



מדינת ישראל



משרד מוקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



נציב  
תלונות  
הציבור  
52 | דוח  
שנתי  
2025 לשנת

## **"כתב ידו של אדם הוא ייחודי ואין דומה לו. הוא משקף משהו מאישיותו, משהו ממנו."**

במיזם "אות.חיים" מעצבים יוצרים גופן על פי כתב היד של הנרצחים והנופלים במתקפת הטרור בשבעה באוקטובר ובמלחמת חרבות ברזל, כדי להשאיר בעולמנו אות חיים מהם.

נציבות תלונות הציבור בחרה להשתתף במיזם ולהנציח את זכרם של כמה מהנרצחים והנופלים באמצעות שילוב גופן המבוסס על כתב ידם בכותרות כמה מפרקי הדוח השנתי שלפניכם. הגופנים נבחרו מתוך מגוון הגופנים שבאתר המיזם.

מס' קטלוגי 2026-C-002

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

[www.mevaker.gov.il](http://www.mevaker.gov.il)

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות Shutterstock



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

# נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 52 | 2025

סיוון התשפ"ו, מאי 2026

# דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

מוגש בזה לכנסת הדוח החמישים ושניים של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בשנת 2025. דוח זה הוא דוח נציב תלונות הציבור השביעי והאחרון המוגש בתקופת כהונתי כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

עם כניסתי לתפקיד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור גיבשתי את חזון המשרד ולפיו על הנציבות להיות גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה.

במהלך כהונתי צעדה הנציבות בדרך שהתווה חזון המשרד. החזון היה למציאות. נציבות תלונות הציבור עומדת לרשות כל הזקוקים לשירותה, מבצעת פעולות יישוג (reaching out) והסברה לקהלים שונים ובפרט לאוכלוסיות הראויות לקידום. לשם כך ערוכים עובדי הנציבות לתת שירות למתלוננים במגוון שפות.

יצוין כי בתקופת כהונתי כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוכפל מספר התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור, מ-14,461 בשנת 2018 ל-30,366 בשנת 2025.

תקופת כהונתי הייתה רצופה אירועי משבר. תחילה משבר הקורונה ולאחר מכן מתקפת שבעה באוקטובר, מלחמת חרבות ברזל ומבצע עם כלביא. כמו בימי שגרה, גם בימי משבר הייתה נציבות תלונות הציבור כתובת למתלוננים בנוגע למגעייהם עם הרשויות השונות. עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הקימה הנציבות את הקו החם לשם קבלת תלונות בטלפון ובווטסאפ. נוסף על כך, צוותי הנציבות יצאו למרכזי מפונים, לריכוזי חיילי מילואים וליישובים שפוננו עם חזרת התושבים אליהם.

ביום 10.9.25 הגשתי לכנסת דוח מיוחד, לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שעניינו "תלונות הציבור במבצע עם כלביא".

אני מצפה כי הגופים הציבוריים ייתנו לציבור את השירות שהוא זקוק לו, בעיתות שגרה ובעיתות חירום - שאליהן מוטל על הגופים להיערך מבעוד מועד.

לסיום ברצוני להביע תודה והערכה לעובדים ולעובדות בנציבות תלונות הציבור על עבודתם המסורה, בעיתות חירום ובעיתות שגרה, ועל בירור מקצועי ויעיל של התלונות, תוך הטיית אוזן קשבת לציבור המתלוננים. אין לי ספק כי נציבות תלונות הציבור תוסיף לשמש כתובת לציבור המתלוננים לשם מימוש זכויותיהם ולהקלת מגעייהם עם רשויות השלטון.



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשפ"ו, מאי 2026

# דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

הדוח השנתי החמישיים ושניים של נציב תלונות הציבור שלפניכם סוקר את פעילותה הענפה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2025. גם השנה המשיכה הנציבות להושיט יד לציבור המתלוננים הן בעיתות שגרה והן בעיתות חירום.

במהלך מבצע עם כלביא הפעילה נציבות תלונות הציבור את הקו החם, שנועד לשמש כלי מהיר ונגיש לקבלת תלונות בטלפון ובווטסאפ מאנשים שנפגעו ממצב הלחיצה. כמו כן, צוותי הנציבות הפעילו עמדות קבלת קהל במלונות ובתי הארחה שבהם שהו תושבים שבתיהם נפגעו מטילים. נוסף על כך המשיכו העובדים להגיע למרכזי תושבים מפונים מהדרום וממצפון שטרם שבו לבתיהם, ליישובים בדרום ובצפון שתושביהם שפגו שבו אליהם, לריכוזים של חיילי מילואים ולמרכזי שיקום של פצועי מלחמה. הנציבות הגיעה גם לסגלי פיקוד ומש"קיות ת"ש בבסיסי צה"ל במסגרת פרויקט "הנציבות מתגייסת", להנגשת פעולות הנציבות גם לחיילים בסדיר אשר הם או בני משפחותיהם מתמודדים מחוץ לצבא עם חסמים במגעים עם גופים ציבוריים.

בשנת 2025 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 6,931 תלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים בעניין דרגות הסבסוד של שכר הלימוד במסגרות מפקחות - מעונות יום, משפחתונים וצהרונים - הרישום למעונות יום ולמשפחתונים והשירות שנתן המוקד להורים. מדובר בגידול חסר תקדים של 740% במספר התלונות שהתקבלו על האגף, לעומת שנת 2024 (שבה התקבלו 824 תלונות). הנציבות הצביעה לפני משרד העבודה על הליקויים הרבים שעלו מבירור התלונות בנושא סבסוד מעונות יום ומשפחתונים ועל הצעדים שעליו לנקוט כדי להביא לתיקונם. להרחבה בנושא ראו עמ' 61.

בשנת 2025 פעלה הנציבות להסרת חסמים לצורך קיצור ויעול של הליכי בירור התלונות. בין היתר, נקבעו לוחות זמנים למענה הגופים הנילוים על פניות הנציבות, תוך רתימת הגופים הנילוים למתן מענה ענייני על התלונות בתוך זמן קצר ולתיקון הליקויים כנדרש.

נציבות תלונות הציבור ממשיכה לבסס את מעמדה כבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור בגופים הציבוריים. ב-2.12.25 קיימה הנציבות אירוע שולחנות עגולים בנושא סוגיות מתודולוגיות בבירור תלונות הציבור, בהשתתפות נציבי תלונות הציבור במשרדי ממשלה ובגופים ציבוריים אחרים.

אני מבקשת להביע תודה והערכה לכל העובדות והעובדים בנציבות תלונות הציבור על הירתמותם לסייע במסירות ובמקצועיות לציבור המתלוננים, ובייחוד על התגייסותם במהלך השנה כולה ובעיקר במהלך מבצע עם כלביא, בעיצומו של ירי טילים על ישראל, להפעלת עמדות קבלת קהל בבתי מלון ובבתי הארחה, ביישובים שתושביהם חזרו אליהם בדרום ובצפון, בריכוזי מילואים ובמחלקות שיקום, כדי לסייע לכל הזקוק לסיועה של נציבות תלונות הציבור.



כרמית פנטון, עו"ד

מנהלת נציבות תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשפ"ו, מאי 2026

## كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

يُقدم إلى الكنيست التقرير الثاني والخمسون لمفوض شكاوى الجمهور، الذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة للعام 2025. هذا التقرير هو السابع والأخير لمفوض شكاوى الجمهور الذي يتم تقديمه خلال فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

مع تولّي منصبى كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، قمت بصياغة رؤية المكتب التي تقضي بأن تكون المفوضية هيئة موضوعية ومهنية ومتاحة للجميع، وأن تعمل على فحص الشكاوى الواردة من أي شخص لأجل ضمان حقوقه ولتعزيز خدمة عامة فعالة وعادلة للمجتمع على جميع مستوياته.

خلال فترة ولايتي، سارت المفوضية على النهج الذي رسمته رؤية المكتب. حتى تحوّلت هذه الرؤية إلى واقع. تقف مفوضية شكاوى الجمهور في خدمة كل من يحتاج إلى خدماتها، وتبادر إلى تنفيذ أنشطة تواصلية وتوعوية لمختلف فئات المجتمع، ولا سيّما الفئات التي تحتاج إلى الدعم والتمكين. ولهذا الغرض، فإن موظفي المفوضية مستعدون لتقديم الخدمات للمشتكين بعدة لغات.

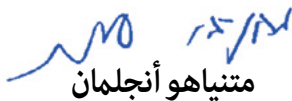
تجدر الإشارة إلى أنه خلال فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، تضاعف عدد الشكاوى التي تلقتها مفوضية شكاوى الجمهور من 14,461 شكوى في عام 2018 إلى 30,366 شكوى في عام 2025.

كانت فترة ولايتي مليئة بالأحداث والأزمات. بدأت بجائحة كورونا ثمّ تلتها أحداث 7 أكتوبر وحرب "السيوف الحديدية" وعملية "الأسد الصاعد". كما هو الحال في الأيام الاعتيادية، كانت مفوضية شكاوى الجمهور في أيام الأزمات أيضاً هي الجهة التي يتوجه إليها المشتكون بشأن تعاملاتهم مع مختلف السلطات. مع اندلاع حرب "السيوف الحديدية" افتتحت المفوضية خطاً ساخناً لتلقّي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب. بالإضافة إلى ذلك، توجهت طواقم المفوضية إلى مراكز إيواء السكّان وتجمّعات جنود الاحتياط والبلدات التي تم إجلاؤها مع عودة السكان إليها.

في 10.9.2025، قدّمت إلى الكنيست تقريراً خاصاً، وفقاً للمادة 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958 [الصيغة المُدمجة]، بعنوان "شكاوى الجمهور في عملية الأسد الصاعد".

أتوقّع من الهيئات العامة أن تقدّم للجمهور الخدمة التي يحتاجها، سواء في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ - وهي الأوقات التي يتعيّن على هذه الهيئات التجهّز لها مسبقاً.

وفي الختام، أودّ أن أعبر عن شكري وتقديري لموظفي وموظفات مفوضية شكاوى الجمهور على عملهم المتفاني، في أوقات الطوارئ وفي الأوقات الاعتيادية، وعلى تعاملهم المهنيّ والفعال مع الشكاوى، والإصغاء باهتمام إلى مقدّمي الشكاوى. لا شك لديّ في أنّ مفوضية شكاوى الجمهور ستواصل أداء دورها لتكون عنواناً لجمهور المتقدّمين بالشكاوى، من أجل تمكينهم من ممارسة حقوقهم وتسهيل تعاملهم مع سلطات الحكم. ونأمل عودة سريعة إلى حياة يسودها الأمن والاستقرار.

  
متيناهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، ايار / مايو 2026

## כמה מדירה مفوضיה شكواى الجمهور

التقرير السنوي الثاني والخمسون لمفوضية شكواى الجمهور الذي أمامكم يستعرض الأنشطة الواسعة التي قامت بها مفوضية شكواى الجمهور خلال عام 2025. وقد واصلت المفوضية هذا العام أيضًا تقديم المساعدة لمقدمي الشكاوى سواء في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ.

خلال عملية "الأسد الصاعد"، قامت مفوضية شكواى الجمهور بتشغيل الخط الساخن، الذي أُعد ليكون وسيلة سريعة ومتاحة لتلقي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب من الأشخاص المتضررين من الحرب. كما قامت طواقم المفوضية بتشغيل محطات استقبال في الفنادق ودور الضيافة التي أقام فيها السكان الذين تضررت منازلهم جراء سقوط الصواريخ. إضافةً إلى ذلك، واصل الموظفون الوصول إلى مراكز السكان الذين تم إجلاؤهم من جنوب وشمال البلاد والذين لم يعودوا إلى منازلهم بعد، وإلى بلدات في الجنوب والشمال عاد إليها سكانها بعد إجلائهم، وإلى تجمعات جنود الاحتياط ومراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب. كما وصلت المفوضية إلى أعضاء القيادة وضباط شؤون الفرد في قواعد الجيش الإسرائيلي في إطار مشروع "المفوضية تتجند"، بهدف إتاحة خدمات المفوضية أيضًا للجنود في الخدمة المنتظمة الذين يواجهون هم أو أفراد من عائلاتهم خارج الجيش عوائق في تعاملاتهم مع هيئات عامة.

في عام 2025، تلقت مفوضية شكواى الجمهور 6,931 شكوى بشأن قسم تشجيع تشغيل الأهل فيما يتعلق بدرجات دعم أقساط التعليم في المؤسسات الخاضعة للرقابة - الحضانات اليومية، الحضانات البيئية، ونوادي الأطفال - والتسجيل في هذه المؤسسات والخدمة التي قدمها المركز للأهالي. وهذا يشكل ارتفاعًا غير مسبوق بنسبة 740% في عدد الشكاوى المقدمة ضد هذا القسم، مقارنة بعام 2024 (الذي تم فيه تلقي 824 شكوى). توجهت المفوضية إلى وزارة العمل بشأن أوجه القصور العديدة التي ظهرت من فحص الشكاوى المتعلقة بدعم الحضانات اليومية والبيئية والخطوات التي يجب اتخاذها لتصحيحها. لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، انظروا صفحة 61.

في عام 2025، عملت المفوضية على إزالة العوائق من أجل تقصير وتبسيط إجراءات فحص الشكاوى. ومن بين أمور أخرى، تم تحديد جداول زمنية لرد الهيئات المشكو ضدها على توجهات المفوضية، مع حث هذه الهيئات على تقديم ردود موضوعية على الشكاوى خلال فترة زمنية قصيرة ومعالجة الإخفاقات وأوجه القصور وفق ما تقتضيه الحاجة.

تواصل مفوضية شكواى الجمهور ترسيخ مكانتها باعتبارها المرجعية المهنية لمفوضي شكواى الجمهور في الهيئات العامة. في 2.12.25، عقدت المفوضية لقاء طاولة مستديرة تناول قضايا منهجية في فحص شكواى الجمهور، بمشاركة مفوضي شكواى الجمهور في وزارات الحكومة والهيئات العامة الأخرى.

أود أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع الموظفين والموظفين في مفوضية شكواى الجمهور على استعدادهم لمساعدة المشتكين بتفانٍ ومهنية، ولا سيما على تجنّبهم طوال العام، وخاصة خلال عملية "الأسد الصاعد"، وسط إطلاق الصواريخ على إسرائيل، لتشغيل محطات استقبال للجمهور في الفنادق ودور الضيافة في البلدات التي عاد سكانها إليها في الجنوب والشمال، وفي مراكز جنود الاحتياط وأقسام إعادة التأهيل، لمساعدة كل فرد يحتاج إلى مساعدة مفوضية شكواى الجمهور.



كرميت فنتون، محاميه

مديرة مفوضية شكواى الجمهور

القدس، ايار/ مايو 2026

## **תוכן העניינים**

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור	4
דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור	5
<b>סקירה כללית</b>	<b>15</b>
סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור	16
הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה	16
מי רשאי להגיש תלונה?	16
התלונות שנציבות תלונות הציבור תברר	16
הגשת התלונה	17
הליך בירור התלונה	18
סקר שביעות רצון לגבי פעילות נציבות תלונות הציבור	20
זמן הבירור הממוצע של התלונות, לפי רמת המורכבות של התלונה, 2025	20
הנגשת נציבות תלונות הציבור	21
<b>נתונים על התלונות בשנת 2025</b>	<b>23</b>
מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2025	24
הגופים הנילונים	25
עשרת הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2025 היה הגדול ביותר	26
שינויים במספר התלונות שהוגשו על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה וגופים ציבוריים בשנת 2025, לעומת שנת 2024	28
נושאי התלונות	29
תוצאות הטיפול בתלונות	30
שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהייתה בהן הכרעה	31

<b>33</b>	<b>המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור</b>
<b>34</b>	<b>מאפייני המתלוננים</b>
34	מגדר המתלוננים
36	גיל המתלוננים
37	השכלת המתלוננים
38	דת המתלוננים
40	מחוז המגורים של המתלוננים
41	התפלגות המתלוננים לפי המדד החברתי-כלכלי של יישוב מגוריהם
42	מתלוננים נתמכי רווחה
42	מתלוננים עם מוגבלות
<b>43</b>	<b>תלונות על גופי השלטון המקומי</b>
<b>47</b>	<b>תלונות הנוגעות למלחמת חרבות ברזל ומבצע עם כלביא</b>
<b>48</b>	<b>חיילים ומשרתי מילואים</b>
48	סירוב המוסד לביטוח לאומי למתן מענק סיוע לחייל ששהה ביישוב בעוטף עזה בשבעה באוקטובר שלא במסגרת שירותו
49	כתובת מגורים של חייל שפונה מביתו שונתה למפרע, ועקב כך הוא נמצא זכאי למענק
50	סיוע למשרת מילואים ונפגע פעולות איבה בקבלת דמי אבטלה
51	סיוע למשרת מילואים בביטול דוח שצבר ריבית פיגורים
<b>52</b>	<b>תושבי צפון הארץ ודרום הארץ</b>
52	מתן מענקים לתושב הצפון שפונה מביתו אך נפטר לפני שפותחה המערכת לתשלום המענקים
53	סיוע לתושב הצפון בקבלת מענק עזובה
54	תשלום פיצוי על נזקים עקב שהות חיילים בווילה ביישוב שפונה בצפון הארץ
55	סיוע לתושבת אשדוד בקבלת דמי אבטלה
56	מדריכי שחייה בעיריית אשדוד לא קיבלו שכר בתחילת מלחמת חרבות ברזל
<b>57</b>	<b>עולים חדשים ועובדים זרים</b>
57	מתן סל קליטה לעולה בנסיבות מיוחדות בתקופת מלחמת חרבות ברזל
58	אי-תשלום של קצבת נכות מעבודה לעובד זר בזמן מלחמת חרבות ברזל

<b>60</b>	<b>נפגעי מבצע עם כלביא</b>	60
	הגדלת סכום הפיצוי שהתקבל בגין פגיעת טיל במבצע עם כלביא	
<b>61</b>	<b>תלונות הציבור על משרד העבודה - אגף בכיר לעידוד תעסוקת הורים</b>	
<b>62</b>	<b>רקע כללי</b>	
<b>64</b>	<b>שיא חדש בתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2025 על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה</b>	
<b>65</b>	<b>נתונים על התלונות</b>	
66	שיעור התלונות המוצדקות	
66	נושאי התלונות	
67	מחוזות המגורים של המתלוננים	
68	התפלגות התלונות לפי האשכול החברתי-כלכלי של היישוב שבו המתלוננים מתגוררים	
<b>70</b>	<b>ליקויים שעלו מתלונות שהוגשו על משרד העבודה בשנת 2025</b>	
70	אי-זמינות המוקד וסגירתו ועיכוב בטיפול בבקשות לקביעת דרגת סבסוד	
73	טיפול לקוי בבקשות של משרתי מילואים	
73	אי-מתן הטבת מילואים והטבת אחים באופן מצטבר במסגרת קביעת דרגת הסבסוד	
74	דחיית בקשה לרישום פעוט בסיכון שהוא בן למשרת מילואים	
74	אי-חישוב הטבת מילואים המזכה בהפחתת דרגה	
75	סירוב לקבל מסמכים שהוגשו באיחור בשל שירות מילואים	
<b>76</b>	<b>ליקויים שעלו מתלונות של תושבי עוטף עזה</b>	
76	עיכוב במתן דרגת סבסוד מיטיבה לתושבי עוטף עזה, לפי החלטת הממשלה 3313	
77	הורה תושב עוטף עזה שפונה מביתו במלחמת חרבות ברזל לא קיבל דרגת סבסוד	
<b>78</b>	<b>טעויות חוזרות של המוקד בנוגע לקביעת דרגת סבסוד לאחים</b>	
<b>79</b>	<b>טעויות ביישום מבחני התמיכה והוראות משרד העבודה והצבת דרישות שגויות לצורך קביעת הדרגה</b>	
79	דחיית בקשות של עוסקים זעירים להגיש שומת מס הכנסה והצהרה במקום אישור רואה חשבון או יועץ מס	
80	שגיאה של המוקד בחישוב הדרגה בשל תוספת שגויה של הכנסה	

80	סירוב המוקד להסתפק באישור מטעם פסיכולוגית חינוכית מומחית ודרישה שגויה לצרף גם אישור מהמכון להתפתחות הילד
81	דרישת המוקד לצרף תעסוקתי של ההורה אצל אותו מעסיק לצורך קביעת דרגה, בלי שתהיה דרישה לכך במבחני התמיכה
81	סירוב המוקד לקבוע דרגה לאם שחזרה מחופשת לידה, שלא על פי מבחני התמיכה
82	סירוב המוקד לקבוע דרגה בשל דרישה שגויה לצרף של שלושה חודשי אבטלה חישוב רכיב ההכנסה ללא הרכיב "ברוטו לביטוח לאומי"
83	<b>אי-טיפול במבקשי דרגה שאינם מחזיקים בתעודת זהות ישראלית</b>
83	<b>טיפול לקוי בבקשות לרישום פעוטות למסגרת מפקחת</b>
84	<b>אי-הנמקה ואי-שקיפות של החלטות בנושא דרגה ורישום</b>
84	ביטול דרגות למפרע ללא הנמקה וללא מתן זכות טיעון
84	אי-שקיפות של החלטות על דחיית בקשות לרישום
85	<b>תקלות בשירות המקוון של משרד העבודה</b>
85	דחיית בקשה לקביעת דרגה בשל תקלה בשירות המקוון
85	משרד העבודה לא העביר בטעות את הסבסוד לבעל משפחתון
86	<b>יחס לא אדיב של נציגי המוקד להורים</b>

## **87 נושאי תלונות נבחרים**

88	<b>זכויות הפרט</b>
88	ביטול צו עיכוב יציאה מהארץ שהוטל לפני 20 שנה ללא סיבה
89	כליאת אישה במעצר עם גבר זר בניגוד לנהלים
90	רישום אדם במרשם האוכלוסין בכתובת שאינה כתובת מגוריו
91	סירוב למתן תעודת אזרח ותיק לתושב ישראל שאינו אזרח
91	סירוב הביטוח הלאומי להכיר בבני זוג כידועים בציבור
92	הביטוח הלאומי לא שילם קצבת ילדים עבור קטין במשך שבע שנים
93	חיוב בתוספת תשלום על שהייה ממושכת במקווה טהרה לנשים
94	הפחתה משכר העבודה של גנת בשל חוב שגוי
95	פרסום נוהל לטיפול בבקשות למחיקת חוב מזונות בהוצאה לפועל

## **97 אנשים עם מוגבלות**

- 97 הזמנת אדם עיוור לוועדה רפואית ללא צורך
- 98 השמשת מעלית שלא פעלה במשך ארבע שנים במעון לאנשים עם מוגבלות
- 99 פתיחת מחסום בחניון בחוף ים המיועד לנכים למי שאינו מחזיק בטלפון חכם
- 100 סימון חניית נכה בעקבות הליך גישור
- 101 נוקשות יתרה - סירוב לסימון חניית נכים עבור ילדה הנעזרת בכיסא גלגלים
- 102 מבחן תיאוריה למי שאינו יודע קרוא וכתוב

## **103 המרחב הציבורי**

- 103 הוספת עמודי תאורה ומכולה לפינוי אשפה בבית חנינא
- 104 הסרת עמודים שמונעים חניה במרחב הציבורי
- 105 הרחבת מדרכה שבאמצעה ניצב עמוד חשמל
- 106 סגירת בית בושת שפעל בדירת מגורים
- 107 מתן היתר לנסיעה ברכב בכבישים שנסגרו עקב פסטיבל "חג החגים" לתושבת חיפה לרגל אירוסי בנה
- 108 שיפור שירות התחבורה הציבורית לרחבת הכותל בשעות הבוקר המוקדמות

## **109 חינוך והשכלה**

- 109 הנגשה אקוסטית של כיתת לימודים לתלמידה עם לקות שמיעה
- 110 הסעת ילד עם מחלת ריאות למוסד לימודים על ידי נהג שמעשן
- 111 חיוב בתשלום עבור הזנת ילדה הסובלת מצליאק, אף שהיא אינה צורכת את המזון בשל מצבה
- 111 אי-שיבוץ ילדים עם מוגבלות שהם עולים חדשים במסגרות לימוד במשך שנה
- 113 אי-מתן מלוא המלגה לחייל משוחרר עבור לימודים אקדמיים
- 114 זכאות למימון לימודים לבתו של נכה צה"ל

## **116 שירותי בריאות**

- 116 סיוע לאזרח ותיק בקבלת בלון חמצן
- 117 אי-מתן שירותי רפואת נשים במצפה רמון
- 118 חיוב בתשלום עבור בדיקה רפואית ללא הודעה מראש

## **119 הדיור הציבורי**

- 119 דחיית בקשה לסיוע בשכר דירה בשל מידע שגוי שיש למבקש נכס בבעלותו
- 120 החלפת דירה בדיור הציבורי בדירה הסמוכה לדירת בן משפחה

## **121 דוחות ואגרות**

121 דחייה על הסף של בקשת נוסעת לביטול דוח בלי לוודא שהדוח נמסר לה

122 הטלת עיקול בגין אי-תשלום אגרת רכב, ללא הצדקה

## **123 צריכת מים**

123 חיוב על צריכת מים בדירה בזמן שהדייר נמצא במאסר ואינו צורך מים בדירה

124 דרישה לתשלום חוב מים שהתיישן

124 חיוב ללא הצדקה בגין צריכת מים משותפת

## **126 ההגנה על חושפי שחיתות**

127 נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2025

## **129 נספחים**

149 רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

150 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 גם כנציב תלונות הציבור וממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור, בהתאם להוראות הפרק השביעי לחוק 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; גופים 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 למתלונן 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 שהמתלונן קיבל, להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

חברי הכנסת רשאים להתלונן גם על מעשה שפגע בזולת.

### התלונות שנציבות תלונות הציבור תברר

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

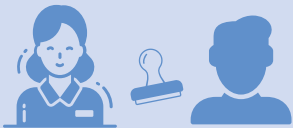

1 מטעמי נוחות נעשה בדוח שימוש בלשון זכר, אף שהכוונה היא לנשים וגברים כאחד.

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.

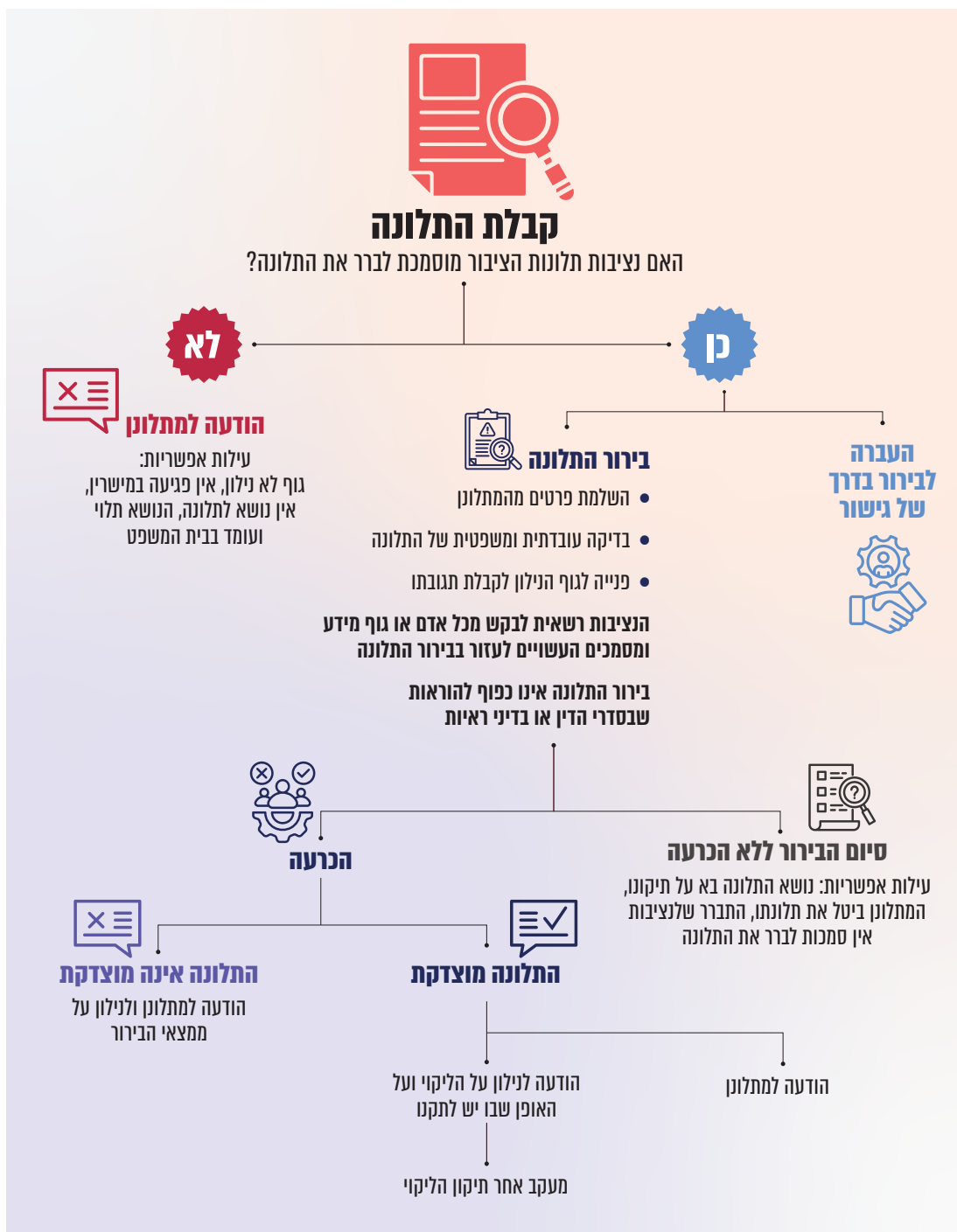
## הגשת התלונה

**אפשר להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור בכמה דרכים**

-  בעל פה בלשכות לקבלת קהל
-  בכתב בלשכות לקבלת קהל
-  בפקס
-  בדואר רגיל
-  בדואר אלקטרוני
-  בטופס מקוון באתר המרשתת של הנציבות

<p> <b>2</b></p> <p><b>אפשרויות הגשת תלונה</b> על ידי המתלונן בעצמו או באמצעות עורך דין או מיפוח כוח</p>	<p> <b>1</b></p> <p><b>מי רשאי להגיש תלונה?</b> כל אדם, ובכלל זה ילד גם אם אינו אזרח ישראלי או תושב ישראל</p>
<p> <b>4</b></p> <p><b>על מה ניתן להתלונן?</b> ניתן להתלונן על מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו טובת הנאה אם המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או יש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט</p>	<p> <b>3</b></p> <p><b>על מי ניתן להתלונן?</b> ניתן להגיש תלונה על גופים ציבוריים שונים, כגון משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וחברות ממשלתיות, הכול כמפורט בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה</p>

## הליך בירור התלונה



## הגנה על חושפי שחיתות

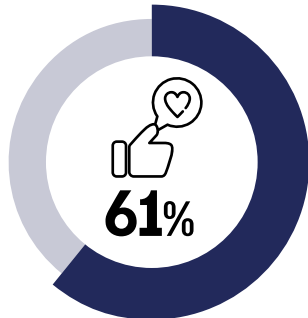
בסעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה נקבעה סמכותו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לברר תלונות של עובדים המתלוננים על פגיעה בהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות בגוף שהם עובדים בו, ולהוציא צווים זמניים או קבועים כדי להגן על זכויות העובדים האלה. לחושפים ולבני משפחותיהם ניתנים תמיכה וליווי קבועים על ידי עובדת סוציאלית שגייסה נציבות תלונות הציבור למטרה זו (להרחבה בנושא ראו בעמ' 126).

## הגישור בנציבות תלונות הציבור

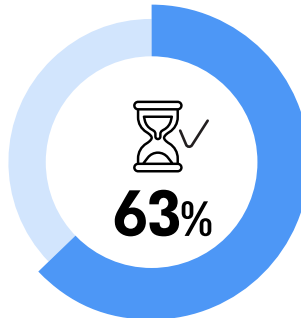
נציבות תלונות הציבור מטפלת בתלונות גם בדרך של גישור. הנציבות הגדירה קריטריונים שיסייעו לה להחליט אילו תלונות מתאימות לטיפול בדרך של גישור, כגון תלונות המבטאות מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים, תלונות המבוססות על הצורך של המתלוננים לקבל הכרה בפגיעה רגשית שנגרמה להם, תלונות שנוגעות לכמה גופים ציבוריים ותלונות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

# סקר שביעות רצון לגבי פעילות נציבות תלונות הציבור

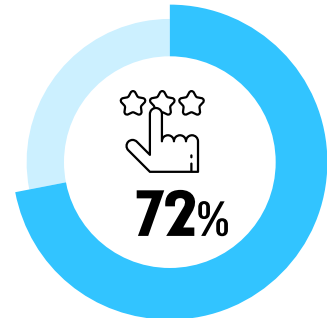
נציבות תלונות הציבור ביצעה סקר שביעות רצון מקוון בקרב מתלוננים שהטיפול בתלונתם הסתיים בשנת 2025. הסקר הוא מדגם סטטיסטי מייצג.



מהמשיבים ציינו כי הם סבורים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור

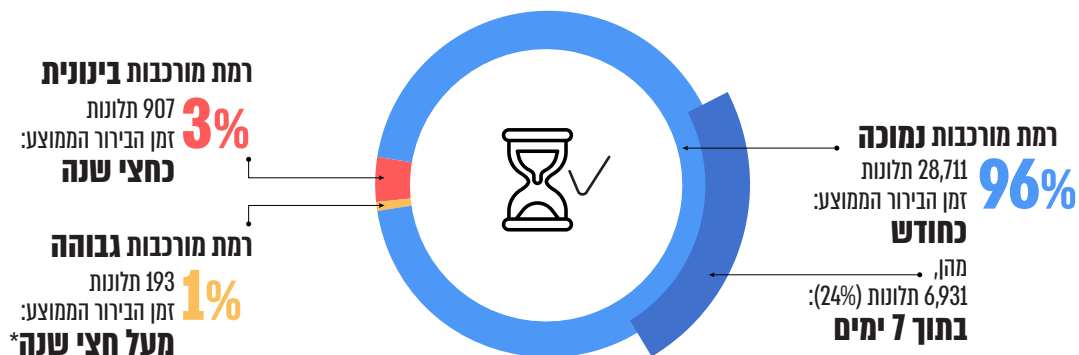


מהמשיבים סברו שהזמן שעבר ממועד הגשת תלונתם ועד סיום הטיפול בה היה קצר עד סביר



היו מרוצים מהיחס ומהאדיבות של עובדי נציבות תלונות הציבור

## זמן הבירור הממוצע של התלונות, לפי רמת המורכבות של התלונה, 2025



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

# הנגשת נציבות תלונות הציבור



**קו חם ייעודי**  
בשפות שונות להגשת  
תלונות הנוגעות למלחמת  
חרבות ברזל ולמבצע  
עם כלביא

### ביקורים וגביית תלונות בשטח

- במרכזי תושבים מפונים מהצפון ומהדרום
- במלונות ובבתי הארחה שבהם נמצאים תושבים שבתיהם נפגעו מטילים
- ביישובים בדרום ובצפון שתושביהם שפונו שבו אליהם
- בריכוזים של חיילי מילואים
- במרכזי שיקום של פצועי המלחמה

פעילות הסברה  
שוטפת  
ברחבי הארץ

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

קבלת קהל  
בלשכות בירושלים,  
תל אביב וחיפה, ובלשכות  
אזוריות בבאר שבע,  
בנוף הגליל ובלוד

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

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

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

טופס מקוון ידידותי  
ונגיש להגשת תלונה -  
בעברית, ערבית,  
רוסית ואנגלית

הפצת עלוני מידע  
בתחומים ייעודיים

- הגנה על חושפי שחיתות
- גישור בנציבות

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





משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

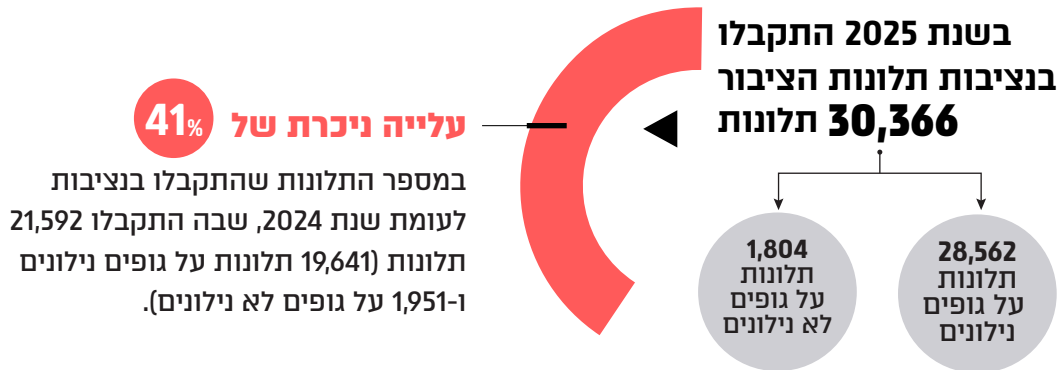
# תלונות עם התאונות בשנת 2025

---

גופן הכותרת מעוצב בכתב ידו של סרן (במיל) **הרב אבי גולדברג ז"ל**,  
אשר נפל בכ"ה בתשרי התשפ"ה (26.10.24) בקרב בלבנון במהלך מלחמת "חרבות ברזל".  
הרב גולדברג ז"ל, בן 43 שנים בנופלו, היה מחנך מסור ורב בית הספר בתיכון "הימלפרב" בירושלים.  
גישתו וכלל פעילותו החינוכית והצבאית ביטאו מחויבות מתמדת לחיפוש אחר הטוב -  
בעצמנו ובמציאות – ולהכרה בו.

---

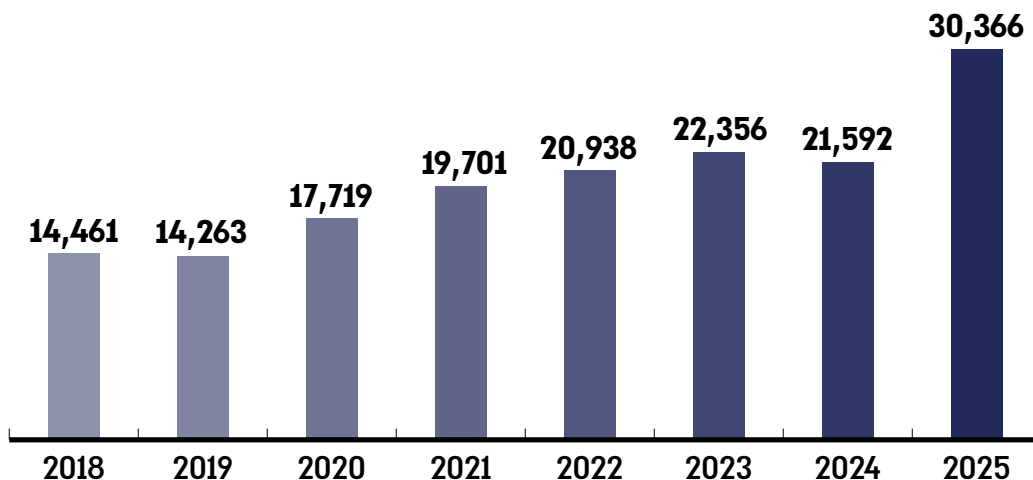
# מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2025



העלייה הניכרת במספר התלונות נבעה בעיקר מעלייה מובהקת במספר התלונות על משרד העבודה בנושא סבסוד מעונות יום ומשפחתונים.<sup>2</sup>

יצוין כי בתקופת כהונתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן, בשנים 2018 - 2025, הוכפל מספר התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור. להלן הפירוט:

## תרשים 1: מספר התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור, 2018 - 2025

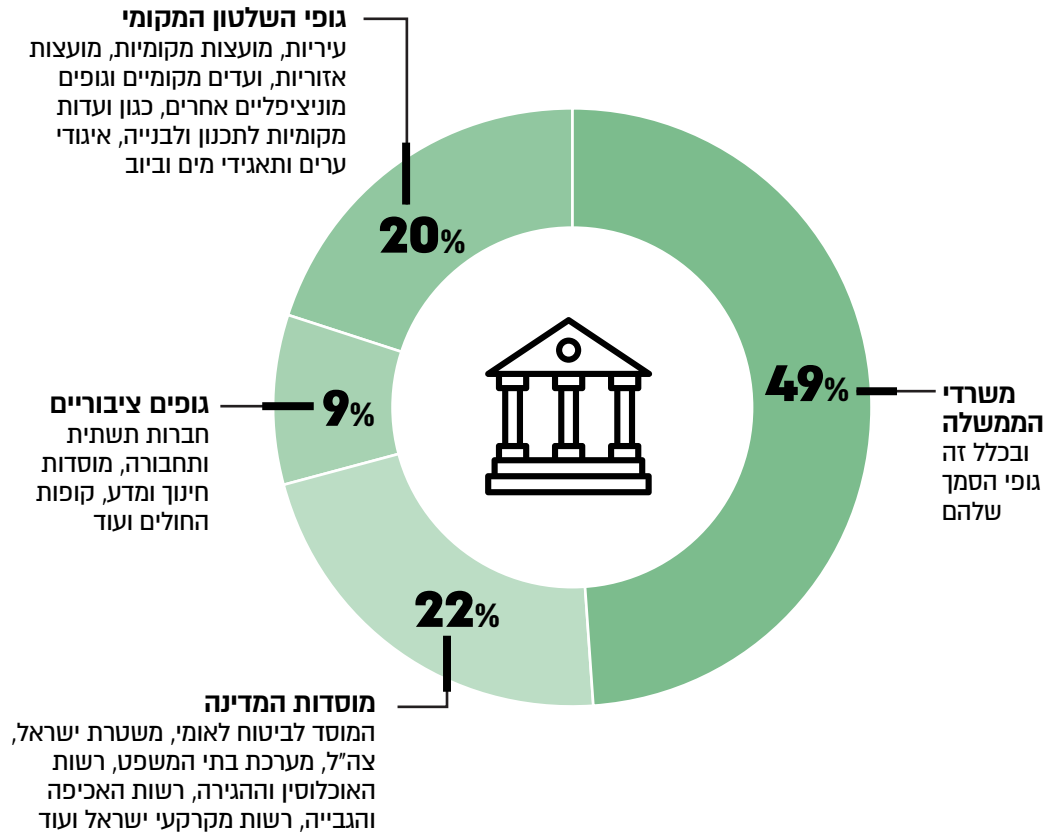


2 להרחבה ראו עמ' 61.

