

דוח שנתי 39 של נציב תלונות הציבור

מוקדש לזכרה של
עו"ד **ברכה טל** ז"ל
מנהלת אגף בכירה
בנציבות תלונות הציבור
ט' שבט תשי"ט - ה' חשוון תשע"ג
21.10.2012 - 18.1.1959



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 39

לשנת 2012



ירושלים, התשע"ג-2013

מס' קטלוגי 2013-839

ISSN 0579-2770

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

www.mevaker.gov.il



הדין וחשבון השנתי השלושים ותשעה של נציב תלונות הציבור, המוגש בזה לכנסת על פי סעיף 46(א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הוא הדוח השנתי הראשון המוגש על ידי נציב תלונות הציבור.

עם תחילת כהונתי כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הודעתי כי בכוונתי לשים דגש על ההגנה על הזכויות החברתיות של האוכלוסיות החלשות בחברה - בעלי מוגבלות, קשישים, עולים חדשים וקבוצות נוספות של אנשים שבשל נסיבות שונות מצויים בשולי החברה ומתקשים לממש את

זכויותיהם החוקיות¹. ואמנם, ניתן ללמוד מהתלונות המתוארות בדוח על תשומת הלב המיוחדת שלה זוכות קבוצות אוכלוסייה אלה בנציבות תלונות הציבור.

כך, בדוח זה יוחד פרק לתיאור הטיפול בתלונות של ניצולי שואה ובני משפחותיהם על פגיעה בזכויות ובהטבות המגיעות להם, כגון טענות על טיפול לקוי בבקשותיהם להכרה כניצולי שואה ולהגדלת התגמולים המגיעים להם עקב מחלות שונות, אי-מתן הנחות המגיעות להם ברכישת תרופות ועוד². נוכח הסבל שעברו ניצולי השואה, גילם המתקדם והחוב שחבה להם החברה הישראלית, עושה נציבות תלונות הציבור כל שניתן כדי לסייע להם לממש את זכויותיהם במהירות.

לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות שעניינן פגיעה בזכויות תלמידים בעלי צרכים מיוחדים. בדוח מובא תיאורן של כמה תלונות כאלה: תלונות הורים לתלמידים לקויי שמיעה על עיכובים בהתאמה אקוסטית של כיתות הלימוד

1 ראו מבקר המדינה, חוות דעת בנושא הפיקוח על מחירי המזון והפיקוח על מחירי מוצרי חלב (2012), עמ' 6.
2 עמ' 143.

של ילדיהם³ ותלונות אם לתלמידה נכה הנעזרת בכיסא גלגלים ממונע על שהרשות המקומית לא הסדירה לבתה הסעה לבית הספר⁴. הנציבות פעלה נמרצות לסייע להורים אלה במגעים עם הרשויות על מנת להביא לפתרון בעיות הנגישות של ילדיהם. כמו כן, ניתן למצוא בדוח תיאורן של תלונות רבות על ליקויים בטיפול בבקשות של הורים לילדים קטנים לסבסוד שכר הלימוד של ילדיהם במעונות יום ובמשפחתונים המצויים בפיקוח משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה. בעקבות בירור התלונות העירה הנציבות למשרד על עיכובים ותקלות חמורים שנמצאו בטיפול בבקשות, ושפגעו במימוש זכויותיהם של ההורים, הנזקקים להנחות בשל מצבם הכלכלי⁵.

שנת 2012 הייתה שנת שיא בכל הזמנים: 15,123 תלונות הוגשו בשנה זו, וזהו גידול של 1.63% לעומת שנת 2011. אחת הסיבות למגמת הגידול בשנים האחרונות היא פעילותן של הלשכות האזוריות לקבלת קהל של הנציבות. הלשכות, שנפתחו בשנים האחרונות ברחבי המדינה - בבאר שבע, בנצרת - נצרת עילית ובלוד - נועדו להגביר את נגישותה של הנציבות לאוכלוסיות מוחלשות המתגוררות ברובן בפריפריה. ב-11.12.12 נפתחה לשכה נוספת של הנציבות בקריית שמונה, והיא החלה לשרת מיד, ובהצלחה, את תושבי הצפון הרחוק.

נוכח הגידול המתמיד במספר התלונות, שוקדת הנציבות כל העת על פיתוח דרכים לייעול ולטיוב של הליכי הבירור. בין השאר מבררת הנציבות תלונות שנמצאו מתאימות לכך בדרך של גישור. הניסיון מלמד שזוהי אחת הדרכים היעילות ליישוב סכסוכים בין הפרט לרשות, והיא מניבה פתרונות המשביעים את רצונם של הצדדים, וגם מקצרת לרוב את משך הבירור. בכוונת הנציבות להרחיב את היקף הטיפול בתלונות באמצעות כלי חשוב זה. כמו כן, החליטה הנציבות לצרף לשורותיה, נוסף על מבררי התלונות שהם עורכי דין, גם עובדים סוציאליים, כדי לטייב את הטיפול בתלונות הנוגעות לנושאי רווחה ובתלונות שעניינן זכויות אנשים עם מוגבלות.

3 תלונה 7, עמ' 205.

4 תלונה 52, עמ' 319.

5 תלונה 14, עמ' 219. זו אינה השנה הראשונה שבה מתקבלות הנציבות תלונות רבות בנושא זה; ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2011), תלונות 14-15, עמ' 195.

לפי החוק, "כל אדם רשאי להגיש תלונה אל נציב תלונות הציבור"⁶; לא נדרש כי הפונה יהיה אזרח, תושב או אפילו כי יתגורר בארץ, וגם קטין רשאי להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור. כך למשל פנה לנציבות ילד בן 8, תלמיד כיתה ג', שביקש סיוע בקיצור שבוע הלימודים בבית ספרו לחמישה ימים⁷. אף שלא היה בידי הנציבות לסייע לו, היא מקדמת בברכה פניות מכל חלקי הציבור, ובכלל זה פניות ילדים.

בשנה החולפת הלכה לעולמה בטרם עת עו"ד ברכה טל ז"ל, מנהלת אגף בכירה בנציבות תלונות הציבור. במשך 25 שנות עבודתה במשרדנו הייתה למופת כמשרתת ציבור מוכשרת ומסורה לתפקידה בכל מאודה. יהי זכרה ברוך.

בפרק הזמן שבו אני מכהן כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מאז י"ד בתמוז התשע"ב (4.7.12), יכולתי לעמוד על תרומתו של מוסד נציב תלונות הציבור להגנה על זכויות הפרט בישראל ולשיפור המינהל הציבורי. אני מקווה כי הנציבות תוסיף לסייע לפונים הרבים אליה ולהקל את מגעיהם עם הרשויות ואף תגביר בשנים הבאות את פעילותה למען שמירה על זכויות האדם, העצמתו וקידום רווחתו.



יוסף חיים שפירא, שופט (בדימ')
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, סיוון התשע"ג
מאי 2013

6 סעיף 33 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
7 תלונה 4, עמ' 199.

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 2012 וכולל סקירה על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תוכן העניינים

סקירה כללית

23	 על נציבות תלונות הציבור
----	-------------------------------

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

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

28	 תלונות בעניין הפליית נשים
----	---------------------------------

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

30	 סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה
30	 התנאים לבירור התלונות
31	 מתן צו הגנה או סעד אחר
32	 התוצאות של מתן צו הגנה
32	 הסיבות לאי-מתן צו הגנה
34	 הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות
35	 הגברת המודעות לפועלם של חושפי השחיתות

נתונים על התלונות בשנת 2012

נתונים כלליים

41	מספר התלונות שהתקבלו
42	התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים
43	גופים שבשנת 2012 התקבלו עליהם 100 תלונות ויותר
44	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
45	התפלגות התלונות לפי נושאים
49	תוצאות בירור התלונות
54	תלונות מוצדקות
	הפעילות בלשכות לקבלת קהל
56	לשכת באר שבע
57	לשכת נצרת-נצרת עילית
59	לשכת חיפה
60	לשכת קריית שמונה
61	לשכת לוד

תלונות של חושפי מעשי שחיתות

64	נתונים על התלונות שהתקבלו
64	תוצאות הבירור של התלונות
65	תלונות של חברי כנסת

נתונים על התלונות לפי הגופים הנילונים

69	נתוני התלונות על משרדי ממשלה
93	נתוני התלונות על מוסדות מדינה
115	נתוני התלונות על גופי השלטון המקומי
129	נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה

143 **הטיפול בתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה**

הרשות לזכויות ניצולי השואה

1. היעדר טיפול בבקשות של ניצולי שואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט 144
2. אי-הכרה בניצול שואה 146
3. ליקויים בהליך הכרה במחלה 146
4. עיכוב באישור תגמול לניצול שואה וסירוב לאשר לבתו מענק לימודים 147
5. הודעה לא ברורה שנשלחה לניצולת שואה 149

הרשות לזכויות ניצולי השואה וועדת הערר לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957

6. סירוב לשלוח לניצולת שואה בפקס החלטה שהתקבלה בעניינה 150

קופת חולים לאומית

7. אי-מתן הנחה על תרופות 151

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

155 **הטיפול בתלונות במסגרת הליך גישור**

רשות שדות התעופה בישראל

1. בידוק בטחוני ממושך של איש עסקים מיפן 156

עיריית אופקים

2. מחלוקת בעניין מימון בניית חומה הגובלת בשטח ציבורי 157

משרד הבינוי והשיכון ועמידר, החברה הלאומית

לשיכון בישראל בע"מ

3. תיקון ליקויים בדירה והסדרת תשלום של חוב שכר דירה 157

אי-מתן הודעות על זכות ערר או ערעור

תיאור הטיפול בתלונות

עיריית ירושלים ועיריית גבעת שמואל

1. אי-מתן הודעה על זכות להגיש ערר על החלטת מנהל הארנונה 161
- משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה**
2. אי-מתן הודעה על זכות לעתור נגד החלטה שלא למסור מידע 162
- הרשות הממשלתית למים ולביוב**
3. אי-מתן הודעה על זכות לערור על היטל צריכת מים עודפת 162

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

- משרדי ממשלה 167
- מוסדות מדינה 171
- גופי השלטון המקומי 176
- גופים ציבוריים אחרים 178

קשרים בין-לאומיים

- סקירת הפעילות בשנת 2012 183

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרדי ממשלה

משרד האוצר

רשות המסים בישראל

1. השגות על דרישה לתשלום קנס 191
- רשות המסים בישראל והמוסד לביטוח לאומי**
2. אי-תשלום גמלת הבטחת הכנסה בשל רישומים שגויים 195

המשרד לביטחון הפנים - האגף לרישוי כלי ירייה ומשטרת ישראל

3. אי-קיום הליך השגה על החלטה שלא לתת הרשאה להחזיק בנשק 197

משרד החינוך

תלונות תלמידים והורים

4. בקשה של תלמיד לקיצור שבוע הלימודים בבית ספרו 199

5. הרחקת תלמידה לצמיתות בניגוד לחוק ולנהלים 201

6. פסילת בחינת בגרות בשל חשד להעתקה 203

7. התאמה אקוסטית של כיתות לימוד עבור תלמידים לקויי שמיעה 205

תלונות עובדי הוראה

8. אי-תשלום מענק לעובדת הוראה 207

9. תשלום הפרשי שכר למפרע לתקופה של יותר משבע שנים 209

משרד הפנים

ועדת הבחירות המרכזית

10. פרשנות מוטעית של נוהל להגשת מועמדות
לתפקיד מזכיר ועדת קלפי 211

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

11. מימון טיפול במעון יום שיקומי 213

12. היעדר פיקוח על תשלום תוספת שכר לעובדים במעונות
ללוקים בפיגור שכלי 215

משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים

אגף הרישוי

13. משלוח הודעות בדבר חידוש רישיון חרף מתן הודעה על הפקדתו 217

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

האגף למעונות יום ומשפחתונים

14. ליקויים חמורים בהפעלת המוקד לרישום
למעונות יום ולמשפחתונים 219

מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

15. אי-טיפול בבקשות להגדלת קצבת נכות 229
16. ליקויים במינוי מקבל גמלה 231
17. שלילת הזכאות להחזר כספי עקב טיפול לקוי 233
18. ניכוי סכומים בגין תשלום יתר 235
19. ביטול חוב שנגרם בשל רשלנות 237
20. ליקויים בטיפול בבקשה לביטול חוב שמקורו בתשלום קצבאות ביתר 239
21. שלילת דמי אבטלה שלא כדין 241
22. משלוח הודעת עיקול שלא כדין 243

מינהל מקרקעי ישראל

23. עיכוב רב במתן שירות 245
24. חיוב בדמי היוון גבוהים עקב עיכוב בטיפול בעסקה 247

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

25. אי-מתן הודעה בטלפון על ביטול דיון 249
26. החזר פיקדון ללא הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן 251

משטרת ישראל

27. ליקויים חמורים בהליכי מעצר ובכבילת עצור 253
28. חקירה באזהרה ונטילת אמצעי זיהוי שלא לצורך 257
29. מניעת כניסתו של תושב הרשות הפלסטינית לישראל 259

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)

30. ליקויי בטיחות בצומת תפוח 261

רשות האוכלוסין וההגירה

31. סירוב לאשר כניסה לישראל 263
32. עיכוב רב בקבלת החלטה בעניין בקשה לאיחוד משפחות 265

רשות האכיפה והגבייה

לשכות ההוצאה לפועל

33. אי-ביצוע פסק דין נגד רשות השידור 267
34. טעות בפתחת תיק הוצאה לפועל..... 269

הרשות הממשלתית למים ולביוב

35. מבקשי מקלט בישראל - אי-התחשבות במספר הנפשות בדירה
בחישוב אגרת המים 271

רשות השידור

36. גביית שכר טרחת עורך דין גבוה בגין הליכי גבייה
של חובות אגרת טלוויזיה 273
37. דרישה לתשלום אגרה על סמך ביקור בית שלא היה 275
38. נקיטת הליכי גבייה בטעות..... 277

שירות בתי הסוהר

39. ליקויים בהחזקת אסיר בהפרדה..... 279
40. ליקויים בהליך החלטה למנוע כניסת מבקרת לבית סוהר..... 281
41. אי-הכנת חוות דעת לוועדת השחרורים בעניינו של אסיר תושב
הרשות הפלסטינית 283

שירות התעסוקה

42. ליקויים ברישום סירוב ובזימון לוועדת ערר 285

גופי השלטון המקומי

אגרות ומסים

אגרות מים וביוב

43. מי שקמה - תאגיד המים והביוב בע"מ -
חיוב שלא כדין עבור צריכת מים משותפת..... 291
44. מיתב - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ -
חיוב עבור צריכה חריגה של מים..... 295

אגרות כיבוי אש

45. איגוד ערים אזור איילון (שירותי כבאות) -
299 חיוב בתשלום עבור כיבוי רכב שעלה באש
46. איגוד ערים הגליל המערבי (שירותי כבאות) -
301 חיוב בתשלום שלא כדין בעד שירותי כבאות והצלה

תשלומי ארנונה

47. עיריית אילת - סירוב להחיל את חובת תשלום הארנונה על
305 שוכר דירה
48. עיריית עפולה - אי-מתן הנחה בארנונה לאזרח ותיק
307 המקבל קצבת זקנה לנכה
49. עיריית צפת - חיוב שלא כדין בתשלום ארנונה
309

גביית חובות

50. מועצה מקומית אבו סנאן - נקיטת הליכים לגביית
313 חוב שלא כדין

חינוך ורווחה

51. עיריית לוד - תקלות בהסעות תלמידים
317
52. עיריית לוד - אי-הסדרת הסעה לתלמידה נכה
319
53. עיריית נתיבות - אי-מימון יום לימודים ארוך
321 לילדים בעלי פיגור שכלי
54. עיריית פתח תקווה - אי-מסירת הודעה להורים על תשלומי רשות
323
55. מועצה מקומית ערערה - מפגעי בטיחות במעבדות בית ספר
325

מפגעים ומטרדים

56. עיריית ירושלים - אי-התקנת תאורה בשביל להולכי רגל
329
57. עיריית רמלה - היעדר נגישות לנכים למבנה ציבורי
333

58. מועצה אזורית דרום השרון - אי-טיפול במפגעי ריח ותברואה 335

ענייני עובדים

59. עיריית חיפה - ליקויים בהליך מכרז - פסילת מועמדים
שעמדו בתנאי הסף 339

תכנון ובניה

60. עיריית פתח תקווה והוועדה המקומית לתכנון ובנייה פתח תקווה -
ליקויים במתן היתר בנייה 343

שונות

61. מועצה דתית אשקלון - כליאה במקווה 347

גופים ציבוריים אחרים

חברת דואר ישראל בע"מ

62. מסירת מידע לא מדויק בדבר הגבלות על משלוח מוצרים לחו"ל 351

חברת החשמל לישראל בע"מ

63. עיכוב בחיבור מבנים ביישובי מיעוטים לרשת החשמל 353

חברת המשקם לתעסוקת קשישים ובעלי כושר עבודה מוגבל בע"מ

64. אי-תשלום שכר מלא בניגוד להוראות הדין 355

מגן דוד אדום בישראל

65. גביית אגרת יתר בשל פינוי באמבולנס לבית חולים רחוק 357

מרכז החינוך העצמאי

66. אי-מסירת מידע להורה שאינו משמורן בעניין ילדו 359

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

67. דרישה שלא כדין לתשלום חוב..... 361

נספחים

התפלגות התלויות לפי גופים נילונים בשנת 2012..... 365

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל..... 377

חוק יסוד : מבקר המדינה..... 381

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]..... 383

סקירה כללית

על נציבות תלונות הציבור

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור¹ באמצעות נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), המבררת תלונות על גופים שלפי החוק נתונים לביקורתו של מבקר המדינה (להלן - גופים נילונים).

בראש הנציבות עומד מנהל הנציבות, המתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת נציב תלונות הציבור. מנהל הנציבות כפוף לנציב תלונות הציבור ואחראי לפניו במישורין.

לנציבות משרדים ולשכות לקבלת קהל בירושלים, בתל אביב, בחיפה, בנצרת, בנצרת עילית, בבאר שבע, בלוד ובקריית שמונה. הפריסה הרחבה של הלשכות בארץ מקלה על הציבור את הנגישות למוסד נציבות תלונות הציבור ותורמת לייעול בירורן של תלונות, בעיקר תלונות על גופים הנמצאים באזור שבו ממוקמת הלשכה או תלונות שבירורן מצריך ביקור במקום הסמוך לאחת הלשכות (תלונה על מפגע בטיחותי, מטריד סביבתי, תחזוקה לקויה של מבנה וכדומה).

במשרדים ובלשכות של הנציבות עובדים כ-70 עורכי דין וכן עובדת סוציאלית אחת, המבררים את התלונות, וחלקם אף מקבלים קהל. כ-10% מהם בני המגזר הערבי. כמה מעובדי הנציבות דוברים רוסית ושני עובדים דוברים אמהרית.

בנציבות תשעה אגפים; אגף אחד עוסק ברישום התלונות המתקבלות, במיוןן על פי אמות המידה הקבועות בחוק לבירור התלונות, בבירור חלק מהתלונות הדחופות ובניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור ליתר שמונת האגפים, העוסקים בבירור התלונות. כל אחד משמונה אגפים אלה מברר תלונות על גופים נילונים מסוימים. החלוקה לאגפים מאפשרת בירור תלונות ביעילות רבה יותר, שכן כל אגף בקיא היטב בחוקים ובנוהלי העבודה שלפיהם פועלים הגופים שהוא מברר תלונות בעניינם. תלונה על כמה גופים נילונים מתבררת במשותף באגפים המתאימים.

1 בסעיף 4 לחוק יסוד: מבקר המדינה נקבע כי "מבקר המדינה יברר תלונות מאת הציבור על גופים ואנשים כפי שייקבע בחוק או לפיו; בתפקידו זה יכהן מבקר המדינה בתואר 'נציב תלונות הציבור'".

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה

הנציבות מוסמכת לברר תלונות על משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וגופים מוניציפליים אחרים כגון איגודי ערים ותאגידי מים וביוב, מפעלים או מוסדות של המדינה, חברות ממשלתיות וגופים ציבוריים אחרים שעל פי חוק ניתן להגיש תלונה עליהם, וכן על עובדים ונושאי משרה באותם גופים.

אם התקבלה תלונה הנוגעת לפעולותיהם של גופים שהנציבות אינה מוסמכת לברר תלונות עליהם, מודיעה הנציבות לפונה כי היא אינה מוסמכת לברר את תלונתו ומפנה אותו, במידת האפשר, לגוף שייתכן שיוכל לסייע לו.

נושאי התלונות והעילות להתערבות

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

מי רשאי להגיש תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציבות. הפנייה אינה כרוכה בתשלום אגרה כלשהי, והפונה נדרש לציין בה 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.

דרך הגשת התלונה

אפשר להגיש תלונה הכתובה בכתב יד, ואין צורך בידע משפטי לצורך ניסוחה. התלונה אינה חייבת להיות כתובה בעברית. במידת הצורך נשלחות לתרגום תלונות הכתובות בשפות זרות.

כדי להקל את בירור התלונה ולייעלו, חשוב שהמתלונן יציין בתלונה את מספר תעודת הזהות שלו ואת כתובתו המדויקת למשלוח מכתבים, גם אם התלונה מוגשת באמצעות הדואר האלקטרוני, וכן את מספר הטלפון שלו.

חשוב לצרף לתלונה העתקים (רצוי לא מסמכים מקוריים) של המסמכים הדרושים לבירור התלונה: העתקים של פניות המתלונן לגוף הנילון, תשובות שהתקבלו, החלטות בנושא וכו'.

את התלונה אפשר להגיש לנציבות בכמה דרכים: בתיבות המיועדות לכך הנמצאות בלשכות לקבלת קהל של הנציבות, באמצעות משלוח תלונה בדואר, בפקס ובדואר האלקטרוני ובאמצעות מילוי טופס ייעודי הנמצא באתר האינטרנט של הנציבות שכתובתו www.nezivut.mevaker.gov.il. כמו כן אפשר להגיש תלונה בעל פה באחת הלשכות לקבלת קהל של הנציבות. לא ניתן להגיש תלונה בטלפון.

הלשכות לקבלת קהל

כדי להקל על המתלוננים את הגשת התלונות, מפעילה הנציבות לשכות לקבלת קהל ברחבי הארץ: בירושלים, בתל אביב, בחיפה, בנצרת, בנצרת עילית, בבאר שבע ובלוד. ב-11.12.12 נפתחה לשכה נוספת בקריית שמונה.

הלשכות לקבלת תלונות המצויות באזורי הפריפריה מגבירות את נגישותה של הנציבות לתושבים של אזורים אלה. פעילותן של הלשכות באותם אזורים מאפשרת לאוכלוסיות החלשות בהם, שדרכי הפנייה הרגילות לנציבות - בדואר הרגיל והאלקטרוני או בפקס - אינן תמיד זמינות עבורן, להגיע אל הלשכות, להתייעץ עם העובדים בהן ולמסור להם תלונות. בלשכות עובדים דוברי רוסית וערבית, המסייעים לפונים ללשכה שהעברית אינה שגורה בפהם בהגשת התלונות ובקבלת מידע. בלשכה בבאר שבע עובד עורך דין דובר אמהרית, שמקל את הקשר עם אוכלוסיית יוצאי אתיופיה באזור הדרום.

כדי להביא לידיעת התושבים את דבר קיומו של מוסד הנציבות, את סמכויותיו בנוגע לבירור תלונות ואת הדרכים להגשת תלונות, מקיימות הלשכות פעולות הסברה רחבות היקף בלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות באזורים שבהם

פועלות הלשכות, וכן בקרב ארגונים חברתיים שונים. נוסף על כך, הנציבות מפרסמת את המידע האמור כמה פעמים בשנה בעיתונים המקומיים בעברית, בערבית וברוסית ובעיתונים המופצים בקרב בני הקהילה האתיופית.

הנציבות גם מפיצה במקומות רבים, ובהם לשכות רווחה ומרכזי סיוע, עלוני הסברה בכמה שפות ובהם מידע על פעילותה, על סמכויותיה ועל הדרכים להגשת התלונות.

יצוין כי פעולות הסברה אלה נושאות פרי, ומאז נפתחו הלשכות בשנת 2007, רבים הם הפונים אליהן, בעיקר מקרב אוכלוסיות שקודם לכן מיעטו לפנות לנציבות או כלל לא ידעו על דבר קיומה. כ-23% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2012 הוגשו בלשכות אלה.



בשנת 2012 פנו ללשכות לקבלת קהל של הנציבות כ-6,500 איש. חלק מהפונים הגישו תלונות, וחלקם קיבלו הדרכה וסיוע בפתרון בעיות שהעלו, דבר שבמקרים רבים ייתר את הצורך בהגשת תלונה. פונים שתלונתם לא הייתה ניתנת לבירור בנציבות קיבלו מידע על הגופים המוסמכים לטפל בעניינם.

תיאור הפעילות בלשכות לקבלת קהל מובא להלן בעמ' 56.

בעמ' 377 שבנספחים מובאים כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל בלשכות לקבלת תלונות, וכן מספרי הפקס וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם אפשר להגיש תלונות.

הליך בירור התלונות

לאחר שהוגשה תלונה פותחת הנציבות בבירורה, אלא אם כן נמצא שהיא אינה עומדת בתנאים לבירור תלונה שנקבעו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - חוק מבקר המדינה או החוק), או שהיא קנטרנית או טרדנית, או שהנציבות סברה שהיא אינה הגוף המתאים לבירור התלונה.

הנציבות רשאית להפסיק בירור של תלונה אם נוכחה שהתקיימה אחת העילות המצדיקות את אי-פתיחת הבירור בעניינה, או אם העניין שעליו נסבה התלונה בא על תיקונו, או אם המתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניית הנציבות אליו.

הנציבות מוסמכת לברר תלונות בדרך שתיראה לה, והיא אינה כפופה להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות; היא רשאית לקיים בירור עם כל אדם, אם תמצא שיש תועלת בדבר, וכן לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיה ולמסור לה כל מסמך או ידיעה שלדעתה יש בהם כדי לסייע בבירור תלונה.

תוצאות הבירור

מצאה הנציבות בתום הבירור כי התלונה מוצדקת, תודיע על כך למתלונן ולנילון ותציין את הנימוקים לכך. הנציבות רשאית להצביע לפני הנילון על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו. על הנילון להודיע לנציבות על הצעדים שנקט לתיקון הליקוי.

אם בתום הבירור נמצא כי התלונה אינה מוצדקת, תודיע על כך הנציבות למתלונן ולנילון ותציין את הנימוקים לכך.

סוגי התלונות שלא יבוררו

חוק מבקר המדינה קובע אילו נושאים לא יבוררו ומי הגופים ונושאי התפקידים שלא יבוררו תלונות בעניינם. לפי החוק, לא יבוררו תלונות על נושא המדינה, על הכנסת וועדותיה ועל חבר כנסת; כמו כן לא יבוררו תלונות על הממשלה וועדותיה ועל שר בפעולתו כחבר ממשלה, להבדיל מפעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה, וכן על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק. כמו כן לא יבוררו תלונות על פעולות שיפוטיות או מעין-שיפוטיות ותלונות בנושאים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין ובנושאים שבית משפט או בית דין הכריע בעניינם לגופם.

הנציבות אינה מוסמכת לברר תלונות של חיילים, שוטרים וסוהרים בעניינים הנוגעים לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת; תלונות של עובדי מדינה ושל עובדים בגופים מבוקרים אחרים בעניינים הנוגעים לשירותם באותם גופים לא יבוררו אלא אם כן עניין התלונה הוא חריגה מהוראות חוק, מתקנות, מתקנון שירות המדינה, מהסכמים קיבוציים או מהסדרים כלליים דומים. חריגים לאמור לעיל מצוינים בסעיפים 45-א-45 לחוק הנוגעים לבירור תלונה של עובד בגוף מבוקר המתלונן על פגיעה בו בעקבות חשיפת מעשי שחיתות ותלונה של מבקר פנימי על פגיעה בו בעקבות פעולות שביצע במסגרת תפקידו (ראו בעמוד 30).

הנציבות לא תברר תלונה בנושא שהתקבלה בעניינו החלטה שאפשר, או היה אפשר, על פי דין, להגיש עליה השגה, ערר או ערעור, וכן תלונה שהוגשה יותר משנה לאחר שבוצע המעשה שעליו נסבה או לאחר שדבר המעשה נודע למתלונן, אלא אם כן יש סיבה מיוחדת המצדיקה את הבירור.

תלונות בעניין הפליית נשים

סעיף 6(ג) לחוק הרשות לקידום מעמד האשה, התשנ"ח-1998 (להלן - חוק הרשות), קובע:

"נציב תלונות הציבור ימסור לכנסת דין וחשבון שנתי על כל התלונות שנמסרו לו שעניינן הפליה של אשה כאשה, ויפרט את מסקנותיו לגביהן".

לפי סעיף 6(א) לחוק הרשות, רשאית הרשות לקידום מעמד האשה (להלן - הרשות) להגיש לנציב תלונה על מעשה הנוגע לתחום מתחומי פעולתה, אם היא סבורה שהתלונה ראויה להתברר בידי הנציב ואם הסכים לכך המתלונן.

בשנת 2012 לא הגישה הרשות לנציבות שום תלונה כזאת. עם זאת, התקבלו בנציבות כמה תלונות שעניינן הפליית נשים, שהוגשו לה במישרין. בתלונה אחת קבלה המתלוננת, נציגת ארגון חברתי, על הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו² (להלן

2 הרשות השנייה היא הגורם המפקח על שידורי הטלוויזיה והרדיו של מי שקיבלו זיכיון לכך מטעם המדינה, כגון ערוץ 2, ערוץ 10 ותחנות הרדיו האזוריות.

- הרשות השנייה, אשר לטענתה אינה עושה די כדי להפסיק את הדרת הנשים בתכניותיה של אחת מתחנות הרדיו המשרתת לציבור החרדי.

הרשות השנייה הודיעה לנציבות כי עמדתה היא שהדרת הנשים בתכניותיה של התחנה נוגדת את הוראות הדין ואת הנקבע בזיכיון של התחנה, וכי היא פועלת להסדיר עם התחנה נושא זה. ואולם לדעתה, עדיף לפעול בעניין זה בדרך של שיתוף פעולה עם בעלי הזיכיון, ולא באמצעות הטלת עיצומים על התחנה, כדי להגדיל בהדרגה את שיתוף הנשים בתכניות שהתחנה משרתת.

הרשות השנייה הוסיפה כי הנחתה את התחנה להעלות נשים לשידור בתכניות כלליות ובתכניות המיועדות לנשים, וכן לראיין נשים בעלות תפקיד ציבורי או מומחיות. לדבריה, היא מקיימת מעקב רצוף אחר מידת שיתוף הנשים בתכניותיה של התחנה, והתחנה פועלת כיום בעניין זה על פי ההנחיות שקיבלה.

משנמצא כי הרשות השנייה פועלת למניעת הדרת נשים בתכניותיה של התחנה, לא ראתה הנציבות, לעת עתה, עילה להתערבות נוספת מצדה.

(706674)

בתלונה נוספת הלין המתלונן על הפסקת עבודתה של אשתו במשטרת ישראל. האישה גויסה למשטרה לביצוע פרויקט מסוים, אולם אף שזכתה, לדברי המתלונן, לשבחים על עבודתה היא פוטרה בתום הפרויקט. המתלונן טען כי אשתו פוטרה מכיוון שהרתה במהלך עבודתה.

הבירור העלה כי האישה גויסה למשטרה לפרויקט יזום באגף התנועה שנמשך פרק זמן קצוב, וכי לכל השוטרים שגויסו לפרויקט נאמר מראש כי לאחר סיומו תסתיים העסקתם במשטרה - וכך אכן נעשה. המשטרה גייסה שוב חלק משוטרים אלה, אך המדובר היה בגיוס לתפקיד חדש, והמשטרה לא ראתה לנכון לגייס מחדש גם את אשת המתלונן. הבירור העלה כי להריונה של האישה לא היה משקל כלשהו בקבלת ההחלטה.

נוכח האמור לא מצאה הנציבות עילה להתערב בשיקול הדעת של המשטרה.

(701156)

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה

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. כן נקבעה בסעיפים אלה סמכותו של נציב תלונות הציבור להגן על מבקר פנימי בגוף מבוקר מפני מעשים שננקטים נגדו כתגובה על פעולות שביצע במסגרת תפקידו.

יצוין כי המחוקק הגביל את סמכות הנציב לברר תלונות בענייני עובדים, כאמור בסעיף 38(8) לחוק, משום שסבר שלא ראוי שהנציב יתערב ביחסי עבודה. עם זאת, נוכח החשיבות שבהגנה על עובדים חושפי שחיתות ועל מבקרים פנימיים, הסמיך המחוקק את הנציב לברר תלונות של עובדים אלה.

הוראות החוק בנושא ההגנה על חושפי שחיתות יוצרות איזון בין זכותו של המעסיק לקבל החלטות ניהוליות בנוגע לעובדיו (קידום, פיטורים, העברה מתפקיד וכו') ובין הצורך להגן על עובדים החושפים מעשי שחיתות ועקב כך סובלים מתגובות חריפות של מעסיקהם.

התנאים לבירור התלונות

כדי שתלונה תבורר כתלונה של עובד החושף מעשי שחיתות או של מבקר פנימי שפגעו בו, עליה לעמוד בכמה תנאים מצטברים הקבועים בסעיף 45א לחוק, כדלקמן:

תלונה של עובד החושף שחיתות

1. התלונה היא של עובד בגוף מבוקר על מעשה שעשה הממונה עליו במקום עבודתו כתגובה על כך שהוא הודיע על מעשי שחיתות שבוצעו באותו גוף.

יצוין כי המונח "שחיתות" אינו מוגדר בחוק מבקר המדינה או בחוקים אחרים. נוכח תפקידו של מוסד מבקר המדינה - שמירה על טוהר המידות ועל כללי מינהל תקין

- והגנה על עובדים שהתריעו על מעשים חמורים שנעשו במקומות עבודתם והתנכלו להם בשל כך - ניתנת למונח זה פרשנות תכליתית רחבה, בהתאם לנסיבות המקרה.
2. המעשה שעשה הממונה פגע במישרין במתלונן, והוא מנוגד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או מנוגד לסדרי מינהל תקין או היו בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
3. המתלונן הודיע על מעשי השחיתות שנעשו בגוף שהוא עובד בו לפני שנעשה כלפיו המעשה שעליו התלונן.
4. ההודעה האמורה הוגשה בתום לב ועל פי נהלים תקינים. תום לב לעניין זה פירושו שהעובד האמין כי מעשי השחיתות שעליהם הודיע אכן נעשו, והיה לו לכאורה יסוד סביר להאמין בכך. הודעה על פי נהלים תקינים פירושה הודעה למי שבסמכותו לבדוק את התלונה בין בגוף עצמו (לדוגמה, הממונה על העובד או המבקר הפנימי) ובין מחוצה לו (לדוגמה, מבקר המדינה או משטרת ישראל). ואולם לפי סעיף 45ב לחוק, אם מצא הנציב הצדקה לכך, הוא רשאי לברר את התלונה אף אם העובד הודיע על מעשי שחיתות שלא על פי נהלים תקינים.
5. המעשה שעליו נסבה התלונה נעשה בתגובה על ההודעה האמורה על מעשי שחיתות, כלומר נמצא כי היה קשר סיבתי בין הודעת המתלונן על מעשי השחיתות ובין המעשה שנעשה כלפיו.

תלונה של מבקר פנימי

1. התלונה היא על מעשה שעשה הממונה על המבקר הפנימי, ובלבד שמדובר במעשה החורג מהוראות חוק, מתקנות, מהתקשי"ר, מהסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים, או בהעברת המבקר הפנימי מתפקידו.
2. המעשה האמור נעשה בתגובה על פעולות שביצע המבקר הפנימי במסגרת מילוי תפקידו.

מתן צו הגנה או סעד אחר

רק בהתקיים כל התנאים האמורים לעיל, וכיחוד התנאי בדבר הקשר הסיבתי בין הודעת המתלונן על מעשי השחיתות או פעולות הביקורת הפנימית ובין המעשה שעליו הוא הליץ, יוציא הנציב צו להגנת המתלונן בהתאם לסמכותו שנקבעה בסעיף 45ג לחוק.

המחוקק הקנה לנציב שיקול דעת רחב בנוגע לתוכן צו ההגנה, והנציב רשאי לתת כל צו שימצא לנכון ולצורך כדי להגן על זכויות העובד בשים לב לצורך בשמירה על התפקוד התקין של הגוף שבו הוא עובד ובמניעת שיבושים בפעילותו.

הנציב רשאי לתת צו הגנה זמני, התקף עד סיום בירור התלונה או עד מתן החלטה אחרת של הנציב. הצו נועד למנוע פגיעה נוספת במתלונן במהלך הבירור או למנוע שינוי במעמדו, בשכרו או בתנאי עבודתו של המתלונן, אם יש חשש שבתום הבירור לא יהיה אפשר להחזיר את המצב לקדמותו.

אם הייתה התלונה של עובד שפוטר, רשאי הנציב להורות על ביטול הפיטורים; ואם סבור הנציב שהחזרת העובד לעבודה עלולה לפגוע בתפקודו התקין של הגוף שהוא עובד בו, הוא רשאי להורות על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות. הנציב אף רשאי להורות על העברת העובד למשרה אחרת בשירות מעסיקו.

התוצאות של מתן צו הגנה

עד היום כוּבְדו כל צווי ההגנה שנתן הנציב. על פי סעיף 145 לחוק, היועץ המשפטי לממשלה, נציב שירות המדינה או העומד בראש הגוף הנילון רשאים לבקש מהנציב לעיין מחדש בהחלטתו. אם הנילון משיג על תוצאות הבירור או על עצם מתן הצו או מוסר לנציבות מידע חדש שלא היה בידיה בעת בירור התלונה, מובאת ההשגה לפני הנציב כדי שישקול אם יש מקום לבחון שוב את העניין; הוא הדין במקרה שבו מתלונן משיג על החלטתו של הנציב שלא לתת לו צו הגנה.

הסיבות לאי-מתן צו הגנה

בנציבות מתקבלות תלונות רבות של עובדים ולפיהן מעסיקם פגע בהם משום שחשפו מעשי שחיתות במקום עבודתם. לא תמיד הנציב נותן צו הגנה בעניינם, מהסיבות המפורטות להלן:

1. הסיבה העיקרית שבגינה אין הנציב נותן צו הגנה היא אי-עמידה בתנאים למתן הצו שנקבעו בחוק:

(א) בירור חלק מהתלונות העלה שהעובד מבקש את הגנת הנציב אף שלא הודיע על מעשי שחיתות, או שהמעשים שעליהם הודיע אינם בגדר מעשי שחיתות אלא לכל היותר מעידים על אי-תקינות מינהלית.

יצוין כי במסגרת בירור התלונות הנציבות אינה בוחנת אם אכן בוצעו מעשי השחיתות שהמתלונן התריע עליהם, אלא אם המתלונן האמין בתום לב שהם נעשו, ואם היה לו לכאורה יסוד סביר להאמין בכך. האגפים העוסקים בביקורת המדינה במשרד מבקר המדינה הם האמונים על עריכת ביקורת, ובין היתר על בדיקה אם נעשו מעשי שחיתות בגוף המבוקר, ולכן הנציבות מעבירה את הטענות על מעשי השחיתות ליחידת הביקורת במשרד הנוגעת בדבר. ראוי להבהיר כי תכניות עבודתו של משרד מבקר המדינה נקבעות בהתאם למכלול שיקולים ואילוצים ובהם המסגרת החוקית, אינטרסים ציבוריים, מגבלות כוח האדם והאמצעים העומדים לרשות מבקר המדינה, ולכן לא תמיד נבדקות טענות אלו במקביל לבירור התלונה בנציבות. ואולם גם אם אין באפשרות המשרד להתחייב כי נושא מסוים ישובץ בתכנית העבודה השנתית של ביקורת המדינה, מבקר המדינה רואה במידע המגיע לאגפי הביקורת מהציבור תרומה משמעותית לביקורת המדינה.

(ב) בחלק ניכר מהתלונות שבוררו לא נמצא קשר סיבתי בין הודעת המתלונן על מעשי שחיתות ובין המעשים שעליהם הוא הלך - פיטוריו או פגיעה אחרת בזכויותיו כעובד. מדובר, למשל, בתלונות של עובדים שהודיעו על מעשי שחיתות לאחר שהחלו לנקוט נגדם הליכי פיטורים או הליכים משמעתיים. לא מן הנמנע שחלק מהמתלוננים האלה ביקשו לנצל את ההגנה שנותן החוק לחושפי שחיתות וטענו שהסיבה לפיטוריהם היא חשיפת שחיתות, ידיעה על מעשי שחיתות או מניעת מעשי שחיתות.

יצוין כי סעיף 45 לחוק קובע כי הגשת תלונה כאמור בסעיפים 45א או 45ב לחוק שלא בתום לב או מתוך קנטרנות היא עברת משמעת.

2. סיבה נוספת לאי-מתן צו הגנה ולהפסקת בירור של תלונה היא פנייה של המתלונן לבית המשפט או לבית הדין לעבודה באותו עניין; על פי סעיף 38(5) לחוק, הנציבות מנועה מלברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או בעניין שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.

3. צו הגנה אינו ניתן גם אם המתלונן והמעסיק הגיעו לידי הסדר ביניהם במהלך בירור התלונה.

הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות

למרות תרומתם הרבה של חושפי השחיתות לגילוי השחיתות הציבורית ולמיגורה, הניסיון המצטבר בטיפול בתלונות של עובדים אלה מלמד כי לא נעשה די בתחום ההגנה עליהם, הן בתחום החקיקה והן מבחינת שינוי התפיסה החברתית-תרבותית לגבי אותם עובדים.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רואה בהגנה על חושפי שחיתות אינטרס לאומי, והוא עושה שימוש נרחב בסמכות שהוקנתה לו בחוק מבקר המדינה למתן צווי הגנה לאותם עובדים. בד בבד הוא פועל להרחבת היקף ההגנה על עובדים אלה, בין באמצעות שינויי חקיקה שירחיבו את אוכלוסיית העובדים הזכאים להגנה ואת היקף ההגנה עליהם ובין באמצעות הסתייעות בגופים שונים העשויים לתרום להגנה על עובדים אלה:

- מתלוננים חושפי שחיתות סובלים לעתים מאיומים על חייהם ועל רכושם ואף מפגיעה ממשית בעקבות חשיפת השחיתות. מאחר שאין למשרד מבקר המדינה הכלים להתמודד עם תופעה זו, יזם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנייה לרשות להגנת עדים מאוימים שבמשרד לביטחון הפנים על מנת לבדוק אפשרות של שיתוף פעולה בין הגופים באופן שיאפשר להסתייע ברשות לצורך מתן הגנה לאותם עובדים חושפי שחיתות היכולים להיחשב כעדים מאוימים כהגדרתם בחוק להגנה על עדים, התשס"ט-2008, ולצורך תמיכה בהם.
 - לאחרונה מינה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צוות עבודה בראשות מנהל נציבות תלונות הציבור, לפיתוח מודל לטיפול הוליסטי בחושפי שחיתות.
 - חוק מבקר המדינה אינו מקנה לנציב סמכות להורות כי עובד ישופה על הוצאותיו המשפטיות במסגרת בירור תלונתו, אף אם תלונתו נמצאה מוצדקת והוא קיבל צו הגנה. שלא כמעביד, המסתייע ביועץ משפטי של הגוף הנילון ולעתים ביועצים משפטיים מהשורה הראשונה ששירותיהם עולים ממון רב, נאלץ העובד לממן בעצמו את עלות העסקת עורך הדין שיסייע לו בהתמודדות עם התנכלויות המעביד בעקבות חשיפת השחיתות.
- מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנה בעניין זה ליועץ המשפטי לממשלה, לשר המשפטים ולוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת וביקשם לתת את הדעת על הסוגיה ולבדוק אפשרות של תיקון חוק מבקר המדינה באופן

שלנציב תהיה סמכות לחייב את המעביד לשלם את הוצאותיו המשפטיות של העובד שתלונתו תימצא מוצדקת.

- לפי חוק מבקר המדינה בנוסחו דהיום, ארגוני עובדים ואיגודים מקצועיים הם גופים שאפשר להחיל עליהם את ביקורת המדינה בתחומים מסוימים, אך נציב תלונות הציבור אינו מוסמך לפי החוק לברר תלונות עליהם. הנציב פנה לוועדה לענייני ביקורת המדינה וביקש כי תשקול לתקן את חוק מבקר המדינה באופן שהוא ירחיב את סמכות נציב תלונות הציבור לברר תלונות גם על ארגוני עובדים ואיגודים מקצועיים ובמסגרת זו לתת צווי הגנה לחושפי שחיתות בגופים אלה.
- עוד בדצמבר 2007, במסגרת חוות הדעת בנושא "הגנה על חושפי מעשי שחיתות" שהגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת¹, הוא ציין כי לעתים מבקרים פנימיים בגופים מבוקרים נקלעים במסגרת תפקידם לחיכוכים ולעימותים עם הממונים עליהם, ובתגובה על כך עשויים אלה לפגוע בזכויותיהם או לנסות לבוא עמם חשבון באמצעות הגשת תלונות למשטרה או נקיטת צעדים משמעתיים נגדם, והכול כדי למנוע מהם לבצע ביקורת ראויה. בדצמבר 2011 קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת דיון מעקב בחוות הדעת. בדיון, שנסב על הקשיים הכרוכים במתן הגנה אפקטיבית ומלאה לחושפי שחיתות ועל הדרכים להרחבת ההגנה, הציעה הנציבות, בין השאר, לשקול שינוי של המצב החוקי באופן שהעמדתו לדין משמעתי של מבקר פנימי בגופים מבוקרים או פיטוריו יהיו כפופים לביקורת חיצונית של היועץ המשפטי לממשלה או של גורם ניטרלי אחר. בכך תגבר עצמאותו של המבקר הפנימי ואי-תלותו בממונים עליו ויתאפשר ביצועה של ביקורת ראויה בגופים הציבוריים.

הגברת המודעות לפועלם של חושפי השחיתות

הניסיון המצטבר בטיפול בחושפי שחיתות מלמד כי מלבד הפגיעה בזכויותיהם כעובדים, הם סובלים מפגיעות במישורים נוספים שאין לגביהן פתרון מספק או אפקטיבי בחקיקה הקיימת. לדוגמה, אף שלפי חוק מבקר המדינה אי-קיום צו הגנה שנתן הנציב הוא בגדר עברת משמעת, לא תמיד פוסקות ההתנכלויות לחושף

1 חוות הדעת הוגשה לפי סעיף 21 לחוק מבקר המדינה וניתן למצוא אותה באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה.

השחיתות במקום עבודתו, גם אם קיבל צו הגנה. לעתים בעקבות החשיפה הופך העובד ממאשים למואשם: מוגשות נגדו תלונות על עברות משמעותיות ואף תלונות למשטרה; אם הוא ממשיך לעבוד בכפוף לממונים שעליהם התלונן, הם עשויים להמשיך להתנכל לו באמצעות "שינויים ארגוניים": סמכויותיו נלקחות ממנו, תפקידו מרוקן מתוכן או נמנעים ממנו הכלים הדרושים לו לביצוע עבודתו השוטפת.

על פי רוב, אין גם בצו ההגנה כדי להפחית את הבידוד החברתי והלחץ הנפשי שנגרם לעובד אשר צריך להתמודד עם חבריו לעבודה שמתנכרים לו, מנדים אותו ורואים בו בוגד בשל חשיפת השחיתות. גם אם חושף השחיתות עוזב את מקום עבודתו, אפילו תוך קבלת פיצויים מוגדלים, הוא עשוי להתקשות במציאת עבודה חלופית, בגלל גיל מתקדם או משום שהוא מתויג כ"עושה צרות".

יהיה קשה לשנות את היחס השלילי כלפי עובדים החושפים מעשי שחיתות בלא להגביר את המודעות - בקרב כלל הציבור ובקרב הגופים המבוקרים - לפועלם ולתרומתם לשמירה על טוהר המידות בשירות הציבורי ולעובדה שהם מוכנים לסכן את מקום עבודתם כדי להתריע על מעשי שחיתות במקום עבודתם.

אחת הדרכים להגברת המודעות לנושא היא הענקת תעודות ממצאים ותעודות הוקרה לעובדים שתלונותיהם נמצאו מבוססות, בהתאם להוראות החוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי, התשנ"ב-1992. לפי סעיף 2(א) לחוק זה, אם עובד ציבור התלונן בתום לב ועל פי נהלים תקינים על מעשה שחיתות או על פגיעה אחרת בטוהר המידות שבוצעו במקום עבודתו ותלונתו נמצאה מבוססת, מחובתו של העומד בראש הגוף שהוגשה לו התלונה להודיע למתלונן כי הוא זכאי לקבל תעודת ממצאים אם תימצא תלונתו מבוססת.

ביוני 2007 תוקן החוק לעידוד טוהר המידות ונקבע בו כי העומד בראש גוף שהוגשו לו תלונות על מעשי שחיתות או על פגיעה אחרת בטוהר המידות ימסור לנציב תלונות הציבור דוח על מספר התלונות שהוגשו או הועברו לו ועל נושאייהן (אלא אם כן הגילוי עלול לגרום לשיבוש הליכי הבדיקה או החקירה) וכן על תעודות ממצאים שמסר למתלוננים בצירוף העתקיהן. לפי החוק, נציב תלונות הציבור יגיש לכנסת בט"ו בשבט בכל שנה דין וחשבון ובו מרוכזים הדיווחים שנמסרו לו.

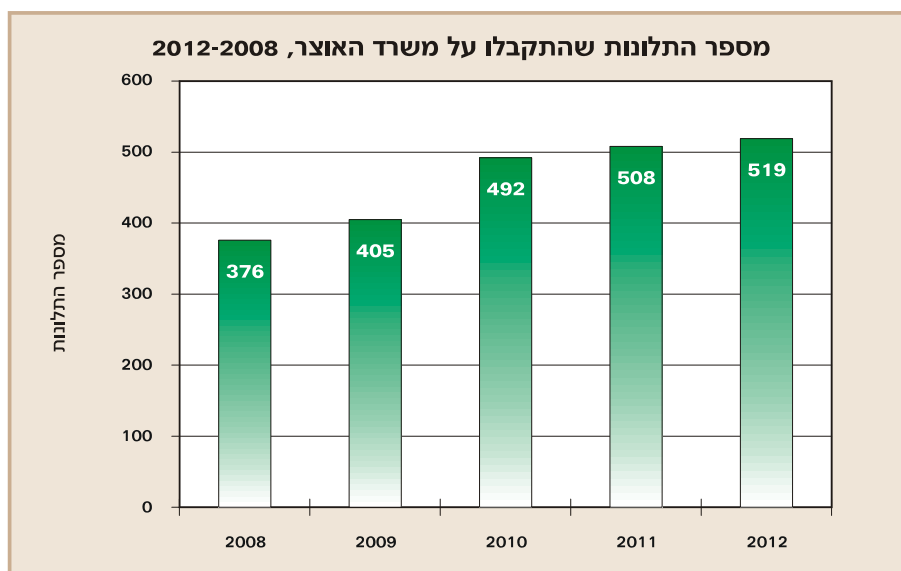
מאז תוקן החוק התקבלו בנציבות תלונות הציבור דיווחים מעטים מאוד לפי החוק על תעודות ממצאים שנמסרו לחושפי שחיתות. אפשר שהסיבות לכך הן שהגופים אינם מוסרים תעודות ממצאים לחושפי שחיתות, שהם אינם ערים לחובת הדיווח החלה עליהם על פי החוק או שרק לאחרונה הותקנו תקנות המסדירות את אופן הדיווח לפי החוק ואת תוכנו.

נציב תלונות הציבור פנה למשרד המשפטים, שהוא המשרד הממונה על ביצוע החוק, וביקשו לנקוט צעדים שמטרתם להביא לידיעת הרשויות השונות את חשיבותו של החוק ואת חובת הדיווח החלה עליהן על פיו.

נתוני התלונות על משרדי ממשלה

70	משרד האוצר
72	משרד המשפטים
74	משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים
76	משרד הבריאות
78	משרד החינוך
80	משרד הבינוי והשיכון
82	משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
84	משרד הביטחון
86	משרד ראש הממשלה
88	משרד הפנים
90	משרד הרווחה והשירותים החברתיים

משרד האוצר



מרבית התלונות על משרד האוצר היו על הגופים האלה (המספר בסוגריים מציין את מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף): רשות המסים בישראל (302), אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון (90) והרשות לזכויות ניצולי השואה (46).

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד האוצר בשנת 2012

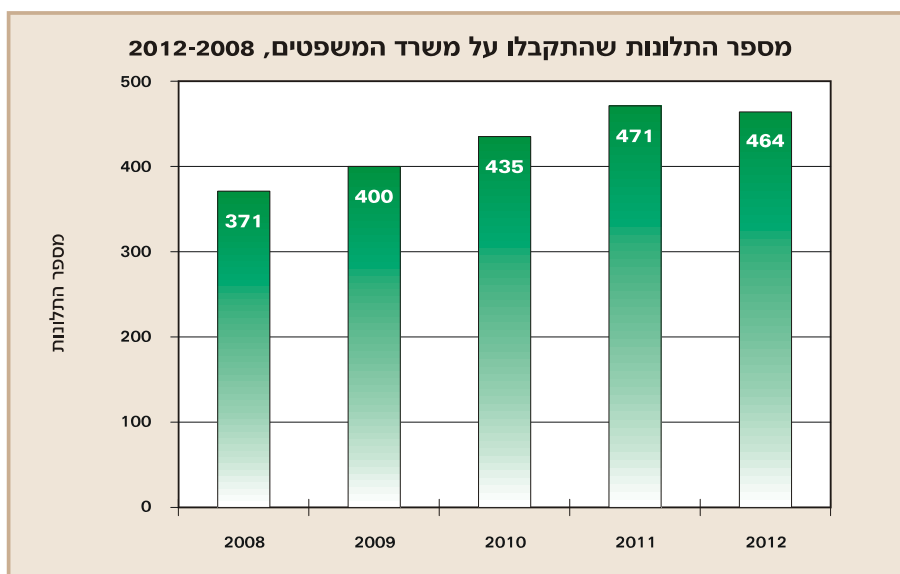
- השירות לציבור
- ליקויים בגביית חובות מס ובביצוע החזרי מס

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד האוצר בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
555			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
73	144	338	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		223 66%	115 34%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד האוצר ראו תלונות 1-6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה" (עמ' 143), וכן תלונות 1-2 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 191).

משרד המשפטים



בתלונות על משרד המשפטים נכללות בין השאר תלונות על הגופים האלה (המספר בסוגריים מציין את מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף): הלשכות לסיוע משפטי (129), אגף האפטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי (49), פרקליטות המדינה (45) ורשות התאגידים (40).

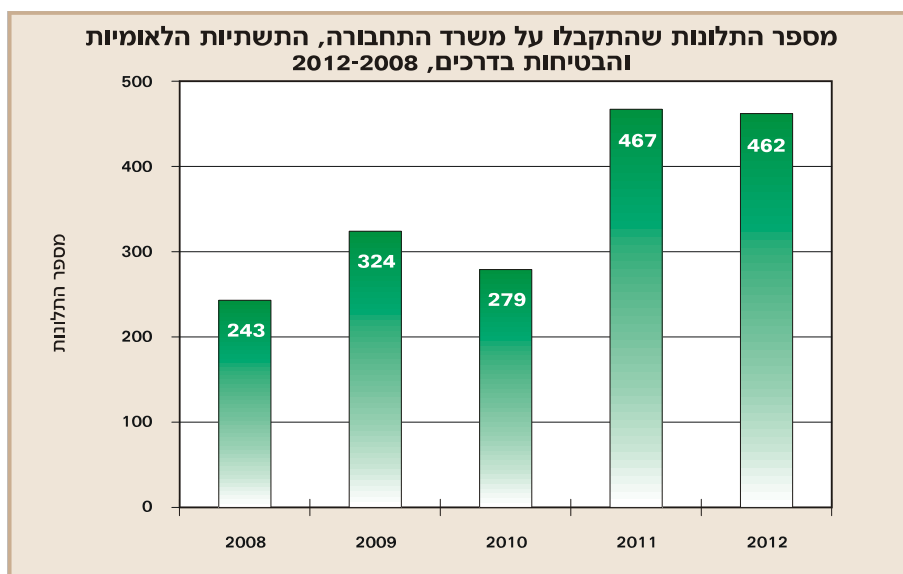
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד המשפטים בשנת 2012

- השירות לציבור
- הטיפול בבקשות לסיוע משפטי והשירות הניתן למקבלי הסיוע
- הפיקוח על נותני שירותים, כגון אפטרופוסים, כונסי נכסים ועורכי דין
- הטיפול בהליכי חקירה, בהגשות ערר ובהליכים משפטיים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד המשפטים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
524			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
163	176	185	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		159 86%	26 14%

משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים



207 מהתלונות היו על אגף הרישוי במשרד.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים בשנת 2012

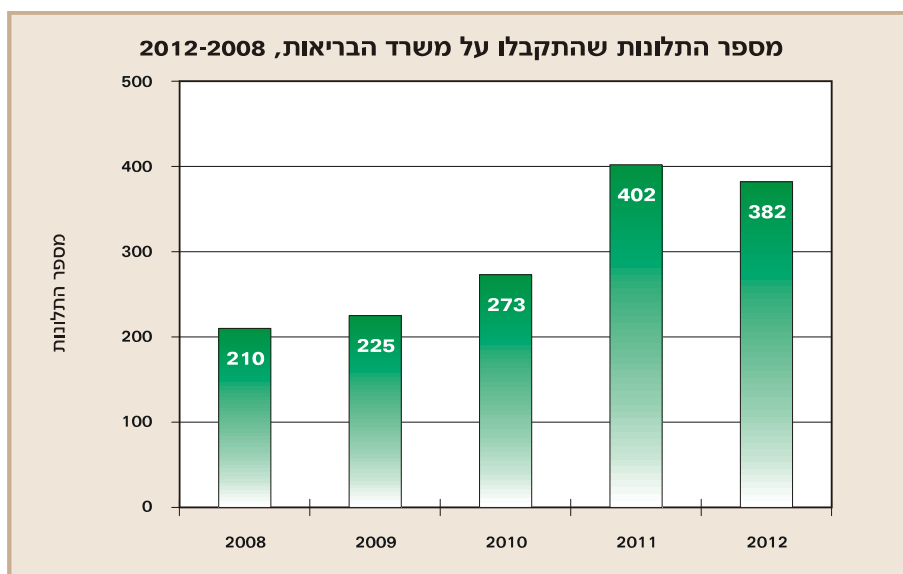
- השירות לציבור
- ליקויים במתן רישיונות נהיגה ורישיונות רכב
- הפיקוח על התחבורה הציבורית

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד התחבורה, התשתיות
הלאומיות והבטיחות בדרכים בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
510			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
57	154	299	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		164 54.8%	135 45.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד התחבורה ראו תלונה 13 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 217).

משרד הבריאות



34 מהתלונות על משרד הבריאות היו תלונות שעניינן המכון הרפואי לבטיחות בדרכים.

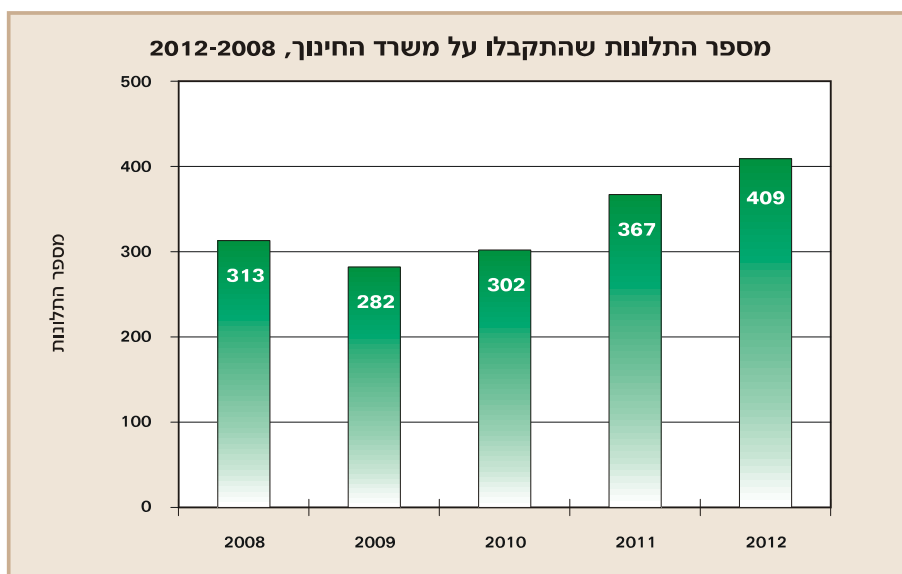
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבריאות בשנת 2012

- השירות לציבור
- קבלת שירותים רפואיים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבריאות בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
456			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
131	124	201	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		159 79%	42 21%

משרד החינוך



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד החינוך בשנת 2012

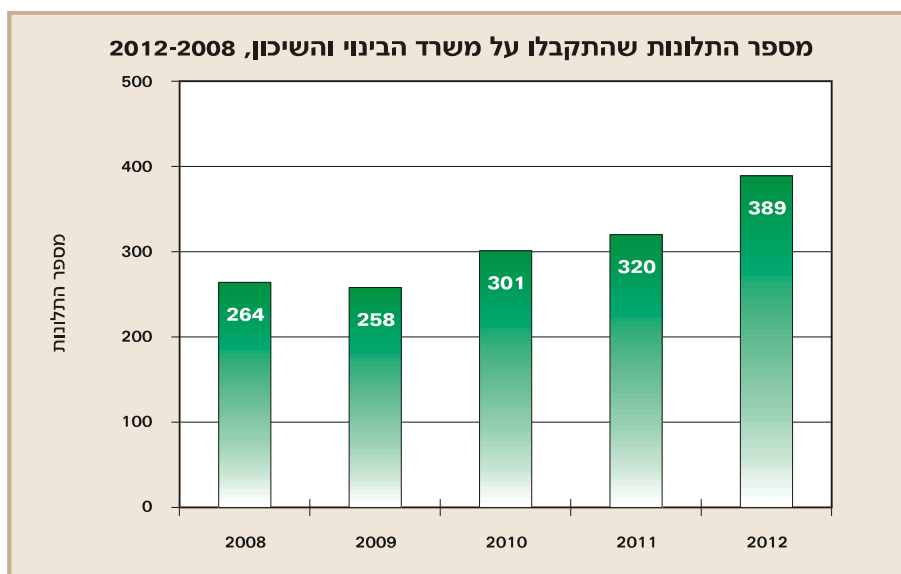
- השירות לציבור
- רישום לבתי ספר והעברה מבית ספר אחד לאחר
- סדרי השהות בבתי הספר והפיקוח על בתי הספר
- תשלומי הורים ותשלומים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד החינוך בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
451			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
56	219	176	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		119 67.6%	57 32.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד החינוך ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" בעמ' 169, וכן תלונות 4-9 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 199).

משרד הבינוי והשיכון



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2012

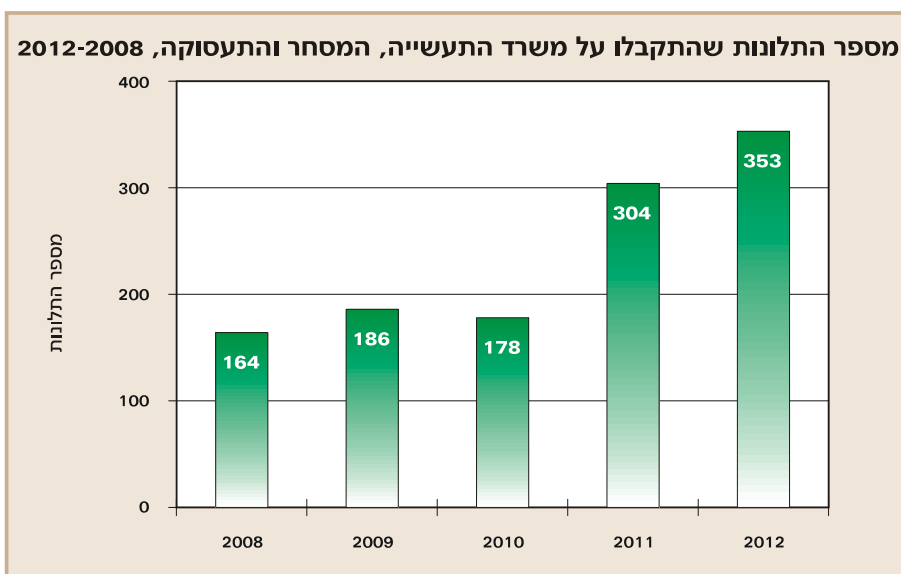
- הזכאות לסיוע בשכר דירה
- הדיור הציבורי

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
443			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
21	106	316	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		299 94.6%	17 5.4%

על טיפול הנציבות בתלונה על משרד הבינוי והשיכון ראו תלונה 3 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 157).

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה



30 מהתלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה הן תלונות שעניינן רשם האגודות השיתופיות, ו-20 מהתלונות הן תלונות שעניינן המועצה הישראלית לצרכנות.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בשנת 2012

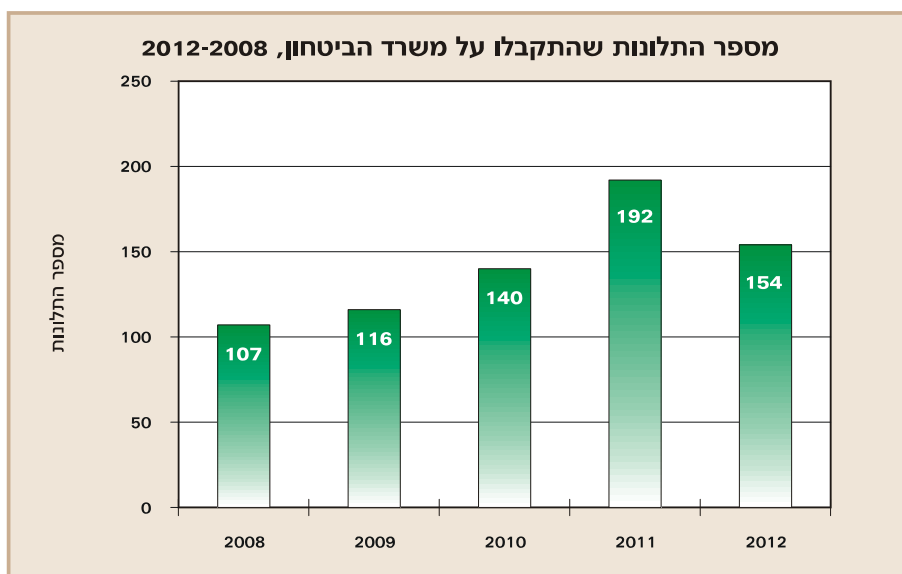
- השירות לציבור
- רישום למעונות יום ומשפחתונים וקביעת דרגת ההנחה בשכר הלימוד
- רישוי מקצועי

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
315			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
35	111	169	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		105 62%	64 38%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ראו תלונה 2 בפרק "אי-מתן הודעות על זכות ערר או ערעור" (עמ' 162), וכן תלונה 14 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 219).

משרד הביטחון



100 מהתלונות על משרד הביטחון היו תלונות שעניינן אגף שיקום נכים במשרד.

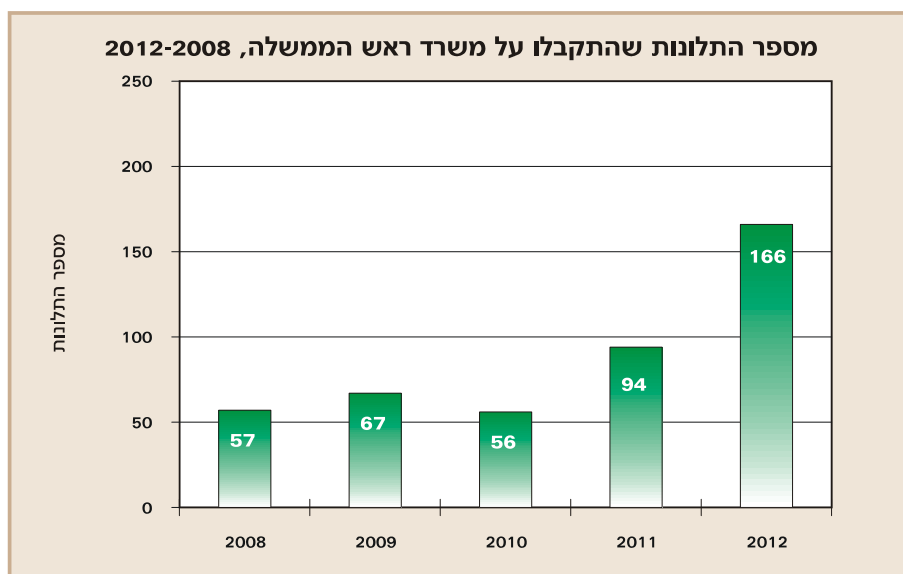
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הביטחון בשנת 2012

- השירות לציבור
- הסיוע לנכי צה"ל

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הביטחון בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
177			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
23	54	100	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		58 58%	42 42%

משרד ראש הממשלה



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2012

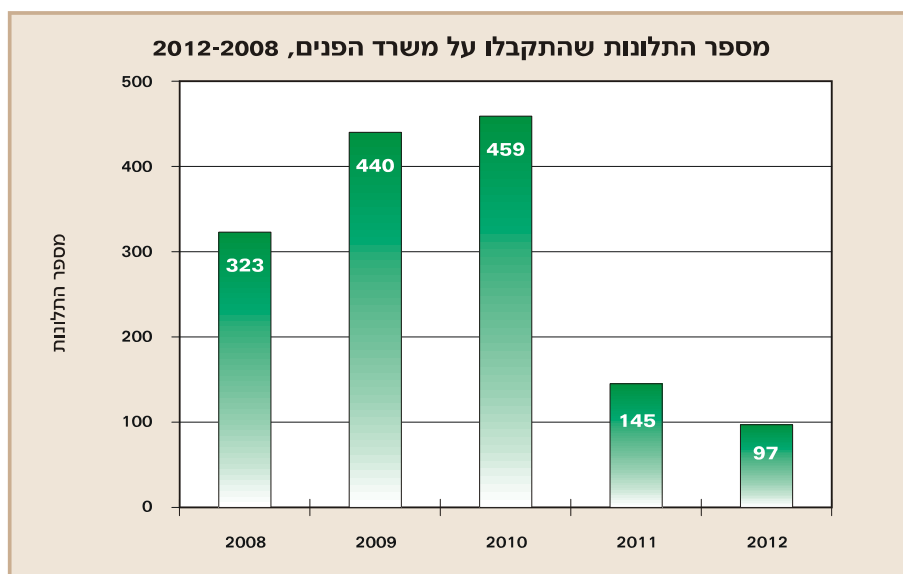
- מניעת תושבי הרשות הפלסטינית מלהיכנס לארץ
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
172			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
20	86	66	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		51 77.3%	15 22.7%

על טיפול הנציבות בתלונה על משרד ראש הממשלה - הרבנות הראשית, ראו בפרק
"תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 170).

משרד הפנים



* עד שנת 2011 נכללו בנתוני התלונות על משרד הפנים תלונות שהתקבלו בעניינה של רשות האוכלוסין וההגירה. משנת 2012 מצוינים הנתונים הנוגעים לתלונות שהוגשו על הרשות בנפרד (בעמ' 102).

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הפנים בשנת 2012

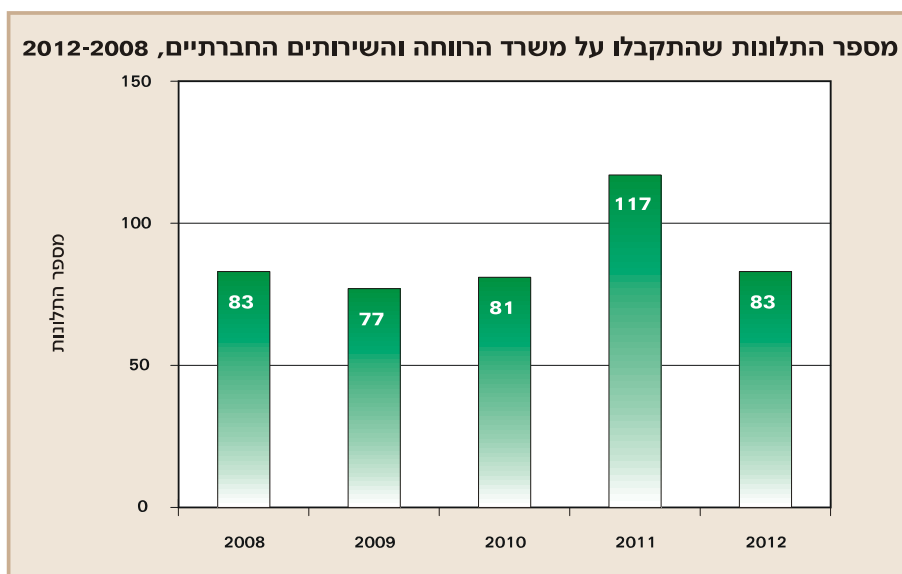
- השירות לציבור
- ענייני תכנון ובנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הפנים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
118			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
42	36	40	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		29 72.5%	11 27.5%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד הפנים ראו תלונה 10 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 211).

משרד הרווחה והשירותים החברתיים



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הרווחה והשירותים החברתיים בשנת 2012

- הפיקוח על המעונות ועל העזרה הסוציאלית שנותנות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הרווחה והשירותים החברתיים בשנת 2012

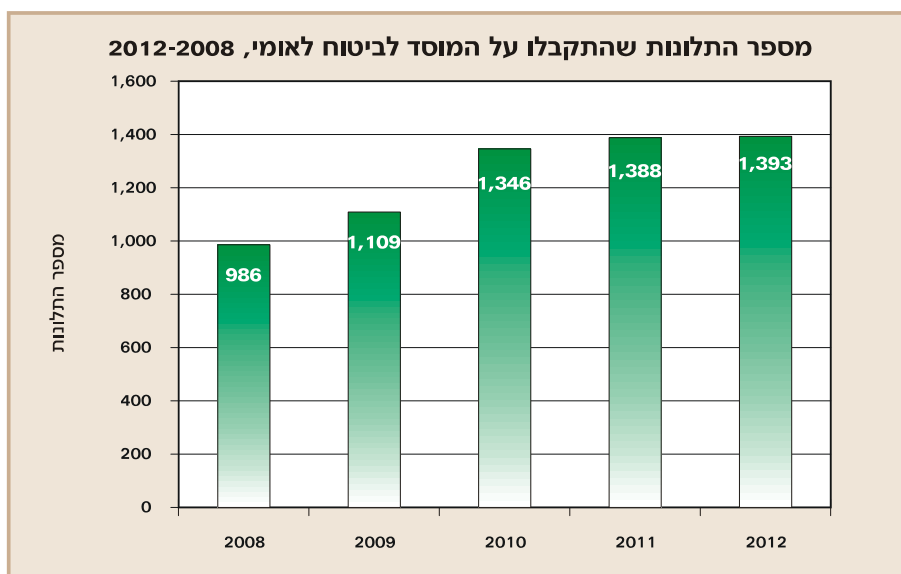
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
103			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
18	31	54	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		41 75.9%	13 24.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 11-12 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 213).

