



**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 גרסה 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.

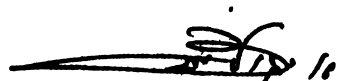
יצוין שהפנייה לנציבות תלונות הציבור אין משמעה שבקשת הפונה היא כי הרשות תענה לו בהכרח בחיוב או שהשגה שהגיש תתקבל. בקשתו היא כי יקבל תשובה מנומקת, ולא יתעלמו מפניותיו החוזרות ונשנות.

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

סקירה כללית

1. סמכויותיו ותחומי פעולתו של נציב תלונות הציבור

מבקר המדינה מכהן גם בתפקיד נציב תלונות הציבור (להלן - הנציב). הנציב ממלא את תפקידו באמצעות יחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה, היא נציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות). הנציבות מבררת תלונות על גופים הנתונים לביקורתו של מבקר המדינה, כמו משרדי הממשלה, רשויות מקומיות, מפעלים או מוסדות של המדינה וחברות ממשלתיות, וכן עובדיהם. סמכויות הנציב ודרכי בירור התלונות מוסדרים בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - החוק או חוק מבקר המדינה).

תלונות הנוגעות לפעולותיהם של גופים הנותנים שירות לציבור, 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 נוקשות יתרה או אי-צדק בולט. 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 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 קובע, באילו נושאים לא יהיה בירור, וכן על אילו גופים ונושאי תפקידים לא יבוררו 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 יבורר 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.

הנציב גם לא יברר 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.

לנציב 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 עניין 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, וכן לבירור תלונה של מבקר פנימי בגוף מבוקר, על העברתו מתפקידו או על פגיעה אחרת בו על ידי הממונה עליו, בתגובה על פעולותיו של המבקר הפנימי במילוי תפקידו.

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

בעמ' 95 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

להלן פרטים על מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2002 (להלן - התקופה הנסקרת), ועל תוצאות בירורן של התלונות שהטיפול בהן הסתיים.

(א) בתקופת הנסקרת התקבלו 6,147 תלונות, שהוגשו במקורן לנציבות (בשנת התשס"א/2001 הוגשו 7,016 תלונות¹). בנוסף על כך קיבלה הנציבות העתקים ממאות תלונות נוספות, שהוגשו במקורן לאחד הגופים המבוקרים. ככלל, הנציבות אינה מבררת תלונה שלא הוגשה לה ישירות, משום שהיא מניחה שהתלונה תבורר בגוף שאליו הוגשה. בנסיבות אלה, נמסר לפונה כי אם לא יקבל תשובה מהגוף שאליו פנה, או שהתשובה שיקבל לא תניח את דעתו, יוכל לחזור ולפנות לנציבות, והיא תבדוק אם לפי הוראות החוק יש מקום לברר את העניין. נוסף על כך, המידע שבתלונות אלה מועבר לתשומת לבן של היחידות במשרד מבקר המדינה המופקדות על הביקורת בגופים האמורים.

(ב) בתקופה הנסקרת טופלו 7,711 תלונות (בכללן 1,564 תלונות שנותרו לבירור משנת התשס"א/2001), מתוכן הסתיים הבירור ב-5,891 תלונות, שהן 76.4% מכלל התלונות. תלונות אלה כללו 6,053 נושאים לבירור², כמפורט להלן:

נושאים שבוררו בתקופה הנסקרת		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
50.9%	3,079	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין ⁽¹⁾
21.1%	1,277	נושאים שבירורם הופסק ⁽²⁾
28.0%	1,697	נושאים שנדחו על הסף ⁽³⁾
100.0%	6,053	ס"ה נושאים שבהם הסתיים הבירור

(1) מהם נמצאו 1,123 נושאים שהתלונות בעניינם היו מוצדקות (36.5% לעומת 36.6% בשנת התשס"א/2001).

(2) בירורם של נושאים אלה הופסק בשלבים שונים של הטיפול מכיוון שהעניין שהועלה בתלונה 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) לגבי נושאים אלה נמצא, שאין מקום לבררם משום שלא נתקיימו בהם הוראות סעיפים 36 ו-37 לחוק, הקובעות על מי אפשר להגיש תלונה לנציבות ואיזה עניין יכול

1 התקופה הנסקרת ברוח שנת 28 (התשס"א/2001) הייתה של 15 חודשים.

2 המספר הכולל של נושאי התלונות גדול ממספר התלונות מאחר שבחלק מן התלונות יש יותר מנושא אחד לבירור.

להיות נושא לתלונה, או משום שהיו בגדר העניינים המנויים בסעיף 38 או 39 לחוק, הקובעים אילו תלונות לא יבוררו.

בסוף התקופה הנסקרת נשארו לטיפול 1,820 תלונות.

3. (א) נתונים בדבר התפלגות התלונות לפי הגופים שהתלונות עליהם ולפי תוצאות בירורן מובאים בטבלה 1 (עמ' 79) ובתרשימים 1-7 (עמ' 87-93).

(ב) בטבלה 2 (עמ' 83) מובאת התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים: שירותי רווחה, שירותים מוניציפליים, מתן שירות לציבור ועוד.

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 על מעשה הפוגע במישרין בזולת או מונע ממנו טובת הנאה. זאת בשונה מהכלל שלפיו אדם יכול להגיש תלונה רק כאשר הוא עצמו נפגע במישרין.

לפי החלטה שקיבלה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת השמינית ביום 10.11.76, מובאת להלן רשימת חברי הכנסת שבתלונותיהם טיפלה נציבות תלונות הציבור בתקופה הנסקרת, ומספר התלונות שהגיש כל אחד מהם:

1	יחזקאל אברהם	1	איתן מיכאל
2	כבל איתן	1	בורג אברהם
1	כהן רן	1	גוזנסקי תמר
19	פינס-פז אופיר	1	גילאון אילן
1	רביץ אברהם	1	הירשנזון אברהם
1	רובינשטיין אמנון	2	חזן נעמי
3	שריד יוסי	1	יהלום שאול

5. יישום לקח הבירור מעבר לתלונה היחידה

יש שבעקבות בירורן של תלונות נחשפים ליקויים, שהשפעתם היא לא על המתלונן היחיד בלבד. בנסיבות אלה מצביע הנציב על הצורך בתיקון הליקוי הכללי כדי למנוע בעתיד תלונות באותו עניין. תיקונים רבים כאלה נעשו במהלך שנות פעילותה של הנציבות.

גם בדוח זה מתוארות תלונות שבעקבות בירורן הצביע הנציב על הצורך בתיקון ליקוי כללי שהעלה הבירור:

בעקבות בירור תלונה של בעל רכב שביקש להחליף את מספר הרישוי של רכבו, לאחר שהתברר לו שרכב הזה לרכבו נושא לוחית רישוי מזויפת שעליה מספר רישוי זהה למספר הרישוי של רכבו, גיבש אגף הרישוי במשרד התחבורה נוהל המסדיר את האפשרות להחלפת מספרי הרישוי לכלי רכב במצבים דומים למצבו של המתלונן (תלונה 7, עמ' 39).

עיריית תל אביב-יפו גבתה ממי שביקש לעיין בתיקי בניין, הנמצאים בארכיון מינהל ההנדסה בעירייה, אגרת עיון לכל תיק, אף שאין הוראה חוקית המסמיכה את העירייה לגבות את האגרה. בעקבות הצבעת הנציב הפסיקה העירייה לגבות את האגרה (תלונה 10, עמ' 45).

בעקבות בירור תלונות בכמה רשויות מקומיות, על הליכים לקויים של ניתוק אספקת מים לצרכנים בגין חוב מים, החליטו אותן רשויות, על פי הצבעת הנציב, כי התראות לפני ניתוק אספקת מים יישלחו במכתב רשום או יימסרו אישית לצרכנים, כי בטופס ההתראה יצוינו חובות מים בלבד, וכי בטרם תנותק אספקת המים לצרכן תוודא הרשות שחוב המים לא שולם בינתיים. הנציב הצביע בפני הרשויות המקומיות הנוגעות בדבר שעליהן לשקול מחדש את מדיניותן באשר לניתוק אספקת מים ולהביא בחשבון לעניין זה לא רק את שיעור חוב המים, אלא גם את נסיבותיו של כל חוב וחוב (תלונה 12, עמ' 47).

הוראות מינהל הגמלאות במוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד) בעניין החזר חוב גמלאות ששולמו ביתר, קובעות מבחן הכנסה כאמת מידה יחידה לביטול החוב, אף אם החוב נוצר כתוצאה ממעשה או מחדל של המוסד. בעקבות הצבעת הנציב, שלפיה יש להביא בחשבון גם את הנסיבות המיוחדות של כל מקרה בו נדרש החזר חוב גמלה ששולמה ביתר, ומבחן הכנסות אינו יכול לשמש אמת מידה בלעדית לביטול החוב, הודיע המוסד כי מקרים כגון אלו יובאו בפני הוועדה לביטול חובות שבמוסד, והיא תשקול כל מקרה לגופו (תלונה 18, עמ' 62).

ממספר רב של תלונות שהתקבלו בנציבות עלה, כי לא ניתן לקבל מענה במוקד המידע האנושי באגף הרישוי של משרד התחבורה, אף על פי שמשרד התחבורה מציין את האפשרות לפנות אל מוקד המידע האנושי בנייר המכתבים הרשמי של אגף הרישוי וכן בהודעות שונות הנשלחות לציבור. אמנם משרד התחבורה הודיע לנציבות כי הוא ער

לבעיה ובעתיד הקרוב יופעל מרכז מענה טלפוני על ידי חברה שנבחרה לכך, אך הנציבות הצביעה בפני משרד התחבורה שכל עוד אין בידי לספק באופן תקין את שירות מוקד המידע האנושי, עליו לחדול מלפרסם את ההודעה בדבר השירות על גבי טפסים ומכתבים שהוא שולח לציבור (תלונה 8, עמ' 41).

6. 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 רשאת הרשות לקידום מעמד האשה (להלן - הרשות) להעביר לנציב תלונה על מעשה הקשור בתחום מתחומי פעולתה, אם היא סבורה שהתלונה ראויה להתברר בידי הנציב, ואם הסכים לכך המתלונן.

בשנה הנסקרת לא העבירה הרשות לנציבות תלונות בעניין הפליית נשים.

בנציבות התקבלה תלונה של מתלוננת שקבלה על כך שמשרד הפנים שינה, עם נישואיה, את שם משפחתה לשם משפחתו של בעלה בלי שבקשה זאת. תלונת בנושא זה התבררה בעבר בנציבות (ראו דוח שנתי 27, עמ' 41). בעקבות בירורן של אותן תלונות הנחה המשרד לענייני דתות, בתיאום עם משרד הפנים, את רושמי הנישואין לרשום בתעודות הנישואין במקום מיוחד שיועד לכך, את שם המשפחה שבני הזוג בחרו לשאת לאחר נישואיהם. ואולם התברר שאם בני הזוג אינם מצהירים בפני רושמי הנישואין איזה שם משפחה ברצונם לשאת, משנה יחידת המיכון שבמשרד הפנים, באופן אוטומטי, את שם משפחתה של האישה לשם משפחתו של הבעל. בעקבות בירור התלונה הורתה הממונה על המרשם במשרד הפנים ליחידת המיכון, שבנסיבות אלה יש לרשום את הנישואין ללא שינוי שם המשפחה, ויש לבצע שינוי כזה רק על פי בקשה מפורשת של בת הזוג.

7. קשרים בין-לאומיים

במאי 2002 התקיים בקראקוב שבפולין הכנס השישי של הארגון האירופי של האומבודסמנים (EOI). בכנס השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, השופט (בדימוס) אליעזר גולדברג, מנהל הנציבות, עו"ד אביגדור רביד, ומר יהושע רוט, עוזר בכיר למבקר המדינה והממונה על קשרים בין-לאומיים.

הכנס עסק במוסד האומבודסמן בראשית המאה ה-21, ונדונו בו הנושאים האלה: תפקידו של האומבודסמן בעתות משבר, ההגנה על זכויות פליטים לאור החקיקה הבין-לאומית ויעילות עבודת האומבודסמן.

בדצמבר 2002 התקיים בסלובניה הכנס השנתי של האומבודסמנים הלאומיים של אירופה. גם בכנס זה השתתפו הנציב, מנהל הנציבות והממונה על קשרים בין-לאומיים במשרד מבקר המדינה.

הכנס עסק בעצמאותו של האומבודסמן, והנושאים שנדונו בו היו האומבודסמן אל מול המערכת הפוליטית, האומבודסמן והחברה האזרחית, הקשר בין האומבודסמן והעיתונות ועצמאותו התקציבית של האומבודסמן.

תיאור הטיפול במבחר תלונות

מתן שירות לציבור

1. אי-מענה לפניית הציבור

חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, קובע תקופה של 45 יום שבה על עובד ציבור להפעיל את סמכותו ולהחליט בעניין בקשה שהוגשה לו. החובה האמורה חלה על עובד הציבור, כמוגדר בחוק, בהתקיים התנאים האלה: (א) כאשר מוגשת לו "בקשה", להבדיל מפנייה אחרת לרשות; (ב) כאשר הבקשה מוגשת בכתב; (ג) כאשר עובד הציבור מתבקש להפעיל "סמכות על פי דין". בסעיף 2(ב) לחוק האמור מנויות הנסיבות שבהן לא יהיה עובד הציבור חייב להשיב לפונה במועד, אך עליו להודיע לפונה תוך 45 יום, את הטעם שבגללו הוא נמנע להשיב לבקשתו במועד.

תקנון שירות המדינה (התקשי"ר), קובע, כי עובד המדינה שקבל פנייה אחרת מכל אדם או גוף שהוא, בנושא שבטיפולו, חייב לתת תשובה עניינית בתוך 14 ימים מיום קבלת הפנייה, ואם הפנייה היא בנושא שאינו בטיפולו, עליו להעבירה למי שמופקד על הטיפול באותו נושא. החובה מכוח התקשי"ר חלה כמובן על אותם גופים שהתקשי"ר חל עליהם או שאימצו אותו כנוהל מחייב.

חובתו של עובד הציבור להשיב לפניית הציבור הנה גם פועל יוצא מכללי מינהל תקין המחייבים כל גוף ציבורי.

יותר מ-50% מהתלונות בנושא שירות לציבור המגיעות לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) עוסקות באי-מתן מענה או באי-מתן מענה הולם לפנייה. השיעור הגבוה של תלונות מוצדקות בנושא זה, הנע בשנים האחרונות בין 50% ל-90% מהתלונות, מצביע על כך שעובדי הציבור אינם מקפידים על ההוראות בנושא זה.

להלן פרטים על תלונות שעניינן אי-מתן מענה לפנייה, או אי-מתן מענה הולם לפנייה, ושבהן נדרשה התערבות הנציבות כדי שהגוף הנלון ישיב לפניית המתלונן:

1. מתלונן קיבל מהאגף לרישוי ופיקוח שבמשרד הפנים התראה שלפיה אינו עומד בתנאי חידוש הרישיון לכלי הירייה שבידו, ואם לא יעשה את הדרוש לחידוש הרישיון, ייפתח נגדו תיק פלילי בשל אחזקת כלי ירייה שלא כחוק. בהתראה נכתב, שאם בינתיים חודש הרישיון כנדרש, על הנמען לפנות לפקיד הרישוי לשם עדכון הרישומים במשרד הפנים כי הרישיון חודש. המתלונן, שחידש את רישיונו כנדרש זמן רב קודם לקבלת ההודעה, מיהר לשלוח את המסמכים המעידים על חידוש רישיונו, לפקיד רישוי כלי ירייה במשרד הפנים, וביקש לקבל אישור כי הטעות תוקנה.

בתלונתו לנציבות קבל המתלונן כי על אף שחלפה למעלה משנה וחצי ממועד פנייתו למשרד הפנים, הוא טרם קיבל תשובה לפנייתו.

פקידת רישוי כלי ירייה במשרד הפנים הודיעה לנציבות, כי מאחר שהתקבלו במשרדם הודעות דומות רבות על חידוש הרישיון, היא לא השיבה לפונים, אך בעקבות כל הודעה, עודכנו הפרטים מיד במחשב משרד הפנים.

מנהל האגף לרישוי ופיקוח במשרד הפנים מסר לנציבות, שתשובת פקידת הרישוי מנוגדת לנהלים המחייבים מתן מענה לפניות הציבור, וכי נהלים אלה הובאו לידיעת פקידת הרישוי הארציים בתדריך שקבלו לפני המבצע לחידוש רישיונות נשק שעשה האגף, ובמסגרתו נשלחה למתלונן ההתראה האמורה. כן מסר שתשובתה של פקידת הרישוי לנציבות מנוגדת לכללי המינהל התקין, וכי לא ייתכן שפונים לא ידעו שבקשתם התקבלה וטופלה. מנהל האגף הורה לפקידת הרישוי להיערך למתן מענה לפניות הציבור לקראת מבצע נוסף שיקיים האגף.

2. מתלונן פנה אל אגף הרישוי במשרד התחבורה והשיג על חיובו באגרת רישוי. רק בעקבות פניותיה של הנציבות לאגף הרישוי ולמחלקה לטיפול בתלונות הציבור במשרד התחבורה, ולאחר שחלפה כשנה ממועד פנייתו הראשונה של המתלונן לאגף הרישוי, קיבל המתלונן מענה ענייני לפנייתו. אגף הרישוי הסביר תחילה את העיכוב המתמשך בטיפול בפניית המתלונן בחילופי מנהלים באגף, ולאחר מכן ב"קשיים מינהליים באיתור החומר". הנציבות הצביעה על ליקוי בפעולת אגף הרישוי, וכי אין בהסברים האמורים שנתן כדי להצדיק עיכוב כה ממושך במתן מענה.

3. מתלונן פנה ב-19.2.01 לקופת חולים מאוחדת (להלן - הקופה), וביקש הסבר בדבר העלאת תעריפי הביטוח שנגבה ממנו. משלא נענתה פנייתו הוא שלח ב-11.3.01 תזכורת לקופה, וב-3.5.01 קיבל אישור על קבלת פנייתו. משלא קיבל מענה לגופו של עניין, פנה ביוני 2001 אל מנכ"ל הקופה ואל רכזת פניות הציבור בקופה, וביקש מהם לזרז את מתן התשובה. מאחר שתשובת הקופה לא הגיעה, גם לאחר פניותיו אל מנכ"ל הקופה, הוא פנה לנציבות בנובמבר 2001.

רק לאחר שהנציבות פנתה לקופה ובקשה ממנה הסברים באשר לאי-מתן המענה למתלונן, נשלחה אליו תשובה עניינית ב-20.2.02 - כשנה לאחר פנייתו הראשונה לקופה. הנציבות העירה לקופה על השיהוי הממושך והבלתי סביר במענה לפניית המתלונן.

4. עקב שינוי באמות המידה לקבלת רישיון לכלי ירייה החלות על המתגוררים באזור קו התפר, ניסו רבים לפנות בטלפון למחלקת כלי ירייה במשרד הפנים בנתניה, כדי לקבל פרטים על זכאותם לקבל רישיון לכלי ירייה. לא זו בלבד שלא היה אפשר להשיג את המחלקה בטלפון משך כל שעות העבודה, אלא שגם פניות בכתב ובפקס למחלקה האמורה לא נענו. תלונות רבות בנושא זה הגיעו לנציבות.

משרד הפנים הסביר לנציבות שבמחלקת רישוי כלי ירייה במחוז מועסקת עובדת אחת בלבד, שאמורה לקבל קהל ולענות לפניות בכתב ובטלפון, נוסף על מטלות רבות אחרות.

שעליה לבצע. בשל עומס העבודה המוטל על עובדת זו, אין באפשרותה לענות לפניות הציבור.

הנציבות הצביעה בפני משרד הפנים, שאין זה סביר כי לא ניתן ליצור קשר טלפוני עם משרד האמור לתת שירות לקהל, וכי המשרד אף לא ישיב לפניות הנשלחות אליו בכתב.

משרד הפנים הודיע לנציבות, כי המשרד המחוזי קלט עובדת נוספת במחלקת רישוי כלי ירייה כדי לשפר את השירות לקהל.

5. מתלוננת, עורכת דין, פנתה במאי 2001, בשם מרשתה, למועצה הארצית לתכנון ולבנייה (להלן - המועצה), בשאלה הנוגעת לתכנית מתאר מסוימת. בהיעדר תשובה שלחה המתלוננת ביולי 2001 ובאמצע אוגוסט 2001 שתי תזכורות למועצה. ב-26.8.01 נענתה המתלוננת כי הנושא נמצא בבדיקה במינהל התכנון, וכי תשובה תישלח אליה בהקדם האפשרי. ב-15.10.01 חזרה המתלוננת ופנתה למזכירות המועצה. רק לאחר פנייה נוספת, ב-12.12.01, נענתה המתלוננת כי פנייתה הועברה למע"צ לצורך קבלת תגובתה. לאחר שלוש פניות נוספות קיבלה המתלוננת תשובה מהלשכה המשפטית במשרד הפנים, כי ההליך המתאים להכריע בשאלה שהעלתה בפנייתה, הוא תביעת פיצויים עקב פגיעה במקרקעין על ידי תכנית, שלא בדרך הפקעה, ולכן המועצה אינה מתכוונת לנקוט עמדה בנושא.

בתלונתה לנציבות הביעה המתלוננת מורת רוח על כך שנאלצה להמתין כשנה ולשלוח שש תזכורות, כדי לקבל תשובה שהמועצה אינה הגוף המתאים לענות לשאלתה.

הלשכה המשפטית במשרד הפנים הסבירה, כי בטרם קבעה את עמדתה, היא נדרשה להעביר את פניית המתלוננת למכני התכנית, כדי לברר שאלות עובדתיות אחדות, ולא הייתה לה שליטה על פרק הזמן שנדרש למתן תשובתם ועל רמת הפירוט שלה.

הנציבות העירה למשרד הפנים, שההסבר האמור לעיל אינו מספק. גם אם הברור בעניין שהעלתה המתלוננת התארך מסיבות שאינן תלויות במשרד הפנים, היה עליו לעדכן מדי פעם את המתלוננת על הטיפול בעניינה ולהסביר לה את סיבת העיכוב בתשובה.

6. אגף פיקוח בוק ודואר במשרד התקשורת (להלן - אגף הפיקוח) מקבל פניות מהציבור שעיקרן תלונות על חברות התקשורת השונות הנמצאות בפיקוח האגף. בנציבות התקבלו כמה תלונות של מתלוננים שפנו לאגף הפיקוח ולא נענו במשך חודשים רבים, על אף תזכורות חוזרות ונשנות. פניות המתלוננים נענו לגופן רק בעקבות התערבות הנציבות.

משרד התקשורת הסביר את השיהוי במתן מענה לפניות, במחסור בכוח אדם במחלקה לטיפול בפניות הציבור. סמנכ"ל המשרד ציין, כי בראשית השנה הורה מנכ"ל המשרד לעובדי אגפים מקצועיים במשרד לייחד חלק מזמנם למענה לפניות הציבור במטרה להפחית את מספר הפניות שלא נענו, וכדי לאפשר לצוות העובדים הקבוע באגף הפיקוח להשיב על הפניות השוטפות.

משרד ראש הממשלה

ונציבות שירות המדינה

2. הגדלת תקופת השירות לצורך חישוב קצבה

1. המתלוננת, שפרשה לגמלאות מעבודתה במשרד ראש הממשלה (להלן - המשרד), הגישה תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), על המשרד ועל נציבות שירות המדינה (להלן - נש"מ). ואלה פרטי התלונה:

המתלוננת פרשה לגמלאות, לאחר 24 שנות עבודה באחד משירותי הביטחון הפועלים במסגרת המשרד. במהלך עבודתה קיבלה המתלוננת, פעמיים, חופשה ללא תשלום, בתקופה כוללת של כחמש שנים. בתקופה זו שהתה בחו"ל, והועסקה שם בידי המשרד בעבודה ביטחונית, במעמד של עובד מקומי ישראלי (להלן - עמ"י).

המתלוננת טענה, כי לצורך קביעת שיעור קצבתה, יש להביא בחשבון את התקופות שבהן עבדה בחו"ל כאילו הן גדולות פי שלושה משהיו למעשה, כפי שנקבע בעניין זה בהודעה בדבר תנאי עבודה מיוחדים, שהוצאה על פי חוק שירות המדינה (גמלאות) [נוסח משולב], התש"ל-1970 (להלן - חוק הגמלאות), אך כל פניותיה בעניין זה למשרד נענו בשלילה.

2. (א) סעיף 100(א) לחוק הגמלאות קובע, כי עובד המועסק בתנאי עבודה שקבעה הממשלה כתנאים מיוחדים לעניין סעיף זה, רשאי נציב שירות המדינה להורות בהודעה ברשומות ובתנאים שקבעה הממשלה, כי לצורך קביעת זכויותיו של אותו עובד, לפי חוק זה, תחושב תקופת שירותו, כולה או מקצתה, כתקופה גדולה משהייתה למעשה, ובשיעור שקבעה הממשלה.

(ב) בהודעה בדבר תנאי עבודה מיוחדים, שהוצאה על פי סעיף 100(א) לחוק הגמלאות ופורסמה בילקוט הפרסומים¹, קבעה הממשלה, כי תקופת שירותו של עובד בשירותי המודיעין והביטחון, כולה או מקצתה, ובתנאים שאושרו על ידי הממשלה, תהיה פי שלושה משהייתה למעשה, לגבי תקופת שירותו בחו"ל.

(ג) בנספח א' להודעת נש"מ מס' נב/38 - תנאי שירות בחוץ לארץ - עובד מקומי ישראלי (עמ"י), נקבע, כי תקופת עבודתו בחו"ל של עמ"י, שהוא עובד מדינה קבוע

1 י"פ 687, התשי"ט, עמ' 1584.

הנמצא בחופשה ללא תשלום, תיחשב תקופת שירות לעניין חוק הגמלאות, בכפוף לחלקיות משרתו בחו"ל.

3. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) נש"מ טענה בפני הנציבות, כי לצורך חישוב קצבת המתלוננת, אין להביא בחשבון את תקופת עבודתה בחו"ל כאילו היא גדולה משהייתה למעשה. לטענת נש"מ, חוק הגמלאות אינו חל על מי שהוא במעמד של עמ"י, שכן לפי ההגדרה שבחוק זה, "עובד המדינה" או "עובד" (שעליו חל חוק הגמלאות) הוא מי שנתמנה לשירות המדינה לפי חוק המינויים, למעט מי שנתקבל לשירות המדינה בנציגות ישראל בחו"ל במעמד עובד מקומי.

עוד טענה נש"מ, כי בחוזים עם המתלוננת, שעליהם חתמה בטרם יציאתה לחו"ל לעבודה במעמד של עמ"י, נכתב במפורש, כי הוראות חוק הגמלאות לא יחולו על עבודתה.

(ב) המשרד טען בפני הנציבות, כי התפקידים שביצעה המתלוננת בחו"ל, גם אם הייתה מבצעת אותם במעמד של עובד ולא במעמד של עמ"י, לא היו מסוג התפקידים המזכים בהגדלת תקופת שירות לפי ההודעה בדבר תנאי עבודה מיוחדים, וגם מסיבה זו אין המתלוננת זכאית להגדלת תקופת שירות.

4. לדעת הנציבות, הטענה שהעלתה נש"מ לאי-הגדלת תקופת שירותה של המתלוננת, בהסתמך על הגדרת "עובד" בחוק הגמלאות, כוחה יפה כאשר עמ"י לא היה עובד מדינה קבוע בעת ש"התקבל" לשירות המדינה במעמד של עמ"י. ואילו המתלוננת כבר הייתה, בעת שהועסקה כעמ"י בחו"ל, במעמד של עובד מדינה קבוע, הנמצא בחופשה ללא תשלום. בעובד במעמד כזה עוסק סעיף 68 בנספח א' להודעת נש"מ נב/38, וקבוע, שתקופת עבודתו בחו"ל של עמ"י, שהוא עובד מדינה קבוע הנמצא בחופשה ללא תשלום, תיחשב תקופת שירות לעניין חוק הגמלאות.

אין באמור בחוזה האיש ששליו חתמה המתלוננת, כאמור, כדי לשלול את זכותה האמורה, באשר מדובר בחוזה סטנדרטי, שעליו מוחתמים, כדבר שבשגרה, הן עובדים שאינם עובדי מדינה קבועים המתקבלים לשירות כעמ"י והן עובדים במעמד של עובד מדינה קבוע. לא היה כלל מקום להחתיים את המתלוננת על חוזה כזה, עקב ההוראות שבהודעת נש"מ האמורה, באשר לעובד מדינה קבוע הנמצא בחופשה ללא תשלום בחו"ל.

הנציבות הביאה את עמדתה בעניין בפני נש"מ, וציינה, כי נוכח האמור בהודעה בדבר תנאי עבודה מיוחדים ובהודעת נש"מ האמורה, נראה כי המתלוננת זכאית להגדלת תקופת שירותה בהתאם.

הנציבות גם ציינה בפני נש"מ, כי לטענת המתלוננת היא ביצעה בחו"ל תפקידים, שבמהותם הם מסוג התפקידים המזכים בהגדלת תקופת שירות, לפי התנאים שנקבעו בהודעת הממשלה, וכי יש לבדוק שוב את טענתה זו.

5. בעקבות זאת הודיע נציב שירות המדינה לנציבות, כי לאחר שבדק שוב את העניין, ונמצא שהמתלוננת אכן הועסקה בתקופות מסוימות, בהן עבדה כעמ"י, בתפקיד המזכה בהגדלת תקופת שירותה על פי התנאים המיוחדים שנקבעו לפי סעיף 100(א) לחוק הגמלאות, הוא הנחה את נש"מ להגדיל על פי נתונים אלה, את שיעור קצבתה.

נציבות שירות המדינה

3. תשלום קצבה שלא לפי המשכורת הקובעת של דרגת הפרישה

1. המתלוננת שפרשה לגמלאות ממשרד ראש הממשלה (להלן - המשרד) לאחר עבודתה באחד משירותי הביטחון, הגישה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על נציבות שירות המדינה (להלן - נש"מ). ואלה פרטי התלונה:

2. המתלוננת פרשה לגמלאות לאחר 40 שנות עבודה במשרד. בהתחשב בשנות עבודתה הרבות במשרד, אישרה נש"מ למתלוננת דרגה אישית, הגבוהה בדרגה אחת מדרגתה התקנית, כדרגת פרישה. באישור הדרגה הותנה, כי: "הדרגה האישית לא תשנה את המעמד הניהולי של העובדת".

