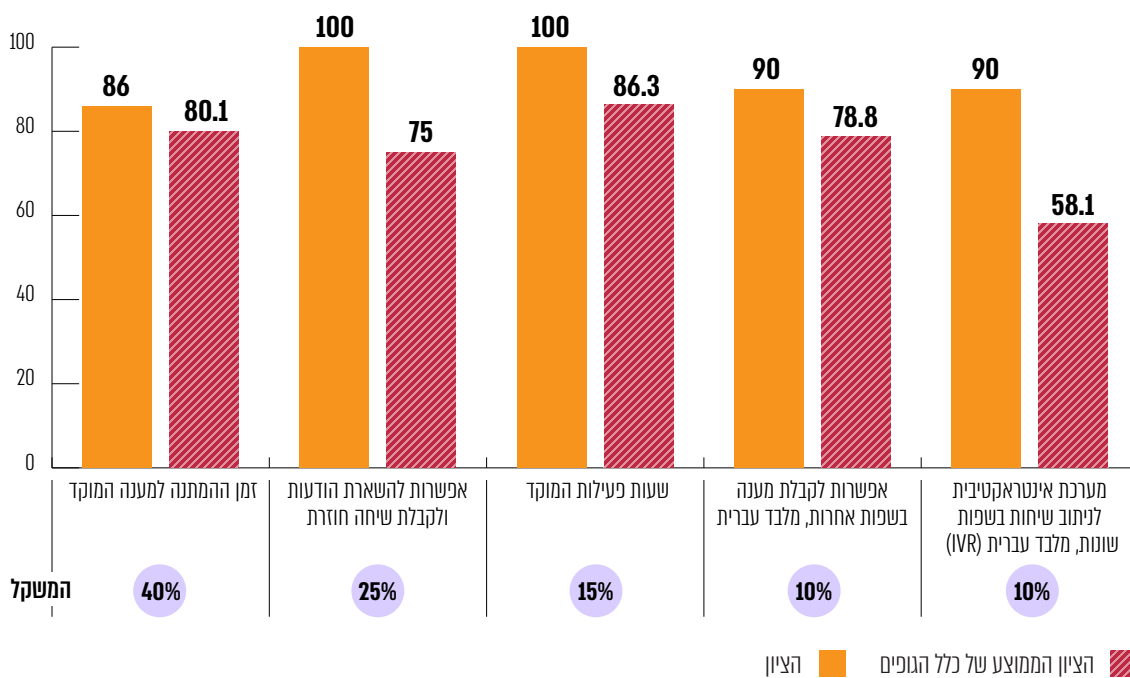
במרכיב "קבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה חברת החשמל ציון 75. השירות באתר שלה היה נגיש בשפות עברית, ערבית ואנגלית, אולם לא היה נגיש בשפות רוסית ואמהרית.

חברת החשמל ציינה כי לאחר בחינת הביקוש למידע בשפות השונות הוחלט להתמקד במסירת מידע בשפות עברית, ערבית ואנגלית, שהן נפוצות יותר. עם זאת, אם עולה צורך בכך, ניתנים במרכזי השירות ובמוקדי השירות שלה מענים גם בשפות אחרות, באמצעות יצירת קשר טלפוני עם נציגי שירות הדובר את השפה המבוקשת.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של חברת החשמל

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה חברת החשמל ציון כולל של 92.2. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבלה חברת החשמל בנושא זה היה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע.

תרשים 39: הציונים שקיבלה חברת החשמל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



חברת החשמל קיבלה ציונים גבוהים מהממוצע בכל המרכיבים שנבדקו. הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (86) משקף זמן המתנה ממוצע קצר של כחמש דקות.

תרשים 40: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לחברת החשמל



לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהיא מספקת ולפרסמה לציבור



אף שזמני ההמתנה במרכזי קבלת הקהל בחברת החשמל הם קצרים, מומלץ לשקול לאפשר זימון תור מראש למי שמעוניין בכך



לבחון את הצורך בטיוב מעטפת השירות במרכזי השירות



חברת הדואר

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור בסניפים מרכזיים של חברת הדואר בירושלים (סניף הדואר המרכזי ברח' יפו 23), תל אביב (סניף הדואר ברח' אבן גבירול 170), חיפה (סניף הדואר בשדרות מוריה 122), באר שבע (סניף הדואר בשדרות רגר 9) ונצרת (סניף הדואר ברח' תאופיק זיאד 3047), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של הדואר. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה חברת הדואר, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של חברת הדואר בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה חברת הדואר היה 73.6.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו בסניפים מרכזיים של חברת הדואר שצוינו לעיל, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של חברת הדואר, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של הדואר.

בתגובתה על הממצאים ציינה חברת הדואר את מאפייניה המיוחדים - היא חברה ממשלתית הפועלת במגזר העסקי בשוק תחרותי בכל תחומי השירות שלה, בשונה מהגופים האחרים שנבדקו בסקר, הפועלים כגורמים בלעדיים בתחומים שהם עוסקים בהם; המגע שלה עם מקבלי השירות ממנה, הכולל מאות מיליוני ממשקי שירות, מוגבר לאין שיעור מהמגע של הגופים האחרים עם מקבלי השירות מהם, מבוסס במידה רבה על שירות פרונטלי, ומצריך הגעה ליחידות השירות כדי לאסוף או לשלוח דברי דואר, לשלם חשבונות, לבצע פעולות בבנק הדואר ועוד.

מאפיינים ייחודיים אלה, וגם דרישות אסדרתיות בהתאם לתנאי רישיונה, מחייבים את חברת הדואר לפריסה רחבה של מאות יחידות דואר לשירות הציבור. יחידות אלה הן קטנות לעומת מרכזי השירות של גופים ממשלתיים אחרים, שמפעילים כמה עשרות מרכזי שירות ברחבי הארץ.

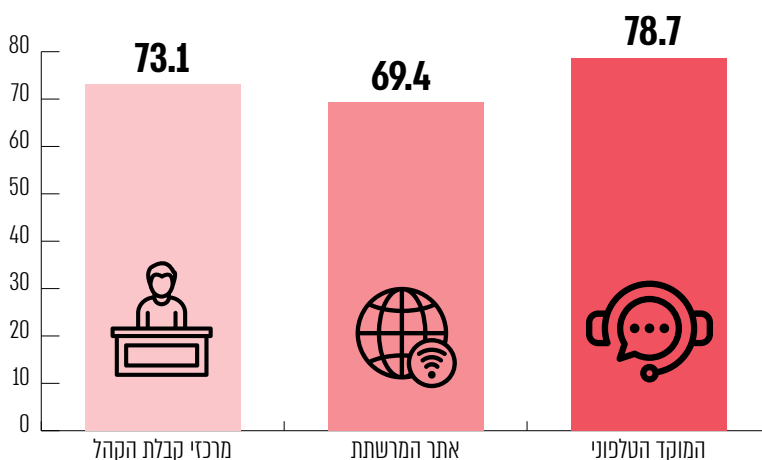
לטענת חברת הדואר, בשל כל אלה אין מקום להשוות אותה בכמה היבטים של מתן השירות לגופים נותני שירות אחרים במגזר הציבורי.

נוסף על כל אלה יש לציין כי במועד כתיבת הדוח הייתה חברת הדואר על סף הפרטה וסיום פעילותה כחברה ממשלתית.

על אף המאפיינים הייחודיים שציינה חברת הדואר, נציבות תלונות הציבור סבורה כי בחינת רמת השירות בחברה אינה אמורה להיות שונה מרמת השירות בחברות ממשלתיות או גופים ציבוריים אחרים. העובדה שהחברה פועלת בשוק תחרותי במקטעים מסוימים אינה מצדיקה קריטריונים נמוכים יותר של שירות.

תכליתו של סקר השירות היא לשקף את השירות שנותנים גופים ציבוריים מנקודת מבטו של מקבל השירות. נקודת מבט זו אינה משתנה על פי אופי פעילותו של הגוף הציבורי. בסקר השתתפו גופים שונים שנותנים שירות לפלחי אוכלוסייה שונים, והוא נעשה הן בחברות ממשלתיות (עמידר, חברת החשמל, חברת הדואר) והן במשרדים או גופים ממשלתיים. כדי ליצור סביבת בדיקה דומה נבדקו בכלל הגופים מרכזי שירות אזוריים, וכך גם בחברת הדואר נבדקו סניפים מרכזיים. לכן גם אם לחברת הדואר יש הרבה יותר מרכזי שירות מלגופים אחרים שנבדקו בסקר, הדבר אינו אמור להשפיע על רמת השירות במרכזי השירות המרכזיים שלה שנבדקו.

תרשים 41: הציונים של חברת הדואר בכל אחד מהמרכיבים

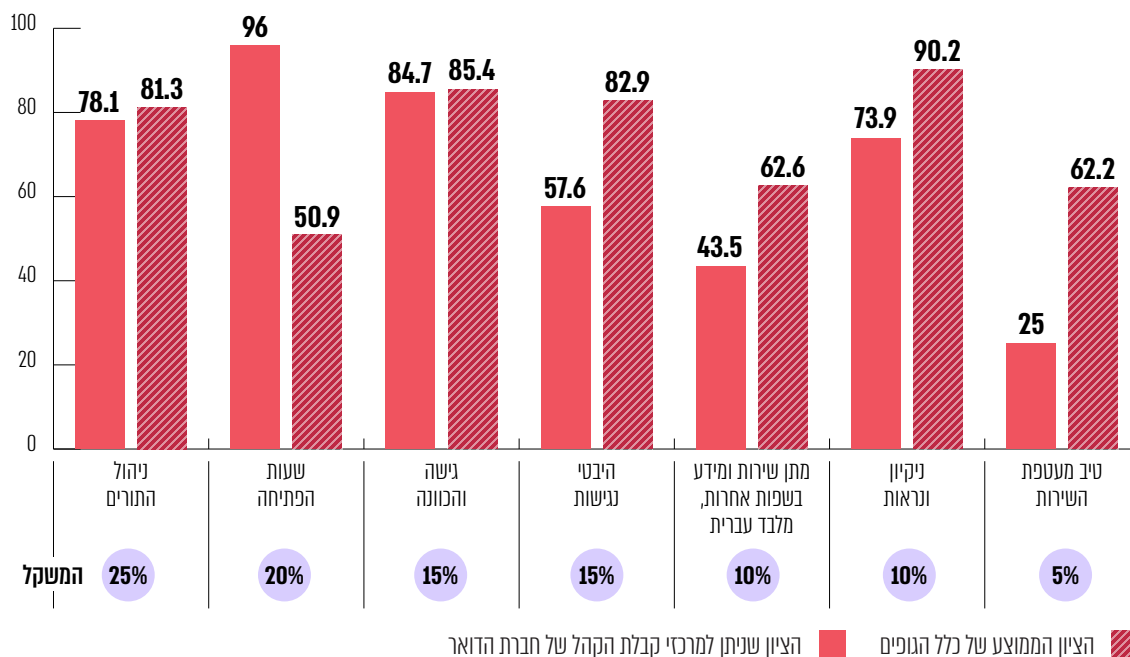


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של חברת הדואר

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות בסניפים מרכזיים של הדואר בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונצרת, ובעקבות הבדיקה קיבלה חברת הדואר ציון כולל של 73.1 בנושא זה. ציון זה נמוך במקצת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 42: הציונים שקיבלה חברת הדואר בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, הציון של חברת הדואר במרכיב "שעות הפתיחה" (96) גבוה כמעט פי שניים מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה (50.9). בבדיקה עלה כי סניפי הדואר שנדגמו פעילים בהיקף שעות נרחב בשעות הבוקר ובשעות אחר הצהריים.

ואולם הציונים שקיבלה חברת הדואר במרכיבים "היבטי נגישות" (57.6, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 82.9), "שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד

עברית" (43.5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.6), "ניקיון ונראות" (73.9, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 90.2) ו"טיב מעטפת השירות" (25, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.2) היו נמוכים במידה ניכרת מהממוצע.

הציון במרכיב "היבטי נגישות" ירד מכיוון שבמרבית הסניפים של הדואר לא היו שירותי נכים נגישים.

בתגובתה על הממצאים במרכיב "היבטי נגישות" ציינה חברת הדואר כי בהתאם לחוק ולתקנות הרלוונטיים, היא אינה מחויבת להתקין שירותי נכים בסניפיה, נוכח שטחם הקטן של הסניפים.

כמו כן ציינה חברת הדואר כי אופי הפעילות של יחידות הדואר אינו מאפשר הקצאת תאי שירותים לקהל. חברת הדואר הוסיפה כי גם כאשר קיים תא שירותים ביחידה מסוימת עבור העובדים בה, הוא נמצא בדרך כלל בחלק התפעולי של היחידה שבו מוחזקים מזומנים, דברי דואר ועוד, ולא ניתן לאפשר כניסה של קהל אליו.

נוסף על כך טענה חברת הדואר כי זמן ההמתנה הממוצע לקבלת שירות הוא קצר לעומת גופים אחרים, וגם זאת יש להביא בחשבון בנוגע לצורך להתקין שירותי נכים או לספק מעטפות שירות נלוות.

נציבות תלונות הציבור סבורה כי זמן ההמתנה לקבלת שירות בדואר, כפי שעלה בסקר, אינו שונה במידה ניכרת מזמן ההמתנה בחלק מהגופים האחרים שנסקרו. זאת ועוד, כפי שצוין, היחידות שנבדקו בסקר הן ככלל מרכזי שירות גדולים שאינם שונים במהותם ממרכזי שירות של גופים אחרים שנבדקו. גם אם אין חובה חוקית להנגיש שירותי נכים במרכזי השירות של הדואר, מקבלי שירות שנזקקים לכך מצפים להנגשה כזאת.

אשר להיבט נוסף של נגישות - קיומן של חניות נכים בסמיכות לסניפי הדואר, חברת הדואר ציינה כי סניפיה נמצאים פעמים רבות באזורים מרכזיים אשר האחריות להסדרת חניות הנכים בהם היא של הרשויות המקומיות. חברת הדואר הוסיפה כי היא פונה לרשויות המקומיות השונות ומציפה לפנייהם את הצורך להסדיר מקומות חניה לנכים, אולם הביצוע בפועל אינו בסמכותה או באחריותה.

אף שאין מחלוקת שאין לחברת הדואר, וגם לחלק מהגופים האחרים שנסקרו, אחריות ישירה להסדרת חניות נכים בסמוך לסניפים - נכה המגיע לסניף נזקק

לחניה כזאת, ולא משנה לו מי מוסמך להסדיר אותה, הרשות המקומית או הגוף הציבורי.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לחברת הדואר לפעול לשיפור היבטי הנגישות בסניפים מרכזיים, נוסף על מילוי הדרישות החוקיות, לשם טיוב השירות.

אשר לציון הנמוך שקיבלה חברת הדואר במרכיב "שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית", החברה ציינה כי מרבית יחידות הדואר הן יחידות קטנות עם מספר קטן של עובדים, דבר שאינו מאפשר מתן מענה בשפות שונות רבות בכל יחידה. החברה הוסיפה כי היא מקפידה שבכל יחידות הדואר ביישובים או שכונות שתושביהן דוברי ערבית יהיו עובדים דוברי ערבית. נוסף על כך, ביחידת דואר בתל אביב המשרתת בעיקר עובדים זרים יש עובדים דוברי השפה הפיליפינית.

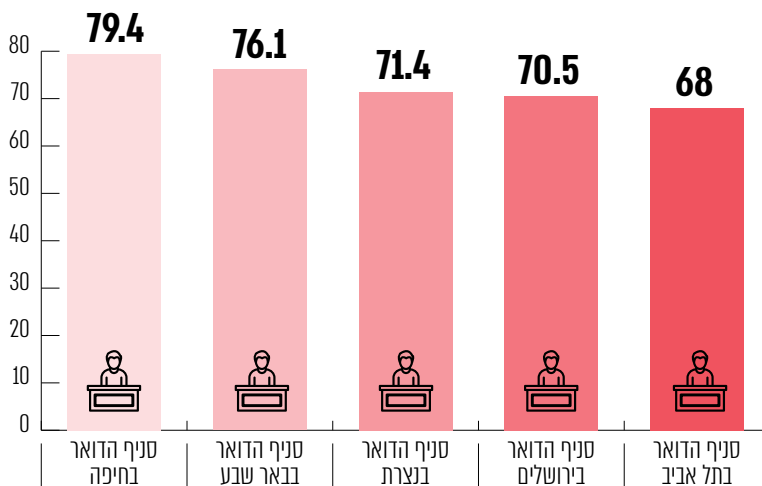
אכן, לא מצופה שבכל מאות יחידות הדואר ברחבי הארץ יהיו דוברי שפות זרות. עם זאת, כפי שצוין, היחידות שנבדקו הן יחידות גדולות ומרכזיות של חברת הדואר, והיה מצופה שיינתן בכל אחת מהן מענה בשפות זרות, או לכל הפחות שתהיה אפשרות ליצור קשר טלפוני עם עובד הדובר שפה זרה שיתווך בין נותן השירות ביחידה לבין מקבל השירות. נציבות תלונות הציבור ממליצה לחברת דואר ישראל לשפר את זמינות המענה בשפות שונות, בייחוד ביחידות מרכזיות.

הציון הנמוך שקיבלה חברת הדואר במרכיב "טיב מעטפת השירות" נבע מכך שבמרבית הסניפים לא היו מתקן זמין של מי שתייה קרים, מרשתת זמינה, מכונת צילום, עמדות למילוי טפסים או עמדות ממוחשבות לביצוע פעולות.

חברת דואר ישראל ציינה בתגובה כי מאחר שיחידות הדואר הן יחידות קטנות עם מספר מצומצם של נותני שירות, ועקב היקף הפריסה של יחידות הדואר ברחבי הארץ, לא מתאפשר להציב בכל יחידה את מעטפת השירות שנבחנה, כגון מכונת צילום מסמכים, מתקן מים ועמדות למילוי טפסים.

כפי שצוין, יחידות הדואר שנסקרו היו גדולות ומרכזיות, שניתן היה להציב בהן ביתר מתקן מי שתייה.

תרשים 43: הציון שניתן לכל אחד מסניפי הדואר שנבדקו



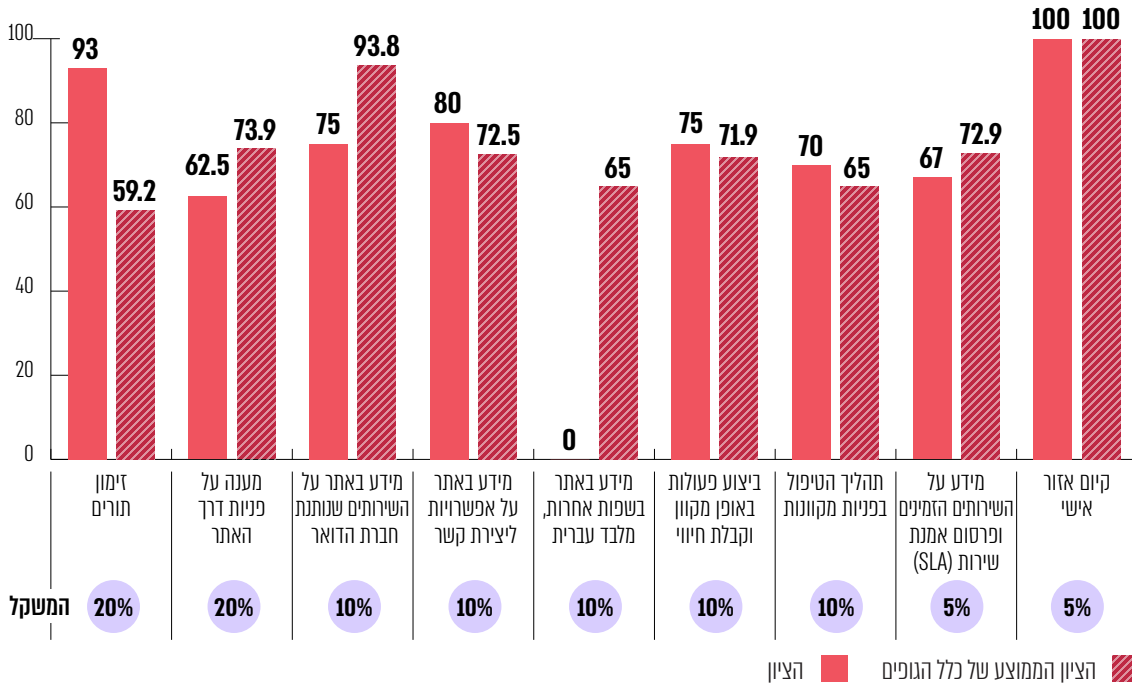
סניף הדואר בחיפה קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין סניפי הדואר שנבדקו.

סניף הדואר בתל אביב קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין סניפי הדואר שנבדקו.

תוצאות הסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר חברת הדואר במרשתת

חברת הדואר קיבלה ציון 69.4 בסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת. ציון זה נמוך מעט מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3

תרשים 44: הציונים שקיבלה חברת הדואר בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



חברת הדואר קיבלה ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (93, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2) ו"מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5). לעומת זאת, חברת הדואר קיבלה ציונים נמוכים במרכיבים "מענה על פניות דרך האתר" (62.5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9) ו"מידע באתר על השירותים שנותנת חברת הדואר" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93.8), וציון 0 במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (הציון הממוצע של כלל הגופים היה 65).

מענה על פניות דרך האתר

חברת הדואר קיבלה ציון נמוך מהממוצע במרכיב "מענה על פניות דרך האתר" (62.5, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9).

הנציבות ממליצה לחברת הדואר לפעול לשיפור תהליכי הטיפול בפניות המגיעות אליה.

מידע באתר על השירותים שנותנת חברת הדואר

הציון במרכיב זה ירד בשל אי-הפניה בעמוד מרכזי לכלל דרכי יצירת הקשר (דואר אלקטרוני, וואטסאפ וכו') בלחיצה אחת מהעמוד הראשי.

במסגרת בדיקת מרכיב זה בדקה נציבות תלונות הציבור אם ניתן להגיע מהדף הראשי בלחיצה אחת לכלל דרכי יצירת הקשר. נמצא כי ניתן לעשות זאת בשתי לחיצות.

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב זה קיבלה חברת הדואר ציון 80. הציון ירד בשל היעדר אפשרות ליצור קשר עם חברת הדואר בדואר אלקטרוני.

בתגובה על הממצאים ציינה חברת הדואר כי יצרה טופס פנייה מקוון הזהה לכתובת דואר אלקטרוני והמאפשר לגורם המטפל לקלוט מידע מהשדות בטופס באופן ישיר, דבר שמיעיל במידה רבה את הטיפול בפנייה.

אין ספק שהמעבר לטופס פנייה מקוון הוא מבורך ומאפשר ייעול של הטיפול בפניות. יש להניח שבעלי אוריינות דיגיטלית בסיסית יבחרו באמצעי זה כאמצעי ראשון. ואולם כפי שעולה מניתוח הפניות שמגיעות לנציבות תלונות הציבור, בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה מתקשים לעיתים לפנות באמצעות טופס מקוון ומעדיפים לפנות בדואר אלקטרוני.

כאמור לעיל, בבדיקת נציבות תלונות הציבור עלה כי מתלוננים נתמכי רווחה פונים לנציבות באמצעות הדואר האלקטרוני יותר מאשר מתלוננים שאינם נתמכי רווחה, הפונים בעיקר באמצעות הטופס המקוון. נוסף על כך, שיעור נתמכי הרווחה המשתמשים בטופס המקוון נמוך במידה ניכרת משיעור המתלוננים שאינם נתמכי רווחה המשתמשים בטופס זה⁴².

הדברים מלמדים כי על אף השיפור ביעילות עקב המעבר לתהליכי פנייה מובנים, יש עדיין מקום לאפשר פנייה גם באמצעות דואר אלקטרוני למי שבוחר לעשות כן.

זימון תורים

כדי לקבל שירות בחלק מסניפי הדואר יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

תרשים 45: משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור



מרכז השירות
בנצרת



מרכז השירות
בחיפה



מרכז השירות
בירושלים



מרכז השירות
בבאר שבע



מרכז השירות
בתל אביב

הציון הכולל של חברת הדואר במרכיב "זימון תורים" היה 93. ציון זה משקף זמן ממוצע של עד שלושה ימים ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור. הציון הופחת מאחר שניתן היה לקבל שירות רק בקביעת תור מראש.

בתגובה על ממצאים אלו ציינה חברת הדואר כי בפועל היא מאפשרת קבלת שירות גם ללא הזמנת תור מראש. חברת הדואר הוסיפה כי לכ-40% ממקבלי השירות ביחידותיה ניתן שירות ללא קביעת תור מראש.

מאחר שאפשרות זו אינה מפורסמת באתר המרשתת של חברת הדואר, שבו אף מצוינים סניפים שאין אפשרות לקבל בהם שירות ללא הזמנת תור מראש, נציבות תלונות הציבור הורידה לחברת הדואר ניקוד בסעיף זה.

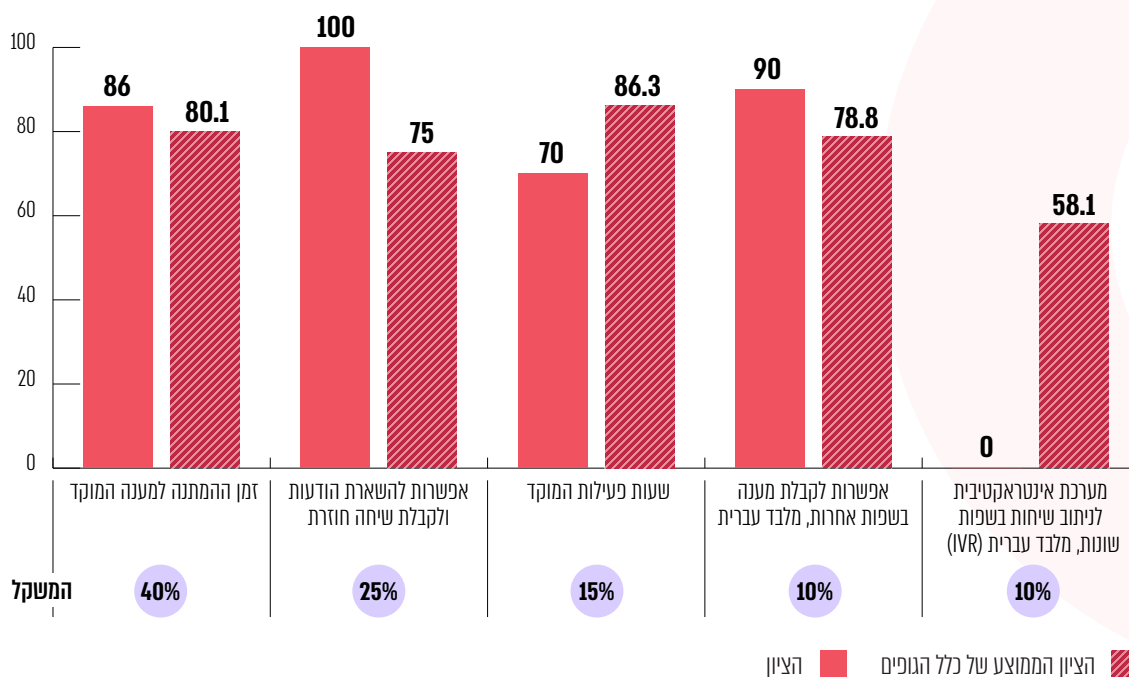
קבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב זה קיבלה חברת הדואר ציון 0. השירות באתר לא היה נגיש באופן מלא בשפות אחרות, מלבד עברית. באתר הדואר יש הפניה לאתר בשפה הערבית, אולם גם באתר זה דפי מידע רבים הם בעברית. האתר באנגלית מצומצם ואינו כולל את כל המידע המופיע באתר בעברית.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של חברת הדואר

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה חברת הדואר ציון כולל של 78.7. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4.

תרשים 46: הציונים שקיבלה חברת הדואר בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (86) משקף זמן המתנה ממוצע קצר של כחמש דקות.

תרשים 47: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לחברת הדואר



לבחון את הצורך
בטיוב מעטפת השירות
ביחידות מרכזיות



לפעול לשיפור היבטי הנגישות
ביחידות מרכזיות, נוסף על
מילוי הדרישות החוקיות



לפעול לשיפור תהליכי
הטיפול בפניות
המגיעות אליה



לשפר את זמינות המענה
בשפות שונות, בייחוד
ביחידות מרכזיות



לגבש אמנת שירות מקיפה
לגבי השירותים השונים שהיא
מספקת ולפרסמה לציבור



הביטוח הלאומי

להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של הביטוח הלאומי (בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונצרת), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של הביטוח הלאומי. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבל הביטוח הלאומי, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של הביטוח הלאומי בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבל הביטוח הלאומי היה 79.6.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת שלו, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני שלו.

בתגובתו מסר הביטוח הלאומי כי הוא מנגיש את שירותיו בערוצים מגוונים. לצד השירות הפרונטלי המסורתי בסניפי הביטוח הלאומי, ובכלל זה עמדות לשירות עצמי ותיבות שירות, הביטוח הלאומי מנגיש את שירותיו בין היתר באמצעות האיזור האישי באתר המרשתת שלו, מסרונים, אמצעי תקשורת דיגיטליים ועוד.

הביטוח הלאומי ציין כי בעידן הדיגיטלי, וביתר שאת לאחר תקופת הקורונה, יש עלייה ניכרת בשימוש בשירותים דיגיטליים, לעומת פניות למרכזי השירות. בשנת 2023 התקבלו 6,815,871 פניות למוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי ו-1,875,174 פניות באמצעות אתר המרשתת של הביטוח הלאומי. כמו כן היו באותה שנה 45,686,361 כניסות לאזור האישי באתר המרשתת. לעומת זאת, מספר הפניות ללשכות קבלת הקהל באותה שנה היה 849,014 בלבד.

לדברי הביטוח הלאומי, רוב הציבור בישראל מעדיף לצרוך את השירותים של גופים ציבוריים מרחוק, באופן יעיל ומהיר, מאשר להטריח את עצמו להגיע

למרכזי השירות. נוכח זאת עמדת הביטוח הלאומי היא כי המשקל שנתנה נציבות תלונות הציבור בסקר למרכיב של השירות במרכזי השירות אינו תואם את השינויים באופן צריכת השירותים על ידי הציבור.

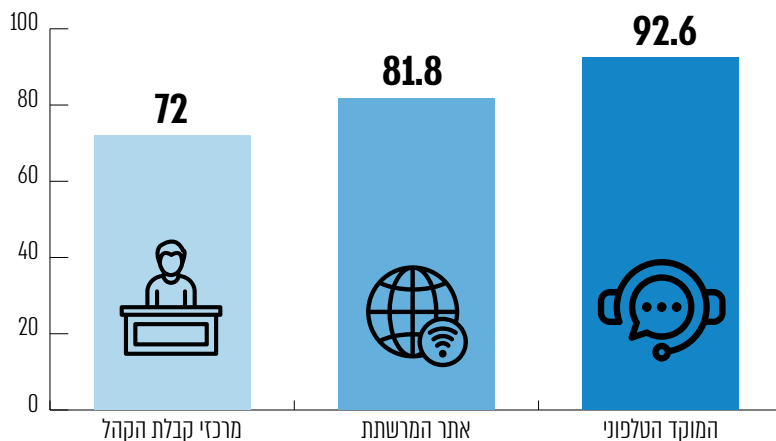
אין חולק על כך שמרבית האוכלוסייה מעדיפה לקבל שירות במגוון אמצעים מרחוק, ונציבות תלונות הציבור בהחלט רואה במתן שירות מרחוק תהליך מבורך של התייעלות שנותן אפשרות לשירות זמין, מהיר ויעיל. עם זאת, בישראל עדיין יש אוכלוסיות רבות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה או שמסיבות שונות מעדיפות שירות פרונטלי מלא. על אף ההתפתחות הרבה שחלה בשנים האחרונות במתן שירות מרחוק, אסור לשכוח אוכלוסיות אלה שעדיין זקוקות לשירות פרונטלי, ויש לשמר את דרכי השירות המתאימות להן.

קיומם של כ-850,000 פניות בשנה ללשכות קבלת הקהל של הביטוח הלאומי בשעות המצומצמות שהן פועלות בהן, מלמדת שערופ זה הוא עדיין ערוץ שירות מרכזי, בפרט במוסד שתחום פעילותו העיקרי הוא סיוע לאוכלוסיות מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בנסיבות אלו סברה נציבות תלונות הציבור שיש לתת משקל של 50% למרכיב זה בסקר לבחינת טיב השירות⁴³.

עם זאת, יצוין שהסקר המוצג בדוח זה הוא סקר ראשוני, ונציבות תלונות הציבור תבחן מחדש את המשקל של כל אחד ממרכיבי השירות בסקרי שירות שתערוך בעתיד.

43 בהקשר זה יש לציין כי שיעורי הפנייה לערוץ השירות הפרונטלי במרכזי השירות של הגופים הציבוריים, כפי שעולים בדוחות של היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, עדיין גבוהים יחסית. לדוגמה, בדוח מסכם לשנת 2022 שפרסמה היחידה צוין כי אף ששיעורי הפנייה לערוץ הפרונטלי ירדו בשנים האחרונות, בשנת 2022 עדיין השתמשו בערוץ שירות 34% מהפונים. הדבר מלמד על מרכזיותו של ערוץ שירות זה גם כיום.

תרשים 48: הציונים של הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים

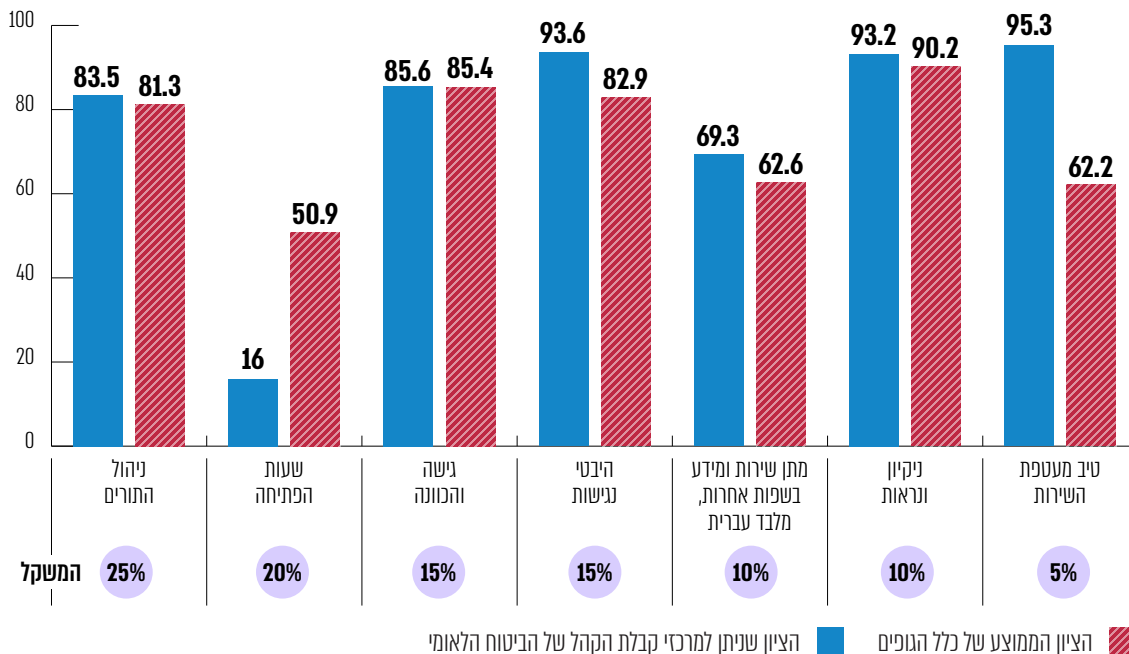


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות במרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונצרת, ובעקבות הבדיקה קיבל הביטוח הלאומי את הציון הכולל 72 בנושא זה. ציון זה נמוך מעט מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 49: הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, הביטוח הלאומי קיבל ציונים גבוהים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "היבטי נגישות" (93.6, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 82.9), "מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (69.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.6) ו"טיב מעטפת השירות" (95.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.2).

לעומת זאת, הציון שקיבל הביטוח הלאומי במרכיב "שעות הפתיחה" היה נמוך מאוד (16, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 50.9).

הציון הנמוך נבע מההיקף המצומצם של זמני קבלת הקהל בסניפי הביטוח הלאומי שנבדקו - שלושה ימים בלבד בשבוע בשעות הבוקר בלבד.

בתגובתנו על הממצאים טען הביטוח הלאומי כי יש בהיקף השעות השבועי של קבלת הקהל - 13.5 שעות - כדי לתת מענה מספק, נוכח קיומם של הערוצים האחרים, שזמינותם גדולה יותר. הביטוח הלאומי ציין שחלק מהתורים המוזמנים ללשכות קבלת הקהל מתייתרים, מאחר שעובדי הביטוח הלאומי מתקשרים

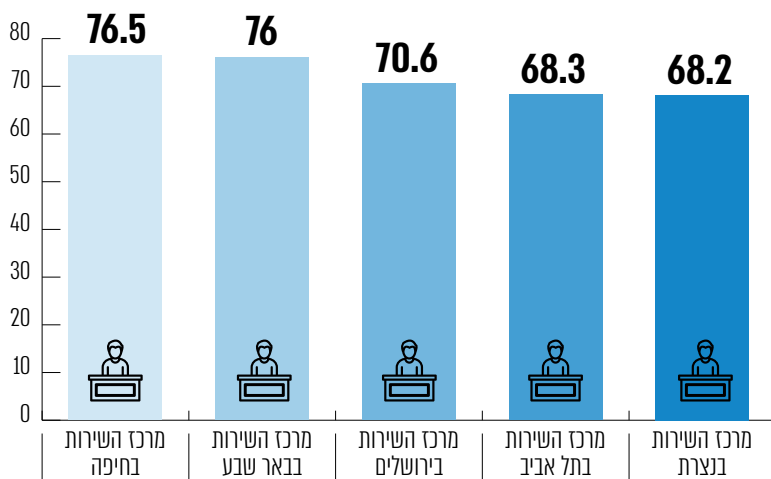
למזמין התור לפני מועד התור כדי לבדוק אם ניתן לסייע לו בלי שיגיע לסניף.

יש אומנם לברך על יוזמה מועילה וחשובה זו, אולם על הביטוח הלאומי לתת את הדעת על כך שגם לעומת הגופים האחרים שנבדקו בסקר, שעות קבלת הקהל בסניפיו מצומצמות ביותר, ואין אפשרות לקבוע תור לשעות אחרי הצהריים, לאחר שעות העבודה המקובלות במשק.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לביטוח הלאומי לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל במרכזי השירות שלו, לרבות לשעות אחר הצהריים. הרחבת השעות תאפשר גם לקבוע מספר רב של תורים מה שיקצר את משך הזמן לקביעת תור⁴⁴.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של הביטוח הלאומי במחוזות השונים

תרשים 50: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



מרכז השירות בחיפה קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין סניפי הביטוח הלאומי שנבדקו.

מרכז השירות של הביטוח הלאומי בנצרת קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין

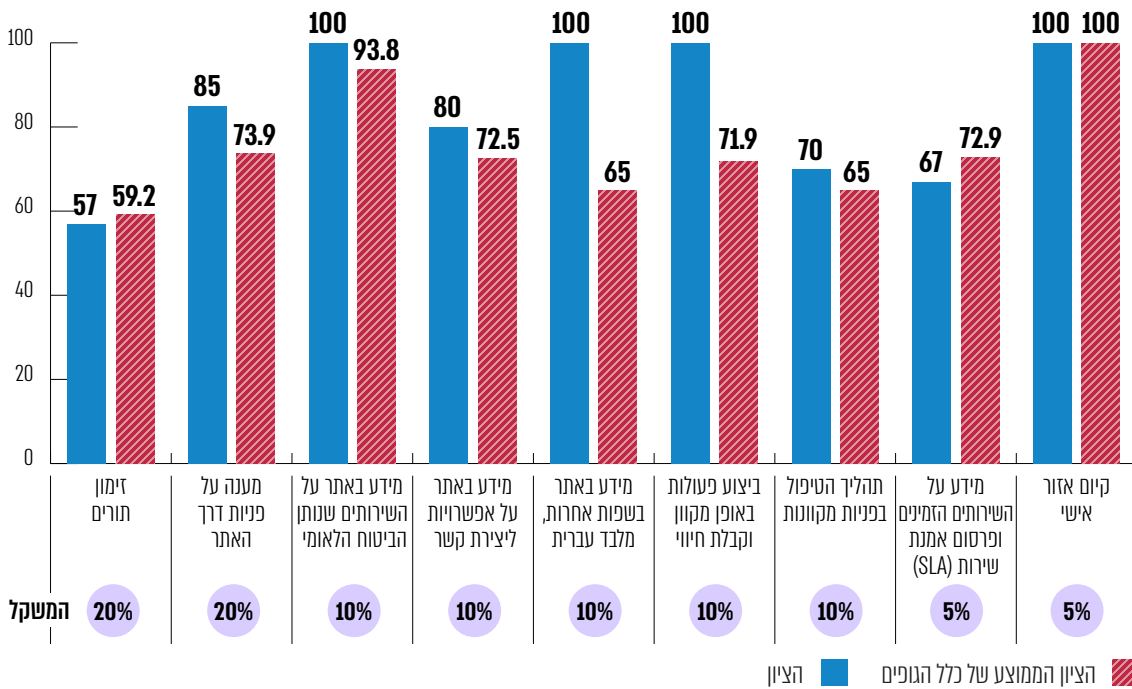
44 גם בדוח היחידה הממשלתית לשיפור השירות לציבור לשנת 2022 צוינו שעות קבלת הקהל המצומצמות כאחד הגורמים לחוסר שביעות הרצון מהשירות הפרונטלי. 14% מהמשיבים על הסקר ציינו מרכיב זה כגורם לחוסר שביעות רצון מהשירות במרכזי השירות.

מרכזי השירות של הביטוח הלאומי שנבדקו - 68.2. כמו הסניפים האחרים, גם מרכז השירות בנצרת קיבל ציון נמוך במרכיב "שעות הפתיחה" (16), אולם ציונו הכללי הופחת גם בשל ציון נמוך שקיבל במרכיב "שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (47).

תוצאות הסקר בנוגע למידע והשירותים הדיגיטליים באתר הביטוח הלאומי במרשתת

הביטוח הלאומי קיבל ציון 81.8 בנושא זה. ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3

תרשים 51: הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, הביטוח הלאומי קיבל ציון גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים במרכיבים "מענה על פניות דרך האתר" (85, לעומת הציון הממוצע - 73.9), "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (80, לעומת הציון הממוצע - 72.5), "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (100, לעומת הציון הממוצע - 65), ו"ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חייווי" (100, לעומת הציון הממוצע - 71.9).

במרכיב "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" קיבל הביטוח הלאומי ציון 70, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים במרכיב זה - 65. הסיבה העיקרית לירידה בציון במרכיב זה היא היעדר מידע באתר המרשתת על אופן הטיפול בפניות דחופות, על הנושאים שבהם ניתן לבקש טיפול דחוף ועל משך הטיפול בפניות הדחופות.

בתגובתו על הממצאים לגבי הטיפול בפניות דחופות ציין הביטוח הלאומי כי קיים באתר המרשתת שלו מסלול מהיר לטיפול בתביעות של אנשים עם מוגבלות קשה. בדף המרשתת בנושא מצוין כי כדי להקל על אנשים עם מוגבלות קשה, תביעותיהם יקבלו קדימות ויטופלו במסלול מהיר, והביטוח הלאומי ישתדל לסיים את הטיפול בתביעותיהם בתוך 30 ימים מיום קבלת התביעה.

יש לציין כי הטיפול במסלול המהיר שציין הביטוח הלאומי לגבי אנשים עם מוגבלות הוא מבורך ונותן משקל לקושי שחווים אנשים אלה ולצורך לקדם את עניינם במהירות האפשרית. ואולם אין במסלול זה מענה כולל למגוון נושאים דחופים אחרים שבהם נתקלים מבוטחים.

ראוי כי הביטוח הלאומי ימפה סוגי שירותים נוספים במגוון רחב יותר של נושאים שבהם יהיה אפשר להגיש בקשות לטיפול דחוף.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לביטוח הלאומי לבחון את האפשרות להוסיף באתר המרשתת שלו מידע על נושאים נוספים שבהם ניתן להגיש פניות לטיפול דחוף ועל אופן הטיפול בפניות כאלה.

במרכיב "מענה על פניות דרך האתר" קיבל הביטוח הלאומי ציון 85. בכל ניסיונות הפנייה של נציגי נציבות תלונות הציבור לביטוח הלאומי דרך אתר המרשתת התקבל חיזוי על הגשת הפנייה, וכן התקבל מענה ענייני ומהיר למדי. ואולם על חלק מהפניות התקבל מענה חלקי בלבד.

מידע באתר על השירותים שנותן הביטוח הלאומי

במרכיב "מידע באתר על השירות שנותן הביטוח הלאומי" קיבל הביטוח הלאומי ציון 100. משמעות הדבר היא כי בבדיקה נמצא שבאתר של הביטוח הלאומי קיימת רשימת שירותים מלאה, יש דפי מידע מפורטים על כל אחד מהשירותים, וקיימים מחשבונים לחישוב זכאות.

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על האפשרויות ליצירת קשר" קיבל הביטוח הלאומי ציון 80. הציון ירד בשל היעדר מידע בדבר האפשרויות ליצור קשר עם הביטוח הלאומי באמצעות הדואר האלקטרוני.

בתגובתו על הממצאים ציין הביטוח הלאומי כי באתר שלו יש אפשרויות להגשת פנייה מובנית בעניינים אישיים. המבוטח מקבל אישור על קבלת הפנייה, יש לו אפשרויות לעקוב אחר הטיפול בה ועוד. לדעת הביטוח הלאומי, יש לדרך פנייה זו יתרונות רבים על פנייה בדואר אלקטרוני.

התהליך של יצירת תהליכי פנייה מקוונים ומובנים הוא מבורך ורצוי, ואין ספק שגוף הנותן אפשרויות פנייה כזאת מייעל ומטייב את השירות שהוא נותן לציבור. עם זאת, בתלונות המגיעות לנציבות תלונות הציבור נטען לא פעם שהתהליך המובנה אינו מתאים תמיד לכלל המקרים. לפיכך יש צורך בשימור ערוץ ישיר וגמיש יותר שיאפשר פנייה ישירה, לכל הפחות במקרים שבהם מגיש הפנייה נתקל בקושי בהגשתה דרך התהליך המובנה.

יש לציין כי את המתח האמור בין תהליך פנייה מובנה לבין פנייה באופן חופשי ללא תבניות העלו גם גופים אחרים.

לדעת נציבות תלונות הציבור, עדיין יש חשיבות גם לקיומה של אפשרויות פנייה חופשית וישירה בדואר אלקטרוני, נוסף על הטופס המקוון.

כפי שצוין לעיל, בבדיקה שערכה נציבות תלונות הציבור עלה כי מתלוננים נתמכי רווחה פונים לנציבות באמצעות הדואר האלקטרוני יותר מאשר מתלוננים שאינם נתמכי רווחה, הפונים בעיקר באמצעות הטופס המקוון. נוסף על כך, שיעור המתלוננים נתמכי הרווחה המשתמשים בטופס המקוון נמוך במידה ניכרת משיעור המתלוננים שאינם נתמכי רווחה המשתמשים בטופס זה⁴⁵.

הדברים מלמדים כי על אף השיפור ביעילות עקב המעבר לתהליכי פנייה מובנים, עדיין יש מקום לאפשר פנייה גם באמצעות דואר אלקטרוני חופשי למי שבוחר לעשות כן, ובייחוד כאשר מדובר בנתמכי רווחה.

מידע באתר על שעות הפעילות

של מרכז השירות ועל השירותים הזמינים בו וקיומה של אמנת שירות (SLA)

במרכיב זה קיבל הביטוח הלאומי ציון 67. הציון ירד נוכח היעדרה של אמנת שירות המפורסמת באתר.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לביטוח הלאומי לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהוא מספק ולפרסמה לציבור.

זימון תורים באתר המרשתת של הביטוח הלאומי

כדי לקבל שירות במרכזי השירות של הביטוח הלאומי יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

תרשים 52: משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור



מרכז השירות
בנצרת



מרכז השירות
בחיפה



מרכז השירות
בירושלים



מרכז השירות
בבאר שבע



מרכז השירות
בתל אביב

הציון של הביטוח הלאומי במרכיב "זימון תורים" היה 57.

בתגובתנו על הציון במרכיב זה מסר הביטוח הלאומי כי סקרי השירות נערכו בחודשים פברואר עד מרץ 2024, תוך כדי מלחמת חרבות ברזל. בעקבות

המלחמה חלה עלייה ניכרת בדרישות השירות שהוגשו לביטוח הלאומי בכלל ערוצי הקשר, עקב ריבוי האוכלוסיות שנפגעו במלחמה ונזקקו לטיפול של הביטוח הלאומי. לטענת הביטוח הלאומי, עלייה ניכרת זו היא ההסבר לפער בין הביקוש לתורים ובין התורים הפנויים בלשכות קבלת הקהל. הביטוח הלאומי ציין כי בחודשים שלאחר סיום הסקר חל שיפור בחלק מהסניפים בנוגע למשך הזמן מקביעת התור ועד קבלת התור. לדוגמה, בחודשים אפריל עד יוני משך הזמן הממוצע בסניף חיפה ירד ל-5.5 ימים, לעומת שבוע עד שבועיים בתקופת הסקר; ומשך הזמן הממוצע בסניף נצרת ירד ל-4.7 ימים, לעומת שבוע עד שבועיים בתקופת הסקר.

עוד מסר הביטוח הלאומי כי תורים רבים שנקבעים למרכזי השירות מתייתרים בסופו של דבר, בעקבות שיחות טלפוניות שיוזם מרכז השירות עם מקבל השירות. לדוגמה, בחודשים פברואר עד יוני 2024 יזם הסניף בחיפה 12,500 שיחות טלפוניות כאמור, ובעקבותיהן התייתרו 2,856 תורים (23% מהתורים שלמזמיניהם נעשתה פנייה). הסניף בתל אביב יזם 6,065 שיחות כאמור, ובעקבותיהן התייתרו 735 תורים (9% מהתורים שלמזמיניהם נעשתה פנייה).

הביטוח הלאומי הוסיף כי לפי עמדתו, המשקל של 20% שניתן לאפשרות לזימון תורים גבוה מדי, שכן ככלל, אין כל יתרון בהגעה ללשכות קבלת הקהל לביטוח הלאומי כדי לקבל שירות, נוכח ערוצי השירות האחרים.

נציבות תלונות הציבור סבורה כי עדיין יש לתת משקל רב למרכיב זה, מאחר שפלחים רבים באוכלוסייה עדיין נזקקים לשירות פרונטלי, ויש לתת לכך מענה על ידי הגדלת שעות קבלת הקהל, דבר שיצמצם את משך הזמן ממועד הזמנת התור ועד קבלת התור.

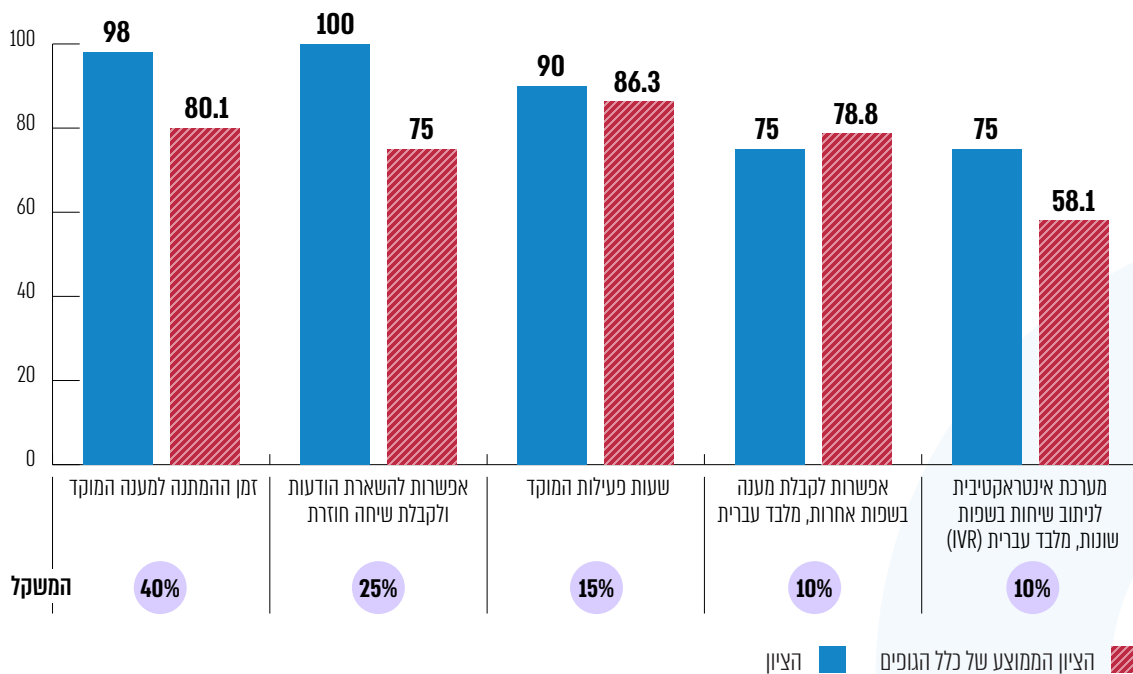
אפשרות לקבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב זה קיבל הביטוח הלאומי ציון 100. השירות באתר היה נגיש בשפות עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של הביטוח הלאומי

בנושא של טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבל הביטוח הלאומי ציון 92.6. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבל הביטוח הלאומי בנושא זה היה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע.