נתוני התלונות על מוסדות מדינה

94	 המוסד לביטוח לאומי
96	 משטרת ישראל
98	 צבא ההגנה לישראל (צה"ל)
100	 רשות השידור
102	 רשות האוכלוסין וההגירה
104	 רשות האכיפה והגבייה
106	 מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
108	 מינהל מקרקעי ישראל
110	 שירות בתי הסוהר
112	 שירות התעסוקה

המוסד לביטוח לאומי



הנושאים העיקריים של התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2012

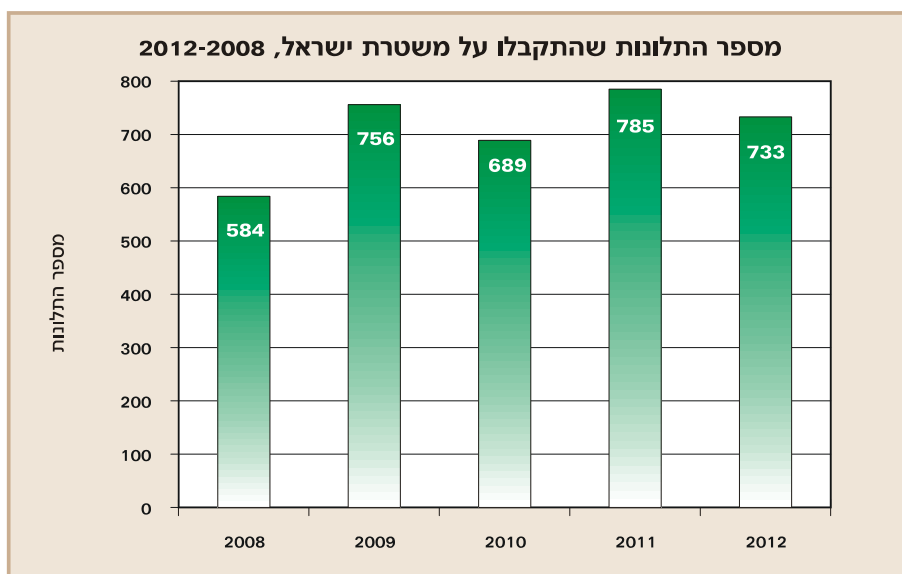
- הזכאות לגמלאות
- גבייה החובות של המוסד והליכי ההוצאה לפועל שהמוסד נוקט לשם כך
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
1,640			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
178	611	851	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		690 81.1%	161 18.9%

על טיפול הנציבות בתלונות על המוסד לביטוח לאומי ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 171), וכן תלונות 2 ו-15-22 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 195 ועמ' 229).

משטרת ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על משטרת ישראל בשנת 2012

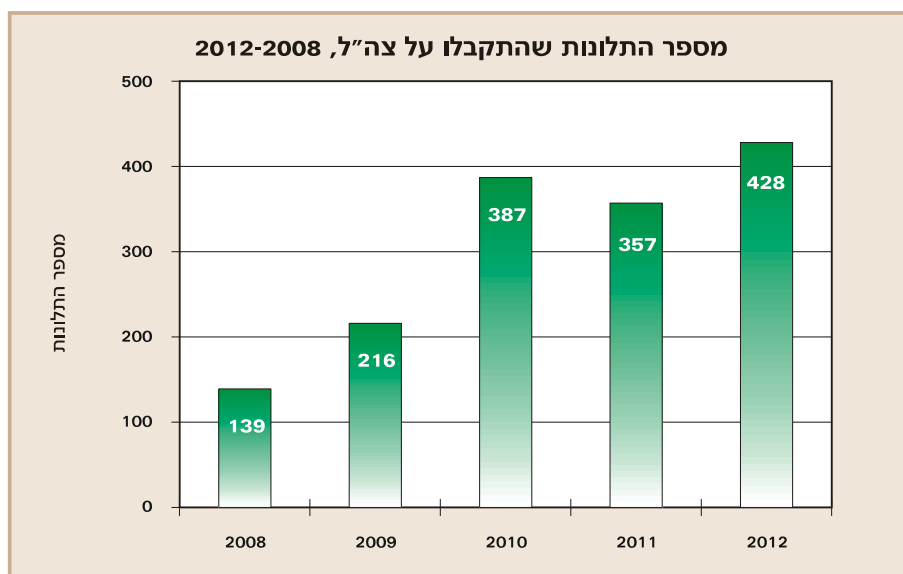
- השירות לציבור
- ליקויים בהליכי חקירה
- תעבורה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משטרת ישראל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
809			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
137	300	372	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		229 61.6%	143 38.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על משטרת ישראל ראו תלונות 27-29 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 253).

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)



הנושאים העיקריים של התלונות על צה"ל בשנת 2012

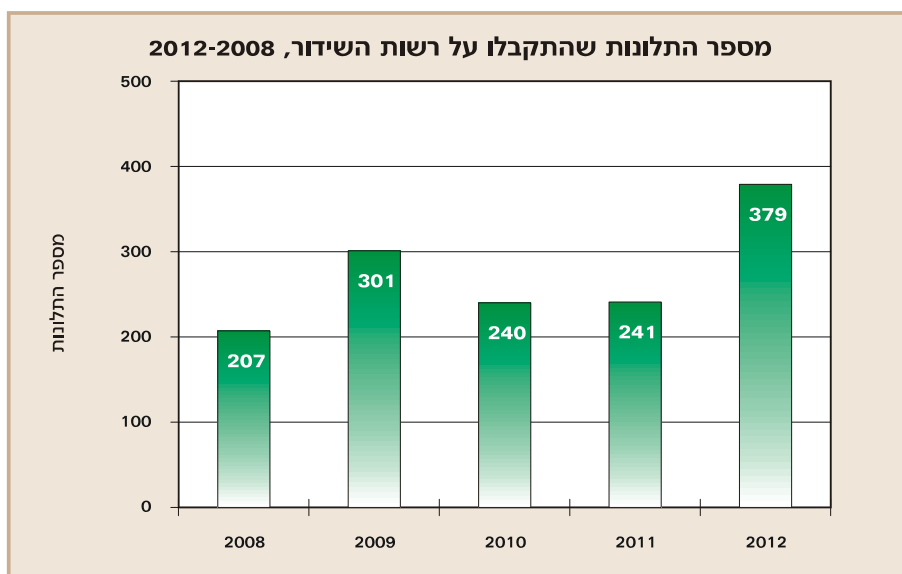
- הגיוס וקבלת פטור משירות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על צה"ל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
450			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
59	113	278	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		184 66.2%	94 33.8%

על טיפול הנציבות בתלונות על צה"ל ראו תלונה 30 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 261).

רשות השידור



הנושאים העיקריים של התלונות על רשות השידור בשנת 2012

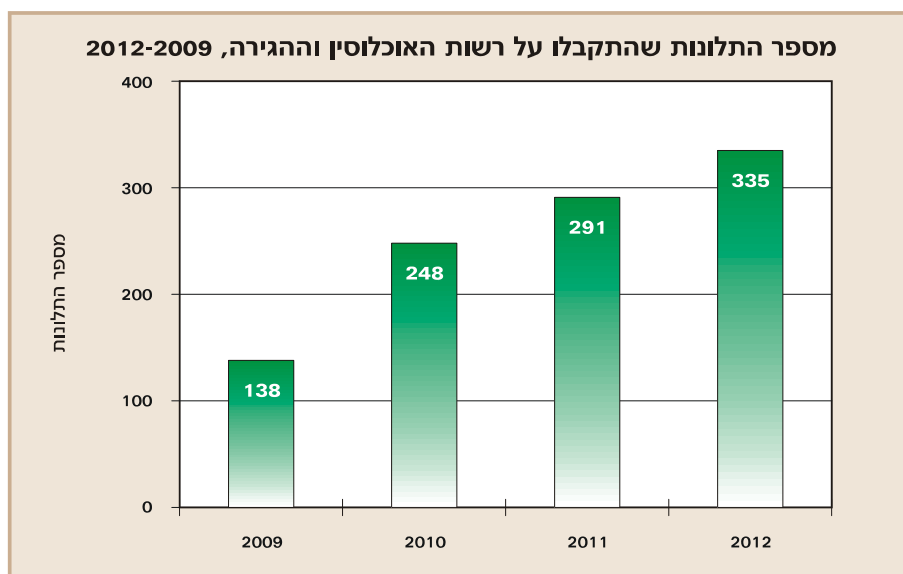
- החיוב באגרת טלוויזיה
- ליקויים בגביית האגרה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות השידור בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
415			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
46	121	248	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		119 48%	129 52%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות השידור ראו תלונות 36-38 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 273).

רשות האוכלוסין וההגירה



* רשות האוכלוסין וההגירה הוקמה בשנת 2008 כיחידת סמך עצמאית, לפי החלטת ממשלה, והחלה לפעול באותה שנה באופן מדורג. הנתונים המובאים כאן בדבר התלונות שהתקבלו על הרשות הם אפוא משנת 2009 ואילך.

הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה בשנת 2012

- השירות לציבור
- אזרחות ואשרות

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה
בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
368			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
20	185	163	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		132 81%	31 19%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האוכלוסין וההגירה ראו בפרק "תלונות
שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 173), וכן תלונות 31-32 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 263).

רשות האכיפה והגבייה



* בינואר 2009 הופרדו מערכות ההוצאה לפועל וגביית הקנסות מהנהלת בתי המשפט והפכו ליחידת סמך עצמאית. הנתונים לשנת 2008 המצוינים בתרשים משקפים את מספרן הכולל של התלונות על לשכות ההוצאה לפועל ועל המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

בתלונות על רשות האכיפה והגבייה נכללו 134 תלונות שעניינן לשכות ההוצאה לפועל ו-76 תלונות שעניינן המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2012

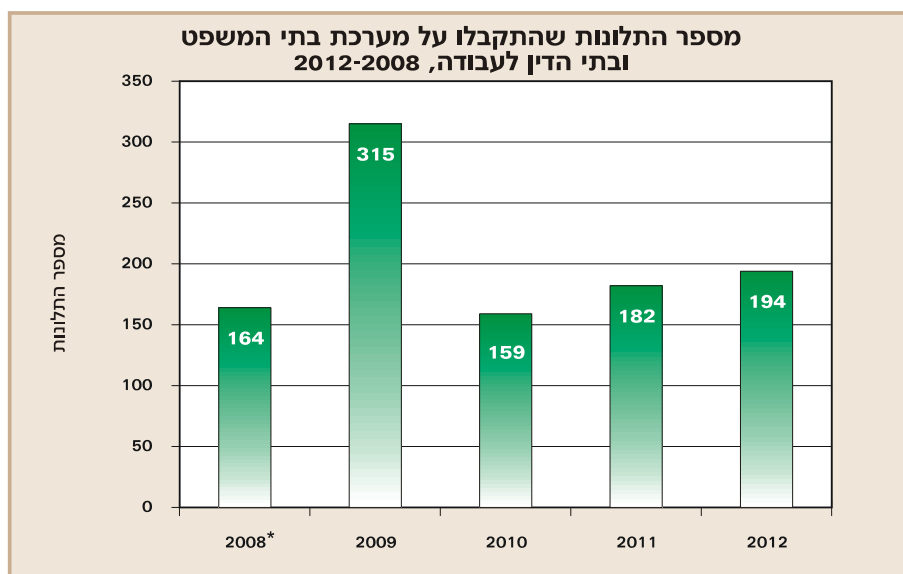
- הליכי גבייה והוצאה לפועל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
252			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
99	64	89	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		72 80.9%	17 19.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האכיפה והגבייה ראו תלונות 33-34 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 267).

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה



* בתלונות על מערכת בתי המשפט שהתקבלו בשנת 2008 נכללות גם תלונות על לשכות ההוצאה לפועל ועל המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, אשר עד ינואר 2009 נכללו בתלונות על הנהלת בתי המשפט.

הנושאים העיקריים של התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2012

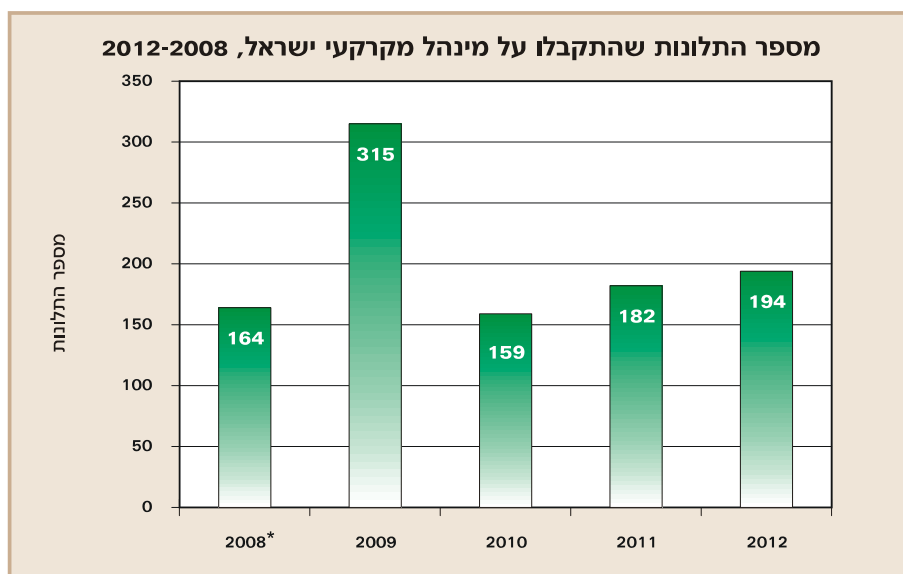
- הליכי דיון והחלטות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
237			
נושאים שהוגשו עליהם הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
130	50	57	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		39 68.4%	18 31.6%

על טיפול הנציבות בתלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה ראו תלונה 6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה" (עמ' 150), בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 172), וכן תלונות 25-26 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 249).

מינהל מקרקעי ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על מינהל מקרקעי ישראל בשנת 2012

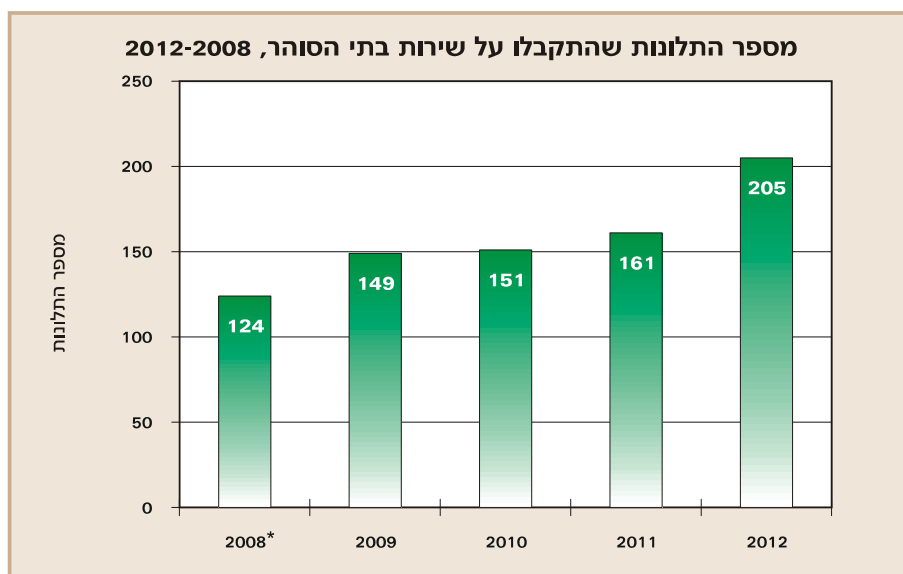
- השירות לציבור
- הקצאת קרקעות והתנאים להעברת הזכויות בהן
- תשלום דמי חכירה ותשלומים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מינהל מקרקעי ישראל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
229			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
37	102	90	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		64 71.1%	26 28.9%

על טיפול הנציבות בתלונות על מינהל מקרקעי ישראל ראו תלונות 23-24 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 245).

שירות בתי הסוהר



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2012

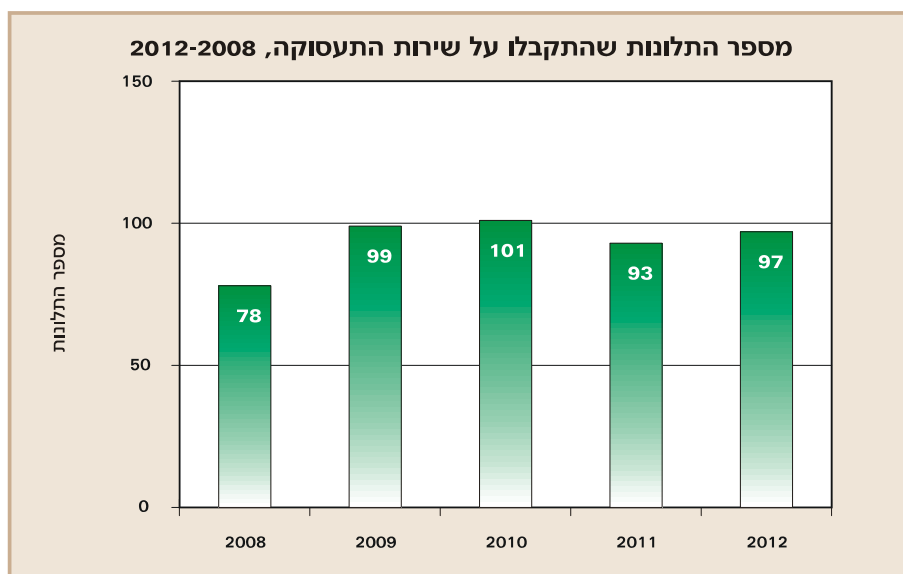
- תנאי הכליאה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
188			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
13	78	97	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		84 86.6%	13 13.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על שירות בתי הסוהר ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 176), וכן תלונות 39-41 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 279).

שירות התעסוקה



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2012

- הטיפול בדורשי עבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2012

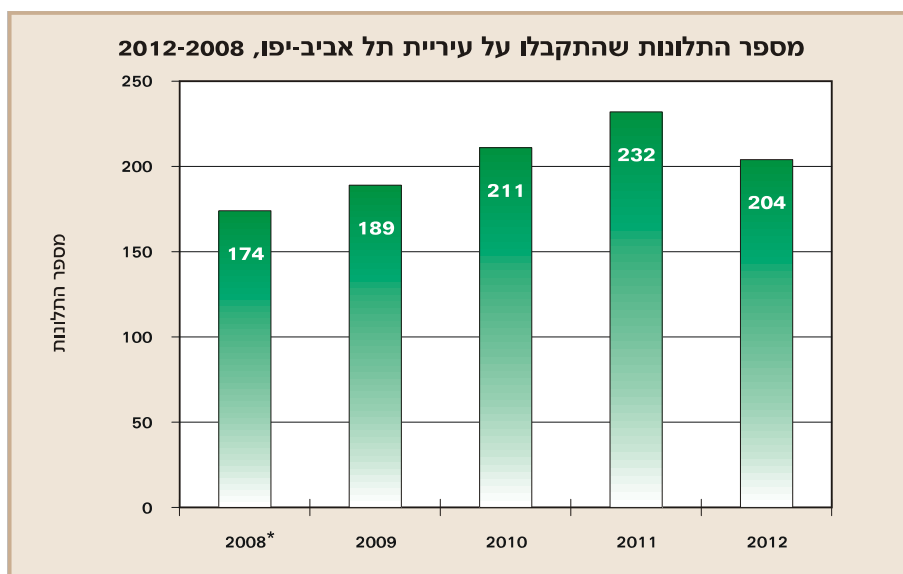
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
112			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
24	45	43	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		37 86.0%	6 14.0%

על טיפול הנציבות בתלונות על שירות התעסוקה ראו תלונה 42 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 285).

נתוני התלונות על גופי השלטון המקומי

116	עיריית תל אביב-יפו
118	עיריית ירושלים
120	עיריית באר שבע
122	עיריית חיפה
124	עיריית לוד
126	מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ

עיריית תל אביב-יפו



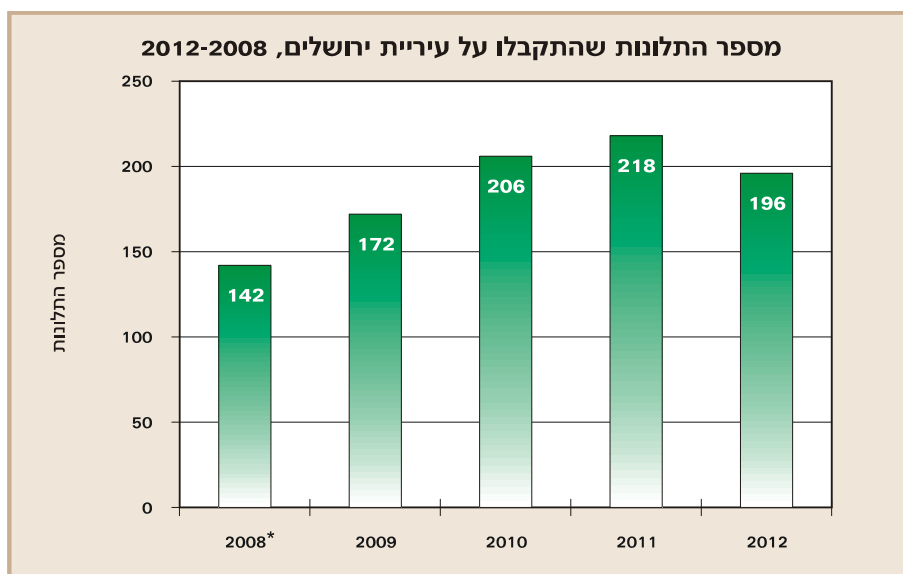
הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2012

- הטיפול במטורדים סביבתיים
- השירות לציבור
- גביית חובות
- דוחות חניה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
235			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
59	80	96	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		81 84.4%	15 15.6%

עיריית ירושלים



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2012

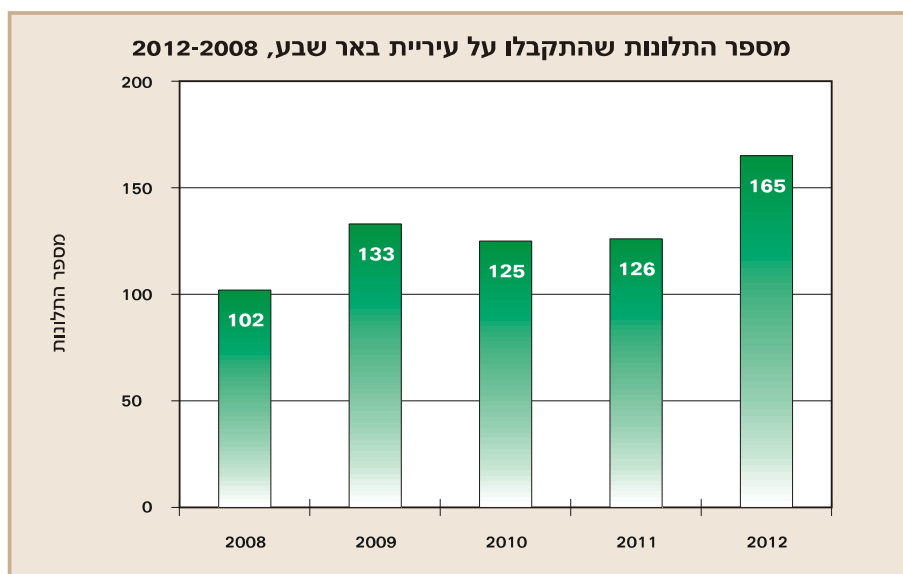
- השירות לציבור
- הפיקוח על הבנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
226			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
36	94	96	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		60 62.5%	36 37.5%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית ירושלים ראו תלונה 1 בפרק "אי-מתן הודעה על זכות ערר או ערעור (עמ' 161), וכן תלונה 56 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 329).

עיריית באר שבע



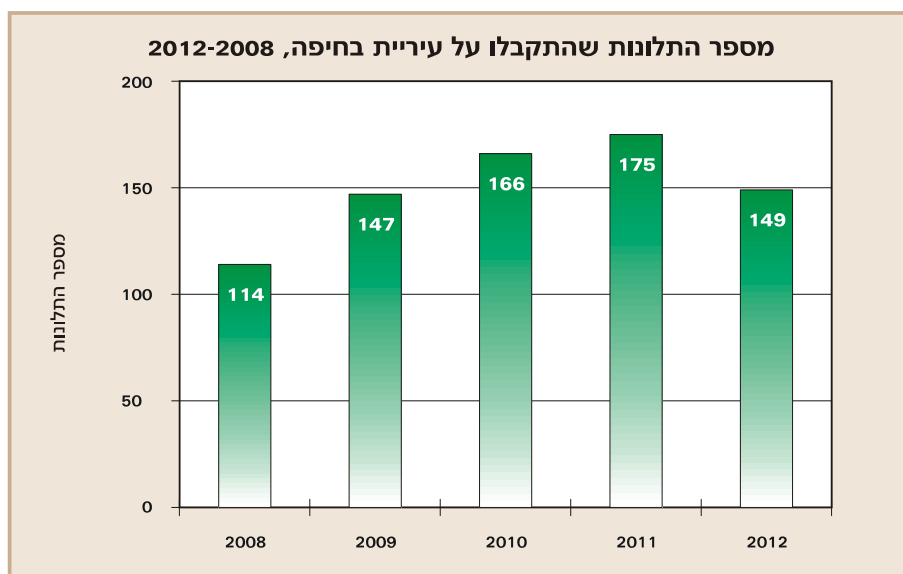
הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2012

- מסים ואגרות
- תפקודה של הלשכה לשירותים חברתיים
- דוחות חניה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
186			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
22	56	108	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		84 77.8%	24 22.2%

עיריית חיפה



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית חיפה בשנת 2012

- הפיקוח על הבנייה
- מסים ואגרות
- הטיפול במפגעים
- דוחות חניה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית חיפה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
166			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
28	76	62	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		45 72.6%	17 27.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית חיפה ראו תלונה 59 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 339).

עיריית לוד



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית לוד בשנת 2012

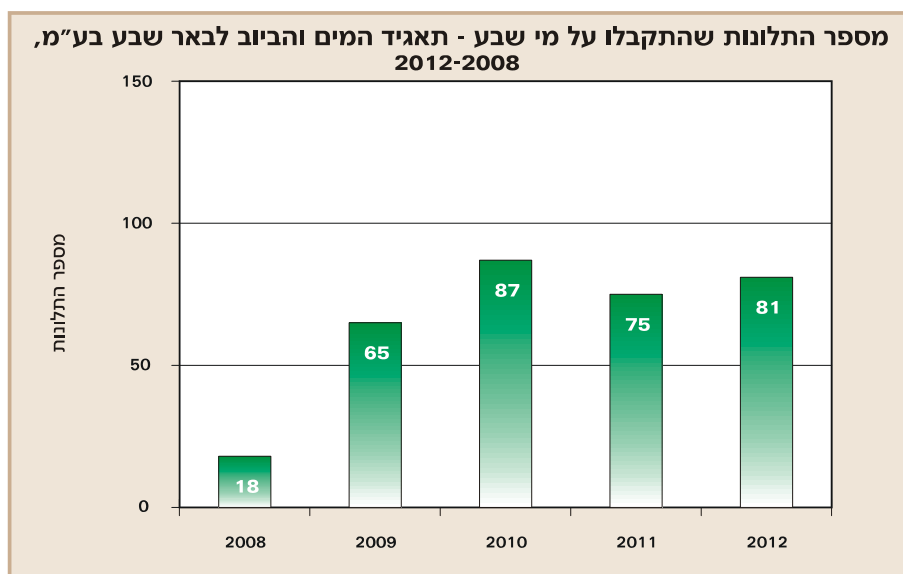
- הפיקוח על הבנייה
- הטיפול במפגעים
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית לוד בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
141			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
17	59	65	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		34 52.3%	31 47.7%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית לוד ראו תלונות 51-52 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 317).

מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ בשנת 2012

- תשלומי מים
- השירות לציבור
- גביית חובות

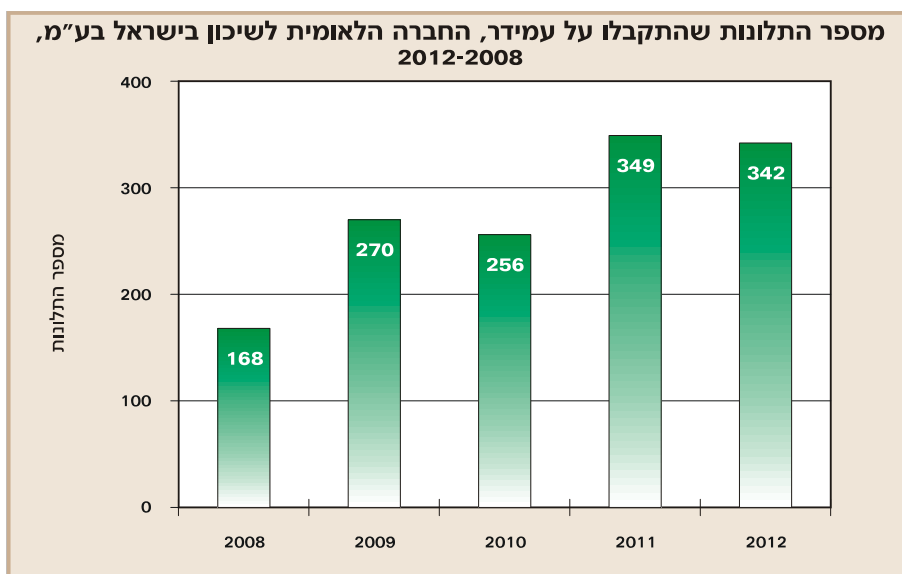
**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מי שבע - תאגיד המים
והביוב לבאר שבע בע"מ בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
110			
נושאים שנדרחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
3	34	73	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		53 72.6%	20 27.4%

נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

130	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
132	חברת דואר ישראל בע"מ
134	שירותי בריאות כללית
136	חברת החשמל לישראל בע"מ
138	אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2012

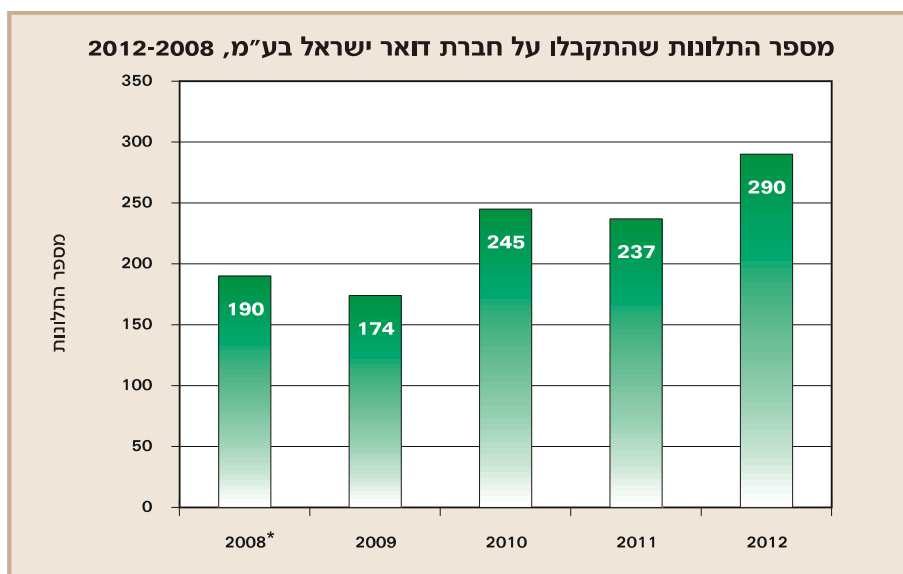
- תחזוקת מבנים
- גביית חובות

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
404			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
26	143	235	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		191	44
		81.3%	18.7%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת עמידר ראו תלונה 3 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 157), וכן תלונה 67 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 361).

חברת דואר ישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2012

- ליקויים בחלוקת דואר
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
312			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
32	154	126	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		65 51.6%	61 48.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת דואר ישראל בע"מ ראו תלונה 62 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 351).

שירותי בריאות כללית



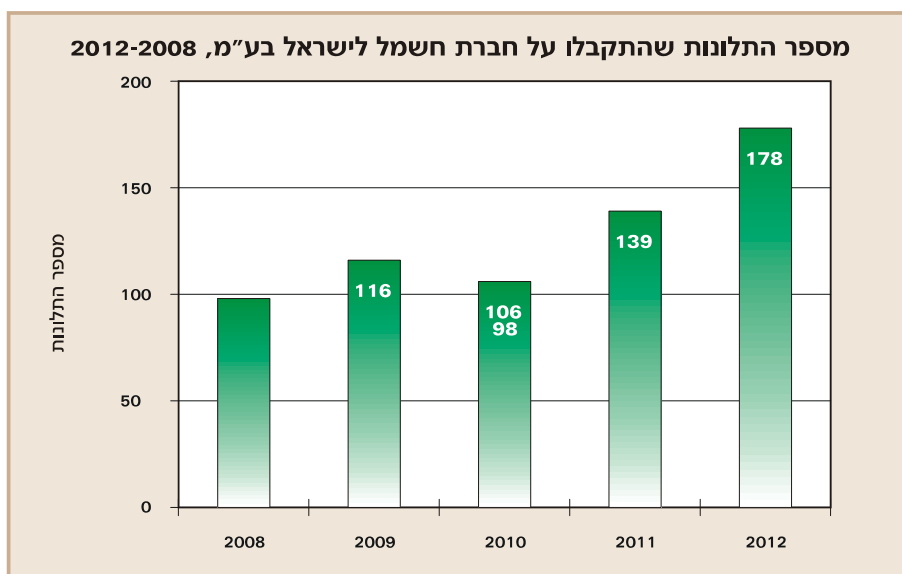
הנושאים העיקריים של התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2012

- הזכאות לשירותי הבריאות לפי סל הבריאות
- הטיפול הרפואי הניתן במסגרת שירותי הבריאות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
257			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
51	81	125	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		97 77.6%	28 22.4%

חברת החשמל לישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2012

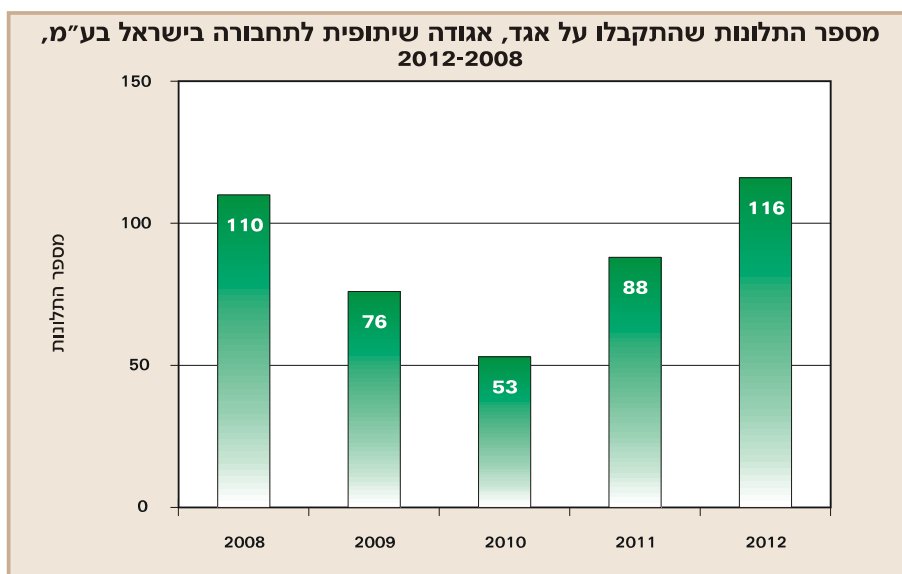
- קביעת תעריפי החשמל ושירותי אספקת החשמל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
180			
נושאים שגורמו להסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
21	65	94	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		73 77.7%	21 22.3%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת החשמל ראו תלונה 63 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 353).

אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ בשנת 2012

- סדרי התחבורה הציבורית ותעריפיה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
138			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
31	59	48	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		34 70.8%	14 29.2%

תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה

הטיפול בתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה

נציבות תלונות הציבור מטפלת מדי שנה בשנה בתלונות רבות שעניינן זכויות ניצולי השואה. חוקים, תקנות והוראות נוהל רבים נועדו להקנות לאנשים אלה זכויות והטבות שיבטיחו להם מחיה בכבוד, זאת בהתחשב בסבל שחווי, בגילם המתקדם ובחוב שחבה להם החברה הישראלית.

זכויותיהם של ניצולי השואה מוסדרות בהוראות חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954, בחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, בחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007, ועוד. כמו כן, מוסדרות זכויותיהם של הניצולים בהחלטות ממשלה שונות שניתנו בעניין ובהנחיות מנהליות.

תלונותיהם של ניצולי השואה עוסקות בעיקר בעיכוב הטיפול בפניותיהם להכיר בהם כניצולי שואה, ועקב כך בעיכוב בנתינת ההטבות הנובעות מהכרה זו, כגון גמלה חודשית, דמי הבראה שנתיים, הנחה בתשלום על תרופות הכלולות בסל הבריאות, הנחה בתשלום הארנונה, פטור מאגרת טלוויזיה והנחה בתשלום חשבון החשמל. ניצולי השואה מלינים על עיכוב הטיפול בפניותיהם לרשויות, על טיפול שגוי ולא מקצועי ועל נוקשות בטיפול.

בדוח ביקורת מיוחד שפורסם בשנת 2007 בעניין הסיוע הניתן לניצולי השואה נכתב כך:

"רשויות המדינה חייבות לנהוג ברוחב לב, באנושיות ובפתיחות ולפעול בנפש חפצה, מתוך רצון להקל את סבלם של ניצולי השואה. הדעת אינה סובלת שחסמים בירוקרטיים יעכבו את הטיפול בניצולים אלו, שעברו שבעת מדורי גיהנום בשואה הנוראה שהתחוללה לעם היהודי באירופה ובארצות נוספות.

חובה ראשונה במעלה עלינו, כמדינה וכחברה, לדאוג לניצולי השואה בשנות חייהם האחרונות, כשמספרם מתמעט מדי יום ביומו. מצב בריאותם של חלק נכבד מתוכם חמור ומעורר דאגה קשה"¹.

1 מבקר המדינה, דוח ביקורת על הסיוע לניצולי שואה (2007), במבוא לדוח; ראו בעניין זה גם מבקר המדינה, דוח שנתי 60 (2010), עמ' 195-216.

נוכח גילם של ניצולי השואה נכונים דברים אלה כיום ביתר שאת, ולפיכך שמה הנציבות דגש מיוחד בטיפול בתלונותיהם של הניצולים, ועושה ככל יכולתה כדי לסייע להם, לזרז את טיפול הרשויות בעניינם ולקדם את מימוש זכויותיהם.

דוגמאות לתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה²

הרשות לזכויות ניצולי השואה

1. היעדר טיפול בבקשות של ניצולי שואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט

בירור תלונות שהגישו שני ניצולי שואה על הרשות לזכויות ניצולי השואה (להלן - הרשות) העלה כי כאשר מתקיים בעניינו של ניצול שואה הליך משפטי שהרשות היא צד לו, מעבירה הרשות את תיקו של הניצול לבית המשפט. מאחר שתיקי הרשות אינם ממוחשבים, הרשות אינה מטפלת ביתר בקשתיו של הניצול עד לסיום ההליך המשפטי בעניינו והחזרת התיק אליה. להלן תיאורן של שתי תלונות בעניין זה:

1. המתלונן, עורך דין, ביקש מהרשות להכיר במרשו, יוצא לוב, כניצול שואה. במסגרת בקשתו פנה המתלונן לרשות וביקש לצלם את תיקו של הניצול, ובו תביעתו משנת 2001 להכיר בו כניצול שואה. ואולם כל פניותיו הושבו ריקם בטענה שהתיק נמצא בבית המשפט ולא ניתן לצלמו.

לאחר שפניות המתלונן לא נענו במשך כשנה וחצי, וכדי שתשלומי התגמולים המגיעים למרשו לא יעוכבו עוד, ביקש המתלונן מהרשות להכיר במרשו כניצול שואה לכל הפחות מאפריל 2010, אף שאת תביעתו הראשונה בעניין זה הגיש כאמור הניצול עוד בשנת 2001. המתלונן הסתמך בבקשתו על החלטה עקרונית שקיבלה הרשות בשנת 2010 להכיר בזכאותם של ניצולי השואה יוצאי לוב לתגמולים על פי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, בלי לקיים חקירה פרטנית בעניינו של כל ניצול. ואולם גם הפעם לא נענתה בקשתו בטענה שהתיק נמצא בבית המשפט.

2 עוד דוגמאות לטיפול בתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 35 (2008), תלונה 5, עמ' 145; נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 36 (2009), תלונה 3, עמ' 143.

בירור התלונה העלה כי התיק הועבר לבית המשפט לצורך שמיעת עדותו של הניצול בתיק של ניצולה אחרת הנידון בבית המשפט. התיק היה בבית המשפט כמעט שנתיים, ובפרק זמן זה לא טופלה שום פנייה של המתלונן לרשות בעניינו של הניצול. רק בעקבות התערבותה של הנציבות הוחזר התיק מבית המשפט לרשות, וזו החלה לטפל בבקשת המתלונן להכיר במרשו כניצול שואה.

2. המתלוננת, ניצולת שואה, טענה כי אף שבית המשפט החליט כי על הרשות להכיר במחלת הסוכרת שממנה היא סובלת כמחלה שנגרמה בשל רדיפות הנאצים, לא יישמה הרשות את ההחלטה במשך יותר משנה, בנימוק שלא נודע לה על ההחלטה מאחר שהתיק של המתלוננת עדיין לא חזר אליה מבית המשפט. המתלוננת הוסיפה כי הרשות נמנעה בינתיים גם מלטפל בבקשתה להכיר בהחמרה שחלה במצבה הנפשי כהחמרה שחלה בעקבות הרדיפות.

בירור התלונה העלה כי תיקה של המתלוננת לא הוחזר מבית המשפט לאחר הדיון בעניינה, ובשל כך לא פעלה הרשות לבצע את החלטת בית המשפט ולא טיפלה בבקשתה של המתלוננת בנוגע להכרה בהחמרה במצבה הנפשי. בתחילה סברה הרשות כי תיקה של המתלוננת אבד, ורק בעקבות התערבותה של הנציבות היא שחזרה את התיק והחלה לטפל בענייניה של המתלוננת. התיק המקורי נמצא לאחר מכן והוחזר מבית המשפט.

הנציבות העירה לרשות כי היא רואה בחומרה את העיכוב הממושך בטיפול בענייניהם של ניצולי השואה עקב העברת תיקיהם לבית המשפט, וקראה לה, בין היתר בשל גילם המתקדם של הניצולים, להסיר את העיכובים המונעים מהם לממש את זכויותיהם.

הרשות הודיעה לנציבות כי לפי נהלים חדשים שגיבשה, אין לעכב עוד את הטיפול בפניות של ניצולי השואה שתיהם הועברו לבית המשפט. בנהלים אלה נקבע כי אם מוגשת בקשה של ניצול שואה שתיוקו מצוי בבית המשפט, על הרשות לשלוח שליח לבית המשפט ולצלם את התיק, זאת כדי לאפשר לרשות לטפל בבקשתו של הניצול.

עוד הודיעה הרשות כי היא בוחנת אפשרות לסרוק בקשות של ניצולים, כדי שיהיה ניתן לטפל בהן גם כשתיהם של הניצולים נמצאים בבית המשפט.

הנציבות תעקוב אחר פעולותיה של הרשות בתחום זה.

(701510, 702653)

2. אי-הכרה בניצול שואה

המתלונן, עורך דין, הגיש לרשות בקשה להכיר במרשו כניצול שואה. הרשות דחתה את הבקשה, וערר שהגיש המתלונן לוועדת העררים לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, נדחה גם הוא. באפריל 2010 הגיש המתלונן ערעור לבית המשפט המחוזי, אולם בפברואר 2011, בטרם נידון הערעור בבית המשפט, נפטר מרשו של המתלונן (להלן - המנוח). במרץ 2011 סיכמו המתלונן ובא כוחה של הרשות כי זו תכיר במנוח כניצול שואה ובהתאם לכך תשלם תגמול לאלמנתו, וכי המתלונן ימחק את הערעור שהגיש.

לטענת המתלונן, הוא מחק את הערעור, ואולם הרשות לא הכירה במנוח כניצול שואה כפי שסוכם, אף שהמתלונן חזר ופנה אליה בעניין.

בתשובה לפניית הנציבות הסבירה הרשות כי אף שהסכימה להכיר במנוח כניצול שואה, צירף בטעות ארכיב הרשות את תיקו של המנוח לתיקי הנפטרים שטרם התקבלה החלטה בערעורים שהוגשו בעניינם לבית המשפט, ולכן עניינו לא טופל. הרשות הוסיפה כי תישם את ההסכם עם המתלונן באופן מיידי.

הנציבות העירה לרשות על שלא קיימה את חלקה בהסכם בעוד מועד ועל שלא השיבה לפנייתו החוזרות ונשנות של המתלונן בעניין.

(712162)

3. ליקויים בהליך הכרה במחלה

המתלוננת, ניצולת שואה, הגישה לרשות באוקטובר 2010 תביעה להכרה במחלותיה השונות כמחלות שנגרמו בשל רדיפות הנאצים. ממסמכי התביעה שהגישה המתלוננת הושמטו בשוגג תביעתה להכרה במחלת דלדול העצם (אוסטאופורוזיס) והאישור הרפואי לכך, ועל כן היא שלחה לרשות בפקס עוד באותו יום אישור רפואי זה, וכתבה על גביו כי היא מבקשת לצרפו לתביעתה.

בהחלטתה מ-21.3.11 דחתה הרשות את תביעת המתלוננת, בנימוק שהיא אינה עומדת במדד צפיפות העצם שהוא תנאי להכרה במחלה. כחודשיים לאחר ההחלטה הגישה המתלוננת לרשות את תוצאותיה של בדיקת צפיפות העצם שנעשתה לה בשנת 2006, המעידות כי היא עומדת במדד צפיפות העצם שנקבע. נוכח תוצאות הבדיקה קיבלה הרשות את תביעת המתלוננת להכרה כי היא לוקה במחלה וקבעה לה דרגת נכות בהתאם, אך רק מיום הגשת תוצאות הבדיקה.

המתלוננת טענה בתלונתה כי על הרשות לשלם לה תגמולים בגין מחלת דלדול העצם ממועד הגשת תביעתה המקורית בעניין (אוקטובר 2010). בתגובה על התלונה טענה הרשות כי בתביעתה המקורית לא ביקשה המתלוננת להכיר כי היא לוקה במחלה זו, אך המתלוננת השיבה שבהחלטתה של הרשות ממרץ 2011 לדחות את תביעתה להכרה האמורה יש משום הוכחה כי אכן הייתה תביעה כזאת.

הרשות השיבה לנציבות כי לא די במסמך הרפואי ששלחה המתלוננת בפקס ביום הגשת התביעה ובבקשתה לצרפו לתביעתה, אלא היה עליה להגיש תביעה רשמית בעניין ולצרף לה את המסמכים המתאימים. הרשות הוסיפה כי התייחסותה למחלה זו בהחלטה הייתה בטעות.

בעקבות התערבותה של הנציבות הודיעה הרשות כי בנסיבותיו המיוחדות של העניין, ואף על פי שמחלת דלדול העצם לא נכללה בתביעתה המקורית של המתלוננת, היא החליטה לפנים משורת הדין לשלם לה תגמולים למפרע בגין המחלה ממועד הגשת התביעה המקורית.

הנציבות מצאה כי התלונה מוצדקת, וכי המתלוננת זכאית בדיון, ולא לפנים משורת הדין, להכרה כי היא לוקה במחלת דלדול העצם ממועד הגשת התביעה המקורית. אם סברה הרשות שלא די במסמך הרפואי ששלחה המתלוננת בפקס, היה עליה להסב את תשומת לבו של המתלוננת לכך ולהבהיר לה שיש צורך להגיש תביעה רשמית בעניין. יצוין בהקשר זה כי הרשות עצמה לא דרשה מהמתלוננת להגיש תביעה רשמית, אלא הסתפקה לצורך הכרה במחלה בתוצאות בדיקת צפיפות העצם. הנציבות הוסיפה כי אין זה סביר שהרשות תעמוד על קוצו של יוד בענייני פרוצדורה בטיפול בעניינם של ניצולי השואה.

(706597)

4. עיכוב באישור תגמול לנכה רדיפות הנאצים וסירוב לאשר לבתו מענק לימודים

(א) המתלונן, ניצול שואה, טען כי ביוני 2010 הגיש לרשות בקשה כי תכיר במחלת הלב שממנה הוא סובל כמחלה שנגרמה בשל רדיפות הנאצים ותקבע לו אחוזי נכות בשל מחלתו, ואולם רק לאחר כעשרה חודשים זימנה אותו הרשות לוועדה רפואית כדי להחליט בעניין.

הרשות השיבה לנציבות כי המתלונן הגיש את בקשתו כחודש לאחר שהרשות קבעה כללים חדשים המקלים על ניצולי השואה את ההוכחה כי מחלותיהם נגרמו בשל

מאורעות השואה. באותה עת הוגשו לרשות אלפי פניות של ניצולים בעניין זה, והדבר גרם לעומס רב על הרופא הראשי שלה, אשר אמון על קביעת הקשר הסיבתי בין המחלה למאורעות השואה, ולהתארכות משך הטיפול בבקשות. הרשות הוסיפה כי המתלונן זומן לוועדה רפואית באפריל 2011, וכי אושר לו תגמול למפרע ממועד הגשת הבקשה ביוני 2010.

הנציבות העירה לרשות על התארכות משך הטיפול בבקשתו של המתלונן.

(ב) עוד טען המתלונן כי הגיש לרשות בקשה לקבלת מענק השתתפות במימון לימודיה של בתו באוניברסיטת בר-אילן. המתלונן ציין כי הגיש את הבקשה לפי נוהלי הרשות, הקובעים שבנו או בתו של מי שמקבל תגמולים לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, זכאים בתנאים מסוימים למענק בשיעור של 40% משכר הלימוד במוסד להשכלה גבוהה. המתלונן קבל על שהרשות התנתה את אישור המענק בהמצאת השוברים המקוריים של תשלום שכר הלימוד וסירבה לקבל את צילומי השוברים או את אישור התשלום שהופק באמצעות אתר האינטרנט של האוניברסיטה. המתלונן ציין כי ביקש לשמור את השוברים המקוריים ברשותו, כדי להציגם לאוניברסיטה אם יידרש לכך.

הרשות השיבה כי בנוהל שלה³ נקבע כי לבקשה לקבל מענק יש לצרף אישורים מקוריים על תשלום שכר הלימוד החתומים על ידי מוסד הלימודים, או קבלות מקוריות. ואולם בעקבות התערבותה של הנציבות נאותה הרשות לקבל את האישורים שהגיש המתלונן וזיכתה אותו במענק ההשתתפות.

הנציבות הסבה את תשומת לב הרשות לצורך לשקול לקבל אישורים שהופקו באמצעות האינטרנט ולשנות את הנוהל שלה בהתאם. בעקבות כך הודיעה הרשות כי תסתפק מעתה באישור תשלום שהופק באמצעות המערכת הממוחשבת של מוסד הלימודים.

(709540)

5. הודעה לא ברורה שנשלחה לניצולת שואה

המתלוננת, ניצולת שואה, קבלה על עיכוב בטיפול של הרשות בבקשתה להכיר בהחמרה שחלה במצבה הנפשי כהחמרה שחלה בעקבות רדיפות הנאצים.⁴

בירור התלונה העלה כי הוועדה הרפואית של הרשות החליטה לדחות את הבקשה, ואולם בהודעה ששלחה למתלוננת על החלטתה לא צוין כי ההחלטה הייתה לדחות את בקשתה של המתלוננת בנוגע להכרה בהחמרה במצבה הנפשי, אלא צוין רק אחוז הנכות שנקבע לה בעבר בגין מחלותיה השונות, לרבות הנכות הנפשית, ואשר לא שונה עקב דחיית הבקשה. יצוין כי נוסח ההודעה ששלחה הוועדה הרפואית למתלוננת היה זהה לנוסח ההודעה שנשלחה אליה כחודשיים לפני כן, ואשר נגעה לבקשה שהגישה המתלוננת בעניין מחלת הסוכרת שממנה היא סובלת.

נוכח האמור, ומכיוון שהמתלוננת לא נכחה כנהוג בדיון שקיימה בעניינה הוועדה הרפואית, היא לא הבינה מנוסח ההודעה שנשלחה אליה כי הוועדה דנה בבקשתה בעניין ההכרה בהחמרה במצבה הנפשי והחליטה לדחותה, ולכן לא הגישה ערעור על ההחלטה.

הנציבות העירה לרשות על שנוסח ההודעה שנשלחה למתלוננת אינו ברור, ובעקבות כך הודיעה הרשות כי החליטה לצרף להחלטות הוועדות הרפואיות הנשלחות לניצולים העתקי פרוטוקולים של דיוני הוועדות, שבהם יש פירוט לגבי המחלות שהוועדות דנו בהן, תלונותיו של הניצול, מהלך הבדיקה הרפואית, ההחלטה שהתקבלה ונימוקה. הרשות הוסיפה כי זה כמה חודשים היא מצרפת את הפרוטוקולים להחלטות האמורות, וכי נראה שיש בכך פתרון לבעיה האמורה.

אשר למתלוננת, ניתנה לה ארכה להגיש ערעור, ובעקבות הערעור שהגישה הוגדלו אחוזי הנכות הנפשית שנקבעו לה.

(701510)

4 המתלוננת טענה עוד כי הרשות לא יישמה במשך יותר משנה את החלטת בית המשפט בעניין מחלה אחרת שממנה היא סובלת. עניין זה מתואר לעיל בתלונה 1(2) בעמ' 145.

הרשות לזכויות ניצולי השואה וועדת הערר לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957

6. סירוב לשלוח לניצולת שואה בפקס החלטה שהתקבלה בעניינה

המתלוננת, ניצולת שואה, הגישה לוועדת הערר הפועלת בבית משפט השלום ערר על החלטה שניתנה בעניינה לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 (להלן - ההחלטה). ואולם הערר הוחזר לה בלי שנפתח לגביו הליך, משום שהמתלוננת לא צירפה אליו את נוסח ההחלטה. המתלוננת קבלה על שבהודעת הרשות בדבר ההחלטה לא צוין כי המבקש לערר על החלטת הרשות צריך לצרף לערר את נוסח ההחלטה. בעקבות פניית הנציבות לרשות בנושא החלה הרשות לציין את הדבר בהודעותיה.

המתלוננת שבה והגישה את הערר, והפעם צירפה אליו את נוסח ההחלטה. ואולם לדבריה, היא נתקלה בקשיים ביצירת קשר עם מזכירות ועדת הערר, וכמו כן סירבה המזכירות, חרף בקשותיה החוזרות ונשנות, לשלוח אליה בפקס החלטות שקיבלה ועדת הערר בעניינה.

בירור התלונה העלה כי מידע בדבר דרכי ההתקשרות עם מזכירות ועדת הערר אינו מצוין כלל באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט. הנציבות העירה להנהלת בתי המשפט על הצורך לציין מידע כזה באתר, ובעקבות ההערה הוסיפה הנהלת בתי המשפט לאתר את פרטיהן של כל ועדות הערר הפועלות בבתי המשפט, ובכלל זה את כתובותיהן של שלוש ועדות הערר הפועלות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, ואת מספרי הטלפון והפקס של מזכירות הוועדות.

אשר לסירוב המזכירות לשלוח למתלוננת את ההחלטות בפקס, הנהלת בתי המשפט מסרה כי על פי תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984, ניתן לשלוח החלטות בפקס רק לעורך דין, ואילו המתלוננת הגישה את הערר בעצמה ולא יוצגה על ידי עורך דין.

הנציבות הודיעה להנהלת בתי המשפט כי היא אינה מקבלת את עמדתה: גם אם לפי תקנות סדר הדין האזרחי משלוח החלטות בפקס ייחשב המצאתן כדין רק אם נשלחו לעורכי דין, אין משמעות הדבר כי מזכירות ועדת הערר אינה רשאית לשלוח החלטה בפקס למבקש שאינו מיוצג על ידי עורך דין, בד בבד עם שליחתה בדואר כנדרש. זאת ועוד, מאחר שהפונים לוועדת הערר הם רובם ככולם ניצולי שואה קשישים וחולים, יש לנהוג בהם ביתר גמישות ולעשות כל שניתן כדי להקל עליהם, ולא להקשות עליהם בעניינים טכניים במקום שהדבר אינו הכרחי.

בעקבות כך הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות כי הורתה למזכירות שלוש ועדות הערר הפועלות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, כי אם עורר

מבקש לקבל בפקס החלטה של אחת מוועדות הערר, יש לשלוח אותה אליו בפקס, בד בבד עם שליחתה בדואר רשום.

(513121, 513411)

קופת חולים לאומית

7. אי-מתן הנחה על תרופות

במאי 2011 חתמו משרד האוצר וקופת החולים על הסכם הקובע כי מבוטחי קופת החולים שהם ניצולי שואה יקבלו הנחות על תרופות מרשם הכלולות בסל התרופות שנקבע בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994 (להלן - ההסכם). על פי ההסכם, ניצולים בני 75 ומטה יקבלו הנחה בשיעור של 50%, וניצולים בני 75 ומעלה יקבלו הנחה בשיעור של 60%.

המתלוננים, בני זוג ניצולי שואה ילידי 1926 ו-1929, קבלו לפני הנציבות ביוני 2011 על שאינם מקבלים מקופת חולים לאומית (להלן - קופת החולים) את ההנחה בשיעור של 60%, שהם זכאים לה לפי ההסכם.

קופת החולים השיבה לנציבות כי לפי ההסכם, מבוטחים שמשרד האוצר מסר לה מידע על זכאותם להנחה זו מקבלים אותה מהמועד שבו נמסר לה המידע. לדברי קופת החולים, המידע על זכאותם של בני הזוג להנחה נמסר לה ב-1.8.11, ומאז הם מקבלים אותה על פי ההסכם.

ואולם בבירור שנעשה במשרד האוצר התברר שמידע על זכאותם של בני הזוג להנחה נמסר לקופת החולים עוד ביוני 2011.

בעקבות התערבותה של הנציבות אמנם אישרה קופת החולים כי מידע על זכאותם של בני הזוג אכן נמסר לה ביוני 2011, אך הזכאות נרשמה במערכת המחשוב של הקופה רק ביולי אותה שנה. קופת החולים הודיעה לנציבות כי לפיכך תחזיר לבני הזוג 160 ש"ח, בגין התרופות שרכשו ללא הנחה ביוני 2011.

מעקב הנציבות העלה כי המתלוננים קיבלו מהקופה את החזר הסכום האמור.

(606106)

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

הטיפול בתלונות במסגרת הליך גישור

הנציבות מקיימת הליך של גישור בתלונות שנמצאות מתאימות לכך. מטרת הגישור היא ליישב את הסכסוך בין המתלונן לגוף הנילון בדרך של הבנה והסכמה. בשנים האחרונות הולך וגובר בארץ השימוש בהליך זה ליישוב סכסוכים, וגם מוסדות אומבודסמן במדינות אחרות מסתייעים בו בפעילותם.

טיפול בתלונות בדרך של גישור יעיל בעיקר כאשר יש בין הצדדים יחסים מתמשכים (דוגמת יחסי עבודה), בסכסוכים שמעורבים בהם כמה גופים נילונים, או כאשר התלונה היא על התנהגות עובד הציבור. הגישור מסייע גם כאשר מקורו של הסכסוך הוא באי-הבנה בין הצדדים ובקשיי תקשורת ביניהם, או כאשר המתלונן מבקש סעד של הכרה או של התנצלות. במקרים רבים מסייע הגישור להגיע לשורשו של הסכסוך בין המתלונן לרשות הציבורית ולהביא במשותף ליישובו.

הניסיון מלמד כי יישוב סכסוכים בדרך של גישור מועיל הן למתלונן והן לרשות הציבורית, וכי המפגשים בין הצדדים במסגרת הגישור מביאים למציאת פתרונות לשביעות רצונם ומשפרים את קשרי הגומלין ביניהם. עוד נמצא כי השימוש בהליך של גישור תורם במקרים רבים ליעול הטיפול בתלונות ולקיצור משך הבירור.

הגישורים נעשים על ידי מגשרים מהנציבות שהוכשרו לכך, והפגישות מתקיימות במשרדי הנציבות ברחבי הארץ. לאחרונה החלה הנציבות לשתף פעולה עם מרכזי גישור וכן עם יחידות גישור בגופים הנילונים השונים.

יצוין כי בכל שלב של ההליך רשאי כל צד לבקש להפסיקו ולשוב לברר את התלונה בבירור רגיל. אם לא הושגו הבנה והסכמה בין הצדדים, שבה התלונה להיות מבוררת בבירור רגיל, ובסופו של הבירור מחליטה הנציבות אם היא מוצדקת אם לאו.

דוגמאות לתלונות שטופלו בדרך של גישור

בשנת 2012 טיפלה הנציבות בכמה תלונות באמצעות הליך של גישור. להלן תיאור הטיפול בשלוש מהן:

רשות שדות התעופה בישראל

1. בידוק ביטחוני ממושך של איש עסקים מיפן

יו"ר לשכת המסחר ישראל-יפן ואיש עסקים המייצג חברות יפניות בישראל הגישו תלונה על רשות שדות התעופה. תלונתם נסבה על הבידוק הביטחוני שנעשה בנמל התעופה בן גוריון לאורח מיפן שהוזמן לישראל במסגרת הפעולות לקידום הסחר בין ישראל ליפן. הבידוק הביטחוני ארך שעה ארוכה וכלל בדיקה גופנית וחיפוש יסודי בכליו של האורח.

המתלוננים טענו כי אנשי עסקים יפנים רבים מקבלים יחס דומה, וכי בשל כך הם נמנעים מלבקר בארץ ומצמצמים את הפעילות העסקית שלהם עם חברות ישראליות. קושי זה נוסף על קשיים אחרים בקיום קשרי מסחר בין ישראלים ליפנים, כגון קשיי שפה, הבדלי תרבות ותדמיתה של ישראל בעולם. לטענת המתלוננים, מדובר בתופעה רחבה אשר עלולה להשפיע לרעה על יחסי המסחר עם יפן.

נציגי חטיבת הביטחון של רשות שדות התעופה (להלן - חטיבת הביטחון) טענו בתגובה כי לא נעשה תיאום בין הגורמים שהזמינו את האורח היפני ובין אנשי החטיבה, כדי להקל את הבידוק הביטחוני על האורח במידת האפשר.

בפגישה שהתקיימה בסיוע מגשרת מהנציבות, שבה השתתפו המתלוננים ונציגי חטיבת הביטחון, תיארו המתלוננים את פעולותיה של לשכת המסחר ישראל-יפן ואת הקשיים שחווים אורחים מיפן בשל הבידוק הביטחוני בכניסה לישראל וביציאה ממנה. נציגי חטיבת הביטחון הסבירו כי אפשר לדרוש מראש ליחידת המוקדן של החטיבה על אנשי עסקים המגיעים לישראל, וכי לאנשי עסקים שמדווח עליהם כאמור ניתן סיוע בתהליך הבידוק הביטחוני בנמל התעופה בן גוריון.

בפגישה סוכם כי המתלוננים יקבלו את פרטי ההתקשרות עם יחידת המוקדן, וכי הם יוכלו למסור את הפרטים לחברות הנמצאות בקשרי עסקים עם לשכת המסחר, על מנת לייעל את תהליך כניסתם של אנשי עסקים מיפן לישראל ואת יציאתם ממנה.

כמוסכם, מסרה רשות שדות התעופה לאורח היפני באמצעות המתלוננים מכתב הבהרה והתנצלות בנוגע לאירוע שעליו נסבה התלונה. במכתב נמסר גם כי התקיימה פגישה בין המתלוננים לנציגי חטיבת הביטחון, וכי נמסרו למתלוננים פרטי ההתקשרות עם יחידת המוקדן לצורך טיפול עתידי באורחים מיפן.

(700208)

עיריית אופקים

2. מחלוקת בעניין מימון בניית חומה הגובלת בשטח ציבורי

המתלוננים מתגוררים בבית פרטי באופקים הגובל בשטח ציבורי, ובין ביתם לשטח הציבורי מפרידה חומה. לטענתם, סירבה העירייה להשתתף במימון בנייתה של חומה חדשה, אף שמהנדס העיר הורה להחליף את החומה הקיימת.

לטענת העירייה, המתלוננים הם שהחליטו להחליף את החומה הקיימת בחומה אחרת, ולכן לא חלה עליה חובה שבדין להשתתף במימון בניית החומה החדשה. מהנדס העיר אישר כי הורה להחליף את החומה, אבל טען כי הצורך בבניית חומה חדשה התעורר בשל בנייה שביצעו המתלוננים בשטחם, שבעקבותיה הפכה החומה הקיימת לסכנה לעוברים ושבים בשטח הציבורי.

המתלוננים דחו את טענות העירייה ומהנדס העיר וטענו כי כבר בשנת 2007, עם קבלת החזקה במגרש ממינהל מקרקעי ישראל, הייתה החומה במצב רעוע. עוד טענו המתלוננים כי בעת קבלת החזקה במגרש היה גובה החומה נמוך מהמתחייב בתקן.

הנציבות סברה כי יש לטפל בתלונה זו בדרך של גישור, ולאחר שהמתלוננים והעירייה הסכימו לכך, קיימה הנציבות עמם פגישת גישור.

בפגישה העלה כל צד את טענותיו, ונציגי הנציבות התרשמו כי בעקבות השיח שהתקיים הבין כל צד טוב יותר את נקודת המבט של הצד שכנגד. בתום הפגישה סיכמו שני הצדדים כי העירייה תשתתף במימון בניית החומה החדשה בסכום של 5,000 ש"ח.

(607706)

משרד הבינוי והשיכון ועמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

3. תיקון ליקויים בדירה והסדרת תשלום של חוב שכר דירה

המתלונן, נכה בכיסא גלגלים המתגורר בדירה של השיכון הציבורי בירושלים שמנהלת עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר), פנה לעמידר ולמשרד הבינוי והשיכון (להלן - המשרד) בעניין תנאי המחיה בדירתו ואי-תיקון ליקויים בדירה. ואולם לטענתו, לא נענו פניותיו.

בתגובה על התלונה מסר המשרד כי המתלונן הגיש בקשה להחלפת דירה, אולם בקשתו אינה מטופלת מאחר שהוא אינו משלם שכר דירה וצבר חובות כבדים. עמידר מסרה שהמתלונן אינו מקפיד לתחזק את דירתו כנדרש, ואילו היא מתחזקת את הדירה לפי הדין והנהלים החלים עליה.

הנציבות סברה כי התלונה עשויה להתאים לטיפול בדרך של גישור, והצדדים נתנו את הסכמתם לכך. בעקבות זאת התקיימה במשרדי הנציבות פגישת גישור בהשתתפות המתלונן ואשתו, נציגי עמידר, נציגי המשרד ונציגים מפרזות - חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים בע"מ, האחראית למציאת דיור חלופי למתלונן אם תאושר בקשתו.

המתלונן ואשתו פירטו בפגישה את קשייהם הרבים ואת ההחמרה שחלה לאחרונה במצבם הבריאותי והכלכלי. נוכח קשיים אלה הגיעו הצדדים להסכמה בדבר סדרי תשלום שיקלו על המתלונן לשלם את חובותיו.

כמו כן התברר בפגישה כי המתלונן זכאי להנחה בשכר דירה, והוסבר לו ולאשתו מה עליהם לעשות על מנת להסדיר את קבלת ההנחה.

בפגישה גם סוכמו התנאים לטיפול בבקשת המתלונן להחלפת דירה, והובהר לו כיצד עליו לפעול כדי לקדם את הטיפול בבקשתו.

אשר לטענות המתלונן על מצבה של הדירה, סוכם כי עמידר תשלח לדירה מפקח עבודה כדי שיבדוק את מצבה וימליץ לפי הצורך, בהתאם לחוק ולתקנות, על תיקון הליקויים.

עוד סוכמו הדרכים שבהן יתקשר המתלונן עם עמידר אם יתגלו בדירה ליקויים נוספים, ונמסרו לו פרטיו של איש קשר שאתו יוכל להתקשר אם יידרש תיקון דחוף.

בתום הפגישה הביעו הצדדים את שביעות רצונם מההסכמות שהושגו.

(701422)

**אי-מתן הודעות על זכות
ערר או ערעור**

תיאור הטיפול בתלונות

סעיף 5 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 (להלן - חוק ההנמקות), החל על רשויות המדינה ועל רשויות מקומיות, קובע כדלקמן:

"הייתה החלטה של עובד הציבור נתונה לערר או לערעור על פי חיקוק, יודיע עובד הציבור בכתב לאדם הזכאי להגיש את הערר או את הערעור, על זכות הערר או הערעור ועל דרכי הגשתם ומועדיהם במידה שנקבעו בחיקוק".

לעתים במהלך בירור תלונה בנציבות עולה כי גוף נילון לא הודיע למתלוננים על זכותם להגיש ערר או ערעור על החלטה שהתקבלה בעניינם. תיאורן של כמה תלונות כאלה הובא בדוחות קודמים של הנציבות¹. גם השנה נמצא כי חלק מהרשויות טרם הפנימו את חובתן להודיע לאדם שבקשתו נדחתה על זכותו להגיש ערר על ההחלטה. להלן כמה דוגמאות לתלונות בנושא זה:

עיריית ירושלים ועיריית גבעת שמואל

1. אי-מתן הודעה על זכות להגיש ערר על החלטת מנהל הארנונה

שני מתלוננים, תושבת ירושלים ותושב גבעת שמואל, הלינו על שחויבו בארנונה עבור שטחים שאין להטיל עליהם ארנונה לפי צווי הארנונה של העירייה שבתחום שיפוטה הם גרים.

לפי חוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), התשל"ו-1976, מי שחויב בתשלום ארנונה כללית רשאי להשיג עליה לפני מנהל הארנונה בתוך 90 ימים מיום קבלת הודעת התשלום. מי שרואה עצמו מקופח לנוכח תשובת מנהל הארנונה על השגתו רשאי לערר עליה לפני ועדת ערר בתוך 30 יום מיום שנמסרה לו התשובה. הערר ומנהל הארנונה רשאים לערער על החלטתה של ועדת הערר לפני בית המשפט לעניינים מינהליים.

1 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 27 (2000), תלונה 7, עמ' 35; דוח שנתי 31 (2004), תלונה 22, עמ' 87. ראו גם דוח שנתי 34 (2007) בו מתוארות שתי תלונות העוסקות באי-הודעה למקבלי הודעות תשלום קנס על זכותם להגיש בקשה לביטול קנס או בקשה להישפט מכוח סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 (תלונה 56, עמ' 275).

מהמסמכים שצירפו המתלוננים לתלונות עלה כי כל אחד מהם הגיש למנהל הארנונה בעירו השגה על חיובו בארנונה, וכי שני מנהלי הארנונה דחו את ההשגות ולא ציינו בהודעותיהם על הדחייה כי המתלוננים רשאים להגיש ערר על ההחלטות.

הנציבות הסבה את תשומת לבם של שני מנהלי הארנונה לחובתם להודיע למגיש ההשגות על זכותם להגיש ערר. מנהלי הארנונה ציינו בתשובתם לנציבות כי בהודעות החיוב השנתיות שנשלחות לתושבים מצוין כי הם זכאים להגיש ערר על החלטות כאמור, אך לנוכח הערת הנציבות החלו העיריות לציין זאת גם בהודעותיהן על דחיית השגה.

(702049, 605418)

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

2. אי-מתן הודעה על זכות לעתור נגד החלטה שלא למסור מידע

מתלונן הלין על שהממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה (להלן - משרד התמ"ת) סירבה למסור לו מידע שביקש.

סעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, קובע: "החליטה הרשות הציבורית לדחות את בקשת המבקש, כולה או חלקה, תשלח למבקש הודעה בכתב שתפרט את נימוקי ההחלטה, ותיידע את המבקש על זכותו לעתור נגד ההחלטה לפי הוראות חוק בתי משפט לעניינים מנהליים, התש"ס-2000".

מאחר שהמתלונן רשאי לעתור לבית המשפט לעניינים מינהליים נגד דחיית הבקשה, לא ביררה הנציבות את התלונה לגופה, אולם היא העירה למשרד התמ"ת על שבהודעה בדבר דחיית בקשתו של המתלונן לא הובא לידיעתו כי הוא זכאי לערור נגד ההחלטה. לנוכח הערת הנציבות הוסיף המשרד להודעות על דחיית בקשה לקבלת מידע הודעה בדבר זכות הערר.

(704583)

הרשות הממשלתית למים ולביוב

3. אי-מתן הודעה על זכות לערער על היטל צריכת מים עודפת

מתלונן הלין כי הרשות חייבה אותו בהיטל גדול מהנדרש עבור צריכת מים עודפת. בבירור נמצא כי הרשות לא הביאה לידיעתו כי הוא זכאי לערור על סכום ההיטל

לפי סעיף 112(ה) לחוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010), התשס"ט-2009, הקובע כי "צרכן ביתי או ספק מים רשאים לערער על החלטתה של רשות המים לפי סעיף זה לבית משפט שלום, בתוך 45 ימים מיום קבלת ההחלטה".

הנציבות העירה על כך לרשות המים, ובעקבות זאת הודיעה רשות המים למתלונן כי הוא זכאי להגיש ערעור על החלטתה.

(701323)

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

לעתים בעקבות בירורה של תלונה נחשפים ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק לעניינו של המתלונן היחיד, ובנסיבות אלה הנציבות קובעת כי יש צורך בתיקון הליקוי הכללי כדי שלא ייפגעו בגינו אנשים נוספים. בשנות פעילותה הביאה הנציבות לתיקונם של ליקויים כלליים רבים.

גם בשנת 2012 העירה הנציבות לגופים רבים כי עליהם להביא לתיקון ליקוי כללי אשר נחשף בעקבות בירור של תלונה או של כמה תלונות בנושא מסוים. ליקויים רבים שהנציבות הצביעה עליהם תוקנו, והנציבות עוקבת אחר תיקון הליקויים הכלליים שטרם תוקנו. כמה מהתלונות מתוארות בקצרה להלן. תיאור מפורט של חלקן מובא בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות".

משרדי ממשלה

משרד האוצר -

הרשות לזכויות ניצולי השואה

היעדר טיפול בבקשות של ניצולי שואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט

מבירור תלונות עלה כי כאשר מתקיים בעניינו של ניצול שואה הליך משפטי שהרשות היא צד לו, מעבירה הרשות את תיקו של הניצול לבית המשפט ואינה מטפלת ביתר בקשותיו עד לסיום ההליך המשפטי והחזרת התיק אליה.

הנציבות העירה לרשות על העיכוב הממושך בטיפול בענייניהם של ניצולי השואה שתיקיהם מועברים לבית המשפט. בעקבות ההערה גיבשה הרשות נהלים חדשים, ולפיהם כאשר תיק של ניצול נמצא בבית המשפט, היא תצלם את התיק ותמשיך לטפל בבקשות שאינן נדונות בבית המשפט. הרשות אף בוחנת אפשרות לסרוק את הבקשות, כדי שיהיה ניתן לטפל בהן גם כשהתיקים נמצאים בבית המשפט.

(תלונה 1 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 144)

סירוב לאשר מענק לימודים לילדיהם של ניצולי שואה

מתלונן, ניצול שואה, הגיש לרשות בקשה לקבלת מענק השתתפות במימון לימודיה של בתו באוניברסיטה. הרשות השיבה לו כי עליו להמציא לה את השוברים המקוריים של תשלום שכר הלימוד או את הקבלות המקוריות על התשלום וסירבה לקבל את צילומי השוברים או את אישור התשלום שהופק באמצעות אתר האינטרנט של האוניברסיטה.

בעקבות הערת הנציבות ויתרה הרשות על הדרישה להגיש לה קבלות או אישורים מקוריים והודיעה כי תסתפק מעתה באישור תשלום שהופק באמצעות המערכת הממוחשבת של מוסד הלימודים.

