

דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור

שם הדוח: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 40

לשנת 2013



ירושלים, התשע"ד-2014

דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
התשע"ד-2014

שם הדוח:
מסגרת הפרסום:
שנת פרסום:

מס' קטלוגי 2014-840
ISSN 0579-2770

דוח זה מובא גם באתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה בכתובת :
www.mevaker.gov.il

שם הדוח:	דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום:	דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום:	התשע"ד-2014

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 2013 וכולל סקירה על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

שם הדוח:	דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום:	דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום:	התשע"ד-2014

שם הדוח: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תוכן העניינים

סקירה כללית

3	על נציבות תלונות הציבור
	סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור
5	הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה
5	נושאי התלונות והעילות להתערבות
5	מי רשאי להגיש תלונה
6	דרך הגשת התלונה
6	הליך בירור התלונות
7	תוצאות הבירור
7	סוגי התלונות שלא יבוררו
8	נציב תלונות הציבור וההגנה על זכויות האדם

הגנה על חושפי מעשי שחיתות

11	סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה
11	התנאים לבירור התלונות
12	מתן צו הגנה או סעד אחר
13	התוצאות של מתן צו הגנה
13	הסיבות לאי-מתן צו הגנה
15	הרחבת היקף ההגנה על חושפי מעשי שחיתות
17	הגברת המודעות לפועלם של חושפי שחיתות

נתונים על התלונות בשנת 2013

נתונים כלליים

21	מספר התלונות שהתקבלו
22	התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים
23	גופים שבשנת 2013 התקבלו עליהם 100 תלונות ויותר
24	התפלגות התלונות לפי נושאים
28	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
29	תוצאות בירור התלונות
29	תלונות מוצדקות
32	תוצאות בירור התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים

37	נתונים מפורטים על התלונות לפי הגופים הנילונים
39	נתוני התלונות על משרדי ממשלה
61	נתוני התלונות על מוסדות מדינה
83	נתוני התלונות על גופי השלטון המקומי
95	נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

104	תלונות של חברי כנסת
-----	----------------------------------

105	דיווח לפי חוק הרשות לקידום מעמד האשה, התשנ"ח-1998
-----	--

106	הפעילות בלשכות לקבלת קהל
-----	---------------------------------------

109	קשרים בין-לאומיים
-----	--------------------------------

נושאים מיוחדים

תלונות שעניינן זכויות קשישים

117	מבוא
	המוסד לביטוח לאומי
117	1. ליקויים בבדיקת זכאות לגמלת הבטחת הכנסה
	עיריית נתניה
118	2. אי-מתן הנחה בארנונה לזוג קשישים
	עיריית רמלה
119	3. אי-מתן סיוע ברכישת מיטה
	עיריית רמת גן
120	4. אי-טיפול בפניות קשיש
	חברת דואר ישראל בע"מ
121	5. חיוב בתשלום עבור משלוח דבר דואר המיועד לשימוש של עיוור

תלונות שעניינן זכויות אסירים ועצירים

125	מבוא
	משטרת ישראל
126	1. ליקויים בטיפול בתלונה בדבר פגיעה בזכויות יסוד של עציר
	שירות בתי הסוהר
127	2. ליקויים חמורים בטיפול רפואי באסיר
128	3. מניעת ביקור של עצורה לשעבר אצל אסיר
130	4. טענות בדבר תנאי מעצר לקויים ובדבר ביצוע חיפוש גופני בעירום
131	5. כבילה שלא כדין של אסיר אזרחי
132	6. החזקת אסירים ביטחוניים בתנאים לא ראויים

תלונות של חושפי מעשי שחיתות

135 נתונים על התלונות שהתקבלו

135 תוצאות הבירור של התלונות

תלונות שבעניינן ניתן צו הגנה קבוע

עיריית בת-ים

135 1. הגנה על עובד חושף שחיתות

עיריית נצרת עילית

138 2. הגנה על "שומר סף"

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

147 מבוא

המוסד לביטוח לאומי

147 1. עגמת נפש עקב ביצוע חקירה

משטרת ישראל

149 2. התנהגות מעליבה של שוטר

רשות שדות התעופה בישראל

150 3. התנהגות לא נאותה של מאבטחת בעת בידוק בטחוני

רשות מקומית בצפון הארץ

151 4. שיבוץ תלמידה שלא בהתאם לבקשת הוריה

תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים

155 מבוא

155 משרדי ממשלה

159 מוסדות מדינה

164 גופי השלטון המקומי

תיאור הטיפול במבחר תלונות תלונות על משרדי ממשלה

משרד האוצר

רשות המסים בישראל

1. סירוב לתת נקודות זיכוי במס הכנסה בגין לימודים 173
2. שליחת דרישות לתשלום חוב לכתובת קודמת 175
3. דרישה מאוחרת לתשלום מס רכישה 177

משרד הביטחון

אגף שיקום נכים

4. ליקויים בטיפול בתשלום תגמולים לנכה צה"ל 179

משרד הבינוי והשיכון

5. סיוע בקבלת דירה השייכת לדיור הציבורי 181
6. סירוב לאפשר לאח ואחות נכים להתגורר יחד בדירה 183

משרד החינוך

7. אבדן מחברת בחינת בגרות 185
8. השתתפות תלמידים בעלי לקויות נפשיות והתנהגותיות
במשלחות לפולין 187
9. אי-מתן אישור בדבר סיום 12 שנות לימוד 189
10. אי-השתתפות במימון הוצאות נסיעה לבית הספר 191

משרד הכלכלה

אגף בכיר מעונות יום ומשפחתונים

11. הטיפול ברישום למעונות יום ומשפחתונים ובקביעת דרגת הנחה
בשכר לימוד - מעקב 193

משרד המשפטים

אגף רישום והסדר מקרקעין

12. סירוב להחזיר אגרה ששולמה עבור הפקת נסח רישום 197

פרקליטות המדינה

13. השתהות במתן החלטה בנוגע להגשת כתב אישום 199

רשות הפטנטים

14. אי-הארכת תוקף פטנט בשל נתק תקשורת
בין שני גופים ממשלתיים 201

רשות התאגידים

15. פיטורים ללא שימוע כדין 203

המשרד לשירותי דת

16. גביית כספים שלא כדין בגין הכנת יסוד למצבה 205

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

אגף הרישוי

17. דחיית בקשות לקבלת תו נכה 207

18. סירוב להכשיר אדם שרישיונו נפסל על תנאי לנהוג ברכב ציבורי 209

19. מידע לא מדויק באתר האינטרנט של המשרד 211

תלונות על מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

20. אי-תשלום קצבת נכות בשל יציאה לחו"ל מסיבות בריאותיות 215

21. ביטול תושבות בשל שהייה בחו"ל 217

22. דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב גמלה 219

23. חיוב "נעדר" בדמי ביטוח 221

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

24. דרישה שאינה מוצדקת לשלם אגרת בית משפט 223

משטרת ישראל

- 225 25. חיפוש ללא הצדקה על גופו של אדם
- 227 26. שיהוי ניכר בחקירת תלונות
- 229 27. אי-הסבה של הודעת תשלום קנס
- 231 28. עיכוב חידוש רישיון נהיגה בשל טעות

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)

- 233 29. אפליה במעבר במחסום צה"ל

המנהל האזרחי, משטרת ישראל ושירות הביטחון הכללי

- 235 30. תלונות של תושבי הרשות הפלסטינית

רשות האוכלוסין וההגירה ורשות האכיפה והגבייה

- 239 31. דרישה לשלם קנס שכבר שולם

רשות השידור

- 241 32. דרישות לא מוצדקות מעיוור לתשלום אגרת טלוויזיה

- 245 33. חיוב שגוי באגרת טלוויזיה

רשות מקרקעי ישראל

- 247 34. אי-טיפול בתלונות על גביית תשלומים שלא כדין

רשות ניירות ערך

- 251 35. סירוב להשיב אגרת בחינה

שירות התעסוקה

- 253 36. דרישה לא מוצדקת להתייצבות תכופה בלשכת התעסוקה

- 255 37. שיהוי בטיפול בבקשה להעסקת עובד מהרשות הפלסטינית

תלונות על גופי השלטון המקומי

אגרות, מסים ותשלומים אחרים

אגרות מים וביוב

38. חברת הגיחון בע"מ - חיוב שלא כדין בגין שירותי ביוב 261
39. הטלת עיקול שלא בצדק 263
40. מי אשקלון תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ - חיוב שלא כדין בשל צריכת מים חריגה 265
41. מי לוד בע"מ - אי-יידוע במועד על צריכת מים חריגה 267
42. מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ - דרישות לא מוצדקות לתשלום אגרת מים 269

תשלומי ארנונה

43. עיריית דימונה - סירוב לתת פטור מארנונה לזכאית לכך 273

אגרות, היטלים ותשלומים אחרים

44. עיריית גבעת שמואל - גביית תשלומים מהורי תלמידים עבור התקנת מזגנים ומחשבים 277
45. עיריית חיפה - גבייה של היטל תאורה שלא כדין 279
46. עיריית לוד - דרישת תשלום למפרע עבור הסעה 281
47. עיריית פתח תקווה - נוקשות יתרה בגביית אגרה עבור רישיון להחזקת כלב 283

גביית חובות

48. עיריית נצרת - חיוב בלתי סביר בגין הוצאות אכיפת תשלום קנס 287
49. עיריית צפת - שליחת התראה לכתובת שאינה רשומה במרשם האוכלוסין 289

דוחות חניה

50. עיריית צפת - אי-העברת בקשות לביטול דוחות חניה לתובע העירוני 293

מפגעים ומטרדים

51. עיריית ירושלים - פינוי מקלט בבניין מגורים משותף 297
52. מועצה מקומית עומר - סירוב מרכול (סופרמרקט) לקבל בקבוקים למחזור 299

ענייני עובדים

53. עיריית רמת גן - אי-זימון מועמד להליכי מיון במכרז בשל היותו בעל כישורי יתר 303

תכנון ובנייה

54. הוועדה המקומית לתכנון ובנייה פתח תקווה ועיריית פתח תקווה - ליקויים במתן היתר בנייה ושיהוי בטיפול בעברות בנייה 307
55. עיריית רמת גן והוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמת גן - בנייה של העיריה ללא היתר 309
56. הוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמת גן - השתתפות בדיונים בבקשה להיתר בנייה למרות ניגוד עניינים 311

שונות

57. עיריית טבריה - הוצאת צו הבאה שלא לצורך נגד עדה במשפט 315
58. מועצה אזורית גליל עליון - מחיקת שם שלא כדין מפנקס הבוחרים 319

תלונות על גופים ציבוריים אחרים

אוניברסיטת בן גוריון בנגב

59. התניית הקבלה ללימודי רפואה בהחזקה באזרחות ישראלית 323

אוניברסיטת בר-אילן

60. שינוי למפרע של הממוצע המזכה לקבל תואר בהצטיינות 325

הוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים

61. ליקויים בהליכי מיון מועמדים לכהונת דירקטורים בבנק לאומי לישראל בע"מ 327

המועצה להסדר ההימורים בספורט

62. ביטול משרה לאחר הודעה למועמד כי נבחר לאיישה 331

חברת דואר ישראל בע"מ

63. אי-מסירת חבילות שנשלחו מצרפת לישראל והחזרתן לשולח 333

64. מפגע צואת יונים שמנע שימוש סביר בתאי דואר 335

חברת החשמל לישראל בע"מ

65. ביטול חוב בנסיבות חריגות 337

66. דרישה לשלם עבור צריכת חשמל בבית נטוש 339

לשכת עורכי הדין

67. עיכובים בטיפול של ועדת האתיקה במחוז תל אביב בתלונות 341

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ומשרד הבינוי והשיכון

68. שיהוי בתשלום ההוצאות בגין שיפוץ הרכוש המשותף 343

קופת חולים מאוחדת

69. סירוב להשתתף במימון חוות דעת רפואית פרטית 345

נספחים

התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2013 349

מבנה ארגוני של נציבות תלונות הציבור 363

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל 365

חוק יסוד : מבקר המדינה 369

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] 371



מוגש בזה לכנסת הדוח השנתי הארבעים של נציב תלונות הציבור.

מאז נכנסתי לתפקידי כמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שמתי דגש במטלות הביקורת ובבירור תלונות הציבור על ההגנה על זכויות אדם, ובכלל זה הזכויות החברתיות והכלכליות של האוכלוסיות החלשות בחברה¹. נציב תלונות הציבור רואה עצמו "סוכן הזכויות החברתיות", בייחוד בכל הקשור בשמירה על זכויות הנזקקים, שכן המבחן האמיתי להגשמתן של

זכויות האדם הוא ההגנה על זכויותיהן של הקבוצות החלשות. על תפקידו של נציב תלונות הציבור בעידן זכויות האדם ועל פעילותה של הנציבות להגשמת זכויות אלה, תוכלו לקרוא בפרק שיוחד לנושא זה בדוח².

-
- 1 ראו, למשל, מבקר המדינה, **חוות דעת: הפיקוח על מחירי המזון והפיקוח על מחירי מוצרי חלב** (2012), עמ' 6; נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 39** (2012), בפרק "תלונות שעניינן זכויות ניצולי שואה", עמ' 143-151; מבקר המדינה, **חוות דעת: הטיפול בקטינים חסרי מעמד אזרחי בישראל, דוח שנתי 63** (2012), עמ' 1843-1925; מבקר המדינה, **דוח על פעולות הממשלה לקידום הביטחון התזונתי** (2014).
 - 2 ראו להלן עמ' 8.

בדוח גם יוחד פרק לטיפול של נציבות תלונות הציבור בתלונות על פגיעה בזכויות האדם של אסירים ועצירים³. כליאתו של אדם פוגעת מטבע הדברים בזכויות היסוד שלו, ובראשן בזכותו לחירות. ואולם היא אינה מבטלת זכויות אלה לחלוטין, ויש לשמור עליהן גם בין כותלי הכלא, אף אם בהיקף מצומצם יותר. על כן מוטלת על שירות בתי הסוהר ומשטרת ישראל, המופקדים על כליאתם של אסירים ועצירים, החובה להפעיל את סמכויותיהם בזהירות ובמידתיות ולהקפיד על דרך פעולה שבה יישמרו זכויות האדם הבסיסיות. בפרק מובא תיאור של כמה תלונות של אסירים ועצירים וכן של בני משפחותיהם על פגיעה בזכויותיהם, שבעקבות בירורן העירה הנציבות לשירות בתי הסוהר ולמשטרת ישראל בעניין זה.

פרק אחר בדוח יוחד לטיפול של הנציבות באוכלוסיית הקשישים. הגידול הניכר בשיעור הקשישים החיים בישראל והשיעור הגבוה של הקשישים החיים בתנאי מצוקה, מחייבים את הרשויות לטפל באוכלוסייה זו במלוא הרגישות ולעשות כל שביכולתן להגן על זכויותיה. בפרק מובא תיאור של כמה תלונות שבעקבותיהן סייעה הנציבות לתקן עוול שגרמו הרשויות לקשישים⁴.

שנת 2013 אופיינה בגידול של 16.2% בשיעור התלונות המוצדקות (31.6%), לעומת שנת 2012 (27.2%). יש לזכור כי שיעור התלונות המוצדקות הוא למעשה גדול יותר, שכן לא נכללו בו תלונות רבות שבירורן הופסק משום שעניין התלונה בא על תיקונו. יצוין כי בחלק ניכר מתלונות אלה בא עניין התלונה על תיקונו רק בעקבות התערבותה של הנציבות. שיעור התלונות המוצדקות הגבוה למדי מלמד כי הרשויות טרם הפנימו את החשיבות שבמתן שירות מיטבי לציבור, וכי מלאכתה של הנציבות עדיין רבה.

המגוון הרב של נושאי התלונות המוגשות לנציבות מדי שנה בשנה מחייב את עובדיה, מבררי התלונות, להיות בעלי מיומנות מקצועית גבוהה ובעלי מומחיות בתחומים רבים. כך, בנוגע לחלק מהתלונות מחייב הבירור יכולת ניתוח משפטי מדוקדק ומורכב בעוד שבתלונות אחרות, ובהן תלונות של

3 ראו להלן בפרק "תלונות שענייןן זכויות אסירים ועצירים", עמ' 125.

4 ראו להלן בפרק "תלונות שענייןן זכויות קשישים", עמ' 117; ראו גם מבקר המדינה, דוח שנתי 61ב (2010), עמ' 103-299.

עובדים הטוענים להתנכלות הממונים עליהם עקב חשיפת מעשי שחיתות, מחייב הבירור מיומנות גבוהה בחקר העובדות הקשורות לתלונה⁵. ואולם יהיו כישוריהם המקצועיים של מבררי התלונות טובים ככל שיהיו, הם לא יוכלו לעשות את מלאכתם נאמנה, בלי שיגלו חמלה ורצון אמתי לעזור למי שפונים לנציבות תלונות הציבור כדי שתשמש להם פה בריבם עם הרשות. ואכן, התברכה הנציבות בעובדות ועובדים מסורים וחדורי רצון לסייע לפונים הרבים ולהקל את מגעיהם עם הרשויות.



יוסף חיים שפירא, שופט (בדימ')

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התשע"ד
מאי 2014

5 ראו להלן בפרק "תלונות של חושפי מעשי שחיתות", עמ' 135.



مقدم بهذا الى الكنيست الاسرائيلي التقرير السنوي الاربعين لمندوب شكاوى الجمهور.

منذ ان توليت مهامى لمنصب مراقب الدولة ومندوب
شكاوى الجمهور أوليت اهتماماً خاصاً بمهام الرقابة
واستبصار شكاوى الجمهور بكل ما يتعلق بالدفاع عن
حقوق الانسان, بما في ذلك الحقوق الاجتماعية
والاقتصادية للفئات الضعيفة في المجتمع¹. مندوب
شكاوى الجمهور يرى نفسه "حامي الحقوق الاجتماعية"
خاصة في كل ما يتعلق بالحفاظ على حقوق الانسان

والدفاع عن حقوق المحتاجين, فهنا يكمن الامتحان الحقيقي لتطبيق حقوق الانسان. عن
دور مندوب شكاوى الجمهور في عهد حقوق الانسان وعن عمل المندوبية لتطبيق هذه
الحقوق, يمكنكم ان تطلعوا في الفصل المُكرّس لهذا الموضوع في التقرير السنوي².

يتضمن التقرير فصل لمعالجه مندوبية شكاوى الجمهور شكاوى تتعلق بالمس بحقوق
السجناء والمعتقلين³. من المؤكد ان احتجاز انسان يمس بطبيعة الحال بحقوقه الأساسية,
وعلى رأسها حقه بالحرية لكن احتجازه لا يلغي هذه الحقوق كلياً, ويتوجب الحفاظ عليها

- 1 انظر تقرير مراقب الدولة: الرقابة على اسعار المواد الغذائية ومنتجات الحليب (2012), ص 6; مندوب
شكاوى الجمهور, تقرير سنوي 39 (2012), الفصل "شكاوى تتعلق بحقوق ضحايا المحرقة", ص 143-
151; مراقب الدولة, تقرير: معالجه القاصرين فاقدى الاهلية المدنية في اسرائيل, تقرير سنوي 63 ج
(2012), ص 1843-1925; مراقب الدولة, تقرير عن فعاليات الحكومة لتحسين الامن الغذائي (2014).
- 2 انظر التقرير السنوي ص 8.
- 3 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى تخص حقوق السجناء والمعتقلين", ص 125.

حتى بين جدران السجن، ولو كان ذلك في نطاق أضيق. لذلك ملقاه على عاتق سلطه السجون وشرطه اسرائيل، المخولتين باحتجاز السجناء والمعتقلين، مسؤوليه استعمال صلاحياتهما بحذر وتناسب، مع الالتزام بسبل عمل من شأنها الحفاظ على حقوق الانسان الأساسية. الفصل يحتوي ايضا على وصف لبعض شكاوى قدمها السجناء، المعتقلين وابناء عائلاتهم بخصوص المس بحقوقهم وفي اعقاب استيضاح هذه الشكاوى أدلت مندوبية شكاوى الجمهور بملاحظاتهما بهذا الشأن لسلطه السجون وللشرطة.

فصل آخر من التقرير كُرسَ لمعالجة المندوبية للفئات المُسِنَّة. ان الازدياد الملحوظ بنسبه المسنين في اسرائيل والنسبة المرتفعة للمسنين الذين يعيشون في ضائقه، يتطلب من السلطات التعامل مع هذه الفئات بحساسيه عالية والعمل قدر المستطاع للدفاع عن حقوقها. ويحتوي الفصل وصف لنماذج شكاوى في اعقابها ساهمت المندوبية في تصليح الاجحاف الذي تسببت به السلطات بحق المسنين⁴.

تميزت سنة 2013 في ازدياد بنسبه 16.2% في الشكاوى التي وجدت على حق (31.6%) مقارنة بسنه 2012 (27.2%). من الجدير ذكره ان نسبه الشكاوى التي على حق اعلى بكثير حيث انها لا تشمل الشكاوى التي تم إيقاف استيضاحها بعد ان لاقت حلاً وتم تصحيح موضوع الشكوى. يذكر ان نسبه لا بنس بها من هذه الشكاوى قد لاقت حلاً فقط في اعقاب تدخل المندوبية. النسبة المرتفعة للشكاوى التي وجدت على حق تشير الى ان السلطات لم تدرك بعد اهميه تقديم الخدمة للجمهور على افضل وجه، وأن امام المندوبية ما زال الكثير من العمل.

التنوع الواسع في مواضيع الشكاوى المقدمة للمندوبية في كل سنه وسنه يلزم موظفي المندوبية، مستوضحي الشكاوى، ان يكونوا ذوي كفاءات مهنيه عالية وعلى قدر عال من الالمام في مجالات عديده. هنالك شكاوى يستلزم استيضاحها قدره على التحليل القانوني الدقيق والمركب، بينما شكاوى اخرى، ومن ضمنها شكاوى العمال الذين يدعون التنكيل بهم من قبل المسؤولين عنهم في اعقاب كشفهم عن اعمال فساد في مكان عملهم، يتطلب

4 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى تخص حقوق المسنين"، ص 117، ايضا مراقب الدولة، تقرير سنوي 61 ب (2010)، ص 103-299.

استيضاحها قدرات عالية على التنقيب بالحقائق المتعلقة بالشكوى⁵. ولكن مهما كانت قدرات مستوضحي الشكاوى عالية فلن يتمكنوا من إتمام عملهم بإخلاص دون إبداء التعاطف والرغبة الحقيقية في تقديم المساعدة للمتوجهين لمندوبية شكاوى الجمهور, كي يتسنى للمندوبية التكلم باسمهم في خلافهم مع السلطة. وبالفعل فقد بوركت المندوبية بموظفات وموظفين مخلصين وذوي رغبة صادقة في تقديم المساعدة للمتوجهين الكثر ولتسهيل تعاملهم مع السلطات.



يوسف حاييم شفير, قاض (متقاعد)
مراقب الدولة
ومندوب شكاوى الجمهور

القدس, ايار 2014

5 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى كاشفي الفساد", ص 135.

סקירה כללית

שם הדוח: סקירה כללית
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: :סקירה כללית
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 שלנציב תלונות הציבור
שנת פרסום: :התשע"ד-2014

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.

בנציבות תשעה אנשים; אגף אחד עוסק ברישום התלונות המתקבלות, במיון 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 ובנהלי העבודה שלפיהם פועלים הגופים שהוא מברר תלונות בעניינם. תלונה על כמה גופים נילונים מתבררת במשותף באגפים המתאימים.

בעמ' 363 מובא תרשים המציג את המבנה הארגוני של הנציבות ואת שמות בעלי התפקידים הבכירים בה.

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 ליעול 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).

תיאור הפעילות בלשכות לקבלת קהל מובא להלן בעמ' 106.

בעמ' 365 שבנספחים מובאים כתובות המשרדים והלשכות של הנציבות ושעות קבלת הקהל בהם, וכן מספרי הפקס, כתובת אתר האינטרנט וכתובת הדואר האלקטרוני שבאמצעותם אפשר להגיש תלונות.

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'".

במשרדים ובלשכות של הנציבות עובדים כ-75 עורכי דין וכן שתי עובדות סוציאליות, המבררים את התלונות, וחלקם אף מקבלים קהל. כ-10% מהם בני המגזר הערבי. כמה מעובדי הנציבות דוברים רוסית ושני עובדים דוברים אמהרית.



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בחיפה

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור

הגופים שניתן להגיש עליהם תלונה

הנציבות מוסמכת לברר תלונות על משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וגופים מוניציפאליים אחרים כגון איגודי ערים ותאגידי מים וביו, 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.

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 נשיא 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 45א-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 135).

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.

נציב תלונות הציבור וההגנה על זכויות האדם

עידן זכויות האדם

אנו חיים כיום ב"עידן זכויות האדם"¹. נושא כיבוד זכויות האדם והאזרח וההגנה עליהן הפך לחלק בלתי נפרד מכל פעילות, בין שלטונית ובין פרטית, ולמרכיב מרכזי בתורת המשפט ובתורת המדינה. עידן זכויות האדם החל לאחר מלחמת העולם השנייה, כלקח משואת העם היהודי ומרמיסת זכויות האדם בתקופת המלחמה ולפניה. לאחר מלחמת העולם השנייה נכרתו אמנות בין-לאומיות רבות הנוגעות לזכויות האדם ולשמירה עליהן, ובראשן ההצהרה האוניברסלית בדבר זכויות האדם משנת 1948. כן נכרתו אמנות בדבר זכויות אזרחיות ומדיניות, בדבר זכויות כלכליות, חברתיות ותרבותיות, בדבר זכויות הילד ועוד. זכויות האדם הפכו כיום לחלק בלתי נפרד מהמשטר הדמוקרטי ועוגנו בחוקות של מדינות רבות, שראו בשמירה עליהן עיקרון נורמטיבי עליון ומחייב. נשיא בית המשפט העליון לשעבר אהרן ברק ציין כי "זכויות האדם הן רכיב מרכזי של הדמוקרטיה המודרנית... הן היהלום בכתרה של הדמוקרטיה. דמוקרטיה בלי זכויות אדם היא כמוה ככלי ללא תוכן"².

עם זאת, חשוב להדגיש כי הדמוקרטיה מבוססת על תפיסה, ולפיה החיים בחברה אנושית מחייבים איזון מתמיד בין זכותו של הפרט ובין זכויותיהם של פרטים אחרים וטובת הכלל³, וכי זכויות האדם הן יחסיות. אין לאדם זכות לעשות ככל העולה על רוחו, וכמו כן הוא אינו זכאי לדרוש מהמדינה להגשים את זכויותיו במלואן. כשם שלא ניתן לקיים דמוקרטיה ללא הגנה על זכויות האדם, כך לא ניתן לקיים דמוקרטיה ללא פגיעה בזכויות אלה.

עידן זכויות האדם ומוסד האומבודסמן

בעקבות מהפכת זכויות האדם לאחר מלחמת העולם השנייה הוטלה האחריות להגשמת זכויות אלה בראש ובראשונה, על רשויות השלטון, ובייחוד על בתי

- 1 אהרן ברק, שופט בחברה דמוקרטית (2004), עמ' 128.
- 2 אהרן ברק, מידתיות במשפט הפגיעה בזכות החוקתית והגבלותיה (2010), עמ' 208.
- 3 בג"ץ 88/10 שוורץ נ' היועץ המשפטי לממשלה, פסקה 18 לפסק דינו של השופט ג'ובראן (מובא במאגרי מידע, 12.7.2010).

המשפט. ואולם משנות השבעים של המאה העשרים ובעיקר משנות התשעים של מאה זו החלו לקום במדינות רבות בעולם מוסדות לאומיים להגנה על זכויות האדם (National Human Rights Institutions). האו"ם הגדיר את המוסדות הללו - מוסדות מדינתיים שאינם בית משפט, שיש להם מנדט להגן על זכויות האדם ולקדם נושא זה, ואף החל לעודד מדינות בעולם להקים מוסדות כאלה. בשנת 1991 כונסה בחסות האו"ם ועידת פריס שבה נקבעו עקרונות פריס - אמות מידה אשר מוסד להגנה על זכויות האדם צריך לעמוד בהן.

ההגנה על זכויות האדם לא עמדה בתחילה במרכז העשייה של מוסדות האומבוסמן - מוסדות בירור תלונות הציבור ברחבי העולם, שכן הם נוסדו בעיקר כדי לשמור על המינהל התקין, למנוע "מינהל רע" (maladministration) וניצול לרעה של כוח השררה ולהגביר את האחראיות של עובדי הציבור. אולם משנות השמונים של המאה מוסדות בירור תלונות הציבור במדינות רבות התאימו עצמם - באמצעות פרשנות חדשה לדין החל עליהם או באמצעות שינוי חקיקה - למציאות המשפטית והחברתית החדשה בתחום זכויות האדם, והחלו לקחת חלק פעיל ומרכזי בהגנה על זכויות האדם ובאכיפת הנורמות החוקתיות והבין-לאומיות בתחום זה על רשויות השלטון. בחלק מהמדינות⁴ השתנה בבירור מרכז הכובד של פעילות מוסד האומבוסמן - משמירה על המינהל התקין להגנה על זכויות האדם אל מול השלטון.

פעילות נציבות תלונות הציבור להגנה על זכויות האדם

מהפכת זכויות האדם לא פסחה על מדינת ישראל. ההכרה בחשיבותן של זכויות האדם והאזרח במדינה יהודית ודמוקרטית הייתה מרכיב מרכזי במשפט הישראלי מימי ראשיתה של המדינה והדבר אף קיבל ביטוי במגילת העצמאות. במשך השנים חוקקה הכנסת חקיקה ענפה בתחום זכויות האדם, והממשלה חתמה על אמנות בין-לאומיות רבות ואשררה אמנות בין-לאומיות בתחום זה. גם בתי המשפט הכירו במרכזיותו של נושא זכויות אדם במדינת ישראל ונתנו לכך ביטוי בפסיקותיהם. השינוי המשמעותי במעמדן הנורמטיבי של זכויות האדם בישראל התרחש בשנת 1992, עם חקיקתם של חוקי היסוד העוסקים בזכויות האדם - חוק יסוד: כבוד

4 למשל ניו זילנד, הונג קונג, אוסטרליה, אירלנד, בריטניה, סקוטלנד, נורווגיה והולנד.

האדם וחירותו; וחוק יסוד: חופש העיסוק. בשנת 1995 קבע בית המשפט העליון כי חוקי היסוד האלה חוללו "מהפכה חוקתית" במדינת ישראל.⁵

המהפכה החוקתית והשינוי המהותי במעמד הנורמטיבי של זכויות האדם משפיעים על פעילותה של הנציבות. הנציבות, בדומה למוסדות אומבודסמן אחרים ברחבי העולם, נותנת פרשנות עדכנית לסמכויותיה ורואה בנורמות החוקתיות והחוקיות בדבר זכויות האדם במדינת ישראל יסוד מרכזי בבירור תלונות הציבור. יצוין כי בעולם הולכת וגוברת ההכרה כי מוסדות בירור תלונות הציבור מתאימים יותר מבתי המשפט להבטחת הגשמתן של זכויות חברתיות על ידי הרשות המבצעת. נציבות תלונות הציבור רואה עצמה "סוכן הזכויות החברתיות", בייחוד בכל הקשור בשמירה על זכויותיהן של האוכלוסיות החלשות במדינה, שכן המבחן האמיתי להגשמתן של זכויות האדם הוא ההגנה על הנזקים והחלשים בחברה, אשר אינם יכולים לעמוד על זכויותיהם. פעולותיה של הרשות המבצעת בישראל נבחנות גם בכל הנוגע להתאמתן לאמנות הבין-לאומיות בדבר זכויות האדם שאשררה המדינה.

בתחום ההגנה על זכויות האדם, השאלה הניצבת לפני נציבות תלונות הציבור היא אם הגוף הנילון פגע באופן שאיננו מידתי בזכויותיו של המתלונן או נהג כלפיו בנוקשות יתרה או באי-צדק בולט. המבחן לעניין זה אינו סובייקטיבי - על פי נקודת מבטם של הגורמים המוסמכים בגוף הנילון - אלא אובייקטיבי.⁶ הנציבות בודקת אם פעולותיו של הגוף הנילון כלפי המתלונן עולות בקנה אחד עם אמות המידה שקבעה. אם מתברר מהבדיקה שהגוף הנילון לא פעל על פי אמות מידה אלה, רואה בכך נציב תלונות הציבור מעשה בלתי חוקי ומבקר אותו. יודגש כי שיקול הדעת בתחומים המצויים בסמכות הגוף הנילון נתון לגורמים המוסמכים באותו הגוף, מאחר שזוהי מומחיותם. תפקידה של הנציבות הוא לבדוק את אופן הפעלת שיקול הדעת ואת תוצאותיו במישור הדין, הצדק וההגנה על זכויות האדם.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הדגיש בכמה הזדמנויות כי הוא רואה עצמו נציב זכויות האדם במדינת ישראל, ולפיכך הוא מייחד להגנה על זכויות האדם ולקידומו של נושא זה חלק מרכזי בפעילותו.

5 ראו ע"א 6821/93 בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' מגדל כפר שיתופי, מט(4) 221, 437 (1995).
6 השוו בג"ץ 2056/04 מועצת הכפר בית סוריק נ' ממשלת ישראל, פ"ד נח(5), 807, 845-844 (2004).

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 מעסיקיהם.

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 הלין, 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 הלין - 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 כלים להתמודד עם תופעה זו, יזם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנייה לרשות להגנת עדים מאוימים שבמשרד לביטחון הפנים, על מנת לבדוק אפשרות להסתייע בה בנוגע למתן הגנה לעובדים חושפי שחיתות ולתמיכה בהם. יצוין כי עובדים חושפי שחיתות יכולים להיחשב עדים מאוימים כהגדרתם בחוק להגנה על עדים, התשס"ט-2008.
- לאחרונה מינה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור צוות עבודה בראשות מנהל הנציבות, לפיתוח מודל לטיפול הוליסטי בחושפי שחיתות. הצוות פיתח, בשיתוף הרשות להגנת עדים, מתווה למתן ליווי וסיוע לחושפי שחיתות, שעיקרו שילוב של פסיכולוג או של עובד סוציאלי קליני בהליך בירור התלונות, כדי לתת במידת הצורך סיוע פרטני למתלוננים בהיבטים שונים.
- בעקבות הצעת הצוות ודיונים שקיים עם האגף לסיוע משפטי במשרד המשפטים, הוגשה לאחרונה הצעת חוק ממשלתית לתיקון חוק הסיוע המשפטי, התשל"ב-1972, כדי שיהיה אפשר לתת סיוע משפטי למתלוננים חושפי שחיתות ללא צורך בבדיקת נזקקותם הכלכלית, שהיא תנאי למתן סיוע לפי החוק בנוסחו כיום.
- חוק מבקר המדינה נותן הגנה למבקר פנימי בגוף נילון הנפגע מהתנכלות המעביד עקב מילוי תפקידו. מדי פעם בפעם מקבלת הנציבות תלונות של "שומרי סף" אחרים - יועצים משפטיים, גזברים וחשבים - הנקלעים במסגרת תפקידם לעימותים עם הממונים עליהם. שומרי סף אלה מבקשים מהנציבות

לתת להם הגנה מפני הממונים, המבקשים לפגוע בזכויותיהם או לנסות לבוא עמם חשבון באמצעות הגשת תלונות למשטרה או נקיטת צעדים משמעתיים נגדם - והכול כדי למנוע מהם לבצע את תפקידם כראוי. ואולם סעיף 45א(2) לחוק מבקר המדינה בנוסחו כיום אינו מאפשר מתן הגנה לשומרי הסף האמורים, אלא רק למבקר הפנימי, ולפיכך הנציבות מבררת תלונות אלה על פי הוראות סעיף 45א(1) לחוק, שעניינן הגנה על חושפי שחיתות. ואולם לעתים אין באפשרותה של הנציבות לתת לשומרי הסף האמורים את ההגנה המבוקשת, משום שלא חשפו שחיתות אלא "רק" מילאו את תפקידם, ועקב כך סבלו מהתנכלות המעביד⁷. הנציב סבור כי יש מקום לשנות את הוראת סעיף 45א(2) ולהחילה לא רק על המבקר הפנימי, אלא גם על שומרי סף אחרים.

- 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 בייעוץ 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 זה מכבר 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 כיום, 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.

7 דוגמה לכך היא תלונתו של גזבר עיריית נצרת עילית, בעמ' 138.

הגברת המודעות לפועלם של חושפי שחיתות

הניסיון המצטבר בטיפול בחושפי שחיתות מלמד כי מלבד הפגיעה בזכויותיהם כעובדים, הם סובלים מפגיעות במישרים 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 השחיתות במקום עבודתו, גם אם קיבל צו הגנה. לעתים בעקבות החשיפה הופך העובד ממאשים למואשם: מוגשות נגדו תלונות על עברות משמעתיות 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. עוד קובע חוק זה כי בסמכות נשיא המדינה להעניק למתלונן כאמור תעודת הוקרה על תרומה לטוהר המידות במוסדות הציבור.

ביולי 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.

במרץ 2014 פנתה שרת המשפטים לגורמים המוסמכים לפי החוק לתת תעודות ממצאים, וביקשה מהם להמליץ לפנייה על מתלוננים שתלונתם נמצאה מבוססת והראויים עקב כך לקבל תעודות הוקרה. ההמלצות ייבחנו במשרד המשפטים, וחוות דעתה של שרת המשפטים לגבי כל אחת מהן תוגש לנשיא המדינה לקבלת החלטתו.

נתונים על התלונות בשנת 2013

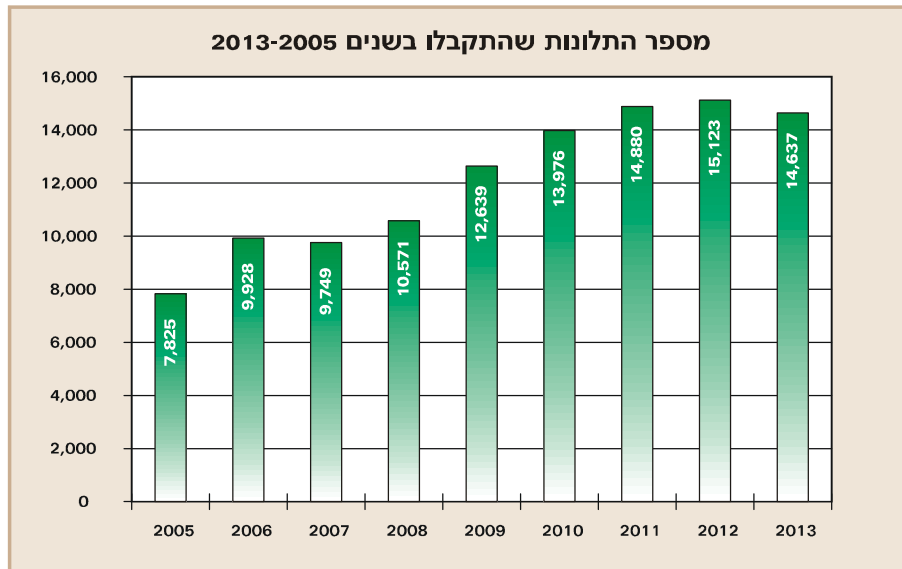
שם הדוח : נתונים כלליים
מסגרת הפרסום : דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום : התשע"ד-2014

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתונים כלליים

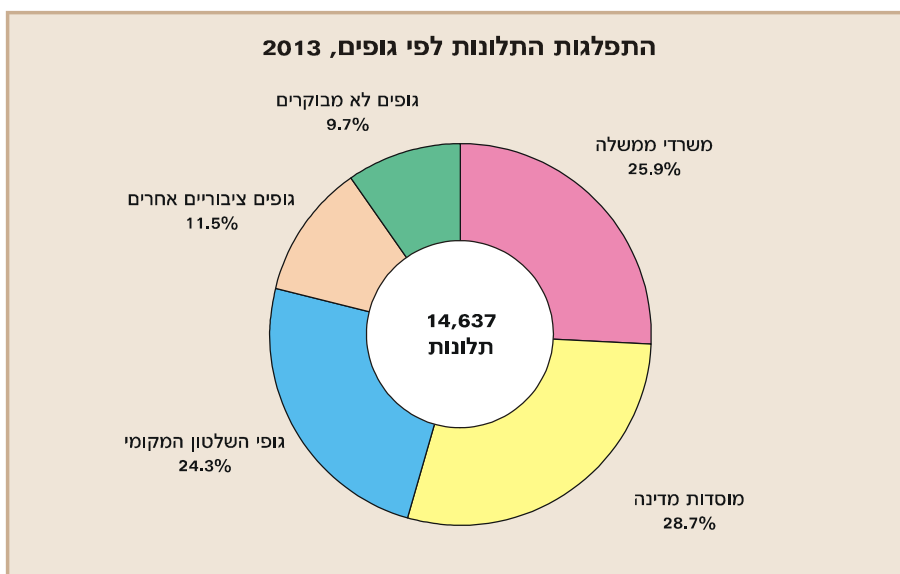
מספר התלונות שהתקבלו

בשנת 2013 התקבלו בנציבות 14,637 תלונות על 15,471 נושאים.



מהתרשים עולה כי מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2013 היה כמעט כפול ממספרן בשנת 2005.

התפלגות התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים



4,196 (28.7%) מהתלונות היו על מוסדות מדינה: המוסד לביטוח לאומי, משטרת ישראל, צה"ל, מערכת בתי המשפט, רשות האוכלוסין וההגירה, רשות האכיפה והגבייה, רשות מקרקעי ישראל ומוסדות אחרים.

3,793 (25.9%) מהתלונות היו על משרדי ממשלה.

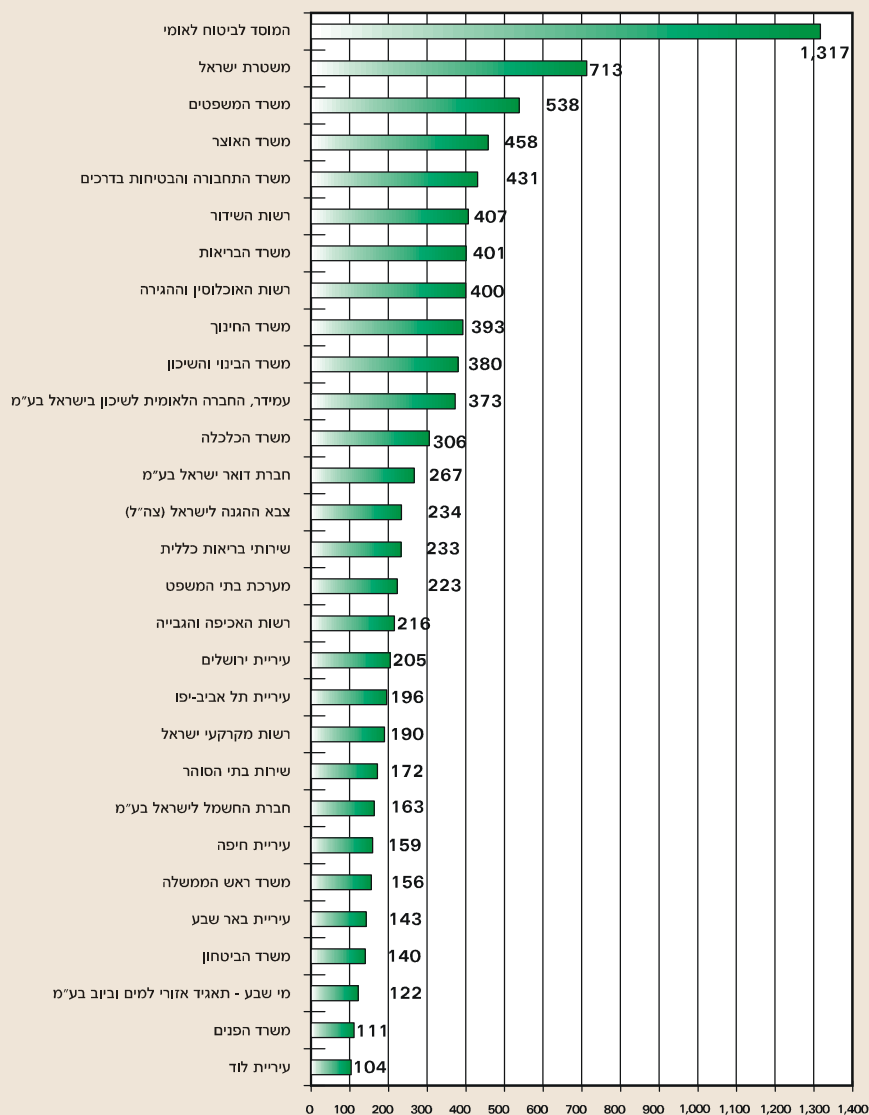
3,551 (24.2%) מהתלונות היו על גופי השלטון המקומי: רשויות מקומיות - עיריות, מועצות מקומיות ומועצות אזוריות - ועדים מקומיים וגופים מוניציפליים אחרים, כגון ועדות מקומיות לתכנון ולבנייה, איגודי ערים ותאגידי מים וביוב.

1,677 (11.5%) מהתלונות היו על גופים ציבוריים אחרים: חברות תשתית ותחבורה, מוסדות חינוך ומדע, קופות חולים ועוד.

1,420 (9.7%) מהתלונות היו על גופים שהנציבות אינה מוסמכת לברר תלונות שהוגשו עליהם, כגון בנקים וחברות טלפון.

הלוח שלהלן מציג את הגופים שעליהם הוגשו לנציבות בשנת 2013 מאה תלונות ויותר. יצוין כי מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף אינו מעיד בהכרח על שיעור התלונות המוצדקות עליו.

גופים שבשנת 2013 התקבלו עליהם 100 תלונות ויותר

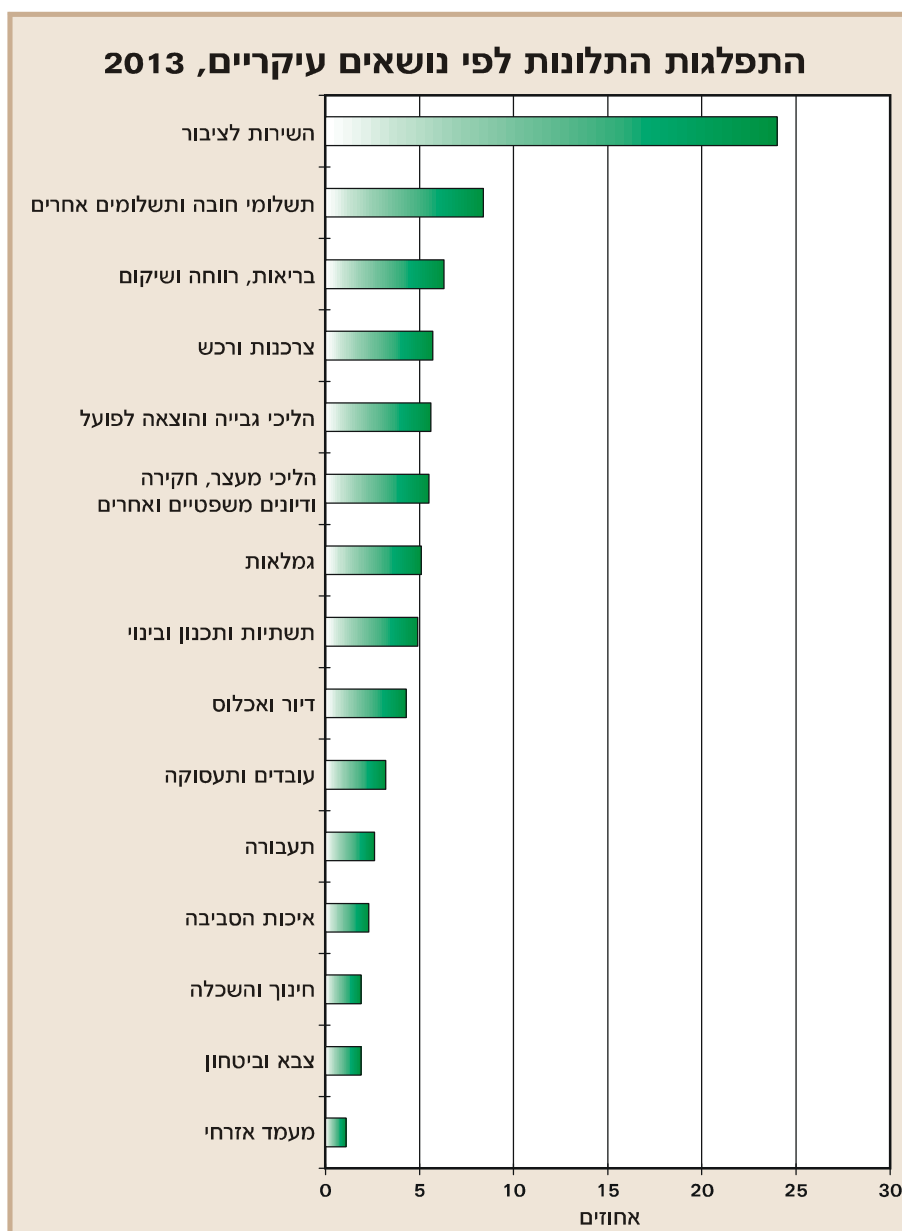


בעמודים 103-37 מובאים נתונים מפורטים על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, גופי השלטון המקומי וגופים ציבוריים אחרים שבשנת 2013 טיפלה הנציבות ביותר מ-100 נושאי תלונות בעניינם. בכלל זה מובאים נתונים על מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף בשנים 2009-2013, ועל נושאי התלונות העיקריים. כמו כן מוצגת התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2013.

בעמוד 349 מובאים נתונים על תוצאות הטיפול בתלונות הנוגעות לגופים שהתקבלו עליהם בשנת 2013 יותר מעשר תלונות.

התפלגות התלונות לפי נושאים

בתרשים שלהלן מובאת התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2013 לפי נושאי התלונות העיקריים ובלוח מובא תיאור של נושאי התלונות והתפלגותם:



תיאור נושאי התלונות העיקריים לפי התפלגותם, 2013

נושא	התפלגות (באחוזים)	תיאור
השירות לציבור	24.0	אי-מתן מענה או עיכוב במתן מענה לפניות, התנהגות לא נאותה של עובדי ציבור, אי-טיפול בתלונות או השתהות בטיפול בהן וכדומה.
תשלומי חובה ותשלומים אחרים	8.4	חיוב בתשלומי חובה, כגון מסים, אגרות והיטלים, אופן חישוב התשלום, אי-מתן הנחה בתשלום או פטור ממנו, וכן חיוב בתשלומים שאינם תשלומי חובה, כגון תשלומים עבור שירותי רשות שמספקים הגופים ושאינן חובה לרכשם.
בריאות, רווחה ושיקום	6.3	זכאות לטיפול רפואי, הסדרי טיפול רפואי ואשפוז, טיפול סוציאלי, סיוע חומרי, כספי ומשפטי, שיכון במוסדות, אימוץ ועוד.
צרכנות ורכש	5.7	טיבם ותעריפיהם של שירותי מים, חשמל, תחבורה ציבורית, דואר ועוד, וכן עסקאות מסחריות שהמדינה היא צד להן.
הליכי גבייה והוצאה לפועל	5.6	הליכי גבייה של חובות שנוקטות הרשויות השונות, ובהן הרשויות המקומיות, לשכות ההוצאה לפועל, המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות והמשטרה.
הליכי מעצר, חקירה ודיונים משפטיים ואחרים	5.5	דרך ניהול חקירות, השגות על ביצוע מעצר ודרכי ניהולם של הליכי דיון בערכאות השיפוטיות - בתי משפט, בתי דין וגופים מעין-שיפוטניים, כגון ועדות ערר וועדות רפואיות של המוסד לביטוח לאומי.
גמלאות	5.1	גמלאות שנותן המוסד לביטוח לאומי, גמלאות הניתנות לניצולי השואה ועוד.
תשתיות ותכנון ובינוי	4.9	טיפול לקוי בתשתיות כגון ביוב, חשמל, מים ותחבורה, טיפול בבקשות בנושאי תכנון ובינוי, אכיפה של דיני התכנון והבנייה ופיקוח על יישומם ועוד.
דיוור ואכלוס	4.3	זכאות לסיוע בדיוור שמעניקה המדינה למעוטי יכולת, ובכלל זה זכאות לדירה בדיוור הציבורי, גובה הסיוע בשכר הדירה שמעניקה המדינה לזכאים לסיוע המתגוררים בשכירות בשוק החופשי, תנאי הדיוור הציבורי ועוד.
עובדים ותעסוקה	3.2	ענייני שכר, פיטורים, התנהגות לא נאותה של ממונים ובקשות של עובדים חושפי שחיתות למתן צו הגנה, וכן עניינים הנוגעים להשמתם ולהכשרתם של דורשי עבודה.
תעבורה	2.6	הטיפול בעברות תעבורה, לרבות עברות חניה, הסדרת חניה במקומות ציבוריים, הסדרת תמרורים ועוד.

נושא	התפלגות (באחוזים)	תיאור
איכות הסביבה	2.3	הטיפול בזיהום אוויר, במטרדי ריח ורעש, בפסולת וגרוטאות, באיסור עישון ועוד.
חינוך והשכלה	1.9	רישום למוסדות חינוך והעברה ממוסד למוסד, תנאי השהות במוסדות חינוך, פיקוח על המוסדות, תשלומי ההורים, טיפול בתלמידים בעלי צרכים מיוחדים ועוד.
צבא וביטחון	1.9	שמירה על הסדר הציבורי, הגבלה ועיכוב של התנועה בדרכים, סדרי הגנת העורף, הגיוס לצה"ל ועוד.
מעמד אזרחי	1.1	מתן אזרחות, אשרות שהייה ועוד.

התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

בנציבות מתקבלות תלונות שנשלחו אליה בדואר, בפקס, בדואר האלקטרוני או באמצעות טופס תלונה ייעודי הנמצא באתר האינטרנט של הנציבות. כלשכות הנציבות מגישים מתלוננים גם תלונות בעל פה. כלוח שלהלן מוצגת התפלגות התלונות בשנת 2013, לפי דרך קבלת התלונה:

השיעור מסך כל נושאי התלונות (באחוזים)	מספר הנושאים	דרך קבלת התלונה
39.6	6,127	בדואר אלקטרוני
20.9	3,232	בדואר רגיל
23.4	3,617	בפקס
16.1	2,495	בעל פה
100.0	15,471	סה"כ

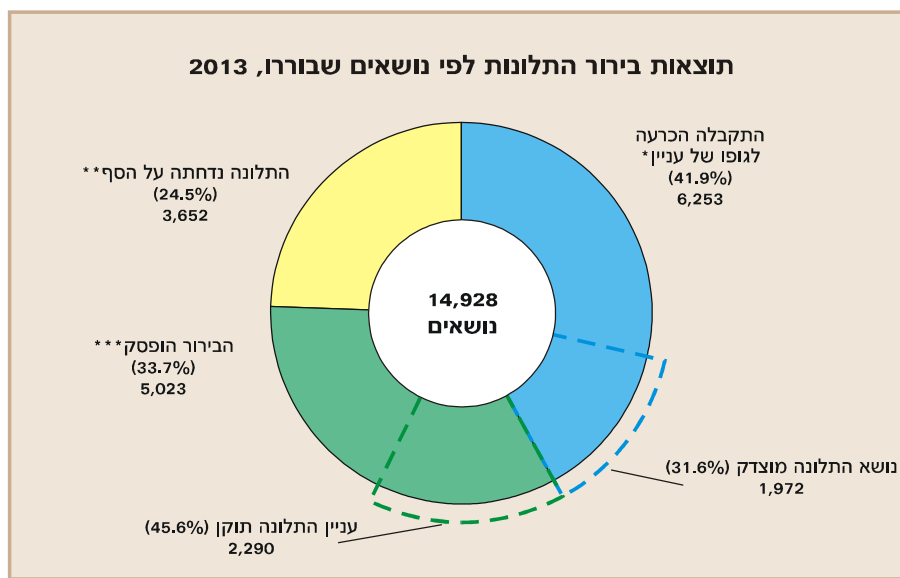
מהשוואת הנתונים המצוינים כלוח זה לנתונים המקבילים בשנת 2012 עולה כי בשנת 2013 חל גידול של 17.5% בשיעור התלונות שהוגשו לנציבות בעל פה (13.7% מהתלונות בשנת 2012, לעומת 16.1% בשנת 2013). ניתן לשער כי גידול זה נובע מהגברת נגישותה של הנציבות, עקב פריסת הלשכות לקבלת קהל ברחבי הארץ, לקבוצות בציבור שדרכי הפנייה האחרות - בדואר רגיל, בדואר אלקטרוני ובפקס - אינן זמינות להן.

עוד עולה מהשוואת הנתונים האמורים כי חל גידול בשיעור התלונות המוגשות לנציבות בדואר האלקטרוני (38.9% בשנת 2012, לעומת 39.6% בשנת 2013), "על חשבון" התלונות המוגשות בדואר רגיל ובפקס (דואר רגיל: 22.1% בשנת 2012, לעומת 20.9% בשנת 2013; פקס: 25.3% בשנת 2012, לעומת 23.4% בשנת 2013). נראה כי הסיבה לכך היא הזמינות הגוברת של הדואר האלקטרוני למגזרים נרחבים יותר באוכלוסייה, דבר המפחית את השימוש שלהם בדואר רגיל ובפקס.

תוצאות בירור התלונות

בשנת 2013 הסתיים הטיפול ב-14,090 תלונות, חלקן תלונות שהתקבלו בשנת 2012. יצוין שכ-50% מהתלונות שבירורן עדיין לא הסתיים בתחילת שנת 2014 התקבלו ברבע האחרון של שנת 2013.

התלונות שבירורן הסתיים עסקו ב-14,928 נושאים. בתרשים שלהלן מוצגות תוצאות הבירור בנושאים אלה:



- * ונקבע אם נושא התלונה מוצדק אם לאו.
- ** נושא התלונה נדחה על הסף מאחת העילות הקבועות בחוק מבקר המדינה.
- *** הבירור הופסק בשלב כלשהו של הטיפול מאחת העילות הקבועות בחוק מבקר המדינה.

תלונות מוצדקות

נמצא כי 1,972 (31.6%) מ-6,253 נושאי התלונות שהתקבלה בעניינם בשנת 2013 הכרעה לגופו של עניין היו מוצדקים. זהו גידול של 16.2% בשיעור התלונות המוצדקות לעומת שנת 2012 (27.2%). יצוין כי למעשה שיעור נושאי התלונות שנמצאו מוצדקים בשנת 2013 גדול יותר, שכן לא נכללו בו 2,290 נושאים שבירורם הופסק משום שהעניין בא על תיקונו. עניינם של חלק ניכר מהנושאים הללו הוסדר רק בעקבות התערבותה של הנציבות.

הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם¹ היה גדול מהממוצע מפורטים להלן:

משרדי ממשלה

משרד ראש הממשלה - 51.7% מ-60 נושאים שהתקבלה לגביהם הכרעה לגופו של עניין נמצאו מוצדקים (שיעור זה נובע גם מתלונות על יחידות הסמך של משרד ראש הממשלה); משרד התחבורה והבטיחות בדרכים - 49.4% מ-269 נושאים; משרד החינוך - 46.6% מ-191 נושאים; משרד הכלכלה - 44.1% מ-220 נושאים; משרד הביטחון - 38.6% מ-70 נושאים; משרד הבריאות - 31.7% מ-167 נושאים.

מוסדות מדינה

רשות השידור - 54.7% מ-234 נושאים שהתקבלה לגביהם הכרעה לגופו של עניין נמצאו מוצדקים; משטרת ישראל - 36.8% מ-332 נושאים; צה"ל - 37.8% מ-90 נושאים.

גופי השלטון המקומי

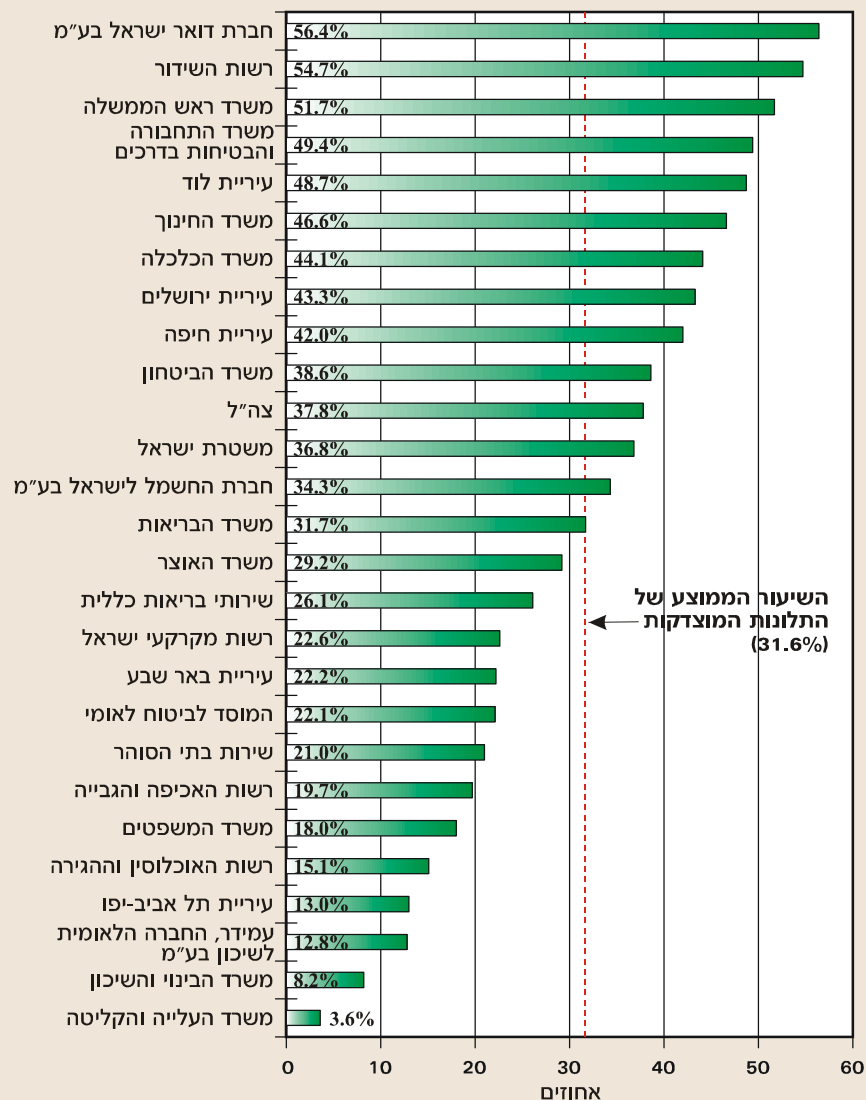
עיריית לוד - 48.7% מ-78 נושאים שהתקבלה לגביהם הכרעה לגופו של עניין נמצאו מוצדקים; עיריית ירושלים - 43.3% מ-90 נושאים; עיריית חיפה - 41.5% מ-53 נושאים.