תרשים 53: הציונים שקיבל הביטוח הלאומי בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (98) משקף זמן המתנה ממוצע קצר מחמש דקות.

תרשים 54: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לביטוח הלאומי



לגבש אמנת שירות מקיפה לגבי השירותים השונים שהוא מספק ולפרסמה לציבור



לבחון את האפשרות להוסיף באתר המרשתת של הביטוח הלאומי מידע על נושאים נוספים שבהם ניתן להגיש פניות לטיפול דחוף ועל אופן הטיפול בפניות כאלה



לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל במרכזי השירות, לרבות קבלת קהל בשעות אחר הצהריים



עמידר

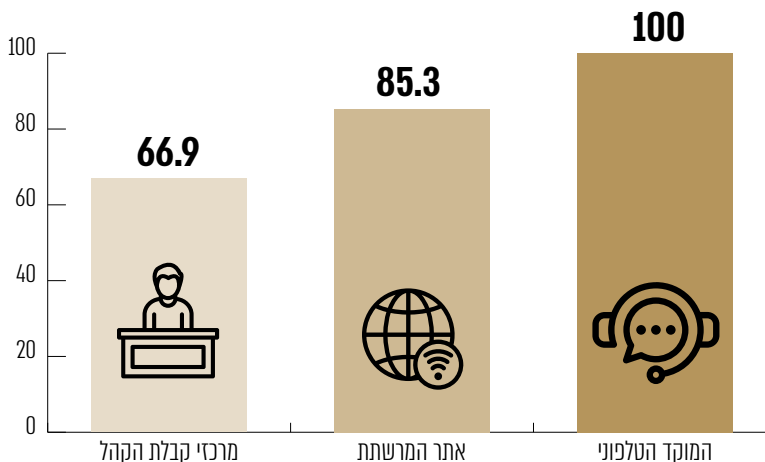
להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של עמידר (בירושלים, חולון, חיפה, באר שבע ונוף הגליל), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של עמידר. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה עמידר, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של עמידר בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה עמידר היה 79.8.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של עמידר, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של עמידר, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של עמידר.

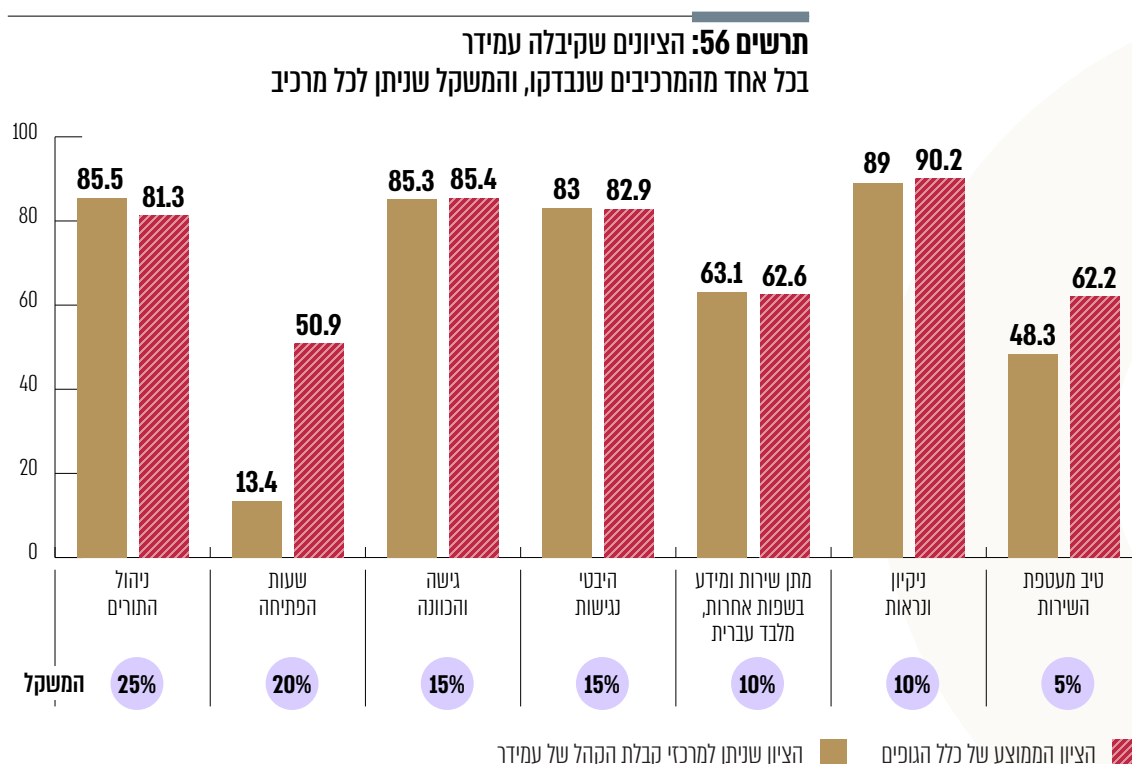
תרשים 55: הציונים של עמידר בכל אחד מהמרכיבים



להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של עמידר

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות במרכזי קבלת הקהל של עמידר בירושלים, חיפה, באר שבע, חולון ונוף הגליל. בעקבות הבדיקה קיבלה עמידר ציון כולל של 66.9 בנושא זה. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.



כפי שניתן לראות, עמידר קיבלה ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (13.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 50.9), "וטיב מעטפת השירות" (48.3, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.2).

הסיבה לציון הנמוך שקיבלה עמידר במרכיב "שעות הפתיחה" היא שמרכזי קבלת הקהל של עמידר מקבלים קהל יומיים בשבוע בלבד בשעות הבוקר (שמונה שעות שבועיות בסך הכול) ויום (במרכזי השירות בבאר שבע, ירושלים

ונוף הגליל) עד יומיים (במרכזי השירות בחולון וחיפה) בשבוע בשעות אחר הצהריים המאוחרות (לאחר השעה 15:00).

בתגובתה על הממצאים מסרה עמידר כי נוסף על מתן מענה שירותי ללקוחותיה במרכזי קבלת הקהל שלה, היא יוזמת באופן אקטיבי, על פי תוכנית סדורה, מפגש אישי וישיר עם כל אחד מלקוחותיה בביתו אחת לשנה. עמידר ציינה כי המפגשים היזומים עם לקוחותיה בביתם באופן שיטתי, ממוסד ומתועד מאפשרים לה לצמצם את שעות קבלת הקהל במרכזי השירות. כמו כן, נוכח הנגשת שירותים רבים באמצעים דיגיטליים, משאבי עמידר מוססים למשימות נוספות לשיפור השירות ללקוח.

כפי שניתן לראות, הציון הכולל שקיבלה עמידר הוא בין הציונים הגבוהים שקיבלו הגופים שנסקרו. אכן, מהלכי שירות הלקוחות שמבצעת עמידר על בסיס קבוע ובאופן שיטתי מעידים על רמת שירות גבוהה.

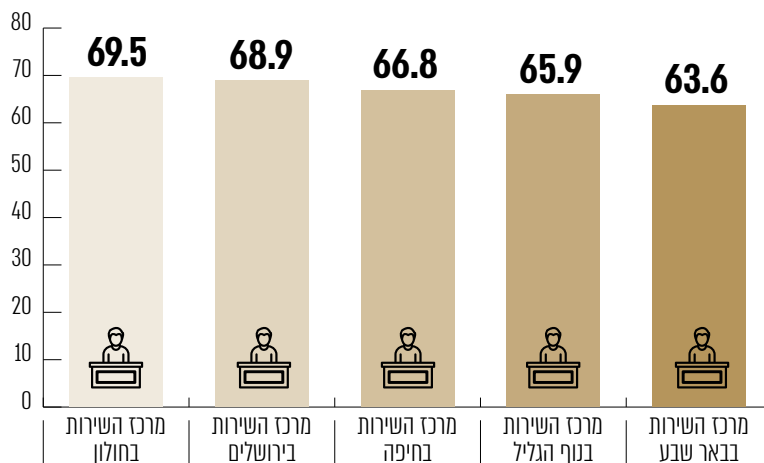
עם זאת, אין במהלכים אלה מענה שלם לפונים חדשים המבקשים לקבל שירותים מעמידר ועדיין אינם מוגדרים כלקוחותיה, או ללקוחות הזקוקים לטיפול דחוף בעניינם אולם נאלצים להגיע למרכזי השירות.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לעמידר לשקול להרחיב את שעות קבלת הקהל במרכזי השירות שלה, בפרט בשעות אחר הצהריים, כדי לאפשר לנדרשים לשירותיה, ובייחוד למי שאינם משתמשים באמצעים דיגיטליים, מענה בשעות מגוונות יותר.

הסיבה לציון הנמוך שקיבלה עמידר במרכיב "טיב מעטפת השירות" היא שבמרכזי השירות שלה לא היו עמדות מסודרות למילוי והגשה של טפסים ומרשתת זמינה להתחברות.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של עמידר במחוזות השונים

תרשים 57: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



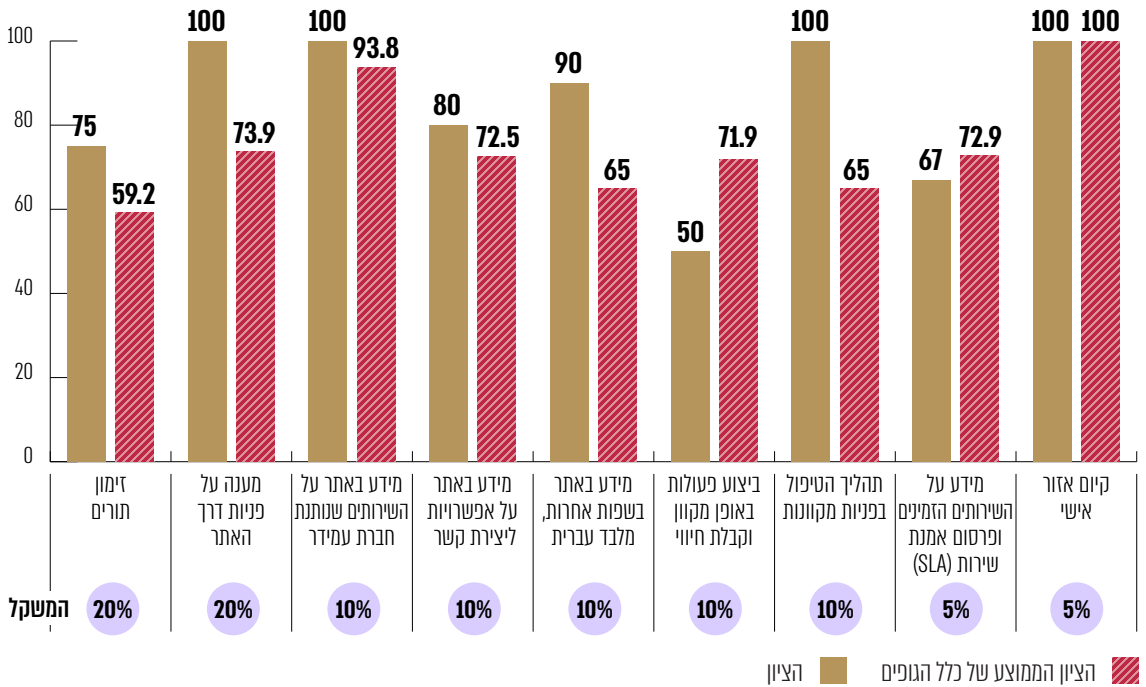
מרכז השירות בחולון קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין סניפי עמידר שנבדקו.

מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של עמידר שנבדקו. מרכז זה קיבל ציונים נמוכים ביותר במרכזים "שעות הפתיחה" ו"מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית".

תוצאות הסקר בנוגע למידע והשירותים הדיגיטליים באתר של עמידר במרשתת

עמידר קיבלה ציון 85.3 בסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת. ציון זה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

תרשים 58: הציונים שקיבלה עמידר בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, המשקל שניתן לכל מרכיב



עמידר קיבלה ציון גבוה במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון תורים" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2), "מענה על פניות דרך האתר" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9), "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5), "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (90, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65) ו"תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65).

לעומת זאת, במרכיב "ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חייו" היא קיבלה ציון נמוך במידה ניכרת מהממוצע (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 71.9).

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" קיבלה עמידר ציון 80. הציון ירד בשל היעדר האפשרות ליצור קשר עם עמידר באמצעות הדואר האלקטרוני.

זימון תורים

כדי לקבל שירות במרכזי קבלת הקהל של עמידר יש צורך לקבוע תור מראש. עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

מרכזים 59: משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור



בין שבוע
לשבועיים

מרכז השירות
בנוף הגליל



בין שבוע
לשבועיים

מרכז השירות
בחיפה



עד שבוע

מרכז השירות
בירושלים



בין שבוע
לשבועיים

מרכז השירות
בבאר שבע



עד שלושה
ימים

מרכז השירות
בחולון

הציון הכולל של עמידר במרכיב "זימון תורים" היה 75. ציון זה משקף זמן ממוצע של עד כשבוע ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור.

מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

במרכיב "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" קיבלה עמידר ציון 90. השירות באתר שלה היה נגיש בעברית, ערבית, אנגלית ורוסית, אולם לא היה נגיש באמהרית.

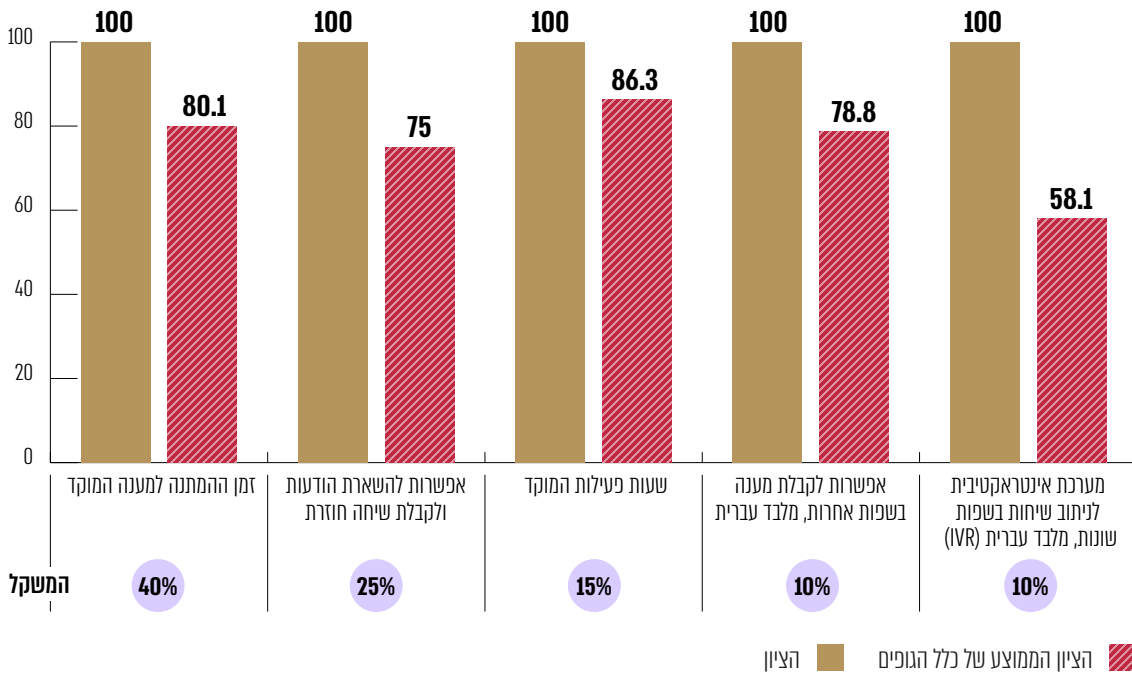
ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי

עמידר קיבלה במרכיב "ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי" ציון 50. הציון הופחת, שכן לא נמצאו באתר טפסים מקוונים לגבי כל השירותים הניתנים, ולא הייתה אפשרות לקבלת חיווי קולי לבעלי טלפונים כשרים או קבלת מסרונים.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של עמידר

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה עמידר ציון 100. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבלה עמידר בנושא זה היה גבוה במידה ניכרת מהציון הממוצע.

תרשים 60: הציונים שקיבלה עמידר בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו



כפי שניתן לראות, עמידר קיבלה את הציון המרבי בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו.

תרשים 61: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לעמידר

לשקול הרחבה של שעות קבלת הקהל, בפרט בשעות אחר הצהריים, כדי לאפשר מענה לנדרשים לשירותיה, ובייחוד מי שאינם משתמשים באמצעים דיגיטליים, בשעות מגוונות יותר





רשות מקרקעי ישראל

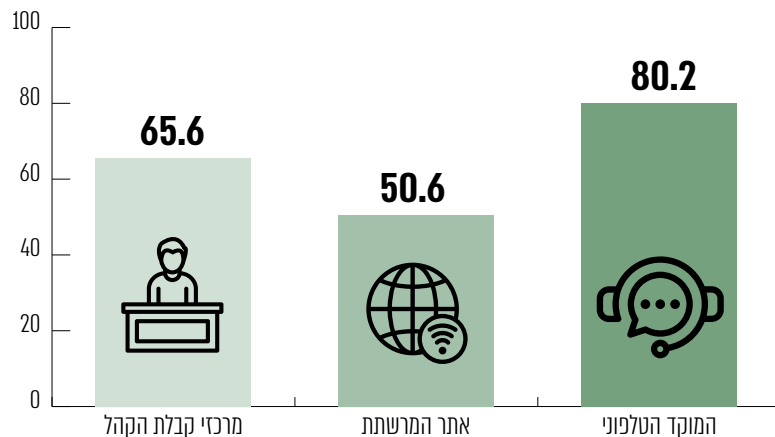
להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל (בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונוף הגליל), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של הרשות. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות מקרקעי ישראל, החלוקה למרכיביו השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של רשות מקרקעי ישראל בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה רשות מקרקעי ישראל היה 65.5.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת של הרשות, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני של הרשות.

תרשים 62: הציונים של רשות מקרקעי ישראל בכל אחד מהמרכיבים

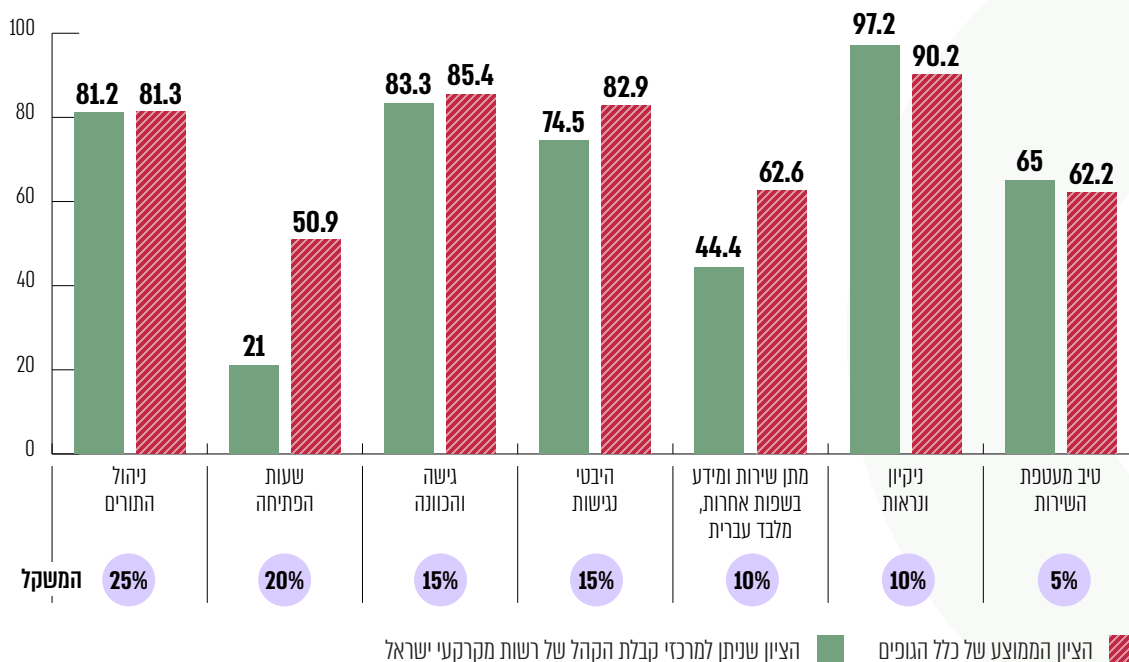


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל

עובדי נציבות תלונות הציבור ביצעו בדיקה של השירות במרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונוף הגליל, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות מקרקעי ישראל ציון כולל של 65.6 בנושא זה. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 63: הציונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב

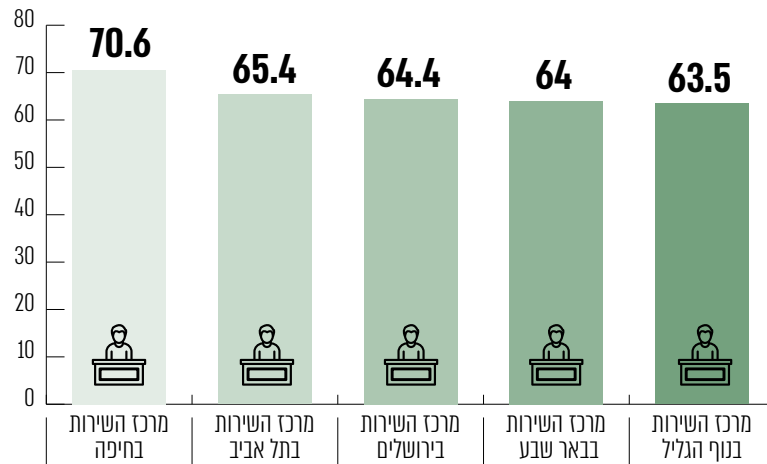


רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "ניקיון ונראות" (97.2), לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 90.2). לעומת זאת, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "שעות הפתיחה" (21, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 50.9), "היבטי נגישות" (74.5), לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 82.9) ו"שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (44.4, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 62.6).

הסיבה לציון הנמוך מאוד של רשות מקרקעי ישראל במרכיב "שעות הפתיחה" היא שמרכזי השירות שלה מקבלים קהל יומיים בשבוע בלבד בשעות הבוקר ויום אחד בלבד בשבוע אחר הצהריים במשך שעה וחצי. נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות מקרקעי ישראל לשקול לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל שלה, בפרט בשעות אחר הצהריים.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות מקרקעי ישראל במחוזות השונים

תרשים 64: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



מרכז השירות בחיפה קיבל את הציון הגבוה ביותר מבין מרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל שנבדקו. מרכז שירות זה בלט לטובה, לעומת שאר מרכזי השירות, בציון שקיבל ב"מתן שירותים ומידע בשפות אחרות" (80).

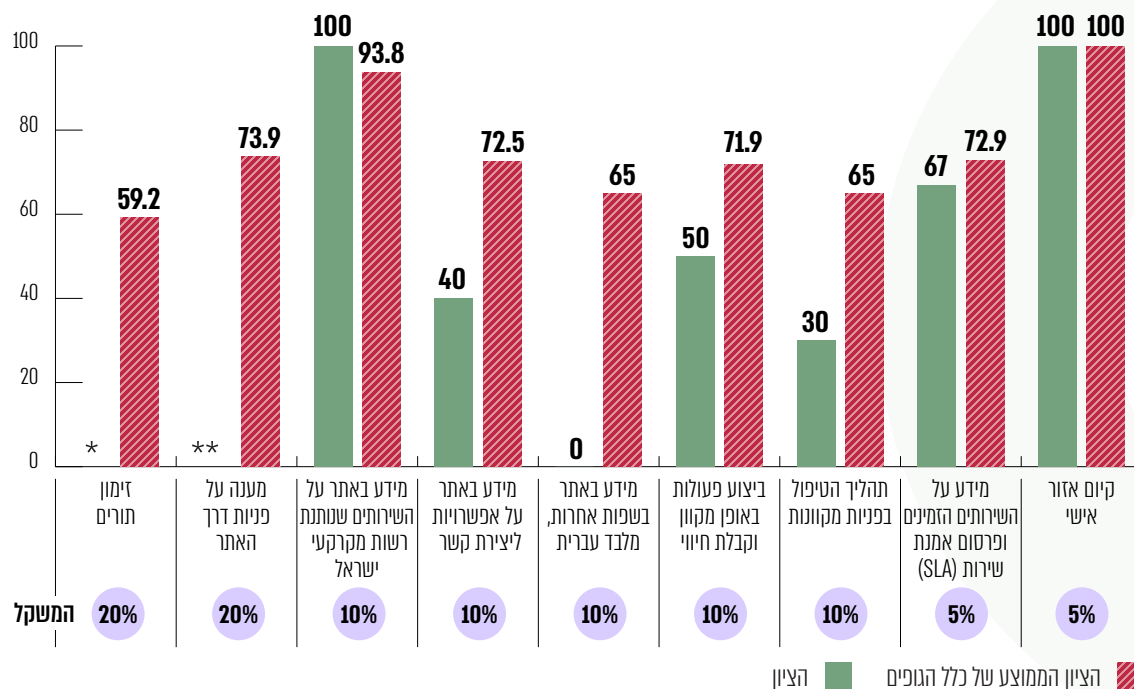
מרכז השירות בנוף הגליל קיבל את הציון הנמוך ביותר מבין מרכזי השירות של רשות מקרקעי ישראל שנבדקו. מרכז שירות זה בלט לרעה בציון הנמוך שקיבל במרכיב "טיב מעטפת השירות" (42).

תוצאות הסקר בנוגע למידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות מקרקעי ישראל במרשתת

רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון 50.6 בנושא זה. ציון זה נמוך במידה ניכרת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

יש לציין כי בשונה מהגופים האחרים שנבדקו, לא ניתן היה לקבל שירות מרשות מקרקעי ישראל באמצעות פניות מקוונות ללא מסירת פרטי עסקה או נכס ספציפיים. הדבר הביא לצינונים נמוכים, ולעיתים אף לאי-מתן ציונים, בהיבטים שונים הקשורים לאופן הטיפול בפניות. אף שתיעול הפניות לפי פרטי העסקה או הנכס מיעל את הטיפול בהן, יש חשיבות לשמירה על ערוץ הגשת פניות גם ללא פרטים אלה, למשל, במקרה שבו שכנים הגובלים בנכס שבבעלות רשות מקרקעי ישראל רוצים להלין על מפגע, או כאשר הפונה מבקש לקבל מידע כללי, בלי קשר לעסקה או לנכס מסוימים.

תרשים 65: הצינונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



* לא ניתן לקבוע תור לקבלת שירות ומידע ללא מסירת פרטי עסקה או נכס ספציפיים - לא ניתן ציון
 ** לא ניתן לקבל מענה ללא התייחסות לעסקה או נכס ספציפיים - לא ניתן ציון

כפי שניתן לראות, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיב "מידע באתר על השירותים שנתנת רשות מקרקעי ישראל" (100, לעומת הצינון הממוצע של כלל הגופים - 93.8)

לא ניתן היה לקבל מענה מרשות מקרקעי ישראל או לקבוע תור לקבלת שירות במשרדיה ללא מסירת פרטים לגבי נכס או עסקה ספציפיים. אף שההיגיון שבבקשת מידע כאמור ברור - לשם ייעול הטיפול בבקשה - אי-מתן מענה על פנייה ואי-קביעת תור ללא מסירת פרטים של נכס או עסקה הם ליקויים הדורשים תיקון. זאת מאחר שכאמור, יכולים להיות מצבים שבהם אזרח מבקש מידע כללי ללא קשר לנכס או עסקה ספציפיים, ומצבים שבהם הפנייה היא בנוגע לנכס של רשות מקרקעי ישראל שאין לפונה פרטים שלו (כגון פנייה בנושא של מפגע בנכס שבבעלות הרשות).

בתגובתה על ממצאי הסקר מסרה רשות מקרקעי ישראל כי משנת 2024 היא קידמה פיתוח של מערכות שירות לניהול פניות לקוחות (CRM). רשות מקרקעי ישראל הוסיפה כי הטמעת המערכת החלה בתחילת שנת 2024 ונמשכת גם כיום, לשם שיפור השירות.

רשות מקרקעי ישראל ציינה כי תפיסת השירות שלה מכוונת ליצירת תהליך מובנה של פנייה הכולל את הפרטים הנדרשים לתיעול הטיפול בה, ולפיכך מבוקשים פרטי נכס ועסקה.

עם זאת, רשות מקרקעי ישראל מסרה כי היא משמרת כמה ערוצי פנייה ישירים לממונה על פניות הציבור ברשות, ללשכת מנכ"ל הרשות, בנושאים של חשד לעבירות מקרקעין, בקשות לחופש המידע ותלונות על שירות, ללא צורך בתהליך הזדהות או במסירת פרטי עסקה או נכס.

יש לציין כי בהנחיות להגשת טופס הפנייה לממונה על פניות הציבור מובהר כי נושאי הפנייה לא יהיו קבלת מידע ושירות בנושאי נכסים ומכרזים, הגשת בקשות לגבי מקרקעין וביצוע פעולות עסקיות במקרקעין, אלא רק תלונות הנוגעות לשירות או להתנהלות ארגונית, הצעות ייעול ודברי תודה ושבח.

מבדיקות שערכה נציבות תלונות הציבור ומהשיח שקיימה עם רשות מקרקעי ישראל עלה כי גם בספטמבר 2024 מערך הפניות של רשות מקרקעי ישראל עדיין לא היה ערוך לסיוע ולמתן מידע בנושאי שירות כלליים.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות מקרקעי ישראל לבחון את האפשרות של מתן מידע ושירות גם ללא מסירת פרטי נכס או עסקה ספציפיים ולאפשר פניות בנושאי שירות כלליים באופן נרחב יותר, ללא צורך בפרטי זיהוי.

רשות מקרקעי ישראל גם קיבלה ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" (40, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5), "מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" (0, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65), "ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 71.9) ו"תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (30, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65).

מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר

במרכיב "מידע באתר על אפשרויות ליצירת קשר" הציון של רשות מקרקעי ישראל ירד בשל היעדר אפשרות לפנות אליה בוואטסאפ ובדואר אלקטרוני.

זימון תורים

במרכיב "זימון תורים" לא ניתן ציון לרשות מקרקעי ישראל, והוא לא הובא בחשבון בחישוב הציון הסופי. עובדי נציבות תלונות הציבור ניסו לקבוע תור לקבלת שירות, אולם לא יכלו לעשות זאת ללא פרטי נכס או עסקה ספציפיים.

כאמור לעיל, נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות מקרקעי ישראל לפתח מנגנונים שיאפשרו קבלת שירות כללי גם ללא פרטי נכס או עסקה ספציפיים.

מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

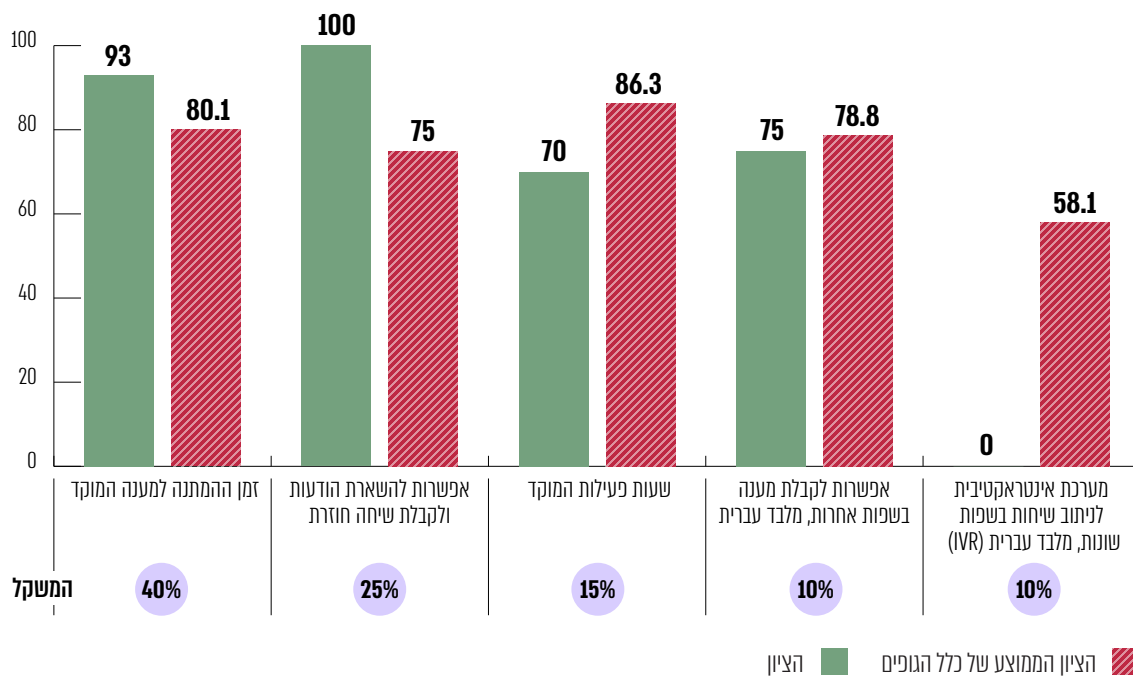
במרכיב זה קיבלה רשות מקרקעי ישראל ציון 0. המידע באתר היה נגיש בשפה העברית בלבד, ולא בשפות אחרות.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות מקרקעי ישראל לבחון את הנגשת האתר שלה גם בשפות אחרות, ובפרט בשפה הערבית.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של רשות מקרקעי ישראל

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה רשות מקרקעי ישראל ציון כולל של 80.2. הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בנושא זה היה גבוה במקצת מהציון הממוצע.

תרשים 66: הציונים שקיבלה רשות מקרקעי ישראל בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות מקרקעי ישראל קיבלה ציון גבוה (93) במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד". הציון משקף זמן המתנה של כחמש דקות בלבד.

תרשים 67: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות מקרקעי ישראל



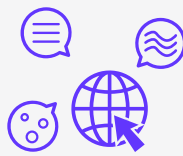
לפתח מנגנונים שיאפשרו קביעת תורים ומענה על פניות שירות כלליות ללא צורך בכניסה לאזור האישי ומסירת פרטי נכס או עסקה



לבחון את הרחבת שעות קבלת הקהל שלה, בפרט בשעות אחר הצהריים



לבחון את האפשרות לניתוב שיחות בשפות שונות במוקד השירות הטלפוני



לבחון את הגשת האתר שלה גם בשפות אחרות, ובפרט בשפה הערבית



רשות המיסים

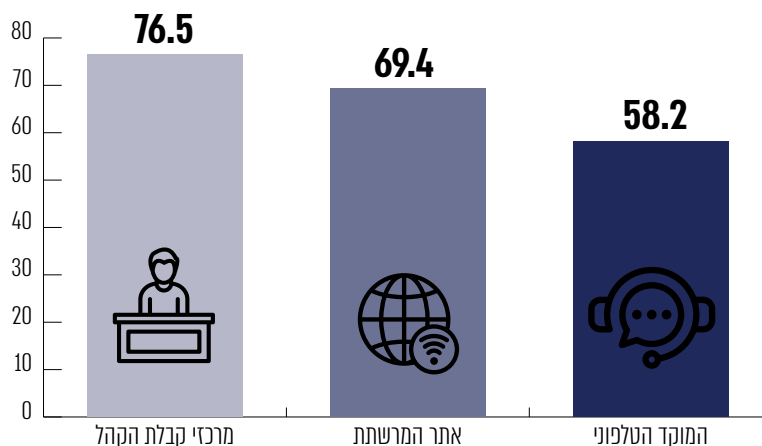
להלן יוצגו הממצאים שעלו בסקרים שעשו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של רשות המיסים (משרד פקיד שומה ירושלים 1, משרד פקיד שומה תל אביב 1, משרד פקיד שומה חיפה, משרד פקיד שומה באר שבע ומשרד פקיד שומה נצרת), באתר המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של רשות המיסים. ראשית יוצגו הציון הכללי שקיבלה רשות המיסים, החלוקה למרכיבי השונים והשוואה לציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו.

הציון הכללי של רשות המיסים בנושא טיב השירות לציבור

הציון הכללי שקיבלה רשות המיסים היה 70.1.

50% מציון זה הורכבו מהציונים שהתקבלו בסקרים שבוצעו במרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים, 25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת אתר המרשתת שלה, ו-25% מהציון הורכבו מהציונים שהתקבלו בבדיקת המוקד הטלפוני שלה.

תרשים 68: הציונים של רשות המיסים בכל אחד מהמרכיבים

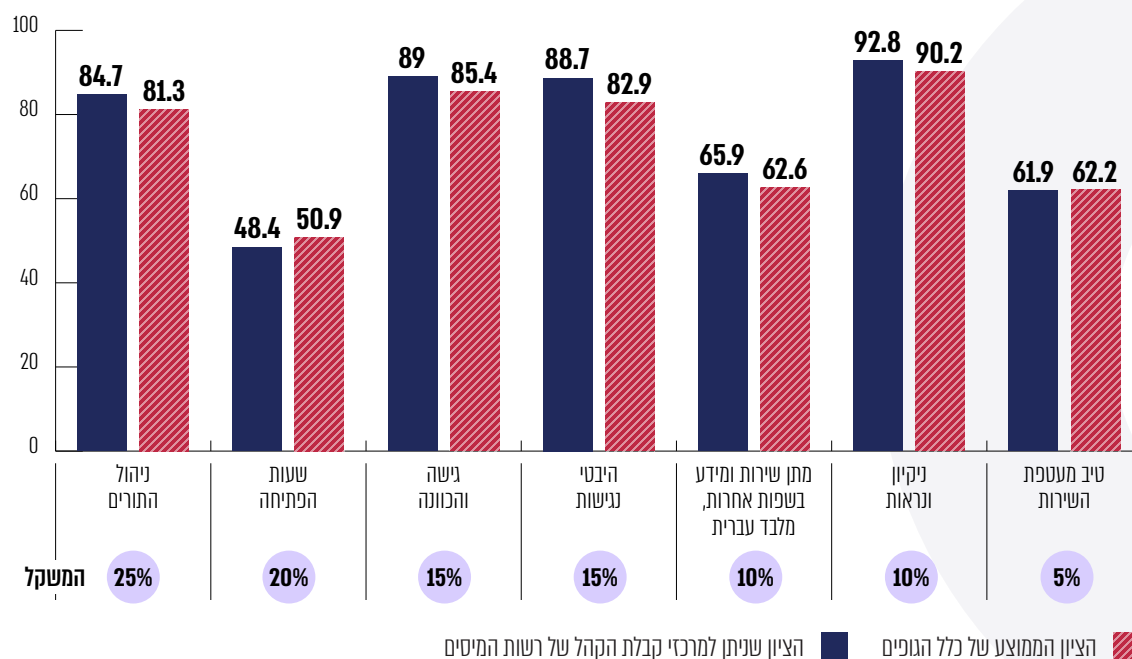


להלן תיאור מפורט ופילוח הציונים לגבי כל אחד מהסקרים.

תוצאות הסקר במרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים

עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את השירות במשרדי פקיד השומה של רשות המיסים בירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע ונצרת, ובעקבות הבדיקה קיבלה רשות המיסים ציון כולל של 76.5 בנושא זה. ציון זה גבוה במקצת מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 74.1.

תרשים 69: הציונים שקיבלה רשות המיסים בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות המיסים קיבלה ציונים בסביבות הממוצע במרבית המרכיבים. במרכיב "היבטי נגישות" רשות המיסים קיבלה את הציון 88.7. ציון זה גבוה מהממוצע של כלל הגופים - 82.9.

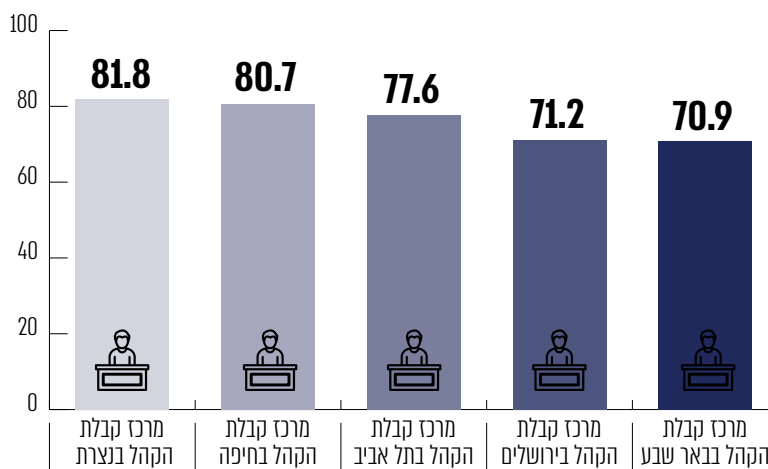
במרכיב "שעות הפתיחה" קיבלה רשות המיסים את הציון 48.4. הסיבה העיקרית לירידה בציון בתחום זה היא שקבלת הקהל בחלק ממשרדי פקיד השומה שנבדקו מתבצעת שלושה ימים בשבוע בלבד.

יש לציין כי בסקר נבחנו שעות קבלת הקהל במשרדי פקיד השומה בלבד. רשות המיסים ציינה בתגובתה כי היא מפעילה 27 מרכזי מידע, שירות ומשאבים (מש"מ) המשרתים את משרדי מס הכנסה ומיסוי מקרקעין. במרכזים אלה יש 22.5 שעות קבלה שבועיות בשעות הבוקר ו-9 שעות בשעות אחר הצהריים (שלושה ימים בשבוע).

אין ספק כי שעות הפעילות של מש"מ משפרות את טיב השירות של רשות המיסים לנדרשים לשירותיה ומאפשרות סיוע בהגשת מסמכים ובקבלת טפסים. ואולם שעות אלה לא נועדו לבוא במקום פגישה פרונטלית עם הגורמים המקצועיים הרלוונטיים שנבדקו בסקר זה.

הציונים של מרכזי קבלת הקהל של רשות המיסים במחוזות השונים

תרשים 70: הציון שניתן לכל אחד מהמרכזים



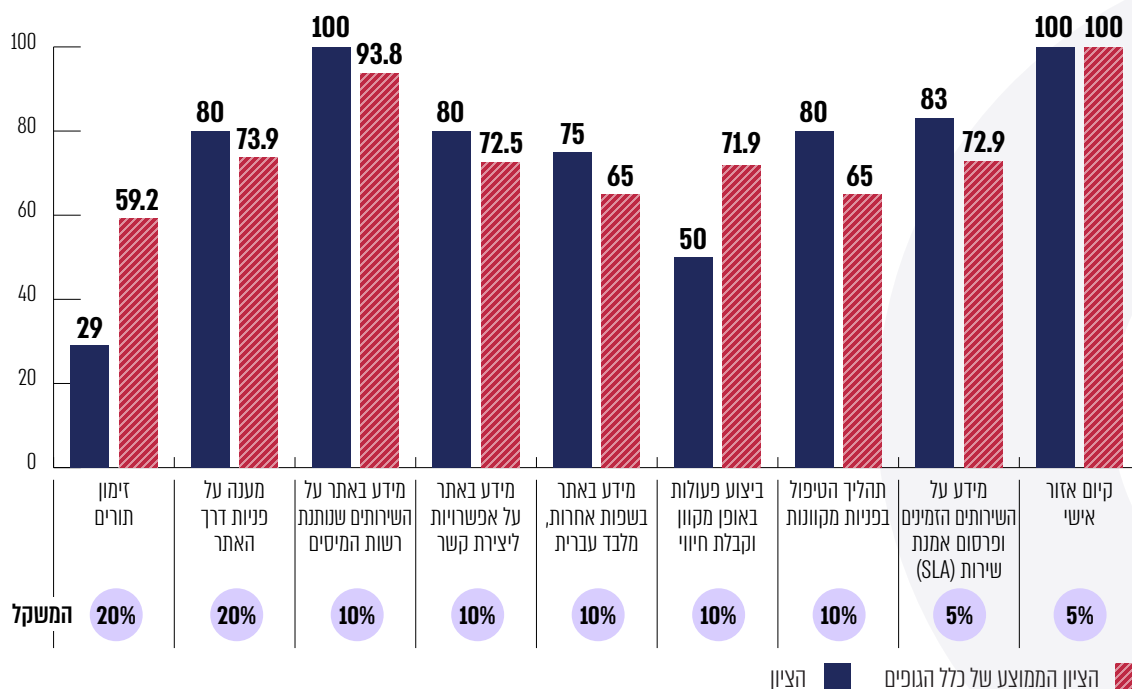
מרכז השירות של רשות המיסים בנצרת קיבל את הציון הגבוה ביותר מכלל מרכזי השירות של רשות המיסים שנבדקו.

מרכז השירות בבאר שבע קיבל את הציון הנמוך ביותר מכלל מרכזי השירות של רשות המיסים שנבדקו. מרכז שירות זה קיבל ציונים נמוכים במרכיבים "שעות הפעילות" (42) ו"מתן שירות ומידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (17).

תוצאות הסקר בדבר המידע והשירותים הדיגיטליים באתר רשות המיסים במרשתת

רשות המיסים קיבלה ציון 69.4 בנוגע למידע והשירותים הדיגיטליים באתר שלה במרשתת. ציון זה נמוך מהציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה - 71.3.

תרשים 71: הציונים שקיבלה רשות המיסים בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות המיסים קיבלה ציון גבוה מהממוצע במרכיבים "מענה על פניות דרך האתר" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 73.9), "מידע באתר על השירותים שרשות המיסים נותנת" (100, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 93.8), "קבלת מידע בשפות אחרות, מלבד עברית" (75, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65), "מידע על אפשרויות ליצירת קשר" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 72.5) ו"תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (80, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 65). לעומת זאת, היא קיבלה ציונים נמוכים במידה ניכרת מהממוצע במרכיבים "זימון

תורים" (29, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 59.2) ו"ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי" (50, לעומת הציון הממוצע של כלל הגופים - 71.9).

הציון במרכיב "מענה על פניות דרך האתר" (80) משקף את העובדה כי המענה התקבל בתוך שבועיים. ואולם הציון ירד מאחר שעל חלק מהפניות התקבל מענה חלקי בלבד.

הציון במרכיב "תהליך הטיפול בפניות מקוונות" (80) משקף קבלת חיווי על הגשת הפנייה ואפשרות לעקוב אחר מצב הטיפול בה. הסיבה העיקרית לירידה בציון היא היעדר פירוט של דרכי הפנייה ושל אופן הטיפול בנוגע לפניות דחופות.

זימון תורים באתר המרשתת של רשות המיסים

עובדי נציבות תלונות הציבור בדקו את משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור, ולהלן תוצאות הבדיקה:

תרשים 72: משך הזמן ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור



משרד פקיד
השומה בנצרת



משרד פקיד
השומה בחיפה



משרד פקיד
השומה בירושלים



משרד פקיד
השומה בבאר שבע



משרד פקיד
השומה בתל אביב

הציון הכולל של רשות המיסים במרכיב "זימון תורים" היה 29 בלבד. ציון זה משקף ממוצע של 15 יום ועד חודש ממועד הזמנת התור במרשתת עד מועד התור.

בתגובתה אישרה רשות המיסים שאכן יש מקום לקיצור משך הזמן ממועד הזמנת התור ועד מועד התור במשרדי פקיד השומה.

הציון שקיבלה רשות המיסים במרכיב "זימון תורים" הוא נמוך מאוד. נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות המיסים לבחון כיצד ניתן לקצר את משך הזמן ממועד הזמנת התור ועד מועד התור.

ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי

הציון במרכיב "ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי" (50) ירד בשל היעדר האפשרות לקבלת מסרונים וחיווי קולי בטלפונים כשרים.

אפשרות לקבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית

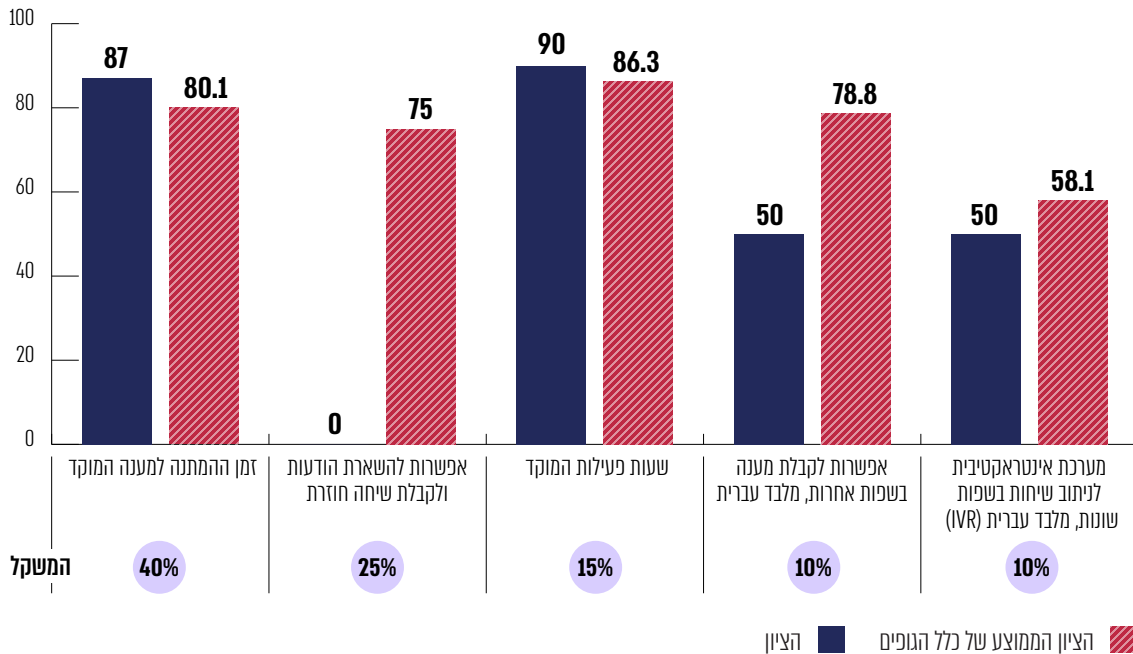
רשות המיסים קיבלה במרכיב "אפשרות לקבלת מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית" ציון 75, שכן השירות באתר נגיש בעברית, ערבית, ואנגלית, אולם אינו נגיש ברוסית ואמהרית.

טיב השירות במוקדים הטלפוניים של רשות המיסים

בנושא טיב השירות במוקדים הטלפוניים קיבלה רשות המיסים את הציון 58.2.

הציון הממוצע של כלל הגופים שנסקרו בנושא זה היה 77.4. דהיינו, הציון שקיבלה רשות המיסים היה נמוך במידה ניכרת מהממוצע.

תרשים 73: הציונים שקיבלה רשות המיסים בכל אחד מהמרכיבים שנבדקו, והמשקל שניתן לכל מרכיב



כפי שניתן לראות, רשות המיסים קיבלה ציון 90 במרכיב "שעות פעילות המוקד". הציון במרכיב "זמן ההמתנה למענה המוקד" (87) משקף זמן המתנה ממוצע של כחמש דקות.

מאחר שרשות המיסים אינה מאפשרת השארת הודעה במוקד הטלפוני וקבלת שיחה חוזרת מהמוקד, היא קיבלה במרכיב זה ציון 0. רשות המיסים קיבלה ציון 50 הן במרכיב "אפשרות למענה בשפות אחרות, מלבד עברית" והן במרכיב "מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות בשפות אחרות, מלבד עברית (IVR)", שכן מלבד בעברית, מתאפשר במוקד הטלפוני מענה וניתוב שיחות רק בשפה הערבית.

רשות המיסים מסרה בתגובתה לגבי אי-האפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת כי על פי ההסכם עם המפעיל של המוקד הטלפוני, זמן ההמתנה הממוצע למענה המוקד אמור להיות 90 שניות, ולפיכך אין צורך בשירות שיחה חוזרת. רשות המיסים ציינה כי 95% מהשיחות למוקד נענות בפרקי זמן קצרים ביותר. רשות המיסים הוסיפה כי כאשר היא מזהה, בעקבות בקרה וניטור שהיא מבצעת, זמני המתנה ארוכים או ריבוי פניות בנושא מסוים, היא

מפעילה באופן זמני שירות שיחה חוזרת. למשל, בחודש יולי יש ריבוי פניות בנושא מענק עבודה, ולכן בתקופה זו היא מפעילה את שירות השיחה החוזרת.

יש לציין כי הבדיקה שעשתה נציבות תלונות הציבור לגבי זמני ההמתנה למענה המוקד הייתה בחודשים פברואר ומרץ, וזמן ההמתנה הממוצע שנמדד היה כחמש דקות.

עוד ציינה רשות המיסים כי מלבד המוקד הטלפוני של מרכז המידע הארצי שלה, שנבחן במסגרת הסקר, קיים עוד מוקד שירות טלפוני ייעודי ליחידות השדה, ובו ניתן להשאיר בקשה לקבלת שיחה חוזרת של היחידה הרלוונטית.

מאחר שהאפשרות להשארת הודעה אינה קיימת במוקד השירות הטלפוני של מרכז המידע הארצי, לא שונה הציון שניתן.

נציבות תלונות הציבור ממליצה לרשות המיסים לשקול את שיפור אופן הפעולה של מוקד השירות הטלפוני של מרכז המידע הארצי, כדי להגביר את יעילותו, תוך מתן אפשרות לקבלת שיחה חוזרת ומתן מענה בעוד שפות, כגון אנגלית, רוסית ואמהרית.