# הגופים הנילונים

בשנת 2025 טיפלה נציבות תלונות הציבור בתלונות על 751 גופים נילונים<sup>3</sup>.

## תרשים 2: התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים

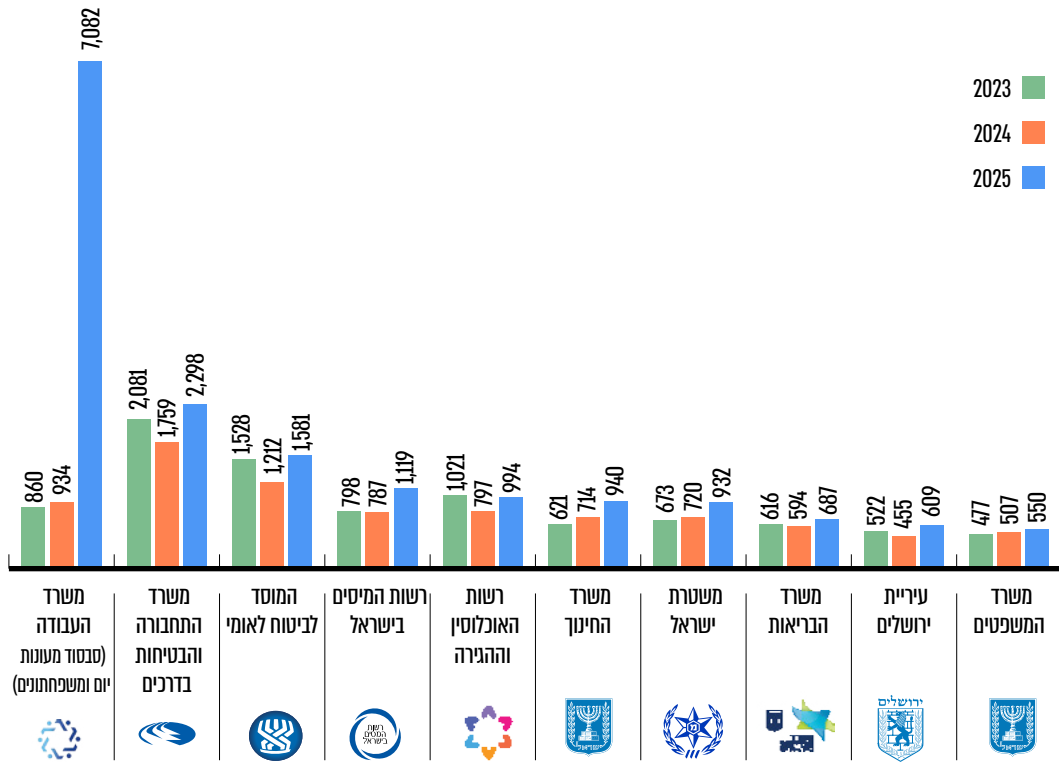


3 להרחבה על התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי סוגי הגופים הנילונים ראו עמ' 130.

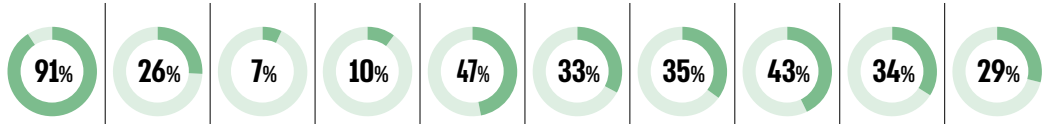
## עשרת הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2025 היה הגדול ביותר

להלן יוצגו הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2025 היה הגדול ביותר. לגבי כל גוף יוצגו מספר התלונות עליו בכל אחת מהשנים 2023 - 2025 וכן שיעור התלונות המוצדקות עליו בשנת 2025.<sup>4</sup>

### תרשים 3: עשרת הגופים שמספר התלונות עליהם בשנת 2025 היה הגדול ביותר, שיעור התלונות המוצדקות על גופים אלה בשנת 2025 ומספר התלונות עליהם בכל אחת מהשנים 2023 - 2025



### שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2025



4 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 מוצגת בחינה רב-שנתית של התלונות על גוף מסוים שמאפשרת קבלת תמונה מקיפה ומהימנה יותר של תפקודו במשך השנים.

בשנת 2025 היה משרד העבודה הגוף שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות. שיעור התלונות עליו מכלל התלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור בשנת 2025 היה 23%. מרבית התלונות על משרד העבודה (6,931 תלונות) עסקו בסבסוד מעוונות יום ומשפחתונים באגף לעידוד תעסוקת הורים. להרחבה על הנושא ראו עמוד 61.

הגוף השני שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2025 היה משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), שהיה הגוף שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2024. בסך הכול בשנים 2023 עד 2025 חלה עלייה של 10% במספר התלונות שהוגשו על משרד התחבורה. מרבית התלונות היו על אגף הרישוי ועל הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.

הגוף השלישי שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2025 היה המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי). בשנת 2025 חלה עלייה של 30% במספר התלונות על הביטוח הלאומי, לעומת שנת 2024. אחת הסיבות לעלייה היא גידול במספר התלונות של אנשים שנפגעו עקב מלחמת חרבות ברזל ומבצע עם כלביא.

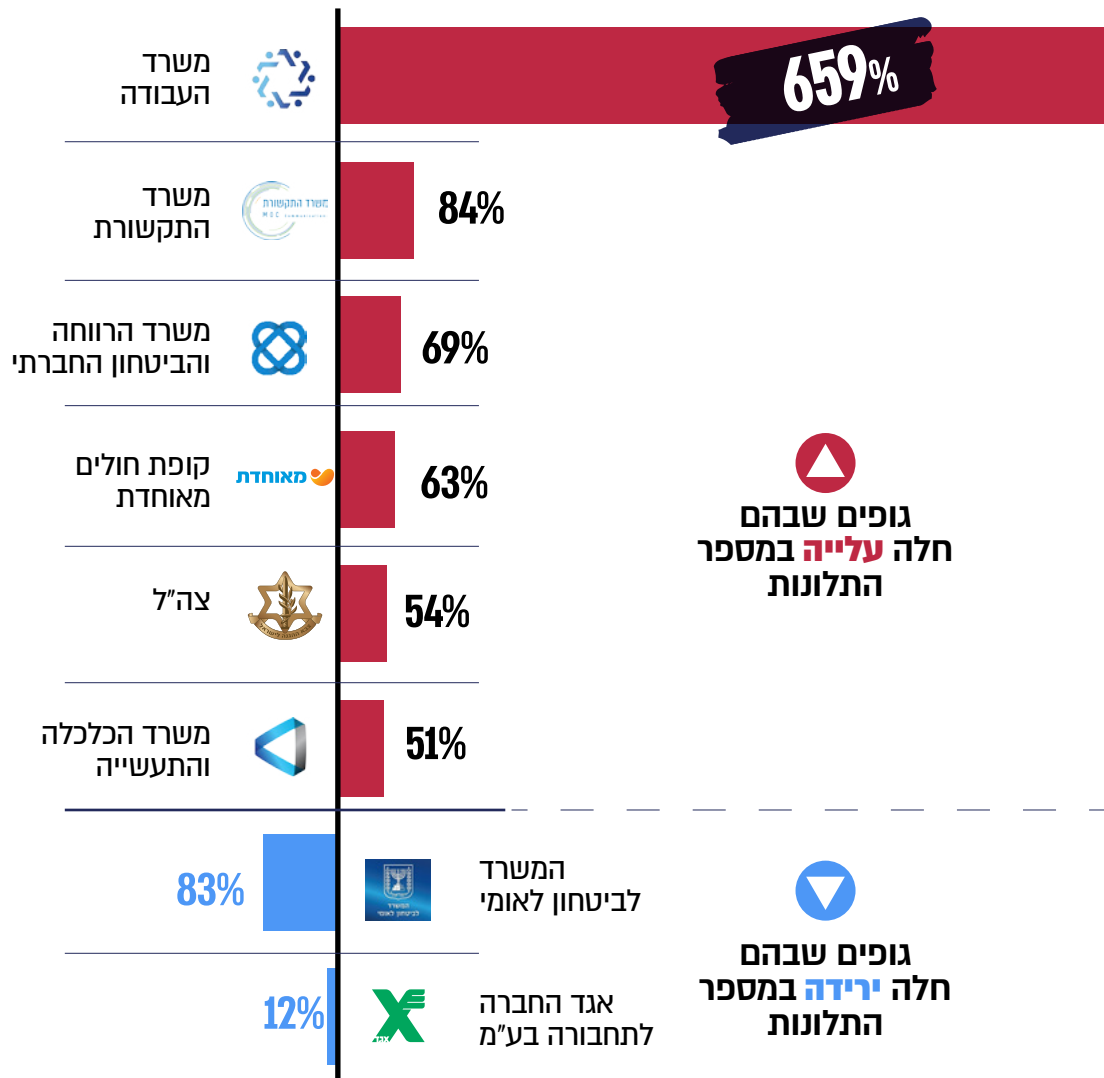
הגוף הרביעי שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2025 היה רשות המיסים בישראל. בשנת 2025 חלה עלייה של 42% במספר התלונות על גוף זה, לעומת שנת 2024. הסיבה העיקרית לעלייה היא גידול במספר התלונות של אנשים שנפגעו עקב מלחמת חרבות ברזל ומבצע עם כלביא.

על המשרד לביטחון לאומי, שבשנת 2024 היה הגוף השני שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות (1,436 תלונות), הוגשו בשנת 2025 רק 248 תלונות, ירידה של 83% לעומת שנת 2024. שנת 2024 הייתה חריגה במספר התלונות שהוגשו על המשרד לביטחון לאומי, זאת בשל הגידול 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.

## שינויים במספר התלונות שהוגשו על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה וגופים ציבוריים בשנת 2025, לעומת שנת 2024

להלן יוצגו הגופים שבמספר התלונות שהוגשו עליהם בשנת 2025 חל השינוי הגדול ביותר (עלייה חדה או ירידה חדה), לעומת שנת 2024:

### תרשים 4: שיעור העלייה והירידה במספר התלונות על גופים נילונים נבחרים בשנת 2025, לעומת שנת 2024

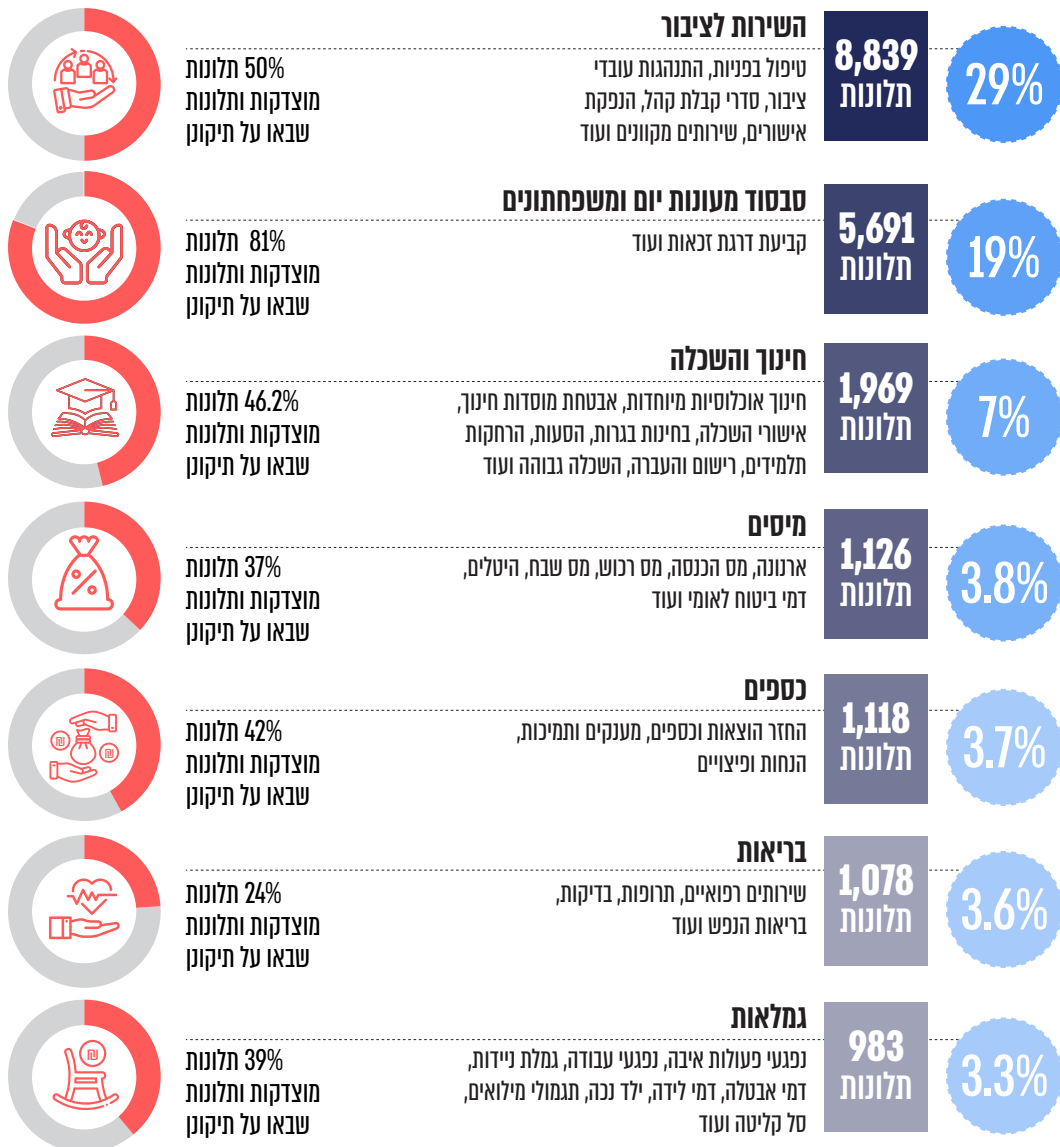


5 גופים שהתקבלו עליהם לפחות 100 תלונות.

# נושאי התלונות

בתרשים שלהלן מוצגת התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2025, לפי נושאי תלונות עיקריים, מספר התלונות שטופלו בכל נושא, שיעורן מכלל נושאי התלונות שטופלו בשנת 2025 ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן בכל אחד מהנושאים.

## תרשים 5: התפלגות התלונות שטופלו בשנת 2025, לפי נושאים עיקריים



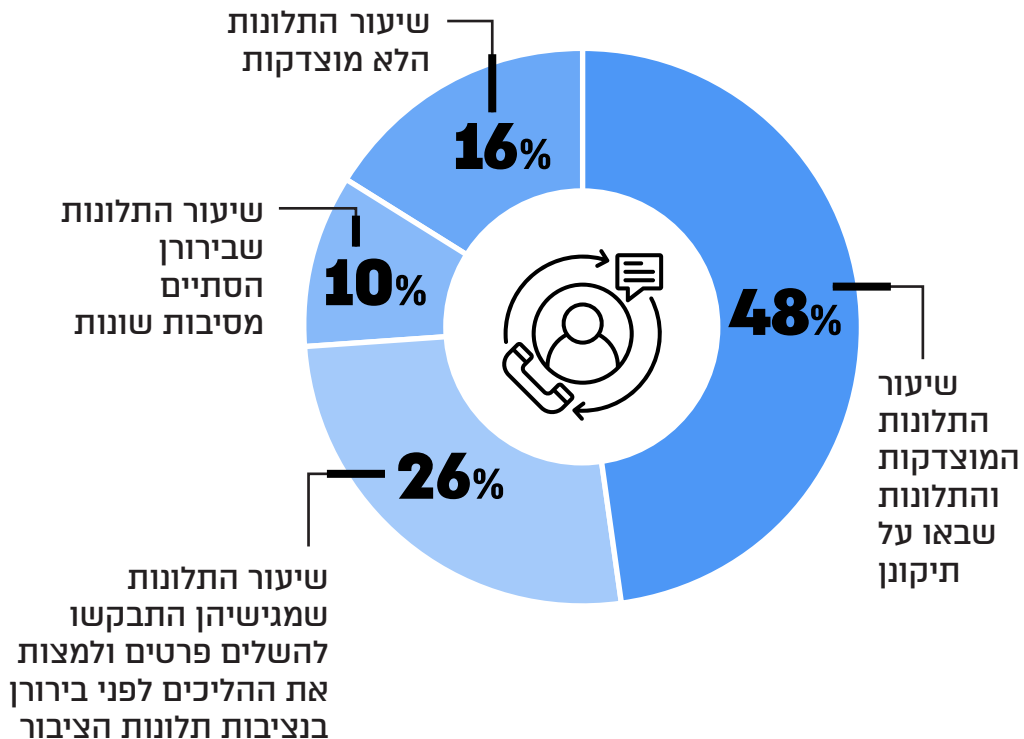
# תוצאות הטיפול בתלונות

תלונה שמתקבלת בנציבות תלונות הציבור יכולה לכלול נושא אחד או יותר. בנייתוח 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 הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה של הנציבות אם היא מוצדקת אם לאו.

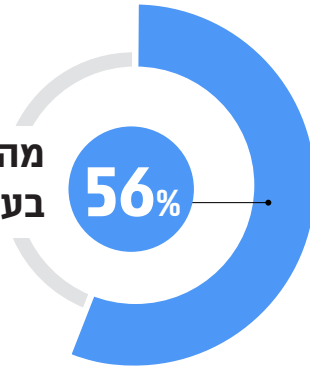
48% מהתלונות שנציבות תלונות הציבור הייתה מוסמכת לברר בשנת 2025 נמצאו מוצדקות או באו על תיקונן ללא צורך בהכרעה. שיעור זה גדול משיעור התלונות כאמור בשנת 2024 (46%) ובשנת 2023 (43%).

## תרשים 6: תוצאות הטיפול בתלונות



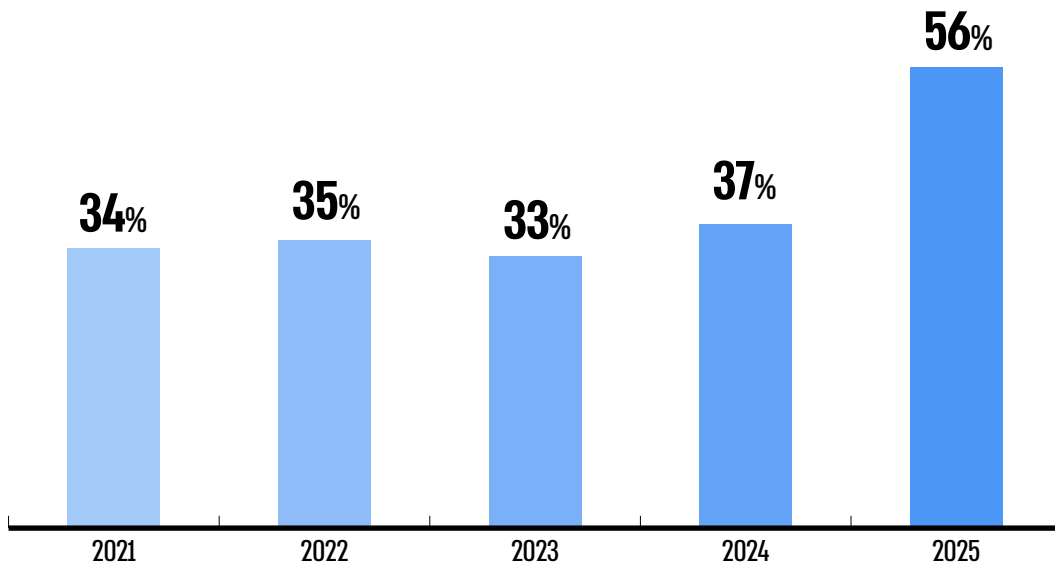
## שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהייתה בהן הכרעה

מהתלונות שבוררו עד תומן והתקבלה הכרעה  
בעניין בשנת 2025 נמצאו מוצדקות.



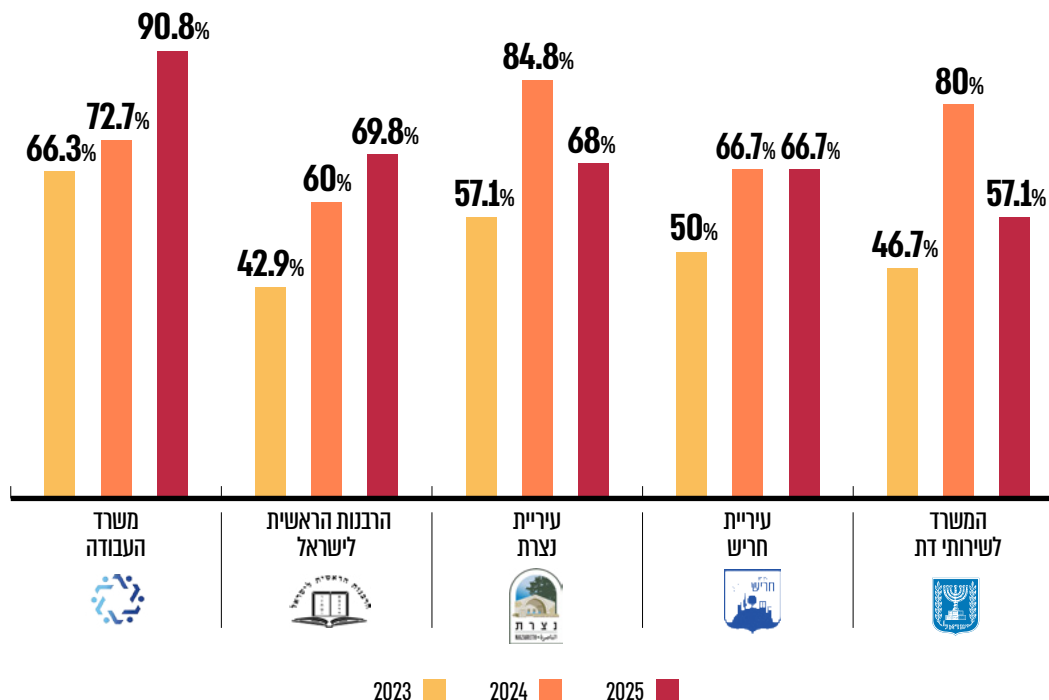
זהו השיעור הגדול ביותר של  
תלונות מוצדקות מאז הוקמה  
נציבות תלונות הציבור.

**תרשים 7: שיעור התלונות המוצדקות, 2021 - 2025**



בתרשים שלהלן מפורטים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם בשנת 2025 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות באותה שנה<sup>6</sup>. לשם השוואה מוצג בתרשים גם שיעור התלונות המוצדקות על גופים אלה בשנים 2023 - 2024.

**תרשים 8: הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם בשנת 2025 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות באותה שנה, ושיעור התלונות המוצדקות על גופים אלה בשנים 2023 - 2024**



מן הנתונים עולה שבשנת 2025 חלה עלייה ניכרת בשיעור התלונות המוצדקות על משרד העבודה (שעסקו בסבסוד מעונות יום ומשפחתונים באגף לעידוד תעסוקת הורים) לעומת השנים שקדמו לה. 90.8% מהתלונות נמצאו מוצדקות. שיעור התלונות המוצדקות על משרד העבודה הוא גבוה ביותר, ויש פער בולט בין שיעור זה ובין השיעור הכללי של התלונות המוצדקות (56%). כמו כן, יש פער ניכר בין שיעור התלונות המוצדקות על משרד העבודה ובין שיעור התלונות המוצדקות על יתר הגופים<sup>7</sup>.

הנציבות הצביעה לפני משרד העבודה על הליקויים הרבים שעלו מבירור התלונות בנושא סבסוד מעונות יום ומשפחתונים ועל הצעדים שעליו לנקוט כדי להביא לתיקונם. להרחבה בנושא ראו עמ' 61.

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

7 על ההסבר לעלייה במספר התלונות ושיעור התלונות המוצדקות על משרד העבודה ראו עמ' 61.

# 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 2025 קיבלו המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור ואחרים שהושפעו מהחלטות הנציבות סכום כולל של כ-12 מיליון ש"ח.**

למשל, בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור שילם הביטוח הלאומי מענק עזובה בסך כולל של 20,000 ש"ח למתלונן תושב קריית שמונה שביתו נפגע מטיל והוא ומשפחתו פונו מהעיר בעקבות המלחמה, זאת נוסף על פיצויים שקיבל המתלונן ממס רכוש<sup>8</sup>.

בעוד מקרה התקבלה תלונה של גנת כי משרד החינוך קיזז ממשכורתה סכום של כ-7,000 ש"ח בשל תשלום הוצאות נסיעה ביתר. הבירור העלה כי משרד החינוך הסתמך על מידע שנמסר לו בשיחת טלפון לגבי תעריפי נסיעה, במקום על מידע רשמי ממשרד התחבורה. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור נעשה חישוב מחדש של ההחזרים המגיעים למתלוננת על פי התעריפים הנכונים, ושולם לה סכום של כ-10,000 ש"ח<sup>9</sup>.

במקרה אחר הלין מתלונן תושב הפזורה הבדואית לנציבות תלונות הציבור כי הוטל על חשבונו עיקול בשל חוב של 12,149 ש"ח, בגין אי-תשלום אגרות רישוי רכב על שני רכבים בבעלותו, אף שהוא ביקש כבר בשנת 2019 לבטל את הרישום של הרכבים על שמו והצהיר שאינו משתמש בהם. רק לאחר התערבות הנציבות אותרו הבקשות שהמתלונן הגיש בשנת 2019 ושלא טופלו עד כה, והחוב בוטל<sup>10</sup>.

במקרה נוסף, בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור קיבל חייל משוחרר מלגת לימודים מלאה לתואר ראשון בסך 27,433 ש"ח, לאחר שהאגף לחיילים משוחררים קיבל את עמדת הנציבות ולפיה המלגה ניתנת לתואר ראשון, גם אם הלימודים לתואר הם במסלול של שנה אחת ולא במסלול הרגיל של שלוש שנים<sup>11</sup>.

8 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 53.

9 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 94.

10 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 122.

11 לתיאור התלונה וממצאי הבירור ראו עמ' 113.

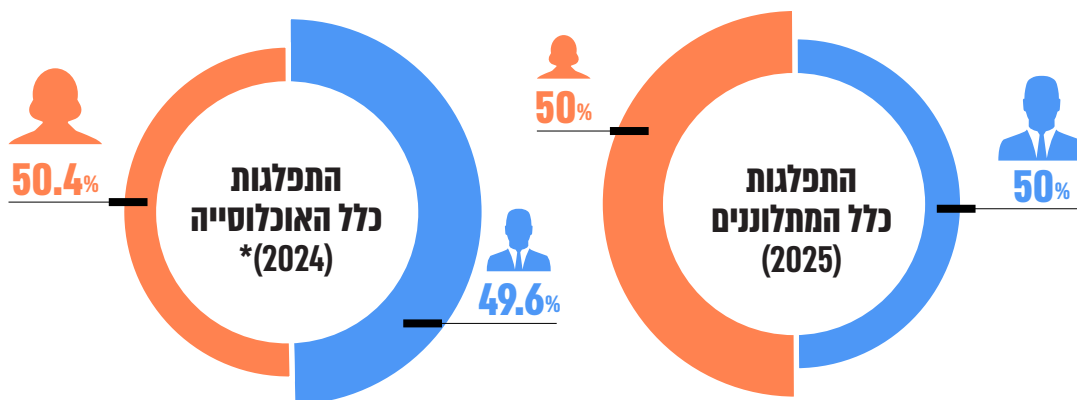
## מאפייני המתלוננים<sup>12</sup>

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 להגביר את הנגישות של שירותיה לקבוצות הראויות לקידום בחברה הישראלית. להלן יוצגו מאפיינים שונים של המתלוננים:

### מגדר המתלוננים

**תרשים 9: 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 2025, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2024.

מהנתונים עולה כי שיעור הגברים מכלל המתלוננים בשנת 2025 היה שווה לשיעור הנשים מכלל המתלוננים. בשנת 2025 חלה עלייה בשיעור הנשים מכלל המתלוננים, לעומת שנת 2024 (40.9% בשנת 2024, לעומת 50% בשנת 2025).

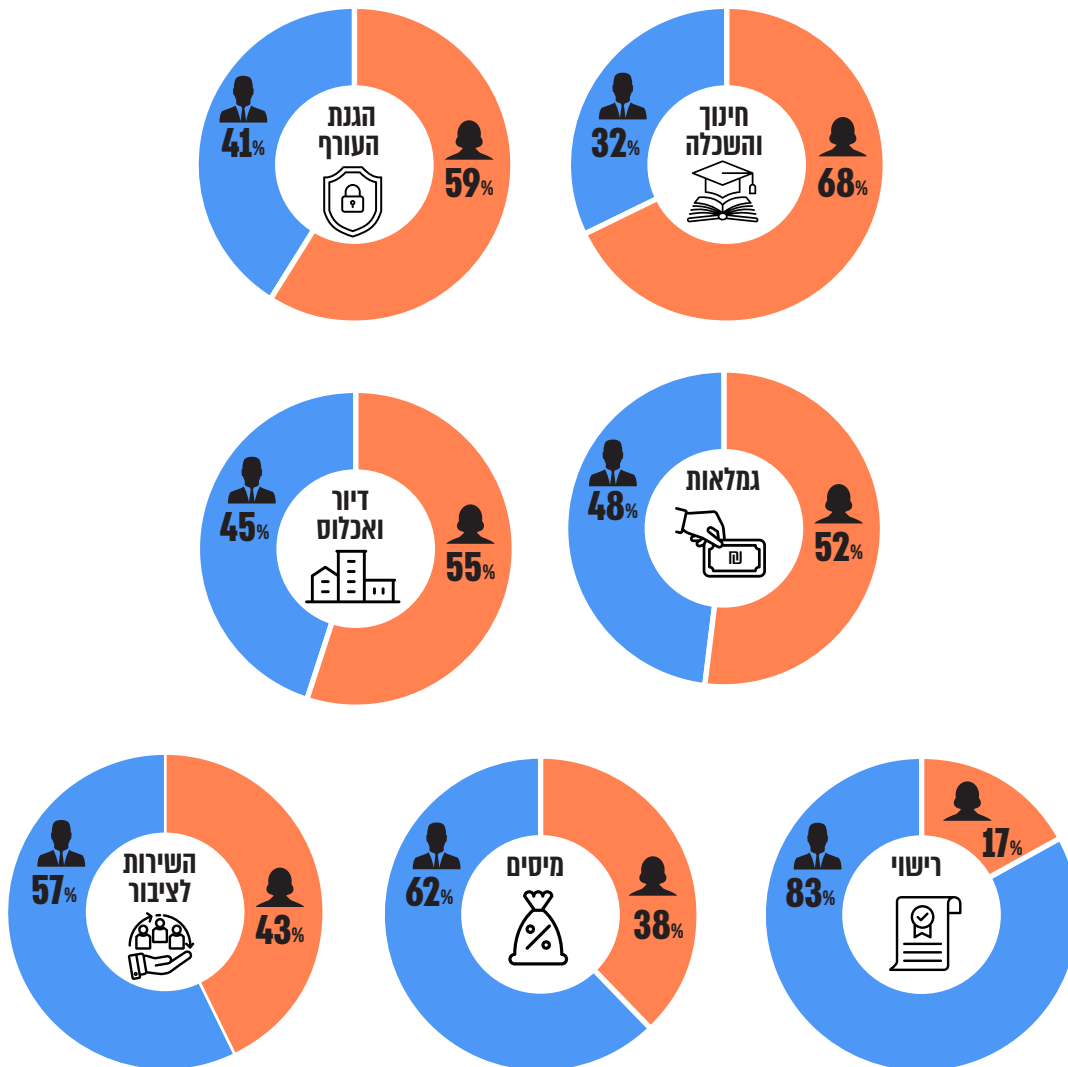
עלייה זו מוסברת בעלייה הניכרת במספר התלונות שהוגשו בנושא סבסוד מעונות יום ומשפחתונים, נושא ששיעור הנשים שהתלוננו בעניינו בשנת 2025 היה גדול משיעור הגברים<sup>13</sup>.

12 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנפגעו מפעולת הגוף הנילון, ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה תלונות בשנת 2025 נספרו פעם אחת בלבד.

13 ראו פירוט לגבי התפלגות המתלוננים על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה בעמ' 61.

בשנת 2025 היה הפרש ניכר בין נשים לגברים בנוגע לשיעור התלונות המוצדקות - 66.6% מהתלונות שהגישו נשים נמצאו מוצדקות, לעומת 44.5% מהתלונות שהגישו גברים. גם הפרש זה מוסבר במספר התלונות הגדול שהגישו נשים בנושא סבסוד מעונות יום ומשפחתונים, אשר מרביתן נמצאו מוצדקות.

**תרשים 10: הנושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור הנשים ובין שיעור הגברים שהלינו בעניינם**

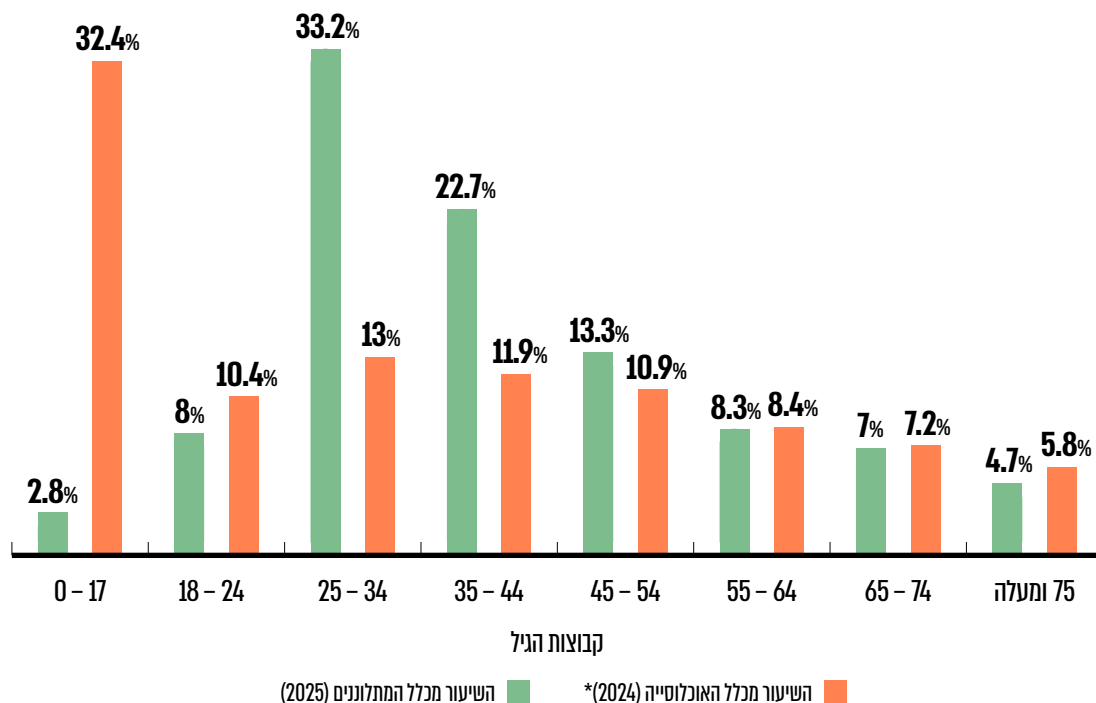


הנושאים ששיעור הנשים שהלינו בעניינם בשנת 2025 היה גדול משיעור הגברים היו אלה: חינוך, הגנת העורף (מקלטים והתרעות), גמלאות ודיור ואכלוס.

בנושא השירות לציבור היה שיעור הגברים שהגישו תלונות (57%) גדול משיעור הנשים (43%). הפער בין שיעור הגברים המתלוננים לשיעור הנשים המתלוננות בלט בנושא רישוי (83% גברים לעומת 17% נשים) ובנושא מיסים (62% גברים לעומת 38% נשים).

## גיל המתלוננים

**תרשים 11: שיעור המתלוננים בקבוצות גיל שונות מכלל המתלוננים ושיעור כל קבוצת גיל מכלל האוכלוסייה**

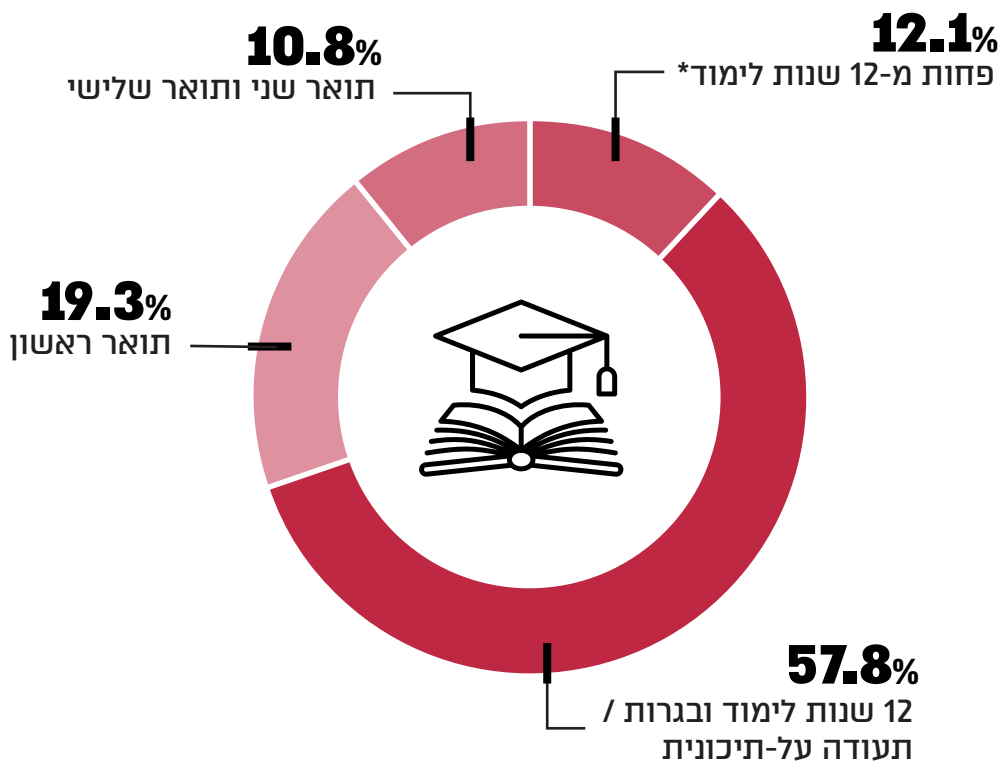


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. \* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2025, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2024.

מהנתונים עולה כי יותר ממחצית המתלוננים משתייכים לקבוצות הגילים 25 - 34 ו-35 - 44. לגבי קבוצת הגיל 25 - 34, שיעורה מכלל המתלוננים בשנת 2025 (33.2%) גדל במידה ניכרת לעומת שיעורה בשנת 2024 (24.3%); ושיעורה מכלל המתלוננים בשנת 2025 היה גדול פי שניים וחצי משיעורה מכלל האוכלוסייה בשנת 2024 (13%).

## השכלת המתלוננים

**תרשים 12:** התפלגות המתלוננים לפי השכלתם, 2025



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

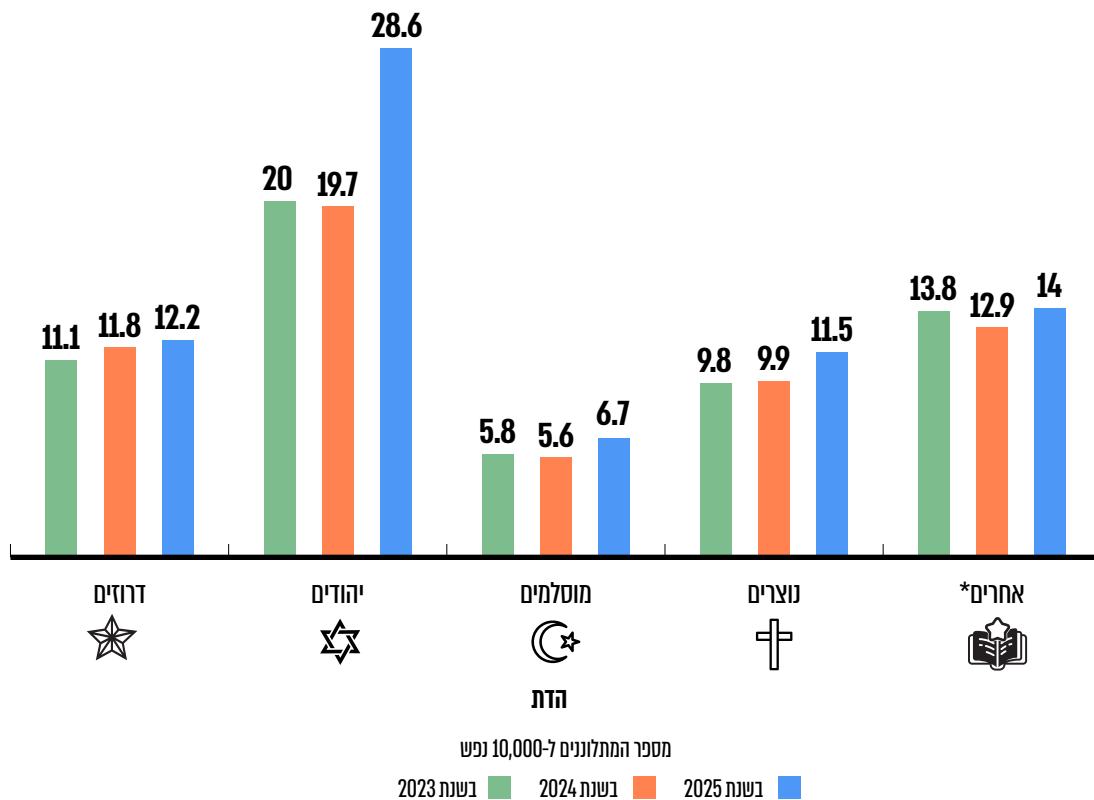
מהנתונים עולה כי יותר ממחצית המתלוננים (57%) הם בעלי 12 שנות לימוד ובגרות / תעודה על-תיכונית; מדובר בעלייה לעומת שנת 2024, שבה היה שיעורם של מתלוננים אלה 54.5%. עוד עולה כי רוב המתלוננים (70%) אינם מחזיקים בתארים אקדמיים.