המתלוננת טענה בתלונתה, כי למרות שאושרה לה דרגת הפרישה, מחושבת קצבתה לפי דרגתה הקודמת.

3. (א) סעיף 8 לחוק שירות המדינה (גמלאות) [נוסח משולב], התש"ל-1970 (להלן - חוק הגמלאות) קובע, כי המשכורת הקובעת, שלפיה מחושבת הקצבה, היא שיעור המשכורת המגיעה לעובד שדרגתו כדרגה שהייתה לו ערב פרישתו מהשירות.

(ב) סעיף 1א63 לחוק הגמלאות קובע, כי המשכורת הקובעת, שלפיה מחושבת הקצבה של מי שהיה עובד שירותי הביטחון, היא המשכורת המגיעה לחייל, שדרגתו הייתה מקבילה לדרגתו של העובד ערב פרישתו.

4. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) בפסק הדין של בית הדין הארצי לעבודה בדב"ע נה/3-273 עשת ואח' נ' הממונה על תשלום הגמלאות¹ נקבע, כי לצורך חישוב המשכורת הקובעת לפי סעיף 1א63 הנזכר לעיל, יוקבלו דרגות עובדי שירותי הביטחון לדרגות הכתף הצבאיות המקבילות ולא לדרגות שבמתח הדרגות הצמוד לתפקידיהם.

(ב) כדי ליישם את הקביעה שבפסק הדין האמור, ערכה נש"מ, בתיאום עם שירותי הביטחון, לוח השוואה בין דרגות עובדי שירותי הביטחון לבין דרגות הכתף הצבאיות, אולם לוח השוואה התייחס רק להקבלת הדרגות התקניות של עובדי שירותי הביטחון לדרגות הכתף הצבאיות, ולא להקבלת הדרגות האישיות של העובדים.

1 לא פורסם.

לפיכך, נערך דיון בנושא דרגות הכתף הצבאיות, שאליהן יוקבלו הדרגות האישיות של עובדי שירותי הביטחון, שבו השתתפו נציגי נש"מ, פרקליטות המדינה ושירותי הביטחון, ובעקבותיו ניתנה חוות דעת של המשנה ליועץ המשפטי לממשלה, הקובעת כי: "מקום שעובד מדורג בדרגה אישית, יש להתאים לו דרגת כתף צבאית המקבילה לדרגה זו, גם אם זו חורגת ממתח הדרגות הצמוד למשרתו".

(ג) קצבתה של המתלוננת חושבה לפי המשכורת של דרגת הכתף הצבאית, הצמודה למתח הדרגות של תפקידה ערב פרישתה, ולא לפי דרגת הכתף הצבאית, המקבילה לדרגה האישית שהוענקה לה כדרגת פרישה.

(ד) לשאלת הנציבות, מפני מה אין נש"מ מחשבת את קצבת המתלוננת, בהתאם לחוות הדעת האמורה, לפי דרגת הפרישה, המקבילה לדרגת כתף צבאית הגבוהה יותר מזו הצמודה לתפקידה, השיבה נש"מ, כי באישור דרגת הפרישה הותנה, שהענקת הדרגה לא תשנה את מעמדה הניהולי, ולפיכך חורג עניינה מגדר המקרים, שאליהם התייחסה חוות הדעת של המשנה ליועץ המשפטי לממשלה.

5. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) ההתניה שנלוותה לאישור הדרגה האישית למתלוננת איננה רלבנטית לעניין חישוב קצבתה של המתלוננת, באשר שיעור הקצבה מחושב, על פי הוראות חוק הגמלאות, לפי המשכורת הקובעת, המחושבת בהתאם לדרגה האחרונה טרם הפרישה, ולא לפי התפקיד שמילא העובד הפורש טרם פרישתו.

(ב) ההתניה האמורה עשויה הייתה להיות רלבנטית כל עוד המתלוננת הייתה בשירות, כאשר זו נועדה להבהיר, שאין במתן הדרגה כדי לשנות את מעמדה הניהולי. אולם לאחר פרישתה של המתלוננת מהשירות אין להתניה עוד נפקות כלשהי, ואין היא נוגעת לעניין שיעור קצבתה, שיש לחשבו בהתאם להוראות חוק הגמלאות, ובהתאם לדרגת הכתף הצבאית המקבילה, כאמור בחוות דעתו של המשנה ליועץ המשפטי לממשלה.

יצוין, כי הדרגה ניתנה למתלוננת כדרגת פרישה, לאמור - לצורך חישוב קצבת הפרישה שלה.

6. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני נציבות שירות המדינה, כי יש לחשב את קצבתה של המתלוננת לפי המשכורת הקובעת בדרגת הכתף הצבאית, המקבילה לדרגת הפרישה האישית שקיבלה.

נציב שירות המדינה הודיע לנציבות, כי הנחה את הגורמים המקצועיים בנש"מ לפעול לפי הצבעת נציב תלונות הציבור.

משרד החינוך

4. עיכובים מתמשכים בהעברת תשלום למורה

1. המתלוננת הגישה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) בדצמבר 2001 תלונה על משרד החינוך (להלן - המשרד). ואלה פרטי התלונה:

המתלוננת עבדה בשנת 1997 כמורה בבית ספר בחולון. ביולי 2001 קיבלה המתלוננת מגזברות מחוז תל אביב של משרד החינוך (להלן - הגזברות) מכתב ובו הודע לה שעל פי הסכם השכר שנחתם עם ארגוני המורים, שולמה למורים באפריל 2001 תוספת שחיקה עבור התקופה שמינואר ועד אוגוסט 1997, וכי היא זכאית לקבל את תוספת השחיקה. כדי לקבל את התשלום היא התבקשה להודיע לגזברות את פרטי הבנק שלה שאליו יועבר התשלום.

המתלוננת הודיעה לגזברות פעמים אחדות, בכתב, בפקס ובטלפון את הפרטים, אך לא קיבלה את התשלום.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) הגזברות הודיעה לנציבות, כי סכום תוספת השחיקה בסך 112.62 ש"ח הועבר לחשבון הבנק של המתלוננת כבר בתחילת נובמבר 2001, אולם המתלוננת המציאה לנציבות דפי חשבון שמהם עולה שהסכום לא הופקד בחשבונה.

(ב) הנציבות פנתה לגזברית המחוז, וזו חזרה וטענה שהסכום כבר הועבר לחשבון הבנק של המתלוננת, ואף צירפה כראייה צילום מתלוש המשכורת של המתלוננת מ-1.10.01, שמעיד, לטענתה, כי הכסף הועבר לחשבונה של המתלוננת. עיון בתלוש המשכורת הראה, שאין בו שם המתלוננת, אלא מספר תעודת הזהות שלה בלבד. בתגובה על טענת הגזברית המציאה המתלוננת לנציבות אישור מסניף הבנק, שברישומיו אין כל זיכוי בסך 112.62 ש"ח בפרק הזמן שמאוגוסט 2001 ועד מאי 2002.

(ג) פנייה נוספת של הנציבות לגזברית המחוז, שאליה צורף אישור הבנק, לא נענתה, והגזברית אף לא השיבה לנציבות לתזכורות שנשלחו אליה.

(ד) בירור במשרד הראשי של המשרד בירושלים העלה, כי כל עובד של הגזברות יודע או אמור לדעת, שהיעדר שם העובד בתלוש המשכורת, הוא סימן מובהק לאי-העברת התשלום לחשבונה. לאחר שהנציבות הודיעה לגזברית את האמור, טענה הגזברית כי היא הסתמכה בתשובתה לנציבות על דברי עובדת הגזברות, שאמרה לה שהכסף הועבר

לחשבון המתלוננת. כן הוסיפה כי היא תדאג לביצוע מידי של התשלום, ותשלח לנציבות תשובה בכתב, המאשרת זאת. תשובה כזו לא התקבלה בנציבות.

(ה) רק ב-15.9.02 הודיעה המתלוננת לנציבות, שבתחילת ספטמבר זוכה חשבונה בבנק בסך 112.62 ש"ח, וכי היא מבקשת שהמשרד יחויב לשלם לה גם הפרשי הצמדה על הסכום, פיצוי על הלנת שכר, וכן פיצוי על ההוצאות המיותרות, שנגרמו לה עקב העיכובים בהעברת הסכום (שיחות טלפון ומשלוח מכתבים בדואר ובפקס).

(ו) בתשובה לפנייה נוספת של הנציבות הודיעה גזברית המחוז, כי מאחר שהטיפול בעניינה של המתלוננת התעכב, היא הורתה לזכות את המתלוננת בהפרשי הצמדה למדד, החל ביום שבו הייתה זכאית לקבלת התשלום, וכי הסכום הועבר לחשבונה של המתלוננת, ואף נשלח אליה מכתב התנצלות "על אין סוף הבעיות שאירעו בשחרור הסכום".

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

נוכח המחדלים והטעויות של הגזברות ושל גזברית המחוז, אין די בתשלום הפרשי הצמדה למדד כדי לפצות את המתלוננת. לפיכך הצביע נציב תלונות הציבור בפני המשרד, כי עליו לפצות את המתלוננת על הוצאותיה בסכום של 150 ש"ח.

כן הצביע נציב תלונות הציבור, כי על המשרד לנקוט צעדים למניעת ליקויים דומים.

משרד המשפטים

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

1. המתלוננת הגישה ביוני 2001 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על בית המשפט, על המשטרה ועל משרד הרישוי. ואלה פרטי התלונה:

(א) ערב נסיעתה לחוץ לארץ, ביקשה המתלוננת לקבל רישיון נהיגה בין-לאומי, אולם בקשתה נדחתה, משום שבמחשב של משרד הרישוי הופיעה הערה, כי רישיון הנהיגה שלה נפסל.

(ב) המתלוננת פנתה למשרד הרישוי, ושם נמסר לה, שעל פי רישומי המשרד הטיל עליה בית משפט השלום בתל אביב (להלן - בית המשפט), באוקטובר 1998, עונש של פסילת רישיון הנהיגה לחמש שנים. בתגובה על טענת המתלוננת, שמעולם לא הועמדה לדין ולא נשלל רישיונה, היא הופנתה לבית המשפט לבירור העניין. לדברי המתלוננת, מזכירות בית המשפט הפנתה אותה למשטרה, אך גם פנייתה למשטרה לא הועילה לבירור העניין.

(ג) עורך הדין שאליו פנתה המתלוננת בירר ומצא, שהדיון בבית המשפט התנהל נגד אדם אחר (להלן - הנאשם), שמספר זהותו דומה למספר זהותה של המתלוננת. עורך הדין פנה בעניינה, בתחילת יוני 2001, למשטרה ולהנהלת בתי המשפט, אך עד מועד הגשת התלונה לנציבות, הוא לא קיבל מהם תשובה.

(ד) בתלונתה לנציבות הלינה המתלוננת על שבגלל טעות של אחת הרשויות הנוגעות לעניין, הופיעה ההערה המוטעית במחשב משרד הרישוי, ונמנע ממנה לקבל את רישיון הנהיגה הבין-לאומי, וכי למרות גילוי הטעות, היא טרם תוקנה. המתלוננת ביקשה לדעת מי מהרשויות תפצה אותה על ההוצאות הכספיות, הטרחה ועגמת הנפש שנגרמו לה עקב הטעות.

2. בירור הנציבות בהנהלת בתי המשפט העלה, כי לאחר קבלת פנייתו של עורך דינה של המתלוננת, בדקה ההנהלה ומצאה שההודעה בדבר פסילת רישיונה של המתלוננת, בטעות יסודה, באשר ההליך המשפטי לא התנהל נגדה אלא נגד הנאשם. משנתבררה הטעות, הודיעה הנהלת בתי המשפט למשרד הרישוי, כי יש לבטל את הרישום בדבר פסילת רישיונה של המתלוננת. לאחר ימים מספר וידאה הנהלת בתי המשפט, שההודעה אכן נקלטה במשרד הרישוי, וכי הרישום בדבר הפסילה נמחק מהמחשב. בד בבד פעלה ההנהלה גם להחיל את הרישום בדבר הפסילה על רישיון הנהיגה של הנאשם.

בתחילת חודש יולי 2001 הודיעה הנהלת בתי המשפט לעורך דינה של המתלוננת, כי פנייתו נבדקה ונמצאה מוצדקת וכי התקלה תוקנה.

3. אף על פי שהתקלה תוקנה כאמור, המשיכה הנציבות לברר מיהו הגוף האחראי לטעות ברישום הפסילה של הרישיון.

בבירור בנושא זה נמצא, כי התביעה המשטרתית הגישה את כתב האישום נגד הנאשם בשנת 1996. בשנת 1997 העלתה מזכירות בית המשפט את התיק במחשב, ופרטי הנאשם צוינו במחשב כפי שהם מופיעים בתיק בית המשפט.

באוקטובר 1998 נגזר דינו של הנאשם, ובין היתר נפסל רישיון הנהיגה שלו למשך חמש שנים.

מספר הזהות שנרשם בכתב האישום שהוגש לבית המשפט, הוא מספר הזהות הנכון של הנאשם. גם רישומי המשטרה בנוגע להרשעה וגזר הדין רשומים על שם הנאשם.

מזכירות בית המשפט הקלידה את גזר הדין במחשב, ופרטיו הועברו, באמצעות מדיה מגנטית, למחשב משרד הרישוי.

בין המסמכים שבהם עיינו עובדי הנציבות לצורך בירור התלונה נמצא מסמך שהוציא בית המשפט ושכותרתו: "שאלת גז"ד לנאשם". במסמך פורטו העונשים שנגזרו על הנאשם, ולצד שמו של הנאשם רשום מספר זהות שגוי, אשר זהה למספר זהותה של המתלוננת.

4. הנציבות הסבה תשומת לב של הנהלת בתי המשפט למסמך זה, וציינה שעולה ממנו, כי הטעות ברישום מספר הזהות אירעה במהלך הטיפול המינהלי בתיק בבית המשפט. הנציבות גם ביקשה, כי הנהלת בתי המשפט תשקול את בקשת המתלוננת לקבל פיצוי על ההוצאות, הטרחה ועגמת הנפש שנגרמו לה עקב הטעות.

5. בעקבות פניית הנציבות, החליטה הנהלת בתי המשפט לפצות את המתלוננת בסכום של 500 ש"ח, מאחר ש"עקב טעות הקלדה, לא ברורה, שארעה בביהמ"ש הוקלד מס' ת.ז. שגוי של הנאשם אשר זהה למס' ת.ז. של המתלוננת".

6. לא למותר לציין, כי עקב הטעות לא צוין ברישומי משרד הרישוי כי רישיונו של הנאשם נפסל.

משרד העבודה והרווחה

6. תשלום מס הכנסה מופחת עקב טעות של המעביד

1. המתלוננת הגישה בחודש יולי 2001 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על משרד העבודה והרווחה (להלן - המשרד). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלוננת, שהיא עובדת המשרד ואם חד-הורית לשני ילדים, קיבלה בשנת 2000 מרשויות מס הכנסה דרישה לתשלום סך של כ-5,000 ש"ח, בשל חוב למס הכנסה עבור שנת 1999 (להלן - החוב). לאחר בירורים שעשתה המתלוננת ברשויות מס הכנסה ובמשרד, התברר לה שמקור החוב ברישום מוטעה של המשרד עוד משנת 1994, ולפיו למתלוננת ילד נוסף (ילד שלישי). בעקבות הרישום המוטעה היא קיבלה בעבור ילדיה זיכוי מס גדול מזה שהייתה זכאית לו, והמשרד ניכה ממשכורתה מס הכנסה בשיעור קטן יותר מהמס שהייתה חייבת.

(ב) המתלוננת טענה בפני המשרד, שאין היא חייבת לשאת בתשלום החוב, באשר מקורו בטעות של המשרד, ולפיכך על המשרד לשאת בתשלום. לאחר ששלחו לה רשויות מס הכנסה התראה לפני עיקול בשל החוב, שילם המשרד את החוב למס הכנסה, אולם דרש מהמתלוננת כי תשיב לו את הסכום ששילם, בתשלומים חודשיים של 200 ש"ח.

(ג) בתלונתה לנציבות טענה המתלוננת, כי החוב נוצר כתוצאה מרישום שגוי של המשרד, ללא ידיעתה וללא מעורבותה בהיווצרותו, וכי היא השתמשה בכספים, שאותם נדרשה לשלם למס הכנסה, למחייתה ולפרנסת ילדיה. המתלוננת הוסיפה, כי נוכח משכורתה הנמוכה אין באפשרותה לשלם למשרד את התשלומים שהוא דורש ממנה.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) אין אפשרות לקבוע את הסיבה לרישום המוטעה של המשרד, אולם המשרד לא חלק על כך, שהרישום נבע מטעות של מדור המשכורות במשרד, וכי המתלוננת לא תרמה במאומה לטעות.

(ב) הסכום שנוסף למשכורת החודשית של המתלוננת, עקב הטעות בשיעור הניכוי למס הכנסה, היה קטן ולא היה בו כדי לעורר את חשדה כי נפלה טעות בגובה משכורתה.

(ג) משנת 1994, עת נעשה הרישום המוטעה בידי המשרד, ועד חודש פברואר 1997, לא כללו תלושי המשכורת של המשרד את פרטיו האישיים של העובד. בפברואר 1997 שונו תלושי המשכורת, ונכללו בהם גם פרטים אישיים ובהם מספר הילדים. אולם מעיון בתלושים של המתלוננת מאז פברואר 1997 עולה, שרק בכמה חודשים צוין בהם

שלמתלוננת שלושה ילדים, ולאחר מכן צוינו שני ילדים. זאת כיוון שלבתה מלאו אז 18 שנים, והיא לא נכללה עוד כילד בתלושי המשכורת של המתלוננת.

(ד) הטעות ברישום התגלתה רק בשנת 2000 (שש שנים לאחר היווצרותה), בעקבות דרישת רשויות מס הכנסה מהמתלוננת להחזיר החוב, ולאחר בירוריה לפשר הדרישה.

(ה) על בקשת המתלוננת מהמשרד כי ישלם את החוב שנדרש ממנה השיב המשרד, כי חשב המשרד יפנה בעניין לחשב הכללי שבמשרד האוצר, ויפעל על פי הנחיותיו.

(ו) סגן החשב הכללי במשרד האוצר הורה למשרד לשלם את החוב למס הכנסה ולגבות את סכום החוב מהמתלוננת בתשלומים חודשיים בסך 200 ש"ח לחודש, וכך עשה המשרד.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

הנסיבות המצטברות מצדיקות את טענת המתלוננת, כי אין היא חייבת להחזיר את סכום החוב למשרד, וזאת גם בהסתמך על פסיקת בית המשפט העליון ובית הדין לעבודה¹:

(א) מחובת המשרד לנהל את חשבון המשכורת של המתלוננת ואת חישוב הניכוי ממשכורתה שהוא מעביר למס הכנסה, והוא האחראי לטעות.

(ב) המתלוננת לא תרמה לטעות של המשרד, שהרי לא דיווחה לו על שלושה ילדים, ואין ספק בתום לב.

(ג) המשרד לא גילה את הטעות במשך כל התקופה הארוכה עד שדרשו שלטונות המס מהמתלוננת את תשלום החוב.

(ד) אין לייחס למתלוננת "ידיעה בכוח" על הטעות, כיוון שהסכום העודף שנוסף למשכורתה החודשית לא היה גדול, ולא הייתה לה סיבה לחשוד כי נפלה טעות בחישוב משכורתה.

(ה) המתלוננת הייתה רשאית להסיק מכלל נסיבות העניין, כי היא זכאית למלוא סכום המשכורת ששולמה לה בפועל.

(ו) בשים לב למצבה האישי של המתלוננת (אם חד-הורית לשני ילדים) ולגובה משכורתה, יש להניח, כי היא כלכלה את הוצאותיה במשך כל התקופה על יסוד השכר ששולם לה, והסכום העודף שקיבלה שימש למחיה.

4. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני המשרד, כי אין מקום לדרישתו מהמתלוננת להחזיר לו את הסכום ששילם למס הכנסה.

בעקבות הצבעת הנציב ביטל המשרד את דרישתו מהמתלוננת.

1 ע"א 780/70 עיריית ת"א נ' ספיר, פ"ד כה(2) 486, וע"ע 39/99 יהושע אסרף נ' מדינת ישראל, תק-אר 1471, (3)2001.

משרד התחבורה

7. החלפת מספרי רישוי שזויפו

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

(א) המתלונן התברר שרכב הזה לרכבו, הנושא לוחית רישוי מזויפת שעליה מספר רישוי זהה למספר הרישוי של רכבו, נוסע בכבישי הארץ (להלן - הרכב המזויף). זאת לאחר שקיבל מדי פעם הודעות לתשלום קנס על עבירות שלא ביצע.

(ב) המתלונן פנה אל תחנת משטרה, ולאחר בדיקה קיבל ממנה תעודה, כי הרכב שבבעלותו הוא הרכב הנושא את לוחית הזיהוי המקורית (להלן - הרכב המקורי). אך בכך לא היה כדי לפטור אותו מההטרדה, שנגרמה לו כל פעם שהגיעה לביתו הודעה לתשלום קנס, על עבירה שלא ביצע, והוא נאלץ לכתת את רגליו ולפנות אל הרשויות השונות לביטולה.

(ג) משנמשכו ההטרדות, פנה המתלונן אל משרד התחבורה וביקש כי יוחלף מספר הרישוי של רכבו, ומשנדחתה בקשתו הגיש את התלונה לנציבות.

2. במסגרת הברורים בתלונות קודמות, בנושא כלי רכב הנושאים מספרי רישוי מזויפים, הודיע משרד התחבורה לנציבות, כי לאחר דיון עם המשטרה, הוצא במאוס 1998 נוהל, שלפיו כאשר מתעורר חשד שנע בכבישים רכב הנושא לוחית זיהוי מזויפת, יביא בעל הרכב את רכבו למשטרה וזו תבדוק ותוודא, לפי מספר השלדה של הרכב, כי הרכב הנבדק הוא הרכב המקורי, ובמקביל תנסה לאתר את הרכב המזויף.

בתלונות הקודמות, לא היה מדובר בכלי רכב זהים, אלא במספר רישוי זהה, דבר שהקל על בעלי כלי הרכב המקוריים להוכיח את טענתם כי לא הם העבריינים. אולם בעניין המתלונן אין בנוהל האמור כדי לפתור את בעייתו, שכן קיימת זהות בין הרכב המקורי והמזויף.

לפיכך, הציעה הנציבות למשרד התחבורה שיינתן לרכב של המתלונן מספר רישוי חדש, ובמקביל, תירשם במחשבי המשטרה ומשרד הרישוי הערה, שהרכב הנושא את מספר הרישוי של הרכב המקורי, הוא מזויף.

3. סעיף 7(א) לפקודת התעבורה [נוסח חדש], התשכ"א-1961 (להלן - הפקודה), קובע:

"רשות הרישוי תייחד לכל רכב הרשום אצלה מספר ותו המציינים את מספר הרישום."

תקנה 4(א) לתקנות התעבורה, התשכ"א-1961 (להלן - התקנות), קובעת:

"הרשות רשאית לפי שיקול דעתה, לתת תעודה או לסרב לתתה, לחדשה או לסרב לחדשה, ורשאית היא להתנות בה תנאים, להוסיף עליהם או לשנותם, בדרך כלל או לסוג מסוים או למקרה מיוחד, להגביל את תקופת תוקפה, להתלותה ולבטלה, זולת אם יש בפקודה או בתקנות אלה הוראה אחרת."

4. משרד התחבורה טען בפני הנציבות, כי סעיף 7(א) לפקודה, מסמיך את רשות הרישוי להקצות מספר לכלי רכב, רק בעת שנרשם לראשונה, ואין היא מוסמכת להקצות לכלי רכב מספר רישוי אחר לאחר מכן, ולפיכך אין היא מוסמכת לתת לרכב של המתלונן מספר רישוי חדש. משרד התחבורה הוסיף, כי לגבי כלי רכב אשר שימושם המיוחד מוגדר בחוק (כגון: מונית, רכב דיפלומטי וכד'), ואשר סיווגם משתנה עקב שינוי השימוש בהם, יש הצדקה להחלפת מספר הרישוי, שכן יש לראות בשינוי הסיווג של הרכב רישום חדש, שכמוהו כרישום לראשונה.

כן טען המשרד, כי תקנה 4(א) לתקנות, מסמיכה באופן כללי את רשות הרישוי לתת רישיונות, לחדשם או לסרב לתתם, והיא נועדה לפתרון בעיות ייחודיות בלבד, ולא למתן סמכות להחלפת מספרי רישוי.

5. נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב המשרד, כי מספר רישוי הוא בגדר "תעודה", ולפיכך רשאית רשות הרישוי, לפי תקנה 4(א) לתקנות, לבטל את מספר הרישוי שניתן לרכב ולתת לו מספר רישוי חדש. מכל מקום, אין בסעיף 7 לפקודה דבר שממנו ניתן ללמוד, כי הסמכות לתת לרכב מספר רישוי, היא אך ורק בשלב רישומו לראשונה.

לפיכך הודיעה הנציבות למנכ"ל משרד התחבורה, כי עמדת המשרד אינה מתיישבת עם הסמכויות המוקנות לרשות הרישוי בתקנות התעבורה, כאמור לעיל, וכי מכל מקום, המדובר בבעיה שיש למצוא לה פתרון מעשי.

6. בעקבות זאת הודיע משרד התחבורה לנציבות, כי בדיונים שקיים עם נציגי המשטרה, הוחלט על גיבוש נוהל באגף הרישוי, שיסדיר את האפשרות להחלפת מספרי רישוי לכלי רכב במצבים דומים למצבו של המתלונן (להלן - נוהל החלפת מספרי רכב).

אולם באשר למתלונן, הודיע משרד התחבורה לנציבות, כי לאחר בדיקת עניינו לא נראה למנהל רשות הרישוי, כי מהודעות תשלום הקנס שקיבל המתלונן אכן עולה, כי כל העבירות בוצעו על ידי הרכב המזויף. בנוסף על כך - בשנתיים האחרונות קיבל המתלונן הודעות קנס ספורות בלבד. לפיכך אין לדעת המשרד, בנסיבות העניין, הצדקה להחליף את מספר הרישוי של רכבו.

7. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

לדעת הנציב, לא היה מקום בנסיבות העניין לשלול את אמיתות טענתו של המתלונן, כי העבירות בוצעו על יד הרכב המזויף.

לפיכך, נוכח הסמכות המוקנת לרשות הרישוי בפקודת התעבורה ובתקנות התעבורה, כאמור, ראה נציב תלונות הציבור את סירוב מנהל אגף הרישוי להחליף את מספר הרישוי של המתלונן, כ"נוקשות יתרה", כמשמעותה בסעיף 37 לחוק מבקר המדינה.

על כן, הצביע נציב תלונות הציבור בפני רשות הרישוי, כי עליה לפעול על פי סמכותה ולהחליף את מספר הרישוי לרכב של המתלונן.

8. משרד התחבורה הודיע לנציבות, כי פעל לפי הצבעת הנציב והחליף את מספר הרישוי לרכבו של המתלונן.

9. במסגרת מעקב, שערכה נציבות תלונות הציבור אחר פעולות משרד התחבורה בעניין, הודיע משרד התחבורה לנציבות, כי גיבוש הנוהל להחלפת מספרי רכב במקרים מתאימים, טרם הסתיים.

כמו כן הודיע משרד התחבורה לנציבות, כי הוכנה במשרד תוכנית מחשב, שנועדה לבדוק את נתוני הרכב בעת בדיקת הרישוי השנתית, כדי לגלות כלי רכב מזויפים, או כאלה שהנתונים ברישיון הרכב שלהם זויפו.

הנציבות תוסיף לעקוב אחר פעולות משרד התחבורה בעניין.

8. היעדר מענה טלפוני אנושי במוקד המידע הטלפוני של אגף הרישוי

1. בשנים 2001-2002 הוגשו לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) מספר רב של תלונות על אגף הרישוי של משרד התחבורה (להלן - האגף), שנושאת המענה הטלפוני האנושי במוקד המידע של האגף (להלן - מוקד המידע האנושי).

בתלונותיהם טענו המתלוננים, כי התקשרו למוקד המידע האנושי בשעות העבודה של המוקד, כדי לברר נושאים הקשורים לרישוי נהיגה ולרישוי כלי רכב, אך לא היה מענה במוקד, או שנשמע כל העת בטלפון צליל של קו תפוס. כאשר התקשרו לאחר שעות העבודה, הושמעה בטלפון הודעה מוקלטת, שבה מתבקשים הפונים להתקשר בשעות העבודה, אך בהן, כאמור, לא היה מענה.

2. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) האגף מציין את האפשרות לפנות אל מוקד המידע האנושי בנייר המכתבים הרשמי שלו וכן בהודעות שונות הנשלחות לציבור, כגון בטופס המצורף לרישיון הנהיגה הנשלח לנהג בדואר, שבו נכתב: "מענה אנושי בטלפון 03-5027777 משעה 07:30 עד 19:00, ימים א-ה".

(ב) מוקד המידע האנושי נועד לתת לציבור מידע בנושאי רישוי נהיגה ורישוי כלי רכב, וכן שירותים שונים שאפשר לתתם באמצעות הטלפון, כדי למנוע מהציבור את הצורך להגיע לשם כך למשרדי הרישוי.

(ג) משרד התחבורה הודיע לנציבות, כי אכן, כדברי המתלוננים, לא ניתן לקבל מענה אנושי בטלפון המצוין בהודעות לציבור. לדברי משרד התחבורה, מצב דברים זה, הנמשך כבר יותר משלוש שנים, מקורו במחסור בכוח אדם לאיוש המוקד הטלפוני. הנושא עלה כבר באוגוסט 1999 בדוח ביקורת פנימי שפרסם בעניין זה מבקר משרד התחבורה, והמבקר הסב את תשומת ליבו של מנכ"ל משרדו לכך, אך הבעיה לא באה על פתרונה.

(ד) הנציבות ביקשה ממשרד התחבורה שיודיע לה אם הוא נוקט צעדים כדי לאפשר את מתן השירות הטלפוני במוקד המידע האנושי.

משרד התחבורה השיב לנציבות, כי בעקבות מכרז שפרסם, נבחרה בדצמבר 2002 חברה שתנהל ותפעיל מרכז מענה טלפוני באגף, ואולם טרם הוחל בהפעלתו של המרכז.

