



נציב
תלונות
הציבור
51 | דוח
שנתי
2024 לשנת

מס' קטלוגי 2025-C-001

ISSN 0579-2770

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

WWW.MEVAKER.GOV.IL

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 51 | 2024

תמוז התשפ"ה, יולי 2025

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ומנהלת נציבות תלונות הציבור

מוגש בזה לכנסת הדוח החמישים ואחד של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בשנת 2024.

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

בשנת 2024 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 21,592 תלונות. 46% מהתלונות שהנציבות הייתה מוסמכת לברר נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה. שיעור זה גדול משיעור התלונות שנמצאו מוצדקות או באו על תיקון בשנת 2023 (43%). 37% מהתלונות שהנציבות ביררה והכריעה בהן נמצאו מוצדקות. זהו השיעור הגדול ביותר של תלונות מוצדקות זה יותר מעשרים שנה.

בדוח מוצגים הגופים שבמספר התלונות שהוגשו עליהם בשנת 2024 חל השינוי הגדול ביותר (עלייה או ירידה) לעומת שנת 2023. המשרד לביטחון לאומי הוא הגוף שלגביו חלה העלייה החדה ביותר - בשיעור 500%. הגורם לשינוי הניכר הוא הזינוק במספר הבקשות לרישיונות לכלי ירייה מפרוץ מלחמת חרבות ברזל, אשר גרם לעומס כבד על האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי. מספר התלונות על משרד התיירות גדל ב-124%, לאחר שבתחילת המלחמה הועבר לטיפולו נושא העברת המפונים למלונות. גופים נוספים שלגביהם חלה עלייה בשנת 2024 לעומת 2023 הם משרד הביטחון (עלייה של 31%), משרד החינוך (15%), משרד העבודה (9%), משטרת ישראל (7%) ומשרד הבינוי והשיכון (6%).

עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הקימה הנציבות ב-12.10.23 את "הקו החם", ובמסגרתו אפשרה לציבור המתלוננים להגיש לה תלונות באמצעות שיחות טלפון והודעות ווטסאפ. נוסף על כך, צוותי נציבות תלונות הציבור יצאו למרכזי מפונים, לריכוזים של חיילי מילואים, לבתי לוחם, למרכזי שיקום של פצועי המלחמה וליישובים שפוננו, לאחר חזרת התושבים אליהם. נפתחו כ-80 עמדות לקבלת קהל במלונות שאליהם פונו תושבי הדרום והצפון, כדי לסייע להם במגעים עם רשויות המדינה. צוותי הנציבות מסרו לפונים מידע בנוגע לזכויותיהם וסייעו למעוניינים בכך להגיש לנציבות תלונה בו במקום. לחלק מהפונים סייעו עובדי הנציבות לממש את זכויותיהם כבר בעת קבלת התלונות בשטח, ובמקרים אחרים הועברו התלונות להמשך בירור. באמצעות היציאה לשטח עמדו עובדי הנציבות מקרוב על בעיותיהם של מי שנפגעו עקב המלחמה וסייעו להם לממש את זכויותיהם.

כך, 15 עמדות לקבלת קהל נפתחו בריכוזים של חיילי מילואים - מגשר הזיו בצפון ועד צאלים בדרום - כדי לגבות מחיילי המילואים תלונות במקום ולסייע להם ולבני משפחותיהם במיצוי זכויותיהם.

כמו כן, צוותי נציבות תלונות הציבור ממשיכים להגיע ליישובים שנפגעו ושפוננו עקב המלחמה בדרום ובצפון, לבתי לוחם ולמרכזי שיקום של פצועי המלחמה, לשם גביית תלונות בשטח.

הנושאים העיקריים שעלו בתלונות הציבור בשנת 2024 היו: השירות לציבור (הטיפול בפניות, תפקוד מוקדי השירות); רישוי כלי ירייה; מענקים הקשורים למלחמה; פיצויים על הנזקים שנגרמו מהמלחמה (קרן פיצויים); תשלום קצבאות וגמלאות (תגמולי מילואים, תגמולים לנפגעי פעולות איבה ודמי אבטלה); הגנת העורף (מרחבים מוגנים וצופרים); חינוך (תנאי השהייה במוסדות החינוך); והטיפול במפונים.

בכ"ה בחשוון התשפ"ה, 26.11.24, הגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת ח"כ אמיר אוזנה דוח מיוחד, לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שעניינו "השירות לציבור בגופים ציבוריים". כשליש מהתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור מדי שנה בשנה עוסקות בנושאים שונים הקשורים לשירות לציבור. כמו כן, השירות לציבור הוא תחום הנוגע לכלל הגופים המעניקים שירות לציבור. בדוח המיוחד הוצגה רשימה של כ-100 אמות מידה לשירות ציבורי ראוי שעלו מבירורן של 34,259 תלונות בנושא זה בנציבות תלונות הציבור משנת 2019 ועד מרץ 2024. בדוח המיוחד אף הוצגו ממצאי סקר שערכו עובדי הנציבות בשמונה גופים ציבוריים. בסקר נבדק השירות לציבור במרכזי השירות, באתרי המרשתת ובמוקדים הטלפוניים של שמונת הגופים. הסקר כולל המלצות לשיפור השירות בהתאם לממצאים שעלו.

אנו מבקשים להודות לכלל עובדי נציבות תלונות הציבור על עבודתם המסורה עבור ציבור המתלוננים ועל פועלם ללא לאות, במקצועיות ובאנושיות, כדי להגיש את שירותי הנציבות לקהלים השונים הנזקקים לשירותיה, בעיתות שגרה ובעיתות חירום, ובכללן בעת זו של מלחמה מתמשכת.

תודות גם לד"ר עו"ד אסתר בן חיים אשר סיימה את כהונתה כמנהלת נציבות תלונות הציבור בשלהי שנת 2024.

הנציבות תוסיף לעמוד לשירות הפרט המבקש לממש את זכויותיו ותסייע לו כל אימת שהוא נתקל בקושי לקבל שירות או לממש את זכויותיו מול הגופים הציבוריים, ותמשיך להתמקד בסיוע לאוכלוסיות ראויות לקידום ולאוכלוסיות הזקוקות לסיוע נוכח המלחמה.

אנו מתפללים ומייחלים לחזרת כל החטופים, לניצחון צה"ל וכוחות הביטחון בהגנה על ארצנו ולחזרה מהירה לשגרה בטוחה.



כרמית פנטון, עו"ד

מנהלת נציבות תלונות הציבור



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, תמוז התשפ"ה, יולי 2025

كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

فيما يلي التقرير الحادي والخمسون لمفوض شكاوى الجمهور المُقدّم للكنيست، والذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة خلال عام 2024.

بحسب رؤيا مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، تعمل مفوضية شكاوى الجمهور كهيئة مستقلة، مهنية ومُتاحة لفحص الشكاوى التي تصل من أي إنسان، وذلك بغية ضمان حقوقه ومن أجل حثّ وتطوير تقديم خدمات عامة وناجعة ومُنصفة للمجتمع كله وعلى مختلف شرائحه.

في سنة 2024 تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 21,592 رسائل شكوى. بلغت نسبة الشكاوى التي كانت المفوضية مخولة بالبتّ فيها وتبين أنها محقّة أو جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتّخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية 46%. هذه النسبة أكبر من نسبة الشكاوى التي تبين أنها محقّة أو تمّ تسوية موضوعها في عام 2023 (43%). 37% من الشكاوى التي قامت المفوضية بفحصها واتّخاذ قرار بشأنها تبين أنها محقّة. هذه هي أكبر نسبة من الشكاوى المُحققة منذ أكثر من عشرين عامًا.

يعرض التقرير الهيئات والسلطات التي شهدت أكبر تغيّر (ارتفاعاً أو انخفاضاً) في عدد الشكاوى المُقدّمة ضدها في عام 2024 مقارنةً بعام 2023. وزارة الأمن القومي هي الهيئة التي سُجلت بحقّها أعلى زيادة في عدد الشكاوى - بنسبة 500%. السبب في هذا التغيّر الملحوظ هو الارتفاع الحادّ في عدد الطلبات للحصول على رخص لحيازة الأسلحة النارية منذ بداية حرب "السيوف الحديدية"، الأمر الذي تسبّب في ضغط كبير على قسم ترخيص الأسلحة النارية في وزارة الأمن القومي. ارتفع عدد الشكاوى المُقدّمة ضد وزارة السياحة بنسبة 124%، وذلك بعد أن أُحيلت إليها في بداية الحرب مسؤولية نقل النازحين إلى الفنادق. هيئات إضافية شهدت زيادة في عدد الشكاوى المُقدّمة ضدها في عام 2024 مقارنةً بعام 2023 وهي: وزارة الأمن (زيادة بنسبة 31%)، وزارة التربية والتعليم (15%)، وزارة العمل (9%)، شرطة إسرائيل (7%) ووزارة البناء والإسكان (6%).

مع اندلاع حرب السيوف الحديدية، أقامت المفوضية في تاريخ 12.10.2023 "الخط الساخن"، والذي أتاح للجمهور تقديم الشكاوى من خلال المكالمات الهاتفية ورسائل الواتساب. بالإضافة إلى ذلك، توجهت طواقم مفوضية شكاوى الجمهور إلى مراكز إيواء النازحين، تجمّعات جنود الاحتياط، مراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب، والبلدات التي تمّ إخلاؤها بعد عودة السكان إليها. كما وتمّ فتح نحو 80 محطة لاستقبال الجمهور في الفنادق التي تمّ إجلاء سكان الجنوب والشمال إليها، وذلك لمساعدتهم في تواصلهم مع سلطات الدولة. قدّمت طواقم المفوضية للمتوجّهين معلومات حول حقوقهم، وساعدت المهتمّين في تقديم شكوى للمفوضية بشكل فوريّ. ساعد موظفو المفوضية بعض المتوجّهين في تحصيل حقوقهم مباشرة عند تلقّي الشكاوى في الميدان، وفي حالات أخرى تمّ تحويل الشكاوى لمتابعة الفحص. من خلال التواجد في الميدان، تمكّن موظفو المفوضية من الاطلاع عن كثب على مشاكل المتضرّرين من الحرب، وساعدوهم في تحصيل حقوقهم.

وهكذا، تمّ افتتاح 15 محطة لاستقبال الجمهور في تجمّعات جنود الخدمة الاحتياطية - من جسر الزيف في الشمال وحتى كيبوتس تسيليم في الجنوب - في سبيل تلقّي الشكاوى من جنود الاحتياط بشكل فوريّ، ومساعدتهم هم وعائلاتهم في تحصيل حقوقهم.

كما وتواصل طواقم مفوضية شكاوى الجمهور عملها للوصول إلى البلدات المتضررة والتي تم إخلؤها بسبب الحرب في الجنوب والشمال، وإلى مراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب، بهدف جمع الشكاوى من الميدان. المواضيع الرئيسية التي طُرحت في شكاوى الجمهور خلال عام 2024 كانت: الخدمات المقدمة للجمهور (معالجة التوجهات، أداء مراكز الخدمة)؛ ترخيص الأسلحة النارية؛ المنح المتعلقة بالحرب؛ التعويضات عن الأضرار الناتجة عن الحرب (صندوق التعويضات)؛ دفع المخصصات والمستحقات (مستحقات جنود الخدمة الاحتياطية، تعويضات لضحايا العمليات العدائية، ومخصصات البطالة)؛ الجبهة الداخلية (الأماكن المحمية وصقارات الإنذار)؛ التعليم (ظروف التواجد في المؤسسات التعليمية)؛ ومعالجة شؤون النازحين.

في تاريخ 26.11.2024 قدم مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور لرئيس الكنيست، النائب أمير أوحانا، تقريراً خاصاً، بموجب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة لسنة 1958 (صيغة مدمجة)، حول موضوع "خدمة الجمهور في الهيئات العامة". ثلث الشكاوى التي تفحصها مفوضية شكاوى الجمهور كل سنة تتعلق بقضايا مختلفة ترتبط بخدمة الجمهور. بالإضافة إلى ذلك، فإن خدمة الجمهور تعتبر من المجالات التي تمس بكل الهيئات التي تقدم خدمة للجمهور. في التقرير الخاص تم عرض 100 معيار لقياس جودة خدمة الجمهور الالائة والتي تمت صياغتهم بعد فحص 34,259 شكوى في هذا الموضوع في مفوضية شكاوى الجمهور من سنة 2019 حتى آذار/مارس 2024. في التقرير الخاص تم عرض نتائج استطلاع ميداني قام به موظفو المفوضية في ثمانى هيئات عامة. في الاستطلاع تم فحص مستوى الخدمة للجمهور في مراكز الخدمة، في مواقع الانترنت وفي مراكز الاتصال الهاتفي للهيئات الثماني. يتضمن الاستطلاع أيضاً توصيات لتحسين الخدمة بحسب النتائج التي ظهرت. نوّد أن نشكر جميع موظفي مفوضية شكاوى الجمهور على عملهم المتفاني في سبيل جمهور المُشتكين، وعلى جهودهم ونشاطهم المتواصل، بمهنيّة وإنسانية، في إتاحة خدمات المفوضية لمختلف الفئات التي تحتاج إليها، إن كان في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ، بما في ذلك خلال هذه الفترة من الحرب المستمرة. شكر خاص أيضاً للدكتورة المحامية إستير بن حاييم، التي أنهت تولّيها لمنصبها كمديرة لمفوضية شكاوى الجمهور في نهاية عام 2024.

ستواصل المفوضية عملها في مساندة الأفراد الذين يسعون إلى تحصيل ونيل حقوقهم، وستقدّم لهم المساعدة كلما واجهتهم صعوبة في الحصول على خدمة أو في ممارسة حقوقهم أمام الهيئات العامة، كما ستستمر في تركيز جهودها على دعم الفئات والشرائح السكانية الجديرة بالدعم والتقدّم والفئات التي تحتاج إلى المساعدة في فترة الحرب.

نحن نُصليّ ونتمنى عودة جميع المختطفين، وندعو لنصر الجيش الإسرائيليّ وقوّات الأمن في دفاعهم عن وطننا، كما ونأمل عودة سريعة إلى حياة يسودها الأمن والاستقرار.

كرميت بنتون، محامية
مُديرة مفوضية شكاوى الجمهور

متياهو أنجلمان
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2025

תוכן העניינים

4 דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

11 סקירה כללית

- 12 סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור
- 16 סקר שביעות רצון לגבי פעילות נציבות תלונות הציבור
- 16 משך זמן הטיפול בתלונות
- 17 הנגשת נציבות תלונות הציבור

19 נתונים על התלונות

- 19 מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2024
- 20 הגופים הנילונים
- 24 נושאי התלונות
- 25 תוצאות הטיפול בתלונות
- 28 המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור
- 29 מאפייני המתלוננים
- 38 תלונות על גופי השלטון המקומי

41 תלונות הנוגעות למלחמת חרבות ברזל

- 41 מבוא
- 42 נתונים על התלונות

45 תלונות נפגעי המלחמה

- 45 דרישות מנרצח במסיבת הנובה לתשלום חוב חשמל
- 46 קבלת אישור על תקלה ברשת חשמל עקב נפילת טיל
- 46 הצבת מיגונית בסמוך לגן משחקים בנהרייה
- 47 מענק אכלוס למי שפונה מביתו ולא שהה במלון
- 48 זכות לקבלת מענק גם למי שיש לו טלפון שאינו מקבל הודעות מסרונים
- 49 תוספת ציון לבחינת בגרות של תלמידה שפונתה מביתה
- 50 פטור מתשלום שכר לימוד לתלמידה מעוטף עזה

51 תלונות משרתי המילואים

- 51 זכאות לקיצור שעות העבודה לגננת שבעלה משרת במילואים
- 52 עובדת בשני מקומות עבודה – וניזוקה בתגמול המילואים
- 53 עזרה למשרת במילואים לקבל אישור על השכלה של 12 שנות לימוד, לצורך לימודים

54	החזר ריבית פיגורים שנגבתה ללא הצדקה ממשרת במילואים
55	זכאות לשירותי בריאות לתושב חוזר שמשרת במילואים
56	סיוע למשרת במילואים בהליך חידוש רישיון נשק אישי
56	בקשות לרישיון לכלי ירייה
58	נושאי תלויות נבחרים
58	זכויות הפרט
58	פתיחת תיק פלילי לשליח וולט בגין החזקת אולר, ועקב כך אי-חידוש רישיון הנהיגה שלו
60	סירוב להכיר בילד מאומץ כעולה מכוח חוק השבות
62	סירוב לרישום שם בדרכון באותיות לטיניות כפי הגייתו
63	אי-מתן הנמקה לדחיית בקשות לבדיקת MRI
64	תלויות אזרחים ותיקים
64	החזר הוצאות בסך 71,000 ש"ח עבור טיפול רפואי לתושבת חוזרת
65	שינוי שם משפחה של קשישה חולה במרשם האוכלוסין באמצעות הגעה לביתה
67	תלויות ילדים ונוער
67	חיוב תלמידות בתשלום קנסות בגין איחורים וחסורים ובגין מבחנים במועד נוסף
68	סירוב לאפשר לנערה עם מוגבלות פיזית להשתתף בטיול שנתי לאילת
69	תקלה בהצגת עבודה של תלמידה בתערוכת אומנות בחו"ל
70	סירוב למתן נוזלים לילד נכה בגן
71	רישיונות נהיגה
71	הגדלת מספר התווים בטופס ערעור על תוצאת מבחן נהיגה מעשי
72	דרישה לביצוע מבחן נהיגה חדש מאדם שעבר אותו בהצלחה
73	ליקויים בהליך הוצאת רישיון לרכב
74	אנשים עם מוגבלות
74	ליקוי בטיפול משרד הבריאות בבקשה לקבלת סל שיקום
75	חניית נכה בסמוך למרכז המסחרי אינה נגישה לכיסא גלגלים
76	המדרכה גבוהה ואינה מאפשרת לנכים ירידה למעבר החציה
77	הקמת גדר ברחבת חניה מוגבהת, לאחר שלקוי ראייה נפל ממנה
78	גם בווטסאפ - הרשות המקומית תנגיש הודעות לאנשים עם מוגבלות ראייה
79	סירוב למסור מידע לעורך דין מייצג בבקשות לתג נכה

80 אגרות

80 רשות האוכלוסין דיווחה בטעות על דרכון כגנוב - והמתלונן נאלץ לשלם בנתב"ג עבור דרכון זמני

81 סירוב להחזיר אגרת חידוש דרכון בגין דרכון שנגנב

83 ארנונה

83 חיוב בארנונה על נכס שנמכר

84 הנחה בארנונה להורה שילדיו נמצאים במשמורת משותפת

85 דיור ותשתיות

85 קבלת סיוע בשכר דירה לתושבי מזרח ירושלים

86 ביקשה לרכוש דירה בדיור הציבורי - אך ההליך בוטל בשל חוב של 30,000 ש"ח שיוחס לה בטעות

87 בנה ביתו - והמתין שנתיים לחיבור לחשמל

88 מתן תמיכה כספית והיתר בנייה לתושבת חבל עזה שפונתה בתוכנית ההתנתקות

90 גבייה

90 חשבונות חברת בזק נשלחו בדואר - והגיעו בסמוך למועד האחרון לתשלום

91 עיקול חשבון בנק בסך 277,000 ש"ח על ידי הביטוח הלאומי - אף שלא היה למבוטח חוב

92 דרישת תשלום מבעל חברה עבור אדם שאינו עובד בה

93 זכויות עובדים

93 הכרה לצורכי ותק ב-16 שנות עבודה בבית חולים - גם במזרח ירושלים

94 בזכות פרשנות ההסכם: מענק בסך כולל של כ-400,000 ש"ח ישולם ל-79 גמלאים

95 בעקבות בירור תלונה: עודכן הנוהל של שירות בתי הסוהר העוסק בגיוס עובדים

96 הגנה על חושפי שחיתות

96 מבוא

97 נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2024

98 דחיית מועמדות של עובד במכרז והזמנתו לשימוע לפני פיטורים לאחר שחשף ליקויים בעבודת מועצה דתית

100 המלצה על סיום ההעסקה של עובד בית חולים שהתריע על התנהלות לא תקינה

103 נספחים

104 נתונים על התלונות על משרדי ממשלה

109 נתונים על התלונות על מוסדות מדינה

115 נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי

120 נתונים על התלונות על גופים ציבוריים אחרים

122 רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

124 פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

סקירה כללית

”

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

”

מתוך חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

מבקר המדינה מכהן כנציב תלונות הציבור וממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור, בהתאם להוראות הפרק השביעי בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה). מנהל הנציבות מתמנה על ידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לפי הצעת נציב תלונות הציבור, ואחראי לפניו במישרין.

■ סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה

נציבות תלונות הציבור מוסמכת לברר תלונות על הגופים הציבוריים האלה: משרדי ממשלה; רשויות מקומיות וגופים מוניציפליים אחרים, כגון איגודי ערים ותאגידי מים וביוב; מפעלים או מוסדות של המדינה; חברות ממשלתיות; וגופים ציבוריים אחרים שעל פי חוק ניתן להגיש תלונה עליהם. בכלל זה מוסמכת הנציבות לברר תלונות על עובדים ונושאי משרה בגופים אלה.

אם התקבלה תלונה הנוגעת לפעולותיהם של גופים שנציבות תלונות הציבור אינה מוסמכת לברר תלונות עליהם, מודיעה הנציבות לפונה כי היא אינה מוסמכת לברר את תלונתו ומפנה אותו, במידת האפשר, לגוף שייתכן שיוכל לסייע לו.

מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור, והדבר אינו כרוך בתשלום אגרה כלשהי. מי שמגיש תלונה לנציבות נדרש לציין בטופס התלונה את שמו ואת מענו. הנציבות אינה מבררת תלונות שהוגשו בעילום שם.

אפשר להגיש תלונה גם בשמו של אדם אחר, בתנאי שהמתלון קיבל, להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

חברי הכנסת רשאים להתלון גם על מעשה שפגע בזולת.

תלונות שלא יבוררו

סעיף 38 לחוק מבקר המדינה קובע אילו תלונות לא יבוררו, ובכלל זה תלונות על נשיא המדינה, על הכנסת וועדותיה ועל חברי כנסת. כמו כן, לא יבוררו תלונות על פעולות שיפוטיות או מעין שיפוטיות ותלונות בנושאים התלויים ועומדים בבית המשפט.

נושאי התלונות והעילות להתערבות

ככלל, נציבות תלונות הציבור תברר תלונה אם נושא התלונה הוא מעשה - לרבות מחדל או פיגור בעשייה - הפוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, ואם המעשה נעשה בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או שלא לפי סדרי מינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

הגשת התלונה

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



2

אפשרויות הגשת תלונה

על ידי המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיופה כוח



1

מי רשאי להגיש תלונה?

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



3

על מי ניתן להתלונן?

ניתן להגיש תלונה על גופים ציבוריים שונים, כגון משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וחברות ממשלתיות, הכול כמפורט בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה

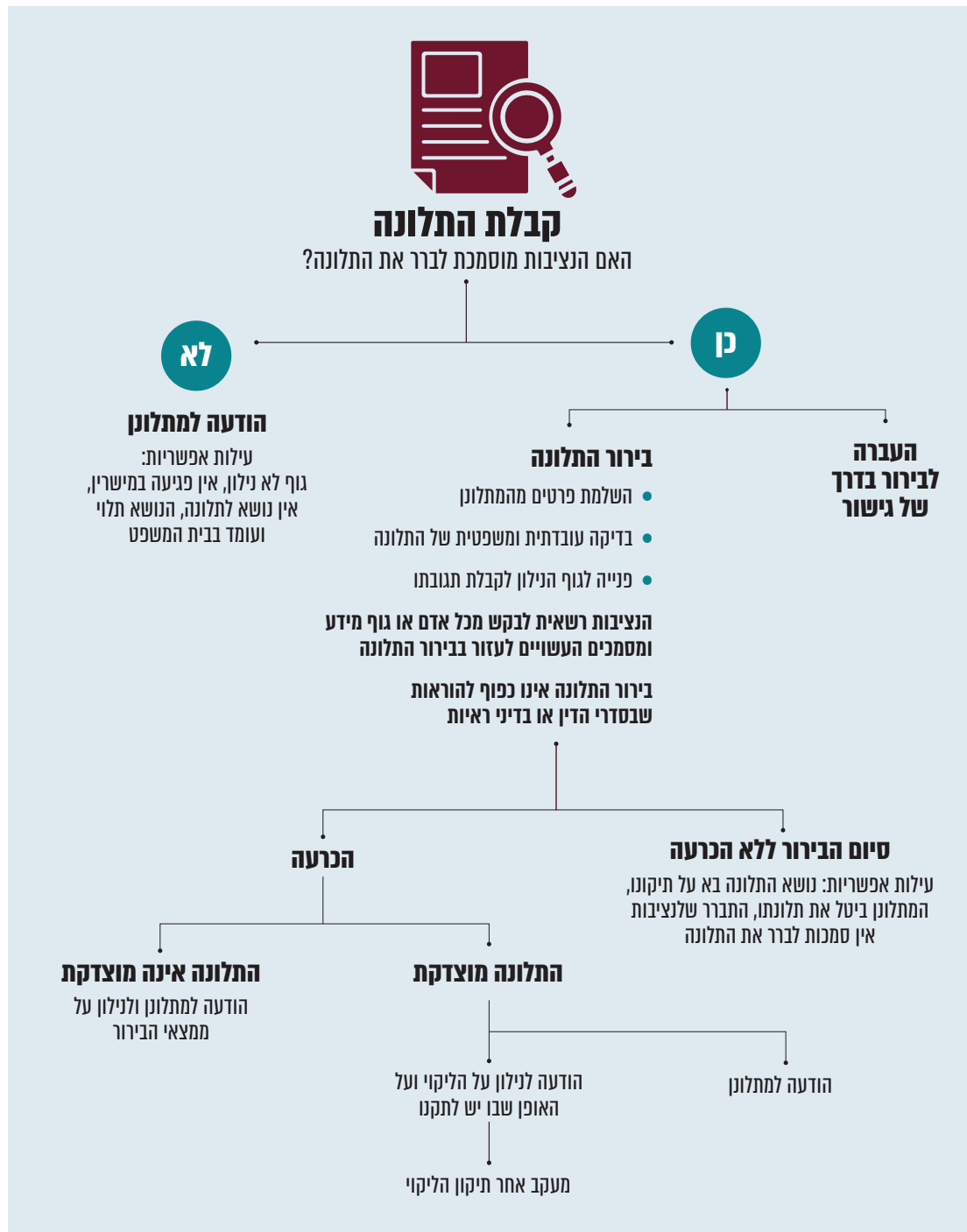


4

על מה ניתן להתלונן?

ניתן להתלונן על מעשה או מחדל הפוגעים במישרין במתלונן או מונעים ממנו טובת הנאה
אם המעשה או המחדל הם בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או יש בהם משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט

הליך בירור התלונה



◀◀ הגנה על חושפי שחיתות

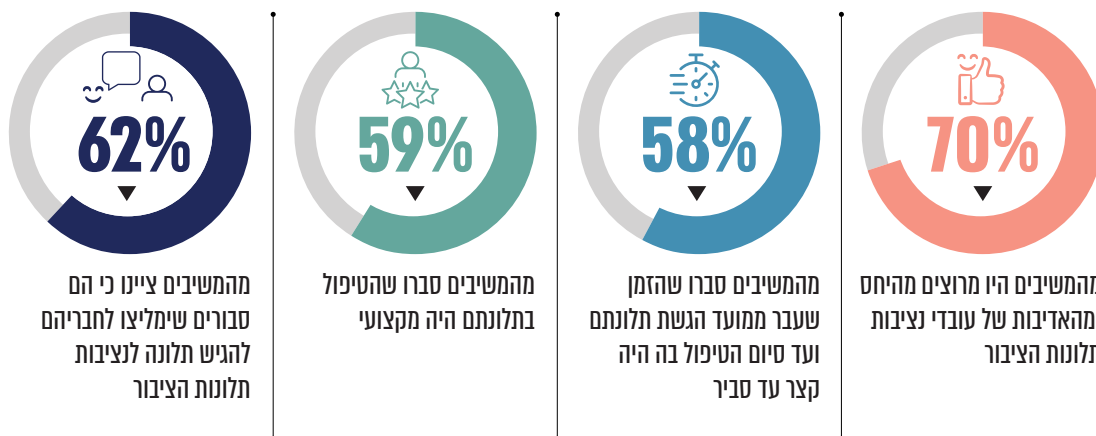
בסעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה נקבעה סמכותו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לברר תלונות של עובדים המתלוננים על פגיעה בהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות בגוף שהם עובדים בו, ולהוציא צווים זמניים או קבועים כדי להגן על זכויות העובדים האלה. לחושפים ולבני משפחותיהם ניתנים תמיכה וליווי קבועים על ידי עובדת סוציאלית שגייסה נציבות תלונות הציבור למטרה זו (להרחבה בנושא ראו בעמ' 96).

◀◀ הגישור בנציבות תלונות הציבור

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

סקר שביעות רצון לגבי פעילות נציבות תלונות הציבור

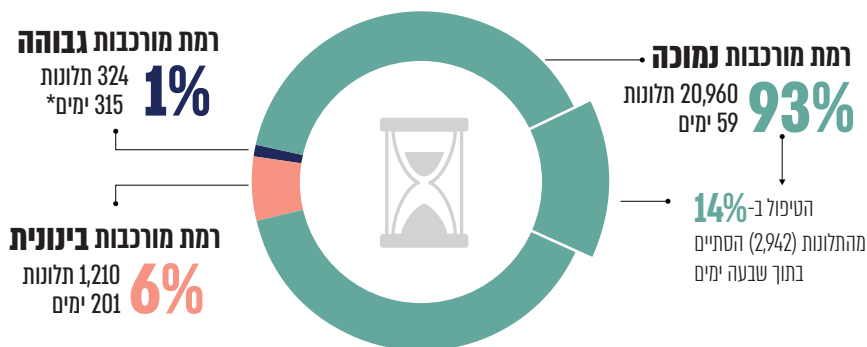
נציבות תלונות הציבור ביצעה סקר שביעות רצון מקוון בקרב מתלוננים שהטיפול בתלונתם הסתיים בשנת 2024. הסקר הוא מדגם סטטיסטי מייצג. לגבי המשיבים על הסקר, התלונות של 20% מהם נמצאו מוצדקות, התלונות של 31% מהם נמצאו לא מוצדקות, ועניין של התלונות שהגישו 49% מהם בא על תיקונו.



משך זמן הטיפול בתלונות

נציבות תלונות הציבור מטפלת באופן מקצועי ויעיל בתלונות ומתאימה את דרך הטיפול לנושא התלונה. הנציבות תמשיך ליעל את הטיפול בתלונות ולפעול לקיצור זמן הטיפול בהן, וזאת בלי להתפשר על איכות הבירור ועל מתן סעד הוגן למתלוננים.

תרשים מס' 1: זמן הבירור הממוצע של התלונות, לפי רמת המורכבות של התלונה, 2024



* משך זמן הטיפול בתלונות, בפרט בתלונות מורכבות, מתארך, בין היתר, בשל הצורך להמתין לתגובות הגופים הנלווים.

■ הנגשת נציבות תלונות הציבור



ההגשה במלחמת חרבות ברזל

ביקורים וגביית תלונות בשטח:

- במרכזי תושבים מפונים מהצפון ומהדרום
- בריכוזי חיילי מילואים
- במרכזי שיקום של פצועי המלחמה*

קו חם ייעודי להגשת תלונות הנוגעות למלחמת חרבות ברזל

פעילות הסברה שוטפת ברחבי הארץ

קבלת קהל בלשכות בערים הגדולות - ירושלים, תל אביב, חיפה ובאר שבע - ובלשכות אזוריות בנוף הגליל ובלוד

קבלת קהל בלשכות על ידי עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אוקראינית, אמהרית, תיגרינית, צרפתית וספרדית

פעילות ברשתות החברתיות השונות - פייסבוק, אינסטגרם, טיקטוק ויוטיוב - וכן הפעלת ערוצי Threads, טלגרם, לינקדאין ו-X

הפעלת אתר מרשתת חדש וידידותי למסירת מידע לציבור ולקבלת מידע מן הציבור

טופס מקוון ידידותי ונגיש להגשת תלונה - בעברית, ערבית ואנגלית

חלוקת עלוני מידע מעוצבים לאוכלוסיות שונות בעברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית

הפצת עלוני מידע בתחומים ייעודיים:

- הגנה על חושפי שחיתות
- גישור בנציבות

הפעלת מערכת בינה עסקית (BI) שמספקת לציבור נתונים שוטפים על התלונות

* להרחבה בעניין תלונות הציבור במלחמת חרבות ברזל ראו עמ' 41.



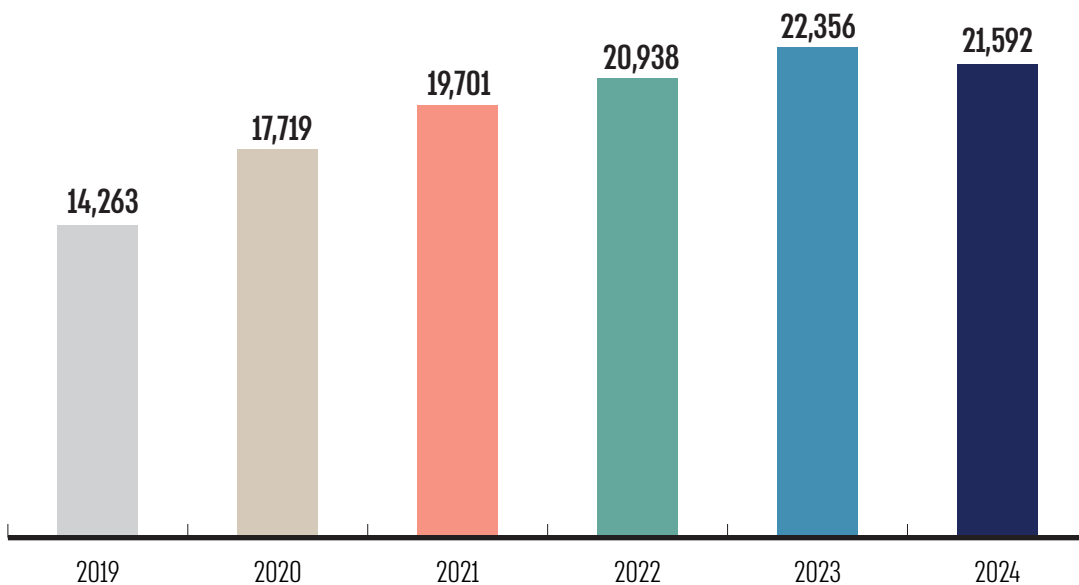
משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נתונים על התלונות בשנת 2024

■ מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2024

בשנת 2024 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 21,592 תלונות (19,641 תלונות על גופים נילונים ו-1,951 תלונות על גופים לא נילונים) - ירידה של 3.4% במספר התלונות שהתקבלו בנציבות לעומת שנת 2023, שבה התקבלו 22,356 תלונות (20,544 תלונות על גופים נילונים ו-1,812 על גופים לא נילונים).