(תלונה 4 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 147)

משרד האוצר - רשות המסים בישראל

המוסד לביטוח לאומי

היעדר קשר בין משרדי מיסוי מקרקעין ובין המוסד לביטוח לאומי

נכס מקרקעין המצוי בבעלותו של אדם התובע גמלת הבטחת הכנסה מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) ואינו משמש למגוריו של בעליו, עשוי להיחשב הכנסה המובאת בחשבון בקביעת הזכאות לגמלה. מבירור תלונה עלה כי אין קשר ישיר בין משרדי מיסוי מקרקעין ובין המוסד, ולפיכך עובדי המוסד אינם יכולים לקבל ממשרדי מיסוי מקרקעין מידע בדבר נכסים המצויים בבעלותם של מי שתובעים גמלת הבטחת הכנסה. עקב כך נדרשים תובעי הגמלה לפנות בעצמם למשרדי מיסוי מקרקעין כדי לקבל אישור בדבר נכסים המצויים בבעלותם, ולעתים הם נתקלים בקשיים לקבל אותו.

בעקבות בירור התלונה החליט המוסד לבוא בדברים עם רשות המסים כדי למצוא דרכים לפתרון הבעיה.

(תלונה 2 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 195)

המשרד לביטחון הפנים -

האגף לרישוי כלי ירייה

היעדר אפשרות להשיג על סירוב לאשר נשיאת נשק

מבירור תלונה עלה כי כאשר המשטרה מחליטה שלא לאשר לעובד לשאת נשק להגנת מקום עבודתו, העובד אינו יכול להשיג על ההחלטה, לא לפני האגף לרישוי כלי ירייה ולא לפני המשטרה.

בעקבות הבירור הודיע המשרד לביטחון הפנים כי עובד כאמור יוכל להשיג על ההחלטה לפני המשטרה.

(תלונה 3 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 197)

משרד החינוך

הוראות לא ברורות לנבחנים במבחני בגרות אקסטרניים

מבירור תלונה עלה כי תלמידים אקסטרניים הנבחנים בשנית בבחינת בגרות במקצוע מסוים, אינם יודעים שהציון הקובע הוא הציון שקיבלו במבחן האחרון, אף אם הוא נמוך מהציון שקיבלו במבחן הראשון. בעקבות התלונה הבהיר משרד החינוך את הדבר בהוראות התקנון ובתדריך לנבחן האקסטרני.

(608360)

התאמה אקוסטית של כיתות לימוד עבור תלמידים לקויי שמיעה

בנציבות התקבלו כמה תלונות של הורים לתלמידים לקויי שמיעה על היעדר כיתות המותאמות התאמה אקוסטית לילדיהם. בירור התלונות העלה כי משרד החינוך עיכב את האישור על השתתפותו במימון התאמת הכיתות לילדים אלה, בין היתר בשל הגידול במספר הבקשות בעניין זה שהוגשו לו ועקב מגבלות התקציב.

בעקבות הבירור בנושא מצאו משרד החינוך ומשרד האוצר תקציב להתאמה אקוסטית של הכיתות לילדים לקויי שמיעה.

(תלונה 7 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 205)

משרד ראש הממשלה -

הרבנות הראשית

ליקויים במענה הטלפוני הניתן במחלקת הבחינות

בנציבות התקבלו תלונות רבות על ליקויים במענה הטלפוני הניתן במחלקת הבחינות של הרבנות הראשית. לטענת המתלוננים, הדבר פוגע בטיב השירות הניתן לנבחנים בבחינות ההסמכה לרבנות ולדיינות.

בעקבות התלונות מסרה הרבנות הראשית לנציבות כי מערכת הטלפונים במחלקת הבחינות תשודרג, ולאחר השדרוג תוכל מחלקת הבחינות לתת מענה הולם לפונים אליה. ואכן, בעקבות שדרוגה של מערכת הטלפונים לא התקבלו במשך כמה חודשים עוד תלונות בנושא.

ואולם בתחילת שנת 2013 שוב התקבלו תלונות בעניין זה, והנציבות עוקבת אחר טיפולה של הרבנות הראשית בנושא.

(612633)

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה -

האגף למעונות יום ומשפחתונים

ליקויים חמורים בעבודת המוקד לרישום למעונות יום ומשפחתונים

בדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2011 תוארו ליקויים חמורים בתפקודו של המוקד לרישום ולקביעת דרגות שכר לימוד למעונות יום ומשפחתונים הפועל מטעם המשרד.

גם בשנת 2012 התקבלו תלונות רבות על המוקד, ומספרן אף גדל במידה ניכרת לעומת השנים הקודמות. התלונות נסבו בעיקר על אי-זמינות המענה הטלפוני במוקד, על ליקויים בשירות הניתן במוקד, על אבדן מסמכים, על עיכובים בטיפול בבקשות להנחה בשכר לימוד ועל אי-הנגשת המוקד לבעלי מוגבלויות.

אף שהמשרד פועל לתיקון הליקויים בעבודת המוקד, המוקד עדיין מתקשה לתת שירות יעיל לפונים אליו. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר פעולות המשרד בנושא.

(תלונה 14 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 219)

מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

סרבול בהליך התשלום עבור צילום מסמכים

מבירור תלונה עלה כי מאחר שבסניפי המוסד לביטוח לאומי לא היו קופות לתשלום, הופנו מי שביקשו לצלם מסמכים מתיקי המוסד לבנק הדואר כדי לשלם עבור הצילומים.

בעקבות התערבותה של הנציבות החליט המוסד כי המבקשים לשלם עבור צילומים של מסמכים מתיקיו לא יידרשו עוד לעשות זאת בבנק הדואר, אלא יוכלו לשלם עבור הצילומים בסניפי המוסד, באמצעות כרטיס אשראי.

(706507)

אי-טיפול בבקשות להגדלת קצבת נכות

בירור תלונה העלה כי המוסד אינו מטפל כבר יותר מעשר שנים בבקשות של נפגעי עבודה להגדלת קצבת הנכות שלהם בשל ירידה בהכנסותיהם, בגלל עיצומים שנוקט ועד העובדים במוסד. הנציבות דרשה מהמוסד למצוא פתרון למצב האמור, שיש בו פגיעה קשה וממושכת בציבור המבוטחים, והיא תמשיך לעקוב אחר טיפול המוסד בעניין עד להסדרתו.

(תלונה 15 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 229)

משלוח הודעות עיקול שלא כדין

מבירור תלונה עלה כי כאשר אדם חייב כספים למוסד, המוסד מעקל נכסים המצויים בידי צד שלישי, גם כאשר אין למוסד כל מידע המצביע על קשר בין צד שלישי זה לחייב. בעקבות התערבותה של הנציבות שונו נוהלי המוסד, ופקידי המוסד הונחו בהם לנקוט משנה זהירות בביצוע עיקולים על נכסים המצויים בידי צד שלישי.

(תלונה 22 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 243)

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

החזר פיקדון ללא הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן

לפי נוהלי הנהלת בתי המשפט, כאשר מזכירות של בית משפט צריכה להחזיר לבעל דין או לבא כוחו פיקדון שהופקד בקופת בית המשפט, וסכום ההחזר עולה על 20,000 ש"ח, על המזכירות להודיע בדואר לזכאי להחזר כי עליו לסור אליה כדי לקבל את ההמחאה על סכום ההחזר, והיא אינה יכולה לשלוח אותה בדואר. מבירור תלונה שהוגשה בעניין זה על מזכירות בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו עלה כי אם בין המועד שבו הוכנה ההמחאה ובין המועד שבו הגיע הזכאי לקבלה התפרסם מדד חדש הגבוה מהמדד הקודם, מזכירות בית המשפט אינה מעדכנת את הסכום לפי עליית המדד.

בעקבות התערבותה של הנציבות תוקן ליקוי זה. כמו כן הודיעה הנהלת בתי המשפט כי נוהלי העבודה שלה צפויים להשתנות בקרוב, וכי לפי הנהלים החדשים, תבוטל המסירה הידנית של ההמחאות, וההחזרים הכספיים יופקדו בחשבונות הבנק של הזכאים.

(תלונה 26 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 251)

משלוח דרישות לתשלום תוספת אגרה

בעקבות בירור תלונה הפיצה הנהלת בתי המשפט בקרב מזכירות בתי המשפט הנחיה, ולפיה כאשר מועבר תיק מבית משפט אחד לאחר, או כאשר ניתנת החלטה שיפוטית על שינוי סוג התיק, על המזכירות לבדוק אם בעקבות ההעברה או השינוי חייב התובע להוסיף על תשלום אגרת בית המשפט. אם מתברר שעל התובע להוסיף על התשלום, על המזכירות לשלוח אליו דרישת תשלום בהתאם. על פי ההנחיה, יש לפעול בדרך זו עד שיבוצע שינוי במערכת המחשבים של בתי המשפט, שבעקבותיו יהיה אפשר לשלוח לתובע במידת הצורך דרישת תשלום ממוחשבת.

(605490, 704423)

היעדר פרטים באתר האינטרנט על דרכי התקשרות וסירוב לשלוח החלטה בפקס

בירור תלונה של ניצולת שואה העלה כי באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט אין פירוט של דרכי ההתקשרות עם המזכירות של שלוש ועדות הערר הפועלות

בבתי משפט השלום והדנות במסגרת פעילותן בעררים על החלטות שניתנו לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957.

בעקבות הבירור צוינו באתר פרטיהן של כל ועדות הערר הפועלות בבתי המשפט השונים, ובכלל זה פרטיהן של שלוש ועדות הערר האמורות ודרכי ההתקשרות עמן.

עוד העלה בירורה של התלונה כי מזכירות ועדת הערר שטיפלה בערר שהגישה המתלוננת סירבה לשלוח אליה בפקס את ההחלטה שהתקבלה בעניין הערר שהגישה. בעקבות התערבותה של הנציבות הודיעה לה הנהלת בתי המשפט כי הורתה למזכירות שלוש ועדות הערר האמורות כי אם עורר מבקש לקבל בפקס את ההחלטה שניתנה בנוגע לערר שהגיש, יש לשלוח אותה אליו בפקס, בד בבד עם שליחתה בדואר רשום.

(תלונה 6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 150)

רשות האוכלוסין וההגירה

דרישה לא מוצדקת להצגת ייפוי כוח נוטריוני

עורך דין שפנה ללשכות רישום אוכלוסין במקומות שונים בארץ בבקשה לקבל תעודה המעידה על אזרחותם הישראלית של מרשיו, נדרש להציג ייפוי כוח נוטריוני ממרשיו, אף שהיה בידו ייפוי כוח רגיל שנותן לקוח לעורך דין המייצג אותו לפני הרשויות השונות.

בעקבות הבירור הובהר למנהלי הלשכות כי עורך דין המציג ייפוי כוח רגיל ממרשו יכול לפעול בשמו לכל דבר ועניין (למעט במקרים שבהם נדרשת נוכחות של המבקש לצורכי זיהוי), ואין בסיס לדרישה כי יציג ייפוי כוח נוטריוני.

(608978)

רשות האכיפה והגבייה -

לשכות ההוצאה לפועל

א-ביצוע פסק דין נגד רשות השידור

מבירור תלונה עלה כי בשל טעות בהבנת הנהלים המסדירים את עבודת לשכות ההוצאה לפועל, סירבה לשכת ההוצאה לפועל בחיפה לפתוח תיק הוצאה לפועל נגד רשות השידור, מאחר שסברה בטעות כי מדובר בגוף של המדינה שלפי דין אי-אפשר לפתוח נגדו תיק כזה. בעקבות התערבותה של הנציבות קבעה רשות האכיפה והגבייה בנהלים המסדירים את הטיפול בבקשות לפתיחת תיקי הוצאה לפועל מנגנון בדיקה מיוחד כדי למנוע הישנותן של תקלות כאלה.

(תלונה 33 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 267)

רשות הטבע והגנים

היעדר מידע באתר האינטרנט על סגירת אתרים

באחת התלונות קבל המתלונן על שכאשר הגיע לשמורת עין גדי בחודש אוגוסט נאמר לו כי אינו יכול להיכנס לשמורה, מאחר שמסלולי הטיול בה נסגרו מחמת עומס חום כבד.

בעקבות המלצת הנציבות הוסיפה רשות הטבע והגנים בדף האינטרנט של שמורת עין גדי הערה שבה צוין כי בימי עומס חום כבד כדאי לוודא לפני ההגעה לשמורה אם היא פתוחה למבקרים. נוסף על כך החלה הרשות לפרסם באתר האינטרנט שלה מידע בדבר אתרים שנסגרו או צפויים להיסגר מסיבות שונות.

(700213)

הרשות הממשלתית למים ולביוב

מבקשי מקלט בישראל - אי-התחשבות במספר הנפשות בדירה בחישוב אגרת המים

מבירור תלונה עלה כי שלא כמו משפחות אחרות בישראל, משפחות של מבקשי מקלט בה אינן זכאיות לחישוב אגרת המים לפי מספר הנפשות המתגוררות בדירה. זאת מאחר שילדיהם של מבקשי המקלט אינם נמצאים בארץ מכוח אישור השהייה

של הוריהם, ועקב כך פרטים עליהם אינם מצוינים באישור השהייה או בכל מסמך רשמי אחר - וממילא לא ניתן לדעת כמה ילדים יש לכל מבקש מקלט.

בעקבות התערבותה של הנציבות קבעה הרשות הממשלתית למים ולביוב כי צרכן יכול לבסס את הדיווח על מספר הנפשות המתגוררות עמו בדירה גם על צילום דרכון ועל אישורים של משרד הפנים ושל גורמי הרווחה בעניין זה.

(תלונה 35 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 271)

רשות השידור

גביית שכר טרחה גבוה בגין הליכי גבייה של אגרת טלוויזיה

מבירור תלונות רבות עלה כי משרדי עורכי דין הפועלים מטעם רשות השידור לגביית אגרת טלוויזיה דורשים מהחייבים לשלם להם שכר טרחה גבוה בגין הליכי גבייה שונים, ובהם משלוח מכתבי התראה ואיתור מקלטי טלוויזיה.

בעקבות פניית הנציבות לרשות השידור בעניין זה הודיעה הרשות כי תנחה את עורכי הדין הפועלים מטעמה שלא לגבות מהחייבים שכר טרחה גבוה בגין משלוח מכתבי התראה, ושלא לגבות מהם כלל שכר טרחה בגין איתור מקלטים.

יצוין כי באוקטובר 2012, במהלך בירור התלונות, הוגשה לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד רשות השידור בנושא זה¹. בינואר 2013 הודיעה הרשות לבית המשפט כי החליטה להנחות את עורכי הדין הפועלים מטעמה להפסיק כליל לגבות מהחייבים שכר טרחה בגין משלוח מכתבי התראה.

(תלונה 36 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 273)

דרישה לתשלום אגרה על סמך ביקורי בית שלא היו

מבירור תלונות עלה כי הרשות דרשה מתושבים שאינם מחזיקים בבתייהם מקלטי טלוויזיה לשלם אגרה בטענה כי בביקורים שנעשו בבתיים נמצא שיש בהם מקלטי טלוויזיה, אף ש"ביקורי הבית" לא התקיימו כלל.

1 ת"צ (ת"א) 38267-10-12 יהודית טסלר נ' רשות השידור [פורסם כנבו].

בעקבות התערבותה של הנציבות ובדיקה שעשתה רשות השידור הפסיקה הרשות את ההתקשרות עם משרד עורכי הדין שנציגיו דיווחו על הימצאותם של מקלטי טלוויזיה בבתים של תושבים בלי שביקרו בהם.
(תלונה 37 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 275)

שירות בתי הסוהר

אי-פרסום נהלים בעניין סדרי הגיוס של מועמדים לשירות

לפי נוהלי שירות בתי הסוהר, מועמד לגיוס שלא עבר בהצלחה את בחינות המיון רשאי להיבחן פעם נוספת רק לאחר שנתיים ממועד הבחינות הקודמות. ביוררה של תלונה העלה כי השירות אינו נוהג לפרסם בקרב המועמדים את הנקבע בנהליו בעניין זה, ויש בכך כדי לפגוע באפשרותם של מועמדים שלא עברו את הבחינות לכלכל את צעדיהם.

בעקבות הבירור החל השירות סמוך לתחילת המבדקים לפרסם בקרב המועמדים את הנקבע בנהלים.

(711625)

גופי השלטון המקומי

עיריית אילת

סירוב להחיל את חובת תשלום הארנונה על שוכרי דירות

עיריית אילת סירבה לרשום אדם ששכר דירה לשנה כמחזיק בדירה ולראות בו מי שחב בארנונה, מפני שההודעה על השכירות נמסרה לעירייה במהלך שנת השכירות ולא בתחילתה. בעקבות הבירור תיקנה העירייה את נהליה, וכיום היא רושמת החלפת מחזיקים בנכס גם במהלך שנת השכירות, אם תקופת השכירות על פי החוזה היא שנה או יותר.

(תלונה 47 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 305)

עיריית לוד

ליקויים בסדרי הסעות לתלמידים נכים

בעקבות בירור תלונה על עיכובים בהסדרת הסעה לבית הספר לתלמידה נכה, הנחה יו"ר הוועדה הממונה על העיר לוד את אגף החינוך בעירייה לבקש מכל בתי הספר בעיר למסור לו לפני תחילת שנת הלימודים נתונים בנוגע לתלמידים הזכאים להסעה על פי החוק, ולקבוע על פיהם את שיבוץ התלמידים בהסעות.

בעקבות בירור תלונה אחרת שבה נטען שהסעת תלמידים הלומדים בבתי ספר לחינוך מיוחד לא הגיעה לאסוף את התלמידים ללא התראה מוקדמת, הודיעה העירייה כי למלואי ההסעות הועמדו שלושה ממלאי מקום, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

(תלונות 51 ו-52 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 317)

השעיית תלמידים מהסעות בניגוד לנהלים

בירור תלונה על השעיית תלמיד מההסעה לבית ספרו העלה כי העירייה לא פעלה לפי הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך, שלפיהן אין להשעות ילד מהסעה. בעקבות התערבותה של הנציבות הנחתה העירייה את הממונה על ההסעות ואת המלווים שלא להשעות עוד תלמידים מהסעות.

(תלונה 51 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 317)

עיריית נתיבות

א-מימון יום לימודים ארוך לילדים בעלי פיגור שכלי

מבירור תלונה עלה כי העירייה אינה משתתפת במימון יום לימודים ארוך לילדים הסובלים מפיגור שכלי, כמתחייב מהוראות החוק ומנוהלי משרד הרווחה, בטענה כי אין לה תקציב לכך. לאחר שהנציבות הטעימה לפני העירייה כי היעדר תקציב אינו סיבה מספקת למנוע מילדים אלה הטבה שהם זכאים לה, החליטה העירייה להשתתף במימון יום הלימודים הארוך ובכך לקיים דיון בעניין עם משרד הרווחה.

(תלונה 53 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 321)

עיריית צפת

חיוב שלא כדין בתשלומי ארנונה

מבירור של שתי תלונות עלה כי עיריית צפת דורשת מבעלי מגרשים ריקים בעיר לשלם ארנונה על המגרשים ואף נוקטת הליכי גבייה נגד בעלי מגרשים כאלה שאינם משלמים את הארנונה שהוטלה עליהם, אף שלפי החוק אין להטיל ארנונה על קרקע שאינה בשימוש.

בעקבות התערבותה של הנציבות הנחתה העירייה את הגורמים הרלוונטיים לתקן את נוהלי העבודה שלה כדי שיתאימו להוראות החוק.

(תלונה 49 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 309)

עיריית רמלה

היעדר נגישות לנכים

סמוך למשרדי המוסד לביטוח לאומי בבניין "בית רוחם" בעיר רמלה יש חניה המיועדת לנכים. בירור תלונה העלה כי נכים הנעזרים בכיסאות גלגלים אינם יכולים להעלות את כיסאות הגלגלים מחניה זו אל המדרכה, בשל היעדרו של פֶּבֶשׁ (רמפה) המסייע לכך.

בעקבות התערבותה של הנציבות פעלה עיריית רמלה בעניין, ולאחר כעשרה ימים מהמועד שבו פנתה אליה הנציבות נבנו שני כְּשִׁים המסייעים להעלאת כיסאות גלגלים מהחניה אל המדרכה.

(תלונה 57 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 333)

גופים ציבוריים אחרים

חברת המשקם לתעסוקת קשישים ובעלי כושר עבודה מוגבל בע"מ

פגיעה בשכרם של עובדים בניגוד להוראות הדין

בשנת 1997 ביטלה החברה הסכם קיבוצי שקבע את שיעור שכרם של עובדי המשקם, ועקב כך נפגע שכרם של העובדים. בבירור תלונה בעניין זה עלה כי אין

ראיות שמהן ניתן להסיק כי החברה יידעה את העובדים בדבר ביטול ההסכם וכי קיבלה את הסכמתם לביטול, ולכן השינוי בשיעור השכר אינו תקף.

בעקבות בירור התלונה העירה הנציבות לחברה כי עליה לוודא ששיעור שכרם של כל העובדים שהחלו לעבוד בה לפני ביטול ההסכם יהיה על פי הנקבע בהסכם שבוטל, אלא אם כן הסכימו עובדים אלה לשינוי הוראות ההסכם או ויתרו על הזכויות המגיעות להם על פיו.

(תלונה 64 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 355)

מרכז החינוך העצמאי

אי-מסירת מידע לאב גרוש שאינו משמורן בעניין בנותיו

מבירור תלונה עלה כי בית ספר השייך למרכז החינוך העצמאי אינו מוסר למתלונן, שהוא גרוש ואב לשתי בנות, מידע הנוגע לבנותיו, בטענה כי מאחר שמדובר בבית ספר לבנות, המידע נמסר לאימהות שלהן בלבד.

בעקבות התערבותה של הנציבות הורה המשנה למנכ"ל מרכז החינוך העצמאי למנהלי בתי הספר המשתייכים למרכז למסור לשני ההורים את המידע בעניין ילדיהם, גם כאשר ההורים גרושים או פרודים.

(תלונה 66 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 359)

קשרים בין-לאומיים

סקירה על הפעילות בשנת 2012

1. ביוני 2012 התכנסה בפריז הוועידה השנתית השישית של ארגון האומבוסדמנים של מדינות אגן הים התיכון (Association of Mediterranean Ombudsmen). בוועידה השתתפו כ-60 נציגים של כ-30 מדינות וגופים, ובהם אלג'יריה, תוניסיה, טורקיה, יוון, ירדן, לבנון, מרוקו, מאוריטניה, מלטה, פורטוגל, הרשות הפלסטינית, מועצת אירופה, האיחוד האירופי (נציג האומבוסדמן האירופי), איחוד מדינות הים התיכון, הליגה הערבית והפדרציה הבין-לאומית לזכויות אדם (FIDH). הוועידה עסקה בדרכים לחיזוק מעמדו של האומבוסדמן ולחיזוק יכולתו להגן על זכויות אדם בכלל ועל זכויותיהן של קבוצות חלשות בפרט. תשומת לב מיוחדת ניתנה לאתגרים שמציבות שיטות הממשל השונות במדינות אגן הים התיכון לפני האומבוסדמנים, זאת בהתחשב בשינויים הפוליטיים, החברתיים והכלכליים המתרחשים בעת האחרונה באירופה ובמדינות הערביות שלחוף הים התיכון. בצעד יוצא דופן וחסר תקדים התקבלה בוועידה החלטה פה אחד המגנה בלשון תקיפה את הפגיעות החמורות בזכויות האדם בסוריה.

את ישראל ייצגו בוועידה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הקודם השופט (בדימ') מיכה לינדנשטראוס ומנהל נציבות תלונות הציבור עו"ד הלל שמגר. השופט (בדימ') לינדנשטראוס הרצה לפני באי הוועידה על נושא הנגישות של אוכלוסיות חלשות למוסד האומבוסדמן, ובין השאר עמד על מודל הלשכות האזוריות לקבלת קהל המופעל בהצלחה בישראל זה כמה שנים. לדבריו, פעילותן של הלשכות האזוריות תורמת תרומה ראשונה במעלה להגברת מודעותן של אוכלוסיות אלה למוסד האומבוסדמן ולהגברת נגישותן להן.

משרד האומבוסדמן האירופי, המגלה זה כבר עניין רב בפעילות נציב תלונות הציבור הישראלי בנוגע להגנה על חושפי שחיתות, תרגם לאנגלית את חוות הדעת בנושא זה שהגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לכנסת בשנת 2007.¹

במהלך כינוס הוועידה התקיימו בחירות לכל מוסדות הארגון, ובהן נבחר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור של ישראל, פה אחד, לחבר הוועד המנהל לתקופת כהונה נוספת. עוד נבחרו לוועד המנהל נציגי ירדן, הרשות הפלסטינית, תוניסיה ואלבניה. כמו כן חברים בוועד מתוקף תפקידם נשיא הארגון (ממרוקן), סגניתו (מספרד), המזכיר הכללי של הארגון (מצרפת) וגזבר הארגון (ממלטה).

1 מבקר המדינה, חוות דעת - הגנה על חושפי מעשי שחיתות (2007).

2. בתחילת נובמבר 2012 התארח בישראל, מטעם משרד החוץ, גב' פֶּטְרִיָה פורטוגל, האומבודסמנית של פנמה (Defensor del Pueblo). גב' פורטוגל ומשלחתה נפגשו עם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השופט (בדימ') יוסף חיים שפירא ועם נציגים בכירים של משרדו. בפגישה הוצג לפני גב' פורטוגל המודל הישראלי הייחודי, שבו ממלא משרד אחד - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - הן את תפקיד מבקר המדינה והן את תפקיד האומבודסמן הלאומי של ישראל. כמו כן הוצגו לפני גב' פורטוגל דרכי עבודתה של נציבות תלונות הציבור וכן נתונים על הנציבות ועל התלונות שהיא מבררת.



מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, השופט (בדימ') יוסף חיים שפירא, עם האומבודסמנית של פנמה, גב' פֶּטְרִיָה פורטוגל

בפגישה שיתפה גב' פורטוגל את מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ואת נציגי משרדו בסיפור חייה: עקבותיו של אביה נעלמו בשנת 1970, והתברר כי הוא נרצח בידי הדיקטטורה הצבאית ששלטה בפנמה באותה עת. גב' פורטוגל ניהלה הליך משפטי ממושך נגד מדינתה, על מנת שזו תיטול אחריות על שאירע לאביה. גב' פורטוגל סיפרה בהקשר זה על הפעולות שהיא ומשרדה נוקטים כדי לקדם את זכויות האדם בארצה.

3. בנובמבר 2012 התקיימה בוולינגטון שבניו-זילנד הוועידה העולמית העשירית של ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (International Ombudsman Institute). הארגון נוסד לפני 34 שנים, והוא מונה 174 חברים מכ-90 מדינות. מבין הארגונים הבין-לאומיים המאגדים מוסדות אומבוסדמן, ארגון זה הוא הגדול ביותר, והוא פועל באמצעות שש מסגרות אזוריות: אירופה, אפריקה, אסיה, אוסטרליה והאוקיינוס השקט, אמריקה הלטינית והאיים הקריביים ואמריקה הצפונית.

בוועידה, שארגנה האומבוסדמנית הראשית של ניו-זילנד במלאות 50 שנה למוסד האומבוסדמן הניו-זילנדי, נדונו נושאים מקצועיים שונים הנוגעים לאתגרים המיוחדים שעמם מתמודד האומבוסדמן במאה העשרים ואחת. כמו כן הודגשו בוועידה חשיבות מוסד האומבוסדמן בקידום זכויות האדם, בהגנה עליהן ובקביעת אמות מידה לממשל תקין, וכן הצורך להפוך את המוסד לנגיש יותר לכל שכבות הציבור, ובייחוד לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, ולחזק את הקשר בין מוסדות הפועלים למיגור השחיתות הציבורית.

את ישראל ייצג בוועידה מנהל נציבות תלונות הציבור עו"ד הלל שמגר.

נספחים

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012

נכתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)					נתקבלו בשנה הנסקרת			
נושאים שנדרו על הסף	נושאים שהביעו בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שדוכרו לגופו של עניין	סה"כ נשאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ² תיקי תלונה	הגופים הנלווים
687	1,372	1,610	585	2,195	4,254	4,057	4,039	משרדי ממשלה
73	144	223	115	338	555	521	549	משרד האוצר
15	13	11	4	15	43	42	36	כללי
6	4	45	39	84	94	92	90	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון
4	5	5	10	15	24	24	31	מחלקת הגמלאות
36	110	135	50	185	331	303	328	רשות המסים בישראל
8	8	20	12	32	48	45	49	רשות לזכויות נצטולי השואה
8	4	25	2	27	39	39	34	משרד האנרגיה והמים
23	54	58	42	100	177	166	164	משרד הביטחון
10	17	16	12	28	55	55	52	כללי
12	36	38	30	68	116	105	109	אגף שיקום נכים
6	26	21	11	32	64	61	49	המשרד לביטחון הפנים
1	13	13	3	16	30	28	22	כללי
4	12	7	8	15	31	30	24	אגף רישוי כלי ירייה
21	106	299	17	316	443	424	413	משרד הבינוי והשיכון

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.

2. בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשיא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נתיבים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת	הגופים הנלווים	
נשאים שנדרשו על הסף	נשאים שהבירור בהם הופסק	נשאים שנמצאו לא מוצדקים	נשאים שנמצאו מוצדקים	נשאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נשאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
131	124	159	42	201	456	441	390	382	משרד הפריאות
118	113	143	35	178	409	396	352	345	כללי
12	10	14	7	21	43	41	35	34	המכון הפואי לכתיחות בדרכים
11	31	42	4	46	88	82	85	80	המשרד להגנת הסביבה
1	4	14	6	20	25	25	37	34	משרד החוץ
56	219	119	57	176	451	426	431	409	משרד החינוך
6	8	12	3	15	29	28	24	24	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
163	176	159	26	185	524	502	476	464	משרד המשפטים
8	24	7	8	15	47	43	37	36	כללי
18	11	14	5	19	48	44	51	49	אגף האפורטרופוס הכללי והכונס הרשמי
15	8	8	2	10	33	29	31	29	אגף רישום והסדר המקרקעין
3	7	3	2	5	15	15	15	15	היועץ המשפטי לממשלה
21	16	8	3	11	48	47	46	45	פרקליטות המדינה
6	11	5	2	7	24	24	23	23	המחלקה לחקירות שוטרים (מו"ש)
9	12	17	0	17	38	36	22	22	פרקליטות המבחן
3	9	10	0	10	22	19	18	17	רשם החברות
5	6	8	0	8	19	19	20	20	רשם העמותות

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נטיית הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונת שהתקבלו קודם לכן)						נתקבלו בשנה הנסקרת	הגופים הנלווים	
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהבירור בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שנוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ²	סה"כ תיקי תלונה
10	3	0	0	0	13	13	12	12
35	54	56	2	58	147	144	130	127
3	4	11	0	11	18	18	16	16
17	2	6	0	6	25	24	26	25
42	36	29	11	40	118	114	100	97
5	26	59	0	59	90	87	88	84
20	86	51	15	66	172	170	167	166
8	12	13	4	17	37	36	35	34
1	5	1	6	7	13	13	15	15
4	53	28	2	30	87	87	90	90
18	31	41	13	54	103	97	85	83
57	154	164	135	299	510	480	482	462
38	61	82	61	143	242	232	259	252
18	90	82	73	155	263	243	220	207
4	9	5	3	8	21	20	23	22

1. גופים נלווים וחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 2. בחלק מתחיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנרשא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המש"ד)

נכסות: הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)						נתקבלו בשנה הנסקרת	הגופים הנלווים	
נשאים שנדרו על הסף	נשאים שהבידור בהם הופסק	נשאים שנמצאו לא מוצדקים	נשאים שנמצאו מוצדקים	נשאים שחוכרו לגופו של עניין	סה"כ נשאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²	סה"כ תיקי תלונה
35	111	105	64	169	315	301	375	353
21	88	70	55	125	234	221	293	273
0	5	14	3	17	22	22	20	20
8	4	3	0	3	15	15	15	15
4	7	12	5	17	28	28	30	30
3	18	13	14	27	48	47	46	45
798	1,705	1,741	683	2,424	4,927	4,579	4,726	4,429
9	2	21	5	26	37	36	41	40
3	1	12	2	14	18	18	20	20
12	1	1	1	2	15	15	14	14
178	611	690	161	851	1,640	1,491	1,519	1,393
37	102	64	26	90	229	205	215	194
130	50	39	18	57	237	226	229	224
11	4	1	1	2	17	17	18	18
119	46	38	17	55	220	209	211	206
137	300	229	143	372	809	768	765	733

1. גופים נלווים וחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
2. בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשוא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נכתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		הגופים הנלווים
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הוסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שדוכרו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
11	7	13	7	20	38	37	40	38	נציבות שירות המבחן
59	113	184	94	278	450	438	437	428	צה"ל
56	91	169	93	262	409	397	400	391	כללי
1	22	15	1	16	39	39	35	35	המנהל האזרחי
20	185	132	31	163	368	336	360	335	רשות האוכלוסין וההגירה
99	64	72	17	89	252	236	247	234	רשות האכיפה והגבירה
10	8	5	1	6	24	23	24	24	כללי
81	32	22	5	27	140	135	139	134	הוצאה לפועל
8	24	45	11	56	88	78	84	76	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
7	4	10	5	15	26	24	22	20	רשות הטבע והגנים הלאומיים
4	20	18	8	26	50	44	34	32	רשות הממשל/רשות למים ולביוב
46	121	119	129	248	415	382	408	379	רשות השידור
2	5	11	8	19	26	25	29	26	רשות שדות התעופה בישראל
13	78	84	13	97	188	177	222	205	רשות בתי הסדר
22	26	45	15	60	108	100	107	97	שירות העסקקה

1. גופים נלווים וחדירות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשוא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשד)

נכחיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)						נתקבלו בשנה הנסקרת		הגופים הנלווים
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שחברנו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ² תיקי תלונה	
616	1,555	1,427	559	1,986	4,157	3,802	3,949	שלטון מקומי
								עיריית
								עיריית אופקים
3	9	9	2	11	23	22	27	עיריית אור יהודה
9	10	22	1	23	42	37	31	עיריית אור עקיבא
2	2	4	2	6	10	9	12	עיריית אילת
6	9	12	4	16	31	27	26	עיריית אלעד
1	7	13	5	18	26	23	31	עיריית אשדוד
6	13	11	5	16	35	34	35	עיריית אשקלון
3	7	14	2	16	26	25	23	עיריית באר שבע
22	56	84	24	108	186	170	179	עיריית בית שאן
3	3	5	2	7	13	12	13	עיריית בית שמש
3	18	11	6	17	38	33	39	עיריית ביתר עילית
0	7	5	0	5	12	12	11	עיריית בני ברק
15	37	31	6	37	89	82	105	עיריית בית ים
4	18	9	11	20	42	40	35	

1. גופים נלווים וחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 2. בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נתיבים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שתקבלו קודם לכן)						נחקרו בשנה הנסקרת		הגופים הנלווים	
נתיבים שנדרשו על הסף	נתיבים שהבירור בהם הופסק	נתיבים שנמצאו לא מוצדקים	נתיבים שנמצאו מוצדקים	נתיבים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נשאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²		סה"כ תיקי תלונה
5	9	16	0	16	30	25	29	24	עריית גבעתיים
2	7	2	2	4	13	12	13	12	עריית דימונה
5	12	10	5	15	32	25	33	26	עריית הוד השרון
9	8	4	1	5	22	21	25	24	עריית הרצליה
3	11	10	6	16	30	29	28	28	עריית חדרה
19	19	36	3	39	77	68	72	64	עריית חולון
28	76	45	17	62	166	149	163	149	עריית חיפה
2	15	11	6	17	34	31	32	30	עריית טבריה
36	94	60	36	96	226	206	209	196	עריית ירושלים
6	6	11	2	13	25	24	15	15	עריית כפר סבא
0	7	10	1	11	18	15	16	12	עריית כרמיאל
17	59	34	31	65	141	128	166	141	עריית לוד
4	15	5	3	8	27	25	27	25	עריית מודיעין עילית
3	9	9	8	17	29	27	29	26	עריית נחריה
2	22	16	19	35	59	43	66	48	עריית נצרת
8	26	16	7	23	57	51	55	50	עריית נצרת עילית
0	6	7	9	16	22	20	13	12	עריית נתניה

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המש"ד)

נכתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		הגופים הנלווים
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
20	24	26	9	35	79	78	63	63	עיריית נתניה
0	13	9	7	16	29	23	31	26	עיריית עכו
7	7	17	2	19	33	31	34	32	עיריית עפולה
10	40	15	12	27	77	73	88	84	עיריית פתח תקווה
6	11	14	7	21	38	36	46	40	עיריית צפת
3	12	4	2	6	21	20	24	22	עיריית קריית אתא
3	5	11	1	12	20	19	18	17	עיריית קריית גת
3	5	4	2	6	14	13	16	15	עיריית קריית מלאכי
5	8	3	7	10	23	20	27	25	עיריית קריית שמונה
1	5	8	0	8	14	12	13	12	עיריית ראש העין
12	22	21	7	28	62	61	50	48	עיריית ראשון לציון
4	18	5	1	6	28	27	27	26	עיריית רחש
18	23	30	5	35	76	74	72	68	עיריית רחובות
3	9	8	1	9	21	20	28	26	עיריית רמלה
10	27	21	7	28	65	60	68	64	עיריית רמת גן
3	6	8	1	9	18	18	12	12	עיריית רמת השרון
6	10	9	5	14	30	29	21	21	עיריית רעננה
59	80	81	15	96	235	225	213	204	עיריית תל אביב-יפו

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יחד מנושא אחד לטיפול.
 2.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נכתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)						נתקבלו בשנה הנסקרת	הגופים הנלווים	
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שנוכחו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ²	סה"כ תיקי תלונה
56	162	144	68	212	430	385	395	359
3	7	2	2	4	14	13	15	14
0	8	14	2	16	24	18	15	12
41	88	74	34	108	237	209	197	180
3	11	6	2	8	22	19	15	13
3	5	4	4	8	16	14	11	11
3	4	6	3	9	16	14	15	14
5	3	4	1	5	13	13	11	11
24	41	34	20	54	119	108	108	102
43	206	240	80	320	569	520	538	496
5	16	22	14	36	57	55	67	65
0	5	4	0	4	9	7	17	12
3	3	4	1	5	11	11	15	14
11	19	20	4	24	54	50	60	55
1	3	3	1	4	8	8	12	12
4	21	18	7	25	50	44	48	42

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנישאים אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נכסיו השפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונת שהקבלו קודם לכן)						נתקבלו בשנה הנסקרת		
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שנוכחו לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ² תלונה	
1	21	22	3	25	47	39	41	35
0	7	9	2	11	18	18	20	20
3	34	53	20	73	110	102	87	81
1	4	12	3	15	20	16	16	14
2	8	0	2	2	12	9	12	11
0	3	5	2	7	10	9	14	13
7	12	9	6	15	34	34	32	32
7	36	24	8	32	75	73	67	66
1	11	1	0	1	13	13	13	13
290	717	682	216	898	1,905	1,786	1,835	1,729
31	59	34	14	48	138	128	124	116
4	15	12	8	20	39	38	38	36
28	139	53	53	106	273	252	269	254
10	16	6	8	14	40	38	30	29

1. גופים נלווים וחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 2. בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשוא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשך)

נטיית השיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		
נישאים שנדרו על הסף	נישאים שהפירו בהם הופסק	נישאים שנמצאו לא מוצדקים	נישאים שנמצאו מוצדקים	נישאים שחוקר לגופו של עניין	סה"כ נישאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נישאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
6	22	13	2	15	43	39	34	31	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
30	153	205	47	252	435	394	406	369	חברות משכנות
2	5	3	0	3	10	9	15	11	חלמיש, חברה ממשלתית עירונית לזיור, לשיקום ולהתחדשות שכונות בתל אביב-יפו בע"מ
26	143	191	44	235	404	367	372	342	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
1	4	7	2	9	14	12	13	11	שקמונה, חברה ממשלתית-עירונית לשיכון הדיור בחיפה בע"מ
21	65	73	21	94	180	170	191	178	חברת המשגל לישראל בע"מ
7	27	17	3	20	54	52	51	49	חברת רכבת ישראל בע"מ
11	25	20	1	21	57	54	51	50	לשכת עורכי הדין
5	13	29	5	34	52	51	43	43	מגזר דוד אדום
11	12	23	7	30	53	53	58	58	מוסדות לתשכלה גבוהה
1	2	5	4	9	12	12	13	13	האוניברסיטה הפתוחה
6	4	7	0	7	17	17	11	11	מפעל הפיס

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
2. בחלק מהתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנישאי אחד לשיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2012 (המשד)

נכחיים השיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שהתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		הגופים הנלווים
נשאים שנדרו על הסף	נשאים שהפירו בהם הופסק	נשאים שנמצאו לא מוצדקים	נשאים שנמצאו מוצדקים	נשאים שחוכרו לגופו של עניין	סה"כ נשאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
87	148	149	39	188	423	401	438	416	קופות חולים
16	35	26	5	31	82	76	92	86	מכבי שירותי בריאות
10	15	11	2	13	38	35	47	43	קופת חולים לאומית
10	17	15	4	19	46	45	47	46	קופת חולים מאוחדת
51	81	97	28	125	257	245	252	241	שירותי בריאות כללית
1	2	4	0	4	7	7	12	11	הקרן לזכויות נפגעי השואה בישראל
1,443	1	0	0	0	1,444	1,444	1,450	1,450	גופים לא נלווים
3,863	5,350	5,460	2,043	7,503	16,689	15,670	16,001	15,123	סה"כ

1. גופים נלווים וחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלונות.
 2. בהלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנשא אחד לשיפול.

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל

ירושלים

רחוב בית הדפוס 12, גבעת שאול, ת"ד 1081, ירושלים 9101001
טלפון: 02-6665000, פקס: 02-6665204

תל אביב-יפו

רחוב הארבעה 19 (קומה 13), מגדל התיכון, ת"ד 7024, תל אביב-יפו 6107001
טלפון: 03-6843555, פקס: 03-6851512

חיפה

רחוב חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394, חיפה 3104301
טלפון: 04-8649748, פקס: 04-8649744

נצרת

רחוב פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת"ד 50400, נצרת 1616202
טלפון: 04-6455050, פקס: 04-6455040

נצרת עילית

רחוב המלאכה 3, בניין לב העסקים, ת"ד 13139, נצרת עילית 1767303
טלפון: 04-6080200, פקס: 04-6080100

קריית שמונה

שד' תל חי 95, מתחם בית המשפט, אזור תעשייה דרומי, קריית שמונה 1101901
טל': 04-8251000, פקס: 04-8252200

באר שבע

רחוב הנרייטה סולד 8ב', בניין רסקו סיטי, ת"ד 599, באר שבע 8410402
טלפון: 08-6232777, פקס: 08-6234343

לוד

שד' הציונות, מגדל קיסר, ת"ד 727, לוד 7110603
טלפון: 08-9465566, פקס: 08-9465567

שעות קבלת קהל במשרדים

בימים א'-ה' בין השעות 08:30-12:30

ביום ד' גם בין השעות 15:00-17:00

אתר האינטרנט של הנציבות

www.nezivut.mevaker.gov.il

דואר אלקטרוני

ombudsman@mevaker.gov.il

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרדי ממשלה

משרד האוצר - רשות המסים בישראל



השגות על דרישה לתשלום קנס

בשנת 1999 רכשו המתלוננים דירה במצפה יריחו. לטענתם, בעת שרכשו את הדירה אמר להם הקבלן כי מאחר שהדירה נמצאת מעבר לקו הירוק הם אינם צריכים לדווח על העסקה לשלטונות מיסוי מקרקעין ולשלם מס רכישה. בדצמבר 2011 מכרו המתלוננים את הדירה, דיווחו על כך למשרדי מיסוי מקרקעין ירושלים (להלן - משרד המיסוי) וביקשו לקבל אישור על היעדר חובות מס בגין הדירה. בעקבות הדיווח קיבלו המתלוננים הודעה ולפיה הם חייבים לשלם מס רכישה בגין רכישת הדירה. לאחר ששילמו את המס קיבלו המתלוננים הודעה נוספת, ולפיה עליהם גם לשלם קנס בסך כ-8,000 ש"ח בשל אי-דיווח במועד על רכישת הדירה.

המתלוננים טענו כי אין עילה לחייב אותם בתשלום הקנס והוסיפו כי בשל סירובם לשלם אותו, מסרבת רשות המסים לתת להם אישור על היעדר חובות מס בגין הדירה; וללא האישור אין באפשרותם להשלים את עסקת המכר ולקבל את מלוא התמורה עבור הדירה.

הבירור במשרד המיסוי העלה כי מאחר שהמתלוננים דיווחו על רכישת הדירה רק כאשר דיווחו על מכירתה, הם נדרשו לשלם את קרן מס הרכישה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית. נוסף על כך, מכיוון שהצהירו על הרכישה באיחור של כ-12 שנה, חויבו המתלוננים בקנס בסך 7,737 ש"ח, לפי הוראות חוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה), התשכ"ג-1963 (להלן - חוק מיסוי מקרקעין).

המתלוננים הגישו בקשה למשרד המיסוי לבטל את הקנס בטענה שבעת שרכשו את הנכס נאמר להם כי מאחר שהוא נמצא ביהודה ושומרון, הם אינם חייבים לדווח על הרכישה למשרד מיסוי מקרקעין ולשלם מס רכישה. בעקבות בקשתם החליט משרד המיסוי לבטל 50% מהקנס.

נציבות תלונות הציבור הפנתה את רשות המסים לתלונה דומה שבוררה בשנת 2007, שממנה עלה כי בעבר הייתה מחלוקת משפטית בעניין תחולת חוק מיסוי מקרקעין על עסקאות שעשתה החטיבה להתיישבות של ההסתדרות הציונית ביהודה

ושומרון. התברר כי החטיבה להתיישבות חכרה ממנהל מקרקעי ישראל מקרקעין ביהודה ושומרון והעניקה למתיישבים זכויות של "ברי רשות" במקרקעין אלה. עמדת רשות המסים הייתה שהעסקאות הללו הן בגדר רכישת "זכות במקרקעין", ולכן הן מחויבות בדיווח ובתשלום מס לפי הוראות חוק מיסוי מקרקעין. המחלוקת בעניין זה הוכרעה סופית בהחלטה של ועדת ערר מינואר 2004, שבה נקבע כי העסקאות אכן חייבות בדיווח ובתשלום מס רכישה (להלן - ההחלטה).¹

במסגרת בירור התלונה הקודמת, בשנת 2007, הודיע סמנכ"ל בכיר לאכיפת הגבייה ברשות המסים (להלן - הסמנכ"ל) לנציבות כי בשל אי-הבהירות שקדמה להחלטה, נעשה הסדר מיוחד עם רוכשי נכסים ביהודה ושומרון, ולפיו הם ישלמו את קרן מס הרכישה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית בגין האיחור בדיווח על העסקאות ובתשלום מס הרכישה, אולם הקנס בגין אי-ההצהרה במועד יבוטל.

נוכח נסיבות אלה, פנתה הנציבות שוב למשרד המיסוי וביקשה לדעת מדוע חויבו המתלוננים ב-50% מהקנס.

משרד המיסוי השיב לנציבות כי מדיניותו בעניין ביטול קנסות בשל אי-דיווח במועד על עסקאות ברי רשות ביהודה ושומרון השתנתה, וכיום מופחתת מחצית מן הקנס בלבד. לטענתו, מאחר שכבר עבר זמן רב ממתן ההחלטה, כל מי שרכש זכויות של בר רשות בקרקעות כמו אלה שבעניינן ניתנה ההחלטה, היה אמור לדעת שעליו לדווח על רכישה זו. משרד המיסוי הוסיף כי רשות המסים לא החליטה החלטה גורפת על ביטול הקנסות, אך המליצה למנהלים האזוריים במשרדי המיסוי לבטלם והשאירה זאת לשיקול דעתם.

נוכח תשובת משרד המיסוי פנתה הנציבות לסמנכ"ל וציינה כי מכיוון שחובת הדיווח על עסקאות של ברי רשות בשטחי יהודה ושומרון נקבעה סופית רק עם מתן ההחלטה בתחילת שנת 2004, אכן סביר להניח שכל מי שרכש זכות של בר רשות לאחר מתן ההחלטה יהיה מודע לחובתו לדווח על העסקה לרשות המסים ולשלם מס רכישה. עם זאת, אין זה סביר לדרוש מאדם שרכש זכות כזאת שנים רבות לפני מתן ההחלטה לעקוב אחר שינוי ההלכה בעניין ולדווח לרשות המסים על נכס שרכש לפני שנים. אם רצתה רשות המסים להסדיר את סוגיית אי-הדיווח על עסקאות אלה לאחר מתן ההחלטה, היה עליה ליידע על כך את רוכשי הנכסים ביהודה ושומרון. עוד ציינה הנציבות כי מדיניות רשות המסים בעניין זה צריכה להיות אחידה, ולא ראוי שכל משרד מיסוי יקבע לעצמו מדיניות לגבי הנכסים שבאחריותו.

1 ר"ע 2037/01 ספוקויני נ' מנהל מס שבח מקרקעין מחוז ירושלים (לא פורסם).

בתגובה על האמור הודיע הסמנכ"ל כי עמדת רשות המסים לא השתנתה, ועל כן אין לחייב בקנס את מי שרכש נכס ביהודה ושומרון לפני ההחלטה.

בעקבות ההבהרה האמורה הודיע משרד המיסוי לנציבות כי החליט לבטל את כל הקנס שהוטל על המתלוננים, ובהתאם לכך נשלח אליהם אישור על היעדר חובות מס בגין הדירה.

(703889)

משרד האוצר - רשות המסים בישראל והמוסד לביטוח לאומי

23

אי-תשלום גמלת הבטחת הכנסה בשל רישומים שגויים

המתלוננים הגישו למוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) תביעה לתשלום גמלת הבטחת הכנסה. המוסד סירב לאשר את התביעה בטענה שרישומים על שמם שני נכסים - הדירה שהם מתגוררים בה בירושלים ודירה אחרת בפתח תקווה (להלן - הנכס הנוסף) - אף שהמתלוננים טענו בתוקף כי מעולם לא היו בעלי של הנכס הנוסף¹.

בירור שנעשה בסניף המוסד בירושלים העלה כי לצורך אישור תביעות לתשלום גמלת הבטחת הכנסה בודק המוסד את רישומי רשות המסים בישראל (להלן - רשות המסים) בדבר עסקאות במקרקעין, ובבדיקת הרישומים נמצא כי הנכס הנוסף רשום על שמם של המתלוננים. המתלוננים התבקשו אפוא להמציא אישור מרשות המסים שלפיו הנכס אינו בבעלותם - תנאי לאישור תביעתם לגמלה.

כדי להשיג את האישור נסעו המתלוננים במיוחד למשרד מיסוי מקרקעין מרכז שבתל אביב. ואולם שם נאמר להם כי לא ניתן לאתר את תיק העסקה המקורי, והוצע להם לפנות בעניין ללשכת רישום מקרקעין שבפתח תקווה. המתלוננים נסעו לפתח תקווה, הוציאו נסח רישום מקרקעין שלפיו הם אינם בעלי הנכס ומסרו אותו למוסד. ואולם המוסד טען כי האישור אינו מספק, שכן לא כל עסקת מקרקעין מסתיימת ברישום הזכויות בלשכת רישום מקרקעין, ועמד על דרישתו כי המתלוננים ימציאו לו אישור מאת רשות המסים.

1 לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, והתקנות שהותקנו על פיו, נכס מקרקעין שאינו משמש למגורי מבקש הגמלה נחשב "הכנסה" המובאת בחשבון בקביעת הזכאות לגמלה.

בעקבות פניית הנציבות למנהל משרד מיסוי מקרקעין מרכז נמצא הדיווח המקורי לשלטונות המס על עסקת רכישת הנכס בשנת 1966. מבדיקת הטופס עלה כי בשל טעות טכנית נרשם מספר הזהות של המתלונן במקום מספר הזהות של הקונה האמתי של הנכס. מנהל משרד המיסוי שלח לנציבות אישור על הרישום השגוי כדי שיהיה אפשר להציגו למוסד.

בעקבות קבלת האישור אישר המוסד את זכאותם של המתלוננים לתשלום גמלת הבטחת הכנסה למפרע מחודש הגשת הבקשה, וחשבונם של המתלוננים זוכה בסכום של 31,521 ש"ח.

הבירור העלה שעובדי המוסד היו נכונים לסייע למתלוננים. ואולם מאחר שאין ביכולתם של העובדים לפנות במישרין למשרדי מיסוי מקרקעין כדי לבדוק טענות כמו אלה שהעלו המתלוננים, הם דורשים מתובעי הגמלה להשיג את האישורים הנדרשים בעצמם. על אף מאמציהם של התובעים, לרוב לא עולה בידם להשיג את האישור בעצמם, כפי שקרה למתלוננים.

נוכח ממצאי הבירור פנתה הנציבות למנהלת אגף הבטחת הכנסה במוסד והעמידה אותה על הצורך למצוא פתרון לבעיה, ולאפשר קיום קשר ישיר בין המוסד ובין משרדי מיסוי מקרקעין לשם קבלת מידע בנושאים אלה. מנהלת האגף מסרה לנציבות כי המוסד ער לבעיה זו, ובדעתו ליזום פגישה עם נציגי רשות המסים כדי למצוא דרכים לפתרונה.

הנציבות תמשיך לעקוב אחר טיפול הרשויות בבעיה שעלתה בתלונה עד לפתרונה.

(706852)

המשרד לביטחון הפנים - האגף לרישוי כלי ירייה ומשטרת ישראל

3

אי-קיום הליך השגה על החלטה שלא לתת הרשאה להחזיק בנשק

המתלונן עובד בחברה שניתן לה רישיון מיוחד להחזיק כלי ירייה להגנת החברה ועובדיה לפי סעיף 10 לחוק כלי-הירייה, התש"ט-1949 (להלן - החוק). לפי הסעיף האמור, רשאי בעל הרישיון המיוחד לתת לעובד לשאת נשק להגנת המפעל שבו הוא עובד (להלן - נשק ארגוני), ובלבד שהמשטרה אישרה את נשיאת הנשק בידי אותו עובד.

המתלונן קבל על שפקיד רישוי נשק באגף לרישוי כלי ירייה במשרד לביטחון הפנים (להלן - האגף) הודיע לחברה שבה הוא מועסק, כי עקב התנגדות המשטרה הוא אינו רשאי עוד לשאת נשק ארגוני. לטענתו, לא ניתנה לו אפשרות לטעון נגד החלטת המשטרה.

בתגובה על התלונה מסר המשרד לביטחון הפנים כי בשונה ממתן רישיון פרטי להחזקת כלי נשק, כשמדובר בנשק ארגוני בעל הרישיון המיוחד הוא שאחראי למתן הרשאה לעובדיו לנשיאת הנשק. לפיכך, תפקידו של האגף בתחום זה הוא רק להעביר למשטרה לבדיקה את רשימת העובדים שבעל הרישיון המיוחד מעוניין כי יישאו נשק ארגוני, ולהעביר לבעל הרישיון המיוחד את תגובת המשטרה על הרשימה. נוכח האמור סבור האגף כי הוא אינו יכול לשמש כתובת להשגה על ההחלטה שלא לתת לעובד פלוני הרשאה לשאת נשק ארגוני.

המשטרה מסרה כי אף היא אינה יכולה לשמש כתובת להשגה כזו, שכן האגף הוא שאחראי להליכי הרישוי; לה אין קשר ישיר עם בעל הרישיון המיוחד או עם העובד,

וסמכותה בנושא מסתכמת בהמלצה אם לתת לעובד הרשאה לשאת נשק ארגוני אם לאו.

בירור התלונה העלה אפוא כי הן האגף והן המשטרה אינם רואים עצמם כגוף המתאים לדון בהשגה של עובד על שלא ניתן לו רישיון לשאת נשק ארגוני.

ואולם עמדתה של נציבות תלונות הציבור הייתה כי אי-מתן זכות לעובד להשיג על ההחלטה שלא להעמיד לרשותו נשק ארגוני עלולה לפגוע ביכולתו לעסוק לפרנסתו בעבודות שמירה, ולכן חשוב ביותר לאפשר לו לטעון נגד ההחלטה.

הנציבות הביאה את עמדתה לידיעת המשרד לביטחון הפנים, ובעקבות כך הודיע המשרד כי יאפשר קיומו של הליך השגה: עובד שנקבע כי אינו רשאי לשאת נשק ארגוני יוכל להשיג על ההחלטה לפני המשטרה.

עוד נמסר כי בעניינו של המתלונן הוחלט להסיר את ההתנגדות למתן הרישיון, והודעה על כך נשלחה לבעל החברה שבה הוא מועסק.

(605318)

משרד החינוך -

תלונות תלמידים והורים

4

בקשה של תלמיד לקיצור שבוע הלימודים בבית ספרו

הפונה, תלמיד כיתה ג', ביקש מהנציבות לסייע לו בקיצור שבוע הלימודים בבית ספרו לחמישה ימים.

בירור הפנייה העלה כי ככלל, הלימודים בבתי הספר היסודיים מתקיימים במתכונת של שישה ימים בשבוע. קיצור שבוע הלימודים אפשרי רק אם מתקיימים התנאים הקבועים בתקנות חינוך ממלכתי (כללים ותנאים להנהגת שבוע לימודים מקוצר), התשס"ה-2004. אם רשות החינוך המקומית מבקשת לקצר את שבוע הלימודים בבתי ספר הנתונים לאחריותה, עליה להגיש בקשה בעניין למשרד החינוך.

מאחר שרשות החינוך המקומית שבית ספרו של הפונה נתון לאחריותה לא הגישה בקשה כזאת, לא מצאה הנציבות עילה להתערבותה. עם זאת, הודיעה הנציבות לפונה כי הוא יכול לפנות בעניין לרשות החינוך המקומית בתל אביב, מקום מגוריו.

אף שלא היה בידיה לסייע לפונה במקרה זה, הנציבות מקדמת בברכה פניות מכל חלקי הציבור, ובכלל זה פניות ילדים.

(700388)

5

הרחקת תלמידה לצמיתות בניגוד לחוק ולנהלים

בתה של המתלוננת הורחקה לצמיתות מכפר הנוער שבו למדה. המתלוננת קבלה על שהחלטת ההרחקה התקבלה בלי שקוימו הליכי ההרחקה לצמיתות הקבועים בהוראות הדין, ובלי שניתנה לה ולבתה ההזדמנות להשמיע את טענותיהן נגד ההרחקה.

הליכי הרחקת תלמיד לצמיתות קבועים בחוק זכויות התלמיד, התשס"א-2000 (להלן-החוק), ובתקנות זכויות התלמיד (פרסום הוראות והרחקת תלמידים), התשס"ב-2002. נוסף על כך פרסם משרד החינוך נוהל שעניינו הרחקה לצמיתות של תלמיד ממוסד חינוך (להלן - הנוהל)¹. מאחר שבתה של המתלוננת למדה בכפר הנוער, חלים עליה גם הנהלים העוסקים במוסדות חינוכיים בכפרי הנוער².

בירור התלונה העלה כי בהליכי הרחקת התלמידה לצמיתות היו כמה פגמים: התלמידה ואמה לא זומנו בדואר רשום לדיון שקיימה המועצה הפדגוגית של כפר הנוער לגבי ההרחקה, וממילא לא ניתנה להן ההזדמנות להשמיע את טענותיהן; לא נרשם פרוטוקול דיון שבו פורטו הנימוקים להחלטת המועצה הפדגוגית להרחיק את התלמידה; ולא נמסרה לתלמידה ולאמה הודעה בכתב על ההרחקה.

עוד העלה הבירור כי המתלוננת הגישה ערר על החלטת המועצה הפדגוגית למינהל החינוך ההתיישבותי, פנימייתי ועליית הנוער במשרד החינוך (להלן - המינהל), שכפר הנוער נתון לפיקוחו. ואולם נמצא שגם בדיון בערר היו ליקויים: מנהל המינהל לא עמד בראש ועדת השימוע שדנה בערר, בניגוד להוראות החוק, ובלי שנמסרה לנציבות הסיבה לכך, ולא הוצגו לפני ועדת השימוע ולפני התלמידה ואמה הנימוקים להחלטתה של המועצה הפדגוגית להרחיק את התלמידה.

נוסף על כך נמצא כי לא נרשם פרוטוקול של הדיון בערר, ולא נומקה בכתב ההחלטה לדחותו.

1 חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"א 8(א), סעיף 2.4-8.

2 "הפנימייה החינוכית בכפר הנוער - קובץ נהלים", מאת מינהל החינוך ההתיישבותי, פנימייתי ועליית הנוער במשרד החינוך.

הנציבות מצאה כי התלונה מוצדקת. ואולם מאחר שעברה שנה מאז עזבה בתה של המתלוננת את כפר הנוער, ומאחר שהמתלוננת הודיעה לנציבות שהבת אינה מעוניינת עוד לשוב וללמוד בו, לא נמצא טעם להורות על חידוש הדיון בנושא ההרחקה.

עם זאת העירה הנציבות למינהל על הפגמים המהותיים שנפלו בהליך ההרחקה ועל הצורך להקפיד על קיום מלא של הוראות החקיקה והנוהל בעת הרחקת תלמיד.

בעקבות הערת הנציבות, עם פתיחת שנת הלימודים התשע"ג, שלח מינהל המינהל למנהלי מוסדות החינוך הפנימייתיים הנתונים לפיקוחו הודעה, ובה הובהרו ההוראות המחייבות בעת קבלת החלטה על הרחקת תלמיד לצמיתות מבתי ספר או מפנימיות.

(611083)



פסילת בחינת בגרות בשל חשד להעתקה

בתו של המתלונן נבחנה בבחינת הבגרות במתמטיקה, ובחינתה נפסלה בשל חשד להעתקה. החשד התעורר לאחר שהתלמידה דילגה בבחינה על שלבים בפתרון השאלות. בשל פסילת הבחינה נאלצה התלמידה להיבחן במועד ב', אך גם לאחר שנבחנה במועד זה לא ניתן לה ציון בשל החשד כי העתיקה במועד א'.

המתלונן טען כי בתו לא העתיקה בבחינה, שכן היא נבחנה בחדר שבו נכחו תלמידה אחרת, שישבה רחוק מהבת, ומשגיחה. המתלונן קבל על שלא ניתנה לבתו ההזדמנות להשמיע את טענותיה קודם שנפסלה בחינתה.

בירור התלונה העלה כי אף שהמתלונן פנה למשרד החינוך פעמים רבות בעניין, לא קיים המשרד שימוע לתלמידה.

רק בעקבות התערבות הנציבות קיים משרד החינוך את השימוע, שבו הוכיחה התלמידה את כישוריה לפתור בעיות במתמטיקה אף בלי להזדקק לחלק מהשלבים הקשורים בפתרון. בעקבות כך החליט משרד החינוך לנקות את בתו של המתלונן מכל חשד להעתקה וחזר בו מההחלטה לפסול את בחינתה. עם זאת, הובהר לתלמידה כי להבא עליה לפרט את השלבים הקשורים בפתרון השאלות.

(700288)

7

התאמה אקוסטית של כיתות לימוד עבור תלמידים לקויי שמיעה

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות של הורים על היעדר כיתות המותאמות מהבחינה האקוסטית לילדיהם לקויי השמיעה הלומדים במוסדות חינוך שונים¹.

בחק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, נקבע כי תלמידים בעלי מוגבלות זכאים לנגישות למוסד חינוך ולשירות החינוך הניתן בו.

בירור התלונות העלה כי כדי לקבל ממוסד החינוך סיוע בהתאמה אקוסטית של כיתה, על הרשות המקומית או הבעלים של מוסד החינוך להגיש למשרד בקשה להנגשת הכיתה לתלמיד לקוי שמיעה, ובה בין היתר פרטים על התלמיד ופירוט האמצעים המוצעים לצורך ההנגשה, כגון התקנת תקרה אקוסטית וזיגוג כפול של חלונות. השתתפותו של משרד החינוך במימון הפעולות הדרושות לצורך ההנגשה נעשית בהתאם לסדר עדיפויות הנקבע לפי גיל התלמיד ומאפייני לקות השמיעה וחומרתה, והיא מותנית בהקצאה תקציבית לצורך זה מטעם משרד האוצר.

נמצא כי מתן האישור של משרד החינוך להשתתפות במימון התאמת הכיתות שבהן למדו ילדי המתלוננים התעכב, בין היתר, בשל הגידול במספר הבקשות להנגשת כיתות שהוגשו למשרד ועקב מגבלות התקציב.

בעקבות בירור התלונות והטיפול בנושא במשרד החינוך ובמשרד האוצר, נמצא מקור תקציבי להנגשה אקוסטית של הכיתות שבהן לומדים ילדי המתלוננים, ומשרד החינוך נתן לרשויות המקומיות או לבעלים של מוסדות החינוך הנוגעים בדבר אישור תקציבי לביצוע ההנגשה.

(707110, 709288, 703244, 612347, 614099, 709384, 610469)

1 ראו גם נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 37 (2010), תלונה 28, עמ' 223.

משרד החינוך - תלונות עובדי הוראה



אי-תשלום מענק לעובדת הוראה

בינואר 2011 חתמו הסתדרות המורים בישראל וממשלת ישראל על הסכם קיבוצי שלפיו, בין היתר, ישולם מענק חד-פעמי בסך 2,000 ש"ח לעובדי הוראה שעבדו בשירות המדינה ברציפות מ-1.7.10 עד 1.11.10 (להלן - התקופה המזכה).

המתלוננת הלינה על שמשרד החינוך לא שילם לה את המענק בנימוק שביולי ובאוגוסט 2010 היא הועסקה על ידי רשת מעיין החינוך התורני לארץ ישראל (להלן - מעיין החינוך התורני) ולא בשירות המדינה.

הבירור העלה כי המתלוננת עבדה כמורה קבועה במעיין החינוך התורני עד 31.8.10, וב-1.9.10 הפכה לעובדת של משרד החינוך. משרד החינוך טען בתגובה כי רק עובדי הוראה שהועסקו בשירות המדינה ברציפות במשך כל התקופה המזכה, זכאים לקבל את המענק, ואילו המתלוננת עבדה חלק מהתקופה ברשת מעיין החינוך התורני.

ואולם הבירור העלה כי משרד האוצר החיל את הוראות ההסכם הקיבוצי בעניין המענק גם על עובדי הוראה שעבדו בתקופה המזכה במעיין החינוך התורני. נוכח האמור, אילו עבדה המתלוננת במהלך כל התקופה המזכה אצל אותו מעביד - מעיין החינוך התורני או משרד החינוך - היא הייתה זכאית למענק, בין מכוח הוראות ההסכם הקיבוצי ובין מכוח הנחיית משרד האוצר.

הנציבות פנתה למשרד החינוך והטעימה כי מאחר שהן עובדי משרד החינוך והן עובדי מעיין החינוך התורני זכאים למענק (בכפוף להוראות ההסכם בעניין התקופה המזכה), אין עילה למנוע את המענק מהמתלוננת רק משום שעברה ממעביד למעביד.

בעקבות פניית הנציבות שב משרד החינוך ובחן את עניינה של המתלוננת והחליט לשלם לה את המענק.

(600234)



תשלום הפרשי שכר למפרע לתקופה של יותר משבע שנים

המתלוננת, מורה שפרשה לגמלאות, סיימה לימודי תואר שלישי בחו"ל בשנת 2002. באותה שנה פנתה המתלוננת למשרד החינוך וביקשה, לצורך קבלת תוספות שכר, להכיר בתואר שניתן לה כשקול לתואר שניתן בישראל. משרד החינוך דחה את בקשתה של המתלוננת.

בשנת 2010 קבע בית המשפט העליון את תנאי הזכאות של מורים שקיבלו תואר שלישי בחו"ל בנסיבות הדומות לאלה של המתלוננת, להכרה בתואר שניתן להם כשקול לתואר שניתן בישראל.

בעקבות פסק הדין אישר בשנת 2010 הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך את בקשת המתלוננת. על סמך האישור האמור, אישר משרד החינוך לשלם למתלוננת הפרשי שכר למפרע לתקופה של שבע שנים בלבד, דהיינו משנת 2003, ולא מהמועד שבו ניתן לה התואר השלישי, שנת 2002.

בתגובתו על התלונה הודיע משרד החינוך כי הוא אינו מוסמך לאשר תשלום למפרע לתקופה של יותר משבע שנים. משרד החינוך הוסיף כי הסמכות לאשר תשלום כזה נתונה בידי ועדה מיוחדת במשרד האוצר (להלן - הוועדה), זאת לאחר שמשרד החינוך מגיש לה בקשה בעניין ומצרף לבקשתו המלצה.

בירור התלונה העלה כי משרד החינוך לא פנה כלל לוועדה בעניינה של המתלוננת, וממילא לא המליץ לה לאשר למתלוננת תשלום למפרע לתקופה של יותר משבע שנים. משרד החינוך אף לא הודיע למתלוננת על האפשרות לקבל תשלום כאמור.

נוכח נסיבות המקרה ומכיוון שכבר בשנת 2002 פנתה המתלוננת למשרד החינוך בבקשה להכיר בתואר שניתן לה, פנתה הנציבות למשרד החינוך כדי שישקול לבקש מהוועדה לאשר למתלוננת תשלום למפרע לתקופה של יותר משבע שנים.

בעקבות פניית הנציבות החליט משרד החינוך לפנות לוועדה בבקשה האמורה ולהמליץ לפניה לאשרה.

משרד החינוך עדכן את הנציבות כי הוועדה אישרה את הבקשה וקבעה כי המועד
הקובע לתחילת תשלום הפרשי השכר יהיה המועד שבו ניתנה למתלוננת התעודה
המעידה על השלמת לימודיה.

(607396)

10

פרשנות מוטעית של נוהל להגשת מועמדות לתפקיד מזכיר ועדת קלפי

המתלוננת, תושבת קריית שמונה, פנתה ללשכה לקבלת קהל של הנציבות בעיר בתלונה על ועדת הבחירות המרכזית (להלן - הוועדה). לטענתה, היא הגישה מועמדות לתפקיד מזכירת ועדת קלפי באמצעות אתר האינטרנט של הוועדה, ובין היתר ציינה כי שימשה בעבר יו"ר ועדת קלפי. לדבריה, אף שעברה את המבחן שפורסם באתר בהצלחה, היא לא זומנה לריאיון. כאשר התקשרה לוועדת הבחירות האזורית כדי לברר מדוע לא יצרו אתה קשר, נאמר לה שהמשרות כבר אוישו, ושניתנה הוראה לזמן לריאיון רק את מי שהיה בעבר מזכיר ועדת קלפי או את מי שהוא עובד מדינה.

במודעה לציבור בעניין הגשת מועמדות לתפקיד מזכירי ועדות קלפי שפרסמה הוועדה כמה שבועות קודם לכן, אמנם נכתב שיינתן יתרון לבעלי ניסיון בעבודה קודמת בבחירות ולעובדי המדינה והרשויות המקומיות, אך לא צוין שהניסיון צריך להיות בתפקיד מזכיר הוועדה.

מאחר שהבחירות עמדו בפתח, פנתה הנציבות לוועדה בדחיפות בעניין התלונה. בתגובה על התלונה מסרה הוועדה כי מנהלת ועדת הבחירות האזורית במחוז צפון פירשה שלא כהלכה את הנוהל להגשת מועמדות, ולכן סברה כי יש לתת יתרון רק למי ששימש בעבר מזכיר ועדת קלפי.

בעקבות הבירור זומנה המתלוננת לריאיון ושובצה בתפקיד מזכירת ועדת קלפי קרוב למקום מגוריה.

(714704)

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

II

מימון טיפול במעון יום שיקומי

לפי חוק מעונות יום שיקומיים, התש"ס-2000, הורים לפעוט בעל מוגבלות זכאים בין היתר למימון עלות הטיפול בו במעון יום שיקומי, לפי סל שירותים שקובעים הגורמים המוסמכים.

פעוט בעל מוגבלות שהוריו זכאים למימון כזה הוא בין היתר פעוט שמכון מוכר להתפתחות הילד קבע כי הוא סובל מעיכוב התפתחותי ניכר.

המתלונן הוא אב לפעוט המטופל מינואר 2010 במעון יום שיקומי. לאחר שהחל הפעוט לשהות במעון פנה המתלונן למשרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - המשרד) וביקש שהמשרד יממן את עלות הטיפול בפעוט. ואולם בקשתו נדחתה בטענה שהפעוט אינו סובל מעיכוב התפתחותי ניכר.

המתלונן שב ופנה למשרד שנה לאחר מכן, ובקשתו לקבלת המימון אושרה מכאן ולהבא. ואולם המשרד סירב לממן את עלות הטיפול במעון למפרע, היינו מינואר 2010, בנימוק שעד לינואר 2011 לא נקבע כי הפעוט סובל מעיכוב התפתחותי ניכר.

בירור התלונה העלה כי הקביעה הראשונית, שלפיה הפעוט אינו סובל מעיכוב התפתחותי ניכר, נעשתה בטעות, שכן המשרד סבר כי גילו של הפעוט נמוך מגילו בפועל.

בעקבות התערבותה של הנציבות בחן המשרד בשנית לפי גילו הנכון של הפעוט את זכאות הוריו למימון עלות הטיפול בו, ומצא כי ההורים זכאים למימון העלות למפרע, מהמועד שבו החל הפעוט לשהות במעון.

(606545)

12

היעדר פיקוח על תשלום תוספת שכר לעובדים במעונות ללוקים בפיגור שכלי

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות של עובדות שהועסקו כמטפלות במעון לאנשים הלוקים בפיגור שכלי שמפעילה עמותה פרטית.

על פי הכללים שקבע משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - המשרד), כל מטפל מוסמך המועסק במעון לאנשים הלוקים בפיגור שכלי, שעבר קורס מטפלות המוכר על ידי המשרד, זכאי לתמריץ הקרוי "תמריץ אחיות". מדובר בתוספת שנתית חד-פעמית ששווייה פעמיים וחצי השכר החודשי הממוצע של אותו המטפל.

בירור התלונה העלה כי המשרד מפנה לעמותה אנשים הלוקים בפיגור שכלי, ולפי ההסכם שעליו חתם עם העמותה, היא המעסיקה את המטפלים. בשנים 2006-2008 העביר המשרד לעמותה עבור המתלוננות סכומים ניכרים ששיקפו גם את עלות התמריץ שהמתלוננות היו זכאיות לו, אך העמותה לא שילמה להן את התמריץ. המשרד לא נקט את הפעולות המתבקשות כדי להבטיח שהסכומים ששילם לעמותה ישמשו למטרה אשר לה יועדו.

בעקבות התערבות הנציבות דרש המשרד מהעמותה להציג לו אסמכתאות לכך שהתמריץ אכן שולם למתלוננות, ואם טרם שולם - לשלמו להן.

במעקב שעשתה הנציבות אישרו המתלוננות כי התמריץ שולם להן.

(613845, 608774, 602461, 507282)

משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים - אגף הרישוי

13

משלוח הודעות בדבר חידוש רישיון חרף מתן הודעה על הפקדתו

בעלה של המתלוננת נפצע באופן חמור בראשו בשנת 2008 ונותר עם נכות קשה. בשל מצבו הרפואי הפקידה משפחתו את רישיון הנהיגה שלו במשטרת ישראל באפריל 2009. מאחר שתוקף הרישיון שהופקד עמד לפוג בפברואר 2010, שלח אגף הרישוי (להלן - האגף) לבעלה של המתלוננת ביוני 2009 טופס בדיקות רפואיות שיש לבצען לשם חידוש הרישיון. עם קבלת הטופס הודיעה המתלוננת לאגף כי בעלה אינו מסוגל לנהוג עוד. למרות זאת, ביולי 2011 שוב שלח האגף טופס בדיקות רפואיות. הפעם כתבה המתלוננת על גבי הטופס עצמו כי הרישיון הופקד במשטרה עוד באפריל 2009 ושלחה את הטופס לאגף. להפתעתה, בדצמבר 2011 שלח האגף בפעם השלישית טופס בדיקות רפואיות. יתרה מכך, לטופס זה צורף הטופס הקודם, שעליו כתבה המתלוננת במפורש כי הרישיון הופקד זה מכבר. המתלוננת נפגעה מהתנהלות האגף וחשה כי המשרד אטום לסבלה ולמצב הקשה שבו נמצאת המשפחה. היא ביקשה את סיוע הנציבות בעניין.