בשנת 2025 חלה ירידה בשיעור המתלוננים בעלי תארים אקדמיים, לעומת שנת 2024 (30.1% בשנת 2025, לעומת 32.3% בשנת 2024).

## דת המתלוננים

מכיוון שיש שוני רב בגודל האוכלוסייה של בני הדתות השונות בישראל, כדי להשוות בין מספר המתלוננים בני הדתות השונות חושב מספר המתלוננים ל-10,000 נפש, לפי דתם<sup>14</sup>.

**תרשים 13: מספר המתלוננים ל-10,000 נפש לפי דתם, 2023 - 2025**

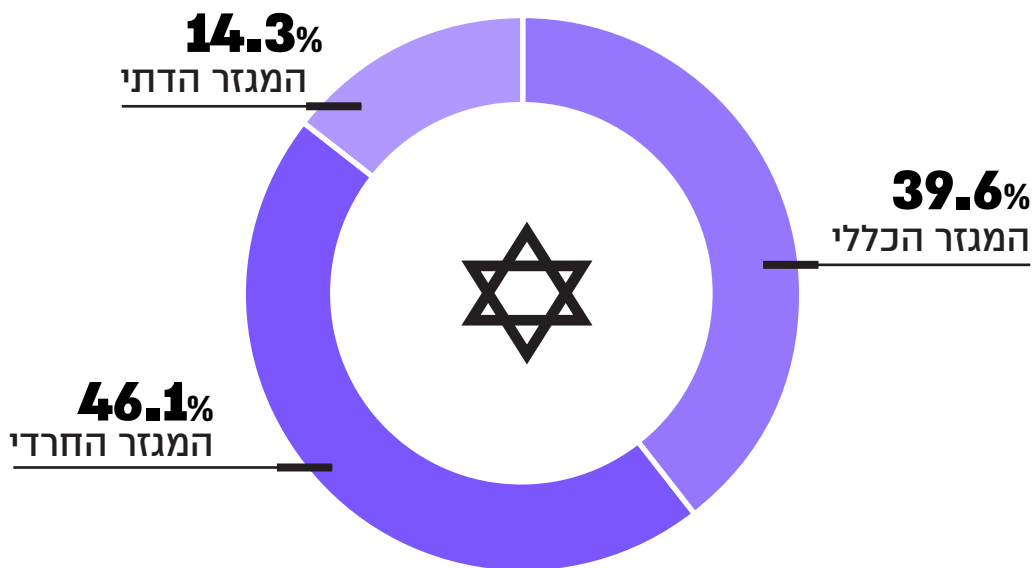


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

בשנת 2025 חלה עלייה ניכרת במספר המתלוננים היהודים ל-10,000 נפש לעומת שנת 2024. בשנים 2023 - 2025 מספר המתלוננים הקטן ביותר ל-10,000 נפש היה בקרב המוסלמים. ואולם בשנת 2025 חלה עלייה במספר המתלוננים המוסלמים ל-10,000 נפש. בשלוש השנים האחרונות חלה עלייה במספר המתלוננים ל-10,000 נפש בקרב הדרוזים והנוצרים.

14 מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על גודל האוכלוסייה בשנת 2025, החישוב נעשה לפי גודל האוכלוסייה בשנת 2024.

**תרשים 14: התפלגות המתלוננים בחברה היהודית\*, 2025**



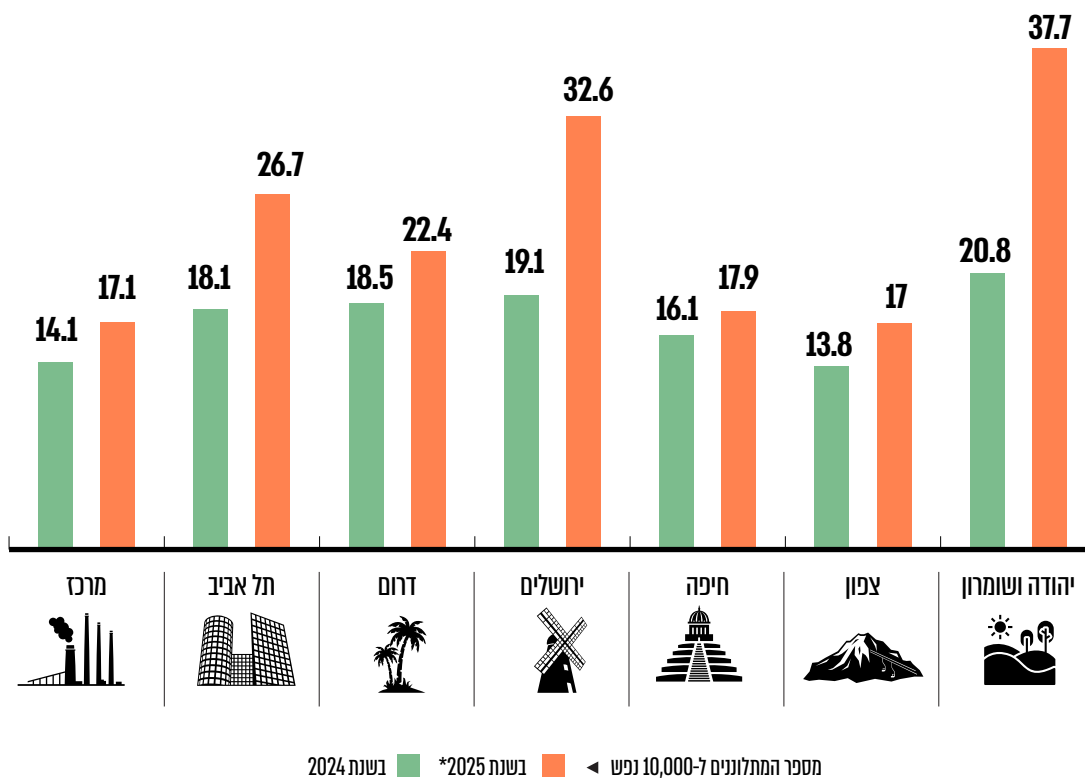
על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.  
\* המגזר נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח בין היתר זיקה למוסדות חינוך.

בשנת 2025 חלה עלייה ניכרת בשיעור המתלוננים מהמגזר החרדי (46.1%), לעומת שיעורם בשנת 2024 (32.7%). הסיבה לכך היא עלייה במספר התלונות בנושא מעונות יום ומשפחתונים, ובכלל זה עלייה במספר המתלוננים מהמגזר החרדי בנושא זה.

## מחוז המגורים של המתלוננים<sup>15</sup>

כדי להשוות בין המחוזות, הנבדלים זה מזה במספר תושביהם, חושב מספר המתלוננים ל-10,000 נפש, לפי מחוז המגורים שלהם.

**תרשים 15: מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים, לפי מחוז המגורים, 2024 - 2025**



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. \* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה בשנת 2025, חישוב מספר התושבים בכל מחוז נעשה לפי נתוני האוכלוסייה בשנת 2024.

מן הנתונים עולה כי בשנת 2025 חלה עלייה במספר המתלוננים בכל המחוזות, לעומת שנת 2024. העלייה ניכרת בעיקר במחוזות ירושלים (32.6) ויהודה ושומרון (37.7).

המחוזות שבהם מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר היו צפון (17) ומרכז (17.1).

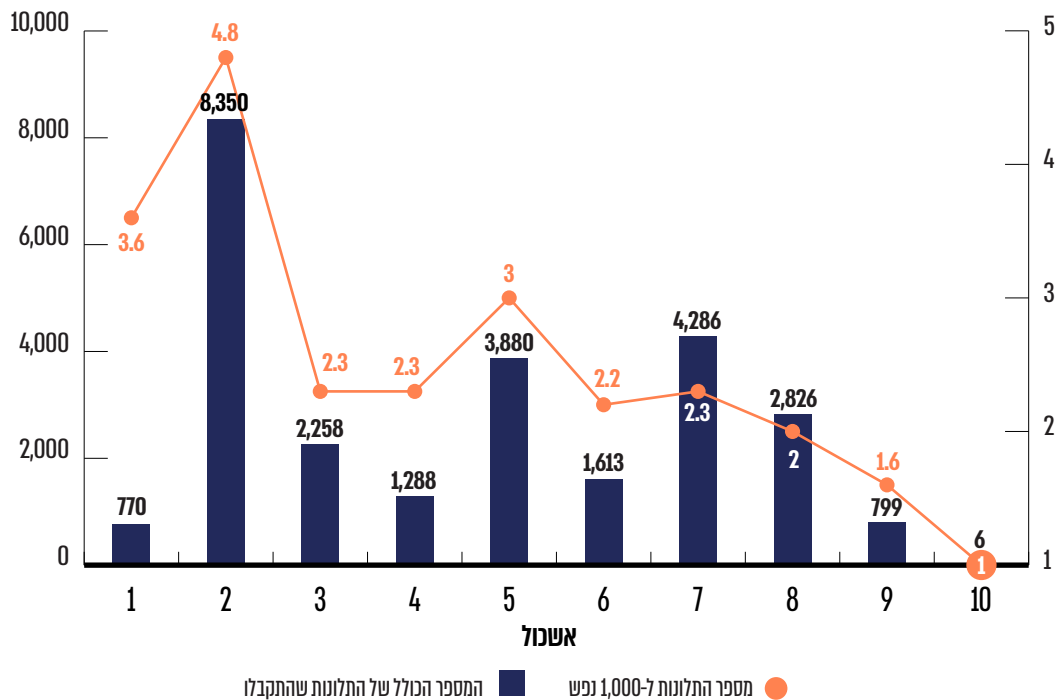
15 מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

## 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 לאוכלוסיות אלו ולהיות להן לעזר.

בתרשים שלהלן יוצגו נתונים על התלונות לשנת 2025, על פי האשכול החברתי-כלכלי<sup>16</sup> של היישוב שבו המתלוננים מתגוררים. אשכול 1 מייצג את הרמה החברתית-כלכלית הנמוכה ביותר, ואשכול 10 מייצג את הרמה הגבוהה ביותר.

**תרשים 16: המספר הכולל של התלונות שהתקבלו  
ומספר התלונות ל-1,000 נפש, לפי האשכול החברתי-כלכלי של המתלוננים, 2025**



מן הנתונים עולה שמספר התלונות הגדול ביותר התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 2, 7 ו-5. המספר הגדול ביותר של תלונות ל-1,000 נפש התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 1, 2 ו-5.

16 לפי הודעה לתקשורת שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ב-29.7.24 בנושא "אפיון יחידות גאוגרפיות וסיווגן לפי הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה בשנת 2021", 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 2025  
היו נתמכי רווחה



<sup>נ</sup> 9.7%

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

\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים לשנים 2024 ו-2025 על נתמכי הרווחה, מוצג שיעור נתמכי הרווחה בכלל האוכלוסייה בשנת 2023.

## מתלוננים עם מוגבלות

מהמתלוננים  
בשנת 2025 היו  
אנשים עם מוגבלות\*



<sup>נ</sup> 20%

שיעור זה גדול משיעור האנשים עם מוגבלות בכלל האוכלוסייה (13.1%\*\*)

\* לפי מרשם אנשים עם מוגבלות\* משנת 2024 של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה המבוסס על נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה האלה: מקבלי גמלאות נכות מהביטוח הלאומי, נושאי תעודת עיוור, מקבלי סל תקשורת הזכאים לשירותי תמיכה בתקשורת, אנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, מושמים במסגרות רווחה, רשומים במחלקות לשירותים חברתיים, אנשים על הרצף האוטיסטי (לפי נתוני משרד הרווחה והביטחון החברתי) ונכי צה"ל.

\*\* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2025, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2024.

# תלונות על גופי השלטון המקומי

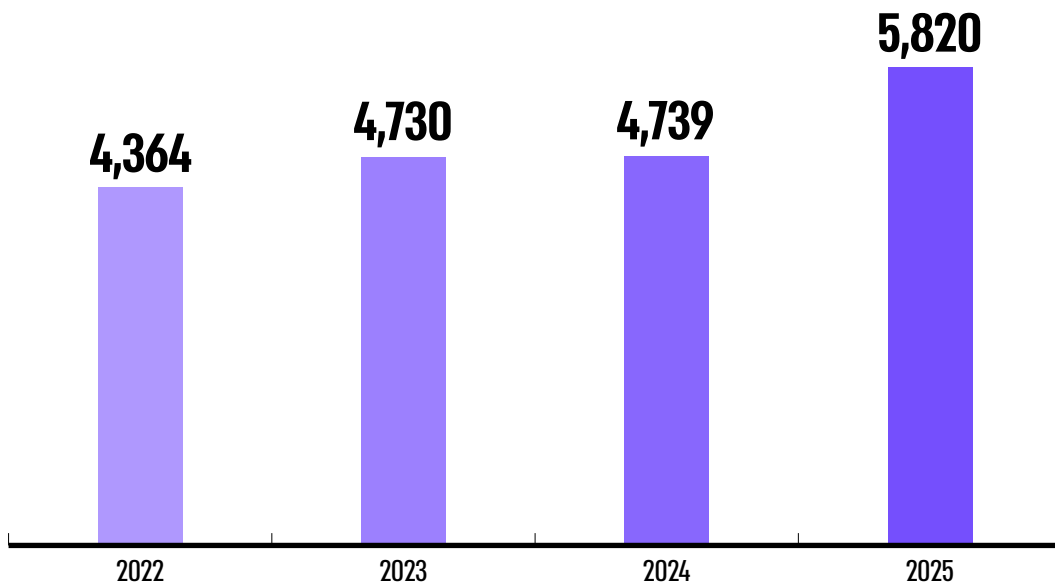
כ-20% מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2025 עסקו בגופי השלטון המקומי<sup>17</sup>.

לשם השוואה, בשנת 2024 עסקו בגופי השלטון המקומי 24% מהתלונות, ובשנת 2023 - 23%.

מספר התלונות על גופי השלטון המקומי עלה מ-4,739 תלונות בשנת 2024 ל-5,820 תלונות בשנת 2025.

אף שמספר התלונות על גופי השלטון המקומי עלה, שיעורן מכלל התלונות ירד, והסיבה לכך היא העלייה הניכרת שחלה במספר התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה.

## תרשים 17: מספר התלונות שהתקבלו על גופי השלטון המקומי, 2022 - 2025

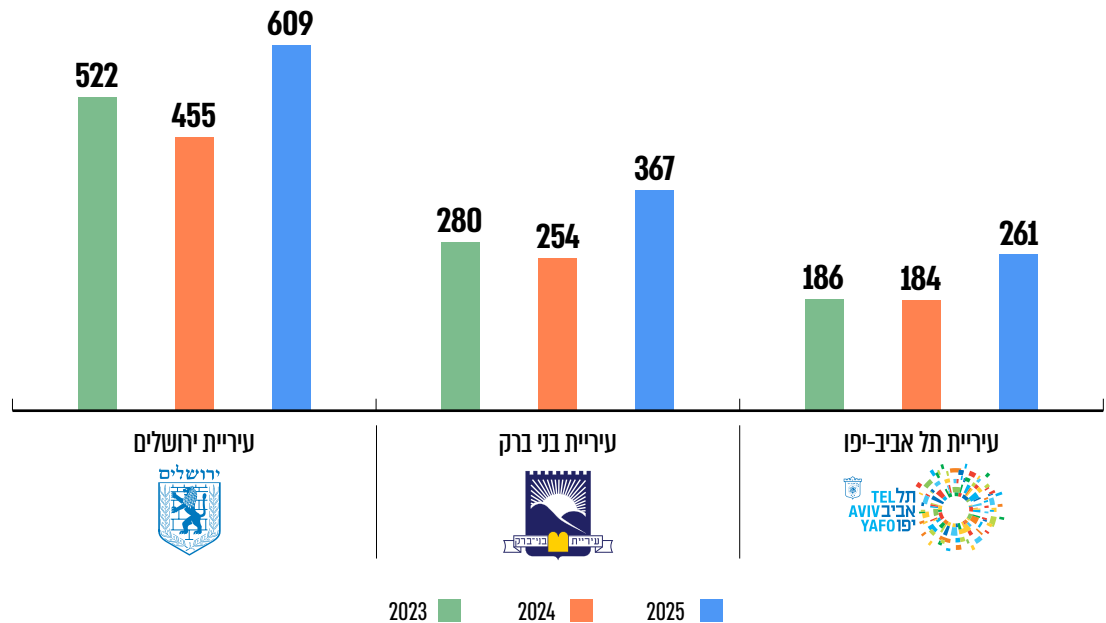


שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2025 היו עיריית ירושלים, עיריית בני ברק ועיריית תל אביב-יפו. כפי שניתן לראות בתרשים שלהלן, בשנת 2025 הייתה עלייה במספר התלונות שהתקבלו עליהן לעומת השנים 2024 ו-2023.

17 רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ובנייה, איגודי ערים, מועצות דתיות ותאגידי מים.

יצוין כי עיריית חיפה הייתה בשנת 2024 במקום השלישי מבחינת מספר התלונות שהתקבלו עליה (220 תלונות). בשנת 2025 פחת במעט מספר התלונות שהתקבלו על עיריית חיפה, והיא נמצאת במקום החמישי מבחינת מספר התלונות כאמור (211 תלונות).

**תרשים 18: מספר התלונות שהתקבלו על עיריות ירושלים, בני ברק ותל אביב-יפו, 2023 - 2025**



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 תושבים. בלוח שלהלן מוצג מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות המקומיות שבשנת 2025 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה. לשם השוואה מוצג בלוח גם מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות אלה בשנים 2023 - 2024.

**לוח 1: מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות שבשנת 2025 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה, ומספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות אלה בשנים 2023 - 2024**

מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2023		מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2024		מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2025	
1.21	▼	1.16	▲	1.62	עיריית בני ברק
1.11	▲	1.34	▲	1.53	עיריית בית שמש
1.95	▼	1.53	▼	1.47	עיריית נתיבות
1.03	▼	0.88	▲	1.07	עיריית לוד
0.6	▲	0.76	▼	0.71	עיריית חיפה
0.5	▲	0.58	▲	0.64	עיריית בת ים
0.5	▲	0.61	▼	0.60	עיריית באר שבע
0.48	▼	0.46	▲	0.59	עיריית ירושלים
0.3	▲	0.32	▲	0.54	עיריית רמת גן
0.4	▼	0.39	▲	0.53	עיריית תל אביב-יפו
0.34	▲	0.38	▲	0.48	עיריית פתח תקווה
1.2	▼	0.65	▼	0.46	עיריית אשקלון
0.5	▼	0.42	▼	0.41	עיריית חולון
0.31	▼	0.3	▲	0.34	עיריית ראשון לציון
0.3	▲	0.31	▲	0.33	עיריית אשדוד
0.3	▼	0.18	▲	0.32	עיריית נתניה

שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן בשנת 2025 מספר התלונות הגדול ביותר ל-1,000 תושבים הן עיריית בני ברק, בית שמש ונתיבות. בשנים 2023 - 2025 הייתה עלייה עקבית במספר התלונות ל-1,000 תושבים שהתקבלו על עיריית בית שמש, בת ים, רמת גן ופתח תקווה וירידה עקבית במספר התלונות ל-1,000 תושבים שהתקבלו על עיריית נתיבות, אשקלון וחולון.





משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

# תלונות הנוגעות אלאחזת חרבות הרצח ומבצע עם פאסיאן

---

גופן הכותרת מעוצב בכתב ידה של סמל **יעל לייבושור** ז"ל,  
אשר נפלה בשבעה באוקטובר 2023 בקרב במוצב נחל עוז בעת שמילאה את תפקידה כתצפיתנית,  
עד הרגע האחרון. יעל עשתה שנת שירות בחברה להגנת הטבע בהר הנגב, ובכל הזדמנות חזרה לשם  
להקשיב למדבר. על הקבר שלה חרוטות המילים – אהבת אדם,  
נושמת מדבר, רוקמת חברויות. אהבת כולנו.

---

# חיילים ומשרתי מילואים



## המוסד לביטוח לאומי

### סירוב המוסד לביטוח לאומי למתן מענק סיוע לחייל ששהה ביישוב בעוטף עזה בשבעה באוקטובר שלא במסגרת שירותו

#### ■ התלונה

המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) משלם מענק סיוע למי שגר או שהה ביישוב בעוטף עזה שנפגע באופן משמעותי בשבעה באוקטובר (יישוב מזכה), על פי הסכם שנחתם בין ממשלת ישראל לבין הביטוח הלאומי (הסכם הסיוע)<sup>18</sup>. בהסכם הסיוע נקבעו שלוש רמות של זכאות ליישובים המזכים, ולכל רמת זכאות נקבע סכום מענק שונה. יישוב ברמה 3 מזכה במענק הגבוה ביותר (28,720 ש"ח, בתוספת סל טיפול ושיקום בסך 30,000 ש"ח), ויישוב ברמה 1 מזכה במענק בסך 7,180 ש"ח.

המתלונן, שהיה חייל בודד בשירות סדיר בשבעה באוקטובר, מתגורר ביישוב בעוטף עזה שמוגדר יישוב מזכה ברמה 1.

בשבעה באוקטובר הוא יצא מהיישוב שבו הוא מתגורר והגיע ליישוב אחר בעוטף עזה שהוא יישוב מזכה ברמה 3, כדי לסייע לדודתו שמתגוררת שם לאחר שדודו נעדר באותו בוקר. הוא הגיש לביטוח הלאומי תביעה למענק כמי ששהה בשבעה באוקטובר ביישוב מזכה ברמה 3. ואולם תביעתו נדחתה, ואושר לו מענק כמי ששהה ביישוב מזכה ברמה 1 בלבד.

#### ■ הברור

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי על פי סעיף 5(ג) להסכם הסיוע, חיילים בשירות סדיר זכאים למענק בהתאם ליישוב שבו שהו, בתנאי ששהו שם בשעה 6:30 בבוקר שבעה באוקטובר ושלא במסגרת מילוי תפקידם. מאחר שהמתלונן שהה ביישוב מזכה ברמה 3 לאחר השעה 6:30, הוא אינו זכאי למענק הגבוה.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב הביטוח הלאומי לכך שסעיף 5(א)(2) להסכם הסיוע קובע שחייל יהיה זכאי למענק אם נכח בשבעה באוקטובר ביישוב מזכה, ובלבד שנכח שם שלא במסגרת מילוי תפקידו. הנציבות ציינה שסעיף 5(ג) להסכם הסיוע אומנם קובע חזקה ולפיה חייל שנכח ביישוב מזכה בשעה 6:30 בבוקר שבעה באוקטובר - לא שהה שם במסגרת מילוי תפקידו, ולכן הוא זכאי למענק, אלא

18 "הסכם בדבר מתן סיוע לנפגעים מהאירועים שהתרחשו ביום שבעה באוקטובר 2023", שנחתם ב-3.2.25.

אם כן יוכח אחרת, אך אין בכך כדי לתמוך בפרשנותו של הביטוח לאומי להסכם הסיוע, ולפיה חייל ששהה ביישוב מזכה לאחר השעה 6:30 אינו זכאי למענק. הנציבות ציינה כי על המתלונן להוכיח כי שהותו ביישוב המזכה לאחר השעה 6:30 הייתה שלא במסגרת מילוי תפקידו, באמצעות אישור מהגורם הרלוונטי בצה"ל, ואם יוכיח זאת יהיה זכאי למענק.

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי הוא מקבל את פרשנותה להסכם, ועל המתלונן להמציא אישור מצה"ל על כך ששהה ביישוב ברמה 3 שלא במסגרת מילוי תפקידו. מאחר שניסיונותיו של המתלונן לקבל את האישור לא צלחו, פנתה הנציבות ליחידה לפניות הציבור של צה"ל והסבירה מדוע האישור נדרש ואת חשיבותו עבור המתלונן. בעקבות פניית הנציבות נתן צה"ל למתלונן אישור כי בשבעה באוקטובר הוא לא היה בפעילות צבאית כלשהי, וציין שמתן האישור התעכב מאחר שמדובר באישור חריג ולא שכיח. לאחר שהמתלונן קיבל את האישור מצה"ל העבירה הנציבות את האישור לביטוח הלאומי.

## ■ התוצאה

הביטוח הלאומי שילם למתלונן את המענק הגבוה בסך 28,720 ש"ח, בתוספת סל טיפול ושיקום בסך 30,000 ש"ח. נציבות תלונות הציבור ביקשה מהביטוח הלאומי לבחון אם היו עוד מקרים של חיילים ששהו שלא במסגרת מילוי תפקידם ביישוב מזכה ובקשתם למענק נדחתה בשל היותם חיילים. הביטוח הלאומי בדק והודיע לנציבות כי לא אותרו מקרים דומים.

1218774



רשות האוכלוסין וההגירה  
Population & Immigration Authority  
سلطانة التعداد والهجرة

## רשות האוכלוסין וההגירה

### כתובת מגורים של חייל שפונה מביתו שונתה למפרע, ועקב כך הוא נמצא זכאי למענק

## ■ התלונה

חייל בשירות חובה פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי בשנת 2017 הוא עבר עם אימו להתגורר בקיבוץ בצפון הארץ, ושם למד עד לגיוסו לצה"ל בספטמבר 2023. ברשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) נותרה כתובת מגוריו רשומה ביישוב בדרום הארץ שממנו עבר להתגורר בצפון. לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל ביקש המתלונן לשנות את הרישום לקיבוץ בצפון שבו הוא מתגורר, וכן ביקש ששינוי הכתובת יעודכן למפרע לינואר 2017. רשות האוכלוסין הסכימה לשנות את כתובתו, אך לא למפרע. בתחילה קיבל המתלונן את מענק האכלוס העצמאי שניתן לתושבים מפונים. ואולם לאחר שהוחלט שיקבלו את המענק רק תושבים שהיו רשומים ברשות האוכלוסין כמתגוררים ביישובים מזכים לפני הפינוי, הפסיק המתלונן לקבל את המענק, שכן היה רשום לפני הפינוי כמי שמתגורר בדרום. לטענת המתלונן, רשות האוכלוסין סירבה לעדכן את כתובתו למפרע, אף שהוא הציג אישורים על כך שהתגורר בצפון משנת 2017. לדבריו, רשות האוכלוסין דרשה ממנו כהוכחה לטענתו אישורי תשלום ארנונה ותשלום שכר דירה, אך לא עלה בידו להציג אישורים

כאלה על שמו, מאחר שהם היו על שם אימו.

## ■ הברור

נציבות תלונות הציבור ביקשה מהמתלונן למסור לה מסמכים המעידים כי הוא מתגורר בקיבוץ בצפון משנת 2017. המתלונן מסר לנציבות אישורים מגופים שונים (כגון אישורים מקופת חולים ומבית הספר המקומי), והנציבות העבירה אותם לרשות האוכלוסין.

## ■ התוצאה

רשות האוכלוסין בחנה שוב את בקשתו של המתלונן והחליטה לשנות את הכתובת שלו למפרע, ובהמשך לכך קיבל המתלונן את המענק.

1206919



## סיוע למשרת מילואים ונפגע פעולות איבה בקבלת דמי אבטלה

### ■ התלונה

המתלונן הוכר כנפגע פעולות איבה בגין אירועי שבעה באוקטובר ושירת שנה וחצי במילואים במלחמת חרבות ברזל. בתום השירות הוא התקשה לחזור לעבודה סדירה במשרד שעבד בו, והמעסיק הוציא אותו לחופשה ללא תשלום ב-17.3.25. בשל מצבו ובשל פעולותיו להשגת מסמכים לצורך הגשת תביעה לדמי אבטלה הוא התעכב ברישום לשירות התעסוקה, שהוא תנאי לקבלת דמי אבטלה, ונרשם רק ב-5.5.25. בהתאם לכך, הוא היה זכאי לדמי אבטלה רק מתאריך הרישום, 5.5.25, ולא עבור התקופה שקדמה לכך. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור וציין כי אי-קבלת דמי אבטלה עבור חודש וחצי מקשה עליו, בייחוד במצבו, וביקש את סיוע הנציבות להסדרת העניין.

### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לשירות התעסוקה, ונוכח נסיבות המקרה אושר למתלונן רישום למפרע ממועד הוצאתו לחופשה ללא תשלום.

### ■ התוצאה

שירות התעסוקה מסר לביטוח הלאומי דיווח מעודכן על רצף התייצבות של המתלונן מתאריך הוצאתו לחופשה, ובעקבות כך הוא נמצא זכאי לקבלת דמי אבטלה מתאריך זה.

1214431



## עיריית ירושלים

### סיוע למשרת מילואים בביטול דוח שצבר ריבית פיגורים

#### התלונה

המתלונן שירת במילואים מפרוץ מלחמת חרבות ברזל יותר מ-500 ימים. בעת שהיה בשירות המילואים הוא קיבל מעיריית ירושלים התראה אחרונה לפני עיקול עקב אי-תשלום דוח חניה בסך 750 ש"ח, ובכלל זה ריבית פיגורים שנצברה בתקופת שירותו במילואים. המתלונן טען כי לא קיבל את הדוח המקורי, וכעת כבר עבר המועד האחרון להגשת בקשה לביטול. המתלונן ציין כי ביקש מהעירייה לבטל את הדוח, אולם העירייה סירבה לכך בטענה כי כבר עבר המועד האחרון להגשת בקשה לביטול הדוח או להישפט.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לעיריית ירושלים והסבה את תשומת ליבה לנסיבות החריגות של המקרה ולשירות המילואים הממושך של המתלונן.

#### התוצאה

העירייה בחנה את טענותיו של המתלונן והחליטה לבטל את הדוח.

1212102

נציבות תלונות הציבור פנתה לעיריית ירושלים  
והסבה את תשומת ליבה לנסיבות החריגות  
של המקרה ולשירות המילואים הממושך  
של המתלונן

# תושבי צפון הארץ ודרום הארץ



המוסד לביטוח לאומי

## מתן מענקים לתושבי הצפון שפונה מביתו אך נפטר לפני שפותחה המערכת לתשלום המענקים

### ■ התלונה

המתלוננת, אלמנתו של תושב יישוב בצפון שפונה מביתו בשל מלחמת חרבות ברזל, התלוננה לנציבות תלונות הציבור על כך שהביטוח הלאומי סירב לשלם לה את המענק החד-פעמי<sup>19</sup> לתושבי הצפון שפוננו בסך 15,630 ש"ח ואת מענק ההתארגנות (מענק עזובה)<sup>20</sup> בסך 10,000 ש"ח שהגיעו לבעלה ז"ל שנפטר במרץ 2025. לדבריה, הזכאות למענקים נקבעה לפני פטירתו של בעלה, אך האפשרות הטכנית להגשת הבקשה לקבלתם נפתחה רק לאחר הפטירה, ולפיכך אין הצדקה לסירוב לשלם.

### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לביטוח הלאומי וציינה כי החלטת הממשלה שקבעה את הזכאות למענק החד-פעמי ולמענק העזובה התקבלה ב-12.1.25, אלא שהביטוח הלאומי לא הצליח להיערך מבחינה טכנית לביצוע התשלום לפני אמצע חודש מרץ, ולכן נמנעה מהבעל האפשרות הטכנית להגיש את הבקשה למענקים, אף שהיה זכאי להם. הנציבות ציינה כי פטירתו של הבעל בטרם הסדיר הביטוח הלאומי את האפשרות הטכנית להגיש את הבקשה למענקים אינה שוללת את הזכות לקבלם.

### ■ התוצאה

הביטוח הלאומי קיבל את עמדת נציבות תלונות הציבור וקבע כי המתלוננת, וכן אנשים אחרים עם נסיבות זהות, יהיו זכאים לקבל את שני המענקים. עקב כך שילם הביטוח הלאומי למתלוננת 25,630 ש"ח.

1210436

19 ב-12.1.25 התקבלה החלטת הממשלה 2677 בנושא "הארכת סיוע המדינה לתושבי יישובי הצפון והדרום המפונים ומתן סיוע לטובת חזרתם הביתה". בהחלטה נקבעה זכאות למענק חד-פעמי (מענק חזרה) שישולם למפונים מהצפון שיפסיקו את שהייתם במקום לינה במימון המדינה עד 1.6.25, בהתאם לעמידתם בתנאי הזכאות.

20 בהחלטת הממשלה 2677 נקבעה הזכאות של תושבי הצפון למענק התארגנות בשל השהות הממושכת מחוץ לבית (מענק עזובה) בעקבות המלחמה.



## רשות המיסים בישראל, המוסד לביטוח לאומי

### סיוע לתושב הצפון בקבלת מענק עזובה

#### ■ התלונה

המתלונן, תושב קריית שמונה שפונה במלחמת חרבות ברזל בהתאם להחלטת ממשלה, הלן לנציבות תלונות הציבור על אי-תשלום מענק עזובה<sup>21</sup> על ידי הביטוח לאומי.

#### ■ הברור

הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי נמנע מלשלם למתלונן את מענק העזובה בהתבסס על הוראה שקיבל מרשות המיסים בישראל (רשות המיסים) ולפיה אין לשלם את המענק למתלונן מאחר שקיבל פיצוי ממס רכוש בגין נזקים שנגרמו לביתו. הנציבות פנתה למס רכוש ברשות המיסים וציינה כי בתנאי הזכאות למענק העזובה מהביטוח הלאומי<sup>22</sup> נקבע כי קיימת זכאות למענק גם אם המבקש הגיש תביעה לפי חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א-1961, בגין חפצים ביתיים באותו נכס, כל עוד לא קיבל במסגרת התביעה את הפיצוי המרבי הקבוע בתקנות. מכיוון שבמקרה מושא התלונה לא שולם למתלונן הסכום המרבי, הוא זכאי לקבלת המענק.

#### ■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הודיע מס רכוש לביטוח הלאומי כי המתלונן זכאי לקבל מענק עזובה. עקב כך שילם הביטוח הלאומי למתלונן מענק בסך 10,000 ש"ח עבורו בלבד. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי כדי לברר מדוע המענק לא שולם גם עבור שני ילדיו. לאחר שהעניין נבדק הודיע הביטוח לאומי כי מענק בסך 5,000 ש"ח ישולם גם עבור כל אחד משני ילדיו של המתלונן.

1213221

21 להסבר על מענק עזובה ראו הערת שוליים 20 לעיל.

22 החלטת הממשלה 2677, סעיף ב.



## רשות המיסים בישראל, משרד הביטחון

### תשלום פיצוי על נזקים עקב שהות חיילים בווילה ביישוב שפונה בצפון הארץ

#### ■ התלונה

המתלונן הוא תושב חוץ שמחזיק בבית ביישוב בצפון הארץ שפונה במלחמת חרבות ברזל. המתלונן התיר לחיילי צה"ל לגור בבית ולהשתמש בו בזמן המלחמה וקיבל על כך תעודת הוקרה מצה"ל. שמאי מטעם רשות המיסים שביקר בבית קבע בשומה כי נגרמו נזקים לבית, הן בגין פגיעות הדף והן בשל שהיית החיילים בו במשך שנה וחצי. כאשר המתלונן פנה למס רכוש לקבלת הפיצוי על הנזק בגין שהיית החיילים בביתו, דרש ממנו מס רכוש להמציא אישור מפיקוד העורף שבביתו שהו חיילים. המתלונן פנה לפיקוד העורף לקבלת האישור, אך פיקוד העורף מסר לו כי הוא אינו מנפיק אישור כזה. על אף כל ניסיונותיו, המתלונן לא הצליח להמציא אישור על שהיית החיילים בביתו, והוא פנה לנציבות תלונות הציבור כדי שזו תסייע לו בקבלת האישור.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות המיסים לבירור מי הוא הגורם שמנפיק את האישור הנדרש. רשות המיסים מסרה לנציבות שעל המתלונן להמציא אישור של ראש מטה (רמ"ט) פיקוד צפון, ולצורך הנפקתו יש לפנות לרכז הביטחון (הרבש"ץ) ביישוב שבו הוא מתגורר, וזה יטפל בנושא מול הצבא. הנציבות עדכנה את המתלונן, וזה ציין שרשות המיסים כבר הפנתה אותו בעבר לרבש"ץ, אולם הרבש"ץ השיב לו שהוא אינו הכתובת לטפל בעניין. הנציבות ניסתה לאתר תושב מהיישוב שכבר המציא למס רכוש את האישור האמור, כדי ללמוד ממנו מי הוא הגורם שמנפיק אותו, ואף הסתייעה בכך במס רכוש ובמינהלת הקהילה. כשאותו תושב כזה יצרה איתו הנציבות קשר, והוא מסר לה פרטים של איש קשר בלשכת רמ"ט פיקוד צפון שממנו קיבל את האישור. הנציבות מסרה למתלונן את הפרטים ובתוך כמה ימים הוא קיבל את האישור הנדרש.

#### ■ התוצאה

המתלונן המציא לרשות המיסים את האישור והודות לכך קיבל פיצוי בסך 72,393 ש"ח. נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות המיסים וציינה כי דרישה להמציאת אישור מצה"ל ללא מסירת פרטי ההתקשרות של הגורם המאשר אינה תקינה. כדי לסייע לתושבים אחרים שמתקשים בהשגת האישור, פנתה הנציבות למשרד הביטחון כדי לברר מי הוא הגורם האמון על מתן האישור. משרד הביטחון מסר כי ניתן לפנות ליחידה לפניות הציבור של המשרד, והיא תסייע בהנפקת האישור. הנציבות מסרה את המידע לרשות המיסים, כדי שזו תוכל למסור אותו לניזוקים אחרים.

1222702



## המוסד לביטוח לאומי

### סיוע לתושבת אשדוד בקבלת דמי אבטלה

#### ■ התלונה

המתלוננת עבדה כנגנת באשדוד. בעת מלחמת חרבות ברזל הגן לא פעל במשך כמה חודשים. בספטמבר 2024 היא החלה להתייצב בשירות התעסוקה לצורך קבלת דמי אבטלה ועשתה כך עד פברואר 2025. לפי החוק, כדי להיות זכאי לדמי אבטלה על המבוטח לצבור 12 חודשי עבודה מתוך 18 החודשים שקדמו למועד הקובע<sup>23</sup> (תקופת האכשרה). המתלוננת הגישה תביעה לביטוח הלאומי לקבלת דמי אבטלה, אך זו נדחתה בטענה שלא צברה את תקופת האכשרה<sup>24</sup> הנדרשת, 12 חודשים, לצורך קבלת דמי אבטלה, אלא 11 חודשים בלבד. המתלוננת טענה כי מאחר שבזמן המלחמה הגן לא פעל חסרים לה חודשי עבודה, ואין לזקוף זאת לחובתה. המתלוננת הוסיפה כי היא זקוקה לכסף, ובשל דחיית תביעתה כל חודשי התייצבותה בשירות התעסוקה היו לחינם.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור יצרה קשר עם המתלוננת ומסרה לה שבתחילת מלחמת חרבות ברזל ניתנו הקלות בנוגע לקבלת דמי אבטלה, ובכללן קיצור תקופת האכשרה הנדרשת לשישה חודשים, אך הקלות אלה כבר לא היו בתוקף בספטמבר 2024. הנציבות הציעה למתלוננת לנסות להיזכר אם עבדה בחודשים נוספים, אפילו למשך זמן קצר. בעקבות השיחה עם נציג הנציבות נזכרה המתלוננת כי עבדה במאי 2024 יום אחד, ב-30 בחודש, אך לא קיבלה תלוש שכר עבור חודש מאי מאחר שמשכורתה עבור יום זה נכללה בתלוש שקיבלה עבור חודש יוני. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי, וזה מסר בתגובה כי אם המתלוננת תמציא הוכחות מהמעסיק כי עבדה בחודש מאי והתשלום עבור יום העבודה בחודש זה נכלל בתלוש של חודש יוני, הוא יכיר ביום העבודה בחודש מאי לצורכי תקופת האכשרה הנדרשת. המתלוננת פנתה למעסיק והשיגה את האישורים הנדרשים.

#### ■ התוצאה

הביטוח הלאומי הכיר ביום העבודה בחודש מאי כחודש עבודה, ובכך צברה המתלוננת 12 חודשי עבודה המזכים בדמי אבטלה. הודות לכך שילם הביטוח הלאומי למתלוננת 32,000 ש"ח דמי אבטלה עבור חמשת חודשי התייצבות שלה בשירות התעסוקה. נציבות תלונות הציבור לא הסתפקה בכך ושאלה את המתלוננת אם היא ממשיכה להתייצב בשירות התעסוקה. לאחר שהמתלוננת השיבה בשלילה, יידעה אותה הנציבות כי מהברור עלה שנתרו לה עוד 32 ימי זכאות לקבלת דמי אבטלה. המתלוננת חזרה להתייצב בשירות התעסוקה וקיבלה עוד כ-7,000 ש"ח.

1205184

23 המועד הקובע - היום הראשון בחודש שבו התחילה תקופת האבטלה.

24 סעיף 161 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995.



## משרד החינוך

### מדריכי שחייה בעיריית אשדוד לא קיבלו שכר בתחילת מלחמת חרבות ברזל

#### ■ התלונה

המתלוננת היא מדריכת שחייה שהועסקה על ידי משרד החינוך בלימוד שחייה לתלמידים בבתי ספר באשדוד. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור וטענה כי בתחילת מלחמת חרבות ברזל בוטלו שיעורי השחייה באשדוד, והיא נותרה ללא הכנסה וללא אפשרות לצאת לחל"ת ולקבל דמי אבטלה, בשל אופן ההעסקה של מדריכי שחייה כעובדים ארעיים שאינם זכאים לחל"ת.