תרשים מס' 2: מספר התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור, 2019 - 2024

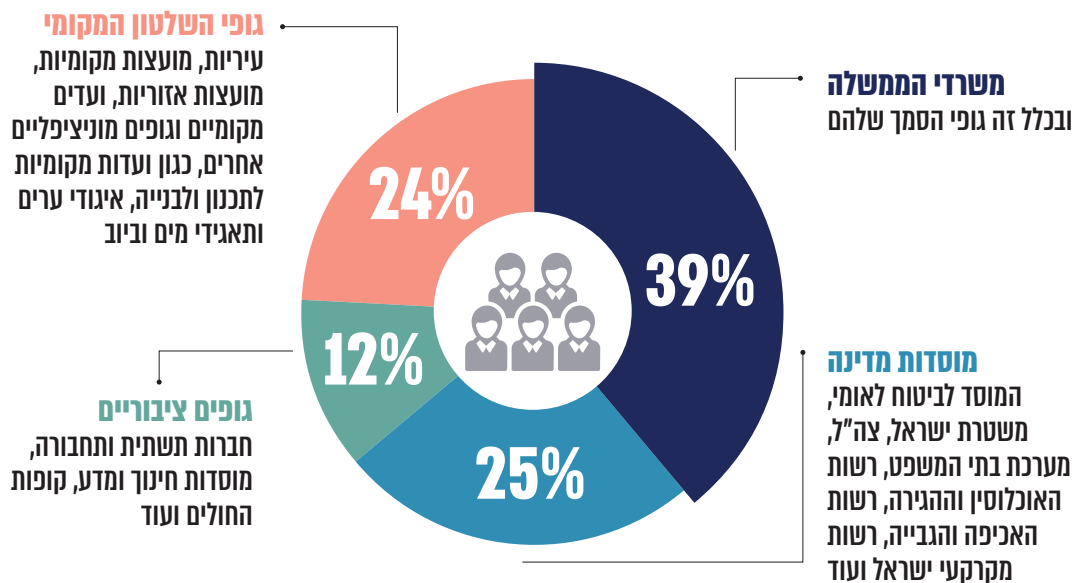


בשנים 2019 - 2024 חל גידול של 51.4% במספר התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור.

■ הגופים הנילונים

בשנת 2024 טיפלה נציבות תלונות הציבור בתלונות על 708 גופים נילונים¹.

תרשים מס' 3: התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים



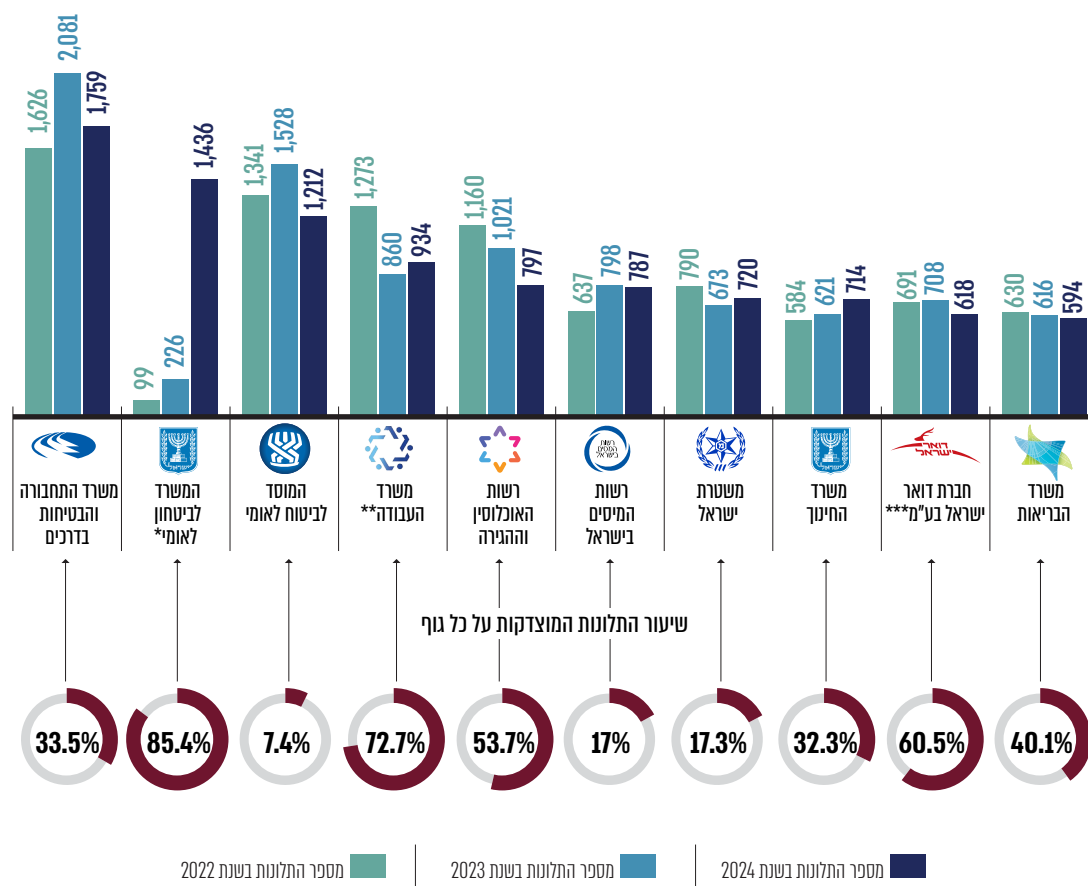
עשרת הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2024 היה הגדול ביותר

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

להלן יוצגו הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2024 היה הגדול ביותר. לגבי כל גוף יוצג מספר התלונות עליו בכל אחת מהשנים 2022 - 2024 וכן שיעור התלונות המוצדקות עליו בשנת 2024.

1 להרחבה על הנתונים על התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור לפי סוגי הגופים הנילונים ראו עמ' 104.

לוח מס' 1: עשרת הגופים שמספר התלונוות עליהם בשנת 2024 היה הגדול ביותר, שיעור התלונוות המוצדקות עליהם בשנת 2024 ומספר התלונוות על גופים אלה בכל אחת מהשנים 2022 – 2024



* עד תחילת שנת 2023 נקרא המשרד "המשרד לביטחון הפנים".

** משרד העבודה הוקם מחדש בשנת 2023. הנתונים לגבי משרד העבודה משנת 2022 מתייחסים לזרוע העבודה, שהייתה שייכת למשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022.

*** מ-14.11.24 חדלה חברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) להיות גוף נילון, מאחר שהופרטו.

בשנים 2022 - 2024 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) היה הגוף שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונוות. בשנת 2024 הייתה ירידה של כ-15.5% במספר התלונוות שהוגשו על משרד התחבורה, לעומת שנת 2023, אם כי חלה עלייה של 8% במספר התלונוות לעומת שנת 2022. מרבית התלונוות על משרד התחבורה נגעו לרשות הארצית לתחבורה ציבורית ולאגף הרישוי.

בשנת 2024 היה המשרד לביטחון לאומי הגוף השני שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות. מספר התלונות שהוגשו על המשרד לביטחון לאומי בשנת 2024 היה גדול יותר מפי שישה ממספרן בשנת 2023. ההסבר לגידול במספר התלונות הוא הזינוק במספר הבקשות לרישיונות לכלי ירייה שהוגשו לאגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל, דבר שהביא לעומסים כבדים על האגף ולעיכובים בטיפול בבקשות, וכפועל יוצא מכך לעלייה במספר התלונות שהוגשו בנושא זה.

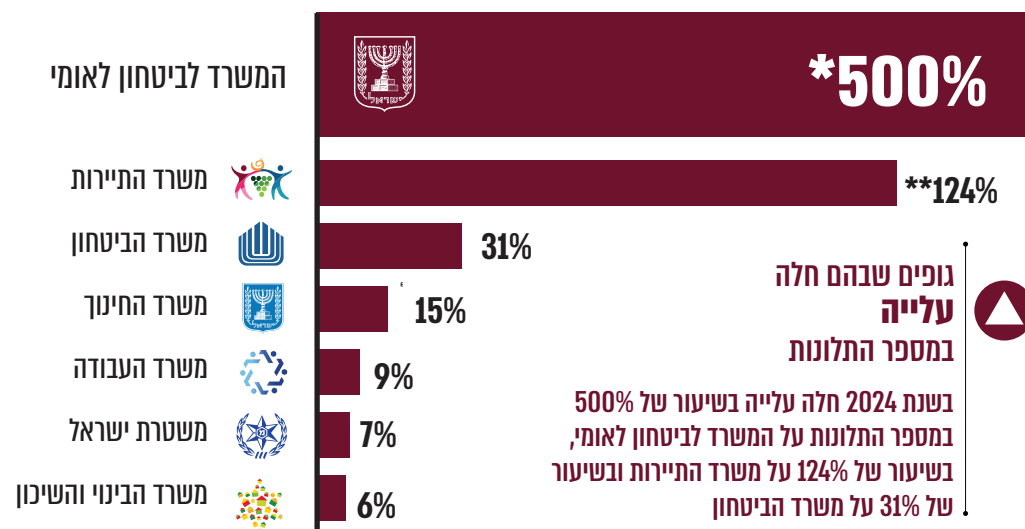
בשנת 2024 היה המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) הגוף השלישי שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות. ואולם בשנת 2024 הייתה ירידה של 20.7% במספר התלונות על הביטוח הלאומי, לעומת שנת 2023. יצוין כי שיעור התלונות המוצדקות על הביטוח הלאומי בשנת 2024 היה 7.4% בלבד.

בשנת 2024 היה משרד העבודה הגוף הרביעי שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות. בשנת 2024 חלה עלייה של כ-8.6% במספר התלונות על משרד העבודה, לעומת שנת 2023. מרבית התלונות עסקו בעיכוב בקבלת סובסידיה למסגרות מפקחות, תקלות במערכת הרישום למסגרות ואי-זמינות המוקד הטלפוני של המשרד.

שינויים במספר התלונות שהוגשו על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה וגופים ציבוריים בשנת 2024, לעומת שנת 2023

להלן יוצגו הגופים שבמספר התלונות שהוגשו עליהם בשנת 2024 חל השינוי הגדול ביותר (עלייה חדה או ירידה חדה), לעומת שנת 2023²:

תרשים מס' 4: שיעור השינוי במספר התלונות על גופים נילונים נבחרים בשנת 2024, לעומת שנת 2023



2 גופים שהתקבלו עליהם לפחות 100 תלונות.



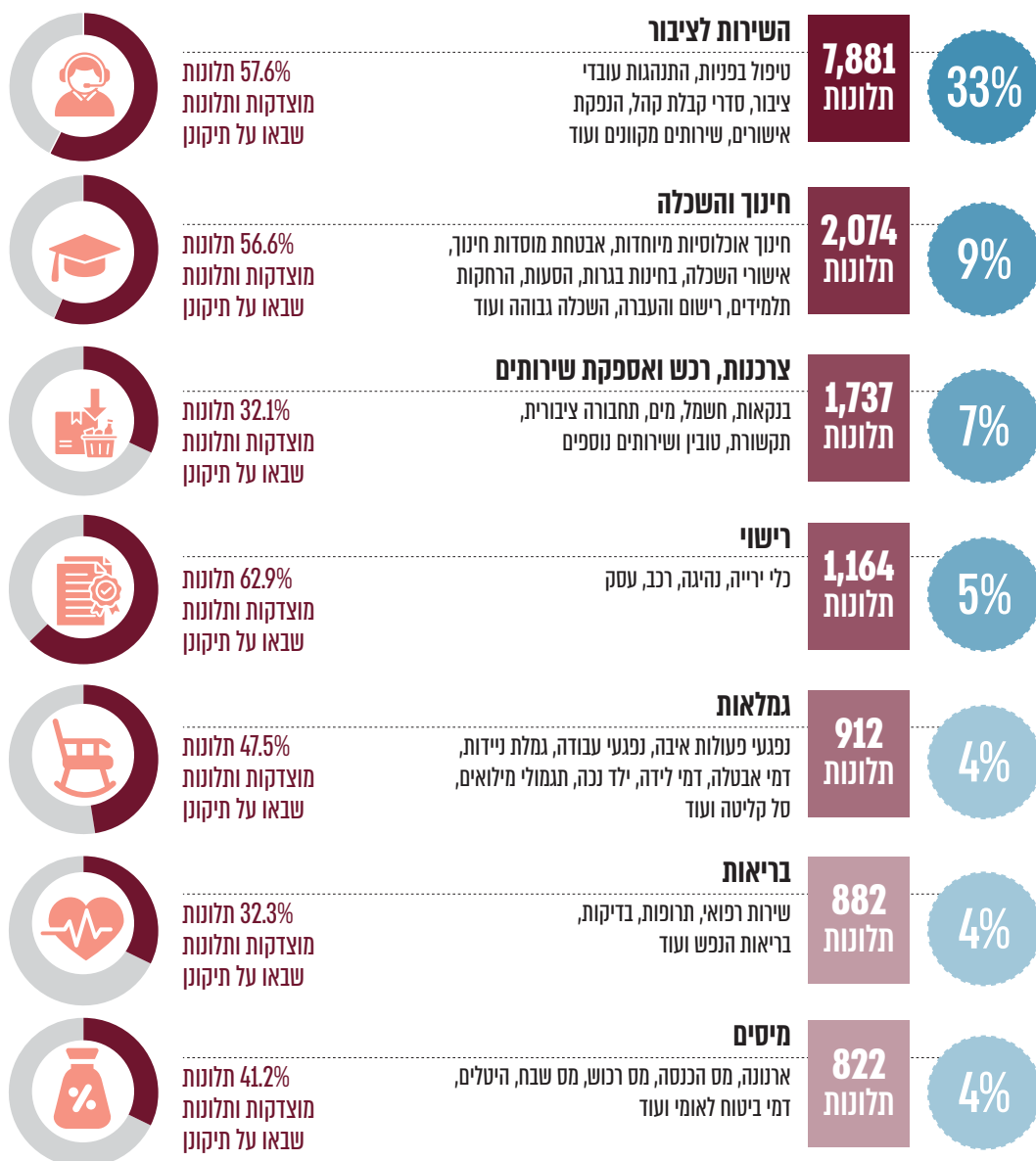
* הזינוק בבקשות לרישיונות לכלי ירייה מפרוץ המלחמה גרם לעומס כבד על האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי ולקושי של האגף לטפל בבקשות, וכפועל יוצא מכך חלה עלייה במספר התלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור על האגף. בתחילת המלחמה הועבר נושא העברת המפונים למלונות לטיפול משרד התיירות.

מספר התלונות שהוגשו על המשרד לביטחון לאומי בשנת 2024 היה גדול יותר מפי שישה ממספרן בשנת 2023. ההסבר לגידול במספר התלונות הוא הזינוק במספר הבקשות לרישיונות לכלי ירייה

נושאי התלונות

בתרשים שלהלן מוצגת התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2024, לפי שבעה נושאי תלונות עיקריים, מספר התלונות שהתקבלו בכל נושא, שיעורן מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2024 ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בכל אחד מהנושאים.

תרשים מס' 5: התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים



■ תוצאות הטיפול תלונות

תלונה שמתקבלת בנציבות תלונות הציבור יכולה לכלול נושא אחד או יותר. בניתוח התלונות שיובא להלן ההתייחסות היא לכל נושא תלונה. כלומר, אם תלונה מכילה כמה נושאים, ההתייחסות תהיה לכל נושא בפני עצמו.

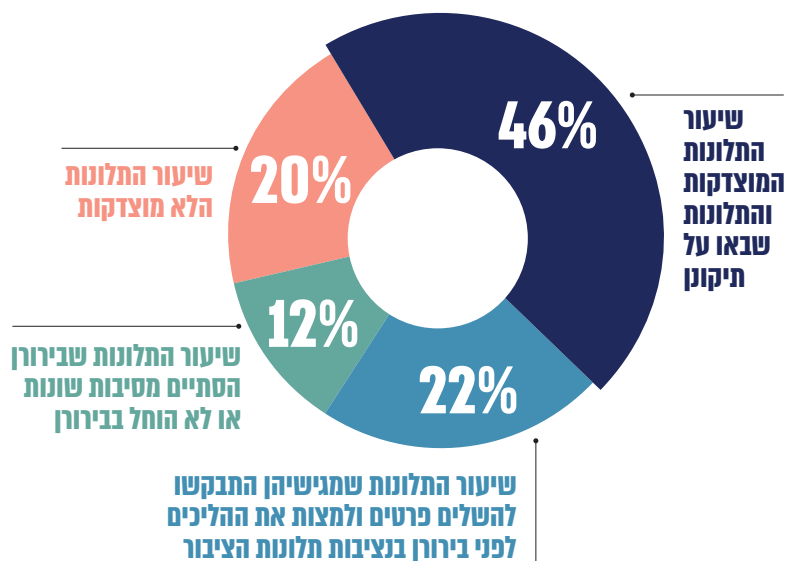
לעיתים קרובות די בפניית נציבות תלונות הציבור לגוף הנילון כדי שהוא יבחן שוב את עניין התלונה, יכריע בו מחדש ולעיתים ייתן למתלונן את מבוקשו. כל אימת שעניין התלונה בא על תיקונו או שהליך הגישור בין הצדדים הסתיים בהצלחה - הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה של הנציבות אם היא מוצדקת אם לאו.

מהתלונות שנציבות תלונות הציבור הייתה מוסמכת לברר נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה



שיעור זה גדול מהשיעור כאמור בשנת 2023 (43%)

תרשים מס' 6: תוצאות הטיפול בתלונות



שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהייתה בהן הכרעה

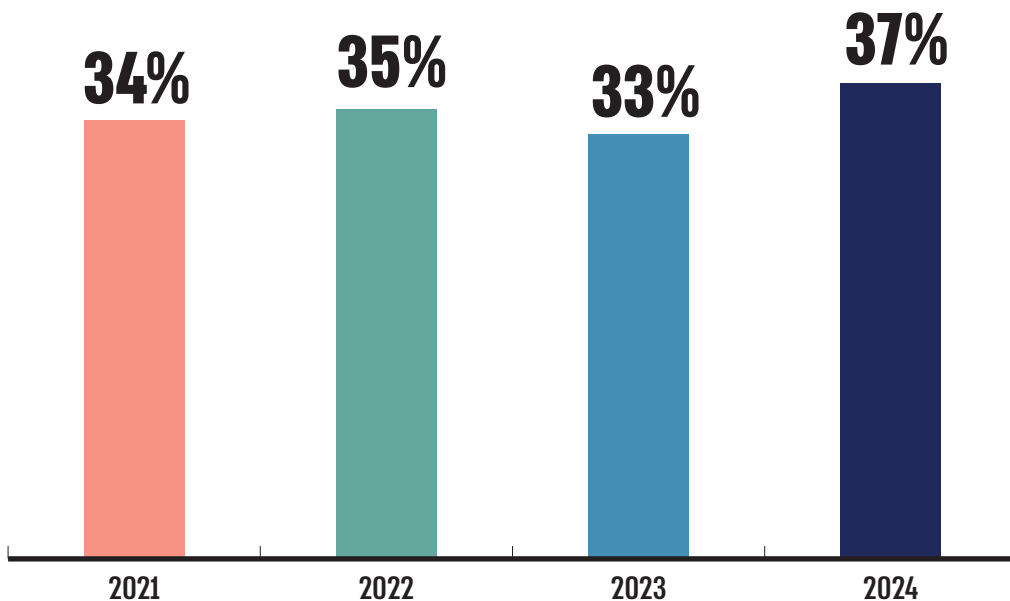
מהתלונות שבוררו עד תומן והתקבלה
הכרעה בעניינן בשנת 2024
נמצאו מוצדקות



37%

זהו השיעור הגדול ביותר של תלונות מוצדקות זה יותר מעשרים שנה

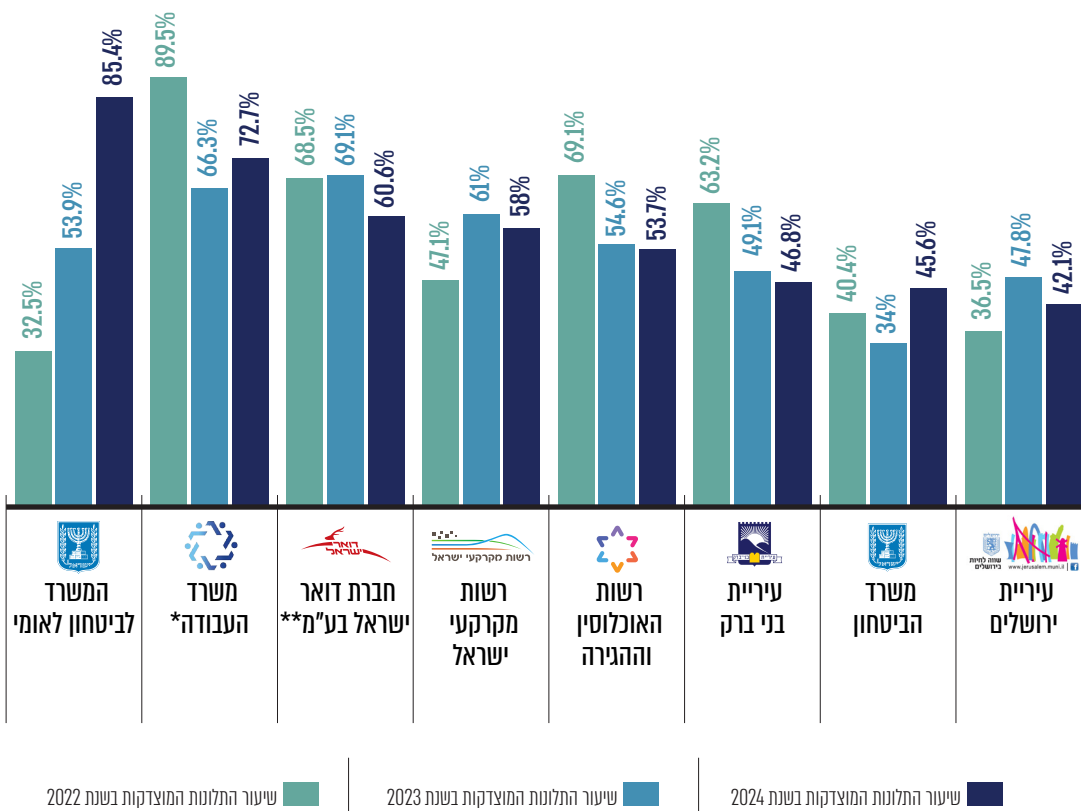
תרשים מס' 7: שיעור התלונות המוצדקות, 2021 - 2024



בתרשים שלהלן מפורטים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם³ בשנת 2024 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות באותה שנה. לשם השוואה מוצג בתרשים גם שיעור התלונות המוצדקות על גופים אלה בשנים 2022 - 2023.

3 גופים שהייתה הכרעה בנוגע ל-50 או יותר תלונות עליהם.

תרשים מס' 8: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם בשנת 2024 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות באותה שנה, ושיעור התלונות המוצדקות על גופים אלה בשנים 2022 - 2023



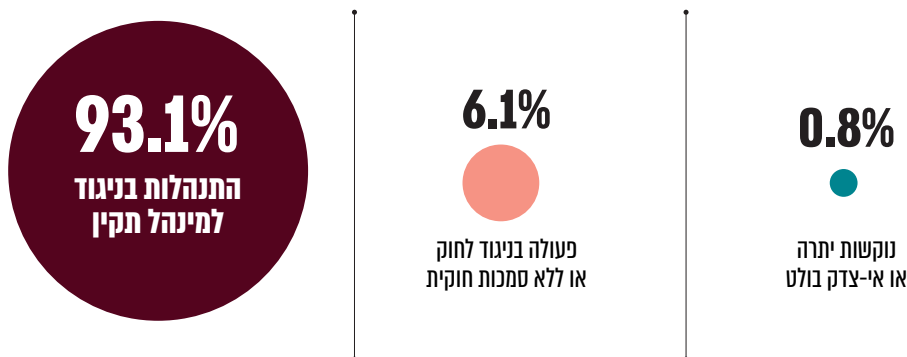
* משרד העבודה הוקם מחדש בשנת 2023. הנתונים לגבי משרד העבודה משנת 2022 מתייחסים לזרוע העבודה, שהייתה שייכת למשרד הכלכלה מספטמבר 2021 ועד דצמבר 2022.

** נכון ל-14.11.24. במועד זה חדל דואר ישראל להיות גוף נילון, מאחר שהופרט.

מן הנתונים עולה שבשנת 2024 חלה עלייה ניכרת בשיעור התלונות המוצדקות על המשרד לביטחון לאומי (לשעבר המשרד לביטחון הפנים), לעומת השנתיים שקדמו לה. ההסבר לכך הוא זינוק של מאות אחוזים במספר הבקשות לרישיון לכלי ירייה שהוגשו לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל, דבר שגרם לעומס כבד על האגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון לאומי והקשה על האגף לטפל בבקשות, וכפועל יוצא מכך חלה עלייה במספר התלונות שהוגשו על האגף⁴. גם בשיעור התלונות המוצדקות על משרד הביטחון חלה בשנת 2024 עלייה לעומת השנתיים שקדמו לה.

4 בשנת 2021 הוגשו 19,407 בקשות לרישיון נשק, בשנת 2022 - 42,170 בקשות, בשנת 2023 עד פרוץ מלחמת חרבות ברזל - 36,446 בקשות, ומפרוץ המלחמה ועד סוף שנת 2024 - יותר מ-370,000 בקשות.

תרשים מס' 9: התפלגות העילות שעל פיהן קבעה נציבות תלונות הציבור שהתלונות מוצדקות



כפי שעולה מהתרשים, לגבי רובן המוחלט של התלונות שנמצאו מוצדקות (93.1%) עלה כי התנהלות הגוף הנילון הייתה בניגוד למינהל תקין. ב-6.1% מהתלונות המוצדקות נמצא כי הגוף הנילון פעל בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית.

■ המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור

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

בשנת 2024 קיבלו המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור ואחרים שהושפעו מהחלטות הנציבות סכום כולל של כ-10 מיליון ש"ח.

למשל, בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור נתן משרד החינוך לתלמידה מעוטף עזה פטור מתשלום שכר לימוד בסכום של כ-12,000 ש"ח⁵; שולם חוב של תושבת חוזרת לבית חולים בסכום של 71,000 ש"ח⁶; וחברת עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ביטלה חוב שהושת שלא כדין על דיירת עמידר בנוגע להליך רכישת דירתה ופעלה לכינוסה של ועדת חריגי מכר במשרד הבינוי והשיכון. הוועדה אישרה את השלמת הליך הרכישה במחיר שהוצע לדיירת בשעתו, הנמוך בכחצי מיליון ש"ח מהצעת המחיר האחרונה שניתנה לה⁷.

5 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 50.

6 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 64.

7 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 86.

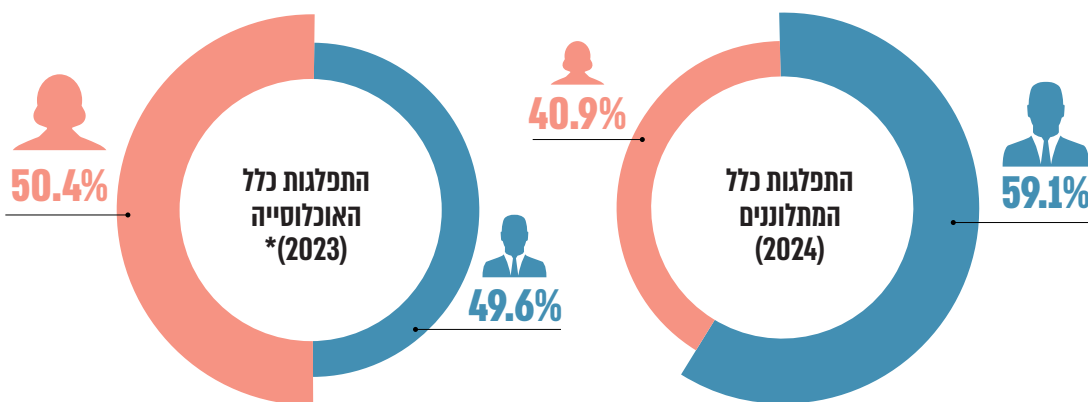
■ מאפייני המתלוננים⁸

משנת 2020 מציגה נציבות תלונות הציבור בדוח השנתי ניתוחי עומק של מאפייני המתלוננים, המבוססים על ממצאי ניתוחים סטטיסטיים שהתקבלו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הניתוחים הסטטיסטיים מסייעים בין היתר לנציבות תלונות הציבור להגברת הנגישות של שירותיה לקבוצות הראויות לקידום בחברה הישראלית. להלן יוצגו מאפיינים שונים של המתלוננים:

מגדר המתלוננים

תרשים מס' 10: התפלגות המתלוננים לפי מגדר

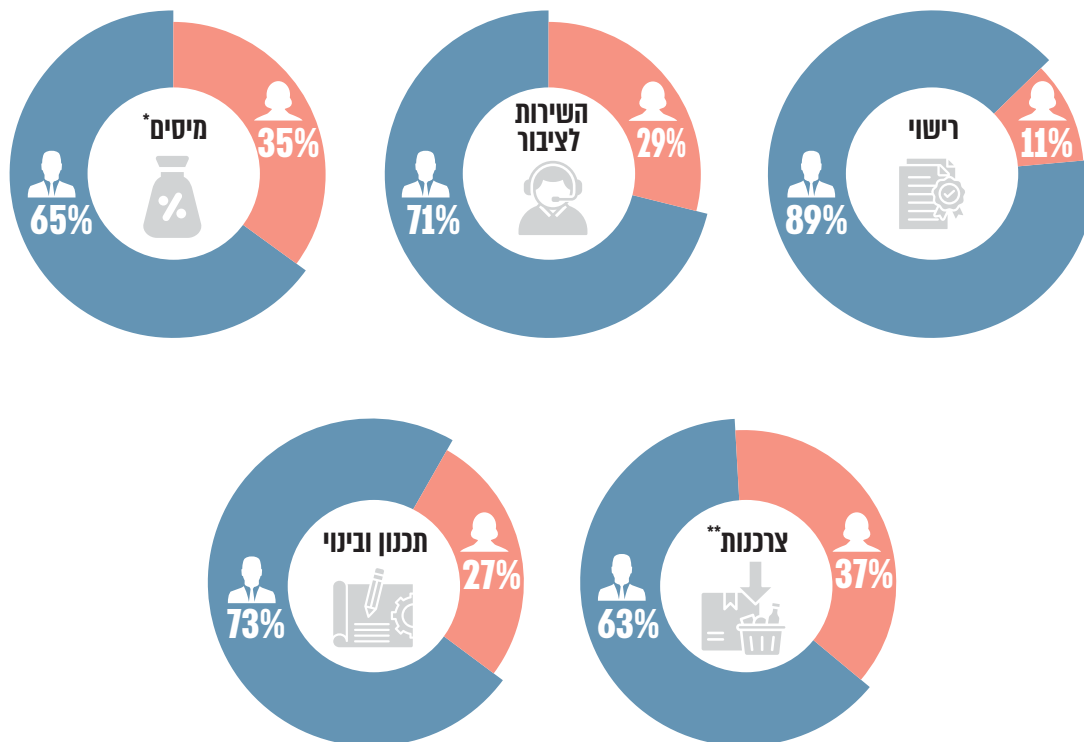


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2024, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2023.

מהנתונים עולה כי שיעור הנשים מכלל המתלוננים בשנת 2024 היה קטן משיעור הגברים (40.9% לעומת 59.1%). מדובר בירידה בשיעור הנשים המתלוננות, לעומת שנת 2023 (43.5%). שיעור הנשים מכלל המתלוננים בשנת 2024 (40.9%) היה קטן משיעורן מכלל האוכלוסייה (50.4%).

8 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנפגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה תלונות בשנת 2024 נספרו פעם אחת בלבד.

