



משרד מבקר המדינה
נציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד
נציב תלונות הציבור

אלול התשפ"ה
ספטמבר 2025

תלונות הציבור במבצע עם כלביא



מס' קטלוגי 2025-C-003

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

WWW.MEVAKER.GOV.IL

צילום השער: גילי יערי/פלאש 90

צילומים בדוח: משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד נציב תלונות הציבור

תלונות הציבור במבצע עם כלביא

אלול התשפ"ה, ספטמבר 2025

תוכן העניינים

6	דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור
---	--

11	מבוא
----	------

11	הפעלת קו חם
----	-------------

12	הפעלת עמדות קבלת קהל במרכזי המפונים
----	-------------------------------------

14	נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למבצע עם כלביא
----	---

16	נושאי תלונות נבחרים
----	---------------------

17	הקשיים של תושבים שניזוקו ישירות מירי הטילים
----	---

17	פינוי תושבים עקב ירי הטילים
----	-----------------------------

17	חסרונו של גורם מתכלל בטיפול במפונים
----	-------------------------------------

18	מתווה הפינוי של התושבים שביתם ניזוק מירי הטילים
----	---

19	הארכת שהייה במלון לאם חד-הורית שהיא אישה נכה ונתמכת רווחה
----	---

20	סיוע להורים שכולים בהארכת שהותם במלון
----	---------------------------------------

20	הארכת שהות במלון למפונה בהיריון ששכרה דירה חלופית,
----	--

20	אך לא היה ברשותה ריהוט בסיסי
----	------------------------------

20	דרישה לפינוי מבית המלון ביום צום וללא התראה מספקת
----	---

22	הפסקת השהות במלון אף שהדירה אינה ראויה למגורים
----	--

22	סיוע בהגשת תביעה לשוכרת דירה לאחר שדירתה נפגעה מטיל
----	---

22	הסדרת ביצוע תיקונים בבניין שנפגע מטיל
----	---------------------------------------

23	פטור מתשלום עבור הוצאות פטירה למפונים שנפטרו בבתי חולים המרוחקים מביתם
----	--

24	עיכוב במתן סיוע התארגנות ראשוני למי שמקום מגוריו אינו ראוי למגורים
----	--

- אי קבלת זכאות לנסיעות חינוך בתחבורה ציבורית
 25..... לתושבים שבתיהם נפגעו במתקפת הטילים
- 25..... מתן מחשב נייד לילד שפונה מביתו כחלק מחלוקת אמצעי קצה למפונים
- 27..... פיצויים על הנזקים שנגרמו עקב ירי הטילים**
- 28..... הערכת שמאי נמוכה
- 29..... עיכוב בטיפול בתביעה עקב אי-הבנה בין השמאי לבין התובע
- 29..... עיכוב בטיפול של שמאי
- 30..... פיצוי על רכב שנפגע מטיל
- 31..... תביעה לפיצוי של זוג קשישים שלא טופלה
- 31..... ביקש לעבור בין מסלולי פיצוי וסורב
- 31..... פיצוי על נזקים למי שאינו אזרח ישראל
- 32..... מתן שירות למפונים במשרדי רשות המיסים

ההתמודדות של הציבור הרחב עם מצב החירום במהלך מבצע עם כלביא

- 33..... פערים במיגון ובמקלוט**
- 35..... תחזוקה לא נאותה של מקלט ציבורי
- 35..... מניעת כניסה של תושבים למקלט ציבורי
- 36..... השתלטות אנשים פרטיים על מקלט משותף
- 36..... אי-תקינות מרחב מוגן דירתי בדיוור ציבורי
- 37..... קשיים בקבלת שירותים ציבוריים בתקופת החירום**
- 37..... סגירת המרחב האווירי - סיוע בהעברת נפטר לקבורה בארץ
- תשלום דמי אבטלה למי שהמעסיק הוציא אותו לחופשה
 38..... ללא תשלום בזמן מבצע עם כלביא
- 39..... אי קבלת תוצאות בדיקת MRI
- 40..... לא הצליח לקבל מידע ממוקד ממשרד העבודה
- 40..... סיוע בקבלת שירות ברשות המיסים לאחר שהמשרד המקומי נפגע מטיל
- 40..... סיוע למשרת מילואים בקבלת תגמול מילואים

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

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

ביום שישי לפנות בוקר, 13 ביוני 2025, החל מבצע עם כלביא, להסרת האיום הקיומי מאיראן מעל מדינת ישראל. המבצע נמשך 12 ימים. בתגובה על המבצע, שבו היו לישראל הישגים צבאיים משמעותיים, שיגרה איראן לישראל מאות טילים בליסטיים. 31 אזרחים שילמו בחייהם, רבים אחרים נפצעו, וכמו כן נפגעו עשרות אלפי דירות, וכ- 11,000 איש פונו מבתיהם לבתי מלון ולבתי הארחה ברחבי הארץ. האוכלוסייה האזרחית בעורף גילתה חוסן יוצא דופן נוכח היקף הפגיעות הנרחב בגוף וברכוש.

ביום ראשון, 15.6.25, החל משרדנו לקיים סיורים במקומות שבהם נפלו טילים, בבתי חולים ובמלונות ובתי הארחה שאליהם פונו תושבים שבתיהם נפגעו. מטרת הסיורים הייתה לבחון מקרוב ובזמן אמת את אופן ההתמודדות של הרשויות ומוסדות השלטון עם הנזקים שנגרמו, וכן לשמוע את מצוקותיהם ותחושותיהם של התושבים שנפגעו עקב המלחמה.

ביום שני, 16.6.25, ארבעה ימים לאחר תחילת המבצע, החל לפעול הקו החם של נציבות תלונות הציבור. הקו החם נועד לשמש כלי נגיש ומהיר לקבלת תלונות בטלפון ובווטסאפ מאנשים שנפגעו ממצב הלחימה וזקוקים לסיוע במימוש זכויותיהם.

ב-18.6.25 החלו צוותים של עובדי נציבות תלונות הציבור להפעיל עמדות קבלת קהל ב-28 מלונות ובתי הארחה שבהם שהו המפונים. עובדי הנציבות שהפעילו את העמדות היטו למפונים אופן בעת מצוקתם, סייעו להם בזמן אמת במתן מענה ובמיצוי זכויותיהם, גבו תלונות ממפונים שלא הצליחו לממש את זכויותיהם וסייעו בהתרת סבכים בירוקרטיים.

היותה של נציבות תלונות הציבור הגוף המוסמך על פי דין לברר תלונות על כל הגופים הציבוריים במדינת ישראל, ההיכרות העמוקה של עובדי הנציבות עם מערכות השלטון והניסיון שצברו בטיפול במקרים מורכבים - כל אלה איפשרו לעובדי הנציבות לפנות באופן ישיר אל הגורמים הרלוונטיים בגופים הציבוריים, להסב את תשומת ליבם למקרים הדורשים טיפול מיידי ולהביא לפתרונות מהירים ויעילים במצבים שבהם קולו של מי שנפגע או פונה מביתו לא הצליח להישמע.

התלונות בדוח המיוחד מחולקות לשני נושאים:

האחד - קשיים של תושבים שניזוקו ישירות מירי הטילים. תלונותיהם המובאות בדוח משקפות את הקשיים שחוו התושבים שפוננו למלונות ולבתי הארחה ואת הקשיים הכרוכים בהליכי תביעת הפיצויים בעקבות הנזקים שנגרמו להם.

השני - התמודדות הציבור הרחב עם אתגרים שונים במהלך מבצע עם כלביא. בדוח מוצגות דוגמאות לתלונות הממחישות את האתגרים שהציבור היה צריך להתמודד עימם בעת המבצע, ובהם פערים במיגון, לצד אתגרים בתחומי הבריאות, התעסוקה והנגישות לשירותים ציבוריים.

בעת כזו ראוי היה שיינתן שירות מיטבי לאוכלוסיות שנפגעו, כדי להקל עליהן ככל האפשר. הפער המשמעותי שעלה מהסיורים שהתקיימו ומהטיפול בתלונות שהתקבלו הוא היעדר גורם מתכלל שינהל את כלל פעולותיהם של מוסדות השלטון בנוגע לטיפול באזרחים שנפגעו עקב מצב החירום. מומלץ כי ראש הממשלה ושרי ממשלת ישראל יפעלו להפקת לקחים בכל הנוגע לטיפול בנפגעי מבצע עם כלביא, לשם הסדרת הטיפול באזרחי מדינת ישראל בעת חירום.

אנו מבקשים להביע תודה והערכה עמוקה לכל העובדות והעובדים של נציבות תלונות הציבור על הירתמותם יוצאת הדופן - ובעיצומו של ירי טילים על ישראל - להפעלת עמדות קבלת קהל בבתי מלון ובתי הארחה, כדי לסייע לנפגעים ממצב החירום. התייצבות העובדות והעובדים בעיצומם של ימי הלחימה במסירות ובנחישות כדי לסייע למי שזקוק לעזרתם מעידה על רוח השליחות המיוחדת המפעמת בנציבות.

נתפלל ונייחל לחזרת כל החטופים ולרפואת הפצועים, לניצחון צה"ל וזרועות הביטחון ולהצלחתם בהגנה על מדינת ישראל ולחזרת השקט והשלווה לארצנו.



כרמית פנטון, עו"ד
מנהלת נציבות תלונות הציבור



מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אלול התשפ"ה, ספטמבר 2025

كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديره مفوضية شكاوى الجمهور

נָקְדָם בְּהַذَا לַלִּכְתִּיבִית תְּקִירָא חָסַם מְפֻזַּם שְׂכָאוּ הַיְּמֹהוּרִים, בְּמוֹצֵב מַדָּה 46(ב) לְקָנוֹן מְרָאֵב הַדּוֹלֶה לִּשְׁנֵה 1958.

בִּיּוֹם הַיּוֹם הַיְּמֹעָה, הַמּוֹאֲפִק 13 חֲזִירָא 2025, בְּדָאָת עֲמִלִיָּה "הָאֲסֵד הַמַּעַד" לְאִזָּלָה הַתְּהִיד הָאִירָאנִי הַוּוֹדִי הַמְּרִבֵּס בְּדוֹלֶה אִסְרָאִיל, וְהַתִּי אִסְתְּמֵרַת ל־12 יוֹמָא. רְדָא עַל־הַזֶּה הָעֲמִלִיָּה, וְהַתִּי אַחֲרִזְתָּ חֲלָלָהּ אִסְרָאִיל אִנְגַּזָּאֵת עֲסָקְרִיתָה כְּבִירָה, אֲטָלְקַת אִירָאֵן נָחוּ אִסְרָאִיל מֵאָת הַסּוֹאֲרִיחַ הַבַּלְסְתִּיתָה, מִמָּא אֹדֵי בְּחַיָּה 31 מוֹאֲטָא וְתִסְבֵּב בַּלְעִידִים מִן הָאִיִּבָּאֵת וְהָאֲזָרָר הַמַּדִּיתָה הַתִּי לַחֲקַת בְּעִשְׂרָת אֲלָף הַשִּׁקֻּק, בַּאֲיֻזָּה אֶל־אִגְלָה נָחוּ 11,000 שִׁחַס מִן מְנַאֲלֵהֶם וְאִסְכָּנֵהֶם בִּיּוֹמָא וְדוֹר זַיָּפָה בִּי מִחֲתָלֵף אֲנָהּ הַבִּלָּא. אֲתִיב הַסָּכָאֵן הַמְּדִינִיִּים בִּי הַיְּבֵהָ הָאֲדָחִלִיתָה דְּכִיֻּף וּמֵתָנֶה אִסְתְּנָאִיתָה רַגְם כְּתֵרָה הָאִיִּבָּאֵת הַגִּסְדִּיתָה וְהַמַּדִּיתָה.

בִּיּוֹם הָאֶחָד, הַמּוֹאֲפִק 15.6.25, אֲנִטְלֵק מִכְתְּבָא בִּי חֻלָּאֵת אֶל־הַמּוֹאֲפִק הַתִּי שִׁקְטָת בִּיהָ הַסּוֹאֲרִיחַ, אֶל־הַמְּשָׁפִי, אֶל־הַפְּנָדָק וְדוֹר הַזַּיָּפָה הַתִּי אִסְתְּבִּילַת הַסָּכָאֵן הַנָּאֲזַחִין הַזִּיִּים תִּזְרָרַת מְנַאֲלֵהֶם. הַהֲדָפ מִן וְרֵאֵה הַזֶּה הַחֻלָּאֵת כָּאֵן הַפְּחֵס עַן קֶרֶב וְהַתְּקִיִּים הַמְּעֻמָּק וְהַפּוֹרִי לַלְּטִרִיקָה הַתִּי תִּבְעָהּ הַסְּלֻטָאֵת הַמְּחִלִּיתָה וְהַהִיָּאֵת הַחֲקוֹמִיתָה בִּי הַתְּעַמֵּל מַעַן הָאֲזָרָר הַתִּי נִתְּגַת עַן הַקִּסְפ, וְאִיֻּזָּה הָאֲטָלָע עַל־זַאֲתָה וּמִשָּׁאֵר הַסָּכָאֵן הַזִּיִּים תִּזְרָרָו אִתְּר הַחֶרֶב.

