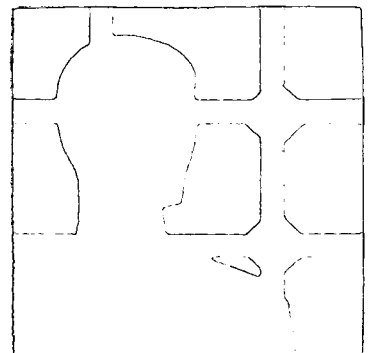
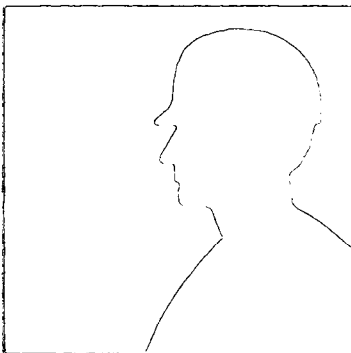
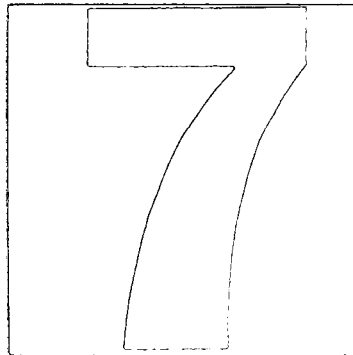
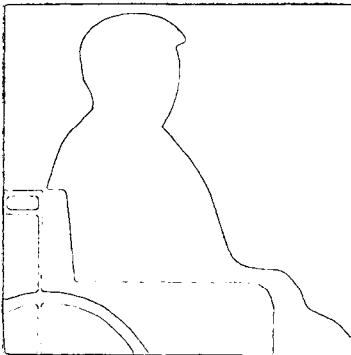
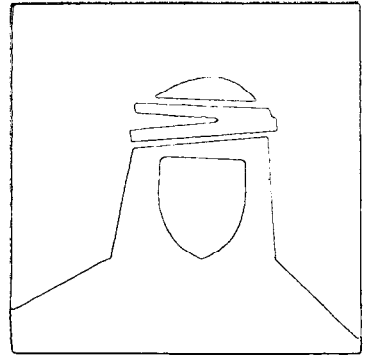
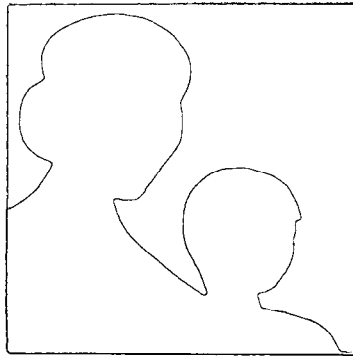




נציב תלונות הציבור * דו"ח שנתי 7



1.2.2





נציב תלונות הציבור

דו"ח שנתי 7

ירושלים, חשון תשל"ט – נובמבר 1978

אלפי תלונות בנושאים מגוונים הפנה הציבור הישראלי, זאת השנה השבי-
עית, לנציבות תלונות הציבור. לאחר הבירור, שוב כבשנים קודמות, נמצאו
כמחציתן מוצדקות. חלקן הגדול נסב על דברים שבשיגרה, שיש בהם עניין מיוחד
רק למתלונן, אך עבורו נודעת לדבר חשיבות רבה מאד. עם זאת מראה גם המבחר
בדו"ח זה, שלא נפקד מקומם של עניינים חדשים, מהם עקרוניים ומהם כבדי
משקל מטעם אחר.

מספר המקרים שבהם פעולות הגופים המבוקרים אינן משביעות את רצון
האזרחים הוא כמובן הרבה יותר גדול מזה המשתקף כמותית בטיפול בתלונה
הנציבות — על כך למדים אנו יום יום מהדיווח באמצעי התקשורת, משיחה עם
הזולת ומנסינו של כל אחד ואחד. מילוי נכון של תפקיד הנציבות אינו דורש,
שכל התלונות האפשריות על המינהל הציבורי יגיעו אליה. עם זאת, חייבת היא
במאמץ מתמיד להביא את דבר שירותה לידיעתם של אלה, אשר להם קשה
במיוחד לפתור את בעיותיהם בלי סיוע כזה. שומה על הנציבות לחפש קשר גם
עם אזרחים המהססים לפנות אליה, ולהסביר להם שהגשת תלונה על פעולות
המינהל היא זכותו של כל אדם, אשר אין כל קושי במימושה.

הגופים המבוקרים, מצדם, מגלים היענות טובה להערות נציבות התלונות ולהמל-
צותיה. עיון בדו"ח זה, כמו בדו"חות קודמים של הנציב, מראה כי הטיפול בתלונה
מוצדקת, שהוגשה במועדה, מסתיים לרוב בתיקון המעוות. לא מעטים המקרים,
בהם היו לבירור תוצאות גם מעבר לעניין התלונה הבודדת. אמנם פה ושם קורה
גם, שנציגי השלטונות עומדים על דעתם, הנוגדת את זו של הנציבות. אין לפסול
עקרונית הבעת דעות שונות בעניינים חשובים, כגון חיוב המדינה בתשלום סכומי
כסף ניכרים, שההחלטה לגביהם לא תמיד פשוטה ומידת צדקתם אינה חד-
משמעית. מכל מקום, הגופים המבוקרים נדרשים לשקול בכובד ראש את עמדת
הנציבות גם במקרים כאלה, והנציב מצדו לא יוותר על נקלה על מה שנראה בעיניו
כעשיית צדק.

דו"ח זה מונח על שולחן הכנסת ערב הבחירות לרשויות המקומיות. כחמישית
מהתלונות, שמגיש הציבור לנציבות, נוגעות לעניינים מוניציפאליים. זאת הזדמנות
נאה לפנייה מיוחדת לנציגי הציבור, אשר ייבחרו בקרוב בשעה טובה, שיעשו
כמיטב יכולתם למען יתר שמירה על חוקי התכנון והבנייה ולייעול השירותים
המוענקים לתושבים, ויתרמו לשיפור טיב החיים במדינתנו. יש בארצנו ישובים,
כפריים ואף עירוניים, שהם מנוהלים כיאות ומטופחים יפה. למה לא ירבו אחרים
כמוהם ?

יצחק נבנצל

יצחק נבנצל

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

תוכן העניינים

הקדמה

סקירה כללית

1. דיוני הכנסת על הדין וחשבון השנתי השישי 15
 2. תלונות חברי הכנסת 18
 3. נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן 18
 4. הלשכות לקבלת תלונות בעל-פה 19
 5. יישום לקח הבירור מעבר לתלונה הבודדת 23
 6. קשרים בינלאומיים 24
- תיאור הטיפול במבחר של תלונות 26

משרד ראש הממשלה

1. פרסום חומר ללא רשות המחבר 27
2. תשלום פיצוי על הפרת הסכם שכירות 28

משרד האוצר

3. פטור ממס הכנסה לסטודנטים 30
4. פטור לנכים ממס הכנסה 31
5. קביעת שומה לנכס שהושכר בשכירות מוגנת 33
6. החזר מס מימון רכש בגין נכס שנמכר 34
7. ניכוי מס ערך מוסף מתשלומים לעורכי שאלוני בחינה 36
8. טיפול כושל בהחזר מס ערך מוסף 38
9. החזר מס עזבון שבגין כספי פיצויים מגרמניה 38
10. אגרות מלווה חובה שלא הונפקו לעובדים זכאים 40
11. נהלים להענקת הקלות לעולים ביבוא ציוד לעיסוקם 43

- 44 12. שירות תקופה נוספת בגין השתלמות

מ ש ר ד ה ב ט ח ו ן

- 45 13. חובת יחידה לעקוב אחר מהלך התכתבותה

מ ש ר ד ה כ ר י א ו ת

- 46 14. שחרור חולה בודד מבית חולים
48 15. מציאת מקום אשפוז לחולה כרוני
48 16. אגרה עבור בדיקת דוגמאות ממוצרי מזון מיובאים
50 17. זכאות לרשיון ניהול מעבדה רפואית

מ ש ר ד ה ד ת ו ת

- 52 18. חלקות קבורה מתאימות לנפטרים כהנים

ח י נ ו ך

- 54 19. החזר אגרה עבור שירות שניתן שלא בעתו
20. ביטול הרשמה ללימודים באוניברסיטה, החזר שכר לימוד בשיק שלא הגיע לתעודתו
55 21. הסמכת גננת
56 22. אי מסירת תעודות מלווה שנרכשו על ידי מורה
57 23. קידום ותק בהוראה בגין שירות צבאי

מ ש ר ד ה מ ש פ ט י ם

- 59 24. ביצוע צו עיקול שלא נגד החייב

מ ש ר ד ה פ נ י ם

- 60 25. מתן מידע ממירשם האוכלוסין
61 26. גביית תוספת אגרה בעבור הנפקת דרכונים

מ ש ט ר ת י ש ר א ל

27. פתיחת הליכים פליליים בעניין בעל אופי אזרחי מובהק 62
28. נזק שנגרם בבדיקה בטחונות ברכב 63

ש י כ ו ן

29. שוני בתנאי מסירה של דירות לעולים 64
30. יש להפנות תשומת לבו של עולה לאפשרות לרכוש דירה 66
31. הסדר מיחד למסירת דירות שלא הובא לידיעת הזכאים 66
32. מועמד לשיכון - קבילות ראיותיו לנכונות הצהרתו 68
33. ריבית על כספי פקדון לשיכון שהוחזרו באיחור 69
34. השהיית תיקון במערכת ביוב 70

מ ש ר ד ה ת ק ש ו ר ת

35. ציוד בטיחות למרכזות טלפון 72
36. שיפור מראה מתקנים שמוקמו בשכונת מגורים 73
37. נזק למשוכה בחזית גינה 74
38. מכשיר טלפון מקולקל שהביא לחיוב מוגזם 75

ה מ ו ס ד ל ב י ט ו ח ל א ו מ י

39. קצבה ששולמה לחשבון הלא נכון 76
40. דמי ביטוח שנוכו ביתר 77
41. זכאות נכה לעדיפות בהתקנת טלפון ולהנחה מדמי התקנה וכו' 77

מ י נ ה ל מ ק ר ק ע י י ש ר א ל

42. מגרש שנמכר ב-1960 כמיועד לתעשייה וב-1974 הועד כפועל ל"מלאכה והחסנה" 79

- 79 43. גביית תשלום בגין בקשה לשינוי רישום של נכס
81 44. הערכת שוויה של קרקע לעניין דמי הסכמה

ר ש ו ת ה ש י ד ו ר

- 82 45. פיצוי על סכומי יתר שנדרשו והוחזרו לאחר זמן
ר
82 46. פגיעה ברגשות מלווים בהלוויה צבאית

ר ש ו י ו ת מ ק ו מ י ו ת

- 84 47. תשלום השתתפות בהוצאות על סלילה שיצאה לפועל
לאחר שנים
86 48. התניית היתר בנייה בתשלום מס השבחה
87 49. מועד קובע לגבי שיעור מס ערך מוסף
88 50. הסכם חסכון לחינוך תיכון - שינוי מקום מגורים
51. תלמידי בית ספר תיכון שלא מבני המקום -
90 דרישות תשלום מיוחד מהוריהם
91 52. מועד תשלום למוטב דרך חשבוננו בבנק
92 53. הקמת מקלט ציבורי ביישוב בגליל
93 54. הגשת מועמדות למכרז לאחר תום המועד שנקבע

ת י א ו ר י ס מ ק ו צ ר י ס

מ ש ר ד ה א ו צ ר

- 95 55. תקלות במסי יבוא לגבי תייר שרכש דירה בישראל
56. זכאות נכי המלחמה בנאצים לרכוש פריטים ללא
96 תשלום מס קנייה
96 57. דחיית מועד להגשת דו"ח מס ערך מוסף

נ צ י כ ו ת ש ל ר ו ת ה מ ד י נ ה

- 97 58. ימים שאין בהם קבלת קהל במשרדי הממשלה -
חובת פרסום
98 59. אפשרות למועמד למשרה והוא חייל המשרת
במילואים להגיע למקום הבחינה בזמן

ח י נ ו ד

- 98 60. חלוקת תעודות לגומרי בית ספר במגמה
טכנולוגית

מ ש ט ר ת י ש ר א ל

- 99 61. הטיפול במסמכים שברשות עציר

מ ש ר ד ה ת ק ש ו ר ת

- 100 62. טלפון שנותק ונמסר עליו שמקולקל
101 63. זכאות נכה להנחות מתעריפי טלפון גם בגין
טלפון בבית עסק
101 64. גישות נוחות לכנייני ציבור בשביל נכים
102 65. רישום בדפי זהב - מדריך הטלפון המסווג

ר ש ו י ו ת מ ק ו מ י ו ת

- 103 66. הטרדת אזרחים בדרישת תשלום
104 67. גביית תשלום עבור מכתב התראה
104 68. ממצאי מעקב - דיוור למי שמפאת מחלה חדל
להיות חבר מושב

ל ש כ ת ע ו ר כ י ה ד ין ב י ש ר א ל

- 106 69. צפיות בלתי מבוססות של הציבור בתלונות על
עורכי דין

נ ס פ ח י ם

- 109 1. סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת
המדינה לאחר דיון בוועדה בשש תלונות מתוך
מבחר התלונות שהובאו בדו"ח השנתי 6 של נציב
תלונות הציבור
125 2. התפלגות התלונות לפי גופים ולפי נושאים
עיקריים
133 3. חוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב)

על פי סעיף 46 לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958
(נוסח משולב), מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון
השנתי של נציב תלונות הציבור. דין וחשבון זה
מסכם את פעולת הנציב ופעולתה של נציבות תלונות
הציבור במשך שנת תשל"ח (15 בספטמבר 1977 -
1 באוקטובר 1978).

סקירה כללית

1. דיוני הכנסת על הדין וחשבון השנתי השישי

סעיף 46 לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב), קובע כי נציב תלונות הציבור יגיש לכנסת מדי שנה, בראשית מושב הכנסת, דין וחשבון על פעולותיו. הוועדה לענייני ביקורת המדינה תדון בו ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור.

ביום ד' בכסלו תשל"ח (14 בנובמבר 1977) הונח על שולחן הכנסת הדין וחשבון השנתי השישי של נציב תלונות הציבור. הוועדה לענייני ביקורת המדינה דנה בו בתקופה דצמבר 1977 - פברואר 1978, וביום 27.2.1978 הניחה על שולחן הכנסת את סיכומיה והצעותיה לדין וחשבון. הכנסת דנה בהם ואישרה אותם ביום 13.3.1978.

מדברי הוועדה לענייני ביקורת המדינה בפתח סיכומיה והצעותיה ניתן לעמוד גם על הליכי הטיפול בדין וחשבון כלהלן:

1. בהתאם להוראות סעיף 46(ג) לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב), מגישה הוועדה לענייני ביקורת המדינה לאישור הכנסת את סיכומיה והצעותיה בעקבות הדין וחשבון השנתי מס' 6 של נציב תלונות הציבור.

בהסתמך על החלטת ועדת הכנסת מיום י"ח באדר תשל"ד (12.3.1974), הניחה הוועדה לענייני ביקורת המדינה על שולחן הכנסת את הודעתה על פרקי הדין וחשבון בהם תדון.

2. הוועדה דנה בדין וחשבון השנתי מס' 6 ב-6 ישיבות בהן השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ד"ר י. כנצל,

מנהל נציבות תלונות הציבור ועוזריהם. לישיבות הוזמנו בהתאם לנושאי התלונות נציגי משרדי הממשלה; נציגי קופת חולים של ההסתדרות הכללית של העובדים בארץ ישראל ומסרו מידע והסברים נוספים בעניינים הנוגעים לתחום אחריותם. כן השיבו לשאלות חברי הוועדה.

3. בשנת תשל"ז נתקבלו בנציבות תלונות הציבור 5,542 תלונות שהופנו במקורן לנציבות. (בשנת תשל"ה - 5,561, בשנת תשל"ו - 6,063) בתום שנת תשל"ז נשארו לטיפול 2,720 תלונות (בשנת תשל"ה - 4,005, בשנת תשל"ו - 3,319). נמשכת המגמה של הקטנת מספר התלונות שנותרו לטיפול בסוף כל שנה בנציבות תלונות הציבור. הוועדה רושמת לפניה מגמה זו ומקווה שנציבות תלונות הציבור תמשיך בה.

4. בדומה לשנים קודמות, נמצאו כמעט מחצית התלונות שהגיעו לנציבות תלונות הציבור (46,6%) מוצדקות. ראוי לציין, שאחוז זה הינו גבוה מאד בהשוואה למדינות אחרות שכרובן רק כ-20% נמצאו מוצדקות.

מאחר שאחוז זה בישראל הינו יציב, על העומדים בראש המינהל בישראל לתת דעתם לתופעה חמורה זו.

בסיכומיה והצעותיה של הוועדה לדו"ח שנתי מס' 3 של נציב תלונות הציבור (עמ' 2), הצביעה על כך "... שאין במינהל רגישות מספקת לזכויות האזרח" והמליצה "שכל שר הממונה על משרד מן המשרדים... (לגבי גופים מבוקרים אחרים - האחראים בדרג הבכיר ביותר) יבדוק את הליקויים שנתגלו ויוציא הוראות מתאימות לייעול עבודת משרדו לשם הבטחת יחס הוגן וצודק יותר לאזרח ולזכויותיו".

הוועדה מציינת בצער שעדיין לא ניתנה תשומת לב מספקת להמלצה זו.

5. בשנת תשל"ז עלה מספר הפניות ללשכות לקבלת תלונות בעל-פה והגיע ל-3,800 (בשנת תשל"ו - 3,600) זאת בנוסף ל-5,542

תלונות בכתב שהופנו במקורן לנציבות. לוועדה הוברר שהטיפול בפניות בעל-פה הינו יעיל ובדרך כלל מביא לסידור מהיר של העניינים הפשוטים יחסית.

6. מתוך מבחר התלונות שהובאו בדו"ח השנתי מס' 6, ניכרת מגמה, שהוועדה מציינת אותה לחיוב, של הגופים המבוקרים לקבל ולבצע כלשונן את המלצות נציב תלונות הציבור ובמקרים רבים ניתנו הוראות ליישום המלצות הנציב, אף מעבר לתלונה הבודדת.

7. בשנה זו אירחה הוועדה שתי ועדות מכובדות העוסקות אף הן בנושא תלונות הציבור, ואשר שהו בארץ כאורחי נציב תלונות הציבור. האחת היתה ועדת הפטיציות של הבונדסטאג המערב-גרמני בראשותה של הגב' ליזלוטה ברגר - והאחרת - הוועדה המיוחדת לענייני האומבודסמן של האסיפה המחוקקת במחוז אונטריו קנדה, בראשות מר מיכאל דויסון. בשני המקרים קיימה הוועדה ישיבות עבודה משותפות עם חברי הוועדות האורחות. הוחלף מידע שהביא תועלת למשתתפים. לביקורים אלה גם חשיבות מבחינת מערכת יחסי החוץ של מדינת ישראל ומן הראוי להמשיך בפיתוח קשרים עם חברי ועדות אחרות של פרלמנטים נוספים.

8. הוועדה מציינת ברצון, כי בעקבות הזמנתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ד"ר י. נבנצל, החליטה ועדת הקבע של הוועידה הבינלאומית של האומבודסמנים "... שירושלים תהיה מקום כינוסה של הוועידה הבינלאומית הקרובה של האומבודסמנים שתתקיים כנראה בסתיו של שנת 1980, וד"ר י. נבנצל יהיה מארחם..."

9. הוועדה פונה לעומדים בראש המינהל הציבורי לשתף פעולה עם נציב תלונות הציבור ולחת לן את מלוא הסיוע, בחתירתו המתמדת לשמירת הזכויות המוקנות לאזרח בחוק.

10. מתוך דו"ח שנתי מס' 6 של נציב תלונות הציבור, בחרה הוועדה לדון בתלונות מס' 11, 15, 20, 32, 41 ו-56 ...

נוסח הסיכומים וההצעות לגבי התלונות המוזכרות בסעיף 10 לעיל מובא בנספח 1 (עמ' 111) בדו"ח זה.

2. תלונות חברי הכנסת

ביום 10.11.1976 קיבלה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת השמינית את ההחלטה הבאה: "הוועדה לענייני ביקורת המדינה פונה אל נציב תלונות הציבור, שבדו"חות השנתיים הבאים יהיה דף ובו יצוינו שמות חברי הכנסת, שהגישו תלונות לנציב תלונות הציבור, ומספר התלונות, שהגיש כל אחד מהם". בהתאם לכך מובאת להלן רשימה של חברי הכנסת, שבתלונותיהם טיפלה הנציבות במשך שנת הדין וחשבון, ומספר התלונות שהגיש כל אחד מהם:

24	יצחק יצחקי	1	עדי אמוראי
1	מאיר כהן	1	ז'אק אמיר
1	קלמן כהנא	1	יורם ארידור
1	חנא מוויס	2	גוסטב בריאן
2	עקיבא בוך	1	צ'רלי ביטון
4	אורה נמיר	1	מרדכי וירשובסקי
2	משה קצב	1	מאיר זורע
1	דב שילנסקי	3	הלל זיידל
2	משה שמיר	1	תופיק טובי
1	יוסף שריד	4	שמואל טולידאנו
3	יוסף תמיר	2	יגאל ידין

3. נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן

1. בשנת תשל"ח נתקבלו 5,917 תלונות שהיו מופנות במקורן לנציבות תלונות הציבור (בתשל"ז שלא היתה שנה מעוברת, כתשל"ח, נתקבלו 5,542 תלונות). מלבד אלה, הגיעו לנציבות העתקים מפניות רבות שהופנו במקורן למכותבים אחרים. כמקובל בנציבות, הועבר המידע שבפניות אלה, המתייחס לפעולות של גופים ממוקרים, לידיעת היחידות הנוגעות בדבר במשרד מבקר המדינה, המקיימות ביקורת על גופים אלה. עוד טיפלו הלשכות לקבלת תלונות בעל-פה ביותר משלושת אלפים פניות של אנשים שפנו אל הלשכות. (ראה להלן).

מכלל התלונות שנחקבלו היו 694, שעל פי החוק לא היה מקום לבירור - 473 מהן נסבו על פעולתם של גופים, שלא ניתן להגיש תלונות עליהם (סעיף 36 לחוק).

בסוף תשל"ז נותרו 2,720 תלונות שהטיפול בהן לא נסתיים. בתום תשל"ח נשארו לטיפול רק 2,559 תלונות, לאחר שבמשך השנה הסתיים הטיפול ב-6,078 תלונות (כולל אותן תלונות שעל פי החוק לא היה מקום לבירור, כמוסבר לעיל). גם בשנה הנסקרת נמשכה המגמה הרצויה, שהשתקפה כבר בשנים האחרונות, של הקטנת מספר התלונות, אשר בסוף השנה נותרו לבירור. בחלקו זוהי תוצאה של המאמץ שנעשה לשיפור סדרי העבודה בנציבות, ובחלקו - יציבות במספר הממוצע לחודש של תלונות המגיעות לנציבות בארבע השנים האחרונות, שהקלה בהדרגה על הלחץ הכבד בעבודה שבפניו עמדה הנציבות עם הקמתה.

2. מכלל התלונות שהטיפול בהן נסתיים בתשל"ח, היו 791 שלגביהן לא היה מקום להחליט בדבר צדקתן, שכן הבירור הופסק (לפי סעיף 42 לחוק) בשלבים שונים של הטיפול, במיוחד במקרים, שבהם ביטל המתלונן את תלונתו או שעניין התלונה בא על תיקונו.

ב-4,593 התלונות שהטיפול בהן הסתיים בהכרעה לגופו של עניין, נמצאו 2,108 (45.9%) מוצדקות (בתשל"ז - 46.6% ובתשל"ו 44.4%).

3. נתונים בדבר התפלגות התלונות לפי הגופים השונים ראה בנספח 2 טבלה 1 (עמ' 127).

4. בנספח 2 טבלה 2 (עמ' 130) מובאת התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים: שירותי רווחה (דיור ושיכון, סעד, חינוך וכיוצא באלה), מסים ואגרות ממשלתיים, עניינים מוניציפליים, ליקויים במתן שירות לציבור, ענייני עובדים, שירותי טלפון ודואר.

4. הלשכות לקבלת תלונות בעל-פה

בתחילה היה ייעודן של הלשכות לקבלת תלונות בעל-פה לרשום תלונות, שהוגשו בעל-פה לפי סעיף 34 לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב). אך עם הפעלת לשכות אלה נתברר, כי שומה על עובדיהן לצאת מדלת אמותיו של עיסוק

זה, ולהרחיב את פעילותם; במיוחד במקרים שאין צורך בבירור עובדתי מסוכך, או בניתוח משפטי מורכב, ואילו גורם הדחיפות בהם חשיבות מרובה. לתחום זה שייך בין היתר מספר רב של תלונות המוסכות על תקלות בחלוקת דואר וקלקולים בטלפונים. במקרים מסוג זה יש לעובדי הלשכות אפשרות לתרום רכות על ידי בירור - לפחות ראשוני - מזורז דרך הטלפון או בפגישה מזומנת לאלתר עם נציג מהיחידה שעליה התלונה.

גם בשנה הנסקרת פנו מספר רב של אזרחים ללשכות לקבלת תלונות בעל-פה - ובראש וראשונה ללשכה בתל-אביב, שהיא הכתובת למתלוננים שמקרב אוכלוסיית מרכז הארץ; הלשכות סייעו להם בדרך של הכוונה, ייעוץ וטיפול מזורז.

להלן דוגמאות לטיפול הלשכות.

1. משרד האוצר - הלשכה לשקום נכים

נכה, קרבן רדיפות הנאצים, שחזר בשנת 1945 לארץ מוצאו סלובאקיה, הצליח לאחר תלאות להגיע לישראל ב-1969. הוא ניסה לקבל הכרה משפטית כנכה רדיפות הנאצים, אך בגלל האיחור בהגשת התביעה לא השיג את מבוקשו.

השגרירות של הרפובליקה הפדראלית הגרמנית בישראל, שאתה התקשר בשנת 1972 באמצעות עורך דין ישראלי, הביעה נכונות לדאוג לכך, שהנכה - כקרבן ניסויים - יקבל פיצוי מקרן מיוחדת, שהקימו השלטונות בגרמניה לטובת קרבנות הניסויים, אך משום-מה לא נמשר הטיפול. הנכה - אשר בינתיים היה מאושפז בבית חולים לחולי נפש - ניגש בסוף 1977 ללשכת הנציבות בתל אביב וביקש עזרה.

עובד לשכת הנציבות פנה ליו"ר הלשכה המחוזית של עורכי הדין וביקשו כי בהתחשב במצבו של הנכה, יואיל בתוקף תפקידו, להציע עו"ד בתל אביב, שיוכל לטפל כיאות בעניינו של המתלונן. ראש הלשכה גילה הבנה לדבר, והמליץ על עו"ד מומחה; עובד לשכת התלונות פנה אליו, וזה הסכים לקבל את העניין לידיו - חינם אין כסף. הוא הזמין אליו את המתלונן והתחיל בטיפול.

נתברר כי לרשות הקרן עומדים עוד סכומים כדי לפצות קרבנות ניסויים; השלטונות בגרמניה התייחסו בחיוב לעניינו של הנכה, ולאחר שהמתלונן המציא הוכחות, יש סיכויים טובים שיוענק לו פיצוי.

2. משרד האוצר - אגף המכס והכלו

ב-18.10.1977 פנו נציגי ארגון עולמי יהודי ללשכה בתל אביב בבקשה לסייע להם בשחרור ממסים ציוד משרדי, שנשלח מארה"ב לכנס העולמי של הארגון; הכנס עמד להיערך בישראל בסוף אותו חודש. הוכטח לשלטונות המכס, שלאחר נעילת הכנס יוחזר הציוד; אולם לא הייתה התחשבות בכך, ועל המשלוח הוטלו מסים בסך 250,000 ל"י.

עובד הלשכה התקשר מיד טלפונית עם האחראי במכס בנמל התעופה בן-גוריון, והלה מסר, שהמסים הוטלו בהסתמך על הצהרת סוכן המכס, שערך הציוד, כפי שנקבע בארה"ב, הוא \$ 12,000. אם מעוניינים בשחרורו לאלתר, ללא בדיקת הפריטים, יש לשלם את הסכום המירבי - 250,000 ל"י - כנקבע.

עובד הלשכה הציע באותו יום לנציגי המתלונן לערוך לאלתר רשימת פריטים, בציון הכמויות והמחירים, כדי לאפשר לשלטונות המכס לקבוע, במדויק ככל האפשר, את ערכם. עוד הציע, כי הנציגים יבקשו בדחיפות פגישה עם הנהלת אגף המכס והכלו, כדי שתינתן אפשרות לארגון להפקיד לפי שעה פיקדון, שיוחזר לו לאחר הוצאת הציוד מישראל. הארגון פעל כמוצע. בעקבות זאת הוקטן סכום המסים לסך 61,000 ל"י: הופקד סך 48,000 ל"י, ועל היתרה הסכימו שלטונות המכס לקבל מהארגון כתב ערכות.

הארגון עמד בהבטחתו, ולאחר נעילת הכנס הוציא את הציוד מהארץ. שלטונות המכס החזירו לו את כספי הפיקדון.

3. משרד החינוך והתרבות

תלמיד בבית ספר תיכון במגמה מקצועית שבחולון הורחק מטעמי משמעת מלימודיו באמצע שנת הלימוד האחרונה. לא הועילה התנצלותו שלו ושל הוריו בפני מנהל בית הספר חרף העובדה, שגיוסו של התלמיד לשירות צה"ל קרוב, ושליחת האפשרות ממנו להשיג תעודת סיום עלולה להתנקם בו קשות. לאחר כחודש ימים מאז ההרחקה התלוננו ההורים בלשכת הנציבות בתל אביב.

עובד הלשכה פנה לאגף להכשרה מקצועית שבמשרד העבודה והרווחה, אך הובהר לו שאותו בית ספר אינו בפיקוחו. הוא הופנה למחלקה לחינוך מקצועי לנוער של משרד החינוך והתרבות.

עובד הלשכה נפגש עם מנהל היחידה שכתל אביב והעמידו על הדחיפות שבמציאת בית ספר חליף, שבו יוכל התלמיד לסיים את חוק לימודיו התיכוניים. מנהל היחידה פעל נמרצות ובהצלחה. ואמנם נקלט התלמיד בבית ספר בעל רמת לימודים נאותה שבכת-ים.

4. עיריית נתניה

המתלונן קיבל הזמנה לבית המשפט העירוני שבנתניה על החניית רכבו במקום, שבו החנייה אסורה. אולם במועד, שבו, לפי ההזמנה, עבר את העבירה, שוב לא היה הרכב בבעלותו, כי מכר אותו זמן קצר קודם לכן, ואף מסר על כך לרשויות כדרוש. הוא פנה אל לשכת הנציבות שבירושלים בסמוך לתאריך, שבו נועד המשפט, והציג בפניה את ההוכחות על מכירת רכבו.

עובד הלשכה התקשר טלפונית עם מזכירות בית המשפט העירוני, והעמידה על הטעות. העירייה נוכחה בכך, וביטלה את התביעה נגד המתלונן.

5. חברת עמידר

זוג צעיר, המתגורר יחד עם בת תינוקת בבית שמש בדירה שבבעלות חברת עמידר, קבל על כך, שבשל מרצפות שבורות וחורים בקירות שורצים עכברים בדירתם. כל פניותיהם של בני הזוג לעמידר היו ללא הועיל.

עובד לשכת הנציבות בירושלים התקשר מיד עם קבלת התלונה עם מנהל סניף "עמידר" בבית שמש והעמידו על חומרת המצב התברואי. הסניף הבטיח לפעול בדחיפות. ואמנם מסרו המתלוננים לנציבות, שעוד באותו היום, שבו הוגשה התלונה ללשכה, באו עובדי עמידר לדירה, סתמו את הפרצות והחליפו את המרצפות הפגומות.

נציב תלונות הציבור אינו רואה את תפקידו רק בבירור התלונה הבודדת ובהצבעה על הצורך בתיקון הליקוי, כאשר מתברר שהתלונה מוצדקת; הדעת ניתנת גם לשאלה, אם העלה הבירור ליקוי כללי יותר, כגון סירוב למתן פיצוי בשל עיכוב ממושך של כספים ששולמו ביתר, או ליקוי שמקורו בהעדר זכות ערר על החלטה מעין שיפוטית, או בנוהל לקוי המעורר הרגשת קיפוח.

במקרים כאלה חותרת הנציבות להביא לתיקון של הליקוי הכללי, כדי למנוע עילה לתלונות נוספות באותו נושא. ואמנם נעשים בכל שנה מספר ניכר של תיקונים כאלה, והדבר משתקף גם בתיאור הטיפול במבחר של תלונות. בין הנושאים, שהתיקונים התייחסו אליהם, היו:

- פטור ממס הכנסה לסטודנט שעיקר התעסקותו הוא לימודיו (בעמ' 30)
- זכות ערעור לענין קביעת דרגת נכות לצורך פטור ממס הכנסה (בעמ' 31)
- ניכוי מס ערך מוסף מתשלומים לעורכי שאלוני בחינה (בעמ' 36)
- ריבית על החזר מס עזבון שהוטל על כספי פיצויים שנתקבלו בגין נזקי גוף ורכוש עקב רדיפות הנאצים (בעמ' 38)
- נהלים להענקת הקלות לעולים ביכוא ציוד לעיסוקם (בעמ' 43)
- שחרור חולה בודד מבית חולים (בעמ' 46)
- תקנות להסדר בדיקתן של דוגמאות ממוצרי מזון מיובאים לכיסוי ההוצאות הכרוכות בכך (בעמ' 49)
- קידום ותק בהוראה בגין שירות צבאי (בעמ' 58)
- מתן מידע ממירשם האוכלוסין (בעמ' 60)
- שוני בתנאי מסירה של דירות לעולים (בעמ' 64)
- יש להפנות תשומת לבו של עולה לאפשרות לרכוש דירה שהוקצתה לו בתנאי שכירות (בעמ' 66)
- מועמד לשיכון שהמציא ראיות לנכונות הצהרתו לענין זכאות לסיוע (בעמ' 68)
- קצבה ששולמה לחשבון בנק לא נכון - אין מקום לעכב את התשלום למבוטח עד להחזרת הכספים על ידי הבנק (בעמ' 76)
- דמי ביטוח שנוכו ביתר (בעמ' 77)
- פיצוי על סכומי יתר שנדרשו על ידי רשות השידור והוחזרו לאחר זמן רב (בעמ' 83)

הקלות במסי יבוא לגבי תייר שרכש דירה בישראל (בעמ' 96)
 זכאות נכי המלחמה בנאצים לרכוש פריטים ללא תשלום מס קנייה (בעמ' 97)
 אפשרות למועמד למשרה, והוא חייל המשרת במילואים, להגיע למקום הבחינה
 בזמן (בעמ' 99)
 החשת חלוקתן של תעודות לגומרי בתי ספר במגמה טכנולוגית (בעמ' 99)
 הטיפול במסמכים שברשות עציר (בעמ' 100)
 רישום בדפי זהב - מדריך הטלפון המסווג (בעמ' 103)
 הטרדת אזרחים בדרישות תשלום (בעמ' 104)
 צפיות בלתי מבוססות של הציבור בתלונות על עורכי דין המוגשות ללשכת
 עורכי הדין (בעמ' 107)

6. קשרים בינלאומיים

בשנת תשל"ח נמשכו והתהדקו הקשרים של נציב תלונות הציבור עם ממלאי
 תפקידים דומים במדינות אחרות. ביקרו בארץ כאורחיו מספר אומבוסמנים
 ממדינות שונות, וכן משלחות של ועדות פארלאמנטריות, שיש להן זיקה
 לטיפול בתלונות הציבור. הביקורים נערכו בעקבות הופעת הנציב בוועידה
 הבינלאומית הראשונה של אומבוסמנים, אשר התקיימה באדמונטון, קנדה,
 ב-1976, ועל רקע ההכנות לקראת קיום הוועידה הבינלאומית השנייה,
 העומדת להיערך בירושלים בסתיו 1980*).

בנובמבר 1977 ביקרה בארץ משלחת מטעם ועדת הפטיציות של הפארלאמנט של
 הרפובליקה הפדראלית הגרמנית. בראש המשלחת עמדה יושבת ראש הוועדה,
 הגב' ליזלוטה ברגר, הנמנית עם חברי ועדת ההיגוי הבינלאומית של
 האומבוסמנים. ועדת הפטיציות מטפלת מטעם הבונדסטאג בתלונות על
 פעולותיו של המינהל הפדראלי הגרמני.

בינואר 1978 ביקרו בארץ שבעה חברי הוועדה המיוחדת לענייני האומבוסמן
 של האסיפה המחוקקת של אונטאריו, קנדה; ובראשם יושב ראש הוועדה, מר
 מיכאל דויסון, במסגרת סיור לימודי בארבע מדינות - שוודיה, דניה,

*בדבר ההחלטה לקיים את הוועידה בארץ, ראה דו"ח שנתי 6
 של נציב תלונות הציבור, עמ' 27

ישראל ובריטניה. הוועדה באה לארץ כדי ללמוד את שיטות הפעולה של נציב תלונות הציבור וקשריו עם הכנסת, ובזאת נעזרה במיוחד על ידי היועץ המשפטי שלה, מר ג'ון בל. לאחר שובה הגישה הוועדה לאסיפה המחוקקת של אונטאריו דין וחשבון מקיף, המסכם את התרשמותה מפעולות האומבודסמנים בארצות, שבהן ביקרה.

במארס 1978 ביקר בארץ ד"ר רנדל אייבני, האומבודסמן של אלברטה, קנדה, שהוא יושב ראש ועדת ההיגוי הבינלאומית של האומבודסמנים, בלוויית מר גלן הייני, עוזרו האישי של האומבודסמן של אונטאריו, קנדה. מטרת הביקור הייתה לדון עם הנציב בהכנות לקראת הישיבה של ועדת ההיגוי הבינלאומית של האומבודסמנים, האמורה להתקיים בירושלים במארס 1979 וכן בהכנות לקראת הוועידה הבינלאומית השנייה של האומבודסמנים וסמינר על עבודת האומבודסמן, שתידל להיערך בישראל סמוך להתכנסותה של הוועידה. ד"ר אייבני גם הירצה לפני קהל מוזמנים על פעילות האומבודסמן ומשמעותה.