#### ■ התוצאה

משרד החינוך מסר לנציבות תלונות הציבור כי שילם את שכר מדריכי השחייה ששיעוריהם בוטלו בתחילת המלחמה, אך המתלוננת התפטרה עוד לפני המלחמה ומשום כך לא הייתה זכאית לתשלום השכר. המתלוננת טענה לפני הנציבות שהמידע שבידי המשרד שגוי, והיא מעולם לא התפטרה מעבודתה. בעקבות פניית הנציבות בחן משרד החינוך שוב את המקרה, ונמצא כי המתלוננת אכן לא התפטרה לפני המלחמה, אך למרות זאת לא קיבלה שכר בחודשי המלחמה הראשונים שבהם בוטלו שיעורי השחייה. נוסף על כך, נמצא כי מדריכי שחייה אחרים באשדוד לא קיבלו גם הם שכר באותה התקופה.

#### ■ התוצאה

משרד החינוך שילם למתלוננת שכר עבור החודשים אוקטובר עד דצמבר 2023. כמו כן שילם משרד החינוך שכר לשלושה מדריכי שחייה אחרים שפעלו באשדוד ועבודתם הופסקה עקב המלחמה.

1176318

# עולים חדשים ועובדים זרים



## משרד העלייה והקליטה

### מתן סל קליטה לעולה בנסיבות מיוחדות בתקופת מלחמת חרבות ברזל

#### ■ התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונתו של עולה חדש שבקשתו לקבלת סל קליטה נדחתה. המתלונן שהה בישראל כאזרח זר ובשלהי שנת 2023 קיבל מרשות האוכלוסין אשרת עלייה כזכאי שבות. ואולם משרד העלייה והקליטה (משרד הקליטה) דחה את בקשתו לקבל סל קליטה בטענה כי אינו עומד בקריטריונים שנקבעו לעניין זה, זאת מאחר ששהה בישראל בשלוש השנים שקדמו לקבלת אשרת העלייה. השגה שהגיש המתלונן על החלטת משרד הקליטה נדחתה בידי ועדת ערעורים של המשרד. לטענת המתלונן, אשרת העלייה אומנם ניתנה לו בפועל בדצמבר 2023, אולם הביקור הראשון שלו בלשכת רשות האוכלוסין היה ב-20.9.23. לטענתו, עובדי הלשכה סירבו לתת לו שירות ב-20.9.23 מפאת עומס עבודה וקבעו לו תור ל-12.10.23. ב-7.10.23 פרצה מלחמת חרבות ברזל, ובמשך כמה שבועות כל הלשכות של רשות האוכלוסין היו סגורות. על כן הטיפול בו נדחה לנובמבר 2023, ותעודת הזהות הישראלית הונפקה לו על ידי רשות האוכלוסין רק ב-11.12.23. לדבריו, לו הייתה ניתנת לו אשרה בזמן הביקור שלו בלשכת רשות האוכלוסין, היה מצטמצם משך זמן השהייה שלו בארץ לפני קבלת האשרה, והוא היה זכאי לסל קליטה.

#### ■ הברור

התנאים לזכאותו של עולה חדש לסל קליטה נקבעו בנוהל מס' 14.211 של משרד הקליטה. סעיף 5.1(א) לנוהל, שכותרתו "הגדרת הזכאים לסל קליטה", מגדיר כמה סוגים של זכאים, ובכללם מי ששהה בישראל בכל מעמד שהוא ברציפות או במצטבר עד 24 חודשים בתוך שלוש השנים שקדמו לקבלת מעמד עולה. משרד הקליטה מסר במענה על פניית נציבות תלונות הציבור כי ועדת הערעורים דחתה את ההשגה של המתלונן על אי-קבלת סל הקליטה, בשל אי-עמידתו בקריטריון של שהייה בישראל לא יותר מ-24 חודשים בשלוש השנים שקדמו לקבלת מעמד עולה. משרד הקליטה ציין כי גם אילו היה המתלונן מקבל מעמד עולה ב-12.10.23 הוא לא היה זכאי לסל קליטה, מאחר שמשך השהייה שלו בישראל במצטבר בשלוש השנים שקדמו לאותו מועד (12.10.23) היה 26 חודשים ו-26 ימים, כלומר, חריגה של כשלושה חודשים מהקריטריון שנקבע - שהייה של עד 24 חודשים.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד הקליטה וציינה כי אכן, המתלונן שהה בישראל לפני קבלת האשרה יותר מ-24 חודשים, ועל כן אינו זכאי לסל קליטה לפי שורת הדין. עם זאת, בסמכות ועדת הערעורים לדון בבקשות חריגות. במקרה של המתלונן ועדת הערעורים קבעה כי אין להיעתר לבקשתו לקבל סל קליטה, מפני שלא מצאה הצדקה לאשר "חריגה כה גדולה" מהמגבלה של 24 חודשים הקבועה בנוהל הנציבות.

הסבה את תשומת לב משרד הקליטה לכך שלא מדובר בחריגה של כשלושה חודשים, אלא בחריגה קטנה בהרבה - של 26 ימים בלבד לכל היותר. כאמור, המתלונן אומנם הגיש את בקשת העלייה שלו ב-26.11.23, אך ביקורו בלשכת רשות האוכלוסין באותו מועד היה למעשה ביקור שנדחה מ-12.10.23 בגלל פרוץ המלחמה וסגירת הלשכה. נוסף על כך, בידי המתלונן הוכחה בכתב כי הוא פנה לרשות האוכלוסין כבר ב-20.9.23. אם מקדימים את המועד הקובע ל-20.9.23, יוצא שהחריגה מהמגבלה של 24 החודשים היא של ארבעה ימים בלבד. יש אפוא פער ניכר בין תפיסתה של ועדת הערעורים בדבר "חריגה כה גדולה" מהמגבלה של 24 החודשים לבין תמונת המצב הריאלית.

בנסיבות אלה הצביעה נציבות תלונות הציבור על הצורך שוועדת הערעורים תדון מחדש בבקשת המתלונן בלי להביא בחשבון את התקופה שבין 12.10.23 ל-11.12.23 ותוך שימת לב לטענותיו בדבר ניסיונו להסדיר את מעמדו על פי חוק השבות, התש"י-1950 כבר ב-20.9.23.

## ■ התוצאה

משרד הקליטה מסר לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות הערותיה הוחלט להעלות את המקרה לדיון נוסף בוועדת הערעורים, וזו החליטה לאשר למתלונן זכאות לסל קליטה.

1195677



## המוסד לביטוח לאומי

### אי-תשלום של קצבת נכות מעבודה לעובד זר בזמן מלחמת חרבות ברזל

## ■ התלונה

עובד זר ממולדובה שמועסק בתחום הבנייה נפגע בזמן העבודה והוכר על ידי הביטוח הלאומי כזכאי לקבלת קצבת נכות מעבודה. תוקף האשרה של המתלונן פג ב-31.12.23. העובד הגיש ב-17.3.24 בקשה באמצעות בא כוחו לחידוש האשרה, והאשרה חודשה ממועד הגשת הבקשה. הביטוח הלאומי הפסיק את תשלום הקצבה לחודשים ינואר, פברואר ומרץ 2024, שבהם לא הייתה לעובד אשרה. סעיף 3324 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, קובע כי לא תשולם גמלה על פי החוק לשווה שלא כדין. העובד טען כי הוא זכאי לקצבה גם עבור החודשים ינואר, פברואר ומרץ 2024, מאחר שרשות האוכלוסין האריכה אוטומטית בשל המצב הביטחוני את תוקף האשרות של העובדים הזרים בתחום הבנייה אשר תוקף האשרה שלהם פג בין 31.12.23 ל-29.2.24, ללא צורך בהגשת בקשה ובלי להפיק אשרה חדשה. העובד פנה באמצעות בא כוחו לביטוח הלאומי והסב את תשומת ליבו להארכה הגורפת של רשות האוכלוסין, אך הביטוח הלאומי מסר לו כי ללא הצגה של אשרה חדשה בתוקף לא תשולם לו הקצבה. העובד פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש את סיועה בקבלת הקצבה לשלושת החודשים הראשונים של שנת 2024.

## ■ ה**בירור**

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר הביטוח הלאומי כי מבדיקה שעשה עלה כי אכן, האשרה של עובדים זרים בתחום הבנייה הוארכה אוטומטית על ידי רשות האוכלוסין, ויש לראות בעובד כבעל אשרה בתוקף.

## ה**תוצאה**

הביטוח הלאומי שילם לעובד קצבה בסך 23,159 ש"ח עבור שלושת החודשים האמורים והתנצל על העיכוב בתשלום.

1197192

משרד הקליטה מסר לנציבות תלונות הציבור  
כי בעקבות הערותיה הוחלט להעלות את המקרה  
לדיון נוסף בוועדת הערעורים, וזו החליטה  
לאשר למתלונן זכאות לסל קליטה

# נפגעי מבצע עם כלביא



## רשות המיסים בישראל

### הגדלת סכום הפיצוי שהתקבל בגין פגיעת טיל במבצע עם כלביא<sup>25</sup>

#### ■ התלונה

ביתם של המתלוננים, בני זוג עולים חדשים מאוקראינה שמתגוררים בראשון לציון ואינם דוברי עברית, נפגע מטיל במבצע עם כלביא. שמאי מטעם רשות המיסים שאינו דובר רוסית ביקר בבית והכין דוח שמאות על הנזקים. משלא התקבל פיצוי על הנזק במשך ארבעה חודשים פנו המתלוננים לרשות המיסים, ונציג של הרשות מסר להם כי הופקד בחשבונם בבנק פיצוי בסך 118 ש"ח. כשביקשו המתלוננים להבין מדוע הסכום כה נמוך, נאמר להם כי עליהם לברר זאת עם השמאי. המתלוננים טענו כי לא הצליחו ליצור קשר עם השמאי וביקשו את עזרת נציבות תלונות הציבור בקבלת הפיצוי המגיע להם.

#### ■ הברור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הגיע שוב שמאי לבית המתלוננים לשם אומדן הנזקים וביקש תמונות ואסמכתאות לגבי הנזק.

#### ■ התוצאה

לאחר בחינת הראיות הודיעה רשות המיסים כי הגיעה לפשרה עם המתלוננים ותשלם להם סכום נוסף של 3,000 ש"ח.

1224995

#### מכתב תודה

"אנחנו, עולים חדשים ולא הכרנו את כל הניואנסים של החיים בישראל כזמן לחימה... איננו דוברי עברית (אני רק סייחתי אולפן), ולכן קבלת פיצוי של 118 ש"ח הייתה חוויה חספיה וכואבת רגשית. אנו חודים לחברר על כך שנכנס לעוהק הדברים... ובעקבות זאת קיבלנו חיד חסס רכוס פיצוי של 3,000 ש"ח. אנו חודים על הגישה האנושית ולא רק החקצוועית. לא תחיד חדובר בחיליונים - אף אחד לא צריך להרגיש שננטס בחצב קש ולא תחילה מהחדינה. לפעמים זה חסוב יותר חכסף."

25 תלונות נוספות הנוגעות למבצע עם כלביא ראו נציב תלונות הציבור, תלונות הציבור במבצע עם כלביא - דוח מיוחד (2025).



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

# תכונות הציבור אלו שהם המבדק - אצל בכיר אמצעות תסקורת הורים

---

גופן הכותרת מעוצב בכתב ידו של רס"ן **נתי דוד אלפסי** ז"ל,  
אשר נפל בקרב בחגן יונס ב-22.1.24, בהיותו בן 27 שנים. רס"ן אלפסי ז"ל היה בעל מסור  
לשחר ואב אוהב לאיתן יוסף. לזכרו הוקמה עמותת "תהיו נתי", הפועלת להנצחת מורשתו  
ולהמשך דרכו במסגרת העשייה החברתית וקידום האחדות בעם.

---

## רקע כללי

במסגרת מדיניות משרד העבודה לעודד את שילובם של הורים בשוק העבודה, משתתף המשרד בשכר הלימוד עבור ילדים השהים במעונות ובמשפחתונים שהוכרו על ידי המדינה ומפוקחים על ידה (מסגרות מפוקחות). זאת בהתאם לאמות המידה שמפרסם בכל שנה אגף בכיר לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה (האגף לעידוד תעסוקת הורים).

מבחינת התמיכה שמפרסם משרד העבודה קובעים את אוכלוסיית היעד להשתתפות המדינה בעלות שכר הלימוד במעון או במשפחתון, את דרגת הסבסוד, את תנאי הסף לזכאות לדרגת סבסוד, את אופן חישוב הדרגה ואת המסמכים הנדרשים לצורך הגשת הבקשה לדרגה. אוכלוסיית היעד כוללת בין היתר שכירים, עצמאים, מתנדבים בשירות לאומי או אזרחי, משרתים בצה"ל, סטודנטים לתואר ראשון או שני, סטודנטים לתואר הנדסאי או טכנאי, סטודנטים ללימודי תעודה ואברכים הלומדים לימודים תורניים שהסדירו את מעמדם מול צה"ל. מקבלי קצבאות, דוגמת דמי אבטלה, קצבת נכות וקצבת הבטחת הכנסה, נכללים גם הם באוכלוסיית היעד. על הנכללים באוכלוסיית היעד להוכיח בין היתר שההכנסה החודשית הממוצעת שלהם עומדת בסכום המזערי שנקבע במבחני התמיכה.

נוסף על כך, בהחלטות ממשלה<sup>27</sup> נקבע כי יינתן סיוע במימון עלות החזקתם בצהרונים של ילדי הורים עובדים, כהגדרתם במבחני התמיכה בעניין זה<sup>28</sup>.

ככלל, דרגת הסבסוד של שכר הלימוד על ידי משרד העבודה, שממנה נגזרת דרגת ההנחה שמקבלים ההורים, נקבעת על פי הרכב המשפחה והכנסותיה לנפש. בכל שנה מפרסם משרד העבודה טבלאות שבהן מפורט שכר הלימוד החודשי במסגרות המפוקחות (מעונות ומשפחתונים), בהתאם לגיל הילד וסוג המסגרת. בטבלאות אלו מפורטים סכום השתתפות ההורים בשכר הלימוד וסכום השתתפות הממשלה בשכר הלימוד, לפי דרגות הסבסוד ונתוני ההכנסה לנפש. ככל שההכנסה לנפש נמוכה יותר - הדרגה שתיקבע תהיה נמוכה יותר, וסכום ההשתתפות של המדינה יהיה גבוה יותר<sup>29</sup>.

משרד העבודה אמון על בחינת הבקשות לסבסוד ולשם כך מסתייע במוקד שירות חיצוני - "באבקום", אשר מעסיק מוקדנים וחשבי שכר ונותן מענה באמצעים שונים - טלפון, דואר אלקטרוני, מסרונים, צ'ט ועוד (המוקד). המוקד מטפל בבקשות לרישום למסגרות מפוקחות ובשיבוץ המבקשים בהתאם ל"נוהל סדר קבלת פעוטות למעון יום או למשפחתון" שמפרסם משרד העבודה מדי שנה בשנה (נוהל קבלת פעוטות למעון). לפי הנוהל, תינתן קדימות בקבלה בין היתר לפעוט אשר ממשיך במסגרת שנה נוספת, פעוט בסיכון,

27 החלטת הממשלה 3150 (14.4.11), החלטת הממשלה 4088 (8.1.12) והחלטת הממשלה 2659 (21.5.17).

28 משרד העבודה מעניק סבסוד רק עבור ילדים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות חברתיים-כלכליים 6 - 7 ולמשפחות שבראשן הורה עצמאי כמשמעותו בחוק סיוע למשפחות שבראשן הורה עצמאי, התשנ"ב-1992, המתגוררות ביישובים המשתייכים לאשכולות 6 - 10. משרד החינוך אחראי לסבסוד עבור אשכולות 1 - 5. החלוקה לאשכולות מתבצעת בהתאם לדירוג החברתי-כלכלי של היישוב על פי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

29 מתח הדרגות נע בין 3 ל-12. דרגות 11 - 12 אינן מזכות בהשתתפות כלל. דרגה 3 מזכה בסכום ההשתתפות הגבוה ביותר עבור משפחה שבה יש ילד יחיד במסגרת מפוקחת. למשפחה שבה יש שני ילדים ומעלה במסגרת מפוקחת נקבעה הטבה של הפחתה בדרגה אחת. משפחה שבה יש שני ילדים במסגרת מפוקחת ונמצאה זכאית לדרגת סבסוד 3 לפי ההכנסה לנפש - תקבל דרגה 14, ומשפחה שבה יש שלושה ילדים במסגרת מפוקחת ונמצאה זכאית לדרגת סבסוד 3 - תקבל דרגה 15.

פעוט שהוא אח לילד ממשיך ופעוט שאחד מהוריו משרת במילואים. כמו כן יובאו בחשבון בעניין זה הכנסות ההורים, מצבם האישי והמצב של המשפחה.

נציבות תלונות הציבור מלווה את פעילות המוקד מיום הקמתו בשנת 2010. מאז הוקם המוקד ביררה הנציבות עשרות אלפי תלונות שהוגשו בעניינו, ובמסגרת הבירור הצביעה על ליקויים רבים שנמצאו בהפעלת המוקד ובמדיניות משרד העבודה כפי שבאה לידי ביטוי במבחני התמיכה ובהנחיות פנימיות שלפיהן פועל המוקד<sup>30</sup>. עקב הערות הנציבות תוקנו פעמים רבות ההוראות של מבחני התמיכה ונוהלי המוקד<sup>31</sup>.

מספר התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים גדל בשנים האחרונות בהתמדה. בשל העלייה במספר התלונות יוחד בדוח שנתי 49 של נציב תלונות הציבור פרק בנושא השירות לציבור של האגף לעידוד תעסוקת הורים, ופורטו בו הליקויים שעלו בבירור התלונות בנושא זה בשנת 2022<sup>32</sup>.



## מאז הוקם המוקד ביררה נציבות תלונות הציבור עשרות אלפי תלונות שהוגשו בעניינו, ובמסגרת הבירור הצביעה על ליקויים רבים

30 בנוגע לליקויים חמורים בהפעלת המוקד ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2012), עמ' 195 - 199; דוח שנתי 39 (2013), עמ' 219 - 225; דוח שנתי 45 (2019), עמ' 98 - 101, 196; דוח שנתי 46 (2020), עמ' 55 - 59, 139; דוח שנתי 47 (2021), עמ' 43, 167; דוח שנתי 49 (2023), עמ' 62 - 63, 84 - 87.

31 ראו גם מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - מאי 2022, "הטיפול בפעוטות וחינוכם במעונות יום ובמשפחותונים", עמ' 326 - 327.  
32 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2023), עמ' 84 - 87.

# שיא חדש בתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2025 על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה

מבחינת התמיכה לקביעת דרגות הסבסוד לשנת הלימודים התשפ"ה (ספטמבר 2024 - אוגוסט 2025) פורסמו רק בנובמבר 2024, כארבעה חודשים לאחר תחילת שנת הלימודים. כבר בעת פרסום מבחני התמיכה היה אפוא עיכוב בקביעת דרגות הסבסוד, והעיכוב נמשך, כפי שניתן ללמוד מאלפי התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בעניין זה מינואר 2025.<sup>33</sup>

בשנת 2025 נרשם שיא חדש בתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בעניין ליקויים בטיפול של המוקד בבקשות לקביעת דרגה, עיכוב בקביעת דרגה ואי-זמינות המוקד.

## הליקויים המרכזיים שעלו בבירור התלונות בשנת 2025 היו בנושאים האלה:

- אי-זמינות המוקד וסגירתו;
- עיכוב ניכר בטיפול בבקשות לקביעת דרגת סבסוד;
- טיפול לקוי בבקשות של משרתי מילואים לקביעת דרגה ולרישום ילדיהם למסגרת מפקחת;
- ליקויים שעלו מתלונות של תושבי עוטף עזה - עיכוב במתן דרגת סבסוד מיטיבה לפי החלטת הממשלה ואי-קביעת דרגת סבסוד להורים שפוננו מביתם במלחמת חרבות ברזל;
- טעויות חוזרות של המוקד בנוגע לקביעת דרגת סבסוד שונה לאחים;
- טעויות ביישום מבחני התמיכה והוראות משרד העבודה והצבת דרישות שגויות לצורך קביעת הדרגה;
- אי-טיפול במבקשי דרגה שאינם מחזיקים בתעודת זהות ישראלית;
- טיפול לקוי בבקשות לרישום פעוטות למסגרת מפקחת;
- אי-הנמקה של החלטות בנושא דרגה ורישום;
- תקלות בשירות המקוון של משרד העבודה ובשירות המוקד;
- יחס לא אדיב של נציגי המוקד כלפי הורים.

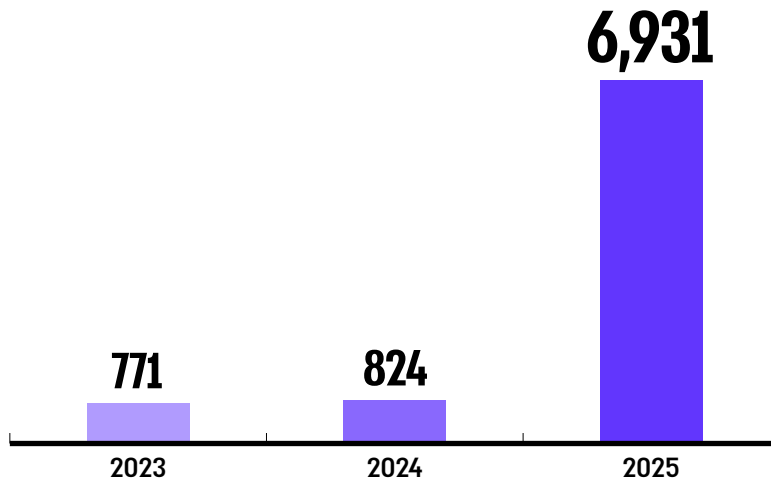
33 בעניין העיכוב בפרסום מבחני התמיכה טענו המתלוננים כי עקב היעדר האפשרות להגיש בקשות לסבסוד נוצר נטל כלכלי כבד על ההורים, שנדרשים בינתיים לשלם למסגרות שכר לימוד מלא.

ממרץ 2025 התקבלו בנציבות תלונות הציבור גם תלונות של אברכים על סירוב משרד העבודה לבקשתם לבחון מחדש את זכאותם לדרגה בהתאם למבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה, אף שהם דיווחו למשרד העבודה על שינוי במעמדם - מאברך לעובד או לבעל עסק חדש או ללומד. מאחר שהוגשה עתירה לבית המשפט העליון בסוגיית אי-בחינת בקשות לקביעת דרגה נוכח שינוי במעמד<sup>34</sup>, הודיעה הנציבות למתלוננים שעליהם להמתין להכרעת בית המשפט בעניין. בעקבות ההכרעה פרסם משרד העבודה מתווה חדש למי ששינו את מעמדם, והנציבות הנחתה את המתלוננים להגיש למשרד העבודה מסמכים לפי המתווה החדש.

## נתונים על התלונות

בשנת 2025 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 6,931 תלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד העבודה בעניין דרגות הסבסוד של שכר הלימוד במסגרות מפוקחות - מעונות יום, משפחתונים וצהרונים - הרישום למעונות יום ולמשפחתונים והשירות שנתן המוקד להורים.

### תרשים 19: מספר התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים בשנים האחרונות



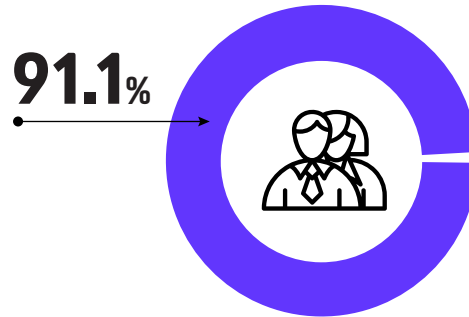
כפי שעולה מהתרשים, בשנת 2025 חל גידול חסר תקדים של **740%** במספר התלונות שהתקבלו על האגף, לעומת שנת 2024.

34 בג"ץ 11451-06-25 אמת ליעקב בישראל, חל"צ נ' שר העבודה (פורסם במאגר ממוחשב, 19.9.25).

## שיעור התלונות המוצדקות

מהתלונות שבוררו בשנת 2025 על האגף לעידוד תעסוקת הורים נמצאו מוצדקות

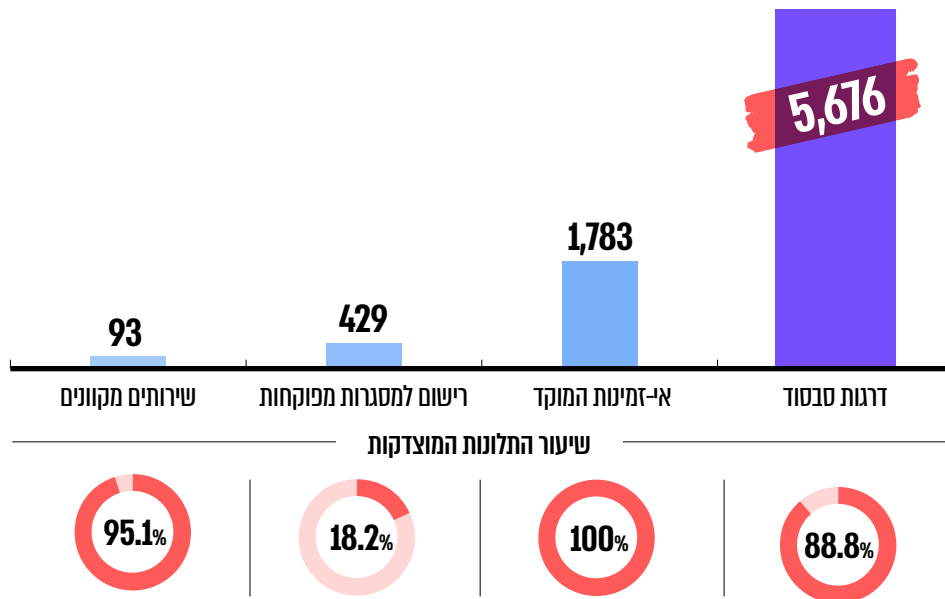
שיעור זה גדול במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנת 2025 (56%).



## נושאי התלונות

בתרשים שלהלן מוצגת התפלגות התלונות שהתקבלו בתקופת הדוח על האגף לעידוד תעסוקת הורים לפי נושאי תלונות עיקריים, מספר התלונות שהתקבלו בכל נושא ושיעור התלונות המוצדקות בכל אחד מהנושאים.

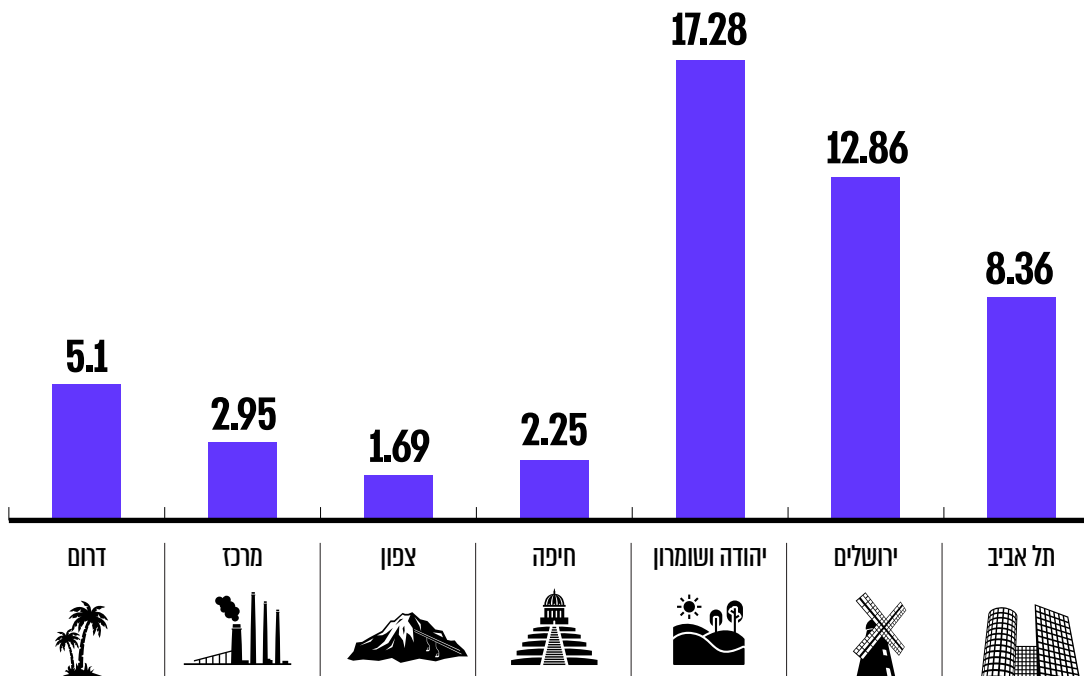
**תרשים 20: התפלגות התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים בתקופת הדוח לפי נושאי תלונות עיקריים, מספר התלונות שהתקבלו בכל נושא ושיעור התלונות המוצדקות**



מהתרשים עולה שמרבית התלונות שהתקבלו בשנת 2025 עסקו בדרגות הסבסוד (5,676 תלונות) ובאי-זמינות המוקד (1,783 תלונות). שיעור התלונות המוצדקות בנושא דרגות הסבסוד בשנת 2025 היה 88.8%, ושיעור התלונות המוצדקות בנושא אי-זמינות המוקד היה 100%.

## מחוזות המגורים של המתלוננים<sup>35</sup>

**תרשים 21: מספר התלונות ל-10,000 תושבים בכל אחד מהמחוזות**

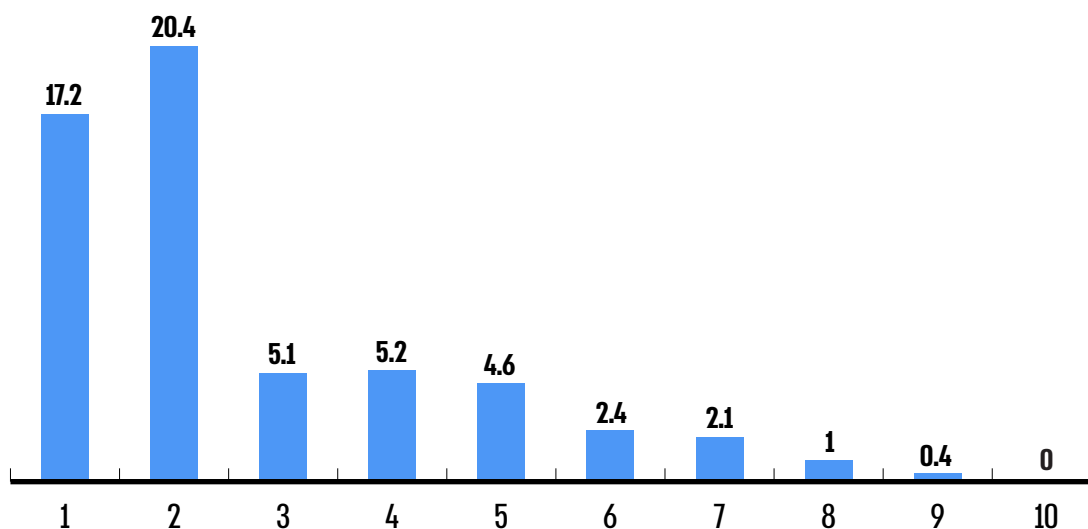


מן הנתונים עולה כי המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז יהודה ושומרון (17.28) ומחוז ירושלים (12.86). המחוז שבו מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הוא מחוז צפון.

## התפלגות התלונות לפי האשכול החברתי-כלכלי<sup>36</sup> של היישוב שבו המתלוננים מתגוררים

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

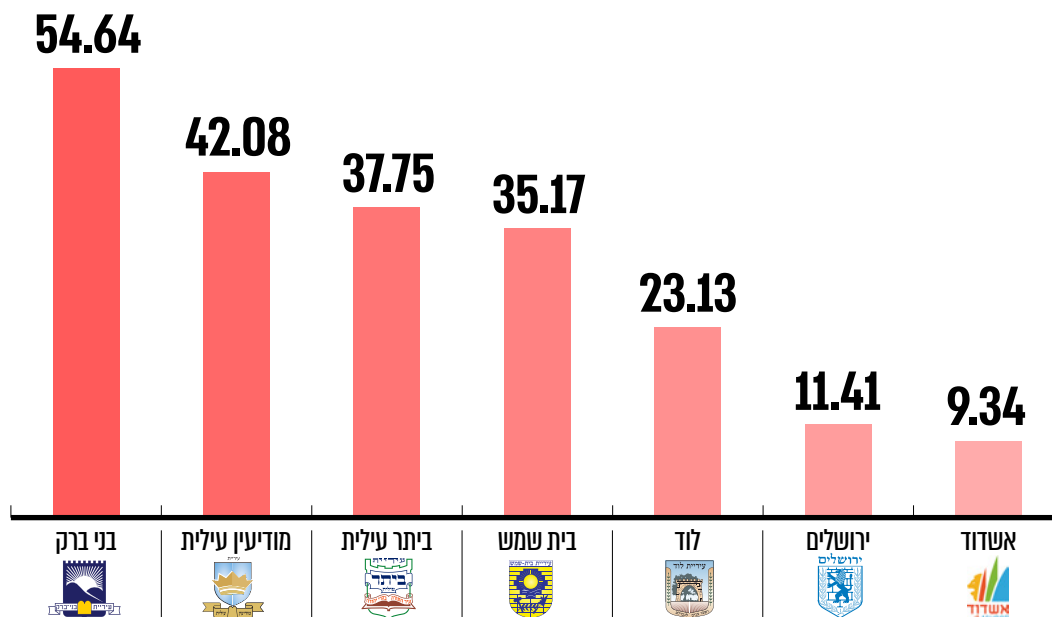
**תרשים 22: מספר התלונות שהתקבלו ל-10,000 נפש, לפי האשכול החברתי-כלכלי של היישוב שבו מתגוררים המתלוננים**



מן הנתונים עולה שמספר התלונות הגדול ביותר על האגף לעידוד תעסוקת הורים התקבל מתושבים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 1 ו-2.

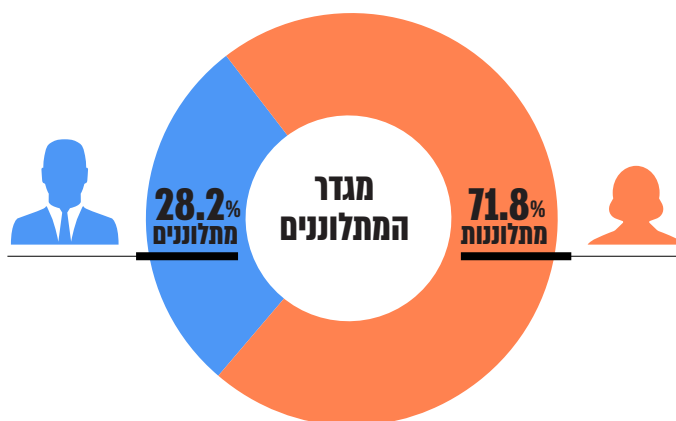
<sup>36</sup> על פי הודעה לתקשורת מ-29.7.24 בנושא "אפיון יחידות גאוגרפיות וסיווגן לפי הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה בשנת 2021" שפרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, "הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה נמדדה באמצעות שילוב של תכונותיה הבסיסיות של האוכלוסייה בתחומים האלה: הרכב דמוגרפי, השכלה וחינוך, רמת חיים, תעסוקה וגמלאות".

**תרשים 23: היישובים\* שבהם מספר התלונות ל-10,000 נפש היה הגדול ביותר**



\* יישובים שהתקבלו מתושביהם יותר מ-200 תלונות.

**תרשים 24: התפלגות המתלוננים לפי מגדר**



מהנתונים עולה כי שיעור הנשים מכלל המתלוננים על האגף לעידוד תעסוקת הורים היה גדול משיעור הגברים (71.8% לעומת 28.2%). שיעור הנשים מכלל המתלוננים כאמור גם היה גדול ב-44% מהשיעור הכללי של הנשים שהגישו תלונה לנציבות תלונות הציבור בשנת 2025 (50%).

# ליקויים שעלו מתלונות שהוגשו על משרד העבודה בשנת 2025

להלן דוגמאות לליקויים שעלו מתלונות שהוגשו על משרד העבודה בשנת 2025 בנושאים שונים הקשורים לאגף לעידוד תעסוקת הורים ופירוט בנוגע למעקב נציבות תלונות הציבור אחר הצעדים שנקטו לתיקונם, הן לגבי ההורה המתלונן והן לגבי הורים אחרים במצב דומה:

## אי-זמינות המוקד וסגירתו ועיכוב בטיפול בבקשות לקביעת דרגת סבסוד

בעקבות גל התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בינואר 2025 (1,067 תלונות) בעניין היעדר מענה במוקד, זמני המתנה חריגים למענה ועיכוב ממושך בטיפול בבקשות לדרגה, פנתה הנציבות בינואר 2025 למשרד העבודה ושיקפה לו תמונת מצב שלפיה הליקויים שעליהם הצביעה לגבי שנות לימודים קודמות (התשפ"ג<sup>37</sup> והתשפ"ד<sup>38</sup>) בעניין מתן שירות לפונים ואי-זמינות המוקד לא תוקנו במלואם ואף חזרו על עצמם ביתר שאת בשנת הלימודים התשפ"ה.

## תגובת משרד העבודה

בתגובה מסר משרד העבודה כי בשנת הלימודים התשפ"ה ניצבו לפניו חסמים ניכרים בנוגע למתן שירות מהיר ומיטבי לפונים, ובכלל זה פרסום מבחני התמיכה רק בסוף נובמבר 2024; הצורך להמתין להכרעת בג"ץ בעתירות שהוגשו<sup>39</sup>; העובדה שמערכות המחשוב של המשרד הן ישנות ולא מתקדמות; וכן עומס חריג של בקשות לבחינה שהוגשו בתוך פרק זמן קצר. כן מסר משרד העבודה כי נושא שיפור השירות להורים הזכאים לסבסוד המשרד זוכה לטיפול מיוחד, והוא אחד הנושאים המשמעותיים הנמצאים על סדר היום של הנהלת המשרד ומנכ"ל המשרד. במסגרת זו בוצעה בשנת הלימודים התשפ"ה רפורמה משמעותית בנושא הסבסוד, שעיקרה מעבר לקבלת נתוני שכר ישירות מהמוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי), כדי לחסוך למבקשי הסבסוד את הטרחה המיותרת של הגשת תלושי שכר ומסמכי שכר ולהקל עליהם את הנטל הבריורקרטי. נוסף על כך, עודכנו הסכומים המוענקים בדרגות השונות לאחר יותר מעשר שנים שהדבר לא נעשה, ועקב כך הורים שלא יכלו עד כה לקבל סבסוד יכולים כעת להצטרף למעגל הזכאים; השירות במוקד תוגבר מתחילת שנת הלימודים, וזמן ההמתנה הממוצע היה לראשונה 30 - 40 דקות; והמוקד צויד בבוט

37 ספטמבר 2022 - אוגוסט 2023.

38 ספטמבר 2023 - אוגוסט 2024.

39 הסוגיה הובאה לפתחו של בית המשפט העליון בשבתו כבית המשפט הגבוה לצדק, בין היתר בבג"ץ 58820-08-24 אמת ליעקב בישראל בע"מ נ' היועצת המשפטית לממשלה (פורסם במאגר ממוחשב, 25.11.24) ובבג"ץ 5293-24 ישראל חופשית (ע"ר) נ' ממשלת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 26.8.24). בעקבות החלטת בית המשפט בעתירות שהובאו לפתחו, ולפיה יש לקבוע תקופת מעבר עד להחלטה בעניין התנאים הנדרשים לעמידה במבחני התמיכה עבור אברכים חייבי גיוס - דרגות הסבסוד ניתנו להם עד למרץ 2025 לפי תבחין לימודים תורניים, ללא קשר למעמדם בצה"ל. כן ראו הערת שוליים 34 לעיל.

קולי, דבר שחסך 20% - 30% מהפניות, קיצר את זמני ההמתנה ואיפשר להורים לקבל מידע לגבי בקשתם.

משרד העבודה עדכן את נציבות תלונות הציבור כי עם פתיחת המערכת להגשת בקשות לסבסוד התברר שמספר הבקשות זינק בחדות לעומת השנים הקודמות, אולם ההספק של המוקד בנוגע למתן מענה לא עלה בהתאם. לכן כדי לקצר באופן מיידי את זמני הטיפול בבקשות ולטפל בבקשות שהצטברו החליט משרד העבודה על סגירת המענה הטלפוני במוקד עד 6.25 והסבת המוקדנים לטיפול בקביעת דרגות. בעקבות התערבות הנציבות נמסרה הודעה על כך להורים באמצעות מסרונים ופרסום בעמוד הראשי באתר המרשתת (האינטרנט) של משרד העבודה.

## פעולות נציבות תלונות הציבור

בהיעדר מענה של משרד העבודה להורים שהלינו על עיכוב בקבלת דרגת הסבסוד, הייתה נציבות תלונות הציבור גורם זמין עבור הורים אלה, ונרשמה עלייה חריגה נוספת במספר התלונות שהתקבלו בנציבות בעניין זה.

נציבות תלונות הציבור פעלה כל העת לבירור התלונות הפרטניות שהגיעו לפתחה בשנת 2025, לזירוז המענה שניתן להורים ולהחשת קביעת דרגות מתאימות עבורם. נוכח העלייה החריגה במספר התלונות שלח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בפברואר 2025 מכתב לשר העבודה ובו ביקש ממנו לפעול להבטחת עמידת משרד העבודה ביעדים ובאמות המידה שנקבעו בהסכם ההתקשרות בינו לבין מפעיל המוקד, לפתיחת המוקד, למתן מענה ענייני להורים באמצעי התקשורת ולקביעת דרגות סבסוד ללא דיחוי.