בשל חלוף הזמן לא עלה בידי הנציבות לברר אם הודיעה המשטרה לאגף כי הרישיון הופקד. בנסיבות אלה, ומאחר שהאגף מסר לנציבות שטופס בדיקות רפואיות מופק באופן ממוחשב ונשלח אוטומטית לכל הנהגים כשמונה חודשים לפני תום תוקף הרישיון, לא מצאה הנציבות ליקוי במשלוח הטופס הראשון.

האגף מסר לנציבות כי מאחר שהבעל לא התייצב לבדיקות הרפואיות שאליהן זומן בשנת 2009, החליט האגף להתלות את הרישיון. האגף הוסיף, כי מאחר שבדרך כלל מדובר בהחלטה הפיכה, נשלחים טפסים לחידוש הרישיון פעם נוספת, ומסיבה זו נשלחו הטפסים אל הבעל שוב ביולי 2011. בעניין משלוח הטפסים בפעם השלישית בצירוף הטופס שהחזירה המתלוננת, מסר האגף כי הטפסים הנשלחים לאגף נסרקים

על ידי מחשבים של חברות חיצוניות, ואם חסרים פרטים בטופס, הוא מוחזר לנהג אוטומטית להשלמת הפרטים.

הנציבות העירה לאגף על משלוח הטופס בפעם השלישית בשל חוסר תשומת לב, והדגישה כי הטפסים אמנם מטופלים על ידי חברות חיצוניות, אך הם נשלחים בשם האגף. הנציבות הטעימה כי על אף הסברי האגף שלפיהם הטופס הוחזר באופן אוטומטי מאחר שחסרו בו פרטים, הרי שבמשלוח הייתה מעורבת יד אדם, אשר צירפה את הטופס החדש לטופס הקודם שעליו רשמה המתלוננת בכתב ידה כי הרישיון כבר הופקד. לפיכך העירה הנציבות לאגף כי יש להנחות את הגורמים המטפלים בנושא לשים לב להערות המופיעות על גבי הטפסים ולהפעיל שיקול דעת לפי הצורך. הנציבות הוסיפה כי מן הראוי שהאגף ישלח למתלוננת מכתב התנצלות.

בעקבות הערת הנציבות שלח האגף אל המתלוננת מכתב התנצלות ובו הודיע לה כי הנחה את עובדיו לבדוק את המסמכים ביתר תשומת לב.

(701044)

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה - אגף מעונות יום ומשפחתונים

14

ליקויים חמורים בהפעלת המוקד לרישום למעונות יום ולמשפחתונים

בדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2011 תוארו ליקויים חמורים בהפעלת המוקד לרישום ולקביעת דרגות שכר לימוד למעונות יום ולמשפחתונים (להלן - המוקד), הפועל מטעם משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה (להלן - משרד התמ"ת או המשרד)¹.

גם בשנת 2012 התקבלו בנציבות תלונות רבות בנושא זה, ומספרן גדול במידה ניכרת לעומת השנים הקודמות, אף שזו שנת הלימודים השלישית שהמוקד פועל.²

להלן תיאור חלק מן הבעיות שעלו מהתלונות שהתקבלו בשנה זו:

א-י-זמינות המוקד הטלפוני

עשרות הורים התלוננו על קשיים ביצירת קשר טלפוני עם המוקד. המצב החמיר בייחוד מאז פתיחת שנת הלימודים התשע"ג (סוף אוגוסט 2012): קווי הטלפון היו תפוסים כמעט תמיד, זמני ההמתנה היו ארוכים מאוד, ושיחות רבות נותקו. הורים שהצליחו לבסוף להשיג את המוקד לא קיבלו שירות מנציגיו, אלא הופנו באמצעות מענה קולי להשאיר הודעה, אולם פעמים רבות הנציגים לא חזרו אליהם. בשלב מסוים אף סגר המוקד לחלוטין את המענה הטלפוני, וכשפתח אותו שוב צמצם את ימי המענה. עקב כך, טענו הורים רבים כי אינם מצליחים לברר את מצב הטיפול בבקשות שהגישו לקביעת דרגות שכר לימוד לילדיהם. יצוין כי המענה הטלפוני

1 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2011), תלונה 14, עמ' 195.

2 המוקד החל לפעול בשנת הלימודים התשע"א (ספטמבר 2010 - אוגוסט 2011).

הוא אפיק התקשורת היחיד עם המוקד, מאחר שבמוקד אין קבלת קהל ולא ניתן לפנות אליו בדואר אלקטרוני.

בירור התלונות העלה כי לא היה די באמצעים שנקט משרד התמ"ת על מנת להבטיח שהמוקד ייתן לציבור שירות טלפוני זמין ויעיל. הנציבות הצביעה לפני המשרד על ליקוי מתמשך בתפקודו של המוקד ועל הצורך לנקוט בדחיפות עוד פעולות כדי לשפר את השירות הטלפוני הניתן לפונים אליו.

בתגובה הודיע משרד התמ"ת על שורה של צעדים שהוא נוקט כדי לשפר את השירות הטלפוני הניתן לציבור. המשרד הודיע בין היתר כי המענה הטלפוני שוב יהיה זמין בכל ימי השבוע, כי תפותח מערכת טלפוניה חדשה שתאפשר להורים לקבל מידע בשירות עצמי בנוגע למצב הטיפול בבקשתם, וכי תוגבר הבקרה על ביצוע השיחות החוזרות להורים שהשאירו את פרטיהם על מנת שיחזרו אליהם. כמו כן הודיע המשרד כי אתר האינטרנט שלו, שבאמצעותו יכולים הורים לברר את דרגת שכר הלימוד שנקבעה להם, ישודרג ויכלול נתונים נוספים.

הנציבות ממשיכה לעקוב אחר ביצוע השינויים והשיפורים שעליהם דיווח המשרד.

אבדן ערכות רישום ומסמכים

בתלונות רבות אחרות שהתקבלו נטען שהמוקד איבד ערכות הרשמה שלמות³, איבד מסמכים מתוך הערכות וכן איבד מסמכים שנשלחו אליו בפקס.

בירור התלונות העלה כי במקרים מסוימים אמנם אבדו במוקד ערכות ההרשמה שהגישו ההורים, ולא עלה בידי המוקד לאתרן. עוד התברר כי במספר לא קטן של מקרים הערכות שנמסר תחילה כי אבדו כלל לא אבדו, אלא לא נקלטו במערכת הממוחשבת בשל הקלדה שגויה, ולפיכך לא טופלו במשך חודשים רבים.

דוגמה לכך היא בקשה שהגישו הורים תושבי יישוב בעוטף עזה להנחה בשכר הלימוד של בתם. לפי החלטת הממשלה, זכאים הורים תושבי עוטף עזה ליהנות מדרגת הסבסוד הגבוהה ביותר לילד יחיד (דרגה 3), בלי שיידרשו להציג ראיות לרמת ההשתכרות של האב. ואולם בשל אי-הקלדת הערכה כנדרש, ואף שהממשלה ביקשה להקל על אוכלוסייה זו ולאפשר בדיקה מהירה יותר של בקשותיה, החל

3 ערכת הרשמה היא קובץ של טפסים ומסמכים, ובהם שאלון הרשמה, שעל ההורים המבקשים הנחה בשכר הלימוד במעונות ובמשפחתונים להגיש למוקד.

הטיפול בבקשה רק יותר מארבעה חודשים לאחר הגשתה. בעקבות גילוי התקלה והתערבות הנציבות טופלה הבקשה במהירות ונקבעה הדרגה כמתבקש.

בתלונות אחרות קבלו הורים על שנדרשו לשלוח בשנית מסמכים שכבר צירפו לערכת ההרשמה, ובכללם מסמכים ששילמו בעבור הכנתם (למשל אישור חתימה על ידי עורך דין), וכדי להמציאם בשנית נדרשו שוב לשלם.

זאת ועוד, הורים רבים התלוננו על שנציגי המוקד ביקשו מהם פעם אחר פעם לשלוח מסמכים שונים בפקס, אך אף ששלחו את המסמכים כמה פעמים, טענו נציגי המוקד כי המסמכים לא התקבלו.

הנציבות העירה למשרד התמ"ת על התקלות הרבות בקבלת המסמכים במוקד, כמתואר לעיל. המשרד לא נתן לנציבות הסברים מניחים את הדעת בעניין זה ואף לא העלה הצעות לפתרון הבעיה.

עיוכים בטיפול בבקשות להנחה בשכר הלימוד

מתלוננים רבים קבלו על עיוכים ממושכים בטיפול בבקשות שהגישו לקביעת דרגות שכר לימוד לילדיהם. בירור התלונות העלה כי הטיפול אכן התעכב במקרים רבים. ככלל ניתן לעמוד על כמה סיבות מרכזיות לעיוכים:

עומס בקשות: בתקופות עומס, שהיה צריך לצפותן מראש ולהיערך לקראתן, למשל בתחילתה של שנת לימודים, לא טופלו ערכות רישום במשך חודשיים ואף שלושה חודשים. יתרה מזו, מכיוון שלא היה ניתן להשיג את המוקד בטלפון, לא יכלו ההורים לבדוק את מצב הטיפול בבקשתם ולקדם את הטיפול בה.

ליקויים בשיטת העבודה: על פי השיטה שהייתה נהוגה עד לאחרונה במוקד, נבדקה ערכת הרישום בשני שלבים: בשלב הראשון בדק המוקד את קיומם של מסמכי החובה בלבד, כגון צילום תעודת הזהות של האם, כולל הספח, ואישור ההרשמה למעון. בשלב השני בדק המוקד את קיומם של יתר מסמכי הערכה (תלושי שכר, אישורים ותצהירים שונים הנדרשים לפי הוראות מבחני התמיכה שקבע משרד התמ"ת⁴). בסיום השלב הראשון עדכן המוקד את ההורים במסרון או בדואר אלקטרוני אם חסרו להם מסמכי חובה. לעומת זאת, בסיום השלב השני לא נשלחה להורים הודעה על המסמכים החסרים, והם גילו זאת רק אם התקשרו למוקד כדי

4 "מבחנים למתן תמיכות של משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, האגף למעונות יום ולמשפחתונים - השתתפות המדינה בעלות שכר לימוד במעון או במשפחתון".

לברר מדוע טרם נקבעה לילדיהם דרגה, או אם בדקו באתר האינטרנט של המשרד את מצב הטיפול בבקשתם.

שיטת עבודה זו גרמה לעיכוב מיותר בטיפול ולבלבול וכעס רב בקרב ההורים, אשר לא הבינו מדוע לא התבקשו להשלים בבת אחת ובמרוכז את כל המסמכים.

הנציבות העירה למשרד התמ"ת על הליקויים שנמצאו בשיטת העבודה, ולאחרונה הודיע המשרד לנציבות על שינוי השיטה. על פי השינוי, ייבדקו כל מסמכי הערכה בבת אחת ולא בשלבים, ולהורים תישלח הודעה מרוכזת בדבר כל המסמכים החסרים בערכה. השינוי יחול על בקשות חדשות בלבד, ויש לקוות כי יהיה בו כדי לייעל את עבודת המוקד בשנת הלימודים הבאה ולהפחית את העיכובים בטיפול.

ליקויים במידע הנמסר להורים באתר האינטרנט של המשרד: בהיעדר אפשרות להשיג את המוקד בטלפון, נאלצו הורים רבים שביקשו לברר את מצב הטיפול בבקשתם להסתמך על המידע המתפרסם בעניין זה באתר האינטרנט של משרד התמ"ת, במסך "בירור דרגת זכאות". במסך זה ניתן לראות בין היתר אם דרגת שכר הלימוד נקבעה, ואם לא נקבעה - את הערת חשב השכר של המוקד בדבר המסמכים שעל ההורים להמציא לצורך המשך הטיפול בבקשתם. בירור התלונות העלה כי בהערות החשב נפלו ליקויים שונים, הן בנוסח ההערות שלא פעם אינו מובן לקורא, הן בתוכנן שלעיתים אינו מדויק, והן במידע החלקי בלבד המוצג בהן. הנציבות הצביעה לפני משרד התמ"ת על הצורך בתיקון הליקויים האמורים ועל החשיבות שבהפיכתן של ההערות לברורות, אמינות ומפורטות, כדי שישמשו כלי לקידום הטיפול בבקשות לקביעת דרגות שכר הלימוד.

ליקויים בשירות הניתן על ידי נציגי המוקד

תלונות רבות שהתקבלו נגעו ליישום שגוי של ההנחיות שנקבעו במבחני התמיכה על ידי נציגי המוקד. בגלל היישום השגוי לא ניתן סבסוד בשכר הלימוד להורים שהיו זכאים לכך, או שהתארך משך הטיפול בבקשות. להלן דוגמאות לטעויות ביישום ההנחיות:

אם השבה מחופשת לידה: לפי הנחיות מבחני התמיכה, לידה של אם שיוצאת לחופשת לידה יקבלו בזמן חופשת הלידה דרגת שכר לימוד זמנית המתבססת על תלוש השכר שקדם לחופשה. לאחר שובה של האם מחופשת הלידה עליה להציג אישור מעסיק בדבר חזרתה לעבודה, ובהתאם לכך תוארך הדרגה הזמנית לעוד כחודש, עד שהאם תוכל להציג תלוש שכר של חודש עבודה מלא. תלוש שכר זה ישמש בסיס לקביעת דרגת שכר הלימוד להמשך שנת הלימודים.

אימהות רבות שהיו בחופשת לידה או שבו לעבודה לאחר חופשת לידה התלוננו על עיכוב בקביעת הדרגה של שכר הלימוד לילדיהן השוהים במעונות יום או במשפחתונים. בירור התלונות העלה כי במקרים רבים לא יישמו נציגי המוקד כראוי את ההנחיות הקבועות במבחני התמיכה ואף הנחו הורים באופן שגוי. בשל כך לא ניתנו להורים דרגות זמניות, וההורים אף נדרשו להמתין לקביעת דרגה חודשים רבים לאחר תום חופשת הלידה. בעקבות התערבות הנציבות, הוסדר עניינם של המתלוננים זמן קצר לאחר הגשת התלונות ונקבעה להם דרגת שכר הלימוד.

תושבת חוזרת: בתחילת שנת הלימודים התשע"ג התקבלה תלונה של תושבת חוזרת, אשר הייתה זכאית על פי הוראות מבחני התמיכה לקבלת סבסוד עבור לימודי בתה, אך המוקד סירב להעניק לה את הסבסוד בטענה כי מאחר שבעלה אינו זכאי לו גם היא אינה זכאית. בירור התלונה העלה שהמוקד לא נהג לפי הוראות מבחני התמיכה, שלפיהן כאשר מדובר בבקשה של תושבת חוזרת - אין להתחשב כלל בזכאותו של האב. בעקבות התערבות הנציבות קיבלה המתלוננת את הסבסוד המגיע לה. נוסף על כך הודיע משרד התמ"ת כי בדק את דרגותיהן של יתר התושבות החוזרות שהגישו בקשות לסבסוד, ועדכן את דבר זכאותן של תושבות חוזרות אחרות שהסבסוד לא ניתן להן.

קביעת דרגות שגויות: בכמה מקרים התעלמו נציגי המוקד מנתונים שמסרו להם ההורים או סירבו להתחשב בנתונים - ובשל כך קבעו להורים דרגות שכר לימוד שגויות.

כך למשל סירב נציג המוקד לקבל אישור מעסיק על הפחתה בשעות עבודתה של אם עקב ניצול זכותה החוקית ל"שעת הנקה"⁵. הנציג התחשב רק בשעות העבודה בפועל ולא בשעות ההנקה, ולכן לא ניתנה לאם כלל הנחה בשכר הלימוד. בעקבות התערבותה של הנציבות קיבלה האם את ההנחה המגיעה לה.

בבירור תלונה אחרת נמצא כי בסיס השכר שלפיו חושבה דרגת ההנחה של המתלוננת היה שגוי, ולכן נקבעה לה דרגה שגויה. בעקבות התערבות הנציבות תוקן הליקוי, ומשרד התמ"ת החזיר למתלוננת יותר מ-2,000 ש"ח בגין שכר לימוד שלא הייתה צריכה לשלם.

בעוד תלונה קבל המתלונן על כי משרד התמ"ת שינה למפרע במשך שנת הלימודים התשע"ב את דרגת שכר הלימוד של בנו לשנת הלימודים התשע"א. עקב השינוי

5 שעת הנקה - זכותה של אם לעבוד ביום שעה אחת פחות במשך ארבעה חודשים לאחר ששבה מחופשת הלידה, כקבוע בסעיף 7(ג) (3) לחוק עבודת נשים, התשי"ד-1954.

בדרגה חויב המתלונן בתשלום הפרש שכר הלימוד לשנה זו. לאחר שהבירור העלה כי לפי הוראות מבחני התמיכה לא היה רשאי משרד התמ"ת לחייב את המתלונן בתשלום למפרע, חויב המשרד להחזיר למתלונן סכום של כ-700 ש"ח שנגבה ממנו שלא כדין.

התחשבות בנסיבות חריגות: בירורן של כמה תלונות העלה כי נציגי המוקד עמדו על יישום הוראות מבחני התמיכה ככתבן וכלשונן, אף שנסיבות המקרים שבעניינם הוגשו התלונות היו חריגות, והנציבות סברה כי היה מקום להתחשב בכך.

כך למשל דרש נציג המוקד מאב שביקש לקבוע דרגת הנחה לבתו מנישואיו השניים, להוכיח באמצעות פסק דין כי ילדיו מנישואיו הראשונים נמצאים בחזקתו⁶. בדרך כלל נדרש פסק דין כזה כאשר מדובר בהורים גרושים, אולם במקרה זה נהרגה אשתו הראשונה של האב בתאונת דרכים, וילדיו מנישואיו הראשונים נותרו אפוא בחזקתו. בנסיבות אלה קבעה הנציבות כי לא סביר לדרוש מהאב להמציא פסק דין כאמור, ויש בכך אף חוסר רגישות. בעקבות התערבות הנציבות, הוסדרה הדרגה של בתו של המתלונן ללא צורך בפסק הדין.

בעקבות מקרה זה ומקרים אחרים העירה הנציבות למשרד התמ"ת כי אף שנציגי המוקד אינם מורשים לחרוג מהוראות מבחני התמיכה, יש מקום להנחותם להעביר מקרים שנסיבותיהם חריגות לטיפולו של הגורם האחראי במשרד.

א-הנגשת המוקד לבעלי מוגבלות

בשנת 2012 התקבלה פנייתו של מתלונן, אשר רעייתו היא חירשת מלידה ואין באפשרותה ליצור קשר עם המוקד, מאחר שהדרך היחידה ליצירת קשר עמו היא בטלפון. כשביקשה רעיית המתלונן לאפשר לה ליצור קשר עם המוקד בדואר אלקטרוני, נענתה בשלילה. בעקבות התערבות הנציבות ניתנה לאם האפשרות ליצור קשר עם המוקד בדואר אלקטרוני כמבוקש.

הנציבות העירה למשרד התמ"ת כי לא די בפתרון שנמצא למתלוננת, וכי עליו לפעול להנגשת המוקד לבעלי מוגבלות, כמתחייב מהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

6 יש לקבוע את מספר הנפשות בבית לצורך קביעת הדרגה.

משרד התמ"ת הודיע כי הוא נערך להפעלת ערוצי פנייה לבעלי מוגבלות באמצעות שיחות (צ'ט), פקס ומייל. כן הודיע המשרד כי ימונה אדם שיהיה אחראי להנגשת השירות ויבחן לצורך זה שימוש באמצעי הנגשה נוספים.

סיכום

אף שהמוקד פועל זו השנה השלישית, והיה ניתן לצפות כי פעילותו כבר תהיה סדורה, חלה עלייה במספר התלונות שהוגשו עליו. בירור התלונות הללו העלה כי קיימות בעיות רבות בהפעלת המוקד ובמתן שירות יעיל ואיכותי לציבור ההורים הפונים אליו בבקשות להנחות בשכר הלימוד של ילדיהם במעונות היום ובמשפחתונים.

עם זאת, משרד התמ"ת פועל לתיקון הליקויים הרבים בעבודת המוקד, ונוסף על כך הוא פועל לתיקון הוראות מבחני התמיכה ולהכרה בקבוצות אוכלוסייה שונות הזכאיות לסבסוד, שזכאותן לא הוכרה בעבר.

הנציבות תמשיך לעקוב אחר פעולותיו של משרד התמ"ת בנושא, בתקווה לשיפור השירות שיינתן בשנת הלימודים הבאה.

712555 ,614612 ,604749 ,712687 ,713836 ,713847 ,712187 ,714702 ,713076
(707747 ,703125

מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

15

אי-טיפול בבקשות להגדלת קצבת נכות

עובדים אשר נפגעו תוך כדי עבודתם ובעקבותיה, זכאים לקבל מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) בין היתר קצבת נכות. בתקנה 17 לתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), התשט"ז-1956, נקבע כי אם חלה ירידה בהכנסותיו של נפגע עבודה הזכאי לקצבת נכות, הוא רשאי, בהתקיים תנאים מסוימים, להגיש בקשה להגדלתה.

המתלונן, עורך דין המייצג שני נפגעי עבודה, הגיש למוסד בקשה להגדלת קצבת הנכות של מרשיו בשל ירידה בהכנסותיהם. ואולם המוסד השיב לו כי בשל עיצומים שנוקט ועד העובדים, העובדים אינם מטפלים בבקשות כאלה.

בירור התלונה העלה כי המוסד אינו מטפל בבקשות האמורות בשל עיצומים הנמשכים כבר יותר מעשר שנים, ובשלב זה, אף שנעשים מאמצים לסיימם, לא ניתן להעריך מתי יסתיימו.

בעקבות התערבותה של הנציבות הודיע מנכ"ל המוסד כי המוסד יטפל בבקשות להגדלת קצבת הנכות שהגיש המתלונן.

אף שעניינו של המתלונן הוסדר, פנתה הנציבות למוסד בדרישה למצוא פתרון למצב שבו נשללת מנפגעי עבודה במשך שנים האפשרות להגיש בקשה להגדלת קצבת הנכות שלהם. הנציבות הדגישה כי שלילתה של אפשרות זו פוגעת פגיעה קשה וממושכת בציבור המבוטחים.

הנציבות תמשיך לעקוב אחר הנושא עד להסדרתו.

(608781)

ליקויים במינוי מקבל גמלה

המתלונן מתגורר עם אמו ועם אחותו הנכה, ודואג לכל מחסורה של האחות. הוא קבל בתלונתו על שהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) אינו משלם לאחותו את קצבת הנכות המגיעה לה או ממנה אותו למקבל הגמלה (הקצבה) עבורה¹.

הבירור העלה כי קצבת הנכות של האחות משולמת לבעלה, אשר, לדברי המוסד, מונה בעבר למקבל הגמלה עבורה. ואולם המתלונן ציין כי אחותו ובעלה חיים בנפרד ונמצאים בהליכי גירושין, וכי משנת 2008 האחות מתגוררת אתו ועם אמו. לטענת המתלונן, בנסיבות אלה על המוסד לשלם את קצבת הנכות לאחות או למנותו למקבל הגמלה עבורה.

בעקבות התערבותה של הנציבות מונה המתלונן למקבל הגמלה עבור אחותו, ומאוקטובר 2011 משולמת לו הקצבה שהיא זכאית לה. ואולם המתלונן טען כי על המוסד לשלם לו את הקצבה למפרע משנת 2008, המועד שבו עברה אחותו להתגורר אתו ועם אמו.

בתחילה טען המוסד כי לא ניתן להיענות לבקשה, מאחר שהמתלונן או אחותו לא הגישו בעבר בקשה לשלם את הקצבה לאחות או למנות את המתלונן למקבל הגמלה עבורה. ואולם הבירור העלה כי מאז עזבה האחות את בעלה הודיעו היא והמתלונן על כך למוסד כמה פעמים וביקשו כי הקצבה תשולם לאחד מהם. גם אגף הרווחה במקום מגוריהם פנה בעניין זה למוסד, אך מסיבות שונות לא שולמה הקצבה לאחות או למתלונן, אלא המשיכה להיות משולמת לבעלה של האחות, שאתו לא היה לאחות שום קשר מאז שנת 2008.

לאחר שהנציבות הסבה את תשומת לבו של המוסד לאמור לעיל, הוחלט להיענות לבקשת המתלונן ולשלם לו את קצבתה של האחות למפרע מיולי 2008.

(708419)

1 לפי סעיף 304 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, אם נוכח המוסד כי זכאי לגמלה אינו יכול לגבותה, או כי מתן הגמלה לזכאי אינו לטובתו, רשאי המוסד למנות את מי שבהחזקתו או בהשגחתו נמצא הזכאי או אדם אחר למקבל הגמלה ולשלם לו אותה, כולה או חלקה - והכול בתנאים שיקבע המוסד. על המוסד להודיע לזכאי לגמלה על ההחלטה למנות עבורו מקבל גמלה, וכן לקבל את הסכמתו של מקבל הגמלה המיועד למינויו.

17

שלילת הזכאות להחזר כספי עקב טיפול לקוי

בשל טעות שעשה המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) בחישוב הכנסותיה של חותנתו של המתלונן, אושרה לה גמלת סיעוד חלקית. המתלונן גילה את הטעות, ולאחר התכתבות עם המוסד תוקן החישוב, והחותנת הייתה אמורה לקבל הפרשי גמלה בסך 5,370 ש"ח (להלן - ההפרשים). אף שהמתלונן פנה למוסד כמה פעמים, לא שולמו ההפרשים לחותנת. כעבור זמן היא נפטרה.

המתלונן ביקש כי המוסד ישלם לו (או לאשתו) את ההפרשים, שכן חותנתו התגוררה בביתם והם נשאו בהוצאות הטיפול בה. המוסד דחה את הבקשה והבהיר כי על פי הוראות חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), התשנ"ה-1995 (להלן - החוק), הזכות לגמלת כסף עוברת בירושה רק ל"שאיירים" כמשמעותם בסעיף 308 לחוק. שאיר מוגדר בסעיף זה "בן זוגו של הזכאי או ילד מתחת לגיל 24", והוא ואשתו אינם עומדים בהגדרה זו.

מאחר שהוראות החוק אינן מתירות תשלום הפרשי גמלת סיעוד למי שאינו שאירו של הזכאי לגמלה, היה המוסד מנוע מלשלם למתלונן את ההפרשים שהגיעו לחותנתו. אולם הנציבות סברה כי נוכח העיכוב הלא סביר של כשלושה חודשים בתשלום ההפרשים, ראוי שהמוסד ישקול אם יש מקום לפצות את המתלונן על ההוצאות שהוציא לצורך הטיפול בחותנתו.

בעקבות עמדה זו של הנציבות הובא עניין התלונה לפני הלשכה המשפטית של המוסד, ובאישור הגורמים המוסמכים הוחלט לשלם למתלונן כפשרה, מקופה המיועדת למצבים חריגים, פיצוי בסך 5,000 ש"ח.

נוכח ממצאי הברור הציעה הנציבות למוסד לבחון את האפשרות לתקן את החוק ולקבוע בו שגם מי שאינו מוגדר "שאייר" של נפטר, יהיה זכאי לקבל הפרשי גמלת סיעוד שהנפטר היה זכאי להם, אם יוכיח שסיפק את צרכיו לפני פטירתו.

בתגובה הודיע המוסד כי הוא שוקד בימים אלה על כמה תיקונים בחוק, ובמסגרת זו יבחן את הצעת הנציבות.

(608960)

ניכוי סכומים בגין תשלום יתר

המתלוננת, אם חד-הורית הסובלת ממצוקה כלכלית וממצב בריאותי לקוי, קיבלה בשנים 2004-2008 מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) קצבת נכות כללית, אף שלפי אחוזי הנכות שנקבעו לה היא לא הייתה זכאית לקבל את הקצבה.

עם גילוי הטעות חויבה המתלוננת ב-127,304 ש"ח, ששולמו לה ביתר, והחוב נוכח מקצבתה החודשית ומתשלומים אחרים שקיבלה מהמוסד.

המתלוננת הגישה לוועדה לבחינת חובות של המוסד (להלן - הוועדה) בקשה לביטול החוב, והוועדה הורתה בשנת 2011 על ביטול מחצית החוב, זאת עקב טעותו של המוסד ובהתחשב במצוקתה הכלכלית של המתלוננת ובמצבה הרפואי. הוועדה קבעה כי אף שהמוסד היה אמור לבטל, לפי אמות המידה שהוא פועל לפיהן, רק 20% מהחוב, יבוטלו נוכח הנסיבות המיוחדות 50% ממנו. הוועדה לא הטילה ספק בתום לבה של המתלוננת וקבעה שאין לתלות בה את היווצרות החוב, מאחר שהיא לא יכלה לשער שהיא מקבלת קצבת נכות כללית שלא הייתה זכאית לקבלה.

אף שביטול התלונה העלה כי המוסד פעל בעניינה של המתלוננת לפי נהליו, ואף הקטין את החוב בשיעור גבוה מהמתחייב, ראתה הנציבות לנכון להציג לפניו את נסיבותיו המיוחדות של המקרה, שבעטיין היא סברה שיש מקום לבטל את החוב כולו:

א. המתלוננת הסתמכה בתום לב על החלטת המוסד משנת 2004, שבה אושרה זכאותה לקצבת נכות כללית, והשתמשה בכספי הקצבה למחייתה.

ב. מכיוון שהמוסד טעה ולא דחה בשנת 2004 את תביעת המתלוננת לקצבת הנכות, לא יכלה המתלוננת באותה העת לפעול לשינוי ההחלטה ולמיצוי זכויותיה, בין באמצעות הגשת ערר על החלטת הוועדה הרפואית בעניין אחוזי הנכות שנקבעו לה ובין באמצעות הגשת תביעה חדשה לקבלת קצבת נכות.

ג. אילו ידעה המתלוננת בפרק הזמן האמור שהיא אינה זכאית לקצבה, היה באפשרותה גם לשקול לצאת לעבוד או לתבוע גמלת הבטחת הכנסה. מכיוון שלא עשתה כן ומכיוון שנשללה למפרע זכאותה לקצבה, הורע מצבה הכלכלי באופן בלתי הפיך.

ד. אילו הייתה הוועדה דנה בבקשה לביטול החוב במועד שבו התגלתה הטעות, היו החלטותיה נקבעות לפי הוראות הנהלים הפנימיים לביטול חובות שהיו בתוקף באותו זמן. בנהלים אלה נקבע כי חוב שנוצר באשמת המוסד ושעברה שנה ממועד תחילת הזכאות השגויה שבגינה הוא נוצר, יבוטל אוטומטית.

בעקבות פניית הנציבות שבה הוועדה ודנה בעניינה של המתלוננת והחליטה לבטל כליל את יתרת חובה למוסד.

(702934)



ביטול חוב שנגרם בשל רשלנות

במרץ 2008 קבע המוסד לביטוח לאומי כי המתלונן חייב לו 266,144 ש"ח בגין קצבת נכות כללית ששולמה לו בטעות במשך כמה שנים (להלן - החוב). החוב נוצר לאחר שהתברר למוסד שהכנסתו של המתלונן מעבודה עולה על תקרת ההכנסות המזכה בקצבת נכות כללית.

בתלונתו טען המתלונן כי מאז החל לקבל את הקצבה הוא לא החליף מקום עבודה, וגם לא היה שינוי של ממש בהכנסותיו; לטענתו, הוא אינו צריך לשאת כיום בתשלום חוב שנוצר באשמתו הבלעדית של המוסד, אשר לא בדק במשך שנים אם הוא זכאי לקצבה. המתלונן ציין גם כי חלה החמרה במצבו הרפואי, וככל הנראה הוא ייאלץ להפסיק לעבוד עקב כך.

הבירור העלה כי משנת 1992 שולמה למתלונן קצבת נכות כללית. רק במרץ 2008, בעקבות בדיקת הכנסותיו של המתלונן מעבודה, נמצא כי הוא לא היה זכאי לקצבה מינואר 1994 ועד יולי 2007. בעקבות בקשה לביטול החוב שהגיש המתלונן עוד לפני שפנה לנציבות, החליטה הוועדה לבחינת חובות במוסד (להלן - הוועדה) לבטל 75% ממנו. למתלונן נותר אפוא חוב בסך 66,038 ש"ח, והמוסד החל לגבותו באמצעות קיזוז 10% מקצבת השירותים המיוחדים החודשית שהמתלונן מקבל מהמוסד משום שהוא זקוק לסיוע בפעולות היום יום.

בעקבות התערבות הנציבות החליט המוסד להעביר את עניינו של המתלונן לבדיקה נוספת של הוועדה, כדי שתשקול את ביטול החוב במלואו, בהתחשב בהכנסותיו ובמצבו הרפואי. לאחר שהמתלונן הגיש למוסד מסמכים עדכניים על מצבו הרפואי והכלכלי, דנה הוועדה בבקשה והחליטה לדחות אותה, מכיוון שהכנסותיו של המתלונן מעבודה ומקצבת שירותים מיוחדים היו גבוהות מהשכר הממוצע במשק.

הנציבות ביקשה לקבל את מסמכי הוועדה, ומעיון בפרוטוקול ישיבתה עלה כי היא לא הביאה בחשבון בשיקוליה את ההחמרה שחלה במצבו הרפואי של המתלונן, שכתוצאה ממנה הוא הפסיק לעבוד והתקיים מימי מחלה שצבר במקום עבודתו. כמו כן עלה ממסמכי המוסד כי בשל ההחמרה במצבו הרפואי הוגדל שיעור גמלת השירותים המיוחדים שהוא זכאי לה ל-105%.

הנציבות פנתה שוב לוועדה וציינה כי ככל רשות מינהלית עליה לפעול לפי כללי המינהל התקין ולקבל את החלטותיה בהתבסס על תשתית עובדתית עדכנית. אולם

נראה לכאורה שבהחלטתה בדבר חובו של המתלונן היא לא לקחה במניין שיקוליה את השינוי שחל במצבו הרפואי שבגינו הפסיק לעבוד, על כל המשתמע מכך מבחינת הכנסותיו.

בעקבות התערבות הנציבות בחנה הוועדה בשלישית את עניינו של המתלונן והחליטה למחוק את יתרת החוב, שסכומה כ-58,000 ש"ח.

(610464)

230

ליקויים בטיפול בבקשה לביטול חוב שמקורו בתשלום קצבאות ביתר

המתלוננת היא עקרת בית עיוורת אשר מקבלת קצבת נכות מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד). בעלה של המתלוננת הוא אלכוהוליסט, ואינו משתתף בהוצאות המחיה של המשפחה. לבני הזוג יש ארבעה ילדים, שניים מהם עיוורים ומוכרים כנכים על ידי המוסד.

המתלוננת קבלה על שבשנת 2009 דרש ממנה המוסד לשלם לו 104,279 ש"ח בגין קצבת ילד נכה ששולמה לה בשנים 1985-1994 עבור בתה. לטענת המוסד, מכיוון שהבת שהתה באותן שנים במוסד לעיוורים היא לא הייתה זכאית לקצבה.

לטענת המתלוננת, עוד בשנת 1994 היא נדרשה להחזיר למוסד 56,465 ש"ח בגין הקצבה האמורה, ובעקבות זאת הגישה, באמצעות מחלקת הרווחה בעיר מגוריה, בקשה לביטול החוב, שבה טענה כי לא ידעה שהיא מקבלת קצבה שהיא אינה זכאית לקבלה. בבקשה ציינה המתלוננת כי הואיל והעברת בתה למוסד לעיוורים בוצעה בסיועה של מחלקת הרווחה בעיר מגוריה, שהייתה בעניין זה בקשר עם המוסד, היה לה יסוד להניח כי זה ידע על העברת הבת למוסד לעיוורים.

לדברי המתלוננת, זמן קצר לאחר הגשת הבקשה הודיעה לה מחלקת הרווחה כי החוב נמחק. מאז לא פנה אליה המוסד בעניין החוב ולא ניכה אותו מקצבאות ששולמו לה במשך השנים, ולפיכך היא סברה כי החוב בוטל.

הבירור העלה כי בשנת 1994 הועברה בקשת המתלוננת לטיפול של הוועדה לביטול חובות במוסד, אולם בשל טעות לא טיפלה הוועדה בבקשה במשך שלוש שנים. רק בשנת 1997 נדונה הבקשה, והוחלט שאין הצדקה לבטל את החוב בשל שיעור השתכרותו של הבעל באותן שנים¹. ההודעה על דחיית הבקשה התקבלה בסניף המוסד שטיפל בה, אך הסניף לא הודיע למתלוננת או למחלקת הרווחה על ההחלטה. במשך כשנה וחצי נוכח החוב לשיעורין מקצבת הילדים שקיבלה המתלוננת. משנת 1999 ואילך הופסק ניכוי החוב מקצבת הילדים, והחוב גם לא

1 אחת מהעילות לביטול חוב של קצבה ששולמה ביתר היא מצוקה כלכלית של מקבל הקצבה.

נוכה מקצבת הנכות שקיבלה המתלוננת במשך השנים. החוב צבר אפוא הצמדה והגיע ל-104,279 ש"ח, שאותם נדרשה המתלוננת לשלם רק בשנת 2009.

בעקבות השתלשלות האירועים שתוארה לעיל פנתה המתלוננת לוועדה לביטול חובות במוסד, וזו החליטה ביוני 2010 לבטל את ההצמדה ולהעמיד את החוב על 56,465 ש"ח בלבד.

בעקבות התערבות הנציבות בחנה הוועדה לביטול חובות את העניין שוב והחליטה ביוני 2011, נוכח מצבה הכלכלי של המתלוננת, לבטל 50% מקרן החוב.

הנציבות שבה ופנתה למוסד והדגישה כי נוכח הליקויים שנמצאו בדרך פעולתו בעניינה של המתלוננת, מן הראוי שהוועדה לביטול חובות תשקול לבטל את החוב כולו. הנציבות ציינה כמה נימוקים לכך:

1. ההחלטה משנת 1994, הדוחה את הבקשה לביטול החוב, לא הובאה לידיעת המתלוננת, ולכן היא סברה שהחוב נמחק.

2. מכיוון שההחלטה לא הובאה לידיעת המתלוננת, נמנע ממנה להשיג עליה או לערער עליה לפני בית הדין לעבודה.

3. אילו הנימוק להחלטת הוועדה - השתכרות הבעל - היה מובא לידיעת המתלוננת במועד, היה באפשרותה להשיג על כך ולהוכיח כי הבעל מכלה את כל משכורתו על רכישת אלוהול.

4. במשך הזמן בוער תיק הרווחה של המתלוננת ברשות המקומית, ולכן אין באפשרותה להוכיח את טענתה שמחלקת הרווחה הייתה בקשר עם המוסד ומסרה לו את המידע בדבר העברת הבת למוסד לעיוורים, ואת טענתה שמחלקת הרווחה הודיעה לה כי החוב נמחק.

בעקבות פנייתה החוזרת של הנציבות החליטה הוועדה לביטול חובות ביוני 2012 לבטל את החוב כולו.

(503930)

שלילת דמי אבטלה שלא כדין

המתלוננת, אם חד-הורית, הועסקה כאחות בחברה המעניקה טיפולי דיאליזה לחולים. לפי דרישת מעסיקה השתתפה המתלוננת בשנת 2011 במשך יומיים בשבוע בקורס להכשרה מקצועית של משרד הבריאות, שהוא קורס חובה לאחיות העוסקות בתחום הדיאליזה.

בשנת 2012 פוטרה המתלוננת מעבודתה והגישה למוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) תביעה לתשלום דמי אבטלה. המוסד דחה את התביעה בנימוק שתשלום דמי אבטלה מותנה בצבירת תקופת אכשרה של 300 יום שבמהלכה עבד העובד ושולמו עבורו דמי ביטוח לאומי. לפי חישוב המוסד, קודם להגשת התביעה עבדה המתלוננת 276 יום, וביתר הימים נעדרה מעבודתה בשל ההשתתפות בקורס, ולכן אין היא זכאית לדמי אבטלה.

המתלוננת קבלה על החלטת המוסד לדחות את תביעתה וטענה כי אילולא נאלצה להיעדר מעבודתה כדי להשתתף בקורס ההכשרה הייתה צוברת את תקופת האכשרה הנדרשת.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב המוסד לכך שההשתתפות בקורס נכפתה על המתלוננת והייתה תנאי להמשך העסקתה במקום עבודתה.

מאחר שלפי הוראות הדין, אין להביא בחשבון לעניין תקופת האכשרה את הימים שבהם נעדר עובד מעבודתו מסיבות שאינן תלויות בו, הייתה עמדת הנציבות כי אין מקום להביא בחשבון את הימים שבהם נעדרה המתלוננת מעבודתה כדי להשתתף בקורס ההכשרה.

בעקבות כך בחן המוסד בשנית את זכאותה של המתלוננת וקבע כי היא זכאית לתשלום מלוא דמי האבטלה.

(707509)

משלוח הודעת עיקול שלא כדין

המתלונן, עורך דין שבבעלותו משרד בחיפה, קיבל מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) במרץ 2012 הודעה בדבר הטלת עיקול על נכסים שהוא כביכול מחזיק או עתיד להחזיק, אף שהחוב שבשלו הוטל העיקול היה של חייב שאינו מוכר לו כלל (להלן - הודעת העיקול).

לטענת המתלונן, בעקבות פנייתו למוסד בנוגע להודעת העיקול נמסר לו כי ההודעה נשלחה אליו ולעורכי דין אחרים, מאחר שמשרדיהם נמצאים בסמוך למשרדו של החייב, עורך דין אף הוא, בעיר התחתית בחיפה.

בתגובתו על התלונה הודה המוסד כי אין לו כל מידע המקשר בין המתלונן לחייב, אך טען כי לפי הוראות הדין ניתן לשלוח הודעה בדבר הטלת עיקול על נכסים המצויים בידי צד שלישי, גם אם אין ודאות שנכסים אלה מצויים בידו. המוסד ציין כי נוכח עיסוקם המשותף של המתלונן והחייב והסמיכות בין משרדיהם הוא הניח כי קיימים ביניהם קשרי עבודה, וכי המתלונן מחזיק בנכסים של החייב, ולכן סבר כי בנסיבות אלה הוא רשאי לשלוח את הודעת העיקול.

הנציבות קבעה כי אין לקבל את עמדת המוסד: הימצאותם של משרדי עורכי דין אחרים בסמוך למשרד עורכי הדין של החייב, כשלעצמה, אינה יכולה לשמש ראיה מספקת לקשרים עסקיים של החייב עם משרדים אלה ולהימצאות נכסים של החייב בידי בעליהם. אילו הייתה נמצאת לכך ראיה ברורה, היה הדבר עשוי לשמש עילה מספקת למשלוח הודעת העיקול, אך במקרה זה לא נמצאה כל ראיה כזאת.

שליחת הודעת העיקול פגעה אפוא בפרטיותו של החייב, שפרטים עליו ועל חובותיו למוסד נחשפו לפני עמיתיו למקצוע, וגרמה לטרחה מיותרת לצד השלישי - המתלונן - ששורבב בעל כורחו להליך שהוא אינו צד לו.

בעקבות התערבותה של הנציבות שונו נהליו הפנימיים של המוסד. בנהלים החדשים הונחו פקידי הגבייה לנקוט משנה זהירות בביצוע עיקולים על נכסים של החייב המצויים בידי צד שלישי.

(704888)

מינהל מקרקעי ישראל

233

עיכוב רב במתן שירות

ב-25.12.11 פנה המתלונן, עורך דין, למינהל מקרקעי ישראל (להלן - המינהל) בדרישה להשיב למרשיו כספים ששילמו בגין עסקות שלא יצאו אל הפועל. העסקות האמורות נסבו על חכירת מגרשים שהבעלות עליהם הייתה במחלוקת בין המינהל ובין צד שלישי, ומסיבה זו לא היה אפשר להוציאן בסופו של דבר אל הפועל. המתלונן פנה למינהל לאחר שפניית מרשיו בספטמבר 2011 נותרה ללא מענה.

בירור התלונה העלה כי אף שפניית המתלונן התקבלה במינהל והועברה למחלקה העוסקת בביטול עסקות, היא לא טופלה עד לפניית הנציבות לבירור התלונה, במרץ 2012, והמתלונן אף לא קיבל כל מענה לפנייתו. רק בעקבות התערבות הנציבות קיבל המתלונן מענה מהמינהל, ולפיו הוא פועל לביטול העסקות ולהשבת מלוא הכספים למרשיו. ב-24.6.12 התקבלה החלטת המינהל להשיב את הכספים, והם הוחזרו למרשיו של המתלונן ביולי 2012.

נציבות תלונות הציבור העירה למינהל בחומרה על העיכוב הרב בטיפול בפנייה לביטול העסקות ולהשבת הכספים ובמענה למתלונן.

(701171)

חיוב בדמי היוון גבוהים עקב עיכוב בטיפול בעסקה

המתלוננים רכשו חלקת קרקע בפרויקט הרחבה של קיבוץ (להלן - הפרויקט). לשם השלמת העסקה היה עליהם לחתום על חוזה חכירה עם מינהל מקרקעי ישראל (להלן - המינהל), שהוא הבעלים הרשום והמחכיר של הנכס, וכן לשלם לו דמי היוון¹. הם טענו בתלונתם לנציבות כי דמי היוון שחויבו בהם גבוהים במידה ניכרת מדמי היוון שבהם חויבו אחרים שרכשו חלקות בפרויקט באותה תקופה.

בירור התלונה העלה כי דמי היוון שבהם חויבו המתלוננים אכן היו גבוהים מאלו שבהם חויבו רוכשים אחרים, משום שחושבו על בסיס שומת ערך קרקע שנעשתה בינואר 2009 (להלן - שומת 2009), ואילו דמי היוון ששילמו הרוכשים האחרים חושבו לפי שומה מוקדמת יותר, מדצמבר 2007 (להלן - שומת 2007).

המינהל מסר כי ביוני 2008 התבקשה קבוצת רוכשים של חלקות בפרויקט, ובהם המתלוננים, להגיש לו מסמך מסוים שנדרש לצורך השלמת עסקות החכירה שלהם. את הדרישה להגשת המסמך העביר המינהל לקבוצת הרוכשים באמצעות הקיבוץ. יתר חברי הקבוצה הגישו את המסמך הנדרש ביולי 2008, ואילו המתלוננים, שלטענתם קיבלו את הבקשה באיחור, הגישו את המסמך באיחור של כמה ימים, ב-6.8.08.

בשל עיכוב זה לא טופלה העסקה של המתלוננים ביולי 2008, כעסקותיהם של יתר הרוכשים, אלא רק כעבור יותר מחמישה חודשים, בינואר 2009. מאחר שתוקפה של שומת 2007 פג ב-9.12.08², לא היה מנוס מהזמנתה של שומה חדשה - שומת 2009. בשומה זו נקבע שערך הקרקע גבוה יותר, ולכן הושטו על המתלוננים דמי היוון גבוהים יותר. המינהל סבר כי אין למתלוננים להלין אלא על עצמם על שהגישו לו את המסמך באיחור, ואם כטענתם גורם אחר, הקיבוץ או מי מטעמו, הוא שגרם לאיחור - אין המינהל נושא באחריות לתקלה. אשר לפרק הזמן של כחמישה

1 דמי היוון הם דמי חכירה שנתיים עבור הקרקע המוחכרת, המשולמים בתשלום אחד, מהוון, מראש.

2 לפי נוהלי המינהל, שומות מסוג זה תקפות לשנה אחת בלבד.

חודשים שבו לא היה כל טיפול בעסקה, המינהל טען כי פרק זמן זה הוא סביר ותואם את סדרי העבודה הכלליים שלו.

נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת וקבע, בשים לב לנסיבות המקרה, כי פרק הזמן האמור חורג מפרק הזמן הסביר לטיפול בעסקה. המינהל לא המציא הסבר מספק לאי-הטיפול בעסקה פרק זמן כה ארוך, ולכן, אף אם הוא אינו אחראי לעיכוב של ימים אחדים בהגשת המסמך בקיץ 2008, הוא נושא באחריות לאי-הטיפול בעסקה במשך כחמישה חודשים.

זאת ועוד, המינהל היה צריך לקחת בחשבון ששומת 2007, שהייתה בתוקף במועד קבלת מלוא המסמכים המאפשרים את ביצוע העסקה (6.8.08), תפקע בדצמבר 2008, והיה עליו לזרז את הטיפול בעסקה כדי להשלימה לפני מועד זה.

נוכח האמור לעיל קבע נציב תלונות הציבור כי אופן טיפולו של המינהל בעסקה של המתלוננים אינו מתיישב עם חובת ההגינות המוטלת עליו, ויש בו פגיעה בלתי מוצדקת במתלוננים.

הנציב העיר למינהל על הליקוי והצביע לפניו על הצורך לחשב מחדש את דמי ההיוון שבהם יחויבו המתלוננים לפי שומת 2007 ולהשיב להם את דמי ההיוון ששילמו ביתר.

המינהל הודיע לנציבות כי יפעל כאמור.

(608060)

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

235

אי-מתן הודעה בטלפון על ביטול דיון

המתלוננת הגישה תביעה קטנה בבית המשפט לתביעות קטנות בתל אביב (להלן - בית המשפט) והוזמנה לדיון ביום ראשון, 22.8.10, בשעה 10:30. היא התייצבה לדיון ואף ראתה ששמה כלול ברשימת הדיונים התלויה בכניסה; ואולם לאחר שעות אחדות של המתנה גילתה, להפתעתה, שהדיון נדחה למועד אחר. בירור שקיימה המתלוננת במזכירות בית המשפט העלה כי ביום שישי שקדם למועד הדיון, 20.8.10, הורה השופט שדן בתיק לדחות את הדיון למועד אחר. המתלוננת הלינה על שמזכירות בית המשפט לא הודיעה לה על הדחייה.

בירור התלונה העלה כי הן הנתבעים והן התובעת הגישו בקשות לדחיית מועד הדיון. השופט דן בבקשות ביום שישי בשעות אחר הצהריים המאוחרות והחליט לדחות את הדיון. מאחר שההחלטה ניתנה סמוך לכניסת השבת, לא היה סיפק למחוק את הדיון בתביעתה של המתלוננת מרשימת הדיונים העתידיים להתקיים ביום ראשון, וההחלטה הגיעה לידיעת המזכירות רק בבוקר יום ראשון. אף שהדיון היה אמור להתקיים באותו יום כעבור שעות ספורות, לא הודיעה המזכירות למתלוננת על ההחלטה בטלפון אלא שלחה אליה הודעה על כך בדואר. עוד התברר כי באותה תקופה היה מרכז המידע הטלפוני של הנהלת בתי המשפט מושבת, ועקב כך היה קושי ניכר לקיים בירורים טלפוניים על מצב התיקים.

הנציבות מצאה כי התלונה מוצדקת, וכי נפל ליקוי חמור בכך שמזכירות בית המשפט לא יידעה את המתלוננת בטלפון בדבר ההחלטה על הדחייה. בנסיבות העניין לא הייתה למתלוננת אפשרות סבירה לברר ביזמתה אם הוחלט לדחות את הדיון כבקשתה, ולא היה כל סיכוי שתקבל לפני הדיון את ההודעה על הדחייה שנשלחה אליה בדואר.

הנציבות העירה למזכיר הראשי של בית המשפט על התקלה שאירעה ועל הצורך להקפיד לעדכן את בעלי הדין בטלפון בדבר שינוי מועדי דיונים בנסיבות דומות.

כמו כן המליצה הנציבות לפני הנהלת בתי המשפט לפצות את המתלוננת בסכום סמלי של 100 ש"ח על עגמת הנפש שנגרמה לה.

המזכיר הראשי הנחה את עובדי המזכירות בהתאם להערת הנציבות, וגם הנהלת בתי המשפט פעלה בהתאם להחלטת הנציבות ושילמה למתלוננת את הפיצוי.

(603025)

החזר פיקדון ללא הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן

עורך דין פנה לנציבות בתלונה על שדמי פיקדון שהפקיד מרשו בהליך משפטי שהתנהל בבית המשפט המחוזי בתל אביב (להלן - הפיקדון) הושבו לו ללא הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן. ב-4.11.10 הורה בית המשפט להשיב למרשו של עורך הדין את הפיקדון, שסכומו 20,000 ש"ח, ואולם הפיקדון הושב רק ב-1.12.10, בלי הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן שפורסם ב-15.11.10 (להלן - מדד אוקטובר). עורך הדין ציין כי ההמחאה שנמסרה לידי אמן נשאה את התאריך 7.11.10, כלומר תאריך שקדם לפרסום מדד אוקטובר, ואולם ההזמנה לסור למזכירות בית המשפט (להלן - המזכירות) לקבלת ההמחאה הגיעה למשרדו רק ב-18.11.10.

הנהלת בתי המשפט מסרה בתגובה על התלונה כי המזכירות פעלה לפי הוראות הנוהל, שלפיהן אסור לשלוח בדואר המחאות בסכום של 20,000 ש"ח ומעלה, ויש למסור אותן במסירה ידנית בלבד לבעלי הדין או לבאי כוחם. לכן התבקש עורך הדין לסור למזכירות לקבלת ההמחאה. אשר למועד שבו התייצב במזכירות, הנהלת בתי המשפט הייתה בדעה כי האחריות לכך שעשה זאת רק לאחר שפורסם מדד אוקטובר מוטלת עליו ולא על המזכירות.

הבירור העלה כי לפי נוהלי העבודה של בתי המשפט, מזכירות בתי המשפט אינן רשאיות לבצע החזרים כספיים בין 8 ל-15 בכל חודש, זאת כדי לאפשר למקבל התשלום לדאוג לשמירת ערך הכסף סמוך לפרסום מדד המחירים לצרכן, המתפרסם ב-15 בכל חודש.

עוד העלה הבירור כי המזכירות הכינה את ההמחאה ב-7.11.10, אך ההזמנה לקבלת ההמחאה נשלחה לעורך הדין בדואר רגיל, ולכן הגיעה אליו במועד מאוחר יותר. בכך חטאה המזכירות לתכליתו של הנוהל - לאפשר למקבל התשלום לשמור על ערכו הריאלי - שכן לא נותר בידי עורך הדין ומרשו פרק זמן סביר לבוא למזכירות לקחת את ההמחאה, לפדות אותה ולתת לבנק הנחיות שיבטיחו את שמירת ערך הכסף.

נציבות תלונות הציבור מצאה כי התלונה מוצדקת, שכן נוכח סמיכות הזמנים בין מועד הכנת ההמחאה ובין מועד פרסומו של מדד אוקטובר, היה על המזכירות לשלוח מיד את ההזמנה לקבלת ההמחאה בטלפון או בפקס.

הנציבות העירה להנהלת בתי המשפט על התקלה שאירעה והצביעה על הצורך בתשלום הפרשי הצמדה על הפיקדון.

הנהלת בתי המשפט הודיעה כי תשלם את הפרשי ההצמדה בהתאם להנחיית הנציבות. עוד הודיעה כי נוהלי העבודה צפויים להשתנות בקרוב, ולפי הנהלים החדשים, כל ההחזרים הכספיים, יהיה סכומם אשר יהיה, יבוצעו בדרך של הפקדה בחשבון הבנק של הזכאי, ותבוטל המסירה הידנית של המחאות.

(602849)

ליקויים חמורים בהליכי מעצר ובכבילת עצור

בין המתלוננים, בני משפחה, ובין חברת רכבת ישראל בע"מ (להלן - החברה) התקיימו הליכים משפטיים עקב עבודות בנייה שמבצעת החברה סמוך לביתם של הורי המשפחה. העבודות כללו הקמת קיר אקוסטי, והמשפחה התנגדה להקמת הקיר מחשש שהבית ייפגע. התלונה לנציבות נסבה על עיכובם ומעצרים של שני אחים מבני המשפחה ועל כבילתו באזיקים של אחד מהם.

בתלונה נטען כי בבוקרו של יום האירוע הבחינו בני המשפחה בעובד החברה שהגיע בליווי ניידת משטרה לאתר העבודות של החברה. השוטרים שהגיעו למקום עיכבו מיד את שני האחים, אף שהאחים נמצאו בשטח בית המגורים של ההורים ולא עשו דבר. השוטרים לא הסבירו לאחים מדוע הם מעוכבים, סירבו לשמוע את טענותיהם וטענו כי הם פועלים לפי הנחיות היועץ המשפטי של המשטרה. שני האחים עוכבו בתחנת המשטרה במשך כחמש שעות, ובמשך שהותם בתחנה נאזק אחד מהם ברגליו ובידיו.

גרסתה של המשטרה בנוגע לאירועים הייתה שונה, והיא מסרה בתגובתה את הדברים האלה:

1. ביום האירוע, בשעה 08:30 בערך, התקבלה במשטרה קריאה מהחברה, ולפיה אין אפשרות להתחיל בעבודות הבנייה באתר בשל אדם הנוכח במקום ומפריע לעבודות.

2. בשעה 9:00 בערך הגיע לאתר שוטר ומצא בו את שני האחים ואת אביהם. האחים סירבו לזוז מהדרך ולאפשר למשאית להיכנס לשטח, והאב ישב על כיסא באמצע השביל המוליך למקום העבודות. השוטר הודיע לאחים כי אם לא יפנו את הדרך הם יעוכבו, ואם יהיה בכך צורך - אף ייעצרו, ומשסירבו האחים לפנותה הודיע להם השוטר כי הם מעוכבים. אחד האחים ביקש להגיע אל התחנה עם רכבו, והשוטר אפשר זאת וליווה אותו עם הניידת. לפי דוח העיכוב שהופק בתחנה, עוכבו האחים בשעה 09:50 בגין הפרעה לעובד ציבור.

3. במשך שהותם בתחנה ניגשו שני האחים מדי פעם בפעם לעמדת היומנאי וצעקו לכל עבר. עקב כך הורה מפקד התחנה בשעה 11:00 לעצור אותם ולכבול אותם באזיקים. סגן ראש משמרת הסיור הודיע לאחים כי הם עצורים, ככל את ידיו ואת רגליו של אחד מהם, אולם לא ככל את האח האחר מכיוון שהלה טען כי אינו חש בטוב. מרגע שנודע לאחים שהם עצורים הם צעקו ללא הרף.

4. בשעה 14:00 בערך פגש לראשונה ראש מחלקת חקירות ומודיעין בתחנה את שני האחים. הוא בירר את פרטי האירוע, שמע את טענותיהם של האחים בנוכחות עורך דינם, שהגיע בינתיים לתחנה, והורה לשחרר את האזיקים שהיו על אחד מהם. לאחר ששקל בדבר, החליט ראש מחלקת חקירות ומודיעין שלא לפתוח בחקירה נגד האחים ולשחררם מהתחנה ללא תנאים. הוא ציין כי עקב אירועים אחרים שהיו באותו יום, לא תיעד בכתב את הדברים.

לאור ממצאי הביורור קבעה הנציבות כי עיכובם של שני האחים בבוקרו של יום האירוע נעשה לכאורה על סמך עילה שבדין, בעקבות חשד להפרעה לעבודות החברה, וכי דוח עיכוב מולא כנדרש.

עם זאת, נמצא כי לא מולאו דוחות מעצר בדבר מעצרים של שני האחים בתחנה. היועצת המשפטית של מחוז מרכז של המשטרה אישרה כי באי-מילוי דוחות המעצר יש משום "תקלה", אך הסבירה כי הדבר נבע מחוסר תשומת לב ומריבוי אירועים והוסיפה כי לגופו של עניין, נוכח התנהגות האחים בתחנה והחשש לגרימת נזק לרכוש או לנפש, נהג מפקד התחנה במידתיות הראויה כאשר החליט לעצור אותם.

נוכח הפגיעה הקשה בחירותם של האחים, מצאה הנציבות כי אי-מילוי דוחות המעצר אינו "תקלה" בלבד, אלא ליקוי חמור ביותר. כאשר הליך המעצר אינו מתועד אי-אפשר לקבוע על סמך "נימוקים בדיעבד" שמסרה המשטרה אם אכן התקיימו התנאים למעצר חוקי, אם הצורך במעצר ומשכו נשקלו כנדרש, ואם מולאו יתר הוראות חוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה - מעצרים), התשנ"ו-1996. הוראות אלה נוגעות לשיקולים שיש לשקול לפני ההחלטה על המעצר ולתקינותו של ההליך, המותנית בהודעה לעצור על המעצר ובציון הסיבה לו, בשמיעת טענותיו ובהודעה על זכותו להודיע על המעצר לאדם קרוב ולעורך דין.

בנוגע לכבילת אחד האחים בידי וברגליו, לפי נוהלי המשטרה ניתן לכבול עצור, אולם הכבילה לא תבוצע באופן גורף אלא לפי נסיבותיו של המקרה, ויש לתעד ברוח כבילה. בנהלים נקבע מדרג של אמצעי כבילה, מן הקל אל הכבד.

הנציבות מצאה כי בכבילתו הממושכת של אחד האחים ובאי-מילוי של דוח כבילה כנדרש בנהלים, יש משום ליקוי חמור. כאשר הכבילה אינה מתועדת מתעורר ספק

בדבר תקינותו של ההליך ומידתיותו, ועולות השאלות אם כדי להשיג את מטרת הכבילה לא היה ניתן להשתמש באמצעי פוגע פחות, ואם נשקלה האפשרות להשתמש בכבילה שפגיעתה פחותה (כגון כבילת הידיים בלבד). יתר על כן, המשטרה לא טענה כלל שבכל השעות שבהן היה אחד האחים כבול נשקל הצורך בהמשך הכבילה, וגם בכך יש ליקוי.

נוכח האמור לעיל נקבע כי לא זו בלבד שהופרו הוראות החוק והנוהל בנוגע לתיעוד המעצר והכבילה, אלא שמתעורר ספק רב בנוגע למידתיות האמצעים שננקטו לריסון האחים בתחנה, זאת בהתחשב באי-התנגדותם לעיכוב ובהסכמתם להגיע מרצונם לתחנת המשטרה.

נציבות תלונות הציבור הביאה לידיעת מפכ"ל המשטרה את הליקויים שהתגלו, על מנת שיופקו הלקחים הנדרשים ותימנע הישנותם של מקרים דומים.

מלשכת המפכ"ל נמסר לנציבות כי מפקד מחוז מרכז הורה לבצע תחקיר מבצעי של האירועים. תוצאות התחקיר והערות הנציבות הועברו לעיונם של גורמים שונים במשטרה, ובהם אגף המבצעים והייעוץ המשפטי של המשטרה, כדי שאלה ישקלו להנחות את תחנות המשטרה על פיהן.

(605617)

חקירה באזהרה ונטילת אמצעי זיהוי שלא לצורך

המתלונן, ראש ישיבה, שימש אחד מכמה מלווים של בעל שהורחק לפי צו של בית משפט מירושלים, מקום מגורי אשתו. הבעל היה רשאי לבוא לירושלים אך ורק כדי לבקר את בנו במרכז קשר¹ ובתנאי שמצטרף אליו מלווה.

המתלונן סיפר בתלונתו כי באחד הימים הוא התלווה אל הבעל לבית המשפט, בין השאר כדי להעיד לטובתו בדיון בבקשתו להסרת ההגבלות שהוטלו עליו בצו. כשסיים את עדותו הודיע להם השופט כי האישה הגישה נגד הבעל ונגדו תלונה במשטרה ולפיה כמה שבועות קודם לכן, לאחר שנפגש הבעל עם הבן במרכז הקשר, הם עקבו אחריה ברכב שבו נסעו (להלן - האירוע). השופט הוסיף כי הוא דוחה את הדיון בבקשת הבעל עד לביורר התלונה במשטרה ועד שהבעל והמתלונן יתייעצו עם עורך דין בעניין התלונה נגדם.

בהמשך לכך, תובע משטרתי שנכח באולם בית המשפט עיכב את המתלונן ואת הבעל לחקירה באזהרה בתחנת המשטרה, והמתלונן צולם ונלקחו ממנו טביעות אצבעות. המתלונן טען בתוקף בחקירתו כי מדובר בטעות, שכן הוא לא היה בירושלים עם הבעל זה כמה חודשים. הוא אמר לשוטרים כי לבעל יש כמה מלווים, וכי אם יתקשרו לאישה, היא בוודאי תאשר שמדובר במלווה אחר. ואמנם, לאחר שהאישה מסרה בעדותה במשטרה כי המתלונן לא היה המלווה של הבעל ביום האירוע, נסגר תיק החקירה נגדו בעילה של "חוסר אשמה".

המתלונן הלין על שעוכב לשווא לחקירה בתחנת המשטרה ועל שנחקר באזהרה, וטען כי צילמו ונטילת טביעות אצבעותיו גרמו לו לתחושת פגיעה והשפלה קשה.

התובע המשטרתי שעיכב את המתלונן לחקירה הסביר בתגובתו כי בתחילת הדיון בבית המשפט, עוד בטרם נכנסו המתלונן והבעל לאולם, הודיעה האישה לבית המשפט כי הגישה תלונה נגד בעלה ומלווהו, בלי שציינה את שמו של המלווה. המתלונן והבעל נכנסו לאולם, והאישה עזבה את המקום. מאחר שהמתלונן הצהיר

1 מרכז קשר הוא מסגרת מוגנת ומקצועית שמפעיל משרד הרווחה, ובו מתקיימים מפגשים מפוקחים בין ילדים לבין אחד מהוריהם במצבים של קונפליקטים במשפחה.

בעדותו כי הוא משמש מלווה של הבעל, טען התובע כי היה לו יסוד סביר לחשוד שהוא המלווה שעליו התלוננה האישה, ולכן הוא עוכב לחקירה.

מעיון בתיק החקירה עלה כי הבעל נחקר במשטרה לפני חקירת המתלונן ונשאל בין השאר מי ליווה אותו ביום האירוע. הוא מסר שמות של שני אנשים, ציין שככל הנראה אחד מהם ליווה אותו והדגיש כי המתלונן לא ליווה אותו באותו יום. האישה נחקרה אחרי הבעל והמתלונן, וציינה אף היא כי המתלונן אינו המלווה שעקב אחריה.

נוכח ממצאי הבירור קבעה הנציבות כי בשלב הראשוני אפשר שהיה למשטרה בסיס לעכב את המתלונן לבירור ולייחס לו עברה כלשהי; ואולם כבר בעת חקירת הבעל התעורר ספק אם המתלונן הוא שהתלווה אליו ביום האירוע, ובנסיבות אלה היה על המשטרה לברר זאת עם האישה עוד בטרם חקרה את המתלונן באזהרה כחשוד ולקחה ממנו אמצעי זיהוי.

הנציבות העירה למשטרה על הליקויים שהתגלו בחקירת המתלונן. בעקבות כך מחקה המשטרה את אמצעי הזיהוי שנלקחו ממנו בעת חקירתו.

(600163)

מניעת כניסתו של תושב הרשות הפלסטינית לישראל

תושב הרשות הפלסטינית התלונן על שהמשטרה מונעת את כניסתו לישראל.

לפי נהלים פנימיים של משטרת ישראל נמנעת כניסתם של תושבי הרשות הפלסטינית לתחומי מדינת ישראל בנסיבות מסוימות, בהן הרשעתו של מבקש הכניסה בעברה פלילית או פתיחת תיק פלילי נגדו. תקופת מניעת הכניסה הוגדרה אף היא בנהלים, והיא נקבעת לפי חומרת העברה שבה הורשע או נחשד מבקש הכניסה ולפי העונש שנקבע לה בחוק.

המשטרה אישרה כי כניסתו של המתלונן לארץ נמנעה משום שבשנת 2008 נפתח נגדו תיק חקירה, והוא עדיין פתוח. כמו כן מסרה כי בנסיבות המקרה, לפי נהליה נמנעה כניסתו של המתלונן עד 17.10.12.

בירור התלונה העלה כי בניגוד לטענת המשטרה, תיק החקירה האמור נסגר לפני זמן רב, וכי המתלונן הורשע כבר ב-24.12.08. עוד העלה הבירור כי עקב תקלה במערכת הממוחשבת של המשטרה לא הוזנו בה פרטי גזר הדין שהושת על המתלונן, ולכן לא נרשם בה דבר סגירת התיק וההרשעה. בעקבות התערבות הנציבות הוזנו פרטי גזר הדין, ולאחר מכן הודיעה המשטרה כי לפי פרטים אלה, המתלונן עדיין מנוע מלהיכנס לישראל לפי הנהלים.

ואולם בירור נוסף שקיימה הנציבות העלה כי חלה טעות בפרטים שהוזנו במערכת המשטרתית: צוין סעיף עברה שגוי ונפלה טעות גם בגזר הדין שנרשם. בעקבות זאת, תקופת מניעת הכניסה שחושבה בעניינו של המתלונן הייתה ארוכה מזו שהייתה צריכה להיקבע לפי הקריטריונים הקבועים בנוהלי המשטרה.

הנציבות הסבה את תשומת לבו של המשטרה לשגיאות שנפלו בפרטי גזר הדין שהוזנו במערכת הממוחשבת, ובעקבות זאת תוקנו רישומי המשטרה, והמניעה שהוטלה על כניסתו לארץ של המתלונן הוסרה לאלתר.

(607236)

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)

30

ליקויי בטיחות בצומת תפוח

המתלונן, תושב היישוב הר ברכה, התריע על ליקויי בטיחות חמורים בסביבת צומת תפוח. המתלונן קבל בעיקר על היעדר שילוט בצומת, על אי-סימון קווי הפרדה בכביש, על בורות גדולים שנפערו בו ועל מעקי בטיחות שבורים.



מונית נראית נוסעת נגד כיוון התנועה
בהיעדר שילוט וסימון בורות בצומת

בתגובתו על התלונה טען צה"ל כי כבר נדרש בעבר כמה פעמים לנושא ליקויי הבטיחות בסביבת הצומת, ולאחר מכן הודיע כי בעקבות סיור של אנשיו במקום תוקנו הבורות שנפגעו בכביש. צה"ל הוסיף כי עם זאת טרם בוצעו העבודות לסימון הכביש, וכן תיקונים נוספים הנדרשים במקום.

לצורך בירור התלונה סיירו עובדי הנציבות בסביבת הצומת ומצאו שגם לאחר התיקונים שבוצעו עדיין נותרו במקום ליקויי בטיחות רבים. כך למשל נותרו בכביש בורות עמוקים, ונהגים שייתקלו בבורות כאלה עלולים לאבד את השליטה על הרכב. כמו כן, אין בצומת שילוט מתאים להכוונה ברורה של התנועה, ובחלק מהכביש הצבע המסמן את קו ההפרדה בין הנתיבים דהה. עקב כך עלולים נהגים לנסוע בנתיב המיועד לתנועה הבאה ממול ולגרום להתנגשות חזיתית.

הנציבות הפנתה את תשומת לבו של צה"ל לליקויים החמורים והצביעה על הצורך לתקנם בדחיפות. בעקבות התערבותה של הנציבות ביצע צה"ל את התיקונים הנדרשים.

(610512)

רשות האוכלוסין וההגירה

31

סירוב לאשר כניסה לישראל

חברת הכנסת ד"ר מרינה סולודקין ז"ל הגישה לנציבות תלונה על החלטת רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין או הרשות) שלא להתיר לאזרחית בלרוס (להלן - המתלוננת) להיכנס לארץ.

מהתלונה עלה כי ביוני 2009 הגיעה המתלוננת לישראל כדי לבקר את בתה ונכדותיה, המחזיקות באזרחות ישראלית. בדצמבר 2009 פג תוקף אשרת התייר של המתלוננת, והיא פנתה לרשות האוכלוסין וביקשה להאריך את שהייתה בארץ. ב-3.2.10 השיבה לה הרשות כי הוחלט שלא להאריך את שהייתה בישראל, וכי עליה לצאת מהארץ בתוך שבועיים. המתלוננת טענה כי קיבלה את המכתב ב-9.2.10.

ב-22.2.10 נעצרה המתלוננת על ידי יחידת עו"ז (יחידת האכיפה של רשות האוכלוסין), אף שהיה ברשותה כרטיס טיסה לבלרוס ל-25.2.10. לאחר דיון בעניינה החליט בית הדין לביקורת משמורת שוהים שלא כדין¹ לשחררה. בית הדין העיר בהחלטתו כי מאחר שהמתלוננת מחזיקה בכרטיס טיסה תקף למועד קרוב, לא ברור מדוע נעצרה.

בספטמבר 2011 פנתה בתה של המתלוננת לרשות האוכלוסין וביקשה לקבל אשרת כניסה עבור המתלוננת, אך בקשתה נדחתה. התברר לה כי למרות החלטת בית הדין מפברואר 2010 לשחרר את המתלוננת ולמרות ביקורתו על מעצרה, הוציאה רשות האוכלוסין נגד המתלוננת צו הרחקה שלפיו כניסתה לישראל אסורה במשך עשר שנים.

1 בית דין זה פועל מכוח חוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952, ותפקידו לפי סעיף 13יב לחוק הוא לקיים ביקורת שיפוטית על החלטות בדבר החזקת שוהה שלא כדין במשמורת.

בתגובה לתלונה מסרה רשות האוכלוסין כי בקשת המתלוננת להיכנס לישראל נדחתה בשל צו ההרחקה שהוצא נגדה בגין שהייתה הבלתי חוקית בישראל ובשל החשש כי תשתקע בארץ. חשש זה התעורר נוכח התקופות הממושכות שבהן שהתה המתלוננת בישראל בעבר ונוכח הצהרות בתה כי היא מעוניינת שאמה תשתקע בישראל ותסייע לה בגידול ילדיה.

הנציבות הדגישה לפני רשות האוכלוסין כי צו ההרחקה נגד המתלוננת ניתן בעקבות שהיית יתר של ימים אחדים בלבד לאחר המועד שבו נדרשה לצאת מישראל, וכי בנסיבות אלה האיסור על כניסתה לישראל במשך עשר שנים הוא, לכאורה, אינו מידתי. הנציבות גם תהתה מדוע מלכתחילה סירבה רשות האוכלוסין להאריך בדצמבר 2009 את תוקף אשרת השהייה שניתנה למתלוננת, אף שנוהל רשות האוכלוסין קובע כי אפשר להתיר לקרובי משפחה של אזרחי ישראל לשהות בארץ יותר מחצי שנה².

בעקבות התערבות הנציבות החליט מנהל אגף מרשם ומעמד ברשות האוכלוסין לבטל את צו ההרחקה ולאשר את כניסתה של המתלוננת לישראל למשך חודשיים, בכפוף להפקדת ערבות להבטחת יציאתה מישראל במועד.

(700904)

2 נוהל מס' 5.4.0007 - "נוהל הטיפול בהארכה של רישיונות ביקור מסוג ב/2". הנוהל מפורסם באתר האינטרנט של רשות האוכלוסין.

עיכוב רב בקבלת החלטה בעניין בקשה לאיחוד משפחות

המתלוננת הגישה לרשות האוכלוסין וההגירה (להלן - הרשות האוכלוסין או הרשות) בקשה לתת לבעלה, הנושא אזרחות ירדנית ואינו אזרח ישראלי, אשרת כניסה לארץ לפי נוהל "איחוד משפחות". לאחר שנוכחה כי קבלת ההחלטה לגבי הבקשה מתעכבת יתר על המידה, הגישה המתלוננת לבית המשפט עתירה מינהלית נגד הרשות. בית המשפט קבע בפסק דינו, בהסכמת הצדדים, כי המתלוננת תשתתף בשימוע ותשמיע בו את טענותיה בנושא, ולאחר מכן תחליט רשות האוכלוסין אם לקבל את בקשתה. בתלונה, שהוגשה לנציבות באוקטובר 2011, טען בא כוחה של המתלוננת כי אף שהשימוע התקיים כבר ב-7.2.11, עדיין לא החליטה רשות האוכלוסין אם לקבל את הבקשה.

בירור התלונה העלה כי רק ב-6.11.11 עודכנה המערכת הממוחשבת של רשות האוכלוסין בפרטי פסק הדין שניתן בעניין העתירה המינהלית, אף שפרקליטות המחוז, שייצגה את הרשות בהליך המשפטי, דיווחה ללשכה המשפטית של הרשות על פסק הדין כבר ב-15.2.11. בעקבות העדכון זומנה המתלוננת להתייצב בלשכת באר שבע של הרשות (להלן - לשכת באר שבע) ולהמציא לה תצלום דרכון ומסמכים שונים, וב-18.12.11, הונפקה לבעלה אשרת הכניסה לארץ.

