

דוח שנתי 28 של
נציב תלונות הציבור



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 28

ירושלים, התשס"ב-2002

מס' קטלוגי 2002-828
ISSN 0579-2770

ניתן לקבל גירסה אלקטרונית של דוח זה באתר האינטרנט של
משרד מבקר המדינה בכתובת:
www.mevaker.gov.il

מוגש בזה לכנסת, הדין וחשבון העשרים ושמונה של נציב תלונות הציבור.

בחודש ספטמבר 2001 מלאו 30 שנה לנציבות תלונות הציבור. הנציבות הוקמה כדי לתת סעד לאזרחים מפני פגיעה אפשרית של גופים שלטוניים. במדינה מודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי וגיוון רחב של תחומי החיים בה הוא מעורב, קשור האזרח, בין ברצונו ובין שלא ברצונו, בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופי המינהל השונים; רוב השירותים שהאזרח נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, תחבורה ורווחה מספקת המדינה או מפקחת עליהם. את השירותים המוניציפליים מספקות הרשויות המקומיות. כמו כן, נתבע האזרח לשלם תשלומי חובה למיניהם או לקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלו עליו לבוא במגע עם הרשויות.

המגע הרב שבין הפרט ובין רשויות השלטון, והמספר הרב של הגופים השלטוניים שהאזרח נזקק להם, יוצרים משטח חיכוך רחב בין האזרח לבין רשויות השלטון ותלות רבה של הפרט במנגנון הבירוקרטי, המגביר את הצורך בהגנה על הפרט מפני פגיעה אפשרית של רשויות השלטון. לרוב יש בידי האזרח להשיג על החלטות או פעולות שלטוניות שפגעו לטענתו בזכויותיו, ולתקוף אותן, בפני ערכאות שיפוטיות, כגון בית המשפט הגבוה לצדק או בתי משפט לעניינים מינהליים, אך הפנייה לדרך זו כרוכה בהוצאות ובידע משפטי, שאינו מאפשר תמיד לאזרח לייצג את עצמו. יתרונו של נציב תלונות הציבור הוא שבידו הסמכות להתערב לא רק בפעולות החורגות מנורמות ומכללים משפטיים, אלא גם בפעולות שיש בהן משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט מצד הרשויות. כל זאת בדרך טיפול נוחה, בלתי מסורבלת וללא כל תשלום.

היעד העיקרי של נציבות תלונות הציבור הוא טיפול באזרח המתלונן, ותיקון העוול שנגרם לו. אולם, לא אחת, לבירור תלונה הנוגעת למקרה פרטני יש השלכה לא רק על המקרה עצמו, אלא גם על כלל המקרים הדומים לו, דבר המביא בעקיפין גם למניעת פגיעה באחרים, ולתיקון כללי של הנושא עליו התלונן הפרט.

זו גם הזדמנות להדגיש כי עקב שילוב התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור, יש בידי הנציב הזדמנות לעמוד מקרוב על המתרחש במינהל הציבורי בכלל, ויש שתלונה פרטנית חושפת שיטת מינהל פגומה. במקרים כאלה נבדק נושא התלונה על ידי מבקר המדינה, לא רק מנקודת ראותו של

המתלונן, אלא גם מתוך ראייה רחבה יותר של האינטרס הציבורי בכללותו. מן הצד האחר, עמדות מבקר המדינה וגישותיו, המתבססות על מסקנות הביקורת בנושאים כלליים, משמשות הכוונה ואבני דרך גם לבירור תלונות פרטניות באותם נושאים, על ידי הנציבות.

בשלושים שנות פעילותה של נציבות תלונות הציבור הלינו בפניה אלפי אזרחים על פגיעה בזכויותיהם מידי רשויות השלטון במדינה. בחלק מן התלונות הכיר נציב תלונות הציבור בצדקתן ותוקן העוול, בחלק אחר מן התלונות, בהן לא היה אפשר להשיב את המצב לקדמותו, פסק הנציב לעתים פיצוי למתלוננים על הטרחה והטרדה שנגרמו להם. אולם גם מי שתלונתו נמצאה שאינה מוצדקת, קיבל טיפול מסור מידי הנציבות והסבר ענייני לגבי החלטת הנציב.

ליקויים במינהל הציבורי אינם גזירה משמיים. תקינות הפעילות השלטונית והמינהל הציבורי היא מנשמת אפה של מדינה מתוקנת ואותה ניתן וצריך לשפר. מטרה זו חרתה נציבות תלונות הציבור על דגלה.

אליעזר גולדברג

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר התשס"ב
פברואר 2002

על פי סעיף 46(א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השנתי של נציב תלונות הציבור.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הנציב ושל נציבות תלונות הציבור מ-30 בספטמבר 2000 עד 31 בדצמבר 2001.

תוכן העניינים

סקירה כללית

1. סמכויותיו ותחומי פעולתו של נציב תלונות הציבור 13
2. דרך הגשת התלונות..... 14
3. נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן 15
4. תלונות של חברי כנסת..... 16
5. יישום לקח הבירור מעבר לתלונה היחידה..... 17
6. קשרים בין-לאומיים 19
7. תלונות בעניין הפליית נשים..... 20

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרד האוצר

1. פיצוי בגין עיכוב מסרטת וידאו בנמל התעופה בן גוריון..... 23
2. בירור תלונות ביחידה לפניית הציבור שבאגף שוק ההון, ביטוח וחסכון..... 24

משרד הבריאות

3. בית חולים וולפסון - הפסקת עבודה עקב גילוי מעשי שחיתות 27

משרד החינוך

4. עיכובים בהעברת כספים..... 30

משרד המשפטים

5. גביית חוב לאחר הודעה על סגירת תיק הוצאה לפועל..... 32

6. נקיטת הליכי הוצאה לפועל נגד מי שאיננו החייב 33
7. ליקויים במשלוח הודעות על החלטות של בית משפט 35

משרד הפנים

8. סירוב להתיר כניסה לישראל בחריגה מסמכות 37
9. החזר תשלום בגין אובדן דרכון 39

משרד התחבורה

10. רשות הרישוי - התנכלות עקב חשיפת מעשי שחיתות 41

משרד התחבורה ומשטרת ישראל

11. רישום דוחות חנייה לנכים בעלי תג נכה 44

משטרת ישראל

12. המרשם הפלילי 46

רשויות מקומיות

13. חבותו של משכיר דירה בארנונה, ובאגרות מים וביוב 51
14. חיוב בהיטל סלילת רחוב שלא לפי חוק העזר 54
15. מימוש הזכות להנחה בארנונה לנכה 55
16. התניית מתן היתר בנייה ואישור לרשם המקרקעין בתשלום
עבור הקמת מקלט ציבורי 57
17. גרירת רכב שהושאר ברשות הרבים 59
18. התניית מתן אישור תושב בתשלום אגרות 61
19. אי-תשלום מלוא שכרה של נערה שהועסקה בטיפול בילדי
משפחה נזקקת 62
20. גביית אגרה בעבור צילום מסמך ללא אסמכתא בדין 63

המוסד לביטוח לאומי

21. טיפול לקוי בבקשה לבירור חוב 65
22. הפחתת שיעור גמלת הבטחת הכנסה בשל חסכוניות מעוקלים 67

שירות התעסוקה

23. התייצבות בלשכת שירות התעסוקה בעת חופשה מרוכזת 71
24. זכאותם לגמלת הבטחת הכנסה של בני 18-20 72

רשות הדואר

25. פיצוי על עיכובים במתן שירותי דואר בין-לאומי מהיר (EMS) 74
26. פיצוי על נזק שנגרם לתכולת חבילה 76

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

27. שיהוי בהחזרת כספי פיקדון 78

המועצה להשכלה גבוהה

28. סירוב להתיר למוסד להעניק תואר ראשון באופטומטריה 81

נספחים

1. התפלגות התלויות לפי גופים נלווים ולפי תוצאות בירורן -
טבלה ותרשימים 87
2. התפלגות התלויות לפי נושאים עיקריים - טבלה 97
3. השוואות רב-שנתיות של מספר התלויות ושל תוצאות בירורן -
תרשימים 100
4. כתובות משרדי הנציבות והלשכות לקבלת תלויות בעל-פה
ושעות קבלת קהל 103
5. חוק יסוד : מבקר המדינה 107
6. חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] 109

סקירה כללית

1. סמכויותיו ותחומי פעולתו של נציב תלונות הציבור

הנציבות מבררת תלונות על גופים הנתונים לפי החוק לביקורתו של מבקר המדינה, כמו משרדי הממשלה, רשויות מקומיות, מפעלים או מוסדות של המדינה וחברות ממשלתיות, וכן עובדיהם.

תלונות הנוגעות לפעולותיהם של גופים ציבוריים, שעליהם הנציבות אינה מוסמכת לפי החוק לברר תלונות, כמו בנקים, חברות ביטוח, או גורמים לא ממלכתיים אחרים המשרתים את הציבור, מועברות לעיתים לגופים המפקחים עליהם לפי החוק, כמו המפקח על הבנקים, המפקח על הביטוח, או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

תלונה ניתנת לבירור על ידי הנציבות אם נושא התלונה הוא מעשה - לרבות מחדל או פיגור בעשייה - הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה; והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל התקין, או שיש בו משום נזק או נזק פוטנציאלי. חברי הכנסת רשאים להתלונן גם על פעולה שפגעה באחר.

משהוגשה תלונה, פותחת הנציבות בבירור התלונה אלא אם נמצא שהיא אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק לבירור תלונות, או שהיא קנטרנית או טרדנית, או שהנציב סבר שהוא אינו הגוף המתאים לבירור התלונה.

הנציב רשאי להפסיק את הבירור בתלונה, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או שהעניין שעליו נסבה התלונה בא על תיקונו, או שהמתלונן ביטל את תלונתו, או לא השיב לפניית הנציבות אליו.

לנציב תלונות הציבור סמכות לברר תלונות בדרך שתיראה לו, ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות; הוא רשאי לשמוע כל אדם אם יראה תועלת בדבר, והרשות בידו לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת לו כל מסמך או ידיעה, שלדעתו יש בהם כדי לסייע בבירור תלונה.

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק או חוק מבקר המדינה), קובע באילו נושאים לא יהיה בירור, וכן על אילו גופים ונושאי תפקידים לא יבורר תלונות: תלונות על נשיא המדינה, על הכנסת וועדותיה או על חבר כנסת; על הממשלה וועדותיה ועל שר בפעולתו כחבר ממשלה, להבדיל מפעולתו כממונה על משרד או על

תחום פעולה, וכן על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק. כמו כן, לא יבוררו תלונות על פעולות שיפוטיות או מעין שיפוטיות וכן תלונות בעניינים תלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בהם לגופם.

לנציבות אין סמכות לברר תלונות של חיילים, שוטרים וסוהרים בעניינים הנוגעים לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת, ואילו תלונות של עובדי מדינה ושל עובדים בגופים מבוקרים אחרים בעניינים הנוגעים לשירותם כעובדים, לא יבוררו אלא אם כן עניינן הוא תלונה על חריגה מהוראות חוק, מתקנות, מתקנון שירות המדינה, מהסכמים קיבוציים או מהסדרים כלליים דומים. חריג לאמור לעיל מובא בסעיפים 45-א-45 לחוק מבקר המדינה הנוגעים לבירור תלונה של עובד בגוף מבוקר על הממונה עליו שפגע בזכויותיו, בתגובה על הודעה שהודיע העובד, בתום לב ולפי נהלים תקינים, על מעשי שחיתות בגוף שהוא עובד בו.

הנציבות לא תברר תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, וכן תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, אלא אם מצא הנציב סיבה מיוחדת המצדיקה את הבירור.

2. דרך הגשת התלונות

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציבות. הפנייה אינה כרוכה בתשלום אגרה כלשהי, הפונה לנציבות נדרש רק לחתום על התלונה ולציין את שמו ומענו.

אל נציבות תלונות הציבור אפשר לפנות בכמה דרכים; בכתב - באמצעות הדואר, הפקסימיליה, ואף הדואר האלקטרוני, או באמצעות פנייה ללשכות לקבלת תלונות בעל-פה שבמשרדי נציבות תלונות הציבור בירושלים, בתל אביב, בחיפה, בבאר שבע ובנצרת.

בעמ' 103 שבנספחים אפשר למצוא את כתובות משרדי הנציבות והלשכות לקבלת תלונות בעל-פה ואת שעות קבלת קהל, וכן את מספרי הפקסימיליה וכתובת הדואר האלקטרוני שאפשר לשגר אליהם תלונות.

3. נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן

1. עד לדוח זה, כללו דוחות הנציבות את תיאורי פעולות הנציב ופעולתה של נציבות תלונות הציבור במשך שנה המקבילה לדוח השנה העברי. בעקבות תיקון 33 לחוק מבקר המדינה, הקובע כי נציב תלונות הציבור יגיש את הדוח לכנסת בראשית כל שנה אזרחית, מוגש דוח זה בתחילת שנת 2002, והוא מסכם אפוא את פעולות הנציב והנציבות בתקופה מ-30 בספטמבר 2000 (א' בתשרי התש"ס) ועד ל-31 בדצמבר 2001, בסך הכול 15 חודשים.

2. להלן פרטים על מספר התלונות שהתקבלו בתקופה הנסקרת, ועל תוצאות בירורן של אלה, שהטיפול בהן הסתיים.

(א) בתקופת הנסקרת התקבלו 7,016 תלונות, שהוגשו במקורן לנציבות תלונות הציבור (בשנת התש"ס הוגשו 6,644 תלונות), ועוד מאות תלונות, שהופנו במקורן לאחד הגופים המבוקרים, והנציבות קיבלה רק העתקים מהן. הנציבות אינה מבררת פניות שלא הופנו אליה ישירות מתוך הנחה שהתלונה תבורר בגוף שאליו הופנתה. במקרה כזה, נמסר לפונה כי אם לא יקבל תשובה מהגוף שאליו פנה, או שהתשובה לא תניח את דעתו, יוכל לחזור ולפנות לנציבות, אשר תבדוק אם יש מקום לפי הוראות החוק לברר את העניין. נוסף על כך, המידע שבפניות אלה מועבר לתשומת לב של היחידה במשרד מבקר המדינה המופקדת על הביקורת בגופים האמורים.

(ב) מ-9,144 תלונות שטופלו בתקופה הנסקרת (בכללן 2,128 תלונות שנותרו לבירור משנת התש"ס), הסתיים הבירור ב-7,580 תלונות, שהן 82.9% מכלל התלונות (בשנת התש"ס - 74.7%). תלונות אלו כללו 7,717 נושאים לבירור¹, כמפורט להלן:

נושאים שבוררו בתקופה הנסקרת		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
54.9%	4,234	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין ⁽¹⁾
18.0%	1,392	נושאים שבירורם הופסק ⁽²⁾
27.1%	2,091	נושאים שנדחו על הסף ⁽³⁾
100%	7,717	ס"ה נושאים שבהם הסתיים הבירור

(1) ב-4,234 נושאים, שהם 54.9% מכלל הנושאים לבירור (בשנת התש"ס - 56.0%), הסתיים הבירור לגופו של עניין. מתוכם נמצאו 1,551 נושאים שבהם התלונות היו מוצדקות (36.6% לעומת 37.1% בשנת התש"ס).

1 המספר הכולל של נושאי התלונות גדול ממספר התלונות מאחר שבחלק מן התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

(2) בירורם של 1,392 נושאים, שהם 18.0% מכלל הנושאים לבירור (בשנת התש"ס - 16.9%), הופסק בשלבים שונים של הטיפול מכיוון שהעניין נשוא התלונה בא על תיקונו, או שהמתלונן ביטל את תלונתו, או שלא הגיב על פניות הנציבות אליו, או שהנציב סבר, שהנציבות אינה הגוף המתאים לבירור התלונה.

(3) אשר ל-2,091 נושאים, שהם 27.1% מכלל הנושאים לבירור (בשנת התש"ס - 27.1%), נמצא שאין מקום לבררם משום שלא נתקיימו בהם הוראות הסעיפים 36 ו-37 לחוק, הקובעות על מי אפשר להגיש תלונה ואיזה עניין יכול להיות נושא לתלונה, או משום שהיו בגדר העניינים המנויים בסעיף 38 או 39 לחוק, הקובעים אילו תלונות לא יבוררו.

בסוף התקופה הנסקרת נשארו לטיפול 1,564 תלונות.

3. (א) נתונים בדבר התפלגות התלונות לפי הגופים שהתלונות עליהם ולפי תוצאות בירורן מובאים בטבלה 1 (עמ' 87) ובתרשימים 1-7 (עמ' 90-96).

(ב) בטבלה 2 (עמ' 97) מובאת התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים: שירותי רווחה, שירותי רשויות מקומיות, מתן שירות לציבור ועוד.

(ג) בתרשימים 8-9 (עמ' 100-101) מובאת השוואה רב-שנתית של מספר התלונות שהתקבלו בנציבות בשנים התשנ"ב-התשס"א (1991-2001) ושל התפלגות תוצאות הבירור בתלונות בשנים אלו.

4. תלונות של חברי כנסת

סעיף 37(2) לחוק מבקר המדינה מקנה מעמד מיוחד לחברי הכנסת בהגשת תלונות, ולפיו חבר כנסת רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור (להלן - הנציב) על מעשה, הפוגע במישרין בזולת או מונע ממנו טובת הנאה.

לפי החלטה מיום 10.11.76 של הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת השמינית, מובאת להלן רשימת חברי הכנסת שבתלונותיהם טיפלה נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) מ-30.9.00 עד 31.12.01 (להלן - התקופה הנסקרת), ומספר התלונות שהגיש כל אחד מהם:

1	כהן אמנון	1	בורג אברהם
1	ליצמן יעקב	1	גוז'נסקי תמר
1	לנדבר סופה	1	גילאון אילן
1	נאות יהודית	9	הירשנזון אברהם
1	נודלמן מיכאל	4	זאבי רחבעם ז"ל
10	פינס-פז אופיר	1	זנדברג אליעזר
1	רובינשטיין אמנון	3	חזן נעמי
1	ריבלין ראובן	1	יהלום שאול
		1	כהן אליעזר

5. יישום לקח הבירור מעבר לתלונה היחידה

יש ובעקבות בירורן של תלונות נחשפים ליקויים, שהשפעתם היא לא על המתלונן היחיד בלבד. במקרים כאלו מצביע הנציב על הצורך בתיקון הליקוי הכללי כדי למנוע בעתיד תלונות באותו העניין. בזמן פעילותה של הנציבות נעשו תיקונים רבים מאותו סוג.

גם בדוח זה הצביע הנציב פעמים אחדות על הצורך בתיקון ליקוי כללי, שעלה בעקבות הבירור:

בשל עיכובים בלתי סבירים בבירור תלונות ביחידה לפניית הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, הצביע הנציב בפני מנכ"ל משרד האוצר על הצורך לנקוט פעולות לשיפור המצב ולתיקון הליקויים שעלו בעקבות הבירור בתלונות (תלונה 2, עמ' 24).

מתלוננת קיבלה הודעה שתיק הוצאה לפועל, שנפתח נגדה, נסגר לאחר "איפוס חוב". למרות זאת היא נדרשה לאחר מכן לשלם סכום כסף נוסף בשל הוצאות שנגרמו לזוכה במסגרת אותו תיק. בעקבות בירור התלונה שונה נוסח ההודעה הנשלחת לחייבים, ומעתה מובהר בה, כי תיק ההוצאה לפועל ייסגר בתוך 30 ימים ממועד איפוס החוב, אך באותו פרק זמן ייתכן שיתווספו לחוב שאופס תשלומים אחרים, ועל החייב לוודא שתיק ההוצאה לפועל אמנם נסגר (תלונה 5, עמ' 32).

בעקבות בירור תלונות בנציבות תלונות הציבור והגשת עתירה לבג"ץ בעניין הפרדת רישומים בתדפיס מהמרשם הפלילי, הודיעה המשטרה לנציבות, כי כל מי שמעוניין לקבל

מידע שנוגע לו מהמרשם הפלילי יכול לקבל תדפיס מלא ובכלל זה רישומים, שחלה עליהם התיישנות, או מחיקה מהמרשם המשטרתי, או תדפיס נפרד מהמרשם הפלילי התקף (תלונה 12, עמ' 48).

בעקבות בירור תלונה אחרת, שעניינה עדכון ותיקון טעויות במרשם הפלילי, הודיעה המשטרה שיהיה אפשר להגיש בקשה לתיקון או לעדכון המרשם הפלילי, גם אם בוער תיק החקירה, וזאת תוך הגשת אסמכתאות המוכיחות את הצורך בתיקון (תלונה 12, עמ' 49).

מועצה מקומית מצפה רמון סירבה לתת למתלונן אישור שהוא תושב המועצה כיוון שלא שילם תשלומי רשות בעבור בנו, הלומד בבית ספר שבתחום המועצה. המועצה לא הצביעה על הוראת דין המאפשרת לה להתנות מתן אישור תושב בתשלום אגרות, מסים או תשלומי רשות למועצה. הנציב הצביע בפני המועצה שעליה לתת לתושביה אישור תושב אם שילמו את האגרה שנקבעה בחוק העזר בעבור מתן אישור זה, ולא להתנותו בתשלומים אחרים (תלונה 18, עמ' 61).

בעקבות בירור תלונה על כך שוועדה מקומית לתכנון ולבנייה גבתה אגרה בעבור צילום מסמכים, שעל פי חוק יש לאזרח זכות לעיין בהם, הצביע הנציב בפני הוועדה שאין היא רשאית להטיל אגרה שהטלתה אינה מעוגנת בדין, ועליה להשיב למתלונן את הסכום שגבתה ממנו. הוועדה הודיעה לנציבות כי פעלה לפי הצבעת הנציב, וכיום היא גובה רק את מחיר הצילומים במשרדה (תלונה 20, עמ' 63).

למתלונן שפוטר מעבודתו וביקש להתייצב לראשונה בלשכת שירות התעסוקה בימים שהלשכה היתה סגורה בשל חופשת חג מרוכזת לא שולמו דמי אבטלה בגין ימי החופשה, שלא כנהוג לגבי דורשי עבודה שכבר היו רשומים כדורשי עבודה בלשכה לפני חופשת החג. בעקבות הצבעת הנציב הוציא שירות התעסוקה חוזר, בו נקבעו הסדרים מיוחדים להתייצבות בלשכה בעת חופשה מרוכזת, ובכללם הנחיה למנות בכל לשכה אזורית תורן אחד או שניים (תלונה 23, עמ' 71).

שירות התעסוקה דחה בקשת מתלונן בן 18 לקבוע שאי-אפשר להשימו בעבודה כלשהי בשל מחלת לב שהוא סובל ממנה, בנימוק שבדעת השירות ליזום שינוי בחוק, שיסמך את המוסד לביטוח לאומי לקבוע אם אפשר להשיב בעבודה מי שחולה וטרם מלאו לו 21 שנה, אם לאו. נציב תלונות הציבור הצביע בפני שירות התעסוקה על כך שכל עוד לא שונה החוק, עליו לפעול כנוסחו היום ולקבוע אם המתלונן, ואחרים כמותו בני אותו גיל, בלתי ניתנים להשמה בעבודה (תלונה 24, עמ' 72).

תלמידי התכנית ללימודי האופטומטריה, המופעלת במשותף בידי אוניברסיטת בר אילן והמכללה לאופטומטריה התלוננו על כך שהתואר שיקבלו עם סיום לימודיהם יהיה מטעם המכללה בלבד. בעקבות בירור התלונה החליטה המועצה להשכלה גבוהה להסמיך את אוניברסיטת בר אילן להעניק את התואר "בוגר באופטומטריה" לכל התלמידים שסיימו בהצלחה את לימודיהם בתכנית המשותפת (תלונה 28, עמ' 81).

6. קשרים בין-לאומיים

בכנס העולמי של אומבודסמנים, שהתקיים בדרום אפריקה באוקטובר 2000, השתתפו מבקר המדינה והנציב, השופט (בדימוס) אליעזר גולדברג, מנהל הנציבות, עו"ד אביגדור רביד, ומר יהושע רוט, עוזר בכיר למבקר המדינה והממונה על קשרים בין-לאומיים.

הכנס עמד בסימן הקמת מוסד האומבודסמן ברוב המדינות בעולם, ובכללן המדינות המתפתחות. הנושא המרכזי שנדון בכנס היה תפקידו של האומבודסמן ביצירת איזון בין השימוש בסמכויות השלטוניות ובין הנשיאה באחריות.

בדצמבר 2000 נפגשו מבקר המדינה והנציב, ומנהל הנציבות, עם המשנה לאומבודסמן הפולני, ד"ר י' שווינטקיביץ' (J. Swiatkiewicz), שביקר באזור.

בעת הפגישה הושמו האמצעים החוקיים העומדים לרשות מוסדות האומבודסמן הפולני והישראלי והיעילות של פעולותיהם.

בדצמבר 2000 ביקרה במשרד מבקר המדינה והנציבות משלחת מחקר של הפרלמנט הסיני בראשות סגן ראש מחלקת המחקר בפרלמנט הסיני, הגב' שיאו מינג וונג (Xiao Ming Wang). בפני המשלחת נסקרו התפקידים והפעולות של משרד מבקר המדינה והנציבות, ונדונו יחסי הגומלין בין המשרד ובין הרשות המחקקת והגופים המבוקרים.

בספטמבר 2001 ביקרו במשרד מבקר המדינה והנציבות האומבודסמן הפולני פרופ' א' צול (A. Zoll) והמשנה לאומבודסמן ד"ר י' שווינטקיביץ' (J. Swiatkiewicz). האורחים קיימו מספר פגישות עבודה עם מבקר המדינה והנציב. בפגישות השתתפו גם מנהל הנציבות, עו"ד אביגדור רביד, מנכ"ל משרד מבקר המדינה, עו"ד מרדכי בס, ועובדים בכירים של המשרד. בפגישות אלו נדונו נושאים הבאים: איחוד תפקידיהם של הנציב והמבקר, תפקיד הנציב במניעת הפרת זכויות האזרח, ותפקיד האומבודסמן במצבי חירום.

פרופ' צול נפגש עם עובדי הנציבות והרצה בפניהם על סמכויות האומבודסמן בפולין.

בנובמבר 2001 נועד בציריך השולחן העגול השביעי של מועצת אירופה בהשתתפות האומבודסמנים האירופאיים. את מבקר המדינה והנציב ייצגו עו"ד אביגדור רביד, מנהל הנציבות, מר יהושע רוט, העוזר הבכיר למבקר המדינה, ועו"ד ברכה טל, מנהלת אגף הנציבות.

בכינוס נפגש נציב זכויות האדם של מועצת אירופה עם האומבודסמנים ושוחח עמם על תפקידו של האומבודסמן בעניין ההגירה באירופה.

בשולחן העגול נדונו נושאים אלה: עקרונות הממשל התקין לאור פסיקת בית הדין האירופי לזכויות אדם, שמירה על זכויות אדם באמצעות מערכת אכיפת החוק, ושיתוף הפעולה בין האומבודסמנים ובינם לבין מועצת אירופה.

7. תלונות בעניין הפליית נשים

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

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

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

בתקופה הנסקרת העבירה הרשות לנציבות שתי תלונות שהתקבלו ברשות;

(א) עובדת ברשות מקומית הלינה על מסקנות הבירור שערכה הרשות המקומית במסגרת הליכים שננקטו לפי התקנות למניעת הטרדה מינית (חובות מעביד), התשנ"ח-1998, בעקבות תלונתה על הטרדה מינית והתנכלות של הממונה עליה.

הנציב החליט שלא להתערב בהחלטת הרשות המקומית שכן הנציבות אינה משמשת ערכאת ערעור על מסקנות הבירור, אלא אם כן הועלתה טענה בעניין אי-תקינות ההליכים עצמם, וטענה כזאת לא הועלתה בתלונה.

(ב) בעל התלונן בפני הרשות, שלא על דעתה של אשתו, על הפליית לרעה באי-קבלתה לעבודה. התלונה לא בוררה בנציבות מפני שלא עמדה בדרישת סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הקובע, כי תלונה תוגש על מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, שכן ה"מעשה" המתואר בתלונה לא פגע במישרין במתלונן. יתר על כן, הנפגעת מהמעשים המתוארים בתלונה לא פנתה בתלונה אל הרשות, ואף לא הביעה הסכמתה לכך שתלונתה תבורר בנציבות, כנדרש בסעיף 6(א) לחוק.

תיאור הטיפול במבחר תלונות

משרד האוצר

1. פיצוי בגין עיכוב מסרבת וידאו בנמל התעופה בן גוריון

1. בפברואר 2001 הגיש המתלונן תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על משרד האוצר - אגף המכס ומע"מ (להלן - המכס). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 7.9.00 חזר המתלונן ארצה מטיול בחו"ל ועבר במסלול הירוק שבנמל התעופה בן גוריון (להלן - נתב"ג). בבדיקה שנערכה בחפציו נמצאה מסרבת וידאו (להלן - המסרטה), שהוציא איתו מהארץ ארבעה ימים קודם לכן, מבלי שהודיע על הוצאתה עמו. מאחר שלא הצהיר על המסרטה בעת המעבר במסלול הירוק, נדרש המתלונן לשלם כפל קנס וכן מע"מ.

(ב) המתלונן הסביר לעובדי המכס, כי בעת שיצא מהארץ, אכן ביקש להצהיר כי הוא מוציא עמו את המסרטה, אולם נאמר לו שאין צורך בכך. הסבריו של המתלונן לא הועילו, והוא נדרש להשאיר את המסרטה בנתב"ג.

(ג) המתלונן פנה להנהלת המכס, ובעקבות פנייתו הוחזרה לו המסרטה בלי שחויב בתשלום כלשהו, בלוויית התנצלות.