במאי 1978 בא לארץ מר קארל וילהלם ברקהן, הנציב הפארלאמנטרי לתלונות חיללים של הרפובליקה הפדראלית הגרמנית, בלוויית הרפרנט הפארלאמנטרי בלשכתו, מר פטר פון שוברט. במסגרת ביקורם שהו ארבעה ימים בירושלים כאורחים רשמיים של נציב תלונות הציבור.

במאי 1978 ביקר בארץ מר פאול שטיין, המשנה לאומבודסמן של ניו-סאות-וילס, אוסטרליה; הוא נפגש עם נציב תלונות הציבור ועובדים בכירים במשרדו ודן אתם בנושאים מקצועיים.

בסוף מאי 1978 ביקרו בארץ כאורחי הנציב חברי הוועדה המיוחדת של הפארלאמנט הבריטי לענייני הנציב הפארלאמנטרי למינהל, ובראשם יושב ראש הוועדה, מר אנטוני באק, והנציב הפארלאמנטרי עצמו, סיר אידוול פיו. הביקור נערך במסגרת סיור בארצות סקאנדינביה ובישראל, לצורך לימוד נושאי פעילות האומבודסמנים וועדות פארלאמנטריות הקשורות לכך, לרגל מלאת עשר שנים להקמת מוסד הנציב הפארלאמנטרי למינהל בבריטניה.

תכניות הביקורים, שאורגנו לאורחים על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, כללו, נוסף על ישיבות עבודה עם הנציב ועובדי משרדו, פגישות עם נשיא המדינה ויושב ראש הכנסת, שרים ואנשי מינהל בכירים. רוב האורחים נפגשו עם ועדת הכנסת לענייני ביקורת המדינה.

תיאור הטיפול במבחר של תלונות

סעיף 46(א) לחוק, קובע כי הדין וחשבון השנתי על פעולותיו של נציב תלונות הציבור יכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול במבחר של תלונות.

המבחר בהכרח מצומצם בהיקפו, והוא כולל רק חלק קטן מכלל התלונות, לאו דוקא בנושאים, שמספר התלונות בהן רב יחסית, כגון איחורים במתן תשובות לפונים או בהתקנת טלפונים ותיקונים ועיכובים בהמצאת אישורים למיניהם. חשיבותן של התלונות בנושאים אלה אינה פחותה מזו של התלונות בנושאים אחרים, אלא שדרכי בירורן פשוטות יחסית, ואין ענין רב לחזור ולהביא בדו"ח דוגמאות מאותו סוג בכל שנה. הבחירה נעשית במגמה לייצג, ולו במידה מוגבלת, את הסוגים העיקריים של הגופים שעליהם התלונות, את מיגוון העניינים הבאים בפני הנציבות ואת תוצאות הטיפול בהם. כך כלולים בדו"ח מקרים, שבהם משתקף טיפול שלא כדבעי בעניינים של אזרחים, כשבצד טענות על ענין מהותי מצויות גם טענות על דרך הטיפול המינהלי. ענין מיוחד יש בתיאורו של בירור, שהביא לא רק לתיקון עניינו של המתלונן, אלא לתוצאות החלות גם על מקרים דומים בכלל, ואכן כלולים בדו"ח מספר מקרים מסוג זה. בצד תלונות, שנמצאו מוצדקות ושלגביהן תוקן הליקוי, כלולות במבחר תלונות, שלגביהן טרם הושג תיקון, ואף תלונות שנמצאו בלתי מוצדקות. בדו"ח נכללו גם תיאורים של מעקב אחר התפתחויות בתלונות, שהובאו בדו"חות קודמים של נציב תלונות הציבור, וכן תיאורן של תלונות, שהענין שבהן אינו בפרטי המקרה ובבירור שנערך לגביו, אלא במידע המשתקף מהתיאור, שיש בו כדי לעניין אנשים רבים.

משרד ראש הממשלה

1. פרסום חומר ללא רשות המחבר

המתלונן פרסם בשפה האנגלית חוברת בנושא חברתי-מדיני. מרכז ההסברה שליד משרד ראש הממשלה כלל קטעים מהחוברת, לאחר שתרגמם לעברית, בעלון שהוא מפיץ ללא תשלום. המתלונן קבל בפני הנציבות, שמרכז ההסברה לא ביקש ולא קיבל רשותו לכך; וגם לא ציין, שהמתלונן הוא מחברם של קטעים אלו.

בירור הנציבות העלה, שבעבר החנהל משא ומתן בין מרכז ההסברה לבין המתלונן בדבר פרסום החוברת בעברית מטעם המרכז. בכוונתו של המרכז היה לפרסם רק את הפרק הראשון מהחוברת, שהוא המתאים לדעתו לראות אור מטעמו. אולם המתלונן עמד על כך, שכל החוברת תתורגם לעברית ותבוא לכלל פרסום; ולא, יש להימנע מפרסום כל חלק ממנה. מאחר שלא הושגה הסכמה בנדון, החזיר המרכז למתלונן את כתב היד, אולם כיוון שבינתיים תרגם המרכז על חשבונו הוא אותם קטעים מהחוברת, שהיו נראים לו חשובים במיוחד, הוא פרסם אותם בעלון, אך ללא ציון שם המחבר וללא קבלת הסכמתו. המרכז אמנם הביע נכונות לציין במהדורות הבאות של העלון את שם המחבר, אך במקום לא בולט לעין - בצד האחורי של העלון. המתלונן לא הסכים לכך; והתנה את הסכמתו לפרסום בציון שמו בהבלטה בעמוד הראשון.

הנציב קבע, שאכן מוצדקת התלונה. לא היה מקום לפרסם קטעים מהחוברת ללא קבלת רשות מהמחבר לכך.

מרכז ההסברה הודיע, שהוא מקבל את עמדת הנציב; במהדורות הבאות של העלון יציין שם המתלונן בעמוד הראשון, כבקשתו.

2. תשלום פיצוי על הפרת הסכם שכירות

אגודה שמשרד ראש הממשלה השתתף בהנהלתה, ביקשה לשכור חדרי משרד בבניין שבנעלות המתלוננת. המשא ומתן על תנאי השכירות בא לכלל סיכום במכתב, ששלחה האגודה למתלוננת, ובו היא אישרה שכירת החדרים החל ב-1.6.1976 בדמי שכירות כנקוב באותו מכתב. עוד צוין, שאם קודם למועד יותקנו במושבר מכשירי טלפון, תהיה האגודה מוכנה להיכנס אליו כבר ב-20.5.1976. בתחילת יוני 1976 הודיעה האגודה למתלוננת, שאין בדעתה לשכור את המשרדים. המתלוננת פנתה לאגודה במספר מכתבים וביקשה לפצותה על אבדן דמי שכירות לתקופה מ-20.5.1976 ועד ל-1.7.1976, שבו הושכרו החדרים לאחר; אך לא קיבלה מענה למכתביה.

הנציבות קבעה, שאכן נכרת בין הצדדים חוזה שכירות מחייב. אמנם במכתב האגודה דלעיל לא צוינה תקופת השכירות, אך אין בכך כדי לגרוע מקביעה זו, באשר לפי דיני החוזים ניתן להשלים בכל עת פרט זה - בהתאם למקובל בתחום שכירת חדרים לצורכי משרד; מה גם שהמתלוננת והאגודה, כפי שמתברר, סיכמו ביניהם בעל פה, שתקופת השכירות לא תפחת משנה. לפי זה, הודעת הביטול מהווה הפרת ההסכם מצד האגודה, המזכה את המתלוננת לפיצויים.

אשר למשך התקופה, שבעדה זכאית המתלוננת לפיצוי, מהצורך היה להשיב על שתי שאלות: (א) מאימתי התחילה השכירות - 20.5.1976 או 1.6.1976. (ב) האם עשתה המתלוננת די כדי למנוע או להקטין את הנזק שמחמת הפרת החוזה על ידי האגודה - זאת לעניין סעיף 14 (א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, הקובע, כי אין המפר חייב בפיצויים על הפרת חוזה בעד נזק, שהנפגע יכול היה באמצעים סבירים למנוע או להקטין.

(א) כפי שנתברר, התקנת מכשירי טלפון במושבר נמסרה לטיפול של האגודה. מכאן שהקדמת מועד השכירות ל-20 במאי הייתה נתונה לבחירתה של האגודה: לעשות להחשת התקנתם של הטלפונים ולקבל את החזקה לידיה במועד המוקדם או להימנע מכך ולהיכנס למושבר רק ב-1 ביוני. מאחר שהאגודה לא פעלה להתקנת הטלפונים במושבר לפני 1.6.1976, הרי שתקופת השכירות לא התחילה אלא ב-1.6.1976.

(ב) על פי דיני החוזים נטל ההוכחה, שהנפגע לא נקט אמצעים סבירים כדי למנוע או להקטין את הנזק, הוא על מפר החוזה; האגודה לא הרימה נטל הוכחה זה. מכל מקום, בעקבות הבירורים שנערכו קבעה הנציבות, כי האמצעים שננקטו על ידי המתלוננת להשכרת החדרים הנדונים לשוכרים אחרים בפרק זמן של חודש, מאז קיבלה את ההודעה בדבר ביטול השכירות, היו סבירים.

הנציב קבע איפוא שהתלונה מוצדקת. הוצבע על כך, שעל האגודה לפצות את המתלוננת ולשלם דמי שכירות בסכום, כפי שנקבע במכתב האמור, לחודש יוני 1976. האגודה קיבלה את קביעת הנציבות ושילמה למתלוננת פיצוי בהתאם.

משרד האוצר

3. פטור ממס הכנסה לסטודנטים

המתלונן עזב את הקיבוץ והחל ללמוד בפקולטה לאמנות שבאוניברסיטה בשנת הלימודים תשל"ו (1975/76). הוא עבד למחייתו כפקיד בחברת ביטוח, ולטענתו אך בקושי ניתן לו לכסות ממשכורתו שכר דירה, שכר לימוד מלא והוצאות שוטפות. הסטודנט פנה לפקיד השומה, וביקש פטור ממס לגבי אותו חלק מההכנסה, המשמש לימון לימודיו, אך נאמר לו, כי מפאת העובדה שהגיע באותה שנת לימודים לגיל שלושים, אין הוא זכאי לכך מתחילת שנת המס. הסטודנט התלונן בפני נציב התלונות על אי-קבלת הפטור.

סעיף 9(10) לפקודת מס הכנסה קבע פטור ממס לגבי הכנסה מעבודה של תלמיד במוסד להשכלה גבוהה - מאושר על ידי שר האוצר - אשר הוצאה על ידיו על שכר לימוד, ספרים וציוד אחר הדרושים ללימודיו, וגם על שכר דירה שבמקום לימודיו, במידה שאילולא למד היה גר עם משפחתו; ובלבד שהפטור לא יינתן לתלמיד שמלאו לו 30 שנה, אלא אם הוכיח להנחת דעתו של פקיד השומה, כי עיקר התעסקותו הוא לימוד באותו מוסד.

הוצבע בפני נציבות מס הכנסה ומס רכוש, כי מכל מקום זכאי המתלונן לפטור בגין התקופה שלפני מלאות לו 30 שנה; ופקיד השומה פעל בהתאם.

נציבות התלונות ראתה לנכון לבדוק את אופן ביצועה של הוראת החוק האמורה לאו דוקא למקרה הנדון. נמצא שנציבות המס תידרכה את פקידי השומה, שאפשר לראות תלמיד כעומד בדרישות ההוכחה שעיקר התעסקותו לימודים, כאשר "התלמיד הינו עובד שבשנות לימודיו אינו מועסק במשרה שלמה, דהיינו תלמיד שעבודתו הרגילה והרצופה צומצמה באופן בולט או שהחליף עבודתו הרגילה והרצופה בעבודה חלקית או זמנית". ההוראה, המחייבת את ההוכחה האמורה מצד תלמיד להנחת דעתו של פקיד השומה, היתה קשה להפעלה, ועל כן נקבעו על ידי נציבות

מס הכנסה מספר קונצסיות - הקלות לפנים משורת הדין - אשר איפשרו באופן סביר מתן פטור על פי הסעיף. אולם עם הנהגת הריפורמה במס החל בשנת המס 1975 בוטלו הקונצסיות, נותר התדרוך וחזרו לקדמותם הקשיים שבהפעלת הוראת הסעיף.

נציבות התלונות הטעימה בפני נציבות המס, כי התדרוך כולל רק חלק מהאפשרויות למתן הפטור מכוח הוראת החוק, ובכך הוא מצמצם תחולתה. יתר על כן, שלטונות המס בפעלם על פי התדרוך צמצמו עוד יותר את תחולת ההוראה, בזה שמיקדו את החלת הפטור למקרים של צמצום בולט בשעות העבודה שמלפני הלימודים; בעוד שהוראת החוק מורה, שיש לבחון את ההתעסקות בלימודים בהשוואה לשאר התעסקויותיו של התלמיד - בבחינת עיקר וטפל. המחוקק נמנע מלקבוע קריטריונים מפורטים, ובכך הטיל על פקיד השומה לקבוע איזה חלק מהווים הלימודים בכלל התעסקותו של הסטודנט-הנישום בחיי יום-יום שלו.

מתוך מודעות לצורך בפישוט אופן מתן הפטור ולכך, שמוטלת בספק ההצדקה להגבלה של הגיל ולקביעת מבחן של עיקר ההתעסקות, המשיכו נציבות המס ונציבות התלונות בדיונים בנושא זה. עלתה ההצעה לתת לכל תלמיד, ללא הגבלת גיל, המממן את לימודיו מהכנסתו, מיגיעתו האישית בעסק או ממשלח יד או מעבודה, זיכוי ממס בשיעור 25% מהוצאות הלימודים, כך שההקלה תהיה שווה לכל אלו, המוציאים הוצאות דומות לצורך לימודיהם. משרד האוצר יזם הצעת תיקון בפקודה ברוח זו; אושר תיקון על ידי הכנסת בתחולה משנת המס 1978*.

4. פטור לנכים ממס הכנסה

סעיף 9(5) לפקודת מס הכנסה קובע פטור מחשלום מס הכנסה, בגבולות הכנסה כנקבע, לעוור או לנכה שדרגת נכותו 100% ובתנאים מסויימים אף למי שדרגת נכותו היא 90% לפחות.

*סעיף 22 בחוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 32), תשל"ח-1978, ס"ח תשל"ח, עמ' 216

נכה, שנקבע לו אחוז נכות לפי חוק אחר - לדוגמה נכי צה"ל וקרבנות המלחמה בנאצים - תחול הקביעה גם לצורך הפטור ממס הכנסה.

לא נקבע אחוז נכות כאמור, הוא ייקבע על פי תקנות מס הכנסה. התקנות, שהותקנו לעניין זה בשנת תשל"א-1971, קובעות, כי אחוז הנכות ייקבע על ידי רופא מוסמך כמשמעותו בתקנות הביטוח הלאומי (קביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה), תשט"ז-1956.

בפני נציבות התלונות התלוננו נכים על שלא ניתן לערער על קביעת הרופאים המוסמכים.

התקנות גם אינן קובעות דבר בעניין המבחנים הרפואיים וכללי החישוב, שלפיהם ייקבע שיעור הנכות. עם זאת, בוהגים הרופאים המוסמכים מאז התקנת התקנות, על פי אותם המבחנים הרפואיים והכללים המנחים אותם בקביעת דרגת נכות לנפגעי עבודה.

לדעת נציב התלונות, אין סיבה סבירה לכך, שקביעת אחוז נכות לצורך פקודת מס הכנסה תהיה נחותה מבחינת זכות הערעור מזו שעל פי החוקים האחרים. ועוד, לקביעת נכות לצורך הפטור ממס הכנסה עשויה להיות משמעות כספית ניכרת.

בדיונים, שקיימו נציבות מס הכנסה ומס רכוש ונציבות התלונות ביניהן וכן עם המוסד לביטוח לאומי, הוחלט, שבקביעתו של אחוז הנכות, שלא נקבע על פי חוק אחר, ינהגו, כפי שנוהגים לגבי נכים נפגעי עבודה: הוועדות הרפואיות לנפגעי עבודה הן שיקבעו את אחוז הנכות וזאת על פי המבחנים הרפואיים וכללי החישוב הקבועים בתקנות הביטוח הלאומי דלעיל; החלטותיהן יהיו נתונות לערעור בפני הוועדה הרפואית לעררים כמשמעותה בסעיף 64 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשכ"ח-1968. נציבות המס הודיעה, כי תעשה בהקדם את כל הדרוש להפעלת ההסדר.

בעליה של דירה קטנה השכיר אותה בשכירות מוגנת. הוא התלונן בנציבות התלונות על כך, שהמשרד האזורי של מס רכוש וקרן פיצויים קבע את שווי הדירה לצורך תשלום מס רכוש שלא בהתאם להסכם בין נציבות מס הכנסה ומס רכוש ובין מרכז התאחדות בעלי בתים בישראל; להסכם ניתן פרסום בחוזר נציבות מס הכנסה ומס רכוש מיום 12.12.1972 לממונים האזוריים על מס רכוש וקרן פיצויים, ואף הובא לידיעת ציבור עורכי הדין ורואי החשבון. נקבע בו, כי כאשר בניין מושכר בשכירות מוגנת, ניתנת לבעליו, הרואה את עצמו נפגע מהשומה שנקבעה לנכס, הזכות להשיג בפני הממונה האזורי ולבקש, כי שווי אותו בניין ייקבע על פי דמי השכירות השנתיים שבהתאם לחוק הגנת הדייר, בניכוי $\frac{1}{3}$ כהוצאות, תוך הכפלת היתרה בעשרים.

על פניית נציבות התלונות השיב המשרד האזורי כדלהלן: הדירה הוערכה לשנת המס 1972 ב-48,000 ל"י - הערכה המבטאת את מחיר השוק ליום 1.10.1971, כשהדירה פנויה מכל דייר. על השומה הגיש המתלונן השגה והיא נדחתה, כיוון שלא המציא הוכחה על היות הדירה מושכרת בשכירות מוגנת. המתלונן הגיש ערר לוועדת הערר, והוועדה החליטה באוגוסט 1974 להכיר בדירה כמושכרת בשכירות מוגנת, ובעקבות זאת קבעה את שווייה לשנת המס 1972 בסך 20,000 ל"י. לשנת המס 1974 הוערכה הדירה תחילה ב-62,000 ל"י, ולאחר שנודעה החלטת הוועדה, תוקנה השומה שלאותה שנה ל-26,000 ל"י - תוספת של 30% על השומה לשנת המס 1972, בהתאם לחוק מס רכוש וקרן פיצויים (תיקון מס' 8), תשל"ב-1972. המתלונן הגיש ערר גם על קביעה זו, בהסתמך על ההסכם דלעיל; אולם עררו נדחה והשומה אושרה. הממונה האזורי טען בפני נציבות התלונות, כי אין הוא בו חורין לסטות משומות שנקבעו בוועדת הערר. עם זאת הודיע, כי סוכם עם נציבות מס הכנסה ומס רכוש לקבוע, בעקבות בירור נציבות התלונות, את השומות לשנת המס 1975 ואילך על פי הוראות ההסכם ולהעריך את הדירה ב-10,000 ל"י.

נציב תלונות הציבור לא ראה בכך תוצאה צודקת, בהסתייגו מטיפול המשרד האזורי בכללו בנדון:

1. (א) בתשובתו של המשרד האזורי נאמר, כי ההשגה לשנת המס 1972

נדחתה בשעתה, הואיל ולא הומצאה הוכחה על השכירות המוגנת. נראה כי קודם למתן ההחלטה בהשגה היה מקום לפנות אל הנישום בדרישה להמצאת ההוכחה, מה שלא נעשה. יתירה מזו, מי שדן בהשגה מהסתם היה מודע להוראות ההסכם שתחולתו משנת המס 1972 וניתן היה לצפות, שעם הדרישה להמצאת ההוכחה יוסברו למתלונן זכויותיו שעל פי ההסכם, אם ימצא ההוכחה כנדרש.

(ב) את הצורך בשמיעת הערר לשנת המס 1972 ניתן היה למנוע, אילו בהסתמך על כתב הערר היה הממונה האזורי מעיין מחדש בשומה ובהחלטתו בהשגה, ומתקנה, מכוח סעיף 19(ג) לחוק מס רכוש או סעיף 26(ג) לחוק, בהתאם להוראות של ההסכם. זאת ועוד, משנערך הדיון בערר באוגוסט 1974, היה זה מחובתו של בא-כוח הממונה האזורי, אשר ודאי וודאי כבר היה מודע אז להוראות ההסכם, להודיע, בעקבות הוכחת השכירות-המוגנת על ידי המתלונן, לוועדה, כי הממונה האזורי מוכן לקבוע מחדש את השומה, וזאת לפי הוראות ההסכם. הימנעותו של בא-כוח הממונה מלפעול בדרך זו איננה הולמת דרכי ייצוג המדינה בערכאה שיפוטית.

2. המשרד האזורי אמנם יזם תיקון השומה לשנת 1974, ואולם במקום שיתקנה לפי הוראות ההסכם, תיקנה בהתבסס על קביעת ועדת הערר לשנת 1972. שוב נאלץ המתלונן לערור ואף הפעם נמנע בא-כוח הממונה מלהודיע על הנכונות לחזור בו ולנהוג על פי ההסכם; והערר נדחה.

נוכח כל האמור מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה מוצדקת, והצביע בפני נציבות המס על הצורך לקבוע את השומות לשנת המס 1972 ואילך לדירת המתלונן בהתאם להוראות ההסכם.

נציבות מס הכנסה ומס רכוש הורתה לממונה האזורי על מס רכוש לנהוג בהתאם.

6. החזר מס מימון רכש בגין נכס שנמכר

המתלונן מכר באמצע שנת המס 1976 דירה שנייה שהייתה בבעלותו. בהתאם לחוק מס מימון רכש (הוראות שעה) תשל"ד-1974, הוטל מס מימון רכש על הדירה, מאחר שלא שימשה למגורי בעליה. כדי להעביר את הדירה בפנקסי

המקרקעין על שם הקונה נדרש המתלונן לשלם את מלוא מס מימון הרכש החל על הדירה לשנת המס דלעיל שהסתיימה ב-31.3.1977. המתלונן שילם כנדרש. לאחר גמר פעולות רישום הנכס בלשכת רישום המקרקעין פנה המתלונן לממונה האזורי על מס רכוש בבקשה להחזיר לו אותו חלק ממס מימון הרכש, המתייחס לתקופה, שהדירה לא הייתה עוד בבעלותו. הממונה לא נעתר לבקשה. בראשית 1977 פנה לנציבות.

הממונה הסביר לנציבות, כי מלוא המס נגבה לפי סעיף 54(א) לחוק מס רכוש וקרן פיצויים, תשכ"א-1961, וכי בהתאם לסעיף 55 לחוק פתוחה בפני המתלונן הדרך לתבוע מהקונה את החלק היחסי מהמס.

סעיף 54(א) קובע: "לא תירשם בפנקסי המקרקעין כל פעולה בנכס לפני שיומצא אישור מהמנהל על תשלום המס המגיע מבעל הנכס, ובנכס המועבר לרכות תשלום המס שמועדי תשלומם לאותה שנת מס, כמפורט בסעיף 20, טרם הגיעו..."

סעיף 55 קובע: "מי שהעביר בתוך שנת המס את הבעלות בנכס... רשאי לגבות מהאדם שרכש את הבעלות, שיעור יחסי מסכום המס ששילם בעד אותו נכס לאותה שנת המס, זולת אם הוסכם בין הצדדים על דרך אחרת".

מאחר שלפי סעיף 10 לחוק מס מימון רכש (הוראות שעה), תשל"ד-1974, חלות הוראות חוק מס רכוש על מס מימון רכש, כאילו היה מס זה חלק ממס רכוש, הרי שהסעיפים האמורים חלים גם על המקרה הנדון.

הנציב הביע דעתו, שאם יש מקום להפנות מוכרים לסעיף 55 בדבר מימוש זכותם להחזר מרוכשים, הרי זה אמור רק במקרים שהרוכשים חייבים על פי החוק בתשלום המס, שהמוכרים דורשים את החזרו. אולם אפשרות של החזר בדרך זו אינה קיימת, כאשר - כמו במקרה זה - קונה הנכס פטור מהמס מהיות הדירה, שרכש אותה, דירתו היחידה המשמשת למגוריו; ועל כן, על פי סעיף 3 לחוק מס מימון רכש, פטור היה מתשלום המס. בנסיבות אלו לא נשאר אלא לראות את המתלונן כמי ששילם מס יתר, ועל פי סעיף 56 לחוק הוא רשאי לדרוש את החזרו בתוספת ריבית.

הממונה הודיע, כי הוא מקבל את עמדת הנציב, והחזיר למתלונן סך 1,735 ל"י, בכלל זה ריבית.

מורה העוסק בעריכת שאלוני בחינות בשביל משרד החינוך והתרבות, התלונן בנציבות ביולי 1977 על כך, שהמשרד מנכה מס ערך מוסף מהסכומים, שעל פי התעריף הקבוע לכך יש לשלם לו בגין העריכה. הוא פנה מספר פעמים למשרד החינוך והתרבות והעמידו על כך, שעל פי תקנות מס ערך מוסף אין לנכות מסכומים אלה את המס, אך כל פניותיו לא הועילו.

על פי חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, מוטלת חובת תשלום המס על מוכר נכס או נותן שירות במהלך עסקיהם. ברם, על פי סעיף 21 לחוק רשאי שר האוצר לקבוע סוגי עסקאות, שבהם יהיה הקונה - בכלל זה מקבל שירות - החייב בתשלום המס ולא המוכר או נותן השירות. בהתאם לסמכות זו, הותקנה על ידי שר האוצר באוגוסט 1976 תקנה 6א' לתקנות מס ערך מוסף, תשל"ו-1976, אשר נכנסה לתוקף באוקטובר אותה שנה. התקנה - שחלו בה מאז שינויי נוסח אחדים, ובין היתר הורחבה חלותה על סוגי עסקאות נוספים - קובעת, כי עוסק במסגרת עסקיו וכן מוסד ללא כוונת רווח (מלכ"ר) או מוסד כספי, שקיבלו שירותים של הרצאות, כתיבה, עריכה, עריכת בחינות ועוד, יהיו חייבים בתשלום המס. משמע, שהחובה לשלם מס בגין השירותים המנויים מוטלת על פי התקנה לא על נותן השירות אלא על מקבלו. במקרה דנן מקבל השירות הוא משרד החינוך והתרבות, שלעניין המס מסווג כמלכ"ר, ועליו היה איפוא לשלם את המס ולא לנכותו מהסכומים ששולמו לעורכי השאלונים.

באוקטובר 1976 הפיץ החשב הכללי בין משרדי הממשלה חוזר, שבו הובאה לידיעת המשרדים תקנה 6א' האמורה בצירוף הסברים, וניתנו הנחיות לפעולה על פיה. בחוזר נתבקשו החשבים והגזברים במשרדי הממשלה לנכות במקור מהתשלומים לנותני השירותים את המס ולהעבירו בצירוף דיווח לאוצר; אף הודגש כי יש לראות את התעריפים הקיימים ככוללים מס ערך מוסף. במאי 1977 - בעקבות בקשתה של ועדת הכספים של הכנסת - הוצא על ידי החשב הכללי חוזר חדש למשרדי הממשלה, הבא לחקן את האמור בחוזר הקודם, ובו נקבע, שכאשר על פי התחשיבים לא נכלל המס בתעריפים, זכאים נותני השירותים למלוא סכום התעריף. רק כאשר התעריפים כוללים מס, יש לנכותו. נסתבר שעם הוצאת החוזר הראשון לא הובנו אל נכון הוראות התקנה, והנאמר

בו נגד את הוראות התקנה, אשר על פיה עברה כאמור חובת תשלום המס מנותני השירות, אל מקבליה.

התלוני הנדונה נסכה על ניכויי המס, שבוצעו על ידי משרד החינוך והתרבות בהתאם להוראות החוזר הראשון. אך העניין לא בא על תיקונו גם לאחר פרסום החוזר השני, באשר לפי טענת המשרד כללו התעריפים לעריכת שאלוני בחינות את המס. במצב דברים זה המשיך המשרד לנכות מס מהתשלומים לעורכי שאלוני הבחינה.

בירור הנציבות העלה, שהתעריפים, שלפיהם משלמים לעורכי השאלונים עבור משרד החינוך והתרבות, נקבעים בהסכמים בין ארגון המורים לבין המשרד. כן העלה הבירור, כי תעריפים אלו לא הועלו בשיעור המס לאחר כניסת החוק לתקפו ואף לא לאחר כניסתה של תקנה 6א' לתוקף. ניכוי המס מהתעריפים לא שיקף איפוא את כוונת מתקין התקנה ואף היה מנוגד להסכם עם ארגון המורים.

לאור האמור העמידה נציבות התלונות את החשב הכללי ומשרד החינוך והתרבות על כך, שעורכי השאלונים זכאים למלוא התשלום על פי התעריף שנקבע, ואילו המס הוא על חשבון המשרד.

החשב הכללי הודיע לנציבות התלונות, כי הוחלט להוסיף החל בנובמבר 1977 על התעריפים הקיימים את סכום המס ולשוב ולנכותו בעת ביצוע התשלום לעורכי השאלונים.

בעקבות זאת הצביעה נציבות התלונות בפני משרד החינוך והתרבות ובפני החשב הכללי במשרד האוצר, שיש להחזיר למתלונן וגם ליתר עורכי שאלוני בחינה את סכומי המס שנוכו מהתשלומים ששולמו להם בתקופה מאוקטובר 1976 ועד נובמבר 1977.

המשרדים הודיעו לנציבות שהם פועלים בהתאם; במאי 1978 הוחל בביצוע ההחזרים לעורכי השאלונים. כפי שנמסר לנציבות, מגיע מספר הזכאים להחזר לכמה מאות, וסכום ההחזר לכל אחד מהם נאמד בין 100 ל"י ל-150 ל"י.

על פי דו"ח תקופתי לחודשים אוגוסט-ספטמבר 1976, שמילאה והגישה לשלטונות המס באוקטובר 1976, תבעה חברה החזר מס ערך מוסף בסך 5,700 ל"י. נתברר שהחברה טעתה בסך 34 ל"י מס שהגיע ממנה, והיתרה שלזכותה צריכה הייתה לקטון כדי אותו סכום. שלטונות המס החזירו בפברואר 1977 את הדו"ח לחברה לשם תיקון, ואף צירפו אליו שובר תשלום על סך 34 ל"י לזכות מס ערך מוסף. החברה שילמה לאלתר את הסך בשובר, ועל כן החזירה את הדו"ח ללא תיקון. באפריל אותה שנה שוב הוחזר לה הדו"ח בציון שעליה לתקן את הטעות. החברה השיבה בכתב שאין לה מה לתקן; הרי שילמה בשובר את הסכום שהשמיטה בטעות; ואם תעשה כמצווה, ינוכה הסך מסכום היתר שלזכותה, ולפי זה תשלם את החוב פעמיים. מכתבה לא הועיל, וביוני שוב הוחזר הדו"ח לתיקון, וחוזר חלילה. בשל כך גם לא קיבלה החברה את ההחזר שבסך 5,700 ל"י. ביולי 1977 פנתה לנציבות הנציבות קבעה שהתלונה מוצדקת. כאשר שלטונות המס החזירו לראשונה את הדו"ח לחברה לשם תיקון, לא היה מקום מצידם לצרף אל הדו"ח שובר תשלום, אלא להסתפק בתיקון הדו"ח, כך שההחזר יהיה בסכום שלאחר קיזוז המס המגיע מהמתלונן. אולם כפי שהדבר נעשה, הוטרה החברה ללא צורך שוב ושוב, והחזר הסכום לחברה הושהה חודשים רבים.

הוצבע בפני שלטונות המס, שבנסיבות העניין זכאית החברה, מכוח סעיף 105 לחוק מס ערך מוסף, לריבית על סכום ההחזר מיום הגשת הדו"ח.

הממונה על מס ערך מוסף הודיע לנציבות שהוא פועל בהתאם, ואף שלח לחברה מכתב התנצלות.

9. החזר מס עזבון שבגין כספי פיצויים מגרמניה

לנציבות תלונות הציבור הגיעו כמה תלונות על כך, ששלטונות מס עזבון הטילו מס על מטבע חוץ הכלול בעזבון שנתקבל בתורת פיצויים אישיים מגרמניה. הדבר נעשה בניגוד להוראות, וכיוון שכך זכאים המתלוננים להחזר, וזאת בתוספת ריבית, במיוחד כפיצוי על ירידת ערך הכסף, בו בזמן שעד להחזר נהנה האוצר מהשימוש בכספים.

האמנה למניעת כפל מס עזבון, שנערכה בין ישראל לבין הריפובליקה הפדראלית הגרמנית - ושעד כה לא אושרה - קובעת, כי לא יוטל מס עזבון על תביעות של ישראלים משלטונות גרמניה בגין נזקי גוף ורכוש עקב רדיפות הנאצים.

בנובמבר 1973 הוציא נציב מס הכנסה חוזר, שלפיו מופעלת הוראת האמנה בתוקף למפרע מ-1.4.1968 - התאריך שבו אמורה האמנה להיכנס לתוקפה לאחר אשרורה. באותו חוזר גם נאמר, שהוחלט לפטור מהמס אף כספי פיצויים שבגין התביעות, בתנאי שהם מופקדים בבנק בארץ במטבע חוץ בחשבונו של הנפטר מקבל הפיצויים, או בחשבון משותף עם קרוב משפחה.

נציב המס הורה, שבביצוע ההחזר יוחל רק ביולי 1974, בשים לב למחסור בכוח אדם. המבצע התנהל באיטיות ונמשך כשנתיים. כפי שמסרו המתלוננים לנציבות, אמנם הוחזרו להם הסכומים שנגבו כמס, אך ללא ריבית.

נציבות התלונות עמדה על כך, שיש לשלם למתלוננים גם ריבית, מה גם שכמה מהם נאלצו להמיר מטבע חוץ לצורך תשלום המס; הריבית צריכה להיות באותו שיעור, שלפיו משולמת ריבית בגין החזר מס ששולם ביתר לפי חוק מס עזבון. עוד העירה, שהוראות האמנה אמורות להיכנס לתקף ב-1.1.1968 ולא כפי שצוין בחוזר דלעיל.

אשר לתשלום הריבית, התמשך הבירור מחמת התנגדותו של מנהל מס עזבון לכך בנימוק, שהמס נגבה בזמנו כדין, והוא מוחזר לפנים משורת הדין, באשר האמנה טרם אושרה. בנסיבות אלו אין תחולה לסעיף 28 לחוק מס עזבון, הקובע תשלום ריבית רק על מס ששולם ביתר.

נציבות התלונות הסתייגה מראיית ההחזר כעניין שבחסד; המדובר בהתחייבות שלטונית להחזר המס, ואין סיבה שלא תשולם ריבית כפיצוי על ירידת ערך הכסף והשימוש בו.

לאחר פניית נציבות התלונות אל נציב מס הכנסה נמסר לה בפברואר 1976, כי הוחלט לשלם ריבית על כספי ההחזרים.

מנהל מס עזבון עיכב, בשל בירורים, למשך כחצי שנה את ביצוע ההחלטה, ולאחר שנוכח שהיא בעלת תוקף, עמד להפעילה רק לגבי החזרים שמספטמבר 1976 ואילך.

נציבות התלונות הטעימה בפני נציב מס הכנסה, שבכך עושה מנהל מס עזבון פלסתר את ההחלטה לשלם ריבית, באשר, כפי שצויין, כבר בוצעו ההחזרים רובם ככולם עד ספטמבר 1976.

בשלב זה טען מנהל מס עזבון, שהפעלת ההחלטה על תשלום ריבית למפרע כרוכה בעבודה מרובה, הן בשל המספר הרב של המקרים והן בשל הצורך במיון ההחזרים לאיתורם של אלו, שבוצעו בהסתמך על החוזר.

בעקבות זאת ערכה נציבות התלונות בדיקה ונקבע, כי מתוך כלל ההחזרים בגין פיצויים מגרמניה ראוי לשלם ריבית ב-316 מקרים, ואת תיקיהם ניתן לאתר ללא קושי.

בנוגע לתחולת הוראות האמנה, הודיע בסוף אוגוסט 1978 מינהל הכנסות המדינה לנציבות התלונות, שסוכם על דעת נציב מס הכנסה ומנהל מס עזבון לפרסם הודעה לציבור בדבר הפטור של כספי פיצויים מגרמניה ממס עזבון בתוקף למפרע מ-1.1.1968 - במקום 1.4, כפי שפורסם בשעתו בחוזר נציב מס הכנסה. החזר מס יינתן לכל אלו, שיגישו בקשותיהם לאוצר עד 31.12.1979.

10. אגרות מלווה חובה שלא הונפקו לעובדים זכאים

א: בהעדר פירוט סכומי ניכוי

המתלוננת, שעבדה כמלצרית באולם שמחות, לא קיבלה אגרות מלווה חובה לשנים 1971-1973, אף כי באותן שנים נוכח ממשכורתה ניכויי מלווה. בספטמבר 1977 היא פנתה לנציבות.

הבירור העלה, כי המתלוננת הועסקה כעובד יומי כמוגדר בחוקי המלוות. עובד במעמד כזה פטור מתשלום מלווה, ואולם אם מסיבה כל שהיא ניכה המעביד משכרו של העובד בגין מלווה, יונפקו אגרות לעובד.

הנציבות בדקה אצל פקיד השומה את דו"חות הניכויים של המעביד מאותן שנים ומצאה, כי המעביד ניכה משכרם של כל עובדיו היומיים בגין מלווה. אולם בדו"חות נקב רק בסכום הכולל של הניכויים, בלא לפרט את הניכויים ממשכורתו של כל עובד ועובד. במצב דברים זה - שיחסית נדיר הוא -

היה על פקיד השומה לדרוש מהמעביד פירוט הסכומים, שנוכו ממשכורתו של כל עובד, כדי שבבוא המועד יונפקו גם לאותם עובדים יומיים, בכלל זה המתלוננת, אגרות מלוות כמגיע להם; אולם הפירוט לא נדרש, ואגרות מלוות לא הונפקו לעובדים היומיים.

בעקבות בירור הנציבות פנה פקיד השומה אל המעביד ודרש ממנו את הפירוט. לאחר קבלתו ניתנה הוראה לבנק ישראל להנפיק את אגרות המלוות למתלוננת. אגב כך הונפקו אגרות מלוות גם ליתר 18 העובדים היומיים, שעבדו באותו מקום עבודה.

