



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 49

2022



סיוון התשפ"ג, יוני 2023

מס' קטלוגי 2023-C-002

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

WWW.MEVAKER.GOV.IL

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי 49 | 2022

סיוון התשפ"ג, יוני 2023



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

בשנת 2022 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 20,938 מכתבי תלונה. 44% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הנציבות.

נציבות תלונות הציבור עורכת בירור לגבי כל תלונה בפני עצמה. נוסף על כך, כאשר הנציבות מקבלת מספר רב של תלונות בנושא מסוים או מתרשמת בעקבות בירור תלונות מסוימות שקיימות בעיות רוחביות החורגות מעניינם של המתלוננים, היא מרחיבה ומעמיקה את הבירור, כדי להביא לתיקון הליקויים הכלליים שעולים מן התלונות.

בשנת 2022 בחנה נציבות תלונות הציבור במבט רחב את התלונות שהתקבלו על האגף לעידוד תעסוקת הורים במשרד הכלכלה והתעשייה. על האגף התקבלו באותה שנה 1,193 מכתבי תלונה. זוהי עלייה ניכרת - של פי 7.7 - במספר מכתבי התלונה שהתקבלו על האגף, לעומת שנת 2021 (שבה התקבלו על האגף 155 מכתבי תלונה). 80% מהתלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים בנושא השירות לציבור נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו. זהו שיעור הגדול במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2022 (44%). התלונות

מוגש בזה לכנסת הדוח הארבעים ותשעה של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2022.

על פי החזון של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על נציבות תלונות הציבור להיות גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש ולברר תלונות המתקבלות מכל אדם, לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כל רבדיה.

נציבות תלונות הציבור פועלת בדרכים מגוונות כדי להגביר את המודעות לקיומה בקרב הציבור, ובפרט בקרב אוכלוסיות הראויות לקידום. בשנת 2022 הפנתה הנציבות זרקור לאוכלוסיית בני הגיל השלישי. במסגרת זו הגשתי לכנסת בראשית שנת 2023 דוח מיוחד שהציג אתגרים ויעדים בנוגע למתן שירות לבני הגיל השלישי, כפי שהם עולים מבירור התלונות שהגישו בני אוכלוסייה זו לנציבות¹.

בשנים 2019 - 2022 חל גידול של 47% במספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור. הגידול הניכר במספר התלונות המוגשות לנציבות מלמד על כך שהציבור מודע יותר לאפשרותו לפנות לנציבות, ואני מברך על כך.

1 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023).

את המודעות של המפקדים וסגלי הת"ש לפועלה של הנציבות ולמנגנון העבודה והתקשורת עימה.

במסגרת זו נציבות תלונות הציבור מקיימת, בתיאום עם צה"ל, הרצאות לסגלי פיקוד שונים בשירות הסדיר ובמילואים וכן מארחת במשרדיה מפקדים מיחידות שונות, כדי להביא לידיעתם את האפשרות לפנות לנציבות. אני רואה בחיילים את דור העתיד של מדינת ישראל, וסבור שהגברת המודעות בקרבם לפועלה של הנציבות ולאפשרות להיעזר בה תסייע להגברת המודעות לנציבות בקרב כלל הציבור.

בשנת 2019 השקתי את פרויקט "נציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. מדובר בשיתוף פעולה ייחודי בין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במיצוי זכויות ברחבי הארץ לבין נציבות תלונות הציבור. במסגרת שיתוף הפעולה יוצאים צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות ונפגשים עם תושבים מהפריפריה, מעודדים אותם לממש את זכויותיהם ואף מקבלים מהם תלונות בו במקום.

אני מבקש להודות לכל העובדות והעובדים, המנהלות והמנהלים בנציבות תלונות הציבור על העבודה הקשה והמסירות בבירור התלונות ועל נכונותם והירתמותם לסייע ככל הניתן למתלוננים הרבים הפונים לנציבות. תודה רבה למנהלת הנציבות עו"ד ד"ר אסתר בן חיים, המובילה את הנציבות להישגים יוצאי דופן הן ברמה הלאומית והן ברמה הבין-לאומית.

נציבות תלונות הציבור תוסיף לעמוד לשירות הפרט המבקש לממש את זכויותיו ותסייע לו בהקלת מגעיו עם הגופים הציבוריים ומוסדות השלטון.



מתניהו אנגלמן

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
ירושלים, סיוון התשפ"ג, יוני 2023

שטופלו בשנת 2022 נגעו להיבטים שונים של טיפול האגף בבקשות להשתתפות משרד הכלכלה בשכר הלימוד בשנת הלימודים התשפ"ב (2021 - 2022). 676 מהתלונות על האגף היו על המוקד החיצוני שהוא מפעיל. 81% מהתלונות על המוקד החיצוני נמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון. אני רואה חשיבות רבה בתיקון הליקויים שנמצאו בדרך פעולתו של האגף, כדי שאוכלוסיית ההורים הנזקקת לשירותיו תקבל ממנו את הסיוע שהיא זכאית לו.

הנושא השני שנבדק במבט רחב הוא השירות לציבור ברשות האוכלוסין וההגירה. בשנת 2022 טופלו בנציבות תלונות הציבור 868 תלונות על רשות האוכלוסין בנושא זה. מדובר בעלייה של כ-96% במספר התלונות כאמור לעומת שנת 2021, שבה טופלו 443 תלונות בנושא זה, ועלייה של פי 3.1 לעומת שנת 2019. כ-73% מהתלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור בשנת 2022 נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקון. זהו שיעור הגדול ב-66% מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון באותה שנה (44%). אני מצפה שרשות האוכלוסין תפעל לתיקון הליקויים, לשם טיוב השירות שהיא נותנת לציבור הרחב.

כדי להנגיש את שירותי נציבות תלונות הציבור לאוכלוסיות אשר אינן מודעות די הצורך לקיומה, השקתי שיתוף פעולה ראשון מסוגו עם צה"ל - פרויקט "הנציבות מתגייסת". מטרתו של פרויקט זה היא הגברת המודעות בקרב סגלי הפיקוד והת"ש בצבא הן לפועלה של הנציבות והן לאפשרויות שלה לסייע לחיילים ולבני משפחותיהם במקרים המתאימים. בעקבות הפרויקט הוציא אגף כוח אדם בצה"ל מסמך בעניין "מדיניות הפניות לנציבות תלונות הציבור", שתכליתו להגביר



كلمة مفوض شكاوى الجمهور

في عام 2022، تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 938,20 رسالة شكوى. 44% من الشكاوى كانت مُحَقَّة أو أنه تمت تسويتها وحلها دون الحاجة إلى بث المفوضية بأمرها.

تقوم مفوضية شكاوى الجمهور بفحص كل شكوى على حدة. بالإضافة إلى ذلك، عندما تتلقى المفوضية عددًا كبيرًا من الشكاوى حول موضوع مُحدَّد أو يتبين لها جزء فحص شكاوى معينة أن هناك مشاكل واسعة للغاية تتجاوز مصالح المُشتكين، فإنها توسع نطاق الفحص وتعمقه لكي تُصحح العيوب التي كشفت عنها الشكاوى.

في سنة 2022، عاينت مفوضية شكاوى الجمهور، بشكل دقيق وشامل، جميع الشكاوى التي قُدمت إليها عن قسم تشجيع تشغيل الأهل التابع لوزارة الاقتصاد. في تلك السنة، تلقت المفوضية 1,193 رسالة شكوى عن هذا القسم. هذا ارتفاع حاد - بقدر 7.7 أضعاف - في عدد رسائل الشكاوى التي قُدمت على هذا القسم، مقارنةً بسنة 2021 (التي تلقت بها المفوضية 155 رسالة شكوى عن هذا القسم). وُجد أن 80% من الشكاوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل والتي تركزت حول مسألة الخدمات المُقدَّمة للجمهور كانت مُحَقَّة أو أنه تم حلها. هذه النسبة أكبر بكثير من النسبة العامة للشكاوى المُحَقَّة والشكاوى التي تم حلها خلال سنة 2022 (44%). تطرقت الشكاوى التي عولجت

فيما يلي التقرير التاسع والأربعون لمفوض شكاوى الجمهور المُقدَّم للكنيست، والذي يستعرض نشاطات مفوضية شكاوى الجمهور خلال عام 2022.

"حسب رؤيا مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، على مفوضية شكاوى الجمهور أن تعمل كهيئة مستقلة، مهنية ومُتاحة وأن تفحص الشكاوى التي يُقدَّمها كل شخص، وذلك بغية ضمان حقوقه ومن أجل حث وتعجيل تقديم خدمات عامة وناجعة ومُنصفة للمجتمع كله بمختلف شرائحه."

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور بطرق مختلفة ومُتنوعة لزيادة وعي جميع الفئات السكانية وإطلاعها بوجود المفوضية لخدمتها، خاصةً الفئات السكانية التي يجدر دعمها وتطويرها. خلال عام 2022، ركزت المفوضية جل اهتمامها وجهودها على الفئات السكانية من عمر 65 عامًا وما فوق. في هذا السياق، قُدمت للكنيست تقريراً خاصاً استعرض التحديات والأهداف بالنسبة لتقديم الخدمات للفئات السكانية من عمر 65 عامًا وما فوق، وذلك اعتماداً على ما تبين من فحص الشكاوى التي قُدمتها هذه الفئة السكانية للمفوضية¹.

طراً في السنوات 2019-2022 ارتفاع بنسبة 47% على عدد رسائل الشكاوى التي قُدمت إلى مفوضية شكاوى الجمهور. هذا الارتفاع الملحوظ الذي طراً على عدد الشكاوى التي قُدمت للمفوضية يشير إلى أن الجمهور بات على دراية أكبر بإمكانية توجيهه إلى مفوضية شكاوى الجمهور، وأنا أشيد بذلك.

1 مفوض شكاوى الجمهور، تقرير خاص رقم 3: التحديات والأهداف بالنسبة لتقديم الخدمات للفئة السكانية من عمر 65 عامًا وما فوق - العبر المُستخلصة من فحص الشكاوى (2023).

تسهيلات خلال خدمتهم للجيش حول نشاط المفوضية وآلية عملها وطريقة التواصل معها.

في إطار هذا المشروع، تُجري مفوضية شكاوى الجمهور، بالتنسيق مع جيش الدفاع الإسرائيلي، محاضرات لمختلف الجنود سواء كانوا في الخدمة النظامية أو الخدمة الاحتياطية، كما وتستقبل في مكاتبها جنوداً من وحدات مختلفة، كي تُطلعهم على إمكانية توجيههم للمفوضية إذا احتاجوا إلى ذلك. إنني أعتبر الجنود جيل المستقبل في دولة إسرائيل، ولذلك أعتقد أن زيادة معرفتهم بنشاط المفوضية وإمكانية الاستعانة بها ستساعد على زيادة الوعي بوجود المفوضية لدى مجمل الفئات السكانية.

في عام 2019، أطلقت مشروع "المفوضية في المجتمع"، وذلك بغية تنمية حماية حقوق الفئات السكانية التي يجدر تطويرها. في إطار هذا المشروع، تم عقد تعاونات مميزة بين منظمات اجتماعية مختلفة تعمل في مجال تحصيل الحقوق في جميع أنحاء البلاد وبين مفوضية شكاوى الجمهور. في إطار هذا التعاون، تخرج طواقم من المفوضية إلى الهيئات التي تعمل في مجال تحصيل الحقوق وتلتقي بسكان من الضواحي، وتُشجعهم على تحصيل حقوقهم وحتى أنها تستمع إلى شكاوهم.

بودي أن أتقدم بالشكر لجميع العاملات والعاملين والمُديرات والمُديرين في مفوضية شكاوى الجمهور على عملهم الشاق وتفانيهم في فحص الشكاوى واستعدادهم وتحملهم المسؤولية لتقديم أكبر قدر من المساعدة الممكنة للمُشتكين الكثر الذين يتوجهون إلى المفوضية. أتقدم بالشكر الجزيل والخاص لمديرة المفوضية، المحامية الدكتورة إستر بن حاييم، التي تقود المفوضية نحو تحقيق إنجازات استثنائية، سواء كان ذلك على المستوى القطري أو المستوى الدولي.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور عملها في خدمة الفرد الذي يطالب بتحصيل حقوقه وستساعده على تسهيل تواصله مع المؤسسات العامة وسلطات الحكم.


متينهاو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2023

الدراسية 2021-2022. 676 من الشكاوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل قُدمت في الأساس على مركز مندوبي الخدمات الخارجي الذي يُشغله القسم. 81% من الشكاوى على مركز مندوبي الخدمات الخارجي كانت مُحقة أو أنه تم حلها. إنني أعتقد أن هناك أهمية كبيرة لتصليح الشوائب التي وُجدت في طريقة عمل القسم، وذلك كي يتمكن جميع الأهالي الذين يحتاجون إلى خدماته بالحصول على المساعدة التي يستحقونها.

المسألة الثانية التي تم فحصها بشكل شامل ودقيق هي الخدمات المُقدمة للجمهور في سلطة السكان والهجرة. في عام 2022، عالجت مفوضية شكاوى الجمهور 868 شكوى عن سلطة السكان والهجرة بهذا الشأن. هناك ارتفاع بنسبة 96% تقريباً في عدد الشكاوى مقارنةً بسنة 2021، التي عولجت بها 443 شكوى بهذا الشأن. بالإضافة إلى ذلك، هذه النسبة هي 3.1 أضعاف النسبة التي كانت في عام 2019. 73% تقريباً من الشكاوى على سلطة السكان والهجرة بخصوص الخدمة المُقدمة للجمهور في عام 2022 كانت مُحقة أو أنه تم حلها. هذه النسبة أكبر بـ 66% من النسبة العامة للشكاوى المحقة أو الشكاوى التي تم حلها في تلك السنة (44%). أتوقع أن تقوم سلطة السكان والهجرة بالعمل على إصلاح العيوب، وذلك بغية تحسين الخدمة التي تُقدمها للجمهور العريض.

لقد أطلقت مشروعاً يُدعى "المفوضية تتجدد" وهو يُعتبر الأول من نوعه إذ في إطاره، ستعاون مفوضية شكاوى الجمهور مع جيش الدفاع الإسرائيلي بغية إتاحة وإيصال خدماتها لجميع الفئات السكانية التي ليست على دراية كافية بوجودها. يهدف هذا المشروع إلى زيادة وعي صفوف الضباط والجنود الذين يستحقون الحصول على تسهيلات خلال خدمتهم في الجيش، بشأن عمل المفوضية وإمكانية مساعدتها للجنود ولأفراد عائلاتهم في الحالات المناسبة. على أثر إطلاق هذا المشروع، أصدر قسم القوى البشرية في الجيش وثيقة عن "سياسة التوجه لمفوضية شكاوى الجمهور". تهدف هذه الوثيقة إلى زيادة وعي الضباط والجنود الذي يستحقون الحصول على



דבר מנהלת נציבות תלונות הציבור

על עבודתם החשובה. במהלך יום זה יוצגו עיקרי הדוח השנתי, ויתקיים לימוד עמיתים בנושא הטיפול בתלונות הציבור ככלי למינוף הארגון.

נציבות תלונות הציבור מפרסמת מדי פעם בפעם מידעונים מקוונים לקהיליית נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים, למוסדות להשכלה גבוהה ולגופי מגזר שלישי העוסקים במיצוי זכויות. מידעונים אלה כוללים פירוט על החלטות נציב תלונות הציבור וכן עדכונים חשובים אחרים, בין היתר על אירועים שהנציבות מקיימת ועל דוחות שהיא מפרסמת. פרסום המידעונים הוא כלי חשוב להעברת מסרים ועדכונים על פעילותה של הנציבות כמוסד המרכזי המברר את תלונות הציבור בישראל.

מהתלונות המגיעות לנציבות תלונות הציבור עולה כי אחד החסמים להגשת התלונות הוא החסם של השפה. הנציבות מתמודדת עם חסם זה באמצעות עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אוקראינית, אמהרית, תיגרינית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, והם יכולים להתייעץ עימו ואף למסור לו את תלונתם בעל פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, והדבר מייעל את בירור התלונה וחוסך התכתבות מיותרת.

הדוח שלפניכם מסכם את פועלה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2022. גם השנה ביררה הנציבות תלונות על גופים ציבוריים במגוון רחב של נושאים וסייעה למתלוננים רבים מקרב אוכלוסיות שונות.

נציבות תלונות הציבור משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. במסגרת זו היא יוזמת פעילויות שונות של שיתוף ידע ולמידת עמיתים ומשמשת במה לעיסוק בנושאים הנמצאים על סדר יומם של העוסקים בפניות ובתלונות בגופים הציבוריים. לדוגמה, הנציבות אירחה אירוע למידת עמיתים בנושא התמודדות עם התנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים, בהשתתפות נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים. במסגרת אירוע זה התקיימו דיוני "שולחן עגול" בסוגיות מקצועיות שונות הנוגעות להתנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים. אני רואה חשיבות רבה בקיום אירוע חשוב זה בחסותה של הנציבות, מאחר שזהו נדבך נוסף בחיזוק מעמדה של הנציבות כבית המקצועי של קהיליית העוסקים בתחום תלונות הציבור.

ב-20.6.23, במועד הפרסום של דוח שנתי זה, יתקיים בכנסת זו השנה הרביעית ברציפות "יום נציב תלונות הציבור". מטרתו של יום זה היא כפולה: להביא למודעות הציבור את האפשרות לפנות לנציב תלונות הציבור ולממונים על תלונות הציבור כדי לקבל מהם סיוע; ולהודות לעוסקים בבירור תלונות בגופים הציבוריים

נציבות תלונות הציבור מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהיליית מוסדות האומבוסדמן בעולם. זאת כדי ללמוד מהידע והניסיון של מוסדות אומבוסדמן במדינות אחרות ולשתף מוסדות אלה בידע ובניסיון הרבים של הנציבות. עובדי הנציבות מרצים בכנסים ומשתתפים במחקרים ובפרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה של הנציבות, ונוכחותה בפעילות הבין-לאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

בשנת 2022 אימץ ה-IOI (ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי) את מסמך הקווים המנחים (best practice paper) שהכינה נציבות תלונות הציבור בנושא השימוש בגישור ככלי לביור תלונות, ופרסם את המסמך בקרב מוסדות האומבוסדמן ברחבי העולם. במסמך נסקרים המאפיינים העיקריים והשיטה של תהליך הגישור, מפורטים הקריטריונים לבדיקת התאמתה של תלונה לגישור והחסמים האפשריים בנושא, ומובאות דוגמאות של תלונות שטופלו בהצלחה באמצעות גישור.

אני חשה גאווה לעמוד בראשה של נציבות תלונות הציבור, המגיעה להישגים מרשימים ומסייעת ככל הניתן לציבור הרחב - הן בהסדרת עניין התלונה עבור המתלונן שפנה לנציבות והן בתיקון מערכת של ליקויים העולים מהביור לטובת כלל הציבור.

עובדי נציבות תלונות הציבור מתראיינים במסגרת פניות קבועות בתוכניות המיועדות לדוברי רוסית ואמהרית ברדיו רק"ע של תאגיד "כאן", ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים. ראיונות אלה הם עוד דרך של הנציבות להנגיש לאוכלוסיות שונות מידע על פעילותה ושירותיה ולהביא לידיעתן את האפשרות להסתייע בעובדיה בעת הצורך.

נציבות תלונות הציבור יזמה פעולות הסברה המיועדות לעולים שהגיעו ארצה מאוקראינה בעקבות המלחמה בין רוסיה לאוקראינה. במסגרת זו עובדי לשכות נצרת ובאר שבע מקיימים פעולות הסברה בקרב העולים החדשים, שבהן נמסר לעולים מידע על פעילותה של הנציבות, וניתנת להם הזדמנות להגיש תלונות לנציבות ולבקש ממנה סיוע.

עובדי נציבות תלונות הציבור התראיינו בשנה שעברה בעיתונות, במרשתת וברדיו ופירוטו על הדוחות שפרסמה הנציבות בשנה שעברה, על פעילותה של הנציבות להגברת החשיפה שלה בקרב בני הגיל השלישי ועוד. כדי להגביר את נגישותה למגזרים השונים, יזמה הנציבות פרסום של ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה בערוצי תקשורת של החברה החרדית והחברה הערבית.



ד"ר אסתר בן חיים, עו"ד

מנהלת נציבות תלונות הציבור
ירושלים, סיוון התשפ"ג, יוני 2023



كلمة مُديرة مفوضية شكاوى الجمهور

انتباه الجمهور وإطلاعه حول إمكانية توجّهه إلى مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور لتلقي مساعدة منهم؛ وتقديم الشكر للعاملين على فحص الشكاوى في الهيئات العامة على العمل الهام الذي يقومون به. خلال هذا اليوم ستُعرض النقاط الأساسية الواردة في التقرير السنوي، وستُعقد حلقة دراسية للموظفين حول معالجة شكاوى الجمهور كوسيلة لرفع شأن المنظمة وتعزيزها.

تنشر مفوضية شكاوى الجمهور بين الحين والآخر كتيبات في الإنترنت تحتوي على معلومات مُخصّصة لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة، ومؤسسات التعليم العالي ومؤسسات القطاع الثالث التي تعمل في مجال تحصيل الحقوق. تُفصّل هذه الكتيبات جميع قرارات مفوض شكاوى الجمهور وكذلك جميع المستجّدات الأخرى الهامة في المفوضية، بما في ذلك الفعاليات التي تقوم بها المفوضية والتقارير التي تنشرها. إصدار هذه الكتيبات هو أداة هامة تستطيع المفوضية من خلالها نشر الأخبار وآخر المستجّدات حول النشاطات التي قامت بها المفوضية باعتبارها المؤسسة المركزية التي تفحص شكاوى الجمهور في إسرائيل.

أتّضح من الشكاوى التي قُدّمت لمفوضية شكاوى الجمهور بأنّ أحد الحواجز التي تعيق تقديم الشكاوى هو حاجز اللغة. تتعامل المفوضية مع هذا الحاجز من خلال تشغيل موظفين ناطقين بلغات مختلفة، من بينها العربية والإنجليزية والروسية والأوكرانية والأمهرية والتغرينية والفرنسية والإسبانية. بشكل عام، يُستقبل المحتاجون إلى خدمات المفوضية على يد

التقرير التالي يُلخّص جميع النشاطات التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور خلال عام 2022. في هذه السنة أيضًا فحصت المفوضية الكثير من الشكاوى التي قُدّمت عن هيئات عامة والتي كانت من مختلف المواضيع، كما وساعدت المفوضية الكثير من المُشتكين الذين كانوا من مختلف الفئات السكانية.

تُعتبر مفوضية شكاوى الجمهور البيت المهنيّ لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في القطاع العام في إسرائيل. تُبادر المفوضية في إطار عملها إلى القيام بنشاطات مختلفة من تبادل المعلومات وإرشاد موظفيها، كما وتُستخدم منصّة للتعامّل مع المواضيع والمسائل التي تُشغل كلّ مَنْ يعمل في التوجّهات والشكاوى في الهيئات العامة. مثلاً، استضافت المفوضية فعاليّة لتعليم الموظفين حول كيفية تعاملهم مع السلوكيات الإشكالية للمُشتكين والمُتوجّهين للمفوضية، وقد شارك في هذه الفعاليّة مفوضو شكاوى الجمهور والمسؤولون عن توجّهات الجمهور في الهيئات العامة المختلفة. خلال هذه الفعاليّة، أُجريت نقاشات وتداولات حول قضايا مهنيّة عديدة تتعلّق بسلوكيات إشكالية عند بعض المُتوجّهين للمفوضية والمُشتكين. إنني أعتقد أنّ هناك أهمية كبيرة لإجراء هذه الفعاليّة برعاية المفوضية، لأنّها تُعتبر مرحلة إضافية في تعزيز وتقوية مكانة المفوضية باعتبارها البيت المهنيّ لكل مَنْ يعمل في مجال شكاوى الجمهور.

في تاريخ 20.6.23، أي في تاريخ نشر هذا التقرير السنوي، سيُعقد في الكنيس للسنّة الرابعة على التوالي "يوم مفوض شكاوى الجمهور". الهدف من هذا اليوم هو مضاغف: لفت

ليس فقط في وسائل الإعلام القطرية، وإنما أيضًا في وسائل الإعلام الخاصة بوسط معين، بما في ذلك وسائل الإعلام المخصصة للمجتمع الحريدي والمجتمع العربي.

تولي مفوضية شكاوى الجمهور أهمية كبيرة لمشاركتها في مجتمع مفوضيات شكاوى الجمهور حول العالم، إذ يمكنها هكذا أن تتعلم من مفوضيات شكاوى الجمهور في دول أخرى وتستفيد من خبرتها، كما ويمكنها أن تشارك هذه المؤسسات بالمعلومات والخبرات الكبيرة للمفوضية في إسرائيل. يُقدم موظفو المفوضية محاضرات في مؤتمرات دولية، كما ويشاركون في أبحاث ومشاريع دولية في المجالات التي تتعلق بنشاط المفوضية. تجدر الإشارة إلى أن حضور مفوضية شكاوى الجمهور الإسرائيلية في النشاطات الدولية في هذه المجالات بارز للغاية.

في عام 2022، تبنت منظمة مفوضية شكاوى الجمهور العالمية (IOI) الوثيقة التي تتضمن التوجيهات (best practice paper) التي حضرتها مفوضية شكاوى الجمهور بشأن استخدام الوساطة كوسيلة لفحص الشكاوى، ونشرت هذه الوثيقة لجميع مفوضيات شكاوى الجمهور في جميع أنحاء العالم. تستعرض هذه الوثيقة المميزات الأساسية لعملية الوساطة والنهج الذي يجب اتباعه بها، كما وتُفصل الوثيقة المعايير لفحص مدى ملاءمة الشكاوى للوساطة والحواجز الممكنة بهذا الشأن، وتورد أمثلة لشكاوى تمت معالجتها بنجاح بواسطة الوساطة.

إنني أشعر بالفخر الكبير لترؤسي مفوضية شكاوى الجمهور، التي تحقّق إنجازات مميزة ورائعة وتساعد الجمهور الواسع بأكبر قدر ممكن - سواء كان ذلك من خلال حلّ موضوع الشكاوى بالنسبة للمشتكي الذي توجّه إلى المفوضية أو بإصلاح شامل للعيوب التي تتبين من الفحص، لصالح الجمهور كله.



د. أستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2023

موظّف يتكلّم بنفس لغتهم، ويمكنهم استشارته وحتى تقديم شكواهم إليه شفويًا. إنّ سماع الشكاوى من المشتكي بشكل مباشر يُمكّن الموظّف من الاستفسار حول الشكاوى من المشتكي نفسه، الأمر الذي سيُنَجّع سيرورة فحص الشكاوى وسيوفّر التراسل الزائد مع المشتكي.

هناك مقابلات دائمة وثابتة تُجرى مع موظّفي مفوضية شكاوى الجمهور في البرامج الإذاعية المخصصة للناطقين بالروسية والأمهرية في راديو 77"لا (ريكاع) التابع لهيئة البث الإسرائيلية (كان)، وعندها يشارك الموظفون الجمهور بمختلف الشكاوى التي نجحت المفوضية بمساعدة المشتكين بها. هذه المقابلات الإذاعية عبارة عن وسيلة أخرى تستطيع المفوضية من خلالها أن توصل معلومات عن نشاطها وخدماتها لجميع الفئات السكانية، كما ويمكنها من خلالها أن تُطلع الجمهور على إمكانية استعانتها بالمفوضية عند الحاجة.

بادرت مفوضية شكاوى الجمهور إلى القيام بنشاطات إرشادية مخصصة للمهاجرين الأوكرانيين الذين هاجروا إلى البلاد في أعقاب الحرب بين روسيا وأوكرانيا. في هذا السياق، يُقدّم موظفو مكاتب الناصرة وبئر السبع إرشادات للمهاجرين الجُدّ، تُوفّر لهم في إطارها معلومات عن نشاطات المفوضية، وتُمنح لهم الفرصة لتقديم شكاوى للمفوضية وطلب مساعدة منها.

في السنة الفائتة، أُجريت مقابلات مع موظّفي مفوضية شكاوى الجمهور في الصحف المختلفة والإنترنت والراديو، وقاموا بتقديم شرح مفصّل عن التقارير التي نشرتها المفوضية في السنة الماضية، وعن النشاطات المختلفة التي قامت بها المفوضية لزيادة تعريف الفئات السكانية بعمر 65 عامًا وما فوق بوجودها وإمكانية توجّههم إليها. تجدر الإشارة إلى أنّ المفوضية عملت على زيادة إتاحتها ووصولها إلى الأوساط المختلفة، وفي هذا السياق فإنّها بادرت إلى نشر المعلومات

תוכן העניינים

נציב תלונות הציבור - דוח שנתי 49



4 דבר מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

8 דבר מנהלת נציבות
תלונות הציבור

15 סקירה כללית

נציב תלונות הציבור 17

הגשת תלונה 27

הליך בירור תלונה 28

קשרי חוץ 31

ארגז הכלים וסל הסעדים
של הנציבות 36

55 נתונים על התלונות בשנת 2022

מספר מכתבי התלונה
שהתקבלו בשנת 2022 57

מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם 58

"איך שמעת עלינו?" 60

הגופים הנילונים 61

התלונות 63

שיעור התלונות המוצדקות 65

המשמעות הכספית
של החלטות הנציבות 66

מאפייני המתלוננים 67



נושאי תלונות נבחרים

79

השירות לציבור	79
זכויות אנשים עם מוגבלות	107
השלטון המקומי	129
נושאי צרכנות	151
בריאות	165
הדיר הציבורי	177
זכויות הפרט	187
זכויות עובדים	203
וההגנה על חושפי שחיתות	
תשלומי חובה	217
חינוך	221

נספחים

241

מילון מושגים	242
התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר	243
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים ותוצאות הטיפול בהן	246
מאפייני המתלוננים על חמישה גופים שהתקבל עליהם מספר רב של מכתבי תלונה בשנת 2022	265
רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח	276

פרטי קשר של

278

משרדי נציבות תלונות הציבור

סקירה כללית





משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
משמש גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש לבירור תלונות
המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו
ולמען קידום שירות ציבורי יעיל
והוגן לחברה על כלל רבדיה



מתוך חזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור

במדינת הרווחה המודרנית מעורב המינהל הציבורי בתחומי חיים רבים של הפרט. התלות הרבה של הפרט בגופים של המינהל הציבורי והקושי למצוא את הדרך במבוך המנגנון הבירוקרטי עלולים למנוע מהפרט למצוא את כל הזכויות המגיעות לו. בשל כל אלה התעורר הצורך להקים מוסד ממלכתי נגיש, אובייקטיבי ויעיל שיסייע לפרט במגעיו עם הממסד השלטוני, בלי שיצטרך לפנות לבית המשפט לצורך כך.

בשנת 1971 תוקן חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה), ונוסף לו הפרק השביעי, שמכוחו מונה מבקר המדינה לנציב תלונות הציבור והוקמה נציבות תלונות הציבור. בפרק השביעי גם נקבעו כללים לגבי בירור התלונות המוגשות לנציבות. בשנת 1988 עוגן מעמדו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור בסעיף 4 לחוק יסוד: מבקר המדינה.

שילוב התפקידים של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הוא ייחודי לישראל. בשילוב זה גלומה תועלת רבה, מאחר שהוא מאפשר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לבדוק את תקינות פעולתן של הרשויות הציבוריות הן כנציב תלונות הציבור, דרך עיניו של הפרט המתלונן על מעשה או מחדל של רשות ציבורית אשר פגעו בו, והן מהבחינה המערכתית, כמבקר המדינה. אם בעקבות בירור תלונה נחשפות לפני נציב תלונות הציבור שיטת מינהל הטעונה תיקון או הפרת חוק או נוהל - תפקידו הנוסף כמבקר המדינה מאפשר לו להנחות את עובדי הביקורת במשרדו לבדוק את נושא התלונה לא רק מנקודת מבטו של המתלונן, אלא גם בראייה כוללת המביאה בחשבון את ההשפעה של הליקויים שנחשפו על כלל הציבור. זאת ועוד, יש שיתוף הדדי של מידע בין חטיבות ביקורת המדינה ובין נציבות תלונות הציבור - המידע שאוספות חטיבות הביקורת בנושאי התלונות מסייע לבירורן בנציבות ומייעל ומטיב את הליך הבירור; והמידע העולה מהתלונות המתקבלות בנציבות תלונות הציבור משמש את יחידות הביקורת בבואן לבצע ביקורות בגופים הציבוריים.

מצבת כוח האדם בנציבות תלונות הציבור

מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות נציבות תלונות הציבור. מנהלת הנציבות או מנהל הנציבות מתמנה בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, לפי הצעת נציב תלונות הציבור.

בסוף שנת 2022 מנתה נציבות תלונות הציבור 89 עורכי דין, חמש עובדות סוציאליות, רואה חשבון ו-17 תומכי בירור. כמו כן הועסקו בנציבות מתמחים, סטודנטים ובנות שירות לאומי. 74% מעובדי הנציבות הם נשים. שבעה מעובדי הנציבות הם מהחברה הערבית, ארבעה הם מהחברה החרדית ושלושה הם בני קהילת יוצאי אתיופיה.

בנציבות תלונות הציבור יש תשעה אגפים. אחד האגפים, אגף רימו"ן, הוא שער הכניסה לנציבות. האגף עוסק ברישום התלונות המתקבלות בנציבות, במיון על פי אמות המידה לבירור תלונות הקבועות בחוק, בבירור חלק מהתלונות הדחופות ובניתובן של שאר התלונות המיועדות לבירור לשמונת האגפים האחרים. אגף זה אף מרכז את תחום הגישור בנציבות.

יתר האגפים מבררים תלונות על הגופים הציבוריים שבאחריותם. עובדי האגפים השונים בקיאים בדיני המשפט הציבורי בכלל, וכן בדינים שמכוחם פועלים הגופים שהם מבררים תלונות עליהם ובהנחיות של גופים אלה, והודות לכך הם יכולים לברר את התלונות ביעילות ובאובייקטיביות ולסייע למתלוננים למצות את זכויותיהם. אגף מיוחד בנציבות תלונות הציבור עוסק בבירור תלונות של עובדים בגופים נילונים, ובכלל זה תלונות של עובדים המבקשים הגנה כחושפי שחיתות.

עובדי נציבות תלונות הציבור מטפלים בתלונות במסירות ובמקצועיות, ועל הליך הבירור היעיל והמוערך ניתן ללמוד מכ-300 מכתבי תודה שהתקבלו בנציבות בשנת 2022.



סקר שביעות רצון

בסקר שביעות רצון מקוון שבוצע בשנת 2022 השתתפו 2,115 מתלוננים שהנציבות טיפלה בתלונותיהם, שהם 20% מכלל המתלוננים שאליהם נשלח הסקר.

מבין המשיבים על הסקר, תלונותיהם של 14.5% נמצאו מוצדקות, תלונותיהם של 35.6% נמצאו לא מוצדקות ועניין של 49.9% מהתלונות בא על תיקונו.

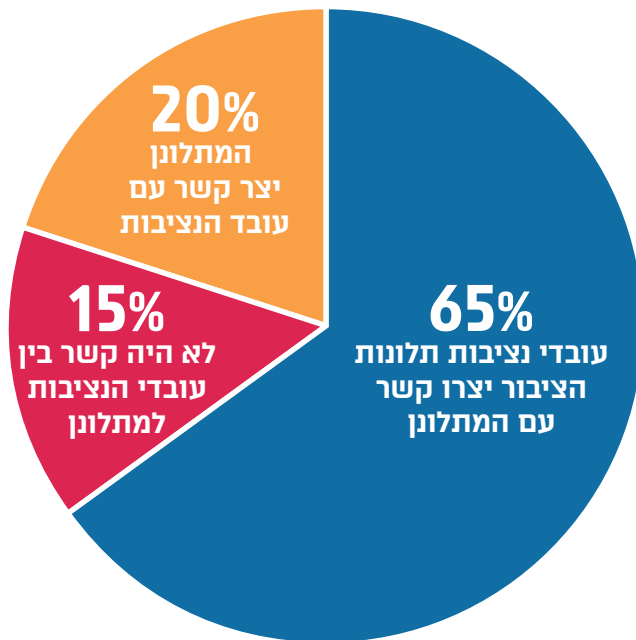
מידת שביעות הרצון של המשיבים מהטיפול בתלונה

63% מהמשיבים ציינו כי הם בטוחים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה או כי הם סבורים שימליצו לחבריהם להגיש תלונה.

מקצועיות הטיפול בתלונה

61% מהמשיבים סברו שהטיפול בתלונה היה מקצועי.

תרשים 1: הקשר עם עובדי נציבות תלונות הציבור במהלך בירור התלונה



מבין המשיבים שדיווחו שנוצר קשר בינם ובין עובדי נציבות תלונות הציבור 76% היו מרוצים מהיחס ומהאדיבות של העובדים שהיו במגע עימם.

משך הבירור

60% מהמשיבים השיבו כי הזמן שחלף ממועד הגשת התלונה לנציבות תלונות הציבור ועד סיום הטיפול בה היה קצר עד סביר.

תלונות חברי כנסת

לפי סעיף 37 לחוק מבקר המדינה, חבר כנסת רשאי להגיש תלונה גם על מעשה הפוגע במישרין בזולת. בשנת 2022 ארבעה מחברי הכנסת - ח"כ משה אבוטבול, ח"כ דוד אמסלם, ח"כ משה ארבל וח"כ ענבר בזק הגישו תלונות לנציבות תלונות הציבור, כל אחד מהם הגיש תלונה אחת. הנציבות קוראת לחברי הכנסת לממש את זכותם המעוגנת בחוק להגיש לה תלונות.

על מה ניתן להתלונן?

לפי החוק, ניתן להתלונן על מעשה או מחדל הפוגעים במישרין במתלונן או מונעים ממנו במישרין טובת הנאה. זאת אם המעשה או המחדל מנוגדים לחוק, נעשו ללא סמכות חוקית או מנוגדים לכללי מינהל תקין, או שיש בהם משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

נציבות תלונות הציבור מקבלת תלונות בנושאים רבים ומגוונים, וייחודה הוא בכך שהיא מאפשרת למתלוננים להגיש לה תלונות לא רק בנוגע לפגיעה בזכויות מכוח חוק או בזכויות כספיות וחברתיות, אלא גם בנוגע לנושאים שאינם מתאימים בדרך כלל לבירור בערכאות, והכול בהתאם לסמכויות הקבועות בחוק.

הנגשת נציבות תלונות הציבור

אחת המטרות הנכללות בחזון מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור היא להגביר את הנגישות של נציבות תלונות הציבור ואת החשיפה של פעילותה לחברה, ובכלל זה לאוכלוסיות מסוימות שמודעות פחות לקיומה ולאפשרות לפנות אליה. לשם כך נציבות תלונות הציבור מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה. עובדי הנציבות מעבירים הרצאות בגופים שונים, כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים.

גם בשנת 2022 המשיכו עובדי נציבות תלונות הציבור להגיע לבתי ספר תיכוניים ברחבי הארץ ולהעביר הרצאות לתלמידים במסגרת שיעורי האזרחות. ההרצאות מתקיימות במסגרת פרויקט "הכר את המבקר ואת נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות של קהלים שונים לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. הנציבות רואה חשיבות רבה בחינוך הדור הצעיר ובחשיפתו לפועלה, זאת בין היתר כדי שהתלמידים ישמשו "שגרירי נציבות תלונות הציבור" ויוכלו לפנות בעצמם לנציבות או להפנות אליה את המבקשים לקבל סיוע.

בשנת 2022 קיימה נציבות תלונות הציבור הרצאות הסברה שונות על עבודתה. למשל, עובדי הנציבות הרצו במסגרת ימי עיון לפני ממונים על פניות הציבור בסניפי המוסד לביטוח לאומי; עובדת הנציבות הרצתה בקורס הסמכה לפני ממונים על חוק חופש המידע במשרדי ממשלה וברשויות ציבוריות; ועובדי הנציבות הרצו במועדים שונים לפני עובדים סוציאליים בבתי אבות באזור הצפון, הן ביישובים יהודיים והן ביישובים ערביים.

במסגרת שיתופי הפעולה בין נציבות תלונות הציבור לאקדמיה התקיימה ב-25.4.22 הרצאה של נציגת הנציבות לפני תלמידי הקליניקות המשפטיות וכן לפני המנחות המקצועיות של הקליניקות בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת. ההרצאה עסקה בנציבות תלונות הציבור ובתרומתה למיצוי זכויותיהם של האזרחים במגעים עם גופים ציבוריים.

"הנציבות מתגייסת"

כדי להנגיש את שירותי נציבות תלונות הציבור לאוכלוסיות הזקוקות להם ואשר אינן מודעות לקיומה השיק מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשנת 2020 שיתוף פעולה חדש וראשון מסוגו עם צה"ל - פרויקט "הנציבות מתגייסת" להגברת המודעות בקרב סגלי הפיקוד והת"ש בצבא, הן לפועלה של נציבות תלונות הציבור והן לאפשרויות שלה לסייע לחיילים ולבני משפחותיהם במקרים המתאימים.

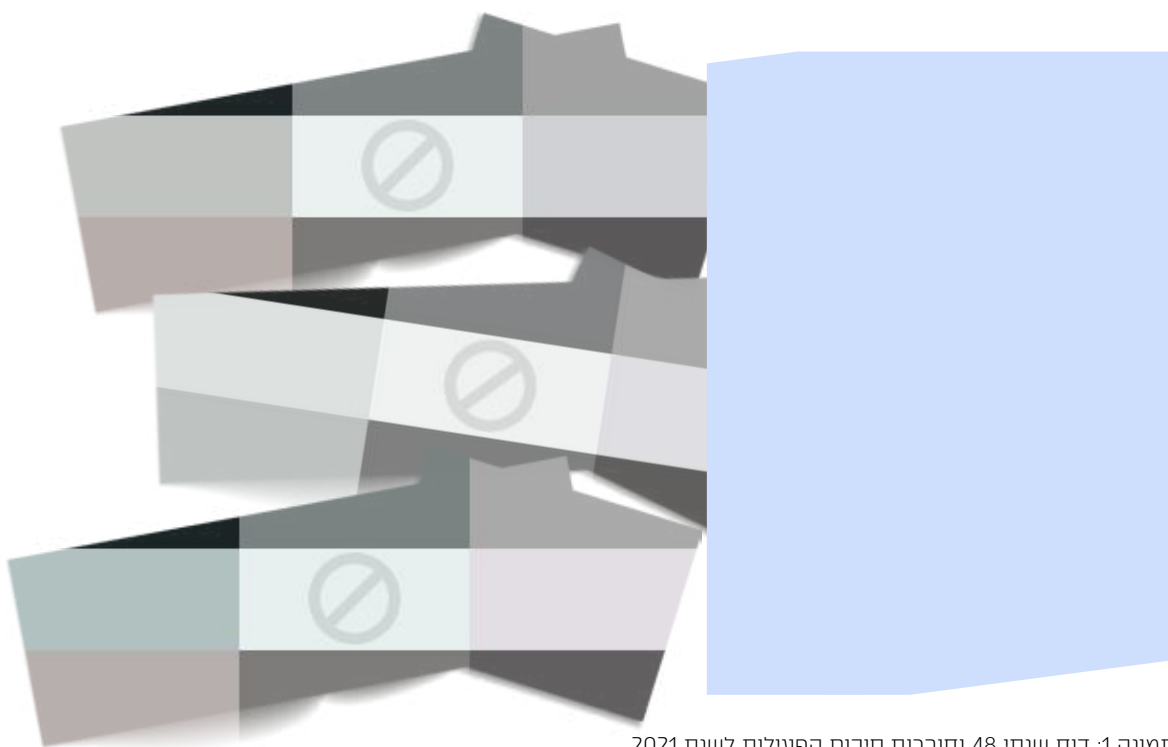
בעקבות הפרויקט הוציא אגף כוח אדם בצה"ל מסמך מדיניות חדש בעניין הפניות לנציבות תלונות הציבור, שתכליתו להעלות את המודעות של המפקדים וסגל הת"ש לפועלה של נציבות תלונות הציבור ולמנגנון העבודה והתקשורת עימה.

נציבות תלונות הציבור מקיימת, בתיאום עם צה"ל, הרצאות לפני סגלי פיקוד שונים בשירות הסדיר ובמילואים וכן מארחת במשרדה מפקדים מיחידות שונות, כדי להביא לידיעתם את האפשרויות לפנות לנציבות בעניין פגיעה של גופי ממשל ורשויות ציבוריות (שאינן צבאיות)³ בהם או בבני משפחותיהם. למשל, ב-8.12.22 אירחה הנציבות בלשכתה בירושלים צוערים מזרוע חיל הים כדי להרצות לפנייהם על הנושאים האמורים.

3 סעיף 38(6) לחוק מבקר המדינה קובע כי נציבות תלונות הציבור לא תברר תלונה של המשרת בשירות סדיר או המשרת שירות מילואים הנוגעת לסדרי השירות, לתנאי השירות או למשמעת.

הגשת הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לכנסת במסגרת "יום נציב תלונות הציבור"

ב-21.6.22 הגיש נציב תלונות הציבור ליו"ר הכנסת דאז, ח"כ מיקי לוי, את הדוח השנתי של נציב תלונות הציבור לשנת 2021. באותו מועד צוין במליאת הכנסת בפעם השלישית "יום נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות לנציבות תלונות הציבור ולפועלה וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים.



תמונה 1: דוח שנתי 48 וחברות סיכום הפעילות לשנת 2021

חוברות סיכום פעילות בשלוש שפות

ביום נציב תלונות הציבור הגיש הנציב ליו"ר הכנסת גם חוברת לסיכום פעילות נציבות תלונות הציבור בשנת 2021. החוברת נועדה להנגיש לציבור את פעילותה של הנציבות, והיא כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2021 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כמו כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. החוברת הופצה בעברית, בערבית ובאנגלית.



תמונה 2: מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (במרכז) ומנהלת נציבות תלונות הציבור (שנייה מימין) בדיון בוועדה המיוחדת לפניות הציבור בכנסת, יוני 2022 | צולם על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור

נציבות תלונות הציבור משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. ב-28.11.22 אירחה הנציבות אירוע "שולחנות עגולים" בנושא התמודדות עם התנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים, בהשתתפות הממונים על תלונות והממונים על פניות הציבור בגופים ציבוריים שונים. במסגרת אירוע זה נטלו המשתתפים חלק בדיוני "שולחן עגול" שעסקו בסוגיות מקצועיות שונות הנוגעות להתנהגות מאתגרת של פונים ומתלוננים, ולאחר מכן הם שמעו הרצאה מקצועית בנושא "גישות למתן שירות לפונים מורכבים" מפי ד"ר לימור כספי, מנהלת המרפאה הפסיכיאטרית במרכז הרפואי שיבא - תל השומר.

מנהלת נציבות תלונות הציבור, ד"ר עו"ד אסתר בן חיים, ציינה שהיא "רואה חשיבות רבה בקיום אירוע חשוב זה תחת חסותה של נציבות תלונות הציבור", וכי האירוע הוא "נדבך נוסף בחיזוק מעמדה של הנציבות כבית המקצועי של קהיליית העוסקים בתחום".

ב-6.12.22 קיים משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור יום עיון מקצועי המיועד למבקרים פנימיים ראשיים במגזר הציבורי. ביום העיון הרצתה מנהלת האגף האמון על זכויות עובדים בנציבות תלונות הציבור בנושא ההגנה על חושפי שחיתות ובנושא הסמכות של נציב תלונות הציבור לתת צווי הגנה למבקרים פנימיים שסבלו מהתנכלות בשל ביצוע עבודתם.

נציבות תלונות הציבור מפרסמת מדי פעם בפעם מידעונים מקוונים על החלטות נציב תלונות הציבור וכן עדכונים חשובים אחרים, בין היתר על אירועים שהיא מקיימת ועל דוחות שהיא מפרסמת. פרסום המידעונים הוא אבן דרך חשובה בפעילותה של הנציבות כמוסד המרכזי המברר את תלונות הציבור בישראל.

הנגשת הנציבות לפריפריה ולאוכלוסיות ראויות לקידום

נציבות תלונות הציבור מפעילה לשכות אזוריות לקבלת קהל בנצרת, בלוד ובבאר שבע, זאת נוסף על הלשכות לקבלת קהל הנמצאות במשרדי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשלוש הערים הגדולות - ירושלים, תל אביב וחיפה. פעילות הלשכות האזוריות מקילה על התושבים המתגוררים בסמוך לערים אלה את הגשת התלונות.

כדי להביא לידיעת תושבי הפריפריה את דבר קיומה של נציבות תלונות הציבור, את סמכויותיה בעניין בירור תלונות ואת הדרכים להגיש לה תלונות, מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה ביישובי הפריפריה, ובכלל זה בלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות ביישובים אלה. כמו כן מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה בקרב ארגונים חברתיים וארגוני מתנדבים. למשל, עובדי נציבות תלונות הציבור בלשכת באר שבע קיימו פעילות הסברה רחבה עבור נציגים של 13 ארגונים שפועלים למיצוי זכויות בחברת הערבית ובחברה הבדואית בנגב.

בשנת 2019 השיק נציב תלונות הציבור את פרויקט "הנציבות בקהילה", לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות ראויות לקידום. מדובר בשיתוף פעולה ייחודי בין ארגונים חברתיים שונים העוסקים במיצוי זכויות ברחבי

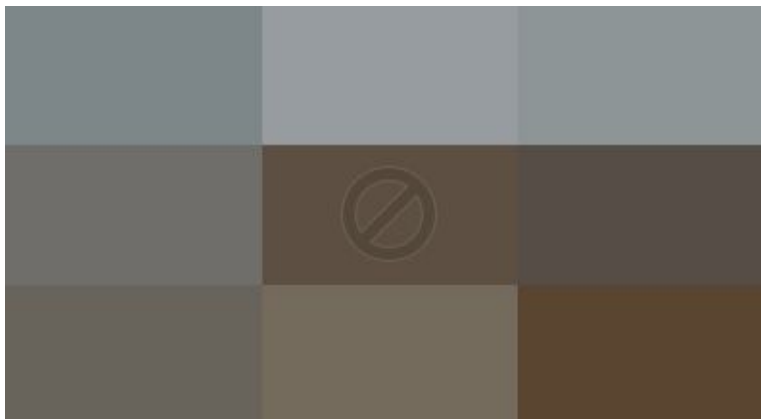
הארץ לבין נציבות תלונות הציבור. במסגרת שיתוף הפעולה יוצאים צוותים של הנציבות לגופים העוסקים במיצוי זכויות, נפגשים עם תושבים מהפריפריה ומעודדים אותם לממש את זכויותיהם, ובכלל זה להגיש תלונות.

הנגשת נציבות תלונות הציבור לדוברי שפות שונות

בלשכות נציבות תלונות הציבור יש עובדים דוברי שפות שונות, ובהן ערבית, אנגלית, רוסית, אוקראינית, אמהרית, תיגרינית, צרפתית וספרדית. בדרך כלל הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם. הם יכולים להתייעץ עימו, ואם אינם יכולים להגיש תלונה באמצעים אחרים - גם למסור לו את תלונתם בעל פה. קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה, והדבר מייעל את הטיפול וחוסך התכתבות מיותרת.

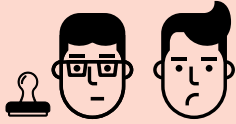
כמו כן, עובדי נציבות תלונות הציבור מתראיינים במסגרת פינוי קבועות ברדיו רק"ע של תאגיד "כאן", בתוכניות המיועדות לדוברי רוסית ואמהרית, ומשתפים את המאזינים בתלונות שונות שבהן הצליחה הנציבות לסייע למתלוננים. ראיונות אלה הם עוד דרך של הנציבות להגיש לאוכלוסיות שונות מידע על פעילותה ושירותיה ולהביא לידיעתן את האפשרות להסתייע בעובדיה בעת הצורך.

פעילויות הסברה בקרב עולים חדשים שהגיעו בעקבות המלחמה באוקראינה



תמונה 3: פעילות הסברה של נציבות תלונות הציבור באולפן בעיר עפולה לעולים חדשים מאוקראינה | צולם על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

הגשת תלונה



אפשרויות הגשת תלונה

המתלונן בעצמו או
באמצעות עורך דין או
מיופה כוח



מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם, ובכלל זה ילד
גם אם אינו אזרח ישראלי
או תושב ישראל

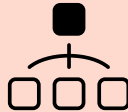


על מה ניתן להתלונן

על מעשה או מחדל
הפוגע במישרין במתלונן
או מונע ממנו במישרין
טובת הנאה

אם המעשה או המחדל

הוא בניגוד לחוק או
ללא סמכות חוקית או
בניגוד למינהל תקין או
יש בו משום נזק או
יתרה או אי-צדק בולט



הגופים שניתן להגיש תלונה עליהם

כל הגופים הנתונים לביקורת
מבקר המדינה לפי סעיפים
(1)9 - (6)9 לחוק מבקר
המדינה, התשי"ח-1958
[נוסח משולב]

הגופים המצוינים בסעיפים
(7)9 - (8)9 לחוק, בתנאי
שהנציב או הוועדה לענייני
ביקורת המדינה החליטו
על כך

דרך הגשת תלונה

אפשר להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים:



בדואר
רגיל



בדואר
אלקטרוני



בטופס מקוון
באתר המרשות
של הנציבות



בעל פה בלשכות
לקבלת קהל



בכתב בלשכות
לקבלת קהל



בפייסבוק

נציבות תלונות הציבור נרתמת לעזור לעולים שהגיעו
ארצה מאוקראינה בעקבות המלחמה בין רוסיה
לאוקראינה שהחלה בפברואר 2022. במסגרת זו
עובדי לשכות נצרת ובאר שבע מקיימים מפעם
לפעם פעילויות הסברה בקרב העולים החדשים.
בפעילויות ההסברה נמסר לעולים מידע על פעילותה
של נציבות תלונות הציבור, וניתנת להם הזדמנות
להגיש תלונות לנציבות ולבקש ממנה סיוע. מלבד
פעילויות הסברה כאמור קיימה נציבות תלונות
הציבור הרצאות הסברה בעפולה ובטבריה.

הנגשת נציבות תלונות הציבור לאנשים עם מוגבלות

אדם עם מוגבלות המבקש להגיש תלונה יוכל לקבל
מנציבות תלונות הציבור שירות ומידע בדרך המותאמת
למוגבלותו, על פי המפורט בתקנות שוויון זכויות
לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).
התשע"ג-2013. אדם עם מוגבלות הזקוק לשירות ומידע
כאמור מתבקש לציין זאת בעת הגשת התלונה.

נציבות תלונות הציבור מקיימת קשר מקצועי עם
נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד
המשפטים, ובין שתי הנציבויות מתקיימים ממשקי
עבודה משותפים. זאת כדי לסייע לאנשים עם
מוגבלות במימוש זכויותיהם. נציגי שתי הנציבויות
משתתפים בכנסים זו של זו, מקיימים התייעצויות
משפטיות, מחליפים דעות מקצועיות, ולעיתים
משתפים פעולה בבירור תלונות.

הליך בירור תלונה



קבלת תלונה



הודעה למתלונן

עילות אפשריות: גוף לא
נילון, אין פגיעה במישרין,
אין נושא לתלונה, הנושא
תלוי ועומד בבית המשפט



האם הנציבות מוסמכת לברר את התלונה?

העברה לגישור

בירור התלונה

- השלמת פרטים מהמתלונן
 - בדיקה עובדתית ומשפטית של התלונה
 - פנייה לגוף הנילון לקבלת תגובתו
- הנציבות רשאית לבקש מכל אדם או גוף מידע
ומסמכים העשויים לעזור בבירור התלונה
- בירור התלונה אינו כפוף להוראות שבסדר הדין
או בדיני ראיות

הכרעה

סיום הבירור ללא הכרעה

עילות אפשריות:
התלונה באה על תיקונה,
המתלונן ביטל את תלונתו,
התברר שלנציבות אין סמכות
לברר את התלונה



התלונה אינה מוצדקת

הודעה למתלונן ולנילון על
ממצאי הבירור

התלונה מוצדקת

הודעה למתלונן

הודעה לנילון על הליקוי
ועל האופן שבו יש לתקנו

מעקב אחר תיקון הליקוי

אתר המרשתת של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

אתר המרשתת (האינטרנט) של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור משמש אפיק חשוב למסירת מידע לציבור ולקבלת מידע מן הציבור. באמצעות האתר ניתן להגיש תלונות לנציבות תלונות הציבור בטפסים אלקטרוניים מקוונים, ידידותיים ונגישים. הגשת תלונות באמצעות אתר המרשתת מסייעת לייעול הליך הבירור. הנציבות מפרסמת מדי פעם בפעם באתר שלה במרשתת, וכן ברשתות החברתיות, תלונות שהתבררו אצלה ואשר יש עניין ציבורי, חברתי או אנושי בהן. פרסום התלונות מגביר את חשיפת פעולתה של הנציבות לציבור.

מהנתונים לגבי שנת 2022 עולה כי הציבור הגביר את השימוש בטפסים האלקטרוניים שבאתר של משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור במרשתת. אשר לעמודים באתר העוסקים בנציבות, העמוד הנצפה ביותר הוא העמוד שבו מובא טופס הגשת תלונה לנציבות ופנייה ללשכת מבקר המדינה (87,754 כניסות, עלייה של כ-20% לעומת שנת 2021)⁴.

נציבות תלונות הציבור בתקשורת וברשתות החברתיות

עובדי נציבות תלונות הציבור התראיינו בשנה שעברה בעיתונות, במרשתת וברדיו ומסרו פרטים על הדוחות שפרסמה הנציבות בשנה שעברה, על פעילותה של הנציבות להגברת החשיפה שלה בקרב בני הגיל השלישי ועוד.

כדי להגביר את נגישותה של נציבות תלונות הציבור למגזרים השונים, יזמה הנציבות של פרסום ידיעות לא רק בכלי התקשורת הארציים אלא גם בערוצי התקשורת המגזריים, ובכלל זה בערוצי תקשורת של החברה החרדית והחברה הערבית.

סמוך לאחר פרסום הדוח השנתי הפיצה נציבות תלונות הציבור ברשתות החברתיות סרטון, ובו סיכום של עיקרי הדוח.

4 עמודים נצפים אחרים באתר המרשתת העוסקים בנציבות תלונות הציבור הם **עמוד הבית של הנציבות** (19,539 כניסות); **עמוד הכתובות, הטלפונים ושעות הקבלה של לשכות הנציבות** (14,097 כניסות); **ועמוד השאלות והתשובות של הנציבות** (5,273 כניסות).

התנדבות

בשנת 2022 המשיכה נציבות תלונות הציבור ביוזמתה לקידום פרויקט להתנדבות בקהילה. במסגרת הפרויקט מתנדבים עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לסייע לארגונים המטפלים באוכלוסיות שונות.

למשל, ב-19.12.22 הגיעו עובדי המשרד למחלקה הפנימית בבית החולים שערי צדק בירושלים להדלקת נר שני של חנוכה, חלוקת מאפה למאושפזים ושירה עם ההרכב המוזיקלי המשרדי. ב-25.12.22 הגיעו עובדי המשרד לבית שווייץ - בית דיור מוגן לקשישים בודדים שמנהלת עמותת עידן - וקיימו שם אירוע שכלל הדלקת נרות חנוכה עם הקשישים ושירה בצוותא עם ההרכב המוזיקלי המשרדי.

ב-21.9.22 קיימו עובדי המשרד מסיבת ראש השנה עבור דיירי בית שווייץ. כמו כן, עובדי לשכת חיפה בנציבות הכינו מארזי מזון למשפחות נזקקות לקראת ראש השנה, במסגרת עמותת "מזון לחיים" העוסקת בחלוקת סלי מזון למשפחות נזקקות.

ב-31.8.22 הגיעו נציב תלונות הציבור, מנהלת נציבות תלונות הציבור ועובדים של המשרד למועדון בית באייר לקשישים בודדים, כדי לחגוג עימם ועם בני משפחותיהם את מסיבת סיום הקיץ. נציב תלונות הציבור בירך את הנוכחים ושוחח עם הדיירים. במהלך הפעילות קיימו העובדים אירוע שירה בציבור עם ההרכב המוזיקלי המשרדי וכן סייעו בהפעלת תחנות שונות. "תודה רבה לכם שכיבדתם אותנו בנוכחותכם", כתב צוות בית באייר למשרדנו לאחר האירוע, "נהנינו מהתנדבותכם ומהפעילות הענפה, תודה על הרצון הטוב ועל הנתינה הגדולה, על ההרגשה הטובה ועל האווירה החיובית שיצרתם". גם ב-12.7.22, בתחילת הקיץ, הגיעו עובדי המשרד לבית באייר וקיימו אירוע שירה בציבור ומשחקים שונים להנאת דיירי הבית.

ב-24.5.22 הגיעו עובדי המשרד לבית שווייץ וחגגו עם הדיירים את יום ירושלים. במסגרת פעילות זו קיימו עובדי המשרד שירה בציבור והפעילו מץלה (מנגל) עבור הדיירים.

בהתאם למסורת השנתית, לקראת חג פורים שימחו עובדי המשרד את דיירי בתי האבות בית באייר ובית שווייץ במשלוחי מנות שארזו עובדי המשרד לכבוד החג. ב-14.3.22 השתתפו עובדי המשרד במסיבת פורים שהתקיימה עבור דיירי בית באייר, וב-17.3.22 השתתפו העובדים במסיבת פורים ובקריאת המגילה בבית שווייץ.

קשרי חוץ

נציבות תלונות הציבור מייחסת חשיבות רבה למעורבותה בקהילייה הבין-לאומית של מוסדות האומבוסמן. זאת כדי ללמוד מהידע והניסיון של מוסדות אומבוסמן במדינות אחרות ולשתף מוסדות אלה בידע ובניסיון של הנציבות. עובדי הנציבות משתתפים בכנסים, במחקרים ובפרויקטים בין-לאומיים בתחומים הנוגעים לפעילותה של הנציבות, ונוכחותה בפעילות הבין-הלאומית השוטפת בתחומים אלה היא בולטת.

בריטניה



ב-20.10.22 - 21.10.22 השתתף מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בליווי המשנה למנהלת נציבות תלונות הציבור, רונית זנדברג, ב"בקרת עמיתים" (peer review) על מוסד האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה. את בקרת העמיתים יזם האומבוסמן הפרלמנטרי של בריטניה, והיא כללה חֶבֶר דיון (פאנל) של ארבעה מומחים בתחום: מר אנדראס פוטאקיס - האומבוסמן של יוון ונשיא ארגון ה-IOI (ארגון האומבוסמנים הבין-לאומי); מר מתניהו אנגלמן - מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור של ישראל; גב' אנדראה קינוי - מנהלת מוסד אומבוסמן הדיר בבריטניה; ופרופ' רוברט תומאס מאוניברסיטת מנצ'סטר.

המשתתפים בחבר הדיון שהתקיים במסגרת בקרת העמיתים התבקשו לבחון את פעילותו של המוסד הבריטי על בסיס אמות המידה של "עקרונות ונציה" ולנוכח עקרון ה"תמורה עבור הכסף" (value for money), וכן הם התבקשו לבחון את התקדמות האסטרטגיה הארגונית החדשה של המוסד הבריטי. נוסף על כך התבקשו המשתתפים לבדוק כיצד טיפל מוסד האומבוסמן בבריטניה בתלונות שהתקבלו בעת מגפת הקורונה. לצורך ביצוע בקרת העמיתים שהו המשתתפים בחבר הדיון במשך יומיים במשרדי האומבוסמן הבריטי בעיר מנצ'סטר ובחנו את עבודתו של מוסד זה, ובכלל זה קיימו ראיונות עם עובדיו, עם גופים נילונים ועם מתלוננים. מסקנות בקרת העמיתים פורטו בדוח שהוגש לפרלמנט הבריטי⁵.

**המשתתפים בחבר הדיון
שהתקיים במסגרת בקרת
העמיתים התבקשו
לבחון את פעילותו של מוסד
האומבוסמן הבריטי**

ב-7.9.22 קיימו נציגי נציבות תלונות הציבור מפגש "שולחן עגול" ראשון (מתוך שישה מפגשים) עם נציגי מוסד האומבוסדמן הפרלמנטרי של בריטניה בנושא הליך בירור התלונות בשני המוסדות. ששת המפגשים מתקיימים בעקבות מזכר ההבנות שחתם לאחרונה משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם מוסד האומבוסדמן של בריטניה. מטרת מזכר ההבנות היא שיתוף הדדי של ידע וניסיון בין שני המוסדות בנוגע לעבודת האומבוסדמן. ששת המפגשים צפויים להתקיים במשך תקופה של שנתיים.

קפריסין

ב-2.12.22 השתתפה מנהלת נציבות תלונות הציבור בכנס של ה-AOM (ארגון האומבוסדמנים של אגן הים התיכון) ומוסד האומבוסדמן של קפריסין. הכנס התקיים בניקוסיה שבקפריסין, והשתתפו בו נציגים מ-16 מדינות שונות. הכנס, שנערך בסימן 30 שנה להקמת מוסד האומבוסדמן של קפריסין, עסק בנושא שלטון החוק ובכלים שיש בידי מוסד האומבוסדמן לשם קידום זכויות האדם וההגנה עליהן. מנהלת הנציבות השתתפה בחבר דיון בנושא "תפקיד האומבוסדמן בקיום שלטון החוק".



גיאורגיה

ב-27.9.22 התקיים בגיאורגיה כנס בין-לאומי בנושא "זכויות בני הגיל השלישי ותפקיד מוסדות אומבוסדמנים ומגשרים". בכנס הוקרן נאום מוקלט של מנהלת נציבות תלונות הציבור בנושא "זכויות אדם של בני הגיל השלישי בעולם דיגיטלי: אתגרים והזדמנויות".



ארגנטינה

ב-7.7.22 השתתף מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור באופן מקוון בכנס בין-לאומי של שלושה ימים בנושא "גישה לסכסוך בסדר היום הגלובלי" שארגן מוסד האומבוסדמן של מחוז סנטה פה. בכנס הרצה נציב תלונות הציבור הישראלי בנושא "הגישה הרב-תרבותית לסכסוך". בדבריו סקר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לפני משתתפי הכנס את פעילותה של נציבות תלונות הציבור בטיפול בתלונות וביישוב מחלוקות, בדגש על



היבטים תרבותיים וחברתיים. לפני כן, ב-13.6.22, קיימו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת הנציבות שיחת וידאו עם גבריאל סבינו, האומבוסדמן בפועל של מחוז סנטה פה, ועם צוותו בנושא שיטות העבודה של שני המוסדות והניסיון שצברו בנושא, ובשיחתם הם בחנו, בין היתר, אפשרות של שיתופי פעולה עתידיים ביניהם.

קנדה



ב-28.6.22 קיימו נציב תלונות הציבור, מנהלת נציבות תלונות הציבור והמשנה למנהלת נציבות תלונות הציבור פגישה מקוונת עם האומבוסדמן של אונטריו שבקנדה ועם נציגים מטעמו. לפגישה זו קדמה פגישה שקיימה הנציבות ב-19.5.22 עם נציגים ממוסד האומבוסדמן של אונטריו. בפגישה קיבלו נציגי הנציבות הסבר מפורט על עבודת היחידה לילדים ובני נוער במוסד האומבוסדמן של אונטריו.

אוסטרליה



ב-18.6.22 קיימו נציב תלונות הציבור, מנהלת נציבות תלונות הציבור והמשנה למנהלת נציבות תלונות הציבור פגישה מקוונת עם נציגי מוסד האומבוסדמן של אוסטרליה בנוגע להיבטים שונים בעבודת שני המוסדות.

יוון

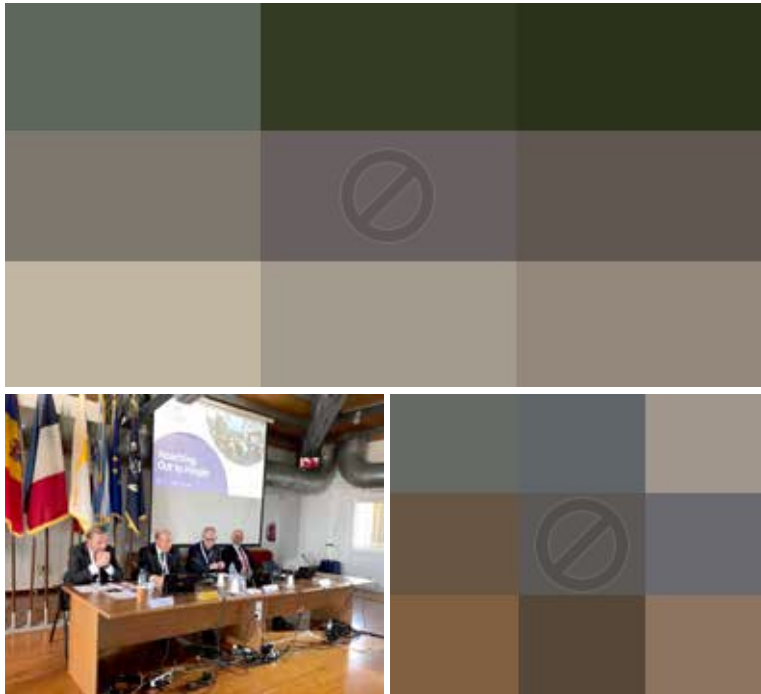


ב-26.5.22 - 27.5.22 השתתפו מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור בכנס ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי - אזור אירופה (IOI europe), שהתקיים ביוון. נושא הכנס היה "נציבי תלונות הציבור נטענים מחדש: סמכויות וביצוע בעידן הפוסט-מודרני".

בכנס נשאו דברים בין היתר יו"ר הפרלמנט היווני, שר הפנים של יוון והאומבוסדמן של יוון, שמכהן כנשיא ארגון האומבוסדמנים הבין-לאומי - אזור אירופה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ייצג את ישראל במושב שעסק בהנגשת שירותי נציבות תלונות הציבור לאוכלוסיות שונות וסיפר על הדרכים המגוונות שבהן מסייעת הנציבות לפונים אליה במימוש זכויותיהם - ובפרט פונים המשתייכים לפרפריה החברתית והגיאוגרפית של ישראל.

בין היתר פירט מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לפני עמיתיו על פעולות ההסברה שמקיימת הנציבות, ובכלל זה על הפרויקט "הנציבות בקהילה". הנציב גם סיפר לבאי הכנס שהנציבות הקימה לשכות קבלת קהל אזוריות ברחבי הארץ, וכי היא מעסיקה עובדים דוברי שפות שונות ובעלי רקע רב-תרבותי ומקיימת פעולות הסברה בקרב אוכלוסיות מגוונות.



תמונה 4: מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור חותמים על מזכר הבנות עם נציב תלונות הציבור הבריטי, רוב בהרנס | צולם על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תמונה 5, 6: מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור בכנס ביוון | צולם על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

מידעון ה-AOM

בדצמבר 2022 פורסמה במידעון ה-AOM ידיעה על אירוע "שולחנות עגולים" שקיימה נציבות תלונות הציבור בנושא ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת.