בשנת 2024 היה שיעור התלונות שהגישו גברים מכלל התלונות גדול משיעור התלונות כאמור שהגישו נשים כמעט בכל הנושאים, ובעיקר בנושאים האלה:

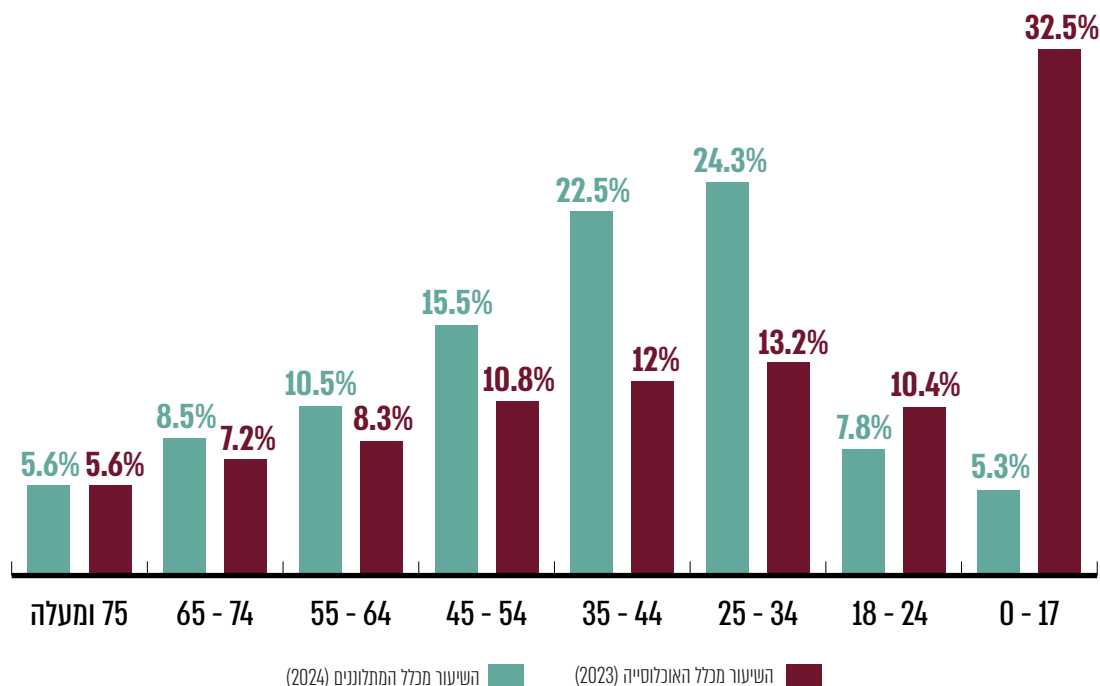


* ארנונה, מס הכנסה, מס רכוש, מס שבח, היטלים, דמי ביטוח לאומי ועוד.
 ** בנקאות, חשמל, מים, תחבורה ציבורית, תקשורת, טובין ושירותים נוספים.

גמלאות, דיור וחינוך היו הנושאים ששיעור הנשים שהלינו בעניינם בשנת 2023 היה גדול משיעור הגברים. ואולם בשנת 2024 שיעור הגברים שהלינו בנושא גמלאות היה גדול משיעור הנשים (54% לעומת 46%). לא נצפה פער משמעותי בין שיעור הנשים לשיעור הגברים שהלינו בנושאי דיור וחינוך.

גיל המתלוננים

תרשים מס' 11: התפלגות המתלוננים (2024) וכלל האוכלוסייה (2023*) לפי קבוצת גיל

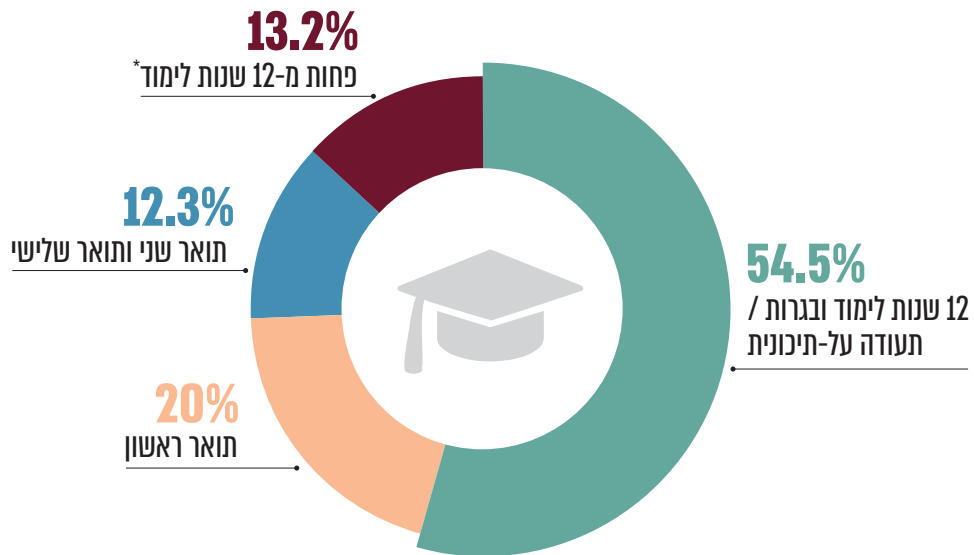


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2024, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2023.

מהנתונים עולה כי כמעט חצי מהמתלוננים משתייכים לקבוצות הגילים 25 - 34 (24.3%) ו-35 - 44 (22.5%). שיעור המתלוננים בני 25 עד 74 מכלל המתלוננים גדול משיעורם מכלל האוכלוסייה.

השכלת המתלוננים

תרשים מס' 12: התפלגות המתלוננים לפי השכלתם, 2024



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

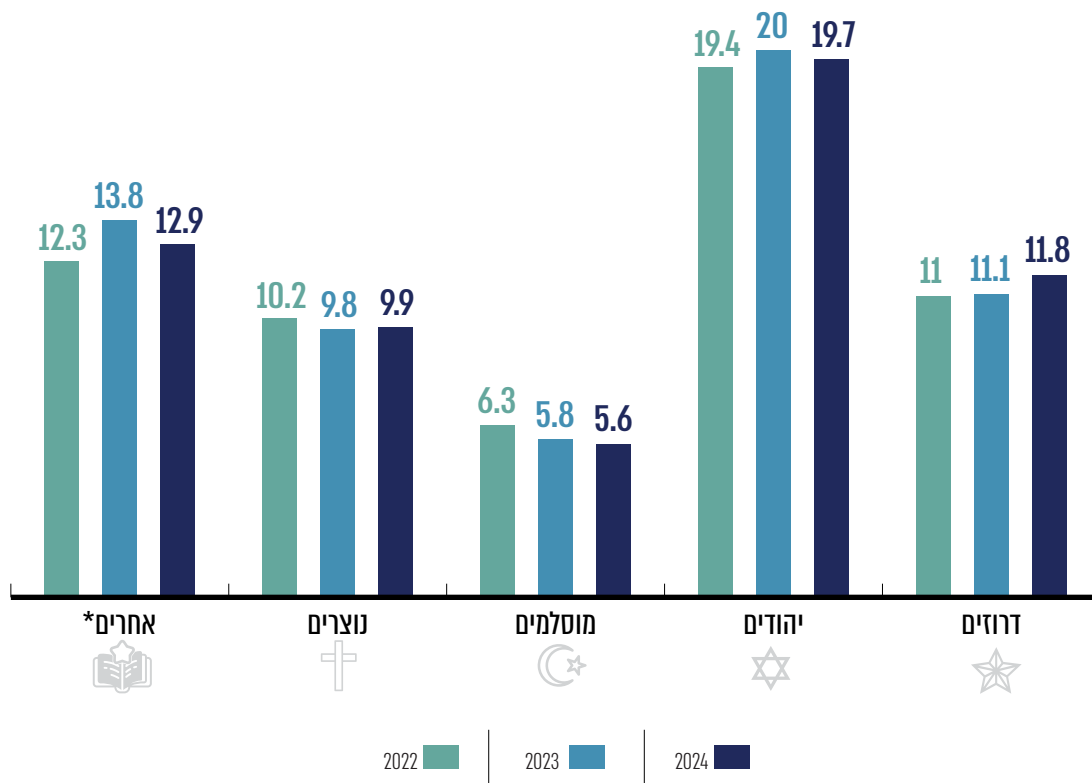
מהנתונים ניתן ללמוד כי כשני שלישים מהמתלוננים הם בעלי 12 שנות לימוד ובגרות / תעודה על-תיכונית או פחות מכך (12 שנות לימוד ובגרות / תעודה על-תיכונית - 54.5%; פחות מ-12 שנות לימוד - 13.2%). אשר לבעלי תואר ראשון, שיעורם בקרב כלל מגישי התלונות הוא 20%. נתוני ההשכלה של המתלוננים לשנת 2024 דומים לנתוני ההשכלה שלהם לשנת 2023*.



דת המתלוננים

מכיוון שיש שוני רב בגודל האוכלוסייה של בני הדתות השונות בישראל, כדי להשוות בין מספר המתלוננים בני הדתות השונות חושב מספר המתלוננים ל-10,000 נפש, לפי דתם¹⁰.

תרשים מס' 13: מספר המתלוננים ל-10,000 נפש לפי דתם, 2022 - 2024

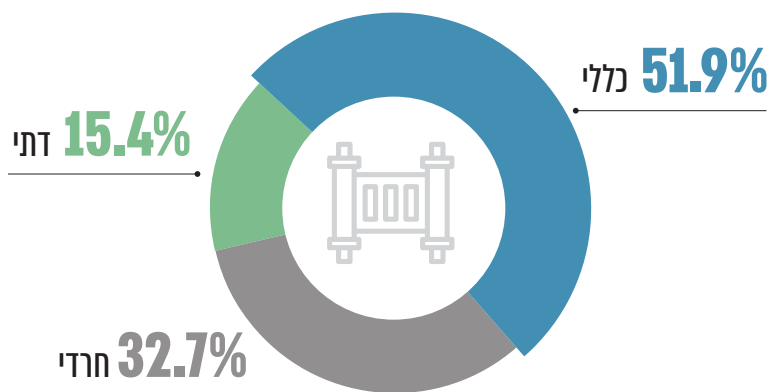


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

בשנת 2024 מספר המתלוננים הגדול ביותר ל-10,000 נפש היה בקרב היהודים. בשנים 2022 - 2024 מספר המתלוננים הקטן ביותר ל-10,000 נפש היה בקרב המוסלמים. בשלוש השנים האחרונות חלה ירידה במספר המתלוננים ל-10,000 נפש בקרב המוסלמים ועלייה במספר המתלוננים ל-10,000 נפש בקרב הדרוזים.

10 מספרם של המתלוננים בני אותה דת הוכפל ב-10,000, והמכפלה חולקה בגודל האוכלוסייה של בני אותה דת. מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על גודל האוכלוסייה בשנת 2024, החישוב נעשה לפי גודל האוכלוסייה בשנת 2023.

תרשים מס' 14: התפלגות המתלוננים בחברה היהודית*, 2024



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

מהנתונים עולה כי שיעור המתלוננים מהמגזר החרדי מכלל המתלוננים גדול כמעט פי שניים משיעורם בקרב כלל האוכלוסייה היהודית¹¹.

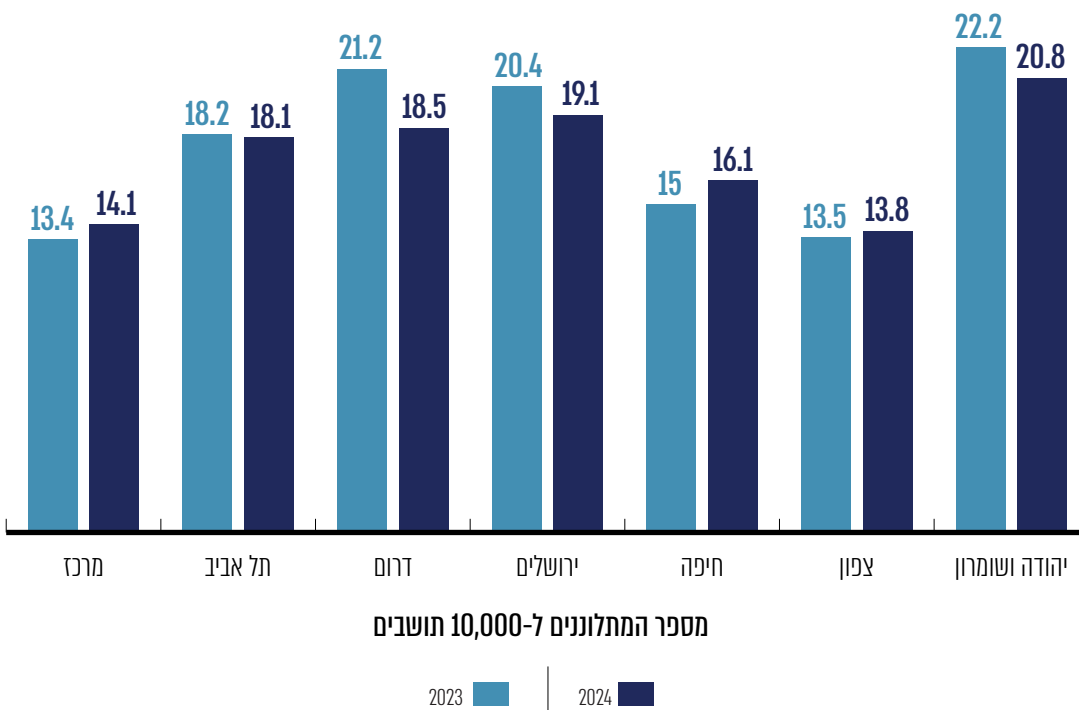


11 לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לשנת 2023, שיעור החרדים בקרב כלל האוכלוסייה היהודית הוא 16%.

מחוז המגורים של המתלוננים

כדי להשוות בין המחוזות, הנבדלים זה מזה במספר תושביהם, הוכפל מספרם של המתלוננים מכל מחוז ב-10,000, והמכפלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז¹².

תרשים מס' 15: מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים, 2024 - 2023



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

מן הנתונים עולה כי בשנת 2024 חלה עלייה במספר המתלוננים במחוזות מרכז, חיפה וצפון וירידה במספר המתלוננים במחוזות דרום, ירושלים ויהודה ושומרון, לעומת שנת 2023. המחוזות שבהם מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים בשנת 2024 היה הגדול ביותר היו יהודה ושומרון (20.8) וירושלים (19.1). המחוז שבו מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר היה צפון (13.8).

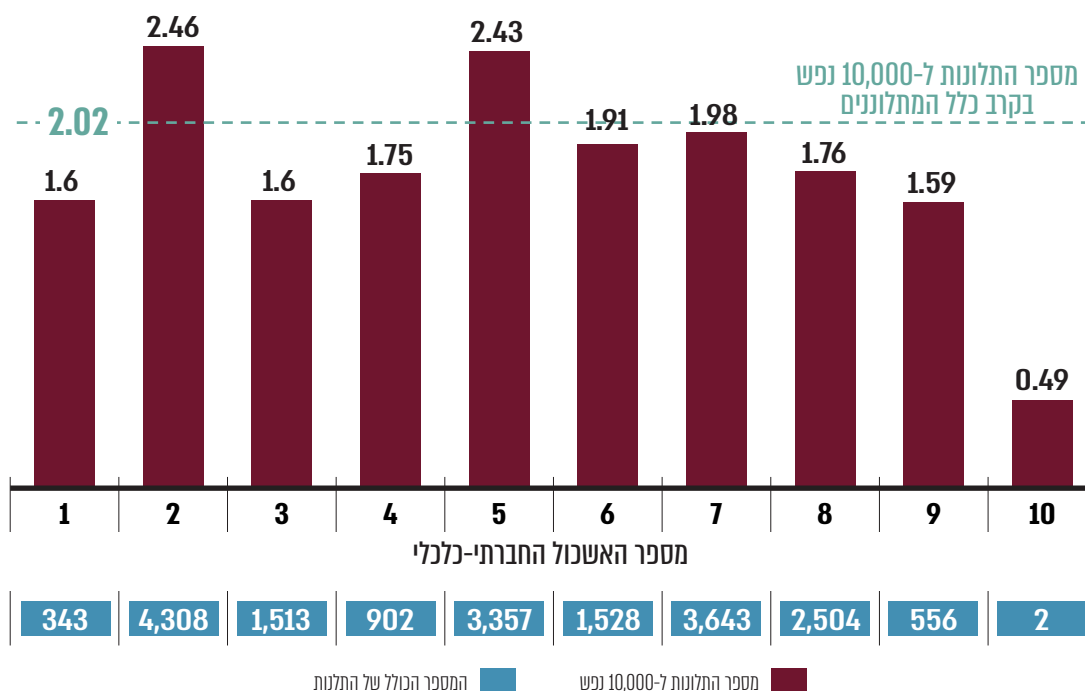
12 מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים. מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה בשנת 2024, חישוב מספר המתלוננים בכל מחוז נעשה לפי נתוני האוכלוסייה בשנת 2023.

התפלגות המתלוננים לפי המדד החברתי-כלכלי של יישוב מגוריהם

נציבות תלונות הציבור מייחדת תשומת לב יתרה לאוכלוסיות ראויות לקידום בחברה הישראלית ועושה מאמצים לחשוף את שירותיה לקבוצות אוכלוסייה אלו ולהיות להן לעזר. להלן יוצגו נתונים לגבי האשכול החברתי-כלכלי של יישוב מגוריהם של המתלוננים, מתלוננים נתמכי רווחה ומתלוננים עם מוגבלות.

בתרשים שלהלן יוצגו נתונים על התלונות לשנת 2024, על פי האשכול החברתי-כלכלי¹³ של היישוב שבו המתלוננים מתגוררים. אשכול 1 מייצג את הרמה החברתית-כלכלית הנמוכה ביותר, ואשכול 10 מייצג את הרמה הגבוהה ביותר.

תרשים מס' 16: המספר הכולל של התלונות שהתקבלו ומספר התלונות ל-10,000 נפש, לפי האשכול החברתי-כלכלי של המתלוננים, 2024



מן הנתונים עולה שמספר התלונות הגדול ביותר התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 2, 5 ו-7. המספר הגדול ביותר של תלונות ל-10,000 נפש התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 2 ו-5.

13 על פי הודעה לתקשורת מ-29.7.24 בנושא "אפיון יחידות גאוגרפיות וסיווגן לפי הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה בשנת 2021" שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, "הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה נמדדה באמצעות שילוב של תכונותיה הבסיסיות של האוכלוסייה בתחומים האלה: הרכב דמוגרפי, השכלה וחינוך, רמת חיים, תעסוקה וגמלאות".

מתלוננים נתמכי רווחה

מהמתלוננים
בשנת 2024
היו נתמכי רווחה



נ- **11.9%**

שיעור זה נמוך במעט משיעור נתמכי הרווחה בכלל האוכלוסייה (12.3%)**

מתלוננים עם מוגבלות

מהמתלוננים
בשנת 2024 היו
אנשים עם מוגבלות*



נ- **22.5%**

פי שניים משיעורם בכלל האוכלוסייה (12%)**

* לפי "מרשם אנשים עם מוגבלות" של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה המבוסס על נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה האלה: מקבלי גמלאות נכות מהביטוח הלאומי, נשאי תעודת עיוור, מקבלי סל תקשורת הזכאים לשירותי תמיכה בתקשורת, אנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, מושמים במסגרות רווחה, רשומים במחלקות לשירותים חברתיים, אנשים על הרצף האוטיסטי (לפי נתוני משרד הרווחה והביטחון החברתי) ונכי צה"ל.

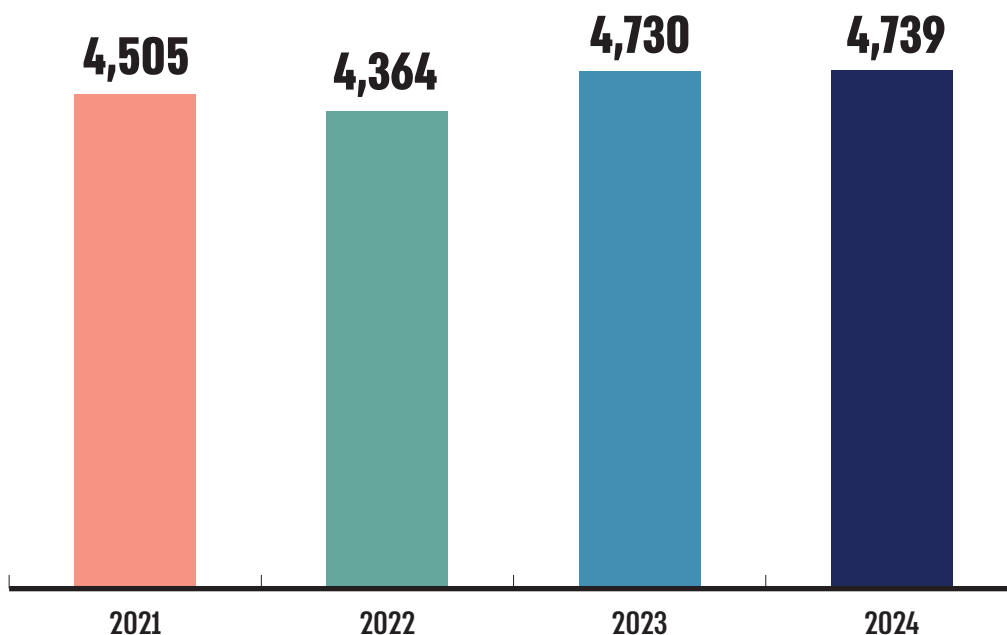
** מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2024, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2023.

תלונות על גופי השלטון המקומי

כרבע (24%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2024 עסקו בגופי השלטון המקומי.

לשם השוואה, בשנת 2023 עסקו בגופי השלטון המקומי 23% מהתלונות, ובשנת 2022 - 22.1%.

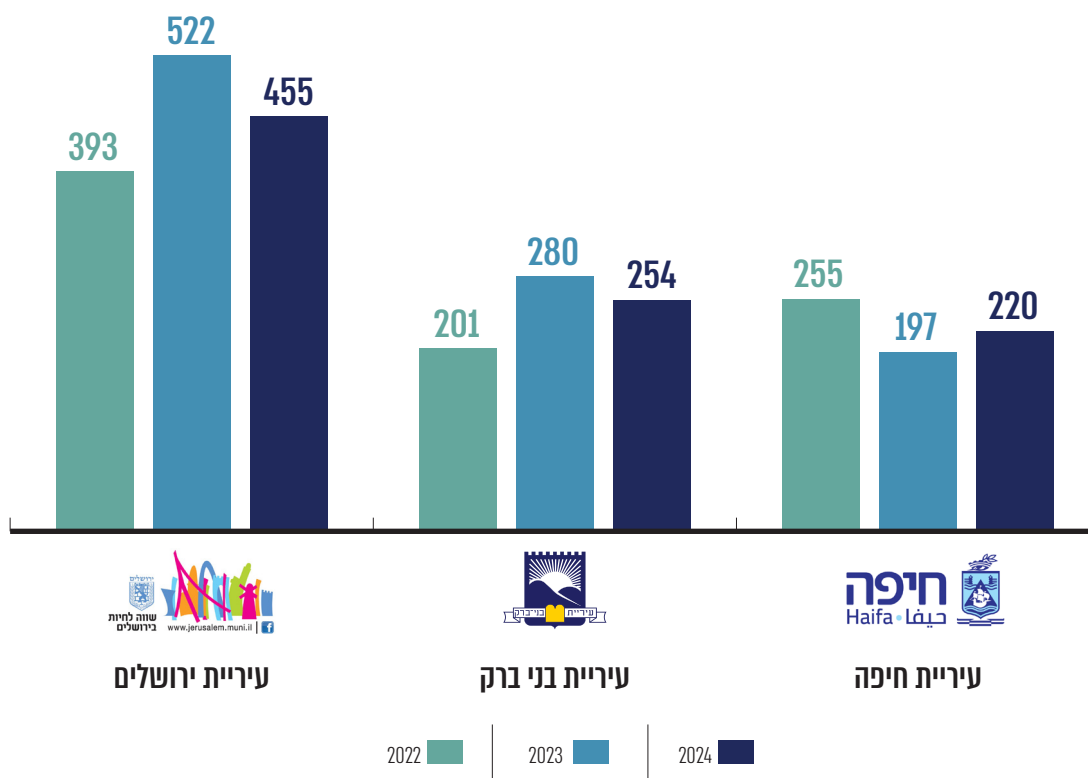
תרשים מס' 17: מספר התלונות שהתקבלו על גופי השלטון המקומי, 2021 - 2024



שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2024 היו עיריית ירושלים, עיריית בני ברק ועיריית חיפה.

כפי שניתן לראות בתרשים שלהלן, בשנת 2024 הייתה ירידה במספר התלונות שהתקבלו על עיריית ירושלים ועיריית בני ברק לעומת שנת 2023 ועלייה לעומת שנת 2022. אשר לעיריית חיפה, בשנת 2024 הייתה עלייה במספר התלונות שהתקבלו עליה לעומת שנת 2023 וירידה לעומת שנת 2022.

תרשים מס' 18: מספר התלונות שהתקבלו על עיריות ירושלים, בני ברק וחיפה, 2022 - 2024



מאחר שמספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של כל רשות הוא שונה, בדקה נציבות תלונות הציבור את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות לפי מספר התלונות ל-1,000 תושבים¹⁴. בלוח שלהלן מוצג מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות המקומיות שבשנת 2024 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה¹⁵. לשם השוואה מוצג בלוח גם מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות אלה בשנים 2022 - 2023.

לוח מס' 2: מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות שבשנת 2024 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה, ומספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות אלה בשנים 2022 - 2023

מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2022	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2023	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2024	
1	▲ 1.95	▼ 1.53	עיריית נתיבות
0.83	▲ 1.11	▲ 1.34	עיריית בית שמש
0.85	▲ 1.21	▼ 1.16	עיריית בני ברק
0.3	▼ 0.2	▲ 0.9	עיריית נצרת
1.36	▼ 1.03	▼ 0.88	עיריית לוד
0.77	▼ 0.6	▲ 0.76	עיריית חיפה
0.3	▲ 1.25	▼ 0.65	עיריית אשקלון
0.61	▼ 0.53	▲ 0.61	עיריית באר שבע
0.4	▲ 0.5	▲ 0.58	עיריית בת ים
0.38	▲ 0.48	▼ 0.46	עיריית ירושלים
0.44	▲ 0.53	▼ 0.42	עיריית חולון
0.6	▼ 0.4	▼ 0.39	עיריית תל אביב-יפו
0.32	▲ 0.34	▲ 0.38	עיריית פתח תקווה
0.28	▲ 0.33	▼ 0.31	עיריית אשדוד
0.32	▼ 0.31	▼ 0.3	עיריית ראשון לציון

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן בשנת 2024 מספר התלונות הגדול ביותר ל-1,000 תושבים הן עיריית נתיבות, בית שמש ובני ברק. בשנים 2022 - 2024 הייתה עלייה במספר התלונות ל-1,000 תושבים שהתקבלו על עיריית בית שמש, בת ים ופתח תקווה וירידה במספר התלונות ל-1,000 תושבים שהתקבלו על עיריית לוד, ראשון לציון ותל אביב-יפו.

14 לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2024 במספר התושבים שהתגוררו בתחום שיפוט על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.

15 לנתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024 ראו עמ' 115.



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

תלונות הנוגעות למלחמת חרבות ברזל

■ מבוא

בשמחת תורה התשפ"ד, 7.10.23, פרצה מלחמת חרבות ברזל, כשארגון חמאס פתח במתקפת פתע רצחנית על יישובי עוטף עזה, שלוותה בירי כבד של טילים על דרום הארץ ומרכז. בעקבות כך פונו עשרות אלפים מתושבי הדרום מבתייהם. בעקבות ההתלקחות גם בצפון הארץ פונו עשרות אלפי תושבים. מדינת ישראל נדרשה להעניק שירותים ותמיכה למאות אלפי מפונים, לספק סיוע לאוכלוסיות הנפגעות ולתמוך במשרתי המילואים.

נציבות תלונות הציבור פעלה באופן יזום ומיידי לסייע לנפגעי המלחמה. ב-12.10.23 היא הקימה "קו חם" ובאמצעותו סיפקה לפונים מידע על זכויותיהם וגבתה מהם תלונות. הקו החם פעל 24 שעות ביממה, שישה ימים בשבוע. צוותי הנציבות אף הגיעו למרכזי מפונים ולשטחי כינוס של משרתי המילואים, כדי לסייע להם במגעייהם עם רשויות המדינה.

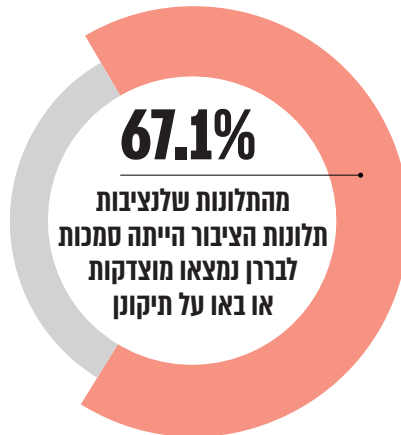
ב-19.12.23 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד המתאר את פעולות נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה, כולל סיכום התלונות שהתקבלו בנציבות והטיפול בהן. התלונות נגעו לנושאים שונים, כמו פערי מיגון, ליקויים בהתרעות על ירי טילים וקשיים בקבלת שירותים ומענקים.

בשנת 2024 המשיכה נציבות תלונות הציבור לפעול באופן יזום כדי לסייע לנפגעי המלחמה. הנציבות המשיכה להפעיל את הקו החם, ונציגיה המשיכו לצאת לשטח כדי לפגוש את המפונים ולסייע להם. נוסף על כך, הנציבות יזמה שיתופי פעולה עם ארגונים שונים, כגון ארגון נכי צה"ל. בעקבות שיתוף הפעולה עם ארגון זה החלו צוותי הנציבות לבקר בבתי הלוחם ובאגפי השיקום ברחבי הארץ, כדי לאפשר למי שנפגעו בעת שירותם הצבאי להגיש בקלות תלונות על רשויות המדינה.

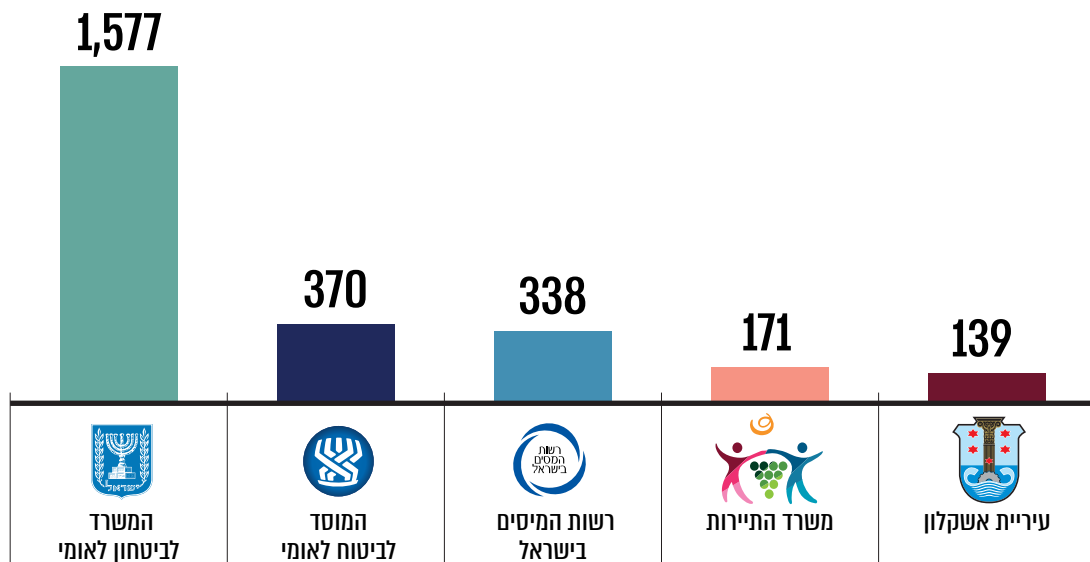
בפרק זה יוצגו נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למלחמה ותיאור תלונות נבחרות הנוגעות למלחמה שהנציבות ביררה.

■ נתונים על התלונות

מתחילת המלחמה, 7.10.23, ועד 31.12.24 (תקופת המלחמה הנסקרת בדוח זה) התקבלו בנציבות תלונות הציבור 3,872 תלונות הקשורות למלחמה.



תרשים מס' 19: הגופים שעליהם התקבל מספר התלונות הגדול ביותר בנושאים הקשורים למצב החירום בתקופת המלחמה הנסקרת בדוח זה



התלונות על המשרד לביטחון לאומי כללו בעיקר תלונות בעניין רישוי כלי ירייה. התלונות על הביטוח הלאומי כללו בעיקר תלונות בעניין מענקי אכלוס, תגמולי מילואים, דמי אבטלה ותגמולים לנפגעי פעולות איבה.

התלונות על רשות המיסים בישראל (רשות המיסים) כללו בעיקר תלונות בעניין מענקי הפיצוי. התלונות על משרד התיירות כללו בעיקר תלונות בעניין השמת מפונים במתקני הארחה. התלונות על עיריית אשקלון התמקדו בעיקר במענקים ובטיפול במפונים.

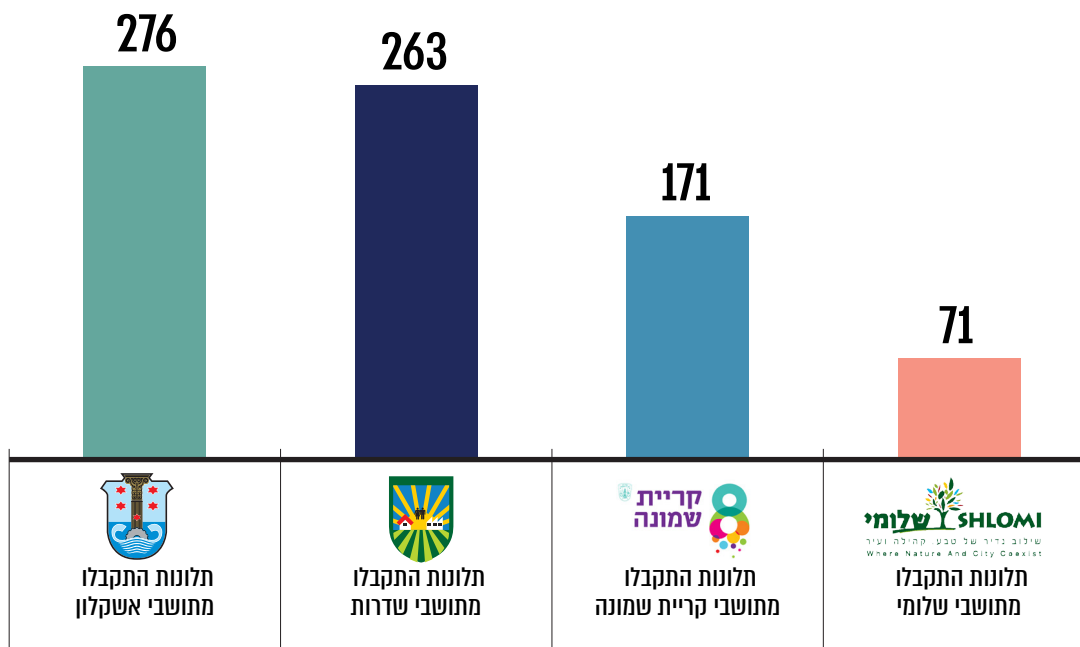
הנושאים העיקריים של התלונות

 פיצויים על הנזקים שנגרמו מהמלחמה (קרן פיצויים)	 מענקים הקשורים למלחמה	 רישוי כלי ירייה	 השירות לציבור (הטיפול בפניות, תפקוד מוקדי השירות)
 הטיפול במפונים	 חינוך	 הגנת העורף (מרחבים מוגנים וצופרים)	 קצבאות וגמלאות (תגמולי מילואים, תגמולים לנפגעי פעולות איבה ודמי אבטלה)

התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מעידות על הבעיות שתושבי ישראל נתקלו בהן במלחמה. התלונות היו בנושאים הקשורים באופן ישיר למצב המלחמה, כגון מיגון, פעילות מוסדות החינוך, זכאות למענקים מיוחדים וקצבאות וטיפול במפונים. נוסף על כך עלה מהתלונות הקושי של התושבים לקבל שירות מרשויות המדינה השונות.