ב. בהעדר דיווח

1. עובד המועסק במפעל תעשייתי התלונן בנובמבר 1976 בנציבות על כך, שהוא ויתר עובדי המפעל לא קיבלו את אגרות המלוות מכמה שנים, בין השאר מהשנים 1971 ו-1972

בירור הנציבות העלה, שאכן לא העביר המעביד לשלטונות המס דו"חות ניכויים לשנות המס 1971 ו-1972, אף כי הודיע למתלונן שעשה זאת. המעביד אף לא מסר בידי עובדיו אישורים אודות המשכורת והניכויים בכל שנה (טופס 106).

באפריל 1977 הפנתה נציבות התלונות את תשומת לבו של פקיד השומה לכך, וביקשה לברר, אלו צעדים בדעתו לנקוט כדי לגרום הגשת הדיווח. כעבור כשלושה חודשים, משוכחה הנציבות שלא עלה בידי פקיד השומה להביא לסידור העניין, היא פנתה בנושא אל נציבות מס הכנסה ומס רכוש, וביקשה ממנה לעשות לאלתר לקידום העניין.

באוקטובר 1977 הודיעה נציבות המס לנציבות התלונות, כי המפעל הגיש את הדו"חות לשנים 1971 ו-1972, ולאחר בדיקתם ואישורם ניתנה הוראה להנפיק את אגרות המלוות למתלונן ולשאר העובדים.

במהלך הבירור גם עמדה נציבות התלונות על כך, שכפי שמתברר מתלונות המגיעות אליה, עדיין יש מספר גדול של מעבידים, המפגרים בכמה שנים בהגשת דו"חות על ניכויים מעובדיהם לשלטונות המס*; היא הצביעה על הצורך לנקוט נגדם צעדים נמרצים.

*ראה גם דו"ח שנתי 5, תלונה 1, עמ' 35.

נציבות המס הודיעה לנציבות התלוונות, שלאחר שביזמתה אושר בכנסת תיקון מס' 21 לפקודת מס הכנסה היא אוחדת בפעולות, כפי שמחייב כל עניין: תחילה שליחת אתראות, ומשאלו אינן מועילות, פתיחת הליכים פליליים נגד מפגרים מועדים.

2. המתלונן היה חבר במפעל קואופרטיבי וגם עבד בו. ב-1971 נכנס המפעל להליכי פירוק. בפברואר 1972 עזב המתלונן את העבודה במפעל. כשהגיע המועד לחלוקת אגרות מלווה בטחון וחסכון, לא קיבל המתלונן את אגרות המלוות על סכומי ניכוי מלוות לחודשי אפריל 1971 עד סוף ינואר 1972. הוא פנה למחלקת המלוות בנציבות מס הכנסה ומס רכוש לקבלת האגרות, אך באמר לו שאין אפשרות לכך, מאחר שהמפעל לא העביר לאותה שנת מס דו"ח ניכויים (טופס 126); גם לעובדי המפעל, בכלל זה המתלונן, לא ניתן לאחר סיום שנת המס 1971 דו"ח על ניכוי מס הכנסה ומלוות ממשכורתם (טופס 106). ביוני 1977 פנה המתלונן לנציבות התלוונות.

נציבות התלוונות פנתה לגורמים, שהיו קשורים במפעל ובפירוקו, ואלו אמנם אישרו, שהמתלונן היה חבר קואופרטיב ועבד במפעל; אולם לא נמצא העתק מרשימת השכר והניכויים של העובדים משנת המס 1971, שממנו ניתן לעמוד על סכומי הניכוי למלוות. עוד נתברר שעובדים אחרים של המפעל, שהיו בידיהם תלושי משכורת לאותה שנת מס, הורתה מחלקת המלוות לבנק ישראל להנפיק להם אגרות על פיהם. אך דא עקא, שבידי המתלונן לא היו גם תלושי משכורת. במטרה לעזור לו הציעה נציבות התלוונות למתלונן, שהוא חבר הסתדרות העובדים הכללית, כי ינסה להשיג מלשכת המס אישור על משכורתו לאותם חודשים משנת המס 1971. המתלונן ביקש וקיבל את האישור, ולאחר שנציבות התלוונות באה בדברים עם מנהל מחלקת המלוות, פעלה המחלקה על פי האישור וקבעה את סכומי המלוות, שמהסתם נוכח ממשכורת המתלונן בתקופה הנדונה.

בהתאם לכך הונפקו למתלונן אגרות מלווה בטחון על סך 125 ל"י ואגרות מלווה חסכון על סך 150 ל"י.

עולה, שיש לו נגרייה בבאר שבע, ייבא דרך נמל חיפה מכונה לעיבוד עץ לצורך הפעלתה בנגרייה. פרט 14 לצו תעריף המכס והפטורים מעניק בתנאים מסוימים פטור ממסי יבוא לעולה, שהוא בעל מפעל תעשייה או בית מלאכה ועובד פעיל בו, לגבי מכונות ומכשירים - עד ערך מסויים - שהוא מייבא למפעל. המתלונן, בהסתמך על פרט 14, ביקש פטור ממסי היבוא החלים על המכונה. גובה המכס דרש מהמתלונן, כתנאי לשחרור המכונה בפטור ממסי יבוא, הצגת רשיון לניהול עסק. לא היה בידיו רשיון, כי לדעת העירייה עדיין לא ענתה הנגרייה על דרישת החוק לשם מתן רשיון כזה. כיוון שכך, עיכב גובה המכס את שחרור המכונה. המתלונן קבל על כך בנציבות.

דעת הנציבות הייתה, כי אגף המכס רשאי לדרוש כל מסמך הדרוש להוכחת התנאים שנקבעו בפרט 14. אולם הימצאות רשיון לניהול עסק לא הייתה נמנית עם התנאים, ועל כן לא היה מקום לדרוש מהמתלונן הצגת רשיון. במהלך הברור נסתבר, שגם הנהלת המכס הסכימה לעמדה זאת, והיא הורתה לגובה המכס לשחרר את המכונה שייבא המתלונן, ללא מסים.

בעקבות זאת תוקן הפרט, וניתנה הסמכות לאגף המכס לדרוש ממבקש פטור, כי יציג את כל הרשיונות, המסמכים והאישורים הדרושים על פי כל דין לניהול המפעל; עם זאת נקבע, שכאשר הוכח להנחת דעתו של מנהל אגף המכס, כי ננקטו על ידי מבקש פטור כל הצעדים הדרושים לקבלת מסמכים אלו, רשאי המנהל להסתפק בזה ולתת את הפטור. לאחר זאת פרסם אגף המכס נהלים להסדרת שחרור טובין על פי פרט 14 כמתוקן; בין היתר נקבע בנהלים אלה, כי אם מצא גובה מכס, כי עולה לא הציג כל המסמכים והאישורים הדרושים - לדוגמא רשיון לניהול עסק - אך לפי תיעוד שבידיו, עשה כל הדרוש להשגתם, ישקול גובה המכס, אם לדחות על הסף את הבקשה או להעבירה אל מנהל האגף, להפעלת סמכותו לוותר על הצגת המסמכים החסרים ולתת בכל זאת את הפטור.

הנציבות הצביעה בפני האגף, שאין לאצול על הדרגים הנמוכים את שיקול הדעת לדחות על הסף בקשות, שאין מצורפים אליהן כל האישורים, בלא להעבירן להכרעת מנהל האגף. יש לשנות את הנהלים כך, שכל בקשה מסוג זה תועבר להנהלת המכס להפעלת סמכותו של מנהל אגף המכס.

הנהלת המכס קיבלה את המלצת הנציבות, והנהלים שונו בהתאם.

מפקח מס הכנסה פרש מעבודתו בסוף ספטמבר 1973. בגמר השירות עמד לזכותו פדיון של 35 ימי מנוחה. אולם בעת עבודתו הוענק לו מענק השתלמות, אשר תנאי לקבלתו היה התחייבותו לשרת פרק זמן, ולפי טענת נציבות מס הכנסה ומס רכוש לא מילא אחר תנאי זה. לפיכך נוכחה מיתרת פדיון החופשה שלזכותו תמורה ל-14 יום. הוא קבל על כך בפני נציבות התלונות.

הבירור העלה, שהמפקח יצא במאי 1971 לקורס השתלמות למשך עשרה ימים. נציבות מס הכנסה אישרה כדיעבד בדצמבר 1972 את השתתפותו באותו קורס כהשתלמות על חשבונה. התקופה, שבה חייב היה לשרת בגין קבלת מענק ההשתלמות, הייתה בת שנה אחת. עמדתה של נציבות מס הכנסה הייתה, שהשנה מתחילה מהמועד שבו אושרה ההשתלמות; מאחר שמאז ועד פרישת המפקח לא חלפו אלא כתשעה חודשים, נוכחה התמורה ל-14 ימי פדיון חופשה, שחפפה, בהתאם להתחייבותו, את הוצאות ההשתלמות.

נציבות התלונות העמידה את נציבות מס הכנסה ומס רכוש על כך, שבהתאם לסעיפי התקשי"ר הדנים בהשתלמות עובדים, התקופה הנוספת, שבה מתחייב עובד לשרת, מתחילה מתום עצם ההשתלמות; כיוון שמגמר ההשתלמות ועד לפרישה עברה למעלה משנה, הרי שהמפקח מילא את התחייבותו בפועל, ולא היה מקום לנכות כהוא זה מיתרת פדיון החופשה שעמדה לזכותו.

נציבות המס קיבלה את עמדת נציבות התלונות ושילמה למפקח את פדיון 14 ימי החופשה; בהתחשב בזמן הרב שחלף בינתיים אף הסכימה לדעת הנציבות שיש מקום לתשלום ריבית על סכום החוב ובסוף 1977 שולמה, באישור החשב הכללי, הריבית למפקח.

משרד הביטחון

13. חובת יחידה לעקוב אחר מהלך התכתבותה

המתלונן נתקבל ב-1969 לשירות בתי הסוהר ופוטר מטעמים רפואיים ב-1976. ערב פרישתו הגיש המתלונן, בהתאם לחוק שירות בתי הסוהר (נכים ונספים), תשי"ב-1960, לאגף השיקום שבמשרד הביטחון תביעה, שתוכר זכאותו לתגמולים, כי לדבריו חלה כתוצאה מעבודתו בשירות. במשך שמונה חודשים לא השיב האגף למרות פניותיו החוזרות ונשנות. המתלונן פנה לנציבות. בירור התלונה העלה, שהאגף, לאחר שקיבל את תביעת המתלונן, פנה, לשם קבלת המסמכים הנוגעים לתקופת עבודתו ולמצבו הרפואי, בטעות אל המשטרה ולא אל שירות בתי הסוהר, שבו כאמור הועסק. האגף לא קיבל תשובה לא על הפנייה ואף לא על תזכורותיו, וחרף זאת לא התעורר מאליו לטעותו אלא לאחר שהועמד על כך על ידי הנציבות. לאחר זאת, החל האגף לטפל בעניין כדרוש.

במאי 1978 הופיע המתלונן בפני ועדה, וזו הכירה בקשר שבין שירותו לבין החמרת מחלתו; בקרוב אמורים להיקבע אחוזי נכותו לצורך אישור תגמולים. הנציבות הצביעה בפני האגף, שניתן היה למנוע את ההשהייה היתירה שבעטייה של הטעות, לוא האגף - לאחר שנוכח שאינו מקבל מענה - היה מתקשר טלפונית עם היחידה, שאליה פנה בטעות, ולא היה מסתפק בשליחה שגרתית של תזכורות. כן הוטעם, שבמקביל היה על האגף לעמוד בקשר עם המתלונן, ואז מן הסתם הטעות הייתה מתגלית לאלתר.

משרד הבריאות

14. שחרור חולה בודד מבית חולים

אם המתלוננת אושפזה בבית חולים לצורכי ניתוח. לאחר כמה ימי אשפוז קבע הרופא שטיפול בה, שהחולה גם סובלת מהפרעות נפשיות קשות, ובנסיבות אלו אין אפשרות לבצע את הניתוח, אלא לאחר שתקבל טיפול פסיכיאטרי. בית החולים סירב לתת את הטיפול הפסיכיאטרי בין כתליו, ופנה אל המתלוננת למצוא מקום אשפוז מתאים לאמה למשך הטיפול. במהלך ההתייעצויות עם מנהל התחנה לבריאות הנפש שבמקום מגוריה של החולה, עם רופאים ועם מנהלי מוסדות בדבר אשפוז נשלחה האם - ללא הודעה מוקדמת - באמבולנס מבית החולים הביתה. המתלוננת, הגרה עם האם, נעדרה מן הבית, לאחר שלקחה בהתמוטטות עצבים, ושכנים טיפלו בה בביתם. אותם שכנים שכנעו את נהג האמבולנס להחזיר את החולה לבית החולים, באשר אין מי שיטפל בה בבית. ביום שלאחריו חזר בית החולים ושלח אותה לביתה, הפעם במונית. בהתערבות השכנים הובא העניין לידיעת מנהל התחנה לבריאות הנפש והרופא המחוזי; עלה בידי הרופאים לאשפזה בבית חולים אחר, ושם ניתן לה הטיפול הפסיכיאטרי ונערך בה הניתוח. עיקר התלונה נסבה על כך, שהחולה נשלחה - ואפילו פעמיים - מבית החולים לביתה, בלא שבית החולים וידא, שאכן יש מי שיסעד אותה שם.

על פניית הנציבות השיב משרד הבריאות, שלפי גירסת בית החולים הוסבר לקרובי החולה, שביקרוה בימים הראשונים לאשפוז, כי בשל מצבה הנפשי יש לדחות את עריכת הניתוח - ומבחינה רפואית גם ניתן הדבר - ולהעבירה לבית חולים אחר למתן הטיפול הפסיכיאטרי; עוד נטען על ידי בית החולים, שהחולה הוחזקה בבית החולים כמשך 16 יום על פי בקשת הרופא המחוזי, שחיפש בית חולים מתאים להעבירה אליו, ובפרק זמן זה חדלו הקרובים לבקרה, וגם לא הגיבו על שני מברקים שנשלחו אליהם.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. במקרה זה הן המדובר היה בחולה, שסבלה מהפרעות נפשיות, ובשל כך ביקש הרופא המחוזי להוסיף ולאשפזה באותו בית חולים, עד שיימצא לה מקום מתאים; לא די בכך, אלא, כפי שצוין, נתנתק, בזמן אשפוזו של החולה, הקשר בינה לבין קרוביה. בנסיבות אלו היה על הנהלת בית החולים לפחות לדאוג לכך, ששם החולה ייכלל ברשימות של החולים, שאין מי שיסעד אותם בביתם לאחר שחרורם מבית החולים, כך שהעובדות הסוציאליות של בית החולים יטפלו בעניין שחרורם ויסייעו במציאת פתרון לסיעודם לאחר עזבם את בית החולים - כגון על ידי יצירת קשר עם לשכת הסעד שבמקום מגורי חולה. אולם לא כך נעשה במקרה דנן.

על רקע נושא זה כיררה הנציבות בשנים קודמות תלונה, שתיאורה הובא בדו"ח השנתי 5: הוצבע שם על הבעייה האנושית החריפה של זקנים גלמודים, המובאים לעיתים לחדר המיון של אחד מבתי החולים, ובאין אחיזה רפואית לאשפוזם משחררים אותם, הגם שבמצבם הם טעונים סיעוד וטיפול ואין מי שיושיט להם זאת בביתם. בדיקת מדגם בארבעה בתי חולים, שנערכה על ידי יחידת ביקורת שבמשרד מבקר המדינה, העלתה, שאכן מצויים בהם צוותים של עובדות סוציאליות, שמתפקידם לטפל בכל חולה לפי הצורך ולוודא, שחולים זקנים וגלמודים לא ישוחררו אלא לאחר שנמצא מקום מתאים לקליטתם; הם אף דואגים לתחבורה ולליווי*.

כפי שמראה בירור התלונה הנוכחית, הרי שלמרות הימצאותו של צוות כזה גם בבית החולים הנדון שוחררה החולה לביתה, בלא שוודא תחילה, שמובטח לה טיפול בבית, ובלא שלמעשה היה מי שיטפל בה. לפיכך הצביע הנציב על כך, שכדי למנוע הישנות מקרים מסוג זה, מתחייבת הסדרת הנושא בהוראות קבע של מנכ"ל משרד הבריאות אל בתי החולים - דבר שטרם נעשה.

ואמנם הפיץ משרד הבריאות בעקבות זאת חוזר בין בתי החולים שבו נקבע, כי על מנהלי בתי החולים לדאוג לכך, שחולה שמחמת מצבו הנפשי או הגופני אינו מסוגל לדאוג בעצמו לצרכיו, יתואם שחרורו עם קרובי משפחתו, אפוטרופסו או כל גורם אחר האחראי לו; במחלקות בתי החולים יש להקים מערכת מתאימה, שתדווח במהירות מירכית להנהלת בית החולים על חולים, שתהליך שחרורם עלול

* תלונה 16, עמ' 57-58.

להיות כרוך בקשיים, כדי לאפשר בעוד מועד נקיטת הצעדים הדרושים. אף הומלץ בחוזר לשקול מינוי קצין שחרורים בבתי החולים הגדולים, כדי שלפניו יובאו מקרים חריגים לשם מציאת פתרון.

15. מציאת מקום אשפוז לחולה כרוני

צעיר בגיל עשרים מירושלים סובל משיתוק מוחי חמור. מחמת נכותו הוא מרותק למיטה וזקוק יום-יום לטיפול אינטנסיבי. הוריו טיפלו בו ממושכות, כל עוד היו מסוגלים לכך, אולם באחרונה כשל כוח סבלם, באשר הם קשישים וחולים. המשפחה פנתה לכל הגורמים העשויים לעזור בסידור הבן במוסד מתאים, אך ללא תוצאות. ביולי 1977 פנתה לנציבות.

הנציבות באה בדברים עם המחלקה לשירותי משפחה וקהילה של עיריית ירושלים והעמידה אותה על חומרת המקרה; בהצביעה גם על כך, שנוכח העובדה, שהמשפחה מתגוררת בירושלים, יש למצוא את המוסד המתאים דווקא בירושלים, כדי שהחולה יהיה בקירוב מקום לבני משפחתו. מאחר שנושא הטיפול בחולים כרוניים הוא בידי משרד הבריאות, עמדה המחלקה בקשר עם לשכת הבריאות המחוזית, ויחדיו ניסו להגיע לכלל פתרון. ואמנם עלתה ההצעה לאשפז את החולה באחד מבתי החולים בירושלים; אולם חל עיכוב במימושה, כיוון שהמוסד דרש ממשרד הבריאות את האמצעים למימון ההוצאה על תוספת כוח האדם, שתהיה דרושה לסיעוד החולה, והמשרד לא מצא אפשרות להיענות לכך.

לאחר שנוכחה הנציבות, שהגורמים האמורים, למרות רצונם הטוב, אין באפשרותם להביא לתוצאות המיוחלות, וטיפולם בעניין נכנס למבוי סתום, פנתה הנציבות אל מנהל האגף למחלות ממושכות ושיקום שבמשרד הבריאות, המרכז את הטיפול בנושא בדרג ארצי, והטעימה בפניו, שיש לטפל בדבר בדחיפות המירבית. לאחר פניות נוספות מצד הנציבות כנדון נמצא - כעבור כשישה חודשים מאז פניית המשפחה לנציבות - הסדר מניח את הדעת לאשפוז החולה בבית החולים דלעיל שבירושלים.

16. אגרה עבור בדיקת דוגמאות ממוצרי מזון מיובאים

יבואן מזון, המייבא שימורים, חוייב, על פי הוראות משרד הבריאות, להגיש דגימות מהשימורים למעבדות משרד החקלאות, כדי לוודא תקינותם לצורך

שיווקם בארץ. דגימות מהשימורים שהגיעו באניה, שפרקה מטענה בנמל אשדוד, נשלחו לבדיקה במעבדה שבבית דגן; ואלו שהתייחסו לשימורים שבאניה, שעגנה בנמל חיפה - לבדיקה במעבדה בחיפה. התעריף של המעבדה הראשונה היה 25 ל"י לבדיקה, וזה של המעבדה האחרונה - 60 ל"י. בהתחשב בכך שעל היבואן למסור במשך השנה מספר לא מבוטל של דגימות למעבדה, ביקש משרד הבריאות, שהדגימות הניטלות מכלל השימורים המיובאים יופנו אל המעבדה שבבית דגן, שתעריפה הרי היה זול הרבה יותר מזה של האחרת; אולם מבוקשו לא נתמלא.

במהלך הכירור על ידי הנציבות הושוו תעריפי הבדיקות של שתי המעבדות, והתלונה בתור שכזאת איבדה ממשמעותה. במהלך הכירור נמצא:

האסמכתא החוקית לבדיקת דגימות שימורים היא פקודת בריאות העם (תקנות בעניין צרכי מזון) 1935, שעל ביצוע הוראותיה ממונה שר הבריאות. לפי הנאמר בפקודה, מזון שיובא או נשלח לכל מקום בישראל, רשאי כל פקיד או מפקח לבחון אותו ולבדקו וליטול דוגמאות ממנו ולשלח לבדיקה או לאנליזה; המנהל הכללי רשאי, באישורו של שר הבריאות, להתקין תקנות הקובעות את הפרוצדורה לנטילת דוגמאות של צרכי מזון וההוראות לבדיקתן, וכן הוראות בעניין גביית חשלוש בעד כל שירות שיינתן על פי התקנות.

נתברר כי לא הותקנו תקנות, לא לגבי נטילת הדוגמאות ובדיקתן ולא לגבי גביית תשלום. משרד הבריאות הפנה את יבואני השימורים למעבדותיו של משרד החקלאות, ואלו גבו דמי שירותים לפי תעריפים שאישרה ועדה פנימית של משרד החקלאות.

עמדת הנציב הייתה, שהסדר זה של משרד הבריאות לא תאם את החוק. היה על המשרד לקבוע הוראות מפורטות, שיסדירו את נהלי הבדיקות והתשלומים בגינם, ולפרסמם ברשומות. הוצבע על כך בפני המשרד.

בעקבות זאת התקין שר הבריאות בפברואר 1978 תקנות*, המסדירות עריכת בדיקות במעבדות מוכרות והמטילות על היבואנים את כיוסי ההוצאות הכרוכות בכך.

* פורסמו בק"ת 3822, כ"ז באדר א' תשל"ח-1978.6.3

המתלונן פנה אל משרד הבריאות בבקשה לתת לו רשיון לניהול מעבדה רפואית. בקשתו נדונה על ידי המשרד אך נדחתה בנימוק, שהמתלונן חסר הכשרה מתאימה. הוא חזר וביקש שהמשרד יכיר, בתור השתלמות המקנה כשירות כדרוש, בעבודתו בבית חולים במקצוע המטלוגיה בתורנויות לילה, בתדירות של ארבע פעמים בחודש, במשך כשנה וחצי. המשרד הציע להזמין לשבוע עבודה בבית חולים ממשלתי, כדי לעמוד על רמת ידיעותיו, אך המתלונן דחה את ההצעה מכל וכל. המתלונן גם התריע על כך, שהמשרד לא המציא לו מראי מקומות של ההוראות, שעל פיהן פעל. מאידך נתן המשרד לדברי המתלונן, רשיונות למבקשים, שלפי הקריטריונים - כפי שנצטיירו בעיני המתלונן - לא היו זכאים לכך. המתלונן פנה בנדון לנציבות.

החובה להצטייד ברשיון לניהול מעבדה רפואית התבססה, בעת פניות המתלונן למשרד הבריאות, על צו רישוי עסקים (עסקים טעוני רישוי), תשל"ג-1973, בהסתמך על סעיף 1 לחוק רישוי עסקים, תשכ"ח-1968. מכוח הוראות אלו קבע שר הבריאות, כשהוא מונחה, בין היתר, על ידי העקרון של שמירה על טובת הציבור, את התנאים למתן רשיון; הם סוכמו בכתב, והעתקים מצויים בלשכת מנכ"ל משרד הבריאות ובלשכות הבריאות המחוזיות. לבקשת המתלונן, הודיע לו המשרד על כך.

בירור התלונה העלה, שבמשרד פועלת ועדה הבודקת, אם מבקש רשיון לניהול מעבדה רפואית עומד בתנאים כנקבע. אשר למתלונן, לא מצאה הוועדה מקום להיענות לדרישתו בדבר הכרת עבודתו בתורנויות לילה במעבדת בית החולים כהשתלמות.

אשר לטענת המתלונן שהופלה לרעה לעומת אחרים, טענה זו עדיין נבדקת על ידי הנציבות. אולם יהיו התוצאות אשר יהיו, אין המתלונן יכול להיבנות מכך. כבר קבע בית המשפט העליון בשבתו כבית דין גבוה לצדק* כי לא יתערב "...כאשר מה שהאזרח מבקש להשיג איננו מגיע לו בזכות, או שאינו צודק לגופו, או שעשוי להזיק לזולת. במקרה כזה לא תעמוד לאזרח טענה על אפליה אך ורק משום שמה שהוא מבקש כעת, או משהו דומה לו, הותר לפנים

* בג"צ 301/69 פד"י כ"ד (א) עמ' 302, 305

לאזרח אחר. שגגה שיצאה מלפני הרשות, אין היא חייבת לחזור עליה עוד ועוד, אך ורק כדי לתת סיפוק לעקרון של אי-אפליה".

הצעת הוועדה לבדוק את ידיעות המתלונן במקצוע לא הייתה אלא לפנים משורת הדין. במהלך בירור התלונה חזרה הוועדה על הצעתה, שאותה העבירה הנציבות למתלונן.

לקראת סיום בירור התלונה הוצאו תקנות רישוי עסקים (מעבדות רפואיות), תשל"ז-1977*, הקובעות בין היתר, את התנאים למתן היתר לניהול מעבדה; אחת הדרישות היא נסיון של ארבע שנים בעבודת מעבדה בתחומים שונים.

* ק"ת תשל"ז, עמ' 2460

משרד הדתות

18. חלקות קבורה מתאימות לנפטרים כהנים

משפחת כהנים פנתה, בעקבות פטירתו של ראש המשפחה, לאחת מחברות קדישא בירושלים, שתוקצה חלקת קבר לנפטר בסמוך לגדר בית העלמין, כדי שבני המשפחה, שכוחהנים אסורה להם הכניסה לבית העלמין, יוכלו להתקרב מבחוץ, ככל האפשר על פי ההלכה*, לעבר המצבה שתוצב על הקבר. חברה קדישא מילאה את הבקשה, אך בעד רשיון להקמת מצבה על הקבר דרשה תשלום - בסך 13,000 ל"י - מהמשפחה, כמי שבחברה בחלקת קבר מסויימת ואינו חל עליה ההסדר, שלפיו המוסד לביטוח לאומי - ולא משפחת הנפטר - מכסה את הסכומים הנגבים בשל הקבורה והקמת מצבה. המשפחה הסתייגה מכך בהטעימה, שבקשתה באה לענות על דרישות ההלכה, וכוחהנים שומרי מסורת, למה ייגרע חלקם בהסדר.

חברה קדישא שבה מדובר, כרוב חברות קדישא בארץ, אינה נמנית עם הגופים, שניתן להגיש עליהם תלונות לנציבות תלונות הציבור על פי חוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב). אולם בהתחשב ברגישות הנושא בציבור ביררה הנציבות תלונה זו באמצעות משרד הדתות.

על פי תקנות הביטוח הלאומי (דמי קבורה), תשל"ו-1976**, חברה קדישא, שהתקשרה עם המוסד לביטוח לאומי בהסכם, שלפיו תקבל החברה דמי קבורה מהמוסד לביטוח לאומי, איננה צריכה לתבוע בקשר לקבורה ולהקמת מצבה כל תשלום ממשפחת הנפטר, אלא אם כן מדובר בחלקות מסויימות כמוגדר בתקנות. לפי הסכמי חברה קדישא, במקרה הנדון נתבקשה החברה על ידי המשפחה לקבור את הנפטר במקום מהמקומות, לגביהם הותרה גביית תשלום מהמשפחה. החברה

* ראה שולחן ערוך, יורה דעה, סימן שע"א, סעיף ה'.
** ק"ת תשל"ו, עמ' 2674.

הפנתה תשומת לבו של המשפחה לאפשרות להביא את הנפטר לקבורה בחלקה, שלא נדרש תשלום לגביה, ואף הציעה למשפחה להקצות ללא תשלום חלקת קבורה קרובה לגדר, אולם ללא ערובה, שכך תישאר הגדר ולא תוזז, כשיוחלט לקבור נפטרים מעבר לה. נוכח ההסתייגות לא השלימה המשפחה עם החלקה שהוצעה, אלא בחרה בחלקה שלייד אותו צד של גדר שמוקמה שם דרך קבע - במקום שהותרה גבית תשלום - ועל כן דרשה החברה ממשפחת הנפטר תשלום.

במהלך בירור התלונה באה הנציבות בדברים עם מועצת כתי העלמין היהודיים בירושלים. מנהל המועצה הודיע לה, שהבעייה, שעל רקעה הוגשה התלונה, ראוייה לדיון מיוחד, ובדעתו להעלותה בפני משרד הדתות. רצוי לדכור, שהמשרד יתן דעתו על מציאת פתרון, במסגרת התקנות וההסכמים שבין חברות קדישא לבין המוסד לביטוח לאומי, על ידי הקצאת חלקות מתאימות לנפטרים כהנים במקומות שאין לדרוש תשלום מהמשפחה לגביהם.

אשר לירושלים, אמנם כבר נקטה המועצה פעולות, שתכליתן להביא לכך שחברות קדישא יקצו בבתי העלמין חלקות לנפטרים כהנים, בלא שמשפחותיהם יצטרכו לשאת בתשלום.

הנציבות ממשיכה לעמוד בקשר עם משרד הדתות למציאת פתרון לבעייה בכללותה.

חינוך

19. החזר אגרה עבור שירות שנ ניתן שלא בעתו

תלמידת הכיתה האחרונה בבית ספר תיכון בשנת הלימודים תשל"ז (1976/77) הכינה עבודת גמר כדי לקבל - בהנחה שהציון יהיה חיובי - פטור מבחינה בהיסטוריה במסגרת בחינות הבגרות. אולם עבודתה הוערכה בציון שלילי. היא הגישה על כך ערעור באמצעות בית הספר שבו למדה למחלקת הבחינות שבמשרד החינוך והתרבות, ושילמה אגרת ערעור בסך 115 ל"י. היא קיוותה, שהעבודה תיבדק פעם נוספת, והתוצאות על כך יישלחו לה לפני מועד הבחינה בהיסטוריה שנקבע ב-18.6.1977. דבר זה היה חשוב, שהרי במקרה שיינתן ציון חיובי, לא תצטרך לגשת לבחינה. אולם במועד הבחינה עדיין לא נתקבלו התוצאות, והיא ניגשה לבחינה. כחודש וחצי לאחר מכן נתקבלו תוצאות הבדיקה של העבודה - ושוב בציון שלילי. טענה המתלוננת, שהיא שילמה את אגרת הערעור, על מנת שתיבדק העבודה עד למועד דלעיל; כיוון שהמשרד לא עמד בתנאי זה, יש להחזיר לה את האגרה. מאחר שהמשרד לא נענה לה, פנתה ביולי 1977 לנציבות.

בירור התלונה העלה, שהערעור הגיע למחלקת הבחינות ב-20.4.1977; ב-12.5.1977 הועבר לוועדה לחינוך על יסודי לשם קביעת בודק נוסף, והוא נקבע באמצע יוני 1977; ורק ב-2.8.1977 נסתיימה בדיקת העבודה והיא הוחזרה למחלקת הבחינות.

המשרד הצדיק את עמדתו בכך, שכיוון שהעבודה שוב הוערכה שלילית, וממילא הייתה המתלוננת חייבת לגשת לבחינה, הרי שכסופו של דבר לא נפגעה מההשעייה; אין איפוא מקום לנהוג במקרה זה אחרת מהכלל, שאגרת ערעור אינה מוחזרת, כאשר נשאר הציון בעינו.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. קובעת לא התוצאה הסופית אלא העובדה, שכיוון שלא נתקבל הציון לפני מועד הבחינה, שוב לא היה למתלוננת חפץ בו. לפיכך הוצבע בפני המשרד, שיש להחזיר לה את האגרה, מאחר שלא קיבלה את השירות שתמורתו שילמה.

20. ביטול הרשמה ללימודים באוניברסיטה, החזר שכר לימוד בשיק
שלא הגיע לתעודתו

המתלוננת, שנרשמה כתלמידה בחוג למתימטיקה באוניברסיטה בחיפה לשנת הלימודים תשל"ז (1976/77), שילמה בהתאם לנוהל ההרשמה, ב-18.10.1976 סך 1000 ל"י - תשלום ראשון על חשבון שכר הלימוד. לאחר מכן נוכחה מתוך תכנית שעות הלימודים שלא תוכל לשלב את הלימודים בעבודה, וכיוון שמטעמים כלכליים היה עליה להמשיך לעבוד, נאלצה לדחות לפי שעה את מימוש תכניתה ללימודים אוניברסיטאיים. לפי זה הודיעה לאוניברסיטה ב-2.11.1976 - שלושה ימים לפני תום המועד שבו עוד אפשר היה לבטל הרשמה, בלא להפסיד את מלוא הסכום של התשלום הראשון - על ביטול ההרשמה וביקשה החזר מהסכום ששילמה. למשך כחודשיים לא קיבלה תשובה, ולאחר מכן כשפנתה לאוניברסיטה נודע לה בעת השיחה, שאין היא זכאית לכל החזר, מאחר שמכתבה נתקבל במדור שכר לימוד רק ב-19.11.1976.

בירור הנציבות העלה, שמכתב המתלוננת עוכב ללא סיבה קרוב לשבועיים בחוג למתימטיקה; נקבע שולא זאת הייתה המתלוננת עומדת במועד דלעיל. דיקן הסטודנטים הורה לבזוף במזכירה, שהיתה אחראית לעיכוב, ולנקוט צעדים מתאימים למניעת הישנות מקרה דומה.

בעקבות זאת קיבלה המתלוננת הודעה מהאוניברסיטה, שרואים את מכתבה, כאילו הגיע למדור עד 5.11.1976, ובהתאם לתקנון היא תקבל החזר של 2/3 מהסכום. כעבור כשמונה חודשים שוב פנתה המתלוננת לנציבות, כאשר הכסף שעמדה לקבל חזרה לא הגיע לתעודתו. אמנם שלחה האוניברסיטה בדואר רגיל שיק על אותו סכום אל המתלוננת, אך הוא לא נתקבל על ידיה. נודע לה כי השיק הגיע לכלל פדיון ואחת החתימות שעל גבי השיק מתחזית כחתימתה, אך המתלוננת מכחישה שאכן היא שחתמה, ולדבריה נגנב השיק, בטרם הגיע אליה וחתימתה זויפה. היא פנתה בנדון אל האוניברסיטה, וזו הטעימה בפניה, שמאחר שעל גבי השיק חתימה הנחזית להיות של המתלוננת, יצאה האוניברסיטה כלפיה ידי חובת תשלום, ואם סבורה המתלוננת, שהשיק נגנב והחתימה זויפה, אין האוניברסיטה אחראית, ועליה להתלונן על כך במשטרה.

הנציבות לא קיבלה את עמדת האוניברסיטה. תשלומה בשיק היה נחשב למבוצע, לוא הוכיחה, שאכן הגיע השיק לרשות המתלוננת. כל עוד לא עשתה כן, לא

יצאה ידי חובת תשלום כלפי המתלוננת. מה גם שאת השיק שלחה האוניברסיטה בדואר רגיל. לפי זה, על האוניברסיטה לשלוח לה שיק חדש, תוך הבטחת התנאים שאמנם הפעם יגיע לתעודתו.

האוניברסיטה קיבלה את ההמלצה; ולאחר שהמתלוננת הצהירה כדין, שהשיק הקודם לא הגיע אליה, נשלח אליה שיק חדש.

21. הסמכת גננת

המתלוננת למדה בשנות הלימודים תשכ"ה ותשכ"ו במגמת גננות במדרשה למורים וגננות, שהכשירה כוחות הוראה למוסדות מוכרים במסגרת החינוך העצמאי. בסיום הלימודים עמדה בהצלחה בחלק מהבחינות, שנערכו במדרשה לצורך קבלת הסמכה ממוסד החינוך והתרכות. מאז היא עובדת כגננת. בשנת הלימודים תשל"א השלימה את שאר הבחינות. לאחר מכן פנתה אל משרד החינוך והתרכות - המוסמך לאשר את הדרגות לעובדים במוסדות החינוך העצמאי - כי תאושר לה דרגת גננת מוסמכת מתאריך סיום הבחינות. המשרד סירב בנימוק, כי המדרשה שבה למדה לא הייתה מוכרת על ידי המשרד ואף לא הייתה בפיקוחו הפדגוגי, ועל כן אי אפשר להכיר באותן בחינות, שבהן נבחנה בשעתה במדרשה בסיום לימודיה. המתלוננת הציגה בפני המשרד אישור בכתב ממנהל המדרשה, שלפיו המדרשה הייתה מוכרת ונתונה לפיקוח המשרד, ובחינות הגמר במדרשה נערכו אז מטעם המשרד; אך ללא הועיל. בסוף 1976 פנתה המתלוננת לנציבות.

התלונה נמצאה מוצדקת. לאחר בירור, שנתמשך בשל עמדתו השלילית של המשרד, שחזר על טענתו כי המדרשה לא הייתה מוכרת, נקבע, שבשנים שבהן למדה המתלוננת, הייתה המדרשה במעמד מוכר, כפי שצוין כאישור של מנהל המדרשה; ואף המשרד נוכח בכך לבסוף.

בהתחשב במועד סיום הבחינות ובמועד פניית המתלוננת לראשונה למשרד בעניין ההסמכה, אושרה לה דרגה של גננת מוסמכת ושולמו לה הפרשי דרגה למפרע מסוף 1970.