תרשים 74: ההמלצות העיקריות של נציבות תלונות הציבור לרשות המיסים

 <p>לשקול את שיפור אופן הפעולה של מוקד השירות הטלפוני, כדי להגביר את יעילותו, תוך מתן אפשרות לקבלת שיחה חוזרת ומתן מענה בעוד שפות, כגון אנגלית, רוסית ואמהרית</p>	 <p>לבחון את האפשרות לגוון את האמצעים ליצירת קשר עימה ואת המידע על כך באתרה</p>	 <p>לבחון כיצד לקצר את ההמתנה לקבלת מועד תור למרכזי השירות</p>
--	--	--

בפרק שלהלן יובאו הצבעות והערות של נציבות תלונות הציבור לגופים השונים בנושאים שונים הנוגעים לשירות לציבור, וכן נתונים ספציפיים על תלונות באותו נושא. לשם הנוחות יצרנו רשימה של אמות המידה שתאפשר התמצאות קלה בהן עם הפניה לעמוד בדוח.



אמות מידה לשירות

שירות לציבור - רשימה של אמות המידה

מתן מידע לפונים בדבר הטיפול בפנייתם, טיפול אקטיבי בפניות ומניעת עיכובים 143

כאשר קבוע בחוק פרק זמן לביצוע פעולה מסוימת, ובכלל זה לקבלת החלטה בעניין בקשתו של פונה, על הגוף הציבורי לקבוע מנגנון שיבטיח עמידה בפרק זמן זה 144

על גוף ציבורי לקבוע מועדים להגשת בקשות ולמתן החלטה בהן, בפרט כאשר קיימת דרישה בחוק לעשות כן 145

על רשות ציבורית לפעול ליעול תהליכי העבודה, כדי שגם במציאות של עומסי עבודה יינתן מענה בתוך פרק זמן סביר 146

גוף ציבורי נדרש להקפיד להקצות באופן סדיר ורציף את כוח האדם הדרוש לקיומו של מערך פניות הציבור שייתן מענה מקצועי לפונים אליו 147

גוף ציבורי נדרש להבטיח תחלופה סדירה של הגורמים הממונים על הטיפול בפניות הציבור, לשם הבטחת רציפות השירות הניתן לפונים 148

התמשכות הטיפול בפנייה יותר משנה היא ככלל בלתי סבירה, גם אם מדובר בפנייה מורכבת 148

על הרשות הציבורית לבדוק אם חסרים מסמכים הנדרשים להמשך הטיפול ולהודיע על כך לפונה באופן אקטיבי 149

על הרשות הציבורית להבטיח את רציפות הטיפול בפנייה גם במקרה של העברת הטיפול בה בין גורמים שונים ברשות 150

טיפול בפניות הציבור ומענה עליהן 128

מענה על פניות ומתן שירות בעת חירום 132

החובה לקיים מנגנונים לטיפול בפניות ובבקשות 135

ראוי שגוף ציבורי ימנה גורם מתכלל לטיפול בפניות הציבור, ובהיעדר גורם כזה יקבע מנגנונים לתיאום ובקרה בין יחידות בגוף בנוגע לטיפול בפניות 136

ראוי כי בגוף ציבורי שיש בו כמה יחידות המוסמכות לטפל בתלונות יהיה מנגנון שיקבע את הגורם המוסמך לטיפול בכל תלונה עם קבלתה, כדי שיימנע מצב שבו התלונה מועברת מגורם אחד למשנהו בתוך הגוף ללא טיפול בפועל במשך זמן 137

על גוף ציבורי להבטיח את קיומם של מנגנונים לטיפול בתקלות בהליכי פנייה, רישום וקבלת שירות ולמתן מענה חלופי במקרה של כשל 138

לשכת מנכ"ל במשרד ממשלתי צריכה לדאוג לקיום הוראות הדין והתקשי"ר בעניין זמן המענה על כל פנייה המגיעה אליה, גם אם מדובר בעניין שהיא מעבירה לטיפול גורם מקצועי אחר 139

כחלק מההיערכות למהלך שירותי חדש ראוי כי גופים ציבוריים ייערכו מראש גם לטיפול בפניות הציבור בעניין 140

רשות ציבורית המאפשרת קבלת שירות בכמה ערוצי שירות חייבת לשקף זאת לפונים אליה, ולא להפנותם לקבל את השירות דווקא בערוץ מסוים 141

החובה לשמור מסמכים שהתקבלו באופן מרוכז, ולא בחלקים 160

ראוי כי רשות ציבורית תפעיל שיקול דעת לפני דרישה להמצאה חוזרת של מסמכים מקוריים 161

רשות ציבורית חייבת לשמור מסמכים המגיעים אליה, בהתאם להוראות חוק הארכיונים, התשמ"ו-1955, התקנות שהותקנו מכוחו והנחיות ארכיון המדינה בעניין 162

163 חובת מענה סופי בכתב

ככלל, אין להסתפק במתן מענה בשיחת טלפון לפונה כאשר מדובר בפנייה בכתב 163

חובת שליחת הודעות בכתב בנוגע להליך מכרזי 164

חובה לתת מענה גם על פנייה חוזרת, ולא להסתמך על מענה של גורם אחר 164

רשות ציבורית המקבלת תלונה אינה יכולה להסתפק בבידור, אלא עליה להמציא למתלונן החלטה סופית סדורה בעניין ולא להניח שיוכל לקבלה, אם ירצה, מגורמים אחרים 165

גם אם מגיש בקשה או תביעה אינו משתף פעולה עם הרשות הציבורית ועקב כך נדחית הבקשה או התביעה, על הרשות למסור לו החלטה סופית על דחיית הבקשה 167

על רשות ציבורית למסור לפונה מידע מלא ומדויק גם כאשר הפנייה אינה בתחום סמכותה, ולא ליצור אצלו ציפיות שווא שתטפל בפנייתו 168

169 שירות כולל במקום אחד ומענה מרוכז

ככלל, ראוי כי רשות ציבורית תפעיל מערכות מידע שיאפשרו מתן מידע שלם ככל שניתן לפונה בנושאים שבהם הוא זכאי לקבל מידע, בלי שיצטרך לפנות למחוזות או ללשכות שונות בעניינו 169

גם אם לא נקבע מועד להכרעה בבקשות בנושא מסוים, על רשות ציבורית הנדרשת להכרעה כאמור לעשות כן בהתאם להוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, וחוק הפרשנות, התשמ"א-1981 151

תהליכי הטיפול בפנייה - אישור קבלה ומענה ביניים 152

חובת מתן חיזוי על קבלת פנייה וטיפול בה 152

אם טיפול בבקשה נמשך זמן רב - ראוי כי הרשות הציבורית תעדכן ביחמתה מפעם לפעם את המבקש על מצב הטיפול בבקשתו, גם בלי שביקש עדכונים 153

על גוף ציבורי לשקף לפונים עיכובים במתן השירות 154

גוף ציבורי הקובע מדדים לגבי זמני הטיפול בפניות צריך לעדכן את הפונה במענה ביניים אם יש צורך בזמן רב יותר של טיפול 155

לא ראוי כי גוף ציבורי ייצור את הרושם לאזרח כי הוא נכון לשיח עימו, אולם יבטל פגישות שנקבעו עימו שוב ושוב ללא כל הסבר 156

הטיפול בכל פנייה צריך להיעשות בשקיפה ראויה, בד בבד עם תשומת לב לפניות הדורשות טיפול דחוף 157

157 הטיפול במסמכים והשלמתם

דחיית בקשות של פונים צריכה להיעשות על ידי הגורמים המקצועיים בגוף הציבורי המוסמכים לקבל הכרעה בבקשה לאחר שבחנו אותה 157

אם נדרשת מהפונה השלמת מסמכים, על הרשות הציבורית ליידע אותו על כך ולא לגלגל לפתחו את האחריות לבדוק עימה מה הוא מצב הטיפול בבקשתו, ואם נדרשים ממנו מסמכים נוספים 159

ראוי כי רשות ציבורית תעקוב אחר חידוש הטיפול בבקשה עם השלמת המסמכים הנדרשים 159

רשות ציבורית צריכה לספק לפונה מסמכים הנדרשים לו
 180 בין היתר לשם הוכחת טענותיו נגדה

מענה חלקי או בלתי ראוי 180

רשות ציבורית נדרשת לתת מענה המתייחס לכלל הנקודות
 181 שהעלה הפונה בפנייה אליה

רשות ציבורית אינה יכולה להסתפק במענה קצר וחלקי
 לפונה אליה כאשר מדובר בפנייה מפורטת הדורשת הסברים
 182 על פעולתה

חובת הנמקה 183

החלטה על דחיית בקשה חייבת לכלול הנמקה 183

אם רשות ציבורית דוחה את בקשתו של פונה לקבלת
 שירות אף שהיא אמונה על מתן שירות זה, ראוי כי היא
 184 תציין את הסיבה לאי-מתן השירות האמור

ראוי כי רשות ציבורית תחייב גופים הנתונים לפיקוחה
 לנמק את החלטתם על דחיית בקשה או תביעה ולהמציא
 185 לפונים את חוות הדעת שהיו בסיס להחלטה זו

על רשות ציבורית לצרף אסמכתאות שעליהן נסמכה
 186 ההחלטה שקיבלה

חובת תיעוד דיונים בוועדות 187

ועדה הדנה בבקשה ודוחה אותה צריכה לנהל פרוטוקול
 187 שבו יצוינו הנימוקים לדחיית הבקשה

יש לציין בפרוטוקול את המסמכים שעמדו בבסיס ההחלטה
 189 המתוארת בו

על הרשות הציבורית לוודא שאין סתירה בהנחיות שהיא
 נותנת לפונה, להימנע משליחת הודעות לפונה על סיום
 הטיפול בבקשתו לפני סיום הטיפול בכללותו וכן להימנע
 מדרישה לשלוח את אותם מסמכים לגורמים שונים
 170 באותו גוף

על גופים ציבוריים להשתמש במידע שברשותם, במקום
 171 להטריח את הפונים להשלים מסמכים ונתונים

רשות ציבורית שיש ברשותה אמצעים לבדיקת טענות
 של האזרח הפונה אליה, צריכה להשתמש באמצעים
 172 שברשותה כדי לבדוק את טענותיו

תיאום בין הרשויות השונות לצורך קבלת החלטה
 בבקשה צריך להיות באחריות הרשות שמוסמכת להכריע
 173 בבקשה

הפעלת שיקול דעת לפני קבלת החלטה 174

יש להבטיח הפעלת שיקול דעת בהתאם לנוהלי
 174 הגוף

על רשות ציבורית האמונה על מימוש זכויות של האזרח
 לפרט לפונים אליה חלופות שיאפשרו את מימוש
 175 הזכות

הזכות לעיון וטיעון לפני החלטה 176

אם פונה מבקש מרשות ציבורית להמציא לו מסמכים,
 בפרט כאלו הנוגעים להליכים שמתנהלים נגדו - על הרשות
 להמציא לו אותם, כדי שלא לפגוע בזכות העיון והטיעון
 177 שלו

רשות ציבורית המבקשת לשלול מפונה זכאות קודמת
 שהוענקה לו, צריכה לעדכן אותו בכך ולאפשר לו זכות
 178 טיעון בנוגע לעניין לפני שלילת זכאותו

על הרשות הציבורית ככלל למסור למבקש חוות דעת
 ופרוטוקולים בעניינו שנכתבו על ידי גורמים מייעצים
 (כגון ועדות רפואיות), אף לפני קבלת החלטה סופית
 178 בעניינו

השירותים והמידע במרשתת ובערוצים הדיגיטליים 206

חובת עדכון המידע באתר המרשתת ובערוצים המקוונים 208

על רשות ציבורית לדאוג לערוצי שירות זמינים ותקינים ולעדכן את המידע המפורסם בהם באופן שוטף 208

רשות ציבורית מחויבת לאפשר כמה ערוצים להגשת מסמכים, לרבות ערוצים דיגיטליים 209

רשות ציבורית אינה חייבת לפרסם באתר המרשתת שלה את כלל המידע שברשותה, כל עוד היא עושה זאת מסיבות ענייניות ומאפשרת נגישות למידע במסגרת חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 210

על רשות ציבורית לוודא עדכון שוטף של המידע הנמצא באתר המרשתת שלה לגבי התנאים לקבלת שירות 211

ראוי כי רשות ציבורית המפרסמת מידע באתר שלה על משרה פנויה תציין באופן ברור את המועדים להגשת המועמדות, כדי שיהיה ברור מה המועד האחרון לכך 212

על רשות ציבורית לפרסם מידע שלם על התנאים והדרך לקבלת אישורים במסלולים מקוצרים 213

חובת הפרסום של ערוצי שירות דיגיטליים 214

על רשות ציבורית להבטיח כי הטפסים המקוונים באתרה, יתמכו בהנחיותיה לקבלת השירות 214

ערוצים דיגיטליים ודרכי פנייה מסורתיות 215

על רשות ציבורית לשמר את דרכי הפנייה המסורתיות בצד מעבר לערוצי שירות דיגיטליים, בהתאם לנדרש בדיון, וכן לאפשר בין היתר הגשת פניות באמצעות פקס גם כאשר יש ערוצים מסורתיים אחרים לקבלת שירות, כגון קבלת קהל פרונטלית, ולעדכן את הציבור בכך 216

השירות במוקדי השירות הטלפוניים 190

גוף ציבורי שמפעיל מוקד שירות טלפוני אחראי לספק רמת שירות איכותית במוקד, בלי קשר לערוצי שירות נוספים של 193

המוקד הטלפוני בגוף ציבורי צריך להיות מוקד ידע ולספק מידע, בלי שהפונה יצטרך לחזור ולפנות בערוצי שירות אחרים 194

אם מתן מענה טלפוני אינו אפשרי עקב מחסור בכוח אדם, הרשות הציבורית צריכה לאפשר מענה באמצעים חלופיים 195

על גופים ציבוריים לאפשר קבלת שירות שלא בשפה העברית בכפוף לזמינות נותני השירות 196

השירות במרכזי השירות 198

על גוף ציבורי להגדיר בנהליו מי הוא הגורם שאליה יש להפנות שאלות להכרעה במקרים של ספק לגבי סדרי קבלת הקהל 201

חובה לספק שירות באופן אפקטיבי, בלי לגרום לבזבוז זמן והמתנה מיותרת תוך כדי מתן השירות 202

שעות קבלת קהל - פרסום מדויק 203

רשות ציבורית הנאלצת לסגור מרכז שירות או לשנות את שעות פעילותו צריכה להודיע על כך לציבור מראש 203

רשות ציבורית המחייבת קביעת תור מראש צריכה לקיים מנגנונים המאפשרים במקרים המתאימים מתן שירות גם למי שלא קבע תור 204

ראוי כי רשות ציבורית תקיים מנגנונים שימנעו ביטול תורים שלא בהתאם להנחיותיה 205

הטיפול בפניות חוזרות ונשנות של אותו פונה באותו עניין, ופניות מקבילות לגופים שונים על ידי אותו פונה באותו נושא

רשות ציבורית המקבלת פניות רבות מאזרח בנושאים שונים אינה יכולה להסתפק במענה על חלק מהפניות, אלא עליה לתת מענה על כל פנייה לגופה

חובת הזדהות עובד ציבור

חובת הזדהות עובדי ציבור במכתב רשמי

חובת הזדהות עובדי ציבור המאיישים מוקדים טלפוניים

סייגים לחובת הזדהות של עובד ציבור והגנה על פרטיותו

היבטים נוספים בשירות לציבור

חובת פרסום נהלים ומדיניות

רשות ציבורית צריכה לוודא כי נוהלי הפעולה שלה מפורסמים לציבור, כדי שהוא יוכל לפעול על פיהם

בכל מקרה שיש כמה פרשנויות אפשריות לנוהל, על הרשות להבהיר את הנוהל

על רשות ציבורית לשקול גיבוש הנחיות בנושא מסוים ופרסומן, עקב פניות באותו נושא

שמירה על פרטיות מקבל השירות

אי-שמירת העתקי תעודות זהות

על הרשויות הציבוריות לקבוע נהלים לגבי העברת מידע לעובדים בנוגע לתלונות שהוגשו עליהם, בשים לב לצורך בהגנה על פרטיות המתלוננים

לא ראוי שרשות ציבורית תתנה קבלת החזר כספי המגיע לאזרח בהגשת בקשה מקוונת בלבד

חובת תיעוד ומעקב לגבי שליחת הודעות קוליות

רשות ציבורית השולחת הודעה באמצעי קשר מסוים צריכה לוודא שהנמען יכול לקבל הודעות באמצעי קשר זה

פרסום מידע בדבר ביטול שירות וקבלת החזרים

על רשות ציבורית לוודא כי מדיניותה לגבי ביטול שירות וקבלת החזרים מפורסמת באופן מלא באתר המרשות שלה, כדי לאפשר לציבור לדעת מראש על זכאותו לביטול השירות ועל ההחזר בגין הביטול

על רשות ציבורית לפרסם מידע מלא, ברור, נגיש וזמין בדבר הדרך לבטל בקשת שירות

על רשות ציבורית לפרסם באתרה מידע רלוונטי וברור בנוגע לאופן קבלת החזרים כספיים

התנהגות עובדי ציבור והתמודדות עם מתלוננים עם התנהגות מאתגרת

התמודדות עם התבטאויות והתנהגויות בלתי ראויות של מקבלי השירות ונותני השירות

בירור טענות של מקבל שירות על פגיעה בו צריך להיעשות בזמן אמת ולא להימשך חודשים רבים

סייג למתן שירות - התנהגות מקבל השירות

חובת בירור בזמן אמת של טענות על התנהגות עובדי ציבור

רשות ציבורית שבשל תקלה במערכות שלה לא מתאפשרת הגשת ערר על החלטותיה, צריכה למזער את הפגיעה במגיש הערר 248

על רשות ציבורית המקבלת החלטה, בנוגע לבקשה, שיש עליה זכות ערר ליידע את מגיש הבקשה על הזכות להגיש ערר ולציין את הדרכים למימוש זכות זו 250

חובת שליחת ההחלטה בנוגע לערר 251

252 הנפקת אישורים ותעודות

רשות ציבורית צריכה לשקול להנפיק תעודות רשמיות גם בשפות זרות כחלק ממחויבותה לשירות ראוי 253

רשות ציבורית שאמונה על עריכת מבחנים מקצועיים ומתן רישיונות צריכה להבטיח כי המבחנים ייערכו בצורה סדירה 254

רשות ציבורית אינה רשאית לדרוש מאזרח הצהרה על פרטים לא נכונים לשם הפקת אישור 255

יש לזהות את הגורם שנמסר לו מידע, בפרט כאשר נמסר לו מידע רגיש 243

ניהול המידע הנוגע לחלוקת משאב ציבורי הנמצא בידי רשות ציבורית חייב להיעשות בשקיפות ובאופן מקצועי, תוך הבטחת בקרה ותיעוד, ולא בקבצים אישיים של עובד מסוים 244

על רשות ציבורית השולחת הודעות ומסמכים לאזרחים לעשות כן באופן השומר על פרטיות המידע 245

רשות ציבורית המקבלת מסמכים מהפונים אליה צריכה לוודא שהמסמכים יתקבלו וישמרו באופן ראוי ומאובטח 245

246 מיצוי זכויות ערעור וקיום החלטות שיפוטיות

חובה לפעול באופן אקטיבי לקיומם של פסקי דין ולעדכון הגורמים הרלוונטיים בדבר שינוי במצב המשפטי 246

רשות ציבורית אינה יכולה להתנות פתיחת הליך שבו היא מחויבת בהמצאת פרטים ומידע שאינם נדרשים על פי דין 247

טיפול בפניות הציבור ומענה עליהן

אחד מעמודי התווך של שירות ראוי הוא מתן מענה יעיל ואפקטיבי על טענות, פניות ושאלות של מבקש השירות הנוגעות לאופן מתן השירות ולתנאים לקבלתו.

מתן שירות במהותו הוא יצירת מנגנונים ותהליכים למתן מענה לצרכים של מקבל השירות, באופן שיצמצם במידת האפשר את הפער בין צרכים אלה לבין סמכויותיו ויכולותיו של נותן השירות להיענות להם⁴⁶.

האיכות והטיב של השירות יכולים להיות מושפעים מטיב התגובה של הגוף הנותן שירות על בקשות המגיעות אליו ממבקשי שירות, הן תגובה על הפנייה הראשונית והן מענים בהמשך תהליך השירות. מענים אלה יכול שיכללו בקשות של הגוף למידע, להמצאת מסמכים נוספים או לנקיטת פעולות על ידי מבקש השירות.

הדבר נכון לכל גוף הנותן שירות לציבור במגזר הציבורי או הפרטי. ואולם לגבי החובה של הרשויות הציבוריות לתת מענה לפונים אליהן, היא מבטאת את עקרון היסוד כי ייעודו של המינהל הציבורי הוא בראש ובראשונה לשרת את הציבור. עובד הציבור הוא משרת ציבור (civil servant), וייעודו הוא להפעיל את המנגנון הציבורי בהתאם לסמכויותיו על פי החוק והנהלים לטובת מקבלי השירות.

ההכרה בחשיבות של יצירת מנגנונים ותהליכים למתן מענה למבקשי שירות הביאה את הכנסת כבר עשור לאחר הקמת המדינה לעגן עקרון יסוד זה בחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 (להלן גם - חוק החלטות והנמקות).

חוק החלטות והנמקות מעגן את החובה הבסיסית למתן מענה על בקשת שירות ולהפעלת סמכות מינהלית בהתאם לסמכויות של הגופים שאליהם פונה מבקש השירות.

חוק החלטות והנמקות קובע את הסטנדרט הבסיסי לגבי מתן מענה על ידי רשויות שלטוניות שונות. כפי שצוין בדברי ההסבר לחוק, "אחת התקלות האדמיניסטרטיביות שמהן סובל האזרח היא הסחבת במתן תשובה לבקשתו, וראוי לתת בידו אמצעי לזירוז החלטתו של עובד הציבור ומתן תשובה למבקש"⁴⁷.

46 ראו גילה גרטל ולירון נתן, שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות - תפיסה, הטמעה והדרכה בארגונים (2011), עמ' 11.

47 הצעת חוק לתיקון סדרי המינהל (הנמקות) (תיקון), התשכ"ט-1969, ה"ח 811, עמ' 97.

החוק אף מחייב את עובד הציבור לנמק את החלטותיו.

על פי חוק החלטות והנמקות, אי-מתן מענה ייחשב כעבור זמן כסירוב לבקשה ללא הנמקה. יש לציין כי הכנסת תיקנה את החוק כמה פעמים ושמה דגש על השפעותיה של ההתפתחות הטכנולוגית בנוגע לקיצור זמני מתן המענה.

בדברי ההסבר להצעה לתיקון החוק משנת 1994 מצוין כך⁴⁸:

"לאור ההתפתחות הטכנולוגית העצומה שחלה מאז חקיקת החוק בשנת 1958 מוצע להגביל את תקופת הביורוקרטים לחודש וחצי לכל המאוחר."

בהתאם לכך, מאז התיקון מחויבות רשויות ציבוריות למתן מענה לא יאחר מ-45 יום לאחר הגשת בקשה להפעלת סמכותן על פי דין.

יש לציין כי חוק החלטות והנמקות קובע את מסגרת הזמן המרבית למתן מענה, אולם בכללי מינהל המעוגנים בתקשי"ר, בהוראות נוהל ובאמנות שירות של הגופים השונים נקבעו לעיתים מועדים קצרים יותר למתן מענה, כדי להבטיח מתן מענה סדור ורציף⁴⁹.

מלבד האמור, בשורה של דברי חקיקה ספציפיים נקבעו מועדים מוגדרים למתן מענה על בקשות ולמתן שירות, בהתאם לסוג הבקשה והסמכות הנדרשת להפעלה⁵⁰.

גם במקרים שבהם לא נקבעו מועדים מוגדרים, על רשות ציבורית לפעול בשקידה ראויה, כדי לתת מענה ושירות בזמן קצר יותר מהזמן המרבי הקבוע בחוק.

חובה זו מעוגנת גם היא בדברי חקיקה. לדוגמה, סעיף 11 לחוק הפרשנות, התשמ"א-1981, קובע כך:

”הסמכה או חיוב לעשות דבר, בלי קביעת זמן לעשייתו - משמעם שיש סמכות או חובה לעשותו במהירות הראויה ולחזור ולעשותו מזמן לזמן ככל הנדרש לפי הנסיבות.”

48 הצעת חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) (תיקון מס' 2), התשנ"ה-1994, ה"ח 2331, עמ' 158.

49 ראו הוראות 61.324 ו-61.325 לתקשי"ר, הקובעות ככלל חובה של מתן מענה על פניות בתוך 14 יום.

50 לדוגמה, חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, קובע הסדרים מוגדרים וייחודיים בנוגע לפניות ולבקשות המוגשות על פיו.

הגופים הציבוריים מחויבים למענה ושירות רציפים וסדירים, לשם מימוש הסמכויות שניתנו להם בחקיקה, בחקיקת המשנה ובנהלים השונים החלים על פעולות הגופים, לרבות נורמות כלליות של המשפט המינהלי החלות עליהם.

נציבות תלונות הציבור מתווכת בין הגופים הציבוריים השונים לבין מקבלי השירות במקרים שבהם לדעת מקבל השירות תהליך השירות כשל, והוא לא קיבל מענה ראוי או לא קיבל מענה כלל על פנייתו לגוף.

תלונות בנושא הטיפול של גופים ציבוריים בבקשות שירות הן חלק ניכר מכלל התלונות על השירות לציבור.

בתקופת הדוח התבררו בנציבות תלונות הציבור 34,259 תלונות על השירות לציבור, 16,553 מהן עסקו בנושאים הנוגעים לאופן הטיפול בפניות הציבור, לרבות אי-מתן מענה על ידי גופים ציבוריים, עיכובים במתן המענה או טיב המענה שהתקבל.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושאים הקשורים לטיפול בפניות הוא 57.9%. שיעור זה גבוה במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בכלל נושאי התלונות שהתבררו בנציבות בתקופת הדוח - 43.8%.

פילוח של נושאי המשנה העיקריים בתלונות בנושא הטיפול בפניות מעלה כי 41.9% מהתלונות היו על אי-מתן מענה על פניות. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות בנושא זה הוא 62%.

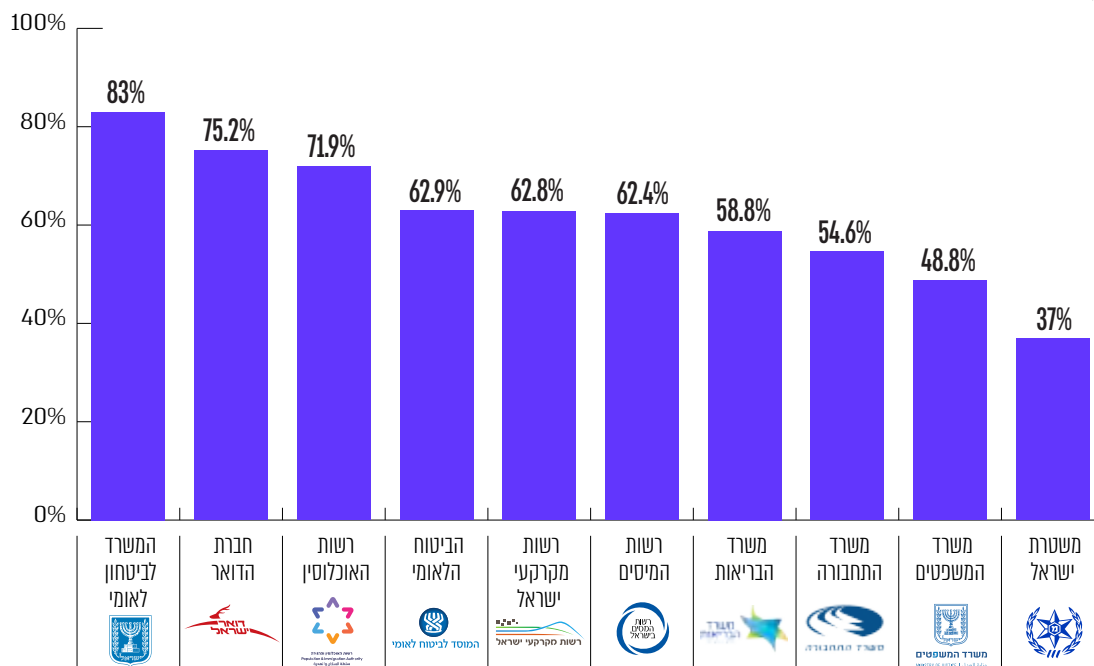
23% מהתלונות היו על עיכובים בטיפול בפניות. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות בנושא זה הוא 67.9%.

9.4% מהתלונות נסבו על טיב המענה. 42.9% מהתלונות בנושא זה נמצאו מוצדקות או באו על תיקון במהלך הבירור. שיעור זה נמוך משיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון בנושא השירות לציבור - 50%.

העובדה שמספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון גבוה יותר כאשר לא ניתן מענה כלל לעומת מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון כאשר התלונה היא על טיב המענה מלמד כי עצם יצירת מנגנון יציב וראוי למתן מענה יכול להשפיע במידה ניכרת על טיב השירות הניתן למקבל השירות. כאשר כבר ניתן מענה, הדבר מפחית את

מספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות ושבאו על תיקון במידה ניכרת.

תרשים 75: עשרת הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא הטיפול בפניות היה הגבוה ביותר*



* גופים שעליהם התבררו יותר מ-400 תלונות בתקופת הדוח.

במסגרת בירור תלונות על גופים ציבוריים נציבות תלונות הציבור מצביעה לא פעם לפניהם על הצורך בשכלול המנגנונים לטיפול בפניות וכן מזהה חולשות מבניות באופן הטיפול הדורשות תיקון. הנציבות אינה מסתפקת בבירור התלונה העומדת לפניה, וכאשר היא מזהה בעיה מערכתית העולה מבירור התלונה היא ממשיכה בבירור הנושא ומקדמת תיקון מערכתי של הבעיה, כדי שלא רק הבעיה של המתלונן תיפתר, אלא ייעשה תיקון מערכתי שימנע הישנות מקרים דומים. בכך משתמשת הנציבות בתלונות המגיעות אליה כמנוף לתיקון ליקויים רחבים ולקידום המינהל התקין.

במסגרת בירור תלונות ספציפיות קבעה נציבות תלונות הציבור שורה של סטנדרטים בנושא של אופן הטיפול בפניות.

הליקויים שעליהם העירה נציבות תלונות הציבור נוגעים מטבע הדברים לגוף

נילון ספציפי ולתלונה ספציפית, אולם שיתוף המידע לגביהם יכול להעשיר את הידע של כלל הגופים הציבוריים בדבר נקודות חולשה או בעיות מבניות בעניין השירות לציבור.

מענה על פניות ומתן שירות בעת חירום

מדינת ישראל מתמודדת מפעם לפעם עם עיתות חירום ועם משברים מסוגים שונים, ועל הגופים הציבוריים לתת מענה על פניות של אזרחים גם בעיתות כאלה. בשנת 2020, עם פרוץ הגל הראשון של מגפת הקורונה, התמודדו חלק מהגופים הציבוריים עם עלייה קיצונית בהיקף הפניות אליהם לסיוע. אופיו הפתאומי של המשבר וחוסר הוודאות שיצר לגבי שוק התעסוקה הביאו לגידול ניכר בפניות הציבור לביטוח הלאומי בנושאי אבטלה וגמלאות.

בדוחות מיוחדים שפרסמה נציבות תלונות הציבור בעקבות הגל הראשון והגלים השלישי והרביעי של משבר הקורונה תוארו היבטים שונים של מתן שירות לציבור בעיתות חירום⁵¹.

כמתואר בדוח שפורסם בעקבות הגל הראשון, מספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי שהגיעו לנציבות תלונות הציבור בין 15.3.20 ל-30.4.20 גדל ב-500%, לעומת מספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי שהתקבלו בנציבות בתקופה המקבילה בשנת 2019.

הגידול במספר התלונות שיקף גידול במספר התביעות - בשנה רגילה מטפל הביטוח הלאומי בכ-200,000 תביעות, ואילו בתקופת הקורונה הוא טיפל בתוך כמה חודשים ביותר ממיליון תביעות.

הביטוח הלאומי נאלץ לקדם מנגנוני טיפול בפניות המגיעות אליו כדי לתת מענה לגידול במספר הפניות.

מטבע הדברים, במצב החירום ונוכח הצורך לסיוע מידי פניות המתלוננים לא התמקדו באופן מתן השירות, אלא בקבלת הזכויות בפועל.

51 ראו נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 1 - בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020); דוח מיוחד מס' 2 - בירור תלונות בגל השלישי ובגל הרביעי של משבר הקורונה (2021).

בהתאם גם נציבות תלונות הציבור התמקדה בטיפול במימוש הזכויות בפועל, ולא באופן מתן השירות. התמקדות המתלוננים במימוש הזכויות בפועל ולא באופן מתן השירות יכולה להסביר את הירידה בשיעור היחסי של התלונות בנושא השירות לציבור שהנציבות טיפלה בהן בשנת 2020, שהיו רק 30.4% מכלל התלונות שטופלו באותה שנה.

הדבר חזר על עצמו גם בשנת 2023, שבה החלה מלחמת חרבות ברזל. שיעור התלונות שטופלו באותה שנה בנושא השירות לציבור היה 31.4%.

על אף הייחודיות של ההתמודדות עם היקף תלונות רחב בעימות חירום והקושי להבטיח מתן שירות סדיר ורציף בזמן משבר, היכולת ליצור הסדרים למתן שירות בעת חירום היא חיונית להבטחת רציפות השירות. להבטחת רציפות השירות ואיכותו בעת חירום יש חשיבות רבה, ובפרט כאשר הציבור זקוק לכך ביותר.

בדוח מיוחד שפרסמה נציבות תלונות הציבור בתחילת מלחמת חרבות ברזל צוין כי היא הקימה מוקד חם טלפוני לטיפול בפניות הקשורות למצב החירום⁵². הנציבות גם השתמשה בניסיונה ובידע המקצועי שלה כדי לסייע לנפגעים ממצב החירום בפתרון קשיים מול גופים ציבוריים שונים. נוסף על כך, מאז החלה מלחמת חרבות ברזל ערכה הנציבות עשרות רבות של ביקורים במרכזי מפונים, כדי להנגיש את עצמה למפונים ולסייע להם בפתרון בעיותיהם.

גם אגפי הביקורת במשרד מבקר המדינה ערכו ביקורים במרכזי מפונים ושוחחו עם מפונים על קשיים שונים שנתקלו בהם, כדי לעמוד על פערים במתן השירות בעת החירום.

המידע הרב שנאסף במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בעקבות הסיורים שהתקיימו ביישובי קו העימות בדרום הארץ ובצפונה, ברשויות מקומיות שונות, בבתי חולים, במרכזי מפונים ועוד הביא לכך שכבר במכתב ששלח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לראש הממשלה בנובמבר 2023 נכלל סיכום ראשוני של כשלים ופערים מרכזיים בטיפול בעורף האזרחי.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שיקף במכתב את התמונה שעלתה מהסיורים הרבים שערך בשבועות הראשונים למלחמה, מהביקורים של נציגי אגפי הביקורת ונציבות תלונות הציבור במרכזי מפונים ומהמידע שהצטבר

52 נציבות תלונות הציבור, דוח מיוחד - תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל" (2023).

מבירור תלונות פרטניות שהתקבלו בנציבות.

כפי שעלה ממיפוי הליקויים והפערים השונים, המכנה המשותף של רובם המוחלט הוא היעדר היערכות לשעת חירום ויישום לקוי של פעולות הנדרשות בשעה כזאת. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין במכתבו לראש הממשלה כי חלק מהפערים בתחומי המיגון, המקלוט, פינוי האוכלוסייה, הטיפול בנפגעי חרדה, הטיפול במערך הלמידה ועוד כבר צוינו בדוחות שפרסם משרד מבקר המדינה בעבר.

במכתב פורטו הפערים שעלו בנושאים שונים בשבועות הראשונים למלחמה, ובכלל זה אי-בניית תוכנית סיוע כלכלי לתושבי קווי העימות, היעדר ניהול לאומי-מרכזי של המענה האזרחי לעורף, היעדר מערך לתקצוב משרדי הממשלה בשעת חירום בתחומים אזרחיים, תקצוב לקוי של הרשויות המקומיות בשעת חירום שאינו עונה על הצרכים, הטיפול במפונים ותפקודה של מערכת החינוך.

נוסף על כך הצביע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על פער בנושא השירות לציבור - היעדר מערך מידע לאזרחי ישראל באופן סדור ועיתי בדבר הסיוע הממשלתי.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין במכתבו לראש הממשלה כי "ההיערכות הממשלתית לחירום אמורה הייתה להיות כוללת, מפורטת, מתורגלת ומוכנה להפעלה. זהו הרף המצופה אשר בהתייחס אליו יש לבחון את הפערים והכשלים המסתמנים בתפקוד המערכות האזרחיות בחודש הראשון למלחמה. זהו גם הרף המצופה ממדינה שהיערכותה לחירום היא נדבך הכרחי ויסודי בעמידתה למול אתגריה הביטחוניים. החודש הראשון של תקופת החירום אינו אמור להתאפיין בתהליך הדרגתי ואיטי של התארגנות ממשלתית אלא בהפעלה מהירה של תכניות ומערכים מוכנים".

הדברים נכונים בפרט לגבי כלל מערך השירות לציבור של הגופים הציבוריים השונים. על כלל הגופים הציבוריים בישראל להיערך למתן שירות במצבי משבר ולפתח יכולות להמשיך באספקת שירותים חיוניים גם במצבי חירום.

הקשר עם האזרח הנצרך לשירות במצבי משבר הוא מבחן לעמידות מערך השירות לציבור וליכולתו להמשיך לספק שירות גם בתנאי עומס בקשות ושינוי במתווה השירות, כפי שקרה הן בתקופת הקורונה והן בשל מצב החירום המתמשך בעקבות אירועי שבעה באוקטובר.

הניסיון של נציבות תלונות הציבור בטיפול בפניות הציבור במשך השנים והצבעותיה לפני הגופים השונים יכולים להיות גם הם בסיס לבניית מנגנוני שירות יציבים

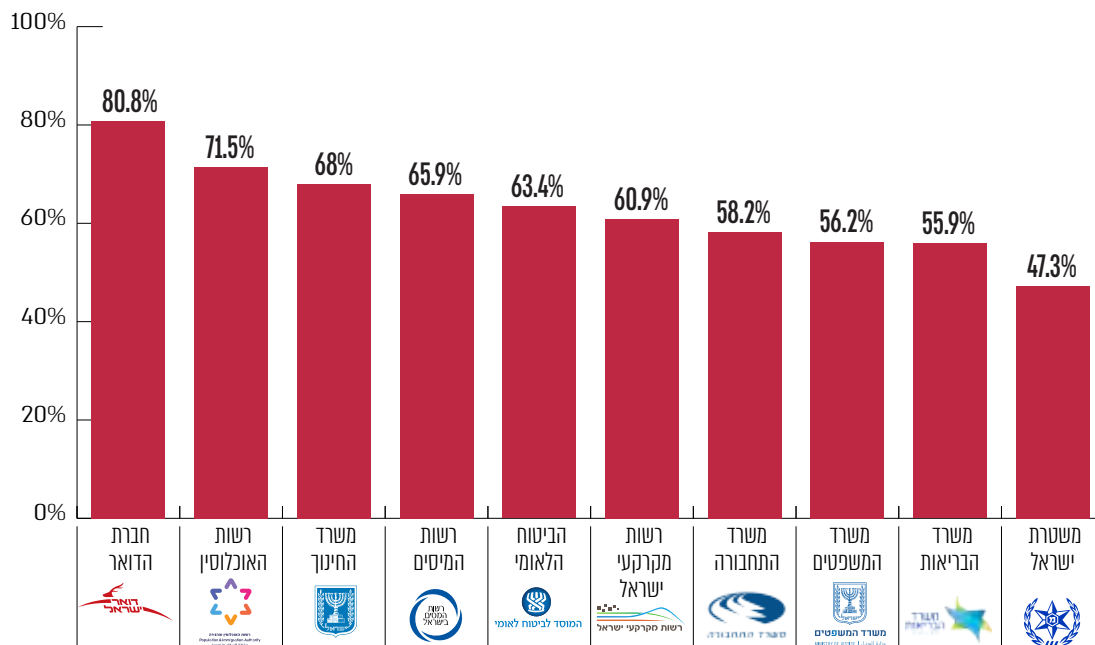
שיעמדו בהצלחה בצורך בשמירה על רציפות השירות גם בעיתות חירום.

החובה לקיים מנגנונים לטיפול בפניות ובבקשות

לשם קיום החובה למתן מענה, על הגופים הציבוריים לדאוג לניהול תהליך הקליטה של הפניות והטיפול בהן. על הגוף הציבורי לשקף לפונה במידת האפשר, על פי הנקבע באמנת השירות או בנוהלי העבודה של הגוף, את משך הזמן הצפוי לטיפול בפנייה ולמתן מענה.

על אף היותה של החובה למתן מענה חובה מינהלית בסיסית, בתקופת הדוח הגיעו לנציבות תלונות הציבור כ-1,300 תלונות בממוצע כל שנה בנושא אי-מתן מענה.

תרשים 76: עשרת הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא אי-מתן מענה על פניות היה הגבוה ביותר*



* גופים שעליהם התבררו יותר מ-150 תלונות בנושא אי-מתן מענה על פניות בתקופת הדוח.

להלן תיאור של כמה אמות מידה שקבעה נציבות תלונות הציבור בנוגע לייעול המנגנונים למתן מענה, במסגרת בירור תלונות ספציפיות.

ראוי שגוף ציבורי ימנה גורם מתכלל לטיפול בפניות הציבור, ובהיעדר גורם כזה יקבע מנגנונים לתיאום ובקרה בין יחידות בגוף בנוגע לטיפול בפניות

עצם קיומו של מנגנון לטיפול בפניות אינו תמיד מספק. טיפול בפניות מצריך לעיתים מעורבות של כמה גורמים בגוף שאליו פנה מבקש השירות. העברת פנייה לטיפול כמה גורמים מחייבת שגורם מתכלל יבצע לגבי גורמים אלה מעקב, תיאום ובקרה. בהיעדרו של גורם מתכלל יש להבטיח את קיומם של מנגנוני תיאום ובקרה שיוודאו כי הפונה אכן קיבל מענה ראוי וכולל כנדרש.

■ רכש מערכת בטיחות לרכב - וקבוצת המחיר השתנתה

המתלונן הלין על אי מתן מענה על פניותיו למשרד התחבורה בנוגע לסכום אגרת הרישוי שבה חויב בגין רכישת רכב מיבואן. לטענתו, בשל התקנת מערכת בטיחות ברכבו סווג הרכב בקבוצת מחיר גבוהה יותר, אף שמחיר הרכב עצמו לא השתנה. בשל כך חויב המתלונן באגרה שנתית גבוהה יותר מזו שהיה מחויב בה אילו לא הזמין את מערכת הבטיחות במועד הקנייה אלא במועד מאוחר יותר.

המתלונן פנה לאגף הרישוי במשרד התחבורה, ומשלא קיבל מענה פנה למנכ"לית משרד התחבורה וללשכת שר התחבורה, אך גם פניותיו אלה לא נענו.

מנהל אגף הרישוי הבהיר כי נושא הפנייה נמצא באחריות אגף הרכב. משרד התחבורה לא הצליח להבהיר מדוע המתלונן לא קיבל מענה על פנייתו, אף שעברה יותר משנה מאז הגיש אותה ואף שפנה לכמה גורמים במשרד.

הבירור העלה חוסר תיאום בין גורמים שונים במשרד התחבורה בנוגע למתן מענה סדור וענייני במועד לפונים.

▼ הנציבות הצביעה לפני משרד התחבורה כדלהלן:

”בהעדר גורם אחד במשרד, אשר אחראי ומתכלל את כלל הטיפול בפניות הציבור, ומהווה גורם עוקב ומבקר, עולה צורך לקבוע מנגנון או סדרי עבודה - לתאום ובקרה בעת העברת פניות למענה של יחידה אחרת במשרד, כך שלא ישנו מקרים שפניות חוזרות ונשנות מועברות מיד ליד ולא נענות במשך למעלה משנה.

נראה כי התנהלות מעין זו אינה עומדת בקנה אחד עם הוראות החוק, התקשי"ר והמינהל התקין בנוגע למתן מענה לפניות. אך מעבר לכך, היא פוגעת באמון הציבור ברשויות הביצוע של המדינה.” (1062171)

ראוי כי בגוף ציבורי שיש בו כמה יחידות המוסמכות לטפל בתלונות יהיה מנגנון שיקבע את הגורם המוסמך לטיפול בכל תלונה עם קבלתה, כדי שיימנע מצב שבו התלונה מועברת מגורם אחד למשנהו בתוך הגוף ללא טיפול בפועל במשך זמן

העברת פניות או תלונות של הציבור לגורם המתאים לטיפול בהן היא חלק מרכזי בתהליך הטיפול בפניות ובתלונות. היכולת לאתר את הגורם האמור לטיפול בפנייה בתוך הגוף בשלב מוקדם מונעת מצבים של גלגול הבקשה מגורם אחד למשנהו. בתלונות שביררה נציבות תלונות הציבור עלה לא פעם הצורך בגורם מקצועי בגוף הציבורי שיקבע מי הוא הגורם המוסמך לבירור הפניות, הבקשות או התלונות המוגשות לגוף.

■ הגיש תלונה למשטרת ישראל - ועבר מיד ליד

בירור אחת התלונות על המשטרה העלה כי חל שיהיו ניכר בטיפול בתלונה שהגיש המתלונן למשטרה. כאשר ניסה המתלונן לברר מה עלה בגורל התלונה שהגיש, הוא הועבר מחוקר אחד למשנהו, בלי שקיבל תשובה ברורה מה מצב הטיפול בתלונתו.

בבירור שערכה נציבות תלונות הציבור עלה כי תיק התלונה הועבר ליחידת ההונאה במחוז מרכז, וזו העבירה אותו ליחידת ההונאה במחוז תל אביב,

מכיוון שסברה שמדובר בתלונה הקשורה לתיק חקירה אחר. לאחר בחינת התיק ביחידת ההונאה במחוז תל אביב הוא הועבר אל חטיבת חקירות באגף חקירות ומודיעין, אולם הוחזר ליחידת ההונאה במחוז מרכז לאחר שהוחלט כי התיק יטופל ביחידה זו. לאחר הליך השגה של יחידת ההונאה מרכז על החלטה זו החליט הגורם המוסמך להשאירו בטיפול, ורק אז הוא נבחן שוב והועבר לטיפול הפרקליטות.

נציבות תלונות הציבור העירה למשטרה כי עליה לקבוע לאחר קבלת התלונה מי הוא הגורם שיטפל בה ולהימנע מהעברת הטיפול בין יחידות שונות במשך זמן כה רב.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למשטרה:

” מבלי להתערב בהחלטה לגופה, עלה מהבירור כי חל שיהוי רב (כ-6 חודשים) בבחינת התלונה, תוך שהתיק מועבר מגורם אחד למישנהו. התלונה משקפת מצב שמעורר צורך למצוא דרכים יעילות יותר לקביעת הגורם המוסמך ולבחון את התלונה. ” (1061959)

על גוף ציבורי להבטיח את קיומם של מנגנונים לטיפול בתקלות בהליכי פנייה, רישום לקבלת שירות ולמתן מענה חלופי במקרה של כשל

ניהול מערך לטיפול בפניות ובבקשות שירות מחייב גם לקיים מנגנונים לטיפול בכשלי שירות הנובעים מסיבות שונות, לדוגמה כשל במערכות מידע או כשל במערכת קבלת הפניות. רשות המודעת לכשל כאמור צריכה לספק מענה חלופי מהיר עד לתיקון התקלה, לשם הבטחת רציפות השירות לכלל המשתמשים, ולא רק לגבי המקרה שעלה בפנייה אליה.

■ ביקש לקבל תמיכה באתר - ונתר ללא מענה

המתלונן הלן לנציבות תלונות הציבור כי ניסיונו להירשם למאגר הספקים של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים באתר המרשתת של הסוכנות לא צלח. המתלונן הוסיף כי לא הצליח ליצור קשר עם הסוכנות כדי לקבל תמיכה

טכנית בעניין, וכי בקשתו נותרה ללא מענה מעשי.

בירור התלונה העלה כי אכן הייתה תקלה ברישום ספקים באתר הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים. הסוכנות מסרה לנציבות תלונות הציבור כי היא פועלת הן לתיקון התקלה והן להטמעת מנגנון שייתן מענה לספקים שהרשמתם נדחתה ללא אפשרות להרשמה מחודשת.

נציבות תלונות הציבור העירה לסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים כי עליה לקיים מנגנון לטיפול בכשלי הרשמה באתר המרשתת שלה, ולא די בתמיכה במשתמשים רשומים בלבד. נציבות תלונות הציבור כתבה לסוכנות:

”עד למועד הטמעת מנגנון מענה שכזה, נדרשת הסוכנות להעמיד מענה ביניים לספקים שאינם רשומים במערכת, באמצעות מענה אנושי או מענה אחר שהסוכנות חושבת לנכון.” (1087221)

לשכת מנכ"ל במשרד ממשלתי צריכה לדאוג לקיום הוראות הדין והתקשי"ר בעניין זמן המענה על כל פנייה המגיעה אליה, גם אם מדובר בעניין שהיא מעבירה לטיפול גורם מקצועי אחר

לא פעם אזרחים פונים ללשכת מנכ"ל במשרד ממשלתי או בגוף ציבורי, מאחר שהם סבורים כי יקבלו באמצעותה טיפול נאות יותר, או מאחר שלא קיבלו מענה מהגורמים המקצועיים שאליהם פנו. אף שלשכת מנכ"ל ככלל מעבירה את הפניות לטיפול הגורמים המקצועיים ולרוב אינה מטפלת בפניות לגופן, עליה לתת מענה על פניות המגיעות אליה ולטפל בהן בהתאם להוראות הדין והתקשי"ר.

■ לשכת המנכ"ל אינה עונה

המתלונן הלין כי פניותיו אל לשכת מנכ"ל משרד האוצר במשך כמה חודשים לא זכו למענה.

בבירור התלונה נמצא כי אף לא נשלח אישור על קבלת הפנייה והתחלת הטיפול בה.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למשרד האוצר:

”מבירור הנציבות עלה שלשכת מנכ”ל משרד האוצר חרגה מהוראות חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי”ט-1958 בכך שלא השיבה לפניית המתלונן במועד הקבוע בסעיף 2 (א)... רק בעקבות פניות רבות של הנציבות נאותה לשכת המנכ”ל להשיב בקצרה לפנייה... מהבירור עולה אפוא שתלונת המתלונן נמצאה מוצדקת.

הנציבות סבורה כי על לשכת מנכ”ל לנקוט את הפעולות הדרושות כדי לקיים את הוראות החוק בכל הנוגע למענה לפנייות הציבור ולהוראות חוק מבקר המדינה, התשי”ח-1958 [נוסח משולב] בכל הנוגע למענה לפנייות הנציבות.”
(1060948)

נחלק מההיערכות למהלך שירותי חדש ראוי כי גופים ציבוריים ייערכו מראש גם לטיפול בפניות הציבור בעניין

גופים ציבוריים יוצאים מפעם לפעם במהלכי שירות חדשים נרחבים, כגון מבצעי גבייה מוגברת, שינוי בתנאי זכאות לתקופה מסוימת ומהלכים לקיצור תורים. מלבד ההיערכות המקצועית למהלך, ראוי כי רשות ציבורית תדריך את הגורמים בה המטפלים בפניות הציבור, כדי שהם יוכלו לתת מענה על פניות הציבור המעוניין או הנדרש להיות מעורב במהלך השירות.

■ גביית חובות עבר

כמה מתלוננים הלינו על כך שקיבלו ממשרד התחבורה דרישה לתשלום אגרת רכב, אף שהרכבים שעבורם נדרשה האגרה אינם נמצאים בשימושם כבר כמה שנים, עקב מכירתם לפירוק והורדתם מהכביש באופן יזום.

לטענת המתלוננים, במשך השנים הם לא קיבלו דרישות תשלום בגין הרכבים, ומייד עם קבלת דרישת התשלום האמורה הם יצרו קשר עם אגף הרישוי וביקשו לברר את הסיבה לכך. המתלוננים ציינו כי גם לאחר שהציגו מסמכים המעידים על כך שהרכב לא היה בשימושם, לא ניתן להם פטור מחובת התשלום, והם

הועברו מגורם אחד למשנהו באגף הרישוי, עד שנמסר להם שעקב הוראת נוהל חדשה הם מחויבים בתשלום.

הבירור העלה כי משרד התחבורה יצא למהלך רוחבי של גביית חובות עבר. אשר למתלוננים, הם לא פעלו על פי דרישת החוק בנוגע להליך גריעת רכב מרישומי משרד התחבורה, ומכאן שדרישות התשלום נשלחו כדין.

עם זאת, נמצא כי מבצע הגבייה נעשה בלי שמשרד התחבורה נערך מראש לטיפול בפניות של מקבלי דרישות התשלום. במכתבים שנשלחו אליהם נכתב כי אם הרכב פורק או הורד מהכביש לצמיתות, יש לפנות למשרד הרישוי. בפועל, מקבלי דרישת תשלום שפנו למשרד הרישוי וביקשו להציג מסמכים המוכיחים כי הרכב שעבורו נדרש התשלום הורד מהכביש, לא קיבלו מענה ענייני אלא הופנו מגורם אחד למשנהו.