(ה) הבריר העלה, כי האגף ממשיך לפרסם על גבי הודעות שהוא שולח לציבור את דבר קיומו של מוקד המידע האנושי, אף על פי שלא ניתן לקבל מענה טלפוני מהמוקד - דבר הגורם לטרדה מרובה ובזבוז זמן למי שמנסה, לשווא, לקבל מענה טלפוני.

3. נציב תלונות הציבור מצא את התלונות מוצדקות.

משממשיך אגף הרישוי לפרסם את האפשרות לקבל שירות במוקד המידע האנושי, כאשר הוא יודע, שאין באפשרותו לספק שירות זה, הוא מטעה את הציבור וגורם לו טרחה ובזבוז זמן.

לפיכך הצביע הנציב בפני משרד התחבורה, שכל עוד לא מופעל השירות הטלפוני בידי החברה שזכתה במכרז, וכל עוד אין בידי משרד התחבורה לספק לציבור באופן תקין את השירות של מוקד המידע האנושי בדרך אחרת, עליו לחדול מלפרסם את ההודעה בדבר השירות על גבי טפסים ומכתבים שהוא שולח לציבור.

רשויות מקומיות

9. חיוב בארנונה שלא כדין

1. המתלוננת הגישה תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על עיריית תל אביב-יפו (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלוננת שכרה דירה בתל אביב לתקופה של שמונה וחצי חדשים - מיום 1.1.99 עד 15.9.99, אך עזבה את הדירה ב-1.7.99 - לפני תום תקופת השכירות.

(ב) משכירת הדירה הודיעה לעירייה על השכרת הדירה למתלוננת, ובעקבות ההודעה רשמה העירייה במסמכייה את המתלוננת, כמחזיקה בדירה החייבת בתשלום הארנונה.

המתלוננת שילמה למשכירת הדירה את סכומי הארנונה בגין הדירה, עבור התקופה בה התגוררה בדירה.

(ג) בחודש דצמבר 2000 קיבלה המתלוננת מהעירייה, דרישה לתשלום הארנונה מ-16.9.99 ועד 1.7.00, דהיינו לתקופה שלאחר תום תקופת השכירות על פי חוזה השכירות (להלן - התקופה הנוספת).

(ד) משקיבלה המתלוננת את הדרישה, היא הודיעה לעירייה בינואר 2001, כי היא לא התגוררה בדירה בתקופה הנוספת - ולראייה המציאה את חוזה השכירות של דירה אחרת, בה התגוררה מ-1.7.99, וביקשה כי העירייה תבטל את חיובה בארנונה בגין התקופה הנוספת, אולם העירייה סירבה לבטל את החיוב.

2. סעיף 325 לפקודת העיריות [נוסח חדש] (להלן - פקודת העיריות) קובע:

“הארנונה בחדילת בעלות או החזקה

חדל אדם ביום מן הימים להיות בעלם או מחזיקם של קרקע או של בנין שהוא חב עליהם בארנונה לפי הוראות הפקודה, ימסור הוא או נציגו הודעה על כך בכתב לעירייה ולאחר מכן לא יהיה חייב בשיעורי ארנונה נוספים; אין האמור גורע מחבותו בשיעורי הארנונה המגיעים מלפני מסירת ההודעה.”

סעיף 326 לפקודת העיריות קובע:

“הארנונה ברכישת בעלות או החזקה

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.

3. (א) העירייה טענה בפני הנציבות, כי על פי סעיף 325 לפקודת העיריות, על אדם שחדל להחזיק בנכס להודיע על כך לעירייה, ורק לאחר מכן יהיה פטור מארנונה. כיוון שהמתלוננת לא הודיעה לעירייה כאמור מיד כשחדלה להחזיק בדירה, אלא רק בחודש ינואר 2001, לאחר שקיבלה את דרישת התשלום, הרי היא חייבת בתשלום הארנונה בגין הדירה, גם עבור התקופה שבה כבר לא החזיקה בנכס.

(ב) עם זאת הודיעה העירייה, כי תהיה מוכנה לשקול את ביטול חיובה של המתלוננת בארנונה בגין התקופה הנוספת, אם המתלוננת תמציא לעירייה אישור, בחתימת משכירת הדירה, על המועד בו חדלה המתלוננת להחזיק בדירה. אולם המתלוננת טענה, כי אין באפשרותה לעשות כן מאחר שמשכירת הדירה נפטרה בינתיים.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) סעיף 326 לפקודת העיריות קובע, כי כאשר הושכר נכס לתקופה של שנה או יותר חייבים המשכיר או נציגו למסור לעירייה הודעה על ההשכרה, וכל עוד לא נמסרה הודעה יהיה המשכיר חייב בארנונה. נמסרה הודעה - יחול החיוב על השוכר. הסדר כזה אינו קיים בהשכרה לתקופה הקצרה משנה. לגבי השכרה כזאת המשכיר הוא שחייב תמיד בארנונה.

(ב) הואיל וחווה השכירות של המתלוננת היה לתקופה של פחות משנה, ונקבע בו מפורשות, כי הוא לא יוארך מעבר לתקופה הנקובה בו, הרי, כפי שנקבע בסעיף 326 לפקודת העיריות, הייתה משכירת הדירה חייבת בארנונה ולא השוכרת. לפיכך לא הייתה המתלוננת חייבת מלכתחילה בארנונה בגין הדירה, ולא היה מקום לרשום אותה במסמכי העירייה, כמחזיקה בנכס החייבת בתשלום הארנונה.

(ג) חובת ההודעה לפי סעיף 325 לפקודת העיריות, חלה על אדם אשר חב בארנונה, אך המתלוננת לא הייתה, כאמור, זו שחבה בארנונה בגין הדירה, ולפיכך לא חלה עליה חובת ההודעה על פי סעיף זה.

5. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני העירייה, כי עליה לבטל את חיובה של המתלוננת בתשלום הארנונה בגין הדירה בתקופה הנוספת.

6. העירייה הודיעה לנציבות כי פעלה בהתאם להצבעת הנציב.

10. אגרה לעיון בתיקי בניין

1. לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) הוגשו שתי תלונות על עיריית תל אביב-יפו (להלן - העירייה) שעניינן זהה. ואלה פרטי התלונות:

(א) המתלוננים ביקשו לעיין בתיקי בניין, הנמצאים בארכיון מינהל ההנדסה בעירייה, ונדרשו לשלם עבור העיון בתיקים אגרה בסך 103 ש"ח לכל תיק.

(ב) מתלונן א' ביקש לעיין בשני תיקי בניין כדי לבדוק אם ניתנה למי שביקשו היתרי בניה בבניינים אלו הקלה מהוראות תוכנית המתאר. הוא שילם את האגרה ועיין בתיקים.

(ג) מתלונן ב' ביקש לעיין בתיק בניין כדי לבדוק אם בוצעו עבירות בנייה בנוגע לבניין נשוא התיק, אך משנדרש לשלם את האגרה, הוא החליט שלא לעיין בתיק.

(ד) בתלונותיהם לנציבות ביקשו המתלוננים, כי הנציבות תבדוק את חוקיות גביית האגרה. מתלונן א' ביקש שאם הנציבות תמצא שהאגרה אינה חוקית, תורה לעירייה להחזיר לו את האגרה שגבתה ממנו.

2. העירייה טענה בפני הנציבות כי גביית האגרה נעשית על פי תקנה 2 לתקנות הארכיונים (אגרות), התשמ"ב-1982, הקובעת כדלקמן:

"המבקש לעיין, בין בעצמו ובין באמצעות עובד של הגנזך, בחומר ארכיוני שבכל ספר, תיק או רישום (להלן - תעודה) של המוסדות או מן הסוגים המנויים להלן, או המבקש לקבל העתק של תעודה כאמור, ישלם עם הגשת הבקשה אגרה לפי פרט 1 בתוספת לגבי כל תעודה:

תעודה של בית משפט או בית דין;

תעודה של מרשם מקרקעין;

תעודה בדבר תאגידים;

תעודה בדבר מעמד אישי;

תעודה בדבר תשלום מסים או תשלומי חובה אחרים;

תעודה של נוטריון ציבורי."

לטענת העירייה, מאחר שתיקי הבניין, העומדים לעיונם של המבקשים על כל תכולתם, עשויים להכיל גם תעודות המנויות בתקנה האמורה לעיל, גביית האגרה נעשית כדין.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונות מוצדקות.

מאחר שתיק בניין איננו בגדר אחת התעודות המנויות בתקנה 2 האמורה, הרי שתקנה זו עליה סומכת העירייה איננה מהווה אסמכתא חוקית לגביית אגרה לעיון בתיקי בניין.

4. בהעדר הוראה חוקית אחרת המסמיכה את העירייה לגבות את האגרה, הצביע נציב תלונות הציבור בפני העירייה, כי עליה לחדול מגביית אגרה לעיון בתיקי בניין, וכי עליה להחזיר למתלונן א' את האגרה ששילם.

5. העירייה הודיעה לנציבות כי הפסיקה לגבות את האגרה, וכי האגרה תוחזר למתלונן א' כנגד הצגת קבלה על תשלומה.

11. טיפול לקוי בבקשה להסבת דוח חניה על שם הנהג שביצע את עבירת החניה

1. המתלונן הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על עיריית אילת (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן כיהן כמנהל בחברה (להלן - החברה). ביוני 1999 התקבלה בחברה הודעה לתשלום קנס על שמו של המתלונן בשל עבירת חניה שבוצעה באילת על ידי רכב שהחברה שכרה מסוכנות להשכרת רכב (להלן - הרכב).

(ב) ב-29.6.99 הודיע מנכ"ל החברה בכתב לעירייה את פרטיו של עובד החברה שנהג ברכב ואשר ביצע את עבירת החניה, שכללו את השם, הכתובת ומספר תעודת הזהות של הנהג, וביקש להסב את דוח החניה על שמו של אותו הנהג. העירייה לא השיבה על מכתבו של המנכ"ל.

(ג) באפריל 2001 שלח עורך דין, שמונה כגובה מס מטעם העירייה (להלן - גובה המס), למתלונן דרישה על פי פקודת המסים (גבייה) לתשלום חוב לעירייה בסך של כ-577 ש"ח. סכום זה כלל את הקנס על עבירת החניה, כפל קנס ותוספת פיגורים.

(ד) ב-26.4.01 כתב המתלונן לגובה המס, כי הוא לא נהג ברכב אפילו פעם אחת, וכי עבירת החניה נרשמה על שמו הואיל ובחברת ההשכרה רשמו את שמו כשוכר הרכב. במכתבו מסר המתלונן שוב את פרטי העובד שנהג ברכב, וביקש שדוח החניה יוסב על שמו של אותו עובד.

(ה) בתשובה הודיע גובה המס למתלונן, במכתב מיום 1.5.01, כי עוכבו הליכי הגבייה נגדו, וכי פנייתו הועברה לגורמים המתאימים בעירייה.

(ו) ב-31.12.01 שלחה העירייה למתלונן דרישה נוספת לתשלום דוח החניה, והביאה לידעתו את דבר קיומו של מבצע לתשלום קנס מופחת.

(ז) ב-24.1.02 כתב המתלונן שוב אל העירייה, והביע את תמיהתו על שלמרות האמור במכתבו של גובה המס מיום 1.5.01, חוזרת העירייה ודורשת ממנו לשלם את החוב בשל דוח החניה. הוא חזר וביקש את ביטולו המידי של החוב.

(ח) בתשובה כתב מנהל רשות החניה בעירייה למתלונן ביום 14.3.02, כי בקשתו נדחתה, הואיל ועל פי חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, "לא ניתן לבצע הסבה אם חלפו שנתיים מיום ביצוע העבירה". על גבי המכתב הוסף בכתב יד: "את הפרטים שלך קיבלנו מחברת ההשכרה... במידה ויש לך השגות כל שהן הינך מתבקש לפנות לחברה שעבדת בה אך ורק ולא אלינו".

(ט) לאחר קבלת המכתב האמור הגיש המתלונן את התלונה לנציבות תלונות הציבור.
2. בעקבות פניית הנציבות לעירייה, החליטה העירייה לבטל את דוח החניה והודיעה על כך למתלונן, ואף התנצלה על העיכוב במתן התשובה על פניותיו.

3. נציב תלונות הציבור הצביע בפני העירייה על הליקויים בטיפול בפניות המתלונן ועל הצורך לפעול מיד למניעת ליקויים דומים. לשם כך נדרשה העירייה להוציא הנחיות לעובדיה המטפלים בדוחות חניה, בהן יידרשו להקפיד על מתן מענה לפונים לעירייה בעניין דוחות חניה, תוך התייחסות לתוכן הבקשות ולטענות המועלות בהן.

12. ניתוק אספקת מים בגין חובות לרשויות מקומיות

לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) הוגשו כמה תלונות על רשויות מקומיות, שעניינן ניתוק אספקת המים בגין חובות של צרכנים לרשויות. להלן תיאור הטיפול בשתי תלונות:

תלונה א'

1. המתלונן, תושב רעננה, הגיש לנציבות תלונה על עיריית רעננה (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 14.5.02 נותקה אספקת המים לדירתו של המתלונן. המתלונן התקשר מייד למחלקת הגבייה בעירייה, ושם נאמר לו כי הניתוק נעשה עקב חובותיו לעירייה (להלן - החוב). המתלונן שילם את החוב, באמצעות כרטיס אשראי, וכעבור כשעה חודשה אספקת המים לדירתו.

(ב) המתלונן טען, כי לפני ניתוק אספקת המים הוא לא קיבל כל התראה שאספקת המים לדירתו תנותק בגין אי-תשלום החוב לעירייה, אף שעובד העירייה טען בפניו, כי הוא שם התראה על הניתוק בתיבת הדואר שלו.

המתלונן קבל על ניתוק אספקת המים, שהוא אמצעי אכיפה חמור, בלא שנשלחה לו התראה על כך בדואר רשום.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) העירייה מסרה לנציבות העתק של הודעה מיום 23.4.02 ששלחה לדבריה למתלונן, שכותרתה: "הודעה לפני ניתוק מים". בהודעה מודיעה העירייה למתלונן, כי אם לא יוסדר חובו לעירייה תוך שבעה ימים מיום קבלת ההודעה, תנותק אספקת המים ללא התראה נוספת. בהודעה פורטו סכומי החוב לעירייה, שכללו אגרת מים בסך 42.30 ש"ח, אגרת ביוב בסך 23.20 ש"ח וארנונה בסך 913.70 ש"ח, ונאמר בה, כי חיבור המים לא יחודש אלא לאחר תשלום כל הסכומים.

על גבי ההודעה נכתב, בכתב יד: "הוכנס בתיבת הדואר 30.4.02".

(ב) העירייה טענה בפני הנציבות, כי הוראות חוק עזר לרעננה (אספקת מים), התשכ"ו-1966 (להלן - חוק העזר), ממייכות אותה לנתק אספקת מים לצרכן שלא סילק במועד הקבוע לכך את החוב עבור אספקת המים (להלן - חוב מים), בתום חמישה ימים מיום מסירת ההודעה בדבר ניתוק המים. כן טענה העירייה, כי לפי חוק העזר, מסירת הודעה היא כדין, אם נמסרה לידי האדם שאליו היא מיועדת, או במקום מגוריו הידוע, או הוצגה על הנכס במקום בולט, ואין חובה לשלוח את ההודעה אך ורק בדואר רשום.

(ג) הנציבות הסבה תשומת לב של העירייה, שבחוב שפורט בהודעה כלול גם חוב ארנונה, וכי אין לעירייה כל סמכות לנתק את אספקת המים בגין אי-תשלום ארנונה ולהתנות את חיבור אספקת המים מחדש בתשלום כלל החובות לעירייה.

עוד העירה הנציבות, שהחוב עבור אספקת המים ואגרת הביוב מסתכם בסכום של כ-65 ש"ח בלבד ושאלה, אם מוצדק לדעת העירייה לנתק את אספקת המים בשל חוב בסכום כזה.

(ד) הנציבות גם הסבה תשומת לב העירייה להוראת סעיף 19 לחוק העזר, שלפיה, מסירת הודעה תהא כדין, אם נמסרה לידי האדם שאליו היא מכוונת, או לידי אחד מבני משפחתו הבוגרים, או נשלחה אליו בדואר במכתב רשום, וכי רק אם אי אפשר לקיים את המסירה כאמור, תהא המסירה כדין אם הוצגה במקום בולט באחד המקומות האמורים או על הנכס.

(ה) בתשובתה לנציבות הודיעה העירייה, כי להבא יישלחו התראות לפני ניתוק אספקת המים במכתב רשום, או ימסרו אישית לצרכנים, וכי העירייה תנתק את אספקת המים רק לצרכנים שחוב המים שלהם יעמוד על סך 300 ש"ח ומעלה.

כן הודיעה העירייה לנציבות, כי טופס ההתראה לפני ניתוק אספקת המים ישונה, ולא ייכללו בו חובות הארנונה, כדי שלא ייווצר הרושם כי ניתוק המים נעשה בגלל חוב הארנונה.

העירייה גם שלחה למתלונן מכתב, ובו התנצלה בפניו על עגמת הנפש שנגרמה לו עקב ניתוק אספקת המים, וכן הודיעה לו על הלקחים שהפיקה בעקבות תלונתו.

תלונה ב'

1. המתלונן, תושב אשקלון, הגיש לנציבות תלונה על עיריית אשקלון (להלן - העירייה).
ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 22.5.02, בשעות הערב, נמסרה למתלונן בביתו הודעה מאת העירייה, הנושאת את התאריך 21.5.02, ובה נכתב, כי אם לא יסדיר תוך 48 שעות את חובו לעירייה, תנותק אספקת המים לביתו. החוב לעירייה היה בסך כ-2,000 ש"ח, מזה כ-217 ש"ח עבור צריכת מים והיתר עבור ארנונה. בהודעה צוין, כי את החוב יש לשלם אך ורק במשרדי העירייה.

(ב) לטענת המתלונן הוא בא למשרדי העירייה ושילם שם את מלוא החוב בסך כ-2,000 ש"ח, ולמרות זאת נותקה אספקת המים לביתו. רק לאחר שאשתו התקשרה פעמים מספר לעירייה חודשה אספקת המים לביתם.

(ג) המתלונן קבל על השימוש באמצעי של ניתוק אספקת המים בגלל חוב בסך מים של 217 ש"ח בלבד, כאשר בינתיים כבר שולם מלוא חובו לעירייה, והוא ביקש את התערבותה של הנציבות כדי "שתופעות כאלו לא יישנו".

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) העירייה טענה בפני הנציבות, כי עוד ביום 1.5.02 נשלחה אל המתלונן התראה ראשונה בכתב, שבה הוא נדרש לשלם בתוך 15 יום את חובותיו לעירייה, שכללו חוב ארנונה בסך 1,708.50 ש"ח וחוב מים בסך 217.50 ש"ח, שאם לא כן תיאלץ העירייה לנקוט נגדו בכל האמצעים החוקיים העומדים לרשותה לגביית החובות, ותעשה זאת ללא התראה נוספת. לטענת העירייה, אין זה מחובתה לשלוח התראה נוספת בטרם תנותק אספקת המים, אולם היא נוהגת לעשות כן. לפיכך נמסרה למתלונן ביום 22.5.02 הודעה על ניתוק אספקת המים, אם לא ישלם את חוב המים בתוך 48 שעות. ביום 26.5.02 שילם המתלונן רק את חוב המים, וביום 27.5.02 נותקה אספקת המים לביתו.

(ב) העירייה הסבירה את ניתוק אספקת המים למתלונן ביום 27.5.02 בכך, שעל פי רישומיה, אף שהחוב בגין צריכת המים שולם ביום 26.5.02, הופיע דבר התשלום במערכת החישוב שלה רק ביום 28.5.02 - יום לאחר שנותקה אספקת המים. לדברי העירייה, נוכח תוצאה זו, ניתנה לאחרונה הוראה ליחידת הארנונה בעירייה, להמתין 24 שעות מהמועד האחרון לתשלום, ורק אז לנתק את אספקת המים.

העירייה הוסיפה, כי בהודעה צוין במפורש, כי צרכן ששילם את חובו מתבקש להתקשר למספר טלפון שצוין בהודעה ולהודיע לעירייה על התשלום, אך המתלונן לא עשה כן.

(ג) אשר לשיעור החוב בגינו נותקה אספקת המים - העירייה הודיעה, כי היא נוהגת לשלוח הודעה לפני ניתוק אספקת המים, בגין חוב מים שסכמו גדול מ-200 ש"ח, או חוב מים שלא שולם בתקופה של יותר מארבעה חודשים.

כן טענה העירייה, כי אמנם פורט בהתראה, נוסף על חוב המים, גם חוב הארנונה, אולם אין העירייה מנתקת את אספקת המים בשל חוב שאינו חוב מים.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונות מוצדקות.

(א) סעיף 11 לחוק עזר לרעננה (אספקת מים), התשכ"ו-1966, קובע:

"(א) צרכן שלא סילק במועד הקבוע את הסכומים שהוא חייב בהם לפי חוק עזר זה ... רשאי המנהל להתרות בו בכתב.

(ב) לא שעה הצרכן להתראה, רשאי המנהל, כתום 5 ימים מיום מסירת ההתראה, לנתק את החיבור בין אותו חלק של הרשת הפרטית אשר בהחזקתו של הצרכן ובין יתר חלקי הרשת הפרטית או מפעל המים."

סעיף 19(א) לחוק עזר לאשקלון (אספקת מים), התשנ"א-1991, קובע:

"צרכן שלא סילק במועד שנקבע את הסכומים שהוא חייב בהם לפי חוק עזר זה, רשאי המנהל, בתום שבעה ימים מיום מסירת התראה על כך לצרכן, להפסיק לו את אספקת המים."

(ב) ההודעה שנשלחה למתלונן א' וההתראה שנשלחה למתלונן ב' לפני ההודעה על ניתוק אספקת המים לביתם, אינן כדין כאשר אינן עומדות בתנאים שנקבעו בחוקי העזר. בחוקי העזר נקבע, שהעירייה רשאית לנתק את אספקת המים אך ורק בשל חובות "לפי חוק עזר זה", דהיינו חובות בשל אספקת מים או בשל שימוש במים בלבד. ואולם בהודעות צוינו, נוסף על חוב המים, גם חובות הארנונה, ונאמר בהן, שאם לא ישולמו החובות תנקוט העירייה בכל האמצעים העומדים לרשותה, כולל ניתוק אספקת המים, מבלי לציין שהניתוק יהיה רק עבור חוב מים.

(ג) האמור בהתראה שקיבל המתלונן תושב אשקלון, ולפיו אם שילם את חובו הוא מתבקש להתקשר למספר הטלפון שצוין בהתראה, אין בו כדי לפטור את העירייה מלבדוק את רישומיה המעודכנים, ולוודא כי אכן לא שולם חוב המים, בטרם תנותק אספקת המים לצרכן, מה גם שהצרכן נדרש לשלם את החוב אך ורק במשרדי העירייה.

הטלת חובה על צרכן, ששילם את חוב המים במשרדי העירייה, להודיע לעירייה על תשלום החוב, היא הכבדה מיותרת על הצרכן. בטרם תנותק אספקת המים על העירייה לוודא, כי חוב המים לא שולם עד מועד הניתוק בפועל.

4. נוכח האמור, הצביע נציב תלונות הציבור בפני העיריות הנלונות, כי עליהן לפעול בעניין ניתוק אספקת מים בהתאם להוראות חוק העזר, ולציין בהתראה שאספקת המים תנותק בשל חוב מים בלבד.

13. חיוב באגרת נגירת אשפה ללא אסמכתא בדין

1. המתלונן, שהיה תושב קריית אונו, הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), בדצמבר 2000, תלונה על עיריית קריית אונו (להלן - העירייה). ואלה פרטי התלונה:
 (א) בהודעות לתשלום ארנונה שקיבל המתלונן בשנים 1990-1999, עת היה תושב קריית אונו, דרשה ממנו העירייה לשלם גם "אגרת נגירת אשפה" (להלן - האגרה).
 (ב) במכתבו לעירייה מחודש דצמבר 1998 טען המתלונן, כי הדרישה לתשלום האגרה איננה מעוגנת בחוק והאגרה נגבתה ממנו שלא כדין, ודרש להחזיר לו את סכומי האגרה ששילם.
 (ג) תשובותיה של העירייה למכתבו האמור ולמכתבים נוספים שכתב אליה לא הניחו את דעתו של המתלונן, והוא פנה בתלונה לנציבות.
 2. העירייה טענה בפני הנציבות, כי הדרישה לתשלום האגרה היא על פי צווי הארנונה שפרסמה העירייה באותן השנים, בתוקף סמכותה לפי חוק הסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992 (להלן - חוק הסדרים).
 כן טענה העירייה, כי הדרישה לתשלום האגרה מבוססת על הוראות סעיף 2(א) לחוק עזר לקריית אונו (הוצאת אשפה), התשט"ז-1955 (להלן - חוק העזר), ולפיו מוסמכת העירייה לחייב בעל בית להתקין בחצרו כלי אשפה ולהחזיקו במצב תקין.
 לדברי העירייה, נגירת אשפה היא כלי אשפה העומד על ארבעה גלגלים במקום קבוע (להלן - נגירת אשפה), והיא בגדר "כלי אשפה" כמשמעותו בסעיף 2(א) האמור לעיל.
 העירייה טענה, כי היא מציבה את נגירות האשפה ומתחזקת אותן באופן שוטף, והאגרה היא עבור שירותים אלה.
 3. בירור התלונה העלה כדלהלן:
 (א) על פי סעיף 8(א) לחוק הסדרים מוסמכת מועצת העירייה להטיל בכל שנת כספים ארנונה כללית על הנכסים שבתחומה. אין העירייה מוסמכת על פי חוק הסדרים להטיל אגרות, היטלים או תשלומי חובה אחרים זולת ארנונה.
 (ב) סעיף 2(א) לחוק העזר, שעליו מסתמכת העירייה, מחייב בעל בניין להתקין בחצרו כלי אשפה ולהחזיקו במצב תקין, אולם אין בסעיף זה, או בסעיף אחר בחוק העזר, הוראה המטילה חיוב בתשלום אגרה עבור נגירת אשפה או כלי אשפה אחר.
 בהעדר אסמכתא חוקית לחיובו של המתלונן בתשלום האגרה, הדרישה לתשלום האגרה וגבייתה מהמתלונן נעשו שלא כדין.
 4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.
 5. לפיכך הצביע נציב תלונות הציבור בפני העירייה, כי עליה להחזיר למתלונן את סכומי האגרה שגבתה ממנו החל בשנת 1998, השנה שבה פנה המתלונן לראשונה

לעירייה וחלק על דרישת האגרה, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית, על פי חוק הרשויות המקומיות (ריבית והפרשי הצמדה על תשלומי חובה), התש"ס-1980. העירייה הודיעה לנציבות, כי החזירה למתלונן את סכומי האגרה שגבתה ממנו, בהתאם להצבעת הנציב.

14. חיוב באגרת פינוי אשפת מפעל שלא לפי חוק עזר

1. המתלונן הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), בספטמבר 2001, תלונה על המועצה האזורית מנשה (להלן - המועצה). ואלה פרטי התלונה:

(א) בשנת 1996 שכר המתלונן מחסן בקיבוץ משמרות שבתחום המועצה (להלן - המחסן) לתקופת של כשש שנים למטרת אחסון ושיווק של ממתקים וצעצועים.

(ב) בינואר 2001 שלחה המועצה אל המתלונן דרישה לתשלום אגרת פינוי אשפה וקרטונים (להלן - האגרה), בסכום של כ-5,000 ש"ח, עבור עבודות פינוי אשפה שביצעה בחודשים יולי-דצמבר 2000.

(ג) המתלונן טען, כי המועצה לא הציבה מכלים לאשפה ולקרטונים לצורך אחסנת האשפה של המחסן, וגם לא פינתה את האשפה והקרטונים של המחסן. לטענתו, הוא פינה בעצמו את אשפת המחסן, ורק פעם אחת פינה אותה קיבוץ משמרות, והמתלונן שילם לו עבור הפינוי.

(ד) המתלונן פנה למועצה בכתב ובעל פה בבקשה לבטל את הדרישה לתשלום האגרה, שלטענתו אין לה על מה לסמוך. משלא נענתה המועצה לבקשתו, הוא הגיש תלונה לנציבות.

2. המועצה טענה בפני הנציבות, כי היא הציבה מכלי אשפה ו"כלוב" לקרטונים באזור התעשייה של קיבוץ משמרות לשימושם של כלל המפעלים שבאזור התעשייה, ומכלים אלה רוקנו תדיר בידי המועצה, וכי הדרישה לתשלום האגרה עבור פינוי האשפה מבוססת על סעיף 36 לחוק עזר למנשה (מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון), התשנ"ו-1996 (להלן - חוק העזר).

3. (א) סעיף 36 לחוק העזר קובע:

"בעד פינוי אשפה של מפעל ישלם המחזיק במפעל למועצה אגרה בשיעור שנקבע בתוספת השניה."

(ב) בתוספת השנייה לחוק העזר נקבע:

"בעד פינוי בידי המועצה של אשפת מפעל, באמצעות כלי אשפה של מפעל, בין כלי אשפה מלא ובין שאינו מלא -

שיעורי האגרה
בשקלים חדשים

18	(1) בקיבולת עד 360 ליטר
43	(2) בקיבולת מעל 361 ליטר
158	(3) בקיבולת מעל 1101 ליטר עד 4500 ליטר

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

בחוק העזר נקבעה אגרה בעד פינוי אשפת מפעל באמצעות מכלי אשפה של המפעל, דהיינו מן המפעל, ולא בעבור פינוי מכלי אשפה ציבוריים.

דרישתה של המועצה לתשלום אגרה עבור פינוי האשפה מהמכלים הציבוריים אינה מעוגנת בחוק העזר והיא אינה חוקית.

5. נוכח האמור הצביע הנציב בפני המועצה, כי עליה לבטל את דרישתה מהמתלונן לתשלום אגרת פינוי אשפת מפעל.