מורה, שהועסקה על ידי משרד החינוך והתרבות, רכשה דרך המשרד לאחר מלחמת ששת הימים ב-1967 אגרות מלווה מרצון - מלווה בטחון, תשכ"ז-1967 - על סך 270 ל"י. בסוף אוגוסט אותה שנה פרשה לגמלאות. במאוס 1977 נתבקשה לסור ללשכה המחוזית של המשרד, שאליה קשור בית הספר שבו לימדה, לשם קבלת תעודות המלווה. היא קיבלה אותן ונוכחה לדעת, שמועד פדיון עוד היה ב-1.9.1972; מעבר לאותו תאריך לא נשאו התעודות רבית והפרשי הצמדה. המתלוננת התרעמה על שקיבלה את התעודות רק כעבור כחמש שנים ממועד הפדיון, ודרשה מהמשרד פיצוי על כך. המשרד לא נענה לה.

בירור הנציבות העלה, שבתקופה שבין ראשית 1968 לאמצע 1970 עסקה "מסד חברה הדדית להלוואות וחסכוניות בע"מ", על פי הסדר עם משרד החינוך והתרבות, בחלוקת תעודות המלווה בין המורים, ולצורך זה שלחה לבתי הספר הודעות, שבהן מתבקשים המורים לפנות לקבלת התעודות. זמן קצר לאחר רכישת האגרות על ידי המתלוננת נשלחה הודעה כזאת גם לגביה אל בית הספר, שבו היא לימדה, אך כיוון שבינתיים פרשה לגמלאות, הועברו התעודות שעל שמה אל משרד החינוך והתרבות; שם היו מונחות כשבע שנים, עד שהלשכה המחוזית האמורה פנתה לראשונה אל המתלוננת, שלא שינתה כתובתה מזה כעשרים שנה.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. המשרד ישב בחיבוק ידיים ולא העביר תעודות מלווה לזיכרון במשך תקופה רבה שמעבר למועד פדיון. הדבר גרם למתלוננת נזק, והיא זכאית לפיצוי על כך מהמשרד. מטעמים של צדק, יש לראות כפיצוי הולם תשלום ריבית והפרשי הצמדה - לפי תנאי המלווה - גם לתקופה שבין מועד הפדיון הנקוב בתעודות לבין מועד מסירתן בפועל למתלוננת.

משרד החינוך והתרבות פנה אל החשב הכללי במשרד האוצר לקבל את אישורו לפעול בהתאם להמלצת הנציב.

המתלונן עבד כחשמלאי בצבא במשך כארבע שנים, במסגרת שירות חובה ושירות קבע. לאחר מכן נתקבל כמורה במקצועות חשמל ואלקטרוניקה בבית ספר תיכון

מקצועי שבבעלות עיריית קרית ים. כיוון שזאת הייתה לו משרתו הראשונה בהוראה, נקבעה משכורתו כשל מורה מתחיל. לקראת סוף שנת הלימודים נודע לו, שבעד תקופת עבודתו המקצועית בצבא הוא זכאי לתוספת בגין קידום ותק כדי מחצית התקופה. הוא פנה בנדון זה באמצעות העירייה אל משרד החינוך והתרבות, ולאחר שהמציא את האישורים על עבודתו בצבא, הוכרו לו שתי שנות ותק; אולם התשלום רק החל בשנת הלימודים הבאה, ולא למפרע מראשית שנת הלימודים שחלפה. החלטה זו הייתה תמוהה בעיני המתלונן, שהרי אם זכאי הוא, בגין שירותו בצבא, לקידום ותק, משום מה לא יקבל את התוספת, מאז החל להורות. תשובת המשרד למתלונן הייתה, שתיקונים בדרגה ובוותק באים לכלל תחולה רק מהאחד בחודש שלאחר הפנייה והמצאת האישורים, ולא למפרע. המתלונן קבל על כך בפני הנציבות.

הנציבות עיינה ב"שאלון עובד-הוראה" של משרד החינוך והתרבות, שמולא על ידי המתלונן והומצא עם תחילת עבודתו למשרד החינוך והתרבות, ומצאה, שבמשבצת המתאימה צוין, כי עבד בצבא כארבע שנים כחשמלאי. לפי זה, עוד מראשית כניסתו להוראה איפשר המתלונן למשרד לעמוד על העובדה שעבד כחשמלאי בהיותו בצבא. בנסיבות אלו המליצה הנציבות בפני המשרד להביא את עניין הרטרואקטיביות של הוותק לדיון בוועדה הפנימית לדירוג והכרת ותק. ואמנם דנה הוועדה בעניין, ואישרה את תוספת הוותק למפרע.

כדי למנוע הישנות מקרים כאלה הצביע הנציב בפני המשרד, שימצא את הדרך להביא בעוד מועד לידיעת מורים, העומדים להיות מועסקים על ידיו, מה עליהם לעשות, למען תובטח זכותם כמגיע. ואשר למורים העומדים להיות מועסקים על ידי רשויות מקומיות, על המשרד להנחות את הרשויות בצעדים שעליהן לנקוט, כדי להבטיח שתשולם למורים משכורת, לפי הוותק שהם זכאים, מהיום שהחלו לעבוד אצלן.

משרד המשפטים

24. ביצוע צו עיקול שלא נגד החייב

בהיות המתלונן ובני משפחתו מחוץ לבית בא לדירה פקיד ההוצאה לפועל; הוא פרץ את הדלת והוציא מהדירה מכשיר טלוויזיה, בהסתמך על צו יו"ר ההוצאה לפועל לעיקול מטלטלין שניתן בתיק הוצאה לפועל לתשלום חוב. המתלונן קבל על כך, באשר אין הוא ובני משפחתו חייבים בתיק זה. יתירה מזו, הצו בוצע למרות העובדה, שבעבר כבר ביקר בביתו פקיד ההוצאה לפועל בקשר לביצוע עיקול באותו תיק, והוברר לו, שאשת המתלונן איננה החייבת.

בירור הנציבות העלה, שאמנם כתובת החייבת, כפי שהיא מופיעה בתיק בית המשפט ובתיק ההוצאה לפועל, זהה לכתובת המתלונן ואשתו, אך לא השם, הגם שדומה הוא. כחצי שנה לפני הוצאת מכשיר הטלוויזיה מדירת המתלונן בא פקיד ההוצאה לפועל לביצוע הצו בבית המתלונן, והוברר לו, ששם אשת המתלונן ומספר הזהות שלה אינם זהים לאלו של החייבת; עובדות אלו צוינו בדו"ח המצוי בתיק ההוצאה לפועל. למרות הנאמר בדו"ח לפשר אי-

ביצוע הצו בשעתו, פעלו פקידי ההוצאה לפועל על פי הבקשה החוזרת. לנציבות נראה, כי נוכח הנאמר בדו"ח מהצורך היה לנהוג במשנה זהירות בכל הקשור לביצוע הצו כדי לוודא מעל כל ספק, שאכן המתגוררת במקום היא החייבת; ועל אחת כמה וכמה, כאשר, כבמקרה דנן, איש לא היה בבית.

לנציבות נראה איפוא שהתלונה מוצדקת. הוצבע בפני הנהלת בתי המשפט, שהמתלונן זכאי, בשל הנזקים שנגרמו לו במהלך ביצוע הצו, לפיצוי, כפי שדרש בשעתו, בתוספת ריבית והפרשי הצמדה.

הנהלת בתי המשפט הודיעה לנציבות, שהיא קיבלה את קביעת הנציבות ופעלה בהתאם להמלצה.

משרד הפנים

25. מתן מידע ממירשם האוכלוסין

המתלוננת - כשנתיים לאחר פטירת בתה - קיבלה מכנק גלויה ובה ברכות לרגל הגיע הבת למצוות והמלצה לרשום אותה לתכנית מתכניות החסכון של הבנק; הדבר גרם עגמת נפש וצער רב לבני המשפחה. הם בדקו ומצאו, שהבנק קיבל את שם הבת, תאריך לידתה וכתובתה מקובץ מירשם האוכלוסין, המתנהל במשרד הפנים. המשפחה פנתה אל המשרד בתרעומת על עצם מסירת המידע לבנק; אף הוטעם על ידיה, שהעובדה, כי כעבור שנתיים מפטירת הבת נשלחה אליה הגלויה בהסתמך על קובץ המירשם, יש בה כדי לעורר ספקות לגבי עדכנותו. המשרד, בהביעו רגשי השתתפות בצער, הודיע למתלוננת, שמהמקרה המצער אין להסיק דבר לגבי עדכנותו של קובץ המירשם, כיוון שהבנק קיבל בבת אחת מקובץ המירשם - עוד לפני פטירת הבת - מידע על שלושה שנתונים; לגבי שניים מהם, בכללם זה של הבת, שלח הבנק, על פי אותו מידע, את הגלויות במועד יותר מאוחר. אשר לעצם הרשות למסירת המידע, סבר המשרד שהוא פעל כחוק. חלק זה מתשובתו לא הניח את דעת המתלוננת, ועל כן פנתה לנציבות. סעיף 29(ב) לחוק מירשם האוכלוסין, תשכ"ה-1965, קובע: "כל אדם רשאי לקבל ידיעה על שמו ומענו של כל אדם הרשום במרשם". המשרד הסתמך על סעיף זה כדי להצדיק את מסירת המידע לבנק.

עמדת הנציב הייתה שהתלונה מוצדקת. אין לראות את הסעיף האמור כעומד בפני עצמו, אלא כמשתלב במערכת הסעיפים הדנים בקבלת מידע מקובץ המירשם. הסעיף המנחה בסוגייה זו הוא סעיף 31 הקובע: "המירשם והמסמכים שבו לא יהיו פתוחים לעיון אלא למפורטים להלן ולצורך מילוי תפקידם: (1) שר הפנים או מי שהשר הסמיכו לכך; שר הבטחון או מי שהשר הסמיכו לכך;...". אף סעיף 29(ג) תומך בעמדה מסייגת זו: "אדם שיש לו לכאורה עניין בדבר רשאי לקבל ידיעה על תאריך לידתו של אדם הרשום במרשם..."; מכאן שעל מבקש מידע על תאריך לידתו של אדם מקובץ המירשם להוכיח לכאורה עניין

לגיטימי בקבלתו. זאת ועוד. מסעיפי החוק השונים עולה שכוונת המחוקק הייתה לסייג את הגישה לקובץ המירשם, ובקשת מידע על שנתונים לצורכי פרסומת גרידא איננה מתיישבת עם מטרת החוק. הוצבע על כך בפני משרד הפנים.

בעקבות זאת הודיע המשרד לנציבות, שהוא פועל כהתאם, ואינו מוסר מידע מקובץ המירשם לשום גורם לצורכי פרסומת.

26. גביית תוספת אגרה בעבור הנפקת דרכונים

חברת נסיעות שלחה במהלך עסקיה דרכונים של שניים מבין לקוחותיה במכתב רשום, אך המכתב לא הגיע לתעודתו. הנסיון של שירותי הדואר לאתרז עלה בתוהו. היא פנתה אל משרד הפנים, הציגה את אישור מנהל הדואר על אבדן המכתב הרשום, וביקשה ליתן ללקוחותיה דרכונים חדשים. המשרד עשה כמבוקש, אך - למרות אותו אישור - חייב את החברה בתוספת 300 ל"י על האגרה: 600 ל"י לדרכון במקום 300 ל"י, לפי התקנות דאז.

החברה קבלה בפני הנציבות על שמשד הפנים ראה לגבות, על אף נסיבות המקרה, תוספת לאגרה בעד נתינת שני דרכונים חדשים במקום אלו שאבדו.

את החלטתו לגבות תוספת לאגרה בעד נתינת שני הדרכונים החדשים ביסס המשרד על התוספת (תקנה 7) מתשל"ז לתקנות הדרכונים, תשל"ה-1975; פריט 11 שם קובע: "בעד דרכון או תעודת מעבר במקום דרכון או תעודת מעבר שאבדו, הושמדו... או נגנבו בנסיבות המראות התרשלות או במקרים של טענה לגניבה ללא ראיות... תוספת של 300 ל"י". אמנם המציאה החברה למשרד אישור מנהל הדואר על אבדן מכתב רשום, אך אין בכך משום ראייה שאותו מכתב אכן הכיל את שני הדרכונים שבמקומם הונפקו חדשים.

הנציבות לא מצאה מקום להטיל ספק בגירסת החברה. אין אמנם ראייה לתכולת דבר הדואר, אך ניתן לקבל את ההוכחות שהמציאה החברה כמקצת ראייה; מה גם שלצורך המשלוח הסתמכה על שירותי הדואר הרשמי. לפיכך הוצבע בפני המשרד על הצורך להחזיר למתלוננת את התוספת לאגרה בסך 600 ל"י לשני הדרכונים.

המשרד הודיע לנציבות, שהוא פעל על פי ההמלצה.

משטרת ישראל

27. פתיחת הליכים פליליים בעניין בעל אופי אזרחי מובהק

מנהל חברה פנה למשטרה ומסר הודעה, לפיה עובד, שהועסק על ידי החברה ופוטר, השאיר ברשותו תיק, שאותו קיבל בשעתו מהחברה; שוויו של התיק כ-450 ל"י. תחילה ניכתה החברה את שוויו של התיק מהכספים שעוד היה עליה לשלם לעובד. לאחר מכן סוכם בין הצדדים, שהחברה תשלם לו את מלוא הכספים המגיעים לו ממנה, והוא מצדו יחזיר את התיק. משלא הוחזר התיק, טענה החברה, כי העובד גנב את התיק. המשטרה, ללא קבלת גרסת העובד, פתחה נגדו תיק פלילי, וביקשה וקיבלה מכית המשפט צו חיפוש בנימוק, שמתנהלת נגד המתלונן חקירה באשמת גניבה. בעת ששוטר מתחנת המשטרה הקרובה למגורי המתלונן ביקש לערוך חיפוש על פי הצו, נעדר העובד מהבית, והחיפוש לא בוצע. כדי למנוע מעצמו ומבני משפחתו אי-נעימות נוספת, פנה המתלונן אל תחנת המשטרה, ושם נודע לו, כי נפתח נגדו תיק פלילי. הוא קבל בפני הנציבות, שלא היה מקום מצד המשטרה לתת יד לפתיחת הליכים פליליים נגדו; היו לו נימוקים לעיכוב התיק, ואם סברה החברה אחרת, יכלה לפתוח נגדו בהליכים אזרחיים.

בירור הנציבות העלה, שהתלונה מוצדקת. הוצבע בפני המשטרה, שהיא הזדרזה יתר על המידה בפתיחת הליכים פליליים נגד המתלונן; לאחר עיון בהודעה של מנהל החברה ניתן היה לצפות, כי הצעד הבא של המשטרה יהיה גביית הודעה ממנו שקובלים עליו - המתלונן - ורק לאחר מכן קבלת החלטה על הצעדים הבאים. ואולם לא כך היה בפועל. בנסיבות אלו לא נתנה המשטרה כראוי את הדעת על היבטיו האזרחיים המובהקים של המקרה, כי אחרת הייתה צריכה להגיע למסקנה, שלא היה כל מקום לפתיחת ההליכים הפליליים, בכלל זה בקשת צו חיפוש מבית משפט. ואכן בסופו של דבר הפסיקה המשטרה את הטיפול בעניין.

המתלונן, תושב חוץ, החנה במרכזת של ירושלים אופנוע, כשמזוודה נעולה מותקנת לצד האופנוע; כאשר חזר, נוכח שהמזוודה נפרצה, ונגרם נזק למנעולה. הוא התלונן על כך במשטרה, ונודע לו, כי שני חבלני משטרה ערכו בדיקה בטחונות במזוודה מחשש של מלכוד. נאמר לו שיקבע את גודל הנזק וינסה לתת את המזוודה לתיקון וימציא קבלה על ההוצאה. נתברר כי תיקון המנעול היה בלתי אפשרי, והמתלונן נאלץ לרכוש מזוודה חדשה. הוא הודיע זאת למשטרה, וביקש פיצוי כדי מחירה של מזוודה חדשה מאותו סוג. אז השיבה המשטרה, כי לפי הודעת החבלנים לא נגרם כל נזק למזוודה וסירבה לפצותו.

המשטרה חזרה בפני הנציבות על גרסתה האחרונה, שלא נגרם נזק למזוודה. הנציבות העמידה את המשטרה על כך, שהרי גם המתלונן לא טען לנזק לגוף המזוודה אלא רק למנעול - ומאחר שהמנעול נתקלקל לבלי תקנה, שוב אין שימוש למזוודה. ואמנם בכירור נוסף שנערך אישרו חבלני המשטרה, שהמנעול אכן נזוק. בעקבות זאת הפנתה המשטרה את המתלונן אל נציבות מס הכנסה ומס רכוש שבמשרד האוצר, האחראית לתשלום פיצויים בעד נזק לרכוש כתוצאה מעריכת בדיקה בטחונות. המתלונן קיבל את הפיצוי כמבוקש.

הנציבות גם העירה למשטרה, שעליה לדאוג לכך, כי חבלני המשטרה, העורכים בדיקות בטחונות ברכב, ימלאו בקפדנות אחרי הנוהל הקיים, לפיו יש להצמיד אל הרכב הודעה על עריכת הבדיקה, למען ידע על כך בעליו.

שיכון

29. שוני בתנאי מסירה של דירות לעולים

בנציבות נתקבלו תלונות מעולים, שרכשו בשעתם דירות מגורמים ממלכתיים הפועלים בתחום השיכון - חברת שיכון ופיתוח בע"מ (שו"פ) וחברת עמידר. כמה מהתלונות נסבו על כך, שבאותו פרק זמן נמכרו על ידי שתי החברות דירות, דומות בגודל ובטיב, ולמרות זאת היו הפרשים ניכרים בין המחירים, כפי שנדרשו על ידי כל אחת. בתלונות אחרות קבלו עולים, שאמנם לא היו הפרשי מחיר, אך היה שוני בתנאי החזר ההלוואה האפוטיקאית, שאושרה לעולה שרכש דירה מעמידר מחד, ולעולה שרכש דירה שלא באמצעות עמידר מאידך.

1. הפרשי מחיר: 12 משפחות עולים הופנו בראשית 1976 על ידי המשרד לקליטת העלייה לעמידר לשם רכישת דיור בבניין, שהוקם על ידי שו"פ בתל אביב. בבניין 56 דירות. 21 מהן נמכרו ישירות על ידי שו"פ לבעלי זכויות שונות; ויתרן - ובכללן הדירות ששוכנו בהן 12 משפחות העולים המתלוננים - על ידי עמידר. טוענים המתלוננים, ששילמו מחירים, הגבוהים כדי 20,000 ל"י - 26,000 ל"י מהמחירים שנדרשו על ידי שו"פ. ואמנם העלה בירור הנציבות, שעד אפריל 1976 מכרה שו"פ לזכאים דירות - בגודל דומה לאלו של המתלוננים - במחירים של 157,000 ל"י לדירה בעלת 74 מ² ו-179,000 ל"י לבעלת 94 מ². לעומת זאת המחירים שדרשה עמידר מהמתלוננים היו 177,000 ל"י בעד דירה בת 74 מ² ו-205,000 ל"י בעד דירה בת 94 מ².

משרד הבינוי והשיכון הסביר לנציבות, שהמחירים שנדרשו על ידי עמידר נקבעו על פי טבלאות מחירים שאושרו על ידי ועדה כינמשרדית וקיבלו תוקף ב-1.1.1976; היו אלו מחירי השוק באותה תקופה. לעומת זאת המחירים שנדרשו על ידי שו"פ היו נמוכים ממחירי השוק, והדבר נבע משיקולים מסחריים של החברה.

לגבי השוני במחירי הדירות סבורה היתה הנציבות, כי כיוון שש"פ מכרה באותו בניין ובאותה תקופה דירות במחיר הנמוך, ומאחר שמדובר ברוכשים, שהם עולים חדשים, ואינם מתמצאים בתנאי הארץ ובמיוחד בשוני בניהול העסקי שבין החברות הממשלתיות, על משרד הבינוי לקבוע לחברת עמידר מחירים, שלא יעוררו הרגשת קיפוח אצל הרוכשים העולים. הנציבות המליצה איפוא, לקבוע לדירות שנרכשו על ידי המתלוננים מחירים דומים לאלו, שבהם מכרה שו"פ למשתכנים אחרים; יש לעשות מחדש את החשבון ולזכות את המתלוננים בהתאם. כל זה בתנאי שאין שוני נוסף בנסיבות, שבהן 12 המשפחות מחד ויתר המשתכנים באותו בניין מאידך רכשו את הדירות - שוני אשר גם מהעולים ניתן לצפות שיהיו מודעים לו. בעת הכנת דו"ח זה העניין עדיין נמצא בדיון עם משרד הבינוי והשיכון.

2. שוני בתנאי משכנתא: 15 משפחות, שעלו מברית המועצות בשנים 1973 - 1975, נקלטו בעבודה באיזור חיפה, וביקשו לקבל דיור קבע שם. נוכח מחסור בפתרונות דיור מתאימים לשרות המשרד לקליטת העלייה הציע להם המשרד לרכוש דירות בשוק החפשי ולהפנותם לבנק לקבלת הלוואות למשך עשרים שנה. עובדי המשרד לא העמידו את העולים על כך, שהתנאים להחזרי ההלוואות, שההפניה לקבלתן נעשתה על ידי המשרד, היו גרועים מהתנאים להחזרי ההלוואות שהפניה לקבלתן ניתנה על ידי עמידר. בעוד שעל הלוואה בהפניית משרד הקליטה היה לשלם ריבית שנחית בשיעור של 11.75% למשך כל התקופה, הרי על הלוואה בהפניית עמידר היה לשלם שיעור ריבית של 12% בעשר השנים הראשונות, ו-7.5% בעשר השנים האחרונות. רק החל ב-1.4.1978 הושאו תנאי ההלוואות שניתנו לעולים בין בהפניית המשרד לקליטת העלייה ובין בהפניית עמידר.

הנציב קבע שהתלונות מוצדקות. אין להפלות בין עולה לעולה, רק כיוון שזה קיבל את ההלוואה בהפניית המשרד לקליטת העלייה וזה בהפניית עמידר. הרי בכל המקרים האלה באו כספי המימון בסופו של דבר ממקורות תקציב המדינה, ומתחייב איפוא עקרון השוויון בחלוקתם; על הגופים המשכנים, הנגשים לאכלוס בניינים, להיות מודעים לכך.

בסוף ספטמבר 1978 הוצבע בפני אגף החשב הכללי, שיש להשוות את תנאי החזר ההלוואה שניתנה למתלוננים לאלה שניתנו בשעתן בהפניית עמידר לעולים.

30. יש להפנות תשומת לבו של עולה לאפשרות לרכוש דירה

עולה מארצות הברית הופנתה על ידי המשרד לקליטת העלייה באמצע 1974 לחברת עמידר בירושלים, לקבלת דירור בשכונת "רמות"; במכתב ההפניה לא צויין, אם המדובר בדירה לרכישה או להשכרה. לאחר שהושלמה בנייתו של הבניין, שבו עמדה העולה לקבל את יחידת הדירור, פנה בא-כוחה של העולה בדצמבר 1974 אל עמידר, כדי להסדיר את ההתקשרות; ובאותו מעמד נחתם בין הצדדים חוזה שכירות. במאי 1975 נמסר לבא הכוח, כי ניתן לרכוש את הדירה ב-81,377 ל"י, ונחתם חוזה רכישה. העולה שילמה את המחיר בהתאם. ביולי 1976 נודע לעולה, שבדצמבר 1974 עוד נמכרה דירה דומה ב-65,000 ל"י. היא דרשה החזר של העודף בסך 16,377 ל"י, בטענה שהוטעתה בשעתה. כנגד זה טענה עמידר, שבתיקי החברה לא נמצא כל תיעוד על כך, שלפני מאי 1975, שבו נחתם חוזה הרכישה, פנה בא-כוחה בעניין רכישת הדירה. עמידר הטעימה, שלא באה פנייה כזאת עוד בדצמבר 1974, כי אז גם המתלוננת הייתה מקבלת את הדירה במחיר של 65,000 ל"י.

בירור הנציבות אימת את גירסת המתלוננת, וזאת על יסוד עדותה של עובדת הסוכנות היהודית, שנלוותה לבא-כוח העולה בביקורו במשרדי עמידר בדצמבר 1974, בקשר לחתימה על חוזה השכירות. מהעדות נתברר, שבאותו מעמד ביקש בא-כוח המתלוננת לדעת את מחיר הדירה, ונאמר לו על ידי החברה, שהוא טרם נקבע. התלונה נמצאה איפוא מוצדקת, והוצבע בפני עמידר, שהמתלוננת זכאית להחזר, כפי שביקשה.

עמידר פעלה בהתאם.

בהתחשב במספר הלא מעט של תלונות בתחום זה המגיעות לנציבות הומלץ בפני עמידר, שתורה לעובדיה, כי כאשר הם מקצים לעולים, כתנאי שכירות, דירות, הניתנות גם לרכישה, עליהם להפנות ללא דיחוי את תשומת לבם, לכך, לבל ייפגעו מהאמרת מחירים.

31. הסדר מיוחד למכירת דירות שלא הובא לידיעת הזכאים

המתלוננים עלו מברית המועצות. עד לקבלת שיכון קבוע הוצע להם דירור זמני. במאי וביוני 1976 קיבלו מהמשרד לקליטת העלייה הפניות לדירות

בבת ים בבניין שבנייתו עמדה לפני גמר. על סמך ההפנייה הם באו באותו מועד בדברים עם החברה הממשלתית המאכלסת עמידר, וזו השיבה להם, שעוד לא קיבלה לידיה את הבית. בסוף אוגוסט אותה שנה נודע להם, שארבע דירות באותו בניין נמכרו במחירים סבירים למדי. אמנם גם למתלוננים נתאפשרה לבסוף רכישת דירות באותו בניין, אך לא באותם מחירים אלא גבוהים יותר בהרבה. בפנייתם לחברה נאמר להם, שבשעתה פורסמה הודעה על אפשרות של רכישה מוקדמת - לפני גמר הבנייה - במחירים דאז; אולם המתלוננים טוענים, שהם לא ראו הודעה כזאת.

בירור התלונה העלה, שביוולי 1976 - עם הפעלת מס ערך מוסף - החליטה הנהלת עמידר, על פי הנחיות משרד השיכון, לאפשר התקשרות מוקדמת עם משתכנים במספר מבנים - עוד בטרם הושלמה בנייתם - אשר ההפניות אודותיהם מהמשרד לקליטת העלייה הגיעו אל עמידר עד 30.6.1976, ובתנאי שהמשתכנים הודיעו לעמידר על כוונתם לרכוש דירות באותם מבנים עד 15.8.1976; משעשו כן, היה עליהם לשלם סכום ראשוני על חשבון המחיר שנקבע לפי המחירון שבתוקף מ-1.1.1976. מאחר שהפניות המשרד לקליטת העלייה לדירות עבור המתלוננים נשלחו כאמור בחודשי מאי ויוני 1976, והבניין שבו השתכנו כלול היה בהסדר, הרי יכלו להינות מזה, לוא ידעו על כך. לדעת המתלוננים, אי-הידיעה איננה מחדלם הם; ביולי 1976 עמדו בקשר עם עובדי סניף עמידר בבת ים, ולא נמסר להם כל מידע על אפשרות הרכישה. עובדי עמידר אינם מכחישים דבר הקשר עם המתלוננים, אולם טוענים, שבשיחות המתלוננים עמם לא הביעו מבוקשם לרכישת הדירות; כיוון שכך, לא ראו מקום למסור ביזמתם מידע על רכישה מוקדמת לפי תנאים מועדפים. יתירה מזו, לפי ההסדר, היה על המתלוננים להגיש בכתב בקשה לרכישה. עוד מסרה עמידר לנציבות, שבעתון יומי ישראלי היוצא לאור בשפה הרוסית - השפה השגורה בפי המתלוננים - בגליון מיום 9.7.1976 הופיעה כתבה על אפשרות רכישה מוקדמת; מכאן שהמתלוננים, לוא רצו, יכולים היו להגיע למידע הדרוש.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. כתבה בעתון אין לראותה כמידע רשמי מוסמך, מה גם שלא נמסר בה על הצורך בפנייה בכתב ולא צוין בה, שב-15.8.1976 יפוג תוקף ההסדר. זאת ועוד, ההסדר הרי התייחס רק למספר מבנים, בכלל זה המבנה נשוא התלונה; בתיקי עמידר היו כתבי ההפנייה, שנגעו

למתלוננים. לפי זה, היה באפשרותה של עמידר, וגם מחובתה, להביא את דבר קיום ההסדר לידיעתם, וזאת לא נעשה. בנסיבות אלו הוצבע שיש למכור למתלוננים את הדירות במחירים שלפי ההסדר.

עמידר קיבלה את המלצת הנציב, ומכרה את הדירות למתלוננים על בסיס המחירים שלפי ההסדר האמור.

32. מועמד לשיכון - קבילות ראיותיו לנכונות הצהרתו

זוג פנה למשרד הבינוי והשיכון לקבלת סיוע ברכישת שיכון באילת, במסגרת התכנית לזוגות צעירים. קבלת הסיוע הייתה מותנית בכך, שלמועמד אין ולא הייתה זכות בעלות, חכירה או שכירות מוגנת בדירה. הזוג הצהיר בהתאם. משרד הבינוי והשיכון השיב לזוג, שאין באפשרותו להיענות לבקשה, באשר לפי המידע שברשותו יש להם זכות מהזכויות דלעיל ואפילו ביותר מדירה אחת, ולא עוד אלא שבדעת המשרד לפתוח נגדם בהליכים משפטיים על מסירת הצהרה כוזבת. עו"ד, שייצג את הזוג, פנה למשרד הבינוי והשיכון והטעים, כי פרט לדירה, שעליה הוצהר בהצהרת מרשיו, אין להם כל זכות מהסוג האמור בדירה אחרת, ולפלא בעיניו, מה הוא בסיס המשרד להטלת דופי בהצהרה. משרד הבינוי והשיכון השיב, כי לפי מידע שקיבל משלטונות מס הכנסה ומס רכוש יש למרשיו זכות בעלות בדירה נוספת וזכות שכירות מוגנת בדירה באילת. עוה"ד ענה, שאין ממש במידע שבידי משרד הבינוי והשיכון; אשר לבעלות על הדירה הנוספת, הביא ראיות, בכלל זה נסח רישום מאושר כדין בידי רשם מקרקעין, שאין מרשו בעלי הדירה; ובנוגע לזכות שכירות מוגנת בדירה באילת, המציא עוה"ד למשרד העתק מאושר מחוזה השכירות, שממנו יוצא ברורות, שאין המדובר בשכירות מוגנת אלא בשכירות לא-מוגנת. חרף ראיות עוה"ד הוסיף המשרד לדבוק בגרסתו, ורק לאחר שעוה"ד פנה כמה וכמה פעמים אל משרד מס רכוש הוברר גם למשרד הבינוי והשיכון, שהזוג הצהיר נכונה וניתן לו הסיוע ברכישת שיכון באילת. עם זה פנה עוה"ד אל הנציבות בתלונה על נהלי משרד הבינוי והשיכון בנדון.

על שאלת הנציבות השיב משרד הבינוי והשיכון, שהקובץ של מס רכוש, שממנו שאוב המידע שברשותו, נראה בעיניו ככלי מהימן לצורך בדיקת הצהרותיהם של מועמדים לשיכון, וכל עוד אין מדווח לו מהקובץ על שינויים, אותו מידע

מחייב. בנסיבות אלו, כל מי שהצהרתו והראיות לאימותה אינן עולות בקנה אחד עם מידע זה, צריך לפנות לשלטונות מס הכנסה ומס רכוש כדי להביא לשינוי מתאים בקובץ.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. מסמכות משרד הבינוי והשיכון, וגם מחובתו, לעמוד על כך, שמועמד לשיכון ימציא ראיות לאימות הצהרתו, כל אימת שהנאמר בה אינו תואם את המידע שברשות המשרד. אולם משהמציא מועמד ראיות התומכות בהצהרתו, שוב אין לדרוש ממנו, כי עוד יגש אל מקור המידע, שממנו שואב משרד הבינוי והשיכון, לפשר אי-ההתאמה שנתגלתה. אם לאור הראיות שהומצאו סבור משרד הבינוי והשיכון, שיש מקום לפנות למקור המידע לשם בירור סתומות, עליו לעשות כן. הוצבע על כך בפני משרד הבינוי והשיכון. המשרד הודיע לנציבות, שהוצאו הוראות פנימיות בהתאם.

33. ריבית על כספי פקדון לשיכון שהוחזרו באיחור

המתלונן נרשם במסגרת מפעל פקדון לשיכון 1969 של משרד השיכון. כספי הפקדון היו מוחזקים בבנק טפחות. ביולי 1977 חתם המתלונן בסניף באר שבע של חברת שיכון ופיתוח לישראל בע"מ (שו"פ) על בקשה לסגירת החשבון, כיוון שהחל לבנות ביתו בכוחות עצמו; באותו מעמד חתם עם שו"פ גם על הסכם לפיתוח הקרקע, שלפיו תקבל החברה תמורת זאת סך 66,000 ל"י מכספי הפקדון העומדים לזכות המתלונן. באוקטובר 1977 הוא קיבל מבנק טפחות ריכוז חשבון, שלפיו הצטבר לזכותו סך כ-78,000 ל"י; בהודעה מצורפת נאמר, שמלוא הסכום הועבר לשו"פ. בעקבות זאת פנה המתלונן כמה פעמים לשו"פ לקבלת יתרת הסכום של 12,000 ל"י, עד שקיבלה בנובמבר 1977. התלונה היא על כך, שמאז חתם ביולי על הבקשה לסגירת החשבון ועד ששולמה לו יתרת הסכום בנובמבר לא קיבל ריבית והפרשי הצמדה על סכום הפקדון.

בירור התלונה העלה, שלפי תנאי התכנית, כאשר חוסך מבקש סגירת חשבון, על משרד השיכון או בא-כוחו להעביר לחוסך תוך 60 יום את הכספים על ההטבות המגיעות. לגבי הסכום של 66,000 ל"י, הרי התקשר המתלונן ביולי 1977 עם שו"פ, שקיבלה עליה לפתח את הקרקע תמורתו, וכפי שיוצא מההסכם שביניהם, עמד הסכום לפרעון לאלתר, ושוב אין החוסך זכאי לשום הטבה על

הסכום האחרון מיולי ואילך. אולם יתרת 12,000 ל"י לא שולמה לו תוך המועד שנקבע, לפיכך הוצבע בפני שו"פ, שלתקופת ספטמבר עד נובמבר מגיע למתלונן על הסכום ריבית בשיעור, שגובה החברה מתוסכים המפגרים בתשלומיהם. שו"פ הודיעה לנציבות שהיא נהגה בהתאם.

34. השהיית תיקון במערכת ביוב

בעל משפחה מרובת ילדים מתגורר בצפת באיזור שנועד לפינוי; משרד הבינוי והשיכון דואג לפינוי הדיירים, לאחר שהוא בא אתם לכלל הסכם על הפיצוי. בבית שהוא גר גם המאפייה שלו, והמשא ומתן עמו נמשך, הואיל והפיצוי שהוצע, לא נראה לו הולם.

ב-1976 נזוקה מערכת הביוב של ביתו בעטיין של עבודות שנעשו במקום על ידי קבלן מטעם משרד הבינוי והשיכון, ומי הביוב החלו לזרום בחצר ואף חדרו לעתים לדירה. המתלונן פנה אל משרד הבינוי והשיכון כמי שאחראי לנזק ואל העירייה המופקדת על מצב התברואה בעיר, כי יוסר המטרד שהפך ללא נשוא. משראה שאין נכונות לעזור לו, כיוון שכל גורם הטיל את האחריות על השני, פנה אל מדור התלונות שבאחד העיתונים. בעקבות התערבותו הודיע המשרד למתלונן, שאם המשא ומתן עמו על הפינוי לא יבוא לכלל גמר מוצלח, יתקן המשרד את הנזק, הגם שההוצאה גבוהה יחסית; לפי אומדן, 10,000 ל"י עד 15,000 ל"י. לאחר שהמשרד לא עשה דבר, אף כי מאז נזוקה המערכת והתהווה המטרד התברואי חלפה למעלה משנה, פנה המתלונן לנציבות.

במהלך הבירור פנתה הנציבות אל משרד הבינוי והשיכון ואל העירייה, ושוב הטילו זה על זה את האחריות להסרת המטרד. הנציבות הבהירה למשרד, שאין באפשרותו להתנער מהאחריות לנזק, שנגרם על ידי מי שבא מכוחו, ויש לגשת לתיקון בלא שיהוי. לאחר מכן הודיע המשרד, שישא בהוצאות התיקון. בעקבות זאת פנתה הנציבות אל הממונה על התברואה שבוערייה, וזה פעל להסרת המטרד. נמסר לנציבות, כי התיקון עלה כ-1,000 ל"י בלבד.

בהתחשב בחומרת המפגע התברואי והסבל שנגרם עקב כך ממושכות למתלונן ולבני משפחתו, הצביע הנציב בפני משרד הבינוי והשיכון והעירייה על גישתם הלא-הולמת: המשרד לא די שהיה אחראי לנזק אלא במחדלו עוד הביא להתרשמות של הפעלת לחץ על המתלונן, כי יסכים לפינוי לפי תנאי המשרד; ואילו העירייה, האמורה להבטיח תנאי תברואה נאותים בכל תחום שיפוטה, עמדה מנגד ולא פעלה עד לפניית הנציבות.

משרד התקשורת

35. ציוד בטיחות למרכזות טלפון

מחלקת אפסנאות ומחסנים במשרד התקשורת פרסמה במאוס 1977 מכרז פומבי על אספקת מערכות אלקטרוניות לגילוי עשן והתקנתן בשמונה מרכזות טלפון. היקפה הכספי של ההזמנה עמד להסתכם בכמיליון ל"י. במכרז פורטו הדרישות וניתן תיאור כללי של הספציפיקציות הטכניות - הבטחת פעולה סדירה בתנאים ספציפיים של חום, רעידה, קורוזיה, רגישות וכיו"ב. צוין שפרטים נוספים אפשר לקבל מהמחלקה.

חברה, שהיא מפיצה בלעדית של מערכות גילוי עשן מתוצרתה של אחת החברות העיקריות בענף זה בארה"ב, פנתה למנהל המחלקה וביקשה מפרטים טכניים ותכניות שלא צורפו למכרז, באשר הם דרושים לדעתה לשם הגשת הצעה. משלא קיבלה תשובה על שני מכתביה, פנתה במברקים למנכ"ל, ליועץ המשפטי ולוועדת הרכישות המרכזית של משרד התקשורת ולחשב הכללי במשרד האוצר. החברה טענה, כי נבצר ממנה להשתתף במכרז, מאחר שלא נמסרו פרטים כדרוש בהתאם לתקנות כספים ומשק (תכ"ס), ובנסיבות אלו יש לבטל את המכרז ולפרסם חדש בהתאם להוראות. נציגיה הוזמנו לשיחה עם מנהל מחלקת אפסנאות ומחסנים, אך תוצאות השיחה לא הניחו את דעתה. בעקבות זאת פנתה לנציבות; בעת הפנייה עדיין לא קיבלה ועדת הרכישות החלטה על מסירת ההזמנה.