גופים ציבוריים אחרים

חברת דואר ישראל בע"מ - 56.4% מ-149 נושאים שהתקבלה לגביהם הכרעה לגופו של עניין נמצאו מוצדקים. חברת החשמל לישראל בע"מ - 34.3% מ-73 נושאים.

1 מכלל הגופים שלפחות ב-50 נושאי תלונות שהוגשו עליהם התקבלה הכרעה לגופו של עניין.

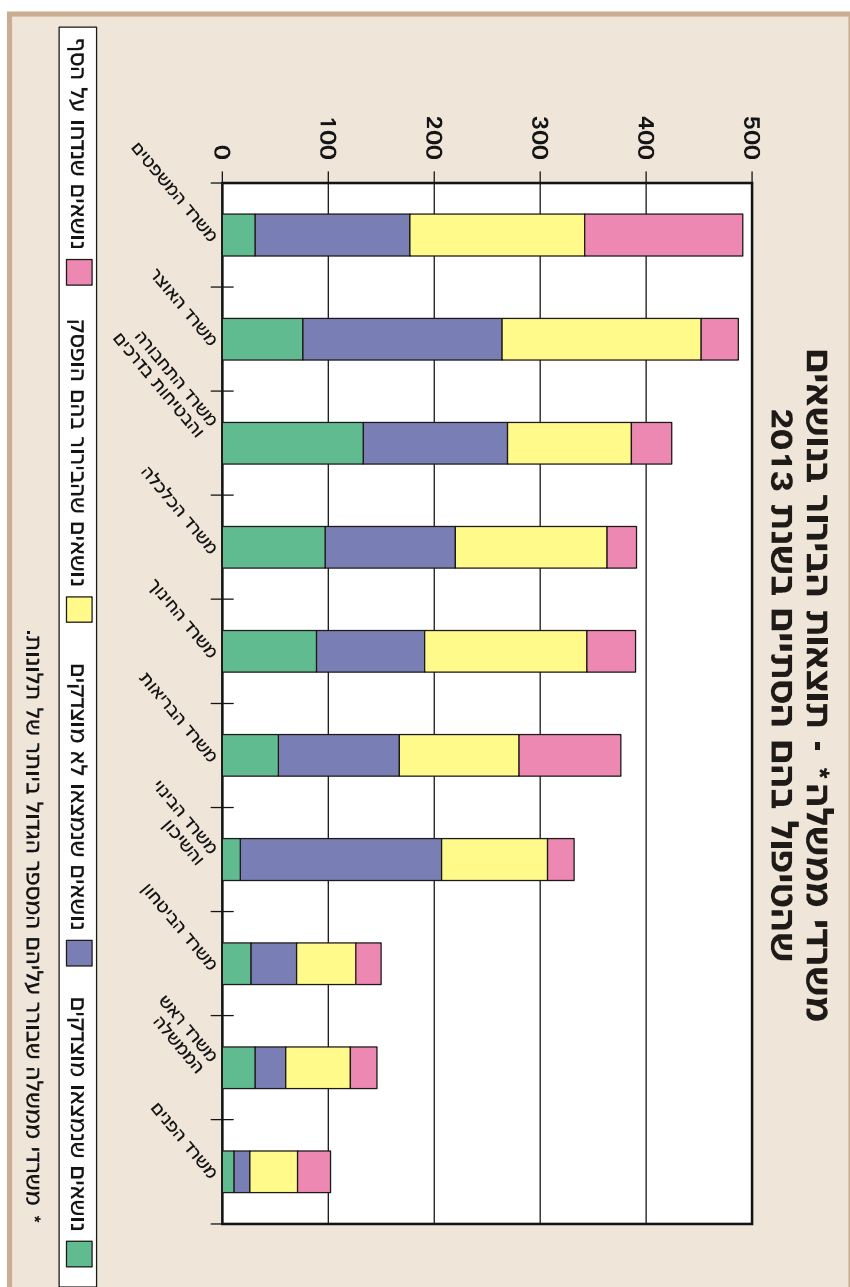
שיעור התלונות המוצדקות על הגופים הנילונים, 2013

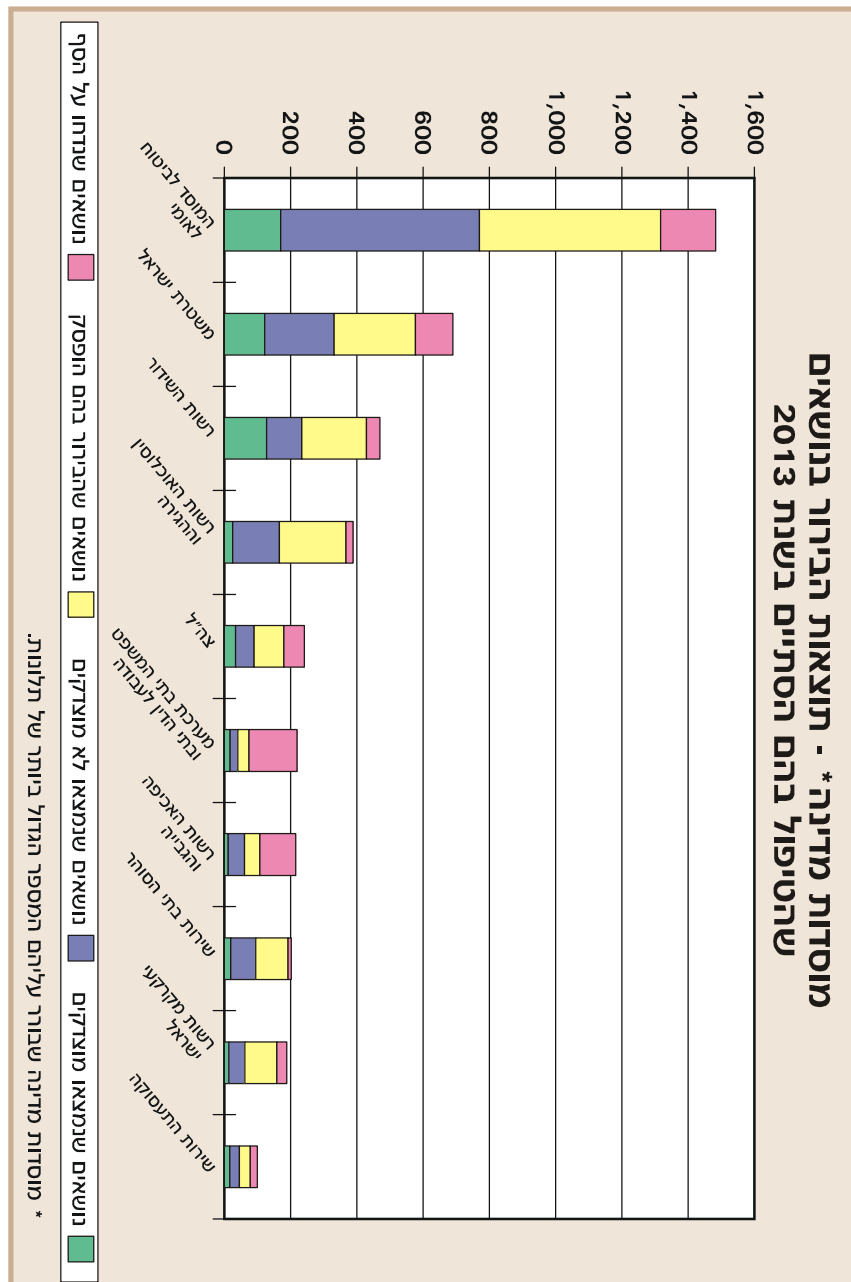


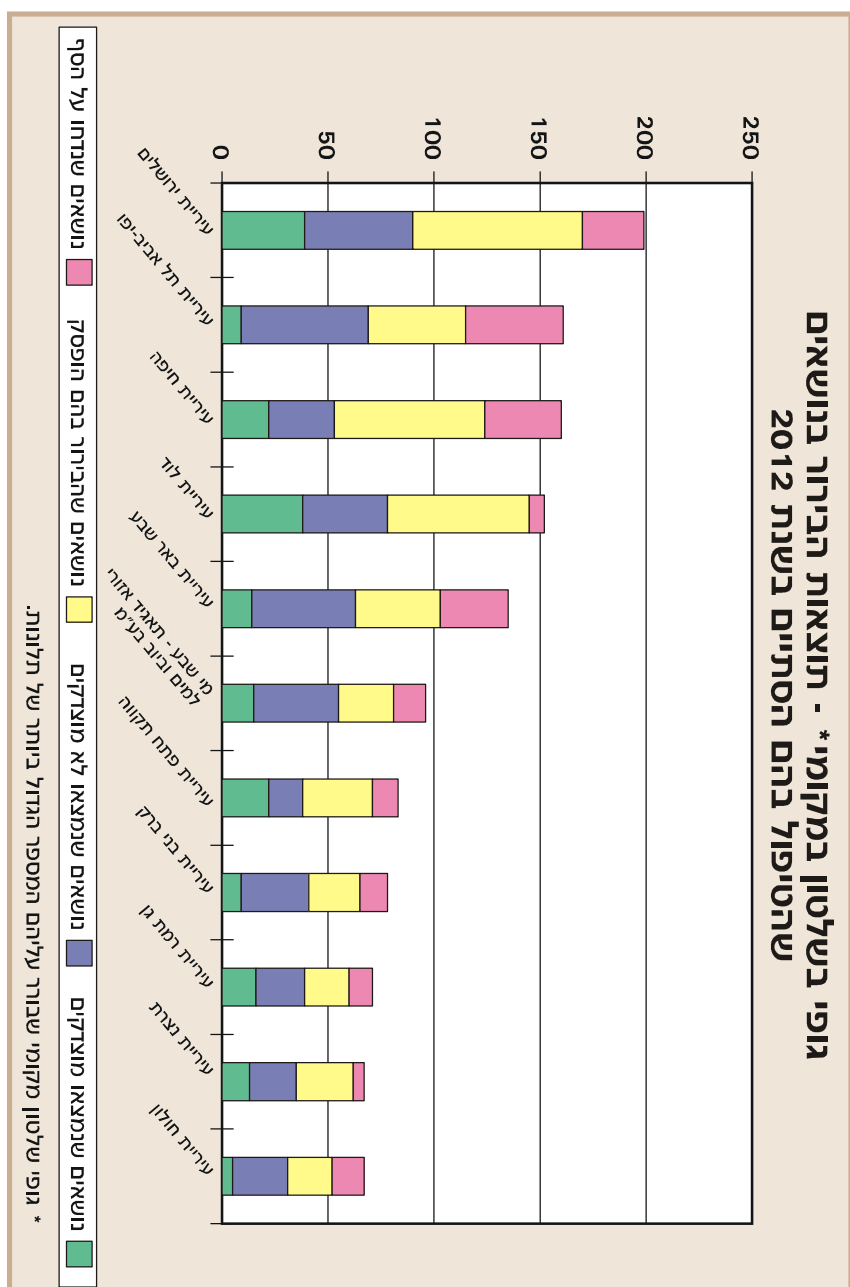
* מכלל הגופים שלפחות ב-50 נושאי תלונות שהוגשו עליהם התקבלה הכרעה לגופו של עניין

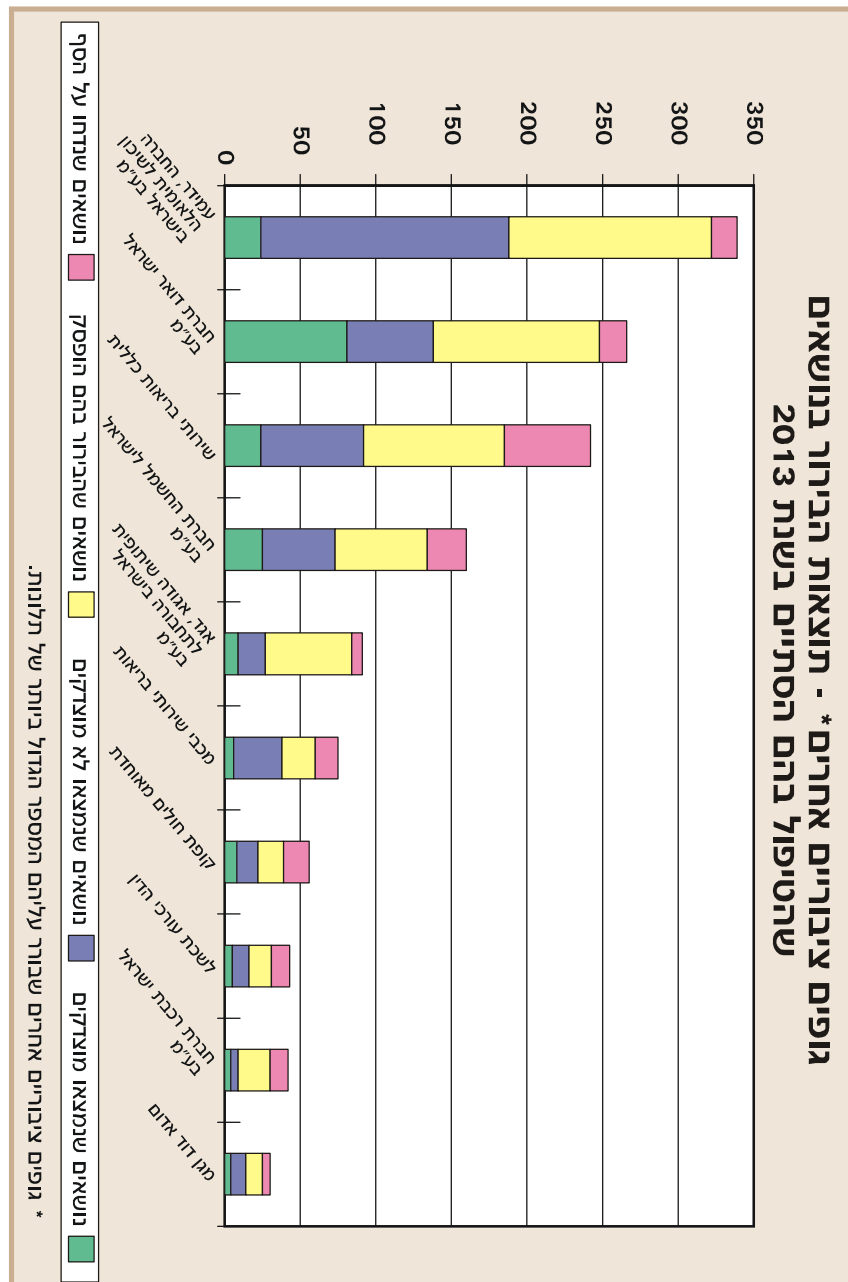
תוצאות בירור התלונות לפי סוגי הגופים הנילונים

בתרשימים שלהלן מובאים נתונים על תוצאות בירור התלונות בחלוקה לפי סוגי הגופים הנילונים - משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, גופי השלטון המקומי וגופים ציבוריים אחרים. כל אחד מארבעת התרשימים עוסק באחד מארבעת סוגי הגופים ומביא פרטים על הגופים שבנוגע אליהם טופל המספר הרב ביותר של תלונות.









נתונים מפורטים על התלונות לפי הגופים הנילונים

בחלק זה מובאים נתונים על הגופים שהנציבות טיפלה בשנת 2013 ביותר מ-100 נושאי תלונות בעניינם. הגופים נחלקים לארבעה סוגים: משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, גופי השלטון המקומי וגופים ציבוריים אחרים.

בתרשימים שבפרק זה מובא מספר התלונות שהתקבלו על כל גוף כזה בכל אחת מהשנים 2009-2013, ולגבי חלק מהגופים אף מפורטים היחידות או האגפים שמספר התלונות עליהם היה הגדול ביותר. נוסף על כך מצוינים בפרק הנושאים העיקריים של התלונות שהתקבלו על כל גוף כזה.

כמו כן, מובאים בפרק נתונים על המספר הכולל של נושאי התלונות בענייניו של כל גוף שבוררו בשנת 2013, ועל תוצאות הבירור.

הגופים מוצגים לפי סוגם ובסדר יורד, לפי מספר הנושאים שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2013.

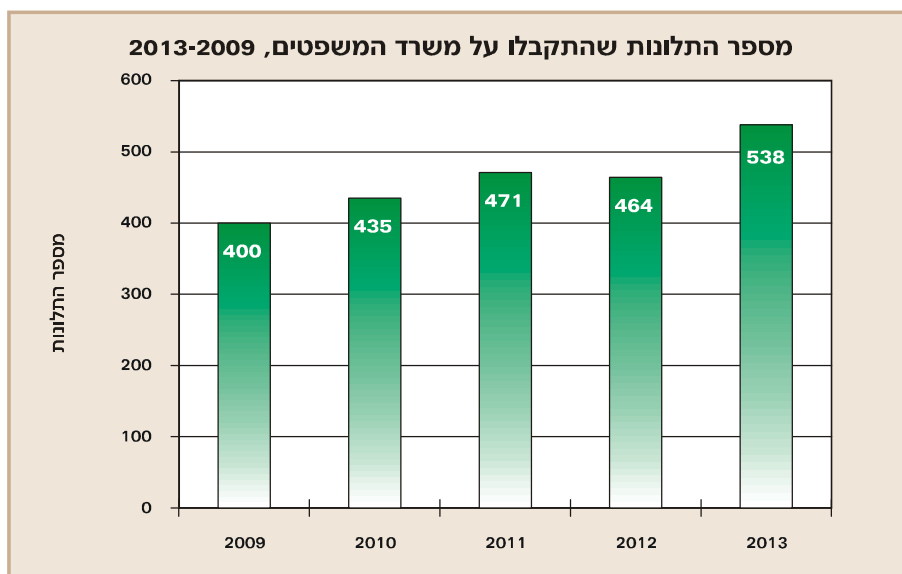
מאחר שהגופים נבדלים זה מזה במידה ניכרת במספר התלונות עליהם, אין התרשימים מוצגים לפי קנה מידה אחיד.

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתוני התלונות על משרדי ממשלה

40	משרד המשפטים.....
42	משרד האוצר.....
44	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.....
46	משרד הכלכלה.....
48	משרד החינוך.....
50	משרד הבריאות.....
52	משרד הבינוי והשיכון.....
54	משרד הביטחון.....
56	משרד ראש הממשלה.....
58	משרד הפנים.....

משרד המשפטים



בתלונות על משרד המשפטים נכללות 129 תלונות על הלשכות לסיוע משפטי, 79 תלונות על פרקליטות המדינה, 42 תלונות על האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי ו-41 תלונות על רשות התאגידים.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד המשפטים בשנת 2013

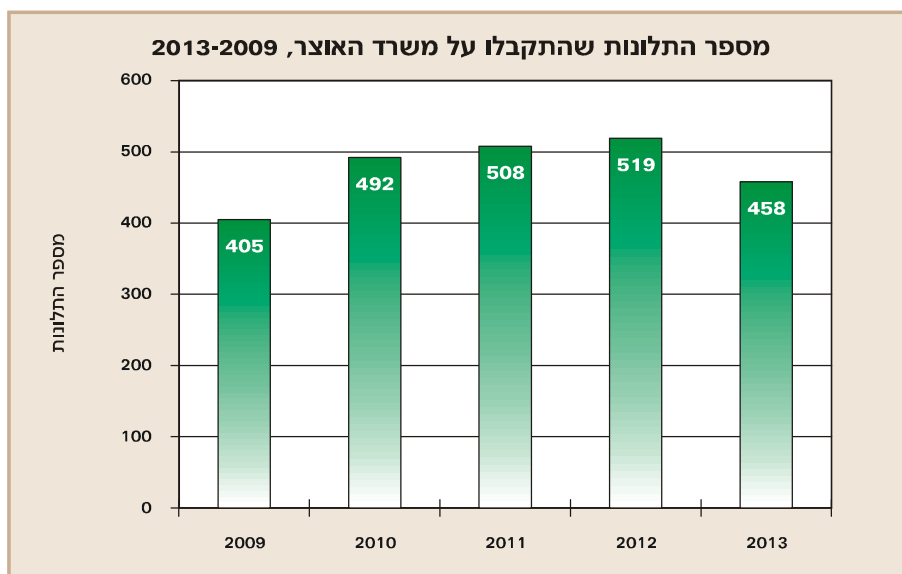
- השירות לציבור
- הטיפול בבקשות לסיוע משפטי והשירות הניתן למקבלי הסיוע
- הפיקוח על נותני שירותים, כגון אפוטרופוסים, כונסי נכסים ועורכי דין
- הטיפול בהליכי חקירה, בהגשות ערר ובהליכים משפטיים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד המשפטים בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
491			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
149	165	177	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		146 82%	31 18%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 12-15 בפרק "תלונות על משרדי
ממשלה" (עמ' 197).

משרד האוצר



בתלונות על משרד האוצר נכללות 273 תלונות על רשות המסים בישראל, 74 תלונות על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון ו-49 על תלונות הרשות לזכויות ניצולי השואה.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד האוצר בשנת 2013

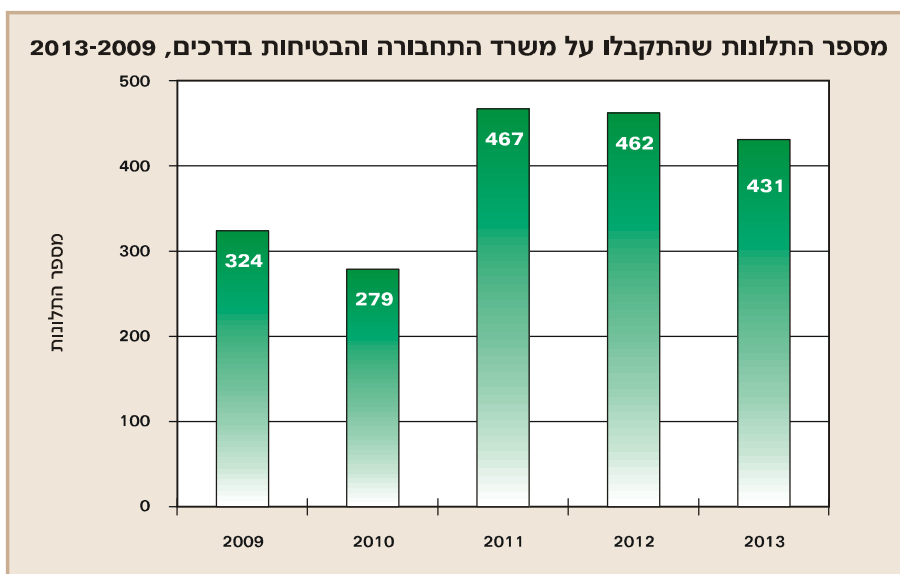
- השירות לציבור
- ליקויים בגביית חובות מס ובביצוע החזרי מס

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד האוצר בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
487			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
35	188	264	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		188 71%	76 29%

על טיפול הנציבות בתלונות על משרד האוצר ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 155) ותלונות 1-3 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה" (עמ' 173).

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



177 מהתלונות היו על אגף הרישוי במשרד.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשנת 2013

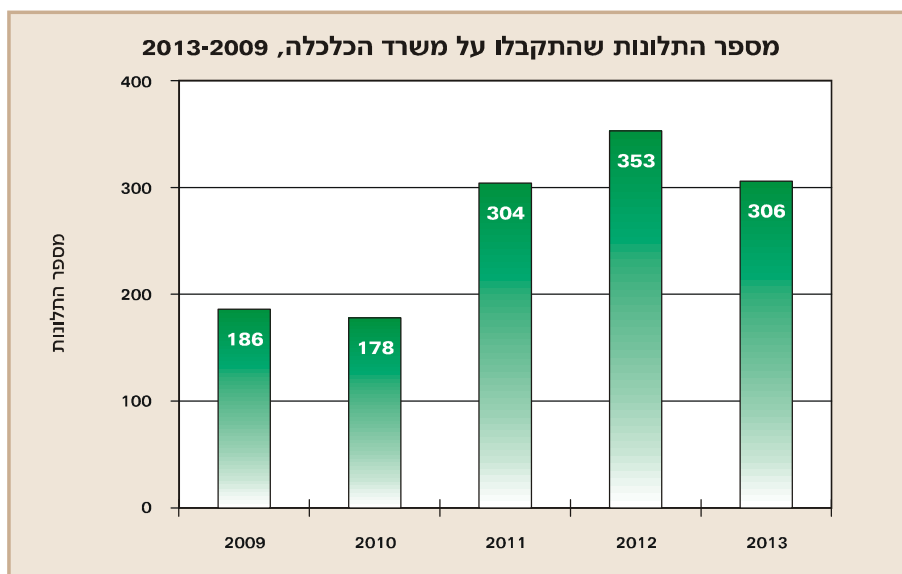
- השירות לציבור
- ליקויים במתן רישיונות נהיגה ורישיונות רכב
- הטיפול בבקשות לקבלת תו נכה
- הפיקוח על התחבורה הציבורית

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
424			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
38	117	269	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		136 51%	133 49%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 17-19 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה" (עמ' 207).

משרד הכלכלה*



124 מהתלונות על משרד הכלכלה היו על האגף למעונות יום ומשפחתונים, 31 מהתלונות היו על המועצה הישראלית לצרכנות, ו-28 מהתלונות היו על רשם האגודות השיתופיות.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הכלכלה בשנת 2013

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

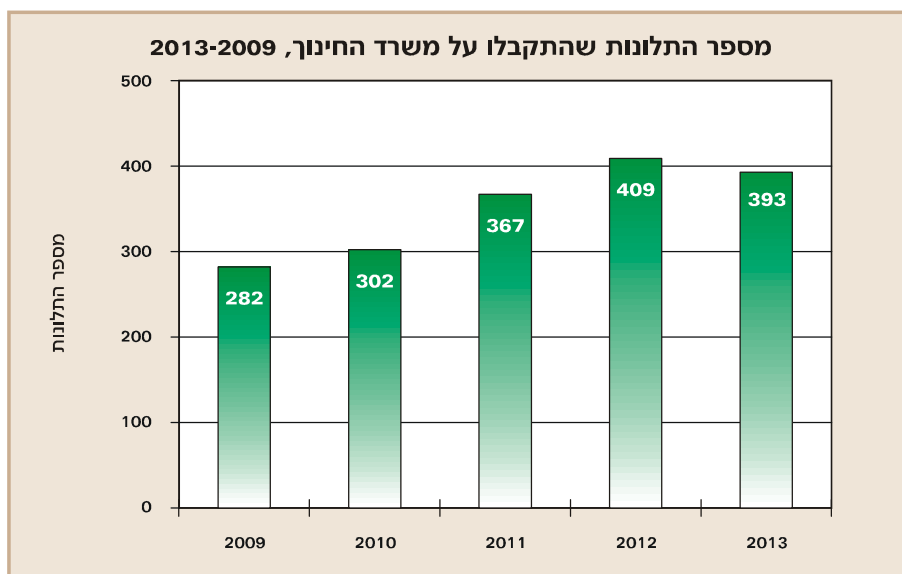
* לשעבר משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה.

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הכלכלה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
391			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
28	143	220	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		123 56%	97 44%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונה 11 בפרק "תלונות על משרדי
ממשלה" (עמ' 193).

משרד החינוך



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד החינוך בשנת 2013

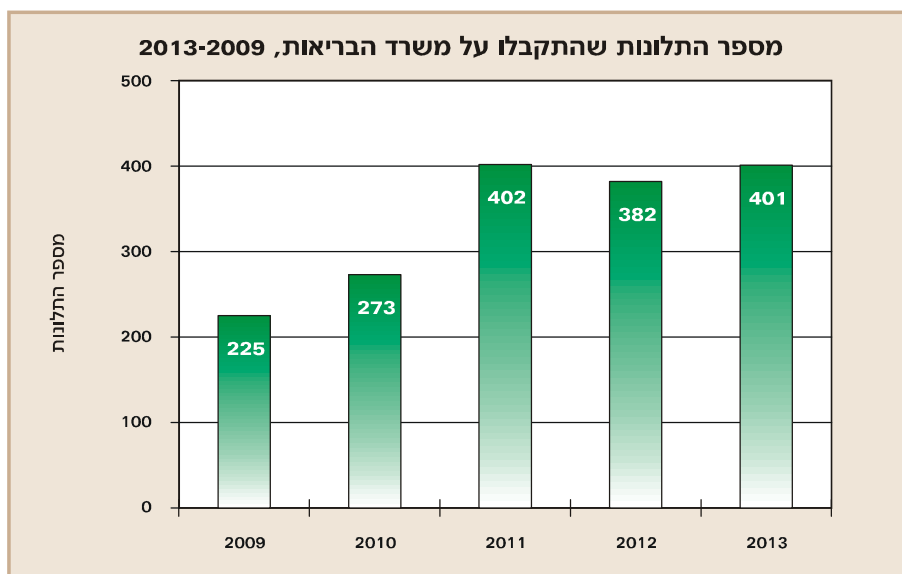
- השירות לציבור
- רישום לבתי ספר והעברה מבית ספר אחד לאחר
- סדרי השהות בבתי הספר והפיקוח על בתי הספר
- זכויות עובדי הוראה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד החינוך בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
390			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
46	153	191	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		102 53%	89 47%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 7-10 בפרק "תלונות על משרדי
ממשלה" (עמ' 185).

משרד הבריאות



40 מהתלונות על משרד הבריאות היו על המכון הרפואי לבטיחות בדרכים.

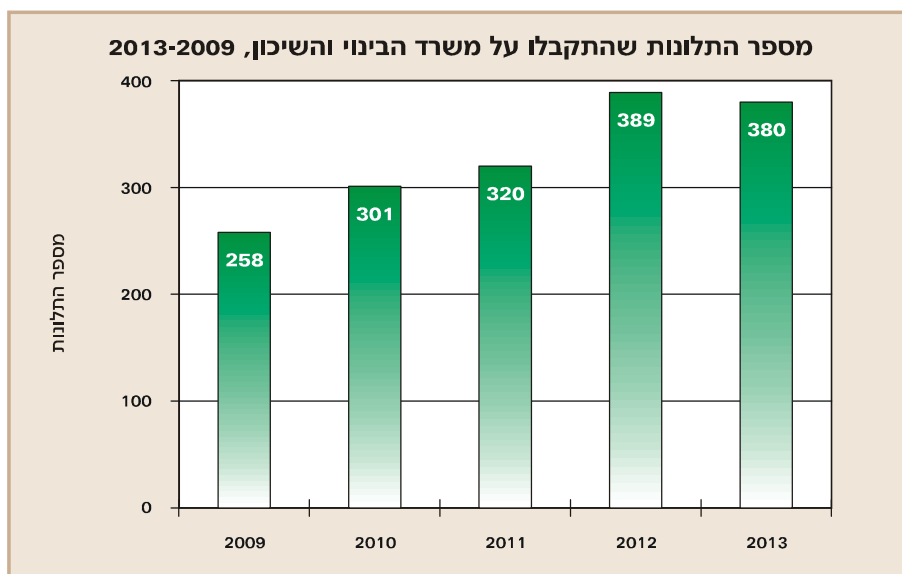
הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבריאות בשנת 2013

- השירות לציבור
- קבלת שירותים רפואיים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבריאות בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
376			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
96	113	167	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		114 68%	53 32%

משרד הבינוי והשיכון



הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2013

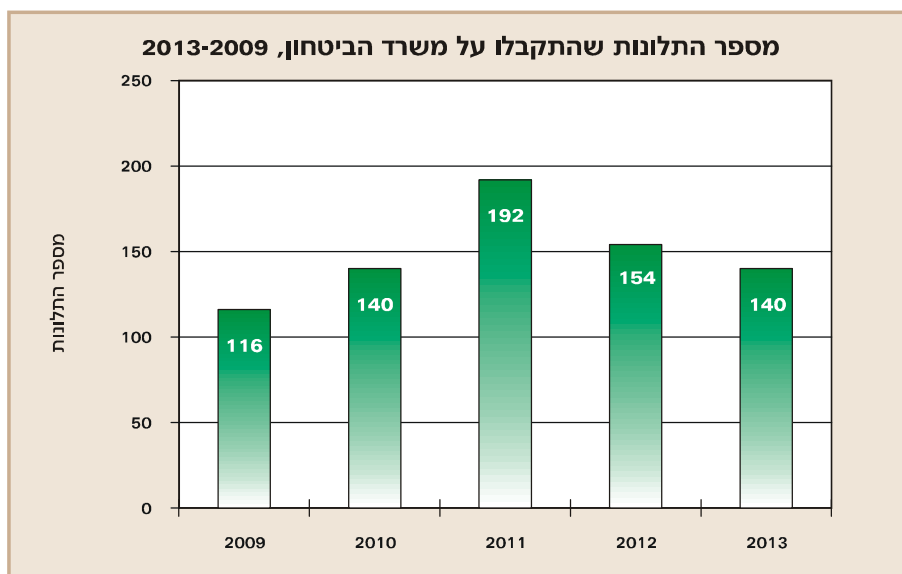
- הזכאות לסיוע בשכר דירה
- הדיור הציבורי

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הבינוי והשיכון בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
332			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
25	100	207	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		190 92%	17 8%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונות 5-6 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה" (עמ' 181) ותלונה 68 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים" (עמ' 343).

משרד הביטחון



90 מהתלונות על משרד הביטחון היו על אגף שיקום נכים במשרד.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הביטחון בשנת 2013

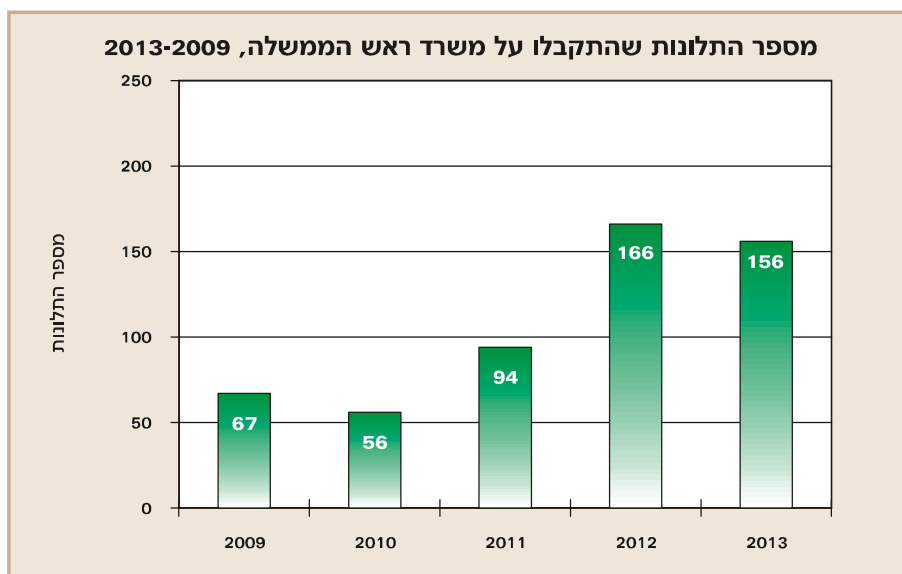
- השירות לציבור
- הסיוע לנכי צה"ל

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הביטחון בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
150			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
24	56	70	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		43 61%	27 39%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו תלונה 4 בפרק "תלונות על משרדי
ממשלה" (עמ' 179).

משרד ראש הממשלה



בתלונות על המשרד נכללות 77 תלונות על שירות הביטחון הכללי (רובן ככולן של תושבי הרשות הפלסטינית), 19 תלונות על הרבנות הראשית ו-11 תלונות על הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2013

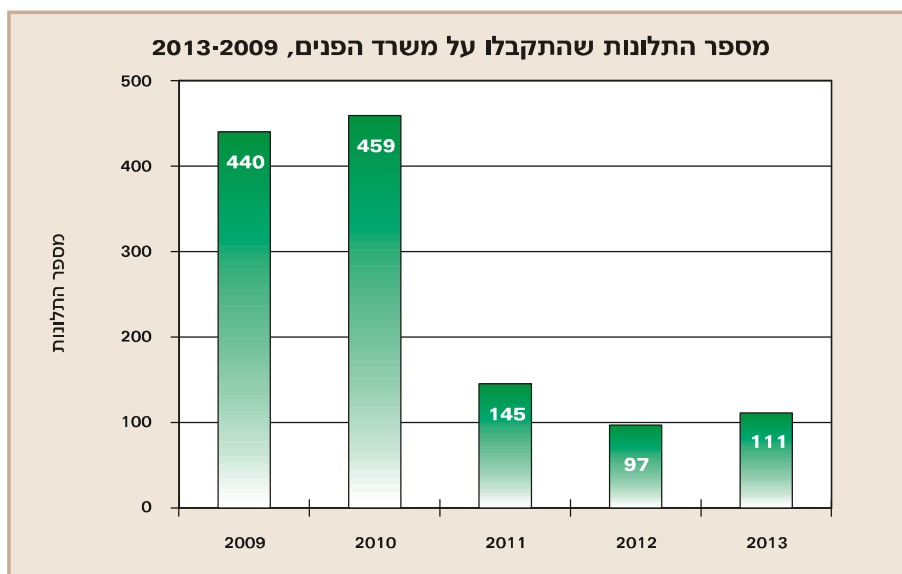
- מניעת תושבי הרשות הפלסטינית מלהיכנס לארץ
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד ראש הממשלה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
146			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
25	61	60	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		29 48%	31 52%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשרד ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 157) ותלונה 30 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 235).

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' 68).

הנושאים העיקריים של התלונות על משרד הפנים בשנת 2013

- השירות לציבור
- ענייני תכנון ובנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משרד הפנים בשנת 2013

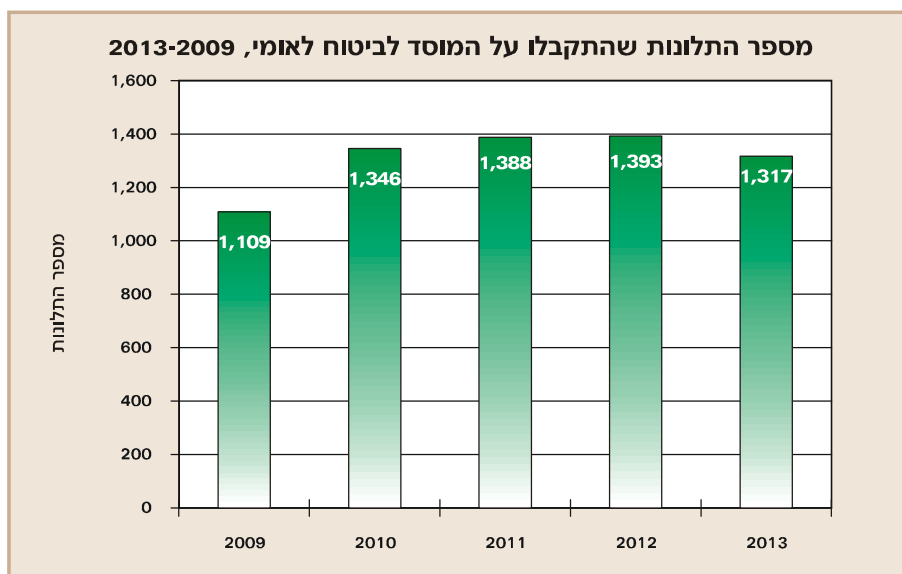
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
102			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
31	45	26	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		15 58%	11 42%

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתוני התלונות על מוסדות מדינה

62	 המוסד לביטוח לאומי
64	 משטרת ישראל
66	 רשות השידור
68	 רשות האוכלוסין וההגירה
70	 צבא ההגנה לישראל (צה"ל)
72	 מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
74	 רשות האכיפה והגבייה
76	 שירות בתי הסוהר
78	 רשות מקרקעי ישראל
80	 שירות התעסוקה

המוסד לביטוח לאומי



הנושאים העיקריים של התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2013

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

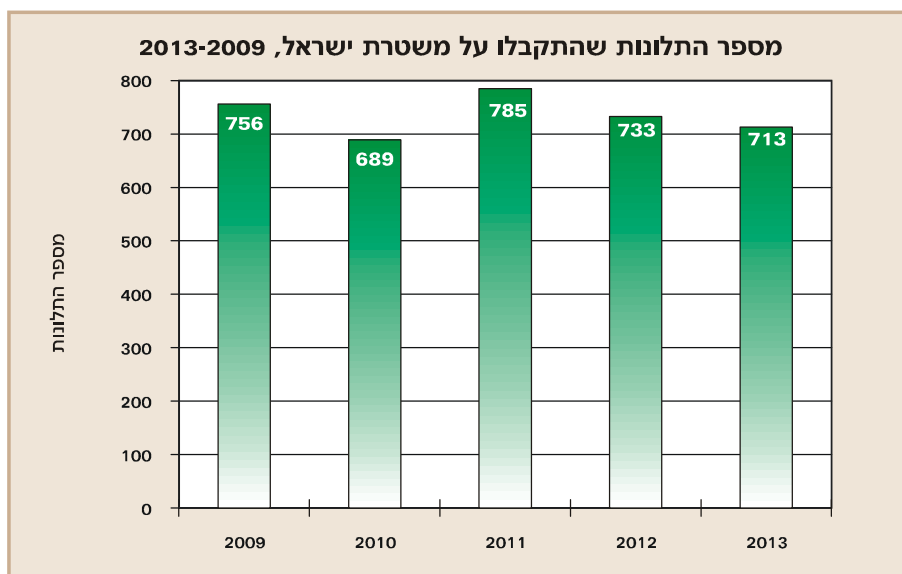
התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על המוסד לביטוח לאומי בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
1,483			
נושאים שגורמו להם לגופו של עניין	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שנדחו על הסף	
770	547	166	
נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת		
170	600		
22%	78%		

על טיפול הנציבות בתלונות על המוסד ראו:

- תלונה 1 בפרק "תלונות שעניינן זכויות קשישים" (עמ' 117)
- תלונה 1 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 147)
- בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 159)
- תלונות 20-23 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 215)

משטרת ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על משטרת ישראל בשנת 2013

- השירות לציבור
- ליקויים בהליכי חקירה

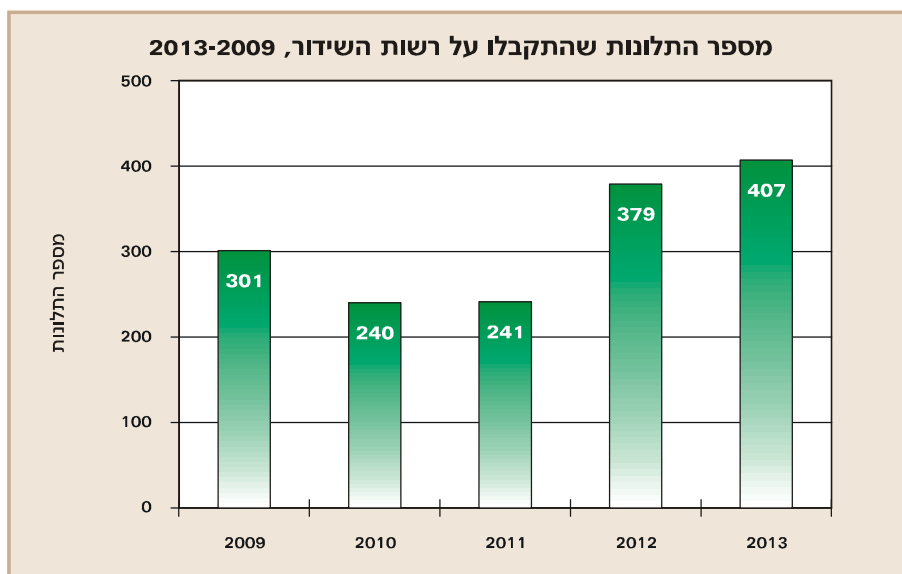
התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על משטרת ישראל בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
690			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
113	245	332	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		210 63%	122 37%

על טיפול הנציבות בתלונות על המשטרה ראו:

- תלונה 1 בפרק "תלונות שעניינן זכויות אסירים ועצירים" (עמ' 126)
- תלונה 2 בפרק "בירור תלונות במסגרת הליך גישור" (עמ' 149)
- תלונות 25-28 ו-30 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 225 ועמ' 235)

רשות השידור



הנושאים העיקריים של התלונות על רשות השידור בשנת 2013

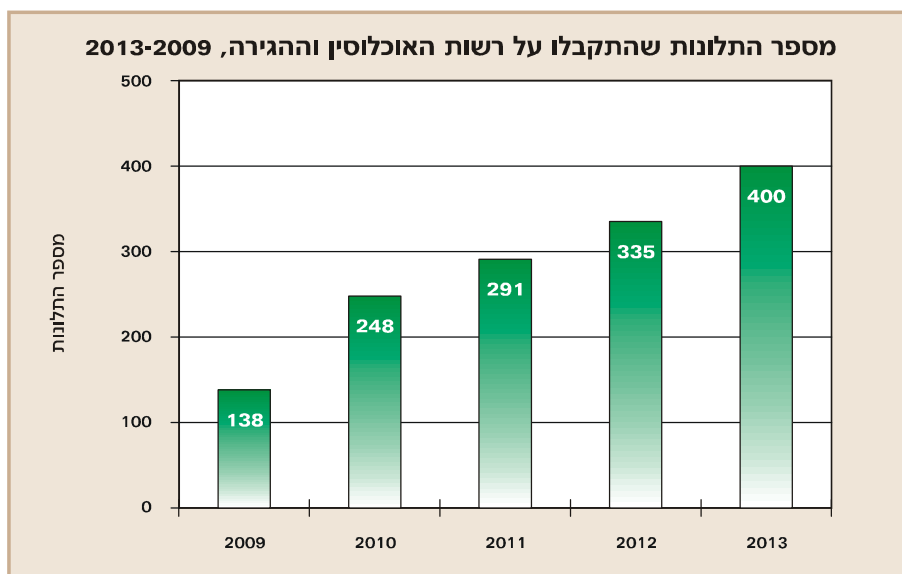
- החיוב באגרת טלוויזיה
- ליקויים בגביית האגרה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות השידור בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
470			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
41	195	234	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		106 45%	128 55%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות השידור ראו בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים (עמ' 162) ותלונות 32-33 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 241).

רשות האוכלוסין וההגירה



הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה 2013

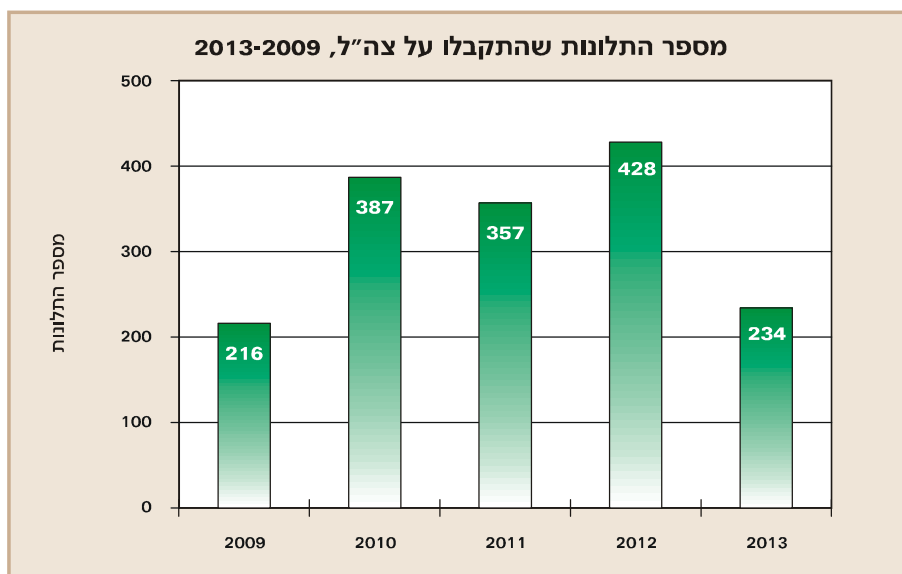
- השירות לציבור
- אזרחות ואשרות

**התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האוכלוסין וההגירה
בשנת 2013**

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
389			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
22	201	166	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		141 85%	25 15%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האוכלוסין וההגירה ראו תלונה 31 בפרק
"תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 239).

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)



הנושאים העיקריים של התלונות על צה"ל בשנת 2013

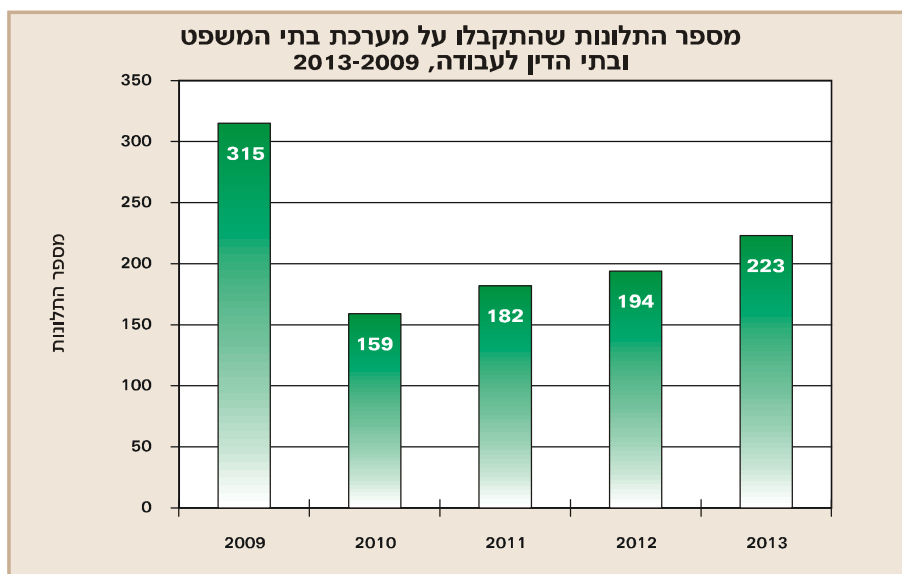
- הגיוס וקבלת פטור משירות
- מניעת תושבי הרשות הפלסטינית מלהיכנס לארץ
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על צה"ל בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
242			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
62	90	90	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		56 62%	34 38%

על טיפול הנציבות בתלונות על צה"ל ראו תלונות 29-30 בפרק "תלונות על מוסדות
מדינה" (עמ' 233).

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה



הנושאים העיקריים של התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2013

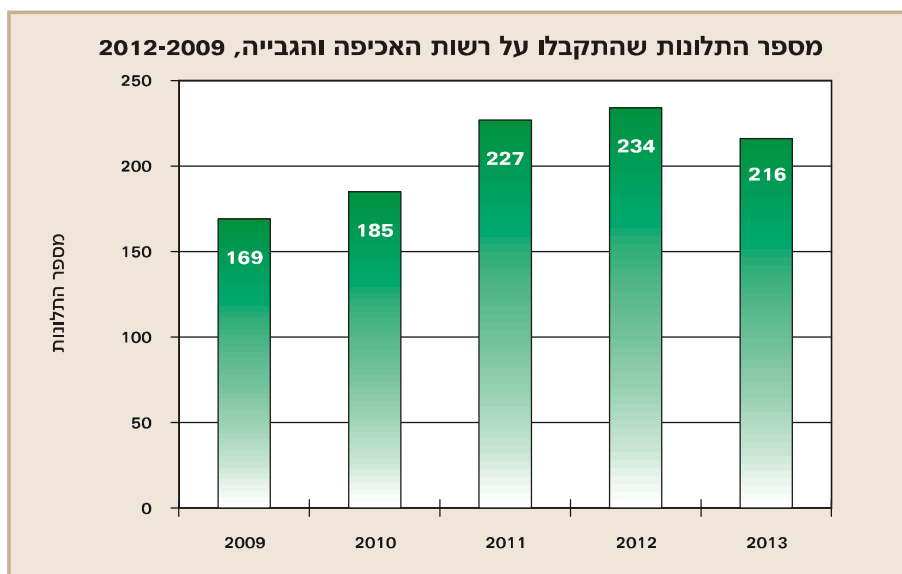
- הליכי דיון והחלטות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
220			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
145	34	41	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		23 56%	18 44%

על טיפול הנציבות בתלונות על מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה ראו תלונה
24 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 223).

רשות האכיפה והגבייה



בתלונות על רשות האכיפה והגבייה נכללו 141 על לשכות ההוצאה לפועל ו-49 תלונות על המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

הנושאים העיקריים של התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2013

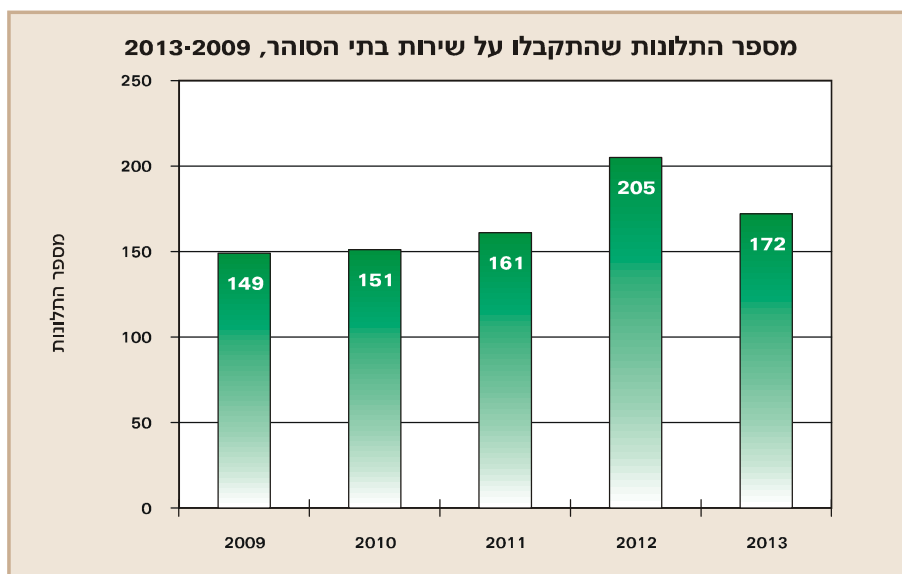
- הליכי גבייה והוצאה לפועל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות האכיפה והגבייה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
216			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
108	47	61	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		49 80%	12 20%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות האכיפה והגבייה ראו תלונה 31 בפרק
"תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 239).

שירות בתי הסוהר



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2013

- תנאי הכליאה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות בתי הסוהר בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
202			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
9	98	95	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		75 79%	20 21%

על טיפול הנציבות בתלונות על שירות בתי הסוהר ראו תלונות 2-6 בפרק "תלונות
שעניינן זכויות אסירים ועצירים" (עמ' 127).

רשות מקרקעי ישראל



הנושאים העיקריים של התלונות על רשות מקרקעי ישראל בשנת 2013

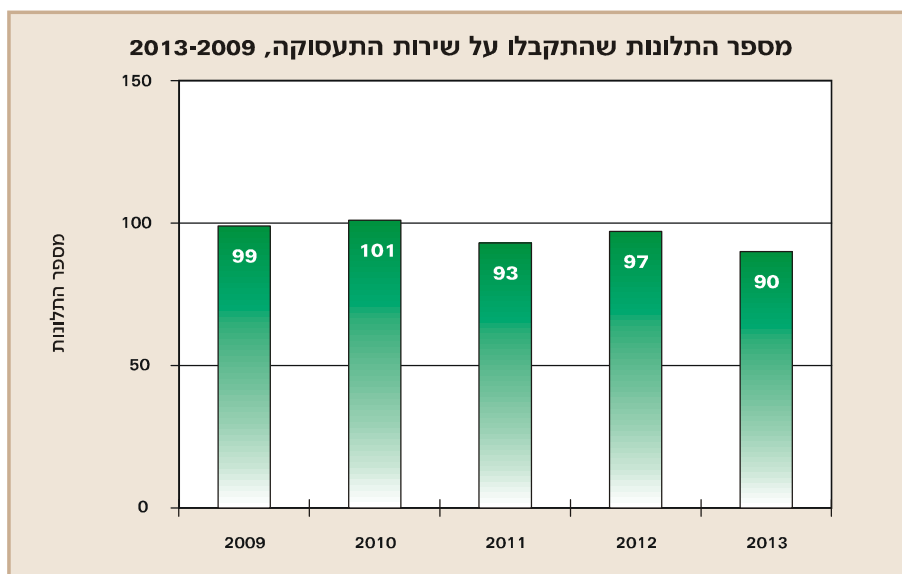
- השירות לציבור
- הקצאת קרקעות והתנאים להעברת הזכויות בהן
- תשלום דמי חכירה ותשלומים אחרים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על רשות מקרקעי ישראל בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
189			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
30	97	62	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		48 77%	14 23%

על טיפול הנציבות בתלונות על רשות מקרקעי ישראל ראו תלונה 34 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 247).

שירות התעסוקה



הנושאים העיקריים של התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2013

- הטיפול בדורשי עבודה
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירות התעסוקה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
100			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
21	33	46	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		29 63%	17 37%

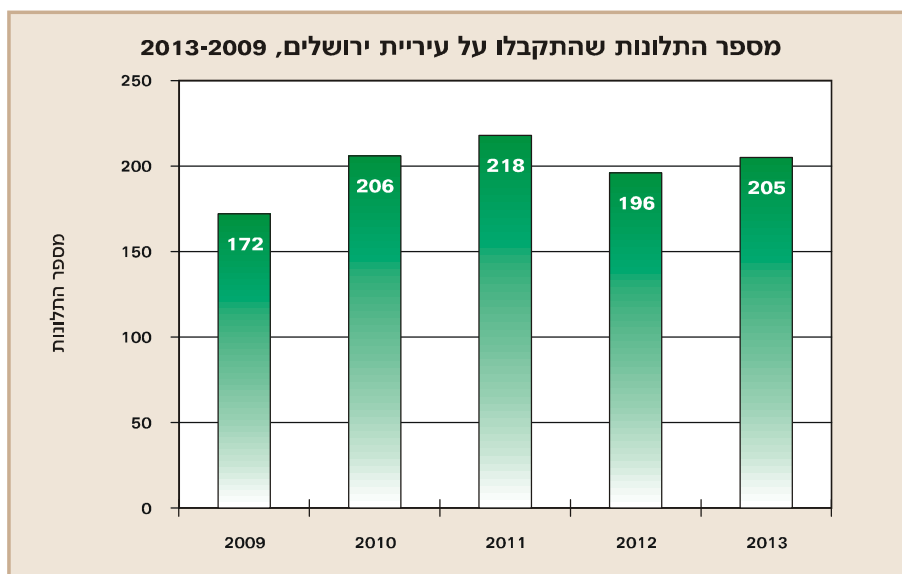
על טיפול הנציבות בתלונות על שירות התעסוקה ראו תלונות 36-37 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה" (עמ' 253).

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתוני התלונות על גופי השלטון המקומי

84	עיריית ירושלים
86	עיריית תל אביב-יפו
88	עיריית חיפה
90	עיריית לוד
92	עיריית באר שבע

עיריית ירושלים



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2013

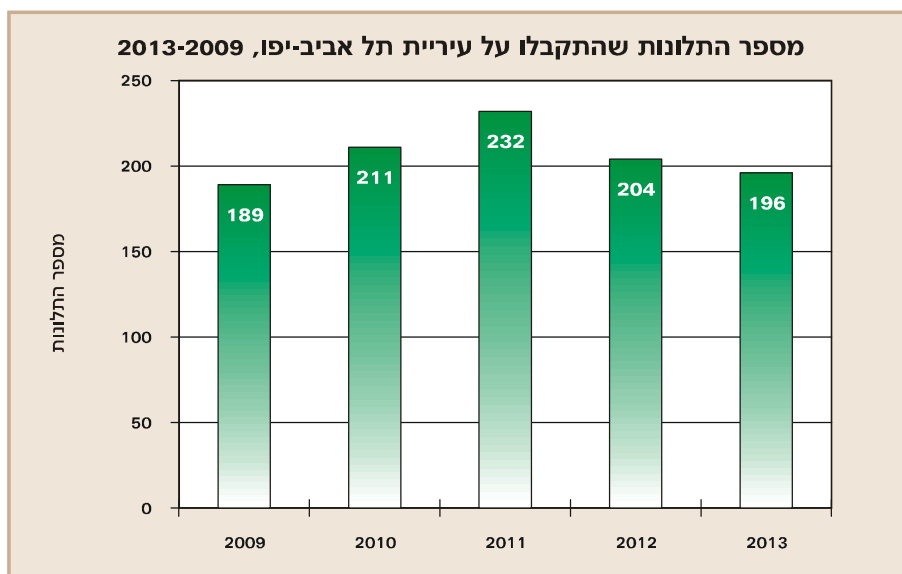
- השירות לציבור
- הפיקוח על הבנייה
- דוחות חניה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית ירושלים בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
199			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
29	80	90	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		51 57%	39 43%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית ירושלים ראו תלונה 51 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי" (עמ' 297).

עיריית תל אביב-יפו



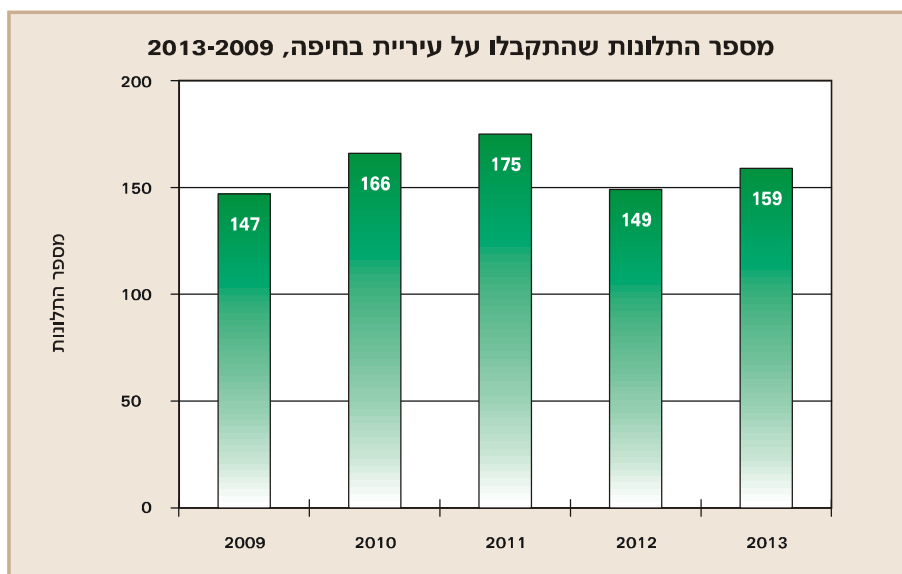
הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2013

- השירות לציבור
- גביית חובות
- הפיקוח על הבנייה

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית תל אביב-יפו בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
161			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
46	46	69	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		60 87%	9 13%

עיריית חיפה



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית חיפה בשנת 2013

- הפיקוח על הבנייה
- הטיפול במטרדים
- מסים ואגרות
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית חיפה בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
160			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
36	71	53	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		31 58%	22 42%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית חיפה ראו תלונה 45 בפרק "תלונות על גופי
השלטון המקומי" (עמ' 279).