▼ כך כתבה בין היתר נציבות תלונות הציבור לאחר המתלוננים בעקבות הבירור:

” בעקבות פניות ודיונים בנושא, ביצע משרד התחבורה מספר פעולות לטיפול בנושא וביניהם סיכום והסדרת מבצע מחיקת חובות לאלו אשר יצהירו על אי שימוש ברכב בשנות צבירת החוב והקמת מנגנון של פניות ציבור, המיועד לטיפול בבקשות להסדרת ומחיקת החוב. נמסר כי תוך מספר שבועות צפויים הנהגים בעלי החוב לקבל מכתבים ממשרד התחבורה, שבהם יפורטו בפניהם דרכי הפעולה האפשריות להסדרת/או מחיקת החוב.“ (1062048) (1068394)

רשות ציבורית המאפשרת קבלת שירות בכמה ערוצי שירות חייבת לשקף זאת לפונים אליה, ולא להפנותם לקבל את השירות דווקא בערוץ מסוים

רשויות ציבוריות מאפשרות כיום פנייה אליהן וקבלת שירות בכמה דרכים - במרכזי שירות, במוקד טלפוני, באמצעות המרשתת ועוד. על הרשות הציבורית להיות שקופה ולהציג לפונים אליה את כל הערוצים שבאמצעותם אפשר לפנות אליה ופרטים לגבי כל ערוץ.

לדוגמה, אם פנייה בערוץ שירות מסוים מחייבת הרשמה ומסירת פרטים, ופנייה בערוץ שירות אחר אינה מחייבת זאת, על הרשות הציבורית לשקף לפונה את האפשרות לבצע את הפנייה ללא הרשמה ומסירת פרטים.

ביקש שירות פיזי - נמסר לו בטעות שניתן לקבל רק שירות מקוון

המתלונן הגיע למזכירות בית המשפט בתל אביב וביקש להדפיס דפים מתיק שמתנהל נגדו. לטענתו, נמסר לו כי מעתה השירות אינו ניתן במקום, וכי עליו לבצע הרשמה במרשתת באמצעות הזדהות באתר השירותים והמידע הממשלתי כדי לקבל את השירות. טענה זו חזרה גם בתלונה נוספת על אותו בית משפט.

ואולם המתלונן לא הצליח לבצע את ההרשמה, שכן לא היו בידו חלק מהאמצעים הנדרשים לזיהוי באתר השירותים והמידע הממשלתי (כרטיס אשראי ודרכון).

בירור נציבות תלונות הציבור עם הנהלת בתי המשפט העלה כי בפועל, אין הכרח לבצע רישום ולקבל את השירות במרשתת, וניתן להמשיך לקבל את השירות גם במזכירות בית המשפט. ואולם מידע זה לא נמסר כראוי לפונים לקבלת השירות במזכירות בית המשפט.

נציבות תלונות הציבור העירה להנהלת בתי המשפט כי עליה להקפיד להבהיר לפונים לקבלת שירות של צילום תיקים האישי שניתן לעשות זאת גם באמצעות מזכירות בית המשפט, ולא רק באופן מקוון הדורש הרשמה.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למבקרת הפנימית של הנהלת בתי המשפט:

”נבקש להסב את תשומת לבכם לכך שיש להקפיד להבהיר לפונים לקבל שירות כי באפשרותם לקבל את השירות המבוקש - הדפסת תיק המתנהל נגדו, באמצעות פקידי בית המשפט, ולא רק באמצעות אתר האינטרנט, וכי אין חובה להירשם לאתר האינטרנט.”
(1068206)

מתן מידע לפונים בדבר הטיפול בפנייתם, טיפול אקטיבי בפניות ומניעת עיכובים

מתן שירות ראוי על ידי גופים ציבוריים כולל מתן מידע לפונה לגבי קבלת הפנייה והתחלת בדיקתה, עמידה במועדים סבירים או קבועים מראש למתן השירות וניהול אקטיבי של הטיפול בפנייה.

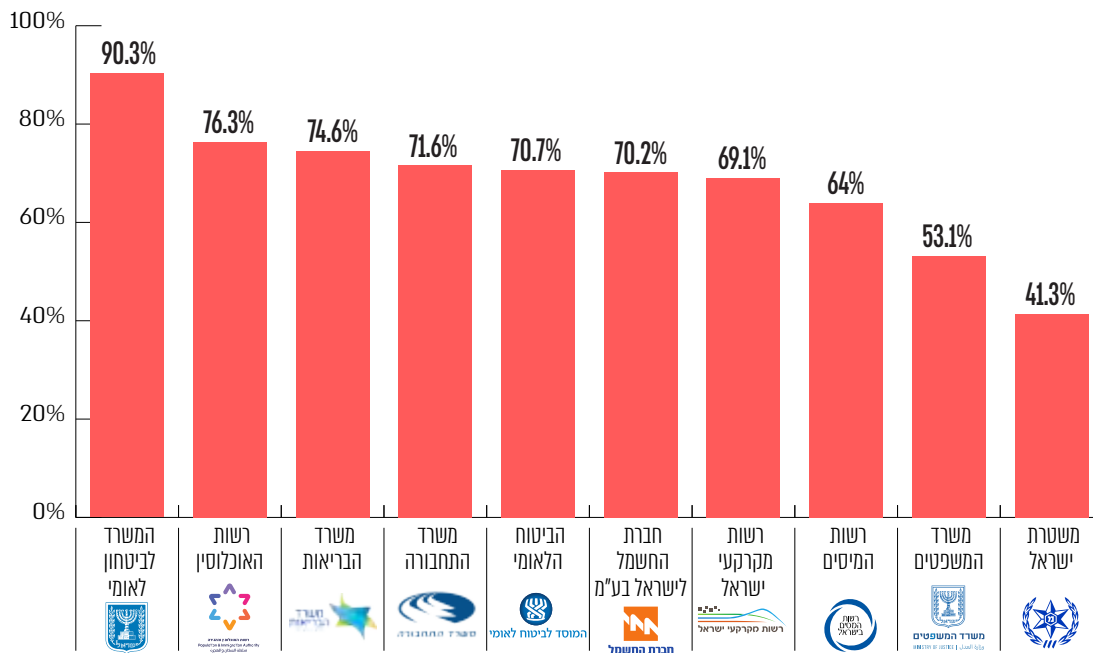
אם חסרים פרטים הנדרשים לטיפול בפנייה, אל לגוף הציבורי להמתין לפנייה חוזרת של הפונה, אלא לפעול באופן אקטיבי ליצירת קשר עימו ולפרט לפניו את המסמכים החסרים או הפרטים החסרים. כמו כן, לא ראוי כי הגוף הציבורי ייצור מצג של טיפול בפנייה כאשר הדברים אינם משקפים את המצב בפועל. לעיתים תוך כדי הטיפול בפנייה מתברר לגוף הציבורי כי מדובר בפנייה מורכבת שלטיפול בה נדרש זמן רב יותר משצפה. על הגוף לשקף זאת לפונה במענה ביניים.

האקטיביות של הגוף הציבורי במתן השירות צריכה לבוא לידי ביטוי גם בהתאמת דרך הטיפול בפנייה לנושא הפנייה. תלונה המעלה נושא דחוף או שתוצאת הטיפול בה יכולה להיות בעלת משמעות רבה לפונה או לציבור בכללותו (דוגמת מפגע מסכן חיים) צריכה לקבל קשב וקדימות.

כאשר הפנייה היא לגוף חקירתי, הציפייה של פונה היא כי הפעולות לאיסוף העובדות ייעשו בזמן אמת, והגוף לא ישתהה באיסוף המידע, גם כאשר מדובר בפעולות חקירתיות בסיסיות. ככלל, אי-טיפול בפנייה במשך חודשים רבים אינו תקין ומחייב את הגוף להבהיר את הדברים במענה ביניים לפונה, כדי להבטיח תיאום ציפיות בנוגע לתהליך מתן השירות.

נציבות תלונות הציבור מקבלת מדי שנה בשנה מאות רבות של תלונות בנושא עיכובים בקבלת מענה. בתקופת הדוח התבררו בנציבות 3,803 תלונות בנושא זה. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא היה בתקופת הדוח 67.9%.

תרשים 77: עשרת הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן עליהם בנושא עיכובים בטיפול בפניות היה הגבוה ביותר*



* גופים אשר התבררו עליהם בתקופת הדוח לפחות 100 תלונות על אי-מתן מענה.

כאשר קבוע בחוק פרק זמן לביצוע פעולה מסוימת, ובכלל זה לקבלת החלטה בעניין בקשתו של פונה, על הגוף הציבורי לקבוע מנגנון שיבטיח עמידה בפרק זמן זה

בדברי חקיקה רבים קובע המחוקק את פרקי הזמן למתן מענה או לקבלת החלטה בעניין בקשה מסוימת. על הרשות הציבורית לוודא כי היא מקיימת מנגנון סדור לקבלת החלטות בפרקי הזמן שנקבעו.

העירייה נדרשה לערוך שומות בתוך 90 יום - אבל התעכבה במשך כמה שנים

המתלונן הלין כי עיריית ירושלים אינה עומדת בנקבע בסעיף 4(א) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965, ולפיו עריכת שומות היטל

השבחה תיעשה בתוך 90 יום ממועד הדרישה לכך, ומעכבת את עריכת השומה עבורו ועבור בעלי קרקע אחרים במשך כמה שנים.

בירור עם העירייה העלה כי העירייה אכן לא עמדה במועדים הקבועים בדין, עקב צורך לבצע בחינה מעמיקה של השומה הנוגעת למתלונן ושל שומות אחרות. נוכח העיכוב הניכר בעריכת השומות קבעה נציבות תלונות הציבור כי התלונה מוצדקת וביקשה מהעירייה לעדכן בדבר עריכת השומה למתלונן, וכן לגבי הצעדים שתנקוט כדי למנוע את הישנות הליקוי.

▼ העירייה עדכנה את נציבות תלונות הציבור כי שלחה בעקבות הבירור את השומה למתלונן כמו גם כי:

” אין אנו חולקים על כך שיש לעמוד בלוחות הזמנים, וכי על העירייה להיערך באופן שיאפשר זאת, נציין כי עיריית ירושלים פעלה השנה לתוספת כח אדם ושימת דגש על פעולות אשר יקצרו לוחות זמנים, הכל במטרה ליעל ולשפר את תהליכי העבודה.” (108547)

על גוף ציבורי לקבוע מועדים להגשת בקשות ולמתן החלטה בהן, בפרט כאשר קיימת דרישה בחוק לעשות כן

סעיף 21 לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, קובע כי מועצת העירייה תקבע מועדים להגשת בקשות להנחה ומועדים למתן החלטות בעניינן.

■ בניגוד לתקנות - העירייה לא קצבה מועדים

מתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור עלה כי בניגוד לקבוע בתקנות, עיריית ירושלים לא קבעה מועדים להגשת בקשות להנחה ולמתן החלטות בעניינן.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה:

”אנו שבים ופונים אליך, על-כן, בבקשה לעדכנו לגבי קידום ההליכים לקביעת המועד למתן החלטה בבקשות להנחה מארנונה, פרסום מועד זה והבאתו לידיעת התושבים.”

בעקבות בירור התלונה קיבלה מועצת העירייה החלטה לגבי המועדים להגשת בקשות ולגבי המועד האחרון למתן החלטה בעניינן.

כמו כן הבהירה העירייה לנציבות תלונות הציבור כי אם לבקשה להנחה מצורפים כלל המסמכים הדרושים ואין חוסרים הדורשים השלמה, החלטה בבקשה תתקבל בתוך 45 יום מהגשתה. [1115798](tel:1115798)

על רשות ציבורית לפעול לייעול תהליכי העבודה, כדי שגם במציאות של עומסי עבודה יינתן מענה בתוך פרק זמן סביר

עומסי עבודה אינם יכולים להיות צידוק לעיכוב ניכר בטיפול בבקשות של פונים. על הרשות הציבורית לפעול לייעול תהליכי העבודה, כדי שגם במציאות של עומסי עבודה יינתן מענה בתוך פרק זמן סביר, בהתאם לדין ולנהלים החלים בעניין.

■ הגיש בקשה לעדכון אחוזי נכות - ולא קיבל מענה

המתלונן ביקש לעדכן את אחוזי הנכות שנקבעו לו והעביר לאגף שיקום נכים במשרד הביטחון את כל המסמכים שנדרשו ממנו לשם כך. ואולם אף שעברו כשנה וארבעה חודשים מהגשת המסמכים כאמור, טרם התקבלה החלטה בעניין בקשתו. בירור שעשתה נציבות תלונות הציבור העלה כי אכן, הטיפול בבקשת המתלונן עוכב זמן רב. אגף שיקום נכים נימק את העיכוב בעומסי עבודה ובאילוצי כוח אדם והתנצל לפני המתלונן על העיכוב.

הנציבות העירה לאגף שיקום נכים:

”בתשובתכם נימקתם את העיכוב בטיפול בבקשה בעומסי עבודה ובאילוצי כוח אדם. אנו שבים ומעירים לכם כי על האגף לפעול כדי לייעל את תהליכי העבודה גם במציאות של עומסי עבודה, וכי יש להודיע לפונים מוקדם ככל האפשר על הצורך בהמצאת מסמכים חסרים על מנת לקצר את משך הטיפול בבקשות.” (1067450)

גוף ציבורי נדרש להקפיד להקצות באופן סדיר ורציף את כוח האדם הדרוש לקיומו של מערך פניות הציבור שייתן מענה מקצועי לפונים אליו

הטיפול בפניות הציבור מחייב את הגופים הציבוריים להבטיח את קיומו הסדיר והתקין של מערך לטיפול בפניות הציבור ומענה עליהן ולהקצות לכך את כוח האדם הנדרש.

■ פנתה לבנק ישראל - ולא קיבלה מענה יותר משנה

למתלוננת יש חשבון בבנק מסוים. המתלוננת פנתה לחטיבת הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל והלינה על כך שהבנק האמור כיבד שלא כדין המחאות מזויפות. ואולם למרות פניות חוזרות שלה בעניין לבנק ישראל, היא לא קיבלה מענה.

בירור של נציבות תלונות הציבור העלה כי המתלוננת לא קיבלה מענה על פניותיה יותר משנה. לטענת בנק ישראל, העיכוב נגרם בשל עומס עבודה ומחסור בכוח אדם.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למנהל היחידה לפניות הציבור:

”אי מתן מענה, למעט מענים אוטומטיים... ולמעשה העדר כל טיפול או עיון בפניה במשך חודשים רבים אינו עולה בקנה אחד עם מנהל תקין ועם היחס המצופה ממשרד ממשלתי בכלל ומיחידה לפניות הציבור בפרט. לפיכך הרינו להצביע בפניכם על הפגם שנפל בפעולת היחידה.” (1082558)

גוף ציבורי נדרש להבטיח תחלופה סדירה של הגורמים הממונים על הטיפול בפניות הציבור, לשם הבטחת רציפות השירות הניתן לפונים

הלינה על טיפול שיניים רשלני - ולא קיבלה מענה

המתלוננת פנתה למשרד הבריאות בנוגע לטיפול שיניים רשלני שנעשה לה לטענתה באחת מקופות החולים, אולם לא קיבלה מענה על תלונתה ממשרד הבריאות. הבירור העלה כי באותה עת הייתה קיימת בעיה רוחבית במשרד הבריאות בנוגע לטיפול בתלונות בנושא רפואת שיניים, שכן הממונה על בירור התלונות עזב את תפקידו, ולא מונה גורם מחליף שינהל את הטיפול בנושא.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למשרד הבריאות על החשיבות שבהבטחת קיומו של מערך סדיר לטיפול בתלונות מטופלים על שירות שקיבלו. הנציבות כתבה כך:

”מצב דברים זה, בו במשרד הבריאות אין מי שממונה על פניות הציבור ברפואת שיניים ולכן תלונות בנושאים הללו אינן מטופלות כלל, איננו מקובל ופוגע פגיעה קשה בציבור המטופלים.” (1084007)

התמשכות הטיפול בפנייה יותר משנה היא נכלל בלתי סבירה, גם אם מדובר בפנייה מורכבת

ביקש סיוע משפטי - והמתין למענה יותר משנה

המתלונן הלין על עיכוב ניכר, של יותר משנה, בטיפול היחידה לסיוע משפטי במשרד המשפטים בבקשתו לקבלת סיוע משפטי בהגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט העליון.

אכן, ייתכן שהטיפול בבקשות מורכבות יתארך, אולם אי-מתן מענה על בקשת סיוע משפטי במשך יותר משנה הוא בלתי סביר.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למשרד המשפטים בין היתר:

”נוכח מורכבות נושא פנייתו לסיוע המשפטי, ניתן להבין כי נדרש יותר זמן מהרגיל להליכי הבדיקה עד לקבלת החלטה סופית בעניין. עם זאת, על פני הדברים, התמשכות הליכי הבדיקה מעבר לשנה היא בלתי סבירה.”
(1066277)

על הרשות הציבורית לבדוק אם חסרים מסמכים הנדרשים להמשך הטיפול ולהודיע על כך לפונה באופן אקטיבי

■ הגישה בקשה לאגף שיקום נכים - והמתינה כחמש שנים

המתלוננת הלינה על שיהוי בלתי סביר של כחמש שנים בטיפול בבקשה שהגישה לאגף שיקום נכים במשרד הביטחון להכיר בה כנכה. בבירור עלה כי רק כעבור כשלוש שנים מהגשת הבקשה נאמר למתלוננת כי עליה להמציא מסמכים מסוימים הנדרשים לטיפול בבקשה. לאחר שהמתלוננת מסרה את המסמכים נאמר לה שעליה להמציא עוד מסמכים לשם טיפול בעניינה, דבר שגרם לעיכוב של עוד כשנה בטיפול.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה לאגף שיקום נכים במשרד הביטחון:

”מהבירור עולה, בין היתר, כי במשך קרוב לשלוש שנים לא טופל התיק, וכי חלק מהמסמכים הדרושים לשם בדיקת התיק, דוגמת אישור לתנאי שירות, נדרשו מהמתלוננת רק כעבור למעלה משלוש שנים ממועד הגשת הבקשה. עוד עולה כי גם ב-2017 לא טופל התיק במשך קרוב לשנה. נוכח ליקויים אלה, נבקש לדעת האם וכיצד נערך האגף למניעת הישנות מקרים מסוג זה.”

בעקבות הבירור הודיע אגף שיקום נכים לנציבות תלונות הציבור כי אופן הטיפול בבקשות להכרה בנכות השתנה במידה ניכרת, ומעתה הטיפול בכל בקשה כזאת ייעשה "מקצה לקצה" - משלב איסוף החומר ועד לקבלת החלטה - על ידי קצין תגמולים אחד, דבר שימנע עיכובים מיותרים. כמו כן, כדי למנוע עיכובים בלתי סבירים בטיפול בבקשות נוסף בעל תפקיד חדש באגף - ראש

תחום תכנון ובקרה, האחראי לביצוע תהליכי הבקרה באגף על אופן הטיפול בבקשות, ובהמשך תתווסף פקידת קליטה וניתוב אשר תעסוק בקליטת הבקשות להכרה, עדכון במערכת הממוחשבת וסריקת התיקים הרפואיים של המבקשים. אגף שיקום נכים הוסיף כי קציני התגמולים יעברו קורס ייחודי, לשם הטמעת השינוי באופן הטיפול בבקשות, הקניית ידע מקצועי לטיפול בבקשות, לימוד עקרונות של שיפור איכות התהליכים ועוד. [\(1071119\)](#)

על הרשות הציבורית להבטיח את רציפות הטיפול בפנייה גם במקרה של העברת הטיפול בה בין גורמים שונים ברשות

לעיתים טיפול בפנייה לשם קבלת הכרעה בה כרוך בהעברתה להתייחסות גורמים שונים בתוך הרשות הציבורית. על כל גורם לוודא העברה תקינה של הפנייה לגורם הבא, כדי להבטיח את רציפות בדיקת הפנייה.

■ ביקש פדיון ימי חופשה - והמתין יותר מעשרה חודשים

המתלונן, עובד במועצה מקומית שפרש לגמלאות, הלין כי במשך יותר מעשרה חודשים לא טופלה פנייתו בנוגע לפדיון ימי חופשה, שכן חשבת השכר במועצה ביקשה להעביר את העניין להחלטת המנכ"ל נוכח עמדתה כי תביעת העובד התיישנה. אולם בפועל הפנייה לא הועברה כראוי, ורציפות הטיפול בה נפגעה. בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור המתלונן קיבל את פדיון ימי החופשה המגיעים לו.

▼ הנציבות העירה למועצה:

”פנייתו של המתלונן טופלה בחלוף למעלה מ-10 חודשים. משך הזמן מהווה ליקוי בטיפול בתלונה, והנציבות מצאה לנכון להסב את תשומת לבכם לכך, על מנת שהדבר לא ישנה בעתיד.” [\(1140317\)](#)

גם אם לא נקבע מועד להכרעה בבקשות בנושא מסוים, על רשות ציבורית הנדרשת להכרעה כאמור לעשות כן בהתאם להוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, וחוק הפרשנות, התשמ"א-1981

ככלל, רשות ציבורית נדרשת להכריע בבקשות תוך עמידה במועדים שנקבעו בחוק, ואולם גם אם לגבי בקשות בנושא מסוים לא נקבע בחוק מועד להכרעה כאמור, על הרשות הציבורית לנהוג בעניין בהתאם להוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 וחוק הפרשנות, התשמ"א-1981.

■ עיכובים ניכרים במתן החלטות התובע העירוני

בשנת 2022 התקבלו בנציבות תלונות הציבור שורה של תלונות על עיריית ירושלים שמהן עלו עיכובים ניכרים במתן החלטות בבקשות שהוגשו לתובע העירוני בנוגע לדוחות חניה ותנועה. בירור הנציבות העלה עיכובים של חודשים רבים, לעיתים אף של יותר משמונה חודשים, במתן החלטות כאמור. נוכח זאת קבעה הנציבות כי התלונות מוצדקות.

נציבות תלונות הציבור העירה לעיריית ירושלים כי אף שלא קבועה בחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, הוראה מפורשת בנוגע למועדים למתן החלטות תובע בעבירות קנס, חלים על התובעים העירוניים הוראות החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958. בהתאם להוראת סעיף 2(א) לחוק זה, "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".

החוק מגדיר חריגים להוראה זו המאפשרים מתן מענה לאחר פרק זמן ארוך יותר. ואולם חריגים אלה אינם חלים באופן גורף על כלל החלטות התובעים בעניין דוחות, וגם כאשר הם חלים, הם מחייבים מתן הודעה מנומקת לפונה על סיבת העיכוב, ובמידת האפשר על הזמן הצפוי למתן המענה.

נוסף על כך ציינה נציבות תלונות הציבור את החובה הקבועה סעיף 11 לחוק הפרשנות, התשמ"א-1981, לפעול בשקיידה ראויה ובפרק זמן סביר בהפעלת סמכות, גם כשלא נקבע מועד להפעלתה.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה לעיריית ירושלים:

”המצב שבו עשרות אלפי בקשות המהוות כ-25% מכלל הבקשות המוגשות לתובעים בנוגע לדוחות חניה מתעכבות זמן כה רב ולא ניתנת בהן החלטה במשך חודשים ארוכים מהווה ליקוי הדורש תיקון... נבקש כי העירייה תמשיך לפעול באופן רציף ועקבי לעמידה בסטנדרט שירות ראוי בהקשר הנדון.“

(1141385)

תהליכי הטיפול בפנייה - אישור קבלה ומענה ביניים

מלבד הסדרת מנגנונים למתן מענה, על כל גוף ציבורי לוודא שתהליך הטיפול בפניות המגיעות אליו הוא סדור ומאפשר מעקב ובקרה של הפונה לגבי ההתקדמות בטיפול בפנייתו. ככלל, עם קבלת הפנייה על הגוף הציבורי לשלוח לפונה חיווי על קבלת הפנייה והעברתה לטיפול.

אם הטיפול בפנייה נמשך זמן רב מהצפוי, על הרשות הציבורית לשלוח לפונה מענה ביניים ועדכונים בדבר הטיפול בפנייה. לא ראוי שפונה לא יקבל זמן רב עדכונים בדבר הטיפול בפנייתו, או שהרשות הציבורית תמתין עד שהפונה יפנה אליה בשנית כדי לעדכנו או לבקש ממנו להשלים פרטים חסרים.

על הרשות הציבורית לוודא כי לנציגי השירות שלה הנמצאים בקשר עם הפונים יש מידע עדכני וזמין על מצב הטיפול בפניות.

חובת מתן חיווי על קבלת פנייה וטיפול בה

על רשות ציבורית המקבלת פנייה לוודא שנשלח לפונה אישור על קבלת הפנייה והעברתה לטיפול. חיווי על העברת הפנייה לטיפול מונע מהפונה את החשש שהפנייה לא נקלטה כראוי.

■ הגיש בקשה לרשות האוכלוסין - ולא קיבל אישור על קליטת הבקשה

המתלונן הלין כי במשך שישה חודשים לא קיבל כל אישור מרשות האוכלוסין שבקשתו להסדרת המעמד של אשתו נקלטה והועברה לטיפול.

בבירור עלה כי לא נשלחה למתלונן הודעת חייוי על קבלת הפנייה והעברתה לטיפול.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לרשות האוכלוסין:

”בתשובתכם לא התייחסתם לשאלה מדוע לא הופק למתלונן אישור בדבר הטיפול בבקשה. לפיכך, לעניין זה מצאה נציבות תלונות הציבור את התלונה מוצדקת.“

(1064005)

אם טיפול בבקשה נמשך זמן רב - ראוי כי הרשות הציבורית תעדכן ביוזמתה מפעם לפעם את המבקש על מצב הטיפול בבקשתו, גם בלי שביקש עדכונים

על גופים ציבוריים לדאוג לקיומו של מנגנון עדכון ביניים בדבר בקשות שהטיפול בהן נמשך זמן רב, ולא להמתין לפניות של המבקש לעדכון. כמו כן, יש לדאוג כי מענה הביניים יהיה בהיר, מפורט וענייני, ולא יכלול רק אישור או חייוי על קבלת הפנייה.

■ הגישה ערר לפרקליטות - ובמשך יותר משנה לא קיבלה מענה ביניים

המשטרה החליטה לסגור תלונה שהמתלוננת הגישה לה. המתלוננת הגישה למחלקת עררים בפרקליטות המדינה ערר על החלטת המשטרה והלינה על כך שמאז הגישה את ערעורה, לא קיבלה כל עדכון על מצב הטיפול בערעור.

הבירור העלה כי מחלקת עררים שלחה למתלוננת אישורי קבלה של פניות נוספות שלה לגבי הערר, אולם לא יזמה שליחת מענה ביניים סדור למתלוננת במשך יותר משנה לגבי מצב הטיפול בערר.

▼ נציבות תלונות הציבור ציינה לפני פרקליטות המדינה:

”מהממצאים בנושא זה עלה כי מכתביה של מחלקת עררים למתלוננת נשלחו אליה בעקבות פניות המתלוננת למחלקת שבהן היא ביקשה לקבל עדכון על מצב הטיפול בערר. כלומר, מחלקת עררים לא יזמה את שליחת המכתבים, אלא עשתה זאת רק בתגובה על פניות המתלוננת. עוד נמצא - וכאן העיקר - כי מכתביה האמורים של מחלקת עררים למתלוננת לא השיבו באופן ענייני על פניותיה, אלא רק הובא בהם הנוסח הסטנדרטי הנשלח לעורר כאישור על קבלת מכתב הערר במחלקת עררים.“

(1086353)

על גוף ציבורי לשקף לפונים עיכובים במתן השירות

כאשר גוף ציבורי מזהה עיכוב במתן שירות מסוים, עליו לשקף ללא דיחוי את העיכוב לפונים לקבלת שירות זה, בפרט כאשר מדובר בשירות שעיכוב במתן מענה לגביו יכול לגרום לפגיעה בפונה.

■ פנה למרכז להנחיות רפואיות מקדימות - ולא קיבל מענה

המתלונן הלין על כך שהמרכז להנחיות רפואיות מקדימות במשרד הבריאות לא השיב על פנייתו בנוגע לייפוי כוח למתן הנחיות רפואיות לטיפול בחולה הנוטה למות, למרות תזכורות ששלח.

בירור הנציבות העלה כי עקב פרישתה לגמלאות של מנהלת המרכז ואי-מינוי מחליף נוצר עיכוב בטיפול בפניות של כחצי שנה.

▼ הנציבות העירה למשרד הבריאות:

”מאחר שככלל הזקוקים לשירות המרכז הינם אנשים מבוגרים וחולים, ברי כי עיכוב מסוג זה אינו סביר וכי יש ליידע את הציבור כאשר קיים עיכוב שכזה. אנו ערים לכך שכיום ישנה מנהלת חדשה למרכז ואנו תקווה כי תצליחו להתגבר במהרה על העיכוב. בינתיים מן הראוי לדאוג לפרסום מתאים לציבור אודות העיכוב הקיים. נבקשכם

להודיענו ... מהם הצעדים שבכוונתכם לנקוט על מנת ליידע כאמור את ציבור הפונים למרכז."

בעקבות האמור הודיע המרכז להנחיות רפואיות מקדימות כי פרסם הודעה באתר המרשתת שלו על העיכובים בטיפול בבקשות. כמו כן, נציגי השירות במוקד הטלפוני של המרכז הונחו ליידע את הפונים על העיכוב. במקביל פעל המרכז לצמצום העיכוב בטיפול בבקשות והעיכוב צומצם לכמה ימים בלבד. (1079671)

גוף ציבורי הקובע מדדים לגבי זמני הטיפול בפניות צריך לעדכן את הפונה במענה ביניים אם יש צורך בזמן רב יותר של טיפול

רשויות ציבוריות שונות קובעות מדדים לגבי זמני הטיפול בסוגים שונים של פניות. מדובר במהלך מבורך היוצר סטנדרט ארגוני ומסייע לנהל את ציפיות הפונים לגבי משך הטיפול בבקשתם. משקבע גוף מדדים לגבי זמני הטיפול כאמור ופרסם אותם לציבור, עליו לפעול בהתאם למדדים אלה. ואולם לעיתים, בשל סיבות שונות, לטיפול בפניות מסוימות נדרש זמן רב מהנקבע לפי המדד. במקרה כזה על הגוף הציבורי ליידע את הפונה בדבר משך הטיפול הנדרש.

■ ציפה לקבל מענה מאגף שיקום נכים בתוך 14 יום כמובטח - ולא קיבל כל עדכון

המתלונן פנה בכתב לאגף שיקום נכים במשרד הביטחון לגבי זכאותו לכיסא גלגלים ולמנוף לכיסא הגלגלים ובנוגע לנושאים אחרים. במסמך תנאי השירות (SLA) של האגף נקבע כי על בקשות בכתב יינתן מענה בתוך 14 יום, והמתלונן ציפה לקבל מענה בפרק זמן זה. ואולם בפועל לא התקבל מענה בפרק זמן זה, ולא נשלחה למתלונן הודעה שנדרש זמן נוסף לטיפול בפנייתו.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי מאחר שהיה מדובר בבקשה מורכבת הדורשת בדיקה מעמיקה של המטה ושל הייעוץ המשפטי באגף שיקום נכים, חל עיכוב במתן המענה. עוד העלה הבירור כי למתלונן לא נשלח מענה ביניים בדבר העיכוב.

בסופו של דבר נענתה הפנייה בתוך 35 ימים, ואגף שיקום נכים ציין כי יפיק לקחים מהעניין.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לאגף:

”רשמנו לפנינו הודעתכם כי במסגרת הפקת לקחים מהמקרה, חודד בפני הגורמים המקצועיים הצורך להעביר לפונה תשובת ביניים כאשר מדובר בבקשה המצריכה בדיקה מעמיקה שאורכת זמן. אנו רואים בחיוב את הפקת הלקחים למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.“

(1068406)

לא ראוי כי גוף ציבורי ייצור את הרושם לאזרח כי הוא נכון לשיח עימו, אולם יבטל פגישות שנקבעו עימו שוב ושוב ללא כל הסבר

■ **קבעה מועדים לשיחות עם המנהל במשרד החינוך - אבל כל השיחות בוטלו ללא הסבר**

המתלוננת ביקשה לשוחח עם מנהל מינהל עובדי הוראה במשרד החינוך בנוגע לספר שכתבה בנושא "איתור תלמידים מחוננים ורווחתם". המתלוננת קבלה על כך שאף שתואמו עימה כמה מועדים לשיחת הטלפון, השיחה בוטלה ללא כל הודעה או הסבר.

▼ נציבות תלונות הציבור ציינה לפני משרד החינוך:

”נראה כי אם טענותיה העובדתיות של המתלוננת נכונות, אזי באופן התנהלותכם כלפיה יש לכאורה משום מינהל לא תקין בעליל, המצדיק התנצלות בפניה.“

בעקבות בירור הנציבות נקבעה פגישה בין מנהל המינהל למתלוננת, והעניין בא על תיקונו לשיעור רצונה.

הטיפול בכל פנייה צריך להיעשות בשקידה ראויה, בד בד עם תשומת לב לפניות הדורשות טיפול דחוף

הטיפול של גוף ציבורי בכל פנייה המגיעה אליו צריך להיעשות בשקידה ראויה. בד בבד, על הגוף הציבורי לבחון אם יש פניות הדורשות טיפול דחוף ומהיר יותר, למשל כאשר מהפנייה עולה סיכון בטיחותי או בריאותי.

■ הלינה על קיר מסוכן - והטיפול בעניין התעכב

המתלוננת פנתה למועצה האזורית עמק חפר בתלונה על קיר מסוכן שבנה שכנה. אף שהקיר נבנה בהיתר, בנייתו ללא תמיכה מספקת גרמה לסדקים לאורכו והפכה אותו למפגע בטיחותי.

למרות נושא הפנייה, הטיפול בעניין התעכב במשך זמן רב, ורק בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור חלה התקדמות ממשית בטיפול והשכן חויב בביצוע עבודות חיזוק לקיר. (1064149)

הטיפול במסמכים והשלמתם

דחיית בקשות של פונים צריכה להיעשות על ידי הגורמים המקצועיים בגוף הציבורי המוסמכים לקבל הכרעה בבקשה לאחר שבחנו אותה

דחיית בקשות של פונים צריכה להיעשות על ידי הגורמים המקצועיים בגוף הציבורי המוסמכים לקבל הכרעה בבקשה לאחר שבחנו אותה, ולא על ידי גורמי פניות הציבור בגוף המנהלים את תהליך קבלת המענה והעברתו לפונה. לא תקין שגורם פניות הציבור ידחה בקשה ולא יעבירה לגורם המקצועי המוסמך, לשיקול דעתו.

■ התבקשה להוסיף פרטים - ופנייתה נסגרה בלי שהועברה לגורם המקצועי

המתלוננת פנתה למועצה הישראלית לצרכנות בתלונה על בית עסק וביקשה סיוע בניסוח כתב תביעה. כדי לבחון את סיכויי התביעה נדרשו הבהרות ופרטים נוספים, ובפרט לגבי השאלה מה הוא המועד שבו המתלוננת הודיעה לבית העסק על רצונה לבטל את העסקה עימו, גם אם בעל פה.

בעקבות כך יצרו גורמי פניות הציבור במועצה קשר עם המתלוננת וביקשו שתציין את המועד האמור. המתלוננת צירפה שוב לתשובתה את הבקשה המקורית שלה, שכללה את המועד של פנייתה בכתב בבקשה לבטל את העסקה.

הברור העלה כי בעקבות כך נציגי פניות הציבור סגרו את הפנייה וסיימו את הטיפול בה, בלי שהעבירו את תשובתה של המתלוננת לבחינת המחלקה לאכיפה אזרחית במועצה, המוסמכת לטפל בפנייה, כדי שזו תודיע למתלוננת אילו מסמכים עליה להשלים.

▼ הנציבות כתבה למועצה הישראלית לצרכנות בין היתר:

”בתשובתכם ובפגישתנו עמכם שבסמך הוברר כי בהתאם לנוהל הקיים במועצה היה על עוה”ד מהמחלקה לאכיפה אזרחית שטיפל בפניית אמו של המתלונן (ולא על נציגת פניות הציבור) להשיב למתלוננת אילו מסמכים חסרים לצורך הטיפול בפנייתה ובבקשתה לניסוח התביעה, מה שלא נעשה ומשכך פעלה המועצה בניגוד למינהל תקין. בפגישתנו שבסמך הבהרתם כי בעקבות הערת הנציבות המועצה פעלה לתיקון הליקוי וחידדה את ההנחיות לגבי טיפול בתלונות המטופלות ע”י המחלקה לאכיפה אזרחית כאמור.”
(1065582)

אם נדרשת מהפונה השלמת מסמכים, על הרשות הציבורית ליידע אותו על כך ולא לגלגל לפתחו את האחריות לבדוק עימה מה הוא מצב הטיפול בבקשתו, ואם נדרשים ממנו מסמכים נוספים

פעמים רבות נדרש מהפונה להגיש מסמכים שונים לשם בחינת בקשתו, ולעיתים הוא אינו מצרף את כלל המסמכים הנדרשים.

על גוף ציבורי לבצע פעולה אקטיבית לשם יידוע הפונה על המסמכים החסרים ועל הצורך להגישם לשם המשך בחינת בקשתו, ולא להמתין שהפונה יפנה אליו כדי לברר מה עלה בגורל פנייתו.

■ היחידה במשרד הבריאות דרשה מסמכים נוספים - אך לא עדכנה בכך את המתלונן

המתלונן הלין כי בקשה שהגיש ליחידה לקנביס רפואי במשרד הבריאות לחידוש רישיון השימוש שלו בקנביס רפואי לא טופלה כראוי. לדעת היחידה, היו חסרים מסמכים הנדרשים להכרעה בבקשה, אך היא לא עדכנה את המתלונן בכך. עקב כך התעכבו הטיפול וההכרעה בבקשה, והמתלונן נותר ללא קנביס רפואי במשך כחצי שנה. בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור הושלמו המסמכים הנדרשים, ורישיון השימוש של המתלונן בקנביס רפואי חודש.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת. דרך הפעולה של היחידה לקנביס רפואי, המעבירה את נטל הבירורים בנוגע למסמכים החסרים אל מגיש הבקשה לקנביס, אינה תקינה, בייחוד כאשר באותה תקופה זמן ההמתנה למענה המוקד הטלפוני היה ממושך מאוד. (1070709) (1071420)

ראוי כי רשות ציבורית תעקוב אחר חידוש הטיפול בבקשה עם השלמת המסמכים הנדרשים

רשות ציבורית הדורשת מפונה להשלים מסמכים חסרים, ראוי שתעקוב עם השלמת המסמכים הנדרשים אחר העברתם לטיפול הגורם המקצועי הרלוונטי ואחר חידוש הליך הטיפול בבקשה של הפונה.

■ השלים מסמכים בנוגע לבקשה לצו קיום צוואה - אולם הטיפול בבקשה לא חודש

המתלונן הגיש בקשה למתן צו לקיום צוואתה של אימו ונדרש להשלים כמה מסמכים לשם המשך הטיפול בבקשתו. המסמכים הנדרשים הוגשו כראוי למשרדי הרשם לענייני ירושה, אולם הטיפול בבקשה לא חודש עקב תקלה במזכירות.

נציבות תלונות הציבור מצאה את התלונה מוצדקת וביקשה מהאפוטרופוס הכללי להפיק לקחים מהתלונה לגבי אופן הטיפול בבקשות לאחר השלמות מסמכים.

▼ בעקבות הבירור הודיעה הרשמת לענייני ירושה על שינוי בתהליך הטיפול בבקשות, כדי למנוע הישנות מקרים דומים:

” בעקבות שינויים במזכירות הרשם וביצוע תהליכים משמעותיים שתכליתם ייעול ושיפור השירות לציבור, הוקצו גורמים קבועים במזכירות הרשם לטיפול במסמכי השלמת הבקשות על מנת למנוע הישנות התקלה.”

(1066930)

החובה לשמור מסמכים שהתקבלו באופן מרוכז, ולא בחלקים

ראוי כי רשות ציבורית תשאף לצמצם את מספר המגעים של האזרח עימה. לפיכך כאשר נדרשת מסירה או השלמה של מסמכים, על הרשות לשמור את המסמכים המתקבלים באופן מרוכז, כדי למנוע מצב של אי-איתור מסמכים ובקשה חוזרת להשלמתם.

■ משרד הבריאות לא איתר חלק מהמסמכים - והמורה המתינה שנתיים לוועדה רפואית

המתלוננת, מורה לחינוך גופני, חלתה וביקשה לפרוש לגמלאות מטעמי בריאות. לשם בחינת הבקשה נדרשה ועדה רפואית לחוות את דעתה על מצבה הבריאותי של המתלוננת. משרד החינוך הגיש ללשכת הבריאות המחוזית בקשה לכינוס

ועדה רפואית בעניינה של המתלוננת, אולם אף שעברו מאז כשנתיים טרם נקבע דיון בוועדה בעניין.

במסגרת בירור התלונה לא הצליח משרד הבריאות לאתר חלק מהמסמכים שצירפה המתלוננת לבקשתה וביקש שוב את השלמתם.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הן מול משרד החינוך והן מול משרד הבריאות, נקבע דיון בוועדה רפואית בעניינה של המתלוננת. בעקבות הדיון אושרו לה 100% נכות, ובקשת הפרישה שלה אושרה.

בעקבות הבירור קיים משרד הבריאות בדיקה של תהליך קליטת המסמכים, ובבדיקה עלה כי הן משרד הבריאות והן משרד החינוך לא קיימו את הוראת התקשי"ר בעניין⁵³, המחייבת קבלת המסמכים בכתב, שמירתם וגיבוי פיזי שלהם.

▼ בעקבות בקשת נציבות תלונות הציבור להפקת לקחים מהמקרה הודיע לה משרד הבריאות בין היתר:

על כן, הדרך למניעת הישנות מקרה דומה - ביצוע נוהלים כלשונם וללא קיצורי דרך (במקרה זה נוהל 33.241 שבתקשי"ר)... נחدد ונרענן נוהל זה מול היחידות המחוזיות של המערכת הרפואית של עובדי המדינה." (1061057)

ראוי כי רשות ציבורית תפעיל שיקול דעת לפני דרישה להמצאה חוזרת של מסמכים מקוריים

אם רשות ציבורית אינה מצליחה לאתר מסמכים שנמסרו לה על ידי הפונה, עליה להפעיל שיקול דעת לפני דרישה להמצאה חוזרת שלהם, ואם יש אפשרות - להסתפק בהעתקים של המסמכים.

מה הבעיה? תגיש שוב

המתלונן הגיש לפקיד השומה בירושלים באופן מקוון דוח שנתי עם בקשה להחזר מס וצירף לבקשה מסמכים נלווים. לאחר מכן הגיש המתלונן העתק ידני של הדוח וצירף לו את המסמכים הנלווים המקוריים. כאשר ביקש המתלונן, כעבור זמן, לדעת מה עלה בגורל הבקשה נאמר לו שהדוח שהגיש לא אותר, ועליו לשחזר את המסמכים הנלווים המקוריים כדי שיהיה אפשר לטפל בבקשתו.

נציבות תלונות הציבור פנתה לפקיד השומה בעניין, וזה הורה לראש הצוות שטיפל בבקשה לטפל בבקשה על פי העתקי המסמכים הנלווים והתנצל לפני המתלונן על עוגמת הנפש שנגרמה לו. (1092030)

רשות ציבורית חייבת לשמור מסמכים המגיעים אליה, בהתאם להוראות חוק הארכיונים, התשט"ו-1955, התקנות שהותקנו מכוחו והנחיות ארכיון המדינה בעניין

רשות ציבורית חייבת לשמור מסמכים שונים המגיעים אליה, לרבות פניות ותלונות של הציבור, בהתאם לחוק הארכיונים, התשט"ו-1955, התקנות שמכוחו והנחיות ארכיון המדינה בנושא. על כל רשות ציבורית לקבוע נהלים פנימיים לעמידה בתנאי החוק, התקנות וההנחיות כאמור.

בניגוד להנחיות - חברת הדואר לא שמרה תלונות שהוגשו לה

המתלונן הלך לנציבות תלונות הציבור על שלא קיבל מענה מחברת הדואר על תלונה שהגיש לה. חברת הדואר מסרה לנציבות כי לא נמצאו אסמכתאות המעידות על הגשת תלונה כאמור, זאת אף שהמתלונן המציא לנציבות אסמכתאות בדבר הגשת התלונה. בעקבות פנייה חוזרת של הנציבות הבהירה חברת הדואר כי אינה שומרת תלונות מהתקופה שבה הוגשה תלונתו של המתלונן.

בבירור עלה כי אף שלפי הנחיות ארכיון המדינה ונהלים פנימיים של חברת הדואר בעניין, היא הייתה צריכה לשמור תלונות שהוגשו לה, ובכללן תלונתו של המתלונן, במשך חמש שנים, היא לא שמרה תלונות שהוגשו לה אפילו לפרק זמן של שנה. (1066037)

חובת מענה סופי בכתב

כחלק מחובת השקיפות בקבלת החלטות שלטוניות, כאשר אדם פונה בכתב לגוף ציבורי, מחויב הגוף למסור לפונה עם השלמת הטיפול בפנייתו החלטה סדורה ומנומקת בכתב בעניין הפנייה. תכליתו של המענה בכתב היא בין היתר לאפשר לפונה לבחון את הנימוקים להחלטה בעניין פנייתו ולהשיג עליה לפני גורם ממונה או לפני ערכאות, כאשר בידי החלטה סדורה שניתן להתייחס אליה.

ככלל, אין להסתפק במתן מענה בשיחת טלפון לפונה כאשר מדובר בפנייה בכתב

ככלל, כאשר הפנייה לגוף ציבורי נעשית בכתב, יש לתת מענה לפונה בכתב, ואין להסתפק בשיחות טלפון עימו. מענה סדור בכתב מבטיח כי הפונה מבין את השיקולים של הגוף בנוגע להחלטה בעניינו ומונע אי-בהירות לגבי תוכן המענה. לעיתים הפונה מקיים קשר עם כמה ערוצי שירות במקביל הנותנים לו מענה על פניותיו, וגם במקרה כזה יש צורך במענה סדור ומתכלל כדי לסיים את הטיפול בפנייה.

פנה בתלונה לחברת הדואר - אך לא קיבל מענה סדור על טענותיו

המתלונן פנה בכתב לחברת הדואר בנוגע לניתוב שגוי של דבר דואר שהיה ממוען אליו. במהלך בירור העניין התקיימו כמה שיחות עם המתלונן, אולם לא נשלח אליו מענה סדור על טענותיו.

נציבות תלונות הציבור מצאה את התלונה מוצדקת, מאחר שלא נשלח לפונה מענה סדור בכתב.

נציבות תלונות הציבור העירה לחברת הדואר: ▼

”בנוגע לטענתו בדבר אי מתן מענה לפניותיו דלעיל - הבירור העלה שהסתפקתם בקיום שתי שיחות טלפוניות עם המתלונן, ואולם נמצא כי לא נשלחה תשובה כתובה כמתחייב, לפיכך מצאה הנציבות מקום לקבוע, כי גם בהתייחס לטענה זו תלונת המתלונן מוצדקת.”

(1066738)

חובת שליחת הודעות בכתב בנוגע להליך מכרזי

ראוי כי הודעות במסגרת הליך מכרזי בנוגע לאי-עמידה בתנאי הסף יישלחו בכתב באופן סדור, גם אם נמסרו טלפונית, כדי למנוע אי-בהירות לגבי תוכן המענה ולאפשר למגיש המועמדות להשיג על ההחלטה שהתקבלה בעניינו.

■ הגישה מועמדות - אך לא קיבלה מענה בכתב

המתלוננת הגישה מועמדות לתפקיד מנהלת מחלקת החינוך לגיל הרך במועצה מקומית מסוימת. לטענתה, היא זומנה לריאיון בוועדת בוחנים, אולם מאז הריאיון לא קיבלה כל מענה מהמועצה בעניינה, ולאחר מכן נודע לה כי מועמדת אחרת נבחרה לתפקיד.

בבירור טענה המועצה כי הודיעה למתלוננת שנמצא שלא עמדה בתנאי הסף של המכרז, אולם המתלוננת הכחישה שהדברים הובהרו לה.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למועצה:

”אמנם מהמועצה נמסר שלאחרונה קיבלה המתלוננת תשובה טלפונית לפיה לא עמדה בתנאי הסף והמועצה נערכת לצאת למכרז חדש, אך בירור עמה העלה שהיא לא קיבלה תשובה כזו, ובכך יש להדגיש את החשיבות במשלוח הודעה מסודרת בכתב.“ (1149215)

חובה לתת מענה גם על פנייה חוזרת, ולא להסתמך על מענה של גורם אחר

רשות ציבורית מחויבת לענות על פניות אליה, ולא להסתמך על שליחת מענה על ידי גופים אחרים המעורבים בנושא הפנייה.

■ פנתה לעירייה ולמועצה הדתית - והמועצה הניחה שדי בתשובת העירייה

המתלוננת, אישה עם מוגבלות תושבת ירושלים, נזקקת לשירותי מקווה מונגש. המתלוננת פנתה הן לעיריית ירושלים והן למועצה הדתית בירושלים בנוגע לסגירת מקווה מונגש שבו הייתה רגילה לטבול באחת השכונות בירושלים, אולם לא קיבלה מענה.

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור התקבל מענה מעיריית ירושלים, ולפיו לאחר שנפתח מקווה מונגש בשכונה אחרת, נסגר המקווה שבו הייתה רגילה המתלוננת לטבול, זאת לשם תיקון ליקויים, חלקם על ידי עיריית ירושלים וחלקם על ידי המועצה הדתית בירושלים. אשר למועצה הדתית, לא התקבל ממנה מענה גם לאחר בירור הנציבות. המועצה הדתית הסבירה לנציבות כי סברה שיש במענה העירייה כדי לפטור אותה ממתן מענה.

נציבות תלונות הציבור מצאה את התלונה על המועצה הדתית מוצדקת, מאחר שהמועצה הדתית לא נתנה למתלוננת מענה ישיר ואף לא הפנתה את המתלוננת למענה שנתנה עיריית ירושלים בעניינה.

▼ הנציבות כתבה למועצה הדתית:

”לכל הפחות היה על המועצה להשיב למתלוננת בתשובה בכתב, ולהפנותה לאמור בתשובת עיריית ירושלים, כמתחייב בהוראות החוק ולכללי המינהל התקין המחייבים עובדי ציבור להשיב בכתב, לכל פנייה כתובה שמופנית אליהם, וזאת בתוך פרק זמן סביר.“
(1061664)

רשות ציבורית המקבלת תלונה אינה יכולה להסתפק בבירורה, אלא עליה להמציא למתלונן החלטה סופית סדורה בעניין ולא להניח שיוכל לקבלה, אם ירצה, מגורמים אחרים

לעיתים מעורבים בבירור תלונתו של הפונה כמה גורמים. על הגורם בעל סמכות ההכרעה להעביר בתום הטיפול מענה סדור לפונה על תוצאות הבירור בתלונתו.

■ אגף המשמעת קיבל החלטה בתלונה על הטרדה מינית - ולא עדכן את המתלוננת

המתלוננת הלינה כי הגישה תלונה לגורמים בכירים בהנהלת בתי המשפט על הטרדה מינית והתנכלות במקום עבודתה. התלונה בעניין הטרדה מינית הועברה לטיפול התובעת האחראית באגף בכיר משמעת בשירות המדינה (להלן - אגף המשמעת), וזו הורתה להנהלת בתי המשפט לזמן את העובד שעליו הוגשה התלונה לשימוע בעניין. השימוע התקיים, וממצאיו הועברו בהתאם לכללים לאגף המשמעת, וזה קיבל החלטות בעניין. ואולם המתלוננת לא קיבלה עדכון מאגף המשמעת בעניין ההחלטות שהתקבלו. אגף המשמעת ציין כי לא שלח למתלוננת את ההחלטה הסופית בנוגע לתלונה, שכן היה באפשרותה לקבל אותה מהממונה על שוויון מגדרי בהנהלת בתי המשפט.

נציבות תלונות הציבור סברה כי דרך פעולה זו של אגף המשמעת אינה תקינה, וכי בהתאם למינהל התקין האגף היה צריך לשלוח את ההחלטה הסופית בעניין התלונה למתלוננת או לפחות לוודא שההחלטה נשלחת אליה.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה הן להנהלת בתי המשפט והן לאגף המשמעת:

”מצופה שהן האגף והן הנהלת בתי המשפט יפיקו את הלקחים למניעת הישנות מקרים דומים ודאי בעת טיפול בנושאים רגישים, כגון טענות להטרדה מינית. נוסף על כך, יש לעדכן את המתלוננת בתוך 7 ימים על ההחלטה בתלונתה על הטרדה המינית לרבות הנימוקים שהביאו להחלטה ולהעביר העתקה לעיוננו.”

▼ בעקבות כך עדכן אגף המשמעת את נציבות תלונות הציבור:

”אנו מודים לך על הערותיך ולמען הסדר הטוב הוחלט כי אגף המשמעת יוציא הנחייה לכלל הממונות על השוויון המגדרי במשרדים השונים, אשר תחייב אותן להעביר למתלוננות/ים עדכון בכתב בדבר טיפול המשרד בתלונתן/ם.”
(1123213)

גם אם מגיש בקשה או תביעה אינו משתף פעולה עם הרשות הציבורית ועקב כך נדחית הבקשה או התביעה, על הרשות למסור לו החלטה סופית על דחיית הבקשה

■ הגיש ערר לביטוח הלאומי - אולם לא קיבל הודעה סופית ומנומקת על דחייתו

המתלונן, הזכאי לקצבת שירותים מיוחדים, הגיש לביטוח הלאומי תביעה בגין החמרה במצבו, אולם בעקבות ביקור רופא בביתו נקבע כי אין החמרה במצבו. המתלונן הגיש ערעור על ההחלטה והוזמן לדיון לפני ועדת ערר. מאחר שהוועדה לא כללה נירולוג סירב המתלונן להופיע לפניה, ונמסר לו בעל פה כי מאחר שלא שיתף פעולה הערר נדחה, ובאפשרותו לערער על הדחייה לבית הדין לעבודה. ואולם לא נמסרה למתלונן הודעה בכתב בעניין.