בירור הנציבות העלה, שגם בספטמבר 1975 פרסם המשרד מכרז על אספקת מערכות כאלה, ואף אז לא הגישה החברה המתלוננת הצעת מחירים מאותה סיבה. כבר אז טענה, שגישת המשרד אינה מאפשרת בדיקה השוואתית של ההצעות ולפי זה עלולה להתאשר הצעה, שאמנם עונה על דרישות מינימליות ולכאורה היא אף הזולה ביותר, אולם בטווח הארוך לא יעמדו המערכות בדרישות הטכניות. החברה הציעה, שהמשרד יתקשר עם יועץ בטיחות, והלה יכין תכנית מפורטת; היא אף הביעה נכונותה להשתתף בהוצאות התכנון עד לשיעור של 5% מהיקף החוזה. הצעתה לא נתקבלה על דעת מנכ"ל המשרד, וההזמנה שבעקבות אותו מכרז נמסרה לאחר המשתתפים.

למכרז האחרון, נשוא התלונה, נתקבלו ארבע הצעות, ואיש מהמציעים לא העלה טענה מטענות החברה. את דרישתה לביטול המכרז ביססה על הנאמר בפרק התכ"ס, הדין במסירת עבודות לקבלנים ולפיו יש לצרף למכרז מיפרט וכתב כמויות (פרק 13). כנגד זה טען משרד התקשורת, שהמדובר במכרז לאספקת טובין ושירותים, ולפי זה, חל עליו פרק אחר של התכ"ס (פרק 16), שאינו מחייב צירופים כאלה; חלק הארי - למעלה מ-70% - מהמחיר הוא בעד המערכות עצמן, שהן ציוד מיובא. עוד הטעים המשרד, שאף לפי אותו פרק, שעליו מתבסס המתלונן, יש לקבוע את תנאי המכרז לפי הצרכים הטכניים המזעריים של העבודה ואין להפריז בתיאורים טכניים, העלולים להוביל להגשת הצעות לסוג מסויים של מערכת במקום למגוון של סוגים, כפי שמבקש המשרד.

הנציבות הסתייגה מכך, שמחלקת אפסנאות ומחסנים לא השיבה בשעתה על שתי פניות החברה ושבמסמכי המכרז צוין, שפרטים נוספים אפשר לקבל מהמחלקה, ואילו למעשה לא נמסר לחברה, חרף בקשתה, מידע נוסף.

עם זאת, לאחר קבלת חוות דעת היועץ לענייני תעשייה וטכנולוגיה שבמשרד מבקר המדינה, הייתה מסקנת הנציבות, שאין למצוא פגם בעמדתו העקרונית של המשרד. מדובר בנושא דינמי למדי, שקיימים בו חידושים גם בארץ. המשרד בחר בדרך של חיפוש אחר פתרונות טכנולוגיים שונים, ובלבד שיענו על דרישות היסוד כמפורט במכרז, כדי להגיע לפתרון הטכנולוגי המיטבי. ואשר לבדיקה השוואתית של ההצעות, אמנם עריכתה בנסיבות כאלה כרוכה בקשיים, אך אין היא בלתי אפשרית, כפי שסבר המתלונן, אם תושחת על שילוב של שיקולי טיב - יעילות, תחזוקה ועוד, מצד אחד, ומחיר מהצד האחר.

36. שיפור מראה מתקנים שמוקמו בשכונת מגורים

המתלוננים רכשו את דירות מגוריהם בשנים 1967 ו-1968 ברחוב צדדי שקט ברמת גן. ממול ביתם מגרש, שאז היה ריק, והם סברו, שעליו יינטע גן ציבורי. בשנת 1971 הקים משרד התקשורת על המגרש שני מבנים טרומיים לשימוש שירותי הנדסת טלפונים. המתלוננים פנו לעיריית רמת גן בבקשת הסבר, וזו הודיעה להם, שהמבנים הוקמו, כלא שנתקבל לכך היתר מהוועדה המקומית לתכנון ולבניה; לאחר מכן ביקש המשרד את ההיתר בציינו, שכעבור

שנתיים יפורקו המבנים. לא זו בלכד שלא פורקו המבנים, אלא הוקם על המגרש ב-1974 מבנה טרומי נוסף, המשמש בית מיון לדברי דואר; בית המיון פועל גם בשעות הלילה, ובמקום יש תנועת מכונות ערה. עוד התריעו המתלוננים על כך, שמראה המגרש, מאז הוא משמש לצורכי משרד התקשורת, דוחה מבחינה אסטטית. ביוני 1977 פנו לנציבות.

לכירור התלונה פנתה הנציבות אל משרד התקשורת ואל העירייה, ועובד הנציבות גם ביקר במקום. נקבע שעוד ב-1956 הועד בתכנית בניין ערים המגרש, שהיה בבעלות העירייה, לצורכי דואר; וב-1966 רכשה אותו המדינה לצורכי משרד הדואר. הקמת המבנים אושרה על ידי הוועדה המקומית לתכנון ולבניה - הקמת השניים הראשונים בדיעבד, השלישי מלכתחילה. הנציבות לא שוכנעה, שעבודת המיון יש בה כדי להדריך את מנוחת דיירי הבתים הסמוכים. עם זאת אומתו טענות המתלוננים לגבי מראה המגרש. הנציבות המליצה בפני משרד התקשורת לעשות למען שיפור המראה - גידור נאות, נטיעת גינה מסביב למבנים והרחקת עגלת האשפה מחזית המבנים - שיפורים שלא יהיו כרוכים בהוצאה גדולה במיוחד.

במאי 1978 הודיע משרד התקשורת לנציבות, כי קיבל את ההמלצה; הפעולות לשיפור בחלקן כבר בוצעו ובחלקן עומדות לפני גמר.

37. נזק למשוכה בחזית גינה

משרד התקשורת ביצע באמצע 1976 עבודות חפירה להנחת כבל טלפון בראש פינה. במהלך העבודות נעקרה המשוכה שבחזית גינת ביתה של תושבת המקום. המשרד - בהסתמך על הערכת שמאי - הציע לה פיצוי בסך 440 ל"י, שבו נאמדה ההוצאה על קניית שתילים ונטיעתם וההוצאה הנוספת הכרוכה בטיפול משוכה חדשה. המתלוננת קבלה על הסכום הפעוט, בהצביעה שבאומדן נעדר הפיצוי לנזק, הגם זמני, בשל היחשפות הבית והגינה לרשות הרבים, עד שתגדל המשוכה החדשה לממדי הקודמת שהושחתה.

סעיף 48 לפקודת הדואר (נוסח חדש), תשל"ז-1976, מזרה, שבעד כל נזק שנגרם במהלך עבודות כאמור ישולמו פיצויים.

הנציבות קבעה שהתלונה מוצדקת, והצביעה בפני המשרד, שהסכום דלעיל אינו מבטא את מלוא הפיצוי המגיע על פי חוק למתלוננת בשים לב לנזק בהעדר גדר לגינה בזמן הביניים.

המשרד קיבל את דעתה של הנציבות, ונוסף לתשלום הפיצוי הכספי למתלוננת התקין על חשבונו בחזית הגינה גדר רשת, כדי שתשמש תחליף זמני למשוכה בעודה קטנה.

38. מכשיר טלפון מקולקל שהביא לחיוב מוגזם

המתלוננת פנתה אל מינהל שירותי הטלפון, שהחשבוניות הדו-חודשיות שקיבלה במחצית הראשונה של שנת 1977 הראו מספר שיחות בהרבה מעל לרגיל בעבר - 1341; 1354; 1261 שיחות לעומת 400-500. היא הדגישה שגם בתקופה זו לא חרג מספר השיחות למעשה מהמקובל, אך חשה בשיבושים בפעולת המכשיר ודיווחה על כך למינהל. המינהל השיב לה, שהוא בדק בעזרת מכשיר פיקוח את המונה, הרושם את השיחות, ומצא אותו תקין; לפי זה, גם החשבוניות מן הסתם נכונות. המתלוננת חלקה על כך ופנתה לנציבות.

הנציבות נוכחה, שאכן בולטת החריגה, ובהתחשב בטענת המתלוננת, כי היו שיבושים בפעולת המכשיר, אין לעבור על כך לסדר היום. היא דרשה מהמינהל, שיתייחס לרישומי התקלה של מכשיר המתלוננת ויבדוק אם לאותה תקלה הייתה השפעה על רישום השיחות.

ואמנם נבדקו הרישומים ונמצא, שהחוגה הייתה מקולקלת והיא הוחלפה בחדשה; כתוצאה מהתקלה באו לכלל רישום שיחות סרק רבות. לאחר התיקון שוב ירד מספר השיחות התקופתי לרמתו הרגילה. בעקבות זאת זוכתה המתלוננת בסך 1300 ל"י, דמי השיחות שעלו על הרגיל באותה מחצית שנה.

הוצבע בפני המינהל, שנוכח טענות המתלוננת ובהסתמך על הפרש השיחות הגדול, מן הנכון היה לערוך מלכתחילה בירור יסודי בדבר השפעה אפשרית של התקלה בחוגה על נכונות רישום המונה.

המוסד לביטוח לאומי

39. קצבה שולמה לחשבון הלא נכון

לתושב ראשון לציון נולד בן בראשית 1976. הוא הודיע על כך לסניף המוסד לביטוח לאומי שברחובות, בציינו את שם הבנק ואת מספר החשבון, אשר לשם יש להעביר את קצבת הילדים כמגיע לו. ביולי 1976 נמסר לו, שהקצבה תשולם לו למפרע ממועד הלידה; אולם המתלונן הבחין בטעות שנפלה לגבי שם הבנק ומספר החשבון, והעמיד על כך את המוסד. בספטמבר אותה שנה קיבל הודעה שהדבר תוקן, ואמנם מאוקטובר 1976 הוא מקבל את קצבת הילדים. ואילו הקצבה לתקופה שעד אוקטובר 1976 לא שולמה לו. הוא פנה פניות חוזרות ונשנות אל המוסד בנדון, אך ללא תוצאות. בספטמבר 1977 התלונן על כך בנציבות.

הנהלת ענף ביטוח הילדים שבמשרד הראשי של המוסד הודיעה באוקטובר 1977 לנציבות, שלצורך תשלום הקצבה בשנייה יש לקבל מידע מהבנק, שאליו הועברו בטעות כספי הקצבה; רק לאחר שהוחזר הכסף או שהוברר למוסד שהכסף נגבה על ידי אחר, ניתן לשלם את הקצבה למוטב. במקרה הנדון, מייד בהיוודע הטעות, בא המוסד בדברים עם הבנק וחרף תזכורות לא מעטות לא החזיר הבנק את הכסף אלא ב-14.10.1977; משהוחזר הכסף, תשלום הקצבה שבגין התקופה הקודמת למתלונן ללא דיחוי. אולם התשלום בוצע כפועל רק במארס 1978.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. במקרים, שכספי קצבה שולמו בעטיה של טעות המוסד לכנק אחר ולחשבון אחר, אין מקום לעכב את התשלום למבוטח עד להחזרת הכספים על ידי הבנק או עד לבירור גורלם של אותם כספים; המבוטח הרי לא תרם לטעות, ועל כן לא הוא שצריך לשאת בתוצאותיה. אף אם לאחר מכן יתברר, שהתשלום הראשון בכל זאת הגיע איך שהוא לידי המבוטח, הלא באפשרות המוסד לקזז את התשלום השני מהתשלום השוטף של הקצבה.

תושב רחובות, שעבד בשנת 1976 כשכיר אצל שני מעבידים, קיבל ממעבידיו, לאחר תום השנה, אישורים על המשכורת ששולמה לו בציון ניכויי מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי (טופס 106). מאחר שממשכורותיו שקיבל מאחד משני המעבידים, כבר נוכו מקסימום דמי הביטוח (2,371 ל"י) שלפי התקרה כנקבע בחוק ביטוח לאומי, וכיוון שגם מהמשכורת שקיבל מהמעביד השני נוכו דמי ביטוח בסך 519 ל"י, הרי אותו סכום שניכה המעביד השני יש להחזירו למבוטח. ביולי 1977 ביקש המתלונן, על סמך טופס 106, מסניף המוסד שברחובות את החזרו. הסניף דרש מהמתלונן, שימציא משני מעבידיו ריכוזי הכנסה וניכויי דמי ביטוח חצי-שנתיים בשים לב לכך, שהתקרה משנתית אחת לשישה חודשים. המתלונן חלק על הגישה בהטעימו, שמאחר שניכוי דמי ביטוח הוא באחוז קבוע מהמשכורת, הרי, גם בהתחשב בשינוי התקופתי שבתקרה, ניתן להגיע למקסימום השנתי - סך 2,371 ל"י דלעיל - על פי טופס 106 ולפי זה להחזיר לו את העודף שבסך 519 ל"י; אין הוא רואה סיבה להטריד את מעבידיו, שימציאו לו אישורים נוספים. הסניף סירב לטפל בבקשתו. במארס 1978 פנה לנציבות.

על שאלת הנציבות השיב הסניף, שהוא פועל על פי הוראות המוסד בנדון. לאחר שהנציבות באה בדברים עם הנהלת המוסד, הוצאה לסניף שברחובות הנחיה, שכשהמדובר במי שלא עבד אלא כשכיר, ניתן להתבסס על טופס 106. בכך בא עניין המתלונן על סידורו. הנציבות הצביעה, שהמוסד יוציא הנחיה כזאת גם ליתר סניפיו.

41. זכאות נכה לעדיפות בהתקנת טלפון ולהנחה מדמי התקנה וכו'

תושב נתניה, שהוא נכה 88% כפי שנקבע על ידי רופא המוסד לביטוח לאומי, ביקש בפברואר 1977 את אישור המוסד על כך. האישור היה דרוש לו כדי להגישו למשרד התקשורת לשם קבלת עדיפות בהתקנת טלפון וגם ההנחות מדמי ההתקנה ומדמי השימוש הקבועים ופטור מתשלום בעד 120 השיחות הראשונות לכל חודשיים על פי תקנה 4 לתקנות בתי הדואר (הנחות מתשלומים בעד שירותי

טלפון לפי סעיף 3 לפקודה), תשל"ג-1972. ניתן לו אישור בכתב יד, והוא הגישו, יחד עם הבקשה, למשרד התקשורת. המשרד לא התחשב באישור בנימוק, שהוא לא ניתן על הטופס המתאים, כפי שסוכם בשעתו בין המוסד לבין המשרד. המתלונן פנה שוב אל המוסד וביקש, שהאישור יינתן במתכונת המקובלת, ולא נענה. משרד התקשורת לא טיפל בבקשתו. המתלונן פנה לנציבות.

בירור הנציבות העלה, שביוני 1976 קבע המוסד, בתיאום עם מינהל שירותי הטלפון שבמשרד התקשורת, טופס לצורך מתן אישור על נכות בנוגע לעדיפות בהתקנת טלפון, ולהבחנות ופטור על פי התקנות דלעיל. בינואר 1977 שינה המוסד את ההסדר למתן אישורים לנכים והנהיג טופס חדש, שלפיו יינתן אישור רק לאותו נכה, שבשל אבדן כושר השתכרות אם כנפגע עבודה ואם כנכה לפי פרק ביטוח נכות - תיקון מס' 13 לחוק הביטוח הלאומי שהתקבל בכנסת ביולי 1973 - זכאי לגמלה מהמוסד. מינהל שירותי הטלפון לא היה מודע לגישה החדשה שנקט המוסד, ותשומת לבו הופנתה לכך על ידי הנציבות במהלך בירור התלונה. כך קרה, שהמתלונן שאינו מקבל מהמוסד גמלת נכות, לא קיבל ממנו אישור על גבי הטופס כנקבע, ובאין האישור גם לא טיפל מינהל שירותי הטלפון בבקשתו עם הגשתה.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. תקנה 4 לתקנות דלעיל מתנה את מתן ההנחה בכך, שהמבקש הוא נכה (80% או יותר) ושאישור על כך ניתן על ידי אחת הרשויות כמנוי בתקנות, ביניהן המוסד לביטוח לאומי. יצוין עוד, שבשעת פרסום תקנות אלו - 26.10.1972 - הרי גם עדיין לא נתקבל תיקון מס' 13 לחוק הביטוח הלאומי: ביטוח נכות, כך שלא היה מקום להתנות מתן אישור בקבלת גמלת נכות מאת המוסד. מעובדי מינהל שירותי הטלפון - שמתפקידם על פי התקנות, לתת את ההנחות לנכים - ניתן היה לצפות, מבחינה מינהלית ואנושית גם יחד, שאם קבלת אישור בצורה כל שהיא על נכות באחוז גבוה יפנו מצדם למוסד לפשר הדבר ולהסקת המסקנות המתחייבות.

הוצבע בפני המוסד לביטוח לאומי לתת להבא אישורים לנכים בהתאם לרוחה וללשונו של תקנה 4 לתקנות; ובפני משרד התקשורת, לראות את בקשת המתלונן להתקנת טלפון, הן לגבי העדיפות והן לגבי ההנחות על פי התקנות, כמוגשת בפברואר 1977, שבו פנה לראשונה אל משרד התקשורת. המוסד לביטוח לאומי הודיע לנציבות שהוא מקבל את המלצת הנציב ופועל בהתאם. בדירת המתלונן הותקן טלפון, וניתנו לו ההנחות כחוק.

מינהל מקרקעי ישראל

42. מגרש שנמכר ב-1960 כמיועד לתעשייה וב-1974 הועד בפועל ל"מלאכה ואחסנה"

בשנת 1960 מכרה רשות הפיתוח מגרש למתלונן. בהסכם המכר נאמר, שהקונה עומד להקים על המגרש בניין למטרות תעשייה, ובהתחשב בכך הוערכה הקרקע ונקבע המחיר ששילם המתלונן לרשות. ב-1974 הגיש המתלונן לוועדות לתכנון ולבנייה את תכניות הבנייה. צוין בהן שייעודו של הבניין העומד להיבנות הוא למלאכה ואחסנה. בתחילת 1977, כשביקש המתלונן לרשום את המגרש על שמו בלשכת רישום המקרקעין, התנגד לכך מינהל מקרקעי ישראל - אשר אליו הועבר ניהולן של קרקעות רשות הפיתוח - בטענה, שהקונה שינה את היעוד, ולפיכך יש להעריך את המגרש בתוספת של 638 ל"י, המהווה את ההשלמה למחיר הקרקע, שהיה נקבע בשעתו על ידי השמאי עבור הועדת המגרש למלאכה ואחסנה. בהתחשב בתקופה הממושכת שחלפה מאז 1960, יש לשלם על התוספת ריבית והפרשי הצמדה, בס"ה 7,087 ל"י. כדי שלא לעכב את רישום המגרש, שילם המתלונן כדלית ברירה את הסכום ופנה לנציבות.

הוברר לנציבות, שלפי המתוכנן ימוקמו בבניין בתי מלאכה לתעשיינים זעירים, לפי זה, ייעוד הבניין, כפי שנמסר עליו בתכניות הבנייה וגם אמור להיות בפועל, הוא חלק מהייעוד הכללי "תעשייה" ואינו חורג ממנו.

הנציב קבע איפוא שהתלונה מוצדקת והצביע בפני המינהל שיש להחזיר למתלונן את הסכום בתוספת ריבית.

המינהל קיבל את עמדת הנציב, וביוני 1978 פעל בהתאם.

43. גביית תשלום בגין בקשה לשינוי רישום של נכס

ב-1961 מכרה רשות הפיתוח דירה בת 4 חדרים בצפת. לפי רישום בפנקסי המקרקעין היה שטח הדירה 86 מ², וכך אף צוין הדבר בשטר המכר של רשו.

הפיתוח. במסגרת הכנותיה של הקונה לרשום את הדירה על שמה, היא הזמינה ממודד פרטי מפת החלקה, המציינת את גבולותיה וצוין בה שטח כולל של 120 מ². מפה זו אושרה על ידי המינהל, אולם לפני שנרשמה הדירה על שמה, נפטרה הקונה. היורשים רשמו את הדירה על שמם, אך בהסתמך על הרישום הקודם ניקב שטחה ב-86 מ². המתלונן רכש את הדירה מהיורשים, כשגם במקרה זה צוין בשטר המכר שטח של 86 מ², וכך היא נרשמה על שמו בלשכת רישום המקרקעין באוקטובר 1975. היה ידוע למתלונן, בטרם רכש את הדירה, כי בעל החלקה הסמוכה טוען לבעלות על החדר הרביעי, ששטחו מהווה את ההפרש שבין 120 מ² לבין 86 מ², אלא שבפועל הוחזק מאז 1948 על ידי הדיירים, שמהם רכש את הדירה. לאחר רישומה של הדירה על שמו פנה המתלונן אל המינהל וביקש ממנו - בהסתמך על המפה המאושרת דלעיל - לחתום על בקשה לשינוי רישום שטח הדירה בספרי המקרקעין ל-120 מ². המינהל הסכים לכך, ודרש תמורת זאת סך 1,940 ל"י. המתלונן אמנם לא מצא מקום לדרישה, אך בכל זאת שילם את הסכום. לאחר שנוכח לדעת, כי רשם המקרקעין סירב לרשום את השינוי על אף אישור המינהל, הוא תבע את החזרת הסכום, אך המינהל לא נענה לו. המתלונן פנה לנציבות.

המינהל הצדיק את דרישתו בכך, שהמתלונן לא רכש אלא שטח של 86 מ²; מאחר שרצה כי דירתו תירשם בשטח של 120 מ², דהיינו שבעלותו תוכר גם על השטח הנוסף, היה עליו לשלם בעד זה.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת מהטעמים הבאים:

(א) ב-1976 הגיש בעל החלקה השכנה בעניין גודל חלקתו תביעה לבית המשפט נגד המתלונן; במאי 1977 ניתן פסק דין בתביעה. במשפט הוברר, שאף בעל החלקה השכנה - התובע - רכש ב-1961 מרשות הפיתוח, בתמורה מלאה, את חלקתו, וזו כללה את החדר השנוי במחלוקת. נראה שהמינהל לא היה ער למצב עובדתי זה.

(ב) בחתימה כשלעצמה על הבקשה לתיקון רישום השטח לא היה משום הקניית תוספת שטח של ממש למתלונן, אלא לכל היותר הסכמה לתיקון הרישום, כדי שישקף את המצב הקיים. יתירה מזו, עניין תיקון הרישום חייב החלטה שיפוטית שמחוץ למסגרת סמכותו של המינהל. לפי זה, גבייתו של הסכום

הייתה מעיקרא משוללת כל בסיס; ובפרט, שכפי שצוין לעיל, שילם בעל החלקה השכנה בעת רכישתה גם בעד החדר הרביעי. הוצבע איפוא בפני המינהל, שיש להחזיר למתלונן את הסכום בתוספת ריבית. המינהל נהג בהתאם.

44. הערכת שוויה של קרקע לעניין דמי הסכמה

בבעלות המתלוננת הייתה דירה במבנה המצוי על אדמת מינהל מקרקעי ישראל; לידו - על אותה חלקת קרקע - מצוי מבנה נוסף. בשניהם יש דירות שהושכרו בשכירות מוגנת.

ביוני 1974 מכרה המתלוננת דירתה ב-120,000 ל"י; הקונה רכש אותה לצורך מגורים. המינהל דרש ממנה לשלם לו, תמורת הסכמתו להעברת זכויות החכירה בקרקע לקונה, דמי הסכמה בסך 40,000 ל"י. המתלוננת ערערה על הסכום, ובעקבות זאת העריך השמאי הממשלתי את שווי הקרקע לעת המכירה בסך 140,000 ל"י - 20,000 ל"י מעל לתמורה שנתקבלה בפועל על ידי המתלוננת; לפי זה נשארו בעינם דמי ההסכמה כמו שנקבעו לראשונה - בסך 40,000 ל"י. בפברואר 1977 פנתה בתלונה אל הנציבות.

על שאלת הנציבות השיב המינהל, כי הערכת הקרקע נעשתה על בסיס שוויה הפוטנציאלי כאדמת בניין - כשהיא פנויה מכל מבנה. הנציבות הטעימה בפני המינהל, שלא היה מקום להתעלם מהעובדה, שזכות החכירה של הקרקע טפלה למעשה לעסקה, שבה נרכשה הדירה למטרת מגורים.

לפיכך קבע הנציב שהתלונה מוצדקת. על השמאי היה להעריך את הקרקע בהתאם לשוויה בעין ולא לפי ערכה כאדמת בניין לכשתתפנה מכל נפש ומבנה. הוצבע על כך בפני המינהל.

במארס 1978 הודיע המינהל לנציבות, כי אכן יש לקבוע את דמי ההסכמה בהתחשב בייעודה ובניצולה בפועל של הקרקע, כפי שהיו במועד המכירה; על כן הורה על עריכת הערכה חדשה בהתאם. במידה שיחול בעתיד שינוי בניצול זכויות החכירה על ידי הקונה או הבא מכוחו, תותאם ההערכה למציאות החדשה שנוצרה.

רשות השידור

45. פיצוי על סכומי יתר שנדרשו והוחזרו לאחר זמן רב

מספר מתלוננים פנו לנציבות בתלונה על כך, שרשות השידור לא נענתה לבקשתם להחזיר להם סכומי אגרות ששולמו בטעות, בעיקר בגלל הודעות חיוב כפולות. כמה מהתלונות התייחסו לסכומים, שהחזרם נדרש עוד מלפני שנה עד ארבע שנים.

הנציבות הצביעה בפני רשות השידור, כי גם בהתחשב בכך, שמספר פעולותיה הכספיות גדול, מהנכון היה להחזיר את הסכומים תוך זמן יותר קצר – לכל היותר, עד כדי חודשיים. בעקבות הבירור החזירה הרשות למתלוננים את הסכומים בערך החוב, ללא פיצוי על עיכוב הכספים.

הנציבות הסתייגה מכך בהצביעה בפני הרשות, שיש לשלם פיצוי, הואיל והכספים לא הוחזרו תוך זמן סביר.

רשות השידור הודיעה שאינה מקבלת את עמדת הנציבות ולא תשלם פיצוי כאמור. כיוון שהנציב לא שוכנע שעמדת רשות השידור מוצדקת, הוא ראה מקום לפנות על פי סעיף 43(ב) לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 (נוסח משולב), לשר החינוך והתרבות.

46. פגיעה ברגשות מלווים בהלוויה צבאית

המתלוננת השתתפה בהלוויה צבאית לחייל, שנהרג במילוי תפקידו. בהלוויה נכח גם צוות צלמי טלוויזיה להנצחת הטכס. לדברי המתלוננת, דחפו הצלמים מלווים ודרכו על קברים; כשהוער להם על ההתנהגות הלא-הולמת, לא שעו לכך. עוד קבלה המתלוננת בנציבות שהיא פנתה בנדון אל רשות השידור, אך המכתב הוחזר לה בצירוף טופס ממחלקת הגבייה, שתואיל לציין את מספר תעודת הזהות שלה.

על שאלת הנציבות השיב מנהל הטלוויזיה, כי הוסבר לו, שבשל לחץ עבודה הגיע הצוות ברגע האחרון; ייתכן שבשל הרצון להספיק ולצלם, נהג שלא כראוי. הוא נחבקש על ידי חברי הצוות להעביר בשמם התנצלות, אם פגעו ברגשות אנשים, שהיו נוכחים בהלוויה. עם זאת קבע הנציב, שהתלונה מוצדקת. אין כנסיבות שתוארו כדי לתת צידוק לפגיעה שבה מדובר.

אשר לטענתה הנוספת של המתלוננת בדבר גלגולי מכתבה לרשות, הוסבר לנציבות, שהמכתב הועבר בטעות אל מחלקת הגבייה, ותלונות המיועדות לה נבדקות רק, כשבמכתב תלונה צוין מספר תעודת הזהות של המתלונן. הוצבע בפני הרשות, שלא היה מקום לטעות בדבר טיב התלונה, באשר קריאה חטופה בלכד של המכתב כבר הייתה מגלה, שאין לה ולא כלום עם מחלקת הגבייה, ועל כן אף ללא ציון מספר תעודת זהות היה מחייב תשובה.

רשויות מקומיות

47. תשלום השתתפות בהוצאות על סלילה שיצאה לפועל לאחר שנים

המתלונן גר בחיפה בבית משותף בן ארבע דירות. קטע מפרץ החנייה שליד הבית לא היה סלול, והעירייה דרשה ממנו - ומיתר בעלי הדירות - בסוף 1967, לשלם לה כל אחד סך 393 ל"י על חשבון דמי השתתפות בהוצאות שהוא עתיד להיות חייב בהם לאחר השלמת הסלילה. הדרישה נעשתה על פי חוק העזר לחיפה (סלילת רחובות), תשכ"ד-1963. בתחילת 1968 שילם המתלונן את הסכום. הסלילה לא יצאה לפועל בסמוך למועד התשלום אלא רק לאחר כ-7½ שנים. חלקו של המתלונן בדמי ההשתתפות בהוצאות נקבע ב-1,345 ל"י. מזה נוכה סך 393 ל"י דלעיל, והוא נדרש לשלם את היתרה של 952 ל"י. הוא התרעם בעירייה על שלא קיבל כל הטבות על הפקדון שבסך 393 ל"י, ובעקבות זאת זוכה סכום הפקדון ברבית שנתית של 15% - בס"כ 396 ל"י לכל התקופה - ולאחר זאת היה על המתלונן לשלם עוד 556 ל"י. חישוב המתלונן ומצא, שלפי המדד הרי חלקו שבסך 1,345 ל"י בדמי ההשתתפות בשנת 1975 לא היה מסתכם אלא ב-352 ל"י בלבד, לוא יצאה הסלילה לפועל ב-1968; וכיוון שנגבה ממנו בשעתו פקדון בסך 393 ל"י, הרי יש בו כדי לכסות את מלוא החוב, ולא עוד אלא שמגיע לו החזר. משלא הועילו טענותיו, פנה לנציבות.

סעיף 9 (ג) לחוק העזר קובע: "גבתה העירייה פקדונות לפי חוק עזר ולא ביצעה את הסלילה במשך שנתיים מיום ההודעה תחזיר העירייה למשלם את הסכום ששולם לה כאמור על ידיו, בצירוף רבית בשיעור של 5½%".

על שאלת הנציבות השיבה העירייה, שכל עוד הבעלים שנכסיהם גובלים באתר הסלילה אינם משלמים את דמי הפקדון, נבצר ממנה מטעמים תקציביים לגשת לסלילה. ואם כבמקרה דנן ההשתייה בביצוע מתמשכת מעל לשנתיים והעירייה תחזיר, בהתאם לחוק העזר, לחלק מהבעלים, ששקדו לשלם, את הפקדונות, בעוד שהגבייה מבעלים אחרים נמשכת, הרי יהיה צורך לחזור ולפנות אליהם בבוא

הזמן. דבר זה רק יסרב לא את מערכת הגבייה וגם לא יתקבל מן הסתם על דעתם של הבעלים עצמם. לפי זה, קשה למלא את הוראות חוק העזר, ולדעת העירייה עדיף להחזיק בכסף שנגבה ולזכותו ברבית, שלפי החלטת מועצת העירייה במקרה דנן נקבע שיעורה ב-15%, הגבוה בהרבה מזה הקבוע בחוק העזר - 5½%.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. כל עוד ההסדר שבהתאם לסעיף דלעיל לחוק העזר היה בתוקף, הרי שהיה על העירייה לנהוג על פיו. כיוון שהעירייה לא עשתה כן ומאידך יצאה הסלילה אל הפועל רק כעבור זמן רב - הוצע לעירייה לראות בפקדון שנגבה בשעתו מהמתלונן תשלום מלא של חלקו בהוצאות הסלילה ולפטור אותו מכל תשלום נוסף בגינן.

העירייה הודיעה לנציבות שהיא פועלת בהתאם.

*

מקרה זה מדגים, עד כמה חוק העזר במתכונת דלעיל אינו תואם את צרכי גביית השתתפות בהוצאות סלילה. בקשר לכך ראויים לציון גם דברי שופט בית המשפט העליון ח. כהן בע"א 65/76*. "חוק עזר המסמין עירייה לגבות דמי השתתפות בהוצאות שלא הוצאו ועבור עבודות שטרם בוצעו, רק באשר קיימת החלטה שנתקבלה אי פעם לבצע עבודות כאלה, פסול הוא - לא רק משום שאין לו סמוכין בחוק והוא לוקה בחוסר סמכות אלא גם משום שיש בו אבק גזל והוא לוקה בחוסר סבירות..."

ואמנם רשויות מקומיות מרובות מתקינות בשנים האחרונות חוקי עזר בדבר סלילת רחובות, השונים במהותם מזה של עיריית חיפה משנת 1963; על פי חוקי העזר החדשים, נגבה מבעליהם של נכסים, הגובלים ברחוב ההולך ונסלל, היטל בסכום קבוע למ², והוא עומד לתשלום רק לאחר שהוחל בעבודת הסלילה.

לפי מידע, שקיבלה הנציבות ממשרד הפנים, מדריך המשרד את הרשויות המקומיות לקבל בתחום הסלילה חוקי עזר, שלפיהם לא יידרש מבעל נכסים פקדון מוקדם, דרך שכאמור נפסלה על ידי בית המשפט העליון.

פד"י ל' (3) עמ' 818, בעמ' 823

תושב כפר טירה ביקש מהוועדה המקומית לתכנון ולבנייה "המרכז", המפקדת על התכנון והבנייה בכפר, היתר לבנות על חלקת אדמה שבבעלותו. הוועדה התנתה את מתן ההיתר בתשלום מס השבחה, בסך 17,000 ל"י בקירוב. הוא סירב לשלם את המס, ופנה אל הנציבות בבקשה לבדוק את חוקיות הדרישה.

נושא מס השבחה השתקף להיבטיו בדו"חות שנתיים קודמים של הנציב - באחרונה בדו"ח שנתי 6, עמ' 102. המס נקבע על פי סעיף 32 לפקודת בניין ערים, ותשלומו לוועדה מקומית לתכנון ולבנייה הוא על בעלים, ששווי נכסיהם עלה מפאת הכנתה או ביצועה של תכנית בניין ערים.

הוברר שחלקתו של המתלונן כלולה בתכנית בניין ערים מפורטת, שהוכנה על ידי הוועדה וניתן לה תוקף באחרונה. לפי התכנית, ניתן לבנות על החלקה שני בתים בני שלוש קומות, במקום בית אחד בן שתי קומות על פי תכנית בניין ערים קודמת. על כן קבע שמאי מקרקעין מטעם הוועדה, שעלה שווי חלקתו של המתלונן, ובהתאם לשיעור העלייה עליו לשלם מס השבחה בסכום כנדרש על ידי הוועדה.

הנציבות הפנתה את תשומת לב הוועדה לכך, שאף כי עצם החלת מס ההשבחה על בעל החלקה היא כדין, הרי על פי הסעיף דלעיל, באין, כבמקרה דנן, הסכמה בין הוועדה ובין בעל נכס לגבי עצם ההשבחה של הנכס, שיעור ההשבחה או עניין אחר, תובא השאלה להכרעתו של בורר; והמס שייקבע ישולם בארבעה שיעורים שנתיים שווים. מאחר שלא ננהג כמתואר, עדיין לא הגיע מועד התשלום של המס, וממילא לא היה מקום לסרב לתת היתר בנייה עד שלא ישולם המס.

הוועדה קיבלה את עמדת הנציבות והודיעה, שהיא נותנת לאלתר את ההיתר למתלונן.

מהנדס בניין ביצע עבודות תכנון בשביל עיריית הרצליה, והגיש לה עליהן חשבוניות בתוספת מס ערך מוסף, שבעת ביצוע העבודות והגשת החשבוניות עדיין היה בשיעור 8%. העירייה פרעה את החשבוניות, בכלל זה המס בשיעור כנקוב, לאחר ה-1.11.1977, שבו הועלה השיעור ל-12%. המהנדס פנה אל העירייה, שתשלים לו את המס כדי שיעור ההגדלה, מאחר שכמי שמנהל ספרים עליו להעביר אל שלטונות מס ערך מוסף את סכום המס לפי השיעור הקיים בעת קבלת התמורה. העירייה סירבה.

עמדת העירייה - על סמך חוות דעת משפטית שקיבלה - הייתה, שהזמן הקובע לחיוב המתלונן במס ערך מוסף הוא מועד מתן השירות ולא זה של קבלת התמורה. הואיל והשירות ניתן, לפני שהועלה שיעור המס, הרי שהמס שיש לשלם הוא בשיעור הקודם, אף כי התמורה בעד השירות נתקבלה על ידי המתלונן לאחר מכן. לפי זה, גם העירייה אינה צריכה להמציא למתלונן את סכום המס אלא בשיעור של 8%.

הוטעם על ידי הנציבות, שלפי הסעיפים 22 ו-24 לחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975, אמנם מועד החיוב במס הוא יום מתן השירות או יום מסירת הטובין. אולם על פי סעיף 29(2), "רשאי שר האוצר לקבוע סוגי עסקאות, שבהם יחול החיוב במס עם קבלת התמורה ועל הסכום שנתקבל". שר האוצר השתמש בסמכות זו* והחיל הוראות הסעיף האחרון על בעלי מקצועות חפשיים המנהלים פנקסי חשבוניות**, בכללם מהנדס בניין.

הנציב קבע איפוא שהתלונה מוצדקת והצביע בפני העירייה, שיש להשלים למתלונן, לפי השיעור המוגדל, את המס.

העירייה נוכחה בטעותה ופעלה בהתאם.

* ראה תקנה 7 (א) לחקנות מס ערך מוסף, תשל"ו-1976.

** תוספות להוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות) מס' 2, תשל"ג-1973.

המתלונן הצטרף, בהיותו תושב אופקים שבנגב ב-1962 למפעל חסכון* להכטחת חינוך תיכון לבתו, שהייתה אז בת שנה. הוא עבר לגור בחיפה, ולקראת לימודי בתו בשנת הלימודים תשל"ח (1977/78) בכתה י"א שבבית ספר תיכון מקצועי עירוני בחיפה, ביקש המתלונן מהמועצה לכסות את שכר הלימוד, שהיה עליו לשלם עבור בתו. המועצה סירבה, בהסתמכה על האמור בהסכם החסכון שבין המועצה והבנק ולכין המתלונן. על כך קבל המתלונן בנציבות.