תלונות המפונים הנוגעות למצב החירום

מתחילת המלחמה ועד סוף שנת 2024 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 999 תלונות בעניין מצב החירום מאנשים שפוננו מבתיהם בעקבות המצב. מדובר ב-26% מהתלונות שהתקבלו בנוגע למצב החירום.



הנושאים העיקריים של תלונות המפונים



תלונות נפגעי המלחמה

חברת החשמל לישראל בע"מ



חברת החשמל

דרישות מנרצח במסיבת הנובה לתשלום חוב חשמל



התלונה

הוריו של נרצח במסיבת הנובה פנו לנציבות תלונות הציבור בתלונה על חברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל). לטענתם, לאחר הירצחו של בנם במסיבה ב-7.10.23 הם פינו את דירתו ב-30.10.23 והודיעו לחברת החשמל על סיום החוזה. חברת החשמל אישרה כי החוזה אינו תקף עוד, והחוב שנותר יימחק. על אף זאת, הוריו של הנרצח המשיכו לקבל דרישות תשלום על שמו. בעקבות מכתב דרישה כזה שנשלח ביוני 2024 פנו ההורים לנציבות בתלונה על התנהלות חברת החשמל וציינו שהיא גורמת להם עוגמת נפש רבה.

הבירור

חברת החשמל מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בתחילה היא ביטלה את החוב שנותר לנרצח. לאחר ביטול החוב התברר כי נותר לנרצח חוב של תשלומי ריבית, וגם הוא בוטל. בהמשך התגלה חוב נוסף שנוצר לנרצח, בשל תקלה במונה החשמל במקום.

התוצאה

חברת החשמל התנצלה על המקרה, ביטלה את החובות של הנרצח והסירה את שמו מרשימותיה.

1188955

חברת החשמל לישראל בע"מ



חברת החשמל

קבלת אישור על תקלה ברשת החשמל עקב נפילת טיל



■ התלונה

תושב קריית שמונה שפונה מביתו פנה לנציבות תלונות הציבור וסיפר כי בעקבות נפילת טיל בסמוך לביתו נפגעה רשת החשמל במקום, ונגרמו הפסקות חשמל. המתלונן ציין שלאחר שחברת החשמל תיקנה את התקלה והחשמל חזר, נוצר קצר חשמלי בביתו, ובעקבות כך פרצה בבית שריפה. המתלונן פנה לרשות המיסים בתביעה לפיצוי בגין הנזק שנגרם מהשריפה, וזו דרשה ממנו להמציא אישור מחברת החשמל על התקלה ברשת החשמל. המתלונן טען כי הוא ממתין יותר מחודשיים לקבלת האישור מחברת החשמל והוסיף שבקרוב יסתיים פרק הזמן שהקצתה רשות המיסים להמצאת האישור, והתביעה תידחה בהיעדר הוכחות.

■ הברור והתוצאה

בעקבות פנייתו של נציבות תלונות הציבור שלחה חברת החשמל למתלונן בתוך זמן קצר אישור על התקלה שקרתה בסמוך לביתו, והמתלונן המציא את האישור לרשות המיסים.

1185527

עיריית נהריה



הצבת מיגונית בסמוך לגן משחקים בנהריה

■ התלונה

תושבת נהריה פנתה ל"קו החם" שהפעילה נציבות תלונות הציבור והלינה על היעדר מיגונית ליד גן משחקים שבו נמצאים לדבריה הורים וילדים רבים. המתלוננת הוסיפה כי פנתה בעניין לעיריית נהריה, וזו מסרה לה שכרגע אין הקצאת מיגונית, ואם יוחלט על הקצאה כאמור יישקל הצורך להציב מיגונית בגן המשחקים.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לעיריית נהריה בעניין המיגונית, ובעקבות הפנייה התקיימו במקום סיור של קב"ט העירייה ובדיקה של מהנדס פיקוד העורף.

התוצאה

בערב ראש השנה התשפ"ה (אוקטובר 2024), כמה ימים לאחר פניית נציבות תלונות הציבור, הוצבה מיגונית ליד גן המשחקים לשימוש במקרה חירום.

1193595

משרד התיירות | 

מענק אכלוס למי שפונה מביתו ולא שזה במלון



מענק אכלוס הוא מענק שמשלם הביטוח הלאומי למי שהתגורר ביישוב שפונה במלחמה והתפנה באופן עצמאי למקום לינה שאינו במימון המדינה. מי שהתגורר ביישוב כזה ופונה לבית מלון, אינו זכאי למענק אכלוס. בשנת 2024 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 70 תלונות שבהן טענו המתלוננים כי לא קיבלו מענק אכלוס, אף שלא שזה בתקופת הזכאות למענק במלון. למשל, מתלוננים טענו כי לא שזה במלון מאחר שעבדו במשך השבוע באזור מרוחק ממנו או שזה בבסיס צה"ל במסגרת השירות הצבאי שלהם, אולם המלונות דיווחו עליהם למשרד התיירות כאילו שזה בהם.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד התיירות לשם הסדרת המחלוקות שבין המפונים למלונות בנוגע לתאריכי השהייה וקבלת המענק. משרד התיירות עדכן את הנציבות כי נותרו אצלו כ-2,000 פניות בנושא אי-תשלום מענקי אכלוס למפונים שדווחו כשוהים במלונות. משרד התיירות, בשיתוף משרד האוצר ומשרד המשפטים, החליט על מתווה פשרה ולפיו במקרים שבהם אין תשתית ראייתית שהמפונה התגורר במלון, המפונה יקבל את מענק האכלוס המגיע לו, ולמלון יינתן תשלום השווה להפרש שבין הסכום שמשלמת המדינה למלון ובין סכום מענק האכלוס שמשולם למפונה העצמאי. הנציבות העלתה את הנושא בדיון שהתקיים בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת ב-25.6.24, ובמקביל המשיכה לברר פרטנית תלונות שעניינן מחלוקת בין המלונות למפונים בנוגע לתאריכי השהייה, כדי לוודא שמי שזכאים למענק האכלוס יקבלו את המענק המגיע להם¹⁷.

17 ב-2.2.25 הוגשה עתירה לבג"ץ בנושא טיפול והכרעה בעררים שהגישו תושבים מפונים שלא קיבלו מענקי אכלוס בטענה שהתגוררו בבתי מלון על חשבון המדינה (2711-02-25 קקון ואח' נ' שר התיירות ואח'). מכיוון שהנושא תלוי ועומד בבית המשפט, הנציבות הפסיקה את בירור התלונות בעניין.

להלן דוגמה לתלונה כזו:

■ התלונה

המתלונן שירת מפרוץ המלחמה במילואים ביחידה מובחרת, ולא שהה במלון במרכז הארץ שאליו פונה עם אשתו וילדיו מקיבוץ בצפון שבו הם מתגוררים. ואולם למרות זאת משרד התיירות סירב לאשר את תשלום מענק האכלוס עבורו, בטענה שהמלון דיווח עליו כמי שהתגורר במלון.

■ הברור והתוצאה

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד התיירות, וזה פנה למלון לשם קבלת דיווח על זמני השהייה של המתלונן בו. לאחר שזמני השהייה של המתלונן במלון הושוו לפרק הזמן שבו שירת במילואים, נמצא שהמתלונן זכאי למענק האכלוס. הנציבות ביצעה מעקב בנושא עד שהמתלונן קיבל את התשלום המגיע לו.

1178692 1183248



המוסד לביטוח לאומי

זכות לקבלת מענק גם למי שיש לו טלפון שאינו מקבל הודעות מסרונים

■ התלונה

תושבי יישובים שפוננו היו זכאים בתקופות שנקבעו בהסכם בין מדינת ישראל לבין הביטוח הלאומי לקבל מענק חֶלֶף אבטלה, אם הסתיימו ימי הזכאות שלהם לדמי אבטלה. המבקשים לקבל מענק כאמור היו צריכים להגיש בקשה למענק באמצעות טופס מקוון שנשלח במסרון למכשירי הטלפון שלהם. המתלוננת, שמתגוררת ביישוב שפונה, לא יכלה להגיש בקשה למענק, מאחר שמכשיר הטלפון שלה חסום לקבלת מסרונים מטעמים דתיים ("טלפון כשר"). המתלוננת פנתה לביטוח הלאומי בעניין, וזה מסר לה כי ניתן להגיש את הבקשה למענק רק באמצעות הטופס המקוון שנשלח במסרון לטלפון הנייד, והיא התבקשה למסור מספר טלפון אחר שאליו ניתן לשלוח מסרונים. לאחר שהמתלוננת לא הצליחה לקבל את המענק במשך שמונה חודשים, היא פנתה לנציבות תלונות הציבור כדי שזו תסייע לה לממש את זכאותה גם ללא מסירת מספר טלפון אחר לקבלת מסרונים.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לביטוח הלאומי, וזה מסר כי אם מבוטח אינו יכול לקבל מסרונים לטלפון שלו, קיימת אפשרות להתקשר למוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי, כדי שנציגי המוקד יזינו את פרטיו במערכת כחלופה למסרון, ואז יהיה ניתן לבדוק את זכאותו למענק. הביטוח הלאומי ציין כי פרסם הנחיה לכלל הסינפים שלו המפרטת את האפשרויות השונות לקבלת המענק גם לבעלי "טלפון כשר".

הביטוח הלאומי ציין כי העיכוב ביצירת פתרון מערכתי לזכאים שהם בעלי "טלפון כשר" נגרם בשל הצורך בפיתוח חלופות שונות במערכות הביטוח הלאומי להגשת הבקשה בתקופת המלחמה.

■ התוצאה

בעקבות הבירור קיבלה המתלוננת את המענק בסך 7,624 ש"ח.

1192240



תוספת ציון לבחינת בגרות של תלמידה שפונתה מביתה



■ התלונה

תלמידת תיכון פונתה עם בני משפחתה מביתם ביישוב שלומי בצפון הארץ בשל המלחמה, בהתאם להחלטת הממשלה. בני המשפחה התגוררו בתחילה בירושלים ואחר כך באזור חדרה. לפי הנחיית משרד החינוך, תלמידים שפוננו מביתם, ובית ספרם בעיר מגוריהם לא היה פעיל, היו זכאים להיבחן בבחינת בגרות בשאלון מותאם ולתוספת ציון. התלמידה נבחנה בבחינת בגרות בלשון בשאלון מותאם, אולם לאחר שהגישה את הבחינה הודיע לה משרד החינוך שהבחינה שלה לא תיבדק, מאחר שהיא הייתה משובצת לפני הפינוי בבית ספר תיכון בנהרייה, שתושביה לא פונו, ועל כן אינה זכאית להיבחן בשאלון מותאם, אלא לתוספת ציון בלבד. התלמידה טענה כי לא יכלה להגיע לבית הספר בנהרייה שבו הייתה משובצת לפני הפינוי, מכיוון שמשפחתה פונתה לאזור מרוחק. התלמידה הוסיפה כי הייתה אמורה להתחיל ללמוד בבית הספר בנהרייה רק לאחר 7.10.23, אלא שאז פונתה מביתה.

■ הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד החינוך, וזה הודיע כי הבחינה של התלמידה תיבדק לפני משורת הדין, אולם היא לא תקבל תוספת ציון, מכיוון שתלמידים שבית ספרם לא נמצא בעיר שפונתה אינם זכאים לכך. הנציבות שבה ופנתה למשרד החינוך והדגישה כי שלילת תוספת הציון המגיעה לתלמידים שפוננו מביתם מן התלמידה, אף שהייתה מפונה מביתה ולא יכלה להגיע ללימודים בבית הספר, אינה סבירה במקרה זה.

■ התוצאה

משרד החינוך בדק את השאלון המותאם והעניק למתלוננת את תוספת הציון. יצוין כי ב-5.11.24 פרסם משרד החינוך עדכון להנחיות בעניין הקלות בבגרות לזכאים לכך, ובכלל זה נקבעה האפשרות לפנות לוועדת חריגים לגבי תלמידים שזקוקים למענה מיוחד, דוגמת המתלוננת. הנחיות אלו מתעדכנות מפעם לפעם.

1186989

משרד החינוך - המינהל לחינוך התיישבותי פנימייתי ועליית הנוער



פטור מתשלום שכר לימוד לתלמידה מעוטף עזה



■ התלונה

המתלוננת היא אם לתלמידה באולפנה באחד היישובים במועצה האזורית אשכול. המתלוננת הלינה שהמינהל לחינוך התיישבותי, פנימייתי ועליית הנוער (המינהל לחינוך התיישבותי), המפקח על האולפנה, סירב ללא כל הסבר לתת לבתה פטור מתשלום שכר הלימוד בשנת הלימודים התשפ"ד (ספטמבר 2023 - אוגוסט 2024), אף שכתושבת עוטף עזה היא הייתה זכאית לכך, ואף שחברותיה שגם הן תושבות העוטף קיבלו את הפטור.

■ הבירור

המינהל לחינוך התיישבותי מסר לנציבות תלונות הציבור כי התלמידה לא קיבלה את הפטור בשל היעדר תקציב לכך.

■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור השווה המינהל לחינוך התיישבותי את זכאותה של התלמידה לפטור משכר לימוד לזכאות של חברותיה תושבות עוטף עזה ואישר לה פטור משכר לימוד בסך 12,000 ש"ח בשנת הלימודים התשפ"ד. המינהל לחינוך התיישבותי הורה לאולפנה להחזיר לאם התלמידה את התשלומים שנגבו ממנה שלא בצדק.

1195543

גננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על
סירובו של משרד החינוך לאשר לה קיצור של יום
העבודה בשל שירות המילואים של בעלה

תלונות משרתי המילואים



משרד החינוך | 

זכאות לקיצור שעות העבודה לגנת שבעלה משרת במילואים

■ התלונה

מתלוננת המועסקת כגנת במשרד החינוך פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על סירובו של משרד החינוך לאשר לה קיצור של יום העבודה בשל שירות המילואים של בעלה. המתלוננת ציינה כי משרד החינוך מסר לה שהזכאות של נשות משרתים במילואים לקיצור יום העבודה אינה חלה על גננות¹⁸.

■ הבירור

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד החינוך כי עמדתו בדבר אי-זכאות המתלוננת לקיצור בשל שירות המילואים של בעלה אינה עולה בקנה אחד עם הוראות החוק, ולפיהן בת זוג של משרת במילואים זכאית לקיצור יום העבודה בשל שירות המילואים של בן זוגה, ובלבד שהקיצור מכוח שירות המילואים ומכוח היותה עובדת במשרת אם לא יהיה יותר משעה ביום. החוק לא החריג גננות מהוראות אלו. בעקבות פניית הנציבות למשרד החינוך הודיעה מפקחת משרד החינוך למתלוננת כי היא אכן זכאית לקיצור, וכי בהתאם לנתוני העסקתה הקיצור יהיה שעותיים בשבוע.

המתלוננת ציינה לפני המפקחת שבשל הקושי למצוא מחליפה לשעותיים בשבוע היא מבקשת לנצל את הקיצור בדרך חלופית של תשלום שכר או צבירת השעות והמרתן לימי חופשה. המפקחת אישרה למתלוננת לצבור את השעות ולנצל אותן לחופשה אחת לשבועיים, והמתלוננת פעלה בהתאם לסיכום. ואולם כעבור זמן מה מסרה המפקחת למתלוננת כי משרד החינוך אינו מאשר את ההסדר, וכי המתלוננת לא תוכל לנצל את שעות הקיצור לחופשה או לקבל תמורה כספית עבורן. זאת מאחר שהמתלוננת כבר זכאית לקיצור יום העבודה כמועסקת במשרת אם, ובכלל זה לצבירת השעות וניצולן לחופשה.

18 לפי הוראות חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954, עובדות ועובדים שיש להם ילדים בני פחות מ-13 זכאים להיעדר מהעבודה שעה ביום בתקופה שבני זוגם או בנות זוגם נמצאים במילואים (בשירות שמשכו חמישה ימים לפחות).

■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הודיע משרד החינוך כי יאפשר למתלוננת לצבור את השעות ולקבל תמורתן ימי חופשה, וכי ההסדר יחול עליה למפרע. מאחר שעמדת משרד החינוך התקבלה בסמוך לסיום שנת הלימודים, איפשר המשרד למתלוננת לצבור את ימי החופשה על חשבון שנת הלימודים הבאה. עוד הודיע משרד החינוך כי יחיל את ההסדר על כלל הגנות שהוא מעסיק הזכאיות לכך.

1174721

המוסד לביטוח לאומי |

עובדת בשני מקומות עבודה - וניזוקה בתגמול המילואים



■ התלונה

המתלוננת עובדת בשני מקומות עבודה, ראשי ומשני. לאחר ששירתה במשך חודש במילואים היא קיבלה תגמול מלא בגין עבודתה במקום עבודה אחד, ובמקביל הגישה תביעה לביטוח הלאומי לקבלת תגמול מילואים בגין עבודתה במקום העבודה השני. להפתעתה, היא קיבלה תגמול בסך 320 ש"ח בלבד. כאשר פנתה המתלוננת לביטוח הלאומי כדי לברר מדוע התגמול ששולם לה הוא בסכום כה קטן, נמסר לה כי חישוב התגמול נעשה כדין. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור וטענה שהביטוח הלאומי טעה בחישוב תגמול המילואים.

■ הבירור

בתגובת הביטוח הלאומי נמסר כי סכום התגמול עבור יום מילואים נקבע לפי סך השכר של משרת המילואים בשלושת החודשים שקדמו ליום המילואים, בחלוקה ל-90 יום. כדי להיטיב עם משרתי מילואים שלא עבדו באופן סדיר ולא השלימו 60 ימי עבודה בשלושת החודשים שקדמו לשירות המילואים, נקבעה בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995¹⁹, הוראה המאפשרת לחשב את תגמול המילואים בהתבסס על שלוש המשכורות הגבוהות בששת החודשים שקדמו לשירות. מאחר שהמתלוננת עבדה רק 47 ימים אצל המעסיק הראשי לפני שירות המילואים, התגמול חושב בהתבסס על משכורותיה הגבוהות. לאחר שהיא הגישה את התביעה בגין עבודתה אצל המעסיק המשני, שאצלו עבדה לפני השירות 17 ימים, נעשה חישוב חוזר של תגמול המילואים גם לגבי המעסיק הראשי. זאת מאחר שנמצא כי המתלוננת עבדה בפועל

19 סעיף 272(א) וסעיף 273(ב).

אצל שני המעסיקים יחדיו יותר מ-60 יום לפני שירות המילואים, ועל כן היא זכאית לחישוב התגמול רק על פי שלושת החודשים שלפני השירות, שבהם קיבלה שכר נמוך, ולא על פי שלוש המשכורות הגבוהות בששת החודשים שלפני השירות.

נציבות תלונות הציבור העירה לביטוח הלאומי כי למעשה, המתלוננת עבדה בפועל פחות מ-60 יום אצל שני המעסיקים יחדיו, מאחר שבחלק מהימים היא עבדה אצל שני המעסיקים באותו היום, ואין מקום לספור יום עבודה כזה כשני ימים.

■ התוצאה

הביטוח הלאומי קיבל את עמדת נציבות תלונות הציבור וחישב את תגמול המילואים של המתלוננת לפי שלוש המשכורות הגבוהות שלה בששת החודשים שקדמו לשירות המילואים. עקב כך המתלוננת קיבלה תגמול של עוד 2,000 ש"ח. נוסף על כך, הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי להבא, ימי עבודה חופפים במקומות עבודה שונים ייספרו רק פעם אחת לצורך מניין 60 הימים.

1159947



עזרה למשרת במילואים לקבל אישור על השכלה של 12 שנות לימוד, לצורך לימודים

■ התלונה

המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בשמו של בעלה אשר גויס למילואים בצו 8. המתלוננת ציינה כי בעלה מעוניין להירשם לקורס הכשרה ולצורך כך נזקק לאישור על השכלה של 12 שנות לימוד. לדבריה, היא פנתה כמה פעמים למשרד העבודה לשם קבלת האישור, אולם פניותיה לא צלחו. המתלוננת הוסיפה כי ההרשמה לקורס האמור עומדת להיסגר, ובעלה אינו רוצה להחמיץ אותו, וביקשה את סיועה הדחוף של הנציבות בעניין.

■ הבירור והתוצאה

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד העבודה, וזה פעל לקבלת האישורים המתאימים ממשרד החינוך והנפיק עבור הבעל אישור על השכלה של 12 שנות לימוד, הנדרש לו להרשמה לקורס.

1194916

עיריית ירושלים



החזר ריבית פיגורים שנגבתה ללא הצדקה ממשרת במילואים



■ התלונה

תושב ירושלים שהשתחרר משירות מילואים בסוף פברואר 2024 פנה לנציבות תלונות הציבור במסגרת מיזם של הנציבות לגביית תלונות מאנשי מילואים. לדבריו, עיריית ירושלים גבתה ממנו ריבית פיגורים בגין איחור בתשלום הארנונה לשנת 2024 ללא הצדקה.

■ הברור

העירייה השיבה לנציבות תלונות הציבור כי שלחה למתלונן הודעת תשלום ארנונה כנהוג, ולאחר שהוא לא שילם את הארנונה במועד נגבתה ממנו ריבית פיגורים בהתאם להוראות החוק. הנציבות הבהירה לעירייה כי מאחר שהמתלונן שירת במילואים חלות עליו הוראות חוק דחיית מועדים (הוראת שעה - חרבות ברזל) (חזזה, פסק דין או תשלום לרשות), התשפ"ד-2023, ולפיהן מי ששירתו במילואים בתקופה הקובעת לגבי תשלומים שונים רשאים לדחות את התשלומים ב-31 ימים. הנציבות ציינה כי מועד תשלום הארנונה לשנת 2024 הוא 1.1.24, ועל כן רשאים משרתי המילואים לדחות את תשלום הארנונה עד 1.2.24, וניתן לגבות ריבית פיגורים רק ממי שלא שילמו את הארנונה 30 יום²⁰ לאחר מועד זה. לגבי המתלונן, הוא שילם את הארנונה ב-4.2.24, ולכן אין הצדקה לגבות ממנו ריבית פיגורים.

■ התוצאה

בהתאם להנחיית נציבות תלונות הציבור, העירייה זיכתה את המתלונן בסכום הריבית. לבקשת הנציבות בדקה העירייה אם היו עוד מקרים שבהם נגבתה מחיילי מילואים ששירתו בתקופה הקובעת ריבית פיגורים, כדי להחזיר להם את התשלום, אך לא נמצאו מקרים כאלה.

1180945

20 סעיף 2(א) לחוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), תש"ם-1980.

המוסד לביטוח לאומי



זכאות לשירותי בריאות לתושב חוזר שמשרת במילואים



■ התלונה

אזרח ישראלי ששב לארץ לאחר שהות של חמש שנים בחו"ל התלונן לנציבות תלונות הציבור כי אף שעברה שנה וחצי מאז שב לארץ הוא אינו מוגדר תושב ישראל בביטוח הלאומי, ועקב כך אינו זכאי לשירותי בריאות בקופת חולים. נוסף על כך, לאחר שעזב את עבודתו כשכיר הוא אינו יכול לעדכן בביטוח הלאומי את המעמד שלו כעצמאי, מאחר שאינו מוכר כתושב ישראל. עקב כך אף שהוא משרת במילואים לסירוגין מ-7.10.23, חל עיכוב בקבלת מלוא תגמולי המילואים שלו. לדברי המתלונן, עקב היותו בשירות מילואים, הוא מתקשה להסדיר את מעמדו בביטוח הלאומי.

■ הברור

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי קביעת התושבות נעשית גם בהתאם למקום המגורים של בני המשפחה. בהתאם לכך, המתלונן התבקש למסור פרטים על מקום מגוריה של אשתו, זאת נוכח הנתונים שברשות הביטוח הלאומי ולפיהם אשתו לא שבה עימו לישראל. המתלונן לא מסר מידע כאמור, ולפיכך לא הוסדרה תושבותו בישראל. המתלונן מסר לנציבות כי התגרש מאשתו בחו"ל, אך טרם הסדיר את העניין מול בית הדין הרבני בארץ.

■ התוצאה

נציבות תלונות הציבור הביאה את תגובת המתלונן לידיעת הביטוח הלאומי, ונוכח הנסיבות אושרה באותו היום התושבות שלו למפרע. כמו כן, הביטוח הלאומי יצר עימו קשר ורשם אותו לקופת חולים לפי בקשתו. נוסף על כך, מעמדו כעצמאי עודכן, והוא קיבל את מלוא תגמולי המילואים המגיעים לו.

1186879

המשרד לביטחון לאומי



סיוע למשרת במילואים בהליך חידוש רישיון נשק אישי



■ התלונה

בעת שירותו במילואים בלבנון פנה לנציבות תלונות הציבור סגן מפקד גדוד שמחזיק בנשק אישי ונדרש לחדש את רישיון החזקת הנשק שלו. הליך החידוש כולל הכשרת ריענון²¹. מאחר שהמתלונן שירת בלבנון, לא היה באפשרותו לבצע את הריענון, ועקב כך רישיון הנשק שלו נשלל, והוא נדרש להפקיד את נשקו האישי במשטרה. המתלונן ניסה ליצור קשר עם האגף לרישוי כלי ירייה לפתרון הבעיה, אולם ללא הצלחה. המתלונן ביקש את עזרתה של הנציבות בעניין.

■ הברור והתוצאה

נציבות תלונות הציבור פנתה אל האגף לרישוי כלי ירייה, ובעקבות הפנייה ניתנה למתלונן ארכה לביצוע הכשרת ריענון, וכן ניתן לו אישור לשחרור הנשק המופקד במשטרה.

1195159

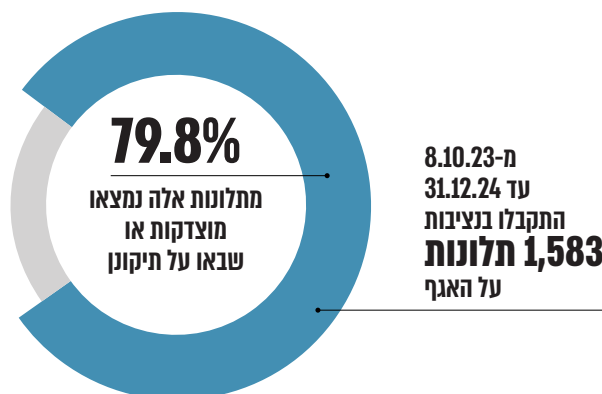
בקשות לרישיון לכלי ירייה

על פי נתוני האגף לרישוי כלי ירייה, מפרוץ מלחמת חרבות ברזל ועד לסוף שנת 2024 הוגשו לו יותר מ-370,000 בקשות לקבלת רישיון לכלי ירייה.

לשם השוואה, על פי נתוני האגף, בשנת 2021 הוגשו לו כ-19,000 בקשות לקבלת רישיון לכלי ירייה, בשנת 2022 - כ-42,000 בקשות, ומתחילת שנת 2023 עד לפרוץ המלחמה - כ-36,000 בקשות.

21 הכשרת ריענון מתבצעת במטווח הכשרה מורשה בשנה השנייה של תקופת הרישיון, וכוללת פרק עיוני ופרק מעשי.

נוכח כמות הבקשות החריגה שהתקבלה באגף לרישוי כלי ירייה מפרוץ המלחמה, חלו עיכובים ניכרים בטיפול בבקשות, לעומת זמן הטיפול שהיה מקובל לפני המלחמה. עקב כך כמות התלונות על האגף שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור, בפרט בנושא עיכוב בטיפול בבקשות, הייתה גדולה באופן חריג.



נושאי התלונות העיקריים היו עיכוב במתן החלטה בבקשות לרישוי כלי ירייה ובעררים על החלטות פקידי הרישוי; דרישות להשלמת מסמכים וקשיים בהעברת מסמכים; ותלונות על ההחלטות עצמן.

בירורן של חלק מהתלונות העלה כי העיכוב בטיפול נבע בין היתר מליקויים בממשק שבין האגף לרישוי כלי ירייה למשרד הבריאות, וכן מעומסים שהצטברו במשטרה ובמשרד הבריאות, אשר על פי חוק נדרשים למסור לאגף לרישוי כלי ירייה את חוות דעתם, לצורך בחינת בקשות לרישוי כלי ירייה וכן בחינת עררים בנושא זה ומתן החלטות בעניינם.

נציבות תלונות הציבור עשתה תיאום ציפיות עם המתלוננים והסבירה להם כי העיכובים במתן ההחלטות נובעים מהכמות החריגה של הבקשות שהתקבלו באגף לרישוי כלי ירייה. הנציבות סייעה למתלוננים לקבל מהאגף מידע על מצב הטיפול בבקשותיהם, תיווכה למתלוננים את דרישות האגף להשלמת מסמכים וכן סייעה למתלוננים להעביר לאגף מסמכים שהיה קושי טכני בהעברתם.

בעקבות צעדי התייעלות שנקט המשרד לביטחון לאומי צומצמו זמני הטיפול בבקשות. על פי נתוני האגף לרישוי כלי ירייה, עד לסוף שנת 2024 הוא סיים לטפל ביותר מ-300,000 בקשות. בהתאם לכך פחתה גם כמות התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור על האגף בחודשים האחרונים של שנת 2024, בעיקר בנושא עיכוב במתן החלטות בבקשות לקבלת רישיון לנשק.



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נושאי תלונות נבחרים

זכויות הפרט



משטרת ישראל

פתיחת תיק פלילי לשליח וולט בגין החזקת אולר,
ועקב כך אי-חידוש רישיון הנהיגה שלו



■ התלונה

המתלונן, חייל בודד, עובד לפרנסתו כשליח בחברת וולט. במהלך עבודתו הוא הגיע לאסוף משלוח מזון מקניון בראשון לציון. בכניסה לקניון בדקה המאבטחת את תיקו של המתלונן וראתה אולר קטן מסוג SWISS. המאבטחת הציעה למתלונן למסור לה את האולר בלי שיוחזר לו או לחלופין להזמין את המשטרה למקום. המתלונן סירב למסור לה את האולר, בטענה שהוא יקר לליבו וניתן לו מאביו כמתנת גיוס. המתלונן ציין כי הוא משתמש באולר לפתיחת שקיות במסגרת עבודתו כשליח וולט. השוטרים שנקראו והגיעו למקום לקחו את האולר וזימנו את המתלונן לחקירה בתחנת משטרה. לאחר שהמתלונן נחקר הועבר תיק החקירה למחלקת התביעות במשטרה ונסגר בעילה של "היעדר ראיות". עקב עילת סגירת התיק, היעדר ראיות, מסרה המשטרה למתלונן כי כדי לקבל בחזרה את האולר יהיה עליו להגיש בקשה לבית המשפט. נוסף על כך, בעקבות עילת סגירת התיק לא חודשה אשרת השהייה של המתלונן בארץ, ועקב כך נלקח ממנו גם רישיון הנהיגה שלו, והוא נאלץ להפסיק את עבודתו כשליח וולט. המתלונן הלך על התנהגות המשטרה כלפיו ועל הנזק הרב שנגרם לו, ושב וציין שהחזקת האולר הייתה לצורך עבודתו.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור קיימה ברור מקיף עם המשטרה בעניין מדיניות הטיפול בעבירות של החזקת אולר. המשטרה טענה כי מהוראות סעיפים 184 ו-186(ב) לחוק העונשין, התשל"ז-1977, עולה כי קיימת חזקה שהחזקת אולר היא למטרה כשרה, למעט אם האולר נתפס במקומות מסוימים דוגמת מרכז קניות, כפי שהיה במקרה של המתלונן. המשטרה ציינה כי התיק הועבר ממחלקת החקירות למחלקת התביעות, ונפתח נגד המתלונן תיק פלילי, וכי התיק נסגר בעילה של חוסר ראיות מספיקות.

נציבות תלונות הציבור העירה למשטרה כי לא היה כלל מקום לזמן את המתלונן לחקירה, נוכח נוהלי העבודה של המשטרה ולפיהם זימון לחקירה באזהרה במקרים של החזקת אולר הוא תלוי נסיבות, ויש לבחון תחילה אם מדובר במי שמחזיק באולר לצורכי עבודתו. נוסף על כך, מאחר שמעיון בפרוטוקול החקירה של המתלונן במשטרה עולה כי הוא מסר במפורש שהאולר משמש אותו לצורכי עבודתו כשליח, ולאור פסיקות בתי המשפט²² שבהן נקבע כי החזקת סכין על ידי בעל מקצוע אינה עבירה - לא היה כלל מקום לפתוח תיק פלילי נגד המתלונן.

אשר לעילת סגירת התיק, נציבות תלונות הציבור הפנתה את המשטרה להנחיה מס' 1.3 להנחיות פרקליט המדינה בדבר "סגירת תיקים בעילת 'חוסר ראיות' ובעילת 'היעדר אשמה'". בהנחיות אלה נקבע כי על התובע לבחון את מידת הסבירות שהחשוד ביצע את העבירה המיוחסת לו. אם הסיכוי שהחשוד ביצע את העבירה קטן, עילת הסגירה הראויה היא "היעדר אשמה". הנציבות גם הפנתה את המשטרה לדוח שפרסם מבקר המדינה²³ שבו צוינו בין היתר החשיבות שיש לסיווג נכון של עילת סגירה והשפעות השימוש בעילת סגירה של "חוסר ראיות".