נציבות תלונות הציבור לא הרפתה עד שהמוקד נתן את הסעד המבוקש וקבע דרגות סבסוד להורים המתלוננים, ובמקביל פתחה בבירור רוחבי בסוגיות המרכזיות הנוגעות לשירות הניתן להורים הפונים באמצעות המוקד. הנציבות התמקדה בפעולות להנעת משרד העבודה לשיפור השירות בהיבטים של זמני המענה ומקצועיותו. במאי 2025 ביקר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במוקד בבאר שבע עם מנהלת נציבות תלונות הציבור וצוות הנציבות. בביקור סקרו שר העבודה ומנכ"ל משרד העבודה את פעילות המוקד וציינו כי מתקבלות בו כ-9,000 שיחות ביום, והן מטופלות על ידי עשרות מוקדנים וחשבי שכה. עם זאת, עלה כי עדיין יש פיגור במתן מענים לאלפי הורים המצויים באי-ודאות, וזמן ההמתנה לקבלת מענה טלפוני נע בין 54 דקות לשעתיים.

עלה כי עדיין יש פיגור במתן מענים לאלפי הורים  
המצויים באי-ודאות, וזמן ההמתנה לקבלת מענה  
טלפוני נע בין 54 דקות לשעתיים

נוכח זאת הבהיר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתב ששלח לשר העבודה במאי 2025 כי זמני ההמתנה הם בלתי סבירים בכל קנה מידה, וכי מספר הבקשות שטרם טופלו וכמות התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור וגם במשרד העבודה מצביעים על כשל מהותי ביכולת המוקד לממש את ייעודו ולתת שירות מיטבי לציבור ההורים בישראל. כן הבהיר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי על משרדי העבודה והאוצר לפעול עוד לפני תום שנת הלימודים התשפ"ה לשיפור ולשדרוג של המענה שניתן להורים ולהפיק בעוד מועד את הלקחים הנדרשים לקראת שנת הלימודים התשפ"ו (ספטמבר 2025 - אוגוסט 2026).

בהמשך למכתבי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עדכן משרד העבודה את נציבות תלונות הציבור ביולי 2025 כי קיבל תוספת תקציבית של 4 מיליון ש"ח לשנת 2025, לשם תוספת מוקדנים למוקד ופתיחת ערוץ תקשורת ישיר נוסף באמצעות ווטסאפ. משרד העבודה מסר כי שכר חברה חיצונית לצורך בקרה על הליכי קביעת דרגות הסבסוד, וכי הוא משקיע מאמץ רב בפיתוח מערכת מחשוב חדשה. הפיתוח של המערכת תועדף לביצוע בשנת 2025. משרד העבודה ציין כי מערכת המחשוב החדשה צפויה לשפר את הממשקים עם יתר משרדי הממשלה ולהקל את הנטל הבירוקרטי על מבקשי הסבסוד בנוגע לשליחת טפסים ואישורים נדרשים. משרד העבודה הוסיף כי צוות ממשלתי של מערך הדיגיטל הלאומי פועל בשקידה לבחינת דרכים לייעול ההליכים לקביעת דרגות הסבסוד. במעקב שקיימה נציבות תלונות הציבור לגבי התקדמות הפיתוח של המערכת מסר משרד העבודה בפברואר 2026 כי הוא שוקד על אפיון ופיתוח של טופס חדש לבקשה לסבסוד ועל אפיון של תהליך בינה מלאכותית (AI) לצורך קיצור זמני הטיפול בתיקים ושיפור השירות. הפיתוחים הראשוניים מתוכננים להסתיים בסביבות יוני 2026, ולאחר מכן מתכנן משרד העבודה להמשיך ולפתח את המערכת.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני משרד העבודה על הליקויים שעלו בתלונות שברירה ושממצאו מוצדקות. במכתביה למשרד העבודה ריכזה הנציבות את הליקויים שנמצאו שהם ליקויים חוזרים הדורשים התייחסות רוחבית, כדי שמשרד העבודה יפעל לתיקונם ולהטמעת הלקחים הנדרשים בעבודתו ובעבודת המוקד, למניעת הישנותם של הליקויים ושיפור השירות.

נציבות תלונות הציבור גם קיימה פגישות תכופות עם משרד העבודה, ביצעה מעקב הדוק אחר קצב התקדמות הטיפול בבקשות לסבסוד והניעה את משרד העבודה לקבוע נציג שירות קבוע במוקד שיהיה אחראי לקיום קשר ישיר עם הנציבות ועם המתלוננים. בשיח משותף של הנציבות, משרד העבודה והמוקד הציגה הנציבות את פרטי ההורים המתלוננים, ציינה את תמצית טענותיהם וביקשה ממשרד העבודה לבחון את עניינם ולהשיב להם במישרין, תוך מתן אפשרות להורים להוסיף להתכתב עם משרד העבודה עד למיצוי עניינם. הנציבות עקבה אחר טיב המענה הניתן למתלוננים ומשך הזמן עד למתן המענה.

משרד העבודה הודיע לנציבות תלונות הציבור שבמסגרת הליכי התייעלות הוא מקיים הדרכות מקצועיות לנציגי המוקד, ובהם חשבי השכר האמונים על בחינת הבקשות לסבסוד ולקביעת הדרגה. משרד העבודה מסר כי בהדרכות המקצועיות הוא מטמיע את הלקחים שעולים מהליקויים שעליהם הצביעה הנציבות, וכן מחדד את ההנחיות הנוגעות לדרגת הסבסוד ולרישום למסגרת מפקחות. נוסף על כך, משרד העבודה שינה ושיפר את הנוסחים הקבועים שבהם משתמש המוקד בתשובותיו בכתב לפונים, לצורך מתן מענה מדויק, בהיר ואחיד, זאת על פי הליקויים שעליהם הצביעה הנציבות.

חרף הצעדים שמשרד העבודה נקט, נציבות תלונות הציבור ממשיכה לקבל מאות תלונות בנושאים של אי-זמינות המוקד ועיכוב בקביעת דרגות הסבסוד. 241 תלונות בנושאים אלה התקבלו ברבעון האחרון של שנת 2025.

נציבות תלונות הציבור ממשיכה לעקוב אחר פעילות המוקד וזמינותו, שיפור הטיפול בבקשות לסבסוד ושיפור המענה הכולל שניתן להורים.

1197935

## טיפול לקוי בבקשות של משרתי מילואים

בנוהל קבלת פעוטות למעון נקבעו סדרי הקדימות בקבלה למעון או למשפחתון, וניתנה קדימות בין היתר לילדי הורים המשרתים במילואים.

במבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה נקבעה הטבה למשרתי מילואים ולפיה תופחת דרגה אחת למשפחה שבה אחד ההורים שירת במילואים 60 ימים לפחות בשנת 2024.

נציבות תלונות הציבור קיבלה בתקופת הדוח 211 תלונות של משרתי מילואים על טיפול לקוי בבקשותיהם לדרגת סבסוד ולרישום ילדיהם למעון או למשפחתון. בחלק מהתלונות טענו המתלוננים שהעיכוב בקביעת דרגת הסבסוד ואי-מתן הקדימות ברישום גרמו להם מצוקה כלכלית, נוסף על הנטל הניכר המוטל עליהם בהיבטים האישיים בשל שירותם במילואים. בעקבות פניות הנציבות למשרד העבודה טופלו תלונות אלה.

להלן כמה דוגמאות לליקויים שנמצאו בטיפול בתלונותיהם של משרתי מילואים:

### אי-מתן הטבת מילואים והטבת אחים באופן מצטבר במסגרת קביעת דרגת הסבסוד

#### ■ הליקוי

משרד העבודה סירב להעניק למתלוננת, אשתו של משרת במילואים, שתי הטבות במסגרת קביעת הדרגה - הטבת אחים השוהים במעון וכן הטבת מילואים למי ששירת יותר מ-60 יום בשנת 2024 - כדי שהדרגה תופחת פעמיים ובאופן מצטבר. הבירור העלה שאין מניעה לכך בהתאם למבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה.

#### ■ תיקון הליקוי

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור בחנה הלשכה המשפטית של משרד העבודה את הסוגיה וקיבלה את עמדת הנציבות ולפיה יש להפחית דרגה למשרת מילואים שעומד בתנאים להטבת מילואים, זאת נוסף על הפחתת דרגה המגיעה לו בשל שני ילדיו השוהים במעון. משרד העבודה הודיע שיתקן למתלוננת את הדרגה בהתאם. הנציבות קיימה מעקב אחר תיקון הדרגה למתלוננת, והתברר שהיה עיכוב בביצוע התיקון. משרד העבודה מסר שקיים קושי טכני לעשות את התיקון, ובכוונתו להטמיע במערכות הממוחשבות שלו

את האפשרות לכך. ואולם מאחר שהמערכות שלו מיושנות, הפיתוחים בהן נמשכים זמן רב. משרד העבודה ציין כי אם יראה שהקושי הטכני בביצוע התיקון נמשך, הוא יפעל למציאת פתרון ידני בנוגע לכך.

במעקב שקיימה הנציבות מסר משרד העבודה כי טרם הסתיים הפיתוח המחשובי, וכי הוא יוסיף לעדכן את הנציבות בהתפתחויות בעניין זה.

נוסף על כך, בהיבט המערכתי, הלשכה המשפטית של משרד העבודה עדכנה כי במקרים שבהם יימצא כי הורה זכאי לשתי הטבות בדרגה, למשל הטבת אחים והטבת מילואים, המשרד יוודא כי המוקד יעניק את שתיהן באופן מצטבר ויתקן את הדרגות בהתאם למפרע. משרד העבודה ציין כי יקיים הדרכה בנושא לנציגי המוקד וכן יתקן את מבחני התמיכה הבאים, כדי שישקפו את האפשרות לקבל את שתי ההטבות במצטבר.

1216865

## דחיית בקשה לרישום פעוט בסיכון שהוא בן למשרת מילואים

### הליקוי

בעת טיפול ברישום של פעוט למעון הקרוב למקום מגוריו המוקד לא סימן אותו בשוגג במערכת הרישום כ"פעוט בסיכון" וכן לא נתן לו קדימות המגיעה לו בהיותו בן למשרת מילואים שנפצע קשה בעת שירותו הצבאי, בניגוד לנוהל קבלת פעוטות למעון. עקב הטעות נדחתה בקשת הרישום של הפעוט לאותו מעון.

### תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד העבודה והסבה את תשומת ליבו לסדרי הקדימות שנקבעו בנוהל קבלת פעוטות למעון, ובכללם מתן קדימות לילדי הורים המשרתים במילואים. כן הסבה הנציבות את תשומת ליבו של המשרד לשגגה שנפלה באי-סימונו של הפעוט כפעוט בסיכון. בעקבות התערבות הנציבות שובץ הפעוט במעון המבוקש.

נוסף על כך התערבה נציבות תלונות הציבור במקרים אחרים שבהם ילדי הורים המשרתים במילואים לא קיבלו קדימות ברישום למעון או למשפחתו, עד להסדרת הנושא.

1215784

## אי-חישוב הטבת מילואים המזכה בהפחתת דרגה

משרד העבודה לא קבע למתלוננת ולבעלה הפחתת דרגה לגבי שנת הלימודים התשפ"ה, אף שהטבה זו מגיעה להם בשל שירות המילואים של הבעל במלחמת חרבות ברזל.

במבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה נקבעה הטבה למשרתי מילואים ולפיה תופחת דרגה אחת למשפחה שבה אחד ההורים שירת 60 ימים לפחות בשנת 2024. בעלה של המתלוננת שירת 90 ימים בשנת 2023 ו-60 ימים נכון למרץ 2025, אך בשנת 2024 שירת 45 ימים, ולפיכך מסר משרד העבודה כי אינו זכאי להטבת מילואים.

נציבות תלונות הציבור סברה שהבאה בחשבון של מספר ימי המילואים בשנת 2024 בלבד, ללא התחשבות במספר ימי המילואים ב-12 החודשים שלפני כן או במלחמת חרבות ברזל כולה, יוצרת מצב שמקפח את משרתי המילואים. בעקבות בירור הנציבות ביצע משרד העבודה בנסיבות העניין חישוב מיטיב, לפני משורת הדין, לפי מספר ימי המילואים של הבעל ב-12 החודשים שלפני שנת 2024 (יותר מ-60), ולא לפי מספר ימי המילואים שלו בשנת 2024, השנה הקלנדרית שבה הגישה המתלוננת את הבקשה. בהתאם לכך הופחתה למתלוננת ולבעלה דרגה בגין שירות המילואים של הבעל.

1207059

## סירוב לקבל מסמכים שהוגשו באיחור בשל שירות מילואים

### הליקוי

משרד העבודה סירב לאפשר למתלונן, חייל מילואים ויתום צה"ל, להשלים מסמכים לצורך קביעת דרגת סבסוד לשנת הלימודים התשפ"ה לאחר המועד שנקבע לכך, אף שהמתלונן הסביר שלא הצליח להשלים את המסמכים במועד בשל היותו בשירות מילואים.

### תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד העבודה והדגישה לפניו כי מדיניות משרדי הממשלה היא להקל על משרתי המילואים, ובכלל זה לאפשר להם להגיש מסמכים באיחור. נוכח הנסיבות הציעה הנציבות למשרד העבודה לקבל את המסמכים מהמתלונן למרות האיחור בהגשתם ולבחון את בקשתו לדרגת סבסוד.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הסכים משרד העבודה לקבל את המסמכים, העביר את בקשת המתלונן לבחינה של ועדת חריגים במשרד וקבע לו דרגת סבסוד מתאימה.

1207753, 1213234

משרד העבודה לא קבע למתלוננת ולבעלה  
הפחתת דרגה לגבי שנת הלימודים התשפ"ה,  
אף שהטבה זו מגיעה להם בשל שירות המילואים  
של הבעל במלחמת חרבות ברזל

## ליקויים שעלו מתלונות של תושבי עוטף עזה

בשנת 2025 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 106 תלונות של תושבי עוטף עזה על משרד העבודה בנושאים של רישום למעון או למשפחתון, קביעת דרגת הסבסוד ושירות לקוי במוקד. 79.7% מהתלונות נמצאו מוצדקות.

### עיכוב במתן דרגת סבסוד מיטיבה לתושבי עוטף עזה, לפי החלטת הממשלה 3313

בהחלטת הממשלה 403313 מ-10.8.25 נקבע כי בשנות הלימודים התשפ"ו והתשפ"ז<sup>41</sup> תינתן לתושבי עוטף עזה דרגת סבסוד 3, בלי לבדוק את ההכנסה לנפש ובכפוף לעמידת ההורה בכל יתר התנאים הקבועים במבחני התמיכה. וכך נכתב בהחלטת הממשלה:

"המצב הביטחוני מציב אתגרים יום-יומיים גם בפני משפחות ששבו לאזור וצריכות להשקיע מאמצים נפשיים אדירים כדי לשמר את המגורים במקום, במיוחד עבור משפחות צעירות עם ילדים. מטבע הדברים, המצב הביטחוני משפיע גם על מערכת השיקולים של תושבים חדשים ששוקלים לעבור להתגורר באזור, אולם נדרשים להתמודד עם אי-הוודאות הביטחונית. בהתאם לכך, כוללת החלטה זו, כלי סיוע הנוגעים לשגרת החיים האזרחית שמטרתם לחזק את החוסן האזרחי של הפרט ואת יכולות ההתמודדות של תושבי היישובים האמורים ושל הרשויות המקומיות עם המצב הבטחוני, תוך שימור ועידוד התיישבות באזור וחיזוק רשתות התמיכה הקהילתיות. לכך יש חשיבות מכרעת שכן החיים לאורך הגבול תחת האיום הבטחוני המתמשך, מהווים אתגר ויש אינטרס לאומי לשמר אוכלוסייה חזקה ומשגשגת באזור ולהחזיר לביתם את כל מי שטרם שבו."

בתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור ברבעון האחרון של שנת 2025 הלינו מתלוננים תושבי עוטף עזה על עיכוב ממושך בקביעת דרגת סבסוד 3.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד העבודה וציינה לפניו כי נראה שמטרת החלטת הממשלה היא להיטיב עם המתגוררים ביישובי עוטף עזה ולהקל עליהם במתן דרגה. הנציבות הפנתה את תשומת ליבו של המשרד לליקוי שיש באי-יישום מלא ומהיר של החלטה.

משרד העבודה מסר לנציבות תלונות הציבור כי לא מדובר בהטבה שניתנת אוטומטית, שכן יש לבחון אם ההורים עומדים בתנאי הסף לקבלת דרגה. משרד העבודה הוסיף שבמערכות המחשוב שלו אין אפשרות לרכז את בקשות הסבסוד לפי כתובות המגורים של המבקשים לפני שמתחיל הטיפול בהן ולתת לתושבי עוטף עזה קדימות בבחינתן.

40 החלטת הממשלה 3313, "חיזוק החוסן האזרחי ושיקום נרחב ביישובי 'חבל תקומה' בשנים 2025 - 2026 ותיקון החלטת ממשלה" (10.8.25).

41 ספטמבר 2026 - אוגוסט 2027.

לאחר בחינת עמדת משרד העבודה ובשים לב לעובדה שבנציבות תלונות הציבור המשיכו להתקבל גם בדצמבר 2025 תלונות מתושבי עוטף עזה שטרם קיבלו את הדרגה המיטיבה, קבעה הנציבות שהתלונות מוצדקות ועל משרד העבודה ליישם ללא דיחוי את החלטת הממשלה שקבעה הקלות שונות לתושבי עוטף עזה, ובהן הקלה לגבי דרגת הסבסוד. הנציבות מצאה כי תכליתה של החלטת הממשלה - חיזוק החוסן האזרחי ויכולות ההתמודדות של הפרט עם המצב הביטחוני - אינה מקוימת, וכי בהתאם למהותה היה ראוי שמשרד העבודה ייתן קדימות לטיפול בבקשותיהם של תושבי עוטף עזה ויטמיע זאת במערכות המחשוב שלו.

נוכח העיכוב המתמשך במתן הדרגה המיטיבה הצביעה נציבות תלונות הציבור לפני משרד העבודה על הצורך לגבש מנגנון לאיתור בקשותיהם של תושבי עוטף עזה ולטיפול בהן בהקדם. הנציבות הציעה שמשרד העבודה יוועץ בהקדם עם מערך הדיגיטל הלאומי ועם אנשי המחשוב שלו בעניין פיתוח כלי המאפשר לאתר את יישוב המגורים של המבקשים, כדי לקבוע את הדרגה המיטיבה בתוך פרק זמן סביר.

משרד העבודה מסר כי יבחן אפשרות למציאת פתרון מחשובי לצורך איתור בקשות לפי כתובת המגורים של המבקשים לפני תחילת הטיפול בהן, וכן להסטט משאבים לטיפול בסוגיה זו. גם לאחר הודעת משרד העבודה הוסיפו להתקבל בנציבות תלונות הציבור תלונות של תושבי עוטף עזה שטרם קיבלו דרגה, והנציבות שבה והסבה את תשומת לב משרד העבודה לצורך למצוא לכך פתרון מיידי.

בעקבות התערבות הנציבות עדכן משרד העבודה ב-26.1.26 כי המוקד סיים לבדוק את כלל הבקשות לסבסוד של הורים שהשלימו את הגשת הבקשה, כולל תושבי שדרות ועוטף עזה. משרד העבודה הוסיף כי לפי הנחיית מנכ"ל המשרד, הטיפול בכלל הבקשות לסבסוד נעשה תוך מתן דגש על השלמתו במהירות המרבית.

1223667

## הורה תושב עוטף עזה שפונה מביתו במלחמת חרבות ברזל לא קיבל דרגת סבסוד

### הליקוי

המוקד לא עדכן למתלונן, תושב עוטף עזה שפונה מביתו במלחמת חרבות ברזל ומשרת במילואים, את דרגת הזכאות לשנת הלימודים התשפ"ד, לפי המסגרות שבהן שהתה בתו עקב הפינוי מביתם. הדבר יצר למתלונן חוב גדול לארגון המפעיל את המעון שבו שהתה בתו, נוסף על הנטל הכלכלי הכבד הנובע מהפינוי מהבית עקב המלחמה.

נוסף על כך, לגבי חלק מהחודשים שבהם משפחת המתלונן הייתה מפונה מביתה לא נקבעה למתלונן דרגה כלל, מאחר שהרישום של בתו לאחת המסגרות היה בחריגה מהתקן שנקבע לאותה מסגרת והוגדר "חריגה מתפוסה", ולפיכך לא ניתן היה לקבוע למתלונן את הדרגה.

## ■ תיקון הליקוי

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור עדכן משרד העבודה את דרגת הזכאות של המתלונן בהתאם למסגרות שבהן שהתה בתו והעביר את כספי הסבסוד בהתאם לארגונים המפעילים את המסגרות. נוסף על כך, בקשר למסגרת שבה הוגדר רישום הילדה "חריגה מתפוסה" פנה משרד העבודה לארגון המפעיל את המסגרת לצורך הסדרת הסוגיה, ונקבעה למתלונן דרגת זכאות גם בגין החודשים החסרים. עקב כך נקבעה למעשה למתלונן דרגה למשך שנת הלימודים התשפ"ד כולה לפי המעונות שבהם שהתה בתו, ולא נותר לו חוב כספי.

1201253

## טעויות חוזרות של המוקד בנוגע לקביעת דרגת סבסוד לאחים

### ■ הליקוי

תלונות שביררה נציבות תלונות הציבור בנוגע לקביעת דרגות סבסוד שונות לאחים הציפו את הנטל הבירוקרטי הכבד שהוטל על ההורים עקב כך. היו מקרים שבהם דרש המוקד מהורים להגיש בקשה לסבסוד עבור כל אחד מהאחים ולכל בקשה לצרף את אותם המסמכים; במקרים רבים נקבעה דרגה שונה לכל אחד מהאחים; לעיתים לאחד אחד נקבעה דרגה ולאח השני לא נקבעה דרגה כלל; ולעיתים התבקשו ההורים לצרף מסמכים עבור ילד אחד, ואילו עבור אחיו הם לא התבקשו לעשות כן, ועניינו לא טופל.

### ■ בירור נציבות תלונות הציבור והנעת משרד העבודה לפעולה מערכתית

נציבות תלונות הציבור ביררה באופן פרטני כל אחת מהתלונות וכן קיימה בירור מערכתי של הסוגיה. המוקד מסר שבמערכות המקוונות שלו יש קושי לצפות בנתונים של אחים וציין שצריך לפעול למציאת פתרון מחשובי לסוגיה. הנציבות ציינה לפני משרד העבודה שדרישות חוזרות לצירוף מסמכים שכבר הוגשו מטילות על ההורים נטל בירוקרטי מיותר, גורמות לשגיאות בקביעת הדרגות ולעיכוב בהענקתן ובסופו של דבר יוצרות נטל כלכלי כבד על ההורים. כמו כן, נוצר מצב בלתי סביר שבו לעיתים כל אח מקבל דרגת סבסוד שונה על סמך נתונים זהים של ההורים. לכן על משרד העבודה לקדם בדחיפות פתרון מחשובי לסוגיה, בשיתוף אנשי המחשוב במשרד, הנהלת המוקד ומערך הדיגיטל הלאומי. הנציבות עוקבת אחר הצעדים שנוקט משרד העבודה לשיפור הטיפול בנושא.

1226368

## טעויות ביישום מבחני התמיכה והוראות משרד העבודה והצבת דרישות שגויות לצורך קביעת הדרגה

נציבות תלונות הציבור קיבלה תלונות שמהן עלה כי המוקד טעה ביישום של הוראות מבחני התמיכה לקביעת דרגות הסבסוד ובשל כך דחה את בקשותיהם של חלק מהמתלוננים לקביעת דרגה, דבר שהביא לעיכוב מיותר בקביעת הדרגה לזכאים לה. מתלונות אחרות עלה כי המוקד הציב להורים דרישות שגויות שאינן קיימות במבחני התמיכה לצורך בחינת הבקשה לסבסוד, דבר שהביא גם הוא לעיכוב ניכר בקביעת הדרגה לזכאים לה, להכבדה בנטל הבירוקרטי ולהשתת נטל כלכלי כבד על ההורים, שבינתיים נדרשו לשלם למסגרות שכר לימוד מלא.

בכל המקרים שיובאו להלן בעקבות התערבותה של נציבות תלונות הציבור ולאחר שהיא הסבה את תשומת לב משרד העבודה והמוקד לליקויים ולהוראות מבחני התמיכה, המוקד ומשרד העבודה תיקנו את הליקויים, הן ליקויים שנגעו למתלוננים בלבד והן ליקויים שנגעו לכלל ההורים מבקשי הסבסוד. נוסף על כך, משרד העבודה הודיע לנציבות כי חידד את ההנחיות בקרב נציגי המוקד; קיים הדרכות לגבי הוראות מבחני התמיכה, הוראות משרד העבודה ואופן היישום שלהן, בדגש על שגיאות וטעויות נפוצות; והטמיע תיקונים נדרשים בהוראות מבחני התמיכה, לצורך מניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד והטמעת הלקחים והשיפורים הנדרשים. מהתלונות שקיבלה הנציבות לאחר מכן עלה שחל שיפור, אולם היו גם ליקויים שחזרו על עצמם.

להלן דוגמאות:

### דחיית בקשות של עוסקים זעירים להגיש שומת מס הכנסה והצהרה במקום אישור רואה חשבון או יועץ מס

המוקד דרש מעוסקים זעירים להציג לצורך חישוב הכנסותיהם אישור רואה חשבון או יועץ מס, לפי הוראות מבחני התמיכה לשנת 2025. דרישה זו הטילה נטל כלכלי על העוסקים הזעירים שאינם מעסיקים רואה חשבון או יועץ מס, והם גם התקשו למצוא איש מקצוע שיהיה מוכן לאשר את הכנסותיהם באופן חד-פעמי. יצוין שבמקרים דומים קודמים הסתמך משרד העבודה על שומת מס הכנסה והצהרה לצורך חישוב ההכנסות.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הודיע לה משרד העבודה כי אכן, במקרים שבהם מדובר בעוסק זעיר שאינו מעסיק רואה חשבון או יועץ מס הוא יאפשר לצרף שומת מס הכנסה והצהרה במקום אישור רואה חשבון או יועץ מס, הן לגבי בקשות לקביעת דרגה והן לגבי בקשות לרישום. כמו כן, משרד העבודה הודיע שיפרסם את ההנחיות החדשות באתר המרשתת שלו ויחדד את הנהלים בנושא בקרב נציגי המוקד. במעקב שקיימה הנציבות עלה כי משרד העבודה טרם פרסם את ההנחיות החדשות באתר המרשתת, והנציבות העירה לו על כך.

יצוין כי במקרים שבהם פנו עוסקים זעירים לנציבות תלונות הציבור בתלונות על דחיית בקשותיהם להגיש לגבי שנת 2025 שומת מס הכנסה והצהרה במקום אישור רואה חשבון או יועץ מס, הנחתה הנציבות את המוקד לאפשר להם לצרף שומת מס הכנסה והצהרה בעניין הכנסותיהם, כפי עמדת משרד העבודה שהוצגה לה בבירור התלונות בנושא זה, לצורך קבלת בקשתם לקביעת דרגה או לרישום. הנציבות העירה

למשרד העבודה כי למרות הודעתו שיתקן את הליקויים בנושא, עדיין מתקבלות תלונות שמעידות על ליקויים חוזרים בעניין, ועליו לפעול למניעתם.

1222214, 1210057

## שגיאה של המוקד בחישוב הדרגה בשל תוספת שגויה של הכנסה

### ■ הליקוי

המתלוננת עובדת כשכירה וכעצמאית. המוקד חישב את רכיב ההכנסות שלה כעובדת שכירה פעמיים - פעם על פי נתוני הביטוח הלאומי ופעם על פי המצוין באישור יועץ המס בנספח אישור ההכנסות (נספח 10 למבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה) שהמתלוננת נדרשה לצרף לצורך הוכחת הכנסותיה כעצמאית.

### ■ תיקון הליקוי

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור אישר משרד העבודה למתלוננת להמציא נספח 10 מעודכן שבו פורטו שני סוגי ההכנסות שלה, כעצמאית וכשכירה, בשורות נפרדות, כדי שההכנסות לא יחושבו פעמיים. בהמשך לכך חושבו מחדש הכנסות המתלוננת, ונקבעה לה דרגה 4 במקום דרגה 7.

בעקבות ברור התלונה קיבל משרד העבודה את הצעת נציבות תלונות הציבור ותיקן את נוסח ההצהרה הנדרשת מהורים עצמאים על הכנסותיהם<sup>42</sup>.

1208781

## סירוב המוקד להסתפק באישור מטעם פסיכולוגית חינוכית מומחית ודרישה שגויה לצרף גם אישור מהמכון להתפתחות הילד

### ■ הליקוי

המוקד דחה את בקשתו של המתלונן לקביעת דרגת סבסוד לצהרון בטענה כי המסמך שצירף להוכחת זכאותו, אישור של פסיכולוגית חינוכית מומחית מטעם השירות הפסיכולוגי החינוכי להשאיר את הילדה עוד שנה בגן, אינו עונה על הדרישה שנקבעה במבחני התמיכה. המוקד דרש מהמתלונן לצרף אישור כאמור מהמכון להתפתחות הילד.

### ■ תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור התכתבה ארוכות עם משרד העבודה והסבה את תשומת ליבו לכך שלפי מבחני התמיכה לסבסוד צהרון לשנת הלימודים התשפ"ה, ניתן להסתפק באישור מטעם השירות הפסיכולוגי

42 תוקן נספח 10 למבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ו (כיום נספח 4).

החינוכי להשאיר את הילדה עוד שנה בגן, ואין דרישה לאישור כזה מהמכון להתפתחות הילד. בעקבות התערבות הנציבות נקבעה דרגה למתלונן בהסתמך על האישור שהציג בתחילה. הנציבות העירה לאגף לעידוד תעסוקת הורים ולמוקד כי עליהם לרענן את ההנחיות הרלוונטיות בנושא זה ולשקול הבהרה במבחני התמיכה בנושא.

1214954

## דרישת המוקד לרצף תעסוקתי של ההורה אצל אותו מעסיק לצורך קביעת דרגה, בלי שתהיה דרישה לכך במבחני התמיכה

### ■ הליקוי

המוקד לא קבע למתלונן ולאשתו דרגת סבסוד לגבי החודשים ספטמבר-אוקטובר 2024 בטענה כי לאשתו אין רצף תעסוקתי אצל אותו מעסיק, אף שאין דרישה לכך במבחני התמיכה.

### ■ תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת ליבו של המוקד לכך שבמבחני התמיכה לא נקבעה דרישה לרצף תעסוקתי אצל אותו מעסיק כתנאי לקבלת דרגת סבסוד. המוקד קיבל את הדברים וקבע דרגה מתאימה.

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד העבודה שיש להפיק לקחים ממקרה זה, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

1209471

## סירוב המוקד לקבוע דרגה לאם שחזרה מחופשת לידה, שלא על פי מבחני התמיכה

### ■ הליקוי

המתלוננת חזרה מחופשת לידה ביוני 2025, והמוקד סירב לקבוע לה דרגה. הבירור העלה שהמתלוננת שהתה בחופשת לידה במשך 15 שבועות, כפי זכאותה בדיון<sup>43</sup>, עד 1.6.25. המוקד דחה את בקשתה לקביעת דרגה ביוני 2025, בנימוק שהמתלוננת סיימה את חופשת הלידה לפני 15 ביוני, ולפי מבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה מי שחזרה מחופשת לידה לפני 15 בחודש אינה זכאית לדרגה בעבור אותו החודש.

### ■ תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת ליבו של משרד העבודה לכך שההוראה במבחני התמיכה שעליה

43 סעיף 6 לחוק עבודת נשים, התשי"ד-1954.

הוא הסתמך נוגעת למי שהאריכה חופשת לידה, ולא למי שחזרה מייד עם תום חופשת הלידה על פי חוק, כמו המתלוננת. משרד העבודה קיבל את עמדת הנציבות וקבע למתלוננת דרגה מתאימה. הנציבות העירה למשרד העבודה שיש להפיק לקחים ממקרה זה, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

1210691

## סירוב המוקד לקבוע דרגה בשל דרישה שגויה לרצף של שלושה חודשי אבטלה

### ■ הליקוי

המוקד לא קבע למתלוננת דרגה בגין אבטלה לשנת הלימודים התשפ"ה, בנימוק שאפשר לעשות זאת רק אם היא תוכיח שיש לה רצף של שלושה חודשי אבטלה.

בבדיקת נציבות תלונות הציבור עלה כי מבחני התמיכה קובעים בין היתר שחישוב דרגה להורה בגין אבטלה ייעשה לפי סכום דמי האבטלה שהוא מקבל, ללא דרישה לרצף של שלושה חודשי אבטלה. כלומר, התנאי שהציב המוקד - רצף של שלושה חודשי אבטלה לצורך קביעת הדרגה - היה שגוי.

### ■ תיקון הליקוי

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת ליבו של המוקד לכך שדרישתו לרצף של שלושה חודשי אבטלה שגויה ואינה מעוגנת במבחני התמיכה. בהתאם לכך נקבעה למתלוננת דרגה מתאימה.

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד העבודה שיש להפיק לקחים ממקרה זה, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

1208866

## חישוב רכיב ההכנסה ללא הרכיב "ברוטו לביטוח לאומי"

למתלוננת בוצע חישוב הכנסות שגוי, ולפיכך נקבעה לה דרגת סבסוד גבוהה יותר מהדרגה שלה היא זכאית<sup>44</sup>. נציבות תלונות הציבור פנתה למוקד והסבה את תשומת ליבו לכך שלפי מבחני התמיכה לשנת הלימודים התשפ"ה, החישוב שבוצע לגבי ההכנסה של המתלוננת שגוי, והיה עליו לחשב את ההכנסה שלה לפי הנתון המופיע בתלוש השכר ברכיב "ברוטו לביטוח לאומי".

המוקד חישב מחדש את ההכנסה של המתלוננת לפי המצוין ברכיב "ברוטו לביטוח לאומי" ותיקן את הדרגה שלה בהתאם.

הנציבות העירה למוקד שיש לבצע חישוב נכון של ההכנסה לגבי כל ההורים שמבקשים דרגות סבסוד.

1214486

44 כאמור, ככל שדרגת הסבסוד גבוהה יותר, סכום הסבסוד יהיה קטן יותר.

## אי-טיפול במבקשי דרגה שאינם מחזיקים בתעודת זהות ישראלית

נציבות תלונות הציבור קיבלה צָבֵר של תלונות מהורים תושבי ישראל שאינם מחזיקים בתעודת זהות ישראלית על שהמוקד לא טיפל כראוי בבקשותיהם לקביעת דרגה. הורים אלו ציינו כי בשל היעדר תעודת זהות ישראלית הם נדרשו להגיש את בקשתם בדואר אלקטרוני שפרסם משרד העבודה באתר המרשתת שלו. בירור הנציבות העלה כי עקב תקלה רוחבית במערכות משרד העבודה כלל הבקשות של הורים שאינם מחזיקים בתעודת זהות ישראלית לא טופלו במשך זמן רב, אף שההורים הגישו את הבקשות באמצעות הדואר האלקטרוני שפרסם משרד העבודה, כנדרש. העיכוב בטיפול בבקשות הכביד את הנטל הכלכלי על ההורים, מאחר שהם נדרשו להמשיך לשאת בתשלום שכר לימוד מלא למסגרות שבהן שהו ילדיהם, ולחלק מההורים נוצר בעקבות כך חוב כספי למעון או למשפחתון שבו שהו ילדיהם.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור והמעקב שקיימה הודיע משרד העבודה כי כלל הבקשות של הורים אלה טופלו באוגוסט 2025. הנציבות העירה למשרד העבודה שעליו לפעול להפקת הלקחים הנדרשים.

1210967

## טיפול לקוי בבקשות לרישום פעוטות למסגרת מפוקחת

הורים לפעוטות המבקשים לרשום את ילדיהם למסגרת מפוקחת נדרשים לבצע את הרישום באמצעות המערכת המקוונת של משרד העבודה. יש מקרים שבהם הורים לפעוטות אינם יכולים לבצע רישום באמצעות המערכת המקוונת, למשל אם הפעוט נולד סמוך לסיום תקופת הרישום למסגרת, והשם שלו טרם עודכן במרשם האוכלוסין. במקרים כאלה ההורים נדרשים לבצע רישום באמצעות משלוח הודעה לתיבת דואר אלקטרונית ייעודית של משרד העבודה. בכמה מקרים העלה הבירור שהמוקד לא הזין באופן תקין את הרישום למסגרת של פעוטות שנרשמו באמצעות משלוח הודעה כאמור, ועקב כך נמנעה מההורים האפשרות להמשיך ברישום, וילדיהם נותרו ללא שיבוץ במסגרת מפוקחת.

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד העבודה ולמוקד על הטיפול הלקוי בנושא ועל הצורך לנקוט צעדים למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד. כן העירה הנציבות למשרד העבודה על הצורך למצוא פתרון מתאים להורים במקרה שפעוט נותר ללא שיבוץ עקב טיפול לקוי של המוקד.

1211176, 1208223

## אי-הנמקה ואי-שקיפות של החלטות בנושא דרגה ורישום

### ביטול דרגות למפרע ללא הנמקה וללא מתן זכות טיעון

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות בעניין ביטול למפרע של דרגות סבסוד שנקבעו למתלוננים. הדבר יצר למתלוננים חוב גדול למסגרות המפוקחות (מעונות או צהרונים), מאחר שהם נדרשו ללא התרעה מוקדמת להשלים את שכר הלימוד המלא לכל חודש שלגביו בוטלה הדרגה, והטיל עליהם נטל כלכלי ניכר. משרד העבודה לא נתן להורים זכות טיעון לפני קבלת ההחלטה לבטל דרגות סבסוד ולא נימק את ההחלטה.

נציבות תלונות הציבור פנתה למשרד העבודה לשם בדיקת כל מקרה פרטני וטיפול בו והעירה במקרים המתאימים למשרד העבודה שעליו לנמק את החלטתו לבטל דרגה, לתת להורים זכות טיעון בנושא ולהפיק לקחים למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

1193846, 1213393

### אי-שקיפות של החלטות על דחיית בקשות לרישום

#### ■ הליקוי

ועדת קבלה הודיעה למתלונן על אי-קבלת בתו למעון מסוים ללא הנמקה כלשהי. בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי עקב טעות לא סווגה בתו של המתלונן כ"אחות לילד ממשיך", דבר אשר אמור היה להקנות לה קדימות בקבלה לאותו מעון לפי נוהל קבלת פעוטות למעון.

בירור נציבות תלונות הציבור העלה שאין שקיפות בהחלטות של ועדות הקבלה לדחות בקשות לרישום, וכי ההחלטות הן לקוניות ואינן כוללות נימוקים או מידע כלשהו לגבי דחיית הבקשה. למשל, ההחלטות אינן כוללות מידע לגבי דירוג הילד לעומת ילדים אחרים שהוריהם מבקשים לשכך אותם באותו המעון. אשר להשגות המוגשות על החלטות ועדות הקבלה, גם לגביהן מצוין רק אם ההשגה התקבלה או נדחתה, ללא הנמקה כלשהי. בשל כל אלה נמנעת מההורים האפשרות להשיג באופן מושכל על החלטות ועדות הקבלה.

#### ■ תיקון הליקוי

בעקבות השגת המתלונן תוקן הסיווג של בתו ל"אחות לילד ממשיך". ואולם בשלב זה כבר היה המעון בתפוסה מלאה, ולא היה באפשרותו לקבל את הבת.

אשר לאי-שקיפות ההחלטות של ועדות הקבלה על דחיית בקשות לרישום, נציבות תלונות הציבור העירה למשרד העבודה כי ניסוח ההחלטות הוא לקוני וללא פירוט הסיבות לדחייה, ועקב כך לא מתאפשר להורים להשיג באופן מושכל על ההחלטה. כך גם לגבי ההחלטות בנוגע להשגות, שבהן מצוין רק אם ההשגה התקבלה או נדחתה, ללא הנמקה כלשהי. היעדר הנמקה של החלטות ועדות הקבלה אינו עולה בקנה אחד עם עקרונות המינהל התיקין, והנציבות ביקשה ממשרד העבודה לפרט את הצעדים שהוא נוקט לתיקון הליקוי.

1216292

## תקלות בשירות המקוון של משרד העבודה

### דחיית בקשה לקביעת דרגה בשל תקלה בשירות המקוון

#### ■ הליקוי

המתלוננת הגישה בקשה לדרגת סבסוד לשנת הלימודים התשפ"ה, אך הבקשה לא נקלטה במערכת המקוונת של משרד העבודה, ולפיכך לא נבחנה.

#### ■ תיקון הליקוי

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור למשרד העבודה העניין של המתלוננת תוקן, והמוקד בחן את בקשתה וקבע לה דרגה מתאימה.

הנציבות העירה למשרד העבודה על הליקוי בטיפול במקרה זה וכן במקרים אחרים שבהם בקשות לקביעת דרגה לא נקלטו במערכת המקוונת של משרד העבודה בשל תקלה, לצורך מניעת הישנותם של ליקויים דומים בעתיד.

1209423, 1214594

### משרד העבודה לא העביר בטעות את הסבסוד לבעל משפחתו

בעל משפחתו התלונן על כך שמשרד העבודה לא העביר לו את כספי הסבסוד. משרד העבודה השיב לנציבות תלונות הציבור כי חלה טעות, ובעקבות הבירור של הנציבות הטעות תוקנה. הנציבות ביקשה ממשרד העבודה לעדכן אותה בהפקת הלקחים ממקרה זה ובהליכי הבקרה המתקיימים בנושא.