סעיף 4(ב) להסכם החסכון קובע: "עבר התלמיד לגור בתחום רשות מקומית אחרת, שאינה חברה במפעל חסכון, יהיה רשאי החוסך להמשיך לחסוך במסגרת הרשות המקומית והרשות המקומית, נוסף לכל יתר התחייבויותיה, לפי הסכם זה, תהיה חייבת לשלם לבית ספר תיכון עירוני, הנמצא בשטח הרשות המקומית האחרת, על חשבון שכר הלימוד עבור התלמיד שילמד בו, אותו סכום שהיה שווה לשכר הלימוד הנהוג באותו בית ספר, אך לא גבוה מסכום שכר לימוד רגיל...".

"שכר לימוד רגיל" הוגדר בסעיף 3 כ"שכר הלימוד הגבוה ביותר שהיתה משלמת הרשות המקומית עבור התלמיד בבית ספר עירוני, מאושר ע"י משרד החינוך, בשטח הרשות המקומית".

המועצה טענה, שמאחר שאופקים היא עיירת פיתוח ועל כן פטורים תלמידי בית הספר העל יסודי המקומי מכל שכר לימוד, אין המועצה צריכה לכסות שכר לימוד גם בעד תלמיד שעבר ללמוד בבית ספר תיכון שמחוץ לתחומיה, שבו אין פטור כאמור נהוג. כאין מוצא אחר, לדעתה, היא הציעה למתלונן, שיבקש חזרה כספי חסכוניותו, ואז לפי סעיף 5 להסכם - יקבל עליהם גם רבית בשיעור 6% לשנה, ללא תוספת הצמדה.

עמדת הנציב הייתה, שהסעיפים המצוטטים לקביעת ההשתתפות המירבית של המועצה המקומית, מתייחסים לשכר הלימוד המלא, שתלמיד בית הספר באופקים צריך היה לשלם אלמלא כל פטור שהוא. מהיות בית הספר של המועצה המקומית נמנה עם בתי הספר העירוניים, ששכר הלימוד בהם נקבע באישור משרד החינוך והתרבות, הרי לולא הפטור היה שכר הלימוד בבית הספר שבאופקים כשכר

* מפעל שחברות בו מספר רשויות מקומיות וששותף לו בנק מסחרי, והבנק אף מנהל אותו.

הלימוד המלא בבתי ספר עירוניים. אותם סעיפים לא באו אלא להבטיח את המועצה בפני השתתפות גבוהה מדי בשכר לימוד במקרה, שילדי חוסכים יעברו ללמוד במוסד, שבו שכר הלימוד גבוה מזה הנהוג במוסדות עירוניים, שהרי אם תאמר אחרת - כפי שסברה המועצה - נמצאת מסכל את מטרת מפעל החסכון ומאלץ חוסך, המעתיק מקום מגוריו, להוציא, כעבור שנות חסכון רבות, את חסכוניותו, כשכל התשואה עליהם אינה אלא רבית בשיעור 6% לשנה. במהלך בירור התלונה גם נמצא, שבבית הספר התיכון שבאופקים היו הלימודים חינם עוד בעת שנעשה ההסכם ואף מלפני כן. יש בכך כדי לחזק עוד יותר את העמדה, שמגמת ההסכם וכוונת הצדדים היו להבטיח לבת המתלונן חינוך תיכון חינם באחד מהמוסדות העירוניים, בלא שים לב למצבה המיוחד של אופקים כעירית פיתוח. זאת ועוד. העובדה, שהמועצה המשיכה לקבל מהמתלונן את כספי החסכון במשך למעלה מ-15 שנה, מונעת ממנה את האפשרות לטעון לפרשנות שהיא אימצה לה, ואשר לפיה היתה פטורה לשלם שכר לימוד בכלל לגבי מבטחים מהסוג שמדובר בו.

התלונה נמצאה איפוא מוצדקת, והוצבע בפני המועצה על הצורך לכסות את שכר הלימוד של בת המתלונן. המועצה הודיעה שתפעל בהתאם.

*

תלונה אחרת בתחום החסכון לחינוך תיכון נתקבלה בנציבות מחוסך, שהעתיק מקום מגוריו מבאר שבע, שהייתה חברה באותו מפעל חסכון כדלעיל, לחיפה. מאחר שעיריית חיפה לא הייתה כאמור חברה במפעל חסכון זה, לא ניתן היה להעביר את כספי החסכון אל המפעל, שבו חברה עיריית חיפה, ובהתאם לסעיף בהסכם היה על עיריית באר שבע לכסות את שכר הלימוד של בן המתלונן, שעבר ללמוד בבית ספר תיכון בחיפה. אולם בהתאם להסדרי מפעל החסכון שבבאר שבע - כפי שנטען על ידי העירייה - היו מועברים 10% מכספי שכר הלימוד בראשית שנת הלימודים, עוד 10% כעבור שלושה חודשים והיתרה רק בסופה, ואילו לפי ההסדרים בבית הספר שבו למד הבן היה על ההורה לשלם את שכר הלימוד בעשרה תשלומים חודשיים שווים. בנסיבות אלו היה צריך לתת מקדמות על חשבון שכר הלימוד, עד שהוא כוסה על ידי עיריית באר שבע.

עמדת הנציב הייתה, שהגם שבהסכם לא נאמר דבר מפורש לגבי הסדרי תשלום שכר לימוד בעד בן החוסך שעבר ללמוד בעיר אחרת, יש לראות מבין השיטין הסכמה מכללא מצד העירייה לקבל את תנאי התשלום של אותו בית ספר שברשות מקומית אחרת, שאליו עבר בן של חוסך. הוצבע על כך בפני עיריית באר שבע. העירייה הודיעה שתפעל בהתאם.

51. תלמידי בית ספר תיכון שלא מבני המקום - דרישות תשלום מיוחד מהוריהם

תושב ראשון לציון רשם את בתו לשנת הלימודים תשל"ז (1977/78) לבית הספר התיכון שבבעלות המועצה המקומית נס ציונה. בישיבת המועצה מיום 16.10.1977 - לאחר שכבר החלה שנת הלימודים - היא החליטה לגבות בגין אותם תלמידים, שאינם מתגוררים בתחומי המועצה - נוסף על שכר הלימוד, כפי שהיה חל על כל תלמיד, תשלום מיוחד, הקרוי בפיה אגרת חינוך. בגביית התשלום המיוחד התכוונה המועצה לקבל חזרה חלק מהוצאות ההחזקה של התלמידים ואין הנדובר ב"אגרה" כמשמעותה בחוק. לאחר שהמתלונן קיבל דרישת תשלום, קבל על כך בנציבות.

הבירור העלה, שהתלמידים שלא מתושבי המקום מופנים בדרך כלל אל בית הספר באמצעות הרשות המקומית שבתחומה הם מתגוררים; את המגיע לה גובה המועצה המקומית ישירות מהרשויות המקומיות. אולם בת המתלונן לא הופנתה על ידי העירייה, אלא המתלונן בעצמו רשם אותה לבית הספר, ולפיכך נדרש התשלום הישר ממנו.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. עם הרשמת בת המתלונן לבית הספר נוצרו יחסים חוזיים בינו לבין המועצה. את הצדדים מחייב, מה שסוכם ביניהם בעת הרישום. אותה שעה לא הובאה לידיעת המתלונן האפשרות, שבנוסף על שכר הלימוד יהא עליו לשאת בתשלום מיוחד, וממילא גם לא הוחתם על התחייבות לכך. ב-7.9.1978 הוצבע בפני המועצה שעליה לבטל את דרישת התשלום שנשלחה למתלונן.

חוסך למען חינוך על יסודי וחינוך גבוה לשלושת ילדיו בחברת "חסך" - קופת חסכון לחינוך תיכון בע"מ קבל בפני הנציבות על שנדרש לשלם תשלומים חודשיים גבוהים מכפי שנקבע בהסכם החסכון, תשלומים שכללו תוספות בשל פיגורים בתשלומים.

בהסכם נאמר: "סכום החסכון יופקד על ידי החוסך בקופה בתשלומים חדשיים. כל תשלום שיוכנס לקופה לאחר ה-10 לחודש ייחשב כאילו שולם בחודש הבא לאחריו".

במשך שנים שילם החוסך את תשלומיו החודשיים לפני ה-10 בכל חודש, בסניף של אחד הבנקים, שלקופה חשבון בהס. בזה הוא ראה את מילוי תנאי ההסכם. אולם לדעת הקופה, מילוי התנאי פירושו, שהודעת הזיכוי של הבנק בדבר התשלום תגיע אל משרדה הראשי עד לתאריך הקובע; הרי רק אז בידיה להפקיד ממועד זה את הכסף בתכניות נושאות ריבית והצמדה. מאחר שבמקרה זה בוצעו התשלומים החודשיים בסמוך ל-10 בחודש, הגיעו הודעות הבנק לקופה בדרך כלל מספר ימים לאחר מכן.

עמדת הקופה היתה שהמילה קופה בהסכם דלעיל משמעה "הקופה המרכזית" ולא החשבונות שיש לה בבנקים שונים. סיוע לפרשנות זו נותן לדעתה סעיף אחר בהסכם הקובע, שחשבונו של חוסך ישא ריבית של 3% לשנה על סכומי כסף אשר ב-1 בינואר של כל שנה משנות החסכון יעמדו לזכותו של חוסך בחשבונו בקופה, אולם החוסך לא יזכה בריבית על סכומים שהוא שילם באמצעות שטרות והתחייבויות, כאשר התמורה טרם הגיעה בפועל למשרדי החברה.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. שם החברה בהסכם הוא "חסך", קופת חסכון לחינוך תיכון בע"מ (להלן הקופה). לפי זה כל אימת שנאמר בהסכם "הקופה", הכוונה היא לחברה באופן כוללני ולא ליחידה מסוימת שלה. בהסכם דובר בהפקדות בדרך, שתיקבע מדי פעם בפעם על ידי הקופה. הקופה היא שקבעה את הבנקים, שדרכם יבוצעו התשלומים, בנוסף לאפשרות לשלם במשרדי החברה. על כריכת פנקס שוברי התשלום כתוב: "שלם נא את התשלומים במועדים הנקובים בשוברי התשלום ותינהנה ממלא הרבית והמענק", וכן פורטו על הכריכה שמות הבנקים מקבלי התשלומים. על שוברי התשלום וטופסי הקבלות,

ששולחת החברה לחוסכים ושנועדו גם לתשלומים באמצעות הבנקים, צוין בהדגשה בצבע אדום "10 (שם החודש) תאריך אחרון לתשלום". בהתחשב בכך, חוסך, המפקיד תשלום בחשבון הקופה באחד מסניפי הבנקים עד ל-10 בכל חודש, רואה בכך ובצדק את מילוי תנאי התשלום על ידיו, באשר אין בנוסח ההסכם דבר שיעמיד את החוסך על כך, שקביעת מועד התשלום ב-10 בחודש מיועדת להבטיח השקעת הכספים על ידי הקופה באותו יום. ואשר להסתייעות הקופה בסעיף הריבית גם ממנו אין ללמוד אחרת. לפיכך הוצבע בפני הקופה, שעליה לתקן את חשבון המתלונן בהתאם.

המלצת הנציב הובאה לדיון במועצת המנהלים של החברה והוחלט שלא לקבל לגבי העבר; אשר לעתיד הוחלט להודיע לכל חוסך, שתשלום דרך בנק ייחשב כמתקבל בקופה רק כיום, שבו הגיעה אליה הודעת הזיכוי של הבנק. לדעת הנציבות, יש בכך שינוי חד-צדדי בתנאיו של הסכם- שינוי שהוא לרעת הצד השני.

53. הקמת מקלט ציבורי ביישוב בגליל

ועד שכונה ביישוב בגליל פנה כמה וכמה פעמים אל הרשות המקומית, שחסר מקלט ציבורי בשכונה, המאוכלסת משפחות ברוכות ילדים. הרשות המקומית, למרות הבטחותיה לטפל בדבר, לא פעלה בנדון במשך שנים.

הרשות המקומית השיבה לנציבות, שחסרים לה האמצעים לבניית המקלט. עוד ציינה, שהאחריות להימצאות מקלט בשכונה היא בעצם על חברת עמידר, שבנתה יחידות דיור בשכונה, אולם עמידר הייתה נכונה להשתתף במימון רק יחסית למספר היחידות שבנתה בשכונה - בסכום של כ-42,000 ל"י, שלא היה בו לכסות אף את הוצאות התכנון של מקלט.

עובד הנציבות שביקר במקום שוחח בנושא זה עם ראש הרשות המקומית, והלה הטעים, שפתרון יסודי של הבעיה יימצא עם תכנון מחדש של השכונה, שבו יובאו בחשבון צורכי הבטחון של התושבים. הנציבות לא השלימה עם זה, באשר פעולות התכנון מחדש והביצוע מטבע הדברים הן עניין לשנים, ובנייתיים השכונה, כמות שהיא, מאוכלסת וחסרת מקלט.

בהתחשב בהכרח להבטיח ככל האפשר את חיי התושבים בשעת חירום, גם כשעדיין לא יצא לפועל תכנונה מחדש של השכונה, פנתה הנציבות אל מפקדת הג"א. הג"א בדקה את המצב ואישרה כניית מקלט ציבורי בשכונה, ואף תמציא את אמצעי המימון הדרושים*.

54. הגשת מועמדות למכרז לאחר תום המועד שנקבע

המועצה המקומית אבן יהודה פרסמה מכרז על מילוי משרה במועצה. המתלונן היה בין המועמדים, וקיבל הודעה שנבחר במקום השני. לאחר מכן בדק ומצא, שמי שנתקבל לתפקיד, הגיש את מועמדותו רק כעבור כחודשיים וחצי לאחר תום המועד שנקבע במכרז להגשת מועמדות. המתלונן התריע על כך בפני מינהל שירות העובדים ברשויות המקומיות שבמשרד הפנים, והלה כתב למתלונן - והעתק מהמכתב המציא למועצה - וגם ישירות למועצה כי עקרונית יש פסול בקבלת מועמדות שהוגשה לאחר תום המועד שנקבע לכך. המתלונן פנה במקביל גם אל המועצה, וזו אמנם הודתה בפגם, אך סירבה לבטל את המינוי בנימוק, כי על פי פסיקת בית המשפט העליון היה על המתלונן לפנות מיד אל בית המשפט, כדי למנוע קבלתו לעבודה של מי שזכה במכרז, עד להכרעה משפטית אם צודק המתלונן אם לאו. מאחר שלא עשה כן והמועצה התקשרה עם הזוכה במכרז, הרי מבחינה משפטית השתהה המתלונן השתהה רבה מדי, ועקב כך שונה מצבם של המועצה ושל העובד לרעה. המתלונן קבל על כך בפני הנציבות.

בירור הנציבות אימת את טענות המתלונן והעלה, שראש המועצה, שהיה חבר בוועדת הבוחנים היה מודע לאיחור כבר בעת שהוגשה אותה מועמדות, והוא דיווח לוועדה עוד בטרם נתכנסה, כי מאחר שהמועמדות הוגשה באיחור, לא היה סיפק בידו להעביר אליה לקראת דיוניה את טופסי ההשתתפות של אותו מועמד; על אף זאת דנה הוועדה במועמדותו ובחרה בו.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. אין למנות למשרה מוכרזת אדם, אשר לא עמד בתנאי של הגשת מועמדותו תוך המועד כנקבע** ואשר לטענת המועצה שהמתלונן

* בנושא מקלטים ר' דו"ח שנתי מס' 25 של מבקר המדינה, עמ' 820

** לגבי המשמעות של איחור בהגשת הצעה למכרז על אספקת טובין, ר' דברי בית המשפט העליון בשכתו כבית דין גבוה לצדק, פד"י כ"ז 2 עמ' 358, 363.

השתתפה השתתפות רבה מדי, הרי מיד בהיודע למתלונן על צעדה החריג של המועצה הוא פנה אל היחידה המתאימה שבמשרד הפנים, וזו, כפי שצוין העמידה את המועצה - כשבועיים לאחר המינוי - על אי-תקינותו של המינוי. בנוגע לטענה הנוספת שבעקבות המינוי שינה הזוכה במכרז את מצבו לרעה, אין בכך כדי לגרוע מהאמור. מה גם, כפי שהעלה בירור הנציבות, שלא היה קשר בין המינוי לבין הרעת המצב דהיינו פרישת הנ"ל ממקום עבודתו הקודם.

בנסיבות אלו הצביע הנציב בפני ראש המועצה ובפני ראש מינהל שירות עובדים ברשויות מקומיות שבמשרד הפנים, כי יש לבטל את המינוי. עם התפנות המשרה, נוצרה האפשרות לשקול את מינויו של המתלונן, שכאמור נבחר באותו מכרז למועמד מתאים במקום השני. מינהל שירות העובדים ברשויות המקומיות וכן המועצה המקומית אבן יהודה הודיעו כי הם מקבלים את מסקנות הנציבות.

המועצה פנתה למתלונן ואולם הלה הודיע לה כי התגייס לצבא הקבע וכי אין ביכולתו להכנס לתפקידו כעת. לפיכך החליטה המועצה לפרסם מכרז חדש למשרה.

* תיאורים מקוצרים

מ ש ר ד ה א ו צ ר

55. הקלות במסי יבוא לגבי תייר שרכש דירה בישראל

בהתאם לפרט 7 בתוספת לצו תעריף המכס והפטור, מוגדר כעולה תייר, שחל עליו חוק השבות ואשר רכש במטבע חוץ דירה בישראל, כדי שהיא תשמש לו ולבני ביתו, המתגוררים עמו בחו"ל, למגורים לפחות אחת לשנה. לפי זה, זכאי התייר, בין השאר, לייבא, בהקלות ממסי יבוא, ריהוט וחפצי בית לדירה.

תייר מאנגליה, שבת זוגו ישראלית, רכש בארץ במטבע חוץ דירה, שאותה רשם על שמו ועל שם אשתו. לריהוט הדירה ייבא רהיטים וחפצי בית. הוא נדרש על ידי שלטונות המכס לשלם את מלוא המכס על הטובין שייבא, וקבל בנציבות, על שלא ניתנו לו ההקלות במסי יבוא.

הוברר לנציבות, שסירוב גובה המכס למתן ההקלות במסי יבוא למתלונן נבע מהוראה פנימית, שלפיה תייר שרשם את הדירה גם על שם בן זוגו, שאינו בעל זכויות פטור, אינו זכאי להקלות האמורות. בראשית הבירור נמצא, שהנהלת המכס נוכחה, כי יש להעניק למתלונן את ההקלות במסי יבוא; וניתנה הוראה בהתאם.

הנציבות הטעימה בפני הנהלת המכס, שמלכתחילה לא היה מקוט לקביעת ההוראה הפנימית האמורה, באשר דבר מקובל הוא לרשום דירה במשותף על שם שני בני הזוג, ולא מן הצדק הוא שמי שנהג כמקובל יישללו ממנו הזכויות רק בשל היות בן זוגו אזרחי ישראלי. אין זה די איפוא, כי עניין המתלונן בא על סידורו, אלא יש לבטל את ההוראה, שהתייחסה לרישום משותף של דירה על שם שני בני זוג, שאחד מהם אינו בעל זכויות עולה.

בעקבות זאת ביטלה הנהלת המכס את ההוראה הפנימית.

* בחלק זה נכללו תיאורים של תלונות שהעניין שבהן אינו בפרטי המקרה והבירור שנעשה, אלא במידע העולה מהן והעשוי לעניין אנשים רבים בציבור; או תלונות שבירורן מביא לתוצאות שהן מעבר לעניינו המיוחד של המתלונן.

56. זכאות נכדי המלחמה בנאצים לרכוש פריטים ללא תשלום מס קנייה

נכה מלחמה בנאצים רכש חמישה שטיחים ושילם בגינם מס קנייה בסך 390 ל"י. הוא פנה ללשכה לשיקום נכים שבמשרד האוצר וביקש ממנה, בהסתמך על נוהל הלשכה בנדון, אישור להחזר המס משלטונות המס. הלשכה הייתה מוכנה לתת לו אישור החזר רק לגבי שטיח אחד. הוא קבל על כך בפני הנציבות.

בירור הנציבות העלה, כי הלשכה קבעה לפנים משורת הדין נוהל למתן החזר מס קנייה לנכדי המלחמה בנאצים, לרכישת פריטים חיוניים הדרושים לשיקומם הכלכלי; בין השאר נקבע החזר ברכישת שטיח בגודל עד 10 מ² בהגבלת מס קנייה לתקרה של 715 ל"י. למתלונן אושרה רכישת שטיח בהתאם לנוהל. על פי החשבוניות שהמציא המתלונן ללשכה, שטחם הכולל של חמשת השטיחים לא היה אלא 5.65 מ² ומס הקנייה, ששולם בעדם, לא הסתכם אלא ב-390 ל"י.

הנציב הצביע בפני הלשכה, שנוכח תיחום הזכאות למענק בהגבלות של גודל שטיח וסכום המס, הרי שאיננו קיים סיג נוסף של שטיח אחד בלבד. ומאחר שהמתלונן עמד באותם שני סיגים אמורים, הומלץ להחזיר לו את המס ששילם בעד כל חמשת השטיחים; על הלשכה לנהוג כך גם להבא.

הלשכה אישרה למתלונן את החזר מס הקנייה, והודיעה לנציבות כי להבא תנהג בהתאם.

57. דחיית מועד להגשת דו"ח מס ערך מוסף

חברה, שעיסוקה הנהלת חשבונות ממוכנת, בתוך זה הכנת דו"חות מס ערך מוסף, פנתה בסוף פברואר 1977 למנהל מס ערך מוסף בבקשה, כי תינתן ללקוחותיה, המונים כ-40 לקוחות, ארכה של שבועיים להגשת הדו"ח הדו-חודשי - לפברואר-מארס 1977 - עד 30 באפריל, במקום עד 15 - בו, כפי שקובע החוק. את הבקשה נימקה החברה בכך, שחג הפסח חל בימים שבין 3 באפריל עד 9 באפריל, ובשל שמירה על המסורת סגורים משרדי החברה במשך כל החג; כתוצאה מכך לא יהיה הסיפק בידיה להכין את הדו"חות ללקוחותיה עד ה-15 באפריל. הנהלת מס ערך מוסף דחתה את הבקשה. חרף זאת הגישה החברה את הדו"חות של 11 מלקוחותיה באיחור של שבועיים; והם נקנסו בשל כך. החברה פנתה בתלונה אל הנציבות.

סעיף 73 לחוק מס ערך מוסף קובע: "המנהל רשאי לדחות את מועדי הגשתם של דו"חות, בדרך כלל או במיוחד או לסוגים, ובלבד שדחייה לחייב במס פלוני תיעשה רק מטעמים מיוחדים שירשמו...". גם לפי סעיף 116 לחוק ניתנת למנהל סמכות כללית להארכת מועדים לעשיית דבר - להוציא מועד להגשת ערעור או ערר.

הנציבות סבורה הייתה, שאכן היה מקום לדחיית המועד להגשת הדו"חות בשל החג, אך לפרק זמן של לא יותר משבוע - כמשך החג; והיה זה מהנכון שמנהל מס ערך מוסף יאשר ארכה מצומצמת זו. דחיית הבקשה מכל וכל היה בה לדעת הנציבות משום נוקשות יתירה. בהתחשב בקביעה זו מצאה הנציבות מקום להצביע על כך, שיש לראות את הדו"חות, כאילו הוגשו באיחור של שבוע ימים בלבד, ולהקטין את הקנסות בהתאם לכך. הממונה על מס ערך מוסף הודיע לנציבות, כי פעל בהתאם.

נ צ י ב ו ת ש י ר ו ת ה מ ד י נ ה

58. ימים שאין בהם קבלת קהל במשרדי הממשלה - חובת פרסום

המתלונן פנה, לצורכי כירור, למשרד שירותי הטלפון באחד במאי, ונאמר לו שבאותו יום אין קבלת קהל. תרעומתו היא, שמשרד התקשורת לא הודיע על כך כרבים, דבר שהיה מונע ממנו התרוצצות שוא.

בהתאם לתקנון שירות המדינה (תקשי"ר), המסדיר את תנאי השירות של עובדי המדינה, נכלל האחד במאי בין ימי הבחירה*, בשים לב לכך אין באותם ימים קבלת קהל במשרדי הממשלה - להוציא אותן יחידות שירותים שצורכי עבודתן מחייבים קבלת קהל.

עמדת הנציב הייתה, שהעובדה, שאי-קבלת קהל בימי הבחירה מוזכרת בתקשי"ר, אין בה משום יציאת ידי חובת פרסום כלפי הציבור. הוצבע בפני נציבות שירות המדינה, שיש לדאוג לפרסום נאות כרבים לגבי אותם ימי חג, שאין בהם קבלת קהל במשרדי הממשלה.

* דהיינו ימים שאינם ימי שבתון כללי על פי חוק, אולם לעובד המדינה ניתן להעדר מעבודתו בשניים מהם לפי בחירתו.

נציבות שירות המדינה הודיעה, שהיא מקבלת את ההמלצה: בארבעה מועדים בשנה - בסמוך לפני יום או ימי בחירה - תפורסם מטעמה בעתונות היומית הודעה על ימי המעשה, שאין בהם קבלת קהל במשרדי הממשלה.

59. אפשרות למועמד למשרה, והוא חייל המשרת במילואים, להגיע למקום הבחינה בזמן

המתלונן הגיש מועמדותו למכרז, שערכה נציבות שירות המדינה על משרה בכירה באחד ממשרדי הממשלה. תחילה נערכה בחינה בכתב, ולדבריו עמד בה בהצלחה רבה. לאחר זאת הוזמן להופיע בפני ועדת קבלה; מאחר שבאותו זמן שירת כחייל במילואים הרחק ממקום הראיון, וכיוון שבהזמנה נאמר מפורשות, שאם לא יופיע במועד כנקוב, לא ייקבע לו מועד אחר, היה עליו להיטלטל לילה שלם כדי להגיע למקום למחרת בשעה היעודה. תלאות המסע הלילי נכרו בו, וכשהופיע לפני הוועדה, לא היה בכוחו המלא; לבסוף לא נבחר לתפקיד.

כדי למנוע בעתיד, ממועמד המשרת במילואים תלאות כאלה, שיש בהן כדי לפגוע בסיכוייו להיבחר למשרה מוכרזת, פנתה נציבות התלונות אל נציבות שירות המדינה בהצעה, שנציבות השירות תגיע עם שלטונות הצבא לכלל הסדר, שלפיו יאופשר למועמד במכרז, המשרת במילואים, להגיע במועד סביר למקום הבחינה או הראיון. בעקבות זאת נקבע על ידי שלטונות צה"ל, כי לחייל המשרת במילואים, והוא מועמד במכרז, תינתן, ככל שהדבר בגדר האפשר, חופשה בת יום בתוספת זמן הדרוש לנסיעות לצורך הופעתו בפני ועדת המכרז.

ח י נ ו ך

60. חלוקת תעודות לגומרי בית ספר במגמה טכנולוגית

המתלוננת סיימה בשנת תשל"ג (1973) בית ספר תיכון עירוני בבאר שבע במגמת שרטוט בניין. ב-1977 התלוננה בנציבות, שעוד לא קיבלה את תעודת הגמר מטעם משרד החינוך והתכנות.

בירור התלונה העלה, שהתעודות לבני מחזורה של המתלוננת חולקו בקיץ 1976. אותה עת נשלחה גם למתלוננת הודעה, כי תוכל לקבל את התעודה מבית הספר, אך ההודעה לא הגיעה אליה, משום שבינתיים נישאה ולא הודיעה על שינוי שמה וכתובתה לבית הספר. בעקבות התלונה קיבלה את התעודה.

בהתעלם מהנסיבות המיוחדות שהביאו להשהייה יתירה במקרה זה, הוצבע בפני המשרד על כך, שיש להחיש בהרבה את תהליך הכנת תעודות הגמר וחלוקתן לתלמידים.

ואמנם הסכים המשרד עם הנציבות, שהתהליך כולו צריך היה להימשך לא מספר שבועות, כפי שהעלתה התלונה, אלא לכל היותר מספר חודשים. מה גם שתעודות גמר בנתיב הטכנולוגי מודפסות על ידי כתי הספר עצמם, והמחלקה לבחינות שבמשרד רק מאשרת אותן.

המשרד הודיע לנציבות, שהוא בא בדברים עם הגורמים השונים כדי להביא להחשת ההכנה של תעודות גמר.

הנציבות תעקוב בעניין.

מ ש ט ר ת י ש ר א ל

61. הטיפול במסמכים שברשות עציר

המתלונן, חשוד בגניבה, הובא לבית מעצר. נערך חיפוש בבגדיו, והחשוד ביקש מהשוטר שערך את החיפוש, ומהקצין שנכח במקום, להשאיר בידיו כמה מהמסמכים המצויים אצלו, כי ברצונו להציגם בפני שופט בית המשפט בשעת הדיון במעצרו. בקשתו לא נתמלאה; כתוצאה מכך פרץ דין ודברים, ולגרסת המתלונן אף הוכה. למחרת הובא בפני שופט שהורה על שחרורו. המתלונן פנה לנציבות בתלונה על המקרה.

בעת בירור התלונה עמדה הנציבות על הנהלים במשטרה, במקרה שעציר מבקש להחזיק במסמכים, כדי שיוכל להציגם בבית המשפט. הכלל הוא, שכל הנמצא ברשות עציר מוכנס לתיק הפקדון הנפתח בבית המעצר; טוען עציר שמסמך מסוים נחזף לו לשם הצגה בבית המשפט, יתאפשר לו הדבר, אם על ידי כך

שבבוא הזמן יוחזר המסמך לעציר, כדי שהוא עצמו יציגנו בבית המשפט, ואם על ידי הצגת המסמך בפני בית המשפט באמצעות המשטרה.

כדי למנוע מעציר אי-הבנה במקרים כאלה, המליצה הנציבות למשטרה, כי תינתן הנחייה לכל בתי המעצר בארץ, שכאשר מבקש עציר השארת מסמכים בידיהם לשם הצגתם בבית המשפט, יוסבר לו באופן ברור ומפורש הנוהל בנדון. בעקבות ההמלצה פרסמה המשטרה נוהל חדש בהתאם.

אשר לעצם התלונה, הודיעה המשטרה, שנרשמה אזהרה לקצין, שנכח במקום בעת החיפוש ולא התערב לטובת העציר, בהיותו נתון לאלימות. אף הוחלט להעמיד את השוטר, שערך את החיפוש, למשפט משמעותי באשמת שימוש באלימות כלפי אזרח ללא הצדקה.

מ ש ר ד ה ת ק ש ו ר ת

62. טלפון שנותק ונמסר עליו שמקולקל

המתלונן, תושב חיפה, מצא, כי מכשיר הטלפון שבדירתו חדל לפעול. הוא פנה פניות חוזרות ונשנות לשירות התיקונים "16", וכל פעם קיבל תשובה שיתוקן המכשיר; לדבריו גם ביקר פעמיים במשרד שירותי הטלפון, אך הטלפון לא החל לפעול שוב אלא כעבור למעלה מחודשיים.

בירור הנציבות העלה, שהמכשיר נותק על ידי שירותי ההנדסה על סמך הודעה משירותי הטלפון, כי המתלונן לא שילם חשבונית טלפון; כעבור חודשיים נתקבלה משירותי הטלפון הודעה נוספת, שלפיה הוראת הניתוק ניתנה בטעות.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. לא היה מקום לכך, שבמשך - תקופה ממושכת למדי השיב שירות התיקונים 16 למתלונן סתמית שהמכשיר יתוקן, בלא לוודא את הסיבה האמיתית, שכאמור הייתה - ניתוק המכשיר. הוצבע שכדי למנוע הישנות מקרים מסוג זה, הכרחי גם כי בידי שירות התיקונים יהיו מצויות רשימות מעודכנות של מנויים, שהמכשירים שברשותם נותקו מחמת אי-פרעון חשבוניות, למען תוגד זאת למנויים הפונים בנדון אל השירות.

משרד התקשורת הודיע לנציבות, כי הוא פועל על פי ההמלצה. למתלונן ניתן פטור מתשלום דמי שימוש בעד התקופה, שבה היה הטלפון מנותק.

63. זכאות נכה להנחות מתעריפי טלפון גם בגין טלפון בבית עסק

תושב חיפה, שהוא רואה חשבון במקצועו, מקבל, כנכה 100%, על פי תקנה 4 לתקנות בתי הדואר (הנחות מתשלומים בעד שירותי טלפון לפי טע"ף 3 לפקודה), תשל"ג-1972, בקשר לטלפון שבדירתו הנחה בשיעור 50% מדמי השימוש הקבועים ופטור מתשלום בעד 120 השיחות הראשונות בכל תקופה של חודשיים; מלבד זאת, קיבל בשעת ההתקנה, על פי אותה תקנה, הנחה של 50% מדמי ההתקנה. באפריל 1972 הותקן טלפון גם במשרדו. באפריל 1975 פנה אל מינהל שירותי הטלפון בחיפה, בבקשה שההנחות בתור נכה יאושרו לו גם בעד הטלפון שבמשרדו, אך לא נענה. באמצע 1977 פנה לנציבות.

במהלך הבירור נמצא, שלפי הוראת נוהל של שירותי הטלפון על פי התקנות דלעיל צריכות ההנחות להינתן גם בגין טלפון שני, הנמצא בבית העסק של המנוי. הוצבע בפני משרד התקשורת שהמתלונן זכאי לכך.

המשרד פעל בהתאם, ואף החזיר למתלונן את סכומי היתר ששילם - בעד ההנחות והפטור התקופתי מתשלום 120 השיחות הראשונות - למפרע ממועד ההתקנה של הטלפון השני.

64. גישות נוחות לבנייני ציבור בשביל נכים

סניף ירושלים של ארגון הנכים בישראל הפנה תשומת הלב לכך, שאין מוסדות המדינה עושים דינם, כדי להבטיח בשביל נכים דרכי גישה נוחים לבניינים, שבהם משוכנות יחידות ממשלה מקבלות קהל; הוצבע, לדוגמה, על מבני דואר, ובמיוחד על סניף הדואר בשכונת קרית יובל*.

* בעניין מיקום ועדה רפואית בקומה שנייה של בניין ללא מעלית, ראה דו"ח שנתי 4, תלונה מס' 15 עמ' 54.

על פניית הנציבות השיב משרד התקשורת, שיש עירנות לנושא, וזה כבר, מהווה תכנון בניית גישות מתאימות לבתי דואר תנאי לאישור תכניות בנייה והעברתן לביצוע, בהתאם להוראות שבתקנות התכנון והבנייה (בקשה להיתר תנאים ואגרות), תש"ל-1970 כפי שתוקנו ב-1972. אשר למבנים קיימים, משתדל המשרד, בגבולות התקציב העומד לרשותו, לתקן את הטעון תיקון. במה שנוגע לסניף הדואר בקרית יובל פעל המשרד בקצב מזורז לפתרון הבעיה, וכבר התקין בכניסה למבנה גישה מתאימה לנכים.

65. רישום בדפי זהב - מדריך הטלפון המסווג

פסיכולוג קליני, העוסק גם בפסיכטרפיה, רשום במדריך הטלפון המסווג "דפי זהב" במדור המיועד לפסיכולוגים - רישום שכתור מנוי טלפון לא עלה לו בכסף. הוא ביקש מהחברה, המוציאה לאור את המדריך, ששמו ייכלל בנוסף הן במדור המשנה של מקצוע פסיכטרפיה והן בחלק האנגלי של אותו מדריך; אולם החברה התנתה זאת בתשלום. בפנייתו לנציבות הוא קבל על כך, ומלבד זאת העיר, שהחברה, כאשר היא מפרסמת מדריך חדש, אינה שוקדת דייה על עדכון הרישומים: מצד אחד כלולים בו שמות של פסיכולוגים, שאינם עוד בחיים, ומצד אחר חסרים בו כאלה, שבמרוצת הזמן הצטרפו למקצוע. אשר לחלק האנגלי, הוא הצביע, שמאחר שכלולים בו רק שמות המנויים המוכנים לשלם תמורת הרישום, הרי שיש כאן כדי להטעות את המעיינים במדריך בחשבם, שרק אלו ששמותיהם כלולים באותו חלק הם-הם בעלי המקצועות השונים; וזולתם אין.

החברה, המוציאה לאור את "דפי זהב", עושה זאת על פי חוזה עם משרד התקשורת*; בהתאם לחוזה, תוציא החברה את המדריך, מסווג למקצועות, בכללו אותם מנויי טלפון, בעלי מקצועות, המעוניינים בכך. אשר לתשלום שדורשת החברה בעד רישום נוסף אם במדור משנה ואם בחלק האנגלי, החברה רשאית לדרשו; כדי להעמיד על כך את ציבור מנויי הטלפון - שהם בעלי מקצוע בתחומי המסחר, התעשייה, המלאכה, המקצועות החפשיים והאומנויות - צויין במבוא למדריך שבשפה העברית, שרק רישום ראשוני בן שורה אחת ב"דפי זהב" פטור מתשלום.

* פרטים על החוזה ראה בדו"ח שנתי 25 של מבקר המדינה, עמ' 727

על טענת המתלונן בדבר הצורך בעדכון הרישומים במדריך השיב משרד התקשורת, שמזמן לזמן תפנה החברה בעניין זה אל הגורמים שבידיהם מידע על המנויים למקצועותיהם.

חששותיו של המתלונן בפני הצגה מוטעית של החלק האנגלי נראו לנציבות מוצדקים. הוצבע בפני המשרד שיפעל אצל החברה, כי במדריכים הבאים יצוין במקום בולט לעין, שבחלק האנגלי כלולים רק אותם שמות של בעלי מקצוע שפנו כנדון.

המשרד הודיע לנציבות, כי ביקש מהחברה שתפעל בהתאם.

ר ש ו י ו ת מ ק ו מ י ו ת

66. הטרדת אזרחים בדרישות תשלום

בנציבות נתקבלו, כמתואר להלן, תלונות, שעיריית תל אביב שולחת לאזרחי העיר דרישות תשלום ואתראות, אף כי הם הודיעו לה זה מכבר שאין מקום לכך, והעירייה אף נשתכנעה בכך.