עיריית לוד



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית לוד בשנת 2013

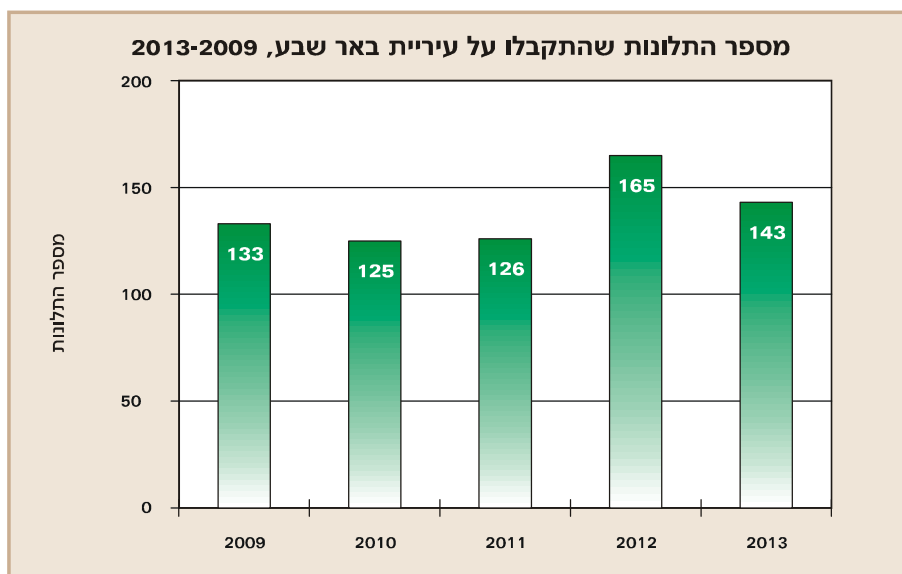
- הפיקוח על הבנייה
- חינוך והשכלה
- הטיפול במטרדים
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית לוד בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
152			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
7	67	78	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		40 51%	38 49%

על טיפול הנציבות בתלונות על עיריית לוד ראו תלונה 46 בפרק "תלונות על גופי
השלטון המקומי" (עמ' 281).

עיריית באר שבע



הנושאים העיקריים של התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2013

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

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עיריית באר שבע בשנת 2013

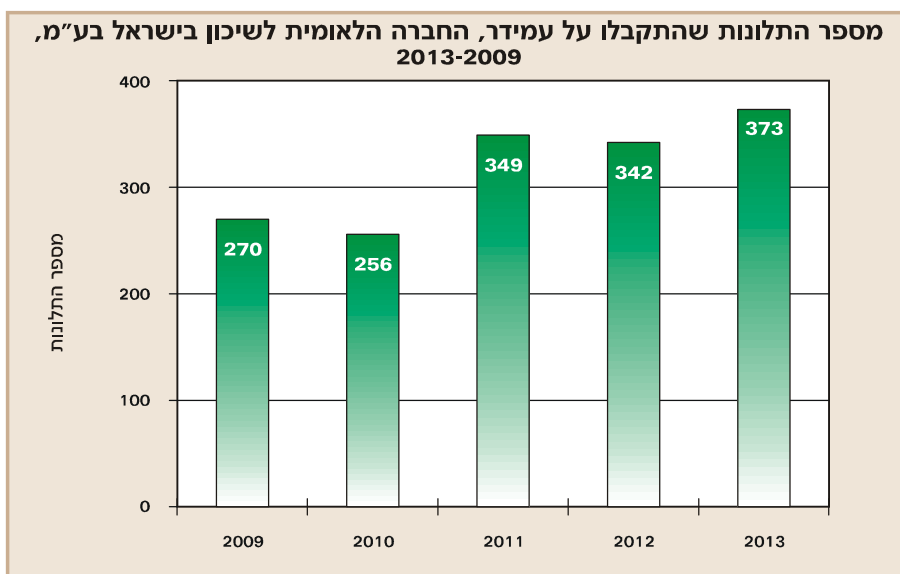
נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
135			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
32	40	63	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		49 78%	14 22%

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתוני התלונות על גופים ציבוריים אחרים

96	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ.....
98	חברת דואר ישראל בע"מ.....
100	שירותי בריאות כללית.....
102	חברת החשמל לישראל בע"מ.....

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2013

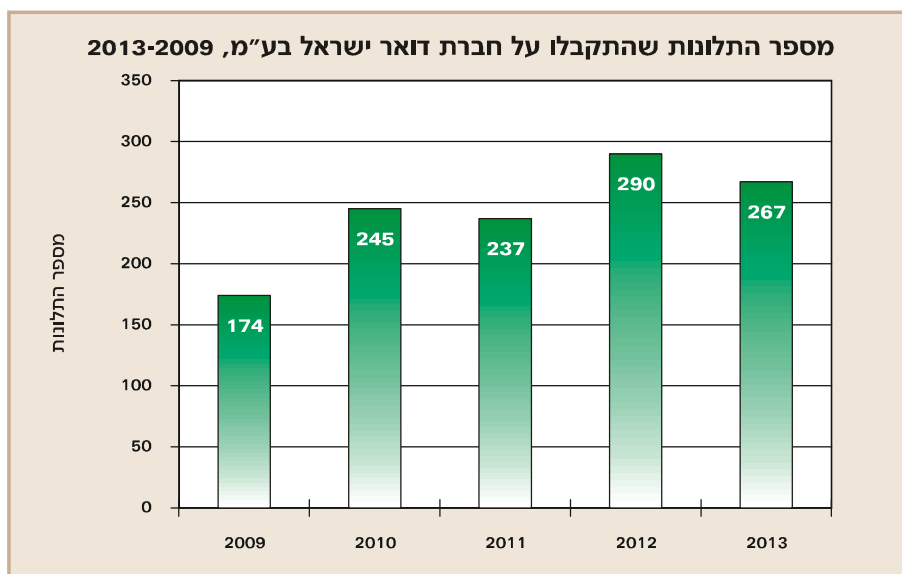
- תחזוקת מבנים

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
339			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
17	134	188	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		164 87%	24 13%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת עמידר ראו תלונה 68 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים" (עמ' 343).

חברת דואר ישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2013

- ליקויים בחלוקת דואר
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת דואר ישראל בע"מ בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
266			
נושאים שהנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
18	110	138	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		57 44%	81 56%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת דואר ישראל בע"מ ראו:

- תלונה 5 בפרק "תלונות שעניינן זכויות קשישים" (עמ' 121)
- בפרק "תלונות שבירורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 166)
- תלונות 63-64 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים" (עמ' 333)

שירותי בריאות כללית



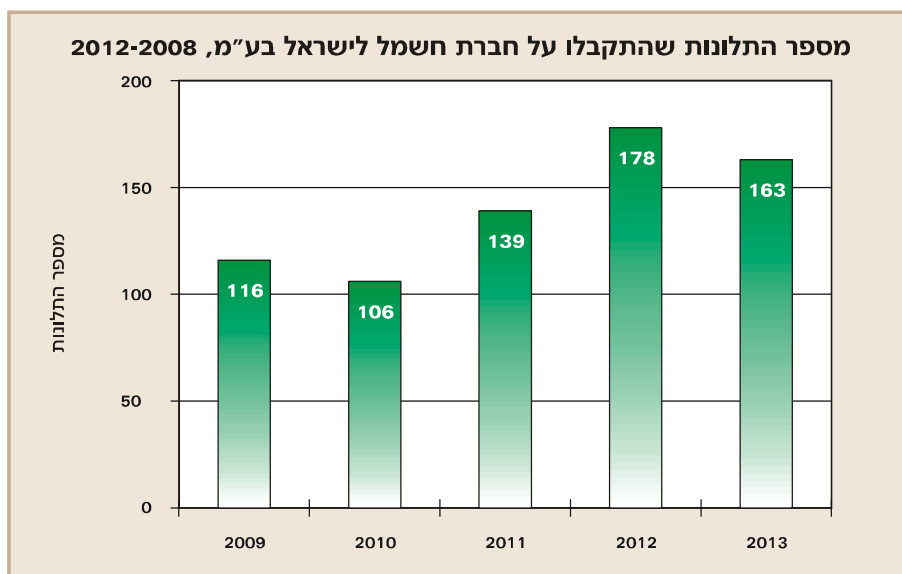
הנושאים העיקריים של התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2013

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

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על שירותי בריאות כללית בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
242			
נושאים שהנדחו על הסף	נושאים שבירורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
57	93	92	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		68 74%	24 26%

חברת החשמל לישראל בע"מ



הנושאים העיקריים של התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2013

- קביעת תעריפי החשמל ושירותי אספקת החשמל
- השירות לציבור

התפלגות תוצאות הטיפול בנושאי התלונות על חברת החשמל לישראל בע"מ בשנת 2013

נושאים שהטיפול בהם הסתיים			
160			
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שביורם הופסק	נושאים שהוכרע בהם לגופו של עניין	
26	61	73	
		נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה לא מוצדקת	נושאים שהתלונה בעניינם נמצאה מוצדקת
		48 66%	25 34%

על טיפול הנציבות בתלונות על חברת החשמל ראו בפרק "תלונות שביורן העלה ליקויים כלליים" (עמ' 166), ותלונות 65-66 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים" (עמ' 337).

תלונות של חברי כנסת

לכנסת יש מעמד מיוחד בנוגע להגשת תלונות. לפי סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, חבר כנסת רשאי להגיש תלונה גם על מעשה הפוגע במישרין בזולת. בשנת 2013 הגישו חברי כנסת לנציבות 19 תלונות.

בנובמבר 1976 החליטה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת כי בדוח השנתי של הנציבות יפורסמו שמותיהם של חברי הכנסת שהגישו תלונות לנציבות. להלן שמות חברי הכנסת שהגישו תלונות לנציבות בשנת 2013 ומספר התלונות שהגיש כל אחד מהם:

1 -	יעקב מרגי	1 -	בנימין בן אליעזר
1 -	אורית סטרוק	1 -	שלי יחימוביץ'
1 -	מיקי רוזנטל	1 -	איתן כבל
1 -	נחמן שי	10 -	אמנון כהן
1 -	איציק שמולי	1 -	יעקב ליצמן

בפרק "תלונות שעניינן אסירים ועצירים" מובא תיאורה של תלונה שהגישה חברת הכנסת אורית סטרוק (תלונה 1, עמ' 126).

דיווח לפי חוק הרשות לקידום מעמד האשה, התשנ"ח-1998

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

(א) קיבלה הרשות תלונה של אדם על מעשה הקשור בתחום מתחומי פעולתה של הרשות, וסברה כי היא ראויה להתברר כתלונה לפי הפרק השביעי לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - חוק מבקר המדינה), רשאית הרשות להעביר את התלונה לנציב תלונות הציבור, אם הסכים לכך אותו אדם.

(ב) הועברה תלונה לנציב תלונות הציבור בהתאם להוראות סעיף קטן (א), יודיע עליה נציב תלונות הציבור לוועדה לקידום מעמד האשה של הכנסת, וכן יודיע גם לה על תוצאות בירורה.

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

בשנת 2013 לא הוגשו לנציבות תלונות שנושאות הפליית נשים, והרשות לא מסרה לה תלונות בנושא זה. הנציבות קוראת לרשות להשתמש באפשרות הקבועה בחוק להגיש לה תלונות בעניין זה.

הפעילות בלשכות לקבלת קהל

הלשכות לקבלת קהל המצויות באזורי הפריפריה (באר שבע, לוד, נצרת-נצרת עילית וקריית שמונה) מגבירות את נגישותה של הנציבות לתושבים של אזורים אלה. פעילותן של הלשכות באותם אזורים מאפשרת לאוכלוסיות החלשות בהם, שדרכי הפנייה הרגילות לנציבות - בטופס מקוון, בדואר רגיל ואלקטרוני 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 בפיהם בהגשת התלונות ובקבלת מידע. בלשכה בבאר שבע עובד עורך דין דובר אמהרית, שמקל את הקשר עם אוכלוסיית יוצאי אתיופיה באזור הדרום.



גם בשנת 2013, בדומה לשנים קודמות, פעלו הלשכות להגביר את נגישותן לאוכלוסיות המוחלשות המתגוררות באזורים שעליהם הן מופקדות ולהביא לידיעת

התושבים את דבר קיומו של מוסד הנציבות, את סמכויותיו בנוגע לבירור תלונות ואת הדרכים להגשת תלונות. להשגת מטרה זו קיימו הלשכות פעולות הסברה נרחבות בקרב לשכות רווחה מקומיות וארגוני סיוע שונים וכן פרסמו מודעות במקומות ששפות השונות בנוגע למקומות הימצאן ותחומי פעילותן. עובדי הלשכות התראיינו בתכניות רדיו ובתכנית טלוויזיה של אחת מתחנות הטלוויזיה האזורית וסיפרו על עבודת הלשכות.

נוסף על כך, במהלך השנה פרסמה הנציבות בעיתונים המקומיים בעברית, בערבית וברוסית ובעיתונים המופצים בקרב בני הקהילה האתיופית מידע על הלשכות ועל דרכי הפנייה אליהן, והפיצה במקומות רבים, ובהם לשכות רווחה ומרכזי סיוע, עלוני הסברה בכמה שפות. בעלונים אלו מידע על פעילותה של הנציבות, על סמכויותיה ועל הדרכים להגשת התלונות.



יצוין כי פעולות הסברה אלה נושאות פרי, ומאז נפתחו הלשכות ברחבי הארץ רבים הם הפונים אליהן, בעיקר מקרב אוכלוסיות שקודם לכן מיעטו לפנות לנציבות או כלל לא ידעו על דבר קיומה.

בשנת 2013 פנו ללשכות לקבלת קהל של הנציבות בכל רחבי הארץ כ-7,000 איש. חלק מהפונים הגישו תלונות, וחלקם קיבלו הדרכה וסיוע בפתרון הבעיות שהעלו, דבר שבמקרים רבים ייתר את הצורך בהגשת תלונה. פונים שתלונתם לא הייתה ניתנת לבירור בגדרי סמכויותיה של הנציבות קיבלו מידע על הגופים המוסמכים לטפל בעניינם. יצוין כי כ-27% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2013 הוגשו בלשכות אלה.

להלן נתונים על מספר הפניות שהתקבלו בלשכות בפרופוריה ובלשכת חיפה בשנת 2013:

לשכת קריית שמונה	לשכת נצרת- נצרת עילית	לשכת לוד	לשכת חיפה	לשכת באר שבע	
770	1,594	1,071	922	2,190	מספר הפניות
415	688	515	542	1,310	מספר הפניות שהתגבשו לתיקי תלונה

כאמור, פעילותן של הלשכות נועדה לאפשר לאוכלוסיות החלשות להגיש להן תלונות בשפה השגורה בפי המתלוננים ולשם כך מועסקים בלשכות עובדים דוברי רוסית, ערבית ואמהרית. הנתונים שלהלן מצביעים על התפלגות הפונים ללשכות לפי מגזרים.

לשכת קריית שמונה	לשכת נצרת- נצרת עילית		לשכת לוד	לשכת חיפה	לשכת באר שבע	
	שלוחת נצרת עילית	לשכת נצרת				
55%	30%	17%	62%	71%	28%	תושבים ותיקים
20%	57%	4%	29%	7%	52%	עולים מארצות חבר העמים
---	---	---	2%	---	4%	עולי אתיופיה
25%	13%	79%	7%	22%	16%	בני מיעוטים

קשרים בין-לאומיים

1. ביוני 2013 התכנסה בעמאן, בירת ירדן, הוועידה השביעית של ארגון האומבוסדמנים של מדינות אגן הים התיכון (Association of Mediterranean Ombudsmen) (להלן - הארגון). בוועידה השתתפו נציגים מ-21 מדינות וגופים, ובהם ירדן, אלבניה, אלג'יריה, קפריסין, מצרים, מלטה, מרוקו, הרשות הפלסטינית, פורטוגל, וכן האומבוסדמן של האיחוד האירופי וועידת ונציה (גוף מייצג למועצת אירופה בתחום המשפט החוקתי). הוועידה, שהתכנסה בחסות מלך ירדן, עבדאללה השני, עסקה בדרכים ל"בירור יעיל יותר של תלונות". במושביו המקצועיים של הוועידה נדונו בין השאר הנושאים האלה: הגברת שיתוף הפעולה בין מוסדות האומבוסדמן לגופים הנילונים; הגברת המודעות והנגישות למוסדות אלה; ייעול דרכי העבודה ותהליך הכשרת העובדים בהן; והשפעת המצב הכלכלי הקשה במדינות אירופה ואפריקה על פעילותם של מוסדות האומבוסדמן.



הכנס בעמאן

את ישראל ייצגו בוועידה היועצת המשפטית לנציב תלונות הציבור עו"ד מירי אלה ומנהל אגף בירור בכיר בנציבות עו"ד יונתן מרקוביץ. עו"ד מרקוביץ הרצה לפני

באי הוועידה על ניסיונו של מוסד נציב תלונות הציבור בישראל בשימוש בהליך הגישור, ככלי ליישוב מחלוקות בין האזרחים ובין רשויות השלטון. בזמן הוועידה נפגשו נציגי ישראל עם שגריר ישראל בירדן.

בישיבת הוועד המנהל של הארגון, שבו חבר גם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור של ישראל, הועלתה בקשתה של קטלוגיה להצטרף לארגון כחברה מן המניין. האומבוסמנית של ספרד התנגדה לכך, והבקשה הועברה לבדיקה משפטית.

2. באוקטובר 2013 התקיים ברבאט, בירת מרוקו, הסמינר הרביעי לעובדים מקצועיים במוסדות האומבוסמן של מדינות אגן הים התיכון. הסמינר אורגן על ידי מוסד האומבוסמן של מרוקו, בשיתוף האומבוסמן של צרפת, והשתתפו בו בין היתר נציגים ממוסדות האומבוסמן החברים בארגון ובהם ירדן, אלג'יריה, מרוקו, צרפת, מלטה והרשות הפלסטינית, וכן נציגים מטעם האומבוסמן של האיחוד האירופי. כמו כן הרצו בסמינר נציגים של האומבוסמנים של בלגיה, דנמרק ושוודיה.



הסמינר ברבאט

מטעם ישראל השתתף בסמינר עו"ד רונן קרוואני, סגן בכיר למנהלת אגף בכירה בנציבות.

הסמינר עסק בתרומתו של האומבודסמן לפישוט הליכים מינהליים ולהגברת הנגישות של הציבור לשירותים ציבוריים. עו"ד קרוואני הציג בסמינר את המודל המשולב הייחודי לישראל, ולפיו מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור. כמו כן תיאר עו"ד קרוואני את הפעילות בלשכות האזוריות לקבלת קהל, המופעלות בהצלחה בישראל זה כמה שנים, וציין כי הפעלתן תורמת להגברת מודעותן של אוכלוסיות חלשות למוסד האומבודסמן ולהגברת נגישותו לאוכלוסיות אלה.

שם הדוח: נתונים כלליים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נושאים מיוחדים

שם הדוח : נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום : דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום : התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תלונות שעניינן זכויות קשישים

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מבוא

הגידול בתוחלת החיים וגלי העלייה לישראל הביאו לגידול ניכר במספר הקשישים החיים בישראל, ששיעורם כיום כ-10% מהאוכלוסייה. כ-20% מהקשישים חיים בתנאי מצוקה ותלויים בסיוע שהם מקבלים מהמדינה. האחריות למתן שירותים לקשישים ולמימנם נחלקת בין הרשויות, והיא מוטלת בעיקר על משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד הבריאות, המשרד לאזרחים ותיקים, המוסד לביטוח לאומי והרשויות המקומיות שבתחומן גרים הקשישים. חלק מהקשישים מתגוררים בדוור הציבורי, הנמצא בתחום אחריותם של משרד הבינוי והשיכון ושל חברות משכנות, כדוגמת עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ.

זכויותיהם של קשישים מוסדרות בהוראות, חוקים ותקנות שונים, כגון חוק האזרחים הוותיקים, התש"ן-1989, וחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995; למשל, קשישים חסרי הכנסה מקבלים גמלת השלמת הכנסה נוסף על קצבת זקנה. הם זכאים להקלות במסים, להנחות בארנונה, באגרת טלוויזיה ובתשלומים נוספים.

ואולם רבים מהקשישים, בייחוד אלה שהעברית אינה שגורה בפיהם, אינם יודעים מהן זכויותיהם, ואי-יכולתם למצות את זכויותיהם מגבירה אף יותר את מצוקתם הכלכלית.

נציבות תלונות הציבור מטפלת מדי שנה בשנה בתלונות רבות שעניינן זכויות קשישים, ועושה כל שביכולתה לסייע לאוכלוסייה זו, כמאמר הכתוב: "אל נא תשליכני לעת זקנה ככלות כחי אל תעזבני" (תהילים, עא, ט).

גם בשנת 2013 טיפלה הנציבות בתלונות רבות שעניינן זכויות קשישים. להלן תיאור חמש מהן:

המוסד לביטוח לאומי**1. ליקויים בבדיקת זכאות לגמלת השלמת הכנסה**

המתלונן פנה לנציבות בינואר 2013 והליך על שהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) דחה את תביעתו לתשלום גמלת השלמת הכנסה לקצבת זקנה משום שהסתמך על מידע לא עדכני בדבר הכנסותיו.

בירור התלונה העלה כי במרץ ובמאי 2011 הגיש המתלונן למוסד שתי תביעות לגמלת השלמת הכנסה ושתייהן נדחו בהתבסס על הכנסותיו בשנת 2010, שהיו

גדולות מההכנסה המזכה בגמלת השלמת הכנסה. לעומת זאת, תביעתו של המתלונן מאפריל 2012 לגמלת השלמת הכנסה אושרה מאותו חודש ואילך, בהתבסס על דוח שומה לשנת 2011, שממנו עולה כי הכנסותיו של המתלונן באותה שנה פחתו במידה ניכרת. נוכח האמור ביקש המתלונן כי המוסד יאשר את תשלום הגמלה למפרע ממרץ 2011, על בסיס הנתונים החדשים שהיו לפניו, אולם בקשתו נדחתה מהטעם שתביעה לגמלת השלמת הכנסה מאושרת מחודש הגשתה בלבד¹.

הנציבות ציינה לפני המוסד כי על פי נהליו², היה עליו לברר את עניין זכאותו של המתלונן לגמלה במרץ ובמאי 2011 על סמך דוחות מע"ם עדכניים וכן על סמך דוחות מרואה חשבון על הכנסותיו והוצאותיו בפועל באותה שנה ולא על סמך הכנסותיו לשנת 2010.

בעקבות פניית הנציבות הודיע המוסד כי בהתאם להוראות הנוהל, ולנוכח הכנסותיו של המתלונן בשנת 2011, אושרה זכאותו של המתלונן לגמלת השלמת הכנסה ממרץ 2011 עד מרץ 2012. מאחר שהמתלונן נפטר, למרבה הצער, במהלך בירור התלונה, שולמה הגמלה בסך 11,279 ש"ח לאלמנתו של המתלונן באוקטובר 2013.

בעקבות המקרה הורה המוסד לפקיד התביעות להקפיד שימוצו זכויותיהם של מבוטחים שסכום הכנסותיהם פחת במידה ניכרת. כמו כן הודיע המוסד לנציבות שיוודא כי נהליו לעניין הבטחת הכנסה מוכרים היטב גם לפקיד התביעות במחלקת זקנה המטפלים בתביעות להשלמת הכנסה למקבלי קצבת זקנה, וכי פקיד התביעות מיישמים נהלים אלה.

(800744)

עיריית נתניה

2. אי-מתן הנחה בארנונה לזוג קשישים

המתלונן פנה לנציבות בשם הוריו, קשישים חולים שאינם דוברי עברית על בוריה, בתלונה על שעייריית נתניה (להלן - העירייה) אינה משיבה לבקשת הוריו לקבל הנחה בתשלום הארנונה. הוא טען כי הוריו הגישו את הבקשה כמה חודשים קודם פנייתו לנציבות וטרם נענו, וכי העירייה מוסיפה לשלוח אליהם דרישות לתשלום הארנונה בתוספת קנסות בגין האיחור בתשלום.

- 1 סעיף 14(א) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980.
- 2 סעיף 5.2.15.1 לתדריך הבטחת הכנסה של המוסד.

בירור התלונה העלה כי לפי נתונייהם זכאים ההורים להנחה בארנונה בשיעור ניכר, שכן האב מקבל גמלאות מהמוסד לביטוח לאומי המזכות בהנחה. ואולם מאחר שצריכת המים בנכס נראתה לעירייה גבוהה יחסית, היא החליטה לאמת את הנתונים שצוינו בבקשת ההנחה כדי לוודא שבנכס מתגוררים הורי המתלונן בלבד. בעקבות כך נשלח לנכס נציג מטעם העירייה, אך לטענת העירייה, אף שהנציג ביקר בנכס פעמים רבות, הוא לא מצא את ההורים בבית, ולכן טרם התקבלה החלטה בנוגע לבקשת ההנחה.

בעקבות פניות המתלונן החליטה העירייה לתת להוריו של המתלונן הנחה זמנית בארנונה עד לסיום בדיקתה. ואולם משלא עלה בידי נציג העירייה לבקר בנכס בעת שהורי המתלונן היו בו, החליטה העירייה לדחות את הבקשה ולדרוש מההורים את תשלום מלוא הארנונה.

בשלב זה התערבה הנציבות ובסיוע המתלונן הביאה לתיאום מועד לביקור של נציג העירייה בנכס. בביקור נמצא כי רק הורי המתלונן מתגוררים בנכס, ובעקבות כך ניתנה להם מלוא ההנחה המגיעה להם.

(806121)

עיריית רמלה

3. אי-מתן סיוע ברכישת מיטה

המתלונן, ניצול שואה בן 73 שהשפה העברית אינה שגורה בפיו, פנה בתחילת שנת 2012 למחלקה לשירותים חברתיים בעיריית רמלה (להלן - המחלקה) וביקש לקבל סיוע ברכישת מיטה חדשה לאשתו הלוקה בשיתוק, מאחר שהמיטה הקודמת שלה נשברה.

לפי הוראות תקנון עבודה סוציאלית (תע"ס), המחלקה רשאית לסייע בקניית ציוד ביתי בסיסי, לרבות מיטה, בתנאי שאושר לכך תקציב. כדי לקבל את הסיוע על המבקש להמציא למחלקה שלוש הצעות מחיר.

ביוני 2012 המציא המתלונן למחלקה שלוש הצעות מחיר לרכישת מיטה. ואולם בשל קושי בתיאום ביקור בבית המתלונן ומסיבות אחרות שאינן ברורות, התעכב הטיפול בבקשתו.

בספטמבר 2012, לאחר כמה חודשים שבהם ישנה אשתו, הלוקה כאמור בשיתוק, במיטה שבורה, נאלץ המתלונן לקנות לה מיטה בעלות של 3,700 ש"ח. לאחר רכישת המיטה שב המתלונן ופנה למחלקה בבקשה לקבל סיוע במימון עלותה של המיטה.

המחלקה הודיעה למתלונן במכתב כי בקשתו נדחתה מאחר שלא אושר לכך תקציב, וציינה לפניו כי באפשרותו להגיש ערעור בכתב על החלטה זו לוועדת ערר. ואולם מכתבה של המחלקה למתלונן כנראה לא הגיע אליו.

נוכח הנסיבות המיוחדות של המקרה - קשיי השפה של המתלונן, גילו והמצב הבריאותי שלו ושל אשתו - פנתה הנציבות למחלקה על מנת שתשקול שוב את בקשתו לסיוע. בעקבות פניית הנציבות אישרה המחלקה סיוע למתלונן במימון עלותה של המיטה בסכום של 1,000 ש"ח.

(804671)

עיריית רמת גן

4. אי-טיפול בפניות קשיש

בסמוך לביתו של המתלונן, קשיש ניצול שואה, הוצבה זה מכבר תחנת אוטובוס ולידה ספסל שאינו מקורה. המתלונן פוקד את תחנת האוטובוס מדי יום ביומו. באפריל 2013 הלן לפני ראש העירייה כי זה שנים הוא פונה למחלקת פניות הציבור בעירייה בבקשה להעתיק את הספסל לאזור מוצל משמש בקרבת מקום, אולם לא קיבל מענה לשום פנייה מפניותיו.

במאי 2013 שלח המתלונן פנייה נוספת לראש העירייה. בפנייה נרגשת זו הוא כתב כי אשתו, שהייתה אף היא ניצולת שואה, נפטרה זה עתה, ומחה על התעלמותם של עובדי העירייה מבקשותיו להעתיק את הספסל. לאחר שלא נענתה גם פנייתו האמורה לראש העירייה, הגיש המתלונן, בסוף מאי 2013, תלונה לנציבות.

בירור התלונה העלה כי העירייה לא השיבה למתלונן על פניותיו. העירייה מסרה כי נעשו כמה ניסיונות ליצור עם המתלונן קשר טלפוני אולם הם לא צלחו, והודתה כי פניותיו לא נענו בכתב. הנציבות העירה לעירייה על כך שלא ניתן מענה בכתב לפניות המתלונן.

אשר לבקשת המתלונן להעתיק את הספסל לאזור מוצל, בעקבות התערבות הנציבות פעלה העירייה למילוי הבקשה והודיעה כי בכוונתה לבחון אפשרות להצבת סככת המתנה מקורה במקום, לשם הגנה משמש ומגשמים.

(806038)

חברת דואר ישראל בע"מ

5. חיוב בתשלום עבור משלוח דבר דואר המיועד לשימוש של עיוור

המתלונן הוא קשיש בן 87, ניצול שואה ובעל תעודת עיוור. בתלונתו טען כי נדרש באחד מסניפי הדואר לשלם תמורת משלוח דואר רשום, אף שהוא זכאי לפטור מתשלום זה מאחר שהוא עיוור ומאחר שדבר הדואר ששלח פטור מתשלום דמי משלוח. המתלונן הוסיף כי בסניף דואר אחר שאליו פנה פטרו אותו מהתשלום האמור.

חברת דואר ישראל בע"מ (להלן - החברה) השיבה כי על פי הדין, עיוורים פטורים מדמי משלוח רק עבור כתבים ואביזרים המיועדים לשימושם³, ועליהם לציין על עטיפת דבר הדואר כי הוא מכיל כתבים ואביזרים כאמור⁴. החברה הוסיפה כי מאחר שהמתלונן לא ציין על עטיפת דבר הדואר שהוא מכילה כתבים ואביזרים אלה, נבצר ממנה לדעת זאת ולכן לא ניתן לו פטור מתשלום דמי המשלוח.

משהובאו הדברים לידיעת המתלונן, הוא הבהיר כי דבר הדואר ששלח אכן הכיל חומר שהיה מיועד לעיוורים. לדבריו, הוא לא ציין זאת על העטיפה מכיוון שאינו דובר עברית ומאחר שסבר שפקיד הדואר יטביע על העטיפה חותמת המציינת כי החומר שמכיל דבר הדואר מיועד לעיוורים.

הנציבות העירה לחברה כי על נציגיה להתחשב בעיוורים ובכבדי ראייה, ובייחוד בקשישים שבהם, המבקשים לממש את זכותם לפטור מתשלום עבור משלוח דברי דואר המיועדים לעיוורים, גם אם לא ציינו על העטיפה כי מדובר בחומר המיועד לעיוורים.

החברה התנצלה על התנהגותם של נציגיה כלפי המתלונן והודיעה כי בעקבות בירור התלונה שוחח נציג שלה עם המתלונן והבהיר לו את הכללים החלים לגבי משלוח דברי דואר המיועדים לעיוורים. החברה הוסיפה כי ריעננה בקרב נציגי השירות שלה את הוראות הנוהל בעניין משלוח כתבים ואביזרים לעיוורים, וכי הדגישה לפנייהם את הצורך לנהוג באורך רוח ובסבלנות כלפי פונים שאינם דוברי עברית.

(801567)

3 תקנה 2 והתוספת השנייה לתקנות הדואר (תשלומים בעד שירותי החברה לפי סעיפים 37(א) ו-38(ג) לחוק), התשס"ח-2007. על פי תקנה 1, כתבים ואביזרים לעיוורים הם בין השאר חומר קריאה בכתב ברייל או בכתב בולט אחר, מכונות כתיבה להדפסה בכתב ברייל, תקליטים וסרטים מגנטיים לעיוורים ומקלות הליכה לעיוורים.

4 מדריך הדואר, חלק ב, פרק א, סעיף 2.11.

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תלונות שעניינן זכויות אסירים ועצירים

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מבוא

הסמכות שהופקדה בידי שירות בתי הסוהר ומשטרת ישראל לכלוא אסירים ועצירים ולהחזיקם במשמורת היא "אחת מהסמכויות הפוגעניות ביותר המוקנות למדינה דמוקרטית מודרנית כלפי הנתונים למרותה"¹. לכן מוטלת עליהם החובה להפעיל את סמכותם בזהירות, במידתיות, ותוך שמירה קפדנית על זכויות אדם בסיסיות. אף שמטבע הדברים כליאתו של אדם פוגעת בזכויות יסוד שלו, ובראש וראשונה בזכותו לחירות, אין ההגנה על זכויותיו נעצרת על ספן של חומות הכלא: "הזכות לשלמות גופנית וכבוד האדם היא אף זכותו של העציר והאסיר. חומות הכלא אינן מפרידות בין העציר לבין כבוד האדם. משטר החיים בבית הסוהר מחייב, מעצם טבעו, פגיעה בחירויות רבות מהן נהנה האדם החופשי...", אך אין משטר החיים בבית הסוהר מחייב שלילת זכותו של העציר לשלמות גופו ולהגנה בפני פגיעה בכבודו כאדם. החופש נשלל מהעציר; צלם האדם לא נלקח ממנו"².



- 1 בג"ץ 2605/05 המרכז האקדמי למשפט ולעסקים, חטיבת זכויות האדם ואח' נ' שר האוצר, סעיף 25 לפסק דינה של הנשיאה בייניש (פורסם במאגר ממוחשב, 19.11.09).
- 2 בג"ץ 355/79 קטלן נ' שירות בתי הסוהר, פ"ד לד(3), 294, 298 (1980).

נציבות תלונות הציבור מטפלת מדי שנה בשנה בתלונות רבות שעניינן זכויות אסירים ועצירים, בין בתלונות של האסירים והעצירים עצמם ובין בתלונות של בני משפחותיהם. זכותם של אסירים להגיש תלונות לנציבות עוגנה בהוראה מיוחדת ומפורשת בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הוראת סעיף 35, הקובעת: "תלונה של אסיר... תוגש במעטפה סגורה, ונציב בתי הסוהר, או מי שהוא הסמיך לכך, יעבירה - בלי שיפתחנה - אל נציב תלונות הציבור". הנציבות מקפידה כי הוראה זו תקום, ככתבה וכלשונה³.

גם בשנת 2013 טיפלה הנציבות בתלונות אסירים ועצירים. להלן תיאור שש מהן:

משטרת ישראל

1. ליקויים בטיפול בתלונה בדבר פגיעה בזכויות יסוד של עצור

ח"כ אורית סטרוק פנתה לנציבות בעת ששימשה מנהלת "ארגון זכויות האדם ביש"ע" והלינה על ליקויים בטיפול המשטרה בתלונה שהגיש אדם שנעצר לחקירה (להלן - העצור), בנוגע להתנהגות שוטרי מחוז ש"י כלפיו.

ח"כ סטרוק טענה כי קצין תלונות הציבור שבדק את התלונה לא בדק כיאות את טענות העצור ולפיהן הוא הוחזק בתא המעצר אזור בידיו וברגליו ולא פונה לחדר מיון, אף שחובש אשר בדק אותו בעת ששהה בתחנת המשטרה הפנה אותו לשם בדחיפות. עוד טענה כי לא נבדקה כראוי טענת העצור כי הוא נשלח לאחר החקירה לדרכו, אף שתחנת המשטרה שוכנת באזור מבודד ועוין, ואף שציין לפני השוטרים שאין לו די כסף כדי לשוב ממנה לביתו.

1. בירור התלונה העלה כי קצין תלונות הציבור לא בדק את התלונה עד תום, וכי לא השיב כלל על טענת המתלונן כי הוחזק אזור בתא. הנציבות העירה למשטרה בחומרה כי לפי הדין והנהל⁴, אין לכבול כעניין שבשגרה עצור או נחקר השוהים בתא סגור, וכי הבירור העלה שלכאורה אין מדובר במקרה יחיד של כבילת עצור במחוז. הנציבות הטעימה לפני המשטרה כי עליה לבדוק כיצד פועלים שוטרי המחוז בעניין זה, נוכח הפגיעה החמורה בזכויות היסוד של העצירים.

3 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 36 (2009), תלונה 39, עמ' 225-226.
4 סעיף 10 לחוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה - מעצרים), התשנ"ו-1996; תקנה 18(ב) לתקנות סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה - מעצרים) (תנאי החזקה במעצר), התשנ"ז-1997; פקודת המטה הארצי מס' 12.03.01 בדבר "הטיפול בכלואים בבית מעצר".

יצוין כי בדיון שהתקיים בכנסת בעקבות התלונה, העלו נציגי הסנגוריה הציבורית ונציגי לשכת עורכי הדין טענות בדבר כבילת עצורים, כדבר שבשגרה, בתאי מעצר ובתאי המתנה בתחנות המשטרה וכן טענות בדבר כבילת עצורים שלא לצורך במקומות ציבוריים.

המשטרה השיבה לנציבות כי אין חולק שאין להחזיק אדם כבול בתא נעול כעניין שבשגרה ושיש לנקוט צעד זה רק במקרים חריגים. המשטרה הוסיפה כי חודדו הנהלים בנושא זה, וכי אגף המבצעים במשטרה הונחה לרענן אצל השוטרים את הפקודות וההנחיות הנוגעות לעניין.

2. בעניין אי-פינויו של העצור לחדר מיון העלה בירור התלונה כי בהפניה שניתנה לו לא נרשם שיש להעבירו לחדר מיון בדחיפות, וכי אף המתלונן עצמו ביקש בחקירתו שלא לפנותו עד לסיום החקירה. המשטרה הבהירה כי עמדת גורמי הרפואה במשטרה, המבוססת על הנחיות משרד הבריאות, היא שאין לתת טיפול רפואי לאדם המסרב לקבלו אלא במקרים של סכנת חיים או של בעיה רפואית שהטיפול בה אינו סובל דיחוי, וכי מצבו הרפואי של המתלונן לא חייב את פינויו המידי לבית חולים. נוכח ממצאי הבירור של הנציבות, לא נמצא מקום להסתייג מעמדת המשטרה בעניין זה.

3. אשר לטענת המתלונן כי לאחר שנחקר נשלח לדרכו בלי שהיה ברשותו די כסף לשוב לביתו, העירה הנציבות למשטרה כי מאחר שעניין זה עלה בבירור כמה תלונות, ראוי שתיתן את הדעת על הצורך בהסדרתו.

המשטרה מסרה בתגובה כי שלא כבמחוז ש"י, רוב תחנות המשטרה ממוקמות בקרבת נתיב תחבורה ציבורי, ועם זאת אגף חקירות ומודיעין במשטרה הונחה למצוא פתרון לסוגיה זו, במיוחד לגבי המחוז האמור. הנציבות תעקוב אחר טיפולה של המשטרה בעניין.

(714156)

שירות בתי הסוהר

2. ליקויים חמורים בטיפול רפואי באסיר

המתלונן, אסיר השוהה במשמורת משנת 2000, קבל על כי שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) התעלם מממצאי בדיקותיו הרפואיות שבוצעו בשנת 2002, ולפיהם הוא נשא של נגיף מסוג הפטיטיס סי (להלן - הנגיף). לטענתו, ממצאי בדיקותיו הרפואיות שבוצעו במשך השנים נעלמו מתיקו, ולא ניתן לו טיפול רפואי הולם.

לצורך בירור התלונה התבקש שב"ס להמציא לנציבות את תיקו הרפואי של המתלונן, שאמור לתעד את מצבו הרפואי ממועד תחילת מאסרו, ובכלל זה את בדיקותיו הרפואיות ואת ממצאיהן. אולם התיק הרפואי שהומצא לנציבות כלל אך ורק מסמך אחד משנת 2008 ומסמכים משנת 2010 ואילך. שב"ס מסר כי התיק הרפואי שבו אוגדו ככל הנראה מסמכים רפואיים קודמים לא אותר, אף שבוצעה בדיקה יסודית כדי למצאו.

בתיקו הרפואי החלקי של המתלונן נמצא מסמך מפברואר 2010, ובו צוין כי המתלונן הוא נשא של הנגיף, וכי כשנה קודם לכן הוא נבדק בבדיקות מעבדה כדי שיוחלט מהו הטיפול התרופתי שיינתן לו, אך הנושא לא טופל. במסמך מתואר מצבו הרפואי של המתלונן כדלקמן: "הפטיטיס סי במשך כ-10 שנים, עדיין לא קיבל טיפול ולא סיים בירור".

עוד נמצא כי במאי 2010 המליץ רופא לערוך למתלונן בדיקות דם שונות, אך לא נמצאה אסמכתה המוכיחה כי הן בוצעו.

רק באוגוסט 2011, בעקבות התערבות הנציבות, זומן המתלונן לשיחה בעניין מחלתו, ובעקבותיה נשלח לבדיקות שונות והן איששו כי הוא נשא של הנגיף. מינואר 2012 מקבל המתלונן טיפול תרופתי במחלתו.

היות שלא ניתן הסבר ענייני לעיכוב הממושך במתן הטיפול הרפואי למתלונן בשנים 2002-2010, ולנוכח היעדרם של מסמכים המתעדים את הטיפול כאמור, העירה הנציבות לשב"ס בחומרה על המחדלים הקשים בטיפול במתלונן ועל הצורך לנקוט את הצעדים הנחוצים למניעת הישנותם.

שב"ס הודיע לנציבות כי האסיר נמצא כיום במעקב רפואי רציף ומקבל טיפול. ההולם את מצבו הרפואי בהתאם להמלצות הרופאים.

(605186)

3. מניעת ביקור של עצורה לשעבר אצל אסיר

שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) לא התיר למתלוננת, בת זוגו של אסיר שהייתה עצורה בעבר, לבקר בבית הסוהר.

על פי פקודות נציבות שירות בתי הסוהר⁵ (להלן - הפקודות), כל ביקור של אסיר לשעבר או של עצור לשעבר בבית הסוהר מחייב אישור מראש. שב"ס מסר בתגובתו על התלונה כי לא אישר את ביקורה של המתלוננת אצל בן זוגה בשל התנהגותו ובשל עברות משמעת שביצע. עם זאת העלה בירור התלונה כי שב"ס התיר למבקרים אחרים לבקר את האסיר.

לפי הפקודות, על שב"ס להחליט אם לאשר ביקור של אסיר לשעבר או עצור לשעבר בבית הסוהר לפי שיקולים הנוגעים למבקר ולא לאסיר, ובכללם מידת קרבתו של המבקר לאסיר, פרק הזמן שחלף מאז שחרורו של המבקר ומעורבותו של המבקר בפלילים.

הנציבות ציינה לפני שב"ס כי במקרה זה לא הייתה הצדקה למנוע מהמתלוננת ביקור אצל בן זוגה.

שב"ס קיבל את הערת הנציבות והודיע כי ירענן בקרב המחוזות את הוראות הפקודות בעניין זה כדי למנוע הישנות תקלות כאלה.

(802616)



5 פקודה 04.42.00 בדבר "סדרי ביקור אצל אסירים".

4. טענות בדבר תנאי מעצר לקויים ובדבר ביצוע חיפוש גופני בעירום

בתה בת ה-19 של המתלוננת הייתה עצורה כמה ימים בבית המעצר נווה תרצה. המתלוננת הלינה על התנאים התברואתיים הירודים בבית המעצר ובעיקר על שלא סופק לבתה ציוד בסיסי, כגון מצעים למיטה. עוד התלוננה על שבתה עברה חיפוש גופני בעירום בלא הצדקה לכך.

לפי פקודת נציבות שירות בתי הסוהר (להלן - הפקודה)⁶, עצור המתקבל לבית מעצר זכאי לקבל סדין, מזרן ושמיכה. עצור שטרם הוגש נגדו כתב אישום, המכונה "עצור לימים", זכאי לקבל גם ציפה לשמיכה.

שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) מסר לנציבות כי על פי החלטת נציב שירות בתי הסוהר, עצורים לימים אינם מקבלים מצעי מיטה, לרבות סדין, מחשש שיעשו בהם שימוש אבדני. לטענת שב"ס, הסיכון לשימוש כאמור גדול במיוחד בקרב אוכלוסיית העצורים לימים.

הנציבות העירה לשב"ס כי בהוראות הפקודה לא נקבע שעצור לימים אינו זכאי למצעים שמקבל עצור רגיל, אדרבה - בהוראות אלה נקבע כי עצור לימים זכאי לפריט נוסף. כמו כן הדגישה הנציבות את החשיבות שיש למצעים בשמירה על ההיגיינה של העצורים.

בעקבות הערת הנציבות החליט שב"ס לספק לכל העצורים סדינים חד-פעמיים.

אשר לטענה ולפיה בתה של המתלוננת עברה חיפוש גופני בעירום בלא הצדקה לכך, נמצא כי לפי הפקודה⁷ ביצוע "בחינה חזותית של גופו העירום של האסיר" מותרת רק כאשר עציר מתקבל למשמורת בבית הסוהר, או בהתקיים עילה לכך, כגון חשד סביר להסתרת סמים מסוכנים. אולם התברר כי בתה של המתלוננת עברה בחינה חזותית בעירום בעת שיצאה ממשמורת בבית המעצר לבית המשפט לצורך דיון בהארכת מעצרה. נוכח האמור, ומאחר ששב"ס לא טען כי הייתה עילה לביצוע בחינה כאמור, קבעה הנציבות כי הבחינה החזותית שעברה בתה של המתלוננת בוצעה שלא לפי הוראות הפקודה.

הנציבות הצביעה לפני שב"ס על הצורך לרענן - בקרב כלל הסוהרים, ובפרט הסוהרת שביצעה את הבחינה החזותית של בתה של המתלוננת - את הוראות הפקודה הרלוונטיות ואת התנאים לביצוע בחינה חזותית בעירום של אסירים ועצירים.

6 פקודה 04.30.00 בדבר "קליטת עצורים, החזקה ושחרור".
7 פקודה 03.06.00 בדבר "עריכת חיפושים על אדם וברכב".

בעקבות זאת הודיע שב"ס לנציבות כי הגורמים המוסמכים בשב"ס, לרבות מפקד בית הספר לסוהרים, הונחו לפעול כאמור.

(711739)

5. כבילה שלא כדין של אסיר אזרחי

המתלונן הוחזק במשך כמה ימים במשמורת שירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) כאסיר אזרחי בשל אי-תשלום חוב. הוא הלין על שבעת שהועבר מבית המעצר בירושלים לכלא מעשיהו הוא נכבל באזיקים.

משב"ס נמסר בתגובה כי פקודת בתי הסוהר אוסרת, ככלל, על כבילת אסיר במקום ציבורי⁸, אולם בעת המעבר ממקום כליאה אחד למשנהו האסיר אינו שוהה במקום ציבורי ולכן אין מניעה לכבול אותו. שב"ס ציין כי המתלונן נכבל בדומה לכל העצירים והשפוטים המועברים למקום כליאה אחר ובהתאם לפקודת נציבות שירות בתי הסוהר 04.22.00 שעניינה אסירים אזרחיים (להלן - הפקודה), ולפיה "בעת העברת אסיר ממקום למקום, ע"י יחידת נחשון, יש לכבול את האסיר".

הנציבות הפנתה את תשומת לבו של שב"ס לכך שהנאמר בפקודה האמורה אינו מתיישב עם תקנה 23 לתקנות בתי הסוהר, התשל"ח-1978, ולפיה מותר לכבול אסיר אזרחי רק אם הוא מנסה להימלט⁹.

עוד העירה הנציבות כי הוראה גורפת ולפיה יש לכבול כל אסיר אזרחי בעת מעבר ממקום כליאה אחד למשנהו פוגעת בזכויות יסוד של האסיר לכבוד ולפרטיות ואינה מידתית.

בעקבות כך הודיע שב"ס לנציבות כי בכוונתו לשנות את הוראת הפקודה באופן שתקבע כי בעת מעבר בין מתקני כליאה תותר כבילת אסיר אזרחי רק אם הוא מנסה להימלט ממשמורת, כאמור בתקנה 23 לעיל. הנציבות הבהירה לשב"ס כי עוד לפני תיקון הפקודה עליו להנחות את הגורמים העוסקים בהעברת אסירים שלא לכבול אסירים אזרחיים (גם במקום שאינו ציבורי), אלא אם כן הם מנסים להימלט.

(710877)

8 ראו סעיף 11א לפקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], התשל"ב-1971, וכן פקודה 04.15.01.
9 בתקנה נקבע כי "האחראי להעברת אסירים רשאי לכבול בכבלים את ידיו ורגליו של אסיר פלילי אם ראה צורך בכך ורשאי הוא לחבר בכבלים אסיר פלילי אל אסיר פלילי אחר או למלווהו. מותר לכבול כאמור גם אסיר אזרחי המנסה להימלט".

6. החזקת אסירים ביטחוניים בתנאים לא ראויים

עתירותיהם של אסירים לבית המשפט המחוזי בנצרת נידונות באולם דיונים הסמוך לבית הסוהר צלמון (להלן - בית הסוהר). האסירים שמקבלים זימון לדיון בעתירתם מוחזקים עד לדיון באגף המעבר בבית הסוהר (להלן - אגף המעבר), ולאחר תום הדיון מוחזרים לבית הסוהר שבו הם מרצים את עונשם.

המתלונן, אסיר ביטחוני שהגיש כמה עתירות לבית המשפט המחוזי בנצרת, הלין על החזקתו בתנאים לא ראויים באגף המעבר. לטענתו, תנאי המאסר של האסירים הלא ביטחוניים טובים יותר מתנאי המאסר של האסירים הביטחוניים.

בביקור של נציגי הנציבות בבית הסוהר נמצא כי התאים באגף המעבר שבהם מוחזקים האסירים הביטחוניים צפופים יותר מהתאים שבהם מוחזקים האסירים הלא ביטחוניים. עוד נמצא כי בחלק מהתאים שבהם מוחזקים האסירים הביטחוניים אין מחיצה בין השירותים ובין תאי האסירים, דבר הפוגע בצנעת הפרט של האסיר ובכבודו.

נוסף על אלה מצאה הנציבות כי באגף המעבר יש חרקים רבים. לטענת האסירים הביטחוניים, חרקים אלה עוקצים אותם, בעיקר בשעות השינה, וגורמים להם פריחות וגירודים.

הנציבות הורתה לשירות בתי הסוהר (להלן - שב"ס) לנקוט את כל הצעדים הנדרשים על מנת לשפר את תנאי החזקתם של האסירים הביטחוניים באגף המעבר.

שב"ס מסר לנציבות כי בוצעו כמה פעולות לתיקון הליקויים, ובכלל זה הדברה של החרקים. שב"ס הוסיף כי לאחרונה אושר תקציב לביצוע תיקונים נוספים.

(805262)

תלונות של חושפי מעשי שחיתות

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

נתונים על התלונות שהתקבלו

45 תלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2013 נבחנו לפי הוראות סעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק או חוק מבקר המדינה), מהן 3 תלונות של מבקרים פנימיים שטענו כי נפגעו בעקבות פעולות שביצעו במסגרת תפקידם. 8 מהתלונות שהוגשו היו על משרדי ממשלה, 10 מהן היו על מוסדות מדינה, 16 מהן היו על רשויות מקומיות וגופים מוניציפליים, ו-9 מהן היו על חברות ממשלתיות וגופים ציבוריים אחרים. 2 תלונות היו על גופים לא נילונים.

תוצאות הברור של התלונות

בשנת 2013 הסתיים הטיפול ב-40 תלונות. ב-17 תלונות הושלם הברור, ולגבי 2 מהן נקבע כי התלונה מוצדקת וניתנו בהן צווים קבועים להגנת המתלוננים; בנוגע ל-13 תלונות אחרות הופסק הברור במהלכו, לרוב משום שעניין התלונה בא על תיקונו - בין בעקבות התערבות הנציבות ובין מסיבות אחרות; ועוד 10 תלונות נדחו על הסף, לאחר שנמצא כי הן אינן עומדות בתנאים שנקבעו בחוק בנוגע לברור תלונות של חושפי שחיתות או בתנאים אחרים שנקבעו בחוק, או שהתברר כי התלונה הייתה על גוף שהנציבות אינה מוסמכת לברר תלונות עליו.

במשך השנה נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - הנציב) 9 צווי הגנה: 2 צווי הגנה קבועים ו-7 צווים זמניים. להלן תיאור הטיפול בשתי תלונות שבהן ניתן צו הגנה קבוע:

תלונות שבעניינן ניתן צו הגנה קבוע

1. עיריית בת ים - הגנה על עובד חושף שחיתות

המתלונן, מפקח בנייה באגף ההנדסה בעיריית בת ים (להלן - העירייה), קיבל ב-6.7.11 הודעה מהעירייה על זימונו לוועדת פיתורים. ב-10.7.11 פנה המתלונן לנציב וביקש ממנו לתת צו להגנתו כחושף שחיתות, מתוקף סמכותו לפי סעיף 45ג(א) לחוק מבקר המדינה.

המתלונן טען כי זומן לוועדת הפיתורים מכיוון שסייע למשטרת ישראל בחשיפת מעשי שחיתות בעירייה, שבעקבותיה הומלץ להגיש כתבי אישום נגד ראש העירייה

ועובדים בכירים בה. לדבריו, חלק מאותם בכירים מכהנים בוועדת הפיטורים שאמורה לדון בעניינם.

המתלונן הוסיף כי עוד לפני שהתגלה שסייע למשטרה, חשדו בו גורמים בעירייה כי שיתף פעולה עם תחקירני התכנית "עובדה" (להלן - עובדה), לקראת תכנית ששודרה ב-17.2.08 (להלן - התכנית). בתכנית הועלו חשדות לאי-סדרים ולעברות על טוהר המידות בעירייה, ובכלל זה חשדות ולפיהם נתן אגף ההנדסה למקורביו של ראש העירייה אישורים שלא כדין. לדברי המתלונן, לא היה לו כל קשר עם תחקירני עובדה.

ב-12.7.11 נתן הנציב צו הגנה זמני (להלן - הצו הזמני), שנועד להגן על זכויות המתלונן בזמן בירור התלונה. בצו הזמני נאסר על העירייה להמשיך בהליכים לסיום העסקתו של המתלונן, וכן נאסר עליה לפגוע בתפקידו, במעמדו, בסמכויותיו ובזכויותיו.

בסעיפים 45א(1) ו-45ג(א) לחוק מבקר המדינה נקבע כי הנציב ייתן צו הגנה לעובד שהתריע על מעשי שחיתות במקום עבודתו, אם שוכנע כי הפגיעה בזכויותיו ובמעמדו של העובד נעשתה בתגובה על הודעתו על מעשי השחיתות למי שבסמכותו לבדוק זאת (כמו המבקר הפנימי, משטרת ישראל או מבקר המדינה).

שיתוף הפעולה של המתלונן עם המשטרה משמעותו הודעה על מעשי שחיתות, ולכן התמקד הבירור בבחינת הקשר הסיבתי בין הודעת המתלונן על מעשים אלה ובין זימונו לוועדת הפיטורים.

העירייה טענה כי עד להוצאת הצו הזמני ב-12.7.11 לא ידעה כלל על מעורבותו של המתלונן בחשיפת מעשי שחיתות בה, ולכן לא יכול להיות קשר בין הכוונה לפטר ובין חשיפת מעשים אלה. ואולם ממצאי הבירור לא תמכו בטענה זו:

1. נמצא כי בשנת 2010 עימתה המשטרה גורמים בעירייה, ובהם מנכ"ל העירייה, מהנדס העירייה ואחיו של ראש העירייה, עם עדויות שמסר המתלונן. נוסף על כך אישרה היועצת המשפטית של העירייה כי חוקרי המשטרה הביאו לידיעתה את פרטי עדותו של המתלונן בעת שגבו ממנה עדות ביוני 2010.

2. הועלה כי סמוך למועד שידור התכנית הזמינה העירייה מעקב של חוקר פרטי אחר המתלונן ואחר מפקח בנייה נוסף בעירייה. העירייה טענה כי אין קשר בין הזמנת המעקב ובין שידור התכנית, אולם לא נתנה הסבר מניח את הדעת מדוע נקטה צעד חריג זה.

עוד טענה העירייה כי התכוונה לסיים את העסקתו של המתלונן עקב תפקודו הלקוי במשך שנים. לדבריה התבטא תפקוד לקוי זה באי-הגשת כתבי אישום נגד מבצעי

עברות בנייה, אי-ביצוע ביקורות בנכסים שבהם התבקש לעשות כן, הפגנת יחס מזלזל כלפי התושבים וביצוע עברות משמעת. העירייה הוסיפה כי המתלונן אף נחשד בביצוע עברות פליליות, בעיקר עברות שוחד. ואולם גם לטענות אלה לא נמצאו תימוכין:

1. מבדיקת תיקו האישי של המתלונן בעירייה עלה כי מאז החל את עבודתו בה, בשנת 1996, ועד לשנת 2008, השנה שבה שודרה התכנית, היו לה השגות על תפקודו רק בנוגע לאירוע אחד, בשנת 2000. מלבד זה, לא נמצאו בתיק האישי מסמכים כלשהם המעידים שמדובר בעובד "בעייתי זה שנים". העירייה אמנם מסרה לנציבות מסמכים שלטענתה היה בהם כדי ללמד על ליקויים בתפקוד המתלונן, אולם מסמכים אלה לא תויקו בתיקו האישי, וכמו כן לא היה בהם כדי לבסס את הטענה כי מדובר בעובד שתפקודו לקוי.

2. זאת ועוד, נמצא כי הממונה על המתלונן החל להעיר לו על עבודתו רק לאחר שידור התכנית, וכי בתחילה נגעו הערותיו לאירועים שהתרחשו שנה קודם לכן. הדעת נותנת שאם סבר הממונה שיש להעיר למתלונן על אירועים אלה, היה עושה כן סמוך להתרחשותם.

3. בנוגע לאי-הגשת כתבי אישום ואי-ביצוע ביקורות, הוברר כי העירייה לא אכפה כמעט את דיני התכנון והבנייה על עברייני בנייה מסיבות שאינן קשורות למתלונן, ובהן מחסור חמור וממושך במפקחים, היעדר יד מכוונת ומקצועית במחלקת הפיקוח, וככל הנראה גם התערבות מכוונת של נבחרי ציבור ובעלי תפקידים בפעולות של מערך האכיפה העירוני.

4. טענותיה של העירייה כי המתלונן מפגין יחס מזלזל כלפי התושבים היו כלליות ולא הובאו לידיעתו סמוך למועד קבלתן, ולכן לא ניתנה לו האפשרות להגיב עליהן. כאשר ביקשה הנציבות מהמתלונן להגיב על טענות אלה, הופתע המתלונן לגלות את דבר קיומן וטען כי שמות התושבים שהתלוננו אינם מוכרים לו.

5. נמצא כי חלקם של החשדות לביצוע עברות שוחד לא נבדקו כלל, וכי שאר החשדות נבדקו על ידי המשטרה או על ידי מבקר העירייה, אולם לא נמצאו ראיות המבססות אותם.

לפי חוק מבקר המדינה, על הנציבות לבחון מה הניע את העירייה לנקוט פעולות נגד חושף השחיתות במועד שבו נקטה אותן¹, ולפי ההלכה הפסוקה, כל שנדרש

1 בזמן בירור התלונה מסרה העירייה לנציבות מסמכים הנוגעים לאירועים שהתרחשו לאחר זימון המתלונן לוועדת הפיטורים. ואולם אירועים אלה אינם רלוונטיים לבחינת התקיימותם של התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה במועד הזימון.

מהעובד להוכיח הוא כי לחשיפת השחיתות היה משקל של ממש בהחלטה לפגוע בתנאי עבודתו או לפטר². ממצאי הבירור תמכו בגרסתו של המתלונן, ולפיה ביקשו הממונים עליו לפטר מכיוון שסייע למשטרה לחשוף מעשי שחיתות בעירייה, שבגינם הועמדו לדין בכירים בה, ומכיוון שחשדו בו כי מסר מידע לתחקירני עובדה.

בנסיבות אלה היה על העירייה להוכיח כי פעולות המתלונן לחשיפת מעשי השחיתות לא היו העילה או אחת העילות לפיטורים. ואולם העירייה לא הצליחה לשכנע את הנציב כי החלטתה לזמן את המתלונן לוועדת הפיטורים התקבלה על פי שיקולים מקצועיים וענייניים בלבד, ולא הושפעה כלל מפעולותיו לחשיפת מעשי השחיתות. גם לא עלה בידה להוכיח שתפקודו של המתלונן היה לקוי במשך זמן רב עד שנדרש לפטר, ולהסביר הסבר מניח את הדעת מדוע התקבלה ההחלטה לפטר דווקא בעיתוי שבו התקבלה.

נוכח האמור נתן הנציב צו הגנה קבוע למתלונן, ולפיו על העירייה להפסיק את ההליכים לקראת פיטוריו. כמו כן קבע צו ההגנה כי על העירייה להימנע מלפגוע בכל דרך אחרת במעמדו, בסמכויותיו ובזכויותיו של המתלונן, ולהעמיד לרשותו את כל האמצעים הנדרשים למילוי תפקידו.

(606929)

2. עיריית נצרת עילית - הגנה על "שומר סף"

המתלונן, גזבר וראש מינהל הכספים בעיריית נצרת עילית (להלן - העירייה), קיבל מראש העירייה זימון לשימוע לקראת פיטורים או השעיה. בתלונתו ביקש המתלונן כי הנציב ייתן צו להגנתו מכוח סמכותו לפי סעיף 45 לחוק מבקר המדינה.

לטענת המתלונן, הוא זומן לשימוע בעקבות פעולות שנקט כדי למנוע מעשים פליליים לכאורה ופעילות כספית לקויה של העירייה ושל העומד בראשה, ובהן החלטת ראש העירייה שלא לפרסם מכרז לצורך התקשרות עם חברה שתעסוק באכיפת חוקי החניה כדין בעיר, וזאת שלא לפי עמדתם של המתלונן, מבקר העירייה והיועצת המשפטית לעירייה, שסברו כי המשך ההתקשרות עם החברה שטיפלה באכיפת חוקי החניה בעיר אינה משתלמת. כמו כן חשד המתלונן שברשות

2 ע"ע 259/06 רפי רותם - מדינת ישראל - משרד האוצר (פורסם במאגר ממוחשב, 20.9.07); ע"ע 19605-11-10 יאיר בן שמעון - מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 11.3.13); ע"ע 20567-11-11 משה חזות - רכבת ישראל בע"מ ואח' (פורסם במאגר ממוחשב 4.6.13).

החניה בעירייה ובחברה נעשים מעשים בלתי תקינים ועברות פליליות, ואולם אף שהתריע על כך לפני ראש העירייה, הלה לא עשה דבר בנושא וניסה להשתיק את העניין. כיוון שנוכח שהעירייה אינה פועלת בנושא, הגיש המתלונן למשטרה תלונה על כך.