הבירור לא העלה מה מקור התקלה שבגללה התעכבה הלשכה המשפטית של רשות האוכלוסין ברישום פרטי פסק הדין במערכת הממוחשבת שלה. ואולם נמצא כי לפי הנחיות הפנימיות של הרשות אסור לעובדיה לקבל החלטות לגבי בקשות שבגינן הוגשו עתירות תלויות ועומדות בבית המשפט, כדי להימנע מקבלת החלטות סותרות, ולפיכך השהתה לשכת באר שבע את הטיפול בבקשה עד לרישום פרטי פסק הדין במערכת הממוחשבת של הרשות.

נוכח ממצאי הבירור העירה הנציבות לרשות האוכלוסין על שהעיכוב הרב, של יותר משמונה חודשים, ברישום פרטי פסק הדין במערכת הממוחשבת שלה גרם לשיהוי הניכר בטיפול בבקשה לאיחוד משפחות. הנציבות המליצה כי הרשות תרענן בקרב עובדיה את הנהלים בנושא.

בתגובה על כך הביאה המבקרת הפנימית של רשות האוכלוסין לידיעת הנציבות את
ההנחיה שהפיץ היועץ המשפטי של הרשות בנושא בקרב עובדי הלשכה המשפטית
בעקבות הפקת הלקחים מהתקלה האמורה.

(611420)

רשות האכיפה והגבייה - לשכות להוצאה לפועל

333

אי-ביצוע פסק דין נגד רשות השידור

המתלונן תבע את רשות השידור (להלן - הרשות) לדין בבית משפט לתביעות קטנות, ומאחר שהרשות לא הגישה כתב הגנה פסק בית המשפט לטובתו. הרשות לא שילמה במועד את הסכום שחויבה לשלם לפי פסק הדין, ועקב כך פנה המתלונן ללשכת ההוצאה לפועל באכיפה (להלן - הלשכה) וביקש לפתוח נגד הרשות תיק הוצאה לפועל לביצוע פסק הדין. ואולם עובדי הלשכה סירבו להיענות לבקשתו של המתלונן וטענו כי לפי החוק, אי-אפשר לנקוט נגד רשות השידור פעולות גבייה באמצעות הליכי הוצאה לפועל.

בתלונה קבל המתלונן הן על הרשות, שלא מילאה אחר פסק הדין, והן על הלשכה, שעובדיה סירבו לפתוח נגד הרשות תיק הוצאה לפועל.

בעקבות התערבות הנציבות שלחה רשות השידור למתלונן המחאה בסכום שנקבע בפסק הדין.

אשר לתלונה על הלשכה, הבירור העלה כי עובדי הלשכה אכן סירבו לפתוח נגד הרשות תיק הוצאה לפועל, מפני שסברו כי הרשות היא גוף של המדינה, ולכן חלות עליה תקנות הוצאה לפועל של פסקי דין נגד המדינה, התשל"ז-1976 (להלן - התקנות). בתקנות נקבע כי על הזוכה בתביעה נגד גוף של המדינה או נגד חברה ממשלתית לפנות לחשב של הגוף או של החברה ולגבות באמצעותו את הסכום שנפסק לזכותו. ואולם התברר כי עובדי הלשכה טעו, שכן התקנות אינן חלות על הרשות וניתן לפתוח נגדה תיקי הוצאה לפועל.

הנציבות העירה ללשכה על הטעות האמורה. נוסף על כך העירה הנציבות להנהלת רשות האכיפה והגבייה על הצורך לרענן את נוהלי העבודה של הלשכות בנוגע לגופים אשר לפי התקנות לא ניתן לנקוט נגדם הליכי הוצאה לפועל.

רשות האכיפה והגבייה הודיעה לנציבות כי בעקבות ההערה, היא קבעה בנוהל המסדיר את הטיפול בבקשות לפתיחת תיקים, מנגנון בדיקה מיוחד המיועד למנוע הישנות תקלות כמו זו שבעניינה הליך המתלונן.

(711789,711788)

טעות בפתיחת תיק הוצאה לפועל

המתלונן טען כי לשכת ההוצאה לפועל בכפר סבא (להלן - הלשכה) פתחה נגדו שני תיקי הוצאה לפועל בגין אותו שטר (צ'ק שלא כוחד), וכי בעוד הוא משלם את חובו בתיק הראשון, הוטל בתיק השני עיקול על חשבון הבנק שלו. בעקבות העיקול לא כיבד הבנק כמה צ'קים שמשך המתלונן, וכן את הוראתו לשלם את המשכנתה שלו. המתלונן ביקש לקבל פיצוי בשל טיפולה הלקוי של הלשכה בעניינו.

בירור התלונה העלה כי אכן נפתחו בלשכה שני תיקי הוצאה לפועל נגד המתלונן בשל אותו צ'ק. עוד העלה הבירור כי בעקבות פניית המתלונן ללשכה בעניין ואיתור התקלה, הובא הנושא לפני רשם ההוצאה לפועל, אשר הורה לסגור את התיק השני ולבטל את כל ההליכים הקשורים בו.

אשר לנסיבות פתיחת התיק השני, הבירור העלה כי מזכירות הלשכה פתחה אותו, אף שלבקשת הזוכה (בעל החוב) לביצוע השטר לא צורף הצ'ק המקורי. במקום זאת צורף לבקשה תצהיר של בא כוח הזוכה, ולפיו הוגש בעבר הצ'ק האמור ללשכה לשם ביצועו, אך בשל טעות משרדית של הלשכה לא נפתח בעניינו תיק הוצאה לפועל.

נוכח תוכנו של התצהיר האמור, הודיעה רשות האכיפה והגבייה (להלן - הרשות) לנציבות תלונות הציבור כי האחריות לתקלה שאירעה מונחת לפתחו של בא כוח הזוכה, מאחר שזה צירף לבקשתו לביצוע השטר תצהיר שגוי. אשר לדרישת המתלונן לפיצוי, מסרה הרשות כי לא נגרם לו נזק כספי ישיר, מאחר שבחשבון הבנק שלו לא היה כסף בעת שהתקבל בסניף הבנק צו העיקול.

לאחר בחינת הבהרות הרשות מצאה נציבות תלונות הציבור כי טיפולה של מזכירות הלשכה בעניינו של המתלונן היה לקוי, כמפורט להלן:

בתקנות ההוצאה לפועל, התש"ס-1979 (להלן - התקנות) נקבע כי המזכירות לא תקבל בקשה לביצוע שטר אלא אם כן צורפו לה השטר המקורי ועותק צילומי ממנו. עוד נקבע בתקנות כי בעת הגשת הבקשה יצוין על גבי השטר המקורי בהטבעת חותמת כי הוא נתקבל בלשכה וכן יצוין עליו מספר התיק והלשכה שבה הוגשה הבקשה. לאחר מכן, יוחזר השטר המקורי למבקש. זאת ועוד, לפי התקנות, על בקשה לביצוע שטר להיות ערוכה לפי טופס שעל גביו נדרש פקיד ההוצאה לפועל

המטפל בבקשה לאשר בחתימתו כי בדק את העתק השטר ומצא שהוא מתאים למקור.

בתקנות נקבע אפוא בפירוש מנגנון שמטרתו למנוע גבייה כפולה של שטר, ומזכירות לשכת ההוצאה לפועל אינה רשאית לקבל לרישום בקשה לביצוע שטר שלא צורפו לה כל הנספחים המצוינים בתקנות.

מזכירות הלשכה לא הייתה רשאית, על כן, לקבל את הבקשה השנייה לביצוע השטר בלי שצורף אליה השטר המקורי, על סמך תצהיר בא כוח הזוכה בלבד. היה עליה לכל הפחות להעביר את הבקשה לרשם ההוצאה לפועל או ללשכה המשפטית של הרשות לקבלת הנחיות, ולא לפתוח בעקבותיה תיק. מכיוון שלא פעלה כך אירעה תקלה חמורה בטיפול הלשכה בעניינו של המתלונן.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי על הרשות להנחות את מזכירות לשכות ההוצאה לפועל, כדי להבטיח שאלה יפעלו במקרים דומים לפי הוראות התקנות וכדי למנוע את הישנותן של תקלות כאלה.

אשר לבקשת המתלונן לקבל פיצוי - אף שנסיבות פתיחת התיק השני על ידי בא כוח הזוכה לא התבררו עד תומן, עלה מבירור התלונה כי משפתחה מזכירות הלשכה את התיק השני בניגוד לתקנות, היא אפשרה לבא כוח הזוכה לנקוט הליכי גבייה נגד המתלונן, וממילא לפגוע בו שלא כדין.

לאחר שבחן את נסיבות המקרה, ובשים לב לחומרת הליקוי, מצא נציב תלונות הציבור לנכון להצביע לפני הרשות על הצורך לפצות את המתלונן בסכום של 1,000 ש"ח.

הרשות הודיעה כי פעלה על פי החלטת הנציב.

(511873)

הרשות הממשלתית למים ולביו

35

מבקשי מקלט בישראל - אי-התחשבות במספר הנפשות בדירה בחישוב אגרת המים

המתלוננת היא מתנדבת בארגון סיוע לפליטים בישראל. בתלונתה הלינה על שמשפחות של מבקשי מקלט המתגוררות בישראל אינן זכאיות לחישוב אגרת המים לפי מספר הנפשות המתגוררות בדירה, בדומה למשפחות האחרות בישראל.

לפי הכללים בדבר חישוב תעריף אגרת המים¹ (להלן - הכללים), צרכן המבקש לעדכן את נתוני תאגיד המים העירוני בדבר מספר הנפשות ביחידת הדיוור שלו, ימציא לתאגיד ספחי תעודת זהות של כל אחד מהמתגוררים בנכס, ולגבי ילדים בני פחות מ-18 יוכל להמציא ספח של תעודת הזהות של אחד ההורים שהם רשומים בו. אם הצרכן אינו אזרח ישראלי, עליו להמציא לתאגיד במקום ספח תעודת זהות תצלום של דרכונו, אישור שהייה כדין וכן תצהיר לגבי מקום מגוריו.

מבקשי מקלט בישראל שלא קיבלו מעמד של פליטים נמצאים בישראל מכוח אישור שהייה זמני², אך ילדיהם אינם נמצאים בארץ מכוח אישור כזה. כתוצאה מכך משפחות מבקשי המקלט אינן יכולות להמציא לתאגיד המים אישור שהייה כדין לגבי ילדיהם.

לטענת המתלוננת, היא פנתה אל תאגיד המים של תל אביב וביקשה שיסתמך על הצהרת עובד סוציאלי במחלקת הרווחה בעירייה בדבר מספר הנפשות בדירה, אולם

1 סעיף 23 לכללי תאגידי מים וביו (חישוב עלות שירותי מים וביו) והקמת מערכת מים או ביו), התש"ע-2009, וחוזר מנהל רשות המים לספקי מים מס' 1/2010 אשר הוצא מכוח אותו סעיף.

2 לפי סעיף 2(א)(5) לחוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952, מי שנמצא בישראל בלי רישיון ישיבה וניתן צו הרחקה בעניינו, רשאי שר הפנים לתת לו רישיון זמני לישיבת ביקור עד צאתו מישראל או הרחקתו ממנה.

התאגיד סירב לבקשה, משום שהדבר אינו עולה בקנה אחד עם הכללים. המתלוננת פנתה בעניין לרשות הממשלתית למים ולביוב, אולם לא קיבלה מענה לפנייתה.

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה הרשות כי גובשו כללים חדשים שיאפשרו לצרכן לבסס את דיווחו על מספר הנפשות בנכס גם על מסמכים מאמתים אחרים, ובהם תצלום דרכון, אישורים ממשרד הפנים והצהרות עובדים סוציאליים עירוניים או גורמי רווחה רשמיים אחרים.

(612673)

גביית שכר טרחת עורך דין גבוה בגין הליכי גבייה של חובות אגרת טלוויזיה

בנציבות התקבלו תלונות רבות על רשות השידור, שעניינן סכומי שכר הטרחה שנדרשו מתלוננים לשלם למשרדי עורכי דין העוסקים מטעם הרשות בגביית חובות אגרת טלוויזיה.

בחלק מהתלונות טענו המתלוננים כי אף שפנו למשרדי עורכי הדין כדי לשלם את חובם כבר לאחר קבלת מכתב ההתראה הראשון, הם נדרשו לשלם להם שכר טרחה גבוה, בסך 116 ש"ח כשסכום החוב היה קטן מ-500 ש"ח, ובסך 242 ש"ח כשהסכום היה גדול מ-500 ש"ח. לטענת המתלוננים, סכומי שכר הטרחה שנגבו גדולים במידה ניכרת מהסכום המרבי שמותר לגבות בעד משלוח מכתב התראה לחייב לפי הדין¹ - כ-17 ש"ח בלבד.

בתלונות נוספות טענו מתלוננים כי גביית חובם פוצלה בין שני משרדי עורכי דין או יותר, והם נדרשו לשלם שכר טרחה מלא לכל אחד מהמשרדים.

תלונות אחרות נסבו על דרישות שקיבלו מתלוננים לתשלום 312 ש"ח למשרד עורכי דין בעד איתור מקלט טלוויזיה: נציגים של משרדי עורכי הדין ביקרו בבתים כדי לאתר אזרחים שלא דיווחו כנדרש שברשותם מקלט טלוויזיה ולא שילמו את האגרה. אזרח שבביתו אותר מקלט טלוויזיה שלא דווח עליו, נדרש לשלם את אגרת הטלוויזיה בתוספת 312 ש"ח בגין פעולת האיתור. הסכום האמור כלל שכר טרחת עורך דין בסך 242 ש"ח ו-60 ש"ח בעד פעולת איתור המקלט.

בעקבות פניית הנציבות לרשות השידור לבירור התלונות ובעקבות התייחסות הנציבות למקור הסמכות לגבות שכר טרחת עורך דין בסכומים האמורים ולדרוש את התשלום האמור עבור איתור מקלטי טלוויזיה, הודיעה רשות השידור כי

1 תקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התשע"א-2011.

החליטה שב-15.1.13 תופסק הגבייה של שכר טרחת עורך דין בעד משלוח מכתב התראה בסכומים האמורים. עוד הודיעה כי תפסיק לפצל גביית חוב של חייב אחד בין כמה משרדי עורכי דין, וכי תפסיק לגבות שכר טרחה עבור איתור מקלט.

יצוין כי באוקטובר 2012, במהלך בירור התלונות בעניין סכום שכר הטרחה, הוגשה לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד רשות השידור בנושא זה.² בינואר 2013 הודיעה הרשות לבית המשפט כי החליטה להפסיק כליל לגבות שכר טרחת עורך דין בעד משלוח מכתבי התראה.

(709837, 613744, 608709, 608469)

2 ת"צ (ת"א) 38267-10-12 יהודית טסלר נ' רשות השידור. החלטה בבקשה ניתנה ב-7.3.13.

דרישה לתשלום אגרה על סמך ביקור בית שלא היה

כמה מתלוננים טענו שקיבלו מרשות השידור "התראה לפני מסירת החוב לטיפול עו"ד", ולפיה הם נדרשים לשלם אגרת טלוויזיה למפרע עבור כמה שנים, אף שמעולם לא החזיקו במקלט טלוויזיה. מרשות השידור נמסר להם שהתקיים ביקור בביתם ונמצא שהם מחזיקים במקלט טלוויזיה, אולם כל המתלוננים טענו ששום נציג של רשות השידור לא ביקר בביתם.

בעקבות התערבות הנציבות התקיימו ביקורים מטעם רשות השידור בבתי כל המתלוננים, ונמצא שאיש מהם אינו מחזיק במקלט טלוויזיה. בעקבות זאת מחקה הרשות את החובות שנזקפו להם.

אמנם עניינם האישי של המתלוננים בא על תיקונן, אך הנציבות העמיקה בבירור העניין, מאחר שבירור התלונות העלה כי קיימת ככל הנראה בעיה כללית של דרישת אגרה מתושבים שאינם מחזיקים במקלט טלוויזיה, על בסיס ביקורי בית שלכאורה לא התקיימו.

הבירור העלה שכל הדיווחים על המקלטים שנמצאו לכאורה בביקורים בבתי המתלוננים נמסרו ממשרד עורכי דין מסוים שפעל מטעם הרשות. עוד נמצא שנציגי המשרד לא נכנסו לבתיהם של המתלוננים, אלא דיווחו על קיומו של מקלט טלוויזיה משום שראו חיבור לכבל של חברת הכבלים מחוץ לדירה או צלחת לוויין על גג הבית המשותף שבו נמצאת הדירה.

רשות השידור הסבירה שבמסגרת תכנית ניסיונית (פיילוט) היא התקשרה עם כמה משרדי עורכי דין כדי שיעשו ביקורי בית לאיתור מחזיקי מקלטי טלוויזיה שאינם משלמים את האגרה. בנוהל שהכין אגף הגבייה ברשות למשרדי עורכי הדין נקבע כי יש לבקש מהדיירים אישור להיכנס לבית, וכי יש לאמת את החזקתו של מקלט טלוויזיה ולציין בדיווח את פרטיו. בנוהל נקבע במפורש שאין לחייב באגרה רק על בסיס חיבור לכבל של חברת הכבלים (המספקת גם שירותי טלפוניה ואינטרנט) ללא הצהרה או הסכמה של הדיירים. לא למותר לציין שגם הימצאותה של צלחת לוויין על גג בניין משותף אינה ראיה להימצאותם של מקלטי טלוויזיה בכל הדירות בבניין.

בעקבות התערבות הנציבות ובדיקה שעשתה רשות השידור עצמה, הפסיקה הרשות את ההתקשרות עם משרד עורכי הדין האמור וביטלה את דרישות התשלום שנשלחו לתושבים שמשרד זה טיפל בהם ואשר טענו שאינם מחזיקים במקלט טלוויזיה.

(708227,612288,611848,610407)

נקיטת הליכי גבייה בטעות

המתלונן קבל על שאגף הגבייה ברשות השידור (להלן - אגף הגבייה) פתח נגדו תיק הוצאה לפועל בגין אי-תשלום אגרת טלוויזיה, אף שלטענתו לא היה לו כל חוב לרשות. לדבריו, מיד לאחר שהודיעה לו לשכת ההוצאה לפועל על נקיטת ההליכים נגדו, הוא פנה לאגף הגבייה וביקש כי ההליכים ייפסקו, אולם למרות בקשתו עוקל רכבו כשבועיים לאחר מכן. המתלונן טען כי בגלל העיקול סירבה חברת הביטוח לשלם לו פיצוי על נזק שנגרם לרכב עקב תאונת דרכים.

המתלונן ביקש כי רשות השידור תפצה אותו על הנזקים ועל עגמת הנפש שנגרמו לו בשל הליכי הגבייה שננקטו נגדו שלא לצורך.

הבירור העלה כי בשנת 2008 נפתח תיק הוצאה לפועל נגד המתלונן בגין חוב לרשות השידור. המתלונן שילם את כל החוב, ותיק ההוצאה לפועל נסגר. ואולם באוגוסט 2011, מסיבה שלא התבררה, חידש משרד עורכי הדין העוסק בגביית חובות עבור רשות השידור את הליכי ההוצאה לפועל נגד המתלונן.

מיד עם קבלת ההודעה על חידוש ההליכים, פנה המתלונן בעניין למחלקת יחסי ציבור באגף הגבייה, והמחלקה העבירה את פנייתו לטיפולו של סניף אגף הגבייה באזור מגוריו. ואולם עוד לפני שהסניף טיפל בפנייה, הטיל משרד עורכי הדין עיקול על רכבו של המתלונן. עוד התברר כי בשל תקשורת לקויה בין לשכת ההוצאה לפועל ובין משרד הרישוי, הוסר העיקול רק כחודש לאחר שהוטל.

סמנכ"ל אגף הגבייה טען בתגובה על התלונה כי תיק ההוצאה לפועל נפתח בשל טעות בהקלדת מספר תעודת הזהות, וכי מדובר בתקלה יוצאת דופן. עוד טען הסמנכ"ל כי המתלונן היה בקשר רציף עם אגף הגבייה, וזה העניק לו סיוע מקצועי מהיר ועשה כל שביכולתו כדי לפתור את הבעיה.

הנציבות העירה לסמנכ"ל אגף הגבייה שלטענתו כי האגף עשה כל שביכולתו כדי לפתור את הבעיה אין על מה לסמוך, שכן האגף לא פעל במהירות הראויה כדי לסגור את תיק ההוצאה לפועל ולבטל את העיקול. הנציבות הוסיפה כי היה על אגף הגבייה להורות למשרד עורכי הדין להקפיד את הליכי הגבייה נגד המתלונן מיד כשזה פנה לרשות השידור וטען כי סילק את חובו לה, ולא לחדש את ההליכים לפני שתסיים הרשות לבדוק את הטענה.

נוכח האמור קבעה הנציבות כי על רשות השידור לשלם למתלונן פיצוי בסך 1,000 ש"ח בגין הנזק ועגמת הנפש שנגרמו לו.

רשות השידור החליטה, לאחר ששקלה בדבר, לשלם למתלונן את הפיצוי שקבעה הנציבות.

(610950)

ליקויים בהחזקת אסיר בהפרדה

המתלונן, שבמועד הגשת התלונה היה אסיר על סף שחרור, פנה אל הנציבות בטלפון בתלונה על שהוא מוחזק בבית הסוהר בהפרדה משאר האסירים בלי שהוסבר לו מדוע.

בתגובה על פניית הנציבות הסביר שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס), כי המתלונן לא סווג כאסיר שיש להחזיקו בהפרדה אלא הועבר לאגף המִתְנָה ובפועל הוחזק שם בתא ללא אסירים נוספים לקראת העברתו לבית סוהר אחר, בלא שזכויותיו כאסיר נפגעו. עוד הסביר שב"ס כי ההעברה נעשתה לצורך שמירה על שלומו של המתלונן עקב קבלת מידע מודיעיני בדבר כוונה ממשית של אסירים אחרים לפגוע בו. בעקבות פניית הנציבות שוחח ממלא מקום קצין המודיעין של בית הסוהר עם המתלונן והביא לידיעתו את הסיבה להוצאתו מהאגף שבו שהה.

פקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], התשל"ב-1972, ופקודת נציבות שב"ס מס' 04.03.00 קובעות תנאים והליכים מפורטים בכל הנוגע להחזקת אסיר בהפרדה. הן עוסקות, בין היתר, בסמכות קבלת ההחלטה בדבר ההפרדה ובדבר הארכתה וקובעות את החובה למסור לאסיר הודעה מנומקת בכתב על ההחלטה בדבר הפרדתו ואת זכותו של האסיר לשימוע ולהגשת השגה.

הבירור העלה כי ההוראות האמורות לא קוימו בעניינו של המתלונן, וכי הוא לא סווג כלל כאסיר בהפרדה. הלשכה המשפטית של שב"ס הסבירה כי הגורמים האחראים בבית הסוהר טעו בהבנת המשמעות של החזקת המתלונן באגף המתנה ומשום כך לא פעלו על פי הוראות פקודת בתי הסוהר הנוגעות להחזקת אסיר בהפרדה.

הלשכה המשפטית של שב"ס הודיעה לנציבות כי הם מצטערים על הטעות האמורה ופיקו את הלקחים הנדרשים למניעת הישנותה. עוד נמסר, כי היועץ המשפטי של המחוז הרלוונטי בשב"ס הפיץ לגורמי הפיקוד במחוז ובבתי הסוהר שבו מסמך לרענון הפקודות הנוגעות לעניין.

(710536)

ליקויים בהליך החלטה למנוע כניסת מבקרת לבית סוהר

המתלוננת, בת זוגו של אסיר הכלוא בבית סוהר במרכז הארץ, באה לבקרו עם בתם והביאה עמה בגדי חורף עבורו.

לפי נוהלי שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס), מותר להכניס לבית הסוהר ציוד ובגדים עבור האסירים בתנאים מסוימים בלבד. הסוהרים הודיעו למתלוננת כי הכנסת הבגדים שביקשה לתת לבן זוגה אינה מותרת על פי הנהלים, ובעקבות זאת התפתחו חילופי דברים בין המתלוננת לסוהרים. חילופי דברים אלה הגיעו לכדי ויכוח, שעל תוכנו המדויק יש מחלוקת, אך אין חולק שבמהלכו השתמשה המתלוננת במילות גידוף כלפי בית הסוהר או הסוהרים (להלן - האירוע).

בעקבות האירוע נמנעה כניסת המתלוננת לכלא לביקור באותו יום, וכעבור יומיים אף החליטה הנהלת בית הסוהר לאסור את כניסתה לבית הסוהר למשך שלושה חודשים (להלן - ההחלטה). שב"ס לא הודיע למתלוננת על ההחלטה, והיא נודעה לה רק חודש וחצי לאחר מכן, כאשר ביקשה שוב לבקר את בן זוגה.

בתגובתו על התלונה טען שב"ס כי מנהל בית הסוהר רשאי לאסור את כניסתו של מבקר לבית הסוהר, להגבילה בתנאים או להפסיק ביקור, אם יש לו יסוד סביר לחשוד שהביקור יפגע בסדר הטוב ובמשמעת של בית הסוהר¹. שב"ס טען כי התנהגותה החריגה של המתלוננת כלפי סוהרים, שהיו לה מאפיינים של התנהגות עבריינית, ואשר גרמה לשיבושים בכניסת המבקרים לבית הסוהר באותה העת, הצדיקה את מניעת כניסתה לבית הסוהר לבית הסוהר באותו היום ובמשך שלושה חודשים לאחר מכן.

אף שלא נמצא פסול בהחלטה למנוע את כניסת המתלוננת לבית הסוהר ביום האירוע, מצאה הנציבות ליקויים בהליך קבלת ההחלטה למנוע את כניסתה לשלושה חודשים: ההחלטה התקבלה על ידי סגנית מנהל בית הסוהר, ולא על ידי מנהל בית הסוהר כנדרש בתקנות בתי הסוהר, התשל"ח-1978, ולא ניתן הסבר מספק לחריגה

1 תקנה 30 לתקנות בתי הסוהר, התשל"ח-1978; פקודת נציבות שירות בתי הסוהר מס' 04.42.00.

מן הכלל; הסוגיה לא הובאה לפני גורם בכיר בשב"ס לשם קבלת חוות דעתו המקצועית בעניין ולא הובאה לפני נציב בתי הסוהר לקבלת אישורו כנדרש בפקודות נציבות שירות בתי הסוהר.

זאת ועוד, הנציבות סברה כי נסיבות האירוע כפי שתיארו אותן הסוהרים שנכחו במקום, לא הצדיקו הטלת סנקציה כה חריפה של מניעת ביקורים לשלושה חודשים, ודי היה במניעת כניסתה של המתלוננת לביקור ביום האירוע כדי להעמידה על חומרת התבטאויותיה. לפיכך קבעה הנציבות כי ההחלטה לקתה בחוסר מידתיות.

נוסף על כך עמדת הנציבות היא כי על שב"ס להודיע למבקר על הכוונה למנוע את ביקוריו בבית הסוהר לפני קבלת ההחלטה על כך או בסמוך לאחריה, על מנת לאפשר לו להשמיע את טענותיו או להשיג על ההחלטה. שמיעת טענות המבקר תסייע להבאת תיאור מלא ומאוזן יותר של נסיבות האירוע לפני הגורם המחליט, ותאפשר לו להתרשם באופן ישיר מהמבקר ומהתנהגותו ואף להתריע לפניו כי עליו לשנות את התנהגותו, קודם נקיטת האמצעי החמור של מניעת ביקור.

שב"ס הודיע לנציבות כי יבחן את נושא שלילת הביקורים במסגרת ערכון נהליו, וכי במסגרת התיקונים הצפויים בנושא יובהרו ויפורטו ההליכים שיש לקיים קודם שלילת כניסתו של מבקר לבית סוהר. עוד מסר כי בעתיד תינתן למבקר הודעה על ההחלטה לשלול כניסתו לבית הסוהר ויתאפשר לו להשיג עליה.

(613900)

אי-הכנת חוות דעת לוועדת השחרורים בעניינו של אסיר תושב הרשות הפלסטינית

המתלונן הוא אסיר בכלא השרון, תושב הרשות הפלסטינית, אשר במועד הגשת התלונה עמד לפני דיון בעניינו בוועדת השחרורים¹. לצורך קבלת ההחלטה על שחרור מוקדם ממאסר שוקלת ועדת השחרורים בין היתר חוות דעת של שירות בתי הסוהר על התנהגותו של האסיר בבית הסוהר, הצעדים שננקטו לשיקומו, יחסו לעבודה ולתהליך השיקום ועוד.

המתלונן טען כי העובדת הסוציאלית בבית הסוהר סירבה להכין חוות דעת שתוצג לוועדת השחרורים, בנימוק שהעובדים הסוציאליים בשירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) אינם מכינים חוות דעת על אסירים תושבי הרשות הפלסטינית.

הנציבות פנתה בעניין לשב"ס וכן לרשות לשיקום האסיר, שהיא הגוף האחראי לשיקום אסירים לאחר שחרורם מבית הסוהר.

הרשות לשיקום האסיר הודיעה לנציבות כי על פי החוק² היא מטפלת באסירים תושבי ישראל בלבד. היא הוסיפה כי אין ביכולתה לפקח על תכניות שיקום המבוצעות בתחומי הרשות הפלסטינית, וכי אין הסכם לשיתוף פעולה עם הרשות הפלסטינית בנושא שיקום אסירים המתגוררים בשטחה.

שב"ס השיב לנציבות כי לדוח העובד הסוציאלי המיועד לוועדת השחרורים יש שני חלקים: החלק הראשון הוא חוות דעת על האסיר, הכוללת סקירה הנוגעת לתקופה שלפני מאסרו, להתנהגותו במשך המאסר ולהשתתפותו בתכניות שיקום בבית הסוהר; החלק השני הוא תכנית השיקום, הנקבעת במשותף עם הרשות לשיקום האסיר.

שב"ס הבהיר כי הוא אינו יכול להכין תכנית שיקום לאסירים תושבי הרשות הפלסטינית, מאחר שאין ביכולתו לפקח על ביצועה. ואולם על העובד הסוציאלי

1 ועדה בראשות שופט שבסמכותה בין היתר לדון בבקשות אסירים להשתחרר לפני ריצוי עונשם, לפי חוק שחרור על תנאי ממאסר, התשס"א-2001.

2 חוק הרשות לשיקום האסיר, התשמ"ג-1983.

להכין את חוות הדעת על האסיר והתנהגותו בבית הסוהר ולהגישה לוועדת
השחרורים.

שב"ס הודה כי אי-הכנת חוות דעת מנוגדת לכללים אלה ומסר כי ירענן את ההנחיות
בקרב כל הגורמים הנוגעים בדבר.

(708597)

ליקויים ברישום סירוב ובזימון לוועדת ערר

המתלוננת היא דורשת עבודה, והתייצבה בקביעות בלשכת התעסוקה (להלן - הלשכה) בפרק הזמן שהתלונה נוגעת לו. לטענתה, היא גילתה בינואר 2012 כי לא שולמו לה דמי אבטלה לחודש דצמבר 2011, מאחר שבלשכה נרשם כי היא סירבה ב-27.11.11 לקבל עבודה שהלשכה הפנתה אותה אליה.

המתלוננת טענה כי התייצבה בלשכה בקביעות במועדים שנקבעו לה, כי בלשכה לא נאמר לה שנרשם לה סירוב, וכי היא לא התבקשה לחתום על טופס סירוב. הלשכה אף לא הודיעה לה על זכותה להגיש ערר על רישום הסירוב. לאחר שנודע למתלוננת על רישום הסירוב, היא הגישה ערר לוועדת הערר, אולם הדיון נקבע בוועדת ערר בבני ברק אף שהיא מתגוררת בלוד. נוסף על כך נקבע הדיון בערר לתאריך שחל יותר מחודשיים לאחר מועד הגשתו.

מתאם ההשמה בלשכת התעסוקה שרשם את הסירוב מסר בתגובתו כי הלשכה הפנתה את המתלוננת לעבודה, ואולם המתלוננת שבה ללשכה ללא טופס ההפניה שעליו היה אמור המעסיק לחתום. המתאם הוסיף כי רשם למתלוננת סירוב בעקבות הודעתה כי אינה יכולה לעמוד בשעות העבודה הנדרשות במקום העבודה שהוצע לה, מאחר שהיא אם לתינוקת. לטענתו, הוא הודיע למתלוננת על רישום הסירוב, הסביר לה את משמעותו וביקש ממנה לחתום על טופס סירוב, אך היא סירבה לחתום.

ואולם הברור העלה כי התאריך שצוין בטופס הסירוב הוא 2.5.12, כשישה חודשים לאחר מועד הסירוב. שירות התעסוקה הסביר כי הטופס המקורי לא נמצא, ולכן הכין מתאם ההשמה טופס חדש וציין בו את הנימוקים לרישום הסירוב.

עוד נמצא כי בטופס ההפניה לעבודה נרשם התאריך 29.1.12, חודשיים לאחר מועד הסירוב וכמה ימים לאחר שהוגש הערר, וכי גם נימוקי המעסיק נכתבו באותו תאריך. שירות התעסוקה הסביר שהמתלוננת הגיעה ללשכה ללא טופס ההפניה

והסירוב נרשם על פי הפרטים שציינה, ורק לאחר שהגישה ערר נשלח טופס ההפניה למעסיק והוא חתם עליו.

לפי נוהל שירות התעסוקה¹, על מתאם ההשמה לנמק את החלטתו לרשום סירוב ולהחתים את דורש העבודה על טופס סירוב, שבו מצוין כי הוא רשאי להגיש ערר. לדברי שירות התעסוקה, אפשר לרשום סירוב גם לאחר שיחה טלפונית שבה מאשר המעסיק כי דורש העבודה סירב לעבוד אצלו, ולא רק לאחר שהמעסיק ציין את הסירוב בטופס ההפניה. ואולם במקרה זה לא תועדה השיחה הטלפונית במסמכים, וגם לא הובהר לוועדת הערר כי טופס ההפניה לעבודה וטופס הסירוב שהוצגו לפניה הם מסמכים משוחזרים.

היועץ המשפטי של שירות התעסוקה הודיע לנציבות כי עמדת השירות היא שהיה ניתן לרשום למתלוננת סירוב בעקבות הדיווח שמסרה על הריאיון עם המעסיק שאליו הופנתה. ואולם נוכח הליקויים שנמצאו בעבודת מתאם ההשמה והטעייתה לכאורה של ועדת הערר, הוחלט לבטל את רישום הסירוב. היועץ המשפטי הוסיף כי בעקבות מקרה זה אף התקיים הליך משמעתי נגד מתאם ההשמה.

עוד מסר היועץ המשפטי כי שירות התעסוקה מכין טיוטת נוהל העוסק בטופס ההפניה לעבודה ובטופס רישום הסירוב, לרבות החובה למלא את שני הטפסים בזמן אמת ולמסור לדורש העבודה העתק שלהם.

לדברי היועץ המשפטי, הדגיש מנהל תחום ועדות ערר בשירות התעסוקה לפני מנהלי לשכות התעסוקה את הוראת הנוהל הקובעת כי הדיון בוועדת הערר יתקיים לא יותר מ-60 יום לאחר הגשת הערר². כמו כן הונחו מנהלי הלשכות לקיים את דיוני ועדת הערר בלשכה הסמוכה למקום המגורים של דורש העבודה.

(703560)

1 נוהל מס' 30.25.01, "השמה לעבודה מתאימה ורישום סירוב". הנוהל מצוי באתר שירות התעסוקה שכתובתו www.taasuka.gov.il.
2 סעיף 5.3.1.3 לנוהל מס' 30.24.01 "עבודת ועדות ערר".

גופי השלטון המקומי

אגרות ומסים

אגרות מים וביוב

מי שקמה - תאגיד המים והביוב בע"מ

43

חיוב שלא כדין עבור צריכת מים משותפת

המתלונן הלין על כך שתאגיד המים והביוב של חולון "מי שקמה" (להלן - התאגיד) מחייב אותו לשלם אגרות מים בסכומים גבוהים עבור מים שלא צרך. לטענת המתלונן, עד ספטמבר 2009 לא עלתה צריכת המים שלו על 15 מ"ק לתקופת חיוב, אולם מאותו חודש הוא נדרש לשלם עבור מאות מ"ק של מים, המוגדרים צריכה משותפת, וכל פניותיו לתאגיד לבירור העניין לא נענו.

בירור התלונה העלה את הפרטים האלה:

המתלונן מפעיל מסגרייה במתחם שבו פועלים כמה עסקים ובהם מרכול (סופרמרקט), משתלה, קיוסק ומכון לשטיפת מכוניות (להלן - המתחם). חלק מהעסקים באותו מתחם מופעלים בידי פולשים.

בתחילה היו מדי מים פרטיים רק למסגריית המתלונן ולמרכול. בסמוך לאוגוסט 2009 התברר למרכול כי כמה נכסים במתחם התחברו באופן בלתי חוקי למד המים שלו, וכתוצאה מכך הוא מחויב באגרות מים בשיעורים גבוהים. המרכול פנה בעניין לתאגיד, ובעקבות זאת ניתק התאגיד את החיבורים ממד המים שלו. נוסף על כך התקין התאגיד מד מים ראשי בכניסה למתחם וחיבר אליו בצינור את מד המים הפרטי של המתלונן. ואולם לאחר פעולות אלה של התאגיד, הנכסים שנותקו ממד המים של המרכול התחברו באופן לא חוקי למד המים הראשי, וכל המים שנצרכו באמצעות התחברויות אלה - כמה מאות קוב בכל תקופת חיוב - נמדדו במד המים הראשי כצריכה משותפת. מאחר שרק למתלונן היה מד מים במתחם, התשלום עבור צריכה זו הושט עליו.

התאגיד מסר בתגובה כי מלבד המרכול, כל הנכסים שבמקום, לרבות נכסו של המתלונן, מצויים במתחם אחד, ולכן הוא התקין בגבול המתחם מד מים ראשי המודד את סך כל צריכת המים במקום. התאגיד טען כי לפי החוק, הוא אחראי רק לתשתיות המים אשר נמצאות לפני מד המים הראשי, והצנרת שבמתחם היא באחריות הצרכנים במקום. אמנם ידוע לו שבמתחם נמצאים פולשים שהתחברו

לצגרת באופן בלתי חוקי, אך אין לו יכולת של ממש להתמודד עם גנבות המים, מאחר שסמכויות האכיפה שבידיו דלות ואינן יעילות, ופניותיו למשטרת ישראל בעניין לא הועילו. בנסיבות אלה, ומאחר שעל התאגיד לגבות תשלום עבור המים שנצרכו, אין מנוס מהשתתף החיוב בגינם על המתלונן.

בעקבות התערבות הנציבות התקין התאגיד, בסמוך לאפריל 2011, מדי מים לרוב הנכסים במקום, וניתק את הנכס של המתלונן ממד המים הראשי. התאגיד הודיע לנציבות כי לאחר שימדוד את צריכת המים של כל אחד מהנכסים במשך שנה, יתוקנו חשבונות המים מספטמבר 2009 עד אפריל 2011 למפרע, וכך ישלמו בעליו של כל נכס במתחם עבור הכמות המשוערת של המים שצרכו באותה תקופה.

ואולם משיקשה הנציבות לוודא שחשבון המים של המתלונן אכן תוקן, התברר לה כי התאגיד חזר בו מהחלטתו. התאגיד חזר לפני הנציבות על עמדתו ולפיה לעניין התקופה שקדמה להתקנת מדי המים לנכסים האחרים יש לראות בכל המתחם נכס אחד ובכל צריכת המים שנמדדה במד המים הראשי, למעט הצריכה שנמדדה במדי המים הפרטיים, "צריכת מים משותפת"¹. מאחר שבאותה תקופה רק למתלונן היה מד מים פרטי, הוא נדרש לשלם עבור צריכת המים המשותפת במתחם.

הנציבות קבעה בהחלטתה כי התלונה מוצדקת:

צריכה משותפת נמדדת בנכס משותף, דוגמת בית משותף (כך אף עולה מהגדרת המונח "צריכה משותפת" באתר האינטרנט של התאגיד), והיא נובעת משימושים המשותפים לכלל המחזיקים בנכס: הסקה מרכזית, השקיית גינות משותפות, ניקיון השטחים המשותפים וכד'. לעומת זאת, במתחם שבו עוסקת התלונה פועלים עסקים שאין ביניהם כל קשר, פיזי או אחר, ולכן אי-אפשר להגדירו נכס אחד ולהתקין בו מד מים ראשי אחד. מאחר שלמסגרייה של המתלונן אין שום קשר לנכסים האחרים במתחם, אין שום עילה שבדין לדרוש ממנו לשלם עבור המים שצרכו.

במקום להתמודד בצורה ראויה עם גנבת המים במתחם, לפי הסמכויות שהוקנו לתאגיד בדין, הטיל התאגיד על המתלונן את האחריות להתחברות הבלתי חוקית לצינור המוליך אליו את המים ותיקן את הפגיעה שנגרמה למרכול, כתוצאה מגנבת המים, באמצעות פגיעה במתלונן.

1 בסעיף 1 לכללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009, שהיו בתוקף באותה עת, הוגדרה "צריכת מים משותפת" - "הפרש הקריא של מד-המים הראשי של הנכס, המותקן בגבול הנכס, ושל כלל הקריאים של מדי המים של כל יחידות הדיור או צרכני המים בנכס".

אשר על כן, הנציבות קבעה כי דרך פעולתו של התאגיד אינה סבירה ואינה עולה בקנה אחד עם עקרונות השוויון, ההגינות ותום הלב שרשות ציבורית מחויבת לפעול לפיהם, ועל התאגיד למחוק אפוא את חובו של המתלונן בגין צריכת המים המשותפת ולהשית עליו רק את התשלום עבור המים שצרך, לפי קריאת מד המים בנכס שלו.

התאגיד הודיע כי פעל בהתאם להחלטת הנציבות וביטל את יתרת החוב של המתלונן עבור הצריכה המשותפת.

(502970)

מיתב - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ

44

חיוב עבור צריכה חריגה של מים

המתלוננת, תושבת פתח תקווה, מתגוררת בשכירות מוגנת בשכונה שרוב שטחה הופקע ופונה לצורך עבודות להקמת מחלף שמבצעת "נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ" (להלן - מע"ץ)¹. בתלונתה קבלה המתלוננת על ש"מיתב - תאגיד מים אזורי למים וביוב בע"מ" (להלן - מיתב) מחייבת אותה לשלם עבור צריכת מים חריגה בביתה, אף שלטענתה יש לתלות את הצריכה החריגה בנזילות מים שנגרמו עקב בניית המחלף, או בגורמים שונים שפלוש לשטח שהופקע והשתמשו במים שימוש לא חוקי.

הבירור העלה כי המתלוננת מתגוררת בשכונה שהוקמה בשנות החמישים של המאה העשרים, וכי החברה לפיתוח פתח תקווה בע"מ (להלן - החברה לפיתוח) היא בעלת זכויות החכירה בקרקע שעליה הוקמה השכונה. בשכונה התגוררו כמה עשרות של משפחות, בעיקר דיירים בעלי זכות דיירות מוגנת או דיירים בדיור הציבורי. "חלד - חברה ממשלתית עירונית לשיקום דיור ופיתוח בע"מ" (להלן - חלד) ניהלה את הנכסים בשכונה ותחזקה אותם עבור החברה לפיתוח. בשנת 2007 הופקע רוב השטח לצורך בניית המחלף, חוץ משני בניינים, שבאחד מהם, שנותר בבעלות החברה לפיתוח, גרה המתלוננת. בעקבות הפקעת השטח תפסה מע"ץ חזקה ברוב המתחם ופינתה בהדרגה את דייריו. אשר לצריכת המים במקום, הבירור העלה כי מאז הפקעת השטח, צריכת המים שנמדדה במד המים המשותף אכן הייתה גבוהה במיוחד.

עם תחילת הבירור הודיע מיתב לנציבות כי בגבול השכונה יש מד מים כללי אחד המודד את צריכת המים בכל המתחם, וכי תשתית צנרת המים במקום אינה מאפשרת להתקין לכל יחידת דיור מד מים משלה. עקב כך נקבע מפתח חלוקה, שעל פיו חולק התשלום עבור צריכת המים במתחם בין הדיירים שנותרו בו ובין חלד. לדברי

1 עד נובמבר 2012 נקראה החברה "החברה הלאומית לדרכים בישראל בע"מ".

מיתב, היא אינה אחראית לנזילות המים במתחם, מאחר שצנרת המים בו היא צנרת פרטית.

הבירור העלה כי חילוקי הדעות בין הגורמים המחזיקים במתחם (החברה לפיתוח, חלד ומע"ץ) ובינם ובין מיתב בנוגע לאחריות לתחזוקת צנרת המים במתחם ולתשלום עבור צריכת המים בו, הגיעו לפתחו של בית משפט השלום בפתח תקווה. פסק הדין בהליך, שהתבסס על הסדר שהגיעו אליו הצדדים, הסדיר בין השאר את חלוקת התשלום עבור צריכת המים במתחם. בפסק הדין נקבע כי מהמועד שבו הוא ניתן ועד להתקנת צינור הזנה ייחודי לשני הבניינים שנותרו במתחם, דבר שיאפשר התקנת מדי מים נפרדים לנכסים שלא הופקעו, יחולק התשלום עבור צריכת המים בין מע"ץ ובין החברה לפיתוח, על פי נוסחה שתיקבע. ואולם לא היה בפסק הדין כדי להסדיר את התשלום בגין צריכות המים החריגות שנרשמו למתלוננת מהפקעת המתחם בשנת 2007 ועד למועד שבו הוא ניתן.

הנציבות פנתה בעניין לחברה לפיתוח, שהיא כאמור בעלת הנכס שבו מתגוררת המתלוננת, וכן למע"ץ, שהייתה האחראית לפינוי המבנים שבמתחם ולהריסתם, וחיוותה דעתה כי מן הראוי שישקלו לשאת בתשלום עבור צריכת המים החריגה בנכס. הנציבות ציינה שהצריכה החריגה החלה סמוך להפקעת המתחם, ושבהיעדר מד מים פרטי לא הייתה למתלוננת יכולת למנוע אותה.

בתחילה התנערו מע"ץ והחברה לפיתוח מאחריותם לצריכת המים הגבוהה. אולם בעקבות פנייה נוספת של הנציבות החליטה מע"ץ, בהמלצת היועץ המשפטי שלה, לשאת בתשלום החוב, זאת לפנים משורת הדין ובהתחשב במצבה הכלכלי של המתלוננת ובנסיבות היווצרות החוב.

(409424)

אגרות כיבוי אש

איגוד ערים אזור איילון (שרותי כבאות)

45

חיוב בתשלום עבור כיבוי רכב שעלה באש

המתלונן הופתע לקבל מאיגוד ערים אזור איילון (שרותי כבאות) (להלן - האיגוד)¹ דרישה לתשלום 366 ש"ח בגין כיבוי שרפת רכב בבעלותו. המתלונן טען כי אף שהרכב שנשרף נשא לוחיות זיהוי עם מספר הרכב שבבעלותו, הוא אינו שלו, ורכבו לא היה מעורב בשרפה כלשהי. לדבריו הוא אף הגיש למשטרה תלונה על זיוף לוחיות הזיהוי של רכבו.

האיגוד הסביר כי בעקבות הודעה שקיבל על שרפה באתר פסולת מסוים, הגיעו למקום כוחות כיבוי וגילו כי מדובר בשרפת רכב ופסולת. לאחר כיבוי השרפה נבדקו פרטי בעל הרכב במשרד הרישוי, לפי לוחית הזיהוי שהייתה על הרכב, ובעקבות זאת נשלחה למתלונן דרישת תשלום בגין כיבוי השרפה, בהתאם לתקנות שירותי כבאות (תשלומים בעד שירותים), התשל"ה-1975.

בעקבות התערבות הנציבות שלח המתלונן לאיגוד העתק של התלונה שהגיש במשטרה והעתקים של רישיון הרכב ושל ביטוח החובה שלו. העניין הובא לפני ועדת ההנחות של האיגוד, והיא החליטה לבטל את דרישת התשלום מהמתלונן.

(700091)

1 ב-8.12.2012 נכנס לתוקפו חוק הרשות הארצית לכבאות והצלה, התשע"ב-2012, שמכוחו הוקמה רשות הכבאות וההצלה במשרד הפנים. ביום כינון הרשות, 1.2.12, בוטלו כל איגודי הכבאות של הרשויות המקומיות.

איגוד ערים הגליל המערבי (שירותי כבאות)

46

חיוב בתשלום שלא כדין בעד שירותי כבאות והצלה

בחצר ביתו של המתלונן, המתגורר בטמרה, פרצה שרפה, והמתלונן כיבה אותה בעזרת שכניו. רשות הכבאות המקומית¹ - איגוד ערים הגליל המערבי (שירותי כבאות) - לא הייתה מעורבת בכיבוי השרפה, והמשטרה דיווחה לה עליה רק לאחר שהיא כבר כובתה. למרות זאת נשלחה למתלונן דרישת תשלום עבור שירותי כבאות הקשורים בשרפה.

בתגובה על התלונה מסרה רשות הכבאות המקומית כי אף שהשרפה כובתה ללא סיועה, הגיע חוקר דלקות מטעמה לבית המתלונן יומיים לאחר השרפה כדי לחקור את האירוע. לדבריה, המתלונן נדרש לשלם עבור עבודת החוקר ועבור נסיעה של 8 ק"מ שנסע החוקר לביתו של המתלונן במכונית של שירותי הכבאות, זאת על פי התעריפים הקבועים בתקנות שירותי הכבאות (תשלומים בעד שירותים), התשל"ה-1975 (להלן - תקנות התשלומים).

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת והודיעה לרשות הכבאות כי בנסיבות העניין אין בסיס לדרישה לתשלום בעד חקירת האירוע, כמפורט להלן:

1 ב-8.12.2012 נכנס לתוקפו חוק הרשות הארצית לכבאות והצלה, התשע"ב-2012, שמכוחו הוקמה רשות הכבאות וההצלה במשרד הפנים. ביום כינון הרשות, 1.2.12, בוטלו כל איגודי הכבאות של הרשויות המקומיות.

במועד התלונה הייתה הסמכות לגבות תשלום בעבור שירותי כבאות והצלה מעוגנת בסעיף 18 לחוק שירותי כבאות, התשי"ט-1959.² בחוק זה גם נקבע כי "לא תגבה רשות-כבאות תמורה בעד שירות לפי חוק זה אלא בהתאם לתקנות שהותקנו לפיו".

לפי תקנות התשלומים, מי שניתנו לו שירותי כבאות והצלה נדרש לשלם מלבד על נסיעת מכונית למקום האירוע ועל שעות עבודה של כבאי גם על השימוש בזמן האירוע באמצעים לכיבוי ולהצלה - מים, זרנוק, סולם הידראולי, מסכות עשן וכדומה. ואולם בתקנות התשלומים לא נקבעה חובת תשלום עבור חקירת הדלקה.

זאת ועוד, נושא חקירת דלקות מוסדר בתקנות שירותי הכבאות (חקירת דליקה וגורמיה), התשל"ב-1972. לפי תקנות אלה, על רשות כבאות שבתחומה אירעה דליקה ושירותי הכבאות נקראו לכבותה, לחקור את סיבות הדלקה מיד עם אירוע הדלקה, ואם קיים חשד למעשה פלילי - לחקור את סיבות הדלקה גם אם שירותי הכבאות לא נקראו לכבותה. ואולם גם בתקנות אלה לא נקבעה חובת תשלום בעבור חקירת דלקה ובעבור הוצאות הנסיעה הכרוכות בכך. לפיכך נוכח הוראת סעיף 18 לחוק שירותי כבאות, לא ניתן לגבות תמורה בעבור שירותים אלה.

נוכח החלטת הנציבות כאמור לעיל, הודיעה רשות הכבאות לנציבות על ביטול החיוב שהוטל על המתלונן.

(705225)

2 חוק הרשות הארצית לכבאות והצלה, התשע"ב-2012, ביטל את חוק שירותי כבאות, התשי"ט-1959. ואולם על פי הוראות המעבר של חוק הרשות, התקנות בעניין גביית תשלומים יהיו בתוקף עד להתקנת תקנות חדשות בעניין זה, אלא אם כן בוטלו או שונו קודם לכן בידי השר לביטחון הפנים.

תשלומי ארנונה

סירוב להחיל את חובת תשלום הארנונה על שוכר דירה

המתלונן, המשכיר דירה הנמצאת בבעלותו באילת, פנה לעיריית אילת (להלן - העירייה) וביקש כי תציין ברישומיה את שוכר הדירה כ"מחזיק", כדי שחבות תשלום הארנונה תחול עליו. ואולם העירייה לא נענתה לבקשתו של המתלונן וחייבה אותו בארנונה.

לפי פקודת העיריות [נוסח חדש]¹, מי שחדל להחזיק בנכס מסוים (כבעלים או כשוכר), חייב להודיע על כך בכתב לעירייה, וממועד מסירת ההודעה יהיה פטור מתשלום הארנונה. עוד נקבע בפקודה כי אם ההשכרה היא "לתקופה הקצרה משנה אחת, יהיה המשכיר חייב בארנונה".

בירור התלונה העלה כי בספטמבר 2011 השכיר המתלונן את הדירה למשך שנה, אך רק בפברואר 2012 הגיע למשרדי העירייה וביקש לרשום את שוכר הדירה כמחזיק. העירייה דחתה את בקשתו בטענה שתקופת השכירות שנותרה לפי החוזה היא שבעה חודשים בלבד.

העירייה טענה כי פעלה לפי פקודת העיריות שלעיל, שבה נקבע כי בהשכרה לתקופה של פחות משנה יהיה המשכיר חייב בארנונה. בהתאם לכך קובעים נוהלי העירייה כי אין לבצע החלפת מחזיקים בנכס כאשר יתרת תקופת השכירות, על פי החוזה המוצג לעירייה, היא פחות משנה.

לאחר שבחנה את טענות העירייה ואת הוראות הדין קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת, כמבואר להלן:

1 סעיפים 325 ו-326 לפקודה.

ככלל, מי שמחזיק בפועל בנכס הוא שחב בתשלום הארנונה, שכן הוא שנהנה מהשירותים שמספקת הרשות המקומית. כמו כן, החבות בארנונה נקבעת על פי משך השכירות של הנכס שצוין בחוזה השכירות, ולא על פי היום שבו נודע לרשות המקומית על השכירות². עם זאת, כאשר השכירות היא קצרת מועד ביקש המחוקק שלא להכביד על הרשות המקומית יתר על המידה ולהטיל עליה לאתר את המחזיק בפועל, ולכן אפשר לה לגבות את הארנונה גם מן המשכיר.

בעקבות החלטת הנציבות הודיעה העירייה כי תיקנה את סעיפי הנוהל הנוגעים להחלפת המחזיקים בנכס, וכי תחזיר למתלונן את תשלומי הארנונה ששילם לאחר הודעתו לעירייה על החלפת המחזיקים בדירה.

(706545)

2 ראו למשל עמ"נ (ת"א) 227/06 מנהל הארנונה של עיריית הרצליה נ' קלאטי, נבו (2007).

אי-מתן הנחה בארנונה לאזרח ותיק המקבל קצבת זקנה לנכה

המתלונן, שהוא אזרח ותיק נכה, טען בתלונתו כי עיריית עפולה (להלן - העירייה) מסרבת לתת לו הנחה מארנונה המגיעה לאזרח ותיק שמקבל מהמוסד לביטוח לאומי קצבת זקנה לנכה.

העירייה השיבה בתגובה כי בנו הנכה של המתלונן, המתגורר עמו בדירה, מקבל הנחה מארנונה בשיעור של 75% בשל נכותו. אמנם המתלונן זכאי להנחת אזרח ותיק, אולם מאחר שאי-אפשר לתת את שתי ההנחות, ניתנה רק ההנחה עבור הבן הנכה, שהיא ההנחה הגבוהה מבין השניים¹.

ואולם בתקנות האזרחים הוותיקים (הטבות לאזרח ותיק שמקבל קצבת זקנה לנכה), התשע"ב-2011 (להלן - התקנות), נקבע כי אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה לנכה זכאי להנחה של 100% בתשלומי הארנונה על דירת מגוריו עבור שטח שלא יעלה על 100 מ"ר.

הנציבות הסבה את תשומת לב העירייה להוראות התקנות וביקשה לקבל את חוות דעתו של היועץ המשפטי לעירייה בעניין. היועץ המשפטי אישר כי על פי התקנות, אזרח ותיק שמקבל קצבת זקנה לנכה אכן זכאי להנחה מארנונה בשיעור של 100% עבור 100 מ"ר משטח הדירה, וכי תחולת ההנחה היא מ-1.6.11.

בעקבות כך הודיעה העירייה לנציבות כי עדכנה את רישומיה בדבר זכאותו של המתלונן להנחה האמורה החל מ-1.6.11 וזיכתה את חשבון הארנונה שלו בהתאם.

1 תקנה 17(א) לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, קובעת: "קיימת זכאות להנחות שונות על פי תקנות אלה, תינתן לזכאי להנחה, הנחה אחת בלבד, הגבוהה מביניהן, ולא תינתן כל הנחה למחזיק נוסף בנכס שלגביו ניתנה הנחה."

העירייה הוסיפה כי תעניק את אותה הנחה גם לשאר התושבים הזכאים לה על פי התקנות.

(706296)

חיוב שלא כדין בתשלום ארנונה

רשות מקומית רשאית להטיל בכל שנה ארנונה על נכסים שבתחום שיפוטתה, אולם לפי הוראות הדין¹, היא אינה רשאית להטיל ארנונה בגין קרקע שאין משתמשים בה.

שני מתלוננים שבבעלותם מגרשים ריקים המיועדים לבנייה למגורים בצפת חויבו על ידי העירייה לשלם ארנונה בגין מגרשים אלה.

אחד המתלוננים טען כי זה כשנתיים העירייה מעקלת בכל שנה, באמצעות חברת גבייה, את הכספים בחשבון הבנק שלו בשל אי-תשלום ארנונה על המגרש. לטענת המתלונן, בכל פעם שהוטל העיקול, הוא נאלץ לפנות לעירייה, וזו אכן ביטלה את העיקול והעניקה לו פטור מארנונה לשנה בגין המגרש. אולם בתום השנה חזרה וחייבה אותו בארנונה, ומשלא שילם אותה הטילה שוב את העיקול. גם המתלונן השני ציין כי העירייה חייבה אותו בארנונה בגין המגרש שבבעלותו, ובעקבות פניותיו החליטה לפטור אותו מתשלום הארנונה לתקופה קצובה בלבד.

בתגובתה על התלונה טענה העירייה שהיא נוהגת לפטור מארנונה בעלי מגרשים דוגמת אלה של המתלוננים לפרק זמן קצוב. עם פקיעת הפטור היא שולחת לבעלי המגרש דרישת תשלום חדשה, ואם הסכום הנדרש אינו משולם, היא נוקטת הליכי גבייה. העירייה הבהירה כי הדבר נעשה לצורכי מעקב, כדי לאפשר לה לשוב ולבחון אם בסיומה של התקופה נבנה במגרש בניין ואם בנייתו הסתיימה.

הנציבות הבהירה לעירייה כי היא אינה מוסמכת כלל להטיל ארנונה על קרקעות שלא נעשה בהן שימוש, וממילא אין מקום גם ש"תפטור" בעלי קרקעות אלה מארנונה. עוד הבהירה הנציבות לעירייה כי דרך פעולתה גורמת לנקיטת הליכי גבייה שלא כדין, כמו במקרה של המתלוננים, ואף עלולה להביא לחיובם של בעלי

1 חוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ב-1992.

מגרשים בארנונה שלא כדין. לעירייה דרכים רבות וראויות לעקוב אחר המתרחש בשטח מגרש מסוים, והשימוש בחיוב בארנונה לצורך זה אינו ראוי.

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה העירייה כי הנחתה את הגורמים הרלוונטיים לבחון את השינויים הדרושים בנהלים כדי שמקרים כאלה לא יישנו.

הנציבות תעקוב אחר פעולות העירייה בעניין זה.

(706906 ,700767)

גביית חובות

נקיטת הליכים לגביית חוב שלא כדין

בשנים 2003-2004 הופנתה המתלוננת על ידי המחלקה לשירותים חברתיים במועצה המקומית אבו-סנאן (להלן - המועצה) לקבלת טיפולי שיניים. משרד הרווחה והשירותים החברתיים סבסד את הטיפולים, אך המתלוננת נדרשה להשתתף בעלותם. סמוך לאחר מכן היא נפרדה מבעלה ועברה עם שלושת ילדיה להתגורר בתל אביב.

בינואר 2010 הטילה המועצה עיקול על חשבון הבנק של המתלוננת, מכוח פקודת המסים (גביה)¹, משום שלא שילמה את חלקה בתשלום עבור טיפולי השיניים (להלן - החוב).

המתלוננת טענה כי לא קיבלה מהמועצה דרישות כלשהן לתשלום החוב או התראות על הכוונה להטיל עיקול על נכסיה. פניותיה למועצה בבקשה לבטל את העיקול לא הועילו, והמועצה מימשה כספי תכנית חיסכון של המתלוננת, שבה הפקידה את כספי קצבת הילדים שקיבלה, בסך 11,000 ש"ח.

הבירור העלה כי המועצה לא שלחה הודעות על החוב או התראות קודם ביצוע העיקול לכתובתה של המתלוננת בתל אביב, אף שהיא הייתה מעודכנת במרשם האוכלוסין מאז 2005.

עוד התברר כי התשלומים שבהם מחויב אדם כהשתתפות בשירותי רווחה אינם בבחינת מס או אגרה, ולכן אי-אפשר לגבותם באמצעות הליכי גבייה מינהליים לפי

1 לפי סעיף 4(1) לפקודת המסים (גביה), "נישום אדם כהלכה בסכום כסף בקשר לאיזה מס ולא שילם אותו אדם את הסכום בתוך חמישה-עשר יום למן היום שהיה חייב לפרעו ולאחר שנמסרה לו דרישה בכתב לשלם את הסכום שהוא חייב לפרעו ושלא פרעו, ייתן פקיד-גבייה כתב-הרשאה לגובה מסים ובו יצטווה לדרוש מאת החייב לשלם מיד את הסכום המגיע ממנו ולגבותו, אם לא ישלמהו, על ידי תפיסתם ומכירתם של נכסי המטלטלים של החייב....".

פקודת המסים (גביה). עקב כך קבעה הנציבות כי ההליכים שנקטה המועצה לגביית החוב אינם חוקיים, ועליה להשיב למתלוננת את הסכומים שעיקלה בתוספת הפסדי הריבית שנגרמו לה כתוצאה ממימוש כספי תכנית החיסכון.

המועצה ביצעה את החלטת הנציבות.

(500237)

חינוך ורווחה

תקלות בהסעות תלמידים

בשנת 2012 התקבלו בנציבות כמה תלונות על עיריית לוד (להלן - העירייה) שנסבו על הסעות תלמידים למוסדות חינוך. להלן תיאורן של שתי תלונות:

1. אם לבן הלומד בבית ספר לחינוך מיוחד בבני ברק התלוננה על שבנה הושעה מההסעה לבית ספרו למשך שבועיים בשל התנהגות שאינה ראויה, בלי שלהורים תינתן על כך אזהרה מראש.

מעיריית לוד נמסר בתגובה כי ממלא מקום הממונה על ההסעות בעירייה (להלן - הממונה על ההסעות) החליט להשעות את הבן נוכח התנהגותו האלימה בהסעה. הממונה הסתמך על הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך סד/10(א), הקובעות כי מותר, בתנאים מסוימים, להשעות ילד מההסעה כאשר הוא מתפרע ברכב בעת הנסיעה. לדבריו, הוא פעל בנושא לפי הנחיות שקיבל מהגורמים הרלוונטיים במשרד החינוך.

הבירור העלה כי החוזר אינו תקף כבר משנת 2007, וכי ההוראות החלות בעניין הן הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך 3.3-5 - "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים". בהוראות אלה אין היתר להשעות ילד מהסעה.

בפגישה שקיימו מבררי התלונה עם ממלאת מקום מנהלת אגף החינוך בעירייה (להלן - מנהלת האגף) ועם הממונה על ההסעות, הם העירו לעובדות על שפעלו לפי הוראות חוזר מנכ"ל אשר אינו בתוקף, והצביעו לפניהן על הצורך למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

בעקבות ההערה מסרה מנהלת האגף לנציבות כי התנצלה לפני המתלוננת והנחתה את הממונה על ההסעות ואת המלווים שלא להשעות עוד ילדים מההסעות.

2. שני מתלוננים, שגם ילדיהם לומדים בבתי ספר לחינוך מיוחד בבני ברק, הלינו על שבאחד הבקרים לא הגיעה ההסעה לאסוף את הילדים, בלי שלהורים ניתנה על

כך הודעה מראש. להורים שביררו את הסיבה לאי-ההגעה נמסר כי מלווה ההסעות חולה, ולכן לא תאסוף ההסעה את ילדיהם גם למחרת.

מיד עם קבלת התלונה פנתה הנציבות בטלפון לממונה על ההסעות, ובעקבות פנייתה נמצא להסעה מלווה מחליף, והיא אספה את הילדים למחרת כרגיל.

מנהלת האגף הסבירה כי המלווה של ההסעה הודיע על מחלתו רק בבוקר, ולפיכך לא היה ניתן להודיע להורים מראש על ביטול ההסעה. לדבריה, כלקח מהמקרה הועמדו לרשות מערך ההסעות שלושה ממלאי מקום למלווי ההסעות, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

(712719, 713964, 714028)

אי-הסדרת הסעה לתלמידה נכה

המתלוננת היא אם לילדה נכה הנעזרת בכיסא גלגלים ממונע והלומדת בבית ספר רגיל הסמוך למקום מגוריה.

לטענת המתלוננת, זה כשנתיים היא פונה לעיריית לוד (להלן - העירייה) בבקשה להסדיר לבתה הסעה מבית הספר ובחזרה, וכן להסדיר לבתה הסעה מיוחדת כדי שתוכל להשתתף בטיולים כיתתיים, אולם כל בקשותיה נענו בשלילה בנימוק כי הבת אינה זכאית להסעות.

הבירור העלה כי לפי הוראות הדין¹ הבת זכאית להסעה ללימודים. בעקבות התערבות הנציבות ביקשה העירייה ממשרד החינוך לאשר את ההסעה לבת. עוד נמצא כי עברו כחודשיים מהמועד שבו קיבלה העירייה את האישור ועד שהסדירה את ההסעה.

הנציבות העירה לעירייה על הליקויים בהסדרת ההסעה ללימודים לבתה של המתלוננת, ובתגובה הודיע יו"ר הוועדה הממונה על העיר לוד לנציבות כי העירייה תפעל כדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד. יו"ר הוועדה הממונה הוסיף כי הנחה את אגף החינוך בעירייה לבקש מכל בתי הספר בעיר למסור לו לפני תחילת שנת הלימודים נתונים בנוגע לתלמידים הזכאים להסעה על פי החוק, ולקבוע על פיהם את שיבוץ התלמידים בהסעות.

אשר לבקשת המתלוננת להסדיר לבתה הסעות מיוחדות כדי שתוכל להשתתף בטיולים כיתתיים - הבירור בעניין זה העלה כי הרשות המקומית אינה מחויבת להסדיר הסעות לטיולים לתלמידים נכים. עם זאת, משרד החינוך הודיע לנציבות כי על מנת לאפשר את השתלבותם של תלמידים עם בעיות מוטוריות בפעילות הכיתתית, הוא החליט לממן משנת הלימודים התשע"ג את ההפרש בין עלות ההסעה לטיולים השנתיים באוטובוס רגיל ובין עלות ההסעה לטיולים אלה באוטובוס מיוחד להסעת נכים.

1 חוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-1994, והתקנות שהותקנו על פיו.

בתגובה על האמור לעיל הודיעה ממלאת מקום מנהל אגף החינוך בעירייה לנציבות
כי תפנה למשרד החינוך כדי שיסייע לה במימון הסעת תלמידי הכיתה של הבת
בטיול השנתי באוטובוס המונגש לנכים, על מנת לאפשר לבת להשתתף בטיול.

(702800 ,702799)

אי-מימון יום לימודים ארוך לילדים בעלי פיגור שכלי

המתלוננים, תושבי נתיבות, הם הורים לילדים הסובלים מפיגור שכלי. לטענתם, עיריית נתיבות אינה משתתפת במימון יום לימודים ארוך עבור ילדים הסובלים מפיגור שכלי, ולכן נאלצים ילדיהם לסיים את יום הלימודים בשעות הצהריים במקום בשעות אחר הצהריים.

המתלוננים עמדו על הקשיים הרבים הכרוכים בסיום יום הלימודים בשעה מוקדמת, וטענו כי המסגרות החלופיות שהציעה העירייה אינן מתאימות לצורכי ילדיהם.

בתגובתה על התלונה הודיעה העירייה כי היא אינה משתתפת במימון הארכת יום הלימודים לילדים בשל מגבלות תקציב.

הנציבות הסבה את תשומת לב העירייה לכך שלפי נוהלי משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - משרד הרווחה), ילד הסובל מפיגור שכלי זכאי להארכת יום הלימודים, ולכך שלפי הוראות החוק¹ על הרשות המקומית לממן 25% מהעלות הכרוכה בהארכת יום הלימודים. כמו כן ציינה הנציבות שהיעדר תקציב אין בו כדי למנוע את הזכאות ליום לימודים ארוך. עמדת הנציבות נסמכה בין היתר על חוות דעת משפטית שהתקבלה ממשרד הרווחה בעניין זה.

העירייה חלקה על עמדת משרד הרווחה והודיעה כי בכוונתה לקיים דיון משותף בעניין עם משרד הפנים ועם משרד הרווחה. ואולם, בעקבות התערבותה של הנציבות, ועד שיושג סיכום בינה לבין משרד הרווחה בעניין זה, הנחתה העירייה את הגורמים המוסמכים בעירייה להשתתף במימון יום לימודים ארוך לכלל הילדים הסובלים מפיגור שכלי בעיר שמצבם דומה לזה של ילדי המתלוננים.

(707568, 613006, 612998)

1 חוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט-1969.

אי-מסירת הודעה להורים על תשלומי רשות

לפי חוזרי מנכ"ל משרד החינוך¹, רשאים מוסדות חינוך לגבות תשלומים מהורי התלמידים עבור פעילויות שונות שהם מקיימים. תשלומי ההורים מתחלקים לתשלומי חובה ולתשלומי רשות, לפי סוג הפעילות.

בחוזרי מנכ"ל משרד החינוך נקבע כי מוסד החינוך רשאי לגבות את תשלומי הרשות רק אם מסר הודעה בעניין להורים ופירט בה את התשלומים שהוא מבקש לגבות ואת הפעילויות שעבורן הוא מבקש לגבות אותם, ורק אם התקבלה הסכמת ההורים בכתב לשאת בהם. נוסף על כך הוגבל הסכום שמותר למוסדות החינוך לגבותו.

המתלוננת, שבתה מתחנכת בגן חובה בפתח תקווה, טענה כי עיריית פתח תקווה (להלן - העירייה) גבתה מההורים תשלומים שחרגו מן המותר עבור שירותים שניתנו בגן בשנת הלימודים התשע"א², ובכלל זה שיעורי ריתמוזיקה וארוחות.

בירור התלונה העלה כי הסכומים שגבתה העירייה לא חרגו מן המותר על פי חוזרי מנכ"ל משרד החינוך. עם זאת, התשלומים עבור שיעורי ריתמוזיקה וארוחות אינם תשלומי חובה, אלא רשות, והנציבות מצאה כי העירייה לא הקפידה על קיום ההוראות שנקבעו בחוזרי מנכ"ל משרד החינוך בדבר מסירת הודעה להורים על תשלומי רשות ובדבר קבלת ההסכמה של ההורים בכתב לשאת בהם.

בתגובתה על התלונה הודיעה העירייה לנציבות כי בחוברת המידע על רישום לגני ילדים הנמסרת להורים (להלן - חוברת המידע) מצוי מידע בדבר התשלומים הנדרשים מהם, וכי בחתימת ההורים על טופס הרישום לגן יש משום הסכמה לשאת בכל התשלומים.

1 חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשס"ג/3(א), סעיף 9-3.11; חוזר מנכ"ל משרד החינוך תשע"א/1, סעיף 1-3.11.

2 שנת הלימודים נפתחה ב-1.9.10 והסתיימה ב-31.8.11.

הנציבות קבעה כי בחתימה על טופס הרישום לגן אין משום הסכמה לשאת בכל התשלומים, בין היתר מאחר שבחברת המידע לא ציינה העירייה כי התשלומים עבור שיעורי ריתמוזיקה וארוחות אינם תשלומי חובה, ולפיכך לא יכלו ההורים לדעת כי הם אינם חייבים לשאת בהם.

הנציבות הצביעה לפני העירייה על הצורך להקפיד על קיום מלא של ההוראות שנקבעו בחוזרי מנכ"ל משרד החינוך בדבר מסירת הודעה להורים על גביית תשלומי רשות ובדבר קבלת הסכמתם של ההורים בכתב לשאת בהם.

בעקבות התערבותה של הנציבות פירטה העירייה בחוברת המידע את תשלומי הרשות ואת הפעילויות שעבורן נגבים תשלומים אלה, וכן ביקשה מההורים להודיע לה בכתב על הסכמתם לשאת בהם.

(512053)

מועצה מקומית ערערה

55

מפגעי בטיחות במעבדות בית ספר

מעבדות בית הספר התיכון בערערה, שבית הספר מסתייע בהן בהוראת מקצועות מדעי הטבע, נסגרו בהוראת משרד החינוך לאחר שנמצאו בהן ליקויי בטיחות חמורים, ובכלל זה שימוש בחומרים שפג תוקפם, אחסון לקוי של חומרים מסוכנים והעדר אמצעי בטיחות שונים.

המתלונן, שבנו הוא תלמיד בבית הספר, טען כי המועצה המקומית ערערה (להלן - המועצה) אינה פועלת לתיקון ליקויי הבטיחות במעבדות ואינה מספקת להן את הציוד המתאים, ולכן זה חודשיים שהמעבדות סגורות ותלמידי בית הספר אינם יכולים להסתייע בהן. עוד קבל המתלונן כי משרד החינוך אינו משיב לפניותיו בעניין זה ואינו מטפל בנושא באמצעים הנדרשים.

הרשות המקומית היא האחראית להקמה ולתחזוקה של מבנה בית הספר ומתקניו, לרבות המעבדות, ומשרד החינוך מפקח על פעולותיה.

בתגובתו על התלונה מסר משרד החינוך כי דרש מהמועצה לזרז את תיקון הליקויים שנמצאו, וכי הוא עוקב אחר פעולותיה בנושא. בעקבות פניית הנציבות, הנחה המשרד את המועצה להורות להנהלת בית הספר שעד לתיקון הליקויים במעבדות ולקבלת האישור להפעילן, יבצעו התלמידים את הניסויים המדעיים הנדרשים במסגרת לימודיהם במעבדות של בתי ספר סמוכים, שאליהם יוסעו בהסעה מרוכזת.

משרד הפנים, המפקח על פעילותן של הרשויות המקומיות, מסר כי נוכח החשיבות שהוא רואה בשמירה על הבטיחות ועל רקע פתיחתה של שנת הלימודים החדשה, הוא הנחה את ראש המועצה לטפל לאלתר בכל בעיות הבטיחות שצוינו בתלונה. נוסף על כך הדגיש המשרד כי הנחה את ראש המועצה לבחון ביסודיות את ליקויי הבטיחות הרבים בשטח שיפוטה של המועצה ולפעול לתיקונם.

