



משרד מבקר המדינה
נציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד מס' 1

בידוד תלונות בנל הראשון של משבד הקורונה

ספטמבר 2020

נציב תלונות הציבור





משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח מיוחד מס' 1

בידוד תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח מציג את הפעולות של נציבות תלונות הציבור בגל הראשון של משבר הקורונה, מ-15.3.20 ועד 30.6.20, וכולל סקירה של תלונות הקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בתקופה זו ותיאור אופן הטיפול בהן.

מס' קטלוגי 844-2020

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

WWW.MEVAKER.GOV.IL

תמונות האילוסטרציה בכריכה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK.

ניתן להפריז בהתרגשות של חלק מניצולי שואה אלה, אשר גם אם לא נזקקו לסיוע כלשהו, הודו מקרב לב לנציבות על ההתעניינות שלה במצבם.

בד בבד, הנציבות פועלת לחיזוק מעמדם של הממונים על הטיפול בפניות הציבור בכל הגופים הציבוריים, כדי שאלה יוכלו להטמיע בגופים הציבוריים נורמות של שירות ציבורי יעיל ואיכותי, כמקובל במדינות דמוקרטיות בעולם.

מכתבי התודה הרבים והנרגשים שמתקבלים בנציבות באופן תדיר מעידים על התפקיד החשוב שהנציבות ממלאת, בייחוד בעיתות משבר, בשמירה ובהגנה על זכויותיו של כל אדם ועל תרומתה של הנציבות לקידום שירות ציבורי איכותי ויעיל.

משבר הקורונה המחיש את תפקידן המרכזי של הרשתות החברתיות כאמצעי להחלפת מידע על השירותים הציבוריים הניתנים במדינת ישראל. כפי שמצוין בדוח זה, הרשתות החברתיות מילאו תפקיד חשוב בהנגשת הנציבות לקהלים שהיו זקוקים לסיוע בתקופת משבר הקורונה, ורבים מהמתלוננים ציינו כי שמעו על הנציבות בקבוצות שונות ברשתות החברתיות.

הנציבות תמשיך להנגיש את שירותיה לציבורים רחבים ככל האפשר, ואנו מקווים שהציבור ימשיך להסתייע בנציבות בכל מקרה שבו זכויותיו לא מומשו, והוא לא קיבל מגוף ציבורי שירות הולם על פי הנורמות המצופות מגוף ציבורי במדינת ישראל.

הפרטים ולבעיות שעמן הם מתמודדים במגעם עם הגופים הציבוריים השונים, ובכך הם משמשים חיישנים לזיהוי בעיות וליקויים מערכתיים בגופים הציבוריים הדורשים טיפול או תיקון. הנציבות חולקת את המידע הרב שמצטבר אצלה בעקבות בירור התלונות עם חטיבות הביקורת, והחטיבות משתמשות בין היתר במידע זה בביצוע מטלות הביקורת. גם בתקופת משבר הקורונה מסרה הנציבות מידע רב ערך לחטיבות הביקורת, ובימים אלה שוקדות החטיבות על הכנת דוחות ביקורת בנושאים שונים הנוגעים למשבר הקורונה.

בדומה לשאר גופי המגזר הציבורי, גם הנציבות פעלה במתכונת חירום ובמצבת עובדים חלקית ונדרשה לבצע התאמות ושינויים בסדרי עבודתה בתקופת הקורונה. בשל דחיפות הפניות והצורך בטיפול מהיר בהן הוגדרו חלק מעובדי הנציבות כעובדים חיוניים והמשיכו לתת שירות לציבור בכל תקופת המשבר, גם בזמנים שבהם היה סגר נרחב. עובדי הנציבות עשו ככל אשר בידם כדי לסייע למתלוננים במצוקתם, ותלונות דחופות התקבלו וטופלו לעיתים אף בערבי שבת וחג. הנציבות אף הגמישה בזמן המשבר את נהליה לגבי דרך הגשת התלונות, ואיפשרה במקרים המתאימים הגשת תלונה באמצעות הטלפון.

כמו כן, נקטה הנציבות פעולות שונות להגברת המודעות של אוכלוסיות ראויות לקידום לאפשרות לפנות אליה, לרבות ראיונות של עובדיה בכלי תקשורת הפונים למגזרים שונים, ודאגה לכך שעובדיה הדוברים שפות שונות יהיו זמינים לסייע לפונים גם בתקופת הסגר. נוסף על כך, הנציבות פנתה לארגונים חברתיים וביקשה מהם להפנות אליה אנשים הנתקלים בקושי במימוש זכויותיהם בעת מגעם עם הרשויות השונות.