15. התנכלות לעובד עקב גילוי מעשי שחיתות

1. המתלונן, מנהל מחלקת התברואה במועצה המקומית גבעת זאב (להלן - המועצה), הגיש ב-23.12.01 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות), ובה טען, כי בתגובה על כך שהודיע על מעשי שחיתות שנעשו במועצה, מתנכל לו ראש המועצה ופוגע בסמכויותיו כמנהל מחלקת התברואה. ואלה פרטי התלונה:

(א) ביום 20.11.01 ראינו נציגי משרד מבקר המדינה את המתלונן במהלך ביקורת שעשו במועצה (להלן - הריאיון). בריאיון מסר המתלונן לנציגי משרד מבקר המדינה מידע על פעולות שונות שחלקן נוגע למעשי שחיתות.

(ב) מיד לאחר הריאיון דרש ראש המועצה מהמתלונן לדווח לו על המידע שמסר לנציגי משרד מבקר המדינה, והוא עשה כך. השיחה בין המתלונן לראש המועצה התקיימה, לטענת המתלונן, באווירה קשה.

(ג) לטענת המתלונן, החל ראש המועצה מיד לאחר השיחה במסכת התנכלויות כלפיו:

ביום 25.11.01 במהלך ישיבת צוות שבועית של הסגל הבכיר במועצה, סילק אותו ראש המועצה מהישיבה, ומאותו מועד ואילך לא הוזמן עוד לישיבות צוות שבועיות, שאלהן היה מוזמן עד אז בקביעות, בתוקף תפקידו כמנהל מחלקה, ובמקומו הוזמן עובד הכפוף לו.

נאסר עליו להשתמש ברכב המחלקה, המשמש אותו, בין היתר, זה 17 שנה לעבודות פיקוח ולסיור ביישוב.

במכתב שכתב אליו מזכיר המועצה ביום 12.12.01, נאמר לו כי בעקבות אי-סדרים חמורים בניהול המחלקה ניטלת ממנו הסמכות לאשר ימי חופשה לעובדים, וסמכות זו מועברת לעובד הכפוף לו.

בפגישה שקיים מזכיר המועצה ביום 23.12.01 עם עובדי מחלקת התברואה, ושאלה לא הוזמן, הודיע להם המזכיר כי העובד הכפוף למתלונן יהיה אחראי ישירות לעובדי המחלקה ולתכנון סדרי העבודה במקום המתלונן.

2. בתלונתו ביקש המתלונן, כי הנציבות תורה לראש המועצה להשיב לו את כל הסמכויות שהיו לו כמנהל מחלקת התברואה לפני 20.11.01.

3. 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.

4. בתשובתו לנציבות הכחיש ראש המועצה את טענותיו של המתלונן, בדבר הקשר הסיבתי בין הריאיון שקיים עם נציגי משרד מבקר המדינה לבין הצעדים שהוא נקט לצמצום סמכויותיו של המתלונן. לטענת ראש המועצה, הוא לא ידע כלל על קיומו של הריאיון, והמתלונן הוא שסיפר לו על כך ביוזמתו.

ראש המועצה טען, כי זה שנים רבות ישנם ליקויים חמורים בתפקודו של המתלונן, ותיקו האישי גדוש במכתבי התראות ונזיפות מכל שנות עבודתו. עוד טען ראש המועצה, כי המתלונן ידוע בקרב כל עובדי המועצה כמי שיחסי האנוש שלו גרועים, והתנהגותו זו באה לידי ביטוי בשיבת הצוות שממנה הורחק, לאחר שהעליב והשפיל את מהנדס המועצה בפני כל הצוות, אגב זלזול ביכולתו המקצועית.

חמורה מכול הייתה, לטענת ראש המועצה, התנהגותו של המתלונן בחג החנוכה התשס"ב, בימים 10.12.01-14.12.01. לדבריו, במהלך החג נותר היישוב ללא שירותי ניקיון ופינוי אשפה, מאחר שהמתלונן אישר לעובדים חיוניים במחלקת התברואה לצאת לחופשה, אף על פי שידע כי היעדרם יפגע בניקיון היישוב. בעקבות בדיקה שעשה מזכיר המועצה בדבר תפקודו של המתלונן במהלך החג, החליט המזכיר להעביר את האחריות לסידור העבודה במחלקת התברואה לעובד אחר, במטרה למנוע נזקים נוספים לעבודת ניקיון היישוב.

לדברי ראש המועצה, הסיבות האמורות לעיל הן שהביאו לנטילת סמכויותיו של המתלונן. ראש המועצה ציין, כי בדיקה שהחלה לא מכבר בעניין אי-סדרים באישור שעות נוספות לעובדי מחלקת התברואה על ידי המתלונן, מאששת צעד זה.

5. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) ביום 20.11.01 מסר המתלונן לנציגי משרד מבקר המדינה מידע על מעשים שנעשו במועצה, אשר יש בהם משום מעשי שחיתות. באותו יום נקרא המתלונן ללשכת ראש המועצה ונדרש לדווח לו על המידע שמסר לנציגי משרד מבקר המדינה.

(ב) החל באותו יום נקט ראש המועצה צעדים שהביאו לצמצום סמכויותיו של המתלונן כמנהל מחלקת התברואה. הוא הורחק מהשיבות השבועיות שמקיים הצוות הבכיר של המועצה, נשללה זכותו להשתמש ברכב המועצה, ולבסוף ניטלו ממנו רוב סמכויותיו כמנהל מחלקת התברואה והועברו לעובד הכפוף לו במחלקת התברואה.

(ג) הומצאו לנציבות שבעה מכתבים הכוללים הערות משמעת, שנכתבו למתלונן החל בשנת 1990, כשהאחרון שבהם הוא מיום 9.7.00, אולם בעקבותיהם לא ננקטו צעדים כלשהם לצמצום סמכויותיו.

(ד) אשר לטענת ראש המועצה, כי צמצם את סמכויותיו של המתלונן עקב תפקודו הלקוי בחג החנוכה (14.12.01-10.12.01), העלה הבירור, כי ראש המועצה החל לצמצם את סמכויותיו של המתלונן עוד לפני החג. דבר זה עולה, בין השאר, מהאמור בפרוטוקולים משיבות הצוות השבועיות שהתקיימו בתאריכים 2.12.01 ו-9.12.01. עובדה זו מעלה ספק אם בחג החנוכה היה המתלונן אחראי לסידור העבודה של עובדי המחלקה.

כן העלה הבירור, כי בתאריכים 14.12.01-11.12.01 פעלה המשאית לפינוי האשפה ביישוב בכל יום כסדרה; ארבעה פועלים הועסקו כרגיל בניקיון היישוב, הן בטאטוא והן בפינוי האשפה.

יצוין, כי כשעשה מזכיר המועצה את הבדיקה על תפקודו של המתלונן במהלך חג החנוכה, הוא לא נתן למתלונן הזדמנות להשמיע את טיעוניו, וגרסתו של המתלונן לא עמדה בפניו.

כן יצוין, כי גם ההחלטות לצמצם את סמכויותיו של המתלונן ולפגוע בתנאי עבודתו, התקבלו בלי שניתנה למתלונן זכות להשמיע את טיעוניו בפני ראש המועצה או מזכיר המועצה, כמתחייב בדין.

(ה) לא הומצאו לנציבות נתונים שיש בהם לבסס את הטענה בדבר אי-סדרים באישור שעות נוספות לעובדי מחלקת התברואה בידי המתלונן.

6. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

ממצאי הבירור מעלים כי חשיפת מעשי השחיתות בידי המתלונן, שנעשתה בתום לב, ובהתאם לנהלים המקובלים, היא העילה האמיתית לצמצום סמכויותיו.

במסקנה זו תומכת סמיכות הזמנים בין הריאיון עם נציגי משרד מבקר המדינה, שאת פרטיו מסר המתלונן לראש המועצה, לבין נטילת רוב סמכויותיו של המתלונן והעברתן לעובד הכפוף לו, וכן הרחקתו משיבות הצוות השבועיות, שאליו היה מוזמן בקביעות קודם לכן.

הסבריו של ראש המועצה לנטילת סמכויותיו של המתלונן ולצעדים הנוספים שנקטו נגדו, אינם מתיישבים עם הממצאים שהעלה בירור הנציבות. לא זו בלבד, אלא שלמתלונן לא ניתנה הזדמנות להשמיע את טיעוניו בפני מזכיר המועצה ובפני ראש המועצה, כנדרש בדין, טרם שנקטו נגדו הצעדים האמורים.

7. נוכח האמור החליט נציב תלונות הציבור, בהתאם לסמכותו על פי סעיף 45ג(א) לחוק, ולאחר ששקל את מכלול הנסיבות, להוציא צו המורה לראש המועצה המקומית גבעת זאב להשיב למתלונן את סמכויותיו כמנהל מחלקת התברואה במועצה כפי שאלה היו עד יום 20.11.01.

8. ראש המועצה הודיע לנציבות, כי קיים את הצו שהוציא נציב תלונות הציבור.

16. ליקויים בהליכי מכרז למשרת מנהל תיאטרון

1. המתלוננת הגישה, באוקטובר 2002, לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על המועצה המקומית גני תקווה (להלן - המועצה). ואלה פרטי התלונה:

(א) בתאריכים 5.7.02 ו-12.7.02 פורסמה בעיתון מודעה תחת סמל המועצה, ובה נכתב: "דרוש/ה מנהל/ת תיאטרון וגלריה לתיאטרון 'מרכז הבמה' - גני תקווה".

(ב) המתלוננת הגישה את מועמדותה לתפקיד שפורסם במכרז (להלן - התפקיד), ובמכתב מיום 29.7.02 הודיע למתלוננת "צוות הערכה לתפקיד", כי במיון ראשוני היא נמצאה ראויה לתפקיד, והיא התבקשה לשלוח מכתבי המלצה ותיאור המפרט את מעלותיה, ומדוע היא מתאימה לתפקיד. המתלוננת עשתה כן, והיא זומנה לריאיון בפני ראש המועצה, שהתקיים בחודש אוגוסט 2002.

(ג) לאחר הריאיון הודיעה מזכירת ראש המועצה למתלוננת בטלפון שהיא עברה את השלבים הראשונים של הליך הבחירה, והיא מוזמנת לריאיון נוסף בפני שני חברי הנהלת המועצה, בתאריך 25.8.02. מאחר שבתאריך האמור לא היה באפשרותה של המתלוננת להופיע לריאיון, עקב נסיעתה לימים אחדים לחו"ל, היא ביקשה באותה שיחה ממזכירת ראש המועצה שייקבע לה תאריך אחר לריאיון, לאחר שובה מחו"ל. המזכירה השיבה למתלוננת שייקבע לה מועד אחר לריאיון, כבקשתה (להלן - הריאיון הנוסף).

סמוך לאחר חזרתה מחו"ל, ב-26.8.02, התקשרה המתלוננת בטלפון למזכירה, וביקשה שייקבע לה מועד לריאיון הנוסף. המזכירה השיבה שיודיעו לה על המועד. משחלף זמן, והמתלוננת לא קיבלה הודעה על מועד הריאיון, היא התקשרה למזכירה פעמים אחדות, אך נאמר לה שוב ושוב שעוד יודיעו לה על המועד.

(ד) ביום 6.10.02 נשלח למתלוננת מכתב על נייר מכתבים של המועצה שנושא את שמו של ראש המועצה, ובו נמסר לה כי מועמד אחר הועדף עליה. מיד עם קבלת המכתב

כתבה המתלוננת מכתב לראש המועצה, ובו מחתה על שלא זומנה שנית לריאיון הנוסף כפי שהובטח לה, ועל שנבחר מועמד אחר בלא שניתנה לה הזדמנות נאותה להתחרות על התפקיד. במקביל הגישה המתלוננת תלונה לנציבות.

2. בתשובה לפניית הנציבות טענה המועצה, כי מדובר בתפקיד בעמותת "אומנות ותרבות בגני-תקווה" (להלן - העמותה), שמפעילה את תיאטרון "מרכז הבמה". ראש המועצה מכהן גם כיו"ר העמותה, וחברי המועצה חברים גם בעמותה, אולם הליכי הבחירה לתפקיד לא נעשו בידי המועצה אלא בידי העמותה; יו"ר המועצה פעל בעניין כיו"ר העמותה, וחברי המועצה פעלו כחברי העמותה. ההחלטה בדבר המועמד שזכה בתפקיד התקבלה בידי הנהלת העמותה.

עוד טענה המועצה, כי אין מדובר כלל במכרז. בחירת ממלא התפקיד אינה מחייבת קיום מכרז, הן משום שהחיקוקים בדבר חובת מכרזים אינם חלים על העמותה, והן משום שמהות התפקיד, שהוא בעל אופי מקצועי ייחודי, הדורש ידע ומומחיות, אינה מחייבת עריכת מכרז לאישור.

3. (א) בירור הנציבות העלה כי המודעה שפורסמה בעיתון בדבר התפקיד, נושאת את סמל המועצה, ומצוין בה מספר הפקס של המועצה; המועצה היא שהזמינה את המודעה ומימנה את פרסומה; והמכתבים למועמדים חתומים בידי ראש המועצה בתוארו כראש מועצה, ונכתבו על נייר המכתבים של המועצה, הנושא את סמלה. הזמנת המועמדים, לראיונות במסגרת הליך הבחירה, נעשתה בידי מזכירת המועצה, והראיונות התקיימו בלשכת ראש המועצה והמראיינים היו ראש המועצה וחברי מועצה. אף לא באחד מהמסמכים של ההליך מוזכרת המילה "עמותה".

גם בתשובת ראש המועצה לנציבות מיום 10.10.02, שנכתבה על נייר מכתבים רשמי של המועצה, נכתב במפורש כי מדובר במכרז, וכי ההליך מנוהל וממומן בידי המועצה.

(ב) ראש המועצה הודיע לנציבות, כי המתלוננת לא זומנה פעם נוספת לריאיון הנוסף משום שעם הזמן "התגבש פרופיל מדויק יותר" של התכונות הנדרשות מאת המועמד והוא - "ניסיון בימתי מוכח"; המתלוננת נעדרת ניסיון כזה ולכן אינה מתאימה לתפקיד. ראש המועצה הודיע גם למתלוננת עצמה כי זו הסיבה לאי-זימונה בשנית לריאיון הנוסף.

היועץ המשפטי של המועצה טען בפני הנציבות, כי הסיבה לאי-זימונה של המתלוננת לריאיון הנוסף היא, שהמתלוננת "העדיפה חופשת סוף שבוע על פני זימון לריאיון", והדבר מלמד על יחסה לתפקיד ולמועמדותה לתפקיד. כן טען היועץ המשפטי במכתבו, כי: "מכל מקום לא היתה חובה לזמנה פעם נוספת, ... יש שיקול דעת מוחלט לבוחן ולא ניתן לכפות עליו העסקת מי שאינו מתאים לדעתו, לתפקיד".

(ג) ביום 10.12.02 הודיע ראש המועצה לנציבות, כי נבחר הזוכה בתפקיד ונקב בשמו. כיוון שכך, ראתה הנציבות לנכון להודיע לזוכה על הליקויים שנפלו, לכאורה, בהליך המכרז, וביקשה את תגובתו, כדי ששולל להיפגע מהחלטת נציב תלונות הציבור בדבר אי-תקינות הליכי הבחירה. תגובת הזוכה לא התקבלה בנציבות. בניגוד להודעתו של ראש

המועצה כי נבחר הזוכה, הודיע היועץ המשפטי של המועצה, במכתבו לנציבות מיום 16.12.02, כי הנהלת העמותה טרם החליטה מי הוא הזוכה בתפקיד.

במכתב מיום 1.1.03 הודיע היועץ המשפטי של המועצה לנציבות, כי ביום 17.12.02 החליטה הנהלת העמותה למנות את הזוכה לתפקיד "במרכז הבמה, אותו מנהלת העמותה".

(ד) הברור העלה, כי לא נערכו פרוטוקולים או רישום מדויק בכתב בדבר הליכי הבחירה של המועמדים, ובדבר הנימוקים להעברת מועמדים משלב אחד של תהליך הבחירה לשלב הבא.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) ממצאי הברור עולה, כי גם אם התיאטרון עצמו הוא בבעלות העמותה, או בניהולה, הליך בחירת המועמדים לתפקיד לא נעשה בידי העמותה אלא בידי המועצה בעבור העמותה.

(ב) הליך של פרסום מודעה בעיתונים, מטעם המועצה, שבה נתבקשו הצעות לאיש התפקיד, קיום תחרות בין המועמדים והליך של מיון ובחירה של המועמד הזוכה, הוא הליך של מכרז. סוג ההליך אינו נקבע על פי הכינוי או השם שנותנת הרשות המזמינה, אלא על פי מהות ההליך, וההליך שעליו נסבה התלונה, הוא, כאמור, מכרז.¹

(ג) אפילו היה התפקיד פטור מחובת עריכת מכרז, כטענתה של המועצה, הרי משנקטה המועצה הליך של מכרז, חלים עליה עקרונות היסוד של דיני המכרזים, ובתוכם החובה לנהוג בהגינות ובשוויון, שבה חייב כל גוף ציבורי.²

(ד) הנימוק שנתן ראש המועצה לאי-זימונה של המתלוננת בשנית לריאיון נוסף היה היעדר "נסיון בימתי מוכח". אולם הדרישה לניסיון בימתי מוכח לא הופיעה בדרישות התפקיד כפי שפורסמו במכרז. "גיבוש פרופיל מדויק יותר" והוספת דרישה זאת במהלך הליך הבחירה מנוגד לדיני המכרזים, וגם לא ניתנה למתלוננת הזדמנות להתייחס לתנאי הנוסף, שלא הופיע, כאמור, בין הדרישות לתפקיד.

(ה) אין לקבל את טענת היועץ המשפטי של המועצה, בדבר הסיבה לאי-זימון המתלוננת לריאיון הנוסף, משום שהמתלוננת ביקשה לפני נסיעתה לדחות את מועד הריאיון הנוסף, ובקשתה התקבלה, ונאמר לה, שעוד ייקבע לה מועד לריאיון.

5. נוכח האמור הצביע נציב תלונות הציבור בפני המועצה, כי עליה לבטל את הליכי הבחירה לתפקיד שננקטו מן השלב שבו הוזמנה המתלוננת לראשונה לריאיון הנוסף. פירוש הדבר הוא, בין היתר, כי על המועצה לבטל את מינויו של הזוכה במכרז לתפקיד.

1 ראו ג' שלו, חוזים ומכרזים של הרשות הציבורית (ירושלים: דין הוצאה לאור בע"מ, התש"ס-1999), עמ' 161.

2 ראו ש' הרציג, דיני מכרזים, מהדורה שנייה, כרך א' (בורסי הוצאה לאור, התשס"א-2001), עמ' 40-41.

המוסד לביטוח לאומי

17. הליכים לקויים במכרז לבחירת מנהל סניף

1. המתלונן הגיש בחודש יולי 2001 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד). ואלה פרטי התלונה:

(א) המתלונן הגיש את מועמדותו במכרז פומבי שפרסם המוסד, למשרת מנהל של אחד מסניפי המוסד, ולא נבחר למשרה. המתלונן טען, כי כישוריו עולים על אלה של הזוכה, וכי הזוכה נבחר בשל קשריו הפוליטיים ולא בשל ניסיונו או כישוריו.

(ב) במקביל לתלונתו לנציבות, פנה המתלונן למנכ"ל המוסד, וביקש לדעת את הנימוקים לבחירת הזוכה ולכך שהוא לא נבחר למשרה. המנכ"ל השיב למתלונן, בין היתר, כי מינהלת המוסד בחרה את הזוכה משום שסברה שהוא המתאים ביותר מכל המועמדים, וכי אין בכוונתו לפרט בפני המתלונן את השיקולים לבחירה.

2. (א) סעיף 23 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, קובע, כי שר העבודה והרווחה רשאי לקבוע הוראות בדבר מינוי מנהלי סניפים של המוסד.

3. (א) לתקנות המוסד לביטוח לאומי (פתיחת סניפים ומינוי מנהליהם), התשל"ג-1973, קובעת, כי המינהלה, שהיא הרשות המנהלת והמבצעת של המוסד (שחבריה הם מנכ"ל המוסד, המשנה למנכ"ל והסגנים), תמנה את מנהלי הסניפים.

(ב) ביום 7.1.96 החליטה המינהלה, כי כל מועמד למשרת מנהל סניף יוזמן למבחן התאמה מלא, שבו ייבחנו, בין היתר, כישורי החשיבה של הנבחן ומאפיינים אישיותיים שלו, וכי מועמד שלא ייגש למבחן האמור, יראו אותו כמי שהסיר את מועמדותו.

3. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) במכרז למשרה צוינו, בין יתר הכישורים הנדרשים למשרה: ניסיון בניהול צוות עובדים גדול, כושר שיפוט והערכה של קבלת החלטות, כושר ניהול משא ומתן ברמה גבוהה, הכרה והבנה של שירותי הרווחה הפועלים בקהילה וידיעה טובה של חוק הביטוח הלאומי. כן צוין במכרז, שהמועמדים יידרשו לעמוד בהצלחה במבחני התאמה, וכי הזוכה יהיה בתקופת ניסיון של 24 חודשים.

(ב) כ-50 מועמדים הגישו את מועמדותם למשרת מנהל הסניף, והמיון נעשה בשלושה שלבים:

(1) מבחני התאמה ראשוניים בלבד, שבהם נבדקו רק כישורי החשיבה של המועמדים. לאחר קבלת תוצאות מבחנים אלה, עשו מינהלת מחלקת מיון והערכה במוסד, סגן מנהל

אגף כוח אדם ונציגת הלשכה המשפטית דירוג ראשוני של המועמדים - לפי הציון שקיבלו במבחני ההתאמה, ולפי הנתונים שצוינו בקורות החיים שהגישו ובמסמכים האחרים שצורפו לבקשה.

(2) ריאיון (שנמשך עד כ-15 דקות) בפני ועדת סינון, שהורכבה משלושה סמנכ"לים במוסד. לריאיון זומנו 21 מועמדים, לפי הדירוג הראשוני שנעשה, כאמור, בשלב הראשון.

(3) ריאיון בפני מינהלת המוסד. לריאיון זומנו שבעה מועמדים, שוועדת הסינון המליצה על זימונם לריאיון.

(ג) במזכר מיום 29.5.01 שכתבה מינהלת מחלקת מיון והערכה במוסד, ושצורף למסמך שדירג את המועמדים בדירוג הראשוני, היא כתבה, שחשוב שכל המועמדים שעברו את הדירוג הראשוני ייבחנו במבחני התאמה מלאים, כמקובל לגבי מועמדים חיצוניים, באשר במבחנים אלה "ניתן לעמוד על המאפיינים האישיותיים של המועמדים - על היכולת הבין-אישית שלהם, יכולת עמידה בלחץ, יכולת הפעלת כפיפים, יכולת קבלת החלטות באופן עצמאי, התמודדות עם קשיים, רגישות לאנשים ועוד מגוון של תכונות שחשובות ביותר למי שמיועד למלא תפקיד בכיר, רגיש ובעל חשיבות כמו זה המוצע".

(ד) למועמדים לא נעשו מבחני התאמה מלאים, ולפיכך לא הייתה למינהלה אפשרות לבחון אם יש להם הכישורים שנדרשו מהם במכרז, כגון: ניהול משא ומתן ברמה גבוהה, יכולת שיפוט והערכה של קבלת החלטות ועוד, ובחירת מנהל הסניף נעשתה ללא בחינת כל הכישורים שנדרשו במכרז.

(ה) המועמד שנבחר על ידי מינהלת המוסד לא הצליח אפילו במבחני ההתאמה הראשוניים, שבהם, כאמור, נבחנו המועמדים, והוא נבחר למרות הדרישה במכרז, שעל המועמדים לעמוד בהצלחה במבחני התאמה.

(ו) בפרוטוקול ישיבת המינהלה, שבה הוחלט על הזוכה במכרז, לא צוינו בפרוט הנימוקים לבחירה ונכתב בו רק, בקיצור, כי הזוכה נבחר "ברוב דעות בשים לב לכישוריו וניסיונו הרב". כעולה מהפרוטוקול, גם לא הובאו בפני חברי המינהלה תוצאות מבחני ההתאמה שנעשו למועמדים.

(ז) מנכ"ל המוסד השיב לפניית הנציבות, כי לא ידע על החלטת מינהלת המוסד מיום 7.1.96 בדבר אופן בחירת מנהלי סניפים, מאחר שההחלטה התקבלה לפני שהחל לשמש בתפקידו. המנכ"ל ציין, כי המועמדים במכרז לא נשלחו למבחן התאמה מלא נוכח מספרם הרב, וכדי לחסוך בזמן ובעלויות. לדברי המנכ"ל, המועמדים עברו הליך סינון שכלל שלבים מספר, ובו נעשו שני ראיונות אישיים, וכן נלקחו בחשבון הרקע האישי של המועמדים, ניסיונם, יכולת ההבעה שלהם והשכלתם.

לטענת המנכ"ל, עמידה בהצלחה במבחן ההתאמה היא רק שיקול אחד בין שיקולים אחדים הנלקחים בחשבון, כגון רקע אישי, ניסיון, יכולת הבעה, השכלה והתרשמות בראיונות אישיים. לפיכך, אף אם מועמד לא עמד בהצלחה במבחני ההתאמה, אין בכך

כדי לפסול את מועמדותו על הסף, שכן ייתכן שהוא מתאים על פי יתר השיקולים, שחשובים לא פחות ואולי אף יותר.

המנכ"ל הוסיף, שניתן משקל גבוה במיוחד לעובדה, שלזוכה ניסיון במכלול הסוגיות הקשורות בקבלת קהל, מאחר שחלק ניכר מעבודתו של מנהל סניף הוא לעסוק במכלול הסוגיות הקשורות בקבלת קהל המבוטחים.

אשר לרישום בפרוטוקול של ישיבת המינהלה - לדעת המנכ"ל אין מקום או הצדקה לפרט בגוף הפרוטוקול את שנאמר בישיבה לגבי המועמדים למשרה, שכן יהיה בכך משום פגיעה בצנעת הפרט.

4. נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת.

(א) בתנאי המכרז נקבע, כי המועמדים יידרשו לעמוד בהצלחה במבחני התאמה. למועמדים במכרז נעשו מבחני התאמה ראשוניים בלבד, אך הזוכה לא עמד בהצלחה במבחנים אלה. משנקבעה הדרישה האמורה במכרז, היא מחייבת את מפרסם המכרז, ולא ניתן היה לבחור במי שלא עמד בה.

(ב) המועמדים לא נשלחו למבחן התאמה מלא - בניגוד להחלטת המינהלה מיום 7.1.96, שהייתה בתוקף במועד קיום המכרז. הסבריו של מנכ"ל המוסד, כי המועמדים לא נשלחו למבחני ההתאמה כדי לחסוך בזמן ובעלויות, אין בהם כדי להסביר או להצדיק אי-עריכת מבחן התאמה מלא, לפחות למועמדים הסופיים, שעברו בהצלחה את המבחן הראשוני, כפי שכתבה מנהלת מחלקת מיון והערכה במזכרה מיום 29.5.01, הנזכר לעיל.

(ג) ממסמכי המכרז ומתשובות המוסד לנציבות עולה, שבמסגרת הליכי הבחירה במכרז לא נבחנו כל הכישורים שנדרשו למילוי המשרה, כמצוין במכרז, וביניהם: כושר שיפוט והערכה של קבלת החלטות, וכושר ניהול משא ומתן ברמה גבוהה, שאותם ניתן לבחון רק באמצעות מבחני התאמה מלאים, כפי שצוין במזכרה של מנהלת מחלקת מיון והערכה.

(ד) כישורי הזוכה ב"מכלול הסוגיות הקשורות בקבלת קהל", שלדברי המנכ"ל ניתן להם משקל גדול בהליך הבחירה, לא היו רלוונטיים לבחירת הזוכה, מאחר שלא נכללו בכישורים שנדרשו במכרז.

(ה) פרוטוקול ישיבת המינהלה שבה נבחר הזוכה, אינו כולל פירוט של ההנמקה והשיקולים לבחירתו. אכן, יש להקפיד על הגנת הפרטיות ושמירה על צנעת הפרט, אך זאת באופן שהאמור בפרוטוקול לא יובא לידיעת מי שאיננו זכאי לעיין בו. אולם אין בשיקול בדבר צנעת הפרט כדי להצדיק את עצם אי-רישום ההנמקה והשיקולים לבחירה בפרוטוקול.

5. קודם שניתנה החלטת נציב תלונות הציבור, פנתה הנציבות לזוכה, שהיה עלול להיפגע מההחלטה, הסבה את תשומת לבו לכך שלא עמד בהצלחה במבחני ההתאמה, כנדרש במכרז, וביקשה את התייחסותו לכך.

הזוכה השיב, שתוצאות המבחנים לא נמסרו לו, וכי לא ידוע לו על ליקוי כלשהו בהליך בחירתו, אך חזקה עליו, שהגופים שבחרו בו, עשו את עבודתם נאמנה וישרה.

6. נוכח כל האמור לעיל, הצביע נציב תלונות הציבור בפני המוסד, שיש לבטל את בחירת הזוכה ולקיים מכרז חדש ותקין למשרה.

7. בעקבות הצבעת הנציב, הודיע המנהל הכללי של המוסד לזוכה על סיום עבודתו במשרה ובמוסד.

18. החזר תשלום יתר של קצבת זקנה ששולם בטעות

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

(א) המוסד משלם למתלונן קצבת זקנה החל בפברואר 1996. בדצמבר 2000 קיבל המתלונן מסניף המוסד בתל אביב (להלן - הסניף), דרישת חוב בסך 38,898 ש"ח עקב תשלום יתר של קצבת הזקנה (להלן - החוב).

(ב) בתלונתו לנציבות טען המתלונן, כי בעת הגשת תביעתו לקצבת זקנה, הוא מסר למוסד את כל הנתונים הדרושים, ואם אכן חלה טעות בתשלום הקצבה שלו, על המוסד לשאת בתוצאות הטעות. המתלונן גם הלין על כך, שהמוסד החל לקזז את החוב בשיעור 50% מקצבת הזקנה החודשית שמשלמת לו.