עוד טען המתלונן כי לאחר שביקש מהיועץ המשפטי החיצוני של העירייה חוות דעת לגבי סוגיה הנוגעת למימון עלויות הטיסה והלינה של ראש העירייה ומנהלת לשכתו בכנס באילת, הורה ראש העירייה למתלונן לבטל את השתתפותו שלו בכנס גזברי רשויות מקומיות, אף שקודם לכן אישר את השתתפותו של המתלונן בכנס. המתלונן החליט לצאת לכנס על חשבונו ועל חשבון ימי חופשתו השנתית, אולם ראש העירייה דרש ממנו לשוב מיד לעבודה. המתלונן עשה כן ולמרות זאת התראיין ראש העירייה ברדיו ובעיתונים המקומיים, טען שהמתלונן עבר עברות משמעת חמורות, וזמן קצר לאחר מכן שלח לו זימון לשימוע.

לאחר קבלת התלונה ובחינתה נתן הנציב צו זמני שנועד להגן על זכויותיו של המתלונן במהלך בירור התלונה. הנציב הורה לעירייה שלא לקיים שימוע למתלונן ולא לפעול בכל דרך אחרת לפיטוריו או להשעייתו וכן לא לפגוע בזכויותיו, בתפקידו או בתנאי עבודתו בשום דרך, עד למתן כל צו או הוראה אחרת.

העירייה טענה בתגובה על התלונה כי המתלונן אינו עומד בתנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה למתן צו הגנה לעובד חושף שחיתות, בין השאר מפני שאין לראות בפעולותיו שפורטו בתלונתו, לרבות הגשת התלונה למשטרה על מעשים לא תקינים ועברות לכאורה ברשות החניה, משום חשיפת "מעשי שחיתות". לטענת העירייה, כיוון שהפרקליטות סגרה את תיק החקירה בעילה של "היעדר ראיות מספיקות" (למעשי השחיתות ולעברות הנטענות), לא ניתן לראות בהגשת התלונה למשטרה "חשיפת מעשי שחיתות".

ואולם נמצא כי המשטרה החליטה לעצור חלק מהמעורבים בפרשייה, ובכללם עוזר ראש העירייה. כמו כן, תיק החקירה לא נסגר בעילה של "היעדר אשמה" - שמשמעה כי לא נמצאו כלל ראיות לעברות הנטענות, אלא בעילה של "חוסר ראיות מספיקות" - שמשמעה כי נמצאו ראיות המעוררות חשד לביצוע עברה אולם אין די בהן כדי להוכיח את אשמתו של החשוד. נוכח האמור קבע הנציב כי די בכך כדי לתמוך בטענה שהמתלונן לא הגיש למשטרה תלונת סרק והוא אכן התכוון להביא לחקירת חשדות למעשים פליליים שנעשו לכאורה ברשות החניה.

יצוין כי לצורך מתן צו הגנה לעובד חושף מעשי שחיתות לפי התנאים שנקבעו בחוק מבקר המדינה, די בכך שהנציב השתכנע כי המתלונן האמין בתום לב ובאופן סביר שהוא מתריע על מעשי שחיתות; כל עוד מתלונן אינו מעלה טענות בעלמא,

ללא כל ביסוס או אסמכתה, ניתן לראות בו מי שעומד בתנאים האמורים³. עוד יצוין כי די במקרה מובהק אחד של חשיפת שחיתות כדי שהמתלונן יעמוד בתנאי זה.

לפי חוק מבקר המדינה לא די בכך שהמתלונן חשף מעשי שחיתות כדי לתת לו צו הגנה. על הנציב לקבוע אם, כטענת העירייה, בבסיס הזימון לשימוע עמדו רק שיקולים ענייניים שמטרתם להביא להפסקת העסקתו של גזבר שאינו עושה מלאכתו נאמנה וממרה את פי ראש העירייה או שמא פעולות המתלונן כ"שומר סף" וניסיונותיו למנוע מעשי שחיתות בעירייה היו לצנינים בעיני ראש העירייה ולכן ביקש לסיים את העסקתו.

ראש העירייה ציין בעניין זה כי נכנס לתפקידו בשנת 2008, לאחר שקודמו בתפקיד כיהן כראש עירייה במשך למעלה מ-30 שנים. לטענתו, הוא ביקש לקבוע סדר יום חדש ולשנות סדרי עדיפויות לאחר שמצא מערכת הפועלת שנים רבות ללא בדיקה וחשיבה מחדש, ומדיניות זו לא נשאה חן בעיני חלק מבעלי התפקידים בעירייה, בכללם המתלונן.

ראש העירייה הוסיף כי המתלונן אינו מבין כי תפקידו ליישם מדיניות ולא לקבוע אותה, ובכך הוא מקשה את ניהולה התקין של העירייה. עוד טען כי יחסי האנוש של המתלונן אינם טובים, וכי לא מילא את תפקידו נאמנה. למשל, הוא עיכב דוח חריגות שכר, מחק חובות לתושבים ללא תיעוד וללא בסיס ופעל באופן שאינו עולה בקנה אחד עם טובת העירייה.

העירייה דחתה את טענות המתלונן לעניין המכרז לאכיפת חוקי החניה והסבירה כי היא התכוונה להפעיל בעצמה את אכיפת חוקי החניה ולכן האריכה בשנה אחת בלבד את החוזה עם החברה שעסקה באכיפה ואף ניהלה עמה משא ומתן ובסופו הפחיתה את שיעורי הרווח של החברה מ-70% ל-50%. לטענת העירייה, התעקשותו של המתלונן שלא להאריך את תקופת ההתקשרות עם החברה בשנה נוספת הייתה משיקולים לא ענייניים.

הבירור בעניין זה העלה כי המתלונן פנה כמה פעמים לראש העירייה והעלה טענות בדבר תפקוד לא תקין של רשות החניה, שלדבריו אף מעלה חשדות למעשים פליליים. נוסף על כך טענו המתלונן וגורמים אחרים בעירייה כי המשך ההתקשרות עם החברה שטיפלה באכיפת חוקי החניה אינו משתלם. עוד נמצא כי אף שהעירייה טענה בתגובתה לתלונה כי תקופת ההתקשרות תוארך בשנה בלבד, עד שיבוצע

3 ע"ע 61646-10-10, ע"ע 19605-11-10 יאיר בן שמעון - מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 11.3.13); ע"ע 537/07 טל - אילנות בטוחה בית השקעות בע"מ (פורסם במאגר ממוחשב, 10.6.10).

השינוי הארגוני שהוחלט עליו - במועד הוצאת הצו הקבוע, יותר משנתיים לאחר תגובת העירייה האמורה, עדיין לא נעשה השינוי הארגוני, והעירייה אף פרסמה בינתיים מכרז והתקשרה בעקבותיו עם חברה אחרת.

ראש העירייה הכחיש כי התנגד לכך שהמתלונן יגיש במשטרה תלונה בדבר חשד לפעילות בלתי תקינה ברשות החניה וטען כי כשעלה חשד כאמור הוא הורה לבצע חקירה יסודית בעניין ואף הנחה את המתלונן להגיש תלונה במשטרה. ואולם הבירור העלה תמונה שונה, ולפיה רק לאחר שהמתלונן חזר והעלה חשדות למעשים פליליים ברשות החניה והתעקש על הגשת תלונה למשטרה בעניין, נעתר ראש העירייה לבקשתו ואישר לו להגיש את התלונה.

עוד העלה הבירור כי במהלך השבוע שעבר בין המועד שבו הגיש המתלונן את התלונה במשטרה ועד לזימונו לשימוע הורע יחסו של ראש העירייה למתלונן והוא ביצע כמה פעולות המכוונות נגדו שלא ניתן להן הצדק סביר: הוא הודיע למתלונן כי אינו ראוי עוד להשתתף בפורום מטה מצומצם ואף ניתק אותו מהחיבור אשר מאפשר לו לעבוד במחשבו האישי בבית; הוא האשים אותו בהאשמה, שנמצא שאין בה ממש, ולפיה הוא הורה למזכירתו לזייף תאריך של מכתב מסוים. נוסף על כך ביטל ראש העירייה כאמור לעיל את השתתפותו של המתלונן בכנס הגזברים, בסמוך לאחר שהמתלונן העלה תהיות בעניין נסיעתו של ראש העירייה לכנס באילת. ראש העירייה, שהודיע למתלונן כי החליט לנסוע לכנס ברכבו ולחזור באותו היום כדי לחסוך בהוצאות, הורה למתלונן שלא לצאת לכנס הגזברים בטענה ש"גזבר כמו ראש עירייה צריך לתת דוגמה אישית למגמת קיצוצים". ואולם על אף הנחייתו לקצץ בהוצאות והחלתה המידית על המתלונן, נמצא כי ראש העירייה לא הורה לבטל את השתתפותם של חמישה מנהלי אגפים בעירייה בכנס אחר שהתקיים באותו זמן.

ראש העירייה טען כי יציאתו של המתלונן לכנס, שלא לפי ההוראות שקיבל ממנו, הייתה בבחינת עברת משמעת ואף שלח אליו למלון שבו שהה שני מכתבי נזיפה באמצעות שליח ואילץ אותו לחזור לעבודה לפני תום הכנס. אף שבמקרה זה המתלונן הפר את הוראתו המפורשת של ראש העירייה, ויתכן שהיה מקום לנזוף בו על התנהגותו זו, תגובת ראש העירייה בעניין זה לא הייתה מידתית. קשה היה להשתחרר מהרושם שראש העירייה לא הגיב כך רק בעקבות התעקשותו של המתלונן להשתתף (על חשבונו) בכנס, אלא גם בעקבות התלונה שהוא הגיש במשטרה יומיים קודם לכן.

במכתב הזימון לשימוע שקיבל המתלונן פורטו כמה עילות המצדיקות את פיטוריו, לרבות הנסיעה לכנס הגזברים וזיוף התאריך במכתב, טענה שכאמור לא נמצא בה

ממש. לאחר שהנציב בחן את העילות שצוינו במכתב הוא קבע כי חלקן היו כלליות ואין לייחס להן משקל, וכי בטענות האחרות, גם אם יש בהן ממש, אין כדי להצדיק באופן סביר ומידתי את פיתוריו של גזבר ותיק. אשר לטענות ראש העירייה כי המתלונן עצמו אינו נקי כפיים, קבע הנציב כי אף שמדובר בטענות קשות לכאורה, הן לא נכללו במכתב הזימון לשימוע ולכן אין מקום להתייחס אליהן כאל אחת מעילות הפיתורים.⁴

נוכח האמור לעיל קבע הנציב כי פעולותיו של ראש העירייה ממועד הגשת התלונה במשטרה מעידות על דפוס של התנכלות כלפי המתלונן. הואיל והמתלונן הוכיח שחשף שחיתות ומיד לאחר מכן ביצע ראש העירייה כמה פעולות המכוונות נגדו, שהאחרונה בהן היא זימונו לשימוע לקראת פיתורים, היה על ראש העירייה לבסס את טענתו ולפיה החליט להפסיק את העסקתו של המתלונן רק משיקולים מקצועיים וענייניים ולא משום שחשף את מעשי השחיתות כמתואר לעיל. אולם ראש העירייה לא הצליח להניח לפני הנציב תשתית עובדתית המאפשרת לקבוע כי הנימוקים שעליהם התבססה החלטתו היו סבירים, ולא ניתן הסבר מניח את הדעת לצעדים החריפים שנקט ראש העירייה נגד המתלונן בשבוע שלאחר הגשת התלונה במשטרה.

הנציב קבע כי המתלונן פעל לפי דרישות תפקידו כגזבר וכ"שומר סף" כדי לשמור על המינהל התקין בעירייה, כי פעולותיו אלה היו לצנינים בעיני ראש העירייה, והיה להן משקל בהחלטה לפתוח בהליכים לפיתוריו, ומכאן שנמצא לכאורה קשר סיבתי בין פעולותיו של המתלונן ובין התגובה הפוגענית כלפיו.

ממצאי הבירור הועברו לתגובת העירייה לפני קבלת החלטה סופית לגבי התלונה. בתגובה על ממצאים אלה טענה העירייה כי לאחר שניתן למתלונן צו ההגנה הזמני הורעה התנהגותו והתעצמו אי-הסדרים שבהם היה מעורב. בין היתר טענה העירייה כי המתלונן הכפיש את ראש העירייה באמצעי התקשורת, מנע אישור תשלומים וכספים, שינה החלטות של ראש העירייה בישיבת ועדת הרכש, לא הכין ולא אישר תקציבים ובכך הקטין את הכנסות העירייה. כמו כן טענה העירייה כי המתלונן מוסר מידע לאנשי אופוזיציה ומעורב בתככים פוליטיים.

מאחר שמדובר באירועים שקרו לאחר הגשת התלונה ומתן הצו הזמני, אין בהם כדי להשפיע על בחינת התקיימותם של התנאים הקבועים בחוק מבקר המדינה,

4 בתגובת העירייה על ממצאי הבירור נטען כי ראש העירייה לא קיבל ייעוץ משפטי לפני שהוכן מכתב הזימון לשימוע, ולכן לא ידע כיצד לכלכל את צעדיו מהבחינה המשפטית. אולם אין בכך כדי להסביר מדוע ראש העירייה לא פירט במכתב הזימון טענות רבות על המתלונן שתיאר בהרחבה לאחר שהוצא הצו הזמני, שחלקן היו טענות בעלמא.

המבססים את צדקתה של התלונה במועד הגשתה⁵. עם זאת, יש להביא בחשבון במסגרת השיקולים שלפיהם יוחלט מהו הסעד שראוי לתת למתלונן בנסיבות העניין, שכן הוראת סעיף 45ג(א) לחוק מבקר המדינה קובעת כי במסגרת מתן צו הגנה יש להביא בחשבון את תפקודו הראוי של הגוף.

לאחר בחינת מכלול השיקולים, ובכלל זה הטענות בדבר יחסי עבודה בלתי תקינים בעיריית נצרת, שעלו גם מדוח ביקורת מיוחד על העירייה⁶, והממצאים לעניין התנהגותו של המתלונן (כמו נסיעתו לכנס הגזברים שלא לפי הנחיית ראש העירייה), קבע הנציב כי משקלם של גורמים אלה קטן מהמשקל המצטבר של הליקויים החמורים בתפקוד העירייה והעומד בראשה. הנציב קבע כי הליכי הפיטורים התבססו על שיקולים זרים והם נפתחו, בין היתר, בתגובה על מעשי המתלונן, אשר מילא את תפקידו כ"שומר סף". הנציב הדגיש כי תכלית מתן ההגנה לפי חוק מבקר המדינה היא לעודד חשיפת מעשי שחיתות בגופים ציבוריים באמצעות מתן הגנה ראויה לעובדים "המתריעים בשער" בגופים אלה, ולנוכח זאת ראוי במקרים המתאימים להותיר את המתלונן חושף השחיתות בתפקידו ובמקום עבודתו ולא להסתפק, למשל, במתן פיצוי כספי⁷.

בנסיבות אלה החליט הנציב לתת למתלונן צו הגנה קבוע ולפיו הזימון לשימוע לקראת הליכי פיטורים או השעיה שנמסר למתלונן מבוטל, והורה לעירייה שלא לפגוע בזכויותיו, בתפקידו או בתנאי עבודתו של המתלונן בכל דרך שהיא.

(501355)

- 5 ראו פסק הדין בעניין בן שמעון, בהערה 1 לעיל, בפסקה 24.
- 6 מבקר המדינה, דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנים 2011-2013 (פורסם בשנת 2012), עמ' 711.
- 7 בעניין זה ראו בג"ץ 6840/01 פלצמן נ' ראש המטה הכללי, צבא ההגנה לישראל, פ"ד ס(3) 145, 121.

בירור תלונות במסגרת הליך גישור

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מבוא

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 הברור.

את הגישורים מבצעים 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 בירור רגיל. אם לא הושגו הבנה והסכמה בין הצדדים, שבה התלונה להיות מבוררת בירור רגיל, ובסופו של הברור קובעת הנציבות אם היא מוצדקת.

בשנת 2013 טיפלה הנציבות בכמה תלונות באמצעות הליך של גישור. להלן תיאור הטיפול בארבע מהן¹:

המוסד לביטוח לאומי**1. עגמת נפש עקב ביצוע חקירה**

אשתו של המתלונן נפגעה בשלוש תאונות עבודה, ובעקבות כך הכיר בה המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) כנכה. בינואר 2010 החליטה האישה להגיש למוסד

1 תלונה נוספת שבוצע גישור בעניינה מובאת בעמ' 179.

תביעה להגדלת אחוז הנכות שלה בשל החמרה במצבה הרפואי, והמציאה לוועדה הרפואית של המוסד אסמכתאות רפואיות המעידות על ההחמרה. כמה חודשים לאחר מכן הגיעו לביתה שני אנשים שהציגו עצמם כטכנאים של חברת בזק, וביקשו ממנה, באמתלות שונות, לבצע פעולות מסוימות. בדיעבד התברר כי השניים היו חוקרים פרטיים מטעם המוסד, וכי הם צילמו את האישה במצלמה נסתרת. הקלטת עם הסרטון נשלחה לאישה, לקבלת תגובתה, ובעקבות כך היא המציאה תצלומים המתעדים, לטענתה, את מצבה הרפואי לאשורו. ואולם הוועדה הרפואית דחתה את התביעה בהתבסס על הקלטת.

בהתאם לזכותה על פי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 הגישה האישה לבית הדין לעבודה ערר על החלטת הוועדה ועל אופן פעילותם של חוקרי המוסד. ואולם בית הדין לעבודה לא ראה לנכון להתערב בהחלטת הוועדה הרפואית לבסס את קביעותיה על הקלטת שצילמו החוקרים.

המתלונן הלין לפני הנציבות על ההחלטה האמורה, אך תלונתו נדחתה על הסף, נוכח הוראת סעיף 38(5) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], ולפיה לא תבורר תלונה בעניין שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.

המתלונן התקשה להשלים עם החלטת הנציבות וחזר וביקש בשיחות טלפוניות רבות שהתקיימו עמו כי הנציבות תשקול שוב את החלטתה. המתלונן חזר והדגיש כי כאזרחים שומרי חוק מתקשים הוא ואשתו להשלים עם הספק שהוטל ביושרם ובתום לבם ולהתגבר על תחושת העלבון העמוקה שלהם עקב שליחת החוקרים לביתם. המתלונן ציין כי פנה בעניין למנהל היחידה הארצית לחקירות הונאה במוסד אולם קיבל ממנו מענה לקוני שכלל ציטוט של סעיפי החוק, שלפיהם המוסד רשאי לבצע חקירות אצל זכאים לקצבה.

נוכח הפגיעה הרגשית העמוקה שחשו בני הזוג בעקבות החקירה, סברה הנציבות כי יש ליזום הליך גישור בינם ובין נציגי המוסד.

לאחר שהתקבלה הסכמת הצדדים להליך, התקיימה בנציבות פגישת גישור. בפגישה השתתפו המתלונן ואשתו, מנהל סניף המוסד שבו מטופל עניינה של האישה ומנהל היחידה הארצית לחקירות הונאה במוסד. לאחר שהובהרו לצדדים אופיו ומטרותיו של הליך הגישור, ניתנה לכל אחד מהם אפשרות להציג את עמדתו ואת תחושותיו לגבי המקרה. בתחילה התקשו בני הזוג לקבל את עמדת נציגי המוסד, ואולם ככל שהתקדם ההליך ונציגי המוסד גילו הבנה והזדהות נוכח הפגיעה הרגשית העמוקה שחשו בני הזוג, היו הללו נכונים להקשיב להסבר של נציגי המוסד, ולפיו ההחלטה לשלוח את החוקרים לביתם התקבלה לפי נוהלי העבודה במוסד, ולא הייתה כוונה לפגוע בהם או להטיל ספק בתום לבם. מנהל הסניף אף הביע נכונות לסייע לאישה

ככל האפשר אם תחליט לחדש את תביעתה, דבר שחששה לעשות קודם לכן נוכח סברתה שהמוסד מנסה "להתנכל" לה.

בסיומה של פגישת הגישור ציינו בני הזוג כי זו הפיגה במידה רבה את תחושותיהם הקשות, והביעו רצון להמשיך להיות בקשר עם נציגי המוסד ולשתף עמם פעולה.

(611620)

משטרת ישראל

2. התנהגות מעליבה של שוטר

המתלונן התבקש על ידי שוטר תנועה לעצור בצד הדרך בשל הפרעה לתנועה. לדבריו, השוטר אמר לו: "אתה נהג מסוכן, אתה זקן, צריך לשלול לך את הרישיון ולהוריד אותך מהכביש". המתלונן, שמילא תפקידים ציבוריים בכירים בעבר ומרצה כיום באוניברסיטה בנושאי שלטון מקומי ובייחוד בנושא אתיקה ברשויות המקומיות, נעלב מאוד מדברי השוטר.

נוכח אופייה של התלונה - עלבון מיחסו של עובד ציבור - היא נמצאה מתאימה לטיפול באמצעות גישור, ולאחר שהסכימו לכך הצדדים התקיימה פגישת גישור בנוכחות המתלונן והשוטר.

בפגישה הציג כל צד לפני האחר את האירוע מנקודת מבטו. המתלונן בירך על האפשרות שניתנה לו להיפגש עם השוטר ותיאר את תחושות הפגיעה והעלבון שחש בעת האירוע, ואילו השוטר סיפר כי חונך על ערכי כבוד לזולת בכלל ולאנשים מבוגרים בפרט, כי לא התכוון לפגוע במתלונן, וכי דבריו הובנו שלא כהלכה.

השוטר התנצל לפני המתלונן, ובסיום הפגישה סוכם כי המתלונן ירצה לפני שוטרים בנושא אתיקה.

המשטרה מסרה לנציבות כי בעקבות סיכום הפגישה היא שוקדת, בתיאום עם המתלונן, על קביעת מועד ההרצאה ומקומה, ולאחרונה נמסר לנציבות כי המתלונן ירצה בכנס קצינים במחוז.

(806243)

רשות שדות התעופה

3. התנהגות לא נאותה של מאבטחת בעת בידוק ביטחוני

בעת בידוק ביטחוני בשדה התעופה שדה דב התגלע דין ודברים בין המתלונן, שנבדק לקראת טיסתו לאילת, ובין המאבטחת. לטענת המתלונן, מרצה באוניברסיטה, שאלה אותו המאבטחת שאלות לגבי ספרים שקנה לפני הטיסה לצורך עבודתו. המתלונן, שלא הבין מדוע השאלה רלוונטית לבידוק הביטחוני, השיב למאבטחת כי היא מוזמנת לעיין בספרים אך היא לא תבין את תוכנם. המאבטחת נעלבה וסירבה להמשיך את הליך הבידוק אלא אם כן יתנצל לפניה המתלונן. בסופו של דבר, הוא עשה כן.

בתלונה שהגיש המתלונן ליחידת תלונות הציבור שברשות שדות התעופה (להלן - היחידה) בעקבות האירוע הוא טען כי לא היה מקום לדרוש ממנו להתנצל. היחידה השיבה לו כי הוא האחראי לתקרית, שכן סירב לענות על שאלות לגיטימיות בדבר הספרים שנשא עמו והעליב את המאבטחת בטון הדיבור שלו ובאמירותיו הפוגעות.

בשלב זה הגיש המתלונן לנציבות תלונה בעניין. נוכח אופי התלונה, הציעה הנציבות למתלונן ולרשות שדות התעופה לקיים פגישת גישור בהשתתפות הצדדים, ומשניאותו הצדדים להצעה התקיימה הפגישה.

בפגישת הגישור השתתפו המתלונן, נציגים מיחידות המטה של רשות שדות התעופה, מיחידת פניות הציבור ומיחידת הביטחון בשדה דב.

בתחילת הפגישה הביעו הצדדים כעס רב על התנהגותו של זה ורצון לנקוט הליכים משפטיים. בהמשכה הציג כל צד את נקודת מבטו: המתלונן תיאר את הפגיעה שחש כשנדרש להתנצל כתנאי להמשך הבידוק הביטחוני שלו, ונציגי רשות שדות התעופה תיארו את מורכבות עבודת האבטחה.

בעת הפגישה עלה בידי כל צד לראות את נקודת המבט של הצד האחר: נציג יחידת תלונות הציבור התנצל על נוסח התשובה שניתנה למתלונן, ונציג יחידת הביטחון בשדה דב הודיע כי הופק הלקח מהאירוע וכי הוא יובהר למאבטחים.

בסיום הפגישה הצהיר כל צד בכתב כי לא התכוון לפגוע באחר, לא במהלך הבדיקה הביטחונית ולא בהתכתבות שהתקיימה אחריה. המתלונן אף ציין כי הוא מעריך את עבודתה של יחידת פניות הציבור שברשות שדות התעופה. כמו כן סיכמו המתלונן ונציג יחידת הביטחון כיצד ניתן יהיה למנוע בעתיד תקריות דומות בטיסותיו התכופות של המתלונן לאילת וממנה.

(804684)

רשות מקומית בצפון הארץ

4. שיבוץ תלמידה שלא בהתאם לבקשת הוריה

בתחילת שנת הלימודים התשע"ד, בספטמבר 2013, הגישו הורים לילדה בת חמש מיישוב בצפון הארץ תלונה על שהרשות המקומית דחתה את בקשתם לשבץ את בתם בגן שבו למדה בשנה קודמת. ההורים טענו כי תחילה סברו שראוי לשבץ את בתם בכיתה א', אך לאחר מכן, זמן קצר לפני תחילת החופש הגדול, החליטו כי עדיף שתמשיך ללמוד שנה נוספת בגן הילדים. ואולם כאשר פנו לאגף החינוך ברשות המקומית התברר כי כבר לא נותר מקום לילדה בגן שבו למדה בשנה הקודמת. ההורים התרעמו על כך מאוד ונוצר משבר אמון בינם ובין הרשות. עקב כך נעשה השיח בין הצדדים קשה וטעון והם לא הצליחו לגבש פתרון מוסכם בדבר שיבוץ הבת. בינתיים נותרה הבת ללא מסגרת חינוכית.

נוכח הצורך במציאת פתרון דחוף לבעיה, ובשים לב לרגשות הטעונים של הצדדים, ראתה הנציבות לנכון לטפל בתלונה באמצעות גישור וזימנה את הצדדים לפגישה. לפגישה, שהתקיימה בלשכה לקבלת קהל שפתחה הנציבות לאחרונה בקריית שמונה, הגיעו ההורים ונציגים בכירים של הרשות המקומית.

תחילה הציג כל אחד מהצדדים את הדברים מנקודת ראותו, ובתוך כך התבהרה אי-ההבנה ביניהם שנוצרה במהלך הליכי הרישום לשנת הלימודים.

ההורים הדגישו את החשיבות שבשיבוץ בתם בגן שאליו התרגלה, ואילו נציגי הרשות המקומית הדגישו את צורכי כלל מערכת החינוך ברשות, שעל שמירתם הם מופקדים.

נציגי הנציבות חתרו בפגישה להחזיר את האמון בין הצדדים למען מטרתם המשותפת: טובת הילדה.

בסיום הפגישה הגיעו הצדדים להסכמה ולפיה הילדה תשובץ בגן שבו למדה, והיא שובצה בו למחרת היום.

כמו כן, הוסכם בפגישה על האופן שבו ינהגו הצדדים בעתיד זה כלפי זה, ובכלל זה על קיום תקשורת מנומסת ועניינית בעתיד.

(809954)

תלונות שבירור העלה ליקויים כלליים

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: נושאים מיוחדים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מבוא

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 2013 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. חלקן יתוארו בפירוט בפרקים הבאים.

משרדי ממשלה

משרד האוצר - רשות המסים בישראל

היעדר מענה טלפוני הולם במשרד פקיד שומה רמלה

בנציבות התקבלו בשנים האחרונות תלונות רבות שעניינן אי-מתן מענה טלפוני הולם במשרד פקיד שומה רמלה. בירור התלונות העלה כי עקב מחסור חמור בכוח אדם במשרד האמור, זה כארבע שנים כמעט לא ניתן לשוחח בטלפון עם העובדים בו. בשל כך מי שזקוק לקבל שירות נאלץ להגיע למשרד, והדבר אינו עולה בקנה אחד עם סעיף 61.102 (א) לתקשי"ר, ולפיו אין לדרוש מפונה למשרד ממשלתי להתייצב במשרד לקבלת השירות הנדרש, אלא אם כן נוכחותו שם חיונית לטיפול בעניינו.

בתגובה על התלונות מסרה רשות המסים בישראל (להלן - הרשות) כי טיפלה בעבר בליקויים הנוגעים להיעדר מענה טלפוני הולם במשרד האמור, וכי בכוונתה לעשות כל שביכולתה כדי למצוא לכך פתרון. ואולם מתלונות נוספות שהתקבלו בנציבות עלה כי הבעיה לא נפתרה.

נוכח הישנות הבעיה, ומאחר שבאי-מתן מענה טלפוני הולם יש פגיעה בשירות שהרשות אמורה לתת לציבור, פנתה הנציבות שוב לרשות והדגישה לפניה את הצורך למצוא לבעיה פתרון מידי. הרשות השיבה לנציבות כי בכוונתה להרחיב את השירות שניתן במוקד המידע, ובכלל זה השירות הטלפוני, באמצעות התקנת

"טלפונים חכמים" שבהם יהיה ניתן להשאיר פרטי התקשרות. הרשות ציינה כי נדרש אישור לתקציב שישימש ליישום פתרונות אלה, וכי היא פועלת להשגתו.

במסגרת מעקב הנציבות אחר טיפולה של הרשות בעניין זה הודיעה הרשות לנציבות כי פיתחה מערכת זמינה ונוחה לשימוש שבאמצעותה ניתן לפנות לכל אחד ממשרדי הרשות, וכי ניתן להגיע למערכת זו דרך אתר האינטרנט של הרשות. הרשות הוסיפה כי במשרד פקיד שומה רמלה הוצבו סטודנטים הנותנים מענה טלפוני לחלק מהפונים (פתרון שאי-אפשר ליישמו במחלקות שבהן יש צורך בכוח אדם מקצועי ומיומן למתן מענה הולם). לדברי הרשות, מאחר שהתקציב המיועד לשיפור המענה הטלפוני במשרדיה אושר, היא תוכל מעתה לקדם מהלכים הנוגעים לכך, דבר הנמצא בראש סדר העדיפויות שלה.

הנציבות תמשיך לעקוב אחר אופן טיפולה של הרשות בעניין.

(806166 ואח')

משרד החינוך

מתן אפשרות לתלמידים בעלי לקויות להשתתף במשלחות לפולין

בירור של שתי תלונות הביא לכך שמשרד החינוך קבע הסדרים מיוחדים שנועדו לעודד השתתפות תלמידים בעלי לקויות נפשיות והתנהגותיות במשלחות לפולין ולהקל על השתתפותם במשלחות אלה.

(תלונה 8 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 187)

א-השתתפות במימון הוצאות נסיעה לבית ספר

מתלונה עלה כי המשרד אינו משתתף במימון הוצאות נסיעה של תלמידות לבית ספר תיכון חרדי בנימוק שהוא אינו בית הספר הקרוב ביותר למקום מגורי התלמידות, אף שבית הספר הקרוב לביתן אינו מגיש את תלמידותיו לבחינות בגרות בעוד שבית הספר החרדי שבו הן לומדות מגיש תלמידות לבחינות אלה. בעקבות התערבות הנציבות החליט המשרד להשתתף בהוצאות הנסיעה של התלמידות והודיע כי ישקול לתקן את נהליו בעניין זה.

(תלונה 10 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 191)

משרד המשפטים

אגף רישום והסדר מקרקעין

סירוב להחזיר אגרה ששולמה

מתלונה עלה כי אדם ששילם לאגף באמצעות אתר האינטרנט עבור קבלת שירות ואשר ויתר על השירות עוד לפני קבלתו אינו רשאי לקבל מהאגף החזר בעד התשלום. בעקבות בירור התלונה החליטה הנהלת האגף שבמקרים מסוימים היא תאשר בקשות להחזר תשלום כאמור.

(תלונה 12 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 197)

רשות הפטנטים

היעדר תקשורת אלקטרונית בין שני גופים ממשלתיים

מתלונה על הרשות עלה כי בשל חוסר תקשורת בין אתר התשלומים הממשלתי לאתר הרשות לא היה אפשר לדווח לרשות על תשלום אגרות עבור חידוש פטנט, והדבר הביא לביטול פטנט אף שהאגרה בגינו שולמה. הנציבות העירה לרשות על הליקוי החמור שבקיומו של הנתק האמור והרשות הודיעה בתגובה כי בעקבות התלונה היא שוקדת על יצירת תקשורת בין האתר שלה לאתר התשלומים הממשלתי.

(תלונה 14 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 201)

משרד ראש הממשלה

אי-שליחת אישורי קבלה לפניית למשרד ראש הממשלה

אפשר לפנות לאגף פניות הציבור שבמשרד באמצעות האינטרנט בשתי דרכים: מילוי טופס ייעודי הנמצא באתר האינטרנט של המשרד או שליחת הודעה לכתובת הדואר האלקטרוני של האגף (להלן - הדוא"ל). מבירור תלונה עלה כי כאשר מתקבלות באגף פניות באמצעות הטופס הייעודי, נשלח לפונה אישור קבלה אוטומטי שבו מצוין כי הפנייה התקבלה ותועבר לגורמים הרלוונטיים, וכי אלה ישיבו לפונה אם יהיה צורך בכך. לעומת זאת, לפונים באמצעות הדוא"ל לא נשלח אישור קבלה אוטומטי, בשל הגדרות המערכת הממוחשבת, והפונים בדרך זו אינם יודעים אם פנייתם התקבלה.

בעקבות הערת הנציבות הודיע המשרד כי המערכת הממוחשבת עודכנה, וכיום נשלח אישור קבלה אוטומטי גם לפניות הנשלחות באמצעות הדוא"ל.

(800979)

הרבנות הראשית

קבלת זיכוי בגין אגרת בחינה למי שלא השתתף בה

בשנת 2012 נרשמו המתלוננים לאחת הבחינות לצורך קבלת הסמכה לרבנות, שילמו אגרת בחינה אך לא היה באפשרותם להשתתף בבחינה. משביקשו בשנה שלאחר מכן להיבחן בבחינה אחרת ולהשתמש לצורך כך באגרת הבחינה ששילמו מסרה להם מחלקת בחינות והסמכה ברבנות הראשית כי החשב של משרד ראש הממשלה אינו מאפשר להעביר משנה לשנה זיכוי בגין אגרה ששולמה. בעקבות התערבות הנציבות ופניות נוספות החליט החשב לאפשר לנבחנים להשתמש בזיכוי כאמור גם בשנה אחרת.

(702866)

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

אגף הרישוי

ליקויים בטיפול בבקשות לקבלת תו נכה

בנציבות התקבלו תלונות רבות של נכים שבקשתם לקבל תו נכה נדחתה. מבירור התלונות עלו ליקויים שונים בטיפול המשרד בבקשות ובהם בחינה לא יסודית של הבקשות או אי-מתן תשומת הלב הנדרשת למצבם הרפואי של המבקשים. בעקבות בירור התלונות קיבלו המתלוננים תווי נכה והנציבות העירה לאגף הרישוי שעליו לבחון את הבקשות בתשומת לב ולא להקשות על הזכאים לכך את קבלת התו.

(תלונה 17 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 207)

הקלה בתנאים להשתתפות בקורס הכשרה לנהגי רכב ציבורי

בעקבות בירור תלונה החליט אגף הרישוי לשקול לאפשר למבקשי רישיון נהיגה ברכב ציבורי להשתתף בקורס הכשרה לנהגי רכב ציבורי, שההשתתפות בו היא אחד

התנאים לקבלת הרישיון, גם כשמדובר במבקשים שיש מניעה זמנית לקבלת רישיונם האמור.

(תלונה 18 בפרק "תלונות על משרדי ממשלה", עמ' 209)

מוסדות מדינה

המוסד לביטוח לאומי

שלילת זכאות לגמלת הבטחת הכנסה בשל חישוב מוטעה של שווי הרכב

בתיקון שנעשה בחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, בספטמבר 2012 נקבע כי בעלות על רכב או שימוש קבוע בו אינם שוללים את הזכאות לקבלת גמלת הבטחת הכנסה. על פי תיקון זה, תישלל הזכאות לגמלה מתובע אשר בבעלותו יותר מרכב אחד או הנוהג מנהג בעלים ביותר מרכב אחד, וכן מתובע אשר בבעלותו או ברשותו רכב ששווי יותר מ-40,000 ש"ח. שווי הרכב נקבע לפי מחירון חברת לוי יצחק, ולפי הנתונים המצוינים ברישיון הרכב.

מבירור תלונה עלה כי המוסד אינו מעדכן את הפחת בשוויים של כלי רכב שנרכשו מחברת השכרה על פי מתכונת חישוב שקבעה חברת לוי יצחק. בעקבות בירור התלונה נעשה תיקון במערכת הממוחשבת של אגף הבטחת הכנסה, וכיום המערכת מחשבת באופן אוטומטי, על פי הנתונים שברישיון הרכב, את ההפחתות שיש לבצע במחיר הרכב.

(801247)

אי-מסירת מידע חשוב בהודעה על דחיית תביעה לקבלת גמלה

לפי תקנה 8 לתקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה), התשנ"ח-1998 (להלן - התקנות), אם מצא פקיד התביעות של המוסד לביטוח לאומי כי לתביעה לקבלת גמלה לא צורפו מסמכים הדרושים כדי לקבוע אם הפונה זכאי לגמלה או מהו שיעורה, עליו להודיע על כך לתובע הגמלה ולבקשו להשלים את החסר בתוך 21 ימים מיום מתן ההודעה. אם לא השלים התובע את החסר בתוך פרק הזמן האמור, תישלח לו בתום פרק זמן זה הודעה נוספת, ולפיה ניתנת לו ארכה של 15 ימים להשלים את החסר. אם לא השלים התובע את החסר בתוך פרק זמן זה, תידחה התביעה.

לפי נוהלי המוסד, אם תובע כאמור ממציא את המסמכים הנדרשים בתוך 12 חודשים מיום דחיית בקשתו לקבלת גמלה, המוסד בודק את זכאותו למפרע מיום הגשת הבקשה הראשונה, אולם מבירור תלונה עלה שהמוסד לא מציין מידע זה בהודעות על דחיית תביעה בגין אי-צירוף המסמכים הנדרשים.

בעקבות הערת הנציבות בעניין הוסיף המוסד להודעת הדחייה של תביעות לקבלת קצבה בגין נכויות פסקה ולפיה "אם יתקבלו המסמכים בתוך 12 חודשים מיום הפסקת הטיפול, יוכל המוסד לבדוק זכאות רטרואקטיבית מיום הגשת הבקשה המקורית".

(801413)

מידע מטעה באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי

לפי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, תגמולי מילואים אינם פטורים מתשלום דמי הביטוח. ואולם המוסד אינו מנכה במקור את דמי הביטוח מתגמולי המילואים ממבוטחים שהם עובדים עצמאים, אלא דורש את תשלומם במסגרת חישוב דמי הביטוח השנתיים. זאת, כדי למנוע מהמבוטחים תשלום כפול של דמי הביטוח (בעת תשלום תגמולי המילואים ובעת ביצוע השומה הסופית).

אולם מבירור תלונה עלה כי באתר האינטרנט של המוסד צוין כי "עצמאי... שמגיש תביעה אישית... מהתגמול לא ינוכו דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות", והמתלונן הסיק מכך כי תגמולי מילואים פטורים מתשלום דמי ביטוח.

בעקבות בירור התלונה וכדי למנוע אי-הבנות נוספות, תיקן המוסד את האמור באתר האינטרנט שלו, וכיום מובהר באתר כי "עצמאי, מי שאינו עובד וכן תלמיד הלומד במוסד להשכלה גבוהה שמגשים תביעה אישית - דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות לא ינוכו מהתגמול המשולם לו במקור, ואולם הם ינוכו בעת ההתחשבות הסופית עם העובד העצמאי עם קבלת השומה השנתית ממס ההכנסה".

(801367)

אי-מסירת הודעה לחייבים על האפשרות לקזז מגמלאות חובות שנקבע לגביהם הסדר תשלומים

על פי סעיף 312 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, המוסד לביטוח לאומי רשאי לקזז מגמלאות שאדם זכאי להן חוב דמי ביטוח שצבר, לרבות חוב דמי ביטוח שנקבע לגביו הסדר תשלומים. בירור תלונה בנציבות העלה כי

בטופס הסדר התשלומים לא מצוינת זכות זו של המוסד, ויש בכך כדי להטעות את המבוטחים החותמים על ההסדר.

בעקבות הערת הנציבות הודיע המוסד כי נוסח הטופס יתוקן, ויובהר בו כי על אף ההסדר יהיה המוסד רשאי לקזז בדיעבד תשלומים שיש לשלם למבוטח כנגד חובות דמי ביטוח וחובות גמלאות.

(809763)

לשכת נשיא המדינה

אי-טיפול בבקשות להפחתת קנסות מינהליים

אגב ברור תלונה על רשות האכיפה והגבייה, בנוגע לקנס מינהלי שהוטל על מתלונן המתקשה לשלמו - נכה צה"ל הסובל מהפרעה פוסט-טראומטית קשה, אב לשבעה ילדים, שאינו עובד ואינו כשיר לעבודה ואף אשתו אינו עובדת - הציעה הנציבות למתלונן, נוכח מצבו הקשה, להגיש בקשה לחנינה לנשיא המדינה, המוסמך לפי סעיף 11(ב) לחוק יסוד: נשיא המדינה "לחון עבריינים ולהקל בעונשים על ידי הפחתתם או המרתם". המתלונן עשה כאמור אולם מנהלת ענף חנינות בלשכת נשיא המדינה הודיעה לו כי "סמכות החנינה המצויה בידי נשיא המדינה מתייחסת לעבירות פליליות ולעונשים שהוטלו בגינן, ולא לחיוב משפטי מסוג אחר".

בעקבות פניית הנציבות למחלקת החנינות במשרד המשפטים התקבלה חוות דעת של מחלקת ייעוץ וחקיקה במשרד ולפיה נשיא המדינה מוסמך להפחית קנסות מינהליים מכוח סמכות החנינה המוקנית לו. בעקבות זאת שינתה לשכת נשיא המדינה את מדיניותה בעניין והודיעה כי במסגרת דיוניה בבקשות לחנינה היא תדון גם בבקשות להפחתת קנסות מינהליים, לרבות זו של המתלונן.

(609449)

משטרת ישראל

שיהוי ניכר בחקירת תלונות

מדי שנה מתקבלות בנציבות תלונות על עיכובים בחקירת תלונות שמוגשות למשטרה. הנציבות שבה ומעירה למשטרה על השיהוי בחקירת התלונות ועל הצורך לפעול להחשת הטיפול בהן.

(תלונה 26 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה", בעמ' 227)

רשות השידור

אי-פירוט של רכיבי החוב בדרישות תשלום

מתלונות רבות עלה כי חייבים שרשות השידור נוקטת נגדם הליכי גבייה נדרשים לשלם הוצאות גבייה בסך 16 ש"ח עבור משלוח תזכורת בדבר תשלום האגרה. אף שדרישת התשלום מעוגנת בדין, נוסח מכתב הדרישה הנשלח לחייבים אינו עולה בקנה אחד עם הוראות תקנות המסים (גביה), התשל"ד-1974, והוא אף אינו כולל פירוט של רכיבי החוב, כנדרש בהנחיה 7.1002 של היועץ המשפטי לממשלה העוסקת בנקיטת הליכי גבייה מינהלית על ידי הרשויות.

בעקבות התערבות הנציבות שונה נוסח הדרישה והותאם להוראות הדין, והדרישה אף כוללת פירוט של רכיבי החוב.

(804378 ואח')

רשות מקרקעי ישראל

אי-טיפול בתלונות על גביית תשלומים שלא כדין

מתלונה על הרשות עלה כי הרשות אינה מפעילה את סמכויות פיקוח שלה לגבי הליכי שיווק קרקעות בהרחבות ביישובים החקלאיים. הנציבות לא קיבלה את הסברי הרשות בעניין וקבעה כי על הרשות לבדוק כל טענה שמגישים לה רוכשי מגרשים בדבר גביית כספים שלא כדין ולנקוט את הצעדים הנדרשים על פי תוצאות הבדיקה.

(תלונה 34 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה", בעמ' 247)

רשות ניירות ערך

סירוב להשיב אגרות בחינה

מתלונה על הרשות עלה כי היא אינה מחזירה אגרות בחינה למי ששילם עבור השתתפות בבחינה והחליט שלא להיבחן. בעקבות הבירור החלה הרשות לגבש אמות מידה שלפיהן ייקבע אם יושבו אגרות בחינה למי שלא נבחן.
(תלונה 35 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה", בעמ' 251)

שירות בתי הסוהר

תנאי מעצר לקויים

מתלונה עלה כי עצורים לימים - עצורים שטרם הוגש נגדם כתב אישום - אינם מקבלים בבית המעצר סדינים מחשש שיעשו בהם שימוש אבדני. בעקבות הערת הנציבות לשב"ס כי חשוב להשתמש במצעים בשל תרומתם לשמירה על ההיגיינה של העצירים, וכי אי-אספקת סדינים מנוגדת לפקודת נציבות בתי הסוהר, החליט שב"ס לספק לכל העצירים סדינים חד-פעמיים.
(תלונה 4 בפרק "הטיפול בתלונות שעניינן זכויות אסירים ועצירים", עמ' 130)

שירות התעסוקה

ליקויים בטיפול בבקשות להעסקת עובדים מהרשות הפלסטינית

מבירור תלונות עלה כי שירות התעסוקה אינו מעביר את כל הבקשות למתן היתר להעסיק עובדים זרים לוועדה המטפלת בבקשות אלה ברשות האוכלוסין וההגירה. מאחר שמספר הבקשות עולה בהרבה על מכסת ההיתרים שאושרה העבירה הרשות לוועדה רק בקשות שהיו בעדיפות גבוהה. בעקבות הערת הנציבות ולפיה שירות התעסוקה אינו הגוף המוסמך לבחון את הבקשות אלא הוועדה, החלה הרשות להעביר לוועדה את כל הבקשות.
(תלונה 37 בפרק "תלונות על מוסדות מדינה", בעמ' 255)

גופי השלטון המקומי

עיריית גבעת שמואל

גביית תשלומים מהורי תלמידים שלא כדין

מבירור תלונה על העירייה עלה כי היא גובה שלא כדין מהורי תלמידים תשלום עבור התקנת מזגנים ומחשבים בבתי ספר. בעקבות התערבות הנציבות הופסקה הגבייה.

(תלונה 44 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי", עמ' 277)

עיריית נצרת

דרישה לשלם סכומים גבוהים מהנדרש עבור פעולות אכיפה

מתלונות עלה כי העירייה נוקטת פעולות מיותרות לגביית חובות ומשיטה את עלות ההוצאות בגין הפעולות על החייבים. הנציבות העירה לעירייה שעליה להימנע מנקיטת אמצעי אכיפה שאינם סבירים או מידתיים לגביית חובות.

(תלונה 48 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי", עמ' 287)

עיריית צפת

שליחת מכתבי התראה לכתובת לא מעודכנת ואי-העברת בקשות לביטול קנסות להחלטת התובע העירוני

מתלונות עלה כי העירייה שולחת מכתבי התראה לפני הטלת עיקול לחייבים לכתובת שאינה כתובתם הרשומה. הנציבות העירה לעירייה כי לפי החוק, מכתבי התראה הנשלחים לכתובת שאינה כתובתם הרשומה של החייבים רואים בהם מכתבים שלא הגיעו ליעדם, וכי עליה להקפיד לשלוח את המכתבים למענם הרשום במרשם האוכלוסין.

(תלונה 49 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי", עמ' 289)

מתלונה אחרת עלה שמחלקת הגבייה בעירייה אינה מעבירה, כנדרש בחוק, את כל הבקשות לביטול קנסות להחלטת התובע העירוני. הנציבות העירה לעירייה כי עליה

להעביר את כל הבקשות הללו לתובע העירוני שרק הוא הגורם המוסמך לבטל קנסות או להפחית ריבית פיגורים.

(תלונה 50 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי", עמ' 293)

המועצה האזורית גליל עליון

ליקויים בעדכון פנקס הבוחרים במועצות האזוריות

מבירור תלונה עלו תקלות בעדכון פנקס הבוחרים בבחירות למועצה האזורית שבגינן נמנע ממתלונן להצביע בבחירות. הנציבות הפנתה את תשומת לבם של ועדת הבחירות והמפקח הארצי על הבחירות במשרד הפנים לצורך להסדיר את הליך עדכון פנקס הבוחרים ולהנחות את היישובים בהתאם לכך.

(תלונה 58 בפרק "תלונות על גופי השלטון המקומי", עמ' 319)

מי קרית ביאליק בע"מ

הטרכת צרכנים שלא לצורך

מבירור תלונה עלה כי כדי לבצע החלפת צרכנים בנכס נדרש הצרכן להתייצב במשרדי תאגיד מי קריית ביאליק בע"מ. התאגיד טען שמדובר בדרישה המעוגנת בדין שמטרתה למנוע טעויות בהחלפת הצרכנים ולוודא שחשבונו של הצרכן היוצא נסגר ללא חובות. ואולם הבירור העלה שלא היה בדין בסיס לדרישה זו.

בעקבות הערת הנציבות שינה התאגיד את נהליו וכיום הוא מאפשר לבצע החלפת צרכנים גם באמצעות הפקס או הדואר, ובמקום לדרוש שהצרכן יהיה נוכח פיזית בעת ההחלפה הוא רק ממליץ על כך.

(807086)

גופים ציבוריים אחרים

אוניברסיטת בן גוריון בנגב

התניית קבלה ללימודי רפואה בהחזקה באזרחות ישראלית

האוניברסיטה הפסיקה, בעקבות תלונה שהוגשה לנציבות, להתנות את ההרשמה ללימודי רפואה בהחזקת אזרחות ישראלית, ומעתה יוכלו להירשם ללימודים גם בעלי מעמד של תושב קבע.

(תלונה 59 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים", עמ' 323)

חברת דואר ישראל בע"מ

אי-מסירת הודעה על שינויים במועדי הפעילות של סניפי דואר

מתלונן שפנה לסניף דואר בקרבת מגוריו בערב חג גילה שהסניף סגור אף שלטענתו לא נמסרה על כך הודעה מראש. עוד טען כי גילה בדיעבד שסניף סמוך היה פתוח בערב החג, אך גם על כך לא נמסרה הודעה מראש.

הבירור העלה כי הודעות בדבר שינויים במועדי הפעילות של הסניפים מפורסמות בהם כמה ימים מראש. כמו כן, ניתן לקבל באתר האינטרנט של החברה מידע על שעות העבודה של כל הסניפים. עם זאת נמצא כי בהודעה על המועד שבו יהיה סניף מסוים סגור, המפורסמת כאמור כמה ימים קודם לכן בסניף, אין מידע על סניפים סמוכים שיהיו פתוחים.

בעקבות בירור התלונה הודיעה החברה כי תוסיף בהודעה על סגירת סניף במועד מסוים פרטים לגבי סניף חלופי שבו יהיה אפשר לקבל שירות, לרבות כתובתו של הסניף, מספר הטלפון שלו ושעות פעילותו.

(805684)

חברת החשמל לישראל בע"מ

רישום חשבון החשמל על שם המשכירה במקום על שם השוכרת

בירור תלונה העלה כי בנכס מסוים נרשם חשבון החשמל על שם שוכרת, בעקבות פקס ששלחו לחברת החשמל השוכרת והמתלוננת שהיא בעלת הנכס, ובעקבות

שיחת טלפון שקיימו עמה בעניין זה. ואולם כעבור כמה דקות התקשרה השוכרת לחברה, ולבקשתה הוחזר רישום החשבון על שם המתלוננת. החזרת הרישום נעשתה בלי שהמתלוננת הביעה את הסכמתה לכך - במסמך בכתב או בשיחה - ללא אימות פרטים מעמיק, ובלי שסמיכות הבקשות תעורר חשד כלשהו.

על פי אמת מידה 19 לאמות המידה שקבעה הרשות לשירותים ציבוריים - חשמל, אשר עוסקת בהחלפת צרכנים, אפשר לבצע החלפת רישום צרכנים באמצעות הודעה של הצרכן הנכנס או של הצרכן היוצא. ואולם להחלפת רישום באמצעות הודעה של הצרכן היוצא נדרשת - גם לדעת חברת החשמל, וגם אם הדבר אינו מצוין במפורש באמת המידה האמורה - הסכמתו של הצרכן הנכנס, ובמקרה זה הדבר לא נעשה. עוד העלה הבירור כי כאשר נודע למתלוננת כי חשבון החשמל נרשם שוב על שמה, היא פנתה כמה פעמים למוקד החברה והודיעה כי לא הביעה את הסכמתה לכך. ואולם למרות הודעות המתלוננת, ואף שהחשבון נרשם על שמה בגלל טעות של החברה - לא שבה החברה לרשום את החשבון על שם השוכרת, ועל כן נאלצה המתלוננת להגיש בקשה לניתוק החשמל.

הנציבות העירה לחברת החשמל על הליקוי בתפקוד המוקדנים של החברה, שהתבטא בהימנעותם מלבדוק בדיקה מעמיקה את הבקשה של השוכרת להחזרת רישום החשבון על שם המתלוננת, ובדרישותיהם החוזרות ונשנות מהמתלוננת להגיש בקשה לניתוק, אף שהחשבון נרשם על שמה בשל טעות של החברה. בעקבות הערת הנציבות תיקנה הרשות את אמת מידה 19, ועל פי התיקון ניתנה הנחיה למוקדנים שלא לבצע רישום של צרכן חדש ללא הסכמתו.

(801399)

לשכת עורכי הדין מחוז תל אביב

עיוכים בטיפול של ועדת האתיקה במחוז תל אביב בתלונות

מבירור של כמה תלונות עלה כי ועדת האתיקה של הלשכה אינה מטפלת בתוך פרק זמן סביר בתלונות שהוגשו לה על עורכי דין. הנציבות העירה בחומרה למנכ"ל הלשכה במחוז וליו"ר הוועדה על השיהוי הבלתי סביר בטיפול בתלונות והצביעה על הצורך לנקוט את הצעדים הנדרשים לטיפול בתלונות בפרקי זמן סבירים.

(תלונה 67 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים, עמ' 341)

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ומשרד הבינוי והשיכון

סיהוי בתשלום השתתפות בהוצאות שיפוץ הרכוש המשותף

בעקבות בירור תלונה בנציבות קבעו המשרד והחברה כללים לזירוז הטיפול בבקשות של ועדי בתים להשתתפות המשרד והחברות המשכנות בהוצאות שיפוץ הרכוש המשותף בבתים שבהם יש דירות השייכות לדיור הציבורי.

(תלונה 68 בפרק "תלונות על גופים ציבוריים אחרים, עמ' 343)

תיאור הטיפול במבחר תלונות

שם הדוח : תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום : דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום : התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תלונות על משרדי ממשלה

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

משרד האוצר - רשות המסים בישראל



סירוב לתת נקודות זיכוי במס הכנסה בגין לימודים

בנציבות התקבלו כמה תלונות בנושא מתן נקודות זיכוי במס הכנסה (להלן - נקודות זיכוי) לתושבי ישראל המסיימים את לימודיהם לתואר אקדמי או המסיימים לימודי מקצוע.

בשנת 2011 פנה אחד המתלוננים לרשות המסים בישראל (להלן - הרשות) בבקשה לקבל נקודות זיכוי בגין לימודים לקבלת תעודת הוראה במכללה חרדית. הרשות סירבה לתת לו את נקודות הזיכוי, בטענה שלקבלתן נדרשים לימודים במוסד להשכלה גבוהה, ואילו המכללה שבה הוא למד אינה מוסד כזה.

הנציבות הפנתה את תשומת לב הרשות להוראות הדין הקובעות שלימודים לרכישת מקצוע שבסיומם ניתנת תעודת מקצוע המוכרת על ידי משרד ממשלתי, מזכים בחצי נקודת זיכוי¹, ועקב כך נתנה הרשות למתלונן הטבה זו.

ואולם בשנת המס 2012 שוב לא נתנה הרשות למתלונן את חצי נקודת הזיכוי שלה היה זכאי. המתלונן שב ופנה לנציבות בעניין זה, ורק בעקבות התערבותה ניתנה לו חצי נקודת הזיכוי גם בשנה זו.

מתלונן אחר סיים במקביל את לימודיו לתואר אקדמי ראשון ולתואר אקדמי שני והגיש לרשות בשנת 2012 בקשה לקבלת נקודות הזיכוי המגיעות לו בשל סיום הלימודים לשני תארים אלה. הרשות אישרה את זכאותו לקבלת נקודת זיכוי בגין לימודיו לתואר ראשון, אך סירבה לאשר את זכאותו לקבלת חצי נקודת זיכוי בגין לימודיו לתואר שני.

1 סעיף 140 לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש].

לפי הוראות הדין, תושב ישראל אשר סיים את לימודיו לתואר ראשון זכאי לקבל נקודת זיכוי אחת, ותושב ישראל שסיים את לימודיו לתואר שני זכאי לקבל חצי נקודת זיכוי.²

בעקבות התערבותה של הנציבות בחנה הרשות את העניין שוב והחליטה לאשר את זכאותו של המתלונן לקבלת נקודות זיכוי הן בגין לימודי התואר הראשון והן בגין לימודי התואר השני. כמו כן רעננה הרשות את ההנחיות בעניין זה בקרב עובדיה. ואולם בשנת 2013 שוב פנה המתלונן לנציבות והליך על שלא קיבל את חצי נקודת הזיכוי האמורה בגין לימודיו לתואר שני. בעקבות תלונה זו הודיעה הרשות כי תקיים הרצאות רענון נוספות לעובדיה בעניין זה.

הנציבות העירה לרשות שעליה להטמיע את הוראות הדין בקרב עובדיה.

(810897, 709846, 602005, 702317)

2 סעיף 40 לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש].

שליחת דרישות לתשלום חוב לכתובת קודמת

המתלוננת קיבלה מרשות המסים בישראל (להלן - הרשות) דרישה לתשלום חוב שנותר לה בגין מס רכישה, עבור דירה שרכשה בשנת 1994 ומכרה כמה שנים לאחר מכן. לדברי המתלוננת, הטילה הרשות בדצמבר 2011 עיקול על משכורתה, בלי שהודיעה לה קודם על החוב, וכדי להסיר את העיקול היא נאלצה לשלם את קרן החוב. המתלוננת הלינה על עצם הדרישה לתשלום החוב ועל היעדר שיקול הדעת בהטלת עיקול על משכורתה בגין חוב ישן שכלל לא הייתה מודעת לו, וביקשה לבטל את החוב ולהחזיר לה את הסכום שעוקל.

בתגובה טענה הרשות כי המתלוננת דיווחה על רכישת הדירה ב-17.4.94 ושילמה את מס הרכישה על פי שומה עצמית שמילאה. ב-1.4.98 נבדקה השומה והתברר שהמתלוננת טעתה בחישוב המס, וכי עליה לשלם עוד 245 ש"ח¹. ההודעה על החוב נשלחה למען של המתלוננת שצוין בטופס השומה העצמית, ולאחר שהחוב לא שולם נשלחו אליה לכתובת זו עשרות הודעות דרישה לתשלום. מכיוון שהמתלוננת לא הגיבה על ההודעות שנשלחו אליה, פעלה הרשות על פי סמכותה בפקודת המסים (גביה) והטילה עיקול על משכורתה של המתלוננת.

המתלוננת טענה כי לא קיבלה את ההודעות שנשלחו אליה וציינה כי עדכנה את כתובתה במרשם האוכלוסין בשנת 2002 ובשנת 2003. הבירור העלה כי הרשות לא בדקה במרשם האוכלוסין מהי כתובתה העדכנית של המתלוננת והמשיכה לשלוח את הדרישות לתשלום החוב ואת ההתראות לכתובת שצוינה בטופס השומה העצמית. רק בעת הוצאת צו העיקול עדכנה הרשות את כתובתה של המתלוננת.

במהלך בירור התלונה הודיעה הרשות לנציבות כי המתלוננת הגישה נגדה תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, להחזר הכספים ששולמו להסרת העיקול. הרשות ציינה כי בהסכם פשרה שקיבל תוקף של פסק דין הסכימה להשיב למתלוננת סכום של 700 ש"ח, בתמורה לסילוק מוחלט של כל תביעותיה. בנסיבות אלה, ומאחר

1 לפי סעיף 85 לחוק מיסוי מקרקעין (שבח ורכישה), התשכ"ג-1963, רשאי פקיד שומה לתקן שומה עצמית, בין ביזמתו ובין לפי דרישת משלם המס, עד ארבע שנים מיום שנעשתה. פקיד השומה רשאי לעשות זאת אם התגלו עובדות חדשות שבעקבותיהן עשוי להשתנות סכום המס; אם המוכר מסר הצהרה שאינה נכונה, שהיה בה כדי לשנות את סכום המס או לבטל את המס; ואם התגלתה טעות בשומה.

שלפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], אין לברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בעניין שבית המשפט הכריע בו לגופו, הפסיקה הנציבות את בירור התלונה.

עם זאת העירה הנציבות לרשות כי זו אינה התלונה הראשונה שבה נטען כי הרשות אינה בודקת במרשם האוכלוסין את המען המעודכן של החייבים, לפני שליחת דרישות לתשלום חובות והתראות לפני ביצוע הליכי גבייה. הנציבות הדגישה כי לפי פקודת המסים (גביה) ותקנות המסים (גביה), התשל"ד-1974, יש לשלוח את דרישות התשלום ואת האזהרות לפני נקיטת הליכי גבייה "למענו של החייב כפי שמסר לאחרונה". כמו כן, לפי חוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005, אדם המעדכן את כתובתו במרשם האוכלוסין, יש לראות בו כאילו עדכן את כתובתו גם ברשות.²

(613647)

2 בסעיף 4 לחוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005, נקבע כי אם שלחה רשות שחוק זה חל עליה מסמך בדואר לכתובת הקודמת של אדם, לאחר שעברו 50 ימים מיום עדכון הכתובת - יראו את המסמך כאילו לא הגיע ליעדו, אלא אם כן הוכח אחרת. בתוספת לחוק זה נקבע כי הוא חל גם על הרשות.

3

דרישה מאוחרת לתשלום מס רכישה

המתלונן רכש דירה בשנת 1977 ומכר אותה כמה שנים לאחר מכן. בשנת 2012, 35 שנה לאחר רכישת הדירה, דרשה ממנו להפתעתו רשות המסים בישראל (להלן - הרשות) לשלם מס רכישה בגין רכישת הדירה. המתלונן לא שילם את מס הרכישה, ועקב כך עיקלה הרשות את רכבו ואת חשבון הבנק שלו.

הבירור העלה כי הבעלים הנוכחי של הדירה ביקש לרשום אותה בלשכת רישום המקרקעין, מאחר שהיא לא הייתה רשומה שם. מכיוון שרישום הדירה בלשכה מותנה בהיעדר חובות כלשהם הנוגעים לדירה, בדקה הרשות אם אכן אין חובות כאלה. בבדיקה לא נמצאו מסמכים המעידים כי המתלונן שילם בזמנו את מס הרכישה, ולפיכך נשלחה אליו דרישת התשלום.