ה-IOI' אימץ מסמך קווים מנחים של נציבות תלונות הציבור בישראל לשימוש בגישור ככלי לבירור תלונות

ה-IOI אימץ את מסמך הקווים המנחים (best practice paper) שהכינה נציבות תלונות הציבור בישראל בנושא השימוש בגישור ככלי לבירור תלונות ופרסם את המסמך בקרב מוסדות האומבוסמן ברחבי העולם.

זהו המסמך השמיני במספר בסדרה של מסמכי קווים מנחים של ה-IOI, שמטרתם לספק חומר מנחה לקהיליית האומבוסמנים הבין-לאומית בנוגע לנושאים מרכזיים הקשורים לעבודת האומבוסמן. במסמך נסקרים המאפיינים העיקריים והשיטה של תהליך הגישור, וכן מפורטים בו הקריטריונים לבדיקת התאמתה של תלונה לגישור, החסמים האפשריים ודוגמאות של תלונות שטופלו בהצלחה באמצעות גישור.



תמונה 7: כריכת חוברת סיכום הפעילות באנגלית לשנת 2021

ארגז הכלים של נציבות תלונות הציבור

לפי חוק מבקר המדינה, "נציב תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה, ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות". לצורך בירור תלונה וקבלת החלטה בעניינה רשאית אפוא נציבות תלונות הציבור לקיים בירור עם כל אדם, אם תמצא שיש תועלת בדבר, וכן לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיה ולמסור לה כל מסמך או ידיעה שלדעתה יש בהם כדי לסייע לה בבירור.

ככלל, השלב הראשון בבירור הוא הבאת התלונה לידיעת הגוף הנילון. תלונה על עובד בגוף נילון תובא גם לידיעת הממונים עליו, כדי שיוכלו להגיב על הטענות שהועלו בה.

לאחר קבלת תגובתו של הגוף הנילון מחליטה נציבות תלונות הציבור מהי הדרך המתאימה להמשך בירור התלונה. לנציבות יש ארגז כלים רחב לבירור תלונות, ולכל תלונה מותאמת דרך בירור שתביא לדעת הנציבות לתוצאה המיטבית.

להלן יפורטו כמה אמצעים שבהם משתמשת הנציבות בבירור התלונות.

ביקור בשטח

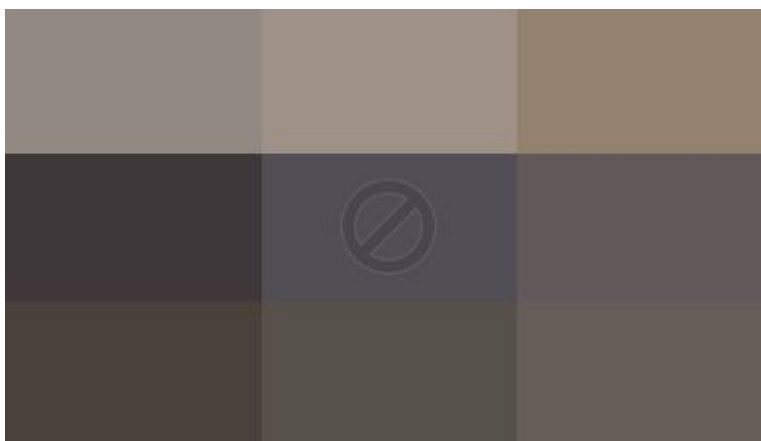
בתלונות רבות מלינים המתלוננים על מפגעי פסולת, מפגעי תברואה ומפגעי בטיחות שונים באזור מגוריהם. הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן במסגרת בירור תלונות כאמור מבקרים עובדי נציבות תלונות הציבור בשטח ומשוחחים עם נציגי הגוף הנילון, כדי



ביקור בשטח

לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות ולהביא את עניין התלונה על תיקונו בתוך זמן קצר. כמו כן, כאשר מתקבלות תלונות רבות על סניף או לשכה מסוימים של גוף ציבורי יוזמת נציבות תלונות הציבור ביקור במקום על מנת לבחון מקרוב את אופן מתן השירות. להלן דוגמאות לביקורים בשטח:

בעקבות קבלת תלונות על ליקויים בסדרי קבלת הקהל בלשכת רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) במזרח ירושלים סייר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בלשכה זו. במהלך הסיור התרשם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור באופן בלתי אמצעי מהשירות שניתן לקהל בלשכה, שוחח עם הממתינים בתור על משכי ההמתנה והקשיים בתיאום התור, בחן אם הלשכה מנגישה את שירותיה בשפה הערבית ובדק אם יש בלשכה תיבה להגשת פניות. כמו כן נפגש מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור עם מנכ"ל רשות האוכלוסין והצוות הבכיר במשרד. במהלך הפגישה הציגה נציבות תלונות הציבור את הליקויים שעלו מבירור התלונות על רשות האוכלוסין, תוך שימת דגש על לשכת האוכלוסין במזרח ירושלים.



תמונה 8: מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בביקור בלשכת רשות האוכלוסין במזרח ירושלים | צולם על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

(1134311)

תושב לוד טען שהעירייה אינה מטפלת במפגע בטיחות הנובע ממדרכה משובשת שאינה מרוצפת שבמרכזה מוצבת מכולת אשפה גדולה. לדבריו, התושבים אינם יכולים ללכת בבטחה במדרכה והם נאלצים לרדת לכביש. במסגרת סיור במקום שקיימו עובדי נציבות תלונות הציבור ונציגי אגף התפעול בעירייה הוסכם כי העירייה תסיר את המפגע הבטיחותי. בסיור קיבל המתלונן את פרטי ההתקשרות עם מנהל הרובע, כדי שיוכל ליצור איתו קשר ישיר בהתאם לצורך. בעקבות הסיור הוצבה מכולת האשפה במקום אחר, והעירייה עדכנה כי אושר תקציב לצורך ריצוף המדרכה. ואכן, כמה חודשים לאחר מכן הודיעה העירייה לנציבות כי עבודות הריצוף הסתיימו. המתלונן הודה לנציבות על הטיפול בעניין.



תמונה 9:
לפני הגשת התלונה |
צולם על ידי המתלונן
בינואר 2022



תמונה 10:
לאחר טיפול ראשוני
מייד - הזזת המכולה
ופינוי המדרכה | צולם
על ידי המתלונן בינואר
2022



תמונה 11:
מצב סופי - מדרכה
מרוצפת
| צולם על ידי המתלונן
ביוני 2022

עובדי נציבות תלונות הציבור כ"לקוחות סמויים"



ביקור בשטח

לעיתים מתלונן מלין על ליקוי בקבלת שירות כלשהו מגוף נילון, ואילו הגוף הנילון טוען שהשירות ניתן כנדרש או שהליקוי במתן השירות תוקן. אחת הדרכים לבירור תלונה כזאת היא שימוש בשיטת הלקוח הסמוי.

עובד נציבות תלונות הציבור מגיע למשרדי הגוף הנילון

או מתקשר למוקד השירות שלו, כדי לקבל את השירות שהמתלונן טען כי לא קיבל אותו או כי נתקל בקשיים בקבלתו. זאת כדי להיווכח מכלי ראשון שאומנם נפל ליקוי במתן השירות. כמו כן נעשה שימוש בשיטה זו כדי לוודא שהגופים הנילונים מקיימים את הצבעות הנציב. להלן דוגמה לשימוש בשיטת הלקוח הסמוי:

לנציבות תלונות הציבור הגיעו תלונות רבות על המוקד הטלפוני שמפעיל אגף עידוד תעסוקת הורים, זרוע העבודה במשרד הכלכלה והתעשייה (משרד הכלכלה). מוקד זה אמון על בחינת הבקשות להשתתפות המדינה בעלות שכר הלימוד במעונות יום, במשפחתונים ובצהרונים. התלונות שהתקבלו על המוקד בשנת 2022 (676 תלונות) נסבו על אי-זמינות של המוקד ועל אי-מתן מענה על בקשות לבחינת זכאות. לצורך בחינת התלונות ערכה הנציבות בירור מערכתי בנושא. במסגרת הבירור השתמשה הנציבות בכלי הבירור "לקוח סמוי", ועובדי הנציבות התקשרו למוקד כדי לבדוק באופן יזום את זמני ההמתנה למענה. בעקבות הבירור המערכתי הצביעה הנציבות לפני משרד הכלכלה כי זמן המתנה ממוצע של כחצי שעה אינו עולה בקנה אחד עם החובה של משרד הכלכלה לתת את השירות המיטבי לציבור ההורים⁷.

(1135920)

הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור

הגישור מציע דרך שונה לבחון מחלוקת או סכסוך בין צדדים, ומכאן שהוא גם מציע דרך שונה ליישובם. הגישור מאפשר לצדדים החלוקים ביניהם להביא לידי ביטוי באמצעות המגשר, שהוא בעל עמדה ניטרלית בנושא המחלוקת, את מכלול האינטרסים הרלוונטיים מבחינתם לעניין המחלוקת באופן המיטבי ובמהירות יחסית.



נפתר בגישור

חוק מבקר המדינה קובע שנציב תלונות הציבור רשאי לברר תלונה בכל דרך שיראה לנכון, והניסיון הרב שנצבר בנציבות מלמד שאחת הדרכים האפקטיביות לבירור התלונות היא הגישור.

הגישור יתקיים רק לאחר בחינת התאמת התלונה להליך, בהתאם לקריטריונים שקבעה הנציבות, ולאחר שצוות הגישור בנציבות תלונות הציבור קיבל את הסכמת הצדדים להליך.

מגשרי נציבות תלונות הציבור, שעברו הכשרה מתאימה, מנהלים את הליכי הגישור בנציבות בהתאם למאפייניו: הסכמת הצדדים והקפדה על סודיות המידע שנמסר על מנת להבטיח שיח פתוח וכן בין המשתתפים, בין באמצעות קיום הליכי גישור "קלסיים" - גישור באמצעות פגישות משותפות, ובין אם באמצעות גישור טלפוני או גישור מקוון (on line dispute resolution - גישור שמתבצע באמצעות המרשתת).

נציבות תלונות הציבור פועלת כל העת במישור הפנים-ארגוני ובמישור החוץ-ארגוני כדי להמשיך להטמיע את השימוש בכלי הגישור. במישור הפנים-ארגוני עברו במהלך השנה האחרונה עורכי הדין בנציבות הכשרות מתאימות בתחום (קורס גישור בסיסי למי שטרם עבר קורס זה והשתלמות בנושא יישוב סכסוכים) כדי להעשיר את ארגז הכלים של מבררי התלונות. במישור החוץ-ארגוני הנציבות מקיימת פגישות עם נציגים של גופים נילונים כדי להכיר להם את הליך הגישור ואת מאפייניו ויתרונותיו ולעודדם למנות "נאמני גישור" שתפקידם לקדם את תחום הגישור ולסייע בביסוס האמון של נציגי הרשות הציבורית בגישור.

כמו כן פועלת נציבות תלונות הציבור לקדם שיתופי פעולה עם מרכזי גישור בקהילה הפרוסים ברחבי הארץ. במקרים המתאימים, שבהם מעורבים גם צדדים שלישיים פרטיים, מזמינה הנציבות את המגשרים ממרכז הגישור והדיאלוג בקהילה להשתתף בהליך שמנהלים מגשרי הנציבות כדי לסייע בגיבוש הסכמות וביישומן, וכן כדי ללוות את הצדדים בהמשך לפי הצורך.

כחלוצה וכמובילה בתחום הגישור הציבורי - גישור בין אדם או גוף פרטי לבין רשות ציבורית - צברה נציבות תלונות הציבור ידע וניסיון רב בתחום

שנת 2022 במספרים



**בשנת 2022 הופנו
334 תלונות לגישור
בנציבות תלונות הציבור
והתקיימו 57 פגישות
גישור בתיווך הנציבות
- 31 מהן התקיימו
בפלטפורמה מקוונת.
צוות הגישור השלים
את הטיפול ב-50%
מהתלונות (171)***

* בשנת 2021 הופנו 243 תלונות לגישור והתקיימו 41 פגישות גישור בתיווך הנציבות. שיעור התלונות שטיפולן של צוות הגישור בהן הסתיים היה 47% (107) מהתלונות.

הגישור⁸. ב-9.2.23 אימץ ה-IOI, ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי, מסמך קווים מנחים (Best Practice Paper) שהכילה נציבות תלונות הציבור בנושא השימוש בגישור ככלי לבירור תלונות⁹ ופרסם אותו לכל מוסדות האומבודסמן בעולם.

המסמך סקר בין היתר את המאפיינים העיקריים ואת המתודולוגיה של הליך הגישור, הרחיב על אודות הקריטריונים לבחינת התאמתה של תלונה לגישור, תוך שימוש בדוגמאות לתלונות שבהן צוות הגישור בנציבות תלונות הציבור טיפל בהצלחה, ודן בחסמים השונים לקבלת הסכמת הצדדים להשתתף בהליך ובדרכים להתמודד עימם.

נציבות תלונות הציבור ממשיכה לשמש בית מקצועי לקידום תחום הגישור הציבורי ותמשיך לפעול להגדלת מספר התלונות שיטופלו באמצעות גישור, מתוך ראייה והבנה שהטמעת הגישור מגבירה את שביעות הרצון של המתלוננים, מחזקת את תודעת השירות ברשות הציבורית וכפועל יוצא מכך גם מגבירה את האמון ברשות הציבורית.

להלן דוגמה לתלונה שהוסדרה באמצעות גישור:

המתלוננת, אם לארבעה ילדים שהם עם מוגבלות שאינה נראית לעין, פנתה לנציבות תלונות הציבור בעקבות חוויה קשה שחוו ילדיה בנחיתה בשדה התעופה. באותו היום שררה במקום המולה רבה, והרעש והצפיפות עוררו בילדיה חרדה ניכרת. כדי לצאת עם ילדיה מהמקום במהירות האפשרית, היא ביקשה סיוע מאיש ביטחון, אך במקום לגלות רגישות, הוא התנהג באופן בלתי הולם והדבר רק החריף את מצוקתם. בפגישת הגישור תיארה המתלוננת את הקשיים בגידול ילדים עם מוגבלות, הסבירה את החשיבות של הנסיעות עבור משפחתה ואת החוויה הנעימה שחוו בטיסות קודמות - בניגוד לטיסה האחרונה. נציגי הרשות גילו הבנה ואף הציעו להזמין את המשפחה לסיור מיוחד בנמל התעופה כמחווה של רצון טוב כדי להעניק לילדים חוויה מתקנת ועל מנת שישבו לשמוח ולחוש ביטחון והנאה בנסיעות המשפחתיות לחו"ל¹⁰.

(1143138)

8 מיכל אדר ורויטל רוטנשטיין ענני, "מגשר המדינה: הליכי הגישור בנציבות תלונות הציבור ותמורות שחלו בהם בעשור האחרון", גיליון חגיגי לציון יובל להקמתה של נציבות תלונות הציבור (30.12.21).

9 להרחבה ראה בעמ' 35.

10 להרחבה ראו בעמ' 117 - 118.

כמה תלונות שהסתיימו בהצלחה באמצעות גישור יוצגו בעמודים 117, 124, 126, 143, 148. ויסומנו בסימן מיוחד.



נפתר בגישור

בירור עם כמה גופים נילונים



בירור מול כמה גופים נילונים

לעיתים נושא התלונה נוגע לתחומי פעילותם של כמה גופים נילונים. כאשר הנציבות נוכחת כי הגופים הנילונים מתנערים מאחריותם לטיפול בנושא התלונה, או כי לטיפול כאמור נדרש שיתוף פעולה בין כל הגופים הנילונים - היא מביאה את עניין התלונה לידיעתם של

הגופים הנילונים הרלוונטיים ודואגת לכך שהגוף המתאים יטפל בנושא התלונה ויביא לתיקונו או מוודאת שכל הגופים הנילונים משתפים פעולה בטיפול בתלונה. לעיתים הנציבות יזמת פגישה עם נציגי הגופים הנילונים הנוגעים לעניין, כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה. להלן דוגמה לתלונה שהטיפול בה כלל בירור עם כמה גופים נילונים:

המתלוננת טענה שמשטרת ישראל (המשטרה) לא טיפלה כראוי בתלונתה על גניבת פרטי כרטיס האשראי שלה וחייבו ב-26,000 ש"ח לשם כיסוי חוב למרכז לגביית קנסות¹¹. המשטרה מסרה בתגובה כי במסגרת הפעולות לחקירת התלונה היא פנתה למרכז לגביית קנסות כדי לאתר את האדם שחובותיו למרכז שולמו באמצעות כרטיס האשראי של המתלוננת, אולם מאחר שלא קיבלה מענה, תיק החקירה נסגר. הבירור העלה דפוס פעולה לקוי של המשטרה, ולפיו היא סוגרת תיקי חקירה כשלא ניתן לה מענה - גם כאשר המענה המבוקש הוא מגוף ציבורי, אף שהמידע עליו קל יחסית לאיתור. הנציבות יזמה פגישה בהשתתפות נציגים מהמשטרה וממרכז לגביית קנסות. בפגישה הוחלט כי המשטרה והמרכז לגביית קנסות יגבשו מתווה להגדרת איש קשר קבוע במרכז לגביית קנסות שיטפל בכל התלונות למשטרה על מקרים כאמור. בעקבות הפגישה הוצאה הנחיה לכלל גורמי החקירה במשטרה בעניין אופן העברת המידע בין המשטרה לבין המרכז לגביית קנסות בנוגע לתלונות על שימוש לרעה בכרטיסי אשראי¹².

(1113728)

11 יצוין כי חברת האשראי השיבה למתלוננת את הסכום שכרטיס האשראי שלה חויב בו.

12 להרחבה ראו בעמ' 197 - 198.

שיקוף הממצאים



שיקוף ממצאים

לעיתים פונה נציבות תלונות הציבור אל הגוף הנילון לקראת סיום בירור התלונה, מציינת את הממצאים לכאורה ואת המסקנות המסתמנות ומאפשרת לגוף הנילון לתקן את הליקוי שהעלה הבירור, וזאת בלי שהיא מקבלת החלטה סופית בנוגע לתלונה.

הנציבות רואה בחיוב את פעילותם של הגופים הנילונים לתיקון עצמי של הליקויים שנמצאו בפעולותיהם, בלי שהנציבות נדרשת להורות להם לעשות כן. להלן דוגמה לתיקון ליקוי בעקבות שיקוף הממצאים:

המתלוננת, אמה של שוהה במעון שיקומי לילדים חוסים עם צרכים מיוחדים, התלונה על שהרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה (רשות התחבורה) לא השיבה עניינית על בקשתה שקווי האוטובוס של חברת אגד יעצרו בתחנות האוטובוס הסמוכות לכניסה למעון החוסים. לדבריה, הקווים עוצרים בתחנה הרחוקה מהכניסה למעון החוסים, והדבר מקשה על המבקרים שמגיעים למקום התחבורה הציבורית. רשות התחבורה מסרה בתגובה על התלונה כי המסלולים נקבעים בעיקר על פי היקפי הביקוש, ובכפוף למגבלות תקציב, תפעול, תשתית ונהגים. הנציבות בדקה את הנגישות של קווי התחבורה הציבורית, ומבדיקה זו עלה כי תחנה של קו אחד מרוחקת כ-600 מטר מהמעון, ואילו התחנה של הקו השני כוללת עלייה תלולה במדרגות, ולכן אינה נגישה.

הנציבות שיקפה את ממצאי הבירור לרשות התחבורה והסבה את תשומת ליבו של מנהל אגף בכיר רישוי ותפעול תחבורה ציבורית ברשות התחבורה לחוסר הנגישות של התחנות שאמורות לשרת את באי המעון ולמרחקים הניכרים בין ובין המעון. בעקבות כך שבה ובחנה רשות התחבורה את המקרה, ולאחר סיוור במקום הנחתה את חברת אגד להוסיף תחנה בסמוך למעון¹³.

(1135324)

**נציבות תלונות הציבור
רואה בחיוב את פעילותם
של הגופים הנילונים לתיקון
עצמי של הליקויים שנמצאו
בפעולותיהם, בלי שהנציבות
נדרשת להורות להם לעשות כן**

בירור מהיר



בירור מהיר

הנציבות פועלת לאיתור תלונות שניתן לסיים את בירורן ולטפל בהן במהירות, כגון באמצעות שיחת טלפון. הנציבות נעזרת לצורך הבירור המהיר באנשי קשר קבועים בגופים הנילונים, והם מוסרים לה את הפרטים הנדרשים ללא דיחוי. הבירור המהיר מאפשר לנציבות לעדכן את המתלוננים בדבר תוצאותיו בתוך זמן קצר. להלן דוגמאות לתלונות שבוררו במסלול המהיר:

1. במהלך ביקור של עובדי נציבות תלונות הציבור בבית מעצר, לצורך בירור תלונה אחרת, הם שוחחו עם עצורים בכיתת חינוך והציגו להם את הנציבות ואת תפקידיה. אחד העצורים התלונן על שהפסיקו לספק לו תרופה לסוכרת, כיוון שעברה שנה מאז נכנס למעצר (בשנה הראשונה למעצר מימון התרופות והטיפולים הרפואיים מוטל על קופת החולים, ולאחר מכן על שירות בתי הסוהר [שב"ס]). עובדי הנציבות העלו את הבעיה בשיחת סיכום עם מפקד בימ"ר (בית המעצר) וסגנו, והם הבטיחו לבדוק את העניין. כמו כן, הנציבות שלחה מכתב לממונה על פניות ותלונות הציבור של שב"ס. יומיים לאחר משלוח המכתב התקבלה תשובה משב"ס, ובה הוא מודיע שהעצור קיבל אישור למימון התרופה על חשבון שב"ס, אף שהתרופה אינה נכללת בסל הבריאות.

[\(1156312\)](#)

2. המתלוננת, סטודנטית לתואר שני בחו"ל, הגיעה לישראל במיוחד כדי להסדיר אפוסטיל¹⁴ על תעודת התואר הראשון שלה. לדבריה, אם לא תציג את התעודה במוסד האקדמי שבו היא לומדת בהקדם יבוטלו לימודיה. מפאת עיצומים שהטיל ועד העובדים במשרד החוץ על קבלת קהל, היא לא הצליחה לקבל את השירות המבוקש. בפנייתה לנציבות תלונות הציבור מסרה המתלוננת שמועד טיסתה בחזרה לחו"ל הוא בעוד יומיים. הנציבות פנתה בבירור מהיר למשרד החוץ ושאלה אם ניתן לסייע במקרה זה למתלוננת, ואם כן - כיצד ניתן לעשות זאת, תוך התחשבות במצב המיוחד שבו ועד העובדים מטיל עיצומים על העובדים ומגביל את קבלת הקהל. משרד החוץ ביקש לוודא כי משרד החינוך אימת את התעודה של המתלוננת, שכן בלא לאמתה לא יוכל המשרד להנפיק אפוסטיל בעניין. בשיחה עם המתלוננת עלה כי היא כבר ביקרה במשרד החינוך. המידע הובא לפני משרד החוץ, והוא ניאות

14 תעודה הניתנת על-ידי רשות מוסמכת והמאמתת מסמך ציבורי לצורך הכרה בתוקפו במדינה אחרת, על-פי אמנה בין-לאומית שנחתמה בהאג.

להזמינה לקבל את השירות למוחרת וכן שלח תשובה בכתב בנושא.
המתלוננת הודתה לנציבות בכתב על הטיפול המהיר.

(1135786)

מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי



תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתו של הגוף הנילון. במקרים כאלה דורשת נציבות תלונות הציבור מהגוף הנילון לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו בגינו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורמת אפוא הנציבות לשיפור דרך פעולתו של המינהל הציבורי, ובכלל זה לטיוב השירות לכלל הנזקקים לשירות הציבורי. בדוח מתוארות כמה תלונות שבירורן הביא לתיקון ליקויים כלליים. תלונות אלה מסומנות בדוח בסימון מיוחד.

להלן דוגמאות לתיקון ליקויים כלליים בעקבות בירור תלונה:

בדוח מתוארות כמה תלונות שבירורן הביא לתיקון ליקויים כלליים

1. המתלוננת הטעינה בכרטיס הרב-קו שברשותה חוזה נסיעה תקופתי מסוג "חופשי יומי", בלא שנעשה בו כל שימוש. לטענתה, היא ניסתה לבטל את חוזה הנסיעה עוד באותו היום באמצעות היישומון (אפליקציה) "רב-קו אונליין", ואף הגיעה למרכז שירות של חברת רב-קו (רב-קו) - אך לא הצליחה לבטל את חוזה הנסיעה. בעקבות האמור הגישה המתלוננת לרשות התחבורה תלונה על רב-קו. משהרשות דחתה את תלונתה בלי שבדקה כראוי את טענותיה, פנתה המתלוננת לנציבות תלונות הציבור. בעקבות פניית הנציבות הנחתה רשות התחבורה את רב-קו להחזיר למתלוננת את הסכום ששילמה עבור חוזה הנסיעה. נוסף על כך הנחתה רשות התחבורה את רב-קו להביא לידיעת הנוסעים שפונים לחברה את הנוהל בנושא "החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית", ולפיו אם נוסע אינו יכול לפנות לעמדת השירות כשחוזה הנסיעה עדיין בתוקף, הוא יונחה לפנות בכתב בעניין עוד באותו היום למחלקת פניות הציבור של רשות התחבורה. עוד מסרה רשות התחבורה כי הנוהל חודד בקרב כלל צוות פניות הציבור של הרשות, כדי שהחזרים יטופלו כיאות ובהתאם לנוהל. נוסף על כך החליטה רשות התחבורה לכלול בשאלות ובתשובות באתר "רב-קו אונליין" התייחסות ל"נוהל החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית", בדגש על המועד שבו ניתן לבטל את חוזה הנסיעה שנרכש¹⁵.

(1138980)

2. משרד פקיד שומה גוש דן הודיע למתלונן כי נפתח לו תיק במס הכנסה, וכי הוא נדרש להגיש דוחות שנתיים או הצהרות הון, שכן לטענת רשות המיסים בישראל (רשות המיסים) בשנת 1999 הוא הפך לבעל מניות בחברה בע"מ. לא הועילה למתלונן טענתו שהוא יליד שנת 2000, ולפיכך לא ייתכן שהוא פתח חברה עוד לפני היוולדו. מפניית נציבות תלונות הציבור לרשות המיסים עלה שהמידע על המתלונן הגיע לרשות המיסים מרשם החברות. בעקבות זאת, פנתה נציבות תלונות הציבור לרשם החברות, שבדק את עניינו של המתלונן. מהבדיקה התברר שבעל המניות בחברה אינו המתלונן אלא אדם בעל אזרחות זרה ודרכון זר שספרותיו של מספר הדרכון שלו זהות לחלק מהספרות שבמספר הזהות של המתלונן, ושמו הפרטי הוא כשמו של המתלונן. עוד עלה כי בשל טעות אנוש סווג בעל המניות כאזרח ישראלי. הטעות התרחשה בעקבות הליך אוטומטי של טיוב נתונים שנעשה ברשות המיסים, ובו אותרה תעודת זהות שהשם הפרטי בה היה זהה לשם הפרטי בדרכון, ומספר הזהות בה היה דומה למספר הדרכון; עקב כך נרשם בטעות המתלונן במאגרי המידע של רשות המיסים כבעל המניות. משאותרה התקלה תוקן המידע השגוי ברשם החברות, ורשות המיסים ביטלה את הדרישה מהמתלונן להמצאת דוחות שנתיים. נוסף על כך, רשות המיסים שינתה את שיטת הטיוב שלה, ולהבא יאותרו רק שמות ומספרי זיהוי שיהיו זהים באופן מלא לנתונים שהיא מקבלת מרשם החברות¹⁶.

(1145632)

מילה טובה

כל אימת שגופים נילונים מחליטים ביוזמתם לתקן את הליקוי שנחשף בתלונה או לפעול לפנים משורת הדין בנוגע למתלונן נציבות הציבור שמחה להיווכח בכך. הנציבות מציינת בדוחותיה את פעולתם החיובית של גופים נילונים כאלה בסימן מיוחד. להלן דוגמה:



מילה טובה

המתלונן הגיש לסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה (הסוכנות) באיחור בקשה לקבלת מענק לשימור עובדים, שניתן בזמן הקורונה, ולכן לא קיבל את המענק. המתלונן טען כי הגיש את הבקשה לקבלת מענק באיחור בשל העיכוב של רשות המיסים בהנפקת אישור. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הודיעה הסוכנות כי תאפשר את הגשת הבקשה גם לעסקים שקיבלו את האישור מרשות המיסים בסמוך

למועד האחרון להגשת הבקשה למענק, ופרסמה באתר המרשות שלה מידע לכלל הציבור על הארכת המועד להגשת הבקשה לקבלת המענק. המתלונן קיבל את המענק והודה לנציבות על הסיוע. הנציבות ציינה לטובה את הסוכנות על שיתוף הפעולה עימה ועל שדחתה את המועד להגשת הבקשות למענק בעקבות כך שהנציבות הסבה את תשומת ליבה לבעיה שעלתה בתלונה.

(1125626)

סל הסעדים

מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן דוגמאות לסעדים שונים שניתנו למתלוננים:



סל הסעדים

הפסקת מעשה שפוגע במתלונן

המרכז לגביית קנסות הטיל עיקול של כ-3,000 ש"ח על חשבון הבנק של המתלונן בשל חוב שמקורו באי-תשלום אגרת טלוויזיה לשנים 2010 - 2014. המתלונן, שסובל ממחלת ריאות קשה וחי מקצבת נכות, טען כי מאז התגרש לא החזיק במקלט טלוויזיה. בעצה אחת עם המרכז לגביית קנסות הנחתה נציבות תלונות הציבור את המתלונן להמציא למרכז את הסכם הגירושין שלו משנת 2005, שאותו אישר בית המשפט ואף נתן לו תוקף של פסק דין. מפסק הדין עלה כי כל תכולת הדירה נשארה בידי האישה, והוא אישש אפוא את טענת המתלונן ולפיה הוא לא קיבל לחזקתו את מקלט הטלוויזיה. לאחר המצאת המסמך הועברה פנייתו של המתלונן לוועדת הפטור של המרכז לגביית קנסות, וזו החליטה לפטור את המתלונן מתשלום האגרה. בעקבות כך הליכי הגבייה בעניינו הופסקו, והוא קיבל החזר של הכספים שעוקלו מחשבון הבנק שלו¹⁷.

(1146879)

**הליכי הגבייה בעניינו הופסקו,
והוא קיבל החזר של הכספים
שעוקלו מחשבון הבנק שלו**

מימוש זכות שנשללה מהמתלון

המתלוננת, אם לילד בן חמש עם לקות שמיעה חמורה, טענה שעיריית בת ים לא ביצעה בגן הילדים של בנה הנגשה אקוסטית עבור הבן. זאת אף שכבר בשנת הלימודים הקודמת היא הגישה לעירייה בקשה להנגשה אקוסטית כאמור. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור החלה העירייה בהליכים הנדרשים להנגשה אקוסטית של הגן. הנציבות עקבה אחר פעולות העירייה עד להשלמת ההנגשה האקוסטית, שכללה התקנת תקרה אקוסטית לרבות החלפת גופי תאורה לפי התקן, החלפת המזגנים למזגנים שקטים והוספת מערכת FM כיתתית (מערכת המסייעת להתגבר על רעשים סביבתיים)¹⁸.

(1127802)

השבת כספים שנגבו שלא כדין

המתלוננת, תושבת המועצה האיזורית גוש עציון, התלוננה על שהמועצה לא שילמה אגרת תלמידי חוץ לבית הספר מזרם החינוך הממלכתי-חרדי בירושלים שאליו שלחה את ילדיה. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור החזירה המועצה למתלוננת את אגרת תלמידי החוץ ששילמה עבור שני ילדיה בשנת הלימודים התש"ף (2019 - 2020)¹⁹, בסך 680 ש"ח עבור כל ילד, ומסרה כי משנת הלימודים התשפ"א (2020 - 2021) היא משלמת את האגרה ישירות לעיריית ירושלים. נוסף על כך, המועצה החזירה את האגרה ששולמה עבור לימודיהם של שישה ילדים אחרים שגרים בתחום השיפוט שלה ולומדים באותם בתי ספר²⁰.

(1133445)

מתן פיצוי כספי למתלון

המתלון הגיע למרכז מסירה בבית עסק לקבלת מעטפה שנשלחה אליו מבריטניה. המעטפה הגיעה ריקה וצוין על השקית: "דבר הדואר ניזוק בעת העברתו". בעל מרכז המסירה פעל בניגוד להוראות חברת הדואר בנוגע להליך קבלת דבר דואר שניזוק ושתכולתו אבדה ובקשת המתלון לסיוע ממנהלת סניף דואר שאליה פנה הושבה ריקם. נוכח הליקויים בפעולות

חברת הדואר החליטה
לפצות את המתלון בגין
אובדן תכולת דבר הדואר

18 להרחבה ראו בעמ' 119 - 120.

19 ככלל, שנת הלימודים מתחילה בספטמבר ומסתיימת באוגוסט.

20 להרחבה ראו בעמ' 237 - 238.

של בעל מרכז המסירה ושל מנהלת סניף הדואר חלף פרק הזמן שבו היה השולח רשאי לדרוש פיצוי בבריטניה, וכתוצאה מכך נמנעה מהשולח האפשרות לדרוש פיצוי.

מאחר שלא התקבל פיצוי על הנזק שנגרם לתכולה מחברת הדואר בבריטניה דרש המתלונן פיצוי מחברת הדואר בישראל.

חברת הדואר סירבה לפצות את המתלונן, אולם לאחר שנציבות תלונות הציבור הדגישה לפניו כי בנסיבות הייחודיות של המקרה עליה לשקול מחדש את עמדתה, הודיעה חברת הדואר כי החליטה לפצות את המתלונן לפניו משורת הדין בגין אובדן תכולת דבר הדואר, בסכום של 160 ש"ח²¹.

(1112186)

מכתב התנצלות מהגוף הנילון

1. לקראת יום הולדתו ה-18 נסע המתלונן לעיר הולדתו באוקראינה. במשך שהותו שם פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה ונבצר מהמתלונן לחזור לישראל. בתחילה ניסה המתלונן לחצות את הגבול בטענה שהוא אזרח ישראלי המתגורר בישראל, אך ללא הצלחה. בד בבד עם פניותיו של המתלונן אל משרד החוץ ואל רשות האוכלוסין וההגירה, הוא פנה אל המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) וביקש לקבל אישור תושבות כדי להגיש אותו לרשויות האוקראיניות. במוקד הביטוח הלאומי נמסר לו כי האישור יישלח לאזור האישוי שלו באתר, אך האישור לא נשלח לו.

בעקבות בקשת המתלונן מהביטוח הלאומי לברר מה עלה בגורל האישור הופנה הבירור למשרד הפנים, במקום שיפנה למחלקה המקצועית בסניף הביטוח הלאומי כדי שישלח את האישור המבוקש. המתלונן לא קיבל אפוא את האישור המבוקש. הביטוח הלאומי הודיע כי מפקח מוקד הביטוח הלאומי התבקש לחדד את הנהלים בנושא, ואף הביע את התנצלותו על הטעות. לאחר שנציבות תלונות הציבור ציינה לפני הביטוח הלאומי כי לא די בהבעת צער אלא יש להתנצל ישירות לפני המתלונן, שלח הביטוח הלאומי למתלונן מכתב התנצלות. יצוין כי בסופו של דבר הצליח המתלונן להגיע ארצה ללא האישור המבוקש.

(1147135)

2. המתלונן הגיע עם אשתו ובתו למרכז שירות של רשות הטבע והגנים (הרשות) באחת משמורות הטבע, ושם ביקשו לקנות משקפת צלילה. לטענתם אחת המוכרות במקום החלה לצעוק על אשתו של המתלונן שהיא "מודדת את כל החנות" וכן הטיחה בבני הזוג עלבונות נוספים. המתלונן תיאר שהוא ואשתו נפגעו מאוד מהיחס האמור, ולכן פנו בתלונה אל הרשות - אך זו לא השיבה על פניותיהם. בעקבות התערבותה של נציבות תלונות הציבור, הרשות פנתה בחזרה אל המתלונן ושלחה לו מכתב התנצלות, ובו הבהירה כי ההתנהגות המדוברת אינה מקובלת עליה, וכי הנושא נבדק וטופל מול העובדת.

(1146098)

הסדרת נושא התלונה בנוהל או בהנחיה או ריענון הנהלים וההנחיות בקרב עובדי הגוף הנילון

1. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות בנוגע להסעות תלמידים למוסדות חינוך²². תוצאות טיפולה של הנציבות בכמה מהתלונות על רשויות מקומיות ועל משרד החינוך הביאו לשינוי בנהלים של משרד החינוך הנוגעים להסעות תלמידים. לדוגמה, בנו של אחד המתלוננים, תלמיד עם מוגבלות פיזית, היה זכאי להסעה על פי החוק. בהתאם לעמדת משרד החינוך הראשונית, הזכאות להסעות חלה רק בשעת תחילת הלימודים הרשמית (8:00), ואילו משפחתו של התלמיד ביקשה לקבל הסעה לשעה מוקדמת יותר, כדי שיספיק להגיע לתפילת שחרית, שמתקיימת בבית הספר ב-7:30. מתלונן אחר, אב לילד על הרצף האוטיסטי שנמצא בהליכי גירושין מאשתו, הלן על כך שאושרה לבנו הסעה רק מבית האם, ולא מביתו, שנמצא בעיר אחרת, וזאת רק משום שעדיין לא נקבעה המשמורת הסופית בעניין בנו ועד תום הליכי הגירושין נקבע אופן חלוקת השהות של בנו בין בתי ההורים בהתאם להחלטת ביניים. למרות עמדתו הראשונית של משרד החינוך ולפיה יש לדחות את הבקשות שבשתי התלונות בעניין הסעת התלמידים, הרי שבעקבות הבירור קיבל משרד החינוך את עמדת הנציבות ואף עיגן אותה בחוזר מנכ"ל משרד החינוך²³ בעניין הסעות בכך שקבע כי לשני התלמידים האמורים זכות להסעה בהתאם לבקשתם. בהתאם לכך, נקבעה בחוזר

22 להרחבה ראו בעמ' 222 - 230.

23 <https://apps.education.gov.il/mankal/horaa.aspx?siduri=434>. תיקון חוזר מנכ"ל משרד החינוך בעניין הסעות פורסם ב-22.8.22 במסגרת תיקון חוזר המנכ"ל. נוסף על המתואר עוגן בסעיף 2.8.6 לחוזר גם נושא הסעות לתלמידי חינוך מיוחד במגזר החרדי בתקופת "בין הזמנים" אשר גם הוא הוסדר במסגרת בירור תלונות בנושא. ראו תיאור הבירור בנושא: **נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 48 (2021), עמ' 155 - 157.**

הוראה ולפיה תלמיד עם מוגבלות זכאי להסעה למוסד חינוך גם לפני השעה 8:00 לצורך תפילה. כן נקבעה הוראה ולפיה תלמיד שהוריו גרושים החולק ימי שהות בין שני הוריו בהתאם להחלטת בית משפט זכאי להסעה משתי כתובות המגורים של הוריו גם אם טרם התקבלה החלטה סופית בעניין המשמורת שלו.

(1128020, 1127213)

2. עיריית ירושלים לא העבירה לבית המשפט את בקשתו של המתלונן להישפט, מפני שלטענתה הוא לא השיב על מכתב ששלחה אליו ובו התבקש לציין את מספר הטלפון הנייד שלו, ונוכח זאת נמשכו הליכי הגבייה שננקטו נגדו. מבירור הנציבות עלה כי המתלונן שלח לעירייה בדואר את בקשתו להישפט, וזאת באמצעות טופס ייעודי הנכלל בתוספת לתקנות סדר הדין הפלילי, התשל"ד-1974, וכי בטופס זה הוא לא נדרש לציין את מספר הטלפון הנייד שלו. מבירור נציבות תלונות הציבור עלה כי אף שציון מספר טלפון נייד אינו נדרש בטופס הייעודי האמור, בטופס מקוון של העירייה נדרש המבקש להישפט לציין את מספר הטלפון שלו, ולפיכך היא ביקשה להשלים פרט זה גם בבקשה על הטופס הייעודי. בעקבות התערבות הנציבות ריעננה התביעה העירונית בקרב גורמי האכיפה העירונית את ההנחיות ולפיהן אין לדרוש ממגיש בקשה להישפט להוסיף לטופס הייעודי פרטים מעבר לנדרש בתקנות, ואין להתנות את הגשתה של בקשה להישפט בהוספת פרטים אלה. בעקבות הבירור העירייה אף הוסיפה באתר המרשתת (אינטרנט) שלה הערה ולפיה מגיש בקשה להישפט יכול להגיש את הבקשה באופן ידני ללא ציון מספר הטלפון שלו. העירייה ציינה בהערה זו כי מכל מקום, אי-מסירת מספר הטלפון של המבקש מכל סיבה שהיא לא תעכב את ההליך בעניינו. אשר למתלונן, שכאמור הגיש את הבקשה באופן ידני באמצעות הטופס שבתקנות, התביעה העירונית החליטה לבטל את הדוח שקיבל.

(1142674)

המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור

מתלוננים עשויים לקבל סעדים שיש להם משמעות כספית עקב בירור תלונותיהם על ידי נציבות תלונות הציבור, הן אם תלונתם נמצאה מוצדקת והנציבות הצביעה על הצורך בהסדרת העניין שעליו נסבה התלונה, והן אם העניין שעליו



משמעות כספית רוחבית

מתלוננים עשויים לקבל סעדים שיש להם משמעות כספית עקב בירור תלונותיהם על ידי נציבות תלונות הציבור

נסבה התלונה הוסדר במהלך הבירור. המשמעות הכספית עבור המתלונן יכולה להיות בכסף או בשווה כסף. הסעד יכול להיטיב עם המתלונן עצמו ולהשפיע גם על ציבור רחב של אנשים שמצבם דומה למצבו.

אלה סוגי המקרים השכיחים שבהם יש לבירור התלונה משמעות כספית²⁴.

תשלום גמלאות והטבות כספיות

כאשר נציבות תלונות הציבור מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך בתשלום גמלה או במתן הטבה כספית למתלונן, מקבל המתלונן בעקבות הבירור את סכום הכסף שהוא זכאי לו. כאשר מדובר בגמלה חודשית המשמעות הכספית היא ארוכת טווח, וכאשר מדובר בהחזרים למפרע של גמלאות, הסכום שמקבל המתלונן עשוי להיות גדול.

לדוגמה, הביטוח הלאומי דחה את תביעתה לקצבה של המתלוננת, חולת סרטן, עקב אי-הופעתה לדיון בוועדה רפואית. בעקבות התערבות הנציבות טיפל הביטוח הלאומי בעניין במהירות, והמתלוננת נמצאה זכאית הן לקצבת נכות והן לקצבת שירותים מיוחדים. הסכום הכולל של הגמלאות שתקבל בעקבות הפנייה הוא 44,000 ש"ח²⁵.



לעיתים בירור התלונה מביא לביטול חוב כספי שהושת על המתלונן

(1148092)

ביטול חוב כספי

לעיתים בירור התלונה מביא לביטול חוב כספי שהושת על המתלונן, להפחתת סכום החוב או לביטול ריבית פיגורים שנוספה לו. אם המתלונן כבר שילם את החוב ונציבות תלונות הציבור מגיעה למסקנה כי יש לבטלו, היא מצביעה לפני הגוף הנילון על הצורך להשיב למתלונן את סכום החוב ששילם.

למשל, מתלונן שעבר ניתוח לב נדרש לשלם כ-137,000 ש"ח לבית החולים עבור הוצאות הניתוח והאשפוז בטענה שאינו זכאי לשירותי בריאות לפי קביעת הביטוח הלאומי. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור נמצא כי המתלונן היה זכאי בזמן הניתוח לשירותי בריאות וכתוצאה מכך קופת

24 לעניין מתן פיצוי כספי למתלונן ראו בעמ' 48.

25 התלונה התקבלה על ידי קצינת ת"ש בשם חיילת בתה של המתלוננת במסגרת פרויקט "הנציבות מתגייסת". להרחבה על הפרויקט ראו בעמ' 22.

החולים הסדירה בעצמה את החוב מול בית החולים²⁶.

(1151024)

זכאות להנחה

לעיתים במסגרת בירור תלונה נציבות תלונות הציבור מוצאת שהמתלונן זכאי להנחה ומצביעה על כך לפני הגוף הנילון, ועקב כך מופחת הסכום שישלם המתלונן, ולעיתים אף ניתן לו פטור מלא מתשלום. להנחות רבות יש משמעות ארוכת טווח עבור המתלונן, ובהן הנחה בארנונה, הנחה בתשלום עבור שירותים רפואיים או הנחה בתשלומי שכר הדירה לזכאים לדיור ציבורי.

תיקון ליקוי כללי בעל משמעות כספית

יש שבירור תלונה מביא לתיקון ליקוי כללי שיש לו משמעות כספית לא רק עבור המתלונן אלא גם עבור אנשים נוספים. למשל, כאשר בעקבות תלונה על אי-מתן הנחה מתברר כי לאותה הנחה זכאים אנשים נוספים שמצבם דומה למצב המתלונן.

להלן דוגמה לבירור תלונות שבעקבותיו קיבלו המתלוננים הנחה בארנונה, והתערבות נציבות תלונות הציבור אף הובילה לתיקון ליקוי כללי בעל משמעות כספית:

בעל עסק שהכנסותיו נפגעו בעקבות משבר הקורונה וקיבל מרשות המיסים מענק סיוע, זכאי להנחה בארנונה. הזכאות להנחה נקבעת על ידי הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה, ועל בעל העסק לפנות לסוכנות בבקשה להנחה. בנציבות תלונות הציבור התבררו שתי תלונות על דחיית בקשות להנחה בארנונה שהגישו בעלי עסקים, בעילה שמחזור העסקאות השנתי של עסקיהם היה קטן מהרף המזערי. בירור התלונות העלה כי עילת הדחייה אינה רלוונטית לקביעת הזכאות להנחה. הסוכנות לעסקים קיבלה את עמדת הנציבות והודיעה למתלוננים שהם זכאים להנחה בארנונה. בעקבות כך קיבל אחד העסקים הנחה של כ-47,000 ש"ח, והעסק השני - הנחה של כ-25,000 ש"ח. כמו כן, הסוכנות לעסקים פעלה על פי הצבעת הנציבות ואיתרה יותר מ-1,370 בעלי עסקים שהגישו בקשות כאלה בעבר ונדחו באותה עילה שמחזור העסקים קטן מהרף המזערי, והיא שלחה להם הודעות כי באפשרותם לפנות שוב לסוכנות לעסקים והבקשה תישקל בשנית. במסגרת

מעקב שקיימה הנציבות מסרה הסוכנות לעסקים כי שישה עסקים פנו אליה שוב, והפעם בקשותיהם אושרו, וייתכן שעוד עסקים יפנו אליה שוב בהמשך²⁷.

(1120776, 1124245)

הוצאה כספית קצובה שנגרמת לגוף הנילון בעקבות בירור תלונות

לעיתים בעקבות בירור נציבות תלונות הציבור מבצע הגוף הנילון פעולה עבור המתלונן (למשל, שיפוץ או תיקון). אף שאין מדובר בקבלת הטבה כספית בעין, לגוף הנילון נגרמת הוצאה כספית קצובה בשל הפעולה שביצע עבור המתלונן, וזאת בעקבות בירור הנציבות.

לדוגמה, מתלוננת אשר מתגוררת בדירה השייכת לדיור הציבורי, שעמידה, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (עמידה) אמונה על התחזוקה שלה. לטענת המתלוננת היא פנתה במשך השנים פעמים רבות לעמידה וביקשה שזו תתקן ליקויים בדירה ותשפץ את המטבח, אך לא קיבלה מענה. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור וביקור בדירה הושגה הסכמה בין עמידה למתלוננת בנוגע לתיקון משמעותי במטבח ובכלל זה החלפת השיש, ארון המטבח והמרצפות בסך 14,400 ש"ח²⁸.

(1130877)

תלונות שלהחלטת נציבות הציבור בעניין יש משמעות כספית עבור המתלונן ותלונות שלהחלטה בעניין יש משמעות כספית עבור אנשים נוספים מסומנות בדוח בסימונים מיוחדים²⁹.



**משמעות
כספית למתלונן**



**משמעות
כספית רוחבית**

27 להרחבה ראו בעמ' 141 - 142.

28 להרחבה ראו בעמ' 182 - 184.

29 ראו פירוט בפרק "נתונים כלליים", בעמ' 66 - 67.

55

נתונים על התלונות



מדי שנה בשנה מציגה נציבות תלונות הציבור בדוח השנתי את הנתונים על התלונות, ובכלל זה את מספר התלונות שקיבלה וטיפלה בהן באותה שנה, את תוצאות הבירור של התלונות ואת שיעורן של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון.

משנת 2020 מציגה נציבות תלונות הציבור בדוח השנתי ניתוחי עומק של מאפייני המתלוננים, המבוססים על ממצאי ניתוחים סטטיסטיים שהתקבלו מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

פילוח מאפייני המתלוננים לפי משתנים שונים מאפשר לנציבות תלונות הציבור ללמוד על מאפייני המתלוננים; לברר באיזו מידה הציבור חשוף למידע על פעילותה, ומהי מידת הנגישות של שירותיה לכלל האוכלוסייה, ובפרט לקבוצות אוכלוסייה הראויות לקידום; לאתר את קבוצות האוכלוסייה שאינן ערות לדבר קיומה וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה; לפנות, במסגרת פרויקט "הנציבות בקהילה"³⁰, לארגונים חברתיים העוסקים במיצוי זכויות של אותן קבוצות אוכלוסייה; לכוון את פעילות ההסברה שלה לאותן קבוצות ששיעור המתלוננים בקרבן קטן יחסית; ולשפר את הנגשתה לכלל רובדי החברה הישראלית.

ניתוח הנתונים חשוב גם לגופים הנילונים, מאחר שהוא מאפשר להם ללמוד על שביעות רצון הציבור מטיב השירות שהם נותנים ועל האוכלוסיות שאינן מקבלות מהם שירות מיטבי.

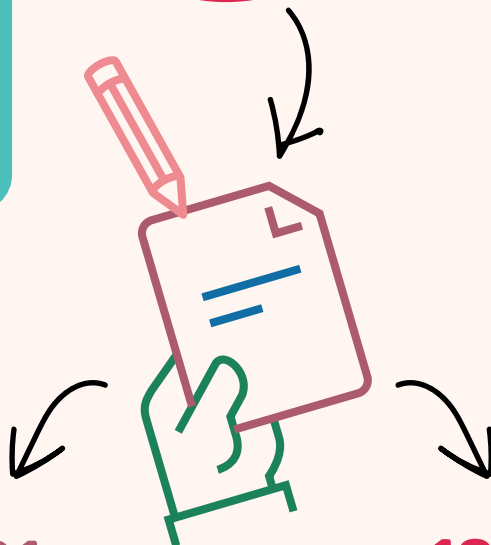
מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בשנת 2022

בשנת 2022 התקבלו בנציבות תלונות הציבור

סך הכול
20,938
מכתבי תלונה



לעומת שנת 2021, שבה
התקבלו בנציבות 19,701
מכתבי תלונה (18,770
מכתבים על גופים נילונים
ו-931 על גופים לא נילונים)



1,181

מכתבי תלונה
על גופים לא נילונים

19,757

מכתבי תלונה
על גופים נילונים

בסך הכול חל בשנים 2021 - 2022

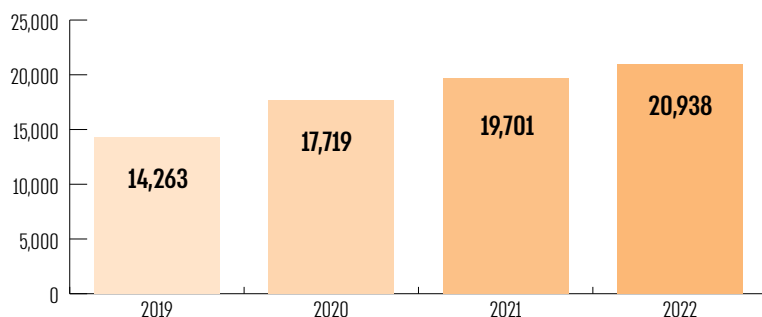
גידול של 6%

במספר מכתבי התלונה לנציבות

לנציבות תלונות הציבור הייתה סמכות לברר 19,566 מהתלונות³¹. 44% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון ללא צורך בהכרעה.

שנת 2022 הייתה שנת שיא מבחינת מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מאז הקמתה

תרשים 2: מספר מכתבי התלונה, 2019 - 2022



בסך הכל חל בשנים 2019 - 2022



במספר מכתבי התלונה
שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור

מכתבי התלונה לפי דרך קבלתם³²

אפשר להגיש לנציבות תלונות הציבור תלונות בטופס מקוון הנמצא באתר המרשתת של הנציבות, בדואר אלקטרוני, בדואר רגיל ובתיבה ייעודית שמוצבת בלשכות הנציבות. נוסף על כך ניתן להגיש תלונות בעל פה בלשכות הנציבות.

שנת 2022 במספרים



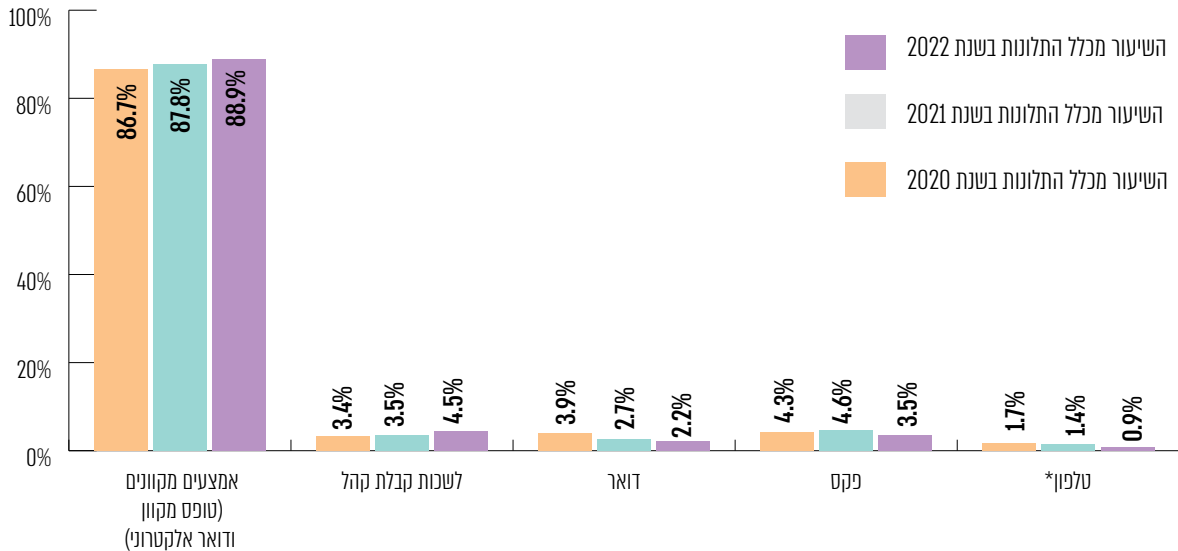
בשנת 2020 הגישו כ-60% מהמתלוננים מקרב האוכלוסייה החרדית את תלונתם באמצעות הטופס המקוון שבאתר המרשתת של נציבות תלונות הציבור, ובשנת 2022 הגישו 75% מהם תלונה בדרך זו. שיעור זה גבוה משיעור המתלוננים מהאוכלוסייה הכללית שהגישו בשנת 2022 תלונה באמצעות הטופס המקוון - 71%*

*ראו פירוט לגבי מתלוננים מהמגזרים הדתיים השונים בהמשך פרק זה.

31 לפירוט ראו בעמ' 64.

32 ובכלל זה מכתבי תלונה על גופים לא נילונים.

תרשים 3: אמצעי הגשת התלונות לנציבות תלונות הציבור בשנים 2022 - 2020



* ככלל, לא ניתן להגיש תלונות באמצעות הטלפון. בתקופת מגפת הקורונה איפשרה נציבות תלונות הציבור קבלת תלונות באמצעות הטלפון. אפשרות זו קיימת גם כיום במקרים שבהם התלונה היא דחופה או שלמתלונן אין אפשרות להגיש אותה באמצעים אחרים.

בשלהי שנת 2021 החלה נציבות תלונות הציבור לאפשר הגשת תלונות מקוונות (באמצעות תוכנת זום) ללשכות שלה לקבלת קהל. הנציבות תמשיך לפעול בדרכים חדשניות כדי להנגיש את שירותיה, ובכללם קבלת הקהל, למתלוננים שמקום מגוריהם מרוחק מלשכותיה.

המגמה שהסתמנה בשנת 2020 של גידול ניכר בשיעור מכתבי התלונה שהתקבלו באמצעים מקוונים (טופס מקוון מובנה באתר המרשתת של נציבות תלונות הציבור או הדואר האלקטרוני), נמשכת גם כיום. בסוף שנת 2022 שיעורם של מכתבי התלונה שהוגשו באמצעים מקוונים מכלל מכתבי התלונה שהוגשו באותה שנה היה 88.9%.

בשנת 2022 ניכרה עלייה בשיעור התלונות שהתקבלו בלשכות קבלת הקהל של נציבות תלונות הציבור, לעומת השנים הקודמות (2021 - 2020), שבהן עקב מגפת הקורונה ובהתאם להנחיות משרד הבריאות לא התקיימה בפרקי זמן שונים קבלת קהל בלשכות הנציבות.

שנת 2022 במספרים



מכשיר הפקס עדיין
כאן: 726 מכתבי תלונה
התקבלו באמצעותו

"אין שמעת עלינו?"

במעמד הגשת התלונות התבקשו המתלוננים להשיב על השאלה "אין שמעת עלינו".

10,342 מ-20,938 הפונים שמכתבי התלונה שלהם התקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2022 השיבו על שאלה זו. חלק גדול מהמשיבים (36%) ציינו כי שמעו על נציבות תלונות הציבור מחבר; חלקם (13%) ציינו כי התוודעו לנציבות באמצעות אתר המרשתת שלה; וחלקם (17%) ציינו שנחשפו לנציבות בעקבות פעילותה ברשתות החברתיות השונות.

חלק מהמשיבים בחרו לפרט במלל חופשי כיצד נודע להם על נציבות תלונות הציבור, ומדוע החליטו לפנות אליה. להלן כמה דוגמאות:

שיעורי אזרחות

"שיעורי אזרחות... לימדו אותי שיש גוף כזה."
 "כמורה לאזרחות אני מלמד כל הזמן על תפקיד נציב תלונות הציבור."
 "הבת שלי למדה עליכם בשיעור האזרחות שלה ובנוסף פנינו אליכם פעם אחת כבר באופן פרטי."

"לקוחות מרוצים" שחזרו

"נציג הנציבות פנה אליי לעניין רשות אחרת הנמצאת בבדיקה בהיותי ספק שלהם, כשהתרשמתי מגוף ענייני, רציני וביקורתי, אשר עשוי לשמש עבורי לעזר."
 "פנית אליכם לפני מספר חודשים לגבי דואר ישראל והייתם מצוינים!"
 "סיעתם לנו בעבר בהגשה של הבן שלי שהרשות עיכבה."

שנת 2022 במספרים



**22.5% מהמתלוננים
שהגיעו להרצאות נציגי
הנציבות בשנת 2022
הם נתמכי רווחה***

* ראו פירוט לגבי מתלוננים שהם נתמכי רווחה בהמשך פרק זה.

חיפוש גורם שיסייע לאחר שלא התקבלה עזרה משום גורם אחר

"חיפשתי גוף שמאמין בי - כי אין מקום אחר אפילו עו"ד ליצג אותי."
"פשוט התחושה של החוסר אונים מול משרד שקיים רק אחד בכל
העולם שלא מחשבן לאף אחד גרם לי לחפש מי כן יכול לקבל."
"לאחר הכאב [וההיזק] הרב, הלכתי לברר מה 'עוד' אפשר לעשות.
והפנו אותי אליכם."

הפניה מגורמים ברשויות המדינה השונות

"אחד המנהלים במס הכנסה הציע לי לעשות זאת לאחר ששמע את
המקרה."

"נציגת חברת החשמל אמרה לי לפנות אליכם מקווה שיעזור."

"סיפרתי את המקרה לשוטרת שאוכלת אצלי והיא אמרה לי שזה
ממש לא בסדר ושדבר עם הנציבות. אני חשבתי לשתוק בתור אזרח
קטן אבל היא שכנעה אותי להפך."

"קריאתו של מבקר המדינה בזמן האחרון לציבור החרדי לפנות לעזרת
הנציבות."

חלק מהמתלוננים העידו כי נודע להם על נציבות תלונות הציבור מפי נציגים
של ארגוני מיצוי זכויות בקהילה, כגון שי"ל לוד, וכן ממוקדי שירות ומממונים
על פניות הציבור בגופים הנילוניים.

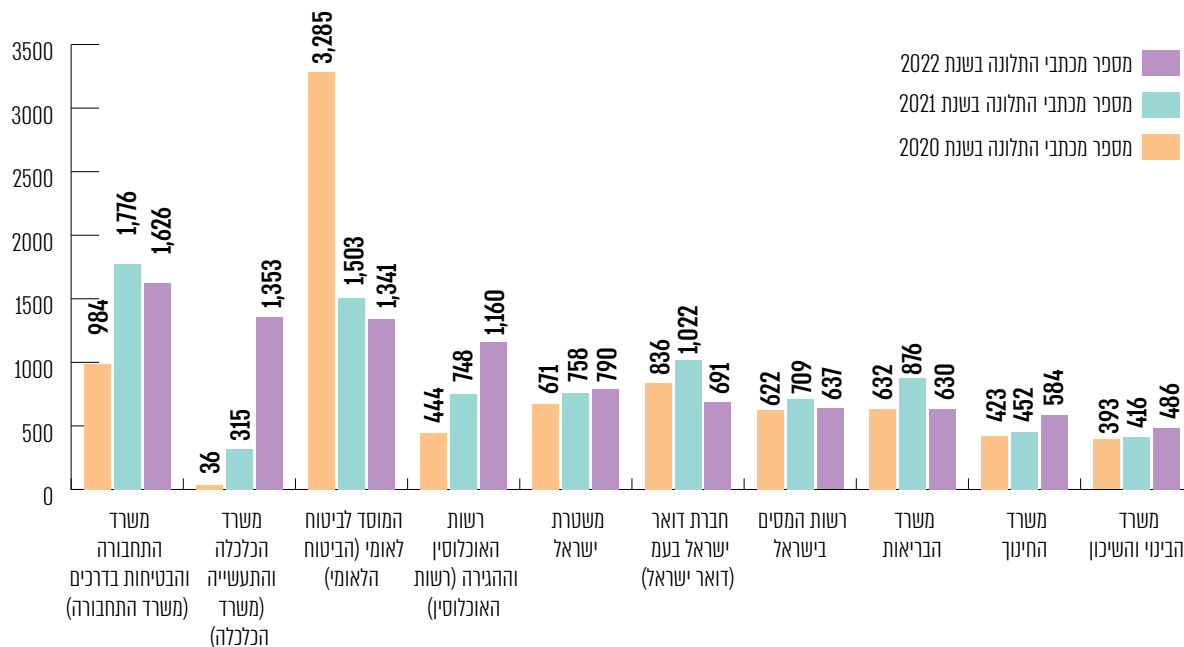
הגופים הנילוניים

עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2022 היה הגדול ביותר

נציבות תלונות הציבור ערה לכך שככלל, מספר רב של תלונות על גוף נילון
מסוים לעומת גופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות
שנותן אותו גוף, שכן מטבע הדברים, ככל שמספרם של מקבלי השירות
מהגוף הנילון גדול יותר, עשויות להתקבל עליו תלונות רבות יותר. לכן בחינה
רב-שנתית של התלונות על גוף מסוים מציגה תמונה מקיפה ומהימנה
יותר של תפקודו במשך השנים, והערות נציבות תלונות הציבור הניתנות
בעקבות בחינה כזאת יכולות להביא לשיפור השירות שהגוף נותן לציבור.

להלן יוצגו הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2022 היה הגדול ביותר. לגבי כל גוף יוצג מספר מכתבי התלונה עליו בכל אחת מהשנים 2020 - 2022.

תרשים 4: עשרת הגופים שמספר מכתבי התלונה עליהם בשנת 2022 היה הגדול ביותר ומספר מכתבי התלונה על גופים אלה בכל אחת מהשנים 2020 - 2022



משרד התחבורה הוא הגוף שעליו הוגש המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2022. אף שמספר התלונות על משרד התחבורה בשנת 2022 פחת במקצת לעומת שנת 2021 (קיטון של 8%), הוא עדיין גדול מאוד לעומת שנת 2020 (גידול של 65%). מרבית התלונות על משרד התחבורה נגעו לרשות הארצית לתחבורה ציבורית ולאגף הרישוי. בשנת 2022 גדל יותר מפי שניים מספר התלונות על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, לעומת שנת 2021.

משרד הכלכלה הוא הגוף השני שעליו הוגש המספר הרב ביותר של תלונות בשנת 2022. הגורם המרכזי לגידול הניכר במספר התלונות הוא מעבר האגף לעידוד תעסוקת הורים (לשעבר האגף למעונות יום ומשפחתונים) בשנת 2021 ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לזרוע העבודה במשרד הכלכלה³³. סקירה על התלונות שהוגשו בשנת 2022 על

האגף לעידוד תעסוקת הורים ראו בעמ' 84 - 87.

עוד גוף שחל גידול ניכר במספר התלונות שהוגשו עליו הוא רשות האוכלוסין (גידול של 55% לעומת שנת 2021). מרבית התלונות על רשות זו היו על עיכובים בטיפול בבקשות ובפניות, על קשיים בקבלת מענה טלפוני במוקד השירות ועל קושי בזימון תורים לחידוש מסמכים בלשכות. גידול זה ממשיך את המגמה שהחלה בשנת 2021 ומלמד כי רשות האוכלוסין טרם הצליחה למצוא פתרונות לעומסים הכבדים שהצטברו בעקבות מגפת הקורונה. עוד על המעקב אחר הליקויים שנמצאו בדרך פעולתה של רשות האוכלוסין ראו בפרק "השירות לציבור", בעמ' 88 - 92.

לעומת זאת, ניכר כי מספר התלונות על הביטוח הלאומי קטן לאורך שלוש השנים האחרונות. נמצא כי בשנת 2022 שיעור התלונות על הביטוח הלאומי קטן ב-11%, לעומת שנת 2021. קיטון זה מלמד על מגמה חיובית בתפקודו של הביטוח הלאומי, אשר התמודד עם תלונות רבות מאוד עקב מגפת הקורונה (כעולה ממספר התלונות החריג בשנת 2020)³⁴.

קיטון ניכר (של 32%) במספר התלונות נמצא גם לגבי דואר ישראל. הסבר אפשרי לכך הוא התגברות דואר ישראל על מגפת הקורונה, וכן שיפור עבודת המוקד הטלפוני, שחל בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור³⁵.

בנספח לדוח זה³⁶ מוצגים המאפיינים (המגדר, הגיל, מקום המגורים והדת) של המתלוננים על חמשת הגופים האלה: משרד התחבורה, משרד הכלכלה, הביטוח הלאומי, רשות האוכלוסין ומשטרת ישראל.

התלונות

נושאי התלונות

36.4% מהתלונות שטופלו בשנת 2022 עסקו בנושא השירות לציבור. שיעור זה דומה לשיעור התלונות כאמור בשנת 2021 (36.3% מהתלונות). עוד על נושא השירות לציבור ראו בעמ' 79 - 83.

יתר התלונות עסקו בנושאים רבים ומגוונים, כגון רווחה, בריאות, שיקום,

34 נציב תלונות הציבור דוח שנתי 47 (2021), עמ' 42.

35 נציב תלונות הציבור דוח שנתי 48 (2022), עמ' 79.

36 ראו בעמ' 265 - 275.

תשלומים, דיור ואכלוס, הליכי גבייה והוצאה לפועל, תכנון ובינוי, תשתיות, מקרקעין, חינוך והשכלה.

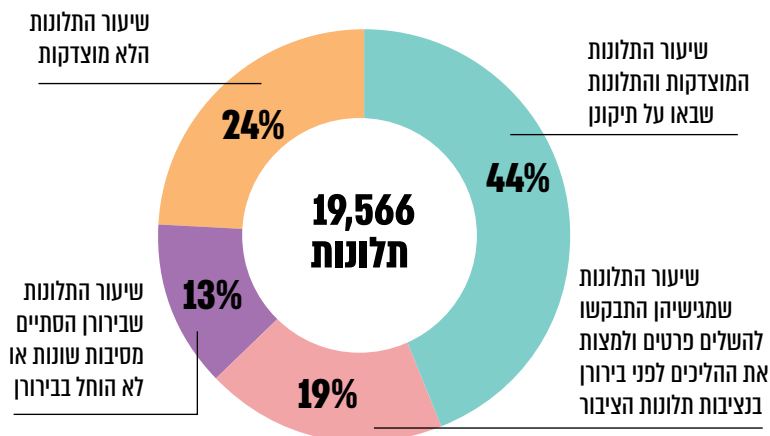
תוצאות הטיפול בתלונות

בשנת 2022 הסתיים הטיפול ב-22,748 תלונות (בשנת 2021 הסתיים הטיפול ב-19,849 תלונות).

לנציבות תלונות הציבור הייתה סמכות לברר 19,566 מהתלונות³⁷. בשנת 2022 נמצאו מוצדקות או באו על תיקון ללא צורך בהכרעה 44% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר. שיעור זה זהה לשיעור התלונות כאמור בשנת 2021.

לעיתים קרובות די בפניית נציבות תלונות הציבור לגוף הנילון כדי שהוא יבחן שוב את עניין התלונה, יכריע בו מחדש ולעיתים ייתן למתלונן את מבוקשו. כל אימת שעניין התלונה בא על תיקונו או שהסתיים בהצלחה הליך הגישור בין הצדדים - הטיפול בתלונה מסתיים ללא הכרעה של הנציבות אם היא מוצדקת, אם לאו.

תרשים 5: תוצאות הטיפול בתלונות



³⁷ לנציבות תלונות הציבור לא הייתה סמכות לברר 3,182 מהתלונות, בין היתר משום שהגוף הנילון אינו נמנה עם הגופים שאפשר להגיש תלונה עליהם, או משום שהמתלונן לא נפגע במישרין מהמעשה שעליו נסבה התלונה, או משום שלא התקיימה אחת העילות האחרות לבירור התלונה הקבועות בחוק מבקר המדינה.

