**דוח שנתי 36 של**

**נציב תלונות הציבור**



נציב תלונות הציבור

**דוח שנתי 36**

##### לשנת 2009



ירושלים, התש"ע-2010

מס' קטלוגי 836-2010

ISSN 0579-2770

ניתן לקבל גרסה אלקטרונית של דוח זה מאתר האינטרנט של   
משרד מבקר המדינה בכתובת:

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

**מוגש בזה לכנסת** הדין וחשבון השלושים ושישה של נציב תלונות הציבור.

שנת 2009 תצוין כאבן דרך בולטת בתולדות נציבות תלונות הציבור. מספר התלונות שהתקבלו בשנה זו - 13,000 בקירוב - הגיע לשיא שלא היה כמוהו. זהו גידול של 20% במספר התלונות לעומת שנת 2008, והכפלה של מספר התלונות בחמש השנים האחרונות.

הגידול הדרמטי במספר התלונות מלמד בעליל על האמון ההולך וגובר של הציבור במוסד נציב תלונות הציבור ככתובת מרכזית לאזרח בריבו עם רשויות השלטון. סיבה נוספת לגידול במספר התלונות היא הגברת נגישותה של הנציבות לציבור, בעיקר בזכות הלשכות האזוריות לקבלת קהל הפועלות בבאר שבע ובנצרת. לשכות אלה לבדן טיפלו בשנה החולפת בכ-3,000 פונים, רובם משתייכים לאוכלוסיות החלשות הגרות בפריפריה. כדי להגביר את המודעות לקיומו של מוסד הנציבות ואת נגישותו לנזקקים לשירותיו, נפתחה לאחרונה בנצרת עילית שלוחה של לשכת נצרת, ולשכה אזורית נוספת תיפתח בקרוב באזור רמלה-לוד.

הדוח השנתי כולל תיאור של הנושאים המגוונים שבהם טיפלה הנציבות בשנת 2009 במאמציה לסייע לפרט בשמירה על זכויותיו ובקידום רווחתו. כך למשל סייעה הנציבות לניצולי שואה המקבלים תגמולים לממש את זכויותיהם, לאלמנה קשישה שנותרה ללא קורת גג למחוק חוב שהתברר כשגוי ומנע ממנה לקבל סיוע כספי בשכר דירה, לעיוורת שבקשתה לתשלום למפרע של דמי ליווי המשולמים לעיוורים נדחתה, לחולה אונקולוגי שקופת החולים סירבה לממן את הטיפול הרפואי שלו נזקק[[1]](#footnote-2) ועוד.

נציבות תלונות הציבור אמנם מבררת תלונות פרטניות, אך יש שבירור תלונה לא רק מביא לפתרון בעייתו האישית של המתלונן אלא גם מפנה זרקור לבעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון. כך לדוגמה טיפלה הנציבות בתלונות של נשים דרוזיות, תושבות רמת הגולן, שטענו כי משרד הפנים הפלה אותן לרעה לעומת גברים דרוזים כשדחה את בקשתן לקבלת היתר יציאה לסוריה לביקור בקבר הנביא הביל. בעקבות פניית נציב תלונות הציבור לשר הפנים החליט השר לאפשר לארבעים ושלוש נשים דרוזיות לצאת לסוריה; השר גם הודיע כי בכוונתו לבחון מחדש את הנהלים המסדירים את יציאת תושבי רמת הגולן לסוריה[[2]](#footnote-3). דוגמה נוספת היא תלונה של חבר כנסת על שמשרד הבינוי והשיכון

אינו מאפשר לו לקיים פגישות בהוסטלים עם דייריהם כדי לסייע להם בעניינים שונים הנוגעים לתנאי המגורים שלהם. לאור ממצאי הבירור, ונוכח תפקידיהם וזכויותיהם של חברי הכנסת, הודיע נציב תלונות הציבור לשר הבינוי והשיכון כי יש לאפשר לחברי הכנסת החפצים בכך לבקר במסגרת מילוי תפקידם בהוסטלים ולהיפגש בהם עם דייריהם[[3]](#footnote-4).

בהקשר זה יצוין כי יש יתרון רב לאיחוד התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור בידי אדם אחד ולהפעלתם הסינרגטית במסגרת ארגונית אחת. הניסיון מלמד כי העברת המידע ההדדית בין מוסד הביקורת ובין מוסד האומבודסמן ותיאום הגישה ביניהם מסייעים רבות לשני המוסדות, מונעים "דיבור בשני קולות" בקשר לפרשנות החוק או לקביעת נורמות התנהגות של הרשות, תורמים לשיפור סדרי המינהל בשירות הציבורי ומחזקים את ההגנה על זכויות הפרט.

בשנת 2009 הלך לעולמו יוסף תמיר ז"ל, פובליציסט ואיש ציבור, שכיהן עשרות שנים כחבר כנסת רב מעש. מר תמיר היה הראשון שקרא לכינונו של מוסד האומבודסמן בישראל ופעל בדבקות ובמרץ לקידום החקיקה שהביאה בשנת 1971 להקמתה של נציבות תלונות הציבור. יהי זכרו ברוך!



**מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')**

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התש"ע

אפריל 2010

על פי סעיף 46(א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השנתי של נציב תלונות הציבור.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הנציב ושל נציבות תלונות הציבור בשנת 2009 וכולל סקירה על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

**תוכן העניינים**

סקירה כללית

### על נציבות תלונות הציבור 19

### סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

### הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה 20

### נושאי התלונות והעילות להתערבות 20

### מי רשאי להגיש תלונה 20

### דרך הגשת התלונה 21

### הלשכות לקבלת קהל 21

### הליך בירור התלונות 23

### בירור תלונות במסגרת הליך גישור 23

### תוצאות הבירור 24

### סוגי התלונות שלא יבוררו 24

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

### סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה 25

### התנאים לבירור התלונות 25

### התוצאות של מתן צו הגנה 27

### הסיבות לאי-מתן צו הגנה 27

### הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות 28

נתונים על התלונות בשנת 2009

### נתונים כלליים

### מספר התלונות שהתקבלו 33

### התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים 34

### גופים שעליהם התקבלו 100 תלונות ויותר 35

### התפלגות התלונות לפי נושאים 36

### התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה 37

### הפעילות בלשכות לקבלת קהל בפריפריה

### לשכת באר שבע 38

### לשכת נצרת 39

### תוצאות בירור התלונות 41

### תלונות מוצדקות 46

### תלונות של חושפי מעשי שחיתות

### נתונים על התלונות שבוררו 47

### תוצאות הבירור בתלונות 47

### תלונות של חברי כנסת 48

### תלונות בעניין הפליית נשים 49

### החלטות בעניין תיקון ליקויים כלליים

### משרדי ממשלה 50

### מוסדות מדינה 56

### רשויות מקומיות 58

### גופים ציבוריים אחרים 60

### נתונים על התלונות לפי הגופים הנילונים

### משרדי ממשלה 63

### מוסדות מדינה 85

### רשויות מקומיות 103

### גופים ציבוריים אחרים 119

### קשרים בין-לאומיים 133

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרדי ממשלה

**משרד האוצר**

**מינהלת הגמלאות**

1. אי-תשלום מענק יובל בשל פרשנות שגויה של פסק דין 139

**רשות המסים בישראל - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין**

2. אי-פרסום מידע כנדרש על שיבושים בשעות קבלת קהל 141

**הרשות לזכויות ניצולי שואה**

3. אי-תשלום החזר מס בגין רכישת טלוויזיה 143

4. סירוב להגדיל שיעור נכות בשל אי-הכרה במחלה 145

### משרד הביטחון

5. הוספת דרישות סף למכרז נוכח ריבוי מועמדים 147

**אגף משפחות והנצחה**

6. אי-מתן מענק כספי מוגדל לרכישת רכב להורה שכול 149

### משרד הבינוי והשיכון

7. איסור על קיום מפגש בין חבר כנסת ובין דיירי הוסטלים 151

8. שלילת זכאותם של דיירי הוסטל להנחה בתשלומי החשמל 153

9. טיפול לקוי ברכישת דירה בדיור הציבורי 155

10. שלילת זכאות לסיוע בשכר דירה בעקבות חקירות לקויות 157

### משרד הבריאות

11. טיפול לקוי בבקשת עובדת לקבל הפרשי שכר 159

### המשרד להגנת הסביבה

12. דרישת תשלום קנס ממי שאינו החייב והתעלמות מהשגותיו 161

### משרד החינוך

13. ליקויים בהליך הרחקת תלמיד מבית ספר 163

14. סירוב למסור לתלמידת תיכון תעודת סוף שנה 165

15. אי-תשלום הוצאות נסיעה ברכב בתפקיד 167

**מרכז החינוך העצמאי**

16. סירוב לקבל תלמידות לבית ספר 169

### משרד החקלאות ופיתוח הכפר

**המועצה לזכויות מטפחים**

17. עיכוב בטיפול בבקשות ובהתנגדויות לרישום זנים 171

### משרד הפנים

18. מתן היתר יציאה לסוריה לנשים דרוזיות לצורך ביקור דתי 173

**רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול**

19. עיכוב בהעברת תיק בין לשכות הרשות 175

**המפקח הארצי על הבחירות**

20. שגיאות לשון בנוסח ההודעה לבוחר בשפה הערבית 177

21. מחיקה שלא כדין של אדם מפנקס הבוחרים 179

### משרד הרווחה והשירותים החברתיים והמועצה המקומית משהד

22. אי-תשלום למפרע של דמי ליווי לעיוור 181

### משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

**אגף הרכב**

23. טיפול לקוי בבקשות ליבוא אישי של כלי רכב 183

### משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ומשטרת ישראל

24. עיכוב נהג שלא כדין 185

### משרד התחבורה והבטיחות בדרכים והחברה הלאומית לדרכים בישראל בע"מ

25. דרישה לחתימה על כתב ויתור כתנאי לקבלת העתק מפת הפקעה 189

מוסדות מדינה

### המוסד לביטוח לאומי

26. דחיית עררים על תשלום דמי ביטוח שלא לפי החוק 195

27. אי-תשלום הפרשי הצמדה בעת החזר דמי ביטוח בריאות   
שנוכו בטעות 197

28. תשלום גמלת הבטחת הכנסה להורה יחיד הלומד במוסד אקדמי 199

### מינהל מקרקעי ישראל

29. דרישה לא מוצדקת לתוספת תשלום בעקבות דחיית השגה   
על שומת קרקע 201

30. חישוב שגוי של דמי היתר 203

### משטרת ישראל

31. ליקויים בהליכי חקירה ומעצר 205

32. ליקויים בביצוע צווי מאסר של חייבים בהוצאה לפועל 209

33. ליקויים בטיפול בבקשה לביטול דוח 213

34. ליקויים בטיפול בנהג שנחשד בביצוע עברת תנועה 215

### מערכת בתי המשפט

35. שיהוי בגביית חוב שנגרם בגין אי-תשלום אגרת בית משפט 217

### רשות האכיפה והגבייה

**לשכות ההוצאה לפועל**

36. סירוב לתת אישור על שחרור מערבות 219

37. אי-מתן הודעה על ביטול דיון 221

**המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות**

38. חיוב בהוצאות עקב נקיטת הליכי גבייה מיותרים 223

**שירות בתי הסוהר**

39. ליקויים בהעברת תלונה של אסיר לנציבות תלונות הציבור 225

רשויות מקומיות

**ענייני ארנונה**

40. **עיריית בית שמש** - אי-מתן הנחה בארנונה לתושב   
במעמד אזרח עולה 229

41. **עיריית ירושלים** - סירוב לתת אישור לצורך רישום זכויות   
בפנקסי המקרקעין בגלל חוב ישן 231

42. **עיריית קריית גת -** טיפול לקוי בענייני ארנונה 233

43. **עיריית רחובות** - אי-מתן הנחה בארנונה למקבלי גמלת   
הבטחת הכנסה 235

44. **עיריית תל אביב-יפו** - חיוב בארנונה של אדם   
שאין לו זיקה לנכס 237

**גביית אגרות ותשלומים אחרים**

45. **עיריית רחובות** - נקיטת הליכי גבייה בגין חוב מים ישן 239

46. **עיריית צפת** - גבייה שלא כדין של דמי השתתפות בסלילת כביש 241

47. **המועצה האזורית מטה אשר   
והמועצה המקומית אבו סנאן** - סירוב לא מוצדק לבקשה לעיין במסמכי מכרז ללא תשלום 243

**דוחות חניה**

48. **עיריית ירושלים ועיריית פתח תקוה** - ביטול הודעות   
תשלום קנס שנשלחו לכתובות לא נכונות 245

49. **עיריית חיפה** - גביית אגרה עבור מידע על משלוח הודעות   
תשלום קנס 249

**ענייני חינוך**

50. **המועצה האזורית מטה אשר** - העלאה שלא כדין   
של שכר לימוד בפעוטונים 251

51. **המועצה המקומית עומר** - אי-פתיחת חשבון בנק   
לתשלומי הורים 253

**שירותים מוניציפליים**

52. **עיריית חולון** - טיפול לקוי במטרד רעש ועשן 255

53. **המועצה המקומית דיר חנא** - שיהוי רב בחיבור בית מתלונן   
למערכת הביוב 257

גופים ציבוריים אחרים

### אוניברסיטת חיפה

54. סירוב להחזיר דמי הרשמה לאוניברסיטה למי שביטל   
את הרשמתו 261

### חברת דואר ישראל בע"מ

55. שיבושים בחלוקת דברי דואר לנמען המתגורר בקריית חיים 263

### חברת החשמל לישראל בע"מ

56. סירוב להשיב תשלומי יתר ששולמו לפי תעריף שגוי 265

### מגן דוד אדום בישראל

57. שיהוי בגביית חובות ישנים 267

### עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

58. אי-מענה לפניות בעניין דרישה לתשלום חוב 271

### שירותי בריאות כללית

59. סירוב לא מוצדק לממן טיפול שיקומי לחולה אונקולוגי 273

60. אי-מימון בדיקה רפואית 275

נספחים

טבלה 1: התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2009 279

טבלה 2: התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2009 284

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל 289

חוק יסוד: מבקר המדינה 293

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] 295

1. ראו תלונה 3 בעמ' 143, תלונה 4 בעמ' 145, תלונה 10 (2) בעמ' 158, תלונה 22 בעמ' 181 ותלונה 59 בעמ' 273. [↑](#footnote-ref-2)
2. ראו תלונה 18 בעמ' 173. [↑](#footnote-ref-3)
3. ראו תלונה 7 בעמ' 151. [↑](#footnote-ref-4)