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני המשטרה כי לאור נסיבות המקרה היה עליה לסגור את התיק בעילה של "היעדר אשמה" ולא בעילה של "חוסר ראיות". הנציבות אף הצביעה לפני המשטרה כי עליה לרענן בקרב כלל גורמי המשטרה את ההנחיות הנוגעות לטיפול בעבירות של החזקת סכין, ובייחוד את הקריטריונים להפעלת שיקול הדעת בטיפול בנושא זה.

■ התוצאה

המשטרה הודיעה לנציבות תלונות הציבור על שינוי עילת סגירת התיק ל"היעדר אשמה" ואף החזירה את האולר למתלונן. המשטרה גם פעלה לריענון ההנחיות לגבי הטיפול במקרים של החזקת אולר וסכין.

1170292

22 ראו לדוגמה ת"פ (י-ם) 11064-01-17 מדינת ישראל נ' טל (פורסם במאגר ממוחשב, 27.12.18).

23 מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - מאי 2022, "טיפול המשטרה והפרקליטות בסגירת תיקים פליליים", עמ' 767 - 845.

רשות האוכלוסין וההגירה |

סירוב להכיר בילד מאומץ כעולה מכוח חוק השבות



■ התלונה

המתלונן נשוי לאישה לא יהודייה, ולבני הזוג שני ילדים ביולוגיים משותפים. כמו כן, המתלונן אימץ את הילד של אשתו מנישואיה הראשונים. המתלונן עלה לישראל מרוסיה עם בני משפחתו באוקטובר 2022 מכוח חוק השבות, התש"ו-1950 (חוק השבות), והוא, אשתו ושני ילדיהם המשותפים קיבלו סמוך לאחר עלייתם אזרחות ישראלית. התלונה שהגיש המתלונן לנציבות תלונות הציבור נסבה על כך שבנו המאומץ לא קיבל מרשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) אזרחות ישראלית בתור זכאי שבות, אלא ניתן לו מעמד של תושב ארעי מסוג א/5 בלבד, ללא כל הסבר רשמי לכך. למתלונן נודע כי הסיבה לאי-מתן האזרחות לילד היא הסמיכות בין קבלת האישור הרשמי לאימוץ הילד על ידו לבין תאריך העלייה לישראל. המתלונן ציין כי הילד מתגורר עימו משנת 2014, וכי פסק הדין המשלים באופן פורמלי את הליך האימוץ אומנם ניתן ב-12.1.22, אך בפועל ההליך המשפטי התחיל כשנתיים לפני כן. המתלונן ביקש מהנציבות לתקן את אי-הצדק שנעשה לילד.

■ הברור

רשות האוכלוסין מסרה כי ניתנה לילד אשרת תושב ארעי (א/5) בלבד משום שפסק הדין בעניין האימוץ ניתן שמונה חודשים לפני העלייה, ועל פי נהליה, אימוץ שחל בסמוך למועד העלייה אינו מזכה באזרחות. רשות האוכלוסין ציינה כי ההחלטה בעניין ניתנה בהתאם להמלצה של המחלקה הקונסולרית "נתיב" (נתיב)²⁴. רשות האוכלוסין הוסיפה כי למתלונן אומנם לא נמסר נוסח כתוב של ההחלטה, ואף לא נמסרה לו הודעה בדבר זכות הערר עליה, אך ניתן לו הסבר לגבי ההחלטה בעל פה על ידי פקיד דובר רוסית, והוא לא הביע התנגדות להסבר שקיבל.

24 יחידה במשרד ראש הממשלה שממשלת ישראל הסמיכה לבדוק את הזכאות של ילידי ברית המועצות לשעבר למעמד בישראל מכוח חוק השבות.

נתיב מסרה לנציבות תלונות הציבור כי קונסול מטעמה לא בחן את הנסיבות המשפחתיות של בני הזוג וילדיהם ואת פסק הדין בעניין האימוץ. נתיב ציינה כי ההחלטה בנוגע למעמד הילד המאומץ היא בסמכות רשות האוכלוסין בלבד, וכי היא רק העבירה לרשות האוכלוסין מידע בדבר אימוץ הילד בסמוך לעלייה.

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האוכלוסין, מסרה לה את תגובת נתיב וביקשה לקבל את תגובתה על טענותיו של המתלונן שלפיהן הילד התגורר עימו בשמונה השנים שלפני השלמת ההליך הפורמלי של האימוץ, שהחל כשנתיים לפני מתן פסק הדין בעניין. רשות האוכלוסין חזרה על עמדתה כי מאחר שפסק הדין ניתן בשנת העלייה, הילד אינו זכאי לאזרחות.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני רשות האוכלוסין על כך שעליה לבחון מחדש את המקרה ולהכריע בדבר זכאותו של הילד לאזרחות, בהתבסס על הפסיקה ועל נוהלי העבודה של הרשות. בפסיקה נקבע כי ילד שאומץ על ידי יהודי לפני העלייה ארצה, יראו בו ילד של יהודי בנוגע לסעיף 4(א) לחוק השבות. נמצא כי רשות האוכלוסין גיבשה נוהל עבודה מס' 5.2.0007 - "נוהל הטיפול במתן מעמד לקטין שאומץ ע"י זכאי שבות בטרם העליה" - המסדיר את הנושא. מדובר בנוהל אחר מזה שעליו התבססה רשות האוכלוסין בקבלת ההחלטה במקרה של המתלונן. הבירור העלה שרשות האוכלוסין לא בחנה את הנסיבות הפרטניות לגבי בנו המאומץ של המתלונן. זאת אף שהנוהל האמור קובע כי "יש לשים לב למועד האימוץ - אם מדובר באימוץ שנעשה בסמוך להגשת הבקשה לעולה - יש לבדוק את כנות האימוץ על מנת לוודא כי האימוץ לא נעשה לשם הקניית זכאות לקטין למעמד בישראל, במקרים אלו יש להזמין את המאמצים לשימוע". במקרה של המתלונן נעשתה העברה אוטומטית של הבן המאומץ למסלול של "קטין נלווה" (לפי נוהל מס' 5.2.0024 שמסדיר את הטיפול בילד של בן הזוג הלא יהודי אשר לא אומץ בידי בן הזוג היהודי), ללא כל בדיקה של כנות האימוץ, כפי שנדרש בנוהל מס' 5.2.0007.

נציבות תלונות הציבור העירה לרשות האוכלוסין על הפגיעה בזכותו של הקטין למעמד בישראל מכוח חוק השבות, ללא הליך תקין ותוך סטייה מהוראותיו של נוהל מס' 5.2.0007 ומהעקרונות שהותוו בפסיקה. הנציבות הצביעה לפני הרשות כי עליה לבחון מחדש את עניינו של הקטין בהתאם לנוהל הרלוונטי ולהכריע בשאלת זכאותו למעמד של עולה חדש מכוח חוק השבות. הנציבות אף הצביעה לפני הרשות כי עליה לרענן לכלל עובדיה את הוראות נוהל מס' 5.2.0007 ולהדגיש להם את הצורך למסור למבקשי המעמד החלטה כתובה ומנומקת, תוך ציון מפורש של זכות הערר על ההחלטה ושל הדרך למימושה.

■ התוצאה

רשות האוכלוסין עדכנה את נציבות תלונות הציבור כי נעשתה בדיקה חוזרת בעניין הזכאות של הקטין, ובעקבותיה הוחלט להכיר בקטין בתור זכאי על פי חוק השבות. הרשות גם ריענה בקרב עובדיה את נוהל העבודה בעניין זכאות ילדים מאומצים והדגישה להם את הצורך במסירת החלטות מנומקות בכתב, תוך אזכור זכות הערר עליהן.

1190487



סירוב לרישום שם בדרכון באותיות לטיניות כפי הגייתו

■ התלונה

המתלוננת פנתה ללשכת רשות האוכלוסין כדי להנפיק דרכון לבתה התינוקת אֵיילָה. לאחר הנפקת הדרכון גילתה המתלוננת שהשם של הבת נרשם באותיות לטיניות Ayala. המתלוננת פנתה ללשכת רשות האוכלוסין וביקשה לרשום את שם הבת באותיות לטיניות כך: Isla. המתלוננת הסבירה לעובדי הלשכה כי פירוש המילה Isla בסקוטית הוא "אי", וההגייה של מילה זו היא אֵיילָה. עובדי לשכת האוכלוסין סירבו לרשום את שם הבת באותיות לטיניות כ-Isla וציינו כי השם שיירשם הוא Ayala, וכי זהו התעתיק הנכון באותיות לטיניות של השם העברי אֵיילָה. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור כדי שתסייע לה לרשום בדרכון באותיות לטיניות את השם הנכון של בתה.

■ הבירור

רשות האוכלוסין מסרה לנציבות תלונות הציבור כי נוכח הוראות תקנות הדרכונים, התש"ם-1980²⁵, לא ניתן לכתוב את שם הבת כפי שביקשה המתלוננת. רשות האוכלוסין טענה כי לא הוכח שמדובר בשם סקוטי, וכי הן ההורים והן הילדה הם ילידי הארץ. הרשות הוסיפה כי היא מוכנה, לפני משורת הדין, לרשום את השם של הבת כבקשת המתלוננת, בתנאי שהיא תסכים לשנות את איות שמה של הבת בעברית ל"אי-לה".

נציבות תלונות הציבור פנתה לאקדמיה ללשון העברית לקבלת עמדתה בנדון. האקדמיה ציינה שהיא הגורם המוסמך להחליט בדבר התעתיק הנכון של שם עברי לאותיות לטיניות. לדבריה, לו היה אֵיילָה שם עברי, תעתיקו לאותיות לטיניות היה בוודאי Ayla, אך על שם או מילה סקוטיים אין כלל זה חל. הנציבות שבה ופנתה לרשות האוכלוסין והציגה לפניו את עמדת האקדמיה.

■ התוצאה

רשות האוכלוסין מסרה לנציבות תלונות הציבור כי לאחר בחינה מחודשת של המקרה ניתן יהיה לרשום את שם הילדה כ-Isla בדרכון, בלי שתיאלץ לשנות את שמה בעברית, וזאת בכפוף להמצאת תצהיר של ההורים כי שמה של הקטינה הוא סקוטי ולא עברי.

1170776

25 תקנה 6(א)(2) לתקנות הדרכונים, תש"ם-1980.

אי-מתן הנמקה לדחיית בקשות לבדיקת MRI



■ התלונה

המתלוננת, חולת סרטן, פנתה לנציבות תלונות הציבור בטענה שמכבי שירותי בריאות (מכבי) דחתה את בקשתה לעשות בדיקת MRI²⁶, זאת ללא כל נימוק, ואף שהרופא המטפל שלה המליץ לה לעשות בדיקה זו.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני מכבי כי דחיית הבקשה של המתלוננת ללא מתן הנמקה בכתב מנוגדת לחוזרי משרד הבריאות²⁷, המחייבים מתן הנמקה בכתב לדחיית בקשה כזאת. הנציבות הפנתה את מכבי לדוח מבקר המדינה בנושא בדיקות דימות מתקדמות²⁸, שבו עמד מבקר המדינה על ליקויים בהליך האישור של בקשות מבוססות קופות החולים לבדיקות דימות, ובכלל זה היעדר הנמקה בכתב לדחיית בקשת מבוססת לאישור בדיקת דימות.

■ התוצאה

מכבי הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי עניינה של המתלוננת נבחן ואושרה לה בדיקת אולטרסאונד בתיאום עם הרופא המטפל. מכבי הוסיפה כי מעתה תצורף הנמקה כתובה להחלטות מרכז האישורים שלה בנושא דימות, וכי היא נמצאת בעיצומו של פיתוח מחשובי שיאפשר למטופלים לראות את ההנמקות באזור האישי באתר המרשתת שלה. בהמשך הודיעה מכבי כי הפיתוח הושלם. הנציבות העבירה את המכתב שבו העירה למכבי על היעדר ההנמקה לנציבות קבילות הציבור לחוק ביטוח בריאות ממלכתי במשרד הבריאות, ונציבות קבילות הציבור הביאה את האמור במכתב לידיעת כלל קופות החולים.

1168531

26 בדיקה במכשיר דימות המבוסס על תהודה מגנטית ומאפשר הדמיה ואבחון של מצבים רפואיים ללא קרינה מייננת.

27 חוזר 15-2011 - "תשובות לפניות בכתב של מבוססים" וחוזר 2014/02 - "תהליכי אישור מקדימים לביצוע בדיקות".

28 מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - מאי 2024, "בדיקות דימות מתקדמות - ביקורת מעקב", עמ' 641 - 642.

תלונות אזרחים ותיקים

המוסד לביטוח לאומי 

החזר הוצאות בסך 71,000 ש"ח עבור טיפול רפואי לתושבת חוזרת



התלונה

המתלוננת שבה ארצה ב-19.11.23 לאחר שהות ממושכת בחו"ל. ב-22.11.23 היא אושפזה בבית חולים, עברה טיפול רפואי ונזקקה לאשפוז ממושך. המתלוננת נדרשה לשלם לבית החולים את עלויות הטיפול בה. סעיף 58(ב) לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994²⁹, קובע תקופת המתנה של עד שישה חודשים לתושב ששב לארץ לאחר שהות ממושכת בחו"ל לפני שיהיה זכאי לקבל שירותי בריאות, אך גם מאפשר לתושב חוזר לשלם תשלום מיוחד ולהיות פטור מתקופת ההמתנה. לטענת המתלוננת, היא שילמה ב-27.11.23 את התשלום המיוחד בסך 13,740 ש"ח, ולכן ממועד זה היא זכאית לקבל שירותי בריאות והחזר על מלוא ההוצאות הרפואיות שלה. הביטוח הלאומי טען כי היא זכאית לביטוח רפואי רק מ-11.12.23, ולכן היא תקבל החזר הוצאות רפואיות רק ממועד זה בסך 31,533 ש"ח. ההוצאות הרפואיות עבור התקופה שבמחלוקת מסתכמות ב-71,179 ש"ח.

הבירור

הבירור שעשתה נציבות תלונות הציבור עם הביטוח הלאומי העלה כי ליבת המחלוקת בין הצדדים היא אם התשלום המיוחד הפטור מתקופת ההמתנה בוצע ב-27.11.23, כטענת המתלוננת, או ב-11.12.23, כטענת הביטוח הלאומי. הנציבות פנתה למתלוננת וביקשה לקבל אסמכתאות לגרסתה לגבי המועד שבו המציאה את ההמחאה לביטוח הלאומי. המתלוננת המציאה אסמכתה לגבי מועד הנפקת ההמחאה, אך לא הייתה

29 בסעיף 58(א) הוגדרה "שנת היעדרות" - תקופה של 12 חודשים רצופים שבהם התגורר אדם 182 ימים מחוץ לישראל. בסעיף 58(ב) נקבע כי "מי שהיה תושב, במועד שקדם לתקופת היעדרות, לא יהיה זכאי לשירותי בריאות לפי חוק זה, למשך תקופה של חודש כנגד כל שנת היעדרות שבתקופת היעדרות, ובלבד שהתקופה לא תעלה על שישה חודשים (להלן - תקופת המתנה)".

בידה אסמכתה לגבי מועד המסירה. מאחר שמדובר בסכום כסף ניכר, ביקשה הנציבות מהביטוח הלאומי לקיים בירור משלים כדי להגיע לחקר האמת, ובכלל זה לקבל את הגרסה של הפקידה בסניף הביטוח הלאומי בכפר סבא שקיבלה את ההמחאה, לבדוק את סרטוני מצלמות האבטחה של הסניף במועדים הרלוונטיים וכן לבדוק את הרישומים הממוחשבים של הסניף הנוגעים לפונים למשרד קבלת הקהל בו.

מהבירור עלה כי הפקידה שקיבלה את ההמחאה תיעדה באופן ממוחשב את קבלת ההמחאה. על פי המתועד, בן הזוג של המתלוננת מסר לפקידה את ההמחאה ב-7.12.23.

בדיקת הרישומים הממוחשבות של הפונים למשרד קבלת הקהל בסניף העלתה כי בן הזוג של המתלוננת הזמין ב-25.11.23 תור למשרד קבלת הקהל, והתור שניתן לו היה ל-7.12.23. בנסיבות אלה מסר הביטוח הלאומי לנציבות תלונות הציבור כי הוא מסכים לראות במועד שבו הוזמן התור את המועד שבו נמסרה ההמחאה לסניף, מאחר שהמתלוננת אינה צריכה להינזק מכך שלא היה תור פנוי במערכת זימון התורים. עוד הוסיף הביטוח הלאומי כי יפעל באותו האופן במקרים דומים בעתיד.

התוצאה

הביטוח הלאומי המליץ לוועדה הבין-משרדית של משרד הבריאות האחראית לנושא החזרי הכספים על הוצאות רפואיות לשלם לבית החולים את הוצאות האשפוז עבור המתלוננת ולפטור אותה מהחוב. נציבות תלונות הציבור מוצאת מקום לציין לשבח את הביטוח הלאומי על שיתוף הפעולה בבירור התלונה ועל נכונותו לבוא לקראת המבוטחים.

1194967



רשות האוכלוסין וההגירה

שינוי שם משפחה של קשישה חולה במרשם האוכלוסין באמצעות הגעה לביתה



■ התלונה

קשישה בת 87 שהיא חולה סיעודית ומחוברת למכשיר חמצן חפצה לשנות את שם משפחתה לשם נעוריה, בטרם תלך לעולמה. הקשישה אינה יכולה לצאת מביתה, ולכן פנתה באמצעות בתה למוקד של רשות האוכלוסין. נציגת המוקד מסרה לבת כי בכפוף להצגה של אישורים רפואיים, ייפוי כוח וטפסים נוספים ניתן יהיה להגיש את הבקשה לשינוי השם ללא צורך בהתייצבות פיזית של האם הקשישה בלשכת האוכלוסין. לאחר שהבת השיגה את כל המסמכים הנדרשים היא הגיעה ללשכה, אך שם להפתעתה נמסר לה כי לא

ניתן להגיש את הבקשה ללא נוכחות של אימה. המתלוננת, שאינה יכולה לצאת מביתה, ביקשה מנציבות תלונות הציבור שתסייע לה לשנות את שמה בנסיבות הקיימות.

■ הבירור והתוצאה

נוכח נסיבות העניין בוררה התלונה במהירות. רשות האוכלוסין קיבלה את פניית נציבות תלונות הציבור ופעלה מייד למציאת פתרון לבעיה. נציגת רשות האוכלוסין הגיעה לביתה של המתלוננת ויידאה את רצונה בשינוי שם המשפחה. כבר למוחרת בוצע השינוי והונפקה תעודת זהות חדשה למתלוננת. הנציבות מציינת לשבח את נכונותה של רשות האוכלוסין למצוא פתרון יצירתי ומהיר נוכח נסיבותיו המיוחדות של המקרה. אשר למסירת המידע השגוי לבתה של המתלוננת, הודיעה רשות האוכלוסין לנציבות כי תחדד לנציגי המוקד שלה את התנאים הנדרשים לשינוי שם בתעודת הזהות ללא צורך בהגעה ללשכה.

1189740

נציגת רשות האוכלוסין הגיעה לביתה
של המתלוננת ויידאה את רצונה בשינוי שם
המשפחה. כבר למוחרת בוצע השינוי והונפקה
תעודת זהות חדשה למתלוננת

תלונות ילדים ונוער

משרד החינוך | 

חיוב תלמידות בתשלום בגין איחורים וחיסורים ובגין מבחנים במועד נוסף



■ התלונה

הורה לתלמידות בסמינר חרדי המשותף לחינוך המוכר שאינו רשמי הלן כי הנהלת הסמינר גובה שלא כדין קנס כספי של 25 ש"ח מתלמידות שמרבות לאחר לשיעורים או להחסיר שיעורים. כמו כן, תלמידות שמבקשות להיבחן במועד בחינות נוסף נדרשות לשלם 30 ש"ח.

■ הברור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה המפקחת על בית הספר במחוז החרדי במשרד החינוך (המחוז החרדי) כי נגבה תשלום בגין דחיית מבחן, לצורך מימון ההוצאות הכרוכות בחיבור המבחן ועבור מימון צוות הבדיקה. לגבי גביית כספים בגין צבירת איחורים וחיסורים מסרה המפקחת כי התשלום שנגבה בגין האיחורים והחיסורים נועד למימון צוות שמחבר עבודות שמוטלות על התלמידות שנצברו להן איחורים וחיסורים, בודק אותן ונותן עליהן ציונים, וכי התשלומים נגבים בהסכמת הורי התלמידות. המפקחת לא הסתייגה מגביית התשלומים, אך עם זאת ציינה כי הציעה לסמינר לבדוק חלופות לכך.

נציבות תלונות הציבור העירה למחוז החרדי כי גביית התשלומים מנוגדת לנקבע בחוזר של משרד החינוך בנוגע לתשלומי הורים, אשר אינו מתיר גביית תשלומים כאלה, אף אם הייתה הסכמה של רוב הורי התלמידות לגבייתם.

■ התוצאה

הנושא הועבר להכרעת הנהלת המחוז החרדי, וזו מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בבדיקת המקרה עלה כי גביית תשלום עבור חיבור עבודות במקרה של חיסורים ועבור בחינה במועד נוסף פסולה ואינה חוקית. הנהלת המחוז החרדי הוסיפה כי הבהירה זאת להנהלת הסמינר, והוא חדל מגביית התשלומים.

1155990

משרד החינוך

סירוב לאפשר לנערה עם מוגבלות פיזית להשתתף בטיול שנתי לאילת



■ התלונה

תלמידת כיתה י"ב מאזור ירושלים המוגבלת בניידות בשל ניתוח שעברה לפני כשנתיים ונעזרת בקביים, פנתה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי בשל מוגבלותה נמנעה ממנה השתתפות בטיול השנתי של בית ספרה לאילת. לטענתה, בית הספר סירב לאפשר לה להשתתף בכל שלושת ימי הטיול נוכח אי-יכולתה לעמוד במסלולי ההליכה ואף לא הסכים שהיא תישאר באוטובוס בזמן ההליכה במסלולים אלה. התלמידה הסכימה להגיע לטיול בצוהרי היום השני (ביום השלישי של הטיול לא תוכנן מסלול הליכה) ואף הזמינה טיסה על חשבונה עם אימה, אך הטיסה התבטלה, ובסופו של דבר היא לא השתתפה בטיול.

■ הברור

משרד החינוך מסר לנציבות תלונות הציבור שהתלמידה פנתה אליו כמה ימים לפני הטיול, ואז כבר היה מאוחר מדי למצוא פתרונות הנגשה עבורה כדי שתשתתף בטיול. המשרד ציין כי קיים תקציב מיוחד לבתי הספר לצורך ביצוע התאמות נגישות הנדרשות לתלמידים עם מוגבלות, אך בית הספר של התלמידה לא הגיש בקשה לתקציב זה.

נציבות תלונות הציבור התרשמה כי התלמידה פגועה מאוד מהתנהלות בית הספר, שלתחושתה לא עשה די כדי לאפשר לה להשתתף בטיול במלואו. נציגת הנציבות יזמה פגישה עם מנהלת בית הספר, המפקחת, התלמידה ואימה. בפגישה התברר כי בית הספר ניסה למצוא פתרונות עבור התלמידה, אולם כל הפתרונות לא כללו את השתתפותה המלאה בכל ימי הטיול, בשל היעדר נגישות של המסלול ומוגבלות תקציביות. עוד התברר כי בית הספר לא היה מודע כלל לקיומו של התקציב המיוחד מטעם משרד החינוך עבור הנגשת פעילויותיו.

■ התוצאה

בפגישה סוכם כי התלמידה וצוות בית הספר יבחנו רעיונות ל"חוויה מתקנת" לתלמידה. מפקחת בית הספר שנכחה בפגישה הודתה לתלמידה על שבזכותה נודע לבית הספר על קיומו של תקציב ההנגשה המיוחד, שבאמצעותו יוכלו גם תלמידים אחרים עם מגבלות בניידות ליהנות מפעילויות בית הספר בעתיד. נוסף על כך, מפקחת בית הספר העבירה את המידע על התקציב המיוחד לכל בתי הספר שבפיקוחה.

1195318



תקלה בהצגת עבודה של תלמידה בתערוכת אומנות בחו"ל



■ התלונה

משרד החינוך בישר למתלוננת, תלמידת תיכון במגמת אומנות, כי אחת העבודות שלה נבחרה לעבודה מצטיינת שתוצג בתערוכה בין-לאומית בחו"ל.

המתלוננת טסה עם כמה מבני משפחתה לתערוכה, אולם אז נודע לה להפתעתה שהעבודה שלה לא תוצג, מאחר שמשרד החינוך שלח לתערוכה מספר עבודות הגדול מהקבוע בתקנון התחרות, ולא ניתן להציג בתערוכה את כולן.

בפנייתה לנציבות תלונות הציבור ציינה המתלוננת שנגרמה לה עוגמת נפש רבה מהתנהלות משרד החינוך בעניין. המתלוננת הוסיפה כי עבודתה הורדה מתערוכת בוגרים בבית הספר כמה חודשים לפני התערוכה הבין-לאומית, כדי להישלח לחו"ל, וכך בסופו של דבר היא לא הוצגה לא בארץ ולא בחו"ל. המתלוננת ביקשה לדעת מדוע משרד החינוך לא הודיע לה על הטעות בעוד מועד, ומדוע הוחלט שדווקא העבודה שלה לא תוצג.

■ הגישור

בשל רגישות המקרה הציעה נציבות תלונות הציבור לצדדים לקיים שיח משותף במתכונת של גישור. בפגישה ניתנה למתלוננת האפשרות לתאר את האירוע מנקודת מבטה ולבקש הסברים.

■ התוצאה

נציגת משרד החינוך הביעה בפגישה הבנה לחווית התלמידה והתנצלה על התקלה. הנציגה הסבירה את השתלשלות הדברים וציינה את הצעדים שבכוונתה לנקוט כדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

הנציגה הציעה למתלוננת להציג את עבודתה בכמה תערוכות, לפי בחירתה. לאחר הפגישה סיכמה המתלוננת עם הנציגה על הצגת העבודה בתערוכה מסוימת שבה יוקצה לה "קיר אומנות".

1192260



סירוב למתן נוזלים לילד נכה בגן



■ התלונה

אם לתלמיד בגן בחינוך המיוחד שמקבל מזון ונוזלים באמצעות מכשיר ^{30}PEG טענה כי צוות הגן מסרב לתת לבנה מים באמצעות המכשיר, בטענה שהתברר לו שעמדת הסתדרות המורים היא שמדובר בפעולה פולשנית שעשויה לחשוף את צוות הגן לתביעות.

נוכח מצבו הרפואי של הילד ושל ילדים אחרים בגן והיזקקותם לטיפולים פולשניים, הקצה משרד החינוך לגן שירותי סיעוד. את שירותי הסיעוד נותנת אחות המועסקת על ידי ספק שירותי רפואה וסיעוד, והיא מבצעת את הטיפולים הפולשניים בהתאם להסכם בין משרד החינוך לספק בדבר אספקת שירותים רפואיים וסיעודיים. ואולם האחות טענה כי היא אחראית להזנה של מאכלים בלבד, ומתן נוזלים באמצעות המכשיר אינו מתפקידה.

מאחר שהן צוות הגן והן האחיות סירבו לתת לילד נוזלים, הוא נותר ללא נוזלים בעת שהותו בגן.

■ הברור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר משרד החינוך כי מתן מים אינו כלול בפעולות המנויות בהסכם בדבר אספקת שירותים רפואיים וסיעודיים, ובכך הוא צידד בעמדת האחיות. משרד החינוך הוסיף כי צוות הגן יכול לתת נוזלים באמצעות המכשיר.

בהסכמת אימו של הילד הוחלט כי הוא יקבל שירותי חינוך בביתו, מכוח חוק חינוך חנים לילדים חולים, התשס"א-2001, ובכך הוסדר עניינו הפרטני של הילד. ואולם נוכח היזקקות תלמידים אחרים לקבלת נוזלים באמצעות המכשיר, לא הסתפקה נציבות תלונות הציבור בהסדרת עניינו הפרטני של הילד וביקשה ממשרד החינוך להסדיר את הנושא בכללותו.

■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור תיקן משרד החינוך את המכרז לאספקת שירותים רפואיים וסיעודיים לתלמידים במסגרות החינוך המיוחד, ונוספה בו הבהרה ולפיה הזנה על ידי האחיות כוללת את כל היבטי ההזנה, כולל מתן נוזלים ותרופות.

1176297

רישיונות נהיגה

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים |



הגדלת מספר התווים בטופס ערעור על תוצאת מבחן נהיגה מעשי



■ התלונה

המתלוננת ביצעה מבחן נהיגה מעשי ולא עברה אותו בהצלחה. היא ביקשה לערער על תוצאת המבחן, אך בטופס הערעור המקוון יש הגבלה על מספר התווים, ולטענתה הגבלה זו לא איפשרה לה להעלות את טענותיה באופן ראוי.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) וביקשה לדעת אם יש מניעה להגדיל את מספר התווים שאפשר להקליד בטופס הערר. רשות הרישוי מסרה לנציבות כי לא ניתן להוסיף תווים בשדה המלל החופשי, אולם העורר יכול להעלות את טענותיו בהרחבה באמצעות פנייה לכתובת דואר אלקטרוני המיועדת לכך.

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות הרישוי והציעה לה לבחון את האפשרות להגדיל את מספר התווים שאפשר להקליד בטופס הערר או לחלופין לעדכן את טופס הערר ולציין בו את האפשרות להוסיף טענות במלל חופשי באמצעות כתובת דואר אלקטרוני המיועדת לכך.

■ התוצאה

רשות הרישוי הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי בחנה שוב את הנושא והחליטה כי מספר התווים שיהיה אפשר להקליד בטופס הערר יוכפל ויהיה מעתה 500 תווים, במקום 250 תווים קודם לכן.

1168242

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים |

דרישה לביצוע מבחן נהיגה חדש מאדם שעבר אותו בהצלחה



■ התלונה

המתלונן ביצע בשנת 2018 מבחן נהיגה ברכב אוטומטי, עבר אותו בהצלחה וקיבל רישיון נהיגה. בשנת 2020 החליט המתלונן להוציא רישיון נהיגה גם ברכב ידני, לקח שיעורי נהיגה ועבר בהצלחה את מבחן הנהיגה. המתלונן לא עדכן את רישיון הנהיגה שלו ולא ביטל את ההגבלה שלפיה הוא רשאי לנהוג ברכב אוטומטי בלבד, והניח לדבר עד למועד שבו יידרש לחדש את רישיון הנהיגה. בשנת 2024 קיבל המתלונן דרישה לתשלום אגרה, לצורך חידוש רישיון הנהיגה שלו. המתלונן שם לב שהרישיון מוגבל לרכב אוטומטי בלבד. הוא הגיע לסניף משרד הרישוי, ושם מסרה לו הפקידה כי היא אינה רואה במערכת שהוא ביצע מבחן נהיגה ברכב ידני בשנת 2020. הפקידה הוסיפה כי גם אם עבר בהצלחה בשנת 2020 את מבחן הנהיגה, מאחר שעברו מאז שלוש שנים הוא נדרש לקחת שיעורי נהיגה נוספים ולבצע מבחן חוזר. נוסף על כך, עליו לעבור מבחן תיאוריה, מאחר שעברו חמש שנים מאז ביצע מבחן זה. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי בהודעה על מעבר מבחן הנהיגה ברכב ידני בשנת 2020 לא נמסר לו שאם לא יחדש את רישיון הנהיגה שלו בתוך שלוש שנים, תישאר ההגבלה לנהיגה ברכב אוטומטי בלבד ברישיונו, והוא ביקש את עזרת הנציבות בפתרון הבעיה בלי שיצטרך לעבור מבחני נהיגה מחדש.

■ הבירור

ב-19.2.23 תוקן סעיף 202(א) לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, ונקבע בו כי תוצאות של בחינות שעמד בהן מבקש רישיון נהיגה יהיו בתוקף חמש שנים, זאת במקום תקופה של שלוש שנים שנקבעה בטרם תוקן הסעיף. במועד התיקון טרם עברו שלוש שנים ממועד הבחינה שביצע המתלונן בשנת 2020, ותוצאותיה היו בתוקף באותה עת. נציבות תלונות הציבור פנתה לאגף הרישוי וביקשה את תגובתו בעניין תוקף הבחינה שביצע המתלונן לאור תיקון התקנות והארכת תוקף הבחינה לחמש שנים.

■ התוצאה

אגף הרישוי הודיע לנציבות תלונות הציבור כי ההגבלה בדבר נהיגה ברכב אוטומטי בלבד הוסרה מרישיונו של המתלונן, ונשלח אליו רישיון נהיגה מתוקן, ללא מגבלה של נהיגה ברכב אוטומטי בלבד.

בעקבות קבלת תלונות נוספות בקשר לתוקף של בדיקות כשירות רפואית ובחינות לצורך קבלת רישיון נהיגה, פנתה נציבות תלונות הציבור ללשכה המשפטית במשרד התחבורה, ובעקבות כך הודיע מנהל אגף הרישוי כי הבדיקות והבחינות שהיו בתוקף במועד תיקון התקנות שלעיל - יהיו בתוקף חמש שנים, ושלח הבהרה בעניין זה לכל משרדי הרישוי.



ליקויים בהליך הוצאת רישיון לרכב

■ התלונה

המתלונן הוא אזרח ארצות הברית השוהה בישראל עם ויזה של סטודנט. בפנייתו לנציבות תלונות הציבור ציין המתלונן כי למד נהיגה והוא מעוניין לעבור מבחן נהיגה. לטענתו, בשל טעות ברישום תאריך הלידה שלו במערכת אגף הרישוי הוא אינו יכול לשלם את אגרת מבחן הנהיגה בבנק הדואר, שכן יש אי-התאמה בין תאריך הלידה המופיע בדרכון ובין התאריך שמופיע במערכת. המתלונן פנה לרשות האוכלוסין לתיקון הטעות, וזו מסרה לו כי המידע יעודכן באגף הרישוי בתוך 48 שעות. ואולם המידע לא עודכן באגף הרישוי גם כעבור עשרה ימים. אגף הרישוי הפנה את המתלונן שוב לרשות האוכלוסין, וזו טענה כי התיקון בוצע ועליו לפנות לאגף הרישוי. המתלונן הלן כי בשל הטעות ברישום תאריך הלידה במערכות הוא אינו יכול לבצע מבחן נהיגה מעשי, אף שעברו שלושה חודשים מאז סיים את לימודי הנהיגה.