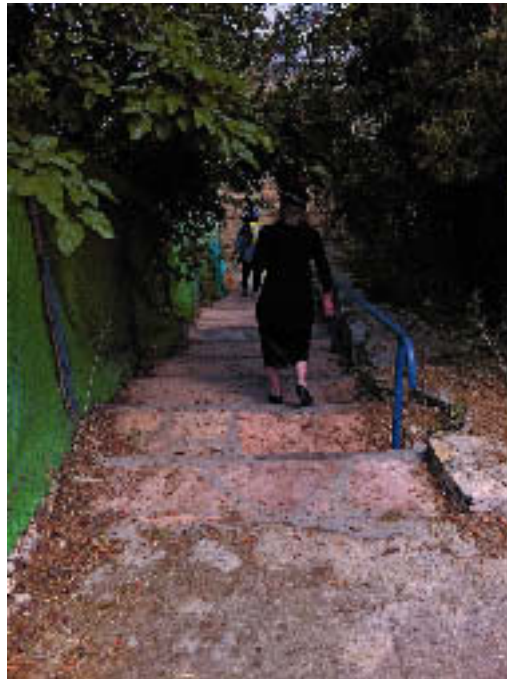
בעקבות התערבות הנציבות תיקנה המועצה את הליקויים במעבדות, והן נפתחו מחדש לאחר שהתקבל לכך אישור מהגורמים המוסמכים במשרד החינוך.

(701226, 701225)

מפגעים ומטרדים

אי-התקנת תאורה בשביל להולכי רגל

תושבת שכונת עין כרם בירושלים פנתה לנציבות בשמה ובשם כמה מתושבי השכונה בתלונה על סירובה של עיריית ירושלים (להלן - העירייה) להתקין תאורה בשביל להולכי רגל. לטענת המתלוננת, השביל, שבקצהו האחד מגרש המשמש לחנייה ובקצהו האחר בית כנסת, משמש את התושבים המתגוררים בסמוך לו וכן תושבים נוספים, ובהיעדר תאורה ההליכה בו בשעות הלילה מסוכנת.



השביל החשוך

העירייה מסרה כי לא חלה עליה חובה שבדין להתקין תאורה בשביל, שכן הוא נמצא בשטח שאינו בבעלותה. היא הוסיפה שמינהל מקרקעי ישראל טרם הסדיר את הזכויות על הקרקעות בשכונת עין כרם, ולכן לעת עתה אי-אפשר לקבוע באופן חד-משמעי מי הם בעלי השטח שבו עובר השביל; אולם לטענתה, כאמור, השטח אינו בבעלותה, והיא מוצאת חיזוק לעמדתה בתכנית המתאר החלה על האזור (להלן - התכנית), ולפיה מצוי השביל באזור המיועד למגורים, ומכאן משתמע לדעתה כי הבעלות עליו פרטית.

זאת ועוד, לטענת העירייה מדובר בשביל צדדי המשרת בעיקר את שתי המשפחות המתגוררות בבתי הסמוכים לו ולא את הציבור הרחב. משום כך, ולאור העלות הגבוהה של התקנת תאורה ותחזוקתה, ניתנת עדיפות להתקנת תאורה במקומות אחרים בעיר.

נציבות תלונות הציבור לא קיבלה את עמדת העירייה מהטעמים האלה:

1. העירייה לא הוכיחה כי שטח השביל הוא שטח פרטי. אשר לייעודו של השטח למגורים, בתכנית הוגדר "אזור מגורים" כאזור שלגביו ייקבעו בתכניות המפורטות הסדרים בנושאים כגון "קביעת המגרשים לבניינים קיימים, הקצאת מגרשים לבנייה חדשה, שבילים להולכי רגל, שטחים ציבוריים פתוחים, שטחים לבנייני ציבור ודרכים פנימיות לתנועה מוגבלת של כלי רכב". הנה כי כן, מהוראות התכנית עצמה עולה שחלק מהשטח שיועד בה למגורים מיועד לשמש שטח ציבורי, ומכאן משתמע שאף הבעלות עליו תהיה ציבורית ולא פרטית.

2. אף שגבולות מגרשי המגורים באזור טרם נקבעו בתכנית בת תוקף, הם מפורטים בהסכמי חכירה שנחתמו עם מינהל מקרקעי ישראל. העובדה שרצועת האדמה בין המגרשים שבה עובר השביל לא הוחכרה אף שהמגרשים שבסביבתה הוחכרו לצורך מגורים, יש בה כדי להעיד ששטח השביל אינו בבחינת רכוש פרטי אלא מיועד לשימוש הציבור.

3. זאת ועוד, מאחר ששטחה של שכונת עין כרם כולה אינו מוסדר בתכניות מפורטות, הרי שהעירייה, לשיטתה שלה, הייתה אמורה להיות פטורה כליל מתחזוקתם של רחובות רבים בשכונה המצויים לפי התכנית בשטחים המיועדים למגורים. ואולם המתלוננת טענה, והעירייה לא הכחישה את טענתה, כי העירייה התקינה תאורה ברחבי השכונה, היא מתחזקת את השבילים והרחובות שבה, ולאחרונה אף שיפצה את השביל שבו עוסקת התלונה.

4. ביקור שקיים במקום צוות הבירור של הנציבות העלה, כי באזור הסמוך לשביל גרות כמה משפחות (לא שתיים בלבד כטענת העירייה), וכי סביר להניח שהן משתמשות בשביל שימוש יומיומי. עוד נמצא כי מדובר בשביל אספלט צר וחשוך

בשל הצמחייה הרבה שבצדיו. בנסיבות אלה סברה הנציבות כי לא מן הנמנע שהשימוש בשביל ללא תאורה מסכן את ציבור הולכי הרגל, ולכן ייתכן שחלה על העירייה החובה למנוע את הסכנה להולכי הרגל מכוח סעיף 235(3) לפקודת העיריות, הקובע כי עירייה "תמנע ותסיר מכשולים והסגת-גבול ברחוב", וזאת גם אם יתברר שמדובר ברכוש הפרט.



מבט נוסף על השביל

נוכח האמור לעיל קבעה הנציבות שסירובה של העירייה לשקול התקנת תאורה בשביל לוקה בנוקשות יתרה. הנציבות הודיעה לעירייה כי כל עוד היא לא תמציא הוכחה לכך ששטח השביל הוחכר על ידי מינהל מקרקעי ישראל לגורם פרטי, עליה לכלול את התקנת התאורה בשביל בתכנית העבודה של אגף המאור בעירייה, בכפוף למגבלות התקציב ולסדרי העדיפות שקבעה העירייה.

העירייה הודיעה כי קיבלה את החלטת הנציבות וכבר התקינה את התאורה בשביל לשביעות רצונה של המתלוננת.

(503773)

היעדר נגישות לנכים למבנה ציבורי

המתלוננת היא אם לנערה נכה בת 18 המתניידת בכיסא גלגלים. לצורך השתתפות בדיון בוועדה רפואית של המוסד לביטוח לאומי, הגיעו המתלוננת ובעלה עם בתם למשרדי המוסד לביטוח לאומי בבניין "בית רוחם" ברמלה והחנו את רכבם בחניית הנכים ליד המדרכה הסמוכה לכניסה לבניין. המתלוננת ובעלה לא הצליחו להעלות את כיסא הגלגלים של בתם מהכביש למדרכה, מאחר שהמדרכה הייתה גבוהה מדי, ולא היה במקום כִּבֵּש (רמפה) להעלאת כיסא גלגלים אל המדרכה. המתלוננת ובעלה נאלצו אפוא ללכת עם כיסא הגלגלים על הכביש לצד מכוניות חונות ובסמוך מאוד למכוניות נוסעות עד למקום שבו המדרכה נמוכה יותר. ואולם גם שם לא הצליחו להעלות את כיסא הגלגלים למדרכה בעצמם ונאלצו להיעזר בעוברי אורח. הדבר גרם להם ולבתם עגמת נפש רבה.

המתלוננת טענה כי נכים רבים בכיסאות גלגלים מגיעים בכל יום לבית רוחם, ויש הכרח להנגיש את הבניין לחוננים בחניית הנכים בכניסה אליו.

בעקבות התערבות הנציבות פעלה עיריית רמלה בעניין, ובתוך כעשרה ימים מהמועד שבו פנתה אליה הנציבות נבנו סמוך לחניית הנכים בכניסה לבית רוחם שני כִּבֵּשׁים המובילים אל המדרכה.



הכבש שהותקן בעקבות בירור התלונה

(706375)

מועצה אזורית דרום השרון

58

אי-טיפול במפגעי ריח ותברואה

המתלונן, המתגורר במושב נווה ימין שבשרון, קבל על שבסמוך לביתו עוברת תעלת מים פתוחה ובה זורמים מי ביוב הגורמים למטרדים של ממש: יתושים, ריחות רעים ומפגעים בריאותיים. המתלונן טען כי פניות התושבים למועצה האזורית דרום השרון (להלן - המועצה) ולוועד המקומי במושב לא טופלו כראוי, בין היתר בנימוק כי אין מדובר כלל במי ביוב.



תעלת המים

לצורך בירור התלונה ביקרו עובדי הנציבות במקום עם נציגי המועצה, הוועד המקומי וועד המושב.

בביקור נמצא כי במקום זורמים מי ביוב בתעלה שעומקה לפחות מטר אחד. התעלה צמודה לגדר שמאחורי בתי התושבים, נמשכת לכל אורכה של הגדר, וניתן היה לחוש בריח העולה ממי הביוב הזורמים בה אף במזג האוויר הסוער והגשום ששרר בזמן הביקור.

נציגי המועצה מסרו באותו מעמד כי הנושא ייבחן מחדש, ולאחר מכן הודיעה המועצה לנציבות כי תפעל לתיקון הליקוי ותסייע לוועד המקומי לבצע את העבודות לסגירת התעלה.

מעקב אחר תיקון הליקוי העלה כי כעבור כמה חודשים הושלמה סגירת התעלה, והמטרד נפסק.



אחרי תיקון המפגע

(606554)

ענייני עובדים

ליקויים בהליך מכרז - פסילת מועמדים שעמדו בתנאי הסף

המתלונן, עובד עיריית חיפה (להלן - העירייה), הגיש מועמדות למכרז שפרסמה העירייה למשרת עוזר ליועץ המשפטי. בתלונתו טען כי אף שעמד בדרישות המשרה שפורסמו, הוא לא זומן להמשך הליכי המיון.

בתגובה על התלונה מסרה העירייה כי מדובר במכרז למשרה זוטרה ביחידת הייעוץ המשפטי, וכי דרישות המשרה היו כלליות ומינימליות, כיוון שלא היה אפשר לשער מראש מי עשוי להגיש את מועמדותו למכרז. למכרז ניגשו 150 מועמדים, ומאחר שהעירייה ציינה מפורשות בנוסח המכרז כי אם יהיו מועמדים רבים היא תהיה רשאית לזמן לריאיון לפני ועדת הבוחנים רק את המועמדים המתאימים, נעשה סינון מוקדם של המועמדים, ובו ניתנה עדיפות בעיקר לעורכי דין צעירים, בוגרי אוניברסיטאות (בייחוד אוניברסיטת חיפה) או מצטייני מכללות, הגרים באזור חיפה. לאחר הסינון ראינה הוועדה רק 40 מועמדים.

עמדת העירייה הייתה כי הליך המיון היה סביר ושוויוני והתנהל בשקיפות ועל פי אמות מידה אחידות. היא הוסיפה כי זימון כל המועמדים לריאיון אישי היה מחייב השחתה בלתי סבירה של שעות עבודה ומשאבים אחרים, וכי אין זה ראוי להזמין לריאיון מועמדים שלפי נתניהם האישיים התאמתם לתפקיד פחותה מזו של מי שזומן לריאיון.

לאחר בחינת טענות העירייה ומכלול נסיבות העניין, מצא נציב תלונות הציבור (להלן - הנציב) את התלונה מוצדקת, וקבע כי העירייה פעלה בניגוד לדין:

1. סינון מוקדם על פי אמות מידה או תנאי סף שלא צוינו בפרסום בדבר המשרה נוגד את הוראות תקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים), התש"ס-1979, את

פסיקת בתי המשפט וכן החלטות קודמות של נציב תלונות הציבור בעניין תלונות שנסבו על מכרזים לקבלת עובדים ברשויות מקומיות¹.

2. נוסף על כך נמצאו כמה ליקויים הנוגעים לאמות המידה שלפיהן מיינה העירייה את המועמדים, ולהלן שניים מהעיקריים שבהם:

(א) אמות המידה נקבעו על ידי היועץ המשפטי בלבד (ואושרו בדיעבד על ידי ועדת הבוחנים), וקביעתם נעשתה לאחר ההתוודעות לנתוני המועמדים שניגשו למכרז. רק קביעת אמות המידה מראש מבטיחה הליך בחירה שוויוני ושקוף, ושינוי דרישות המכרז לאחר קבלת ההצעות אינו מותר בשום תנאי ובשום מכרז. "מבחינת המשתתפים במכרז, אין לפניהם אלא פרטי ותנאי המכרז כפי שפורסמו ברבים... משום כך, 'הוספת' תנאים... אין לה מקום"².

(ב) אמות המידה היו נגועות לכאורה באפליה ופגיעה בשוויון: ניתנה עדיפות לבוגרי אוניברסיטה בכלל, ואוניברסיטת חיפה בפרט; וניתנה עדיפות למגורים באזור חיפה למשרה שאינה מחייבת לכאורה זמינות מידית; כן ניתנה עדיפות לעורכי דין צעירים, כפי שמסרה העירייה; חשש לפגיעה בשוויון ההזדמנויות בעבודה ולאפליה עלה גם מטבלת נתוני המועמדים שמילאה הוועדה כשראינה את 40 המועמדים שעברו את הסינון הראשוני, שכן צוינו בה גילם של המועמדים ומצבם המשפחתי.

הנציב קבע בהחלטתו כי עם כל ההבנה של הקושי שעמו היה על העירייה להתמודד נוכח ריבוי המועמדים, הדרך שנקטה לצורך מיונם אינה עומדת בדרישות הדין. ניסוח ראוי של תנאי הסף היה בו כדי למנוע את הצורך במיון מועמדים רבים. אולם משפורסם המכרז כפי שפורסם ומועמדים רבים עמדו בתנאי הסף, שומה היה על העירייה לבחון את כל המועמדים האמורים - בין באמצעות ריאיון, בין באמצעות מבחני מיון ובין באמצעות מבחן שתוכנו ייקבע על ידי היועץ המשפטי בהתאם לדרישות המשרה - ולחלופין לבטל את המכרז ולפרסם מכרז חדש שבו ייקבעו תנאים ממוקדים יותר.

היועץ המשפטי לעירייה הודיע לנציבות כי נוכח קביעת הנציב החליטה העירייה לקיים מבחנים לכל המועמדים שעמדו בתנאי הסף.

(614143)

1 תע"א (חי') 3446/07 ג'ינו נ' עיריית חיפה, (נבו); נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 36 (2009), תלונה 5, עמ' 147 ודוח שנתי 38 (2011), תלונה 60, עמ' 313.
2 דב"ע נז/184-3 חטיב נ' המועצה המקומית דיר חנא, תק-אר 98(2), 186, עמ' 192.

תכנון ובנייה

עיריית פתח תקווה - הוועדה המקומית לתכנון ובנייה - פתח תקווה

60

ליקויים במתן היתר בנייה

המתלונן, המתגורר בנהרייה, הוא בעלים של חלקת מקרקעין בפתח תקווה. לטענתו, הוא התריע לפני עיריית פתח תקווה (להלן - העירייה) על שעבודות בנייה שביצע שכנו חרגו לתחום החלקה שלו, אך העירייה לא פעלה בעניין.

בתגובה על התלונה הודיעה העירייה לנציבות כי לא נמצאו בתיק הנכס העתקים של תלונות שהגיש המתלונן בדבר פלישה לחלקתו, וכי לצורך בחינת תלונתו עליו להמציא לעירייה מפת מדידה של השטח שהכין מודד מוסמך. העירייה הוסיפה כי על המתלונן מוטלת האחריות לשמור על קניינו.

לצורך בירור התלונה ביקרו עובדי הנציבות במקום, ונוסף על כך בדקו במערכת המידע הממוחשבת של העירייה ובתיקי הבנייה של המתלונן והשכן באגף לרישוי ופיקוח על הבנייה (להלן - האגף), נתונים הקשורים לתלונה. הבירור העלה כי למחסן שבנה השכן ולמבנה ישן בחלקת המתלונן היה קיר משותף. העירייה הרסה את המבנה של המתלונן בטענה שמדובר במבנה מסוכן, אולם לא הרסה את הקיר המשותף, כנראה כדי שלא לפגוע במחסן של השכן. עובדי הנציבות התרשמו כי עבודות הבנייה שביצע השכן אכן חרגו לחלקת המתלונן.

עוד העלה הבירור כי בפברואר 2009 נתנה הוועדה המקומית לתכנון ובנייה (להלן - הוועדה) לשכן היתר ל"עדכון מצב קיים" ולתוספת בנייה בחלקתו (להלן - ההיתר). מנהלת האגף טענה כי הוועדה הסתמכה במתן ההיתר על מסמכים ועל אישור מהנדס שהמציא לה השכן, שבהם צוין כי הבקשה להיתר היא לבנייה בחלקתו בלבד.

לפי תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970, מבקש היתר בנייה נדרש לצרף לבקשתו מפה מצבית¹, אלא אם כן פטר אותו מהנדס הוועדה מחובה זו, מאחר ששוכנע "כי הבניה המבוקשת אינה מחייבת הגשת מפת נכס"². לבקשה להיתר שהגיש השכן לא צורפה כנדרש מפה מצבית, ואף שהעירייה טענה כי הוועדה פטרה את השכן מהגשתה, לא נמצאו מסמכים המעידים על כך³. יתרה מזו, נוכח קיומו של קיר משותף בגבול שבין החלקות, גם לא היה מקום לפטור את השכן מהגשת המפה⁴.

נוכח הליקויים שנמצאו, כאמור לעיל, הצביעה הנציבות לפני העירייה על הצורך לבחון מחדש את מתן ההיתר. במדידה שנעשתה במקום נמצא כי בניגוד למצוין באישור המהנדס שצורף לבקשה להיתר, חרגה הבנייה של השכן גם לחלקת המתלונן.

בעקבות המדידה הודיעה מנהלת האגף לשכן כי ההיתר שקיבל הוא לבנייה בשטחו בלבד, וכי עליו להרוס את מה שבנה בחלקת המתלונן.

הנציבות עוקבת אחר פעולות העירייה בעניין זה.

(405668)

- 1 בתקנה 4 לתקנות מצוי פירוט לגבי אופן עריכת המפה והפרטים שיש לכלול בה, ובהם שטח הנכס וגבולותיו, קווי הבניין שלו, בניינים הנמצאים בסמוך לו ועוד.
- 2 תקנה 1א(א) סיפא.
- 3 העירייה הסבירה כי היא אינה דורשת לצרף מפות של השטח לבקשות לתוספות בנייה של עד 12 מ"ר, אולם מהיתר הבנייה עלה כי התוספת שהותרה בו הייתה גדולה בהרבה.
- 4 בנוגע לנחיצותה של מפה מצבית, בייחוד במקרים של בנייה בגבול של חלקה, ראו ע"א 5576/05 אסתר שקל נ' אהרן ערשי ואח', תקדין (2007).

שונות

מועצה דתית אשקלון

61

כליאה במקווה

המתלוננת, תושבת אשקלון, הגיעה למקווה בערב שבת. לאחר שטבלה והתארגנה ביקשה המתלוננת לצאת מהמקווה, אך גילתה לתדהמתה כי הבלנית עזבה בינתיים את המקום והוא נעול. המתלוננת קראה לעזרה אך קריאותיה לא נשמעו, ומכשיר הטלפון שנמצא במקווה היה מנותק. משנקפו השעות, החל בעלה של המתלוננת לחפשה, אך רק לאחר ארבע שעות, ולאחר שנאלץ לחלל שבת, איתר אותה במקווה הנעול. המתלוננת חולצה מהמקווה בעזרת שירותי הכבאות שהוזעקו למקום וסייעו לה לטפס על אחד החלונות ולהשתלשל ממנו החוצה.

המועצה הדתית אשקלון הודיעה לנציבות כי היא מצטערת על האירוע וכי טיפלה בו בחומרה - לבלנית שנעלה את המקווה התקיים שימוע, ומאז היא לא זומנה שוב לעבודה. המועצה הוסיפה כי ההנחיות בעניין הפעולות שיש לעשות לפני נעילת המקוואות רועננו בקרב העובדים, וכי נציגים שלה ביקרו את המתלוננת בביתה, התנצלו על האירוע, מסרו לה שי סמלי והודיעו לה כי היא תהיה זכאית להיכנס למקווה בעתיד ללא תשלום.

כמו כן הודיעה המועצה הדתית אשקלון לנציבות כי החליטה לשלם למתלוננת פיצוי בסך 2,000 ש"ח.

(702827)

גופים ציבוריים אחרים

62

מסירת מידע לא מדויק בדבר הגבלות על משלוח מוצרים לחו"ל

המתלונן שלח לגרמניה חבילה שכללה מוצרי מזון, ובהם גם גבינה. לפי הכללים הנהוגים בגרמניה אסור להכניס למדינה זו מוצרי חלב, ולכן סירבו שלטונות המכס בגרמניה למסור את החבילה לנמען והיא הוחזרה למתלונן. כשקיבל המתלונן את החבילה הוא גילה שמוצרי המזון שהיו בה נפגמו.

המתלונן טען כי כשפנה לסניף הדואר בנצרת עילית לצורך משלוח החבילה, הוא פירט לפני פקיד הדואר את כל הפריטים שבכוונתו לשלוח ושאל אם יש הגבלה על משלוח מוצרי מזון כלשהם לגרמניה; ואולם הפקיד לא אמר לו שיש איסור על משלוח מוצרי חלב למדינה זו. לנוכח זאת ביקש המתלונן כי חברת דואר ישראל בע"מ (להלן - חברת הדואר) תפצה אותו על ערך מוצרי המזון שנפגמו, נוסף על דמי המשלוח (בסך 373 ש"ח) שכבר הוחזרו לו.

חברת הדואר מסרה בתגובה כי פקיד הדואר שקיבל את החבילה למשלוח נוהג לפרט לפני הלקוחות את האיסורים וההגבלות הרלוונטיים, אך במקרה זה הוא לא שם לב לכך שיש בחבילה מוצרי חלב. לכן הוחזרו למתלונן דמי המשלוח ששילם, אולם לדעתה אין מקום לפיצוי נוסף.

בעקבות פנייה נוספת של הנציבות לחברת הדואר, שבה ציינה כי מאחר שפקיד הדואר לא הנחה את המתלונן שלא לשלוח מוצרי חלב לגרמניה, נגרם לו נזק ששיעורו עולה על דמי המשלוח ששילם, שקלה החברה בשנית את עמדתה והחליטה לפצות את המתלונן, לפני משורת הדין, על הנזק שנגרם למוצרי המזון. שיעור הפיצוי יהיה עד לשיעור המרבי שנקבע בחוק הדואר, התשמ"ו-1986, וקבלתו מותנית בהמצאת הוכחות בדבר שווי המוצרים שניזוקו.

(513578)

חברת החשמל לישראל בע"מ

633

עיכוב בחיבור מבנים ביישובי מיעוטים לרשת החשמל

בנציבות התקבלו כמה תלונות שעניינן אי-חיבור מבנים ביישובי מיעוטים לרשת החשמל. להלן תיאורן של שתיים מהתלונות:

1. בתלונה אחת טען המתלונן, תושב כפר בצפון הארץ, כי פנה בשנת 2009 לחברת החשמל (להלן - החברה) בבקשה שתחבר את ביתו לרשת החשמל. ואולם אף שהמתלונן מסר לחברה את כל האישורים הנדרשים לחיבור הבית, סירבה החברה לבצע את עבודות החפירה לצורך הנחת הכבלים מעמוד החשמל ועד לארון החשמל שבחצריו של המתלונן, המרוחקים כ-400 מטרים מהעמוד. החברה דרשה מהמתלונן להציב את ארון החשמל ליד עמוד החשמל, והמתלונן טען שמדובר בדרישה שאינה סבירה אשר מטילה עליו הוצאות כספיות גבוהות.

החברה מסרה לנציבות כי ביתו של המתלונן נמצא בחלקת מקרקעין שיש לה בעלים משותפים רבים, וכי המתלונן לא צירף לבקשתו תרשים של חלוקת הקרקע בין הבעלים, המאושר על ידי לשכת רישום המקרקעין. לטענתה, לפי חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965, כל עוד לא אושרה חלוקת הקרקע בלשכת רישום המקרקעין, רשאית הוועדה המקומית לשנותה. לפיכך לא ניתן לדעת אם השטחים שבהם תעבור תשתית החשמל לביתו של המתלונן לא יהיו מיועדים לבנייה, וממילא לא ניתן להקים בהם תשתית זו. החברה הבהירה כי רק לאחר שתקבל תרשים מאושר של חלוקת הקרקע, שבו יצוינו גם השטחים הציבוריים שבהם ניתן למקם את מתקני החשמל, היא תוכל לתכנן על פיו את מיקום ארון החשמל של בית המתלונן.

עוד ציינה החברה כי במצב דברים זה, ובשל היבטים חוקיים ובטיחותיים, היא תוכל להציב את ארון החשמל רק בנקודה הסמוכה לעמוד החשמל הקרוב ביותר לביתו של המתלונן (שכאמור נמצא במרחק רב מהבית). ואולם הצבתו של ארון החשמל

מותנית בהסכמת כל בעליה של חלקת המקרקעין ובביצוע כל העבודות הנדרשות לחיבור הארון לבית המתלונן.

בהתערבות הנציבות נקבעה פגישה בין המתלונן ובין מנהלת האזור ומנהל המחלקה לפניית הציבור בחברה. בפגישה הוסכם כי בדומה להסדרים שנעשו במקומות אחרים, ימסור המתלונן לחברת החשמל מסמך ובו הסכמות כל בעלי החלקה לביצוע עבודות החשמל בחלקה, ואז יהיה אפשר להציב את הארון בסמוך לביתו.

הנציבות מצאה כי התלונה מוצדקת. כאמור, המתלונן הגיש את הבקשה לחיבור ביתו לרשת החשמל עוד בשנת 2009. גם אם היעדר תרשים מאושר של חלוקת המקרקעין מקשה על הכנת התשתית הדרושה לחיבור, היה על החברה לפעול מוקדם יותר וביתר פתיחות ונמרצות למציאת הסדר שיאפשר את החיבור, כפי שאמנם נעשה בעקבות התערבות הנציבות.

במעקב אחר התקדמות הטיפול בעניין מסרה החברה לנציבות כי קיבלה מהמתלונן את הסכמות בעלי החלקה האחרים להתקנת התשתית, ולאחר שהתקבלו כל האישורים הנדרשים חובר ביתו לרשת החשמל. יצוין כי בשל הקמת תשתית החשמל במקום, יתאפשר בעתיד גם לבעלי השטחים הסמוכים לבית המתלונן להתחבר ביתר קלות לרשת החשמל.

2. בתלונה אחרת טען המתלונן, בעל נכס בשפרעם, כי אף ששילם עבור חיבור הנכס לרשת החשמל והמציא את כל האישורים הנדרשים בעניין כחצי שנה לפני הגשת תלונתו, לא חובר הנכס לרשת החשמל.

החברה טענה בתגובה כי העיכוב נגרם בשל התנגדותה של מהנדסת העירייה לביצוע עבודות חפירה בכביש חדש שנשלל בסמוך לנכס, הנדרשות לביצוע החיבור.

בעקבות התערבותה של הנציבות פנתה החברה למהנדסת העירייה והגיעה עמה לסיכום על ביצוע העבודות באופן שלא יפגע בכביש החדש. לאחר שהחברה בחנה, לפי הנקבע בסיכום, כמה דרכים חלופיות לחיבור הנכס נמצא פתרון מתאים, והמתלונן התבקש לבצע את עבודות ההכנה לחיבור הנכס הנתונות לאחריותו. החברה הודיע לנציבות כי לאחר שהמתלונן יודיע לה כי סיים את עבודות ההכנה, יחובר הנכס לרשת החשמל.

(714529, 608523)

חברת המשקם לתעסוקת קשישים ובעלי כושר עבודה מוגבל בע"מ

64

אי-תשלום שכר מלא בניגוד להוראות הדין

חברת המשקם לתעסוקת קשישים ובעלי כושר עבודה מוגבל בע"מ (להלן - המשקם) היא חברה ממשלתית שמקימה ומפעילה מקומות תעסוקה שיקומיים לעובדים שכושר עבודתם מוגבל. המתלונן, הנמנה עם עובדים אלה, מועסק באמצעות המשקם בעבודות ניקיון באחד מבסיסי צה"ל, ולטענתו הוא משתכר פחות משכר המינימום המקובל במשק. ואכן, מעיון בתלושי השכר של המתלונן עלה כי הוא משתכר כ-67% משכר המינימום.

המשקם היא מפעל מוגן¹. לפיכך ובהתאם להוראות הדין², בעלי המוגבלות המועסקים בה אינם זכאים לשכר המינימום המקובל במשק. בשנת 1988 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד (להלן - ההסכם הקיבוצי), ובו נקבע כי שכר המינימום של עובדי המשקם יהיה בשיעור של 73% משכר המינימום המעודכן באותה עת. בשנת 1997 החליטה המשקם לבטל את ההסכם הקיבוצי, אך לפי הוראות הדין, ההוראות הקבועות בהסכם כזה ממשיכות להיות בתוקף אף לאחר ביטולו, "כל עוד לא שונה או לא בוטלו כדין"³.

על פי פסיקת בתי הדין לעבודה, אם העובד לא הסכים לשינוי או לביטול של הוראות ההסכם הקיבוצי הנוגעות לתנאי העבודה, או לא ויתר על הזכויות המגיעות לו על פי הוראות אלה - השינוי או הביטול אינם תקפים⁴.

1 מפעל מוגן הוא מסגרת תעסוקתית תומכת, ומועסקים בו עובדים בעלי מוגבלויות פיזיות או נפשיות.

2 סעיף 17 לחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

3 סעיף 19 לחוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957.

4 ע"ע (ארצי) 498/09 אק"ם ישראל (ע"ר) - טלקר (פורסם בנבו, 29.12.2011).

בתגובתה על התלונה טענה המשקם כי ביטול ההסכם הקיבוצי היה ידוע לכל עובדיה, וכי מאז ביטולו לא הגיש מי מהעובדים ולו תביעה אחת בעניין זה. המשקם הדגישה כי אף המתלונן עצמו לא פנה אליה לאחר ביטול ההסכם הקיבוצי בטענה שתנאי העסקתו הורעו, וכי הוא מקבל מדי חודש בחודשו תלוש שכר שבו מפורט שכרו. המשקם ציינה כי בנסיבות אלה ניתן לקבוע כי ההוראה בהסכם הקיבוצי בדבר חובתה לשלם לעובדיה שכר בשיעור של 73% משכר המינימום שונתה על ידה כדין.

הנציבות מצאה כי אין תשתית ראייתית מספקת התומכת בטענת המשקם כי המתלונן הסכים לביטול הוראות ההסכם הקיבוצי או ויתר על זכותו לקבל שכר לפי הנקבע בהוראות אלה: לאחר ביטול ההסכם הקיבוצי לא נחתם עמו חוזה עבודה בעניין זה, ולא הוגשה לנציבות כל ראיה אחרת המעידה כי ויתר על כך.

נוכח האמור קבעה הנציבות כי המשקם הפרה את חובתה לשלם למתלונן שכר בשיעור של 73% משכר המינימום, וכי עליה לשלם לו מכאן ולהבא שכר שאינו נופל משיעור זה. עוד נקבע כי המשקם תשלם למתלונן הפרשי שכר למפרע לתקופה של שנה מיום הגשת התלונה.

מאחר שהוראות ההסכם הקיבוצי חלות גם על עובדים אחרים במשקם שהחלו את עבודתם לפני ביטול ההסכם, העירה הנציבות כי על המשקם לוודא ששכרם של עובדים אלה יהיה בשיעור של 73% משכר המינימום, אלא אם כן הסכימו אותם עובדים לשינוי הוראות ההסכם או ויתרו על הזכויות המגיעות להם על פיו.

המשקם הודיעה כי תפעל לפי החלטת הנציבות.

(609128)

גביית אגרת יתר בשל פינוי באמבולנס לבית חולים רחוק

בנו בן השש של המתלונן נחבל בראשו וסבל מדימום. צוות מגן דוד אדום (להלן - מד"א) שהוזעק לבית המתלונן בישוב צורן המליץ לפנות את הילד לבית החולים באמבולנס ללא דיחוי. לשאלת הצוות לאן לפנותו השיבה אשת המתלונן כי היא מבקשת לפנות את בנה לבית החולים שניידר. לאחר הפינוי קיבל המתלונן דרישה לתשלום אגרה בסך 1,120 ש"ח, ובתשובה לפנייתו הסביר מד"א כי המרחק מביתו לבית החולים (הלוך ושוב) הוא כ-75 ק"מ, וכי סכום האגרה נקבע לפי מרחק זה.

המתלונן טען בתלונתו כי צוות מד"א לא מסר לאשתו שעבור הסעה לבית חולים רחוק תשלום אגרה גבוהה יותר מאשר עבור הסעה לבית חולים קרוב. לפיכך ביקש המתלונן לשלם את האגרה הנגבית עבור הסעה לבית החולים הקרוב ביותר לביתו.

מד"א מסר בתגובה על התלונה כי תעריפיו מוסדרים בתקנות מגן דוד אדום (אגרות הסעת חירום באמבולנס), התשס"ו-2006 (להלן - התקנות). לפי התקנות, שיעור האגרה נקבע לפי המרחק שעובר האמבולנס. עוד מסר, כי בעת הפינוי הצוות אינו יודע מה המרחק לבית החולים שאליו יבוצע הפינוי.

הנציבות פנתה בעניין למשרד הבריאות וביקשה לדעת מה עמדתו. בעקבות פנייתה הודיעה מנהלת תחום בכיר שירותי הצלה ועזרה ראשונה במשרד הבריאות למד"א כי מאחר שהצוות לא הודיע לאשתו של המתלונן שהפינוי לבית החולים שניידר יהיה כרוך בתשלום גבוה יותר, יש לחייב את המתלונן באגרה הקבועה בתקנות עבור הסעה לבית החולים הקרוב ביותר לביתו. המנהלת הוסיפה כי על מד"א ליידע את המטופלים כי התשלום עבור הפינוי נקבע לפי המרחק מבית החולים.

בעקבות כך הודיע מד"א לנציבות כי מנהל המרחב הנוגע לעניין התבקש להוציא הנחיה שלפיה, אם מטופל בוחר להתפנות לבית חולים שאינו הקרוב ביותר לביתו, על צוות האמבולנס להבהיר לו כי הוא יחויב באגרה גבוהה יותר. מד"א הוסיף כי

יחייב את המתלונן בסכום של 686 ש"ח, שהוא סכום האגרה עבור מרחק הנסיעה לבית החולים הקרוב ביותר לביתו.

ואולם, לפי התקנות, מי שמתגורר ביישוב המרוחק יותר מ-45 ק"מ (הלוך ושוב) מבית החולים הקרוב ביותר ("מרוחק אשפוז"), ומוסע בניידת לאותו בית חולים, יחויב באגרה בסכום אחיד, הנמוך מסכום האגרה המחושב לפי מרחק הנסיעה. המרחק בין ביתו של המתלונן ובין בית החולים הקרוב אליו ביותר גדול מהמרחק האמור, ולכן המתלונן הוא בגדר "מרוחק אשפוז".

נוכח הוראות התקנות ובעקבות התערבות נוספת של הנציבות ושל משרד הבריאות הודיע מד"א כי יחייב את המתלונן באגרה הקבועה בתקנות למרוחקי אשפוז וסכומה 554 ש"ח בלבד.

(610660)



אי-מסירת מידע להורה שאינו משמורן בעניין ילדו

המתלונן, גרוש ואב לשתי בנות, הנמצאות במשמורת גרושתו, פנה בתלונה על שבית הספר של מרכז החינוך העצמאי (להלן - המרכז) שבו לומדות בנותיו, אינו מוסר לו דיווחים סדירים על לימודיהן או כל מידע אחר הנוגע לפעילות בית הספר. המתלונן ציין לדוגמה את אי-שיתופו בפעילות בית הספר עם הגעת בתו לגיל מצוות.

המרכז השיב לנציבות כי הורה למנהלת בית הספר כי אם יפנה אליה המתלונן בטלפון, יש למסור לו כל מידע שיבקש ושהוא זכאי לקבלו.

על פי חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, התשכ"ב-1962 (להלן - החוק), שני ההורים הם האפוטרופסים הטבעיים של ילדיהם הקטינים, והם מחויבים וזכאים לדאוג לצורכיהם ובכלל זה לחינוכם וללימודיהם. כחלק מזכות זו, כל הורה, גם אם אינו ההורה המשמורן, זכאי לקבל כל מידע חינוכי בעניין ילדו.

כדי להבטיח את מסירת המידע האמור נקבע בסעיף 18(ב) לחוק, כנוסחו במועד הגשת התלונה, כי "גוף המנוי בתוספת ומחויב על פי הוראות כל דין למסור מידע בכתב להורה בעניין ילדו הקטין, וקיבל מהורהו של הקטין הודעה בכתב על רצונו לקבל עותק מהמידע בנפרד מהמידע שנמסר להורהו האחר של הקטין, ימסור את המידע גם לאותו הורה". ההוראה האמורה חלה על מוסדות החינוך, ובכלל זה גם מוסדות החינוך של המרכז.

זאת ועוד, בחוזר מנכ"ל משרד החינוך מדצמבר 2010 בנושא הקשר בין בית הספר ובין הורים פרודים או גרושים, החל על כל המגזרים והזרמים, נקבע בין השאר כי על מחנך הכיתה לשמור על קשר ישיר עם שני ההורים לשם קבלה ומסירה של מידע בכל הנושאים הקשורים לתפקוד הילד בבית הספר, ונקבעו הנושאים שעליהם מחויב בית הספר למסור מידע בכתב לשני ההורים, אם ההורה שאינו משמורן הגיש בקשה לקבל מידע כאמור. לפי החוזר, על המחנך להזמין את שני ההורים הגרושים

לשיחת היכרות, ואם הדבר אינו מתאפשר, עליו לזמן כל אחד מהם בנפרד. עליו גם לסכם עם שני ההורים את דרכי העברת המידע בכתב ובעל פה. כמו כן נאמר בחוזר כי חשוב ששני ההורים יקבלו מידע על השתתפות ילדם בפעילויות מיוחדות "כגון טיולים או פעילויות במסגרת ייחודית וחברתית".

נוכח האמור, ומאחר שהמתלונן ביקש מבית הספר בכתב לקבל כל מידע בעניין בנותיו, קבעה הנציבות שאין די במתן האפשרות למתלונן לפנות בטלפון למנהלת בית הספר, כדי לקיים את הוראות החוק וחוזר המנכ"ל שצוינו לעיל.

הנציבות הודיעה למרכז כי עליו להנחות את מנהלת בית הספר ואת מחנכות הכיתות שבהן לומדות בנותיו של המתלונן, למסור למתלונן ביזמתן את כל המידע שמקבלת אמן של הבנות לגביהן, בלי שהמתלונן יידרש לפנות בכל פעם לבית הספר כדי לקבל את המידע. אשר לאספות הורים, אם בשל אופיו של בית הספר אין זה מקובל שאבות ישתתפו באספות אלה, על בית הספר למסור למתלונן את כל המידע שנמסר בהן בפגישה אישית או בכל דרך אחרת שתיקבע עמו.

המשנה למנכ"ל המרכז הורה למנהלי בתי הספר לפעול לפי החלטת הנציבות בנוגע לכל הורה פרוד או גרוש שיבקש לקבל מידע חינוכי הנוגע לילדיו.

(706629)

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

67

דרישה שלא כדין לתשלום חוב

המתלונן, נכה בן 83, קיבל מעמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר) בשנת 2011 מכתב ובו נדרש לשלם לה 1,000 ש"ח, שלטענתה היה חייב לה.

לדברי המתלונן, הודיעה לו עמידר כי החוב הוא בגין עבודות זיפות גג שנעשו בינואר 2008 בבניין שאחת הדירות בו הייתה בבעלותו.

המתלונן ציין כי ביולי 2008 שילם לעמידר, על פי דרישתה, סכום של 750 ש"ח עבור עבודות זיפות אלה, ולכן לא ברור לו מדוע פנתה אליו עמידר שוב בעניין זה.

בתגובתה על התלונה ציינה עמידר כי אין בידה מסמכים כלשהם המעידים כי המתלונן שילם את החוב בשנת 2008. עם זאת, הודיעה עמידר כי נוכח גילו של המתלונן ונכותו יועבר הטיפול בנושא לוועדת החריגים שלה, וזו תחליט אם לבטל את הדרישה לתשלום החוב.

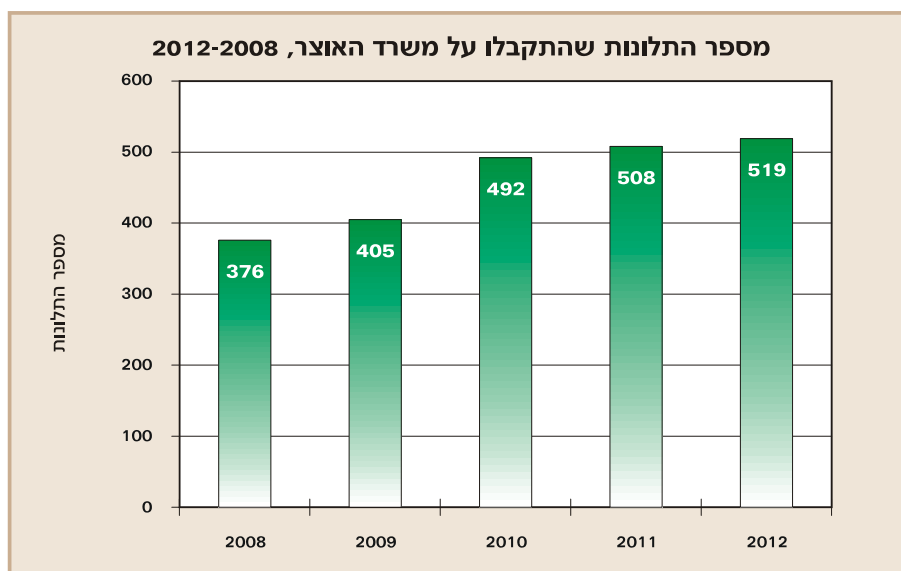
בעקבות התערבות נוספת של הנציבות הודיעה עמידר כי דרישת התשלום מהמתלונן נשלחה בשוגג, בשל טעות אנוש ולפיכך היא בוטלה. עמידר התנצלה לפני המתלונן על הטעות.

(613034)

נתוני התלונות על משרדי ממשלה

70	 משרד האוצר
72	 משרד המשפטים
74	 משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים
76	 משרד הבריאות
78	 משרד החינוך
80	 משרד הבינוי והשיכון
82	 משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
84	 משרד הביטחון
86	 משרד ראש הממשלה
88	 משרד הפנים
90	 משרד הרווחה והשירותים החברתיים

משרד האוצר



מרבית התלונות על משרד האוצר היו על הגופים האלה (המספר בסוגריים מציין את מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף): רשות המסים בישראל (302), אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון (90) והרשות לזכויות ניצולי השואה (46).

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד האוצר בשנת 2012

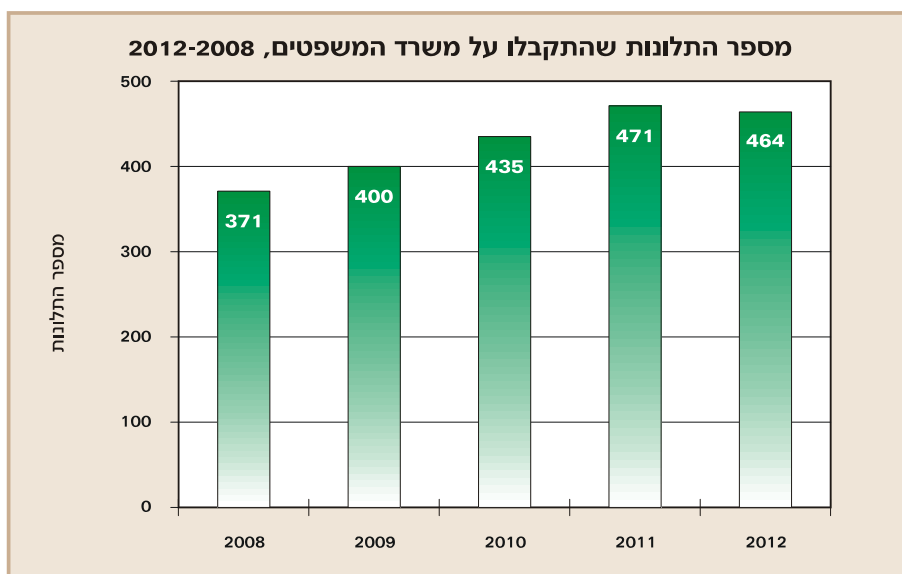
- השירות לציבור
- ליקויים בגביית חובות מס ובביצוע החזרי מס

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד האוצר בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
555			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
73	144	338	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		223 66%	115 34%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד האוצר ראו תלונות 1-6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה" (עמ' 143), וכן תלונות 1-2 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 191).

משרד המשפטים



בתלונות על משרד המשפטים נכללות בין השאר תלונות על הגופים האלה (המספר בסוגריים מציין את מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף): הלשכות לסיוע משפטי (129), אגף האפטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי (49), פרקליטות המדינה (45) ורשות התאגידים (40).

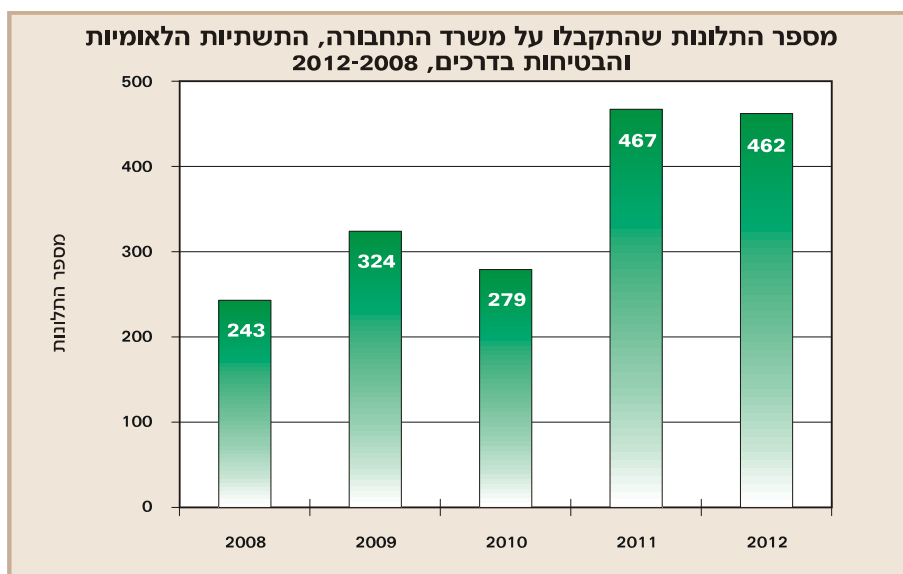
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד המשפטים בשנת 2012

- השירות לציבור
- הטיפול בבקשות לסיוע משפטי והשירות הניתן למקבלי הסיוע
- הפיקוח על נותני שירותים, כגון אפטרופוסים, כונסי נכסים ועורכי דין
- הטיפול בהליכי חקירה, בהגשות ערר ובהליכים משפטיים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד המשפטים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
524			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
163	176	185	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		159 86%	26 14%

משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים



207 מהתלונות היו על אגף הרישוי במשרד.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים בשנת 2012

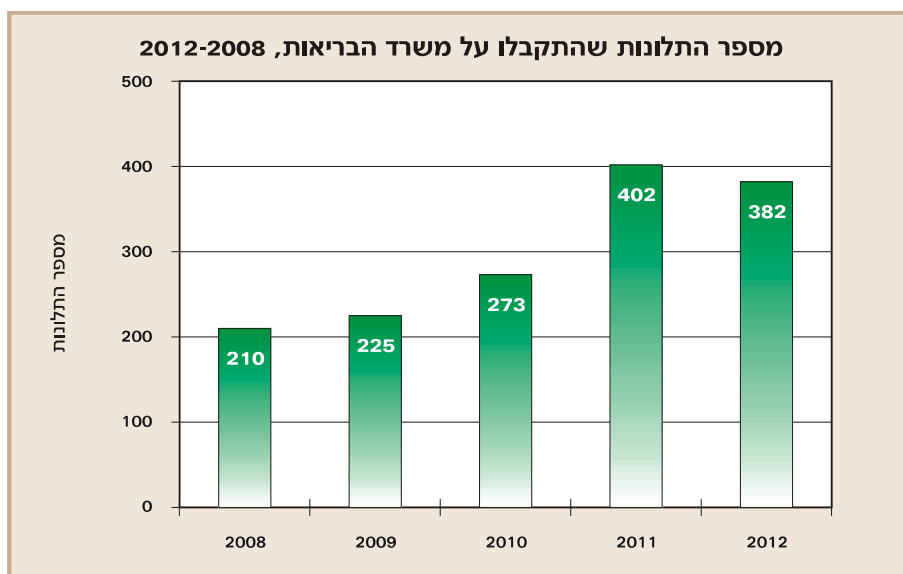
- השירות לציבור
- ליקויים במתן רישיונות נהיגה ורישיונות רכב
- הפיקוח על התחבורה הציבורית

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד התחבורה, התשתיות
הלאומיות והבטיחות בדרכים בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
510			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
57	154	299	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		164 54.8%	135 45.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד התחבורה ראו תלונה 13 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 217).

משרד הבריאות



34 מהתלונות על משרד הבריאות היו תלונות שעניינן המכון הרפואי לבטיחות בדרכים.

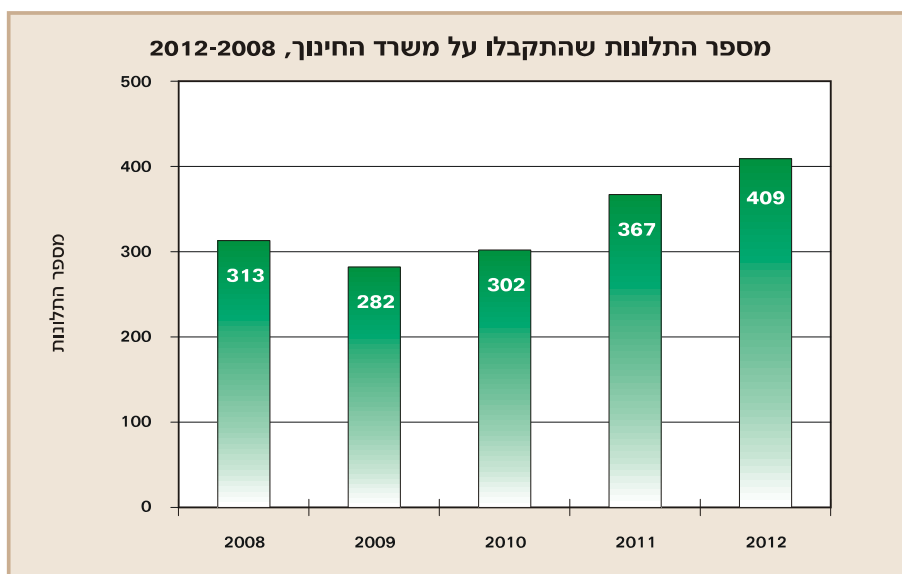
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבריאות בשנת 2012

- השירות לציבור
- קבלת שירותים רפואיים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבריאות בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
456			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
131	124	201	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		159 79%	42 21%

משרד החינוך



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד החינוך בשנת 2012

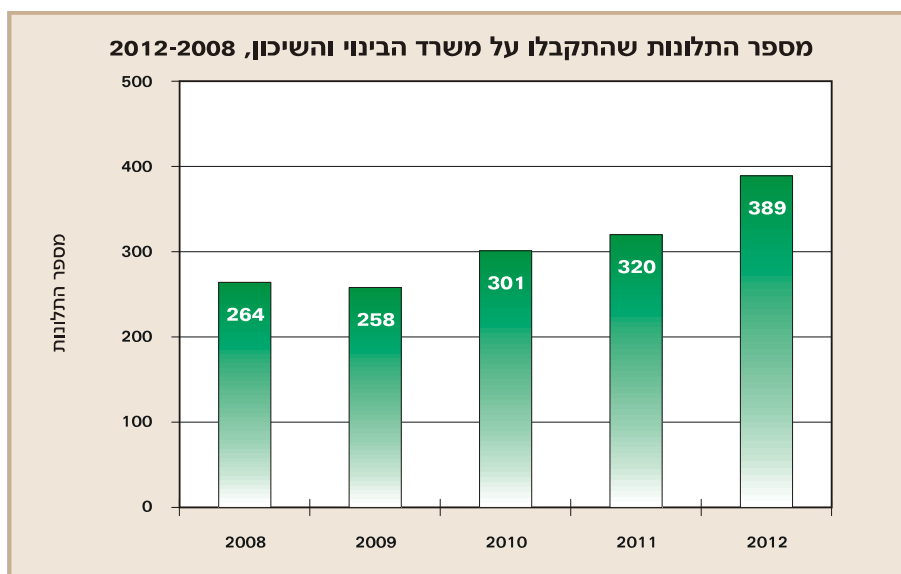
- השירות לציבור
- רישום לבתי ספר והעברה מבית ספר אחד לאחר
- סדרי השהות בבתי הספר והפיקוח על בתי הספר
- תשלומי הורים ותשלומים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד החינוך בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
451			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
56	219	176	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		119 67.6%	57 32.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד החינוך ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" בעמ' 169, וכן תלונות 4-9 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 199).

משרד הבינוי והשיכון



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2012

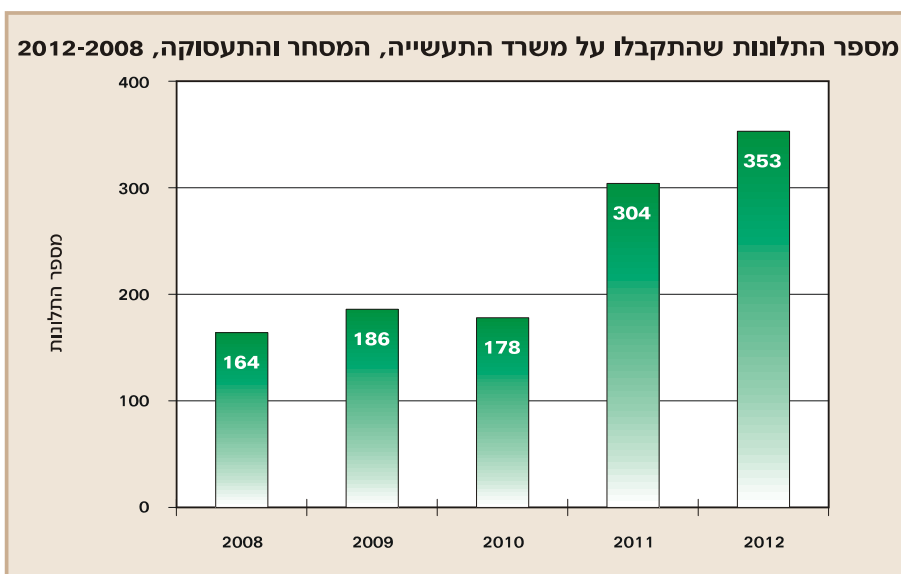
- הזכאות לסיוע בשכר דירה
- הדיור הציבורי

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
443			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
21	106	316	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		299 94.6%	17 5.4%

על טיפול הנציבות בתלונה על משרד הבינוי והשיכון ראו תלונה 3 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 157).

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה



30 מהתלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה הן תלונות שעניינן רשם האגודות השיתופיות, ו-20 מהתלונות הן תלונות שעניינן המועצה הישראלית לצרכנות.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בשנת 2012

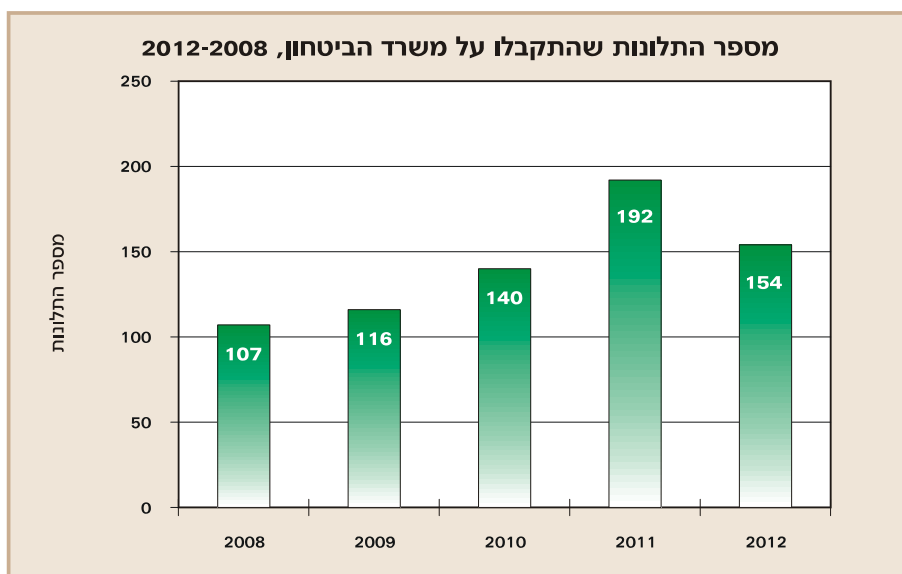
- השירות לציבור
- רישום למעונות יום ומשפחתונים וקביעת דרגת ההנחה בשכר הלימוד
- רישוי מקצועי

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
315			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
35	111	169	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		105 62%	64 38%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה ראו תלונה 2 בפרק "אי-מתן הודעות על זכות ערר או ערעור" (עמ' 162), וכן תלונה 14 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 219).

משרד הביטחון



100 מהתלונות על משרד הביטחון היו תלונות שעניינן אגף שיקום נכים במשרד.

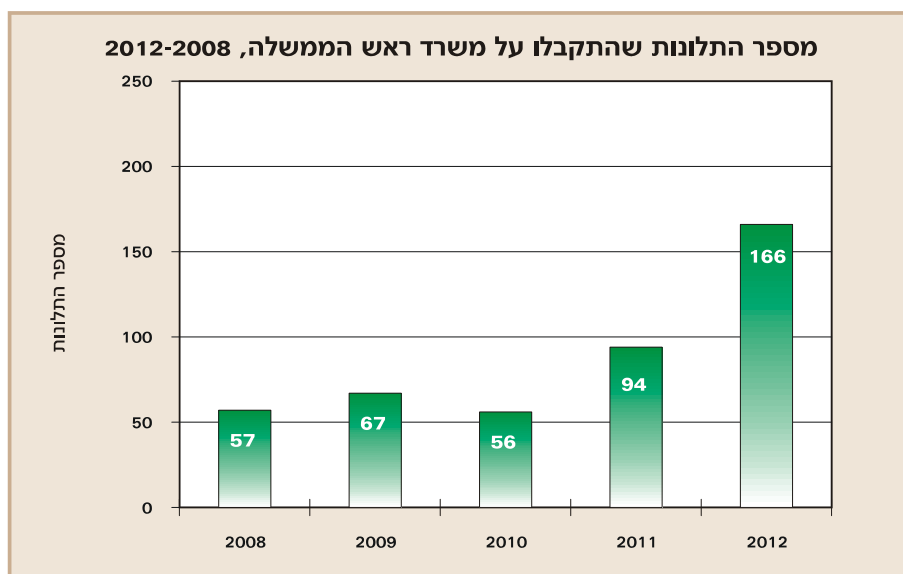
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הביטחון בשנת 2012

- השירות לציבור
- הסיוע לנכי צה"ל

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הביטחון בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
177			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
23	54	100	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		58 58%	42 42%

משרד ראש הממשלה



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2012

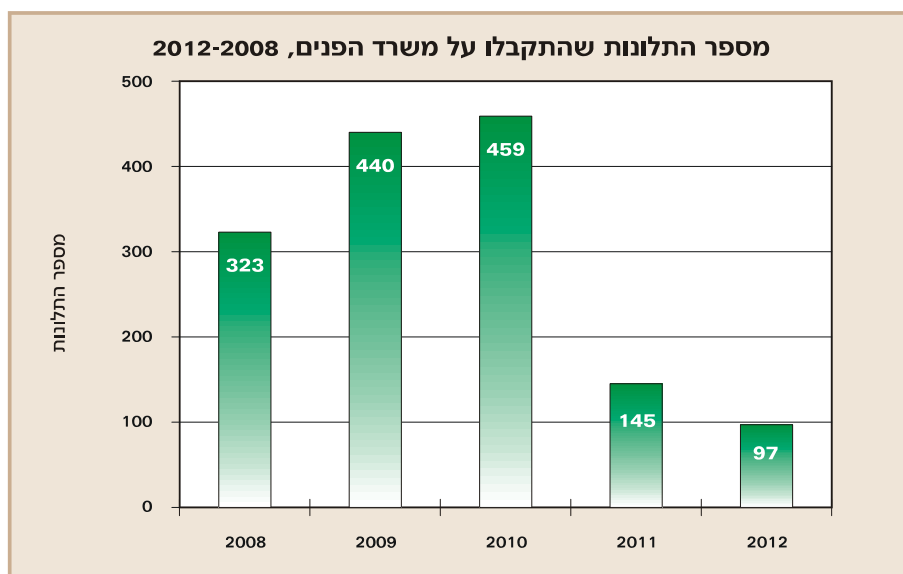
- מניעת תושבי הרשות הפלסטינית מלהיכנס לארץ
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
172			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
20	86	66	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		51 77.3%	15 22.7%

על טיפול הנציבות בתלונה על משרד ראש הממשלה - הרבנות הראשית, ראו בפרק
"תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 170).

משרד הפנים



* עד שנת 2011 נכללו בנתוני התלונות על משרד הפנים תלונות שהתקבלו בעניינה של רשות האוכלוסין וההגירה. משנת 2012 מצוינים הנתונים הנוגעים לתלונות שהוגשו על הרשות בנפרד (בעמ' 102).

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הפנים בשנת 2012

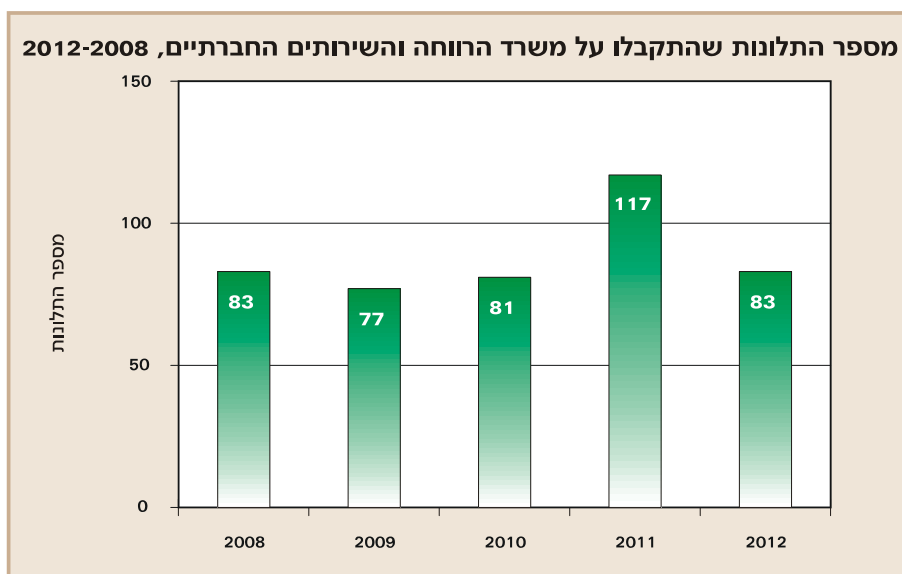
- השירות לציבור
- ענייני תכנון ובנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הפנים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
118			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
42	36	40	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		29 72.5%	11 27.5%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד הפנים ראו תלונה 10 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 211).

משרד הרווחה והשירותים החברתיים



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הרווחה והשירותים החברתיים בשנת 2012

- הפיקוח על המעונות ועל העזרה הסוציאלית שנותנות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות
- השירות לציבור

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הרווחה והשירותים
החברתיים בשנת 2012**

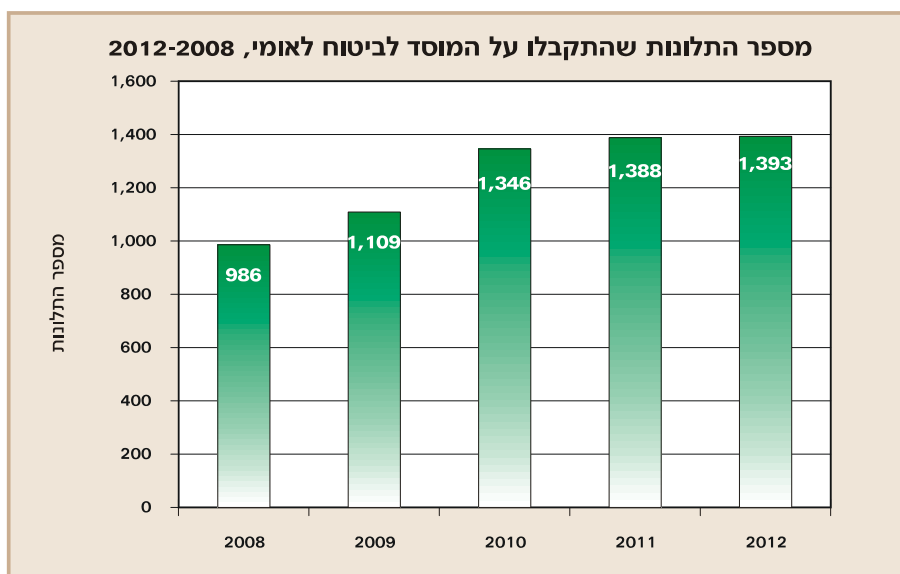
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
103			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
18	31	54	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		41 75.9%	13 24.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 11-12 בפרק "תיאור הטיפול במבחר
תלונות" (עמ' 213).

נתוני התלונות על מוסדות מדינה

94	 המוסד לביטוח לאומי
96	 משטרת ישראל
98	 צבא ההגנה לישראל (צה"ל)
100	 רשות השידור
102	 רשות האוכלוסין וההגירה
104	 רשות האכיפה והגבייה
106	 מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
108	 מינהל מקרקעי ישראל
110	 שירות בתי הסוהר
112	 שירות התעסוקה

המוסד לביטוח לאומי



הנושאים העיקריים של התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2012

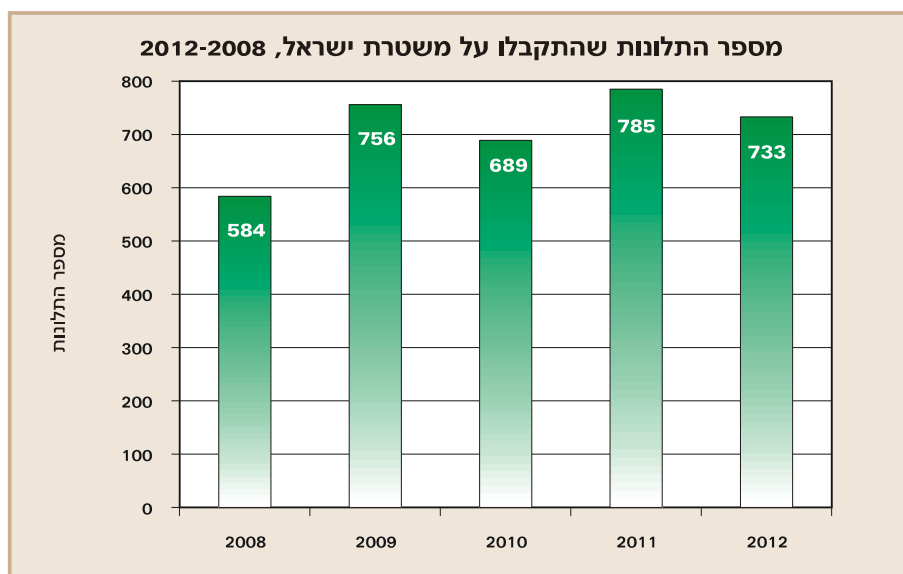
- הזכאות לגמלאות
- גבייה החובות של המוסד והליכי ההוצאה לפועל שהמוסד נוקט לשם כך
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
1,640			
נושאים שגורמו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
178	611	851	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		690	161
		81.1%	18.9%

על טיפול הנציבות בתלונות על המוסד לביטוח לאומי ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 171), וכן תלונות 2 ו-15-22 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 195 ועמ' 229).

משטרת ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על משטרת ישראל בשנת 2012

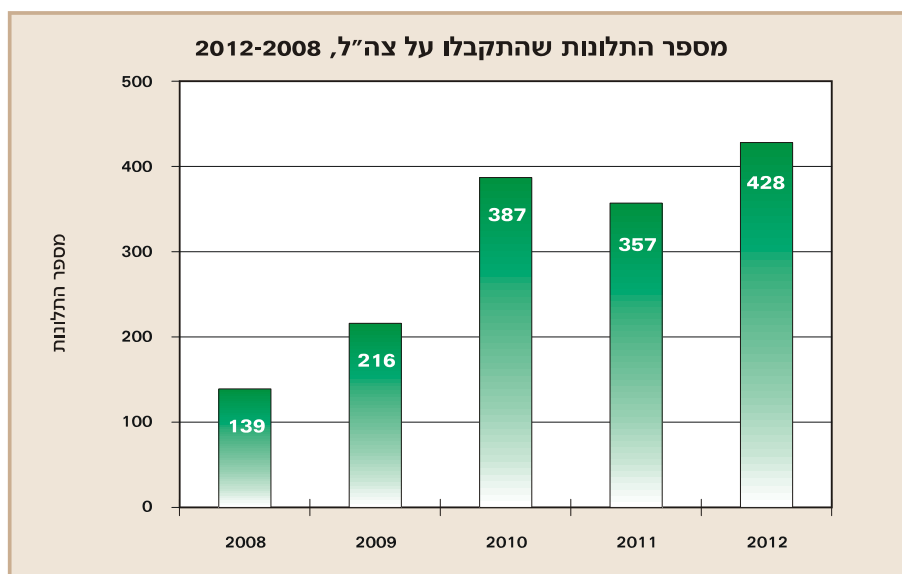
- השירות לציבור
- ליקויים בהליכי חקירה
- תעבורה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משטרת ישראל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
809			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
137	300	372	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		229 61.6%	143 38.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על משטרת ישראל ראו תלונות 27-29 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 253).

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)



הנושאים העיקריים של התלונות על צה"ל בשנת 2012

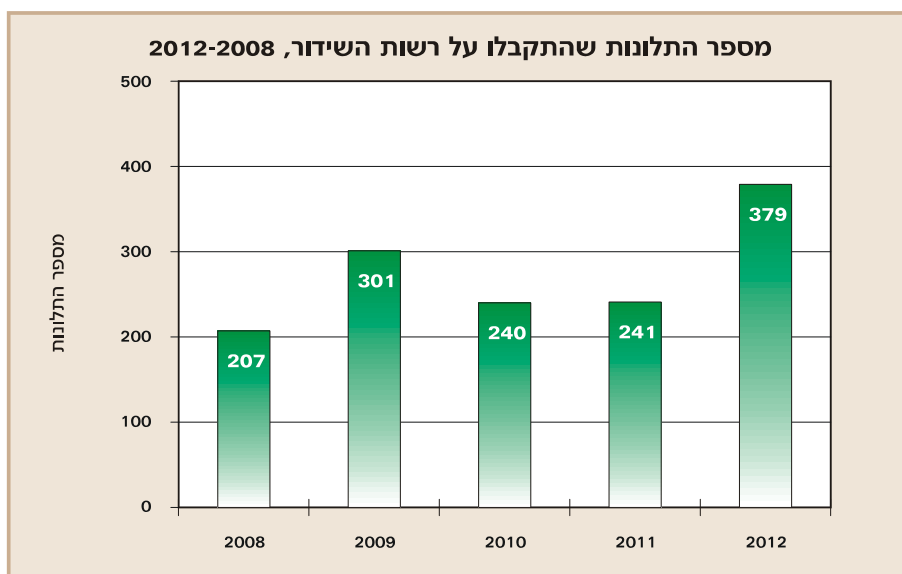
- הגיוס וקבלת פטור משירות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על צה"ל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
450			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
59	113	278	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		184 66.2%	94 33.8%

על טיפול הנציבות בתלונות על צה"ל ראו תלונה 30 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 261).

רשות השידור



הנושאים העיקריים של התלונות על רשות השידור בשנת 2012

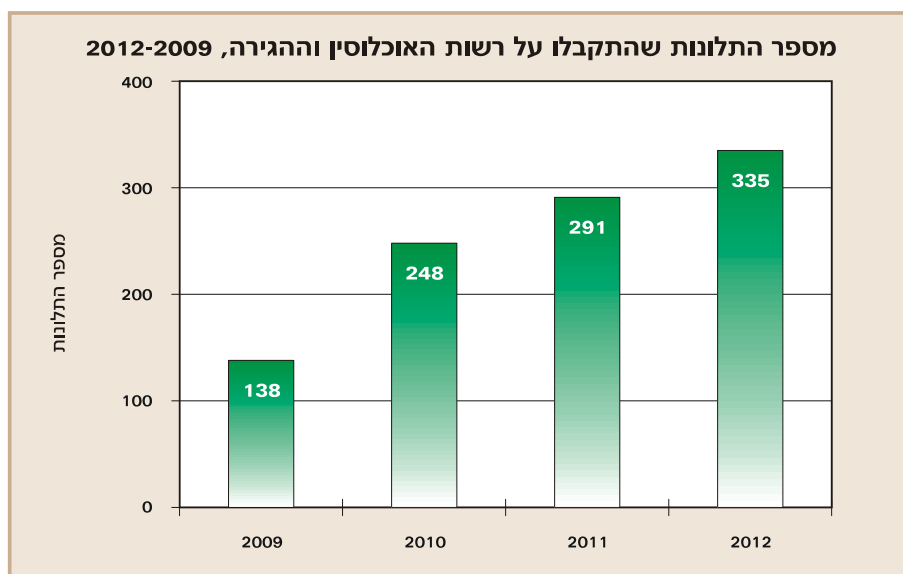
- החיוב באגרת טלוויזיה
- ליקויים בגביית האגרה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות השידור בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
415			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
46	121	248	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		119 48%	129 52%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות השידור ראו תלונות 36-38 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 273).

רשות האוכלוסין וההגירה



* רשות האוכלוסין וההגירה הוקמה בשנת 2008 כיחידת סמך עצמאית, לפי החלטת ממשלה, והחלה לפעול באותה שנה באופן מדורג. הנתונים המובאים כאן בדבר התלונות שהתקבלו על הרשות הם אפוא משנת 2009 ואילך.

הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה בשנת 2012

- השירות לציבור
- אזרחות ואשרות

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה
בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
368			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
20	185	163	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		132 81%	31 19%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האוכלוסין וההגירה ראו בפרק "תלונות
שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 173), וכן תלונות 31-32 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 263).