בִּיּוֹם הָאֲלִתִּיִּים, הַמּוֹאֲפִק 16.6.25, אִיֻּ בַּעַד מְרוֹר אַרְבַּעַת אֵיָּמָם עַל־בִּדֵּה הָעֲמִלִיָּה, אֲנִטְלֵק נִשְׁאָט הַחֲטָא הַסָּאֲחַן הַתָּאֵב לְמִפּוֹזִיַּת שְׂכָאוּ הַיְּמֹהוּרִים. שְׁכָל הַחֲטָא הַסָּאֲחַן אֲדָה מְתָאֵה וְסָרִיעָה לְתִלְקִי שְׂכָאוּ עִבְרֵי הַהָתָף וְהַוָּאֲטָאֵב מִן אֲשָׁחַס תִּזְרָרָו בְּסִבָּב הַקִּתָּל, וְהֵם בָּחָה לְהַמְּסָעָדָה בִּי חֲקוֹמֵהֶם.

בִּי-18.6.25 בְּדָאָת טוֹאֲקִים הָעֵמֶל בִּי מְפּוֹזִיַּת שְׂכָאוּ הַיְּמֹהוּרִים בְּתִשְׁגִּיל מְרָאֵז וּמַחֲטָאֵת לַאֲסְתְּבָּאֵל הַיְּמֹהוּרִים בִּי 28 פְּנִדָּאָה וְדוֹר זַיָּפָה חֵיִת מִכַּת הַנָּאֲזַחוֹן. מוֹזְפּוֹ הַמְּפּוֹזִיַּת הַזִּיִּים תוֹלוֹא מְסוֹלִיתָה תִּשְׁגִּיל הַזֶּה הַמְּרָאֵז כָּאֵנוּ בְּמִתָּבֵה אֹזֵן סָאֲגִיתָה לְהַנָּאֲזַחִין בִּי זַיָּקְתֵּהֶם, קִדְּמוּא לֵהֶם הַמְּסָעָדָה בִּי הַזֶּה הַחֲקִיקִי בּוֹאֲסָטָה תִּלְבִּיתָה אַחֲתִיָּאֲתֵהֶם וְחֲקוֹמֵהֶם, וּוֹתְקוּא שְׂכָאוּ נָאֲזַחִין לֹא יִתְמַכְּנוּ מִן חֲקוֹמֵהֶם וְסָאֲהֵמוּא בִּי חֵל־תְּעִידָאֵת בִּירוֹקְרָטִיתָה.

בְּמָא אֲנִי מְפּוֹזִיַּת שְׂכָאוּ הַיְּמֹהוּרִים הִי הַגִּסְמ הַמְּחֻוֹל קָאֲנוֹנִיתָה לְמַעַלְגָה וּפְחֵס הַשְּׂכָאוּ הַמְּקִדָּמָה זַד גְּמִיִּים הַהִיָּאֵת וְהַמּוֹסְסָאֵת הָעָמָה בִּי דוֹלֶה אִסְרָאִיל, נִזְרָאָה לְהַמְּכָרָה הַמְּעֻמָּקָה לְדִי טָאֲקִים הַמְּפּוֹזִיַּת בְּאֲהֻזָּה הַדּוֹלֶה וְהַחֲבֵרָה הַתִּי אִכְתִּסְבָּהּ בִּי מַעַלְגָה חָאֲלָת מַעֲקָדָה-תִּמְכָּן טָאֲקִים הַמְּפּוֹזִיַּת מִן הַתוֹגֵה מְבָשֶׁרָה אֶל־הַיְּבֵהָ הַמְּנַאֲסָה בִּי הַהִיָּאֵת וְהַמּוֹסְסָאֵת הָעָמָה לְלִפְת אִנְתְּבָהָהּ לְחָאֲלָת הַתִּי תִּתְּלָב מַעַלְגָה פּוֹרִיתָה וּפְרָח חֲלוֹל סָרִיעָה וְנָאֲגָעָה לְמַסָּעָדָה הַמְּזִרָרִים וְהַנָּאֲזַחִין עַל־חֲקוֹמֵהֶם.

الشكاوى في التقرير مصنّفة لموضوعين:

الأول - صعوبات تواجه السكان الذين تضرّروا مباشرةً من إطلاق الصواريخ. الشكاوى الواردة في التقرير تعكس الصعوبات التي واجهت السكان الذين تمّ إجلاؤهم إلى الفنادق ودور الضيافة، والصعوبات المترتبة على إجراءات طلب التعويضات عن الأضرار التي تكبّدوها.

الثاني - مواجهة السكان لتحديات مختلفة خلال عمليّة الأسد الصاعد. يستعرض التقرير أمثلة لشكاوى توضّح التحديات التي واجهت السكان أثناء العمليّة، ومن ضمنها الفجوات في سبل الحماية، بالإضافة إلى تحديات في مجالات الصحة، العمل والتواصل مع الخدمات العامّة.

في فترة كهذه، يستحق السكّان المتضرّرون خدمات لائقة تخفّف من حدّة ضائقتهم قدر المستطاع. الفجوة العميقة التي اتضحت خلال الجولات التي أجرتها المفوضيّة ومعالجة الشكاوى التي بلغتها، كانت غياب جسم او جهة تنسيقية متكاملة تدير جميع أنشطة مؤسسات الدولة في كلّ ما يتعلّق بمعالجة شكاوى المواطنين الذين تضرّروا نتيجة لحالة الطوارئ. نوصي رئيس الحكومة والوزراء بالسعي لاستخلاص العبر بخصوص سبل التعامل مع المتضرّرين من عمليّة الأسد الصاعد، لغرض تنظيم مسألة التعامل مع مواطني إسرائيل في حالات الطوارئ.

نتقدّم بجزيل الشكر والتقدير لجميع موظّفي وموظّفات المفوضيّة على تجنّدهم وتفانيهم- في أوج فترة إطلاق الصواريخ باتجاه إسرائيل- في تشغيل محطات ومراكز استقبال السكان في الفنادق ودور الضيافة، بهدف مساعدة المتضرّرين خلال حالة الطوارئ. التزام الموظّفين والموظّفات تجاه عملهم في أوج فترة القتال وتفانيهم وإصرارهم على مساعدة المحتاجين هو خير دليل على روح الإرسالية التي تنبض في المفوضيّة.

نصليّ ونتمنّى عودة جميع المختطفين وشفاء الجرحى، انتصار الجيش الإسرائيليّ والأذرع الأمنيّة ونجاحهم في حماية دولة إسرائيل وعودة الهدوء والسكينة إلى بلادنا.



كرميت بنتون، محامية
مديرة مفوضيّة شكاوى الجمهور



متنياهو آنغلمان
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، أيلول 2025

מבוא

בליל 13 ביוני 2025 פתחה מדינת ישראל במבצע "עם כלביא", להסרת האיום הקיומי מאיראן מעל מדינת ישראל. המבצע כוון נגד תוכנית הנשק הגרעיני ותוכנית הטילים של איראן¹ ונמשך 12 ימים. בתגובה על המבצע, שבו היו לישראל הישגים צבאיים משמעותיים, שיגרה אליה איראן מאות טילים בליסטיים, ואלה גבו את חייהם של 31 אזרחים, ורבים אחרים נפצעו. כמו כן נפגעו במתקפות אלה עשרות אלפי דירות, וכ-11,000 איש פונו מבתיהם לבתי מלון ולבתי הארחה ברחבי הארץ².

ב-13.6.25 הכריז שר הביטחון על מצב מיוחד בעורף בכל רחבי המדינה, ומצב זה נמשך עד 24.6.25. עקב כך הוטלו הגבלות אזרחיות נרחבות, ובהן איסור על לימודים בכל מוסדות החינוך, ביטול אירועים ומופעים, איסור על התקהלויות וסגירת המרחב האווירי האזרחי. כמו כן, הוטלו הגבלות על מקומות תעסוקה, למעט מקומות עבודה חיוניים, ואלה הביאו לסגירה כמעט מלאה של המשק.

בעקבות המצב המיוחד שהוכרז נאלצו תושבי המדינה להתמודד עם קשיים שונים, ובכללם היעדר מרחב מוגן תקני בסמוך לבית, סגירת עסקים, הרס מבנים ובתי מגורים, פינוי תושבים לבתי מלון וקשיים בקבלת פיצויים ומענקים.

ההרס הרב של מבנים הציב לפני גופי המדינה, ובעיקר לפני הרשויות המקומיות שבתחומן נפלו טילים ורשות המיסים בישראל (רשות המיסים), אתגר משמעותי, והם נדרשו לתת מענה מידי לתושבים אשר נותרו באופן פתאומי ללא קורת גג וללא רכוש.

כבר עם תחילת המבצע ב-15.6.25 החלו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנכ"ל משרד מבקר המדינה, מנהלת נציבות תלונות הציבור וצוותים מהמשרד לסייר בזירות נפילת טילים, בבתי חולים ובמלונות מפונים³. מטרת הסיורים הייתה לבחון מקרוב ובזמן אמת את אופן ההתמודדות של גופי השלטון עם הנזקים שנגרמו, להתרשם באופן בלתי אמצעי מהיקף הפגיעה במבנים ולשמוע מפי התושבים את מצוקותיהם ותחושותיהם נוכח המצב הקשה שנכפה עליהם בעקבות ירי הטילים.

הפעלת קו חם

ב-16.6.25 החלה נציבות תלונות הציבור להפעיל קו חם שנועד לשמש כלי נוח ומהיר לקבלת תלונות ממי שנפגע ממצב החירום ומתקשה לממש את זכויותיו. עובדי הנציבות שאיישו את הקו החם קיבלו מהפונים תלונות על הגופים הציבוריים, נתנו להם סיוע ראשוני במימוש זכויותיהם, מסרו להם מידע שהיה חסר להם

1 מתוך אתר דובר צה"ל.

2 מבוסס על מידע מאתר רשות המיסים.

3 הסיורים התקיימו בבתי ים, רמת גן, רחובות, פתח תקווה, הרצליה, תל אביב, בני ברק, חולון, טמרה, נס ציונה, חיפה ובאר שבע; ובבתי החולים קפלן, איכילוב, שמיר, רמב"ם, סורוקה וולפסון.

ובמידת הצורך הכווינו אותם לגופים הציבוריים המתאימים והדריכו אותם כיצד לפנות אליהם. המענה בקו החם ניתן לפונים אליו בטלפון ובווטסאפ ובשפות שונות, כגון ערבית, רוסית, אמהרית, צרפתית ואנגלית. במהלך המבצע התקבלו בקו החם כ-530 פניות.

הפעלת עמדות קבלת קהל במרכזי המפונים

מ-18.6.25 הפעילו צוותים של נציבות תלונות הציבור עמדות קבלת קהל ב-28 מלונות ובתי הארחה שבהם שהו המפונים⁴. צוותי הנציבות פגשו במרכזי המפונים את האנשים שנקלעו למצוקה כפולה - הן בשל הפגיעה ברכושם והן בשל הקושי לנווט בסבך הבירוקרטי ולהבין מה הן זכויותיהם. רבים מהם חוו תחושת חוסר אונים לאחר שנפלו בין הכיסאות ולעיתים לא הצליחו להגיע בכוחות עצמם לגורמים המתאימים בגופים הציבוריים.

עובדי נציבות תלונות הציבור שהגיעו למרכזי המפונים סייעו בזמן אמת במתן מענה, בהתרת הסבך הבירוקרטי ובמיצוי זכויותיהם של המפונים שפנו אליהם. כן גבו עובדי הנציבות תלונות ממפונים שלא הצליחו לממש את זכויותיהם.

מעמדה של נציבות תלונות הציבור כגוף המוסמך על פי דין לברר תלונות על כל הגופים הציבוריים במדינת ישראל, ההיכרות העמוקה של עובדי הנציבות עם מערכות השלטון והניסיון שצברו בטיפול במקרים מורכבים, והקשרים ההדוקים שעובדי הנציבות מקיימים עם הדרגים הרלוונטיים בגופים הציבוריים - כל אלה איפשרו לעובדי הנציבות לפנות באופן ישיר אל הגורמים הרלוונטיים בגופים הציבוריים, להסב את תשומת ליבם למקרים הדורשים טיפול מיידי ולהביא לפתרונות מהירים ויעילים במצבים שבהם קולו של מי שפונה מביתו לא הצליח להישמע.

בעקבות המפגשים עם המפונים והשיחות עימם שיקפו עובדי נציבות תלונות הציבור לגופים הציבוריים בעיות מערכתיות שעיינו התמודדו המפונים, כדי שהגופים יפעלו לתיקון בזמן אמת.