2. (א) סעיף 315 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (להלן - חוק הביטוח הלאומי), קובע:

"שילם המוסד, בטעות או שלא כדין, גמלת כסף או תשלום אחר לפי חוק זה או לפי כל דין אחר, יחולו הוראות אלה:

(1) המוסד רשאי לנכות את הסכומים ששילם כאמור מכל תשלום שיגיע ממנו, בין בבת אחת ובין בשיעורים, כפי שייראה למוסד, בהתחשב במצבו של מקבל התשלום ובנסיבות הענין;

(2) המוסד רשאי לתבוע החזרת כל סכום ששילם, בטעות או שלא כדין, אם מקבל התשלום נהג בקבלת התשלום שלא בתום לב;

(ב) הוראות שהוציא מינהל הגמלאות במוסד (להלן - הוראות מינהל הגמלאות), בעניין החזר חוב בשל גמלאות ששולמו ביתר, לפי סעיף 315 לחוק הביטוח הלאומי, קובעות כי חוב, שנוצר בשל מעשה או מחדל של המוסד, של חייב שהכנסתו אינה עולה על 50% מהשכר הממוצע במשק לבורד, או 75% מהשכר הממוצע במשק לזוג, יבוטל במלואו; חוב של חייב שהכנסתו גבוהה יותר, אולם נמוכה מפעמיים השכר הממוצע במשק, יבוטל

בחלקו. אולם, חובו של חייב שהכנסותיו והכנסות בת זוגו עולות על פעמיים השכר הממוצע במשק, לא יבוטל כלל, אף אם החוב נגרם באשמתו הבלעדית של המוסד.

כן קובעות הוראות מינהל הגמלאות, כי חובו של חייב המקבל מהמוסד קצבת זקנה, שקיבל קצבת נכות כללית לפני הגיעו לגיל זקנה, ינוכה מקצבת הזקנה שלו בשיעור חודשי של 10% בלבד.

(ג) סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979 (להלן - חוק עשיית עושר), קובע:

"(א) מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן - הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה."

סעיף 2 לחוק עשיית עושר קובע:

"בית המשפט רשאי לפטור את הזוכה מחובת ההשבה לפי סעיף 1, כולה או מקצתה, אם ראה שהזכיה לא היתה כרוכה בחסרון המזכה או שראה נסיבות אחרות העושות את ההשבה בלתי צודקת."

(ד) בפסיקת בית המשפט העליון באשר לסעיף 2 לחוק עשיית עושר נקבע, כי תכליתה של ההגנה הניתנת לזוכה לפי סעיף 2 האמור, היא להגן על זוכה, שנסיבותיו השתנו לרעה במידה העושה את חיובו בהשבה בלתי צודקת.

באשר לנסיבות שעשויות לפטור את הזוכה מחובת ההשבה קבע בית המשפט העליון¹:

"שינוי הנסיבות עשוי להתבטא, למשל, בכך, שהזוכה כבר הוציא מרשותו את טובת ההנאה ושוב איננו יכול להחזירה לעצמו על-מנת להשיבה למזכה. חיובו בהשבה, בנסיבות אלו, יגרום לו חסרון-כיס. אם הזוכה הוציא את טובת ההנאה מרשותו, מתוך שהאמין בתום לב שקיבלה כדין ושהיא שייכת לו, יהא זה בלתי צודק לחייבו בהשבה, שהלוא אילו ידע, כי מה שהגיע לרשותו איננו מגיע לו על-פי זכות שבדין, בוודאי לא היה מוציאו מרשותו."

כן קבע בעניין זה בית הדין הארצי לעבודה²:

"במסגרת השיקולים לפי הוראת סעיף 2 לחוק, יש להביא בחשבון, מחד, את מידת רשלנותה של המשיבה, שבפרק זמן ארוך כל כך, בן עשר שנים, לא גילתה טעותה ... מאידך, מבחינתו של המערער - בפני בית הדין האזורי לא הובאה כל ראיה בדבר חוסר תום ליבו בקבלו את התשלום. מטבע הדברים במשך כל אותה תקופה ארוכה, מן הסתם כלכל צעדיו בהתאם לשיעור שכרו ..."

1 ע"א 588/87 כהן נ' שמש, פ"ד מה(5) 297, 328. ראו גם: ע"א 780/70 עיריית תל אביב נ' ספיר, פ"ד כה(2) 494, 486.

2 ע"ע 39/99 אסרף יהושע נ' מדינת ישראל, תק-אר 2001(3), 1471.

(ה) בהתבסס על הפסיקה בעניין סעיף 2 לחוק עשיית עושר, קבע נציב תלונות הציבור בעניין תלונות קודמות³, כי אין לדרוש החזר תשלום יתר ששולם באשמת הגוף המשלם, בהתקיים נסיבות אלה:

- (1) החייב לא תרם במאומה לכך ששולם לו תשלום היתר ולא ידע כי התשלום משולם לו ביתר או על הנסיבות שגרמו לכך.
- (2) החייב שינה את מצבו לרעה בעקבות קבלת התשלום. שינוי מצב לרעה יכול שיתבטא גם בהצטברות החוב ללא ידיעתו.
- (3) עבר זמן רב מהיווצרות הנסיבות שבעטיין שולם תשלום היתר ועד גילויין.

3. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) החוב נגרם עקב תוספת תלויים לקצבת הזקנה של המתלונן, ששולמה לו עבור אשתו, מפברואר 1996 עד נובמבר 2000, שעה שאשתו עברה והשתכרה יותר מההכנסה המזכה בתוספת. בטופס התביעה לקצבת זקנה שהגיש המתלונן בינואר 1996, הוא הצהיר שאשתו עובדת ומסר נתונים מלאים על הכנסתה, שעל פיהם הוא לא היה זכאי לתוספת תלויים, ואין חולק על כך שהמוסד שילם לו את תוספת התלויים בטעות. המתלונן לא ידע על הטעות, וכי הוא מקבל גמלת יתר.

(ב) בנובמבר 2000 הגישה האישה תביעה לקצבת זקנה עבור עצמה, ואז התברר לסניף כי המתלונן מקבל תוספת תלויים עבור אשתו אף על פי שאינו זכאי לכך. המוסד הפסיק לשלם למתלונן את תוספת התלויים, והחל לקזז את הסכומים ששולמו לו בטעות, במשך כמעט חמש שנים, מקצבת הזקנה שלו בשיעור של 50% מהקצבה.

(ג) המוסד טען בפני הנציבות, כי אין מקום לבטל את החוב, מאחר שהכנסותיהם של המתלונן ואשתו גבוהות מפעמיים השכר הממוצע במשק, ונוכח הוראות מינהל הגמלאות, אין לבטל חוב למי שהכנסותיו הן כאמור, אף אם תשלום היתר הוא באשמתו הבלעדית של המוסד. המוסד לא היה מוכן להביא בחשבון את כלל נסיבות העניין, כגון תום לבו של המתלונן, הזמן הרב שעבר מאז היווצרות הטעות ועד גילויה, והעובדה שהמתלונן שינה את מצבו לרעה משום שניהל את הוצאותיו השוטפות בהסתמך על מלוא הקצבה ששולמה לו.

(ד) במהלך בירור התלונה התברר, כי המתלונן קיבל קצבת נכות כללית בטרם הגיעו לגיל זקנה, ועל כן, על פי הוראות מינהל הגמלאות, היה אפשר לנכות לכל היותר 10% בלבד מהקצבה החודשית. לאחר שהנציבות הסבה את תשומת לבו של המוסד לכך, הקטין המוסד את הניכוי לשיעור של 10% מהקצבה החודשית של המתלונן.

4. נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת.

3 ראו דוח שנתי 6 של נציב תלונות הציבור, עמ' 55; דוח שנתי 8, עמ' 82; דוח שנתי 25, עמ' 90; דוח שנתי 26, עמ' 23.

(א) זכות המוסד לנכות חובות לפי סעיף 1315(1) לחוק הביטוח הלאומי אינה בלתי מוגבלת, ועליו לממשה "בהתחשב במצבו של מקבל התשלום ובנסיבות העניין". על המוסד להפעיל את שיקול דעתו לפי אמות המידה שנקבעו בפסיקה בעניין השבת סכומים ששולמו ביתר, על בסיס העיקרון הכללי הבא לידי ביטוי בסעיף 2 לחוק עשיית עושר, ולפיו יש מקום לפטור מהשבה - באופן מלא או חלקי - כאשר יש נסיבות העושות את ההשבה בלתי צודקת.

(ב) על פי הפרשנות המקובלת, לעניין סעיף 2 לחוק עשיית עושר בכלל, וכן לעניין סעיף 1315(1) לחוק הביטוח הלאומי, מביאים בחשבון, בין היתר, את מידת תרומתו של המשלם לטעות לעומת מידת תרומתו של מקבל התשלום; את הסתמכותו של מקבל התשלום על התנהגותו של המשלם ואת שינוי מצבו לרעה בשל כך (למשל, בכך שהוציא כבר את הכסף שקיבל); ואת פרק הזמן שבו נמשכה הטעות.

(ג) מבחן הכנסות כאחד מאמות המידה לביטול חובות שנגרמו באשמת המוסד, כפי שעשה מינהל הגמלאות של המוסד, כשלעצמו אין בו פסול, כאשר בכוחו לתרום לשוויון. אולם אין מבחן זה יכול לגבור על הוראות החוק שלפיהן יש להביא בחשבון שיקולים נוספים, ואין הוא חוסם שקילת הנסיבות המיוחדות של המקרה המובא להכרעה.

(ד) נציב תלונות הציבור קבע, כי בענינו של המתלונן התקיימו נסיבות המצדיקות את הפחתת סכום החוב והעמדתו על 20% מהסכום הכולל. הנציב התחשב בכך שהטעות שגרמה להיווצרות החוב נגרמה באשמתו הבלעדית של המוסד, וכי המוסד לא נקט תהליכי בקרה נאותים, שהיה בהם לגלות את הטעות מוקדם יותר. אילו עשה כן לא היה החוב מצטבר לסכום כה גדול; המתלונן דיווח למוסד על הכנסות אשתו, והיה רשאי להניח, שקודם לתשלום הגמלה עשה המוסד את הבדיקות הנדרשות לקביעת זכאותו לגמלה ולחישוב שיעור הגמלה, וכי הוא מקבל את הגמלה המגיעה לו על פי הדין, עקב כך הוא כלכל את הוצאותיו משך כל השנים בהסתמך על שיעור הגמלה ששולמה לו.

5. בנסיבות אלה אין זה מוצדק לחייב את המתלונן בהחזרת מלוא החוב שהצטבר משך השנים, ולפיכך הצביע נציב תלונות הציבור בפני המוסד כי יש להפחית את החוב ולהעמידו על 20% מהסכום הכולל.

6. המוסד הודיע לנציבות, כי הוא מקבל את הצבעת הנציב. כן הודיע המוסד, כי מקרים כגון אלה יובאו בעתיד בפני הוועדה לביטול חובות שבמוסד, והיא תשקול כל מקרה לגופו.

19. זכאות לגמלת הבטחת הכנסה של בני זוג החיים בנפרד

1. חבר הכנסת אברהם הירשזון הגיש לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד), בעניינו של אדם, שפנה למוסד בנושא זכויותיהם של הוריו (להלן - המתלונן). ואלה פרטי התלונה:

(א) המוסד שילם לאביו של המתלונן, עד חודש נובמבר 1998, קצבת זיקנה הכוללת תוספת תלויים עבור האם, (להלן - התוספת) וכן גמלת הבטחת הכנסה (להלן - הגמלה), כהשלמה לקצבת הזיקנה.

(ב) בנובמבר 1998 פנה המתלונן לסניף המוסד הסמוך למקום מגוריו (להלן - הסניף), וביקש כי תיבדק זכאותם לקצבת זיקנה ולגמלה של כל אחד מהוריו בנפרד, מאחר שהוריו חיים בנפרד ומתגוררים בבתי אבות שונים מאז אוגוסט 1997. כמו כן הודיע המתלונן לסניף, כי החל באוגוסט 1995 משולמת לאמו, שהיא ניצולת שואה, רנטה מגרמניה לפי "קרן סעיף 2", בסך 500 מארק גרמני (להלן - הרנטה).

(ג) הסניף דחה את בקשת המתלונן, בנימוק כי העובדה שהוריו מתגוררים בבתי אבות שונים, אינה מזכה אותם בחישוב גמלה בנפרד. עם זאת הסכים הסניף לפצל את תשלום קצבת הזיקנה בין ההורים, באופן שלאב תשלום הקצבה ללא התוספת ולאם תשלום התוספת.

(ד) ואולם בעקבות הודעת המתלונן על תשלום הרנטה לאמו, ביטל הסניף את זכאות ההורים לגמלה, למפרע מאוגוסט 1995, בנימוק שההכנסה מהרנטה שוללת את זכאותם לגמלה. עקב ביטול זכאותם לגמלה למפרע, חויבו ההורים להחזיר למוסד 29,000 ש"ח (להלן - החוב), והמוסד החל לקזז את החוב מקצבאות הזיקנה שלהם.

(ה) המתלונן החל להתכתב עם המוסד בעניין קיזוז החוב באוקטובר 1999. במכתביו השיג המתלונן הן על דחיית הבקשה לחשב את זכאותם של כל אחד מהוריו בנפרד, והן על עצם חישוב הכנסות ההורים לעניין זכאותם לגמלה. המוסד לא השיב למתלונן עד ינואר 2001 בעניין הזכאות של הוריו לחישוב בנפרד, אלא התייחס רק לעניין חישוב ההכנסות שלהם במשותף. רק ב-28.1.01 השיב המוסד למתלונן בעניין חישוב הזכאות בנפרד, ודחה את טענותיו.

בעקבות דחיית טענותיו פנה המתלונן לחבר הכנסת הירשזון, והוא הגיש את התלונה לנציבות.

2. (א) תקנה 7(2)(ג) לתקנות הבטחת הכנסה, התשמ"ב-1982 (להלן - התקנות), קובעת, כי זכאותו של כל אחד מבני זוג לגמלה לא תהיה מותנית בכך שמתקיימים גם בבן זוגו תנאי הזכאות, אם הם חיים בנפרד שלא תחת קורת גג אחת 12 חודשים רצופים לפחות, ובן הזוג האחד אינו מכלכל את בן זוגו תקופה של 30 ימים רצופים לפחות.

(ב) תקנה 18(א) לתקנות קובעת, כי מי שזכאותו לגמלה בהתאם לתקנות 7(2) עד (4) אינה מותנית בזכות בן זוגו, לא תצורף להכנסותיו הכנסת בן זוגו.

תקנה 17(11) לתקנות קובעת, כי הכנסה מדמי שכירות שאדם מקבל בעד השכרת דירתו ששימשה למגוריו, לא תילקח בחשבון לעניין הזכאות לגמלה, ובלבד שהוא שוכר דירה אחרת למגוריו, בסכום שאינו עולה על סכום דמי השכירות שהוא משלם בעד הדירה ששכר.

(ג) תקנה 17(12) לתקנות, שהותקנה בנובמבר 1999 ותחולתה למפרע מאוגוסט 1995, קובעת, כי הכנסה מרנטה לא תילקח בחשבון לעניין הזכאות לגמלה.

3. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) ברוח של עובדת סוציאלית, שהמציא המתלונן לסניף, נכתב, כי ההורים עברו להתגורר בבתי אבות נפרדים, החל באוגוסט 1997.

בהסתמך על הכתוב ברוח, המליצה עובדת אגף זיקנה ושאיירים בהנהלת המוסד, ב-11.2.99, להכיר בזכותם של ההורים לקביעת זכאותם לגמלה של כל אחד מהם בנפרד, מן המועד שבו חלפו 12 חודשים מכניסתם לבתי אבות נפרדים, אולם הסניף התעלם מההמלצה.

(ב) בעקבות התקנתה של תקנה 17(12) לתקנות, שלפיה לא יובאו בחשבון לעניין הזכאות לגמלה הכנסות מרנטה, עשה הסניף בדיקה חוזרת בדבר זכאותם של ההורים לגמלה. לצורך זה הוזמן לסניף אחיו של המתלונן, והוא הודיע, כי להורים הכנסות נוספות: מהשכרת דירתם המשותפת לאחר שעברו להתגורר בבתי אבות, מתמיכה כספית שמקבלת האם מ"ארגון לעזרה לניצולי השואה" (להלן - התמיכה), מפנסיה שמקבל האב ומחסכונות בבנק. נוכח הודעת האח, החליט הסניף, שלא לבטל את החוב של ההורים לפי התיקון לתקנה, בנימוק שההכנסות הנוספות של ההורים, שעליהן הודיע האח, די בהן כדי לשלול את זכאות ההורים לגמלה, גם כאשר לא מובאת בחשבון הכנסת האם מהרנטה, ולפיכך המשיך המוסד לקזז את החוב מקצבת הזיקנה של ההורים.

(ג) סירובו של הסניף להכיר בזכאותו של כל אחד מההורים לחישוב הכנסותיו לעניין הזכאות לגמלה בנפרד, עומד בניגוד לתקנה 7(2)(ג) לתקנות, מאחר שההורים החלו להתגורר בבתי אבות נפרדים באוגוסט 1997. לפי התקנה האמורה היה על המוסד להכיר בזכאותם לחישוב הזכאות בנפרד החל בחודש ספטמבר 1998 - לאחר שעברו 12 חודשים ממועד כניסתם לבתי האבות.

ההחלטה השגויה שלא להכיר בזכאותם של ההורים לחישוב זכאותם בנפרד, גרמה לכך שהכנסותיו של כל אחד מההורים צורפו וחושבו כהכנסות משותפות, דבר ששלל את זכאותם של שניהם לגמלה.

(ד) הסניף הביא בחשבון, בחישוב הכנסותיהם של ההורים לצורך קביעת זכאותם לגמלה, את הכנסת ההורים מהשכרת דירתם המשותפת, אשר שימשה להם למימון שהייתם בבתי האבות, וזאת בניגוד לאמור בתקנה 17(11) לתקנות, שלפיה אין לקחת בחשבון ההכנסות שכר דירה המשמש למימון שכירת דירה אחרת למגורים, ובענייננו - מימון המגורים בבתי האבות.

(ה) המוסד לא השיב לטענותיו של המתלונן, בעניין הזכאות של הוריו לחישוב זכאותם בנפרד, עד ינואר 2001. כמו כן, המוסד לא בדק את טענות המתלונן בעניין חישוב ההכנסות של הוריו.

4. לאחר שהנציבות הביאה בפני הנהלת המוסד את ממצאי הבירור, החליטה מנהלת אגף זיקנה ושאיירים בהנהלת המוסד, להכיר בזכאותם של ההורים לקביעת זכאותו של כל אחד מהם בנפרד, החל בספטמבר 1998. כמו כן עשתה המנהלת חישוב מחדש של הכנסות ההורים, הן לתקופה שבה נקבעה זכאותם כזוג - עד ספטמבר 1998 - והן לתקופה שלאחר מכן, שבה חושבה הכנסתם בנפרד, ונמצא כי האב ממשיך להיות זכאי לגמלה, ואילו האם אינה זכאית לגמלה עקב הכנסותיה מהתמיכה.

בסיכומי של דבר בוטל החוב, והתברר כי עקב הקיזוז מהקצבה והחישוב מחדש, חייב המוסד לאב סך 36,135 ש"ח, וחשבונו של האב בבנק זוכה בסכום זה.

5. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) סירובו של המוסד לחשב את הכנסותיו של כל אחד מההורים לצורך קביעת זכאותם לגמלה היה בניגוד להוראות התקנות.

(ב) גם חישוב הכנסות ההורים במשותף, לצורך קביעת זכאותם לגמלה, נעשה בניגוד להוראות התקנות.

(ג) המוסד לא בדק כראוי את טענותיו של המתלונן בהשגותיו על פעולות המוסד, ואף לא השיב על חלק מטענותיו אלא כשנה ורבע לאחר פניותיו.

(ד) עקב ההחלטות השגויות של סניף המוסד, נשללה זכאותם של ההורים לגמלה, שהגיעה להם החל באוגוסט 1995, וקיזוזו מקצבתם סכומי כסף שלא היה מקום לקזזם.

(ה) רק בעקבות בירור הנציבות בדק המוסד מחדש את זכאות ההורים לגמלה ותיקן את הליקויים.

6. נציב תלונות הציבור הצביע בפני המוסד על הליקויים האמורים לעיל, כדי שינקוט את הצעדים הדרושים למניעת ליקויים דומים בעתיד.

20. קיזוז חוב אף על פי שלא הוחלט בדבר ההשגה עליו

1. המתלונן, בעל עסק פרטי, הגיש באוגוסט 2001 לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) תלונה על המוסד לביטוח לאומי (להלן - המוסד). ואלה פרטי התלונה:

(א) באפריל 2001 קיזז המוסד מהיתרה שעמדה לזכות המתלונן, בחשבונו במחלקת מעבידים במוסד סך 14,663 ש"ח, בשל חוב שהמוסד דרש ממנו לשלמו עוד בשנת 1989 (להלן - החוב).

(ב) כשביקש המתלונן מסניף המוסד בפתח תקווה פרטים על החוב, הודיעו לו, כי החוב נוצר משום שהוא שילם לאחת מעובדותיו (להלן - העובדת) הוצאות החזקת רכב, שעה שלא היה לה רישיון נהיגה ולא היה לה רכב, ולפיכך לא היה זכאי לפטור מדמי ביטוח על תשלום זה.

(ג) בעקבות פנייה של המתלונן ביטל המוסד רק את הקנסות וההצמדה על קרן החוב, ולאחר שניכה את הקרן (בסך 3,287 ש"ח) מיתרת הזכות בחשבונו של המתלונן, החזיר לו סך של 11,376 ש"ח.

(ד) בתלונתו לנציבות טען המתלונן, כי אכן קיבל מהמוסד דרישה לתשלום החוב בשנת 1989, אולם בעקבותיה הוא כתב למוסד כמה מכתבים ובהם השיג על הדרישה. בהשגתו טען המתלונן, כי הרכב אמנם לא היה רשום על שם העובדת, אולם הוא היה בשימוש הבלעדי וכל הוצאותיו חלו עליה. כן ציין המתלונן בהשגתו, כי לעובדת יש רישיון נהיגה, ואף צירף העתק של הרישיון לאחד ממכתביו למוסד.

לטענתו, לא השיב לו המוסד על השגתו, ורק עכשיו, לאחר שנים רבות, גבה את הכסף מיתרת הזכות שבחשבונו. המתלונן דרש שהמוסד יחזיר לו גם את קרן החוב שקיזז מחשבונו.

2. תקנה 2 לתקנות הביטוח הלאומי (תשלום ופטור מתשלום דמי ביטוח), התשמ"א-1981, שהיו בתוקף ב-1989,¹ קבעה כדלקמן:

"לא ישולמו דמי ביטוח מהכנסת העובד כמפורט להלן:

(1) תשלומים שניתנו לעובד לכיסוי הוצאותיו להחזקת רכב וכן שוויו של השימוש ברכב שהועמד לרשותו של העובד."

3. בירור הנציבות העלה כדלהלן:

(א) במכתביו מיום 18.6.89 ומיום 22.11.89 דרש המוסד מהמתלונן לשלם דמי ביטוח לאומי בשל התשלומים ששילם לעובדת עבור הוצאות החזקת רכב, מאחר שהתברר למוסד, כי לעובדת לא היה רכב הרשום על שמה ואף לא היה לה רישיון נהיגה.

(ב) למכתביו של המוסד השיב יועץ המס של המתלונן (להלן - יועץ המס), במכתבו מיום 9.7.89, כי לעובדת, שהיא בתו של המתלונן, יש רישיון נהיגה, וכי היא נוהגת ברכבה הפרטי, הרשום על שם אמה, לצורכי העסק. לטענת יועץ המס, הוראות חוק

1 תקנות אלה בוטלו ב-1.1.95 על פי החוק לצמצום ממדי העוני והפערים בהכנסות (תיקוני חקיקה), התשנ"ד-1994, ובמקומן הותקנו תקנות הביטוח הלאומי (תשלום ופטור מתשלום דמי ביטוח), התשנ"ה-1995, הקובעות בעניין זה הוראה שונה.

הביטוח הלאומי אינן מתנות את הפטור מתשלום דמי ביטוח לאומי על תשלומים להוצאות החזקת רכב, בכך שהרכב יהיה רשום על שם העובד.

במכתבו למוסד מ-5.12.89 כתב המתלונן, כי בתו משתמשת ברכב ונושאת בכל הוצאות החזקתו. המתלונן הסביר, כי הבעלות על הרכב רשומה במשרד הרישוי על שם אשתו, והרישום לא הועבר על שם הבת כיוון שלא רצה שהרכב יהיה רשום "כיד שנייה". לטענתו, הוא לא ידע על עמדת המוסד, שלפיה הפטור מדמי ביטוח מותנה בכך שהרכב יהיה רשום על שם העובד. למכתבו צירף המתלונן העתק רישיון הנהיגה של הבת, וכן הצהרה שלה, שהיא משתמשת ברכב באופן בלעדי החל ב-1.1.88, וכל הוצאות החזקתו משולמות מכיסה.

(ג) ב-24.6.90 כתב מנהל אגף הגבייה במוסד (להלן - מנהל האגף) למתלונן, כי הוא ממתין לחוות דעת משפטית בעניין בטרם ישיב על השגתו. עוד ציין מנהל האגף במכתבו, כי ייתכן שיזדקק לפרטים נוספים, וכאשר יבקר בסניף המוסד הוא יבקש להיפגש עם המתלונן, כדי להבהיר את הפרטים.

ב-18.11.90 כתב יועץ המס מכתב נוסף אל מנהל האגף, ובו טען כי אף על פי שמרשו (המתלונן) טרם קיבל תשובה על השגתו, החל המוסד לנקוט נגדו הליכים לגביית החוב.

(ד) בתאריכים 29.8.90 ו-13.6.91 כתב מנהל מחלקת הגבייה בסניף המוסד למנהל האגף, וביקש ממנו לסיים את הטיפול בעניינו של המתלונן. למרות זאת לא השיב מנהל האגף למכתביו של המתלונן ושל יועץ המס.

(ה) מעיון בתיקו של המתלונן במוסד עולה, כי קיזוז החוב באפריל 2001 מיתרת הזכות שבחשבונו של המתלונן, נעשה בלי שהתקבלה החלטה בעניין השגתו של המתלונן על החוב, ובלי שהמוסד השיב לו תשובה עניינית על מכתביו.

4. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונה מוצדקת.

(א) המתלונן ויועץ המס השיגו על החלטת המוסד לחייב את המתלונן בתשלום דמי ביטוח לאומי בשל התשלומים ששילם לעובדת כהוצאות החזקת רכב.

(ב) מנהל האגף הודיע למתלונן במכתבו מ-24.6.90 כי הוא ממתין לחוות דעת משפטית בעניינו ואף יבקש להיפגש עמו. חרף זאת קיזוז החוב מהיתרה שעמדה לזכות המתלונן בחשבונו במוסד, בלי שהוחלט בעניין השגה שהגיש המתלונן, ולאחר שחלפו כ-11 שנה מאז הדרישה הראשונה לתשלום החוב, שעליה הוא השיג.

(ג) נוכח האמור קבע נציב תלונות הציבור, שיש להחזיר למתלונן גם את יתרת הסכום שנוכה ממנו באפריל 2001 (סכום הקרן).

5. המוסד הודיע לנציבות כי פעל על פי הצבעת הנציב.

רשות השידור

21. ליקויים בהליך בחירת מועמד במכרז פנימי

1. המתלונן, עובד רשות השידור, הגיש בדצמבר 2001 תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) על רשות השידור. ואלה פרטי התלונה:

(א) ב-20.3.01 פרסמה רשות השידור מכרז פנימי למשרת מנהל מחלקה (להלן - המכרז). המתלונן שכיהן בעבר כמנהל המחלקה, הגיש את מועמדותו לתפקיד.

ב-15.10.01 התכנסה ועדת המכרז ובחרה במועמד אחר שהשתתף במכרז (להלן - הזוכה) למלא את התפקיד.

(ב) לטענת המתלונן, לא עמד הזוכה בתנאי הסף שנקבעו במכרז, בדבר ההשכלה שנדרשה מהמועמדים, ואף לא בתנאים שנקבעו במכרז, בדבר השתתפות במכרז של מי שאיננו בעל ההשכלה הנדרשת במכרז.

(ג) ב-29.10.01 פנה המתלונן בכתב, באמצעות בא כוחו, ליועצת המשפטית של רשות השידור, והעלה לפניה את טענותיו על אי-חוקיותה של בחירת הזוכה במכרז. היועצת המשפטית של רשות השידור לא השיבה על המכתב, למרות תזכורות ששלח אליה בא כוחו של המתלונן.

2. בירור הנציבות העלה כדלקמן:

(א) בהודעת המכרז, תחת הכותרת "כישורים דרושים", נקבע, בין היתר, כי "על המועמד להיות בעל השכלה אקדמאית בהנדסת אלקטרוניקה (רשום בפנקס המהנדסים) ... או הנדסאי מוסמך או טכנאי מוסמך (רשום בפנקס ההנדסאים והטכנאים) ...".

עוד נקבע בהודעת המכרז, תחת הכותרת "הערות", כי "רשאים להגיש מועמדותם גם עובדים אשר התקבלו לעבודה ברשות לפני 1.4.83, בוגרי בית ספר מקצועי ואשר מילאו תפקידים טכניים ברשות".

(ב) ב-2.4.01 הגיש הזוכה את הצעתו למכרז. להצעה לא צורפה תעודה המעידה על השכלה אקדמאית בהנדסת אלקטרוניקה או על תעודה של הנדסאי או טכנאי מוסמך (להלן - תעודת הסמכה), אלא אישור על לימודיו במכללת אורט לקראת קבלת תואר טכנאי מוסמך.

(ג) הזוכה התקבל לעבודה ברשות השידור בשנת 1990.

(ד) באוגוסט 2001 פנתה ועדת המכרז לנציג הסתדרות ההנדסאים בירושלים (להלן - הנציג), כדי לברר מתי יקבל הזוכה תעודת הסמכה. בתשובה הודיע הנציג לרשות השידור, כי הזוכה סיים את הבחינות לקבלת תעודת הסמכה והוא ממתין לתוצאותיהן.

(ה) ב-15.10.01 התכנסה ועדת המכרז ובחרה בזוכה. הנציג, שהיה חבר ועדת המכרז, התחייב בפני הוועדה להמציא לה אישור בכתב על השלב שבו נמצא הזוכה לקראת קבלת תעודת ההסמכה.

הנציג המציא לוועדת המכרז אישור מ-17.10.01, בחתימתו, כי הזוכה סיים את לימודי ההסמכה כטכנאי במגמת מערכות טלוויזיה וקולנוע, וכי תעודת ההסמכה תינתן לו לאחר קבלת תוצאות מבחני הגמר הממשלתיים.

