**דוח שנתי 37 של**

**נציב תלונות הציבור**

נציב תלונות הציבור

**דוח שנתי 37**

##### לשנת 2010

ירושלים, התשע"א-2011

מס' קטלוגי 837-2011

ISSN 0579-2770

דוח זה מובא גם באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה בכתובת:

www.mevaker.gov.il

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

באלול התשע"א (ספטמבר 2011) ימלאו 40 שנה להקמתה של נציבות תלונות הציבור. עם קום המדינה לא היו בעולם אלא שני מוסדות אומבודסמן בלבד - בשבדיה ובפינלנד. מינוי אומבודסמן בדנמרק בשנת 1955 בישר את תחילתו של מסע נרחב בארצות רבות להנחלתו של מוסד האומבודסמן כמגן זכויות הפרט. ישראל הייתה המדינה השישית שהסדירה בשנת 1971 את נושא בירור תלונות הציבור, והיא עשתה זאת בדרך ייחודית, על ידי הטלת תפקיד האומבודסמן הלאומי על מבקר המדינה. כיום מוכרים בעולם יותר מ-120 מוסדות אומבודסמן, ורובם - ובהם ישראל - גם חברים בארגוני אומבודסמנים בין-לאומיים[[1]](#footnote-2).

במרוצת 40 שנות פעילותה של נציבות תלונות הציבור - הגוף שבאמצעותו ממלא המבקר את תפקידו החוקתי כנציב תלונות הציבור - נעשו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שינויים המבצרים את מעמד הנציב ומוסיפים לו סמכויות. אולם ביסודו של דבר, הנציב הוא "שופט של שכנוע" ואין להחלטותיו כוח של כפייה (למעט במקרה של מתן צו הגנה לחושף שחיתות). אף על פי כן, הרשויות רואות עצמן מחויבות לקיים את החלטותיו בשל ההערכה הציבורית לעצמאותו, לרמתו המקצועית וליוקרתו המוסרית של המוסד, ותפיסה זו הובעה זה מכבר בפסיקת בית המשפט העליון ולפיה אף שהחלטתו של נציב תלונות הציבור היא בגדר המלצה ולא בגדר צו מחייב, אין להסכין עם כך שהרשויות לא יתקנו כדרישתו ליקויים שהועלו בבירור תלונה[[2]](#footnote-3).

שנת 2010 הייתה שנת שיא בכל הזמנים: כ-14,000 תיקי תלונה חדשים נפתחו באותה שנה. זהו גידול של כ-10% במספר התלונות לעומת 2009 וגידול של
כ-80% במספר תיקי התלונה שנפתחו בנציבות לעומת 2005. הדבר מעיד יותר מכול על האמון הרב של הציבור במוסד נציב תלונות הציבור ועל ההתייעלות

ההולכת וגוברת של הנציבות במתן השירות לפרט. השנה תוסיף הנציבות ותפעל להגברת נגישותה לנזקקים לשירותיה על ידי פתיחת שתי לשכות אזוריות חדשות - באזור רמלה-לוד במרכז ובקריית שמונה שבצפון - נוסף על אלה הפועלות בבאר שבע, בנצרת ובנצרת עילית.

מאז הקמתה ועד היום טיפלה הנציבות במאות אלפי פניות מן הציבור הרחב, ובכלל זה עולים חדשים, קשישים, בני מיעוטים, אנשים בעלי צרכים מיוחדים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין; לכולם שימשה כפֶה אל מול רשויות המדינה, ואת עניינם של רבים מהם הביאה על תיקונו. הדוח השנתי כולל, כמדי שנה בשנה, תיאור של הנושאים המגוונים שבהם טיפלה הנציבות בשנה החולפת כדי לסייע לפרט בהגנה על זכויותיו ובמימושן. כך, למשל, פעלה הנציבות לפתרון בעיית היעדרו של מיגון ראוי לשעת חירום בגני ילדים הפועלים במבנים זמניים בשכונה חדשה בפתח תקוה; להתאמת כיתת לימוד לצרכיו של תלמיד בעל ליקויי שמיעה; להקלת מצוקתה של אם שאינה זכאית לסבסוד שכר הלימוד של בתה הפעוטה במעון יום אף שלא נמצא לבת מקום מתאים בגן עירייה; למתן פטור לעיוורים מתשלום אגרת טלוויזיה כבר ממועד הנפקת תעודת העיוור[[3]](#footnote-4) ועוד.