הדוח המיוחד נועד לשקף לציבור ולגופים הציבוריים קשיים שחוו תושבי ישראל בעקבות מבצע עם כלביא, כפי שהם עלו מתלונות שנציבות תלונות הציבור ביררה, וכן לתאר את הסיוע שנתנה הנציבות לפונים אליה. נוסף על כך, הדוח המיוחד נועד להציג ליקויים שעלו מהשטח בכל הנוגע לדרך פעולתם של הגופים הציבוריים, כדי לאפשר לגופים הציבוריים לשפר את הטיפול בתושבים בשעת חירום.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ממליץ לראש הממשלה ולשרי הממשלה לוודא כי תושבי ישראל יקבלו בשעת חירום את כלל השירותים החיוניים שהם זכאים להם. על ממשלת ישראל להיערך בעוד מועד למצבי חירום, ובכלל זה למנות גורם מתכלל אשר ינהל את כלל הפעולות הנדרשות לפינוי תושבים ואכלוסם בבתי מלון ולהקים מוקד ארצי שייתן מידע אמין ושוטף לאזרחים ויטפל בפניותיהם בשעת חירום.

4 צוותי נציבות תלונות הציבור הקימו עמדות קבלת קהל ב-28 מלונות ופגשו מפונים מבתי ים, פתח תקווה, רמת גן, באר שבע, רחובות, ראשון לציון, חולון ובני ברק.

נתוני מפתח



כ-700

פניות התקבלו במרכזי מכונים,
בכו החם ובווטסאפ



32

ימים - תקופת הדוח
14.7.25 - 13.6.25



303

מספר התלונות הקשורות למבצע
עם כלביא שנפתחו בנציבות
תלונות הציבור



28

עמדות קבלת קהל
במרכזי מכונים



51.7%

שיעור התלונות שבאו
על תיקון מכלל התלונות
שבירורן הסתיים

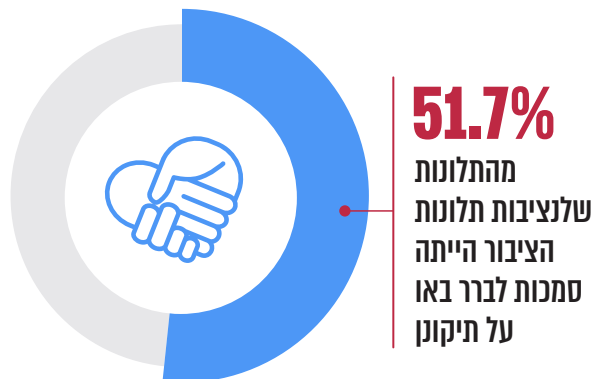


95

תלונות התקבלו
במרכזי המכונים

נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למבצע עם כלביא

בתקופת הדוח - 13.6.25 - 14.7.25 - קיבלו עובדי נציבות תלונות הציבור כ-700 פניות הקשורות למצב החירום בעקבות מבצע עם כלביא. בחלק מהפניות ניתנו לפונים הכוונה והדרכה לגבי פנייה לגופים המתאימים, ובחלק מהפניות נמסר להם מידע שהיה חסר להם. בעקבות הפניות שהתקבלו נפתחו 303 תיקי תלונה.



הגופים שבעניינם התקבל מספר התלונות הגדול ביותר



עיריית בת ים



עיריית בני ברק



רשות המסים בישראל
(קרן הפיצויים - מס רכוש)

הנושאים העיקריים של התלונות

27 תלונות



הטיפול
בפינוי
ובמפונים

40 תלונות



השירות לציבור
(למשל, אופן
הטיפול בפניות)

74 תלונות



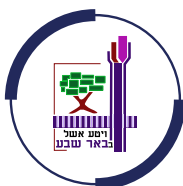
פיצויים על הנזקים
שנגרמו מהמלחמה
(קרן הפיצויים - מס רכוש)

86 תלונות



הגנת העורף
(תקינות מקלטים
ומרחבים מוגנים)

היישובים שמהם הגיע מספר התלונות הגדול ביותר



19

באר שבע



23

פתח תקווה



40

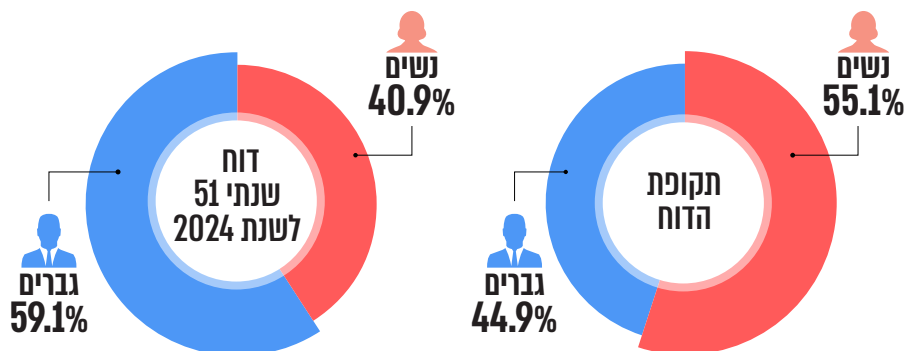
בני ברק



47

בת ים

התפלגות המתלוננים לפי מגדר



מהאמור עולה כי בתקופת הדוח התלוננו לנציבות תלונות הציבור יותר נשים מגברים בנושאים הנוגעים למבצע עם כלביא (לשם השוואה, בשנת 2024 התלוננו לנציבות יותר גברים מנשים).

נושאי תלונות נבחרים

בעת מבצע עם כלביא התמודדה האוכלוסייה עם קשיים שונים ומורכבים. תושבים שרכושם ניזוק מירי הטילים והכתב"מים התמודדו עם השפעות הפינני מביתם ועם הצורך לפתוח בהליכים למימוש זכאותם לפיצויים מקרן הפיצויים. לצד זאת, גם כלל הציבור, ובכלל זה מי שרכושו לא נפגע מירי הטילים, נדרש להתמודד עם מצב החירום המורכב שבא לידי ביטוי בצורך מתמשך בהתגוננות מירי הטילים ובצמצום ניכר בשירותים הציבוריים שהוענקו לציבור על ידי מוסדות המדינה.

התלונות שיובאו בדוח המיוחד יחולקו לשני נושאים:

1

הקשיים של תושבים שניזוקו ישירות מירי הטילים

2

ההתמודדות של הציבור הרחב עם מצב החירום במהלך מבצע עם כלביא



מפגש עם מפונים בבאר שבע - מנכ"ל המשרד, מנהלת נציבות תלונות הציבור, מנהלת החטיבה לביקורת השלטון המקומי ועובדי המשרד

הקשיים של תושבים שניזקו ישירות מירי הטילים

הרס מבנים והפינוי המהיר עקב ירי הטילים גרמו קשיים שונים לתושבים שפוננו. התלונות שמובאות להלן משקפות את הקשיים שחוו התושבים שפוננו למלונות ולבתי הארחה ואת ההתמודדות שלהם עם נושא הפיצויים בעקבות הנזקים שנגרמו להם.

פינוי תושבים עקב ירי הטילים

תקנות קרן הפיצויים⁵ קובעות כי במקרים שבהם נזק מלחמה ישיר לדירת מגורים ובשל הנזק היא אינה ראויה למגורים, מנהל מוקד קרן הפיצויים רשאי לקבוע כי יש לפנות את הדיירים לדיוור חלופי מתאים, למשל בית מלון, או לשלם לדיירים דמי שכירות לתקופה הנדרשת, וזאת בהמלצת שמאי או מהנדס ובתיאום עם מטה קרן הפיצויים.

חסרונות של גורם מתכלל בטיפול במפונים

ב-18.6.25 פורסמה החלטת הממשלה 3153 שכותרתה "מתן מענה לתושבים שביתם ניזוק ואינו ראוי למגורים". החלטת הממשלה קובעת כדלקמן: רשות החירום הלאומית (רח"ל) תתאם את עבודת המטה הבין-משרדית לצורך מתן המענה הממשלתי לרשויות המקומיות הרלוונטיות; יש להקים צוות משרדי לצורך הסרת חסמים שיעלו בעבודת המטה הבין-משרדית; יש להטיל על משרד הפנים לסייע כספית לרשויות המקומיות שבהן תושבים שביתם ניזוק ואינו ראוי למגורים; יש להטיל על מערך הדיגיטל הלאומי להקים בתוך מערכת "יחד" מענה ייחודי לניהול נתוני תושבים באזורים שנפגעו ממתקפת אויב; יש להנחות את מנכ"ל משרד הבינוי והשיכון, בשיתוף מנכ"ל משרד האוצר וגורמים אחרים, לגבש תוכנית להנגשת מידע וסיוע במציאת פתרונות ארוכי טווח לתושבים שביתם ניזוק ואינו ראוי למגורים.

במהלך מבצע עם כלביא סיירו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מנכ"ל משרד מבקר המדינה, מנהלת נציבות תלונות הציבור ועובדי המשרד ברשויות המקומיות שמבנים בתחומן נפגעו מירי הטילים, ונפגשו עם ראשי רשויות מקומיות ועם מנכ"לים ובכירים ברשויות. מהפגישות שהתקיימו עלה כי אין גורם מתכלל ברמה הממשלתית בכל הנוגע לפינוי תושבים שבתיהם נפגעו. ראשי הרשויות המקומיות ציינו כי הדבר בא לידי ביטוי בין היתר בכך שרשות החירום הלאומית מסרה להם כי עליהם להתקשר באופן עצמאי עם בתי המלון, וכי הם ישופו על ההוצאות על ידי מס רכוש. עקב כך נוצרו פערים, לעיתים עד כדי פי שלושה, בין התעריפים שראשי הרשויות סיכמו עם המלונות. נוסף על כך, כל ראש רשות קבע את המלונות שאליהם יפוננו התושבים, בלא שנקבעו קריטריונים וכללים, כגון תעריף, המרחק מהעיר, הזכאים לפינוי, חובת פינוי לבית מלון ממוגן בלבד, העדפת ריכוז כל התושבים המפונים באזור אחד וכדומה.

5 תקנות מס רכוש וקרן פיצויים (תשלום פיצויים) (נזק מלחמה ונזק עקיף), התשל"ג-1973.

6 "המערכת הלאומית לניהול מפונים ומתפנים".

היעדר גורם מתכלל אף בא לידי ביטוי בכך שבעלי תפקידים שונים הגיעו למקומות שבהם פגעו טילים ולמרכזי המפונים ללא תיאום וללא הכוונה.

ליקויים אלה וההשפעות המיידיות שלהם על המפונים הומחשו לעובדי משרד מבקר המדינה באחד הסיורים במלון בירושלים, שאליו פונתה קבוצה של אזרחים ותיקים מבית דיור מוגן בתל אביב שנפגע מטיל. לאחר שהאזרחים הוותיקים ירדו מהאוטובוסים התברר שהחדרים שבמלון אינם מותאמים לצורכיהם ולמצבם הפיזי של מרביתם, מאחר שבחדרים יש אמבטיה ולא מקלחת. לפיכך הוחזרו דיירי הדיור המוגן לאוטובוסים והועברו למלון אחר. עם הגיעם למלון האחר וכניסתם ללובי המלון, התברר כי תנאי המיגון במלון אינם מתאימים לצורכיהם, שכן כדי להגיע בעת אזהרה למרחב המוגן הם נדרשו לרדת או לעלות במדרגות, וכמו כן המרחב המוגן לא היה מותאם בגודלו לכיסאות גלגלים. דיירי הדיור המוגן הועלו שוב על האוטובוסים והועברו למלון שלישי מחוץ לירושלים המותאם לצורכיהם.

במכתב מ-17.6.25 כתב מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשר האוצר כי הוא ממליץ "למסד מנגנון מידי בניהול ממשלתי לפינוי אוכלוסייה לבתי מלון באופן סדור ומתקצב ולבחון לצד האמור קביעת מנגנון פיצוי כספי, יעיל והולם". כן כתב מבקר המדינה כי "מוצע, לצד ההסדרים שנקבעו למול הרשויות, לרכז את ניהול פעילות פינוי התושבים המפונים לבתי מלון תחת 'קורת גג' אחת ברמה הלאומית על מנת לאפשר שליטה ובקרה אחר פינוי התושבים ואכלוסם בבתי המלון".

מתווה הפינוי של התושבים שבינם ניזוק מירי הטילים

לתושבים שדירתם נפגעה מטיל וגורם מוסמך הכריז עליה כלא-ראויה למגורים בעקבות הפגיעה, נתנה המדינה מענה לטווח קצר ולטווח ארוך. המענה לטווח הקצר שניתן לבעל דירה או לשוכר שגר בה בעת קרות הנזק הוא פינוי למלון על ידי הרשות המקומית שהוא מתגורר בתחומה במימון קרן הפיצויים או מציאת פתרון דיור עצמאי (למשל, מגורים אצל קרוב משפחה) וקבלת תשלום בסך 4,000 ש"ח בגין פינוי של עד שבועיים.

המענה שניתן לטווח הארוך הוא מציאת דירה חלופית באופן עצמאי וקבלת החזר של שכר הדירה ששולם על ידי קרן הפיצויים. גובה שכר הדירה שיאושר לתשלום על ידי רשות המיסים יהיה בהתאם למאפייני דירת המגורים שניזוקה, גודלה ומקומה, תוך מתן עדיפות לתשלום שכר דירה שיאפשר המשך מגורים באותו אזור. המשך שהייה בבית מלון מותנה באישור של קרן הפיצויים, בתיאום עם הרשות המקומית. לחלופין ניתן למצוא פתרון דיור חלופי (כגון מגורים אצל קרוב משפחה) ולקבל תשלום בהתאם להרכב המשפחתי בבית המפונה.