עובדי הנציבות נקטו יוזמות ייחודיות נוספות כדי ליצור קשר עם קבוצות אוכלוסייה שמצב החירום פגע בהן פגיעה חמורה. לדוגמה, עובדי הנציבות יצרו קשר עם אזרחים ותיקים ניצולי שואה שהיו מוכרים לנציבות עקב תלונות שהגישו לה בעבר, שאלו לשלומם ובדקו כיצד ניתן לסייע להם במשבר. לא



דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

מענה מהיר ואפקטיבי לפונים אליה, לסייע באופן מהיר בפתרון הבעיות שהעלו ולהנגיש את פועלה לקהלים רחבים ככל הניתן, ובכלל זה גיבשה מנגנוני בירור ייחודיים הממוקדים בפתרון בעית המתלונן. יצוין כי המענה המהיר למתלוננים התאפשר בעיקר בשל שיתוף פעולה הדוק וראוי לציון בין הגופים הנילוונים ובין הנציבות. פעולותיה של הנציבות הביאו לכך ש-73.8% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לבררן ושבירורן הסתיים בתקופה שבה עוסק הדוח, עניינן בא על תיקונו בזמן הבירור או בעקבותיו.

הנציבות התמקדה בראש ובראשונה בסיוע לפרטים שפנו אליה. במקרים המתאימים הציבה הנציבות זרקור לפני הגופים הנילוונים בנוגע לבעיות מערכתיות שעלו מבירור התלונות, ופעלה מול הגופים הנילוונים לתיקון בעיות מערכתיות אלה.

משבר הקורונה הוא משבר עולמי, ומוסדות האומבוסדמן בכל העולם התמודדו עם השפעותיו על הציבור. הנציבות התעדכנה כל העת בצעדים שנקטו מוסדות אומבוסדמן בעולם כדי להנגיש את עצמם לאוכלוסיות שנפגעו ממשבר הקורונה וכן בנושאים שהעסיקו מוסדות אומבוסדמן אלה. כן עדכנה הנציבות את הקהילה הבין-לאומית של מוסדות האומבוסדמן על הדרכים היצירתיות שבהן פעלה בתקופת המשבר.

כידוע, ישראל היא המדינה היחידה בעולם שבה מבקר המדינה מכהן גם כנציב תלונות הציבור. איחוד הסמכויות יוצר ערך מוסף הן לעבודת הביקורת והן לפעילותה של הנציבות. עובדי הנציבות נחשפים באופן בלתי אמצעי למצוקות הקשות של

מוגש בזאת לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור, על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח סוקר את פעילות נציבות תלונות הציבור בגל הראשון של משבר הקורונה - מ-15.3.20 ועד ל-30.6.20. משבר הקורונה, שהוא משבר חסר תקדים, הציב לגופים הציבוריים בישראל אתגרים שערים לא התמודדו בעבר. דווקא בתקופה משברית זו נדרש מהגופים הציבוריים יותר מכול לספק שירות ציבורי יעיל ואפקטיבי, כדי לסייע לרבים כל כך שמצאו עצמם באופן פתאומי ללא יכולת לפרנס את משפחותיהם.

כמו בימי שגרה, גם בימי המשבר הייתה הנציבות כתובת לפרטים במגעם עם הרשויות השונות, כדי להגן על זכויותיהם ולממש את זכותם לקבלת שירות ציבורי ראוי. בתקופת הדוח - הגיעו לנציבות 4,684 מכתבי תלונה, מהם 1,677 מכתבים הנוגעים למשבר הקורונה. כ-75% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה עסקו בנושאים הקשורים באופן ישיר לרשת הביטחון הסוציאלי שהעניקה המדינה באמצעות גמלאות או מענקים שונים.

הנציבות עמדה על המשמר כדי להבטיח שמצוקותיו של הפרט וכיבוד זכויותיו לא ייבלעו בשאון המלחמה בנגיף הקורונה. הנציבות פעלה כדי להעצים את קולו של הפרט ולדאוג לכך שיזכה לטיפול יחסי נאותים וראויים בעת פניותיו לגופים ציבוריים.

