

**דוח שנתי 34 של
נציב תלונות הציבור**



נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 34

לשנת 2007



ירושלים, התשס"ח-2008

מס' קטלוגי 2008-832

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה מאתר האינטרנט של

משרד מבקר המדינה בכתובת:

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. עובדי הנציבות עושים לילות כימים כדי למלא את שליחותם ולהגן על זכויות הפונים, ואכן הגידול בשנים האחרונות במספר התלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור, לרבות גידול במספר התלונות שהגישו חברי הכנסת בגין מעשים הפוגעים בציבור הרחב, מעידים על האמון הרב שהציבור הרחב והכנסת נותנים בנציבות.

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 להרחיב את שורות הפונים אל הנציבות, בעיקר בקרב אוכלוסיות חלשות. בימים אלה פועל המשרד לגיוס עובדים מן הקהילה האתיופית כדי לתת שירות יעיל גם לאוכלוסייה זו.

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.

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 שפגעו לא רק במתלונן 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 הצבעות נציב תלונות הציבור בדבר תיקון ליקויים לפי רוח ההצבעות וכלשונן. עם זה, מקצת הגופים הנילונים עדיין אינם פועלים בנפש חפצה לקיום ההצבעות אלא לאחר דין ודברים ארוך. 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

17 סמכויותיו ותחומי פעולתו של נציב תלונות הציבור
19 על נציבות תלונות הציבור
20 דרך הגשת התלונות
21 הלשכות לקבלת קהל בפריפריה
21 לשכת נצרת
22 לשכת באר שבע
	תלונות של עובדים על פגיעה בהם
23 בעקבות חשיפת מעשי שחיתות
23 סמכותו של נציב תלונות הציבור לתת צו הגנה
25 התוצאות של מתן צו הגנה
25 הסיבות לאי-מתן צו הגנה
26 הרחבת היקף ההגנה על חושפי שחיתויות
 דיווח לפי החוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992
26
27 נתונים על התלונות שבוררו
28 תיאור הטיפול במבחר תלונות
28 חברת החשמל לישראל בע"מ
32 משרד האוצר
33 הסתדרות העובדים הלאומית
35 נתונים על מספר התלונות ותוצאות בירורן
35 מספר התלונות שהתקבלו
37 תוצאות בירור התלונות
42 תלונות מוצדקות

45	נתונים על הגופים שהנציבות טיפלה ביותר מ-100 תלונות עליהם
48	משרדי ממשלה ומוסדות מדינה
78	רשויות מקומיות
90	גופים ציבוריים אחרים
101	תיקון ליקויים כלליים בעקבות בירור תלונות
109	תלונות של חברי כנסת
110	תלונות בעניין הפליית נשים
111	קשרים בין-לאומיים

תיאור הטיפול במבחר תלונות משרדי ממשלה ומוסדות מדינה

משרד האוצר

רשות המסים בישראל - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין

117	1. עיקול רכב בשל חוב שגוי ללא מתן הודעה על החוב
121	2. חוסר מידתיות בהטלת עיקולים
123	3. דרישה לפיצוי בגין הטלת עיקול שגויה
125	4. אי-מתן נקודות זיכוי להורה שבנו לומד בחינוך המיוחד

משרד הבינוי והשיכון

129	5. סירוב להחזיר לזכאים סיוע בשכר דירה שנשלל שלא כדין
133	6. סדרי תשלום לקויים של סיוע בשכר דירה
135	7. קושי באיתור רשות ציבורית
137	8. טיפול לקוי בבקשה לקבלת מידע

משרד החינוך

139	9. ליקויים במתן אישור על פטור מחוק לימוד חובה
143	10. אי-מתן מענה לפנייה בשפה הרוסית

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

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

תכנון ובנייה

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

גופים ציבוריים אחרים

שירותי בריאות כללית

285 59. סירוב לאשפז חולה סיעודית בסמוך למקום מגוריה

נספחים

289 טבלה 1: התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2007

294 טבלה 2: התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2007

299 כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל

303 חוק יסוד: מבקר המדינה

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