(ו) ב-17.1.02 הוצאה לזוכה תעודת הסמכה מאת רשות ההסמכה להנדסאים וטכנאים שבמשרד העבודה והרווחה (להלן - רשות ההסמכה), ובה צוין, כי "הזוכה זכאי לשאת בתואר טכנאי מוסמך מתאריך 30.7.01".

(ז) היועצת המשפטית של רשות השידור טענה בפני הנציבות, כי גם אם היה פגם במכרז משום שלא הייתה לזוכה תעודת הסמכה בעת הגשת מועמדותו ובמועד ההחלטה של ועדת המכרז, הרי שאין הפגם מצדיק את ביטול ההחלטה, שכן הוועדה שוכנעה שבאפשרות הזוכה להמציא, בתוך זמן סביר, תעודה המעידה כי הוסמך כטכנאי, ואכן, ביום 18.1.02 המציא הזוכה לרשות השידור תעודת הסמכה מיום 17.1.02, המעידה כי הוא זכאי לשאת את התואר טכנאי מוסמך מתאריך 30.7.01.

בכך, לטענת היועצת המשפטית של הרשות, הושלם החסר בדיעבד ובמהירות רבה, ואין הצדקה לביטול החלטת הוועדה.

(ח) לחיזוק טענותיה ציינה היועצת המשפטית שני פסקי דין של בית המשפט העליון, שבהם הכשיר בית המשפט, לדעתה, בחירת מועמד במכרז, אשר בעת החלטת ועדת המכרז עדיין לא הייתה לו הכשירות להגיש את מועמדותו¹.

3. נציב תלונות הציבור מצא את תלונה מוצדקת.

(א) התנאים שהותנו בהודעת המכרז, בין אם הם תנאי סף ובין אם הם תנאים מהותיים, נוגעים לדרישות בדבר הכשרה מקצועית וניסיון בעבודה.

(ב) הזוכה לא עמד בתנאי המכרז, שכן במועד שבו התקיים המכרז לא היו לו הכישורים שנדרשו במכרז: השכלה אקדמאית בהנדסת אלקטרוניקה, תעודת הנדסאי מוסמך, או תעודת טכנאי מוסמך. הוא גם לא התחיל לעבוד ברשות השידור לפני 1.4.83, ולפיכך לא עמד בתנאים שצוינו תחת הכותרת "הערות", המאפשרים גם למי שאין לו תעודת הסמכה להגיש מועמדות למכרז.

1 בג"ץ 258/86 נסרי נעים שאהין נ' המנהל הכללי של משרד החינוך והתרבות, פ"ד מב(3) 334; בג"ץ 685/78 עומרי מחמוד נ' שר החינוך והתרבות, פ"ד לג(1) 767.

(ג) ועדת המכרז לא יכלה לדעת, בעת החלטתה על בחירת הזוכה, אם הוא עמד בהצלחה במבחנים שנבחן באוגוסט 2001, ואם הוא יהיה זכאי לקבלת תעודת הסמכה על סמך תוצאות המבחנים. לפיכך, במועד החלטתה, לא היו בפניה נתונים שלפיהם יכלה לקבוע, כי לזוכה הזכות לקבלת תעודת הסמכה.

(ד) פסקי הדין שציינה היועצת המשפטית לרשות, אין בהם משום תמיכה בטענתה. בבג"ץ 258/86 נמנע בית המשפט מלפסול את בחירת המועמד הזוכה, הואיל ובעת החלטת הוועדה הוא כבר היה זכאי לקבל תעודת הוראה, שנדרשה כתנאי להגשת מועמדות. זכות כזאת לא הייתה לזוכה בעת החלטת ועדת המכרז.

בבג"ץ 685/78 ציין בית המשפט, כי במכרז נכללה פסקה, שלפיה רשאים להציג את מועמדותם גם מועמדים שאינם ממלאים אחר כל הדרישות, בתנאי שיוכיחו את יכולתם להשלים את החסר בהשכלה במועד סביר. פסקה כזאת לא הופיעה במכרז שהתלונה עוסקת בו.

(ה) בהחלטת ועדת המכרז לבחור זוכה שלא עמד בתנאי המכרז, יש משום הפרה ברורה של עקרון השוויון, שכן יש בה משום הפליה לטובה של הזוכה לעומת מועמדים פוטנציאליים שייטכן שהיו במצבו של הזוכה, דהיינו שאף להם לא הייתה תעודת הסמכה במועד הגשת המועמדות למכרז והם ציפו לקבלה בעתיד, אולם נמנעו מלהגיש את מועמדותם למכרז בגלל התנאי המגביל.

4. נוכח האמור קבע נציב תלונות הציבור, כי החלטת ועדת המכרז על בחירת הזוכה הייתה בלתי תקינה ושלא כדין, והוא הצביע בפני רשות השידור, כי עליה לבטל את בחירת הזוכה ואת מינויו למשרה שלמילויה נועד המכרז.

נציב תלונות הציבור הטעים, כי אין בהצבעתו משום הבעת עמדה בדבר התאמתו של המתלונן או של מועמד אחר למשרה ובדבר עמידתם בתנאי המכרז.

5. בעקבות הצבעת נציב תלונות הציבור, הודיעה רשות השידור לנציבות, כי החליטה לבטל כליל את המכרז, ולפרסם מכרז חדש למשרת מנהל המחלקה.

שירותי בריאות כללית

22. התניית מתן מידע רפואי על קטין בהסכמת שני ההורים

1. לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות) הוגשו בנפרד שתי תלונות על שירותי בריאות כללית (להלן - הקופה), שעניינן זהה. ואלה פרטי התלונות:
(א) לכל אחד מן המתלוננים ילד קטין. המתלוננת חיה בנפרד מבעלה וילדם נמצא בהחזקתה. המתלונן חי בנפרד מאשתו וילדם בהחזקתה.
(ב) כל אחד מהמתלוננים פנה לקופה בבקשה לקבלת העתק התיק הרפואי של ילדו הקטין (להלן - המידע הרפואי). משקיבלה הקופה את הבקשה, היא פנתה להורה האחר, כדי לקבל את הסכמתו למסירת המידע הרפואי המבוקש. כיוון שההורה האחר התנגד למסירת המידע, סירבה הקופה להיענות לבקשה.
(ג) המתלוננים ביקשו בתלונותיהם, כי הנציבות תורה לקופה למסור לידיהם את המידע הרפואי, אף ללא הסכמת ההורה האחר.
2. הקופה טענה בפני הנציבות, כי סירובה למסור את המידע ללא הסכמת ההורה האחר מתבססת על הוראות סעיף 18 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, התשכ"ב-1962 (להלן - חוק הכשרות), הקובע כדלהלן:

"שיתוף בין ההורים

בכל ענין הנתון לאפוטרופסותם חייבים שני ההורים לפעול תוך הסכמה; הסכמתו של אחד מהם לפעולתו של רעהו יכולה להינתן מראש או למפרע, בפירוש או מכללא, לענין מסויים או באופן כללי; וחזקה על הורה שהסכים לפעולת רעהו כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר. בענין שאינו סובל דיחוי רשאי כל אחד מההורים לפעול על דעת עצמו."

הקופה טענה, כי החזקה שבסיפא לסעיף 18 דלעיל, שהורה הסכים לפעולת רעהו, נסתרת לכאורה בעניין המתלוננים, שכן מדובר בהורים אשר חיים בנפרד ויש ביניהם סכסוך.

לדעת הקופה, בהיעדר הסכמת שני ההורים למתן המידע, על המתלוננים לפנות לבית המשפט לקבלת צו, שיחייב את הקופה לתת את המידע.

3. נציב תלונות הציבור קבע כי התלונות מוצדקות.

לפי סעיף 18 לחוק הכשרות, נדרשת הסכמה של אחד ההורים ל"פעולה" של רעהו בעניין הנתון לאפוטרופסותם, אולם אין לראות בבקשה לקבלת מידע רפואי על הקטין "פעולה"

הנוגעת לקטין כמשמעותה בסעיף 18 לחוק הכשרות. לפיכך לא היה בסיס להתניית מתן המידע בהסכמת ההורה האחר, ולסירובה של הקופה למסור את המידע עקב אי-הסכמתו.

נציב תלונות הציבור הצביע בפני הקופה, כי עליה להיענות לבקשות המתלוננים, ולמסור לידיהם את המידע הרפואי שביקשו, גם ללא הסכמת ההורה האחר.

4. הקופה הודיעה לנציבות על ביצוע הצבעת הנציב.

נספחים

ט ב ל ה 1

התפלגות התלונות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת

(31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	
9	25	34	34	22	22	משרד ראש הממשלה
105	212	256	253	242	241	משרד האוצר ²
48	96	111	109	87	86	מס הכנסה
4	20	26	26	29	29	מכס ומס ערך מוסף
29	35	36	36	41	41	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון
6	20	30	29	28	27	נציבות שירות המדינה
10	32	35	34	26	26	המשרד לאיכות הסביבה
10	45	82	79	82	78	משרד הביטחון ²
4	24	49	48	52	50	אגף השיקום
16	30	77	76	86	86	צה"ל
2	4	6	6	8	8	המשרד לביטחון הפנים
76	181	335	326	335	327	משטרת ישראל
3	26	56	55	52	52	שירות בתי הסוהר
20	163	213	212	198	197	משרד הבינוי והשיכון
35	109	133	128	115	110	חברות משכנות ³
29	92	112	107	92	87	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
6	17	21	21	23	23	אחרות
16	58	154	154	194	190	משרד הבריאות
14	54	104	104	142	140	קופות חולים ³
5	33	66	66	94	93	שירותי בריאות כללית
9	21	38	38	48	47	אחרות

1 בחלק מן התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לבירור.

2 נתונים מפורטים הובאו רק על היחידות שעליהן נתקבלו מעל 25 תלונות.

3 נמסרים נתונים מפורטים על גופים וחברות, שעליהם נתקבלו מעל 25 תלונות.

ט ב ל ה 1 (המשך)
התפלגות התלונות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת
(31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	
21	39	61	57	48	48	המשרד לענייני דתות
9	14	18	16	17	16	משרד החוץ
23	51	115	114	143	142	משרד החינוך
1	9	19	19	15	15	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
2	4	7	6	7	6	משרד המדע, התרבות והספורט
28	84	176	166	190	183	משרד המשפטים ²
1	5	23	23	26	26	אגף האפטרופוס הכללי והכונס הרשמי
9	20	34	32	43	41	פרקליטות המדינה
20	61	230	224	227	221	מערכת בתי המשפט
14	38	160	154	158	152	הנהלת בתי המשפט ובתי המשפט
6	23	70	70	69	69	לשכות ההוצאה לפועל
19	56	95	95	116	116	משרד העבודה והרווחה ²
6	15	28	28	28	28	עבודה
7	27	28	28	33	33	רווחה
12	35	108	107	108	107	שירות התעסוקה
31	143	289	287	332	325	משרד הפנים
8	31	50	50	48	48	המשרד לקליטת העלייה
40	89	154	148	146	142	משרד התחבורה ²
19	38	62	60	55	54	אגף הרישוי
1	5	9	8	9	8	משרד התיירות
11	23	27	27	26	26	משרד התעשייה והמסחר

ט ב ל ה 1 (ה מ ש ך)
התפלגות התלונות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת
 (31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונות	
10	12	18	18	20	20	משרד התקשורת
13	35	67	67	76	75	בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
37	79	109	105	109	107	רשות הדואר
5	16	31	30	35	34	משרד התשתיות הלאומיות
29	60	106	104	107	106	מינהל מקרקעי ישראל
1	27	39	39	39	39	בנק ישראל
128	403	625	575	660	605	המוסד לביטוח לאומי
47	79	119	117	136	133	רשות השידור
283	679	1,205	1,163	1,319	1,258	רשויות מקומיות ⁴
17	45	109	106	115	112	עיריית ירושלים
12	59	106	105	120	118	עיריית תל אביב-יפו
5	19	50	50	65	64	עיריית חיפה
10	25	32	28	30	26	עיריית אשדוד
8	11	20	20	31	30	עיריית בני ברק
5	10	30	30	44	44	עיריית חולון
8	25	38	37	32	31	עיריית נתניה
9	18	30	29	29	29	עיריית רמת גן
121	285	466	450	466	445	עיריות אחרות
43	105	187	177	229	209	מועצות מקומיות
26	40	64	60	81	76	מועצות אזוריות
9	17	35	35	43	41	ועדות מקומיות לתכנון ובנייה
10	20	38	36	34	33	אחרות

4 נמסרים נתונים מפורטים על רשויות מקומיות שעליהן נתקבלו מעל 25 תלונות.

ט ב ל ה 1 (המשך)
התפלגות התלונוות לפי גופים נלווים בתקופה הנסקרת
 (31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונוות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונוות	ס"ה נושאים ¹	ס"ה תלונוות	
22	86	173	171	167	165	גופים אחרים ³
4	24	43	43	41	41	חברת החשמל לישראל בע"מ
18	62	130	128	126	124	אחרים
		688	688	698	698	גופים שלא ניתן לברר תלונוות עליהם
1,123	3,079	6,053	5,891	6,328	6,147	ס"ה

ט ב ל ה 2

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בתקופה הנסקרת¹

(31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים	ס"ה נושאים	
219	910	1,417	1,507	א. שירותי רווחה
52	258	339	307	1. דיור ושיכון
3	62	77	68	הטבת תנאי דיור
15	25	35	38	ליקויים בבנייה
4	22	34	30	דיור לעולים
7	58	65	47	סדרי תשלום שכר דירה
18	136	192	221	2. רווחה
6	49	77	88	הבטחת הכנסה
1	15	19	26	עובדים סוציאליים
26	88	160	170	3. חינוך
13	40	69	78	בתי ספר
9	24	36	29	גני ילדים
1	12	26	29	הכשרה מקצועית
27	109	206	218	4. ענייני נכים
25	89	165	173	נכים (כללי)
2	20	41	45	נכי צה"ל/זרועות הביטחון
81	247	356	382	5. ביטוח לאומי
29	59	84	98	דמי ביטוח
4	21	29	36	דמי אבטלה
10	30	50	56	תאונות עבודה
15	72	164	209	6. בריאות
7	39	78	105	ביטוח בריאות ממלכתי
2	9	31	39	בתי חולים

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

(31.12.2002 - 1.1.2002)

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים	ס"ה נושאים	
150	324	586	600	ב. שירותים מוניציפליים
57	99	147	157	מפגעים ומטרדים
38	93	217	206	בנייה והיתרי בנייה
14	29	42	45	כבישים, מדרכות וסילוק אשפה
7	33	65	75	קנסות על העמדת רכב וחנייתו בניגוד לחוקי העזר העירוניים
6	15	31	36	רישוי לעסקים
317	660	1,017	1,017	ג. מתן שירות לציבור
230	381	550	512	אי-מתן תשובה לפנייה
9	75	150	166	ענייני מרשם אוכלוסין
22	35	52	45	שירות לקוי לאזרח במוסד ציבורי
5	34	48	60	התנהגות לא נאותה של עובדי ציבור
28	78	119	128	ד. שירותי טלפון ודואר
9	30	58	67	שירותי טלפון
19	48	61	61	שירותי דואר
142	314	466	508	ה. מסים ואגרות
45	81	88	69	1. מס הכנסה
35	62	93	106	2. אגרות רדיו וטלוויזיה
57	137	242	285	3. מסים ואגרות ברשויות המקומיות
37	92	167	174	ארנונה
11	26	42	66	אגרת מים
50	143	384	416	ו. זכויות עובדים ותעסוקה
12	16	29	32	משכורת ושכר
1	9	29	32	פיטורים ופיצויי פיטורים
15	48	119	130	תעסוקה

טבלה 2 (המשך)

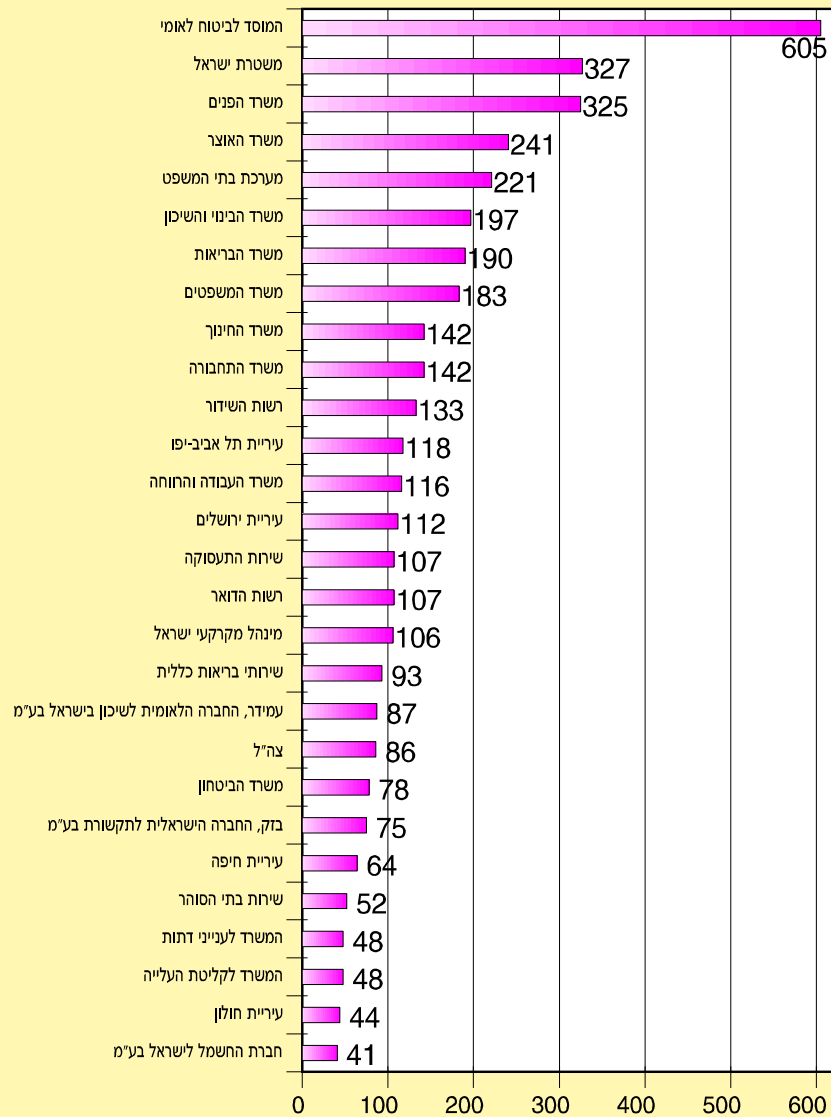
התפלגות התלונויות לפי נושאים עיקריים בתקופה הנסקרת¹

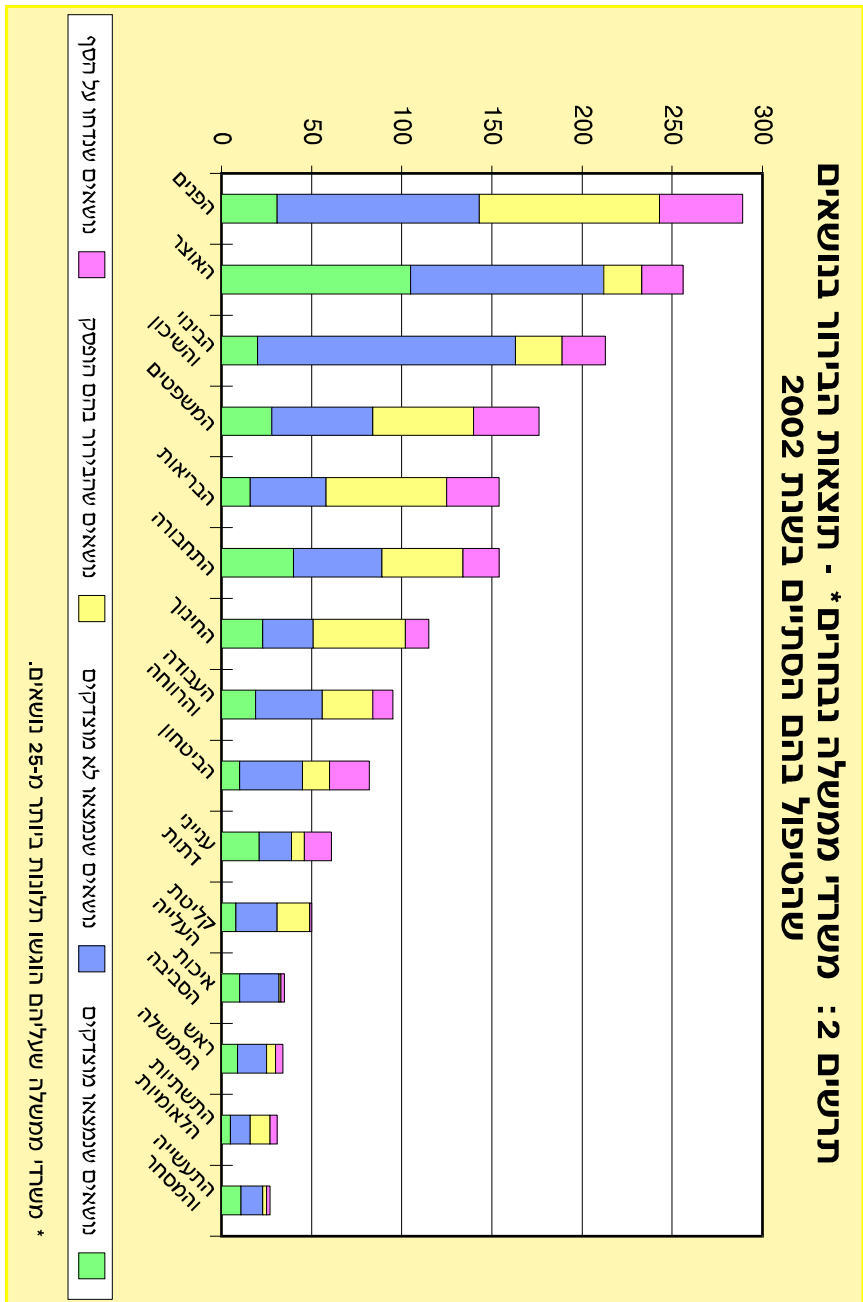
(31.12.2002 - 1.1.2002)

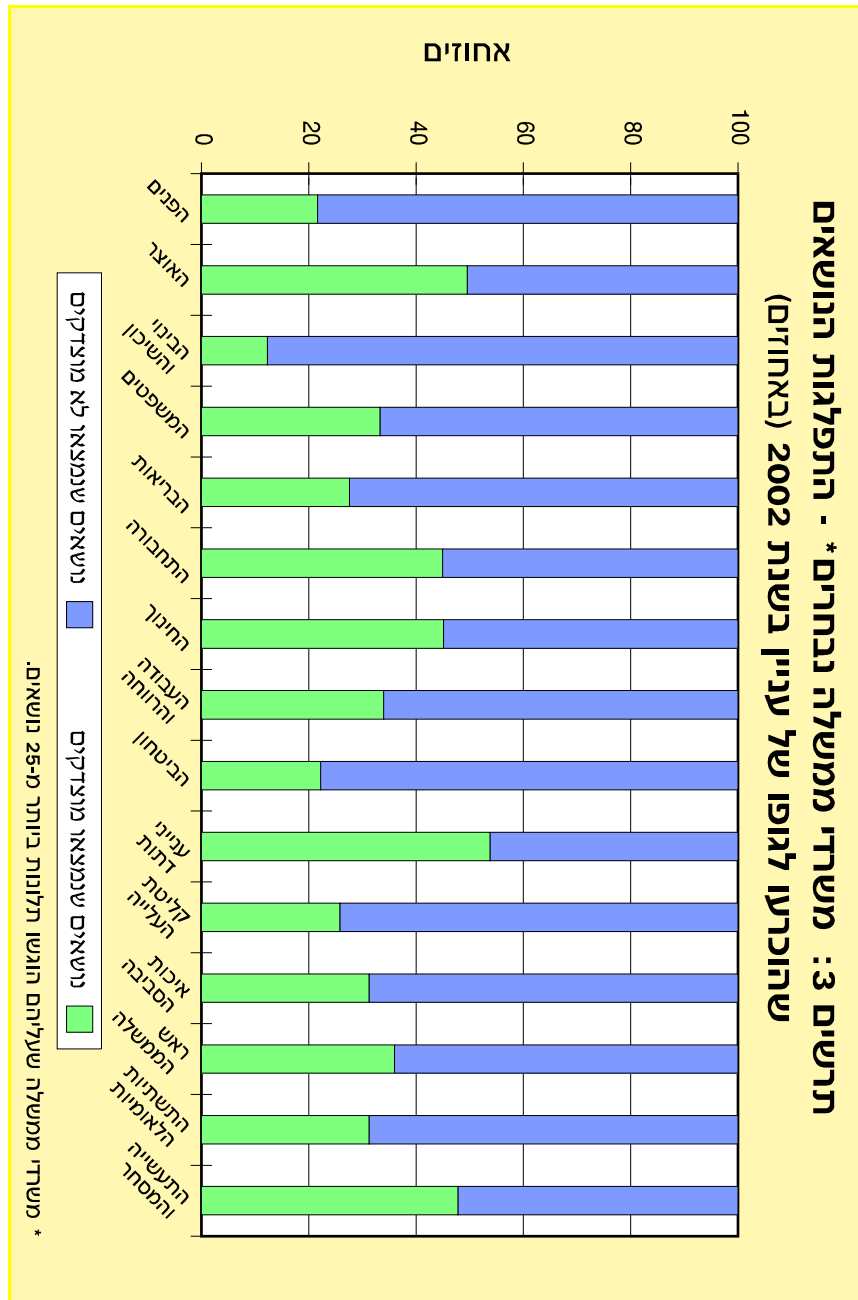
נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונויות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים	ס"ה נושאים	
217	650	2,064	2,152	ז. שונות
60	161	307	333	1. משטרה
16	36	70	66	עבירות תעבורה
12	32	62	67	אי-טיפול בתלונויות
16	47	184	185	2. בתי משפט
2	6	46	43	החלטה שיפוטית
9	18	34	40	פרקליטות המדינה
3	23	46	44	3. אסירים
6	20	69	66	4. הוצאה לפועל
20	63	130	124	5. תחבורה
14	35	66	63	רכב
5	22	46	45	תחבורה ציבורית
8	40	80	85	6. רכישת מקרקעין והפקעתם
8	12	24	28	7. דמי חכירה ודמי הסכמה
2	7	24	26	8. בתים משותפים
1	15	33	47	9. מיעוטים - איחוד משפחות
10	31	53	53	10. בנקים
5	20	34	28	11. חשמל
1	8	26	34	12. מכרזים למסירת עבודות ושירותים
6	18	59	65	13. צה"ל
21	34	47	47	14. השגות על הליכי בירור תלונו
1,123	3,079	6,053	6,328	ס"ה ²

2. המספר הכולל של נושאי התלונויות המופיע בטבלה זו, גדול יותר ממספר התלונויות, מאחר שבחלק מן התלונויות יש יותר מנושא אחד לבירור.