(ד) המתלונן לא הסתפק בכך, וביקש כי המכס יפצה אותו על כל ההוצאות שנגרמו לו בשל עיכוב המסרטה בנתב"ג. המכס הסכים להחזיר לו רק 67.80 ש"ח - הוצאותיו על החסנת המסרטה והוצאות החנייה שהיו לו בנתב"ג בעת שנסע לקחת את המסרטה, וסירב לשלם לו כל פיצוי נוסף.

(ה) בתלונתו לנציבות ביקש המתלונן, כי אגף המכס יפצה אותו על כל הנזקים שנגרמו לו בגין עיכוב המסרטה.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) בעקבות ביטול מס הקנייה על מסרבות מיובאות וטובין אחרים ביום 15.8.00, בוטלה החובה להצהיר בעת היציאה מהארץ על מסרבות וידאו, מצלמות ומחשבים נישאים. כמו כן שונה נוהל התפיסה של טובין מיובאים באולם הנוסעים הנכנסים. על פי הנוהל החדש, לגבי מסרבת וידאו יש להסתפק בהצהרת הנוסע, כי המסרטה נרכשה בארץ או בחו"ל והמסים שחלו עליה בעת רכישתה שולמו, ולשחררה.

(ב) ביום 4.9.00 הועברה לכל הממונים ולכל אחראי המשמרת של המכס בנתב"ג ההוראה בדבר שינוי נוהל התפיסה באולם הנוסעים הנכנסים, ואלה העבירו אותה

לעובדים. כמו כן פורסמה הודעה על שינוי הנוהל על גבי לוח המודעות שבמשרדי בית המכס.

(ג) הוסבר לנציבות, כי עיכוב המסרטה בניגוד לנוהל החדש נבע מכך, שהארוע התרחש כשלושה ימים בלבד לאחר שינוי הנהלים, כאשר עדיין לא הוטמע נוהל התפיסה החדש בקרב עובדי המכס, וכי לדעתם יש להסתפק בהתנצלות של בית המכס על הטעות, ובהחזר ההוצאות שהוציא המתלונן בפועל, ושהציג בגינן קבלות.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

הנציב הצביע בפני המכס, כי עליו לפצות את המתלונן בסך של 500 ש"ח בגין הנזקים, שנגרמו לו עקב פעולתם הבלתי תקינה של עובדי המכס, שלא פעלו על פי הנהלים שהיו בתוקף בעת האירוע.

4. אגף המכס הודיע לנציבות כי פעל בהתאם להצבעת הנציב.

2. בירור תלונות ביחידה לפניות הציבור שבאגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

1. חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), מסמיך את המפקח על הביטוח במשרד האוצר (להלן - המפקח), לברר תלונות מהציבור על פעולה של מבטח או של סוכן ביטוח בענייני ביטוח.

כמו כן, הוסמך המפקח לברר תלונות על קופות גמל, כולל קרנות השתלמות, מכח הסמכות שהועברה אליו על ידי נציב מס הכנסה לפי תקנה 58 לתקנות מס הכנסה (כללים לאישור ולניהול קופות גמל), התשנ"ד-1994.

הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר (להלן - הממונה), מונתה על ידי שר האוצר, על פי סעיף 2 לחוק, למפקח על הביטוח.

שר האוצר מינה, על פי סעיף 3 לחוק, סגנית מפקח על הביטוח (להלן - הסגנית), והעניק גם לה את סמכויות המפקח לברר תלונות. הסגנית נעזרת בפעולותיה ביחידה לפניות הציבור (להלן - היחידה), והיא מבררת, בנוסף על תלונות על חברות ביטוח וקופות גמל, גם תלונות על בנקים, המנהלים תכניות חיסכון.

לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), מוגשות מדי שנה עשרות תלונות על היחידה. נושאן של מרבית התלונות הוא משך הזמן הרב בבירור התלונות על ידי היחידה ובמתן תשובתה למתלוננים.

2. בירור הנציבות העלה, שבירור תלונה ביחידה - מאז קבלתה ועד למתן התשובה למתלונן - נמשך בממוצע כשנה. חלים עיכובים והשהיות בכל שלבי הבירור - החל בשלב

של משלוח אישור למתלונן על קבלת התלונה ופניה לגוף, שעליו נסבה התלונה, למתן תגובות והסברים לתלונה, חולף זמן רב עד לעיון אנשי היחידה בתשובת הנלון ובמשלוח פנייה נוספת לגוף הנלון (כשדבר זה מתחייב), ולבסוף חלה השהייה גם במשלוח התשובה למתלונן.

במסגרת בירור התלונות על היחידה הנציבות, הסבירה הסגנית את העיכובים וההשהיות באילוצים הנובעים מעומס עבודה כבד וממחסור בכוח אדם. היא ציינה, כי היחידה מונה תשעה עובדים - כולל הסגנית עצמה, עובדים מקצועיים ועובדים מנהליים - והיא מבררת כ-3,000 תלונות בשנה.

3. להלן פרטי תלונות אחדות על היחידה, שבוררו בשנה האחרונה:

(א) המתלונן פנה ליחידה בחודש יוני 2000 בתלונה בענייני ביטוח. כעבור כשנה, בחודש יוני 2001, לאחר תזכורות חוזרות ונישנות ליחידה, הן של המתלונן והן ושל הנציבות, השיב עובד היחידה תשובה סופית למתלונן, שאליה צורף העתק מתגובת סוכנות הביטוח הנלונה, שנשלח ליחידה עוד בחודש נובמבר 2000. בתשובתו מודיע העובד למתלונן, שהיחידה אינה רואה מקום להתערבותה בעניין.

(ב) המתלוננת פנתה ליחידה בחודש נובמבר 2000 בתלונה שעניינה ביטוח. בירור הנציבות העלה, שהיחידה הפנתה את התלונה לקבלת תגובתו של הגוף הנלון, רק בחודש יוני 2001 - כשבעה חדשים מאז קבלתה. תשובת הגוף הנלון התקבלה ביחידה בחודש אוגוסט 2001, והתשובה למתלוננת, אליה צורף העתק מתשובת הגוף הנלון, נשלחה בחודש ספטמבר 2001.

(ג) במקרים אחדים מצאה הנציבות, שהעיכובים בפעולת היחידה נובעים מליקויים בהליכי בירור התלונות על ידה. כך לדוגמא, אחת התלונות הועברה, עם קבלתה, לתגובת הגוף הנלון ללא בדיקה ראשונית של גורם מקצועי ביחידה, ורק לאחר קבלת התגובה מהגוף הנלון התברר שהתלונה כלל אינה בסמכות הבירור של היחידה. כתוצאה מכך הודע לפונה, באיחור של חודשים ארוכים, שהתלונה אינה כלל בסמכותה של היחידה.

4. נוכח האמור, ומאחר שהעיכובים בבירור התלונות ביחידה הם בלתי סבירים, ראתה הנציבות לנכון לפנות בעניין למנהל הכללי של משרד האוצר כדי שיימצא פתרון נאות לבעיה.

בפנייתו של מנהל הנציבות למנהל הכללי של משרד האוצר, הוא הסב את תשומת לבו לתקלות ולעיכובים המתמשכים בבירור תלונות ביחידה, המהווים פגיעה במינהל התקין, וביקשו להודיע לנציבות אילו פעולות נוקט המשרד לשיפור המצב ולתיקון הליקויים.

5. על פנייתו של מנהל הנציבות השיבה הממונה, כי בשנים האחרונות עולה בהתמדה מספר התלונות המוגשות ליחידה, בעוד שמספר התקנים המוקצה ליחידה קטן והולך. עם זאת, נעשה מדי פעם מאמץ להקטין את הפיגורים ביחידה, על ידי תוספת זמנית של כוח אדם בהתאם לאילוצי התקציב.

לדברי הממונה, נקלטו לאחרונה שתי עובדות זמניות ביחידה וכתוצאה מכך פחת הפיגור בקליטת תלונות חדשות, והיא אורכת כיום כחודש וחצי, כמו כן, עומד להצטרף לעבודה ביחידה עובד מקצועי נוסף.

כן הוסיפה הממונה, כי בפברואר 2001 החלה לפעול ביחידה מערכת ממוחשבת חדשה, שהוכנה בהתאם לדרישות היחידה, אשר לאחר שעברה תקופת הרצה, משפרת ומיעלת את עבודת היחידה.

עוד הוסיפה הממונה, כי ייעשה לייעול עבודת היחידה על ידי שינוי שעות המענה הטלפוני לפונים, ועל ידי החשת משלוח האישור על קבלת התלונה.

הממונה גם ציינה, שבשנת 2001 הסתיים הבירור בתלונות רבות יותר מאשר בשנת 2000, והביעה תקווה שהשינויים המתוארים ייעלו בעתיד את עבודת היחידה.

המנהל הכללי של משרד האוצר הודיע למנהל הנציבות כי תשובת הממונה היא על דעתו.

6. לדעת הנציבות, השיפור היחסי שחל בעבודת היחידה הוא בעיקרו טכני - במשלוח אישור ממוחשב על קבלת תלונות ועל פניות חוזרות, אולם עדיין לא חל שיפור ממשי בהליכי הבירור ביחידה. משך הזמן שחולף ממועד הגשת התלונה ליחידה ועד למתן תשובה סופית למתלונן, עדיין אינו סביר.

משרד הבריאות

3. בית חולים וולפסון - הפסקת עבודה עקב גילוי מעשי שחיתות

1. (א) המתלונן, שעבד בבית החולים וולפסון (להלן - בית החולים), הגיש במאי 2000 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), בה טען כי בתגובה על כך שהוא הודיע על מעשי שחיתות שנעשו בבית החולים, הודיעה לו הנהלת בית החולים ביום 1.9.99, כי חוזה העסקתו לא יוארך עוד ועבודתו תופסק.

(ב) התלונה בוררה לפי סעיפים 45א-45 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק), שעניינם - תלונה של עובד הציבור על פגיעה בזכויותיו בידי מי שממונה עליו, בתגובה על כך שהעובד הודיע, בתום לב ועל פי נהלים תקינים, על מעשי שחיתות שנעשו בגוף שבו הוא עובד.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) (1) המתלונן החל לעבוד באפסנאות הטכנית של בית החולים (להלן - האפסנאות), ביום 15.12.97 כעובד ארעי על פי חוזה מיוחד. תוקפו של החוזה הוארך שלוש פעמים, לשישה חודשים נוספים בכל פעם - עד יום 30.6.99. בפעם הרביעית הוארך תוקף החוזה לחודשיים נוספים בלבד - עד יום 31.8.99, ובפעם החמישית הוארך תוקפו לחודש נוסף אחד - עד יום 30.9.99. ביום 1.9.99 קיבל המתלונן מהמנהלת האדמיניסטרטיבית של בית החולים (להלן - המנהלת) הודעה, כי החוזה לא יוארך לאחר 30.9.99.

(2) חודשים ספורים לאחר שהמתלונן החל את עבודתו בבית החולים, הוא פנה אל חבר ועד העובדים ומסר לו על מעשי שחיתות שנעשו, לדעתו, באפסנאות. לבקשת חבר הוועד, החל המתלונן לאסוף ראיות על מעשי השחיתות.

(3) המתלונן סיפר לעובדים נוספים בבית החולים על הנעשה באפסנאות, ובבית החולים נפוצו שמועות בדבר מעשי השחיתות שגילה המתלונן, וכי הנהלת בית החולים עומדת להפסיק את עבודתו של המתלונן. בעקבות שמועות אלה פנה חבר הוועד בתחילת אוגוסט 1999 אל המנהלת והודיע לה, כי בידי המתלונן מסמכים המעידים על מעשי שחיתות הנעשים בבית החולים. המנהלת אמרה לו באותו מעמד, כי עוד היום היא תוציא למתלונן הודעה על הפסקת עבודתו בבית החולים. חבר הוועד ביקש ממנה שלא לעשות זאת הואיל והדבר ייראה "לא טוב", כי "אם המתלונן יצא החוצה הלכלוך יצא החוצה", והדבר יזיק לבית החולים.

(4) בעקבות שיחתה עם חבר הוועד, נפגשה המנהלת עם המתלונן ושמעה ממנו על חשדותיו בדבר מעשי שחיתות. סוכם, כי ביום 29.8.99 ייפגשו שוב וידונו בעניין באופן מעמיק. הפגישה לא התקיימה, ובמקומה קיבל המתלונן, ביום 1.9.99, מכתב, בחתימת ידה של המנהלת, המודיע לו על הפסקת עבודתו, בנימוק של "מגבלות תקציביות קשות".

(ב) (1) המתלונן טען, כי הנימוק שניתן להפסקת עבודתו, איננו הנימוק האמיתי לפיטוריו, וכי הסיבה האמיתית לאי-חידוש החוזה עימו והפסקת עבודתו בבית החולים, היתה הודעתו על מעשי השחיתות, כאמור.

(2) הנהלת בית החולים טענה בפני הנציבות, כי לא היה כל קשר בין טענות המתלונן על מעשי השחיתות לבין הפסקת עבודתו. לטענתה, הסיבה להפסקת עבודתו של המתלונן אכן היתה מגבלות תקציביות קשות.

במהלך הבירור העלתה הנהלת בית החולים בפני הנציבות סיבות נוספות להפסקת עבודתו של המתלונן - חילוקי דעות שנתגלעו בין המתלונן לממונה עליו, וטענות באשר לטיב עבודתו.

(3) הנהלת בית החולים טענה, כי כבר בחודש יוני 1999 היה בדעתה להפסיק את עבודתו של המתלונן בבית החולים, אולם לבקשתו הוארך החוזה בחודשיים נוספים, על מנת שיוכל למצוא לעצמו עבודה אחרת.

להוכחת הטענה האמורה הציג מנהל בית החולים בפני הנציבות טיוטת מכתב, שהכינה המנהלת ביום 17.6.99, ואשר יועד למתלונן, בדבר הפסקת עבודתו של המתלונן בתום החוזה עמו; לא צוין בטיוטה כל נימוק להפסקת העבודה.

(4) הנהלת בית החולים הטעימה, כי לפני שקיבל המתלונן את ההודעה על הפסקת עבודתו, הוא לא הציג בפניה ראיות של ממש, התומכות בטענותיו על מעשי שחיתות. לדבריה, רק לאחר שקיבל את המכתב על הפסקת עבודתו, הציג המתלונן בפני המנהלת שני מקרים בהם, לטענתו, לא פעלה האפסנאות כדין, ומקרים אלה נבדקו על ידי הנהלת בית החולים ולא נמצא בהם ממש.

(ג) (1) הבירור העלה, כי מצבו הכלכלי של בית החולים בתקופת הפסקת עבודתו של המתלונן אמנם היה קשה, אך לא נמצא כי נוסף על אי-חידוש החוזה עם המתלונן, נעשו בבית החולים בתקופה האמורה פעולות לצמצום מצבת העובדים עקב "מגבלות תקציביות", או על תכנית לכך.

(2) לא היה בידי הנהלת בית החולים להצביע על ראיות של ממש לתפקוד מקצועי לקוי של המתלונן ולא היה בידה להראות נימוקים אחרים להחלטה על הפסקת עבודתו.

(3) בבירור נמצא, כי גם אם היה בכוונת המנהלת להפסיק את עבודתו של המתלונן עוד בחודש יוני, הרי יש בסיס מוצק לסברה, כי המנהלת כבר ידעה אז על החשדות שהעלה המתלונן, ויש יסוד לקבוע, כי כוונתה להפסיק את עבודתו עוד בחודש יוני נבעה מידעתה

זו, וכי זו אף הסיבה לכך שחוזה ההעסקה עימו הוארך רק לחודשיים ולאחר מכן לתקופה של חודש ימים בלבד.

(4) יצויין, כי לאחר שהודע לו על הפסקת עבודתו, מסר המתלונן עדות במשטרה בדבר מעשי שחיתות שנעשו, לטענתו, בבית החולים. בעקבות עדותו במשטרה ועדויות אחרות פתחה המשטרה בחקירה, ולבית המשפט הוגש כתב אישום נגד המנהלת ועובדים אחרים של בית החולים.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה נמצאה מוצדקת.

ממצאי הברור עולה, כי גילוי מעשי השחיתות בידי המתלונן, שנעשה בתום לב, היה העילה האמיתית לאי-חידוש חוזה העבודה עמו, וכי לנימוקים שהעלתה הנהלת בית החולים לכך לא היה בסיס.

4. נוכח המסקנה האמורה, קם הצורך להחליט איזה סעד יינתן למתלונן.

סעיף 45 לחוק קובע, כי נציב תלונות הציבור רשאי ליתן "כל צו שימצא לנכון ולצורך", ובכלל זה רשאי הוא "לצוות על ביטול הפיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות."

אכן, בעניין התלונה אין מדובר בפיטורים ממש, אלא באי-חידוש חוזה מיוחד שתם ולא הוארך שוב. אולם גם החלטה שלא להאריך חוזה עבודה צריכה להתקבל בתום לב ומשיקולים שאינם כרוכים בכך שהעובד הודיע על מעשי שחיתות. בנסיבות שתוארו לעיל שוכנע הנציב, כאמור, כי החלטת בית החולים להפסיק את עבודתו של המתלונן לא התקבלה בתום לב ומנימוקים ענייניים, אלא רק משום שמסר על מעשי שחיתות.

שיקולי הנציב בהחלטה על מהות הסעד אף הם קבועים בסעיף האמור שבחוק, ולפיו על הצו שיוציא הנציב "להגן על זכויות העובד, בשים לב לתפקודו הראוי של הגוף שבו הוא עובד". מערכת היחסים בין המתלונן להנהלת בית החולים היתה קשה. הגשת כתבי האישום נגד המעורבים בפרשה אף הגבירה את המתיחות בין הצדדים, ובמצב דברים כזה, אין זה ראוי ומועיל להורות על המשך העסקתו בבית החולים.

לאחר שהנציב שקל את מכלול הנסיבות, הוא החליט, ביום 21.5.01, לצוות על משרד הבריאות כדלהלן:

"לאחר ששקלתי את מכלול הנסיבות אני מחליט לצוות על הנהלת משרד הבריאות להעסיק את המתלונן במשרד הבריאות על פי חוזה, במקום, לתקופה ובתנאים ההולמים את תפקידו של המתלונן וצרכיו של המשרד."

5. משרד הבריאות הודיע לנציבות, שהוא פועל בהתאם לצו של נציב תלונות הציבור.

משרד החינוך

4. עיכובים בהעברת כספים

1. המתלונן, מנכ"ל של מוסד חינוכי על-יסודי במרכז הארץ (להלן - המוסד), הגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על משרד החינוך (להלן - המשרד). ואלה פרטי התלונה:

המשרד משתתף זה שנים בהוצאות החזקת תלמידים בפנימיה השייכת למוסד (להלן - הפנימיה). את סכומי ההשתתפות (להלן - דמי ההשתתפות) מעביר המשרד למוסד מדי חודש בחודשו.

דמי ההשתתפות לחודשים ינואר עד אוקטובר 2000 עוכבו על ידי המשרד, והועברו לאחר מכן באיחור, כמפורט להלן:

הכספים לחודשים ינואר עד מרס הועברו ב-30.4.00; לחודשים מאי עד יולי - ב-29.8.00; לחודש אוגוסט - ב-4.10.01; לחודשים ספטמבר ואוקטובר - ב-2.12.01.

המתלונן טען, שבגלל אי-העברת הכספים במועד, נאלץ המוסד למשוך משיכות יתר מחשבונו בבנק כדי לפרוע את חובותיו, בכללם בעבור קניית מזון לתלמידים ותשלום משכורות לעובדים.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) המשרד פועל זה עשרות שנים לטיפול ולקידום בני נוער בעלי כישרון, החיים במצוקה כלכלית וחברתית. לשם כך הוא משתתף בהוצאות החזקת תלמידים בפנימיות טיפוח בחינוך העל-יסודי, שבהן דואגים לצרכיהם החומריים והחברתיים של התלמידים, כדי לאפשר להם להשקיע את זמנם ומרצם בלימודים.

המשרד מעביר את דמי ההשתתפות למוסדות שבהם פנימיות טיפוח, לפי אמות מידה שנקבעו לכך.

(ב) כדי לפקח על החזקת התלמידים בפנימיות טיפוח ולרכז את הנתונים הדרושים להעברת דמי ההשתתפות, התקשר המשרד בחוזה עם האגודה לקידום החינוך (להלן - האגודה). האגודה עורכת את חישוב דמי ההשתתפות, שיעביר המשרד למוסד, המבוססים על תעריף קבוע לכל תלמיד שבפנימיה.

המשרד הסביר לנציבות, כי העיכובים בהעברת דמי ההשתתפות נעוצים בכך, כי תוקפו של החוזה עם האגודה פג ב-31.8.97, וכי רק בפברואר 2000 פורסם מכרז חדש לביצוע הפיקוח, בו זכתה שוב האגודה. גם לאחר ההחלטה על זכיית האגודה במכרז התעכבה

החתימה על החוזה, בעקבות חילוקי דעות בדבר שינוי בשיטת העבודה עם האגודה. לפיכך, בפרק הזמן שעד חתימת החוזה החדש, ובהעדר התקשרות עם גורם מפקח, עיכב המשרד את העברת הכספים.

3. נציב תלונות הציבור קבע שהתלונה מוצדקת.

(א) המוסד הסתמך, כשהכין את תקציבו לשנת 2000, על דמי ההשתתפות שאמור המשרד להעביר לו במשך השנה, כפי שהעביר לו אותם במשך השנים מדי חודש בחודשו. משלא העביר המשרד את דמי ההשתתפות במועדם, נאלץ המוסד להשלים את הסכומים החסרים בתקציבו על ידי משיכות יתר מחשבונו בבנק.

(ב) למרות שלמשרד היה ברור, שהעיכוב בהעברת הכספים יוצר למוסד קשיים כספיים, לא נקט המשרד באמצעים שיימנעו מצב בו לא יהיה למוסד מנוס מלממן את הוצאות הביניים על ידי משיכות יתר, כדי להמשיך ולפעול. אילו פעל המשרד להוצאת המכרז במועד, ולו היה מזדרז בחתימת החוזה עם האגודה, מצב זה לא היה נוצר.

4. נוכח האמור הצביע הנציב בפני המשרד, שעליו לפצות את המוסד על ההוצאות, שנגרמו לו בשל העיכובים בהעברת התשלומים, בסכום כולל של 8,000 ש"ח.

5. המשרד הודיע לנציבות כי פעל בהתאם להצבעת הנציב.

משרד המשפטים

5. גביית חוב לאחר הודעה על סגירת תיק הוצאה לפועל

1. המתלוננת הגישה במארכס 2000 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על לשכת ההוצאה לפועל בתל אביב (להלן - הלשכה). ואלה פרטי התלונה:

(א) נגד המתלוננת ננקטו הליכי הוצאה לפועל, בתיק הוצאה לפועל שנפתח נגדה בגין חוב על פי פסק דין (להלן - החוב).

(ב) בינואר 2000 היא שילמה בבנק הדואר את מלוא סכום החוב, שצויין באזהרה ששלחה אליה הלשכה. לאחר תשלום החוב, התקשרה המתלוננת טלפונית למרכז המידע הארצי של אגף ההוצאה לפועל בהנהלת בתי המשפט, כדי לוודא שהתשלום נקלט, ושם נמסר לה, ש"התיק ביתר אפס" וכי תישלח אליה הודעה מתאימה. ביום 24.1.00 שלח לה מרכז המידע הודעה, בה צויין, בין היתר, כי תיק ההוצאה לפועל נסגר באותו יום בשל "איפוס החוב".

(ג) למרות האמור בהודעה, קיבלה המתלוננת מהלשכה דרישה לשלם 50 ש"ח נוספים במסגרת תיק ההוצאה לפועל, והיא שילמה גם את התשלום הנוסף.

(ד) בתלונתה לנציבות קובלת המתלוננת על שנדרשה לשלם סכום נוסף, לאחר שנמסר לה כי תיק ההוצאה לפועל נסגר.

2. במסגרת הבירור בתלונה הבהירה הלשכה לנציבות, כי תיקי ההוצאה לפועל נסגרים בפועל רק בחלוף 30 ימים מיום איפוס החוב, וזאת כדי לאפשר גביית סכומים נוספים בגין הוצאות נוספות, שנגרמו לזוכה עקב ההליכים לגביית החוב. הלשכה הודיעה לנציבות, כי לאחר שהמתלוננת שילמה את סכום החוב, שצויין באזהרה בדבר נקיטת הליכים נגדה, ביקש הזוכה מהלשכה לגבות גם את הוצאות מסירת האזהרה, בסך 50 ש"ח. ראש ההוצאה לפועל אישר בקשה זו ביום 25.1.00 (למחרת היום שבו נשלחה למתלוננת ההודעה על סגירת התיק), ולפיכך רק אז נדרש התשלום מהמתלוננת.

3. הנציבות ציינה בפני הלשכה, שנוסח ההודעה על סגירת תיק הוצאה לפועל, יש בו כדי להטעות חייבים ששילמו את מלוא החוב, מפני שבהודעה נאמר מפורשות שתיק ההוצאה לפועל נסגר, כאשר למעשה עלולים החייבים להידרש לשלם סכומים נוספים, במהלך 30 הימים שמיום תשלום החוב. לפיכך, לדעת הנציבות, יש מקום לשנות את נוסח ההודעות, כך שיובהר בהן שגם לאחר פירעון מלוא החוב ייתכן שיתווספו סכומים נוספים שחובת תשלומם היא על החייב, ולפיכך התיק ייסגר בפועל רק כעבור 30 ימים מיום "איפוס החוב".

4. בעקבות זאת, הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות, כי בחודש ספטמבר 2001 שונה נוסח ההודעה, וכיום מובהר בה לחייבים, ששילמו את מלוא חובם, כדלקמן:

"תיק ההוצאה לפועל יסגר במהלך 30 הימים ממועד איפוס החוב. לידיעתך, במהלך תקופת זמן זו, יתכן שיתווספו לחובך הוצאות בגין הליכים בהם נקט הזוכה נגדך שימנעו את סגירת התיק. ודא כי תיקך אכן נסגר בתום 30 הימים ממועד איפוס החוב, בלשכת ההוצאה לפועל או במרכז המידע".

6. נקיטת הליכי הוצאה לפועל נגד מי שאיננו החייב

1. המתלוננת פנתה ביולי 2000 אל נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) בתלונה על לשכת ההוצאה לפועל בחיפה (להלן - לשכת ההוצאה לפועל או הלשכה). ואלה פרטי התלונה:

(א) בסוף יוני 2000 קיבלה המתלוננת מהבנק, שבו מתנהל חשבונה, הודעה, שעקב הכרזתו של ראש ההוצאה לפועל בחיפה עליה כ"חייבת מוגבלת באמצעים", יוטלו הגבלות על חשבונה בתקופה מ-7.7.00 עד 11.6.05 (ההגבלות מתבטאות בכך שהמתלוננת לא תוכל לפתוח חשבון שיקים, למשוך שיקים וכיו"ב).

(ב) בעקבות קבלת ההודעה מהבנק, פנתה המתלוננת ב-27.6.00 אל לשכת ההוצאה לפועל בבקשה דחופה לביטול ההגבלות, בטענה כי היא אינה החייבת בתיק ההוצאה לפועל שבמסגרתו הוטלו ההגבלות, ואין לה כל קשר לתיק.

(ג) בתלונתה לנציבות ציינה המתלוננת, כי טרם קיבלה מענה לפנייתה אל לשכת ההוצאה לפועל, וביקשה כי הנציבות תורה לבטל את ההגבלות. המתלוננת אף ביקשה במהלך הבירור, כי לשכת ההוצאה לפועל תפצה אותה על ההוצאות ועגמת הנפש שנגרמו לה עקב ההגבלות שהוטלו עליה ללא יסוד.

2. חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 (להלן - החוק), מסמיך את ראש ההוצאה לפועל, בנסיבות הקבועות בחוק, להכריז על חייב "חייב מוגבל באמצעים" ולהטיל עליו הגבלות, בהן הגבלתו ל"לקוח מוגבל מיוחד", כמשמעותו בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981.

3. נוכח ההשלכות החמורות של ההכרזה, קיימה הנציבות, מיד עם קבלת התלונה, בירור דחוף בלשכת ההוצאה לפועל. הבירור העלה, כי ההגבלות שהוטלו על חשבונה של המתלוננת אכן בטעות יסודן, והיא איננה כלל החייבת בתיק שבמסגרתו הוטלו ההגבלות, ואינה קשורה אליו. הלשכה הודיעה לנציבות, כי בעקבות פנייתה של המתלוננת אל הלשכה ואיתור התקלה, נקטה הלשכה בפעולות הדרושות לביטול ההכרזה.

4. לאחר שהתברר לנציבות כי ההכרזה אכן בוטלה, ערכה הנציבות בירור בלשכת ההוצאה לפועל ובהנהלת בתי המשפט, בדבר הסיבות שגרמו לתקלה.

בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) תיק ההוצאה לפועל נפתח נגד שלושה חייבים, בגין אי-תשלום חוב, שחויבו בו בפסק דין של בית משפט. בבקשה לביצוע פסק הדין, שהגיש הזוכה (בעל החוב) ללשכה עם פתיחת התיק, רשם הזוכה, בטעות, במקום מספר הזהות של אחד החייבים (להלן - חייב א') מספר זהות דומה, שהוא מספר זהותה של המתלוננת.

(ב) במסגרת הליכי ההוצאה לפועל שננקטו בתיק, החליט ראש ההוצאה לפועל, ב-11.6.00, להכריז על חייב א' "חייב מוגבל באמצעים" ולהטיל עליו את ההגבלות הקבועות בחוק, ובהן הגבלה חמורה בבנק.