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור נשלחה למתלונן הודעת דחייה סופית ומנומקת בכתב. אף שהנציבות לא מצאה את התלונה מוצדקת לגבי טענת המתלונן על החובה לזמן נירולוג לוועדה, היא נמצאה מוצדקת לגבי אי-שליחת הודעה סופית ומנומקת בכתב על דחיית הערעור בשל היעדר שיתוף פעולה של המתלונן.

▼ הנציבות כתבה לביטוח הלאומי בין היתר:

”הבירור העלה, כי תלונתו של המתלונן בנוגע לאי קבלת הודעת דחיה היא מוצדקת. ואכן רק בעקבות התלונה נשלחה אל המתלונן הודעה על דחיית הערר עקב אי שיתוף פעולה, ועל אפשרותו לערער על ההחלטה לבית הדין האזורי לעבודה, מסמך שיאפשר למתלונן לקבל ייצוג מהסיוע המשפטי.”

(1082931)

על רשות ציבורית למסור לפונה מידע מלא ומדויק גם כאשר הפנייה אינה בתחום סמכותה, ולא ליצור אצלו ציפיות שווא שתטפל בפנייתו

פעמים רבות מתבקשת רשות ציבורית לנקוט פעולות שונות שאינן בתחום סמכותה או שאינה נוקטת אותן מסיבות שונות. במקרה כזה על הרשות להבהיר לפונה במהירות האפשרית שהיא אינה נוקטת את הפעולה שביקש שתנקוט, ולא ליצור אצלו ציפיות שווא.

■ פנתה לקבלת מידע על תנאי הפרישה - וקיבלה תשובות מנוגדות

המתלוננת פנתה למשרד החינוך וביקשה לקבל מידע על תנאי הפרישה שלה, לרבות סכומי מענקים שונים שמגיעים לה בהתאם לסעיף 22 לחוק שירות המדינה (גימלאות) [נוסח משולב], התש"ל-1970. לטענת המתלוננת, במענה על פניותיה נמסרו לה תשובות שאינן ברורות ולעיתים אף מנוגדות. המתלוננת הוסיפה כי בחלק מהתשובות נמסר לה כי נעשתה פנייה אל קרן הפנסיה שלה לשם חישוב זכויותיה הפנסיוניות, אולם המתלוננת לא קיבלה את החישוב.

בבירור נציבות תלונות הציבור עלה כי מדיניות משרד החינוך היא שלא לערוך חישוב בעניין תנאי הפרישה לפני הפרישה בפועל.

נציבות תלונות הציבור לא מצאה מקום להתערב במדיניות משרד החינוך לגבי עריכת חישובים לפני הפרישה בפועל, אולם סברה כי היה על משרד החינוך לעדכן את הפונה במדיניות זו סמוך לאחר פנייתה, ולא לשלוח לה תשובות עמומות שיצרו אצלה ציפיות שווא כי חישוב כזה ייערך גם לפני הפרישה בפועל.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למשרד החינוך בין היתר:

מנהלת הגמלאות יצרה מצג שווא בפני המתלוננת ולפיה תערוך את החישוב המבוקש על ידה ואף נטען בפניה כי פניתם אל קרן הפנסיה... אף שקרן הפנסיה הודיעה שלא קיבלה כל פניה מצדכם. מצאנו לנכון להעיר לכם על התנהלות זו ולציין כי מן הראוי היה כי מיד עם קבלת הבקשה לעריכת החישוב להבהיר למתלוננת, באופן שאינו משתמע לשני פנים, כי לא תבצעו את החישוב. (1064183)

שירות כולל במקום אחד ומענה מרוכז

אחת הדרכים למדוד את טיב השירות של הרשות הציבורית היא בדיקת מספר הפעמים שבהם נדרש האזרח להיות בקשר עימה כדי להביא להשלמת הטיפול בפנייתו. רשות ציבורית צריכה לשאוף לצמצם את מספר הפעמים כאמור. כמו כן, הרשות צריכה להימנע מדרישות מהאזרח למסור לה מסמכים או נתונים מגופים אחרים, אם באפשרותה להשיג אותם בעצמה. נוסף על כך, הרשות צריכה לשאוף למתן מענה מרוכז לפונה, ולא להפנותו לכמה גורמים בה שלא לצורך (one stop shop).

נכלל, ראוי כי רשות ציבורית תפעיל מערכות מידע שיאפשרו מתן מידע שלם ככל שניתן לפונה בנושאים שבהם הוא זכאי לקבל מידע, בלי שיצטרך לפנות למחוזות או ללשכות שונות בענייניו

אספקת השירות הממשלתי לציבור נעשית פעמים רבות בסניפים ויחידות ייעודיים, הכפופים למחוזות השונים. ואולם השירות הממשלתי הניתן על ידי השלטון המרכזי הוא בבסיסו ארצי. על רשויות ממשלתיות המספקות שירות ברמה הארצית לוודא כי באפשרותן לספק מידע ארצי אחוד, בלי שהאזרח יצטרך להיטלטל בין מחוזות, יחידות וסניפים כדי לקבל מידע בעניינו.

■ ביקש לברר את עילות הסגירה של תלונתיו למשטרה - והופנה לכל תחנה בנפרד

המתלונן הגיש שלוש תלונות שונות למשטרה, ונאמר לו שהוחלט לסגור את תיקי התלונות. למתלונן נמסר שהוא יכול לקבל הסבר לסגירה בכל תחנת משטרה שיחפוץ, אולם כאשר הוא פנה לתחנת המשטרה שבמקום מגוריו נמסר לו כי עליו לגשת לכל אחת מהתחנות שטיפלו בתלונות (במעלה אדומים, ירושלים וכפר סבא) כדי לברר את סיבת סגירתן.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי קיימת בעיה מערכתית שמונעת מתחנה במחוז אחד לעיין בתיקים של מחוז אחר, והנושא הועבר לבחינה עקרונית של המשרד לביטחון הפנים והמטה הארצי של המשטרה.

בעקבות הברור עודכנה נציבות תלונות הציבור כי נעשה שינוי כלל מערכתי, ובמסגרתו ניתנו הרשאות לכלל הרשמים בתחנות המשטרה לראות את עילת הסגירה בתיקים בכל תחנות המשטרה. (1120802)

על הרשות הציבורית לוודא שאין סתירה בהנחיות שהיא נותנת לפונה, להימנע משליחת הודעות לפונה על סיום הטיפול בבקשתו לפני סיום הטיפול בכללותו וכן להימנע מדרישה לשלוח את אותם מסמכים לגורמים שונים באותו גוף

לעיתים כמה גורמים בגוף הציבורי נדרשים לטפל בבקשה שמגיש פונה. על הגוף הציבורי לדאוג לתיאום בין הגורמים השונים בו ולהימנע מסתירה בהנחיות שהוא שולח לפונה להשלמת מסמכים. כמו כן, על הגוף להימנע משליחת הודעה על סיום הטיפול בפנייה כאשר רק חלק מהגורמים סיימו את טיפולם בה, אולם הטיפול בה עדיין לא הושלם בכללותו. נוסף על כך, על הרשות להימנע מדרישה מהפונה לשלוח את אותם מסמכים לגורמים שונים גם באותו גוף.

■ ביקשה לעדכן ותק במשרד החינוך - והבקשה נסגרה ללא הסבר

המתלוננת, מורה במקצועה, פנתה למשרד החינוך באמצעות מוקד הפניות שלו בבקשה לעדכון ותק בנתוני השכר שלה. המתלוננת מסרה למשרד החינוך את המסמכים הנדרשים דרך מפקחת בית הספר שבו היא מלמדת וכן מסרה אותם ידנית, לצורך קבלת החלטה בבקשתה. ואולם הטיפול בבקשתה לא הושלם.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי הבקשה הועברה בעיכוב של כחודש למטה אגף כוח אדם בהוראה במשרד החינוך ונדונה בוועדה לקביעת דירוג, ותק וגמולים רק כעבור כמה חודשים. בפרק הזמן שבין העברת הבקשה למטה אגף כוח אדם בהוראה ובין הדיון בה בוועדה לקביעת דירוג, ותק וגמולים נדרשה המתלוננת להשלמת מסמכים מספר פעמים הן דרך המוקד, הן דרך בית הספר שבו היא מלמדת והן במסירה ידנית למשרד החינוך, וזאת עקב הנחיות סותרות בדבר הגורם אליו צריך להגיש את המסמכים.

▼ נציבות תלונות הציבור מצאה את התלונה מוצדקת והעירה בין היתר למשרד החינוך:

”בתגובתכם אף לא ניתן הסבר מדוע נדרשה המתלוננת להמציא מסמכים שהומצאו כבר על ידה בעבר, לאחר שהם כבר הועברו לטיפול. כן לא ניתן הסבר מדוע, פעם אחר פעם, עודכנה המתלוננת באמצעות הפורטל כי תיק הבקשה נסגר ללא הסבר ורק לאחר פניות טלפוניות של המתלוננת, ניתנו לה ההנחיות להמשך טיפול או להגשת פניה מחודשת. נוכח האמור לעיל ומאחר שלא חלקתם על השתלשלות האירועים, כפי שהובאה בפירוט על ידי המתלוננת, מצאנו לנכון להעיר על התנהלות זו בטיפול בבקשת המתלוננת, על מנת שהנושא יבחן בשנית ויפקו הלקחים להבא.”
(1069934)

על גופים ציבוריים להשתמש במידע שברשותם, במקום להטריח את הפונים להשלים מסמכים ונתונים

אל לגוף ציבורי להטריח את המבקש למסור לו מידע לשם טיפול בבקשתו אם הדבר אינו נדרש.

■ הגישה תלונה על אוטובוס שלא עצר - ופנייתה לא נבדקה בשל טעות סופר במספר התחנה

המתלוננת פנתה למשרד התחבורה והתלוננה על כך שקו אוטובוס דילג על התחנה שבה המתינה לו. בתגובה מסר לה משרד התחבורה כי התחנה אינה נמצאת כלל במסלול הנסיעה של קו האוטובוס.

ואולם המתלוננת טענה כי בהתאם לפרסום של משרד התחבורה עצמו, התחנה נמצאת במסלול הנסיעה של הקו.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי בפנייתה הראשונה של המתלוננת למשרד התחבורה היא ציינה את שם התחנה הנכון, אולם מסרה מספר שגוי של התחנה. רק בפנייה השנייה של המתלוננת היא ציינה את מספר התחנה הנכון, ופנייתה הועברה להליך אכיפה מינהלית מול הזכייין.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת. הנציבות העירה למשרד התחבורה כי היה עליו לבדוק את פניית המתלוננת גם אם שגתה במספר התחנה, מאחר שניתן היה לזהות את התחנה ללא קושי לפי שם התחנה שמסרה המתלוננת.

▼ נציבות תלונות הציבור ציינה לפני משרד התחבורה:

” הנציבות סבורה כי משרד התחבורה לא היה צריך להמתין לפניה השנייה כדי לבדוק את התלונה מול מערכות משרד התחבורה. המשרד איתר את התחנה בה המתלוננת המתינה והיה עליו לבדוק אם האוטובוס עצר בתחנה הגם שנפלה טעות סופר במכתב המתלוננת.”

(1073864)

רשות ציבורית שיש ברשותה אמצעים לבדיקת טענות של האזרח הפונה אליה, צריכה להשתמש באמצעים שברשותה כדי לבדוק את טענותיו

במקרים רבים בידי הרשות הציבורית יש אמצעי תיעוד מגוונים שבהם היא יכולה לבדוק את טענותיו של הפונה. על הרשות הציבורית להשתמש באמצעים אלה.

■ הליון על בידוק משפיל ברכבת - אבל מצלמות האבטחה לא נבדקו בזמן אמת

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור לאחר שלטענתו עבר בידוק ביטחוני משפיל בתחנת רכבת. הוא פנה בעניין לשירות הלקוחות של חברת רכבת ישראל בע"מ (להלן - רכבת ישראל), אולם לטענתו לא קיבל מענה ענייני.

נציבות תלונות הציבור פנתה לרכבת ישראל וביקשה לברר כיצד תוחקר האירוע, ואם נבדקו מצלמות האבטחה בשטח התחנה. רכבת ישראל השיבה כי בדיקת האירוע כללה תחקור של המאבטח ומנהל התחנה, והם הכחישו את טענות המתלונן בעניין בידוק לא ראוי וציינו כי סירב להכניס את תיקו למכונת השיקוף. המתלונן חלק על ממצאי התחקיר.

בשל הזמן שעבר לא הייתה לנציבות תלונות הציבור אפשרות להכריע בין הגרסאות, דבר שניתן היה לעשות בזמן אמת כאשר התמונות ממצלמות האבטחה היו זמינות.

▼ אף שהתלונה לא נמצאה מוצדקת לגופה, נוכח חוסר היכולת להכריע בה באופן ברור בשל חוסר ראיות, הנציבות העירה לרכבת ישראל:

” יחד עם זאת מוצע כי להבא, במקרים דומים, תיערך בדיקה של מצלמות האבטחה במקום כבר בשלביו הראשוניים של הליך הבירור.”
(1069902)

תיאום בין הרשויות השונות לצורך קבלת החלטה בבקשה צריך להיות באחריות הרשות שמוסמכת להכריע בבקשה

לעיתים לשם הכרעה בבקשה של פונה הרשות שבסמכותה לאשר או לדחות את הבקשה נדרשת לקבל מידע מרשויות וגורמים נוספים או לקיים בדיקה מולם. האחריות לתיאום בין הרשויות השונות היא של הרשות הציבורית שלה יש סמכות הכרעה בבקשה, ועליה לעקוב אחר קבלת המידע וקידום התהליכים ברשויות האחרות.

■ משרד החינוך לא עקב אחר הטיפול במשרד הבריאות - והבקשה התעכבה במשך שנתיים

המתלוננת, מורה לחינוך גופני, חלתה וביקשה לפרוש לגמלאות מטעמי בריאות. לשם בחינת הבקשה נדרשה ועדה רפואית לחוות את דעתה על מצבה הבריאותי של המתלוננת. משרד החינוך הגיש ללשכת הבריאות המחוזית בקשה לכינוס ועדה רפואית בעניינה של המתלוננת, אולם אף שעברו מאז כשנתיים טרם נקבע דיון בוועדה בעניין.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הן מול משרד החינוך והן מול משרד הבריאות, נקבע דיון בוועדה רפואית בעניינה של המתלוננת. בעקבות הדיון אושרו לה 100% נכות, ובקשת הפרישה שלה אושרה.

בבירור התגלו ליקויים שונים בטיפול משרד החינוך ומשרד הבריאות בבקשה, ובכלל זה עלה שמשרד החינוך, כגורם שעליו מוטלת האחריות לקידום הדיון בוועדה הרפואית, לא עקב אחר התקדמות הטיפול בנושא במשרד הבריאות ולא וידא שהעניין מובא בהקדם לדיון בוועדה הרפואית.

נציבות תלונות הציבור כתבה למשרד החינוך בין היתר: ▼

”משרד החינוך, שעליו מוטלת האחריות כמעסיק, לא דאג לעקוב אחר התקדמות הטיפול בבקשה ולא וידא שהעניין מובא בהקדם (עם כל המסמכים הרפואיים הנדרשים) בפני ועדה רפואית.“

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד החינוך על הצורך למנוע הישנות ליקויים דומים בעתיד. (1061057)

הפעלת שיקול דעת לפני קבלת החלטה

יש להבטיח הפעלת שיקול דעת בהתאם לנוהלי הגוף

גופים המקבלים החלטות מינהליות מגבשים לעצמם נהלים פנימיים לגבי אופן הטיפול בבקשות ומפעילים שיקול דעת לגבי קבלה או דחייה שלהן בהתבסס על קריטריונים שונים. במסגרת זאת על הגופים לשקול את ההשפעות של דחיית הבקשה על אוכלוסיות שונות, דוגמת אזרחים ותיקים. הפעלת שיקול הדעת המינהלי וקיום הנהלים בנוגע לפנייה נדרשים כדי למנוע פגיעה לא מידתית, בשים לב לנושא הפנייה.

■ אזרחית ותיקה התקשתה בהגשת בקשה מקוונת - ובשל העיכוב נקבע לה קנס

המתלוננת, אזרחית ותיקה, התקשתה להגיש באופן מקוון לרשות המיסים הצהרה על עסקת הפקעה, והוטל עליה קנס בשל העיכוב. לטענתה, נוכח גילה היה לה קושי בהגשת המסמכים הנדרשים באופן מקוון.

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בוטל הקנס שהוטל על המתלוננת. רשות המיסים מסרה כי היא מפעילה רגישות ושיקול דעת בנוגע להטלת קנסות על אזרחים ותיקים, וכי בהתאם לנוהל פנימי יש להעביר את הטיפול בקנסות שהוטלו על אזרחים ותיקים לביטול בהתאם להנחיית הנהלה שניתנה. רשות המיסים גם ערכה לעובדיה ריענון לגבי הנוהל האמור.

▼ רשות המיסים כתבה לנציבות תלונות הציבור:

”עסקאות הפקעה... על סכומים קטנים המוגשות ע"י אזרחים מבוגרים או מתקשים שנצבר בהם קנס אי הצהרה במועד, המפקח המטפל בעסקה נדרש לשלוח לגביה הוראה לביטול הקנס בהתאם להנחיית ההנהלה.“
(1158035)

על רשות ציבורית האמונה על מימוש זכויות של האזרח לפרט לפונים אליה חלופות שיאפשרו את מימוש הזכות

רשויות ציבוריות רבות אמונות על מימוש זכויות אזרחיות שונות וקובעות תנאים למימושן. נוסף על הבהרת התנאים למימוש הזכויות, על הרשויות ליידע את הפונים על חלופות העומדות לרשותם כדי למצות את זכותם.

הדברים נכונים בפרט כאשר מדובר במימוש זכויות יסוד של פונה, ועל אחת כמה וכמה כאשר מדובר באדם עם מוגבלות, שלעיתים מקשה עליו לממש את זכותו.

■ ביקשה ללוות את בנה בשל מוגבלותו - ובשל הסירוב נמנעה הצבעתו בקלפי

המתלוננת, אם לבגיר הסובל ממוגבלות שכלית התפתחותית (תסמונת דאון) שבעקבותיה אינו מסוגל לקרוא ולכתוב, הלינה על התנהגות לא ראויה כלפיו בקלפי בעת שביקש להצביע בבחירות לרשויות המקומיות. לטענתה, היא ביקשה ללוות את בנה בהצבעה ולהנגיש לו את פתקי ההצבעה, כפי שהתאפשר לה לעשות בעבר בבחירות לכנסת ולרשויות המקומיות. ואולם מזכירת הקלפי דחתה את בקשתה, שכן לטענתה הבן אינו נמנה עם הזכאים להסתייע במלווה. מזכירת הקלפי לא הציעה למתלוננת חלופות הצבעה אחרות שבאמצעותן יוכל בנה לממש את זכותו, ועקב כך נאלצו היא ובנה לעזוב את הקלפי בלי שהבן מימש את זכות ההצבעה.

▼ נציבות תלונות הציבור מצאה בכך ליקוי והעירה למשרד הפנים בין היתר:

”משאין מחלוקת כי המתלונן הוא בעל זכות לבחור, הרי שתוצאת המקרה שלפנינו, יציאת המתלונן מן הקלפי מבלי לממש את זכותו לבחור, יש בה, כך על פני הדברים, כדי להצביע על פגם שנפל בהתנהלות מזכירת וועדת הקלפי, אשר לא הציעה למתלונן חלופות אשר יאפשרו לו לממש את זכותו החוקית לבחור.”

▼ בעקבות כך הודיע משרד הפנים:

”בהסתכלות פני עתיד ולקראת בחירות עתידיות ברשויות המקומיות יוכנסו דגשים בנושא לחומרי ההדרכה למזכירי ועדות הקלפי והמדריכים יונחו לחדד את הנקודה בפני המועמדים לתפקיד מזכיר קלפי, ליידע אותם על הדרכים השונות בהן ניתן להנגיש את הליך ההצבעה לאנשים עם מוגבלות... וכן להדגיש בפני מזכירי ועדות הקלפי כי עליהם להתייעץ במקרים חריגים עם מנהל הבחירות.”

(1068521)

הזכות לעיון וטיעון לפני החלטה

חלק מהותי ממתן שירות ראוי הוא לתת למבקש השירות זכות טיעון לפני קבלת החלטה סופית בעניינו. ככל שההחלטה נוגעת לעניין מהותי יותר המשפיע על זכויות מבקש השירות, יש לתת לו אפשרות רחבה יותר לטיעון לפני קבלת החלטה סופית. אם החלטת הרשות הציבורית בעניינו של הפונה מבוססת על ממצאים של הרשות, גדלה חובתה לאפשר לו להפריכם או לסתור אותם. על הרשות הציבורית לשקול מה הם המקרים שבהם נדרש לקיים את זכות הטיעון לפני קבלת החלטה בעניין בקשה. יש להביא בחשבון בעניין זה את נושא ההחלטה, היקף הממצאים שעל פיהם היא מתקבלת והשפעותיה על האדם שבעניינו היא מתקבלת.

אם פונה מבקש מרשות ציבורית להמציא לו מסמכים, בפרט כאלו הנוגעים להליכים שמתנהלים נגדו - על הרשות להמציא לו אותם, כדי שלא לפגוע בזכות העיון והטיעון שלו

רשות ציבורית אשר בידה מסמכים בנוגע להליכים המתנהלים נגד פונה מחויבת למסור לו מסמכים אלה, על פי דרישתו, לשם הבטחת זכות העיון והטיעון שלו, זאת בהתחשב במשאבים של הרשות ובקושי בהמצאת המסמכים.

■ המשטרה תמסור העתקי דוחות שהומצאו בעבר - בכפוף למשאבים הנדרשים

המתלונן הוא עורך דין המייצג שני לקוחות בהליכים הנוגעים לדוחות תעבורה שקיבלו. המתלונן ביקש מהמשטרה למסור לו את העתקי הדוחות שנשלחו למרשיו, מאחר שלטענתו חלק מהפרטים לגבי הדוחות אינם ידועים להם, והדוחות שהם קיבלו אבדו להם. ואולם המשטרה סירבה להמציא למתלונן את העתקי הדוחות.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשטרה, וזו הבהירה בתחילה כי נוכח בקשות של חברות ליסינג לקבלת מסמכים לגבי היקף נרחב של מאות רכבים, נקבעה מדיניות של אי-היענות לבקשות כאמור.

נציבות תלונות הציבור ציינה לפני המשטרה כי ניתן להבחין בין מקרים שבהם היענות לבקשה כאמור דורשת השקעת משאבים רבים ובין מקרים שבהם היענות לבקשה אינה דורשת השקעת משאבים רבים. אשר למתלונן, היענות לבקשתו אינה דורשת משאבים רבים, ולכן יש למסור לו את העתקי הדוחות שביקש.

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור החליטה המשטרה לשנות את המדיניות ולאפשר מסירת העתקי דוחות, גם כאלו שנשלחו כבר בעבר, בכפוף להשקעת המשאבים הנדרשת לכך. בהמשך לכך המציאה המשטרה למתלונן את העתקי הדוחות שביקש. (1104302)

רשות ציבורית המבקשת לשלול מפונה זכאות קודמת שהוענקה לו, צריכה לעדכן אותו בכך ולאפשר לו זכות טיעון בנוגע לעניין לפני שלילת זכאותו

לעיתים רשות ציבורית מצליבה בנוגע לפונה מידע מכמה מקורות ומגיעה למסקנה כי עליה לשלול זכאות של הפונה שהכירה בה בעבר. רשות העושה כן צריכה לעדכן את הפונה ולקיים את זכות הטיעון שלו בעניין.

■ ללא זכות טיעון: האב הגיש בקשה לסבסוד צהרון לילד אחד - ונשללה ממנו דרגת הזכאות לילד אחר

המתלונן הלין על כך שבעקבות בחינת בקשה לסבסוד צהרון בנוגע לאחד מילדיו שלל ממנו האגף למעונות יום ומשפחתונים במשרד הרווחה את דרגת הזכאות שהוענקה לו בעבר בנוגע לילדו האחר שבמעון, בלי לתת לו זכות טיעון בעניין.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לאגף למעונות יום ומשפחתונים בין היתר:

”הבירור העלה כי במסגרת טיפולכם בבקשה שהוגשה עבור האב שנרשם לצהרון החלטתם לבטל את דרגת הזכאות שנקבעה עבור האב שנרשם למעון ושנקבעה קודם לכן וזאת מבלי שנתתם למתלונן את זכות הטיעון ואת ההזדמנות להשמיע את טיעונו לפני קבלת ההחלטה הפוגעת בו. אשר על כן, ובשים לב לזכות הטיעון העומדת למתלונן, עולה כי לא היה מקום לביטול דרגת הזכאות למפרע וזאת מבלי שניתנה זכות הטיעון בטרם קבלת ההחלטה.” (1080502)

על הרשות הציבורית ככלל למסור למבקש חוות דעת ופרוטוקולים בעניינו שנכתבו על ידי גורמים מיעצים (כגון ועדות רפואיות), אף לפני קבלת החלטה סופית בעניינו

מי שעובר בדיקות רפואיות על ידי גוף רשמי זכאי ככלל לקבל את תוצאות

הבדיקות ואת פרוטוקול הוועדה או הצוות שדנו במצבו הרפואי, אף לפני קבלת החלטה סופית בעניינו.

■ עברה הערכת מצב תפקודית - אבל קיבלה את התוצאות רק כעבור ארבעה חודשים

המתלוננת עברה הערכת מצב תפקודית בעקבות בקשתה מאגף שיקום נכים במשרד הביטחון (להלן - אגף השיקום) להמשיך לקבל תוספת "עזרת הזולת", בהתאם לתקנות הנכים (טיפול רפואי), התשי"ד-1954, ומכוח נוהלי אגף השיקום. מדובר בזכאות להטבה כספית בשל החמרה זמנית במצב התפקודי של הנכה הקשורה בנכותו; ההחמרה אינה מקבלת ביטוי באחוזי הנכות. ההחלטה לגבי מתן ההטבה מתקבלת על ידי הרופא המוסמך המחוזי, על בסיס בדיקה והערכת המצב התפקודי המבוצעות על ידי אחות מטעם חברה חיצונית. דוח הבדיקה שנעשתה למתלוננת הועבר לרופא המוסמך המחוזי, אולם לא למתלוננת. המתלוננת פנתה באמצעות באי כוחה כמה פעמים לאגף השיקום בבקשה לקבל את העתק תוצאות הבדיקה, אולם לא קיבלה מענה. התוצאות הועברו אליה רק כעבור ארבעה חודשים, לאחר שהתקבלה החלטה בנוגע לבקשתה.

סעיף 18(א) לחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, קובע את זכותו של מטופל לקבל מידע רפואי הנוגע אליו ורשומות רפואיות בעניינו. אגף השיקום לא חלק על זכות זו, אולם סבר כי הוא יכול להשהות את מסירת המסמכים עד לקבלת ההחלטה בעניינו של המבקש.

נציבות תלונות הציבור סברה כי ראוי שגוף ציבורי המבצע בדיקות רפואיות לאדם ימסור לו מוקדם ככל האפשר את תוצאות הבדיקות, אף לפני קבלת החלטה סופית בעניינו. יש משמעות לקבלת תוצאות הבדיקה סמוך לאחר ביצועה, מאחר שקבלת התוצאות זמן רב לאחר ביצוע הבדיקה פוגעת ביכולתו של הנבדק לוודא שהנכתב בחוות הדעת או בפרוטוקול של הוועדה שדנה בעניינו תואם את הזכור לו, ואם לא - לציין זאת לפני הגורם המחליט בעניינו.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לאגף השיקום בין היתר:

”נוכח האמור לעיל ובשים לב לכללים החלים על מסירת מסמכים רפואיים ופרוטוקולים למטופל בהליכים מול גופים אחרים, מן הראוי שככלל האגף ימסור לנכה את תוצאות הבדיקות/חוות דעת

רפואיות/פרוטוקול ועדה, עם קבלת תוצאות אלה וגם בטרם קבלת
החלטת אותו גורם." (1056214)

רשות ציבורית צריכה לספק לפונה מסמכים הנדרשים לו בין היתר לשם הוכחת טענותיו נגדה

פונה זכאי לקבל מסמכים הנמצאים בידי הרשות הציבורית, לרבות לשם
הוכחת טענותיו נגד הרשות.

■ ביקשה לקבל את הקלטות השיחה עם המוקד העירוני - וסורבה

המתלוננת טענה כי צבע לבן שגשף מרכב של עיריית חיפה על הכביש שנסעה
בו גרם נזק לרכבה. המתלוננת התקשרה למוקד העירוני והונחתה לטפל בנזק
ולפנות לעירייה לשם פיצוי, וכך עשתה. ואולם כאשר היא פנתה לעירייה בבקשה
לקבל פיצוי, העירייה התנערה מהדברים. המתלוננת ביקשה באמצעות בא
כוחה לקבל את הקלטות השיחה עם המוקד ואת יומן האירועים, אולם לא
נענתה. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור מסרה העירייה למתלוננת
את העתק יומן האירועים. אשר להקלטות השיחה, הן לא היו בנמצא ולא
נמסרו למתלוננת.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת, עקב אי-מסירת המסמכים
שהיו בידי העירייה למתלוננת במועד שבו ביקשה לקבלם. (1064185)

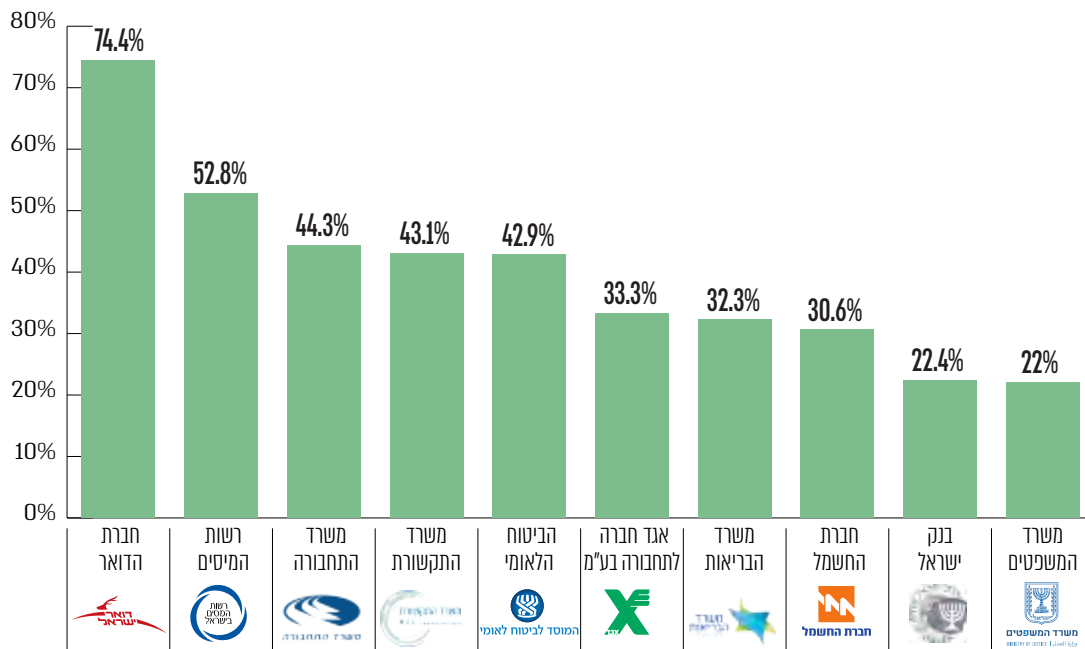
מענה חלקי או בלתי ראוי

גוף ציבורי מחויב במתן מענה ראוי וסדור על טענות הפונה, המנמק את החלטת
הגוף לגביו. נציבות תלונות הציבור מקבלת בכל שנה מאות תלונות שבהן
המתלוננים מלינים על טיב המענה שקיבלו מהגופים הציבוריים.

בתקופת הדוח התבררו 1,562 תלונות בנושא טיב המענה שניתן למתלוננים.
שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון שעניין מענה חלקי
או מענה לא ראוי היה בתקופת הדוח 42.9%.

להלן יוצג ניתוח של נתוני התלונות על הגופים השונים בנושא מענה חלקי או מענה לא ראוי:

תרשים 78: עשרת הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא מענה חלקי או מענה לא ראוי היה הגבוה ביותר*



*גופים אשר התבררו עליהם לפחות 35 תלונות בשל מענה לא ראוי.

רשות ציבורית נדרשת לתת מענה המתייחס לכלל הנקודות שהעלה הפונה בפנייה אליה

על רשות ציבורית הנותנת מענה על פנייה המגיעה אליה להתייחס למכלול הנקודות העולות בפנייה.

פנתה למשרד החינוך בכמה עניינים - וקיבלה מענה לא סדור

המתלוננת, עובדת משרד החינוך, פנתה לאגף בכיר כוח אדם בהוראה לגבי

כמה עניינים, אולם משרד החינוך השיב על פניותיה שלא באופן סדור ואחוז.

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור קיבלה המתלוננת מענה על כלל נושאי פנייתה. הנציבות העירה למשרד החינוך כי מענה על פניות צריך להיות סדור וענייני, להינתן בתוך פרק זמן סביר ולהתייחס למכלול הנושאים בפנייה.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למשרד החינוך:

” בעמדנו על השתלשלות העניינים באופן טיפולכם בעניינה של המתלוננת, מצאנו להעיר על כי לא נתתם כל מענה סדור, ענייני ותוך זמן סביר, לפניותיה של המתלוננת, בהיבטים השונים שהועלו... התייחסותכם להיבטים שעלו בפנייתה של המתלוננת אליכם נמסרה לנו (ולא אליה) גם זאת טיפין טיפין ותוך ההליך לביור תלונתה.“ (1063132)

רשות ציבורית אינה יכולה להסתפק במענה קצר וחלקי לפונה אליה כאשר מדובר בפנייה מפורטת הדורשת הסברים על פעולתה

על פנייה עניינית ומפורטת הדורשת הסברים על פעולת הרשות בכמה היבטים נדרש לתת מענה ענייני, מפורט ומנומק.

■ פנתה לרשם האגודות השיתופיות - ולא קיבלה מענה סדור וענייני

המתלוננת הלינה על שרשם האגודות השיתופיות לא נתן לה מענה מפורט על כלל טענותיה בעניין הליכי חתימה של ועד אגודה שיתופית על הסכם עם חברה פרטית, וביקשה לקבל התייחסות רחבה ועניינית לתלונתה. בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי הגם שרשם האגודות השיתופיות קיבל את תגובתו של יו"ר ועד האגודה השיתופית בנושא, לא נשלח למתלוננת מענה סדור, רחב וענייני.

▼ נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת והעירה לרשם האגודות השיתופיות:

” נבקש להביא לידיעתכם כי מצאנו את התלונה מוצדקת. על אף שחלפה כמעט שנה מאז שלחה המתלוננת את מכתבה

אליכם, לא נשלח אליה מענה מסודר בעניין, זאת בניגוד להוראות הדין. נבקשכם, לפיכך, לשלוח למתלוננת, בתוך זמן קצר, מענה על מכתבה ולהעביר אלינו העתק מהמענה שישלח." (1069848)

חובת הנמקה

החלטה על דחיית בקשה חייבת לכלול הנמקה

כלל בסיסי במשפט המינהלי הוא כי החלטה של גוף ציבורי לדחות בקשה של אדם צריכה להיות מנומקת, כדי לאפשר לו להשיג עליה כראוי ובאופן הוגן⁵⁴.

■ בקשת עובדת ההוראה והערר שהגישה נדחו - ללא הנמקה

המתלוננת, עובדת ההוראה, הגישה בקשה ליציאה מ"עוז לתמורה", התוכנית של עובדי ההוראה. בקשתה נדחתה, וגם ערר שהגישה לא התקבל. המתלוננת הלינה כי ההחלטה על דחיית הערר שהגישה לא כללה נימוקים המבהירים את הסיבה לדחייה.

אף שבדיקת נציבות תלונות הציבור העלתה כי החלטת משרד החינוך לדחות את הבקשה והערר הייתה בהתאם לנוהל הרלוונטי, הנציבות מצאה כי הטענות על היעדר הנמקה בהחלטה לגבי הערר היו מוצדקות, שכן בהחלטה לא הייתה התייחסות לטענות המתלוננת לגופן.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה למשרד החינוך כי להבא עליו לדאוג לנמק את החלטותיו וכתבה לו כך:

”משלא ניתן למתלוננת נימוק כלשהי להחלטה, לא מילא המשרד אחר חובת ההנמקה ופעולתו אף מנוגדת להוראות התקשי"ר⁵⁵”

54 חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958; נציבות שירות המדינה, עקרונות יסוד וכללי מינהל בשירות המדינה (2008), עמ' 41 - 42.

55 ראו הוראות סעיפים 61.22 ו-61.23 לתקשי"ר.

לפיהן על הרשות הציבורית לנמק את עמדתה בעת דחיית בקשה.
נכח האמור, על המשרד לנמק להבא את החלטותיו כמתחייב על פי
דין. (1065219)

אם רשות ציבורית דוחה את בקשתו של פונה לקבלת שירות אף שהיא אמונה על מתן שירות זה, ראוי כי היא תציין את הסיבה לאי-מתן השירות האמור

לעיתים אף שרשות הציבורית אמונה על מתן שירות מסוים ומציעה אותו לציבור בהתאם למדיניותה, נסיבות מסוימות מצדיקות את אי-מתן השירות. אם הרשות מסרבת לתת שירות מסוים אף שהיא אמונה על אספקתו, עליה להבהיר לפונה את הסיבות לכך ואת המדיניות שלה בנושא.

■ המועצה לצרכנות החליטה שלא להתערב - אבל לא הבהירה זאת למתלונן

המתלונן הלין על המועצה הישראלית לצרכנות, מאחר שזו לא סייעה לו להגיש תביעה בנוגע לחיובו בדמי סליקה בעקבות ביטול עסקה. נציבות תלונות הציבור פנתה למועצה הישראלית לצרכנות, וזו הסבירה כי לא בכל מקרה היא מסייעת לפונים בניסוח כתב תביעה, אלא רק במקרים שבהם סיכויי התביעה טובים, ובמקרה זה גורמי המקצוע לא סברו כך. הנציבות לא התערבה בעניין לגופו, אולם העירה למועצה הישראלית לצרכנות על שלא הבהירה זאת למתלונן במענה סדור ובהיר.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למועצה הישראלית לצרכנות:

”הנציבות מוצאת לנכון להציע כי במענה הנשלח למתלוננים המועצה תסביר כי היא אינה מסייעת בניסוח תביעות במקרים שבהם היא סבורה כי סיכויי התביעה אינם טובים ותציין את הסיבה לכך. זאת, על מנת שהפונים למועצה יוכלו להבין מדוע הסתיים הטיפול בתלונתם בלא שנוסח עבורם כתב תביעה.” (1067413)

ראוי כי רשות ציבורית תחייב גופים הנתונים לפיקוחה לנמק את החלטתם על דחיית בקשה או תביעה ולהמציא לפונים את חוות הדעת שהיו בסיס להחלטה זו

רשויות ציבוריות שונים מאסדרות את פעילותם של גופים שונים במשך הנתונים לפיקוחן, ובכלל זה מפקחות על טיב המענה שמקבלים אזרחים מגופים אלה. על הרשות המאסדרת לוודא כי המענה ששולח גוף הנתון לפיקוחה לפונים אליו הוא שקוף וכולל הנמקה לגבי התהליכים שביצע הגוף, כדי לאפשר לפונים להשיג או לערער על החלטות הגוף. במסגרת זו זכאי הפונה לקבל את המסמכים ששימשו בסיס להחלטות בעניינו.

■ חברת הביטוח דחתה את התביעה - בלי להציג את חוות הדעת הרפואית שעליה נסמכה

המתלונן הלין על אי-מתן מענה ראוי מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - רשות שוק ההון) על תלונתו כי חברת הביטוח שלו דחתה את תביעתו להחזר הוצאות חזרה מוקדמת לארץ עקב מצב רפואי, בלי להציג לפניו את חוות הדעת הרפואית שעליה נסמכה. בירור נציבות תלונות הציבור עם רשות שוק ההון העלה כי חברת הביטוח דחתה את התביעה על סמך התייעצות טלפונית פנימית, ולא הסתמכה על חוות דעת רפואית.

נציבות תלונות הציבור סברה כי אין לדחות תביעה של מבוטח לגבי מצב רפואי ללא צירוף חוות דעת סדורה ומנומקת בכתב של הגורם הרפואי שבחן את התביעה. צירוף חוות דעת בכתב כאמור הכרחית גם כדי שהמבוטח יוכל לעיין בנימוקים לדחייה ולהשיג עליה. בעקבות עמדת הנציבות פנתה רשות שוק ההון לחברת הביטוח, וזו שלחה למתלונן חוות דעת רפואית בכתב שהייתה הבסיס לדחיית תביעתו.

▼ הנציבות ציינה לפני רשות שוק ההון:

”אין זה מן הראוי שתביעה על מצב רפואי תדחה על סמך התייעצות טלפונית, וכי על התייעצות עם רופא להיעשות בישוב הדעת, בכתב, לאחר שהרופא בחן את המסמכים, ציין אילו מסמכים הובאו בפניו ומה הנימוקים לדחיית התביעה. כמו כן, יש

להביאה בפני המבוטח שתביעתו נדחתה על מנת שיוכל לעיין בה ולערער עליה... מן הראוי שהרשות תעמוד על כך שהמתלונן יקבל העתק מחוות הדעת שעל פי טענת החברה שימשה בסיס לדחיית התביעה." (1097318)

על רשות ציבורית לצרף אסמכתאות שעליהן נסמכה ההחלטה שקיבלה

החובה של הרשות הציבורית לנמק את החלטתה לגבי בקשה כוללת חובה לצרף להחלטה אסמכתאות שעל בסיסן התקבלה ההחלטה, כדי לתת למבקש את האפשרות להשיג על ההחלטה.

הגישה בקשה בעניין מתקן חשמל - ובקשתה נדחתה ללא הנמקה

המתלוננת חברה העוסקת בהקמתם של מתקני חשמל הגישה בקשה לבדיקה ולאישור של מתקן חשמל שהקימה, כמתחייב, אולם בקשתה נדחתה בלי הנמקה. פניות של המתלוננת לרשות החשמל בעניין לא נענו באופן מספק. למתלוננת גם לא נמסר דוח ליקויים, כמתחייב מאמות המידה של חברת החשמל.

נציבות תלונות הציבור העירה לחברת החשמל:

”בירורינו העלה כי סעיף (ב)(1) לאמת מידה 35ז, אליו הפניתם, קובע כי 'מצא הבודק המוסמך כי מיתקן החשמל הפרטי אינו עומד בדרישות המפורטות בחוק החשמל והתקנות לפיו, יגיש דו"ח ליקויים למבקש הציבור'. מההתכתבות שהמתלוננת העביר לעיונו וכן מתשובתכם, לא נמצא כי הועבר למתלונן דוח ליקויים כאמור.”

עוד ציינה נציבות תלונות הציבור לפני חברת החשמל:

”יוער כי העובדה כי לא קיימות תקנות מתח גבוה בחוק החשמל, כטענתכם, אינו מעלה ואינה מורידה מהצורך למסור למתלונן דוח ליקויים או, למצער, לנמק במפורש את הסיבה בגינה נפסל המתקן.”

אי לכך, מצאנו את התלונה מוצדקת. בהתאם לכך, חברת החשמל מתבקשת להמציא לידי המתלוננת דוח ליקויים המצביע על הסיבה בגינה המתקן לא אושר וזאת בהקדם האפשרי." (1139936)

חובת תיעוד דיונים בוועדות

ועדה הדנה בבקשה ודוחה אותה צריכה לנהל פרוטוקול שבו יצוינו הנימוקים לדחיית הבקשה

החלטות של רשות מינהלית צריכות להתקבל בשקיפות, תוך תיעוד הנימוקים שעמדו בבסיסן. חובת ההנמקה היא חובה מינהלית כללית המבטאת הגינות ושקיפות של השלטון, והיא מעוגנת בדברי חקיקה מסוימים המחייבים עובדי ציבור לנמק את החלטותיהם. לדוגמה, החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, קובע כי עובד ציבור שהתבקש להשתמש בסמכות שניתנה לו על פי דין וסירב לבקשה, יודיע על כך למבקש בכתב וינמק את סירובו.

■ העירייה טענה כי העניין נשקל - אך לא הציגה פרוטוקול רשמי המתעד זאת

המתלונן הגיש לעיריית ראשון לציון בקשה להקצאת חניה, בהתאם להוראות חוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993. העירייה דחתה את בקשתו וכן את ערעורו על ההחלטה, בנימוק שהוא אינו עומד בתנאים הנדרשים בחוק להקצאת חניה לנכה, ולפיהם תוקצה חניה למי שיש לו 90% נכות לפחות. במסגרת הברור ביקשה נציבות תלונות הציבור את פרוטוקול דיוני הוועדה העירונית שדנה בבקשה כדי לבחון בין היתר אם נשקלה הוראת סעיף 4 לחוק האמור, המאפשרת לרשות מקומית הקצאת חניה גם למי שאינו עומד בתנאים, אם היא מצאה שהדבר מוצדק בנסיבות העניין ובהתחשב בהשפעה של דרגת הנכות של הנכה על הניידות שלו. ברור הנציבות העלה כי אף שהעירייה טענה כי העניין נשקל, לא נערך פרוטוקול רשמי המתעד זאת.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת והצביעה לפני העירייה על הצורך לקיים דיון נוסף בבקשה ולנהל פרוטוקול בהתאם.

▼ במכתב לעירייה כתבה נציבות תלונות הציבור:

” עובד הציבור עושה בנאמנות כשליח הציבור, חייב הוא ממילא בחובותיו של שליח, ובהן החובה ליתן דין וחשבון על מעשיו, קרי לגלות לשולחיו - לכלל הציבור - מה עשה ומה לא עשה, מדוע עשה כך ולא אחרת, וכשלא עשה - מדוע לא עשה. חייב הוא לגלות כל מעשים ומחדלים ונימוקיהם בצדם⁵⁶.

על כן המינהל חייב בשקיפות פעילותו והחלטותיו. שקיפות תבטיח פיקוח ובקרה ורק כך יהא ניתן לבחון ולבדוק אם פעל המינהל כפי שראוי הוא כי יפעל.

בנוסף, זכותו של הציבור לדעת כיצד פועלים עובדי ציבור ומה היו השיקולים שעמדו בבסיס החלטותיהם. המינהל הציבורי עומד על החובה בעריכת פרוטוקול אמין שיש בו כדי להבטיח קיומו של עיקרון השקיפות ויש בו כדי לאפשר בקרה ציבורית על פעולותיו של המינהל.

אשר על כן ניהול פרוטוקול הוועדה, ובמקרה דנן וועדת התנועה, אמור היה לשקף את עיקרי הדיון שנערך בה, לרבות התשתית שהונחה בפניה ונימוקי החלטתה שהתקבלה.

אולם ממצאי הבירור שדלעיל העלו כי הוועדה כלל לא ניהלה את הפרוטוקול, לא בדיון בבקשת המתלונן להקצות לו מקום חנייה ולא בוועדה שדנה בערעורו.

בנסיבות אלו לא ניתן לקיים את הבקרה על הפעולות שנעשו או לא נעשו במסגרת הדיונים שהתקיימו בוועדות הללו, לא ניתן לדעת מתי הן התכנסו, איזה מידע עמד בבסיס החלטותיהן וכיצד הן גיבשו את ההחלטות ואילו נימוקים היו לכך.

בהעדר תיעוד להחלטות הוועדות האמורות בעניינו של המתלונן לא עומדת לעירייה חזקת תקינות המינהל ולא ניתן, בנסיבות אלו, לקבל את עמדת העירייה לפיה נשקלו כלל הנסיבות הרלוונטיות לרבות

56 ראו למשל בג"ץ 3751/03 יוסי אילן נ' עיריית תל-אביב-יפו, נט(3) 817 (2004).

סעיף 4 לחוק חנייה לנכים. יובהר גם שנימוקי הסעיף הזה כלל לא באו לידי ביטוי בתשובות לקוניות של הוועדות שקיבל המתלונן.

על פני הדברים, נפל פגם בפעולות הוועדות שדנו בבקשת המתלונן וערעורו ללא עריכת פרוטוקול /או תיעוד כלשהו בניגוד לסדרי מינהל תקינים. עולה לכאורה שעל הוועדה לקיים דיון ולתעדו כנדרש בעניין נשוא התלונה." (1087320)

יש לציין בפרוטוקול את המסמכים שעמדו בבסיס ההחלטה המתוארת בו

כאשר מגיש בקשה מצרף מסמכים שונים לתמיכה בבקשתו, יש לציין באופן ברור בפרוטוקול הדיון בבקשה את המסמכים שעמדו לפני הוועדה שדנה בבקשה, לרבות מסמכים שנמסרו בשלבים מאוחרים יותר בדיון, כדי להבטיח שבהחלטה מובאים בחשבון גם מסמכים אלה.

הגיש מסמכים נוספים לביטוח הלאומי - אבל אלה לא הוזכרו בהחלטה

המתלונן הגיש תביעה לקביעת אחוזי נכות לביטוח הלאומי, ובמהלך בירור התביעה העביר מסמכים נוספים המעידים על החמרה במצבו הבריאותי. אף שכל המסמכים שהעביר המתלונן הגיעו לידי הגורם הרלוונטי ונבחנו, בפרוטוקול הדיון לא הוזכרו המסמכים הנוספים שהעביר.

▼ אף שנציבות תלונות הציבור לא מצאה עילה להתערבות בהחלטת הביטוח הלאומי לגופה, היא כתבה בין היתר לביטוח הלאומי:

עם זאת מצאנו לנכון להסב את תשומת לבכם לחשיבות פירוש כל המסמכים הרפואיים שעומדים בפני רופאי המוסד ורופאי הוועדה במיוחד במקרים של סעיפי ליקוי מרובים". (1112672)

השירות במוקדי השירות הטלפוניים

אחד האמצעים הישירים והזמינים ביותר לקשר בין האזרח לבין גוף הנותן שירות הוא מוקד שירות טלפוני יעיל ואפקטיבי.

מוקד טלפוני אפקטיבי מאפשר למקבל השירות לקבל הסבר בשפה ברורה ובאופן מידי על האופן שבו הוא יכול להשיג את מבוקשו; מאפשר גישה ישירה לנציגי השירות, בלי צורך בהבהרת הדברים בכתב; מאפשר מענה מהיר לשם טיפול בבעיות חוזרות; ומאפשר קבלת מידע על ערוצי השירות, דרכי הפנייה ואנשי הקשר הרלוונטיים.

בשל היות המוקד הטלפוני אמצעי פנייה ישיר, יש ציפייה לרמת זמינות גבוהה שלו. ואולם לא פעם המוקדים הטלפוניים הם נקודת תורפה של השירות הציבורי, הן בשל זמינות נמוכה שלהם והן בשל הפערים ביכולת שלהם לתת שירות מקצועי ויעיל. בדוח היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור נאמר לגבי הזמינות של המוקדים הטלפוניים כדלקמן:

” ערוץ שירות זה ממשיך להיות נקודת התורפה העיקרית של השירות הממשלתי. על כן, חשוב לקצר את זמני ההמתנה במוקדים הטלפוניים, לחזק את המקצועיות של נציגי השירות ולהרחיב את סמכויותיהם, כדי שהטיפול בפניות האזרחים יתייעל ויוכל להתחיל במענה הטלפוני ולהסתיים בו⁵⁷.”

החשיבות של קיומו של מוקד טלפוני אפקטיבי ויעיל מתחדדת בייחוד בתקופת חירום. התפיסה שלפיה בעת חירום יש להגביר את הזמינות והנגישות של השירות לציבור מנחה את נציבות תלונות הציבור. סמוך לאחר תחילת מלחמת חרבות ברזל פתחה הנציבות קו חם לפניות הציבור בנושאים הקשורים למצב החירום. בעקבות כך התקבלו בנציבות פניות בנושאים שונים הקשורים למצב החירום, ועובדי הנציבות סיפקו מידע ונתנו סיוע בהתאם לאפשרותם ולסמכותם.

בעת חירום הרשויות המקומיות נמצאות בחזית הקשר עם התושבים ומשמשות כתובת ראשונה עבורם. לפיכך קיימת ביתר שאת בעייתות חירום חשיבות למתן מענה זמין ומידי לתושבים באמצעות מוקד פניות טלפוני.

57 ראו היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, מדידת איכות השירות הממשלתי לציבור, דוח מסכם לשנת 2021 (2022) עמ' 22.

נוכח חשיבות פעילותם של המוקדים הטלפוניים בעיתות חירום, בדקו אגפי הביקורת במשרד מבקר המדינה את פעילות מוקדי החירום לתושבים ב-256 רשויות מקומיות שונות סמוך לאחר תחילת מלחמת חרבות ברזל.

מבדיקת אגפי הביקורת עלה כי 28 רשויות כלל לא הפעילו מוקדי חירום לתושבים, ו-19 רשויות איפשרו מענה מקוון בלבד (באמצעות אתר המרשתת או הודעת טקסט). לדעת משרד מבקר המדינה, דרכי מענה אלו אינן הולמות שעת חירום, המחייבת קיומו של מענה אנושי לתושב.

עוד נמצא כי 30 מהרשויות המקומיות המפעילות מוקד חירום אינן מפעילות אותו 24 שעות ביממה בכל ימות השבוע, כמצופה בעת חירום.