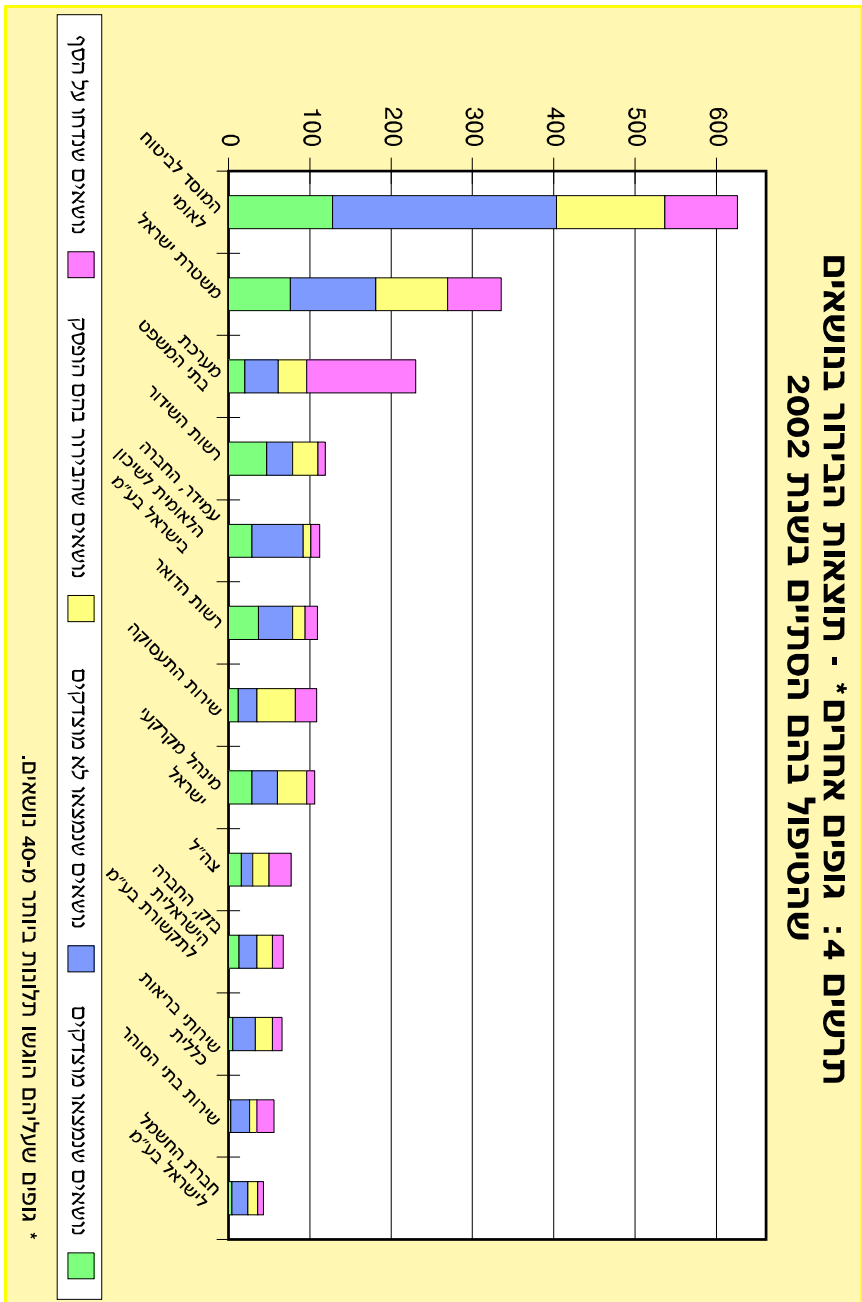
תרשים 1: גופים שעליהם נתקבלו יותר מ-40 תלונות בשנת 2002

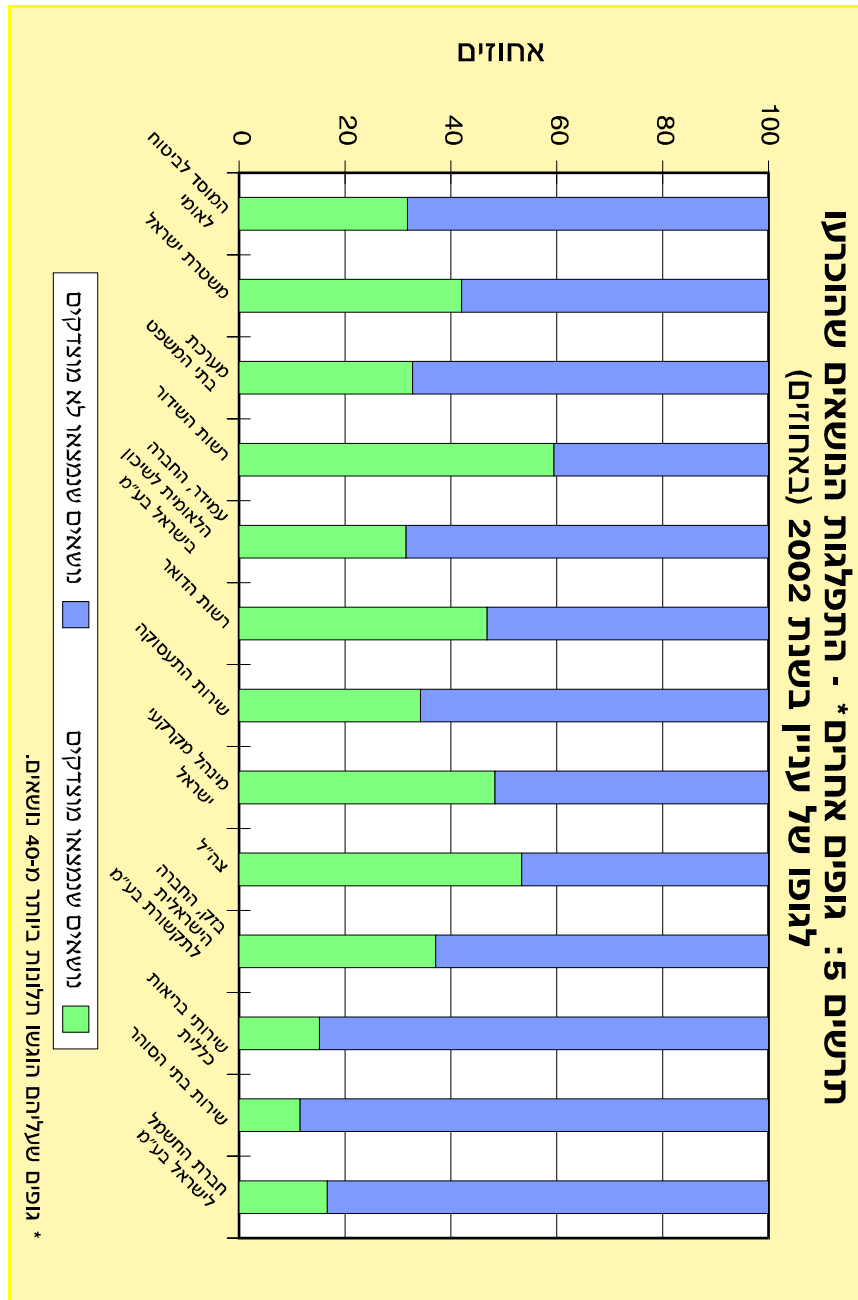




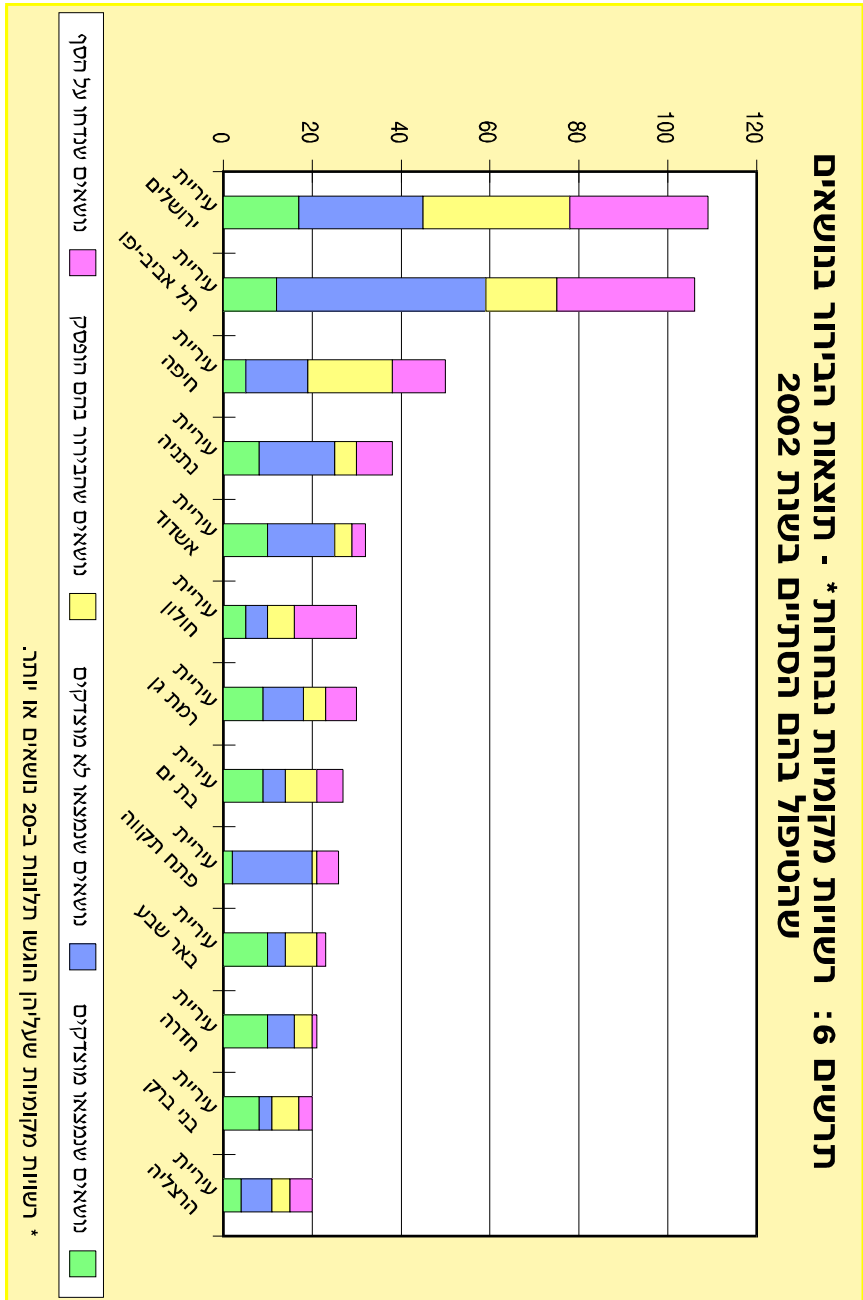


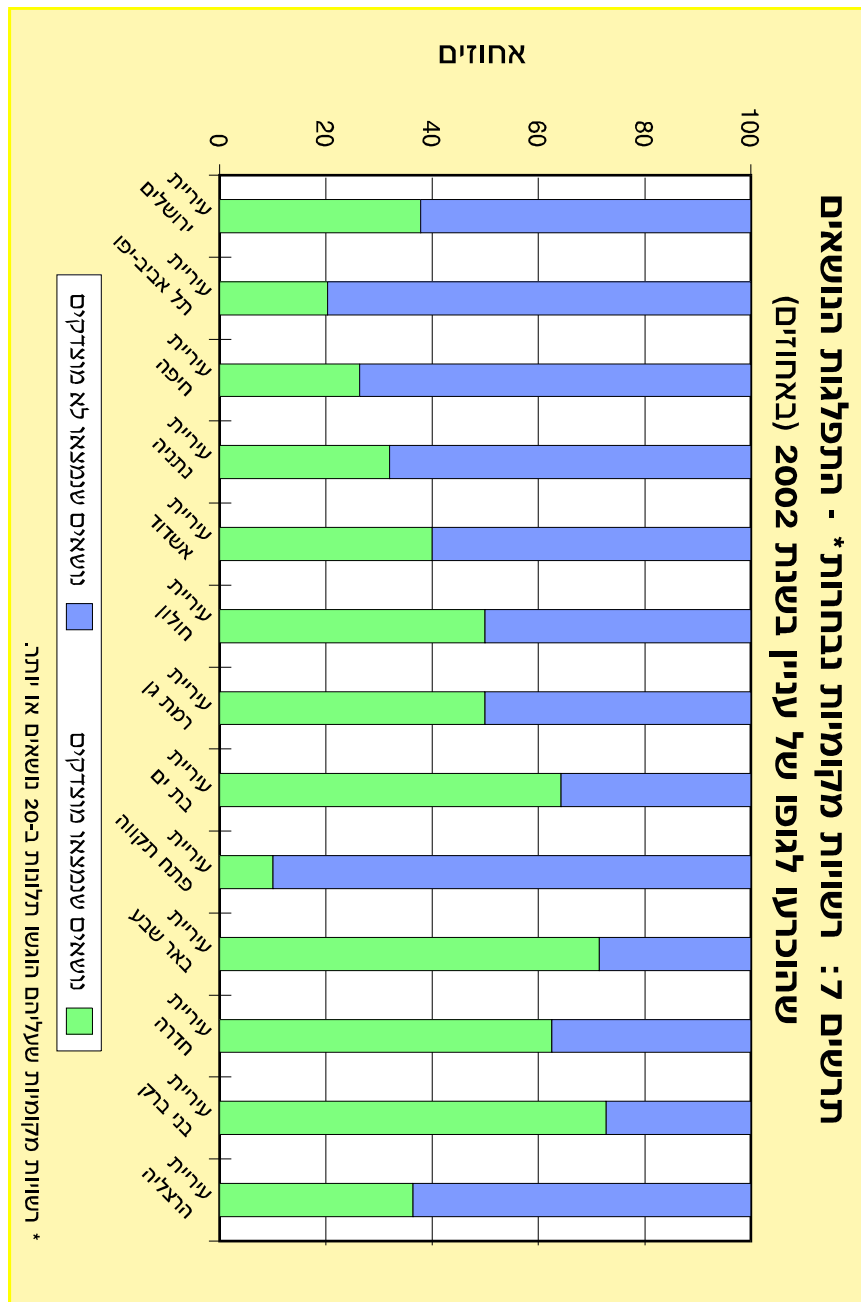
תרשים 4: גופים אחרים* - תוצאות הבירור בנושאים שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2002





תרשים 6: רשויות מקומיות נבחרות * - תוצאות הבירור בנושאים שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2002





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 החשמונאים 99, ת"ד 7024, תל אביב-יפו 61070
טלפון 03-6241916, פקסימיליה 03-6241632

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

קריית הממשלה, רחוב התקווה 4, קומה 3
טלפון 08-6263802

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

חוק יסוד : מבקר המדינה
וחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958
[נוסח משולב]

חוק יסוד : מבקר המדינה *

1. ביקורת המדינה נתונה בידי מבקר המדינה. מהות
2. (א) מבקר המדינה יקיים ביקורת על המשק, הנכסים, הכספים, ההתחייבויות והמינהל של המדינה, של משרדי הממשלה, של כל מפעל, מוסד או תאגיד של המדינה, של הרשויות המקומיות ושל גופים או מוסדות אחרים שהועמדו על פי חוק לביקורתו של מבקר המדינה. ביקורת המדינה
- (ב) מבקר המדינה יבחן את חוקיות הפעולות, טוהר המידות, הניהול התקין, היעילות והחיסכון של הגופים המבוקרים, וכל עניין אחר שיראה בו צורך.
3. גוף העומד לביקורתו של מבקר המדינה ימציא למבקר ללא דיחוי, לפי דרישתו, ידיעות, מסמכים, הסברים, וכל חומר אחר שלדעת המבקר דרושים לו לצורכי הביקורת. חובה להמציא ידיעות
4. מבקר המדינה יברר תלונות מאת הציבור על גופים ואנשים כפי שייקבע בחוק או לפיו; בתפקידו זה יכהן מבקר המדינה בתואר "נציב תלונות הציבור". תלונות הציבור
5. מבקר המדינה ימלא תפקידים נוספים כפי שייקבע בחוק. תפקידים נוספים
6. במילוי תפקידיו יהיה מבקר המדינה אחראי בפני הכנסת בלבד ולא יהיה תלוי בממשלה. אחריות בפני הכנסת
7. (א) מבקר המדינה ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית; סדרי הבחירה ייקבעו בחוק. בחירה ותקופת כהונה
- (ב) תקופת כהונתו של מבקר המדינה תהיה שבע שנים. [תיקון: התשנ"ח]
- (ג) מבקר המדינה יכהן תקופת כהונה אחת בלבד.
8. כל אזרח ישראלי שהוא תושב ישראל כשיר להיות מועמד לכהונת מבקר המדינה; חוק יכול שיקבע תנאי כשירות נוספים. כשירות [תיקון: התשנ"ח]

* ס"ח התשמ"ח 30 (24.2.1988). תיקון: ס"ח התשנ"ח 196 (1.4.1998).

הצהרת אמונים	9. מבקר המדינה הנבחר יצהיר ויחתום לפני הכנסת הצהרת אמונים זו:
	"אני מתחייב לשמור אמונים למדינת ישראל ולחוקיה ולמלא באמונה את תפקידי כמבקר המדינה".
תקציב	10. תקציב משרד מבקר המדינה ייקבע לפי הצעת מבקר המדינה בידי ועדת הכספים של הכנסת, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה.
משכורת וגמלאות	11. משכורתו של מבקר המדינה ותשלומים אחרים שישולמו לו בתקופת כהונתו או לאחריה, או לשאיוריו לאחר מותו, ייקבעו בחוק או בהחלטה של הכנסת או של ועדה מוועדותיה שהכנסת הסמיכה לכך.
קשר עם הכנסת והגשת דוחות	12. (א) מבקר המדינה יקיים קשר עם הכנסת, כפי שייקבע בחוק. (ב) מבקר המדינה יגיש לכנסת דינים וחשבונות וחוות דעת בתחום תפקידיו ויפרסם אותם ברבים, והכול בדרך ובסייגים שייקבעו בחוק.
העברה מכהונה	13. מבקר המדינה לא יועבר מכהונתו אלא על פי החלטה של הכנסת ברוב של שני שלישים מן המצביעים; סדרי ההעברה מכהונה ייקבעו בחוק.
ממלא מקום המבקר	14. נבצר ממבקר המדינה למלא תפקידיו, ימונה ממלא מקום המבקר באופן ולתקופה כפי שייקבע בחוק.

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

החוק המקורי – חוק מבקר המדינה, התשי"ט-1949 – נתקבל בכנסת ביום י"ט באייר התשי"ט (18 במאי 1949). החוק תוקן על ידי החוקים הבאים: חוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ב-1952; חוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ד-1954; וחוק מבקר המדינה (תיקון), התשי"ח-1958. בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שולב הנוסח של החוק המקורי עם התיקונים, שנתקבלו עד לאותה עת.

הנוסח המובא להלן הוא הנוסח המשולב, כפי שתוקן על ידי החוקים הבאים:

1. חוק מבקר המדינה (תיקון), התשכ"ב-1961, ס"ח 6 (13.11.1961);
2. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 2), התשכ"ב-1962, ס"ח 42 (14.2.1962) [התשכ"ב (2)];
3. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 3), התשכ"ד-1964, ס"ח 42 (21.1.1964);
4. חוק גמלאות לנושאי משרה ברשויות השלטון, התשכ"ט-1969, ס"ח 98 (4.4.1969);
5. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 5), התשל"א-1971, ס"ח 112 (9.4.1971);
6. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 6), התשל"ב-1972, ס"ח 134 (27.7.1972);
7. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 7), התשל"ד-1974, ס"ח 38 (24.2.1974);
8. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 8), התשל"ה-1975, ס"ח 58 (6.2.1975);
9. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 9), התשל"ח-1978, ס"ח 53 (12.1.1978);
10. חוק לתיקון פקודת המשטרה (מס' 7), התש"ס-1980, ס"ח 76 (28.2.1980);
11. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 11), התשמ"א-1981, ס"ח 280 (27.5.1981);
12. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 12), התשמ"ד-1983, ס"ח 37 (4.1.1984);
13. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 13), התשמ"ד-1984, ס"ח 129 (4.4.1984) [התשמ"ד (2)];
14. חוק מבקר המדינה (הוראות מעבר), התשמ"ח-1988, ס"ח 31 (24.2.1988);
15. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 15), התש"ן-1990, ס"ח 114 (28.3.1990);
16. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 16), התשנ"א-1990, ס"ח 18 (28.11.1990);
17. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 17), התשנ"ב-1992, ס"ח 135 (19.3.1992);
18. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 18), התשנ"ג-1993, ס"ח 100 (31.3.1993);
19. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 19), התשנ"ד-1993, ס"ח 38 (31.12.1993);
20. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 20), התשנ"ד-1994, ס"ח 144 (19.5.1994) [התשנ"ד (2)];
21. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 21), התשנ"ד-1994, ס"ח 144 (19.5.1994) [התשנ"ד (3)];
22. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 22), התשנ"ד-1994, ס"ח 260 (28.7.1994) [התשנ"ד (4)];
23. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 24), התשנ"ה-1995, ס"ח 138 (2.3.1995);
24. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 23), התשנ"ה-1995, ס"ח 142 (17.3.1995) [התשנ"ה (2)];
25. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 25), התשנ"ה-1995, ס"ח 174 (6.4.1995) [התשנ"ה (3)];

* ס"ח 92 (20.3.1958).

26. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 26), התשנ"ה-1995, ס"ח 371 (25.7.1995) [התשנ"ה (4)];
27. חוק בנק ישראל (תיקון מס' 19), התשנ"ה-1995, ס"ח 375 (3.8.1995) [התשנ"ה (5)];
28. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 27), התשנ"ה-1995, ס"ח 448 (10.8.1995) [התשנ"ה (6)];
29. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 29), התשנ"ו-1996, ס"ח 134 (8.3.1996);
30. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 30), התשנ"ו-1996, ס"ח 134 (8.3.1996) [התשנ"ו (2)];
31. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 31), התשנ"ז-1997, ס"ח 64 (6.2.1997);
32. חוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, ס"ח 352 (7.8.1998);
33. חוק מבקר המדינה (תיקון מס' 33), התשס"א-2001, ס"ח 174 (19.3.2001).

פרק ראשון: המבקר

1. (א) מבקר המדינה (להלן – המבקר) ייבחר בידי הכנסת בהצבעה חשאית בישיבת הכנסת שנועדה לעניין זה בלבד.

בחירת
המבקר
[תיקון:
התשמ"ח]

(ב) המועמד שבעד בחירתו הצביע רוב חברי הכנסת – הוא הנבחר; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד – מצביעים שנית; לא הצביע רוב כאמור בעד מועמד אחד בהצבעה השנייה, חוזרים ומצביעים; בהצבעה השלישית ובכל הצבעה נוספת לא יועמד לבחירה המועמד שבעדו הצביע בבחירה הקודמת מספר חברי הכנסת הקטן ביותר; המועמד שבעד בחירתו הצביעו בהצבעה השלישית או באחת ההצבעות הנוספות רוב חברי הכנסת המשתתפים בהצבעה ומצביעים בעד אחד המועמדים – הוא הנבחר; קיבלו שני מועמדים מספר קולות שווה חוזרים על ההצבעה.

2. (א) בחירת המבקר תיערך לא מוקדם מתשעים ימים ולא יאוחר משלושים ימים לפני תום תקופת כהונתו של המבקר המכהן; נתפנה מקומו של המבקר לפני תום תקופת כהונתו, תיערך הבחירה תוך ארבעים וחמישה ימים מהיום שבו נתפנה מקומו.

מועד הבחירה
[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

(ב) יושב ראש הכנסת, בהתייעצות עם סגניו, יקבע את יום הבחירה ויודיע עליו בכתב לכל חברי הכנסת לפחות עשרים ימים לפני יום הבחירה.

(ג) חל מועד הבחירה שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם הבחירה.

3. (א) נקבע יום הבחירה, רשאים עשרה לפחות מחברי הכנסת להציע מועמד; ההצעה תהיה בכתב ותימסר ליושב ראש הכנסת, לא יאוחר מעשרה ימים לפני יום הבחירה; להצעה תצורף הסכמת המועמד בכתב או במברק; לא ישתף עצמו חבר הכנסת ביותר מהצעת מועמד אחד.

הצעת
מועמדים
[תיקון:
התשנ"ח]

(ב) יושב ראש הכנסת יודיע לכל חברי הכנסת, בכתב, לא יאוחר משבעה ימים לפני יום הבחירה, על כל מועמד שהוצע ועל שמות חברי הכנסת שהציעוהו, ויכריז על המועמדים בפתיחת ישיבת הבחירה.

4. במעמד הצהרת האמונים לפי סעיף 9 לחוק יסוד: מבקר המדינה, רשאי המבקר, בתיאום עם יושב ראש הכנסת, לשאת דברים לפני הכנסת.

נאום המבקר
בכנסת
[תיקונים:
התשמ"ח,
התשנ"ד (3)]

4א. (בוטל.)

[תיקונים:
התשכ"ב,
התשכ"ב (2),
התשנ"ט,
התשמ"ח]

5. (בוטל.)

[תיקון:
התשמ"ח]

6. (א) המבקר יפעל מתוך קשר עם הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת (בחוק זה – הוועדה) וימסור לה דין וחשבון על פעולותיו בכל עת שייראה לו או שיידרש על ידי הוועדה.

הוועדה
[תיקונים:
התשל"ד,
התשנ"ג]

(ב) מי שכיהן כשר, כסגן שר או כמנהל כללי או משנה למנהל כללי של משרד ממשלתי הממשלה לא יהיה יושב ראש הוועדה תוך שנתיים מיום סיום כהונתו כאמור.

(ג) חבר הוועדה שכיהן באחת המשרות המפורטות בסעיף קטן (ב) או בתוספת לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, לא ישתתף בדיוני הוועדה הנוגעים לתחום אחריותו בתקופה שבה כיהן כאמור.

7. (א) תוך תקופת כהונתו לא יהיה המבקר פעיל בחיים הפוליטיים ולא יהיה ראשי –

איסור
התעסקות
[תיקון:
התשנ"ה (2)]

(1) להיות חבר בכנסת או במועצה של רשות מקומית או מועמד לחברות כזו;

(2) להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים;

(3) לשמש בכל משרה אחרת או לעסוק, במישרין או בעקיפין, בעסק או במקצוע;

(4) להשתתף, במישרין או בעקיפין, במפעל, במוסד, בקרן או בגוף אחר, שהם בעלי זיכיון מאת הממשלה או נתמכים על ידיה או שהממשלה משתתפת בהנהלתם או שהועמדו לפיקוחה של הממשלה או לביקורתו של המבקר, וכן ליהנות, במישרין או בעקיפין, מהכנסותיהם;

(5) לקנות נכסי המדינה, בין מקרקעין ובין מטלטליו, לחכרם, לקבלם במתנה, להשתמש בהם או להחזיק בהם בכל דרך אחרת, לקבל מהממשלה קיבלות או זיכיונות או הענקה אחרת, נוספת על שכרו, פרט לקרקע או להלוואה לשם התיישבות או לצורכי שיכון.

(ב) מי שהיה מבקר אסור לו, שלוש שנים מתום כהונתו, להיות חבר בהנהלה של חבר בני אדם המנהל עסקים לשם השגת רווחים ושהוא גוף מבוקר לפי סעיף 9(3), (5), (6), (7), (8) ו-9.

תום הכהונה
[תיקון:
התשמ"ח]

8. כהונת המבקר פוקעת –

(1) בתום תקופתה;

(2) בהתפטרותו או בפטירתו;

(3) בהעברתו מכהונתו.

8א. (א) הכנסת לא תעביר את המבקר מכהונתו, אלא עקב דרישה בכתב שהוגשה לוועדת החוקה, חוק ומשפט של הכנסת בידי עשרים, לפחות, מחברי הכנסת, ולפי הצעת אותה ועדה.

(ב) ועדת החוקה, חוק ומשפט של הכנסת לא תציע להעביר את המבקר מכהונתו, אלא לאחר שניתנה לו הזדמנות להשמיע את דברו.

(ג) דיוני הכנסת לפי סעיף זה ייערכו בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד או בישיבות סמוכות זו לזו שנועדו כאמור; הדיון יתחיל לא יאוחר מעשרים ימים אחרי החלטת ועדת החוקה, חוק ומשפט; על מועד תחילתו יודיע יושב ראש הכנסת לכל חברי הכנסת בכתב לפחות עשרה ימים מראש; חלה תחילת הדיון שלא בזמן אחד הכנסים של הכנסת, יכנס יושב ראש הכנסת את הכנסת לשם קיום הדיון.

פרק שני: תחומי הביקורת

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

גוף מבוקר
[תיקונים:
התשנ"ה (2),
התשנ"ז,
התשס"א]

- (1) כל משרד ממשלתי;
- (2) כל מפעל או מוסד של המדינה;
- (3) כל אדם או גוף המחזיק, שלא לפי חוזה, ברכוש המדינה או המנהל אותו או המפקח עליו מטעם המדינה;
- (4) כל רשות מקומית;
- (5) כל חברה ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, התשל"ה-1975 (להלן – חוק החברות הממשלתיות), וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שהממשלה משתתפת בהנהלתם;

(6) כל אדם, מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שיועמדו לביקורת על פי חוק, על פי החלטת הכנסת או על פי הסכם ביניהם ובין הממשלה ;

(7) כל חברת בת ממשלתית, כהגדרתה בחוק החברות הממשלתיות, וכן כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר, שאחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) משתתפים בהנהלתם, אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו ;

(8) כל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר הנתמכים, במישרין או בעקיפין, על ידי הממשלה או על ידי אחד הגופים המנויים בפסקאות (2), (4), (5) ו-(6) בדרך הקצבה, ערבות וכיוצא באלה ; אולם הביקורת על גוף כזה לא תופעל, אלא אם הוועדה או המבקר החליטו על כך ובמידה שהחליטו ;

(9) כל ארגון עובדים כולל, וכל מפעל, מוסד, קרן או גוף אחר שארגון עובדים כאמור משתתף בהנהלתם, ובלבד שהביקורת לא תופעל על פעילותם כאיגוד מקצועי ; ואולם הביקורת על גוף כאמור לא תופעל אלא אם כן החליט על כך המבקר ובמידה שהחליט ובכפוף לאמנות בין-לאומיות שמדינת ישראל צד להן ; החליט המבקר להפעיל את הביקורת כאמור, יהיו למבקר כל הסמכויות שהוקנו לו לגבי גוף מבוקר אף לגבי פעילותו של ארגון עובדים, מפעל, מוסד, קרן או גוף כאמור, כאיגוד מקצועי, ובלבד שהמבקר סבור כי הדבר דרוש לצורכי הביקורת על פעילות אחרת שלהם ;

לעניין פסקה זו –

"פעילות כאיגוד מקצועי" – ייצוג עובדים לשם קידום, מימוש או הגנת זכויותיהם כעובדים ;

"ארגון עובדים כולל" – ארגון עובדים ארצי, הפועל כאיגוד מקצועי ביותר מענף עבודה אחד ;

(10) גוף שחדל, לאחר יום ב' באדר א' התשנ"ז 9) בפברואר 1997), להיות כלול ברשימת הגופים המנויים בפסקאות (1) עד (9), לגבי התקופה שבה נכלל ברשימת הגופים כאמור, כל עוד לא חלפו שלוש שנים מהיום שחדל להיכלל בה; לגבי גוף לפי פסקה זו יהיו למבקר, לפי העניין, כל הסמכויות שהוענקו לו לגבי גוף מבוקר.

10. (א) במסגרת תפקידיו יבדוק המבקר במידת הצורך –

(1) [א] אם כל הוצאה הוצאה בתחום ההקצבה החוקית ולמטרה שנועדה לה;

[ב] אם ההכנסות נתקבלו לפי החוק ומותרות לפי החוק;

[ג] אם יש לכל הוצאה או הכנסה מסמך מספיק;

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

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

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

[ז] אם מצב הקופות ומלאי הרכוש מתאים לחשבונות;

(2) אם הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1), (2), (4) ו- (5) נהגו בחיסכון וביעילות ובטוהר המידות; בדיקה זו תקיף גם גופים המבוקרים לפי סעיף 9(6), אם אין בחוק, בהחלטה, או בהסכם האמורים באותה פסקה קביעה אחרת, ואת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(7), (8) ו- (9), אם הביקורת הופעלה לגביהם ובמידה שהופעלה;

היקף
הביקורת
[תיקונים:
התשל"ה,
התשנ"ה (2)]

(3) כל עניין אחר שיראה צורך בו.

(ג) לפי הצעת הממשלה או המבקר רשאית הוועדה לקבוע מפעם לפעם לגבי גוף מבוקר או לגבי סעיף בתקציבו, דרכי ביקורת מיוחדות או מוגבלות.

פרק שלישי: סדרי הביקורת

11. (א) גוף מבוקר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מארבעה חודשים לאחר תום שנת הכספים שלו, דין וחשבון על הכנסותיו והוצאותיו באותה שנה.

גוף מבוקר

יגיש דוח,

מאזן, תסקיר

וידועות

[תיקונים:

התשמ"ח,

התשנ"ה (2)]

(ב) המבקר רשאי לדרוש מגוף מבוקר במועד שיקבע –

(1) מאזן זכויותיו והתחייבויותיו של הגוף המבוקר למועד תום השנה;

(2) תסקיר המפרט ומתאר תיאור ענייני את הפעולות המשקיות והמינהליות, שהגוף ביצע באותה שנה.

(ג) לדין וחשבון ולמאזן יצורף כל מסמך, שהמבקר ידרוש לשם אימות.