שיעור התלונות המוצדקות

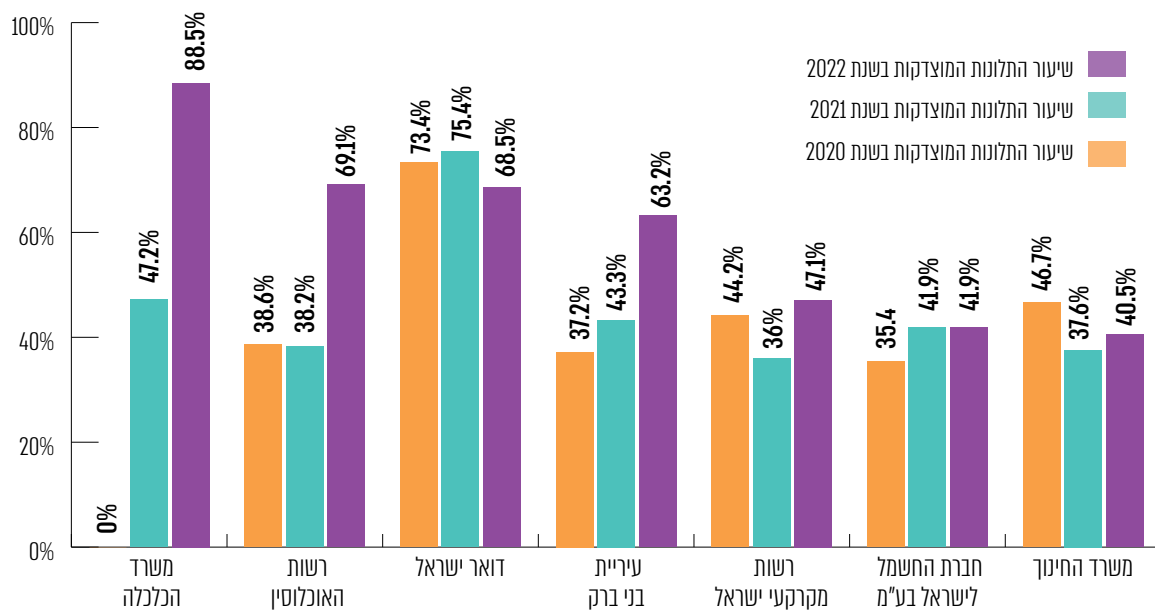
35% מהתלונות שבווררו עד תומן והתקבלה הכרעה בעניינן בשנת 2022 נמצאו מוצדקות.

בשנת 2021 היה שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שהתקבלה הכרעה בעניינן 34%, ובשנת 2020 - 33%.

בתרשים שלהלן מפורטים הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם מכלל התלונות בעניינם³⁸ בכל אחת מהשנים 2020 - 2022 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות בשנים אלה.

תרשים 6: גופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות, 2020 - 2022

נתונים על התלונות בשנת 2022

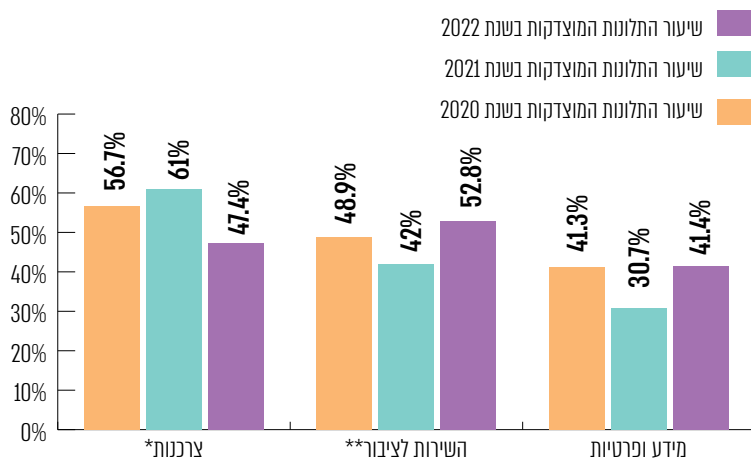


מן הנתונים עולה שבשנת 2022 חלה עלייה ניכרת (של 87.5%) בשיעור התלונות המוצדקות על משרד הכלכלה (הרוב המכריע של התלונות היו על האגף

לעידוד תעסוקת הורים). גם בשיעור התלונות המוצדקות על רשות האוכלוסין חלה בשנת 2022 עלייה ניכרת (של 81%). לפירוט התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים ועל רשות האוכלוסין ראו עמ' 84 - 87, 92 בהתאמה.

בתרשים שלהלן מוצגים כמה נושאי תלונה נפוצים ששיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות בעניינם היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות.

תרשים 7: שיעור התלונות המוצדקות, לפי נושא התלונה



* רוב התלונות בנושא הצרכנות עסקו בשירותי הדואר, למשל בתקלות במסירה של דברי דואר, בסדרי החלוקה שלהם ובעיכובים בקבלתם, וכן בצריכת חשמל ומים.
 ** התלונות בנושא השירות לציבור נסבו בין היתר על עיכובים וליקויים בטיפול בפניות ובבקשות, על תפקוד מוקדי השירות ועל סדרי קבלת הקהל.

מהנתונים עולה כי נושא השירות לציבור ונושא הצרכנות הם הנושאים ששיעור התלונות המוצדקות בעניינם היה הגדול ביותר הן בשנת 2022 והן בשנים שקדמו לה.

שנת 2022 במספרים



בשנת 2022 הגישו נשים המשתייכות למגזר החרדי 44% מהתלונות שהתקבלו ממגזר זה. מדובר בעלייה של יותר מ-16%, לעומת שיעור התלונות שהגישו נשים חרדיות בשנת 2020

המשמעות הכספית של החלטות נציבות תלונות הציבור

בשנת 2021 החלה נציבות תלונות הציבור לציין במערכת הממוחשבת שלה את המשמעות הכספית של החלטותיה. לבירור תלונה עשויות להיות תוצאות כספיות, למשל כאשר בעקבות בירור מבטלת הרשות הציבורית חוב או חלק ממנו או מפצה את המתלונן. אם לתיקון הליקוי יש השפעה כספית הן על

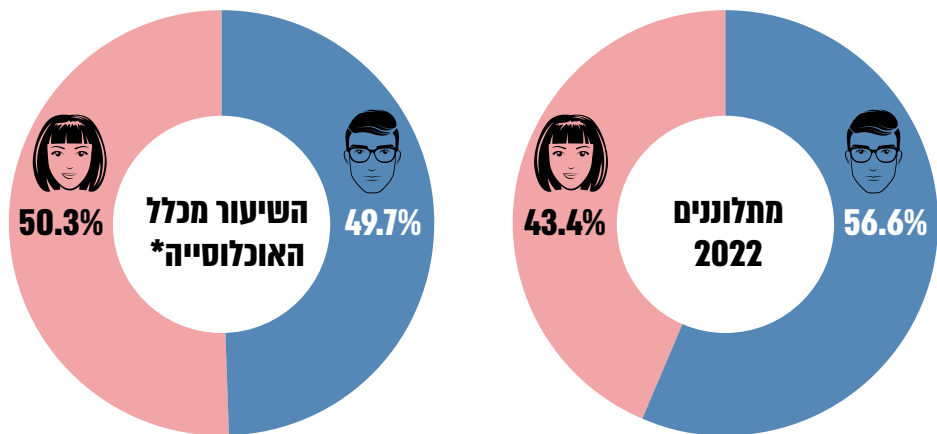
המתלונן והן על אנשים אחרים, מצוין במערכת הממוחשבת של הנציבות הסכום הכולל שקיבלו המתלונן ואותם אנשים בעקבות הבירור³⁹.

בשנת 2022 קיבלו המתלוננים שפנו לנציבות תלונות הציבור ואחרים שהושפעו מהחלטות הנציבות סכום כולל של כ-11.7 מיליון ש"ח. סכום זה ניתן בעקבות בירור 881 תלונות.

מאפייני המתלוננים⁴⁰

מגדר המתלוננים

תרשים 8: התפלגות המתלוננים לפי מגדר (2022)



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, מוצג השיעור מכלל האוכלוסייה לשנת 2021.

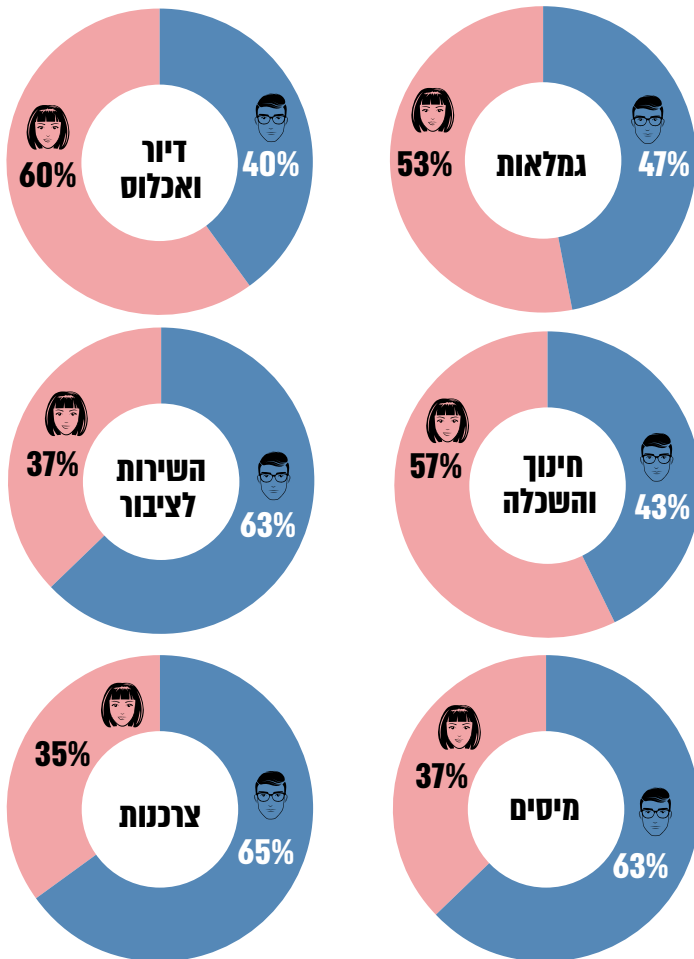
מהנתונים עולה כי שיעור התלונות של נשים מכלל התלונות היה בשנת 2022 קטן משיעור התלונות של גברים (43.4% לעומת 56.6%) וכן קטן משיעור הנשים מכלל האוכלוסייה (50.3%).

39 ראו גם עמ' 51 - 54.

40 לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנפגעו מפעולת הגוף הנילון ולא המייצגים שלהם. מתלוננים שהגישו כמה תלונות בשנת 2022 נספרו פעם אחת בלבד.

עם זאת, הצטמצם הפער בנושא זה בין גברים לנשים, לעומת שנת 2021 (41.8% נשים לעומת 58.2% גברים). יצוין כי הנתונים לשנת 2022 זהים לנתונים לשנת 2020⁴¹.

תרשים 9: הנושאים שבהם היו פערים ניכרים בין שיעור הנשים שהלינו בעניינם מכלל המתלוננים ובין שיעור הגברים כאמור*



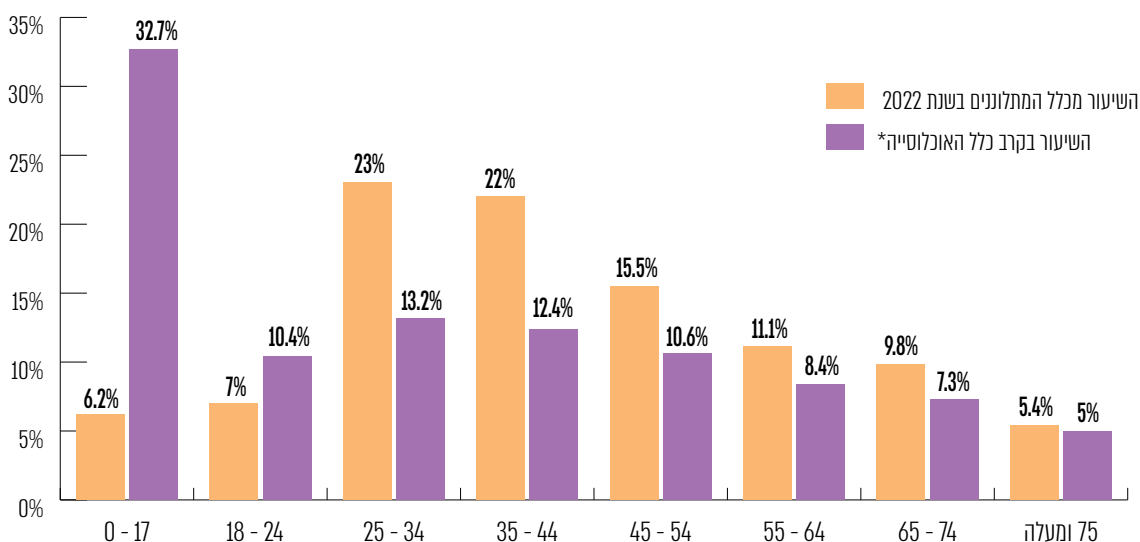
* הלוח המלא של התפלגות נושאי התלונות לפי מגדר מוצג בנספח 'בעמ' 244 - 245.

המגדר והגופים הנילונים

נתון מובהק הוא כי נשים מתלוננות יותר מגברים על הביטוח הלאומי ועל משרד הכלכלה. כאמור לעיל, רובן המכריע של התלונות על משרד הכלכלה הן על האגף לעידוד תעסוקת הורים; 61.2% מהמתלוננים על האגף הם נשים. בשנת 2022 גדל הפער בין שיעור הנשים המתלוננות על הביטוח הלאומי ובין שיעור הגברים כאמור, לעומת השנים שעברו: כ-60% מהתלונות היו של נשים, לעומת כ-40% של גברים. יצוין כי בשנים 2020 ו-2021 הפער בין שיעור המתלוננות לשיעור המתלוננים היה קטן⁴².

גיל המתלוננים

תרשים 10: שיעור המתלוננים לפי קבוצות גיל מכלל המתלוננים, לעומת שיעורם בקרב כלל האוכלוסייה, 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2021.

מהנתונים עולה כי מרבית המתלוננים הם בקבוצות הגילים 25 - 34 (23%) ו-35 - 44 (22%).

בפברואר 2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד שהתמקד באתגרים וביעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי, כפי שעלו מהתלונות שהגישו בני הגיל השלישי בשנים 2019 - 2022.⁴³ נציבות תלונות הציבור מגבירה את פעולות היישוג (Reaching out) וההסברה בקרב בני הגיל השלישי בשנת 2023.

בשנת 2022 החל צוות מיוחד לבחון את הטיפול בתלונות של ילדים ובני נוער. בעקבות המלצת הצוות המיוחד לשינוי הסיווג של תלונות שעוסקות בזכויותיהם של קטינים⁴⁴, חל גידול בשיעור התלונות שהגישו בני קבוצת הגיל 0 - 17, לעומת השנים שעברו.

הגיל והגופים הנילונים

בשנים 2020 - 2022 הולך וקטן מספר התלונות על הביטוח הלאומי של בני 25 - 34, בני 35 - 44 ובני 45 - 54. במקביל, הולך ועולה מספר התלונות על גוף זה של בני 65 - 74.⁴⁵

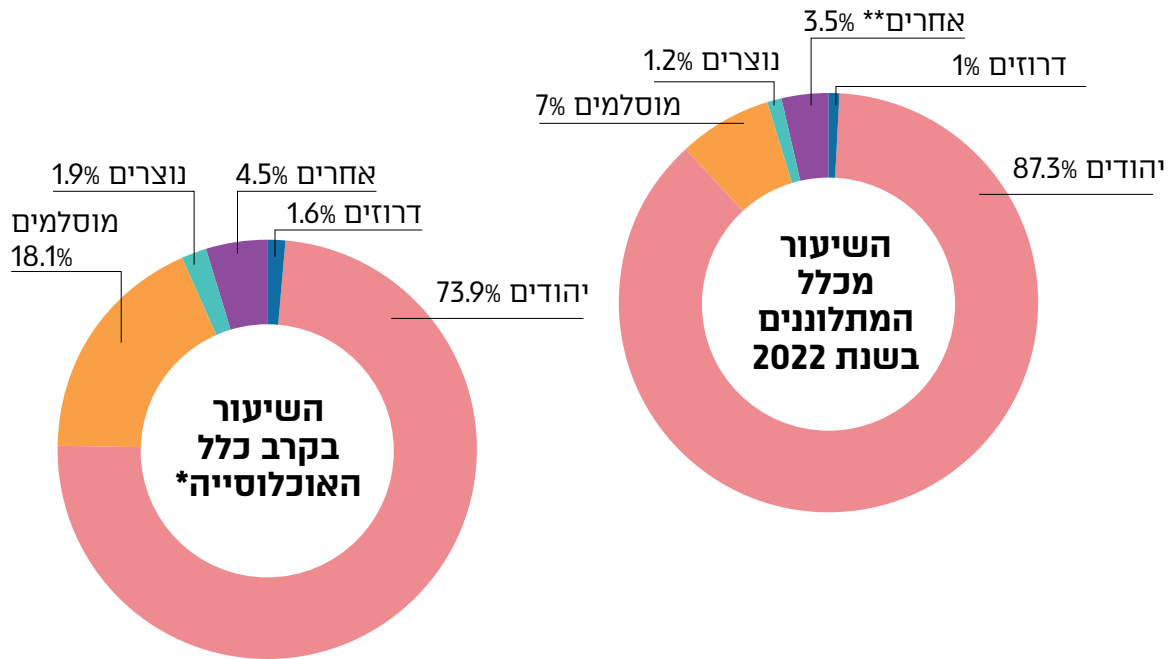
43 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3, אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (פברואר 2023).

44 עד שנת 2021 תלונה שהגיש הורה בשם ילדו סווגה כתלונה של ההורה. החל משנת 2021 התלונה מסווגת כתלונה של הילד.

45 ראו בנספח לדוח, עמ' 266.

דת המתלוננים

תרשים 11: שיעור המתלוננים לפי דתם, לעומת שיעורם של בני כל דת בקרב כלל האוכלוסייה, 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2021.

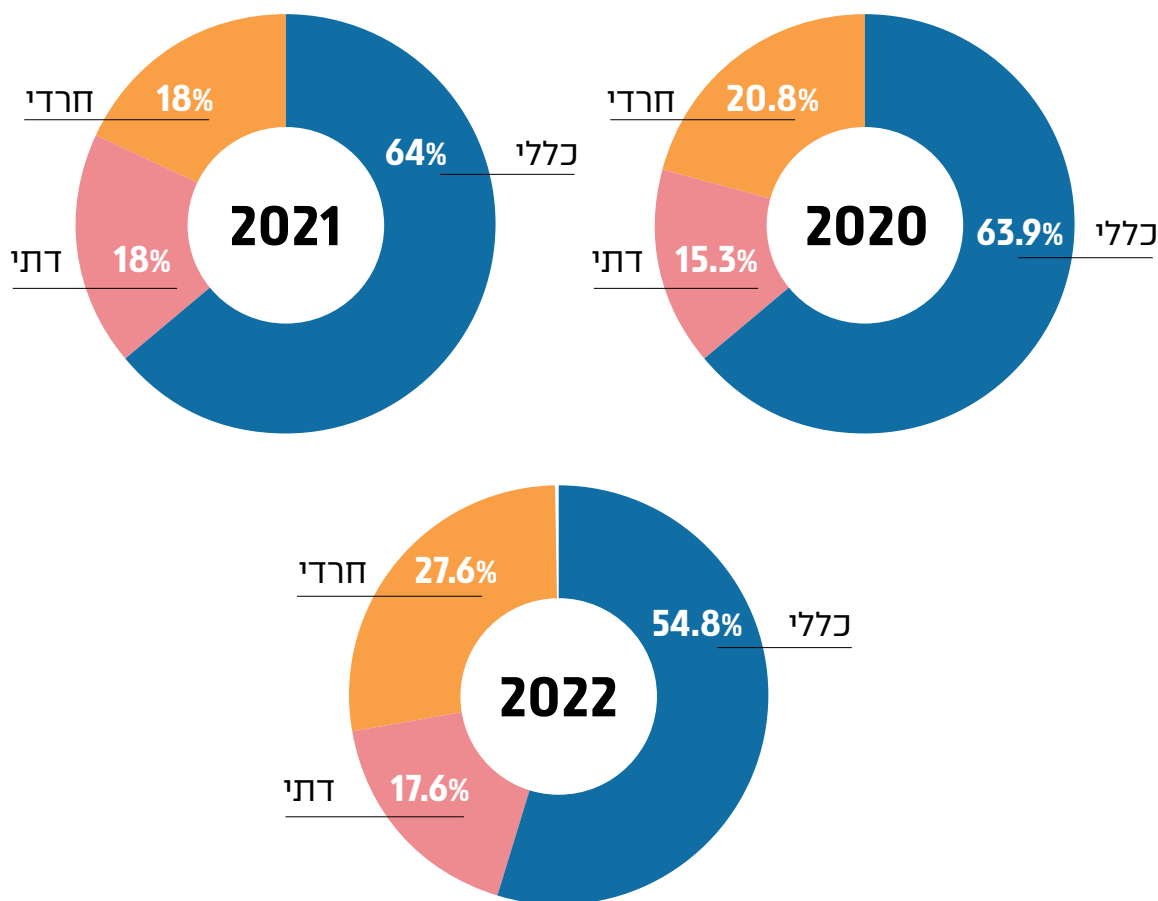
** בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

בשנת 2022 רוב המתלוננים (87%) היו בני הדת היהודית (בשנת 2021 היה שיעורם דומה - 86.2%).⁴⁶ שיעור המתלוננים היהודים גדול משיעורם בכלל האוכלוסייה (74%).

שיעור המתלוננים בני הדת המוסלמית (7%) קטן משיעורם בכלל האוכלוסייה (כ-18%). נוכח השיעור הקטן של המתלוננים בני הדת המוסלמית ממשכה נציבות תלונות הציבור ליזום פעולות להגברת הנגישות שלה לציבור זה.

המגזר הדתי היהודי

תרשים 12: מתלוננים לפי המגזר הדתי היהודי*, 2020 - 2022

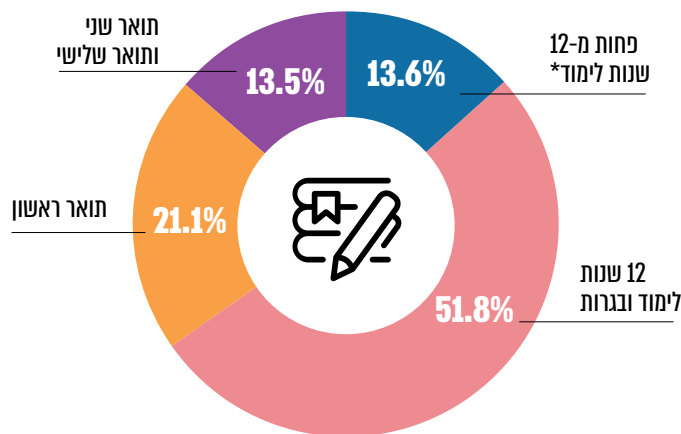


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* המגזר הדתי היהודי נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח זיקה למוסדות חינוך.

מהנתונים עולה כי בשנת 2022 יותר ממחצית המתלוננים השתייכו למגזר הכללי עם זאת, הצטמצם הפער בין המתלוננים המשתייכים למגזר הכללי ובין המתלוננים המשתייכים למגזר החרדי, לעומת שנת 2021. שיעור המתלוננים השייכים למגזר הכללי פחת בכ-14%, ואילו שיעור המתלוננים המשתייכים למגזר החרדי גדל בכ-53%.

השכלת המתלוננים

תרשים 13: שיעור המתלוננים לפי השכלתם, 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* בני 0 - 17 אינם כלולים בקבוצה זו.

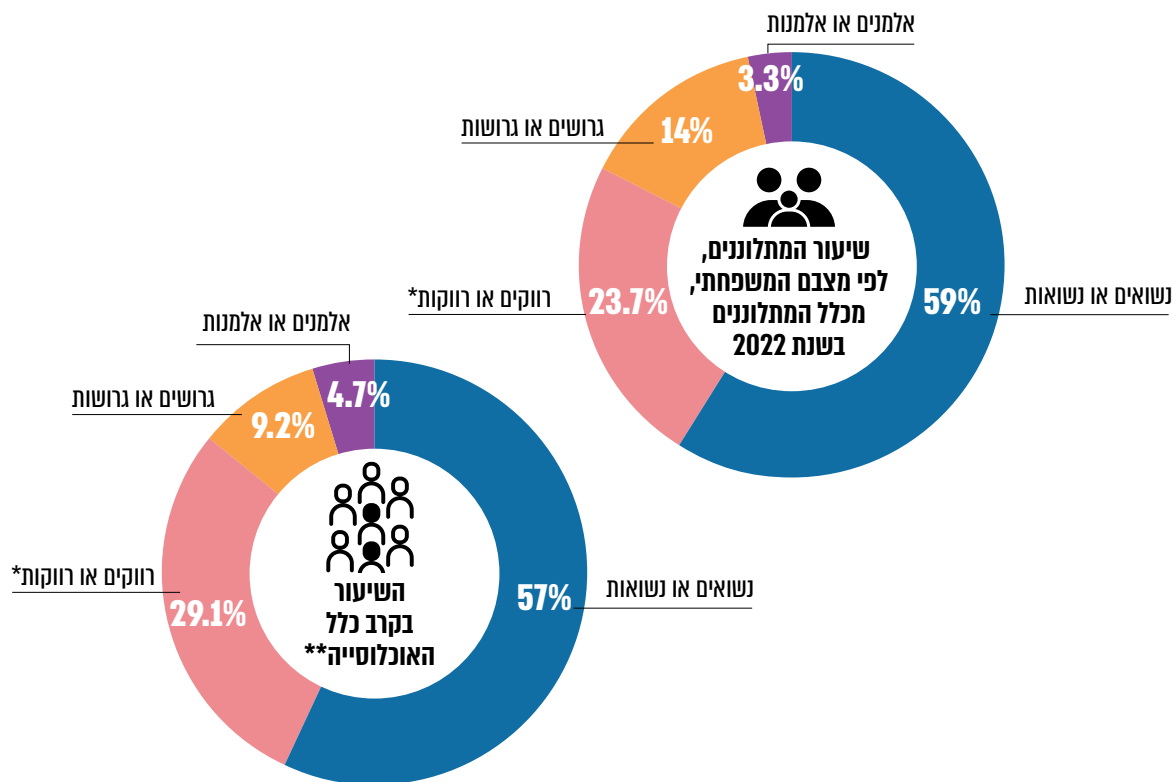
מהנתונים ניתן ללמוד כי השכלתם של מרבית מגישי התלונות לנציבות תלונות הציבור (כ-52%) היא 12 שנות לימוד, או שהם בעלי תעודת בגרות. במקום השני נמצאים בעלי תואר ראשון (21% ממגישי התלונות). נתוני ההשכלה של המתלוננים לשנת 2022 זהים לנתוני ההשכלה שלהם בשנים 2020 - 2021.⁴⁷

ההשכלה והגופים הנילונים

בשנים 2020 - 2022 הייתה עלייה בשיעור המתלוננים בעלי השכלה של 12 שנות לימוד ופחות מכך על רשות האוכלוסין ועל משרד התחבורה. במקביל, בשנים אלו הייתה ירידה בשיעור המתלוננים כאמור בעלי השכלה גבוהה (תואר ראשון ויותר מכך).

המצב המשפחתי של המתלוננים

תרשים 14: שיעור המתלוננים, לפי מצבם המשפחתי, מכלל המתלוננים, לעומת שיעורה של כל קבוצה בכלל האוכלוסייה, 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

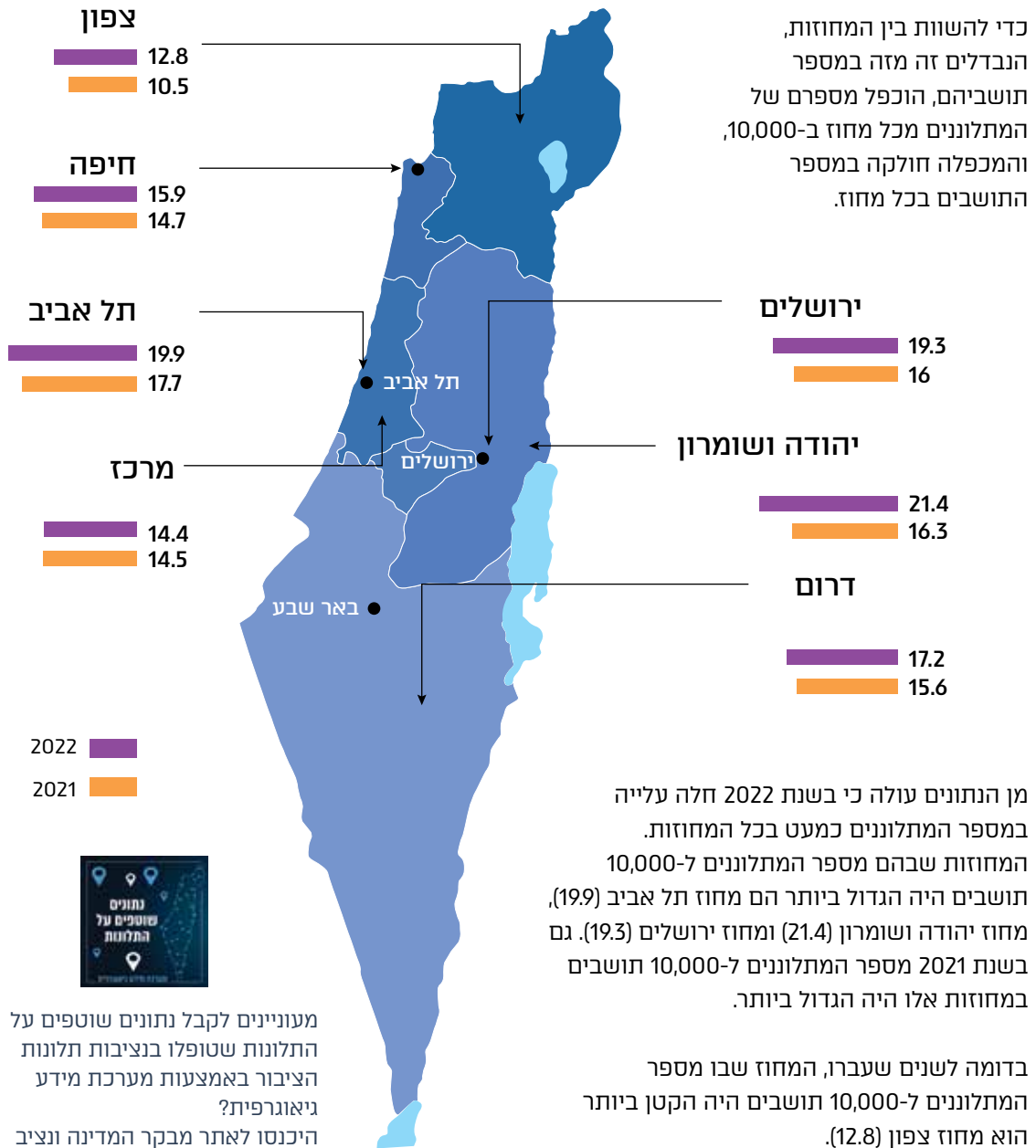
* הנתונים אינם כוללים את קבוצת הגיל 0 - 17.

** במועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, לכן מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2021.

מהנתונים עולה כי כ-60% מהמתלוננים לנציבות תלונות הציבור הם נשואים או נשואות. מדובר בעלייה קלה לעומת שיעורם בשנים שעברו (56% בשנת 2021⁴⁸). עוד עולה כי שיעור המתלוננים שהם גרשים או גרושות גדול משיעורם באוכלוסייה. זאת לעומת שיעור המתלוננים שהם רווקים או רווקות, הקטן משיעורם באוכלוסייה.

מחוז המגורים של המתלוננים

תרשים 15: מספר המתלוננים ל-10,000 תושבים שהגישו תלונה אחת או יותר, 2022 - 2021



2022
2021



מעוניינים לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות תלונות הציבור באמצעות מערכת מידע גיאוגרפית? היכנסו לאתר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בכתובת
WWW.MEVAKER.GOV.IL

המחוז והגופים הנילונים

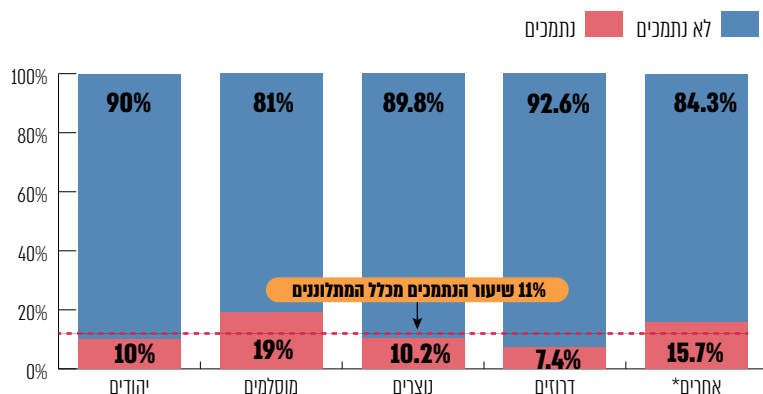
בשנים 2020 - 2022 גדל פי שניים המספר הכולל של התלונות של מתלוננים המתגוררים במחוז דרום. בשנים 2020 - 2022 גדל פי שלושה מספר התלונות על הביטוח הלאומי של מתלוננים המתגוררים במחוז דרום⁴⁹.

מתלוננים שהם נתמכי רווחה⁵⁰

נציבות תלונות הציבור מייחדת תשומת לב יתרה לאוכלוסיות ראויות לקידום בחברה הישראלית ועושה מאמצים לחשוף את עצמה לקבוצות אוכלוסייה אלו ולהיות להן לעזר.

מהנתונים עולה כי כ-11% מהמתלוננים בשנת 2022 הם נתמכי רווחה - כמעט פי שניים משיעורם באוכלוסייה (5.9%).

תרשים 16: מתלוננים שהם נתמכי רווחה, לפי דת, 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

* בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

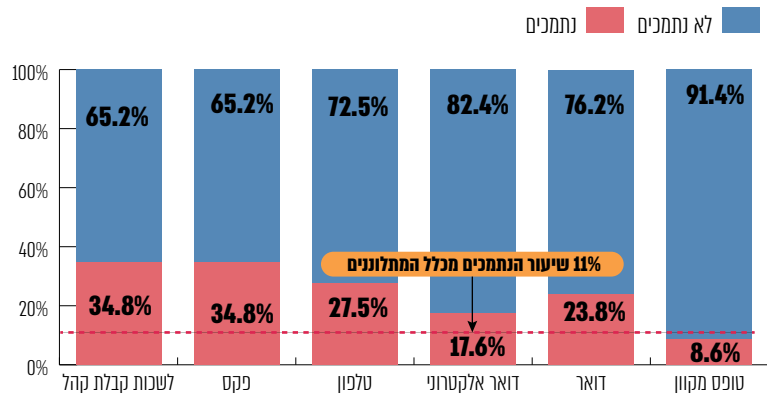
49 ראו בנספח לדוח, עמ' 267.

50 מחלקות השירותים החברתיים מזהות נתמך רווחה בהתאם לעילה שבגללה הוא פנה או הופנה אליהן. יש 47 "עילות נתמכות".

מן הנתונים עולה כי השיעור הגדול ביותר של מתלוננים שהם נתמכי רווחה (19.1%) הוא בקרב המתלוננים המוסלמים.

נמצא כי מתלוננים שהם נתמכי רווחה משתמשים פחות באמצעים מקוונים לצורך הגשת תלונה. יש בכך כדי ללמד על היעדר אוריינות דיגיטלית בקרב קבוצת אוכלוסייה זו. ראו בתרשים שלהלן:

תרשים 17: דרך הגשת התלונה של נתמכי רווחה ושל מי שאינם נתמכי רווחה, 2022

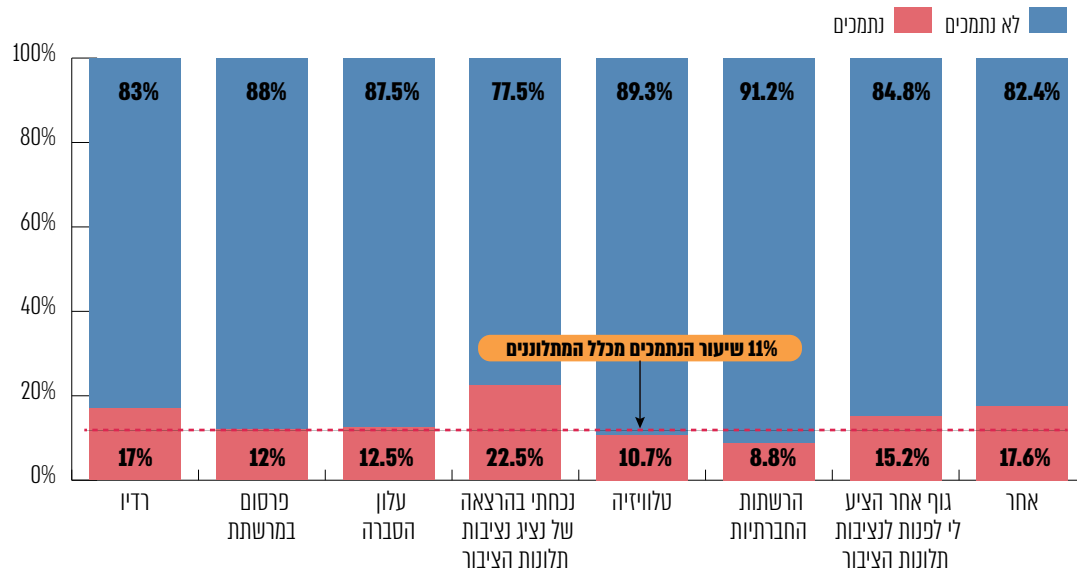


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי שיעור המתלוננים הנתמכים שהגישו תלונה בלשכות לקבלת קהל (34.8%) או באמצעות הפקס (34.8%) גדול פי שלושה משיעורם מכלל המתלוננים (11%). לעומת זאת, שיעור הנתמכים שהגישו את תלונתם באמצעות הטופס המקוון (8.6%) קטן משיעורם מכלל המתלוננים.

ניתן ללמוד על היעדר אוריינות דיגיטלית בקרב נתמכי הרווחה גם מתשובותיהם לגבי האופן שבו שמעו על נציבות תלונות הציבור. ראו בתרשים שלהלן:

תרשים 18: התפלגות תשובות נתמכי הרווחה ומי שאינם נתמכי הרווחה על השאלה "כיצד שמעת עלינו", 2022



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי שיעור המתלוננים הנתמכים שנכחו בהרצאה של נציג נציבות תלונות הציבור (22.5%) כפול משיעורם מכלל המתלוננים (11%). גם שיעורם של המתלוננים הנתמכים ששמעו על הנציבות ברדיו (17%) גדול משיעורם מכלל המתלוננים. לעומת זאת, שיעור המתלוננים הנתמכים ששמעו על הנציבות ברשתות החברתיות (8%) קטן משיעורם מכלל המתלוננים.

השירות לציבור

■ נתונים כלליים

■ במבט רחב - האגף לעידוד
תעסוקת הורים,
משרד הכלכלה והתעשייה

■ במבט רחב -
רשות האוכלוסין וההגירה

■ תיאורי תלונות בתחום
השירות לציבור

תושבי מדינת ישראל נדרשים לעיתים לבוא במגע עם רשויות השלטון - משרדי הממשלה וגופי הסמך שלהם, הרשויות המקומיות, מוסדות המדינה וגופים ציבוריים אחרים. נציבות תלונות הציבור מסייעת לפרט במגעיו עם רשויות השלטון, ובכך משפרת את איכותו של השירות הציבורי ומשפיעה על רווחתו של הפרט.

מדי שנה בשנה השירות לציבור הוא הנושא המרכזי שעליו נסבות התלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור. התלונות נוגעות להיבטים השונים של מגעו של הפרט עם הרשות הציבורית ועוסקות בעיקר באי-קבלת תשובה על פניות ואי-טיפול בהן, עיכוב במתן שירות, יחס לא ראוי של עובדי ציבור לפונים אליהם ושירות לקוי במוקדי השירות.

בפרק זה יובאו נתונים כלליים בנושא השירות לציבור, וייסקרו במבט רחב הגופים שבשנת 2022 חלה עלייה גדולה בשיעור התלונות עליהם בנושא השירות לציבור: האגף לעידוד תעסוקת הורים (לשעבר האגף למעונות יום ומשפחתונים) בזרוע העבודה במשרד הכלכלה והתעשייה (משרד הכלכלה) ורשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין).

נתונים כלליים

בשנת **2022** טופלו בנציבות תלונות הציבור **7,745** תלונות בנושא השירות לציבור - **36.4%** מכלל התלונות שטופלו בנציבות. לשם השוואה יצוין כי שיעור זה דומה לשיעור התלונות בנושא השירות לציבור שטופלו בנציבות בשנת **2021 (36.3%)**.

54.6% מהתלונות בנושא זה נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו. שיעור זה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת **2022 (44%)**.

התלונות בנושא השירות לציבור בחלוקה לגופים נילונים לנושאי משנה

בלוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים שלפחות 100 תלונות עליהם בנושא השירות לציבור טופלו על ידי נציבות תלונות הציבור בשנת 2022, מספר התלונות על כל אחד מגופים אלה בנושא והתפלגות התלונות לפי נושאי משנה. בלוח מודגשים שיעורי התלונות בנושאי המשנה שהיו גדולים מ-20% מכלל התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור.

לוח 1: התלונות בנושא השירות לציבור בחלוקה לגופים נילונים עיקריים לנושאי משנה

שיעור התלונות בנושאי המשנה מכלל התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור							הגוף הנילון
אחר	הנפקת אישורים ותעודות	סדרי קבלת קהל	מוקד השירות	התנהגות עובדי ציבור	עיקובים וליקויים בטיפול בפניות	מספר התלונות על הגוף הנילון בנושא השירות לציבור	
6%	27.3%	5.2%	5.3%	4.8%	51.4%	889	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
6.1%	5.4%	32%	9.7%	6.2%	40.6%	868	רשות האוכלוסין
4.6%	1.5%	0%	86.8%	0.4%	6.7%	786	משרד הכלכלה
4.5%	27.6%	6.1%	6.1%	3.6%	52.1%	359	משרד הבריאות
13.4%	2.6%	0.6%	8.3%	18.2%	56.9%	313	משרד רישוי
23.4%	5.4%	4.7%	10.5%	8.1%	48.8%	295	המוסד לביטוח לאומי
27.5%	8.6%	3.9%	7.9%	3.9%	48.2%	280	רשות המיסים בישראל
10.9%	0.7%	14.7%	16.9%	12.2%	44.6%	278	חברת דואר ישראל בע"מ
9.4%	3.3%	1.4%	4.2%	5.3%	76.4%	212	משרד המשפטים
4.1%	29.1%	14.9%	5.4%	18.9%	27.6%	148	שירותי בריאות כללית
3.7%	3%	2.2%	3%	0%	88.1%	135	רשות מקרקעי ישראל
9%	9%	0.8%	4.5%	22.6%	54.1%	133	משרד החינוך
8.7%	4%	2.4%	19%	4%	61.9%	126	חברת החשמל לישראל בע"מ
14.4%	4.5%	18%	6.3%	6.3%	50.5%	111	משרד החוץ

כפי שעולה מהנתונים, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) הוא הגוף שנציבות תלונות הציבור טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות עליו בנושא השירות לציבור (889) בשנת 2022. בשנת 2021 מספר התלונות על משרד התחבורה שטופלו על ידי הנציבות היה 987.

הגופים שבשנת 2022 חלה עלייה גדולה במספר התלונות עליהם בנושא השירות לציבור לעומת שנת 2021 הם אלה:

משרד הכלכלה - בשנת 2021 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-27 תלונות על משרד הכלכלה בנושא השירות לציבור, ובשנת 2022 ב-786 תלונות כאמור (עלייה של פי 29). הגורם המרכזי לגידול הניכר במספר התלונות בנושא השירות לציבור על משרד הכלכלה הוא מעבר האגף לעידוד תעסוקת הורים בשנת 2021 ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לזרוע העבודה במשרד הכלכלה. הרחבה על התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים ראו **בעמ' 84 - 87**.

רשות האוכלוסין - בשנת 2021 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-443 תלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור, ובשנת 2022 ב-868 תלונות כאמור (עלייה של כמעט פי שניים). הרחבה על התלונות על רשות האוכלוסין ראו **בעמ' 87 - 92**.

כדי לשקף לגופים הנילונים באופן מדויק את הליקויים העולים מבידור התלונות בנושא השירות לציבור, מחלקת נציבות תלונות הציבור את נושא השירות לציבור לנושאי משנה. גם בשנת 2022 נושא המשנה שהנציבות טיפלה במספר הרב ביותר של תלונות בעניינו הוא "עיכובים וליקויים בטיפול בפניות". זאת למעט משרד הכלכלה, שנושא המשנה העיקרי של התלונות עליו (86.8% מהתלונות) שטופלו על ידי הנציבות היה "מוקד השירות".

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור - התפלגות לפי גופים נילונים

בלוח שלהלן מצוינים הגופים הנילונים⁵¹ ששיעור התלונות עליהם שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור היה גדול מהשיעור הכללי של תלונות כאמור (44%):

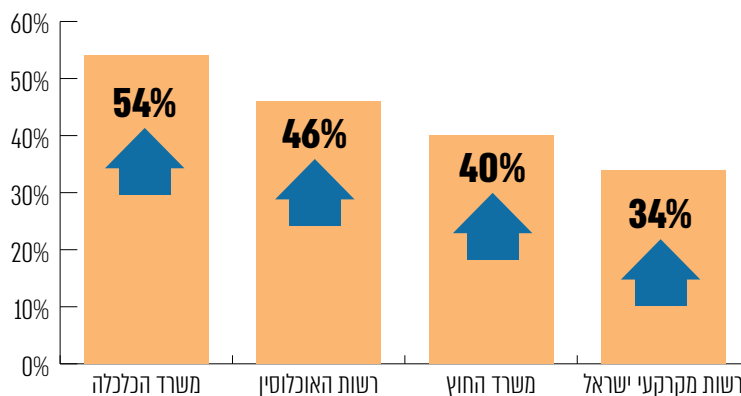
⁵¹ גופים נילונים שבשנת 2022 טיפלה נציבות תלונות הציבור בלפחות 100 תלונות עליהם בנושא השירות לציבור.

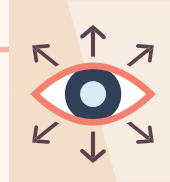
לוח 2: המספר והשיעור של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בנושא השירות לציבור - התפלגות לפי גופים נילונים

הגוף הנילון	סה"כ התלונות (2022)	מספר התלונות שהייתה לנציבות תלונות הציבור סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן (2022)	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מסך התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן (2021)
משרד הכלכלה (בעיקר האגף לעידוד תעסוקת הורים)	786	779	546	53	599	76.9%	50%
רשות האוכלוסין	868	824	297	307	604	73.3%	54.8%
משרד החוץ	111	103	11	59	70	68%	48.7%
רשות מקרקעי ישראל	135	128	41	42	83	64.8%	44.5%
חברת דואר ישראל בע"מ	278	271	116	47	163	60.1%	62.9%
חברת החשמל לישראל בע"מ	126	123	27	45	72	58.5%	61.9%
המוסד לביטוח לאומי	295	278	32	124	156	56.1%	61%
משרד החינוך	133	119	23	43	66	55.5%	50.6%
משרד הבריאות	359	330	51	128	179	54.2%	59.6%
רשות המיסים בישראל	280	262	14	119	133	50.8%	58.4%
משרד המשפטים	212	183	22	65	87	47.5%	42.1%

מהנתונים עולה ששיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2022 על משרד הכלכלה, רשות האוכלוסין, משרד החוץ ורשות מקרקעי ישראל היה גדול מהשיעור כאמור בשנת 2021, כמפורט להלן:

תרשים 19: העלייה בשיעור התלונות המוצדקות על משרד הכלכלה, רשות האוכלוסין, משרד החוץ ורשות מקרקעי ישראל





במבט רחב

האגף לעידוד תעסוקת הורים - משרד הכלכלה והתעשייה⁵²

אי-זמינות המוקד הטלפוני לבירורים בנוגע לבקשות לקבלת סבסוד בשכר הלימוד במסגרות המפוקחות

הכלכלה אמון על בחינת הבקשות להשתתפות המדינה בשכר הלימוד. האגף מסתייע במוקד חיצוני אשר מטפל בקבלת הבקשות לסבסוד ובקביעת דרגות ההנחה (המוקד החיצוני). מאז הוקם המוקד החיצוני, בשנת 2010, ביררה נציבות תלונות הציבור תלונות רבות שהוגשו בעניינו ובמסגרת הבירור הצביעה על ליקויים רבים שנמצאו בפעילות, וכן במדיניות משרד הכלכלה כפי שבאה לידי ביטוי במבחני התמיכה ובהנחיות פנימיות שלפיהן פועל המוקד⁵⁵. עקב הערות הנציבות שונו פעמים רבות ההוראות בנוגע למבחני התמיכה וכן נוהלי המוקד⁵⁶.

נתונים על התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים

בשנת 2022 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 1,193

במסגרת מדיניות זרוע העבודה במשרד הכלכלה לעידוד שילובם של הורים בשוק העבודה, משתתף משרד הכלכלה בתשלום שכר הלימוד עבור שהיית ילדים במעונות ובמשפחתונים שהוא מכיר בהם, בהתאם לאמות המידה שנקבעות ומתפרסמות בכל שנה (מבחני התמיכה). נוסף על כך, בהחלטות ממשלה⁵³ נקבע כי יינתן סיוע במימון עלות החזקתם בצהרונים של ילדי הורים עובדים, כהגדרתם במבחני התמיכה⁵⁴.

ככלל, דרגת ההשתתפות של משרד הכלכלה בשכר הלימוד, שממנה נגזרת דרגת ההנחה שמקבלים ההורים, נקבעת על פי הרכב המשפחה והכנסותיה, מספר הנפשות במשפחה ומספר שעות העבודה או שעות הלימוד השבועיות של ההורים במשפחה.

האגף לעידוד תעסוקת הורים בזרוע העבודה במשרד

52 בינואר 2023 עבר האגף לעידוד תעסוקת הורים לאחריות משרד העבודה.

53 החלטת הממשלה 3150, "שילוב אימהות במעגל התעסוקה - הארכת תוקף השתתפות משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה במימון שהיית ילדים בצהרונים" (14.4.11); החלטת הממשלה 4088, "שינוי בסדר העדיפויות בתקציב המדינה לשנת 2012 ויישום דוח הוועדה לשינוי כלכלי-חברתי (ועדת טרכטנברג)" (8.1.12).

54 משרד הכלכלה מעניק סבסוד רק עבור ילדים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 6 - 7 ועבור ילדים להורים יחידניים המתגוררים ביישובים המשתייכים לאשכולות 6 - 10, ומשרד החינוך מופקד על הסבסוד ביתר האשכולות. החלוקה לאשכולות מתבצעת על פי הדירוג החברתי-כלכלי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

55 בנוגע לליקויים חמורים בהפעלת המוקד ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 38 (2012), עמ' 195-199. דוח שנתי 39 (2013), עמ' 219-225. דוח שנתי 45 (2019), עמ' 98-99.

56 ראו גם מבקר המדינה, דוח מבקר המדינה - מאי 2022, "הטיפול בפעוטות וחינוכם במעונות יום ובמשפחתונים", עמ' 326-327.

תלונות הציבור, שלגביהן שיעור התלונות שמתקבלות מגברים גדול משיעור התלונות שמתקבלות מנשים⁵⁸.

דת המתלוננים והמגזר הדתי היהודי⁵⁹

רובן המוחלט של התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים (99%) התקבלו מיהודים.

רוב התלונות של יהודים על האגף לעידוד תעסוקת הורים (62.7%) התקבלו מהאוכלוסייה החרדית.

השכלת המתלוננים

מרבית התלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים (66.3%) התקבלו ממי שהשלימו 12 שנות לימוד או שהם בעלי תעודת בגרות. 21.1% מהתלונות התקבלו מבעלי תואר ראשון.

מחוז המגורים של המתלוננים

כדי להשוות בין המחוזות, הנבדלים זה מזה במספר תושביהם, הוכפל מספרם של מכתבי התלונה מכל מחוז ב-100,000, והמכפלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.

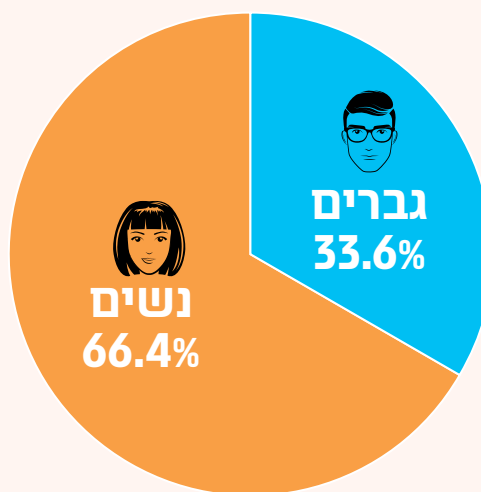
מן הנתונים עולה כי בשנת 2022 המחוזות שבהם מספר התלונות ל-100,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז יהודה ושומרון (35.3), מחוז ירושלים (27.5) ומחוז תל אביב (15.8).

מכתבי תלונה על האגף לעידוד תעסוקת הורים. מדובר בעלייה ניכרת - של פי 7.7 - במספר מכתבי התלונה שהתקבלו על האגף, לעומת שנת 2021 (שבה התקבלו 155 מכתבי תלונה).

80% מהתלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים בנושא השירות לציבור נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו. שיעור זה גדול במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2022 (44%).

מאפייני המתלוננים על האגף לעידוד תעסוקת הורים⁵⁷

תרשים 20: מגזר המתלוננים



שיעור התלונות שמתקבלות מנשים על האגף לעידוד תעסוקת הורים גדול משיעור התלונות שמתקבלות מגברים. זאת בניגוד לכלל התלונות המתקבלות בנציבות

57 על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה. לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנפגעו מפעולת משרד הכלכלה ולא המייצגים שלהם.

58 ראו בעמ' 67 - 68.

59 המגזר הדתי היהודי נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח זיקה למוסדות חינוך.



מוקד השירות החיצוני של האגף לעידוד תעסוקת הורים

התלונות שטופלו בשנת 2022 נגעו להיבטים שונים של הטיפול בבקשות להשתתפות משרד הכלכלה בשכר הלימוד בשנת הלימודים התשפ"ב (2021 - 2022)⁶⁰, ובכלל זה על תפקודו של האגף לעידוד תעסוקת הורים. 676 מהתלונות על האגף לעידוד תעסוקת הורים היו על המוקד החיצוני שמפעיל האגף. 81% מהתלונות על המוקד החיצוני נמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון.

התלונות על המוקד החיצוני התמקדו בנושאים האלה: אי-זמינות המוקד; זמן המתנה ממושך וחריג למענה טלפוני (עד שעתיים המתנה); היעדר אפשרות לקבל מידע בזמן ההמתנה למענה הטלפוני לגבי המקום בתור ולגבי זמן ההמתנה המשוער לקבלת המענה; היעדר אפשרות להשאיר מספר טלפון לקבלת שיחה חוזרת מנציג, אם השיחה מתנתקת; ניתוק שיחות ואי-קבלת שיחה חוזרת מנציג; אי-קבלת מענה ענייני במוקד בדבר זכאות להשתתפות המדינה בשכר הלימוד.

משרד הכלכלה השיב בתגובה על התלונות כי מבחני התמיכה התעדכנו כחודש בלבד לפני פתיחת שנת הלימודים, וכדי שיהיה אפשר ליישם אותם נדרש פיתוח במערכת הממוחשבת של האגף לעידוד תעסוקת הורים. לדברי המשרד, רק בנובמבר 2021 היה אפשר ליישם את המבחנים, ועקב כך נוצרו עיכובים בהגשת הבקשות להשתתפות האגף לעידוד תעסוקת הורים בשכר הלימוד ובתהליך קביעת הזכאות לסבסוד.

משרד הכלכלה ציין כי בד בבד עם הטמעת מבחני התמיכה המעודכנים החל הרישום לשנת הלימודים התשפ"ג (2022 - 2023). בהמשך גם פעלו ועדות קבלה למסגרות מפקחות שלהן קיים עודף ביקוש, והיה צריך להקצות משאבים אף להן. כל זאת נוסף על העברת חלק גדול מפעילות האגף לעידוד תעסוקת הורים למשרד

החינוך. לדברי משרד הכלכלה, כל הגורמים הללו השפיעו על יכולת המוקד החיצוני לתת מענה ענייני בתוך פרק זמן סביר, ועל רמת השירות שהעניקו האגף לעידוד תעסוקת הורים והמוקד לציבור ההורים בשנת הלימודים התשפ"ב.

לצורך בחינת התלונות על אי-זמינותו של המוקד בשנת הלימודים התשפ"ב, ובכלל זה על היעדר מענה על בקשות לבחינת הזכאות להשתתפות המדינה בשכר הלימוד, ערכה נציבות תלונות הציבור בירור מערכתי בנושא, ובכלל זה השתמשה בכלי הבירור "לקוח סמוי"⁶¹, כדי לבדוק באופן יזום את זמני ההמתנה למענה המוקד. בעקבות הבירור המערכתי הצביעה הנציבות לפני משרד הכלכלה כי זמן המתנה ממוצע של כחצי שעה למענה טלפוני איננו סביר, וכי הכשלים שהעלה הבירור לגבי אי-זמינות המוקד אינם עולים בקנה אחד עם החובה של משרד הכלכלה לתת שירות מיטבי לציבור ההורים. הנציבות המליצה שהאגף לעידוד תעסוקת הורים יוסיף לנקוט פעולות לשיפור השירות לפונה, ובכלל זה יקדם את פיתוחה של תשתית דיגיטלית, במטרה להגיש את השירות לציבור ולייעל את הליך הטיפול בבקשות לסבסוד.

בתגובה על ממצאי הבירור המערכתי של נציבות תלונות הציבור הודיע משרד הכלכלה כי הוא משקיע מאמצים רבים להתגבר על התקלות, לרבות מתן דרגות זמניות להורים שטרם נקבעה להם דרגה קבועה. משרד הכלכלה ציין כי פורסם מכרז חדש לבחירת מוקד חיצוני, והמוקד החדש שיפעל בשנת הלימודים התשפ"ג ייתן מענה לליקויים שנמצאו בפעילותו של המוקד הישן, ובכלל זה צמצום זמן ההמתנה ומסירת מידע לגבי המקום בתור למענה הטלפוני. נוסף על כך, כחלק ממאמצי משרד הכלכלה לשפר את השירות שהוא נותן צפויים להיפתח עוד ערוצי פנייה להורים לשם קבלת שירות, מלבד המענה הטלפוני.

60 ככלל, שנת הלימודים נפתחת בספטמבר ומסתיימת באוגוסט.

61 לפירוט על כלי "הלקוח הסמוי" ראו בעמ' 39.



האגף לעידוד תעסוקת הורים הוסיף כי פתח עוד ערוצי תקשורת לשם מתן שירות לפונים אליו, ובהם כתובת דואר אלקטרוני ייעודית, אפשרות לשיחות (צ'ט) עם נציג ומענה קולי שבאמצעותו ניתן למסור מספר טלפון נייד ולקבל קישורים שונים לקבלת מידע ללא המתנה לנציג. האגף הודיע כי בכוונתו לאפשר קבלת מענה בערוצים נוספים, ובכלל זה במסרונים, בווטסאפ, במסנ'ר וברשתות חברתיות שונות.

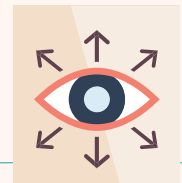
נציבות תלונות הציבור ממשיכה כל העת לעקוב במסגרת בירור התלונות אחר הפעולות שנוקט האגף לעידוד תעסוקת הורים לשיפור השירות לציבור וליעול הליך הטיפול בבקשות לסבסוד.

(1135920)

יצוין כי בתחילת שנת הלימודים התשפ"ג קיבלה נציבות תלונות הציבור כ-200 תלונות בנושא השירות של המוקד הטלפוני החדש ומתן המענה במוקד זה. הטענות העיקריות שעלו מהתלונות היו על זמני המתנה חריגים לקבלת מענה טלפוני וניתוק שיחה מייד כאשר היא נענית.

כמו כן אותרו תקלות בנושאים שונים, כגון תקלה במערכת IVR (נתב שיחות קולי), ואלה תוקנו במהלך פעילותו של המוקד.

האגף לעידוד תעסוקת הורים ציין בתגובה על התלונות הללו כי גייס למוקד החדש עוד כ-70 נציגים, כדי לתת שירות מהיר לפונים אליו. האגף ציין כי בתום הרבעון הראשון לעבודתו של המוקד החדש נמצא כי זמן ההמתנה למענה הקולי במוקד צומצם במידה ניכרת.

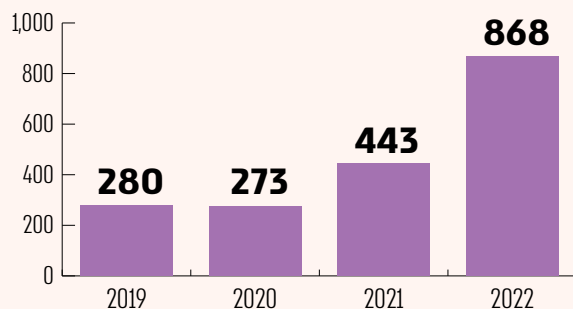


רשות האוכלוסין וההגירה

השירות לציבור ברשות האוכלוסין

במבט רחב

תרשים 21: מספר התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור שטופלו בארבע השנים האחרונות



נתונים כלליים

בשנת 2022 התקבלו בנציבות תלונות הציבור 1,160 מכתבי תלונה על רשות האוכלוסין, עלייה של 55% לעומת שנת 2021 (שבה התקבלו 748 מכתבי תלונה).

רשות האוכלוסין נמצאת במקום הרביעי מבין הגופים הנילונים מבחינת מכתבי התלונה שהתקבלו עליה בשנת 2022.



דת המתלוננים והמגזר הדתי היהודי⁶⁴

לוח 3: שיעור התלונות על רשות האוכלוסין לפי דתם של המתלוננים, לעומת שיעורם של בני כל דת בקרב כלל המתלוננים ובקרב כלל האוכלוסייה

הדת	השיעור מכלל המתלוננים על רשות האוכלוסין	השיעור מכלל המתלוננים	השיעור באוכלוסייה*
יהודים	75.5%	87.3%	73.9%
מוסלמים	13.2%	7%	18.1%
נוצרים	2.5%	1.2%	1.9%
דרוזים	0%	1%	1.6%
אחרים**	8.8%	3.5%	4.5%

על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

* מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2021.

** בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

שיעור הלא יהודים שהתלוננו על רשות האוכלוסין גדול פי שניים לערך משיעורם מכלל המתלוננים. בהתאם לכך, שיעור היהודים שהתלוננו על רשות האוכלוסין (75.5%) קטן משיעורם מכלל המתלוננים (87.3%).

רוב התלונות של יהודים על רשות האוכלוסין התקבלו מהמגזר הכללי (63%).

השכלת המתלוננים

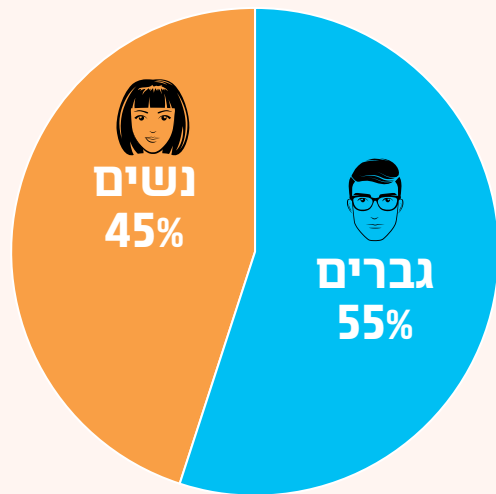
45% מהתלונות על רשות האוכלוסין התקבלו ממתלוננים שהשכלתם היא 12 שנות לימוד או שהם בעלי תעודת בגרות, ו-17.1% מהתלונות התקבלו ממי שהם בעלי פחות מ-12 שנות לימוד.

כפי שניתן לראות בתרשים שלעיל, בשנת 2022 חלה עלייה של כ-96% במספר התלונות בנושא השירות לציבור שטופלו בנציבות תלונות הציבור, לעומת שנת 2021, ועלייה של פי 3.1 לעומת שנת 2019.

כ-73% מהתלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור בשנת 2022 נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו. זהו שיעור הגדול ב-66% מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון באותה שנה (44%).

מאפייני המתלוננים על רשות האוכלוסין⁶²

תרשים 22: מגדר המתלוננים



שיעור הנשים והגברים שהגישו לנציבות תלונות הציבור תלונות על רשות האוכלוסין דומה לשיעור הכללי של הנשים והגברים שהגישו תלונות לנציבות⁶³.

62 על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה. לצורך בחינת מאפייני המתלוננים נספרו רק מתלוננים שנפגעו מפעולת רשות האוכלוסין ולא המייצגים שלהם.

63 ראו בעמ' 67 - 68.

64 המגזר הדתי היהודי נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח זיקה למסדות חינוך.



גיל המתלוננים

60% מהתלונות על רשות האוכלוסין התקבלו מבני 25 - 50.

לוח 4: התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור בשנים 2021 - 2022, לפי נושאי משנה עיקריים

מספר התלונות בשנת 2022	הטיפול בפניות	מוקד השירות	סדרי קבלת קהל
352	84	278	
מספר התלונות בשנת 2021	223	46	84
שיעור הגידול במספר התלונות בשנת 2022 לעומת שנת 2021	58%	83%	231%

כעולה מן הלוח, בשנת 2022 גדל מספר התלונות על רשות האוכלוסין בנושא המשנה סדרי קבלת קהל בשיעור של 231%, ובנושא המשנה מוקד השירות - בשיעור של 83%.

לוח 5: שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור בשנים 2021 - 2022, לפי נושאי משנה עיקריים

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2022	הטיפול בפניות	מוקד השירות	סדרי קבלת קהל
73%	95%	83%	
שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון בשנת 2021	65%	74%	35%

מהנתונים עולה כי שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון בשנת 2022 בנושאי המשנה מוקד השירות וסדרי קבלת קהל (95%-83% בהתאמה) גדול

השירות לציבור ברשות האוכלוסין - מעקב אחר תיקון ליקויים

מספר התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור גדל בשנים האחרונות בהתמדה. בשל העלייה במספר התלונות יוחד בדוח שנתי 48 של נציב תלונות הציבור פרק לנושא השירות לציבור ברשות האוכלוסין⁶⁵, ופורטו הליקויים שעלו בבירור התלונות בנושא זה בשנת 2021.

התלונות על רשות האוכלוסין בנושא השירות לציבור נסבו בשנת 2021 בעיקר על הנושאים האלה: ליקויים בטיפול בפניות, ובעיקר אי-מתן תשובה על פניות ועיכובים בטיפול בהן; אי-זמינות המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין (3450*); וסדרי קבלת קהל, בעיקר היעדר האפשרות לקבוע תורים לתיעוד ביומטרי (הנפקת דרכון או חידושו והנפקת תעודות זהות) בלשכות הרשות.

בפברואר 2022, בעקבות הליקויים שעלו מבירור התלונות בנושא זה, נפגשו מנהלת נציבות תלונות הציבור וצוותה עם מנכ"ל רשות האוכלוסין דאז וצוותו. בפגישה הציגה מנהלת הנציבות את הסוגיות המרכזיות שעלו בתלונות, ומנכ"ל רשות האוכלוסין פירט את הצעדים שהרשות כבר החלה לנקוט ואת הצעדים שהיא עתידה לנקוט לשם תיקון הליקויים.

ואולם, כעולה מהלוחות שלהלן, מספר התלונות בנושא השירות לציבור גדל במידה ניכרת בשנת 2022, וכך גם שיעור התלונות המוצדקות או התלונות שעניין בא על תיקונן.

65 נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 48 (2022), "במבט רחב: השירות לציבור ברשות האוכלוסין", עמ' 70 - 74.



במידה ניכרת מהשיעור הכללי של התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון (44%), וכי שיעור זה גדל במידה ניכרת לעומת שנת 2021.

להלן יתוארו בקצרה הליקויים שעלו בנושאים הללו בשנת 2021, ומעקב נציבות תלונות הציבור בדבר הצעדים שנקטו לתיקונם.

ליקויים במנגנוני קביעת התורים ללשכות רשות האוכלוסין

כדי לקבל מרשות האוכלוסין שירותים שונים, ובכלל זה מסמכים ביומטריים (דרכון ותעודת זהות), יש צורך להזמין תור מראש. התורים נקבעים באמצעות פנייה למוקד הטלפוני של הרשות או באמצעות היישומון My Visit. מבירור תלונות בשנת 2021 עלה שביישומון היו ליקויים רבים: לא היה אפשר למצוא בו תורים פנויים לקבלת קהל, וגם אם נמצא תור פנוי הוא היה למועד רחוק - שלושה חודשים ויותר; לא היה ניתן לצפות בתורים הפנויים בכל לשכות הרשות, והפונים נדרשו לבחור בכל פעם לשכה אחת מתוך הלשכות, ואז הוצגו התורים הפנויים בלשכה זו בלבד; לא היה אפשר להזמין תור לכמה אנשים יחד (גם אם מדובר בבני משפחה אחת); כדי להקדים תור היה צריך לבטל את התור המקורי. ואולם לעיתים לא נמצא תור מוקדם יותר, ומועד התור המקורי כבר נתפס, ועקב כך הפונה נאלץ לבחור מועד מאוחר יותר מהמועד המקורי.

בעקבות פניית מנהלת נציבות תלונות הציבור למנכ"ל דאז של רשות האוכלוסין, פירט המנכ"ל שורת צעדים שנוקטת הרשות לשם קיצור משך ההמתנה להנפקת דרכון, ובהם פתיחת הלשכות בימים נוספים; גיוס עובדים נוספים לתפקידי קבלת קהל; שדרוג היישומון והטמעת האפשרויות לצפות באמצעותו בתורים פנויים בכל לשכות הרשות ולקבוע תורים לכמה בני משפחה בזה

אחר זה. עוד מסרה רשות האוכלוסין כי בכוונתה להציב בלשכותיה עמדות שירות אוטומטיות שבאמצעותן יהיה ניתן לחדש דרכונים ביומטריים. נוסף על כך, הרשות התירה לישראלים בעלי דרכון זר לצאת מהארץ עם הדרכון הזר שלהם.

ואולם למרות האמור לעיל, בשנת 2022 חל גידול של יותר מפי שלושה במספר התלונות שעניינן סדרי קבלת הקהל בלשכות רשות האוכלוסין. בשנת 2022 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-278 תלונות בנושא זה (לעומת 84 תלונות בשנת 2021).

גם בשנת 2022 נמצאו ליקויים רבים בנוגע לאפשרות לקבוע תורים לקבלת תיעוד ביומטרי (בעיקר דרכונים). פעמים רבות היה ניתן למצוא תור רק בטווח של חודשים רבים, ולעיתים לא היה ניתן כלל למצוא תורים. בשל היעדר תורים זמינים ברבות מלשכות הרשות, מבקשי השירות אף נאלצו לקבוע תור ללשכות שהיו רחוקות מאוד ממקום מגוריהם. זאת ועוד, גם בשנת 2022 המערכת המקוונת לא איפשרה לצפות בתורים הפנויים בכל לשכות הרשות, והיה צריך לבדוק בכל לשכה ולשכה אם יש תורים פנויים. כמו כן, לא היה ניתן לקבוע תור לכמה בני משפחה בזה אחר זה.