משרד מבקר המדינה הביא את הממצאים לידיעת מנכ"ל משרד הפנים והמליץ שמשרד הפנים "יפעל כדי להפנות את תשומת לב הרשויות המקומיות לצורך במתן מענה מיידי לתושב במסגרת מוקד חירום בכל שעות היממה, ויבחן את האפשרויות העומדות לרשותו לסיוע לרשויות מקומיות המתקשות בהפעלת מוקד כאמור". [\[ההדגשה במקור\]](#)

כאשר יש ליקוי בפעולת המוקד הטלפוני של גוף ציבורי, נציבות תלונות הציבור מיודעת על כך באמצעות תלונות רבות שמוגשות לה בנושא, ופועלת במידת האפשר, נוסף על הסיוע הפרטני לכל מתלונן, לתיקון הליקויים במוקד השירות באופן מערכתי. לעיתים עובדי הנציבות משתמשים בשיטת "הלקוח הסמוי" כדי לבחון אם טענות המתלוננים בעניין אותו מוקד מוצדקות.

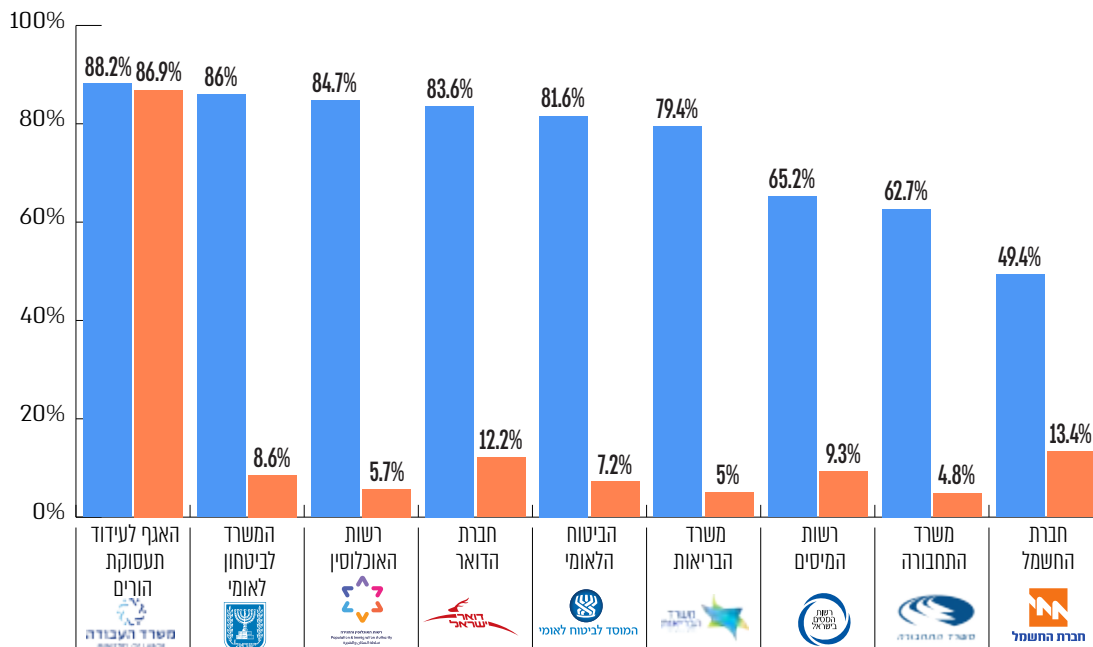
בתקופת הדוח התקבלו בנציבות תלונות הציבור 2,734 תלונות שנושאן היה זמינות מוקד השירות.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות בנושא זמינות מוקד השירות היה בתקופת הדוח 76.7%.

שיעורים אלה גבוהים במידה ניכרת משיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שעסקו בשירות לציבור בתקופת הדוח - 50%.

להלן יוצגו נתוני בירור התלונות בנושא מוקדי השירות:

תרשים 79: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא זמינות מוקד השירות היה הגבוה ביותר, ושיעור התלונות בנושא מוקד השירות מכלל התלונות על הגוף בנושא השירות לציבור*



שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא זמינות מוקד השירות הטלפוני מכלל התלונות בנושא זה

שיעור התלונות על מוקד השירות מכלל התלונות בנושא השירות לציבור

* גופים אשר התבררו עליהם לפחות 50 תלונות בנושא זמינות המוקד.

גוף ציבורי שמפעיל מוקד שירות טלפוני אחראי לספק רמת שירות איכותית במוקד, בלי קשר לערוצי שירות נוספים שלו

כאשר גוף ציבורי מפנה את הפונים אליו לקבלת מענה בערוץ טלפוני, עליו לוודא כי הערוץ זמין, ולא להסתמך על כך שיש ערוצי תקשורת נוספים עימו. כמו כן, על הגוף לדאוג לחייווי מהימן של זמן ההמתנה המשוער לקבלת השירות.

קושי בקבלת מענה

בצֶבֶר של תלונות על משרד התחבורה הלינו מתלוננים על קושי בקבלת מענה טלפוני במספר הטלפון שפרסם משרד התחבורה לציבור לגבי קבלת מידע ממחלקת סחר ויבוא. בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי אכן, זמן ההמתנה למענה היה רב. נוסף על כך, המתקשרים לא קיבלו חייווי כלשהו במקרה שהקו היה תפוס, והמשיכו להמתין למענה.

נציבות תלונות הציבור ציינה לפני משרד התחבורה כי לא ניתן לסמוך על כך שניתן לקבל מענה בערוצי שירות נוספים של המשרד, ואין בקיומו של אמצעי מקוון כדי לשמש תחליף למענה טלפוני סדיר ותקין במספר שפרסם המשרד.

נציבות תלונות הציבור כתבה למשרד התחבורה בין היתר:

”מכלל האמור עולה, כי זמינות אגף הרכב, ובפרט מחלקת סחר וייבוא האמורה לספק שירות בנושאים חשובים ביותר, נמוכה ביותר ונראה שאינה עומדת בסטנדרטים בסיסיים של מינהל תקין. נבקשכם לפעול לשינוי המצב המתואר, הן לעניין מערכת ההמתנה למענה הטלפוני במחלקת סחר וייבוא והן לעניין הפרסום המטעה באתר המשרד בדבר כתובת דואר אלקטרוני זמינה באגף הרכב, ולהגביר בזאת את נגישות האגף לפניות הציבור, ויפה שעה אחת קודם.”

בעקבות הבירור פעל ראש תחום יצוא, סחר ויבוא במשרד התחבורה לשיפור המענה הטלפוני, באמצעות הקמת מרכזיה. [1076959](tel:1076959) ([1081751](tel:1081751))

בשנת 2021 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 97 תלונות שנסבו בין השאר על אי-זמינות מוקד שירות הלקוחות הטלפוני של חברת הדואר (מוקד 171).

המתלוננים הלינו על זמני המתנה ארוכים של כ-30 דקות למענה של נציג, על ניתוק שיחות לאחר המתנה של 27 דקות ועל אי-חזרה ללקוחות אשר בחרו באפשרות של "שיחה חוזרת" (call back) המוצעת במענה המוקלט.

בירור שערכה נציבות תלונות הציבור העלה כי אכן, חלו עיכובים ניכרים, יותר מהסביר, במתן מענה במוקד השירות.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לחברת הדואר:

הנתונים לעיל מציעים על כשל שירותי משמעותי בתפקוד מוקד השירות הדורש בחינה מחודשת של נוהלי העבודה שלו. המצב בו לקוחות נדרשים להמתין כדבר שבשגרה כ-30 דקות כדי לערוך בירור בעניין שירות מהדואר אינו סביר לטיב השירות שהדואר מספק.

כמו כן אין לדעת הנציבות כל סיבה לכך שלקוח הבוחר באפשרות של שיחה חוזרת לא יחזרו אליו בפועל.

בעקבות שיקוף הממצאים לחברת הדואר גיבשה החברה תוכנית לשיפור המענה במוקד 171, דבר שהביא לקיצור ניכר של זמני ההמתנה למענה המוקד.

(1113509)

המוקד הטלפוני בגוף ציבורי צריך להיות מוקד ידע ולספק מידע, בלי שהפונה יצטרך לחזור ולפנות בערוצי שירות אחרים

מוקד השירות הטלפוני נועד לספק מידע ושירות לפונים אליו, ובכלל זה למסור לפונה מענים שנשלחו אליו בעניין פנייתו ואשר משום מה הוא לא קיבל אותם. רמת השירות במוקד צריכה להיות איכותית, מבלי לדרוש מהפונה לפנות בערוצים אחרים כדי לקבל את מבוקשו.

■ רוצה לדעת מה התשובה לפנייתך? הגישי פנייה נוספת

המתלוננת יצרה קשר עם המוקד הטלפוני של משרד התחבורה וביקשה לדעת מה מצב הטיפול בפניותיה. מוקד השירות ציין לפניה כי נשלחה אליה

תשובה, אולם המתלוננת טענה שהמענה לא התקבל, והתברר כי הוא נשלח לכתובת שגויה. למוקד השירות לא הייתה אפשרות לשלוח לה את המענה ישירות, והיה עליה לפתוח פנייה נוספת בעניין למשרד התחבורה, כדי שהוא ישלח שוב את המענה.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי נוכח הטרחת המתלוננת לפתוח פנייה נוספת - התלונה מוצדקת. משרד התחבורה ציין סמוך לאחר הבירור כי הוא פועל לתיקון המצב, ולנציגים במוקד השירות יתאפשר לשלוח מענים שניתנו על ידי הגורמים המקצועיים במשרד ישירות לפונים למוקד.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר למתלוננת:

”למוקדנים לא הייתה עד כה אפשרות לשלוח תשובות, שכבר קיימות במערכת, לפונים שטוענים בפניהם שלא קיבלו מענה. היה עליהם להעביר פנייה בנושא לרשות, כדי שזו תבצע משלוח חוזר של הפנייה. אולם, נמסר לנו מהרשות כי כבר בחודשים הקרובים יחול שינוי בעניין זה, ותינתן למוקדנים גישה לשלוח לפונים תשובות שקיימות במערכת פניות הציבור של הרשות.“

(1086713)

אם מתן מענה טלפוני אינו אפשרי עקב מחסור בכוח אדם, הרשות הציבורית צריכה לאפשר מענה באמצעים חלופיים

אם עקב מחסור בכוח אדם נמנעת מהרשות הציבורית האפשרות לתת מענה טלפוני, עליה לפרסם דרכי התקשרות אחרות שיאפשרו המשך סדיר של קבלת השירות.

■ שומה עליך

המתלונן הלין כי לא הצליח לקבל מענה טלפוני ממשרד פקיד השומה שאליו הוא כפוף. בעת בירור התלונה מסר פקיד השומה כי הוא מודע לבעיה וציין שהיא נובעת ממחסור בכוח אדם במוקד הטלפוני. פקיד השומה הוסיף כי החלופה המיידית ליצירת קשר עם משרד פקיד השומה האמור היא פנייה אליו בדואר אלקטרוני או בפקס.

נציבות תלונות הציבור סברה כי העמדת חלופות כאמור לפנייה היא פתרון הולם למצב, עד להסדרת בעיית כוח האדם. (1071105)

על גופים ציבוריים לאפשר קבלת שירות שלא בשפה העברית בכפוף לזמינות נותני השירות

במדינת ישראל יש קבוצות אוכלוסייה רבות המדברות שפות אחרות מלבד עברית. נוסף על כך, כחמישית מאוכלוסיית ישראל היא דוברת ערבית. על הרשויות הציבוריות לדאוג במידת האפשר למתן שירות לא רק בעברית, אלא גם בשפות אחרות, בכפוף לזמינות נותני השירות. זאת כדי שהשירות למקבל השירות לא ייפגע.

■ הנציגה הקלה על המתלונן כשדיברה בשפת אימו - אך המנהלת דרשה שתימנע מכך

המתלונן הגיע לקבל שירות בעיריית יבנה. אף שהוא מבין עברית, הוא שוחח עם נציגת השירות ברוסית לאחר שנוכח לדעת שהיא דוברת שפה זו. במהלך השיחה התערבה מנהלת המחלקה והנחתה את נציגת השירות לתת את השירות בעברית בלבד. המתלונן ציין כי גם מנהל האגף סירב לאפשר לנציגת השירות לתת לו שירות ברוסית.

המתלונן הלין על הפגיעה בכבודו ועל שלילת האפשרות לקבל שירות בשפה שתקל עליו להבין את התהליך.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לעירייה:

”אחד הכלים להתמודד עם פערים הנובעים ממאפיינים תרבותיים שונים הוא ההנגשה הלשונית והתאמת השירותים לאוכלוסיות שונות ולצורכיהן, בייחוד כאשר עסקינן בקשר מתמשך שבין תושב לרשות מקומית ובשירותים המסופקים על ידה לתושביה.

יש בהנגשה הלשונית של השירותים הציבוריים משום שאיפה לשוויון המאפשר למי שאינם דוברים את שפת הרוב לצרוך שירותים ולקבל מידע בצורה המיטבית. ההנגשה הלשונית חשובה ביתר שאת כאשר השירות הניתן הוא מתן מידע חיוני המאפשר לתושב להתנהל בהתאם לדיני התכנון והבנייה ולהימנע מביצוע עבירות פליליות.

ישנן דרכים שונות להסיר חסמים בצריכת שירותים שנובעים מפערי שפה, ואחת מהן היא מתן השירות בשפה שאינה השפה העברית. נדמה שככלל, ההנגשה הלשונית מאפשרת מתן שירות איכותי, יעיל ואישי יותר לתושב. במקרה שלפנינו ניתן היה להסיר את החסם בנקל הואיל ועובדת הוועדה הייתה דוברת השפה הרוסית, השפה שהמתלונן חש בנוח עמה, ולא הייתה מניעה מבחינתה להעניק לו את השירות בשפה המבוקשת.

[...]

על העירייה והוועדה לחדד את הנהלים ולהבהיר בכתב לכל העובדים כי אין מניעה לתת לתושב שירות בשפה שאיננה עברית, אם יש בדבר כדי להקל על מקבל השירות ואם נותן השירות שולט בשפה ברמה המבטיחה שהמידע שימסור יהיה מדויק." (1083520)

■ התקשר למוקד חברת הדואר - ולא הצליח לקבל שירות בשפה שאינה עברית

המתלונן, אזורח ותיק שאינו דובר עברית, ניסה ליצור קשר עם מוקד השירות הטלפוני של חברת הדואר, אולם לא הצליח לקבל שירות מאחר שאינו דובר עברית.

נציבות תלונות הציבור התקשרה כמה פעמים למוקד השירות הטלפוני של חברת הדואר, ועלה כי כאשר הפונה אינו דובר עברית, השיחה אינה מועברת לנציג היכול לתת לפונה שירות בשפה שהוא דובר. בעקבות פניות של הנציבות חידדה חברת הדואר את הנהלים לנציגי השירות, והם הונחו בכל מקרה של חוסר יכולת לספק שירות בשל מחסום שפתי להעביר את מספר הטלפון של הפונה לנציג שירות הדובר את השפה הרלוונטית.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לחברת הדואר:

”בדיקתנו העלתה שאין מוקד השירות מאפשר לדוברי רוסית, ואולי אף לדוברי שפות אחרות מלבד עברית או אנגלית, קבלת שירות. ברצוננו לשקף ממצא זה לפני חברתכם כדי שתוכלו לשקול ולבחון פתרונות למצב.

במדינת ישראל אוכלוסייה גדולה של דוברי שפות שונות שאינן עברית בכלל זאת ערבית, רוסית, אמהרית ועוד. מתשובתכם עולה כי דואר ישראל מכיר בכך והמוקד ככלל נותן שירות במגוון שפות.”

בביקורת שביצעה נציבות תלונות הציבור בשיטת “הלקוח הסמוי”, באמצעות דוברי ערבית, רוסית ואמהרית, עלה כי העניין תוקן, וכי ניתן פתרון ראוי לדוברי שפות זרות. (1119996)

השירות במרכזי השירות

קיומם של ערוצים דיגיטליים אינו מבטל את הצורך של רבים להגיע למרכזי קבלת הקהל של הגופים הציבוריים, ומרכזים כאמור הם ערוצים חשובים למתן שירות יעיל. יש לתת לאזרח אפשרות לשוחח פנים אל פנים עם נציג השירות ולקבל ממנו הסבר מה הן הדרישות ממנו ומה המסמכים שעליו לצרף לבקשתו.

שעות קבלת הקהל חייבות לכלול הן שעות בוקר והן שעות אחר הצהריים, כדי לתת לאזרח מספיק הזדמנויות לקבלת שירות. כמו כן, החובה של מנהלי הגופים הציבוריים היא לא רק לקבוע זמן לקבלת קהל, אלא לעקוב אחר התנודות בצורכי הציבור ולתת מענה שמותאם לשינויים בעומסי העבודה⁵⁸. נוסף על כך, על הגופים הציבוריים לדאוג לניהול התורים והעומס במרכזי השירות, תוך ניתוב חכם של הפונים (לרבות הצבת עמדות מודיעין ושלטי הכוונה), יידוע לגבי המקום של מקבל השירות בתור וניהול זמן ההמתנה⁵⁹. על הגופים גם לדאוג למספר מקומות ישיבה ההולם את כמות מקבלי השירות, ולוודא כי באזור התפעולי במרכז השירות יהיו מתקן מים וכוסות זמינות, וכן מכונת צילום מסמכים לשימוש הקהל.

58 ראו סעיף 61.184 לתקש"ר

59 היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, סטנדרטים לשירות ממשלתי: מתווה מדיניות להטמעת סטנדרטים למתן שירות ממשלתי לציבור (מרץ 2021).

בכלל האזורים העומדים לרשות הקהל (אזור קבלת הקהל, האזור התפעולי, אזור ההמתנה, מתקני הנוחיות) יהיו סדר וניקיון הולמים. שלטים מכווינים למרכז השירות הפרונטלי יוצבו מחוץ למרכז השירות במקום גלוי הנראה לעין. בכניסה למרכז השירות יוצבו שלטים בולטים הכוללים את שם הגוף הממשלתי ושעות הפעילות שלו ושלטים מכווינים לעמדת המודיעין. במרכזי שירות הממוקמים בבניינים מרובי קומות או כניסות יוצבו שלטים בכל הכניסות וכן במעליות ובלובי של הבניין הכוללים את שם הגוף והקומה שבה נמצאים משרדיו.

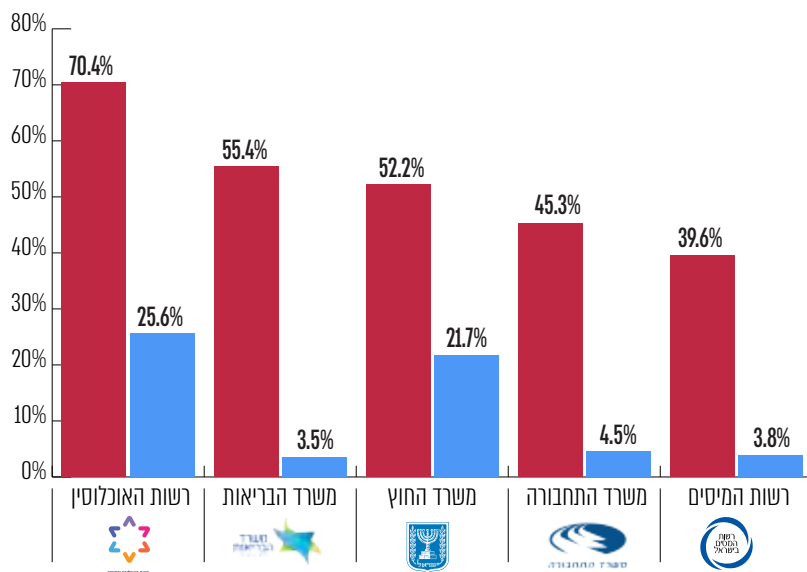
היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור הגדירה למשרדי הממשלה יעד - מתן אפשרות למקבל השירות להגיש טפסים ומסמכים לכל מרכז שירות ולקבל מידע כללי מכל מרכז שירות, בלי קשר לאזור המגורים הגיאוגרפי שלו⁶⁰.

בתקופת הדוח התבררו בנציבות תלונות הציבור 1,910 תלונות בנושא סדרי קבלת קהל במרכזי השירות. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות בנושא זה היה בתקופת הדוח 50.5%.

שיעור זה דומה לשיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שעסקו בשירות לציבור - 50%.



תרשים 80: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא סדרי קבלת קהל במרכזי השירות מכלל התלונות בנושא זה הוא הגבוה ביותר, ושיעור התלונות על גופים אלה בנושא סדרי קבלת קהל במרכזי השירות מכלל התלונות בנושא השירות לציבור*



שיעור התלונות בנושא זה מכלל התלונות בנושא השירות לציבור (כחול)
שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא סדרי קבלת קהל במרכזי השירות מכלל התלונות בנושא זה (אדום)

* גופים אשר התבררו עליהם לפחות 35 תלונות בנושא סדרי קבלת קהל בתקופת הדוח.

על גוף ציבורי להגדיר בנהליו מי הוא הגורם שאליו יש להפנות שאלות להכרעה במקרים של ספק לגבי סדרי קבלת הקהל

ראוי כי גוף ציבורי יקבע מראש נהלים שיסדירו את אופן קבלת הקהל במרכזי השירות שלו ויבהירו מי הוא הגורם שלהכרעתו יש להפנות מקרים של ספק.

כניסתה לכנסת לא אושרה בשל קוד הלבוש - וחרף הספק לא הופנה העניין למנהלת מרכז המבקרים

המתלוננת הגיעה לכנסת לשם השתתפות בכנס במסגרת עבודתה. מאחר שלא הכירה את קוד הלבוש החל בכנסת היא הגיעה כשהיא נועלת לרגליה כפכפים, וכניסתה לא אושרה בשל כך. המתלוננת ציינה כי סמוך לאחר הגעתה הגיעה עוד מבקרת שנעלה כפכפים, וכניסתה אושרה על ידי סגן מפקד משמר הכנסת. לטענתה, היא לא קיבלה הסבר המניח את הדעת להבחנה בינה לבין המבקרת האחרת לגבי אכיפת קוד הלבוש.

בבירור עלה כי כניסת המבקרת האחרת אושרה לאחר הפעלת שיקול דעת של הקצין שנכח במקום. הקצין סבר שאף שהיא נועלת כפכפים, אין מדובר בכפכפי גומי שאינם הולמים. ממשמר הכנסת נמסר כי קיומו של מתחם שיקול דעת הוא בלתי נמנע ומחויב המציאות, שכן לא ניתן לכלול בתוך קוד הלבוש את כל פרטי הלבוש הקיימים והחומרים שהם עשויים מהם. בדיקת הכנסת העלתה כי לא נפל כל פגם בהפעלת שיקול הדעת במקרה זה, וכי הייתה הבחנה ראויה בין המקרים.

נציבות תלונות הציבור לא התערבה בשיקול הדעת לגופו. ואולם בבירור התלונה עם מנכ"ל הכנסת עלה כי בכל מקרה של ספק יש לקרוא למנהלת מרכז המבקרים, שלה יש סמכות להכריע במקרים כאלה. במקרה זה לא הופנה הספק להכרעתה.

נציבות תלונות הציבור כתבה למנכ"ל הכנסת בין היתר:

”אנו חוזרים ומדגישים כי אין חולק שיש מצבים המחייבים הפעלת שיקול דעת ביישום קוד הלבוש אלא שיש להגדיר בכללים כתובים את הגורם המוסמך להכריע ואת האופן בו יופעל שיקול הדעת, זאת כדי למנוע יישום הקוד באופן לא שיווני.”

נוכח חוסר הבהירות באשר לגורם המוסמך לקבל החלטה כאשר קיימת מחלוקת אם הופר קוד הלבוש, נבקשכם לתקן את קוד הלבוש הקיים ולהוסיף בו הנחיות הנוגעות לזהות הגורם המוסמך, וזאת כדי להבטיח את יישום הקוד באופן שיויוני." (1064131)

חובה לספק שירות באופן אפקטיבי, בלי לגרום לבזבוז זמן והמתנה מיותרת תוך כדי מתן השירות

על נציגי השירות לספק את השירות באופן אפקטיבי, ללא עיכובים מיותרים ובלי להצריך את מקבל השירות להמתין זמן לא סביר, כל זאת בשים לב לאופי השירות הניתן.

■ קיבלה שירות במזכירות בית המשפט - ונאלצה להמתין בשל עניינים בלתי קשורים

המתלוננת הלינה על התנהלותן של המזכירה ושל הממונה עליה בבית המשפט המחוזי בתל אביב. לטענת המתלוננת, היא הגיעה לקבל שירות במזכירות בית המשפט, והמזכירה שקיבלה אותה הפסיקה את מתן השירות בשל קבלת שיחת טלפון מפונה מסוים, ובהמשך - מפאת הגעתה של הממונה עליה. רק לאחר שהמזכירה סיימה את הטיפול הטלפוני ואת השיחה עם הממונה עליה היא חידשה את הטיפול במתלוננת.

נציבות תלונות הציבור מצאה את התלונה מוצדקת. הנציבות סברה שאין לאפשר מצב שבו אדם שהחל לקבל שירות נדרש להמתין זמן בלתי סביר עד להשלמת הטיפול בפונים טלפוניים או עד סיום שיחות של נציגי השירות עם עובדים אחרים. במצבים כאמור יש להפנות את מקבל השירות לגורם אחר שיטפל באופן יעיל בפנייתו.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר להנהלת בתי המשפט:

”דעתה של הנציבות היא כי מן הראוי שאם נדרש טיפול טלפוני בזמן קבלת קהל ישקלו עובדי המזכירות הנאלצים לקטוע את מתן השירות לפונה שהחלו לטפל בו ולהפנות את הפונה לטיפול אצל עובד אחר.“ (1055551)

שעות קבלת קהל - פרסום מדויק

על גוף ציבורי לפרסם את השעות המדויקות של קבלת הקהל במשרדיו. אם חל שינוי בשעות קבלת הקהל - על הגוף לעדכן את הפרסומים שלו בעניין בהתאם.

■ שעות קבלת קהל באתר העירייה היו שגויות

המתלונן הלין על ששעות קבלת הקהל של מחלקת שומה בעיריית בני ברק המפורסמות באתר העירייה שגויות ואינן תואמות את שעות קבלת הקהל בפועל.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי שעות קבלת הקהל שפורסמו באתר העירייה אכן לא היו מעודכנות כראוי, והתלונה נמצאה מוצדקת. בעקבות הבירור התנצלה העירייה לפני המתלונן, והפרסום תוקן.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לעירייה בין היתר:

”רשמנו לפנינו את התנצלותכם בפני המתלונן, כמו גם את הודעתכם לפיה בעקבות פנייתנו הנוספת אליכם עודכנו שעות קבלת הקהל של המחלקה בפרסומי העירייה כנדרש.“ (1069812)

רשות ציבורית הנאלצת לסגור מרכז שירות או לשנות את שעות פעילותו צריכה להודיע על כך לציבור מראש

לעיתים רשות ציבורית סוגרת מרכז שירות או משנה את שעות הפעילות שלו, מסיבות מוצדקות. על הרשות הציבורית לפרסם מראש ובאופן ראוי הודעה מתאימה על הסגירה או השינוי.

■ יחידת הדואר נסגרה ללא הודעה מוקדמת

המתלונן הלין כי יחידת הדואר באזור מגוריו נסגרה לציבור לכמה ימים, בלי

שניתנה כל הודעה מראש על מועד הסגירה. נציבות תלונות הציבור פנתה לחברת הדואר בעניין, וזו ציינה כי בשל תקלה סגירת היחידה לא פורסמה. נוכח האמור נמצאה תלונת המתלונן מוצדקת. (1065809)

רשות ציבורית המחייבת קביעת תור מראש צריכה לקיים מנגנונים המאפשרים במקרים המתאימים מתן שירות גם למי שלא קבע תור

רשויות ציבוריות רבות מחייבות קביעת תור מראש לקבלת שירות. ואולם המעבר למתן שירות על פי קביעת תור מראש אינו מייתר יצירת מנגנונים משלימים והפעלת שיקול דעת לגבי מתן שירות גם בלי תור במקרים המתאימים, כל זאת במידת האפשר ובהתאם לעומס ברשות הציבורית.

■ הגיעה לעירייה בלי שקבעה תור - ולא קיבלה שירות

המתלוננת הלינה על כך שעיריית ירושלים סירבה לתת לה שירות כאשר הגיעה למשרדי העירייה כדי להגיש בקשה להנחה בארנונה. לדבריה, נמסר לה כי מאחר שלא קבעה תור, היא לא תוכל לקבל שירות.

העירייה ציינה כי אכן, בחודשים שלפני כן היא עברה למתן שירות על פי קביעת תור מראש, וכי ככלל, לא ניתן שירות ללא תיאום תור מראש. העירייה הדגישה כי בעקבות מהלך זה קוצר זמן ההמתנה לקבלת שירות לדקות מעטות בלבד.

נציבות תלונות הציבור קיימה סיור במרכזי השירות של העירייה, ועלה כי למרות הדרישה לקביעת תור מראש, בפועל רבים מקבלים שירות גם בלי שקבעו תור, מסיבות שונות. נציגי היחידה לאיכות השירות בעירייה מסרו לנציבות כי הם ממליצים שלא לסרב באופן מוחלט לתת שירות ללא תיאום תור מראש, אלא להפעיל שיקול דעת בעניין.

בעקבות הבירור הודיעה העירייה כי המלצות היחידה לאיכות השירות מקובלות עליה, והיא תאפשר לקבל שירות במשרדה אף ללא קביעת תור מראש, אף שתינתן קדימות בקבלת השירות למי שקבעו תור מראש.

אשר להגשת בקשות להנחה בארנונה, העירייה מסרה כי היא מדריכה את

עובדיה להנחות את המבקשים להגיש בקשות כאלה למלא, בסיוע נציגי שירות ייעודיים, טופס בקשה מקוון בעמדות מחשב העומדות לרשות הציבור סמוך לאולם השירות. העירייה ציינה כי כך יתאפשר קיצור זמן ההמתנה לקבלת שירות. (1071171)

ראוי כי רשות ציבורית תקיים מנגנונים שימנעו ביטול תורים שלא בהתאם להנחיותיה

בתלונה הנוגעת לבחינת נהיגה מעשית הלין המתלונן על כך שבחינה שנקבעה לו בוטלה, אף שהגיע כשתי דקות בלבד לאחר המועד שנקבע לו.

משרד התחבורה הבהיר כי ההנחיה לכלל הבוחנים היא לבטל בחינה רק לאחר שעברו לפחות עשר דקות מהמועד שנקבע. ואולם בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי מערכת הבחינות הממוחשבת מאפשרת לבוחנים לבטל בחינה גם לפני שעברו עשר דקות כאמור.

בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור עשה משרד התחבורה שינוי במערכת הבחינות, ובעקבותיו היא אינה מאפשרת ביטול בחינה לפני שעברו לפחות עשר דקות ממועד הבחינה שנקבע. כמו כן, חודדו ההנחיות לכלל הבוחנים כי אין לבטל בחינה אם לא עברו לפחות עשר דקות כאמור. (1117127)

השירותים והמידע במרשתת ובערוצים הדיגיטליים

אחד ממקורות המידע הראשוניים העומדים לרשות האזרח לפני פנייה לרשות הציבורית הוא המידע המפורסם באתר המרשתת שלה. המידע הרב הנמצא באתר משמש כלי מרכזי בידי האזרח כדי להבין מה הוא נדרש לבצע לפני הגשת בקשה, מי הוא הגורם שאליו הוא צריך לפנות, ומה הם הפרטים והמסמכים שנדרש ממנו למסור. בהתאם לכך, המידע המופיע באתר חייב להיות מדויק ולא מטעה.

על פי התפיסה הרואה במקבל שירות ציבורי לקוח, על הגופים הציבוריים להתאים את השירות במידת האפשר למקבלי השירות בהיבטים שונים.

כדי לספק שירות באופן ראוי על הגופים הציבוריים לא רק לדאוג לתפקוד יעיל של מערכי השירות עצמם, אלא לדאוג לפרסום ראוי ומדויק של האופן והתנאים לקבלת השירות.

על הגוף הציבורי לפרסם באופן מדויק ונגיש את המדיניות והנהלים שלפיהם הוא פועל, באופן שיקל על מקבלי השירות מאותו גוף לצרוך אותו ולמצות את זכויותיהם. נוסף על כך, על הגוף לעדכן את המידע בנוגע לשירות באופן רציף בהתאם לשינויים שמתבצעים באופן מתן השירות ובתנאים לקבלתו.

בהקשר זה על הגוף להפיק לקחים מפניות של הציבור לגבי אי-בהירות בנהלים או בתנאים המפורסמים, כדי לשפר ולייעל את המידע שהוא מפרסם.

החשיבות של טיב המידע המפורסם ושל אופן פרסום המידע לגבי שירותים ציבוריים מתחדדת בייחוד בתקופות חירום, שבהן חלים שינויים בזכויות שונות של אזרחים הנוגעות להגשת הבקשות ובאופן הגשתן. סמוך לאחר תחילת מצב החירום בעקבות אירועי שבעה באוקטובר 2023 ביצע משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בדיקה בנוגע לסטטוס הנגשת מידע באתרי המרשתת של גופים ציבוריים המספקים שירותים חיוניים בעת חירום⁶¹. ממצאי הבדיקה סוכמו במסמך שנשלח ל-15 גופים ציבוריים.

61 מבקר המדינה, מסמך סיכום בדיקה בנושא: הנגשת מידע באתרי המרשתת של גופים ציבוריים המספקים לציבור את השירותים הנדרשים לו בעקבות פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" בשפות: אנגלית, ערבית רוסית ואמהרית (ינואר 2024).

כפי שצוין במסמך, המידע שמפרסמים גופים ציבוריים נועד לסייע לציבור להתגונן מפני סכנות שמקורן במצב החירום וליידע אותו בדבר שירותים שניתנים בעקבות מצב זה. לפיכך יש חשיבות להנגשת המידע שמפרסמים הגופים הציבוריים לכלל האוכלוסייה, לרבות למי שאינם דוברי עברית.

משרד מבקר המדינה בדק בנובמבר 2023 ובינואר 2024 אם המידע הנוגע למלחמת חרבות ברזל שפרסמו גופים ציבוריים במרשתת פורסם גם בעוד ארבע שפות (אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית), מלבד עברית. הבדיקות נעשו ב-15 גופים ציבוריים. בבדיקה נמצא כי מלבד פיקוד העורף והביטוח הלאומי אשר פרסמו מידע מלא בעברית ובארבע השפות האמורות, בגופים אחרים היה חסר בפרסום המידע בארבע השפות - ב-53.33% מהגופים האחרים המידע פורסם בשפות אלה באופן חלקי בלבד, וב-33.33% מהגופים האחרים המידע לא פורסם בשפות אלה כלל.

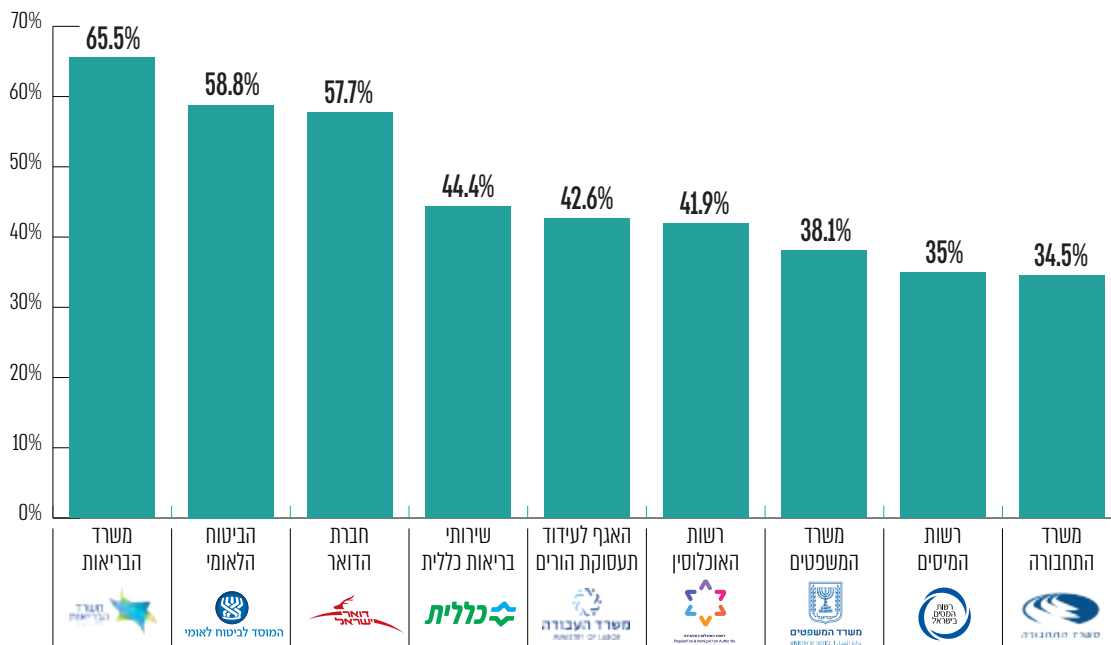
על הגופים הציבוריים לתת את דעתם על החשיבות שבהנגשת מידע ושירותים, בייחוד כאלה הנוגעים לעיתות חירום, גם שלא בשפה העברית. זאת כדי שהמידע יגיע גם לאוכלוסיות שאינן דוברות עברית או מתקשות בה. במסמך המליץ מבקר המדינה לגופים לתת דעתם בנושא זה כך:

” משרד מבקר המדינה ממליץ לגופים הציבוריים השונים שמפרסמים מידע החיוני לתושבי ישראל בתקופת חירום, בין אם מדובר בגופי ממשל ובין אם בגופים אחרים שנותנים שירותים לציבור, לפעול ככל הניתן להנגשת המידע החיוני שפרסמו בעברית, גם לשפות אחרות שיש אוכלוסייה רבה הדוברת אותן: התרגום לשפה הערבית נדרש מכוח החלטת הממשלה והתרגום לשפות אנגלית, רוסית ואמהרית, אומנם לא מחויב אך נחוץ כדי להגיש את המידע הציבורי למספר רב ככל הניתן של אזרחים. הדבר יאפשר למי שזקוק להנגשה שפתית זו להיות מעודכן במידע החיוני, להקל עליו למצות את זכויותיו ולחזק את תחושת השייכות שלו לחברה הכללית בישראל, בכך יש גם כדי לתרום לחוסן האישי ולחוסן הלאומי.”

הנושא של מתן שירות ומידע בשפות אחרות מתחדד בתקופות חירום. ואולם כפי שעולה מחלק מהתלונות שהתבררו בנציבות תלונות הציבור, גם שלא בתקופת חירום יש לתת את הדעת על כך בהתאם למאפייני השירות והציבור הצורך אותו.

בתקופת הדוח ביררה נציבות תלונות הציבור 1,038 תלונות שעסקו בשירותים מקוונים. להלן הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם והתלונות שבאו על תיקון בנושא שירותים מקוונים היה הגבוה ביותר.

תרשים 81: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם והתלונות שבאו על תיקון בנושא שירותים מקוונים היה הגבוה ביותר*



* גופים שעליהם התבררו בתקופת הדוח יותר מ-20 תלונות בנושא שירותים מקוונים.

חובת עדכון המידע באתר המרשתת ובערוצים המקוונים

על רשות ציבורית לדאוג לערוצי שירות זמינים ותקינים ולעדכן את המידע המפורסם בהם באופן שוטף

רשות ציבורית צריכה להבטיח שאמצעי יצירת הקשר שהיא מפרסמת מעודכנים ופעילים. פרסום כתובת דואר אלקטרוני או מספר טלפון שאינם זמינים אינו עומד בסטנדרטים של שירות ציבורי ראוי.

■ אגף הרכב במשרד התחבורה פרסם כתובת דואר אלקטרוני לא פעילה ליצירת קשר

המתלונן הלין כי פנה לאגף הרכב במשרד התחבורה בין היתר באמצעות כתובת דואר אלקטרוני ליצירת קשר המפורסמת באתר משרד התחבורה, אולם לא קיבל מענה.

בירור התלונה העלה שכתובת הדואר האלקטרוני לא הייתה פעילה, וזאת בלי שהפונים אליה קיבלו חייוי על כך.

▼ נציבות תלונות הציבור העירה בין היתר למשרד התחבורה:

”נבקשכם לפעול לשינוי המצב המתואר... לעניין הפרסום המטעה באתר המשרד בדבר כתובת דואר אלקטרוני זמינה באגף הרכב, ולהגביר בזאת את נגישות האגף לפניות הציבור.“ (1081751)

רשות ציבורית מחויבת לאפשר כמה ערוצים להגשת מסמכים, לרבות ערוצים דיגיטליים

רשות ציבורית הנותנת שירותים המצריכים מסירת מסמכים, צריכה לאפשר למסור את המסמכים באמצעי קשר דיגיטליים, לצד אמצעי הקשר המסורתיים - הדואר והפקס.

■ העברת מסמכים באופן דיגיטלי - גם לנכי צה"ל שנקבעו להם פחות מ-20% נכות

המתלונן הוא נכה צה"ל שנקבעו לו פחות מ-20% נכות, ובשל כך הוא מקבל את הטיפול הרפואי שלו הוא נדרש באמצעות מערכת הבריאות הכללית⁶², ולא באמצעות אגף השיקום במשרד הביטחון. המתלונן הלין כי כאשר הוא מבקש מפעם לפעם לשלוח לאגף השיקום מסמכים, הוא נדרש לעשות זאת

62 בהתאם להוראות חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], והוראות אגף השיקום בעניין.

באמצעות הפקס, ולא מתאפשר לו לעשות זאת בדואר האלקטרוני. לטענתו, אי-מתן אפשרות להעברת מסמכים באמצעי קשר דיגיטלי הוא בניגוד לחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018.

נציבות תלונות הציבור פנתה לאגף השיקום, וזה טען כי בסמכותו לקבוע שנכים דוגמת המתלונן הם חריגים לחובה הקבועה בחוק האמור לאפשר פנייה באמצעי דיגיטלי. זאת מאחר שאחוזי הנכות של נכים כאלה הם נמוכים, והם אינם מצויים בטיפולו השוטף של אגף השיקום. לפיכך אין צורך להסדיר עבורם אזור אישי מקוון או אמצעי דיגיטלי אחר לשליחת מסמכים. אגף השיקום ציין כי יש מגוון דרכי התקשרות אחרים עימו, מלבד אמצעי קשר דיגיטליים, והם מפורטים באתר המרשתת שלו.

נציבות תלונות הציבור הבהירה לאגף השיקום כי מאחר שהוא מאפשר שליחת מסמכים בפקס, חל עליו סעיף 2(א) לחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018 הקובע כי "גוף ציבורי המאפשר לפנות אליו בעניין מסוים באמצעות פקסימיליה יהיה חייב לאפשר פנייה אליו באותו עניין גם באמצעי קשר דיגיטלי".

בתגובה על הבהרת נציבות תלונות הציבור הודיע לה אגף השיקום כי החליט לפתוח גם לקבוצת הנכים שאחוז הנכות שלהם קטן מ-20% אזור אישי עם סיסמה, ובו הם יוכלו להעביר לאגף ולקבל ממנו מידע ומסמכים באופן דיגיטלי. (1082900)

**רשות ציבורית אינה חייבת לפרסם באתר המרשתת
שלה את כלל המידע שברשותה, כל עוד היא עושה
זאת מסיבות ענייניות ומאפשרת נגישות למידע
במסגרת חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998**

לא כל מידע שיש בידיה של רשות ציבורית היא חייבת לפרסמו באתר שלה, גם אם אין מניעה לעשות זאת. עם זאת, אין בדבר כדי לגרוע מזכותו של האזרח לפנות לרשות ולקבל ממנה את המידע במסגרת חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

■ משרד הפנים פרסם נתונים של רשויות נבחרות

המתלונן הלין על שמשרד הפנים לא פרסם נתונים בנוגע לאישורים של תקציב בלתי רגיל (תב"ר) של רשויות במחוז מרכז, אף שפורסמו נתונים נבחרים של מחוזות אחרים.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי אין חובה על גופים ציבוריים לפרסם כל מידע שיש ברשותם רק מפני שפורסמו את חלקו משיקולים ענייניים, ואזרח המבקש לקבל את המידע שלא פורסם יכול לפנות בבקשה מתאימה, לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

אשר למקרה שבגינו הוגשה התלונה, משרד הפנים מסר שבאותו זמן המערכת הדיגיטלית של אישורי התב"ר הייתה מצויה בעיצומו של ניסוי, והוזנו לה נתונים של כמה רשויות נבחרות בלבד. משרד הפנים ציין כי בעתיד הוא עתיד להרחיב את השימוש במערכת ולפרסם נתונים של עוד רשויות.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר למתלונן:

” יובהר כי לא קיימת חובה לפרסם את כלל הנתונים, ואולם ניתן לבקש אותם באמצעות בקשה לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998. אין מניעה כי תפנה בבקשה מתאימה כדי לקבל את המידע המבוקש. אין בטענתך שבקשה כזו כרוכה בתשלום אגרה כדי להטיל חובה על הרשות לפרסם מידע זה.” (1069051)

על רשות ציבורית לוודא עדכון שוטף של המידע הנמצא באתר המרשות שלה לגבי התנאים לקבלת שירות

על רשות ציבורית לוודא כי המידע המפורסם באתרה לגבי התנאים לקבלת שירות מעודכן כראוי ואינו מטעה את הציבור.

■ הגיע לבחינה מעשית בנהיגה - ונדחה בניגוד לתנאים שבאתר משרד התחבורה

המתלונן הלין כי לאחר שקבע מועד לבחינה מעשית בנהיגה והגיע לבחינה הודיע לו הבוחן מטעם אגף הרישוי במשרד התחבורה כי לא יוכל להיבחן, מאחר שאין בידו תוצאת בדיקת קורונה תקפה. זאת אף שהוא הציג תוצאת בדיקה שעשה במגן דוד אדום ותו ירוק תקף ליממה הקרובה.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי באתר משרד התחבורה היה מצוין בפירוש כי ניתן לגשת לבחינה על סמך תוצאות שליליות של "בדיקה מהירה שבוצעה על ידי מד"א". נוכח האמור קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת, ויש להחזיר למתלונן את האגרה ששילם. בעקבות הבירור תיקן משרד התחבורה את המידע באתר שלו וקבע שניתן לגשת לבחינה רק לאחר הצגת תו ירוק או בדיקת PCR התקפה ל-72 שעות. המשרד גם חידד את ההנחיות בעניין לכלל הבוחנים.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למתלונן בין היתר כדלקמן:

”משכך ובעקבות תלונתך, הגיש המשרד בקשה[...]. לתקן את הפרסום הקיים באתר. בנוסף, יצאה הודעה חתומה על ידי המנהל, לכלל מורי הנהיגה, לפיה יש לוודא מול התלמידים ולהבהיר כי רק בדיקת תו ירוק או בדיקת PCR תקפה ל 72 שעות תאושר לצורך ביצוע מבחן מעשי (בהתאם להנחיה, על המורים לוודא 24 שעות לפני המבחן המעשי שהכול תקין מבחינת התנאים הנדרשים). אשר על כן, יאושר לך החזר האגרה בגין הבחינה נשוא תלונתך.” (1130693)

ראוי כי רשות ציבורית המפרסמת מידע באתר שלה על משרה פנויה תציין באופן ברור את המועדים להגשת המועמדות, כדי שיהיה ברור מה המועד האחרון לכך

■ מודעת הדרושים המשיכה להופיע באתר - אף שהיא כבר אינה רלוונטית

המתלונן הלין לנציבות תלונות הציבור על אחד מבתי החולים. לטענתו, בראשית יוני 2020 הוא הגיש קורות חיים לתפקיד של עובד מקצועי במחלקת השירותים

הטכניים של בית החולים, בהתאם למודעה שפורסמה באתר המרשתת של בית החולים, אולם לא קיבל כל מענה.

בתגובתו הבהיר בית החולים כי מדובר במודעה ישנה שכבר אינה רלוונטית. בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי המודעה לא הוסרה מהאתר, אף שכבר אינה רלוונטית. הנציבות העירה לבית החולים כי עליו לעדכן את האתר, ובכלל זה להבהיר את זמני הגשת המועמדויות למשרות ולהסיר מודעות שאינן רלוונטיות.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לבית החולים:

”רשמנו בפנינו את התחייבותכם לשנות את פרסום מודעות הדרושים כך שיכללו מועד תחילה וסיום של קבלת הפניות. כמו כן, יש להסיר מודעות דרושים שאינן רלוונטיות מהאתר למניעת אי הבנות.” (1098017)

על רשות ציבורית לפרסם מידע שלם על התנאים והדרך לקבלת אישורים במסלולים מקוצרים

על רשות ציבורית ליידע את הציבור בדבר מסלולי הגשה שיאפשרו את קיצור הטיפול בבקשות במקרים המתאימים.

■ משרד התחבורה איפשר מסלול מקוצר לקבלת תג נכה - אך לא פרסם אותו

בעלי אישור ממשרד הבריאות על זכאותם לתג נכה יכולים להגיע למשרד התחבורה ולקבל את התג, בלי להגיש בקשה נוספת לרופא אגף הרישוי. המתלוננת הלינה כי אף שצירפה לבקשתה לחידוש תג נכה עבור רכבה אישור ממשרד הבריאות על זכאותה לתג, היא לא קיבלה מענה ממשרד התחבורה.

בבירור עלה כי המתלוננת לא הייתה צריכה להגיש בקשה לחידוש התג, והמצאת אישור ממשרד הבריאות הייתה מספיקה לכך. נוכח האמור פנתה נציבות תלונות הציבור למנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והעירה כי על משרד התחבורה לפרסם באתרו את המסלול המקוצר לקבלת תג נכה, שאינו מצריך הגשת בקשה לרופא אגף הרישוי, לבעלי אישור ממשרד הבריאות.

בעקבות הערת הנציבות הוסף באתר משרד התחבורה, בדף בעניין הדרכים לקבלת תג נכה, פירוט של התנאים למסלול המקוצר, וצוין דואר אלקטרוני ייעודי לשליחת המסמכים הנדרשים. (1109468)

חובת הפרסום של ערוצי שירות דיגיטליים

■ העירייה מאפשרת הגשת מסמכים בדואר אלקטרוני - אך לא שיקפה זאת באתר

המתלונן הלין כי עיריית מודיעין-מכבים-רעות אינה מאפשרת הגשת מסמכים לצורך קבלת תעודת היעדר חובות באמצעות הדואר האלקטרוני ודורשת הגשה פיזית של המסמכים במחלקת הגבייה.

נציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה, וזו מסרה כי היא מקבלת מסמכים בדואר אלקטרוני. ואולם הפרסום באתר העירייה לא שיקף זאת כראוי.

בעקבות הבירור חידדה העירייה את נהליה לנציגי השירות ועדכנה את האתר כך שישקף את האפשרות לשלוח מסמכים ובקשות באופן מקוון. (1082545)

על רשות ציבורית להבטיח כי הטפסים המקוונים באתרה, יתמכו בהנחיותיה לקבלת השירות

המעבר למתן שירותים בערוצים דיגיטליים מחייב את הרשות הציבורית לוודא שהטפסים המקוונים באתרה מותאמים להנחיותיה לקבלת שירות.

■ בניגוד להוראות המחייבות: הגיש ערר בלי לצפות בסרטון הבחינה

המתלונן ציין כי ביקש מאגף הרישוי במשרד התחבורה למסור לו את סרטון מבחן הנהיגה המעשי שלו, אולם אגף הרישוי טען שהסרטון נמחק, זאת אף שעברו יומיים בלבד ממועד הבחינה. המתלונן הלין כי עקב כך נמנע ממנו לממש את זכותו להגשת ערר. במענה ראשוני השיב משרד התחבורה כי המתלונן הגיש

ערר, ומכאן שהצליח לצפות בסרטון בטרם נמחק, שכן אין אפשרות להגיש ערר אלא באתר הבחינה ולאחר צפייה בסרטון הבחינה. ואולם המתלונן טען כי הצליח להגיש את הערר אף שהסרטון נמחק, ובמענה על הערר שהגיש נמסר לו כי מפקח "צפה בערר" ולא מצא מקום להתערבות בהחלטת הבוחן.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי תקלה מערכתית במערכת הבחינות גרמה לכך שהיא איפשרה להגיש ערר בלי לצפות בסרטון הבחינה, וזאת בניגוד להוראות המחייבות את הנבחן לצפות בסרטון לפני הגשת ערר. בעקבות כך בוצע אפיון מחדש של התהליך על ידי אגף הרישוי, ובוטל השדה המאפשר הגשת ערר ללא צפייה בסרטון. כמו כן עלה כי ההודעה שקיבל המתלונן ש"אין סרטון" נבעה מתקלה טכנית. בעקבות כך אותר סרטון הבחינה של המתלונן, והוא הוזמן לערער על הבחינה.

משרד התחבורה הודיע כי יקיים שיחת בירור עם המפקח שהחליט בערר ללא שהמתלונן צפה בסרטון. (1144755)

ערוצים דיגיטליים ודרכי פנייה מסורתיות

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור המליץ בדוחות שפרסם לשמר את הגישה אל השירות הציבורי גם באמצעים המסורתיים, כגון דואר רגיל, מענה טלפוני וקבלת קהל פרונטלית. אשר לממשקים הדיגיטליים, על הרשויות הציבוריות להקפיד שהם יהיו בהירים ונגישים למשתמש ויעוצבו באופן המפשט את ההליך למימוש הזכות. נציבות תלונות הציבור מקבלת תלונות שבהן מבקשים אנשים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה לקבל שירות נגיש ומותאם להם, בד בבד עם קבלת תלונות הפוכות - על שהגופים הציבוריים אינם מאפשרים לפונים אליהם לקבל את השירותים באופן דיגיטלי, כפי שמצופה מהם⁶³.