רשות המיסים שלחה למפונים הודעות שבהן הוסבר התהליך המדורג של המעבר מפינוי לטווח קצר במלון לדיור חלופי לטווח ארוך עד לשיקום הבית שנהרס או חזרה הביתה אם הבית כבר שוקם. בהתאם לתהליך, השהות בבית מלון התאפשרה לכל המאוחר עד 1 באוגוסט, למעט במקרים חריגים. כדי להכיר במקרים חריגים כאמור התבקשו המפונים להגיש בקשה לאישור חריג לשהייה בבית מלון, באמצעות טופס מקוון.

בקרב המפונים לבתי מלון במבצע עם כלביא שררה אי-בהירות לגבי המועד שבו הם יידרשו לעזוב את המלון. בשל אי-הבהירות לא הייתה למפונים יכולת למצוא בזמן סביר הסדרים חלופיים לשהות במלונות. נוסף על כך, אי-הבהירות גרמה למתח נפשי ולתחושת אי-יציבות וחוסר ביטחון בקרב המפונים, בייחוד בקרב אוכלוסיות ראויות לקידום, בתקופה שהיא ממילא רגישה ומורכבת.

עובדי נציבות תלונות הציבור קיבלו תלונות רבות הנוגעות למשך השהות של המפונים בבתי המלון ולהתראות הפינני הקצרה שקיבלו. להלן תיאור כמה מהתלונות שהתקבלו בנושא זה:

עיריית בת ים



הארכת שהייה במלון לאם חד-הורית שהיא אישה נכה ונתמכת רווחה

המתלוננת היא אם חד-הורית, נכה בשיעור 100% ונתמכת רווחה, שדירתה השכורה בבת ים נפגעה מטיל והפכה זמנית ללא-ראויה למגורים. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור והתלוננה על כך שנציגה מטעם אגף הרווחה בעיריית בת ים מסרה לה שהשהייה שלה בבית המלון תהיה קצרה, והדבר מדאיג אותה מאוד. עם קבלת התלונה פנתה הנציבות לעיריית בת ים, ובמענה על פניית הנציבות מסר נציג המוקד העירוני לפניות הציבור למתלוננת כי באפשרותה להישאר בבית המלון פרק זמן נוסף. לאחר תשעה ימים קיבלה המתלוננת הודעה שעליה להתפנות מהמלון, ובמצוקתה היא שוב פנתה לנציבות. הנציבות קיימה שיחה משותפת עם המתלוננת ועם נציגי אגף הרווחה בעיריית בת ים, ובשיחה הוסבר למתלוננת האופן שבו יש להגיש בקשה להארכת השהייה במלון, וכן ניתן לה סיוע חומרי.

1212990



פגיעה ישירה בבניין מגורים בבאר שבע

רשות המיסים בישראל



סיוע להורים שכולים בהארכת שהותם במלון

המתלוננים הם אב ואם שכולים שביתם ברמת גן נפגע מטיל, והם פונו למלון. המתלוננים פנו לנציגי נציבות תלונות הציבור שקיבלו קהל במלון שהם פונו אליו וציינו כי הם נדרשים לפנות את חדרם במלון בקרוב. המתלוננים טענו כי האב הוא נכה וסובל מקושי נפשי, והעברתם מהמלון במצב הדברים הנוכחי היא קשה ממש. עבדורם. המתלוננים הוסיפו כי שלחו מסמכים תומכים למס רכוש אך טרם נענו, וכי מועד הפינוי קרב. בעקבות פניית הנציבות מסרה קרן הפיצויים כי המקרה טופל ברגישות בשיתוף מחלקת הרווחה של עיריית רמת גן, וכי בשל נסיבות המקרה, ובהסכמת בני הזוג, ניתנה להם ארכה לשהייה במלון עד 15.9.25.

1216273

רשות המיסים בישראל



הארכת שהות במלון למפונה בהיריון ששכרה דירה חלופית, אך לא היה ברשותה ריהוט בסיסי

המתלוננת, אישה בהיריון, פונתה מביתה בפתח תקווה עם בעלה ושתי בנותיה למלון בהרצליה עקב פגיעת טיל בבניין שבו היא מתגוררת, שהפך אותו למסוכן ולא-ראוי למגורים. המתלוננת שכרה דירה חלופית, ועקב כך נדרשה להתפנות מהמלון. המתלוננת הגישה בקשה לרשות המיסים להארכת השהות במלון עד לקבלת ציוד בסיסי, מאחר שהדירה ששכרה ריקה, ונוסף על כך לא ניתן להוציא ציוד מדירתה שנפגעה מהטיל. המתלוננת ציינה כי לא קיבלה תגובה על בקשתה, ולמוחרת הגשת הבקשה היא נדרשה להתפנות מהמלון. נציבות תלונות הציבור יצרה קשר מידי עם רשות המיסים ועם עיריית פתח תקווה, וניתנה למתלוננת ארכה של שבעה ימים לשהייה במלון לצורך התארגנות בדירתה החדשה.

1215337

עיריית בני ברק



דרישה לפינוי מבית המלון ביום צום וללא התראה מספקת

המתלוננת, תושבת בני ברק שביתה נפגע במבצע עם כלביא, פונתה עם בני משפחתה על ידי עיריית בני ברק למלון בקיבוץ חפץ חיים, לאחר שנקבע שבית המשפחה אינו ראוי למגורים.

לדברי המתלוננת, ב-8.7.25 קיבלה משפחתה הודעה מהמלון, ולפיה עקב התחייבויות קודמות של המלון הוא נאלץ להפסיק את שהות המשפחה בו מיום ראשון, 13.7.25 (צום י"ז בתמוז), בשעה 10:00 בבוקר. לדברי המתלוננת, על אף פניות בני המשפחה לעיריית בני ברק בנושא, הם לא קיבלו פרטים בדבר המקום שאליו הם עתידים להתפנות.

מבירור שערכה נציבות תלונות הציבור עם העירייה עלה כי מדובר בכ-50 משפחות מרובות ילדים המאכלסות כ-100 חדרים במלון. העירייה ציינה כי היא מתקשה למצוא מספר רב של חדרים במלונות עם

כשרות המתאימה למשפחות אלה, וכי פנתה בנושא לגורמים שונים, ובהם מס רכוש, אך נכון ליום חמישי, 10.7.25, לא נמצא פתרון לנושא.

ביום חמישי, 10.7.25, אחר הצהריים עדכנה העירייה את נציבות תלונות הציבור כי כמה שעות קודם לכן נערך בלשכת ראש העירייה דיון בהשתתפות נציגי מס רכוש. בדיון הגיעו נציגי מס רכוש והעירייה להבנות ולפיהן התושבים ששואים במלון ואשר לא נמצא עבורם פתרון חלופי יוכלו לאתר בית מלון חלופי העונה על צורכיהם ולהגיש את החשבונית ישירות למס רכוש, וזה יזכה אותם בהתאם. בבירור שקיימה הנציבות עלה כי העירייה לא הודיעה לתושבים ששואים במלון על המתווה. בתגובה על פניית הנציבות ציינה העירייה כי בכוונתה לפרסם את המתווה לתושבים ביום ראשון, 13.7.25, בשעות הבוקר. כאמור, התושבים התבקשו לפנות את חדריהם באותו יום ב-10:00 בבוקר.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הקדימה העירייה את פרסום ההודעה לתושבים בנושא ליום שישי, 11.7.25. הנציבות אף עדכנה את המתלוננת בפרטי ההבנות שהושגו ויידאה עם המלון שההודעה שפרסמה העירייה הופצה לתושבים השואים בו.

בשיחת מעקב שקיימה נציבות תלונות הציבור עם המתלוננת עלה כי משפחתה התקשתה למצוא מקום במלון אחר בהתאם להעדפותיה (כשרויות, סמיכות למרכז לצורך מעקב אחר העבודות בדירת המשפחה ועוד), וכי בסופו של דבר מצאה משפחתה פתרונות לינה אצל קרובי משפחה.

1213995



עובד נציבות תלונות הציבור בעמדת קבלת קהל במרכז מפונים

עיריית בני ברק



הפסקת השהות במלון אף שהדירה אינה ראויה למגורים

תושב בני ברק שפונה עם משפחתו למלון בטבריה עקב פגיעת טיל בדירתו קיבל הודעה מעיריית בני ברק כי על משפחתו להתפנות מהמלון שבו שהתה, מאחר שדירת המשפחה ראויה למגורים. המתלונן טען שהתקרה בדירה נפגעה במידה ניכרת, ולא ניתן לחזור לגור בדירה, אולם העירייה מסרה לו כי לא ניתן לשנות את ההחלטה. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש את סיועה הדחוף בהארכת השהייה של משפחתו במלון. בעקבות פניית הנציבות לעירייה נשלח צוות של העירייה לבדוק את הדירה ואשר כי היא אינה ראויה למגורים, ובעקבות כך השהייה במלון של המתלונן ובני משפחתו הוארכה.

1213346

רשות המיסים בישראל



סיוע בהגשת תביעה לשוכרת דירה לאחר שדירתה נפגעה מטיל

עובדת במלון שאירח מפונים פנתה לנציגי נציבות תלונות הציבור שקיבלו קהל במלון וסיפרה שדירתה השכורה בבת ים נפגעה מטיל ויצאה מכלל שימוש, וכי הנהלת המלון אישרה לה לשהות בחדר במלון ללא עלות. ואולם המתלוננת טענה כי היא זכאית לפינוי למלון במימון המדינה וביקשה לממש את זכאותה זו, אך כאשר פנתה לרשות המיסים נמסר לה כי בעלת הדירה שהיא שוכרת לא הגישה תביעה לקבלת פיצוי בגין דירה זו, ולכן המתלוננת אינה זכאית לפינוי על חשבון המדינה. עובדת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנתה לנציגי של מס רכוש שהיה באותה העת במלון, ובשיחה עימו התברר כי בעלת הדירה מחזיקה בנכס נוסף שנפגע, ובגינו היא הגישה תביעה. העובדת יצרה קשר, בתיאום עם רשות המיסים, עם בעלת הדירה שהמתלוננת שוכרת, ולאחר שהתקבל אישורה להגשת התביעה הוכרה המתלוננת כזכאית לפינוי למלון במימון המדינה.

1214273

עיריית רחובות



הסדרת ביצוע תיקונים בבניין שנפגע מטיל

תושב רחובות שבניין מגוריו נפגע מטיל והוא פונה עם שכניו למלון בירושלים פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על עיריית רחובות. המתלונן טען כי לפני שדיירי הבניין יוכלו לחזור לגור בו, עיריית רחובות דורשת לקבל אישור מהנדס מטעמה כי הנכס ראוי למגורים ואינו מסוכן. המתלונן ציין שלמרות פניותיהם של דיירי הבניין בנדון, ואף שבינתיים מבצע עם כלביא הסתיים, מהנדס מטעם העירייה לא בדק את הבניין ולא אישר כי הוא ראוי למגורים, והדבר מעכב את החזרה לשגרה של דיירי הבניין. הנציבות פנתה לעירייה, וזו השיבה כי ניתן לחזור להתגורר בבניין. ואולם נוכח הנזקים שנראים בבניין ביקש המתלונן לקבל אישור רשמי ממחלקת ההנדסה בעירייה שהבניין אינו מסוכן. הנציבות שבה ופנתה לעירייה, ולאחר פנייתה ביקר מהנדס מטעם העירייה בבניין וקבע כי יש לבצע תיקונים בגג הבניין לפני שיהיה ניתן לחזור לגור בו. המתלונן הודה לנציבות על מעורבותה בנושא.

1213580



פטור מתשלום עבור הוצאות פטירה למפונים שנפטרו בבתי חולים המרוחקים מביתם

בתחילת מלחמת חרבות ברזל הנחה משרד הבריאות על צמצום מספר המטופלים בחלק מבתי החולים ועל פינויים לבתי חולים אחרים⁷. גם בעת מבצע עם כלביא ניתנו הנחיות אלה⁸.

במהלך התקופה נפטרו חולים בבתי החולים שאליהם פונו. בשגרה, המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) נושא בנטל התשלום עבור העברת נפטר מבית חולים שנמצא באזור מגוריו לבית העלמין. לגבי העברת נפטר מבית חולים שמרוחק מביתו, בנציבות תלונות הציבור התקבלה בינואר 2025, בעת מלחמת חרבות ברזל, תלונה על סירוב של הביטוח הלאומי לממן את הוצאות העברתה של אישה שנפטרה בבית חולים שמרוחק מביתה, שאליו הועברה עקב חשש מירי טילים. תוצאות הבירור של התלונה השפיעו על מקרים דומים שאירעו בעת מבצע עם כלביא. להלן פרטי התלונה:

המתלונן טען כי אימו הועברה לבית החולים וולפסון בחולון בעקבות הנחיות על צמצום מצבת החולים בבית החולים זיו בצפת שבו הייתה מאושפזת. ההחלטה על צמצום מצבת החולים התקבלה עקב המלחמה העצימה שהתחוללה באותם הימים בצפון הארץ. כחלק ממלחמת חרבות ברזל. המתלונן ציין כי לא ניתנה למשפחה אפשרות לבחור את בית החולים שאליו תועבר האם, וההחלטה התקבלה על ידי הגורמים המקצועיים בלבד. כמה שעות לאחר הגעתה של האם לבית החולים וולפסון היא נפטרה. בשל המרחק של בית החולים וולפסון מצפת נדרש המתלונן לשלם את עלויות העברת גופתה של האם לבית העלמין בצפת, בסך 2,500 ש"ח. לדברי המתלונן, הביטוח הלאומי סירב לשאת בהוצאות העברת הגופה, והדרישה שהוא יישא בנטל של תשלום זה אינה מוצדקת בנסיבות אלה.

