

דוח שנתי 36 של
נציב תלונות הציבור



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 36

לשנת 2009



ירושלים, התש"ע-2010

מס' קטלוגי 2010-836

ISSN 0579-2770

ניתן לקבל גרסה אלקטרונית של דוח זה מאתר האינטרנט של

משרד מבקר המדינה בכתובת:

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 נזקק¹ 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 לסוריה². דוגמה נוספת היא תלונה של חבר כנסת על שמשדד הבינוי והשיכון

1 ראו תלונה 3 בעמ' 143, תלונה 4 בעמ' 145, תלונה 10 (2) בעמ' 158, תלונה 22 בעמ' 181 ותלונה 59 בעמ' 273.

2 ראו תלונה 18 בעמ' 173.

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 דייריהם³.

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

19	על נציבות תלונות הציבור
----	-------------------------

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

20	הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה
20	נושאי התלונות והעילות להתערבות
20	מי רשאי להגיש תלונה
21	דרך הגשת התלונה
21	הלשכות לקבלת קהל
23	הליך בירור התלונות
23	בירור תלונות במסגרת הליך גישור
24	תוצאות הבירור
24	סוגי התלונות שלא יבוררו

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

25	סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה
25	התנאים לבירור התלונות
27	התוצאות של מתן צו הגנה
27	הסיבות לאי-מתן צו הגנה
28	הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות

נתונים על התלונות בשנת 2009

נתונים כלליים

33	מספר התלונות שהתקבלו
34	התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים
35	גופים שעליהם התקבלו 100 תלונות ויותר
36	התפלגות התלונות לפי נושאים
37	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
	הפעילות בלשכות לקבלת קהל בפריפריה
38	לשכת באר שבע
39	לשכת נצרת

41	תוצאות בירור התלונות
46	תלונות מוצדקות

תלונות של חושפי מעשי שחיתות

47	נתונים על התלונות שבוררו
47	תוצאות הבירור בתלונות

48	תלונות של חברי כנסת
----	----------------------------------

49	תלונות בעניין הפליית נשים
----	--

החלטות בעניין תיקון ליקויים כלליים

50	משרדי ממשלה
56	מוסדות מדינה
58	רשויות מקומיות
60	גופים ציבוריים אחרים

נתונים על התלונות לפי הגופים הנילונים

63	 משרדי ממשלה
85	 מוסדות מדינה
103	 רשויות מקומיות
119	 גופים ציבוריים אחרים
133	 קשרים בין-לאומיים

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרדי ממשלה

משרד האוצר

מינהלת הגמלאות

139	 1. אי-תשלום מענק יובל בשל פרשנות שגויה של פסק דין
	רשות המסים בישראל - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
141	 2. אי-פרסום מידע כנדרש על שיבושים בשעות קבלת קהל
	הרשות לזכויות ניצולי שואה
143	 3. אי-תשלום החזר מס בגין רכישת טלוויזיה
145	 4. סירוב להגדיל שיעור נכות בשל אי-הכרה במחלה

משרד הביטחון

147	 5. הוספת דרישות סף למכרז נוכח ריבוי מועמדים
	אגף משפחות והנצחה

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

משרד הבינוי והשיכון

151	 7. איסור על קיום מפגש בין חבר כנסת ובין דיירי הוסטלים
153	 8. שלילת זכאותם של דיירי הוסטל להנחה בתשלומי החשמל

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 ממשי 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

המועצה האזורית מטה אשר

47. **המועצה 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