(ג) בנוהלי הנהלת בתי המשפט נקבע, כי משהוכרז חייב "חייב מוגבל באמצעים" והוטלו עליו הגבלות, על לשכת ההוצאה לפועל לאמת את פרטיו, על פי הפרטים הרשומים במרשם האוכלוסין, לפני משלוח ההכרזה. הלשכה אכן פעלה לפי נוהל זה, וכאשר הושו פרטי חייב א' לפרטים שבמרשם האוכלוסין, נמצא כי אין התאמה בין שמו לבין מספר הזהות שצויין בבקשה לביצוע פסק הדין, וכי מספר הזהות, שצויין בבקשה, מתאים לשמה של המתלוננת. אולם, במקום לברר לאשורו את פשר אי התאמה, ולעכב עד להבהרת הענין את הטלת ההגבלות, שונה שם החייב שצויין בבקשה לשמה של המתלוננת, כדי שיתאים למספר הזהות שצויין בבקשה, וכתוצאה מכך הוטלו ההגבלות עליה במקום על חייב א'.

5. נציב תלונות הציבור מצא כי התלונה מוצדקת.

מספר הזהות השגוי נמסר, אמנם, ללשכת ההוצאה לפועל בידי הזוכה, אולם פעולתם השגויה של עובדי ההוצאה לפועל, שלא יישמו כהלכה את הוראות הנוהל, כאמור, גרמה לכך שההגבלות הוטלו על המתלוננת, דבר שגרם לה הוצאות ועגמת נפש.

6. נוכח ממצאי הבירור, ביקשה הנציבות כי הנהלת בתי המשפט תשקול את בקשתה של המתלוננת לפיצוי.

7. בעקבות בקשת הנציבות, החליטה הנהלת בתי המשפט לפצות את המתלוננת בסכום של 1,500 ש"ח.

בנוסף הודיעה הנהלת בתי המשפט לנציבות, כי היא הנחתה את עובדיה כנדרש, כדי למנוע את הישנותם של ליקויים, כפי שהיו בעניין התלונה.

7. ליקויים במשלוח הודעות על החלטות של בית משפט

1. חבר הכנסת אליעזר זנדברג הגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), על טיפולה של מזכירות בית המשפט המחוזי בתל אביב (להלן - בית המשפט) בתיקו של אדם, שהגיש לבית המשפט בקשת רשות ערעור על פסק דין של בית המשפט לתביעות קטנות (להלן - המתלונן). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן הגיש לבית המשפט בקשת רשות ערעור (להלן - בר"ע) ובקשה לפטור אותו מתשלום האגרה על הבר"ע.

(ב) כחודש לאחר שהגיש את הבקשות, הוא קיבל הזמנה מבית המשפט להתייצב לדיון במחיקת הבר"ע. כשפנה למזכירות בית המשפט לבירור פשר ההזמנה, הוסבר לו, כי הדיון במחיקת הבר"ע נקבע משום שלא שילם את האגרה, למרות שבית המשפט דחה את בקשתו לפטור מאגרה. לטענת המתלונן, הוא לא קיבל כל הודעה על ההחלטה לדחות את בקשתו לפטור מאגרה. עם זאת, נוכח ההסבר שקיבל, שילם המתלונן את האגרה, בסברו כי בכך הסדיר את העניין והבר"ע שהגיש תידון לגופה.

(ג) חודשים מספר לאחר מכן, משלא קיבל כל הודעה מבית המשפט, הגיע המתלונן למזכירות בית המשפט, כדי לברר את מצב הטיפול בתיקו. שם התברר לו, כי למרות ששילם כאמור את האגרה, נמחקה הבר"ע והתיק נסגר זה מכבר. לדברי המתלונן, הוא לא קיבל כל הודעה מבית המשפט על ההחלטה למחוק את הבר"ע ולסגור את התיק.

(ד) כעבור ימים מספר בא המתלונן שוב לבית המשפט, והגיש בקשה לביטול מחיקת הבר"ע ולפתיחת התיק מחדש. לאחר שהבקשה התקבלה במזכירות בית המשפט, נקבע מועד לדיון בבר"ע.

(ה) במהלך הדיון, שהתקיים חודשים אחדים לאחר הגשת הבקשה, הודיעה השופטת שישבה בדיון למתלונן, כי על פי החלטה, שניתנה בד בבד עם קביעת המועד לדיון בבר"ע, היה עליו להפקיד בקופת בית המשפט עירבון בסך 6,000 ש"ח, להבטחת הוצאות המשיב בבר"ע. לטענת המתלונן, גם על החלטה זו לא הודיעה לו המזכירות. בעקבות טענתו בפני השופטת, כי לא נמסר לו שעליו להפקיד עירבון, החליטה השופטת לתת לו ארכה של 15 ימים להפקדתו. ואולם, לדברי המתלונן, נוכח המלצת השופטת שלא ימשיך בהליכים, הוא החליט לחזור בו מבקשת רשות הערעור ולבטלה.

(ו) לטענת המתלונן, מזכירות בית המשפט התרשלה בטיפול בתיק הבר"ע, בעיקר בכך שלא שלחה אליו הודעות על ההחלטות השונות שניתנו בתיק, והוא מבקש פיצוי על כך שנאלץ לבוא שלוש פעמים לבית המשפט, שלא לצורך, כדי לברר את גורל התיק.

2. בירור הנציבות העלה, כי מזכירות בית המשפט לא פעלה על פי הנהלים המחייבים בהנהלת בתי המשפט, בענין משלוח ההחלטות שניתנו בתיק למתלונן:

לא נמצא כי שתי החלטות שניתנו בתיק - ההחלטה למחוק את הבר"ע ולסגור את התיק וההחלטה כי על המתלונן להפקיד עירבון להבטחת הוצאות המשיב בבר"ע - נשלחו

למתלונן. שתי החלטות אחרות - ההחלטה לדחות את בקשתו לפטור מאגרה וההחלטה על ביטול סגירת התיק - נשלחו אל המתלונן ככל הנראה, אך שלא על פי הנהלים; במקום לשלוח את ההחלטות בדואר רשום עם אישור מסירה ובצירוף מכתב לואי, כפי שמחייבים הנהלים, הן נשלחו בדואר רגיל וללא מכתב לואי, המשמש אסמכתא בידי בית המשפט למשלוח ההחלטה.

3. נוכח האמור, קבע נציב תלונות הציבור כי התלונה נמצאה מוצדקת.

4. הנציב הצביע בפני הנהלת בתי המשפט, שעליה להסב את תשומת לב מזכירות בתי המשפט לנוהל המחייב בענין משלוח החלטות לצדדים, ולצורך להקפיד לפעול לפיו.

כן קבע הנציב, כי על הנהלת בתי המשפט לפצות את המתלונן בסך של 500 ש"ח, בגין ההוצאות שנגרמו לו עקב שני ביקורים, לפחות, בבית המשפט, שניתן היה למנעם אילו פעלה המזכירות על פי הנהלים.

5. הנהלת בתי המשפט הודיעה לנציבות, כי תפצה את המתלונן בהתאם לקביעת הנציב.

משרד הפנים

8. סירוב להתיר כניסה לישראל בחריגה מסמכות

1. המתלונן הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על משרד הפנים. ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן ובת זוגו הזמינו את חברם מרוסיה (להלן - החבר) לבוא לישראל לביקור שבמהלכו יתגורר בביתם, וקנו עבורו כרטיסי טיסה לישראל ובחזרה לרוסיה. טרם צאתו מרוסיה קיבל החבר, לצורך הביקור, אשרה ורישיון לישיבת ביקור (להלן - אשרת כניסה) בשגרירות ישראל במוסקבה.

(ב) כאשר הגיע החבר ביום 19.9.99 לנמל התעופה בן גוריון (להלן - נמל התעופה), עיכב קצין ביקורת הגבולות את כניסתו, ונערך לו תחקיר על ידי נציגת משרד הפנים, אשר בעקבותיו בוטלה אשרת הכניסה שלו, והוא הוחזר לרוסיה במטוס שבו הגיע ארצה.

(ג) המתלונן ובת זוגו חיכו אותה שעה בנמל התעופה לבואו של החבר. משבושש החבר לבוא בירר המתלונן את פשר העיכוב בהנהלת נמל התעופה, ואז נמסר לו כי כניסתו של החבר סורבה וכי הוא כבר נמצא במטוס המחזירו לרוסיה.

(ד) המתלונן קובל על מניעת כניסתו של החבר לארץ ועל האופן שבו פעלו משרד הפנים ומשטרת הגבולות כלפי החבר: סירבו לבקשתו להתקשר למתלונן ולבת זוגו, אשר חיכו לו בנמל התעופה; אשרת הכניסה שלו לישראל בוטלה, והוא גורש מיד לרוסיה כאשר מזוודתו הושארה בישראל (כנראה לשם בדיקה), והיא הוחזרה לידי ברוסיה רק שבוע לאחר חזרתו לשם.

המתלונן טוען, כי אילו איפשר משרד הפנים לחבר להתקשר אליו, היה הוא מוכן להפקיד כל ערכות שהיתה נדרשת כדי להבטיח את ביקורו בישראל.

(ה) לטענת המתלונן, נגרמה לו ולבת זוגו עקב פעולתם של משרד הפנים ומשטרת הגבולות עגמת נפש רבה. נמנע מהם לארח את החבר, אף שרכשו בעבורו, על חשבונם, את כרטיסי הטיסה והשקיעו זמן וכסף לשם תכנון ביקורו בארץ, והחבר גורש בבושת פנים בחזרה לרוסיה.

(ו) המתלונן ביקש בתלונתו, כי יוחזר לו הסכום ששילם עבור כרטיסי הטיסה שקנה לחבר, בסך של 467 דולר, וכן ביקש לקבל התנצלות מאת הגורמים שטיפלו בענין.

2. סעיף 9 לחוק הכניסה לישראל, התשי"ב-1952 (להלן - החוק), קובע:

"מי שבא לישראל ורוצה להיכנס אליה, רשאי קצין בקורת הגבולות לעכב את כניסתו עד לבירור אם רשאי להיכנס, ולהורות מקום ששם יימצא עד גמר הבירור או עד ליציאתו מישראל."

סעיף 11(א)(1) לחוק קובע:

"שר הפנים רשאי בהחלטה מנומקת, לפי שיקול דעתו -

(1) לבטל אשרה שניתנה לפי חוק זה, בין לפני בואו של בעל האשרה לישראל ובין בשעת בואו; "

סעיף 16(א) לחוק קובע:

"שר הפנים רשאי להעביר לאחר את סמכויותיו לפי חוק זה, כולן או מקצתן, פרט לסמכות להתקין תקנות; הודעה על העברת סמכויות תפורסם ברשומות."

מסעיפי החוק שצוטטו לעיל עולה, כי הסמכות לעכב את כניסתו של אדם לישראל היא בידי קצין ביקורת הגבולות, והסמכות לבטל אשרה נתונה לשר הפנים או למי שהשר אצל לו את הסמכות. בהודעה בילקוט הפרסומים¹ פורסם, כי שר הפנים אצל את סמכותו לפי סעיפים שונים בחוק, כולל הסמכות לבטל אשרה כניסה, לבעלי התפקידים הבאים במשרד הפנים: המנהל הכללי, מנהל מינהל האוכלוסין, סגן מנהל מינהל האוכלוסין, ממונה אשרות זרים, סגן ממונה אשרות זרים ומנהל הלשכה למינהל אוכלוסין בנמל התעופה.

3. בירור התלוונה העלה כדלהלן:

(א) החבר הגיע לנמל התעופה כשבדרכונו מוטבעת אשרה כניסה לשבעה ימים, אותה קיבל, כאמור, בשגרירות ישראל במוסקבה. לאחר שקצין ביקורת הגבולות של משטרת ישראל עיכב את כניסתו של החבר לישראל, הוא תחקר הן על ידי שוטרי ביקורת הגבולות והן על ידי נציגת משרד הפנים. בסיום התחקיר בוטלה אשרה הכניסה שלו והוא נשלח בחזרה לרוסיה, במטוס בו הגיע לנמל התעופה.

(ב) ב"דוח על נוסע דרך תחנת גבול", שנערך על ידי קצין ביקורת הגבולות, נכתב, כי החבר תחקר "ונראה כי הגיע למטרות עבודה ושהייה שלא כחוק. כניסתו סורבה על ידי נציגת משרד הפנים במקום ... יצא בטיסה בה הגיע".

(ג) בטופס "סירוב כניסה" (להלן - טופס הסירוב), שמילאה נציגת משרד הפנים, צויין, כי הסיבות לסירוב היו הספקות שהתעוררו באשר לכוונותיו האמיתיות של החבר בבואו ארצה.

1 י"פ 4314, התשנ"ה, עמ' 3740.

(ד) הממונה על אשרות וזרים במשרד הפנים הודיעה לנציבות, כי לדעתה הצדיקו הסיבות שפורטו בטופס הסירוב את ביטול אשרת הכניסה ומניעת כניסתו של החבר לארץ.

(ה) אשר לטענת המתלונן כי נציגת משרד הפנים סירבה להיענות לבקשת החבר להתקשר למתלונן ולבת זוגו בנמל התעופה, הסביר משרד הפנים לנציבות, כי בדרך כלל נענה נציג המשרד לבקשות כאלה. אפשר, אף שהדבר לא צוין בטופס הסירוב, כי החבר ביקש להתקשר, אולם נציגת משרד הפנים לא נענתה ככל הנראה לבקשתו, עקב לחץ זמן, ומשום שעל מסורב הכניסה לצאת מהארץ בטיסה שבה הגיע. בירור הנציבות העלה, כי החבר הגיע לארץ בשעה 10:00 בבוקר והמריא בחזרה בשעה 12:11 בצהרים.

יצוין, כי בנוהל פנימי של משרד הפנים, באשר לסירוב כניסה לישראל נקבע, שאם נכנס מציג מספר טלפון של אדם בישראל, יש ליצור קשר טלפוני עם אותו אדם, ולתשאל אותו טלפונית באשר לנכנס.

4. (א) נציב תלונות הציבור הגיע למסקנה, כי שיקול הדעת של נציגת משרד הפנים, בכל הנוגע לביטול אשרת הכניסה, לא היה מופרך, בהתחשב בנתונים שהיו בפניה אותה עת, והוא לא ראה מקום להסתייג מהחלטתה.

(ב) עם זאת העלה הברור, כי ביטול אשרת הכניסה נעשה בחוסר סמכות, כיוון שנציגת משרד הפנים לא היתה מוסמכת לבטל את אשרת הכניסה של החבר. כאמור לעיל, הסמכות לבטל אשרת כניסה נתונה, על פי החוק, לשר הפנים, או למי שהשר אצל לו סמכות זו. נציגת משרד הפנים אינה נמנית עם מי ששר הפנים אצל להם סמכות זו.

(ג) נציב תלונות הציבור הצביע בפני משרד הפנים על הליקוי האמור בפעולת נציגת משרד הפנים בנמל התעופה.

(ד) כן קבע נציב תלונות הציבור, כי למרות הסברי משרד הפנים, היה מקום לכך שנציגת משרד הפנים תיענה לבקשתו של החבר כי תתקשר למתלונן, כשבירור עם המתלונן היה שופך אור על נסיבות בואו של החבר ומטרת שהייתו בישראל.

בעקבות פניית הנציבות החליט משרד הפנים להחזיר למתלונן ולבת זוגו את עלות כרטיס הטיסה שקנו לחבר בסך 467 דולר, כבקשתם.

9. החזר תשלום בגין אובדן דרכון

1. המתלונן הגיש בדצמבר 2000 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על משרד הפנים. ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן ואשתו חזרו ביום 4.2.00 מחו"ל לנמל התעופה בן גוריון (להלן - נמל התעופה). ביום 1.3.00, כאשר עמדו לנסוע שוב לחו"ל, גילה המתלונן שהדרכונים שלו

ושל אשתו אבדו. המתלונן פנה למשטרה, אך לא היה בידיה מידע על הדרכונים, והיא הפנתה אותו אל משרד הפנים. בשל קוצר הזמן עד למועד הנסיעה, פנה המתלונן מיד אל לשכת מינהל האוכלוסין באזור מגוריו בבקשה למתן דרכונים חדשים. בעבור הבקשה שילם המתלונן אגרה ותוספת, שסכומה כסכום האגרה (להלן - התוספת), בהתאם לקבוע בתקנות הדרכונים, התש"ס-1980 (להלן - התקנות), בעניין הוצאת דרכון חדש בשל אובדן דרכון.

(ב) לאחר הגשת הבקשה פנה המתלונן אל לשכת מינהל האוכלוסין שבנמל התעופה (להלן - לשכת נתב"ג), ושם התברר לו, כי הדרכונים הישנים, שכנראה נשכחו בנמל התעופה כאשר שחררו המתלונן ואשתו את מטענם בכניסתם לישראל, נמצאים מזה זמן בלשכת נתב"ג, בלא שהודיעו לו דבר על כך. המתלונן חזר אל לשכת מינהל האוכלוסין באזור מגוריו וביקש לבטל את בקשתו למתן הדרכונים החדשים, אך ללא הועיל, והדרכונים הוצאו לבני הזוג עוד באותו היום.

(ג) המתלונן פנה אל משרד הפנים ודרש להחזיר לו את האגרה ואת התוספת ששילם בעבור הגשת הבקשות למתן הדרכונים החדשים, אך משרד הפנים הסכים להחזיר לו רק את סכום התוספת, וזאת מהטעם שהדרכונים הקודמים הוחזקו בלשכת נתב"ג בלא שנמסר לו על כך, אולם סירב להחזיר לו את האגרה.

המתלונן ביקש בתלונתו, כי יוחזר לו מלוא הסכום ששילם בעבור הגשת הבקשות למתן הדרכונים החדשים.

2. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

דרך פעולתה של לשכת נתב"ג בענין הדרכונים היתה בניגוד לכללי מינהל תקין וגבלה בחוסר אחריות. אף שהדרכונים שאבדו נמצאו והובאו אליה, היא לא עשתה דבר כדי להחזירם לבעליהם או לפחות להודיע להם כי הדרכונים נמצאים ברשותה. לשכת נתב"ג גם לא עדכנה את היחידות הנוגעות בדבר במשרד הפנים על הימצאות הדרכונים אצלה.

לו פעלה לשכת נתב"ג בדרך נאותה, כפי שמתחייב מאחריותה הציבורית, היו המתלונן ואשתו מקבלים בחזרה את דרכוניהם שאבדו מבעוד מועד, ולא היו נאלצים להגיש בקשה למתן דרכונים חדשים. בכך היו נחסכות מהם עגמת הנפש וההוצאות שהוציאו בעבור הבקשה לדרכונים החדשים. מאחר שלשכת נתב"ג לא פעלה כאמור, היא גרמה למתלונן נזק ששיעורו לפחות כסכום האגרה והתוספת שנאלץ לשלם בעבור הגשת הבקשות לדרכונים החדשים.

3. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני משרד הפנים, כי עליו להחזיר למתלוננים את מלוא סכום האגרה ששילמו בעבור הגשת הבקשות למתן הדרכונים החדשים.

משרד הפנים הודיע לנציבות, כי הוחלט להחזיר למתלוננים, בנוסף על החזר התוספת, את מלוא האגרה ששילמו עבור הבקשה לדרכונים החדשים.

משרד התחבורה

10. רשות הרישוי - התנכלות עקב חשיפת מעשי שחיתות

1. (א) המתלונן, בוחן נהיגה במשרד הרישוי במחוז חיפה והצפון (להלן - משרד הרישוי), הגיש בנובמבר 1999 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על מנהל משרד הרישוי (להלן - המנהל), בה טען, כי המנהל מסרב לתת לו המלצה לקבלת רישיון להוראת נהיגה (להלן - רישיון הוראה), בשל כך שהמתלונן חשף בעבר מעשי שחיתות במשרד הרישוי וסייע למשטרה בחקירת חשדות לפרשת שוחד במשרד (להלן - פרשת השוחד).

(ב) התלונה בוררה לפי סעיפים 45א-45 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק), שעניינם - תלונה של עובד ציבור על פגיעה בזכויותיו בידי מי שממונה עליו, בתגובה על כך שהעובד הודיע, בתום לב ועל פי נהלים תקינים, על מעשי שחיתות שנעשו בגוף שבו הוא עובד.

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) בשנת 1995 גילה המתלונן, כי במשרד הרישוי נעשים מעשי שחיתות, שכללו מתן שוחד לבוחני נהיגה. הוא הודיע על כך מיד למנהל. משלא נקט המנהל, לדעת המתלונן, בפעולות המתחייבות מכך - הוא התלונן במשטרה ומסר עדות. בעקבות חקירת המשטרה הוגשו כתבי אישום והושעו בוחנים, שנמצאו מעורבים בפרשת השוחד. בין השאר נעצר גם המנהל בחשד למעורבות בפרשת השוחד, אולם בתום חקירתו הוא שוחרר מהמעצר, ולא ננקטו נגדו צעדים משפטיים.

(ב) לטענת המתלונן, מאז סייע למשטרה בחקירה, החל המנהל להתנכל לו: בעבר הוא עיכב את קידומו בדרגה, וכיום הוא מסרב לתת לו מכתב המלצה לקבלת רישיון הוראה (להלן - מכתב המלצה).

(ג) המנהל טען לפני הנציבות, שאין כל קשר בין סירובו לתת את מכתב ההמלצה לבין גילוי מעשי השחיתות בידי המתלונן, וכי הסירוב נובע מכך, שהמתלונן היה מעורב בשנה האחרונה בשש תאונות דרכים, במסגרת עבודתו כבוחן נהיגה, וגם מכך שהמתלונן איננו אדם ישר והגון, ואין לתת רישיון הוראה למי שהוא בעל תכונות כאלה.

3. (א) תקנה 250(ב) לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, קובעת כדלהלן:

"רשות הרישוי רשאית, לפי שיקול דעתה, לפטור מבקש רישיון [להוראת נהיגה], אשר שימש במשרד הרישוי בתפקיד בוחן נהגים או מורי נהיגה, ואשר עסק בפועל עקב מילוי תפקידו בהסמכת נהגים או מורי נהיגה, בתקופה של לפחות 5 שנים

לפני מועד הגשת הבקשה ובהמלצת מנהל המשרד מן התנאים המפורטים בתקנות 247 ו-248, כולן או מקצתן, למעט התנאי האמור בתקנה 248(א)(3).¹

(ב) מדיניותה של רשות הרישוי באשר למתן מכתב המלצה לבוחני נהיגה, לצורך קבלת רישיון הוראה על פי ההוראה שבתקנה 250(ב), היא בהתאם לסיכום דיון עם מנכ"ל משרד התחבורה, הקובע כדלהלן:

"סוכם כי בוחן נהיגה שעבד 5 שנים ויש המלצת ממונה [מכתב המלצה] לגביו, יוכן מכתב שיתויק בתיק האישי לפיו הוא זכאי לתעודת הוראה, אולם יקבלה לאחר תקופת צינון, כפי שנקבע בחוק."

4. במהלך בירור התלונה, הורתה הנהלת משרד התחבורה למנהל לזמן את המתלונן לפגישה, להודיע לו את הנימוקים לאי-מתן מכתב ההמלצה ולאפשר לו להשמיע את טענותיו בעניין זה.

הפגישה התקיימה ביום 21.12.00, ובה העלה המנהל את הנימוקים שצוינו לעיל לאי-מתן מכתב ההמלצה: מעורבותו של המתלונן בשש תאונות דרכים בזמן מבחני נהיגה בשנה האחרונה, וכן העדר יושר והגינות.

5. (א) בירור הנציבות העלה, כי המתלונן עובד כבוחן נהיגה יותר משמונה שנים, לשביעות רצונו של הממונה הישיר עליו, ולא היו לממונה הישיר טענות כנגד טיב עבודתו במשך כל השנים.

(ב) אשר לנימוק בדבר תאונות הדרכים - הומצאו לנציבות דוחות התאונות שהמתלונן היה מעורב בהן בשנים 1999-2000, ומעיון בהם עולה, שמדובר ב"תאונות" שחלקן פעוטות (כגון שפשוף בצלחת של גלגל הרכב ושפשוף צמיג הרכב במדרכה), ולגבי חלקן כתב רב בוחן ראשי, שהוא הממונה הישיר על המתלונן, שלא ניתן היה למנוע אותן.

(ג) אשר לנימוק בדבר העדר יושר והגינות של המתלונן - בירור הנציבות העלה, שטענותיו של המנהל בנושא זה מתייחסות להאשמות שהעלה המתלונן כלפיו במסגרת פרשת השוחד, וכן למכתב של המתלונן ממאי 1999, שבו טען שהמנהל משתמש ברכב המשרד בניגוד להוראות התכ"מ.

כאמור, נחקר המנהל במשטרה בפרשת השוחד ולא ננקטו צעדים נגדו. טענות המתלונן על שימוש ברכב המשרד נבדקו במשרד התחבורה, ונמסר למתלונן, שהנסיעות נעשו באישור הנהלת רשות הרישוי.

6. נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת.

(א) מממצאי הבירור עולה, שלא היה ממש בנימוק שהעלה המנהל בדבר תאונות שהמתלונן היה מעורב בהן, ולא היה בנימוק זה כדי להצדיק אי-מתן מכתב המלצה.

1 בתקנות 247 ו-248 לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, נקבעו תנאים שעל מבקש רישיון להוראת נהיגה ברכב מנועי לעמוד בהם, וביניהם כשירות רפואית ועמידה בבחינות ומבחנים.

עבודה של בוחן נהיגה כוללת, מטבעה, נסיעות רבות עם נהגים נבחנים חסרי ניסיון, ולא היה ב"תאונות" חסרות משמעות שאירעו במהלך הבחינות, כדי להעיד על חוסר מיומנותו. לגבי חלק מהתאונות - כאמור קבע רב בוחן ראשי, כי הן היו בלתי נמנעות.

(ב) נסיבות העניין מעידות על כך, שהנימוק בדבר העדר יושר והגינות של המתלונן איננו אלא "התחשבנות" של המנהל עם המתלונן, ואיננו נובע מדאגה אמיתית לרמתם המוסרית של בוחני הנהיגה.

(ג) נציב תלונות הציבור קבע, שהנימוק האמיתי לאי-מתן מכתב המלצה למתלונן היה הודעתו של המתלונן, שנעשו בתום לב ועל פי נהלים תקינים, על מעשי שחיתות שנעשו במשרד הרישוי במסגרת פרשת השוחד, ועדותו במשטרה בעניין זה.

7. נוכח האמור ציווה נציב תלונות הציבור, בתוקף סמכותו לפי סעיף 45א לחוק, כי בקשתו של המתלונן לקבל מכתב המלצה לרישיון הוראה תישקל מחדש ברשות הרישוי, בידי מי שימונה "מנהל המשרד" לצורך זה בלבד.

8. ממשרד התחבורה נמסר לנציבות, שבעקבות הצו של נציב תלונות הציבור נשקלה שוב בקשתו של המתלונן במשרד הרישוי, וניתן לו מכתב המלצה לרישיון הוראה.

משרד התחבורה ומשטרת ישראל

11. רישום דוחות חנייה לנכים בעלי תג נכה

1. המתלונן הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על משטרת ישראל ועל משרד התחבורה. ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן הוא נכה שקיבל תג נכה לרכבו, הניתן על פי החוק לנכה שהוכר כזכאי לכך, והמתיר לו לחנות במקומות שהחניה בהם אסורה לכלל הציבור.

(ב) ביום 12.11.00 נגרר רכבו של המתלונן על ידי המשטרה, כאשר חנה בשטח נמל התעופה בן גוריון במקום המותר לחניית נכים, למרות שעל הרכב היה תג הנכה. המתלונן נאלץ לכתת רגליו כדי לאתר את המקום אליו נגררה מכוניתו ואף לשלם עבור גרירתה.

התברר למתלונן, שרכבו נגרר מאחר שאין הוא מופיע ברישומי המשטרה כרכב המשמש נכה (להלן - רכב נכה).

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) חוק חנייה לנכים, התשנ"ד-1993 (להלן - חוק חנייה לנכים), קובע, כי מי שניתן לו תג נכה רשאי להחנות את רכבו, הנושא את התג, במקום שאין החנייה מותרת בו, בהתקיים התנאים שנקבעו בחוק, ובסייגים שנקבעו בו.

בתוספת הראשונה לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961, נקבע תעריף בשיעור מופחת של האגרה השנתית בעד רישיון לרכב הרשום על שם נכה ובן-זוגו (להלן - אגרת נכה).

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות דומות נוספות של נכים, שעל רכבם היו תגי נכה, אך למרות זאת נרשמו להם דוחות חנייה על ידי המשטרה ורשויות החנייה העירוניות, על חנייה במקומות שהחנייה בהם מותרת לנכים.

(ב) הבירור במשרד התחבורה העלה כדלקמן:

במשרד התחבורה לא קיים מאגר מידע על כל בעלי תג נכה. משרד התחבורה מנהל קובץ מידע, שבו מצויין לגבי כל רכב, סכום אגרת רישיון הרכב ששולמה עבורו (להלן - קובץ הרכב). מעיון בקובץ הרכב ניתן איפוא ללמוד, מי הם הנכים ששילמו אגרת נכה.

מי שזכאי לשלם אגרת נכה זכאי גם לקבלת תג נכה, אולם לא כל מי שזכאי לתג נכה, זכאי גם לשלם אגרת נכה. ישנם נכים הזכאים לתג נכה, אשר משלמים את מלוא אגרת רישוי הרכב, ולפיכך אינם מזוהים כנכים בקובץ הרכב, אשר יכול להצביע, כאמור, רק על נכים ששילמו אגרת נכה.

משרד התחבורה מעביר למשטרת ישראל את קובץ הרכב, המתעדכן אחת לשבוע. גם העיריות מקבלות ממשרד התחבורה, בתשובה לשאלתא ממוחשבת, נתונים מקובץ הרכב הכוללים את פרטי בעל הרכב ואם שולמה עליו אגרת נכה.

לאחרונה פועל משרד התחבורה להקמת מערכת מידע ממוחשבת, שתכלול את כל רשימת הזכאים לתג נכה, והוא הביע תקוותו, כי אכן יימצא התקציב הנחוץ לשם כך, וכי הקמת המערכת תסתיים בשנת 2002.