63 מבקר המדינה, דוח בנושא סייבר ומערכות מידע (מאי 2023), "הנגשת שירותי ממשל בעידן הדיגיטלי לאנשים עם מוגבלות ולציבור שאינו משתמש במדיה הדיגיטלית", עמ' 91 - 190. נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2023), עמ' 93. בנוגע לתהליך הדיגיטציה ברשויות הציבוריות, ראו בהרחבה נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 48 (2022), עמ' 82 - 89; דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023), עמ' 56 - 67; מבקר המדינה, דוח על הביקורת בשלטון המקומי (יולי 2023), "ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב", עמ' 351 - 352.

**על רשות ציבורית לשמר את דרכי הפנייה המסורתיות
בצד מעבר לערוצי שירות דיגיטליים, בהתאם לנדרש
בדין, וכן לאפשר בין היתר הגשת פניות באמצעות פקס
גם כאשר יש ערוצים מסורתיים אחרים לקבלת שירות,
כגון קבלת קהל פרונטלית, ולעדכן את הציבור בכך**

הרשות הציבורית מחויבת לשמר ערוצי פנייה מסורתיים הקבועים בחוק, גם כאשר קיימים ערוצי שירות מסורתיים אחרים.

■ בניגוד לחוק: העירייה איפשרה פנייה באמצעים שונים, אך לא בפקס

כמה תושבי ערד הלינו לנציבות תלונות הציבור כי עיריית ערד מסרבת לאפשר פניות של תושבים אל מחלקת הגבייה באמצעות פקס, וזאת בניגוד להוראת סעיף 2(ג) לחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018.

במענה על פניית נציבות תלונות הציבור טענה העירייה כי מאחר שהיא מקיימת ערוצי שירות מסורתיים אחרים, כגון קבלת קהל, ואינה נסמכת על ערוצי תקשורת דיגיטליים בלבד, אין היא מחויבת על פי החוק לאפשר פנייה באמצעות פקס.

נציבות תלונות הציבור דחתה פרשנות זו של העירייה והצביעה על החובה לאפשר בהתאם לחוק פנייה גם באמצעות פקס.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לעיריית ערד בין היתר:

נוכח האמור והגם שאין מניעה, כמובן, שהעירייה תעודד שימוש באמצעים מקוונים, הרי שעל פי הוראות החוק, אין לגרוע את הפקס כאמצעי פנייה אל העירייה ויש לאפשר לתושבי ערד לפנות למחלקת גבייה ולמחלקות האחרות גם באמצעות הפקס. ⁽¹¹³¹²⁹⁵⁾

■ ביקשה לצרף מסמכים לבקשתה להנחה בארנונה - ונדרשה להגישם רק באופן מקוון

המתלוננת, תושבת לוד, הלינה כי עיריית לוד אינה מאפשרת לה עוד להגיש באופן פיזי מסמכים הנוגעים לבקשתה להנחה בארנונה.

בבירור נציבות תלונות הציבור עלה כי בשנת 2018 החליטה העירייה שבקשות להנחה יוגשו באמצעות המערכת המקוונת בלבד. יש מקרים שבהם נציגי מחלקת הארנונה מגישים בקשות כאמור עבור תושבים שאינם יכולים לעשות זאת בעצמם (כגון תושבים ללא מכשירי טלפון ניידים או תושבים מבוגרים). ואולם מכל מקום, לפי פרסומי העירייה לציבור, הדרך היחידה להגשת בקשות היא באמצעות המערכת המקוונת.

נציבות תלונות הציבור סברה כי התנהלות כאמור אינה מתיישבת עם הוראות חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018. חוק זה אומנם קובע כי "גוף ציבורי יאפשר לכל אדם לפנות באמצעי קשר דיגיטלי"⁶⁴, אולם אין הכוונה לגרוע מדרכי הפנייה המסורתיות, אלא להוסיף עליהן.

נציבות תלונות הציבור הפנתה את העירייה לדברי ההסבר להצעת החוק, שבהם הובהר כי "ההסדר המוצע נועד להוסיף על דרכי הפנייה המקובלות כיום בקשר בין הציבור ובין הגופים הציבוריים ולא לגרוע מהן"⁶⁵.

כמו כן, נציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת לב העירייה להנחיית היועץ המשפטי לממשלה בעניין "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים"⁶⁶, שאף שאינה חלה ישירות על העירייה ניתן ללמוד ממנה על השיקולים ליישומם של הסדרים כאמור.

▼ הנציבות כתבה בין היתר לעירייה:

”בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה מס' 2500.1 בעניין "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים" מיום 10.10.2019 (להלן - הנחיית היועץ) נקבע כי קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד היא נושא מרכזי, שמעלה שאלות כבדות משקל ובמקרים לא מבוטלים קביעה כאמור תהיה בלתי סבירה. עוד נקבע כי מעורבותה של אוכלוסייה מגוונת בהסדר עשויה להשליך על שאלת סבירותה של קביעת ערוץ דיגיטלי כערוץ יחיד וכי בנסיבות מסוימות, העמדת שירות דיגיטלי יחיד לאוכלוסיות שאין להן את היכולות הידע או האמצעים לעשות

64 ראו סעיף 2(א) לחוק.

65 ה"ח הכנסת 770, עמ' 140 (14.3.18).

66 הנחיות היועץ המשפטי לממשלה 1.2500, "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים" (10.10.19)

שימוש באמצעים דיגיטליים באופן עצמאי, תהיה בלתי סבירה. בהתאם להנחיית היועץ, ככל שהשירות שבו עוסק ההסדר משפיע על מימוש זכות, כך יהיה סביר פחות לאפשר לצרוך אותו באופן דיגיטלי בלבד. יצוין, כי הנחיית היועץ חלה על משרדי ממשלה, אך ניתן ללמוד ממנה לעניין תכליות החוק לפנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים ואופן יישומו הרצוי ברשויות המקומיות. לאור האמור, נבקשכם לבחון את הפרסומים והמידע הניתן לתושבי העיר בדבר אופן הגשת בקשות להנחה בארנונה, בשים לב להוראות החוק והנחיית היועץ דלעיל, ולהודיענו בדבר מסקנותיכם בעניין." (1118031)

לא ראוי שרשות ציבורית תתנה קבלת החזר כספי המגיע לאזרח בהגשת בקשה מקוונת בלבד

כאמור, לא כל רובדי האוכלוסייה סיגלו לעצמם שימוש באמצעים דיגיטליים, מסיבות שונות. בהתאם לכך, קבלת החזר כספי אינה צריכה להיות מותנית בהגשת בקשה מקוונת בלבד.

■ החזר כספי לאזרח ותיק - לא רק באופן מקוון

המתלונן הוא אזרח ותיק שקיבל הנחה בחשבון הארנונה שלו, ובשל כך נוצרה לו יתרת זכות והוא היה זכאי להחזר כספי. במכתב ששלחה לו עיריית ירושלים נמסר לו כי את הזיכוי הוא יוכל לקבל באמצעות מילוי טופס מקוון בלבד.

המתלונן ציין שהאוריינות הדיגיטלית שלו היא נמוכה וביקש לקבל את ההחזר באמצעות מסירת הפרטים הנדרשים למימוש זכאותו בכתב.

נציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה וביקשה לשלוח למתלונן טופס פנייה בכתב לקבלת הזיכוי. כן ביקשה הנציבות מהעירייה לעדכן את המידע שהיא מוסרת, כדי שיהיה ברור שניתן לקבל את החזר גם באמצעות הגשת פרטים בדרכים מסורתיות, ולא רק באמצעות הטופס המקוון.

▼ הנציבות כתבה לעירייה בין היתר:

” הנציבות סבורה כי יש טעם לפגם בהפניית תושב לערוץ מקוון כערוץ בלעדי ראשוני לקבלת החזר כספי ללא הפנייתו לאפשרות אחרת לקבלת ההחזר. ישנן אוכלוסיות רבות שאינן משתמשות בערוצים הדיגיטליים ויש לתת להן את האפשרות מלכתחילה לפנות גם בערוצים אחרים ולא להציב בפניהם ערוץ שירות אחד.

יש לציין כי הדברים נכונים במיוחד כאשר מדובר במתן החזר כספים שאותם זכאי המתלונן לקבל בשל הנחה שאושרה לו בשל מצבו ואשר מחובתה של הרשות להעבירם אליו. גם אם נצא מהנחה כי למרבית האוכלוסייה המעבר לטפסים מקוונים מועיל ואפקטיבי ביותר, אין להשאיר מאחור קבוצות אוכלוסייה שלא עברו לעולם המקוון.” (1136738)

חובת תיעוד ומעקב לגבי שליחת הודעות קוליות

רשויות השולחות מסרונים לפונים אליהן לעדכון בדבר קבלת שירותים שונים, צריכות להתאים את עצמן למציאות שבה חלק ניכר מהמשתמשים בטלפונים ניידים משתמשים בטלפון "כשר" שאינו מקבל מסרונים.

בהתאם לכך, עליהן להשתמש בדרכים אחרות למסירת הודעה, כגון מסירת הודעה קולית. במקרה שיש חובת תיעוד של שליחת ההודעה, יש להבטיח שהתיעוד של שליחת ההודעות הקוליות יהיה באופן דומה לתיעוד שליחת המסרונים.

■ חברת הדואר טענה ששלחה הודעות קוליות - אך שליחת ההודעות לא תועדה

המתלונן הלין כי חברת הדואר לא עדכנה אותו בנוגע לדרכון שהונפק לו והיה אמור להגיע אליו. בתגובה טענה חברת הדואר כי מאחר שהמתלונן משתמש בטלפון כשר שאינו מקבל מסרונים כתובים, נשלחו אליו הודעות קוליות בעניין. לטענת המתלונן, הוא לא קיבל הודעות כאמור, ואכן, במערכות חברת הדואר לא תועדה שליחת ההודעות הקוליות.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני חברת הדואר על חובת התייעוד של שליחת הודעות לגבי דברי דואר רשומים, ובכלל זה הודעות קוליות, וציינה כי אי-תייעוד כזה הוא ליקוי.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לחברת הדואר בין היתר:

” ברישיון הדואר מוסדר כיום נושא שליחת הודעות באמצעות מסרון, הודעת מייל והודעות קוליות לדברי דואר רשומים. ואולם לדואר חובת תיעוד במסלול הפריט של שליחת ההודעות כחלק מחובת המעקב אחר העברת דבר הדואר .

עקרון זה של חובת תיעוד הפקת הודעות ושליחתן לגבי דברי דואר לגביהם הדואר מנהל מעקב נהג לגבי הודעות כתובות בעבר ואין סיבה שלא יחול גם על הודעות מסרון או הודעות קוליות.” (1147914)

רשות ציבורית השולחת הודעה באמצעי קשר מסוים צריכה לוודא שהנמען יכול לקבל הודעות באמצעי קשר זה

■ העירייה שלחה מסרונים - אך הטלפון של המתלוננת אינו מקבל מסרונים

המתלוננת הלינה כי חרף פניות חוזרות שלה במשך חודשים לעיריית ירושלים, היא לא קיבלה תעודת היעדר חובות, הנדרשת לה לשם רישום נכס בלשכת רישום המקרקעין. לטענתה, היא מועברת מאגף לאגף ואינה מצליחה לקבל שירות במספר הטלפון המפורסם של מחלקת היטל השבחה גם בשעות קבלת קהל.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי הטלפון במחלקת היטל השבחה אכן אינו זמין גם בשעות קבלת הקהל.

העירייה טענה כי שלחה למתלוננת מסרון בדבר הצורך בהשלמת מסמכים. ואולם מאחר שהמתלוננת משתמשת במכשיר נייד שאינו מקבל מסרונים, המסרון לא הגיע אליה. כמו כן, במסרון לא פורטו המסמכים החסרים.

נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה כי עליה לנקוט צעדים להבטחת מענה טלפוני סדיר. כמו כן, בעת שליחת מסרון עליה לבדוק שהוא אכן התקבל, ואם לא - עליה לשלוח את ההודעה בדרך אחרת.

כן העירה נציבות תלונות הציבור לעירייה כי ראוי שבהודעה בדבר הצורך בהשלמת מסמכים יפורטו המסמכים החסרים הנדרשים.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לעירייה:

”בירורנו העלה אפוא כי טענת המתלוננת בדבר העדר מענה טלפוני במחלקת היטלי השבחה נכונה וכי תלונתה בעניין זה מוצדקת. על העירייה לנקוט צעדים כנדרש להבטחת מתן מענה טלפוני סדיר במחלקת היטלי השבחה, בשעות שנקבעו לכך.

לנוכח ריבוי בעלי הטלפונים ה'כשרים' בעיר, על מחלקת היטל השבחה להיערך למסירת הודעות לבעלי טלפונים כאלה בדרכים אחרות, על מנת שהודעותיה יגיעו ליעדן. לצורך זה, ניתן בין היתר לשקול התייחסות לנושא בטופס שהנישומים ממלאים.

נציע כי העירייה תבחן את האפשרות לפרט את המסמכים החסרים בהודעות שמחלקת היטל השבחה שולחת לנישומים על הצורך בהשלמת מסמכים, לצורך ייעול וזירוז הטיפול בבקשות למתן אישור על העדר חובות.” (1115232)

פרסום מידע בדבר ביטול שירות וקבלת החזרים

על רשות ציבורית לוודא כי מדיניותה לגבי ביטול שירות וקבלת החזרים מפורסמת באופן מלא באתר המרשתת שלה, כדי לאפשר לציבור לדעת מראש על זכאותו לביטול השירות ועל ההחזר בגין הביטול

גופים ציבוריים רבים גובים אגרות או תשלומים על מתן שירות. לעיתים לאחר התשלום מבקש האזרח לבטל את השירות ולקבל החזר של הסכום ששילם. על גוף ציבורי לפרסם באופן ברור את מדיניותו לגבי ביטול השירות וקבלת החזרים כאמור.

מדיניות הביטול של הבחינה הפסיכומטרית לא פורסמה כראוי באתר

המתלונן נבחן בבחינה הפסיכומטרית הנערכת על ידי מרכז ארצי לבחינות והערכה (להלן - מאל"ו). בטרם קיבל את ציונו ביקש הנבחן להירשם למועד העוקב של הבחינה, כדי להבטיח שיוכל להיבחן שוב אם הציון שיקבל לא יספיק אותו. מהפרסומים באתר מאל"ו עלה כי עליו לשלם דמי ביטול בשיעור של 30%, ללא קשר למועד שבו ביטל את ההרשמה, וגם אם הדבר נעשה מייד לאחר ההרשמה.

בבירור שקיימה נציבות תלונות הציבור הבהיר מאל"ו כי במקרה של ביטול הרשמה בתוך 48 שעות הוא אינו גובה דמי ביטול, וכי במקרה של ביטול הרשמה בתוך 14 יום ייגבו דמי ביטול בשיעור של 5% בלבד. ואולם מדיניות הביטול המלאה לא פורסמה כראוי באתר של מאל"ו.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני מאל"ו על הצורך לתקן ליקוי זה, כדלהלן:

על פי בדיקתנו וגם בהתאם לתשובתכם עלה כי מדיניות ביטול זו לא פורסמה כראוי ובאופן מלא באתר מאל"ו ולא תווכה למתלונן בתשובה אליו... נבקש כי תעדכנו את משרדנו על שיקוף מדיניות הביטול כאמור בתשובתכם באתר מאל"ו. (1140820)

■ בניגוד לנוהל - הבקשה לביטול הסדר הנסיעה סורבה

המתלוננת הלינה על החלטת משרד התחבורה לדחות את בקשתה לביטול הסדר נסיעה מסוג "חופשי יומי" שהוטען בכרטיס הרב-קו שברשותה. המתלוננת ציינה כי פנתה לחברה המשווקת את רב-קו אונליין לשם ביטול ההסדר ביום שבו רכשה את הכרטיס, וכי בכרטיס לא נעשה כל שימוש. המתלוננת הוסיפה כי משלא בוטל ההסדר היא פנתה למשרד התחבורה, אולם בקשתה נדחתה בלי שנבדקו טענותיה.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד התחבורה, וזה השיב בתחילה כי אין אפשרות לבטל חוזה אלא רק בעמדות השירות. ואולם בבדיקה חוזרת בעקבות פניית הנציבות עלה כי מאחר שהמתלוננת פנתה לחברה כאשר הסדר הנסיעה שלה היה בתוקף, ניתן היה לבטלו. בהתאם לכך, הנציבות הנחתה את משרד התחבורה לבטל את הסדר הנסיעה של המתלוננת ולתת לה את ההחזר המגיע לה.

נוסף על כך, משרד התחבורה הנחה את החברה המשווקת את "רב-קו אונליין" ליידע את הנוסעים הפונים אל החברה על הנוהל בדבר ביטול חוזה נסיעה. נציבות תלונות הציבור הציעה לכלול את המידע על ביטול ההסדרים בדף המידע המפורסם באתר רב-קו אונליין.

▼ משרד התחבורה כתב לנציבות תלונות הציבור בעקבות הבירור:

”בקשתכם הועברה להתייחסותם של הגורמים הרלוונטיים בחברת "רב-קו אונליין" מהם נמסר, שבימים אלו הם מעדכנים את קובץ השאלות והתשובות בשירות אשר ניתן באתר החברה וזאת בעקבות השינויים שמביאה עמה הרפורמה. לבקשתכם, במסגרת העדכון תתווסף גם התייחסות רלוונטית לנוהל החזרים, בדגש על המועד בו ניתן לבטל את החוזה הנרכש.”

(1138980)

על רשות ציבורית לפרסם מידע מלא, ברור, נגיש וזמין בדבר הדרך לבטל בקשת שירות

מידע הנוגע לשירות מסוים צריך להיות מפורסם באופן מלא, ברור, נגיש וזמין באתר המרשתת של הרשות הציבורית הרלוונטית, כדי שהאזרח יוכל להגיע אליו בקלות. אין להסתמך על כך שהמידע נמצא אי שם באתר, אלא לוודא שניתן להגיע אליו בקלות.

■ ביקשה לבטל את מעברה לקופת חולים אחרת - אך לא קיבלה מידע נראוי

המתלוננת הגישה בקשה מקוונת לביטוח הלאומי למעבר מקופת החולים שהייתה חברה בה לקופה אחרת. לאחר הגשת הבקשה החליטה המתלוננת לבטל אותה, אך לא מצאה באתר הביטוח הלאומי את טופס הביטול. כדי לעמוד במועד לביטול הבקשה ניגשה המתלוננת לסניף הדואר, ושם הופתעה לגלות כי הגשת בקשה לביטול מעבר בין קופות חולים כרוכה בתשלום אגרה בדואר לשם ביצוע המעבר. המתלוננת הלינה הן על היעדר הטופס הרלוונטי והן על אי-פרסום חובת תשלום האגרה.

נציבות תלונות הציבור פנתה לביטוח הלאומי, ועלה כי ההפניה לטופס ביטול בקשת מעבר כאמור לא הייתה ברורה דייה, וכי חובת תשלום האגרה בגין ביטול בקשת מעבר הופיעה תחת הלשונית של "רישום לקופת חולים" ולא תחת הלשונית "מעבר או ביטול העברה".

נציבות תלונות הציבור קיימה שיח בעניין עם נציגים מהאגף האמון על ביטוחי בריאות בביטוח הלאומי, ובעקבות כך עודכן האתר, והמידע בנושא זה צוין בו באופן ברור וזמין יותר.

▼ נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת וכתבה למתלוננת בין היתר:

”בעקבות הפנייה... כיום מופיע מידע מפורט לגבי האפשרות לבטל את בקשת המעבר ולגבי הדרישה לתשלום אגרה במקרה של פנייה לדואר ישראל.“
(1134529)

על רשות ציבורית לפרסם באתר מידע רלוונטי וברור בנוגע לאופן קבלת החזרים נספיים

על רשות ציבורית לכלול באתר מידע ברור וזמין המכווין את האזרח כיצד להגיש בקשה להחזר בגין מס ששילם ביתר.

ביקשה לקבל החזר מכס - אולם לא קיבלה מענה מועיל

המתלוננת הלינה על קושי בקבלת מידע על האופן שבו היא יכולה לקבל החזר מכס ששולם על פריטים שהוחזרו לחו"ל. לטענתה, היא התקשרה למוקד הממשלתי כמה פעמים, ובכל פעם נמסר לה מספר אחר באגף המכס והמע"מ שאליו עליה להתקשר, אולם באף אחד מהמספרים היא לא קיבלה מענה מועיל.

נציבות תלונת הציבור פנתה בעניין לבית המכס סניף נמל התעופה בן גוריון (להלן - נתב"ג) וזה השיב לה כי כל פנייה לקבלת החזר תשלום מיסים צריכה להיעשות באופן מקוון באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.

▼ מאחר שלא נמצא מידע מסודר באתר רשות המסים בעניין, הנחה הממונה על גביית המכס בנתב"ג את הגורמים הרלוונטיים כדלהלן:

”מאחר ונוהל הכוונה מסודר לא קיים באתר רשות המסים, נתבקשתי על ידי גובה המכס... לפנות אליכם עם סוגיה זו למציאת פתרון ולפרסם נוהל מסודר ועדכני כולל מספרי טלפון עדכניים, והכוונה מפורטת ופשוטה להבנה בשפה העברית, ובשפות זרות אחרות על מנת להקל ולסייע לאזרח”.

בעקבות כך תוקן המידע באתר רשות המסים, וכן פורסם באתר רשות המסים נוהל הכוונה בנושא הגשת בקשה להחזר מיסים, עם קישור לטופס הבקשה.

(1096237)

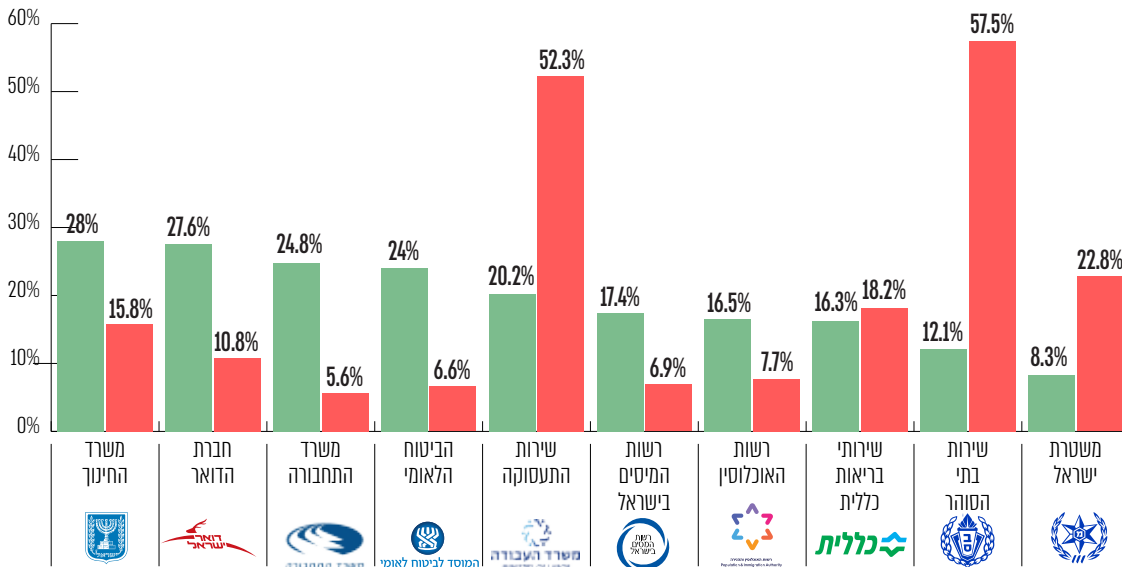
התנהגות עובדי ציבור והתמודדות עם מתלוננים עם התנהגות מאתגרת

נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות מגוונות על התנהגות בלתי ראויה של עובדי ציבור - דיבור בנוקשות או אף בגסות, זלזול, חוסר יחס, הפעלת כוח באופן לא ראוי ועוד. מטבע הדברים, בדרך כלל הבירור של תלונות כאלה נגזר מנסיבותיו המיוחדות של כל מקרה, ולא תמיד ניתן לגזור ממקרים אלה אמת מידה רחבה. בירור תלונות כאלה מורכב מבחינה עובדתית, מאחר שבדרך כלל ניצבות זו מול זו גרסת המתלונן, שנפגע מהתנהגות עובד הציבור, וגרסת עובד הציבור, שרואה את הדברים אחרת. ואולם לא פעם יש בידי הגוף הנילון או בידי המתלונן תיעוד שבאמצעותו יכולה הנציבות לבסס ממצאים ולקבוע אם התלונה מוצדקת.

בתקופת הדוח התבררו בנציבות תלונות הציבור 2,951 תלונות על התנהגות עובדי ציבור. שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות בנושא הוא 18.1%. ייתכן כי שיעור נמוך זה נובע מהמורכבות של הבירור.

בתרשים שלהלן מצוינים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא התנהגות עובדי ציבור היה הגבוה ביותר.

תרשים 82: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא התנהגות עובדי ציבור היה הגבוה ביותר, ושיעור התלונות בנושא זה מכלל התלונות על הגוף בנושא השירות לציבור*



■ שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא התנהגות עובדי ציבור ■ שיעור התלונות בנושא השירות לציבור מכלל התלונות בנושא שירות לציבור

*גופים אשר התבררו עליהם לפחות 65 תלונות בנושא התנהגות עובדי ציבור בתקופת הדוח.

בצד החובה של עובד הציבור להתנהג באופן הוגן וראוי, יש חובה גם על מקבל השירות להתנהג באופן מכבד כלפי עובד הציבור. אין לאפשר פגיעה בכבוד של עובד ציבור או התנהלות לא ראויה כלפיו במסגרת בקשת שירות. השירות הציבורי מבוסס על יחסי אמון והגינות, ואף שחובת ההגינות היא בעיקרה של נותן השירות, אין הדבר מתיר כל התנהגות של מקבל השירות.

ההתמודדות עם פונים מאתגרים מעסיקה הן את נציבות תלונות הציבור והן את הגופים הציבוריים שעליהם היא מבררת תלונות. בשנת 2022 אירחה הנציבות מפגש של המטפלים בפניות הציבור בגופים שונים, כחלק מתפיסתה הכוללת ולפיה הנציבות היא הבית המקצועי של כלל העוסקים בטיפול בפניות הציבור ובתלונות הציבור בגופים הציבוריים.

במסגרת המפגש הזמינה נציבות תלונות הציבור נציגים מגופים שונים לקיים שיח שולחנות עגולים בסוגיות שונות של מתן שירות תוך התמודדות עם

התנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים, ובכלל זה פניות חוזרות ונשנות ופניות לגופים רבים בו-זמנית, והתנהגויות פוגעניות כלפי הגוף נותן השירות וכלפי צוות פניות הציבור באותו גוף.

כל אחד מהדיונים בשולחנות העגולים יוחד לנושא אחר, והמשתתפים בדיונים - נציגי נציבות תלונות הציבור ונציגים מגופים ציבוריים שונים - דנו לעומק בנושאים שעלו בהם, העלו אתגרים והציעו דרכי התמודדות. להלן יתוארו עיקרי התובנות שעלו בדיונים. הנציבות סבורה כי שיתוף הידע בעניין ההתמודדות של גופים ציבוריים עם סוגיות הנוגעות לטיפול בתלונות הציבור יכול לסייע לכלל הגופים בשיפור השירות גם במקרים שעולה בהם קושי שירותי מורכב.

התמודדות עם התבטאויות והתנהגויות בלתי ראויות של מקבלי השירות ונותני השירות

העובדים ביחידות המטפלות בפניות הציבור בכל ארגון הם עובדים שיש להם תחושת שליחות ומחויבות לסייע לפונים. חמלה ורגישות אנושית מובילות אותם בעבודתם היום-יומית, והם חדורי רצון לסייע לפונים במצוקתם.

עם זאת, אדם הפונה בתלונה לגוף ציבורי חווה לעיתים פער בין הציפיות שלו לגבי קבלת השירות לבין המצב בפועל. פער זה יכול ליצור רגשות של תסכול, אכזבה, ייאוש וחוסר אונים.

המטפלים בפניות הציבור ניצבים מול המטען הרגשי של הפונים וצריכים להתנהל מולם על אף האתגר שלעיתים כרוך בכך. אם פונה חש תסכול, הדבר עלול לגרום להתנהגויות בלתי מבוקרות ובלתי ראויות שלו כלפי נותני השירותים, והדברים מתחדדים כאשר הפונה מתמודד עם אתגרים נוספים במישור האישי או הנפשי. לעיתים חווים נציגי השירות צעקות, שימוש בשפה משפילה ומבזה, איום של הפונה לפגוע בעצמו או בנותני השירות או אלימות מילולית או פיזית. בעידן הרשתות החברתיות גובר גם השימוש באמצעי הביוש (שיימינג) כלפי עובדים או גופים.

גופים ציבוריים מתמודדים יום-יום עם הצורך להגדיר את גבולות הסבלנות ואורך הרוח שלהם כלפי התנהגות לא ראויה. ככלל, ממטפלים בפניות הציבור מצופה להכיל קשת רחבה של רגשות ומטענים של הפונים, אולם על כל גוף לקבוע את גבולות השירות ולהגן על נותני השירות שלו מהתנהגויות שחוצות קווים אדומים. על כל גוף ציבורי לתת כלים הן במישור האבטחתי והן במישור

ההכשרה לגורמים מטעמו הבאים במגע עם הציבור, שיסייעו להם להתמודד עם התנהגויות בלתי ראויות ולקבוע את גבולות הסבלנות כלפי התנהגות כזאת.

במקרה שבו הפונה חוצה את הגבולות שנקבעו, על הגוף להבהיר לו זאת. עם זאת, אל לגוף לסגור לפני הפונה את הדלת אם הוא תיקן את דרכיו וחזר לפנות באופן ראוי. כמו כן, על הגוף לוודא כי כאשר עולות טענות על התנהגות לא ראויה של נותני השירות, הן יבוררו לגופן באופן ראוי.

בירור טענות של מקבל שירות על פגיעה בו צריך להיעשות בזמן אמת ולא להימשך חודשים רבים

כאשר מקבל שירות טוען לפגיעה בו על ידי מי מנותני השירות, יש לבצע בדיקה אפקטיבית ומהירה בעניין ולא לגרור את הבירור חודשים רבים עד לקביעת המסקנות, גם אם נדרשת קבלת גרסאות של כמה גורמים. ככל שהבירור מתעכב, גדלים הסיכויים שפרטים הקשורים לאירוע יימחקו מזיכרון של המעורבים בו, ובכך תיפגע יכולת הגוף הציבורי להגיע לחקר האמת.

הלינה לביטוח הלאומי על התנהלות הרופא - ולא קיבלה מענה

המתלוננת עברה בבדיקה על ידי חבר ועדה רפואית לעררים במסגרת דיון בערר בעניינה בביטוח הלאומי. לדברי המתלוננת, הבדיקה הייתה לא שגרתית ומלווה בכאבים עזים, והיא אף התלוננה על כך במהלך הבדיקה. המתלוננת ציינה שפנתה ליחידה לפניות הציבור של הביטוח הלאומי בתלונה על פגיעה בזכויותיה בשל התנהלות הרופא שביצע את הבדיקה, אולם לא קיבלה מענה במשך זמן רב. רק לאחר עשרה חודשים ממועד הפנייה, בעקבות תזכורות, נשלחה על ידי הביטוח הלאומי תשובה עניינית.

▼ נציבות תלונות הציבור ציינה לפני הביטוח הלאומי:

”הנציבות סבורה שבירור שנמשך כעשרה חודשים אינו בירור סביר ויעיל. גם אם היה צורך לבדוק את גרסות המתלוננת... וכל מי שהיה מעורב באירוע, היה מקום לעשות זאת תוך פרק זמן קצר ביותר וככל שניתן בסמוך לאירוע כדי להסתמך על זכרונם

הטרי של המעורבים בבדיקה, ואם כך נעשה על המוסד היה לגבש מסקנותיו תוך פרק זמן קצר יותר... על הלשכה היה לנהל בירור מהיר יותר כדי לבחון האם במהלך הבדיקה נפגעו זכויות המתלוננת בשל התנהלות הרופא, ולא לתת מענה לאחר שחלפו עשרה חודשים ממועד הבדיקה". (1073230)

סייג למתן שירות - התנהגות מקבל השירות

קבלת שירות אינה זכות מוחלטת, ואין נציג השירות מחויב לתת שירות אם מקבל השירות אינו עומד בסטנדרטים בסיסיים של התנהגות מכבדת, והתנהגותו היא אלימה או גסה באופן בלתי סביר.

דרך ארץ קדמה לשירות

המתלונן הלך בנוגע לשני מקרים שבהם אוטובוסים לא עצרו בתחנה כדי להעלותו. לטענתו, פנייתו לחברת האוטובוסים בעניין לא נענתה.

בתגובה על פניית משרד התחבורה בעניינו של המתלונן הבהירה חברת האוטובוסים כי מאחר שפנייתו של המתלונן אליה מנוסחות בלשון בוטה פוגענית ומשולבות בהן קללות, היא אינה רואה צורך להשיב עליהן.

▼ חברת האוטובוסים כתבה למתלונן:

”איננו יכולים להתעלם מן הלשון הפוגענית והמשתלחת בה בחרת להתנסח במכתביך כלפי החברה ועובדי החברה, תוך הטחת האשמות אישיות בהם. העובדה שאנו חברה הנותנת שירות לציבור, אשר חשופה לביקורת ונכונה לשמוע טענות, אינה מקנה למאן שהוא את הזכות להשתלח באופן בלתי מרוסן בחברה ובעובדיה, להוציא דיבתם רעה ולרמוס את כבודם.”

נוכח הדברים נציבות תלונות הציבור לא מצאה סיבה לבירור נוסף לגבי אי-מתן המענה של חברת האוטובוסים למתלונן. (1073343)

חובת בירור בזמן אמת של טענות על התנהגות עובדי ציבור

כאשר הטענות כלפי עובדי גוף ציבורי הן חמורות במיוחד, על הרשות הרלוונטית לבצע בדיקה מעמיקה ולמצות את הבירור באופן מלא וראוי בזמן אמת, כדי להגיע לחקר האמת.

■ התלונן שהותקף על ידי מאבטח בית החולים - ובירור תלונתו לא היה ראוי וממצה

המתלונן הגיע לבית החולים עם אשתו לקראת לידה. לטענתו, הוא ביקש מהמאבטחים לאפשר לו להחנות את רכבו בכניסה לחדר המיון באופן זמני, כדי שיוכל להכניס את אשתו לבית החולים בלי שתצטרך ללכת כברת דרך מהחניה. המאבטחים איפשרו זאת, אולם כאשר הגיעו המתלונן ואשתו למעלית סירב המאבטח לאפשר להם להמשיך בדרכם לפני שהמתלונן יוציא את הרכב מהכניסה לחדר המיון. לדברי המתלונן, הוא הסביר למאבטח כי אינו יכול לעזוב את אשתו במצבה, וכי כל בקשתו היא להביאה למיון היולדות ולאחר מכן יוציא מייד את הרכב. המאבטח סירב לבקשה, אך חרף זאת החליטו המתלונן ואשתו להמשיך ללכת לכיוון המעליות. המאבטח חסם למתלונן ולאשתו את הדרך וסירב לאפשר להם להיכנס למעלית, עד שעובדת שעברה במקום דרשה מהמאבטח לאפשר להם להמשיך בדרכם, וכך עשה. לאחר שהביא את אשתו לחדר הלידה הוציא המתלונן את הרכב לחניה הכללית, ובסך הכול רכבו לא חנה בכניסה לחדר המיון יותר מרבע שעה. לאחר שהמתלונן חזר לפתוח תיק רפואי בקבלה, הגיע המאבטח ולטענתו התקרב אליו בצורה מאיימת. המתלונן ציין כי ביקש מהמאבטח כמה פעמים שלא יתקרב אליו בצורה כזאת, ולאחר שהמאבטח לא שעה לבקשתו הוא הדף אותו, ואז לטענתו המאבטח תקף אותו, עד שהגיעו מאבטחים אחרים והפרידו בין השניים. המתלונן הגיש תלונה למשרד הבריאות על התנהלות צוות בית החולים, ובעקבות תגובת בית החולים על התלונה החליט משרד הבריאות שלא להתערב בעניין.

נציבות תלונות הציבור ביקשה לקבל את גרסאות המעורבים ואת תצלומי האבטחה הרלוונטיים. בעקבות פניית הנציבות הגיע בית החולים למסקנה כי העובדות שנמסרו לו אינן מדויקות והזמין את המתלונן למסור בשנית את גרסתו. לאחר בירור נוסף של טענות המתלונן הודיע בית החולים כי המתלונן פעל בהתאם לנוהלי בית החולים, שמאפשרים הותרת רכב בכניסה לחדר המיון עד הבאת היולדת לחדר לידה. לכן לא הייתה הצדקה לפעולת המאבטח.

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת והעירה לבית החולים על שרק בעקבות בירור הנציבות ביצע בדיקה מעמיקה של העניין.

▼ הנציבות כתבה לבית החולים בין היתר:

”התנהגותו של המאבטח, כפי שעולה מסרטוני האבטחה, הייתה בלתי הולמת. זאת ועוד, טיפולכם בתלונה שהוגשה על ידי המתלונן היה לקוי ביותר, שעה שלא ערכתם בירור ראוי, שלם וממצה ולא עמדתם על העובדות לאשורן, אלא לאחר התערבותנו ובחלוף חודשים רבים מהאירוע.

הנציבות מצאה כי היה מקום לערוך בירור הולם מיד לאחר האירוע תוך עיון בצילומי האבטחה בזמן אמת ובכך לחסוך את עוגמת הנפש שנגרמה למתלונן כתוצאה מהאירוע ומהגשת התלונה למשטרה, עניין שאילץ אותנו לבלות למחרת הלידה בחקירה בתחנת המשטרה במקום לשהות לצד רעייתו ברגע שאמור היה להיות משמח ומרגש עבורם.” (1073137)

הטיפול בפניות חוזרות ונשנות של אותו פונה באותו עניין, ופניות מקבילות לגופים שונים על ידי אותו פונה באותו נושא

אחד האתגרים הניצבים לפני מטפלים בפניות הציבור בגופים ציבוריים הוא הטיפול במתלוננים חוזרים אשר מציפים את הגוף במספר רב של פניות באותו נושא. לעיתים הפניות הן לכמה יחידות בגוף במקביל ולעיתים לרמות שונות בהיררכייה הארגונית. יש גם מי שפונים במקביל למספר רב של גופים באותו עניין בדיוק. פנייה חוזרת ונשנית לגוף באותו נושא עשויה להעיד על היעדר אמון במענה של הגוף ובאיכות הבדיקה של היחידה שטיפלה בפנייה.

יש פונים הממשיכים לפנות אף שקיבלו תשובה סופית בעניינם. בשולחנות העגולים צוין כי גוף שפונה ממשיך לפנות אליו אף שקיבל תשובה סופית בעניינו, צריך לבצע הערכה מחדש של המענה שניתן לפונה ולבדוק אם המענה היה ענייני, מקצועי ומשכנע ואם שיקף באופן מספק את הליך הבדיקה המעמיק שנעשה.

השגה של פונה על המענה שקיבל היא למעשה הזדמנות לגוף לבדוק את עצמו, לחדד את ההנמקה בעניינו של הפונה ולבחון אם יש מקום להרחבת

יריעת הברור כדי לסייע לפונה.

כמו כן, על גוף ציבורי שמגיעה אליו השגה כאמור לבחון בנפש חפצה אם אכן יש ממש בטענות הפונה על שהתשובה שקיבל אינה מספקת. למרות הקושי בטיפול בעניין שלכאורה כבר נבחן ונסגר, פנייה חוזרת היא הזדמנות לשקול אם יש מקום להפעלת דרכי ברור נוספים שטרם מוצו.

לעיתים יציאה לשטח ומפגש עם הפונה יכולים לחדד נקודות שלא עלו ולא נבחנו בטיפול הראשוני או להבהיר לפונה את המענה שניתן לו באופן טוב יותר. ממונים על פניות הציבור בגופים שונים שהיו שותפים לדיוני השולחן העגול, הדגישו את הצורך לפתח קשר אישי ובלתי אמצעי עם הפונה, כדי לרכך את אי-האמון שלו כלפי הגוף והליכי הבדיקה בו. לעיתים שיחה אישית או פגישה עם הפונה מגבירות אצלו את התחושה שניתנה תשומת לב לדברים שאמר ונשקלה בכובד ראש ראוי הנמקת המענה שניתן לו, דבר היכול להגביר את האמון שלו בגוף ובהליך הטיפול שלו בפנייתו. לעיתים נדרש להפנות את הפנייה החוזרת לגורמים ברמות גבוהות יותר בהיררכייה בארגון או לגורמי מקצוע בעלי סמכות בתחום שהפנייה עוסקת בו, כדי לתקף את המענה שניתן, כגון הפניית תלונה על יחס בלתי ראוי של עובד ציבור לממונה על המשמעת בגוף הרלוונטי.

כאשר ההשגה על מענה סופי נבחנה על ידי הגוף הציבורי ולא הביאה לתוצאה שלה ציפה הפונה, הגוף יכול להציג לו את האפשרות לפנות לגורמים בלתי תלויים שיבחנו את העניין, כגון האגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים ונציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, להגיש ערר לגורם המאסדר שהגוף מברר התלונה נתון לפיקוחו או לפנות לגופים למיצוי זכויות.

על המטפל בפניות הציבור להכיר את קשת האפשרויות והגופים הרלוונטיים בנושאים השונים, כדי שיהיה בידי הידע הדרוש להכוונת הפונה לקבלת סיוע.

אחד האתגרים בטיפול בפניות כאלו הוא למנוע מצב של קהות חושים כלפי מתלוננים עם התנהגות מאתגרת. נציבות תלונות הציבור מתמודדת לא פעם עם תלונות על גופים שלא נתנו מענה כלל לפניות חוזרות של מתלונן, אף שלעיתים בפנייה החוזרת עלו עובדות חדשות או שהוא פנה בנושא חדש. על הגופים להיזהר שלא לפתח דחייה כלפי פניות חוזרות ולבחון בערנות ובשירותיות כל פנייה.

רשות ציבורית המקבלת פניות רבות מאזרח בנושאים שונים אינה יכולה להסתפק במענה על חלק מהפניות, אלא עליה לתת מענה על כל פנייה לגופה

רשות ציבורית מתמודדת לא פעם עם פונים המאתגרים אותה בפניות רבות בשלל נושאים במקביל. למרות ריבוי הפניות, על הרשות הציבורית לתת מענה ענייני על כל פנייה לגופה.

■ פנה לאגף השיקום במשרד הביטחון בנושאים שונים, וקיבל מענה רק על חלק מהתלונות

המתלונן הגיש כמה תלונות לאגף השיקום בנושאים שונים, אולם קיבל מענה רק על חלק מהתלונות. נציבות תלונות הציבור העירה לאגף השיקום כי יש לענות על כל תלונה לגופה, גם כאשר מדובר במתלוננים המגישים תלונות באופן תדיר וחוזר.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לאגף השיקום בין היתר:

נמצא כי האגף לא השיב לפניות האמורות, בהן העלה המתלונן טענות עקרוניות בעניין ההבראה הרפואית ובעניין טיב השירות של החברות עמן התקשר האגף. נוכח האמור, עליכם לפעול לתיקון הליקוי ולהשיב [למתלונן] לפניות האמורות.”

(1069534)



חובת הזדהות עובד ציבור

החובה לתת שירות ראוי והוגן כוללת גם חובות משניות, כגון חובת הזדהות של נותן השירות לפני מקבל השירות, כדי שמקבל השירות יוכל במקרה הצורך להתלונן על נותן השירות. נושא זה עלה בכמה אופנים בתלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור, כפי שיתואר להלן.

חובת הזדהות עובדי ציבור במכתב רשמי

עובד ציבור השולח לאזרח החלטה בעניינו צריך לציין את שמו הפרטי ושם משפחתו ומתחזת להם את תואר משרתו. זאת בין היתר כדי שהאזרח ידע מי קיבל את ההחלטה בעניינו ולהשיג עליה אם ירצה בכך.

■ העירייה שלחה את החלטת התובע בצירוף חתימה אלקטרונית בלבד, ללא שם ותואר משרה

המתלונן קיבל מעיריית פתח תקווה מכתב ובו החלטת תובע לדחות את בקשתו לביטול דוח חניה. במכתב הדחייה הופיעה חתימה אלקטרונית של אחד מעובדי העירייה, אולם ללא השם המלא ותואר משרתו של העובד.

נציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת לב העירייה להוראה של נציבות שירות המדינה⁶⁷, הקובעת כי "בסיומו של המכתב יצוינו במלואם שמו הפרטי ושם משפחתו של החותם ומתחזת להם תואר משרתו בתקן המאושר או בתואר תפקידו המיוחד, אם נתמנה לכך במינוי רשמי בכתב".

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לעיריית פתח תקווה בין היתר:

”חתימת המכתב בשמו המלא של חותם המכתב הינה חלק מהמאמץ המתמשך למתן שירות מיטבי לציבור והגברת השקיפות של גופים ציבוריים מול ציבור האזרחים. על כן יש לשוב ולהקפיד על קיומן המלא של הוראות החוק והתקשי"ר בהקשר זה,

ולרשום באופן מלא את השם המלא ותואר תפקידו של חותם המכתב,
בנוסף לציין שמו המלא של התובע העירוני." (1062225)

חובת הזדהות עובדי ציבור המאיישים מוקדים טלפוניים

על נציג השירות במוקד הטלפוני להזדהות באופן יזום לפני הפונה בשמו המלא או בשמו הפרטי בציין פרט נוסף (לדוגמה, שיוך לצוות או מחלקה). זאת כדי לאפשר לפונה להשיג בקלות לפני הגורם האחראי על אופן הטיפול של נציג השירות בפנייתו.

■ בניגוד לחוק - נציגי המוקד הטלפוני של תאגיד המים לא הזדהו בשמותיהם

המתלונן, תושב בני ברק, הלן על שנציגי המוקד הטלפוני של תאגיד המים והביוב "מי ברק" אינם מזדהים בשיחות עם הפונים בשמותיהם.

הברור העלה כי נציגי מחלקת שירות הלקוחות בתאגיד המים אינם מזדהים בשמם בשיחות טלפוניות המתקבלות במוקד, אלא אם כן הם נשאלים לשמם על ידי הפונה.

נציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת לב התאגיד להוראת סעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, הקובעת כי "נציג של עוסק יזדהה בכל שיחה טלפונית עם צרכן בשמו המלא או בשמו הפרטי בציין פרט נוסף שיאפשר את זיהויו בפנייה לעוסק".

חובת ההזדהות בשם אינה חלה רק במקרה שבו עולה דרישה לכך מצידו של הפונה, אלא "בכל שיחה טלפונית". עם זאת, לא קיימת חובת הזדהות בשם המלא, וניתן להזדהות בשם הפרטי בלבד בצירוף פרט זיהוי נוסף.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לתאגיד מי ברק בין היתר:

”נבקשכם לפעול לחידוד הנהלים בנושא, כך שנציגי מחלקת שירות הלקוחות יזדהו בשמם הפרטי לפחות... בכל שיחה טלפונית המתקיימת עם צרכן.” (1116433)

סייגים לחובת ההזדהות של עובד ציבור והגנה על פרטיותו

לחובת ההזדהות של עובד הציבור יש סייגים. במקרה שבו אי-הזיהוי של עובד הציבור נועד לשמירה על פרטיותו של עובד הציבור או בטחוננו ולא תהיה בכך פגיעה באינטרס של מקבל השירות, הגוף יכול להימנע מלמסור את פרטי עובד הציבור.

■ שם הקלדנית לא נמסר למתלונן - "כדי לשמור על תחושת הביטחון שלה"

המתלונן הלין על התנהגותה של קלדנית בית משפט השלום בתל אביב כלפיו בדיון שהתקיים בבית המשפט ועל אופן בדיקת טענותיו בעניין על ידי הנהלת בתי המשפט. לטענתו, הקלדנית פנתה לאשתו בדיון ואמרה לה "איך את חיה איתו". המתלונן ביקש לקבל את שמה של הקלדנית כדי להגיש תביעה אישית נגדה.

נוכח החשש כי מסירת שמה של הקלדנית במקרה זה תפגע בתחושת הביטחון שלה ביקשה הנהלת בתי המשפט שלא למסור את שם הקלדנית. הנהלת בתי המשפט ציינה כי המתלונן יוכל לתבוע באופן ישיר את הנהלת בתי המשפט בגין כל נזק שנגרם לו בשל התנהגות הקלדנית.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי בנסיבות העניין יש לשקול את הצורך במסירת פרטי הזיהוי בשים לב לאיזון בין הפגיעה שיכולה להיגרם מהזיהוי לבין הפגיעה באינטרס של האזרח.

אשר למקרה של המתלונן, הקלדנית זוהתה על ידי הנהלת בתי המשפט - הגוף הציבורי שמעסיק אותה - והטענות כלפיה נבחנו לגופן. הנהלת בתי המשפט לא הכחישה את הליקוי בהתנהגות הקלדנית כלפי המתלונן והתנצלה לפניו. היא גם הציעה לו לתבוע את הנהלת בתי המשפט ישירות, בשים לב לחשש שהיה לפגיעה בתחושת הביטחון של העובדת במסירת פרטיה.

נוכח האמור סברה נציבות תלונות הציבור שעמדת הנהלת בתי המשפט בנסיבות העניין סבירה ולא התערבה בכך. (1064757)

היבטים נוספים בשירות לציבור

חובת פרסום נהלים ומדיניות

רשות ציבורית צריכה לוודא כי נוהלי הפעולה שלה מפורסמים לציבור, כדי שהוא יוכל לפעול על פיהם

■ ביקשה לקבל אישור על מועד כניסתה לישראל - והרשות פעלה בעניין לפי נוהל שלא פורסם לציבור

המתלוננת, אישה בת 79, הלינה כי רשות האוכלוסין לא טיפלה כראוי בבקשתה לקבל אישור על מועד כניסתה לישראל, לאחר שהכניסה לא נקלטה בנתב"ג מסיבה לא ברורה. נוכח אי-קליטת כניסתה לישראל נשללו מהמתלוננת קצבאות המגיעות לה מהביטוח הלאומי וזכויות נוספות אשר התנאי לקבלתן הוא שהייה בישראל.

נציבות תלונות הציבור ערכה בירור בנושא, ולאחר זמן הסכימה רשות האוכלוסין לקבל ראיות שונות שסיפקה המתלוננת על מועד חזרתה לישראל.

עוד עלה בבירור כי נוהל רשות האוכלוסין הרלוונטי לעניין באותה עת⁶⁸ לא פורסם לציבור.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לרשות האוכלוסין:

”מהבירור עלה שהנוהל החל אינו מפורסם לציבור ולא ניתן לכך הסבר. ככלל, מצב בו הרשות פועלת על פי נוהל שאינו מפורסם ואינו נגיש לציבור אינו תקין לכן על הרשות לפעול לפרסום הנוהל⁶⁹.” (1068468)

68 נוהל 6.2.0002, אשר החליפו נוהל 1.18.2000 - "נוהל הטיפול בעדכון תנועה ברשומות ביקורת הגבולות".

69 ראו סעיף 6 לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998; הנחיית היועץ המשפטי לממשלה 1.0002, "הנחיות מנהליות" (עודכן ב-3.7.02); דפנה ברק ארז, משפט מינהלי, כרך א' (2010), עמ' 235; יואב דותן, "פרסום הנחיות מינהליות", משפט וממשל ג (1996), עמ' 475; בג"ץ 5537/91 אליהו אפרתי נ' עו"ד כרמלה אוסטפלד פ"ד מו(3) 501 (1992); ענ"ם 9187/07 לוזון נ' משרד הפנים (פורסם במאגר ממוחשב, 24.7.08).

בכל מקרה שיש כמה פרשנויות אפשריות לנהל, על הרשות להבהיר את הנהל

הציבור הצורך את שירותי הגופים הציבוריים נסמך על הנהלים, ההנחיות והמידע שהם מפרסמים. על הגוף הציבורי להבהיר את נהליו והנחיותיו, כדי שהם לא יהיו נתונים לכמה פרשנויות.

■ מכון המיון לא היה ערוך לבחינה המותאמת, בשל חוסר בהירות בהוראות

המתלונן הגיש מועמדות למשרת צוער במשרד החוץ, ולאחר הגשת המועמדות הגיש אישור בדבר לקות למידה שבגינה הוא זכאי להקלות במבחני המיון (להלן - האישור). המתלונן לא קיבל הודעה כלשהי בנוגע לאישור והתייצב לבחינה, אולם מכון המיון לא היה ערוך לבחינה המותאמת ללקות שלו. עקב כך המתלונן שוחרר לביתו, וכעבור זמן הוזמן לשוב למכון המיון ונבחן בבחינה מותאמת. המתלונן הלן על חוסר התיאום בנוגע לבחינה שנבחן בה, אף שפעל בהתאם להנחיות והגיש את האישור לפני יום בחינת המיון. משרד החוץ טען כי בהנחיות נקבע שלא ניתן להגיש אישורים לאחר מועד הגשת המועמדות. ואולם נציבות תלונות הציבור מצאה כי ההנחיות ולפיהן "לא תטופלנה בקשות להתאמה ביום המיון" לא היו ברורות דיין, והשתמע מהן שאישורים ובקשות שהוגשו לפני יום המיון יטופלו גם אם הוגשו לאחר הגשת המועמדות.