בבירורה של תלונה נחשפים לעיתים ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק לעניינו של המתלונן היחיד. דוגמה לליקוי כללי כזה היא אי-מתן מענה לפונים לרשויות. ב-2010, בדומה לשנים קודמות, התקבלו בנציבות תלונות רבות בנושא זה, ושיעור התלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות היה, למרבה הצער, גבוה במידה ניכרת מהשיעור הממוצע של התלונות המוצדקות. לפיכך מצאה הנציבות לנכון להפנות זרקור אל הנושא: העניין נדון באחרונה בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, ונציגי הנציבות הציגו בדיון את הקשיים הרבים שבהם נתקל הציבור במגעיו עם משרדי הממשלה בכל הקשור למתן מענה ענייני לפניותיו בתוך זמן סביר[[4]](#footnote-5). בדיון השתתפו גם נציגי ביקורת המדינה שעשו בעבר ביקורת בנושא[[5]](#footnote-6). הטיפול המשולב בעניין, של ביקורת המדינה ושל נציבות תלונות הציבור, מלמד גם הוא על היתרונות שבאיחוד התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור ובביצועם הסינרגטי במסגרת ארגונית אחת[[6]](#footnote-7).

כבכל השנים שחלפו מאז הקמתה, גם השנה תוסיף נציבות תלונות הציבור לסייע לפונים הרבים אליה במימוש זכויותיהם ובהקלת מגעיהם עם הרשויות תוך שיפור סדרי המינהל הציבורי והשירות שהוא נותן לציבור.

 **מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')**

 מבקר המדינה

 ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התשע"א

 מאי 2011

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 2010 וכולל סקירה על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