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר הביטוח הלאומי כי בהתאם לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, ותקנותיו⁹, דמי הקבורה שמשלם הביטוח הלאומי הם בין השאר עבור הוצאות העברת הנפטר ממקום הפטירה הנמצא בתחום הרשות המקומית שבה פועלת חברת הקבורה וכן מבית החולים למקום הקבורה, גם אם בית החולים נמצא מחוץ לתחום הרשות המקומית שבה פועלת חברת הקבורה, ובלבד שבית חולים זה הוא הקרוב ביותר לרשות המקומית שבה התגורר הנפטר ונותן שירותי רפואה רגילים לתושבי אותה רשות. מאחר שהמנוחה נפטרה מחוץ לתחום הרשות המקומית שבה פועלת חברת הקבורה הרלוונטית, ובית החולים שבו נפטרה אינו הקרוב ביותר לתחום הרשות המקומית שבה היא התגוררה, המתלונן אינו זכאי למימון בהתאם לחוק. הביטוח הלאומי ציין כי עקב מלחמת חרבות ברזל הוא פעל לתקן את התקנות באופן שיאפשר מימון העברת נפטר בנסיבות כאלה, אך הליך החקיקה לא קודם.

נציבות תלונות הציבור מסרה לביטוח הלאומי כי יש בסירובו לשלם את הוצאות העברת המנוחה בנסיבות אלה, שבהן היא הועברה עקב מלחמה שבה נמצאת ישראל לבית חולים מרוחק מביתה, משום נוקשות יתרה ואי-צדק בולט. הנציבות הבהירה כי אין מקום להמתין עד להסדרת העניין בחקיקה, ועל הביטוח

7 מבוסס על האמור באתר משרד הבריאות.

8 מבוסס על האמור באתר משרד הבריאות.

9 סעיף 266 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 ותקנות הביטוח הלאומי (דמי קבורה), התשל"ו-1976.

הלאומי לשאת במימון הוצאת העברת המנוחה לקבורה בצפת. הנציבות הוסיפה כי על הביטוח הלאומי לשקוד על מציאת פתרון רוחבי לנושא זה, מלבד הסוגיה הפרטנית שבתלונה, נוכח מצב החירום המתמשך בעקבות מבצע עם כלביא ופינויים של חולים מבתי חולים באזורי סיכון לבתי חולים אחרים.

הביטוח הלאומי הודיע לנציבות תלונות הציבור כי יישא בנטל הוצאות העברת המנוחה לקבורה במקרה זה ובמקרים דומים אחרים שבהם קיימת זכאות למימון הוצאות אלה. משרד האוצר הודיע כי אישר את הקצאת התקציב הנדרש לכך.

1198584

עיריית בני ברק



עיכוב במתן סיוע התארגנות ראשוני למי שמקום מגוריו אינו ראוי למגורים

הממשלה החליטה¹⁰ כי מי שמקום מגוריו נפגע עקב המלחמה עם איראן והוא נאלץ להתפנות ממנו לאחר שמהנדס הרשות המקומית שבתחומה הוא מתגורר אישר כי המקום אינו ראוי למגורים, זכאי לסיוע כספי ראשוני בסך 500 ש"ח. התשלום מועבר לזכאים על ידי הרשות המקומית.

עובדי נציבות תלונות הציבור שהקימו עמדות קבלת קהל במלונות ובבתי ההארכה שבהם שהו מפונים קיבלו תלונות של מפונים על אי-קבלת הסיוע הכספי הראשוני או על קבלת רק חלק מהסכום שהם זכאים לו. למשל, משפחה של שבע נפשות שפונתה מבני ברק למלון בקיבוץ חפץ חיים עקב פגיעת טיל בדירת המשפחה, פנתה במלון לנציגי הנציבות והלינה על כך שלא קיבלה את המענק עבור כלל בני המשפחה, בסך כולל של 3,500 ש"ח. הנציבות פנתה לעיריית בני ברק, וזו מסרה כי היא שולחת לזכאים למענק הודעות בטלפון על זכאותם. נמצא כי לעירייה לא היה מספר הטלפון של בני המשפחה, ולכן הם לא קיבלו הודעה על זכאותם, והמענק לא שולם להם. הנציבות מסרה את המספר לעירייה, והמענק שולם לבני המשפחה.

1213955

חלק מהמפונים שהיו דוברי רוסית לא שלטו בשפה העברית והתקשו לממש את זכאותם לסיוע כספי. עובדי הנציבות, ובהם עובדים דוברי רוסית, הנגישו למפונים את המידע על זכאותם לסיוע, תיווכו במידת הצורך בינם ובין העיריות וידאו שהם מקבלים את הסיוע שהם זכאים לו.

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



אי קבלת זכאות לנסיעות חינוך בתחבורה ציבורית לתושבים שבתיהם נפגעו במתקפת הטיילים

ממשלת ישראל החליטה כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - משרד התחבורה) יאפשר באמצעות הסדר מיוחד לתושבים שבתיהם ניזוקו ואינם ראויים למגורים לנסוע בחינם בקווי האוטובוסים וברכבות ברחבי הארץ. זאת במטרה להקל על הנפגעים ולהבטיח את תנועתם בקלות וללא עלות למקום המגורים הזמני, מקומות העבודה ומוסדות החינוך ולשם קבלת שירותים חיוניים בחינם¹¹. על פי ההסדר, מי שמקום מגוריו נפגע ואינו ראוי למגורים זכאי להטעין את כרטיס הרב-קו האישי שלו בחוזה "חופשי חודשי ארצי". תוקף ההטבה הוא עד סוף אוגוסט 2025.

להלן תיאורה של תלונה שהתקבלה בנציבות תלונות הציבור בנושא זה:

ביתה של המתלוננת בבאר שבע ספג פגיעה ישירה של טיל ונהרס, והיא פונתה למלון בעיר. המתלוננת הגישה באתר רב-קו אונליין במרשתת בקשה לקבלת ההטבה לנסיעה בחינם, אך בקשתה נדחתה ללא נימוק, והיא פנתה לנציבות תלונות הציבור לקבלת סיוע במימון זכויותיה. הנציבות פנתה למשרד התחבורה, וזה מסר בתגובתו כי הייתה תקלה באתר המקוון, והיא תוקנה. משרד התחבורה ציין כי המתלוננת יכולה לפנות לנציגו או לנציגי הרשות המקומית במלון שאליו פונתה, לשם הסדרת עניינה במהירות, או לנסות להגיש את הבקשה שוב באתר המקוון. הנציבות מסרה את הדברים למתלוננת, וההטבה הוסדרה לשביעות רצונה.

1214527

משרד החינוך



מתן מחשב נייד לילד שפונה מביתו כחלק מחלוקת אמצעי קצה למפונים

בזמן מבצע עם כלביא נערך משרד החינוך לחלוקת אמצעי קצה במתנה לתלמידים שהתפנו עם משפחותיהם מבתיהם, לאחר שנקבע כי ביתם אינו שמיש למגורים בשל פגיעה שספג במהלך המבצע. חלוקת אמצעי הקצה נועדה לאפשר לתלמידים אלה קיום פעילות חינוכית פורמלית ובלתי פורמלית. אמצעי הקצה כוללים מחשבים ניידים, טאבלטים ומודמים סלולריים לגלישה באינטרנט¹².

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מאם לילד שסיים את לימודיו בכיתה ז' בחינוך המיוחד אשר פונתה עם משפחתה למלון לאחר שטיל פגע בביתם בפתח תקווה. האם טענה שאנשי משרד החינוך חילקו מחשבים לתלמידים שפנו למלון שבו הם שוהים, אך בנה לא קיבל מחשב. המתלוננת ציינה כי חדרו של הילד והמחשב שהיה בו נהרסו מפגיעת הטייל, וכי אי-קבלת המחשב גרמה לבנה אכזבה רבה. האם ציינה עוד כי אביו של הילד שוהה בחו"ל, כי הוא אינו יכול להגיע לארץ בשל סגירת המרחב האווירי וכי בהיעדרו מועצמים קשיי המלחמה אצל בנה.

11 מבוסס על מידע מאתר משרד התחבורה.

12 ראו נוהל משרד החינוך "חלוקת אמצעי קצה לתלמידים מפונים" עם כלביא" מ-23.6.25.

בתגובת משרד החינוך על פניית הנציבות נמסר כי מאחר שהילד לומד במוסד שש-שנתי שאינו מוגדר כחינוך יסודי הוא אינו זכאי לקבל מחשב. הנציבות שבה ופנתה למשרד החינוך והסבה את תשומת ליבו לנסיבות המקרה. בתגובה מסר משרד החינוך כי הנוהל¹³ לחלוקת מחשבים מאפשר חריגה ממנו במקרים מסוימים, וכי לאחר בחינה נוספת של המקרה, בעקבות פניית הנציבות, הוענק לילד מחשב.

1213737



מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור סמוך למקום נפילת טיל ברמת גן

פיצויים על הנזקים שנגרמו עקב ירי הטילים

חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א-1961, קובע כי על מדינת ישראל באמצעות קרן הפיצויים (מס רכוש) לפצות על נזקים ישירים ועקיפים שנגרמו ממעשי איבה או פעולות מלחמה שונים, וזאת כדי להשיב את המצב לקדמותו. ככל הניתן, סמוך לזמן האירוע מגיעים אנשי קרן הפיצויים (מס רכוש), מלווים בשמאים ומהנדסים, לאזור שנפגע, כדי לאמוד את הנזק.

מי שלרכשו נגרם נזק במלחמה זכאי לקבל פיצוי על הנזק, ועליו להגיש תביעה מקוונת לקבלת הפיצוי. אם הנזק נגרם למבנה, לתכולה, או לרכב, הפיצוי ישולם עבור ההוצאות של בעלי הנכס לצמצום הנזק (כמו תיקון). נוסף על כך, ישולם אחד מאלה (הנמוך מביניהם): ההפרש בין שווי הנכס לפני שניזוק לשווי הנכס מייד לאחר שניזוק; הסכום שנדרש להחזרת הנכס למצב שלפני הנזק או לרכישה של נכס דומה במקומו, אם לא ניתן לשקם את הנכס.

ב-17.6.25, בתחילת מבצע עם כלביא, הוסיפה רשות המיסים אפשרות להגיש תביעה במסלול מהיר. תקרת הפיצוי במסלול המהיר הייתה עד 10,000 ש"ח, והוא יועד לאנשים פרטיים בלבד. ב-19.6.25 העלתה רשות המיסים את תקרת הפיצוי ל-30,000 ש"ח וכן הרחיבה את המסלול כך שיכלול גם עסקים (נזקים למבנה או לתכולה). נקבע שתביעה במסלול המהיר תטופל בתוך שבועה ימי עסקים, ללא המתנה לשמאי, אם התקיימו שני התנאים האלה:

שמאי מטעם קרן הפיצויים עדיין לא ביקר בנכס שניזוק (אין אפשרות להגיש תביעה במסלול המהיר לאחר ביקור שמאי).

התביעה היא על נזקים למבנה, לתכולה ביתית (חפצים) ולציוד ומלאי של עסק.

המסלול המהיר נועד לתת אפשרות לפיצוי מהיר על נזקים קטנים יחסית, ללא צורך בהליך שמאות ארוך ובלי להזדקק להליך של הגשת תביעה לפיצוי במסלול הרגיל. נוסף על כך, מסלול זה נועד להפחתת הנטל על הנפגעים בכל הנוגע להגשת מסמכים, לייעול עבודת רשות המיסים באמצעות הפחתת עומס מהשמאים ומאנשי מס רכוש ולמתן מענה יעיל ומהיר לאוכלוסיות רחבות שנפגעו.

בעקבות ירי הטילים המסיבי מאיראן נפגעו מבנים רבים. מתחילת המבצע עד 10.8.25 התקבלו במוקדי קרן הפיצויים 52,183 תביעות, מהן 41,060 בגין נזק למבנה, 5,225 בגין נזק לרכב ו-5,898 בגין נזק לתכולה וציוד¹⁴. 143 צוותים של קרן הפיצויים פעלו ברחבי הארץ. נוסף על כך, פעלו 13 צוותים במלונות שבהם מתאכסנים אזרחים שבייתם ורכושם נפגעו ומסייעים להם בהגשת תביעות לפיצוי ובקידום השיקום של בתיהם¹⁵. הצוותים של קרן הפיצויים, מלווים במהנדסים ושמאים, ביקרו בזירות השונות ונתנו מענה ראשוני לאזרחים שבייתם ורכושם נפגעו, בשיתוף נציגי הרשויות המקומיות הפועלים בשטח.