(ג) הבירור במשטרת ישראל העלה כדלקמן:

על פי נוהלי המשטרה בעניין רישום דוחות חניה, יזוהה רכב נכה באמצעות תג הנכה שעל הרכב. עם זאת יירשמו דוחות חנייה לרכב נכה, שחנה במקום שמותר לנכה לחנות בו, אם מספר הרכב הרשום בתג, אינו תואם את מספר הרכב הנושא את התג, או במקרים שבהם תג הנכה אינו חתום על ידי משרד התחבורה. קיימת הנחייה לשוטרים, כי באותם מקרים עליהם לבדוק תחילה את פרטי הרכב מול קובץ הרכב, וזאת נוכח התופעה הידועה למשטרה, של שימוש שלא כדין בתג נכה.

המשטרה הודיעה לנציבות, כי בפועל נוהגים השוטרים לבדוק כל רכב חונה הנושא תג נכה אם הוא מופיע בקובץ הרכב, וזאת בשל החשש מזיופים. המשטרה מודעת לכך, שלא כל בעלי תג חוקי לרכב נכה מופיעים בקובץ הרכב, וכי התוצאה מכך היא רישום דוח חנייה לבעל הרכב, ששמו אינו מופיע בקובץ הרכב, אולם כשבעל הרכב פונה למשטרה ומצרך תג נכה חתום, מבוטל הדוח.

4. נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת.

הבירור העלה, כי המשטרה מסתמכת על מאגר מידע, שאינו ממצה, ורושמת לכלי רכב של נכים, הנושאים כדין תגי חנייה לנכים, דוחות חנייה על חנייה במקום שמותר לרכב נכה לחנות בו, ועל הנכים מוטל הנטל לפעול לביטול ההודעה. כתוצאה מכך נאלצים לעיתים מוגבלי התנועה אף לכתת רגליהם למצוא את רכבם שנגרר.

5. נציב תלונות הציבור הצביע בפני המשטרה, כי כל עוד אין קובץ הרכב של משרד התחבורה כולל את כל המידע לגבי הזכאים לתג נכה, על המשטרה להימנע מלהתייחס לקובץ כאילו המידע שיש בו לגבי נכים הוא ממצה, ועליה להימנע מרישום דוחות חנייה על בסיס בדיקה בקובץ הרכב בלבד.

עם זאת, עדיין יש להשאיר לשוטרים את שיקול הדעת לרשום דוחות חנייה, כאשר יש בידם נתון נוסף, המעורר את החשד שתג החניה שנושא הרכב, לא ניתן לבעל הרכב כדין.

6. יצויין, כי במעקב שערך אגף הביקורת הנוגע בדבר במשרד מבקר המדינה, אחר הכנת מערכת המידע הממוחשבת במשרד התחבורה על הזכאים לתג חנייה לנכה, נמסר, כי מערכת המידע הוכנה והיא הופעלה לנסיון. נציבות תלונות הציבור הפנתה תשומת לב משרד התחבורה, שמן הראוי להשלים את הקמת מערכת המידע בהקדם האפשרי. משרד מבקר המדינה יוסיף לעקוב אחר פעולת משרד התחבורה בעניין.

משטרת ישראל

12. המרשם הפלילי

1. חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), מחייב את המשטרה לנהל מרשם פלילי, ובו פרטים על הרשעות ועונשים, שהוטלו על אדם על ידי בית משפט או בית דין, וכן על החלטה אחרת שהחליט בית משפט או בית דין בעניינו, כגון צווי מבחן וצווי שירות לתועלת הציבור, ועוד.

על פי החוק מנהלת המשטרה, מלבד המרשם הפלילי, גם מרשם משטרי, ובו, בין היתר, מידע על תיקי חקירה שנפתחו ועל תיקי חקירה סגורים.

החוק קובע, כי המרשם הפלילי והמרשם המשטרי הם חסויים, לא יימסר מידע מהם אלא לפי החוק, לרשויות, לבעלי תפקידים ולמטרות המפורטים בחוק. סעיף 12(א) לחוק קובע, כי כל אדם זכאי לעיין במידע שבמרשם הנוגע לו.

החוק מסדיר גם את נושא "תקנת השבים", לאמור - קביעת תקופות מאז מתן פסק הדין או ההחלטה, שבסיומן חלה הגבלה על מסירת מידע לגופים ולמטרות שפורטו בחוק (להלן - תקופת ההתיישנות). לאחר מספר שנים שנקבעו בחוק מתום תקופת ההתיישנות, יראו את ההרשעה כהרשעה שנמחקה ולא יימסר מידע עליה אלא לגופים מסויימים שנמנו בתוספת לחוק וליועץ המשפטי לממשלה (להלן - תקופת המחיקה). בתום תקופת ההתיישנות, לא יובא המידע שהתיישן בחשבון בשיקוליו של מי שהיה זכאי לקבל את המידע אלמלא ההתיישנות, גם אם המידע בידו. ועוד - מי שיש עליו מידע שהתיישן, אינו חייב למסור את המידע למי שאינו רשאי להתחשב בו.

בתום תקופת המחיקה, נחשב מי שהרישום נוגע לו כאילו לא הורשע, ומידע על הרשעה שנמחקה לא יובא בחשבון לענין כל דין. כמו כן, ראייה שיש בה גילוי הרשעה שנמחקה לא תהיה קבילה.

סעיף 18 לחוק קובע, כי נשיא המדינה רשאי לקצר את תקופת ההתיישנות ואת תקופת המחיקה, ולהחיל את התקופות המקוצרות לגבי מי שעבר עבירה מן העבירות המנויות בסעיף 17 לחוק.

יצוין, כי גם לאחר שעברו תקופות ההתיישנות והמחיקה, נשארים הרישומים שבמרשם הפלילי במרשם המשטרי, וגורמים מסויימים יכולים לקבל את המידע גם אז, למטרות שנקבעו בחוק.

2. לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) הוגשו תלונות אחדות בנושא המרשם הפלילי. עניינן של חלק מהתלונות הוא אופן ניהול הרישומים ומימוש זכותו של מי

שהמידע שבמרשם נוגע לו לעיין ברישום ולקבל תדפיס ממנו. עניינן של חלק מהתלונות הוא עדכון הרישומים הפליליים או המשטריים שבמרשם. להלן תיאור הטיפול בחלק מהתלונות בנושא המרשם, שבוורו בשנה האחרונה:

הפרדה בין רישומים שחלה עליהם תקופת ההתיישנות או תקופת המחיקה לבין רישומים אחרים שבמרשם הפלילי

1. המתלונן הגיש את מועמדותו לעבודה במוסדות ממשלתיים וציבוריים, והתבקש לשם כך להמציא אישור על העדר רישום פלילי לגביו. הוא פנה למשטרה ביום 18.7.00 וקיבל תדפיס של המרשם הפלילי והמשטרי הנוגע לו. בראש התדפיס צויין, שלא נמצא במרשם מידע על רישום פלילי, אולם מעיון בתדפיס התברר לו, להפתעתו, כי בהמשך המסמך צוינו פרטים של הרשעה בעבירה שעבר בשנת 1989, לגביה החליט נשיא המדינה על קיצור תקופת ההתיישנות ותקופת המחיקה.

המתלונן פנה לנציבות ביום 7.8.00 וטען, כי המידע שנכלל בתדפיס גרם לו נזק, שכן בשל הרישום על מעשים שעשה בנערותו, אינו מתקבל לעבודה במוסדות שפנה אליהם, למרות שהוא בעל הכישורים הדרושים לעבודה.

2. בתשובה לפניית הנציבות מיום 24.9.00 הודיעה המשטרה ביום 17.10.00 שהמידע שבמרשם שניתן בהתאם לזכות העיון של מי שהמידע נוגע לו, מיועד לו בלבד, ואין הוא נועד להמסר לעיונם של גורמים אחרים, גם לא כאלה הזכאים לקבל מידע מהמרשם על פי החוק, וזאת כדי לשמור על סודיות המידע שבמרשם ולמנוע פגיעה במי שהחוק מבקש להגן עליו. מכל מקום, טענה המשטרה, כי אין אפשרות להפריד בתדפיס בין הרישומים שעליהם חלה תקופת ההתיישנות או תקופת המחיקה, לבין הרישומים האחרים במרשם הפלילי.

תשובת המשטרה לא הניחה את דעת הנציבות, והיא פנתה ביום 15.11.00 בשאלה, מדוע אי-אפשר להפריד טכנית בין סוגי הרישום שבתדפיס, כדי שתהיה בידי המתלונן האפשרות להציג בפני אחרים את המידע הרלבנטי להם בעוד שהוא יקבל לעיונו את מלוא המידע הנוגע לו.

הנציבות הפנתה את תשומת לב המשטרה לפסק הדין בבג"ץ 7256/95¹ (להלן - פסק הדין), שבו קבע בית המשפט, כי מעצם ההבחנה בין שני מאגרי המידע - המרשם הפלילי ויתר הרישומים שמנהלת המשטרה - מתחייב כי כל אחד מהמאגרים ינוהל על ידי המשטרה בקובץ מחשב נפרד, אשר יישא שם ההולם בכירור את תכנו. בפסק הדין צויין, כי הפרקליטות הודיעה, שיחידת המחשב קיבלה הוראה "לפיה לא ניתן יהיה בעתיד להוציא מהמחשב את שני סוגי הרישומים בפלט אחד שבו הרישומים השונים מסודרים בסדר כרונולוגי".

1 בג"ץ 7256/95 פנחס פישלר נ' מפכ"ל המשטרה ואחרים, פ"ד נ(5) 1.

אמנם אופן הרישום שונה כיום, ועתה לכל סוג רישום ניתנה כותרת נפרדת, אולם עדיין מודפסים שני סוגי הרישומים - המרשם הפלילי והמרשם המשטירתי - בתדפיס מחשב אחד. הנציבות הטעימה בפני המשטרה, כי חייבת להיות בתדפיס המידע הפרדה מוחלטת בין שני המאגרים, כך שיתקבלו שני פלטי מחשב נפרדים - האחד שבו המידע התקף שבמרשם הפלילי, והשני - שבו מידע שבמרשם המשטירתי, הכולל את סוגי הרישומים האחרים.

3. במהלך בירור התלונה הודיעה המשטרה לנציבות, ביום 31.1.01, כי משרד המשפטים עומד לפרסם תזכיר חוק לתיקון החוק, בו מוצע מפורשות, שלא לאפשר כלל לאדם שמבקש לעיין במרשם הפלילי הנוגע לו, לקבל לידיו תדפיס של הרישומים שבמרשם. מטרת התיקון היא להגן על אדם כזה בפני המבקשים לנצל את זכותו לקבל מידע, שאינם זכאים לקבלו בעצמם על פי החוק, כדי לקבל את המידע בעקיפין באמצעותו. לפיכך, טענה המשטרה, אם יתקבל התיקון, ממילא לא יוכל אדם לקבל תדפיס כלל, ולא יהיה עוד צורך לדון באיזה אופן יש להציג את המידע.

4. בירור הנציבות במשרד המשפטים ביום 18.3.01 העלה, כי ההצעה לתיקון החוק נמצאת עדיין בשלבי הכנה, ומכל מקום מדובר בהצעה בלבד, שאין כל בטחון שאכן תתקבל.

עוד התברר לנציבות, כי הוגשה עתירה לבית המשפט הגבוה לצדק ביום 12.3.01 (בג"ץ 2020/01) בנושא הזהה לנושא התלונה.

בעקבות העתירה הוחלט על ידי המשטרה בהתייעצות עם פרקליטות המדינה, שכל אדם המבקש מידע מהמרשם הפלילי יוכל לבחור אם ברצונו לקבל תדפיס על מלוא המידע שבמרשם, כולל הרישום המשטירתי, או תדפיס מהמרשם הפלילי התקף בלבד. בעקבות החלטה זו נמחקה העתירה.

5. לאחר פנייה נוספת של הנציבות למשטרה בעניין התלונה, הודיעה המשטרה למתלונן ביום 14.5.01, שבאפשרותו לבחור בין קבלת תדפיס מלא על המידע שבמרשם, לבין קבלת תדפיס מן המרשם הפלילי התקף בלבד.

הפרדה בין רישומי המשטרה הנוגעים לתיקי חקירה לבין המרשם הפלילי

1. המתלונן ביקש להתקבל לעבודה ונדרש להציג לשם כך אישור על העדר רישום במרשם הפלילי. הוא פנה למשטרה ונמסר לו תדפיס מלא, שכלל פרטים מתיקי חקירה, שנפתחו נגדו בעבר ונסגרו זה מכבר.

לטענת המתלונן, התלונות שבגינן נפתחו תיקי חקירה נגדו היו תלונות שווא - דבר שהתברר בחקירה ובשל כך נסגרו התיקים, ולפיכך אין לכלול את המידע עליהן בתדפיס שהמשטרה מוציאה.

המתלונן פנה לנציבות ביום 14.3.01 וביקש, כי הנציב יורה למחוק את הפרטים בדבר תיקי החקירה מתדפיס המרשם הפלילי.

2. כפי שהוסבר לעיל, המידע על תיקי חקירה שנסגרו, ופרטים בעניינם, רשומים במרשם המשטרה ואינם כלולים במרשם הפלילי.

3. בתשובה לפניית הנציבות הבהירה המשטרה ביום 14.5.01, כי המתלונן קיבל, אמנם, כפי שהוא זכאי על פי החוק, מסמך שבו פורטו כל סוגי הרישומים, אולם באפשרותו לקבל גם תדפיס מן המרשם הפלילי התקף בלבד.

4. הנציבות חזרה ופנתה למשטרה ביום 11.9.01 וביקשה להודיע לה פרטים על היערכותה למתן תדפיסים נפרדים.

בתשובה הודיעה המשטרה לנציבות ביום 7.11.01 כי היא פעלה לפיתוח תוכנת מחשב חדשה לצורך הפקת שני תדפיסים - האחד שבו יופיעו פרטים אך ורק באשר למרשם הפלילי, והשני - הכולל את כל פרטי הרישומים, הן של המרשם הפלילי הן של המרשם המשטרה, וכי הנחתה את כל תחנות המשטרה בנושא ואף הכינה דף הסבר בעניין זה לאזרח.

עדכון המרשמים ותיקונם

בדוח שנתי 20 של נציב תלונות הציבור (תלונה 8) פורסמו ממצאי בירור תלונה של אדם, שטען כי לרישומים שבמרשם המתייחסים אליו אין כל יסוד, אך פניותיו למשטרה למחיקת הרישומים נענו בשלילה, בטענה שתיוק החקירה בוערו, ואי-אפשר כיום לבדוק את טענותיו.

בנציבות בוררה לאחרונה תלונה בנושא דומה, שפרטיה כדלהלן:

1. המתלונן הגיש מועמדותו לעבודה בחברה מסוימת, ונדרש להציג לשם כך אישור על העדר רישום פלילי. כשקיבל מהמשטרה את תדפיס הרישום במרשם, הופתע לגלות כי רשומות על שמו הרשעות בעבירות משנת 1951, אשר לא זו בלבד שחלפה לגביהן זה מכבר תקופת המחיקה, אלא שהרישומים הם שגויים, ואין להם כל יסוד, באשר הוא כלל לא עבר עבירות כאלה מעולם.

בתדפיס צויין, כי המתלונן נשפט בבית משפט השלום בטבריה, כי בית המשפט לנוער גזר עליו עונשי מאסר במוסדות לנוער עברייני, וכי מקצועו הוא "מעבד מתכת גולמית".

המתלונן טוען, כי הוא מעולם לא היה במקומות שצויינו בתדפיס, מעולם לא נשפט על ידי בית משפט כלשהוא ומקצועו איננו "מעבד מתכת גולמית". הוא עבד כפקיד בתקופות שצויינו, ולאחר מכן עבד במוסדות בטחוניים שחלקם מסווגים, ולא יתכן שבבדיקה הבטחונית שנערכה לו בזמנו לא היו מגלים את "עברו הפלילי" הרשום בתדפיס, אילו היה לו עבר כזה.

המתלונן פנה למפכ"ל המשטרה שיפעל למחיקת הרישומים, אך בתשובה הודיעה לו המשטרה, כי בשל הזמן שעבר מאז אותם אירועים, ומאחר שהתיקים בוערו - אין המשטרה יכולה לבדוק את טענותיו.

המתלונן ביקש כי הנציב יורה למחוק את הרישומים השגויים, שגרמו לו בושה, עגמת נפש רבה ונזקים, וצירף לתלונתו מסמכים לאימות טענתו כי עבד כפקיד בעת שנטען כי שהה במוסדות לעבריינים, אישור שעבד במוסד ממשלתי בשנים 1964 עד 1966, ואישור מקצין הביטחון במקום עבודתו הקודם שלא נתקבל כל מידע על רישום פלילי בעניינו.

2. בתשובה לפניית הנציבות שבה והודיעה המשטרה, כפי שהודיעה למתלונן, כי מאחר שהחומר בוער אי-אפשר כיום לבדוק את טענות המתלונן.

ממסמכים שהמציאה המשטרה לנציבות במסגרת הבירור נראה, כי בקשות מעין אלה מוגשות מדי פעם למשטרה והיא משיבה תמיד אותה תשובה, דהיינו, כי משבוערו המסמכים, אין באפשרותה לברר את הבקשה.

3. על פי תקנה 9 לתקנות המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"ו-1986, ניתן להגיש בקשה לתיקון טעות במרשם או במידע שנמסר ממנו, ולצרף אליה אסמכתאות שיש בהן כדי לתמוך בה.

4. הנציבות פנתה לראש אגף חקירות במשטרה, והפנתה אותו לתקנה 9 הנ"ל המאפשרת הגשת בקשה לתיקון טעות במרשם, גם כשהמסמכים בוערו, והעירה שלא היה בעובדה זו בלבד כדי לדחות את הבקשה.

בעקבות הבירור שנערך עם המשטרה ועם משרד המשפטים, הודיעה המשטרה לנציבות, כי הוחלט להודיע למתלונן, שאם ימציא לה תצהירים נוספים ומסמכים להוכחת טענותיו, בנוסף על המסמכים שכבר שלח אליה במישורין, יוכל ראש אגף החקירות במשטרה לבדוק שוב את עניינו.

5. מאוחר יותר, ולאחר שהמתלונן הגיש למשטרה מסמכים נוספים, הודיעה המשטרה לנציבות, כי ראש אגף החקירות הורה על ביטול הרישומים במרשם הפלילי, הנוגעים למתלונן, והודעה על כך נשלחה אליו.

המשטרה גם הודיעה, כי היא מסכימה עם הערת הנציבות בדבר פירוש תקנה 9 לתקנות המרשם הפלילי ותקנת השבים והיא פועלת לפיה.

6. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה נמצאה מוצדקת.

לדעת הנציב, היה על המשטרה, משנוכחה לדעת שהמסמכים שצירף המתלונן אינם מספיקים, להודיע למתלונן, כי בקשתו נדחת, אלא אם ימציא מסמכים נוספים לאימות טענותיו, ולא לדחות את בקשתו בנימוק סתמי שלא ניתן לבדוק את טענתו עקב כך שהמסמכים בוערו.

רשויות מקומיות

13. חבותו של משכיר דירה בארנונה, ובאגרות מים וביוב

1. המתלוננים, בעליה של דירה בבית שמש, הגישו בפברואר 2001 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה נגד עיריית בית שמש (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:

המתלוננים השכירו את דירתם בבית שמש לתקופה שמיום 1.3.00 ועד 1.7.01, לאמור - לתקופה של למעלה משנה. בפועל התגוררו השוכרים בדירה עד 6.3.01.

ביום 17.9.00 ניתקה העירייה את אספקת המים לדירת המתלוננים, בשל חוב בעבור אגרת המים. למחרת היום התייצבה שוכרת הדירה בעירייה, והודיעה שהיא המחזיקה בדירה. העירייה הגיעה עמה להסדר על פירעון החובות לעירייה, שהצטברו מתחילת השכירות, בגין הארנונה, אגרת המים ואגרת הביוב. השוכרת לא עמדה בהתחייבותה על פי ההסדר שנעשה עמה.

למתלוננים, שהיו רשומים בספרי העירייה כבעלי הדירה, נודע כי השוכרים אינם משלמים את התשלומים לעירייה, אשר חלים עליהם על פי הסכם השכירות, ולפיכך ביקשו מהעירייה פעמים אחדות - תחילה בעל-פה, ולאחר מכן ביום 27.12.00 בכתב, לנתק את אספקת המים לדירה בה גרים השוכרים, אך נענו כי העירייה אינה יכולה לעשות כן, כיוון שיש לה הסדר עם השוכרים לתשלום החובות.

משקיבלה העירייה את מכתבם של המתלוננים מיום 27.12.00, היא דרשה מהם לשלם את החובות האמורים בגין הארנונה, אגרת המים ואגרת הביוב.

בתלונתם טענו המתלוננים, כי מההסדר שעשתה העירייה עם השוכרים לתשלום החובות, משתמעת הכרה מצד העירייה בכך, שהשוכרים הם החייבים בתשלום החובות, ולפיכך על העירייה לתבוע מהשוכרים את פירעונם.

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) לעניין החבות בתשלום ארנונה -

סעיף 326 לפקודת העיריות קובע:

"נעשה אדם בעלו או מחזיקו של נכס שמשלמת עליו ארנונה, יהא חייב בכל שיעורי הארנונה המגיעים ממנו לאחר שנעשה בעל או מחזיק של הנכס, אלא שאם היתה כאן מכירה או העברה חייבים המוכר או המעביר או נציגיהם - ואם היתה כאן השכרה לתקופה של שנה או יותר חייבים המשכיר או נציגו - למסור לעירייה

הודעה על העסקה כאמור, ובה יפרשו שמו של הקונה, הנעבר או השוכר; כל עוד לא ניתנה הודעה כאמור, יהיו המוכר, המעביר או המשכיר חייבים בארנונה שהקונה, הנעבר או השוכר היו חייבים לשלם ולא שילמו, בהשכרה לתקופה הקצרה משנה אחת, יהיה המשכיר חייב בארנונה.

(ב) בתשובה לפניית הנציבות טענה העירייה, כי הואיל והמתלוננים הודיעו על עסקת ההשכרה, כשבפועל נותרה פחות משנה עד תום מועד השכירות, ולא עם תחילת השכירות, הם חייבים בארנונה עבור כל תקופת השכירות.

(ג) עם זאת טענה העירייה, כי אילו היו המתלוננים משלמים את החובות הרשומים על שמם עד ליום 27.12.00, היום שבו ביקשו בכתב לנתק את אספקת המים, היתה העירייה מוכנה לפנים משורת הדין לחייב את השוכרים בחוב הארנונה עבור יתרת תקופת השכירות.

(ד) הנציבות פנתה ליועץ המשפטי של העירייה והפנתה תשומת לבו לפסק הדין, שניתן בבית משפט השלום בתל אביב-יפו בת"א 51064/00, בו נקבע, כי לעניין העברת החבות בארנונה לפי הוראות סעיף 326 לפקודת העיריות על שוכרי דירה, הקובע הוא תקופת השכירות על פי החוזה, וכאשר תקופת השכירות היא לשנה ומעלה, על הרשות המקומית לשנות את הרישום בדבר המחזיקים בדירה ולהעביר את החבות בארנונה לשוכרים, עם קבלת הודעת המשכיר, גם אם ההודעה ניתנה כאשר נותרה פחות משנה עד לתום השכירות. עם זאת, אם לא דאג המשכיר לדווח לעירייה בתחילת השכירות, הוא יחויב בארנונה עד למועד בו דיווח בפועל על השכרת הדירה.

(ה) בתשובה הודיע היועץ המשפטי לעירייה לנציבות, כי הואיל והובא לידיעת העירייה בחודש ספטמבר 2000 על השכרת הדירה לשוכרים, הרי שהשוכרים הם החייבים בתשלום הארנונה, וכן בתשלום אגרת המים ואגרת הביוב, מאז ועד 6.3.01, מועד תום השכירות בפועל, ועל המתלוננים החבות לשלם את התשלומים האמורים מחודש מארס 2000 ועד ספטמבר 2000.

(ו) לעניין החבות באגרת מים ובאגרת ביוב -

(1) סעיף 6(א) לחוק עזר לבית שמש (אספקת מים), התשכ"ט-1969, קובע:

"בעד אספקת מים לנכס המחובר למפעל מים ישלם צרכן למועצה אגרת מים..."

"צרכן" - מוגדר בסעיף 1 לחוק העזר: "אדם המחזיק ברשת פרטית, בכולה או במקצתה".

(2) סעיף 2 לחוק עזר לבית שמש (אגרת ביוב), התשל"ה-1974, קובע:

"המחזיק ישלם אגרת ביוב בשיעור שנקבע בתוספת."

"מחזיק" - מוגדר בחוק העזר: "מחזיק בפועל בנכס המחובר לרשת הביוב של המועצה".

(ז) היועץ המשפטי של העירייה טען, כי אמנם נכון הוא שעל פי חוקי העזר בעניין אגרת מים ובעניין אגרת ביוב, החייב באגרות הוא המחזיק בנכס, ואולם יש לראות את

חבותם של המשכיר והשוכר בתשלום האגרות, כחבותם לעניין תשלום ארנונה, וכשם שחבותו של המשכיר בתשלום ארנונה חלה, לפי סעיף 326 לפקודת העיריות, כל עוד לא הודיע לעירייה על השכרת הדירה, ורק מאז הודעת המשכיר עוברת החבות לשוכר, הוא הדין גם לגבי אגרות המים והביוב.

לפיכך, טען היועץ המשפטי, הואיל ורק בחודש ספטמבר 2000 נודע לעירייה על השכרת הדירה, חייבים המתלוננים-המשכירים לשלם את אגרות המים והביוב עד לחודש זה.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה נמצאה מוצדקת.

(א) החבות המשפטית בתשלום ארנונה אינה חלה על המתלוננים החל בחודש ספטמבר 2000 - המועד בו נודע לעירייה על השכרת הדירה ועל זהות המחזיקים בדירה. העירייה קיבלה את עמדת הנציב בעניין תשלום הארנונה, ונציב תלונות הציבור רואה בכך את הנושא כבא על סידורו.

(ב) חוקי העזר לבית שמש בעניין אגרת מים ואגרת ביוב מטילים את החבות בתשלום האגרות על המחזיק בפועל ברשת המים או בנכס.

אין חוקי העזר מחייבים את בעלי הנכס להודיע לעירייה הודעה פורמלית כל שהיא כדי שתקום חבות המחזיק באגרות, ודי בכך שתוכח לדעת מי הוא המחזיק בפועל.

יתר על כן, מפסק הדין בע"א (ת"א) 1982/97¹ עולה, שחובת ההודעה של בעלים או מחזיק בנכס, על פי פקודת העיריות, אין לה תחולה לגבי אגרות מים, המוטלות מכח חוק עזר עירוני על "צרכן", ועליה לגבות מהצרכן את האגרה, ולא ממשי שרשום אצלה כמחזיק, גם אם חדל להחזיק בנכס ולא הודיע לה על כך.

מפסק הדין האמור גם ניתן להסיק, שאין ללמוד גזירה שווה מהוראות פקודת העיריות באשר למתן הודעה על ידי הבעלים או המחזיק לצורך חיוב בארנונה, לעניין החבות באגרות מים ובאגרות ביוב, כפי שטען היועץ המשפטי של העירייה.

נוכח האמור, לא חלה על המתלוננים החבות בתשלום אגרות מים וביוב בגין כל התקופה בה היתה הדירה מושכרת, לרבות התקופה שבין מארס 2000 לבין ספטמבר 2000.

4. נציב תלונות הציבור הצביע בפני העירייה שלא לחייב את המתלוננים בתשלום החובות לאגרת מים ולאגרת ביוב בגין התקופה האמורה.

5. בעקבות הצבעת הנציב, הודיעה העירייה כי ניתנה הוראה לאגף הגבייה לזכות את המתלוננים בגין חיוב אגרת המים ואגרת הביוב לתקופה שבין החודשים מארס לספטמבר 2000, ובתאריך 3.1.02 בוצע הזיכוי בפועל על ידי העירייה.

1 ע"א (ת"א) 1982/97 צדוק כהן נ' עיריית תל אביב, תקדין מח 99(2) 131.

14. חיוב בהיטל סלילת רחוב שלא לפי חוק העזר

1. המתלונן הגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על עיריית הוד השרון (להלן - העירייה), בדבר חיוב הוריו בהיטל סלילת רחוב. ואלה פרטי התלונה:
 - (א) הוריו של המתלונן הם בעליה של חלקת קרקע בהוד השרון (להלן - החלקה). שטח החלקה כ-5,000 מ"ר, והיא מוגדרת, בתכנית בניין עיר שבתוקף החלה על האזור, כ"שטח חקלאי מיוחד", שעל פי התכנית מותר להקים עליו מבנה ששטחו עד 300 מ"ר.
 - (ב) הורי המתלונן קיבלו מהעירייה דרישה מיום 17.1.99 לתשלום היטל סלילת רחוב בשל עבודות סלילת רחוב הגובל בחלקה (להלן - ההיטל).
 - (ג) המתלונן העלה בתלונתו שורה של טענות בדבר החיוב בהיטל, אולם טענתו העיקרית הייתה על שיטת חישוב ההיטל שהעירייה נוקטת. לפי שיטה זו, מחויב בהיטל כל שטח הגדול מ-1,000 מ"ר ואשר מותר לבנות עליו, על פי התעריף ל"שטח בנוי" שנקבע בחוק העזר להוד השרון (סלילת רחובות), התש"ס-1980 (להלן - חוק העזר). כאילו היה גודל השטח 1,000 מ"ר. לטענת המתלונן, שיטה זו בטעות יסודה, ואין היא תואמת את הוראות חוק העזר.
2. (א) העירייה טענה לפני הנציבות, כי הגדרת "שטח חקלאי" חלה רק על שטח חקלאי, שהבנייה עליו אסורה. הואיל ועל החלקה ניתן לבנות על פי התכנית, הרי אין להגדירה כ"שטח חקלאי" - שבו אסורה הבנייה.
 - (ב) עוד טענה העירייה, כי שיטת החיוב שהיא נוקטת מבוססת על החלטה שקיבלה העירייה, ואשר לא באה לידי ביטוי בחוק העזר, ולפיה כל שטח חקלאי אשר ניתן לבנות עליו, וששטחו גדול מ-1,000 מ"ר, מחויב לפי שטח של 1,000 מ"ר על פי התעריף ל"שטח בנוי".
- העירייה לא המציאה לנציבות מסמך כתוב בו מופיעה החלטה זו.
3. בסעיף 1 לחוק העזר מוגדרים, בין היתר, המונחים הבאים:

"שטח חקלאי" - "השטחים המיועדים כשטחים חקלאיים לפי תכניות בנין עיר תקפות או מאושרות להפקדה";

"שטח בנוי" - "כל שטח שאינו שטח חקלאי";

"נכס חייב בהיטל" - "נכס גובל וכן כל נכס או חלק ממנו הנמצא בשטח חקלאי במרחק של לא יותר מ-1,000 מטר מהכביש הנסלל".