**תוכן העניינים**

סקירה כללית

### על נציבות תלונות הציבור 21

### סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

### הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה 22

### נושאי התלונות והעילות להתערבות 22

### מי רשאי להגיש תלונה 22

### דרך הגשת התלונה 23

### הלשכות לקבלת קהל 23

### הליך בירור התלונות 25

### תוצאות הבירור 25

### סוגי התלונות שלא יבוררו 25

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

### סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה 27

### התנאים לבירור התלונות 27

### מתן צו הגנה או סעד אחר 28

### התוצאות של מתן צו הגנה 29

### הסיבות לאי-מתן צו הגנה 29

### הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות 31

נתונים על התלונות בשנת 2010

### נתונים כלליים

### מספר התלונות שהתקבלו 35

### התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים 36

### גופים שעליהם התקבלו 100 תלונות ויותר בשנת 2010 37

### התפלגות התלונות לפי נושאים 39

### התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה 41

### הפעילות בלשכות לקבלת קהל בפריפריה

### לשכת באר שבע 42

### לשכת נצרת-נצרת עילית 44

### תוצאות בירור התלונות 46

### תלונות מוצדקות 51

### תלונות של חושפי מעשי שחיתות

### נתונים על התלונות שהתקבלו 53

### תוצאות הבירור של התלונות 53

### תלונות של חברי כנסת 54

### נתונים על התלונות לפי הגופים הנילונים

### נתוני התלונות על משרדי ממשלה 57

### נתוני התלונות על מוסדות מדינה 77

### נתוני התלונות על רשויות מקומיות 95

### נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים 111

תלונות בעניין הפליית נשים

### תיאור הטיפול בתלונות 123

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

### תיאור הטיפול בתלונות 129

השירות לציבור

### השירות לציבור - אי-מתן מענה 135

החלטות בעניין תיקון ליקויים כלליים

### משרדי ממשלה 139

### מוסדות מדינה 141

### השלטון המקומי 142

### גופים ציבוריים אחרים 142

קשרים בין-לאומיים

### סקירה על הפעילות בשנת 2010 147

תיאור הטיפול במבחר תלונות

**משרדי ממשלה**

**משרד האוצר**

**רשות המסים בישראל - אגף המכס ומע"מ**

1. חיוב עולה במסי יתר בגין מכירת רכב 155

המשרד לביטחון הפנים ושירות בתי הסוהר

2. טיפול לקוי בפניית חבר כנסת 157

**משרד החוץ**

3**.** אי-רישום פרטים אישיים ישנים בדרכון חדש 159

4. עיכוב בביטול ייפוי כוח נוטריוני 163

משרד החינוך

5. הכרה בעבודה מנהלית במוסד חינוך לעניין הזכאות למענק יובל 165

6. ביטול שלא כדין של זכאות למענק השתלמות 167

7. טיפול לקוי בבקשה למלגת הבטחת הכנסה 169

8. עיכוב בהענקת תעודת בגרות בגין חוב תשלומי הורים 171

9. זכות העיון של תלמידים אקסטרניים במחברת בחינה
לפני הגשת ערעור 173

10. עיכוב בתשלום פיצויים שנקבעו בפסק דין 175

**משרד הפנים**

**רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול**

11. הארכת התוקף של היתרים להעסקת עובדים זרים מומחים 177

**המשרד לקליטת העלייה**

12. שלילת זכאות של עולה לדיור ציבורי 179

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

**אגף הרישוי**

13. גביית אגרת רישיון נהיגה שלא כדין 181

**משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה**

14. סבסוד שכר לימוד במעונות יום 183

**מוסדות מדינה**

**המוסד לביטוח לאומי**

15. הקמת מצבה על קברו של נפטר גלמוד 187

16. שלילה שלא כדין של גמלת הבטחת הכנסה 189

17. דחיית תביעה לגמלת סיעוד ללא ביצוע בדיקת תלות 191

18. הטלת עיקול בגין חובות שמקורם בתשלום גמלאות יתר 193

19. מסירת מידע שגוי בעניין מספר ימי הזכאות לדמי אבטלה 195

**מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה**

הנהלת בתי המשפט ובית המשפט לענייני משפחה ברמת גן

20. ליקויים בטפסים שעניינם הזמנת עדים והבאת מסמכים 197

**משטרת ישראל**

21. התנהגות בלתי הולמת של שוטר 199

22. מניעת פגישה בין עורך דין לעצורה 201

23. ליקויים בבירור תלונה על ידי היחידה לתלונות הציבור
במשטרת ישראל 203

**מינהל מקרקעי ישראל**

24. דרישה לתשלום דמי חכירה עבור דירה שנמכרה לפני שנים רבות 205

**נציבות שירות המדינה**

25. ליקויים בהליך מכרז 207

**השלטון המקומי**

**איכות הסביבה**

26. **עיריית קרית אתא** - טיפול מתמשך במטרדי רעש מבית עסק 215

**חינוך ורווחה**

27. **עיריית פתח תקוה** - העדר מיגון לשעת חירום בגני ילדים 219

28. **מועצה מקומית עילוט** - עיכוב בטיפול בבקשה
להתאמת כיתת לימוד לתלמיד בעל ליקויי שמיעה 223