בעל נכסים בתל אביב מכר נכס והעביר את החזקה בו באוגוסט 1976. בסמוך לאחר מכן הודיע על כך לעירייה. חרף זאת הוא קיבל גם בשנת 1977 דרישה לתשלום ארנונה בגין אותו נכס ואתראות, בכלל זה אתראה אחרונה לפני עיקול.

בעליה של דירה השכיר אותה בשכירות חודשית ושילם את הארנונה בגינה. באוגוסט 1976 השכירה בדמי מפתח - לתקופה ממושכת - והודיע לעירייה, שלהבא יש להפנות את דרישות הארנונה שבגין אותה דירה למי שמחזיק בה. באוקטובר 1976 קיבל אישור מהעירייה שהמכתב נתקבל, והיא תפעל בהתאם. בינואר 1977 קיבל מכתב נוסף, כי החשבונות הוסבו על שם המחזיק בדירה. על אף זאת הוסיף לקבל דרישת ארנונה ואתראות לשנת 1977 - ובאחרונה, במארס 1978.

בתו של מתלונן למדה בשנת הלימודים תשכ"ח (1977/78) בכיתה י' שבבית ספר תיכון עירוני ב'פו; הוא זכאי היה לפטור משכר לימוד ואף קיבל אישור על כך מהעירייה. למרות זאת קיבל מאגף החינוך של העירייה במשך שנת הלימודים כמה וכמה פעמים דרישות תשלום. ביוני 1978 קיבל אתראה, שיינקטו נגדו אמצעים, אם לא ישלם סך 4,395 ל"י.

בשלושת המקרים הביעה העירייה התנצלות על ההטרדה בהודיעה לנציבות, שהמחשב לא קלט את הנתונים, שלפיהם אינו מגיע דבר מהמתלוננים. תשובה זו לא הניחה את דעת הנציבות, והעניין הועבר לשם בדיקה אל היחידה לביקורת עיבוד נתונים אוטומטיים שבמשרד מבקר המדינה. ממצאיה היו, שהתקלה אינה בפעולת המחשב אלא בעיכובים בהזרמת נתונים למחשב. הנציב הורה ליחידת הביקורת על עיריית תל אביב שבמשרד מבקר המדינה לעקוב אחר האמצעים, שנוקטת העירייה לתיקון המצב.

67. גביית תשלום עבור מכתב התראה

בעל נכס חוייב על ידי עיריית ראשון לציון בתשלום אגרת תיעול, מאחר שהנכס נמצא באיזור, שבו התקינה העירייה מערכת תיעול. לאחר שהמתלונן לא שילם את האגרה במועד, שלח לו עוה"ד המייצג את העירייה אתראה, ובעטיה חוייב בתוספת תשלום של 50 ל"י. התלונה נסבה על שאלת חוקיות האגרה ועל תוספת התשלום שבעטיה של ההתראה.

בירור התלונה העלה, שאגרת התיעול נדרשה כדיון, בהתאם לחוק העזר של העירייה, והמתלונן אף שילם אותה. אשר לתוספת של 50 ל"י, הצדיקה העירייה דרישתה בכך, שבעד משלוח מכתב אתראה לחייב משלמת העירייה לעוה"ד את הסכום דלעיל, ואין היא צריכה לשאת בהוצאה זו.

הוצבע בפני העירייה, שאין אסמכתא לגביית התוספת, כאשר אין היא מעוגנת בהוראות החוק.

העירייה פעלה בהתאם לדעת הנציבות והחזירה למתלונן את הסכום.

68. ממצאי מעקב - דיוור למי שמפאת מחלה חדל להיות חבר במושב*

בדו"ח שנתי 6 הובאה תלונה של מי שהתיישב בשנת 1955 במושב בדרום הארץ והיה לחבר במושב. בשנת 1961 נאלץ מפאת מחלה להפסיק עבודתו כחקלאי.

* דו"ח שנתי 6, תלונה 51, עמ' 104.

לאחר זמן-מה הפקיע הוועד את זכויותיו כחבר במושב, והחליט לדאוג למתלונן לדירור במקום אחר; אולם ההחלטה לא יצאה לפועל. המתלונן המשיך לגור בביתו, עד שבשנת 1964 נאלץ מחמת שטפון לנטוש את ביתו, ועבר לגור בבית שבבעלות המושב. במשך השנים לא נערך בדק בית; בעת פניית המתלונן אל הנציבות באפריל 1975 היה מצב הבית ככי רע. מצבו הכלכלי של המתלונן קשה: הוא מוגבל בעבודתו ונתמך סעד. לשיפור תנאי דיורו פנה לוועד המושב, ללשכת הסעד ולמשרד השיכון (כשמו אז) אך בלא הועיל.

בדו"ח הקודם תואר הקושי שבמצב דיור למתלונן הן בשים לב לעובדה, שהמתלונן חדל להיות חבר המושב ועל כן הפתרון צריך להיות מחוצה לו, והן מפאת ריבוי הגורמים שהיו מעורבים בפרשה.

במהלך כירור התלונה קיימה הנציבות מגעים עם גורמים שונים הקשורים לעניין; ואמנם בינואר 1977 הובא עניין דיורו של המתלונן לדיון בישיבת הוועדה הארצית לשיקום מתיישבים, שמיוצגים בה משרד העבודה והרווחה, משרד הכינוי והשיכון, ארגון המועצות האזוריות, הסוכנות היהודית לארץ ישראל ולשכת הסעד המקומית. לקראת פרסום הדו"ח השנתי 6 נמסר לנציבות, כי הוצעה למתלונן דירה בראש העין, והוא הביע נכונות לעבור אליה.

בסוף 1977, כאשר ניגש המתלונן לחברת עמידר כדי לחתום על חוזה השכירות לגבי הדירה שהועמדה לרשותו בראש העין, נודע לו, שהמועצה המקומית שם מתנגדת לכך, שהמתלונן ומשפחתו יעברו לגור בראש העין, ואם למרות זאת יעברו לדירה, לא יסופקו לה שירותים מוניציפליים.

ראש המועצה הסביר לנציבות, שההתנגדות מוכתבת על ידי המחסור החמור בדירות בראש העין, ועל כן "עניי עירך קודמים לעניי עיר אחרת"; ואשר למניעת השירותים המוניציפליים, לא זכור לו, שהיה איום כזה.

הנציבות הבהירה, שאין מקום להתנגדות, באשר ההחלטה על מקום הדיור נתקבלה על ידי הגורמים המוסמכים לכך.

נמסר לנציבות שהמתלונן ומשפחתו עברו באפריל 1978 לדירה שבראש העין.

69. צפיות בלתי מבוססות של הציבור בתלונות על עורכי דין

המתלונן פנה בתלונה אל הוועד המחוזי של לשכת עורכי הדין, כי עורך דין, שייצג אותו בתביעה אזרחית, מעכב תחת ידו מסמכים וכן כספים ששולמו עבורו לעורך הדין, על פי פסק הדין באותה תביעה. כעבור כשלושה חודשים הוא פנה בתלונה גם לנציבות, שתביא לזירוז טיפול לשכת עורכי הדין בעניין, ובמיוחד מתן הוראה מצד הלשכה לעורך הדין להעברת הכספים לידיו.

בירור הנציבות העלה, כי הוועד המחוזי החליט להגיש קובלנה נגד עורך הדין לבית הדין המשמעתי של הלשכה; לפיכך מנועה הנציבות, בהתאם לסעיף 38(5) לחוק מבקר המדינה תשי"ח-1958 (נוסח משולב), מלהמשיך בבירור בתלונה.

*

מעיון בתלונה זו ובתלונות רבות אחרות הן ללשכה והן לנציבות מתברר, כי לחלק ניכר מהפונים צפיות לא מבוססות בכל הנוגע לתוצאות בירור תלונותיהם על ידי הלשכה. מתלוננים אלו מקווים, כי בעקבות פניותיהם ללשכה תינתן לעורך הדין הוראה למילוי מבוקשם; עניין העמדתו לדין משמעתי על פי חוק לשכת עורכי הדין, תשכ"א-1961, בשל חשד לעבירה על כללי האתיקה, הוא לגבי דידם לאו דווקא המטרה לפניותם. המתלוננים בדרך כלל אינם מודעים לכך, שאין הם צד להליך, המתקיים בפני בית הדין המשמעתי בין הקובל - כנקבע על פי החוק: הוועד המרכזי, ועד מחוזי וכן היועץ המשפטי לממשלה ופרקליט המדינה - ולכין עורך הדין הנאשם. זאת ועוד, לבית הדין המשמעתי סמכות ענישה כקבוע בחוק; אולם אין לו מלוא הסמכויות של בית משפט, בפרט בדונו בתובענות אזרחיות, ולפיכך לא תמיד מוסמך הוא להעניק למתלונן את הסעד המבוקש על ידיו.

במצב דברים זה מצאה הנציבות לנכון להמליץ בפני הלשכה, שהיא תערוך טופס אישור קבלת תלונה, אשר בו יובהרו למתלונן תפקידי הלשכה ומוסדותיה וסמכויותיהם בתחום הטיפול בתלונות על עורכי דין.

הלשכה קיבלה את המלצת הנציבות, והכינה טופס אישור קבלת תלונה ועומדת להכניסו לשימוש.

נספחים

סיכומיה והצעותיה של הוועדה לענייני ביקורת המדינה לאחר דיון בוועדה בשש תלונות מתוך מבחר התלונות שהובאו בדו"ח השנתי 6 של נציב תלונות הציבור

הליכים בלתי תקינים בשחרור חפצים מהמכס

(תלונה מס' 11, עמ' 48 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתפו מנהל המכס ועובדי משרדו.

אזרח ישראלי שהה תקופה ממושכת בארצות הברית; שם היה לו בית מלאכה למכשירים אלקטרוניים. ב-1972 בא לישראל כתושב חוזר, ובראשית 1973 הגיע עבורו לנמל אשדוד ארגז ובו חפציו, בכלל זה מכשירים מבית המלאכה שלו. המתלונן קיבל הזמנה משלטונות המכס שבנמל, כי יבוא לשחרר את הארגז. בבואו לשחרר נתבקש למלא הצהרה בדבר התכולה. המתלונן מסר לפקיד המכס על כמה מהפריטים, שמהסתם מצויים בארגז בהעמידו את העובד על כך, שמלוא התכולה אינה ידועה לו, באשר אריזת החפצים בארגז ושליחתו לישראל לא נעשו על ידיו אלא על ידי ידידים בארה"ב שלא בנוכחותו. המתלונן הפטיר, שמוטב היה לפתוח את הארגז כדי להיווכח מה אכן כלול בו. הפקיד השיב לו, שיציין בהצהרה את הידוע לו, ויוסיף שעוד מצויים בארגז חפצים אישיים, באשר ממילא ייבדק הארגז. המתלונן עשה כן. לאחר זאת נאמר לו, שעליו לגשת לבדוק המכס שבמקום, כדי שיפתח את הארגז ויבדוק את תכולתו. השעה הייתה אחת אחה"צ; העבודה בבית המכס עמדה להסתיים בשתיים. המתלונן הציע לדחות את הבדיקה למחר, באשר לדעתו לא יהא סיפק לסיימה תוך שעה, אך נאמר לו, שאין הוא קובע את סדרי העבודה. הארגז נפתח, החפצים פוזרו באתר הבדיקה ובהגיע שעה שתיים הופסקה הבדיקה בהיותה עוד בעיצומה. החפצים הפזורים הוכנסו למחסן לא-נעול. המתלונן הוזמן להופיע כעבור יומיים להמשך הבדיקה, ובבואו לשם ראה את החפצים זרוקים לכל עבר בהבחינו בחפצים שכורים ובהעלמם של פריטים בעלי ערך, שאך ראה אותם לפני יומיים. בדיקת המכס העלתה הימצאותם של חפצים, שהיה צורך להצהיר עליהם, בכללם כאלה, שאין פטור לגביהם לתושב חוזר. המתלונן הואשם במסירת הצהרה

כוזבת וחויב בכופר. לא הועילו דברי המתלונן שבמתן ההצהרה הוטעה על ידי פקיד המכס, ושלא היה בכוונתו להתחמק מתשלום מכס על החפצים שבארגז. הוא פנה חזר ופנה, בעצמו ובאמצעות עורך דין, אל הנהלת המכס בדבר ביטול הכופר שהושת עליו, שחרור חפצים, שבגינם מגיעות לו זכויות פטור, ויתר חפציו בתשלום המס המגיע. ברם שלטונות המכס דרשו ממנו לשלם תחילה את הכופר, שאם לא כן יוצאו החפצים למכירה. התביעה, שהוגשה על ידי פרקליט המתלונן להנהלת המכס ולרשות הנמלים למתן פיצוי בשל גרימת נזקים לחפציו מתוך רשלנות, נתקלה בסירוב.

הבירורים המקיפים, שערכה הנציבות, בכלל זה חקירת עובדי המכס ועובדים במחסן, אימתו את דברי המתלונן. פקיד המכס, באמרו למתלונן שירשום בהצהרה את הידוע לו ויוסיף "חפצים אישיים שונים", לא די שלא הפנה תשומת לבו לנפקות המשפטית שבמסירת ההצהרה כזאת, העלולה לעמוד בסתירה עם ממצאי בדיקה כשתיערך כזאת, אלא עוד הנחה אותו לקראתה. מתפקידו של פקיד המכס היה להגיד למתלונן ברורות, שאם אין הוא יודע את תכולת הארגז, יציין זאת בהצהרה. הנציבות נתרשמה שלא היה בנסיבות כדי להצביע בדבר כוונת המתלונן להערים על שלטונות המכס, והתדרוך שקיבל, יותר ממה שהיה בו כדי לעזור, הכשילו. עוד נמצא כי היה מקום להעניק למתלונן זכויות פטור בגין חפצים נוספים שהיו בארגז. הבדיקה הופסקה לאחר התייעצות בודק המכס עם הממונה עליו. בכך שעובדי המכס הפסיקו את הבדיקה ואף לא דאגו לכך, שהחפצים יוכנסו למחסן נעול, הם פעלו בניגוד למינהל תקין. נקבע שהארגז הגיע לאשדוד במצב טוב, ושבירת החפצים כנאמר בתלונה אירעה בהיות הארגז בפיקוח רשות המכס.

בעקבות ממצאי נציבות התלונות הסכימה הנהלת המכס לבטל את הכופר שהושת על המתלונן; וכן לבחון מחדש, אם הוענקו למתלונן מלוא זכויות הפטור ממסי יבוא, שהוא זכאי להן בתור תושב חוזר. בהתחשב בזמן הרב, שעבר מאז הוערכו החפצים לראשונה ובירידה בערך של חפצים המונחים תקופה ממושכת במחסן, תיערך מחדש הערכה של החפצים שעוד לא שוחררו לצורך קביעת המסים אך בהתבסס על שער החליפין של ה-\$ ללירה ישראלית, כפי שהיה בתוקף במועד הגיע הארגז לנמל אשדוד. הנהלת המכס הודיעה שהיא פעלה כאמור; בבדיקה שנערכה נמצא שהמתלונן אכן זכאי לפטור בגין חפצים נוספים. בעקבות הבירור הוציאו שלטונות המכס הוראות מתאימות כדי למנוע הישנות התקלות

שבאו לידי ביטוי בתלונה; הודגש שמהוחל כבדיקה יש להשלימה בו כיום, אף אם בינתיים נסתיימו שעות העבודה הרגילות.

אשר לתביעת המתלונן לפיצוי על חפצים שנעלמו, העלה בירור הנציבות, כי לא קיבלה טיפול בהתאם להוראות הקיימות - הנחיות היועץ המשפטי לממשלה בעניין תביעות נזיקין המוגשות למשרדי ממשלה, אשר לפיהן קיימת אפשרות להביא תביעה בפני ועדה בינמשרדית בראשות נציג משרד המשפטים; הוועדה מתמנית על ידי פרקליט המדינה. בעקבות בירורי הנציבות בנושא זה פנתה זו לפרקליט המדינה לשם הקמת ועדה, שמיוצגים בה שלטונות המכס ורשות הנמלים ושכפניה יביא המתלונן טענותיו וראיותיו. ואכן מינה פרקליט המדינה ועדה כזאת.

ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

א. הוועדה קובעת, כי בשלבים המוקדמים של מקרה זה היה זלזול בזכויותיו וברכושו של האזרח מצד אנשי המכס ופעולה בניגוד לכללי המינהל התקין. הוועדה מכיעה פליאתה ותרעומתה על שהנהלת המכס לא הוציאה הוראות נוהל מתאימות לגבי מקרים דומים במשך כל שנות קיומה של המדינה.

ב. הוועדה ערה לעובדה, כי אגף המכס מטפל באלפי מקרים, שבחלקם כוללים מגע יום יומי עם ציבור שלא תמיד פועל בקור רוח, וזאת בתנאי עבודה לא קלים. מאידך, אין הוועדה יכולה לראות מציאות זו כמצדיקה פגיעה בזכויות האזרח ורכושו, זכות העומדת מעל לכל.

לאור האמור לעיל, תובעת הוועדה מהנהלת המכס לעשות את ההסדרים הנאותים להבטחת זכויותיו של האזרח ורכושו. הנהלת המכס חייבת להבהיר לעובדיה, כי תפקידם לשרת את הציבור.

ג. הוועדה רשמה לפניה הודעת מנהל המכס, כי בהנהלת המכס נמצא פקיד שתפקידו הבלעדי הוא טיפול בתלונות הציבור. הוועדה פונה להנהלת המכס לדאוג לכך, שקיומו של נושא תפקיד מיוחד זה, יובא לידיעת הציבור כדי שיפנה אליו את תלונותיו.

ד. מנהל המכס הודיע לוועדה, כי בעקבות בירור הנציבות הוציאו שלטונות המכס הוראות מתאימות, לפיהן יש להשלים כל בדיקה שהוחל בה, אף אם ביצוע הוראה זו חורג משעות העבודה הרגילות. הוועדה רשמה לפניה בחיוב הודעה זו.

ה. הוועדה רשמה לפניה את הודעת מנהל המכס, כי בהתאם להמלצת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הוא יכנס את עובדיו הבכירים על מנת להביא בפניהם את עמדת הוועדה כפי שבאה לידי ביטוי בדיון זה, ובמיוחד בכל הנוגע ליחס עובד הציבור לאזרח וזאת במגמה לשפר את השירות הניתן לאזרח.

ניכוי תשלומי יתר מקצבת פרישה

(תלונה מס' 15, עמ' 55 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתפו מנכ"ל משרד האוצר ועובדי משרדו.

המתלוננים, עובדי מדינה שפרשו לגמלאות, פנו לנציבות בתלונה על כך, שמחלקת הגמלאות באגף החשב הכללי שבמשרד האוצר ניכתה מקצבתם החודשית סכומים, שבטעות שולמו להם מעל המגיע. לטענת המתלוננים, לא עליהם לשאת בתוצאת הטעות שנתגלתה לאחר זמן, כאשר בינתיים הוציאו למחייתם את הסכומים ששולמו ביתר.

בפעולתה להשבת הכספים הסתמכה מחלקת הגמלאות על סעיף 59(3) לחוק שירות המדינה (גימלאות) (נוסח משולב), תש"ל-1970: "אוצר המדינה אינו רשאי לקזז גמלאות כנגד חוב המגיע מזכאי לגימלה, חוץ... מסכומים ששולמו לזכאי מאוצר המדינה בטעות ולמעלה מן המגיע על חשבון משכורתו או גמלאותיו או פיצויי פיטורים".

במסגרת הבירורים, שערכה הנציבות בתלונות, היא הפנתה תשומת לב מחלקת הגמלאות לפסק דין של בית המשפט העליון בנושא זה*. בפסק הדין נדונה השאלה, אם עיריית תל אביב, שלעניין קצבאות פרישה לעובדיה ולשאידיהם אימצה את הוראות חוק הגמלאות, החלות על עובדי המדינה, הייתה זכאית

* עיריית תל אביב-יפו נגד שולמית ספיר, ע"א 780/70, פד"י כ"ה חלק שני, עמ' 486.

לקדז מקצבת השאירים, שהיא משלמת למשיבה, סכומים, ששולמו לה בעבר ביתר ושלא הגיעו לה, בגלל השתכרותה כעובדת במוסד לבטיחות ולגיהות - מוסד שהוא קופה ציבורית כמשמעותה בסעיף 28 (כיום סעיף 35 בנוסח המשולב) לחוק שירות המדינה (גימלאות), תשט"ו-1955. סעיף זה, כנוסחו אז, קבע, כי אדם הזכאי לקצבה, לרבות אלמנה המקבלת קצבת שאיר, והוא מקבל משכורת מאוצר המדינה או מקופה אחרת, שנקבעה על ידי הממשלה כקופה ציבורית, יש לשלם את קצבתו בשיעור ההפרש שבין משכורתו האמורה לבין המשכורת הקובעת, שלפיה מחושבת קצבתו.

המוסד לבטיחות ולגיהות הוכרז על ידי הממשלה כקופה ציבורית. המשיבה דיווחה לעירייה, כפי שנדרשה, מדי שנה בשנה על עבודתה במוסד ועל משכורתה. למרות זאת שילמה לה העירייה את מלוא הקצבה.

בית המשפט קבע, כי הקיזוז על פי סעיף 49 - כיום סעיף 59(3) - הוא בגדר רשות; בהתקיים נסיבות מיוחדות אין מקום לקיזוז, כפי שמטעים השופט ברנזון: "המשיבה לא תרמה במאומה לטעות. להיפך, היא דיווחה מדי שנה על עבודתה והשתכרותה, כפי שנדרשה לעשות על פי הוראות הקבע של המערכת. המערכת לא עמדה על הטעות אלא כעבור למעלה מחמש שנים. במשך הזמן הזה לא זו בלבד שהמשיבה הוציאה את הכסף שקיבלה על מחייתה ומחיית בנה, אלא שלו ידעה כי בשל עבודתה במוסד לבטיחות ולגיהות עלולים להפחית את קיצבתה, היא יכלה למצוא לה מקום עבודה אחר שאינו מהווה קופה ציבורית ולהשתחרר כליל מחובת הניכוי, כפי שעשתה אחרי שנתגלתה הטעות ונדרשה להחזיר את עודפי התשלומים. טעותה של המערכת היא שגרמה לשינוי מצבה של המשיבה לרעה, ולדעתי היא מנועה כעת מלתבוע את תיקון הטעות על חשבון המשיבה". ומפי השופט ח. כהן: "העקרון שתביעה מעין חוזית מבוססת בראש ובראשונה על ההגיונות והיושר עובר כחוט השני בפסקי הדין שהניחו את היסוד לדינים אלה... על כן בתביעה מעין חוזית להשבת כסף ששולם בטעות על בית המשפט קודם כל להעמיד את השאלה: "האם מן הדין ומן היושר הוא, שהכסף ששילם התובע יישאר בידי הנתבע..."

"לפי העובדות שאינן במחלוקת במקרה דנא אין לי ספק שיש לענות על השאלה הנ"ל בשלילה, ובכך נשטם הבסיס לדרישת המערכת. המשיבה שינתה את מצבה לרעה בגלל טעות המערכת ועל כן אין להגיד, שהמשיבה התעשרה על חשבון

לשם הבהרה יצויין לבסוף, כי עמדתו של הנציב בדבר משמעותו של הסעיף 59 דלעיל היא, שהסעיף בא לקבוע מתי ניתן ומתי אינו ניתן לקזז מהגמלה סכומים המגיעים מגמלאים לאוצר המדינה; אין בו קביעה מטריאלית לגבי השאלה, אלו סכומים אכן מגיעים מהם לאוצר על פי דין ועל פי כללי מינהל ציבורי תקין.

ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

- א. הוועדה בדעה, כי מן הראוי שתלונה זו תשמש דוגמא לאזרחים, כיצד באפשרותם להיעזר במוסד נציבות תלונות הציבור. הוועדה בדעה שיש להביא לידיעת הציבור זכותו להיעזר בעניינים משפטיים ואחרים בנציבות תלונות הציבור ופונה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, לדאוג לתת פרסום רחב באמצעי התקשורת (כולל תשדירי שירות).
- ב. הוועדה רושמת לפניה הודעת המפקח הכללי של משרד האוצר, כי בעקבות תלונה זו, בקטה יחידת הגימלאות באוצר בצעדים הדרושים, כדי שדברים כאלה לא יישנו. בכלל זה: משלוח טופס הצהרה לכל מקבל גימלה, שבו מופנית תשומת לבו לכך שאם יעבוד באחד ממוסדות הציבור המופיעים ברשימה, הוא צפוי לכך שינכו ממנו חלק מהגימלה שהוא זכאי לה. בנוסף לכך, ננקטו צעדים להגברת סדרי הבירוקרטיה הפנימי בנושא זה.
- ג. הוועדה רשמה לפניה הודעת המנהל הכללי של משרד האוצר, כי בעקבות הדיון שהתנהל בוועדה, הוצאה על ידי החשב הכללי הוראה בכתב לחשב הגימלאות באוצר, לפיה אין לנכות להבא כל תשלום יתר מגימלאות, לפני התייעצות עם היועץ המשפטי לאוצר.

מקומה של תרומת שכלול בחינוך היסודי

(תלונה מס' 20, עמ' 63 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתף נציג משרד החינוך.

אב לילד בבית ספר יסודי בבאר שבע התלונן על כך, שנדרשה ממנו, בגדר חובה וללא הסכמתו, תרומת שכלול - תשלום שמשלמים הורים על פי החלטות

ועד ההורים של בית הספר. עוד טען, שהנהלת בית הספר מוציאה את כספי התרומה למטרות, שלא לשם כך היא נועדה.

ואומנם על פי סעיף 6(ב) לחוק לימוד חובה, תש"ט-1949, אינו ניתן לדרוש בגין ילד הזכאי לחינוך חובה חינם דמי הרשמה או כל תשלום אחר בעד לימודיו במוסד חינוך רשמי; ואולם רשות החינוך המקומית תהא רשאית, באישור שר החינוך והתרבות, לגבות תשלומים בעד אספקה ושירותים שהיא בותנת לילד, נוסף על השירותים אשר השר הגדירם בתקנות כשירותים מקובלים.

מאחר שהתשלום המכונה תרומת שכלול נגבה בהתאם להחלטות ועד ההורים של בית הספר, אין הוא תשלום חובה על פי הסעיף האמור. מדי שנה בשנה גם הוטעם בחוזר המנהל הכללי של משרד החינוך והתרבות, שתרומת השכלול היא בגדר רשות; אין להפעיל לחץ על התלמידים ואין לנקוט אמצעים נגד ילדים, אשר הוריהם לא שילמו תרומת שכלול; אולם ועד ההורים או המנהל רשאים לקיים שיחות בירור עם הורים בקשר להרמת התרומה.

בעניין התלונה העלה הבירור, כי הנהלת בית הספר אכן גבתה את תרומת השכלול כתשלום חובה. הוצבע שבית הספר ינהג כנקבע בהוראות.

אשר לטענתו הנוספת של המתלונן בדבר הועדת כספי התרומה, נאמר בחוזרי המנהל הכללי לבתי הספר, שכספי תרומת השכלול מיועדים בדרך כלל לרווחתם ולשיפור תנאי לימודם של תלמידי בית הספר, לעזרה לנצרכים, ולהבראה לנזקקים. הבירור לא העלה, שבהוצאת כספי התרומה חרג בית הספר מהמותר. אולם הוצבע בפני משרד החינוך והתרבות שמהנכון להגדיר ברורות לאלו מטרות ניתן להועיד את כספי התרומה ולאלו מטרות לא. המשרד השיב לנציבות, שוועדה, שמינה באחרונה המנכ"ל לבדיקת הדרכים לצמצום נטל ההוצאות על ההורים במערכת החינוך, נתנה דעתה גם לעניין תרומת השכלול. המלצות הוועדה בבחנות על ידי הנהלת המשרד; עד לפרסום דו"ח זה לא קבעה ההנהלה עמדה סופית בנדון.

ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

א. הוועדה ערה לבעיות הרבה הכרוכה בתשלום "תרומת שכלול".

לוועדה במסר מפי נציג משרד החינוך והתרבות, כי בהתחשב בתקציבים המיועדים לחינוך, ללא תרומת השכלול בתי הספר לא

יוכלו לתפקד כחלכה, ולא יוכלו לפעול למען רווחתם ושיפור תנאי הלימוד של התלמידים.

ב. הוועדה בדעה, כי במציאות היום, תרומת השכלול היא הכרחית, אך מן הראוי שמשרד החינוך והתרבות יפעל בהתאם להמלצת נציב תלונות הציבור, כפי שהובאה בפני חברי הוועדה, לפיה תהיה הגדרה ברורה לגבי המטרות להן ניתן להועיד את כספי תרומה זו.

ג. על משרד החינוך והתרבות להגביר את הפיקוח על ניצול כספי תרומת השכלול ולהקפיד כי ועדי ההורים ישתפו ביחד עם מנהלי בתי הספר בהחלטות בקשר לביצוע התשלומים מכספי תרומת השכלול, ובדרך של פרסום בחוזר המנהל הכללי יקבע סדרי דיווח גם להורים על גביית הכספים והוצאתם.

ד. הוועדה בדעה, כי על משרד החינוך והתרבות לבדוק מחדש את המדיניות באשר לתרומת השכלול מהאספקטים הבאים:

1. קביעת אחידות של שיעור תרומת השכלול בכל בתי הספר, כלומר: אוניפורמיזציה של תרומת השכלול, שיהיה סכום מירבי של תרומה זו שיותר ממנו אסור לקחת מההורים.
2. מתן אפשרות תשלום תרומת שכלול מודרגת (בדומה לשכר הלימוד המדורג) לאלה מביני ההורים שאין ידם משגת לשלם את התרומה במלואה.
3. קביעת דרך לגביה מסודרת של דמי השכלול וייתכן שאף חלוקת תשלום תרומת השכלול לשתי פעמים בשנה.

הערה: ראוי לציין, כי חוזר המנהל הכללי של משרד החינוך והתרבות לח/6 מיום כ"ד בשבט תשל"ח - 1 בפברואר 1978, בא לענות על חלק מהמלצות הוועדה.

הסמכת טכנאי שהתמחה בזואוטכניקה

(תלונה מס' 32, עמ' 77 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתף מנכ"ל משרד העבודה והרווחה ועובדי משרדו.

עולה מרוסיה, שהוסמך שם בתואר טכנאי זואוטכניקה, פנה בספטמבר 1975 אל

הנציבות בתלונה על כך, שהרשות להסמכת הנדסאים וטכנאים שליד משרד העבודה מסרבת לעיין בבקשתו להסמכה במקצוע זואוטכניקה בנימוק, שאין היא מסמיכה טכנאים באותו מקצוע. המתלונן עובד במקצועו זה בארץ וטען, כי בהעדר תעודת הסמכה אין הוא מקבל משכורתו לפי הדירוג ההולם.

מתוך בירור תלונות על רשות ההסמכה ידוע היה לנציבות, כי הרשות הסמיכה טכנאים במגמה "חקלאות בעלי חיים" בתקופה, שבה פנה המתלונן אליה. זאת ועוד. בישראל, כארץ קולטת עלייה, יש לא מעטים, המביאים עמם תעודות ותארים, שלא תמיד חופפים את תכני ההכשרה כמקובל בארץ. ואמנם כדי לבוא לקראתם קיבלה הרשות ביום 8.2.1974 החלטה, הקובעת את הנוהל לגבי דיפלומות של בתי ספר מוכרים מחו"ל; בהתאם לנוהל, יירשם התואר, שהוענק לפונה על ידי המוסד הלימודי בציון המקצוע הראשי וההתמחות המיוחדת, כפי שמופיעים בתעודה המקורית*.

הנציבות ביקשה מרשות ההסמכה להסביר, מדוע לא תסמך את המתלונן כפי שביקש או תנהג על פי ההחלטה דלעיל.

ואמנם העלתה בדיקת הנציבות, כי הסירוב לקבלת בקשתו של המתלונן מקורו בטעות, כאשר הונח, שזואוטכניקה היא מקצוע פארא-רפואי לריפוי בעלי חיים, ועל כן לא ראתה הרשות את עצמה ממונה להסמך במקצוע זה. אולם לאמיתו של דבר המקצוע שבו התמחה המתלונן הוא טכני - מקצוע העוסק בטכניקות טיפול בבעלי חיים; בעקבות פניית הנציבות הייתה רשות ההסמכה נכונה לטפל בבקשה שתוגש אליה בשנית על ידי המתלונן. הלה הגיש בקשה נתמכת במסמכים, ולאור כישוריו החליטה הרשות לאשר את הסמכתו כטכנאי חקלאות במגמת בעלי חיים והוציאה לו את התעודה המתאימה.

ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

א. הוועדה ערה לבעיות של ההכרה בתעודות הסמכה של עולים חדשים, כאשר מצד אחד קיים הרצון לעודד את העלייה וקליטת עולים חדשים במקצועם בארץ, ומצד שני קיים הצורך שלא

* ראה דו"ח שנתי 3 של הנציב לשנת 1974 (עמ' 25 - 26) ודו"ח שנתי 26 של מבקר המדינה לשנת 1975 (עמ' 656 - 662).

לפגוע במעמדו וברמתו של המקצוע על ידי הכרה חפוזה בכל תעודה מחוץ לארץ, שלעתים אינה חופפת את תכני ההכשרה המקובל בארץ.

ב. הוועדה בדעה, כי על הרשויות המוסמכות למצוא פתרון לבעיה זו על ידי קביעת איזון נכון בין מעמדו ורמתו של המקצוע לבין זכויותיו וצרכי קליטתו של העולה החדש בעבודה במקצועו.

מקום להחניית רכב על יד בית ספר לנהיגה

(תלונה מס' 41, עמ' 89 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתפו נציגי משרד התחבורה.

המתלונן הגיש לרשות הרישוי במשרד התחבורה בקשה לקבלת רשיון החזקה וניהול בית ספר לנהיגה.

תקנות התעבורה קובעות, כי לא יינתן רשיון להחזקה וניהול בית ספר לנהיגה, אלא לאחר שהוכיח המבקש, להנחת דעתה של רשות הרישוי, כי הוא ממלא אחד הדרישות המפורטות בתקנות; בין היתר, על המבקש להוכיח, כי עומדים לרשותו "מקום מתאים למשרד למתן שירותים של בית ספר לנהיגה להוראה עיונית ולהחניית הרכב של בית הספר ובלבד שלא יהא בו מטרד או הפרעה לסדרי התנועה או לבטיחותה..."

מנהל משרד הרישוי נקבע כרשות רישוי לצורך מתן רשיונות לבית ספר לנהיגה. אולם על פי נהלי משרד התחבורה נבדק מילוי הדרישות כמנוי בתקנות על ידי המחלקות המקצועיות הנוגעות בדבר; בחינת מיקומו של בית הספר והקביעה, אם קיימת הפרעה לסדרי התנועה או לבטיחותה אם לאו, מוטלות על המחלקה של התעבורה שבכל מחוז. חוות הדעת של המחלקות המקצועיות מועברות אל מנהל משרד הרישוי; על פיהן נותן המנהל החלטתו.

המפקח על התעבורה המחוזי בדק את בקשת המתלונן מבחינת מיקומו של בית הספר העומד להיפתח והחליט שלא להמליץ על מתן הרשיון, משום שלדעתו לא עמד המתלונן בדרישה להוכיח, כי עומדים לרשותו מספר מקומות חנייה בסמוך לבית הספר מחוץ לדרך הציבורית, העוברת על יד האתר, באופן שלא תהיה הפרעה לזרימת התנועה ובטיחותה. מנהל משרד הרישוי דחה איפוא את בקשת המתלונן, באשר ההסדרים שהציעם אינם מתאימים לנדרש על פי תקנות התעבורה. המתלונן ערער על ההחלטה בפני מנהל משרד הרישוי ובפני המפקח הארצי על התעבורה אך ערעוריו נדחו. חבר כנסת פנה בעניינו של המתלונן אל שר התחבורה, ובתשובה הודיע השר, כי הנושא נבדק שנית, אך מאחר שלא נשתנו התנאים הבסיסיים, אין מקום לשנות את ההחלטה השלילית המקורית. בשלב זה פנה המתלונן אל הנציבות.

בירור הנציבות העלה, כי החנות, שבה ביקש המתלונן לפתוח את בית הספר לנהיגה, היא בבניין הממוקם בין שני רחובות מקבילים מצפון ומדרום, והכניסה לחנות אפשרית משני הרחובות. לבניין צמוד מגרש חנייה פרטי בשטח גדול, וגם בשני הרחובות מותרת חנייה.

בבקשתו ציין המתלונן ככתובת בית הספר את הרחוב הצפוני. בקשתו נדחתה מהטעם, שאותו רחוב מהווה עורק תחבורה ראשי והפעלת בית ספר לנהיגה במקום המוצע תגרום החניית רכב לימוד נהיגה באותו רחוב, ותפריע את זרימת התנועה בו.

בעקבות הדחייה הגיש המתלונן בקשה שנייה, שבה ציין ככתובת בית הספר את הרחוב הדרומי. מאותו רחוב מובילות כעשרים מדרגות לחנות ומגרש החנייה הצמוד נמצא שם. גם הפעם נדחתה בקשתו. עמדת המפקח הייתה, שאמנם הרחוב הדרומי, מהיותו רחוב צדדי ושקט ובעל מקומות חנייה רבים, מתאים למיקום בית ספר לנהיגה, אלא שאין לצפות לכך, שאחרי כל שיעור אמנם יוחנה הרכב ברחוב הזה - ולא ברחוב הצפוני - והמורה והתלמיד יעלו במדרגות לבית הספר; הרי הדבר הטבעי והנוח הוא לחנות ברחוב הצפוני. המתלונן מוכן היה להתחייב, כי רכב הלימוד יחנה אך ורק ברחוב הדרומי ובתנאי זה ביקש שיוצא לו הרשיון. אולם עמדת המפקח הייתה שהמתלונן לא יעמוד בתנאי, כיוון שאינו בר-ביצוע.

ענבד הנציבות ערך, בלווית המפקח המחוזי על התעבורה, ביקור במקום. הנציבות לא חלקה על חוות הדעת המקצועית, שלפיה הרחוב הצפוני אינו בא בחשבון לשמש מקום חנייה, אך הטעימה כי החניית הרכב ברחוב הדרומי, כמוצע על ידי המתלונן היא בת-ביצוע. עמדת הנציבות הייתה איפוא, שמאחר שהמתלונן הצביע על מקום חנייה מתאים, אין לקבוע מראש, שאותו תנאי שבקשר למקום החניית הרכב של בית הספר לא יקויים.

