**דוח שנתי 34 של**

**נציב תלונות הציבור**



נציב תלונות הציבור

**דוח שנתי 34**

##### לשנת 2007



ירושלים, התשס"ח-2008

מס' קטלוגי 832-2008

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה מאתר האינטרנט של   
משרד מבקר המדינה בכתובת:

[www.mevaker.](http://www.mevaker.gov.il)[gov.i](http://www.mevaker.gov.il)[l](http://www.mevaker.gov.il)

**מוגש בזה לכנסת** הדין וחשבון השלושים וארבעה של נציב תלונות הציבור.

לנציבות תלונות הציבור תפקיד מרכזי בהגנה על האזרח מפני שרירות רשויות המדינה, והיא משמשת כתובת לאלפי פונים מן הציבור הרחב, ובהם עולים חדשים, קשישים, בני מיעוטים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין. השירות לציבור ניתן חינם אין כסף, ועובדי הנציבות עושים לילות כימים כדי למלא את שליחותם ולהגן על זכויות הפונים. בשנים האחרונות חל גידול במספר התלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור, ובשנת 2007 הגיע מספרן לכ-10,000 תלונות; בכלל זה חל גידול במספר התלונות שהגישו חברי הכנסת בגין מעשים הפוגעים בציבור הרחב, והדבר מעיד על האמון שהציבור הרחב והכנסת נותנים בנציבות.

כמפורט בדוח, הוגשו תלונות על עשרות גופים בשירות הציבורי וברשויות המקומיות, ונגד 22 מהם הוגשו למעלה מ-100 תלונות. הגופים שמספר התלונות שהוגשו נגדם היה הגדול ביותר הם: המוסד לביטוח לאומי, משטרת ישראל, מערכת בתי המשפט, משרד המשפטים, משרד האוצר ומשרד הפנים. 33.7% מבין כלל התלונות שהתבררו לגופן נמצאו מוצדקות, עלייה של כאחוז וחצי לעומת שנת 2006.

נציבות תלונות הציבור רואה עצמה מחויבת כל העת לשיפור השירות לאזרח, ובשנת 2007 היא החלה לקיים מבצע מאומץ לצמצום פערים שמקורם, בין השאר, בגידול ניכר במספר התלונות בלא שכוח האדם יגדל בהתאם לכך. מבצע זה נשא פרי, והשנה הסתיים הבירור ב-10,919 תלונות, לעומת 9,749 תלונות שהוגשו בה. זהו הספק גבוה ביותר המלמד על עבודתם המאומצת והאחראית של עובדי הנציבות ועל התייעלות תהליכי הבירור. בד בבד קוצר משך הטיפול הממוצע בתלונה, והדבר מאפשר לתת מענה טוב ומהיר יותר למתלוננים. הנציבות תמשיך בתהליכי התייעלות אלה, תוך שמירה קפדנית על כללי הצדק הטבעי ובכלל זה קבלת תגובותיהם של הגופים הנילונים על התלונות.

מאז פתיחת הלשכות לקבלת תלונות בנצרת ובאר שבע לפני שנתיים הוגברה נגישותו של מוסד נציב תלונות הציבור לתושבי אזורים אלה. ואכן, כ-14% מכלל התלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2007 הוגשו באותן לשכות, המאוישות בעובדים דוברי ערבית ורוסית. זהו הישג נאה, התואם את השאיפה להגדיל את היקף הפונים לנציבות, בעיקר בקרב אוכלוסיות חלשות. בימים אלה פועל המשרד לגיוס עובדים מן הקהילה האתיופית, באמצעות מכרז, כדי לתת שירות יעיל גם לאוכלוסייה זו. כמו כן עתידה הלשכה בבאר שבע לעבור למשרדים מרווחים יותר כדי להקל את קבלת השירות ולתת מענה ראוי לציבור.

עוד נציין כי מתוך רצון להגביר את הנגישות של מוסד הנציבות לאזרח תוקן השנה חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], ונקבע בו שכל אדם רשאי להגיש לנציבות תלונה על פגיעה במישרין לא רק בו אלא גם באדם אחר, והנציבות תברר את התלונה אם ניתנה הסכמתו של אותו אדם להגשת התלונה בעניינו.

גם השנה ייחדה הנציבות חלק ניכר מעבודתה להגנה על עובדים שחשפו מעשי שחיתות במקומות עבודתם ועקב כך התנכלו להם מעסיקיהם. במסגרת זו ניתנו צווי הגנה זמניים וצווי הגנה קבועים כדי להגן על זכויותיהם של אותם עובדים. בד בבד הוגשה, לבקשת ועדת הכנסת לענייני ביקורת המדינה, ולפי סעיף 21 לחוק מבקר המדינה, חוות דעת בנושא האמצעים הראויים והנדרשים להגנה על עובדים שחשפו מעשי שחיתות או מעשים בלתי ראויים אחרים במקום עבודתם. בחוות הדעת, שהכין האגף לתפקידים מיוחדים במשרד מבקר המדינה בשיתוף נציבות תלונות הציבור, הוצעו תיקוני חקיקה ושינויי נהלים כדי לייעל את הטיפול בחושפי מעשי שחיתות ובהגנה עליהם מפני התנכלות. נציבות תלונות הציבור תמשיך בפעילותה הנחושה למען טוהר המידות בשירות הציבורי ולהגנה על חושפי שחיתויות, בתקווה כי נשיא המדינה, שר המשפטים ויתר הגורמים המוסמכים יפעלו גם הם לעידוד חושפי השחיתות ולהגנה עליהם, לרבות באמצעות הענקת תעודות הוקרה ופרסום דבר הענקתן, כאמור בחוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992.

