

דוח שנתי 37 של
נציב תלונות הציבור



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 37

לשנת 2010



ירושלים, התשע"א-2011

מס' קטלוגי 2011-837

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 אומבוסמן בלבד - בשבדיה ובפינלנד. מינוי אומבוסמן בדנמרק בשנת 1955 בישר את תחילתו של מסע נרחב בארצות רבות להנחלתו של מוסד האומבוסמן כמגן זכויות הפרט. ישראל הייתה המדינה השישית שהסדירה בשנת 1971 את נושא בירור תלונות הציבור, והיא עשתה זאת בדרך ייחודית, על ידי הטלת תפקיד האומבוסמן הלאומי על מבקר המדינה. כיום מוכרים בעולם יותר מ-120 מוסדות אומבוסמן, ורובם - ובהם ישראל - גם חברים בארגוני אומבוסמנים בין-לאומיים¹.

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 תלונה².

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

1 ראו להלן את הסקירה בנושא קשרים בין-לאומיים, עמ' 147.

2 בג"ץ 304/71 דודאי נ' הראל ואח', פ"ד כ"ה(2) 554.

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 כִּפָּה 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 ובמימושו. 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 העיוור³ 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 סביר⁴. בדיון השתתפו גם נציגי ביקורת המדינה שעשו בעבר ביקורת בנושא⁵. 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 אחת⁶.

3 ראו, תלונה 27, בעמ' 219; תלונה 28, בעמ' 223; תלונה 14, בעמ' 183; תלונה 54, בעמ' 297.
4 ישיבת הוועדה התקיימה ב-15.3.11. ראו להלן את הסקירה בנושא השירות לציבור - אי-מתן מענה, בעמ' 135.
5 ראו מבקר המדינה, דוח שנתי 253, עמ' 111.
6 ראו דברי המבוא, נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 36 (2009).

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

21	על נציבות תלונות הציבור
----	-------------------------------

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

22	הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה
22	נושאי התלונות והעילות להתערבות
22	מי רשאי להגיש תלונה
23	דרך הגשת התלונה
23	הלשכות לקבלת קהל
25	הליך בירור התלונות
25	תוצאות הבירור
25	סוגי התלונות שלא יבוררו

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

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

נתונים על התלונות בשנת 2010

נתונים כלליים

35	מספר התלונות שהתקבלו
36	התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים
37	גופים שעליהם התקבלו 100 תלונות ויותר בשנת 2010
39	התפלגות התלונות לפי נושאים
41	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
	הפעילות בלשכות לקבלת קהל בפריפריה
42	לשכת באר שבע
44	לשכת נצרת-נצרת עילית
46	תוצאות בירור התלונות
51	תלונות מוצדקות

תלונות של חושפי מעשי שחיתות

53	נתונים על התלונות שהתקבלו
53	תוצאות הבירור של התלונות

תלונות של חברי כנסת

54	
----	--

נתונים על התלונות לפי הגופים הנילונים

57	נתוני התלונות על משרדי ממשלה
77	נתוני התלונות על מוסדות מדינה
95	נתוני התלונות על רשויות מקומיות
111	נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

תלונות בעניין הפליית נשים

123 תיאור הטיפול בתלונות

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

129 תיאור הטיפול בתלונות

השירות לציבור

135 השירות לציבור - אי-מתן מענה

החלטות בעניין תיקון ליקויים כלליים

139 משרדי ממשלה

141 מוסדות מדינה

142 השלטון המקומי

142 גופים ציבוריים אחרים

קשרים בין-לאומיים

147 סקירה על הפעילות בשנת 2010

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרדי ממשלה

משרד האוצר

רשות המסים בישראל - אגף המכס ומע"מ

155 1. חיוב עולה במסי יתר בגין מכירת רכב

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
 223 להתאמת כיתת לימוד לתלמיד בעל ליקויי שמיעה
29. **עיריית חולון** - ביטול מקום חניה השמור לרכב נכה
 225
30. **מועצה אזורית לב השרון** - הסדרת נגישות של
 227 מבני ציבור לנכים

אגרות מים וביו

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 והביו של בני-ברק בע"מ** -
 239 חיוב ביתר של אגרות מים
36. **מיתב מים, תיעול וביו בע"מ** - ליקויים במדידת צריכת
 241 מים בנכס
37. **מי ק. גת (2008) בע"מ** - ליקויים בחיוב עבור צריכת מים
 243

ארנונות והיטלים

38. **עיריית תל אביב-יפו** - סירוב להחזיר ארנונה ששולמה
 247 בגלל טעות של העירייה
39. **עיריית קריית גת** - חיוב שלא כדין בהיטלי פיתוח
 249
40. **מועצה מקומית בועיינה - נוג'דאת** - חיוב שלא כדין
 253 בהיטל ביו

גביית חובות

41. **עיריית ירושלים** - הטלת עיקול בעקבות אי-תיקון טעות
 257
42. **עיריית חדרה ועיריית נהריה** - הליכי גבייה מנהליים
 259 של חובות ישנים
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