▼ הנציבות העירה למשרד החוץ על הצורך להבהיר את ההנחיות, כדלהלן:

”מצאנו לנכון להצביע בפניכם על חוסר הבהירות בהוראות האוגדן. אמנם, ניתן לפרש את הוראותיו בעניין בקשה להתאמות גם באופן שתואר בתגובתכם. עם זאת, משקיימות פרשנויות נוספות האפשריות ובשל הצורך כי ההוראות בעניין זה יהיו ברורות ואינן משתמעות לשני פנים נראה כי יש צורך להבהירן.“ (1065628)

על רשות ציבורית לשקול גיבוש הנחיות בנושא מסוים ופרסומן, עקב פניות באותו נושא

רשות ציבורית צריכה לשקול אם ראוי לקבוע הנחיות בנושא שלא הוסדר עד כה, נוכח פניות רבות באותו נושא. לעיתים נושא תלונה, לדוגמה נושא בטיחותי או בריאותי, מחייב הסדרה גם אם מדובר בתלונה יחידה.

ביקשה פטור ממעבר בגלאי בשל קוצב לב - וסורבה

המתלוננת, אישה בת 75 שבגופה מושתל קוצב לב, הלינה כי בעת מעברה בנתב"ג התבקשה להמציא תעודת נכה כדי להיות פטורה מלעבור בגלאים ביטחוניים, אף שאינה נכה ואף שהציגה תעודת קוצב המעידה על השתלת קוצב לב בגופה. המתלוננת ציינה כי גם כאשר הגיע האחראי לא ניתן לה פטור כאמור ללא המצאת תעודת נכה. המתלוננת הוסיפה כי שאלות אנשי הביטחון העידו על היעדר ידע והכשרה לגבי קוצבי לב, ובכלל זה הסיכונים הכרוכים בכך. המתלוננת גם הלינה על היעדר שלטים או הנחיות בנוגע למעבר בעלי קוצבי לב.

נציבות תלונות הציבור קיימה בירור עם רשות שדות התעופה ומצאה את התלונה מוצדקת. בעקבות ממצאי הבירור הודיעה רשות שדות התעופה לנציבות כי תטמיע שינוי מערכתי הכולל מתן דגש מיוחד בתדריכי משמרת לגבי אופן הטיפול בנוסעים בעלי קוצב לב והצורך בהפגנת רגישות לנושא. נוסף על כך, הובהר למתלוננת כי אכן לא היו מוסדרים שילוט והנחיות מעבר לבעלי קוצב לב, אולם בעקבות בירור התלונה העניין יתוקן. הנציבות עקבה אחר הנושא ווידאה כי אכן הותקנו שלטים מתאימים עם הנחיות למעבר בעלי קוצב לב במקום מרכזי.

▼ המתלוננת כתבה לנציבות תלונות הציבור בסיום הבירור:

”זה עתה סגרנו את הטלפון עם נציגת תלונות הציבור, תודה לאל שיש לכם כח להזיז דברים. משיחתנו הבנו כי מעולם לא היה מסלול לקוצבי לב והובטח לתקן זאת.”

(1081760)

שמירה על פרטיות מקבל השירות

אי-שמירת העתקי תעודות זהות

רשות ציבורית הנדרשת לאמת את זהותו של מקבל שירות אינה זכאית לשמור תצלום של תעודת הזהות שלו, אלא אם כן יש לכך הסמכה מפורשת בדיון או כאשר הדבר מתחייב, ובשים לב לפגיעה האפשרית במקבל השירות.

■ נדרש להציג תעודה מזהה במעבר "שומרון" - ותעודתו צולמה בניגוד לדיון

המתלונן נסע לעיר אריאל ובעת שעבר במעבר "שומרון" נדרש להציג תעודה מזהה. המתלונן הציג את התעודה, והלין על כך שהתעודה נלקחה ממנו על ידי הממונה במחסום שלא בהסכמתו לשם צילום שלה, בלי להבהיר לו מה מקור הסמכות לכך.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד הביטחון, וזה הבהיר כי צילום תעודת הזהות של הנוסעים העוברים במעבר נעשה בכל מקרה שבו עולה חשש שהנוסע יעוכב יותר מהזמן הסביר של הבידוק הביטחוני. משרד הביטחון ציין כי כך נעשה גם לגבי המתלונן, בשל ההיתכנות שהייתה למילוי דוח עיכוב בעניינו מאחר שהוא סירב לענות על השאלות ששאלה אותו הבודקת. משרד הביטחון הוסיף שבסופו של דבר לא נדרש למלא דוח עיכוב לגבי המתלונן שכן הוא לא עוכב, ותצלום תעודת הזהות שלו שימש לצורך מילוי דוח בעניין סירובו למסירת פרטים. עוד ציין משרד הביטחון כי הסמכות לצילום תעודת זהות נגזרת מהסמכות לדרוש הצגת תעודת זהות, ובפרט כאשר העובר במעבר אינו משתף פעולה ומסרב להזדהות. לדברי משרד הביטחון, לא מנוהל מאגר תצלומי תעודות זהות, והתצלומים מושמדים מיד לאחר מילוי הדוחות.

נציבות תלונות הציבור לא מצאה בתשובת משרד הביטחון בסיס חוקי מספק לסמכות לצלם תעודת זהות, וסברה שלא ניתן לראות בה סמכות הנגזרת מהסמכות לדרוש הזדהות. הנציבות ציינה לפני משרד הביטחון כי גם כאשר יש סמכות לדרוש מסמכי זהות, היא אינה כוללת סמכות ליצירת העתקים של מסמכים אלה, זאת גם כאשר השמירה נעשית למשך זמן מה לצורך טיפול, ומסמכי הזהות מושמדים מיד אחרי הטיפול. הנציבות הוסיפה כי לפי מיטב ידיעתה, הן רשות שדות התעופה והן משטרת ישראל אינן שומרות העתקים של מסמכים מזהים.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר למשרד הביטחון:

”בנסיבות אלה, כל עוד אין שינוי בדין הקיים, נבקש כי תנחו את כל הנוגעים בדבר כי אין לצלם תעודת זהות או מסמך מזהה אחר של מי שעובר במעברי הגבול. כמו כן, ככל שנשמרו עד כה מסמכים עם פרטים אישיים של אנשים (ובכלל זה - דוח תלונה צפויה), הרי שיש להסדיר את אופן שמירתם והשמדתם.” (1065242)

על הרשויות הציבוריות לקבוע נהלים לגבי העברת מידע לעובדים בנוגע לתלונות שהוגשו עליהם, בשים לב לצורך בהגנה על פרטיות המתלוננים

מידע המגיע לרשות ציבורית עקב תלונות על עובדים בה משמש לעיתים בסיס לקיום שימועים והליכים משמעותיים שונים כלפיהם. על הרשויות הציבוריות לקבוע נהלים לגבי העברת המידע הקשור לתלונות לעובדים הנילונים, בשים לב לצורך בהגנה על פרטיות המתלוננים.

■ ביקשה לקבל את העתקי התלונות שהוגשו עליה - אולם בקשתה סורבה משיקולי פרטיות

המתלוננת, גננת במקצועה, הוזמנה להליך משמעותי בשל תלונות עליה שהוגשו למעסיק שלה, ובעקבות ההליך נפתח נגדה תיק במשטרת ישראל. בסופו של דבר בוטל ההליך המשמעותי ונסגר התיק הפלילי.

לדברי המתלוננת, היא פנתה למשרד החינוך בבקשה לקבל את העתקי התלונות שהוגשו עליה, כדי לתבוע את מגישי התלונות בהליך אזרחי בגין תלונות שווא. ואולם משרד החינוך סירב למסור לה את העתקי התלונות ושלח אליה את העתק השימוע בלבד. נציבות תלונות הציבור לא התערבה בהחלטת משרד החינוך שלא למסור את כל המסמכים המבוקשים, משיקולים של פרטיות.

▼ עם זאת, הנציבות העירה למשרד החינוך על הצורך לקבוע נוהל ברור בעניין:

”יש לוודא קיומו של נוהל סדור ביחס להעברת מידע שהיווה בסיס להליך שימוע שנערך לעובד ואשר זכותו של העובד לקבלו, אשר יעמוד במגבלות הוראות חוקיות, ככל שקיימות, דוגמת ההגנה על פרטיות.” (1071457)

יש לזהות את הגורם שנמסר לו מידע, בפרט כאשר נמסר לו מידע רגיש

גופים ציבוריים המחזיקים במידע רגיש על אזרחים צריכים לוודא את זיהוי הגורם שלו נמסר המידע ואת שמירת המידע באופן תקין.

■ הרופא לא זיהה את המתלוננת - ומסר לה מסמכים שאינם שלה

מטופלת באחת מקופות החולים הלינה כי הרופא המטפל שלה הנפיק לה טופס בדיקות מעבדה של מבוטחת אחרת בקופה אחרת. כמו כן הלינה המתלוננת כי הרופא המטפל הודיע לה שהבדיקות שרשם לה ייקלטו במחשב המעבדה, אולם כשהגיעה לבצען התברר לה שלא רשומות במחשב המעבדה בבדיקות עבורה.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי הרופא לא זיהה את המתלוננת באמצעות כרטיסה המגנטי, והדבר גרם להנפקת מסמכים שאינם שלה. אשר לטופס הבדיקות של המתלוננת, עקב שינוי הנהלים באופן העברת המידע למעבדות, שהרופא לא עודכן בו, הטופס לא נקלט במערכות קופת החולים שהמתלוננת מבוטחת בה.

▼ הנציבות כתבה בין היתר לקופת החולים:

”מצאה הנציבות לנכון להעיר לכם כי יש מקום לחזור ולרענן נהליכם לעניין זיהוי המטופלים באמצעות כרטיס מגנטי, בכלל זה לרופאים העצמאיים, וזאת כדי שלא ישנו מקרים דומים בעתיד.”

כמו כן נבקש להפנות תשומת לבכם להכרח לידע גם את הרופאים
העצמאיים בנוגע לשינויים במערכת המחשוב. (1064473)

ניהול המידע הנוגע לחלוקת משאב ציבורי הנמצא בידי רשות ציבורית חייב להיעשות בשקיפות ובאופן מקצועי, תוך הבטחת בקרה ותיעוד, ולא בקבצים אישיים של עובד מסוים

רשות ציבורית האמונה על הקצאת משאב ציבורי צריכה לעשות זאת באופן
סדור, מקצועי ומתועד, ולא לשמור את כלל המידע על תהליך ההקצאה
בקבצים אישיים של עובד מסוים.

■ המנהל פרש - והתברר כי רשימת הזכאים לדיור מוגן נשמרה בקובץ אישי שניהל

המתלונן הלין בין היתר על שמנהל מחוז במשרד הבינוי והשיכון (להלן - משרד
השיכון) ניהל את רשימות הזכאים לדיור מוגן מטעם המשרד הממתינים לקבלת
דירות בקובץ אישי, ולאחר שפרש לא ניתן היה לעקוב אחר חלוקת הדירות
ואחר תור הממתינים לדירות.

הבירור העלה כי מנהל המחוז שפרש אכן ניהל את תור הזכאים לדיור מוגן
הממתינים לדירות בשתי טבלאות אקסל אישיות.

התלונה נמצאה מוצדקת, ומשרד השיכון הודיע כי הוא עומד להעלות מערכת
חדשה לניהול התור לדיור מוגן באופן סדור ומתועד.

▼ נוכח הודעת משרד השיכון כתבה לו נציבות תלונות הציבור בין היתר:

"לאור הבהרתכם כי אתם פועלים להקמת מערכת ניהול תורים אוטומטי
ליחידות דיור בדיור המוגן ובהוסטלים, אנו מסיימים בשלב זה את בירור התלונה."
(1064941)

על רשות ציבורית השולחת הודעות ומסמכים לאזרחים לעשות כן באופן השומר על פרטיות המידע

רשויות ציבוריות שומרות מידע אישי רב על האזרחים ומתכתבות עימם על בסיסו. בתכתובת עם האזרח צריכה הרשות לנקוט פעולות לשמור על פרטיות המידע.

■ קיבלה פנקסי מקדמות במעטפה שקופה - ופרטיה היו גלויים לכול

המתלוננת הלינה כי קיבלה מרשות המיסים באמצעות הדואר פנקסי מקדמות במעטפה שקופה. לטענתה, פרטים אישיים שלה (מספר תעודת הזהות וסכום המקדמות) היו גלויים לעיני כול.

בבירור עם רשות המיסים עלה שאכן, בשל טעות הפנקסים נשלחו בניילונים שקופה. בעקבות כך ניתנה הנחיה מיידית לשלוח את פנקסי המקדמות במעטפה שאינה שקופה, כדי שלא יהיה ניתן לראות את המודפס על גביהם. (1120024)

רשות ציבורית המקבלת מסמכים מהפונים אליה צריכה לוודא שהמסמכים יתקבלו וישמרו באופן ראוי ומאובטח

רשויות ציבוריות מקבלות מהפונים אליהן, במסגרת מתן השירות, מסמכים רבים הכוללים מידע רב הנוגע לפונה, ועליהן לדאוג לקליטתם ולשמירה עליהם באופן ראוי.

■ התבקש להפקיד מסמכים בקופסת קרטון פתוחה מחוץ למשרדי הרשות

המתלונן הלן על תנאי הגשת המסמכים במשרדי רשות מקרקעי ישראל במרחב ירושלים. המתלונן ציין כי כאשר ביקש להגיש מסמכים לרשות מקרקעי ישראל שלא בשעות קבלת הקהל, נאמר לו להניח את המסמכים בקופסת קרטון פתוחה מחוץ למשרדי הרשות. לדברי המתלונן, אין במשרדי רשות מקרקעי ישראל תיבה ייעודית סגורה להשאת מסמכים שלא בשעות קבלת הקהל.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה לרשות מקרקעי ישראל:

”רשמנו בפנינו את הודעתכם שלפיה המרחב פועל לרכישת תיבת דואר סגורה למתן מענה ללקוחות המפקידים מסמכים בשעות שבהן אין קבלת קהל.“
(1137578)

מיצוי זכויות ערעור וקיום החלטות שיפוטיות

חובה לפעול באופן אקטיבי לקיומם של פסקי דין ולעדכון הגורמים הרלוונטיים בדבר שינוי במצב המשפטי

החלטות של רשויות ציבוריות שונות כפופות להחלטות של גורמים שיפוטיים, בין בערכאה ראשונה ובין בהליכי ערר או ערעורים של מי שנפגעו מהחלטות הרשות. לאחר מתן החלטה שיפוטית על הרשות לפעול באופן אקטיבי ליישומה בהקדם, ובכלל זה להעביר את ההחלטה לגורמי המקצוע הרלוונטיים.

■ ביקש להסדיר את מעמדו בארץ - רשות האוכלוסין לא פעלה בהתאם לפסק הדין

המתלונן פנה לרשות האוכלוסין בבקשה להסדיר את מעמדו בארץ במסגרת הליך של איחוד משפחות, ופנייתו נדחתה בין היתר מאחר שלא היה בידו דרכון בתוקף. המתלונן ערער על הדחייה לפני בית הדין לעררים, לפי חוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952, ובית הדין קבע כי יש לבחון בקשה להסדרת מעמד בארץ גם ללא הצגת דרכון בתוקף.

ואולם רשות האוכלוסין לא פעלה במשך עשרה חודשים בהתאם לפסק הדין, על אף תזכורות שנשלחו לה בעניין.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי העתק פסק הדין לא הועבר לאגף הרלוונטי ברשות האוכלוסין. בעקבות בירור הנציבות זומן המתלונן לריאיון, לשם המשך טיפול בבקשתו להסדיר את מעמדו בארץ במסגרת הליך של איחוד משפחות. גם בזימון הנוסף התבקש המתלונן להמציא דרכון בתוקף.

והנציבות ציינה לפני רשות האוכלוסין שפסק הדין קבע במפורש שאין לעמוד על דרישה זו. רשות האוכלוסין הבהירה לנציבות כי עקב טעות לא נגרעה הדרישה האמורה, וביטלה אותה.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לרשות האוכלוסין:

”נציבות תלונות הציבור מצביעה לפני רשות האוכלוסין וההגירה על כי היה עליה להזמין את [המתלונן] לראיון תוך פרק זמן סביר לאחר ההחלטה בערר, וכן על הליקוי בדרישה להמציא דרכון בתוקף בחריגה מהחלטת ביה"ד.“
(1064701)

רשות ציבורית אינה יכולה להתנות פתיחת הליך שבו היא מחויבת בהמצאת פרטים ומידע שאינם נדרשים על פי דין

ככלל, רשות ציבורית דורשות מהפונים אליהן להמציא להן פרטי זיהוי ופרטי קשר, כדי שתוכלנה להיות עם הפונים בקשר באופן יעיל. ואולם כאשר מדובר בהגשת בקשה על פי חוק, דוגמת הגשת בקשה להישפט בגין דוח, לרשות אסור להתנות את הטיפול בה בהמצאת פרטים שאינם נדרשים בדין.

■ הגיש בקשה להישפט - והעירייה התעלמה מבקשתו בטל אי-ציון מספר הטלפון שלו

המתלונן קיבל דוח מעיריית ירושלים והגיש בקשה להישפט באמצעות הטופס המוגדר לשם כך שבתקנות סדר הדין הפלילי, התשל"ד-1974. בטופס המקוון שבאתר המרשתת של העירייה מתבקשים מגישי בקשה כאמור לציין את מספר הטלפון הנייד שלהם, לשם שליחת מסרונים בנוגע להליך. המתלונן לא הגיש את בקשתו להישפט באמצעות הטופס המקוון של העירייה, ולכן העירייה שלחה לו מכתב ובו ביקשה ממנו לציין את מספר הטלפון הנייד שלו. המתלונן לא קיבל את המכתב ולא מסר לעירייה את מספר הטלפון. לאחר שעבר המועד להגשת הבקשה להישפט, העבירה העירייה את הדוח להליכי גבייה מינהלית, בלי להתייחס לבקשת המתלונן להישפט.

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וטען שהעירייה לא הייתה יכולה להתעלם מבקשתו להישפט רק בשל אי-ציון מספר הטלפון הנייד שלו.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי המתלונן הגיש בקשה להישפט כדין, והיה על העירייה להעבירה לבית המשפט לקביעת מועד לדיון. בעקבות הברור והזמן שעבר מאז הגיש המתלונן את הבקשה להישפט, בוטל הדוח. אשר לעירייה, היא ציינה במפורש בטופס המקוון שבאתרה כי ניתן להגיש בקשה לא מקוונת להישפט גם בלי מסירת מספר הנייד. כמו כן, היא קבעה בנהליה שכל בקשה להישפט העומדת בדרישות הדין תוגש לבית המשפט, אף אם אינה כוללת את מספר הטלפון הנייד של המבקש.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לעירייה:

” לדעת הנציבות עיכוב בהגשת בקשה להישפט בשל דרישת חובה של פרטים נוספים שאינם מופיעים בטופס 8א בתוספת לתקנות סדר הדין הפלילי על פניו אינה תקינה... דרישת פרטים מעבר לפרטים הקבועים בתקנות לא יכולה לעכב את הגשת הבקשה להישפט.”
(1142674)

רשות ציבורית שבשל תקלה במערכות שלה לא מתאפשרת הגשת ערר על החלטותיה, צריכה למזער את הפגיעה במגיש הערר

אם בשל תקלה במערכות הרשות הציבורית נפגעת זכות האזרח להגיש ערר על החלטה שקיבלה, עליה לשקול למזער את הפגיעה בו. למשל, אם אזרח ביקש להגיש ערר על אגרה ששילם ונמנע ממנו לעשות כן בשל תקלה במערכות הרשות, עליה להחזיר לו את האגרה ששילם.

■ בשל תקלה שמנעה ממנו הגשת ערר, המתלונן קיבל החזר של אגרת מבחן הנהיגה

המתלונן נבחן במבחן נהיגה מעשי לאחר ששילם אגרה עבורו. המתלונן ביקש להגיש ערר לגבי המבחן, אולם בשל תקלה נמחק סרטון הבחינה, ולא התאפשר לו להגיש את הערר.

נציבות תלונות הציבור פנתה בעניין למשרד התחבורה, וזה החליט להחזיר למתלונן את האגרה ששילם עבור המבחן, שכן נוכח אובדן הסרטון לא התאפשר לו למצות את זכות הערר לגבי המבחן. נוסף על כך, בעקבות הבירור חודדו ההנחיות למפקחים כי במקרים שבהם נשללה זכות הערר מנבחן, בשל תקלה הקשורה במערכות משרד התחבורה, יש להחזיר לנבחן את האגרה ששילם עבור המבחן.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למתלונן בין היתר:

” בדיקה שערך המנהל עם המפקח שטיפל בערר שהגשת על הבחינה העלתה כי בגין תקלה טכנית, לבד משניות ספורות, הסרטון נמחק. הרשות מצאה כי נפל ליקוי בהחלטתה בענייך ובכך שלא הוחזרה לך האגרה בגין אותה בחינה.

עוד מסר המנהל כי ינקטו שתי פעולות - האחת, בכנס קרוב שתקיים הרשות למפקחים מטעמה... יחודדו ההנחיות הקיימות ויובהר כי בנסיבות תקלה מעין זו, יש להורות על החזר אגרה מהטעם שתיאורטית יתכן שאם ניתן היה לצפות בסרטון עשויה היתה ההחלטה לגבי תוצאת הבחינה להשתנות.

בנוסף ומאחר ועברת לאחרונה את בחינת הנהיגה בהצלחה, פנה המנהל לחשבות המשרד על מנת להסדיר השבת סכום האגרה בסך של 140 ש"ח לחשבונך. נמסר כי העניין יטופל לאלתר והנחיות לדרך קבלת ההחזר באמצעות שרת התשלומים, יועברו בימים הקרובים.”

(1125401)

על רשות ציבורית המקבלת החלטה, בנוגע לבקשה, שיש עליה זכות ערר ליידע את מגיש הבקשה על הזכות להגיש ערר ולציין את הדרכים למימוש זכות זו

על החלטות מינהליות מוגדרות יש זכות ערר. אין להניח שפונה מודע לזכותו להגשת ערר, ועל הרשות הציבורית המקבלת החלטה שעליה יש זכות ערר ליידע את הפונה על זכותו זו, ובכלל זה המועד להגשת הערר והגורם שאליו הוא צריך להגישו.

חובה זו קבועה בסעיף 5 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, ולפיו "היתה החלטה של עובד הציבור נתונה לערר או לערעור על פי חיקוק, יודיע עובד הציבור בכתב לאדם הזכאי להגיש את הערר או את הערעור, על זכות הערר או הערעור ועל דרכי הגשתם ומועדיהם במידה שנקבעו בחיקוק".

■ קיבלה מכתב על דחיית השגתה - ולא צוינו בו פרטים על אפשרות הגשת ערר

המתלוננת השיגה על מדידת השטח של דירתה שביצעה עיריית לוד ועל שומת הארנונה שנשלחה בהתאם למדידה, והשגתה נדחתה. המתלוננת הלינה לנציבות תלונות הציבור על שבמכתב דחיית ההשגה לא צוינה אפשרות הגשת הערר הקבועה בחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), התשל"ו-1976.

לטענת העירייה, זכות הערר ואופן הגשתו פורטו למתלוננת בעל פה, ומידע על כך מפורסם בחוברת מידע לתושבי העיר ובשובר הארנונה. נציבות תלונות הציבור סברה כי ראוי שגם במכתב ההחלטה על דחיית השגה יפורטו זכות הערר על ההחלטה, המועדים להגשתו והגורם שאליו יש להגיש אותו.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לעירייה:

”נציבות תלונות הציבור מפנה את העירייה (כפי שגם התרענו בעבר) לצורך לפרט בפני התושבים במענים הנשלחים להם והדוחים את השגתם בדבר זכות הערר העומדת להם ועל דרכי הגשת הערר ומועדו, וזאת בהתאם לחוק הקיים בעניין.” (1118031)

חובת שליחת ההחלטה בנוגע לערר

גוף ציבורי המקיים הליך ערר הקבוע בדין צריך להמציא את ההחלטה בערר לפונה. אם הפונה מבושש להגיע למשרדי הגוף, יש לשלוח אליו את ההחלטה באופן יזום.

■ הערר התקבל - אבל ההחלטה לא נשלחה למתלוננת

המתלוננת, דורשת עבודה בשירות התעסוקה, הגישה ערר על סירוב לקבלת עבודה שנרשם לה ביום שבו לטענתה הייתה חולה, ואף המציאה אישורים על כך. ערר המתלוננת התקבל והסירוב נמחק, אולם החלטת ועדת הערר לא נשלחה למתלוננת.

בירור שעשתה נציבות תלונות הציבור העלה כי בהתאם לנוהל שירות התעסוקה, הוא ביקש למסור למתלוננת את ההודעה על ההחלטה בערר בהתייבבותה הבאה בלשכת שירות התעסוקה ולהחתימה על קבלת ההודעה. ואולם מאז התקבלה ההחלטה, המתלוננת לא התייצבה בלשכה.

עוד העלה בירור נציבות תלונות הציבור כי על פי נוהלי שירות התעסוקה, עדיף למסור למגיש הערר את ההודעה בדבר ההחלטה בעניינו בעת שהוא מגיע ללשכת שירות התעסוקה, אולם אם הוא מבושש להגיע יש לשלוח לו את ההחלטה בדואר רשום. במקרה זה הדבר לא נעשה, והמתלוננת המתינה להודעה בדבר ההחלטה יותר משלושה חודשים. נמצא כי שירות התעסוקה לא הקים מנגנון שיבטיח את שליחת ההודעה אם מגיש הערר אינו מגיע זמן רב ללשכת שירות התעסוקה. נוכח האמור קבעה הנציבות שהתלונה מוצדקת.

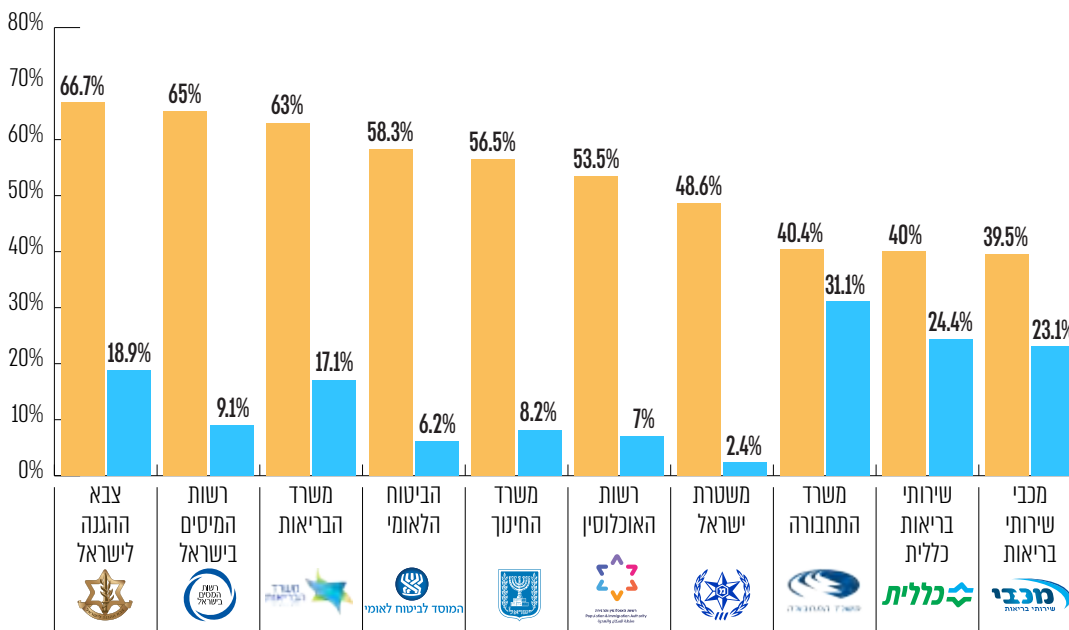
▼ נציבות תלונות הציבור כתבה בין היתר לשירות התעסוקה:

”נוהל שירות התעסוקה המסדיר את עבודת ועדות ערר (מס' הנוהל 01.24.30) קובע בסעיף 8.10.5 כי 'לדורשי עבודה שאינם מתייצבים בלשכה, יש לשלוח עותק מן ההחלטה בדואר רשום, או אישור מסירה'. כפי שנמסר לנו לא נשלחה לה [למתלוננת] ההחלטה בדואר.

המתלוננת כאמור בתשובתכם לא התייצבה זה זמן בשירות התעסוקה ולפיכך הסעיף האמור חל עליה. בהתאם קבענו כי התלונה מוצדקת. יש לדאוג לקיום הוראת הנוהל האמורה ולחדד את העניין לגורמים המקצועיים בלשכות." (1071802)

הנפקת אישורים ותעודות

תרשים 83: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון עליהם בנושא הנפקת אישורים ותעודות היה הגבוה ביותר, ושיעור התלונות בנושא הנפקת אישורים ותעודות מכלל התלונות בנושא השירות לציבור



שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא הנפקת אישורים ותעודות (100%)

שיעור התלונות בנושא הנפקת אישורים ותעודות מכלל התלונות בנושא שירות לציבור (100%)

רשות ציבורית צריכה לשקול להנפיק תעודות רשמיות גם בשפות זרות כחלק ממחויבותה לשירות ראוי

אי-קיומה של חובה מוגדרת להנפקת מסמכים או תעודות בשפות זרות אינה שוללת את חובתה של הרשות הציבורית לשקול את האפשרות לספק מסמכים בשפות שונות, בהתאם לצורכיהם של הפונים אליה.

עם זאת, יכולות להיות סיבות ראויות שלא לעשות כן, למשל המשאבים שהרשות הציבורית תצטרך להשקיע לשם תרגום לשפה זרה.

■ קיבלה אישור השכלה תיכונית ממשרד החינוך - וביקשה לקבלו באנגלית

המתלוננת הלינה כי משרד החינוך דחה את בקשתה לקבלת אישור השכלה תיכונית בשפה האנגלית, כדי שתוכל להגישו לגורמים בחו"ל. המתלוננת הייתה מודעת לאפשרותה לתרגם את המסמך באופן פרטי ולקבל אישור נוטריוני, אולם לטענתה מדובר בתרגום פשוט, ואין להצריך אותה לשאת בעלותו.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד החינוך, וזה השיב בתחילה כי ככלל, האישורים שהוא מנפיק הם בשפה העברית בהיותה השפה הרשמית בישראל, ואין ביכולתו להפיק אישורים בשפות זרות. העניין הועבר למחלקה המשפטית במשרד החינוך, והיא מסרה כי אנגלית אינה שפה רשמית בישראל, ולפיכך אין מקום להיענות לדרישה להנפקת האישור באנגלית.

נציבות תלונות הציבור סברה כי לא מדובר בשאלת זהות השפה הרשמית, אלא בנושא שירותי שעל המדינה לבחון, בשים לב לכך שהשפה המרכזית המשותפת למוסדות בחו"ל היא אנגלית. הנציבות הסבה את תשומת לב משרד החינוך לכך שגם מוסדות ורשויות אחרים (כגון רשות הרישוי, משרד הפנים ומוסדות להשכלה גבוהה) מנפיקים תעודות שונות באנגלית.

עם זאת, נוכח טענת משרד החינוך כי תרגום האישור של המתלוננת לאנגלית יכול ליצור תקדים שיחייב אותו לתרגם אישורים נוספים שהוא מנפיק לאנגלית, דבר שיטיל עליו נטל רב, ובשל האפשרות של המתלוננת להשיג תרגום רשמי של התעודה באופן פרטי, החליטה נציבות תלונות הציבור שלא להתערב במקרה מושא התלונה.

יובהר כי על כל פנים, עמדת נציבות תלונות הציבור היא כי רשות ציבורית צריכה לשקול בקשות תרגום לשפות זרות, בשים לב לנטל שבקשת התרגום מטילה עליה. (1068541)

רשות ציבורית שאמונה על עריכת מבחנים מקצועיים ומתן רישיונות צריכה להבטיח כי המבחנים ייערכו בצורה סדירה

ביקש להיבחן על ידי רשם הקבלנים - אבל במשך תקופה ארוכה לא התקיימו בחינות

המתלונן, בעלים של חברה להתקנת מיזוג אוויר, נרשם לבחינה של רשם הקבלנים בתחום התקנת מיזוג אוויר, אך במשך חודשים לא נקבע מועד לבחינה. המתלונן פנה למשרד השיכון וביקש כי יזומן לבחינה בתחום העיסוק שלו. ואולם משרד השיכון מסר לו כי זה זמן לא מתקיימים מבחנים בתחום, וכי רשם הקבלנים החליט לזמן אותו לוועדה מייעצת שלו בנושא, כדי שזו תבדוק את זכאותו להירשם בפנקס הקבלנים גם ללא בחינה. הוועדה המליצה לרשם הקבלנים לדחות את בקשת המתלונן להירשם בפנקס הקבלנים, נוכח חוסר ניסיון רלוונטי בתחום, והרשם קיבל את ההמלצה. בתלונתו לנציבות תלונות הציבור הלין המתלונן על אי-קיום הבחינות בתחום עיסוקו במשך תקופה ארוכה. הנציבות לא התערבה בהחלטת הרשם לגופה, אולם מצאה את התלונה מוצדקת, מאחר שבמשך תקופה ארוכה לא התקיימו בחינות, דבר שפגע במתלונן ובאנשים אחרים במצבו.

▼ נציבות תלונות הציבור כתבה למשרד השיכון בין היתר כדלקמן:

בנסיבות אלו, הגם שלא ראינו מקום להתערב בשיקול דעתה של הוועדה המייעצת, מצאנו את התלונה מוצדקת. במשך מספר חודשים מערך הבחינות לא תפקד וחופש העיסוק של המתלונן ושל אחרים במצבו, נפגע.” (1070986)

רשות ציבורית אינה רשאית לדרוש מאזרח הצהרה על פרטים לא נכונים לשם הפקת אישור

רשויות ציבוריות צריכות לעיתים לדרוש מהפונים אליהן הצהרות שונות, לשם הפקת אישורים. עם זאת, על הרשות להימנע מלדרוש מאזרח להצהיר על פרטים שברור לה שאינם נכונים. אם הדבר נובע מהיעדר טופס מתאים, על הרשות להמציא טופס או מסלול חלופיים להגשת הבקשה, ללא דרישה של הצהרה שאינה נכונה.

■ ארגון "נתיב" דרש מהאם הצהרה שלא הייתה יכולה לתת

אימו של המתלונן הגישה בקשה להסדרת מעמדה בישראל, מכוח נוהל שנועד לאפשר להורה קשיש ובודד של אזרח ישראלי לקבל רישיון ישיבה בישראל (ולא מכוח חוק השבות). המתלונן הלן על שארגון נתיב, יחידת סמך במשרד ראש הממשלה העוסקת בהסדרת עלייה לישראל, דרש מאימו כתנאי לטיפול בבקשה לחתום על הצהרה כי היא מבקשת מעמד בהתאם להוראות חוק השבות, אף שהיה ברור שאינה עומדת בדרישות החוק. זאת מאחר שלא היה טופס בקשה המתאים למקרה של האם.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי אף שהבקשה מיועדת לאפשר את הסדרת המעמד דווקא במצבים שבהם לא חלות על המבקש הוראות חוק השבות, נדרשה אם המתלונן להצהרה כאמור.

▼ בהתאם לכך קבעה נציבות תלונות הציבור כי התלונה מוצדקת וכתבה בין היתר לנתיב:

”אין להשלים עם מצב בו מבקש הבקשה מוכרח להצהיר, בהגדרה, פרטים שידוע שאינם נכונים על גבי מסמך רשמי של מדינת ישראל ולא - בקשתו לא תטופל, וזאת אך ורק נוכח היעדר טופס שמותאם לסוג הבקשה.

אי לכך, נציבות תלונות הציבור מצביעה בפני נתיב על כך שיש לפעול להתאמת השאלון האוניברסלי גם לבקשות אחרות, ובהן נוהל הורה קשיש. לחילופין, על נתיב להמציא שאלון רלוונטי לנוהל הורה קשיש. רשמנו בפנינו כי במקרה הנוכחי ההצהרה עליה נאלצה אם המתלונן להצהיר במסגרת השאלון לא תשמש נגדה בהמשך.” (1065618)

A decorative graphic consisting of several concentric, broken teal arcs arranged in a circular pattern on a solid blue background. The arcs are of varying lengths and are positioned at different angles, creating a sense of motion or a stylized circular emblem.

נספח 1

להלן תיאור מפורט של הדרך לקביעת הציונים במרכיבי הציון השונים בכל אחד מהיבטי השירות שנסקרו במרכזי השירות, במוקדים הטלפוניים ובאתרי המרשתת של הגופים שנבדקו:

בדיקת טיב השירות במרכזי השירות

לכל אחד מהגופים שנסקרו יש מרכזי שירות בחמישה מחוזות: ירושלים, תל אביב, חיפה, דרום וצפון. בפברואר ומרץ 2024⁶⁰ ביקרו עובדי נציבות תלונות הציבור במרכזי השירות של הגופים.

בכל מרכז שירות התקיימו שני ביקורים בשעות שונות, כך שבוצעו עשרה ביקורים במרכזי השירות של כל אחד מהגופים.

להלן יפורטו הרכיבים שנבדקו והמשקל שניתן להם בציון שקיבל מרכז השירות שנבדק.

מנגנוני ניהול התורים - 25%

מרכיבי הציון במדד זה הם אלה: זמן ההמתנה מהגעה למרכז השירות ועד קבלת השירות בפועל; האפשרות לקבוע תור מראש; האפשרות לקבלת שירות ללא תור במקרים דחופים או מוגדרים מראש; מספר העמדות הקיימות לקבלת קהל, לעומת מספר העמדות המאוישות בפועל; מספר הממתנים לקבלת קהל; קיום מערכת ממוחשבת לניהול התורים השונים ואופן פעילותה.

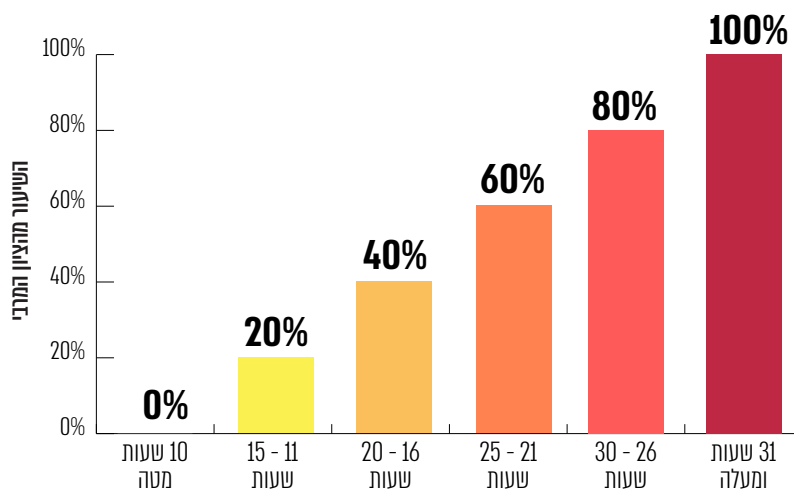
זמני ההמתנה נדגמו הן בכל ביקור במרכז שירות והן באמצעות תשאול של כמה לקוחות לאחר קבלת השירות.

שעות קבלת הקהל במרכז השירות - 20%

80% מהציון במדד שעות קבלת הקהל במרכז השירות ניתנו על פי המספר הכולל של שעות קבלת הקהל השבועיות במרכז השירות, ו-20% מהציון במדד זה ניתנו בהתאם למספר ימי קבלת הקהל במרכז השירות בשעות אחר הצהריים המאוחרות (לאחר השעה 15:00).

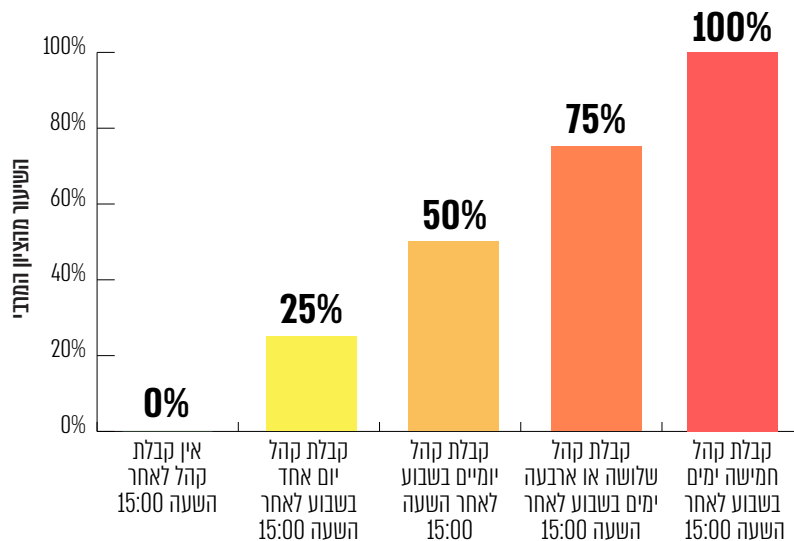
הציון עבור שעות קבלת הקהל השבועיות (80% מהציון) ניתן לפי המפתח המצוין בתרשים שלהלן (ציון בין 0%-ל-100%):

תרשים 84: מספר שעות קבלת הקהל השבועיות



הציון עבור מספר הימים שבהם הגוף מקיים קבלת קהל לאחר השעה 15:00 (20% מהציון) ניתן לפי המפתח המצוין בתרשים שלהלן:

תרשים 85: מספר ימי קבלת הקהל בשבוע לאחר השעה 15:00



גישה והכוונה למרכז השירות - 15%

מרכיבי הציון במדד זה הם אלה: אפשרות חניה בסביבת מרכז השירות, בחינם או בתשלום; המרחק בין מרכז השירות לבין תחנת האוטובוס הקרובה אליו ביותר; קיומם של שלטי הכוונה למרכז השירות ובתוכו; הימצאות עמדת מודיעין, סדרן או גורם אחר המכוונים את מקבלי השירות לעמדה המתאימה לשירות שהם מבקשים לקבל.

היבטים שונים של נגישות השירות - 15%

הספקת שירות נגיש לכלל האוכלוסייה, לרבות לאנשים עם מוגבלויות שונות, מעוגנת בחקיקה ובתקנות ומחייבת את כלל הגופים הציבוריים להסדיר היבטי נגישות שונים. בסקר זה לא התיימרנו לסקור את כלל היבטי הנגישות שלהם מחויב הגוף הציבורי, אלא הבאנו בחשבון בקביעת הציון היבטים בסיסיים של הנגשת השירות לאנשים עם מוגבלות, כגון הימצאותם של תאי שירותים מונגשים ומעליות מונגשות.

כן הושפע הציון מההיבטים האלה: אופן מתן השירות במרכז השירות לאדם המתנייד בכיסא גלגלים; אם קיימת במרכז השירות מערכת עזר למתן שירות לכבדי שמיעה, ואם יש שלטים בולטים המכוונים אליה; אם מושבי ההמתנה כוללים מושבים נגישים עם מסעד יד; ואם קיימות חניות נכים בסמוך למרכז השירות, ואם כן - כמה. במרכזי שירות שבהם יש יותר ממפלס אחד נבדק קיומם של כבש (רמפה) או מעלית למעבר בין המפלסים.

מתן שירותים ומידע בשפות שונות - 10%

ישראל היא מדינה שיש בה אוכלוסיות הדוברות שפות שונות. היכולת של גוף לתת למי ששפת אימם אינה עברית שירות בשפתם היא חשובה, בייחוד בשירות הציבורי, שאין לו חלופות או תחרות. הציון במרכיב זה נקבע בהתאם לאפשרות לקבלת שירות ומידע בשפות ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית. המשקל בציון של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבל שירות ומידע בשפה האמהרית - 10%.

ניקיון ונראות - 10%

עובדי נציבות תלונות הציבור שביקרו במרכזי השירות של הגופים שנבדקו דירגו את רמת הניקיון בכניסה למרכז השירות, באזור ההמתנה ובחדרי השירותים וכן את תקינות הריהוט בו. שני מרכיבים אלה משפיעים על הנוחות של מקבלי השירות.

מעטפת שירות נלווית - 5%

שירות טוב צריך לכלול גם מעטפת שירות. במסגרת בדיקת מעטפת השירות נבדקו הנושאים האלה: קיום מתקן מים וכוסות במרכז השירות לרווחת המבקרים; הימצאותה של מכונת צילום זמינה לקהל; קיומה של רשת אלחוטית זמינה לשימוש הציבור; קיומן של עמדות למילוי טפסים; אפשרות להגשת הטפסים ללא צורך להמתין בתור; והימצאותן של עמדות ממוחשבות לביצוע פעולות בשירות עצמי (קיוסקים).

בדיקת המידע והפעולות שאפשר לבצע באתר הגוף במרשתת

דירוג הגופים במדד זה נעשה בהתאם למשתנים שלהלן:

זימון תורים - 20%

אחד השירותים המרכזיים שניתן לקבל באתר של גוף הוא זימון תור למרכז שירות שלו. במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם המידע באתר הגוף בנושא זה הוא מלא, ואם יש הנחיות לגבי קבלת שירות במקרים דחופים ללא קביעת תור מראש. מרכיב מרכזי בציון הוא משך הזמן ממועד הזמנת התור באתר הגוף עד מועד התור בפועל בכל אחד ממרכזי השירות של הגוף.

בדיקת מענה על פניות דרך האתר - 20%

במסגרת בדיקה זו שלחו עובדי נציבות תלונות הציבור כמה פניות לכל אחד מהגופים שנבדקו, עקבו אחר תהליך הטיפול בפניות אלה עד לקבלת המענה הסופי ובדקו את איכותו של המענה.

מידע באתר המרשתת על השירותים שנותן הגוף - 10%

במסגרת קביעת הציון במדד זה נבחן אם קיימת באתר המרשתת רשימת שירותים דיגיטליים שניתן לקבל; אם יש באתר המרשתת דפי מידע המתארים את השירותים שניתנים; אם יש מידע באתר לגבי המסמכים הנדרשים לקבלת השירותים השונים, העלות הכספית של השירות, זמן המענה וכיו"ב. כמו כן נבדק אם יש באתר כלים המקלים את מיצוי הזכויות, דוגמת מחשבונים.

מידע באתר על כלל האפשרויות ליצירת קשר - 10%

במסגרת זו נבדק אם באתר מצוינות כלל דרכי הפנייה ויצירת הקשר עם הגוף, לרבות באמצעות המוקדים הטלפונים הרלוונטיים, הדואר האלקטרוני, וואטסאפ או מסרונים וטפסים מקוונים, וכן נבדק המידע המפורסם באתר לגבי כל אחת מדרכי הקשר האלה בגישה ישירה של הקלקה אחת מהדף הראשי.

הציון ניתן על פי מגוון האמצעים ליצירת קשר המצוינים באתר של הגוף וטיב המידע המפורסם לגביהם באתר.

מידע באתר בשפות אחרות, מלבד עברית - 10%

במסגרת זו נבדק אם ניתן לקבל מידע ושירות באתר בשפות אחרות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לקבלת מידע ושירות באתר בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבלת מידע ושירות בשפה האמהרית - 10%.

ביצוע פעולות באופן מקוון וקבלת חיווי - 10%

במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם אתר הגוף מאפשר הפקת טפסים מקוונים לגבי השירותים שהוא נותן וביצוע תשלומים באופן מקוון. כמו כן נבדק אם במקרים הרלוונטיים מתקבל חיווי באמצעות מסרונים או הודעות, לרבות חיווי מתאים לבעלי טלפון כשר שאינם יכולים לקבל מסרונים.

תהליך הטיפול בכניות מקוונות - 10%

במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם יש חיווי על קבלת הפנייה הראשונית על ידי

הגוף; אם יש אפשרות למעקב באתר אחר מצב הטיפול בפנייה; ואם מפורסם באתר נוהל טיפול בפניות דחופות.

מידע באתר על שעות הפעילות והשירותים הזמינים וקיומה של אמנת שירות (SLA) - 5%

במסגרת זו נבדק הפירוט באתר של הגוף לגבי זמני הפעילות של מרכזי השירות שלו; אם מפורטים השירותים השונים הניתנים בכל מרכז שירות; ואם מפורסמים הזמנים של מתן כל שירות. כמו כן נבחן אם מפורסמת באתר אמנת שירות המגדירה את זמני מתן המענה והטיפול בנושאים שונים (SLA).

אזור אישי - 5%

במסגרת בחינת מדד זה נבדק אם באתר של הגוף יש לפונה אפשרות כניסה לאזור אישי שבו מרוכזים כלל הפניות וההודעות שלו והשירותים שקיבל.

המוקדים הטלפוניים

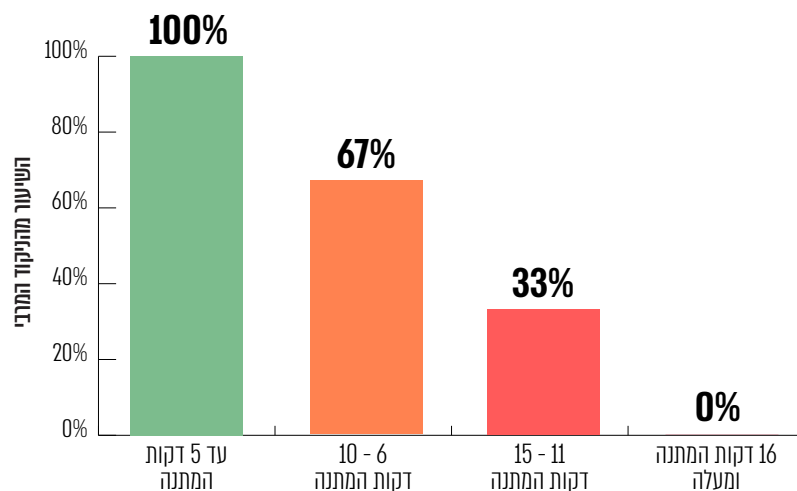
מוקד טלפוני יעיל מאפשר למקבל השירות לקבל מידע ולבצע פעולות במהירות וביעילות, בלי שיצטרך להגיע למרכז השירות. שירות זה חשוב בייחוד לאנשים המתקשים לבצע פעולות באופן עצמאי באתר הגוף, מאחר שאין להם אוריינות דיגיטלית. מקבל השירות במוקד הטלפוני יכול לקבל מידע על השירות שלו הוא נזקק ועל המסמכים הנדרשים לקבלתו, להזמין באמצעות המוקד הטלפוני תורים למרכזי השירות ולקבל מידע על התקדמות הטיפול בבקשות שהגיש.

נציבות תלונות הציבור בדקה את יעילות המוקדים הטלפוניים של הגופים שנסקרו. במסגרת זו עובדי הנציבות יצרו קשר עם המוקדים ובדקו את זמני ההמתנה עד למענה של נציג, את האפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת ואת שעות הפעילות של המוקד. נוסף על כך בדקו עובדי הנציבות את האפשרות לקבל שירות בשפות אחרות, מלבד עברית, ואת קיומה של מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR) בשפות אחרות, מלבד עברית. הבדיקה של זמני ההמתנה נעשתה באמצעות ביצוע 30 התקשרויות לכל אחד ממוקדי השירות.

להלן יפורטו המרכיבים שנבדקו והמשקל שניתן לכל אחד מהם בציון שקיבל המוקד הטלפוני שנבדק.

משך ההמתנה למענה המוקד - 40%

תרשים 86: משך ההמתנה למענה המוקד הטלפוני



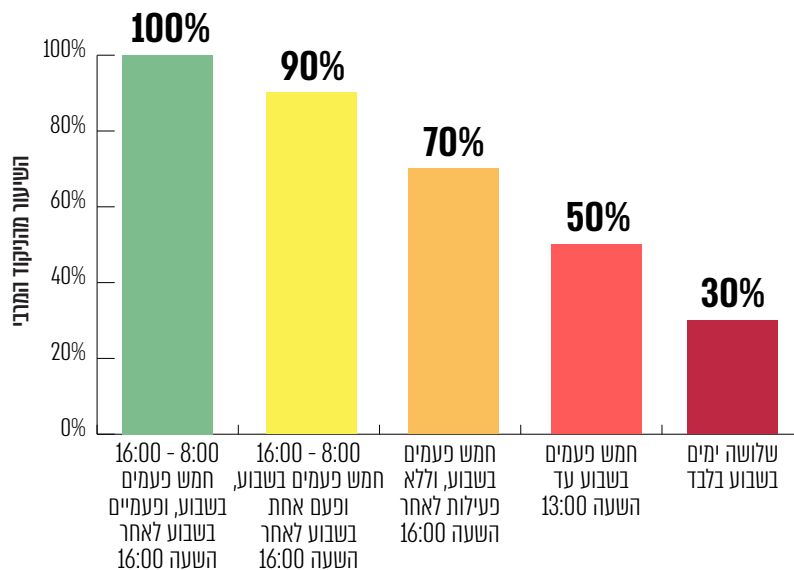
אפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת - 25%

נבדקו האפשרות להשארת הודעה וקבלת שיחה חוזרת בתוך שני ימי עסקים לכל היותר.

שעות הפעילות של המוקד הטלפוני - 15%

נבחן אם המוקד זמין בימים ראשון עד חמישי בשעות 8:00 - 16:00, ואם הוא פועל לאחר השעה 16:00, כדלקמן:

תרשים 87: זמינות המוקד הטלפוני



אפשרות למתן מענה במוקד בשפות אחרות, מלבד עברית - 10%

במסגרת זו נבדק אם נציגי השירות במוקד יכולים לתת שירות בשפות שונות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לקבלת שירות בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לקבלת שירות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לקבלת שירות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לקבלת שירות בשפה האמהרית - 10%.

מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR)

בשפות אחרות, מלבד עברית - 10%

במסגרת זו נבדק אם מוקד השירות כולל מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות (IVR), בדגש על שפות אחרות, מלבד עברית. המשקל בציון של האפשרות לניתוב שיחות בשפה הערבית הוא 50%, של האפשרות לניתוב שיחות בשפה האנגלית - 25%, של האפשרות לניתוב שיחות בשפה הרוסית - 15%, ושל האפשרות לניתוב שיחות וקבלת מידע בשפה האמהרית - 10%.

פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור




שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בשעות 9:00 – 13:00
ביום ד' גם בשעות 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