אין בהוראות חוק העזר הגדרה ל"שטח חקלאי מיוחד".
4. נוכח האמור לעיל קבע נציב תלונות הציבור כי התלונה מוצדקת.

בתכנית בנין עיר מוגדרת החלקה כ"שטח חקלאי מיוחד", אולם בהוראות חוק העזר לצורך חישוב ההיטל אין הגדרה ל"שטח חקלאי מיוחד", וההגדרות הן רק ל-"שטח חקלאי" ול-"שטח בנוי". הואיל והחלקה יועדה כאמור ל"שטח חקלאי מיוחד", יש לסווגה לצורך החיוב בהיטל כ-"שטח חקלאי" ולא כ-"שטח בנוי". להחלטת העירייה לסווג נכסים באופן שונה מכפי שנקבע בחוק העזר, ולנקוט שיטת חישוב שונה לגבי נכס המוגדר בתכנית בנין עיר כ-"שטח חקלאי מיוחד", אין בסיס חוקי ואין העירייה רשאית לפעול לפיה.

5. הנציב הצביע לפני העירייה כי עליה לתקן את החיוב בהיטל שנדרשו הורי המתלונן לשלם, ולחשבו בהתאם להוראות חוק העזר, דהיינו - לפי תעריף של "שטח חקלאי", בהתחשב במרחק בין החלקה לבין הרחוב הנסלל, כקבוע בתוספת לחוק העזר.

15. מימוש הזכות להנחה בארנונה לנכה

1. המתלונן הגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על עיריית חולון (להלן - העירייה), בה טען שהעירייה סרבה להחזיר לו תשלומי ארנונה שגבתה ממנו ביתר. ואלה פרטי התלונה:

בשנת 1989 הכיר המוסד לביטוח לאומי ברעייתו של המתלונן כנכה הזכאית לקצבת נכות בשיעור של 100%.

בשנת 2000 נוכח המתלונן לדעת, כי במשך כל השנים גבתה העירייה את מלוא סכום הארנונה על דירתם המשותפת. זאת למרות שרעייתו, שהוכרה כאמור עוד בשנת 1989 על ידי המוסד לביטוח לאומי כנכה, זכאית עקב כך להנחה בשיעור הארנונה.

המתלונן ביקש מהעירייה לקבל רטרואקטיבית את ההנחה שרעייתו היתה זכאית לה, אולם העירייה אישרה לו את ההנחה לשנת 2000 בלבד, וסירבה להחזיר את סכום היתר שגבתה עד אז. נימוקה של העירייה היה כי רעייתו לא הגישה בקשה להנחה במשך כל השנים האמורות.

המתלונן ביקש מהנציבות שתורה לעירייה להחזיר את סכומי היתר של הארנונה שגבתה בעבר, עקב כך שרעייתו לא זוכתה בהנחה.

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) תקנה 2 לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 (להלן - תקנות ההסדרים), קובעת, שמועצת הרשות המקומית רשאית לקבוע הנחה מסכום הארנונה למחזיקים בנכס שהתקיימו בהם התנאים שפורטו בתקנה.

תקנה 2(2) לתקנות ההסדרים קובעת, כי תינתן הנחה לנכה, הזכאי לקצבה חודשית מלאה מהמוסד לביטוח לאומי ושדרגת אי-כושר השתכרותו היא בשיעור של 75% ומעלה.

תקנה 4 לתקנות ההסדרים, הדנה בבקשה למתן הנחה, קובעת:

"(א) הנחות שקבעה המועצה לפי תקנה 2(3) עד (6) ו-8(8) עד (10) ותקנה 3 או הנחות שקבעה בהסתמך על תנאים או מבחני משנה שנקבעו כאמור בתקנה 2א, יינתנו על פי בקשה חתומה שהמציא המבקש לרשות המקומית לפי טופס 1 שבתוספת השנייה לרבות פרטים שנכללו בו לפי תקנה 19.

(ב) לא ניתנה הנחה או חלה טעות בקביעת שיעור ההנחה לזכאי לפי תקנה 2(1)(2) או (7) רשאי גם הוא להגיש בקשה כאמור."

(ב) בתשובה לפניית הנציבות מסרה העירייה, כי היא מקבלת מהמוסד לביטוח לאומי רשימות של נכים הזכאים לקיצבה חודשית מלאה; שמה של רעיית המתלונן כלול ברשימה האמורה לפחות משנת 1995, והיא אכן זכאית להנחה עקב כך, כמפורט בתקנה 2(2).

עם זאת טענה העירייה, כי החל משנת 1996 ואילך היא מצרפת להודעות החיוב בארנונה חוברת שבה מפורטות חובות התושבים וזכויותיהם, ובכלל זה הזכות להנחה בארנונה. מכאן, שרעייתו של המתלונן היתה יכולה לדעת לפחות מאז שנת 1996 על זכאותה להנחה. משלא קיבלה את ההנחה, היה עליה להגיש בקשה לקבלתה, ומאחר שלא הגישה בקשה כאמור אין לזכותה בהנחה עבור השנים הקודמות.

(ג) מעיון בתקנות ההסדרים עולה, כי התנאי של הגשת בקשה לקבלת הנחה, הנזכר בתקנה 4(א) איננו חל על הנחות לפי תקנה 2(2), שלגביה רשאי הזכאי להגיש בקשה כאמור בתקנה 4(ב), אך אינו חייב לעשות זאת כתנאי למתן ההנחה.

לפיכך, היה מחובת העירייה לדאוג למימוש זכאותה של רעיית המתלונן, על פי רשימות הנכים שהיא מקבלת מהמוסד לביטוח לאומי, גם אם לא ביקשה זאת. משפנה המתלונן לעירייה והעמידה על טעותה, מן הראוי היה, שזכאותה של רעייתו להנחה תמומש אף שלא צורפה לפנייתו בקשה פורמלית, ולמפרע.

3. לאחר שהנציבות הודיעה לעירייה את עמדתה כאמור, הודיעה העירייה לנציבות, כי עמדתה הובאה בפני היועץ המשפטי של העירייה והתקבלה. בעקבות זאת החזירה העירייה לרעיית המתלונן את תשלומי היתר שנגבו ממנה החל משנת 1993 - השנה בה הותקנו תקנות ההסדרים. תשלומי היתר הוחזרו בצירוף הפרשי הצמדה וריבית בשיעור של 0.5% לפי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), התש"ם-1980.

16. התניית מתן היתר בנייה ואישור לרשם המקרקעין בתשלום עבור הקמת מקלט ציבורי

1. המתלונן, תושב קריית אונו, פנה אל נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) במאוס 2000 בתלונה על שעיריית קריית אונו (להלן - העירייה) חייבה אותו בתשלום כ-8,000 ש"ח בעבור הקמת מקלט ציבורי (להלן - הסכום). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן מתגורר משנת 1964 בקריית אונו, ברחוב שבתי נבנו ללא מקלט. לטענת המתלונן, החליטה העירייה לפני שנים רבות להקים באזור שני מקלטים ציבוריים, אך הקימה רק מקלט אחד, בקרבת רחוב אחר, ואילו המקלט שהיה אמור לשרת את דיירי הרחוב שבו הוא מתגורר לא הוקם.

(ב) במהלך שנות השבעים דרשה העירייה פעמים אחדות מדיירי השכונה, ובתוכם המתלונן, לשלם עבור הקמת מקלט ציבורי. המתלונן לא שילם את התשלום הנדרש.

(ג) לאחרונה נזקק המתלונן, לצורך הליכי המכירה של דירתו, לאישור של העירייה אל רשם המקרקעין, המעיד שכל חובותיו לעירייה סולקו במלואם. העירייה התנתה את מתן האישור בתשלום עבור הקמת המקלט הציבורי, והמתלונן שילם את הסכום הנדרש, תוך הבעת מחאה.

(ד) המתלונן ביקש בתלונתו, כי הנציבות תבדוק את חוקיות הדרישה.

2. (א) היועץ המשפטי של העירייה טען לפני הנציבות, כי בשנות השבעים ביקשו דיירי הרחוב לקבל היתר בנייה לתוספת קומה בביתם וכן פטור מהקמת מקלט בתוספת. העירייה התנתה את מתן היתר הבנייה המבוקש בהשתתפות דיירי הרחוב בעלות הקמת מקלט ציבורי, ולטענתו אף החתימה את הדיירים על נוסח התחייבות לתשלום (להלן - נוסח התחייבות). לפיכך טען, כי אין הצדקה לביטול החיוב.

העירייה המציאה לנציבות נוסח התחייבות לא חתום, בו נאמר כי העירייה פוטר את החותם מהחובה לבנות מקלט בבנין, וכנגד זאת, מתחייב החותם להשתתף בעלות הקמתו של מקלט ציבורי בהתאם לחשבון שתגיש העירייה.

בבדיקה שעשתה העירייה לא נמצא נוסח התחייבות שהמתלונן חתום עליו.

(ב) עוד טענה העירייה, כי על פי הוראת סעיף 14(ז)(1) לחוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 (להלן - החוק), היא מוסמכת לחייב בעלי בתים להתקין מקלט משותף בתמורה לפטור מבניית מקלט בביתם.

3. סעיף 14(ג) לחוק קובע כדלהלן:

"לא יינתן היתר על פי שום חוק הדין בתכנון ובבנייה להקמת בית ... או להקמת תוספת להם, אלא אם - (1) תכנית הבניה שעליה יינתן ההיתר כוללת התקנת מקלט לבית, למבנה או לתוספת להם, או שתכנית התוספת להם כוללת הגדלת המקלט

הקיים כפי שהרשות המוסמכת אישרה אותה, או שניתן לפי סעיף זה, פטור מחובת הקמת המקלט או הגדלתו; ..."

סעיף 14(ז)(3) לחוק קובע, כי רשות מקומית רשאית באישור הרשות המוסמכת (ראש הג"א או מי שהוסמך על ידו):

"לפטור בעל בית או בעל מפעל, המקיים בבית או במפעל תוספת מבנה, מהחובה להתקין מקלט או להגדיל את המקלט הקיים, אם הוכח להנחת דעתה, אחת מאלה:

(א) לא ניתן להקים או להגדיל מקלט קיים בנכס שבו מבוקשת תוספת הבנייה, ובלבד שמגיש הבקשה השתתף בקרן שכספיה יועדו להקמת מקלטים ציבוריים, שיפורם או הגדלתם ... ושההוראות בדבר כינונה, המקורות הכספיים שלה ונוהלי הפיקוח על פעולותיה יקבעו בתקנות לפי סעיף 27(ב)(6); ..."

יצויין, כי הוראת סעיף 14(ז)(3)(א) לחוק, שמכוחה רשאית העירייה להתנות מתן פטור מהקמת מקלט בהשתתפות בעל הנכס בקרן להקמת מקלטים ציבוריים, לא היתה קיימת כלל בשנות השבעים, שבמהלכן דרשה העירייה מהמתלונן תשלום בעבור הקמת מקלט ציבורי.

הואיל ולפי הוראת סעיף 14(ז)(3)(א) לחוק, לא ניתן להקים קרן להקמת מקלטים ציבוריים אלא על פי תקנות שיוקנו בדבר כינונה, מקורותיה הכספיים ונוהלי הפיקוח על פעולותיה, וכיוון ששר הביטחון, הממונה על ביצוע החוק, לא השתמש בסמכותו להתקין תקנות בעניין זה, לא היתה העירייה רשאית, אף לאחר שהוסף לחוק הסעיף האמור, להתנות מתן היתר בניה בתשלום עבור הקמת מקלט ציבורי.

הוראת סעיף 14(ז)(1) לחוק, שעליה הסתמכה העירייה בתשובתה לנציבות, עניינה הקמת מקלט משותף, דהיינו - מקלט המשמש דיירים אחדים באותו בניין, ואין היא מסמיכה את העירייה לדרוש תשלום הוצאות הקמת מקלט ציבורי. גם נוסח ההתחייבות, שעליו נסמכת העירייה, נוקט במילים "מקלט ציבורי" ולא "מקלט משותף".

4. נוכח האמור קבע נציב תלונות הציבור, כי התלונה מוצדקת.

(א) לא נמצאה אסמכתא לטענת העירייה כי המתלונן חתם על התחייבות לשלם את עלות הקמתו של מקלט ציבורי, ולפיכך אין העירייה יכולה לבסס את דרישתה לתשלום על טענה זו.

(ב) לא היה בסיס חוקי, שמכוחו רשאית הייתה העירייה להתנות את מתן היתר הבנייה בתשלום עבור הקמת מקלט ציבורי, ולפיכך לא היתה העירייה רשאית לדרוש מהמתלונן את התשלום.

5. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני העירייה, כי עליה להשיב למתלונן את הסכום שגבתה שלא כדין, בתוספת ריבית והפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן, בשיעורם לפי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), התש"ם-1980.

17. גרירת רכב שהושאר ברשות הרבים

1. המתלונן, תושב רמת גן, הגיש ביולי 2000 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על עיריית רמת גן (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 23.6.00 נשלח למתלונן מכתב מהעירייה, המורה לו לפנות את רכבו, שחנה ברחוב ליד מקום מגוריו, תוך 15 יום מיום משלוח הדרישה, מאחר שהוא חונה במקום מעל 60 יום והוא בגדר רכב נטוש.

(ב) ביום 5.7.00 גררה העירייה את רכבו של המתלונן ואחסנה אותו בחניון העירוני המיועד לרכבים שנגררו.

(ג) בתלונתו לנציבות טען המתלונן, כי המכתב המורה לו לפנות את רכבו הגיע אליו רק בתחילת חודש יולי 2000, הואיל והוא העתיק את מגוריו לכתובת אחרת, והמכתב נשלח לכתובתו הקודמת. כן טען המתלונן כי מכל מקום, לא התקיימו לגבי הרכב הוראות חוק שמירת הנקיון, התשמ"ד-1984 (להלן - החוק), מכוחן נגרר הרכב, הואיל והיה בידו רשיון רכב תקף לרכבו, לא עברו 60 יום מעת שהחנה את רכבו במקום ועד הגרירה, לא עברו 15 יום מעת קבלת המכתב ועד גרירת הרכב, ולא הודבקה הודעת אזהרה על הרכב, כפי שמחייב החוק.

(ד) המתלונן קובל בתלונתו על כי למרות שהעירייה גררה את רכבו שלא כחוק, היא גם דורשת ממנו לשלם עבור גרירת הרכב ואיחסונו, וביקש כי הנציבות תורה לעירייה לבטל את דרישת התשלום ולפצות אותו על עגמת הנפש שנגרמה לו.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) שכניו של המתלונן כתבו ביום 7.6.00 מכתב אל השר לביטחון הפנים, בו טענו כי רכב חשוד חונה על יד ביתם, וכי פניותיהם בענין למשטרה לא הועילו.

(ב) המשרד לביטחון הפנים העביר את מכתבם של השכנים למשטרה, וזו העבירה אותו לעירייה, בתוספת הערה:

"מדובר ברכב שחונה במקום מ-28/5/00 ומהווה מטרד בטחוני ותברואתי כאחד. אבקש לגרור אותו דחוף מהמקום."

(ג) ביום 23.6.00 שלחה העירייה למתלונן הודעה על פי החוק ובה נדרש לפנות את רכבו בתוך 15 יום (כלומר עד יום 8.7.00), שאם לא כן תגרור העירייה את הרכב לחניון העירוני ועליו יהיה לשלם את הוצאות הגרירה והאיחסון וכן קנס על העבירה שבהשארת הרכב ברחוב.

(ד) ביום 5.7.00 גררה העירייה את הרכב ממקום חנייתו לחניון העירוני.

3. (א) סעיף 8א לחוק קובע:

"(א) הושאר רכב ברשות הרבים במקום אחד במשך תקופה העולה על ששים ימים, רשאית הרשות המוסמכת להורות על גירתו מהמקום.

(ב) לא תשתמש הרשות המוסמכת בסמכותה כאמור בסעיף קטן (א), אלא לאחר שדרשה מבעל הרכב לפנותו תוך תקופה שתקבע בדרישה, והודיעה לו כי אם לא יעשה כן בכוונתה לגרור את הרכב ולהעמידו במקום שיפורט בהודעה.

(ג) הודעה כאמור בסעיף קטן (ב) תודבק על הרכב במקום הנראה לעין ותישלח בדואר רשום לבעל הרשום של הרכב, אם ניתן לזהותו, לפחות ארבעה עשר ימים לפני הגרירה."

(ב) הבירור העלה, כי העירייה גררה את הרכב למרות שלא התקיימו התנאים שפורטו בסעיף 8א לחוק:

(1) הרכב לא הושאר ברשות הרבים במשך תקופה העולה על 60 יום, כאמור בסעיף 8א(ג) לחוק, אלא 38 יום בלבד.

(2) ההודעה בדבר הגרירה לא הודבקה על הרכב, כנדרש בסעיף 8א(ג) לחוק.

(3) ההודעה נשלחה למתלונן 12 יום לפני הגרירה, ולא 14 יום לפחות לפני הגרירה, כאמור בסעיף 8א(ג) לחוק.

(4) בהודעה נאמר כי על המתלונן לפנות את הרכב עד יום 8.7.00, אך העירייה גררה את הרכב שלושה ימים לפני המועד שנקבע בהודעה.

(ג) העירייה טענה כי ביצעה את הגרירה בדחיפות, למרות שמהערת המשטרה עלה, שהרכב איננו חונה במקום במשך 60 יום, ולמרות שלא התקיימו הוראות החוק, וזאת בשל כך שבהערת המשטרה צויין, שמדובר ברכב המהווה סיכון בטחוני.

(ד) משטרת ישראל הודיעה לנציבות, כי כאשר רכב מהווה סיכון בטחוני, מפנה אותו המשטרה בעצמה ואין היא מורה לעירייה לעשות כן, ומכל מקום לא היה בכוונת המשטרה, שהעירייה תגרור את הרכב בניגוד להוראות החוק.

(ה) העירייה הודיעה לנציבות, כי אמנם אין בעירייה נוהל כתוב באשר לקריטריונים לגרירת כלי רכב נטושים, אולם לפני שהיא גוררת רכב, נשלח למקום פקח הבודק את הרכב וקובע, אם לפי מראהו ומצבו נראה שהוא נטוש, כגון רכב פרוץ, שבור וכדומה. בעניין רכבו של המתלונן נקבע על ידי הפקח, כי הוא נראה נטוש, ולעניין זה אין חשיבות לשאלה אם היה רשיון רכב תקף לרכבו של המתלונן אם לאו.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה נמצאה מוצדקת.

אם בחרה העירייה להפעיל את החוק כדי לגרור את הרכב, היה עליה לקיים את הוראותיו כלשונן. אם הנושא הביטחוני הוא שעמד לנגד עיניה (אם כי התמשכות הטיפול ודרך הטיפול אינם מעידים על כך), היה עליה לנקוט בצעדים אחרים העומדים לרשותה כדי שהסכנה תוסר בהקדם, ולא בדרך עקיפה של הפעלת החוק, שעניינו שמירת הניקיון.

הואיל והרכב נגרר על ידי העירייה בניגוד להוראות החוק, הצביע הנציב בפני העירייה כי עליה לבטל את החיוב בהוצאות הגרירה של הרכב, ובנוסף - לשלם למתלונן סך 1,000 ש"ח לכיסוי הוצאותיו, לרבות ההוצאות שייגרמו לו להחזרת רכבו, הנמצא בחניון העירוני, לרשותו.

18. התניית מתן אישור תושב בתשלום אגרות

1. המתלונן, תושב מצפה רמון, הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), תלונה על שהמועצה המקומית מצפה רמון (להלן - המועצה), מסרבת לתת לו אישור כי הוא תושב המועצה (להלן - אישור תושב).

ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן, המתגורר עם משפחתו במצפה רמון, פנה אל המועצה וביקש ממנה לתת לו אישור תושב, הדרוש לו לצורך קבלת הנחה בתשלומי מס ההכנסה.

(ב) לטענת המתלונן, נימקה המועצה את סירובה לתת לו את אישור התושב, בכך שהוא לא שילם את התשלומים בעבור סל תרבות ו"קרן קרב" (להלן - התשלומים), שנדרש לשלםם בהיותו הורה לתלמיד בבית הספר שבתחום המועצה.

המתלונן טען, כי התשלומים מוגדרים בחוזר מנכ"ל משרד החינוך כתשלומי רשות ולא כתשלומי חובה, והמועצה אינה רשאית להתנות מתן אישור תושב בתשלום שהוא תשלום רשות גרידא.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) המועצה לא חלקה על כך שהמתלונן הוא תושב המועצה, אולם היא טענה לפני הנציבות, כי מתן אישור תושב מבוסס על נוהל פנימי של המועצה, בו נקבע שתשלום אגרות ומסים מעיד על מגורים בפועל, והוא תנאי לקבלת אישור תושב. עוד טענה המועצה, כי ועד ההורים החליט לגבות מההורים את התשלומים, וביקש מהמועצה לאכוף את גבייתם, והחלטתו מחייבת את ההורים ואת המועצה.

המועצה לא הצביעה בפני הנציבות, על כל הוראת דין המאפשרת לה להתנות מתן אישור תושב בתשלום אגרות ומסים למועצה, וכל שכן - תשלומי רשות כגון אלה שהמתלונן נדרש לשלם.

(ב) סעיף 3(א) לחוק עזר למצפה רמון (אגרת תעודת אישור), התשכ"ה-1965 (להלן - חוק העזר), קובע כדלקמן:

"המבקש מראש המועצה תעודה ישלם למועצה אגרה בשיעור הנקוב בתוספת".

בסעיף 1 לחוק העזר הוגדרה "תעודה" כ"אישור בכתב בכל ענין שבסמכות המועצה".

(ג) יצויין, כי משרד החינוך הבהיר למועצה, כי התנייה של מתן אישור תושב בתשלום התשלומים, אינה חוקית.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

הנציב קבע, כי אין בסיס חוקי המקנה למועצה סמכות להתנות מתן אישור תושב בתשלום כלשהו - גם לא בתשלום חובה, וכל שרשאית המועצה לדרוש הוא את תשלום האגרה שנקבעה בחוק העזר עבור מתן האישור.

4. נוכח האמור הצביע הנציב בפני המועצה, כי עליה לתת למתלונן אישור תושב לאלתר, כנגד תשלום האגרה שנקבעה בחוק העזר.

5. המועצה הודיעה לנציבות כי פעלה כמוצבע.

19. אי-תשלום מלוא שכרה של נערה שהועסקה בטיפול בילדי משפחה נזקקת

1. המתלוננת הגישה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) באוגוסט 2000 תלונה על המחלקה לשירותים חברתיים במועצה המקומית רכסים (להלן - המחלקה). ואלה פרטי התלונה:

(א) כשהייתה המתלוננת בת 17, היא הועסקה על ידי המחלקה בטיפול בילדי משפחה שמטופלת על ידי המחלקה. היא עבדה ארבעה חודשים, ארבעה ימים בשבוע, שלוש שעות בכל יום, וקיבלה תשלום גלובלי קבוע של 500 ש"ח לחודש.

לאחר כארבעה חודשים, משנוכחה המתלוננת כי השכר המשולם לה הוא כמחצית משכר המינימום המגיע לעובד, הפסיקה המתלוננת את עבודתה.

(ב) בתלונתה לנציבות טענה המתלוננת, שהמחלקה שילמה לה פחות מהמגיע לה על פי חוק שכר מינימום, וכי לא שילמה לה השתתפות בהוצאות נסיעותיה לעבודתה אצל המשפחה, וביקשה כי הנציבות תורה למחלקה לשלם לה את המגיע לה על פי החוק.

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) המחלקה טענה בפני הנציבות כי בטרם החלה המתלוננת בעבודתה, הציעה לה העובדת הסוציאלית של המחלקה, בעל-פה, תשלום גלובלי קבוע של 500 ש"ח לחודש בלבד, שישולם לה בידי המחלקה עבור עבודתה, וזאת עקב המגבלות התקציביות של המחלקה.

תחילה לא הסכימה משפחת המתלוננת שהמתלוננת תעבוד תמורת סכום זה, אולם אחר כך באו המתלוננת ואמה ביוזמתן למחלקה, וביקשו שהמתלוננת תועסק בעבודה, בתנאים ובשכר שהציעה המחלקה.

(ב) סעיף 12 לחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, קובע, כי זכותו של עובד לפי חוק זה אינה ניתנת להתניה או לויתור.

(ג) בתקנות שכר מינימום (נוער עובד וחניכים), התשמ"ח-1987, מוגדר "נער עובד" כעובד שטרם מלאו לו 18 שנה. תקנה 6 לאותן תקנות קובעת, כי משרה מלאה היא 40 שעות בשבוע, ואם מועסק הנער במשרה חלקית הוא זכאי לחלק היחסי של שכר המינימום. בתקנות נקבע, כי שכר המינימום לנער שגילו מעל 17 שנה הוא 83% משכר המינימום.

(ד) אשר להוצאות הנסיעה לעבודה וממנה - על פי הסכם קיבוצי מס' 7017/97, שהורחב בצו הרחבה מיום 8.5.97, ועל פי הנוהג, כל עובד שזקוק לתחבורה כדי להגיע למקום עבודתו, זכאי לקבל ממעבידו את ההוצאות שהוציא בפועל, עד 15.58 ש"ח ליום.

3. נוכח האמור, הסבה הנציבות את תשומת לבו של ראש המועצה המקומית רכסים, שלפי הוראת סעיף 12 לחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אין לראות בהסכמת המתלוננת משום ויתור על זכותה לקבל את מלוא המגיע לה על פי החוק, ולפיכך על המועצה לשלם למתלוננת את ההפרש בין הסכום ששולם לה לבין הסכום לו היתה זכאית על פי החוק, על פי חלקיות המשרה שלה, וכן את הוצאות הנסיעה, שהוציאה כדי להגיע למקום עבודתה.

4. המועצה המקומית רכסים הודיעה לנציבות, כי שילמה למתלוננת ביום 2.7.01 את הפרשי השכר המגיעים לה בסך 786 ש"ח, וביום 15.8.01 את הוצאות הנסיעה בסך 210 ש"ח.

20. גביית אגרה בעבור צילום מסמך ללא אסמכתא בדין

1. המתלונן הגיש במאוס 2001 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה יזרעאלים (להלן - הוועדה), על שזו דרשה ממנו תשלום של 50 ש"ח (להלן - הסכום) עבור צילום ארבעה עמודים מתקנון תכנית בניין עיר, אותם צילם המתלונן במשרד הוועדה.

2. הוועדה טענה לפני הנציבות, כי "למסירת מידע סטטוטורי יש עלויות (בגין אחריות המתלווה למסירתו) שהן אחרות מאשר צילום רגיל של מסמך". עם זאת החליטה הוועדה, כי החל באפריל 2001 יוקטן התעריף ל-20 ש"ח לצילום מסמך של עד חמישה עמודים ול-50 ש"ח לצילום מסמך של חמישה עמודים ומעלה.

3. (א) סעיף 1(א) לחוק יסוד: משק המדינה קובע, כי מסים, מלוות חובה, ותשלומי חובה אחרים לא יוטלו, ושיעוריהם לא ישונו, אלא בחוק או על פיו; הוא הדין לגבי אגרות.

(ב) תקנה 4 לתקנות התכנון והבנייה (מסירת מידע), התשמ"ט-1989, קובעת רק את שיעור האגרה עבור בקשה למסירת מידע בכתב מוועדה מקומית, וכל עוד אין בחוק או בתקנות הוראה דומה הנוגעת לעיון במסמכים, הכולל מטבע הדברים גם צילום המסמכים שקיימת זכות העיון בהם, אין בסמכות הוועדה לדרוש תשלום כזה ולקבוע את שיעורו.

4. נוכח האמור לעיל קבע נציב תלונות הציבור כי התלונה נמצאה מוצדקת.

5. הנציב הצביע בפני הוועדה, כי אין היא רשאית להטיל אגרה עבור צילום מסמך, כאשר אין הדבר מעוגן בדין, ועליה להחזיר למתלונן את הסכום שגבתה ממנו, שלא כדין, עבור צילום ארבעה עמודים מתקנון תכנית בניין עיר.

6. הוועדה הודיעה כי פעלה כמוצבע.

המוסד לביטוח לאומי

21. טיפול לקוי בבקשה לבירור חוב

1. המתלונן, תושב רעננה, הגיש באוקטובר 2000 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביוני 2000 קיבלה אשתו של המתלונן מסניף המוסד בכפר סבא (להלן - הסניף), דרישת חוב בסך 38,067 ש"ח עקב קצבת נכות כללית ששולמה לה ביתר.

(ב) המתלונן פנה טלפונית אל הסניף וביקש לקבל פירוט של החוב. בתשובה נאמר לו, כי עליו לגשת לשם כך לסניף בשעות קבלת הקהל. המתלונן ניגש אל הסניף ושם נאמר לו, כי יידרש זמן לריכוז המידע המבוקש, והוא התבקש להתקשר בטלפון לסניף כעבור עשרה ימים.