1213412

בירור נציבות תלונות הציבור העלה שאין שקיפות  
בהחלטות של ועדות הקבלה לדחות בקשות  
לרישום, וכי ההחלטות הן לקוניות ואינן כוללות  
נימוקים או מידע כלשהו לגבי דחיית הבקשה

## יחס לא אדיב של נציגי המוקד להורים

### ■ הליקוי

בשנת 2025 קיבלה נציבות תלונות הציבור תלונות של הורים על יחס לא אדיב ומזלזל שקיבלו מנציגי המוקד, כולל טענות על ניתוק שיחות. כמו כן הועלו תלונות של הורים על המתנה ארוכה. לגבי חלק מהתלונות, מבררי התלונות בנציבות האזינו לשיחות המוקלטות הנוגעות להן, ועלה שניתן לפונים שירות לא אדיב ולא מיטבי. לגבי חלק אחר של התלונות, לא התאפשרו מיצוי הבירור והכרעה בעניינן בשל טענת משרד העבודה כי עקב תקלה מערכתית לא ניתן היה לאתר את השיחות המוקלטות הנוגעות לתלונות אלה, אף שמחובתו של המוקד לשמור את ההקלטות.

### ■ תיקון הליקוי

נוכח צבר התלונות בנושא, נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב משרד העבודה והמוקד לצורך לחדד את נוהלי המוקד בעניין מתן שירות אדיב וסבלני לפונים, למניעת הישנותם של מקרים של יחס לא אדיב ולא סבלני. נציגי הנציבות נפגשו עם נציגי משרד העבודה, הציגו להם את התלונות וציינו כי על המוקד לתעד את השיחות עם הפונים אליו ולהקליט אותן, כפי הנדרש ממנו בהסכם השירות עם משרד העבודה. משרד העבודה עדכן כי יודא שהמוקד יתעד את השיחות ויקליט אותן והודיע כי יקיים הדרכות בנושא לנציגי המוקד. ברבעון האחרון של שנת 2025 נראה כי פחת מספר התלונות על יחס לא אדיב במוקד.

1208550



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

# נושאי תלונות נבחרים

---

גופן הכותרת מעוצב בכתב ידה של **עמית מן ז"ל**,

אשר בשבעה באוקטובר 2023 שימשה פרמדיקית כוננית בקיבוץ בארי. במשך שבע שעות של מאמץ בלתי פוסק עמית הצילה חיים במרפאה וגם לאחר שאזל כל הציוד הרפואי שעמד לרשותה לא עזבה לרגע את הפצועים, הניחה מתחתם בדים רכים כדי שיהיה להם נוח, ליטפה והרגיעה אותם. גבורתה ועוז ליבה ימשיכו להדהד לדורי דורות.

---

# זכויות הפרט



צה"ל

## ביטול צו עיכוב יציאה מהארץ שהוטל לפני 20 שנה ללא סיבה

### ■ התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מאדם שטען כי תלוי ועומד נגדו צו עיכוב יציאה מן הארץ אשר הוטל עליו לפני יותר מ-20 שנה. לפי רישומי רשות האוכלוסין, מדובר בצו בגין עריקות מצה"ל שהוטל על ידי לשכת הגיוס ירושלים. המתלונן, אשר שירת בסדיר ובמילואים, פנה לצה"ל כדי לבדוק מה היא הסיבה להטלת הצו, וכיצד ניתן לבטלו כעבור שנים רבות כל כך. ואולם צה"ל מסר לו שאין אסמכתאות כלשהן להטלת הצו, ולכן הוא אינו יכול לבטלו. במצב דברים זה בכל פעם שהמתלונן מעוניין לצאת מן הארץ, הוא מנוע מלהשתמש במעברי הגבול האוטומטיים ומעוכב עד אשר בקרי הגבול מקבלים אישור מהקצין התורן בצה"ל להתיר זמנית את יציאתו. המתלונן, אשר יוצא תכופות לחו"ל, ביקש את עזרת הנציבות בביטול הצו.

### ■ הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה ליחידת פניות הציבור של צה"ל לבירור הנושא. יחידת פניות הציבור מסרה לנציבות כי ניסתה ליצור קשר עם המתלונן, אולם ללא הצלחה, ועקב היעדר יכולת להמשיך בבירור פנייתו היחידה סיימה את הטיפול בה. הנציבות ציינה לפני צה"ל כי מאחר שבבדיקתה לא נמצאה עילה להטלת הצו, אין הצדקה לקיומו, ואף יש באי-ביטולו פגיעה בחופש התנועה של המתלונן, שהוא זכות יסוד לפי סעיף 6(א) לחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו.

### ■ התוצאה

צה"ל הודיע לנציבות תלונות הציבור כי איתר ברישומיו את הצו שהוטל לפני 20 שנה וביטל אותו. הנציבות ביצעה מעקב עד לעדכון רשומות רשות האוכלוסין בדבר ביטול הצו.

1205774



## משטרת ישראל

### כליאת אישה במעצר עם גבר זר בניגוד לנהלים

#### ■ התלונה

מתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על המשטרה. לדבריה, היא נעצרה ונכלאה עם גבר באותו תא מעצר במשך שעתיים, וכל תחנוניה לשוטרים שלא לשים אותה עם הגבר לא הועילו. המתלוננת ביקשה שהנציבות תחקור את התנהלות המשטרה בעניין.

#### ■ הבירור

המשטרה טענה כי האישה אומנם נכלאה עם הגבר באותו תא מעצר, אך ישבה שלא בסמיכות אליו. עוד טענה המשטרה כי לא ניתן להתחקות אחר משך הזמן שבו שהו שניהם באותו תא. נציבות תלונות הציבור ביקשה לקבל את סרטון הווידאו של המעצר. הסרטון אישש את טענות המתלוננת בדבר כליאתה עם הגבר ואת בקשותיה שלא להותיר אותה לבדה עימו. הנציבות הצביעה לפני המשטרה על הליקוי החמור בכליאת אישה עם גבר בניגוד לנהלים<sup>46</sup>.

#### ■ התוצאה

המשטרה מסרה כי אכן נפלו ליקויים בתפקוד השוטר במקרה זה. המשטרה הוסיפה כי יבוצע תחקיר מעמיק בנוגע למקרה ויופקו הלקחים ממנו, וכי נגד השוטר נפתח תיק חקירה משמעתית.

1191667

מתלוננת נעצרה ונכלאה עם גבר  
באותו תא מעצר במשך שעתיים,  
וכל תחנוניה לשוטרים שלא לשים אותה  
עם הגבר לא הועילו

46 נוהל אג"ם 220.005.01, סעיף 7יג(2), ופקודת מטא"ר – טיפול בכלואים מס' 12.03.01, סעיף 4ב(1).



## רשות האוכלוסין וההגירה

### רישום אדם במרשם האוכלוסין בכתובת שאינה כתובת מגוריו

#### ■ התלונה

אדם עדכן במרשם האוכלוסין את כתובתו ורשם בה את כתובתו של המתלונן ולא את הכתובת שלו. עקב כך החל המתלונן לקבל מכתבים ומסמכים שונים שעניינם חובותיו של אותו אדם. המתלונן פנה לרשות האוכלוסין בבקשה לבטל את רישום הכתובת שלו ככתובתו של אותו אדם, בהיעדר כל זיקה מצידו לכתובת, אך בקשתו נדחתה. בצר לו הוא פנה לנציבות תלונות הציבור בבקשה כי תסייע לו במחיקת הכתובת.

#### ■ הברור

רשות האוכלוסין מסרה לנציבות תלונות הציבור כי אותו אדם שינה את מענו במרשם האוכלוסין באמצעות האתר שלה במרשתת, שם לא נדרש להוכיח קשר למען המבוקש. בעקבות התלונה שלחה רשות האוכלוסין מכתב לאותו אדם בדרישה שיציג חוזה שכירות או חוזה רכישה כדי להוכיח את הקשר שלו למען שעדכן באמצעות האתר. המכתב נשלח לכתובת של אשתו וילדיו של אותו אדם המעודכנת במרשם האוכלוסין. לאחר שלא התקבלה תגובה על המכתב, רשות האוכלוסין מחקה את המען שעדכן אותו אדם.

נציבות תלונות הציבור לא הסתפקה בתיקון הנקודתי שנעשה במקרה זה וקיימה בירור מקיף בנושא עדכון כתובת. הנציבות פנתה לרשות האוכלוסין וביקשה לדעת מדוע בעדכון כתובת באופן מקוון לא נדרש מבצע הפעולה להציג מסמכים המוכיחים את הקשר שלו לכתובת, לעומת הגשת בקשה לעדכון כתובת באחת הלשכות של רשות האוכלוסין שמצריכה את המבקש להציג מסמכים המוכיחים את הקשר שלו לכתובת.

רשות האוכלוסין מסרה לנציבות תלונות הציבור כי סעיף 19ג' לחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965, מקנה זכות למבקש השינוי לרשום את מענו החדש על פי הודעה בלבד. רשות האוכלוסין הוסיפה כי הבעיה של רישום כתובות שאינן נכונות מוכרת לה, וכי לא מדובר בכמות גדולה של רישומים כאלה (התקבלו ברשות האוכלוסין 147 בקשות למחיקת כתובת שנרשמה בטענה שמדובר ברישום שגוי או בניגוד לעמדה של בעלי הזכויות בנכס, מתוך 767,365 שינויי מען שבוצעו בשנת 2023).

#### ■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור החליטה רשות האוכלוסין לנקוט צעדים בנדון: היא פתחה תיבת דואר אלקטרוני ייעודית שבאמצעותה יוכלו הנפגעים מעדכון כתובת להגיש בקשה למחיקת העדכון, ללא צורך בהגעה לאחת מלשכות רשות האוכלוסין, ומידע על כך פורסם בדף המרשתת של הרשות; היא קיבלה את הצעת הנציבות להוסיף בטופס הבקשה לשינוי מען דרישה מהמבקש להסביר את הקשר בינו לבין המען החדש (הדבר יאפשר לנפגע ליזום, אם ירצה בכך, הגשת תלונה פלילית נגד מבצע השינוי וישלול את יכולתו של מבצע השינוי לטעון טענות הגנה של טעות, היסח דעת וכד' בתגובה על תביעה אזרחית).

1178198



## המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

### סירוב למתן תעודת אזרח ותיק לתושב ישראל שאינו אזרח

#### ■ התלונה

המתלונן מתגורר בארץ זה שנים רבות ומחזיק באשרת תושב. הוא פנה למשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (המשרד לשוויון חברתי) וביקש לקבל תעודת אזרח ותיק שמקנה הטבות שונות, אך המשרד דחה את בקשתו מאחר שאינו אזרח. המתלונן טען כי סירוב המשרד לשוויון חברתי לתת לו את התעודה אינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוק האזרחים הותיקים, התש"ן-1989 (חוק האזרחים הוותיקים).

#### ■ הברור

במענה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר המשרד לשוויון חברתי כי נפלה שגגה בפירושו את סעיף 2 לחוק האזרחים הוותיקים, ובהתאם לחוק זה אכן עליו לתת תעודת אזרח ותיק לכל תושב ישראל שהגיע לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל פרישה בהתאם לחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004.

#### ■ התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור קיבל המתלונן את התעודה. המתלונן הודה לנציבות על טיפולה בעניינו ומסר שבזכות קבלת התעודה הוא זוכה להטבות השונות המגיעות לו בגיל הפרישה.

1206376



## המוסד לביטוח לאומי

### סירוב הביטוח הלאומי להכיר בבני זוג כידועים בציבור

#### ■ התלונה

המתלוננים הם בני זוג, קצין וקצינה בצה"ל, המוגדרים במרשם האוכלוסין חסרי דת ובשל כך מנועים מלהתחתן בחתונה דתית בישראל. הם פנו לנציבות תלונות הציבור לאחר שהביטוח הלאומי החליט לדחות

את בקשתם להכיר בהם כידועים בציבור<sup>47</sup>. הביטוח הלאומי טען שבני הזוג מצויים בתחילת הקשר הזוגי והם חתמו על הסכם חיים משותפים רק בסמוך להגשת הבקשה, והמעמד שלהם ייבחן שוב כשתעבור שנה מדחיית הבקשה. בני הזוג טענו כי הם נמצאים בזוגיות כבר כמה שנים, ואי-ההכרה של הביטוח הלאומי במעמדם כידועים בציבור פוגעת בזכותם הבסיסית למיסוד הזוגיות שלהם.

## ■ הברור

נציבות תלונות הציבור עיינה בבקשת בני הזוג ובמסמכים שצורפו לה. מהמסמכים עלה כי בני הזוג נמצאים בקשר ארבע שנים, מהן שלוש שנים של מגורים משותפים. אף שבני הזוג חתמו על הסכם חיים משותפים רק בסמוך להגשת הבקשה לביטוח הלאומי, מכלול הראיות לחיים משותפים במשך כמה שנים העלה ספק לגבי המשקל שיש לתת למועד החתימה על ההסכם. זאת ועוד, בהסכם עצמו הצהירו בני הזוג על מגורים משותפים במשך כמה שנים, ולפיכך גם ממנו ניתן ללמוד על חיים משותפים של בני הזוג לפני חתימתו. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי והסבה את תשומת ליבו לכלל הראיות שלפיהן בני הזוג מנהלים חיים משותפים במשך כמה שנים.

## ■ התוצאה

לאחר בחינה חוזרת הודיע הביטוח הלאומי לנציבות תלונות הציבור כי החליט להכיר בבני הזוג כידועים בציבור.

1198130



**המוסד לביטוח לאומי**

## הביטוח הלאומי לא שילם קצבת ילדים עבור קטין במשך שבע שנים

### ■ התלונה

המתלוננת הן אימו הביולוגית של קטין ששוהה באומנה ואם האומנה. הן התלוננו לנציבות תלונות הציבור על כך שהביטוח הלאומי אינו משלם לאף אחת מהן את קצבת הילדים (הקצבה) עבור הקטין. כל אחת מהמתלוננות סברה לתומה שהקצבה משולמת לרעותה, ורק במקרה התברר להן שהקצבה אינה משולמת כלל כבר שבע שנים. המתלוננות פנו לביטוח הלאומי בעניין, וזה השיב להן שעליהן להמציא פסק דין שיקבע למי עליו לשלם את הקצבה, בצירוף מסמך תומך מעובד סוציאלי, כדי לחדש את תשלום הקצבה. המתלוננות טענו כי אין ברשותן האמצעים כדי לנהל את ההליך בבית המשפט, וכל אחת מהן ציינה כי מבחינתה אין מניעה שהקצבה תשולם לרעותה.

47 להכרה של הביטוח הלאומי בבני זוג כידועים בציבור יש משמעויות שונות. ראו מידע באתר הביטוח הלאומי. <https://www.btl.gov.il/Insurance/National%20Insurance/Pages/yedyuyimBtzibur.aspx>

## ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לביטוח הלאומי, וזה מסר כי מבדיקת המקרה עלה שבשנת 2019 הוכרז הקטין "בר אימוץ", וממועד זה הביטוח הלאומי השהה את תשלום הקצבה כדין. הביטוח הלאומי ציין כי מאחר שהליך האימוץ נמצא תחת חיסיון, אין לו מידע על ההליך וההחלטות בעניינו. רק כאשר מושלם הליך האימוץ, הוא מקבל מידע המאפשר לו לשלם את הקצבה למשפחה המאמצת. הביטוח הלאומי הוסיף כי עם קבלת הפנייה מהנציבות הוא ערך בירור עם השירות למען הילד, ונמצא כי הוגש בזמנו ערעור על קביעת בית המשפט בדבר ההכרזה על הילד כבר אימוץ. הערעור התקבל והקביעה בוטלה, אולם מידע זה לא נמסר לביטוח הלאומי לא על ידי האם הביולוגית ולא על ידי השירות למען הילד, ועל כן לא חודש תשלום הקצבה.

## ■ התוצאה

הביטוח הלאומי חידש את תשלום הקצבה החודשי עבור הקטין ושילם לאם הביולוגית<sup>48</sup> את הקצבה למפרע מהמועד שבו הושהתה בסך 15,066 ש"ח. נוסף על כך, חודשו ההפקדות החודשיות לתוכנית החיסכון של הקטין, אף זאת למפרע ממועד הפסקת הקצבה. הביטוח הלאומי מסר לנציבות תלונות הציבור כי ניהל שיח עם השירות למען הילד בעניין טיוב הליך העברת המידע בין הגופים, לצורך מניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

1227295



### המועצה הדתית אופקים

## חיוב בתוספת תשלום על שהייה ממושכת במקווה טהרה לנשים

### ■ התלונה

המתלוננת, תושבת אופקים, פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה על שהמועצה הדתית אופקים גבתה ממנה סכום נוסף של 24 ש"ח, מלבד מחיר הטבילה הבסיסי במקווה טהרה, בנין שהייה ממושכת של שעה וחמש דקות במקווה. המתלוננת טענה כי למועצה אין סמכות לגבות תשלום נוסף בשל משך שהייה במקווה.

### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה למועצה הדתית אופקים והפנתה אותה להוראות התקנות ולחוזר מנכ"ל המשרד לשירותי דת<sup>49</sup>, ולפיהם המחיר עבור טבילה במקווה הוא ללא הגבלת זמן. המועצה הדתית מסרה

48 על פי חוק אומנה לילדים, התשע"ו-2016, וחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, ככלל, ולמעט מקרים חריגים, הביטוח הלאומי ממשיך לשלם קצבת ילדים להורה הביולוגי גם כאשר הילד מושם במשפחת אומנה.

49 תקנות שירותי הדת היהודיים (אגרות שירותים), התשע"ד-2013, סעיף 5(א) לתוספת; חוזר מנכ"ל המשרד לשירותי דת פ"ב/1 (25.1.22).

בתשובתה כי באופקים יש שני מקוואות עיקריים, ובהם טובלות 23 - 30 נשים בערב. המועצה ציינה כי יש נשים ששוהות בחדרי הרחצה יותר משעה ללא סיבה הלכתית, דבר היוצר עומס רב בחדר ההמתנה וגורם להתמרמרות של הממתנות, וכדי למנוע מנשים מלהתעכב יותר מהזמן הסביר היא קבעה תוספת תשלום.

## ■ התוצאה

נציבות תלונות הציבור הבהירה למועצה הדתית כי לא ניתן לגבות תוספת תשלום ללא אסמכתה חוקית, ובהתאם לכך מסרה המועצה לנציבות כי תגבה את התעריף שנקבע בחוזר מנכ"ל משרד הדתות, ללא תוספת על שהייה ממושכת במקווה.

1213064



## משרד החינוך

### הפחתה משכר העבודה של גננת בשל חוב שגוי

## ■ התלונה

מתלוננת המועסקת כגננת הלינה על שמשרד החינוך קיזז משכרה סכום של 6,835 ש"ח ברוטו בגין הוצאות נסיעה שלטענתו שולמו לה ביתר במשך שבע שנים. לטענת המתלוננת, חישוב משרד החינוך היה שגוי, ולא זו בלבד שאין לה חוב כלפיו, אלא שהוא אף חייב לשלם לה סכום נוסף בגין הנסיעות.

## ■ הברור

משרד החינוך מסר לנציבות תלונות הציבור כי המתלוננת פנתה אליו וביקשה לקבל החזר הוצאות נסיעה למפרע. חשבת השכר של משרד החינוך התקשרה לחברת "אלקטרה אפיקים", המפעילה את שירות האוטובוסים מהיישוב שבו מתגוררת המתלוננת למקום שבו היא מועסקת, ובישיחה התברר כי עלות הנסיעה בקטע שבין היישוב למקום העבודה היא 4 ש"ח לכל כיוון. מכאן הסיקה החשבת כי התעריף ששולם למתלוננת היה גבוה מעלות הנסיעה בפועל, ולכן משרד החינוך החליט לשנות למפרע את התעריף ששולם לה. משרד החינוך הוסיף כי שיער שהתעריף לא נשאר קבוע במשך השנים, ולגבי חלק מהשנים הוא קבע תעריף על בסיס הערכה. עקב כך נוצר למתלוננת חוב, והוא קוזז ממשכורתה.

נציבות תלונות הציבור קיימה ברור עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), ובו עלה כי תעריף הנסיעה בקטע האמור נע בשנים הרלוונטיות בין 12.5 ש"ח ל-14 ש"ח, ואין בסיס לקביעת משרד החינוך ולפיה תעריף הנסיעה הוא פחות משליש מסכום זה. הנציבות העירה למשרד החינוך כי לא היה מקום להסתמך בלעדית בחישוב התעריף על מידע שנמסר בשיחת טלפון או לקבוע תעריף על בסיס הערכה, וזאת בפרט כאשר המתלוננת העבירה למשרד החינוך מסמך רשמי ממשרד התחבורה המוכיח את התעריף הנכון. בהתאם לכך, הצביעה הנציבות לפני משרד החינוך כי עליו להשיב למתלוננת את הכספים שקוזזו ממשכורתה.

## ■ התוצאה

משרד החינוך הודיע לנציבות תלונות הציבור כי חישב מחדש את ההחזרים המגיעים למתלוננת ושילם לה הפרשים בסך כ-10,000 ש"ח.

1169558



**רשות האכיפה והגבייה**

## פרסום נוהל לטיפול בבקשות למחיקת חוב מזונות בהוצאה לפועל

### ■ התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות של שני מתלוננים שמתנהלים נגדם הליכי גבייה בגין חובות לביטוח הלאומי בנוגע למזונות<sup>50</sup>. המתלוננים הגישו לשכת הוצאה לפועל בקשה למחיקה או הפחתה של יתרת חובם, אך בקשתם נשלחה אליהם בחזרה בלי שנדונה ונבחנה. המתלוננים טענו כי מפאת מצבם הבריאותי, גילם ובעיות כלכליות אין באפשרותם לפרוע את חובותיהם, וכי יהיה זה מן הדין ומן הצדק למחוק או להקטין את יתרות החוב במידה ניכרת, באופן שיתאפשר להם לסלק את החובות בעתיד הנראה לעין.

### ■ הברור

רשות האכיפה והגבייה אישרה כי המתלוננים אכן הגישו בקשה למחיקה או הפחתה של חוב עבר לביטוח הלאומי בנוגע לתיק מזונות<sup>51</sup>, וכי הבקשה לא טופלה והוחזרה למתלוננים.

לטענת רשות האכיפה והגבייה, מחיקת חובות עבר לביטוח הלאומי בנוגע לתיקי מזונות היא בסמכות של ועדה מיוחדת המורכבת מנציגי הביטוח הלאומי ורשות האכיפה והגבייה (הוועדה המיוחדת), והמזכירות של לשכות הוצאה לפועל שבהן מתנהלים התיקים משמשות רק "צינור" להעברות הבקשות אל הוועדה המיוחדת. הוועדה המיוחדת קבעה שורה של תנאים לקבלת בקשה לטיפול, והמזכירות של לשכת הוצאה לפועל בודקת את עמידת הבקשה בתנאים. אם הבקשה אינה עומדת בתנאים, המזכירות דוחה אותה ואינה מעבירה אותה לוועדה המיוחדת.

הברור העלה כי החלטת הדחייה אינה מתועדת במלואה בתיק ההוצאה לפועל, וכל שנרשם הוא תיאור קצר של הבקשה ושל נימוקי הדחייה. כמו כן, אין מסמכים שבהם מצוינים פרטי בעל התפקיד במזכירות שקיבל את ההחלטה, מסמכים המתעדים את אופן משלוח הבקשה בחזרה לבא כוח החייב, אישור מסירה וכד'.

50 הביטוח הלאומי דרש שיפוי בגין סכומים כספיים ששילם עבור ילדיהם הקטינים של המתלוננים, לאחר שהמתלוננים לא עמדו בתשלומי מזונות שהושתו עליהם בבית המשפט לענייני משפחה או בבית הדין הרבני.

51 הליך בהוצאה לפועל שבו תובע הביטוח הלאומי מהחייב את המזונות ששילם תחתיו.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני רשות האכיפה והגבייה כי עיון בהחלטותיה של הוועדה המיוחדת מלמד כי אין בהן הוראות המסדירות את אופן הטיפול של המזכירות של לשכות ההוצאה לפועל בבקשות, ובכלל זה לגבי ההחלטה אילו בקשות יש להביא לפני הוועדה המיוחדת.

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני רשות האכיפה והגבייה כי עליה לקבוע נוהל כדי להסדיר את ההיבטים המינהליים הנוגעים לאופן הטיפול בבקשות המחיקה. בהיבטים אלה נכללים קליטת הבקשה, תיעוד התאריך של הגשתה ושל החלטת המזכירות בעניינה, משלוח בקשה שאינה עומדת בתנאים בחזרה למגיש, ההעברה לוועדה המיוחדת, עדכון המגיש וכו'. כמו כן, יש להסדיר בנוהל את השיקולים שלפיהם ניתן לדחות בקשות כבר במזכירות ההוצאה לפועל וכן את אופן הטיפול במקרים שבהם מגיש הבקשה אינו מסכים להחלטה של המזכירות או של הוועדה המיוחדת.

## ■ התוצאה

רשות האכיפה והגבייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות פנייתה היא פעלה לגיבוש נוהל עבודה המסדיר את דרכי הגשת הבקשות למחיקת חובות עבר לביטוח הלאומי, התנאים להגשתן ואופן הטיפול בהן על ידי מזכירות ההוצאה לפועל והוועדה המיוחדת.

1174349

# אנשים עם מוגבלות



המוסד לביטוח לאומי

## הזמנת אדם עיוור לוועדה רפואית ללא צורך

### ■ התלונה

המתלוננת קיבלה תעודת עיוור לצמיתות משירות ראייה, שמיעה וטכנולוגיה במשרד הרווחה והביטחון החברתי (משרד הרווחה), לאחר שחלתה במחלת עיניים והמחלה גרמה לה לעיוורון. על פי נוהלי הביטוח הלאומי, המידע על הזכאות לתעודת עיוור מועבר אל הביטוח הלאומי ישירות ממשרד הרווחה, ועל הפקידה המטפלת בעניינו לאשר לו אוטומטית קבלת קצבת שירותים מיוחדים, ללא צורך בזימונו לוועדה רפואית. על אף זאת, הביטוח הלאומי דרש מהמתלוננת להגיש תביעה לקבלת קצבת שירותים מיוחדים ולהתייצב בוועדה רפואית במקום המרוחק מביתה. המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בטרם הגיע מועד התייצבותה בוועדה וביקשה לפטור אותה מההתייצבות.

### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לביטוח הלאומי, ולאחר שהעניין נבדק נמצא כי הפקידה שגתה ודרשה מהמתלוננת להגיש תביעה ולהתייצב בוועדה רפואית ללא צורך.

### ■ התוצאה

הביטוח הלאומי הכיר במתלוננת כנכה בשיעור של 100% בגין העיוורון שבו לקתה וקבע כי היא זכאית לקצבת שירותים מיוחדים, ללא צורך בהתייצבותה בוועדה רפואית. בעקבות המקרה חידד הביטוח הלאומי את הנהלים בדבר מתן קצבת שירותים מיוחדים לעיוורים.

1210082



## מינהל הדיור הממשלתי, משרד הרווחה והביטחון החברתי

### השמשות מעלית שלא פעלה במשך ארבע שנים במעון לאנשים עם מוגבלות

#### ■ התלונה

המתלוננים הם שני אחים של אישה עם מוגבלות פיזית קשה המתניידת בכיסא גלגלים ושוהה במעון לאנשים עם מוגבלות. המתלוננים טענו כי במעון הותקנה לפני כארבע שנים מעלית המותאמת למתניידים בכיסא גלגלים, אולם היא לא הופעלה מעולם. המתלוננים ציינו כי המעון נמצא בבניין דו-קומתי, ובכל פעם שיש צורך להעביר את הדיירים מקומה לקומה הדבר מתבצע באופן ידני ובקושי רב. המעון נמצא בפיקוח משרד הרווחה, ומינהל הדיור הממשלתי (מינהל הדיור) אחראי לניהול הבניין שבו הוא פועל.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה למינהל הדיור, לשם קידום הפעלת המעלית. מינהל הדיור השיב כי לצורך הפעלת המעלית יש צורך בקבלת אישורים שונים, ולכן הפעלתה מתעכבת. נציגי הנציבות סיירו במקום ונפגשו עם כלל הגורמים הרלוונטיים, לצורך זירוז הטיפול בנושא והסרת החסמים הברוקרטיים להפעלת המעלית.

#### ■ התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור ניתנו כלל האישורים להפעלת המעלית, והיא החלה לפעול לשביעות רצונם של דיירי המעון, בני משפחותיהם וצוות עובדי המעון.

המתלוננים פנו במכתב לנציבות תלונות הציבור וביקשו למסור את תודתם על פעילותה בעניינם, אשר בזכותה המעלית החלה לפעול, וניתן כעת לנייד את כלל דיירי המעון בדרך קצרה, בטוחה ונגישה. המתלוננים הוסיפו כי כבר במסיבת חנוכה זכו הדיירים להשתמש במעלית, והדבר הקל עליהם, וכן על הצוות המלווה, ותרם לביטחונם, לנוחותם ולשמירה על כבודם של הדיירים.

1172237



## עיריית ראשון לציון

### פתיחת מחסום בחניון בחוף ים המיועד לנכים למי שאינו מחזיק בטלפון חכם

#### ■ התלונה

אב לילד נכה החולה במחלת ניוון שרירים ומסתייע במכונת הנשמה נסע עם בנו לחוף הים בראשון לציון, שבצמוד אליו יש חניון שמיועד לנכים. כאשר הם הגיעו לחניון גילה האב שעיריית ראשון לציון הקימה מחסום בכניסה לחניון, ובבירור שעשה במקום נמסר לו כי החניון מיועד רק לנכים שהם תושבי ראשון לציון. המתלונן נאלץ לחנות רחוק מהחוף, והוא ובנו נדרשו ללכת דקות רבות עם מכונת הנשמה והציוד הרפואי הנדרש כדי להגיע לחוף. המתלונן ביקש את עזרת נציבות תלונות הציבור בפתיחת החניון גם לנכים שאינם תושבי העיר.

#### ■ הברור

עיריית ראשון לציון מסרה לנציבות תלונות הציבור שבסמוך לאותו חוף יש חניון ציבורי הכולל עשרות מקומות חניה ייעודיים לאנשים עם מוגבלות, ויש ממנו גישה לחוף, והמתלונן יכול לחנות שם. הכניסה לחניון זה היא כניסה רגילה, בדומה לכניסה לכל חניון ציבורי אחר, והחניה בו לאנשים עם מוגבלות היא חנים. העירייה ציינה כי נוסף על כך, היא החליטה להקצות במתחם חוף הים עוד שטח לחניה של אנשים עם מוגבלות, סמוך למשרדי הנהלת החוף. הכניסה לחניון זה היא לאנשים עם מוגבלות שהם תושבי העיר וכן לאנשים עם מוגבלות בעלי רכב עם מעלון שאינם תושבי העיר. הכניסה לשטח החניה היא דרך ציר הגישה היחיד למתחם חוף הים, שחייב להישאר פנוי בכל עת מסיבות בטיחותיות. כדי לשמור על הציר פנוי ולמנוע כניסה של כלי רכב בלתי מורשים לאותו אזור, הותקן בכניסה לציר מחסום שפתיחתו נעשית באמצעות יישומן ייעודי בטלפון הנייד. העירייה הוסיפה כי כדי לקבל הרשאה לפתיחת המחסום על המבקש לפנות פעם אחת אל הנהלת החוף כדי להירשם כבעל הרשאה לפתיחת המחסום באמצעות היישומן, ללא צורך בתיאום מראש. אם המבקש אינו מחזיק בטלפון חכם, הוא יכול לבקש מקרוב משפחה או מאדם אחר מטעמו שמחזיק בטלפון חכם להירשם עבורו ולפתוח לו את המחסום בעת הצורך באמצעות היישומן הייעודי.

המתלונן מסר לנציבות תלונות הציבור כי ברכבו מותקן מעלון, ועל כן הוא זכאי לחנות בחניון, אך הוא אינו מחזיק בטלפון חכם, ועל כן אין באפשרותו לפתוח את המחסום באמצעות היישומן. המתלונן הוסיף כי אינו מעוניין להיות תלוי בגורם שלישי לצורך פתיחת המחסום בכל ביקור שלו בחוף הים. הנציבות פנתה לעירייה לבחינת אפשרויות אחרות לפתיחת המחסום, ללא צורך בטלפון חכם או בסיוע גורם שלישי.

## ■ התוצאה

העירייה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי יצרה קשר עם החברה הפרטית שמפעילה עבודה את המחסום, ונמצא פתרון לפתיחת המחסום - שיחת טלפון למספר ייעודי שיזהה את פרטי המתקשר ויפתח אוטומטית את המחסום עם קבלת השיחה. המתלונן קיבל פתרון זה, ובעקבות בקשת הנציבות פרסמה העירייה באתר המרשתת שלה מידע בעניין הכניסה לחניון.

1219565

## סימון חניית נכה בעקבות הליך גישור



## ■ התלונה

הורים לבת בגירה שנולדה עם שיתוק מוחין ומתניידת בכיסא גלגלים ממונע פנו לנציבות תלונות הציבור וציינו כי לאחרונה הם עברו לבית קרקע הממוקם בתפר שבין שתי ערים סמוכות. הם הגישו בקשה לחניית נכה עבור הבת לרשות המקומית שבתחום שיפוטה ממוקם הבית (רשות א')<sup>52</sup>, וזו אישרה את הבקשה. ואולם ההורים גילו שהמקום המתאים ביותר לחניית הנכה אינו נמצא בשטח השיפוט של רשות א', שאישרה את הבקשה, אלא בשטח השיפוט של הרשות המקומית הסמוכה (רשות ב'). למגינת ליבם, כשפנו לרשות ב' בבקשה לסמן חניית נכה באותו מקום עבור בתם, הם נענו בשלילה.

## ■ הגישור

נציבות תלונות הציבור הציעה לצדדים לקיים שיח משותף במתכונת של גישור, כדי לשמוע את הבת ולאחר עבודה מקום מתאים לחניה. הנציבות הציעה שהגישור ייערך בסמוך לבית המשפחה, וכי במסגרתו יתקיים סיור משותף במקום.

בפגישת הגישור בהשתתפות הבת, הוריה ונציגי רשות א' ורשות ב' סיפרה הבת בהתרגשות רבה על מאבקה העיקש במשך השנים לשמור על עצמאותה ועל מפח הנפש שנגרם לה כעת נוכח הצורך שאביה יישא אותה בידיה בהיעדר חניית נכה בקרבת ביתם.

בפגישה הוברר לכלל המשתתפים שבית המשפחה נמצא בשטח השיפוט של רשות א', ואילו המדרכה והכביש הסמוכים לבית המשפחה נמצאים בשטח השיפוט של רשות ב'. בפגישה נבחנו אפשרויות שונות לסימון חניית נכה עבור הבת, תוך התייחסות לשיקולי מרחק, בטיחות ונגישות.

52 מאחר שמדובר בהליך גישור לא מצוינים שמות הרשויות.

## ■ התוצאה

בתום הפגישה ובחינת כלל החלופות הגיעו הצדדים להסכמה ולפיה רשות ב', שבשטח שיפוטה מצויים המדרכה והכביש הסמוכים לבית המשפחה, תסמן חניית נכים שמורה לרכבה של הבת מול הכניסה לבית המשפחה וגם תדאג להנמכת המדרכה.

1196016



## המועצה האזורית מטה בנימין

### ■ נוקשות יתרה - סירוב לסימון חניית נכים עבור ילדה הנעזרת בכיסא גלגלים

#### ■ התלונה

אימה של ילדה נכה הנעזרת בכיסא גלגלים הלינה על סירובה של המועצה האזורית מטה בנימין להקצות מקום חניה לנכים בסמוך לבית המשפחה בכוכב יעקב. לטענתה, לצורך הקצאת החניה המועצה דורשת ממנה להמציא מסמך שמשרד הבריאות חדל להנפיק.

#### ■ הברור

המועצה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי בהתאם לחוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993 (החוק), נכה הוא אדם אשר רופא שהוסמך לאשר נכות על פי דין קבע שהוא מוגבל בהליכה וזקוק לכיסא גלגלים לצורך ניידותו. מאחר שהמתלוננת לא המציאה אישור כזה, לא ניתן לאשר הקצאת חניה לנכים בסמוך לבית המשפחה. הנציבות שאלה את המועצה מדוע לא די במסמכים ששלחה לה המתלוננת לצורך הקצאת החניה, ובכללם מסמך בדבר ממצאי בדיקה רפואית של ועדת ערר לניידות של משרד הבריאות שבו נכתב כי הילדה זקוקה לכיסא גלגלים ומשתמשת בו, מסמך אישור מהביטוח הלאומי כי הילדה זקוקה לכיסא גלגלים ומשתמשת בו ומסמך הערכה של רופא מומחה לשיקום ולפיו הילדה נזקקת לכיסא גלגלים.

המועצה מסרה בתגובה כי לא די במסמכים אלה מאחר שהנוסח שלהם אינו תואם את המפורט בחוק, ומאחר שאין לראות בהם אישור של רופא מוסמך כהגדרתו בחוק. המועצה מסרה לנציבות תלונות הציבור דוגמה של המסמך שהמתלוננת נדרשת להמציא לה.

נציבות תלונות הציבור הודיעה למועצה כי בכוננתה לקבוע שהתלונה מוצדקת, מאחר שהמתלוננת המציאה למועצה אישור מוועדה רפואית של משרד הבריאות שבה חברים שלושה רופאים מומחים המוסמכים לאשר נכות ולפיו הילדה נזקקת לכיסא גלגלים, ובכך עמדה בדרישות החוק להוכחת נכות על ידי רופא. הנציבות הוסיפה כי בסירוב המועצה להקצות חניה בנסיבות אלו יש משום נוקשות יתרה.

## ■ התוצאה

המועצה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי תסתפק באישור של ועדה רפואית כאמור לצורך הקצאת החניה הן במקרה זה והן במקרים אחרים. בהמשך לכך, המועצה סימנה חניית נכה בסמוך לביתה של המתלוננת, לשביעות רצונה.

1189769



## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### מבחן תיאוריה למי שאינו יודע קרוא וכתוב

## ■ התלונה

המתלונן, שאינו יודע קרוא וכתוב, הוזמן לבצע מבחן נהיגה עיוני (תיאוריה) בעל פה - במקום בכתב כמקובל. ואולם כשהגיע למקום המבחן נאמר לו כי זה שנים לא ניתן לבצע מבחן בעל פה המותאם לאנשים במצבו.

## ■ הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לאגף הרישוי לבירור הנושא.

## ■ התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור נקבע למתלונן מבחן בעל פה, ואגף הרישוי החל לפעול לריענון הנהלים בנושא הקלות במבחני תיאוריה וליישומם באופן אחיד בכל המחוזות.

1198072

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור  
נקבע למתלונן מבחן בעל פה, ואגף הרישוי  
החל לפעול לריענון הנהלים בנושא  
הקלות במבחני תיאוריה

# המרחב הציבורי



## עיריית ירושלים

### הוספת עמודי תאורה ומכולה לפינוי אשפה בבית חנינא

#### ■ התלונה

תושב שכונת בית חנינא בירושלים פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על עיריית ירושלים. המתלונן טען כי תושבי הרחוב שבו הוא מתגורר אינם מקבלים שירותים בסיסיים מהעירייה. לדבריו, ברחוב אין מדרכות ואין תאורה מספיקה, והדבר מהווה סיכון בטיחותי גדול; כמו כן, האשפה במקום נערמת וגורמת למפגעים. המתלונן ציין כי הוא חש שתושבי הרחוב מופלים לרעה, לעומת תושבי שכונות אחרות בירושלים.

#### ■ הברור

הברור העלה כי הרחוב שבו המתלונן מתגורר אינו סלול ואין בו מדרכות, וכי לצורך סלילת כביש והקמת מדרכות במקום נדרש הליך הפקעה. העירייה מסרה כי הליך ההפקעה כבר החל, והיא מקדמת אותו, ולאחר השלמתו היא תחל בסלילת הכביש ובהקמת המדרכות.

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור, ולאחר שנמצא שהרחוב חשוך, הוכנה ובוצעה תוכנית מיידית להצבת עמודי תאורה במקום. לגבי האשפה, עלה כי במקום מוצבות ארבע מכולות אשפה, אך העירייה מסרה כי לא ניתן להוסיף עוד מכולות בשל התנגדות בעלי הבתים ברחוב להצבת מכולות ליד בתיהם.

#### ■ התוצאה

בעקבות הברור ובסיוע המינהל הקהילתי בית חנינא הציבה העירייה מכולת אשפה נוספת בסמוך לאחת המכולות הקיימות ברחוב והסבירה למתלונן כי לאחר סלילת הכביש יתאפשר פינוי תקין וקבוע של אשפה.

כמו כן, העירייה התקינה עמודי תאורה ברחוב שבו מתגורר המתלונן ואף ברחוב סמוך. העירייה אף הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי תמשיך לקדם את תוכנית ההפקעה וסלילת הכבישים. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע בשדרוג הרחוב וציין שהדבר הביא לשיפור ברווחת התושבים ובתחושת הביטחון שלהם.

1218594



## עיריית הוד השרון

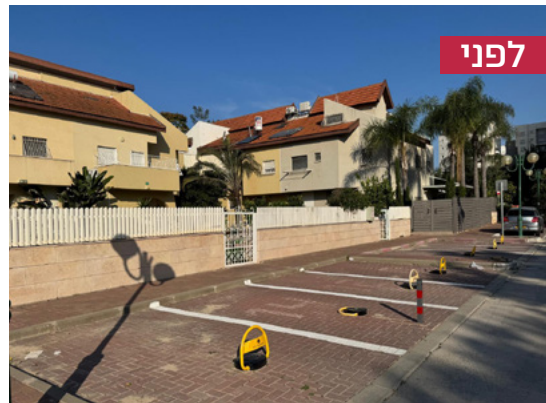
### הסרת עמודים שמונעים חניה במרחב הציבורי

#### ■ התלונה

תושב הוד השרון התלונן לנציבות תלונות הציבור על שהחניות הציבוריות ברחוב מסוים בהוד השרון הוסבו לחניות פרטיות, באמצעות עמודים שהציבו במקום אנשים פרטיים, ועקב כך נמנעת מהציבור האפשרות לחנות בחניות אלו, אף שהן נמצאות בשטח ציבורי. לדבריו, פניותיו לעיריית הוד השרון בנושא לא הועילו.