14 על פי מידע שמסרה רשות המיסים לנציבות תלונות הציבור.

15 מבוסס על מידע מאתר רשות המיסים.

בעת המבצע התקבלו בנציבות תלונות הציבור תלונות שבהן הלינו המתלוננים על קושי בקבלת מידע ברור ונגיש מרשות המיסים. המידע המבוקש נגע לנושאים שונים, כגון מצב הטיפול בתביעות בעניין נזק ישיר; מועדי ההגעה של נציגי מס רכוש לשטח; זכאות שוכרים לדיוור חלופי; ומועדי העברת תשלומים למפונים. יצוין כי רשות המיסים פתחה עמדות מידע בבתי מלון בשבוע השני למבצע.

נוסף על כך, בימים הראשונים של המבצע התקבלו תלונות של פונים למוקד קרן הפיצויים על זמני המתנה ארוכים למענה טלפוני או על מענה חלקי בלבד. הבעיה מתחדדת כאשר מדובר באזרחים ותיקים או באזרחים שאינם בעלי אוריינטציה טכנולוגית ומתקשים בהגשת פניות מקוונות.

נציבות תלונות הציבור תיווכה בין הפונים אליה לבין קרן הפיצויים וסייעה לפונים בקבלת מידע עדכני, ונוסף על כך שיקפה לרשות המיסים את הקשיים בקבלת מידע כפי שעלו מהתלונות.

עובדי רשות המיסים, אשר נדרשו להתמודד בפרק זמן קצר עם השפעותיו של אירוע קיצוני ומורכב במציאות ביטחונית מאתגרת, ראויים להערכה על התגייסותם המלאה למתן מענה מידי לציבור שנפגע מירי הטילים.



במכתבו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לשר האוצר מ-17.6.25 כתב מבקר המדינה כי "בשל היקף התושבים המפונים שבתיהם ניזוקו, יש לבחון את הלימת המוקד הנוכחי להיקפי הנפגעים. מוצע לשקול להקים מוקד ארצי מקצועי לממשק למול הרשויות וכן להרחיב את השירותים לאזרחים, לרבות הקמת עמדות לקבלת קהל במשרדי השומה השונים שהנציגים בהם יסייעו בתביעות לפיצוי וייתנו מידע לציבור בעת חירום זו".

להלן תיאור של כמה מהתלונות בנושא הפיצויים והשירות שניתן לנפגעים שביררר נציבות תלונות הציבור:

רשות המיסים בישראל הערכת שמאי נמוכה



המתלונן, תושב בני ברק שדירתו נפגעה מטיל, פנה לנציבות תלונות הציבור וציין כי הוא מפונה כבר כחודש מהדירה, משום שאינה ראויה למגורים, ובתקופה זו נולדה לו בת. כעבור שבועיים מהפגיעה בדירה הגיע אליה שמאי, לשם הערכת היקף הנזק ואומדן עלות תיקונו. לטענת המתלונן, עלות התיקון על פי האומדן נמוכה ממחירי השוק לתיקון הנזק בפועל. המתלונן פנה לרשות המיסים, וזו הפנתה אותו לשמאי. השמאי ביקש מהמתלונן להציג לו הצעות מחיר לתיקון הנזק, והמתלונן עשה זאת, אולם השמאי לא הסכים לשנות את האומדן. המתלונן הגיש ערר לרשות המיסים על החלטת השמאי, ובתגובה מסרה לו הרשות כי ההחלטה תינתן בתוך 60 יום. המתלונן טען כי בשל הלידה של אשתו הוא אינו יכול להמתין 60 יום לקבלת החלטה בעניינו בזמן שדירתו אינה ראויה למגורים, ובלי שאושר לו תשלום לתיקון הנזקים.

בתגובתה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה רשות המיסים כי לאחר קבלת התלונה ערך השמאי ביקור נוסף בדירתו של המתלונן ובתוך 20 יום ממועד קבלת התלונה תיקן השמאי את השומה בהתאם להצעות המחיר שהעביר אליו המתלונן והוסיף לה 3,000 ש"ח, וכי שולמו למתלונן הכספים למימון עלות התיקון.



עובד נציבות תלונות הציבור בעמדת קבלת קהל במרכז מפונים

רשות המיסים בישראל



עיכוב בטיפול בתביעה עקב אי-הבנה בין השמאי לבין התובע

דירתו של המתלונן בפתח תקווה נפגעה מטיל. שבועיים לאחר הפגיעה שלח המתלונן לשמאי שמונה לטפל בתביעת התשלום בגין תיקון הנזקים שנגרמו לדירה כמה הצעות מחיר. ואולם אף שעברו שלושה שבועות ממשלוח הצעות המחיר לא התקבלה תגובה מהשמאי. נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות המיסים, וזו מסרה בתגובה כי מבדיקת המקרה עלה שהשמאי מסר למתלונן כתובת דואר אלקטרוני למשלוח הצעות המחיר, אך המתלונן לא שלח את הצעות המחיר לכתובת זו, אלא העלה אותן לתיק התביעה באתר רשות המיסים שאינו חשוף לשמאי. רשות המיסים הודיעה כי ההצעות נבחנו, ושולם למתלונן פיצוי בסך 31,034 ש"ח.

1216164

רשות המיסים בישראל



עיכוב בטיפול של שמאי

דירתה של המתלוננת, נכה תושבת פתח תקווה, נפגעה מטיל. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור ומסרה כי אף שעבר כחודש וחצי מהפגיעה בדירה, היא אינה מקבלת מענה מהשמאי שמונה לטיפול בעניינה. המתלוננת ציינה כי לכל שכניה כבר שולמו הכספים לתיקון, ודירותיהם תוקנו. המתלוננת הוסיפה

כי פנתה פעמים רבות למוקד של רשות המיסים, ובכל פעם נאמר לה כי פנייתה תועבר לטיפול, אך לא חל כל שינוי במצב. במענה על פניית הנציבות מסרה רשות המיסים כי השמאי אומנם התעכב בטיפול בעניין. הרשות טיפלה מיידית בעניין, והתשלום לתיקון הנזקים הועבר למתלוננת בתוך כמה ימים.

1217524

רשות המיסים בישראל

פיצוי על רכב שנפגע מטיל



בערוץ הווטסאפ של הקו החם התקבלה פנייה ברוסית ממתלונן שרכבו נפגע מטיל בבת ים. הרכב נלקח על ידי עיריית בת ים, וזו מסרה למתלונן כי לא ניתן לשחרר את הרכב ללא אישור של שמאי מטעם רשות המיסים. המתלונן טען כי פנה לרשות המיסים בתביעה לקבלת פיצוי על הנזק שנגרם לרכב, אך לא נענה. המתלונן ציין כי עקב ניתוח שעבר הוא אינו יכול להתנייד בתחבורה ציבורית וביקש לזרז את הטיפול בתביעתו. נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות המיסים, וזו מסרה בתגובה כי שמאי בחן את הרכב והחליט כי אינו ראוי לשימוש. הפיצוי על הרכב הועבר למתלונן בתוך שבועיים מהפנייה לנציבות.

1213826



כלי רכב שנפגעו מירי טילים בבת ים

רשות המיסים בישראל



תביעה לפיצוי של זוג קשישים שלא טופלה

צוות של נציבות תלונות הציבור פגש במלון בהרצלייה זוג קשישים בני יותר מ-90 שפנו לאחר שביתם בפתח תקווה נפגע מטיל. לדבריהם, הם הגישו תביעה לקבלת פיצוי מקרן הפיצויים, אך אף שעברו שבועיים מהגשת התביעה טרם נוצר עימם קשר, ולא התקיים ביקור של שמאים בדירה. בני הזוג ציינו כי הם מנועים מלהוציא ציוד וחפצים מהדירה לפני בואו של שמאי מטעם קרן הפיצויים לאמוד את הנזק, והדבר מקשה עליהם מאוד. הנציבות פנתה לקרן הפיצויים, והתברר כי בני הזוג הזינו בתביעה לפיצוי כתובת שגויה במודיעין, במקום בפתח תקווה. לאחר שהטעות תוקנה יצרה קרן הפיצויים קשר עם המתלוננים, לשביעות רצונם.

1214050

רשות המיסים בישראל



ביקש לעבור בין מסלולי פיצוי וסורב

המתלונן הוא תושב פתח תקווה שפונה למלון לאחר שביתו נפגע מטיל. הוא הגיש שלוש תביעות למס רכוש, בגין נזקים לביתו ולשתי מכוניות שלו. למוחרת הגשת התביעה פורסמה האפשרות להגשת תביעה במסלול מהיר. המתלונן פנה לקרן הפיצויים וביקש להסב את התביעה למסלול המהיר, אך לדבריו נמסר לו כי מי שהגיש יותר מתביעה אחת אינו יכול לעבור למסלול אחר. המתלונן טען כי אין היגיון בסירוב להסב את התביעה שלו למסלול המהיר. בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה קרן הפיצויים כי ניתן לעבור בין מסלולי פיצוי. ואולם במקרה הנוכחי לא הייתה זהות בין מגיש התביעה לפיצוי לבין הנפגע, מאחר שהמתלונן הגיש את התביעה אך רשם את אשתו כמי שנפגעה ומבקשת פיצוי, ולכן המערכת הממוחשבת לא איפשרה מעבר למסלול המהיר. בעקבות התערבות הנציבות מחקה קרן הפיצויים את התביעה הראשונה של המתלונן וסייעה לו להגיש תביעה חדשה במסלול שבו חפץ.

1214056

רשות המיסים בישראל



פיצוי על נזקים למי שאינו אזרח ישראל

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מתושבי בת ים שאינם אזרחי ישראל (ביניהם אזרח אריתריאה, תייר ופליטה מאוקראינה) שדירתם נפגעה מירי טיל. המתלוננים ציינו שמאחר שהם אינם אזרחי ישראל, הם אינם יכולים להגיש תביעה לקבלת פיצוי. הנציבות פנתה לקרן הפיצויים למציאת פתרון לבעיה שהעלו המתלוננים. בעקבות פניית הנציבות מסרה קרן הפיצויים כי כדי שתושב חוץ יוכל להגיש תביעה לפיצוי עליו למלא טופס לקבלת מספר ישות (במקום מספר תעודת זהות), ועם קבלת המספר הוא יוכל להגיש תביעה. קרן הפיצויים ציינה כי את המספר ניתן לקבל באמצעות הגשת בקשה מקוונת באתר רשות המיסים על ידי מייצגים או ללא צורך במייצג במשרדי השומה ברחבי הארץ, שהונחו בעקבות פניית הנציבות לטפל בפניות בעניין. הנציבות הנחתה את המתלוננים כיצד לפעול לקבלת מספר הישות והגשת התביעה לפיצוי.

להלן דוגמה לדרך הטיפול של נציבות תלונות הציבור בתלונה של תייר:

תייר שהגיע לישראל עם בת זוגו ובנו לקבלת טיפול רפואי אונקולוגי פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי הוא מבקש לקבל פיצוי על הנזק שנגרם לתכולת הדירה ששכר. התייר דובר רוסית בלבד והתקשה לקבל מידע על זכויותיו. עובדת הנציבות שוחחה עימו בשפה הרוסית, הנגישה עבורו את המידע הרלוונטי, כגון אופן קבלת מספר ישות, והנחתה אותו להגיש תביעה לפיצוי בגין רכושו שניזוק במשרד פקיד השומה הסמוך למקום מגוריו. המתלונן פנה לעובדת הנציבות ומסר כי הגיע פעמיים למשרד פקיד השומה בחולון, אך לא ניתן לו שירות. הנציבות פנתה לרשות המיסים, וזו מסרה לה כי בשל אי-הבנה של בקשת המתלונן לא ניתן לו השירות המבוקש. בעקבות התערבות הנציבות שוחח נציג רשות המיסים עם המתלונן ברוסית וקבע לו פגישה עם גורם מקצועי שיסייע לו בקידום תביעתו.

1213011, 1214060

רשות המיסים בישראל



מתן שירות למפונים במשרדי רשות המיסים

לאחר מבצע עם כלביא שבמהלכו פונו כ-11,000 תושבים מביתם עקב הפגיעות בבתי מגורים, הודיעה רשות המיסים לנציבות תלונות הציבור כי פרסמה למשרדיה ברחבי הארץ כי עליהם לתת שירות למפונים גם אם הם אינם משוייכים לפי כתובתם לאותו משרד.

הנחיה זו ניתנה בעקבות תלונה שהתקבלה בנציבות תלונות הציבור במהלך מלחמת חרבות ברזל. תושבת קריית שמונה שפונתה מביתה והתגוררה במהלך מלחמת חרבות ברזל בראשון לציון פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה על השירות שקיבלה במשרד של רשות המיסים בראשון לציון. המתלוננת ביקשה לקבל אישור על תיאום מס ולעדכן את הטבות המס המגיעות לה כתושבת קריית שמונה, אך הופנתה למשרד השומה בצפת, שאליו היא משויכת, ונאלצה להגיע לצפת כדי להשלים את הטיפול בעניינה. המתלוננת הלינה על דרישת רשות המיסים כי תסע מראשון לציון לצפת לצורך הטיפול בבקשתה.