(ג) במכתב מיום 13.8.00, שקיבל המתלונן מהסניף, שנכתב בכתב יד ללא ציון שמו של החותם עליו, נאמר, כי מקור החוב הוא בתוספת תלויים שקיבלה אשתו עבורו בקצבת הנכות הכללית שלה, שלא היתה זכאית לה הואיל ואותה עת הוא עבד. במכתב לא היה פירוט של החוב, כפי שביקש המתלונן וכפי שהובטח לו, לטענתו.

(ד) ביום 17.8.00 פנה המתלונן לאגף לפניות הציבור שבמוסד (להלן - האגף) בתלונה על כך שלמרות פניותיו אל הסניף הוא לא קיבל פירוט של החוב, ועל כך שבתשובת הסניף לא צוין שם הכותב. כמו כן טען המתלונן כלפי עצם היווצרות יתרת החוב. לטענתו, יתרת החוב נוצרה עקב מחדל של המוסד, שכן היה על המוסד לדעת, שהוא התחיל לעבוד בזמן שאשתו קיבלה את תוספת התלויים, כיוון שהוא עבד כשכיר ומעסיקו שילמו עבורו למוסד דמי ביטוח לאומי. בסוף מכתבו לאגף כתב המתלונן: "כיוון שכל פניותיי לסניף כפר-סבא לא הועילו במאום, שהרי עדיין לא קבלתי את המידע אותו בקשתי, אני מפנה מכתב זה אליך ואודה לך על קבלת המידע בהקדם."

(ה) בתלונתו לנציבות הלין המתלונן על כך שמלבד אישור מיום 12.9.00 על קבלת פנייתו, לא השיב האגף לפניותיו. כמו כן ציין המתלונן, כי בכותרת של מכתב הביניים שקיבל מהאגף, נקרא האגף בשם "פניות הציבור וביקורת המדינה", וביקש לדעת האם אכן האגף קשור לביקורת המדינה.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) רק ביום 12.2.01, לאחר פניות חוזרות ונשנות של הנציבות אל האגף, השיבה מנהלת האגף למתלונן. בתשובתה חזרה מנהלת האגף על האמור במכתב הסניף למתלונן

מיום 13.8.00. המנהלת הוסיפה במכתבה למתלונן, כי הסניף ישלח לו ישירות פירוט בדבר היווצרות החוב וחישובו. כמו כן התנצלה על העיכוב הממושך בטיפול בפנייתו.

(ב) בתשובה לפניית הנציבות בדבר העיכוב במתן התשובה למתלונן, טענה מנהלת האגף, כי האגף פנה אל הסניף עוד ביום 4.9.00, כדי לקבל פרטים על דרישת החוב, אולם תשובת הסניף התקבלה באגף רק ביום 29.1.01. לדבריה, מתשובת הסניף לא ניתן היה להבין כיצד חושב סכום החוב, ולכן היא סיכמה עם מנהלת תחום הגמלאות בסניף (להלן - מנהלת תחום הגמלאות), כי הסניף יעשה בדחיפות תחשיב ידני מפורט וישלח אותו ישירות למתלונן.

(ג) ביום 20.2.01 שלחה מנהלת תחום הגמלאות לאשתו של המתלונן מכתב, אליו צירפה פירוט של החוב. במכתבה ציינה מנהלת תחום הגמלאות שוב, כי החוב נגרם בגלל תוספת התלויים ששולמה לה למרות שבעלה עבד, וכן כי בשיחה עם הבעל התברר, שהוא החל לעבוד בספטמבר 1996, ולא בינואר אותה שנה, כפי שסברו בסניף, ולכן הוקטן חובה, ויישלח אליה בהקדם חשבון מתוקן. במכתבה התנצלה המנהלת על האיחור במתן התשובה.

(ד) ביום 12.3.01 שלחה מנהלת תחום הגמלאות מכתב נוסף לאשתו של המתלונן. במכתבה היא שבה והתנצלה על שעברה כחצי שנה עד למשלוח פירוט החוב, והסבירה, כי עקב טעות, כלל המכתב שנשלח אליה מהסניף ביום 13.8.00, הסבר בדבר הסיבה להיווצרות החוב, במקום פירוט חשבון. מנהלת תחום הגמלאות ציינה, כי בעקבות המידע, שלפיו החל המתלונן לעבוד בספטמבר 1996 ולא בינואר 1996, הוקטן החוב ב-4,919 ש"ח, אולם בשל תקלה הועבר סכום זה, בתוספת הפרשי הצמדה, לחשבון המתלוננת בבנק ולא קוזז מהחוב. מנהלת תחום הגמלאות ציינה במכתבה, כי היא תשמח לקבוע פגישה עם המתלונן כדי לקבל מענה לשאלותיו, ופגישה כזאת אכן קויימה.

(ה) הביורור העלה, כי יתרת החוב נוצרה בשל כך, שאשתו של המתלונן הודיעה לסניף בספטמבר 1995 כי הוא פוטר מעבודתו, אולם לא הודיעה לסניף, כי חזר לעבוד בספטמבר 1996, כפי שהיה עליה לעשות. יצויין, כי המוסד שולח לכל מי שמקבל קצבת נכות, הוראות, לפיהן עליו לדווח למוסד על כל שינוי שיש בו להשפיע על זכאותו לגמלה. העובדה שמעסיקיו של המתלונן שילמו עבורו דמי ביטוח לאומי, לא היתה בידיעת המוסד בעת ששולמה לאשת המתלונן קיצבת הנכות, כיוון שדיווחי המעסיקים על תשלום דמי ביטוח עבור עובדיהם, נמסרים למוסד מנציבות מס הכנסה רק כעבור כשנה וחצי עד שנתיים, והדיווחים אף אינם מועברים למחלקת נכות כללית.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה נמצאה מוצדקת.

(א) אמנם לא היתה הצדקה לטענת המתלונן כנגד עצם היווצרות החוב, כמוסבר לעיל, אולם הסניף לא נענה לבקשת המתלונן לקבל פירוט של החוב. המכתב שנשלח למתלונן ביום 13.8.00 כלל הסבר להיווצרות החוב, אולם לא היה בו כל מענה לבקשותיו החוזרות ונשנות לקבל פירוט של החוב. המכתב נשלח בכתב יד ללא ציון שמו של החותם עליו,

ולכן לא היה המתלונן יכול לדעת אל מי לפנות כדי לקבל פרטים נוספים. רק בפברואר 2001, בעקבות התערבות הנציבות, קיבל המתלונן את פירוט החוב, ואז התברר מהשיחה בין מנהלת תחום הגמלאות לבין המתלונן, כי הנתונים שהיו בידי המוסד ושליפיהם חושב החוב, היו שגויים.

(ב) הסניף טיפל באופן לקוי גם בפנייתו של האגף: הוא טיפל בבקשת האגף לקבל פירוט של החוב רק לאחר כחמישה חודשים, ושלח לאגף תשובה בלתי ברורה, שלא ניתן היה להבין ממנה כיצד חושב החוב.

(ג) האגף השיב למתלונן רק כחצי שנה לאחר פנייתו הראשונה אליו, בעקבות פניות חוזרות ונשנות של הנציבות. האגף לא דאג לקבל מהסניף תשובה הולמת תוך זמן סביר, ובתשובת מנהלת האגף למתלונן מיום 12.2.01, היא לא השיבה על הטענות שהעלה המתלונן במכתבו לאגף מיום 17.8.00, ומלבד התנצלות לא חידשה דבר בנוסף על המידע שכבר נמסר לו בתשובת הסניף מיום 13.8.00.

(ד) האגף לפניות הציבור במוסד הוא אגף פנימי של המוסד. השימוש בשם "ביקורת המדינה" מטעה ועלול לעורר בקרב המבוטחים הנזקקים לשירותי האגף את הרושם, שמדובר בגוף שמשתייך למשרד מבקר המדינה.

4. נציב תלונות הציבור העיר למוסד על הליקויים שנמצאו בפעולתו כאמור, והצביע בפניו על הצורך להפיק את הלקחים המתבקשים, כדי למנוע ליקויים דומים בעתיד.

5. מנכ"ל המוסד הודיע לנציבות, כי ממצאי הנציבות בדבר טיפול המוסד בפניותיו של המתלונן, הובאו לידיעת בעלי התפקידים הנוגעים בדבר, לצורך הפקת לקחים ומניעת הישנות הליקויים. כן הובא לידיעת הנציבות כי מינהלת המוסד אישרה את שינוי שם האגף.

22. הפחתת שיעור גמלת הבטחת הכנסה בשל חסכוניות מעוקלים

1. המתלונן הגיש בנובמבר 2000 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן החל לקבל מהמוסד באוגוסט 1998 גמלת הבטחת הכנסה, בהיותו מחוסר עבודה.

(ב) ביולי 2000 ביקש סניף המוסד בחיפה (להלן - הסניף) מהמתלונן, להמציא לו חשבוניות בנק מעודכנים על חסכוניותיו בבנק, והמתלונן המציא למוסד את החשבוניות המבוקשים. באוגוסט אותה שנה הופחתה הגמלה של המתלונן בכ-1,000 ש"ח, בלא שנמסרה לו הודעה על כך. בירור טלפוני שעשה המתלונן בסניף העלה, כי הגמלה הופחתה בשל החסכוניות בבנק שלו ושל אשתו.

(ג) במכתבו אל הסניף מיום 16.8.00 טען המתלונן, כי כל החסכונות בבנק מעוקלים, ולכן אין להביאם בחשבון בחישוב גמלת הבטחת הכנסה.

(ד) כעבור חודשיים, משלא קיבל מענה לפנייתו, שוחח המתלונן עם מנהלת מחלקת הבטחת הכנסה (להלן - מנהלת המחלקה) בסניף. מנהלת המחלקה ביקשה מהמתלונן להמציא למחלקה מסמכים נוספים הנוגעים לחסכונותיו בבנק. המתלונן המציא למחלקה, כעבור ימים אחדים, את המסמכים המבוקשים, אולם עד הגשת התלונה לא קיבל תשובה מהמוסד.

(ה) בתלונתו לנציבות ביקש המתלונן, כי המוסד יחזיר לו את הסכומים שהופחתו מגמלתו.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) ביום 20.7.00, במסגרת בדיקה תקופתית בדבר זכאותו של המתלונן לגמלת הבטחת הכנסה, ביקש הסניף לקבל מהמתלונן חשבוניות בנק עדכניים בדבר חסכונותיו בבנק. מהחשבוניות שהומצאו לסניף, התברר, כי למתלונן קופות גמל בשווי 189,825 ש"ח. לפיכך חישב המוסד מחדש את גמלת הבטחת ההכנסה של המתלונן, בהתחשב בהכנסה המשוערת מהחסכונות.

(ב) סעיף 5(ב) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980 (להלן - החוק), קובע:

"הגמלה לזכאי שיש לו הכנסה תהיה בסכום השווה להפרש שבין הגמלה, שהיה זכאי לה ... לבין ההכנסה."

סעיף 9 לחוק מגדיר "הכנסה" כדלקמן:

"הכנסה מהמקורות המפורטים בסעיף 2 לפקודה [פקודת מס הכנסה], אף אם לא צמחה, הופקה או נתקבלה בישראל, ולרבות -

...

(4) סכומים שיראו אותם כהכנסה מנכס, אף אם אין מופקת ממנו הכנסה."

(ג) סעיף 9(ג) לחוק מגדיר "נכס" כדלהלן:

"כל רכוש, בין מקרקעין ובין מיטלטלין, וכן כל זכות או טובת הנאה ראויות או מוחזקות ..."

(ד) על פי ההגדרה האמורה לעיל, קופות גמל הן "נכס" לעניין החוק.

(ה) תקנה 10(א) לתקנות הבטחת הכנסה, התשמ"ב-1982, קובעת, לענין חישוב ההכנסה מנכס, כי:

"כהכנסה חודשית מנכס יראו סכום השווה ל-8% משווי מחולק ל-12, אף אם אין מופקת ממנו הכנסה, או את ההכנסה החודשית המופקת ממנו בפועל - לפי הסכום הגדול יותר."

(ו) על פי חישוב "ההכנסה" מקופות הגמל של המתלונן, קבע הסניף כי המתלונן זכאי לגמלה בשיעור מופחת.

(ז) בחוות הדעת של רכזת בשירות להבטחת הכנסה של המוסד מיום 2.11.00, שניתנה בעקבות מכתבו של המתלונן מיום 16.8.00, היא קובעת: "כל עוד העיקול לא מומש יש לקחת בחשבון את קופות הגמל". בעקבות חוות הדעת הודיע הסניף למתלונן ביום 15.11.00, כי בבדיקה חוזרת של עניינו הוחלט להמשיך ולהביא בחישוב הגמלה את שווי קופות הגמל שלו ושל אשתו.

3. (א) בפנייתה אל היועצת המשפטית של המוסד, הסבה נציבות תלונות הציבור את תשומת לבו של היועצת המשפטית לפסק דין של בית הדין הארצי לעבודה¹, בו נקבע כי כוונת המחוקק בחקיקת חוק הבטחת הכנסה היא "לספק הכנסה לכל מי שאין ביכולתו לספק לעצמו משאבים המספיקים לקיומו. אין ספק, כי יישום שבו כוללים בהכנסתו של אדם כל סכום שניתן להלכה להפיק מנכס שברשותו, ללא כל התחשבות אם יש בכוחו ובאפשרותו המעשית להפיק סכום זה מהנכס, אינו בא לקדם את מטרת המחוקק". על כן, המשיך בית הדין וקבע: "את תקנה 10 יש לפרש כאילו נאמר בתקנה: 'כהכנסה חודשית מנכס יראו סכום השווה ... אף אם אין מופקת ממנו הכנסה, ובלבד שיש ביכולתו של בעל הנכס להפיק את ההכנסה'. פירוש זה מתיישב עם המגמה והמטרות שהציב לעצמו המחוקק בחוק הבטחת הכנסה". נוכח האמור בפסק הדין העלתה הנציבות בפני היועצת המשפטית של המוסד את השאלה, האם יש מקום לראות בחסכוניות בקופות גמל, עליהן הוטל עיקול, ואין ביכולת בעליהם להפיק מהם הכנסה, "נכס" לעניין חישוב גמלת הבטחת הכנסה.

(ב) בתשובה לפניית הנציבות, הודיעה הלשכה המשפטית של המוסד, כי בעקבות פניית הנציבות נבדק הנושא, ונמצא, כי הואיל ועל קופות הגמל של המתלונן ואשתו הוטלו עיקולים על ידי לשכת ההוצאה לפועל, בסכום של 234,544 ש"ח (נכון ליום 13.9.00), הרי בנסיבות אלה אין להביא בחשבון בחישוב הכנסתו של המתלונן את שווי קופות הגמל. לפיכך הוחזר תיקו של המתלונן לסניף, לטיפול בתשלום ההפרשים שנוצרו בשל הפחתת הגמלה.

(ג) הברור העלה, כי הסניף שילם למתלונן את הפרשי הגמלה בגין פרק הזמן שבו הופחתה הגמלה. יצוין, כי באוקטובר 2000 הופסק תשלום הגמלה, כיוון שהמתלונן התחיל לעבוד ואינו זכאי עוד לקבלה.

1 דיון מס' מג/04-162 חביב דהן נ' המוסד לביטוח לאומי, פד"ע טו 351.

4. בכך שהמוסד קיבל את עמדת הנציבות, לפיה אין להביא בחשבון בחישוב גמלה להבטחת הכנסה, הכנסה מחסכונות מעוקלים, ושילם למתלונן את ההפרשים המגיעים לו, בא עניין התלונה על תיקונו.

שירות התעסוקה

23. התייצבות בלשכת שירות התעסוקה בעת חופשה מרוכזת

1. המתלונן, שפוטר מעבודתו, חדל להיות מועסק ביום 9.4.01, שחל ביום א' של חול המועד פסח. המתלונן התכוון להתייצב למחרת היום בלשכת שירות התעסוקה (להלן - הלשכה), כדי להירשם כדורש עבודה, אולם הלשכה היתה סגורה עקב חופשה מרוכזת שנמשכה בכל ימי חול המועד. לפיכך נרשם בלשכה בפעם הראשונה רק ביום 16.4.01, משנסתיימה החופשה המרוכזת. הרישום הינו תנאי לקבלת דמי אבטלה.

כאשר קיבל המתלונן את דמי האבטלה בעבור חודש אפריל 2001 מהמוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד), התברר לו כי התשלום אינו כולל את ימי חול המועד בהם, כאמור, לא היה יכול להירשם בלשכה.

ביוני 2001 הגיש המתלונן תלונה על כך לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות).

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) החופשה המרוכזת בשירות התעסוקה נקבעה לתקופה שבין 8.4.01 ל-12.4.01, אך בפועל היתה הלשכה סגורה מ-6.4.01 עד 14.4.01.

(ב) שירות התעסוקה הודיע לנציבות, כי על פי נהליו, דורש עבודה שנרשם בלשכה לפני החג זכאי לדמי אבטלה גם עבור ימי החג, למרות שאין בידו להרשם בהם כדורש עבודה, עקב סגירת הלשכה. משמע, כי אילו חדל המתלונן להיות מועסק מספר ימים לפני החופשה המרוכזת, והיה סיפק בידו להתייצב בלשכה, ולו פעם אחת בלבד לפני שהחלה החופשה, כי אז היה זכאי לקבל דמי אבטלה גם בעבור ימי החג. הואיל והמתלונן נרשם לראשונה בלשכה רק ביום 16.4.01, שילם לו המוסד דמי אבטלה רק מתאריך זה.

(ג) שירות התעסוקה הודיע לנציבות, כי אמנם בימים שאין אפשרות לדורש עבודה להתייצב בלשכה עקב עיצומים או שביתות, בידו להצהיר שבכוונתו היה להירשם, והצהרתו תיחשב לו כהתייצבות לרישום, אולם חופשה מרוכזת כמוה כימי שבתון, בהם אין אפשרות להירשם, ואין מקבלים אישורי התייצבות.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) אי מתן אפשרות לדורשי עבודה להירשם בלשכה בעת החופשה המרוכזת (בימים שאינם שבתון), או להצהיר על כוונתם להתייצב בה, כנהוג בעת שביתות או עיצומים, מהווה נזל בלתי תקין ופגיעה בציבור הנזקק לשירותי הלשכה.

(ב) הנציב קבע, כי על הלשכה לאמץ הסדר, לפיו ישארו בחופשות מרוכזות (בימים שאינם שבתון) תורנים לקבלת קהל.

4. בעקבות הצבעת הנציב, הודיעה הלשכה, שניתנה הוראה לקבל מהמתלונן הצהרה על כוונתו להירשם בימי החופשה המרוכזת כדורש עבודה, וכי תדווח על כך למוסד. כמו כן הוציא שירות התעסוקה חוזר, בו נקבעו הסדרים מיוחדים בעת חופשה מרוכזת, ובכללם הנחיה לקיים בכל לשכה אזורית של השירות תורנות של עובד אחד או שניים.

24. זכאותם לגמלת הבטחת הכנסה של בני 18-20

1. המתלונן, בן 18, הגיש בפברואר 2001 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על שירות התעסוקה. ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן הגיש למוסד לביטוח לאומי תביעה לקצבת נכות בשל מחלת לב, אך המוסד דחה את תביעתו. לפיכך ביקש המתלונן משירות התעסוקה לקבוע, שהוא אינו ניתן להשמה בעבודה כלשהי, קביעה שהיא תנאי לזכאות לגמלת הבטחת הכנסה מאת המוסד לביטוח לאומי.

(ב) לדברי המתלונן, דחה שירות התעסוקה את בקשתו בנימוק, שאין זה מתפקידו לקבוע את הקביעה המבוקשת, לגבי מי שטרם מלאו לו 21 שנה. בתלונתו לנציבות ביקש המתלונן, שהנציבות תפעל לבטל את קיפוחם של בני 18-20 בזכאות לגמלה.

2. (א) סעיף 2(א)(1) לחוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980 (להלן - החוק), קובע, כי תושב ישראל שמלאו לו 20 שנה זכאי לגמלה, בכפוף להוראות חוק זה, כל עוד מתקיים בו אחד מן התנאים המפורטים בסעיף, וביניהם:

"(1) אין לו כושר לעבוד ולהתפרנס כדי מחייתו, או שאינו ניתן להשמה בעבודה כלשהי, הכל לפי כללים, תנאים ומבחנים שנקבעו בתקנות."

סעיף 2(ג) לחוק קובע:

"השר רשאי לקבוע בתקנות כללים ומבחנים לזכאות לגמלה לתושב ישראל שאין מתקיימים בו התנאים האמורים בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), לרבות לתושב ישראל שטרם מלאו לו 20 שנה."

תקנה 1(3) לתקנות הבטחת הכנסה (כללי הזכאות והוראות ביצוע), התשמ"ב-1982, קובעת, כי תושב ישראל זכאי לגמלה לפי סעיף 2(א)(1) לחוק, אם מתקיים בו אחד מן התנאים המפורטים, וביניהם:

"(3) לשכת שירות התעסוקה או מרכז לאיבחון מתמכרים לסמים ... קבעו, כי הוא אינו ניתן להשמה בעבודה כלשהי."

תקנה 1(5) לתקנות הבטחת הכנסה, התשמ"ב-1982, כפי שתוקנה בשנת 1994, קובעת, כי תושב ישראל, שמתקיימים בו תנאי הזכאות לגמלה, זכאי לגמלה, בכפוף להוראות החוק, אף אם טרם מלאו לו עשרים שנה, אם:

"(5) מלאו לו שמונה עשרה שנה והוא אחד מאלה:

(א) מתקיימים בו תנאי פסקה (1) שבסעיף 2(א) לחוק, למעט אם הוכר כבלתי ניתן להשמה לפי תקנה 8(ב) לתקנות הבטחת הכנסה (כללי זכאות והוראות ביצוע), תשמ"ב-1982."

מהוראות החוק והתקנות דלעיל עולה אפוא, כי גם תושב ישראל שגילו בין 18 שנה ל-20 שנה זכאי לגמלת הבטחת הכנסה, אם הוא בלתי ניתן להשמה בעבודה כלשהי.

(ב) תקנה 8(א) לתקנות הבטחת הכנסה (כללי הזכאות והוראות ביצוע) קובעת, כי שירות התעסוקה מוסמך לאשר כי באדם מתקיימים התנאים שבסעיף 2(א)(1) לחוק.

לפיכך היה על שירות התעסוקה, מאז נקבעה בתיקון לתקנה 1(5) לתקנות הבטחת הכנסה זכאותם של בני 18-20 שנה לגמלה, לקבוע גם על היותם של בני גילים אלה בלתי ניתנים להשמה, אולם שירות התעסוקה לא עשה כן, ובכך נמנעה מבני גילים אלה, מאז אוגוסט 1994 - מועד התיקון לתקנה האמורה - האפשרות לממש את זכאותם לגמלה.

3. לאחר שהנציבות הפנתה את תשומת הלב של שירות התעסוקה להוראות החוק והתקנות הנזכרות, הסכים השירות שאכן מצב הדברים המשפטי הוא כאמור לעיל, אולם הודיע, כי בדעתו להציע שינויים בחוק, שכן לדעתו, את התפקיד לקבוע אם בני 18-20 אינם ניתנים להשמה, יש להטיל על המוסד לביטוח לאומי ולא על שירות התעסוקה. בנסיבות אלה, טען השירות, על המתלונן להמתין עד שהוראות החוק ישונו.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

על שירות התעסוקה לפעול בהתאם למצב החוקי הקיים, שלפיו עליו החובה לקבוע אם המתלונן ושכמותו (מבחינת גילם) בלתי ניתנים להשמה בעבודה. על השירות לבצע לאלתר את האמור בחוק ובתקנות ואין על המתלונן להמתין להחלטה רק משום ששירות התעסוקה עומד ליזום שינוי בחוק.

5. בעקבות האמור הזמין שירות התעסוקה את המתלונן לוועדה מתאימה, וזו קבעה כי הוא בלתי ניתן להשמה לשלושה חודשים, וכי לאחריהם יש להפנותו לשיקום מקצועי.

רשות הדואר

25. פיצוי על עיכובים במתן שירותי דואר בין-לאומי מהיר (EMS)

1. המתלונן, תושב פתח תקווה, הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על רשות הדואר (להלן - הרשות). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 13.11.00 קיבל המתלונן הודעה מהרשות, שהתקבל עבורו דבר דואר מסחרי (להלן - דבר דואר א'), שנשלח מארה"ב בדואר בין-לאומי מהיר (EMS) (להלן - דואר מהיר), ולקבלתו הוא מתבקש לסור, אישית או באמצעות בא כוחו, לממונה על המכס בסניף תל אביב של הרשות (להלן - סניף ת"א), ולהביא עמו את המסמכים הדרושים, כדי לשחרר את דבר הדואר מהמכס.

כשבא המתלונן למחרת היום לסניף ת"א, פתחה פקידת המכס בנוכחותו את דבר דואר א', אשר הכיל תוסף מזון, והפנתה אותו לאשנב הסמוך להגיש את המסמכים. הפקידה באשנב לקחה את המסמכים, והודיעה למתלונן, שיקבל את דבר הדואר רק כעבור שבוע אם יגיע לסניף ת"א עד שעה 8:00, שאם לא כן יועבר דבר דואר א' לסניף הדואר בפתח תקווה. מאחר שהמתלונן לא יכול היה להגיע לסניף ת"א בשעה האמורה, הוא קיבל ביום 26.11.00 הודעה, כי דבר דואר א' הועבר לסניף הדואר הראשי בפתח תקווה (להלן - סניף פתח תקווה). למחרת היום, ביום 27.11.00, קיבל המתלונן את דבר הדואר.

ממועד ההודעה של הרשות לסור לסניף ת"א כדי לקבל את דבר דואר א' (להלן - ההודעה), ועד שהוא נמסר לידי המתלונן, חלפו איפוא כשבועיים.

(ב) ביום 30.1.01 קיבל המתלונן הודעה נוספת מהרשות, שהתקבל עבורו דבר דואר מארה"ב (להלן - דבר דואר ב'), שנשלח אף הוא בדואר מהיר, וכדי לקבלו עליו לסור לממונה על המכס בסניף ת"א.

המתלונן התקשר לסניף ת"א והפקידה בסניף הסבירה לו, שמאחר ודבר דואר ב' מכיל תוסף מזון, צריך מפקח של משרד הבריאות (להלן - המפקח), לאשר את תוסף המזון כתנאי לשחרור מהמכס, וכי המפקח מגיע לסניף ת"א רק אחת לשבוע - ביום שלישי. המתלונן התקשר טלפונית למפקח ביום 5.2.01, והוא הסכים לשחרר את דבר דואר ב', לאחר שהמתלונן ישלח לו בפקס את תיאור תכולתו ויחתום על מסמך שיישלח אליו. המתלונן עשה כן עוד באותו היום, וביקש שדבר דואר ב' יישלח לסניף פתח תקווה.

במשך השבוע שלאחר מכן ניסה המתלונן להתקשר טלפונית לסניף ת"א, אולם רק ביום 12.2.01 הצליח לשוחח עם הפקידה המטפלת בעניין, והיא אמרה לו שדבר דואר ב' הועבר עוד ביום 7.2.01 לדואר שליחים.

בדואר שליחים נאמר למתלונן, שדבר דואר ב' נמסר לסניף פתח תקווה ביום 11.2.01. ביום 12.2.01 קיבל המתלונן הודעה מסניף פתח תקווה לבוא ולקבלו, וביום 13.2.01 קיבל סוף סוף את דבר דואר ב'.

גם הפעם עברו שבועיים, מיום שקיבל המתלונן הודעה מהרשות לסור לסניף ת"א כדי לקבל את דבר דואר ב', ועד שהוא נמסר לידי.

2. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) באשר לדבר דואר א' - המתלונן קיבל מהרשות הודעה, לסור לממונה על המכס בסניף ת"א כדי לקבל את דבר הדואר. בעקבות ההודעה טרח המתלונן להגיע מפתח תקווה לתל אביב כדי לקבלו כמובטח, אולם הוא נמסר לידי רק לאחר שבועיים מקבלת ההודעה.

(ב) הרשות הודתה, כי דבר דואר ב' התעכב "עכוב מיותר", ונמסר לידי המתלונן כשבועיים לאחר קבלת ההודעה לבוא לקבלו.

(ג) נוסח טופס ההודעה לנמען, שקיבל המתלונן לגבי שני דברי הדואר, בו נכתב כי לקבלתם הוא מתבקש לסור לסניף ת"א, יש בו כדי להטעות את הנמען לחשוב, שקיבל את דברי הדואר עם הגעתו לסניף. בהודעה שקיבל המתלונן לא צוינו פרטים חיוניים כגון: ההליכים שעל הנמען לנקוט כדי לקבל דבר דואר המכיל תוספי מזון, הצורך בבדיקה בידי המפקח וכיוצ"ב. יצויין, כי כיום מצורף להודעה טופס, הנשלח לנמענים המקבלים דבר דואר שבו תוספי מזון, ובו מוסבר, כי בדיקת דברי דואר המכילים תוספי מזון תיעשה בידי המפקח בימי ג' בין השעות 9:00 - 14:00, והכולל הצהרה, אותה על הנמען למלא, באשר לסוג תוסף המזון.

(ד) המתלונן שילם למי ששלח לו את דברי הדואר, סכום של 35 דולר עבור כל דבר דואר, שנשלח אליו בדואר מהיר. סכום זה שולם על ידי שולחי דברי הדואר לרשות הדואר בארה"ב, כדי שיגיע במהירות למתלונן. המתלונן לא נהנה מהשירות המובטח ונגרמה לו טרחה מיותרת עד שדברי הדואר נמסרו לידי.

3. נציב תלונות הציבור הצביע בפני הרשות, כי נוכח התקלות ברשות הדואר, שבגינן נגרמה למתלונן טרחה מיותרת, עליה לפצות את המתלונן בסכום של 300 ש"ח.

כן הצביע הנציב בפני הרשות, כי עליה לשקול הכנת טופס הודעה מתוקן, שבו יהיו הסברים מפורטים באשר להליכים שעל הנמען לנקוט, כדי לקבל, בכל ההקדם, את דבר הדואר שנשלח אליו בדואר מהיר.