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

(ה) (בוטל).

12. שר האוצר חייב להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר משישה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, דין וחשבון כולל על ההכנסות וההוצאות של המדינה באותה שנה, בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות הדין וחשבון; כן חייב שר האוצר להמציא במועד שיקבע המבקר, אולם לא יאוחר מתשעה חודשים לאחר תום שנת הכספים של המדינה, מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה למועד תום שנת הכספים בצירוף כל מסמך שידרוש המבקר לאימות המאזן.

שר האוצר

יגיש דין

וחשבון כולל

ומאזן של

המדינה

הביקורת על
האיגודים
[תיקון :
התש"ה]

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

(1) המבקר רשאי, לאחר התייעצות עם שר
האוצר, לקבוע קווים מנחים לאיגודים בדבר
מערכת החשבונות ובדבר עריכת המאזן על ידי
האיגודים;

(2) המבקר רשאי לקבוע לגבי רואה החשבון,
העוסק בראיית חשבונותיו של איגוד, קווים מנחים
בדבר ההיקף והאופן של בדיקותיו ושל הדין
וחשבון שלו בקשר לאותו איגוד ובדבר הנסיבות
שבהן ידווח רואה החשבון למבקר במישרין;

(3) המבקר רשאי לדרוש מכל איגוד שיערוך
תכנית פעולות שנתית, מבוססת על המצב הפיננסי-
המשקי במשך השנה השוטפת, וכוללת תחזית
לפעולות הפיננסיות והמשקיות של האיגוד להבא,
ושימציא אותה תכנית למבקר במועד שיקבע
המבקר; כן רשאי המבקר לקבוע קווים מנחים
לעריכת התכנית השנתית הנדרשת.

דרכי הטיפול
בתוצאות
הביקורת
[תיקונים :
התש"ב,
התשנ"ה (4),
התשנ"ה (6),
התשנ"ו (2),
התשס"א]

14. (א) העלתה הביקורת ליקויים שלא הוסברו או פגיעות
בחוק, בעקרונות החיסכון והיעילות או בטוהר המידות, ימסור
המבקר לגוף המבוקר את ממצאי הביקורת ואת דרישותיו
לתיקון הליקויים, ואם ראה צורך בכך יביא את העניין לידיעת
השר הנוגע בדבר ולידיעת ראש הממשלה.

(ב) העלתה הביקורת ליקויים או פגיעות הנראים
למבקר ראויים לדיון הוועדה קודם המצאת הדין וחשבון על פי
סעיפים 15 ו-20 – בשל זיקתם לבעיה עקרונית, או לשם שמירה
על טוהר המידות או מסיבה אחרת – ימציא המבקר לוועדה דין
וחשבון נפרד; ואם עשה כן – רשאית הוועדה, מיוזמתה היא או
על פי הצעת המבקר, להחליט על מינוי ועדת חקירה; החליטה
הוועדה כאמור, ימנה נשיא בית המשפט העליון ועדת חקירה
שתחקור בעניין; על ועדת החקירה יחולו ההוראות חוק ועדות
חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים.

(ב) הוועדה רשאית, בנסיבות מיוחדות ובהסכמת המבקר, להחליט על מינוי ועדת חקירה גם בנושא הכלול בדין וחשבון על פי סעיפים 15 ו-20 ויחולו עליה הוראות סעיף קטן (ב), סיפה; ואולם לא תחליט הוועדה כאמור, אלא ברוב של שני שלישים מחבריה, לפחות, בישיבה שנועדה לעניין זה בלבד; הזימון לישיבה הראשונה יהיה בהודעה של לפחות עשרה ימים מראש.

(ג) העלתה הביקורת חשש למעשה פלילי, יביא המבקר את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; היועץ המשפטי לממשלה יודיע למבקר ולוועדה, תוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

פרק רביעי: דוחות וחוות דעת של המבקר

15. (א) לא יאוחר מיום 15 בפברואר בכל שנה ימציא המבקר לראש הממשלה וליושב ראש הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לעיון דין וחשבון על תוצאות הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(1) ו-2), שנערכה במהלך שנת הכספים שחלפה; המבקר רשאי להמציא את הדין וחשבון בחלקים, ובלבד שעד למועד האמור יומצא הדין וחשבון במלואו.

דוח המבקר על משרדי הממשלה ומוסדות המדינה [תיקונים: התשנ"ב, התשנ"ד (2), התשס"א]

(ב) בדין וחשבון לפי סעיף קטן (א) יסכם המבקר את פעולותיו בשטח הביקורת, וכן –

(1) יפרט כל פגיעה בטוהר המידות;

(2) יפרט כל ליקוי ופגיעה בחוק או בעקרונות החיסכון והיעילות הראויים לדעת המבקר להיכלל בדין וחשבון;

(3) יביא את המלצותיו לתיקון הליקויים ולמניעתם.

- הערות ראש הממשלה והנחה על שולחן הכנסת [תיקונים: התשכ"ד, התשל"ח, התשנ"ה (3), התשס"א]
- 16.1 (א) ראש הממשלה ימסור למבקר, בתוך עשרה שבועות מהיום שבו קיבל לידי את הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, את כל אלה:
- (א) הערותיו לדין וחשבון, בעניינים שבהם ימצא לנכון;
- (ב) תגובות הגופים המבוקרים לדין וחשבון, כפי שהועברו אליו;
- (ג) הערותיו המפורטות לדינים וחשבונות קודמים בעניינים שטרם העיר את הערותיו לגביהם; הערות לפי פסקת משנה זו יכללו, בין השאר, פרטים כאמור בסעיף 21ב(א)-ו(ב) וכן דיווח על החלטות שקיבלה הממשלה בעקבות הדינים והחשבונות וביצוע החלטות אלה.
- (2) בתום התקופה כאמור בפסקה (1), יונחו הדין וחשבון, וכן התגובות וההערות על שולחן הכנסת.
- (ב) המבקר, ביוזמתו או לפי הצעת הוועדה, רשאי לקבוע בהתייעצות עם הוועדה, כי בשנה מסוימת תהא התקופה הנקובה בסעיף קטן (א) קצרה בלא יותר מארבעה עשר ימים או ארוכה באותה מידה; החלטה כאמור תתקבל ותימסר לוועדה ולראש הממשלה לא יאוחר מהיום שבו מוגש הדין וחשבון, במלואו או חלק ממנו, כאמור בסעיף 15(א).
17. (א) הוועדה רשאית להחליט, בהתייעצות עם המבקר, כי דין וחשבון או חוות דעת של המבקר, או חלקים מהם, לא יונחו על שולחן הכנסת ולא יפורסמו, אם הדבר נראה לה דרוש לשם שמירה על ביטחון המדינה או כדי למנוע פגיעה ביחסי חוץ או בקשרי מסחר בין-לאומיים שלה.
- (ב) (בוטל.)
- שמירה על ביטחון המדינה ויחסי חוץ שלה [תיקונים: התשכ"ד, התשל"א, התשל"ח, התשנ"ה (3), התשס"א]

1 סעיף זה, כנוסחו לאחר תיקון התשס"א, יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

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

18. (א) הונח הדין וחשבון על שולחן הכנסת, או פורסמו דין וחשבון או חוות דעת, תדון בהם הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, והיא רשאית להגישם פרקים פרקים.

סדרי הדיון בוועדה ובכנסת [תיקונים: התשל"ה, התשמ"ד, התשנ"ד (4), התשס"א]

(ב) לא הגישה הוועדה את סיכומיה והצעותיה לדין וחשבון שהוגש לפי הוראות סעיף 15(א), תדון הכנסת בדין וחשבון עם הנחת הדין וחשבון שלאחריו, על שולחן הכנסת.

(ג) סיכומיה והצעותיה של הוועדה לגבי אותם חלקים מן הדין וחשבון שלא הונחו על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 17(א), לא יונחו גם הם על שולחן הכנסת ויראום כאילו אישרה אותם הכנסת.

18. (א) לצורך הכנת סיכומיה והצעותיה של הוועדה לפי סעיף 18, רשאי יושב ראש הוועדה להזמין כל אדם שנשא משרה או מילא תפקיד בגוף מבוקר בתקופה שהדין וחשבון של המבקר דן בה, להתייצב לפני הוועדה כדי להגיב על האמור בדין וחשבון לגבי עניינים שאותו אדם היה קשור אליהם; כן רשאי הוא להזמין אדם הנושא משרה או ממלא תפקיד כאמור אותה שעה, או שנשא משרה או מילא תפקיד כאמור לפני כן, כדי להגיב על האמור בדין וחשבון; יושב ראש הוועדה חייב להזמין אדם כאמור אם באה דרישה לכך מאת הוועדה או מאת שלושה מחבריה לפחות; בסעיף קטן זה, "נשא משרה או מילא תפקיד", בגוף מבוקר – לרבות בהפעלת סמכות לגביו על פי חוק, או בהיותו חבר הנהלה או עובד בו.

ההתייצבות לפני הוועדה [תיקונים: התשנ"א, התשס"א]

(ב) מי שהוזמן לפי סעיף קטן (א) ולא התייצב, רשאית הוועדה, ברוב חבריה, לדרוש ממנו להתייצב לפניו כאמור; הדרישה תהיה בכתב חתום ביד יושב ראש הוועדה, ויצורף לה העתק מהדין וחשבון של המבקר או מהחלק שאליו מכוונת הדרישה; הדרישה תומצא לפחות עשרה ימים לפני המועד שנקבע להתייצבות.

(ג) מי שהוזמן או נדרש להתייצב לפני הוועדה יגיש לה, לפחות יומיים לפני המועד שנקבע להתייצבותו, תמצית בכתב מתגובתו, בצירוף העתקים של המסמכים שבדעתו להגיש לוועדה.

(ד) מי שקיבל דרישה להתייצב כאמור בסעיף קטן (ב) ולא עשה כן, ולא הראה טעם צודק לכך, דינו – קנס.

(ה) לא יידרש להתייצב לפי סעיף זה –

(1) נשיא המדינה או יושב ראש הכנסת;

(2) בעניין של שפיטה – נושא משרה שיפוטית.

19. את הדין וחשבון על מאזן זכויותיה והתחייבויותיה של המדינה ימציא המבקר לשר האוצר לעיון לא יאוחר מסוף חודש מארס שלאחר המצאת המאזן על ידי שר האוצר לפי סעיף 12, ויניח אותו על שולחן הכנסת בעת ובעונה אחת עם הדין וחשבון לפי סעיף 15.

דין וחשבון של המבקר על מאזן המדינה [תיקונים: התשל"ח, התשנ"ב]

20. (א) עם סיום הביקורת של הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (4), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) יכין המבקר דין וחשבון על תוצאות ביקורתו; בדין וחשבון כאמור יכלול המבקר סיכום, פירוט והמלצות כאמור בסעיף 15(ב).

דוח המבקר על גופים מבוקרים אחרים [תיקונים: התשל"ח, התשמ"ד (2), התשנ"ה (2), התשס"א]

(ב) המבקר ימציא כל דין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(4) לראש הרשות המקומית המבוקרת בצירוף העתקים בשביל כל חברי הרשות המקומית; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לוועדה, לראש הממשלה ולשר הפנים.

(ג) את הדין וחשבון על ביקורת הגופים המבוקרים לפי סעיף 9(3), (5), (6), (7), (8) ו-9(9) ימציא המבקר לוועדה; העתק מכל דין וחשבון כזה ימציא המבקר לראש הממשלה, לשר הנוגע לעניין ולגוף המבוקר; ואולם העתק מדין וחשבון כזה על גוף מבוקר לפי סעיף 9(9) ימציא המבקר לגוף המבוקר בלבד.

(ד) דין וחשבון לפי סעיף זה יפורסם במועד שיקבע המבקר.

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

[תיקון:
התשס"א]

21א. (א) בסעיף זה, "ראש הגוף המבוקר" – כל אחד מאלה:

דיון בתיקון
הליקויים
[תיקון:
התשס"א]

(1) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – השר האחראי על אותו גוף;

(2) בגוף מבוקר לפי סעיף 9(4) – ראש הרשות המקומית;

(3) בגוף מבוקר אחר – הדירקטוריון או גוף מקביל לו בגוף המבוקר.

(ב) בכל גוף מבוקר ימנה ראש הגוף המבוקר צוות לתיקון ליקויים, שבראשו יעמוד המנהל הכללי באותו גוף ובאין מנהל כללי – בעל התפקיד המקביל לו באותו גוף (להלן – הצוות).

(ג) העלתה הביקורת ליקויים בפעולתו של גוף מבוקר, ידון הצוות בדרכים לתיקון הליקויים, יקבל החלטות בדבר תיקונים, וידווח על דיוניו ועל החלטותיו לראש הגוף המבוקר סמוך לאחר קבלת ההחלטות.

(ד) הצוות רשאי, באישור ראש הגוף המבוקר, לדחות את תיקונו של ליקוי מסוים.

21.ב¹ (א) ראש הגוף המבוקר כאמור בסעיף 21א(א) ידווח למבקר על ההחלטות שהתקבלו לפי סעיף 21א(ג) ו-(ד), סמוך לאחר קבלתן, ואם הגוף מבוקר לפי סעיף 9(1) או (2) – ידווח ראש הגוף המבוקר כאמור גם לראש הממשלה; ראש הגוף המבוקר ידווח, בין השאר, על הדרכים לתיקון הליקויים והמועד לתיקונם, וכן על הליקויים שהוחלט לדחות את תיקונם והנימוקים לכך.

(ב) ראש הממשלה ידווח למבקר, בתוך שמונה חודשים ממועד המצאת דין וחשבון לידיו, שנקבע בו כי נמצאו ליקויים בפעולתו של גוף המבוקר לפי סעיף 9(1) או (2), על תוצאות טיפולו בליקויים אלה.

(ג) המבקר רשאי, בכל עת, לדרוש דיווחים נוספים, על אלה המנויים בסעיף זה.

פרק חמישי: משרד מבקר המדינה

22. (א) עובדי משרד המבקר דינם כדין שאר עובדי המדינה, אולם בקבלת הוראות ולגבי פיטורים יהיו נתונים למרותו של המבקר בלבד.

עובדי משרד
המבקר
[תיקון :
התשנ"ו]

(ב) (1) על עובדי המשרד העוסקים בביקורת יחולו האיסורים החלים על המבקר לפי סעיף 7(א), ואולם רשאי המבקר לפי בקשת עובד כאמור, להתיר לו לעשות דבר מהדברים המנויים בסעיף 7(א)(2), (3) ו-(4) (להלן – הפעילות), אם לדעתו אין בפעילות כדי לפגוע בביקורת או ליצור ניגוד עניינים; אין בהיתר כאמור כדי לפטור את העובד מעמידה בדרישות כל דין או נוהג, המסדירים את הפעילות.

1 סעיף זה יחול לגבי דוח או חוות דעת שהוגשו לאחר יום 19.3.2001.

(2) עובד כאמור בפסקה (1) שפרש מעבודתו, לא יועסק בגוף מבוקר במשך שנתיים מיום שפרש, אלא באישור המבקר.

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

22. (א) המבקר ימנה ממונה ביטחון, שיהיה אחראי על ארגון פעולות אבטחה כמשמעותן בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998 (בסעיף זה – החוק), במשרד המבקר, ועל הפיקוח על פעולות אלה.

ממונה ביטחון
[תיקון:
התשנ"ח]

(ב) לא יתמנה אדם כממונה ביטחון לפי סעיף קטן (א) אלא אם כן התמלאו בו התנאים הקבועים בסעיף 4(ב) לחוק, והוא עמד בתנאי ההכשרה הקבועים בסעיף 5 לחוק.

(ג) לממונה ביטחון יהיו הסמכויות האמורות בסעיף 3 לחוק והוראות סעיף 13 לחוק יחולו על מי שממונה ביטחון הטיל עליו לשמש כשומר במשרד המבקר.

(ד) הוראות סעיף 14 לחוק יחולו על ממונה ביטחון ושומר במשרד המבקר, ואולם תעודת המינוי תוצא בידי המבקר או מי שהוא הסמיך לכך.

(ה) המבקר יקבע נוהלי בקרה ופיקוח על הפעלת סמכויות בידי ממונה ביטחון ושומר שמונו על פי סעיף זה.

23. עובדי משרד המבקר וכל אדם אחר שבעזרתו מבצע המבקר את תפקידיו חייבים לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליהם לרגל עבודתם ולהתחייב על כך בכתב עם התחלת העבודה.

חובת
הסודיות

24. תקציב משרד המבקר ייקבע על ידי ועדת הכספים של הכנסת, על פי הצעת המבקר, ויפורסם ביחד עם תקציב המדינה. ועדת הכספים רשאית, על פי הצעת המבקר, לאשר שינויים בתקציב משרדו.

תקציב
המשרד
[תיקון:
התשל"ד]

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

דוח כספי
לוועדה

פרק שישי: הוראות שונות

26. המבקר וכן מי שנתמנה על ידיו לכך באישור הוועדה יהיו להם כל הסמכויות האמורות בסעיפים 8 עד 11 ו-27(ב) ו-27(ד) לחוק ועדות חקירה, התשכ"ט-1968, בשינויים המחויבים.

27. (בוטל.)

28. (א) ואלה דינם מאסר שנה אחת או קנס כאמור בסעיף 61(א)(2) לחוק העונשין, התשל"ז-1977:

(1) המפרסם דוח שעל המבקר להגיש בהתאם להוראות סעיפים 15 או 20, או בהתאם להוראות כל חוק אחר או חוות דעת שהכין המבקר לפי הוראות סעיף 21, או המפרסם חלק מדוח או חוות דעת כאמור, או מתוכנם, לפני המועד הקובע; בפסקה זו, "המועד הקובע" –

(א) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות סעיף 15 – מועד ההנחה על שולחן הכנסת כאמור בסעיף 16;

(ב) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות סעיף 20 או חוות דעת לפי הוראות סעיף 21 – המועד לפרסומם שקבע המבקר לפי הוראות אותם סעיפים;

(ג) לעניין דוח שיש להגישו בהתאם להוראות כל דין אחר – המועד להגשת הדוח, ואם נקבע מועד לפרסומו – המועד לפרסומו;

(2) המפרסם דוח או חוות דעת או חלק מהם או מתוכנם בניגוד להוראות סעיף 17;

(3) המפרסם ללא נטילת רשות מטעם המבקר ממצאי ביקורת של המבקר.

סמכויות של ועדת חקירה

[תיקון:
התשל"א]

[תיקונים:
התשל"א,
התשס"א]

עונשין

[תיקון:
התשס"א]

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי לפטור אדם מאחריות פלילית על פי כל דין אחר.

29. נבצר מהמבקר, דרך ארעי, למלא תפקידיו, תמנה הוועדה ממלא מקום למבקר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים; הוועדה רשאית להאריך את המינוי לתקופות נוספות, ובלבד שסך כל תקופות כהונתו של ממלא מקום המבקר לא יעלה על שישה חודשים; נבצר מהמבקר למלא תפקידיו במשך תקופה של שישה חודשים רצופים, יראו אותו כאילו התפטר.

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

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של המבקר לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי, חוץ ממשפט פלילי בשל מסירת עדות בשבועה או בהן צדק, שהושגה מכוח הסמכויות האמורות בסעיף 26.

פרק שביעי: בירור תלונות הציבור

[תיקון:
התשל"א]

[תיקונים:
התשל"א,
התשמ"ח]

31. (בוטל.)

32. (א) נציב תלונות הציבור ימלא את תפקידו באמצעות יחידה מיוחדת במשרד מבקר המדינה, שתיקרא "נציבות תלונות הציבור"; מנהל הנציבות יתמנה על ידי הוועדה לפי הצעת נציב תלונות הציבור ויהיה אחראי לפניו במישרין; על מינוי מנהל הנציבות לא תחול חובת המכרז לפי סעיף 19 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959.

היחידה
לבירור
תלונות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשלי"ה,
התשס"א]

(ב) משנתפנתה משרתו של מנהל הנציבות, או משנבצר ממנו למלא תפקידו מסיבה כלשהי, רשאי נציב תלונות הציבור להטיל את מילוי התפקיד על אדם אחר לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים.

- תלונה של מי
[תיקון:
התשלי"א]
33. כל אדם רשאי להגיש תלונה אל נציב תלונות הציבור.
- דרך הגשת
התלונה
[תיקון:
התשלי"א]
34. תלונה שהוגשה בכתב ותלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו.
- תלונה של
אסיר
[תיקון:
התשלי"א]
35. תלונה של אסיר כמשמעותו בפקודת בתי הסוהר [נוסח חדש], התשלי"ב-1971, תוגש במעטפה סגורה, ונציב בתי הסוהר, או מי שהוא הסמיך לכך, יעבירנה – בלי שיפתחנה – אל נציב תלונות הציבור.
- תלונה על מי
[תיקונים:
התשלי"א,
התשלי"ד]
36. תלונה ניתנת להגשה על אחד מאלה:
- (1) גוף מבוקר כמשמעותו בפסקאות (1) עד (6) לסעיף 9;
- (2) אחד הגופים האמורים בפסקאות (7) ו-(8) לסעיף 9, במידה שהוועדה או נציב תלונות הציבור החליטו שפרק זה יחול לגביו והודעה על כך נתפרסמה ברשומות;
- (3) עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בגוף כאמור בפסקאות (1) ו-(2) לסעיף זה.
- תלונה על מה
[תיקון:
התשלי"א]
37. נושא לתלונה יכול שיהיה –
- (1) מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או
- (2) כשהמתלונן הוא חבר הכנסת – אף מעשה הפוגע במישרין בזולת או המונע ממנו במישרין טובת הנאה,
- והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.

תלונות שאין
לברר אותן

[תיקונים:
התשל"א,
התש"ס,
התשנ"ה (5),
התשס"א]

- (1) תלונות על נשיא המדינה ;
- (2) תלונות על הכנסת, על ועדה מוועדות הכנסת או על חבר הכנסת בשל מעשה שעשה במילוי תפקידו כחבר הכנסת או למען מילוי תפקידו זה ;
- (3) תלונה על הממשלה, על ועדת שרים או על שר בפעולתו כחבר הממשלה, למעט פעולתו כממונה על משרד או על תחום פעולה ;
- (3א) תלונה על נגיד בנק ישראל, למעט על פעולתו כממונה על הבנק ;
- (4) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- (5) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
- (6) תלונה של המשרת בשירות סדיר או המשרת שירות פעיל בשירות מילואים לפי חוק שירות ביטחון [נוסח משולב], התשמ"ו-1986, הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת ;
- (7) תלונה של שוטר או של סוהר הנוגעת לסדרי השירות ולתנאי השירות או למשמעת במשטרת ישראל או בשירות בתי הסוהר ;
- (8) תלונה של עובד המדינה, או של עובד בגוף כאמור בסעיף 36, בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראת חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, ולגבי גוף כאמור בסעיף 36 – מהסדרים כלליים דומים.

39. ואלה תלונוט שלא יהיה בהן בירור, אלא אם מצא נציב תלונוט הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירור:

(1) תלונוט בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 38(5) דן בהם;

(2) תלונוט שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונוט או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

40. (א) משהוגשה תלונוט, יפתח נציב תלונוט הציבור בבירורה, זולת אם ראה שאינה ממלאה אחרי סעיף 34, או שאינה בגדר סעיפים 36 או 37, או שאין לברר אותה מאחת הסיבות המנויות בסעיפים 38 ו-39, או שהיא קנטרנית או טרדנית, או אם סבר שהוא אינו הגוף המתאים לבירור העניין.

(ב) במקרים האמורים בסעיף קטן (א) יודיע נציב תלונוט הציבור למתלונן בכתב, שלא יברר את התלונוט, ויצוין את הנימוקים לכך.

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

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

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

תלונוט
שבירור
מצריך סיבה
מיוחדת
[תיקון:
התשל"א]

פתיחת
הבירור
[תיקונים:
התשל"א,
התשס"א]

דרכי הבירור
[תיקון:
התשל"א]

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

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

43. (א) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; נציב תלונות הציבור רשאי לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו ורשאי הוא להצביע בפני מי שהתלונה עליו ובפני הממונה על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

(ב) מי שהתלונה עליו או הממונה יודיע לנציב תלונות הציבור, תוך המועד האמור בסעיף קטן (א), על הצעדים שנקטו; לא עשה כן, או שההודעה אינה מניחה את דעתו של נציב תלונות הציבור, רשאי הוא להביא את העניין לידיעת השר הנוגע בדבר או הוועדה.

(ג) מצא נציב תלונות הציבור שהתלונה לא הייתה מוצדקת, יודיע על כך למתלונן, למי שהתלונה עליו, ואם ראה לעשות כן – גם לממונה, ויציין את נימוקיו; ורשאי הוא לפרש בתשובתו את תמצית ממצאיו.

(ד) העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה פלילית, יביא נציב תלונות הציבור את העניין לידיעת היועץ המשפטי לממשלה; ורשאי הוא לעשות כן אם העלה בירור התלונה חשש שנעברה עבירה משמעתית על פי כל דין; היועץ המשפטי לממשלה יודיע לנציב ולוועדה, בתוך שישה חודשים מיום שהועבר אליו העניין, על דרך טיפולו בנושא.

44. (א) הודעה של נציב תלונות הציבור לפי סעיף 43(א) או (ג) לא תכלול ולא תגלה חומר או ידיעה אשר לדעת ראש הממשלה או שר הביטחון הם עניין לביטחון המדינה, או אשר לדעת ראש הממשלה או שר החוץ הם עניין ליחסי החוץ או לקשרי המסחר הבין-לאומיים של המדינה.

(ב) ראה נציב תלונות הציבור כי הודעתו עלולה לכלול או לגלות חומר או ידיעה כאמור בסעיף קטן (א) ולא הביעו השרים את דעתם כאמור שם, יבקש נציב תלונות הציבור את דעת ראש הממשלה, שר הביטחון או שר החוץ, לפי העניין, לפני שייתן את הודעתו.

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

(1) כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני ;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן ;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

45. (א) החלטותיו וממצאיו של נציב תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהם כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היה להם לפני כן ;

(2) אין בהם כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד על ידי הגשת התלונה או בירורה.

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

תלונה של
עובד הציבור
שחשף מעשי
שחיתות
[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

(1) תלונה של עובד כאמור בסעיף 36(3), למעט שוטר, סוהר וחייל (להלן בפרק זה – העובד), על מעשה כאמור בסעיף 37 שעשה מי שממונה עליו בתגובה על כך שהוא הודיע בתום לב ועל פי נהלים תקינים על מעשי שחיתות שבוצעו בגוף שבו הוא עובד – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45ב עד 45ה;

(2) תלונה של עובד, שהוא מבקר פנימי בגוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט שוטר, סוהר וחייל, על העברתו מתפקידו או על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה, או מהסדרים כלליים דומים, הפוגע במישרין במתלונן עצמו או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, שעשה מי שממונה עליו בתגובה על פעולותיו במילוי תפקידו כמבקר פנימי – תבורר לפי הוראות פרק זה, בכפוף לסעיפים 45ג עד 45ה.

תלונה
שברורה
מצריך סיבה
מיוחדת
[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

45ב. מצא נציב תלונות הציבור שיש סיבה המצדיקה זאת, רשאי הוא לברר תלונה כאמור בסעיף 45א(1), אף אם העובד הודיע על מעשי שחיתות שלא על פי נהלים תקינים.

סעדים
[תיקונים:
התשמ"א,
התשנ"ד]

45ג. (א) נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצודק, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד, בשים לב לתיפקודו הראוי של הגוף שבו הוא עובד.

(ב) הייתה התלונה על כך שהעובד פוטר, רשאי נציב תלונות הציבור לצוות על ביטול הפיטורים או על מתן פיצויים מיוחדים לעובד, בכסף או בזכויות.

(ג) נציב תלונות הציבור רשאי לצוות על העברת העובד למשרה אחרת בשירות מעבידו.

(ד) צו לפי סעיף זה מחייב את מי שממונה על העובד ואת העובד עצמו, והמפר אותו עובר עבירת משמעת; ואולם אין באחריותם של אלה, בשל עבירת משמעת, כדי לגרוע מאחריותם הפלילית בשל הפרת אותו צו.

45ד. היועץ המשפטי לממשלה רשאי לבקש שהנציב יעיין מחדש בהחלטה שניתנה לפי סעיף 45ג, הייתה התלונה של עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם נציב שירות המדינה; הייתה התלונה של מי שאינו עובד המדינה, רשאי לבקש כך גם העומד בראש הגוף המבוקר.

עיון מחדש
[תיקונים:
התשמ"א,
התש"ן]

45ה. הגשת תלונה כאמור בסעיפים 45א או 45ב שלא בתום לב או מתוך קנטרנות, היא עבירת משמעת.

הגשת תלונה
שלא בתום לב
[תיקון:
התשמ"א]

45ו. גוף כאמור בסעיף 36(1) או (2), למעט משטרת ישראל, שירות בתי הסוהר וצבא ההגנה לישראל, יפרסם במקום העבודה, במקום בולט, את עיקרי הוראות סעיפים 45א עד 45ה, בנוסח שיקבע נציב תלונות הציבור.

פרסום
הוראות
[תיקון:
התשס"א]

46. (א) נציב תלונות הציבור יגיש לכנסת בראשית כל שנה, דין וחשבון על פעולותיו בשנה שקדמה לה, שיכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול במבחר של תלונות.

דין וחשבון
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ד,
התשס"א]

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

(ג) הונח דין וחשבון על שולחן הכנסת, תדון בו הוועדה ותגיש לכנסת את סיכומיה והצעותיה לאישור, ויחולו, לעניין זה, הוראות סעיף 18א, בשינויים המחויבים.

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

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

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

תחולת
הוראות
[תיקונים:
התשל"א,
התשל"ה]

(ב) אין בהוראות פרק זה כדי לגרוע מסמכותו של מבקר המדינה להיעזר בפעולותיו האחרות בחומר שהגיע לידיו בקשר לתלונות, בין שבירר ובין שלא בירר אותו.

48. הוראת כל דין שלפיה ימונה, בגוף מבוקר, אדם שתפקידו לברר תלונות על אותו הגוף אין בה כדי לגרוע מסמכויותיו וממעמדו של נציב תלונות הציבור לפי חוק זה.

עדיפות
סמכויות
ומעמד
[תיקון:
התשנ"ה]