בעקבות התערבות הנציבות נבחן עניינו של המתלונן שוב, והחיוב בוטל.

הנציבות העירה לרשות כי לא מתקבל על הדעת לדרוש מהמתלונן לשלם מס רכישה 35 שנים לאחר רכישת הדירה. הציפייה שהמתלונן ישמור בידיו אישורים בדבר תשלום מסים בגין דירה שרכש ומכר לפני שנים רבות אינה סבירה בעליל, והיעדר תיעוד ממוחשב של עסקאות שנעשו בשנות השבעים של המאה הקודמת אינו צריך להיזקף לחובתו.

(712354)

שם הדוח : תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום : דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום : התשע"ד-2014

משרד הביטחון - אגף שיקום נכים

4

ליקויים בטיפול בתשלום תגמולים לנכה צה"ל

אגף שיקום נכים במשרד הביטחון (להלן - האגף) מופקד על הטיפול במי שהפכו לנכים בעת שירותם בצה"ל ועקב השירות בו. ייעודו של האגף לסייע לנכים ולקדם את שיקומם באמצעות מתן שירותים רפואיים, סוציאליים וכלכליים לאוכלוסייה זו. זכויותיהם של נכי צה"ל מוסדרות בחוקים שונים¹ ובהוראות אגף השיקום. נכה שבתקופת הטיפול הרפואי בו אינו מסוגל לעבוד באופן מלא או חלקי זכאי לתגמול עבור תקופת הטיפול בשיעור השכר שהיה מקבל לו היה עובד (להלן - תט"ר). נכה שאינו מסוגל לעבוד כלל ואינו בר שיקום זכאי לתגמול קיום, בהתאם לשיעור נכותו ולהכנסותיו.

המתלונן הוא נכה צה"ל בעל נכות של 44% לצמיתות משנת 1992, וככזה זכאי להטבות ולתגמולים שונים. בתלונתו הלין על ליקויים באופן שבו טיפל האגף בעניינו. לטענתו, אף שדיווח לאגף שהוא מקבל גמלה מהמוסד לביטוח לאומי ותגמולי ביטוח מחברת הביטוח הראל (להלן - ההכנסות הנוספות), לא נוכו הכנסות אלה מהתגמולים ששילם לו האגף, ובשל כך נוצר לו חוב בסך 293,145 ש"ח למשרד הביטחון ועליו להחזירו למשרד. נוסף על כך חלק המתלונן על שיעור החוב וטען שהוא חייב 158,552 ש"ח בלבד.

הבירור העלה כי לעתים קיבל המתלונן תט"ר ולעתים קיבל תגמולי קיום. לפי הוראת אגף השיקום², משיעור תגמול הקיום הבסיסי שנקבע בחוק יש לקזז "כל הכנסה מגמלה או מקצבה לפי חוק אחר/הסכום/הסדר כלשהו או שמקורה מאמצעי שיקום שניתן בעבר לנכה", ואילו מתט"ר לא מנוכות הכנסות כאמור.

בבדיקה שעשה האגף בעקבות פניית הנציבות נמצא כי במסגרת חישוב תשלום היתר למתלונן בסך 293,145 ש"ח - שמקורו בטעות שבגינה לא נוכו הכנסותיו

1 בעיקר חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959 [נוסח משולב], והתקנות על פיו.
2 הוראה 85.02.

הנוספות מתגמולי הקיום שקיבל - הובא בחשבון גם פרק הזמן שבו שולם למתלונן תט"ר, אף שכאמור תגמול זה משולם ללא קשר להכנסות הנוספות שמקבל נכה בגין נכותו. בעקבות הבדיקה נמצא שעל המתלונן להשיב למשרד סך של 72,562 ש"ח בלבד, ואותם הוא מחזיר בתשלום חודשי של 800 ש"ח.

עוד טען המתלונן כי בספטמבר 2010 קבעה ועדת צר"מ³ של האגף כי הוא כשיר לעבודה במשך ארבע שעות ביום. המתלונן, שסבר כי הוועדה שגתה בהחלטתה מכיוון שלא הייתה לפניו חוות דעת עדכנית על מצבו הרפואי מהגורמים המטפלים בו, ערער על החלטת הוועדה. בעת שהתכנסה ועדת צר"מ נוספת, באוגוסט 2011, כבר הייתה לפניו חוות דעת עדכנית בדבר מצבו הרפואי של המתלונן, והיא קבעה כי הוא אינו כשיר לעבודה ולפיכך הוא זכאי לתגמול קיום. נוכח האמור ביקש המתלונן כי התגמול ישולם לו למפרע מספטמבר 2010, מועד כינוסה של הוועדה הראשונה.

הבירור אימת את טענת המתלונן כי בעת שהתכנסה ועדת צר"מ בספטמבר 2010 לא הייתה לפניו חוות דעת עדכנית של הגורמים המטפלים בו, והוועדה החליטה כי המתלונן כשיר לעבודה בהיקף של ארבע שעות ביום לאחר שעיינה בתיק הרפואי שלו באגף ובהתבסס על התרשמות חבר ועדה שהוא פסיכיאטר. האגף הסכים כי לו הייתה לפני ועדת צר"מ שהתכנסה בספטמבר 2010 חוות דעת עדכנית בעניין מצבו של המתלונן, כמו חוות הדעת שהייתה לפני הוועדה שהתכנסה באוגוסט 2011, הייתה גם היא מחליטה שהוא אינו כשיר לעבודה. נוכח האמור החליט האגף להכיר במתלונן כלא כשיר לעבודה למפרע מספטמבר 2010 ולשלם לו תגמול כספי בהתאם לכך.

יצוין כי במהלך בירור התלונה הביע המתלונן חוסר אמון במטפלים בו באגף, ומאחר שהקשר בין האגף למתלונן הוא קשר ארוך טווח, סברה הנציבות כי יש מקום לקיים פגישת גישור בין הצדדים שמטרתה ליצור יחסי אמון ושיתוף פעולה ביניהם. בפגישה שהתקיימה בהשתתפות המתלונן, הגורמים המטפלים בו באגף ועובדי הנציבות ציינו אנשי האגף את תרומתו של המתלונן לביטחון המדינה על רקע שירותו הצבאי ופציעתו הקרבית, ושני הצדדים הביעו את רצונם לקיים ביניהם תשתית של שיתוף פעולה ואמון הדדי כדי לדאוג לטובתו, לאיכות חייו ולרווחתו של המתלונן ולמלא את צרכיו בכפוף להוראות החוק ולנהלים.

הנציבות ממשיכה לעקוב אחר טיפול אגף השיקום במתלונן.

(710311)

3 צוות רב-מקצועי. ועדת צר"מ מתכנסת כדי לקבוע את יכולת העבודה של נכה צה"ל.

סיוע בקבלת דירה השייכת לדיור הציבורי

המתלוננת ובעלה, תושבי דימונה, הם הורים לשני ילדים, שאחד מהם משותק מלידה ומקבל קצבת נכות. בבעלות בני הזוג, המתקיימים מגמלת הבטחת הכנסה, הייתה דירה קטנה בקומה השנייה של בניין הבנוי על עמודים. ואולם בשנת 2011 נאלצו בני הזוג למכור את הדירה, מאחר שלא התאימה למגבלותיו הפיזיות של בנם. בני הזוג השתמשו בכספי המכירה לפדיון המשכנתה שהיה עליהם לשלם בגין הדירה, וכן לשכירת דירה בקומת קרקע, שהייתה נגישה לבן והתאימה לצרכיו.

לאחר שאולזו הכספים שהתקבלו ממכירת הדירה, הגישה המתלוננת למשרד הבינוי והשיכון (להלן - המשרד) בקשה לקבלת דירה השייכת לדיור הציבורי. המשרד דחה את הבקשה מאחר שלפי הנהלים, מי שמכר לאחר שנת 1971 דירה שהייתה בבעלותו, אינו זכאי לקבל סיוע בדיור. עם זאת, עקב נכותו של הבן אושרו למתלוננת ולבעלה, לפנים משורת הדין ובאופן חריג, הלוואה בסך 250,000 ש"ח וכן סיוע חודשי בסך 950 ש"ח למשך שנה בלבד - כדי שירכשו בפרק זמן זה דירה.

בתלונתה טענה המתלוננת כי אין בהטבות אלה כדי לסייע בפתרון בעיית הדיור של משפחתה. לטענתה, על המשרד להקצות למשפחה דירה השייכת לדיור הציבורי והמתאימה לצרכיו של הבן הנכה, או לאשר לה ולבעלה סיוע מוגדל בשכר דירה, שיספיק למימון שכירת דירה בקומת קרקע, המותאמת למגורי נכה.

בעקבות התערבות הנציבות הובא עניינה של המתלוננת לדיון חוזר בוועדה הציבורית לאכלוס של המשרד, שדנה במקרים חריגים. לאחר שדנה בעניין החליטה הוועדה, בשל הנסיבות המיוחדות שלו, ומאחר שמכירת הדירה התחייבה נוכח מוגבלותו של הבן הנכה, להקצות למשפחתה של המתלוננת דירה השייכת לדיור הציבורי והמתאימה למגורי נכה. נוסף על כך אושר למתלוננת ולבעלה סיוע בשכר דירה בסך 1,500 ש"ח לחודש עד שיאתרו דירה מתאימה, כמקובל לגבי זכאים לדירות השייכות לדיור הציבורי שממתינים לקבלת דירה בדימונה.

מעקב הנציבות העלה כי למתלוננת ולבעלה הוקצתה דירה המתאימה לצרכיו של הבן.

(802618)

6

סירוב לאפשר לאח ואחות נכים להתגורר יחד בדירה

המתלוננים, אח ואחות תושבי רעננה, חולים במחלת ניוון שרירים ומרותקים לכיסאות גלגלים. לגבי כל אחד מהם נקבע, בנפרד, כי הוא זכאי להתגורר בדירה השייכת לדיור הציבורי: לגבי האח נקבע שמשרד הבינוי והשיכון (להלן - המשרד) ירכוש עבורו דירה ויתאימה לצרכיו, ולגבי האחות נקבע כי היא זכאית להתגורר בשכירות בדירה השייכת לדיור הציבורי. המתלוננים ביקשו לגור יחד בדירה מסוימת המותאמת למגורי נכה, שנמצאת בבעלות המשרד והתפנתה לאחרונה. המשרד דחה את הבקשה והודיע להם כי הוא מתכוון למכור את הדירה, וכי עליהם לממש בנפרד את הזכויות שאושרה לכל אחד מהם.

הנציבות סברה שעל המשרד לבחון מחדש את החלטתו, נוכח נסיבותיו המיוחדות של המקרה, ובהתחשב בכספים שייחסכו עקב שיכון המתלוננים בדירה אחת המותאמת כבר לנכים. הנציבות ציינה לפני המשרד כי היענות לבקשת המתלוננים אף תקל על יתר הזכאים לדירות השייכות לדיור הציבורי ברעננה, שכן האח והאחות יוסרו מרשימת הממתנים לדיור ציבורי בעיר.

בעקבות התערבות הנציבות הודיע לה המשרד כי החליט לחזור בו מהכוונה למכור את הדירה האמורה, ולאשר את בקשת המתלוננים לגור בה יחד.

(810348)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

אבדן מחברת בחינת בגרות

בנה של המתלוננת, הסובל מלקות למידה, נבחן בבחינת בגרות בלשון, אולם בית הספר איבד את מחברת הבחינה שלו. בפנייתה לנציבות הביעה המתלוננת חשש כי עקב אבדן מחברת הבחינה יידרש בנה להיבחן בשנית. לטענתה, לא יהיה הוגן לדרוש מהבן דרישה כזאת בשל מחדל של בית הספר.

בעקבות בירור התלונה הודיע משרד החינוך לנציבות כי אף שלא השתכנע שבית הספר עשה את מרב המאמצים כדי לאתר את מחברת הבחינה, הוא החליט באופן חריג וחד-פעמי להכיר בציון השנתי של הבן במקצוע זה, על פי הדיווח של בית הספר, כציון הסופי בבחינת הבגרות. משרד החינוך ציין כי החליט כך כדי למנוע פגיעה בבן בשל מחדל של בית הספר.

(708070)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014



השתתפות תלמידים בעלי לקויות נפשיות והתנהגותיות במשלחות לפולין

משרד החינוך מארגן מדי שנה בשנה משלחות בתי ספר לפולין. בנציבות תלונות הציבור התקבלו שתי תלונות של תלמידות, הנוגעות לשילובם של תלמידים בעלי לקויות נפשיות או התנהגותיות במשלחות אלה:

המתלוננת האחת, תלמידה בחינוך המיוחד הסובלת מלקות נפשית, יצאה עם משלחת של בית ספרה לפולין, ובזמן המסע נקלעה למצוקה נפשית. אף שבמשלחת היו עוד תלמידים שיש להם לקויות דומות לזו של המתלוננת, לא צורף אליה פסיכיאטר, אלא רופא כללי בלבד, הציוד הרפואי של רופא זה לא כלל תרופות פסיכיאטריות, וגם הביטוח הרפואי של התלמידים שיצאו למסע לא כלל טיפול במקרים של מצוקה כזאת.

בסופו של דבר הצליחו ראשי המשלחת לטפל במשבר שנוצר, בין היתר, באמצעות פנייה לבית חולים פסיכיאטרי מקומי וקבלת סיוע, והנציבות התרשמה שדרך פעולתם של ראשי המשלחת בנסיבות שנוצרו הייתה טובה מאוד. ואולם המקרה גרם לעגמת נפש רבה הן לתלמידה, הן לרופא המשלחת והן למשלחת כולה.

בעקבות התערבות הנציבות החליט משרד החינוך כי למשלחות של תלמידים מהחינוך המיוחד, שבהן נכללים תלמידים עם לקויות נפשיות, יצטרפו ככלל פסיכיאטרים מלווים, וכי המשלחות יצוידו בתרופות מתאימות לטיפול במצוקה נפשית. כמו כן, מאחר שטיפול באירועים של מצוקה נפשית אינו נכלל בביטוח הרפואי, החליט המשרד להיערך מבחינה תקציבית לעלויות החריגות הכרוכות במתן טיפול כזה.

המתלוננת האחרת, תלמידת תיכון, התלוננה על סירוב בית הספר שבו היא לומדת לאפשר לה לצאת למסע לפולין. בית הספר הסביר לתלמידה כי הוא מסרב לאפשר לה זאת, מכיוון שיש לה בעיות התנהגותיות, ומכיוון שהיא אינה מסוגלת נפשית לצאת למסע.

הנציבות סברה כי מאחר שמדובר במקרה כה רגיש של תלמידה עם קשיים שונים, יש לנסות ככל האפשר לנקוט בעניינה גישה חינוכית, ובכלל זה לבחון את האפשרות לתת לה לצאת למסע לפולין.

הנציבות פנתה למפקחת על בית הספר ועודדה אותה לפעול למציאת פתרון הולם
בנסיבות מיוחדות אלה. בעקבות התערבות הנציבות הודיעה המפקחת כי אם תוכיח
התלמידה במשך שנת הלימודים יכולת שילוב בסיסית בבית הספר, היא תוכל
להשתתף במסע לפולין. כמו כן הודיעה המפקחת כי בית הספר פנה לגורמים
הנוגעים בדבר בבקשה לסייע במימון מלווה אישי לתלמידה.

הנציבות רואה במסע לפולין חוויה חינוכית מעצימה וחשובה, ותמשיך לעודד את
מערכת החינוך לשלב במשלחות היוצאות למדינה זו גם תלמידים הסובלים מבעיות
שוונות.

(811433,703976)



אי-מתן אישור בדבר סיום 12 שנות לימוד

המתלונן, חייל ששירת בנח"ל החרדי, ביקש לאחר סיום שירותו הצבאי להתגייס למשטרת ישראל, וזו דרשה ממנו להציג אישור כי סיים 12 שנות לימוד.

ואולם משרד החינוך הכיר בלימודיו של המתלונן כשווי ערך ל-11 שנות לימוד בלבד, אף שמגיל 17 ובמשך כשלוש שנים וחצי למד המתלונן בישיבה גבוהה (להלן - הישיבה). משרד החינוך טען כי המתלונן אינו נכלל במצבת התלמידים שלו, וייתכנו לכך שתי סיבות: המשרד אינו מכיר בישיבה; המשרד מכיר בישיבה, אולם זו לא דיווחה על לימודיו של המתלונן.

הנציבות ציינה לפני משרד החינוך כי לאגף לחינוך מוכר שאינו רשמי (להלן - האגף) ידוע דבר קיומה של הישיבה, וכי הישיבה אף קיבלה מהמשרד תמיכה כספית. כמו כן ציינה הנציבות כי לימודים בישיבות דומות הוכרו כשווי ערך לשנת לימודים נוספת.

בעקבות פניית הנציבות הודיע משרד החינוך כי בדק את עניינו של המתלונן שוב, בשיתוף האגף, והתברר כי לאגף אכן ידוע דבר קיומה של הישיבה, וכן ידוע לו כי המתלונן למד בה כמה שנים. עקב כך ניתן למתלונן אישור בדבר סיום 12 שנות לימוד.

הנציבות ביקשה ממשרד החינוך לבדוק את דרך פעולתו גם בנוגע לבקשות של תלמידים אחרים לקבלת אישור כאמור, על מנת למנוע את הישנותם של מקרים כאלה.

(705107)

שם הדוח: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

10

אי-השתתפות במימון הוצאות נסיעה לבית הספר

בשנת 2011 ביררה הנציבות תלונה שהגישו תלמידות חרדיות המתגוררות בזיכרון יעקב, ולפיה סירב משרד החינוך (להלן - המשרד) להשתתף במימון הוצאות הנסיעה שלהן לבית הספר התיכון החרדי שבו הן לומדות, בנימוק שיש בית ספר תיכון חרדי קרוב יותר למקום מגוריהן. התלמידות טענו כי בית הספר שהן לומדות בו הוא בית הספר החרדי הקרוב ביותר למקום מגוריהן אשר מגיש את תלמידותיו לבחינות הבגרות.

הנציבות העירה למשרד כי ראוי שישתתף במימון הוצאות הנסיעה של תלמיד לבית ספר תיכון שמתקיימות בו בחינות בגרות, גם אם יש בית ספר תיכון קרוב יותר למקום מגוריו שבחינות כאלה אינן מתקיימות בו. בעקבות התערבות הנציבות הודיע המשרד כי ישתתף במימון הוצאות הנסיעה של התלמידות¹.

על אף האמור פנתה בשנת 2013 לנציבות תלמידה המתגוררת ביישוב נוף איילון בתלונה דומה. לטענתה סירב המשרד להשתתף בהוצאות נסיעתה לבית ספר תיכון חרדי בירושלים אשר מאפשר לתלמידותיו לגשת לבחינות הבגרות, בנימוק שקיים בית ספר חרדי קרוב יותר למקום מגוריה, אף שבית ספר זה אינו מגיש את תלמידותיו לבחינות הבגרות.

בעקבות התערבות הנציבות הודיע המשרד כי ישתתף בהוצאות הנסיעה של התלמידה וכי הוא שוקל לתקן את נהליו בעניין זה. הנציבות עוקבת אחר פעולותיו של המשרד בנוגע לתיקון הנהלים.

(806401)

1 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2011), עמ' 173.

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

משרד הכלכלה -

אגף בכיר מעונות יום ומשפחתונים

II

הטיפול ברישום למעונות יום ומשפחתונים ובקביעת דרגת הנחה בשכר לימוד - מעקב

משרד הכלכלה (להלן - המשרד) הוא הגוף המוסמך לפי חוק הפיקוח על מעונות, התשכ"ה-1965, לקבוע קריטריונים לרישוי מעונות יום ומשפחתונים, לתת רישיונות לארגונים שונים המפעילים את המסגרות החינוכיות ולפקח על מעונות יום ומשפחתונים שהוא מכיר בהם.

מכוח סמכויותיו ובמסגרת מדיניותו לעודד את שילובן של נשים בשוק העבודה משתתף המשרד בשכר הלימוד של הילדים הלומדים במעונות היום ובמשפחתונים (להלן - המעונות) באמצעות מתן הנחה בשכר הלימוד לאימהות עובדות, לומדות, עולות חדשות ועוד. דרגת השתתפותו של המשרד בשכר הלימוד נקבעת, ככלל, על פי הכנסת המשפחה, מספר הנפשות שבה ומספר שעות העבודה השבועיות של אם המשפחה.

עד שנת הלימודים התשע"א (2010-2011)¹ טיפלו מנהלי המעונות ברישום הילדים למעונות ובהגשת הבקשות להשתתפות בשכר הלימוד למשרד. כמה ימים לפני תחילת שנת הלימודים התשע"א הודיע המשרד על שינוי בשיטת הרישום למעונות וקביעת דרגת ההשתתפות בשכר הלימוד, ולפיו ההורים יפעלו מול מוקד חיצוני למשרד, אשר יקלוט למערכת ממוחשבת את הבקשות לרישום הילדים למעונות ויבחן בקשות לקביעת דרגת ההנחה.

1 שנת הלימודים מתחילה בספטמבר ומסתיימת באוגוסט.

כפי שתואר בהרחבה בדוח שנתי 38 של נציב תלונות הציבור לשנת 2011², שהייתה גם שנת פעילותו הראשונה של המוקד, הפעלת המוקד הייתה רצופה קשיים ותקלות, וכחודש וחצי לאחר שהחל לפעול החלו להתקבל בנציבות תלונות הציבור עשרות תלונות של הורים מאוכזבים, אשר הלינו על ליקויים שונים בהפעלת המוקד ועל הנזקים שנגרמו להם עקב כך: קביעת דרגות ההנחה התעכבה במשך חודשים רבים; להורים לא הייתה כתובת לפנות אליה משום שהמשרד והמוקד לא היו זמינים בטלפון; מאחר שלא נקבעו דרגות ההנחה המבוקשות, נאלצו הורים ליטול הלוואות כדי לממן את שכר הלימוד שנדרש מהם בינתיים וסבלו ממעמסה כספית לא מבוטלת. בירור התלונות העלה כי המשרד לא נערך כראוי ומבעוד מועד לשינוי שיטת רישום הבקשות לקביעת דרגות ההנחה והטיפול בבקשות, והדבר גרם לתקלות רבות.

הנציבות, אשר התקשתה אף היא ליצור קשר עם המשרד - שכן חלק מפניותיה למשרד לא נענו כלל וחלקן נענו לאחר חודשים רבים - מצאה שרבות מהתלונות מוצדקות, והעירה למשרד בחומרה על הליקויים ביישום השיטה החדשה.

בדוח שנתי 39 של נציב תלונות הציבור לשנת 2012³ תוארו מקצת הליקויים הרבים אשר המשיכו לאפיין את עבודת המוקד בשנות הלימודים התשע"ב (2011-2012) והתשע"ג (2012-2013), המונעים מתן שירות יעיל ואיכותי לציבור ההורים הפונים אליו: אי-זמינות המוקד (קווי הטלפון במוקד תפוסים במשך שעות רבות ואף ימים); עיכובים בטיפול בבקשות להנחה בשכר הלימוד וליקויים בשירות שנותנים נציגי המוקד שאינם עומדים בעומס הפניות של ההורים. הנציבות שבה והעירה למשרד בחומרה על הליקויים, ובתגובה על כך הודיע המשרד לנציבות בתחילת שנת 2013 כי הטיפול בבעיות שבמוקד עומד בראש מעייניו, וכי ננקטו פעולות שונות לשיפור פעולתו: הגדלת מספר הקווים במוקד, גיוס מוקדנים נוספים ופניות יוזמות להורים בנושאים שונים לצורך הקלת העומס והגברת הזמינות לפונים. כמו כן מסר המשרד כי הוא שוקד על הפעלת מערכת טלפוניה חדשה שתאפשר להורים לקבל מידע אישי על בקשתם בשירות עצמי, וכי נבחנת האפשרות לשפר את יישומי אתר האינטרנט של המשרד, באופן שיאפשר להורים לקבל מידע על מצב הטיפול בבקשתם.

בד בבד הוסיפה הנציבות לטפל בפניות פרטניות של הורים הזכאים להנחה בשכר לימוד אשר נתקלו בקשיים במימוש זכאותם להנחה. למשל, הנציבות סייעה

2 תלונה 14 בעמ' 195.
3 תלונה 14 בעמ' 219.

למתלונן שבקשתו לקבל דרגת הנחה בשכר הלימוד של בנו לשנת הלימודים התשע"ב נדחתה אף שהוא עמד בקריטריונים הרלוונטיים. רק בעקבות התערבות הנציבות ולאחר בירור ממושך קיבל המתלונן בשנת 2013 את מלוא ההחזר שהוא זכאי לו בסך 9,000 ש"ח; מתלוננת אחרת הלינה על שלא קיבלה את ההנחה לשנת הלימודים התשע"ג (עבור בתה אשר למדה במסגרת של חינוך מיוחד ושובצה בצהרון מוכר). בעקבות התערבות הנציבות, ולאחר שהומצאו למשרד אישורים שונים שיש בהם כדי להוכיח את זכאותה של המתלוננת להנחה, אושר לה החזר רטרואקטיבי בסך 4,000 ש"ח.

עם זאת, בתחילת שנת הלימודים התשע"ד (2013-2014) נראה כי מאמצי המשרד לשפר את השירות הניתן במוקד נשאו פרי: הטיפול בבקשות ההורים התייעל; הם מצליחים ליצור קשר טלפוני עם המוקד ולקבל מענה לשאלותיהם; והמוקד פונה ביזמתו להורים שטרם נקבעה להם דרגת ההנחה המבוקשת על אף בקשתם או שלא עלה בידם ליצור קשר עם המוקד לצורך העברת המסמכים הנחוצים לצורך הטיפול בבקשותיהם, ומסייע לפתרון בעיות שונות. בזכות זאת פחת במידה ניכרת מספר התלונות על המוקד שהתקבלו בנציבות לעומת שנים קודמות.

לא למותר לציין, בהקשר זה, כי הנציבות מקבלת מהמשרד כל מידע שנחוץ לה לצורך בירור התלונות, ושיתוף הפעולה מצד המשרד ואף נכונותו לפתור בעיות משביעי רצון.

הנציבות תוסיף לעקוב אחר שיפור השירות הניתן במוקד לציבור ההורים וייעול עבודתו לרווחת קבוצות האוכלוסייה הנזקקות לשירותיו.

(813427,710578)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

משרד המשפטים -

אגף רישום והסדר מקרקעין

12

סירוב להחזיר אגרה ששולמה עבור הפקת נסח רישום

המתלונן שילם באמצעות אתר האינטרנט של אגף רישום והסדר מקרקעין (להלן - האגף) במשרד המשפטים (להלן - המשרד) אגרה בסך 119 ש"ח, עבור הנפקת נסח רישום. לטענתו, הוא ביקש לבטל את התשלום מיד לאחר ביצועו, לאחר שהתברר לו כי אף ששילם את האגרה באמצעות האינטרנט, יהיה עליו לפנות ללשכת רישום המקרקעין על מנת לקבל את נסח הרישום המאושר. ואולם המשרד סירב לבטל את התשלום, בטענה שהמתלונן כבר קיבל את השירות שעבורו שילם.

בעקבות קבלת התלונה מסר המשרד כי על פי החלטת הנהלת האגף, אדם ששילם באמצעות אתר האינטרנט עבור קבלת שירות שאינו ניתן באופן מקוון מיד לאחר התשלום (כגון צפייה בנסח רישום), ולפני שקיבל אותו התחרט והחליט לוותר עליו - תאושר בקשתו להחזר התשלום; אם המבקש בקי בסוגי האגרות, כגון עורך דין, ומשתמש בשירות המקוון לעתים קרובות, לא תאושר בקשתו להחזר, והתשלום ייזקף לזכותו בפעם הבאה שיזדקק לשירות.

ואולם המשרד סירב להחיל את החלטת הנהלת האגף על עניינו של המתלונן, שאינו בקי בסוגי האגרות ואינו משתמש לעתים קרובות בשירות שנותן האגף באמצעות האינטרנט, מאחר שלטענתו אין להחילה למפרע, אלא רק על מקרים בעתיד. עוד מסר המשרד כי הוא שוקד על גיבוש מדיניות כוללת בנושא האגרות, לרבות בעניין החזרי תשלומים, וכל עוד לא גובשה מדיניות כזאת הוא מסרב להחזיר את התשלום.

הנציבות לא קיבלה את עמדת המשרד והבהירה כי משהסדיר האגף בעקבות מקרהו של המתלונן את נושא החזר האגרות, המתלונן רשאי ליהנות מכך, גם אם נקבע

ככלל כי ההסדרה תחול רק על מקרים בעתיד¹. לפיכך הודיעה הנציבות למשרד כי עליו להשיב למתלונן את האגרה ששילם. הנציבות ציינה כי החלטתה נוגעת לעניינו של המתלונן בלבד, ואין בה כדי למנוע מהמשרד לגבש מדיניות כוללת בעניין החזרי אגרות.

בעקבות הודעת הנציבות השיב המשרד למתלונן את האגרה ששילם.

(606058)

1 ראו בעניין דומה ע"א 4243/08 פקיד שומה גוש דן נ' ורד פרי (פורסם במאגר ממוחשב, 30.4.09).

השתהות במתן החלטה בנוגע להגשת כתב אישום

בתחילת שנת 2011 סיימה משטרת ישראל את חקירתה בנוגע לתלונה שהגישה חברה מסוימת נגד עובדת שלה לשעבר. לאחר סיום החקירה הועבר התיק לפרקליטות מחוז ירושלים (להלן - הפרקליטות), כדי שזו תחליט אם להגיש נגד העובדת כתב אישום. באוגוסט 2012 פנתה החברה לנציבות והלינה על שהפרקליטות עדיין לא החליטה בעניין.

בדצמבר 2012 הודיעה הפרקליטות לנציבות כי מסרה את התיק לטיפולו של אחד הפרקליטים במאי 2011, אך הוא לא הצליח לגבש עמדה, בשל עומס העבודה שהיה מוטל עליו. הפרקליטות הוסיפה כי מסרה את התיק לטיפול של פרקליטה אחרת, כדי לזרז את הטיפול בו.

באפריל 2013 מסרה הפרקליטה לנציבות כי לאחר שעיינה בחומר החקירה התברר לה כי יש צורך בהשלמת חקירה, שעיקרה תרגום של מסמכים מהתיק מרוסית לעברית, ולשם כך היא העבירה את התיק למשטרה. חלפו אפוא שנתיים מאז קיבלה הפרקליטות את התיק ועד שהחליטה להעבירו למשטרה להשלמת החקירה.

הנציבות הסבה תשומת לב הפרקליטות להנחיית היועץ המשפטי לממשלה ולפיה יש להקפיד להימנע מהשתהות בטיפול בתיק, בין היתר כאשר יש מקום להניח, עקב בדיקה ראשונית של התיק או עקב מידע שהתקבל בדרך אחרת, כי הוא יוחזר לרשות החוקרת להשלמת החקירה¹.

1 סעיף 2(3) להנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 4.1202, בעניין "משך הטיפול בתביעה עד להגשת כתב אישום".

הפרקליטות הסבירה בתגובה כי לעתים נמשך טיפול בתיק זמן רב, כפי שאירע בתיק זה, מאחר שיש לדון בו לעומקו כדי להכריע הכרעה שקולה בנוגע להשלמות החקירה שיש לבצע לפני ההחלטה אם להגיש כתב אישום.

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת, והעירה לפרקליטות על העיכוב שחל בטיפול בתיק. לדעת הנציבות, היה ראוי לבחון אם יש צורך בהשלמת חקירה בשלב מוקדם בהרבה, בפרט כשמדובר בהשלמת חקירה הנוגעת לתרגום מסמכים, שהיא טכנית בעיקרה. הנציבות הוסיפה בהחלטתה כי לא ראוי² שטיפול בתיק יימשך כשנתיים תמימות, פרק זמן שבו יש לסיים את הטיפול גם בתיקים של עברות חמורות³.

(711430)

- 2 בעניין זה ראו גם מבקר המדינה, דוחות ביקורת של האגף לתפקידים מיוחדים (2010), בפרק "טיפול הפרקליטות בתיקים הפליליים הממתינים לבירור דין", עמ' 41-58.
- 3 סעיף 3(א) להנחיית היועץ המשפטי לממשלה מספר 4.1202.

אי-הארכת תוקף פטנט בשל נתק תקשורתי בין שני גופים ממשלתיים

המתלונן הוא בעלים על פטנט הרשום ברשות הפטנטים (להלן - הרשות). בתלונתו מינואר 2013 טען המתלונן כי שילם בשנת 2010 אגרה עבור הארכת תוקף הפטנט, באמצעות אתר התשלומים הממשלתי באינטרנט. ואולם כשפנה לאחרונה לרשות כדי לברר מדוע טרם קיבל שובר לתשלום אגרה עבור הארכת תוקף נוספת, נאמר לו להפתעתו כי תוקפו של הפטנט לא הוארך בשנת 2010 בשל אי-תשלום אגרה. לטענתו התנתה הרשות את חידוש תוקף הפטנט בתשלום אגרה בסך 719 ש"ח, נוסף על אגרת החידוש הרגילה.

בתגובה טענה הרשות כי תוקף הפטנט לא הוארך בשנת 2010, מכיוון שהמתלונן לא שלח אליה לאחר ביצוע התשלום באינטרנט העתק של הקבלה המעידה על התשלום. לדברי הרשות, אין תקשורת אלקטרונית בין האתר שלה לאתר התשלומים הממשלתי, ולפיכך משנת 2004, השנה שבה החל השימוש באתר התשלומים הממשלתי לתשלום אגרות הקשורות לפטנטים, היא פרסמה באתר שלה כמה הודעות לציבור, שבהן הובהר כי על משלמי האגרות באמצעות האינטרנט לשלוח לה בפקס העתק של הקבלות בדבר ביצוע התשלום.

עוד מסרה הרשות כי על פי חוק הפטנטים, התשכ"ז-1967, היא מחויבת לגבות אגרה בסך 719 ש"ח עבור חידוש פטנט שתוקפו פקע. מאחר שתוקף הפטנט של המתלונן פקע עקב אי-תשלום האגרה, הוא נדרש לשלם את האגרה עבור החידוש.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי התלונה מוצדקת, וכי אין להטיל על המתלונן את האחריות לפקיעת תוקפו של הפטנט. המתלונן שילם את אגרת ההארכה במועד ובדרך החוקית שהועמדה לרשותו, ואף קיבל אישור על התשלום שבו צוין מספר הפטנט שאת תוקפו ביקש להאריך. מאחר שבאתר התשלומים הממשלתי לא פורסמה הודעה ולפיה יש לשלוח לרשות העתק של הקבלה בדבר התשלום, לא יכול

המתלונן לדעת שאין תקשורת בין אתר התשלומים הממשלתי ובין האתר של הרשות, וכי עליו לשלוח את ההעתק.

הנציבות הפנתה את תשומת לבו של הרשות לליקוי החמור שבקיומו של נתק תקשורתי בין שני גופים ממשלתיים - משרד האוצר, שבאחריותו נמצא אתר התשלומים הממשלתי, והרשות, אשר עברה מבוצעים תשלומים באמצעות אתר זה. הנציבות הביעה צער על כי הרשות, אשר הודיעה בעקבות התלונה כי היא שוקדת על יצירת תקשורת בין האתר שלה לאתר התשלומים הממשלתי, לא מצאה מקום לעשות כן בשנים הרבות שעברו מאז ניתנה לציבור האפשרות לשלם באמצעות אתר התשלומים אגרות הקשורות לפטנטים.

עוד הצביעה הנציבות לפני הרשות על הצורך להחזיר את הפטנט של המתלונן לתוקף, בלי לחייב אותו בתשלום אגרה נוספת.

הרשות פעלה על פי החלטת הנציבות.

(800490)

פיטורים ללא שימוע כדין

המתלוננת עבדה מינואר 2011 ברשות התאגידים (להלן - הרשות) במשרת סטודנט, ובמרץ 2012, לפני שהסתיים חוזה העסקתה, פוטרה מעבודתה. בתלונתה טענה כי פוטרה ללא סיבה ובלי שנעשה לה שימוע כדין. עוד טענה המתלוננת כי פיצויי הפיטורים שהגיעו לה לא שולמו במועד.

לפי הודעות נציבות שירות המדינה¹ (להלן - נש"ם) ופסיקות בתי הדין לעבודה², שימוע כדין משמעו מתן הודעה מראש לעובד על מועד השימוע, שבה יפורטו הנימוקים שבגינם נשקל להפסיק את עבודתו; מתן אפשרות לעובד לעיין בנימוקים אלה; ומתן הזדמנות מלאה לעובד להגיב בזמן סביר לנטען נגדו. בהודעות נש"ם נקבע כי השימוע יתקיים בכתב, אלא אם כן ביקש העובד להשמיע את טיעוניו בעל פה, שאז יהיה רשאי לעשות זאת באמצעות נציג מטעמו (למשל עורך דין או נציג ועד העובדים); אם השימוע אינו מתקיים בכתב, יש לרשום פרוטוקול שלו. כמו כן, ההחלטה על הפיטורים צריכה להתקבל על סמך שיקולים מקצועיים וענייניים.

החובה למתן זכות שימוע תקפה בעניינו של כל עובד, על פי סוג ההתקשרות אתו ותקופת העסקתו, והיא חלה גם כאשר נשקלת הפסקת עבודתו של עובד בטרם הסתיים חוזה העסקה עמו.

הממונה על המתלוננת ברשות (להלן - הממונה) טען בתגובה על התלונה כי המתלוננת לא קיבלה מרות ולא נשמעה להנחיותיו, ועקב כך קרא לה לשיחה במשרדו, העיר לה על התנהגותה וביקש שתסביר את מעשיה. לאחר שנוכח שהמתלוננת אינה מתכוונת לשנות את התנהגותה, הודיע לה למחרת השיחה על סיום העסקתה.

1 הודעות נציבות שירות המדינה מס' סו/20 ושע/14.

2 ראו בין היתר ע"ע 231/99 חייק - שירות התעסוקה (פורסם במאגר ממוחשב, 29.5.01); עב' (ירושלים) 3300/04 אלחרר - מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 30.11.08).

עוד העלה הבירור כי המתלוננת קיבלה את פיצויי הפיטורים רק כשלושה חודשים לאחר שסיימה את העסקתה בפועל, מכיוון שאמרכלית היחידה שבה עבדה נעדרה מעבודתה עקב פציעה.

הנציבות העירה לרשות על שהתנאים לקיומו של שימוע כדין לא התקיימו בעניינה של המתלוננת: הממונה לא הודיע למתלוננת לפני שזומנה לשיחה במשרדו כי מדובר בהליך שימוע לקראת פיטורים, וממילא לא ציין לפניה את הסיבות לכך. לפיכך לא יכלה המתלוננת לתכנן את תגובתה בעוד מועד ולהגן על משרתה; נוסף על כך לא תועדה בכתב שיחתם של המתלוננת והממונה, שבעקבותיה פוטרה המתלוננת. כמו כן, במכתב שקיבלה המתלוננת בדבר סיום העסקתה ברשות, לא פורטו הסיבות לכך³.

נוכח הליקויים שנמצאו בהליך פיטורי המתלוננת ובשל העיכוב בתשלום פיצויי הפיטורים, בניגוד לנקבע בסעיף 20 לחוק הגנת השכר, התשי"ח-1958⁴, הצביעה הנציבות לפני הרשות על הצורך לפצות את המתלוננת.

הרשות הודיעה לנציבות כי פיצתה את המתלוננת בסכום של 8,000 ש"ח.

(703254)

3 כנדרש בתקשי"ר (סימן 82.353).

4 לפי סעיף זה, המועד שבו חלה החובה לתשלום פיצויי פיטורים הוא היום שבו פסקו להתקיים יחסי עובד-מעביד; אם לא שולמו פיצויי הפיטורים בתוך 15 יום מהמועד לתשלומם, רואים בהם פיצויים מולנים.

גביית כספים שלא כדין בגין הכנת יסוד למצבה

המתלוננת שילמה לחברה קדישא חיפה 9,200 ש"ח עבור רכישת חלקת קבר. בתלונתה קבלה המתלוננת על התשלום הגבוה שנגבה ממנה עבור רכישת החלקה וציינה כי פנתה בעניין זה למשרד לשירותי דת (להלן - המשרד), אולם נענתה כי התשלום נגבה כדין.

הבירור במשרד¹ העלה כי 8,550 ש"ח נגבו עבור רכישת החלקה², והיתרה, בסך 650 ש"ח, נגבתה עבור הכנת יסוד למצבה. התשלום עבור הכנת יסוד למצבה נגבה מהמתלוננת אף שהמשרד הנחה את החברות העוסקות בענייני קבורה לגבות תשלום זה מקבלני המצבות, ולא מרוכשי החלקות.³

נוכח האמור ובעקבות התערבות הנציבות השיבה חברה קדישא חיפה למתלוננת את הכספים שנגבו ממנה עבור הכנת יסוד למצבה.

כמו כן הודיע המשרד כי ירענן את ההוראות בעניין זה בקרב החברות העוסקות בענייני קבורה. המשרד הוסיף כי נוסח הרישיון שניתן לחברות אלה תוקן, וצוין בו במפורש כי התשלום עבור הכנת יסוד למצבה ייגבה רק מקבלני המצבות. לדבריו, הוא יבחן את האפשרות לעגן עניין זה בתקנות.

(702506)

- 1 הבירור נעשה במשרד ולא בחברה קדישא, מכיוון שחברה קדישא אינה גוף שהוחלט להחיל עליו את הוראות חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הנוגעות לבירור תלונות.
- 2 על פי התוספת לחוק שירותי הדת היהודיים [נוסח משולב], התשל"א-1971.
- 3 הנחיה זו נכללה בחוזר מנכ"ל המשרד לשירותי דת סט/1, שפורסם באוקטובר 2010. ההנחיה נכללה גם בחוברות מידע למשפחות הנפטרים ממאי 2012, שהפיץ המשרד בבתי החולים.

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

דחיית בקשות לקבלת תו נכה

לפי הוראות הדין, אנשים עם מוגבלויות זכאים בתנאים מסוימים לקבל ממשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - משרד התחבורה) תג חניה לנכה (להלן - תג נכה). חוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993 (להלן - החוק), קובע כי קבלת תג הנכה מותנית באישור בכתב מרופא מוסמך, ולפיו מבקש התג הוא אחד מאלה: נכה בדרגת נכות של 60% לפחות שתנועתו בדרכים ללא רכב עלולה לערער את מצב בריאותו; אדם המוגבל בהליכה וזקוק לניידותו לכיסא גלגלים; אדם הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל נכות ברגליו.

מבקש תג הנכה נדרש להמציא למשרד התחבורה מסמכים רפואיים מלאים, עדכניים ומהימנים בנוגע למגבלות הניידות שלו. הגורם המוסמך לבחון בקשה לקבלת תג נכה הוא רופא משרד הרישוי, אשר מחליט בנוגע לבקשה על פי המסמכים הרפואיים שצורפו לה, הקריטריונים שנקבעו בעניין ושיקול דעתו המקצועי.

בנציבות התקבלו בשנה שעברה תלונות רבות של נכים אשר בקשתם לקבל תג נכה נדחתה. לגבי חלק מהתלונות הבהירה הנציבות לפונים אילו מסמכים עליהם להמציא, ועם המצאתם של המסמכים בחן משרד התחבורה את הבקשות.

עם זאת התקבלו בנציבות תלונות אשר לגביהן נראה כי למתלוננים לא אושר תג נכה בלי שהבקשה לקבלו נבדקה בדיקה עניינית, ובלי שניתנה תשומת הלב הנדרשת למצבם הרפואי של המתלוננים. להלן תיאור של כמה תלונות:

1. המתלוננת, אישה בת 82, סובלת בין היתר, על פי המסמכים הרפואיים שהציגה, משיווי משקל לקוי, מרעידות בידים וברגליים גם לאחר מאמץ קל ומסחרחורות. נוסף על כך, המתלוננת מוגבלת בתנועתה ונזקקת להליכון, וכן נזקקת לסיוע ברחצה ובהלבשה. רופא מומחה לגריאטריה קבע כי המתלוננת זקוקה להשגחה מתמדת, והמוסד לביטוח לאומי הכיר בזכאותה לגמלת סיעוד. למרות כל האמור קבע רופא משרד הרישוי כי לא מתקיים בעניינה התנאי הקבוע בחוק ולפיו יינתן תג נכה למי שתנועתו בדרכים ללא רכב עלולה לערער את מצב בריאותו.

נוכח גילה המתקדם של המתלוננת ומצבה הבריאותי פנתה הנציבות למשרד התחבורה כדי שיבדוק שוב את בקשתה. בעקבות הבדיקה החליט המשרד לתת למתלוננת תג נכה.

2. מתלוננת אחרת, בת כ-70, לוקה בשיתוק מוחין מילדות ומתניידת באמצעות כיסא גלגלים. בקשתה לקבלת תג נכה נדחתה, אף שבעבר אישר לה משרד התחבורה לקבל תג כזה. המשרד טען כי המתלוננת זקוקה "לליווי לא לניידות", ולכן לא מתקיימים בעניינה התנאים הקבועים בחוק לקבלת התג.

הנציבות ביקשה מהמתלוננת להציג מסמך רפואי, שלפיו היא זקוקה לניידותה לכיסא גלגלים. לאחר שהתקבל מסמך מהרופא המטפל, ולפיו המתלוננת מרותקת רוב הזמן למיטה ונעה בבית באמצעות כיסא גלגלים, פנתה הנציבות למשרד התחבורה כדי שיבחן את עניינה שוב. בעקבות פניית הנציבות ניתן למתלוננת תג נכה לצמיתות.

3. עוד מתלוננת היא אישה שחלתה בסרטן, שגרורות שלו התפשטו בגופה. ממסמכים אשר הציגה המתלוננת עולה כי היא סובלת מחולשה כללית ניכרת ומכאבים בעצמות, וכי היא מתקשה לצעוד וזקוקה לעזרה בניידות. עוד עולה מהמסמכים כי המתלוננת יוצאת מביתה רק לטיפולים, כי היא מטופלת בתרופות חזקות מאוד, וכי לאחרונה החמיר מצבה לאחר ששברה את כף רגלה. לטענתה של המתלוננת נגרם לה השבר מכיוון שנאלצה ללכת מרחק רב מהחניה שבה חנתה למקום שבו נעשתה לה בדיקה רפואית. למרות כל אלה קבע משרד התחבורה כי לא מתקיים בעניינה התנאי, ולפיו יינתן תג נכה למי שתנועתו בדרכים ללא רכב עלולה לערער את מצב בריאותו.

נוכח מצבה הרפואי הקשה של המתלוננת פנתה הנציבות למשרד התחבורה על מנת שיבחן את עניינה שוב. בעקבות התערבות הנציבות החליט המשרד לתת למתלוננת תג נכה.

4. נוסף על הפניות האמורות, פנתה לנציבות אישה מבוגרת הסובלת מבעיות רפואיות רבות, ובהן בעיות גירולוגיות הגורמות לחוסר יציבות, שבגינן עליה להשתמש בהליכון ולהיעזר בליווי צמוד. למרות חוות דעת של גירולוג ופניית עובדת סוציאלית בעניינה של מתלוננת זו, נדחתה בקשתה לקבל תג נכה.

רק בעקבות התערבות הנציבות בדק משרד התחבורה שוב את עניינה של המתלוננת ואישר לה לקבל תג נכה.

(807007, 811926, 801552, 802953)

18

סירוב להכשיר אדם שרישיונו נפסל על תנאי לנהוג ברכב ציבורי

המתלונן, מובטל שביקש לעבוד לפרנסתו כנהג מונית, הלין על שרשות הרישוי (להלן - הרשות) דחתה את בקשתו להתחיל בהליכים לקבלת רישיון נהיגה ברכב ציבורי (להלן - רישיון), ובכלל זה להשתתף בקורס הכשרה לנהגי רכב ציבורי - אחד התנאים לקבלת הרישיון.

לדברי הרשות, בקשת המתלונן להשתתף בקורס ההכשרה נדחתה מאחר שבית משפט השלום בחדרה החליט ב-4.10.12 לפסול את רישיון הנהיגה שלו על תנאי למשך שנתיים, עד 3.10.14. הרשות ציינה כי לפי תקנה 15ב לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961 (להלן - התקנות), היא רשאית שלא לתת רישיון למבקש, אם יש לגביו במרשם הפלילי רישום של הרשעה בעברה שלדעתה יש בה כדי למנוע את מתן הרישיון, או אם רישיון הנהיגה של המבקש נפסל על תנאי ותקופת התנאי טרם הסתיימה.

הנציבות הטעימה לפני משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - המשרד) כי אי-מתן אפשרות למתלונן להתחיל בהליכים לקבלת הרישיון, ובכלל זה להשתתף בקורס ההכשרה, מרחיב לכאורה את המגבלה הקבועה בתקנה 15ב לתקנות. לפי התקנה, הרשות רשאית שלא לתת רישיון למי שרישיון הנהיגה שלו נפסל על תנאי, אך לכאורה היא אינה מוסמכת למנוע מאדם להתחיל בהליכים לקבלת הרישיון לפני תום תקופת הפסילה, שכן יש בכך כדי להאריך את העיכוב בקבלת הרישיון מעבר לפרק הזמן שנקבע בתקנות. לדעת הנציבות, עמדת הרשות פוגעת פגיעה שאינה מידתית בחופש העיסוק של הנהגים, שכן אם ביקש מתקין התקנות להגן על שלום הציבור, אין בעצם ההשתתפות בקורס ההכשרה כדי לפגוע בכך. זאת ועוד, במקרה של המתלונן יש חשיבות להתחיל את ההליך ולהשלימו מוקדם ככל האפשר, שכן כיום הוא מובטל.

נוכח האמור ביקשה הנציבות מהרשות לשקול לאשר למתלונן להתחיל את ההליכים לקבלת הרישיון, ובכלל זה להשתתף בקורס להכשרת נהגי רכב ציבורי, עוד לפני תום תקופת הפסילה של רישיון הנהיגה שלו על תנאי. מאחר שמדובר בהליכים הכרוכים בעלויות כספיות ניכרות והנמשכים זמן רב, שבסופם לא מובטח כי המתלונן יעמוד בכל התנאים לקבלת הרישיון, הציעה הנציבות לאפשר למתלונן

להתחיל בהליכים ולהשתתף בקורס, בתנאי שיאשר בכתב שלא יהיו לו טענות נגד המשרד אם לא יימצא כשיר לקבלת הרישיון או אם ייאלץ להמתין עד תום תקופת הפסילה אף שכבר השלים את הכשרתו.

בעקבות פניית הנציבות החליטה הרשות לאפשר למתלונן להתחיל בהליך לקבלת הרישיון כבר ב-24.4.14, כחצי שנה לפני סיום תקופת השלילה על תנאי, מאחר שחצי שנה היא פרק הזמן הממוצע שבו נמשכים ההליכים לקבלת הרישיון. ההחלטה ניתנה בכפוף לחתימת המתלונן, כאמור לעיל.

בעקבות התלונה החליט המשרד כי מעתה לא ידחה על הסף בקשות שיוגשו בנסיבות דומות, וכי יבחן כל בקשה לגופה.

(806197)

19

מידע לא מדויק באתר האינטרנט של המשרד

המתלונן, שהיה במועד הגשת התלונה בן 64 ושישה חודשים, התלונן על שרשות הרישוי הנפיקה לו רישיון נהיגה שתוקפו חמש שנים בלבד, אף שבאתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - המשרד) מצוין כי עד לגיל 65 מנפיק המשרד רישיון נהיגה שתוקפו עשר שנים.

באתר המשרד נכתב כך: "החל מיום 1.1.06 רישיון הנהיגה תקף ל-10 שנים (במקום 5 שנים עד כה), למעט מקרים שבהם הוא ניתן לשנתיים או חמש שנים בלבד: ... נהג שגילו 65 ומעלה".

מהאמור לעיל הסיק המתלונן כי מאחר שטרם מלאו לו 65 שנה, הוא זכאי לקבל רישיון שיהיה תקף לעשר שנים. ואולם המשרד הסביר כי הנפיק את הרישיון על פי הוראות תקנות התעבורה, התשכ"א-1961 (להלן - התקנות). לפי תקנה 173(א)(1) לתקנות, רשות הרישוי רשאית לתת רישיון נהיגה או לחדשו לתקופה של עד עשר שנים. ואולם הוראה זו אינה חלה על נהג שהוראות תקנה 196(א) או 196(ב) חלות עליו, ורישיונו של נהג כזה יחודש רק עד למועד שבו הוא יחויב לעבור בדיקות רפואיות, על פי תקנה 196(ב). בתקנה זו נקבע כי בעל רישיון נהיגה שמלאו לו 70 חייב לעבור בדיקות רפואיות אחת לחמש שנים. בשל כך הנפיק המשרד למתלונן רישיון נהיגה רק עד שיהיה בן 70.

נוכח הוראות התקנות לא מצאה הנציבות עילה להתערב בהחלטה להנפיק למתלונן רישיון נהיגה שתוקף רק עד שיהיה בן 70. ואולם הנציבות העירה למשרד שהמידע המצוין באתר האינטרנט שלו מטעה ואינו משקף את התקנות החלות בעניין זה. בעקבות הערת הנציבות תיקן המשרד את הכתוב באתר, וכיום מצוין בו כי "תוקף רישיון הנהיגה כפוף למועד חידוש הרישיון מול מועד החיוב בבדיקות רפואיות".

(804606)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תלונות על מוסדות מדינה

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

המוסד לביטוח לאומי

230

אי-תשלום קצבת נכות בשל יציאה לחו"ל מסיבות בריאותיות

המוסד לביטוח לאומי משלם למתלונן, הסובל מהיצרות כלי הנשימה, קצבת נכות כללית (להלן - הקצבה). המתלונן הלין על שהמוסד שולל את זכאותו לקצבה בתקופות שבהן הוא שוהה בחו"ל, אף שלפי אישורים רפואיים שבידו שהייתו בארץ בחורף תסכן את חייו.

לפי סעיף 324(א) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, "הנמצא בחוץ לארץ למעלה משלושה חודשים, לא תשולם לו קצבה בעד הזמן שלמעלה משלושת החודשים הראשונים, אלא בהסכמת המוסד". הבירור העלה כי המתלונן שוהה בחו"ל בכל שנה יותר משלושה חודשים, ולכן המוסד שלל את זכאותו לקצבה בעד פרק הזמן החורג משלושה חודשים. לטענת המוסד, רופא מטעמו שבדק את המסמכים הרפואיים שהציג המתלונן לא מצא שיש הצדקה לשלם לו בעד שהותו בחו"ל בחורף קצבה לפרק זמן העולה על שלושה חודשים, וטען כי אין יסוד לחששו של המתלונן ששהייתו בארץ בחורף תסכן את חייו.

בעקבות פניית הנציבות הועבר עניינו של המתלונן לבחינה של רופא נוסף מטעם המוסד, מומחה בתחום המחלות הפנימיות, והוא קבע כי יש ממש בטענות המתלונן, וכי שהייתו בחו"ל בחודשי החורף עשויה להפחית את הסיכון לזיהום נשימתי. לנוכח חוות הדעת האמורה אישר המוסד למתלונן לשהות בחו"ל באקלים שאינו חורפי ולקבל קצבה בחודשים אוקטובר-מרץ.

(714024)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

ביטול תושבות בשל שהייה בחו"ל

המתלונן, אשר עלה לישראל בשנת 1976, שוהה משנת 2005 תקופות ארוכות באנגליה, כדי לסייע בטיפול באמו הקשישה, אשר מתגוררת שם בגפה. כאשר פנה המתלונן למוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) כדי לבדוק את זכאותו לקצבת זקנה, התברר לו כי המוסד ביטל את תושבותו, ועקב כך הוא אינו זכאי לקצבת זקנה. נוסף על כך בוטלה זכאותו לקבלת שירותי בריאות, לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994 (להלן - חוק ביטוח בריאות). לטענתו, כדי שזכאויות אלה יוחזרו לו דרש ממנו המוסד למלא טופס "תושב חוזר" ולהמציא אישור ממוסד הקליטה ולפיו מעמדו הוא מעמד של תושב חוזר, אף שמעולם לא התכוון לעזוב את הארץ ואף שמרכז חייו הוא בישראל.

בירור התלונה העלה כי על פי הנתונים שבידי המוסד, שוהה המתלונן בשנים האחרונות בחו"ל במרבית הזמן, למעט ביקורים קצרים בארץ, ולפיכך הוחלט לראות בו מאפריל 2012 מי שאינו תושב ישראל.

תושבות בישראל היא תנאי לקבלת גמלאות שונות ולקבלת שירותי בריאות. על פי הפסיקה¹, התושבות מושתתת בין היתר על הזיקה היציבה והמתמשכת, שאין בה מהזמניות או מהארעיות, של האדם למדינה, שבעקבותיה נוצרת מחויבות של המדינה לספק לו ביטחון סוציאלי. הזיקה נקבעת בעיקר על פי המקום המשמש מרכז חייו של האדם והזהות בין המקום שבו הוא נמצא למקום שבו הוא חי, בהתחשב בתשתית העובדתית ובמכלול הנסיבות.

נוכח הנסיבות האישיות המיוחדות של המתלונן, אשר נאלץ לשהות מרבית זמנו בחו"ל על מנת לסייע בטיפול באמו הקשישה, פנתה הנציבות למוסד על מנת שישקול בשנית את עמדתו בנוגע לזכאותו של המתלונן לקבלת שירותי ביטוח בריאות לפי חוק ביטוח בריאות ולקבלת קצבת זקנה. בבדיקה שנעשתה נמצא כי אשת המתלונן היא אזרחית ישראלית ומתגוררת בישראל באופן קבוע, וכי ילדיהם של בני הזוג מתגוררים בישראל אף הם.

1 דב"ע מה/73-04 סנוקה - המוסד לביטוח לאומי, פד"ע יז 79, 83 (1985); דב"ע תשנ/0-209 נסימיה - המוסד לביטוח לאומי, פד"ע כב 299, 302 (1990); דב"ע נג/04-20 המוסד לביטוח לאומי - אבו האני, פד"ע כז 122, 126-128 (1993).

בנסיבות אלה, ומכיוון שלפי פסיקת בתי המשפט יש לראות על פי רוב בתא המשפחתי יחידה אחת בנוגע לקביעת התושבות, קבע המוסד כי חרף השהות הארוכה של המתלונן בחו"ל, מרכז חייו הוא בישראל. עקב כך חזר בו המוסד מההחלטה על ביטול תושבותו, השיב לו את זכאותו לקבלת שירותי בריאות ואף החל לשלם לו קצבת זקנה.

(713414)

דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב גמלה

מתלוננת, תושבת המגזר הבדואי בדרום הארץ, נישאה ביולי 2005 בנישואים פוליגמיים, וכעבור כמה חודשים נפרדה מבעלה. בתקופה שבה הייתה פרודה מבעלה היא הגישה תביעה לגמלת הבטחת הכנסה מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד), ולאחר חקירה שביצע המוסד תביעתה אושרה. בנובמבר 2008 הודיעה המתלוננת למוסד כי חזרה להתגורר עם בעלה ובעקבות זאת הופסק תשלום הגמלה.

זמן מה לאחר מכן התקבל במוסד מידע ממשרד הפנים ולפיו המתלוננת רשומה כנשואה נישואים פוליגמיים מיולי 2005. בעקבות מידע זה קבע המוסד את מעמדה של המתלוננת כידועה בציבור החל מיום נישואיה, לרבות בתקופה שבה חיה בנפרד מבעלה.

עדכון מצבה המשפחתי של המתלוננת יצר חוב בסך כ-60,000 ש"ח בגין שלילה למפרע של זכאותה לקבלת הגמלה ששולמה לה בתקופה שבה חיה בנפרד מבעלה.

המתלוננת הגישה למוסד בקשה לביטול החוב, אך בקשתה נדחתה בטענה שבזמן ששולמה לה הגמלה היא העלימה מן המוסד את העובדה כי היא נשואה וחיה עם בעלה. על כך הגישה המתלוננת תלונה לנציבות.

בירור התלונה העלה כי המתלוננת אכן חיה בנפרד מבעלה בתקופה שבה שולמה לה הגמלה, וכי היא מסרה למוסד את כל העובדות הרלוונטיות. בעקבות התערבות הנציבות הודיע המוסד כי ביטל את חובה של המתלוננת ואף השיב לה סך של כ-18,000 ש"ח שכבר קוזזו מקצבת הילדים המשולמת לה.

(614484)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

חיוב "נעדר" בדמי ביטוח

משטרת ישראל הכריזה על בנה של המתלוננת כנעדר משנת 2004. בשנת 2010 הודיעה המתלוננת למוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד), ששילם לבן קצבת נכות כללית מינואר 1981, כי הבן נעלם לאחר שהותיר אחריו שני מכתבי התאבדות וככל הנראה הוא אינו עוד בין החיים.

המתלוננת הלינה על כך שהמוסד חייב את הבן בדמי ביטוח לאומי ובדמי ביטוח בריאות בגין פרק הזמן שמתחילת היעדרותו (להלן - תקופת ההיעדרות) ועל כך שהמוסד הטיל עיקול על חשבון הבנק של הבן לצורך גביית החוב.

על פי הוראות חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, וחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, תושב ישראל שאינו עובד חייב בתשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות עבור עצמו (להלן ביחד - דמי הביטוח). עם זאת, מי שזכאי לקצבת נכות ואינו בעל הכנסה זכאי לפטור מדמי ביטוח לאומי ועליו לשלם דמי ביטוח בריאות בשיעור מינימלי, המנוכס מקצבת הנכות המשולמת לו.

מאחר שבנה של המתלוננת קיבל מהמוסד קצבת נכות כללית ולא היה בעל הכנסה, הוא היה פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי והמוסד ניכה מקצבתו את דמי ביטוח הבריאות. לאחר שהמתלוננת הודיעה למוסד בשנת 2010 כי בנה נעדר וסביר שנפטר, הפסיק המוסד מיד את תשלום הקצבה לבן ומשך מחשבון הבנק שלו את כספי הקצבה שהופקדו בו בתקופת ההיעדרות. ואולם, באוקטובר 2012 חייב המוסד את המתלונן בגין אי-תשלום דמי הביטוח למפרע עבור כל תקופת ההיעדרות, ובדצמבר 2012 עיקל מחשבונו סך של 23,122 ש"ח לכיסוי החוב.

הבירור העלה כי בהיעדר משבצת מתאימה במערכת המחשב של המוסד להפסקת תשלום לאדם המוכרז "נעדר", נשללה זכאותו של הבן לקצבה בהתאם לקוד "הפסקת טיפול", המוזן למערכת במקרים של הפסקת תשלום קצבה עקב אי-שיתוף פעולה של הזכאי עם דרישות המוסד. בעקבות זאת חייבה המערכת הממוחשבת את הבן באופן אוטומטי בדמי הביטוח למפרע עבור תקופת ההיעדרות, כמו שמחויב תושב ישראל שאינו זכאי לקצבה ואינו עובד.