26. פיצוי על נזק שנגרם לתכולת חבילה

1. המתלונן הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על רשות הדואר (להלן - הרשות). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 26.12.00 נמסרה למתלונן בסניף הדואר חבילה (להלן - החבילה), שנשלחה אליו מהולנד בדואר בין-לאומי ואשר הכילה מארז מחשב. בעת מסירת החבילה לידי הודיע המתלונן לאשנבאים בסניף הדואר כי אריזת החבילה ניזוקה קשה.

(ב) המתלונן פתח את החבילה בביתו, וראה שנגרם נזק גם לתכולתה. למחרת, ביום 27.12.00, כתב המתלונן מכתב לסגנית סמנכ"ל לבקרה ואיכות השירות ברשות הדואר (להלן - סגנית הסמנכ"ל). במכתבו טען המתלונן, כי נגרם נזק לתכולת החבילה, וביקש לפצותו על הנזק.

(ג) במכתבה למתלונן מיום 2.1.00 הודיעה לו סגנית הסמנכ"ל, כי העבירה את תלונתו לשירותי מיון מרחב ירושלים כדי לברר את נסיבות גרימת הנזק לחבילה. במכתב נוסף מיום 15.4.01 הודיעה סגנית הסמנכ"ל למתלונן, כי הרשות אינה חייבת לפצותו על הנזק שהוא טוען לו, שכן תכולת החבילה היתה שבירה. בהתייחס לטענתו, כי בעת מסירת החבילה הוא הודיע לאשנבאים על הנזק שנגרם לאריזת החבילה, כתבה לו סגנית הסמנכ"ל:

"אשר להסתייגות לגבי מצבה החיצוני של החבילה במעמד המסירה, כטענתך, ראוי להדגיש, כי אין המדובר בהסתייגות באמירה, אלא בדרישה לפתוח את החבילה במעמד המסירה, על מנת שתיערך בדיקה, אם האריזה אכן היתה מספקת, כדי להגן על התכולה. על כך דווח לי, כי לא נדרשה בדיקת מסוג זה."

2. בסעיף 12.4 (חלק ג' - פרק ו') למדריך הדואר, התשנ"ח-1998 (להלן - מדריך הדואר), נקבע, כי לא ישולמו פיצויים על חבילות שאבדו או ניזוקו בנסיבות האלה:

"(7) אם הנזק נגרם לחבילה בגלל אריזה לא נאותה, מען לא נכון, לא ברור או לא שלם.

(8) אם הנמען לא הביע הסתייגות בעת קבלת החבילה לידי או בהזדמנות הסבירה לאחר מכן.

(9) אם הנזק נובע מטיב תכולה של החבילה, כגון: תכולה שבירה במיוחד או העלולה להינזק, בדרך כלל (חפצי זכוכית, פסלים מחמור וכו', נוזלים או חומרים הנמסים בקלות)."

3. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) כאמור, הכילה החבילה שנשלחה למתלונן מארז מחשב, העשוי ברובו ממתכת ומפלסטיק, ולפיכך איננו בגדר חפץ שביר במיוחד או העלול להינזק בדרך כלל,

כמשמעותו בסעיף 12.4(9) למדריך הדואר, כפי שניתן ללמוד מהדוגמאות המובאות באותו סעיף.

(ב) כשהודיע המתלונן לאשנבאים בסניף הדואר, עם קבלת החבילה, כי אריזתה ניזוקה קשה, הוא לא התבקש על ידם לפתוח אותה, וגם לא נאמר לו כי פתיחת החבילה ובדיקת תכנה הם תנאי מוקדם לקבילותה של טענת נזק לתכולת החבילה.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) הנזק שנגרם למארז המחשב לא נבע מטיב תכולת החבילה, כאמור לעיל, ולפיכך התנאי הפוטר את הרשות מתשלום פיצויים, שנקבע בסעיף 12.4(9) למדריך הדואר, אינו חל במקרה הנדון.

(ב) התנאי של הבעת הסתייגות בעת מסירת החבילה לפי סעיף 12.4(8) למדריך הדואר אינו כולל את הדרישה לפתוח את החבילה שנטען כי ניזוקה. אם לדעת הרשות על הנמען גם לדרוש את פתיחת החבילה, היה עליה להודיע זאת לנמען בעת שהוא מביע את הסתייגותו בפעם הראשונה.

הרשות לא הודיעה למתלונן, לא כשהביע את הסתייגותו בעל-פה מהנזק שנגרם לאריזת החבילה בעת מסירתה לידי בסניף הדואר, ולא לאחר שהביעה במכתב מיום 27.12.00, כי עליו לדרוש מעובדי הרשות לבדוק את החבילה ואת תוכנה, והודיעה לו זאת לראשונה רק במכתב מיום 15.4.01.

מכל מקום, המתלונן הביע את הסתייגותו מהנזק שנגרם לתכולת החבילה מיד למחרת היום בו קיבל את החבילה, ובכך עמד בתנאי של הבעת הסתייגות בהזדמנות הסבירה לאחר מכן, כאמור בסעיף הנזכר.

נוכח האמור לעיל גם הפטור מתשלום פיצויים שבסעיף 12.4(8), אינו חל במקרה הנדון.

(ג) הרשות אינה טוענת כי האריזה של החבילה לא היתה נאותה, ולפיכך גם התנאי שבסעיף 12.4(7), הפוטר את רשות הדואר מלפצות על נזק, אינו חל במקרה הנדון.

5. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני הרשות, כי עליה לפצות את המתלונן על הנזק שנגרם לתכולת החבילה.

כן הצביע נציב התלונות בפני הרשות, כי עליה להודיע למי שמביע הסתייגות בעת קבלת חבילה, על הפעולות שעליו לנקוט כדי שתקום לו הזכות לפיצוי על נזק שנגרם לתכולת החבילה.

6. הרשות הודיעה למתלונן, שתפצה אותו, על פי הצבעת הנציב, בסך של 420 ש"ח.

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

27. שיהוי בהחזרת כספי פיקדון

1. המתלוננים, תושבי ירושלים, הגישו לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) במארכ 2000 תלונה נגד עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (להלן - עמידר). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלוננים, עולים חדשים, שכרו מעמידר בפברואר 1993 קרוון באתר הקרוונים "גבעת המטוס" שבירושלים (להלן - הקרוון).

בהיותם עולים חדשים, היו המתלוננים זכאים להשתתפות משרד הבינוי והשיכון (להלן - משרד השיכון) בשכר הדירה עבור הקרוון, ולפיכך הסתכם שכר הדירה שהיה על המתלוננים לשלם, לאחר ניכוי השתתפות משרד השיכון, בסכום שנע בין 120 ל-150 ש"ח לחודש. עם כניסתם להתגורר בקרוון הפקידו המתלוננים בידי עמידר, על פי דרישתה, שיק לבטחון בסכום של 1,000 ש"ח, להבטחת מילוי התחייבותיהם כלפיה (להלן - הפיקדון).

(ב) בינואר 1997 רכשו המתלוננים דירה באמצעות משרד השיכון. הדירה הייתה אמורה להיות מוכנה לאכלוס רק בסוף אפריל 1999, אך המתלוננים נכנסו לדירה עוד קודם לכן, והחזירו לעמידר את החזקה בקרוון ביום 11.4.99.

(ג) המתלוננים טענו בתלונתם, כי עמידר סירבה להחזיר להם את הפיקדון בטענה, שהם חבים לה חוב בגין דמי השכירות לחודשים ינואר-מארכ 1999, בסך 1,628 ש"ח, כך שלאחר ניכוי סכום הפיקדון עוד נשארה לחובתם יתרת חוב בסך 628 ש"ח.

(ד) המתלוננים ביקשו כי הנציבות תורה לעמידר להחזיר להם את שיק הבטחון שהפקידו בידה.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) לאחר שהמתלוננים רכשו את הדירה, הם חתמו בעמידר על התחייבות להחזיר את החזקה בקרוון לידיה בתחילת ינואר 1999.

הואיל וכניסתם של המתלוננים לדירה שרכשו הייתה אמורה להתבצע רק באפריל 1999, אישרה להם עמידר להאריך את תקופת השכירות של הקרוון עד סוף מארכ 1999.

(ב) עמידר לא עדכנה את רישומיה בדבר דחיית מועד כניסתם של המתלוננים לדירה שרכשו, מעבר למועד הנקוב בהתחייבות, ולפיכך לא ביקשה ממשרד השיכון המשך

השתתפותו בשכר הדירה לאחר דצמבר 1998, ומשרד השיכון אישר את השתתפותו בשכר הדירה רק עבור התקופה עד דצמבר 1998 ולא בעבור ינואר-מארס 1999 (להלן - חודשי ההארכה).

הפער בין שכר הדירה שהמתלוננים היו אמורים לשלם, לאחר ניכוי ההשתתפות של משרד השיכון, לבין שכר הדירה המלא עבור הקרוון, שבו חויבו בחודשי ההארכה, הוא שגרם לשיעור החוב הגבוה של שכר הדירה שנזקף לחובת המתלוננים, ושבגללו לא הוחזר להם הפיקדון.

(ג) בעקבות בירור התלונה הודיעה עמידר למתלוננים ולנציבות, כי לאחר בדיקה מחודשת שערכה בעניין היא החליטה, נוכח פעולתה השגויה כאמור, להכיר במתלוננים כזכאים להשתתפות משרד השיכון בשכר הדירה גם בחודשי ההארכה.

נוכח זאת, השיבה עמידר למתלוננים את יתרת הפיקדון, לאחר שיערוכו, בניכוי דמי השכירות המופחתים שהיה על המתלוננים לשלם בחודשי ההארכה, ובתקופה של 11 הימים שעד 11 באפריל 1999.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) טיפולה של עמידר בעניין התלונה היה לקוי. עמידר לא עדכנה את רישומיה בדבר דחיית כניסתם של המתלוננים לדירה שרכשו, ולפיכך לא ביקשה ממשרד השיכון המשך השתתפותו בשכר הדירה בחודשי ההארכה. כתוצאה מכך חויבו המתלוננים בשכר דירה מלא עד יום החזרת החזקה בקרוון בסך 1,628 ש"ח, כך שלאחר ניכוי כספי הפיקדון, עוד נשארה לחובת המתלוננים יתרת חוב בסך 628 ש"ח.

גם לאחר שהמתלוננים פנו לעמידר וביקשו להשיב להם את הפיקדון, לא איתרה עמידר את מקור הטעות, וזו התגלתה רק בעקבות הבירור של נציבות תלונות הציבור.

(ב) יצויין, כי בירור הנציבות בתלונות קודמות על עמידר העלה, כי באתר הקרוונים "גבעת המטוס" היו אי סדרים באשר להתחשבות הכספית עם דיירים באתר, שעזבו את המקום ולא הוחזר להם הפיקדון למרות שהיו זכאים לכך.

אף שהנציבות הצביעה בפני עמידר על אי הסדרים האמורים, לא תיקנה עמידר את הליקוי, שחזר ונשנה בעניין התלונה, המצביעה שוב על אי סדרים בהתחשבות עם דיירים שעזבו את אתר הקרוונים "גבעת המטוס", והפקדון לא הוחזר להם למרות שהיו זכאים לכך.

(ג) כן יצויין, שתשובותיה של עמידר על פניות הנציבות לקו באי-בהירות ובסתירות, ונדרשו פניות חוזרות ונשנות עד להבהרת העובדות לאשורן. עמידר נזקקה לפרק זמן ארוך, ללא הצדקה, לאיתור מקור טעותה, כך שהחזר הפיקדון למתלוננים התעכב לעוד פרק זמן.

4. הנציב העיר לעמידר על הליקויים בטיפול בנושא התלונה, ועל אי-הבהירות במתן המענה לנציבות.

הנציב הצביע בפני עמידר, כי עליה לטפל ביסודיות באי-הסדרים, שנמצאו בהתחשבנות הכספית עם דיירים העוזבים את האתר, ולעשות להחזר הפיקדון באופן יעיל ומהיר יותר, וכי על תשובותיה לנציבות להיות מדויקות ומהירות.

5. עמידר הודיעה לנציבות, כי לתוצאות הבירור ולהצבעת הנציב ניתנה תשומת הלב המרבית של הנהלת עמידר, והופקו הלקחים התפעוליים הדרושים למניעת הישנותם של הליקויים.

המועצה להשכלה גבוהה

28. סירוב להתיר למוסד להעניק תואר ראשון באופטומטרייה

1. המתלוננים, תלמידי התכנית ללימודי האופטומטרייה, המתקיימת במשותף בידי אוניברסיטת בר אילן (להלן - האוניברסיטה) והמכללה לאופטומטרייה בישראל (להלן - המכללה), פנו אל נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) באפריל 2000 בתלונה, שאלה פרטיה:

(א) המתלוננים נרשמו ללימודי התואר הראשון באופטומטרייה בתכנית משותפת לאוניברסיטה ולמכללה (להלן - התכנית). ההרשמה ללימודים נעשתה במקביל באוניברסיטה ובמכללה. בפרסומי האוניברסיטה והמכללה נכתב, כי לבוגרי התכנית יוענק תואר ראשון באופטומטרייה, המשותף לשני המוסדות. הלימודים התקיימו בקמפוס האוניברסיטה ובמתקני המכללה, והמתלוננים נדרשו לעמוד בכל החובות האקדמיות, הנדרשות מתלמידים מן המניין באוניברסיטה.

(ב) לקראת סיום לימודיהם, התברר למתלוננים כי המועצה להשכלה גבוהה (להלן - המועצה) החליטה, כי התואר שיוענק להם עם סיום לימודיהם בתכנית יהיה תואר של המכללה בלבד ולא תואר משותף למכללה ולאוניברסיטה.

(ג) המתלוננים טענו, כי נרשמו ללימודים בתכנית בהסתמך על הפרסום, לפיו היא מקנה תואר אקדמי משותף לאוניברסיטה ולמכללה, או למצער תואר אקדמי ראשון של האוניברסיטה, אך לא תואר אקדמי של המכללה בלבד, שאינו מאפשר המשך לימודים לתואר שני. לשם כך עמדו בכל המטלות הנדרשות מתלמידי האוניברסיטה, ואף שילמו שכר לימוד גבוה בהרבה משכר הלימוד במכללה אחרת, שאף בה מתקיימים לימודים לקראת תואר ראשון באופטומטרייה.

(ד) המתלוננים ביקשו לקבל את התואר כפי שהובטח להם במועד הרשמתם ללימודים.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) עד לשנת 1991 לא נדרש אדם, המבקש לעסוק במקצוע האופטומטרייה, להיות בעל תואר אקדמי בלימודי האופטומטרייה. החל משנה זו קבע חוק העיסוק באופטומטרייה, התשנ"א-1991, כי על המבקש רשיון לעסוק באופטומטרייה, להיות בעל תואר המעיד על סיום חוק לימודיו כאופטומטראי בבית הספר לאופטומטרייה של מוסד מוכר, כהגדרתו בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או להיות בעל דיפלומה ממוסד אקדמי מקביל בחוץ לארץ.

(ב) המועצה, הפועלת על פי חוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958 (להלן - החוק), היא הגוף המוסמך על פי החוק לתת למוסד היתר לפתוח מוסד להשכלה גבוהה, להכיר בו כמוסד מוכר להשכלה גבוהה, ולהסמיכו להעניק תארים אקדמיים מוכרים לבוגרי תכניות לימודים אקדמיות שהוא מקיים. מוסד להשכלה גבוהה, המבקש לקיים תכנית לימודים לקראת תואר אקדמי בתחום מסוים, חייב לקבל לכך היתר מאת המועצה.

(ג) בין המכללה - שלא היתה במועד כניסת חוק העיסוק באופטומטריה לתוקף מוסד אקדמי מוכר, לבין האוניברסיטה - שביקשה לקיים לימודים לתואר באופטומטריה, אך חסרה סגל הוראה ותשתית בתחום זה, נחתם ביום 22.12.94 הסכם, לפיו יקיימו הצדדים תכנית משותפת ללימודי האופטומטריה. בהסכם נקבע, כי לבוגרי התכנית אשר יעמדו בהצלחה בכל דרישותיה, יוענק תואר ראשון באופטומטריה, שיהיה משותף לאוניברסיטה ולמכללה. האוניברסיטה והמכללה פנו במשותף למועצה להשכלה גבוהה וביקשו את אישורה לפתיחת התוכנית.

(ד) ביום 3.1.95 החליטה המועצה לתת ל"מרכז לאופטומטריה בתל אביב" (שמה הקודם של המכללה) היתר לפתוח מוסד להשכלה גבוהה ולקיים בו את התכנית המשותפת עם האוניברסיטה לקראת תואר ראשון באופטומטריה. מזכיר המועצה הודיע ביום 15.1.95 לרקטור האוניברסיטה ולמנהל המכללה על ההחלטה האמורה.

(ה) בהתאם למוסכם בין הצדדים ולאישור המועצה, נפתחה התכנית. במקביל מינתה המועצה ועדה, שתפקידה היה ללוות את התכנית לקראת מתן הכרה והסמכה למתן תואר אקדמי באופטומטריה (להלן - הוועדה המלווה).

(ו) לקראת סיום לימודי המחזור הראשון בתכנית, החליטה המועצה, ביום 21.12.99, לתת למכללה הכרה זמנית ולהסמיך אותה בלבד להעניק תואר ראשון באופטומטריה. החלטה זו לא תאמה את המוסכם בין האוניברסיטה והמכללה, ואת האישור שקיבלה המכללה מהמועצה, ממנו עלה, לדעת שני המוסדות, כי התואר שיוענק לבוגרי התכנית יהיה תואר משותף לשני המוסדות.

(ז) בתשובה לפניית הנציבות טענה המועצה, שההיתר שניתן ביום 3.1.95 ניתן למכללה בלבד ולא לאוניברסיטה ולמכללה במשותף, וכי מכתבו של מזכיר המועצה, מיום 15.1.95, שבו הוא הודיע לאוניברסיטה ולמכללה על מתן היתר משותף לשני המוסדות, בטעות יסודו והוא נשלח על דעתו של מזכיר המועצה בלבד. רק לאחר שהוגשו המלצות הוועדה המלווה, הובא לידיעת המועצה דבר קיום המכתב, ואז נשלחה לאוניברסיטה הבהרה בדבר הטעות והודגש, כי ההיתר ניתן למכללה בלבד. לטענת המועצה, עצם מתן ההיתר בשנת 1995 למכללה בלבד מלמד על עמדתה העקרונית של המועצה באשר למוסד שייתן את התואר בבוא העת, אם יקבל הכרה והסמכה.

3. במהלך הבירור בתלונה העמידה נציבות תלונות הציבור את המועצה על הדברים הבאים:

(א) ההסכם בדבר קיום תכנית לימודים משותפת לשני המוסדות היה ידוע למועצה, והוא היה הבסיס למתן היתר למכללה לפתוח מוסד להשכלה גבוהה. האוניברסיטה, בהיותה מוסד להשכלה גבוהה, לא היתה זקוקה להיתר כזה. מאחר שהמועצה נתנה לאוניברסיטה ולמכללה היתר לקיים את התכנית במשותף, אין מקום לטענת המועצה, שכוונתה היתה שהתואר שיוענק לבוגרי התכנית יהיה של המכללה בלבד.

(ב) מכתבו של מזכיר המועצה, מיום 15.1.95, מבוסס על החלטת המועצה להשכלה גבוהה מיום 3.1.95, לפיה בנוסף ובמקביל להיתר שניתן למכללה לפתוח מוסד להשכלה גבוהה, ניתן היתר לשני המוסדות לקיים תוכנית משותפת לתואר ראשון בלימודי האופטומטריה.

(ג) הוועדה המלווה לא העירה לאוניברסיטה ולמכללה, במהלך הלימודים לפי התכנית, כי פרסומיהן, לפיהם בסיום הלימודים לפי התכנית יקבלו התלמידים תואר ראשון משותף לשני המוסדות, אינם תואמים את החלטת המועצה. אילו היתה עמדת המועצה מלכתחילה, שהתואר שיוענק לבוגרי התכנית יהיה של המכללה בלבד, היה על המועצה להבהיר עמדה זו לאוניברסיטה, למכללה ולתלמידי התכנית עוד לפני תחילת הלימודים בתכנית, ולא להעמיד את המוסדות הללו ואת תלמידי התכנית בפני עובדה מוגמרת רק בסמוך לסיום הלימודים לתואר.

4. בעקבות בירור הנציבות, החליטה המועצה להסמיך את האוניברסיטה להעניק את התואר "בוגר באופטומטריה" לכל התלמידים שסיימו בהצלחה את לימודיהם בתכנית המשותפת.

נספחים

ט ב ל ה 1

התפלגות התלונוות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת

(31.12.2001 - 30.9.2000)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונוות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונוות	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונוות	
8	28	37	36	42	41	משרד ראש הממשלה
157	335	410	407	354	352	משרד האוצר ²
58	124	137	136	130	129	מס הכנסה
9	43	65	64	42	42	מכס ומס ערך מוסף
40	48	64	64	52	52	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון
26	53	71	71	65	65	הלשכה לשיקום נכים
6	18	28	28	30	30	נציבות שירות המדינה
31	65	65	63	59	58	המשרד לאיכות הסביבה
11	45	91	90	90	90	משרד הביטחון ²
6	22	54	53	52	52	אגף השיקום
21	40	95	93	95	93	צה"ל
3	6	7	7	6	6	המשרד לביטחון הפנים
83	303	486	481	444	440	משטרת ישראל
0	28	51	51	46	45	שירות בתי הסוהר
40	199	245	243	251	250	משרד הבינוי והשיכון
31	130	174	173	170	167	חברות משכנות ³
22	101	133	132	131	128	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
9	29	41	41	39	39	אחרות
43	140	211	207	192	191	משרד הבריאות
25	87	147	141	129	128	קופות חולים ³
20	68	106	102	84	84	שירותי בריאות כללית
5	19	41	39	45	44	אחרות

1 בחלק מן התלונוות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.

2 נתונים מפורטים הובאו רק על היחידות שעליהן נסבו מעל 30 תלונוות.

3 נמסרים נתונים מפורטים על גופים וחברות, שעליהם נתקבלו מעל 30 תלונוות.

ט ב ל ה 1 (ה מ ש ך)
התפלגות התלונות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת
(31.12.2001 - 30.9.2000)

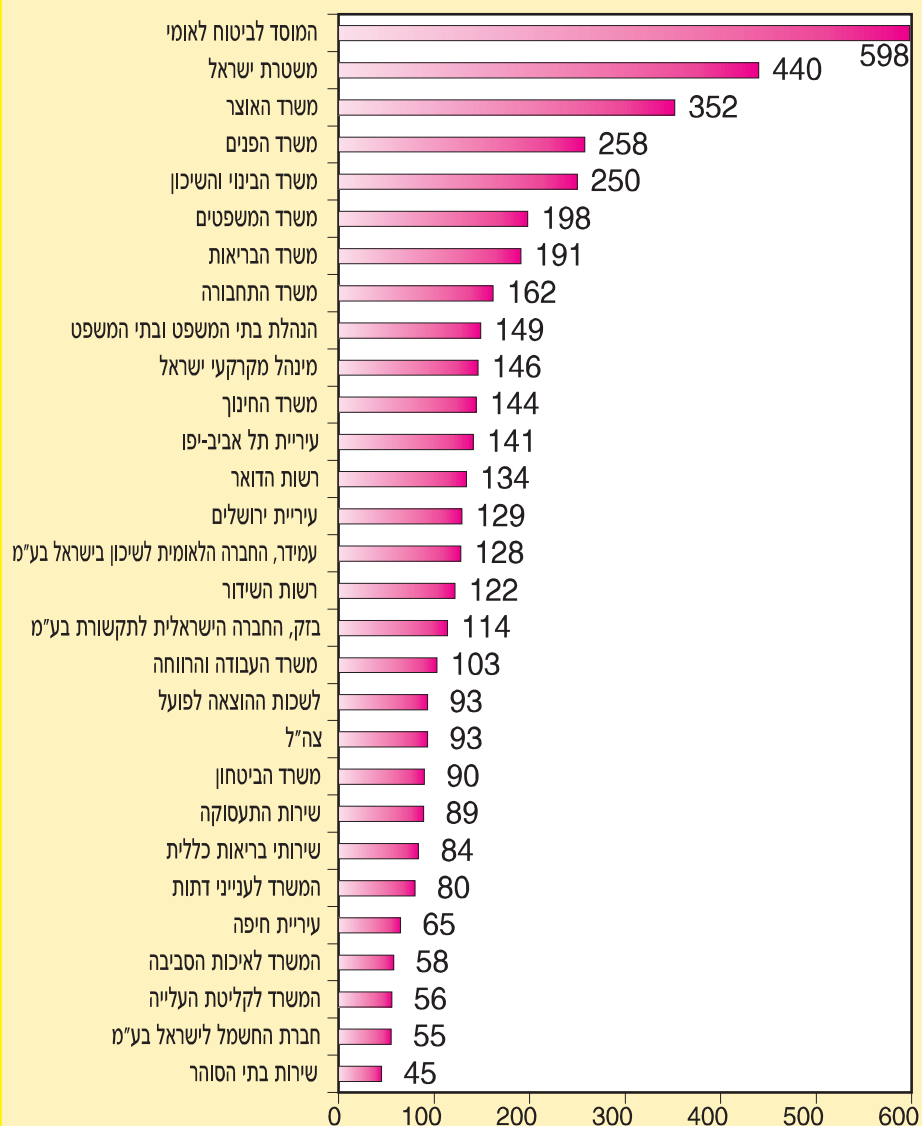
נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונות	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונות	
26	46	90	89	82	80	המשרד לענייני דתות ²
7	8	33	32	33	32	בתי דין רבניים
3	19	26	25	16	15	משרד החוץ
27	70	177	174	145	144	משרד החינוך
						משרד החקלאות ופיתוח הכפר
2	6	15	15	20	20	משרד המדע, התרבות והספורט
3	5	7	7	8	8	משרד המשפטים ²
39	121	217	216	198	198	סיוע משפטי
3	16	32	32	31	31	הנהלת בתי המשפט ובתי המשפט
10	33	140	139	149	149	לשכות ההוצאה לפועל
7	27	92	92	93	93	משרד העבודה והרווחה ²
33	70	121	120	103	103	עבודה
14	21	45	45	34	34	רווחה
13	35	40	40	41	41	שירות התעסוקה
12	35	97	96	90	89	משרד הפנים
115	212	303	300	260	258	המשרד לקליטת העלייה
11	43	50	50	56	56	משרד התחבורה ²
41	106	162	161	164	162	אגף הרישוי
22	43	68	67	80	78	משרד התיירות
1	8	9	9	7	7	משרד התעשייה והמסחר
12	27	40	40	36	36	משרד התקשורת
4	7	17	17	19	19	בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
33	75	120	116	115	114	רשות הדואר
57	103	145	143	137	134	

ט ב ל ה 1 (ה מ ש ך)
התפלגות התלונוות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת
(31.12.2001 - 30.9.2000)

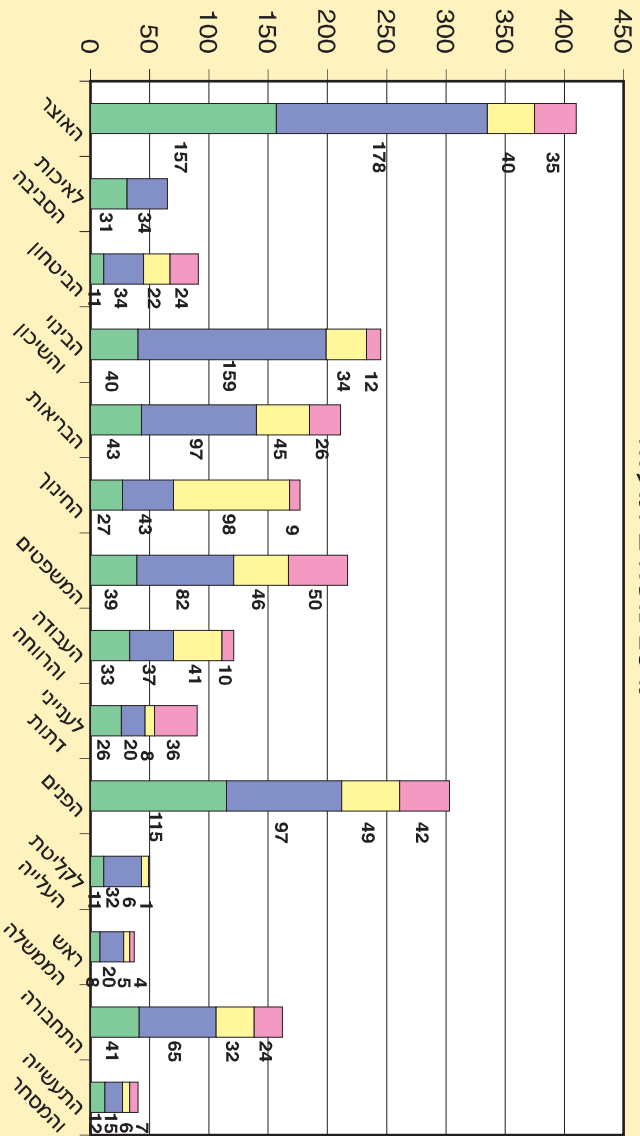
נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונוות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונוות	ס"ה ¹ נושאים	ס"ה תלונוות	
3	12	23	22	25	25	משרד התשתיות הלאומיות
44	81	152	149	148	146	מינהל מקרקעי ישראל
3	19	25	25	28	28	בנק ישראל
171	475	684	647	624	598	המוסד לביטוח לאומי
46	86	129	128	122	122	רשות השידור
338	981	1,762	1,716	1,587	1,560	רשויות מקומיות ⁴
36	97	164	162	130	129	עיריית ירושלים
13	74	134	133	141	141	עיריית תל אביב-יפו
17	60	98	92	66	65	עיריית חיפה
8	17	37	36	42	40	עיריית באר שבע
5	19	28	27	34	34	עיריית בת ים
8	18	36	34	37	35	עיריית חדרה
8	26	41	41	36	35	עיריית חולון
2	23	39	39	42	42	עיריית נתניה
8	20	52	52	39	39	עיריית רמת גן
134	381	660	643	596	588	עיריות אחרות
54	130	257	248	237	228	מועצות מקומיות
27	65	124	121	104	103	מועצות אזוריות
11	31	65	62	49	48	ועדות מקומיות לתכנון ובנייה
7	20	27	26	34	33	אחרות
51	143	248	245	238	237	גופים אחרים ³
7	23	31	31	32	32	אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ
9	42	57	56	56	55	חברת החשמל לישראל בע"מ
35	78	160	158	150	150	אחרים
		819	819	724	724	גופים שלא ניתן לברר תלונוות עליהם
1,551	4,234	7,717	7,580	7,102	7,016	ס"ה