רשות האכיפה והגבייה



* בינואר 2009 הופרדו מערכות ההוצאה לפועל וגביית הקנסות מהנהלת בתי המשפט והפכו ליחידת סמך עצמאית. הנתונים לשנת 2008 המצוינים בתרשים משקפים את מספרן הכולל של התלונות על לשכות ההוצאה לפועל ועל המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

בתלונות על רשות האכיפה והגבייה נכללו 134 תלונות שעניינן לשכות ההוצאה לפועל ו-76 תלונות שעניינן המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2012

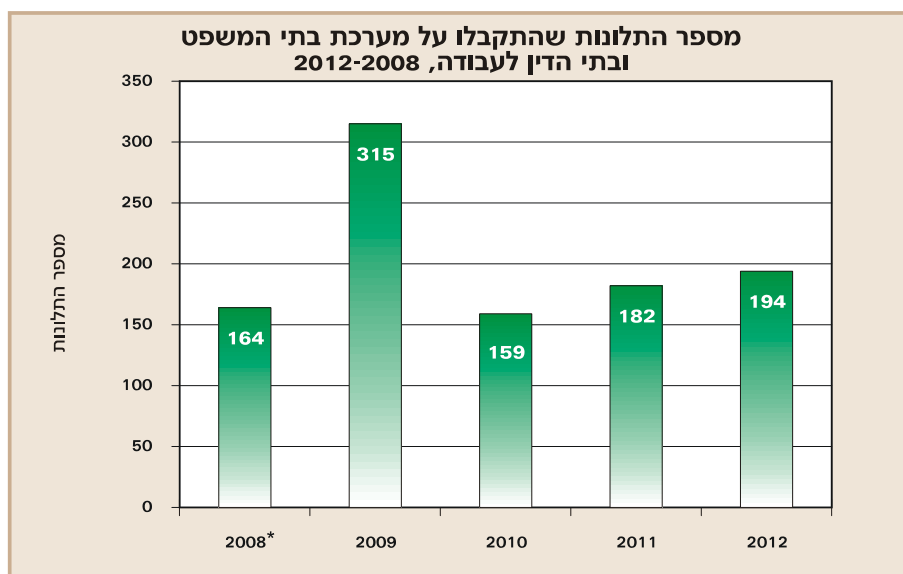
- הליכי גבייה והוצאה לפועל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
252			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
99	64	89	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		72 80.9%	17 19.1%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האכיפה והגבייה ראו תלונות 33-34 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 267).

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה



* בתלונות על מערכת בתי המשפט שהתקבלו בשנת 2008 נכללות גם תלונות על לשכות ההוצאה לפועל ועל המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, אשר עד ינואר 2009 נכללו בתלונות על הנהלת בתי המשפט.

הנושאים העיקריים של התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2012

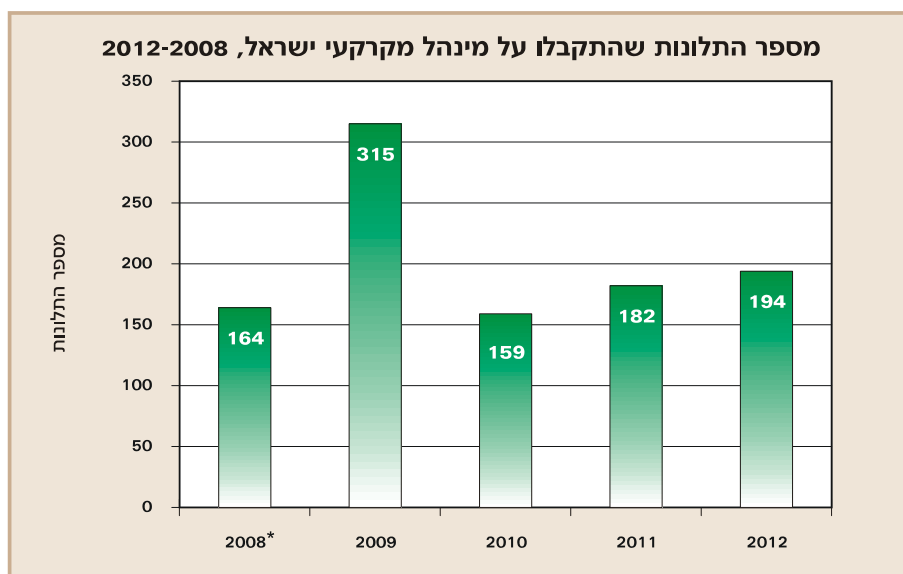
- הליכי דיון והחלטות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
237			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
130	50	57	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		39 68.4%	18 31.6%

על טיפול הנציבות בתלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה ראו תלונה 6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה" (עמ' 150), בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 172), וכן תלונות 25-26 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 249).

מינהל מקרקעי ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על מינהל מקרקעי ישראל בשנת 2012

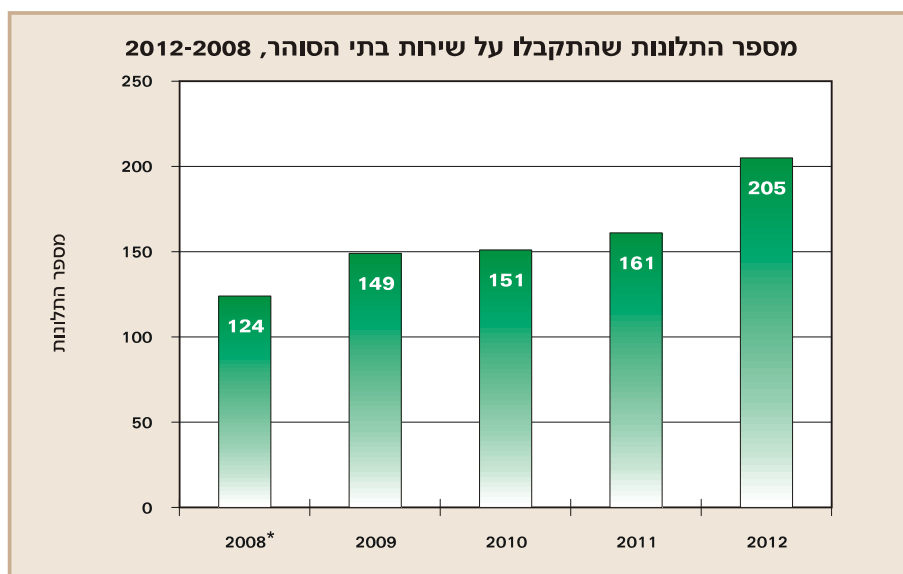
- השירות לציבור
- הקצאת קרקעות והתנאים להעברת הזכויות בהן
- תשלום דמי חכירה ותשלומים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מינהל מקרקעי ישראל בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
229			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
37	102	90	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		64 71.1%	26 28.9%

על טיפול הנציבות בתלונות על מינהל מקרקעי ישראל ראו תלונות 23-24 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 245).

שירות בתי הסוהר



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2012

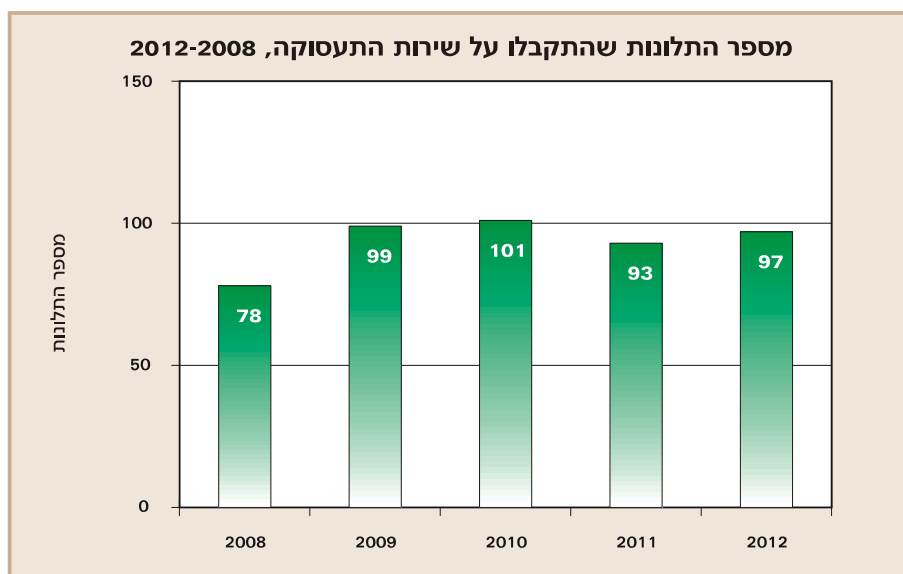
- תנאי הכליאה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
188			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
13	78	97	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		84 86.6%	13 13.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על שירות בתי הסוהר ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 176), וכן תלונות 39-41 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 279).

שירות התעסוקה



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2012

- הטיפול בדורשי עבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2012

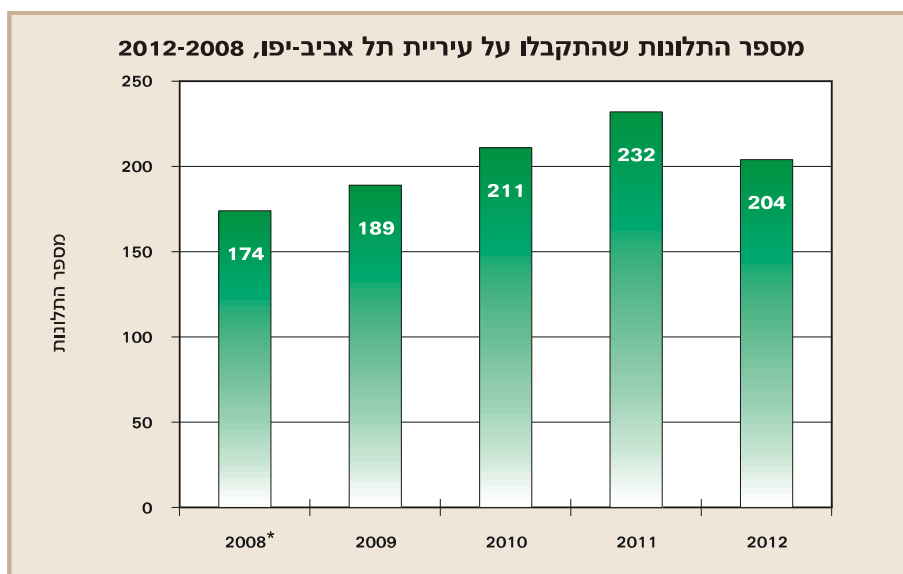
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
112			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
24	45	43	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		37 86.0%	6 14.0%

על טיפול הנציבות בתלונות על שירות התעסוקה ראו תלונה 42 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 285).

נתוני התלונות על גופי השלטון המקומי

116	עיריית תל אביב-יפו
118	עיריית ירושלים
120	עיריית באר שבע
122	עיריית חיפה
124	עיריית לוד
126	מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ

עיריית תל אביב-יפו



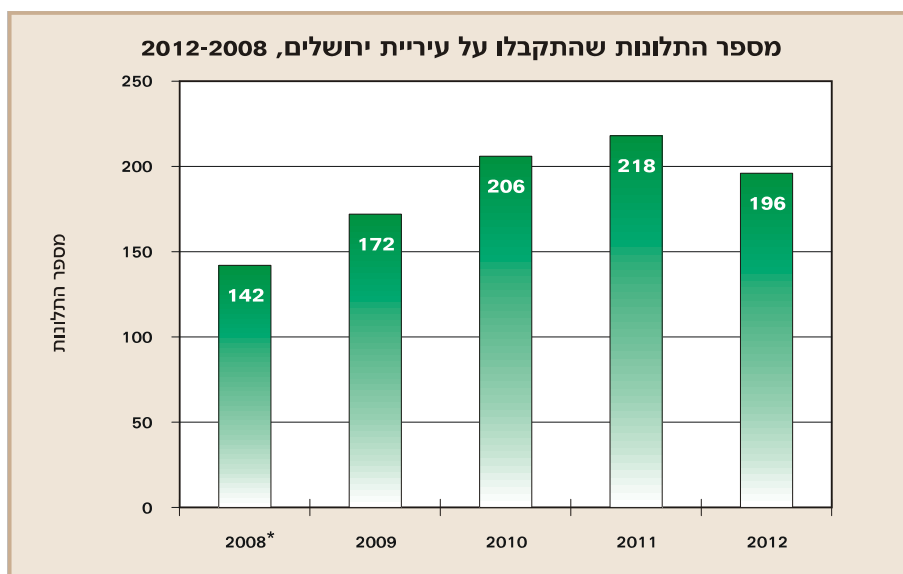
הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2012

- הטיפול במטרדים סביבתיים
- השירות לציבור
- גביית חובות
- דוחות חניה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
235			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
59	80	96	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		81 84.4%	15 15.6%

עיריית ירושלים



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2012

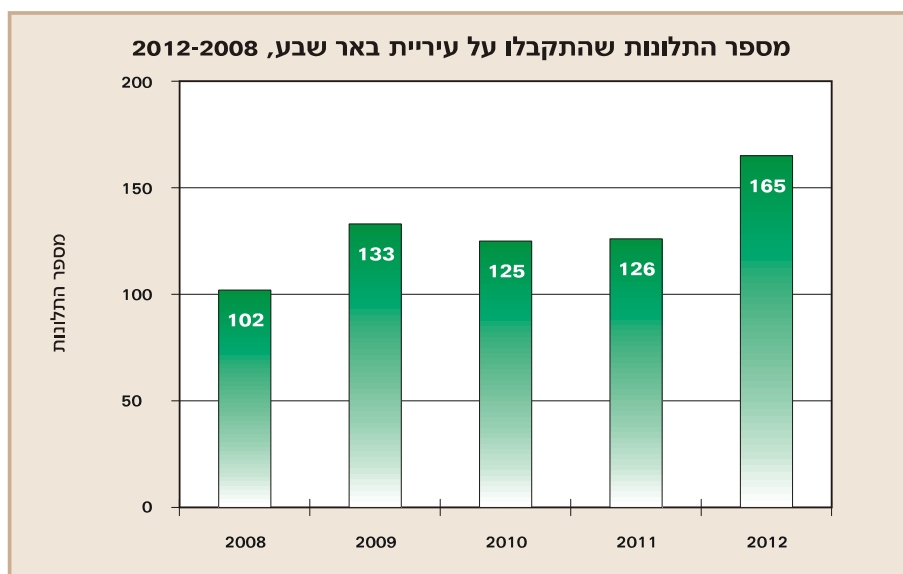
- השירות לציבור
- הפיקוח על הבנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
226			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
36	94	96	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		60 62.5%	36 37.5%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית ירושלים ראו תלונה 1 בפרק "אי-מתן הודעה על זכות ערר או ערעור (עמ' 161), וכן תלונה 56 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 329).

עיריית באר שבע



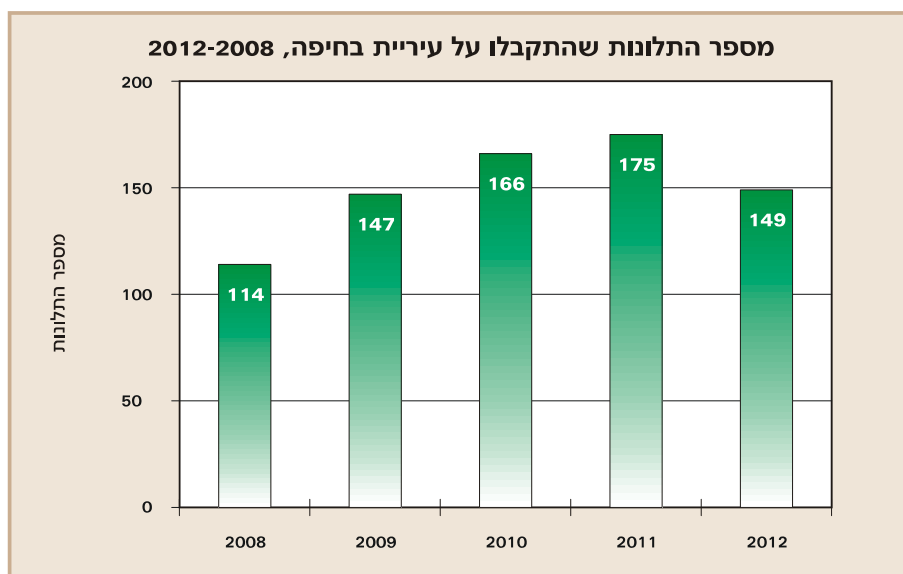
הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2012

- מסים ואגרות
- תפקודה של הלשכה לשירותים חברתיים
- דוחות חניה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
186			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
22	56	108	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		84 77.8%	24 22.2%

עיריית חיפה



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית חיפה בשנת 2012

- הפיקוח על הבנייה
- מסים ואגרות
- הטיפול במפגעים
- דוחות חניה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית חיפה בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
166			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
28	76	62	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		45 72.6%	17 27.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית חיפה ראו תלונה 59 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 339).

עיריית לוד



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית לוד בשנת 2012

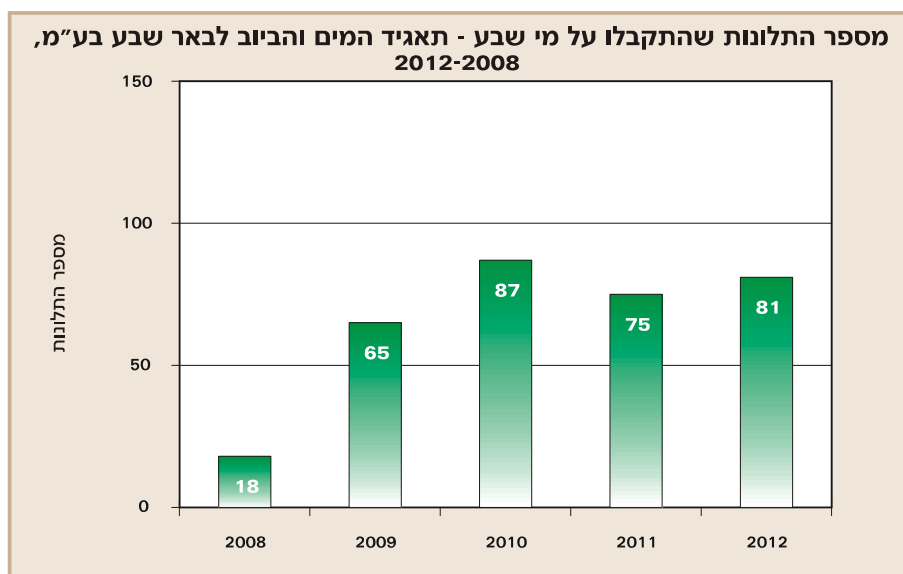
- הפיקוח על הבנייה
- הטיפול במפגעים
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית לוד בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
141			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
17	59	65	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		34 52.3%	31 47.7%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית לוד ראו תלונות 51-52 בפרק "תיאור
הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 317).

מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על מי שבע - תאגיד המים והביוב לבאר שבע בע"מ בשנת 2012

- תשלומי מים
- השירות לציבור
- גביית חובות

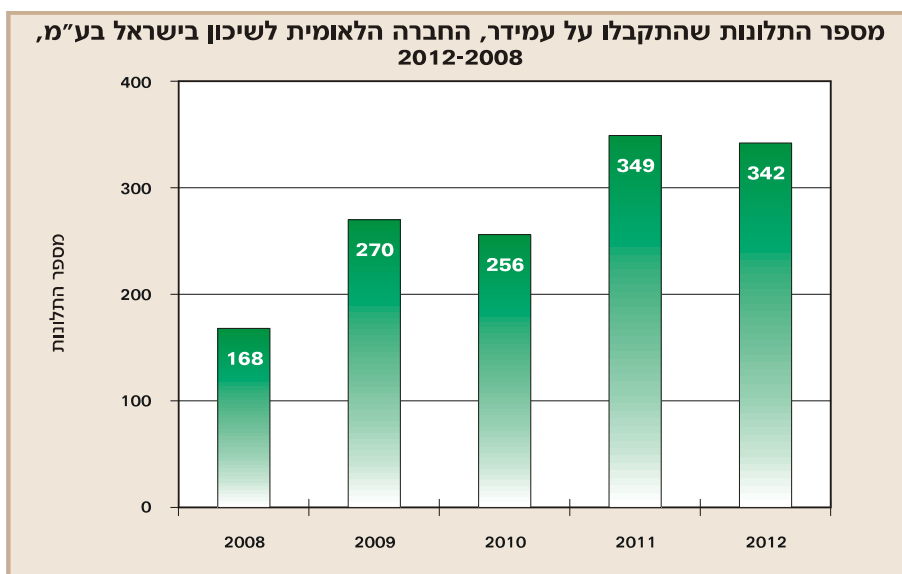
**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מי שבע - תאגיד המים
והביוב לבאר שבע בע"מ בשנת 2012**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
110			
נושאים שנדרחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
3	34	73	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		53 72.6%	20 27.4%

נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

130	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
132	חברת דואר ישראל בע"מ
134	שירותי בריאות כללית
136	חברת החשמל לישראל בע"מ
138	אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2012

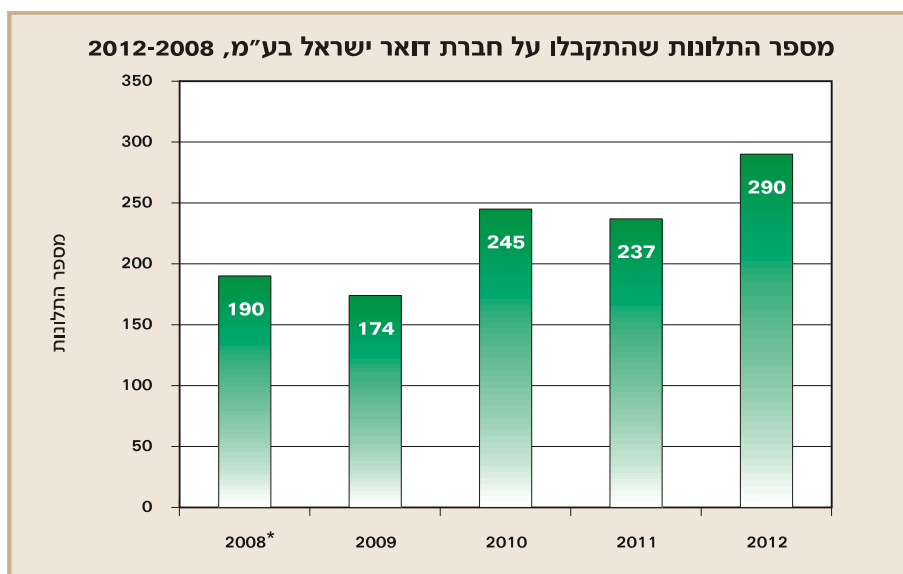
- תחזוקת מבנים
- גביית חובות

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
404			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
26	143	235	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		191	44
		81.3%	18.7%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת עמידר ראו תלונה 3 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 157), וכן תלונה 67 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 361).

חברת דואר ישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2012

- ליקויים בחלוקת דואר
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
312			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
32	154	126	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		65 51.6%	61 48.4%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת דואר ישראל בע"מ ראו תלונה 62 בפרק
"תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 351).

שירותי בריאות כללית



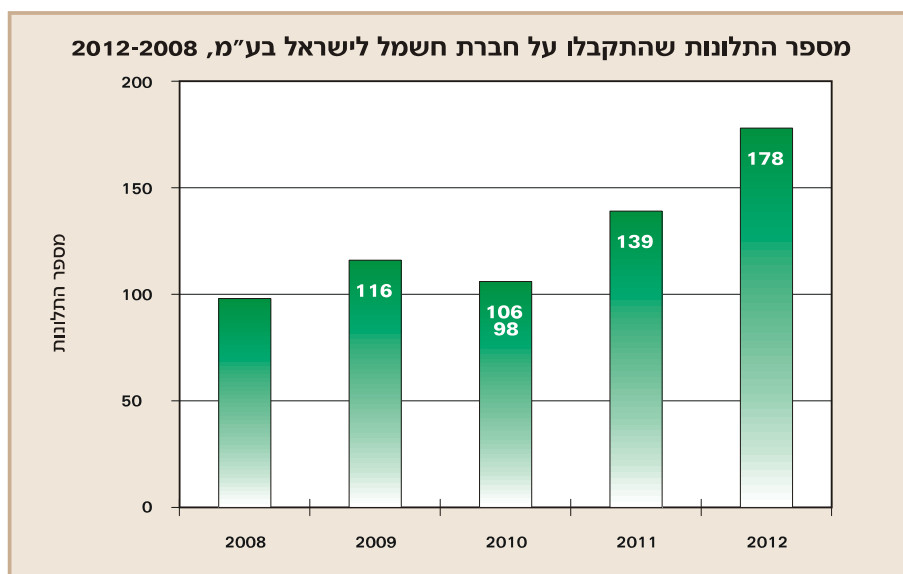
הנושאים העיקריים של התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2012

- הזכאות לשירותי הבריאות לפי סל הבריאות
- הטיפול הרפואי הניתן במסגרת שירותי הבריאות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
257			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
51	81	125	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		97 77.6%	28 22.4%

חברת החשמל לישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2012

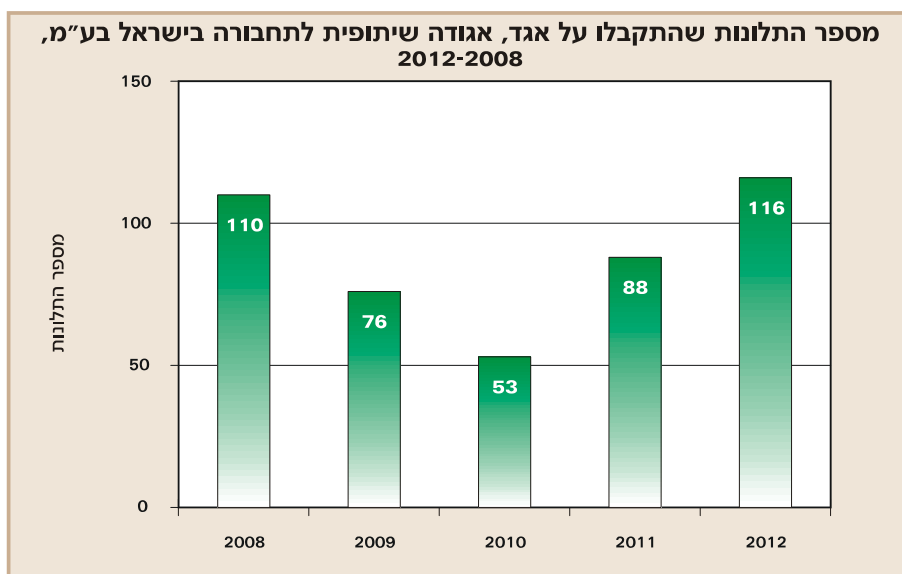
- קביעת תעריפי החשמל ושירותי אספקת החשמל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
180			
נושאים שגורמו להסגרת	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
21	65	94	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		73 77.7%	21 22.3%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת החשמל ראו תלונה 63 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות" (עמ' 353).

אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ בשנת 2012

- סדרי התחבורה הציבורית ותעריפיה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ בשנת 2012

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
138			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
31	59	48	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		34 70.8%	14 29.2%

תלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה

הטיפול בתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה

נציבות תלונות הציבור מטפלת מדי שנה בשנה בתלונות רבות שעניינן זכויות ניצולי השואה. חוקים, תקנות והוראות נוהל רבים נועדו להקנות לאנשים אלה זכויות והטבות שיבטיחו להם מחיה בכבוד, זאת בהתחשב בסבל שחווי, בגילם המתקדם ובחוב שחבה להם החברה הישראלית.

זכויותיהם של ניצולי השואה מוסדרות בהוראות חוק נכי המלחמה בנאצים, התשי"ד-1954, בחוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, בחוק הטבות לניצולי שואה, התשס"ז-2007, ועוד. כמו כן, מוסדרות זכויותיהם של הניצולים בהחלטות ממשלה שונות שניתנו בעניין ובהנחיות מינהליות.

תלונותיהם של ניצולי השואה עוסקות בעיקר בעיכוב הטיפול בפניותיהם להכיר בהם כניצולי שואה, ועקב כך בעיכוב בנתינת ההטבות הנובעות מהכרה זו, כגון גמלה חודשית, דמי הבראה שנתיים, הנחה בתשלום על תרופות הכלולות בסל הבריאות, הנחה בתשלום הארנונה, פטור מאגרת טלוויזיה והנחה בתשלום חשבון החשמל. ניצולי השואה מלינים על עיכוב הטיפול בפניותיהם לרשויות, על טיפול שגוי ולא מקצועי ועל נוקשות בטיפול.

בדוח ביקורת מיוחד שפורסם בשנת 2007 בעניין הסיוע הניתן לניצולי השואה נכתב כך:

"רשויות המדינה חייבות לנהוג ברוחב לב, באנושיות ובפתיחות ולפעול בנפש חפצה, מתוך רצון להקל את סבלם של ניצולי השואה. הדעת אינה סובלת שחסמים בירוקרטיים יעכבו את הטיפול בניצולים אלו, שעברו שבעת מדורי גיהנום בשואה הנוראה שהתחוללה לעם היהודי באירופה ובארצות נוספות.

חובה ראשונה במעלה עלינו, כמדינה וכחברה, לדאוג לניצולי השואה בשנות חייהם האחרונות, כשמספרם מתמעט מדי יום ביומו. מצב בריאותם של חלק נכבד מתוכם חמור ומעורר דאגה קשה"¹.

1 מבקר המדינה, דוח ביקורת על הסיוע לניצולי שואה (2007), במבוא לדוח; ראו בעניין זה גם מבקר המדינה, דוח שנתי 60 (2010), עמ' 195-216.

נוכח גילם של ניצולי השואה נכונים דברים אלה כיום ביתר שאת, ולפיכך שמה הנציבות דגש מיוחד בטיפול בתלונותיהם של הניצולים, ועושה ככל יכולתה כדי לסייע להם, לזרז את טיפול הרשויות בעניינם ולקדם את מימוש זכויותיהם.

דוגמאות לתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה²

הרשות לזכויות ניצולי השואה

1. היעדר טיפול בבקשות של ניצולי שואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט

בירור תלונות שהגישו שני ניצולי שואה על הרשות לזכויות ניצולי השואה (להלן - הרשות) העלה כי כאשר מתקיים בעניינו של ניצול שואה הליך משפטי שהרשות היא צד לו, מעבירה הרשות את תיקו של הניצול לבית המשפט. מאחר שתיקי הרשות אינם ממוחשבים, הרשות אינה מטפלת ביתר בקשתיו של הניצול עד לסיום ההליך המשפטי בעניינו והחזרת התיק אליה. להלן תיאורן של שתי תלונות בעניין זה:

1. המתלונן, עורך דין, ביקש מהרשות להכיר במרשו, יוצא לוב, כניצול שואה. במסגרת בקשתו פנה המתלונן לרשות וביקש לצלם את תיקו של הניצול, ובו תביעתו משנת 2001 להכיר בו כניצול שואה. ואולם כל פניותיו הושבו ריקם בטענה שהתיק נמצא בבית המשפט ולא ניתן לצלמו.

לאחר שפניות המתלונן לא נענו במשך כשנה וחצי, וכדי שתשלומי התגמולים המגיעים למרשו לא יעוכבו עוד, ביקש המתלונן מהרשות להכיר במרשו כניצול שואה לכל הפחות מאפריל 2010, אף שאת תביעתו הראשונה בעניין זה הגיש כאמור הניצול עוד בשנת 2001. המתלונן הסתמך בבקשתו על החלטה עקרונית שקיבלה הרשות בשנת 2010 להכיר בזכאותם של ניצולי השואה יוצאי לוב לתגמולים על פי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, בלי לקיים חקירה פרטנית בעניינו של כל ניצול. ואולם גם הפעם לא נענתה בקשתו בטענה שהתיק נמצא בבית המשפט.

2 עוד דוגמאות לטיפול בתלונות שעניינן זכויות ניצולי השואה ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 35 (2008), תלונה 5, עמ' 145; נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 36 (2009), תלונה 3, עמ' 143.

בירור התלונה העלה כי התיק הועבר לבית המשפט לצורך שמיעת עדותו של הניצול בתיק של ניצולה אחרת הנידון בבית המשפט. התיק היה בבית המשפט כמעט שנתיים, ובפרק זמן זה לא טופלה שום פנייה של המתלונן לרשות בעניינו של הניצול. רק בעקבות התערבותה של הנציבות הוחזר התיק מבית המשפט לרשות, וזו החלה לטפל בבקשת המתלונן להכיר במרשו כניצול שואה.

2. המתלוננת, ניצולת שואה, טענה כי אף שבית המשפט החליט כי על הרשות להכיר במחלת הסוכרת שממנה היא סובלת כמחלה שנגרמה בשל רדיפות הנאצים, לא יישמה הרשות את ההחלטה במשך יותר משנה, בנימוק שלא נודע לה על ההחלטה מאחר שהתיק של המתלוננת עדיין לא חזר אליה מבית המשפט. המתלוננת הוסיפה כי הרשות נמנעה בינתיים גם מלטפל בבקשתה להכיר בהחמרה שחלה במצבה הנפשי כהחמרה שחלה בעקבות הרדיפות.

בירור התלונה העלה כי תיקה של המתלוננת לא הוחזר מבית המשפט לאחר הדיון בעניינה, ובשל כך לא פעלה הרשות לבצע את החלטת בית המשפט ולא טיפלה בבקשתה של המתלוננת בנוגע להכרה בהחמרה במצבה הנפשי. בתחילה סברה הרשות כי תיקה של המתלוננת אבד, ורק בעקבות התערבותה של הנציבות היא שחזרה את התיק והחלה לטפל בענייניה של המתלוננת. התיק המקורי נמצא לאחר מכן והוחזר מבית המשפט.

הנציבות העירה לרשות כי היא רואה בחומרה את העיכוב הממושך בטיפול בענייניהם של ניצולי השואה עקב העברת תיקיהם לבית המשפט, וקראה לה, בין היתר בשל גילם המתקדם של הניצולים, להסיר את העיכובים המונעים מהם לממש את זכויותיהם.

הרשות הודיעה לנציבות כי לפי נהלים חדשים שגיבשה, אין לעכב עוד את הטיפול בפניות של ניצולי השואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט. בנהלים אלה נקבע כי אם מוגשת בקשה של ניצול שואה שתיקו מצוי בבית המשפט, על הרשות לשלוח שליח לבית המשפט ולצלם את התיק, זאת כדי לאפשר לרשות לטפל בבקשתו של הניצול.

עוד הודיעה הרשות כי היא בוחנת אפשרות לסרוק בקשות של ניצולים, כדי שיהיה ניתן לטפל בהן גם כשתיקיהם של הניצולים נמצאים בבית המשפט.

הנציבות תעקוב אחר פעולותיה של הרשות בתחום זה.

(701510, 702653)

2. אי-הכרה בניצול שואה

המתלונן, עורך דין, הגיש לרשות בקשה להכיר במרשו כניצול שואה. הרשות דחתה את הבקשה, וערר שהגיש המתלונן לוועדת העררים לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, נדחה גם הוא. באפריל 2010 הגיש המתלונן ערעור לבית המשפט המחוזי, אולם בפברואר 2011, בטרם נידון הערעור בבית המשפט, נפטר מרשו של המתלונן (להלן - המנוח). במרץ 2011 סיכמו המתלונן ובא כוחה של הרשות כי זו תכיר במנוח כניצול שואה ובהתאם לכך תשלם תגמול לאלמנתו, וכי המתלונן ימחק את הערעור שהגיש.

לטענת המתלונן, הוא מחק את הערעור, ואולם הרשות לא הכירה במנוח כניצול שואה כפי שסוכם, אף שהמתלונן חזר ופנה אליה בעניין.

בתשובה לפניית הנציבות הסבירה הרשות כי אף שהסכימה להכיר במנוח כניצול שואה, צירף בטעות ארכיב הרשות את תיקו של המנוח לתיקי הנפטרים שטרם התקבלה החלטה בערעורים שהוגשו בעניינם לבית המשפט, ולכן עניינו לא טופל. הרשות הוסיפה כי תישם את ההסכם עם המתלונן באופן מיידי.

הנציבות העירה לרשות על שלא קיימה את חלקה בהסכם בעוד מועד ועל שלא השיבה לפנייתו החוזרות ונשנות של המתלונן בעניין.

(712162)

3. ליקויים בהליך הכרה במחלה

המתלוננת, ניצולת שואה, הגישה לרשות באוקטובר 2010 תביעה להכרה במחלותיה השונות כמחלות שנגרמו בשל רדיפות הנאצים. ממסמכי התביעה שהגישה המתלוננת הושמטו בשוגג תביעתה להכרה במחלת דלדול העצם (אוסטאופורוזיס) והאישור הרפואי לכך, ועל כן היא שלחה לרשות בפקס עוד באותו יום אישור רפואי זה, וכתבה על גביו כי היא מבקשת לצרפו לתביעתה.

בהחלטתה מ-21.3.11 דחתה הרשות את תביעת המתלוננת, בנימוק שהיא אינה עומדת במדד צפיפות העצם שהוא תנאי להכרה במחלה. כחודשיים לאחר ההחלטה הגישה המתלוננת לרשות את תוצאותיה של בדיקת צפיפות העצם שנעשתה לה בשנת 2006, המעידות כי היא עומדת במדד צפיפות העצם שנקבע. נוכח תוצאות הבדיקה קיבלה הרשות את תביעת המתלוננת להכרה כי היא לוקה במחלה וקבעה לה דרגת נכות בהתאם, אך רק מיום הגשת תוצאות הבדיקה.

המתלוננת טענה בתלונתה כי על הרשות לשלם לה תגמולים בגין מחלת דלדול העצם ממועד הגשת תביעתה המקורית בעניין (אוקטובר 2010). בתגובה על התלונה טענה הרשות כי בתביעתה המקורית לא ביקשה המתלוננת להכיר כי היא לוקה במחלה זו, אך המתלוננת השיבה שבהחלטתה של הרשות ממרץ 2011 לדחות את תביעתה להכרה האמורה יש משום הוכחה כי אכן הייתה תביעה כזאת.

הרשות השיבה לנציבות כי לא די במסמך הרפואי ששלחה המתלוננת בפקס ביום הגשת התביעה ובבקשתה לצרפו לתביעתה, אלא היה עליה להגיש תביעה רשמית בעניין ולצרף לה את המסמכים המתאימים. הרשות הוסיפה כי התייחסותה למחלה זו בהחלטה הייתה בטעות.

בעקבות התערבותה של הנציבות הודיעה הרשות כי בנסיבותיו המיוחדות של העניין, ואף על פי שמחלת דלדול העצם לא נכללה בתביעתה המקורית של המתלוננת, היא החליטה לפנים משורת הדין לשלם לה תגמולים למפרע בגין המחלה ממועד הגשת התביעה המקורית.

הנציבות מצאה כי התלונה מוצדקת, וכי המתלוננת זכאית בדיון, ולא לפנים משורת הדין, להכרה כי היא לוקה במחלת דלדול העצם ממועד הגשת התביעה המקורית. אם סברה הרשות שלא די במסמך הרפואי ששלחה המתלוננת בפקס, היה עליה להסב את תשומת לבו של המתלוננת לכך ולהבהיר לה שיש צורך להגיש תביעה רשמית בעניין. יצוין בהקשר זה כי הרשות עצמה לא דרשה מהמתלוננת להגיש תביעה רשמית, אלא הסתפקה לצורך הכרה במחלה בתוצאות בדיקת צפיפות העצם. הנציבות הוסיפה כי אין זה סביר שהרשות תעמוד על קוצו של יוד בענייני פרוצדורה בטיפול בעניינם של ניצולי השואה.

(706597)

4. עיכוב באישור תגמול לנכה רדיפות הנאצים וסירוב לאשר לבתו מענק לימודים

(א) המתלונן, ניצול שואה, טען כי ביוני 2010 הגיש לרשות בקשה כי תכיר במחלת הלב שממנה הוא סובל כמחלה שנגרמה בשל רדיפות הנאצים ותקבע לו אחוזי נכות בשל מחלתו, ואולם רק לאחר כעשרה חודשים זימנה אותו הרשות לוועדה רפואית כדי להחליט בעניין.

הרשות השיבה לנציבות כי המתלונן הגיש את בקשתו כחודש לאחר שהרשות קבעה כללים חדשים המקלים על ניצולי השואה את ההוכחה כי מחלותיהם נגרמו בשל

מאורעות השואה. באותה עת הוגשו לרשות אלפי פניות של ניצולים בעניין זה, והדבר גרם לעומס רב על הרופא הראשי שלה, אשר אמון על קביעת הקשר הסיבתי בין המחלה למאורעות השואה, ולהתארכות משך הטיפול בבקשות. הרשות הוסיפה כי המתלונן זומן לוועדה רפואית באפריל 2011, וכי אושר לו תגמול למפרע ממועד הגשת הבקשה ביוני 2010.

הנציבות העירה לרשות על התארכות משך הטיפול בבקשתו של המתלונן.

(ב) עוד טען המתלונן כי הגיש לרשות בקשה לקבלת מענק השתתפות במימון לימודיה של בתו באוניברסיטת בר-אילן. המתלונן ציין כי הגיש את הבקשה לפי נוהלי הרשות, הקובעים שבנו או בתו של מי שמקבל תגמולים לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, זכאים בתנאים מסוימים למענק בשיעור של 40% משכר הלימוד במוסד להשכלה גבוהה. המתלונן קבל על שהרשות התנתה את אישור המענק בהמצאת השוברים המקוריים של תשלום שכר הלימוד וסירבה לקבל את צילומי השוברים או את אישור התשלום שהופק באמצעות אתר האינטרנט של האוניברסיטה. המתלונן ציין כי ביקש לשמור את השוברים המקוריים ברשותו, כדי להציגם לאוניברסיטה אם יידרש לכך.

הרשות השיבה כי בנוהל שלה³ נקבע כי לבקשה לקבל מענק יש לצרף אישורים מקוריים על תשלום שכר הלימוד החתומים על ידי מוסד הלימודים, או קבלות מקוריות. ואולם בעקבות התערבותה של הנציבות נאותה הרשות לקבל את האישורים שהגיש המתלונן וזיכתה אותו במענק ההשתתפות.

הנציבות הסבה את תשומת לב הרשות לצורך לשקול לקבל אישורים שהופקו באמצעות האינטרנט ולשנות את הנוהל שלה בהתאם. בעקבות כך הודיעה הרשות כי תסתפק מעתה באישור תשלום שהופק באמצעות המערכת הממוחשבת של מוסד הלימודים.

(709540)

5. הודעה לא ברורה שנשלחה לניצולת שואה

המתלוננת, ניצולת שואה, קבלה על עיכוב בטיפול של הרשות בבקשתה להכיר בהחמרה שחלה במצבה הנפשי כהחמרה שחלה בעקבות רדיפות הנאצים.⁴

בירור התלונה העלה כי הוועדה הרפואית של הרשות החליטה לדחות את הבקשה, ואולם בהודעה ששלחה למתלוננת על החלטתה לא צוין כי ההחלטה הייתה לדחות את בקשתה של המתלוננת בנוגע להכרה בהחמרה במצבה הנפשי, אלא צוין רק אחוז הנכות שנקבע לה בעבר בגין מחלותיה השונות, לרבות הנכות הנפשית, ואשר לא שונה עקב דחיית הבקשה. יצוין כי נוסח ההודעה ששלחה הוועדה הרפואית למתלוננת היה זהה לנוסח ההודעה שנשלחה אליה כחודשיים לפני כן, ואשר נגעה לבקשה שהגישה המתלוננת בעניין מחלת הסוכרת שממנה היא סובלת.

נוכח האמור, ומכיוון שהמתלוננת לא נכחה כנהוג בדיון שקיימה בעניינה הוועדה הרפואית, היא לא הבינה מנוסח ההודעה שנשלחה אליה כי הוועדה דנה בבקשתה בעניין ההכרה בהחמרה במצבה הנפשי והחליטה לדחותה, ולכן לא הגישה ערעור על ההחלטה.

הנציבות העירה לרשות על שנוסח ההודעה שנשלחה למתלוננת אינו ברור, ובעקבות כך הודיעה הרשות כי החליטה לצרף להחלטות הוועדות הרפואיות הנשלחות לניצולים העתקי פרוטוקולים של דיוני הוועדות, שבהם יש פירוט לגבי המחלות שהוועדות דנו בהן, תלונותיו של הניצול, מהלך הבדיקה הרפואית, ההחלטה שהתקבלה ונימוקה. הרשות הוסיפה כי זה כמה חודשים היא מצרפת את הפרוטוקולים להחלטות האמורות, וכי נראה שיש בכך פתרון לבעיה האמורה.

אשר למתלוננת, ניתנה לה ארכה להגיש ערעור, ובעקבות הערעור שהגישה הוגדלו אחוזי הנכות הנפשית שנקבעו לה.

(701510)

4 המתלוננת טענה עוד כי הרשות לא יישמה במשך יותר משנה את החלטת בית המשפט בעניין מחלה אחרת שממנה היא סובלת. עניין זה מתואר לעיל בתלונה 1(2) בעמ' 145.

הרשות לזכויות ניצולי השואה וועדת הערר לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957

6. סירוב לשלוח לניצולת שואה בפקס החלטה שהתקבלה בעניינה

המתלוננת, ניצולת שואה, הגישה לוועדת הערר הפועלת בבית משפט השלום ערר על החלטה שניתנה בעניינה לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957 (להלן - ההחלטה). ואולם הערר הוחזר לה בלי שנפתח לגביו הליך, משום שהמתלוננת לא צירפה אליו את נוסח ההחלטה. המתלוננת קבלה על שבהודעת הרשות בדבר ההחלטה לא צוין כי המבקש לערר על החלטת הרשות צריך לצרף לערר את נוסח ההחלטה. בעקבות פניית הנציבות לרשות בנושא החלה הרשות לציין את הדבר בהודעותיה.

המתלוננת שבה והגישה את הערר, והפעם צירפה אליו את נוסח ההחלטה. ואולם לדבריה, היא נתקלה בקשיים ביצירת קשר עם מזכירות ועדת הערר, וכמו כן סירבה המזכירות, חרף בקשותיה החוזרות ונשנות, לשלוח אליה בפקס החלטות שקיבלה ועדת הערר בעניינה.

בירור התלונה העלה כי מידע בדבר דרכי ההתקשרות עם מזכירות ועדת הערר אינו מצוין כלל באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט. הנציבות העירה להנהלת בתי המשפט על הצורך לציין מידע כזה באתר, ובעקבות ההערה הוסיפה הנהלת בתי המשפט לאתר את פרטיהן של כל ועדות הערר הפועלות בבתי המשפט, ובכלל זה את כתובותיהן של שלוש ועדות הערר הפועלות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, ואת מספרי הטלפון והפקס של מזכירות הוועדות.

אשר לסירוב המזכירות לשלוח למתלוננת את ההחלטות בפקס, הנהלת בתי המשפט מסרה כי על פי תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984, ניתן לשלוח החלטות בפקס רק לעורך דין, ואילו המתלוננת הגישה את הערר בעצמה ולא יוצגה על ידי עורך דין.

הנציבות הודיעה להנהלת בתי המשפט כי היא אינה מקבלת את עמדתה: גם אם לפי תקנות סדר הדין האזרחי משלוח החלטות בפקס ייחשב המצאתן כדין רק אם נשלחו לעורכי דין, אין משמעות הדבר כי מזכירות ועדת הערר אינה רשאית לשלוח החלטה בפקס למבקש שאינו מיוצג על ידי עורך דין, בד בבד עם שליחתה בדואר כנדרש. זאת ועוד, מאחר שהפונים לוועדת הערר הם רובם ככולם ניצולי שואה קשישים וחולים, יש לנהוג בהם ביתר גמישות ולעשות כל שניתן כדי להקל עליהם, ולא להקשות עליהם בעניינים טכניים במקום שהדבר אינו הכרחי.

בעקבות כך הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות כי הורתה למזכירות שלוש ועדות הערר הפועלות לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957, כי אם עורר

מבקש לקבל בפקס החלטה של אחת מוועדות הערר, יש לשלוח אותה אליו בפקס, בד בבד עם שליחתה בדואר רשום.

(513121, 513411)

קופת חולים לאומית

7. אי-מתן הנחה על תרופות

במאי 2011 חתמו משרד האוצר וקופת החולים על הסכם הקובע כי מבוטחי קופת החולים שהם ניצולי שואה יקבלו הנחות על תרופות מרשם הכלולות בסל התרופות שנקבע בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994 (להלן - ההסכם). על פי ההסכם, ניצולים בני 75 ומטה יקבלו הנחה בשיעור של 50%, וניצולים בני 75 ומעלה יקבלו הנחה בשיעור של 60%.

המתלוננים, בני זוג ניצולי שואה ילידי 1926 ו-1929, קבלו לפני הנציבות ביוני 2011 על שאינם מקבלים מקופת חולים לאומית (להלן - קופת החולים) את ההנחה בשיעור של 60%, שהם זכאים לה לפי ההסכם.

קופת החולים השיבה לנציבות כי לפי ההסכם, מבוטחים שמשרד האוצר מסר לה מידע על זכאותם להנחה זו מקבלים אותה מהמועד שבו נמסר לה המידע. לדברי קופת החולים, המידע על זכאותם של בני הזוג להנחה נמסר לה ב-1.8.11, ומאז הם מקבלים אותה על פי ההסכם.

ואולם בבירור שנעשה במשרד האוצר התברר שמידע על זכאותם של בני הזוג להנחה נמסר לקופת החולים עוד ביוני 2011.

בעקבות התערבותה של הנציבות אמנם אישרה קופת החולים כי מידע על זכאותם של בני הזוג אכן נמסר לה ביוני 2011, אך הזכאות נרשמה במערכת המחשוב של הקופה רק ביולי אותה שנה. קופת החולים הודיעה לנציבות כי לפיכך תחזיר לבני הזוג 160 ש"ח, בגין התרופות שרכשו ללא הנחה ביוני 2011.

מעקב הנציבות העלה כי המתלוננים קיבלו מהקופה את החזר הסכום האמור.

(606106)

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

הטיפול בתלונות במסגרת הליך גישור

הנציבות מקיימת הליך של גישור בתלונות שנמצאות מתאימות לכך. מטרת הגישור היא ליישב את הסכסוך בין המתלונן לגוף הנילון בדרך של הבנה והסכמה. בשנים האחרונות הולך וגובר בארץ השימוש בהליך זה ליישוב סכסוכים, וגם מוסדות אומבודסמן במדינות אחרות מסתייעים בו בפעילותם.

טיפול בתלונות בדרך של גישור יעיל בעיקר כאשר יש בין הצדדים יחסים מתמשכים (דוגמת יחסי עבודה), בסכסוכים שמעורבים בהם כמה גופים נילונים, או כאשר התלונה היא על התנהגות עובד הציבור. הגישור מסייע גם כאשר מקורו של הסכסוך הוא באי-הבנה בין הצדדים ובקשיי תקשורת ביניהם, או כאשר המתלונן מבקש סעד של הכרה או של התנצלות. במקרים רבים מסייע הגישור להגיע לשורשו של הסכסוך בין המתלונן לרשות הציבורית ולהביא במשותף ליישובו.

הניסיון מלמד כי יישוב סכסוכים בדרך של גישור מועיל הן למתלונן והן לרשות הציבורית, וכי המפגשים בין הצדדים במסגרת הגישור מביאים למציאת פתרונות לשביעות רצונם ומשפרים את קשרי הגומלין ביניהם. עוד נמצא כי השימוש בהליך של גישור תורם במקרים רבים ליעול הטיפול בתלונות ולקיצור משך הבירור.

הגישורים נעשים על ידי מגשרים מהנציבות שהוכשרו לכך, והפגישות מתקיימות במשרדי הנציבות ברחבי הארץ. לאחרונה החלה הנציבות לשתף פעולה עם מרכזי גישור וכן עם יחידות גישור בגופים הנילונים השונים.

יצוין כי בכל שלב של ההליך רשאי כל צד לבקש להפסיקו ולשוב לברר את התלונה בבירור רגיל. אם לא הושגו הבנה והסכמה בין הצדדים, שבה התלונה להיות מבוררת בבירור רגיל, ובסופו של הבירור מחליטה הנציבות אם היא מוצדקת אם לאו.

דוגמאות לתלונות שטופלו בדרך של גישור

בשנת 2012 טיפלה הנציבות בכמה תלונות באמצעות הליך של גישור. להלן תיאור הטיפול בשלוש מהן:

רשות שדות התעופה בישראל

1. בידוק ביטחוני ממושך של איש עסקים מיפן

יו"ר לשכת המסחר ישראל-יפן ואיש עסקים המייצג חברות יפניות בישראל הגישו תלונה על רשות שדות התעופה. תלונתם נסבה על הבידוק הביטחוני שנעשה בנמל התעופה בן גוריון לאורח מיפן שהוזמן לישראל במסגרת הפעולות לקידום הסחר בין ישראל ליפן. הבידוק הביטחוני ארך שעה ארוכה וכלל בדיקה גופנית וחיפוש יסודי בכליו של האורח.

המתלוננים טענו כי אנשי עסקים יפנים רבים מקבלים יחס דומה, וכי בשל כך הם נמנעים מלבקר בארץ ומצמצמים את הפעילות העסקית שלהם עם חברות ישראליות. קושי זה נוסף על קשיים אחרים בקיום קשרי מסחר בין ישראלים ליפנים, כגון קשיי שפה, הבדלי תרבות ותדמיתה של ישראל בעולם. לטענת המתלוננים, מדובר בתופעה רחבה אשר עלולה להשפיע לרעה על יחסי המסחר עם יפן.

נציגי חטיבת הביטחון של רשות שדות התעופה (להלן - חטיבת הביטחון) טענו בתגובה כי לא נעשה תיאום בין הגורמים שהזמינו את האורח היפני ובין אנשי החטיבה, כדי להקל את הבידוק הביטחוני על האורח במידת האפשר.

בפגישה שהתקיימה בסיוע מגשרת מהנציבות, שבה השתתפו המתלוננים ונציגי חטיבת הביטחון, תיארו המתלוננים את פעולותיה של לשכת המסחר ישראל-יפן ואת הקשיים שחווים אורחים מיפן בשל הבידוק הביטחוני בכניסה לישראל וביציאה ממנה. נציגי חטיבת הביטחון הסבירו כי אפשר לדרוש מראש ליחידת המוקדן של החטיבה על אנשי עסקים המגיעים לישראל, וכי לאנשי עסקים שמדווח עליהם כאמור ניתן סיוע בתהליך הבידוק הביטחוני בנמל התעופה בן גוריון.

בפגישה סוכם כי המתלוננים יקבלו את פרטי ההתקשרות עם יחידת המוקדן, וכי הם יוכלו למסור את הפרטים לחברות הנמצאות בקשרי עסקים עם לשכת המסחר, על מנת לייעל את תהליך כניסתם של אנשי עסקים מיפן לישראל ואת יציאתם ממנה.

כמוסכם, מסרה רשות שדות התעופה לאורח היפני באמצעות המתלוננים מכתב הבהרה והתנצלות בנוגע לאירוע שעליו נסבה התלונה. במכתב נמסר גם כי התקיימה פגישה בין המתלוננים לנציגי חטיבת הביטחון, וכי נמסרו למתלוננים פרטי ההתקשרות עם יחידת המוקדן לצורך טיפול עתידי באורחים מיפן.

(700208)

עיריית אופקים

2. מחלוקת בעניין מימון בניית חומה הגובלת בשטח ציבורי

המתלוננים מתגוררים בבית פרטי באופקים הגובל בשטח ציבורי, ובין ביתם לשטח הציבורי מפרידה חומה. לטענתם, סירבה העירייה להשתתף במימון בנייתה של חומה חדשה, אף שמהנדס העיר הורה להחליף את החומה הקיימת.

לטענת העירייה, המתלוננים הם שהחליטו להחליף את החומה הקיימת בחומה אחרת, ולכן לא חלה עליה חובה שבדין להשתתף במימון בניית החומה החדשה. מהנדס העיר אישר כי הורה להחליף את החומה, אבל טען כי הצורך בבניית חומה חדשה התעורר בשל בנייה שביצעו המתלוננים בשטחם, שבעקבותיה הפכה החומה הקיימת לסכנה לעוברים ושבים בשטח הציבורי.

המתלוננים דחו את טענות העירייה ומהנדס העיר וטענו כי כבר בשנת 2007, עם קבלת החזקה במגרש ממינהל מקרקעי ישראל, הייתה החומה במצב רעוע. עוד טענו המתלוננים כי בעת קבלת החזקה במגרש היה גובה החומה נמוך מהמתחייב בתקן.

הנציבות סברה כי יש לטפל בתלונה זו בדרך של גישור, ולאחר שהמתלוננים והעירייה הסכימו לכך, קיימה הנציבות עמם פגישת גישור.

בפגישה העלה כל צד את טענותיו, ונציגי הנציבות התרשמו כי בעקבות השיח שהתקיים הבין כל צד טוב יותר את נקודת המבט של הצד שכנגד. בתום הפגישה סיכמו שני הצדדים כי העירייה תשתתף במימון בניית החומה החדשה בסכום של 5,000 ש"ח.

(607706)

משרד הבינוי והשיכון ועמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

3. תיקון ליקויים בדירה והסדרת תשלום של חוב שכר דירה

המתלונן, נכה בכיסא גלגלים המתגורר בדירה של השיכון הציבורי בירושלים שמנהלת עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר), פנה לעמידר ולמשרד הבינוי והשיכון (להלן - המשרד) בעניין תנאי המחיה בדירתו ואי-תיקון ליקויים בדירה. ואולם לטענתו, לא נענו פניותיו.

בתגובה על התלונה מסר המשרד כי המתלונן הגיש בקשה להחלפת דירה, אולם בקשתו אינה מטופלת מאחר שהוא אינו משלם שכר דירה וצבר חובות כבדים. עמידר מסרה שהמתלונן אינו מקפיד לתחזק את דירתו כנדרש, ואילו היא מתחזקת את הדירה לפי הדין והנהלים החלים עליה.

הנציבות סברה כי התלונה עשויה להתאים לטיפול בדרך של גישור, והצדדים נתנו את הסכמתם לכך. בעקבות זאת התקיימה במשרדי הנציבות פגישת גישור בהשתתפות המתלונן ואשתו, נציגי עמידר, נציגי המשרד ונציגים מפרזות - חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים בע"מ, האחראית למציאת דיור חלופי למתלונן אם תאושר בקשתו.

המתלונן ואשתו פירטו בפגישה את קשייהם הרבים ואת ההחמרה שחלה לאחרונה במצבם הבריאותי והכלכלי. נוכח קשיים אלה הגיעו הצדדים להסכמה בדבר סדרי תשלום שיקלו על המתלונן לשלם את חובותיו.

כמו כן התברר בפגישה כי המתלונן זכאי להנחה בשכר דירה, והוסבר לו ולאשתו מה עליהם לעשות על מנת להסדיר את קבלת ההנחה.

בפגישה גם סוכמו התנאים לטיפול בבקשת המתלונן להחלפת דירה, והובהר לו כיצד עליו לפעול כדי לקדם את הטיפול בבקשתו.

אשר לטענות המתלונן על מצבה של הדירה, סוכם כי עמידר תשלח לדירה מפקח עבודה כדי שיבדוק את מצבה וימליץ לפי הצורך, בהתאם לחוק ולתקנות, על תיקון הליקויים.

עוד סוכמו הדרכים שבהן יתקשר המתלונן עם עמידר אם יתגלו בדירה ליקויים נוספים, ונמסרו לו פרטיו של איש קשר שאתו יוכל להתקשר אם יידרש תיקון דחוף.

בתום הפגישה הביעו הצדדים את שביעות רצונם מההסכמות שהושגו.

(701422)

**אי-מתן הודעות על זכות
ערר או ערעור**

תיאור הטיפול בתלונות

סעיף 5 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958 (להלן - חוק ההנמקות), החל על רשויות המדינה ועל רשויות מקומיות, קובע כדלקמן:

"הייתה החלטה של עובד הציבור נתונה לערר או לערעור על פי חיקוק, יודיע עובד הציבור בכתב לאדם הזכאי להגיש את הערר או את הערעור, על זכות הערר או הערעור ועל דרכי הגשתם ומועדיהם במידה שנקבעו בחיקוק".

לעתים במהלך בירור תלונה בנציבות עולה כי גוף נילון לא הודיע למתלוננים על זכותם להגיש ערר או ערעור על החלטה שהתקבלה בעניינם. תיאורן של כמה תלונות כאלה הובא בדוחות קודמים של הנציבות¹. גם השנה נמצא כי חלק מהרשויות טרם הפנימו את חובתן להודיע לאדם שבקשתו נדחתה על זכותו להגיש ערר על ההחלטה. להלן כמה דוגמאות לתלונות בנושא זה:

עיריית ירושלים ועיריית גבעת שמואל

1. אי-מתן הודעה על זכות להגיש ערר על החלטת מנהל הארנונה

שני מתלוננים, תושבת ירושלים ותושב גבעת שמואל, הלינו על שחויבו בארנונה עבור שטחים שאין להטיל עליהם ארנונה לפי צווי הארנונה של העירייה שבתחום שיפוטה הם גרים.

לפי חוק הרשויות המקומיות (ערר על קביעת ארנונה כללית), התשל"ו-1976, מי שחויב בתשלום ארנונה כללית רשאי להשיג עליה לפני מנהל הארנונה בתוך 90 ימים מיום קבלת הודעת התשלום. מי שרואה עצמו מקופח לנוכח תשובת מנהל הארנונה על השגתו רשאי לערר עליה לפני ועדת ערר בתוך 30 יום מיום שנמסרה לו התשובה. העורר ומנהל הארנונה רשאים לערער על החלטתה של ועדת הערר לפני בית המשפט לעניינים מינהליים.

1 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 27 (2000), תלונה 7, עמ' 35; דוח שנתי 31 (2004), תלונה 22, עמ' 87. ראו גם דוח שנתי 34 (2007) בו מתוארות שתי תלונות העוסקות באי-הודעה למקבלי הודעות תשלום קנס על זכותם להגיש בקשה לביטול קנס או בקשה להישפט מכוח סעיף 229 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 (תלונה 56, עמ' 275).

מהמסמכים שצירפו המתלוננים לתלונות עלה כי כל אחד מהם הגיש למנהל הארנונה בעירו השגה על חיובו בארנונה, וכי שני מנהלי הארנונה דחו את ההשגות ולא ציינו בהודעותיהם על הדחייה כי המתלוננים רשאים להגיש ערר על ההחלטות.

הנציבות הסבה את תשומת לבם של שני מנהלי הארנונה לחובתם להודיע למגיש ההשגות על זכותם להגיש ערר. מנהלי הארנונה ציינו בתשובתם לנציבות כי בהודעות החיוב השנתיות שנשלחות לתושבים מצוין כי הם זכאים להגיש ערר על החלטות כאמור, אך לנוכח הערת הנציבות החלו העיריות לציין זאת גם בהודעותיהן על דחיית השגה.

(702049, 605418)

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה

2. אי-מתן הודעה על זכות לעתור נגד החלטה שלא למסור מידע

מתלונן הלין על שהממונה על יישום חוק חופש המידע במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה (להלן - משרד התמ"ת) סירבה למסור לו מידע שביקש.

סעיף 7(ו) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998, קובע: "החליטה הרשות הציבורית לדחות את בקשת המבקש, כולה או חלקה, תשלח למבקש הודעה בכתב שתפרט את נימוקי ההחלטה, ותיידע את המבקש על זכותו לעתור נגד ההחלטה לפי הוראות חוק בתי משפט לעניינים מנהליים, התש"ס-2000".

מאחר שהמתלונן רשאי לעתור לבית המשפט לעניינים מינהליים נגד דחיית הבקשה, לא ביררה הנציבות את התלונה לגופה, אולם היא העירה למשרד התמ"ת על שבהודעה בדבר דחיית בקשתו של המתלונן לא הובא לידיעתו כי הוא זכאי לערור נגד ההחלטה. לנוכח הערת הנציבות הוסיף המשרד להודעות על דחיית בקשה לקבלת מידע הודעה בדבר זכות הערר.

(704583)

הרשות הממשלתית למים ולביוב

3. אי-מתן הודעה על זכות לערער על היטל צריכת מים עודפת

מתלונן הלין כי הרשות חייבה אותו בהיטל גדול מהנדרש עבור צריכת מים עודפת. בבירור נמצא כי הרשות לא הביאה לידיעתו כי הוא זכאי לערור על סכום ההיטל

לפי סעיף 112(ה) לחוק ההתייעלות הכלכלית (תיקוני חקיקה ליישום התכנית הכלכלית לשנים 2009 ו-2010), התשס"ט-2009, הקובע כי "צרכן ביתי או ספק מים רשאים לערער על החלטתה של רשות המים לפי סעיף זה לבית משפט שלום, בתוך 45 ימים מיום קבלת ההחלטה".

הנציבות העירה על כך לרשות המים, ובעקבות זאת הודיעה רשות המים למתלונן כי הוא זכאי להגיש ערעור על החלטתה.

(701323)

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

לעתים בעקבות בירורה של תלונה נחשפים ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק לעניינו של המתלונן היחיד, ובנסיבות אלה הנציבות קובעת כי יש צורך בתיקון הליקוי הכללי כדי שלא ייפגעו בגינו אנשים נוספים. בשנות פעילותה הביאה הנציבות לתיקונם של ליקויים כלליים רבים.

גם בשנת 2012 העירה הנציבות לגופים רבים כי עליהם להביא לתיקון ליקוי כללי אשר נחשף בעקבות בירור של תלונה או של כמה תלונות בנושא מסוים. ליקויים רבים שהנציבות הצביעה עליהם תוקנו, והנציבות עוקבת אחר תיקון הליקויים הכלליים שטרם תוקנו. כמה מהתלונות מתוארות בקצרה להלן. תיאור מפורט של חלקן מובא בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות".

משרדי ממשלה

משרד האוצר -

הרשות לזכויות ניצולי השואה

היעדר טיפול בבקשות של ניצולי שואה שתיקיהם הועברו לבית המשפט

מבירור תלונות עלה כי כאשר מתקיים בעניינו של ניצול שואה הליך משפטי שהרשות היא צד לו, מעבירה הרשות את תיקו של הניצול לבית המשפט ואינה מטפלת ביתר בקשותיו עד לסיום ההליך המשפטי והחזרת התיק אליה.

הנציבות העירה לרשות על העיכוב הממושך בטיפול בענייניהם של ניצולי השואה שתיקיהם מועברים לבית המשפט. בעקבות ההערה גיבשה הרשות נהלים חדשים, ולפיהם כאשר תיק של ניצול נמצא בבית המשפט, היא תצלם את התיק ותמשיך לטפל בבקשות שאינן נדונות בבית המשפט. הרשות אף בוחנת אפשרות לסרוק את הבקשות, כדי שיהיה ניתן לטפל בהן גם כשהתיקים נמצאים בבית המשפט.

(תלונה 1 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 144)

סירוב לאשר מענק לימודים לילדיהם של ניצולי שואה

מתלונן, ניצול שואה, הגיש לרשות בקשה לקבלת מענק השתתפות במימון לימודיה של בתו באוניברסיטה. הרשות השיבה לו כי עליו להמציא לה את השוברים המקוריים של תשלום שכר הלימוד או את הקבלות המקוריות על התשלום וסירבה לקבל את צילומי השוברים או את אישור התשלום שהופק באמצעות אתר האינטרנט של האוניברסיטה.

בעקבות הערת הנציבות ויתרה הרשות על הדרישה להגיש לה קבלות או אישורים מקוריים והודיעה כי תסתפק מעתה באישור תשלום שהופק באמצעות המערכת הממוחשבת של מוסד הלימודים.

(תלונה 4 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 147)

משרד האוצר - רשות המסים בישראל

המוסד לביטוח לאומי

היעדר קשר בין משרדי מיסוי מקרקעין ובין המוסד לביטוח לאומי

נכס מקרקעין המצוי בבעלותו של אדם התובע גמלת הבטחת הכנסה מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) ואינו משמש למגוריו של בעליו, עשוי להיחשב הכנסה המובאת בחשבון בקביעת הזכאות לגמלה. מבירור תלונה עלה כי אין קשר ישיר בין משרדי מיסוי מקרקעין ובין המוסד, ולפיכך עובדי המוסד אינם יכולים לקבל ממשרדי מיסוי מקרקעין מידע בדבר נכסים המצויים בבעלותם של מי שתובעים גמלת הבטחת הכנסה. עקב כך נדרשים תובעי הגמלה לפנות בעצמם למשרדי מיסוי מקרקעין כדי לקבל אישור בדבר נכסים המצויים בבעלותם, ולעתים הם נתקלים בקשיים לקבל אותו.

בעקבות בירור התלונה החליט המוסד לבוא בדברים עם רשות המסים כדי למצוא דרכים לפתרון הבעיה.

(תלונה 2 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 195)

המשרד לביטחון הפנים -

האגף לרישוי כלי ירייה

היעדר אפשרות להשיג על סירוב לאשר נשיאת נשק

מבירור תלונה עלה כי כאשר המשטרה מחליטה שלא לאשר לעובד לשאת נשק להגנת מקום עבודתו, העובד אינו יכול להשיג על ההחלטה, לא לפני האגף לרישוי כלי ירייה ולא לפני המשטרה.

בעקבות הבירור הודיע המשרד לביטחון הפנים כי עובד כאמור יוכל להשיג על ההחלטה לפני המשטרה.

(תלונה 3 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 197)

משרד החינוך

הוראות לא ברורות לנבחנים במבחני בגרות אקסטרניים

מבירור תלונה עלה כי תלמידים אקסטרניים הנבחנים בשנית בבחינת בגרות במקצוע מסוים, אינם יודעים שהציון הקובע הוא הציון שקיבלו במבחן האחרון, אף אם הוא נמוך מהציון שקיבלו במבחן הראשון. בעקבות התלונה הבהיר משרד החינוך את הדבר בהוראות התקנון ובתדריך לנבחן האקסטרני.

(608360)

התאמה אקוסטית של כיתות לימוד עבור תלמידים לקויי שמיעה

בנציבות התקבלו כמה תלונות של הורים לתלמידים לקויי שמיעה על היעדר כיתות המותאמות התאמה אקוסטית לילדיהם. בירור התלונות העלה כי משרד החינוך עיכב את האישור על השתתפותו במימון התאמת הכיתות לילדים אלה, בין היתר בשל הגידול במספר הבקשות בעניין זה שהוגשו לו ועקב מגבלות התקציב.

בעקבות הבירור בנושא מצאו משרד החינוך ומשרד האוצר תקציב להתאמה אקוסטית של הכיתות לילדים לקויי שמיעה.

(תלונה 7 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 205)

משרד ראש הממשלה -

הרבנות הראשית

ליקויים במענה הטלפוני הניתן במחלקת הבחינות

בנציבות התקבלו תלונות רבות על ליקויים במענה הטלפוני הניתן במחלקת הבחינות של הרבנות הראשית. לטענת המתלוננים, הדבר פוגע בטיב השירות הניתן לנבחנים בבחינות ההסמכה לרבנות ולדיינות.

בעקבות התלונות מסרה הרבנות הראשית לנציבות כי מערכת הטלפונים במחלקת הבחינות תשודרג, ולאחר השדרוג תוכל מחלקת הבחינות לתת מענה הולם לפונים אליה. ואכן, בעקבות שדרוגה של מערכת הטלפונים לא התקבלו במשך כמה חודשים עוד תלונות בנושא.

ואולם בתחילת שנת 2013 שוב התקבלו תלונות בעניין זה, והנציבות עוקבת אחר טיפולה של הרבנות הראשית בנושא.

(612633)

משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה -

האגף למעונות יום ומשפחתונים

ליקויים חמורים בעבודת המוקד לרישום למעונות יום ומשפחתונים

בדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2011 תוארו ליקויים חמורים בתפקודו של המוקד לרישום ולקביעת דרגות שכר לימוד למעונות יום ומשפחתונים הפועל מטעם המשרד.

גם בשנת 2012 התקבלו תלונות רבות על המוקד, ומספרן אף גדל במידה ניכרת לעומת השנים הקודמות. התלונות נסבו בעיקר על אי-זמינות המענה הטלפוני במוקד, על ליקויים בשירות הניתן במוקד, על אבדן מסמכים, על עיכובים בטיפול בבקשות להנחה בשכר לימוד ועל אי-הנגשת המוקד לבעלי מוגבלויות.

אף שהמשרד פועל לתיקון הליקויים בעבודת המוקד, המוקד עדיין מתקשה לתת שירות יעיל לפונים אליו. הנציבות ממשיכה לעקוב אחר פעולות המשרד בנושא.

(תלונה 14 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 219)

מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

סרבול בהליך התשלום עבור צילום מסמכים

מבירור תלונה עלה כי מאחר שבסניפי המוסד לביטוח לאומי לא היו קופות לתשלום, הופנו מי שביקשו לצלם מסמכים מתיקי המוסד לבנק הדואר כדי לשלם עבור הצילומים.

בעקבות התערבותה של הנציבות החליט המוסד כי המבקשים לשלם עבור צילומים של מסמכים מתיקיו לא יידרשו עוד לעשות זאת בבנק הדואר, אלא יוכלו לשלם עבור הצילומים בסניפי המוסד, באמצעות כרטיס אשראי.

(706507)

אי-טיפול בבקשות להגדלת קצבת נכות

בירור תלונה העלה כי המוסד אינו מטפל כבר יותר מעשר שנים בבקשות של נפגעי עבודה להגדלת קצבת הנכות שלהם בשל ירידה בהכנסותיהם, בגלל עיצומים שנוקט ועד העובדים במוסד. הנציבות דרשה מהמוסד למצוא פתרון למצב האמור, שיש בו פגיעה קשה וממושכת בציבור המבוטחים, והיא תמשיך לעקוב אחר טיפול המוסד בעניין עד להסדרתו.

(תלונה 15 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 229)

משלוח הודעות עיקול שלא כדין

מבירור תלונה עלה כי כאשר אדם חייב כספים למוסד, המוסד מעקל נכסים המצויים בידי צד שלישי, גם כאשר אין למוסד כל מידע המצביע על קשר בין צד שלישי זה לחייב. בעקבות התערבותה של הנציבות שונו נוהלי המוסד, ופקידי המוסד הונחו בהם לנקוט משנה זהירות בביצוע עיקולים על נכסים המצויים בידי צד שלישי.

(תלונה 22 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 243)

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

החזר פיקדון ללא הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן

לפי נוהלי הנהלת בתי המשפט, כאשר מזכירות של בית משפט צריכה להחזיר לבעל דין או לבא כוחו פיקדון שהופקד בקופת בית המשפט, וסכום ההחזר עולה על 20,000 ש"ח, על המזכירות להודיע בדואר לזכאי להחזר כי עליו לסור אליה כדי לקבל את ההמחאה על סכום ההחזר, והיא אינה יכולה לשלוח אותה בדואר. מבירור תלונה שהוגשה בעניין זה על מזכירות בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו עלה כי אם בין המועד שבו הוכנה ההמחאה ובין המועד שבו הגיע הזכאי לקבלה התפרסם מדד חדש הגבוה מהמדד הקודם, מזכירות בית המשפט אינה מעדכנת את הסכום לפי עליית המדד.

בעקבות התערבותה של הנציבות תוקן ליקוי זה. כמו כן הודיעה הנהלת בתי המשפט כי נוהלי העבודה שלה צפויים להשתנות בקרוב, וכי לפי הנהלים החדשים, תבוטל המסירה הידנית של ההמחאות, וההחזרים הכספיים יופקדו בחשבונות הבנק של הזכאים.

(תלונה 26 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 251)

משלוח דרישות לתשלום תוספת אגרה

בעקבות בירור תלונה הפיצה הנהלת בתי המשפט בקרב מזכירות בתי המשפט הנחיה, ולפיה כאשר מועבר תיק מבית משפט אחד לאחר, או כאשר ניתנת החלטה שיפוטית על שינוי סוג התיק, על המזכירות לבדוק אם בעקבות ההעברה או השינוי חייב התובע להוסיף על תשלום אגרת בית המשפט. אם מתברר שעל התובע להוסיף על התשלום, על המזכירות לשלוח אליו דרישת תשלום בהתאם. על פי ההנחיה, יש לפעול בדרך זו עד שיבוצע שינוי במערכת המחשבים של בתי המשפט, שבעקבותיו יהיה אפשר לשלוח לתובע במידת הצורך דרישת תשלום ממוחשבת.

(605490, 704423)

היעדר פרטים באתר האינטרנט על דרכי התקשרות וסירוב לשלוח החלטה בפקס

בירור תלונה של ניצולת שואה העלה כי באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט אין פירוט של דרכי ההתקשרות עם המזכירות של שלוש ועדות הערר הפועלות

בבתי משפט השלום והדנות במסגרת פעילותן בעררים על החלטות שניתנו לפי חוק נכי רדיפות הנאצים, התשי"ז-1957.