המסקנה העולה היא אפוא שהליקויים בנושא זה לא באו על פתרונם.

מבררי התלונות שוחחו עם מתלוננים על הקושי בקביעת תור לקבלת תיעוד ביומטרי והסבירו להם את כל דרכי הפעולה העומדות לפניהם⁶⁶. במקרים שבהם מבררי התלונות התרשמו שהמתלוננים מתקשים לקבל את השירות שהם זכאים לו בשל אוריינות דיגיטלית נמוכה, הם סייעו להם בתפעול המערכת המקוונת לקביעת תורים. בנוגע לתלונות על קושי בקביעת תור להנפקת תעודת זהות, מבררי התלונות פנו לרשות האוכלוסין

66 לעניין הנפקת תעודת זהות במקום תעודה שאבדה או נגנבה איפשרה רשות האוכלוסין הגעה ללשכותיה ללא קביעת תור מראש, בכפוף לעומסים בלשכה; לעניין הנפקת דרכון איפשרה הרשות כמה חלופות, ובהן שימוש בדרכון זר והנפקת דרכון זמני ללא קביעת תור.



ברשות האוכלוסין⁶⁷.

בינואר 2023 נפגש מנהל האגף המברר תלונות על רשות האוכלוסין בנציבות תלונות הציבור עם ראש מינהל האוכלוסין וסקר את הנתונים על התלונות שהתקבלו בשנת 2022 ואת הליקויים שנותרו בעינם. לגבי ההמתנה הארוכה לקבלת שירות בלשכות, ראש מינהל האוכלוסין ציין את הסיבות שבגינן טרם עלה בידי רשות האוכלוסין להסדיר ליקוי זה, כדלהלן:

חלו שיבושים בעבודתה של רשות האוכלוסין בשל מגפת הקורונה; עם סיום הסגרים הייתה דרישה מוגברת לחידוש דרכונים; עובדי נציגויות משרד החוץ בחו"ל נקטו עיצומים ממושכים, ועקב כך הרשות נאלצה לבצע בזמן נקיטת העיצומים פעולות שמבצעות בעת שגרה נציגויות אלה.

נוסף על כך, בעקבות המלחמה באוקראינה גדל היקף עבודתה של רשות האוכלוסין מהסיבות האלה: רוב העולים מאוקראינה הגיעו ללא אשרה מוטבעת בדרכון, והדבר הצריך בדיקות נוספות של נציגי רשות האוכלוסין; כמחצית האנשים שהגיעו לישראל מאוקראינה, רוסיה ובלארוס במעמד של תיירים ביקשו לשנות את מעמדם לעולים; הפקת תעודות זמניות לעולים בנמל התעופה הוטלה על רשות האוכלוסין. לדברי ראש מינהל האוכלוסין, רשות האוכלוסין הסיטה כוח אדם לתחומים אלה ולא הצליחה להתגבר על הפערים בתחום הנפקת הדרכונים.

ראש מינהל האוכלוסין ציין כי אף שבמחצית השנייה של שנת 2022 אושרו לרשות האוכלוסין 80 משרות נוספות, היא גייסה 46 עובדים בלבד, ונכון למועד הפגישה (ינואר 2023) חלקם עדיין נמצאים בהליכי חפיפה⁶⁸.

נציבות תלונות הציבור ממשיכה לעקוב אחר פעולות

וביקשו ממנה ליצור קשר עם המתלונן לשם קביעת תור, בין היתר בשל החובה הקבועה בחוק לשאת תעודת זהות.

כך היה במקרה של נערה בסיכון שנזקקה לתעודת זהות כדי להתקבל לעבודה. המתנדבת שמלווה את הנערה התלוננה בשמה על שלמרות ניסיונות חוזרים ונשנים שלה לא עלה בידיה לקבוע תור בלשכת רישום האוכלוסין, כדי להגיש בקשה לקבלת התעודה. עקב כך הנערה לא הייתה יכולה להשתכר לפרנסתה.

בשל דחיפות העניין ביקשה נציבות תלונות הציבור מרשות האוכלוסין ליצור קשר עם המלווה בהקדם, כדי לסייע לנערה. רשות האוכלוסין יצרה קשר עם המלווה, ובעקבות כך קיבלה הנערה את תעודת הזהות, ועניין התלונה בא על פתרונו. המלווה הודתה לנציבות על הטיפול המסור.



יצוין כי גם ועדת הפנים של הכנסת דנה כמה פעמים בנושא הליקויים בקביעת התורים לתיעוד ביומטרי

67 על פי אתר המרשית של ועדת הפנים התקיימו דיונים בעניין ב-18.5.22, 9.1.23, 1.2.23 ו-23.4.23.

68 <https://main.knesset.gov.il/Activity/committees/InternalAffairs/Pages/CommitteeProtocols.aspx>

לנוכח הקשיים המתמשכים בהנפקת דרכון, הודיעה רשות האוכלוסין במאי 2023 כי תייעד לשכונות גדולות להנפקת דרכונים ביומטריים בלבד, תגדיל את שעות קבלת הקהל בהן ותבטל את הצורך בזימון תורים אליהן - כל זאת במשך חודש.



תורים ובמידע כללי.

ואכן, מפילוח התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2022 עולה כי 53 (81.5%) מ-65 תלונות על זמינות המוקד שהתקבלו באותה שנה, התקבלו במחצית הראשונה של השנה. עם זאת, יש לציין כי בדיקות אקראיות שביצעה נציבות תלונות הציבור בראשית שנת 2023 העלו ממצאים שלא העידו על שיפור בזמני ההמתנה למענה במוקד.

ליקויים בטיפול בפניות

בשנת 2021 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-223 תלונות בנוגע לליקויים בטיפול בפניות לרשות האוכלוסין. התלונות היו בעיקר על עיכובים בקבלת החלטות בנוגע לפניות ועל אי-מתן מענה על פניות. 65% מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו לאחר הגשת התלונה⁷⁰.

בשנת 2022 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-352 תלונות שעניין טיפול בפניות. כלומר, בשנת 2022 היה גידול של 58% במספר התלונות בנושא זה שהנציבות טיפלה בהן. בכ-45% מהתלונות הלינו המתלוננים על שלא קיבלו תשובה על פניותיהם, ובכ-45% מהתלונות הלינו המתלוננים על עיכוב בטיפול בפניות.

נראה אפוא שגם בשנת 2022 הבעיות בעניין אי-מתן תשובה על פניות ובעניין עיכובים בקבלת החלטות בנוגע לבקשות עמדה בעינה. נציבות תלונות הציבור ממשיכה לעקוב אחר פעילות רשות האוכלוסין גם בעניין זה.

רשות האוכלוסין בעניין, מציגה לפנייה את הממצאים העולים מן המעקב ומסייעת ככל הניתן ובהתאם לסמכותה לציבור הפונים אליה.

ליקויים במוקד הטלפוני

בשנת 2021 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-46 תלונות על אי-זמינות המוקד הטלפוני של רשות האוכלוסין. באותה שנה הלינו המתלוננים בעיקר על זמני המתנה חריגים ועל ניתוקי שיחות ללא קבלת מענה. יצוין כי בבירור תלונות בנושא זה השתמשה נציבות תלונות הציבור גם בכלי "הלקוח הסמוי" - עובדי הנציבות התקשרו למוקד בהזדמנויות שונות כדי להיווכח אם אומנם הטענות כלפיו מוצדקות. הבדיקות העלו שזמני ההמתנה למענה במוקד ממושכים מאוד - בין חצי שעה לשעה ולעיתים אף יותר מכך⁶⁹.

בשנת 2022 טיפלה נציבות תלונות הציבור ב-84 תלונות על המוקד הטלפוני. 87% מתלונות אלה עסקו בזמינות המוקד. כ-96% מהתלונות על זמינות המוקד נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו. גם בשנת 2022 העלו המתלוננים טענות על זמן המתנה ממושך, של לעיתים יותר משעה, עד לשיחה עם נציג ועל ניתוקי שיחות לאחר המתנה ארוכה.

בנוגע לליקויים בדרך פעולתו של המוקד הטלפוני הסבירה רשות האוכלוסין כי הם נבעו מעומס פניות חריג למוקד, נוכח הסרת מגבלות הקורונה, המלחמה באוקראינה והעדכונים התכופים במדיניות הכניסה לארץ והיציאה ממנה.

הבירור שעשתה נציבות תלונות הציבור העלה כי מילוי 2022 החל המוקד הטלפוני להיעזר במוקד שירות חיצוני קיים שטיפל בפניות עבור משרד ממשלתי אחר. עובדי המוקד החיצוני סייעו לפונים לרשות האוכלוסין בזימון

69 ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 48 (2022), עמ' 72 - 73.

70 ראו שם, עמ' 71 - 72.

תיאורי תלונות בתחום השירות לציבור

הדיגיטציה של השירות הציבורי והתאמת השירות לאוכלוסיות שונות

בשנים האחרונות, בעקבות מגפת הקורונה, האיצי הגופים הציבוריים את תהליך הדיגיטציה של השירות שהם נותנים לציבור. המעבר של הגופים הציבוריים לשימוש בלעדי באמצעים דיגיטליים אינו טבעי עבור אוכלוסיות רבות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה, כמו אזרחים ותיקים או קבוצות שמרניות.

בראשית שנת 2023 פרסם מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח מיוחד שעסק באתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי⁷¹. בדוח זה עמד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על הקשיים שהציב תהליך הדיגיטציה של השירות לציבור בפני בני הגיל השלישי לגבי קבלת השירותים שהם זכאים להם ומימוש זכויותיהם⁷². מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור המליץ לגופים הציבוריים לשמר את הגישה אל השירות הציבורי גם באמצעים המסורתיים, כגון דואר רגיל, הטלפון והלשכות לקבלת קהל, ולהקפיד שהממשקים הדיגיטליים שמעמידות הרשויות הציבוריות לשימוש הציבור יהיו בהירים ונגישים למשתמש ויעוצבו באופן המפשט את ההליך למימוש הזכות⁷³.

במקביל לקבלת תלונות שבהן מבקשים אנשים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה לקבל שירות נגיש ומותאם אליהם, מתקבלות בנציבות תלונות הציבור גם תלונות הפוכות - על שהגופים הציבוריים אינם מאפשרים לפונים אליהם לקבל את השירותים באופן דיגיטלי, כפי שמצופה מהם.

להלן תיאור תלונות שבעקבות בירורן ובעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הנגישו הגופים הציבוריים את שירותיהם גם לאוכלוסיות המתקשות להיעזר באמצעים הטכנולוגיים והדיגיטליים לשם קבלת שירות. כן יובא

**המעבר של הגופים הציבוריים
לשימוש בלעדי באמצעים
דיגיטליים אינו טבעי עבור
אוכלוסיות רבות בעלות
אוריינות דיגיטלית נמוכה**

71 נציב תלונות הציבור, דוח מיוחד מס' 3: אתגרים ויעדים במתן שירות לבני הגיל השלישי - לקחים מבירור תלונות (2023).

72 שם, עמ' 56 - 67.

73 שם, עמ' 130 - 131.

תיאור תלונה שבעקבותיה הוסיף הגוף הציבורי אפיק של אמצעי דיגיטלי לקבלת שירות⁷⁴.

עיריית ירושלים



תיקון ליקוי כללי

לא משאירים ציבור מאחור: העירייה תאפשר גם הגשת בקשה לקבלת החזר כספי בטופס ידני

התלונה



המתלונן, אזרח ותיק המקבל קצבת זקנה לנכה, קיבל מעיריית ירושלים הנחה בארנונה בשיעור של 100%. עקב כך נוצרה לו יתרת זכות בחשבון הארנונה, וכדי לקבל את ההחזר הוא הונחה להגיש בקשה לכך בטופס מקוון באתר המרשתת של העירייה.

תלונתו נסבה על כך שהוא נדרש להגיש את הבקשה להחזר בטופס מקוון בלבד. לטענתו, אין לו מחשב, והוא אינו יודע להשתמש במרשתת, ולא סביר שיקבל את ההחזר רק אם ימלא את הטופס המקוון.

הבירור



בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור לאגף שומה וגבייה בעירייה נשלח למתלונן בדואר טופס בקשה לקבלת החזר. הוא מילא את הטופס, שלח אותו לעירייה וקיבל את הכספים שהגיעו לו.

בד בבד עם הבאת עניינו של המתלונן על פתרונו העירה נציבות תלונות הציבור לעירייה שיש טעם לפגם בהפניית תושב לערוץ מקוון כערוץ בלעדי לקבלת החזר כספי. הנציבות הטעימה כי אוכלוסיות רבות הן

74 להרחבה על הדיגיטציה בשירות הציבורי ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 48 (2022), עמ'

בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה ואינן משתמשות בערוצים הדיגיטליים, ויש לאפשר להן למצות את זכויותיהן גם בערוצי תקשורת אחרים שאינם דיגיטליים. לדעת הנציבות, אף כי למרבית האוכלוסייה השימוש בכלי שירות מקוונים קל ויעיל יותר, אין להשאיר מאחור קבוצות אוכלוסייה שטרם עברו לשימוש בכלים כאלה.

בהקשר זה הפנתה נציבות תלונות הציבור את העירייה לסעיף 2(ג) לחוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018, שבו נקבע כדלקמן: "אפשר גוף ציבורי פנייה אליו באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעי קשר דיגיטלי אחר שאופן השימוש בו זהה לשימוש בדואר אלקטרוני לעניין פנייה מסוימת, יאפשר את הפנייה גם באמצעות פקסימיליה". מהסעיף עולה כי על גוף ציבורי לשמר ערוצי פנייה מסורתיים יותר, וכי לא ניתן להסתמך אך ורק על אמצעי קשר דיגיטליים.

עוד ציינה נציבות תלונות הציבור כי בהנחיית היועץ המשפטי לממשלה (היועמ"ש) בנושא "כללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים"⁷⁵ (אף שלכאורה כללים אלה אינם חלים באופן ישיר על העירייה) נקבע כי אם השירות בערוץ הדיגיטלי נוגע לאוכלוסיות שעלולות להתקשות בשימוש באמצעים דיגיטליים, קביעת הערוץ הדיגיטלי כערוץ יחיד תהיה בלתי סבירה, וכי זהו השיקול המרכזי בעניין זה.

התוצאה



בעקבות הערת נציבות תלונות הציבור החליטה העירייה שהערוץ הדיגיטלי לא יהיה הערוץ הבלעדי לקבלת החזר כספי. בהתאם לכך, במכתב המודיע על קיומה של יתרת זכות בחשבון מיידעת העירייה את הזכאים שבאפשרותם להגיש בקשה להחזר במרשתת או בטופס ידני.

(1136738)



**בעקבות הערת נציבות
תלונות הציבור החליטה
העירייה שהערוץ הדיגיטלי
לא יהיה הערוץ הבלעדי
לקבלת החזר כספי**

עיריית ערד



תיקון ליקוי כללי

מבקשים לפנות לעירייה? אפשר גם בפקס

התלונה



בשנת 2018 נחקק חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018⁷⁶. החוק נועד להקל על הציבור את הפנייה לגופים ציבוריים וכן להתאים את דרכי הפנייה להתפתחויות בתחום הדיגיטלי.

שני תושבי ערד הנמנים עם האוכלוסייה החרדית בעיר התלוננו על שעיריית ערד סירבה לקבל מהם פניות בפקס והפנתה אותם לערוצים המקוונים. לדבריהם, העירייה הודיעה להם כי החליטה שמ-1.1.22 היא לא תיתן שירות לפונים באמצעות הפקס.

המתלוננים הסבו את תשומת לב העירייה לתיקון לחוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, התשע"ח-2018, הקובע שאין לבטל את האפשרות לפנות אל הגופים הציבוריים באמצעות הפקס⁷⁷. ואולם העירייה השיבה למתלוננים כי ההחלטה שלא לאפשר פניות באמצעות הפקס נתמכת בחוות דעתו של היועץ המשפטי לעירייה, ובעינה עומדת.

הבירור



העירייה השיבה בתגובה על התלונה כי התיקון לחוק שקובע שיש לאפשר פניות גם בפקס נוגע לגופים המאפשרים תקשורת עימם באמצעים

76 או בשמו הקודם - חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018.

77 בסעיף 2(ג) לחוק נאמר כך: "אפשר גוף ציבורי פנייה אליו באמצעות דואר אלקטרוני או באמצעי קשר דיגיטלי אחר שאופן השימוש בו זהה לשימוש בדואר אלקטרוני לעניין פנייה מסוימת, יאפשר את הפנייה גם באמצעות פקסימיליה" (ההדגשה אינה במקור). נחיצותו של התיקון לחוק התבררה לאחר שעם חקיקת החוק עברו רשויות רבות לקבל פניות באמצעים דיגיטליים בלבד.

דיגיטליים בלבד, ואילו העירייה מקיימת גם קבלת קהל במשרדה.

נציבות תלונות הציבור קבעה כי עמדת העירייה אינה מעוגנת בחוק, שקובע מפורשות כי יש לאפשר פנייה בפקס גם במקום שמתאפשרת פנייה באמצעים אחרים. הנציבות הטעימה לפני העירייה שהנסיבות העולות מן התלונות בנושא הן שהולידו את הצורך בתיקון החוק, וכי התיקון נועד לתת מענה לאוכלוסיות דוגמת בני הגיל השלישי או החברה החרדית שבהן השימוש באמצעים דיגיטליים אינו רווח.

**העירייה הודיעה כי
היא תאפשר לתושבים
לפנות אליה גם בפקס**

התוצאה

לאחר דין ודברים הודיעה העירייה כי היא מקבלת את עמדת נציבות תלונות הציבור ותאפשר לתושבים בתחום שיפוטה לפנות אליה גם בפקס. ההודעה על כך פורסמה באתר המרשתת של העירייה, והיא מצוינת גם בחשבונות הארנונה הנשלחים אל התושבים.

(1131354, 1131295)

המרכז הרפואי לבריאות הנפש באר יעקב



**תיקון ליקוי
כללי**

**מבקשים לפנות למרכז רפואי?
אפשר גם בדואר אלקטרוני**

התלונה

המתלוננת נדרשה להעביר מסמכים למרכז הרפואי לבריאות הנפש באר יעקב, לצורך טיפול באימה שמאושפזת שם. המרכז הרפואי דרש ממנה לשלוח את המסמכים בפקס בלבד. מאחר שהפקס של המרכז הרפואי לא היה תקין, ביקשה המתלוננת שתימסר לה כתובת דואר אלקטרוני למשלוח המסמכים, אולם נמסר לה כי אין אפשרות כזו. מצב זה הותיר את

המתלוננת ללא כל יכולת להעביר את המסמכים הדרושים לטיפול באימה.

הבירור

בסעיף 2(א) לחוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018, נקבע כי "גוף ציבורי המאפשר לפנות אליו בעניין מסוים באמצעות פקסימיליה יהיה חייב לאפשר פנייה אליו באותו עניין גם באמצעי קשר דיגיטלי".

חוק זה הובא לידיעת הממונה על פניות הציבור במרכז לבריאות הנפש באר יעקב, ונציבות תלונות הציבור ביקשה לקבל את תגובת המרכז על הנקבע בו.

התוצאה

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור פרסם המרכז לבריאות הנפש באר יעקב הנחיה לכל מחלקותיו, ולפיה אפשר לשלוח מסמכים למרכז גם באופן דיגיטלי לכתובת הדואר האלקטרוני של מחלקת פניות הציבור במרכז, וזו תעביר את המסמכים למחלקות הרלוונטיות. בהמשך לכך שלחה המתלוננת את המסמכים למחלקת פניות הציבור, והם הועברו למחלקה שבה מאושפזת אימה.

הודות להתערבות נציבות תלונות הציבור נפתרה אפוא בעיה זו עבור כלל מקבלי השירות במרכז רפואי זה.

(1136321)

האגף לרישוי מקצועות רפואיים - משרד הבריאות



תיקון ליקוי
כללי

**הוסמכתם לעסוק ברפואה, אבל הרישיון מתעכב?
המעסיק יכול לקבל אישור טלפוני**

התלונה



רופאים שסיימו את בחינות ההסמכה לרפואה והיו לפני תחילת התמחותם טענו בשתי תלונות שאינם יכולים לקבל את רישיון הרפואה שלהם מייד לאחר הנפקתו, באמצעי דיגיטלי או בלשכות לקבלת קהל, אלא עליהם להמתין עד לקבלתו בדואר. לטענתם, המתנה זו מעכבת את מועד התחלת התמחותם, שכן הם זקוקים לרישיון לצורך עבודתם כרופאים מתמחים.

לדברי המתלוננים, הדבר פוגע לא רק בהם אלא גם במתמחים רבים אחרים שהתקבלו להתמחות מייד לאחר שסיימו את כל החובות הכרוכות בהליך ההכשרה שלהם, שכן גם מתמחים אלה אינם יכולים להתחיל לעבוד ללא הרישיון. עקב כך לא זו בלבד שתקן המתמחה אינו מאויש בזמן ההמתנה, אלא שהמתמחים נותרים מובטלים.

שני הרופאים מסרו כי פנו למוקד "קול הבריאות" וביקשו ליצור קשר ישיר עם האגף לרישוי מקצועות רפואיים במשרד הבריאות, כדי לברר אם באפשרותם לקבל אישור בכתב על הנפקת הרישיון או להגיע לנקודת קבלת קהל כדי לקבלו, אך נענו בשלילה על ידי מוקד קול הבריאות.

הבירור



האגף לרישוי מקצועות רפואיים מסר כי אינו יכול לזרז את קבלת הרישיון עצמו. ואולם לפי נוהל של משרד הבריאות, מעסיק המעוניין במתמחה יכול ליצור קשר טלפוני עם האגף ולקבל ממנו אישור טלפוני על הנפקת רישיון הרפואה של המתמחה, ובכך להימנע מהמתנה שלא לצורך עד להגעת הרישיון בדואר.

**לדברי המתלוננים, הדבר
פוגע לא רק בהם אלא גם
במתמחים רבים אחרים**

התוצאה



בעקבות התערבותה של נציבות תלונות הציבור סוכם שהאגף לרישוי מקצועות רפואיים יפרסם את הנוהל באתר המרשתת של משרד הבריאות. זאת כדי ליידע את המתמחים על האפשרות של המעסיק לקבל מהאגף אישור טלפוני כאמור, ובכך למנוע את העיכובים בתחילת העסקתם עד לקבלת הרישיון עצמו.

(1152977; 1151441)

תלונות נוספות

רשות המיסים בישראל; משרד המשפטים - רשות התאגידים - רשם החברות



תיקון ליקוי
כללי

**נולד בשנת 2000 -
אבל רשות המיסים טענה שיש חברה על שמו משנת 1999**

התלונה

המתלונן קיבל הודעה ממשרד פקיד שומה גוש דן על שנפתח לו תיק במס הכנסה, והוא נדרש להגיש דוחות שנתיים או הצהרות הון. לטענת רשות המיסים, בשנת 1999 הוא הפך לבעל מניות בחברה בע"מ. לא הועילה למתלונן טענתו שהוא יליד שנת 2000, ולא ייתכן שהוא פתח חברה עוד לפני שנולד.

הבירור



עלה שרשות המיסים קיבלה את המידע על המתלונן מרשם החברות. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בדק רשם החברות את עניינו של המתלונן, והתברר שבעל המניות בחברה אינו המתלונן, אלא אדם בעל

אזרחות זרה ודרכון זר שהספרות שלו זהות לחלק מהספרות בתעודת הזהות של המתלונן, ושמו הפרטי הוא כשמו של המתלונן.

עוד עלה כי בשל טעות אנוש סווג בעל המניות, שהיה כאמור בעל אזרחות זרה, כאזרח ישראלי, והמידע עליו נמסר לרשות המיסים באמצעות ממשק מחשובי בינה ובין רשם החברות. בתחילה לא נמצאה ברשות המיסים התאמה מלאה בין המספר בדרכון הזר למספר זהות של אזרח ישראלי, אולם בעקבות הליך אוטומטי של טיוב נתונים שנעשה ברשות המיסים אותרה תעודת זהות שהשם הפרטי בה היה זהה לשם הפרטי בדרכון, ומספר הזהות בה היה דומה למספר הדרכון. תעודת זהות זו הייתה של המתלונן, ועקב כך הוא נרשם במאגרי המידע של רשות המיסים כבעל המניות.

התוצאה

משאותרה התקלה תוקן המידע השגוי ברשם החברות, ורשות המיסים ביטלה את הדרישה מהמתלונן להמצאת דוחות שנתיים.

נוסף על כך, רשות המיסים שינתה את שיטת הטיוב שלה, ולהבא יאותרו בתהליכי הטיוב שהיא מבצעת רק שמות ומספרי זהות שיהיו זהים באופן מלא לנתונים שהיא מקבלת מרשם החברות.

(1145632)

המוסד לביטוח לאומי



משמעות
כספית למתלונן

תגמול יתומי צה"ל עד גיל 21

התלונה

חוק משפחות חיילים שנספו במערכה (תגמולים ושיקום), התש"י-1950, קובע זכאות לתגמולים ולהטבות אחרות המשולמות באמצעות המוסד

לא הועילה למתלונן טענתו
שהוא יליד שנת 2000,
ולא ייתכן שהוא פתח
חברה עוד לפני שנולד

לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) לקרובי משפחה מדרגה ראשונה של חייל או חיילת שנספו בעת שירותם הצבאי.

החוק קובע כי גם גרושתו של נספה שילדיהם סמוכים על שולחנה תהיה זכאית לתגמולים חודשיים הקבועים בחוק. לפי החוק, תקופת זכאותה של האם היא עד שיגיעו הילדים לגיל 21.

המתלונן, בנו של נספה, שבשעת הגשת התלונה היה בן 26, פנה לביטוח הלאומי וביקש לדעת מדוע הוא או אימו הפסיקו לקבל תגמולים עבורו מאז מלאו לו 18. זאת, בניגוד לאחותו הצעירה שהביטוח הלאומי המשיך לשלם תגמולים עבורה גם לאחר שמלאו לה 18. לאחר שהביטוח הלאומי לא השיב למתלונן, הוא פנה לנציבות תלונות הציבור.

הבירור

במענה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר הביטוח הלאומי כי אכן, נפלו טעויות במימוש הזכויות של המשפחה. הביטוח הלאומי ציין כי על פי החוק, הוא היה אמור להמשיך לשלם תגמול למתלונן גם לאחר שמלאו לו 18 ועד הגיעו לגיל 21.

התוצאה

בעקבות הבירור שילם הביטוח הלאומי למתלונן למפרע 44,496 ש"ח⁷⁸, עבור שלוש השנים שלא שולמו לאימו תגמולים בגינו.

(1136470)



**בעקבות הבירור שילם
הביטוח הלאומי למתלונן
למפרע 44,496 ש"ח, עבור
שלוש השנים שלא שולמו
לאימו תגמולים בגינו**

78 אף שהמתלונן הוא "הילד הראשון", לא שולם לו סכום התגמול המלא (4,757 ש"ח), אלא 24% בלבד ממנו. זאת היות שתגמול הילד הראשון כבר שולם בגין האחות הצעירה, כך שהתשלומים החסרים היו בשיעור 24% מהתגמול המלא.

משרד התחבורה - אגף הרישוי



תיקון ליקוי
כללי

ביקש להגיש ערר על מבחן הנהיגה - אבל נמסר לו בטעות שסרטון המבחן נמחק

התלונה 

המתלונן הלן על שסרטון שתיעד את מבחן הנהיגה המעשי שלו נמחק יומיים לאחר ביצוע המבחן, ובכך נפגעה זכותו להגיש ערר על תוצאת המבחן.

הבירור 

תחילה טען משרד הרישוי כי בדיקתו העלתה שהמתלונן הגיש ערר על תוצאות המבחן, והערר נדחה. משרד הרישוי הוסיף כי מאחר שאין אפשרות טכנית להגיש ערר אלא באמצעות צפייה בסרטון באתר הבחינה⁷⁹ וסימון סרטון הבחינה על ידי הנבחן, המסקנה היא שהמתלונן צפה בסרטון.

בתגובה טען המתלונן כי כשהגיש באתר הבחינה בקשה לצפייה בסרטון לצורך הגשת ערר, הוא קיבל הודעה שסרטון הבחינה אינו נמצא במאגר. עקב כך, וכמצוין בטופס הבקשה, הוא מילא בטופס שדה שהוגדר "אפשרות הגשת ערר ללא צפייה בסרטון או סימונו", וזמן קצר לאחר מכן קיבל הודעה שהערר נדחה.

בעקבות האמור בדק משרד הרישוי שוב את העניין וגילה תקלה מערכתית במערכת ברוש (המערכת), המשמשת אותו. בכל הנוגע להגשת עררים, התברר כי סרטון הבחינה של המתלונן לא נמחק מהמערכת, אך מכיוון שהוא נקלט במערכת בכמה קבצים נפרדים (ולא בקובץ אחד), הוא לא זוהה במערכת כסרטון הבחינה. לכן הופיעה במערכת הודעה שגויה שלפיה

79 לצורך הגשת ערר על בחינה נדרשים גלישה באתר הבחינות וסימון "דגלונים" בסרטון הבחינה.

"אין סרטון". עוד עלה כי בשל אותה תקלה התאפשר למתלונן להגיש ערר בטופס שגוי שאינו רלוונטי להגשת ערר ואינו אמור להופיע באתר הבחינה, ובלי שהמתלונן סימן את הסרטון בדגלונים, כנדרש.

התוצאה



משרד הרישוי מסר כי ההודעה במערכת שלפיה "אין סרטון" תימחק במקרים שבהם סרטון הבחינה כולל כמה קבצים. נוסף על כך, משרד הרישוי יסיר מהמערכת את השדה בטופס הערר שאיפשר, בחלק מהמקרים, להגיש ערר באתר הבחינות בלי לצפות בסרטון הבחינה ולסמנו.

(1144755)

הרבנות הראשית לישראל

הטקס התעכב - והרב לא קיבל את תעודת ההכשרה

התלונה



בשנת 2019 סיים המתלונן את הכשרתו כרב עיר. לטענתו, הרבנות הראשית לישראל (הרבנות) מסרבת לתת לו תעודת רב עיר (התעודה) ללא טקס, ומצד שני אינה מקיימת את הטקס שבו נמסרות התעודות.

המתלונן ציין שמאחר שלא קיבל את התעודה הוא אינו יכול לתלות אותה במשרדו או להציג אותה, והדבר פוגע בתדמיתו ובמוניטין שלו.

הבירור



הרבנות טענה בתגובה שלמתלונן יש מסמך אישור זכאות לתואר, ולכן היעדר התעודה אינו פוגע בו. הרבנות ציינה כי בשל מגפת הקורונה והיעדר תקציב מדינה בחלק מתקופת הקורונה מתעכב הטקס שבו נמסרות התעודות. לדברי הרבנות, הטקס, המתקיים במעמד הרבנים הראשיים, חשוב מאוד הן לה והן לתלמידים, ולכן היא אינה רוצה לוותר עליו.

התוצאה



נציבות תלונות הציבור קבעה שמאחר שהמתלונן ביקש לקבל את התעודה ללא טקס, ומאחר שהרבנות מצידה אינה מקיימת את הטקס, ואף אין צפי

**עמדת הרבנות שלפיה
התעודה תימסר רק
במסגרת טקס היא
"נוקשות יתרה"**

לקיומו בעתיד הנראה לעין - עמדת הרבנות שלפיה התעודה תימסר רק במסגרת טקס היא "נוקשות יתרה"⁸⁰. לכן על הרבנות למסור למתלונן את התעודה גם ללא טקס.

בעקבות עמדת נציבות תלונות הציבור שלחה הרבנות למתלונן את התעודה, והמתלונן הודה לנציבות על טיפולה בתלונתו.

(1138419)

משרד התחבורה - אגף הרישוי



תיקון ליקוי
כללי

הציג בדיקת אנטיגן שלילית לקורונה - אן משרד הרישוי סירב לאשר לו לבצע מבחן נהיגה



התלונה

משרד הרישוי סירב לאשר למתלונן לעשות מבחן נהיגה מעשי (טסט), בנימוק שהוא לא הציג אישור על בדיקת קורונה שלילית⁸¹. לטענת המתלונן, הוא הציג אישור על בדיקת אנטיגן שלילית לקורונה שביצע במגן דוד אדום (מד"א), אך נאמר לו שבדיקה במד"א אינה מספיקה, ועליו להציג תו ירוק בתוקף או בדיקת PCR שלילית. זאת, אף שבאתר המרשתת של משרד התחבורה היה כתוב מפורשות כי רשאי לגשת למבחן מי שמציג "תו ירוק או בדיקת קורונה שלילית PCR (או בדיקה מהירה שבוצעה ע"י מד"א)".

המתלונן ביקש לקבל החזר עבור אגרת הבחינה ששילם לשווא.

80 לפי סעיף 37 לחוק מבקר המדינה נושא לתלונה יכול שיהיה מעשה שהוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

81 בתקופה הרלוונטית לתלונה ביצע מבחן נהיגה מעשי היה מותנה בהצגת תו ירוק בתוקף.

הבירור

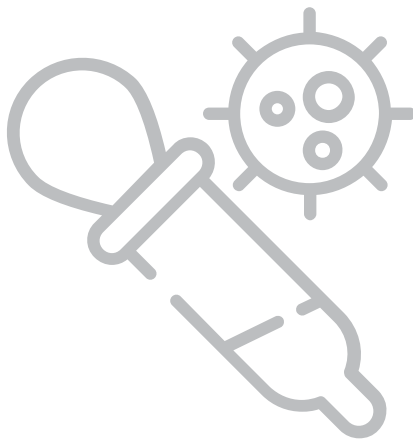
משרד התחבורה מסר בתגובה כי בהתאם להנחיות משרד הבריאות, בדיקת אנטיגן שלילית שבוצעה במד"א אינה נכללת בבדיקות המאושרות. משרד התחבורה הוסיף כי תנאי לביצוע מבחן נהיגה מעשי הוא הצגת אישור בדיקה עם ברקוד.

נציבות תלונות הציבור שלחה למשרד התחבורה את תצלום ההודעה שהייתה באתר המרשתת של משרד התחבורה במועד המבחן, ולפיה כדי לגשת למבחן ניתן להציג בדיקת PCR שלילית או בדיקה מהירה של מד"א. בהודעה לא הותנה ביצוע המבחן בהצגת אישור בדיקה עם ברקוד בלבד.

התוצאה

משרד הרישוי מסר כי יתקן את הפרסום באתר המרשתת שלו וכן יוציא הודעה לכלל מורי הנהיגה, שלפיה יש להבהיר לתלמידים הניגשים למבחן הנהיגה כי רק הצגת תו ירוק תקף הכולל ברקוד או בדיקת PCR שלילית התקפה ל-72 שעות יאפשרו לגשת למבחן נהיגה מעשי.

עוד מסר משרד הרישוי כי יחזיר למתלונן את סכום האגרה ששילם עבור מבחן הנהיגה.



**עוד מסר משרד הרישוי
כי יחזיר למתלונן את
סכום האגרה ששילם
עבור מבחן הנהיגה**

זכויות אנשים עם מוגבלות

■ מאפייני המתלוננים
עם מוגבלות

■ דוגמאות לתלונות בנושא
זכויות אנשים עם מוגבלות

בישראל קיימת מערכת דינים נרחבת שמעניקה זכויות והטבות שונות לאנשים עם מוגבלות. זאת כדי שכל אדם עם מוגבלות יקבל "מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו"⁸².

בנציבות תלונות הציבור מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות על אי-מימוש זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות בתחומים שונים: נגישות, הטבות, פטור ממסים, תחבורה, רווחה, בריאות ועוד.

נציבות תלונות הציבור רואה חשיבות רבה בהגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות ובקידום זכויותיהם, כדי לאפשר להם להשתלב בחברה בכל תחומי החיים ולקבל את המגיע להם.

בשנת 2022 הגישו תלונות לנציבות תלונות הציבור

3,222

אנשים עם מוגבלות⁸³

20.5% שהם

מכלל המתלוננים שהגישו תלונות
לנציבות בשנת 2022

**יצוין כי לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה,
שיעור האנשים עם מוגבלות
בכלל האוכלוסייה בישראל הוא**

10.8%⁸⁴

**שנת
2022
במספרים**



30% מהמתלוננים
בנושא "גמלאות" הם
אנשים עם מוגבלות

82 סעיף 2 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.

83 לפי "מרשם אנשים עם מוגבלות" של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, המבוסס על נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה האלה: מקבלי גמלאות נכות מהמוסד לביטוח לאומי, נושאי תעודת עיוור, מקבלי סל תקשורת הזכאים לשירותי תמיכה בתקשורת, אנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, מושמים במסגרות רווחה, רשומים במחלקות לשירותים חברתיים, אנשים על הרצף האוטיסטי (לפי נתוני משרד הרווחה והביטחון החברתי), נכי צה"ל ששיעור נכותם גבוה מ-10%.

84 מאחר שבמועד כתיבת הדוח טרם פורסמו נתונים מעודכנים על האוכלוסייה לשנת 2022, מוצג השיעור באוכלוסייה לשנת 2021.

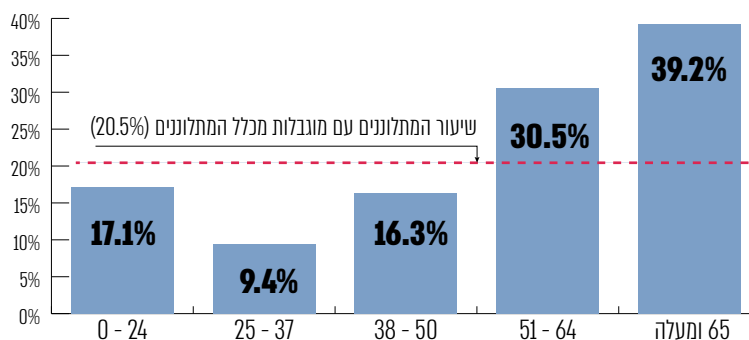
מאפייני המתלוננים עם מוגבלות

פילוח המאפיינים של המתלוננים עם מוגבלות לפי משתנים שונים מאפשר לנציבות תלונות הציבור לברר באיזו מידה חשופים אנשים עם מוגבלות לפעילותה, לדעת מה היא מידת הנגישות של שירותיה לאוכלוסייה זו ולאתר את מי שאינו מודע לקיומה. כך יכולה הנציבות למקד את פעולות היישוג וההסברה שהיא מקיימת בקרב הקהלים השונים של אנשים עם מוגבלות, ובכלל זה בקרב מי שאינם יודעים על קיומה, ולבחון את המועילות של פעולות אלה.

להלן סקירת המאפיינים של המתלוננים עם מוגבלות שהגישו תלונות לנציבות תלונות הציבור בשנת 2022:

גיל המתלוננים עם מוגבלות

תרשים 23: שיעור המתלוננים עם מוגבלות לפי קבוצות גיל, מכלל המתלוננים בקרב אותה קבוצת גיל

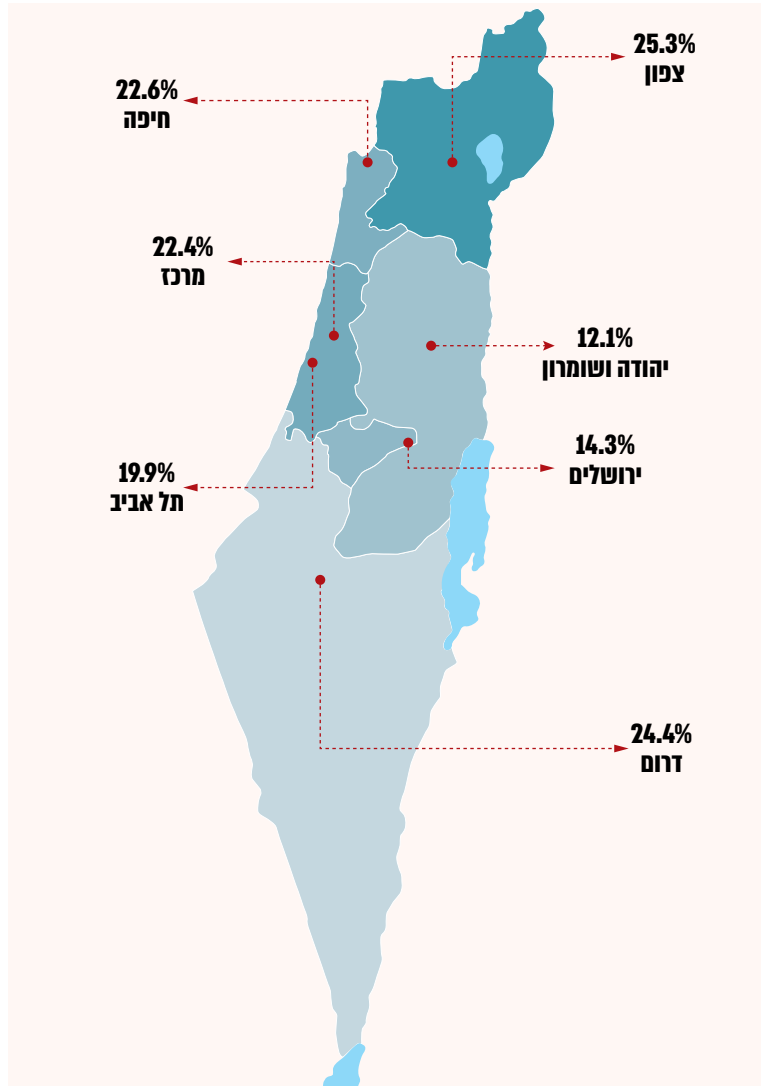


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן הנתונים עולה כי קבוצת הגיל שבה שיעור המתלוננים כאמור הוא הגבוה ביותר היא קבוצת הגיל של בני 65 ומעלה (39.2%).

מחוז המגורים של המתלוננים עם מוגבלות

תרשים 24: שיעור המתלוננים עם מוגבלות, לפי מחוזות, מכלל המתלוננים באותו מחוז*

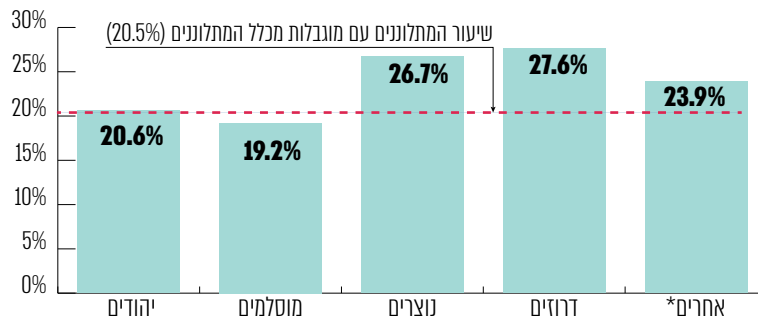


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

מהתרשים עולה כי המחוזות שבהם שיעור המתלוננים עם מוגבלות מכלל המתלוננים הוא הגבוה ביותר הם מחוז צפון ומחוז דרום, והמחוזות שבהם שיעור המתלוננים כאמור הוא הנמוך ביותר הם מחוז יהודה ושומרון ומחוז ירושלים.

דת המתלוננים עם מוגבלות

תרשים 25: שיעור המתלוננים עם מוגבלות לפי דת, מכלל המתלוננים בני אותה דת

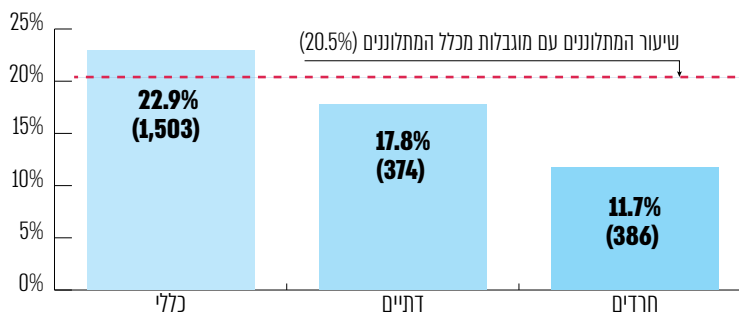


על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה נציב תלונות הציבור. * בני דתות אחרות ואנשים ללא סיווג דת.

מהתרשים עולה כי השיעורים של המתלוננים עם מוגבלות בני הדת הנוצרית (26.7%) ובני הדת הדרוזית (27.6%) מכלל המתלוננים בני אותה דת הם הגבוהים ביותר⁸⁵.

הזרם הדתי היהודי⁸⁶ של המתלוננים עם מוגבלות

תרשים 26: שיעור המתלוננים עם מוגבלות לפי הזרם הדתי היהודי, מכלל המתלוננים המשייכים לאותו זרם



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה נציב תלונות הציבור.

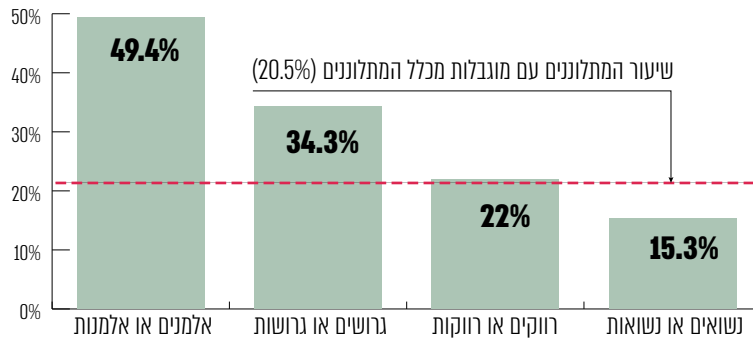
⁸⁵ בשנת 2022 הגישו תלונות לנציבות תלונות הציבור 45 מתלוננים דרוזים עם מוגבלות ו-50 מתלוננים נוצרים עם מוגבלות.

⁸⁶ המגזר הדתי היהודי נקבע על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה באמצעות אלגוריתם המנתח זיקה למוסדות חינוך.

מהנתונים עולה כי שיעור המתלוננים עם מוגבלות מהאוכלוסייה החרדית מכלל המתלוננים מהאוכלוסייה החרדית קטן משיעור המתלוננים עם מוגבלות מהאוכלוסייה הכללית או הדתית כאמור.

המצב המשפחתי של המתלוננים עם מוגבלות

תרשים 27: שיעור המתלוננים עם מוגבלות לפי מצב המשפחתי, מכלל המתלוננים באותו מצב משפחתי



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מהתרשים עולה כי כחצי מהמתלוננים שהם אלמנים או אלמנות הם אנשים עם מוגבלות, וכשליש מהמתלוננים שהם גרועים או גרועות הם אנשים עם מוגבלות.

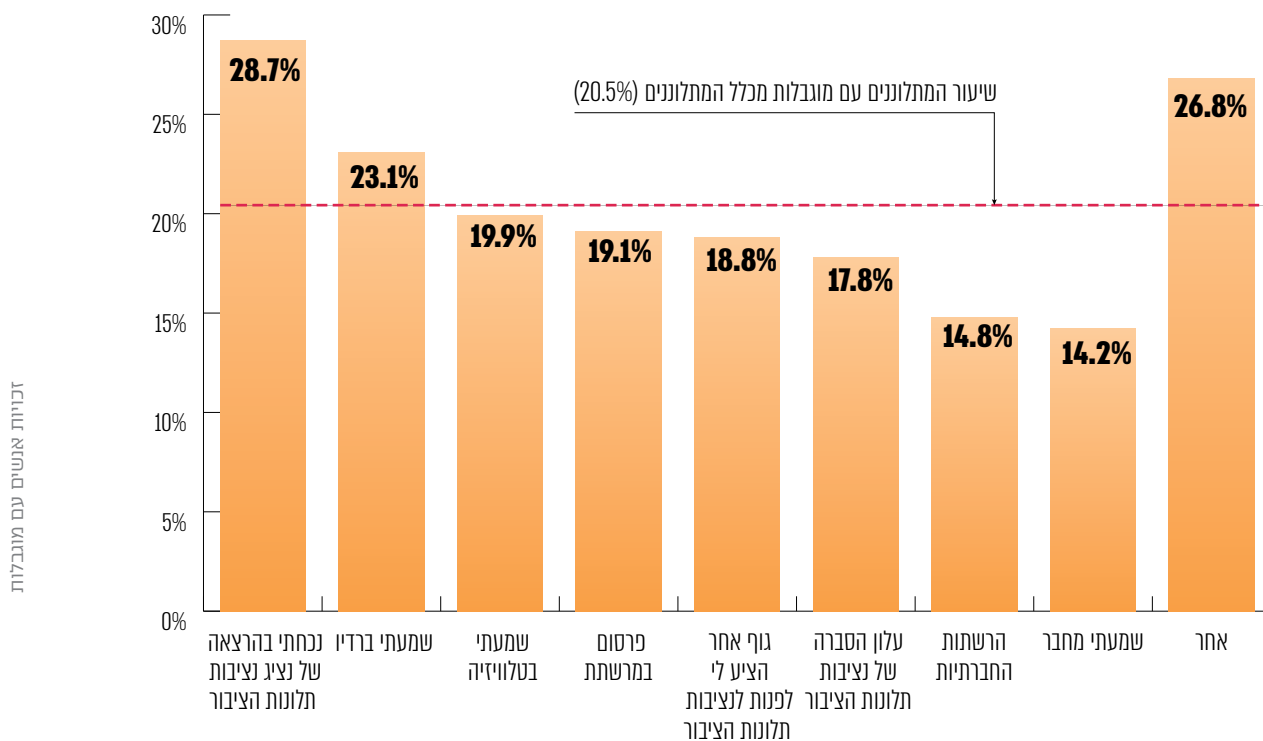
שנת 2022 במספרים



שיעור המתלוננות עם מוגבלות שהן נשואות קטן במידה ניכרת (ב-36%) משיעור המתלוננות ללא מוגבלות שהן נשואות

"איך שמעת עלינו?" - האופן שבו המתלוננים עם מוגבלות שמעו על נציבות תלונות הציבור

תרשים 29: שיעור המתלוננים עם מוגבלות לפי הדרך שבה שמעו על נציבות תלונות הציבור, מכלל המתלוננים שהתוודעו לנציבות באותה דרך



על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בעיבוד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

מן התרשים עולה כי 28.7% מכלל המתלוננים שציינו ששמעו על נציבות תלונות הציבור בהרצאה של נציג הנציבות הם אנשים עם מוגבלות; 23.1% מכלל המתלוננים שציינו ששמעו על נציבות תלונות הציבור ברדיו הם אנשים עם מוגבלות.

דוגמאות לתלונות בנושא זכויות אנשים עם מוגבלות

המוסד לביטוח לאומי



מילה טובה



משמעות כספית למתלונן

נכה שהתגרש מבת זוגו הנכה והקים תא משפחתי חדש - זכאי לקצבת תלויים בגין ילדיו הנוספים

התלונה



על פי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי)⁸⁷, משלם המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי) לזכאים לקצבת נכות המטפלים בילדים "תוספת תלויים". תוספת זו, שנועדה לסייע בהוצאות גידול הילדים, משולמת עבור שני ילדים לכל היותר שהם בני פחות מ-18⁸⁸, ללא קשר למספר הילדים במשפחה בפועל.

המתלונן, אב לשלושה ילדים, התגרש מאשתו שזכאית לקצבת נכות כללית ולתוספת תלויים עבור שניים מילדיהם שנותרו במשמורתה. המתלונן נישא בשנית ונולדו לו עוד שלושה ילדים, ובינתיים נקבעה גם לו זכאות לקצבת נכות.

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בשל סירובו של הביטוח הלאומי לשלם לו תוספת תלויים עבור ילדיו מאשתו השנייה.

87 סעיף 200(ג2).

88 על פי הגדרת "ילד" בחוק הביטוח הלאומי, הזכאות ניתנת גם למי שלא מלאו להם 20, ובלבד שזמנם מוקדש ללימודים על-יסודיים או שהם שוחרים במסגרת קדם-צבאית, או למי שלא מלאו להם 24 והם חיילים בשירות סדיר.

הבירור

הביטוח הלאומי מסר שעל פי החוק, לא ניתן לשלם תוספת תלויים עבור יותר משני ילדים. לכן היות שהביטוח הלאומי כבר משלם לגרושת המתלונן תוספת תלויים בגין שניים מילדיהם, לא ניתן לשלם תוספת תלויים גם עבור ילדיו של המתלונן מאשתו הנוכחית.

ואולם נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב הביטוח הלאומי לקביעת בית הדין הארצי לעבודה⁸⁹, ולפיה זוג נכים המגדלים ילדים משותפים זכאים לקצבת תלויים רק עבור שני ילדים, גם אם שני בני הזוג זכאים לתוספת תלויים. ואולם אם בני הזוג נפרדו ואחד מהם הקים תא משפחתי חדש, קמה לו הזכות לתוספת תלויים עבור ילדיו בתא המשפחתי הנוסף, מכוח קצבת הנכות שלו.

התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור שינה הביטוח הלאומי את החלטתו וקבע שהמתלונן זכאי לתוספת תלויים למפרע, מיום שאושרה תביעתו לקצבת נכות. בהתאם לכך, שילם הביטוח הלאומי למתלונן תוספת תלויים בסך 48,386 ש"ח בגין שני ילדיו מנישואיו השניים. כמו כן החל הביטוח הלאומי לשלם למתלונן את תוספת התלויים באופן שוטף.

בתום הבירור הודה המתלונן לנציבות תלונות הציבור הן על תוצאת הבירור והן על השירות האדיב.

(1139514)



**בעקבות התערבות נציבות
תלונות הציבור, החל הביטוח
הלאומי לשלם למתלונן
את תוספת התלויים**

רשות האוכלוסין וההגירה

אמו של הילד הוכיחה שהעובדת הזרה משמשת סייעת רפואית בשעות הלימודים - ובעקבות כך אושרה הבקשה לעובד זר נוסף

התלונה



רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) דחתה את בקשתה של המתלוננת, אם לילד בן שבע שסובל ממומים מולדים רבים, לקבל היתר להעסקת עובד זר, נוסף על העובדת הזרה שכבר מטפלת בילד. לטענת המתלוננת, בנה זקוק לסיוע במשך כל שעות היממה, והעובדת שנמצאת איתו אינה יכולה לטפל בו לבדה. ואולם רשות האוכלוסין דחתה את הבקשה, בנימוק שהילד נמצא במסגרת חינוכית בשעות הבוקר, ובשעות אלה העובדת יכולה לנוח.

הבירור



בשיחה שקיים מברר התלונה עם המתלוננת סיפרה לו המתלוננת כי העובדת הזרה מלווה את הילד לבית הספר ומסייעת לו בצרכיו הרפואיים גם שם.

התוצאה



בעקבות השיחה עם המתלוננת פנה מברר התלונה לרשות האוכלוסין והבהיר שהעובדת הזרה מתלווה לילד גם בשעות הלימודים ומשמשת סייעת רפואית שלו. לאחר שהמתלוננת המציאה אישור על כך, אישרה רשות האוכלוסין את בקשתה.

(1137117)

רשות שדות התעופה



מילה טובה



נפתר בגישור

**ילדים עם מוגבלות עברו חוויה מצערת בנמל התעופה -
ובעקבות הליך גישור הזמינה רשות שדות התעופה את
המשפחה לסיור מיוחד ומותאם בנמל התעופה**

התלונה



המתלוננת, אם לארבעה ילדים עם מוגבלות חמורה, פנתה לנציבות תלונות הציבור בעקבות חוויה קשה שחוויתה בנמל התעופה בן גוריון כששבה המשפחה ארצה מטיוול בחו"ל.

לדבריה, המשפחה נחתה בארץ ביום שהיה עמוס במיוחד, ועקב כך שררה במקום המולה רבה, ואף פרצה בו קטטה המונית - ובשל כל אלה היו עיכובים בטיפול במזוודות. הצעקות, הרעש והצפיפות עוררו אצל הילדים חרדה ניכרת, ולכן החליטו היא ובעלה שהבעל ימתין למזוודות, שבהן נארו גם תרופות שהילדים זקוקים להן, בעוד שהיא תחפש עזרה כדי להוציא את הילדים מאולם הנוסעים מהר ככל האפשר.

לדברי המתלוננת, בחיפושיה אחר סיוע היא הגיעה לאיש ביטחון, אולם במקום שהוא יגלה רגישות ויסייע בהוצאת הילדים מהמקום במהירות, הוא התנהג כלפי הילדים באופן בלתי הולם, דבר שהחריף את מצוקתם.

נוכח הנסיבות המיוחדות סברה נציבות תלונות הציבור כי דרך הטיפול המיטבית בתלונה תהיה באמצעות פגישה בין הצדדים, ופנתה לרשות שדות התעופה (רש"ת) לקבלת הסכמתה לכך. בשל רגישות המקרה ומתוך תודעת שירות הביעה רש"ת נכונות להיפגש עם המתלוננת ובעלה, כדי לשמוע על חוויתם ממקור ראשון וליידע אותם על הפעולות שבוצעו בעקבות המקרה.

הגישור



בפגישה תיארה המתלוננת את הקשיים בגידול ילדים עם מוגבלות הזקוקים להשגחה צמודה וכן ציינה את חשיבות הנסיעות לחו"ל עבור המשפחה, עקב

**בשל רגישות המקרה ומתוך
תודעת שירות הביעה רש"ת
נכונות להיפגש עם המתלוננת**

היותן הפוגה משגרה לא פשוטה והזדמנות לילדים לטייל בעולם. המתלוננת הדגישה כי אין זו הפעם הראשונה שהיא ובעלה טסים לחו"ל עם הילדים, ובדרך כלל החוויה הייתה נעימה ורגועה. ואולם במקרה האמור, שאומנם היה חריג, הילדים חוו טראומה, והיא מבקשת שרש"ת תפיק לקחים, לשם טיפול טוב יותר בעתיד במקרים שבהם יעלה צורך לגלות רגישות לילדים שמוגבלותם אינה בהכרח נראית לעין.

נציגי רש"ת הקשיבו קשב רב למתלוננת, פירטו להורים מהו ההליך שיש לנקוט לקבלת סיוע וליווי עבור נוסעים עם מוגבלות, וציינו כי הופקו הלקחים הנדרשים. נוסף על כך, כמחווה של רצון טוב וכדי לתקן ככל הניתן את החוויה של הילדים, הם הציעו להזמין את המשפחה לסיור מיוחד ומותאם בנמל התעופה.

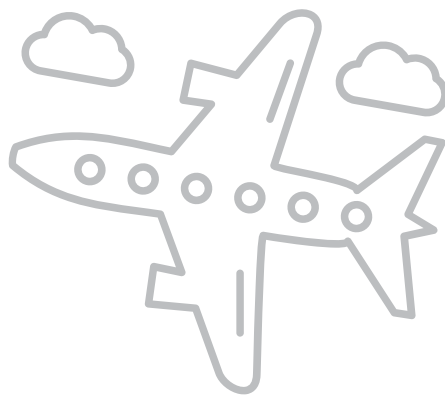
ההורים שמחו מאוד לשמוע את הצעת רש"ת וראו בכך הזדמנות לחוויה מתקנת עבור הילדים, אשר תאפשר להם לשוב לחוש ביטחון והנאה בנסיעות המשפחתיות לחו"ל.

התוצאה



השיח המשותף, בסיוע נציגי נציבות תלונות הציבור, איפשר לצדדים ללבן את המחלוקת ביניהם בשיתוף פעולה ובכבוד הדדי ולסיימה בחיובים ובהתרגשות לקראת הסיור המשותף המתוכנן בנמל התעופה.

(1143138)



עיריית בת ים



תיקון ליקוי כללי

העירייה התעכבה בביצוע הנגשה אקוסטית של גן ילדים עבור ילד עם לקות שמיעה - ובעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור הנגישה העירייה את הגן

התלונה



על פי חוק שוויון לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, והתקנות שהותקנו לפיו⁹⁰, זכאי תלמיד עם לקות שמיעה להנגשה אקוסטית של כיתתו.

המתלוננת, אם לילד בן חמש שמתמודד עם לקות שמיעה חמורה, טענה שעיריית בת ים לא ביצעה בגן הילדים של בנה הנגשה אקוסטית עבור הבן. זאת, אף שכבר בשנת הלימודים הקודמת היא הגישה לעירייה בקשה להנגשה אקוסטית כאמור.

הבירור



עלה שכבר במרץ 2021 הגישה האם לעירייה בקשה לביצוע ההנגשה האקוסטית, ומשעברו שבעה חודשים ודבר לא נעשה היא פנתה לנציבות תלונות הציבור. בעקבות התערבות הנציבות החלה העירייה בהליכים הנדרשים להנגשה אקוסטית של הגן.

התוצאה



נציבות תלונות הציבור עקבה אחר פעולות העירייה עד להשלמת ההנגשה האקוסטית בפברואר 2022. ההנגשה האקוסטית כללה התקנת תקרה אקוסטית, לרבות החלפת גופי תאורה לפי התקן, החלפת המזגנים למזגנים

90 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות פרטנית לתלמיד ולהורה), התשע"ח-2018.

שקטים והוספת מערכת FM כיתתית (מערכת המסייעת להתגבר על רעשים סביבתיים).

נוסף על כך, העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי נקבע הליך לטיפול בבקשות להנגשה אקוסטית, כולל הגורמים האחראים בכל אחד משלבי הטיפול השונים בבקשה.

(1127802)

משרד הרווחה והביטחון החברתי, עיריית לוד

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור - הוסדרה מסגרת חוץ-ביתית לנער המצוי על הרצף האוטיסטי

התלונה



המתלוננת, אם לנער המצוי על הרצף האוטיסטי, פנתה ללשכת קבלת הקהל של נציבות תלונות הציבור בלוד בתלונה על משרד הרווחה והביטחון החברתי (משרד הרווחה) ועל עיריית לוד.

תלונתה נסבה על כך שעל אף התנהגותו האלימה והמאתגרת של בנה, שאינה מאפשרת שגרת חיים סבירה בבית המשפחה, הוא לא שובץ במסגרת חוץ-ביתית המתאימה לצרכיו בשל חוסר במקום.

הבירור



נציבות תלונות הציבור הייתה בקשר רצוף עם משרד הרווחה וביקשה ממנו לעדכן אותה לגבי אפשרויות השיבוץ שנשקלו עבור הנער. מתשובת משרד הרווחה לנציבות עלה כי יש מצוקה גדולה במסגרות המתאימות לילדים על הרצף האוטיסטי, וכי רשימת ההמתנה רק במחוז תל אביב והמרכז כוללת יותר מ-100 ממתנים.

נוכח נסיבות המקרה, ומאחר שלא נמצאה לנער מסגרת חוץ-ביתית מתאימה, ביקשה נציבות תלונות הציבור ממשרד הרווחה לפרט אילו מענים ניתנים בינתיים לנער ולמשפחתו במסגרת הקהילה. כמו כן, הנציבות הסבה את תשומת לב משרד הרווחה לצורך לפעול בהתאם ל"נוהל דיווח

ויידוע במקרי 'אורות אדומים' (א.א) ולאחר אירוע⁹¹.

בד בבד וידאה נציבות תלונות הציבור כי העירייה פועלת גם היא, בהתאם לסמכותה, לאיתור מסגרת חינוכית מתאימה לנער.

זאת ועוד, נציבות תלונות הציבור העבירה את המידע בדבר היעדר כמות מספקת של מסגרות המתאימות לילדים על הרצף האוטיסטי ליחידת הביקורת הנוגעת בדבר במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

התוצאה

מעקב נציבות תלונות הציבור העלה כי פניותיה לגורמים השונים נשאו לבסוף פרי, והנער שובץ במסגרת חוץ-ביתית לשביעות רצון המשפחה.

(1145909)



**פניות נציבות תלונות
הציבור לגורמים השונים
נשאו לבסוף פרי, והנער
שובץ במסגרת חוץ-ביתית
לשביעות רצון המשפחה**



91 הנוהל, שפורסם ב-9.12.14, קובע את דרכי הדיווח וההתערבות של שירותי הרווחה באירועים שיש בהם סכנה ממשית לחייו של אדם כלפי עצמו או כלפי בן משפחתו או כלפי אדם אחר.

עיריית בני ברק



תיקון ליקוי כללי

הקלה בדרישות בנוגע להקצאת חניה לנכה: עיריית בני ברק ויתרה על הדרישה לאימות התצהיר הנלווה לבקשה להקצאת החניה על ידי עורך דין

התלונה



המתלונן הלן על התבחינים שקבעה עיריית בני ברק לגבי הקצאת חניה לנכה בסמוך למקום מגוריו. לטענתו, נאמר לו שרק מי ששיעור נכותו מגיע ל-60% לפחות רשאי להגיש בקשה להקצאת מקום חניה, וזאת גם אם ברשותו אישור של רופא מוסמך שהוא מוגבל בניידות.

עוד הלן המתלונן על שהעירייה דורשת שעורך דין יאמת את התצהיר הנלווה לבקשה להקצאת החניה, דבר שכרוך בעלות כספית.

הבירור



סעיף 4ד לחוק חניה לנכים, התשנ"ד-1993 (חוק חניה לנכים), מסדיר את נושא הקצאת החניה לנכה בסמוך למקום מגוריו. לפי סעיף 4ד(ז) לחוק זה, נכה הוא מי שרופא שהוסמך לאשר נכות על פי דין אישר לגביו בכתב את אחד מאלה: (א) שיעור נכותו הוא 90% לפחות, ותנועתו בדרכים בלי רכב עלולה לערער את מצב בריאותו; (ב) הוא מוגבל בהליכה וזקוק לכיסא גלגלים לצורך התניידותו; (ג) הוא נכה הזקוק לרכב כאמצעי תנועה בגלל רגליו הנכות.

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור מסר התובע העירוני בעיריית בני ברק כי אם אומנם זהו המידע שקיבל המתלונן - המידע הזה הוא שגוי. בהמשך עלה כי העירייה יצרה קשר עם המתלונן והנחתה אותו בדבר אופן הגשת טופסי הבקשה להקצאת החניה.

אשר לדרישה להמצאת תצהיר מאומת על ידי עורך דין - עמדת נציבות

תלונות הציבור הייתה שלכאורה אין צורך בתצהיר, שכן הפרטים שנדרש למלא בטופס הבקשה של העירייה להקצאת חניה לפי חוק חניה לנכים הם פרטים שבחלקם ממילא מגובים באסמכתאות (אישור רופא לעניין הגדרת "נכה", תו נכה, רישיון רכב), ובחלקם ניתנים לאימות פשוט (מקום המגורים של המבקש; קיומה של חניה הנמצאת בשימוש הבלעדי, כאמור בסעיף 4ד(ו) לחוק חניה לנכים).

התוצאה

בעקבות קביעת נציבות תלונות הציבור, כאמור לעיל, הודיע לה התובע העירוני כי ניתן להסתפק בהצהרת המבקש בעניין העובדות המפורטות בטופס הבקשה להקצאת חניה, בלי שיהיה צורך לאמת את התצהיר על ידי עורך דין. העירייה ציינה בעניין זה כי טופסי הבקשה יתוקנו בהתאם. מעקב הנציבות העלה כי אכן כך נעשה.

(1130938)

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הבקשה לתג נכה נדחתה - אולם נימוקי הדחייה לא היו קשורים למחלה שצוינה בבקשה

התלונה

משרד התחבורה דחה את בקשת אימו של המתלונן לתג נכה. לטענת המתלונן, אימו בת ה-73 אובחנה כחולה בסרטן ריאות גרורתי עם פיזור לשלד, אשר גרם להרס נרחב בירך. בשל מצבה הבריאותי היא אינה מסוגלת לעמוד על רגליה ומקבלת טיפולים בבית החולים.

לדברי המתלונן, בהחלטה של רופא אגף הרישוי נכתב כי הבקשה נדחתה מאחר ש"הפנייה [היא] על רקע מחלה גסטרואנטרולוגית ברמת חומרה בינונית".

הבירור

מעיון במסמכים הרפואיים שצורפו לתלונה עלה כי אין קשר בין נימוקי הדחייה של הבקשה לבין המחלה שממנה סובלת אימו של המתלונן. נוכח זאת פנתה נציבות תלונות הציבור למשרד התחבורה וביקשה שיעביר את

הבקשה לבחינה חוזרת של רופא אגף הרישוי, כדי שהיא תיבחן במלוא תשומת הלב המתבקשת.

התוצאה

הבקשה הועברה לבחינה חוזרת של רופא אגף הרישוי, ובסיומה הוא החליט לאשר לאימו של המתלונן תג נכה לצמיתות.

(1148095)

רשות שדות התעופה



נפתר בגישור



תיקון ליקוי כללי

**הלין על הנגשת נמל התעופה לאנשים עם מוגבלות -
וגישור בין הצדדים הביא לטיפול מערכתי בתחום
ההסברה והשילוט בנמל התעופה**

התלונה



המתלונן הלין על השירות שניתן לאנשים שנזקקים לסיוע בנגישות בטרמינל 1 בנמל התעופה בן גוריון. בין השאר טען המתלונן שאין די כיסאות גלגלים שמותאמים בגודלם למעליות במקום.

הגישור



בפגישת הגישור שהתקיימה בהשתתפות המתלונן ונציגים של רש"ת, ציינה רש"ת כי יש בשער 3 עמדת שירות לנזקקים לעזרה, המאוישת בקביעות. רש"ת הוסיפה כי בטרמינל יש 13 כיסאות גלגלים שעומדים לרשות הנוסעים הנזקקים להם ואמורים לשמש מהכניסה לטרמינל ועד העלייה למטוס. כמו כן, בשער 4 יש מעלית המותאמת לכיסאות הגלגלים.

הפגישה הציפה את הצורך לשפר את ההסברה והשילוט בטרמינל, כדי להביא לידיעת ציבור הנוסעים שיש במקום אמצעי נגישות זמינים עבור

נוסעים שזקוקים לליווי וסיוע.

בפגישה סוכם שרש"ת תפעל ליידע את ציבור הנוסעים ואת העובדים בנמל התעופה, לרבות עובדי חברות התעופה המעניקות שירותי קרקע לנוסעים הזקוקים לעזרה, על מקומה של עמדת השירות לזקוקים לעזרה, באמצעות הסברה, הדרכה ושילוט. כמו כן סוכם שרש"ת תפעל ליידע את ציבור הנוסעים על הזמינות של כיסאות הגלגלים ועל מקום המעלית המותאמת לכיסאות הגלגלים.

נוסף על כך סוכם שרש"ת תציב שילוט מתאים בדבר השירותים הניתנים למי שזקוקים לעזרה ותערענן את ההנחיות בנושא בקרב עובדיה ובקרב עובדי חברות התעופה הנותנות שירותי קרקע.

עוד סוכם שרש"ת תציב שילוט מתאים שיכלול את מספר הטלפון של המנהל התורן, כדי שתהיה כתובת זמינה לפניות בכל שעות היממה.