אחרי הסרת המחסומים צילומים: נציבות תלונות הציבור



המחסומים שהוצבו בחניות הציבוריות

#### ■ הברור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה מנהלת מחלקת תנועה ותחבורה בעירייה כי בבדיקה שנעשתה נמצא כי החניות שהתלונה נוגעת להן אכן אינן שייכות למגרשים הפרטיים הסמוכים אליהן, והעמודים הוצבו במקום ללא היתר או הסמכה. בעקבות ממצאי הבדיקה הנחתה לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור את אגף הרישוי והפיקוח על הבנייה לפעול להסרת העמודים. עם זאת, מהנדסת העיר מסרה לנציבות כי העירייה פועלת לגיבוש תוכנית חניה עירונית חדשה שבה ייכלל הרחוב מושא התלונה. במסגרת תוכנית זו תטפל העירייה בהיבטים הפיזיים של הרחוב ותבחן את הסדרי התנועה האפשריים בו, ובכלל זה את הסדרת החניות ברחוב. עקב כך בשלב זה העירייה תשאיר את המצב הקיים על כנו, על אף הבעייתיות שבחסימת החניות הציבוריות. לאחר שעברו ארבעה חודשים שבהם לא גובשה מדיניות חניה חדשה והעמודים לא הוסרו, קיימה הנציבות פגישה בשטח בהשתתפות נציגי העירייה מהמחלקות השונות. לאחר הפגישה הצביעה הנציבות לפני העירייה כי אין הצדקה לחסימת החניות ברחוב, ועליה להסיר את העמודים באופן מיידי.

## התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הסירה העירייה את העמודים שחסמו את החניות וקבעה הסדרי חניה חדשים במקום.

1199081



### חברת החשמל לישראל בע"מ, עיריית ירושלים

## הרחבת מדרכה שבאמצעה ניצב עמוד חשמל

### התלונה

תושב ירושלים הלין לנציבות תלונות הציבור כי באמצע מדרכה הסמוכה לביתו ניצב עמוד חשמל שתופס שטח נרחב מהמדרכה ומקשה את המעבר בה. המתלונן ציין כי העמוד גם מאלץ את מי שהולך עם עגלה או נעזר בכיסא גלגלים לרדת לכביש כדי לעקוף את העמוד. לדבריו, הוא פנה בנדון לעיריית ירושלים, אך זו הפנתה אותו למוקד של חברת החשמל לישראל בע"מ (חברת החשמל). המתלונן פנה לחברת החשמל, אך ללא הועיל.



צילום: עיריית ירושלים

המדרכה שהורחבה בירושלים

### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לחברת החשמל, ובתגובה מסרה החברה כי מבדיקת הגורמים המקצועיים בה עולה כי עמוד החשמל נמצא במקום הנוכחי יותר מ-40 שנה. בשנת 2015 העמוד שהיה במקום הוחלף בעמוד חדש, וכיום אין תוכנית להעתקת העמוד או להטמנת רשת החשמל ברחוב. הנציבות פנתה לעירייה,

זו מסרה בתגובה כי נבחנו כמה חלופות כדי לאפשר מעבר נוח יותר בסמוך לעמוד החשמל, והחלופה שנבחרה היא הרחבת המדרכה במקום.

## ■ התוצאה

העירייה הרחיבה את המדרכה בסמוך לעמוד החשמל, וכעת ניתן לעבור בסמוך אליו בבטחה ובנוחות.

1162701



## משטרת ישראל

### סגירת בית בושת שפעל בדירת מגורים

## ■ התלונה

המתלונן הלין לנציבות תלונות הציבור על שבדירה שכורה בבניין שבו הוא מתגורר פועל כבר 20 שנה בית בושת, והדבר מהווה מטריד של ממש עבורו ועבור הדיירים האחרים במקום. לטענת המתלונן, במשך השנים הוא פנה כמה פעמים למשטרה בנושא זה, אולם הנושא לא טופל והפעילות במקום המשיכה.

## ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה למשטרה, ונמצא כי החקירה בתיק טרם הסתיימה. הנציבות בחנה את חומרי החקירה, נפגשה עם הגורמים הרלוונטיים בתחנת המשטרה הממונה על החקירה ובחנה את פעולות המשטרה לקידום החקירה. כמו כן, הנציבות פנתה ליועצת המשפטית המחוזית במשטרה בבקשה לבחון את האפשרות להוצאת צו סגירה מינהלי למקום על ידי מפקד המחוז.

## ■ התוצאה

בהמשך לבירור שעשתה הנציבות המשיכה המשטרה בפעולות החקירה עד לסיומה, ומפקד המחוז הוציא צו סגירה מינהלי למקום למשך 30 ימים (מניין הימים המרבי הקבוע בחוק הגבלת שימוש במקום לשם מניעת ביצוע עבירות, התשס"ה-2005). במקביל הועבר התיק לעיון והחלטה של הפרקליטות בעניין הגשת כתב אישום במישור הפלילי. הנציבות המשיכה להיות בקשר עם המשטרה, כדי לוודא המשך טיפול בנושא. בתום 30 הימים שבהם היה צו הסגירה בתוקף הגישה המשטרה בקשה לבית המשפט להארכת צו הסגירה.

בעקבות ההליכים החקירתיים והמשפטיים חתמו בעלי הדירה על חוזה שכירות חדש עם שוכרים אחרים.

1195537



## עיריית חיפה, משטרת ישראל

### מתן היתר לנסיעה ברכב בכבישים שנסגרו עקב פסטיבל "חג החגים" לתושבת חיפה לרגל אירוסי בנה

#### ■ התלונה

בכל שנה בחודש דצמבר מתקיים בחיפה פסטיבל "חג החגים". בפסטיבל מתקיימים אירועים מגוונים, בסימן הגיוון התרבותי של חיפה. בעת הפסטיבל נעשים שינויים בהסדרי התנועה בחיפה. תושבת חיפה המתגוררת בשרדות הציונות בעיר פנתה לנציבות תלונות הציבור בתלונה דחופה. המתלוננת ציינה שבמסגרת השינויים בהסדרי התנועה עקב הפסטיבל נסגרים הרחובות הסמוכים לביתה, ובכללם שדרות הציונות, מ-8:00 בבוקר ועד 18:00 בערב למעבר כלי רכב. המתלוננת הוסיפה כי בנה מתארס בזמן הפסטיבל, ועקב סגירת רחובות אלה אין באפשרותה לצאת מביתה לצורך הכנות לאירוע. כמו כן, סגירת שדרות הציונות למעבר כלי רכב מקשה על משפחתה לחגוג את חג המולד. לדברי המתלוננת, כאשר היא פנתה לעיריית חיפה נמסר לה כי עליה לפנות למשטרה. היא פנתה למשטרה, אך לא קיבלה מענה. ארבעה ימים לפני האירוסין ביקשה המתלוננת את סיועה של הנציבות בקבלת היתר נסיעה ברחובות הסמוכים לביתה, לצורך סידורים לקראת אירוסי בנה.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לעיריית חיפה ולמשטרה. בעקבות פניית הנציבות כבר למוחרת תיאמה העירייה עם המשטרה את מתן ההיתר למתלוננת לנסיעה ברכב ברחובות הסמוכים לביתה.

#### ■ התוצאה

העירייה מינתה גורם ייעודי שישמש איש קשר עם המתלוננת. בעת שהיא ביקשה לצאת מביתה היא פנתה אליו, והוא טיפל בהסדרת ההיתר כאמור. המתלוננת הודתה לנציבות תלונות הציבור על הסיוע המהיר בפתרון מצוקתה.

1228182



## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### שיפור שירות התחבורה הציבורית לרחבת הכותל בשעות הבוקר המוקדמות



#### ■ התלונה

במשך שנים רבות קווי האוטובוסים לכותל המערבי נכנסו דרך שער האשפות לכביש הסמוך לרחבת הכותל, ושם הורידו והעלו נוסעים. המרחב הצר וגודלם של האוטובוסים חייבו הצבה של מכוון תנועה מטעם המשטרה, וסידור זה התקיים במשך שנים רבות. לפני שנתיים, בשל עבודות במקום, הופסקה כניסת האוטובוסים דרך שער האשפות, וקשישים ואנשים עם מוגבלות נאלצו ללכת משער האשפות עד לכותל. לחלופין, הם יכלו לנסוע בקו אחר של מיניבוסים קטנים יותר שנכנס דרך שער האשפות לכביש הסמוך לרחבת הכותל. ואולם הקו השני אינו פועל בשעות 4:00 - 6:00 בבוקר, והדבר גרם לבעיה לקשישים ולאנשים עם מוגבלות המבקשים להתפלל "תפילת ותיקין" בזמן "הנץ החמה". 20 נשים, ובהן קשישות, פנו לנציבות תלונות הציבור וביקשו את התערבותה לפתרון הבעיה, לאחר שפנייתן לרשויות המדינה לא הניבה תוצאות.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור עמדה בקשר עם כלל הגופים הנוגעים בדבר, ובכללם המשטרה, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית והקרן למורשת הכותל, לשם מציאת פתרון מוסכם לבעיה.

#### ■ התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הסכימה המשטרה להציב שוטר שיכוון את התנועה הנכנסת דרך שער האשפות בשעות הבוקר המוקדמות בימי שגרה שבהן נפח התנועה אינו גדול, ובכך התאפשרה כניסת האוטובוסים דרך שער האשפות גם בשעות 4:00 - 6:00 בבוקר.

1207866

# חינוך והשכלה



עיריית חיפה, משרד החינוך

## הנגשה אקוסטית של כיתת לימודים לתלמידה עם לקות שמיעה

### התלונה

אב לילדה עם לקות שמיעה שלמדה בכיתה א' בחיפה בשנת הלימודים התשפ"ה (ספטמבר 2024 - אוגוסט 2025) פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על עיריית חיפה. בתלונה טען המתלונן כי העירייה אינה מטפלת בבקשתו להנגשה אקוסטית של הכיתה שבה לומדת בתו.

### הבירור

העירייה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי האחריות להנגשת הכיתה מוטלת על הבעלים של מוסד החינוך שבו לומדת הילדה, ובמקרה הזה - רשת החינוך העצמאי. ואולם רשת החינוך העצמאי טענה כי האחריות לביצוע ההנגשה מוטלת על העירייה. הנציבות בחנה את המצב המשפטי בעניין האחריות להנגשת הכיתה. הבדיקה העלתה כי מאחר שמדובר במוסד מוכר שאינו רשמי, האחריות לביצוע ההנגשה מוטלת על הרשת שאליה שייך המוסד, אך משרד החינוך, שמממן את ההנגשה, יכול להעביר את המימון לרשת רק באמצעות העירייה.

### התוצאה

בעקבות הבירור הודיעה העירייה לנציבות תלונות הציבור כי תפעל לקבל את כספי המימון ממשרד החינוך ולהעביר אותם לרשת החינוך העצמאי. רשת החינוך העצמאי מסרה כי תבצע את ההנגשה. העירייה עדכנה את הנציבות כי העבודות בוצעו, וכי הילדה החלה את לימודיה בכיתה ב' בשנת הלימודים התשפ"ו (ספטמבר 2025 - אוגוסט 2026) בכיתה מוגשת.

1190996



## הסעת ילד עם מחלת ריאות למוסד לימודים על ידי נהג שמעשן

### ■ התלונה

הורים לילד בן שש וחצי הסובל בין היתר ממחלת ריאות קשה פנו לנציבות תלונות הציבור בתלונה על הרשות המקומית שבשטח שיפוטה הם מתגוררים<sup>53</sup>. ההורים ציינו כי נהג המונית המסיע את בנם למסגרת החינוכית מעשן, והדבר מסכן את בריאות בנם. הם פנו לרשות המקומית שבשטח שיפוטה הם מתגוררים בבקשה להחלפת הנהג, אולם הרשות מסרה להם כי הנהג הצהיר שאינו מעשן במונית. ואולם ההורים טענו שבמונית יש ריח עז של סיגריות, וכי גם אם הנהג אינו מעשן בעת הנסיעה, חשיפת בנם לחלקיקי עשן במונית עלולה לגרום להחמרת מחלת הריאות שממנה הוא סובל. ההורים החליטו שלא לשלוח את בנם למסגרת החינוכית עד שיימצא פתרון שלא יסכן את בריאותו.

### ■ הגישור

נציבות תלונות הציבור הציעה לצדדים לטפל בתלונה בדרך של גישור. בפגישה שהתקיימה בהשתתפות ההורים ונציגי הרשות המקומית הסבירו ההורים את המצב הרפואי המורכב של בנם והציגו מסמכים רפואיים ולפיהם מצבו של בנם ייחודי ואינו מאפשר שהייה בסביבה של אדם הנוהג לעשן, גם אם בפועל הוא אינו מעשן בקרבתו. בפגישה סוכם שהרשות המקומית תבחן את הנושא בשנית עם חברת ההסעות, לרבות בחינת האפשרות לבצע החלפה בין הנהג האמור לבין נהג שאינו מעשן.

### ■ התוצאה

נציגי הרשות המקומית מסר לנציבות תלונות הציבור כי הוחלט לשבץ במונית המסיעה את הבן נהג שאינו מעשן. השיבוץ החדש איפשר את חזרתו של הילד למסגרת החינוכית. המשפחה הביעה את הערכתה הרבה לדרך טיפולה של הנציבות בתלונה.

1203696



## עיריית רמלה

### חיוב בתשלום עבור הזנת ילדה הסובלת מצליאק, אף שהיא אינה צורכת את המזון בשל מצבה

#### התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מאב לילדה הלומדת בגן ברמלה. האב הלין כי עיריית רמלה מחייבת אותו בתשלום עבור המזון שניתן לבתו הסובלת מצליאק בגן ובצהרון, אף שהוא הודיע לעירייה כי בתו אינה צורכת את המזון הרגיל ואף לא את המזון המותאם שמספק לה הגן.

#### הבירור

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב העירייה להוראות חוזרי מנכ"ל משרד החינוך הקובעים כי אין לחייב הורה לילד הסובל מאלרגיה למזון בתשלום עבור הזנה, אם הודיע לעירייה חודש מראש כי אינו חפץ במזון המסופק.

#### התוצאה

העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי יושבו למתלונן הכספים ששילם עבור הזנת בתו החל מחודש לאחר קבלת הודעתו שהוא אינו מעוניין בהזנה. נוסף על כך, יבוצע תהליך למידה מהמקרה ויחודדו הנהלים שבחוזרי המנכ"ל, למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

1198787



## עיריית רמלה

### אי-שיבוץ ילדים עם מוגבלות שהם עולים חדשים במסגרות לימוד במשך שנה

#### התלונה

המתלוננת הן שתי אימהות שעלו ארצה עם בני משפחתן בנובמבר 2023 ומאז מתגוררות בעיר רמלה. באוקטובר 2024 פנתה כל אחת מהן לנציבות תלונות הציבור בקשר לבנה. מתלוננת אחת טענה כי בנה

הנמצא על הרצף האוטוטיטי לא שובץ במסגרת חינוכית בשנה שלאחר עליית המשפחה ארצה, ורק בתחילת שנת הלימודים התשפ"ה הוא שובץ בגן רגיל. ואולם מאחר שהגן אינו מתאים לצרכיו הוא אינו מגיע אליו. המתלוננת השנייה טענה כי בנה בן ה-13 הסובל ממוגבלות שכלית-התפתחותית לא שובץ במסגרת חינוכית כלשהי ממועד עליית המשפחה לארץ. שתי המתלוננות ציינו כי פנו לעיריית רמלה בבקשה שתסייע להן בתהליך ההכרה בבניהן כתלמידי החינוך המיוחד, אך לא נענו.

## ■ ה**בירור**

בעקבות התערבותה של נציבות תלונות הציבור הזמינה העירייה את המתלוננות לפגישה במחלקת החינוך שלה. בעקבות הפגישה החל בנה של המתלוננת הראשונה לבקר באופן סדיר בגן שבו שובץ בתחילת שנת הלימודים התשפ"ה, ובנה של המתלוננת השנייה שובץ במסגרת חינוכית רגילה והחל לבקר בה באופן סדיר. ואולם מאחר שלטענת המתלוננות הילדים לא שובצו במסגרות המתאימות למצבם, הן זומנו לפגישה במחלקת הרווחה של העירייה, לצורך פתיחת הליך להכרה בילדיהן כתלמידי החינוך המיוחד ומיצוי זכויותיהם. המתלוננות הונחו אילו מסמכים עליהן להמציא לצורך הגשת בקשה לוועדה חריגה במשרד החינוך בעניין הכרה בילדיהן כתלמידי החינוך המיוחד ושיבוצם במסגרות מתאימות. המסמכים הומצאו לעירייה והועברו לטיפול.

נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה כי נציגיה הכירו את המתלוננות למן הגעתן ארצה והיו מודעים לצורכיהן ולנסיבותיהן המורכבות: הזדקקותם של שני הילדים לשירותי חינוך מיוחדים, הקושי של המתלוננות במיצוי זכויותיהן וקשייהן הכלכליים. על אף זאת, במשך כשנה, עד לפנייתן של הנציבות בעניין, שני הילדים לא ביקרו במסגרת חינוכית בעיר, לא נפתחו למתלוננות תיקים באגף הרווחה, וממילא לא הושלמו המסמכים הנדרשים לצורך הגשת בקשה לוועדה חריגה בעניין שיבוץ הילדים במסגרות לימוד מתאימות. חוסר פעילותה של העירייה במקרה זה אינו עולה בקנה אחד עם חובותיה בהתאם להוראות חוק לימוד חובה, התש"ט-1949. הנציבות הצביעה לפני העירייה על הליקוי שנפל באופן הטיפול במתלוננות ובבני משפחות ועל הצורך למנוע את הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

## ■ ה**תוצאה**

בתום הבירור עודכנה נציבות תלונות הציבור כי ילד אחד שובץ בגן תקשורת, והילד השני שובץ בבית ספר לחינוך מיוחד. העירייה הודיעה לנציבות כי בשל המקרה חודדו הנהלים למחלקת הקליטה בעירייה, ולפיהם כאשר מגיעים עולים חדשים לעיר יש להפנותם מייד לאגף החינוך בעירייה לצורך רישום ילדיהם למסגרות לימוד, ובמקביל להתחיל את התהליך האבחוני הנדרש במקרים שבהם עולה טענה שהילדים נזקקים למסגרות חינוך מיוחד. כמו כן הודיעה העירייה כי במקרים כאמור יינתן לעולים החדשים ליווי של מגשר אשר יסייע להם בהבנת המידע. העירייה הוסיפה כי חודדו גם נוהלי התיאום בין בתי הספר, גני הילדים, מוסדות החינוך המיוחד ומחלקת הביקור הסדיר בעירייה, וכי היא פועלת לאיתור עוד ילדים שאינם משובצים במוסדות חינוך לצורך מניעת הישנות מקרים דומים.

1193939



## אי-מתן מלוא המלגה לחייל משוחרר עבור לימודים אקדמיים

### ■ התלונה

האגף לחיילים משוחררים ומילואים במשרד הביטחון (האגף לחיילים משוחררים) מעניק מלגת "ממדים ללימודים" ללוחמים, ללוחמות ולאוכלוסיות ייחודיות, עבור לימודים אקדמיים לתואר ראשון או לתואר שני במוסדות שהוכרו על ידי המועצה להשכלה גבוהה. חייל משוחרר נשוי ואב לשני ילדים שהיה זכאי למלגת "ממדים ללימודים" פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על שהאגף לחיילים משוחררים דחה את בקשתו לקבל את מלוא סכום המלגה המגיעה לו למימון לימודיו לתואר ראשון. לדברי המתלונן, האגף לחיילים משוחררים הסכים לתת לו סכום של כ- 9,601 ש"ח, בנימוק שהוא השתתף במסלול מיוחד שבו השלים תואר ראשון מקוצר בשנת לימודים אחת במקום בשלוש שנים, והמלגה המלאה ניתנת רק למי שלומד לתואר במשך שלוש שנים. המתלונן ציין כי אף שסיים את התואר הראשון בשנת לימודים אחת, שכר הלימוד שנגבה ממנו זהה לשכר הלימוד של תואר ראשון רגיל שנמשך שלוש שנים. המתלונן הדגיש כי נרשם לתואר זה בהסתמך על כך שמימון התואר יהיה באמצעות מלגה זו.

### ■ הברור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור לאגף לחיילים משוחררים נבחנה בקשת המתלונן בשנית, והוחלט לשלם לו את מלוא סכום המלגה.

### ■ התוצאה

מאחר שהמתלונן קיבל בתחילה 9,601 ש"ח עבור שנת לימודים אחת, אושר לו תשלום נוסף בסכום של 17,832 ש"ח, ובסך הכול אושר לו תשלום של 27,433 ש"ח.

1206806



## זכאות למימון לימודים לבתו של נכה צה"ל

### ■ התלונה

נכי צה"ל זכאים להשתתפות אגף שיקום נכים במשרד הביטחון במימון לימודי השכלה גבוהה לילדיהם<sup>54</sup>. ניתן לקבל את מימון הלימודים פעם אחת בלבד עבור כל ילד או ילדה עד גיל 30. בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה של נכה צה"ל שטען כי פנה לאגף שיקום נכים (אגף השיקום) במשרד הביטחון בבקשה לקבל מימון עבור שנת לימודים של בתו לשם קבלת תעודת הוראה, אך לא נענה במשך חודשיים.

### ■ הברור

אגף השיקום מסר לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות פנייתה הוא יצר קשר עם המתלונן ומסר לו כי מאחר שבתו קיבלה מימון עבור שלוש שנות לימודיה לתואר ראשון בחינוך, היא אינה זכאית על פי הוראת האגף<sup>55</sup> למימון נוסף עבור שנת לימודים לשם קבלת תעודת הוראה.

נציבות תלונות הציבור פנתה לאגף השיקום והסבה את תשומת ליבו לסעיף 30 להוראת האגף, ולפיו "במקצועות בהם יש הכרח ללמוד למעלה מ-3 שנים ברצף לשם השגת תואר ראשון, או תעודת הסמכה מוכרת... ישולם מענק השתתפות במימון לימודים למשך שנה נוספת ובסה"כ למשך תקופה שאינה עולה עד 4 שנות לימוד", וביקשה מהאגף לבחון שוב את החלטתו בעניין. אגף השיקום השיב לנציבות כי סעיף 30 מתייחס למקצועות שבהם יש הכרח ללמוד יותר משלוש שנים ברצף כדי להשיג תואר ראשון, כגון רפואה, הנדסה ואדריכלות. הלימודים של בת המתלונן לתואר ראשון בחינוך נמשכו שלוש שנים בלבד ואינם כוללים תעודת הוראה. אגף השיקום הוסיף כי לסטודנטים המעוניינים לעסוק בהוראה יש מסלול מיוחד המשלב תואר ראשון בחינוך עם תעודת הוראה.

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני אגף השיקום כי ללא רישיון להוראה לא ניתן לעסוק במקצוע ההוראה, בדומה למקצועות אחרים שהעיסוק בהם כרוך בהוצאת רישיון מתאים, כגון רפואה. תנאי הזכאות לרישיון לעיסוק בהוראה כוללים בין היתר קבלת תואר אקדמי מאוניברסיטה או ממכללה אקדמית לחינוך ותעודת הוראה ממוסד להכשרת עובדי הוראה בארץ<sup>56</sup>. קבלת הסמכה בהוראה כרוכה בלימודים של ארבע שנים, המורכבים מלימודים לתואר ראשון בחינוך במשך שלוש שנים ומלימודים לצורך קבלת תעודת הוראה

54 הוראת אגף השיקום מס' 80.21 - "מענק השתתפות במימון לימודים על תיכונים ואקדמיים לילדי נכה" (22.12.20).  
55 ש.מ.

56 הוראת קבע מס' 0109 של מנכ"ל משרד החינוך - "התמחות וכניסה להוראה" (1.9.15), סעיף 8.

הנמשכים עוד שנה. הנציבות ציינה כי אכן, יש מוסדות להשכלה גבוהה המציעים מסלולי לימוד של ארבע שנים ברצף הכוללים לימודים לתואר ראשון בחינוך ולקבלת תעודת הוראה גם יחד. עם זאת, מרבית המכללות והאוניברסיטאות מציעות לימודי תואר ראשון בחינוך במשך שלוש שנים, ולצורך קבלת תעודת הוראה יש צורך בשנת השלמה נוספת במכללה להוראה. הנציבות הוסיפה כי סעיף 29 להוראת האגף קובע כי "המענק ישולם בכל מקצועות הלימוד... לקראת תואר ראשון, או לקראת תעודת הסמכה מוכרת" (ההדגשה אינה במקור). בסעיף "הגדרות" בהוראת האגף אין הגדרה ל"תעודת הסמכה מוכרת". עמדת הנציבות היא כי תעודת הסמכה מוכרת היא מסמך המעיד על כך שאדם או גוף עומד בדרישות מסוימות בתחום מקצועי מסוים, עבר בהצלחה תהליך הסמכה רשמי המוכר על ידי גוף מוסמך או רשות מוסמכת, ויש לו כשירות מקצועית, מיומנות וידע בתחום ההסמכה. הנציבות קבעה כי בהתאם לפרשנות סעיף 30 להוראת האגף, יש לראות בתעודת הוראה תעודת הסמכה ולהעניק לבתו של המתלונן את המימון עבור שנת הלימודים לקבלת תעודת ההוראה.

## ■ התוצאה

אגף השיקום הודיע לנציבות תלונות הציבור כי קיבל את עמדתה והחליט להעניק למתלוננת את המימון עבור לימודי ההוראה.

1208177

אגף השיקום הודיע לנציבות תלונות הציבור  
כי קיבל את עמדתה והחליט להעניק למתלוננת  
את המימון עבור לימודי ההוראה

# שירותי בריאות



## סיוע לאזרח ותיק בקבלת בלון חמצן

### ■ התלונה

המתלונן, קשיש בן 80, סובל ממחלות כרוניות קשות, כולל בעיות אורתופדיות, וזקוק לבלון חמצן באופן קבוע. עקב מצבו הוא מקבל את רוב השירותים הרפואיים בביתו על ידי מכבי שירותי בריאות (מכבי), שבה הוא מבוסס, וכאשר הוא נזקק לטיפול רפואי מחוץ לביתו הוא נעזר בשירותי אמבולנס שמעמידה לרשותו מכבי. המתלונן הלין כי לעיתים הוא נאלץ להמתין מחוץ לביתו זמן רב עד להגעת האמבולנס. המתלונן ציין כי הוא מחובר בביתו לבלון חמצן גדול, אולם הוא אינו יכול לקחת עימו את בלון החמצן כאשר הוא שוהה מחוץ לבית מפאת גודלו, והמחסור באמצעי המספק לו חמצן בעת שהות ממושכת מחוץ לבית מקשה עליו מאוד.

### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה למכבי לבחינת האפשרויות לפתרון מצוקת המתלונן. הנציבות ציינה לפני מכבי כי המתלונן אומנם מטופל על ידי היחידה לטיפולי בית ובביתו נמצא הציוד הרפואי הנדרש, אולם הוא יוצא מביתו לבדיקות לעיתים תכופות וקשה להעריך מראש את משך שהותו מחוץ לבית ואת מידת ההזדקקות שלו לאמצעי המספק לו חמצן.

### ■ התוצאה

מכבי הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי תספק למתלונן בלון חמצן נייד שהוא יוכל לקחת עימו בעת שהוא שוהה מחוץ לביתו. שבוע לאחר פניית הנציבות הגיעו אנשי מקצוע לביתו של המתלונן וסיפקו לו את הבלון.

1217493

## כללית

### שירותי בריאות כללית

#### אי-מתן שירותי רפואת נשים במצפה רמון



#### התלונה

המתלוננת מתגוררת במצפה רמון והיא מבוטחת של לאומית שירותי בריאות. בתלונתה לנציבות תלונות הציבור טענה המתלוננת כי אף שהיא זכאית לקבלת טיפול רפואי משירותי בריאות כללית (הכללית)<sup>57</sup>, בשל היעדר סניף של לאומית שירותי בריאות במצפה רמון, מרפאת הכללית במצפה רמון אינה מאפשרת לה לקבוע תור לרופאת נשים או לבצע בדיקת אולטרה-סאונד במרפאה, אלא אם כן מדובר במקרה חריג ודחוף. המתלוננת הוסיפה כי עקב כך היא נאלצת לנסוע שעה וחצי לכל כיוון לקבלת השירות.

#### הבירור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסרה הכללית כי ניתנה הנחיה למרפאת הכללית במצפה רמון לתת למתלוננת טיפול רפואי על ידי רופאת נשים. על אף האמור, המתלוננת עדכנה את הנציבות כי אינה מצליחה לקבוע תור לרופאת נשים במרפאת הכללית במצפה רמון. בעקבות עוד פנייה של הנציבות יצרה הכללית קשר עם המתלוננת וקבעה לה תור לרופאת נשים, תוך הדגשה שהשירות ניתן לפנים משורת הדין. הנציבות שבה ופנתה לכללית לקבלת הבהרות מדוע נאמר למתלוננת שהשירות ניתן לפנים משורת הדין.

#### התוצאה

הכללית מסרה לנציבות כי המתלוננת אכן זכאית כדין לקבלת טיפול רפואי במרפאת הכללית במצפה רמון, וכי יחודדו ההנחיות בעניין זה לצוותים במרפאות הכללית. הכללית גם התנצלה על אי-הנוחות שחוותה המתלוננת.

1208216

57 סעיף 29(ג1) לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, מחייב קופת חולים המפעילה מרפאה ביישוב שאוכלוסייתו אינה גדולה מ-10,000 תושבים לתת שירות רפואי גם לחברי קופת חולים אחרת שאינה מפעילה מרפאה באותו יישוב, וזאת באופן שוויוני ובכפוף לסל השירותים והתשלומים של הקופה שבה מקבלי השירות חברים.

## כללית

### שירותי בריאות כללית

## חיוב בתשלום עבור בדיקה רפואית ללא הודעה מראש

### התלונה

המתלוננת הגיעה למרפאה השייכת לכללית, והרופאה הציעה לה לבצע בדיקת פאפ<sup>58</sup>. המתלוננת הסכימה לכך וביצעה את הבדיקה. להפתעתה, היא גילתה חיוב בסך 117 ש"ח בכרטיס האשראי שלה, ובירור שעשתה העלה כי מדובר בחיוב על בדיקת הפאפ. המתלוננת ציינה כי לא נמסר לה קודם ביצוע הבדיקה כי היא כרוכה בתשלום, ולו הייתה יודעת על כך היא לא הייתה מבצעת את הבדיקה. המתלוננת הוסיפה כי פנייתה לכללית לקבל החזר בגין החיוב נדחתה.

### הבירור

נציבות תלונות הציבור פנתה לכללית לבירור המקרה.

### התוצאה

הכללית הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי הוחלט להחזיר למתלוננת את התשלום עבור הבדיקה. נוסף על כך, חודדה ההנחיה לרופאי הכללית כי יש ליידע את המטופלות שבדיקת פאפ עשויה להיות כרוכה בתשלום אם גיל הנבדקת הוא מחוץ לטווח הגילים המומלץ או אם תדירות הבדיקה גבוהה יותר מזו המומלצת בסל הבריאות.

1211372

58 בדיקת פאפ (pap) היא בדיקת סקר גינקולוגית לאיתור מוקדם של שינויים טרום-סרטניים בתאי צוואר הרחם. נשים בנות 25 עד 65 זכאיות לבדיקה זו על פי סל הבריאות אחת לשלוש שנים, ומגיל 65 - אחת לחמש שנים. הבדיקה כרוכה בתשלום השתתפות עצמית אם הנבדקת היא מחוץ לטווח הגילים המומלץ או אם תדירות הבדיקה גבוהה יותר מזו המומלצת בסל הבריאות.

# הדיור הציבורי



משרד הבינוי והשיכון

## דחיית בקשה לסיוע בשכר דירה בשל מידע שגוי שיש למבקש נכס בבעלותו

### ■ התלונה

אדם החולה במחלה קשה התלונן לנציבות תלונות הציבור על משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) בעקבות דחיית בקשתו לסיוע בשכר דירה. לטענת המתלונן, בדחיית הבקשה התבסס משרד השיכון על מידע שגוי ולפיו הוא מחזיק בבעלותו דירה. המתלונן ציין כי מסר למשרד השיכון שמדובר בטעות, אך לא קיבל תגובה כלשהי.

### ■ הברור

משרד השיכון מסר כי על פי מידע שהתקבל מרשות המיסים, יש בבעלות המתלונן נכס, דבר המונע ממנו זכאות לסיוע בשכר דירה. עם זאת, בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור משרד השיכון פנה לרשות המיסים בבקשה לבדיקה חוזרת של הנתונים, ורשות המיסים מסרה לו כי הנכס אינו בבעלות המתלונן משנת 2009.

### ■ התוצאה

בעקבות המידע המעודכן שהתקבל מרשות המיסים אישר משרד השיכון למתלונן סיוע בשכר דירה למפרע, ממועד הגשת הבקשה, בסכום של 770 ש"ח לחודש. נוסף על כך, ועדת החריגים של משרד השיכון אישרה למתלונן תוספת סיוע בסך 274 ש"ח לחודש למשך עשרה חודשים. נציבות תלונות הציבור העירה למשרד השיכון על שלא בדק את טענת המתלונן כי המידע שהוא מחזיק בבעלותו דירה הוא שגוי.

1207781



## משרד העלייה והקליטה

### החלפת דירה בדיוור הציבורי בדירה הסמוכה לדירת בן משפחה

#### ■ התלונה

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה של ניצולת שואה בת 84 שעלתה לישראל עם בני משפחתה בשנת 1991. בשנת 2018 קיבלו המתלוננת ובעלה דירה בדיוור הציבורי בבת ים. בשנת 2020 נפטר הבעל. משנת 2021 פונה המתלוננת למשרד העלייה והקליטה בבקשה להחליף את הדירה שלה בבת ים בדירה בפתח תקווה, שבה מתגוררת בתה היחידה. המתלוננת ציינה בבקשותיה כי נותרה בודדה בבת ים, וכי היא זקוקה להיות קרובה לבת כדי שתסייע לה בצרכים שונים. ואולם כל בבקשותיה של המתלוננת נדחו בנימוק כי אין מקום לסטות מהכללים האוסרים החלפה של דירה בדיוור הציבורי בדירה אחרת, אלא אם כן ועדת חריגים ארצית מאשרת את החלפה.

#### ■ הברור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור מסר משרד העלייה והקליטה כי המתלוננת זכאית להגיש בקשה חדשה להחלפת דירה, וכי טענה לבדידות חברתית הנתמכת בדוח סוציאלי ובמסמכים מתאימים נוספים עשויה לשמש בסיס לאישור החלפה בידי ועדת החריגים הארצית. נציג הנציבות עדכן את המתלוננת בזכאותה להגיש בקשה חדשה להחלפה, והיא הודיעה כי תאסוף את המסמכים הנדרשים לצורך הגשת הבקשה. כעבור כמה חודשים פנתה המתלוננת שוב לנציבות לאחר שוועדת החריגים הארצית דחתה את בקשתה.

נציבות תלונות הציבור עיינה בבקשת המתלוננת להחלפת הדירה ובמסמכים שצורפו לה ומצאה כי היא עומדת בתנאים שציין משרד העלייה והקליטה בדבר זכאות להחלפת דירה. נוסף על כך, הנציבות מצאה בהחלטת ועדת החריגים לדחות את הבקשה ליקויים שונים, ובכללם היעדר התייחסות לעובדה שהבקשה היא להחליף דירה של שני חדרים (מסוג הדירות שבהן גרים זוגות) בדירה של חדר אחד בלבד (דירה שלה זכאי קשיש בודד). הנציבות הסבה את תשומת ליבו של משרד העלייה והקליטה לעניין.

#### ■ התוצאה

משרד העלייה והקליטה הודיע לנציבות תלונות הציבור כי ועדת החריגים קיימה דיון נוסף בעניינה של המתלוננת והחליטה לאשר את בקשתה להחלפת הדירה.

1194997

# דוחות ואגרות



## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### דחייה על הסף של בקשת נוסעת לביטול דוח בלי לוודא שהדוח נמסר לה

#### ■ התלונה

תושבת בני ברק פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית. המתלוננת ציינה כי הרשות הארצית לתחבורה ציבורית דרשה ממנה לשלם 100 ש"ח בגין דוח שקיבלה על אי-תיקוף נסיעה בתחבורה ציבורית, בתוספת 180 ש"ח בגין הוצאות גבייה, וכי לדרישה אף צורפה התראה לפני נקיטת הליכי הוצאה לפועל. המתלוננת טענה כי היא משלמת באמצעות הסדר חופשי חודשי וכי מעולם לא קיבלה כל דוח. המתלוננת ציינה כי כאשר ביקשה לערער על דרישת התשלום נמסר לה כי עבר המועד לכך.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה לרשות הארצית לתחבורה ציבורית לקבלת הוכחות על מסירת הדוח למתלוננת, לרבות חתימתה על הדוח, כנדרש בהנחיות<sup>59</sup>. בדיקת הרשות הארצית העלתה כי מסירת הדוח לא תועדה במצלמה או בכל דרך אחרת.

#### ■ התוצאה

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי בעקבות הקושי להוכיח כי הדוח נמסר למתלוננת היא החליטה לבטל את דרישת התשלום. הרשות הארצית הודיעה לנציבות כי בהנחיות שנכנסו לתוקף ביוני 2025 הודגשה החובה של הפקחים לתעד את החתמת הנוסע על כך שקיבל לידיו את הדוח, ואם הנוסע מסרב לחתום יש לרשום זאת במפורש בדוח.

1213487

59 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, "הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס" (1.1.22), סעיף 5.8.



## משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

### הטלת עיקול בגין אי-תשלום אגרת רכב, ללא הצדקה

#### ■ התלונה

תושב הפזורה הבדואית בנגב פנה לנציבות תלונות הציבור בתלונה על אגף הרישוי במשרד התחבורה. לדבריו, הוא הופתע לגלות כי הוטל עיקול בסך 12,149 ש"ח על חשבון הבנק שלו, בגין אי-תשלום אגרת רישוי רכב משנת 2019 ואילך על שני רכבים שבבעלותו. המתלונן טען כי כבר בשנת 2019, במסגרת מבצע של אגף הרישוי להסדרת חובות אגרת רישוי רכב, הוא הגיש בקשות לביטול הרישום של שני הרכבים על שמו והצהיר על הפסקת השימוש בהם. המתלונן ציין כי הבקשות הוגשו הן במשרד הרישוי בבאר שבע והן באופן מקוון ואף הציג אישור שקיבל בדואר האלקטרוני כי בקשותיו התקבלו והועברו לטיפול. המתלונן ציין כי משרד הרישוי מסר לו בתגובה על פנייתו כי לא מתועדת במערכת בקשתו למחיקת חובות או לביטול הרישום של הרכבים על שמו, וכי החוב בשל אי-תשלום אגרת רישוי רכב על שני הרכבים עודנו בתוקף.

#### ■ הבירור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור ביצע אגף הרישוי בדיקה, ובה נמצא כי פניותיו של המתלונן לביטול הרישום של הרכבים תועדו, אך לא טופלו.

#### ■ התוצאה

בעקבות ממצאי הבדיקה בוטל רישום הרכבים על שם המתלונן, ועקב כך בוטל חוב אגרת הרישוי בגינם, והעיקול על חשבוננו הוסר.

1214045

בעקבות ממצאי הבדיקה בוטל רישום  
הרכבים על שם המתלונן, ועקב כך בוטל חוב  
אגרת הרישוי בגינם בסך 12,149 ש"ח

# צריכת מים



## מי-נעם - תאגיד מים וביוב אזורי

### חיוב על צריכת מים בדירה בזמן שהדייר נמצא במאסר ואינו צורך מים בדירה

#### ■ התלונה

אימו של אסיר פנתה לנציבות תלונות הציבור בשמו והלינה על מי-נעם - תאגיד מים וביוב אזורי (מי נעם), המספק שירותי מים וביוב לנוף הגליל, מגדל העמק ועפולה, בגין דרישתו מבנה לשלם ש"ח 380 עבור צריכת מים במשך חודשיים בדירה שהוא מתגורר בה בעפולה. לטענת האם, בנה נמצא במאסר ואינו מתגורר בדירה, ומשום כך לא הייתה צריכת מים בדירה. היא הפנתה לתקופות החיוב האחרות שבהן נדרש הבן לשלם ש"ח 25 בלבד עבור דמי שימוש מזעריים בהתאם לכללי המים<sup>60</sup>.

#### ■ הברור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר מי נעם כי בבדיקה שעשה התברר כי החיוב נשלח בעקבות הערכת צריכה שנעשית במקרים שבהם לא ניתן לבצע קריאה של מד המים<sup>61</sup>, ולא על בסיס צריכה שנמדדה בפועל.

#### ■ התוצאה

עם קבלת האסמכתה שהבן נמצא במאסר נשלחה לו דרישת תשלום חדשה בגין דמי שימוש קבועים בלבד.

1209414

60 סעיף 103(1) לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009.

61 סעיף 8(א)2 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל חברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011.



## מיתב - תאגיד אזורי למים וביוב

### דרישה לתשלום חוב מים שהתיישן

#### ■ התלונה

תושבת פתח תקווה הופתעה לקבל ממיתב - תאגיד אזורי למים וביוב (מיתב), המספק שירותים לפתח תקווה, אלעד וכפר ברק, דרישה לתשלום חוב מים בסך 644 ש"ח עבור תקופת חיוב בשנת 2015. לטענתה, היא החליפה מאותה התקופה שלוש דירות, ומעולם לא קיבלה כל הודעה בדבר החוב. כאשר היא פנתה למיתב לברור הנושא נמסר לה כי לא ניתן לבטל את דרישת התשלום.

#### ■ הברור

נציבות תלונות הציבור פנתה למיתב וביקשה שיבדוק אם נקט הליכי גבייה בגין החוב, ואם חלה התיישנות לגביו. מיתב מסר לנציבות כי מבדיקתו עלה כי עקב תקלה טכנית לא ננקטו פעולות לגביית החוב, והוא התיישן.

#### ■ התוצאה

עקב התיישנות החוב ביטל מיתב את דרישת התשלום.