בעקבות הבירור צוינו באתר פרטיהן של כל ועדות הערר הפועלות בבתי המשפט השונים, ובכלל זה פרטיהן של שלוש ועדות הערר האמורות ודרכי ההתקשרות עמן.

עוד העלה בירורה של התלונה כי מזכירות ועדת הערר שטיפלה בערר שהגישה המתלוננת סירבה לשלוח אליה בפקס את ההחלטה שהתקבלה בעניין הערר שהגישה. בעקבות התערבותה של הנציבות הודיעה לה הנהלת בתי המשפט כי הורתה למזכירות שלוש ועדות הערר האמורות כי אם עורר מבקש לקבל בפקס את ההחלטה שניתנה בנוגע לערר שהגיש, יש לשלוח אותה אליו בפקס, בד בבד עם שליחתה בדואר רשום.

(תלונה 6 בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 150)

רשות האוכלוסין וההגירה

דרישה לא מוצדקת להצגת ייפוי כוח נוטריוני

עורך דין שפנה ללשכות רישום אוכלוסין במקומות שונים בארץ בבקשה לקבל תעודה המעידה על אזרחותם הישראלית של מרשיו, נדרש להציג ייפוי כוח נוטריוני ממרשיו, אף שהיה בידו ייפוי כוח רגיל שנותן לקוח לעורך דין המייצג אותו לפני הרשויות השונות.

בעקבות הבירור הובהר למנהלי הלשכות כי עורך דין המציג ייפוי כוח רגיל ממרשו יכול לפעול בשמו לכל דבר ועניין (למעט במקרים שבהם נדרשת נוכחות של המבקש לצורכי זיהוי), ואין בסיס לדרישה כי יציג ייפוי כוח נוטריוני.

(608978)

רשות האכיפה והגבייה -

לשכות ההוצאה לפועל

א-ביצוע פסק דין נגד רשות השידור

מבירור תלונה עלה כי בשל טעות בהבנת הנהלים המסדירים את עבודת לשכות ההוצאה לפועל, סירבה לשכת ההוצאה לפועל בחיפה לפתוח תיק הוצאה לפועל נגד רשות השידור, מאחר שסברה בטעות כי מדובר בגוף של המדינה שלפי דין אי-אפשר לפתוח נגדו תיק כזה. בעקבות התערבותה של הנציבות קבעה רשות האכיפה והגבייה בנהלים המסדירים את הטיפול בבקשות לפתיחת תיקי הוצאה לפועל מנגנון בדיקה מיוחד כדי למנוע הישנותן של תקלות כאלה.

(תלונה 33 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 267)

רשות הטבע והגנים

היעדר מידע באתר האינטרנט על סגירת אתרים

באחת התלונות קבל המתלונן על שכאשר הגיע לשמורת עין גדי בחודש אוגוסט נאמר לו כי אינו יכול להיכנס לשמורה, מאחר שמסלולי הטיול בה נסגרו מחמת עומס חום כבד.

בעקבות המלצת הנציבות הוסיפה רשות הטבע והגנים בדף האינטרנט של שמורת עין גדי הערה שבה צוין כי בימי עומס חום כבד כדאי לוודא לפני ההגעה לשמורה אם היא פתוחה למבקרים. נוסף על כך החלה הרשות לפרסם באתר האינטרנט שלה מידע בדבר אתרים שנסגרו או צפויים להיסגר מסיבות שונות.

(700213)

הרשות הממשלתית למים ולביוב

מבקשי מקלט בישראל - אי-התחשבות במספר הנפשות בדירה בחישוב אגרת המים

מבירור תלונה עלה כי שלא כמו משפחות אחרות בישראל, משפחות של מבקשי מקלט בה אינן זכאיות לחישוב אגרת המים לפי מספר הנפשות המתגוררות בדירה. זאת מאחר שילדיהם של מבקשי המקלט אינם נמצאים בארץ מכוח אישור השהייה

של הוריהם, ועקב כך פרטים עליהם אינם מצוינים באישור השהייה או בכל מסמך רשמי אחר - וממילא לא ניתן לדעת כמה ילדים יש לכל מבקש מקלט.

בעקבות התערבותה של הנציבות קבעה הרשות הממשלתית למים ולביוב כי צרכן יכול לבסס את הדיווח על מספר הנפשות המתגוררות עמו בדירה גם על צילום דרכון ועל אישורים של משרד הפנים ושל גורמי הרווחה בעניין זה.

(תלונה 35 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 271)

רשות השידור

גביית שכר טרחה גבוה בגין הליכי גבייה של אגרת טלוויזיה

מבירור תלונות רבות עלה כי משרדי עורכי דין הפועלים מטעם רשות השידור לגביית אגרת טלוויזיה דורשים מהחייבים לשלם להם שכר טרחה גבוה בגין הליכי גבייה שונים, ובהם משלוח מכתבי התראה ואיתור מקלטי טלוויזיה.

בעקבות פניית הנציבות לרשות השידור בעניין זה הודיעה הרשות כי תנחה את עורכי הדין הפועלים מטעמה שלא לגבות מהחייבים שכר טרחה גבוה בגין משלוח מכתבי התראה, ושלא לגבות מהם כלל שכר טרחה בגין איתור מקלטים.

יצוין כי באוקטובר 2012, במהלך בירור התלונות, הוגשה לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד רשות השידור בנושא זה¹. בינואר 2013 הודיעה הרשות לבית המשפט כי החליטה להנחות את עורכי הדין הפועלים מטעמה להפסיק כליל לגבות מהחייבים שכר טרחה בגין משלוח מכתבי התראה.

(תלונה 36 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 273)

דרישה לתשלום אגרה על סמך ביקורי בית שלא היו

מבירור תלונות עלה כי הרשות דרשה מתושבים שאינם מחזיקים בבתייהם מקלטי טלוויזיה לשלם אגרה בטענה כי בביקורים שנעשו בבתיים נמצא שיש בהם מקלטי טלוויזיה, אף ש"ביקורי הבית" לא התקיימו כלל.

1 ת"צ (ת"א) 38267-10-12 יהודית טסלר נ' רשות השידור [פורסם כנבו].

בעקבות התערבותה של הנציבות ובדיקה שעשתה רשות השידור הפסיקה הרשות את ההתקשרות עם משרד עורכי הדין שנציגיו דיווחו על הימצאותם של מקלטי טלוויזיה בבתים של תושבים בלי שביקרו בהם.
(תלונה 37 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 275)

שירות בתי הסוהר

אי-פרסום נהלים בעניין סדרי הגיוס של מועמדים לשירות

לפי נוהלי שירות בתי הסוהר, מועמד לגיוס שלא עבר בהצלחה את בחינות המיון רשאי להיבחן פעם נוספת רק לאחר שנתיים ממועד הבחינות הקודמות. ביוררה של תלונה העלה כי השירות אינו נוהג לפרסם בקרב המועמדים את הנקבע בנהליו בעניין זה, ויש בכך כדי לפגוע באפשרותם של מועמדים שלא עברו את הבחינות לכלכל את צעדיהם.

בעקבות הבירור החל השירות סמוך לתחילת המבדקים לפרסם בקרב המועמדים את הנקבע בנהלים.

(711625)

גופי השלטון המקומי

עיריית אילת

סירוב להחיל את חובת תשלום הארנונה על שוכרי דירות

עיריית אילת סירבה לרשום אדם ששכר דירה לשנה כמחזיק בדירה ולראות בו מי שחב בארנונה, מפני שההודעה על השכירות נמסרה לעירייה במהלך שנת השכירות ולא בתחילתה. בעקבות הבירור תיקנה העירייה את נהליה, וכיום היא רושמת החלפת מחזיקים בנכס גם במהלך שנת השכירות, אם תקופת השכירות על פי החוזה היא שנה או יותר.

(תלונה 47 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 305)

עיריית לוד

ליקויים בסדרי הסעות לתלמידים נכים

בעקבות בירור תלונה על עיכובים בהסדרת הסעה לבית הספר לתלמידה נכה, הנחה יו"ר הוועדה הממונה על העיר לוד את אגף החינוך בעירייה לבקש מכל בתי הספר בעיר למסור לו לפני תחילת שנת הלימודים נתונים בנוגע לתלמידים הזכאים להסעה על פי החוק, ולקבוע על פיהם את שיבוץ התלמידים בהסעות.

בעקבות בירור תלונה אחרת שבה נטען שהסעת תלמידים הלומדים בבתי ספר לחינוך מיוחד לא הגיעה לאסוף את התלמידים ללא התראה מוקדמת, הודיעה העירייה כי למלואי ההסעות הועמדו שלושה ממלאי מקום, למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

(תלונות 51 ו-52 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 317)

השעיית תלמידים מהסעות בניגוד לנהלים

בירור תלונה על השעיית תלמיד מההסעה לבית ספרו העלה כי העירייה לא פעלה לפי הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך, שלפיהן אין להשעות ילד מהסעה. בעקבות התערבותה של הנציבות הנחתה העירייה את הממונה על ההסעות ואת המלווים שלא להשעות עוד תלמידים מהסעות.

(תלונה 51 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 317)

עיריית נתיבות

א-מימון יום לימודים ארוך לילדים בעלי פיגור שכלי

מבירור תלונה עלה כי העירייה אינה משתתפת במימון יום לימודים ארוך לילדים הסובלים מפיגור שכלי, כמתחייב מהוראות החוק ומנוהלי משרד הרווחה, בטענה כי אין לה תקציב לכך. לאחר שהנציבות הטעימה לפני העירייה כי היעדר תקציב אינו סיבה מספקת למנוע מילדים אלה הטבה שהם זכאים לה, החליטה העירייה להשתתף במימון יום הלימודים הארוך ובכך לקיים דיון בעניין עם משרד הרווחה.

(תלונה 53 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 321)

עיריית צפת

חיוב שלא כדין בתשלומי ארנונה

מבירור של שתי תלונות עלה כי עיריית צפת דורשת מבעלי מגרשים ריקים בעיר לשלם ארנונה על המגרשים ואף נוקטת הליכי גבייה נגד בעלי מגרשים כאלה שאינם משלמים את הארנונה שהוטלה עליהם, אף שלפי החוק אין להטיל ארנונה על קרקע שאינה בשימוש.

בעקבות התערבותה של הנציבות הנחתה העירייה את הגורמים הרלוונטיים לתקן את נוהלי העבודה שלה כדי שיתאימו להוראות החוק.

(תלונה 49 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 309)

עיריית רמלה

היעדר נגישות לנכים

סמוך למשרדי המוסד לביטוח לאומי בבניין "בית רוחם" בעיר רמלה יש חניה המיועדת לנכים. בירור תלונה העלה כי נכים הנעזרים בכיסאות גלגלים אינם יכולים להעלות את כיסאות הגלגלים מחניה זו אל המדרכה, בשל היעדרו של פֶּבֶשׁ (רמפה) המסייע לכך.

בעקבות התערבותה של הנציבות פעלה עיריית רמלה בעניין, ולאחר כעשרה ימים מהמועד שבו פנתה אליה הנציבות נבנו שני כְּשִׁים המסייעים להעלאת כיסאות גלגלים מהחניה אל המדרכה.

(תלונה 57 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 333)

גופים ציבוריים אחרים

חברת המשקם לתעסוקת קשישים ובעלי כושר עבודה מוגבל בע"מ

פגיעה בשכרם של עובדים בניגוד להוראות הדין

בשנת 1997 ביטלה החברה הסכם קיבוצי שקבע את שיעור שכרם של עובדי המשקם, ועקב כך נפגע שכרם של העובדים. בבירור תלונה בעניין זה עלה כי אין

ראיות שמהן ניתן להסיק כי החברה יידעה את העובדים בדבר ביטול ההסכם וכי קיבלה את הסכמתם לביטול, ולכן השינוי בשיעור השכר אינו תקף.

בעקבות בירור התלונה העירה הנציבות לחברה כי עליה לוודא ששיעור שכרם של כל העובדים שהחלו לעבוד בה לפני ביטול ההסכם יהיה על פי הנקבע בהסכם שבוטל, אלא אם כן הסכימו עובדים אלה לשינוי הוראות ההסכם או ויתרו על הזכויות המגיעות להם על פיו.

(תלונה 64 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 355)

מרכז החינוך העצמאי

אי-מסירת מידע לאב גרוש שאינו משמורן בעניין בנותיו

מבירור תלונה עלה כי בית ספר השייך למרכז החינוך העצמאי אינו מוסר למתלונן, שהוא גרוש ואב לשתי בנות, מידע הנוגע לבנותיו, בטענה כי מאחר שמדובר בבית ספר לבנות, המידע נמסר לאימהות שלהן בלבד.

בעקבות התערבותה של הנציבות הורה המשנה למנכ"ל מרכז החינוך העצמאי למנהלי בתי הספר המשתייכים למרכז למסור לשני ההורים את המידע בעניין ילדיהם, גם כאשר ההורים גרושים או פרודים.

(תלונה 66 בפרק "תיאור הטיפול במבחר תלונות", עמ' 359)

קשרים בין-לאומיים

סקירה על הפעילות בשנת 2012

1. ביוני 2012 התכנסה בפריז הוועידה השנתית השישית של ארגון האומבוסדמנים של מדינות אגן הים התיכון (Association of Mediterranean Ombudsmen). בוועידה השתתפו כ-60 נציגים של כ-30 מדינות וגופים, ובהם אלג'יריה, תוניסיה, טורקיה, יוון, ירדן, לבנון, מרוקו, מאוריטניה, מלטה, פורטוגל, הרשות הפלסטינית, מועצת אירופה, האיחוד האירופי (נציג האומבוסדמן האירופי), איחוד מדינות הים התיכון, הליגה הערבית והפדרציה הבין-לאומית לזכויות אדם (FIDH). הוועידה עסקה בדרכים לחיזוק מעמדו של האומבוסדמן ולחיזוק יכולתו להגן על זכויות אדם בכלל ועל זכויותיהן של קבוצות חלשות בפרט. תשומת לב מיוחדת ניתנה לאתגרים שמציבות שיטות הממשל השונות במדינות אגן הים התיכון לפני האומבוסדמנים, זאת בהתחשב בשינויים הפוליטיים, החברתיים והכלכליים המתרחשים בעת האחרונה באירופה ובמדינות הערביות שלחוף הים התיכון. בצעד יוצא דופן וחסר תקדים התקבלה בוועידה החלטה פה אחד המגנה בלשון תקיפה את הפגיעות החמורות בזכויות האדם בסוריה.

את ישראל ייצגו בוועידה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הקודם השופט (בדימ') מיכה לינדנשטראוס ומנהל נציבות תלונות הציבור עו"ד הלל שמגר. השופט (בדימ') לינדנשטראוס הרצה לפני באי הוועידה על נושא הנגישות של אוכלוסיות חלשות למוסד האומבוסדמן, ובין השאר עמד על מודל הלשכות האזוריות לקבלת קהל המופעל בהצלחה בישראל זה כמה שנים. לדבריו, פעילותן של הלשכות האזוריות תורמת תרומה ראשונה במעלה להגברת מודעותן של אוכלוסיות אלה למוסד האומבוסדמן ולהגברת נגישותן להן.

משרד האומבוסדמן האירופי, המגלה זה כבר עניין רב בפעילות נציב תלונות הציבור הישראלי בנוגע להגנה על חושפי שחיתות, תרגם לאנגלית את חוות הדעת בנושא זה שהגיש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לכנסת בשנת 2007.¹

במהלך כינוס הוועידה התקיימו בחירות לכל מוסדות הארגון, ובהן נבחר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור של ישראל, פה אחד, לחבר הוועד המנהל לתקופת כהונה נוספת. עוד נבחרו לוועד המנהל נציגי ירדן, הרשות הפלסטינית, תוניסיה ואלבניה. כמו כן חברים בוועד מתוקף תפקידם נשיא הארגון (ממרוקו), סגניתו (מספרד), המזכיר הכללי של הארגון (מצרפת) וגזבר הארגון (ממלטה).

1 מבקר המדינה, חוות דעת - הגנה על חושפי מעשי שחיתות (2007).

2. בתחילת נובמבר 2012 התארח בישראל, מטעם משרד החוץ, גב' פֶּטְרִיָה פורטוגל, האומבודסמנית של פנמה (Defensor del Pueblo). גב' פורטוגל ומשלחתה נפגשו עם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור השופט (בדימ') יוסף חיים שפירא ועם נציגים בכירים של משרדו. בפגישה הוצג לפני גב' פורטוגל המודל הישראלי הייחודי, שבו ממלא משרד אחד - משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור - הן את תפקיד מבקר המדינה והן את תפקיד האומבודסמן הלאומי של ישראל. כמו כן הוצגו לפני גב' פורטוגל דרכי עבודתה של נציבות תלונות הציבור וכן נתונים על הנציבות ועל התלונות שהיא מבררת.



מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, השופט (בדימ') יוסף חיים שפירא, עם האומבודסמנית של פנמה, גב' פֶּטְרִיָה פורטוגל

בפגישה שיתפה גב' פורטוגל את מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ואת נציגי משרדו בסיפור חייה: עקבותיו של אביה נעלמו בשנת 1970, והתברר כי הוא נרצח בידי הדיקטטורה הצבאית ששלטה בפנמה באותה עת. גב' פורטוגל ניהלה הליך משפטי ממושך נגד מדינתה, על מנת שזו תיטול אחריות על שאירע לאביה. גב' פורטוגל סיפרה בהקשר זה על הפעולות שהיא ומשרדה נוקטים כדי לקדם את זכויות האדם בארצה.

3. בנובמבר 2012 התקיימה בוולינגטון שבניו-זילנד הוועידה העולמית העשירית של ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי (International Ombudsman Institute). הארגון נוסד לפני 34 שנים, והוא מונה 174 חברים מכ-90 מדינות. מבין הארגונים הבין-לאומיים המאגדים מוסדות אומבוסדמן, ארגון זה הוא הגדול ביותר, והוא פועל באמצעות שש מסגרות אזוריות: אירופה, אפריקה, אסיה, אוסטרליה והאוקיינוס השקט, אמריקה הלטינית והאיים הקריביים ואמריקה הצפונית.

בוועידה, שארגנה האומבוסדמנית הראשית של ניו-זילנד במלאות 50 שנה למוסד האומבוסדמן הניו-זילנדי, נדונו נושאים מקצועיים שונים הנוגעים לאתגרים המיוחדים שעמם מתמודד האומבוסדמן במאה העשרים ואחת. כמו כן הודגשו בוועידה חשיבות מוסד האומבוסדמן בקידום זכויות האדם, בהגנה עליהן ובקביעת אמות מידה לממשל תקין, וכן הצורך להפוך את המוסד לנגיש יותר לכל שכבות הציבור, ובייחוד לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, ולחזק את הקשר בין מוסדות הפועלים למיגור השחיתות הציבורית.

את ישראל ייצג בוועידה מנהל נציבות תלונות הציבור עו"ד הלל שמגר.

חוק יסוד : מבקר המדינה
וחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958
[נוסח משולב]

חוק יסוד : מבקר המדינה *

1. ביקורת המדינה נתונה בידי מבקר המדינה. מהות
2. (א) מבקר המדינה יקיים ביקורת על המשק, הנכסים, ביקורת הכספים, ההתחייבויות והמינהל של המדינה, של משרדי הממשלה, המדינה של כל מפעל, מוסד או תאגיד של המדינה, של הרשויות המקומיות ושל גופים או מוסדות אחרים שהועמדו על פי חוק לביקורתו של מבקר המדינה.
- (ב) מבקר המדינה יבחן את חוקיות הפעולות, טוהר המידות, הניהול התקין, היעילות והחיסכון של הגופים המבוקרים, וכל עניין אחר שיראה בו צורך.
3. גוף העומד לביקורתו של מבקר המדינה ימציא למבקר ללא חובה להמציא ידיעות, לפי דרישתו, ידיעות, מסמכים, הסברים, וכל חומר אחר שלדעת המבקר דרושים לו לצורכי הביקורת.
4. מבקר המדינה יברר תלונות מאת הציבור על גופים ואנשים כפי שייקבע בחוק או לפיו; בתפקידו זה יכהן מבקר המדינה בתואר "נציב תלונות הציבור". תלונות הציבור
5. מבקר המדינה ימלא תפקידים נוספים כפי שייקבע בחוק. תפקידים נוספים
6. במילוי תפקידיו יהיה מבקר המדינה אחראי בפני הכנסת בלבד אחריות בפני ולא יהיה תלוי בממשלה. הכנסת
7. (א) מבקר המדינה ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית; בחירה סדרי הבחירה ייקבעו בחוק. ותקופת כהונה [תיקון : התשנ"ח]
- (ב) תקופת כהונתו של מבקר המדינה תהיה שבע שנים.
- (ג) מבקר המדינה יכהן תקופת כהונה אחת בלבד.
8. כל אזרח ישראלי שהוא תושב ישראל כשיר להיות מועמד לשירות לכהונת מבקר המדינה; חוק יכול שיקבע תנאי כשירות נוספים. [תיקון : התשנ"ח]

* ס"ח 1237 (24.2.1988) 30. תיקונים : חוק יסוד : מבקר המדינה (תיקון), ס"ח 1665 (1.4.1998) 196 [התשנ"ח]; חוק יסוד : מבקר המדינה (תיקון מס' 2), ס"ח 2017 (1.8.2005) 714 [התשס"ה].

הצהרת אמונים	9. מבקר המדינה הנבחר יצהיר ויחתום לפני הכנסת הצהרת אמונים זו:
תקציב	10. תקציב משרד מבקר המדינה ייקבע לפי הצעת מבקר המדינה בידי ועדת הכספים של הכנסת, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה.
משכורת וגמלאות	11. משכורתו של מבקר המדינה ותשלומים אחרים שישולמו לו בתקופת כהונתו או לאחריה, או לשאיריו לאחר מותו, ייקבעו בחוק או בהחלטה של הכנסת או של ועדה מוועדותיה שהכנסת הסמיכה לכך.
קשר עם הכנסת והגשת דוחות	12. (א) מבקר המדינה יקיים קשר עם הכנסת, כפי שייקבע בחוק. (ב) מבקר המדינה יגיש לכנסת דינים וחשבונות וחוות דעת בתחום תפקידיו ויפרסם אותם ברבים, והכול בדרך ובסייגים שייקבעו בחוק.
העברה מכהונה [תיקון: התשס"ה]	13. מבקר המדינה לא יועבר מכהונתו אלא באחד מאלה: (1) מטעמי בריאות נבצר ממנו, דרך קבע, למלא את תפקידו – ביום שבו החליטה הכנסת על כך, בהחלטה שהתקבלה ברוב חבריה לפחות, לאחר הליך שייקבע בחוק; (2) מחמת התנהגות שאינה הולמת את מעמדו כמבקר המדינה – ביום שבו החליטה הכנסת על כך, בהחלטה שהתקבלה ברוב של שלושה רבעים מחבריה לפחות, לאחר הליך שייקבע בחוק.
ממלא מקום המבקר	14. נבצר ממבקר המדינה למלא תפקידיו, ימונה ממלא מקום המבקר באופן ולתקופה כפי שייקבע בחוק.

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

החוק המקורי – חוק מבקר המדינה, התשי"ט-1949 – נתקבל בכנסת ביום י"ט באייר התשי"ט (18 במאי 1949). החוק תוקן על ידי החוקים הבאים: חוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ב-1952; חוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ד-1954; וחוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ח-1958. בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שולב הנוסח של החוק המקורי עם התיקונים, שנתקבלו עד לאותה עת.

הנוסח המובא להלן הוא הנוסח המשולב, כפי שתוקן על ידי החוקים הבאים:

1. חוק מבקר המדינה (תיקון), התשכ"ב-1961, ס"ח 352 (13.11.1961); 6;
2. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 2), התשכ"ב-1962, ס"ח 363 (14.2.1962) 42 [התשכ"ב (2)];
3. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 3), התשכ"ד-1964, ס"ח 414 (21.1.1964) 42;
4. חוק גמלאות לנושאי משרה ברשויות השלטון, התשכ"ט-1969, ס"ח 555 (4.4.1969) 98;
5. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), התשל"א-1971, ס"ח 623 (9.4.1971) 112;
6. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 6), התשל"ב-1972, ס"ח 663 (27.7.1972) 134;
7. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), התשל"ד-1974, ס"ח 725 (24.2.1974) 38;
8. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), התשל"ה-1975, ס"ח 758 (6.2.1975) 58;
9. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 9), התשל"ח-1978, ס"ח 881 (12.1.1978) 53;
10. חוק לתיקון פקודת המשטרה (מס' 7), התשי"ם-1980, ס"ח 962 (28.2.1980) 76;
11. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 11), התשמ"א-1981, ס"ח 1026 (27.5.1981) 280;
12. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 12), התשמ"ד-1983, ס"ח 1102 (4.1.1984) 37;
13. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 13), התשמ"ד-1984, ס"ח 1115 (4.4.1984) 129 [התשמ"ד (2)];
14. חוק מבקר המדינה (הוראות מעבר), התשמ"ח-1988, ס"ח 1237 (24.2.1988) 31;
15. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 15), התש"ן-1990, ס"ח 1312 (28.3.1990) 114;
16. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 16), התשנ"א-1990, ס"ח 1333 (28.11.1990) 18;
17. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 17), התשנ"ב-1992, ס"ח 1389 (19.3.1992) 135;
18. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 18), התשנ"ג-1993, ס"ח 1418 (31.3.1993) 100;
19. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 19), התשנ"ד-1993, ס"ח 1444 (31.12.1993) 38;
20. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 20), התשנ"ד-1994, ס"ח 1464 (19.5.1994) 144 [התשנ"ד (2)];
21. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 21), התשנ"ד-1994, ס"ח 1464 (19.5.1994) 144 [התשנ"ד (3)];
22. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 22), התשנ"ד-1994, ס"ח 1475 (28.7.1994) 260 [התשנ"ד (4)];
23. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 24), התשנ"ה-1995, ס"ח 1507 (2.3.1995) 138;
24. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 23), התשנ"ה-1995, ס"ח 1508 (17.3.1995) 144 [התשנ"ה (2)];

* ס"ח 248 (20.3.1958) 92.

25. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 25), התשנ"ה-1995, ס"ח 1515 (6.4.1995) 174 [התשנ"ה (3)];
26. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 26), התשנ"ה-1995, ס"ח 1534 (25.7.1995) 371 [התשנ"ה (4)];
27. חוק בנק ישראל (תיקון מס' 19), התשנ"ה-1995, ס"ח 1535 (3.8.1995) 375 [התשנ"ה (5)];
28. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 27), התשנ"ה-1995, ס"ח 1543 (10.8.1995) 448 [התשנ"ה (6)];
29. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 29), התשנ"ו-1996, ס"ח 1572 (8.3.1996) 134 ;
30. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 30), התשנ"ו-1996, ס"ח 1572 (8.3.1996) 134 [התשנ"ו (2)];
31. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 31), התשנ"ז-1997, ס"ח 1610 (6.2.1997) 64 ;
32. חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, ס"ח 1685 (7.8.1998) 352 ;
33. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 33), התשס"א-2001, ס"ח 1781 (19.3.2001) 174 ;
34. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 34), התשס"ג-2003, ס"ח 1898 (5.8.2003) 524 ;
35. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 35), התשס"ה-2005, ס"ח 1979 (3.2.2005) 126 ;
36. חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים (תיקון מס' 2), התשס"ה-2005, ס"ח 1983 (21.2.2005) 212 [התשס"ה (2)];
37. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 37), התשס"ה-2005, ס"ח 2017 (1.8.2005) 720 [התשס"ה (3)];
38. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 38), התשס"ז-2007, ס"ח 2102 (5.7.2007) 374 ;
39. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 39), התשס"ח-2007, ס"ח 2121 (4.12.2007) 66 [התשס"ח (1)];
40. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 40), התשס"ח-2008, ס"ח 2132 (7.2.2008) 182 [התשס"ח (2)];
41. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 41), התשס"ח-2008, ס"ח 2134 (18.2.2008) 205 [התשס"ח (3)];
42. חוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ס"ח 2152 (16.4.2008) 502 [התשס"ח (4)];
43. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 43), התשס"ח-2008, ס"ח 2177 (29.7.2008) 820 [התשס"ח (5)];
44. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 44), התשע"א-2011, ס"ח 2275 (31.1.2011) 300 [התשע"א].

פרק ראשון: המבקר

1. (א) מבקר המדינה (להלן – המבקר) ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית בישיבת הכנסת שנועדה לעניין זה בלבד.
- (ב) היו שני מועמדים או יותר, המועמד שבעד בחירתו הצביע רוב חברי הכנסת – הוא הנבחר; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד – מצביעים שנית; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד בהצבעה השנייה, חוזרים ומצביעים; בהצבעה השלישית ובכל הצבעה נוספת לא יועמד לבחירה המועמד שבעדו הצביע בבחירה הקודמת מספר חברי הכנסת הקטן ביותר; המועמד שבעד בחירתו הצביעו בהצבעה השלישית או באחת ההצבעות הנוספות רוב חברי הכנסת המשתתפים בהצבעה ומצביעים בעד אחד המועמדים – הוא הנבחר; קיבלו שני מועמדים מספר קולות שווה חוזרים על ההצבעה.
- (ג) היה מועמד אחד בלבד, תהיה ההצבעה בעדו או נגדו והוא יהיה הנבחר אם מספר הקולות שניתנו בעדו עלה על מספר הקולות שניתנו נגדו; היה מספר הקולות שניתנו בעדו שווה למספר הקולות שניתנו נגדו, מצביעים שנית.
- (ד) לא נבחר המבקר לפי סעיף קטן (ג), תיערך בחירה חוזרת בתוך שלושים ימים מיום ההצבעה לפי הוראות סעיף זה וסעיפים 2(ב) ו-3(ג) ו-3, ואולם הצעת המועמד לפי סעיף 3(א) תוגש לא יאחר משבעה ימים לפני יום הבחירה.
2. (א) בחירת המבקר תיערך לא מוקדם מתשעים ימים ולא יאחר משלושים ימים לפני תום תקופת כהונתו של המבקר המכהן; נתפנה מקומו של המבקר לפני תום תקופת כהונתו, תיערך הבחירה תוך ארבעים וחמישה ימים מהיום שבו נתפנה מקומו.
- (ב) יושב ראש הכנסת, בהתייעצות עם סגניו, יקבע את יום הבחירה ויודיע עליו בכתב לכל חברי הכנסת לפחות עשרים ימים לפני יום הבחירה.

בחירת
המבקר
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשס"ג]

מועד הבחירה
[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

(ג) חל מועד הבחירה שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם הבחירה.

3. (א) נקבע יום הבחירה, רשאים עשרה לפחות מחברי הכנסת להציע מועמד; ההצעה תהיה בכתב ותימסר ליושב ראש הכנסת, לא יאוחר מעשרה ימים לפני יום הבחירה; להצעה תצורף הסכמת המועמד בכתב או במברק; לא ישתף עצמו חבר הכנסת ביותר מהצעת מועמד אחד.

(ב) יושב ראש הכנסת יודיע לכל חברי הכנסת, בכתב, לא יאוחר משבעה ימים לפני יום הבחירה, על כל מועמד שהוצע ועל שמות חברי הכנסת שהציעוהו, ויכריז על המועמדים בפתיחת ישיבת הבחירה.

4. במעמד הצהרת האמונים לפי סעיף 9 לחוק יסוד: מבקר המדינה, רשאי המבקר, בתיאום עם יושב ראש הכנסת, לשאת דברים לפני הכנסת.

4א. (בוטל.)

5. (בוטל.)

6. (א) המבקר יפעל מתוך קשר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת (בחוק זה – הוועדה) וימסור לה דין וחשבון על פעולותיו בכל עת שייראה לו או שיידרש על ידי הוועדה.

(ב) מי שכהן כשר, כסגן שר או כמנהל כללי או משנה למנהל כללי של משרד ממשלתי הממשלה לא יהיה יושב ראש הוועדה תוך שנתיים מיום סיום כהונתו כאמור.

(ג) חבר הוועדה שכהן באחת המשרות המפורטות בסעיף קטן (ב) או בתוספת לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, לא ישתתף בדיוני הוועדה הנוגעים לתחום אחריותו בתקופה שבה כיהן כאמור.

הצעת
מועמדים
[תיקון:
התשמ"ח]

נאום המבקר
בכנסת
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשנ"ד (3)]

[תיקונים:
התשכ"ב,
התשכ"ב (2),
התשכ"ט,
התשמ"ח]

[תיקון:
התשמ"ח]

הוועדה
[תיקונים:
התשל"ד,
התשנ"ג]

7. (א) תוך תקופת כהונתו לא יהיה המבקר פעיל בחיים הפוליטיים ולא יהיה רשאי –

איסור
התעסקות
[תיקון:
התשנ"ה (2)]

(1) להיות חבר בכנסת או במועצה של רשות מקומית או מועמד לחברות כזו ;

(2) להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים ;

(3) לשמש בכל משרה אחרת או לעסוק, במישרין או בעקיפין, בעסק או במקצוע ;

(4) להשתתף, במישרין או בעקיפין, במפעל, במוסד, בקרן או בגוף אחר, שהם בעלי זיכיון מאת הממשלה או נתמכים על ידיה או שהממשלה משתתפת בהנהלתם או שהועמדו לפיקוחה של הממשלה או לביקורתו של המבקר, וכן ליהנות, במישרין או בעקיפין, מהכנסותיהם ;

(5) לקנות נכסי המדינה, בין מקרקעין ובין מטלטלין, לחכרם, לקבלם במתנה, להשתמש בהם או להחזיק בהם בכל דרך אחרת, לקבל מהממשלה קיבלות או זיכיונות או הענקה אחרת, נוספת על שכרו, פרט לקרקע או להלוואה לשם התיישבות או לצורכי שיכון.

(ב) מי שהיה מבקר אסור לו, שלוש שנים מתום כהונתו, להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים ושהוא גוף מבוקר לפי סעיף 9(3), (5), (6), (7), (8) ו-9.

תום הכהונה
[תיקון:
התשמ"ח]

8. כהונת המבקר פוקעת –

(1) בתום תקופתה ;

(2) בהתפטרותו או בפטירתו ;

(3) בהעברתו מכהונתו.

א8. (א) הכנסת לא תעביר את המבקר מכהונתו מחמת התנהגות שאינה הולמת את מעמדו, אלא עקב דרישה בכתב שהוגשה לוועדת הכנסת בידי עשרים, לפחות, מחברי הכנסת, ולפי הצעת אותה ועדה.

(ב) ועדת הכנסת לא תציע להעביר את המבקר מכהונתו מחמת התנהגות שאינה הולמת את מעמדו, אלא לאחר שניתנה לו הזדמנות להשמיע את דברו.

(ג) דיוני הכנסת לפי סעיף זה ייערכו בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד או בישיבות סמוכות זו לזו שנועדו כאמור; הדיון יתחיל לא יאוחר מעשרים ימים אחרי החלטת ועדת הכנסת; על מועד תחילתו יודיע יושב ראש הכנסת לכל חברי הכנסת בכתב לפחות עשרה ימים מראש; חלה תחילת הדיון שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם קיום הדיון.

ב8. הכנסת לא תקבל החלטה על העברת מבקר המדינה מכהונתו מטעמי בריאות אלא לפי הצעת ועדת הכנסת שהתקבלה ברוב של שני שלישים מחבריה על יסוד חוות דעת רפואית שניתנה על פי כללים שהחליטה הוועדה.

העברת
המבקר
מכהונתו
מחמת
התנהגות
שאינה הולמת
את מעמדו
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשס"ה (3)]

העברה
מכהונה
מטעמי
בריאות
[תיקון:
התשס"ה (3)]

פרק שני: תחומי הביקורת

9. ואלה הגופים (בחוק זה – גוף מבוקר), אשר יעמדו לביקורתו של המבקר:

- (1) כל משרד ממשלתי;
- (2) כל מפעל או מוסד של המדינה;
- (3) כל אדם או גוף המחזיק, שלא לפי חוזה, ברכוש המדינה או המנהל אותו או המפקח עליו מטעם המדינה;
- (4) כל רשות מקומית;
- (5) כל חברה ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975 (להלן – חוק החברות הממשלתיות) וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהממשלה משתתפת בהנהלתם;

גוף מבוקר
[תיקונים:
התשנ"ה (2),
התשנ"ז,
התשס"א]

(6) כל אדם, מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שיועמדו לביקורת על פי חוק, על פי החלטת הכנסת או על פי הסכם ביניהם ובין הממשלה;

(7) כל חברת בת ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שאחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) משתתפים בהנהלתם, אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו;

(8) כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר הנתמכים, במישרין או בעקיפין, על ידי הממשלה או על ידי אחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) בדרך הקצבה, ערבות וכיוצא באלה; אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו;

(9) כל ארגון עובדים כולל, וכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר שארגון עובדים כאמור משתתף בהנהלתם, ובלבד שהביקורת לא תופעל על פעילותם כאיגוד מקצועי; ואולם הביקורת על גוף כאמור לא תופעל אלא אם כן החליט על כך המבקר ובמידה שהחליט ובכפוף לאמנות בין-לאומיות שמדינת ישראל צד להן; החליט המבקר להפעיל את הביקורת כאמור, יהיו למבקר כל הסמכויות שהוקנו לו לגבי גוף מבוקר אף לגבי פעילותו של ארגון עובדים כולל, מפעל, מוסד, קרן או גוף כאמור, כאיגוד מקצועי, ובלבד שהמבקר סבור כי הדבר דרוש לצורכי הביקורת על פעילות אחרת שלהם;

לעניין פסקה זו –

"פעילות כאיגוד מקצועי" – ייצוג עובדים לשם קידום, מימוש או הגנת זכויותיהם כעובדים;

"ארגון עובדים כולל" – ארגון עובדים ארצי, הפועל כאיגוד מקצועי ביותר מענף עבודה אחד;

(10) גוף שחדל, לאחר יום ב' באדר א' התשנ"ז (9 בפברואר 1997), להיות כלול ברשימת הגופים המנויים בפסקאות (1) עד (9), לגבי התקופה שבה נכלל ברשימת הגופים כאמור, כל עוד לא חלפו שלוש שנים מהיום שחדל להיכלל בה; לגבי גוף לפי פסקה זו יהיו למבקר, לפי העניין, כל הסמכויות שהוענקו לו לגבי גוף מבוקר.

10. (א) במסגרת תפקידיו יבדוק המבקר במידת הצורך –

(1) [א] אם כל הוצאה הוצאה בתחום ההקצבה החוקית ולמטרה שנועדה לה;

[ב] אם ההכנסות נתקבלו לפי החוק ומותרות לפי החוק;

[ג] אם יש לכל הוצאה או הכנסה מסמך מספיק;

[ד] אם כל פעולה שבתחום ביקורתו נעשתה בהתאם לחוק ובידי המוסמך לעשותה;

[ה] אם הנהלת החשבונות, עריכת המאזנים, ביקורת הקופה והמלאי ושיטת ניהול המסמכים הן יעילות;

[ו] אם אופן החזקת הכספים ושמירת הרכוש מניח את הדעת;

[ז] אם מצב הקופות ומלאי הרכוש מתאים לחשבונות;

(2) אם הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1), (2), (4) ו- (5) נהגו בחיסכון וביעילות ובטוהר המידות; בדיקה זו תקיף גם גופים המבוקרים לפי סעיף 9(6), אם אין בחוק, בהחלטה, או בהסכם האמורים באותה פסקה קביעה אחרת, ואת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(7), (8) ו- (9), אם הביקורת הופעלה לגביהם ובמידה שהופעלה;

(3) כל עניין אחר שיראה צורך בו.

היקף
הביקורת
[תיקונים:
התשל"ה,
התשנ"ה (2)]

(ב) לפי הצעת הממשלה או המבקר רשאית הוועדה לקבוע מפעם לפעם לגבי גוף מבוקר או לגבי סעיף בתקציבו, דרכי ביקורת מיוחדות או מוגבלות.

פרק שלישי: סדרי הביקורת

11. (א) גוף מבוקר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מארבעה חודשים לאחר תום שנת הכספים שלו, דין וחשבון על הכנסותיו והוצאותיו באותה שנה.

(ב) המבקר רשאי לדרוש מגוף מבוקר במועד שיקבע –
 (1) מאזן זכויותיו והתחייבויותיו של הגוף המבוקר למועד תום השנה;
 (2) תסקיר המפרט ומתאר תיאור ענייני את הפעולות המשקיות והמינהליות, שהגוף ביצע באותה שנה.

(ג) לדין וחשבון ולמאזן יצורף כל מסמך, שהמבקר ידרוש לשם אימות.

(ד) המבקר רשאי לדרוש את הדין וחשבון ואת המאזן מכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהם גופים מבוקרים לפי סעיף 9(7), (8) או 9(9), גם אם לא הופעלה עליהם הביקורת לגבי השנה, שאלה מתייחס הדין וחשבון או המאזן.

(ה) (בוטל).

12. שר האוצר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר משישה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, דין וחשבון כולל על ההכנסות וההוצאות של המדינה באותה שנה, בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות הדין וחשבון; כן חייב שר האוצר להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מתשעה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה למועד תום שנת הכספים בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות המאזן.

הביקורת על
האיגודים
[תיקון:
התשל"ה]

13. נוסף על ההוראות שבחוק זה או בכל חוק אחר יחולו הוראות
סעיף זה על הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(5), (7) ו-8) (בסעיף זה –
האיגודים):

(1) המבקר רשאי, לאחר התייעצות עם שר האוצר,
לקבוע קווים מנחים לאיגודים בדבר מערכת החשבונות
ובדבר עריכת המאזן על ידי האיגודים;

(2) המבקר רשאי לקבוע לגבי רואה החשבון, העוסק
בראיית חשבונותיו של איגוד, קווים מנחים בדבר
ההיקף והאופן של בדיקותיו ושל הדין וחשבון שלו
בקשר לאותו איגוד ובדבר הנסיבות שבהן ידווח רואה
החשבון למבקר במישרין;

(3) המבקר רשאי לדרוש מכל איגוד שיערוך תכנית
פעולות שנתית, מבוססת על המצב הפיננסי-המשקי
במשך השנה השוטפת, וכוללת תחזית לפעולות
הפיננסיות והמשקיות של האיגוד להבא, ושימציא
אותה תכנית למבקר במועד שיקבע המבקר; כן רשאי
המבקר לקבוע קווים מנחים לעריכת התכנית השנתית
הנדרשת.

דרכי הטיפול
בתוצאות
הביקורת
[תיקונים:
התשל"ב,
התשנ"ה (4),
התשנ"ה (6),
התשנ"ו (2),
התשס"א,
התשס"ח (1),
התשס"ח (5)]

14. (א) העלתה הביקורת ליקויים שלא הוסברו או פגיעות
בחוק, בעקרונות החיסכון והיעילות או בטוהר המידות, ימסור
המבקר לגוף המבוקר את ממצאי הביקורת ואת דרישותיו לתיקון
הליקויים, ואם ראה צורך בכך יביא את העניין לידיעת השר הנוגע
בדבר ולידיעת ראש הממשלה.

(ב) (1) העלתה הביקורת ליקויים או פגיעות הנראים למבקר
ראויים לדיון הוועדה קודם המצאת הדין וחשבון על פי סעיפים 15
ו-20 – בשל זיקתם לבעיה עקרונית, או לשם שמירה על טוהר
המידות או מסיבה אחרת – ימציא המבקר לוועדה דין וחשבון נפרד
אשר יונח על שולחן הכנסת ויפורסם; ואם עשה כן – רשאית הוועדה,
מיוזמתה היא או על פי הצעת המבקר, להחליט על מינוי ועדת
חקירה; החליטה הוועדה כאמור, ימנה נשיא בית המשפט העליון
ועדת חקירה שתחקור בעניין; על ועדת החקירה יחולו הוראות חוק
ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים.

(2) על אף האמור בפסקה (1), המציא המבקר לוועדה דין וחשבון נפרד כאמור באותה פסקה, בימי פגרת הכנסת, יפורסם הדין וחשבון האמור במועד שיקבע המבקר, מוקדם ככל האפשר, ויונח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנס הקרוב של הכנסת.

(ב1) הוועדה רשאית, בנסיבות מיוחדות ובהסכמת המבקר, להחליט על מינוי ועדת חקירה גם בנושא הכלול בדין וחשבון על פי סעיפים 15 ו-20 ויחולו עליה הוראות סעיף קטן (ב), סיפה; ואולם לא תחליט הוועדה כאמור, אלא ברוב של שני שלישים מחבריה, לפחות, בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד; הזימון לישיבה הראשונה יהיה בהודעה של לפחות עשרה ימים מראש.

(ג) העלתה הביקורת חשש למעשה פלילי, יביא המבקר את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלתה הביקורת חשש שנעברה עבירה משמעתית על פי כל דין; היועץ המשפטי לממשלה יודיע למבקר ולוועדה, תוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

פרק רביעי: דוחות וחוות דעת של המבקר

15. (א) לא יאוחר מיום 15 בפברואר בכל שנה ימציא המבקר לראש הממשלה וליושב ראש הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לעיון דין וחשבון על תוצאות הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1) ו-2, שנערכה במהלך שנת הכספים שחלפה; המבקר רשאי להמציא את הדין וחשבון בחלקים, ובלבד שעד למועד האמור יומצא הדין וחשבון במלואו.

(ב) בדין וחשבון לפי סעיף קטן (א) יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת, וכן –

(1) יפרט כל פגיעה בטוהר המידות;

(2) יפרט כל ליקוי ופגיעה בחוק או בעקרונות החיסכון והיעילות הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון;

(3) יביא את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם.

(4) יציין שיפור או פעולות בולטות לטובה, הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון.

הערות ראש הממשלה והנחה על שולחן הכנסת

1.16¹ (א) ראש הממשלה ימסור למבקר, בתוך עשרה שבועות מהיום שבו קיבל לידי את הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, את כל אלה:

(א) הערותיו לדין וחשבון, לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בו;

(ב) תגובות הגופים המבוקרים לדין וחשבון, כפי שהועברו אליו כאמור בסעיף קטן (א1);

(ג) דיווח על תיקון ליקויים ופגיעות שפורטו בדינים וחשבוניות קודמים, לרבות פרטים כאמור בסעיף 21ב(א) ו-(ב) וכן דיווח על החלטות שקיבלה הממשלה בעקבות הדינים והחשבוניות וביצוע החלטות אלה.

(2) בתום התקופה כאמור בפסקה (1), יונחו הדין וחשבון, וכן התגובות וההערות על שולחן הכנסת; ואולם היה המועד האמור בימי פגרת הכנסת, יונח הדוח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנס הקרוב של הכנסת.

(א1) גוף מבוקר שעניינו נדון בדין וחשבון יעביר את תגובתו לראש הממשלה לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בדין וחשבון הנוגעים לו, בתוך מועד שיקבע ראש הממשלה.

(ב) המבקר, ביוזמתו או לפי הצעת הוועדה, רשאי לקבוע בהתייעצות עם הוועדה, כי בשנה מסוימת תהא התקופה הנקובה בסעיף קטן (א) קצרה בלא יותר מארבעה עשר ימים או ארוכה באותה מידה; החלטה כאמור תתקבל ותימסר לוועדה ולראש הממשלה לא יאוחר מהיום שבו מוגש הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, כאמור בסעיף 15(א).

1 סעיף זה, כנוסחו לאחר תיקון התשס"א, יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

17. (א) ועדת משנה של הוועדה (להלן - ועדת המשנה) רשאית להחליט, בהתייעצות עם המבקר, כי דין וחשבון או חוות דעת של המבקר, או חלקים מהם, לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו, אם הדבר נראה לה דרוש לשם שמירה על ביטחון המדינה או כדי למנוע פגיעה ביחסי חוץ או בקשרי מסחר בין-לאומיים שלה. הוראות סעיף 5 לחוק הכנסת, התשנ"ד-1994, יחולו לגבי ועדת המשנה.

שמירה על ביטחון המדינה ויחסי חוץ שלה
[תיקונים:
התשכ"ד,
התשל"א,
התשל"ח,
התשנ"ה (3),
התשס"א,
התשס"ה,
התשס"ח (3)]

(1א) העתק של דין וחשבון או חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבלה ועדת המשנה החלטה כאמור בסעיף קטן (א), יומצא על ידי המבקר לעיונו של יושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת, והוא יהיה רשאי, בהסכמת יושב ראש הוועדה, להביא לידיעת ועדת משנה של ועדת החוץ והביטחון של הכנסת שהעניין הנדון בהם מצוי בתחום סמכותה; אין בהוראה זו כדי לגרוע מסמכויותיה של הוועדה לפי חוק זה.

(ב) (בוטל.)

(ג) בשים לב לצורך לשמור על ביטחון המדינה, רשאי המבקר, לאחר שהממשלה הביאה לפניו נימוקים סבירים להנחת דעתו, להחליט כי דין וחשבון או חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו; דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבל המבקר החלטה לפי סעיף זה, יומצאו ליושב ראש הוועדה ויובאו לידיעת יושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת.

(ד) הערות ראש הממשלה ותגובות הגופים המבוקרים לגבי דין וחשבון של המבקר או חלקים ממנו, שלגביהם הוחלט כאמור בסעיפים קטנים (א) או (ג), לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו.

18. (א) הונח הדין וחשבון על שולחן הכנסת, או פורסמו דין וחשבון או חוות דעת, תדון בהם הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, והיא רשאית להגישם פרקים פרקים.

סדרי הדיון בוועדה ובכנסת
[תיקונים:
התשל"ח,
התשמ"ד,
התשנ"ד (4),
התשס"א,
התשס"ה,
התשס"ח (3)]

(1א) דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם שלגביהם קיבלה ועדת המשנה החלטה כאמור בסעיף 17(א) יידונו על ידי ועדת המשנה, והוראות סעיף 5 לחוק הכנסת, התשנ"ד-1994, יחולו לגביה.

(2א) דין וחשבון, חוות דעת של המבקר או חלקים מהם, שלגביהם קיבל המבקר החלטה כאמור בסעיף 17(ג), יידונו על ידי ועדה משותפת של יושב ראש הוועדה ויושב ראש ועדת החוץ והביטחון של הכנסת, ואשר בראשה יושב ראש הוועדה (בסעיף זה – הוועדה המשותפת); בדיון כאמור, יהיו לוועדה המשותפת הסמכויות הנתונות לוועדה על פי כל דין; ישיבותיה של הוועדה המשותפת יהיו חסויות.

(ב) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה לדין וחשבון שהוגש לפי הוראות סעיף 15(א), תדון הכנסת בדין וחשבון עם הנחת הדין וחשבון שלאחריו, על שולחן הכנסת.

(ג) סיכומיה והצעותיה של הוועדה לגבי אותם חלקים מן הדין וחשבון שלא הונחו על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 17(א), וכן סיכומים והצעות של הוועדה המשותפת, לא יונחו גם הם על שולחן הכנסת ויראום כאילו אישרה אותם הכנסת; סיכומים והצעות כאמור בסעיף קטן זה יומצאו לראש הממשלה.

18א. (א) לצורך הכנת סיכומיה והצעותיה של הוועדה לפי סעיף 18, רשאי יושב ראש הוועדה להזמין כל אדם שנשא משרה או מילא תפקיד בגוף מבוקר בתקופה שהדין וחשבון של המבקר דן בה, להתייצב לפני הוועדה כדי להגיב על האמור בדין וחשבון לגבי עניינים שאותו אדם היה קשור אליהם; כן רשאי הוא להזמין אדם הנושא משרה או ממלא תפקיד כאמור אותה שעה, או שנשא משרה או מילא תפקיד כאמור לפני כן, כדי להגיב על האמור בדין וחשבון; יושב ראש הוועדה חייב להזמין אדם כאמור אם באה דרישה לכך מאת הוועדה או מאת שלושה מחבריה לפחות; בסעיף קטן זה, "נשא משרה או מילא תפקיד", בגוף מבוקר – לרבות בהפעלת סמכות לגביו על פי חוק, או בהיותו חבר הנהלה או עובד בו.

(ב) מי שהוזמן לפי סעיף קטן (א) ולא התייצב, רשאית הוועדה, ברוב חבריה, לדרוש ממנו להתייצב לפניו כאמור; הדרישה תהיה בכתב חתום ביד יושב ראש הוועדה, ויצורף לה העתק מהדין וחשבון של המבקר או מהחלק שאליו מכוונת הדרישה; הדרישה תומצא לפחות עשרה ימים לפני המועד שנקבע להתייצבות.

התייצבות
לפני הוועדה
[תיקונים:
התשנ"א,
התשס"א]

(ג) מי שהוזמן או נדרש להתייצב לפני הוועדה יגיש לה, לפחות יומיים לפני המועד שנקבע להתייצבותו, תמצית בכתב מתגובתו, בצירוף העתקים של המסמכים שבדעתו להגיש לוועדה.

(ד) מי שקיבל דרישה להתייצב כאמור בסעיף קטן (ב) ולא עשה כן, ולא הראה טעם צודק לכך, דינו – קנס.

(ה) לא יידרש להתייצב לפי סעיף זה –

(1) נשיא המדינה או יושב ראש הכנסת;

(2) בעניין של שפיטה – נושא משרה שיפוטית.

19. את הדין וחשבון על מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה ימציא המבקר לשר האוצר לעיון לא יאוחר מסוף חודש מארס שלאחר המצאת המאזן על ידי שר האוצר לפי סעיף 12, ויניח אותו על שולחן הכנסת בעת ובעונה אחת עם הדין וחשבון לפי סעיף 15.

20. (א) עם סיום הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (4), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) (בסעיף זה – גופים מבוקרים אחרים), יכין המבקר דין וחשבון על תוצאות ביקורתו; בדין וחשבון כאמור יכלול המבקר סיכום, פירוט והמלצות כאמור בסעיף 15(ב).

(ב) המבקר ימציא כל דין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(4) לראש הרשות המקומית המבוקרת בצירוף העתקים בשביל כל חברי הרשות המקומית; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לוועדה, לראש הממשלה ולשר הפנים.

(ג) את הדין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (4), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) ימציא המבקר לוועדה; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לראש הממשלה, לשר הנוגע לעניין ולגוף המבוקר; ואולם העתק מדין וחשבון כזה על גוף מבוקר לפי סעיף 9(9) ימציא המבקר לגוף המבוקר בלבד.

(ד) ראש הגוף המבוקר כהגדרתו בסעיף 21א, בגופים מבוקרים אחרים, ימסור למבקר, בתוך עשרה שבועות מהיום שבו קיבל לידי דין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, את הערותיו לדין וחשבון לגבי כל ליקוי או פגיעה שפורטו בו.

(ה) הוראות סעיף 16(ב) יחולו, בשינויים המחויבים, לעניין המועדים להגשת ההערות לפי סעיף זה.

(ו) בתום התקופה כאמור בסעיף קטן (ד), יונחו הדין וחשבון, וכן ההערות על שולחן הכנסת ויחולו לעניין זה הוראות סעיף 16(א)(2) סיפה.

(ז) ראש הממשלה יקבע, באישור הוועדה, הוראות לעניין הכנת ההערות לפי סעיף זה, לרבות לעניין מתכונת כתיבתן, אופן ריכוזן ועריכתן.

21. (א) המבקר חייב בהכנת חוות דעת בכל עניין שבתחום תפקידיו, אם יתבקש לכך מאת הכנסת, מאת הוועדה או מאת הממשלה; חוות דעת כאמור תונח על שולחן הכנסת ותפורסם במועד שיקבע המבקר.

חוות דעת

[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח (5)]

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), הכין המבקר חוות דעת כאמור באותו סעיף קטן, בימי פגרת הכנסת, תפורסם חוות הדעת האמורה במועד שיקבע המבקר, מוקדם ככל האפשר, ותונח על שולחן הכנסת לא יאוחר מתום השבוע הראשון של הכנס הקרוב של הכנסת.

21א. (א) בסעיף זה, "ראש הגוף המבוקר" – כל אחד מאלה:

(1) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – השר האחראי על אותו גוף;

(2) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(4) – ראש הרשות המקומית;

(3) בגוף מבוקר אחר – הדירקטוריון או גוף מקביל לו בגוף המבוקר.

דיון בתיקון
הליקויים

[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח]

(ב) בכל גוף מבוקר ימנה ראש הגוף המבוקר צוות לתיקון ליקויים, שבראשו יעמוד המנהל הכללי באותו גוף ובאין מנהל כללי – בעל התפקיד המקביל לו באותו גוף (להלן – הצוות).

(ג) העלתה הביקורת ליקויים בפעולתו של גוף מבוקר, ידון הצוות בדרכים לתיקון הליקויים בתוך שישים ימים מהמועד הקובע כהגדרתו בסעיף 28(א)(1), יקבל החלטות בדבר תיקונם, וידווח על דיוניו ועל החלטותיו לראש הגוף המבוקר בתוך 15 ימים מיום קבלת ההחלטות.

(ד) הצוות רשאי, באישור ראש הגוף המבוקר, לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים.

21ב. (א) ראש הגוף המבוקר כאמור בסעיף 21א(א) ידווח למבקר על ההחלטות שהתקבלו לפי סעיף 21א(ג) ו-(ד), בתוך שלושים ימים מיום שדווחו לו, ואם הגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – ידווח ראש הגוף המבוקר כאמור גם לראש הממשלה; ראש הגוף המבוקר ידווח, בין השאר, על הדרכים לתיקון הליקויים והמועד לתיקונם, וכן על הליקויים שהוחלט לדחות את תיקונם והנימוקים לכך.

דיווח על
תיקון
הליקויים
[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח]

(ב) ראש הממשלה ידווח למבקר, בתוך שמונה חודשים ממועד המצאת דין וחשבון לידי, שנקבע בו כי נמצאו ליקויים בפעולתו של גוף המבוקר לפי סעיף 9(1) או (2), על תוצאות טיפולו בליקויים אלה.

(ג) המבקר רשאי, בכל עת, לדרוש דיווחים נוספים, על אלה המנויים בסעיף זה.

(ד) המבקר רשאי, באישור הוועדה, לקבוע מתכונת לדיווח על תיקון ליקויים, לרבות הפרטים שייכללו בו.

21ג. לא קיים עובד גוף מבוקר את שהוטל עליו מכוח סעיף 21א או 21ב, בלא הצדק סביר, יהווה הדבר עבירת משמעת לפי הדין המשמעתי החל באותו גוף מבוקר.

אי-ביצוע
פעולות
לתיקון
ליקויים
[תיקון:
התשע"א]

פרק חמישי: משרד מבקר המדינה

22. (א) עובדי משרד המבקר דינם כדין שאר עובדי המדינה, עובדי משרד המבקר אולם בקבלת הוראות ולגבי פיטורים יהיו נתונים למרותו של המבקר בלבד.

עובדי משרד
המבקר
[תיקון:
התשנ"ו]

2 סעיף זה יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

(ב) (1) על עובדי המשרד העוסקים בביקורת יחולו האיסורים החלים על המבקר לפי סעיף 7(א), ואולם רשאי המבקר לפי בקשת עובד כאמור, להתיר לו לעשות דבר מהדברים המנויים בסעיף 7(א)(2), (3) ו- (4) (להלן – הפעילות), אם לדעתו אין בפעילות כדי לפגוע בביקורת או ליצור ניגוד עניינים; אין בהיתר כאמור כדי לפטור את העובד מעמידה בדרישות כל דין או נוהג, המסדירים את הפעילות.

(2) עובד כאמור בפסקה (1) שפרש מעבודתו, לא יועסק בגוף מבוקר במשך שנתיים מיום שפרש, אלא באישור המבקר.

(ג) המבקר רשאי להסתייע בביצוע תפקידיו באנשים שאינם עובדי משרדו במידה שיראה צורך בכך.

22א. (א) המבקר ימנה ממונה ביטחון, שיהיה אחראי על ארגון פעולות אבטחה כמשמעותן בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998 (בסעיף זה – החוק), במשרד המבקר, ועל הפיקוח על פעולות אלה.

ממונה ביטחון
[תיקונים:
התשנ"ח,
התשס"ה (2)]

(ב) לא יתמנה אדם כממונה ביטחון לפי סעיף קטן (א) אלא אם כן התמלאו בו התנאים הקבועים בסעיף 4(ב) לחוק, והוא עמד בתנאי ההכשרה הקבועים בסעיף 5 לחוק.

(ג) לממונה ביטחון יהיו הסמכויות האמורות בסעיף 3 לחוק והוראות סעיף 13 לחוק יחולו על מי שממונה ביטחון הטיל עליו לשמש כמאבטח במשרד המבקר.

(ד) הוראות סעיף 14 לחוק יחולו על ממונה ביטחון ומאבטח במשרד המבקר, ואולם תעודת המינוי תוצא בידי המבקר או מי שהוא הסמיך לכך.

(ה) המבקר יקבע נוהלי בקרה ופיקוח על הפעלת סמכויות בידי ממונה ביטחון ומאבטח שמונו על פי סעיף זה.

23. עובדי משרד המבקר וכל אדם אחר שבעזרתו מבצע המבקר את תפקידיו חייבים לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליהם לרגל עבודתם ולהתחייב על כך בכתב עם התחלת העבודה.

חובת
הסודיות

24. תקציב משרד המבקר ייקבע על ידי ועדת הכספים של הכנסת, תקציב המשרד על פי הצעת המבקר, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה. ועדת הכספים רשאית, על פי הצעת המבקר, לאשר שינויים בתקציב משרדו.
25. אחרי תום שנת הכספים יגיש המבקר את הדין וחשבון הכספי דוח כספי של משרדו לאישור הוועדה. לוועדה

פרק שישי: הוראות שונות

26. המבקר וכן מי שנתמנה על ידיו לכך באישור הוועדה יהיו להם סמכויות של ועדת חקירה [תיקון: התשל"א]
27. (בוטל.) [תיקונים: התשל"א, התשס"א]
28. (א) ואלה דינם מאסר שנה אחת או קנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977: עונשין [תיקונים: התשס"א, התשס"ח (1), התשס"ח (5)]
- (1) המפרסם דוח שעל המבקר להגיש בהתאם להוראות סעיפים 15 או 20, או בהתאם להוראות כל חוק אחר או חוות דעת שהכין המבקר לפי הוראות סעיף 21, או המפרסם חלק מדוח או חוות דעת כאמור, או מתוכנם, לפני המועד הקובע; בפסקה זו, "המועד הקובע" –
- (א) לענין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות סעיף 15 או 20 – מועד ההנחה על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 16 או 20, לפי הענין;
- (ב) לענין חוות דעת שיש להכינה לפי הוראות סעיף 21 – המועד להנחתה על שולחן הכנסת או לפרסומה שקבע המבקר לפי סעיף 21(ב), לפי המוקדם;
- (ב1) לענין דוח נפרד לפי סעיף 14(ב) – מועד ההנחה על שולחן הכנסת או מועד הפרסום לפי סעיף 14(ב)(2), לפי המוקדם;

(ג) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות כל דין אחר – המועד להגשת הדוח, ואם נקבע מועד לפרסומו – המועד לפרסומו;

(2) המפרסם דוח או חוות דעת או חלק מהם או מתוכנם בניגוד להוראות סעיף 17;

(3) המפרסם ללא נטילת רשות מטעם המבקר ממצאי ביקורת של המבקר.

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לפטור אדם מאחריות פלילית על פי כל דין אחר.

29. נבצר מהמבקר, דרך ארעי, למלא תפקידיו, תמנה הוועדה ממלא מקום למבקר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים; הוועדה רשאית להאריך את המינוי לתקופות נוספות, ובלבד שסך כל תקופות כהונתו של ממלא מקום המבקר לא יעלה על שישה חודשים; נבצר מהמבקר למלא תפקידיו במשך תקופה של שישה חודשים רצופים, יראו אותו כאילו התפטר.

30. (א) דוחות, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של המבקר לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי, חוץ ממשפט פלילי בשל מסירת עדות בשבועה או בהן צדק, שהושגה מכוח הסמכויות האמורות בסעיף 26.

ממלא מקום
המבקר
[תיקון:
התשמ"ח]

חומר שאינו
ראיה
[תיקון:
התשל"א]

פרק שביעי: בירור תלונות הציבור

[תיקון:
התשל"א]

31. (בוטל.)

[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

32. (א) נציב תלונות הציבור ימלא את תפקידו באמצעות יחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה, שתיקרא "נציבות תלונות הציבור"; מנהל הנציבות יתמנה על ידי הוועדה לפי הצעת נציב תלונות הציבור ויהיה אחראי לפניו במישרין; על מינוי מנהל הנציבות לא תחול חובת המכרז לפי סעיף 19 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959.

היחידה
לביור
תלונות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשל"ה,
התשס"א]

(ב) משנתפנתה משרתו של מנהל הנציבות, או משנבצר ממנו למלא תפקידו מסיבה כלשהי, רשאי נציב תלונות הציבור להטיל את מילוי התפקיד על אדם אחר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים.

33. כל אדם רשאי להגיש תלונה אל נציב תלונות הציבור.

תלונה של מי
[תיקון]
[התשל"א]

34. תלונה שהוגשה בכתב ותלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו.

דרך הגשת
התלונה
[תיקון]
[התשל"א]

35. תלונה של אסיר כמשמעותו בפקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], התשל"ב-1971, תוגש במעטפה סגורה, ונציב בתי הסוהר, או מי שהוא הסמיך לכך, יעבירנה – בלי שיפתחנה – אל נציב תלונות הציבור.

תלונה של
אסיר
[תיקון]
[התשל"א]

36. תלונה ניתנת להגשה על אחד מאלה:

תלונה על מי
[תיקונים]
[התשל"א,
התשל"ד]

- (1) גוף מבוקר כמשמעותו בפסקאות (1) עד (6) לסעיף 9;
- (2) אחד הגופים האמורים בפסקאות (7) ו-(8) לסעיף 9, במידה שהוועדה או נציב תלונות הציבור החליטו שפרק זה יחול לגביו והודעה על כך נתפרסמה ברשומות;
- (3) עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בגוף כאמור בפסקאות (1) ו-(2) לסעיף זה.

37. נושא לתלונה יכול שיהיה –

תלונה על מה
[תיקונים]
[התשל"א,
התשל"ז]

- (1) מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענינו, או
- (2) כשהמתלונן הוא חבר הכנסת – אף מעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.

- (1) תלונוט על נשיא המדינה ;
- (2) תלונוט על הכנסת, על ועדה מוועדות הכנסת או על חבר הכנסת בשל מעשה שעשה במילוי תפקידו כחבר הכנסת או למען מילוי תפקידו זה ;
- (3) תלונוט על הממשלה, על ועדת שרים או על שר בפעולתו כחבר הממשלה, למעט פעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה ;
- (3א) תלונוט על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק ;
- (4) תלונוט על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- (5) תלונוט בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
- (6) תלונוט של המשרת בשירות סדיר לפי חוק שירות ביטחון [נוסח משולב], התשמ"ו-1986, או המשרת שירות מילואים לפי חוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת ;
- (7) תלונוט של שוטר או של סוהר הנוגעת לסדרי השירות ולתנאי השירות או למשמעת במשטרת ישראל או בשירות בתי הסוהר ;
- (8) תלונוט של עובד המדינה, או של עובד בגוף כאמור בסעיף 36, בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראת חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, ולגבי גוף כאמור בסעיף 36 – מהסדרים כלליים דומים.
- (9) תלונוט של אדם בענינם של המנויים בפיסקאות (6), (7) ו-(8), הנוגעת לאמור באותן פסקאות, לפי הענין.

39. ואלה תלויות שלא יהיה בהן בירור, אלא אם מצא נציב תלויות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :
- תלויות שביורן מצריך סיבה מיוחדת [תיקון: התשל"א]
- (1) תלויה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 38(5) דן בהם ;
- (2) תלויה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלויה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
40. (א) משהוגשה תלויה, יפתח נציב תלויות הציבור בבירורה, זולת אם ראה שאינה ממלאה אחרי סעיף 34, או שאינה בגדר סעיפים 36 או 37, או שאין לברר אותה מאחת הסיבות המנויות בסעיפים 38 ו-39, או שהיא קנטרנית או טרדנית, או אם סבר שהוא אינו הגוף המתאים לבירור העניין.
- (ב) במקרים האמורים בסעיף קטן (א) יודיע נציב תלויות הציבור למתלונן בכתב, שלא יברר את התלויה, ויצוין את הנימוקים לכך.
41. (א) נציב תלויות הציבור רשאי לברר את התלויה בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) נציב תלויות הציבור יביא את התלויה לידיעת מי שהתלויה עליו, ואם היה עובד כאמור בסעיף 36(3) – גם לידיעת הממונה עליו (להלן – הממונה), וייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה ; נציב תלויות הציבור רשאי לדרוש ממי שהתלויה עליו להשיב על התלויה תוך התקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) נציב תלויות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את מי שהמתלונן פנה בענינו כאמור בסעיף 37(1), את מי שהתלויה עליו וכל אדם אחר אם ראה תועלת בדבר.
- (ד) לצורך הבירור רשאי נציב תלויות הציבור לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך העשויים, לדעת נציב תלויות הציבור, לעזור בבירור התלויה ; מי שנדרש למסור ידיעה או מסמך כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה ; אין באמור בסעיף קטן זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 47 עד 51 לפקודת הראיות [נוסח חדש], התשל"א-1971.

42. נציב תלונות הציבור רשאי להפסיק את בירור התלונה, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; במקרה זה יודיע בכתב למתלונן, למי שהתלונה עליו ולממונה, שהפסיק את הבירור, ויציין את הנימוקים לכך.

הפסקת
הבירור
[תיקון:
התשל"א]

43. (א) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; נציב תלונות הציבור רשאי לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו ורשאי הוא להצביע בפני מי שהתלונה עליו ובפני הממונה על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

תוצאות
הבירור
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ה,
התשס"א]

(ב) מי שהתלונה עליו או הממונה יודיע לנציב תלונות הציבור, תוך המועד האמור בסעיף קטן (א), על הצעדים שנקטו; לא עשה כן, או שההודעה אינה מניחה את דעתו של נציב תלונות הציבור, רשאי הוא להביא את העניין לידיעת השר הנוגע בדבר או הוועדה.

(ג) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה לא הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; ורשאי הוא לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו.

(ד) העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה פלילית, יביא נציב תלונות הציבור את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה משמעתית על פי כל דין; היועץ המשפטי לממשלה יודיע לנציב ולוועדה, בתוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

44. (א) הודעה של נציב תלונות הציבור לפי סעיף 43(א) או (ג) לא תכלול ולא תגלה חומר או ידיעה אשר לדעת ראש הממשלה או שר הביטחון הם עניין לביטחון המדינה, או אשר לדעת ראש הממשלה או שר החוץ הם עניין ליחסי החוץ או לקשרי המסחר הבין-לאומיים של המדינה.

סייגים
להודעה
[תיקון:
התשל"א]

(ב) ראה נציב תלונות הציבור כי הודעתו עלולה לכלול או לגלות חומר או ידיעה כאמור בסעיף קטן (א) ולא הביעו השרים את דעתם כאמור שם, יבקש נציב תלונות הציבור את דעת ראש הממשלה, שר הביטחון או שר החוץ, לפי העניין, לפני שייתן את הודעתו.

(ג) נציב תלונות הציבור יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלון;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

45. (א) החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין זכויות וסעדים תלונה –

[תיקון:
התשל"א]

(1) אין בהם כדי להעניק למתלון או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היה להם לפני כן;

(2) אין בהם כדי למנוע מהמתלון או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת התלונה או בירורה.

(ב) שום בית משפט לא ייזקק לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה.

45א. על אף האמור בסעיף 38(8) – תלונה של עובד הציבור שחשף מעשי שחיתות

[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

(1) תלונה של עובד כאמור בסעיף 36(3), למעט שוטר, סוהר וחייל (להלן בפרק זה – העובד), על מעשה כאמור בסעיף 37 שעשה מי שממונה עליו בתגובה על כך שהוא הודיע בתום לב ועל פי נהלים תקינים על מעשי שחיתות שבוצעו בגוף שבו הוא עובד – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45ב עד 45ה;

(2) תלונה של עובד, שהוא מבקר פנימי בגוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט שוטר, סוהר וחייל, על העברתו מתפקידו או על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, או מהסדרים כלליים דומים, הפוגע במישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, שעשה מי שממונה עליו בתגובה על פעולותיו במילוי תפקידו כמבקר פנימי – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45 עד 45ה.

45. מצא נציב תלונות הציבור שיש סיבה המצדיקה זאת, רשאי הוא לברר תלונה כאמור בסעיף 45א(1), אף אם העובד הודיע על מעשי שחיתות שלא על פי נהלים תקינים.

תלונה שבירורה
מצריך סיבה
מיוחדת
[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

45ג. (א) נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצודק, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד, בשים לב לתיפקודו הראוי של הגוף שבו הוא עובד.

סעדים
[תיקונים:
התשמ"א,
התשנ"ד]

(ב) הייתה התלונה על כך שהעובד פוטר, רשאי נציב תלונות הציבור לצוות על ביטול הפיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות.

(ג) נציב תלונות הציבור רשאי לצוות על העברת העובד למשרה אחרת בשירות מעבידו.

(ד) צו לפי סעיף זה מחייב את מי שממונה על העובד ואת העובד עצמו, והמפר אותו עובר עבירת משמעת; ואולם אין באחריותם של אלה, בשל עבירת משמעת, כדי לגרוע מאחריותם הפלילית בשל הפרת אותו צו.

45ד. היועץ המשפטי לממשלה רשאי לבקש שהנציב יעיין מחדש בהחלטה שניתנה לפי סעיף 45ג, הייתה התלונה של עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם נציב שירות המדינה; הייתה התלונה של מי שאינו עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם העומד בראש הגוף המבוקר.

עיון מחדש
[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

- הגשת תלונה כאמור בסעיפים 45א או 45ב שלא בתום לב או מתוך קנטרנות, היא עבירת משמעת.
- הגשת תלונה שלא בתום לב
- [תיקון :
התשס"א]
45. גוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט משטרת ישראל, שירות בתי הסוהר וצבא ההגנה לישראל, יפרסם במקום העבודה, במקום בולט, את עיקרי הוראות סעיפים 45א עד 45ה, בנוסח שיקבע נציב תלונות הציבור.
- פרסום הוראות
- [תיקון :
התשס"א]
46. (א) נציב תלונות הציבור יכין בראשית כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו בשנה שקדמה לה, שיכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול במבחר של תלונות. דין וחשבון כאמור יונח על שולחן הכנסת.
- דין וחשבון
- [תיקונים :
התשל"א,
התשל"ד,
התשס"א,
התשס"ח (5)]
- (ב) נציב תלונות הציבור רשאי להגיש לכנסת דין וחשבון מיוחד קודם להגשת הדין וחשבון השנתי. דין וחשבון כאמור יונח על שולחן הכנסת.
- (ג) הונח דין וחשבון על שולחן הכנסת, תדון בו הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, ויחולו, לעניין זה, הוראות סעיף 18א, בשינויים המחויבים.
- (ד) דין וחשבון לפי סעיף זה לא יפורסם לפני הנחתו על שולחן הכנסת.
- (ה) הוראות סעיף 44 יחולו בשינויים המחויבים גם על דין וחשבון לפי סעיף זה.
- תחולת הוראות
- [תיקונים :
התשל"א,
התשל"ה]
47. (א) סעיפים 22, 23, 26, 28 ו-30 יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין פרק זה.
- (ב) אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע מסמכותו של מבקר המדינה להיעזר בפעולותיו האחרות בחומר שהגיע לידיו בקשר לתלונות, בין שבירר ובין שלא בירר אותן.
- עדיפות סמכויות ומעמד
- [תיקון :
התשנ"ה]
48. הוראת כל דין שלפיה ימונה, בגוף מבוקר, אדם שתפקידו לברר תלונות על אותו הגוף אין בה כדי לגרוע מסמכויותיו וממעמדו של נציב תלונות הציבור לפי חוק זה.