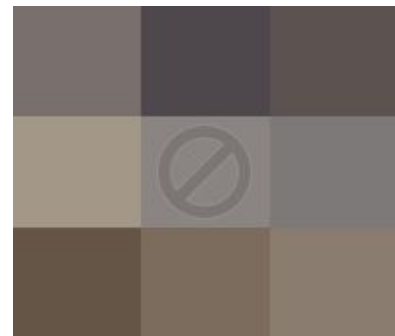
התוצאה



בפגישת הגישור קיבל המתלונן מענה קשוב ומכבד מרש"ת, ואף נמסר לו שכמי שמשתמש באופן תדיר בטרמינל 1, יש אפשרות להנפיק לו כרטיס "אלפא" (כרטיס נוסע מתמיד פנים-ארצי) המאפשר בידוק מהיר בטרמינל. רש"ת גם מסרה למתלונן עלון מידע ובו פרטים על אופן הנפקת הכרטיס.

הסכמות הצדדים בהליך הגישור הביאו לטיפול מערכתי בתחום ההסברה והשילוט, שיש בו כדי לשפר את השירות הניתן לכלל הנוסעים הזקוקים לסיוע בנגישות בעת שהייתם בנמל התעופה - מכניסתם לנמל ועד עלייתם למטוס.

(1118174)



תמונות 12, 13, 14: השילוט בנמל התעופה בדבר השירותים הניתנים למי שזקוקים לעזרה | צולמו על ידי רשות שדות התעופה

רשות האוכלוסין וההגירה



נפתר בגישור



מילה טובה

גם במקרים שבהם אין חובה חוקית לכך - ראוי לצמצם את זמן ההמתנה בתור של ילד על הרצף האוטיסטי

התלונה



המתלונן הוא הורה לילד הנמצא על הרצף האוטיסטי ומחזיק בתעודת פטור מתור. המתלונן קבע תור באחת מלשכות רשות האוכלוסין, לצורך חידוש דרכון לבנו.

ביום המיועד הגיעו המתלונן ובנו ללשכה כחצי שעה לפני השעה שנקבעה להם. מאחר שהבן התקשה להמתין לתורו ביקש המתלונן ממנהלת הלשכה להתקבל מייד, ונאמר לו שהוא יתקבל בהקדם האפשרי. ואולם בסופו של דבר נאלץ המתלונן להמתין כחצי שעה עד שהגיע תורו.

בתלונתו טען המתלונן שלו ידע שההמתנה תהיה ממושכת, הוא היה ממתין עם בנו מחוץ ללשכה, והייתה נחשבת ממנו עוגמת הנפש הכרוכה בהמתנה במקום כשבנו חרד, צועק ומשתולל.

המתלונן תיאר בתלונה חוויה של פגיעה בשל האדישות וחוסר ההתחשבות במצבו המיוחד של בנו.

הגישור



בפגישת הגישור תיאר המתלונן את המצוקה שחווה במהלך ההמתנה הממושכת ואת הפגיעה בו ובבנו בשל חוסר ההיענות של עובדי הלשכה לבקשתו לזרז את קבלת השירות.

נציגת רשות האוכלוסין הקשיבה לדברי המתלונן והתנצלה לפניו. הנציגה ציינה שבעקבות המקרה המצער הפיקה רשות האוכלוסין לקחים, והחליטה לחדד את הנהלים בנושא ולהבהיר שאף שאין חובה חוקית לקדם אדם עם מוגבלות בתור אם קיים מנגנון של קביעת תורים מראש - יש לעשות את

כל המאמצים כדי לצמצם את זמן ההמתנה של אדם עם מוגבלות לקבלת השירות.

המתלונן הודה על ההזדמנות להשמיע את דבריו לפני נציגי רשות האוכלוסין.

התוצאה



בעקבות הפגישה עם נציגי רשות האוכלוסין חש המתלונן שרשות האוכלוסין מבינה טוב יותר את תחושתו כהורה לילד על הרצף האוטיסטי, ומכירה בצורך להפיק לקחים מהמקרה שלו, כדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

(1130768)



**בעקבות הפגישה חש המתלונן
שרשות האוכלוסין מבינה
טוב יותר את תחושתו כהורה
לילד על הרצף האוטיסטי**

השלטון המקומי

■ נתונים כלליים

■ תיאורי תלונות על

השלטון המקומי

■ תשתיות

■ שיפור פני העיר והטיפול

במפגעים ובמטרדים

■ גביית קנסות

בגין דוחות חנייה

בישראל יש 257 רשויות מקומיות, והן מחולקות לפי מעמד מוניציפלי: 77 עיריות; 124 מועצות מקומיות; 54 מועצות אזוריות, שמאגדות בתוכן מושבים, קיבוצים ויישובים כפריים⁹²; ושתי מועצות מקומיות תעשייתיות. נוסף על כך, בישראל יש 129 מועצות דתיות⁹³, 131 ועדות מקומיות ומרחביות לתכנון ובנייה⁹⁴ ו-57 תאגידי מים וביוב⁹⁵.

לרשויות המקומיות יש סמכויות ותפקידים שונים שנקבעו בחוק, והן מעניקות לתושבים המתגוררים בתחום שיפוטן שירותים מוניציפליים בתחומים רבים, ובעיקר בתחומי החינוך, הרווחה, התשתיות, הפיקוח על הבנייה, רישוי העסקים והתברואה. הוועדות המקומיות והמרחביות לתכנון ובנייה אחראיות לתחום התכנון והבנייה במרחב התכנון המקומי; המועצות הדתיות נותנות שירותי דת לאוכלוסייה היהודית; ותאגידי המים והביוב נותנים שירותי מים וביוב לתושבים בתחום השיפוט שהם אחראים לו.

הרשות המקומית מוסמכת לחוקק חוזי עזר ולקבוע בהם הנחיות, לשם ביצוע התפקידים השונים המוטלים עליה ואספקת השירותים לתושבים המתגוררים בתחום שיפוט. הרשות מוסמכת להטיל מיסים, אגרות והיטלים שונים כדי לממן את השירותים שהיא מספקת לתושבים, ובכלל זה ארנונה על מגורים ועסקים, היטלי פיתוח על בנייה ואגרות פינוי פסולת. כן מוסמכת הרשות לנקוט אמצעי אכיפה שונים לגביית התשלומים המגיעים לה. מימוש חלק מסמכויות אלו מותנה באישור משרד הפנים.

92 הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, קובץ הרשויות המקומיות בישראל - 2020 (פורסם בשנת 2022).

93 מאגרי המידע הממשלתיים, מועצות דתיות וראשיהן, <https://data.gov.il/dataset/councils>.

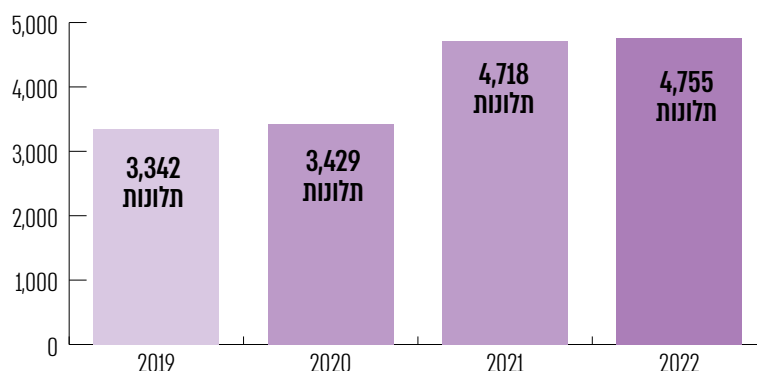
94 מינהל התכנון, מדד השקיפות בוועדות המקומיות - מתודולוגיה (2021), עמ' 2.

95 לפי אתר המרשתת של הרשות הממשלתית למים ולביוב: https://www.gov.il/he/departments/water_authority/govil-landing-page

נתונים כלליים

בשל המעורבות הרבה של השלטון המקומי בחיי התושבים מתקבלות בנציבות תלונות הציבור מדי שנה בשנה תלונות רבות העוסקות בשלטון המקומי. בשנת 2022 התקבלו 4,755 תלונות על גופי השלטון המקומי, בשנת 2021 התקבלו 4,718 תלונות, ובשנת 2020 התקבלו 3,429 תלונות. כחמישית (21.2%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2022 עסקו בשלטון המקומי. לשם השוואה, בשנת 2021 עסקו בשלטון המקומי 24% מהתלונות כאמור, ובשנת 2020 - 19.3%.

תרשים 30: מספר התלונות שהתקבלו על גופי השלטון המקומי, 2019 - 2022



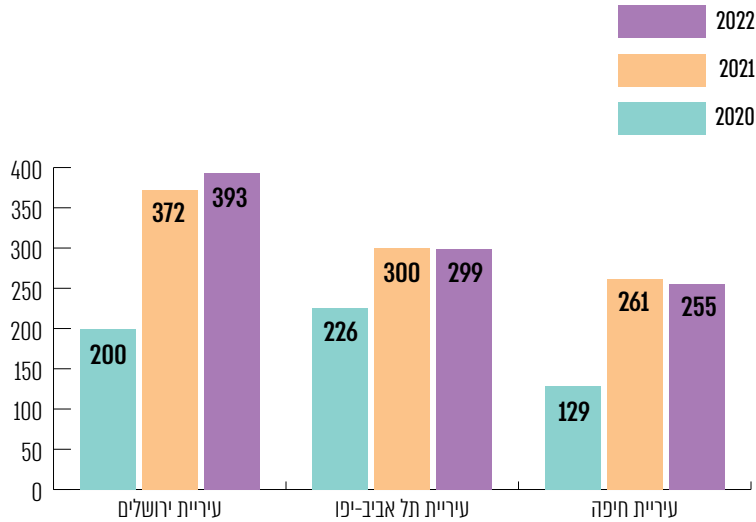
שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן המספר הגדול ביותר של תלונות בשנת 2022 הן עיריית ירושלים, עיריית תל אביב-יפו ועיריית חיפה. כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, בשנים 2020 - 2021 הייתה עלייה ניכרת במספר התלונות על רשויות אלה⁹⁶, ובשנים 2021 - 2022 חלה בסך הכל ירידה קלה במספר התלונות עליהן.

נכחמישית מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בשנת 2022 עסקו בשלטון המקומי

96 לפירוט הנתונים לגבי התלונות על השלטון המקומי שטופלו בנציבות תלונות הציבור ראו בעמ' 257 - 261.

97 מספר התלונות על עיריית חיפה עלה ב-102%, ומספר התלונות על עיריית ירושלים עלה ב-86%.

תרשים 31: מספר התלונות שהתקבלו על עיריות ירושלים, תל אביב-יפו וחיפה, 2020 - 2022



מאחר שמספר התושבים המתגוררים בתחום השיפוט של כל רשות הוא שונה, בדקה נציבות תלונות הציבור את מספר התלונות שהתקבלו על הרשויות המקומיות לפי מדד של מספר תלונות ל-1,000 תושבים⁹⁸. בלוח שלהלן יוצגו מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות המקומיות שבשנת 2022 התקבלו עליהן 70 תלונות ומעלה.

98 לצורך כך חולק מספר התלונות שהתקבלו על רשות מקומית בשנת 2022 במספר התושבים שהתגוררו בתחום שיפוט על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, והתוצאה הוכפלה ב-1,000.

**לוח 6: מספר התלונות ל-1,000 תושבים ברשויות שהתקבלו עליהן
70 תלונות ומעלה, 2022 - 2020**

הרשות המקומית	מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2022		מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2021		מספר התלונות ל-1,000 תושבים בשנת 2020
עיריית לוד	1.36	↓	1.42	↑	1.04
עיריית טבריה	1.35	↑	1.29	↑	0.96
עיריית בני ברק	0.85	↑	0.75	↑	0.59
עיריית בית שמש	0.83	↑	0.67	↑	0.34
עיריית חיפה	0.77	↓	0.85	↑	0.43
עיריית באר שבע	0.61	↓	0.65	↑	0.52
עיריית תל אביב-יפו	0.6		0.6	↑	0.45
עיריית רמת גן	0.45	↑	0.41	↑	0.34
עיריית חולון	0.44	↑	0.42	↑	0.25
עיריית ירושלים	0.38		0.38	↑	0.2
עיריית פתח תקווה	0.32	↓	0.41	↑	0.26
עיריית ראשון לציון	0.32	↑	0.26	↑	0.21

מהלוח עולה כי בשנת 2022 הייתה עלייה מתונה במספר התלונות ל-1,000 תושבים בחצי מהרשויות המקומיות שהתקבלו עליהן 70 תלונות ויותר. זאת לעומת שנת 2021, שבה הייתה עלייה במספר התלונות ל-1,000 תושבים בכל הרשויות האלה. שלוש הרשויות המקומיות שהתקבל עליהן מספר התלונות הגדול ביותר ל-1,000 תושבים הן עיריית לוד, עיריית טבריה ועיריית בני ברק.



**שלוש הרשויות המקומיות
שהתקבל עליהן מספר
התלונות הגדול ביותר ל-1,000
תושבים הן עיריית לוד, עיריית
טבריה ועיריית בני ברק**

התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות לפי נושאים

בלוח שלהלן מפורט לגבי התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות והוועדות לתכנון ובנייה בשנת 2022, לפי נושאי תלונה עיקריים, שיעור התלונות בכל נושא מכלל התלונות על הרשויות המקומיות וכן שיעור התלונות המוצדקות או התלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות תלונות הציבור הייתה סמכות לבררן.

לוח 7: התפלגות התלונות על הרשויות המקומיות והוועדות לתכנון ובנייה, לפי נושאי תלונה עיקריים, שיעור התלונות בכל נושא ושיעור התלונות המוצדקות או התלונות שבאו על תיקון

הנושא	סה"כ תלונות	שיעור התלונות מכלל התלונות על הרשויות המקומיות	מספר התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	מספר התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות או שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
השירות לציבור	941	23.7%	853	128	331	459	53.8%
תשלומי חובה ותשלומים אחרים	774	19.5%	690	48	117	165	23.9%
תכנון ובינוי, תשתיות ומרקעין	540	13.6%	456	41	113	154	33.8%
איכות הסביבה	383	9.6%	352	28	139	167	47.4%
רווחה, בריאות ושיקום	346	8.7%	307	13	143	156	50.8%
עובדים ותעסוקה	96	2.4%	85	7	13	20	23.5%
צרכנות, רכש ואספקת שירותים	35	0.9%	31	1	6	7	22.6%
אחר	856	21.6%	710	53	355	408	57.5%
סה"כ	3,971	100%	3,484	319	1,217	1,536	44.1%

מן הלוח עולה ש-23.7% מהתלונות על הרשויות המקומיות עסקו בשירות לציבור, וכי ב-53.8% מהתלונות בנושא זה הסתיים הטיפול משום שהתלונה נמצאה מוצדקת או באה על תיקונה. כן עולה כי 19.5% מהתלונות עסקו בתשלומי חובה ותשלומים אחרים (כגון ארנונה, היטלים ואגרות).

תיאורי תלונות על השלטון המקומי

להלן יובא תיאור תלונות נבחרות בנושאים הנוגעים לשלטון המקומי, כגון ארנונה, מטרדים, פני העיר, תשתיות וקנסות.

ארנונה

נציבות תלונות הציבור מבררת תלונות בהיבטים שונים הנוגעים לארנונה. תלונות רבות עוסקות בהנחות בארנונה ובפטורים מארנונה לסוגיהם, כולל הנחות סוציאליות, פטור בגין נכס ריק והנחות לעסקים בתקופת הקורונה. התלונות נסבות על הזכאות להנחה ועל תהליך קבלתה ונוגעות בין היתר לעיכוב בטיפול בבקשה להנחה; אי-מתן הנחות אוטומטיות שאינן מותנות בהגשת בקשות; אופן חישוב ההנחה; אי-כינוסן של ועדת ההנחות או של ועדת הערר לענייני ארנונה; והליכי גביית חובות ארנונה.

לא פעם בעקבות בירור של תלונה הצביעה נציבות תלונות הציבור על ליקויים שנמצאו בדרך פעולתן של הרשויות המקומיות בתחום זה.

להלן יובא תיאורן של כמה תלונות שבוררו בנציבות תלונות הציבור בשנת 2022. גם בדוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2023, בפרקים "ארנונה ברשויות המקומיות - אסדרה, הטלה ומתן הנחות", ו"ארנונה ברשויות המקומיות - השירות לתושב"⁹⁹, תוארו ממצאי בירור שעשתה נציבות תלונות הציבור בתלונות בנושאים הנוגעים לארנונה (כגון, הנחות בארנונה והליכי גבייה), ומהם ניתן ללמוד על ליקויים מערכתיים בנושאים אלה (ליקויים אלה תוקנו בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור).



**23.7% מהתלונות על
הרשויות המקומיות
עסקו בשירות לציבור**

השתכרותה בהתבסס על נתוני שכרה בשלושת חודשי השנה האחרונים הגדיל את ממוצע ההכנסות שלה, לעומת הממוצע שהיה מתקבל מחישוב המתבסס על נתוני שכרה לשנה כולה.

הבירור העלה כי בחוברת המידע שהעירייה שולחת לתושבים בנושאי ארנונה היא אינה מיידעת אותם על החלופות שעומדות לרשותם לפי תקנות הנחה בארנונה לגבי חישוב הכנסתם החודשית הממוצעת. כמו כן, העירייה אינה מיידעת את התושבים שבכל שנה הם רשאים לבחור כיצד תחושב הכנסתם החודשית: בהתאם לנתוני השכר בכל השנה או בהתאם לנתונים של שלושת חודשי השנה האחרונים.

התוצאה

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור איפשרה העירייה למתלוננת להמציא מסמכים נוספים לצורך בחינה מחודשת של זכאותה להנחה בשנת 2021.

כמו כן, העירייה עדכנה את חוברת המידע בנושאי ארנונה המחולקת לתושבים, והבהירה בה את החלופות הקיימות לחישוב ההכנסה הממוצעת לצורך קביעת ההנחה בארנונה לפי מבחן הכנסה.

(1132582)

עיריית אלעד



משמעות
כספית למתלונן

אי-מתן הנחה בארנונה לעסק קטן שהכנסותיו נפגעו בשל מגפת הקורונה, תוך גילוי נוקשות יתרה

התלונה

המתלוננת מנהלת עסק קטן מתוך מחסן שהיא שוכרת בעיר אלעד. המחסן המושכר הוא בבעלות משפחה המתגוררת בבית המגורים שהמחסן צמוד

אליו. המתלוננת הגישה לסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים (הסוכנות לעסקים) במשרד הכלכלה והתעשייה (משרד הכלכלה) בקשה לקבלת הנחה בארנונה שניתנה לעסקים שהכנסותיהם נפגעו בשל מגפת הקורונה, והסוכנות אישרה את הבקשה לתקופה שבין נובמבר 2020 ליוני 2021, ועד בכלל. ואולם עיריית אלעד סירבה לתת את ההנחה מהטעם שמי שרשום כמחזיק במחסן הוא הבעלים של בית המגורים, ולא העסק. נוסף על כך, העירייה סירבה לרשום את העסק כמחזיק במחסן למרות האסמכתאות שהציגה המתלוננת, ובין היתר הסכם שכירות וקבלות על שם העסק על תשלומי ארנונה בגין המחסן.

הבירור



הבירור העלה כי העסק קיבל מהעירייה פטור מארנונה עבור החודשים מרץ עד מאי 2020, מאחר שנפגע ממגפת הקורונה¹⁰⁰, זאת אף שהעסק לא היה רשום כמחזיק במחסן. עוד העלה הבירור שהמחסן אומנם רשום בספרי העירייה על שם הבעלים של בית המגורים, אולם שומת הארנונה פוצלה - חיוב הארנונה בגין בית המגורים הוא לפי תעריף מגורים, ואילו בגין המחסן הוצאה שומה נפרדת, ונגבתה ארנונה לפי תעריף שטח עסקי, הגדול פי ארבעה מתעריף מגורים.

התוצאה



הסוכנות לעסקים אישרה למתלוננת הנחה ייחודית וזמנית בארנונה שנועדה לסייע לעסקים אשר נפגעו מהסגרים והמגבלות שהוטלו עליהם עקב מגפת הקורונה. נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני העירייה כי בנסיבות אלה - שהיא הייתה מודעת לפעילותו של העסק במחסן ואף הוציאה שומת ארנונה נפרדת למחסן בתעריף גבוה לפי שטח עסקי, ולא נתנה לעסק ליהנות מההנחה הייחודית שאושרה לו - היא פעלה בנוקשות יתרה. נוקשות יתרה היא עילה ייחודית להתערבות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במעשה של רשות מינהלית, והיא נוגעת למקרים שבהם הרשות המינהלית מיישמת בדבקות את ההוראות המתוות את דרך פעולתה, אך היישום במקרה הפרטני מביא לתוצאה לא צודקת. במקרה דנן מצאה הנציבות כאמור כי העירייה פעלה בנוקשות יתרה, וציינה לפני העירייה שעליה להעניק לעסק של המתלוננת את ההנחה בארנונה בהתאם לאישור הסוכנות לעסקים.

נוקשות יתרה היא עילה ייחודית להתערבות מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

100 הפטור מארנונה לחודשים מרץ עד מאי 2020 ניתן על בסיס סעיף שונה מהסעיף שלפיו ביקשה המתלוננת לקבל הנחה בארנונה.

העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי תיתן למתלוננת הנחה בסך כ-4,700 ש"ח, והמתלוננת הודיעה לנציבות כי קיבלה את ההנחה.

(1116074)

המועצה המקומית בוקעאת'א



**משמעות
כספית למתלונן**

דרישה משכיר לקבל שומה לצורך הנחה בארנונה

התלונה



המתלונן ביקש מהמועצה המקומית בוקעאת'א הנחה בארנונה לשנת 2020, לפי מבחן הכנסה, וצירף את הכנסותיו לשנת 2019 כשכיר, כנדרש בדיון. ואולם המועצה דרשה מהמתלונן להגיש לה שומה שנתית למס הכנסה לשנת 2018. המתלונן טען שלא היה עצמאי בשנת 2018, וכי מדובר במסמך שאינו רלוונטי לבקשתו.

הבירור



המועצה טענה כי אף שהמתלונן הוא כיום בעל עסק, הוא לא ציין זאת בבקשה, וכי גילתה זאת במקרה, ולכן דרשה ממנו, כפי שהיא עושה במקרים כאלה, שימציא לה שומה שנתית. מכיוון שבמועד הגשת הבקשה עדיין לא הוגשה שומה לשנת 2019, הוא נדרש להגיש שומה לשנה שקדמה לה, שנת 2018.

מהבירור עלה שבשנת 2019 המתלונן היה שכיר, וכי הוא צירף לבקשתו לצורך קבלת ההנחה עותק מתלושי השכר שלו לאותה שנה, כנדרש בדיון. מברר התלונה שוחח עם היועץ המשפטי למועצה, וזה מסר לו שהמועצה תפעל מול המתלונן להשלמת הבקשה כנדרש משכיר ולא מעצמאי.

התוצאה



המועצה ויתרה על הדרישה להצגת שומה ואישרה את בקשת המתלונן להנחה.

(1111900)

הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה



משמעות
כספית רוחבית



משמעות
כספית למתלונן

תלונות בעניין הנחות בארנונה לעסקים שנפגעו בשל מגפת הקורונה

התלונה



לפי סעיף 33א לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, בעל עסק שקיבל מרשות המיסים בישראל (רשות המיסים) מענק סיוע לפי סעיף 12 לחוק התכנית לסיוע כלכלי (נגיף הקורונה החדש) (הוראת שעה), התש"ף-2020 (חוק הסיוע), זכאי להנחה בארנונה. מדובר בעסקים שהכנסותיהם נפגעו בעקבות משבר הקורונה. הזכאות למענק הסיוע נקבעת בעיקר על בסיס שיעור הירידה במחזור העסקאות של העסק בתקופת משבר הקורונה, לעומת השנים הקודמות.

את הבקשות להנחה בארנונה מגישים בעלי העסקים לסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה. הסוכנות לעסקים מקבלת מרשות המיסים נתונים, ועל פיהם היא קובעת אם עסק זכאי להנחה בארנונה.

בשנת 2022 התבררו בנציבות תלונות הציבור שתי תלונות על דחיית בקשות להנחה בארנונה שהגישו בעלי עסקים שהכנסותיהם נפגעו בשל מגפת הקורונה. מדובר בעסקים שנפתחו בדצמבר 2019 וקיבלו מענק סיוע מרשות המיסים. הסוכנות לעסקים דחתה את הבקשות, מהטעם שמחזור

העסקאות של העסקים בשנת 2019 היה קטן מ-18,000 ש"ח.

הבירור

הבירור העלה כי לפי חוק הסיוע, מחזור עסקאות שנתי של 18,000 ש"ח לפחות הוא תנאי לקבלת מענק הסיוע מרשות המיסים. חוק הסיוע כולל התאמות לעסקים שנפתחו בסוף שנת 2019 ולא הגיעו לרף המזערי עד לסוף אותה השנה. על פי התאמות אלה, בעלי העסקים שהגישו תלונה לנציבות תלונות הציבור קיבלו את מענק הסיוע, אף שמחזור העסקאות שלהם בשנת 2019 היה קטן מ-18,000 ש"ח. תקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993, אינן קובעות רף מזערי של מחזור עסקאות שנתי כתנאי לקבלת ההנחה.

עוד עלה כי הנתון היחיד שרשות המיסים מעבירה לסוכנות לעסקים לצורך החלטה בדבר מתן ההנחה הוא בנוגע למחזור העסקאות של העסק. רשות המיסים אינה מיידעת את הסוכנות לעסקים אם העסק זכאי למענק סיוע או אם קיבל אותו בפועל.

נציבות תלונות הציבור העירה לסוכנות לעסקים שהעילה לדחיית הבקשה - מחזור עסקאות מזערי - אינה רלוונטית לקביעת הזכאות להנחה. זאת מאחר שהמתלוננים קיבלו את המענק ועומדים בתנאים לקבלת ההנחה.

התוצאה

הסוכנות לעסקים קיבלה את עמדת נציבות תלונות הציבור והודיעה למתלוננים שהם זכאים להנחה בארנונה. בעקבות כך קיבל אחד העסקים הנחה של כ-47,000 ש"ח, והעסק השני - הנחה של כ-25,000 ש"ח.

נציבות תלונות הציבור גם הצביעה לפני הסוכנות לעסקים על הצורך לתקן את הליקוי בדרך פעולתה ולנקוט את הצעדים האלה:

1. למנוע הישנות מקרים דומים על ידי הוספת הבהרה במכתבי הדחייה, ולפיה אם העסק קיבל את מענק הסיוע של רשות המיסים, הוא זכאי להנחה בארנונה, ובאפשרותו לפנות שוב לסוכנות לעסקים עם אסמכתה על קבלת המענק.

2. לאתר את העסקים שנפתחו בשנת 2019 והבקשות של בעליהם נדחו בנימוק של מחזור עסקאות קטן מ-18,000 ש"ח, ולהודיע לכל אחד מבעלי עסקים אלה שאם הוא קיבל מענק סיוע, באפשרותו לפנות שוב לסוכנות לעסקים עם אסמכתה על קבלת המענק, והבקשה תישקל בשנית.

הסוכנות לעסקים קיבלה את עמדת נציבות תלונות הציבור והודיעה למתלוננים שהם זכאים להנחה בארנונה

הסוכנות לעסקים הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי פעלה על פי הצבעתה ומסרה שאותרו יותר מ-1,370 עסקים שהגישו בקשות כאלה בעבר ונדחו. במסגרת מעקב שקיימה הנציבות סמוך לאחר משלוח ההודעות כאמור, מסרה הסוכנות לעסקים כי שישה עסקים פנו אליה שוב, והפעם בקשותיהם אושרו, וייתכן שעוד עסקים יפנו אליה שוב בהמשך.

[\(1120776, 1124245\)](#)

תשתיות

המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור



משמעות
כספית למתלונן

סירוב לשלם עבור הארקה שנותקה בעת החלפת צנרת

התלונה



המתלונן הוא בעלים של בית ישן מאוד, והצנרת הציבורית ברחוב מגוריו, שהייתה עשויה ממתכת, שימשה גם להארקה לביתו. המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור, שאחראית גם לתשתית המים ביישוב שבו מתגורר המתלונן, ביצעה עבודות תשתית ברחוב מגוריו והחליפה את צנרת המים הציבורית לצנרת מפלסטיק. המועצה גם דאגה להתקנת הארקה, אך התברר כי ההארקה שהותקנה לא הייתה תקנית, ועקב כך ביתו של המתלונן נותר ללא הארקה תוך סיכון בטיחותי.

המתלונן פנה כמה פעמים למועצה וביקש שתתקין הארקה תקנית. ואולם המועצה סירבה, והמתלונן התקין בעצמו את ההארקה לביתו ושילם עבורה כ-1,500 ש"ח. המתלונן ביקש מהמועצה שתשיב לו את הכסף ששילם, אך המועצה סירבה בטענה שהיא אינה חייבת לדאוג להארקה לביתו של המתלונן, וכי התקינה את ההארקה החלופית, שלאחר מכן נמצא שהיא אינה תקנית, לפנים משורת הדין.

**ביתו של המתלונן נותר ללא
הארקה תוך סיכון בטיחותי**

הבירור

הבירור, שנעשה גם עם מנהל החשמל במשרד האנרגיה והתשתיות, האחראי לנושא הבטיחות בחשמל, העלה שלפי הוראות הדין¹⁰¹, כאשר המועצה מחליפה צנרת מתכתית שמשמשת גם להארקה, עליה להבטיח את המשך ההארקה, בתיאום עם חברת החשמל לישראל בע"מ. עמדת נציבות תלונות הציבור הייתה אפוא שהמועצה לא עשתה את המוטל עליה, ובכך גם סיכנה את המתלונן ובני ביתו.

התוצאה

בעקבות עמדת נציבות תלונות הציבור השיבה המועצה למתלונן את הכספים ששילם לביצוע ההארקה. הנציבות המליצה למועצה לבדוק אם בשל עבודות הצנרת נותקו בתים נוספים ביישוב מההארקה. נוסף על כך, הנציבות המליצה למועצה לפעול לקבלת פיצוי ושיפוי מהקבלן שביצע את ההארקה הלא תקינה. המתלונן הודה לנציבות על הטיפול המסור בתלונתו.

(1103747)

שיפור פני העיר והטיפול במפגעים ובמטרדים



מילה טובה



נפתר בגישור

תחזוקה לקויה של אנדרטה שהוקמה לזכר בנו של המתלונן

התלונה

בנו של המתלונן נפל בעת שירותו הצבאי עקב התפוצצות מטען חבלה,

101 תקנה 14 לתקנות החשמל (הארקות ואמצעי הגנה מפני חישמול במתח עד 1000 וולט) התשנ"א-1991.

והוקמה לזכרו אנדרטה. המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור והלין על שהעירייה שבשטח שיפוטה האנדרטה¹⁰² נמצאת מתחזקת באופן לקוי את האנדרטה.

האב הלין כי האנדרטה מוזנחת והצמחייה סביבה אינה מטופחת, וכי יש התקהלות במקום בשעות הלילה באופן שאינו מכבד את אתר הזיכרון ואת זכר בנו שנפל.

הגישור

הנציבות סברה שהמקרה מתאים לגישור, והצדדים נתנו את הסכמתם לכך.

בפגישת הגישור קיבל האב במה לבטא את כאבו על מצב הדברים. נציגי העירייה הקשיבו לדברים בכבוד והביעו רצון לסייע ככל שניתן ולפעול לשיפור מצב התחזוקה של האנדרטה ולטיפוחה, באופן שיכבד את זכרו של הבן.

התוצאה

בסיום הפגישה סוכם כי יתבצע ניקיון במקום באופן יום-יומי, וכי העירייה תבצע מעקב שוטף בנושא זה. העירייה גם התחייבה להכין תוכנית לשתילת צמחייה התואמת את סוג הקרקע ולבדוק את האפשרות להגביר את האכיפה במקום נוכח טענות המתלונן על התקהלות בשעות הלילה.

כמו כן, נמסר לאב מספר הטלפון הישיר של ממונה פניות הציבור באגף שיפור פני העיר בעירייה, כדי שהוא יוכל לקבל מענה מיטבי אם יבקש לפנות שוב בעניין.

היות שהאב אינו תושב העיר שבה הוקמה האנדרטה, ולכן אין באפשרותו לבקר במקום לעיתים קרובות כדי לעמוד על מצב הניקיון והתחזוקה בו, סוכם שהוא יוכל לבקש מהעירייה לשלוח לו תמונות מהמקום.

פגישת הגישור התקיימה כמה ימים לפני יום השנה לנפילת הבן. נוכח זאת סבר צוות הגישור שטוב תעשה העירייה אם תשלח למתלונן מיוזמתה ביום השנה תמונות מהמקום, כמחווה של רגישות וכבוד וכביטוי למחויבותה לדאוג לתחזוקה ראויה שלו.

102 מאחר שחל על הליך הגישור חיסיון לא יצוין שם הגוף הנילון.

**בפגישת הגישור קיבל
האב במה לבטא את
כאבו על מצב הדברים**

במעקב שקיים צוות הגישור עלה כי נציגת העירייה, שהייתה קשובה לכאבו של האב, שלחה לו תמונות של האנדרטה ביום השנה לנפילת בנו, ובהן ניתן לראות כי המקום נקי ומסודר ומכבד את זכרו של הבן.

(1133922)

עיריית נתיבות

היעדר תחזוקת גינה ציבורית



צולם על ידי המתלוננת



תמונה 15: הגינה לפני השיפוץ

תמונה 16: הגינה לאחר השיפוץ

התלונה



המתלוננת טענה שעיריית נתיבות אינה מתחזקת גינה ציבורית הסמוכה למקום מגוריה. לדבריה, אין בגינה די ספסלים, ומעט הספסלים שכן מוצבים בה וכן שולחן בטון הפוך שנעקר ממקומו מהווים מפגע בטיחותי לילדים המשחקים במתקני השעשועים שבמקום.

המתלוננת ציינה כי פנתה פעמים רבות אל העירייה בבקשה לתחזק את הגינה ולטפל במפגעים, אך ללא הועיל.

הבירור

העירייה טענה בתגובה על התלונה שהגינה אינה נמצאת בשטח ציבורי, אלא בשטח פרטי השייך לבניין המגורים של המתלוננת. לכן הטיפול בגינה ותחזוקתה אינם באחריות העירייה, אלא באחריות דיירי הבניין. העירייה מסרה שלמרות האמור, ולפנים משורת הדין, היא דאגה לניקיון הגינה וביצעה גיזום שיחים במקום.

ואולם נציבות תלונות הציבור בדקה מהי ההגדרה של שטח הגינה, באמצעות מערכת של המרכז למיפוי ישראל (מפ"י) שבעזרתה ניתן לאתר מידע תכנוני בחיתוכים שונים (גוש/חלקה, כתובת וכו'). הנציבות מצאה כי שטח הגינה מוגדר "שטח ציבורי פתוח" (שצ"פ), ולפיכך ניקיונה של הגינה ותחזוקתה הם באחריות העירייה. הנציבות הסבה את תשומת לב העירייה לממצאי בדיקתה.

בתגובה מסרה העירייה כי אכן נפלה טעות באיתור המדויק של המתחם, ולמעשה מדובר בשטח ציבורי.

התוצאה

בעקבות הבירור סילקה העירייה את כל המפגעים הבטיחותיים בגינה וכן הציבה בה ספסלים חדשים בכמות מספקת ופחי אשפה לשימוש המבקרים.

המתלוננת אישרה בשיחת טלפון שאכן נעשה שיפוץ בגינה והודתה לנציבות תלונות הציבור על טיפולה בתלונתה.

(1118717)

גביית קנסות בגין דוחות חנייה

עיריית טבריה



משמעות
כספית למתלונן

הטלת עיקול בגין דוחות ישנים

התלונה



עיריית טבריה הטילה עיקול על חשבון הבנק של המתלונן בשל אי-הסדרת חוב שנוצר לו בגין שני דוחות חניה שקיבל לפני כ-28 שנים. המתלונן ציין כי סכום הדוחות המקוריים שהיה במקור 70 ש"ח תפח לכ-3,000 ש"ח.

המתלונן טען בתלונתו כי שילם את הדוחות, אך כיום אין ברשותו אסמכתה כלשהי בדבר התשלום. לדבריו, הוא פנה פעמים רבות לעירייה וביקש כי תבטל את החוב, אך העירייה לא נעתרה לבקשותיו.

הבירור



בתגובה על התלונה טענה העירייה כי בשנת 2015 היא הציעה למתלונן הפחתה של יותר ממחצית החוב, אך מאחר שהוא לא הסדיר את התשלום ולא שיתף פעולה עם העירייה, ההפחתה המוצעת בוטלה. העירייה הוסיפה כי לאור נסיבותיו האישיות (המתלונן הוא מתמודד נפש) ומצבו הכלכלי, היא מציעה להסיר את העיקול שהוטל על חשבונו ותסתפק בכך שהוא ישלם רק את מחצית סכום החוב, בתוך פרק זמן סביר.

בהתאם להוראות חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, אם העירייה אינה שולחת לבעל הרכב בתוך שנה מיום ביצועה של עבירת חניה דרישה לתשלום קנס, חלה התיישנות על העבירה. כמו כן, מהמועד שבו מתקבלת אצל בעל הרכב דרישת התשלום נספרות שלוש שנים, ובהן הרשות המקומית צריכה לבצע פעולות לגביית הקנס, ולא חלה עליו התיישנות ולא ניתן לגבותו. לפיכך התבקשה העירייה להמציא לנציבות תלונות הציבור אסמכתאות

התברר שהודעות תשלום
הקנס נשלחו לכתובת שגויה

בדבר משלוח דרישה לתשלום הקנס ובדבר התראות בגין אי-תשלום. בתגובה מסרה העירייה כי בבדיקה מחודשת התברר שהודעות תשלום הקנס וחלק ממכתבי ההתראה נשלחו לכתובת שגויה, ולא לכתובת הנכונה של המתלונן.

התוצאה



בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור והממצאים שעלו בבירור שלפיהם אין בידי העירייה ראיות למשלוח דרישות תשלום החוב למתלונן בשנים שקדמו להגשת התלונה - החוב לעירייה התיישן. בהתאם לכך, ובעקבות נסיבות האישיות של המתלונן, החליטה העירייה על ביטול הדוחות, והעיקול על חשבונו הוסר.

המתלונן הודה למבררת התלונה וציין: "רציתי להודות לך על כל הטיפול המסור עזרת לי מאוד אני מעריך זאת ישר כוח, שרק תצליחי תמיד."

(1143899)



תיקון ליקוי
כללי



נפתר בגישור

מטרדי רעש מגינת כלבים¹⁰³

התלונה



המתלוננת פנתה לנציבות תלונות הציבור בשמה ובשם קבוצת תושבים המתגוררים באזור מגוריה, והלינה על שהעירייה אינה אוכפת הפסקה של מטרד רעש מגינת כלבים שהוקמה בסמוך לביתה. המתלוננת תיארה מציאות של נביחות ורעש בלתי פוסקים שפוגעים באיכות החיים שלה ושל שכניה, וטענה שהגינה רועשת גם בשעות הבוקר המוקדמות ובשעות הלילה.

המתלוננת ציינה כי היא מבינה את הצורך בגינת כלבים, אך היא סבורה שהמקום של הגינה אינו מתאים וביקשה שהעירייה תבחן את האפשרות להעביר את הגינה למקום אחר, ואף הציעה מקום כזה.



**בעקבות פגישת הגישור,
סוכם על שורת צעדים
שתנקוט העירייה במטרה
להפחית את מטרד הרעש**

103 מאחר שחל על הליך הגישור חיסיון לא יצוין שם הגוף הנילון.

הגישור

מאחר שמערכת היחסים בין העירייה ובין התושבים המתגוררים בתחום שיפוטה היא מתמשכת, ובמסגרתה אמורה העירייה לתת מענה מתמשך לתושבים, בין היתר במקרים של מטרדי רעש - הציעה נציבות תלונות הציבור לצדדים לקיים הליך של גישור.

בפגישת הגישור, שבה השתתפו המתלוננת, נציגי העירייה ונציגי המינהל הקהילתי, ניתנה למתלוננת הזדמנות להשמיע לפני כלל הגורמים הרלוונטיים את טענותיה.

נציגי העירייה הסבירו את הצורך לאזן בין האינטרסים של בעלי הכלבים לבין האינטרסים של דיירי השכונה האחרים. הם אף הציגו נתונים על דרישה הולכת וגוברת לגינות כלבים באזור מצד אחד, וציינו את מיעוט השטחים הירוקים שיכולים לשמש לצורך זה מצד שני.

העירייה ציינה שהקמת גינת כלבים במקום החלופי שהציעה המתלוננת אינה אפשרית, אך בכוונת העירייה להכשיר באזור גינת כלבים נוספת שאינה פעילה כיום. זאת כדי לצמצם את מספר המבקרים בגינה שליד ביתה של המתלוננת ולהפחית את הרעש במקום.

התוצאה

בעקבות פגישת הגישור, שבה לובן הנושא והועלו דרכי פעולה אפשריות, סוכם על שורת צעדים שתנקוט העירייה במטרה להפחית את מטרד הרעש, ובכלל זה הצבת שילוט במקום שיכלול פירוט של שעות הפעילות המותרות וציון של האיסור להקים רעש מחוץ לשעות אלה; תגבור האכיפה במקום; ביצוע פעולות הסברה, לשם הגברת המודעות של בעלי הכלבים לפגיעה באיכות חיי התושבים הגרים בסמוך לגינה; בחינת האפשרות להציב מצלמה ומערכת כריזה במקום, לשם הגברת האכיפה; וכן בחינת האפשרות לנעול את שערי הגינה בשעות הלילה.

עוד סוכם שהמינהל הקהילתי יקדם הליך שיתוף ציבור, במטרה לקבוע את שעות הפעילות המותרות בגינה בהתאם לצורכי התושבים, וכן יפעל בכלים העומדים לרשותו להגברת המודעות לצורך להתחשב בתושבי האזור, ובכלל זה לשמור על השקט במקום, בפרט מחוץ לשעות הפעילות המותרות.

הצדדים הביעו תקווה כי צעדים אלו יביאו לשיפור איכות חייהם של התושבים המתגוררים בסמיכות לגינת הכלבים.

(1123408)

151

נושאי צרכנות

■ מים

■ חשמל

■ תחבורה ציבורית

■ חשבון בבנק הדואר

■ דואר



שירותים חיוניים, ובהם שירותי חשמל, שירותי אספקת מים ושירותי תקשורת ותחבורה, מסופקים, ככלל, על ידי חברות ממשלתיות (חברת החשמל לישראל בע"מ וחברת דואר ישראל), חברות עירוניות (תאגידי מים וביוב) או חברות פרטיות שרשות ממשלתית (משרד התחבורה, משרד התקשורת, הפיקוח על הבנקים, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ועוד) מאסדרת את פעילותן ומפקחת עליה.

תלונות צרכנים נסבות בעיקר על טיבו ואיכותו של השירות שמספקות החברות השונות; על תקלות באספקת השירותים, על גביית תשלומי יתר עבורם, על טעויות בחשבונות או על אי-מתן הנחות בתשלום עבור השירות לזכאים להן.

ככלל, התלונות מבוררות מול הגופים הנילונים עצמם או, כשהתלונה היא על גוף שאינו נילון, מול הגורמים שמפקחים עליו. נציבות תלונות הציבור מערבת את הרשות המפקחת גם במקרים שבהם בירורה של תלונה מעלה ליקוי מערכתי שנוגע לכמה חברות או לצרכנים רבים.

להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות בנושאים אלה:

מים

הרשות הממשלתית למים ולביוב



תיקון ליקוי כללי



משמעות כספית למתלונן

זכאים להנחה ושיניתם כתובת? ההטבה בחשבון המים תישמר ללא קשר לחובות לספק הקודם

התלונה



המתלונן הוא חולה סרטן ומוכר כבעל נכות ניכרת על ידי המוסד לביטוח לאומי. משנת 2012 הוא זכאי על פי הדין להטבה בחשבון המים (תשלום

תעריף מופחת על 3.5 קוב נוספים). המתלונן עבר דירה מפרדס חנה-כרכור לעפולה, שינה את כתובתו במרשם האוכלוסין ונרשם כצרכן במי-נעם - תאגיד מים וביוב אזורי (מי נעם). ואולם הוא לא קיבל את ההטבה, אף שלכאורה הוא היה אמור להמשיך ולקבל אותה באופן אוטומטי.

המתלונן פנה בעניין למי נעם, וזה דרש ממנו להמציא אישור מהתאגיד הקודם על "שחרור זכאי". בתלונתו הלין המתלונן על שלמות מצבו הבריאותי הקשה ואף שעשה את המוטל עליו על פי הדין, הוא נדרש להשיג אישורים מהתאגיד במקום מגוריו הקודם כתנאי לקבלת ההטבה.

הבירור

בהוראות הדין¹⁰⁴ נקבע מנגנון להעברת המידע בין הרשויות הציבוריות לצורך מתן ההטבה בחשבון המים לזכאים. מדובר במנגנון אוטומטי שנועד לתת מענה על היעדר היכולת של אוכלוסיות מסוימות לנצל את זכויותיהן ולהקל עליהן את הנטל הבירוקרטי¹⁰⁵. מהבירור עלה כי הרשות הממשלתית למים ולביוב (רשות המים) הקימה מערכת ממוחשבת לצורך יישום המנגנון, וכי בכל חודש היא מקבלת את רשימת הזכאים להטבה בחשבון המים ומעבירה אותה לספקי המים השונים לצורך הענקת ההטבה לזכאים.

התברר שכאשר צרכן עובר מספק מים אחד לאחר, מעביר את כתובתו במרשם האוכלוסין ועושה את המוטל עליו לקבלת ההטבה - ספק המים הקודם נדרש לעשות פעולה אקטיבית של "שחרור צרכן" במערכת הממוחשבת שלו שבה מתנהל מנגנון ההטבה. אשר למתלונן, וייתכן שהדבר נעשה גם במקרים אחרים, ספק המים הקודם לא שחרר את הצרכן שכבר עבר כתובת, מכיוון שהצרכן עדיין היה רשום אצל הספק ולא עשה "גמר חשבון". הדבר איפשר באופן מעשי לספקי המים להתנות את קבלת ההטבה בתשלום חובות, אף שמהבחינה החוקית הדבר לא היה אמור להתאפשר.

התוצאה

נציבות תלונות הציבור העבירה את ממצאי הבירור לרשות המים, וזו הודיעה לנציבות בנובמבר 2022 שלנוכח ממצאי הבירור היא פועלת לשנות

104 תקנה 2(א) לתקנות תאגידי מים וביוב (אמות מידה ורשימת זכאים להפחתה בתשלום לשנת הכספים 2014), התשע"ד-2014.

105 מבקר המדינה, דוח שנתי 71 (2020), "תאגידי מים וביוב - אסדרה, ניהול ופיקוח", עמ' 1492 וה"ש 143.

**הדבר איפשר באופן מעשי
לספקי המים להתנות את
קבלת ההטבה בתשלום חובות**

את התוכנה שבאמצעותה היא מנהלת את מערך ההטבה בחשבון המים, כדי שמעבר בין ספקי מים שנעשה לאחר שהצרכן שינה את כתובתו לא יותנה בפעולה של הספק הקודם. רשות המים אף הודתה לנציבות על איתור התקלה, דבר שאיפשר לשפר את השירות לצרכני המים. במאי 2023 הודיעה רשות המים לנציבות תלונות הציבור כי היא ביצעה את השינוי הנדרש בתוכנה והטמיעה אותו מול ספקי המים.

(1104514)

מי ברק - תאגיד המים והביוב של בני ברק בע"מ



משמעות
כספית למתלונן

לא קיבל חזקה בדירה - אבל חויב בתשלומי מים

התלונה



המתלונן רכש דירה בבני ברק מקבלן. בשל חילוקי דעות בינו לבין הקבלן הוא טרם קיבל את החזקה בדירה. במועד הגשת התלונה הדירה לא הייתה ראויה למגורים ולא הייתה מחוברת לתשתיות מים.

המתלונן טען שעל אף האמור לעיל, מי ברק - תאגיד המים והביוב של בני ברק בע"מ (מי ברק) דורש ממנו תשלומי מים - בגין דמי שימוש קבועים ובגין צריכה משותפת.

הבירור



בתשובת מי ברק לנציבות תלונות הציבור צוין כי המתלונן מופיע ברישומי מי ברק כמחזיק בנכס. זאת בהתאם לרשימת אכלוס, לחוזה רכישה

ולתצלום תעודת הזהות של המתלונן¹⁰⁶ שהתקבלו מהקבלן.

עוד עלה כי בעקבות בקשת המתלונן ממי ברק לבטל את חיובי המים מאחר שעדיין לא קיבל את החזקה בנכס, פנה מי ברק לקבלן בעניין זה, אך לא התקבלה שום תגובה של הקבלן.

בעקבות פניית הנציבות הודיע מי ברק לבא כוחו של הקבלן כי אם לא תתקבל ראייה מספקת ולפיה המתלונן כבר קיבל את החזקה בנכס, חיובי המים (דמי שימוש קבועים ותשלומים בגין צריכה משותפת) שהצטברו הקשורים לנכס יועברו על שם הקבלן, והנכס יועבר ברישומי מי ברק על שם הקבלן.

התוצאה



מאחר שהקבלן או בא כוחו לא מסרו למי ברק מסמכים כנדרש, בוטל רישומו של המתלונן כמחזיק בנכס, והנכס הועבר על שם הקבלן. כמו כן, חיובי המים שהצטברו על שם המתלונן עד לאותו מועד הועברו על שם הקבלן, ולפיכך נכון להיום אין למתלונן יתרת חוב בנוגע לנכס זה.

(1143947)

מי בת ים תאגיד מים וביוב בע"מ

מוני המים הוצלבו - והמתלונן נדרש לשלם את חשבון המים הגבוה של שכו

התלונה



תאגיד המים מי בת ים שלח למתלונן חשבון בסך 1,968 ש"ח עבור צריכת מים. המתלונן טען כי מדובר בסכום מופרז, וכי מכל מקום, בחשבון צוין מספר מד מים שאינו המספר של מד המים המשוך לנכס שלו.

¹⁰⁶ תצלום תעודת הזהות נועד לאימות הזהות של רוכשי הדירות המופיעים ברשימה שמסר הקבלן.

**רשות המים הודתה לנציבות
תלונות הציבור על איתור
התקלה, דבר שאיפשר לשפר
את השירות לצרכני המים**

הבירור

בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור בדק התאגיד את מדי המים ומצא שהייתה תקלה של "הצלבת מונים": מד המים ששוין למתלונן לא מדד את צריכת המים שלו, אלא של דייר אחר בבניין, ואילו מד המים ששוין לדייר האחר מדד את הצריכה של המתלונן. לפיכך חויב המתלונן עבור צריכת המים של השכן ולהפך. התאגיד תיקן את התקלה וכן את דרישת התשלום מהמתלונן, מ-1,968 ש"ח ל-277 ש"ח.

אף שעניין הצלבת המונים בא על תיקונו, הפנתה הנציבות את תשומת לב התאגיד לליקוי נוסף שעלה מבירור התלונה: צריכת המים ששויכה למתלונן הייתה גדולה ב-200% ויותר מצריכת מים רגילה שנמדדת במד מים. צריכה כזאת נחשבת "צריכה חריגה מאוד", כהגדרתה בכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה לשירות), התשע"א-2011. לפי כללים אלה, במקרה כזה על התאגיד לשלוח לצרכן הודעה נפרדת בדבר הצריכה החריגה. היות שלא נשלחה למתלונן הודעה כאמור, ובהתאם לסכום שנקבע בכללים האמורים, הודיעה הנציבות לתאגיד שעליו לפצות את המתלונן ב-50 ש"ח.

התוצאה

כאמור, בעקבות התערבות הנציבות הופחת החיוב למתלונן במידה ניכרת, והוא שילם רק 277 ש"ח במקום 1,968 ש"ח. נוסף על כך, התאגיד הודיע לנציבות כי שילם למתלונן פיצוי של 50.15 ש"ח בשל אי-שליחת ההודעה על הצריכה החריגה.

המתלונן הודה לנציבות על התערבותה, שהביאה להסדרת נושא התלונה.

(1133623)

חשמל

חברת החשמל לישראל בע"מ

**משתמש ביתי חויב בתעריף עסקי -
וחברת החשמל התעכבה בבדיקת הנושא**

התלונה



המתלונן בחן את חשבון החשמל שלו, והתברר לו שחברת החשמל מחייבת אותו בתעריף עסקי עבור צריכת החשמל בבית מגוריו. המתלונן פנה בנושא לחברת החשמל, וזו מסרה שתשלח טכנאי שיוודא שאכן מדובר בדירת מגורים. ואולם חרף פניות חוזרות ונשנות של המתלונן לחברת החשמל התעכבה הגעת הטכנאי במשך חודשים רבים, וחברת החשמל המשיכה לחייב את המתלונן בתעריף עסקי.

הבירור והתוצאה



לאחר פניית הנציבות הגיע הטכנאי מטעם חברת החשמל לדירת המתלונן ומצא שאכן מדובר בדירת מגורים. בהתאם לכך זיכתה חברת החשמל את המתלונן למפרע בהפרשי החיוב בין התעריף העסקי לתעריף הביתי והתנצלה לפני המתלונן על העיכוב בהגעת הטכנאי. חברת החשמל הודיעה לנציבות כי המקרה הועבר לידיעת הגורמים המתאימים, להפקת לקחים ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.

(1138996)



תחבורה ציבורית

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



תיקון ליקוי
כללי

**בעקבות התערבות הנציבות: רשות התחבורה הנחתה
להוסיף עצירה בתחנות אוטובוס הסמוכות לכניסה למעון
חוסים**

התלונה



בתה של המתלוננת שוהה במעון השיקומי "נווה רם" לילדים חוסים בעלי צרכים מיוחדים (מעון החוסים), הנמצא בכניסה ליישוב רכסים. לטענתה, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה (רשות התחבורה) לא השיבה עניינית על בקשתה שקווי האוטובוס של חברת אגד מירושלים לרכסים (קווים 996 ו-999) יעצרו בתחנות האוטובוס הסמוכות לכניסה למעון החוסים.

לדבריה, הקווים הבין-עירוניים עוצרים בתחנה שרחוקה מהכניסה למעון החוסים, והדבר מקשה על המבקרים שמגיעים למקום בתחבורה הציבורית.

הבירור



רשות התחבורה מסרה בתגובה על התלונה כי מסלולי הקווים בתחבורה הציבורית נקבעים בעיקר על פי היקפי הביקוש. זאת תוך מתן כיסוי רחב ככל הניתן לנוסעים הפוטנציאליים ובכפוף למגבלות תקציב, תפעול, תשתית ונהגים. עוד מסרה הרשות כי הקווים הנדונים הם קווים בין-עירוניים מהירים, והמדיניות של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה) היא שלא להוסיף לקווים כאלה עוד עצירות. לדברי רשות התחבורה, נכון לעכשיו רק קווים של נסיעות קצרות יותר במטרופולין חיפה עוצרים בתחנות שליד המעון.

נציבות תלונות הציבור בדקה את הנגישות של קווי התחבורה הציבורית הבין-עירוניים לכניסה למעון החוסים, ומבדיקה עלה שהמרחק מהתחנה של אחד הקווים לכניסה למעון הוא כ-600 מטר. אשר למרחק מהתחנה של הקו השני לכניסה למעון, הוא אומנם קצר במעט, אך התחנה אינה נגישה, שכן כדי להגיע ממנה לכניסה למעון צריך לעלות עלייה תלולה במדרגות.



רשות התחבורה הנחתה את חברת אגד להוסיף לקווים הבין-עירוניים עצירה בתחנות הסמוכות למעון

התוצאה

בעקבות פניית הנציבות בחנה רשות התחבורה את המקרה, אף שהנושא כבר נבדק בעבר. לאחר סיור מקצועי נוסף שעשתה במקום, ובשל הנסיבות המיוחדות של המקרה, הנחתה רשות התחבורה את חברת אגד להוסיף לקווים הבין-עירוניים מרכזים ולרכסים עצירה בתחנות הסמוכות למעון, ובכלל זה גם לקווים מירושלים, מבית שמש, מאלעד ומבני ברק.

[\(1135324\)](#)

רשות התחבורה משרד התחבורה



משמעות כספית למתלונן

ביקשה לבטל חוזה נסיעה ביישומון "רב קו אונליין" - ונדרשה להגיע למרכז השירות לשווא

התלונה

המתלוננת הטעינה בכרטיס הרב-קו שברשותה חוזה נסיעה תקופתי מסוג "חופשי יומי" (חוזה הנסיעה) אולם בפועל לא השתמשה בו. לטענתה,

השונים. עוד מסרה רשות התחבורה כי הנוהל חודד בקרב כלל צוות פניות הציבור של הרשות, כדי שהטיפול בהחזרים יהיה מדויק ובהלימה לנוהל.

נוסף על כך החליטה רשות התחבורה לכלול בשאלות ובתשובות באתר "רב-קו אונליין" התייחסות ל"נוהל החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית", בדגש על המועד שבו ניתן לבטל את החוזה או ההסדר הנרכש.

(1138980)

חשבון בבנק הדואר

חברת בנק הדואר בע"מ



משמעות
כספית למתלונן

**בניגוד לנהלים: בנק הדואר דרש תעודת זהות חכמה עם
שבב לצורך משיכת כספים אך הסכים לפתוח חשבון עם
תעודת זהות לא חכמה (ללא שבב)**

התלונה



המתלונן פתח חשבון בבנק הדואר ולאחר שבוע הפקיד בו שתי המחאות, ובסך הכול 35,300 ש"ח. לאחר כשבועיים ביקש המתלונן למשוך כסף מהחשבון, ואז התברר לו כי בהתאם לנוהלי בנק הדואר, החשבון שלו חסום היות שתעודת הזהות שלו אינה תעודת זהות חכמה המכילה שבב.

המתלונן טען כי בעת שפתח את החשבון הוא הציג את אותה תעודת זהות, וכך גם כשהפקיד את המחאות, ושום גורם לא התריע לפניו שהוא לא יוכל לבצע פעולות בחשבון ללא תעודת זהות חכמה.

בנק הדואר סירב לאפשר את משיכת הכספים גם בהצגת תעודת זהות זמנית, ורק לאחר דיונים והצגת דרכון איפשר למתלונן למשוך מהחשבון 5,000 ש"ח בלבד.

הבירור



בעת הבירור הודיע המתלונן לנציבות תלונות הציבור שזמן קצר לאחר שפתח את החשבון הוא משך את כל הכסף שהיה בו (חוץ מ-5,000 ש"ח שכבר משך קודם לכן) וסגר אותו. המתלונן הוסיף שביקש לקבל החזר של העמלה ששילם עבור פתיחת החשבון, בסך 50 ש"ח, אך בנק הדואר דחה את הבקשה.

בתגובה על התלונה הודה בנק הדואר שהחשבון נפתח בטעות ובניגוד לנהליו, שלפיהם ניתן לפתוח חשבון בהצגת תעודת זהות חכמה עם שבב. בנק הדואר טען כי הסכום שהופקד בחשבון לא תאם את היקף הפעילות הצפוי בחשבון, כפי שהצהיר המתלונן בעת שפתח אותו. לפיכך הבנק דרש ממנו להמציא מסמכים על מקור הכספים, כדי לשחרר את הכספים למשיכה. עם זאת, הבנק אישר למתלונן למשוך מהחשבון 5,000 ש"ח. לאחר שהמתלונן המציא את המסמכים שהתבקש להמציא, שוחררה יתרת הכסף למשיכה, והמתלונן משך את הכסף וסגר את החשבון.

הנציבות ציינה לפני בנק הדואר כי ראוי להחזיר למתלונן את העמלה ששילם עבור חשבון שהבנק איפשר לפתוח בטעות ובניגוד לנהליו.

התוצאה



בעקבות התערבות הנציבות פעל בנק הדואר לחידוד נוהלי העבודה שלו, למניעת הישנות טעויות דומות, והשיב למתלונן את העמלה ששילם עבור פתיחת החשבון.

(1148493)

**בעקבות התערבות נציבות
תלונות הציבור השיב בנק
הדואר למתלונן את העמלה
ששילם עבור פתיחת החשבון**



דואר

חברת דואר ישראל בע"מ



משמעות
כספית למתלונן

**תכולת דבר דואר מחו"ל אבדה -
וחברת הדואר פיצתה את הנמען בשל נסיבות חריגות**

רקע



חברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) רשאית, בהתאם לרישיון שקיבלה ממשרד התקשורת, לספק שירותי דואר באמצעות בית עסק שמטרתו העיקרית אינה מתן שירותי דואר (מרכז מסירה), ובתנאי שאיכות השירותים לא תיפגע.

בהתאם לאמנת הדואר הבין-לאומית והכללים שנקבעו מכוחה (הכללים), אם ייגרם נזק לדבר דואר ישולם הפיצוי לשולח, ובתנאי שהשולח יפנה למינהל הדואר בארץ המוצא ויצרף דוח נזק בכתב שמילא הנמען בפני נציג הדואר במדינת היעד, וזאת בהזדמנות הראשונה לאחר המסירה.

התלונה



המתלונן קיבל מחברת הדואר הודעה ולפיה יוכל לקבל דבר דואר שנשלח אליו מבריטניה במרכז מסירה מסוים. כשהגיע המתלונן למקום הוא גילה להפתעתו שקיבל מעטפה פתוחה וריקה שהייתה בתוך שקית של חברת הדואר. על השקית הודפס: "דבר הדואר ניזוק בעת העברתו. למידע נוסף נא לפנות ל-171".

לטענת המתלונן, אף שהוא סירב לקבל את המעטפה הריקה ולאשר בחתימתו את ביצוע המסירה (כדי שיוכל לטעון כלפי השולח כי בפועל לא קיבל את דבר הדואר), התעקש בעל מרכז המסירה שכך ייעשה ואף חתם במקום המתלונן על כך שהוא קיבל את דבר הדואר. בעל מרכז המסירה הודיע למתלונן כי במקרה הצורך הוא מוכן להעיד שמסר לו מעטפה ריקה.

המתלונן פנה למוקד חברת הדואר (171), והוסבר לו שעליו להגיש דוח נזק באחד הסניפים של חברת הדואר. לאחר שלא מצא טופס דוח נזק באתר המרשתת של חברת הדואר, הוא ניגש לסניף של חברת הדואר כדי לקבל טופס כאמור ולמלאו, אך מנהלת הסניף סירבה לתת לו את הטופס, בנימוק שהמסירה לא התבצעה בסניף דואר אלא במרכז מסירה.

המתלונן הלך על התנהגותם של חברת הדואר והפועלים בשמה וביקש להסדיר את הגשת דוח הנזק, כדי למוסרו לידי השולח, לשם הגשתו למינהל הדואר הבריטי בדרישה לקבלת פיצוי.

הבירור



בעקבות התלונה הבהירה חברת הדואר לבעל מרכז המסירה שככלל, אין לחייב נמען לאסוף דבר דואר, ואם מדובר בדבר דואר פתוח או בדבר דואר שנגרם לו נזק, יש להעבירו לאלתר לטיפול מנהל האזור. בינתיים עבר פרק הזמן שבו היה השולח רשאי לדרוש פיצוי ממינהל הדואר בבריטניה, ולכן ביקש המתלונן שחברת הדואר תפצה אותו במישרין על אובדן תכולת דבר הדואר. ואולם חברת הדואר סירבה לפצות את המתלונן בטענה שלפי הכללים, אחריותה לפיצוי היא כלפי השולח בלבד באמצעות מינהל הדואר במדינת המוצא.

הנציבות הטעימה לפני חברת הדואר כי ראוי שתשקול מחדש את עמדתה זו, נוכח הנסיבות האלה:

המתלונן לא רצה לקבל לידי את המעטפה נטולת התכולה וסירב לאשר בחתימתו שקיבל את דבר הדואר, והאחראי במרכז המסירה פעל בניגוד להוראות חברת הדואר וחתם בשמו; המתלונן לא שקט אל שמריו אלא פעל, ללא הצלחה, למלא דוח נזק כנדרש, כדי שיוכל להעבירו לידי השולח; חברת הדואר אישרה בעת הבירור כי לא קיבלה ממינהל הדואר הבריטי דרישה לפיצוי על אובדן תכולת דבר הדואר, ועבר המועד שבו השולח היה יכול לדרוש פיצוי על אובדן כאמור.

התוצאה



חברת הדואר הודיעה כי לאחר בחינה מעמיקה של הנושא היא החליטה לפצות את המתלונן לפנים משורת הדין על אובדן תכולת דבר הדואר.

(1112186)

165

בריאות



הזכות לקבלת שירותי בריאות היא זכות בסיסית הנתונה לכל תושבי ישראל ומעוגנת בחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, ובחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996. התלונות שמבררת הנציבות על גופי מערכת הבריאות - משרד הבריאות, קופות החולים, בתי החולים ומגן דוד אדום (מד"א) - נסבות בעיקר על טיב השירות שניתן לפונים לגופים אלה והתנהגותם של נותני השירותים, על קבלת תרופות ומימון, על אי-קבלת פטור או הנחה מתשלום עבור טיפולים ושירותים, ציוד ומכשור רפואי ועוד.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה נציבות תלונות הציבור בתחום הבריאות:

שירותי בריאות כללית



משמעות
כספית למתלונן

מכשיר ה-MRI היה תקול - והכללית אישרה למטופלת החזר כספי מלא בגין בדיקה פרטית דחופה

התלונה



המתלוננת הגיעה ביום חמישי בשבוע למרכז הרפואי מאיר לצורך בדיקת MRI שד, לקראת ניתוח שהייתה מתוכננת לעבור ביום ראשון שלאחר מכן. לפני שנכנסה לבדיקה שמעה המתלוננת את מכשיר ה-MRI מצפצף ושאלה את הטכנאית אם הוא תקין, והטכנאית השיבה לה שהמכשיר תקין ואין כל בעיה לעשות את הבדיקה. למתלוננת הוזרק חומר ניגוד לצורך הבדיקה, ולאחר ששכבה כ-20 דקות ללא תזוזה הודיעה לה הטכנאית שהמכשיר אינו תקין והבדיקה לא בוצעה.

בלית ברירה, מאחר שהניתוח נקבע ליום ראשון שלאחר מכן, והמתלוננת התבקשה להגיע אליו עם תוצאות בדיקת MRI, נאלצה המתלוננת למצוא פתרון מידי ומהיר וקבעה תור לבדיקת MRI פרטית בבית חולים אסותא, שעלותה 6,000 ש"ח.

התוצאה



לאחר בחינה נוספת החליטה הכללית לאשר למתלוננת באופן חריג החזר כספי מלא עבור הבדיקה.

המתלוננת הביעה את הערכתה על הטיפול המסור של הנציבות בתלונתה במכתב נרגש:

"אני רוצה להודות מקרב לב על הטיפול המסור שרק מוכיח שהאדישות אינה מנת חלקכם. היום התקשרו אלי מהמחלקה ליחסי ציבור בקופת חולים והודיעו שבאופן חריג אישרו את ההחזר עבור ה-MRI במלואו. אני ממש מודה לך כי בזכותך שקלו שוב והחליטו מה שהחליטו. כן ירבו נותני שירות בדמותך, ישר כח ענק."



(1142199)

מכבי שירותי בריאות



משמעות
כספית למתלונן

**קשיש ביקש לקבל טיפול שיניים ממכבי ונדחה -
והקופה אישרה לו החזר כספי בגין הטיפול**

התלונה



המתלונן, קשיש בן כ-85 אשר נזקק לשיניים תותבות, פנה למכבי שירותי בריאות (מכבי) בבקשה לקבל את טיפול השיניים שהוא נזקק לו לפי מחירון סל שירותי הבריאות, אך נדחה. עקב כך הוא פנה לקבל את הטיפול באופן פרטי, ובהמשך לכך פנה לנציבות תלונות הציבור כדי שתסייע לו לקבל ממכבי את החזר התשלום עבור הטיפול.

הבירור



לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, מאוקטובר 2019 בני יותר מ-80 זכאים לטיפול שיניים משקמים תמורת תשלום דמי השתתפות עצמית בלבד¹⁰⁷.

מכבי השיבה לנציבות כי המתלונן פנה לקבלת טיפול שיניים פרטי שאינו כלול בהסדר עם קופת החולים, בלי לקבל על כך מראש אישור מקופת החולים.

התוצאה



בעקבות פנייה נוספת של הנציבות ניאוהה מכבי לאשר למתלונן, באופן חריג, החזר כספי בגובה מחירון הקופה עבור טיפולי השיניים, כנגד תשלום דמי ההשתתפות העצמית כקבוע בחוק.

(1137711)

בעקבות פנייה נוספת של
הנציבות ניאוהה מכבי
לאשר למתלונן, באופן
חריג, החזר כספי בגובה
מחירון הקופה עבור טיפולי
השיניים, כנגד תשלום דמי
ההשתתפות העצמית

המוסד לביטוח לאומי



משמעות
כספית למתלונן

**נדרש לשלם כ-137,000 ש"ח בגין טיפולים רפואיים בטענה
שהביטוח פקע - אולם הבירור העלה שמדובר בטעות**

התלונה



לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, כל תושב ישראל כהגדרתו בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, זכאי לשירותי בריאות בהתאם לחוק. עוד נקבע בחוק זה כי תושב שנעדר מן הארץ לא יהיה זכאי לשירותי בריאות למשך פרק זמן של חודש כנגד כל שנת היעדרות¹⁰⁸. לפי החוק, אפשר לפדות את תקופת ההמתנה בתשלום מיוחד של 13,740 ש"ח (נכון לשנת 2023)¹⁰⁹.

המתלונן, אדם בן 72 הסובל ממחלות לב ודלקת פרקים ומתקיים מקצבת אזרח ותיק, טס למדינה שלדבריו מזג האוויר בה מיטיב עימו בריאותית. בשל הסגרים בתקופת הקורונה ותאונת דרכים שבה היה מעורב בחו"ל, הוא לא היה יכול לשוב ארצה. כשנתיים לאחר שעזב את הארץ התבשר המתלונן שבנו נפטר בארץ מדום לב. הוא שב ארצה, ובתום "השבועה" חווה התקף לב חמור שבגינו אושפז בבית החולים ונזקק לניתוח. לטענת המתלונן, בית החולים סירב לנתח אותו בטענה שביטוח הבריאות שלו אינו בתוקף בחודשיים הראשונים מיום שובו ארצה.

עם זאת, לאחר 14 ימים שבהם היה המתלונן מאושפז, הוא עבר ניתוח מעקפים והחלפת מסתמים, ובסך הכול היה מאושפז 35 ימים. לאחר שחרורו קיבל המתלונן מבית החולים דרישת תשלום בסך 136,861 ש"ח. בדרישת התשלום למתלונן נכללה התראה שיש לשלם את החוב בתוך 14 ימים, שאם לא כן יינקטו נגדו הליכים משפטיים.

**בעקבות התערבות
הנציבות, הסדירה קופת
החולים עם בית החולים
שבו היה המתלונן מאושפז
את התשלום עבור
ההוצאות הרפואיות,
ודרישת החוב בוטלה**

108 סעיף 58(ב) לחוק.

109 סעיף 58(ד) לחוק.

פנייתו של המתלונן אל קופת החולים שבה היה חבר בבקשה שתישא בהוצאות האשפוז הושבה ריקם היות שבזמן האשפוז והניתוח הוא לא היה מבוטח.

המתלונן, שבשל מצבו הרפואי לא היה יכול לפדות את תקופת ההמתנה לפני האשפוז, פנה אל נציבות תלונות הציבור וציין שאינו יכול לעמוד בתשלום החוב.