■ הבירור

אגף הרישוי מסר לנציבות תלונות הציבור כי תיקון תאריך הלידה של המתלונן עודכן במערכת אגף הרישוי. האגף הוסיף כי עם זאת, על פי המערכות שלו המתלונן כבר מחזיק ברישיון נהיגה זר, ובשל כך אינו נדרש להיבחן, וממילא אינו נדרש לשלם אגרה. הנציבות פנתה למתלונן, והוא מסר כי מעולם לא החזיק ברישיון נהיגה. בירור נוסף שערכה הנציבות עם אגף הרישוי העלה כי הפקידה שטיפלה בנושא רשמה בטעות במערכת אגף הרישוי כי יש למתלונן רישיון זר, ועל כן הוא לא היה יכול לשלם את האגרה עבור מבחן הנהיגה ולבצע אותו.

■ התוצאה

אגף הרישוי תיקן את הטעות במערכת המחשוב שלו, ובעקבות כך המתלונן היה יכול לשלם עבור מבחן הנהיגה. המתלונן ניגש למבחן הנהיגה ועבר אותו בהצלחה.

1192775

אגף הרישוי תיקן את הטעות במערכת
המחשוב שלו, ובעקבות כך המתלונן היה
יכול לשלם עבור מבחן הנהיגה. המתלונן
ניגש למבחן הנהיגה ועבר אותו בהצלחה

אנשים עם מוגבלות

משורד הבריאות



ליקוי בטיפול משורד הבריאות בבקשה לקבלת סל שיקום



התלונה

המתלונן, שסובל מהפרעות נפשיות ובריאותו לקויה, הגיש בקשה לקצבת נכות כללית לביטוח הלאומי. הביטוח הלאומי דחה את הבקשה על הסף לאחר שמצא כי הכנסתו של המתלונן גבוהה מהסף המזכה בתשלום קצבה, ולא דן בבקשתו של המתלונן לקבוע לו אחוזי נכות.

המתלונן פנה למשרד הבריאות וביקש לקבוע לו אחוזי נכות לשם קבלת סל שיקום³¹, אך נדחה בנימוק שלא ניתן לדון בבקשה מאחר שהביטוח הלאומי כבר דן בעניינו ולא קבע לו אחוזי נכות. המתלונן הלן על החלטת משרד הבריאות וטען כי הביטוח הלאומי דחה את תביעתו רק בשל הכנסותיו, ואין לראות בכך קביעה של הביטוח הלאומי לגבי אחוזי הנכות שלו.

הבירור

סעיף 3 לחוק שיקום נכי נפש בקהילה, התש"ס-2000, קובע כי מי שמלאו לו 18 שנה וסובל מנכות רפואית בשל הפרעה נפשית רשאי לפנות לוועדת שיקום אזורית לקביעת זכאותו לתוכנית שיקום. בסעיף 3(ב) לאותו חוק נקבע כי נכות רפואית בשל הפרעה נפשית היא נכות בשיעור של 40% לפחות שנקבעה על ידי פסיכיאטר שהסמך שר הבריאות או על ידי מי שהוסמך לקביעת אחוזי נכות לצורך תשלום גמלה. משרד

31 חוק שיקום נכי נפש בקהילה, התש"ס-2000, מעניק למתמודדי נפש סל שיקום מקיף הכולל שירותי ייעוץ, ליווי ותמיכה בתחומי חיים שונים - תעסוקה, דיור, חברה, פנאי ועוד. סל השיקום נועד לסייע למתמודדי הנפש בתהליך השיקום ובהשתלבות בקהילה. זכאי להגיש בקשה לקבלת סל שיקום מי שהוא תושב ישראל בן 18 ומעלה אשר נקבעו לו 40% נכות רפואית או יותר על ידי הביטוח הלאומי.

הבריאות מסר לנציבות תלונות הציבור כי מלשון החוק עולה שלא ניתן להיבדק על ידי פסיכיאטר לשם קביעת אחוזי נכות רפואית לאחר שהביטוח הלאומי כבר דן בעניין.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני משרד הבריאות על כך שבמקרה שבו הביטוח הלאומי לא דן לגופו של עניין, אין מניעה לבדיקה של פסיכיאטר, ולא היה מקום לדחות את בקשתו של המתלונן לדון בעניינו.

התוצאה

משרד הבריאות קיבל את עמדת נציבות תלונות הציבור ואיפשר למתלונן להיבדק על ידי פסיכיאטר לשם בחינת נכותו. המתלונן נמצא זכאי לסל שיקום. נוסף על כך, משרד הבריאות עדכן את הנוהל הרלוונטי לעניין.

1167791

המועצה המקומית אבן יהודה



חניית נכה בסמוך למרכז המסחרי אינה נגישה לכיסא גלגלים

■ התלונה

תושב אבן יהודה, נכה המתנייד בכיסא גלגלים ומומחה נגישות במקצועו, הלן על המועצה המקומית אבן יהודה בעניין חניית נכה ציבורית שנמצאת בסמוך למרכז מסחרי ביישוב. לטענת המתלונן, נוכח שיפוע החניה וגובה המדרכה שבסמוך לה לא ניתן לרדת מהרכב בבטחה ולהשתמש בכיסא גלגלים.

■ הברור

המועצה המקומית מסרה לנציבות תלונות הציבור כי החניה עומדת בתקני הנגישות. נוכח המחלוקת שבין המתלונן למועצה על העובדות בשטח, סברה נציבות תלונות הציבור כי לצורך גיבוש עמדתה בעניין עליה לקבל חוות דעת מקצועית של מומחה נגישות, והיא התקשרה עם מומחה בתחום. משנוכחה המועצה שנציבות תלונות הציבור התקשרה עם מומחה נגישות, היא שכרה גם כן מומחה כזה. נציבות תלונות הציבור גם פנתה לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים (נציבות השוויון) ורתמה אותה לבחינת המקרה ומציאת פתרון לבעיה שהעלה המתלונן. נוסף על כך, מבררת התלונה קיימה פגישה בסמוך לחניה בהשתתפות המתלונן, מומחי הנגישות מטעם הנציבות, המועצה ומשרד המשפטים, נציגת נציבות השוויון, מהנדס המועצה ורכז הנגישות שלה, כדי שכל אלה יוכלו להתרשם מקרוב מהמצב. מומחי הנגישות מטעם הנציבות, המועצה ומשרד המשפטים ביצעו בחינה הנדסית לגבי עמידת החניה בתקן ומדדו את השיפוע של החניה. בעקבות ממצאי הבדיקה השתכנעה המועצה כי בחניה יש בעיית נגישות.

■ התוצאה

המועצה העתיקה את חניית הנכה למקום אחר וציינה כי בכוונתה לפעול לתקן בעיות נגישות אחרות שנמצאו בשביל שמוליך למרכז המסחרי.

1180078

■ עיריית אור עקיבא



המדרכה גבוהה ואינה מאפשרת לנכים ירידה למעבר החציה

■ התלונה

תושבת אור עקיבא שמתגוררת בעזרת קלנועית פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה כי המדרכות בשדרות דוד המלך פינת רחוב היסמין ובשדרות דוד המלך פינת רחוב הסיגלית בעיר גבוהות, והיא אינה מצליחה לרדת מהן למעבר החציה עם הקלנועית שלה. עקב כך היא נאלצת להסתכן ולנסוע עם הקלנועית על הכביש. המתלוננת טענה כי פנתה לעיריית אור עקיבא בנדון, אך הנושא לא טופל.

■ הבירור והתוצאה



מעבר החציה המונגש שהוקם בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור | צילום: עיריית אור עקיבא

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור החליטה עיריית אור עקיבא להקים שני מעברי חציה מונגשים בשני המקומות. הנציבות עקבה אחר הנושא עד להקמתם של מעברי החציה.

1178627

הקמת גדר ברחבת חניה מוגבהת, לאחר שלקוי ראייה נפל ממנה

התלונה

המתלונן, לקוי ראייה, נפל מרחבת חניה מוגבהת אל מפלס רחוב בבאר שבע ושבר את רגלו. המתלונן הלך על כך שעיריית באר שבע מסרבת לגדר את רחבת החניה המוגבהת שממנה נפל, בנימוק שאין חובה לגדר את המקום, היות שהפרשי הגובה בין מפלס החניון למפלס הרחוב הוא פחות מ-60 ס"מ ואינו מחייב הקמת גדר.

הבירור

סעיף 4(ב) לתקנות התכנון והבנייה (תכן הבנייה) (בטיחות המשתמש), התש"ף-2019, קובע כי בכל מקום בנכס שאינו בתוך בניין ושהפרשי הגובה בין שני המפלסים בו הוא 60 ס"מ לפחות, יבוצעו פתרונות בטיחותיים לפי דרישות התקן. נציג נציבות תלונות הציבור סייר במקום הנפילה, מדד את הפרשי הגובה בין המפלסים ומצא כי בקטע מסוים של החניה הפרש הגובה הוא יותר מ-60 ס"מ. נוסף על כך, נציג הנציבות שם לב כי בין מפלס החניה המוגבהת לבין מפלס הרחוב מפרידה חומה שבגובה ממפלס החניה. המברר מדד את הפרש הגובה בין קצה החומה למפלס הרחוב ומצא כי הוא יותר מ-60 ס"מ.

התוצאה



צילום: נציבות תלונות הציבור

רחבת החניה לאחר הקמת הגדר

נציבות תלונות הציבור מסרה לעירייה את הממצאים, ובתגובה מסרה העירייה כי תקים במקום גדר באורך 40 מטר, לאחר שבסיוור של מנהל מחלקת הבטיחות במקום נמצא כי בחלקים מהחומה ההפרש בין המפלסים הוא 95 ס"מ. הנציבות ביצעה מעקב בעניין, עד להקמת הגדר במקום.

1178212

גם בווטסאפ - הרשות המקומית תנגיש הודעות לאנשים עם מוגבלות ראייה



■ התלונה

המתלוננת היא אישה עם מוגבלות ראייה, והיא פנתה לנציבות תלונות הציבור באמצעות קליניקה משפטית שייצגה אותה. המתלוננת טענה שהרשות המקומית ביישוב שבו היא מתגוררת שולחת הודעות לתושבים באמצעות ווטסאפ בפורמט שאינו נגיש לאנשים עם מוגבלות ראייה. מדובר בהודעות הנוגעות למגוון תחומים: הזמנות להשתתף באירועי תרבות, הודעות הנוגעות להיערכות במצב חירום, הודעות לגבי קליטת עובדים ברשות המקומית ועוד.

המתלוננת ציינה בתלונתה שאדם עם מוגבלות ראייה יכול לקרוא הודעת ווטסאפ בתנאי שהיא נשלחת בפורמט טקסט ולא בפורמט תמונה, אולם הרשות המקומית שולחת הודעות בפורמט תמונה. עוד ציינה המתלוננת כי פנתה במשך השנים פעמים רבות לרשות המקומית וביקשה שתנגיש עבורה את ההודעות באופן המותאם למוגבלותה, אך הרשות השיבה לה שלא חלה עליה חובה משפטית להנגיש את הודעות הווטסאפ שהיא שולחת. המתלוננת חשה שהרשות המקומית מפלה אותה לעומת כלל התושבים וביקשה מנציבות תלונות הציבור שתסייע לה בעניין.

■ הגישור

עם קבלת התלונה הציעה נציבות תלונות הציבור לצדדים להתכנס לשיח משותף במתכונת של גישור. בפגישה בהשתתפות המתלוננת ונציג הקליניקה שסייע לה, הממונה על הנגישות ברשות המקומית ויועצת חיצונית של הרשות הסבירו המתלוננת ונציג הקליניקה את אי-היכולת של אדם עם מוגבלות ראייה לקרוא הודעות בפורמט תמונה. בפגישה זו הבינו נציגי הרשות המקומית בצורה מדויקת בפעם הראשונה, אחרי שנים של התכתבויות, מה היא הבעיה של המתלוננת ומה הוא הפתרון הנדרש.

■ התוצאה

בתום הפגישה הגיעו הצדדים להסכמה ולפיה הרשות המקומית תשלח הודעות בפורמט נגיש. המתלוננת הביעה את שביעות רצונה מתוצאות הליך הגישור שקיימה נציבות תלונות הציבור ואף עדכנה את הנציבות שהרשות המקומית החלה לשלוח הודעות ווטסאפ בפורמט נגיש.

1190743

סירוב למסור מידע לעורך דין מייצג בבקשה לתג נכה



■ התלונה

עורך דין שהגיש בשם לקוחה בקשה לתג נכה פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על סירוב אגף הרישוי למסור לו פרטים בעניין הבקשה שהגיש, בנימוק כי תשובות על בקשות לתג נכה יימסרו למבקש עצמו בלבד, ולא למייצג. המתלונן טען כי הציג לאגף הרישוי ייפוי כח ממרשתו וטופס ויתור סודיות, ועל האגף למסור לו את המידע המבוקש.

■ הברור

אגף הרישוי מסר לנציבות תלונות הציבור כי מדיניותו היא למסור מידע למבקש עצמו בלבד. אגף הרישוי ציין כי בסעיף 82 לפקודת התעבורה [נוסח חדש], העוסק במסירת מידע ממאגר מידע, ובין היתר מידע לעורך דין המייצג לקוח, לא מצוין היתר למסירת מידע לעורך דין מייצג לגבי בקשה לתג נכה. על כן אגף הרישוי אינו מוסר מידע למייצג, ובאפשרותו לקבל את המידע המבוקש ממרשתו.

נציבות תלונות הציבור פנתה לייעוץ המשפטי של משרד התחבורה וציינה כי הסעיף בחוק שעליו מתבססת עמדת אגף הרישוי עוסק במסירת מידע לעורך דין בנוגע לצד שלישי, ולא במסירת מידע שנוגע ללקוח שלו. הנציבות ציינה כי סירוב למסור מידע למייצג, אף שהציג ייפוי כח, אינו מתיישב עם הוראות הדין.

■ התוצאה

הייעוץ המשפטי של משרד התחבורה מסר לנציבות תלונות הציבור כי מעתה עורך דין המייצג לקוח יקבל מידע בעניין בקשה לתג נכה שהגיש בשם מרשו. הייעוץ המשפטי ציין כי יוציא הנחיה ליחידות הרלוונטיות בנושא.

1163321

אגרות

רשות האוכלוסין וההגירה

רשות האוכלוסין דיווחה בטעות על דרכון כגנוב - והמתלונן נאלץ לשלם בנתב"ג עבור דרכון זמני



■ התלונה

המתלונן לא מצא את הדרכון שלו בביתו. מאחר שהוא חשב שבכל מקרה תוקפו של הדרכון פג, הוא קבע תור לחידוש דרכון ושילם מראש עבור שירות זה. ואולם כאשר הגיע ללשכת השירות של רשות האוכלוסין נאמר לו שהדרכון עדיין בתוקף, ולכן לא ניתן להנפיק לו דרכון חדש. עוד נאמר לו שאם לא ימצא את הדרכון, הוא יכול למלא טופס הצהרה שהדרכון אבד או נגנב, ואז יונפק עבורו דרכון חדש, והוא יצטרך לשלם תוספת על אגרת חידוש הדרכון ששילם. לאחר שהתברר למתלונן שדרכונו עדיין בתוקף, הוא ביקש מהפקידה בלשכת השירות של רשות האוכלוסין שלא להנפיק עבורו דרכון חדש, בתקווה שיימצא הדרכון שאבד, וקיבל החזר של אגרת חידוש הדרכון. לאחר שיצא המתלונן מלשכת השירות של רשות האוכלוסין הודיעה לו אימו שהדרכון נמצא בביתה, שבו התגורר בעבר, והוא סבר שבכך בא העניין על פתרונו. ואולם כאשר המתלונן הגיע לנמל התעופה בן גוריון עם משפחתו במטרה לטוס לחו"ל, נאמר לו שלא יוכל לעלות על הטיסה, בטענה שדרכונו הוצהר כנגנב, ולכן בוטל. בסופו של דבר הצליח המתלונן להנפיק בנמל התעופה דרכון זמני ולעלות לטיסה. עבור הדרכון הזמני נאלץ המתלונן לשלם אגרה בסך 1,175 ש"ח. המתלונן פנה לרשות האוכלוסין בבקשה לקבל החזר כספי של האגרה עבור הנפקת הדרכון הזמני, אך לא נענה במשך עשרה חודשים, ועל כן ביקש את עזרת נציבות תלונות הציבור בעניין.

■ הברירה

מתשובת רשות האוכלוסין לנציבות תלונות הציבור עולה כי המתלונן אכן זכאי להחזר, מאחר שדרכונו בוטל בטעות. לגבי טענתו על עיכוב בטיפול בבקשתו להחזר, מסרה רשות האוכלוסין כי הבקשה הועברה לטיפול החשבות שלה, ולאחר חודשיים הועבר העניין לטיפול מינהל ביקורת גבולות, וזה השתהה בטיפול שמונה חודשים.

■ התוצאה

רשות האוכלוסין החזירה למתלונן את האגרה ששילם עבור הדרכון הזמני שהנפיק בנמל התעופה בן גוריון.

1185381



סירוב להחזר אגרת חידוש דרכון בגין דרכון שנגנב



■ התלונה

תלמיד ישיבה פנה לנציבות תלונות הציבור וסיפר כי בחופשת "בין הזמנים" פרצו גנבים לישיבה שבה הוא לומד ומתגורר בשש השנים האחרונות וגנבו מחדרו את הכספת שלו, ובה בין היתר הדרכון שלו. המתלונן טען כי הגיע לישיבה עם סיום החופשה ומייד דיווח למשטרה על הפריצה ועל גניבת הדרכון. כאשר הוא הגיע ללשכת רשות האוכלוסין במודיעין עילית כדי להנפיק דרכון חדש נאמר לו כי עליו לשלם אגרת דרכון בסך 160 ש"ח וכן תוספת אגרה של 285 ש"ח בגין אובדן דרכון. מאחר שבמקרה של גניבת דרכון יש אפשרות לפטור מתשלום תוספת אגרה אם המבקש מוכיח שלא התרשל בשמירה עליו, ביקש המתלונן לפטור אותו מהתשלום. עובדי לשכת רשות האוכלוסין טענו כי האישור שקיבל מהמשטרה על גניבת דרכונו עקב פריצה אינו מספיק כדי לקבל פטור מתוספת האגרה, מכיוון שעברו יותר מ-24 שעות ממועד הפריצה עד למועד הדיווח למשטרה, וכן מאחר שהפריצה לא אירעה במען המגורים שלו במרשם האוכלוסין. מאחר שהמתלונן היה זקוק לדרכון בדחיפות הוא שילם את שתי האגרות, ובמקביל הגיש בקשה לרשות האוכלוסין להחזר תוספת האגרה בגין אובדן הדרכון. רשות האוכלוסין דחתה את בקשתו, מאותם נימוקים שצינו עובדי הלשכה. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על סירוב רשות האוכלוסין להחזר תוספת האגרה ששילם.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות האוכלוסין וביקשה לדעת מדוע לא תוחזר תוספת האגרה למתלונן בנסיבות המקרה. רשות האוכלוסין טענה כי המתלונן אינו זכאי להחזר, מכיוון שהמקרה שלו אינו עומד בתנאים לפטור מאגרה שנקבעו בנוהל שלה בנושא. זאת מאחר שהפריצה לא אירעה במען המגורים שלו כפי שמופיע במרשם האוכלוסין ונוכח הפרש הזמנים בין מועד הגניבה לבין מועד הגשת התלונה למשטרה.

נציבות תלונות הציבור ציינה לפני רשות האוכלוסין כי המתלונן התגורר בישיבה, וכי כתובת הישיבה אינה יכולה להיות המען הרשום במרשם האוכלוסין, נוכח הנקבע בנוהלי הרשות עצמה. אשר להפרש הזמנים

בין מועד הגניבה למועד הגשת התלונה ציינה הנציבות כי מאחר שהמתלונן שהה בחופשה, שאליה יצאו כל תלמידי הישיבה, הוא לא היה יכול לגלות את הפריצה לפני שחזר מהחופשה, והוא הגיש את התלונה מייד לאחר הגילוי. הנציבות הפנתה את הרשות לתקנה 8(ב) לתקנות הדרכונים, התש"ס-1980, הקובעת כי "השר רשאי לפטור אדם מתשלום התוספת לאגרה... אם הוכח להנחת דעתו כי מסמך הנסיעה הקודם שונה בתום לב או שהוא נגנב, אבד, הושמד או הושחת מבלי שהייתה רשלנות בשמירת מסמך הנסיעה".

■ התוצאה

נציבות תלונות הציבור מצאה כי בפעולתה של רשות האוכלוסין היו משום נוקשות יתרה ואי-צדק בולט, מאחר שהיה מצופה ממנה כרשות מינהלית לשקול את הנסיבות המיוחדות של המקרה ולפטור את המתלונן מתשלום האגרה.

רשות האוכלוסין פעלה בהתאם לעמדת נציבות תלונות הציבור והחזירה למתלונן את תוספת האגרה ששילם.

1159227

נציבות תלונות הציבור ציינה לפני רשות האוכלוסין
כי המתלונן התגורר בישיבה, וכי כתובת הישיבה
אינה יכולה להיות המען הרשום במרשם
האוכלוסין, נוכח הנקבע בנוהלי הרשות עצמה

ארנונה

עיריית אלעד



חיוב בארנונה על נכס שנמכר



■ התלונה

המתלוננת הלינה לנציבות תלונות הציבור על שעיריית אלעד דרשה ממנה לשלם חוב ארנונה על דירה בעיר אלעד עבור שנת 2022, אף שהיא מכרה את הדירה עוד בשנת 2021. המתלוננת ציינה כי מעולם לא התגוררה באלעד והוסיפה כי בזמן שהדירה הייתה בבעלותה התגוררו בה שוכרים, והם ששילמו את הארנונה. שוכרים אלה המשיכו להתגורר בדירה ולשלם עליה ארנונה גם לאחר מכירתה. לכן היא אינה חייבת בתשלום הארנונה הן עבור התקופה שלאחר מכירת הדירה, והן עבור התקופה שלפני מכירת הדירה. המתלוננת הגישה לעירייה השגה על החיוב בארנונה, בעילה שהיא אינה המחזיקה בנכס, אך העירייה לא השיבה לה. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור לקבלת סיוע לאחר שקיבלה התראה לפני הטלת עיקול על חשבונה בבנק בגין אי-תשלום חוב הארנונה.

■ הברור

הברור העלה כי העירייה העבירה את חוב הארנונה מהשוכרים אל המתלוננת, אף שהשוכרים הודיעו לעירייה על המשך מגוריהם בנכס, ואף שהדירה כבר לא הייתה בבעלות המתלוננת. עוד נמצא כי העירייה לא השיבה³² בתוך 60 יום על ההשגה שהגישה המתלוננת, כנדרש בחוק, ואף נקטה נגד המתלוננת הליכי גבייה, אף שהיא הגישה השגה על החוב, וזאת שלא כדין³³.

32 סעיף 4 לחוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), התשל"ו-1976, קובע שעל מנהל הארנונה להשיב על השגה בתוך 60 יום מיום קבלתה, ואם לא השיב בתוך 60 יום ייחשב הדבר כאילו החליט לקבל את ההשגה.

33 אכרזת המסים (גביה) (ארנונה כללית ותשלומי חובה לרשויות המקומיות) (הוראת שעה), התש"ס-2000, קובעת שאין לנקוט הליכי גבייה בגין חוב שלגביו הוגשו השגה, ערר או ערעור על פי דין עד לקבלת החלטה סופית בעניין.

■ התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור ביטלה העירייה את חוב הארנונה של המתלוננת.

1182075



הנחה בארנונה להורה שילדיו נמצאים במשמורת משותפת



■ התלונה

המתלונן, גרוש ואב לשלושה ילדים הנמצאים במשמורת משותפת שלו ושל גרושתו, התלונן לנציבות תלונות הציבור על סירובה של עיריית ירושלים לתת לו הנחה של 20% בארנונה, שניתנת להורה עצמאי לילד שנמצא בהחזקתו ומתגורר עימו³⁴. לדבריו, בתחילה העירייה סירבה לתת את ההנחה הן לו והן לגרושתו, אך לאחר פניות נוספות שלו היא נתנה אותה רק לגרושתו. זאת בניגוד לאמור באתר העירייה לגבי הורים גרושים שילדיהם נמצאים במשמורת משותפת, ולפיו יקבל כל אחד מהם הנחה של 20% בארנונה.

■ הברור

הברור העלה כי העירייה לא בחנה כראוי בעת שקיבלה מהמתלונן את הבקשה להנחה בארנונה את הסדרי המשמורת שנקבעו בהסכם הגירושין בינו ובין גרושתו.

■ התוצאה

לאחר שנציבות תלונות הציבור הפנתה את העירייה להוראות הרלוונטיות בהסכם הגירושין, העירייה בחנה את הסדרי המשמורת ומצאה כי המתלונן זכאי אף הוא להנחה של 20% בארנונה שניתנת להורה עצמאי.

1175885

34 סעיף 2(א)10 לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993.

דיויר ותשתיות

משרד הבינוי והשיכון |



קבלת סיוע בשכר דירה לתושבי מזרח ירושלים



התלונה

במסגרת פרויקט "הנציבות בקהילה"³⁵ פנתה עובדת סוציאלית מאגף הרווחה בעיריית ירושלים לנציבות תלונות הציבור בשם כמה משפחות המתגוררות בכפר עקב הסמוך לירושלים. המשפחות פנו למשרד הבינוי והשיכון באמצעות עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (עמידר) בבקשה לקבל סיוע בשכר דירה. לטענתן, נציגי עמידר סירבו לקבל את בקשותיהן ומסרו להן בעל פה כי בהיעדר אישור תשלומי ארנונה על הנכסים שלגביהם התבקש הסיוע, לא ניתן להיענות לבקשות. יצוין כי אין באפשרותן של המשפחות להציג אישורים על תשלומי ארנונה, בשל בעיות ברישום הבעלות על הנכסים. המשפחות ביקשו את סיועה של נציבות תלונות הציבור בקבלת הסיוע בשכר דירה.

הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד הבינוי והשיכון וביקשה לדעת אם נוכח המורכבות בנוגע להצגת אישור תשלום הארנונה על ידי המשפחות, שקל המשרד לאפשר למשפחות להמציא הוכחה אחרת בדבר מגוריהן בנכסים שעבורם הן מבקשות לקבל סיוע.

התוצאה

משרד הבינוי והשיכון מסר לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות התלונות נעשתה בחינה מחדש של נושא

35 מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השיק בשנת 2019 את פרויקט "הנציבות בקהילה" - שיתוף פעולה בין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במיצוי זכויות ברחבי הארץ לבין נציבות תלונות הציבור.

האישורים שנדרשים לקבלת סיוע בשכר דירה, והמשרד הוציא הנחיה חדשה שבה נקבע כי אם המבקש לקבל סיוע בשכר דירה אינו יכול להמציא אישור על תשלום ארנונה עבור הדירה - המשרד יבצע בדיקת אימות נתונים, שתכלול צילום של האזור שבו נמצאת הדירה וביקור בדירה כדי לוודא שמבקש הסיוע אכן גר בה. כן תבוצע בדיקה של יחסי השכירות. אם המידע שמבקש הסיוע מסר יימצא מאומת, משרד הבינוי והשיכון יבחן את הבקשה כמו שהוא בוחן בקשה שבה הוצג אישור על תשלום ארנונה. משרד הבינוי והשיכון הוסיף כי הנחה את כלל הגורמים המטפלים בבקשות לסיוע בשכר דירה לפעול כך גם במקרים דומים אחרים.

1183474

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

ביקשה לרכוש דירה בדיור הציבורי - אך ההליך בוטל בשל חוב של 30,000 ש"ח שיוחס לה בטעות



■ התלונה

חוק הדיור הציבורי (זכויות רכישה), התשנ"ט-1998, מאפשר לדיירי הדיור הציבורי לרכוש את הדירות שהם גרים בהן בהתקיים תנאים מסוימים³⁶. דיירת בדיור הציבורי בכפר סבא הגישה בשנת 2021 לעמידר בקשה לרכישת הדירה שבה היא מתגוררת. בהתאם לחוק, על המגיש בקשה כזאת להסדיר את חובותיו בחברה המשכנת, במקרה זה עמידר, כתנאי לרכישת הדירה. עמידר הודיעה למתלוננת שיש לה חוב בסך כ-30,000 ש"ח. לאחר שעברו 180 יום והחוב לא שולם, בוטל הליך רכישת הדירה. המתלוננת טענה לפני נציבות תלונות הציבור כי החוב נזקף לה שלא כדין, ועקב כך נמנע ממנה להשלים את הליך רכישת הדירה.

■ הברור

הברור שקיימה נציבות תלונות הציבור עם עמידר בעניין החוב שנזקף למתלוננת העלה כי אין לזקוף אותו לחובתה, מאחר שעל חלק מהחוב חל צו הפטר חובות, ואת יתרת החוב יש לזקוף לבן זוגה, שהתגורר לבדו בדירה בשנים שבגין נוצר החוב. בעקבות הברור ביטלה עמידר את החוב שנזקף למתלוננת. לאחר ביטול החוב, שמנע מהמתלוננת לרכוש את הדירה, ביקשה הנציבות מעמידר להעלות את המקרה לפני ועדת חריגי מכר במשרד הבינוי והשיכון, כדי שהוועדה תדון במתן אפשרות למתלוננת להשלים את הליך רכישת הדירה במחיר שהוצע לה בשנת 2021.

36 כיום לא ניתן עוד לרכוש דירה בדיור הציבורי, למעט באמצעות קבלת אישור מוועדת חריגי מכר במשרד הבינוי והשיכון.

■ התוצאה

עמידר הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי ועדת חריגי מכר במשרד הבינוי והשיכון דנה במקרה ואישרה למתלוננת לרכוש את הדירה במחיר שהוצע לה בשנת 2021, ולא במחיר שצוין בהצעת הרכישה המאוחרת יותר, שהיה גבוה יותר בחצי מיליון ש"ח בשל עליית מחירי הנדל"ן.

1183271

המועצה המקומית דאליית אל כרמל



חברת החשמל לישראל בע"מ



בנה ביתו - והמתין שנתיים לחיבור לחשמל



■ התלונה

תושב דאליית אל-כרמל אשר בנה בית חדש וקיבל את כל האישורים הנדרשים פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי שילם לחברת החשמל עבור חיבור ביתו לרשת החשמל, אולם אף שעברו שנתיים ממועד התשלום, החיבור עדיין לא בוצע, וביתו אינו מחובר לרשת החשמל. המתלונן הוסיף כי גם בתים אחרים באזור מגוריו אינם מחוברים לרשת החשמל.

■ הבירור

חברת החשמל מסרה לנציבות תלונות הציבור כי לצורך חיבור ביתו של המתלונן לרשת החשמל יש צורך להקים עמוד נושא שנאי. רשות החשמל אינה מאשרת את התוכנית להקמת עמוד נושא שנאי ודורשת להקים במקום תחנת טרנספורמציה לצורך חיבור חשמל בתשתית תת-קרקעית. חברת החשמל ציינה כי אינה יכולה להקים תשתית חשמל ללא אישור של רשות החשמל. הנציבות פנתה לרשות החשמל, וזו הסכימה לאפשר חיבור זמני באמצעות עמוד חשמל, בתנאי שהמועצה המקומית דאליית אל-כרמל תפעל בעתיד להקמת חדר שנאים. ואולם חברת החשמל סירבה להקים את עמוד החשמל בטענה שמדובר בתשתית זמנית שעל המועצה המקומית לשאת בעלות בנייתה. על אף פניותיה של חברת החשמל למועצה המקומית, זו טרם העבירה תשלום עבור הבנייה, ולכן החיבור לחשמל מתעכב. הנציבות פנתה שוב לחברת החשמל לקבלת הבהרות לגבי המצב שבו המתלונן לא חובר לרשת החשמל בשל מחלוקת כספית בינה ובין המועצה המקומית.

■ התוצאה

חברת החשמל הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי לא תתנה את החיבור בקבלת תשלום מהמועצה המקומית ותפעל להקמת עמוד החשמל הזמני. הנציבות ביצעה מעקב בנושא, עד להקמת העמוד וחיבור ביתו של המתלונן לרשת החשמל. בעת המעקב נמסר לנציבות כי גם בתים אחרים חוברו לרשת החשמל.

1201446

מתן תמיכה כספית והיתר בנייה לתושבת חבל עזה שפונתה בתוכנית ההתנתקות



■ התלונה

המתלוננת פונתה עם משפחתה מאחד מיישובי חבל עזה בשנת 2005 במסגרת תוכנית ההתנתקות, והיא מתגוררת זה שנים בקרווילה בקיבוץ בצפון הארץ ועתידה לבנות בקיבוץ זה את בית הקבע שלה. בתלונתה לנציבות תלונות הציבור הלינה המתלוננת על כך שהגורם הממשלתי שאמון על הטיפול במפונים לא העביר לה תשלום חלף שכר דירה עבור תקופה מסוימת, אף שהיא ומשפחתה עדיין מתגוררים בקרווילה וטרם עברו לבית הקבע.

המתלוננת הלינה גם על הרשות המקומית שבשטח שיפוטה תוכנן להיבנות בית הקבע שלה ועל הוועדה המקומית לתכנון ובנייה של רשות זו, בטענה שהן מסרבות לתת לה היתר לבניית בית הקבע. בתלונתה תיארה המתלוננת את תחושותיה הקשות נוכח הקושי שלה לקבל את המגיע לה מהרשויות, אף שעבר זמן רב ממועד הפינוי שלה ושל משפחתה מחבל עזה. המתלוננת ציינה שהיא חשה כי הגורמים השונים מערימים מכשולים בירוקרטיים ואינם מסייעים להגיע לפתרון בנוגע לבניית בית הקבע.

