



**נציב
תלונות
הציבור
דוח
שנתי
29**



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

2002

דוח שנתי 29 של
נציב תלונות הציבור



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 29

ירושלים, התשס"ג-2003

מס' קטלוגי 2003-829
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 ותשעה של נציב תלונות הציבור.

התלונות המתוארות בדוח זה עוסקות בשלושה נושאים עיקריים: ליקויים במתן מענה לפניות הציבור, גביית אגרות שלא כדין וליקויים במכרזים לאיוש משרות.

פעמים רבות מדי עומד אזור חסר אונים מול הרשות השלטונית, הוא חוזר ופונה אל הרשות בבקשה שתפעל בעניינו, או מבקש הסבר להחלטה שניתנה בעניינו, ויש שהוא מבקש מידע בנושא שבתחום סמכותה של הרשות, אך על אף פניות חוזרות ונשנות אין הוא מקבל כל מענה לפניותיו או שהוא מקבל תשובה לא עניינית.

לרוב לא פונה האזרח בנסיבות אלה לבית המשפט, שההליך בו ארוך מעצם טיבו ואף כרוך בהוצאה כספית. במקרים רבים הוא פונה לנציבות תלונות הציבור באמצעותה הוא מקבל סיוע לעניינו במהירות יחסית וללא תשלום. ואמנם, תלונות רבות שנושאן אי-מענה לפניות הציבור או מתן מענה לא ענייני באו על פתרון בעקבות התערבות הנציבות.

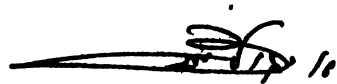
יצוין שהפנייה לנציבות תלונות הציבור אין משמעה שבקשת הפונה היא כי הרשות תענה לו בהכרח בחיוב או שהשגה שהגיש תתקבל. בקשתו היא כי יקבל תשובה מנומקת, ולא יתעלמו מפניותיו החוזרות ונשנות.

נושא נוסף שעלה בתלונות אחדות המתוארות בדוח הוא גביית אגרות ותשלומים ללא סמכות. 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. למרות הוראה זו דרשו רשויות מקומיות אחדות מתושביהן אגרה עבור שירותים שונים, אף שהוראות החוק שעליהן הסתמכו אינן מאפשרות גביית תשלום עבור שירותים אלה. בעקבות קביעתי השיבו הרשויות לתושבים את האגרות שגבו מהם ללא סמכות.

איוש משרות בשירות הציבור הוא נושא העולה לעתים קרובות על סדר היום. איוש משרה בדרך של מכרז פנימי או פומבי נועד להבטיח כי הטוב והמוכשר

ביותר מבין המועמדים יתקבל לעבודה, וכי מינוי למשרה ייעשה משיקולים ענייניים, תוך שמירה על עקרון השוויון, וללא משוא פנים. בשלוש תלונות המתוארות בדוח זה, שעניינן מכרזים למשרות ניהול בגופים ציבוריים, התלוננו מועמדים שלא זכו במכרז על אי-שוויון וחוסר הגינות בניהול המכרז. משהעלה בירור התלונות כי טענות המתלוננים מוצדקות, הצבעתי בפני אותם גופים על הצורך לבטל את מינויים של הזוכים במכרז לתפקיד. מציאת התלונות מוצדקות אין משמעה שהמתלוננים הם שהיו צריכים לזכות במכרז. היא נועדה להצביע על כך שעורכי המכרז לא הקפידו על עקרון השוויון ועל כללי תחרות הוגנים, שהם נשמת אפם של דיני המכרזים.

רוב הגופים שהצבעתי בפניהם על הצורך בתיקון ליקויים שהעלו בירורי הנציבות, יישמו את הצבעותי ותיקנו את הליקויים. במקרה חריג אחד שבו לא פעל הגוף הנלון על פי הצבעתי, הבאתי את העניין בפני הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, והליקוי בא על תיקונו.



אליעזר גולדברג

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר ב' התשס"ג
מרץ 2003

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-1 בינואר 2002 עד 31 בדצמבר 2002.

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. תלונות בעניין הפליית נשים 18
7. קשרים בין-לאומיים 18

תיאור הטיפול במבחר תלונות

מתן שירות לציבור

1. אי-מענה לפניית הציבור 23

משרד ראש הממשלה ונציבות שירות המדינה

2. הגדלת תקופת השירות לצורך חישוב קצבה 27

נציבות שירות המדינה

3. תשלום קצבה שלא לפי המשכורת הקובעת של דרגת הפרישה 31

משרד החינוך

4. עיכובים מתמשכים בהעברת תשלום למורה 33

משרד המשפטים

5. הנהלת בתי המשפט - רישום מוטעה בדבר פסילת רישיון נהיגה בשל טעות במספר זהות 35

משרד העבודה והרווחה

6. תשלום מס הכנסה מופחת עקב טעות של המעביד 37

משרד התחבורה

7. החלפת מספרי רישוי שזויפו 39
8. היעדר מענה טלפוני אנושי במוקד המידע הטלפוני של אגף הרישוי 41

רשויות מקומיות

9. חיוב בארנונה שלא כדין 43
10. אגרה לעיון בתיקי בניין 45
11. טיפול לקוי בבקשה להסבת דוח חניה על שם הנהג שביצע את עבירת החניה 46
12. ניתוק אספקת מים בגין חובות לרשויות מקומיות 47
13. חיוב באגרת נגררת אשפה ללא אסמכתא בדין 51
14. חיוב באגרת פינוי אשפת מפעל שלא לפי חוק עזר 52
15. התנכלות לעובד עקב גילוי מעשה שחיתות 53
16. ליקויים בהליכי מכרז למשרת מנהל תיאטרון 56

המוסד לביטוח לאומי

17. הליכים לקויים במכרז לבחירת מנהל סניף 59
18. החזר תשלום יתר של קצבת זקנה ששולם בטעות 62
19. זכאות לגמלת הבטחת הכנסה של בני זוג החיים בנפרד 66
20. קיזוז חוב אף על פי שלא הוחלט בדבר ההשגה עליו 68

רשות השידור

21. ליקויים בהליך בחירת מועמד במכרז פנימי 71

שירותי בריאות כללית

22. התניית מתן מידע רפואי על קטין בהסכמת שני ההורים 75

נספחים

1. טבלה 1 : התפלגות התלונות לפי גופים נלונים בתקופה הנסקרת 79
2. טבלה 2 : התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים
בתקופה הנסקרת..... 83
3. תרשימים השוואתיים של התפלגות התלונות לפי גופים נלונים
ולפי תוצאות בירורן 87
4. כתובות משרדי הנציבות והלשכות לקבלת תלונות בעל-פה
ושעות קבלת קהל 95
5. חוק יסוד : מבקר המדינה..... 99
6. חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]..... 101