הבירור



בדיקת הנציבות העלתה כי לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, תושב ישראל השווה בחו"ל (ותושבותו לא נשללה) אשר משלם את דמי ביטוח הבריאות, ממשיך להיות מבוטח כל עוד לא צבר איחור של 12 חודשים בתשלום דמי הביטוח¹¹⁰.

היות שהביטוח הלאומי מנכה את דמי ביטוח הבריאות מקצבת האזרח הוותיק של המתלונן, פנתה הנציבות אל הביטוח הלאומי וביקשה לדעת מדוע פקע ביטוח הבריאות שלו.

הביטוח הלאומי מסר בתגובה כי אכן, דמי הביטוח מנוכים מקצבתו של המתלונן, אך למתלונן יש הכנסה חודשית זעומה נוספת כעצמאי שבגינה הוא מחויב בדמי ביטוח בסוף כל שנה. הביטוח הלאומי הוסיף כי המתלונן צבר איחור של חודשיים בתשלום דמי ביטוח אלה, אך במערכת הממוחשבת של הביטוח הלאומי סווג החוב בטעות כחוב של 14 חודשים.

התוצאה



משהתגלתה הטעות חידש הביטוח הלאומי את זכאותו של המתלונן לביטוח בריאות. כמו כן, בעקבות התערבות הנציבות, הסדירה קופת החולים עם בית החולים שבו היה המתלונן מאושפז את התשלום עבור ההוצאות הרפואיות, ודרישת החוב בוטלה.

המתלונן הודה בהתרגשות רבה לנציבות.

(1145531)



תיקון ליקוי
כללי



נפתר בגישור

אישה עם מוגבלות הלינה על טיפול לא מתחשב שקיבלה בבית חולים - ופגישת גישור סייעה להפיג את תחושת הפגיעה שחוותה

התלונה



המתלוננת, נכה סיעודית הנעזרת בכיסא גלגלים, הלינה על הטיפול בה בעת בדיקה במכון דימות בבית החולים. לדבריה, היא טופלה באופן שאינו מתחשב במצבה המורכב, תוך גרימת כאבים ופגיעה קשה בכבודה.

הגישור



בפגישת הגישור שטחה המתלוננת את תחושותיה ואת החוויה המורכבת שעברה בעת הבדיקה. המתלוננת מצאה אוזן קשבת אצל נציגי בית החולים, והנציגים הדגישו שהם רואים חשיבות רבה בחוויית שירות טובה של המטופלים.

בפגישה מסרו נציגי בית החולים למתלוננת מידע מפורט לגבי האפשרויות העומדות לפניה אם תזדקק בעתיד לשירותים אמבולטוריים במסגרת בית החולים. בפגישה גם סוכם על גורמי קשר רלוונטיים שיאפשרו מעטפת טיפולית מותאמת לאנשים עם מוגבלויות, ובכלל זה למתלוננת.

נוסף על כך, נמסר למתלוננת מידע לגבי גורמים שיכולים לסייע לה במקרה של פנייה לחדר המיון, למשל "מלוות שירות" שנמנות עם צוות העובדים בבית החולים.

התוצאה



בתום פגישת הגישור מסרה המתלוננת שהפגישה סייעה לה להפיג את תחושת הפגיעה שחוותה. אשר לנציגי בית החולים, הם מסרו כי בעקבות הפגישה, שבה תיארה המתלוננת את השתלשלות הטיפול בה במכון הדימות ואת הצרכים המיוחדים שלה בשל מוגבלותה, התחדד אצלם הצורך בהכוונה ייחודית ובהגשת טיפול מותאם ורגיש יותר עבור מטופלים עם מוגבלות.

**נציגי בית החולים הוסיפו
כי בעקבות התלונה ופגישת
הגישור הם יעבירו לצוותי
הטיפול הדרכות שבהן
יחודדו נוהלי הטיפול
באנשים עם מוגבלות**

נציגי בית החולים הוסיפו כי בעקבות התלונה ופגישת הגישור הם יעבירו לצוותי הטיפול הדרכות שבהן יחודדו נוהלי הטיפול באנשים עם מוגבלות, במטרה לשפר את איכות השירות הניתן לציבור זה.

(1147777)

מגן דוד אדום



מילה טובה



משמעות
כספית למתלונן

ניצול שואה פונה לבית חולים - וחשבון הבנק שלו עוקל בגלל חובו למד"א

התלונה



אמבולנס של מד"א פינה כמה פעמים את המתלונן, ניצול שואה ערירי שגר בבית אבות, לבית החולים. לאחר כמה אשפוזים הועבר המתלונן לבית אבות אחר, ולכן לא קיבל את מכתבי הדרישה ששלחה מד"א לתשלום עבור הפינוי, וחשבון הבנק שלו עוקל בגלל החוב.

המתלונן ביקש את עזרת נציבות תלונות הציבור לשם ביטול החוב.

הבירור



מד"א מסרה בתגובה על התלונה כי מאחר שאגרות הפינוי שהיא גובה קבועות בחוק, אין לה סמכות לפטור ניצולי שואה מתשלום אגרה כאמור. מד"א ציינה כי בעבר הקימה קרן תרומות לניצולי שואה, והחובות שלהם שולמו מכספי הקרן. ואולם במשך השנים הכספים בקרן אזלו, והיא התרוקנה כליל.

מד"א הוסיפה כי מאחר שלא כל ניצולי השואה הם במצב כלכלי דומה, כאשר מפונה ניצול שואה מד"א מפעילה שיקול דעת אם לגבות את החוב או לעכב את הליכי הגבייה בתקווה שבעתיד קרן התרומות לניצולי שואה

תשוב לפעול, וחובם של ניצולי השואה ישולם ממנה, אך היא אינה מפעילה שיקול דעת זה באופן גורף לגבי כל מי שמחזיק בתעודת ניצול שואה.

אשר למתלונן, תחילה עיכבה מד"א את הליך הגבייה בשל החוב שנוצר בגין פינוי אחד, אולם לאחר עוד שלושה פינויים פתחה מד"א בהליכי גבייה נגדו.

בשל הנסיבות הקשות של המקרה ביקשה הנציבות ממד"א לא לגבות מהמתלונן את החוב.

התוצאה

מד"א נעתרה לבקשת הנציבות, הסירה את העיקול מחשבון הבנק של המתלונן והודיעה שלא תגבה ממנו את החוב. הנציבות ציינה זאת לטובה.

(1127879)

מגן דוד אדום



משמעות
כספית למתלונן

**שתי בנותיו פונו באמבולנס -
ואביהן נדרש לשלם בשל דוח פינוי שגוי**

התלונה

שתי בנותיו של המתלונן איבדו את הכרתן במתנ"ס. מתנדב של מד"א שהיה במקום הזמין אמבולנס, וזה פינה את הבנות לבית החולים. הכללית סירבה לשלם עבור האמבולנס מאחר שבשני דוחות הפינוי נכתב כי המשפחה הזמינה את האמבולנס, וכי הבנות לא אושפזו. אב המשפחה פנה למד"א וביקש לקבל את פרטיו של מזמין האמבולנס, אולם לא קיבל מענה ענייני. האב פנה לנציבות תלונות הציבור וביקש כי תסייע לו לקבל את הפרטים.

מד"א נעתרה לבקשת
הנציבות, הסירה את
העיקול מחשבון הבנק של
המתלונן והודיעה שלא
תגבה ממנו את החוב

הבירור

בהתאם לנוהל משרד הבריאות, אם אדם התעלף או איבד את הכרתו במקום ציבורי, ועובר אורח הזמין עברו אמבולנס, זכאי האדם שפונה באמבולנס לקבל מקופת החולים המבטחת החזר מלא של הוצאות הפינוי באמבולנס לבית החולים.

הבירור בכללית העלה שהיא בדקה את שני דוחות הפינוי שמילא צוות מד"א שהגיע למקום, ובשניהם נכתב כי מבקש הפינוי היה בן משפחה ולא עובר אורח או גורם רפואי. לפיכך קבעה הכללית כי לא מתקיימים במקרה זה התנאים הקבועים בכללים למימון ציבורי של הפינוי בנוהל משרד הבריאות, ודחתה את הבקשה להחזר התשלום.

בירור נוסף במד"א העלה כי בדוחות הפינוי אומנם נכתב כי מבקש הפינוי הוא בן משפחה, אולם הכוונה הייתה שהצוות שבדק את הבנות המליץ להורים לפנות אותן לבית חולים לצורך המשך בירור ומעקב, וההורים קיבלו את ההמלצה. נוכח האמור ביקשה הנציבות ממד"א לתקן את דוחות הפינוי כדי שישקפו את המצב לאשורו. לבסוף התקבל בנציבות מכתב ממד"א, שלפיו מבקש הפינוי היה מתנדב מד"א (ולא בן משפחה).

התוצאה

הנציבות העבירה את המכתב לכללית, ובעקבות כך החליטה הכללית לאשר את מימון הפינוי של שתי בנותיו של המתלונן. התשלום הועבר ישירות מהכללית למד"א.

(1132085)



177

הדיור הציבורי



עמידה, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



תיקון ליקוי
כללי

**נזילה בדירת עמידר גרמה נזקים לדירות פרטיות -
ובעקבות התערבות הנציבות טופלה,
ופורסמה הוראת עבודה בנושא**

התלונה



בשתי תלונות טענו בעלי דירות בבית משותף כי בדירה של עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (עמידר) שסמוכה לדירתם יש נזילות שגורמות לנזקים בדירות שלהם. במקרה אחד היו נזילות רבות שחלחלו מדירת עמידר לדירה הפרטית שמתחתיה. עמידר תיקנה בכל פעם את הנזקים, אך לא החליפה את צנרת המים הישנה שנזלה בכל פעם ממקום אחר. במקרה השני, עיכובים ניכרים של עמידר בתיקון הנזקים גרמו להחמרתם של הנזקים. לטענת בעלי הדירות, הם סובלים מנזקי רטיבות זמן רב, ואין באפשרותם לתקנם.

הבירור



בבירור שתי התלונות עלה כי חרף פניות רבות של בעלי הדירות הפרטיות, הליקויים בצנרת בדירות שבאחריות עמידר לא תוקנו כראוי.

בנוגע לתלונה אחת, נמצא כי נפתחו חמש קריאות במוקד השירות של עמידר, וצוין כי הקריאות טופלו ואין צורך בהחלפת הצנרת הישנה. מאחר שגם לאחר הטיפול בעיות הרטיבות בדירת המתלונן לא פסקו, החליטה עמידר לקבל את המלצת הנציבות ולהחליף את הצנרת הישנה בדירה לצנרת חדשה.

בנוגע לתלונה השנייה, עלה כי היה עיכוב בלתי סביר בבדיקת הפניות, והבדיקה שנעשתה לבסוף לא הייתה מספקת. בעקבות כך ביקרו בדירה נציגים של הנציבות ושל עמידר. בביקור עלה כי מקור הנזילה הוא בקו ביוב

משותף שנמצא בתוך דירת עמידר. העיכוב של עמידר באבחון הבעיה גרם לעיכוב בתיקונה ולהחמרת הנזקים בדירת המתלונן.

עוד יצוין לגבי התלונה השנייה כי זמן רב לפני שעמידר בדקה את העניין ביקר בדירת המתלונן בעל מקצוע פרטי מטעמו ועל חשבונו ואיתר את מקור הנזילה מדירת עמידר. תוצאות בדיקתו נשלחו לעמידר, אך עמידר לא פעלה לתיקון הנזילה.

בשל העיכוב בטיפול בנזילה, שגרם להחמרת הנזקים בדירת המתלונן, ומאחר שהייתה מחלוקת לגבי הדרך שבה יבוצע התיקון המתבקש, ביקש המתלונן לבצע את התיקון באופן פרטי ושעמידר תישא לכל הפחות בעלות התיקון לפי חלקה במספר הדירות בבניין.

התוצאה

בשתי התלונות התערבות נציבות תלונות הציבור הביאה להתקדמות הטיפול בנזילות. לגבי הדירה הראשונה - ניתן אישור לתקן את הצנרת, והתיקון בוצע לאחר מעקב ממושך של הנציבות. לגבי הדירה השנייה - בעלי הדירה החליטו לבצע את תיקון הצנרת בעצמם, ועמידר ניאותה לשלם את חלקה היחסי בתיקון.

עמידר הודיעה לנציבות כי כחלק מהפקת הלקחים בעקבות בירור התלונות היא פרסמה הוראת עבודה לטיפול בנזקים בדירות צד ג' מ-1.8.22. מטרת ההוראה היא להגדיר את תהליך הטיפול במקרים שבהם נגרמת פגיעה לדירת צד שלישי עקב ליקוי בדירה שבניהול עמידר, ובכלל זה את הגורם האחראי לטיפול ולהליכי הבקרה.

[\(1134690, 1132649\)](#)



**עמידר הודיעה לנציבות
תלונות הציבור כי כחלק
מהפקת הלקחים בעקבות
בירור התלונות היא פרסמה
הוראת עבודה לטיפול
בנזקים בדירות צד ג'**

עמידה, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ



תיקון ליקוי
כללי

**התבקשו להוציא את החתולה מהדיר הציבורי -
והתברר שהחזקתה הייתה בהתאם להיתר**

התלונה



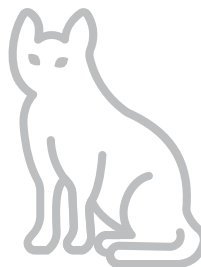
המתלוננים, זוג מבוגרים שמתגוררים בבית דיר מוגן של עמידר התלוננו על שעמידר דורשת מהם להוציא את החתולה שלהם מהדירה, בנימוק שאסור להם להחזיק בעל חיים בדירה.

הבירור



עמידר טענה כי חל איסור על החזקת בעלי חיים במסגרת הדיר המוגן. ואולם על אף האיסור האמור, ראשת אגף דיר, אכלוס וגיל שלישי בעמידר שוחחה עם נציג היזם של מתחם הדיר המוגן, ובעקבות השיחה אושר למתלוננים באופן חריג להחזיק בעל חיים בדירה.

נציבות תלונות הציבור בירכה על ההחלטה, אולם בד בבד הפנתה את החברה להוראת שעה של משרד השיכון, המתחדשת משנת 2018. לפי ההוראה, יש לאפשר לדיירים בבתי הדיר המוגן להחזיק בחיות מחמד לשם הפגת בדידותם ושיפור בריאותם, אם הם עומדים בתנאים שנקבעו



בהוראת השעה האמורה¹¹⁴. זאת, בהתחשב בתרומה של חיות המחמד לאיכות חייהם של הדיירים.

היות שנראה שהמתלוננים עומדים בתנאי הוראת השעה, ניתן האישור על פי דין.

הנציבות ביקשה מעמידר לרענן את הנהלים בקרב כל מנהלי בתי הדיור המוגן שנמצאים באחריותה.

התוצאה



המתלוננים קיבלו אישור להמשיך ולהחזיק בחתולה בדירתם.

(1144704)

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ

התלונה על ליקויים בדירה ומטבח לא שמיש - ורק לאחר פגישה משותפת הושגה הסכמה על ביצוע תיקונים

התלונה



המתלוננת, אישה מבוגרת, מתגוררת שנים רבות בדירה השייכת לדיור הציבורי, ועמידר אמונה על התחזוקה שלה. לטענתה, היא ובני משפחתה פנו במשך השנים פעמים רבות לעמידר וביקשו שהיא תתקן נזילות, רטיבות ועובש במטבח שבדירה, אך לא קיבלו מענה. בין היתר טענה עמידר כי אין באפשרותה לתקן את הליקויים בדירה מכיוון שמדובר בסוף השנה, ותקציבה לתיקונים אזל. בפעמים אחרות נאמר למתלוננת לפתוח קריאות במוקד שירות הלקוחות של עמידר אף שכבר הייתה שם קריאה פתוחה.

114 התנאים שנקבעו בהוראת השעה הם אלה:

הדייר יחתום על נספח ולפיו חייט המחמד היא באחריותו הבלעדית, הן בדירתו והן בסביבתו; הדייר מתחייב לעמוד בכל הדרישות הווטרנריות הנוגעות לבעל החיים שבחזקתו, לרבות רישיון בתוקף. לגבי החברה קובעת הוראת השעה כי עליה להפעיל שיקול דעת בשים לב לסוג חייט המחמד, מאפייניה ומספר חיות המחמד בדירה. אם החברה המנהלת סבורה שבאחד מהסעיפים האמורים לעיל יש חריגה מהסבירות, היא רשאית למנוע את הכנסת בעל החיים, ועליה לנמק את החלטתה בכתב. כמו כן, על החברה לדווח למשרד הבינוי והשיכון על כל אירוע חריג בהקשר זה.

המתלוננת ביקשה את עזרת נציבות תלונות הציבור לגבי תיקון הליקויים בדירה.

הבירור

עמידר מסרה בתגובה על התלונה כי באוקטובר 2021, בסמוך לפתיחת הקריאה במוקד שלה, ביקר בדירה קבלן מטעמה והמליץ על החלפת המטבח מאחר שלא ניתן לתקנו. הבקשה הועברה לאישור ועדה של החברה ונדחתה. בפברואר 2022 ביקר מפקח של עמידר בדירה וקבע כי אף שהמטבח ישן, עדיין ניתן להשתמש בו, וכי החלפתו תישקל לפי סדר העדיפויות של עמידר. המפקח הוסיף כי לא אותרה נזילה במטבח.

לאחר שהנציבות עדכנה את המתלוננת בתשובת עמידר, שלחה המתלוננת לנציבות תמונות המעידות על מצבו הקשה של המטבח.

מאחר שנראה מהתמונות כי מצב המטבח בדירת המתלוננת אינו טוב, וכי יש בדירה גם ליקויים אחרים, תיאמו מבררי התלונות ביקור בדירה.

בביקור אומנם לא נצפתה נזילה פעילה במטבח, אך נמצא כי לא ניתן להשתמש בו ויש להחליפו. כמו כן, נמצאו ליקויים במקומות אחרים בדירה.



תמונות 17, 18, 19: המטבח לפני התיקון | צולם על ידי המתלוננת



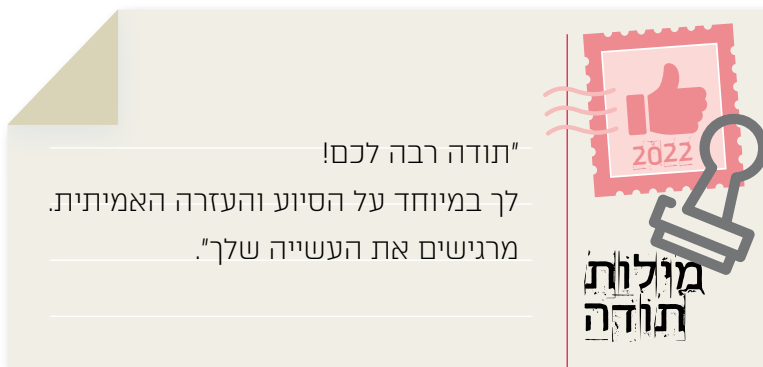
תמונות 20, 21, 22: המטבח לאחר התיקון | צולם על ידי המתלוננת

התוצאה



בעקבות התערבות הנציבות הושגה הסכמה בין עמידר למתלוננת ובני משפחתה המלווים אותה בנוגע לתיקונים שייעשו. הוסכם כי במטבח יוחלפו השיש, ארון המטבח והמרצפות, ובחדרים יותקנו פנלים. לביצוע העבודות נבחר קבלן, וסוכם כי עמידר תעקוב אחר הביצוע.

המתלוננת הודתה לנציבות על הטיפול בתלונתה ועל תוצאותיו, וכתבה למבררת התלונה:



(1130877)

משרד הבינוי והשיכון

עמיגור התקינה שקע חשמלי להטענת הקלנועית - אבל השקע הותקן סמוך לתקרה

התלונה



המתלוננת מתגוררת בדיר ציבורי מוגן של חברת עמיגור - ניהול נכסים בע"מ (עמיגור). היא סובלת מבעיות בריאות אשר מקשות עליה מאוד את ההליכה, ומתניידת בעיקר באמצעות קלנועית חשמלית. את הקלנועית היא מחנה בחדר שנמצא בשטח המשותף בבניין שבו היא מתגוררת, ובלילה היא מורידה כבל חשמלי מדירתה כדי להטעין אותה.

תלונתה נסבה על כך שעמיגור, שנתונה לפיקוחו של משרד השיכון, דרשה ממנה להוציא את הקלנועית מהבניין. לטענתה, כשהיא החנתה את הקלנועית בעבר מחוץ לבניין היא נגנבה.

**משרד השיכון מסר
בתגובה כי החל בתכנון
הקצאת מקומות חניה
לקלנועיות בבתי דיר מוגן**

הבירור

עמיגור טענה בתגובה על התלונה כי אין באפשרותה להקצות מקומות חניה לכל דייר. אשר לקלנועיות, לא די בהקצאת מקומות חניה, אלא נדרשות גם נקודות טעינה, ונקודות אלה עשויות להיות מפגע בטיחותי. עמיגור הוסיפה כי מחזיקי הקלנועיות נוהגים להיכנס איתן לתוך הבניין ולאחסן אותן בשטחים המשותפים, ודבר זה מהווה מפגע בטיחותי ומטרד ליתר הדיירים.

משרד השיכון מסר בתגובה כי החל בתכנון הקצאת מקומות חניה לקלנועיות בבתי דיור מוגן, אולם לא היה בכך פתרון מיידי לצרכיה של המתלוננת.

בהמשך עלה כי המתלוננת הסכימה להחנות את הקלנועית מחוץ לבניין, ואגף ההנדסה של עמיגור התקין במקום החניה שקע חשמלי להטענת הקלנועית. ואולם השקע הותקן סמוך לתקרה, והמתלוננת נאלצה לטפס על שרפרף כדי להגיע אליו, ובאחת הפעמים היא אף נפלה ונחבלה.

התוצאה

בעקבות התערבותה של נציבות תלונות הציבור התאימה עמיגור את מקום השקע לצרכיה של המתלוננת.

(1125361)



187

זכויות הפרט



על פי החזון של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, נציבות תלונות הציבור היא גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש המברר תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו.

השמירה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתתפים לאוכלוסיות הראויות לקידום בחברה, היא אפוא מרכיב חשוב בעבודת נציבות תלונות הציבור. הנציבות בוחנת את התנהלות הגופים הנילונים בין היתר בנוגע לאופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקיות הנוגעות לזכויות אלה.

בחלק מהתלונות שביררה השנה קבעה נציבות תלונות הציבור כי זכויות מתלוננים נפגעו שלא כדין וסייעה להבטיח את זכויותיהם. להלן דוגמאות לתלונות כאלה:

הזכות למצות הליכי השגה וערר

ככלל, בדיקה מחדש של רשות מינהלית לגבי החלטה שקיבלה הפוגעת באדם כלשהו יכולה להיעשות בעקבות הגשת השגה על ההחלטה לפני הממונה על הרשות, או בעקבות הגשת ערר או ערעור לגוף חיצוני לרשות - ועדת ערר, בית המשפט או נציבות תלונות הציבור.

במקרים רבים זכות הערר או ההשגה קבועות בחוק או בהנחיות פנימיות של הגופים השונים, וכך גם סדרי הדין לגבי הגשת ההשגה או הערר והליך הדיון בהם.

זאת ועוד, לפי סעיף 5 לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט-1958, "הייתה החלטה של עובד הציבור נתונה לערר או לערעור על פי חיקוק, יודיע עובד הציבור בכתב לאדם הזכאי להגיש את הערר או הערעור על זכות הערר או הערעור, ועל דרכי הגשתם ומועדיהם במידה שנקבעו בחיקוק".

לפי חוק מבקר המדינה¹¹⁵, נציבות תלונות הציבור אינה מבררת תלונה בעניין החלטה שאפשר או היה אפשר להגיש עליה השגה, ערר או ערעור על פי דין. ואולם אם עולה מתלונה כי גוף נילון אינו מיידע את מי שנפגע מהחלטה שקיבל על זכותו להגיש ערר על ההחלטה, או שהמידע בדבר זכות הערר

ואופן הגשתו אינו נהיר דיו, או שלא ניתנה כלל זכות ערר או השגה למי שזכאי לכך - הנציבות תעיר על כך לגוף הנילון ותדרוש ממנו לתקן את הליקוי.

להלן יובאו תלונות שבהן נפגעו זכויות מתלוננים בקשר להגשת ערר או ערעור על החלטות של גופים נילונים.

שירות התעסוקה הישראלי



תיקון ליקוי כללי

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור - שירות התעסוקה פועל להבטחת נוכחות של נציגי ציבור בוועדות ערר כנדרש

התלונה



לפי חוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 (חוק שירות התעסוקה), שירות התעסוקה הישראלי (שירות התעסוקה) הוא הגוף האחראי, באמצעות לשכות שירות התעסוקה, להשמת דורשי עבודה בעבודה מתאימה ולביצוע מבחן תעסוקה לצורך קבלת קצבאות עבודה (דמי אבטלה והבטחת הכנסה).

לפי חוק שירות התעסוקה, כל הרואה עצמו נפגע מפעולת לשכת התעסוקה בקשר להפניה לעבודה, יכול לערער על ההחלטה לפני ועדת ערר¹¹⁶. לפי נוהל של שירות התעסוקה¹¹⁷, חברי ועדת הערר הם יושב ראש שאינו עובד שירות התעסוקה ושני נציגי ציבור שנבחרים באמצעות קול קורא. עוד קובע הנוהל כי ניתן לדון בערר בהיעדר נציגי הציבור, ובתנאי שהם זומנו כדין ובעלי הדין הסכימו שהדיון יתקיים בהרכב חסר.

116 סעיף 43 לחוק.

117 נוהל מס' 30.24.01 - "עבודת ועדות ערר".

לנציבות תלונות הציבור הוגשה תלונה על שנציגי הציבור נעדרים מדיוני ועדות ערר במחוז ירושלים.

הבירור



בעקבות הגשת התלונה אספה נציבות תלונות הציבור נתונים על נוכחות נציגי הציבור בוועדות ערר ברחבי הארץ. מהנתונים עלה כי במחוזות ירושלים ודרום נעדרים נציגי הציבור משיעור ניכר של דיוני הוועדות: בינואר - אוקטובר 2022 התכנסו במחוז דרום 53 ועדות ערר - 25 ועדות ללא נציגי ציבור כלל, ועדה אחת בהשתתפות נציגי ציבור אחד בלבד, ו-26 ועדות בהרכב מלא; במקרה אחד הועבר הדיון לבקשת העורר להרכב מלא. בינואר - אוקטובר 2022 התכנסו במחוז ירושלים 53 ועדות ערר - 34 ללא נציגי ציבור כלל ו-17 ועדות בהרכב מלא; בשני מקרים הועבר הדיון להרכב מלא לבקשת העורר. הנציבות הצביעה לפני שירות התעסוקה על הבעייתיות שבממצאים ועל החשיבות הרבה שיש לנוכחות נציגי הציבור בוועדות הערר.

התוצאה



באוגוסט 2022 פורסם קול קורא, ובעקבותיו נבחרו נציגי ציבור חדשים בכל הארץ. בעקבות הערות נציבות תלונות הציבור בנושא נקט שירות התעסוקה את הצעדים האלה: הנציגים הנבחרים עברו הדרכה שבה הודגשו חשיבות נוכחותם בוועדות הערר וקיום הדיונים של ועדות אלה בהרכב מלא, והובהר להם שהם נדרשים להתייצב בוועדת ערר כאשר הם מוזמנים אליה. החשיבות שבנוכחות נציגי הציבור בוועדות הערר הוסברה גם למנהלי המחוזות של שירות התעסוקה ולרכזי ועדות הערר.

לבסוף נמסר כי שירות התעסוקה עָמַל על כתיבת הנחיות מסודרות לגבי הליך הזימון של נציגי הציבור לוועדות הערר, משלוח תזכורת להגעה, שיפור מנגנון הזימון ועוד.

ב-15.5.23 פורסם חוזר "מעקב הגעה של נציגי ציבור לוועדות ערר" ובו נכללו ההנחיות בהתאם להערות הנציבות.

נציבות תלונות הציבור מציינת לטובה את הפעולות שנקט שירות התעסוקה להבטחת נוכחותם של נציגי הציבור בוועדות הערר.

(1134300)

**בעקבות הערות נציבות
תלונות הציבור בנושא נקט
שירות התעסוקה בצעדים
להבטחת נוכחותם של נציגי
הציבור בוועדות הערר**

שירות התעסוקה הישראלי



תיקון ליקוי
כללי

**פניתם לוועדה רפואית לקביעת כושר עבודה?
מעתה תקבלו דף מידע על האפשרות להשיג
על החלטותיה**

התלונה



לפי חוק שירות התעסוקה, על שירות התעסוקה להפנות תובעי הבטחת הכנסה לעבודות המתאימות לכושר העבודה שלהם ולמצבם הרפואי. לפי נוהלי שירות התעסוקה, הגורם שמחליט מה היא עבודה מתאימה הוא "ועדה רפואית לקביעת כושר עבודה" בראשות רופא תעסוקתי, זאת על סמך עיון במסמכים רפואיים שמציג דורש העבודה.

מתלונן טען שלא הודיעו לו על האפשרות לערער על החלטת הוועדה לבדיקת כושר עבודה.

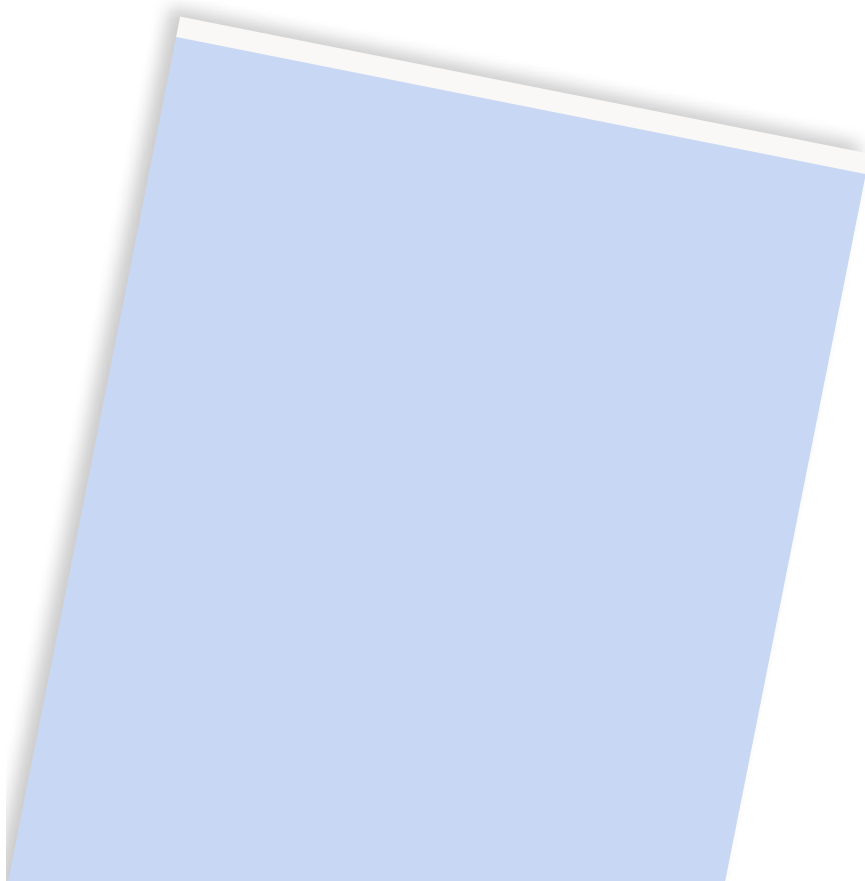
הבירור



עלה כי הוועדה לקביעת כושר עבודה היא ועדה פנימית של שירות התעסוקה שמסייעת למתאמי ההשמה לבחון מה היא העבודה המתאימה לדורש העבודה. דרך ההשגה על החלטותיה תלויה בסוג ההשגה - אם ההשגה היא על החלטותיה המקצועיות (למשל, אם לטענת דורש עבודה ההחלטה אינה משקפת את מצבו הרפואי), יש למשיג זכות להגיש בקשה לדיון חוזר; אם ההשגה היא על דרך פעולתה במישור המינהלי, יש למשיג זכות להגיש ערר.

שירות התעסוקה מסר לנציבות תלונות הציבור כי המידע הנוגע לוועדה מופיע באתר המרשתת שלו. נוסף על כך ציין שירות התעסוקה כי מתאם ההשמה מודיע לדורש העבודה שיש לו אפשרות להשיג על החלטת הוועדה.

נציבות תלונות הציבור הדגישה לפני שירות התעסוקה כי המידע על הוועדה לבדיקת כושר עבודה ועל האפשרות להשיג על החלטותיה אמור להיות זמין ונגיש יותר לציבור.



תמונה 23: דף המידע שהכין שירות התעסוקה בעקבות התערבות הנציבות

התוצאה



בעקבות כך הכין שירות התעסוקה דף מידע בשפה פשוטה וברורה, ודף זה נמסר לכל מי שעניינו עומד להידון לפני הוועדה לקביעת כושר עבודה.

(1139313)

הרשות לאכיפה במקרקעין



תיקון ליקוי
כללי

**תלונתה לוועדה המקומית לתכנון ולבנייה נדחתה -
ובעקבות פניית נציבות תלונות הציבור היא קיבלה זכות
ערר, וההנחיה בנושא תוקנה**

התלונה



המתלוננת פנתה לוועדה המקומית לתכנון ולבנייה בית שמש והתלוננה על עבירות בנייה שבוצעו לטענתה על ידי השכן שלה, עובד לשעבר בעיריית בית שמש, הכוללות בין היתר הקמת יחידת דיור (יח"ד) שלישית בחריגה מההיתר הקיים. תלונתה של המתלוננת הועברה אל הרשות לאכיפה במקרקעין. המתלוננת הלינה לפני נציבות תלונות הציבור על כך שחרף פניותיה החוזרות ונשנות לרשות לאכיפה במקרקעין, לא נעשית אכיפה לגבי העבירות שצוינו בתלונתה.

הבירור



לאחר שנציבות תלונות הציבור פתחה בבירור התלונה הודיעה הרשות לאכיפה במקרקעין כי מפקח מחוז ירושלים יבצע בדיקה בעניין. בתום הבדיקה הודיעה הרשות למתלוננת כי "לא נמצאו תימוכין לעבירה המתוארת בפנייתך בדבר יח"ד שלישית החורגת מההיתר הקיים".

נציבות תלונות הציבור ציינה לפני הרשות לאכיפה במקרקעין את עמדתה, ולפיה אף אם הוחלט שלא לפתוח בחקירה מאחר שממצאי הבדיקה אינם מגלים עבירה - יש צורך במתן זכות ערר. הנציבות ביססה עמדה זו על האמור בסעיפים 59 ו-63 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, בעניין זכות הערר. כמו כן הצביעה הנציבות לפני הרשות על הצורך לתקן את האמור בסעיף 7.4.4 להנחיה 2.3¹⁸ שפרסמה הרשות

**נציבות תלונות הציבור
ציינה לפני הרשות לאכיפה
במקרקעין את עמדתה, ולפיה
אף אם הוחלט שלא לפתוח
בחקירה מאחר שממצאי
הבדיקה אינם מגלים עבירה
- יש צורך במתן זכות ערר**

בעניין הטיפול בפניות ותלונות המוגשות לוועדות המקומיות לתכנון ולבנייה.

התוצאה



המתלוננת קיבלה זכות ערר על ההחלטה שלא לחקור את תלונתה. בפן המערכתי, הרשות לאכיפה במקרקעין תיקנה בעקבות הצבעת נציבות תלונות הציבור את ההנחיה בעניין הליך הטיפול בפניות ותלונות על ידי הוועדות המקומיות לתכנון ולבנייה, וקבעה שלפונים תינתן זכות ערר בין שהוועדה מחליטה שלא לפתוח בחקירה מאחר שנושא התלונה אינו כלול במדיניות האכיפה או מצוי במדרג אכיפה נמוך, ובין שהוועדה מחליטה שלא לפתוח בחקירה מאחר שממצאי הבדיקה אינם מגלים עבירה. בכך קיימה הרשות לאכיפה במקרקעין את הצבעת הנציבות.

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור המליצה לרשות להסדיר בנוהל או הנחיה נפרדים את הליכי בירור התלונות המוגשות לה, בייחוד מאחר שבחלק מהמקרים היא פועלת באופן שונה מהאמור בהנחיה לוועדות המקומיות לתכנון ולבנייה.

(1105714)



משרד הכלכלה והתעשייה, זרוע העבודה¹⁹, אגף אסדרת עיסוקים, המחלקה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים



תיקון ליקוי
כללי

**נבחנתם במבחן רישוי לאדריכלות?
זכותכם לערער גם על שאלות ברירה**

התלונה



המתלוננת נבחנה במבחן רישוי עיוני באדריכלות שמורכב משאלות פתוחות ומשאלות ברירה ("שאלות אמריקאיות" שבהן הנבחן יכול לסמן תשובה נכונה אחת מתוך כמה תשובות אפשריות). תלונתה נסבה על כך שהמחלקה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים בזרוע העבודה במשרד הכלכלה והתעשייה (המחלקה) לא איפשרה לה להגיש השגה על תוצאות הבחינה וניסוח מטעה לטענתה של כמה שאלות ברירה.

הבירור



בתחילה השיבה המחלקה לנציבות תלונות הציבור כי אכן, אין זכות השגה על שאלות ברירה. לטענת המחלקה, היא עושה בדיקות פנימיות של הבחינות, ובמידת הצורך נותנת פקטור (מעלה את ציון הבחינה לכל הנבחנים). המחלקה הוסיפה שבדקה את ההשגה שהגיש המלוננת ודחתה אותה.

נציבות תלונות הציבור לא קיבלה עמדה זו של המחלקה. הנציבות הפנתה את תשומת לב המחלקה לתקנות המהנדסים והאדריכלים (תנאים לרישוי), התשס"ח-2007, ולנוהל פנימי של המחלקה, שלפיהם נבחן זכאי להגיש השגה על תוצאות הבחינה, בלי שתהיה בתקנות או בנוהל הבחנה בין חלקי

**תלונתה נסבה על כך
שהמחלקה לרישום ורישוי
מהנדסים ואדריכלים לא
איפשרה לה להגיש השגה
על תוצאות הבחינה**

הבחינה השונים או בין סוגי השאלות.

בתגובה טענה המחלקה כי בחלק העיוני של הבחינה (הכולל גם שאלות ברירה) התשובות הן מדויקות, וככלל, היא מקבלת השגה רק לעניין "מהות, ניסוח והיבטים טכניים". נציבות תלונות הציבור ביקשה מהמחלקה שתבהיר במה דברים אמורים ועמדה על עמדתה שלפיה פגיעה בזכות ההשגה פוגעת לכאורה בחופש העיסוק. הנציבות סברה שאין מקום להבחין בין סוגי השאלות והבחינות, ואין לסייג את הזכות להגיש השגה על תוצאות הבחינה.

התוצאה



לאחר התכתבות מרובה בנושא הודיעה המחלקה לנציבות תלונות הציבור כי שגתה, וכי ניתן להגיש השגה על תוצאות הבחינה לגבי כל השאלות, כולל שאלות ברירה. המחלקה חידדה זאת לגורמים הנוגעים בדבר בה, ובכלל זה למוקד פניות הציבור שלה, וכן הודיעה על כך לעורך דין שפנה באותו עניין בשם נבחנים אחרים.

(1120927)



תלונות נוספות

משטרת ישראל



תיקון ליקוי
כללי

**המשטרה לא קיבלה מענה על פנייתה -
וסגרה את תיק החקירה**

התלונה



המתלוננת הגישה למשטרת ישראל (המשטרה) תלונה על גניבת פרטי כרטיס האשראי שלה וחיובו ב-26,000 ש"ח לשם כיסוי חוב למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (המרכז לגביית קנסות). לטענתה, המשטרה לא טיפלה כראוי בתלונה ולא איתרה את מי שהשתמש בכרטיס. זאת, אף שהשימוש בכרטיס נעשה לשם תשלום חוב לגוף ציבורי.

הבירור



המשטרה מסרה בתגובה על התלונה כי במסגרת הפעולות לחקירת התלונה היא פנתה למרכז לגביית קנסות כדי לאתר את האדם או הגוף שחובותיו למרכז שולמו באמצעות כרטיס האשראי של המתלוננת, אולם מאחר שלא קיבלה מענה תיק החקירה נסגר.

**הבירור העלה דפוס פעולה
לקוי של המשטרה - סגירת
תיקי חקירה רק מהטעם
שלא ניתן מענה על פנייתה**

הבירור העלה דפוס פעולה לקוי של המשטרה - סגירת תיקי חקירה רק מהטעם שלא ניתן מענה על פנייתה, זאת גם בנוגע לפנייה לגוף ציבורי, שהמידע בו קל יחסית לאיתור. עלה שבגופים ציבוריים שבהם אין איש קשר קבוע עם המשטרה או נוהל פעולה סדור המבהיר לחוקר מי הוא הגורם בגוף הציבורי שאליו הוא אמור לפנות, המשטרה אינה מאתרת מידע שלכאורה קל לאתר אותו וסוגרת את תיק החקירה.

הבירור

עם קבלת התלונה שוחחה מבררת התלונה עם מי שייצג את רשות האוכלוסין בהליך המשפטי. מהשיחה עלה שבהליך שהתקיים בבית המשפט הסכימה הרשות לוותר על הבדיקה הגנטית.

התוצאה

לאחר שנציבות תלונות הציבור ציינה לפני רשות האוכלוסין כי היא הסכימה לוותר על הבדיקה הגנטית, עדכנה הרשות כי התינוקת נרשמה במרשם האוכלוסין.

(1147695)

רשות האוכלוסין וההגירה



תיקון ליקוי
כללי

רשות האוכלוסין מסרה לצד שלישי תמצית רישום של המתלוננת - ולא איתרה ייפוי כוח מתאים

התלונה

רשות האוכלוסין מסרה לעורכת דין שאינה מייצגת את המתלוננת תמצית רישום ממרשם האוכלוסין בנוגע למתלוננת, ללא ידיעתה והסכמתה. המידע הוצג במסגרת הליך משפטי שמתנהל נגד המתלוננת וגרם לטענתה לפגיעה קשה בפרטיותה.

הבירור

לפי "נוהל הפקת תמצית רישום רגילה או מורחבת" של רשות האוכלוסין (נוהל תמצית רישום), שהיה בתוקף במועד הגשת התלונה, אם בקשה לתמצית רישום הוגשה על ידי מי שאינו קרוב משפחה של האדם שלגביו

רשות האוכלוסין מסרה
לעורכת דין שאינה מייצגת
את המתלוננת תמצית
רישום ממרשם האוכלוסין
בנוגע למתלוננת, ללא
ידיעתה והסכמתה

מבוקשת התמצית, יש לצרף לבקשה ייפוי כוח מאותו אדם המאומת בידי עורך דין או צו מבית המשפט.

רשות האוכלוסין מסרה בתגובה על התלונה כי לשכת מנהל האוכלוסין שהפיקה את תמצית הרישום פעלה בהתאם לנוהל תמצית רישום. ואולם הלשכה האמורה לא מצאה בתיק הבקשה את ייפוי הכוח שהציגה לכאורה עורכת הדין כשהגישה את הבקשה לקבלת תמצית רישום ממרשם האוכלוסין על אודות המתלוננת. זאת על אף ההוראה בנוהל תמצית רישום שלפיה יש לתייך בתיק האישי את הבקשה, בצירוף ייפוי כוח כאמור וכן תצלום תעודות הזהות של מבקש השירות ושל האדם שלגביו מבוקש השירות.

אף שייפוי הכוח לא תועד כנדרש, רשות האוכלוסין לא הודתה בליקוי וטענה כי אם הופקה תמצית רישום, חזקה שהוצג ייפוי כוח. לפיכך פנתה מבררת התלונה לעורכת הדין שקיבלה את תמצית הרישום, ועורכת הדין מסרה לה הצהרה כי קיבלה את המסמך בלי שהחזיקה בייפוי כוח מהמתלוננת, וממילא בלי שהציגה ייפוי כוח כזה בלשכת מנהל האוכלוסין שהפיקה את תמצית הרישום.

רק לאחר שרשות האוכלוסין ראתה את הצהרתה של עורכת הדין, היא הודתה שתמצית הרישום נמסרה בניגוד לנקבע בנוהל תמצית רישום.

התוצאה



בעקבות התלונה עודכנו נוהלי רשות האוכלוסין לגבי מסירת מידע ממרשם האוכלוסין, וחודדה הדרישה ולפיה אדם שמבקש מידע מן המרשם לגבי מי שאינו קרוב משפחה שלו מדרגה ראשונה, חייב להציג ייפוי כוח ממי שפרטי המידע נוגעים לו או להוכיח שיש לו עניין אישי בדבר או להציג ייפוי כוח ממי שיש לו עניין בדבר (במקרה שמדובר בצד שלישי) או להציג צו מתאים מבית המשפט. כמו כן חודדה החובה שנקבעה בנוהל תמצית רישום לתעד בתיק את כלל המסמכים שהוצגו.

(1111539)

**בעקבות התלונה עודכנו נוהלי
רשות האוכלוסין לגבי מסירת
מידע ממרשם האוכלוסין**

המשרד לשירותי דת



מילה טובה

**מקום החופה נרשם בתעודת הנישואין ללא שם היישוב
- והקונסוליה הצרפתית סירבה להכיר בתעודה**

התלונה



המתלונן הלן לפני נציבות תלונות הציבור כי המשרד לשירותי דת לא ציין בתעודת הנישואין שלו, ב"מקום החופה", גם את שם היישוב בני ראם הסמוך למקום שבו נערכה החופה שלו, אלא רק את שם המועצה האזורית יואב שבתחום שיפוטה נערכה החופה. בתלונתו לנציבות ציין המתלונן כי הוא רוצה לקבל אזהרות צרפתית, ואם בתעודת הנישואין לא יצוין שם של יישוב מסוים כמקום שבו נערכה החופה, הקונסוליה הצרפתית לא תוכל לטפל בבקשתו לקבל אזהרות כאמור. המתלונן הוסיף כי הקונסוליה אינה מסתפקת בציון שם המועצה האזורית או בשם של אולם אירועים שנמצא בתחום השיפוט שלה כמקום שבו נערכה החופה.

הבירור



המשרד לשירותי דת מסר בתגובה על התלונה כי המתלונן התחתן באולם אירועים הנמצא בתחום השיפוט של המועצה האזורית יואב, ועל כן בתעודת הנישואין נרשמה המועצה האזורית כמקום החופה. עוד מסר המשרד לשירותי דת כי אין לו סמכות לתקן את התעודה ולציין בה שמקום עריכת החופה הוא בני ראם, כפי שהמתלונן מבקש, משום שאולם האירועים אינו נמצא ביישוב זה אלא בסמוך לו.

התוצאה



לאחר התערבות נציבות תלונות הציבור פנה מנכ"ל המשרד לשירותי דת לקונסולית הכללית של צרפת בתל אביב ופירט לפניה את המצב החוקי הקיים בישראל, תוך בקשה לבחון מחדש את הדרישה לציין בתעודת הנישואין, במקום עריכת החופה, שם של יישוב מסוים. לדברי המשרד לשירותי דת, הקונסוליה הצרפתית ניאותה לקבל את בקשתו, ומעתה ואילך היא לא תדרוש לציין בתעודת הנישואין שם של מקום מסוים כמקום עריכת החופה.

(1139765)





זכויות עובדים וההגנה על חושפי שחיתות

■ תיאורי תלונות הנוגעות
ליחסי עבודה

■ ההגנה על חושפי שחיתות

■ צווי הגנה זמניים וקבועים

■ סיוע הנציבות להגיע

להסכמות שמיטיבות

עם שני הצדדים

■ נתונים על תלונות של חושפי

שחיתות שטופלו השנה

על פי סעיף 38(8) לחוק מבקר המדינה, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור יברר תלונה של עובד על מעסיק בגוף נילון אם המעסיק ביצע מעשה "החורג מהוראות חוק, תקנות, תקנון שירות המדינה, הסכם קיבוצי, או מהסדרים כלליים שנקבעו מטעם נציב שירות המדינה" או "מהסדרים כלליים דומים".

זכויות עובדי המגזר הציבורי - עובדי המדינה, עובדי הרשויות המקומיות, עובדי ההוראה וכיוצא בזה - מתבססות על הסכמים קיבוציים מיוחדים או על הסדרים קיבוציים ומעוגנות, בין היתר, בתקנון שירות המדינה (תקש"ר), בתקנון שירות עובדי הוראה ובחוקת העבודה לעובדים ברשויות המקומיות בישראל.

אגף מיוחד בנציבות תלונות הציבור מטפל בתלונות של מועמדים לעבודה ושל עובדים, והן נסבות בעיקר על ליקויים במכרזי כוח אדם, על אי-הקניית זכויות או שלילת זכויות, על הליכי פיטורים לא תקינים, על התנכלות עקב חשיפת מעשי שחיתות ועוד. במסגרת בירור התלונות בודקת הנציבות אם החלטה שקיבל מעסיק בעניינו של עובד עולה בקנה אחד עם החוקים, התקנות, ההסכמים וההסדרים החלים על עבודתו, ואם ההחלטה בעניינו של העובד התקבלה בהליך תקין שבו נבחנו כל העובדות והשיקולים הרלוונטיים. הנציבות בוחנת עוד אם ההחלטה מנומקת ומתועדת כראוי באופן שיאפשר להעמידה לביקורת.

בבסיס בירור תלונותיהם של עובדים ניצב העיקרון שלמעסיק נתונה הזכות לנהל את מקום העבודה בדרך הטובה והמועילה ביותר לפי הבנתו ולפי שיקול דעתו, ובלבד שאין בכך כדי לפגוע בחוק, בהסכם קיבוצי או בהסדרים אחרים.

נציבות תלונות הציבור מבררת גם תלונות של עובדים על פגיעה בזכויותיהם בעקבות חשיפת מעשי שחיתות, הפרה חמורה של חיקוק או של כללי מינהל תקין לפי סעיפים 45א-45ג לחוק מבקר המדינה. כמו כן מבררת הנציבות תלונות של מבקרים פנימיים על מעשים שנגקטו נגדם בתגובה על פעולות שביצעו במסגרת תפקידם. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מוסמך לתת צו הגנה, זמני או קבוע, לעובד או למבקר פנימי העומדים בתנאים שנקבעו בחוק למתן צווים כאמור, ועל כך יורחב בהמשך הפרק.

אגף מיוחד בנציבות תלונות הציבור מטפל בתלונות של מועמדים לעבודה ושל עובדים



להלן תיאור של חמש תלונות הנוגעות ליחסי עבודה שהנציבות ביררה השנה:

משרד החינוך



משמעות
כספית למתלונן

עבדה 13 שנה בשירות המדינה - אבל זכאותה לפנסיה תקציבית לא הוסדרה בזמן אמת

התלונה



המתלוננת עבדה בשירות המדינה בשנים 1998 - 2011, תחילה כעובדת הוראה במשרד החינוך ולאחר מכן כעובדת משרד החוץ באחת השגרירויות. בשנת 2016 שבה המתלוננת לעבוד במשרד החינוך. תלונתה נסבה על כך שבעת שהיא שבה לעבוד במשרד החינוך ביטח אותה המשרד במסלול של פנסייה צוברת ולא במסלול של פנסייה תקציבית, אף שבעת שהחלה לעבוד בשירות המדינה כעובדת הוראה היא בוטחה בפנסייה תקציבית.

הבירור



בירור התלונה עם משרד החינוך העלה כי המתלוננת שבה לעבוד במשרד החינוך ב-19.16, לאחר תקופת נתק משירות המדינה. לפיכך מעמדה היה מעמד של מורה חדשה על כל המשתמע מכך, לרבות ביטוחה במסלול פנסייה צוברת.

ואולם עמדת נציבות תלונות הציבור הייתה שיש להבחין בין שתי תקופות עבודתה של המתלוננת בשירות המדינה, כדלקמן:

בתקופת עבודתה הראשונה המתלוננת הייתה זכאית לפנסייה תקציבית, הן בעבור עבודתה כעובדת הוראה והן בעבור עבודתה בשגרירות, שכן היא עשתה את המוטל עליה כדי לשמור על זכויותיה, אך תקלה בטיפול משרד החוץ בנושא וכן אי הבנה בין משרד החוץ ובין נציבות שירות המדינה (נש"ם) הביאו לכך שזכויותיה בנושא לא הוסדרו בזמן אמת. לעומת זאת,

בתקופת עבודתה השנייה, משנת 2016 ואילך, אחרי נתק של כמעט חמש שנים, היא איבדה את זכותה לפנסייה תקציבית.

התוצאה



נציבות תלונות הציבור הציגה לפני נש"ם את עמדתה, ובעקבות כך נש"ם ביצעה בדיקה נוספת ואישרה כי המתלוננת זכאית לפנסייה תקציבית עבור 13 שנות עבודתה הראשונות בשירות המדינה.

(1122733)

**נציבות תלונות הציבור
הציגה לפני נש"ם את
עמדתה, ובעקבות כך נש"ם
אישרה כי המתלוננת זכאית
לפנסייה תקציבית עבור 13
שנות עבודתה הראשונות**

משרד החינוך



**משמעות
כספית למתלונן**

משרד החינוך דרש מעובדת הוראה החזר בגין תשלום יתר - אבל נדרש למחוק את החוב בשל כמה ליקויים

הוראת תכ"ם 13.6.2 בנושא "החזר חובות בגין תשלומי יתר ששולמו לעובדים" חלה גם בעניינם של עובדי הוראה שקיבלו תשלומי יתר. בהתאם להוראת תכ"ם זו, כאשר עולה חשד כי עובד קיבל תשלומי יתר ולכן נוצר חוב על שמו, על חשב המשרד הממשלתי לשלוח לעובד הודעה מקדימה על גילוי החוב. בהודעה זו יצינו מהותה של הטעות שבגינה קיבל העובד את תשלומי היתר ומקורה והעובד יידרש להשיב חוב שהצטבר בשבע השנים האחרונות בלבד. בעקבות משלוח ההודעה על דבר החוב יבצע חשב המשרד בדיקה בנושא וישלח לעובד הודעה מפורטת ובה יציין, על בסיס ממצאי הבדיקה, מהו סכום החוב והאם העובד זכאי להעלות את טענותיו ובקשותיו, למשל למחיקה חלקית של החוב, לפני הוועדה המשרדית או הוועדה לטיפול בחובות עובדים שבאגף החשב הכללי. אם החוב שהצטבר גדול מ-20,000 ש"ח, יעביר החשב את הטיפול בבקשה להשבתו לידי הוועדה לטיפול בחובות עובדים שבאגף החשב הכללי, וזו תקבל החלטה בעניין ותנמקה.

מסמך של משרד החינוך בעניין "סיכום ישיבה מתאריך 11.3.18 בנושא ניכויים רטרואקטיביים - תיקון לפרוטוקול דיון בנושא", אשר עסק בטיפול בחובות שנוצרו עקב המרת דרגות של עובדי הוראה, הופץ ב-12.3.18. במסמך נקבע כי חובות המרה שנוצרו או התגלו עד מרץ 2017 יבוטלו אם לא הוחל בנקיטת הליך לגבייתם ואם דבר החוב לא הובא לידיעת העובד החייב עד מרץ 2017.

התלונה



המתלוננת, עובדת הוראה, קיבלה ממשרד החינוך הודעה על חוב שנוצר לה בשל חישוב שגוי של דרגתה לפני עשר שנים. משרד החינוך ניכה בכל חודש 1 ש"ח ממשכורתה בגין החוב. המתלוננת הלינה על הניכוי משכרה וציינה כי פנתה כמה פעמים למשרד החינוך בעניין, אולם לא קיבלה מענה.

הבירור



משרד החינוך הסביר כי עם סיום לימודיה האקדמיים של המתלוננת נקבעה לה בטעות דרגה 4 כמורה אקדמאית במקום דרגה 3.5, ועקב כך היא קיבלה שכר יתר. משרד החינוך ציין כי הטעות התגלתה כשמונה שנים לאחר שנעשתה, והודעה בדבר קיומו של החוב נשלחה למתלוננת. בינתיים נוכה מדי חודש 1 ש"ח משכרה באישור חשבות משרד החינוך, כדי "להבטיח תיעוד של החוב עד לקבלת הסכמה לניכוי או לקבלת החלטה אחרת של הוועדה לניכוי חובות באוצר". משרד החינוך הוסיף שכיום הוא מפעיל מערכת לניהול חובות בגין תשלומי יתר, ולכן ניכוי חודשי מהשכר אינו נחוץ עוד.

עוד ציין משרד החינוך כי שיגר למתלוננת הודעות בדבר סכום החוב, וכי בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור הוא עדכן את סכום החוב לפי הסכום שהצטבר בשבע השנים האחרונות.

לדברי משרד החינוך, הוא טרם העביר את הטיפול בחובה של המתלוננת לוועדה המשרדית לגביית חובות, משום שעדיין התנהל דין ודברים בינו ובין המתלוננת לגבי גביית החוב, וכי אם לא יגיעו המשרד והמתלוננת להסדר בדבר פירעונו, יעביר המשרד את העניין לטיפול הוועדה המשרדית.

ואולם בירור נציבות תלונות הציבור העלה כי משרד החינוך לא פעל בהתאם להוראת תכ"ם 13.6.2, שצוינה לעיל - הוא לא שלח למתלוננת הודעה מקדימה על גילוי החוב, לא פירט את מרכיביו ולא הבהיר לה את זכותה להעלות את טענותיה ובקשותיה לגבי החוב לפני הוועדה המשרדית. זאת ועוד, לפי מסמך הסיכום ממרץ 2018, היה עליו לבטל את חובה של

הבירור

בתגובה על פניית נציבות תלונות הציבור בנושא הבהיר משרד החינוך כי בקשתה של המתלוננת נבחנה בהתאם לקריטריונים הקבועים בנוהל "שיבוץ עובדי הוראה במגזר הערבי" (נוהל שיבוץ במגזר הערבי), והמתלוננת קיבלה תוספת של שלוש שעות לימוד בהתאם למשרות שנפתחו ולניקוד שצברה, כמקובל. משרד החינוך ציין כי מאחר שבקשתה של המתלוננת כבר נבחנה והתקבלה החלטה בעניינה, היא לא נדונה שוב בשעה שהתפנו שעות הוראה כאמור, וכי שעות ההוראה שהתפנו הוקצו לשתי מורות עם ניקוד מתאים אשר הגישו בקשת שיבוץ בשעות אלה.

נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת ליבו של משרד החינוך לפרק ג' בנוהל שיבוץ במגזר הערבי, שעניינו "העברות, שיבוצים והשלמות משרה בבתי הספר הערביים תשפ"ב 2021 - 2022", ולפיו יש לתת לעובדים קבועים במערכת החינוך עדיפות לעניין השלמת משרה והגדלת היקף משרה, גם אם התפנו שעות הוראה לאחר שנפתחה שנת הלימודים. בהתאם לכך מצאה הנציבות כי החלטת משרד החינוך שלא להגדיל את היקף משרתה של המתלוננת לאחר פתיחת שנת הלימודים אינה עולה בקנה אחד עם הוראות הנוהל.

משרד החינוך הודיע כי יבחן את האפשרות לעדכן את נוהל השיבוץ במגזר הערבי ולהדגיש בו שהשלמת שעות או הגדלת משרה לעובד קבוע במערכת החינוך יתאפשרו גם לאחר שהתקיים דיון אחד בבקשתו, כפי שנדרש היה לעשות בנסיבות עניינה של המתלוננת.

התוצאה

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני משרד החינוך על כך שלא טיפל בבקשת המתלוננת בהתאם להוראות נוהל שיבוץ במגזר הערבי וביקשה לבחון את האפשרות להגדיל את מכסת שעות ההוראה של המתלוננת. הנציבות תעקוב אחר פעילותו של משרד החינוך לעדכון הנוהל, כדי לוודא ששעות ההוראה יוקצו בהתאם לנוהל השיבוץ.

(1126476)

נציבות תלונות הציבור קבעה כי על משרד החינוך למחוק את חובה של המתלוננת

משרד החינוך

**בניגוד לתקנון שירות עובדי הוראה:
משרד החינוך דחה את בקשת המורה להעברה
אף שבעלה השוטר הועבר לצפון הארץ**

התלונה



המתלוננת, עובדת הוראה מהמגזר הערבי, עבדה כמורה לעברית בבית ספר לבני החברה הערבית בירושלים. בעלה השוטר הועבר לעבוד בתחנת משטרה בצפון, והמתלוננת ביקשה לעבור אף היא לעבוד במחוז הצפון כדי לקיים חיי משפחה תקינים. ואולם פניותיה בנושא לגורמים שונים במשרד החינוך בכלל ובמחוז הצפון בפרט נדחו.

הבירור



לפי נוהל "העברות, שיבוצים והשלמות משרה בבתי הספר הערביים", בכל שנה, בחודשים פברואר-מרץ, יכול עובד הוראה להגיש בקשות להעברה ולשיבוץ בחמישה יישובים. עובד הוראה מקבל ניקוד בעבור כל אחד מבתי הספר שביקש להיות משובץ בהם, בהתאם לקריטריונים הקבועים בנוהל, ובכלל זה מתן עדיפות לעובד הוראה אשר המחוז הרלוונטי יזם את העברתו אליו. המערכת הממוחשבת מבצעת שקלול של כלל הקריטריונים וקובעת ניקוד לכל מועמד, ובהתאם לכך נקבע לו גם דירוג לשיבוץ ביישובים שבהם הוא מעוניין להיות משובץ. משרד החינוך הבהיר שבקשותיה של המתלוננת נדחו בהתאם להוראות הנוהל ולדירוג שקיבלה.

מנגד, סעיף 1.27.1(3)(ג) לתקנון שירות עובדי הוראה מאפשר העברה של "עובדת נשואה, שבעלה מועבר למחוז אחר בתוקף תפקידו בצה"ל/משטרה/כוחות הביטחון ולאחר המצאת אישור רשמי על כך". המתלוננת טענה כי היא עומדת באמות המידה הקבועות בתקנון זה: היא נשואה לשוטר, ובבעלותם בית בצפון. לדברי המתלוננת, במשך שנים הם גרו בירושלים, משום שבעלה הוצב בתחנת משטרה בירושלים. ואולם עכשיו כשהבעל הועבר לתחנת משטרה בצפון, הם מבקשים לשוב עם ילדיהם לביתם שבצפון. משרד החינוך דחה כאמור את בקשותיה של המתלוננת, והיא נאלצה להתגורר בירושלים ללא בעלה ולטפל בילדיהם המשותפים לבדה.

**תקנון שירות עובדי הוראה
מאפשר העברה של
עובדת נשואה שבעלה
מועבר למחוז אחר בתוקף
תפקידו בכוחות הביטחון**



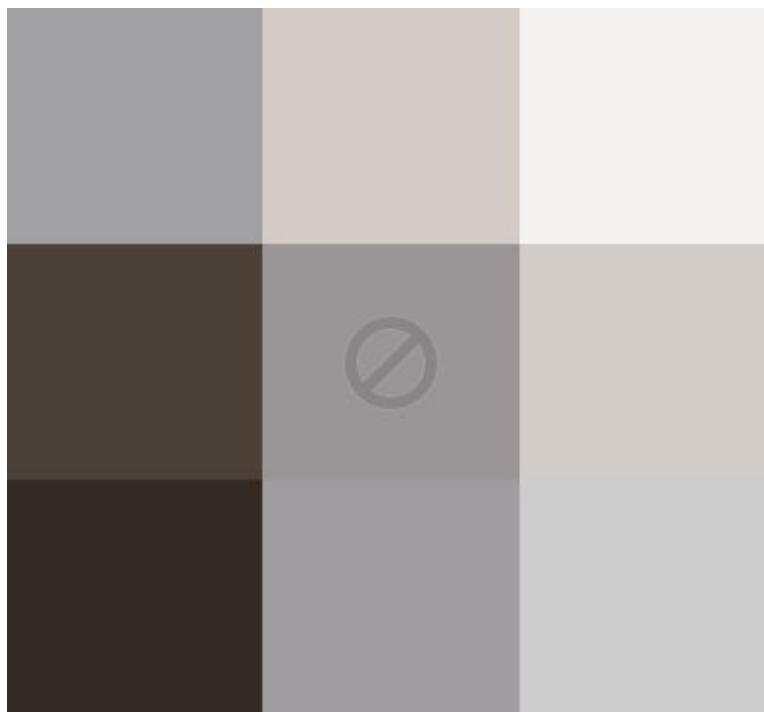
בירור התלונה העלה כי הוראות הנוהל יושמו כראוי בנסיבות עניינה של המתלוננת, אך הן אינן עולות בקנה אחד עם תקנון שירות עובדי הוראה, שלפיו נסיבותיה האישיות של המתלוננת מזכות אותה בהעברה.

התוצאה



משרד החינוך הודיע לנציבות תלונות הציבור, לנוכח ממצאי הבירור, כי בעת שהנוהל יעודכן ייבחן אם עולה בקנה אחד עם תקנון שירות עובדי הוראה.

(1124330)





ההגנה על חושפי שחיתות

נתן תוקף של החלטות להסכמות בין עובדים כאלה ובין מעסיקיהם כדי ליישב את הסכסוך שהתגלע ביניהם בעקבות ההודעה.

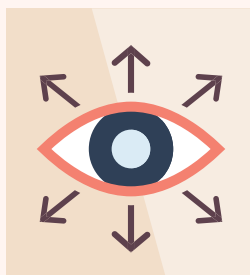
חוק מבקר המדינה פורס רשת הגנה על כל עובד בגוף נילון¹²¹ אשר בירור תלונתו העלה כי הממונה עליו עשה מעשה פוגעני כלפיו בתגובה על הודעתו בתום לב על מעשה שחיתות. לפי לשונו המרחיבה של חוק מבקר המדינה, כל מעשה שתכליתו להעניש את העובד על חשיפת מעשי שחיתות או להרתיעו מלעשות כן נכלל בהגדרה של מעשה פוגעני.

בדומה לכך, גם למונח "הודעה" ניתנה פרשנות מרחיבה, ולפיה כל הודעה של עובד על מעשה שחיתות - ובכלל זאת על פגיעה חמורה בכללי מינהל תקין ועל הפרה חמורה של חיקוק - בין שניתנה בכתב ובין שניתנה בעל פה, עשויה להקנות לו הגנה

של נציב תלונות הציבור. במקרים מסוימים גם סירוב לשתף פעולה עם מעשה שחיתות יכול להיחשב למעשה העומד בתנאים למתן צו הגנה. על ההודעה להיות מוגשת "בתום לב". על פי הפרשנות המקובלת, דרישת תום הלב מתמלאת כאשר העובד מאמין שמדובר במעשה שחיתות ויש לו יסוד סביר להאמין בכך. כמו כן, מוטל על העובד להוכיח קשר סיבתי לכאורה בין חשיפת מעשה השחיתות לבין ההתנכלות כלפיו, ודי שיראה כי לחשיפת המעשה הייתה תרומה ממשית להחלטת המעסיק לפגוע בתנאי עבודתו של העובד או לפטר.

בשנת 1981 התקבל תיקון מס' 11 לחוק מבקר המדינה¹²⁰, והוספו בו סעיפים 45א - 45ה, העוסקים בבירור תלונות של עובדי ציבור אשר מודיעים על מעשי שחיתות ובדרכי ההגנה על עובדים אלה מפני פגיעה בהם באמצעות הצרת צעדיהם, פיטוריהם וכל דרך אחרת.

עם הזמן בוצעו תיקונים נוספים בהוראות החוק האלה, ובשנת 2014 נכנס לתוקף תיקון משמעותי נוסף לחוק, אשר הרחיב את רשימת המעשים שבעטיים רשאי עובד ציבור להגיש תלונה ולבקש את הגנת מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מפני התנכלות. כיום ניתנת הגנה גם לעובד ציבור שחשף פגיעה חמורה בכללי מינהל תקין או הפרה חמורה של חיקוק.



במבט רחב

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מייחס חשיבות רבה לתקינות פעולתן של רשויות ציבוריות ולחשיפת מעשים בלתי תקינים בשורותיהן, והוא רואה בהגנה על חושפי שחיתות ערך עליון ומשתמש בסמכותו מכוח חוק מבקר המדינה כדי לתת צווי הגנה לעובדי ציבור אשר סבלו מהתנכלות עקב פועלם לחשיפת מעשי שחיתות.

בשנים שחלפו מאז כניסתו לתוקף של תיקון מס' 11 לחוק, ביררה נציבות תלונות הציבור מאות תלונות של עובדים שביקשו את הגנת הנציב מפני התנכלות בעקבות הודעתם על מעשי שחיתות ומעשים בלתי תקינים אחרים במקום עבודתם. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נתן צווי הגנה קבועים וזמניים לעובדים רבים כאלה ואף

120 תיקון מס' 11 מ-195.81 לחוק מבקר המדינה.

121 גוף שלמבקר המדינה יש סמכות לברר תלונות עליו בהתאם להוראות סעיפים 36(1) ו-36(2) לחוק מבקר המדינה.



הליווי יכול לסייע באופנים מגוונים, ובהם מתן תמיכה לחושף השחיתות והעמדת מסגרת שבה הוא יכול לשתף בכל העובר עליו; סיוע בהתמודדות עם ההתנכלות; עזרה בפתרון בעיות ובהתנהלות יעילה במצבים מורכבים הנוצרים עקב חשיפת השחיתות; סיוע בשיפור יחסים משפחתיים וחברתיים; וסיוע בפן התעסוקתי, למשל בהשתלבות בתפקיד חדש ואף בחיפוש עבודה במקרה הצורך.

כמו כן, פעמים רבות לאחר קבלת ההחלטה בעניינם נזקקים החושפים לעבד את התקופה הסוערת שעברו. שלב העיבוד כולל יכולת להפנים את כל שהתרחש, להכיר בשינויים שהתרחשו בחיי החושף בעקבות החשיפה ולקבל אותם כחלק ממציאות חייו הנוכחית. שלב העיבוד חשוב מאחר שהוא מאפשר לחושף להמשיך לנהל חיים קונסטרוקטיביים.

הבחירה ליצור שירות פנים-ארגוני (in house) של תמיכה וליווי לחושפים היא חדשנית ופורצת דרך, ומבדיקה עולה כי מדובר בשירות ייחודי בארץ ובעולם.

הניסיון מלמד כי חשיפת מעשה שחיתות והגשת תלונה על התנכלות בעקבות החשיפה עשויות לגרום לקשיים רבים: דחק נפשי, בעיות בריאות, קשיים כלכליים, פגיעה במערכות יחסים משפחתיות וחברתיות, פגיעה בתפקוד ועוד. קשיים אלה משפיעים על החושף, ועל פי רוב גם על משפחתו. כדי לסייע לחושף ולבני משפחתו מאפשר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לחושפי שחיתות לקבל ליווי ותמיכה מקצועית של אשת מקצוע - עובדת סוציאלית קלינית שהיא עובדת נציבות תלונות הציבור. הליווי מוצע לכל חושף עם פנייתו, והוא ניתן ללא עלות כספית.