הדוח השנתי מציג את מגוון הנושאים שנציבות תלונות הציבור עוסקת בהם, ואת המצב השורר בגופים הנילונים. מוצגים בו מקרים פרטניים, וכן סקירה על האופן שבו טופלו ליקויים שבגינם נפגע יותר ממתלונן אחד. הנציבות טיפלה בליקויים האמורים במסגרת מאמציה לשפר את סדרי המינהל לשם שמירה על זכויות הפרט וקידום רווחתו.

ראוי לציין בחיוב כי ככלל הרשויות מקיימות את הצבעותיו וקביעותיו של נציב תלונות הציבור בדבר תיקון ליקויים שנחשפו ופגעו במתלוננים. חשוב להטמיע בקרב הרשויות את העמדה שהובעה זה מכבר בפסיקת בית המשפט העליון ולפיה אף שהחלטתו של נציב תלונות הציבור היא בגדר המלצה בלבד ולא בגדר צו מחייב, אין להסכין עם כך שרשויות לא יתקנו כדרישתו ליקויים שהועלו בבירור תלונה.



**מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')**

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר ב' התשס"ח

מרס 2008

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

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הנציב ושל נציבות תלונות הציבור בשנת 2007 וכולל סקירה על סמכויותיו של הנציב, נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

**תוכן העניינים**

### סקירה כללית

### סמכויותיו ותחומי פעולתו של נציב תלונות הציבור 17

### על נציבות תלונות הציבור 19

### דרך הגשת התלונות 20

### הלשכות לקבלת קהל בפריפריה 21

לשכת נצרת 21

לשכת באר שבע 22

### תלונות של עובדים על פגיעה בהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות 23

### סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה 23

### התוצאות של מתן צו הגנה 25

### הסיבות לאי-מתן צו הגנה 25

### הרחבת היקף ההגנה על חושפי שחיתויות 26

דיווח לפי החוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור,   
התשנ"ב-1992 26