1212874



## מי-נעים - תאגיד מים וביוב אזורי

### חיוב ללא הצדקה בגין צריכת מים משותפת

#### ■ התלונה

חיוב בצריכה משותפת נעשה באמצעות הפחתת הצריכות שנמדדות במדי המים הפרטיים מהצריכה שנמדדת במד המים הראשי, ואת ההפרש משלמים כלל הדיירים. המתלונן הלין על שמי-נעים שולח זה שנה לו ולארבעה דיירים אחרים בבניין חיובים בגין צריכה משותפת, אף שאין כל צריכה משותפת בבניין. המתלונן ציין שבבניין יש שש דירות עם מדי מים פרטיים, אך רק חמש מהן משויכות למד הראשי. לדבריו, הסיבה להפרש בין מד המים הראשי למדי המים הפרטיים, שעל בסיסו נקבעת הצריכה המשותפת, הוא אי-שיוך מד המים השישי למד הראשי. אילו היה מד המים השישי משויך גם הוא למד הראשי, ייתכן שלא היה

הפרש בין הצריכה שנמדדת במד הראשי לצריכות שנמדדות במדים הפרטיים, וממילא לא היו כלל הדיירים מחויבים בגין צריכה משותפת. המתלונן פנה למי נעם וביקש שנציגיו יבדקו את מקור הצריכה המשותפת בבניין, אך נתקל בסירוב, בטענה שהאחריות לבדיקת מקור הצריכה המשותפת מוטלת על הדיירים.

### ■ הבירור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור ביקרו נציגי מי נעם בשטח, ונמצא כי אכן יש דירה שאיננה משויכת למד הראשי.

### ■ התוצאה

בעקבות הבדיקה שייך התאגיד את מד המים השישי למד הראשי וזיכה את חשבונו של המתלונן ב-1,067 ש"ח.

1202223

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור  
ביקרו נציגי מי נעם בשטח, ונמצא כי אכן  
יש דירה שאיננה משויכת למד הראשי

## ההגנה על חושפי שחיתות

סעיפים 45א - 45ה<sup>62</sup> לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], עוסקים בבירור תלונות של עובדי ציבור 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 בשורותיהן 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.

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 פגיעה או שינוי בלתי הפיך במעמדו. 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 מעסיקהם, 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. בשל כך ניתנים להם 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.

62 סעיפים אלה נוספו לחוק מבקר המדינה בתיקון מס' 11, מ-195.81.

## נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו בשנת 2025

בשנת 2025 הוגשו **40 תלונות** של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק (לעומת 42 תלונות שהוגשו בשנת 2024).

בשנת 2025 הסתיים הטיפול ב-**40 תלונות**<sup>63</sup> (בשנת 2024 הסתיים הטיפול ב-51 תלונות), כדלהלן:

- לגבי **תלונה אחת**, עניינה תוקן על ידי הגוף הנילון לאחר שנציבות תלונות הציבור הציגה לפניו את ממצאי הבירור.
- לגבי **תלונה אחת**, עניינה תוקן על ידי הגוף הנילון עם התחלת הבירור בנציבות תלונות הציבור.
- לגבי **5 תלונות**, בירורן לא החל או שהופסק לפני מתן ההכרעה בעניינן, משום שהמתלונן לא השיב על פניות נציבות תלונות הציבור או ביטל את תלונתו לאחר שנמסרו לו ממצאי הבירור.
- לגבי **8 תלונות**, בירורן לא החל או שהופסק, משום שעניינן תלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין.
- לגבי **2 תלונות**, בירורן לא החל או שהופסק, משום שהן היו על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- לגבי **12 תלונות**, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות.
- לגבי **יתר התלונות (11)**, הטיפול בהן לא החל או שהסתיים מסיבות אחרות.

בשנת 2025 נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צו הגנה זמני אחד, ובו קבע כי עד למתן כל צו או הוראה אחרים על ידו לא יפגע המעסיק בתפקידו, במעמדו, בסמכויותיו ובזכויותיו של העובד, וזה ימשיך לבצע את תפקידו בארגון.

65% מהתלונות (26) הוגשו על ידי גברים, ו-35% מהתלונות (14) הוגשו על ידי נשים.

כ-42.5% מהתלונות (17) הוגשו על משרדי ממשלה (כולל יחידות סמך); כ-37.5% מהתלונות (15) הוגשו על רשויות מקומיות (כולל תאגידים עירוניים); כ-12.5% מהתלונות (5) הוגשו על גופים סטטוטוריים וחברות ממשלתיות; כ-7.5% מהתלונות (3) הוגשו על גופים ציבוריים אחרים.





משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור

# נספחים

מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על התלונות  
שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור?

[היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור](#)



**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



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	
85	85	18	5	27.8%	43	19	24	<b>משרד האוצר</b>
41	41	4	1	25%	17	2	20	כללי
26	26	9	3	33.3%	14	6	3	החשב הכללי
13	13	4	1	25%	7	3	2	מטה שוכר, תנאי שירות וגמלאות
12	12	4	1	25%	6	3	2	מינהלת הגמלאות
267	286	75	36	48%	175	94	36	<b>משרד הביטחון</b>
53	53	10	3	30%	25	9	18	כללי
191	211	62	33	53.2%	132	76	17	אגף שיקום נכים
10	10	1	0	0%	9	6	0	הקרן לקליטת חיילים משוחררים
294	313	105	50	47.6%	180	106	28	<b>המשרד לביטחון לאומי</b>
27	27	4	2	50%	15	3	8	כללי
256	275	98	47	48%	157	102	20	האגף לרישוי כלי ירייה
459	489	224	18	8%	218	80	47	<b>משרד הבינוי והשיכון</b>
87	87	9	0	0%	54	6	24	כללי
41	44	22	2	9.1%	22	16	0	אגף בכיר נכסים וחברות
278	303	156	9	5.8%	128	53	19	אגף סיוע בדיוור
27	29	24	1	4.2%	5	1	0	אגף שיווק
15	15	9	6	66.7%	5	2	1	הרשות הממשלתית להתחדשות עירונית
692	723	210	90	42.9%	414	196	99	<b>משרד הבריאות</b>
209	210	8	1	12.5%	138	1	64	כללי
76	83	40	30	75%	34	24	9	אגף הבטחת איכות
10	10	7	7	100%	2	1	1	הממונה על חוק חופש המידע
28	31	14	9	64.3%	14	9	3	נציב קבילות למקצועות הרפואה
16	18	11	10	90.9%	6	7	1	פניות הציבור

\* משרדים, יחידות באותם משרדים או גופי סמך שלהם שעליהם טופלו עשר תלונות ויותר בשנת 2025.

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

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
4	5	10	25%	2	8	22	22	אגף השיקום (ניידות)
2	5	9	37.5%	3	8	19	14	אגף גריאטרייה
5	37	53	13.8%	4	29	87	83	בריאות הנפש
0	3	3	0%	0	12	15	14	הממונה על השיקום
7	82	104	55.9%	38	68	179	176	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
0	9	11	0%	0	2	13	12	ועדה לגודל רכב
3	11	14	40%	4	10	27	24	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
3	7	12	20%	1	5	20	18	היחידה לקנביס רפואי (יק"ר)
0	6	8	37.5%	3	8	16	12	רישוי מקצועות רפואיים
15	23	47	28%	7	25	87	83	<b>המשרד להגנת הסביבה</b>
7	19	48	27.3%	3	11	66	64	<b>משרד החוץ</b>
4	6	25	100%	1	1	30	28	כללי
1	8	14	0%	0	3	18	18	האגף לעניינים קונסולריים
1	8	12	0%	0	3	16	16	הענף לאימות מסמכים ציבוריים
117	283	604	32.8%	58	177	898	885	<b>משרד החינוך</b>
96	78	320	38.8%	26	67	483	474	כללי
0	10	13	0%	0	3	16	16	אגף בכיר קשרי חוץ ואונסק"ו
0	9	12	0%	0	2	14	14	הערכת תארים ודיפלומות מחו"ל
4	38	51	50%	11	22	77	74	המחוז החרדי
1	27	30	33.3%	3	9	40	37	פיקוח חינוך מיוחד
1	25	37	9.1%	1	11	49	49	המינהל הפדגוגי
0	7	9	50%	1	2	11	11	אגף א' בחינות
0	6	12	0%	0	1	13	13	אגף א' חינוך לגיל הרך
1	6	7	0%	0	2	10	10	הפיקוח על הבריאות
2	10	18	16.7%	2	12	32	32	מחוז דרום

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



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	
21	21	4	0	0%	17	15	0	מחוז חיפה
12	12	1	0	0%	11	11	0	חינוך מיוחד
37	38	7	2	28.6%	27	23	4	מחוז ירושלים ומנח"י
18	18	4	2	50%	14	14	0	פיקוח חינוך מיוחד
44	44	11	4	36.4%	33	24	0	מחוז מרכז
22	22	4	0	0%	18	15	0	פיקוח המחוז
17	17	4	0	0%	13	13	0	פיקוח חינוך מיוחד
33	34	6	3	50%	23	11	5	מחוז צפון
13	13	2	1	50%	10	7	1	פיקוח ותיאום בנושא חינוך מיוחד
38	38	9	4	44.4%	28	20	1	מחוז תל אביב
22	22	1	1	100%	20	17	1	פיקוח חינוך מיוחד
27	27	11	1	9.1%	16	11	0	מינהל הפיתוח
22	22	11	1	9.1%	11	9	0	אגף א' הצטיידות והסעות
51	52	7	3	42.9%	32	10	13	<b>משרד החקלאות וביטחון המזון</b>
121	121	22	6	27.3%	83	30	16	<b>משרד הכלכלה והתעשייה</b>
11	11	3	0	0%	5	1	3	כללי
15	15	4	1	25%	10	8	1	האגף לאיגוד שיתופי
24	24	9	2	22.2%	9	4	6	הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן
68	68	6	3	50%	58	17	4	מערך הדיגיטל הלאומי
579	611	119	35	29.4%	360	119	132	<b>משרד המשפטים</b>
46	46	3	1	33.3%	20	4	23	כללי
61	66	14	6	42.9%	44	16	8	אגף האופטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירשה
10	10	1	0	0%	9	4	0	הרשם לענייני ירשה
16	17	3	1	33.3%	12	5	2	האגף לאסדרת מקצועות
15	15	2	1	50%	10	4	3	הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
22	43	137	14.7%	5	34	193	185	הסיוע המשפטי
0	1	7	0%	0	6	13	13	לשכת הסיוע המשפטי במחוז דרום
1	11	19	28.6%	2	7	27	24	לשכת הסיוע המשפטי במחוז חיפה
1	6	10	50%	2	4	15	13	לשכת הסיוע המשפטי במחוז ירושלים
1	10	18	0%	0	10	29	29	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב
2	1	7	25%	1	4	13	13	הסנגוריה הציבורית
11	7	30	77.8%	7	9	50	42	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
3	2	6	0%	0	4	13	12	נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
7	4	8	25%	1	4	19	18	נציבות תלונות הציבור על שופטים
32	13	40	28.6%	6	21	93	88	כרקליתות המדינה
14	5	11	33.3%	1	3	28	25	המחלקה לחקירות שוטרים
2	1	4	0%	0	8	14	14	מחלקת עררים
4	8	23	9.1%	1	11	38	35	רשות התאגידים
0	3	8	25%	1	4	12	10	רשם החברות
0	2	5	0%	0	6	11	10	רשם העמותות
181	2,068	3,017	90.8%	4,663	5,135	8,333	6,586	<b>משרד העבודה</b>
9	26	60	42.9%	6	14	83	82	כללי
1	9	14	55.6%	5	9	24	24	אגף בכיר אסדרת עיסוקים
0	5	6	66.7%	4	6	12	12	היחידה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים
0	5	11	75%	3	4	15	15	אגף בכיר הכשרה מקצועית
167	2,008	2,893	91.1%	4,644	5,093	8,153	6,407	האגף לעידוד תעסוקת הורים
0	5	8	50%	1	2	10	10	מינהל הסדרה ואכיפה
4	18	33	22.2%	4	18	55	51	<b>משרד העלייה והקליטה</b>
2	1	13	100%	1	1	16	15	כללי
1	8	10	20%	1	5	16	14	אגף בכיר לדיור

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שביורום הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
39	82	158	13.9%	5	36	233	231	<b>משרד הפנים</b>
21	73	124	6.9%	2	29	174	174	כללי
15	5	22	40%	2	5	42	41	מינהל התכנון
6	1	5	100%	1	1	12	12	הוועדה המחוזית לתכנון ובנייה - מחוז ירושלים
31	8	36	13.3%	2	15	82	80	<b>משרד ראש הממשלה</b>
15	0	7	0%	0	3	25	25	כללי
8	0	5	0%	0	0	13	13	הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
2	1	9	33.3%	1	3	14	14	שירות הביטחון הכללי
50	44	131	24.1%	7	29	210	210	<b>משרד הרווחה והבטיחות החברתי</b>
39	9	85	10%	1	10	134	134	כללי
1	11	16	11.1%	1	9	26	26	מינהל מוגבלויות
6	2	4	66.7%	2	3	13	13	מחוז חיפה והצפון
2	8	9	0%	0	2	13	13	מחוז תל אביב והמרכז
3	3	7	100%	2	2	12	12	<b>המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה</b>
31	15	35	57.1%	4	7	73	71	<b>המשרד לשירותי דת</b>
8	12	20	80%	4	5	33	31	כללי
23	3	14	0%	0	1	38	38	הנהלת בתי הדין הרבניים
314	351	1,401	25.6%	168	656	2,371	2,235	<b>משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</b>
57	1	155	64%	16	25	237	237	כללי
157	66	466	27.9%	73	262	885	754	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
0	3	4	54.5%	6	11	15	14	מוקד מידע ארצי
94	245	734	17.8%	60	337	1,165	1,162	אגף הרישוי
59	87	410	8.4%	13	154	623	622	היחידה לטיפול במוגבלי נידות
2	11	16	33.3%	1	3	21	21	אגף הרכב ושירותי תחזוקה
0	5	7	60%	3	5	12	11	רשות הספנות והנמלים

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי משרדי הממשלה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילוּנים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
11	1	19	66.7%	4	6	36	36	משרד התיירות
21	34	73	17.1%	6	35	129	128	משרד התקשורת
21	15	46	14.3%	3	21	88	87	כללי
0	14	20	30%	3	10	30	30	מינהל הדואר
<b>1,229</b>	<b>3,610</b>	<b>7,131</b>	<b>74.7%</b>	<b>5,177</b>	<b>6,933</b>	<b>15,293</b>	<b>13,256</b>	<b>סה"כ</b>



**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\***



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונות סה"כ	סה"כ נושאים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שבארום הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
75	78	37	0	0%	26	6	15	<b>בנק ישראל</b>
19	19	0	0	0%	8	0	11	כללי
42	45	29	0	0%	13	2	3	הפיקוח על הבנקים
34	37	27	0	0%	9	2	1	היחידה לפניות הציבור
14	14	8	0	0%	5	4	1	מערכת נתוני אשראי
1,566	1,677	505	36	7.1%	983	555	189	<b>המוסד לביטוח לאומי</b>
347	347	15	2	13.3%	244	18	88	כללי
25	25	7	0	0%	14	7	4	מינהל הגמלאות
22	23	7	0	0%	16	13	0	מינהל משאבי אנוש
30	33	12	1	8.3%	19	12	2	סניף אשדוד
48	52	20	0	0%	31	26	1	סניף אשקלון
141	159	51	2	3.9%	90	63	18	סניף באר שבע
54	61	25	2	8%	31	24	5	סניף בני ברק
17	20	6	2	33.3%	14	11	0	סניף בת ים
43	47	22	2	9.1%	22	19	3	סניף חדרה
27	30	5	0	0%	20	13	5	סניף חולון
63	67	21	2	9.5%	38	23	8	סניף חיפה
55	59	15	0	0%	42	35	2	סניף טבריה
167	183	75	7	9.3%	97	70	11	סניף ירושלים
23	25	8	0	0%	15	12	2	סניף כפר סבא
44	47	16	1	6.3%	27	21	4	סניף נהרייה
17	18	9	1	11.1%	9	7	0	סניף נצרת
40	44	22	0	0%	20	11	2	סניף נתניה
29	31	14	0	0%	14	11	3	סניף עפולה

\* גופים נילונים יחידות באותם גופים שבשנת 2025 טופלו לפחות עשר תלונות שהוגשו עליהם.

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

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\*



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
4	16	20	12.5%	2	16	40	37	סניף פתח תקווה
1	8	10	11.1%	1	9	20	17	סניף קריות
3	5	9	9.1%	1	11	23	23	סניף ראשון לציון
4	23	28	0%	0	20	52	47	סניף רחובות
8	63	79	7.3%	4	55	142	129	סניף רמלה
4	14	23	0%	0	17	44	39	סניף רמת גן
3	15	28	14.3%	2	14	45	42	סניף תל אביב
78	7	39	33.3%	1	3	120	120	הנהלת בתי המשפט
6	13	34	69.8%	30	43	83	78	הרבנות הראשית לישראל
8	3	10	50%	4	8	26	26	הרשות הארצית לכבאות והצלה
15	2	8	50%	1	2	25	25	הרשות הממשלתית למים ולביוב
1	11	23	100%	1	1	25	25	הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו
13	0	5	0%	0	2	20	20	כנסת ישראל
186	115	565	34.8%	72	207	958	942	משטרת ישראל
100	12	288	31.8%	7	22	410	410	כללי
6	14	24	24%	6	25	55	49	אגף התנועה
4	12	20	23.8%	5	21	45	41	מרכז פניות נהגים ארצי
4	5	8	80.8%	21	26	38	37	אגף חקירות ומודיעין
3	4	6	85.7%	18	21	30	30	חטיבת החקירות
3	3	5	85.7%	18	21	29	29	מחלקת חות"ם
0	3	5	66.7%	6	9	14	14	אגף מבצעים - אג"ם
1	5	10	12.5%	1	8	19	19	לשכת הגיוס הארצית
1	12	14	0%	0	3	18	18	לשכת המפקח הכללי
1	11	12	0%	0	3	16	16	מחלקת חקירות ותביעות
14	10	41	44.4%	8	18	73	72	מחוז דרום

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
6	5	16	66.7%	2	3	25	25	מרחב לכיש
3	3	12	100%	1	1	16	16	תחנת אשדוד
5	2	14	46.2%	6	13	32	32	מרחב נב
1	0	8	25%	2	8	17	17	תחנת באר שבע
9	10	34	27.8%	10	36	79	68	מחוז חוף
3	0	3	33.3%	2	6	12	10	תחנת זבולון
9	8	30	0%	0	7	46	46	מחוז ירושלים
4	1	13	0%	0	5	22	22	מרחב ציון
13	12	34	23.1%	3	13	60	60	מחוז מרכז
6	4	11	40%	2	5	22	22	מרחב שפלה
6	7	20	14.3%	1	7	33	33	מרחב שרון
3	5	26	30%	3	10	39	39	מחוז צפון
3	3	7	75%	3	4	14	14	מחוז ש"י
17	14	32	16.7%	3	18	67	67	מחוז תל אביב
4	3	4	0%	0	6	14	14	מרחב דן
4	4	10	25%	1	4	18	18	מרחב ירקון
6	0	9	0%	0	3	18	18	משמר הגבול (מג"ב)
8	12	38	30.4%	7	23	69	69	<b>נציבות שירות המדינה</b>
72	81	198	11.1%	6	54	324	323	<b>צבא ההגנה לישראל</b>
51	41	112	13%	3	23	186	185	כללי
7	13	28	100%	1	1	36	36	המינהל האזרחי ביהודה ושומרון
6	8	17	0%	0	5	28	28	נציב קבילות חיילים
1	15	31	4.5%	1	22	54	54	פיקוד העורף
89	364	766	46.5%	94	202	1,057	988	<b>רשות האוכלוסין וההגירה</b>
53	23	252	0%	0	6	311	310	כללי

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\*



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
0	4	5	100%	15	15	20	17	הוועדה המקצועית המייעצת לפי חוק האזרחות והכניסה לישראל (הוראת שעה)
29	304	467	42.4%	70	165	661	598	מינהל אוכלוסין
1	8	11	33.3%	3	9	21	20	אגף מרשם ובימטרי
0	9	9	66.7%	2	3	12	11	לשכת אשקלון
1	23	34	33.3%	2	6	41	38	לשכת באר שבע
0	7	12	66.7%	2	3	15	14	לשכת בני ברק
2	7	10	33.3%	1	3	15	13	לשכת חדרה
2	7	18	0%	0	2	22	21	לשכת חולון
1	4	10	20%	1	5	16	13	לשכת חיפה
0	27	33	50%	4	8	41	38	לשכת ירושלים מרכז
5	54	82	87.1%	27	31	118	111	לשכת מזרח ירושלים
1	11	19	44.4%	4	9	29	27	לשכת נתניה
1	5	8	25%	1	4	13	11	לשכת עכו
0	5	11	0%	0	2	13	11	לשכת עפולה
2	6	9	100%	1	1	12	11	לשכת רחובות
2	6	7	75%	3	4	13	12	לשכת רמת גן-גבעתיים
1	25	33	50%	4	8	42	35	לשכת תל אביב
5	3	9	83.3%	5	6	20	19	מינהל ביקורת גבולות
5	0	4	100%	2	2	11	11	נמל התעופה בן גוריון
1	8	10	0%	0	2	13	13	מינהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
75	44	122	29.1%	16	55	252	238	<b>רשות האכיפה והגבייה</b>
19	1	32	0%	0	0	51	51	כללי
52	11	45	23.8%	5	21	118	116	ההוצאה לפועל
3	1	3	0%	0	5	11	10	לשכת ההוצאה לפועל בבאר-שבע
5	1	2	33.3%	1	3	10	10	לשכת ההוצאה לפועל בירושלים

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\***



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 הסתיים ללא הכרעה	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שנדחו על הסף	
12	13	4	0	0%	3	1	6	לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב
55	67	30	8	26.7%	37	29	0	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
19	20	5	2	40%	13	3	2	<b>רשות החשמל</b>
39	40	9	5	55.6%	21	6	10	<b>רשות הטבע והגנים</b>
1,124	1,178	348	34	9.8%	779	459	51	<b>רשות המיסים בישראל</b>
204	204	8	1	12.5%	171	19	25	כללי
17	17	3	2	66.7%	12	9	2	חטיבת ביקורת פנים ותלונות הציבור
200	208	79	18	22.8%	128	101	1	חטיבת שירות לקוחות
11	12	4	1	25%	8	5	0	מרכז ארצי ידע, שירות ומשאבים (מש"ם)
77	84	35	1	2.9%	42	18	7	מנכ"ם ומע"ם
16	17	12	0	0%	5	4	0	בית המנכ"ם מרכז
16	21	14	1	7.1%	5	2	2	בית המנכ"ם נתב"ג
382	400	143	5	3.5%	248	178	9	מס רכוש וקרן פיצויים
12	12	4	0	0%	7	4	1	משרד מיסוי מקרקעין ירושלים
12	14	5	0	0%	9	6	0	משרד פקיד שומה אשקלון
15	17	7	0	0%	9	6	1	משרד פקיד שומה באר שבע
19	21	5	0	0%	16	11	0	משרד פקיד שומה גוש דן
10	10	1	0	0%	8	8	1	משרד פקיד שומה חדרה
12	14	3	0	0%	11	8	0	משרד פקיד שומה חולון
16	18	5	1	20%	13	12	0	משרד פקיד שומה ירושלים 3
11	13	6	0	0%	7	5	0	משרד פקיד שומה נתניה
15	16	2	0	0%	14	9	0	משרד פקיד שומה כתח תקווה
12	12	4	0	0%	7	5	1	משרד פקיד שומה צפת
14	17	7	1	14.3%	9	7	1	משרד פקיד שומה רחובות
14	14	5	0	0%	9	6	0	משרד פקיד שומה רמלה

## התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי מוסדות מדינה\*



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנשאים שנדחו על הסף	מספר הנשאים שבאו על תיקונם	מספר הנשאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנשאים המוצדקים**	מספר הנשאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנשאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
25	53	104	37.1%	13	35	164	160	<b>רשות מקרקעי ישראל</b>
20	1	29	0%	0	1	50	50	כללי
0	7	9	40%	2	5	14	13	מרחב דרום
1	12	14	50%	3	6	21	21	מרחב חיפה
0	3	6	40%	2	5	11	10	מרחב ירושלים
3	9	16	40%	6	15	34	32	מרחב מרכז
1	11	19	0%	0	2	22	22	מרחב צפון
0	9	9	0%	0	1	10	10	מרחב תל אביב
4	3	20	33.3%	2	6	30	30	<b>רשות שדות התעופה</b>
12	21	64	37.9%	11	29	105	105	<b>רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון</b>
17	21	87	7.1%	2	28	132	132	<b>שירות בתי הסוהר</b>
15	3	45	0%	0	0	60	60	כללי
0	3	8	0%	0	6	14	14	מפקדת מחוז דרום
0	7	17	22.2%	2	9	26	26	מפקדת מחוז מרכז
0	2	6	20%	1	5	11	11	בית סוהר רימונים
2	5	9	0%	0	5	16	15	מפקדת מחוז צפון
10	28	108	0%	0	23	141	139	<b>שירות התעסוקה</b>
8	1	45	0%	0	1	54	53	כללי
0	7	20	0%	0	6	26	26	מחוז דן
0	10	17	0%	0	4	21	20	מחוז דרום
0	4	10	0%	0	5	15	15	מחוז ירושלים
2	4	13	0%	0	7	22	22	מחוז צפון
<b>905</b>	<b>1,819</b>	<b>4,047</b>	<b>20.7%</b>	<b>339</b>	<b>1,640</b>	<b>6,592</b>	<b>6,314</b>	<b>סה"כ</b>

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***

ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הכרעה הסתיימה ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
0	10	19	25%	2	8	27	27	0.72	עיריית אופקים
5	6	16	28.6%	2	7	28	27	0.58	עיריית אור יהודה
2	6	14	25%	1	4	20	20	0.78	עיריית אור עקיבא
8	5	18	20%	1	5	31	28	0.48	עיריית אילת
6	8	22	75%	3	4	32	32	0.65	עיריית אלעד
9	29	53	26.3%	5	19	81	80	0.33	עיריית אשדוד
19	18	53	10.5%	2	19	91	90	0.46	עיריית אשקלון
2	3	5	0%	0	4	11	10		אגף הרווחה והשירותים החברתיים
0	4	10	0%	0	1	11	11		מינהל החינוך
2	2	7	0%	0	2	11	11	0.34	עיריית באר יעקב
20	37	80	2.6%	1	38	138	130	0.60	עיריית באר שבע
1	9	14	0%	0	5	20	20		אגף שירותים חברתיים
37	52	145	55%	33	60	242	242	1.53	עיריית בית שמש
9	11	20	77.8%	7	9	38	38		אגף הנדסה
9	5	6	33.3%	1	3	18	18		מדור תנועה, פיתוח ותשתית
0	6	14	31.8%	7	22	36	34		מחלקת גבייה
1	20	26	87.5%	14	16	43	43		מינהל חינוך, נוער וקהילה
5	12	24	16.7%	1	6	35	34	0.50	עיריית ביתר עילית
36	99	274	31%	18	58	368	368	1.62	עיריית בני ברק
5	20	81	0%	0	7	93	93		אגף החינוך
1	6	12	20%	1	5	18	18		אגף הכנסות - ארנונה
1	4	15	66.7%	6	9	25	25		אגף תברואה ופיקוח
1	11	16	83.3%	5	6	23	23		אגף תשתית ופיתוח
1	8	8	0%	0	1	10	10		מחלקת תחבורה ובטיחות בדרכים

\* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ולבנייה ותאגידי מים וביוב שעליהם טופלו עשר תלונות ויותר בשנת 2025.

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

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
1	13	19	37.5%	3	8	28	28		מינהל ההנדסה
1	7	12	40%	2	5	18	18		הפיקוח על הבנייה
1	11	11	0%	0	6	18	18		מינהל השירותים החברתיים
1	7	11	0%	0	4	16	16		רשות החניה העירונית
14	30	58	17.6%	3	17	89	89	0.64	עיריית בת ים
1	9	12	16.7%	1	6	19	19		חטיבת חברה וקהילה
0	5	8	0%	0	5	13	13		אגף שירותים חברתיים
2	3	7	40%	2	5	14	14	0.60	עיריית גבעת שמואל
5	5	19	0%	0	6	30	29	0.44	עיריית גבעתיים
3	6	12	0%	0	9	24	24	0.59	עיריית דימונה
11	5	18	14.3%	1	7	36	36	0.60	עיריית הוד השרון
5	9	28	16.7%	1	6	39	39	0.31	עיריית הרצלייה
5	5	22	33.3%	5	15	42	37	0.31	עיריית חדרה
18	17	47	21.4%	3	14	79	79	0.41	עיריית חולון
1	7	9	0%	0	1	11	11		מינהל החינוך
29	49	103	24%	25	104	236	222	0.71	עיריית חיפה
3	6	8	16.7%	1	6	17	16		מערכת חינוך ותרבות
3	6	10	14.3%	1	7	20	19		מערכת שירותים חברתיים וקהילה
3	5	9	16.7%	1	6	18	17		אגף שירותים חברתיים
2	18	33	66.7%	14	21	56	51	1.29	עיריית חריש
10	20	42	34.8%	8	23	75	67	1.32	עיריית טבריה
2	7	13	50%	3	6	21	19	0.58	עיריית טירת כרמל
4	4	18	50%	2	4	26	26	0.54	עיריית יבנה
84	176	389	34.1%	46	135	608	588	0.59	עיריית ירושלים
4	43	58	29.4%	5	17	79	79		מינהל החינוך

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הכרעה הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
2	6	8	100%	1	1	11	11		האגף לחינוך חרדי
1	9	13	37.5%	3	8	22	22		מערך ההסעות
3	41	54	32.4%	11	34	91	87		אגף שומה ובנייה
8	11	24	0%	0	6	38	38		מינהל שירותי קהילה
8	10	21	0%	0	5	34	34		אגף רווחה
2	15	26	25%	2	8	36	33		מינהל תכנון תשתיות
2	9	17	25%	1	4	23	21		אגף רישוי ופיקוח
0	5	12	100%	1	1	13	12		המחלקה לפיקוח על הבנייה
2	41	54	30.4%	14	46	102	94		מינהל תפעול
1	16	19	87.5%	7	8	28	25		אגף אכיפה ושיטור עירוני
0	5	7	16.7%	1	6	13	13		אגף שיפור פני העיר
1	16	22	14.3%	4	28	51	46		האגף לניהול חניה
8	7	17	12.5%	1	8	33	33	0.31	<b>עיריית כפר סבא</b>
5	7	10	33.3%	3	9	24	22	0.52	<b>עיריית כרמיאל</b>
6	39	69	26.1%	6	23	98	97	1.07	<b>עיריית לוד</b>
1	10	14	0%	0	1	16	16		אגף החינוך
0	9	14	0%	0	5	19	19		אגף שילוב חברתי
0	9	14	27.3%	3	11	25	24		גזבר העירייה
0	8	13	25%	2	8	21	21		מחלקת הכנסות וארנונה
3	5	10	33.3%	1	3	16	13	0.49	<b>עיריית מגדל העמק</b>
9	15	35	30%	3	10	54	54	0.56	<b>עיריית מודיעין עילית</b>
4	6	6	0%	0	1	11	11		אגף שירותים חברתיים (רווחה)
3	39	46	0%	0	4	53	52	0.60	<b>עיריית מודיעין-מכבים-רעות</b>
1	36	36	0%	0	0	37	37		מינהל החינוך
4	3	6	33.3%	1	3	13	12	0.41	<b>עיריית מעלה אדומים</b>

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנשאים שנדחו על הסף	מספר הנשאים שבאו על תיקונם	מספר הנשאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנשאים המוצדקים**	מספר הנשאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנשאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נשאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
3	2	9	0%	0	1	13	13	0.56	עיריית מעלות-תרשיחא
4	6	17	33.3%	2	6	27	24	0.40	עיריית נהרייה
5	9	21	18.2%	2	11	37	35	0.84	עיריית נוף הגליל
6	2	11	0%	0	3	20	19	0.36	עיריית נס ציונה
5	19	29	68%	17	25	59	55	0.70	עיריית נצרת
7	17	39	0%	0	25	71	69	1.47	עיריית נתיבות
4	4	6	0%	0	2	12	12		אגף הרווחה והביטחון החברתי
6	15	52	26.3%	5	19	77	73	0.32	עיריית נתניה
11	0	16	28.6%	2	7	34	33	1.02	עיריית עכו
5	17	41	12.5%	2	16	62	60	1.30	עיריית עפולה
1	1	10	0%	0	0	11	11	0.16	עיריית עראבה
3	4	15	8.3%	1	12	30	29	1.00	עיריית ערד
19	30	72	22.7%	10	44	135	130	0.48	עיריית פתח תקווה
0	4	9	20%	1	5	14	14		האגף לשירותים חברתיים ובריאות
5	7	12	0%	0	1	18	18		מינהל החינוך
5	16	32	33.3%	4	12	49	49	1.37	עיריית צפת
1	2	6	75%	3	4	11	11		אגף שח"ר - שירותי חינוך ורווחה
1	2	8	100%	1	1	10	10	0.40	עיריית קלנסווה
3	2	11	33.3%	2	6	20	19	0.44	עיריית קריית אונו
4	7	20	18.2%	2	11	35	32	0.53	עיריית קריית אתא
1	6	18	10%	1	10	29	27	0.54	עיריית קריית ביאליק
1	4	17	0%	0	7	25	22	0.29	עיריית קריית גת
1	6	13	0%	0	9	23	22	0.45	עיריית קריית ים
3	6	18	50%	2	4	25	22	0.47	עיריית קריית מוצקין
4	5	16	0%	0	2	22	22	0.95	עיריית קריית מלאכי

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
1	8	14	33.3%	2	6	21	21	0.93	עיריית קריית שמונה
7	8	19	0%	0	4	30	30	0.35	עיריית ראש העין
13	20	57	38.1%	8	21	91	90	0.34	עיריית ראשון לציון
0	8	14	60%	3	5	19	19		מינהל החינוך
6	6	14	0%	0	4	24	24	0.34	עיריית רהט
7	21	51	38.9%	7	18	76	75	0.44	עיריית רחובות
0	6	9	0%	0	1	10	10		אגף החינוך
9	19	33	40%	6	15	57	55	0.58	עיריית רמלה
0	11	14	33.3%	1	3	17	16		אגף החינוך
25	15	48	21.4%	3	14	87	87	0.54	עיריית רמת גן
2	2	6	20%	1	5	13	13		מחלקת חניה
3	3	6	100%	3	3	12	12	0.22	עיריית רמת השרון
9	6	12	0%	0	9	30	29	0.27	עיריית רעננה
3	6	8	33.3%	2	6	17	16	0.43	עיריית שדרות
2	4	17	50%	2	4	23	22	0.55	עיריית שפרעם
49	51	141	2.4%	2	82	272	262	0.53	עיריית תל אביב-יפו
4	4	11	20%	1	5	20	20		מינהל השירותים החברתיים
5	9	20	66.7%	4	6	31	30	1.50	המועצה המקומית גבעת זאב
6	9	6	0%	0	1	13	13	0.57	המועצה המקומית דליית אל-כרמל
3	4	9	0%	0	2	14	14	0.72	המועצה המקומית חצור הגלילית
5	3	8	66.7%	2	3	16	16	1.55	המועצה המקומית עמנאל
6	4	7	0%	0	2	15	15	3.28	המועצה המקומית פורידיס
7	2	21	33.3%	1	3	31	31	2.54	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
1	5	14	0%	0	0	15	15	0.39	אגף החינוך
1	2	18	16.7%	1	6	25	25		המועצה המקומית קריית יערים

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופי השלטון המקומי\***



ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילונים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	מספר תלונות 1,000-7 תושבים	
2	1	10	0%	0	2	14	13	1.75	המועצה המקומית שער שומרון
0	3	15	40%	2	5	20	19	2.47	המועצה המקומית תל שבע
2	4	9	0%	0	2	13	13	0.79	המועצה האזורית אל-קסום
4	3	5	40%	2	5	14	14	2.99	המועצה האזורית גוש עציון
2	3	7	33.3%	1	3	12	12	3.83	המועצה האזורית הגלבוע
1	4	21	50%	2	4	26	26	19.46	המועצה האזורית לב השרון
0	2	16	0%	0	0	16	16		מחלקת החינוך
4	1	42	25%	2	8	54	53	32.67	המועצה האזורית מטה בנימין
5	13	17	50%	1	2	24	24	23.55	המועצה האזורית מטה יהודה
3	6	7	0%	0	2	12	12	4.52	המועצה האזורית משגב
4	2	5	0%	0	11	20	20	15.30	המועצה האזורית נווה מדבר
4	1	6	0%	0	2	12	12	12.56	המועצה האזורית שדות נוב
1	3	12	40%	2	5	18	17	5.28	המועצה האזורית שומרון
0	4	5	50%	3	6	11	11		החברה העירונית ראשון לציון לביטחון וסדר ציבורי בע"מ
2	2	13	40%	2	5	20	20		חברת הגיחון בע"מ
1	4	6	0%	0	3	10	10		מי אביבים 2010 בע"מ
0	2	15	11.1%	1	9	24	23		מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
2	6	9	60%	6	10	21	18		מי בת-ים תאגיד המים והביוב בע"מ
1	6	7	0%	0	6	14	13		מי כרמל בע"מ
1	1	15	20.8%	5	24	40	36		מי נעם תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ
2	10	6	15.8%	3	19	27	24		מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ
0	5	12	71.4%	10	14	26	24		כלג הגליל, החברה האזורית למים וביוב בע"מ
870	1,423	3,574	26.9%	408	1,515	5,959	5,781		סה"כ

**התפלגות התלונות שטופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2025 לפי גופים ציבוריים אחרים\***



ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	הגופים הנילוים
מספר הנושאים שנדחו על הסף	מספר הנושאים שבאו על תיקונם	מספר הנושאים שבירורם הסתיים ללא הכרעה	שיעור הנושאים המוצדקים**	מספר הנושאים שנמצאו מוצדקים	מספר הנושאים שהייתה בהם הכרעה	סה"כ נושאים	סה"כ תלונות	
33	8	70	46.7%	7	15	118	112	אגד - חברה לתחבורה בע"מ
15	5	30	44.4%	4	9	54	50	דן - חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
2	2	7	50%	1	2	11	11	החברה למתנ"סים ומרכזים קהילתיים בישראל בע"מ
6	8	10	55.6%	5	9	25	25	המועצה הישראלית לצרכנות
2	2	8	17.6%	3	17	27	27	המועצה להשכלה גבוהה
4	2	9	0%	0	2	15	15	המרכז הרפואי שמיר
3	5	15	25%	1	4	22	22	הסתדרות מדיצינית הדסה
27	0	2	0%	0	0	29	29	חברת בנק הדואר בע"מ
36	103	210	18.3%	22	120	366	351	חברת החשמל לישראל בע"מ
19	15	39	12.5%	1	8	66	62	לאומית שירותי בריאות
12	7	21	14.3%	1	7	40	37	לשכת עורכי הדין בישראל
4	4	32	0%	0	21	57	54	מגן דוד אדום
99	35	150	11.6%	5	43	292	266	מכבי שירותי בריאות
2	5	15	100%	1	1	18	18	מרכז החינוך העצמאי לת"ת ובתי ספר
6	2	18	33.3%	1	3	27	27	המרכז הרפואי על שם חיים שיבא - תל השומר
2	3	8	0%	0	1	11	11	המרכז הרפואי סורוקה, באר שבע
3	4	11	0%	0	1	15	14	המרכז הרפואי האוניברסיטאי תל אביב ע"ש סוראסקי, איכילוב
3	3	11	0%	0	0	14	14	המרכז הרפואי שערי צדק
2	3	10	42.9%	3	7	19	18	נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ
12	2	25	0%	0	9	46	42	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
34	159	241	7.1%	9	126	401	366	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
59	30	107	33.3%	7	21	187	178	קופת חולים מאוחדת
11	6	37	14.3%	3	21	69	64	רכבת ישראל בע"מ
154	105	322	20.3%	13	64	540	492	שירותי בריאות כללית
<b>618</b>	<b>575</b>	<b>1,600</b>	<b>16.6%</b>	<b>97</b>	<b>584</b>	<b>2,802</b>	<b>2,635</b>	<b>סה"כ</b>

\* גופים שבשנת 2025 טופלו לפחות עשר תלונות שהוגשו עליהם.

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

## רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

מספר העמוד בדוח	שם הגוף
97, 92, 91, 58, 55, 53, 52, 48	המוסד לביטוח לאומי
101	המועצה האזורית מטה בנימין
93	המועצה הדתית אופקים
91	המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה
105	חברת החשמל לישראל בע"מ
124, 123	מי-נעם - תאגיד מים וביוב אזורי
124	מיתב - תאגיד אזורי למים וביוב
116	מכבי שירותי בריאות
98	מינהל הדיור הממשלתי
107, 106, 89	משטרת ישראל
114, 113, 54	משרד הביטחון
119	משרד הבינוי והשיכון
109, 94, 56	משרד החינוך
86 - 61	משרד העבודה - אגף בכיר לעידוד תעסוקת הורים
98	משרד הרווחה והביטחון החברתי
120, 57	משרד העלייה והקליטה
122, 121, 108, 102	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
104	עריית הוד השרון
109, 107	עריית חיפה
105, 103, 51	עריית ירושלים
99	עריית ראשון לציון
111	עריית רמלה
88	צה"ל
90, 49	רשות האוכלוסין וההגירה
95	רשות האכיפה והגבייה
60, 54, 53	רשות המיסים בישראל
50	שירות התעסוקה
118, 117	שירותי בריאות כללית

# פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



יישומון WhatsApp  
050-3995422



דואר אלקטרוני  
ombudsman@mevaker.gov.il



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

שעות קבלת קהל במשרדים: בימים א'-ה', בשעות 9:00 – 13:00 | ביום ד', גם בשעות 15:00 – 17:00







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