בהתערבות הנציבות, ולאחר שהעירה למוסד כי לא היה מקום לחייב את הבן בדמי הביטוח בתקופת ההיעדרות, הוחזר במרץ 2013 הסכום שעוקל לחשבון הבנק של הבן.

כמו כן העירה הנציבות למוסד שעליו להסדיר במערכת הממוחשבת שלו את הטיפול גם במקרים נדירים מסוג זה (אף שהם נדירים) תוך הפקת הלקחים הנחוצים מהאירוע המתואר לעיל.

(801473)

מערכת בתי המשפט ובתי הדין לעבודה

24

דרישה שאינה מוצדקת לשלם אגרת בית משפט

המתלונן נדרש לשלם את המחצית השנייה של אגרת בית המשפט, בגין תביעה אזרחית שהגיש בעבר לבית משפט השלום בנצרת. בתלונתו טען המתלונן כי קיבל בזמנו פטור מתשלום האגרה, אולם מאחר שמדובר בתביעה שהדיון בה הסתיים לפני שנים רבות, הוא לא שמר את המסמכים הנוגעים לה, ובהם את המסמכים בדבר ההחלטה לפטור אותו מתשלום האגרה.

בירור במזכירות בית המשפט העלה כי ההליך המשפטי בנוגע לתביעתו של המתלונן נפתח בשנת 2001 והסתיים בשנת 2005, וכי תיק בית המשפט בעניין זה בוער. נוסף על כך, לא נשמרו רוב מסמכי התיק במערכת הממוחשבת של בית המשפט.

לפי תקנה 8(א) לתקנות בית משפט (אגרות), התשמ"ח-1987, יש לשלם את המחצית השנייה של האגרה לא יאחר משבעה ימים לפני המועד שנקבע לשיבת ההוכחות הראשונה¹. הנציבות הטעימה לפני הנהלת בתי המשפט כי מאחר שמהמסמכים המועטים שנותרו בתיק עולה כי התקיימו בעניינו דיוני הוכחות ואף ניתן פסק דין, יש בכך כדי לתמוך בטענת המתלונן כי קיבל פטור מתשלום האגרה.

בעקבות פניית הנציבות הסכימה הנהלת בית המשפט לבטל את החוב, אף שלטענתה מאחר שהתיק בוער, אי-אפשר לדעת בוודאות אם המתלונן אכן קיבל פטור מתשלום האגרה.

(710260)

1 תקנות אלה, שהיו בתוקף כאשר התקיים הדיון בתביעה, הוחלפו בינתיים בתקנות בתי המשפט (אגרות), התשס"ז-2007.

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

חיפוש ללא הצדקה על גופו של אדם

המתלונן הלין על כך ששוטרים ביצעו חיפוש על גופו במקום הומה אדם, ללא הסכמתו ובלי לתת לו כל הסבר.

המשטרה מסרה בתגובה כי אין ברשותה מסמכים המתעדים את האירוע, אך לדברי השוטרים שהיו מעורבים בו, הם הבחינו במתלונן ברחוב, ומאחר שהכירו אותו וידעו כי הוא צורך סמים, לקחו אותו למקום מוצנע בצד הרחוב, ובהסכמתו ביצעו חיפוש על גופו לשם איתור סמים; משלא מצאו דבר, הוא שוחרר.

הנציבות מצאה כי לא התקיימו במקרה זה דרישות החוק המתירות ביצוע חיפוש על גופו של אדם לאיתור סמים. עם זאת, מאחר שהמשטרה טענה כי החיפוש על גופו של המתלונן נעשה בהסכמתו, בדקה הנציבות גם עניין זה.

בעניין חיפוש בהסכמה על גופו של אדם נקבע בנוהל של המשטרה¹, בעקבות פסיקת בית המשפט העליון², כי ההחלטה לבצע חיפוש בהסכמה צריכה להתבסס על צורך או הצדקה מקצועיים, והחיפוש אינו יכול להתבצע באופן שרירותי או ללא צורך. נקבע עוד כי על המשטרה לקבל הסכמת אמת לביצוע החיפוש, ולשם כך על השוטר לבקש את הסכמת האדם לחיפוש ואף להבהיר לו כי נתונה לו הזכות לסרב לכך וכי הסירוב לא יפעל לחובתו. הנוהל מציין עוד כי מיד לאחר חיפוש על גופו של אדם יש לרשום זיכרון דברים או דוח פעולה בדבר נסיבות החיפוש.

הנציבות קבעה כי בנסיבות המקרה ספק רב אם הייתה הצדקה לביצוע החיפוש בהסכמה לפי הנוהל. עוד קבעה הנציבות כי גם לו הייתה הצדקה לחיפוש, היה על השוטרים לבקש את הסכמת המתלונן לכך, להבהיר לו כי איננו חייב להסכים וכי אי-הסכמה לא תפעל לחובתו. לאחר מכן, רק אם היה המתלונן נותן את הסכמתו, ניתן היה לבצע חיפוש על גופו.

1 נוהל מס' 03.300.265 של האגף לחקירות ולמודיעין במשטרה.

2 רע"פ 10141/09 אברהם בן חיים ואח' נ' מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 6.3.12).

המשטרה אמנם טענה כי המתלונן הסכים לחיפוש, אולם לא צוין כיצד קיבלו השוטרים את ההסכמה ולא נעשה כל רישום בנושא. מנגד, המתלונן טען כי החיפוש בוצע עליו באופן מפתיע ובלי שהובהר לו דבר. בכל מקרה, כאמור, גם אם הסכים המתלונן לחיפוש, כפי שטענה המשטרה, קבלת ההסכמה לא נעשתה על פי הנוהל ולפני החיפוש לא הובהר למתלונן דבר.

נוכח האמור, ובהיעדר מסמך משטרתי המתעד את הליך החיפוש, קבעה הנציבות כי החיפוש נעשה ללא סמכות חוקית, בניגוד לפסיקת בית המשפט ולנוהל המשטרה ותוך פגיעה בזכותו של המתלונן לכבוד, שהיא זכות חוקתית.

המשטרה הודיעה לנציבות כי השוטרים אכן לא פעלו כנדרש, וכי היא נוקטת כיום פעולות הדרכה כדי להטמיע בקרב השוטרים את עקרונות פסיקת בית המשפט והנהלים. עוד נמסר כי שני השוטרים שהיו מעורבים באירוע אינם משרתים עוד בתפקידי שטח.

(711936)

שיהוי ניכר בחקירת תלונות

בנציבות מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות על שיהוי ניכר של משטרת ישראל בחקירת תלונות שהוגשו לה. להלן תיאור של כמה תלונות שנמצאו מוצדקות:

1. משפחה של אדם אשר מצא את מותו בתאונת עבודה הלינה על כי מחוז מרכז במשטרה (להלן - מחוז מרכז) השתהה יותר מ-20 חודשים בחקירת נסיבות התאונה.

בירור התלונה העלה כי בחודש שלאחר התאונה ביצעה המשטרה פעולות חקירה מעטות, ולאחר מכן, במשך כשנה, לא ביצעה פעולות חקירה כלשהן, אף שמדובר באירוע שבו מצא אדם את מותו.

כשנה לאחר התאונה פנה בא כוחה של המשפחה אל המשטרה בנוגע לחקירה, אך נענה בלקוניות כי זו טרם הסתיימה. כשלושה חודשים לאחר הפנייה ניתנו הנחיות חקירה, אולם הן לא בוצעו. חוקרי המשטרה לא חקרו ולו אדם אחד בנוגע לתאונה והסתפקו בהפניית שאלות בטלפון לעד אשר סירב להגיע לתחנת המשטרה.

רק כשנה ותשעה חודשים לאחר התאונה ובעקבות התערבותה של הנציבות ניתנו הנחיות חקירה מפורטות ונחקרו אנשים הקשורים לתאונה. ואולם במעקב שעשתה הנציבות התברר כי לאחר ביצוע פעולות חקירה אלה לא ביצעה המשטרה פעולות חקירה נוספות במשך כמה חודשים. בעקבות פנייה חוזרת של הנציבות למשטרה בוצעו פעולות חקירה נוספות. הנציבות מוסיפה לעקוב אחר דרך פעולתה של המשטרה בעניין.

2. משפחה של אדם אחר אשר מצא את מותו בתאונת עבודה הלינה אף היא על שיהוי של מחוז מרכז בחקירת המקרה. הבירור העלה כי נפתחה בעניין התאונה חקירה פלילית, וכי בחודש שלאחר התרחשותה בוצעו כמה פעולות חקירה. ואולם לאחר מכן לא בוצעה כל פעולה, ורק כעבור כמה חודשים נשלח התיק לפרקליטות מחוז מרכז (להלן - הפרקליטות) לעיון.

כעבור כשלושה חודשים החזירה הפרקליטות את התיק וצירפה הנחיות לביצוע השלמות חקירה, אולם מאז הועבר התיק בין כמה חוקרים, ללא ביצוע פעולות חקירה של ממש.

רק יותר מ-15 חודשים מאז חזר תיק החקירה מהפרקליטות, ובעקבות פניית הנציבות, נמסר התיק לטיפול של חוליית פשעים במחוז מרכז לביצוע השלמות החקירה.

נוכח השיהוי הרב בחקירת המקרה הורה ראש ענף חקירות במחוז מרכז לבצע תחקיר בעניין ולהפיץ את ממצאיו לכלל התחנות במחוז.

מאחר שהתלונות שלעיל אינן התלונות היחידות שהוגשו לנציבות בנוגע להשתתפות של מחוז מרכז בחקירות אירועים, הביאה הנציבות את ממצאי הבירור בתלונות גם לידיעת מפקד המחוז וסגנו, על מנת שיפיקו מהם לקחים מערכתיים. במעקב שקיימה הנציבות נמסר לה כי המחוז הפיק ויישם לקחים בתחום תהליכי העבודה והפיקוח.

3. בתלונה אחרת הלין המתלונן על משך הטיפול בתלונה שהגיש כשנה קודם לכן למרחב יפתח במחוז תל אביב. המתלונן ציין כי ביצוע העברה שבגינה הגיש את התלונה מתועד בתקליטור שצירף לה.

הבירור העלה כי כעשרה ימים לאחר שהוגשה התלונה למשטרה ניתנה הנחיה לצפות בסרטון שבתקליטור, להדפיס תמונה של החשוד בביצוע העברה, לאתר אותו ולזמנו לחקירה - אולם דבר מכל אלה לא נעשה. כתשעה חודשים לאחר מכן, כנראה בעקבות שיחה עם המתלונן, ניתנה הנחיה נוספת לזמן את החשוד לחקירה, אך גם זו לא בוצעה. רק לאחר התערבות הנציבות זומן החשוד לחקירה.

הנציבות העירה למשטרה על השיהוי הניכר בטיפול בתלונה ועמדה על כך ששיקולים מקצועיים ושיקולים הקשורים לסדרי עדיפויות אינם מצדיקים היעדר טיפול מוחלט בתיק חקירה במשך כשנה שלמה.

בתגובה הודיע מפקד מרחב יפתח כי הנחה את הגורמים הנוגעים בדבר להקפיד שלא להשתתפות זמן רב בטיפול בתיקי חקירה. בהנחיה צוין כי השתתפות כזאת עלולה לגרום לתרעומת של נפגעי העברה ואף לפגוע בהליך החקירה.

(802469, 713408, 708279)

אי-הסבה של הודעת תשלום קנס

בשנת 2012 קיבל המתלונן, שהוא בעלים של חברה והמנכ"ל שלה, התראה לפני תפיסה ועיקול של מיטלטלין, בגין אי-תשלום קנס על עברת תעבורה שבוצעה בשנת 2006 (להלן - הקנס). המתלונן פנה למשטרת ישראל (להלן - המשטרה) וציין כי את העברה ביצע עובד החברה, שהחזיק מטעמה ברכב שכור. המתלונן הוסיף כי העובד לא הודיע למעסיקו כי קיבל את הקנס, וכי פוטר לפני כמה שנים ואין אפשרות לאתר.

המשטרה דחתה את טענותיו של המתלונן, מאחר שלפי חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 ניתן להגיש בקשה להסבת הודעת תשלום קנס (להלן - הודעה) על שם האדם שנהג ברכב בעת ביצוע העברה עד 90 ימים מיום שהומצאה ההודעה, ובקשת המתלונן להסבת ההודעה על שם העובד הוגשה לאחר פרק זמן זה. גם כאשר ציין המתלונן כי לא היה מודע לקיומו של הקנס, וכי מיד עם היוודע לו עליו ביקש להסב אותו, לא חזרה בה המשטרה מהחלטתה לדחות את בקשתו.

בירור התלונה העלה כי זמן קצר לאחר ביצוע העברה מסרה חברת ההשכרה למשטרה כי הרכב שבו בוצעה העברה הושכר לחברה שכתובתה "4 כפר סבא". המשטרה שלחה את ההודעה לכתובת זו, אף שברור היה כי הכתובת אינה מלאה. גם לאחר שפנה המתלונן למשטרה וטען כי החברה שבבעלותו כלל לא ידעה על ההודעה, לא בחנה המשטרה את פרטי הכתובת שאליה היא נשלחה.

רק לאחר שהנציבות העירה למשטרה כי הכתובת שאליה נשלחה ההודעה אינה מלאה, בחנה המשטרה את העניין פעם נוספת והחליטה לבטל את הקנס.

הנציבות העירה למשטרה על הטיפול הרשלני בהסבת ההודעה ובפניות המתלונן בעניין. המשטרה הודיעה לנציבות כי הטמיעה את הערותיה, וכי תרענן את הנחיותיה בנושא למטפלים בפניות נהגים.

(804764)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

עיכוב חידוש רישיון נהיגה בשל טעות

המתלונן הלן על שרשות הרישוי אינה מחדשת את רישיון הנהיגה שלו בשל אי-תשלום קנס, אף שלטענתו הוא אינו חייב בקנסות כלשהם.

לפי תקנה 172 לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, רשות הרישוי רשאית שלא לחדש רישיון נהיגה, עד שהמבקש לחדש את הרישיון יוכיח כי כל קנס שהתחייב בו בדין בשל עברת תעבורה או בשל עברה אחרת הקשורה לנהיגת כלי רכב - שולם. מבדיקת רישומיה של רשות הרישוי עלה כי המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות מעכב את חידוש רישיון הנהיגה של המתלונן, עקב קנס שלא שולם.

בירור התלונה העלה כי עקב טעות של המשטרה, נרשמה על שם המתלונן הודעה בדבר חיוב בתשלום קנס שהייתה אמורה להירשם על שם נהג אחר. כאשר התגלתה הטעות היא תוקנה, והודעה על כך נשלחה למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות ולמשרד הרישוי. ואולם בשל תקלה נקודתית לא נקלט התיקון במחשבי רשות הרישוי, וההגבלה על חידוש רישיון הנהיגה של המתלונן לא הוסרה.

המשטרה ציינה כי נהגה בעבר במקרים כאלה להסיר בעצמה את ההגבלה, באמצעות הרשאה מיוחדת שנתנה לה רשות הרישוי, אולם העובדת היחידה שהוסמכה לטפל בכך פרשה לגמלאות. המשטרה הוסיפה כי היא פועלת להסמך עובדים אחרים לטפל בעניין זה.

במעקב אחר הטיפול בתלונה נמצא כי ההגבלה על חידוש רישיון הנהיגה של המתלונן הוסרה. בעקבות התערבות הנציבות, החליטה המשטרה לפצות את המתלונן בסכום של 500 ש"ח, נוכח ההוצאות ועגמת הנפש שנגרמו לו.

(800226)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

צבא ההגנה לישראל (צה"ל)

239

אפליה במעבר במחסום צה"ל

המתלונן, אזרח ישראלי תושב באקה אל ר'רבייה ורואה חשבון במקצועו, הגיע בכלי רכבו במרץ 2013 למעבר תאנים (ג'אברה), כדי להיכנס דרכו לישראל. המתלונן עצר לפני העמדה היחידה במעבר שהייתה מאוישת והודה לפני החיילים שהיו בה. החיילים הפנו את המתלונן לעמדה אחרת במעבר, שנוצר בה בינתיים תור של כלי רכב. המתלונן סירב לעבור לעמדה האחרת ואף שוחח על כך עם הקצין האחראי במקום, אך הקצין הורה לו לעבור לעמדה זו, והמתלונן נאלץ לעשות כן. המתלונן טען כי החיילים הפנו אותו לעמדה האחרת אף שהיה היחיד בתור, לאחר שהתברר להם שהוא אזרח ערבי, והוסיף כי עשו כן מאחר שהעמדה המאוישת יועדה למעבר של יהודים בלבד.

המתלונן הלן על האפליה הקיימת במעבר בין אזרחי המדינה היהודים לאזרחי המדינה הערבים ועל התנהגותם של חיילי המחסום כלפיו.

בתגובה על התלונה השיב צה"ל כי לא היה מקום להורות למתלונן לעבור לעמדה האחרת, וכי סגן מפקד יחידת המעברים התקשר אל המתלונן והתנצל לפניו על שאירע. כמו כן, נשלח אל המתלונן מכתב ממזכירות הפיקוד העליון בצה"ל, ובו צוין כי החיילים שאיישו את המעבר שגו כאשר הורו לו לעבור לעמדה האחרת, וכי בעקבות האירוע חודדו נוהלי הפעלת המעבר והובהר בהם שהן אזרחים יהודים והן אזרחים ערבים רשאים לעבור בכל אחד מהנתיבים הפעילים שבו. לדברי צה"ל, הוחלט שבמעבר יפעלו בכל עת שלושה נתיבים, כדי למנוע עומס תנועה ולאפשר מעבר תקין, וכמו כן מתבצעת במעבר בקרה חטיבתית בתדירות גבוהה יותר מבעבר, כדי לוודא שאין מעכבים בו אזרחים ללא סיבה מוצדקת. צה"ל הוסיף כי הוא רואה בחומרה כל התנהגות פוגענית, וכי הוא פועל למניעת הישנותם של אירועים כאלו בעתיד.

(803044)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

המינהל האזרחי, משטרת ישראל ושירות הביטחון הכללי

30

תלונות של תושבי הרשות הפלסטינית

תושבי הרשות הפלסטינית (להלן - הרשות) פונים לנציבות בעצמם, באמצעות עורכי דין או באמצעות מרכזי סיוע של ארגונים הומניטאריים - כדי להגיש תלונות, לבקש עצה או לקבל מידע בנושאים שונים. התלונות שמגישים תושבי הרשות אינן כוללות תמיד את כל הפרטים הנדרשים - לעתים מתקבל בנציבות רק פקס ובו תצלום תעודת הזהות של המתלונן ומספר הטלפון שלו, אולם לא מפורט על מי התלונה ומדוע הוגשה. במקרים כאלה נוהג עובד הנציבות, עורך דין דובר ערבית, להתקשר לשולח ולהשלים עמו את הפרטים החסרים, כדי שיהיה ניתן לברר את התלונה. מטעמי יעילות נמסרות לעתים תוצאות בירור התלונות בטלפון, בצירוף הסבר מפורט בשפה הערבית.

רוב התלונות של תושבי הרשות הן על המינהל האזרחי, שירות הביטחון הכללי, משטרת ישראל, משרד הפנים ורשות האוכלוסין וההגירה, ועניינן הוא בעיקר הגבלת הכניסה לישראל. מהתלונות עולה שפונים רבים אינם יודעים כיצד עליהם לפעול לקבלת מעמד של תושב או היתר שהייה בישראל, וכן אינם יודעים כיצד עליהם לפעול כדי לבטל החלטה על מניעת כניסה לישראל. הנציבות מדריכה את הפונים בנושאים אלה ובמקרים רבים מסייעת להביא את עניין התלונה על פתרוננו.

תושבי הרשות מתלוננים גם על סירוב של המינהל האזרחי להנפיק להם היתרי שהייה בתחומי מדינת ישראל במסגרת הליך של איחוד משפחות, אף שהתקבל לכך אישור של רשות האוכלוסין וההגירה. בירורן של תלונות בנושא זה הביא במקרים רבים למתן ההיתרים המבוקשים.

תלונות אחרות של תושבי הרשות נוגעות לקשיים בביקור אסירים ביטחוניים המוחזקים בבתי כלא בארץ.

לעתים מבקשים תושבי הרשות מהנציבות לסייע להם בהחשת הטיפול בבקשות דחופות לאישור כניסה לישראל, למשל מטעמים רפואיים או בשל אבל משפחתי. במקרים כאלה בודקת הנציבות מהי הסיבה לשיהוי בטיפול בבקשות ומסייעת במידת האפשר להחיש את קבלת ההחלטה בעניינן.

להלן תיאורן של ארבע תלונות של תושבי הרשות שטופלו בנציבות בשנת 2013:

1. **עִיכּוֹב בַּמִּתְרֵה הַיִּיָּה :** אביה של המתלוננת, נערה בת 19, הוא תושב מזרח ירושלים, ואמה היא תושבת הרשות. המתלוננת הגישה בשם אמה בקשה להיתר שהייה בישראל, מאחר שהאב מרצה עונש מאסר וילדי המשפחה נותרו ללא הורה שיטפל בהם. בתלונתה טענה המתלוננת כי רשות האוכלוסין וההגירה אישרה את הבקשה, וכי נמסר לה שהמינהל האזרחי ייצור עמה קשר בנוגע למתן ההיתר, אולם המינהל האזרחי לא יצר קשר וההיתר לא ניתן. בירור התלונה העלה כי רשות האוכלוסין וההגירה אמנם אישרה את הבקשה, אך המתלוננת לא הכירה את הוראות הנוהל, ולפיהן כדי לקבל היתר שהייה על המבקש להתייבב בלשכה המקומית של משרדי התיאום והקישור של המינהל האזרחי בתוך 90 יום ממועד אישור הבקשה. עובד הנציבות הסביר למתלוננת כיצד על אמה לפעול, וכעבור זמן קצר הודיעה המתלוננת לנציבות כי ניתן לאמה היתר שהייה.

2. **אִי-הֶאֱרַכְתָּ הַיִּתְרֵה הַיִּיָּה בְּשֵׁל טַעוֹת בְּרִישׁוֹם:** המתלוננת היא תושבת ישראל הנשואה לתושב הרשות. בני הזוג נמצאים בהליכים להסדרת מעמדו של הבעל בארץ, במסגרת איחוד משפחות. המתלוננת טענה כי אף שרשות האוכלוסין וההגירה אישרה להאריך את תוקפו של היתר שהייה של בעלה בישראל, מסרב המינהל האזרחי לעשות זאת. הבירור העלה כי רשות האוכלוסין וההגירה לא הודיעה למינהל האזרחי על החלטתה האמורה, וכי על פי רישומיו של המינהל, כניסתו של הבעל לישראל אסורה מטעמים ביטחוניים. מאחר שרישומים אלה לא עלו בקנה אחד עם האישור שקיבל הבעל מרשות האוכלוסין וההגירה, ביררה הנציבות את העניין בשירות הביטחון הכללי, המוסמך למנוע את כניסתו של תושב הרשות לישראל מטעמים ביטחוניים. הבירור העלה כי עקב טעות לא הוסר שמו של הבעל מרשימת מנועי הכניסה של המינהל האזרחי. בעקבות התערבות הנציבות תוקנה הטעות, והיתר שהייה של הבעל הווארץ.

3. **מְנִיעַת כְּנִיסָה לְיִשְׂרָאֵל בְּשֵׁל חֻקִּירָה מִשְׁטֶרֶתִית :** עורך דינו של המתלונן, תושב הרשות הנמצא בהליכים לקבלת מעמד בישראל, פנה לנציבות והלין על שבמשך יותר משנה לא התקבלה החלטה בנוגע לחקירה משטרתית שהתנהלה נגד מרשו. עורך הדין טען שהעיכוב במתן ההחלטה מונע ממרשו לקדם את ההליכים לקבלת המעמד. בעקבות פניית הנציבות למשטרה בחן ראש לשכת

התביעות את תיק החקירה והחליט לסגור אותו, ועקב כך התאפשר למתלונן לקדם את ההליכים האמורים.

4. מניעת כניסה לישראל עקב רישום משטרי שגוי: המשטרה מבצעת רישום של תושבי הרשות המנועים מלהיכנס לישראל לפרק זמן מסוים או לצמיתות עקב עבר פלילי, על פי אמות מידה שקבעה. תושב הרשות התלונן על שנמנע ממנו להיכנס לארץ, מאחר ששמו נכלל ברישומי המשטרה האמורים. מרישומי המשטרה שצורפו לתלונה עלה כי המתלונן מנוע מלהיכנס לארץ עד 23.03.15, אולם הבירור העלה שלפי אמות המידה שקבעה המשטרה היה מקום למנוע את כניסתו רק עד סוף ינואר 2015. בעקבות התערבות הנציבות קבעה המשטרה שהמניעה תהיה בתוקף עד 29.1.15 ותיקנה את רישומיה בהתאם.

(814176,813620,814125,813371,810549,801188)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

רשות האוכלוסין וההגירה ורשות האכיפה והגבייה

31

דרישה לשלם קנס שכבר שולם

עורך דין פנה לנציבות בשם חברה אשר רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין) הטילה עליה קנס בסך 85,000 ש"ח, בגין העסקת עובדים זרים שלא כדין. לטענתו, אף שהחברה שילמה את הקנס בדצמבר 2011, שלח אליה המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (להלן - המרכז) בפברואר 2012 דרישה לתשלום קרן הקנס, בתוספת ריבית פיגורים. עורך הדין הוסיף כי בעקבות קבלת הדרישה הוא הודיע למרכז במאי 2012 כי החברה כבר שילמה את הקנס, ואף המציא למרכז קבלות המעידות על כך.

המרכז הנחה את עורך הדין לפנות בעניין לרשות האוכלוסין, מאחר שהיא שהטילה את הקנס. עורך הדין הודיע למרכז כי הוא אכן מתכוון לפנות לרשות האוכלוסין וביקש כי הליכי הגבייה יעוכבו עד לקבלת תשובתה. ואולם עוד בטרם התקבלה תשובת רשות האוכלוסין, הטיל המרכז עיקולים על חשבונות הבנק של החברה.

רשות האוכלוסין מסרה לעורך הדין בתגובה על פנייתו אליה כי ב-18.11.11 קיבלה החברה שוברים לתשלום הקנס, שצוין בהם - "לתשלום מידי". מאחר שהחברה שילמה את הקנס רק ב-16.12.11, נוספה על הקנס ריבית פיגורים.

בירור התלונה העלה כי אף שבדצמבר 2011 שילמה החברה את קרן הקנס, מסרה רשות האוכלוסין למרכז בפברואר 2012 את הטיפול בגביית החוב, בלי שדיווחה לו כי עליו לגבות את ריבית הפיגורים בלבד. זאת ועוד, אף שבמאי 2012 המציא עורך הדין למרכז קבלות על תשלום קרן הקנס, עיקל המרכז ביולי אותה שנה 118,000 ש"ח מחשבון הבנק של החברה. כמו כן נמצא כי אף שרשות האוכלוסין הודיעה למרכז כי החברה שילמה את קרן החוב, וכי עליו לגבות רק את ריבית הפיגורים, לא הקטין המרכז את סכום העיקול בהתאם. רק לאחר ששילמה החברה 30,542 ש"ח בגין ריבית הפיגורים, הסיר המרכז את העיקול.

המרכז מסר לנציבות כי כאשר חייב מציג לו אסמכתא בנוגע לקנס ששילם, הוא בודק את העניין מול הגורם שהטיל את הקנס, ואינו נוקט הליכי גבייה עד לקבלת הבהרות מגורם זה. ואולם במקרה זה, ככל הנראה בשל טעות אנוש, לא בירר המרכז מול רשות האוכלוסין אם תשלום הקנס בוצע, אף שהוצגו לו קבלות על כך, והמשיך לנקוט הליכי גבייה. המרכז הוסיף כי בשל טעות אנוש הוא גם לא הקטין את סכום העיקול כשנודע לו שקרן הקנס שולמה.

התלונה נמצאה מוצדקת והנציבות העירה לרשות האוכלוסין בחומרה על שביקשה מהמרכז לגבות את החוב במלואו כחודשיים לאחר ששולמה קרן הקנס. נוסף על כך העירה הנציבות בחומרה למרכז על שהמשיך בהליכים לגביית החוב במלואו ולא הקטין את סכום העיקול, אף שעורך הדין הציג לו קבלות על תשלום קרן הקנס, ואף שרשות האוכלוסין אישרה את דבר התשלום.

בעקבות הבירור הודיעו רשות האוכלוסין והמרכז לנציבות כי ריבית הפיגורים שהוטלה על החברה תבוטל, וכי הם ישיבו לחברה את הסכום ששילמה בגין ריבית זו. עוד מסר המרכז כי הנחה את עובדיו בכתב כי אם חייב מציג קבלה המעידה על תשלום הקנס, אך התשלום לא עודכן במחשבי המרכז - יש לפנות לגורם שהטיל את הקנס כדי שיאשר כי התשלום בוצע, ועד קבלת תשובתו אין לנקוט הליכי גבייה.

(710413, 710412)

דרישות לא מוצדקות מעיוור לתשלום אגרת טלוויזיה

המתלונן הוא בעל נכות קשה, בין היתר בעיניו. הוא הליך, באמצעות עורך דין, כי בניגוד לפסק דין של בית משפט השלום משנת 2009 (להלן - פסק הדין), ולפיו בשל עיוורונו הוא אינו חייב באגרת טלוויזיה, ממשיכה רשות השידור (להלן - הרשות) לשלוח אליו דרישות לתשלום אגרה שנתית ואף התראות לפני נקיטת הליכי גבייה.

המתלונן טען כי בשנים שעברו מאז ניתן פסק הדין שלחו הוא ובא כוחו לרשות מכתבים רבים בעניין, אולם הרשות התעלמה מהמכתבים והוסיפה לשלוח אליו דרישות תשלום והתראות. המתלונן הביע חשש פן יינקטו נגדו הליכי גבייה פוגעניים, ובייחוד פן תעוכב יציאתו מן הארץ, שכן הוא נוהג לצאת לחו"ל באופן תדיר.

בירור התלונה העלה כי בתקופות שונות שכרה הרשות את שירותיהם של שלושה משרדי עורכי דין לטיפול בגביית אגרת טלוויזיה מהמתלונן. משרד עורכי הדין הראשון הוסמך להגיש כתב תביעה בסדר דין מקוצר נגד המתלונן בגין חוב אגרת טלוויזיה לשנים 2006-2002. התביעה הוגשה לבית משפט השלום בשנת 2007, והמתלונן הגיש בקשת רשות להתגונן. בינואר 2009 התקיים דיון בבית המשפט והצדדים התבקשו להגיש את תגובתם בכתב. המתלונן הגיש את הודעתו לבית המשפט, בצירוף מסמכים רפואיים המעידים על עיוורונו, וטען כי נוכח מצבו הרפואי זכאי הוא לקבל פטור מאגרת טלוויזיה בהתאם לתקנה הקובעת כי לא תוטל אגרה על עיוור "שהמציא הוכחה על כך"¹.

1 תקנה 5(א)5 לתקנות רשות השידור (אגרות, פטורים, קנסות והצמדה), התשל"ד-1974.

הרשות לא הגישה לבית המשפט את תשובתה, וב-23.9.09, לאחר המועד האחרון למתן התשובה, פסק השופט כי "בתיק ראייה לכך שהנתבע הוא עיוור ונראה כי הנתבע עמד בנטל שבתקנה... ומשכך נדחת התביעה ללא צו להוצאות".

מאחר שהרשות לא הגישה ערעור על פסק הדין, הוא הפך חלוט והיה על הרשות לקיימו, כלומר להפסיק את הליכי גביית האגרה שננקטו נגד המתלונן. אולם הבירור העלה כי הרשות המשיכה לשלוח למתלונן דרישות לתשלום חוב האגרה בתוספת "קנס פיגורים, הוצאות שכר טרחה והוצאות משפטיות" עבור השנים 2004 ואילך.

זאת ועוד, בשנת 2010 שלחה הרשות למתלונן, באמצעות משרד עורכי דין שני, כמה דרישות לתשלום חוב האגרה וכן התראות לתשלום האגרה לפני נקיטת הליכי גבייה לפי הוראות פקודת המסים (גבייה). לאחר מכן שכרה הרשות את שירותיו של משרד עורכי דין שלישי, ואף הוא שלח למתלונן, בשנת 2011, כמה התראות, שכללו גם דרישה לתשלום שכר טרחת עורך דין.

בירור התלונה העלה עוד כי במשך השנים שעברו מאז ניתן פסק הדין שלחו המתלונן ובא כוחו פניות רבות לרשות ולמשרד עורכי הדין השלישי, שפעל בשמה, וביקשו כי פסק הדין יקום וכי הדרישות לתשלום יבוטלו, אך לשווא: הרשות כלל לא השיבה לפניות והמשיכה בנקיטת ההליכים לגביית האגרה.



רק בדצמבר 2011 ביטלה הרשות את חוב האגרה, אך רק את החוב לשנים 2012-2004. אשר לביטול החוב לשנת 2012 ואילך, במסמכי הרשות צוין כי הדבר מותנה בכך שהמתלונן ימציא לרשות תעודת עיוור, וכי הוא יונחה להמציא לה את התעודה. יצוין כי ככלל, לפי נוהלי הרשות, פטור לעיוור מתשלום אגרת טלוויזיה ניתן כנגד המצאת תעודת עיוור, אולם לפי הנהלים ניתן במקרים חריגים להסתפק באישור רפואי או באישור אגודת העיוורים כתחליף לתעודת העיוור.

רק בעקבות התערבות הנציבות קבעה הרשות, ביולי 2012, כי המתלונן זכאי לפטור מאגרה גם לעתיד לבוא.

התלונה וממצאיה הובאו לפני נציב תלונות הציבור, ולאחר שבחן את נסיבות המקרה ואת מכלול השיקולים הנוגעים לעניין קבע הנציב כי התלונה מוצדקת - משבחרה הרשות שלא לערער על פסק הדין, היה עליה לבצעו בהקדם האפשרי, כלומר היה עליה להפסיק לדרוש מהמתלונן את תשלום חוב האגרה בעד השנים שעליהן נסב פסק הדין. נוסף על כך, נוכח קביעתו של בית המשפט ולפיה הוכיח המתלונן כי הוא עיוור לעניין קבלת פטור מאגרה לפי התקנות, היה עליה לתת לו פטור מתשלום האגרה לעתיד לבוא. לא זו בלבד שהרשות לא פעלה בהתאם לאמור, אלא שלאחר מתן פסק הדין היא אף נקטה צעדי אכיפה חמורים יותר נגד המתלונן בכך ששלחה לו, באמצעות שני משרדי עורכי דין, עשרות דרישות תשלום והתראות. לעומת זאת, המכתבים הרבים ששלחו המתלונן ובא כוחו לרשות במשך כשלוש שנים, ובהם ביקשו כי תכבד את פסק הדין, לא זכו לכל תגובה והתייחסות.

נמצא אפוא כי הרשות התעלמה מפסק דין מחייב של בית המשפט והמשיכה, במשך שנים, להטריד את המתלונן, אדם נכה ועיוור, בדרישות נוספות לתשלום האגרה ובהתראות לפני נקיטת הליכי גבייה.

לפיכך, נוכח נסיבותיו הקשות של המקרה והליקויים הרבים והחמורים בטיפול בעניינו של המתלונן, אשר פגעו בזכויותיו וגרמו לו טרחה רבה, קבע נציב תלונות הציבור שעל הרשות לפצות את המתלונן בסכום של 5,000 ש"ח.

הרשות שילמה למתלונן את הפיצוי בהתאם להחלטת הנציב.

(701348)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

חיוב שגוי באגרת טלוויזיה

על חשבון הבנק של המתלונן הוטל עיקול עקב חוב לרשות השידור (להלן - הרשות) בגין אי-תשלום אגרת טלוויזיה בסך 4,600 ש"ח עבור השנים 2007-2011. לדבריו, הוא לא החזיק במקלט טלוויזיה באותן שנים, והרשות לא הודיעה לו על חובו לפני נקיטת הליך העיקול.

המתלונן פנה בעניין לרשות, והיא טענה כי בביקור שקיים בביתו ביוני 2011 נציג של משרד עורכי הדין שמונה מטעמה לנקוט את הליך הגבייה (להלן - משרד עורכי הדין) נמצא מקלט טלוויזיה המחובר לחברת הלוויין ("yes"). ואולם המתלונן המציא אישור מחברת הלוויין ולפיו מעולם לא היה לקוח של החברה, וכן המציא אישור ולפיו יש ברשותו מקלט טלוויזיה רק מנובמבר 2011. על אף האמור לעיל לא בוטל החוב והעיקול לא הוסר.

המתלונן שב ופנה לרשות ולמשרד עורכי הדין, ובעקבות כך נקבע שהחוב יבוטל חלקית - המתלונן לא ישלם את חובו בעד השנים 2007-2009 אולם יידרש לשלם את חובו בעד השנים 2010 ו-2011. בלית ברירה, כדי להסיר את העיקול, שילם המתלונן את החוב תחת מחאה, ובד בבד הגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור.

בירור התלונה העלה כי לפי רישום של אגף הגבייה של הרשות (להלן - אגף הגבייה) המתעד את הביקור האמור בבית המתלונן, המקלט נמצא בבית משנת 2007. על סמך רישום זה נקבע כי למתלונן חוב מאותה שנה ואילך. למעט רישום זה, ובניגוד לנוהלי אגף הגבייה ברשות, לא נמצא דוח הנציג שקיים את הביקור, ובו תיעוד של ממצאי הביקור. כשנה לאחר הביקור נפתח תיק הוצאה לפועל נגד המתלונן בגין אי-תשלום החוב, ובמסגרתו הוטל עיקול על חשבון הבנק שלו.

נוכח ממצאי הבירור בדבר היעדר תיעוד מספק של ביקור הבית ונוכח האישורים שהמציא המתלונן לרשות, ביקשה הנציבות מאגף הגבייה להסביר מדוע לא היה מקום לקבל את טענת המתלונן ולפיה לא היה ברשותו מקלט טלוויזיה לפני נובמבר 2011, ומדוע לא יוחזר לו התשלום ששילם עבור פרק הזמן שבו לא החזיק במקלט.

בתגובה על כך הפנה אגף הגבייה את הנציבות להוראות תקנות רשות השידור (אגרה בעד החזקת מקלט טלוויזיה), התשמ"א-1981 (להלן - תקנות רשות השידור), הקובעות כי מי שמקבל לידו מקלט טלוויזיה חייב לדווח על כך לרשות השידור בתוך 30 יום. מאחר שהמתלונן לא דיווח על החזקת מקלט טלוויזיה

כנדרש, טען אגף הגבייה כי אין מקום ליתן לו "פרס" על ידי החזר התשלום. זאת ועוד, משרד עורכי הדין טען כי מפניותיו של המתלונן עולות גרסאות שונות בנוגע למועד שבו החל להחזיק במקלט ולכן אין לקבל את גרסתו.

הנציבות לא קיבלה את הסברי הרשות ומשרד עורכי הדין: לפי תקנות רשות השידור, אם נמצא ברשותו של אדם מקלט טלוויזיה שעליו הוא לא דיווח, רשאית הרשות לחייבו בתשלום אגרה מ"שנת ייצור המקלט", אך אגף הגבייה כלל לא בדק את שנת ייצור המקלט של המתלונן ולכן היה עליו לקבל את הודעת המתלונן בדבר מועד תחילת ההחזקה במקלט. אשר לטענה כי גרסת המתלונן אינה מהימנה, הנציבות לא מצאה כל מסמכים המאששים טענה זו.

נוכח האמור לעיל קבעה הנציבות כי לא הייתה בידי הרשות תשתית ראייתית מספקת לדרישת תשלום האגרה משנת 2007 ועד למועד שבו החל המתלונן, לפי האישורים שהמציא, להחזיק במקלט, בנובמבר 2011. לפיכך גם לא היה בסיס לפתיחת תיק הוצאה לפועל נגד המתלונן ולנקיטת הליכי גבייה נגדו.

נציבות תלונות הציבור הודיעה לרשות כי בנסיבות אלה עליה להשיב למתלונן את סכומי האגרה ששילם בעד שנת 2010 ובעד המחצית הראשונה של שנת 2011¹ וכן את הוצאות הגבייה ושכר טרחת עורך דין שחויב בהם בגין הליכי הגבייה שננקטו נגדו שלא כדין. רשות השידור הודיעה לנציבות כי תפעל לפי הנחייתה.

(712862)

1 לפי הדין, מי שרוכש מקלט טלוויזיה נדרש לשלם אגרה מאחד בינואר או מאחד ביולי של אותה שנה, לפי המועד הסמוך יותר למועד הרכישה. לכן היה על המתלונן לשלם אגרה בעד ששת החודשים האחרונים של שנת 2011, אף שרכש את המקלט רק בנובמבר 2011.

אי-טיפול בתלונות על גביית תשלומים שלא כדין

המתלוננים ביקשו לרכוש מגרש במסגרת פרויקט הרחבה של אחד הקיבוצים באזור הצפון. לטענתם, דרש מהם הקיבוץ לשלם לו, או לקבלן מטעמו, סכום כסף מסוים כ"דמי רצינות". נוסף על כך דרש מהם הקיבוץ, כתנאי להמלצתו לרשות מקרקעי ישראל (להלן - הרשות) להתקשר עמם בהסכם פיתוח, לחתום על מסמכים שכללו לטענתם הוראות המנוגדות להוראות הרשות בדבר הליכי שיווק קרקעות במסגרת הרחבות ביישובים חקלאיים.

בא כוחם של המתלוננים פנה לרשות וביקש כי תורה לקיבוץ להשיב למרשיו את דמי הרצינות, שנגבו לטענתו שלא כדין. עוד ביקש בא הכוח מהרשות לוודא שהמתלוננים לא יאלצו לחתום על מסמכים שיש בהם הוראות שאינן עולות בקנה אחד עם הוראותיה, או לחלופין לשווק בעצמה את המגרשים, ללא צורך בקבלת המלצת הקיבוץ¹. הרשות הודיעה לבא הכוח כי המחלוקת בין מרשיו ובין הקיבוץ אינה מעניינה, מאחר שהיא בוחנת עסקות שנעשו עם רוכשי מגרשים רק לאחר שהישוב מפנה אותם אליה וממליץ לה להקצות להם מגרש, וכי היא טרם קיבלה את המלצת הקיבוץ בעניין המתלוננים.

המתלוננים ובא כוחם הלינו לפני הנציבות על שהרשות מסרבת לבדוק את תלונתם על הקיבוץ².

- 1 לפי החלטת מועצת מקרקעי ישראל מספר 1180 והוראת האגף החקלאי של הרשות מספר 101, אם מצאה הרשות כי נגבו כספים שלא כדין, היא רשאית לשווק את המגרשים במכרז פומבי, להורות ליישוב לשנות את תנאי ההתקשרות עם הרוכשים או לשווק את המגרשים ישירות, ללא המלצת היישוב.
- 2 יצוין שקיבוצים אינם נמנים עם הגופים שהנציבות מוסמכת לפי חוק לברר עליהם תלונות.

בתגובה על התלונה ציינה הרשות כי היא מפקחת, בתוקף תפקידה כמנהלת מקרקעי המדינה, על הליכי שיווק המגרשים במסגרת פרויקטים של הרחבה ביישובים חקלאיים, גם אם את המגרשים משווקים בפועל היישובים עצמם. ואולם הפיקוח על עסקאות בין היישובים לרוכשי המגרשים נעשה רק לאחר שהיישובים מפנים את הרוכשים לרשות, כדי שתחתום עמם על הסכם פיתוח. אז דורשת הרשות מכל רוכש להגיש לה תצהיר בנוגע לכספים ששילם עבור רכישת המגרש, ובשלב זה יש באפשרותו לטעון כי היישוב, או מי מטעמו, דרש ממנו תשלום שלא על פי דין או דרישות פסולות אחרות. הרשות הוסיפה כי אם יציגו המתלוננים את טענותיהם בשלב זה, היא תבדוק אותן, ואם יתברר שיש בהן ממש, היא תנקוט צעדים נגד הקיבוץ, עד כדי הקפאת פרויקט ההרחבה כולו.

עוד ציינה הרשות כי קשה לבצע פיקוח בשלבים המוקדמים של שיווק המגרשים, מאחר שעד ההפניה לרשות היישוב עדיין יכול לחזור בו מההחלטה לשווק את המגרש; ומאחר שלעתים נגבים דמי הרצינות כמקדמה על חשבון התשלומים הבאים, אולם רק לאחר ששולם מלוא הסכום אפשר לבדוק אם אכן מדובר במקדמה או בגביית כספים שלא כדין.

הנציבות קבעה כי אין לקבל את עמדת הרשות, כמבואר להלן:

טענת הרשות, ולפיה היא מפעילה את סמכויות הפיקוח שלה רק לאחר קבלת ההפניה מהיישוב, אינה מעוגנת בכללים שקבעה בדבר שיווק מגרשים בתכניות ההרחבה, וכן אינה עולה בקנה אחד עם תכליתם - פיקוח על התשלומים שגובים יישובים חקלאיים מרוכשי מגרשים לפני הפנייתם לרשות. כמו כן, טענת הרשות אינה מתיישבת עם פסיקת בית המשפט בסוגיה דומה³. זאת ועוד, הקשיים בבדיקת הטענות בנוגע לליקויים בהליכי השיווק או בכפיית המשווקים לתקן ליקויים המתגלים בשלבים המוקדמים שלו - אין בהם כדי להצדיק את סירובה של הרשות לבדוק את הטענות בנוגע לליקויים אלה ולכפות את תיקונם. האפשרות שניתנה לרוכשים לפרט בתצהיר בעת החתימה על הסכם הפיתוח בנוגע לסכומים שנדרשו לשלם שלא כדין, אין בה כדי לפטור את הרשות מהחובה לבדוק את טענותיהם מיד לאחר העלאתן, גם אם עדיין לא הוגש התצהיר. זאת מאחר שהיישוב עלול להפעיל לחץ על רוכשי המגרשים להימנע מלציין בתצהיר את סכומי היתר ששילמו, שאם לא כן לא ימליץ לרשות לחתום עמם על הסכם פיתוח.

3 ה"פ 50620-07-10 עידן אביקסיס ואח' נ' מינהל מקרקעי ישראל ואח' (פורסם במאגר ממוחשב, 25.10.10). בפסק דין זה, שניתן בבית המשפט המחוזי בירושלים, קבע בית המשפט כי מוטב היה אילו לא טענה הרשות שהיא אינה בודקת טענות על קבלת כספים שלא כדין לפני שהמבקשים חתמו אתה על חווי פיתוח.

עוד קבעה הנציבות כי על הרשות לבדוק כל טענה שמגישים לה רוכשי מגרשים בדבר גביית כספים שלא כדין והתניית ההמלצה לרשות בתשלומם, ולנקוט את הצעדים הנדרשים על פי תוצאות הבדיקה.
הרשות הודיעה כי תפעל לפי החלטת הנציבות.

(711351)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

סירוב להשיב אגרת בחינה

לנציבות הוגשו כמה תלונות של אנשים שנרשמו לבחינות מקצועיות שמקיימת רשות ניירות ערך (להלן - הרשות), ואף כי הודיעו לרשות לפני מועד הבחינה כי אין בכוונתם להיבחן סירבה הרשות להחזיר להם את אגרת הבחינה ששילמו.

בתגובה על התלונות השיבה הרשות כי בתקנות הרלוונטיות¹ לא נקבע כי אדם שביטל את רישומו לבחינה זכאי להחזר כספי, ולפיכך אין מקום להחזיר למתלוננים את האגרה ששילמו. עוד טענה הרשות כי בבחינות שהיא מקיימת משתתפים אלפי נבחנים ותפעולן כרוך בעבודה רבה, ולשם כך היא התקשרה עם חברה חיצונית המבצעת זאת עבורה (שוכרת כיתות לנבחנים ושירותי משגיחים, מדפיסה שאלוני בחינה בהתאם למספר הנרשמים, שולחת להם זימונים לבחינה ועוד).

לנוכח המשאבים הרבים שמושקעים בהיערכות לבחינות, המבוססת גם על מספר הנבחנים, הביעה הרשות חשש שאם תאפשר לבטל את הרישום ללא הגבלה ינוצל הדבר לרעה ונרשמים רבים יבטלו את הרשמתם ברגע האחרון, ועקב כך ייגרם בזבוז מיותר של כספי ציבור.

הרשות הדגישה כי אף שהיא אינה משיבה בשום מקרה אגרת בחינה ששולמה, היא מאפשרת לנבחן שביטל את הרשמתו להשתמש באגרת הבחינה כדי להיבחן בכל מועד נדחה אחר, ובכך היא מאזנת בין האינטרס של הנבחן להשבת כספו ובין האינטרס הציבורי של יעילות עבודתה.

בירור התלונה העלה כי גופים אחרים, המרכזים אף הם מכוח הוראות דין שונות את הטיפול בבחינות מקצועיות לצורכי רישוי - למשל מועצת רואי החשבון, אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, יחידת הבחינות במשרד הכלכלה וכן לשכת עורכי הדין - מחזירים לנרשמים את מלוא שיעור האגרה ששילמו או את חלקה

1 תקנות הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות (בקשה לרישיון, בחינות, התמחות ואגרות), התשנ"ז-1997 (להלן - התקנות).

בהתאם לאמות מידה שקבעו, גם אם הדבר אינו מוסדר בהוראות שמכוחן הם פועלים. לנוכח האמור לעיל קבעה הנציבות כי בכך שהרשות אינה שוקלת כלל את האפשרות להחזיר אגרה, גם במקרים שבהם יש לכאורה הצדקה עניינית וסבירה לביטול הרישום, היא אינה מפעילה כראוי את שיקול הדעת המסור לה כרשות מינהלית, וכי מדיניותה הבלתי מתפשרת גורמת לפגיעה באדם אשר שילם אגרה עבור בחינה מסוימת ואינו מתכוון או אינו יכול להיבחן במועד אחר.

בעקבות החלטת הנציבות השיבה הרשות את דמי הרישום לשניים מן המתלוננים שנמצאה הצדקה עניינית לביטול רישומם והודיעה כי היא מגבשת אמות מידה להחזר אגרה ששולמה.

(703875, 703873, 611128, 605383)

שירות התעסוקה

36

דרישה לא מוצדקת להתייצבות תכופה בלשכת התעסוקה

המתלוננת, דורשת עבודה, פנתה לנציבות והתלוננה על שנדרשה להתייצב בלשכת התעסוקה (להלן - הלשכה) שלוש פעמים בשבוע, בלי שנמסרה לה הסיבה לכך.

בתגובה הסבירה הלשכה כי המתלוננת נדרשה להתייצב שלוש פעמים בשבוע, על מנת לסייע לה במציאת עבודה נוכח גילה הצעיר, 26. ואולם בירור התלונה העלה כי במשך שבעה חודשים הפנתה הלשכה את המתלוננת לשלושה מקומות עבודה בלבד.

בנוהלי שירות התעסוקה¹ נקבע כי דורש עבודה יתייצב בלשכה פעם בשבוע או על פי הנחיית הנהלת השירות. בנהלים מפורטות הנסיבות שבהן ניתן לזמן דורשי עבודה ללשכה בתדירות גבוהה מן הרגיל, אך גילו של דורש העבודה אינו נכלל בהן. לפיכך, ומאחר שהלשכה הפנתה את המתלוננת לשלושה מקומות עבודה בלבד, העירה הנציבות לשירות התעסוקה כי לא הייתה הצדקה עניינית לדורש ממנה להתייצב בלשכה שלוש פעמים בשבוע,

עוד העירה הנציבות לשירות התעסוקה כי מן הראוי לרענן בקרב עובדי הלשכות את הנסיבות שבהן ניתן לזמן דורשי עבודה ללשכה בתדירות גבוהה מן הרגיל.

(708016)

1 נוהל מס' 28.30.01 - "הגדרות בסיסיות בהשמה", בתוקף מ-1.1.11.

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שיהוי בטיפול בבקשה להעסקת עובד מהרשות הפלסטינית

המתלונן, שבבעלותו חברה בתחום הטקסטיל, פנה לשירות התעסוקה וביקש אישור להעסיק עובד מהרשות הפלסטינית. בבקשתו ציין המתלונן כי לא הצליח למצוא בישראל עובד הדובר עברית וערבית, שיהיה מסוגל לעבוד הן במשרדי החברה בתל אביב והן מול מתפרות ברשות הפלסטינית. לטענתו, אף שחלפו כמה חודשים מאז הגיש את הבקשה, טרם התקבל האישור המבוקש.

רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול (להלן - רשות האוכלוסין) היא המוסמכת להחליט בנוגע לבקשות לקבלת היתר להעסיק עובדים זרים, ובכלל זה עובדים מהרשות הפלסטינית. רשות האוכלוסין הקימה ועדה שתפקידה לדון בבקשות כאלה ולהחליט בנוגע להן (להלן - הוועדה). הוועדה דנה בבקשה כאמור לאחר ששירות התעסוקה מעביר אותה אליה ומציין לפניה כי אין דורש עבודה ישראלי היכול לבצע את העבודה שלשמה התבקש ההיתר.

בירור התלונה העלה כי מאחר שמספר הבקשות שהוגשו עלה בהרבה על מכסות ההעסקה שנקבעו, ביקשה הוועדה משירות התעסוקה לדרג את הבקשות ולהעביר אליה רק את הבקשות שדורגו בעדיפות גבוהה. בקשת המתלונן, כמו בקשות אחרות, לא הועברו כלל לדיון בוועדה, מאחר שלא דורגו בעדיפות גבוהה.

בעקבות פניית הנציבות הודיע שירות התעסוקה כי כל הבקשות להעסקת עובדים זרים, ובכלל זה בקשת המתלונן, הועברו לוועדה. שירות התעסוקה הוסיף כי הוועדה דנה בבקשת המתלונן לאחר שהועברה אליה.

עוד הודיע שירות התעסוקה כי הנחה את עובדיו להעביר לרשות האוכלוסין כל בקשה שתוגש לשירות בעתיד בתוך 30 ימים מיום הגשתה.

(810907)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

תלונות על גופי השלטון המקומי

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

אגרות ומסים

אגרות מים וביו

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

חוב שלא כדין בגין שירותי ביוב

חברת הגיחון בע"מ (להלן - הגיחון), תאגיד הביוב והמים של ירושלים, גבתה מהמתלוננת תשלום בגין אספקת שירותי ביוב, באמצעות עיקול שהטילה על חשבון הבנק שלה. לטענת המתלוננת, ביתה אינו מחובר כלל לרשת הביוב הציבורית, אלא לבור ספיגה פרטי.

הגיחון הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי לפי בדיקה שעשו עובדיה בשנת 2005, ביתה של המתלוננת מחובר לרשת הביוב הציבורית. הגיחון הוסיפה כי המתלוננת צברה חוב בגין פיגורים בתשלום עבור אספקת שירותי ביוב, וציינה כי גם לאחר גביית הכספים באמצעות עיקול חשבון הבנק של המתלוננת נותר לה חוב של כמה אלפי שקלים.

בעקבות פניית הנציבות עשתה הגיחון בדיקה חוזרת, וזו העלתה כי ביתה של המתלוננת מחובר לרשת הביוב הציבורית.

נוכח הנסיבות שפורטו לעיל ביקרו נציגי הנציבות במקום בליווי נציגי הגיחון, והועלה כי הבדיקה האמורה של הגיחון לא נעשתה לגבי ביתה של המתלוננת אלא לגבי בית אחר. בבדיקה שנעשתה לגבי ביתה של המתלוננת נמצא כי טענתה ולפיה הבית אינו מחובר לרשת הביוב הציבורית, נכונה.

נוכח ממצאים אלה פנתה הנציבות לגיחון בדרישה לבטל את חוב המתלוננת בגין שירותי הביוב ולהשיב לה את הכספים שנגבו ממנה עבור שירותים אלה.

הגיחון השיבה כי היא מסכימה לבטל את החוב שצברה המתלוננת עד 21.12.09, לפני כניסתם של כללי תאגידי מים וביוב (חישוב עלות שירותי מים וביוב והקמת מערכת מים או ביוב), התש"ע-2009 (להלן - הכללים), לתוקף. לטענת הגיחון, בסעיף 3(ב) לכללים נקבע כי צרכן המקבל שירותי מים מתאגיד מים וביוב חייב לשלם לתאגיד גם עבור שירותי ביוב, אף אם אינו מקבל ממנו שירותים כאלה. ואולם בירור נוסף שעשתה הנציבות העלה כי המתלוננת אינה מקבלת שירותי מים מהגיחון, אלא מספק מים אחר.

מאחר שלפי הכללים אין הצדקה לחייב את המתלוננת בתשלום כלשהו, שבה ופנתה הנציבות לגיחון בעניין.

בעקבות פנייתה החוזרת של הנציבות הודיעה הגיחון כי תבטל את חיוב המתלוננת בשל אספקת שירותי הביוב ותשיב לה את כל הכספים שנגבו ממנה עבור שירותים אלה.

(715204)

הטלת עיקול שלא בצדק

בבעלותה של המתלוננת, שאינה מתגוררת בארץ, הייתה דירה בירושלים. באוקטובר 2007 נמכרה הדירה, ועם מכירתה הודיעה על כך המתלוננת לחברת הגיחון בע"מ (להלן - הגיחון), תאגיד הביוט והמים של ירושלים. באוקטובר 2012, חמש שנים לאחר מכירת הדירה, עיקלה הגיחון את חשבון הבנק של המתלוננת, בשל חוב שלא שולם.

המתלוננת טענה כי לא קיבלה כל הודעה בנוגע לקיומו של החוב, והוסיפה שלא ברור לה כיצד הוא נוצר ומדוע עוקל חשבונה.

בירור התלונה העלה כי המתלוננת הודיעה לגיחון בשנת 2007 על החלפת מחזיקים בדירה, אולם נותר לה חוב שנוצר לפני מועד זה ולא שולם. הגיחון לא הסבירה מדוע לא דרשה מהמתלוננת לשלם את החוב בעת שזו הודיעה על החלפת המחזיקים.

עוד התברר כי אף שבטופס ההצהרה על שינוי המחזיקים בדירה צוינו שמו וכתובתו של מיופה כוחה של המתלוננת המטפל בענייניה בארץ, שלחה הגיחון את דרישת התשלום ואת ההתראה לפני עיקול לכתובת הדירה בירושלים ולא לכתובת מיופה הכוח.

מאחר שהסיבה לעיכוב בגביית החוב לא הייתה קשורה למתלוננת, ומאחר שהליכי הגבייה נגדה ננקטו ללא הצדקה, נענתה הגיחון לפניית הנציבות להחזיר למתלוננת את תשלומי הריבית והוצאות האכיפה שבהם חויבה, ובכלל זה אגרת העיקול.

(803959)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ

40

חוב של כדין בשל צריכת מים חריגה

המתלונן חויב לשלם למי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ (להלן - תאגיד מי אשקלון) סכום של כ-7,700 ש"ח בגין צריכת מים. בירור התלונה העלה כי המתלונן חויב בתשלום עבור צריכת מים של 173 מ"ק בחודשים נובמבר-דצמבר 2012 ועבור צריכת מים של 345 מ"ק בחודשים ינואר-פברואר 2013, אף שצריכת המים הממוצעת שלו בשנתיים שלפני כן הייתה כ-30 מ"ק לחודשיים.

כשפנה המתלונן לתאגיד מי אשקלון בעניין, התברר לו כי בצנרת הפרטית מתחת לבניין שהתגורר בו היה פיצוץ, שהוא לא ידע עליו. המתלונן תיקן את הנזילה בצנרת והגיש לתאגיד אישור על כך. לפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011 (להלן - הכללים), אם אותרה נזילה ותוקנה, זכאי הצרכן לשלם בגין צריכת המים שחרגה מצריכת המים הממוצעת שלו לפי תעריף מוזל. ואכן, לאחר שתיקן המתלונן את הנזילה חייב אותו תאגיד מי אשקלון בתשלום לפי תעריף זה. נוסף על כך הודיע התאגיד למתלונן כי ניתנת לו ארכה בנוגע לתשלום חוב זה וכן הפחית את הריבית שהצטברה בשל אי-תשלום החוב.

סעיף 13 לכללים מטיל חובה על תאגיד מים להודיע לצרכנים על חריגה גבוהה בצריכת המים בהודעת החיוב הבאה. אם מדובר בחריגה בשיעור של יותר מ-200% מהצריכה הממוצעת, על התאגיד לנסות להשיג את הצרכן בטלפון ולהודיע לו על כך.

הנציבות ביקשה לדעת אם ניתנה למתלונן הודעה על צריכה חריגה לפי סעיף 13 לכללים, בייחוד מאחר שהצריכה החריגה נמשכה שתי תקופות חיוב. הנציבות ציינה כי יש להניח שאילו היה המתלונן מקבל הודעה מידית על החריגה הגבוהה

בצריכת המים, הוא היה פועל למציאת הסיבה לכך, מאתר את הנזילה ומתקן אותה - וכך הייתה נמנעת צריכה חריגה לפחות בתקופת החיוב השנייה.

מתשובת תאגיד מי אשקלון עלה כי בבדיקתו נמצא שבניגוד לכללים לא ניתנה למתלונן הודעה על הצריכה החריגה.

בעקבות התערבות הנציבות החליט תאגיד מי אשקלון לחייב את המתלונן לשלם עבור שתי תקופות החיוב האמורות לפי הצריכה הממוצעת שלו, במקום לחייבו בתשלום על הצריכה החריגה לפי התעריף המוזל, ובהתאם לכך זוכה חשבונו של המתלונן בסכום של 6,730 ש"ח.

(807595)

אי-יידוע במועד על צריכת מים חריגה

המתלוננים, חלקם עולים קשישים, מתגוררים בדירות השייכות לדיור הציבורי, הממוקמות בבניין משותף בן שבע כניסות בלוד. לדבריהם דרש תאגיד מי לוד בע"מ (להלן - התאגיד), תאגיד המים והביוב של לוד, מכל אחד מהם לשלם כ-2,000 ש"ח עבור צריכת מים משותפת בחודשים אוגוסט-נובמבר 2012.

המתלוננים טענו בתלונתם כי נדרשו לשלם סכום גבוה זה, אף שרק בנובמבר 2012 קיבלו דיירי הבניין הודעה מהתאגיד, ולפיה קיימת בבניין צריכת מים חריגה, וכי עליהם לתקן בדחיפות את צנרת המים בו. המתלוננים הוסיפו כי מיד לאחר קבלת ההודעה, שברב שהוזמן לבדוק את התקלה איתר פיצוץ בצנרת המים הראשית ותיקן אותה. לדבריהם, לאחר תיקון הנזילה פנו דיירי הבניין לתאגיד בבקשה לקבל זיכוי בגין הכספים ששילמו לפני איתור התקלה, על פי הנקבע בכללי רשות המים¹. ואולם הזיכוי שניתן לדיירים היה חלקי בלבד, והם עדיין נדרשו לשלם סכומים גבוהים עבור צריכת המים המשותפת בחודשים האמורים.