### נתונים על התלונות שבוררו 27

### תיאור הטיפול במבחר תלונות 28

חברת החשמל לישראל בע"מ 28

משרד האוצר 32

הסתדרות העובדים הלאומית 33

### נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן 35

### מספר התלונות שהתקבלו 35

### תוצאות בירור התלונות 37

תלונות מוצדקות 42

### נתונים על הגופים שהנציבות טיפלה ביותר מ-100 תלונות עליהם 45

### משרדי ממשלה ומוסדות מדינה 48

### רשויות מקומיות 78

### גופים ציבוריים אחרים 90

### תיקון ליקויים כלליים בעקבות בירור תלונות 101

### תלונות של חברי כנסת 109

### תלונות בעניין הפליית נשים 110

### קשרים בין-לאומיים 111

### תיאור הטיפול במבחר תלונות

### משרדי ממשלה ומוסדות מדינה

### משרד האוצר

### רשות המסים בישראל - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין

1. עיקול רכב בשל חוב שגוי ללא מתן הודעה על החוב 117

2. חוסר מידתיות בהטלת עיקולים 121

3. דרישה לפיצוי בגין הטלת עיקול שגויה 123

4. אי-מתן נקודות זיכוי להורה שבנו לומד בחינוך המיוחד 125

### משרד הבינוי והשיכון

5. סירוב להחזיר לזכאים סיוע בשכר דירה שנשלל שלא כדין 129

6. סדרי תשלום לקויים של סיוע בשכר דירה 133

7. קושי באיתור רשות ציבורית 135

8. טיפול לקוי בבקשה לקבלת מידע 137

### משרד החינוך

9. ליקויים במתן אישור על פטור מחוק לימוד חובה 139

10. אי-מתן מענה לפנייה בשפה הרוסית 143

11. אי-תשלום פיצוי על איחור בתשלום מענקי פרישה 145

12. מחדלים שבגינם לא שולמו הקצבות מקרן עיזבונות 149

### משרד המשפטים

13. אי-זמינות של תיבות דואר אלקטרוני 151

### המרכז לגביית קנסות

14. טיפול לקוי בפנייה בעניין תשלום קנס 153

15. ליקויים במשלוח הודעות על אי-חידוש רישיונות נהיגה 157

### רשם החברות

16. ניסוח מטעה של מכתבים 159

### מערכת בתי המשפט

### הנהלת בתי המשפט

17. ליקוי בפעולת מרכז המידע הארצי 161

### ההוצאה לפועל

18. אי-עדכון זוכה בדבר אי-ביצועו של צו מאסר נגד חייב 163

### משרד הפנים

19. טיפול לקוי בפניות למשרד 165

20. טיפול לקוי בבקשה לחידוש דרכון 169

### המשרד לקליטת העלייה ועמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

21. דרישה להסרת אנטנות סלולריות מגג מקבץ דיור לעולים 171

### משרד התחבורה ומשרד הבריאות

22. פגיעה מתמשכת בזכותם של נכים להנחה באגרת רישוי רכב 173

### משרד הפנים - הנהלת בתי המשפט - המוסד לביטוח לאומי

23. ציון מספר הזהות של נמען על דברי דואר 177

### משטרת ישראל

24. ביצוע מעצרים שלא כדין 181

25. הפסקת חברות של מתנדב במשמר האזרחי 187

26. הטרחת אדם שלא לצורך כדי לקבל טלפון נייד שהוחרם 191

27. ליקויים ביישום חוק זכויות נפגעי עבירה, התשס"א-2001 193

28. סחבת בטיפול בתלונה 195

29. טיפול לקוי בנהג שניתנה לו הודעה על איסור שימוש ברכב 197

30. כבילת עצור הוצאה לפועל שלא כדין 203

### צה"ל

31. פגיעה שלא כדין בחופש העיסוק 205

### המוסד לביטוח לאומי

32. אי-תשלום תוספת לקצבת נכות 211

33. דחייה לא מוצדקת של תביעה לגמלת הבטחת הכנסה 213

34. שלילת זכאות להשלמת הכנסה בשל מידע חסר 215

35. ביצוע חקירה בנוכחות קטינים 217

36. שלילת זכאות למענק בגין עבודה מועדפת בשל מידע שגוי 219

37. אי-כיבוד החלטת מפרק חברה בעניין סכום הגמלה   
המגיעה לעובד 223

### מינהל מקרקעי ישראל

38. ליקוי במכרז לשיווק מגרשים במושב 225

### רשויות מקומיות

### שירותי רווחה

39. **עיריית ירושלים** - עיכוב בטיפול בבקשה להכרה   
בזכאות לקבלת שירותים 231

40. עיריית אשדוד - דחיית בקשה להעברת תלמיד לבית ספר הקרוב   
למקום מגוריו 235

41. **עיריית בני ברק** - סירוב להתקין שביל שיאפשר   
לנכה גישה נוחה לביתו 239

### ענייני ארנונה

42. **עיריית חיפה** - העלאת שיעור ארנונה שלא כדין 241

43. **עיריית קריית גת ועמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ** - הטלת עיקול בגין חוב ארנונה שנוי במחלוקת 243

44. **המועצה המקומית דיר חנא** - חיוב בארנונה עבור   
בניין שטרם נבנה 247

45. **עיריית נתניה** - דחיית בקשה להנחה בארנונה   
על פי מבחן הכנסה 251

46. **עיריית אור יהודה** - אי-מתן הנחה בארנונה לנכה   
וסירוב להחזיר לה תשלומי יתר 255

47. **עיריית דימונה** - אי-מתן הנחה בארנונה למי שזכאי   
לגמלת הבטחת הכנסה 257

48. **עיריית ראש העין** - אי-מתן הנחה שניתנה במבצע   
לגביית חובות עבר של ארנונה 259

49. **עיריית נתיבות** - הנחה מארנונה על נכס שהושכר   
לתקופה הקצרה משנה אחת 261

### היטלים, אגרות ותשלומים אחרים

50. **עיריית ירושלים** - דרישה לתשלום חוב שכבר שולם 263

51. **עיריית בית שמש** - דרישה שלא כדין לתשלום אגרת שילוט 265

52. **עיריית קריית ביאליק** - ליקוי בגביית   
אגרת שירותי קבורה נוספים 267

53. **עיריית נתיבות** - גביית תשלומי הורים שלא כדין 269

54. **המועצה האזורית גולן** - גביית תשלום יתר עבור חניה בחוף דוגית 271

### דוחות חניה

55. **עיריית בת ים** - גבייה שלא כדין של קנסות בגין עבירות חניה 273

56. **עיריית נתניה** - **והמועצה המקומית כפר שמריהו** -   
מידע חסר בדבר זכויותיהם של מקבלי הודעות תשלום קנס 275

57. **עיריית רחובות** - אי-ביטול דוח חניה שניתן בטעות 277

### תכנון ובנייה

58. **עיריית רחובות** - תשלום יתר של דמי חכירה בשל אי-השלמת   
הליכי הפקעת מקרקעין 281

### גופים ציבוריים אחרים

### שירותי בריאות כללית

59. סירוב לאשפז חולה סיעודית בסמוך למקום מגוריה 285

### נספחים

טבלה 1: התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2007 289

טבלה 2: התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2007 294

כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל 299

חוק יסוד: מבקר המדינה 303

חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] 305