עמדת הלשכה המשפטית במשרד התחבורה הזדהתה עם זו של הנציבות. העניין הועבר להחלטתו של מנהל משרד הרישוי, בהתאם לסמכות הנתונה לו בתקנות, והוא החליט לתת למתלונן רשיון לקיים בית ספר לנהיגה במקום. ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

א. הוועדה כדעה, כי הטיפול בתלונה זו מטעם נציבות תלונות הציבור היא דוגמא לרעיון העומד ביסוד מוסד הנציבות והוא שמירה קפדנית על זכויות האזרח הקבועות בחוק, ככל מקרה.

ב. הוועדה ערה לבעיתיות שנתגלתה בתלונה זו, כאשר מצד אחד היה שיקול מקצועי של משרד התחבורה שהחניית המכוניות ליד ביה"ס לנהיגה ברחוב הצפוני, עלולה לפגוע בבטיחות התנועה ומצד שני קיימת האפשרות למתלונן להחנות את מכוניות לימוד הנהיגה במגרש החנייה ברחוב הדרומי, דבר שיש בו קושי מסויים (עליה במדרגות ממגרש החנייה) אך הוא אפשרי ואינו פוגע בבטיחות התנועה.

ג. הוועדה רשמה לפניה, כי בתלונה זו הזדהתה הלשכה המשפטית של משרד התחבורה עם עמדת נציבות תלונות הציבור ובסופו של דבר בעל סמכות ההחלטה בעניין - מנהל משרד הרישוי - החליט לתת למתלונן את הרשיון המבוקש לקיום בית הספר לנהיגה במקום.

(תלונה מס' 56, עמ' 113 בדו"ח)

בדיון בתלונה זו השתתפו נציגי קופת חולים של ההסתדרות הכללית של העובדים בארץ ישראל.

בית חולים של קופת החולים של הסתדרות העובדים הכללית עמד לפתוח מחלקה נוירולוגית, ונזקק לרופא בעל כישורים מתאימים לניהולה. נציג בכיר של קופת החולים, שהוא אישיות רפואית בכירה, נתן דעתו על רופא במחלקה נוירולוגית של בית חולים מפורסם בארצות הברית הן מבחינת כישוריו, כפי שנראו לנציג, והן מבחינת ידיעתו של השפה העברית וסיכוי ההשתלכות של משפחתו בחיי הארץ. במשך כשנתיים קוימו עם הרופא מגעים; הוא אף עבד חודש בבית חולים בארץ לשם הדגמת מיומנותו והכרת תנאי העבודה. לבסוף כתב הנציג במאוס 1977 לרופא: "מכתב זה מהווה התחייבות מטעם המוסד לקבלך למשרה של מנהל מחלקה נוירולוגית בחטיבה הפנימית של בית החולים... בתנאי שמועמדו תזכה בקונקורס כמקובל בקופת החולים... פניתי למרכז קופת החולים ובקשתי להכריז על קונקורס... כשתתמנה, הרי השנה הראשונה היא תמיד שנת נסיון לשני הצדדים".

לדברי הרופא, הרגיש לאחר כל זאת, כאילו המינוי כבר מונח בכיסו ועשה הכנות לעלייתו. אולם במאי 1977 קיבל לפתע הודעה מקופת החולים, שהוחלט שלא לפתוח את המחלקה ושלא לקיים איפוא את הקונקורס. המתלונן פנה אל הנציבות בהתרעמו קשות על טיפולה של קופת החולים בעניינו; הוא אף הצביע על נזקים שנגרמו לו כתוצאה מכך שהמינוי ירד מהפרק, באשר בקשר להכנותיו לעלייה הודיע לבית החולים שבארה"ב בו עבד על התפטרותו; הוא כבר העמיד למכירה ביתו שבארה"ב; ועוד ועוד.

לשאלת הנציבות ענה נציג קופת החולים, שלא בירר בשעתו ביסודיות את מידת התאמתו של המתלונן. רק במאוס - עם שליחת המכתב האמור - הוא פנה אל מומחים גדולים במקצוע לקבלת חוות דעת על המתלונן, ואז הגיע למסקנה, שאין המתלונן מתאים להיות מנהל המחלקה.

הנציב קבע שהתלונה מוצדקת. דרוש היה שההתאמה של המועמד לתפקיד תיבדק באופן יסודי עוד בטרם יתנהל עמו משא ומתן בעל אופי כה חיובי, שהיה בו

כדי לטעת במועמד ומשפחתו הרגשה שהמינוי בהישג ידו ושיש מקום לכלכל מעשיו בהתאם. בדיקה כזאת ניתן היה לערוך בארץ אף בלא מאמץ מיוחד, ובעניין זה סופו מוכיח על תחילתו. אשר למכתב אל המתלונן ממאריס 1977, אשר בו התחייבה הקופה למנות את המתלונן לתפקיד כפוף לתנאים שהוא יזכה בקונקורס ויעמוד בשנת נסיון, דברים אלו מותר היה לכתוב רק אם ראתה הקופה סיכוי סביר למתלונן לזכות במכרז. המתלונן אף טען, מתוך התרשמותו ממגעי הקופה הממושכים עמו - וכפי שגם נמסר לו לדבריו על ידי הנציג, שתנאי הקונקורס היה פורמאלי גרידא; אולם, בעניין זה יש לקבל את המכתב כלשונו. מכל מקום, כאשר ניטלה האפשרות מהמתלונן לגשת לקונקורס, נגרם לו נזק, אשר בנסיבות העניין מזכה אותו לפיצוי.

הומלץ בפני קופת החולים על מתן פיצוי למתלונן כדי כיסוי הוצאותיו והוצאות משפחתו בקשר להכנות שעשה לקראת עלייה לישראל.

בהתחשב בכך שהתנהגותה של הקופה מלבד הנזק שהיא גרמה למתלונן יש בה כדי לפגוע במאמצים להגברת העלייה הצביע הנציב על הצורך בניהול ענייניהם של מועמדים לעלייה בזהירות מיוחדת ובעירנות למשמען של הבטחות הניתנות להם.

ואלה סיכומיה והצעותיה של הוועדה בעניין הנ"ל:

א. הוועדה שמעה את הסברי קופת חולים לדרך טיפולה במקרה מצער זה והגיעה לכלל מסקנה, כי אמנם נעשה אי-צדק למתלונן.

ב. נציגי קופת חולים אישרו פעם נוספת ממצאי נציב תלונות הציבור לפיהם, לא ערכה קופת חולים, במשך כשנתיים, בדיקה יסודית בדבר התאמתו המקצועית של המתלונן למשרה הבכירה, שהוצעה לו, אלא בשלב מאוחר כאשר המתלונן היה בעיצומן של הכנות לעלייתו ארצה.

ג. הוועדה קובעת, כי על קופת חולים וכן כל מוסד קולט עלייה אחר לבדוק בכל מקרה מראש ובצורה יסודית התאמתו של אדם למשרה שמוצעת לו, ובמקרים מעין אלה השיקול המקצועי צריך להיות השיקול המכריע.

ג. עם זאת הוועדה שוכנעה, כי לאחר שקרתה התקלה, כתוצאה מכך שלא נערך בירור יסודי מוקדם באשר למידת התאמת המתלונן

למשרה, עשתה קופת חולים כמיטב יכולתה, לצמצם את הנזק שנגרם למתלונן, בכך שהציעה לו משרה רפואית אחרת בבית חולים בארץ, או פיצוי על הנזק הישיר, שנגרם לו בקשר להכנותיו לקראת עלייתו לארץ, לפי המלצת נציבות תלונות הציבור.

ד. הוועדה בדעה, כי מקרים כדוגמת מקרה זה עלולים לגרום נזק לתדמית של מדינת ישראל כארץ קולטת עלייה. יש לעשות כל מאמץ על מנת שמקרה כזה לא יישנה.

התפלגות התלונות לפי הגופים השונים בשנת תשל"ח (1.10.1978 - 13.9.1977)

ה ג ו ף	נתקבלו	נסתיים הטיפול בשנת הדו"ח (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן) *	נמצאו מוצדקות
משרד ראש הממשלה	7	6	2
משרד האוצר**	699	668	384
מס הכנסה	243	222	148
מס רכוש וקרן פיצויים	134	124	72
מס שבח מקרקעין	35	28	10
מס עזבון	19	19	10
מכס ובלו	154	152	82
נציבות שירות המדינה	23	16	5
משרד האנרגיה והתשתית	2	-	-
משרד הבטחון	127	98	37
צה"ל	89	47	13
משרד הבינוי והשיכון	165	144	64
משרד הבריאות	120	99	43
משרד הדתות	42	28	10
משרד החוץ	13	10	2
משרד החינוך והתרבות	238	161	79
משרד החקלאות	28	5	2
משרד התעשייה, המסחר והתיירות	44	34	17
משרד המשפטים	136	89	36
משרד העבודה והרווחה**	135	101	26
עבודה	101	65	23
סעד	34	36	3

* ; ** ראה הערות בסוף הטבלה

התפלגות התלונות לפי הגופים השונים (המשך)

ה ג ו ף	נתקבלו	נסתיים הטיפול בשנת הדו"ח (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן) *	נמצאו מוצדקות
משרד הפנים**	377	318	93
משטרת ישראל	253	238	69
שירות בתי הסוהר	41	20	2
המשרד לקליטת העלייה	115	97	64
משרד התחבורה**	87	77	19
אגף הרישוי	27	22	6
משרד התקשורת**	684	669	375
שירותי דואר	87	80	46
שירותי טלפון	559	545	311
בנק ישראל	25	30	15
המוסד לביטוח לאומי	275	246	82
מינהל מקרקעי ישראל	121	69	37
רשות השידור	167	168	144
רשויות מקומיות***			
עיריית ירושלים	121	84	31
עיריית תל אביב-יפו	89	66	25
עיריית חיפה	58	50	20
עיריית פתח תקוה	44	25	10
עיריית בני ברק	42	26	16
עיריית רמת גן	36	27	15
עיריית נתניה	35	25	8
עיריית רחובות	32	17	7
עיריית חולון	30	33	14
אחרות	627	479	189

* ; ** ; *** ראה הערות בסוף הטבלה

התפלגות התלונות לפי הגופים השונים (המשך)

ה ג ו ף	נתקבלו	נסתיים הטיפול בשנת הדו"ח (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)*	נמצאו מוצדקות
גופים אחרים***			
עמידר	206	252	97
קופת חולים של ההסתדרות הכללית	53	48	8
פרזות	50	34	8
חברת החשמל לישראל	42	30	6
שיכון ופיתוח לישראל	40	33	23
אחרים	241	180	76
גופים שלא ניתן לברר תלונות עליהם****	475	20	11
* בעמודה זו כלולים נתונים רק לגבי התלונות שהטיפול בהן הסתיים בהכרעה לגופו של עניין. פרטים והסברים ראה לעיל, עמ' 19.			
** הובאו נתונים מפורטים רק על היחידות שעליהן נסבו תלונות במיוחד.			
*** ניתנים נתונים על רשויות מקומיות וגופים אחרים, שעליהם נתקבלו 30 תלונות או יותר.			
**** ב-32 מהתלונות, מפאת העניין שבהן, היה בירור באמצעות הרשויות הממונות על התחומים שאליהם התייחסו.			

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים*

מספר התלונות		ה נו ש א
תשל"ז	תשל"ח	
1,547	1,522	א. שירותי רווחה
713	671	1. דיור ושיכון
250	270	הטבת תנאי דיור
106	114	ליקויים בבנייה
95	88	משכנתאות ומחירי דירות
115	79	דיור לעולים
49	37	תכניות חסכון וזכאות לפי קריטריונים
206	177	2. סעד
285	265	3. חינוך
82	47	שכר לימוד מדורג
51	65	הכשרה מקצועית
45	22	בחינות בגרות
32	20	השכלה גבוהה
158	164	4. ענייני נכים
133	154	5. ביטוח לאומי
52	91	6. בריאות (בתי חולים ועוד)
994	1,001	ב. מסים ואגרות ממשלתיים
157	164	1. אגרות רדיו וטלוויזיה
47	59	קנסות ועיקולים
47	19	שיבושים במשלוח הודעות

* ראה הערה בסוף הטבלה

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים* (המשך)

מספר התלונות		ה נו ש א
תשל"ז	תשל"ח	
208	229	2. מס הכנסה
150	98	3. מס רכוש
87	82	4. מס ערך מוסף
166	122	5. החזרי תשלומים
562	679	ג. עניינים מוניציפליים
400	521	1. שירותי רשויות מקומיות
174	232	מיפגעים ומיטרדים
133	174	היתרי בנייה
42	40	רישוי לעסקים ולרוכלות
29	52	כבישים, מדרכות וסילוק אשפה
162	158	2. מסים ואגרות ברשויות מקומיות
48	30	אגרות מים
44	40	ארנונה
23	21	השתתפות בהוצאות סלילה
10	11	מס עסקים
674	773	ד. ליקויים במתן שירות לציבור
391	508	אי-מתן תשובה לפניות
120	129	התנהגות עובדי ציבור
58	50	שיבושים ועיכובים במשלוח תעודות מילווה

* ראה הערה בסוף הטבלה

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים* (המשך)

מספר התלונות תשל"ח		ה נ ו ש א
515	587	ה. ענייני עובדים
162	189	משכורות ושכר
90	104	פיטורים ופיצולי פיטורים
117	141	סדרי מכרזים וקבלת עובדים
47	42	גמלאות וקיצבאות
600	672	ו. שירותי טלפון ודואר
363	459	התקנת טלפונים ושירותי תיקון
128	111	חשבונות וזיכויים
94	94	שירותי דואר
985	1,025	ז. שונות
5,877	6,259	ס"ה**

* המספרים המופיעים בפירוט שמתחת לכותרות הנושאים העיקריים ולכותרות המשנה הממוספרות המגדירות את תת-הנושאים, מתייחסים לעניינים עיקריים שעליהם נסבו התלונות. חלק מהתלונות בכל נושא או תת-נושא מתייחס לעניינים שלא ניתן היה לצרפם לפי קבוצות משמעותיות ומשום כך הם לא נכללו בטבלה. המספרים המופיעים מול הכותרות אינם זהים אפוא עם סיכום המספרים שמתחתיהן.

** המספר הכולל של נושאי התלונות בכל אחת מהשנים המופיע בטבלה זו הוא גדול יותר ממספר התלונות שהתקבלו באותן שנים משום שרבים ממכתבי התלונות נוגעים לשני נושאים או יותר.

הסברים והערות לטבלה 2

בטבלה מוצגת התפלגות התלונות לפי הנושאים העיקריים, שעליהם הן נסבו בשנת תשל"ח, בהשוואה לנתונים המקבילים בשנת תשל"ז.

השינויים בכל אחת משבע קבוצות המיון העיקריות, ביחס למספר הכולל של התלונות בתשל"ח, היו זעירים לעומת תשל"ז: תנודה של עד כדי 1%, מלבד בשירותי הרווחה שבה חלה ירידה של למעלה מ-2% (ולעומת תשל"ו - ירידה של למעלה מ-4%). עיקר הירידה בקבוצה זו הושפע מהירידה בתלונות בנושאי דיור ושיכון (במיוחד בתת-הנושאים "דיור לעולים" ו"תכניות חסכון וזכאות לפי קריטריונים"), סעד ובמידה מועטה יותר, בנושאי חינוך. בתחום האחרון מסתמנת מגמה של ירידה חדה בהיקף התלונות בנושא שכר לימוד מדורג מכ-29% בתשל"ז (וכ-40% בתשל"ו) לכ-18% בתשל"ח. כמו כן ניכרות ירידות בנושאי השכלה גבוהה מכ-11% בתשל"ז לכ-7% בתשל"ח (לעומת 15% בתשל"ו), ובתלונות על בחינות הבגרות. לעומת זאת, חלה עלייה בתלונות הנוגעות להכשרה מקצועית. הגידול הבולט בנושא בריאות - מכ-3% בתשל"ז לכ-6% בתשל"ח - נובע מהעובדה שבסוף תשל"ז הופעלה הביקורת על קופת חולים של ההסתדרות הכללית ועל קופת חולים לעובדים לאומיים.

בקבוצת הנושאים מסים ואגרות ממשלתיים בולטת הירידה במספר התלונות על שיבושים במשלוח הודעות בנוגע לתשלומי אגרות רדיו וטלוויזיה ובמיוחד בתלונות על מס רכוש וקרן פיצויים. האחרונות היו רק 9% מכלל התלונות בקבוצה זו לעומת 15% בתשל"ז (ו-20% בתשל"ו).

בנושאים המוניציפליים גדל חלקן של התלונות על שירותי הרשויות המקומיות מכ-71% בתשל"ז לכ-77%, בעיקר בשל הגידול בתלונות בנוגע למיפגעים ומיטרדים ולהיתרי בנייה.

חלקה של קבוצת התלונות על ליקויים במתן שירות לציבור גדל בתשל"ח ליותר מ-12% (מכ-11% בתשל"ז ומכ-10% בתשל"ו) בעיקר בגלל הגידול בתלונות על אי-מתן תשובה לפניות אל משרדי הממשלה, הרשויות המקומיות ויתר הגופים הציבוריים הנתונים לביקורת המדינה.

בקבוצת התלונות על שירותי טלפון ודואר נמשכה מגמת עלייה קלה מכ-10% בתשל"ז (ומכ-9% בתשל"ו) לכ-11% בתשל"ח; המגמה הושפעה בעיקר מהעלייה במספר התלונות בנושא התקנת טלפונים ושירותי תיקון.

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

החוק המקורי — חוק מבקר המדינה, תש"ט—1949 — נחקבל בכנסת ביום י"ט באייר תש"ט (18 במאי 1949). החוק תוקן על ידי החוקים הבאים: חוק מבקר המדינה (תיקון), תשי"ב—1952; חוק מבקר המדינה (תיקון), תשי"ד—1954; וחוק מבקר המדינה (תיקון), תשי"ח—1958. בחוק מבקר המדינה, תשי"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: חוק מבקר המדינה (תיקון), תשכ"ב—1961; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 2), תשכ"ב—1962; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 3), תשכ"ד—1964; חוק גמלאות לנושאי-משרה ברשויות השלטון, תשכ"ט—1969; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), תשל"א—1971; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 6), תשל"ב—1972; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), תשל"ד—1974, וחוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), תשל"ה—1975; וחוק מבקר המדינה (תיקון מס' 9), תשל"ח—1978, שהוא התיקון האחרון ליום ז' באדר א' תשל"ח (14 בפברואר 1978).

חוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 [נוסח משולב] (*)

פרק ראשון: המבקר

1. ימונה מבקר המדינה (בחוק זה – המבקר) לקיום הביקורת על משק הכספים וניהולו, על הרכוש ועל המינהל של המדינה ושל הגופים העומדים לביקורתו של המבקר ולמילוי שאר התפקידים המוטלים על המבקר לפי חוק זה.
2. המבקר יתמנה על ידי נשיא המדינה על פי המלצת ועדת הכנסת של הכנסת (בחוק זה – ועדת הכנסת). (**)
3. תוך שבעה ימים מיום מינויו ימסור ויחתום המבקר בפני נשיא המדינה הצהרה זו: "אני (שם) מתחייב כמבקר המדינה לשמור אמונים למדינת ישראל ולחוקיה ולמלא בנאמנות את תפקידי".
4. תקופת כהונתו של המבקר תהיה חמש שנים מיום מינויו.
- 4א. משכורתו של המבקר והתשלומים האחרים שישולמו לו בתקופת כהונתו ייקבעו על ידי החלטת הכנסת, והיא רשאית להסמיך לכך את ועדת הכספים; החלטות לפי סעיף זה יפורסמו ברשומות. (***)
5. במילוי תפקידיו יהיה המבקר אחראי בפני הכנסת בלבד ולא יהיה תלוי בממשלה.
6. 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. (****)
7. (א) תוך תקופת כהונתו לא יהיה המבקר פעיל בחיים הפוליטיים ולא יהיה רשאי –
 - (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 זכיון 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, לחרם, לקבלם במתנה, להשתמש בהם או להחזיק בהם בכל דרך אחרת, לקבל מהממשלה קיבלות או זכיונות או הענקה אחרת, נוספת על שכרו, פרט לקרקע או להלוואה לשם התיישבות או לצורכי שיכון.

(*) פורסם בס"ח תשי"ח, עמ' 92, לפי סעיף 16(ו) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, תשי"ח-1948, כפי שתוקן בס"ח תשי"ד, עמ' 126.

(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מט' 5), תשל"א-1971, ס"ח תשל"א, עמ' 112.

(***) חוק מבקר המדינה (תיקון), תשכ"ב-1961, ס"ח תשכ"ב, עמ' 6; חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 2), תשכ"ב-1962, ס"ח תשכ"ב, עמ' 42; חוק גמלאות לנושאי-משרה ברשויות השלטון, תשכ"ט-1969, ס"ח תשכ"ט, עמ' 98.

(****) חוק מבקר המדינה (תיקון מט' 7), תשל"ד-1974, ס"ח תשל"ד, עמ' 38.

(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) ו-8).

תום הכהונה

8. (א) כהונת המבקר פוקעת -

(1) בסוף תקופתה;

(2) בהתפטרותו או בפטירתו;

(3) במקרה שהכנסת החליטה, ברוב של שני שלישים מן המצביעים, להעבירו מכהונתו.

(ב) נפתחה משרתו של מבקר, יתמנה תוך חודש ימים מבקר חדש, לפי סעיף 2.

פרק שני: תחומי הביקורת

גוף מבוקר

9. ואלה הגופים (בחוק זה - גוף מבוקר), אשר יעמדו לביקורתו של המבקר:

(1) כל משרד ממשלתי;

(2) כל מפעל או מוסד של המדינה;

(3) כל אדם או גוף המחזיק, שלא לפי חוזה, ברכוש המדינה או המנהל אותו או המפקח עליו מטעם המדינה;

(4) כל רשות מקומית;

(5) כל 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 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 וכיצא באלה; אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו.

היקף הביקורת

10. (א) במסגרת תפקידי 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 לכלל הוצאה או הכנסה מסמך מספיק;

[ד] אם כל פעולה שבתחום ביקורתו נעשתה בהתאם לחוק ובידי המוסמך לעשותה;

[ה] אם הנהלת החשבונות, עריכת המאזנים, ביקורת הקופה והמלאי ושיטת ניהול המסמכים הן יעילות;

[ו] אם אופן החזקת הכספים ושמירת הרכוש מניח את הדעת;

[ז] אם מצב הקופות ומלאי הרכוש מתאים לחשבונות;

(2) אם הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1), (2), (4) ו-5 נהגו בחסכון 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) ו-(8), 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 טף מבו-קר או לגבי סעיף בתקציבו, דרכי ביקורת מיוחדות או מוגבלות. (י)

פרק שלישי: פדרי הביקורת

גוף מבוקר יגיש
ד"ח מאון
תסקיר וידענות

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) מאון 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 ולמאון יצורף כל מסמך, שהמבקר ידרוש לשם אימות.

(ד) המבקר רשאי לדרוש את הדין וחשבון ואת המאון מכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהם גופים מבוקרים לפי סעיף 9 (7) או (8), גם אם לא הופעלה עליהם הביקורת לגבי השנה שאליה מתייחס הדין וחשבון או המאון.

(ה) המבקר רשאי לדרוש בכל עת מגוף מבוקר שימציא לו ידיעות, מסמכים, הסברים, דינים וחשבונות וכל חומר אחר שלדעת המבקר דרושים לו לצורכי הביקורת.

שר האוצר יגיש
דין וחשבון כולל
ומאון של המדינה

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, מאון זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה למועד תום שנת הכספים בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות המאון.

הביקורת על
האיגודים

13. נוסף על ההוראות שבחוק זה או בכל חוק אחר יחולו הוראות סעיף זה על הגופים המבו-קרים לפי סעיף 9 (5), (7) ו-(8) (בסעיף זה - האיגודים): (י)

(1) המבקר רשאי, לאחר התייעצות עם שר האוצר, לקבוע קווים מנחים לאיגודים בדבר מערכת החשבונות ובדבר עריכת המאון 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; (י)

(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 החסכון 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 שר האוצר.

(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; ואם עשה כן – רשאית הוועדה, מיזמתה 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, תשכ"ט-1968, בשינויים המחוייבים. (*)

(ג) העלתה הביקורת, שגוף מבוקר נהג בצורה המעלה חשש למעשה פלילי, יביא המבקר את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה.

פרק רביעי: דו"חות וחוות דעת של המבקר

15. (א) עם סיום ביקורת החשבונות השנתיים של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9 (1) ו-(2), אולם לא יאוחר מעשרה חודשים וחצי לאחר תום שנת הכספים של המדינה, ימציא המבקר לשר האוצר לעיון דין וחשבון ויפרט בו את כל הגופים שביקר ואת יחידותיהם העיקריות.

(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 החסכון והיעילות הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון;

(3) יביא את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם.

16. שר האוצר יעיר את הערותיו תוך שנים עשר שבועות מהיום שבו קיבל את הדין וחשבון, וכתום מועד זה יונח הדין וחשבון על שולחן הכנסת. (**) (***)

הערות שר האוצר
הנחה לפני הכנסת

17. (א) תוך שנים עשר השבועות האמורים בסעיף 16 רשאית הוועדה, על פי הצעת המבקר, להחליט שחלקים מסויימים מן הדין וחשבון לא יונחו על שולחן הכנסת, אם הדבר נראה לה דרוש לשם שמירה על בטחון המדינה או כדי למנוע פגיעה ביחסי חוץ או בקשרי מסחר בין-לאומיים שלה. (**) (***)

שמירה על בטחון
המדינה ויחסי חוץ
שלה

(ב) הוראות סעיפים 15 ו-16 יחולו גם על אותו חלק מן הדין וחשבון הדין כמערכת הבטחון, אלא שהמבקר ימציא חלק זה לוועדה שעה שהוא ממצא אותו לשר האוצר, והוועדה, לאחר התייעצות עם המבקר ובשים לב לצורך לשמור על בטחון המדינה ולמנוע פגיעה ביחסי חוץ שלה, תחליט אם להניח על שולחן הכנסת את כל החלק הזה של הדין וחשבון או למנוע את הנחתם של פרקים מסויימים ממנו.

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 6), תשל"ב-1972, ס"ח תשל"ב, עמ' 134.

(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 3), תשכ"ד-1964, ס"ח תשכ"ד, עמ' 42.

(***) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 9), תשל"ח-1978, ס"ח תשל"ח, עמ' 53.

(****) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), תשל"א-1971, ס"ח תשל"א, עמ' 112.

(ג) כשים לב לצורך לשמור על בטחון המדינה, רשאי המבקר, אם הממשלה תביא לפניו נימוקים סבירים להנחת דעתו, לתת דין וחשבון מוגבל על ענף או יחידה שביקר, או להימנע ממתן דין וחשבון עליהם; המבקר יודיע, לוועדה, בעל פה ובצורה הנראית לו, מה הם היחידה או הענף שביקר ונתן עליהם דין וחשבון מוגבל או נמנע מלתת דין וחשבון עליהם.

סדרי הדיון
בוועדה ובכנסת

18. (א) הונח הדין וחשבון על שולחן הכנסת, תדוך בו הוועדה ותגיש לכנסת, תוך שלושה חודשים וחצי, את סיכומיה והצעותיה לאישור, אך רשאית הוועדה להגיש את סיכומיה והצעותיה בשני חלקים, הראשון תוך התקופה האמורה והשני תוך ארבעה חודשים וחצי נוספים. (ב) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה או חלק מהם תוך שלושה חודשים וחצי כאמור, תדוך הכנסת בדין וחשבון, אלא שהוועדה רשאית, עד תום התקופה של ארבעה חודשים וחצי הנוספים, להגיש לאישור הכנסת סיכומים והצעות בכל ענין שבדך וחשבון שעדיין לא נדך בכנסת. (ג) סיכומיה והצעותיה של הוועדה לגבי אותם חלקים מן הדין וחשבון שלא הונחו על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 17 (א) או (ב), לא יונחו גם הם על שולחן הכנסת ויראו כאילו אישרה אותם הכנסת. (ד)

דין וחשבון של
המבקר על מאון
המדינה

19. את הדין וחשבון על מאון זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה ימציא המבקר לשר האוצר לעיון תוך שלושה חודשים לאחר המצאת המאון על ידי שר האוצר, ויניח אותו על שולחן הכנסת בעת ובעונה אחת עם הדין וחשבון לפי סעיף 15. (**)

דו"ח המבקר על
גופים מבוקרים
אחרים

20. (א) עם סיום הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9 (3), (4), (5), (6), (7) ו-(8) יכין המבקר דין וחשבון על תוצאות ביקורתו. (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, לשר האוצר ולשר הפנים. (ג) את הדין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9 (3), (5), (6), (7) ו-(8) ימציא המבקר לוועדה; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לשר האוצר, לשר הנוגע לעניין ולגוף המבוקר. (ד) אחרי פרסומם על פי סעיף 27 של דין וחשבון שהומצא לוועדה כאמור בסעיף קטן (ג) או של חוות דעת על פי סעיף 21, רשאית הוועדה להניח את סיכומיה והצעותיה לדין וחשבון בן או לחוות הדעת על שולחן הכנסת ורשאית היא, אם ראתה צורך בכך מחמת חשיבותו המיוחדת של הענין, לבקש את אישור הכנסת לסיכומיה ולהצעותיה. (ה)

חוות דעת

21. המבקר חייב בהכנת חוות דעת בכל עניין שבתחום תפקידיו, אם יתבקש לכך מאת הכנסת, מאת הוועדה או מאת הממשלה.

פרק חמישי: משרד מבקר המדינה

עובדי משרד
המבקר

22. (א) עובדי משרד המבקר דינם כדין שאר עובדי המדינה, אולם בקבלת הוראות ולגבי פיטורים יהיו נתונים למרותו של המבקר בלבד. (ב) על עובדי המשרד העוסקים בביקורת יחולו האיסורים החלים על המבקר לפי סעיף 7 (א); עובד כאמור שפרש מעבודתו לא יועסק, שנתיים מיום שפרש, על ידי גוף מבוקר, אלא באישור המבקר.

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), תשל"ה-1975, ס"ח תשל"ה, עמ' 58.
(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 9), תשל"ח-1978, ס"ח תשל"ח, עמ' 53.

(ג) המבקר רשאי להסתייע בביצוע תפקידיו באנשים שאינם עובדי משרדו במידה שיראה צורך בכך.

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. (*)

25. אחרי תום שנת הכספים יגיש המבקר את הדין וחשבון הכספי של משרדו לאישור הוועדה.

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, תשכ"ט-1968, בשינויים המחוייבים. (**)

27. (א) דוחות של המבקר וכן חוות דעת לפי סעיף 21 ניתנים לפרסום בתום שנת הכספים שבה ניתנו; אך רשאים המבקר, שר האוצר או הוועדה להתיר פרסומם לפני כן.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) רשאית הוועדה, בשים לב לצורך לשמור על בטחון המדינה או כדי למנוע פגיעה ביחסי חוץ או בקשרי מסחר בין-לאומיים שלה, להחליט, לאחר התייעצות עם המבקר, שאין לפרסם דוח או חוות דעת כאמור, כולם או מקצתם. (**)

(ג) בתום כל שנת כספים יניח המבקר על שולחן הכנסת רשימת הדוחות וחוות הדעת שנתן תוך שנת הכספים והניתנים לפרסום לפי הוראות סעיף זה.

(ד) בסעיף זה, "דוח" - למעט הדין וחשבון השנתי לפי סעיף 15.

28. (א) ואלה דיונים מאסר שנה אחת או קנס 600 לירות או שני העונשים כאחד:

(1) המפרסם את הדוח השנתי או חלק ממנו או מתוכנו לפני הנחתו על שולחן הכנסת;

(2) המפרסם דוח או חוות דעת או חלק מהם או מתוכנם בניגוד להוראות סעיף 27;

(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 מן המבקר, דרך ארצי, למלא את תפקידו, רשאית ועדת הכנסת למנות ממלא מקום המבקר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים.

30. (א) דוחות, חוות דעת או כל מסמך אחר שהוציא או הכין המבקר במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו 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. (**)

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), תשל"ד-1974, ס"ח תשל"ד, עמ' 38.
(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), תשל"א-1971, ס"ח תשל"א, עמ' 112.

פרק שביעי: בירור תלונות הציבור (*)

31. המבקר יברר, לפי הוראות חוק זה, גם תלונות הבאות אליו מקרב הציבור; בתפקידו זה יכהן כתואר "נציב תלונות הציבור".
32. (א) נציב תלונות הציבור ימלא את תפקידו בעזרת 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), תשי"ט-1959. (**) (***).
- (ב) משנתפנתה משרתו של מנהל הנציבות, או משנבצר ממנו למלא תפקידו מסיבה כל-שהי, 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.
34. תלונה שהוגשה בכתב ותלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצויינו בה שם המתלונן ומענו.
35. תלונה של אסיר כמשמעותו בפקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], תשל"ב-1971 תוגש במעטפה סגורה, ונציב בתי הסוהר, או מי שהוא הסמיך לכך, יעבירה - בלי שיפתחנה - אל נציב תלונות הציבור.
36. תלונה ניתנת להגשה על אחד מאלה:
- (1) גוף מבקר 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 לגביה והודעה על כך בתפרסמה ברשומות; (**)
 - (3) עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בגוף כאמור בפסקאות (1) ו-(2) לסעיף זה.
37. נושא לתלונה יכול שיהיה -
- (1) מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, 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 נזשום נזקשות יתירה או אי-צדק בולט; לענין זה "מעשה" - לרבות מחדל ופיגור בעשייה.
38. בתלונות אלה לא יהיה בירור:
- (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;

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), תשל"א-1971, ס"ח תשל"א, עמ' 112.

(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), תשל"ד-1974, ס"ח תשל"ד, עמ' 38.

(***) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), תשל"ה-1975, ס"ח תשל"ה, עמ' 58.

(3) תלונה על הממשלה, על ועדת שרים או על שר בפעולתו כחבר הממשלה, למעט פעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה;

(4) תלונה על פעולה שיפוטית של בית משפט או שופט, של בית דין או חבר בית דין, של ועדה שכוונה על פי חיקוק או של חבר מחבריה;

(5) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבת משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(6) תלונה של המשרת בשירות סדיר או המשרת שירות פעיל בשירות מילואים לפי חוק שירות בטחון, תשי"ט-1959 [נוסח משולב], הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת;

(7) תלונה של שוטר או של סוהר הנוגעת למשמעת במשטרת ישראל או בשירות בתי הסוהר;

(8) תלונה של עובד המדינה, לרבות שוטר וסוהר, או של עובד בגוף כאמור בסעיף 36, בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה ברור על מעשה התורג מהוראת חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, ולגבי גוף כאמור בסעיף 36 – מהסדרים כלליים דומים.

39. ואלה תלונות שלא יהיה בהן ברור, אלא אם מצא נציב תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן:

- (1) תלונה 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) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

40. (א) משהוגשה תלונה, יפתח נציב תלונות הציבור בברירה, 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 סרדנית.

(ב) במקרים האמורים בסעיף קטן (א) יודיע נציב תלונות הציבור למתלונן בכתב, שלא יטפל בתלונה, ויציין את הנימוקים לכך.

41. (א) נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) נציב תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת מי שהתלונה עליו, ואם היה עובד כאמור בסעיף 36 (3) – גם לידיעת הממונה עליו (להלן – הממונה), ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה; נציב תלונות הציבור רשאי לדרוש ממי שהתלונה עליו להשיב על התלונה תוך התקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) נציב תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה עליו וכל אדם אחר אם ראה תועלת בדבר.

(ד) לצורך הברור רשאי נציב תלונות הציבור לדרוש מכל אדם או גוף לתת לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה ומסמך העשויים, לדעת נציב תלונות הציבור, לעזור בברור התלונה; מי שנדרש למסור ידיעה או מסמך כאמור יהיה חייב למלא אחר הדרישה; אין כאמור בסעיף קטן זה כדי לגרוע מהוראות סעיפים 47 עד 51 לפקודת הראיות [נוסח חדש], תשל"א-1971.

תלונות שברורן
מצריך סיבה
מיוחדת

פתיחת הברור

דרכי הברור

42. נציב תלונות הציבור רשאי להפסיק את בירור התלונה, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; במקרה זה יודיע בכתב למתלונן, למי שהתלונה עליו ולממונה, שהפסיק את הבירור, ויצוין את הנימוקים לכך.

43. (א) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה היתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויצוין 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. (י)
(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 הענין לידיעת השר הנוגע בדבר או הוועדה. (י)
(ג) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה לא היתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויצוין את נימוקיו; ורשאי הוא לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו.

(ד) העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה פלילית, יביא נציב תלונות הציבור את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה משמעית על פי כל דין.

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 הבטחון הם עניין לבטחון 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 הבטחון או שר החוץ, לפי העניין, לפני שיתן את הודעתו.

(ג) נציב תלונות הציבור יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה היתה 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 –

- (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 בחקיקה, לא יוארך המועד על ידי הגשת התלונה או בירורה.

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), תשל"ה-1975, ס"ח תשל"ה, עמ' 58.

(ב) שום בית משפט לא ייזקק לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

46. (א) נציב תלונות הציבור יגיש לכנסת מדי שנה, בראשית מושב הכנסת, דין וחשבון על פעולותיו שיכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול במבחר של תלונות.

(ב) נציב תלונות הציבור רשאי להגיש לכנסת דין וחשבון מיוחד קודם להגשת הדין וחשבון השנתי.

(ג) הונח דין וחשבון על שולחן הכנסת, תדון בו הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור. (י)

(ד) דין וחשבון לפי סעיף זה לא יפורסם לפני הנחתו על שולחן הכנסת.

(ה) הוראות סעיף 44 יחולו בשינויים המחוייבים גם על דין וחשבון לפי סעיף זה.

47. (א) סעיפים 22, 23, 26, 28 ו-30 יחולו בשינויים המחוייבים גם לעניין פרק זה. (י)

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.

(*) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), תשל"ד-1974, ס"ח תשל"ד, עמ' 38.

(**) חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), תשל"ה-1975, ס"ח תשל"ה, עמ' 58.