הליווי המוצע ניתן לחושפים ללא קשר להליך בירור התלונה ולתוצאותיו. מסגרת הליווי היא גמישה ומותאמת לצורכי החושף ובני משפחתו - פגישות פנים אל פנים, פגישות וידאו או שיחות בטלפון. תפיסת הליווי כגמיש והמאמץ שנעשה על מנת להתאימו לצורכי כל חושף ברמה האישית נובעים מהרצון להנגיש לחושפים עד כמה שניתן את השירות ולהקל עליהם להסתייע בו.

צווי הגנה זמניים וקבועים

סעיף 45ג(א) לחוק מבקר המדינה קובע כי "נציב תלונות הציבור רשאי ליתן כל צו שימצא לנכון ולצודק, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות העובד בשים לב לתפקוד הראוי של הגוף שבו הוא עובד" [הדגשה אינה במקור].

המחוקק לא הגביל את שיקול דעתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לעניין בחינת הסעד הראוי לעובדים החושפים ליקויים חמורים ומעשי שחיתות במקומות עבודתם. לפיכך, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור רשאי להורות על ביטול הפיטורים של עובד שפוטרו; על מתן פיצויים מיוחדים לעובד בכסף או בזכויות או על העברתו למשרה אחרת בשירות מעסיקו.

עם זאת, במסגרת שיקוליו למתן הסעד, על מבקר המדינה

צו הגנה זמני

כאשר עולה מתלונה כי צפויה פגיעה בלתי הפיכה, קשה, מיידית או קרובה בזכויותיו של העובד המתלונן,



לא קיבל החזר הוצאות על השתתפות בכנס מקצועי והערכת העובד שלו נפגעה. כמו כן הוא זומן לחקירת משמעת.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נעתר לבקשת המתלונן ונתן עד למיצוי הבירור צו הגנה זמני, שבמסגרתו הורה למשרד הבריאות להשהות את זימון המתלונן לחקירת משמעת.

(1136504)

המרכז לעיוור בישראל

מנכ"לית המרכז לעיוור בישראל וסמנכ"לית המרכז קיבלו צו הגנה זמני שהורה על ביטול החלטה בדבר פיטוריהן

המתלוננות, מנכ"לית המרכז לעיוור בישראל (המרכז) וסמנכ"לית גיוס כספים במרכז, טענו שהמרכז פיטר אותן לאחר שהמנכ"לית התריעה לפני הוועד המנהל על אי-סדרים כספיים חמורים בפעילות המרכז והסמנכ"לית סייעה לה בחשיפת אי סדרים אלה.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נעתר לבקשת המתלוננות ונתן להן צווי הגנה זמניים עד למיצוי הבירור, ובהם הורה על ביטול ההחלטה בדבר פיטוריהן ועל השבתן לתפקידיהן במרכז.

(1138099, 1136426)

שתגרום להרעה במצבו, כגון פיטורין, השעיה או העברה מתפקיד, מתעורר הצורך במתן צו הגנה זמני לאותו עובד. צו ההגנה הזמני מאפשר להקפיא את המצב הקיים כדי להגן על זכויות המתלונן בעת בירור התלונה ולמנוע הרעה או שינוי בלתי הפיך במצבו. מאחר שלצו ההגנה הזמני השפעות הן על המתלונן והן על יכולת הגוף הנילון לתפקד, נוטה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לקצוב את תוקפו עם אפשרות להאריך את התוקף מדי פעם בפעם, בהתאם לנסיבות, עד לסיום בירור התלונה.

מאחר שהצו הזמני ניתן לפני מיצוי בירור התלונה, אין במתן הצו כדי להציג עמדה בדבר צדקתה או אי-צדקתה של התלונה.

להלן דוגמאות לצווים זמניים שנתן השנה הנציב:

משרד הבריאות

עובד במשרד הבריאות קיבל צו הגנה זמני שהורה למשרד הבריאות להשהות את זימונו לחקירת משמעת

המתלונן, עובד בכיר במשרד הבריאות, טען כי זכויותיו בעבודה נפגעו לאחר שהעביר לאגף הביקורת הפנימית במשרד הבריאות מידע על מתן תשלום לספקים ללא הצעות מחיר ומכרזים מקדימים, שלא כנדרש, ולאחר שבדוק חיצוני עשה ביקורת בנושא התרעותיו.

המתלונן טען שגורמים בהנהלת מחוז צפון במשרד הבריאות החלו להתנכל לו בדרכים שונות, ובהן: הוא עוכב בדרגה, לא קיבל אישור לביצוע שעות נוספות,



סיוע הנציבות להגיע להסכמות שמיטיבות עם שני הצדדים

כך אירע גם בעניינה של מתלוננת, מהנדסת רשות מקומית, שטענה כי זומנה לשימוע לשקילת סיום העסקתה לאחר פועלה לחשיפת מעשים לא תקינים ברשות. הצדדים החליטו ליישב את המחלוקת ביניהם בהסכמה, וניתן לה תוקף על ידי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. המתלוננת סיימה את עבודתה ברשות תמורת חודשי עבודה מוקדמת, פיצוי מיוחד, פיצוי בגין עוגמת נפש והחזר הוצאות משפטיות בשיעור מוגדר, ובסך הכול: 270,000 ש"ח. מלבד זאת התחייב כל צד לשמור על שמו הטוב ועל כבודו של האחר, ולהסתלק מכל מחלוקת - קיימת או עתידית - בנוגע לתקופת עבודתה של המתלוננת.

הסכמה הושגה גם בעניינו של מתלונן נוסף, מנהל אגף כספים במרכז קהילתי, אשר סיים את תפקידו במרכז וקיבל את זכויותיו מכוח חוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963. נוסף על כך, ובהסכמת הצדדים, אשר ניתן לה תוקף על ידי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, קיבל המתלונן פיצוי מיוחד, פיצוי בגין עוגמת נפש והחזר הוצאות משפטיות בשיעור מוגדר, ובסך הכול: 325,000 ש"ח נוסף על הכספים שהמתלונן היה זכאי להם בשל סיום העסקתו (ובהם: פדיון יתרת ימי חופשה ודמי ביגוד). מלבד זאת התחייב כל צד לשמור על שמו הטוב ועל כבודו של האחר, ולהסתלק בזאת מכל מחלוקת - קיימת או עתידית - בנוגע לתקופת עבודתו של המתלונן.

הסכמות הושגו בענייניהם של מתלוננים נוספים באופן שהביא לסיום הסכסוך בינם ובין מעסיקיהם, כפי שצוין לעיל, וסייע לשני הצדדים לצאת לדרך חדשה.

לעיתים מסייעת נציבות תלונות הציבור לשני הצדדים להגיע להסכמות ביניהם, בין בהליך גישור ובין במשא ומתן, ולעיתים נותן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור להסכמות הצדדים תוקף של החלטה. זאת בהליך מהיר יחסית, ובלי שהנציב נדרש להכריע בנוגע לצדקת התלונה.

הליכים אלה ננקטו בעניינן של תלונות על המרכז לעיוור בישראל שתוארו לעיל, וכן בעניינו של מבקר פנימי וממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית, שטען כי פוטר וכי התנכלו לו על רקע סכסוך ממושך בינו ובין גורמים שונים ברשות.

מדובר במבקר פנימי וממונה על תלונות הציבור אשר קיבל בעבר צו הגנה קבוע לאחר שנקבע כי מעסיקתו - המועצה - התנכלה לו. לאחר מתן צו ההגנה הקבוע פנה המבקר הפנימי למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור והלין כי המועצה מוסיפה להתנכל לו ואף זימנה אותו לשימוע לקראת פיטורים. עקב כך נתן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור למתלונן צו הגנה זמני אשר נועד למנוע את קיומו של השימוע. המועצה הפרה את צו ההגנה הזמני ופיטרה את המבקר הפנימי. מאחר שהפרת צו הגנה עשויה לעלות כדי עבירה פלילית, פנה מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ליועצת המשפטית לממשלה בעניין.

בהמשך החליטו הצדדים ליישב את מחלוקתיהם בהסכמה, ומבקר המדינה ונציב תלונות הציבור נתן להסכמה תוקף. כמו כן המתלונן סיים עבודתו ברשות וקיבל פיצוי מיוחד וכן פיצוי על עוגמת הנפש והחזר הוצאות משפטיות או רפואיות בשיעור מוגדר נוסף, ובסך הכול: 500,000 ש"ח.



נתונים על תלונות של חושפי שחיתות שטופלו השנה

- משום שעניין תלוי ועומד בבית משפט או בבית דין.
- לגבי **ארבע תלונות**, בירור לא החל או שהבירור הסתיים משום שהתלונה נסבה על גוף שאינו גוף נילון.
 - לגבי **חמש תלונות**, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הכריע כי הן אינן מוצדקות.
 - לגבי **יתר התלונות (שבע)**, הטיפול בהן הסתיים מסיבות אחרות.
 - כ-60% מהתלונות (37) הוגשו על ידי גברים, וכ-40% (24) הוגשו על ידי נשים.
 - כ-39% מהתלונות הוגשו על רשויות מקומיות (24);
 - כ-18% מהתלונות הוגשו על משרדי ממשלה (11); כ-13% מהתלונות הוגשו על תאגידים סטטוטוריים וחברות ממשלתיות (8); כ-18% מהתלונות הוגשו על גופים אחרים (11); כ-11% מהתלונות הוגשו על גופים שלמבקר המדינה ונציב תלונות הציבור אין סמכות לברר תלונות עליהם (7).
 - בשנת 2022 הוגשו 61 תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם לאחר שחשפו מעשי שחיתות, וזאת לעומת 41 תלונות בשנת 2021.
 - שבעה מתלוננים** קיבלו צווי הגנה זמניים ממבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.
 - בשנת 2022 הסתיים הטיפול ב-59 תלונות (בשנת 2021 הסתיים הטיפול ב-46 תלונות), כדלהלן:
 - לגבי **חמש תלונות**, עיגן מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בהחלטה הסכמות שאליהן הגיעו הצדדים.
 - לגבי **שתי תלונות**, עניין תוקן ללא התערבות נציבות תלונות הציבור.
 - לגבי **18 תלונות**, בירור הסתיים ביוזמת המתלונן (המתלונן ביטל את תלונתו או לא השיב על פניות הנציבות).
 - לגבי **18 תלונות**, בירור לא החל או שהבירור הסתיים

217

תשלומי חובה



נציבות תלונות הציבור מבררת מדי שנה בשנה תלונות העוסקות בתשלומים שהאזרחים נדרשים לשלם לרשויות השלטון והגופים הציבוריים השונים, ובהם מס הכנסה, ביטוח לאומי, ארנונות, קנסות, היטלים ואגרות. התלונות בנושא זה נסבות בעיקר על חוקיות דרישות התשלום, סכומי התשלומים, אי-מתן הנחות או פטורים מתשלומי החובה למיניהם וסירוב להחזיר תשלומים ששולמו ביתר. עוד נושא שבעניינו נסבות תלונות רבות הוא הליכי הגבייה של חובות לרשויות השונות.

להלן יובא תיאורן של שתי תלונות כאלה שפוררו השנה¹²²:

רשות האכיפה והגבייה - המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות



**משמעות
כספית למתלונן**

**בשל חוב אגרת טלוויזיה הוטל עיקול על חשבוננו -
והוכיח שכמה שנים קודם לכן מקלט הטלוויזיה נותרה
אצל גרושתו**

התלונה



המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (המרכז לגביית קנסות) הטיל עיקול של כ-3,000 ש"ח על חשבון הבנק של המתלונן בשל חוב אגרת טלוויזיה לשנים 2010 - 2014. המתלונן, שסובל ממחלת ריאות קשה וחי מקצבת נכות, טען כי מאז התגרש לא החזיק במקלט טלוויזיה, וכי בשנים שאליו נוגע החוב הוא התגורר עם אנשים אחרים, ואף הציג מסמכים המעידים על כך. ואולם המרכז לגביית קנסות לא הסתפק במסמכים ולא הפסיק את הליכי הגבייה.

122 לתלונות על השלטון המקומי בנושא תשלומי חובה ראו בעמ' 135 - 142.

הבירור

בעצה אחת עם המרכז לגביית קנסות הנחתה נציבות תלונות הציבור את המתלונן להמציא למרכז את הסכם הגירושין שלו משנת 2005, שאותו אישר בית המשפט ואף נתן לו תוקף של פסק דין. מפסק הדין עלה כי כל תכולת הדירה נשארה בידי האישה, והוא תמך אפוא בטענת המתלונן שלפיה הוא לא קיבל לחזקתו את מקלט הטלויזיה. לאחר המצאת המסמך הועברה פנייתו של המתלונן לוועדת הפטור של המרכז לגביית קנסות.

התוצאה

לאחר שוועדת הפטור בחנה את הפנייה ואת המסמכים שצורפו לה היא החליטה לפטור את המתלונן מתשלום האגרה. בעקבות כך הליכי הגבייה בעניינו הופסקו, והוא קיבל החזר של הכספים שעוקלו מחשבון הבנק שלו.

(1146879)

המשרד להגנת הסביבה



משמעות
כספית למתלונן

**העבירה התבצעה בשנת 2017 -
הקנס נשלח כעבור יותר משנתיים**

התלונה

בינואר 2021 קיבל המתלונן הודעת תשלום קנס מהמשרד להגנת הסביבה בסך 250 ש"ח, עקב ריבית שהצטברה. המתלונן ציין כי לפי האמור בהודעה שקיבל, העבירה התבצעה ביולי 2017, אולם בבירור שעשה בחברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) טענה חברת הדואר שההודעה נשלחה אליו רק בשנת 2019. לטענת המתלונן, עד לינואר 2021 הוא לא קיבל הודעה על הקנס או התראה על אי-תשלום, וכי לא ברור לו כלל על מה הוא נקנס.

הליכי הגבייה הופסקו,
והמתלונן קיבל החזר
של הכספים שעוקלו
מחשבון הבנק שלו

הבירור

עלה כי מדובר בעבירת קנס מסוג "שמירת הניקיון", בהתאם לסעיף 5 לתוספת לצו סדר הדין הפלילי (עבירות קנס - שמירת הניקיון), התש"ס-2000. עוד עלה כי העבירה המצוינת בתלונה התבצעה ב-11.7.17, ואילו הודעת הטלת הקנס נשלחה לראשונה בדואר רשום ב-6.8.19, משמע, כעבור שנתיים ו-26 ימים מיום ביצוע העבירה.

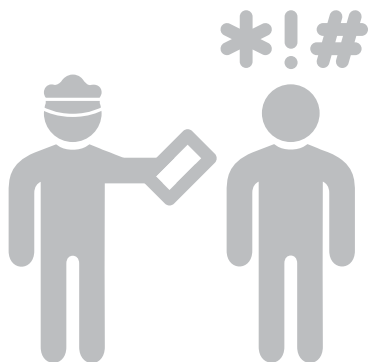
נציבות תלונות הציבור הסבה את תשומת לב המשרד להגנת הסביבה להוראת סעיף 13 לחוק שמירת הניקיון, התשמ"ד-1984¹²³, ולהוראה הקבועה בסעיף 225א(א) לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, שמהן עולה כי כעבור שנתיים מביצוע עבירה חלה התיישנות לגביה. לפי סעיף 9 לחוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], התשמ"ב-1982, משעברה לגבי עבירה תקופת ההתיישנות הקבועה בחוק, לא ניתן להעמיד לדין בגינה.

הנציבות ציינה כי ממועד ביצוע העבירה ועד מועד שליחת הודעת הקנס לראשונה עברו יותר משנתיים.

התוצאה

המשרד להגנת הסביבה קיבל את עמדת הנציבות והודיע כי היות שהקנס התיישן הוא פועל לביטולו, וכך אכן נעשה.

(1115093)



123 "על אף האמור בסעיף 225א(א) לחוק סדר הדין הפלילי, ניתן להגיש כתב אישום, להמציא הזמנה, או להמציא הודעת תשלום קנס כאמור באותו סעיף, בשל עבירה לפי חוק זה שנקבעה כעבירת קנס, אם טרם חלפו שנתיים מיום ביצוע העבירה" (ההדגשה אינה במקור).

221

חינוך



זכותו של כל ילד לחינוך מעוגנת בחוק לימוד חובה, התש"ט-1949. סעיף 2 לחוק חינוך ממלכתי, התשי"ג-1953, הדן במטרותיו של החינוך הממלכתי, מדגיש את תפקידה המרכזי של מערכת החינוך בנוגע למתן שוויון הזדמנויות בחינוך וקידום התפתחותם של התלמידים.

התלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור בענייני חינוך והשכלה הן בעיקר על משרד החינוך, על רשויות מקומיות ועל מוסדות להשכלה גבוהה. חלק מן התלונות מגישים הורים של תלמידים, אולם מתקבלות תלונות גם מהתלמידים עצמם.

התלונות נסבות בין היתר על הנושאים האלה: שמירה על זכויות התלמיד, לרבות תלמידים עם מוגבלות; תנאי הלימוד בבתי הספר; תשלומים המוטלים על ההורים; הסעות תלמידים; ורישום במסגרות החינוך.

להלן כמה דוגמאות לתלונות שבוררו בשנת 2022 בתחום החינוך:

הסעות תלמידים למוסדות החינוך

ההסעות לבתי הספר מסייעות ליישום חוק לימוד חובה, לגבי תלמידים שבית הספר רחוק מביתם. ההסעות גם מאפשרות לתלמידי החינוך המיוחד ללמוד בבתי ספר העונים על צורכיהם הייחודיים.

מדי שנה בשנה מתקבלות בנציבות תלונות הציבור תלונות הנוגעות לסדרי ההסעות למוסדות החינוך. בעקבות הבירור שעושה הנציבות מקבלים התלמידים את שירותי ההסעה שהם זכאים להם, והליקויים המערכתיים שהנציבות מצביעה עליהם מתוקנים על ידי משרד החינוך והרשויות המקומיות.



**בעקבות הבירור שעושה
נציבות תלונות הציבור
מקבלים התלמידים את
שירות ההסעה שהם
זכאים להם, והליקויים
המערכתיים שהנציבות
מצביעה עליהם מתוקנים**

להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה נציבות תלונות הציבור בנושא ההסעות לתלמידים:

עיריית חולון, משרד החינוך



תיקון ליקוי
כללי

**ילד שהוריו פרודים יהיה זכאי להסעה -
גם אם יש רק החלטת ביניים של ערכאה שיפוטית**

התלונה



המתלונן, תושב חולון, הוא אב לבן הלומד במסגרת של החינוך המיוחד וזכאי לפי החוק להסעה לבית הספר. המתלונן נמצא בהליכי גירושין מאשתו, וההליכים מתנהלים בבית המשפט לענייני משפחה. בית המשפט החליט כי טובת הילד היא שבמחצית השבוע הוא יתגורר אצל אביו, ובמחצית האחרת אצל אימו (הסדרי השהות). יצוין כי אף שמדובר בהחלטת ביניים לתקופת ניהול הליך הגירושין, ועניין המשמורת טרם הוכרע סופית, לא עלה מהחלטת בית המשפט בדבר הסדרי השהות שהיא ניתנה לזמן קצוב.

המתלונן הלין כי עיריית חולון דחתה את בקשתו לספק הסעה לבנו למסגרת החינוכית בימים שבנו שוהה אצלו. זאת, נוסף על ההסעה מבית אימו בעיר אחרת בימים שהוא שוהה אצלה.

הבירור



עיריית חולון, בהנחיית משרד החינוך, קבעה תחילה כי הילד אינו זכאי להסעה משתי כתובות שונות, אף שכאמור, בפועל, בהתאם להסדרי השהות שקבע בית המשפט, התלמיד מתגורר הן אצל אביו והן אצל אימו.

הועלה כי לפי נוהל של משרד החינוך מ-28.6.21, שהופץ למחלקות החינוך ברשויות המקומיות, תלמידים שהוריהם גרושים זכאים להסעה משתי כתובות, ובתנאי שמדובר בתלמידים שהוריהם הסכימו על משמורת משותפת, או שהתקבלה החלטה שיפוטית סופית בעניין המשמורת.

עם זאת, משרד החינוך לא הסכים להכיר בזכות התלמיד להסעה משתי כתובות כל עוד ההורים נמצאים בהליכי גירושין.

נציבות תלונות הציבור פנתה בעניין הן לעיריית חולון והן לאגף הסעות במשרד החינוך והציפה הן את הבעיה בנוגע לבנו של המתלונן והן את ההיבט המערכתי בנוגע לתלמידים אחרים במצבו.

התוצאה



בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור למשרד החינוך ולעיריית חולון נמצא בתוך זמן קצר פתרון לגבי הסעת בנו של המתלונן. ועדת ההסעות המרכזית של משרד החינוך בחנה את עניינו של הבן ואישרה את הסעתו בשנת הלימודים התשפ"ב (2021 - 2022)¹²⁴. סוגיית הסעתו באותה שנה באה אפוא על פתרונה.

אשר לשנת הלימודים הבאה, משרד החינוך החליט בתחילה כי אם גם בשנת הלימודים הבאה התלמיד יזדקק להסעה משתי כתובות, יהיה על ההורים להמציא אישור עדכני מבית המשפט שלפיו זמני השהות של התלמיד מתחלקים בין שניהם.

אף שעניינו של המתלונן בא על פתרונו, סברה נציבות תלונות הציבור כי על משרד החינוך להידרש גם לנושא העקרוני. הנציבות הטעימה לפני משרד החינוך שלדעתה, אם יש החלטה שיפוטית שאינה מוגבלת בזמן בדבר מגורי תלמיד בשתי כתובות, גם אם לא מדובר בהחלטה סופית, יש לכאורה הצדקה לאשר לתלמיד הסעה משתי הכתובות, כל עוד ההחלטה בתוקף.

נציבות תלונות הציבור סברה שאין מקום להבחין בעניין זה בין תלמיד שהוריו כבר התגרשו והסכימו על משמורת משותפת, לבין תלמיד שסכסוך הגירושין של הוריו טרם הסתיים, אך יש החלטה של ערכאה שיפוטית שהתלמיד יתגורר בשתי כתובות, אצל אביו ואצל אימו.

בעקבות הערות נציבות תלונות הציבור דן משרד החינוך שוב בעניין והחליט כי יסתפק בהחלטת הביניים של הערכאה השיפוטית בדבר ימי השהות של התלמיד אצל כל אחד מהוריו, לצורך אישור הסעתו משתי כתובות.



**בעקבות פניית נציבות
תלונות הציבור למשרד
החינוך ולעיריית חולון נמצא
בתוך זמן קצר פתרון לגבי
הסעת בנו של המתלונן**

124 ככלל, שנת הלימודים בבתי הספר מתחילה בספטמבר ומסתיימת באוגוסט.

התיקון המערכתי האמור אף עוגן בסעיף 2.8.3 לחוזר מנכ"ל משרד החינוך בנושא "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים" (חוזר הסעות).

(1128020)

עיריית חיפה; משרד החינוך



תיקון ליקוי
כללי

הסעות לתלמידים עם מוגבלות למוסדות חינוך שבהם נהוגה תפילה - בהתאם לשעת התפילה

התלונה



לבנו של המתלונן יש מוגבלות פיזית, והוא זכאי על פי חוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, תשנ"ד-1994, להסעה לבית הספר. המתלונן הלין על כך שעיריית חיפה, שבתחום שיפוטה גרה המשפחה, לא נעתרה לבקשתו להקדים את שעת ההסעה של הבן לבית הספר, כדי שיספיק להגיע לתפילת הבוקר שמתקיימת בשעה 7:30.

הבירור



עיריית חיפה טענה כי בהתאם לנוהלי משרד החינוך, ההסעות לזכאים הן רק לשעת תחילת הלימודים הרשמית (8:00 בבוקר), ולא ניתן להתחייב להסעה בשעה מוקדמת יותר.

משרד החינוך השיב בתגובה על התלונה כי אינו מאשר הסעות שיבטיחו הגעה לבית הספר לפני השעה 8:00 בבוקר מכל סיבה שהיא, לרבות לצורך תפילה.

נציבות תלונות הציבור הפנתה את תשומת לב משרד החינוך להוראות הכלולות בשני חוזרי מנכ"ל שלו, כפי שהיו בתוקף במועד הבירור - החוזר האחד בעניין הסעות והחוזר השני בעניין שעות הפעילות במוסדות החינוך.

לפי החוזר בעניין הסעות, רשאי משרד החינוך לאשר הסעה שתגיע לפני 8:00 בבוקר, "בתנאי שהשעה האחרת היא שעת פתיחת הלימודים של כל תלמידי אותו מוסד חינוך".

לפי החוזר בעניין שעות הפעילות במוסדות החינוך, שעת פתיחת הלימודים היא אומנם 8:00, אך בחוזר נקבע כי "בבתי ספר המקיימים תפילה מידי יום, אפשר להתחיל את יום הלימודים לפני השעה 8:00 לצורך תפילה, אך לא לפני השעה 7:00".

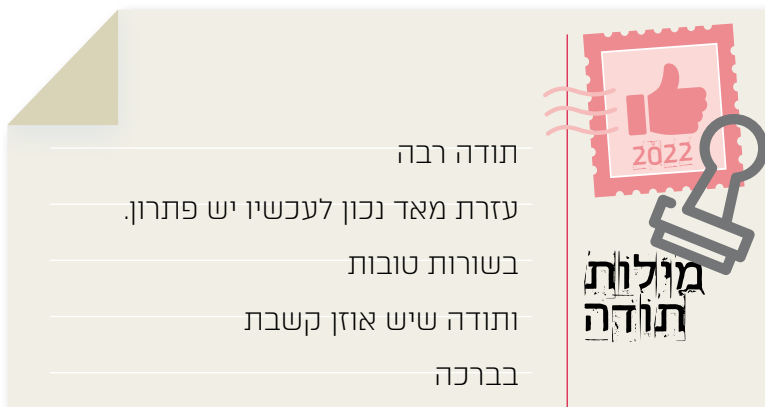
התוצאה



בעקבות הערות נציבות תלונות הציבור החליטה ועדת ההסעות המרכזית במשרד החינוך לאשר לתלמיד הסעה בהתאם לשעת התפילה. כמו כן, בעקבות המשך הבירור המערכתי בעניין הודיע משרד החינוך לנציבות כי שעת ההגעה למוסדות חינוך שבהם נהוגה תפילה תהיה מעתה בהתאם לשעת התפילה. עיריית חיפה, שבשטח שיפוט מתגורר התלמיד, פעלה בהתאם להנחיית משרד החינוך, והתלמיד הוסע לבית הספר בשעה המתאימה.

במישור המערכתי, הדברים עוגנו ועודכנו בסעיף 2.8.1 לא לחוזר הסעות.

(1127213)



עיריית ירושלים



תיקון ליקוי
כללי

כן לא מודדים מרחק - חישוב שגוי של מרחק לבית הספר

התלונה



ככלל, רשות מקומית מאשרת ומבצעת הסעות תלמידים למוסדות חינוך בהתאם לתנאי הזכאות שקבע משרד החינוך בעניין. עיריית ירושלים החליטה להרחיב את הזכאות גם לתלמידים שאינם זכאים להסעה בהתאם לאמות המידה שקבע משרד החינוך ולהחיל אותה גם על תלמידים במוסדות פטור שאינם מוכרים במגזר החרדי. עם זאת, העירייה החליטה שהמרחק מכתובת התלמיד המזכה בהשתתפות בהסעה ייקבע בהתאם לאמור בחוזר הסעות.

בשתי תלונות נפרדות הלינו הורים לתלמידים במוסדות חינוך כאמור על דחיית בקשתם להשתתפות העירייה בהסעת ילדיהם למוסדות חינוך. ההסבר שנתנה העירייה היה שעל פי בדיקה שהיא עשתה במערכות משרד החינוך, לא התקיימו לגבי תלמידים אלה תנאי המרחק שנקבעו בחוזר הסעות.

המתלוננים טענו כי תנאי המרחק כן התקיימו, וכי חישוב המסלול על ידי העירייה אינו תקין ואינו משקף מסלול הליכה סביר לתלמידים בגיל בית הספר.

הבירור



נציבות תלונות הציבור בדקה ומצאה כי בשנת הלימודים התשפ"ב, שבה הוגשה התלונה, העירייה חישבה את המרחק מבית התלמיד לבית הספר לא לפי מערכת המידע הגיאוגרפית שמשרד החינוך משתמש בה, המציגה את המסלולים העבירים להליכה לתלמידים, אלא לפי המפות של גוגל. עקב כך בתלונות שביררה הנציבות היו לעיתים פערים ניכרים בין המרחק שחישוב משרד החינוך ובין המרחק שחישבה העירייה. למשל, בירור הנציבות בנוגע

לאחת התלונות העלה כי המרחק לפי גוגל היה 1.7 ק"מ (מרחק שאינו מזכה בהשתתפות בעלויות ההסעה) ולפי מערכות משרד החינוך 2.8 ק"מ (מרחק המזכה בהשתתפות בעלויות ההסעה).

נציבות תלונות הציבור העירה לעירייה כי גם אם לצורך סינון ראשוני של הבקשות היא מסתמכת על חישובי מרחק שלא על פי המערכת של משרד החינוך, אם תושב טוען שחישובי המרחק אינם סבירים, עליה לבדוק את המרחק במערכת של משרד החינוך ולוודא שחישוב המרחק שעשתה תואם את חישוב המרחק לפי המערכת של משרד החינוך. הנציבות ציינה כי מאגרי מידע לא רשמיים, דוגמת גוגל, אינם מתעדכנים באופן שוטף וודאי שאינם עומדים באמות המידה שנקבעו בחוזר הסעות. לכן המאגרים הללו אינם יכולים לשמש תשתית מספיקה לצורך חישוב מסלולי הליכה של תלמידים.

התוצאה



עם גילוי הטעות תיקנה העירייה את החלטתה לגבי ילדי המתלוננים והפיקה את הלקחים הנדרשים לקראת שנת הלימודים הבאה.

נוסף על כך, בעקבות ממצאי הבירור בדקה העירייה שוב בקשות של תלמידים שגרים בשכונת מגורי המתלוננים. הבדיקה העלתה כי יש עוד שתי משפחות שבקשתן נדחתה בשל אותה טעות. העירייה הודיעה לנציבות תלונות הציבור כי תתקן את הטעות גם לגביהן.

בסיום הטיפול כתבה אחת המתלוננת מכתב תודה:



עיריית נתיבות



תיקון ליקוי
כללי

חברת ההסעות טענה שהיא מפסידה - ותלמידי החינוך המיוחד הוסעו בצפיפות

התלונה



חוק לימוד חובה, התש"ט-1949, מעגן את החובה (והזכות) לחינוך חינוך לכל ילד ונער, אך אינו קובע זכות להסעה אל בתי הספר והגנים¹²⁵ בחינוך הרגיל. לעומת זאת, בנוגע לחינוך המיוחד, חוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988, וחוק הסעה בטיחותית לילדים ולפעוטות עם מוגבלות, התשנ"ד-1994, מעגנים בין היתר את הזכות להסעת תלמידי החינוך המיוחד הזקוקים לכך אל מוסדות הלימוד ובחזרה.

כמה משפחות המתגוררות בנתיבות וילדיהן מתחנכים במוסדות החינוך המיוחד באשדוד, פנו בתחילת שנת הלימודים התשפ"ג (2022 - 2023) אל עיריית נתיבות וביקשו ממנה לטפל בליקויים בהסעות ילדיהן. המשפחות ציינו לפני העירייה כי תלמידים שהוסעו בשני רכבים אוחדו לנסיעה ברכב אחד, כך שבמקום ארבעה רכבים מעמידה חברת ההסעות שלושה רכבים בלבד. ההורים ציינו כי מדובר בתלמידי החינוך המיוחד שבשל מאפייניהם אמורים לשבת בנפרד, והסעתם בקבוצה גדולה מסכנת אותם. כמו כן ציינו ההורים כי בשל צמצום מספר הרכבים נאלצים הילדים להיטלטל בדרכים כשעתיים וחצי, והם מגיעים אל המוסד החינוכי באיחור ניכר. משלא נמצא להורים פתרון, הם פנו אל נציבות תלונות הציבור.

הבדיקה העלתה כי יש עוד
שתי משפחות שבקשתן
נדחתה בשל אותה טעות,
והעירייה הודיעה לנציבות
תלונות הציבור כי תתקן
את הטעות גם לגביהן

125 בבג"ץ עמ"מ 1761/12 ועד ההורים של היישובים בנימינה וגבעת עדה ו-47 אח' נ' ראש המועצה המקומית גבעת עדה בנימינה (פורסם במאגר ממוחשב, 12.8.12) קבע בית המשפט העליון כי "הזכות לחינוך חינוך אינה כוללת זכות למימון תחבורה לבית הספר". עם זאת, בחוזר מנכ"ל משרד החינוך נקבעה זכאות להסעה לתלמידי החינוך הרגיל שמוסדות הלימוד שלהם מרוחקים ממקום מגוריהם.

הבירור



העירייה מסרה לנציבות תלונות הציבור כי החברה שזכתה במכרז ההסעות טענה לפניה כי התעריפים שנקבעו במכרז נמוכים מדי, ולפיכך ההסעות גורמות לה למעשה הפסדים¹²⁶. העירייה ציינה כי משלא נענתה לבקשת החברה לתוספת תשלום של 120,000 ש"ח, החליטה החברה לצמצם את מספר הרכבים, בניגוד לתנאי המכרז. העירייה הוסיפה כי פתרון הסוגיה הוא באחריות משרד החינוך, ולכן היא פנתה אל משרד החינוך בבקשה לממן את תוספת התשלום כאמור וכן ביקשה להעלות את תעריפי המכרז. עוד מסרה העירייה כי פנתה אל חברות הסעה אחרות כדי לברר אם הן מוכנות להיכנס בנעליה של חברת ההסעות הזוכה באותם תנאי מכרז.

בתגובה מסרה נציבות תלונות הציבור לעירייה כי היא שאחראית בפועל להסעות, ולכן חלה עליה החובה למצוא פתרון ביניים לנושא עד להסדרתו, אם באמצעות חילוט ערבויותיה של החברה הזוכה ואם באמצעי אכיפה אחרים.

התוצאה



בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור החליטה העירייה לחלט את כספי הערבות של החברה הזוכה, לאחר שהחברה הודיעה זמן קצר לפני כן שהיא נסוגה ממחויבותיה על פי המכרז. במקביל קיימה העירייה, בהסכמת משרד החינוך, הליך מזורז לקבלת הצעות מחיר חדשות, ובמסגרתו נבחרו חברות הסעה חדשות שהתקשרו עם העירייה עד לסוף שנת הלימודים.

עם התחלת העבודה של החברות החדשות מסרו המשפחות את תודתן לנציבות תלונות הציבור.

(1148596)



126 בשל התייקרויות שלטענת החברה הזוכה חלו בשוקי הדלק והעבודה.

תלונות נוספות

משרד החינוך



תיקון ליקוי כללי

מדד הטיפול יושם באופן לקוי - והקצאת משאבים לבתי ספר נפגעה

במטרה לסייע בצמצום פערים לימודיים הנובעים מחסכים כלכליים והשכלתיים עקב הרקע החברתי-כלכלי של התלמיד, מתקצב משרד החינוך באופן דיפרנציאלי מוסדות חינוך וכן מקצה משאבים נוספים למוסדות חינוך שבהם לומדים תלמידים מאוכלוסיות עם חסכים כאלה. הקביעה אם בית ספר זכאי לתוספת משאבים נעשית בין היתר באמצעות מדד הטיפול הבית ספרי (מדד הטיפול), שמבטא את עוצמת החסך החינוכי היחסי¹²⁷.

ועדת שטראוס, שמונתה בשנת 2007 לבחון את נושא מדד הטיפול, קבעה על בסיס ספרות מקצועית ומחקרים בתחום כי המדד יורכב מארבעה חלקים: השכלת ההורה המשכיל ביותר (40%); רמת ההכנסה לנפש במשפחה (20%); פריפריאליות בית הספר (המרחק מתל אביב) (20%); הגירה של התלמיד או של הוריו מארץ מצוקה¹²⁸ (20%). מדד הטיפול לכל

127 במדד מובאים בחשבון משתנים שונים שנמצאו משפיעים על סיכויי הצלחת התלמידים בלימודים, ובכלל זה השכלת ההורים, מקום המגורים ורמת ההכנסה לנפש. דירוג בתי הספר נעשה בהתאם למשתנים אלה, ועל פי הדירוג נקבעת רמת התקצוב הדיפרנציאלית.

128 הקביעה אם ארץ היא ארץ מצוקה מתבצעת על בסיס מדד HDI (Human Development Index), המשמש כלי להשוואה בין התפתחותן של מדינות בהיבטים שונים.

תלמיד מחושב לפי שלב החינוך שהוא נמצא בו, וערך המדד של כל בית ספר מורכב מהציון הממוצע של כל התלמידים שלומדים בו¹²⁹.

התלונה



אב לבנות שלומדות בבית ספר יסודי בבני ברק הלן על החרגת בית הספר מתוכנית חלוקת מלגות סיוע בשכר לימוד בהתאם למדד הטיפוח. זאת אף שבבית הספר לומדות תלמידות ממשפחות קשות יום. לדברי המתלונן, משרד החינוך השיב לו במענה על פניותיו כי בית הספר מדורג במשך השנים, לסירוגין, בעשירונים העליונים¹³⁰ במדד הטיפוח, ולכן אינו זכאי לסיוע המחולק בהתאם למדד, לרבות מלגות סיוע ותוספת שעות לימוד.

הבירור



מנתונים שסיפק משרד החינוך לנציבות תלונות הציבור עלה כי בבני ברק יש 96 בתי ספר בחינוך היסודי, וכי 85% מהם מדורגים בעשירונים העליונים (1 - 4) במדד הטיפוח. אשר לבית הספר שעליו הוגשה התלונה מסר משרד החינוך כי השכלת ההורים בבית הספר גבוהה מהממוצע הארצי, ומאחר שלהשכלת ההורים יש משקל רב (של 40%) בחישוב מדד הטיפוח, הדבר משפיע על דירוג בית הספר. משרד החינוך הוסיף לגבי המרכיבים האחרים של המדד כי בבית הספר אין כמעט ילדים להורים שנולדו בארצות מצוקה, וכי גם דירוג הפריפריאליות של בית הספר נמוך בשל קרבתו לתל אביב. כפי שיבואר להלן, דירוג זה של בתי הספר בבני ברק עורר שאלה, נוכח דירוגה הנמוך של בני ברק הן במדדים חברתיים-כלכליים והן בנוגע לרמת ההשכלה של תושביה לפי דוחות הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (הלמ"ס).

בתגובה על האמור לעיל טען המתלונן כי בבית הספר לומדות בנות למשפחות אברכים שאינם עובדים, וכי להורים אין השכלה פורמלית גבוהה לעומת האוכלוסייה הכללית, ולכן לא ברור מה הן הסיבות לדירוג הגבוה של בית הספר. נציבות תלונות הציבור ביקשה אפוא ממשרד החינוך להסביר כיצד נאספים הנתונים על השכלת ההורים, ומדוע הדירוג של בית הספר במדד הטיפוח הוא כה גבוה, אף שלומדות בו בנות למשפחות אברכים, שככלל, ההשכלה הפורמלית של ההורים במשפחות אלה אינה גבוהה לעומת האוכלוסייה הכללית.

129 ראו הרחבה על מדד הטיפוח באתר משרד החינוך:

<https://pob.education.gov.il/Mosdot/Pages/MadadiTipuach.aspx>

130 לפי מדד הטיפוח, המוסדות מחולקים לחמישונים: חזק, בינוני-חזק, בינוני, בינוני-חלש, חלש.

משרד החינוך מסר בתגובה כי רמת ההשכלה של ההורים נקבעת לפי מספר שנות הלימוד שלהם, והמידע על כך נמסר כאשר ההורים רושמים את ילדיהם לבית הספר ומתבקשים לציין את מספר שנות הלימוד שלהם. משרד החינוך הוסיף שלא מן הנמנע שאבות שלמדו בישיבות ובכוללים ציינו כשנות לימוד גם את שנות הלימוד שלהם בכולל ובישיבה. משרד החינוך הטעים כי שנות לימוד תורניות יכולות לסייע לילדים בתחומי הידע הנלמדים במסגרת הלימודים התורניים (לדוגמה, לימודי תנ"ך, משנה, תלמוד והלכה).

לדעת נציבות תלונות הציבור, מאחר שתכליתו של מדד הטיפול היא לצמצם את הפערים בלימודי הליבה, ובהם מתמטיקה, עברית ואנגלית, נראה שקביעת השכלת ההורים בהתבסס על שנות הלימוד בישיבה אינה מקדמת בהכרח תכלית זו. יצוין כי במחקרים על השפעת רמת ההשכלה של הורים על הצלחת ילדיהם בלימודים שנעשו בישראל ואוזכרו בדוח ועדת שטראוס צוין במפורש כי הממצאים שעלו בהם אינם נוגעים לחברה החרדית, ולכן לא ניתן לדעת מה היא השפעתה של השכלה תורנית על ההצלחה בלימודים כלליים.

זאת ועוד, אם ועדת שטראוס החליטה שמרכיב רמת ההשכלה במדד הטיפול, שהוא מרכיב משמעותי מאוד במדד (40%), ייקבע לפי מספר שנות הלימוד של ההורים - היה על משרד החינוך להגדיר באופן ברור מה הן שנות הלימוד שייספרו לצורך חישוב רמת ההשכלה, בשים לב לתכליתו של המדד ולתשתית העובדתית והמחקרית שעליה הוא נסמך, ולא להשאיר זאת לשיקול דעת ההורים.

הנציבות הפנתה את תשומת לב משרד החינוך לכך שלפי הלמ"ס, רמת ההשכלה בעולם נמדדת ככלל לא לפי מספר שנות הלימוד, אלא לפי "התעודה הגבוהה ביותר". הנציבות ציינה כי כך נוהגת גם הלמ"ס עצמה בדוחות שלה, שכן מדידה כזו מאפשרת לעשות השוואות בין-לאומיות. בישראל אומנם נהוגות עוד צורות מדידה, ובהן כאמור מספר שנות הלימוד (כפי שנקבע במדד הטיפול), אולם כשהלמ"ס קובעת את רמת ההשכלה, היא כאמור עושה כן לפי התעודה הגבוהה ביותר. לפיכך לגבר חרדי שלומד בישיבה יכולה להיות ככלל תעודת סיום בית ספר תיכון, גם אם הוא למד יותר מ-12 שנות לימוד בישיבה או בכולל. כמו כן, הלמ"ס אינה מתבססת על דיווח עצמי על מספר שנות הלימוד.

בהקשר זה הפנתה נציבות תלונות הציבור את תשומת לב משרד החינוך לכך שלגבי בני ברק, עיר מגורי המתלונן, יש הבדל ניכר בין דירוגה של העיר בעשירונים העליונים של מדד הטיפול, שמתבסס בחלקו הגדול על מספר שנות הלימוד שצינו ההורים, לבין רמת ההשכלה בעיר כפי שמשתקפת

בדוחות שפרסמה הלמ"ס¹³¹, ויש לתת את הדעת על פער זה.

כמו כן ציינה הנציבות לפני משרד החינוך כי לפי הלמ"ס, בני ברק מדורגת באשכול חברתי-כלכלי נמוך ביותר (אשכול 2).

התוצאה



נציבות תלונות הציבור טענה לפני משרד החינוך כי כעולה מהבירור, ועדת שטראוס ומשרד החינוך לא נתנו את הדעת בצורה מעמיקה על אופן איסוף הנתונים שעל בסיסם מחושב מדד הטיפוח, בפרט בכל הנוגע לאוכלוסייה החרדית, שיש לה מאפיינים ייחודיים. כמו כן, ועדת שטראוס ומשרד החינוך לא נתנו את הדעת על השאלה אם האופן שבו נאספים הנתונים ונקבעת רמת ההשכלה מקדם את תכליתו של מדד הטיפוח, ואם אופן האיסוף וקביעת רמת ההשכלה כאמור עולה בקנה אחד עם התשתית העובדתית והמחקרית שעליה התבסס דוח ועדת שטראוס.

כמו כן הטעימה נציבות תלונות הציבור כי יש לתת את הדעת על הפער בין הרמה החברתית-כלכלית ורמת ההשכלה בבני ברק לפי ממצאי הלמ"ס, לבין סיווג 85% מבתי הספר בעיר בעשירונים העליונים על פי מדד הטיפוח, הגורם לכך שהם אינם זכאים לסיוע במלגות לפי מדד זה.

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור סברה כי איסוף הנתונים לגבי שנות הלימוד על בסיס הצהרה בלבד של ההורים וללא כל הגדרה אילו שנות לימוד צריכות להיספר לצורך מימוש התכלית של מדד הטיפוח, יכול לגרום להטיה לא ראויה בתוצאות המדד ובהקצאת המשאבים.

יש לציין כי בעת יישום דוח ועדת שטראוס משרד החינוך לא קבע קריטריונים והנחיות לגבי שנות הלימוד הנספרות בנוגע למדד הטיפוח, ובכלל זה לא קבע אם ומתי יש להתחשב בשנות לימוד שאינן לקראת תעודה. זאת ועוד, האוכלוסייה החרדית לא נכללה במחקרים בנוגע לחברה הישראלית ששימשו את חברי ועדת שטראוס בבואם לגבש את המדד המומלץ.

נציבות תלונות הציבור המליצה כי משרד החינוך יקבע הנחיות ברורות בנוגע לשנות הלימוד שיש לכלול במערכת הדיווח העצמי (לימודים לקראת תואר, לימודי תעודה או לימודים אחרים), לשם גיבוש המדד הבית ספרי.

**ממצאי הבירור פורטו בדוח
מבקר המדינה שפורסם
במאי 2023 בנושא "תקצוב
דיפרנציאלי ככלי לצמצום
פערים במערכת החינוך"**

¹³¹ ראו לדוגמה הלמ"ס, פני החברה בישראל, פערים לפי רמת השכלה, דוח מס' 12 (2021), עמ' 183, שם מצוינת בני ברק בתחתית דירוג הערים מבחינת רמת ההשכלה של תושביה.

ממצאי הבירור שלעיל הובאו לידיעת מנכ"לית משרד החינוך, ובעקבות כך הודיע המשרד כי מונתה ועדה מיוחדת שתשקול מחדש את הנושא ותמסור את המלצותיה.

נציבות תלונות הציבור אף הביאה את ממצאי הבירור ואת הסוגיות השונות שעלו בו לידיעת אגף הביקורת הרלוונטי במשרד מבקר המדינה, וממצאי הבירור פורטו בדוח מבקר המדינה שפורסם במאי 2023 בנושא "תקצוב דיפרנציאלי ככלי לצמצום פערים במערכת החינוך"¹³².

(1131800)



132 ראו **דוח מבקר המדינה, אייר התשפ"ג, מאי 2023, עמ' 1283, 1334**. בעמ' 1334 נאמר כך: "מומלץ למשרד החינוך לנתח את הסיבות לפערים האנומליים בין מדדי הטיפוח של בתי"ס היסודיים החרדיים בבני ברק לבין אלו של בתי"ס היסודיים ברשויות המקומיות האחרות שבאותו מצב חברתי-כלכלי; ניתוח זה נדרש בכדי להתאים את מדדי הטיפוח של בתי"ס היסודיים החרדיים, בבני ברק ובכל הארץ, לרמות המשקפות באופן מדויק יותר את מצבם החברתי-כלכלי ואת צורכיהם בשעות טיפוח; נדרש לבחון את הצורך בעדכון רכיב השכלת ההורים בממד הטיפוח כך שיציג כראוי את הקשר בין רמת ההשכלה של ההורים ובין מצבו החברתי-כלכלי של התלמיד."

במחלוקת, וסוכם שהבת תוכל לשוב לגן באופן מיידי. האם התחייבה לאסוף את הבת מהגן בזמן, וכן התחייבה לחתום על הסכם חדש כמקובל בגן זה, שמטרתו להסדיר את תשלומי ההורים עבור השירותים החינוכיים הנוספים שמספק הגן שאינם מתחייבים מחוק לימוד חובה, התש"ט-1949. כדי למנוע מחלוקת עתידית נקבע בהליך הגישור מנגנון מוסכם להסדרת התשלום לשנת הלימודים שנפתחה, והאם התחייבה להסדיר את חובות העבר.

התוצאה

בעקבות ההסכמות שהושגו לשביעות רצון הצדדים חזרה הבת ללמוד עם חבריה בגן הילדים.

(1147784)

המועצה האזורית גוש עציון



משמעות
כספית רוחבית



משמעות
כספית למתלונן

**בתי הספר עברו לזרם הממלכתי-חרדי -
והמועצה לא שילמה את אגרת לימודי החוץ**

התלונה

אגרת תלמידי חוץ היא אגרה שמשלמת רשות מקומית אחת (הרשות השולחת) לרשות מקומית אחרת שבה לומדים תלמידי הרשות השולחת (הרשות הקולטת), כאשר אין בתחום שיפוטה של הרשות השולחת מסגרת חינוכית מתאימה עבור התלמידים, ובכלל זה בית ספר השייך לזרם החינוכי המבוקש על ידי ההורים. המתלוננת היא תושבת המועצה האזורית גוש עציון, ושני ילדיה לומדים בבתי ספר של הזרם הממלכתי-חרדי בירושלים. תלונתה נסבה על כך שהמועצה לא שילמה עבור הילדים אגרת תלמידי חוץ לשנת הלימודים התש"ף (2019 - 2020), והיא נאלצה לשאת בעצמה בתשלום האגרה.

הבירור

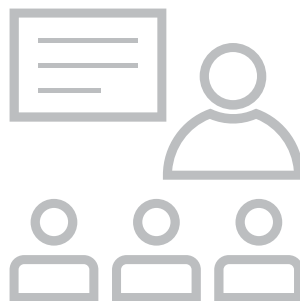
המועצה מסרה בתגובה על התלונה כי עד לשנת הלימודים התשע"ט (2018 - 2019) בתי הספר שהילדים למדו בהם ברשות הקולטת השתייכו לזרם הממלכתי-דתי. מאחר שבתחום השיפוט של המועצה (שהיא הרשות השולחת במקרה זה) יש בית ספר השייך לזרם הממלכתי-דתי, המועצה לא שילמה את האגרה עבור הילדים. זאת מאחר שלפי הנחיות משרד החינוך, אם בתחום השיפוט של הרשות השולחת יש פתרון שיבוצ בזרם החינוכי המבוקש אך ההורים מבקשים שילדם ישובץ במוסד חינוך מאותו זרם בתחום השיפוט של הרשות הקולטת, עליהם לשלם בעצמם את האגרה לרשות הקולטת. אשר לשנת הלימודים התש"ף, המועצה ציינה כי בתי הספר שהילדים לומדים בהם ברשות הקולטת עברו לזרם הממלכתי-חרדי. מאחר שאין בתחום השיפוט של המועצה בית ספר שמשתייך לזרם הזה, המועצה אמורה לשאת בתשלום האגרה, והמתלוננת זכאית להחזר האגרה ששילמה.

המועצה הוסיפה שמשנת הלימודים התשפ"א (2020 - 2021) היא משלמת את אגרת תלמידי החוץ ישירות לעיריית ירושלים.

התוצאה

המועצה החזירה למתלוננת את אגרת תלמידי החוץ ששילמה עבור שני ילדיה בשנת הלימודים התש"ף, 680 ש"ח עבור כל ילד. נוסף על כך, המועצה החזירה את האגרה עבור שישה ילדים אחרים שגרים בתחום השיפוט שלה ולומדים באותם בתי ספר.

(1133445)



**המועצה החזירה למתלוננת
את אגרת תלמידי החוץ
ששילמה עבור שני
ילדיה בשנת הלימודים**

משרד החינוך



תיקון ליקוי
כללי

ועדת הערר החליטה בעניין תלמידה במגזר החרדי - אבל ההחלטה לא נאכפה על ידי משרד החינוך

התלונה

בהתאם להנחיות משרד החינוך בדבר רישום וקבלה למוסדות חינוך על-יסודיים מוכרים שאינם רשמיים במגזר החרדי, תלמידים שלא התקבלו למוסדות חינוך מוכרים שביקשו להתקבל אליהם רשאים להגיש ערר על כך לוועדות ערר במחוז החרדי של משרד החינוך, וועדות הערר יחליטו על שיבוצם של תלמידים אלה.

ביולי 2021 החליטה ועדת ערר במחוז החרדי כי המתלוננת, תלמידה העולה לכיתה ט', תלמד בשנת הלימודים התשפ"ב במוסד חינוך מסוים, לשביעות רצון הוריה. למרות החלטת ועדת הערר התנה בית הספר את קבלתה של התלמידה בכך שיעשה לה אבחון פסיכודידקטי, כדי לבנות לה תוכנית לימודים מותאמת.

הורי התלמידה פנו כמה פעמים לגורמים שונים ברשות המקומית הנוגעת בדבר ובמשרד החינוך ודרשו שבתם תחל ללמוד ללא כל תנאי. ואולם העניין לא טופל כראוי, ובמשך חודשים התלמידה נותרה בביתה.

הבירור

הועלה כי משרד החינוך הניח, שלא בצדק, שהתלמידה החלה ללמוד במוסד לימודים אחר, ולפיכך לא פעל לאכוף כראוי את החלטת ועדת הערר.

בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור פעל משרד החינוך לשיבוץ חדש של התלמידה, לשביעות רצון הוריה, והתלמידה שבה ללימודים. משרד החינוך הדגיש כי החלטות ועדת הערר הן מחייבות, ולא ניתן להתנות קליטת תלמידים ב"הליכים" למיניהם, גם אם לטענת המוסד החינוכי הדבר נעשה לטובת התלמיד.

בעקבות התערבות נציבות
תלונות הציבור פעל משרד
החינוך לשיבוץ חדש
של התלמידה, לשביעות
רצון הוריה, והתלמידה
שבה ללימודים

נציבות תלונות הציבור הצביעה לפני משרד החינוך על אי-פיקוח אפקטיבי של המחוז החרדי על קיום החלטתה של ועדת הערר לגבי שיבוץ התלמידה בבית הספר, ללא התניה בהליכים שונים, דבר שגרם לכך שבמשך כמה חודשים נותרה התלמידה ללא מסגרת לימודים.

נציבות תלונות הציבור העירה למשרד החינוך שעליו לקיים בקרה על ביצוע החלטות ועדות הערר ועל שיבוץ התלמידים בפועל. הנציבות הדגישה כי התלונה ממחישה את הצורך בפיקוח אפקטיבי של המחוז על מוסדות החינוך, כדי להבטיח שהם ימלאו אחר ההנחיות ולמנוע אי-הבנות בין הגורמים השונים. כל זאת כדי שתלמידים לא יישארו מחוץ למסגרת הלימודים אפילו לפרק זמן קצר.

נציבות תלונות הציבור אף הצביעה לפני משרד החינוך על הצורך לחדד ולהבהיר לעובדי המחוז החרדי את נוהלי העבודה הפנימיים של המחוז ואת החשיבות של פעולה מהירה בכל מקרה שבו תלמיד נותר מחוץ למסגרת הלימודים, ובפרט כשמדובר בתלמיד ששובץ במוסד לימודים באופן תקין לאחר החלטת ועדת ערר.

התוצאה



המחוז החרדי במשרד החינוך הודיע לנציבות תלונות הציבור כי הפיק לקחים מהתלונה, ולהבא הוא ידאג שפעולות לאכיפת השיבוץ יינקטו מייד עם קבלת מידע שמוסד חינוך אינו ממלא אחר החלטת ועדת ערר. כמו כן, מנהל המחוז החרדי קיים ישיבות עבודה שוטפות עם חברי ועדת הערר וכן עם הייעוץ המשפטי של המחוז, במטרה לוודא כי החלטות ועדת הערר יוצאו לפועל. מנהל המחוז אף הדגיש לפני הגורמים הנוגעים בדבר את החשיבות הרבה של טיפול יעיל במקרים שבהם מוסדות חינוך מסרבים לקלוט תלמידים, והוסיף כי "אכיפת החלטות הוועדה תיעשה באופן נחרץ ובהתאם לסמכויות השונות העומדות למשרד".

יצוין כי בנוגע לתלונה שהוגשה מאוחר יותר על ידי תלמידה אחרת שבית ספר סירב לקלוט אותה למרות החלטת הרשות המקומית שעליו לעשות כן - עניין התלונה בא על פתרונו בתוך זמן קצר, בשל מעורבות אקטיבית והחלטית של המחוז החרדי. מנהל בית הספר זומן לשימוע לפני מנהל המחוז, וההחלטות בעניין אותה תלמידה נאכפו. הדבר מלמד על הפנמת הערות נציבות תלונות הציבור ועל תיקון הליקויים בנושא זה ככלל, ולא רק בעניינה של המתלוננת.

(1130173)

**המחוז החרדי במשרד החינוך
הודיע לנציבות תלונות
הציבור כי הפיק לקחים
מהתלונה, ולהבא הוא ידאג
שפעולות לאכיפת השיבוץ
יינקטו מייד עם קבלת מידע
שמוסד חינוך אינו ממלא
אחר החלטת ועדת ערר**

נספחים

■ מילון מושגים

■ התפלגות התלונות
לפי נושאי תלונה ומגדר

■ התפלגות התלונות
לפי משרדי ממשלה

■ התפלגות התלונות
לפי מוסדות מדינה

■ התפלגות התלונות
לפי גופי שלטון מקומי

■ התפלגות התלונות
לפי גופים ציבוריים אחרים

■ מאפייני המתלוננים על חמישה
גופים שהתקבל עליהם מספר
רב של מכתבי תלונה

■ רשימת הגופים שתלונות
בעניינם מתוארות בדוח



מילון מושגים

גוף נילון

גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. בסעיף 36 לחוק מבקר המדינה נקבע כי ניתן להגיש תלונה לנציבות על כל הגופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה לפי סעיפים 9(1) - 9(6) לחוק:

- כל משרדי הממשלה ויחידות הסמך שלהם;
 - כל החברות הממשלתיות או גופים אחרים שהממשלה משתתפת בהנהלתם;
 - מפעלים או מוסדות של המדינה, כגון המוסד לביטוח לאומי, משטרת ישראל, צה"ל ורשות מקרקעי ישראל;
 - גופים אחרים שהוחלה עליהם ביקורת המדינה מכוח החוק, מכוח החלטת הכנסת או מכוח הסכם בינם ובין הממשלה.
- לפי סעיפים 9(7) - 9(8) לחוק, גופים שבניהולם שותף אחד הגופים המצוינים לעיל או שמקבלים תמיכות מאחד מגופים אלה יהיו גופים נילונים רק אם הנציב או הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת החליטו על כך.

מכתב תלונה

מכתב ממתלונן שיש בו תלונה אחת או יותר על גוף נילון אחד.

תלונה

טענות המתלונן על הגוף הנילון. חלק ממכתבי התלונה יכולים לכלול יותר מתלונה אחת על גוף נילון אחד.

מתלונן

אדם המגיש לנציבות תלונות הציבור מכתב תלונה (כולל ילד או מי שאינו אזרח ישראל או תושב ישראל). גם אדם אחר יכול להגיש תלונה בשמו של מתלונן, בתנאי שהמתלונן נתן להנחת דעתו של נציב תלונות הציבור את הסכמתו לכך.

תלונה שלנציבות אין סמכות לבררה

תלונה אשר לא התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 36 - 37 לחוק מבקר המדינה, הקובעים מי הם הגופים שעליהם ניתן להגיש תלונה ומהו נושא לתלונה; או תלונה אשר התקיים לגביה הנאמר בסעיפים 38 - 40 בחוק מבקר המדינה.

שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות שהנציבות קבעה שהן מוצדקות מכלל התלונות שהוכרעו.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון

שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה של הנציבות ובין משום שהנציבות קבעה שהתלונה מוצדקת, מכלל התלונות שלנציבות יש סמכות לבררן.

הצבעה

הודעת הנציב לגוף הנילון שהתלונה עליו נמצאה מוצדקת. בהצבעה רשאי הנציב להבהיר את תמצית ממצאיו ולהצביע לפני הגוף הנילון על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

תלונה שבאה על תיקונה

תלונה שהטיפול בה הסתיים לשביעות רצון המתלונן, ולכן לא הייתה בה הכרעה.

תלונה שהייתה בה הכרעה

תלונה שבוררה עד תומה והוחלט אם היא מוצדקת או לא מוצדקת.

תלונה מוצדקת

תלונה שבוררה עד תומה, והוחלט שהגוף הנילון פעל בניגוד לחוק, ללא סמכות חוקית, או בניגוד לכללי מינהל תקין, וכן תלונה שהוחלט לגביה שבפעולות שעשה הגוף הנילון יש משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

תלונה לא מוצדקת

תלונה שבוררה עד תומה והוחלט כי היא אינה תלונה מוצדקת כהגדרתה לעיל.

התפלגות התלונות לפי נושאי תלונה ומגדר

התפלגות לפי נושאי התלונה**



תלונות של גברים*

הנושא	מספר התלונות של גברים	שיעור התלונות מכלל התלונות של גברים	מספר שלנציבות היה סמכות לברר	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לברר
שרות לציבור	4,827	63%	4,364	920	1,410	53.4%
צרכנות	940	65%	839	180	163	40.9%
חינוך והשכלה	796	43%	755	24	345	48.9%
כספים	523	57%	466	40	207	53.0%
גבייה והוצאה לפועל	432	59%	382	23	112	35.3%
מיסים	402	63%	345	27	133	46.4%
בריאות	393	54%	260	9	80	34.2%
גמלאות	363	47%	328	5	136	43.0%
רישוי	341	76%	301	35	99	44.5%
איכות הסביבה	336	66%	301	18	105	40.9%
תעבורה	307	70%	265	21	46	25.3%
תכנון ובינוי	299	73%	241	23	43	27.4%
הליכי דיון	286	70%	156	11	59	44.9%
דיור ואכלוס	264	40%	207	6	46	25.1%
מידע ופרטיות	254	74%	225	39	69	48.0%
עבירות מנהליות	247	66%	186	11	40	27.4%
ענייני עובדים	242	56%	200	22	34	28.0%
מעמד אזרחי	203	56%	184	11	78	48.4%
תשתיות	178	82%	162	13	69	50.6%
רווחה	177	50%	144	2	58	41.7%
חקירות	150	66%	116	13	19	27.6%
כליאה ותנאים	121	97%	113	3	25	24.8%
מכרזים	118	82%	96	15	8	24.0%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.

** נושאים שבהם טופלו יותר מ-100 תלונות.

התפלגות לפי נושאי התלונה**



תלונות של נשים*

הנושא	מספר התלונות של נשים	שיעור התלונות מכלל התלונות של נשים	מספר התלונות שלנציבות היה סמכות לברר	מספר התלונות המוצדקות	מספר התלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן
שרות לציבור	2,825	37%	2,593	696	769	56.5%
חינוך והשכלה	1035	57%	992	31	464	49.9%
צרכנות	510	35%	457	93	102	42.7%
גמלאות	415	53%	387	11	163	45.0%
כספים	399	43%	360	23	154	49.2%
דיור ואכלוס	388	60%	292	4	75	27.1%
בריאות	341	46%	218	4	63	30.7%
גבייה והוצאה לפועל	296	41%	268	18	81	36.9%
מיסים	233	37%	214	13	86	46.3%
ענייני עובדים	189	44%	158	20	29	32.3%
רווחה	175	50%	149	3	66	46.3%
איכות הסביבה	173	34%	157	11	60	45.2%
מעמד אזרחי	160	44%	138	10	58	49.3%
תעבורה	132	30%	111	5	16	18.9%
עבירות מנהליות	129	34%	100	6	31	37.0%
הליכי דיון	121	30%	74	10	20	40.5%
תכנון ובינוי	112	27%	91	9	15	26.4%
רישוי	107	24%	98	7	41	49.0%

* בנושאים המודגשים מספר התלונות של נשים גבוה מזה של גברים.

** נושאים שבהם טופלו יותר מ-100 תלונות

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי משרדי ממשלה*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח
ס"ה"כ מכתבי תלונה	ס"ה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
משרד האוצר	78	79	23	9	39	24	53.2%	17
כללי	20	21	2	1	10	2	25.0%	9
החשב הכללי	45	45	14	7	25	20	69.2%	6
מינהלת הגמלאות	35	35	12	7	20	17	75.0%	3
משרד האגררייה והתשתיות	13	13	6	0	3	2	22.2%	4
משרד הביטחון	165	176	47	19	98	58	53.1%	31
כללי	35	36	5	1	19	10	45.8%	12
אגף שיקום נכים	105	115	38	15	60	35	51.0%	17
המשרד לביטחון הפנים	96	104	43	14	41	26	47.6%	20
כללי	23	23	7	3	7	2	35.7%	9
אגף לרישוי כלי יריה	66	74	32	7	31	22	46.0%	11
משרד הבינוי והשיכון	398	438	233	12	162	89	25.6%	43
כללי	97	103	24	0	52	18	23.7%	27
אגף נכסים וחברות	21	25	11	0	13	9	37.5%	1
אגף סיוע בדירור	208	227	143	7	74	47	24.9%	10
אגף שיווק	53	61	43	3	15	10	22.4%	3
משרד הבריאות	648	697	248	76	350	208	47.5%	99
כללי	190	190	22	3	99	19	18.2%	69
מוקד קול הבריאות	113	129	50	23	74	57	64.5%	5
ממונה על חוק חופש המידע	11	13	8	5	5	3	61.5%	0
נציב קבילות למקצועות הרפואה	13	14	9	2	5	3	35.7%	0

* משרדים, יחידות באותם משרדי או גופי סמך שלהם שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2022.

** לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ד' / עמודה ג'**

*** שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן:
לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: **עמודה ד' + עמודה ו' / עמודה ח' - עמודה ב'**

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי משרדי ממשלה*



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
27	28	17	6	10	7	48.1%	1	פניות הציבור
19	20	13	1	7	6	35.0%	0	אגף השיקום (ניידות)
12	17	9	3	5	5	57.1%	3	אגף לגריאטריה
27	32	15	3	16	11	45.2%	1	בריאות הנפש
18	21	10	3	11	9	57.1%	0	הממונה על השיקום
11	11	9	0	2	1	9.1%	0	היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
92	93	40	17	49	37	60.7%	4	המכון הרפואי לבטיחות בדרכים
25	30	10	0	16	15	57.7%	4	נציבות קבילות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי
23	26	4	0	21	15	60.0%	1	היחידה לקנביס רפואי (יק"ר)
12	15	9	5	6	4	60.0%	0	רישוי מקצועות רפואיים
17	17	6	1	8	5	42.9%	3	שירותי בריאות הציבור
125	139	54	13	53	25	35.5%	32	המשרד להגנת הסביבה
128	151	39	11	98	72	60.6%	14	משרד החוץ
79	87	23	6	54	32	49.4%	10	כללי
49	64	16	5	44	39	73.3%	4	האגף לעניינים קונסולריים
21	30	3	1	26	23	82.8%	1	הענף לאימות מסמכים ציבוריים
570	586	173	70	348	190	49.9%	65	משרד החינוך
264	270	66	27	152	46	33.5%	52	כללי
39	41	14	9	26	22	77.5%	1	המחוז החרדי
21	21	8	7	13	14	100.0%	0	פיקוח חינוך מיוחד
46	47	22	9	24	21	65.2%	1	המינהל הפדגוגי
17	17	7	2	10	7	52.9%	0	הפיקוח על הבריאות
39	41	6	0	34	30	75.0%	1	מחוז דרום
20	20	4	0	16	15	75.0%	0	פיקוח כולל חינוך מיוחד
12	13	1	1	8	5	66.7%	4	מחוז חיפה

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי משרדי ממשלה*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	על הסף	תלונות שנדחו
מחוז ירושלים ומנח"י	19	20	8	2	12	8	50.0%	0
מחוז מרכז	17	17	7	4	10	7	64.7%	0
פיקוח המחוז	10	10	3	2	7	5	70.0%	0
מחוז צפון	26	28	5	2	20	11	52.0%	3
מחוז תל אביב	33	33	8	3	25	19	66.7%	0
פיקוח חינוך מיוחד	14	14	1	1	13	12	92.9%	0
מינהל עובדי הוראה	17	17	11	5	6	4	52.9%	0
אגף א' שירות לאומי, תיאום ובקרה	11	11	5	0	6	4	36.4%	0
משרד החקלאות ופיתוח הכפר	43	45	15	3	17	8	34.4%	13
משרד הכלכלה והתעשייה	1,229	1,875	637	564	1,209	531	59.3%	29
כללי	31	31	11	7	10	5	57.1%	10
האגף לאיגוד שיתופי	9	9	1	0	6	0	0.0%	2
זרוע העבודה	1,155	1,802	622	557	1,167	521	60.3%	13
אגף בכיר אסדרת עיסוקים	22	22	9	6	13	11	77.3%	0
היחידה לרישום ורישוי מהנדסים ואדריכלים	17	17	7	5	10	9	82.4%	0
אגף בכיר הכשרה מקצועית	22	22	10	1	12	13	63.6%	0
האגף לעידוד תעסוקת הורים	1,069	1,716	583	543	1,125	492	60.6%	8
רשות התקשוב הממשלתי	23	23	1	0	20	6	28.6%	2
ממשל זמין	20	20	1	0	17	7	38.9%	2
משרד המשפטים	435	457	107	31	216	100	40.6%	134
כללי	27	27	5	2	4	1	33.3%	18
אגף האפוסטרופוס הכללי והממונה על הליכי חדלות פרעון	69	70	15	7	43	23	51.7%	12
מחוז תל אביב והמרכז	15	15	4	1	9	5	46.2%	2
הסיוע המשפטי	111	121	22	3	67	31	38.2%	32
לשכת הסיוע המשפטי במחוז דרום	8	10	2	0	7	3	33.3%	1

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי משרדי ממשלה*



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
16	19	10	1	7	4	29.4%	2	לשכת הסיוע המשפטי במחוז חיפה
9	9	1	0	6	3	42.9%	2	לשכת הסיוע המשפטי במחוז ירושלים
14	15	5	1	9	6	50.0%	1	לשכת הסיוע המשפטי במחוז תל אביב
31	34	7	3	18	10	52.0%	9	הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין
18	18	2	0	5	1	14.3%	11	נציבות תלונות הציבור על שופטים
74	78	18	4	34	11	28.8%	26	פרקליטות המדינה
37	39	5	1	19	4	20.8%	15	המחלקה לחקירות שוטרים
29	31	11	4	13	7	45.8%	7	רשות התאגידים
9	10	3	1	6	3	44.4%	1	רשם החברות
14	14	5	0	5	4	40.0%	4	רשם העמותות
81	97	41	8	50	27	38.5%	6	משרד העלייה והקליטה
35	36	8	1	24	9	31.3%	4	כללי
15	20	11	1	8	8	47.4%	1	אגף בכיר לדיור
11	19	10	3	9	4	36.8%	0	מחוז תל אביב והמרכז
161	164	21	9	123	104	78.5%	20	משרד הפנים
125	127	16	8	99	84	80.0%	12	כללי
26	26	3	0	16	12	63.2%	7	מנהל התכנון
104	106	28	14	56	24	45.2%	22	משרד ראש הממשלה
35	35	6	6	16	4	45.5%	13	כללי
30	31	10	4	20	8	40.0%	1	הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
12	13	2	0	11	8	61.5%	0	נתיב
15	15	4	1	6	1	20.0%	5	שירות הביטחון הכללי
123	123	23	7	74	50	58.8%	26	משרד הרווחה והביטחון החברתי
57	57	4	2	30	12	41.2%	23	כללי
12	12	3	1	9	8	75.0%	0	מחוז תל אביב והמרכז

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי משרדי ממשלה*



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
29	30	9	2	15	10	50.0%	6	המשרד לשוויון חברתי
14	15	5	2	8	6	61.5%	2	כללי
14	14	4	0	6	3	30.0%	4	הרשות לזכויות ניצולי השואה
75	76	14	7	39	22	54.7%	23	המשרד לשירותי דת
42	42	9	3	25	1	11.8%	8	כללי
33	34	5	4	14	6	52.6%	15	הנהלת בתי הדין הרבניים
1,652	1,820	832	187	795	429	37.9%	193	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
225	233	20	6	120	25	22.1%	93	כללי
22	32	15	14	17	16	93.8%	0	אגף הכספים
489	574	304	67	204	68	26.6%	66	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
30	30	21	11	9	7	60.0%	0	מוקד מידע ארצי
825	884	447	85	405	284	43.3%	32	אגף הרישוי
247	259	168	20	85	57	30.4%	6	היחידה לטיפול במוגבלי נידות
22	25	7	0	17	14	58.3%	1	אגף רכב ושרותי תחזוקה
18	18	2	0	11	9	69.2%	5	משרד התיירות
105	105	29	6	46	19	33.3%	30	משרד התקשורת
86	86	23	1	35	14	25.9%	28	כללי
15	15	6	5	8	3	57.1%	1	מינהל הדואר
11	11	0	0	5	3	60.0%	6	משרד התרבות והספורט
6,312	7,337	2,635	1,067	3,857	2,041	47.9%	845	סה"כ

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח
	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף
בנק ישראל	58	59	12	0	31	13	30.2%	16
כללי	25	25	2	0	13	2	13.3%	10
הפיקוח על הבנקים	30	31	7	0	18	11	44.0%	6
המוסד לביטוח לאומי	1,350	1,459	483	60	837	575	48.1%	139
כללי	208	210	6	1	121	25	20.5%	83
מינהל הגמלאות	34	35	13	3	22	18	60.0%	0
אגף גמלאות מחליפות שכר	17	17	4	2	13	12	82.4%	0
אגף שירות לקוחות	26	30	13	6	16	16	75.9%	1
סניף אשדוד	29	31	8	1	21	19	69.0%	2
סניף אשקלון	34	38	15	1	22	14	40.5%	1
סניף באר שבע	119	131	54	2	72	45	37.3%	5
סניף בני ברק	53	59	19	2	37	29	55.4%	3
סניף בת ים	27	30	10	2	17	13	55.6%	3
סניף חדרה	36	39	13	0	24	17	45.9%	2
סניף חולון	27	29	12	1	17	14	51.7%	0
סניף חיפה	41	44	13	0	29	21	50.0%	2
סניף טבריה	31	34	11	1	20	17	58.1%	3
סניף ירושלים	148	165	68	7	93	69	47.2%	4
סניף ירושלים צפון	8	9	2	1	7	7	88.9%	0
סניף כפר סבא	34	38	16	4	21	19	62.2%	1
סניף נהריה	34	36	12	1	24	19	55.6%	0

* גופים נילונים ויחידות באותם גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2022..

** לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ד' - עמודה ג'**

*** שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מכלל התלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן:
לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: **עמודה ד' + עמודה ו' - עמודה ח' - עמודה ב'**

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח
סך הכל תלונות	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה	סך הכל תלונות שהייתה בהן הכרעה
סניף נצרת	53	58	31	4	25	19	41.1%	2
סניף נתניה	31	32	13	1	16	9	34.5%	3
סניף עפולה	26	28	13	4	14	9	48.1%	1
סניף פתח תקווה	54	62	18	0	40	32	55.2%	4
סניף קרית	29	33	10	1	22	19	62.5%	1
סניף ראשון לציון	32	33	11	0	20	17	54.8%	2
סניף רחובות	32	36	15	1	20	16	48.6%	1
סניף רמלה	90	100	37	5	58	46	53.7%	5
סניף רמת גן	30	30	11	0	16	11	40.7%	3
סניף תל אביב	48	53	25	2	26	24	51.0%	2
פניות הציבור	16	16	12	9	3	1	66.7%	1
הנהלת בתי המשפט	131	137	9	2	51	16	30.0%	77
כללי	59	60	2	0	21	2	8.7%	37
הרבנות הראשית לישראל	14	16	4	4	9	4	61.5%	3
הרשות הארצית לכבאות והצלה	49	51	19	10	25	12	50.0%	7
הרשות הממשלתית למים ולביוב	23	24	8	0	13	8	38.1%	3
הרשות השנייה לטלויזיה ורדיו	24	24	1	1	12	1	15.4%	11
ועדת הבחירות המרכזית	18	19	4	1	8	2	25.0%	7
כנסת ישראל	19	20	4	1	6	1	20.0%	10
משטרת ישראל	753	793	237	51	411	146	30.4%	145
כללי	330	336	41	5	191	26	13.4%	104
אגף התנועה	44	45	27	4	17	8	27.3%	1
מרכז פניות נהגים ארצי	35	37	26	4	11	7	29.7%	0
מחלקת חקירות ותביעות	65	74	31	7	41	36	59.7%	2
לשכת הסדר מותנה	57	64	25	6	38	33	61.9%	1

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	שנדחו על הסף	תלונות
מחוז דרום	51	55	27	3	23	10	26.0%	5
מרחב לכיש	8	9	7	2	2	1	33.3%	0
מרחב נגב	32	36	12	1	20	9	31.3%	4
תחנת באר שבע	18	19	5	0	11	5	31.3%	3
מחוז חוף	46	57	27	4	24	12	31.4%	6
מחוז ירושלים	45	46	16	9	20	6	41.7%	10
מרחב ציון	20	20	7	4	7	3	50.0%	6
תחנת מוריה	10	10	3	3	4	2	71.4%	3
מחוז מרכז	47	47	20	6	21	11	41.5%	6
מרחב שפלה	16	16	8	3	5	4	53.8%	3
מרחב שרון	22	22	9	3	11	6	45.0%	2
מחוז צפון	42	44	13	1	26	9	25.6%	5
מחוז תל אביב	42	45	11	5	31	19	57.1%	3
מרחב דן	10	10	3	2	7	4	60.0%	0
נציבות שירות המדינה	86	87	32	14	39	16	42.3%	16
צבא ההגנה לישראל	200	203	56	14	105	65	49.1%	42
כללי	99	99	14	4	51	27	47.7%	34
מנהל גיוס	24	24	10	3	14	12	62.5%	0
המנהל האזרחי ביהודה ושומרון	31	31	9	2	18	8	37.0%	4
נציב קבילות חיילים	17	18	6	0	10	8	50.0%	2
פיקוד העורף	12	13	6	0	6	5	41.7%	1
רשות האוכלוסין וההגירה	1,107	1,347	469	325	768	472	64.4%	110
כללי	278	301	45	38	187	35	31.5%	69
אגף פרויקטים (ביומטרי)	13	15	7	4	8	3	46.7%	0
מוקד שירות ארצי	44	64	33	30	31	25	85.9%	0
מנהל אוכלוסין	699	881	352	237	491	340	68.4%	38

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
23	29	12	2	13	6	32.0%	4	אגף אוכלוסיות זמניות
38	54	16	8	38	11	35.2%	0	אגף מרשם וביומטרי
16	23	8	3	15	11	60.9%	0	לשכת אשקלון
21	27	11	4	15	7	42.3%	1	לשכת באר שבע
14	18	5	5	12	11	94.1%	1	לשכת בית שמש
12	15	5	5	9	5	71.4%	1	לשכת בני ברק
9	10	2	2	7	7	100.0%	1	לשכת הרצליה
14	20	9	3	10	5	42.1%	1	לשכת חדרה
22	28	2	1	23	18	76.0%	3	לשכת חולון
16	21	7	3	13	8	55.0%	1	לשכת חיפה
8	11	3	1	8	4	45.5%	0	לשכת טבריה
4	5	3	2	2	1	60.0%	0	לשכת יפו - תל אביב דרום
41	50	19	14	29	19	68.8%	2	לשכת ירושלים מרכז
60	72	36	29	34	18	67.1%	2	לשכת מזרח ירושלים
14	18	7	2	10	7	52.9%	1	לשכת נוף הגליל
43	55	16	10	37	27	69.8%	2	לשכת נתניה
26	32	13	7	18	9	51.6%	1	לשכת פתח תקוה
10	12	2	0	9	7	63.6%	1	לשכת ראשון לציון
16	18	7	4	10	8	70.6%	1	לשכת רחובות
16	19	8	5	10	8	72.2%	1	לשכת רמלה
19	23	7	3	13	12	75.0%	3	לשכת רמת גן-גבעתיים
46	57	15	8	40	31	70.9%	2	לשכת תל אביב
5	6	0	0	6	6	100.0%	0	מנהל אכיפה חזרים
18	22	6	1	14	11	60.0%	2	מנהל ביקורת גבולות
11	14	5	1	7	2	25.0%	2	נמל התעופה בן גוריון

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
13	14	3	0	11	8	57.1%	0	מנהל שירות למעסיקים ולעובדים זרים
7	8	1	0	7	7	87.5%	0	אגף ההיתרים
239	266	93	14	119	71	40.1%	54	רשות האכיפה והגבייה
24	24	2	0	14	5	31.3%	8	כללי
93	102	34	5	34	16	30.9%	34	ההוצאה לפועל
112	127	50	9	66	47	48.3%	11	המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות
18	21	7	2	13	9	55.0%	1	רשות הטבע והגנים
629	677	203	27	419	265	46.9%	55	רשות המיסים בישראל
135	139	4	0	98	17	16.7%	37	כללי
90	105	50	2	53	46	46.6%	2	חטיבת שירות לקוחות
78	81	18	1	57	31	42.7%	6	מכס ומע"מ
24	25	9	0	16	10	40.0%	0	בית המכס מרכז
30	35	15	3	20	17	57.1%	0	מס רכוש וקרן פיצויים
27	28	10	1	18	17	64.3%	0	משרד פקיד שומה אשקלון
20	22	11	0	11	9	40.9%	0	משרד פקיד שומה גוש דן
15	16	7	2	8	7	60.0%	1	משרד פקיד שומה חדרה
11	11	4	0	6	4	40.0%	1	משרד פקיד שומה חיפה
11	12	4	0	8	7	58.3%	0	משרד פקיד שומה ירושלים 2
15	16	4	2	12	10	75.0%	0	משרד פקיד שומה ירושלים 3
21	22	8	1	13	8	42.9%	1	משרד פקיד שומה פתח תקווה
16	16	4	1	12	12	81.3%	0	משרד פקיד שומה רמלה
254	265	119	56	127	70	51.2%	19	רשות מקרקעי ישראל
121	125	48	22	63	24	41.4%	14	כללי
16	16	6	1	10	4	31.3%	0	מרחב דרום
40	42	21	15	19	15	75.0%	2	מרחב חיפה

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי מוסדות מדינה*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	הגופים הנילונים
16	16	13	2	3	3	31.3%	0	מרחב ירושלים
30	33	17	13	14	13	83.9%	2	מרחב מרכז
24	25	9	0	15	10	41.7%	1	מרחב צפון
40	40	1	0	3	2	50.0%	36	רשות ניירות ערך
48	49	8	1	29	6	18.9%	12	רשות שדות התעופה
73	73	11	2	46	28	52.6%	16	רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
154	170	82	9	72	31	26.0%	16	שירות בתי הסוהר
33	33	4	2	16	1	15.0%	13	כללי
36	39	23	2	14	7	24.3%	2	מפקדת מחוז דרום
10	10	7	1	2	1	22.2%	1	בית סוהר אשל
51	61	29	3	31	15	30.0%	1	מפקדת מחוז מרכז
13	18	10	0	7	3	17.6%	1	בית סוהר איילון
11	13	6	1	7	2	23.1%	0	בית סוהר מעשיהו
26	28	20	1	8	6	25.0%	0	מפקדת מחוז צפון
171	186	85	11	88	38	28.3%	13	שירות התעסוקה
17	17	0	0	9	0	0.0%	8	כללי
43	47	15	2	31	14	34.8%	1	מחוז דן
19	22	7	1	14	7	38.1%	1	לשכת תל אביב
21	23	15	1	7	3	18.2%	1	מחוז דרום
27	30	15	4	15	6	33.3%	0	מחוז ירושלים
44	49	29	2	19	10	25.0%	1	מחוז צפון
11	13	7	0	6	4	30.8%	0	לשכת חיפה
19	20	11	2	7	5	38.9%	2	מחוז שרון והעמקים
15	15	4	0	7	2	18.2%	4	תאגיד השידור הישראלי
5,505	6,033	1,957	605	3,252	1,860	47.3%	824	סה"כ

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופי שלטון מקומי*



הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט
מספר תלונות 1,000-7 ותושבים	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף
עיריית אופקים	0.6	16	16	4	0	10	6	42.9%	2
עיריית אור יהודה	0.7	28	29	9	1	9	5	33.3%	11
עיריית אור עקיבא	0.6	13	13	2	1	8	4	50.0%	3
עיריית א-טיבה (טיבה)	0.2	8	8	2	0	5	3	42.9%	1
עיריית אילת	0.4	18	18	5	0	10	6	40.0%	3
עיריית אלעד	0.9	46	47	12	1	27	8	23.1%	8
עיריית אשדוד	0.3	61	64	13	4	37	16	40.0%	14
עיריית אשקלון	0.3	48	51	22	2	24	13	32.6%	5
עיריית באר שבע	0.6	128	137	44	2	88	54	42.4%	5
אגף שירותים חברתיים		19	22	5	1	16	11	57.1%	1
עיריית בית שאן	0.5	10	12	4	2	7	3	45.5%	1
עיריית בית שמש	0.8	85	94	34	10	49	25	42.2%	11
עיריית ביתר עילית	0.7	36	37	12	1	24	11	33.3%	1
עיריית בני ברק	0.8	175	194	95	60	83	39	55.6%	16
עיריית בת ים	0.4	57	62	15	8	40	21	52.7%	7
עיריית גבעתיים	0.2	20	22	9	1	11	5	30.0%	2
עיריית דימונה	0.3	16	17	4	0	12	9	56.3%	1
עיריית הוד השרון	0.3	16	17	3	1	7	3	40.0%	7
עיריית הרצליה	0.3	31	33	12	2	16	6	28.6%	5
עיריית חדרה	0.3	31	32	6	1	16	15	72.7%	10

* רשויות מקומיות, ועדות לתכנון ולבניה ותאגידי מים וביוב שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2022.

** לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: **עמודה ה'** / **עמודה ד'**

*** שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן: **עמודה ה' + עמודה ז'** / **עמודה ט' - עמודה ג'**

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופי שלטון מקומי*

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות הסתיים שבירורן ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	על הסף שנדחו תלונות	
0.4	71	76	22	4	42	27	48.4%	12	עיריית חולון
0.8	217	255	105	18	119	75	41.5%	31	עיריית חיפה
	11	11	3	0	6	3	33.3%	2	מנהל תפעול ותשתיות
	7	7	0	0	6	5	83.3%	1	אגף חינוך
1.4	34	41	8	3	27	22	71.4%	6	עיריית חריש
1.3	62	67	19	7	32	21	54.9%	16	עיריית טבריה
0.4	11	14	3	2	8	5	63.6%	3	עיריית טירת כרמל
0.4	11	11	3	0	7	3	30.0%	1	עיריית יבנה
0.4	328	344	96	35	203	125	53.5%	45	עיריית ירושלים
	55	56	13	8	41	33	75.9%	2	מינהל חינוך
	14	14	5	3	9	6	64.3%	0	האגף לחינוך חרדי
	49	52	25	5	24	19	49.0%	3	אגף שומה וגבייה
	18	18	6	0	9	9	60.0%	3	מינהל שירותי קהילה
	16	16	6	0	7	7	53.8%	3	אגף רווחה
	45	50	16	8	31	21	61.7%	3	מינהל תכנון ותשתיות
	20	23	7	3	14	7	47.6%	2	אגף רישוי ופיקוח
	48	53	21	10	30	26	70.6%	2	מינהל תפעול
	7	7	2	2	5	5	100.0%	0	אגף אכיפה ושיטור עירוני
	25	28	13	3	13	11	53.8%	2	האגף לניהול חניה
0.5	10	11	4	0	5	5	55.6%	2	עיריית כפר יונה
0.1	20	20	8	0	11	3	15.8%	1	עיריית כפר סבא
0.3	14	18	3	1	11	5	42.9%	4	עיריית כרמיאל
1.4	80	82	35	15	40	24	52.0%	7	עיריית לוד
0.2	21	23	5	0	16	9	42.9%	2	עיריית מודיעין עילית
0.2	19	20	6	2	9	6	53.3%	5	עיריית מודיעין-מכבים-רעות
0.6	13	14	1	1	11	3	33.3%	2	עיריית מעלות-תרשיחא

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופי שלטון מקומי

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר תלונות 1,000-ל תושבים	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות הסתיים שבירורן ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
0.5	29	30	3	1	16	8	47.4%	11	עיריית נהריה
0.5	22	25	10	1	12	9	45.5%	3	עיריית נוף הגליל
0.2	12	14	2	0	9	7	63.6%	3	עיריית נס ציונה
0.3	22	26	13	4	10	7	47.8%	3	עיריית נצרת
1.0	39	41	12	2	28	18	50.0%	1	עיריית נתיבות
0.2	45	50	16	5	28	14	43.2%	6	עיריית נתניה
0.3	15	18	6	2	12	4	33.3%	0	עיריית עכו
0.6	41	47	14	3	29	19	51.2%	4	עיריית עפולה
1.7	72	78	24	4	52	27	40.8%	2	עיריית ערד
0.3	70	76	25	8	41	19	40.9%	10	עיריית פתח תקווה
1.0	31	32	8	3	16	6	37.5%	8	עיריית צפת
0.2	7	8	0	0	6	3	50.0%	2	עיריית קריית אונו
0.3	11	12	3	0	8	1	9.1%	1	עיריית קריית ביאליק
0.3	17	17	3	0	14	9	52.9%	0	עיריית קריית גת
0.5	18	22	10	2	10	4	30.0%	2	עיריית קריית ים
0.7	18	20	3	0	14	11	64.7%	3	עיריית קריית מלאכי
0.7	18	18	2	0	10	6	50.0%	6	עיריית קריית שמונה
0.5	36	37	7	1	25	11	37.5%	5	עיריית ראש העין
0.3	79	81	24	6	38	18	38.7%	19	עיריית ראשון לציון
	9	9	1	0	8	5	55.6%	0	המינהל לשילוב חברתי
0.2	12	12	1	0	9	5	50.0%	2	עיריית רהט
0.4	52	54	11	3	33	13	36.4%	10	עיריית רחובות
0.5	31	31	9	2	16	8	40.0%	6	עיריית רמלה
0.5	81	87	30	4	38	26	44.1%	19	עיריית רמת גן
	10	11	3	0	5	2	25.0%	3	מחלקת חנייה
0.3	13	14	4	1	6	2	30.0%	4	עיריית רמת השרון

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופי שלטון מקומי*

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט	הגופים הנילונים
מספר תלונות ל-1,000 תושבים	סה"כ תלונה מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות הסתיים שבירורן ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
0.2	12	14	3	0	10	3	23.1%	1	עיריית רעננה
0.4	12	13	6	0	6	3	25.0%	1	עיריית שדרות
0.3	17	19	2	1	16	11	66.7%	1	עיריית שפרעם
0.6	254	272	104	6	100	45	25.0%	68	עיריית תל אביב-יפו
	7	7	3	0	1	1	25.0%	3	מינהל החינוך, התרבות והספורט
	31	34	21	2	10	4	19.4%	3	מינהל הכספים
	5	6	5	1	0	0	20.0%	1	אגף גביית ארנונה ואגרת מים
	17	19	12	1	5	3	23.5%	2	אגף החניה
	12	12	4	0	7	2	18.2%	1	מינהל השירותים החברתיים
1.0	9	9	0	0	7	3	42.9%	2	המועצה המקומית בית ג'ן
1.4	21	21	4	2	13	6	47.1%	4	המועצה המקומית גבעת זאב
1.2	11	11	5	2	6	5	63.6%	0	המועצה המקומית דיר חנא
0.7	11	11	0	0	10	4	40.0%	1	המועצה המקומית דלית אל כרמל
0.5	10	10	2	1	4	2	50.0%	4	המועצה המקומית זכרון יעקב
0.5	8	8	0	0	8	0	0.0%	0	המועצה המקומית כפר מנדא
0.5	10	10	6	0	2	0	0.0%	2	המועצה המקומית כפר קרע
0.5	29	31	9	4	20	10	48.3%	2	המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור
0.9	14	14	1	1	13	2	21.4%	0	המועצה המקומית רכסים
	17	17	6	0	11	8	47.1%	0	המועצה האזורית אל קסום
	10	10	0	0	9	2	22.2%	1	המועצה האזורית באר טוביה
	13	14	3	2	7	4	60.0%	4	המועצה האזורית חוף הכרמל
	15	15	4	0	9	4	30.8%	2	המועצה האזורית מטה בנימין
	12	13	5	3	6	1	36.4%	2	המועצה האזורית מטה יהודה
	8	9	2	0	7	4	44.4%	0	המועצה האזורית נווה מדבר

התפלגות התלויות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופי שלטון מקומי*

הגופים הנילונים	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	ט
מספר תלויות ל-1,000 תושבים	סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלויות	תלויות שהייתה בהן הכרעה	תלויות שנמצאו מוצדקות**	תלויות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלויות שבאו על תיקון	התלויות המוצדקות והתלויות שבאו על תיקון***	שיעור התלויות שנדחו על הסף	ט
המועצה האזורית שומרון	13	14	4	0	5	3	33.3%	5	
חברת הגיחון בע"מ	18	19	6	1	13	8	47.4%	0	
מי אביבים 2010 בע"מ	18	21	15	5	3	1	33.3%	3	
מי אשקלון תאגיד המים והביוב האזורי בע"מ	20	26	14	1	11	4	20.0%	1	
מי ברק תאגיד המים והביוב של בני ברק בע"מ	8	8	2	0	6	3	37.5%	0	
מי בת-ים תאגיד מים וביוב בע"מ	15	16	6	1	9	4	33.3%	1	
מי כרמל בע"מ	19	19	8	1	10	7	44.4%	1	
מי נעם תאגיד מים וביוב אזורי בע"מ	31	33	16	1	16	16	53.1%	1	
מי רמת גן בע"מ	21	22	5	1	16	12	61.9%	1	
מי שבע - תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ	26	27	12	2	15	9	40.7%	0	
מי שיקמה בע"מ	8	8	2	0	3	2	40.0%	3	
תאגיד מים וביוב סובב שפרעם בע"מ	16	18	6	1	12	8	50.0%	0	
סה"כ	4,240	4,546	1,400	340	2,490	1,346	43.3%	656	

התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופים ציבוריים אחרים*



דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילוים
תלונה מכתבי סה"כ	תלונות סה"כ	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
122	133	48	19	66	13	28.1%	19	אגד חברה לתחבורה בע"מ
25	29	8	4	16	3	29.2%	5	דן חברה לתחבורה ציבורית בע"מ
14	14	5	0	8	3	23.1%	1	האגודה לתרבות הדיור
30	30	15	1	7	5	27.3%	8	המועצה הישראלית לצרכנות
14	16	7	0	8	2	13.3%	1	המרכז הישראלי לאפוטרופסות
12	13	5	1	6	1	18.2%	2	המרכז הרפואי קפלן
11	12	4	2	5	1	33.3%	3	הסתדרות מדיצינית הדסה
67	68	24	8	40	25	51.6%	4	חברת בנק הדואר בע"מ
701	896	489	335	372	154	56.8%	35	חברת דואר ישראל בע"מ
217	223	6	4	189	11	7.7%	28	כללי
154	191	134	78	53	32	58.8%	4	דואר וקמעונאות (אוניברסלי)
31	35	20	10	14	9	55.9%	1	סניפים
39	58	47	27	11	5	55.2%	0	שירותי דואר
18	28	19	13	9	7	71.4%	0	מוקד שוהם
57	81	62	43	19	18	75.3%	0	שילוח וסחר חוץ CEP
14	20	14	10	6	6	80.0%	0	דואר שליחים
34	50	41	28	9	9	74.0%	0	סחר חוץ
244	362	261	193	98	84	77.2%	3	שרשרת אספקה
469	508	172	72	306	170	50.6%	30	חברת החשמל לישראל בע"מ
15	18	9	3	6	1	26.7%	3	חלמיש חברה ממשלתית עירונית לדיור ולשיקום ולהתחדשות שכונות בתל-אביב יפו בע"מ

* גופים שעליהם התקבלו 10 תלונות ויותר בשנת 2022.

** לחישוב שיעור התלונות המוצדקות: עמודה ד' / עמודה ג'*** שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן; לחישוב שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים משום שבאו על תיקון או נמצאו מוצדקות: עמודה ד' + עמודה ו' / עמודה ח' - עמודה ב'



התפלגות התלונות שטופלו על ידי הנציבות בשנת 2022 לפי גופים ציבוריים אחרים*

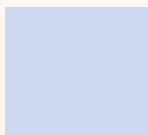
א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	ח	הגופים הנילונים
סה"כ מכתבי תלונה	סה"כ תלונות	תלונות שהייתה בהן הכרעה	תלונות שנמצאו מוצדקות**	תלונות שבירורן הסתיים ללא הכרעה	תלונות שבאו על תיקון	שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון***	תלונות שנדחו על הסף	
55	65	14	1	21	10	31.4%	30	לאומית שירותי בריאות
33	34	9	5	16	11	64.0%	9	לשכת עורכי הדין בישראל
130	148	61	9	80	48	40.4%	7	מגן דוד אדום
9	9	6	1	3	4	55.6%	0	מערך גבייה
234	283	45	5	110	39	28.4%	128	מכבי שירותי בריאות
13	14	3	0	9	4	33.3%	2	מפעל הפיס
9	9	1	1	5	1	33.3%	3	מרכז רפואי ע"ש אסף הרופא, צריפין, באר יעקב
27	27	4	1	17	2	14.3%	6	מרכז רפואי ע"ש ד"ר ח. שיבא, תל השומר
12	15	4	0	10	5	35.7%	1	מרכז רפואי ע"ש רמב"ם, חיפה
14	16	6	2	7	2	30.8%	3	מרכז רפואי עירוני-ממשלתי ע"ש א. סוראסקי, תל אביב-יפו
15	18	10	1	6	3	25.0%	2	נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ
22	25	4	0	16	10	50.0%	5	נתיבי ישראל - החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ
357	400	123	19	131	72	35.8%	146	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
107	119	27	3	47	20	31.1%	45	קופת חולים מאוחדת
53	56	23	7	28	7	27.5%	5	רכבת ישראל בע"מ
396	468	107	16	199	109	40.8%	162	שירותי בריאות כללית
3,228	3,716	1,304	533	1,694	771	43.5%	718	סה"כ



רשות
האוכלוסין
וההגירה



משרד
התחבורה
והבטיחות
בדרכים



משרד
הכלכלה
והתעשייה

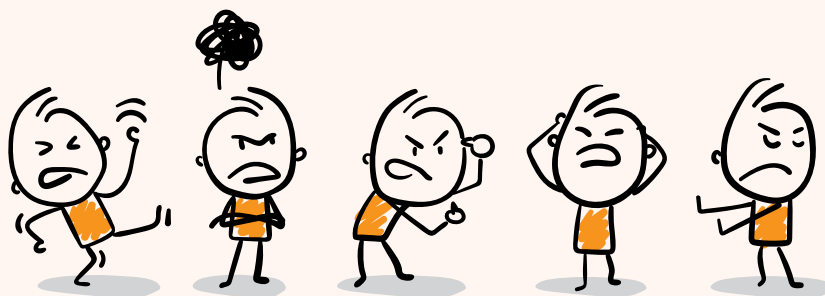


משטרת
ישראל



המוסד
לביטוח
לאומי

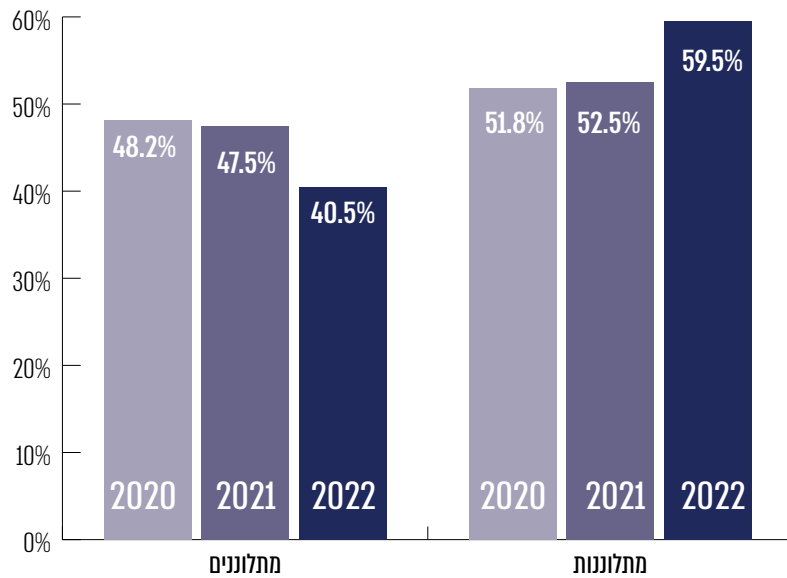
מאפייני המתלוננים על חמישה גופים שהתקבל עליהם מספר רב של מכתבי תלונה בשנת 2022



המוסד לביטוח לאומי



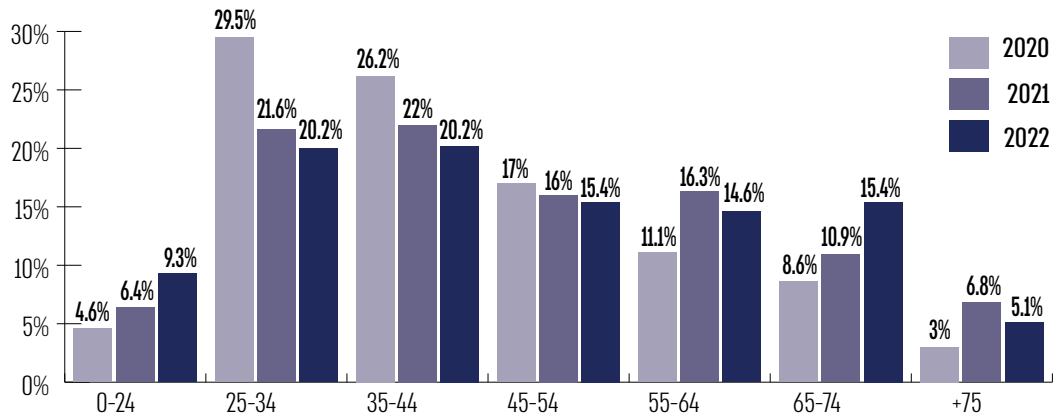
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



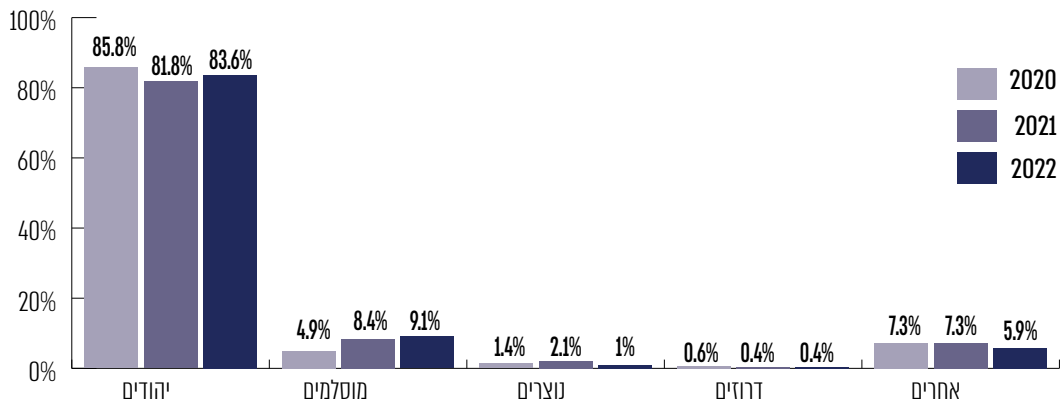
דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

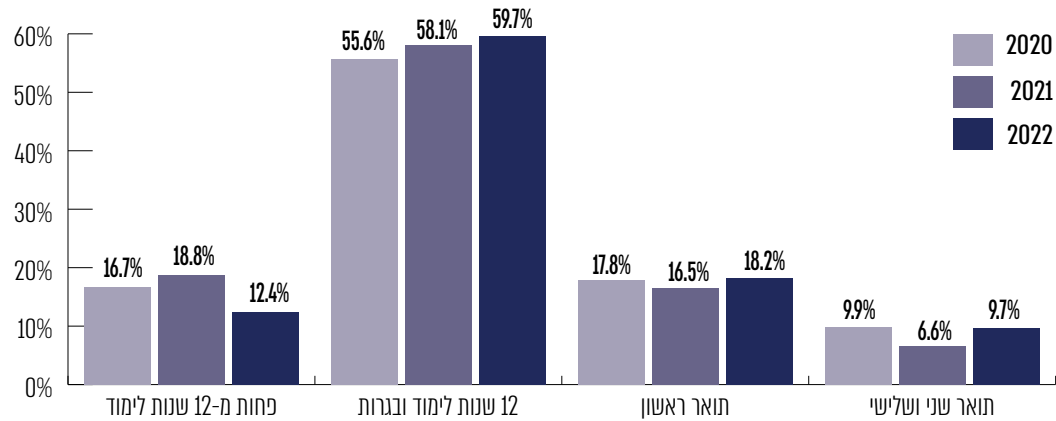
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



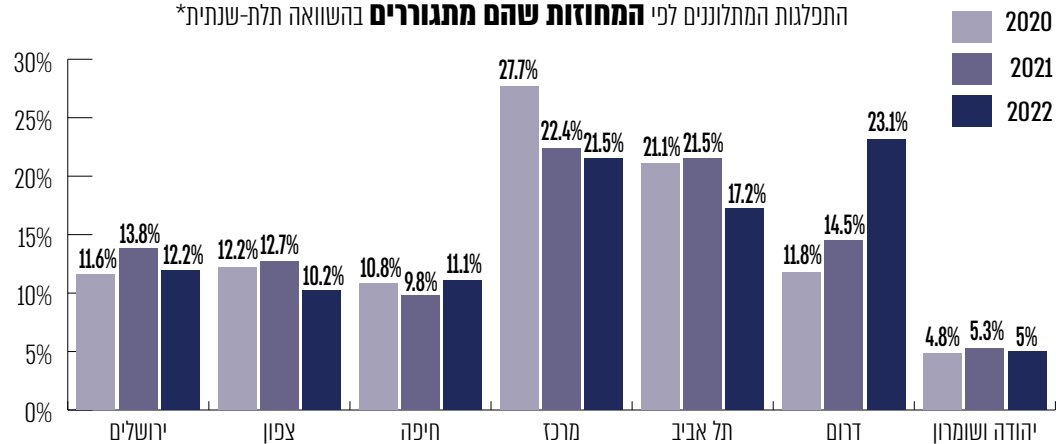
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהשוואה תלת-שנתית*

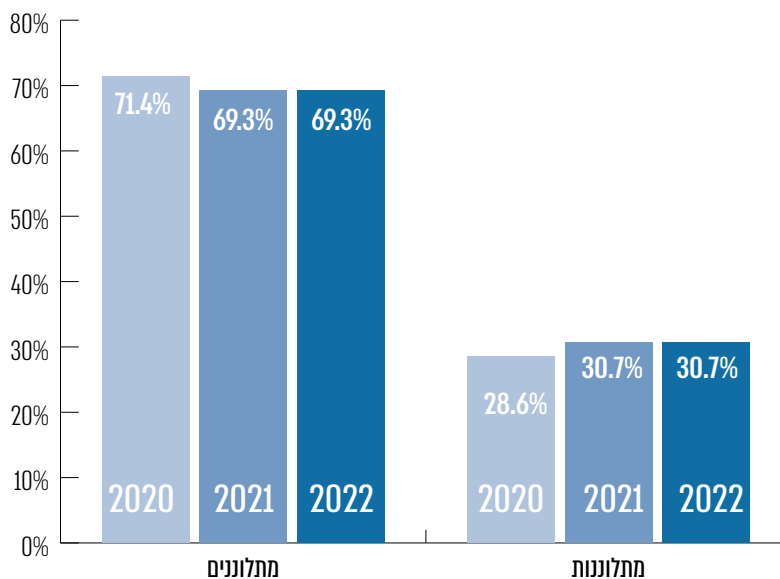


* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

משטרת ישראל



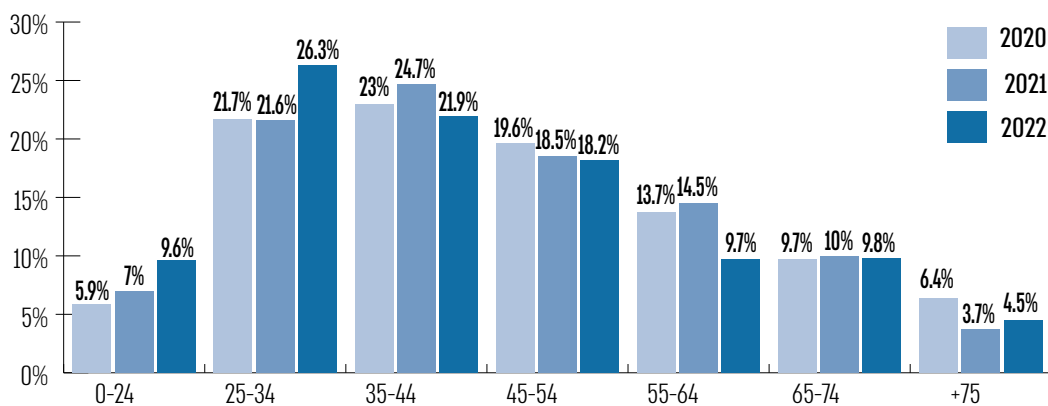
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



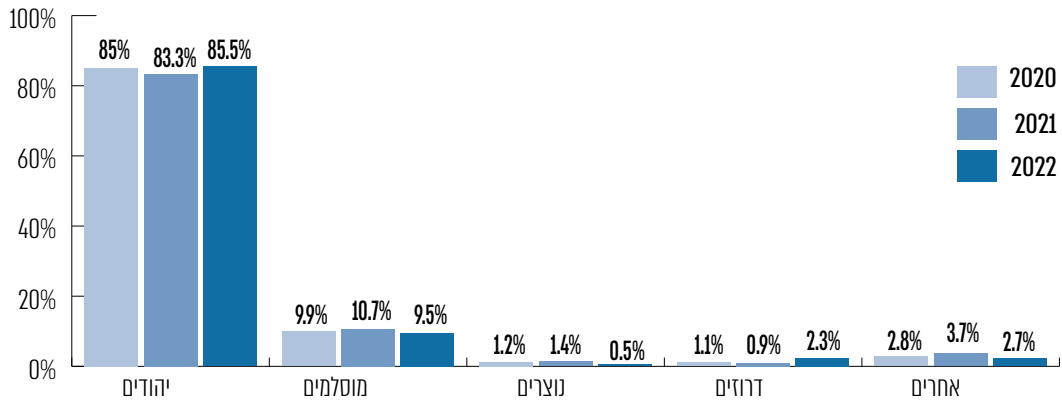
דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

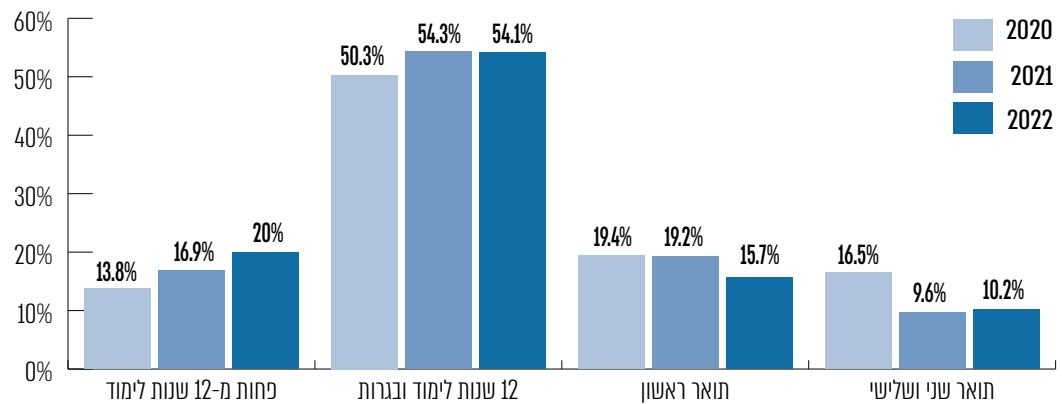
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



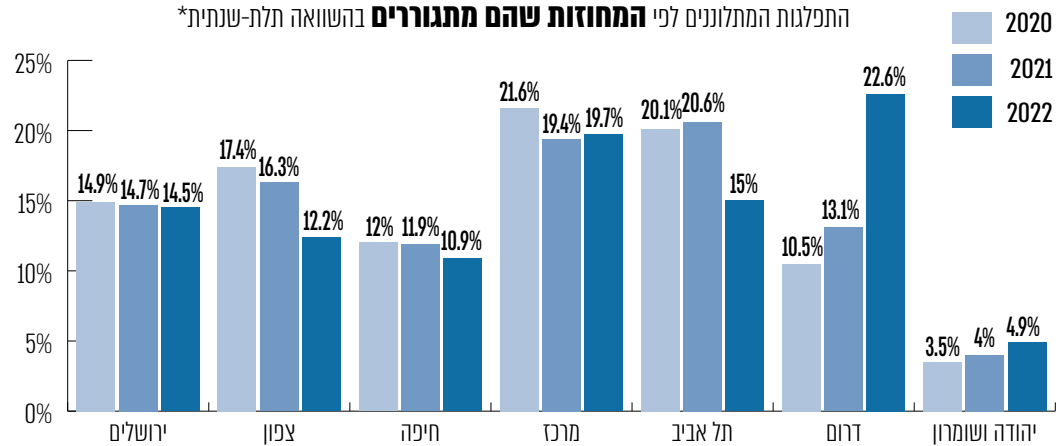
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



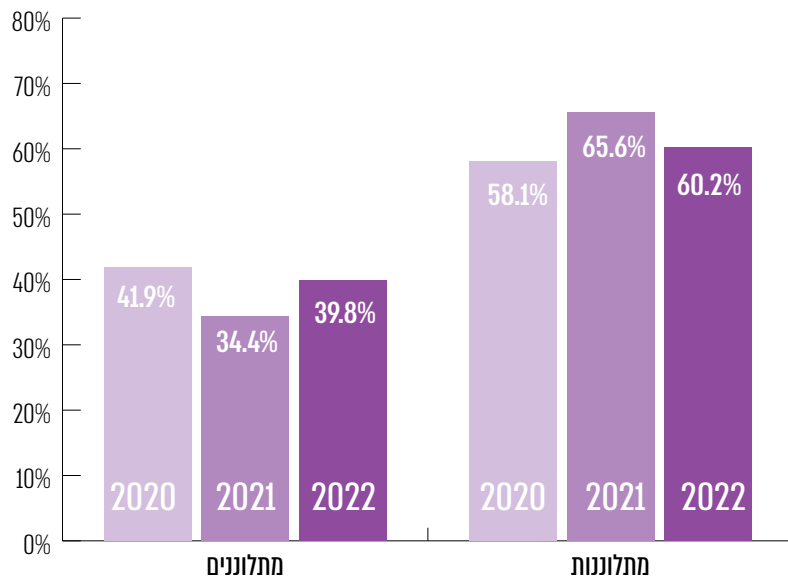
התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהשוואה תלת-שנתית*



* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

משרד הכלכלה והתעשייה

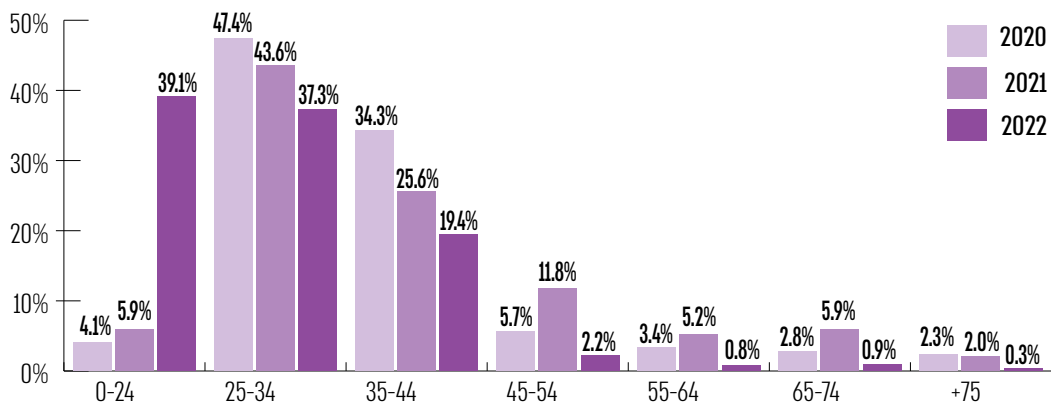
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



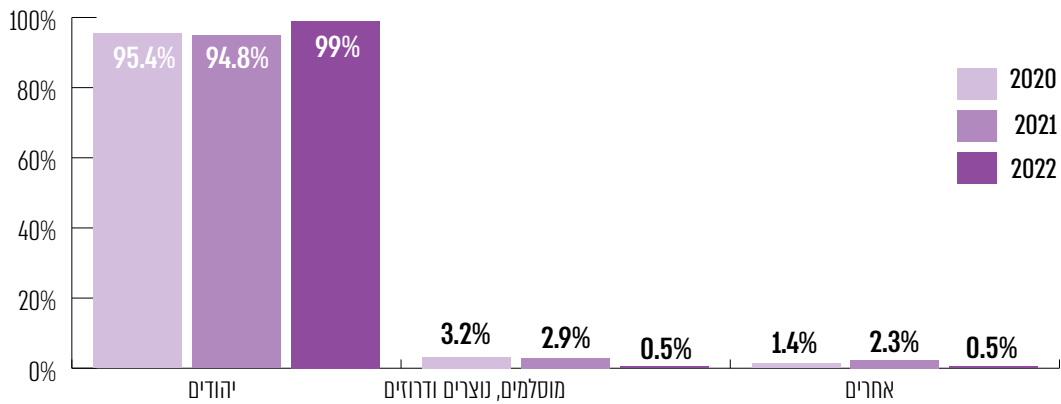
דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

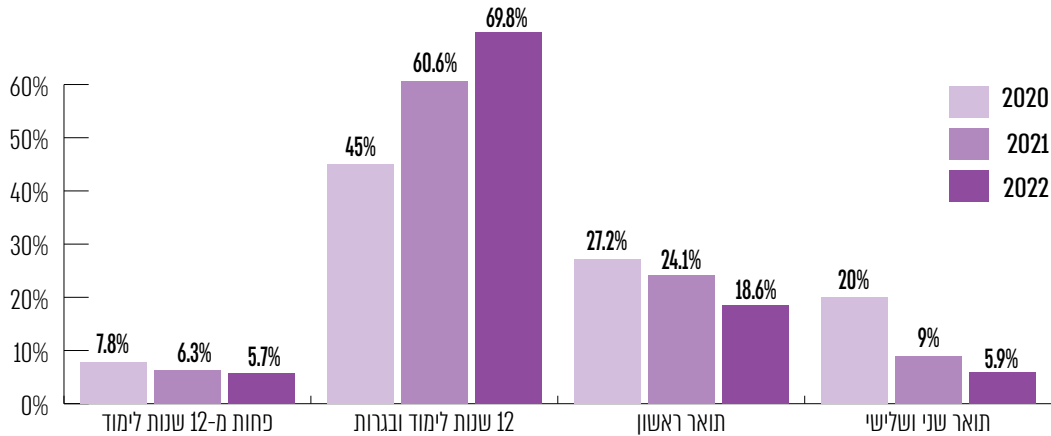
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



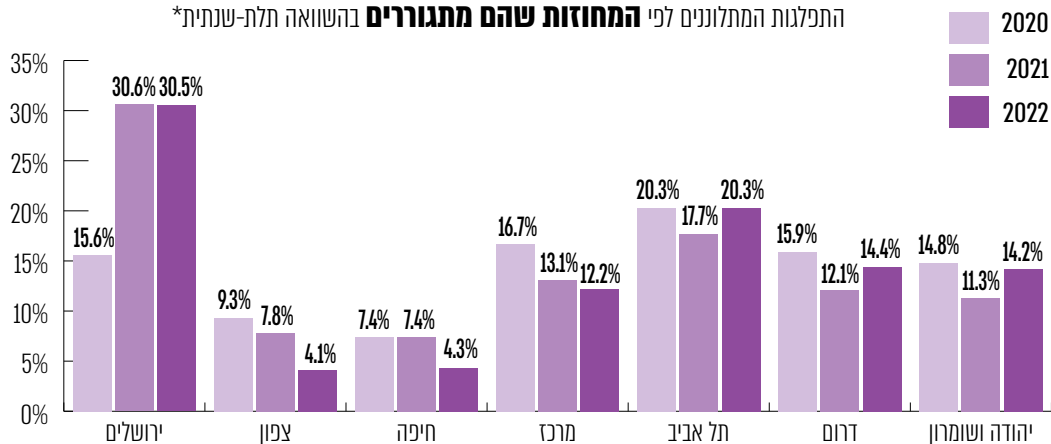
התפלגות המתלוננים לפי **דת** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **רמת ההשכלה** בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי **המחוזות שהם מתגוררים** בהשוואה תלת-שנתית*

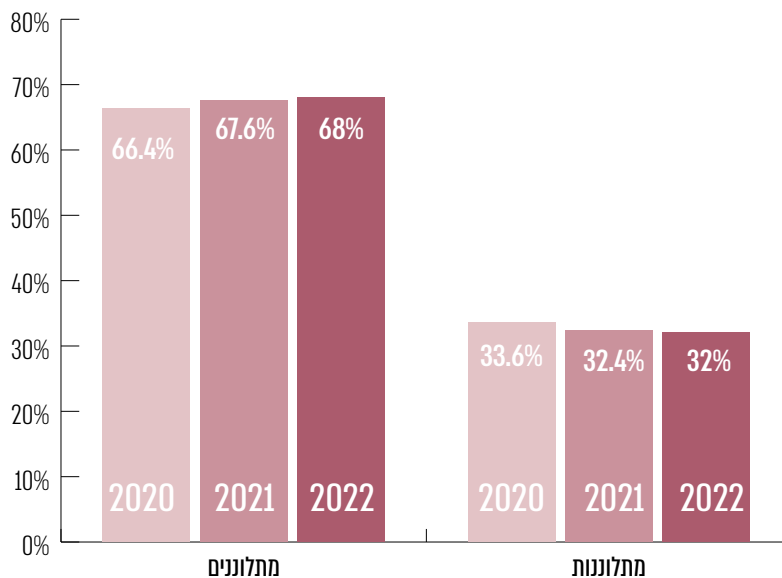


* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים



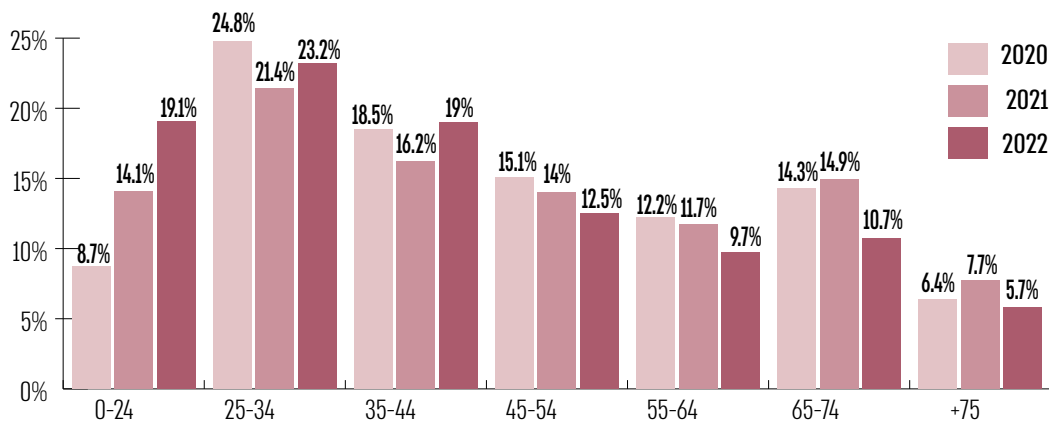
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



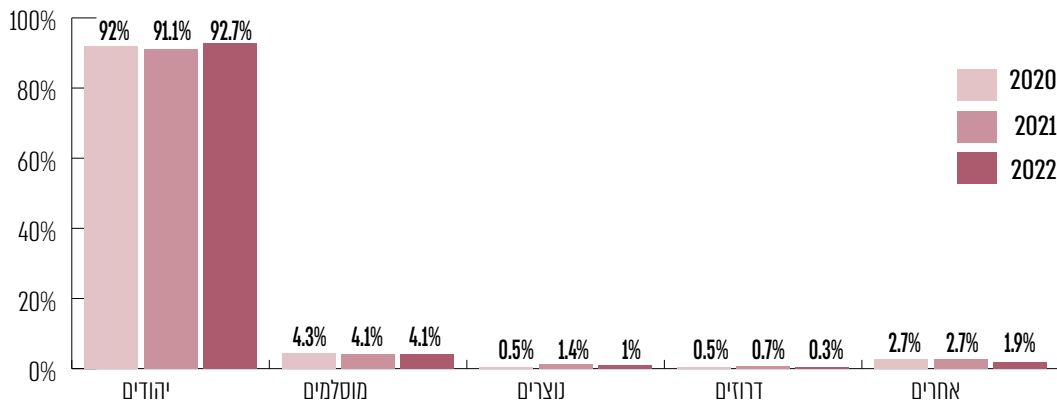
דוח שנתי 49

נציב תלונות הציבור

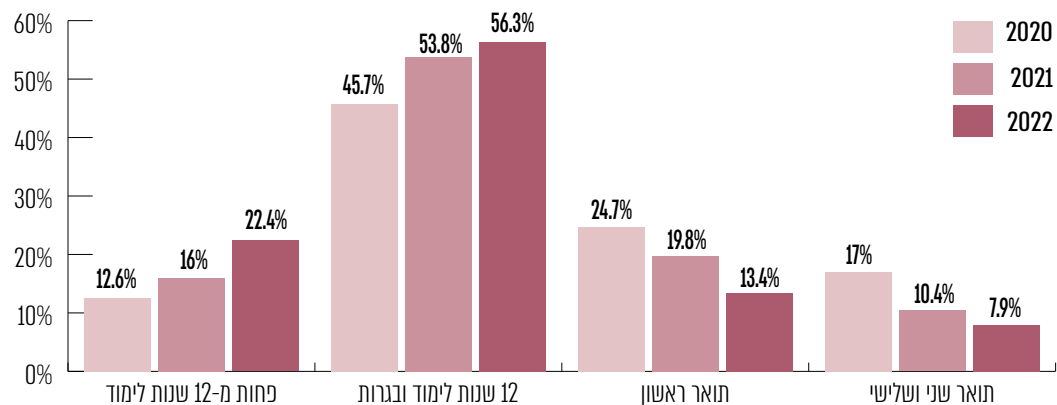
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



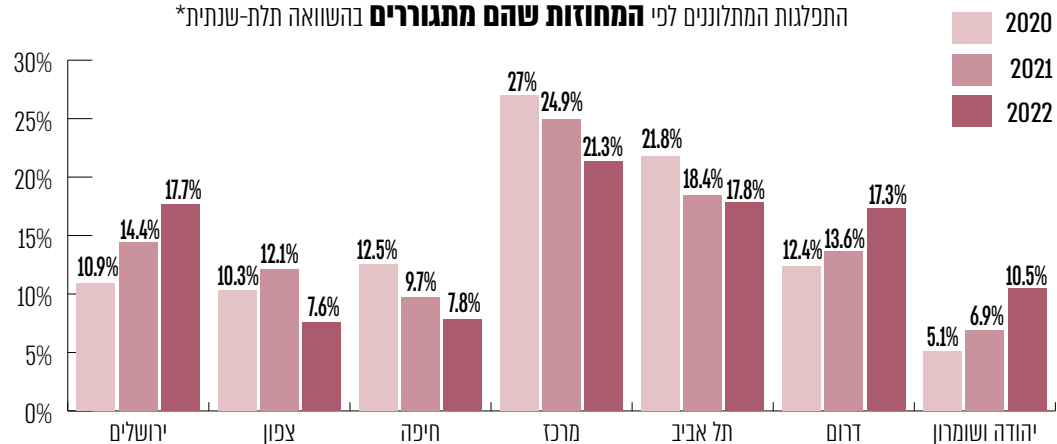
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



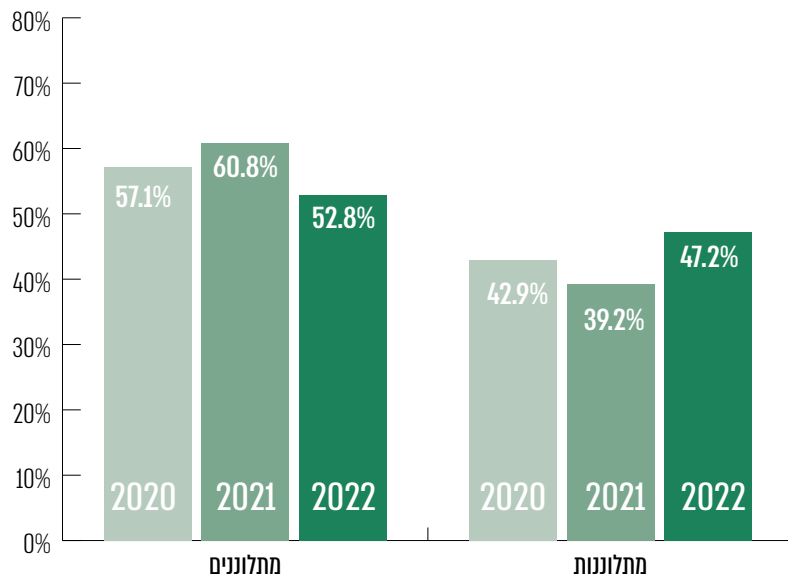
התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהשוואה תלת-שנתית*



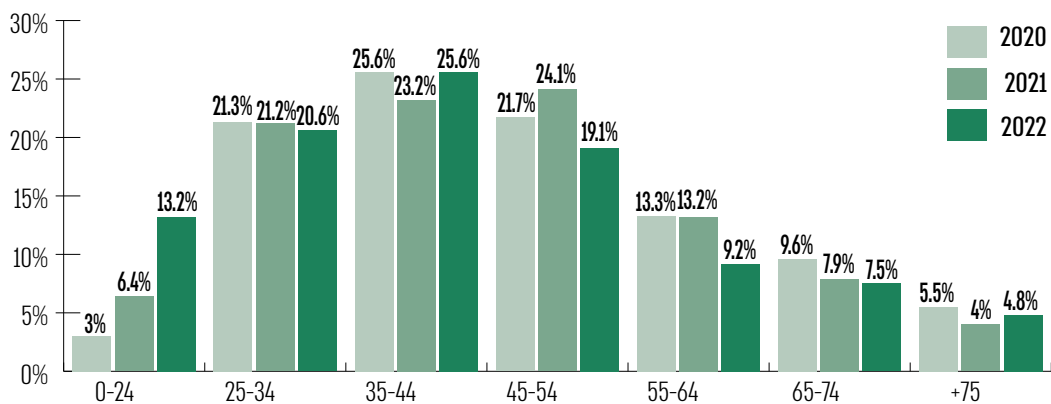
* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

רשות האוכלוסין וההגירה

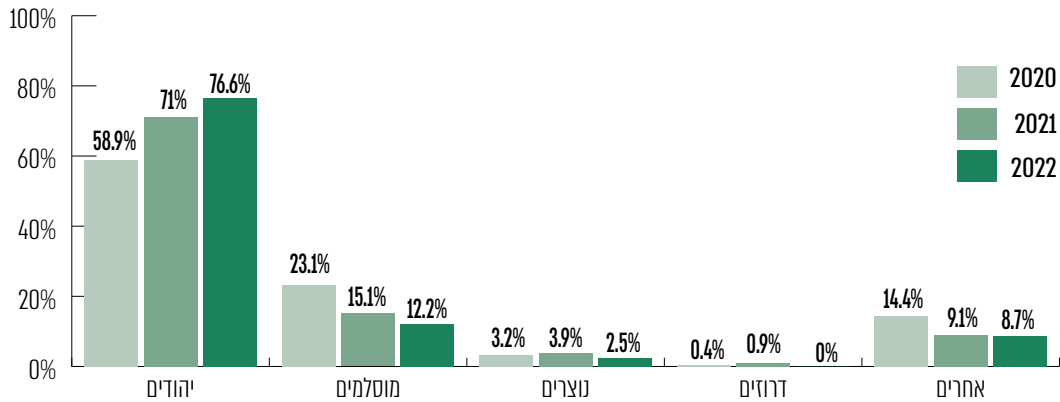
התפלגות המתלוננים לפי **מגדר** בהשוואה תלת-שנתית



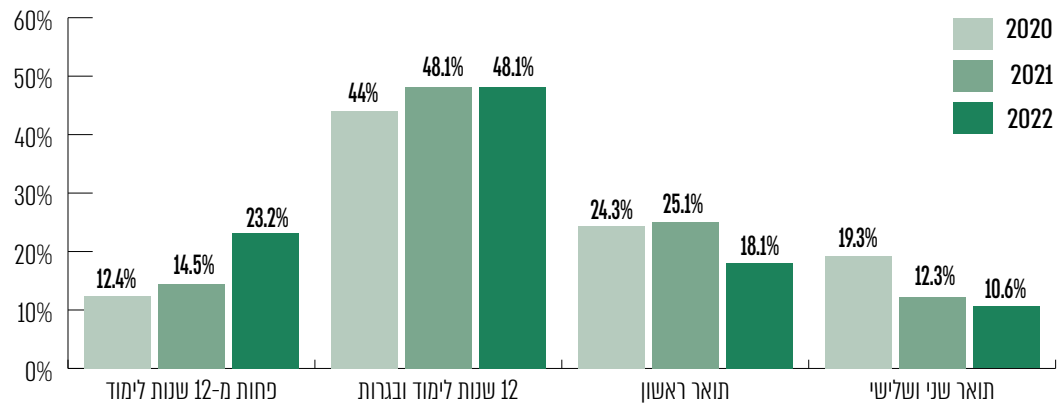
התפלגות המתלוננים לפי **גיל** בהשוואה תלת-שנתית



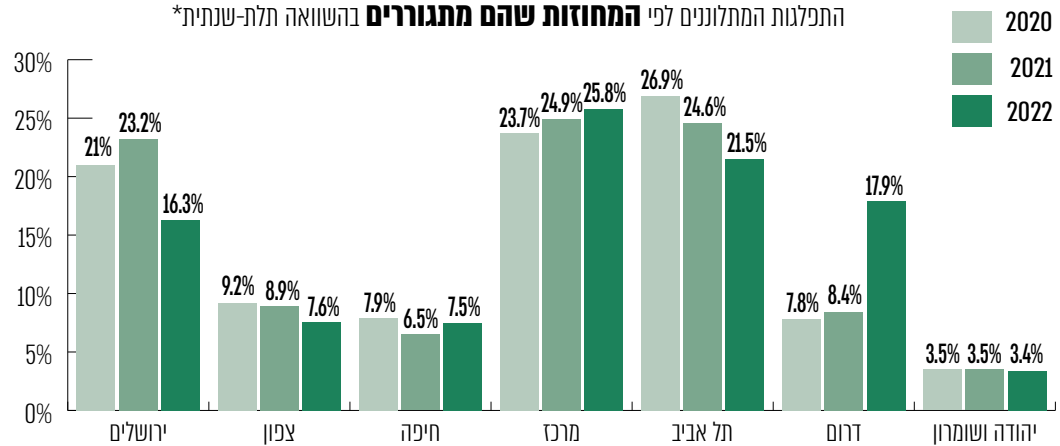
התפלגות המתלוננים לפי דת בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי רמת ההשכלה בהשוואה תלת-שנתית



התפלגות המתלוננים לפי המחוזות שהם מתגוררים בהשוואה תלת-שנתית*



* מחוזות שנקבעו על ידי משרד הפנים.

רשימת הגופים שתלונות בעניינם מתוארות בדוח

שם הגוף	מספר עמוד בדוח
המוסד לביטוח לאומי	170, 114, 101, 52, 49
המועצה האזורית גוש עציון	237, 48
המועצה המקומית בוקעאת'א	139
המועצה המקומית פרדס חנה-כרכור	142
המרכז הרפואי לבריאות הנפש, באר יעקב	97
המרכז לעיוור בישראל	214
המשרד להגנת הסביבה	219
המשרד לשירותי דת	201
הרבנות הראשית לישראל	104
הרשות הממשלתית למים ולביוב	152
הרשות לאכיפה במקרקעין	193
חברת בנק הדואר בע"מ	161
חברת דואר ישראל בע"מ	163, 48
חברת החשמל לישראל בע"מ	157
מגן דוד אדום	174 - 173
מי ברק - תאגיד המים והביוב של בני ברק בע"מ	154
מי בת ים - תאגיד מים וביוב בע"מ	155
מכבי שירותי בריאות	169
משטרת ישראל	197, 42
משרד הבינוי והשיכון	184
משרד הבריאות	214
משרד הבריאות - האגף לרישוי מקצועות רפואיים	99
משרד החוץ	44
משרד החינוך	239, 231, 226 - 223, 211 - 205, 50
משרד הכלכלה והתעשייה - אגף אסדרת עיסוקים	195

שם הגוף	מספר עמוד בדוח
משרד הכלכלה והתעשייה - אגף לעידוד תעסוקת הורים	87 - 84, 39
משרד הכלכלה והתעשייה - הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים	140, 53, 46
משרד המשפטים - רשות התאגידים - רשם החברות	100, 46
משרד הרווחה והביטחון החברתי	120
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	159 - 158, 123, 105, 103, 45, 43
עיריית אלעד	137
עיריית בני ברק	122
עיריית בת ים	119, 48
עיריית חולון	223
עיריית חיפה	225
עיריית טבריה	147
עיריית ירושלים	227, 94, 51
עיריית לוד	136, 120, 38
עיריית נתבות	229, 145
עיריית ערד	96
עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ	182 - 181, 179, 54
רשות האוכלוסין וההגירה	199 - 198, 126, 116, 92 - 87, 37
רשות האכיפה והגבייה - המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות	218, 47
רשות הטבע והגנים	50
רשות המיסים בישראל	100, 46
רשות שדות התעופה	124, 117, 41
שירות התעסוקה הישראלי	191, 189
שירות בתי הסוהר	44
שירותי בריאות כללית	166

פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



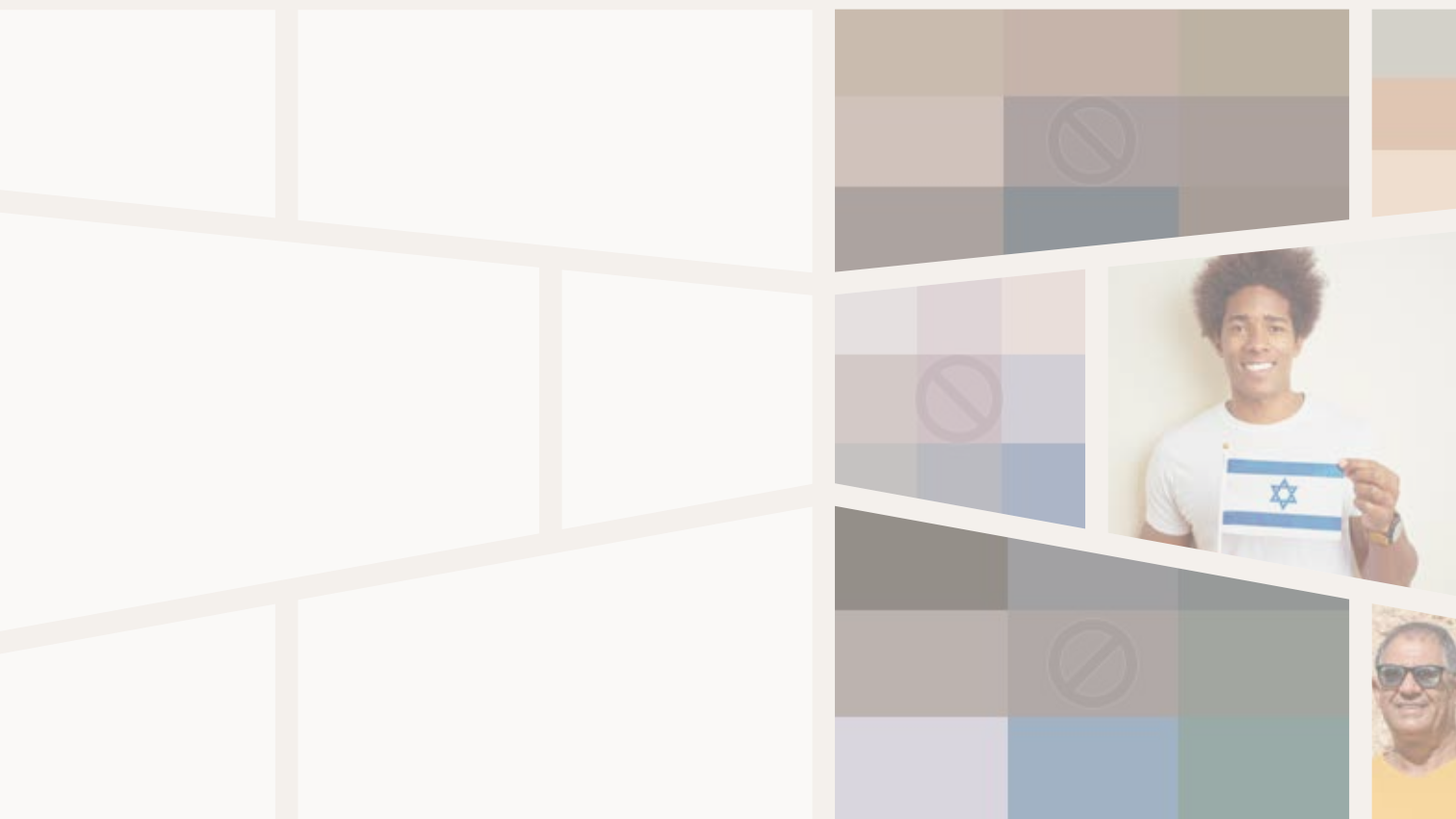
שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בין השעות 9:00 – 13:00
ביום ד' גם בין השעות 15:00 – 17:00



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



אתר המרשתת של הנציבות
mevaker.gov.il/he/ombudsman



רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום

ת"ד 1081 ירושלים 9101001

טל. 02-6665000, פקס. 02-6665204

  MEVAKER.GOV.IL