בתגובה על התלונה מסר התאגיד כי לאחר שהתברר לו בסוף ספטמבר 2012 כי בבניין קיימת צריכת מים חריגה, בדק עובד מטעמו את מונה המים בבניין ומצא כי הוא תקין, ולאחר הבדיקה תלה מודעה בכניסה לבניין בנוגע לצריכה החריגה. התאגיד הוסיף כי ב-8.11.12 נעשתה ביקורת בבניין, ונמצא כי עדיין קיימת נזילה בצנרת המים שלו. לדברי התאגיד, עובד שלו הודיע לאחד הדיירים על הנזילה והאיץ בו לפעול לתיקונה.

הבירור העלה כי ב-28.10.12 קיבלו כל הדיירים הודעה בדבר הצריכה החריגה בבניין. ואולם ההודעה לא הייתה ברורה, שכן נאמר בה שצריכת המים בבניין גבוהה ב-0.00% מהצריכה הממוצעת. רק ב-8.11.12 קיבלו הדיירים הודעה ברורה

1 כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011.

בדבר הנזילה, בצירוף דרישה לתקנה בתוך 24 שעות. בעקבות הודעה זו תיקנו הדיירים את הנזילה.

בנסיבות אלה, ובעקבות התערבות הנציבות, החליטה הנהלת התאגיד, לפנים משורת הדין, כי התאגיד יישא בעלויות שנגרמו עקב הנזילה - מהמועד שבו התברר לו כי בבניין יש צריכת מים חריגה (סוף ספטמבר 2012) ועד למועד שלגביו אין מחלוקת בדבר יידוע הדיירים על הנזילה (8.11.12). בעקבות ההחלטה זיכה התאגיד כל דייר בבניין בכ-900 ש"ח.

(714229,714302,801534,800466)

דרישות לא מוצדקות לתשלום אגרת מים

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות על מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ (להלן - מי שבע). להלן תיאורן של שתי תלונות:

1. מתלוננת הלינה על אגרת מים מופרזת שנדרשה לשלם, בגין הצריכה המשותפת בבניין שבו היא מתגוררת¹. בירור התלונה העלה כי בחשבון המים לתקופת החיוב יולי-אוגוסט 2012 צוין כי הצריכה המשותפת בבניין הייתה 6.44 מ"ק לדייר, לעומת צריכה משותפת של כחצי מ"ק בממוצע לדייר לתקופת חיוב בחמש השנים שלפני כן. עוד העלה הבירור כי לאחר תקופת החיוב יולי-אוגוסט 2012 נמדדה בבניין צריכה משותפת שלילית². עקב כך החליף מי שבע את מד המים הראשי בבניין, ולאחר ההחלפה נמדדה צריכה משותפת של 0.35 מ"ק בלבד לדייר.

ואולם מי שבע לא שלח את מד המים שהוחלף לבדיקת תקינות, אף שלפי הוראות הדין³, אם דרש צרכן לבצע בדיקות נוספות בעקבות צריכת מים חריגה, ובתקופת החיוב הראשונה אחרי הגשת הבקשה נמדדה צריכה חריגה, על התאגיד לשלוח את מד המים לבדיקה על חשבונו.

בעקבות התערבות הנציבות הודיע מי שבע כי לא יחייב את דיירי הבניין, ובכללם את המתלוננת, בתשלום בגין צריכה משותפת בתקופת החיוב יולי-אוגוסט 2012.

- 1 ההגדרה של צריכה משותפת לפי כללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שעל החברה לתת לצרכניה), התשע"א-2011 (להלן - הכללים), היא "הפרשי מדידה", כלומר ההפרש בין הכמות שנמדדה בפרק זמן מסוים במד המים הראשי בנכס, ובין סך הכמויות שנמדדו בפרק זמן זה במדי המים השייכים לנכס.
- 2 כלומר, צריכת המים שנמדדה במד המים הראשי בבניין הייתה נמוכה מסך הצריכות שנמדדו במדי המים של הדירות בו.
- 3 סעיף 49 לכללים.

2. מתלוננת אחרת נדרשה לשלם אגרת מים לשנת 2009 בגין דירה ששכרה, אף שלטענתה עזבה את הדירה עוד בשנת 2004. יצוין כי זמן מה לאחר שעזבה המתלוננת את הדירה היא נמכרה לבעלים חדשים.

המתלוננת המציאה למי שבע אישור, ולפיו היא גרה במעונית (הוסטל) משנת 2009. כמו כן המציאה המתלוננת לתאגיד את חוזה השכירות שנחתם עמה.

הבירור העלה כי לא בוצעה החלפת צרכנים בדירה לאחר המועד שבו עזבה אותה המתלוננת. עוד העלה הבירור כי בשנים 2010-2011 ביקשו הבעלים החדשים של הדירה לבצע החלפת צרכנים, אך מאחר שלא מסרו למי שבע את המסמכים הנדרשים לכך, לא בוצעה ההחלפה.

מי שבע הודיע למתלוננת כי עליה להמציא לו מסמכים המעידים על מכירת הדירה, אחרת לא יבוטל החוב. המתלוננת טענה כי מאחר ששכרה את הדירה ולא הייתה צד בעסקת מכירתה המסמכים הללו אינם ברשותה, והוסיפה כי אין לה קשר עם בעלי הדירה החדשים, ולפיכך היא אינה יכולה להיעזר בהם בעניין זה. על מנת לסייע למתלוננת ביקשה הנציבות מעיריית באר שבע למסור לה רשימה של מי שהחזיקו בדירה במשך השנים, ולאחר שבדקה את הרשימה מצאה כי המתלוננת אכן לא החזיקה בדירה בשנת 2009, השנה שבה נוצר החוב.

בעקבות תוצאות הבירור ביטל מי שבע את החוב שהושת עליה.

(711035, 712825)

תשלומי ארנונה

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

סירוב לתת פטור מארנונה לזכאית לכך

המתלוננת הלינה על שעיריית דימונה (להלן - העירייה) דרשה ממנה לשלם כ-17,000 ש"ח בגין חוב ארנונה לשנים 2007-2011 על דירה שבבעלותה. לטענת המתלוננת, היא זכאית לפטור מארנונה, מאחר שהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) משלם לה קצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה¹.

בתחילה טענה העירייה כי המתלוננת אינה זכאית לפטור מארנונה, שכן שמה אינו מצוין ברשימת מקבלי הקצבאות שמסר המוסד לעירייה. ואולם לאחר שבדיקה שעשתה הנציבות במוסד העלתה כי המתלוננת מקבלת קצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה ברציפות משנת 2002, חזרה בה העירייה מטענה זו.

לאחר מכן טענה העירייה כי מאחר שכתובתה הרשומה של המתלוננת במרשם האוכלוסין היא בראשון לציון, הדירה האמורה אינה משמשת למגוריה, ולכן היא אינה זכאית לפטור מארנונה עברה. אף שהמתלוננת הסבירה לעירייה כי משנת 2002 היא מתגוררת ברציפות בדירה בדימונה, וכי לא שינתה את כתובתה הרשומה, שהיא הכתובת של בתה, לכתובת הדירה בדימונה בשל סיבות אישיות - לא הסכימה העירייה לפטור אותה מתשלום הארנונה. גם לאחר שהמתלוננת המציאה לעירייה אישור מעיריית ראשון לציון, ולפיו היא אינה מקבלת פטור מארנונה על דירה שהיא מחזיקה בעיר, עמדה העירייה בסירובה לפטור אותה מהתשלום.

בעקבות התערבות הנציבות הסכימה העירייה שהמתלוננת תמציא לה הוכחות, שלפיהן היא גרה בדימונה בשנים 2007-2011. לאחר שהמתלוננת מסרה לעירייה העתקים מחשבונות החשמל והמים ששילמה עבור הדירה בשנים אלה, ולאחר שהגישה הצהרות של שכנים ושל מוסדות שונים בעיר, ולפיהן ידוע להם שהיא

1 סעיף 2(ב) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, מקנה הנחה בארנונה בשיעור של עד 100% עבור 100 מ"ר משטח הנכס למי שמקבל קצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה.

התגוררה בדימונה בשנים האמורות, דנה העירייה שנית בעניין והחליטה למחוק את החוב שהושת על המתלוננת.

(714990)

אגרות, היטלים ותשלומים אחרים

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

גביית תשלומים מהורי תלמידים עבור התקנת מזגנים ומחשבים

המתלוננת הלינה על שעיריית גבעת שמואל (להלן - העירייה) ביקשה לגבות מהורי התלמידים העולים לכיתה א' בעיר תשלום שנתי של 150 ש"ח, עבור התקנת מזגנים ומחשבים בבתי הספר. ההודעה על החיוב נכללה בחוברת המידע שפרסמה העירייה לקראת שנת הלימודים התשע"ד.¹

בחוזר הוראות הקבע של מנכ"ל משרד החינוך בנושא תשלומי הורים² פורטו ההוצאות שבגינן אסור לבתי הספר לגבות כספים מההורים. ההוצאות האמורות הן בין היתר הוצאות מינהלה, תחזוקה, התקנת ציוד ותשתיות, תפעול ורכישת ציוד בסיסי.

בתגובה על התלונה הודיע משרד החינוך כי הדרישה לתשלום עבור התקנת מזגנים ומחשבים מנוגדת להוראות שנקבעו בחוזר המנכ"ל האמור. משרד החינוך ציין כי אם ועד ההורים המוסדי מבקש להתקין בבית הספר מזגנים ומחשבים לרווחת התלמידים, הוא רשאי לפנות להורי התלמידים ולבקש מהם להשתתף במימון, אולם אין בסמכותו לאכוף עליהם לעשות זאת.

נוכח האמור לעיל, ובעקבות התערבות הנציבות, הודיעה העירייה כי בתי הספר הונחו שלא לגבות תשלומים עבור התקנת המזגנים והמחשבים. העירייה מסרה כי תשלומים שכבר נגבו מהורי התלמידים הוחזרו להם.

(801801)

1 שנת הלימודים התשע"ד החלה ב-27 באוגוסט 2013 ותסתיים ב-26 באוגוסט 2014.
2 חוזר מנכ"ל תשס"ג/ג(א) סעיף 9-3.11 מ-1.11.02

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

גבייה של היטל תאורה שלא כדין

המתלונן מחזיק בנכס באזור חוף שָׁמֶן בחיפה. בינואר 2011 שילם המתלונן לעיריית חיפה (להלן - העירייה) היטל תאורה בסך 10,807 ש"ח, בגין עבודות תאורה שהיו אמורות להתבצע בקרבת הנכס בתוך שישה חודשים. כשעברו שלוש שנים והעבודות לא בוצעו, פנה המתלונן לעירייה וביקש כי תחזיר לו את סכום ההיטל ששילם. בתגובה הודיעה לו העירייה כי מאחר שקיים תכנון לשיקום עתידי של האזור, הכולל הקמת מתקן תאורה, נגבה ההיטל כדין.

לפי חוק העזר לחיפה (סלילת רחובות), התשס"ח-2008, העירייה רשאית לגבות היטל תאורה מבעל נכס בתנאי שהחליטה להתקין תאורה ברחוב שבו נמצא הנכס בתוך 12 חודשים. מאחר שלא הוחל בביצוע עבודות התאורה שבגינן נגבה ההיטל, ומאחר שמתשובת העירייה למתלונן עולה כי העבודות אינן צפויות להתבצע בקרוב, ביקשה הנציבות מהעירייה להבהיר מדוע לא תשיב למתלונן את סכום ההיטל.

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה העירייה למתלונן כי מאחר שעבודות הפיתוח המתוכננות באזור טרם יצאו לפועל, היא תשיב לו את סכום ההיטל ששילם, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית. העירייה ציינה כי עם זאת, היא שומרת לעצמה את הזכות לגבות היטלי תאורה, לפי חוק העזר האמור, סמוך למועד ביצוע העבודות.

(811652)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

דרישת תשלום למפרע עבור הסעה

שלושה מתלוננים שיש להם בני משפחה הסובלים ממוגבלות שכלית או התפתחותית (להלן - החסויים), טענו כי עיריית לוד (להלן - העירייה) דורשת מהם תשלום למפרע עבור הסעת החסויים למסגרת יום שיקומית.

העירייה טענה כי בביקורת שעשה אצלה משרד הרווחה והשירותים החברתיים (להלן - משרד הרווחה), שהקצה לה את התקציב הנדרש למימון חלקה בהסעות, נמצא כי חלקה במימון האמור היה גדול מהנדרש, מאחר שבחישוב שיעור ההשתתפות של המתלוננים במימון ההסעות לא הובאה בחשבון קצבת הניידות שקיבלו החסויים מהמוסד לביטוח לאומי. העירייה הוסיפה כי משרד הרווחה קיזז מהתקציב שהקצה לה את הסכום ששילמה ביתר, ולכן דרשה מכל אחד מהמתלוננים לשלם לה כ-14,000 ש"ח - וכ-42,000 ש"ח בסך הכול.

בירור התלונה העלה כי העירייה לא בדקה אם משולמת לחסויים קצבת ניידות. כמו כן לא ביקשה העירייה מהמתלוננים למלא מדי שנה בשנה טפסים שבהם יהיו גם נתונים בנוגע לקצבאות שהם מקבלים, אף שהדבר נדרש בתקנון עבודה סוציאלית (תע"ס) שקבע משרד הרווחה.¹

הנציבות לא שוכנעה כי המתלוננים ידעו על חובתם לדווח לעירייה על קבלת קצבת הניידות ועל ההשפעה שיש לכך על חישוב חלקם במימון ההסעות. זאת ועוד, המתלוננים טענו כי לו ידעו מהו הסכום שנדרש מהם לשלם עבור ההסעות, הם היו מוותרים עליהן ומסיעים את החסויים בעצמם, כפי שהם עושים כיום.

בשל מכלול הנסיבות המיוחדות של התלונות, ועל פי החלטות קודמות של הנציב במקרים דומים, קבעה הנציבות שעל העירייה לבטל את דרישת התשלום מהמתלוננים.

1 תקנון שבו מפורטות בין השאר הוראות מנכ"ל משרד הרווחה והנחיותיו בעניין הטיפול הסוציאלי או הסיוע החומרי שייתנו מחלקות הרווחה ברשויות המקומיות.

העירייה הודיעה לנציבות כי תפעל על פי החלטתה. עוד הודיעה העירייה כי האגף לשילוב חברתי בלוד הונחה לבקש מכל הפונים אליו בבקשות לסיוע, לרבות סיוע במימון הסעות, למלא מדי שנה בשנה טופס פנייה מעודכן, שיכלול בין היתר דיווח על הכנסותיהם.

(808117,714210,714957)

נוקשות יתרה בגביית אגרה עבור רישיון להחזקת כלב

ב-31.12.12 שילם המתלונן אגרה בסך 145 ש"ח עבור רישיון להחזקת כלב, כנקוב בשובר תשלום שקיבל מעיריית פתח תקווה (להלן - העירייה). בשובר צוין כי ניתן לשלם את האגרה עד ל-31.12.12. ב-6.1.13 הגיע המתלונן אל משרדי השירות הווטרינרי העירוני כדי לחסן את כלבו, ואז נאמר לו כי סכום האגרה עודכן, וכי אם ברצונו לבצע את החיסון ולקבל את הרישיון להחזקת כלב עליו לשלם את ההפרש בין סכום האגרה ששילם לסכום המעודכן. בלית ברירה שילם המתלונן את ההפרש וביקש בתלונתו כי סכום זה יוחזר לו.

בירור התלונה העלה כי עד סוף שנת 2012 סכום האגרה עבור רישיון להחזקת כלב היה 145 ש"ח. אך בתיקון לחוק להסדרת הפיקוח על כלבים, התשס"ג-2002 (להלן - החוק), עודכן סכום האגרה בעד רישיון להחזקת כלב שאינו מסורס או מעוקר ל-338 ש"ח¹. אף שהתיקון לחוק נכנס לתוקף עוד בדצמבר 2012, משרד החקלאות ופיתוח הכפר הנחה את הווטרינרים ברשויות המקומיות לגבות את סכום האגרה המעודכן רק החל ב-1.1.13. בהתאם לכך פרסמה העירייה בעיתונים המקומיים מודעה ולפיה סכום האגרה יתעדכן מאותו יום.

העירייה השיבה לנציבות כי על פי החוק, רישיון לכלב יהיה בר תוקף רק לאחר תשלום האגרה ובתנאי שהכלב מסומן בהתאם להוראות החוק ומחוסן לפי הוראות פקודת הכלבת, 1934. מאחר שכלבו של המתלונן חוסן רק ב-6.1.13, לאחר עדכון האגרה, המתלונן זכאי לקבל רישיון להחזקת הכלב רק מאותו מועד, ולכן עליו לשלם את סכום האגרה המעודכן עבור כלב שאינו מסורס.

1 חוק להסדרת הפיקוח על כלבים (תיקון מס' 3), התשע"ב-2012.

על אף הסבר העירייה הגיעה הנציבות לידי מסקנה כי בדרישתה מהמתלונן לשלם את סכום האגרה המעודכן יש משום נוקשות יתרה כלפיו: בשובר ששלחה העירייה למתלונן לא צוין כי הסכום הנקוב בה תקף רק אם עד 31.12.12 ימולאו כל התנאים למתן הרישיון, והדבר אף לא צוין במודעה בעניין עדכון סכום האגרה שפרסמה העירייה בעיתונים; האגרה שולמה בתוך פרק הזמן שצוין בה, והכלב חוסן ימים ספורים לאחר מכן.

לפיכך, ובשים לב למכלול הנסיבות, הצביעה הנציבות לפני העירייה על הצורך להשיב למתלונן את הסכום ששילם בעד עדכון האגרה. העירייה פעלה בהתאם לכך.

(800545)

גביית חובות

שם הדוח : תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום : דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום : התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

חיוב בלתי סביר בגין הוצאות אכיפת תשלום קנס

בנציבות תלונות הציבור התקבלו כמה תלונות על כך שעיריית נצרת וחברת הגבייה מטעמה דורשות מאנשים שלא שילמו קנסות במועד לשלם להן סכומים גדולים עבור פעולות שאינן מידתיות לגביית החוב. להלן תיאורה של אחת התלונות:

בספטמבר 2010 נרשמה למתלונן הודעת תשלום קנס בסך 100 ש"ח בגין עברת חניה, ובהודעה ששלחה העירייה בדואר רשום לכתובתו הרשומה במרשם האוכלוסין נאמר כי הוא נדרש לשלם את הקנס עד יוני 2011. המתלונן לא קיבל את ההודעה, שכן בינתיים העתיק את מקום מגוריו ולא שינה את כתובתו במרשם האוכלוסין. הוא למד על הקנס רק ביוני 2012, לאחר שחברת הגבייה שלחה לדירתו הקודמת מעקל בליווי שלושה שוטרים, ואחת השכנות שהבחינה שמחפשים אותו התקשרה להודיע לו על כך. עם היוודע למתלונן דבר הטלת הקנס הוא פנה לחברת הגבייה וביקש לשלם את הקנס, אבל אז דרשה ממנו חברת הגבייה לשלם לה 1,421 ש"ח בגין הקנס. המתלונן הלן על כך שבתוך כשנה תפח הקנס ליותר מפי עשרה מסכמו המקורי.

בירור התלונה העלה כי לקרן הקנס נוספה ריבית פיגורים בסך 55 ש"ח, וכי הגידול בסכום החוב מקורו בעיקר בהוצאות אכיפה בסך 1,266 ש"ח; מכלל זה 278 ש"ח בגין פעולות לאיתור כתובת ו-744 ש"ח עבור הניסיון לבצע עיקול מיטלטלין בדירה הקודמת.

בסעיף 12ט(א) לפקודת המסים (גבייה) נקבע כי חייב יישא בהוצאות סבירות שהוצאו במסגרת נקיטת אמצעי אכיפה לגביית חובו, ובלבד שאמצעי האכיפה שנבחר היה סביר בנסיבות העניין. בסעיף קטן (ב) נקבע כי בבחינת אמצעי האכיפה שננקטו לעניין סעיף קטן (א) יובא בחשבון, בין השאר, האם עלותם או פגיעתם בחייב לא היו במידה העולה על הנדרש לשם גביית החוב.

הנציבות העירה לעירייה כי אמצעי האכיפה שנקטה נגד המתלונן - עיקול מיטלטלין בסיוע שוטרים - שעלותו 744 ש"ח, אינו אמצעי סביר ומידתי לגביית קנס ותוספת פיגורים בשיעור כולל של 155 ש"ח בלבד, וכי עמדו לרשותה אמצעי גבייה זולים בהרבה, כגון הטלת עיקול על חשבון הבנק של המתלונן.

עוד קבעה הנציבות כי בתקנות המסים (גבייה) (קביעת הוצאות מרביות), התש"א-2011, הקובעות מהו הסכום המרבי שאפשר לדרוש עבור ביצוע פעולות אכיפה נגד חייב, נקבע כי ניתן לגבות תשלום עבור איתור כתובת רק כאשר הכתובת שאותרה שונה מהכתובת המופיעה באחד המרשמים המנויים בתקנות, ובהם מרשם האוכלוסין. נוכח האמור, ומאחר שהכתובת שבה נעשה ניסיון לבצע את העיקול היא גם כתובת הרשומה במרשם האוכלוסין ככתובת המתלונן ולא נעשו פעולות אחרות לאיתור כתובתו העדכנית, החיוב שהוטל עליו בגין הוצאות איתור הוטל שלא כדין.

נוכח האמור הצביעה הנציבות לפני העירייה שעליה להשיב למתלונן את סכום ההוצאות שנדרש לשלם שלא כדין. העירייה פעלה בהתאם להחלטת הנציבות.

(709441)

שליחת התראה לכתובת שאינה רשומה במרשם האוכלוסין

בדוח 37 של נציב תלונות הציבור פורסמה תלונה, ולפיה הטילה עיריית צפת (להלן - העירייה) עיקולים על חשבונות בנק של מתלוננת בגין חובות ארנונה על דירה שבבעלותה, אף שלא נשלחה למתלוננת כל התראה לפני כן¹. הבירור העלה כי העירייה שלחה למתלוננת התראה לפני הטלת העיקולים, אולם ההתראה נשלחה לכתובת של הדירה בצפת, ולא למען של המתלוננת הרשום במרשם האוכלוסין, שהוא ביישוב אחר.

במסגרת בירור התלונה ציינה הנציבות לפני העירייה כי לפי פקודת העיריות [נוסח חדש], ולפי תקנות המסים (גביה), התשל"ד-1974, על העירייה לשלוח לחייב התראות בכתב לפני נקיטת הליכים לגביית חוב, "לפי מענו הידוע לאחרונה", והמען הידוע של המתלוננת על פי מרשם האוכלוסין אינו המען שאליה נשלחה ההתראה. זאת ועוד, לפי הוראות חוק עדכון כתובת, התשס"ה-2005, אם שלחה העירייה מסמך בדואר לכתובת שאינה הכתובת הרשומה במרשם האוכלוסין, יראו את המסמך כאילו לא הגיע ליעדו, אלא אם כן הוכח אחרת. הנציבות העירה לעירייה על שלא שלחה את ההתראה למען של המתלוננת הרשום במרשם האוכלוסין, כנדרש בחוק, וקבעה שעל העירייה להחזיר למתלוננת את הסכום ששילמה בשל הטלת העיקולים.

באוגוסט 2013 פנתה המתלוננת שוב לנציבות והלינה על שהעירייה שוב הטילה עיקול על חשבונה, בגין חוב ארנונה לחודשים פברואר ומרץ 2013, אף שלא נשלחה אליה התראה לפני הטלת העיקול. המתלוננת הוסיפה כי השכירה את הדירה בפברואר 2013, ולכן חל חוב הארנונה בין כך ובין כך על השוכרים.

1 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 37 (2010), עמ' 265.

בירור התלונה העלה שהמתלוננת הודיעה לעירייה על השכרת הנכס רק באפריל 2013, ולפיכך חל חוב הארנונה לחודשים פברואר ומרץ 2013 עליה, כבעלת הדירה². עוד העלה הבירור כי העירייה שלחה למתלוננת שתי הודעות דרישה, ולאחריהן הטילה את העיקול על חשבונה. ואולם המתלוננת לא קיבלה את ההודעות, מאחר שהן נשלחו שוב לכתובת הדירה בצפת ולא לכתובת הרשומה במרשם האוכלוסין. העירייה טענה כי עשתה כן מאחר שהמתלוננת לא הודיעה לה על שינוי כתובת.

הנציבות העירה לעירייה שנוכח התלונה הקודמת, היה עליה לדעת כי נדרש ממנה לשלוח את הודעותיה למתלוננת למען הרשום במרשם האוכלוסין.

בעקבות התערבות הנציבות זיכתה העירייה את חשבון הארנונה של המתלוננת בסכום הוצאות הגבייה ששילמה. נוסף על כך עדכנה העירייה ברישומיה את המען הרשום של המתלוננת.

(808792)

2 לפי סעיפים 325 ו-326 לפקודת העיריות [נוסח חדש], אם אדם משכיר נכס שבבעלותו עליו להודיע על כך לעירייה ולמסור לה את שמו של השוכר, ולאחר מכן יהיה פטור מתשלום הארנונה על הנכס. כל עוד לא ניתנה הודעה כאמור, יהיה המשכיר חייב בארנונה.

דוחות חניה

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

אי-העברת בקשות לביטול דוחות חניה לתובע העירוני

המתלונן טען כי פנה בשנת 2012 לעיריית צפת (להלן - העירייה) בבקשה לבטל שבעה דוחות חניה שקיבל בשנים 2005-2007. המתלונן ציין לפני העירייה כי לא ביצע את העברות והוסיף כי מכל מקום אין באפשרותו לשלם את הקנסות שהוטלו עליו בשל מצבו הכלכלי. הבקשה נמסרה למנהלת מחלקת הגבייה בעירייה, אולם זו דחתה אותה על הסף, בלי שהעבירה אותה לתובע העירוני.

בתגובה על התלונה מסרה העירייה כי מחלקת הגבייה שלה דוחה בדרך כלל על הסף ואינה מעבירה לתובע העירוני בקשות לביטול דוחות חניה או בקשות להפחתת ריבית פיגורים שהוגשו לאחר שהוחל בהליכים לגביית הקנס. העירייה הוסיפה כי בקשות כאלה מועברות לתובע העירוני רק אם מצורפים להן מסמכים המוכיחים שלא-הגשתן במועד הייתה סיבה מוצדקת.

לפי חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982 (להלן - החוק), התובע העירוני הוא המוסמך לבטל קנס ולהפחית ריבית פיגורים. סעיף 229(ה) לחוק קובע כי התובע העירוני רשאי לדון בבקשה בעניין זה שהוגשה לאחר המועד הקבוע בחוק, אם שוכנע שאי-הגשתה במועד הייתה מסיבות שלא היו תלויות במבקש, וכי היא הוגשה מיד לאחר שהוסרו העיכובים לכך. לפיכך קבעה הנציבות שהתלונה מוצדקת והודיעה לעירייה כי עליה להעביר את בקשתו של המתלונן לתובע העירוני. הנציבות ציינה בהחלטתה כי אם בקשה לביטול דוח או להפחתת ריבית פיגורים אינה מנומקת או אינה נתמכת במסמכים, ראוי שמחלקת הגבייה שלה תודיע על כך למבקש לפני שתעביר את הבקשה לתובע העירוני.

נוסף על כך העלה הבריור כי ארבעה מבין שבעת הדוחות התיישנו. בעקבות התערבות הנציבות ביטל התובע העירוני דוחות אלה, וממילא פחתו סכומי הקנסות שהיה על המתלונן לשלם.

(800804)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מפגעים ומטרדים

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

פינוי מקלט בבניין מגורים משותף

המתלוננים מתגוררים בבניין משותף בירושלים. לדבריהם השתלטה אחת המשפחות המתגוררות בבניין על המקלט, והיא משתמשת בו לצרכים שונים ומונעת בכך את השימוש בו לצרכים שלהם נועד. לטענתם לא נקטה עיריית ירושלים (להלן - העירייה) צעדים מספקים נגד המשפחה, כדי שזו תפנה את המקלט.

בירור התלונה העלה כי במשך השנים נקטה העירייה צעדים נגד המשפחה, ובין היתר שלחה לה התראות והודעות בררת קנס. עוד הועלה כי בעקבות הצעדים שנקטה העירייה פינתה המשפחה את המקלט לפרקי זמן קצרים, אולם לאחריהם שבה והשתלטה עליו.



לפני הפינוי



אחרי הפינוי

בעקבות התערבות הנציבות פרצה העירייה למקלט בדצמבר 2013, בשיתוף משטרת ישראל, ופינתה אותו מתכולתו. המתלונן אישר כי המקלט פונה והודה לנציבות על טיפולה בעניין.

(800494)

סירוב מרכול (סופמרקט) לקבל בקבוקים למחזור

ילדה בת תשע מהיישוב עומר התלוננה על שאין באפשרותה עוד למסור למרכול שליד ביתה בקבוקי זכוכית למחזור. לדבריה, המרכול אינו מסכים לאחרונה לקבל את הבקבוקים, בנימוק שהמועצה המקומית נטלה ממנו את המחסן ששימש לאחסונם.

הילדה ביקשה מהנציבות לסייע לה למסור למרכול שוב בקבוקים למחזור, משום שהשמירה על איכות הסביבה יקרה ללבה.

בירור התלונה העלה כי המועצה המקומית לא נטלה את המחסן, וכי החלטת המרכול להפסיק לקבל בקבוקים למחזור אינה קשורה לכך.

בעקבות הבירור חזר המרכול לקבל בקבוקים למחזור.



לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות של ילדים או של הוריהם על פגיעה בזכויותיהם של הילדים. הנציבות מקדמת בברכה הגשת תלונות כאלה ועושה כמיטב יכולתה, על פי סמכויותיה החוקיות, להגן על זכויות הילדים ולתקן עוולות שנגרמו להם.

(808837)

ענייני עובדים

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

אי-זימון מועמד להליכי מיון במכרז בשל היותו בעל כישורי יתר

המתלונן, שהגיש מועמדות לשתי משרות בעיריית רמת גן (להלן - העירייה), התלונן כי לא קיבל מהעירייה כל תגובה למועמדותו שהגיש.

העירייה אישרה כי לא הגיבה על פניות המתלונן, אך זאת כיוון שבמודעות שבהן פורסמו המשרות צוין במפורש שפניות שאינן מתאימות לא ייענו, ומנתוני המתלונן עלה שפנייתו אינה מתאימה: המשרות היו בדירוג נמוך מאוד ובשכר נמוך, ותנאי הסף היה השכלה של 12 שנות לימוד, ואילו המתלונן הוא בעל תואר שני ומחזיק משרד בתחום עיסוקו. מאחר שהיה ברור לעירייה כי למתלונן כישורי יתר, וכי השכר המוצע אינו הולם את השכלתו וניסיונו, היא ראתה בו מועמד לא מתאים ולכן לא השיבה לו.

הנציבות לא קיבלה את הסברי העירייה מהטעמים האלה:

1. ככלל, המונח "פניות שאינן מתאימות" נוגע לפניות של מי שאינו עומד בתנאי המשרה ולא לפניות של מי שלכאורה יש לו כישורי יתר. מאחר שהמתלונן עמד בתנאי המשרה, הרי אם סברה העירייה כי הוא איננו ער לאופי המשרות ולתנאיהן ולכן הגיש את מועמדותו, היה עליה להבהיר לו מהם תנאי המשרות ולברר אם הוא עדיין מעוניין בהן.

2. לפי תקנות העיריות (מכרזים לקבלת עובדים), התש"ס-1979, מועמד שעומד בדרישות ההשכלה והניסיון אמור להיות מוזמן למבחנים ולריאיון לפני ועדת בוחנים, ואילו מועמד שאינו עומד בתנאי המכרז לא יוזמן להליכי המיון ויש להודיע לו על כך בכתב. ואולם לא זו בלבד שהעירייה לא זימנה את המתלונן לריאיון, אלא שהיא אף לא הודיעה לו בכתב על דחיית מועמדותו ולא מסרה לו את הנימוקים לדחייה.

מאחר שהופרה זכותו של המתלונן לשוויון הזדמנויות ולתחרות הוגנת, הצביעה הנציבות על זכאותו לפיצוי מאת העירייה, זאת בעקבות החלטות קודמות של נציב תלונות הציבור ולפסיקת בתי המשפט¹. הנציבות פנתה אפוא לעירייה כדי שתודיע לה מהו שיעור הפיצוי שהיא נכונה לשלם למתלונן. העירייה ציינה בתגובה שפעלה בתום לב, מתוך מחשבה כי מועמד בעל כישורי יתר מובהקים אינו מתאים למשרה כה זוטרה, וכי יהיה זה נכון לחסוך מזמנו ומזמנה של הוועדה ולא לזמנו לריאיון למשרה שברר שהוא לא יהיה מעוניין בה. עם זאת, נוכח עמדת הנציבות, ולפנים משורת הדין, שילמה העירייה למתלונן פיצוי בסך 5,000 ש"ח.

(805800)

1 ראו תע"א (חי') 3446/07 עמוס גיינו - עיריית חיפה (פורסם במאגר ממוחשב, 3.8.11); נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 39, (2012), תלונה 59, עמ' 339 והאזכורים שם.

תכנון ובנייה

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

הוועדה המקומית לתכנון ובנייה פתח תקווה ועיריית פתח תקווה

54

ליקויים במתן היתר בנייה ושיהוי בטיפול בעברות בנייה

המתלונן מתגורר בבית משותף בפתח תקווה. במאי 2011 פנה המתלונן לנציבות תלונות הציבור וקבל על שהוועדה המקומית לתכנון ובנייה בפתח תקווה (להלן - הוועדה) ועיריית פתח תקווה (להלן - העירייה) אינן מטפלות כראוי בתלונות שהגיש להן בנוגע לעברות בנייה שביצעה שכנתו, ובכלל זה פיצול דירתה לשתי דירות ללא היתר וחריגה מהיתר שניתן לה לבניית חדר בקומת הגג. נוסף על כך טען המתלונן כי ההיתר האמור ניתן לשכנה למרות התנגדות חלק מהדיירים בבניין.

הבירור העלה כי השכנה הגישה בקשה להיתר לתוספת חדר בקומת הגג. השכנה צירפה לבקשה טופס אישור של ועד הבית לתוספת הבנייה והצהירה בו כי החתום על הטופס הוא ועד הבית הנבחר. בדצמבר 2010 הודיעו כמה מדיירי הבניין, ובהם המתלונן, לאגף הרישוי והפיקוח על הבנייה בעירייה כי השכנה החלה לבנות בקומת הגג אף שטרם קיבלה היתר לכך, וכי לבניין אין ועד בית, ומי שחתם על טופס האישור הוא הגזבר, שאינו מוסמך לכך מטעם הדיירים. הדיירים האמורים הדגישו כי הם מתנגדים לבנייה. לאחר זמן מה הודיע המתלונן לעירייה כי השכנה גם פיצלה את דירתה לשתי דירות, בלי שקיבלה היתר לכך.

למרות הודעת הדיירים האמורה, נתנה הוועדה לשכנה במרץ 2011 היתר לבניית תוספת החדר בקומת הגג, בלי שדנה בהתנגדות שהגישו, אף שהדבר נדרש על פי הדין¹.

1 תקנה 22 לתקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970.

זאת ועוד, דיירי הבניין פנו פעמים רבות לעירייה ולוועדה והתריעו על שהשכנה בונה בקומת הגג ללא היתר, ולאחר שקיבלה את ההיתר - כי היא בונה בחריגה ממנו, ובעקבות התלונה אף הנציבות פנתה לעירייה ולוועדה בעניין זה. ואולם למרות פניות אלה הגישה הוועדה רק באוקטובר 2012 כתב אישום נגד השכנה, בגין פיצול דירתה לשתי יחידות דיור ללא קבלת היתר כדין ובגין בניית חדר בקומת הגג בחריגה מההיתר שניתן לה. בעקבות טענות נוספות של המתלונן והערה של הנציבות נעשתה בבניין ביקורת נוספת, שבעקבותיה התגלה כי המתלוננת פיצלה את דירתה לארבע יחידות דיור ולא לשתיים, כפי שסברה הוועדה בתחילה. בעקבות זאת תיקנה הוועדה את כתב האישום.

נוכח העיכוב הניכר שחל בטיפול הוועדה והעירייה בעניין, העירה להן הנציבות בחומרה כי עליהן להקפיד שתלונות בנוגע לעברות על דיני התכנון והבנייה יטופלו בתוך פרק זמן סביר, והדברים אמורים גם לגבי נקיטת צעדי אכיפה נגד עברייני בנייה. עוד העירה הנציבות לוועדה כי עליה לבצע את מלוא ההליכים הנדרשים לפני מתן היתר בנייה, ובכלל זה לדון בהתנגדויות שהגישו שכנים.

(605502)

עיריית רמת גן

והוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמת גן

55

בנייה של העירייה ללא היתר

המתלונן הוא חוכר של דירה בבניין ברמת גן. בסמוך לבניין שבו הוא מתגורר נמצא בניין שבקומת הקרקע שלו מצויים משרדים של עיריית רמת גן (להלן - העירייה). המתלונן הלין על שהעירייה ביצעה תוספת בנייה במשרדיה בלי לבקש היתר בנייה כדין, וממילא בלי להודיע לבעלי הזכויות בחלקה על בקשת ההיתר - ולכן נמנעה ממנו האפשרות להתנגד לכך.

בתגובה על התלונה טענה העירייה כי תוספת הבנייה נעשתה על פי היתר שנתנה הוועדה המקומית לתכנון ובנייה (להלן - הוועדה). ואולם בירור התלונה העלה כי ההיתר לא ניתן לעירייה, אלא לאדם המחזיק בנכס בקומה שמעל משרדי העירייה, וכי כדי להכשיר את תוספת הבנייה שביצעה העירייה כלל מהנדס העירייה¹ בהיתר זה בדיעבד גם את הרחבת משרדי העירייה. מהנדס העירייה עשה זאת בהליך מקוצר, מתוקף הסמכות שניתנה למהנדס הוועדה בחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965 לשנות היתר בזמן ביצוע הבנייה, כדי להתאים אותו לבנייה בפועל².

זאת ועוד, על פי תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות), התש"ל-1970³, יש להודיע לכל בעלי הזכויות בחלקה על הגשת בקשה להיתר בנייה בה, כדי שיוכלו להגיש את התנגדותם לבקשה לפני אישורה. מאחר שהעירייה לא

1 שהוא גם מהנדס הוועדה.

2 לפי סעיף 145(ה) לחוק, מהנדס ועדה מקומית "רשאי להתיר שינויים בהיתר לצרכי התאמה ככל שנדרש במהלך ביצוע עבודה על-פי היתר, כפי שיקבע שר הפנים בתקנות". בתקנות התכנון והבניה (התרת שינויים בהיתר על ידי מהנדס ועדה מקומית), התשנ"ב-1992, נקבעו התנאים למתן היתר כאמור.

3 תקנות 2-12.

ביקשה היתר כזה, וממילא לא הודיעה לבעלי הזכויות בחלקה על הגשת בקשה לקבלתו, נמנעה מבעלי הזכויות האפשרות להגיש את התנגדותם.

הנציבות העירה לעירייה ולוועדה על שהשתמשו שלא כדין בהיתר שניתן לצד שלישי, שכלל אינו קשור לעירייה, כדי להכשיר בדיעבד תוספת בנייה של העירייה, וכי עליהן להקפיד על קיום הליכי הרישוי שנקבעו כדין.

מהנדס העירייה הכיר בפגם המהותי בהליך הכשרת ההרחבה של משרדי העירייה, ובעקבות כך הורה לוועדה לבטל את ההיתר שניתן בדיעבד וכן הורה לעירייה להגיש בקשה לקבלת היתר בנייה בהליך תקין, שבמסגרתו יימסרו הודעות כדין לנוגעים בדבר. לאחר זמן מה הודיע המהנדס לנציבות כי הוגשה בקשה להיתר בנייה כאמור.

(611901)

השתתפות בדיונים בבקשה להיתר בנייה למרות ניגוד עניינים

המתלונן, עורך דין, הגיש לוועדה המקומית לתכנון ובנייה רמת גן (להלן - הוועדה המקומית) בשם מרשתו בקשה להיתר בנייה בנכס שבבעלותה (להלן - הבקשה), והבקשה נדונה בוועדת המשנה לתכנון ובנייה (להלן - ועדת המשנה). לטענת המתלונן, אחד מחברי ועדת המשנה, אשר השתתף בדיוני הוועדה והתנגד לבקשה (להלן - חבר הוועדה), מחזיק בבעלותו דירה בבניין הסמוך לנכס ומצוי עקב כך במצב של ניגוד עניינים - ולכן אסור לו להשתתף בדיונים בעניין הבקשה.

בסעיף 47 לחוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965, נקבע כך:

"(א) חבר במוסד תכנון שיש לו, במישרין או בעקיפין, בעצמו או על ידי קרובו, סוכנו או שותפו או על ידי קרוביהם, כל חלק או טובת הנאה בכל ענין העומד לדיון במוסד או בוועדה מועדויות -

(1) יודיע על כך ליושב ראש בכתב או בעל פה מיד לאחר שנודע לו כי הענין האמור עומד לדיון; ...

(2) לא יהיה נוכח בדיוני המוסד או הוועדה באותו ענין ולא יצביע בהחלטה על כל שאלה בקשר אליו."

הבירור העלה כי בינואר 2012 הנחה היועץ המשפטי של הוועדה המקומית (להלן - היועץ המשפטי) את חבר הוועדה שלא להשתתף בדיונים בעניין הבקשה, מאחר שיש חשש כי הוא נמצא במצב של ניגוד עניינים. חבר הוועדה הודיע כי אף שלדעתו אין מניעה להשתתפותו בדיונים, הוא יכבד את הנחיית היועץ המשפטי ולא ישתתף בהם. למרות זאת נכח חבר הוועדה בדיון שקיימה ועדת המשנה בעניין הבקשה בפברואר 2012, אך לא השתתף בהצבעה.

חבר הוועדה מסר לנציבות כי על פי חוות דעת משפטית אחרת שקיבל, הוא אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים, ולכן הוא רשאי להשתתף בדיונים בעניין הבקשה.

עם זאת, מאחר שהיועץ המשפטי הנחה אותו שלא להשתתף בדיונים האמורים, הוא נמנע מלהשתתף בפועל בדיון שהתקיים בפברואר 2012 ובהצבעה שהתקיימה בעקבותיו, ורק העיר בנוגע להתבטאות של אחד המשתתפים בדיון, מאחר שלדעתו היה בה כדי להטעות.

במרץ 2012 הודיעה הנציבות לוועדה המקומית כי בהשתתפות חבר הוועדה בדיון שהתקיים בפברואר שנה זו, בניגוד להנחיית היועץ המשפטי, יש משום ליקוי, וכי ראוי שהוא יימנע בעתיד מלהיות נוכח בדיונים הנוגעים לבקשה.

חבר הוועדה השיב לנציבות כי נהג על פי המקובל בוועדה המקומית, אולם נוכח הערתה הוא יימנע בעתיד מלהשתתף בכל דיון שיש בו נגיעה לנכסיו או לנכסי בני משפחתו.

למרות הודעתו זו נכח חבר הוועדה גם בדיון שהתקיים ביולי 2012, הביע את דעתו בנוגע לעניינים שעלו בו ואף הציע פתרון תכנוני שונה מהפתרון שהוצע בבקשה. עם זאת הוא לא השתתף בהצבעה.

הנציבות העירה לוועדה המקומית על השתתפותו של חבר הוועדה בדיונים בנוגע לבקשה, בניגוד להוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים¹, אף שהן היועץ המשפטי והן הנציבות העירו לו על כך, ואף שהוא הודיע לנציבות במפורש כי לא יהיה נוכח בכל דיון שיש בו נגיעה לנכסיו. הנציבות הדגישה לפני הוועדה המקומית את חובתה להקפיד על קיומן של הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים, על פי הנחיותיו של היועץ המשפטי.

(700377)

1 בחוות דעת מס' 1.1501 של הוועדה למניעת ניגוד עניינים של נבחרים ברשויות המקומיות נאמר כך: "עוד יובהר כי המגבלה חלה בין השאר על נכסים, מתחמים וחלקות הגובלים בנכסים בהם לחבר המועצה או לאותם גורמים עמם הוא קשור יש עניין. לדעת הוועדה, יש לפרש את המילה 'גובל' ככוללת גם חלקות ומתחמים שדרך מפרידה ביניהן לבין הנכסים הרלוונטיים". חוות הדעת של הוועדה למניעת ניגוד עניינים נמצאות באתר משרד המשפטים: www.justice.gov.il/MOJHeb/NigudInyanim.

שונות

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

הוצאת צו הבאה שלא לצורך נגד עדה במשפט

עיריית טבריה והחברה הכלכלית מיסודה של עיריית טבריה בע"מ (להלן - התובעות) הגישו לבית משפט השלום בנצרת תביעה נגד חברה מסוימת. באת כוח התובעות (להלן - באת הכוח) ביקשה להזמין את המתלוננת למתן עדות, ובבקשה להזמנת עדים שהגישו לבית המשפט רשמה כתובת לא מעודכנת של המתלוננת. בית המשפט נעתר לבקשה וקבע שההזמנה תבוצע במסירה אישית¹ על ידי התובעות.

לאחר שהמתלוננת לא התייצבה בבית המשפט בשני מועדים שנקבעו לדיון, ובא כוחה של החברה הנתבעת לא הסכים לוותר על עדותה, הגישה באת הכוח בקשה למתן צו הבאה² נגד המתלוננת. גם הפעם צוינה בבקשה כתובתה הלא מעודכנת של המתלוננת. בית המשפט הוציא צו הבאה למתלוננת, לפי הכתובת שצוינה בבקשה, וקבע בו שהיא תוכל להשתחרר "כנגד הפקדת עירבון כספי על סך 1,000 ש"ח". ב-14.1.13 כלילה הגיעו שוטרים לבית המתלוננת, לאחר שאיתרו אותה בכתובת אחרת, שבה היא גרה ממרץ 2011, ומסרו לה את צו ההבאה.

בתלונתה הלינה המתלוננת על עגמת הנפש הרבה שנגרמה לה בשל צו ההבאה: היא נדרשה להתייצב במשטרה למחרת, ומשם הובלה לבית משפט על ידי שוטרים כדי לחתום על טופס שחרור בערבות. המתלוננת טענה כי לא ידעה כלל על התביעה ועל כך שהיא אמורה להעיד, וכי היה אפשר לאתר אותה בקלות, שכן כתובתה העדכנית רשומה במרשם האוכלוסין.

- 1 לפי תקנה 475א(א)(1) לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984, מסירה אישית היא מסירה באמצעות עורך דין, פקיד או שליח מטעמו של בעל דין.
- 2 לפי סעיפים 73 ו-73א לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד-1984, אם הוזמן אדם להעיד ולא התייצב למתן עדות, רשאי בית המשפט לצוות על הבאתו לפניו. צו ההבאה יבוצע בידי שוטר, ובית המשפט רשאי להורות לקצין משטרה לשחרר את המובא בערובה בתנאים שיקבע בצו, ובהם תשלום עירבון כספי.

בתגובה מסרה באת הכוח כי העתיקה את הכתובת שצוינה בבקשה לזימון לעדות ממסמך שלגביו התבקשה המתלוננת להעיד. עוד טענה כי הבקשה למתן צו הבאה הוגשה לאחר ששתי הזמנות לעדות הוחזרו ועליהן רשום "לא נדרש"³, וכי לא נמצאה כתובת אחרת של המתלוננת במאגרי מידע באינטרנט וברישומי אגף הגבייה בעירייה.

לאחר שבחנה את תגובת באת הכוח קבעה הנציבות שהחלטה לבקש צו הבאה נגד המתלוננת לא הייתה מידתית ופגעה שלא לצורך בכבודה ובחירותה, כמפורט להלן:

1. בית המשפט הורה כי ההזמנה לעדות תומצא למתלוננת במסירה אישית, אולם ההזמנה נשלחה בדואר רשום עם אישור מסירה. אילו פעלה באת הכוח לפי הוראת בית המשפט, היה השליח מטעמה יכול להחזיר אליה את ההודעה ולציין שהמתלוננת אינה גרה במקום או לאתר את הכתובת העדכנית ולבצע את המסירה. מאחר שההזמנה לא נמסרה כנדרש, העובדה שפקיד הדואר ציין על גבי ההזמנה לעדות "לא נדרש" במקום "לא ידוע" אין בה כדי לגרוע מהליקוי בפעולתה של באת הכוח.

2. לפני נקיטת אמצעי כה קיצוני כבקשה למתן צו הבאה נגד עדה במשפט, שאינה יודעת כלל כי היא נדרשת להעיד, לא היה די בניסיון לאיתור כתובתה של המתלוננת ברישומי העירייה ובמאגרי מידע ובאינטרנט. על באת הכוח היה לנקוט פעולות נוספות, שהפשוטה שבהן, שעלותה זניחה, היא איתור הכתובת במרשם האוכלוסין. לו עשתה כן, הייתה מגלה מיד שהמתלוננת עברה דירה ואף דיווחה על כך למרשם האוכלוסין.

3. בנסיבות האמורות, ההחלטה לבקש צו הבאה הייתה לא מידתית: סביר לבקש צו הבאה נגד עד שהתבקש להתייצב למתן עדות וסירב לעשות כן. ואולם כל עוד המתלוננת לא קיבלה בפועל את ההזמנה, לא ניתן לראות בה מי שסירבה להעיד, ולכן לא היה מקום לבקש צו כאמור.

3 בכמה חוקים נקבעה חזקה ולפיה אם הוכיחה רשות ששלחה דבר דואר בדואר רשום עם אישור מסירה לכתובת הנמען והוא לא נדרש, יש לראות בנמען מי שקיבל את דבר הדואר. זוהי קביעה נורמטיבית הזוקפת לחובת הנמען את אי-קיום החובות המוטלות עליו מכוח הדין לעדכן את כתובתו במרשם האוכלוסין ולדרוש דואר רשום ששלחה אליו רשות מוסמכת. הנמען יכול לסתור חזקה זו אם יוכיח שאירעה תקלה שבגללה לא קיבל את ההודעה מטעמים שאינם קשורים בו.

עוד קבעה הנציבות כי התובעות אחראיות לפעולותיו של משרד עורכי הדין שייצג אותן בתביעה האמורה, שכן הוא פעל בשמן ומטעמן.⁴

נוכח האמור, ובשים לב לעגמת הנפש שנגרמה למתלוננת בשל ביצוע צו ההבאה נגדה בנסיבות המפורטות לעיל, קבעה הנציבות כי על עיריית טבריה לפצות את המתלוננת בסכום של 1,000 ש"ח.⁵ אין בקביעה זו כדי למנוע מהעירייה לדרוש מבאת כוחה או מהחברה הכלכלית לשפות אותה בגין הפיצוי.

העירייה פעלה בהתאם להחלטת הנציבות.

(801419)

- 4 ראו בעניין זה סעיף 14 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], התשכ"ח-1968, וע"א 502/78 מדינת ישראל נ' ניסים, פ"ד לה(4), 748 (1981), בעניין האחריות בנזיקין לפעולה משפטית שבוצעה על ידי שלוח. עוד ראו את פסק הדין בתא"מ (ת"א) 43591-12-10 סקל נ' עיריית רמת גן, (פורסם במאגר ממוחשב, 15.7.12), בעניין אחריותה של רשות מקומית לנזקים הנגרמים על ידי שליחיה.
- 5 החברה הכלכלית אינה גוף שחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הוחל עליו, ולפיכך החלטת הנציבות נגעה רק לעירייה.

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מועצה אזורית גליל עליון

58

מחיקת שם שלא כדין מפנקס הבוחרים

המתלונן מתגורר בהרחבה של קיבוץ כפר בלום (להלן - הקיבוץ). הוא ביקש להצביע בבחירות למועצה האזורית גליל עליון (להלן - המועצה האזורית), שהתקיימו ב-5.12.12, אך כשהגיע לקלפי גילה ששמו אינו מופיע בפנקס הבוחרים והוא לא יכול לממש את זכותו להצביע בבחירות. המתלונן הלך על שלא קיבל כל הודעה על פרסום פנקס הבוחרים ועל מחיקת שמו ממנו, והביע חשש שמכיוון שהוא חבר ועד פעיל ומוכר בקיבוץ, הושמט שמו מפנקס הבוחרים בזדון.

בירור התלונה העלה כי ועדת הבחירות, האחראית להליך הבחירות למועצות אזוריות, שלחה לקיבוץ, לצורך הכנת פנקס הבוחרים, רשימה של שמות הרשומים במרשם האוכלוסין כתושבי הקיבוץ. הקיבוץ התבקש לחקוק מהרשימה את שמות האנשים שאינם גרים עוד בקיבוץ¹, ועשה כן, כבשנים עברו, על סמך בדיקה שהתבססה על ספר האוכלוסין של היישוב, על רישומי הנהלת החשבונות שלו ועל היכרות הבודקים עם המתגוררים בקיבוץ. אולם אף שהמתלונן היה תושב הקיבוץ והיה זכאי להיכלל בפנקס הבוחרים, נמחק שמו מהפנקס במסגרת הליך הבדיקה. יצוין כי לא נמצאו תימוכין לטענת המתלונן כי מחיקת שמו מהפנקס נעשתה בזדון.

עוד העלה הבירור כי בסופו של הליך הכנת פנקס הבוחרים הניחה ועדת הבחירות העתק של הפנקס, כנדרש, במשרדי המועצה האזורית, ופרסמה הודעה לתושבים ולפיה באפשרותם לעיין בפנקס הבוחרים ולערור לפני ועדת הבחירות על רישומם או אי-רישומם בפנקס.

1 לפי הוראות צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התשי"ח-1958, המסדירות את הליך הבחירות למועצות אזוריות, זכאי להיות רשום בפנקס הבוחרים של מועצה אזורית מי שכיום הקובע (היום ה-150 שלפני יום הבחירות) היה רשום במרשם האוכלוסין כתושב אחד היישובים הנמצאים בתחומי אותה מועצה, ומקום מגוריו הקבוע במועד זה היה בתחום היישוב.

נמצא אפוא כי ועדת הבחירות פעלה כדין כשביקשה מהקיבוץ לעדכן את רשימת הבוחרים, וכי גם ההליכים שנקטה לפרסום פנקס הבוחרים בוצעו בהתאם להוראות הדין². עם זאת, הנציבות מצאה כי ועדת הבחירות לא הנחתה את הקיבוץ כיצד לבצע את הליך הבדיקה, וכי היא הסתמכה על בדיקתו ועל ממצאיו בלי לבדוק אותם; הברור העלה כי הקיבוץ הסתמך בבדיקתו על מאגרי מידע פנימיים לא מעודכנים, וכי הנציגים שעשו את הבדיקה לא הכירו את כל תושבי הקיבוץ. ליקויים משמעותיים אלה בהליך הבדיקה פתחו פתח לטעויות רבות, ובהן מחיקת שמו של המתלונן מפנקס הבוחרים.

נוכח ממצאי הברור קראה הנציבות למפקח הארצי על הבחירות במשרד הפנים ולוועדת הבחירות להסדיר את הליכי העדכון של פנקס הבוחרים ולהנחות את הישובים בהתאם לכך. הנציבות הטעימה כי הזכות לבחור היא זכות יסוד חוקתית, מאושיות הדמוקרטיה, ועל כן יש להקפיד כי הליך הכנת פנקס הבוחרים יסתמך על בדיקה יסודית ומקיפה.

המפקח הארצי על הבחירות במשרד הפנים הודיע לנציבות כי הוא ער לבעיות המתעוררות במסגרת הליך הכנת פנקס הבוחרים במועצות האזוריות, וכי הוא בוחן אפשרויות שונות להסדרת הליך זה.

(714679)

2 צו המועצות המקומיות (מועצות אזוריות), התשי"ח-1958.

תלונות על גופים ציבוריים אחרים

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

התניית הקבלה ללימודי רפואה בהחזקה באזרחות ישראלית

המתלונן, בן העדה הדרוזית, הוא בעל מעמד של תושב קבע בישראל. לטענתו, דחתה אוניברסיטת בן-גוריון בנגב (להלן - האוניברסיטה) על הסף את מועמדותו ללימודי רפואה בה, בנימוק שהוא אינו אזרח ישראלי.

הבירור העלה כי במועד הגשת התלונה התקבלו ללימודים באוניברסיטה רק בעלי אזרחות ישראלית.

הנציבות הטעימה לפני האוניברסיטה כי התניית הקבלה ללימודים בהחזקה באזרחות ישראלית אינה עולה בקנה אחד עם הוראות חוק זכויות הסטודנטים, התשס"ז-2007, ולפיהן כל אזרח ישראלי או תושב ישראל זכאי לנגישות להשכלה גבוהה. כמו כן לא מתיישבת התניה זו עם פקודת הרופאים [נוסח חדש], התשל"ז-1976, ולפיה הזכאות לקבלת רישיון לעסוק ברפואה עומדת הן לאזרח והן לתושב קבע.

בעקבות התערבות הנציבות הודיעה האוניברסיטה כי לא תתנה עוד את ההרשמה ללימודי רפואה בהחזקה באזרחות ישראלית, ומעתה יוכלו להירשם ללימודים גם בעלי מעמד של תושב קבע. עוד מסרה האוניברסיטה כי המתלונן יוזמן לראיונות ולמבחנים, ומועמדותו ללימודי רפואה תישקל כמו כל מועמדות אחרת.

(805150)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

שינוי למפרע של הממוצע המזכה לקבל תואר בהצטיינות

בסוף שנת הלימודים התשע"ב (2011-2012) השלים המתלונן את לימודי התואר הראשון בשלוחה של אוניברסיטת בר-אילן (להלן - האוניברסיטה). בתלונתו הלין המתלונן על כך לאחר סיום שנת הלימודים העלתה האוניברסיטה את ממוצע הציונים המזכה לקבל תואר ראשון בהצטיינות מ-87 ל-89. לטענת המתלונן, העלאת הממוצע המזכה לאחר סיום שנת הלימודים אינה הוגנת, מאחר שבמועד זה כבר אין לסטודנטים אפשרות לשפר את ציוניהם ולהשיג את הממוצע הדרוש לקבלת התואר בהצטיינות.

הבירור העלה כי בתקנון האוניברסיטה לשנת הלימודים התשע"ב נקבע כי לקבלת תואר בהצטיינות נדרש ממוצע ציונים של 87, ולקבלת תואר בהצטיינות יתרה - ממוצע ציונים של 92. בסוף שנת הלימודים התשע"ב העלתה האוניברסיטה את ממוצע הציונים הנדרש לקבלת תארים בהצטיינות ובהצטיינות יתרה וביקשה להחיל זאת למפרע על הסטודנטים שסיימו את לימודיהם בשנת לימודים זו.

בעקבות התערבות הנציבות שקלה האוניברסיטה את העניין שוב וקבעה כי העלאת הממוצע הנדרש לא תחול על סטודנטים שסיימו את לימודיהם בשנת הלימודים התשע"ב, וכי זכאותם של סטודנטים אלה לקבלת תארים בהצטיינות ובהצטיינות יתרה תיבחן לפי התנאים שנקבעו מלכתחילה בתקנון לשנת לימודים זו.

(803752)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

ועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים

61

ליקויים בהליכי מיון מועמדים לכהונת דירקטורים בבנק לאומי לישראל בע"מ

בספטמבר ובאוקטובר 2013 התקבלו בנציבות תלונות הציבור תלונות של חמישה מועמדים לכהונת דירקטורים בבנק לאומי לישראל בע"מ (להלן - הבנק) על הוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים (להלן - הוועדה). את הוועדה מינה נגיד בנק ישראל על פי סעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ותפקידה הוא להציע לאספה הכללית של הבנק מועמדים לכהונת דירקטורים¹. על פי נוהל הוועדה, שאושר על ידי המפקח על הבנקים ופורסם באתר האינטרנט שלו, הליך בחירת המועמדים לכהונת דירקטורים כולל כמה שלבים, ובהם פנייה לציבור להגשת מועמדות; מיון ראשוני של המועמדים; גיבוש רשימה ראשונית של מועמדים המתאימים לדעת הוועדה לשמש בתפקיד; בחינת קיומן של זיקות שיש בהן כדי לפסול מועמדים שנכללו ברשימה הראשונית; גיבוש רשימת מועמדים מתוקנת; קיום ראיונות עם המועמדים שנכללים ברשימה המתוקנת; וגיבוש רשימת המומלצים הסופית שתוגש לבנק.

המתלוננים הלינו על שהוועדה דחתה את מועמדותם בלי לזמנם לריאיון, וחלק מהם גם הלינו על שלא קיבלו מהוועדה הסבר מספק על הליך הבחירה ועל השיקולים שלפיהם התקבלו החלטותיה. עוד קבלו המתלוננים על שלא נרשמו פרוטוקולים המתעדים את הליך הבחירה.

1 ראו סעיף 111ד(א) לפקודת הבנקאות, 1941 ולפיו בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, כדוגמת בנק לאומי לישראל בע"מ, על הוועדה להציע לאסיפה הכללית של הבנק מועמדים לכהונת דירקטורים.

בירור התלונות העלה כי 180 מועמדים הגישו את מועמדותם, וכי טופסיהם נמסרו לחברי הוועדה לפני כינוס ישיבתה הראשונה ב-5.8.13. לקראת ישיבה זו הוכנה טבלה, ובה צוין לגבי כל מועמד אם הוא צירף לפנייתו את כל המסמכים הדרושים. לגבי חלק מהמועמדים צוינו הערות נוספות, למשל בנוגע להגשת מועמדותם לתפקיד גם בשנה הקודמת.

בישיבה שקיימה הוועדה ב-5.8.13 פירטו שניים מחבריה, המכהנים כדירקטורים חיצוניים בבנק, את צורכי הבנק מבחינת הרכב הדירקטוריון שלו, כדי שצרכים אלה יובאו בחשבון בעת בחינת המועמדות.

כמו כן החליטה הוועדה בישיבה האמורה לדון בכל אחד מ-180 המועמדים, לגבש רשימה מצומצמת יותר של מועמדים ולהזמין לראיונות רק את הכלולים בה. לאחר שדנה בכל המועמדים הכינה הוועדה של 49 מועמדים שנראו לה המתאימים ביותר לתפקיד (להלן - רשימת ה-49), וזאת צומצמה בסיום הישיבה ל-35 מועמדים (להלן - רשימת ה-35). נתוני 35 המועמדים הוגשו לבנק ישראל, לבחינת קיומן של זיקות פסולות.

בישיבות שהתקיימו ב-18.8.13 וב-19.8.13 ראינה הוועדה עשרים מועמדים שנכללו ברשימת ה-35 ורשמה פרוטוקולים של הראיונות. נוכח הצמצום במספר המועמדים, בשל זיקות פסולות ובשל הסרת מועמדות, החליטה הוועדה בישיבה השנייה להרחיב את רשימת המועמדים שיזמנו לראיונות בישיבתה האחרונה, שנקבעה ל-26.8.13. חברי הוועדה בחנו שוב את רשימות המועמדים והחליטו לזמן לראיון עוד שלושה מועמדים, שלא נכללו ברשימת ה-49. עם תום דיוני הוועדה נמסרה רשימת המומלצים לבנק, ונקבע כי האספה הכללית שלו תכונס ב-23.10.13.