רשות המיסים טענה כי לא היה בידי המשרד בראשון לציון כל המידע הנדרש להשלמת הטיפול בבקשת המתלוננת, ועל כן היא הופנתה למשרד השומה שאליו היא משויכת, שמטפל בנושא התושבות ביישובי הצפון¹⁶. רשות המיסים הוסיפה כי המתלוננת הייתה יכולה לקבל את השירות גם באופן מקוון, אולם המתלוננת טענה כי אין לה אוריינות דיגיטלית הדרושה לשם כך.

בעקבות התלונה העלתה נציבות תלונות הציבור לפני חטיבת שירות הלקוחות של רשות המיסים את נושא מתן השירות למפונים בתקופות מלחמה במקום מגוריהם הזמני. הנציבות הציעה מתווה לשיפור השירות למפונים, ובכלל זה במקרים שהם מגיעים למשרדי קבלת הקהל שלא ביחידה שאליה הם משויכים.

רשות המיסים הודיעה לנציבות תלונות הציבור לאחר שהחל מבצע עם כלביא, שבעקבותיו נוספו מפונים רבים עקב פגיעות הטילים ששוגרו מאיראן, כי פרסמה הנחיות חדשות ולפיהן יש לתת למפונים שירות מיטבי, המתחשב בנסיבות, אף אם הם אינם משוייכים גיאוגרפית לפי כתובתם לאותו משרד.

1199774

16 הזכאות להטבת המס ניתנת למי שהוא תושב הצפון.

ההתמודדות של הציבור הרחב עם מצב החירום במהלך מבצע עם כלביא

גם תושבים שרכושם לא ניזוק ישירות מירי הטילים נאלצו להתמודד עם השלכות מצב החירום ששרר במהלך מבצע עם כלביא. הציבור הרחב נדרש להתמודד עם מציאות של איום ביטחוני, הכוללת חשיפה לירי טילים והיעדר מיגון הולם במקרים רבים. נוסף על כך, בשל פעילותו המצומצמת של המגזר הציבורי בתקופת החירום, התעוררו קשיים בקבלת שירותים חיוניים מגופים ממוסדות מדינה.

בפרק זה יובאו דוגמאות לתלונות הממחישות את האתגרים שעמדו בפני הציבור הרחב, ובהם פערים במיגון, לצד סוגיות בתחומי הבריאות, התעסוקה והנגישות לשירותים ציבוריים.

פערים במיגון ובמקלוט

ב-12 ימי מבצע עם כלביא שוגרו לשטח ישראל מאות טילים וכטב"מים. התקפות טילים אלה הדגישו את הצורך במרחבים ממוגנים תקינים שראויים לשהייה בסמוך לבתים ולמרכזי התעסוקה.

האיומים שנשקפו לעורף מדינת ישראל הביאו בשנת 1972 לתיקון חוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 (להלן - חוק הג"א), המחייב לכלול בניית מקלט בכל בנייה חדשה של מבנה פרטי או ציבורי. בשנת 1992, לאחר תום מלחמת המפרץ הראשונה, אושרו תקנות לגבי מרחבים מוגנים במסגרת תקנות ההתגוננות האזרחית (מפרטים לבניית מקלטים), התש"ן-1990. תקנות אלה מחייבות לכלול בניית ממ"ד (מרחב מוגן דירתי), ממ"ק (מרחב מוגן קומתי) או ממ"מ (מרחב מוגן מוסדי) בכל בנייה חדשה.

כבר בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור באוקטובר 2023, בתחילת מלחמת חרבות ברזל, ניכרו פערי המיגון והמקלוט ביישובי קווי העימות בדרום ובצפון, ובפרט בשכונות שהמעמד החברתי-כלכלי של המתגוררים בהן נמוך ובשכונות ותיקות. החשיבות של הטיפול בפערי המיגון והמקלוט עלתה ביתר שאת ביישובים שלא פונו. גם במרכז הארץ ניכרו פערי מיגון ומקלוט שהותירו רבים מתושבי מרכז הארץ ללא מיגון מספק בעת ירי טילים, וביתר שאת בעת מבצע עם כלביא. בדוח מיוחד בנושא "תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת 'חרבות ברזל'" קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי הממצאים בדבר פערי המיגון מחייבים גיבוש של תוכנית מיגון המבוססת על מיפוי פערים עדכני.

פערים במיגון ובמקלוט עלו גם בעוד דוחות של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שפורסמו בשנים האחרונות.

לדוגמה, בדוח בנושא "ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות (מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה) - ביקורת מעקב", שפורסם באוגוסט 2020, הועלו הפערים המרכזיים האלה:

- לכ-2.6 מיליון תושבים בישראל (28%) אין מיגון תקני בסמוך למקום מגוריהם;

- טרם הוסדרה חלוקת הסמכויות בין משרד הביטחון למשרד לביטחון הפנים¹⁷ בנוגע לטיפול בעורף, אף שהחלטה על הסדרה זו התקבלה על ידי הממשלה בשנת 2014;
- מקלטים ציבוריים הנמצאים ביישובים הסמוכים לקו הגבול שתושביהם עלולים להידרש לשהות בהם זמן ממושך, יכולים להיחשב כשירים מבחינת פיקוד העורף, אף שלא מתקיימים בהם התנאים הפיזיים הנדרשים לשהייה ממושכת;
- הצפיפות הצפויה במקלטים הפרטיים המשותפים עלולה שלא לאפשר שהייה ממושכת בהם;
- העובדה שחלק מאמצעי המיגון אינם מאפשרים למתמגנים שהייה ממושכת לא באה לידי ביטוי בסקירת מצאי המיגון הכשיר שמציג פיקוד העורף;
- טרם הוחל בגיבושה של תוכנית רב-שנתית לשנים 2019 - 2030 למיגון העורף שעליה החליט הקבינט המדיני-ביטחוני (תוכנית "מגן הצפון") בשנת 2018.

בדוח הומלץ בין היתר כי משרד האוצר, משרד הביטחון, המשרד לביטחון הפנים ופיקוד העורף ישלימו את גיבושה של התוכנית למיגון העורף בעלות כוללת של 5 מיליארד ש"ח, וכי משרד הפנים ופיקוד העורף יאיצו ברשויות המקומיות למלא את תפקידן בכל הנוגע לאכיפת חוק הג"א בנושא המקלטים המשותפים בבנייני מגורים, כדי להבטיח את כשירותם לצורך הגנת התושבים בשעת חירום.

גם הדוח בנושא "מוכנות המדינה לרעידות אדמה - תשתיות לאומיות ומבנים - ביקורת מעקב מורחבת", שפורסם בינואר 2024, התייחס למימוש תוכנית "מגן הצפון", שנועדה למיגון העורף ולשיפור המוכנות לרעידות אדמה. בדוח צוין כי נכון לשנת 2022, משרד האוצר, בשיתוף רשות החירום הלאומית ופיקוד העורף, איתר מקור תקציבי רק עבור 890 מיליון ש"ח (18% בלבד) מתוך 5 מיליארד ש"ח הנדרשים ליישום ההחלטה על מימוש תוכנית "מגן הצפון".

כמו כן, בדוח בנושא "אישור מרחבים מוגנים על ידי פיקוד העורף ומכוני הבקרה כחלק מתהליך מתן היתר בנייה", שפורסם בינואר 2024, צוין כי בשנת 2022 מספר הבקשות לאישור נספח מיגון שאושרו על ידי פיקוד העורף עלה בכ-53% לעומת שנת 2019, ואילו מספר "האיטרציות" (סבבי האישור) הנדרשות לאישורים אלה עלה בכ-200% לעומת שנת 2019. בכך בפועל מתארך התהליך לאישור נספח המיגון כחלק מתהליך מתן היתר הבנייה. בדוח נאמר כי בבדיקה מדגמית שנעשתה עלה כי 60% מהבקשות שהוגשו לפיקוד העורף לאישור נספח המיגון הוחזרו למגישיהן לצורך תיקונים והשלמות, כך שבכל עת יש כ-6,000 בקשות שנמצאות אצל מגישיהן לצורך תיקון והשלמה, לעיתים לתקופות של יותר מחצי שנה.

בשנים 2024 - 2025 בוצעו ביקורות נוספות העוסקות בנושאי המיגון והמקלות, דוגמת ביקורת בנושא "מיגון בתי חולים" וביקורת בנושא "מיגון ומיקלות ברשויות המקומיות" אשר מתוכננות להתפרסם בחודשים הבאים.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו מתחילת מלחמת חרבות ברזל 192 תלונות בעניין מקלטים ומרחבים מוגנים, מהן 75 תלונות במהלך מבצע עם כלביא.

17 שמו של המשרד בעת פרסום הדוח. שם המשרד כיום הוא המשרד לביטחון לאומי.

עיריית מעלות תרשיחא



תחזוקה לא נאותה של מקלט ציבורי

החובה לתחזק מקלט ציבורי ולשמור עליו במצב המאפשר את השימוש בו בכל עת כמחסה מפני התקפה מוטלת על הרשות המקומית. התלונות שהתקבלו נציבות תלונות הציבור בעניין המקלטים הציבוריים עסקו בין היתר בתנאי התברואה במקלטים, בליקויים באספקת מים למקלטים, בתאורה לקויה בהם ובדרכי גישה לקיוות אליהם. להלן תיאורה של תלונה בנושא:

תושב מעלות תרשיחא התלונן כי דרכי הגישה למקלט הציבורי בסמוך לביתו חסומות בשל צמחייה גבוהה. לדבריו, הוא פנה בנדון לעירייה, אך הליקוי לא תוקן. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור ניכשה העירייה את הצמחייה ופתחה את הגישה למקלט.

1213109

עיריית ירושלים, משטרת ישראל



מניעת כניסה של תושבים למקלט ציבורי

המתלוננת היא בת לקהילת יוצאי אתיופיה, והיא התלוננה לנציבות תלונות הציבור בשם כמה משפחות מקהילת יוצאי אתיופיה המתגוררות בירושלים. לטענתה, כאשר ביקשו בני המשפחות להיכנס למקלטים במקום מגוריהם, חרדים מפלגים קיצוניים שגרים באזור התנהגו בצורה לא נאותה ומנעו מהם את הכניסה למקלט. לטענת המתלוננת, פניית המשפחות למשטרה סייעה לזמן קצר בלבד, ומייד לאחר מכן שבו ההצקות בלי שיינתן לכך מענה קבוע.

עובדת נציבות תלונות הציבור שביררה את התלונה בחנה את מפת המקלטים באזור ואיתרה מקלט ציבורי קרוב יותר לביתן של המשפחות מהמקלט שבו נתקלו בהתנהגות השלילית של התושבים האחרים. המתלוננת בחנה את המקלט, אך דיווחה לנציבות שהוא נעול וציינה שנאמר לה שזהו מקלט לגברים בלבד.

לאחר שהדבר נודע למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא שוחח על כך עם ראש עיריית ירושלים. בעקבות כך מנהל השיטור העירוני ליווה את המתלוננת למקלט שאיתרה נציבות תלונות הציבור, הפגיש אותה עם האישה שמחזיקה במפתח המקלט ומסר לה את פרטי הקשר שלו כדי לאפשר לה להתקשר אליו בכל שעה אם יתעורר צורך בכך.

עם זאת, נציבות תלונות הציבור לא הסתפקה בפתרון הבעיה הנקודתית. נציגי הנציבות פנו למשטרה בנושא, והוחלט על קידום הידברות במישור הקהילתי בין המשטרה לבין הרבנים של הפלגים הקיצוניים, כדי להפסיק את התופעה של התנהגות לא ראויה כלפי בני קהילת יוצאי אתיופיה בעת קבלת התרעות בפרט ובשגרה בכלל.

1212964

עיריית קריית מוצקין



השתלטות אנשים פרטיים על מקלט משותף

מקלט משותף בבניין מגורים הוא רכושם של הדיירים, והם המופקדים על הטיפול בו. בהתאם לחוק הג"א ולחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, האחריות לתחזוקת המקלט המשותף בבניין ולשמירה עליו במצב המאפשר את השימוש בו בכל עת מוטלת על בעלי הדירות. אם בעלי הדירות אינם מטפלים בתחזוקת המקלט, ניתן לפנות לרשות המקומית הרלוונטית, שמחזיקה בסמכות על פי חוק הג"א לדאוג לתחזוקתו. בסמכות הרשות המקומית להורות לבעלי הדירות לבצע בתוך תקופה מוגדרת עבודות או תיקונים, לשם תחזוקה תקינה. אם בעלי הדירות אינם פועלים בפרק הזמן שבו התבקשו על ידי הרשות המקומית לפעול, בסמכותה של הרשות לבצע את העבודות במקומם ולגבות מהם את ההוצאות.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בעניין ליקויים במקלטים משותפים או השתלטות של אנשים פרטיים על המקלטים. בתלונות אלה השתקפה מצוקתו של הפרט, שאין בכוחו בלבד לתקן את הליקויים במקלט ללא השתתפותם של שאר הדיירים. להלן תיאורה של תלונה בנושא:

תושבת קריית מוצקין התלוננה כי המקלט המשותף שבו היא שוהה בזמן האזעקות עמוס בחפצים, ועקב כך שטחו מצומצם. נציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה בנושא, ובאותו היום פינתה העירייה את החפצים מהמקלט.