29. **עיריית חולון** -ביטול מקום חניה השמור לרכב נכה 225

30. **מועצה אזורית לב השרון** - הסדרת נגישות של
מבני ציבור לנכים 227

**אגרות מים וביוב**

31. **עיריית טבריה** - חיוב שלא כדין באגרות מים 231

**חברת הגיחון בע"מ**

32. רישום צריכות מים חריגות במדי מים שלא נבדקו כנדרש 233

33. סחבת במתן אישור 235

34. מתן הנחה בהיטל צריכת מים עודפת (היטל בצורת) לנכה 237

35. **מי ברק תאגיד המים והביוב של בני-ברק בע"מ** -חיוב ביתר של אגרות מים 239

36. **מיתב מים, תיעול וביוב בע"מ** -ליקויים במדידת צריכת
מים בנכס 241

37. **מי ק. גת (2008) בע"מ** - ליקויים בחיוב עבור צריכת מים 243

**ארנונות והיטלים**

38. **עיריית תל אביב-יפו** - סירוב להחזיר ארנונה ששולמה
בגלל טעות של העירייה 247

39. **עיריית קריית גת** - חיוב שלא כדין בהיטלי פיתוח 249

40. **מועצה מקומית בועיינה - נוג'ידאת** - חיוב שלא כדין
בהיטל ביוב 253

**גביית חובות**

41. **עיריית ירושלים** - הטלת עיקול בעקבות אי-תיקון טעות 257

42. **עיריית חדרה ועיריית נהריה** -הליכי גבייה מנהליים
של חובות ישנים 259

43. **עיריית לוד** - טיפול לקוי בגביית חוב 263

44. **עיריית צפת** - עיקול חשבונות בנק שלא כדין 265

**ענייני עובדים**

45. **עיריית חיפה** -פיטורי עובד שדיווח על אי-סדרים ומעשי שחיתות 269

**תכנון ובנייה**

46. **עיריית ירושלים** **והוועדה המקומית לתכנון ובניה ירושלים** - טיפול לקוי בהשגות על אישור בקשה להיתר בניה 273

47. **עיריית בת-ים** - בניית מבנה ושימוש בו שלא לפי היתר 275

**גופים ציבוריים אחרים**

**חברת דואר ישראל בע"מ**

48. ניתוב שגוי של דבר דואר רשום 281

**חברת החשמל לישראל בע"מ**

49. הליך לקוי להפסקת העסקתו של המבקר הפנימי
של חברת החשמל 283

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

50. התמשכות הטיפול בבניין בעל יסודות מעורערים
בשיכון ציבורי בבית שמש 287

**קופת חולים לאומית**

51. הפליה גיאוגרפית במתן שירותי בריאות נוספים 291

52. גביית תשלומי השתתפות עצמית שלא כחוק 293

**רשות השידור**

53. עדכון המענה הקולי של הרשות 295

54. פטור לעיוורים מתשלום אגרת הטלוויזיה 297

55. דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב 299

**רשות השידור והמוסד לביטוח לאומי**

56. סיוע בקבלת פטור מתשלום אגרה ובהסדרת הזכאות
לגמלת הבטחת הכנסה 301

**שירותי בריאות כללית**

57. טיפול לקוי בהפניית חולה לבדיקה 303

נספחים

התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2010 307

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל 319

חוק יסוד: מבקר המדינה 323

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] 325

1. ראו להלן את הסקירה בנושא קשרים בין-לאומיים, עמ' 147. [↑](#footnote-ref-2)
2. בג"ץ 304/71 **דודאי נ' הראל ואח'**, פ"ד כ"ה(2) 554. [↑](#footnote-ref-3)
3. ראו, תלונה 27, בעמ' 219; תלונה 28, בעמ' 223; תלונה 14, בעמ' 183; תלונה 54, בעמ' 297. [↑](#footnote-ref-4)
4. ישיבת הוועדה התקיימה ב-15.3.11. ראו להלן את הסקירה בנושא השירות לציבור - אי-מתן מענה, בעמ' 135. [↑](#footnote-ref-5)
5. ראו מבקר המדינה, **דוח שנתי 53ב,** עמ' 111**.** [↑](#footnote-ref-6)
6. ראו דברי המבוא, נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 36** (2009). [↑](#footnote-ref-7)