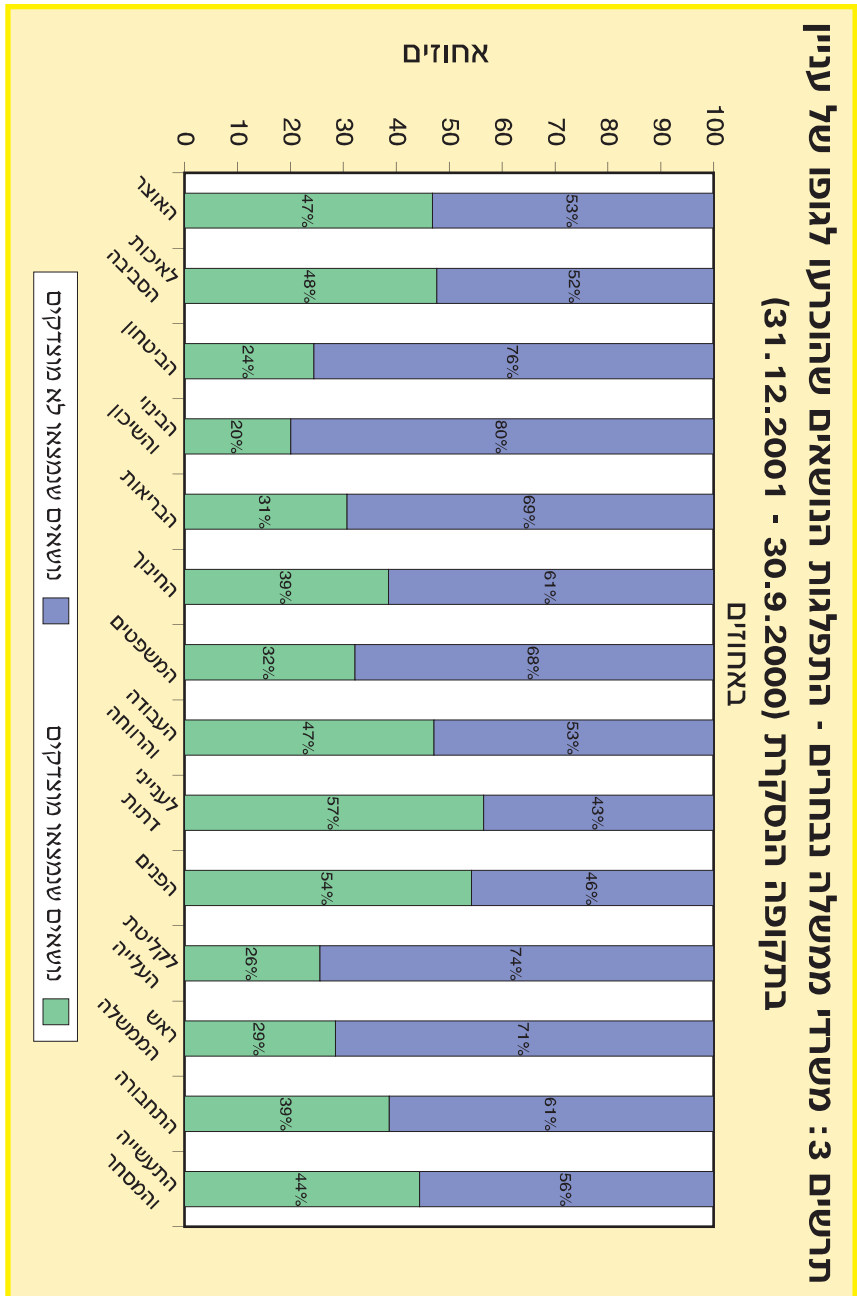
4 נמסרים נתונים מפורטים על רשויות מקומיות שעליהן נתקבלו מעל 30 תלונוות.

תרשים 1: גופים נלווים שעליהם התקבלו 45 תלונות ומעלה בתקופה הנסקרת (30.9.2000 - 31.12.2001)

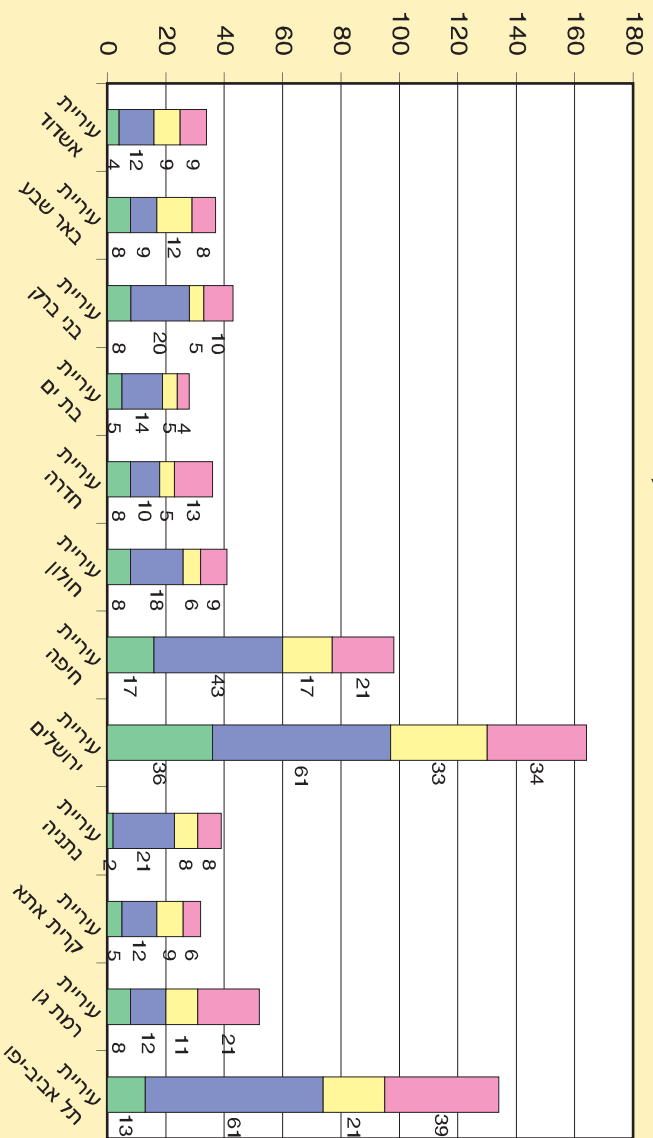


תרשים 2: משרדי ממשלה נבחרים - תוצאות הבירור בנושאים שהטיפול בהם הסתייג בתקופה הנסקרת (30.9.2000 - 31.12.2001) כ-20 נושאים ומעלה

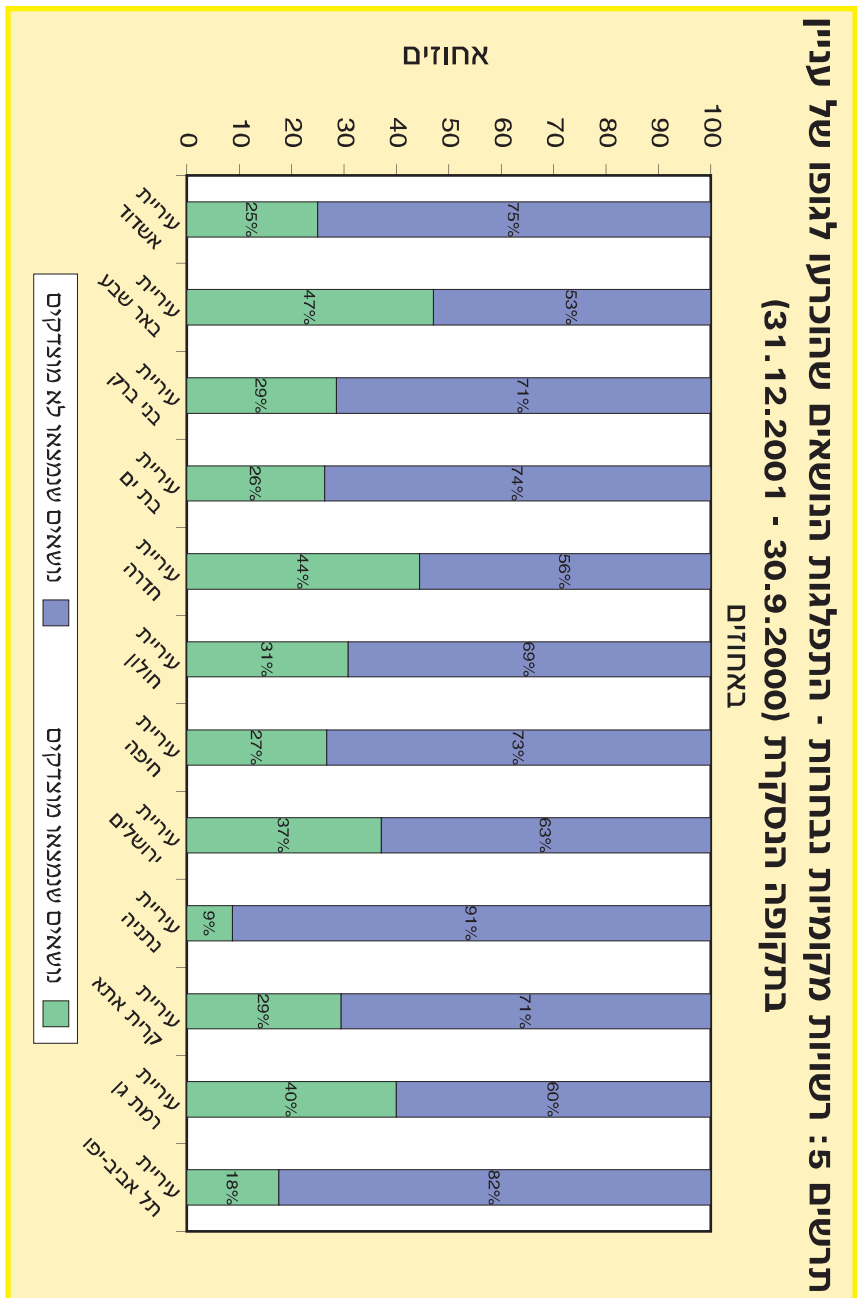




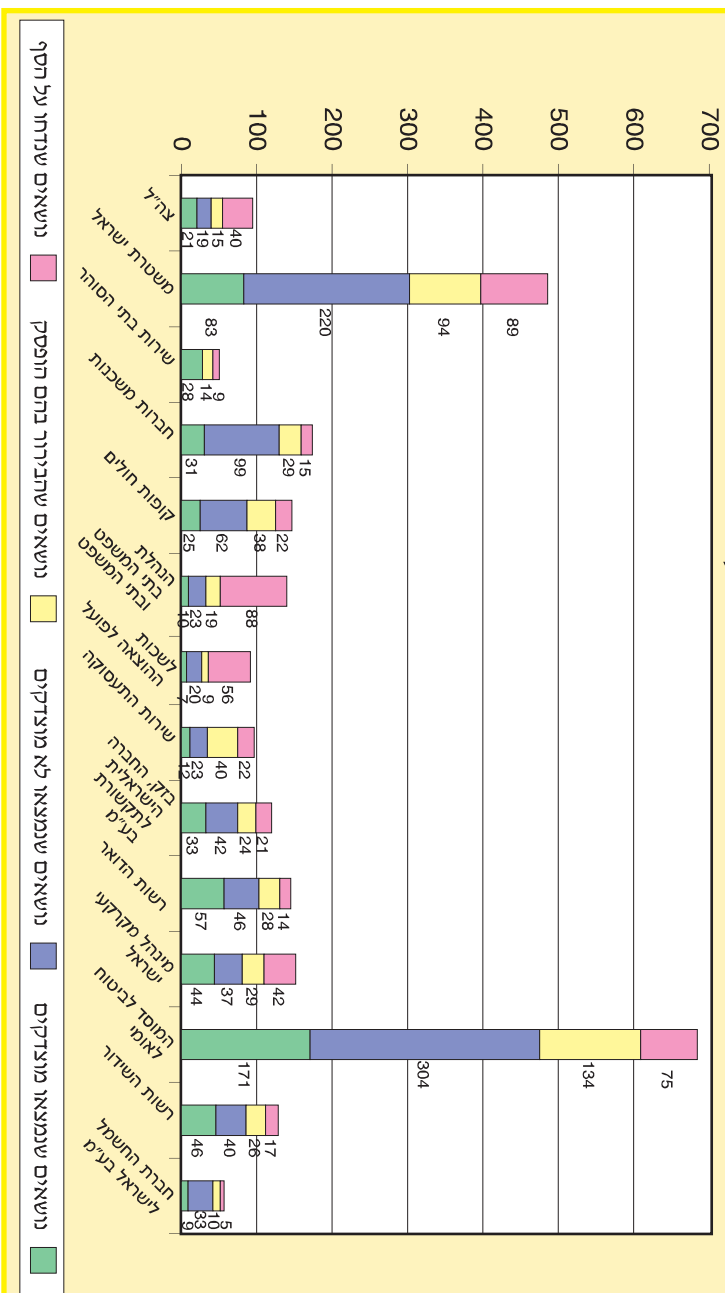
תרשים 4: רשויות מקומיות נבחרות - תוצאות הבירור בנושאים שהטיפול בהם הסתיים בתקופה הנסקרת (30.9.2000 - 31.12.2001)
 כ-25 נושאים ומעלה

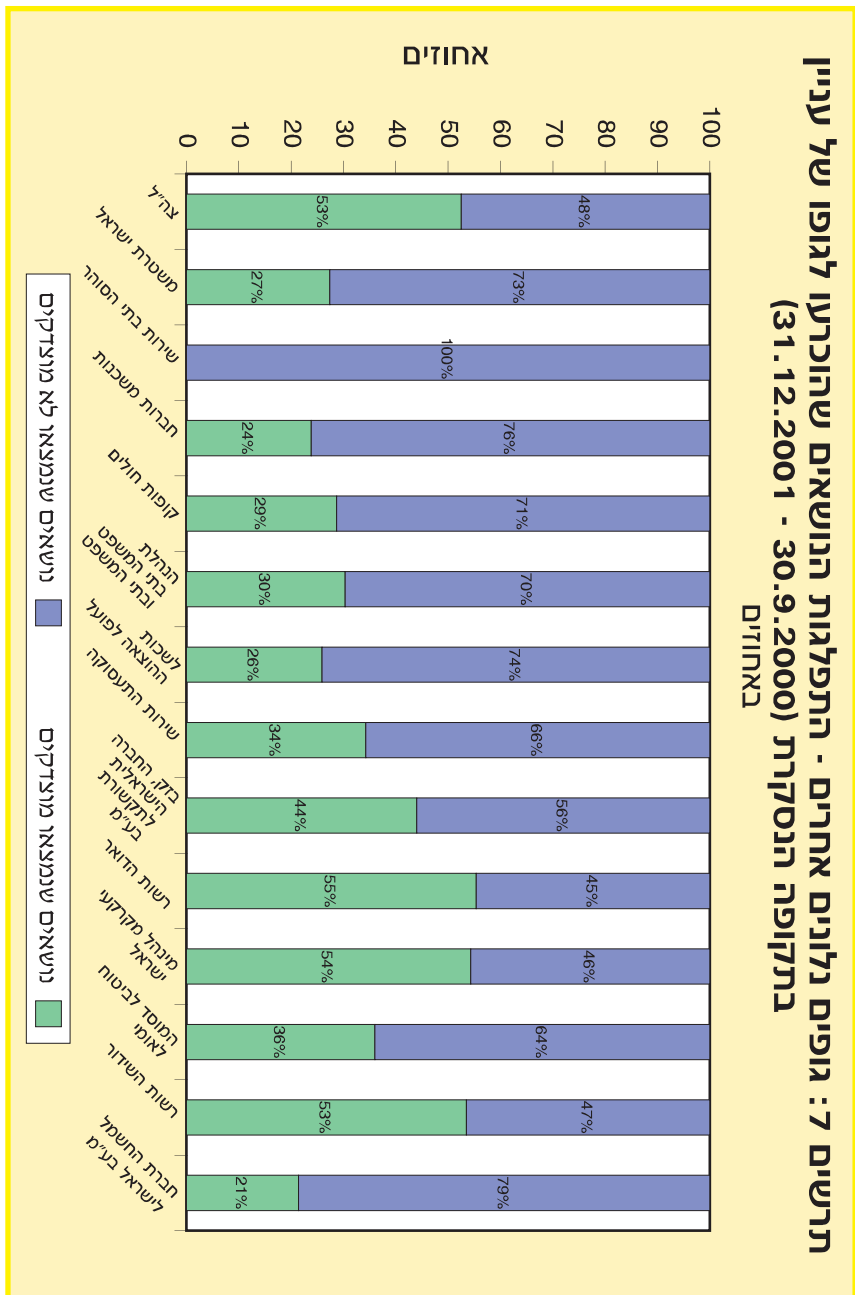


נושאים שנמצאו מוצדקים נושאים שנמצאו לא מוצדקים נושאים שהבירור בהם חופסק נושאים שגדחו על הסף



תרשים 6: מופים ולונים אחרים - תוצאות הבירור בנושאים שהטיפול בהם הסתיימו בתקופה הנסקרת (30.9.2000 - 31.12.2001) מ-50 נושאים ומעלה





ט ב ל ה 2

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בתקופה הנסקרת¹

(31.12.2001 - 30.9.2000)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	מספר נושאים		
345	1,225	1,792	1,661	א. שירותי רווחה
70	326	409	405	1. דיור ושיכון
12	97	117	117	הטבת תנאי דיור
10	23	33	35	ליקויים בבנייה
8	36	43	39	משכנתאות ומחירי דירות
3	46	51	41	דיור לעולים
9	40	48	66	סדרי תשלום שכר דירה
29	192	264	242	2. רווחה
12	46	70	62	הבטחת הכנסה
1	34	43	36	עובדים סוציאליים
46	113	226	205	3. חינוך
21	57	106	96	בתי ספר
9	17	31	34	גני ילדים
12	22	41	33	הכשרה מקצועית
60	179	286	264	4. ענייני נכים
56	162	242	221	נכים (כללי)
4	17	44	43	נכי צה"ל/זרועות הביטחון
104	281	392	352	5. ביטוח לאומי
31	81	107	84	דמי ביטוח
18	34	49	34	דמי אבטלה
14	32	58	50	תאונות עבודה
36	134	215	193	6. בריאות
17	69	109	93	ביטוח בריאות ממלכתי

1 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 לצרפם לפי קבוצות משמעותיות, ומשום כך הם לא נכללו בטבלה. המספרים המופיעים מול הכותרות אינם זהים אפוא עם סיכום המספרים שמתחתיהן.

ט ב ל ה 2 (המשך)

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בתקופה הנסקרת¹

(31.12.2001 - 30.9.2000)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	מספר נושאים		
183	468	861	792	ב. שירותי רשויות מקומיות
75	148	230	222	מפגעים ומטרדים
46	108	285	267	בנייה והיתרי בנייה
29	55	88	74	כבישים, מדרכות וסילוק אשפה
4	67	113	95	קנסות על העמדת רכב וחנייתו בניגוד לחוקי העזר העירוניים
7	21	37	33	רישוי לעסקים
476	890	1,329	1,216	ג. מתן שירות לציבור
307	493	702	664	אי-מתן תשובה לפנייה
45	104	151	128	ענייני מרשם אוכלוסין
25	46	66	57	שירות לקוי לאזרח במוסד ציבורי
12	60	92	78	התנהגות לא נאותה של עובדי ציבור
16	24	50	37	ליקויים במתן שירות
68	134	201	189	ד. שירותי טלפון ודואר
29	65	105	102	שירותי טלפון
39	69	96	87	שירותי דואר
137	424	641	571	ה. מסים ואגרות
43	102	111	105	1. מס הכנסה
39	74	104	98	2. אגרות רדיו וטלוויזיה
45	192	347	313	3. מסים ואגרות ברשויות המקומיות
21	122	234	220	ארנונה
12	39	53	45	אגרת מים
45	177	434	386	ו. זכויות עובדים ותעסוקה
1	8	33	33	משכורת ושכר
5	16	47	37	פיטורים ופיצויי פיטורים
16	51	98	92	תעסוקה

טבלה 2 (המשך)

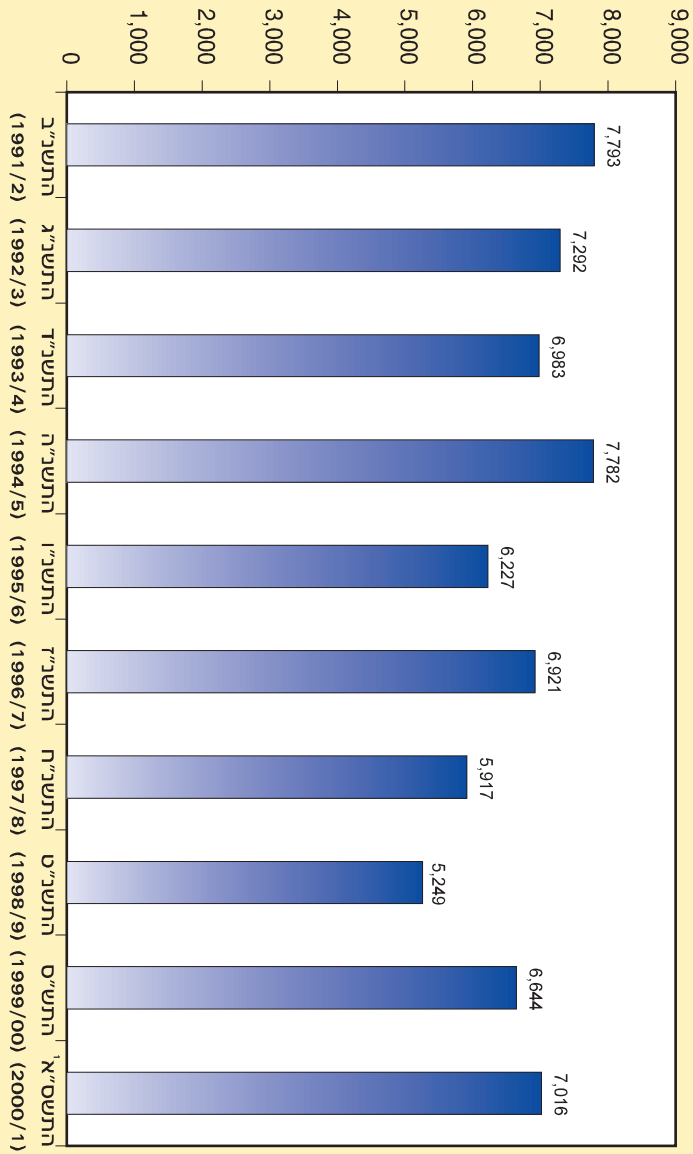
התפלגות התלויות לפי נושאים עיקריים בתקופה הנסקרת¹

(31.12.2001 - 30.9.2000)

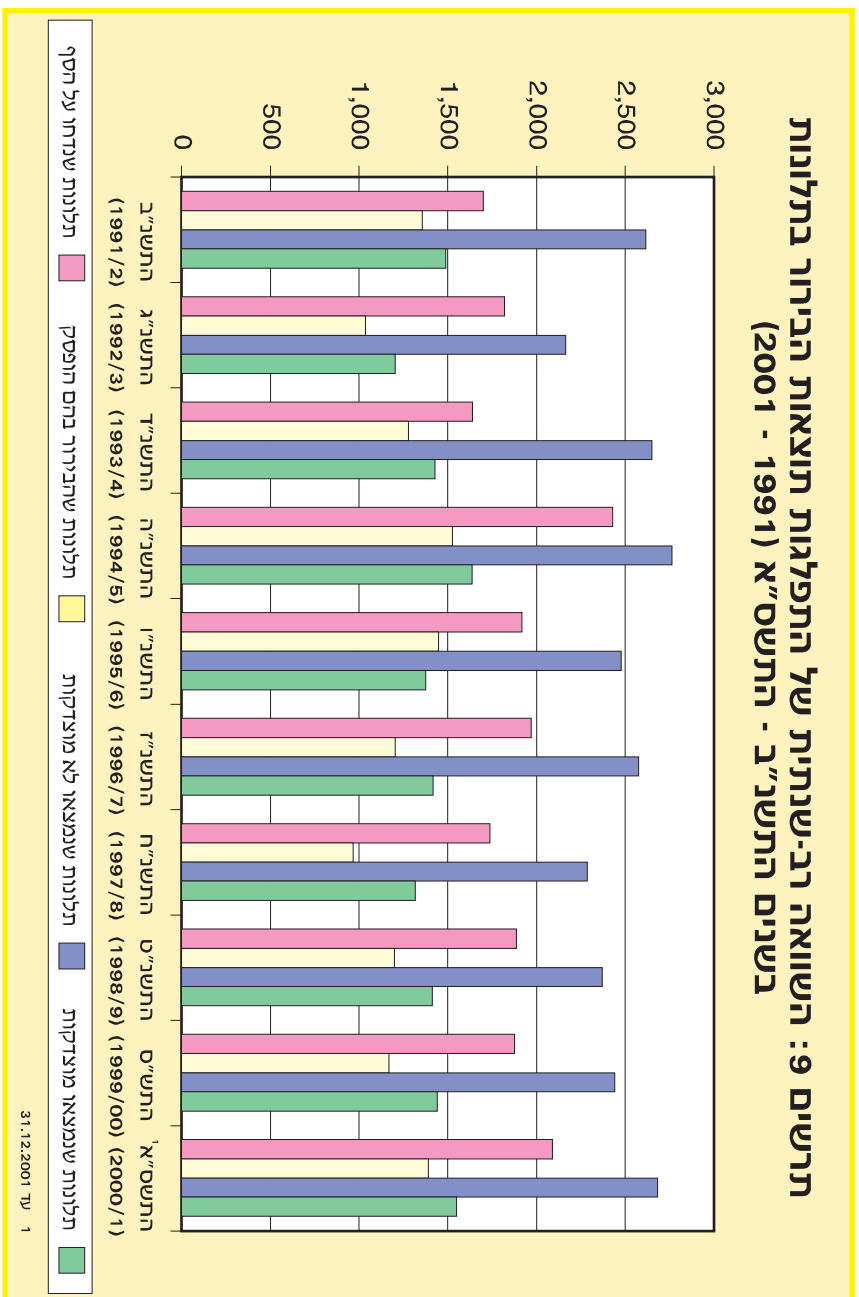
נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלויות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
ממצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	מספר נושאים		
297	916	2,459	2,287	ז. שונות
69	256	414	375	1. משטרה
13	31	44	33	התנהגות שוטרים
24	65	91	86	עבירות תעבורה
12	59	80	96	אי-טיפול בתלויות
13	36	148	155	2. בתי משפט
0	2	31	35	החלטה שיפוטית
2	14	32	32	3. סיוע משפטי
0	25	44	41	4. אסירים
6	22	86	90	5. הוצאה לפועל
29	95	138	142	6. תחבורה
15	46	66	74	רכב
8	35	52	50	תחבורה ציבורית
21	40	95	90	7. רכישת מקרקעין והפקעתם
6	18	35	31	8. דמי חכירה ודמי הסכמה
6	25	38	40	9. בנקים
8	34	45	45	10. חשמל
10	23	38	33	11. מכרזים למסירת עבודות ושירותים
13	20	64	61	12. צה"ל
35	61	87	70	13. השגות על הליכי בירור תלויות
1,551	4,234	7,717	7,102	ס"ה ²

2 המספר הכולל של נושאי התלויות המופיע בטבלה זו, הוא גדול יותר ממספר התלויות, משום שהיו מכתבי תלויות שנגעו לשני נושאים או יותר.

תרשים 8: השוואה רב-שנתית של מספר התלונות שהתקבלו בנציבות בשנים התשנ"ב - התשס"א (1991 - 2001)



1 עד 31.12.2001



כתובות משרדי הנציבות והלשכות לקבלת תלונות בעל-פה ושעות קבלת קהל

המשרד הראשי בירושלים

רחוב בית הדפוס 12, גבעת שאול, ת"ד 669, ירושלים 91006
טלפון 02-6665000, פקסימיליה 02-6665204

המשרד בתל אביב

רחוב ארניה 29, הקריה, ת"ד 7024, תל אביב-יפו 61070
טלפון 03-6966272, פקסימיליה 03-6964778

המשרד בחיפה

רחוב עומר אל כיאם 12, הדר הכרמל, ת"ד 4394, חיפה 31043
טלפון 04-8673291, פקסימיליה 04-8642588

הלשכה לקבלת תלונות בעל-פה בבאר שבע

בניין משרד הפנים - מינהל מחוז הדרום, קריית הממשלה, רחוב התקווה 4
טלפון 08-6263788

הלשכה לקבלת תלונות בעל-פה בנצרת

בניין שירות התעסוקה, אזור התעשייה
טלפון 04-6555429

שעות קבלת קהל

במשרדים בירושלים, בתל אביב ובחיפה

בימים א' - ה' בין השעות 08:30 - 12:30

ביום ד' גם בין השעות 15:00 - 17:00

בלשכות בבאר שבע ובנצרת

ביום ד', אחת לשבועיים, בין השעות 15:00 - 17:00

דואר אלקטרוני ombudsman@mevaker.gov.il