■ הגישור

נציבות תלונות הציבור הציעה לצדדים לקיים שיח משותף במתכונת של גישור. זאת נוכח ריבוי הגורמים המעורבים בטיפול במקרה, התחושות הקשות שעלו מהתלונה והרצון של המתלוננת להתגבר על החסמים ולמצוא פתרון בנושא הכספי ובנושא קבלת ההיתר לבניית בית המגורים.

צוות הגישור של נציבות תלונות הציבור החליט לפצל את מפגשי הגישור. בפגישה הראשונה, שהתמקדה במציאת פתרון בנושא הכספי, השתתפו מלבד צוות הגישור המתלוננת ונציגי הגורם הממשלתי שאמון על הטיפול במפונים בלבד. בפגישה גוללה המתלוננת את השתלשלות האירועים שהביאה לכך שהיא ומשפחתה עדיין מתגוררים בקרווילה ועדיין לא בנו את בית הקבע. בתום הפגישה סוכם שהמתלוננת תגיש לנציגי הגורם הממשלתי האמון על הטיפול במפונים בקשה חדשה הכוללת את דרישותיה הכספיות, בצירוף

אסמכתאות מתאימות, ולאחר מכן תתכנס הוועדה המיוחדת שמונתה לפי חוק ההתנתקות והפיצויים לנפגעים, התשס"ה-2005 ותדון בדרישותיה אלו.

פגישת הגישור השנייה התמקדה במציאת פתרון לנושא ההיתר לבניית בית המגורים, והשתתפו בה נציגי הרשות המקומית שהתלונה נסבה עליה, נציגי ועדת התכנון והבנייה באותה רשות, נציגי הגורם הממשלתי האחראי לתכנון ובנייה, נציגי הגורם הממשלתי שאמון על הטיפול במפונים ונציג מטעם הקיבוץ שבו עתידה המתלוננת להקים את בית הקבע שלה. בפגישה הציגו גורמים אלה את הפעילות שנעשתה כדי להסיר את החסמים השונים (בדגש על בעיות תשתית) למתן היתרי בנייה בשכונה שבה עתיד הבית להיבנות וכדי לקדם את הפיתוח באותה שכונה. בתום הפגישה סוכם שהרשות המקומית תסיר את התנגדותה העקרונית למתן היתרי בנייה בשכונה בכלל ולמתלוננת בפרט, וכי ועדת התכנון והבנייה באותה רשות תדון בכל מקרה לגופו. כן סוכם שוועדת התכנון והבנייה תדון בהקדם בבקשת המתלוננת לקבלת היתר בנייה.

■ התוצאה

במעקב שעשה צוות הגישור עלה שהוועדה המיוחדת שמונתה לפי חוק ההתנתקות והפיצויים לנפגעים, התכנסה ואישרה למתלוננת תמיכה בשכר הדירה לתקופה של כחמש שנים.

אשר לקבלת היתרי הבנייה בשכונה, כאמור, בעקבות הגישור הסירה הרשות המקומית את התנגדותה העקרונית למתן היתרי בנייה בשכונה והסכימה שכל בקשה תידון לגופה בוועדת התכנון והבנייה.

אשר להיתר הבנייה למתלוננת - לאחר שהמתלוננת השלימה כמה עניינים פרוצדורליים בנוגע לבקשת ההיתר, התכנסה ועדת התכנון והבנייה ואישרה את הבקשה. בעקבות האישור יכלה המתלוננת להתחיל בבניית בית הקבע שלה בקיבוץ.

1177171

נציבות תלונות הציבור הציעה לצדדים לקיים
שיח משותף במתכונת של גישור, זאת בין
היתר נוכח ריבוי הגורמים המעורבים בטיפול
במקרה והתחושות הקשות שעלו מהתלונה

גבייה

משרד התקשורת



חשבונות חברת בזק נשלחו בדואר - והגיעו בסמוך למועד האחרון לתשלום



■ התלונה

המתלונן טען כי הוא מקבל את החשבון לתשלום מחברת בזק בדואר בסמוך למועד האחרון לתשלום, ובשל כך נדרש לא אחת לשלם ריבית בגין עיכוב בתשלום. המתלונן פנה למשרד התקשורת, שמפקח על פעילותה של חברת בזק, בנוגע לעיכוב בקבלת החשבונות, אך קיבל תשובה שלא הניחה את דעתו, ועל כן פנה לנציבות תלונות הציבור.

■ הברירה

בתגובת משרד התקשורת על פניית נציבות תלונות הציבור נמסר כי דברי הדואר מחברת בזק מגיעים לחברת משלוח הדואר כשבועיים לפני מועד התשלום, והעברת הדואר לנמען צריכה להתבצע בתוך עשרה ימי עבודה. משרד התקשורת ציין כי כלל הלקוחות אמורים לקבל את החשבון לתשלום ביום התשלום או בסמוך אליו וכי חברת בזק מתחילה לחייב בריבית כעבור ארבעה ימים מהמועד האחרון לתשלום. משרד התקשורת הוסיף כי באפשרות המתלונן לקבל את החשבון לתשלום באמצעים דיגיטליים או לשלם בהוראת קבע, ובכך להימנע מתוספות על החוב.

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד התקשורת כי קבלת חשבון לתשלום בסמוך למועד האחרון לתשלום וחייב בריבית זמן קצר לאחר המועד האחרון אינם תקינים. כמו כן, האפשרות לקבל את החשבון באמצעים דיגיטליים אינה מייתרת את הצורך לשלוח את החשבונות לתשלום זמן סביר לפני המועד האחרון לתשלום למי שאינו חפץ להשתמש באמצעים דיגיטליים.

■ התוצאה

משרד התקשורת פנה לחברת בזק במטרה למצוא פתרון שימנע מלקוחות המקבלים את החשבון בדואר ומשלמים ללא הוראת קבע חיוב בריבית פיגורים. בעקבות פנייה זו מסרה חברת בזק למשרד התקשורת כי תעדכן את לקוחותיה שמקבלים חשבון בדואר כי חיוב בריבית יחל רק כעבור 14 יום מהמועד האחרון לתשלום, במקום ארבעה ימים לאחר המועד האחרון כפי שהיה נהוג לפני פניית הנציבות.

1184182

המוסד לביטוח לאומי |

עיקול חשבון בנק בסך 277,000 ש"ח על ידי הביטוח הלאומי - אף שלא היה למבוטח חוב



■ התלונה

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי גילה להפתעתו שהביטוח הלאומי הטיל עיקול על חשבון הבנק שלו בסך 277,000 ש"ח. מאחר שלמתלונן לא היה ידוע על קיומו של חוב כלשהו לביטוח הלאומי, הוא פנה בעניין למוקד הטלפוני של הביטוח הלאומי, אך המוקדנים לא ידעו למסור לו פרטים על החוב. המתלונן ניגש לסניף הביטוח הלאומי, ושם נמסר לו כי אין לו כלל חוב, וצו העיקול הוצא בטעות. בעקבות פנייתו לסניף העיקול בוטל. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש כי תבדוק את התנהלות הביטוח הלאומי בעניינו.

■ הברור

נציבות תלונות הציבור העבירה את עניינו של המתלונן לבחינת אגף בנקים ומימון בביטוח הלאומי. בדיקת האגף העלתה כי העיקול אכן הוטל בשל טעות אנוש. הביטוח הלאומי מסר לנציבות כי יפיק לקחים, כדי שמקרה כזה לא יישנה.

■ התוצאה

בעקבות הברור שיפר הביטוח הלאומי ברמה המערכתית את הפיקוח והבקרה על הליכי העיקול שהוא מבצע. בין היתר קבע הביטוח הלאומי כי בעת הזנת עיקול במערכת הממוחשבת שלו תידרש כאמצעי בקרה חתימה שנייה של בעל תפקיד, והמערכת לא תתיר להזין עיקול למבוטח שעל שמו לא קיימים חובות במערכת. הליכים אלה נמצאים כיום בפיתוח מחשובי, אך כבר כעת נדרשת לפני הזנת עיקול למערכת בדיקה ידנית על ידי עובד נוסף, כדי לוודא שהעיקול אינו מוזן בטעות ולמנוע טעויות כמו במקרה של

המתלונן. כמו כן, חודדו הנהלים בדבר הטלת עיקולים, והודגשה לנוגעים לדבר הזהירות הנדרשת בעת נקיטת הליך זה. נוסף על כך, הביטוח הלאומי התנצל על עוגמת הנפש שנגרמה למתלונן.

1193712

המוסד לביטוח לאומי |

דרישת תשלום מבעל חברה עבור אדם שאינו עובד בה



■ התלונה

המתלונן קיבל הודעה מהביטוח הלאומי כי עובד שלו נפצע בתאונת עבודה והגיש תביעה לדמי פגיעה. המתלונן השיב לביטוח הלאומי כי העובד אינו מוכר לו כלל, וכי תאונת העבודה אירעה לפני היום שבו הוא הפך למעסיק ופתח תיק ניכויים. המתלונן לא קיבל מהביטוח הלאומי תגובה כלשהי על פנייתו והניח כי הנושא בא על פתרונו, עד שהוטל על חשבונו עיקול בשל חוב בדמי פגיעה. המתלונן פנה לביטוח הלאומי ואף הגיע לסניף המקומי כדי להבהיר את הטעות, אולם ללא הועיל.

■ הברור

בברור שקיימה נציבות תלונות הציבור מסר לה הביטוח הלאומי כי מצא שהדרישה נשלחה למתלונן בטעות. הביטוח הלאומי ציין כי הפקידה שטיפלה בתביעה שהגיש נפגע עבודה מסוים לא בדקה את מספר תיק הניכויים של החברה שבה עבד, אלא הזינה את פרטי התביעה רק לפי שם המשפחה של המעסיק. מאחר ששם המשפחה של המעסיק זהה לשם המשפחה של המתלונן, היא הזינה בטעות את התביעה על שם החברה של המתלונן, ובשל כך הוצאה לו דרישת תשלום וננקטו נגדו הליכי גבייה. זאת אף ששמו הפרטי של המתלונן אינו זהה לשם המעסיק של העובד, ואף שכאמור בעת התאונה לא היה למתלונן תיק ניכויים.

**הפקידה שטיפלה בתביעה שהגיש נפגע עבודה
מסוים לא בדקה את מספר תיק הניכויים
של החברה שבה עבד, אלא הזינה את פרטי
התביעה רק לפי שם המשפחה של המעסיק**

■ התוצאה

בעקבות הבירור התנצל הביטוח הלאומי לפני המתלונן, ביטל את העיקולים שהוטלו על חשבונו והחזיר לו את התשלום שקוזז מהחשבון. נוסף על כך, הביטוח הלאומי ריענן את ההנחיות לטיפול בתביעות נפגעי עבודה והחליט על ביצוע הליך בקרה נוסף למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

1182086

זכויות עובדים

משרד הבריאות | 

עיריית ירושלים | 

הכרה לצורכי ותק ב-16 שנות עבודה בבית חולים - גם במזרח ירושלים



■ התלונה

המתלונן עובד משנת 2022 בעיריית ירושלים כאח בריאות הציבור. הוא הלן על אי הכרתה של העירייה בוותק שצבר בעבודתו בבית החולים אל-מקאסד במזרח ירושלים לצורכי שכר, אף שהיא מכירה בוותק עבודה בבתי חולים בחו"ל.

■ הבירור

העירייה מסרה למתלונן שלפי התקשי"ר, הגורם המוסמך לקבוע ותק עבודה במקצועות הבריאות הוא משרד הבריאות. העירייה פנתה פעמיים למשרד הבריאות בעניינו של המתלונן, וזה מסר לה כי הוא אינו

מכיר בוותק עבודה במזרח ירושלים. נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד הבריאות כדי לברר מדוע הוא מסרב להכיר בוותק העבודה של המתלונן, אף שבית החולים שבו עבד מוכר על ידי משרד הבריאות לפי המידע שנמצא באתר המרשתת של המשרד. משרד הבריאות מסר בתגובה כי בניגוד לתשובות שמסר לעירייה, מדובר בבית חולים מוכר. משרד הבריאות הוסיף כי הכרה בוותק עבודה כאח ניתנת ממועד מעבר הבחינה הממשלתית בישראל ותחילת העבודה במוסד מוכר. בירור הנציבות עם משרד הבריאות העלה כי המתלונן עבר את בחינת ההסמכה בישראל והחל לעבוד בבית החולים אל-מקאסד בשנת 2008. לאור ממצאי הבירור פנתה הנציבות שוב לעיריית ירושלים בבקשה לבחון את ההכרה בוותק של המתלונן.

■ התוצאה

בהתאם לממצאי הבירור של נציבות תלונות הציבור החליטה העירייה להכיר לצורכי ותק ב-16 שנות עבודתו של המתלונן (משנת 2008) כאח בבית חולים ושילמה לו הפרשים בגין שנים אלה בסך כ-50,000 ש"ח. הנציבות העירה למשרד הבריאות על התשובות המטעות שמסר לעירייה.

1187195

■ מנהלת בתי המשפט משרד האוצר

בזכות פרשנות ההסכם: מענק בסך כולל של כ-400,000 ש"ח ישולם ל-79 גמלאים



■ התלונה

גמלאית של הנהלת בתי המשפט הלינה על סירוב הנהלת בתי המשפט לשלם לה מענק חד-פעמי בסך 5,000 ש"ח. מענק זה שולם לעובדי הנהלת בתי המשפט בהתאם להסכם שהסדיר את שכרם, בעקבות עיצומים שנקטו ממרץ 2021 ועד מאי 2022. לטענת המתלוננת, היא השתתפה בעיצומים, ובגין אף הופחת שכרה, ועל כן היא זכאית לקבל את המענק.

■ הבירור

הנהלת בתי המשפט מסרה לנציבות תלונות הציבור כי המתלוננת אינה זכאית לקבלת המענק, מאחר שבהסכם למתן המענק נקבע בין היתר כי הוא יינתן למי שעבד ביום חתימת ההסכם, 24.1.23. בהנהלת בתי המשפט. מאחר שהמתלוננת פרשה מעבודתה ב-31.12.22 היא אינה זכאית למענק. הנציבות מסרה להנהלת בתי המשפט כי בהתאם להוראות ההסכם, המתלוננת עומדת בתנאים לקבלת המענק, וכי התנאי שבגינו קבעה הנהלת בתי המשפט שאין לשלם למתלוננת את המענק - עבודה בהנהלת בתי המשפט במועד

חתימת ההסכם - אינו קבוע בו. הנהלת בתי המשפט מסרה לנציבות כי עמדתה מתבססת גם על נוסחת החישוב של סכום המענק, שלפיה המענק יחושב גם בהתאם לדירוג ולדרגה של העובד במועד חתימת ההסכם. מכאן יש להסיק כי רק מי שהיה מועסק ביום החתימה זכאי לתשלום המענק, שכן רק לגביו ניתן לחשב את סכום המענק בהתאם לדירוג ולדרגה. הנהלת בתי המשפט ציינה כי היא פועלת בעניין על פי הנחיות משרד האוצר. נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד האוצר וטענה כי גם לעובד שפרש לגמלאות יש דירוג ודרגה, ועליהם מתבסס חישוב הגמלה המשולמת לו, ולכן אין קושי ליישם את הנוסחה גם לגבי מי שביום חתימת ההסכם כבר היה גמלאי.

■ התוצאה

משרד האוצר הודיע לנציבות תלונות הציבור כי הוא מקבל את עמדתה לגבי פרשנות ההסכם, והמתלוננת תקבל את המענק בסך 5,000 ש"ח. הנציבות לא הסתפקה בכך וביקשה מהנהלת בתי המשפט לבדוק את זכאותם של גמלאים אחרים לקבלת המענק. הנהלת בתי המשפט הודיעה לנציבות כי נמצאו 79 גמלאים שעומדים בתנאי הזכאות, וגם לכל אחד מהם ישולם מענק בסך 5,000 ש"ח. בסך הכל ישולמו ל-79 גמלאים אלה 395,000 ש"ח.

1168895

■ שירות בתי הסוהר



בעקבות בירור תלונה: עודכן הנוהל של שירות בתי הסוהר העוסק בגיוס עובדים



■ התלונה

מתמודד במכרז פומבי לאיוש משרה בשירות בתי הסוהר פנה לנציבות תלונות הציבור והלין כי מועמדותו נדחתה לאחר שהופיע לפני ועדת בוחנים, בלי שניתן נימוק לדחייה. נוסף על כך, בקשתו לקבל את פרוטוקול הוועדה לא נענתה.

■ הבירור

בתגובת שירות בתי הסוהר נמסר כי בנוהלי הארגון אין הוראה המחייבת למסור למועמד את הפרוטוקול המתעד את הריאיון שקיימה עימו ועדת הבוחנים. ואולם לאחר פניית נציבות תלונות הציבור מסר שירות בתי הסוהר את הפרוטוקול למתלונן. הנציבות העירה לשירות בתי הסוהר כי מעיון בפרוטוקול עולה שהוא אינו כולל פרטים על הדיון שהתקיים בעניינו של המתלונן, ולא הוצגו בו הנימוקים להחלטת הוועדה המקצועית לדחות את מועמדותו. הנציבות הדגישה כי הליך איוש משרה כפוף לעקרונות השוויון והשקיפות. עקרונות

אלה מחייבים רישום פרוטוקול שכולל נימוקים להחלטות שהתקבלו, זאת כדי שיהיה ניתן לבחון את תקינותו של ההליך ולקיים עליו ביקורת. הנציבות ציינה כי חובת רישומו של פרוטוקול מקבלת משנה תוקף כאשר מדובר בהחלטה של רשות שהתקבלה בעקבות דיון של ועדה הפועלת מטעמה. הנציבות הצביעה לפני שירות בתי הסוהר כי עליו לציין בנוהל הפנימי המסדיר את הליך גיוס העובדים את הזכאות של מועמד לקבל את פרוטוקול הדיון של הוועדה שדנה בעניינו ואת חובת ההנמקה של החלטות הוועדה.

■ התוצאה

שירות בתי הסוהר הודיע לנציבות תלונות הציבור כי עדכן את הנוהל העוסק בגיוס עובדים בהתאם להערת הנציבות, וכעת מצוינות בו החובה לנמק את ההחלטות בדבר בחירת מועמד וזכאות המועמדים לקבלת פרוטוקול הדיון של הוועדה שדנה בעניינם.

1144356

הגנה על חושפי שחיתות

מבוא

סעיפים 45א - 45ה לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה)³⁷, עוסקים בבירור תלונות של עובדי ציבור שהתריעו על מעשי שחיתות, הפרה חמורה של חיקוק או פגיעה חמורה במינהל התקין במקום עבודתם. סעיפים אלה מסמיכים את מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לתת צווי הגנה זמניים וקבועים לעובדים כאלה, לשם מניעת פיטוריהם, הצרת צעדיהם או כל פגיעה אחרת בהם עקב פעולתם לחשיפת מעשי שחיתות.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של רשויות ציבוריות ולחשיפת מעשים בלתי תקינים בשירותיהן ורואה בהגנה על חושפי שחיתות ערך עליון.

המחוקק לא הגביל את שיקול הדעת של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לגבי הסעד הראוי לעובדים שלהם הוא נותן צו הגנה. עם זאת, שיקול הדעת בעניין צריך לאזן בין הצורך להגן על עובד החושף מעשי שחיתות מפני פגיעה בתפקידו, במעמדו ובזכויותיו, ובין האינטרס הציבורי למנוע פגיעה בתפקודו הראוי של הגוף שבו הוא מועסק.

37 תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה, מ-195.81.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רשאי לתת כל צו שימצא לנכון ולצודק, ובכלל זה להורות על ביטול הפיטורים של עובד שפוטר; על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות; או על העברתו למשרה אחרת בשירות מעסיקו.

בד בבד, רשאי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליתן צו הגנה זמני שיאפשר להקפיא את המצב הקיים, כדי להגן על זכויות המתלונן בעת בירור התלונה ולמנוע הרעה או שינוי בלתי הפיך במצבו. אין במתן צו כזה כדי להביע עמדה בשאלת צדקתה או אי-צדקתה של התלונה.

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

הניסיון מלמד כי חשיפת מעשה שחיתות והגשת תלונה על התנכלות בעקבות החשיפה יכולות לגרום לקשיים רבים. לחושפים ולבני משפחותיהם ניתנים תמיכה וליווי מקצועיים על ידי עובדת סוציאלית שגייסה נציבות תלונות הציבור למטרה זו. הליווי מוצע לכל חושף עם פנייתו לנציבות וניתן ללא תשלום וללא קשר להליך בירור התלונה ותוצאותיו.

נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2024

בשנת 2024 הוגשו 42 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק (לעומת 41 תלונות שהוגשו בשנת 2023).

- בשנת 2024 הסתיים הטיפול ב-51 תלונות³⁸ (בשנת 2023 הסתיים הטיפול ב-42 תלונות), כדלהלן:
- לגבי 2 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן מוצדקות ונתן לכל אחד מהמתלוננים צו הגנה קבוע שבו נפסקו פיצויים מיוחדים בגין ההתנכלות והחזר הוצאות, לרבות שכר טרחת עורך דין.
 - לגבי 7 תלונות, בירור הסתיים בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור או לבקשת המתלונן, משום שעניין תוקן. ב-2 מתלונות אלה נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור תוקף של החלטה להסכמות בין המתלוננים ובין מעסיקיהם.
 - לגבי 9 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שהמתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור.
 - לגבי 6 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שעניין תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין.
 - לגבי 3 תלונות, בירור לא החל או שהופסק, משום שמגיש התלונה לא היה עובד של הגוף הנילון או שהתלונה הוגשה על גוף שאינו נילון.
 - לגבי 9 תלונות, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות.
 - לגבי יתר התלונות (15), הטיפול בהן לא החל או שהסתיים מסיבות אחרות.

כמו כן, בשנת 2024 נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צו הגנה זמני אחד, ובו קבע כי עד למועד שקצב או עד מתן כל החלטה אחרת על ידו לא יבצע המעסיק הליך משמעת לעובד ולא יפגע במעמדו, וזה ימשיך לבצע את תפקידו בארגון.

כ-67% מהתלונות (28) הוגשו על ידי גברים, וכ-33% מהתלונות (14) הוגשו על ידי נשים.

כ-43% מהתלונות (18) הוגשו על משרדי ממשלה (כולל יחידות סמך); כ-31% מהתלונות (13) הוגשו על רשויות מקומיות (כולל תאגידים עירוניים); כ-12% מהתלונות (5) הוגשו על תאגידים סטטוטוריים וחברות ממשלתיות; כ-14% מהתלונות (6) הוגשו על גופים ציבוריים אחרים.

להלן תיאור התלונות שבהן נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צו הגנה קבוע:

המועצה הדתית נהריה



דחיית מועמדותו של עובד במכרז והזמנתו לשימוע לפני פטורים לאחר שחשף ליקויים בעבודת מועצה דתית

■ התלונה

המתלונן הועסק על ידי המועצה הדתית בנהריה כעובד קבורה בבית עלמין. מאחר שחלק מעובדי הקבורה, ובהם המתלונן, הועסקו ללא תקן מסודר, החליטה המועצה הדתית לאחר תחילת העסקתו של המתלונן להסדיר את התקן ולקיים מכרז פנימי לתפקיד שמילא המתלונן. לאחר שוועדת בוחנים החליטה לדחות את מועמדותו של המתלונן במכרז, הוא זומן לשימוע לפני פטורים. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש צו הגנה נגד פטוריו, בטענה כי ועדת הבוחנים החליטה לדחות את מועמדותו מאחר שחשף לפני הממונה על המועצה מעשים לא תקינים של הנהלת בית העלמין.

■ הברור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור טענה המועצה הדתית שהמתלונן התקבל לעבודה כעובד זמני והיה בתקופת ניסיון. המועצה ציינה כי כבר בתחילת העסקתו ניכרו בעיות בהתנהגותו, והוא רב עם המנהל שלו ועם עובדים אחרים. המתלונן אף סירב לבצע מטלות שונות בתחום עבודתו. לטענת המועצה, המתלונן החל להעלות את טענותיו על הנעשה במועצה רק לאחר שהיא הודיעה לו על הכוונה לסיים את העסקתו, ועל כן יש לדחות את בקשתו לצו הגנה.

לאחר קבלת התלונה בנציבות תלונות הציבור שלחה המועצה הדתית למתלונן זימון נוסף לשימוע לפני סיום העסקתו. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מסר למועצה כי אין מניעה לקיים את השימוע, אך אם תתקבל בשימוע החלטה שפוגעת במתלונן, על המועצה להביא אותה לידיעתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ולנהוג לפי הכרעתו.

בשימוע שהתקיים דחה המתלונן את טענות המועצה כלפיו. המועצה טענה כי תשובות המתלונן לא הניחו את דעתה והחליטה לסיים את העסקתו. המתלונן שב וביקש לקבל צו הגנה נגד פיטוריו.

■ התוצאה

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ציין שהמתלונן הודיע לממונה על המועצה, לגורמים אחרים בה ואף למשרד לשירותי דת בתום לב ועל פי נהלים תקינים על פגיעה חמורה במינהל התקין בדרך הפעולה של בית העלמין. עוד קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי הודעתו של המתלונן נמסרה לפני שנדחתה מועמדותו במכרז. בין היתר דיווח המתלונן על ליקויים בדיווחי הנוכחות של עובדי בית העלמין; ביצוע עבודות טהרה וקבורה בהרכב חסר; אי-שיתוף פעולה של מנהלי בית העלמין עם עובדי בית העלמין, שהביא לפגיעה בעבודה; התעמרות; הימצאות פרטי רכוש יקרים של נפטרים במשרדי בית העלמין; ונטילת כספים ממשפחות נפטרים שלא כדין. הבירור העלה כי לטענותיו של המתלונן לא הייתה התייחסות, וכי אף אחד מהגורמים שאליהם פנה בנושא לא בדק את הטענות, כפי שהיה מצופה.

נוסף על כך, קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי נמצאו ליקויים בהתנהלות ועדת הבוחנים, שיש בהם כדי להעיד על כך שההחלטה שלא לבחור במתלונן לא הייתה עניינית. למשל, נמצא כי הזוכה במכרז קיבל מהוועדה ציון כולל הנמוך במידה ניכרת מהציון שקיבל המתלונן. זאת ועוד, נציג המשרד לשירותי דת שנכח בוועדה כמשקיף המליץ לדחות את מועמדותו של הזוכה, אך הוועדה החליטה אחרת, בלי שנימקה את החלטתה בפרוטוקול. מעיון בפרוטוקול הוועדה לא ניתן להתחקות אחר שיקול הדעת של חבריה בנוגע לקבלה ודחייה של מועמדים, וחברי הוועדה לא ידעו לתת הסברים לנציבות תלונות הציבור בנוגע לליקויים שנמצאו בהתנהלותם.

הבירור גם העלה כי המועצה הדתית החליטה לבטל את שעות הכוונות של המתלונן כשעתיים לאחר שפנה לממונה עליו והתריע על התנהלות לא תקינה, וזאת ללא הליך סדור ובלי שניתנה למתלונן זכות להגיב על כך. ממצא זה, נוסף על ממצאים אחרים, מחזק את הקשר הסיבתי שבין התרעותיו של המתלונן על התנהלות לא תקינה לבין דחיית מועמדותו במכרז ופיטוריו.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע בצו כי לאחר ששקל את מכלול השיקולים בעניין, ובין היתר את העובדה שהמתלונן קיבל שכר עבור שישה חודשים אף שלא עבד בפועל, לאחר שהמועצה לא רצתה שהוא ישוב לעבודה בתום תקופת מחלה שבה לא עבד ועד לסיום בירור התלונה על ידי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור; תקופת העסקתו הקצרה במועצה; וגובה שכרו החודשי - על המועצה לשלם למתלונן פיצוי מיוחד בסך 28,000 ש"ח, בתוספת פיצוי בסך 6,000 ש"ח בשל נזק לא ממוני. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי עם תשלום סכום הפיצוי ותשלום כל זכות המגיעה למתלונן נוכח סיום יחסי העבודה שלו עם המועצה, יסתיימו יחסי העבודה בין הצדדים.

עוד קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי מאחר שעלה בבירור כי התפנתה במועצה משרה לתפקיד של עובד קבורה בבית העלמין - אם יפורסם מכרז לאיש המשרה והמתלונן יבחר להגיש מועמדות, על המועצה לבחון את מועמדותו בלב פתוח ובנפש חפצה, וחשיפת המעשים על ידו לא תעמוד לו לרועץ.

המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)

המלצה על סיום ההעסקה של עובד בית חולים שהתריע על התנהלות לא תקינה

■ התלונה

המתלונן הועסק במרכז הרפואי שמיר והיה בתקופת ניסיון. הוא פנה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור וביקש כי יינתן לו צו הגנה שימנע מבית החולים לפגוע במעמדו ובתנאיו. לדבריו, הממונים עליו התנכלו לו לאחר שהתריע לפני בית החולים ולפני נציבות שירות המדינה על התנהלות לא תקינה של בית החולים מול חברה קבלנית המספקת שירותי תחזוקה לבית החולים, ולאחר שסירב לאשר דרישת תשלום של החברה הקבלנית אשר כללה חיובים שלא תאמו את המכרז שבו זכתה ואת העבודה שעשתה בפועל. לדברי המתלונן, בעקבות התרעותיו הוא זומן לשיחת בירור, ובה הודיע לו בית החולים על אי-עמידתו בתקופת הניסיון ועל הכוונה לסיים את העסקתו. המתלונן אף קיבל הערכת עובד נמוכה, זאת אף שכמה חודשים לפני כן קיבל הערכת עובד מצוינת.

■ הברור

בית החולים טען שאין קשר סיבתי בין סירוב המתלונן לאשר את דרישת התשלום ובין הכוונה לסיים את העסקתו. בית החולים ציין כי המתלונן מצוי בתקופת ניסיון בשירות המדינה, ויש טעמים כבדי משקל לסיים העסקתו. אף שבתחילת העסקתו המתלונן תפקד בצורה טובה, בהמשך חלה הידרדרות בתפקודו, והוא לא קיבל את מרות הממונה עליו והתקשה לקיים יחסי אנוש תקינים עם עמיתיו ועם גורמי חוץ. עוד טען בית החולים שהמתלונן לא התריע בזמן אמת לפני הממונים עליו על אי-התקינות בהתנהלות בית החולים מול החברה הקבלנית, ואלה למדו על טענותיו רק לאחר שיחת הברור שנערכה לו ובה הודיעו לו על הכוונה לסיים את העסקתו. אשר לסירובו של המתלונן לאשר את דרישת התשלום, בית החולים טען שהממונה עליו לא היה כלל מעורב בעניין. נוסף על כך, היה על המתלונן לדעת שהעבודה שלגביה הוצאה דרישת התשלום היא עבודה דחופה שקיבלה פטור ממכרז, ועל כן נעשתה בתעריף שונה ממחירון המכרז. בית החולים ציין שלכל היותר היה מדובר במחלוקת כספית שאינה חריגה בהתנהלות השוטפת של בית החולים, והמתלונן היה יכול לפתור אותה. לדברי בית החולים, פנייתו של המתלונן למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בתלונה על חשיפת שחיתות נועדה לעצור את תהליך סיום העסקתו.

■ התוצאה

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי התמלאו התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה למתלונן. המתלונן הודיע בתום לב ועל פי נהלים תקינים על פגיעה חמורה במינהל התקין. לא נמצא ביסוס לטענות בית החולים כי האירוע לא היה חריג, וכי המתלונן היה מודע בזמן אמת לדחיפות הפרויקט ולקיומו של הסדר לתמחור מיוחד שלו. נמצא שבזמן אמת המתלונן סבר בתום לב, ולא באופן נטול בסיס, שהחברה דרשה תעריפים גבוהים מאלה שסוכמו במכרז ובאופן שאינו משקף את העבודה שבוצעה בפועל, ולפיכך סירב לאשרם.

עוד קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי הוכח קשר סיבתי בין התרעותיו של המתלונן ובין הכוונה לשקול את סיום העסקתו. השגותיו של המתלונן בדבר דרישת התשלום של החברה היו ידועות לממונה הישיר, זאת עוד לפני שזומן לפגישת הבירור. כן נמצאה סמיכות זמנים בין סירובו לאשר את דרישת התשלום ובין המועד שבו החלה להתגבש הכוונה לסיים את העסקתו, בפרט כשכמה חודשים קודם לכן היה בית החולים שבע רצון מתפקודו. במהלך תקופה קצרה ניתנו לו הערכות עובד סותרות, ללא נימוק הגיוני ומשכנע לגבי הפער הניכר ביניהן, ובלי שיהיו מסמכים כלשהם שניתן ללמוד מהם על אירועים משמעותיים שבגינם הייתה אי-שביעות מהתנהלותו, והדבר מעלה את הסברה שהפער בין ההערכה הראשונה, המבטאת שביעות רצון מתפקודו, להערכה השנייה, שבעקבותיה הומלץ לסיים את העסקתו, נעוץ בהתרעתו על הליקויים בדרישת התשלום של חברה הקבלנית. נוסף על כך, מטרת זימונו לפגישת הבירור לא הוצגה לפניו, וחרף בקשותיו החוזרות ונשנות לא ניתנה לו הזדמנות ראויה להתכונן אליה כנדרש.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע כי כל אלה מחזקים את קיומו של קשר סיבתי בין סירוב המתלונן לשיתוף הפעולה והתרעותיו על התשלום הלא תקין לבין הטענות שהועלו כלפיו לאחר מכן בדבר אי-שביעות רצון מתפקודו והכוונה לסיים את העסקתו.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע שבית החולים לא עמד בנטל ההוכחה כי טעמים כבדי משקל הביאו לכוונה לסיים העסקתו של המתלונן. הוצגו גרסאות שונות לעילה העיקרית לסיום העסקתו, ולא נמצאו מסמכים מזמן אמת שיש בהם כדי לבסס את הטענה על חוסר מקצועיות מצידו או על שהתרו בו.

בשל כל אלה נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן צו הגנה. בנסיבות העניין שוכנע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי תפקודו התקין של בית החולים וטובת המטופלים אינם מאפשרים להשאיר את המתלונן בתפקידו, ולפיכך קבע שאם בית החולים יסיים את העסקת המתלונן, ישולם לו, נוסף על כל זכות המגיעה לו בגין פיטוריו, פיצוי בסך 200,000 ש"ח, ובכלל זה 50,000 ש"ח שישולמו כפיצוי בגין נזק לא ממוני. נוסף על כך ישלם בית החולים למתלונן החזר הוצאות שכר טרחה ששילם לבא כוחו בסכום של 14,000 ש"ח.