כדי לאפשר את מיצוי בירור התלונות ביקשה הנציבות מהמפקח על הבנקים לפעול לדחיית מועד כינוסה של האספה הכללית. ואולם המפקח לא נעתר לבקשה, גם לאחר שב-21.10.13 הוגשו לו ממצאי הבירור, ולפיהם היו לכאורה ליקויים בהליך המיון. ב-23.10.13 - המועד שנקבע לכינוס האספה הכללית - המפקח הודיע לנציבות כי בנסיבות העניין ולאחר שהובאו בחשבון מכלול השיקולים, לרבות ההשפעות שיהיו לדחיית מועד הכינוס על הבנק, על עבודת הוועדה ועל הציבור, אין הוא סבור שנכון לדחות את הכינוס.

הבירור העלה כי התיעוד של דיוני הוועדה והחלטותיה בהליך הבחירה לא היה מספק:

1. בפרוטוקול שנרשם בישיבת הוועדה ב-5.8.13 לא נכללו פרטי הדיון שבעקבותיו גובשו רשימת ה-49 ורשימת ה-35, אלא צוינו בו רק הרשימות הסופיות שגובשו.

2. בפרוטוקול שנרשם בשיבת הוועדה ב-19.8.13 לא צוין כי הוחלט להרחיב את רשימת המועמדים ולזמן לריאיון עוד שלושה מועמדים שלא נכללו ברשימת ה-49.
 3. זאת ועוד, הוועדה מסרה בתשובותיה כי ההחלטה על זימון שלושת המועמדים האמורים התקבלה נוכח עניינים שהתבהרו בשתי ישיבותיה הראשונות לגבי צורכי הבנק וההרכב הרצוי של הדירקטוריון שלו. ואולם הדבר לא צוין בפרוטוקול.
- הוועדה מסרה בתגובתה על התלונות כדלקמן:
1. השיקולים שהנחו את הוועדה בהחלטתה שלא לזמן לריאיון את המתלוננים, וממילא לא לכלול אותם ברשימת המועמדים המומלצים, היו ענייניים
 2. תיעוד ההליכים בוצע לפי הנקבע בדין ובנוהל². לטענת הוועדה, התיעוד בפרוטוקול מאזן כראוי בין שיקולים הנוגעים לשמירה על פרטיות המועמדים ולהגנה על שמם הטוב, לקיום שיח חופשי בזמן הדיונים ולניהול יעיל ומהיר של ההליך, ובין שיקולים הנוגעים להקפדה על שקיפות ההליך.
 3. הוועדה הטעימה כי חבריה פעלו בתום לב, ביושר ובמקצועיות, וציינה כי גם הטענות כלפיה לא היו בנוגע לשיקולים פסולים או למשוא פנים בפעולתה. הוועדה הוסיפה כי הליך בחירה זה הוא ההליך הראשון שהיא מקיימת, וכי בכוונתה לשוב ולהתכנס כדי להפיק לקחים שישמשו אותה בקיום הליכים כאלה בעתיד.
- לאחר בחינה קפדנית של התלונות מצא נציב תלונות הציבור (להלן - הנציב) כי נתוני חמשת המתלוננים הובאו במלואם לפני חברי הוועדה, וכי מועמדותם נשקלה לגופו של עניין. עם זאת לא שוכנע הנציב כי התיעוד שנעשה במקרה זה מאזן כראוי בין השיקולים המנוגדים. להלן הנימוקים העיקריים לכך:
1. אין חולק על החשיבות הרבה שיש לשמירה על סודיות ההליך, כדי להגן על פרטיות המועמדים, על שמם הטוב ועל האפשרות לקיים דיון חופשי. ואולם דווקא היעדר הפומביות של ההליך מחייב רישום פרוטוקול מפורט יותר מהפרוטוקול שנרשם, שכן ככל שההליך פומבי פחות כך מצטמצמת היכולת לפקח עליו³. לכן ראוי כי הפרוטוקולים של ישיבות הוועדה ישקפו, ולו בתמצית, את השיקולים העיקריים שהנחו את הוועדה בנוגע לכל אחד מהמועמדים.

2 סעיף 9 לנוהל קובע כי "הוועדה תנהל פרוטוקול שישקף את תמצית מהלך דיוניה ותוכן החלטותיה ויפרט, בין היתר, את שמות חברי הוועדה הנוכחים בדיון ואת שמות המוזמנים שהופיעו בפני הוועדה ותפקידיהם".

3 בג"ץ 954/97 ע"ד ד"ר שלמה כהן ואח' נ' לשכת עורכי הדין ואח', פ"ד נב (3), 486, 519 (1998).

2. בתיעוד, ובכלל זה ברישום הנימוקים לאי-הכללתם של מועמדים ברישומות המצומצמות, אין משום פגיעה בפרטיותם או בשמם הטוב, וגם אם יש חשש לכך, אין בו כדי להצדיק את אי-הרישום של הנימוקים.

3. אין לקבל את טענת הוועדה, ולפיה מכיוון שאין חובה לציין לפני מועמד לתפקיד את הנימוקים לדחיית מועמדותו, ממילא גם אין חובה לבצע תיעוד מלא של הדיונים, שכן בפטור מהחובה הראשונה אין כדי לפטור מן החובה האחרונה⁴.

4. אין לקבל את עמדת הוועדה כי ברישום תמציתי של הנימוקים לאי-הכללת מועמדים ברישומת ה-49 וברישימת ה-35 בעת הדיון המקיף שהתקיים בעניין ממילא, היה כדי לפגוע פגיעה של ממש ביעילות ההליך. זאת ועוד, מאחר שהוועדה נדרשה בשלב מאוחר יותר של דיוניה לשוב ולבחון את רשימת המועמדים הראשונית כדי לבחור ממנה מועמדים נוספים שיוזמנו לריאיון, היה רישום תמציתי כזה יכול לסייע לה בכך.

5. לדעת הנציב לא קיימה הוועדה את החובה שנקבעה בדין ובנוהל לתעד את הליכי המיון תיעוד מלא. באי-תיעוד מלא של הליכים אלה יש ליקוי של ממש, מאחר שהדבר עלול להקשות על מועמדים לערער על החלטות הוועדה.

עם זאת, נוכח ממצאי הבירור בעניין פעולת הוועדה, דיוניה בכל המועמדים, השיקולים שהנחו אותה בגיבוש רשימות המועמדים והליך ההזמנה של מועמדים נוספים לריאיון, ומכיוון שלא הועלתה כל טענה כי מי מחברי הוועדה פעל בניגוד עניינים או במשוא פנים - שוכנע הנציב כי אף שלא נעשה תיעוד הולם, אין יסוד לפקפק בדרך פעולתה העניינית וההוגנת של הוועדה.

הנציב הביא בחשבון במכלול שיקוליו גם את העובדה שהוועדה פעלה בעניין זה בפעם הראשונה, ואת העובדה שהאספה הכללית של הבנק כבר התכנסה ובחרה דירקטורים.

בשל כל אלה לא ראה הנציב מקום להורות על ביטול החלטת הוועדה. עם זאת הבהיר הנציב כי ראוי שבדיוניה של הוועדה לגיבוש מתווה לעבודתה בעתיד תיוחד תשומת לב לתיקון הליקוי בנוגע לאי-תיעוד מספק של הליך בחירת הדירקטורים.

המפקח על הבנקים הודיע לנציב כי ילמד לעומק את ממצאי הבירור וידאג ליישום הלקחים שיעלו ממסקנותיו.

(810317)

4 ראו בעניין זה בג"ץ 3751/03 יוסי אילן נ' עיריית תל אביב יפו ואח', פ"ד נט (3), 817, 840 (2004).

המועצה להסדר ההימורים בספורט

62

ביטול משרה לאחר הודעה למועמד כי נבחר לאישה

המתלונן הגיש מועמדות למשרה בכירה במועצה להסדר ההימורים בספורט (להלן - המועצה). לאחר שהשלים הליכי מיון ממושכים נמסר לו כי נבחר למשרה, ואף תואם עמו מועד לחתימה על הסכם עבודה. בתלונתו טען המתלונן כי המועצה דחתה את מועד החתימה על הסכם העבודה כמה פעמים, וכי הוא חזר ופנה אליה בטלפון במשך כארבעה חודשים כדי לקבל פרטים על מועד תחילת העסקתו, אך לא קיבל תשובה ברורה בעניין. בסופו של דבר פנה המתלונן למועצה בכתב וציין כי בעקבות ההודעה על בחירתו למשרה הודיע למקום עבודתו על התפטרותו, ולפיכך הוא מבקש לדעת בדחיפות מתי תתחיל העסקתו. רק בעקבות פנייה זו שלחה לו המועצה מכתב, שבו הודיעה לו כי הוחלט שלא להעסיקו, בלי לתת כל הסבר לכך.

המתלונן הלין על דרך פעולתה זו של המועצה, ובפרט על ההחלטה שלא להעסיקו במשרה שנבחר לה, וביקש מהנציבות להורות למועצה להעסיקו במשרה זו.

המועצה אישרה כי המתלונן אכן נבחר לאיש את המשרה, אך ציינה בתגובתה שלאחר מכן התברר לה שלא היה צורך במשרה, ולכן החליטה שלא להעסיק אותו. המועצה הוסיפה כי הודיעה למתלונן בעל פה זמן קצר לאחר בחירתו כי החליטה לבטל את המשרה, אך בבירור לא נמצאו לכך תימוכין. לפיכך קיבלה הנציבות את גרסת המתלונן, ולפיה הודיעה לו המועצה בכתב על החלטתה זו רק כארבעה חודשים לאחר ההודעה על בחירתו.

מבירור התלונה עלה אפוא כי המועצה פרסמה משרה, הטריחה מועמדים ובזבזה כספי ציבור לריק - כל זאת לפני שביררה עד תום, מבעוד מועד, אם אכן יש צורך באיוש המשרה.

נציבות תלונות הציבור לא שוכנעה כי הסיבה היחידה להתפטרות המתלונן מעבודתו הייתה קבלתו לעבודה במועצה. עם זאת, ברור כי בפרק זמן של כארבעה

חודשים - מיום שהוזמן לחתום על הסכם העבודה ועד ההודעה על הכוונה שלא להעסיקו - הסתמך המתלונן על בחירתו למשרה, ולכן לא חיפש מקום עבודה אחר.

לאחר שבחנה את מכלול נסיבות המקרה ואת טענות הצדדים קבעה הנציבות כי דרך פעולתה של המועצה אינה עולה בקנה אחד עם חובת ההגינות המוטלת עליה ועם תום הלב הנדרש ממנה. נוכח הליקויים החמורים שהתגלו בהליך קבלתו של המתלונן לעבודה, קבעה הנציבות כי אף שאין מקום להורות למועצה להעסיקו, עליה לפצות את המתלונן בגובה השכר שהיה יכול להרוויח בארבעה חודשי עבודה, לפי השכר שסוכם שיקבל לאחר שנבחר למשרה.

המועצה פעלה על פי החלטת הנציבות ושילמה למתלונן את הפיצוי האמור.

(608508)

חברת דואר ישראל בע"מ

633

אי-מסירת חבילות שנשלחו מצרפת לישראל והחזרתן לשולח

המתלוננת, תושבת צרפת, שלחה לאחיינה המתגורר בקריית מלאכי (להלן - הנמען) חבילה באמצעות שירות בין-לאומי מהיר (אקספרס) של חברת דואר ישראל (להלן - הדואר) ושילמה דמי משלוח בסך 46 יורו. בחלוף כחודשיים הוחזרה לה החבילה, בצירוף הודעת הדואר הצרפתי ולפיה סיבת אי-המסירה לנמען אינה ידועה. כדי לקבל לרשותה את החבילה נאלצה המתלוננת לשלם לדואר את הוצאות החזרת החבילה בסך 41 יורו. לאחר זמן מה היא שלחה את החבילה שנית תמורת דמי משלוח בסך 46 יורו, אולם בחלוף כחודש ימים שוב הוחזרה לה החבילה. גם הפעם לא צוינה סיבת ההחזרה, וגם הפעם נאלצה המתלוננת לשלם לדואר הוצאות החזרה בסך 41 יורו.

המתלוננת טענה כי הדואר לא הבהיר מדוע החבילה לא נמסרה פעמיים לנמען וביקשה כי הדואר יפצה אותה על הוצאותיה בסך כולל של 174 יורו.

הדואר מסר בתגובה כי בפעם הראשונה הוחזרה החבילה למתלוננת מאחר שהכתובת שצוינה עליה הייתה שגויה. ואולם הנמען שלח לנציבות תצלום של תעודת הזהות שלו שממנו עלה כי הכתובת שצוינה על החבילה זוהה לכתובת הרשומה בתעודת הזהות שלו.

אשר להחזרת החבילה בפעם השנייה, הדואר הסביר כי החבילה נשלחה בשוגג לבאר שבע, הוחזרה לתל אביב ומשם הייתה אמורה להישלח לקריית מלאכי, אולם עקב תקלה הוחזרה החבילה לצרפת.

בעקבות התערבות הנציבות הכיר הדואר באחריותו לתקלות במסירת החבילה והחליט להשיב למתלוננת את דמי משלוח החבילה ואת הוצאות החזרתה, המסתכמות בסך 833 ש"ח¹.

(715363)

1 בהתאם לסעיף 17א(ג) להודעה בדבר הגבלות ותנאים לאחריות חברת הדואר לדבר דואר ולחבילות בשירות הבין-לאומי¹, שהוצאה בהתאם לסעיף 83 לחוק הדואר, התשמ"ו-1986, ולפיו "הוחזרה חבילה לשולח בלא ציון סיבת אי המסירה לנמען, זכאי השולח להחזר דמי הדואר וכן להוצאות החזרת החבילה".

מפגע צואת יונים שמנע שימוש סביר בתאי דואר

המתלונן שוכר תא דואר בתשלום ביחידת הדואר בסניף מר"ז במודיעין. בתלונתו טען כי תאי הדואר וסביבתם מלוכלכים בצואת יונים, והדבר מונע ממנו ומאחרים לעשות שימוש סביר בתאי הדואר ששכרו.

בעקבות פניית הנציבות לחברת דואר ישראל בע"מ התקינה החברה דוקרנים על גג מתקן תאי הדואר כדי להרחיק את היונים, אך המתלונן מסר שהדוקרנים לא סייעו לשיפור המצב.

הנציבות שבה ופנתה לחברת הדואר בעניין, ובעקבות פנייה זו הותקנו סביב מתקן תאי הדואר גגון וחיפוי צדדי עשויים פלסטיק, ואלה מונעים את המפגע.



תאי הדואר לאחר תיקון המפגע

(809344)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

ביטול חוב בנסיבות חריגות

המתלוננת, חיילת בודדה ועולה חדשה, קיבלה מחברת החשמל מכתב דרישה לתשלום חוב בסך 2,030 ש"ח בגין שימוש בלתי חוקי במונה החשמל שבדירתה¹. בתלונתה טענה כי אמה, שהתגוררה אתה, נפטרה כמה חודשים קודם לכן. כיום היא גרה לבדה בדירה וכמעט אינה צורכת שם חשמל, שכן שהיא משרתת בשירות סדיר בתפקיד קרבי ומגיעה לביתה רק בסופי שבוע. לדבריה, מעולם לא חיבלה במונה החשמל.

בירור התלונה העלה כי עובד חברת החשמל מצא בבדיקה שגרתית כי הייתה חבלה במונה וכי נרשמו בו רק 74% מהצריכה בפועל. המונה הוסר והוחלף בחדש, והמתלוננת חויבה בתשלום הן בגין צריכת החשמל אשר לא נרשמה והן בגין החלפת המונה.

בעקבות פניית הנציבות חישבה חברת החשמל מחדש את חשבון החשמל, ובעקבות זאת הפחיתה את סכום החוב. ואולם המתלוננת חזרה וטענה כי לא ביצעה שימוש בלתי חוקי בחשמל והוסיפה כי אין ביכולתה לשלם את החוב, גם לאחר הפחתתו.

הנציבות פנתה אל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל (להלן - הרשות), שהיא הגוף המפקח על חברת החשמל, וציינה כי מאחר שהחוב מורכב ברובו מהעלות הגבוהה של החלפת המונה ולא מצריכת חשמל, ומאחר שהמתלוננת טוענת שהחבלה במונה לא נגרמה על ידה, וכן בשל הנסיבות המיוחדות של המקרה, יש מקום לשקול את ביטול החוב.

1 שימוש במתקני חשמל ללא תשלום, למשל באמצעות חבלה במונה החשמל כדי שלא ירשום את צריכת החשמל הנכונה, הוא בגדר שימוש בלתי חוקי בחשמל לפי סעיף 400 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

בעקבות פניית הנציבות והתערבות הרשות החליטה חברת החשמל, נוכח הנסיבות
החריגות של המקרה ולפנים משורת הדין, לבטל את החוב.

(807973)



דרישה לשלם עבור צריכת חשמל בבית נטוש

המתלונן ובני משפחתו התגוררו בבית שנשרף כליל בשנת 2006. בעקבות השרפה נטשו בני המשפחה את הבית ועברו להתגורר ביישוב אחר. המתלונן הודיע לחברת החשמל לישראל בע"מ (להלן - חברת החשמל) על השרפה כבר בשנת 2006 וביקש לסיים את חוזה הספקת החשמל לבית שנשרף. ואולם להפתעתו הוא קיבל בשנת 2013 מכתב מחברת החשמל, ובו דרישה לתשלום חוב בסך כ-45,000 ש"ח בגין צריכת חשמל בבית שנשרף.

בירור התלונה העלה כי עקב תקלה משרדית בחברת החשמל לא עודכנו הנתונים בנוגע לבית לאחר שהמתלונן דיווח על השרפה בו בשנת 2006. עוד העלה הבירור כי עובד חברת החשמל ביקר בבית לאחר האירוע, מצא כי הוא נטוש והרוס בחלקו ודיווח כי לא ניתן לבצע בבית קריאת מונה מאחר שאין גישה אליו. גם קוראי מונים נוספים שהגיעו למקום במשך השנים דיווחו כי אין גישה אל המונה. ואולם קוראי המונים לא דיווחו כי הבית נטוש ולכן המשיכה החברה לחייב את המתלונן עבור צריכת החשמל, על בסיס הערכות צריכה, בלי שבדקה אם הוא ובני משפחתו מתגוררים בבית.

לפי הכללים שקבעה הרשות לשירותים ציבוריים - חשמל, חברת החשמל רשאית לבצע הערכת צריכה כאשר לא מתאפשרת גישה למונה. ואולם בכללים האמורים נקבע כי גם במקרה כזה מוטלת על החברה החובה לבצע קריאת מונה לפחות פעם ב-12 חודשים. מאחר שבמקרה הנדון לא בוצעה כאמור קריאת מונה במשך שנים, לא הייתה חברת החשמל רשאית לחייב את המתלונן על פי הערכת צריכה.

בעקבות התערבות הנציבות ביטלה חברת החשמל את דרישת תשלום החוב והפסיקה את כל הליכי הגבייה נגד המתלונן. כמו כן התנצלה החברה לפני המתלונן על אי-הנעימות שנגרמה לו.

הנציבות העירה לחברת החשמל על הטיפול הלקוי בעניינו של המתלונן, ובייחוד על שלא ביצעה קריאת מונה במשך שנים, ועל שקוראי המונים לא בדקו אם המתלונן ובני משפחתו מתגוררים בבית וממילא לא דיווחו לחברה כי הוא נטוש.

חברת החשמל הודיעה כי הפיקה לקחים בעקבות מקרה זה, וכי תפעל באמצעים העומדים לרשותה למניעת הישנותם של מקרים כאלה.

(803445)

שם הדוח: תיאור הטיפול במבחר תלונות
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

עיצובים בטיפול של ועדת האתיקה במחוז תל אביב בתלונות

עורכי הדין בישראל כפופים לדין המשמעתי המעוגן בחוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א-1961, בכללים שהותקנו מכוחו ובנוהלי הלשכה. תלונה נגד עורך דין מוגשת לוועדת האתיקה של לשכת עורכי הדין במחוז שאליו משתייך עורך הדין (להלן - ועדת האתיקה). ככלל, לאחר בדיקה ראשונית נשלחת התלונה לעורך הדין הנילון לקבלת תגובתו, אלא אם כן החליטה הוועדה לדחות את התלונה על הסף ולגנוז אותה, ואם יש צורך בכך נשלחת תגובתו של עורך הדין למתלונן. לאחר כל אלה ולאחר שנמצא לפניה כל החומר הדרוש בעניין, מחליטה ועדת האתיקה אם להגיש קובלנה נגד עורך הדין לבית הדין המשמעתי או לגנוז את התלונה. אם החליטה הוועדה לגנוז את התלונה, היא רשאית לצרף להחלטה הערה לנילון בנוגע להתנהגותו.

לפי סעיף 3א לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשכ"ב-1962, על ועדת האתיקה להחליט אם להגיש קובלנה נגד עורך הדין עד 90 ימים מיום שקיבלה את תשובתו לתלונה או עד 14 ימים מיום שקיבל הנילון עותק של התלונה, גם אם לא השיב עליה. חריגות מפרקי זמן אלה מותרות רק כאשר קיימות נסיבות המצדיקות זאת, ויש למסור על כך הודעה למתלונן.

בנציבות התקבלו כמה תלונות על ועדת האתיקה של לשכת עורכי הדין במחוז תל אביב (להלן - הוועדה), בנוגע לעיצובים בלתי סבירים בטיפול בתלונות נגד עורכי דין שהוגשו לה. להלן תיאור של ארבע תלונות שנמצאו מוצדקות¹:

1 יצוין כי הנציבות אינה מתערבת בהחלטות הוועדה ואינה משמשת ערכאת ערעור על החלטותיה.

1. במאי 2010 הגיש מתלונן תלונה לוועדה נגד עורך דין. ואולם עד מועד פניית המתלונן לנציבות, בנובמבר 2012, לא החליטה הוועדה בנוגע לתלונה, אף שהמתלונן שב ופנה אליה בעניין.

בירור התלונה העלה כי בשנים 2011 ו-2012 לא נעשתה כל פעולה בנוגע לתלונה, מאחר שחברת הוועדה שהייתה אמורה לטפל בה נעדרה מעבודתה לפרק זמן מסוים מסיבות בריאותיות. רק במרץ 2013, כשלוש שנים לאחר הגשת התלונה, החליטה הוועדה בעניין.

2. בדצמבר 2012 פנה מתלונן לנציבות וטען כי במרץ 2011 הגיש תלונה לוועדה נגד עורך דין, אולם זו טרם החליטה בנוגע לתלונתו. הבירור העלה כי התלונה נמסרה לעורך הדין הנילון לקבלת תגובתו יותר מארבעה חודשים לאחר שהתקבלה, וכי לאחר קבלת תגובת עורך הדין הנילון ותגובה נוספת של המתלונן חלפו עוד שבעה חודשים, שרק לאחריהם פנתה הוועדה לגורם נוסף לקבלת תגובתו. בסופו של דבר החליטה הוועדה בנוגע לתלונה בפברואר 2013, כשנתיים לאחר הגשת התלונה.

3. באפריל 2013 פנה מתלונן לנציבות וטען כי הוועדה טרם החליטה בנוגע לתלונה שהגיש לה באוקטובר 2011. הבירור העלה כי בסוף פברואר 2012 כבר היו בידי הוועדה כל המסמכים הדרושים לקבלת החלטה בדבר התלונה, אולם החלטתה של הוועדה התקבלה רק בסוף יולי 2013, כשנתיים לאחר הגשת התלונה.

4. בפברואר 2011 הגיש מתלונן תלונה לוועדה נגד עורך דין. עורך הדין הנילון הגיב על התלונה, ולאחר מכן, ביוני 2011, התקבלה תגובה נוספת של המתלונן. בספטמבר 2012 פנה המתלונן לנציבות והליך על שהוועדה עדיין לא החליטה בעניין התלונה. הבירור העלה כי הוועדה החליטה בעניין רק בסוף דצמבר 2012, כשנתיים לאחר הגשת התלונה.

הנציבות העירה בחומרה למנכ"ל לשכת עורכי הדין במחוז תל אביב וליו"ר הוועדה על השיהוי הבלתי סביר בטיפול בתלונות והצביעה על הצורך לנקוט את הצעדים הנדרשים למניעת הישנותם של מקרים כאלה.

(711234, 713918, 715364, 804521)

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ומשרד הבינוי והשיכון

68

שיהוי בתשלום ההוצאות בגין שיפוף הרכוש המשותף

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר) מחזיקה בבעלותה שתי דירות בבניין בהוד השרון ומשכירה אותן לדיירי הדיור הציבורי. המתלונן, נציג ועד הבית בבניין האמור, הלן על שעמידר אינה משלמת במועד את חלקה בעלויות שיפוף הרכוש המשותף בבניין.

בתגובה על התלונה השיבה עמידר כי על פי הנקבע בנהליה, היא מגישה למשרד הבינוי והשיכון (להלן - המשרד) את הבקשות להשתתפות בהוצאות התחזוקה והשיפוף של בניינים שהיא משכירה בהם דירות לדיירי הדיור הציבורי, ואם המשרד מאשר את הבקשות, הוא מקצה לכך את התקציב המתאים. עמידר הוסיפה כי היא משלמת את חלקה בהוצאות רק לאחר ביצוע העבודה. לדברי עמידר, היא שלחה את בקשת ועד הבית למשרד לקבלת אישור ותקציב מתאים, ולאחר שהתקבל התקציב, כארבע חודשים וחצי לאחר מכן, שילמה את חלקה.

נוכח הזמן הרב שחלף בין הגשת הבקשה של ועד הבית לעמידר ובין התשלום, פנתה הנציבות למשרד ולעמידר וביקשה מהם לבחון כיצד ניתן למנוע את השיהוי הרב בתשלום הכספים לוועדי הבתים. הנציבות ציינה כי השיהוי הרב בתשלום מחייב את דיירי הבניינים לשאת באופן זמני גם בתשלום החלק של עמידר.

המשרד השיב כי ועדי הבתים מגישים במרבית המקרים את הבקשות להשתתפות בהוצאות התחזוקה והשיפוף רק לאחר ביצוע העבודות, וכנגד קבלות, והוסיף כי מכל מקום הוא אינו מוכן לשלם מראש עבור עבודות אלה, מכיוון שייתכן שבסופו של דבר הן לא יבוצעו.

עם זאת החליט המשרד בעקבות התערבות הנציבות לאשר עקרונית בקשות להשתתפות בהוצאות לאחר קבלת אישור של ועד הבית, ולפיו כל דיירי הבניין הסכימו על ביצוע העבודות. נוסף על כך החליט המשרד כי בקשות של ועדי בתים להחזר הוצאות ייענו בתוך כמה ימים. הודעה על החלטות אלה נשלחה לכל החברות העוסקות בהשכרת דירות לדיירי הדיור הציבורי.

עמידר הודיעה לנציבות כי החליטה לפתח מערכת ממוחשבת אשר תסייע לה בבקרה על אופן הטיפול בדרישות של ועדי בתים להשתתפות בהוצאות השיפוץ והתחזוקה של הרכוש המשותף. עמידר הוסיפה כי החליטה להקים קרן למימון ביניים של הוצאות שיפוץ, בסכום של עד 1,000 ש"ח לדירה. לדבריה, היא תשלם מכספי הקרן את חלקה בהוצאות השיפוץ והתחזוקה, ולאחר מכן תגיש למשרד בקשות לקבלת מימון לכך.

(606543)

קופת חולים מאוחדת



סירוב להשתתף במימון חוות דעת רפואית פרטית

אחיו של המתלונן סובל מפיגור שכלי וממחלות כרוניות, והרופא המטפל בו בקופת חולים מאוחדת (להלן - קופת החולים) המליץ לו לבצע בדיקה פולשנית מסוימת. לפני ביצוע הבדיקה ביקשה המשפחה לקבל חוות דעת רפואית נוספת מרופא פרטי (להלן - הרופא היועץ). לטענת המתלונן, לפני הפנייה לרופא היועץ התקשרה אמו למזכירות סניף קופת החולים שבמקום מגוריה, כדי לברר הזכאות להחזר כספי עבור הביקור אצל רופא זה. המזכירות מסרה לה כי הזכאות להחזר מותנית בעמידתו של הרופא היועץ בקריטריונים שנקבעו בנוגע לכך בתקנון הביטוח הרפואי המשלים של קופת החולים, ולפיהם על הרופא להיות כלול ברשימת היועצים המומחים של הקופה. לאחר שהתקבלה חוות דעתו של הרופא היועץ, ביקשה המשפחה מקופת החולים לקבל החזר כספי בגין הביקור אצלו, אולם בקשתה נדחתה בנימוק שרופא זה עובד בקופת החולים ואינו נכלל ברשימת היועצים המומחים שלה.

המתלונן טען כי עובדת קופת החולים שעמה שוחחה אמו מסרה לה מידע חלקי ומטעה, ולא בדקה בזמן השיחה אם הרופא האמור נכלל ברשימת היועצים המומחים של הקופה. עוד קבל המתלונן על שהרופא גבה תשלום בגין הביקור, אף שהוא כאמור עובד בקופת החולים.

בתגובה על התלונה הבהירה קופת החולים כי על פי תקנון הביטוח המשלים שלה, מבוסס המבקש לקבל חוות דעת רפואית נוספת, והרופא שאליו פנה קשור בהסכם עם הקופה ונכלל ברשימת היועצים המומחים שלה, יהיה זכאי להחזר כספי בשיעור של 85% מהתשלום בגין הביקור, עד לתקרה של 533 ש"ח. עוד צוין בתקנון האמור כי על המבוטח לוודא לפני הביקור אצל הרופא שהוא כלול ברשימת היועצים המומחים של הקופה. לטענת קופת החולים, מבירור שנעשה עם מזכירות הסניף שאליו פנתה המשפחה עלה כי הפנייה נעשתה לאחר הביקור אצל הרופא היועץ.

בעקבות פניית הנציבות ונוכח מצבו של האח, בחנה קופת החולים שוב את עניינו והחליטה לאשר לו באופן חריג החזר כספי מרבי בסך 533 ש"ח, כמקובל במקרים שבהם נכלל הרופא היועץ ברשימת היועצים המומחים של הקופה.

קופת החולים הודיעה לנציבות כי התנצלה לפני המשפחה על עגמת הנפש שנגרמה לה, וכי מנהל המחוז שוחח עם הרופא שאליו פנתה המשפחה והבהיר לו כי מאחר שהוא עובד בקופה הוא אינו רשאי לתת ייעוץ רפואי פרטי למבוטחיה. עוד מסרה קופת החולים כי ריעננה בקרב עובדיה את הכללים בנושא הזכאות להחזרים עבור ייעוץ רפואי; כי לקחי המקרה הופצו לכלל עובדיה במחוז; וכי לעובדים הודגשה החובה לתת מידע מלא ומדויק לגבי זכויותיו של המבוטח להחזר כספי ולגבי התנאים למימושן.

(711492)

נספחים

שם הדוח :
מסגרת הפרסום :
שנת פרסום :
נספחים
דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
התשע"ד-2014

התפלגות התלויות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלויות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבידור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלויות	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלויות	
570	1,307	1,244	618	1,862	3,793	3,567	3,960	3,793	משרדי ממשלה
35	188	188	76	264	487	454	486	458	משרד האוצר
4	10	9	5	14	28	25	33	30	כללי
3	11	34	3	37	51	50	49	49	הרשות לזכויות ניצולי השואה
3	21	20	13	33	57	56	75	74	אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון
1	4	5	15	20	25	23	21	20	מחלקת הגמלאות
21	138	116	40	156	315	290	295	273	רשות המסים בישראל
24	56	43	27	70	150	141	147	140	משרד הביטחון
9	20	10	11	21	50	50	44	43	כללי
11	34	32	15	47	92	83	96	90	אגף שיקום נכים
7	15	16	5	21	43	43	66	63	המשרד לביטחון הפנים
5	4	6	2	8	17	17	28	27	כללי
1	7	4	3	7	15	15	22	20	אגף רישוי כלי ירייה
1	4	6	0	6	11	11	16	16	הרשות הארצית לכבאות והצלה

1. גופים נלווים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלויות.
 2. בחלק מתיקי התלויות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

שם הדוח: מסמכים
 מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
 שנת פרסום: התשע"ד-2014

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדרחו על הסף	נושאים שהבידור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
25	100	190	17	207	332	318	388	380	משרד הבינוי והשיכון
96	113	114	53	167	376	359	421	401	משרד הבריאות
88	106	100	40	140	334	318	367	348	כללי
8	3	13	12	25	36	35	41	40	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
15	29	15	6	21	65	63	65	64	ממשרד להגנת הסביבה
4	16	16	6	22	42	39	29	29	משרד החוץ
46	153	102	89	191	390	369	419	393	משרד החינוך
4	9	7	1	8	21	20	25	22	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
28	143	123	97	220	391	365	320	306	משרד הכלכלה
19	125	88	82	170	314	289	241	227	כללי
2	6	9	6	15	23	23	31	31	המועצה הישראלית לצרכנות
4	8	12	7	19	31	31	28	28	רשם האגודות השיתופיות
149	165	146	31	177	491	479	553	538	משרד המשפטים
14	12	12	4	16	42	42	50	49	כללי
12	20	17	1	18	50	49	43	42	אגף האפוסטרופוס הכללי והכונס הרשמי

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
8	6	11	0	11	25	24	26	25	אגף רישום והסדר המקרקעין
14	3	6	3	9	26	26	23	23	בתי דין רבניים
8	7	7	5	12	27	27	26	26	היועץ המשפטי לממשלה
4	11	6	0	6	21	20	24	23	הקדן לטיפול בחסויים
27	41	34	5	39	107	101	136	129	סיוע משפטי
27	19	16	4	20	66	66	79	79	פרקליטות המדינה
13	11	6	0	6	30	29	35	33	פרקליטות המדינה - מחלקת חקירת שוטרים (מח"ש)
6	10	7	3	10	26	26	32	32	פרקליטות המחוז
2	5	4	2	6	13	13	16	16	רשות התאגידים - רשם החברות
5	8	9	2	11	24	23	26	25	רשות התאגידים - רשם העמותות
7	18	53	2	55	80	78	93	91	משרד העלייה והקליטה
31	45	15	11	26	102	99	115	111	משרד הפנים
13	32	11	6	17	62	60	74	71	כללי
2	5	2	2	4	11	11	13	13	ועדת הבחירות המרכזית

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
25	61	29	31	60	146	143	159	156	משרד ראש הממשלה
11	10	8	6	14	35	35	41	40	כללי
3	2	2	2	4	9	9	11	11	הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
2	2	0	14	14	18	16	21	19	הרבנות הראשית
8	45	16	5	21	74	74	77	77	שירות הביטחון הכללי (שב"כ)
14	37	21	12	33	84	84	88	88	משרד הרווחה והשירותים החברתיים
5	9	0	4	4	18	18	25	25	המשרד לשירותי דת
38	117	136	133	269	424	399	431	431	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
27	62	83	76	159	238	236	261	247	כללי
9	54	53	54	107	170	157	193	177	אגף הרישוי
3	19	15	10	25	47	47	47	46	משרד התקשורת
3	8	8	3	11	22	22	22	22	משרד התשתיות האנרגיה והמים

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

התפלגות התלוות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נילון משני	נתקבלו בשנה הנסקרת		נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלוות שנתקבלו קודם לכן)						
	סה"כ תיקי תלוות	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלוות	סה"כ נושאים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנדחו על הסף
מוסדות מדינה	4,196	4,483	4,146	4,423	2,002	583	1,419	1,665	756
בנק ישראל	47	50	40	42	18	1	17	19	5
כללי	24	26	23	24	8	0	8	12	4
המפקח על הבנקים	23	24	17	18	10	1	9	7	1
המוסד לביטוח לאומי	1,317	1,442	1,370	1,483	770	170	600	547	166
מערכת בתי המשפט	223	224	219	220	41	18	23	34	145
ובתי הדין לעבודה	200	201	195	196	38	17	21	29	129
הנהלת בתי המשפט ובתי המשפט	23	23	24	24	3	1	2	5	16
בתי הדין לעבודה	713	747	662	690	332	122	210	245	113
משטרת ישראל	51	52	48	49	24	8	16	15	10
נציבות שירות המדינה	234	239	238	242	90	34	56	90	62
צה"ל	187	191	198	202	80	33	47	63	59
כללי	42	43	37	37	9	1	8	26	2
המינהל האזרחי	400	427	366	389	166	25	141	201	22
רשות האוכלוסין וההגירה	216	226	205	216	61	12	49	47	108
רשות האכיפה והגבייה	26	27	24	25	10	3	7	4	11
כללי									

1. גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו מעל 10 תלוות.
2. בחלק מתיקי התלוות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

שם הדוח: מסגרת הפרסום: שנת פרסום: שנת שנת 40 של נציב תלונות הציבור התשע"ד-2014

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדרחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
89	23	22	6	28	140	133	147	141	ההוצאה לפועל
8	20	20	3	23	51	48	52	49	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
4	5	4	1	5	14	13	15	14	רשות הטבע והגנים הלאומיים
5	23	11	2	13	41	38	49	46	הרשות הממשלתית למים ולביוב
30	97	48	14	62	189	181	201	190	רשות מקרקעי ישראל
5	8	17	2	19	22	28	27	25	רשות שדות התעופה בישראל
41	195	106	128	234	470	423	460	407	רשות השידור
2	2	4	1	5	9	9	12	12	הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו
9	98	75	20	95	202	183	181	172	שירות בתי הסוהר
21	33	29	17	46	100	89	99	90	שירות התעסוקה
654	1,396	1,113	549	1,662	3,712	3,411	3,848	3,551	שלטון מקומי
450	904	692	347	1,039	2,393	2,184	2,451	2,249	עיריות
3	21	17	2	19	43	42	37	36	עיריית אופקים
4	4	5	0	5	13	13	18	17	עיריית אור יהודה

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		נילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהביעו בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
4	5	4	0	4	13	13	17	17	עיריית אילת
3	9	5	10	15	27	26	15	14	עיריית אלעד
7	18	12	1	13	38	38	37	37	עיריית אשדוד
9	12	11	4	15	36	33	30	27	עיריית אשקלון
32	40	49	14	63	135	123	163	143	עיריית באר שבע
3	4	4	1	5	12	10	13	11	עיריית בית שאן
6	27	5	7	12	45	39	43	37	עיריית בית שמש
0	2	5	2	7	9	9	11	11	עיריית ביתר עילית
13	24	32	9	41	78	69	74	70	עיריית בני ברק
6	23	15	8	23	52	48	64	56	עיריית בת ים
1	5	11	2	13	19	16	20	20	עיריית גבעתיים
6	6	3	1	4	16	14	16	14	עיריית הוד השרון
5	11	10	4	14	30	29	25	24	עיריית הרצליה
13	17	10	3	13	43	42	42	40	עיריית חדרה
15	21	26	5	31	67	62	78	71	עיריית חולון
36	71	31	22	53	160	152	168	159	עיריית חיפה
10	15	8	6	14	39	37	37	36	עיריית טבריה
29	80	51	39	90	199	181	226	205	עיריית ירושלים

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

שם הדוח: מסמכים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
6	2	2	0	2	10	10	18	17	עיריית כפר סבא
5	4	5	3	8	16	16	16	16	עיריית כרמיאל
7	67	40	38	78	152	124	120	104	עיריית לוד
3	6	2	0	2	11	11	12	12	עיריית מודיעין מכבים-רעות
4	3	5	9	14	21	21	17	17	עיריית מודיעין עילית
2	7	6	7	13	22	19	17	17	עיריית נהריה
1	2	7	3	10	13	11	13	11	עיריית נס ציונה
5	27	22	13	35	67	56	55	47	עיריית נצרת
11	17	9	14	23	51	47	54	48	עיריית נצרת עילית
2	8	3	0	3	13	13	15	15	עיריית נתיבות
19	26	8	4	12	57	52	57	53	עיריית נתניה
7	8	7	2	9	24	22	22	20	עיריית עכו
5	8	6	2	8	21	21	15	14	עיריית עפולה
4	4	3	1	4	12	12	1	11	עיריית ערד
12	33	16	22	38	83	78	81	74	עיריית פתח תקווה
5	13	17	6	23	41	36	37	35	עיריית צפת
4	8	13	4	17	29	24	33	28	עיריית קריית אתא
2	4	4	1	5	11	10	11	11	עיריית קריית ביאליק

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
1	7	7	1	8	16	15	15	15	עיריית קריית גת
4	4	5	2	7	15	15	13	12	עיריית קריית מלאכי
7	21	13	5	18	46	37	53	43	עיריית קריית שמונה
8	15	12	4	16	39	36	42	40	עיריית ראשון לציון
7	5	8	0	8	20	19	19	17	עיריית רהט
15	14	18	12	30	59	51	55	48	עיריית רחובות
3	14	11	7	18	35	31	25	22	עיריית רמלה
11	21	23	16	39	71	68	72	68	עיריית רמת גן
5	7	1	0	1	13	12	18	17	עיריית רמת השרון
4	6	5	2	7	17	17	18	17	עיריית רעננה
1	4	5	3	8	13	11	17	15	עיריית שדרות
46	46	60	9	69	161	148	210	196	עיריית תל אביב-יפו
29	78	35	17	52	159	145	156	143	עירייות אחרות
81	153	98	67	165	399	367	397	372	מועצות מקומיות
3	2	3	6	9	14	12	12	12	מועצה מקומית באר יעקב
1	5	4	1	5	11	11	11	11	מועצה מקומית חצור הגלילית
4	3	1	3	4	11	10	12	11	מועצה מקומית כפר כנא

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

שם הדוח: מסמכים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		נילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבידור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	
3	6	4	2	6	15	15	20	20	מועצה מקומית פרדס חנה-כרכור
70	137	86	55	141	348	319	342	318	מועצה מקומית אחרות
44	81	50	15	65	190	178	209	191	ועצות אזוריות
9	6	4	3	7	22	20	22	20	ועצה אזורית עמק חפר
35	75	46	12	58	168	158	187	171	ועצה אזורית אחרות
55	203	232	96	329	587	547	653	608	יפים מוניציפליים רבות תאגידי מים ביוב
4	20	13	18	31	55	54	52	50	חברת הגיחון בע"מ
3	20	16	4	20	43	39	47	44	מי אביבים 2010 בע"מ
3	5	4	4	8	16	16	15	15	מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ
1	4	4	1	5	10	10	15	14	מי בת ים - תאגיד מים וביוב בע"מ
8	15	14	14	28	51	44	60	50	מי כרמל בע"מ
2	13	18	4	22	37	33	38	34	מי לוד בע"מ
1	6	8	3	11	18	15	18	15	מי נע - חברת המים והביוב של נצרת עילית בע"מ

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

2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גילון משני
נושאים שנדחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלונה	
1	2	4	1	5	8	8	12	12	מי נתניה (2003) בע"מ
0	2	2	2	4	6	5	17	14	מי רמת גן
15	26	40	15	55	96	94	126	122	מי שבע - תאגיד אזורי למים וביו בע"מ
0	2	6	2	8	10	9	12	11	מי שקמה - תאגיד המים והביו בע"מ
0	13	5	3	8	21	21	28	28	מיתב - מים תיעול וביו בע"מ
0	6	4	0	4	10	10	12	12	תאגיד מעיינות הדרום בע"מ
15	69	94	25	119	203	187	198	185	גופים מוניציפליים ותאגידי מים וביו אחרים
11	41	32	19	51	103	95	99	92	ועדות מקומיות לתכנון ובנייה
0	5	5	4	9	14	14	16	16	ועדה מקומית לתכנון ובנייה שרונים
11	36	27	15	42	89	81	83	76	ועדות מקומיות לתכנון ובנייה אחרות
6	8	7	5	22	26	26	26	26	מוסדות לשירותי דת

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

שם הדוח: מסמכים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלונות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		גופים ציבוריים אחרים
נשאים שנדחו על הסף	נשאים שהבירור בהם הופסק	נשאים שנמצאו לא מוצדקים	נשאים שנמצאו מוצדקים	נשאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²	סה"כ תיקי תלונה	סה"כ נשאים ²	
259	653	504	223	727	1,639	1,552	1,759	1,677	
7	57	18	9	27	91	85	89	84	אגודת השתתפותית לתחבורה בישראל בע"מ
7	8	1	1	2	17	16	18	17	דן, חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
19	145	177	27	204	368	340	424	398	חברות משכנות עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
17	134	164	24	188	339	316	397	373	שקמונה, חברה ממשלתית-עירונית לשיקום הדיוור בחיפה בע"מ
1	5	5	2	7	13	11	14	13	בנק הדואר
3	8	8	3	11	22	19	19	18	חברת דואר ישראל בע"מ
18	110	57	81	138	266	253	281	267	חברת החשמל לישראל בע"מ
26	61	48	25	73	160	149	169	163	לשכת עורכי הדין
12	21	5	4	9	42	41	64	61	חברת רכבת ישראל בע"מ
12	15	11	5	16	43	43	41	40	אגודת השתתפותית לתחבורה בישראל בע"מ

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

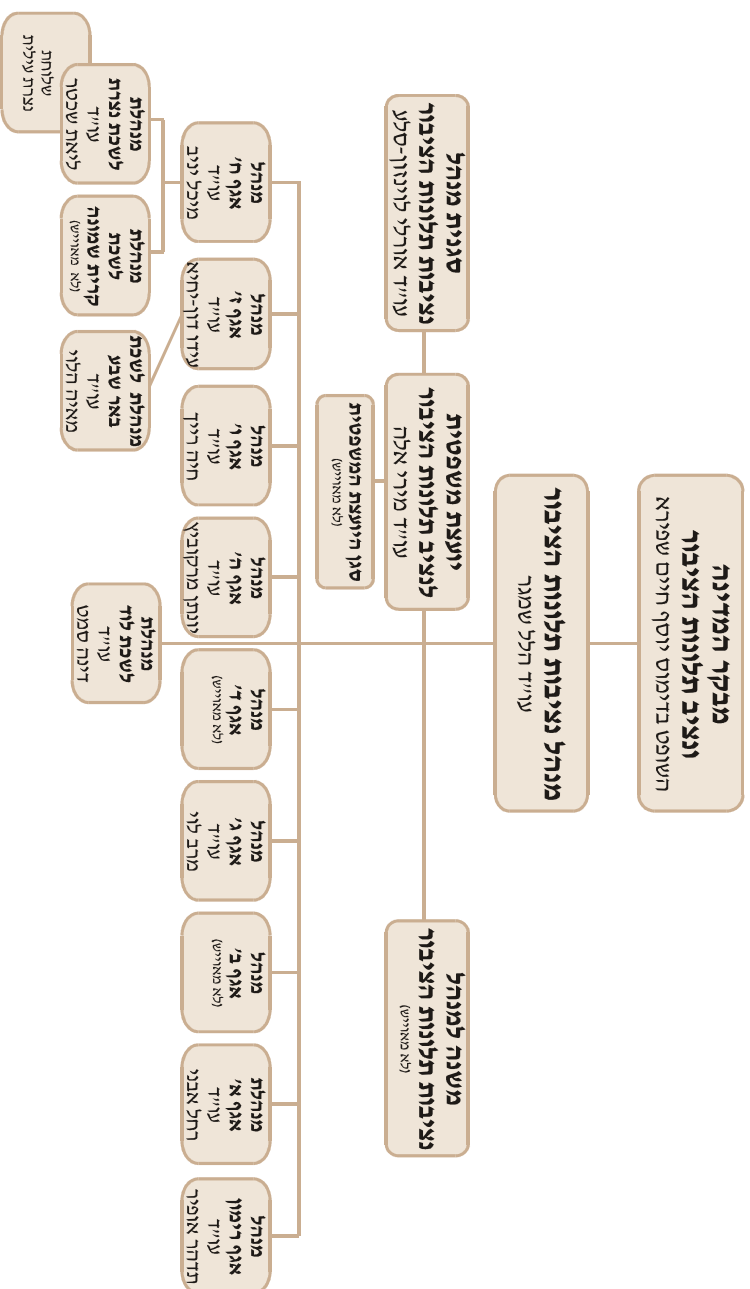
2. בחלק מתיקי התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

התפלגות התלויות לפי גופים נלווים¹ בשנת 2013 (המשך)

נסתיים הטיפול בשנה הנסקרת (כולל תיקי תלויות שנתקבלו קודם לכן)							נתקבלו בשנה הנסקרת		נילון משני
נושאים שנדרחו על הסף	נושאים שהבירור בהם הופסק	נושאים שנמצאו לא מוצדקים	נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	סה"כ נושאים	סה"כ תיקי תלויה	סה"כ נושאים ²	סה"כ תיקי תלויה	
5	11	10	4	14	30	30	41	41	מגן דוד אדום
18	14	11	7	18	50	50	56	56	מוסדות להשכלה גבוהה
4	17	5	1	6	27	26	37	35	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
89	149	122	43	165	403	386	398	382	קופות חולים
15	22	32	6	38	75	72	76	73	מכבי שירותי בריאות
17	17	14	8	22	56	52	55	52	קופת חולים מאוחדת
9	17	8	5	13	39	35	37	33	קופת חולים לאומית
57	93	68	24	92	242	236	239	233	שירותי בריאות כללית
1,415	2	0	0	0	1,417	1,417	1,420	1,420	גופים לא נילונים
3,652	5,023	4,281	1,972	6,253	14,928	14,090	15,471	14,637	סה"כ

שם הדוח: מסמכים
מסגרת הפרסום: דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
שנת פרסום: התשע"ד-2014

מבנה ארגוני של נציבות תלונות הציבור



נספחים

שם הדוח :
מסגרת הפרסום :
שנת פרסום :

נספחים
דוח שנתי 40 של נציב תלונות הציבור
התשע"ד-2014

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

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

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 תעשיה דרומי, קריית שמונה 1101901
טל': 04-8251000, פקס 04-8252200

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

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 המדינה הכספים, ההתחייבויות והמינהל של המדינה, של משרדי הממשלה, 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 הכנסת ולא יהיה תלוי בממשלה.
7. (א) מבקר המדינה ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית; בחירה ותקופת כהונה [תיקון: התשנ"ח] סדרי הבחירה ייקבעו בחוק.
- (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. כשירות [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].

9. מבקר המדינה הנבחר יצהיר ויחתום לפני הכנסת הצהרת אמונים זו :	הצהרת אמונים
"אני מתחייב לשמור אמונים למדינת ישראל ולחוקיה ולמלא באמונה את תפקידי כמבקר המדינה".	
10. תקציב משרד מבקר המדינה ייקבע לפי הצעת מבקר המדינה בידי ועדת הכספים של הכנסת, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה.	תקציב
11. משכורתו של מבקר המדינה ותשלומים אחרים שישולמו לו בתקופת כהונתו או לאחריה, או לשאייריו לאחר מותו, ייקבעו בחוק או בהחלטה של הכנסת או של ועדה מוועדותיה שהכנסת הסמיכה לכך.	משכורת וגמלאות
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.	קשר עם הכנסת והגשת דוחות
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.	העברה מכהונה [תיקון : התשס"ה]
14. נבצר ממבקר המדינה למלא תפקידו, ימונה ממלא מקום המבקר באופן ולתקופה כפי שייקבע בחוק.	ממלא מקום המבקר

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];
45. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 45), התשע"ב-2012, ס"ח 2365 (27.6.2012) 476 [התשע"ב];
46. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 46), התשע"ג-2013, ס"ח 2399 (27.6.2013) 86 [התשע"ג];
47. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 47), התשע"ד-2013, ס"ח 2411 (7.11.2013) 32 [התשע"ד].

פרק ראשון: המבקר

1. (א) מבקר המדינה (להלן – המבקר) ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית בישיבת הכנסת שנועדה לעניין זה בלבד.

[תיקונים:
התשמ"ח,
התשס"ג,
התשע"ד]

(ב) היו שני מועמדים או יותר, המועמד שבעד בחירתו הצביע רוב חברי הכנסת – הוא הנבחר; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד – מצביעים שנית; בהצבעה השנייה יועמדו לבחירה רק שני המועמדים שקיבלו את קולותיהם של מספר חברי הכנסת הגדול ביותר בהצבעה הראשונה; המועמד שבעד בחירתו הצביעו בהצבעה השנייה 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), 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.

[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח,
התשע"ג]

(ב) יושב ראש הכנסת, בהתייעצות עם סגניו, יקבע את יום הבחירה ויודיע עליו בכתב לכל חברי הכנסת לפחות שלושה שבועות לפני יום הבחירה.

(ג) חל מועד הבחירה שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם הבחירה.

- הצעת מועמדים [תיקונים: התשמי"ח, התשע"ג]
3. (א) (1) הצעת מועמד למבקר המדינה תוגש בכתב ליושב ראש הכנסת, בצירוף הסכמת המועמד בכתב, ביום הארבעה עשר שלפני יום הבחירה; חבר הכנסת לא ישתף עצמו בהצעה של יותר ממועמד אחד;
- (2) מי שעשרה חברי הכנסת לפחות הציעו את מועמדותו יהיה מועמד למבקר המדינה, אלא אם כן פחת מספר המציעים מעשרה בשל מחיקת שם של חבר הכנסת כאמור בפסקה (3);
- (3) שיתף עצמו חבר הכנסת בהצעה של יותר ממועמד אחד, יימחק שמו של חבר הכנסת מרשימת המציעים של כל המועמדים שהציע; פחת מספר המציעים של מועמד מעשרה בשל מחיקת שם מרשימת המציעים, רשאי חבר הכנסת שלא שיתף עצמו באף הצעה לצרף את שמו לרשימת המציעים של אותו מועמד, לא יאוחר משמונה ימים לפני יום 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.
- נאום המבקר בכנסת [תיקונים: התשמי"ח, התשנ"ד (3)]
- 4א. [תיקונים: התשכ"ב, התשכ"ב (2), התשכ"ט, התשמי"ח]
5. [תיקון: התשמי"ח]
- הוועדה [תיקונים: התשנ"ד, התשנ"ג]

(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.

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.

8. כהונת המבקר פוקעת –

תום הכהונה
[תיקון]
התשמ"ח]

(1) בתום תקופתה ;

(2) בהתפטרותו או בפטירתו ;

(3) בהעברתו מכהונתו.

8א. (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.

8ב. 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.

8ג. מסר המבקר למבוקרים טיוטה של דין וחשבון או של חוות דעת והסתיימה כהונתו כאמור בסעיף 18(1), שלושה חודשים או יותר לאחר מסירת הטיוטה, יהיה מוסמך לסיים את הכנת הדין וחשבון או חוות הדעת ולהגישם בתוך שלושה חודשים מיום סיום כהונתו.

2. (ב) יושב ראש הכנסת, בהתייעצות עם סגניו, יקבע את יום הבחירה ויודיע עליו בכתב לכל חברי הכנסת לפחות שלושה שבועות לפני יום הבחירה.

העברת
המבקר
מכהונתו
מחמת
התנהגות
שאינה הולמת
את מעמדו
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשס"ה (3)]

העברה
מכהונה
מטעמי
בריאות
[תיקונים:
התשס"ה (3)]

סמכות
להשלמת דין
וחשבון וחוות
דעת
[תיקון: התשע"ב]

מועד הבחירה
[תיקון: התשע"ג]

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;

גוף מבוקר
[תיקונים:
התשנ"ה (2),
התשנ"ז,
התשס"א]

(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 ;

(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 ;

היקף
הביקורת
[תיקונים :
התשל"ה,
התשנ"ה (2)]

(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.

(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), 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.

שר האוצר
יגיש דין
וחשבון כולל
ומאזן של
המדינה

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):

הביקורת על
האיגודים
[תיקון:
התשל"ה]

(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.

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.

דרכי הטיפול
בתוצאות
הביקורת
[תיקונים:
התשל"ב,
התשנ"ה (4),
התשנ"ה (6),
התשנ"ו (2),
התשס"א,
התשס"ח (1),
התשס"ח (5)]

(ב) 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.

(ב) 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.

16. ¹ (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);

דוח המבקר
על משרדי
הממשלה
ומוסדות
המדינה
[תיקונים:
התשנ"ב,
התשנ"ד (2),
התשס"א,
התשס"ח (2)]

הערות ראש
הממשלה
והנחה על
שולחן הכנסת
[תיקונים:
התשכ"ד,
התשל"ח,
התשנ"ה (3),
התשס"א,
התשס"ח (1),
התשס"ח (5)]

1 סעיף זה, כנוסחו לאחר תיקון התשס"א, יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

(ג) דיווח על תיקון ליקויים ופגיעות שפורטו בדינים וחשבונות קודמים, לרבות פרטים כאמור בסעיף 21ב(א) ו-(ב) וכן דיווח על החלטות שקיבלה הממשלה בעקבות הדינים והחשבונות 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.

(1א) 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).

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, להביאם 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.

(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.

סדרי הדיון
בוועדה
ובכנסת
[תיקונים:
התשל"ה,
התשמ"ד,
התשנ"ד (4),
התשס"א,
התשס"ה,
התשס"ח (3)]

(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.

18. (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.

ההתייצבות לפני הוועדה [תיקונים: התשנ"א, התשס"א]

(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.

(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), (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 לידיו את הדין 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.

דין וחשבון של המבקר על מאזן המדינה

[תיקונים: התשל"ח, התשנ"ב]

דוח המבקר על גופים מבוקרים אחרים

[תיקונים: התשל"ח, התשמ"ד (2), התשנ"ה (2), התשס"א, התשס"ח (1), התשס"ח (5)]

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.

(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:

דיון בתיקון
הליקויים
[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח]

(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.

(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.

דיווח על
תיקון
הליקויים
[תיקונים:
התשס"א,
התשס"ח]

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.

(ב) ראש הממשלה ידווח למבקר, בתוך שמונה חודשים ממועד המצאת דין וחשבון לידיו, 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 המשמעותי 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, 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(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.

(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.

24. תקציב משרד המבקר ייקבע על ידי ועדת הכספים של הכנסת, על פי הצעת המבקר, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה. ועדת הכספים רשאית, על פי הצעת המבקר, לאשר שינויים בתקציב משרדו. תקציב המשרד
[תיקון:
התשל"ד]
25. אחרי תום שנת הכספים יגיש המבקר את הדין וחשבון הכספי של משרדו לאישור הוועדה. דוח כספי
לוועדה

פרק שישי: הוראות שונות

26. המבקר וכן מי שנתמנה על ידיו לכך באישור הוועדה יהיו להם כל הסמכויות האמורות בסעיפים 8 עד 11 ו-27(ב) ו-(ד) לחוק ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים. 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) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות סעיף 15 או 20 – מועד ההנחה על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 16 או 20, לפי העניין;
- (ב) לעניין חוות דעת שיש להכניס לפי הוראות סעיף 21 – המועד להנחתה על שולחן הכנסת או לפרסומה שקבע המבקר לפי סעיף 21(ב), לפי המוקדם;
- (1ב) 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 יישמשו 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.

פרק שביעי: בירור תלונות הציבור

[תיקון:
התשל"א]

[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

31. (בוטל.)

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
לבירור
תלונות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשלי"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, יעבירה – 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.

38. בתלונות אלה לא יהיה בירור :

תלונות שאין
לברר אותן

[תיקונים:
התשל"א,
התש"ס,
התשנ"ה (5),
התשס"א,
התשס"ז,
התשס"ח (4)]

- (1) תלונות על נשיא המדינה ;
- (2) תלונות על הכנסת, על ועדה מוועדות הכנסת או על חבר הכנסת בשל מעשה שעשה במילוי תפקידו כחבר הכנסת או למען מילוי תפקידו זה ;
- (3) תלונה על הממשלה, על ועדת שרים או על שר בפעולתו כחבר הממשלה, למעט פעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה ;
- (3א) תלונה על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק ;
- (4) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- (5) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
- (6) תלונה 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) תלונה של שוטר או של סוהר הנוגעת לסדרי השירות ולתנאי השירות או למשמעת במשטרת ישראל או בשירות בתי הסוהר ;
- (8) תלונה 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) תלונה של אדם בענינם של המנויים בפיסקאות (6), (7) ו-(8), הנוגעת לאמור באותן פסקאות, לפי הענין.

39. ואלה תלונוט שלא יהיה בהן בירור, אלא אם מצא נציב תלונוט הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :

(1) תלונוט 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) תלונוט שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונוט או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

40. (א) משהוגשה תלונוט, יפתח נציב תלונוט 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 תלונוט הציבור למתלונן בכתב, שלא יברר את התלונוט, ויצוין את הנימוקים לכך.

41. (א) נציב תלונוט הציבור רשאי לברר את התלונוט בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) נציב תלונוט הציבור יביא את התלונוט לידיעת מי שהתלונוט עליו, ואם היה עובד כאמור בסעיף 36(3) – גם לידיעת הממונה עליו (להלן – הממונה), וייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה ; נציב תלונוט הציבור רשאי לדרוש ממי שהתלונוט עליו להשיב על התלונוט תוך התקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) נציב תלונוט הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את מי שהמתלונן פנה בענינו כאמור בסעיף 37(1), את מי שהתלונוט עליו וכל אדם אחר אם ראה תועלת בדבר.

(ד) לצורך הבירור רשאי נציב תלונוט הציבור לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך העשויים, לדעת נציב תלונוט הציבור, לעזור בבירור התלונוט ; 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.

תלונוט
שבירורן
מצריך סיבה
מיוחדת
[תיקון :
התשל"א]

פתיחת
הבירור
[תיקונים :
התשל"א,
התשס"א]

דרכי הבירור
[תיקונים :
התשל"א,
התשס"ז]

42. נציב תלונות הציבור רשאי להפסיק את בירור התלונה, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירור, 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.

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.

(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.

(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 המתלונן ;

(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 תלונה – זכויות וסעדים [תיקון: התשל"א]

(1) אין בהם כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היה להם לפני כן ;

(2) אין בהם כדי למנוע מהמתלונן 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.

45ב. 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,
התשנ"ו]

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 שהוא עובד.

[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,
התשנ"ו]

הגשת תלונה שלא בתום לב	הגשת תלונה שלא בתום לב
45ה. הגשת תלונה כאמור בסעיפים 45א או 45ב שלא בתום לב או מתוך קנטרנות, היא עבירת משמעת.	[תיקון : התשמ"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
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.	[תיקון : התשס"א]
(ב) נציב תלונות הציבור רשאי להגיש לכנסת דין וחשבון מיוחד קודם להגשת הדין וחשבון השנתי. דין וחשבון כאמור יונח על שולחן הכנסת.	דין וחשבון
(ג) הונח דין וחשבון על שולחן הכנסת, תדון בו הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, ויחולו, לעניין זה, הוראות סעיף 18א, בשינויים המחויבים.	[תיקונים : התשל"א, התשל"ד, התשס"א, התשס"ח (5)]
(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.	
47. (א) סעיפים 22, 23, 26, 28 ו-30 יחולו בשינויים המחויבים גם לעניין פרק זה.	תחולת הוראות
(ב) אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע מסמכותו של מבקר המדינה להיעזר בפעולותיו האחרות בחומר שהגיע לידי בקשר לתלונות, בין שבירר ובין שלא בירר אותן.	[תיקונים : התשל"א, התשל"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.	עדיפות סמכויות ומעמד
	[תיקון : התשנ"ה]