1213001

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



אי-תקינות מרחב מגן דירתי בדיוור ציבורי

מרחבים מוגנים דירתיים או קומתיים (ממ"דים או ממ"קים) בנויים מבטון מזוין עד יסודות הבניין, דבר שמקנה להם עמידות וחוזק לעומת שאר חלקי המבנה. נוסף על כך, מאחר שהם חלק אינטגרלי מהדירה או הקומה אפשר להגיע אליהם במהירות רבה בשעת חירום ורמת תחזוקתם גבוהה¹⁸.

18 מבוסס על האמור באתר פיקוד העורף.

להלן תיאורה של תלונה בעניין תקינות ממ"ד:

אימה של צעירה נכה בשיעור 100% שנעזרת בכיסא גלגלים ומתגוררת בדירה השייכת לדיור הציבורי פנתה בזמן מבצע עם כלביא לנציבות תלונות הציבור בתלונה על שדלת הממ"ד בדירתה של בתה אינה נסגרת. המתלוננת ציינה כי פנתה לעמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בנדון, אך הנושא לא טופל, וכי נוכח המצב, דלת תקינה של ממ"ד יכולה להציל חיים. הנציבות פנתה לעמידר, והדלת תוקנה לשביעות רצון המתלוננת.

1200013

קשיים בקבלת שירותים ציבוריים בתקופת החירום

מצב החירום המיוחד שהוכרז בזמן מבצע עם כלביא והחשש ממתקפות טילים שיכולות להתרחש בכל רגע שיבשו את שגרת החיים הרגילה של תושבי המדינה. בתי עסק, מרפאות ומשרדים פעלו במתכונת חירום וסיפקו שירותים בעיקר בצורה מקוונת. נסיבות אלה יצרו קשיים בקבלת שירותים חיוניים מצד גופים ציבוריים.

בפרק זה יובא תיאורן של כמה מהתלונות שהתקבלו מהציבור בנוגע להשלכות מצב החירום על הנגישות והזמינות של השירותים הציבוריים.

משרד החוץ



סגירת המרחב האווירי - סיוע בהעברת נפטר לקבורה בארץ

במהלך מבצע עם כלביא נסגר המרחב האווירי של ישראל לטיסות אזרחיות וחברות התעופה נאלצו לעצור את טיסותיהן לישראל וממנה. כתוצאה מכך, עשרות אלפי ישראלים שביקשו לחזור לישראל נותרו בחו"ל ללא יכולת לשוב ארצה. ב-18.6.25 החליטה הממשלה להטיל על משרד התחבורה את האחריות לתכלול ותיאום מבצע "חזרה בטוחה" להשבת ישראלים השוהים בחו"ל ומבקשים לשוב לישראל, בסיוע מפקדת אלון של פיקוד העורף¹⁹.

להלן תלונה שהתקבלה בנציבות עקב סגירת המרחב האווירי:

אחיה של המתלוננת נפטר ב-14.6.25 בחו"ל, והמשפחה נתקלה בקשיים בשחרור גופתו ובהטסתה לארץ, בשל הסגר האווירי האזרחי בזמן המבצע. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור ב-19.6.25 והלינה על כך שמשרד החוץ אינו מסייע לה בנושא, ושהטסת הגופה של האח אינה מקבלת תיעדוף בטיסות החילוץ לארץ בזמן המלחמה. הנציבות פנתה בנושא למפקדת אלון. הפנייה הועברה לנציג משרד החוץ במפקדת אלון, וזה עירב בטיפול גם את נציגי משרד התחבורה, ואלה פעלו מול חברת הביטוח וחברה קדישא לשחרור הגופה

19 החלטת ממשלה 3158 (18.6.25).

והטסתה לארץ. בעקבות פניית הנציבות שוחחו נציגי מפקדת אלון עם המתלוננת, והמקרה הוכר כחריג לעניין מתן תיעדוף בטיסות, וכבר למוחרת הגשת התלונה, ב-20.6.25, בשעות הבוקר, הגיע הארון לארץ.

1213984

המוסד לביטוח לאומי



תשלום דמי אבטלה למי שהמעסיק הוציא אותו לחופשה ללא תשלום בזמן מבצע עם כלביא

נוכח איומי הטילים מאיראן, קבע פיקוד העורף הנחיות מחמירות בשטחי מדינת ישראל כולה, הכוללות איסור על התקהלויות, איסור פעילות במקומות עבודה למעט משק חיוני ואיסור על פעילויות חינוכיות. בשל הנחיות אלו, צומצמו השירותים והפעילות המסחרית במשק באופן משמעותי, דבר שהביא לפגיעה קשה בחיי אדם, לנזקים לרכוש ולפגיעה בפעילות הכלכלית הסדירה של חלק מהעסקים. כתוצאה מכך, מעסיקים רבים הוציאו את עובדיהם לחופשה ללא תשלום.

ב-21.7.25 אישרה מליאת הכנסת תיקון לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, לפיו יינתנו הקלות והטבות בעניין זכאות לדמי אבטלה לעובדים שהעסקתם הופסקה בעקבות מבצע עם כלביא. לפי



עובדת נציבות תלונות הציבור בעמדת קבלת קהל במרכז מפונים

התיקון לחוק²⁰, עובדים שהוצאו על-ידי המעסיק לחופשה ללא תשלום למשך לפחות 10 ימים במהלך 12 ימי הלחימה במסגרת המלחמה מול איראן יהיו זכאים להקלות שונות בתנאי הזכאות לדמי אבטלה ובכללם קיצור תקופת החל"ת הנדרשת מ-30 ימים ל-10 ימים וכן קיצור תקופת האכשרה²¹ מ-12 חודשי עבודה ל-6 חודשי עבודה. למפונים מגבול הצפון, חיילים משוחררים ואנשים עם מוגבלות ניתנה הקלה נוספת במנין חודשי האכשרה הנדרשים²².

להלן דוגמאות לתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בעניין זה:

תושבת שדרות שמועסקת בבאר שבע התבקשה על ידי המעסיק שלא להגיע למקום העבודה והוצאה לחופשה ללא תשלום. המתלוננת נרשמה בשירות התעסוקה ומילאה תביעה ידנית לדמי אבטלה. אף שעבר חודש מאז שהתקבל התיקון לחוק, היא לא קיבלה דמי אבטלה. בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי לא התקבלה בביטוח הלאומי תביעה מצד המתלוננת. הנציבות הנחתה את המתלוננת כיצד להגיש תביעה מקוונת לדמי אבטלה ומסרה לה מידע על תנאי הזכאות לדמי אבטלה בזמן מבצע עם כלביא. באותו היום הגישה המתלוננת את התביעה, ויומיים לאחר מכן אושרה התביעה לתשלום. המתלוננת ביקשה להבין כיצד חושבו דמי האבטלה, והנציבות ביררה את העניין ומסרה את המידע למתלוננת.

1217967

המתלוננת הגישה למוסד לביטוח לאומי תביעה לדמי אבטלה עקב הפסקת העבודה בזמן מבצע עם כלביא ב-7.7.25. בתלונה צוין כי אף על פי שחלפו שבעה שבועות מאז הגשת התביעה היא טרם טופלה, והמתלוננת לא קיבלה דמי אבטלה. לטענת המתלוננת, חברותיה שהגישו את התביעה קיבלו בתוך שבועות אחדים את דמי האבטלה. בתגובה על פניית הנציבות מסר הביטוח הלאומי כי עקב ריבוי התביעות לדמי אבטלה שהתקבלו לאחר מבצע עם כלביא נוצרו עיכובים בטיפול. בעקבות פניית הנציבות טופלה התביעה, ויום לאחר פנייתה של המתלוננת לנציבות התביעה אושרה.

1218708



המתלונן פנה לקו החם שהפעילה נציבות תלונות הציבור בזמן מבצע עם כלביא. לדבריו, הוא מבוטח במכבי שירותי בריאות (להלן - מכבי) וביצע בדיקת MRI במרכז הרפואי אסותא (להלן - אסותא) לפני שהתחיל המבצע, אולם טרם קיבל את תוצאות הבדיקה, שלהן הוא זקוק בדחיפות. בעקבות פניית הנציבות בעניין

20 סעיפים 179כב-179כז לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.

21 סעיף 161 לחוק הביטוח הלאומי קובע כי אחד מתנאי הזכאות לדמי אבטלה הוא צבירת תקופת אכשרה של לפחות 12 חודשי עבודה כשכיר מתוך 18 החודשים האחרונים, לפני שהמובטל נרשם לראשונה בשירות התעסוקה.

22 ראו פרטים באתר הביטוח הלאומי.

לנציבת תלונות הציבור במכבי יצרה מכבי קשר מידי עם אסותא, ובתוך זמן קצר מסרה מכבי לנציבות כי הפיענוח בוצע והוא זמין עבור המתלונן באתר מכבי ובאתר אסותא במרשתת. עוד נמסר לנציבות כי מכבי תיצור קשר עם המתלונן כדי לעדכן אותו בעניין.

1213270

משרד העבודה



לא הצליח לקבל מידע ממוקד ממשרד העבודה

המתלונן, שהוא בעל חברה שמעסיקה עובדים, פנה לקו החם שהפעילה נציבות תלונות הציבור וטען כי הוא מנסה ללא הצלחה ליצור קשר עם המוקד של משרד העבודה, כדי לברר אם מותר לו להעסיק בזמן מצב החירום את העובדים שלו. בעקבות פניית הנציבות יצר מוקד משרד העבודה קשר עם המתלונן ומסר לו את המידע המבוקש.

1213059

רשות המיסים בישראל



סיוע בקבלת שירות ברשות המיסים לאחר שהמשרד המקומי נפגע מטיל

המתלונן נדרש להמציא מסמכים לרשות המיסים. מאחר שמשרד מיסוי מקרקעין בחיפה נפגע מטיל ונסגר, השירות לפונים ניתן במשרד מיסוי מקרקעין בעכו. המתלונן הגיע למשרד בעכו, אך שם נמסר לו כי לא ניתן לתת לו את השירות המבוקש מאחר שבמשרד זה ניתן שירות רק בענייני עיקולים, והוצע לו להגיש את המסמכים באופן מקוון. המתלונן פנה במצוקתו לנציבות תלונות הציבור וטען כי התאריך האחרון להגשת המסמכים הוא למוחרת, וציון כי אין לו גישה למחשב. הנציבות פנתה לרשות המיסים, וזו תיאמה באותו היום למתלונן פגישה ליום המחרת עם נציג שיטפל בו. נוסף על כך, רשות המיסים ציינה כי התברר שהמתלונן ניגש למחלקה לא נכונה כאשר הגיע למשרד מיסוי מקרקעין בעכו, וכעת בעקבות פניית הנציבות יוצבו שלטים שמפנים את המגיעים למשרד בעכו למחלקה הרלוונטית.

1213957

המוסד לביטוח לאומי



סיוע למשרת מילואים בקבלת תגמול מילואים

בנציבות תלונות הציבור התקבלו מתחילת מלחמת חרבות ברזל 260 תלונות ממשרתי מילואים. בדוח שנתי 51 שפרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ביולי 2025 יוחד פרק לתלונות שהתקבלו ממשרתי מילואים הנוגעות לשירותם או לקשיים שהתעוררו עקב השירות. גם מבצע עם כלביא הצריך גיוס מילואים בתפקידים שונים. להלן תיאורה של תלונה שהתקבלה ממתלונן שגויס למילואים לצורך השתתפות במבצע עם כלביא:

המתלונן נקרא למילואים בתחילת מבצע עם כלביא ושוחרר עם תום המבצע. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור והלין כי לא קיבל את תגמול המילואים. בתגובת הביטוח הלאומי על פניית הנציבות נמסר כי העיכוב בתשלום נגרם עקב תקלה במערכת המחשוב שלו, שקרתה בעקבות עדכון המערכת והתאמתה לחקיקה חדשה שהתקבלה. לאחר שהתקלה תוקנה שולם התגמול למתלונן. הנציבות שוחחה עם המתלונן, והוא אישר את קבלת התשלום, אך טען כי שולם לו סכום הנמוך מהסכום המגיע לו. הנציבות פנתה שוב לביטוח הלאומי, ובעקבות הפנייה שוחחה נציגה של הביטוח הלאומי עם המתלונן ומסרה לו מידע על אופן חישוב התגמול. הנציגה ציינה כי החישוב השתנה עקב עדכון חקיקה שהחל ב-1.5.25. הנציבות יצרה קשר עם המתלונן ומסרה לו מידע נוסף על החקיקה החדשה. המתלונן מסר לנציבות כי כעת החישוב מובן לו והודה לנציבות על הסיוע שנתנה לו.

1215562



עובדי נציבות תלונות הציבור בשטח כינוס למשרתי מילואים

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
f YouTube mevaker.gov.il