1150176



נספחים



נתונים על התלונות על משרדי ממשלה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024

א	1	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
66	66	18	7	38.9%	32	9	16	משרד האוצר
23	23	4	2	50%	9	0	10	כללי
17	17	5	2	40%	11	4	1	החשב הכללי
11	12	3	0	0%	6	3	3	הרשות לאכיפה במקרקעין
13	13	3	0	0%	9	4	1	משרד האגרנויה והתשתיות
212	272	114	52	45.6%	138	84	20	משרד הביטחון
33	35	10	3	30%	13	6	12	כללי
10	11	1	0	0%	8	3	2	אגף משפחות, הנצחה ומורשת
152	205	96	49	51%	103	64	6	אגף שיקום נכים
10	12	6	0	0%	6	4	0	הקרן לקליטת חיילים משוחררים
1,452	2,120	466	398	85.4%	1,622	1,274	32	המשרד לביטחון לאומי
15	15	5	1	20%	8	1	2	כללי
1,437	2,105	461	397	86.1%	1,614	1,273	30	האגף לרישוי כלי ירייה
462	495	234	22	9.4%	234	113	27	משרד הבינוי והשיכון
119	119	17	0	0%	85	14	17	כללי
53	62	23	2	8.7%	38	32	1	אגף נכסים וחברות
217	233	143	12	8.4%	83	49	7	אגף סיוע בדיר
54	62	41	5	12.2%	20	11	1	אגף שיווק
14	14	12	8	66.7%	0	0	2	הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית
605	630	217	87	40.1%	326	170	87	משרד הבריאות
189	189	24	5	20.8%	102	21	63	כללי
74	80	40	25	62.5%	37	15	3	אגף הבטחת איכות
40	42	19	10	52.6%	21	5	2	נציב קבילות הציבור למקצועות הרפואה
16	19	10	8	80%	8	4	1	פניות הציבור

* משרדים, יחידות בהם או גופי סמך שלהם שבשנת 2024 טופלו לפחות 10 תלונות שהוגשו עליהם.

** חישוב שיעור התלונות המוצדקות: $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

נתונים על התלונות על משרדי ממשלה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוּנים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
17	17	9	0	0%	6	5	2	אגף השיקום (ניידות)
12	16	9	2	22.2%	7	5	0	אגף גריאטריה
51	57	35	2	5.7%	19	16	3	בריאות הנפש
18	22	11	1	9.1%	11	10	0	הממונה על השיקום
10	10	4	1	25%	6	3	0	היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
146	151	57	42	73.7%	85	67	9	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
23	25	9	4	44.4%	16	12	0	ועדה לגודל רכב
33	33	9	1	11.1%	20	10	4	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
21	26	10	1	10%	14	13	2	היחידה לקנבסיס רפואי (יק"ר)
96	100	27	4	14.8%	64	38	9	המשרד להגנת הסביבה
110	130	32	21	65.6%	92	51	6	משרד החוץ
33	38	6	3	50%	29	12	3	כללי
65	78	22	17	77.3%	54	31	2	האגף לעניינים קונסולריים
61	74	21	17	81%	51	29	2	הענף לאימות מסמכים ציבוריים
755	773	186	60	32.3%	539	305	48	משרד החינוך
345	345	58	15	25.9%	242	2	45	כללי
12	13	4	1	25%	9	8	0	אגף בכיר קשרי חוץ ואונסק"ו
59	61	14	4	29%	47	37	0	המחוז החרדי
40	40	9	1	11.1%	31	29	0	פיקוח חינוך מיוחד
52	54	16	4	25%	38	27	0	המינהל הפדגוגי
12	12	4	1	25%	8	4	0	אגף א' בחינות
14	14	2	0	0%	12	9	0	הפיקוח על הבריאות
37	37	7	0	0%	30	21	0	מחוז דרום
17	17	3	0	0%	14	12	0	פיקוח חינוך מיוחד
18	18	6	4	66.7%	12	10	0	מחוז חיפה



נתונים על התלונות על משרדי ממשלה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024

א	1	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונים	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
11	11	4	4	100%	7	6	0	פיקוח חינוך מיוחד
25	28	9	4	44.4%	17	12	2	מחוז ירושלים ומנח"י
44	50	16	3	18.8%	34	26	0	מחוז מרכז
22	24	8	2	25%	16	13	0	פיקוח חינוך מיוחד
30	30	9	2	22.2%	21	15	0	מחוז צפון
11	11	4	1	25%	7	7	0	פיקוח חינוך מיוחד
39	42	17	7	41.2%	25	23	0	מחוז תל אביב
26	26	9	4	44.4%	17	17	0	פיקוח חינוך מיוחד
31	32	14	8	57.1%	18	10	0	מינהל הפיתוח
10	11	1	0	0%	10	3	0	אגף א' בינוי ותקצוב
20	20	13	8	61.5%	7	7	0	אגף א' הצטיידות והסעות
30	31	13	3	23.1%	17	7	1	משרד החקלאות וביטחון המזון
68	68	18	1	5.6%	41	15	9	משרד הכלכלה והתעשייה
10	10	3	0	0%	6	1	1	כללי
41	41	10	1	10%	24	11	7	מערך הדיגיטל הלאומי
494	534	129	39	30.2%	292	108	113	משרד המשפטים
24	24	2	1	50%	6	1	16	כללי
53	53	9	3	33.3%	34	10	10	אגף האפסטרופוס הכללי והממונה על הליכי חדלות פירעון
10	10	3	2	66.7%	4	3	3	מחוז תל אביב והמרכז
16	18	6	4	66.7%	11	7	1	האגף לאסדרת מקצועות
10	10	4	3	75%	1	1	5	היועץ המשפטי לממשלה
178	195	44	5	11.4%	117	44	34	הסיוע המשפטי
16	18	2	0	0%	11	3	5	לשכת הסיוע המשפטי במחוז דרום
21	23	6	1	16.7%	14	10	3	לשכת הסיוע המשפטי במחוז חיפה
12	14	3	0	0%	10	5	1	לשכת הסיוע המשפטי במחוז ירושלים

נתונים על התלונות על משרדי ממשלה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוּנים
סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
16	19	10	2	20%	9	3	0	לשכת הסיוע המשפטי במחוז צפון
35	41	12	0	0%	26	13	3	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב
13	14	3	1	33.3%	7	5	4	הסנגוריה הציבורית
40	45	10	3	30%	25	14	10	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
11	12	2	0	0%	6	0	4	נציבות תלונות הציבור על שופטים
86	95	25	8	32%	46	12	24	פרקליטות המדינה
27	30	8	1	12.5%	14	1	8	המחלקה לחקירות שוטרים
32	34	8	3	37.5%	23	4	3	רשות התאגידים
11	13	3	1	33.3%	10	1	0	רשם החברות
15	15	4	2	50%	10	3	1	רשם העמותות
957	1,494	832	605	72.7%	609	495	53	משרד העבודה
14	14	0	0	0%	12	2	2	כללי
19	21	5	1	20%	15	12	1	אגף בכיר אסדרת עיסוקים
863	1,398	809	599	74%	544	468	45	האגף לעידוד תעסוקת הורים
18	18	8	3	37.5%	9	3	1	מינהל הסדרה ואכיפה
69	78	34	4	11.8%	43	23	1	משרד העלייה והקליטה
25	26	4	1	25%	21	8	1	כללי
21	23	13	0	0%	10	8	0	אגף בכיר לדיור
222	225	31	7	22.6%	169	87	25	משרד הפנים
160	161	15	0	0%	131	72	15	כללי
17	18	6	2	33.3%	12	6	0	אגף בכיר פיקוח על בחירות ברשויות המקומיות
28	29	6	2	33.3%	15	6	8	מינהל התכנון
83	84	14	5	35.7%	38	24	32	משרד ראש הממשלה
27	27	0	0	0%	6	3	21	כללי
15	15	5	2	40%	5	4	5	הרשות לזכויות ניצולי השואה



נתונים על התלונות על משרדי ממשלה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024

א	1	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוּנים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
12	12	4	0	0%	7	1	1	שירות הביטחון הכללי
131	131	21	5	23.8%	85	40	25	משרד הרווחה והביטחון החברתי
47	47	2	0	0%	26	2	19	כללי
14	15	3	0	0%	11	7	1	מינהל מוגבלויות
19	19	3	0	0%	14	8	2	מחוז חיפה והצפון
16	16	6	2	33.3%	9	5	1	מחוז ירושלים
21	21	2	1	50%	19	14	0	מחוז תל אביב והמרכז
37	40	5	4	80%	19	8	16	המשרד לשירותי דת
16	19	3	2	66.7%	14	5	2	כללי
19	19	0	0	0%	5	1	14	הנהלת בתי הדין הרבניים
1,829	1,971	668	224	33.5%	917	358	386	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
209	209	22	9	40.9%	112	7	75	כללי
991	1,116	378	180	47.6%	453	109	285	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
570	589	252	30	11.9%	311	209	26	אגף הרישוי
215	216	149	4	2.7%	60	44	7	היחידה לטיפול במוגבלי נייודות
10	10	0	0	0%	9	4	1	משרד הרישוי - חיפה
17	17	4	1	25%	13	9	0	אגף רכב ושירותי תחזוקה
175	180	29	12	41.4%	141	98	10	משרד התיירות
63	63	23	10	43.5%	31	19	9	משרד התקשורת
47	47	15	4	26.7%	23	12	9	כללי
13	15	8	6	75%	7	6	0	מינהל הדואר
7,950	9,518	3,115	1,571	50.4%	5,473	3,334	930	סה"כ

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	הגופים הנילונים
71	74	33	2	6.1%	30	13	11	בנק ישראל
14	14	3	0	0%	6	1	5	כללי
46	50	22	2	9.1%	22	11	6	הפיקוח על הבנקים
1,321	1,494	486	36	7.4%	889	613	119	המוסד לביטוח לאומי
252	252	12	0	0.0%	169	38	71	כללי
25	28	10	4	40%	18	18	0	מינהל הגמלאות
43	45	10	1	10%	35	27	0	מינהל משאבי אנוש
33	38	22	0	0%	16	11	0	סניף אשדוד
67	70	13	1	7.7%	56	43	1	סניף אשקלון
160	184	82	5	6.1%	93	67	9	סניף באר שבע
34	43	13	0	0%	29	23	1	סניף בני ברק
35	39	17	1	5.9%	21	19	1	סניף בת ים
23	25	7	1	14.3%	17	13	1	סניף חדרה
18	22	7	0	0%	13	9	2	סניף חולון
50	60	24	0	0%	35	31	1	סניף חיפה
41	47	13	1	7.7%	33	28	1	סניף טבריה
122	141	47	2	4.3%	85	69	9	סניף ירושלים
25	31	10	2	20%	19	17	2	סניף כפר סבא
18	23	14	0	0.0%	9	5	0	סניף נהרייה
21	25	7	1	14.3%	17	12	1	סניף נצרת
24	28	13	1	7.7%	14	9	1	סניף נתניה
21	24	10	0	0%	14	11	0	סניף עפולה
33	43	11	1	9.1%	27	23	5	סניף פתח תקווה

* גופים נילונים ויחידות בהם שבשנת 2024 טופלו לפחות 10 תלונות שהוגשו עליהם.

** חישוב שיעור התלונות המוצדקות: $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
29	39	17	1	5.9%	20	16	2	סניף קריות
23	30	15	0	0%	15	15	0	סניף ראשון לציון
46	57	19	3	15.8%	35	25	3	סניף רחובות
96	106	48	6	12.5%	53	41	5	סניף רמלה
25	32	12	1	8.3%	20	18	0	סניף רמת גן
34	35	21	2	9.5%	13	12	1	סניף תל אביב
113	116	13	6	46.2%	32	6	71	הנהלת בתי המשפט
45	48	15	9	60%	31	11	2	הרבנות הראשית לישראל
22	22	7	2	28.6%	13	3	2	הרשות הארצית לכבאות והצלה
14	14	3	0	0%	6	4	5	הרשות הממשלתית למים ולביוב
10	10	3	0	0%	7	1	0	הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו
12	12	0	0	0%	3	0	9	כנסת ישראל
703	720	150	26	17.3%	456	94	114	משטרת ישראל
277	277	5	3	60%	204	8	68	כללי
58	66	36	0	0%	26	12	4	אגף התנועה
55	63	36	0	0%	23	12	4	מרכז פניות נהגים ארצי
14	15	8	1	12.5%	4	3	3	יחידת הביקורת ותלונות הציבור
10	10	5	0	0%	4	1	1	לשכת גיוס ארצית
18	19	5	1	20%	14	10	0	לשכת המפקח הכללי
16	17	4	1	25%	13	10	0	מחלקת חקירות ותביעות
11	12	2	1	50%	10	9	0	לשכת הסדר מותנה
56	58	24	6	25%	30	1	4	מחוז דרום
14	14	4	3	75%	9	1	1	מרחב לכיש
28	30	12	1	8.3%	16	3	2	מרחב נגב
15	17	8	1	12.5%	8	0	1	תחנת באר שבע

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	
הגופים הנילונים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף
מחוז חוף	51	56	16	3	18.8%	33	6	7
תחנת זבולון	10	11	0	0	0%	10	1	1
תחנת חיפה	10	12	5	0	0%	5	1	2
מחוז ירושלים	40	40	10	6	60%	28	8	2
מרחב ציון	14	14	3	1	33.3%	9	2	2
מחוז מרכז	57	57	12	0	0%	37	15	8
מרחב שפלה	30	30	3	0	0%	24	10	3
תחנת ראשון לציון	11	11	2	0	0%	8	2	1
מרחב שרון	23	23	9	0	0%	12	5	2
מחוז צפון	37	38	11	2	18.2%	25	2	2
מחוז תל אביב	41	43	8	2	25%	23	11	12
נציבות שירות המדינה	54	54	18	4	22.2%	29	11	7
צבא ההגנה לישראל	247	257	62	9	14.5%	138	58	57
כללי	139	141	22	3	13.6%	73	24	46
אגף כוח האדם (אכ"א)	24	27	11	0	0%	15	5	1
מינהל גיוס	21	24	11	0	0%	13	5	0
המינהל האזרחי ביהודה ושומרון	32	33	9	3	33.3%	19	9	5
נציב קבילות חיילים	13	14	1	0	0%	11	6	2
פיקוד העורף	27	28	14	1	7.1%	13	6	1
רשות האוכלוסין וההגירה	868	1,039	246	132	53.7%	722	420	71
כללי	182	187	12	2	16.7%	143	31	32
ביקורת פנימית ופניות הציבור	11	13	6	1	16.7%	7	6	0
הוועדה הבין-משרדית המייעצת לקביעה ומתן מעמד מטעמים הומניטריים	14	18	9	7	77.8%	9	6	0
הוועדה המקצועית המייעצת לפי חוק האזרחות והכניסה לישראל (הוראת שעה)	16	20	8	8	100%	12	11	0
מוקד שירות ארצי	19	21	5	3	60%	15	14	1

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
565	700	185	102	55.1%	485	325	30	מינהל אוכלוסין
26	29	4	2	50%	24	15	1	אגף מרשם וביומטרי
15	17	4	1	25%	12	7	1	לשכת אשדוד
29	33	7	3	42.9%	24	19	2	לשכת אשקלון
41	50	12	10	83.3%	36	27	2	לשכת באר שבע
12	17	3	2	66.7%	14	9	0	לשכת בני ברק
19	26	10	5	50%	13	7	3	לשכת חולון
12	15	5	3	60%	10	7	0	לשכת חיפה
26	29	3	3	100%	26	20	0	לשכת ירושלים מרכז
54	65	38	32	84.2%	27	21	0	לשכת מזרח ירושלים
12	15	2	0	0%	11	9	2	לשכת נוף הגליל
26	33	5	2	40%	25	18	3	לשכת נתניה
13	16	1	0	0%	13	9	2	לשכת עכו
13	17	3	1	33.3%	14	12	0	לשכת ראשון לציון
16	23	3	2	66.7%	20	17	0	לשכת רחובות
13	19	4	2	50%	15	11	0	לשכת רמלה
12	16	5	1	20%	8	6	3	לשכת רמת גן-גבעתיים
42	49	11	9	81.8%	33	24	5	לשכת תל אביב
17	21	3	1	33.3%	14	8	4	מינהל אניפה וזרים
14	18	3	1	33.3%	11	7	4	היחידה לטיפול במבקשי מקלט
13	20	5	1	20%	12	3	3	מינהל ביקורת גבולות
19	23	6	4	66.7%	17	9	0	מינהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
184	201	48	11	22.9%	108	48	45	רשות האכיפה והגבייה
35	35	0	0	0%	26	3	9	כללי
87	96	34	7	20.6%	36	18	26	ההוצאה לפועל

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
11	12	5	1	20%	3	1	4	לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב
53	61	11	1	91%	44	26	6	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
10	11	2	1	50%	9	8	0	תחום חובות אגרת רשות השידור
23	23	6	2	33.3%	15	6	2	רשות הטבע והגנים
848	1,000	282	48	17%	661	379	57	רשות המיסים בישראל
176	176	8	2	25%	131	1	37	כללי
121	148	82	29	35.4%	66	44	0	חטיבת שירות לקוחות
56	61	26	0	0%	33	17	2	מכס ומע"ס
215	278	68	2	2.9%	203	131	7	מס רכוש וקרן פיצויים
19	21	7	2	28.6%	14	12	0	משרד פקיד שומה אשקלון
24	26	6	1	16.7%	19	11	1	משרד פקיד שומה באר שבע
22	26	6	1	16.7%	20	17	0	משרד פקיד שומה גוש דן
15	18	8	3	37.5%	8	17	2	משרד פקיד שומה חדרה
11	18	6	2	33.3%	12	4	0	משרד פקיד שומה חיפה
18	22	6	0	0%	16	12	0	משרד פקיד שומה ירושלים 3
10	11	1	1	100%	10	9	0	משרד פקיד שומה כפר סבא
15	19	9	0	0%	10	9	0	משרד פקיד שומה פתח תקווה
11	15	4	1	25%	11	9	0	משרד פקיד שומה צפת
15	20	6	0	0%	14	12	0	משרד פקיד שומה רמלה
178	184	69	40	58%	104	50	11	רשות מקרקעי ישראל
40	40	1	1	100%	32	1	7	כללי
35	35	21	18	85.7%	12	8	2	מרחב חיפה
16	18	9	4	44.4%	9	8	0	מרחב ירושלים
27	28	10	5	50%	17	9	1	מרחב מרכז
44	47	22	11	50%	25	19	0	מרחב צפון

נתונים על התלונות על מוסדות מדינה* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונות סה"כ	נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
34	34	7	2	28.6%	24	3	3	רשות שדות התעופה
75	77	21	13	61.9%	45	18	11	רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
119	120	42	2	4.8%	67	24	11	שירות בתי הסוהר
28	28	0	0	0%	19	0	9	כללי
21	21	8	0	0%	13	6	0	מפקדת מחוז דרום
48	50	21	1	4.8%	28	15	1	מפקדת מחוז מרכז
17	18	7	0	0%	11	6	0	בית סוהר רימונים
12	12	7	1	14.3%	4	1	1	מפקדת מחוז צפון
119	122	28	7	25%	89	25	5	שירות התעסוקה
26	26	0	0	0%	22	2	4	כללי
28	28	6	0	0%	21	4	1	מחוז דן
20	21	11	2	18.2%	10	4	0	מחוז דרום
26	26	4	1	25%	22	8	0	מחוז צפון
14	15	5	1	20%	8	0	2	תאגיד השידור הישראלי
5,139	5,697	1,575	364	23.1%	3,498	1,797	624	סה"כ



נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר התלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
0.68	31	32	10	3	30%	21	13	1	עיריית אופקים
0.77	28	30	4	2	50%	21	4	5	עיריית אור יהודה
0.91	19	21	6	3	50%	13	5	2	עיריית אור עקיבא
0.34	21	22	6	1	16.7%	11	8	5	עיריית אילת
0.65	37	38	7	4	57.1%	18	9	13	עיריית אלעד
0.31	74	75	14	2	14.3%	49	25	12	עיריית אשדוד
0.65	138	146	31	3	9.7%	105	73	10	עיריית אשקלון
0.48	14	16	2	1	50%	8	3	6	עיריית באר יעקב
0.61	132	135	35	4	11.4%	84	45	16	עיריית באר שבע
	29	30	8	0	0%	18	6	4	אגף שירותים חברתיים
0.94	17	17	3	1	33.3%	10	3	4	עיריית בית שאן
1.34	224	230	36	12	33.3%	149	63	45	עיריית בית שמש
	27	28	4	3	75%	15	13	9	אגף הנדסה
	37	39	11	2	18.2%	26	18	2	גזברות
	11	11	2	0	0%	9	7	0	מחלקת גבייה
	43	43	12	3	25%	18	14	13	מינהל חינוך, נוער וקהילה
0.45	31	33	7	2	28.6%	23	8	3	עיריית ביתר עילית
1.16	262	275	79	37	46.8%	183	82	13	עיריית בני ברק
	30	30	7	2	28.6%	23	12	0	אגף החינוך
	21	22	10	6	60%	11	5	1	אגף תברואה ופיקוח
	42	47	20	11	55%	27	19	0	אגף תשתיות ופיתוח
	10	11	3	2	66.7%	8	3	0	מחלקת תחבורה ובטיחות בדרכים
	25	27	16	8	50%	11	7	0	מינהל ההנדסה
	19	21	10	6	60%	11	7	0	פיקוח על הבנייה

* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ולבנייה ותאגידי מים וביוב שבשנת 2024 טופלו לפחות 10 תלונות שהוגשו עליהם.

** חישוב שיעור התלונות המוצדקות: $\frac{\text{עמודה ה'}}{\text{עמודה ד'}}$

נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר התלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
	12	12	3	2	66.7%	9	4	0	רשות החניה העירונית
0.58	79	81	18	3	16.7%	56	17	7	עיריית בת ים
	14	14	1	0	0%	12	8	1	חטיבת קהילה
0.40	22	23	5	0	0%	12	3	6	עיריית גבעתיים
0.49	19	21	3	0	0%	18	9	0	עיריית דימונה
0.35	16	17	5	1	20%	10	6	2	עיריית הוד השרון
0.33	29	29	5	0	0%	19	8	5	עיריית הרצליה
0.27	28	28	6	3	50%	13	5	9	עיריית חדרה
0.42	103	105	31	2	6.5%	60	32	14	עיריית חולון
	15	16	5	0	0%	11	10	0	מינהל החינוך
0.76	202	228	75	11	14.7%	127	66	26	עיריית חיפה
	11	12	1	1	100%	8	3	3	מערכת שירותים חברתיים וקהילה
1.14	35	46	15	10	66.7%	24	14	7	עיריית חריש
1.26	60	71	25	11	44%	35	21	11	עיריית טבריה
0.52	16	18	2	0	0%	15	10	1	עיריית טירת כרמל
0.20	13	14	4	2	50%	6	2	4	עיריית יבנה
0.35	10	12	1	0	0%	8	3	3	עיריית יהוד-מונטון
0.46	462	483	114	48	42.1%	326	171	43	עיריית ירושלים
	71	74	18	10	55.6%	51	43	5	מינהל החינוך
	15	17	6	2	33.3%	9	8	2	האגף לחינוך חרדי
	25	25	4	2	50%	18	15	3	מערך ההסעות
	63	66	24	8	33.3%	37	24	5	אגף שומה וגבייה
	25	25	6	0	0%	17	10	2	מינהל שירותי קהילה
	19	19	4	0	0%	13	7	2	אגף רווחה
	49	55	13	5	38.5%	41	31	1	מינהל תכנון תשתיות
	28	31	6	4	66.7%	24	17	1	אגף רישוי ופיקוח

נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	
מספר התלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	הגופים הנילונים
	12	15	5	3	60%	10	8	0	המחלקה לפיקוח על הבנייה
	90	98	34	17	50%	60	37	4	מינהל תפעול
	26	28	8	6	75%	19	16	1	אגף אכיפה ושיטור עירוני
	12	14	4	3	75%	10	7	0	אגף תברואה
	32	33	14	3	21.4%	16	5	3	האגף לניהול חניה
0.21	14	15	2	0	0%	12	7	1	עיריית כפר סבא
0.34	15	15	4	0	0%	9	3	2	עיריית כרמיאל
0.88	86	87	19	7	36.8%	60	32	8	עיריית לוד
	15	15	0	0	0%	15	10	0	אגף החינוך
	16	16	5	2	40%	10	4	1	אגף שילוב חברתי
	15	15	8	2	25%	7	5	0	מחלקת הכנסות וארנונה
0.59	19	20	7	2	28.6%	11	4	2	עיריית מגדל העמק
0.46	40	42	11	3	27.3%	26	8	5	עיריית מודיעין עילית
0.16	15	15	2	0	0%	9	6	4	עיריית מודיעין-מכבים-רעות
0.26	11	11	2	0	0%	8	4	1	עיריית מעלה אדומים
0.49	12	14	6	1	16.7%	8	4	0	עיריית מעלות-תרשיחא
0.38	24	29	12	2	16.7%	16	8	1	עיריית נהריה
0.43	17	18	3	1	33.3%	13	4	2	עיריית נוף הגליל
0.32	16	16	7	1	14.3%	7	2	2	עיריית נס ציונה
0.90	71	78	46	39	84.8%	29	12	3	עיריית נצרת
1.53	78	81	20	1	5%	58	37	3	עיריית נתיבות
0.18	52	66	26	8	30.8%	34	13	6	עיריית נתניה
0.39	15	15	1	0	0%	12	7	2	עיריית סח'ין
0.23	11	12	3	1	33.3%	7	4	2	עיריית עכו
0.86	57	60	18	9	50%	36	20	6	עיריית עפולה
0.9%	33	35	15	3	20%	15	6	5	עיריית ערד

נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר התלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
0.38	95	97	34	3	8.8%	49	16	14	עיריית פתח תקווה
	14	14	2	0	0%	11	7	1	מינהל החינוך
0.79	32	33	6	3	50%	25	15	2	עיריית צפת
0.35	17	18	6	1	16.7%	9	4	3	עיריית קריית אונו
0.64	42	49	16	5	31.3%	31	20	2	עיריית קריית אתא
0.34	13	14	2	0	0%	10	4	2	עיריית קריית ביאליק
0.50	28	30	5	0	0%	22	13	3	עיריית קריית גת
0.51	19	22	5	2	40%	12	0	5	עיריית קריית ים
0.25	18	20	3	2	66.7%	10	9	7	עיריית קריית מוצקין
0.54	12	13	3	0	0%	9	5	1	עיריית קריית מלאכי
0.80	21	23	2	1	50%	16	6	5	עיריית קריית שמונה
0.23	16	16	3	0	0%	12	7	1	עיריית ראש העין
0.30	76	76	19	4	21.1%	43	17	14	עיריית ראשון לציון
0.20	23	25	3	0	0%	21	11	1	עיריית רהט
0.39	52	55	10	0	0%	38	18	7	עיריית רחובות
0.71	53	53	7	1	14.3%	36	16	10	עיריית רמלה
	14	14	5	1	20%	9	5	0	אגף החינוך
0.32	57	59	18	2	11.1%	33	10	8	עיריית רמת גן
0.32	23	23	7	2	28.6%	12	4	4	עיריית רעננה
0.88	49	54	8	0	0%	45	31	1	עיריית שדרות
0.23	11	11	4	1	25%	6	4	1	עיריית שפרעם
0.39	164	179	76	5	6.6%	68	31	35	עיריית תל אביב-יפו
	15	15	1	0	0%	13	1	1	מינהל השירותים החברתיים
1.23	18	21	9	2	22.2%	10	4	2	המועצה המקומית בנימינה-גבעת עדה
1.00	20	23	7	1	14.3%	13	7	3	המועצה המקומית גבעת זאב
0.60	12	15	6	1	16.7%	8	4	1	המועצה המקומית דאליית אל-כרמל

נתונים על התלונות על גופי שלטון מקומי* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	
מספר התלונות 1,000-7 תושבים	סה"כ תלונות	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	הגופים הנילונים
1.69	16	16	3	2	66.7%	11	5	2	המועצה המקומית חצור הגלילית
3.22	12	12	1	0	0%	9	5	2	המועצה המקומית עמנואל
0.42	17	21	10	5	50%	9	6	2	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
0.53	14	14	1	0	0%	13	5	0	המועצה המקומית תל שבע
	18	18	3	0	0%	15	12	0	המועצה האזורית אל-קסום
	20	21	7	0	0%	7	0	7	המועצה האזורית גוש עציון
	31	32	4	1	25%	25	8	3	המועצה האזורית מטה בנימין
	16	16	4	0	0%	11	5	1	המועצה האזורית מטה יהודה
	11	12	4	0	0%	7	2	1	המועצה האזורית שומרון
	17	18	9	0	0%	9	7	0	אשכול רשויות נגב מזרחי
	16	16	8	2	25%	7	2	1	חברת הגיחון בע"מ
	11	12	4	0	0%	7	1	1	מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
	27	33	12	3	25%	20	14	1	מי בת ים תאגיד מים וביוב בע"מ
	13	13	10	1	10%	2	1	1	מי חדרה בע"מ
	15	15	8	4	50%	6	4	1	מי כרמל בע"מ
	16	17	5	1	20%	11	6	1	מי נעם תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ
	30	32	19	0	0%	13	6	0	מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ
	12	12	5	0	0%	7	3	0	מי שיקמה בע"מ
	12	14	5	0	0%	9	7	0	מעיינות השרון בע"מ
	15	16	10	4	40%	6	3	0	פלג הגליל, החברה האזורית למים וביוב בע"מ
	4,863	5,165	1,430	379	26.5%	3,103	1,474	632	סה"כ

נתונים על התלונות על גופים ציבוריים אחרים* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סל"כ תלונות	סל"כ נושאים	מספר הנושאים בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
136	139	35	17	48.6%	69	13	35	אגד חברה לתחבורה בע"מ
10	10	0	0	0%	8	0	2	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ
29	30	5	3	60%	18	3	7	דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
12	12	0	0	0%	11	4	1	החברה למתנ"סים - מרכזים קהילתיים בישראל בע"מ
24	24	7	2	28.6%	13	6	4	המועצה הישראלית לצרכנות
71	73	26	6	23.1%	43	9	4	המועצה להשכלה גבוהה
12	12	4	1	25%	5	1	3	הסתדרות מדיצינית הדסה
74	79	20	3	15%	31	14	28	חברת בנק הדואר בע"מ
751	881	256	155	60.5%	309	135	316	חברת דואר ישראל בע"מ
435	438	4	1	25%	125	10	309	כל"י
77	74	32	17	53.1%	39	25	3	דואר וקמעונאות (אוניברסלי)
36	45	17	9	52.9%	25	18	3	סניפים
16	25	13	8	61.5%	12	5	0	שירותי דואר
20	25	11	7	63.6%	14	11	0	מוקד שוהם
27	37	20	10	50%	17	17	0	שילוח וסחר חוץ CEP
15	21	13	6	46.2%	8	8	0	סחר חוץ
191	281	178	114	64%	101	64	2	שרשרת אספקה
359	387	130	32	24.6%	228	110	29	חברת החשמל לישראל בע"מ
43	46	7	0	0%	31	9	8	לאומית שירותי בריאות
38	39	9	5	55.6%	20	8	10	לשכת עורכי הדין בישראל
48	48	23	1	4.3%	20	8	5	מגן דוד אדום
222	235	29	3	10.3%	110	47	96	מכבי שירותי בריאות
29	32	10	2	20%	18	8	4	המרכז הרפואי על שם ד"ר חיים שיבא, תל השומר

* גופים שבשנת 2024 טופלו לפחות 10 תלונות שהוגשו עליהם.

** חישוב שיעור התלונות המוצדקות: $\frac{\text{עמודה ד'}}{\text{עמודה ג'}}$

נתונים על התלונות על גופים ציבוריים אחרים* שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2024



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
מספר תלונות סה"כ	מספר נושאים סה"כ	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
11	11	2	0	0%	7	1	2	המרכז הרפואי סורוקה, באר שבע
14	14	5	0	0%	8	1	1	הקריה הרפואית רמב"ם, חיפה
11	11	1	0	0%	7	1	3	מרכז רפואי עירוני-ממשלתי על שם א' סוראסקי, תל אביב-יפו
13	15	6	1	16.7%	9	4	0	נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ
26	28	10	3	30%	15	6	3	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
341	387	146	7	4.8%	231	172	10	עמידור, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
117	117	15	2	13.3%	54	20	48	קופת חולים מאוחדת
61	63	20	2	10%	39	4	4	רכבת ישראל בע"מ
444	491	70	12	17.1%	247	88	174	שירותי בריאות כללית
3,186	3,478	915	277	30.3%	1,720	718	843	סה"כ

רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

שם הגוף	מספר העמוד בדוח
המוסד לביטוח לאומי	92, 91, 64, 55, 52, 48
המועצה הדתית נהרייה	98
המועצה המקומית אבן יהודה	75
המועצה המקומית דאליית אל כרמל	87
המרכז הרפואי שמיר (אסף הרופא)	100
המשרד לביטחון לאומי	57 - 56
הנהלת בתי המשפט	94
חברת החשמל לישראל בע"מ	87, 46, 45
מכבי שירותי בריאות	63
משטרת ישראל	58
משרד האוצר	94
משרד הבינוי והשיכון	85
משרד הבריאות	93, 74
משרד החינוך	70 - 67, 51 - 49
משרד העבודה	53
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	79, 73 - 71
משרד התיירות	48 - 47
משרד התקשורת	90
עיריית אור עקיבא	76
עיריית אלעד	83
עיריית באר שבע	77
עיריית ירושלים	93, 84, 54
עיריית נהרייה	46
עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ	86
רשות האוכלוסין וההגירה	82 - 80, 65, 62 - 60
שירות בתי הסוהר	95

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



יישומון WhatsApp
050-3995422



דואר אלקטרוני
tlunot@mevaker.gov.il



אתר המרשות 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