בזמן המשבר פעלה הנציבות בגמישות וביצירתיות כדי לאפשר

ד"ר אסתר בן חיים, עו"ד
מנהלת נציבות
תלונות הציבור

מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



كلمة مفوّض شكاوى الجمهور ومديريّة مفوّضيّة شكاوى الجمهور

المستطاع، فقامت -على سبيل المثال-بصياغة آليّات خاصة لفحص الشكاوى تتمحور في حلّ مشكلة المشتكي/ة، يجدر بالإشارة أنّ الاستجابة السريعة للمشتكين لم تكن لتتوافر لولا التعاون الوثيق واللافت بين المفوّضيّة والأجسام التي قدّمت الشكوى ضدّها.
أدى تدخّل المفوّضيّة إلى حلّ %٧٣.٨ من الشكاوى التي تتعلّق بالأزمة والتي توافرت لدى المفوّضيّة صلاحيةً فحصها، وانتهى فحصها في الفترة التي يعالجها التقرير. جرى حلّ الشكاوى خلال فترة الفحص أو بعدها.

رُكّزت المفوّضيّة على أولويّة مساعدة الأشخاص الذين توجّهوا إليها، وفي حالات معيّنة لفتت انتباه الأجسام المشتكى عليها لمشاكل بنيويّة كُثيف النقباب عنها خلال عمليّة الفحص، وعملت مع هذه الأجسام على تصحيح هذه المشاكل.

أزمة كورونا هي أزمة عالميّة، وقد تعاملت مؤسسات "الأمبودسمان" في أرجاء العالم مع تأثيراته على الجمهور. تابعت المفوّضيّة طوال الوقت مستجّدات الخطوات التي اتّخذتها مؤسسات "الأمبودسمان" في أرجاء العالم بغية إتاحة نفسها لشرائح سكانيّة تضرّرت من أزمة كورونا، والقضايا الني شغلت مؤسسات الأمبودسمان هذه، وقامت بذورها بإبلاغ مجتمع مؤسسات الأمبودسمان بالطرق الخائفة التي استخدمتها إبان الأزمة.

كما هو معلوم، إسرائيل هي الدولة الوحيدة في العالم التي يشغل فيها مراقب الدولة أيضاً منصب مفوّض شكاوى الجمهور. توحيد الصلاحيات على هذه الشاكلة يخلق قيمة مضافة للعمل الرقابيّ وكذلك لنشاط المفوّضيّة. ينكشف مستخدمو المفوّضيّة على نحو مباشر للمحن القاسية والمشاكل التي يواجهها الناس عند توجّههم إلى الأجسام الحكوميّة المختلفة، وعلى هذه النحو يتحوّل المستخدمون إلى "مجنّسات" تشخّص

المشاكل والعيوب البنيويّة التي تتطلّب المعالجة أو التصحيح في الأجسام الحكوميّة. تتفاسم المفوّضيّة المعلومات الغزيرة التي تتراكم لديها على ضوء معالجة الشكاوى مع شعبة الرقابة، وتستخدم الأقسام المختلفة -في ما تستخدم-هذه المعلومات لتنفيذ المهّمّات الرقابيّة. في فترة أزمة كورونا، نقلت المفوّضيّة معلومات قيّمة لشُعب الرقابة، وتنبّط هذه الشُعب في هذه الأيّام على إعداد تقارير حول مواضيع مختلفة تتعلّق بأزمة كورونا.

وعلى غرار سائر أجسام القطاع العامّ، قلّصت المفوّضيّة عدد العاملين فيها، وتطلّبت حالة الطوارئ إجراء ملاءمات وتغييرات في ترتيبات العمل خلال فترة كورونا، وبسبب الحاجة إلى معالجة التوجّهات على نحوٍ سريع، أُدرج جزء من عملي المفوّضيّة كعاملين حيويّين، وعليه فقد واصلوا تقديم الخدمات للجمهور طوال فترة الأزمة، بل حتّى في الفترات التي عمّ فيها إغلاق شبه عامّ، عمل مستخدمو المفوّضيّة كلّ ما في وسعهم من أجل مساعدة المشتكين في ضائقتهم، وجرى تسلّم بعض الشكاوى المستعجلة ومعالجتها حتّى في أمسيات السبت وفي الأعياد. فضلًا عن هذا، أُنّدت المفوّضيّة في فترة الأزمة مرونة في كلّ ما يتعلّق بطريقة تقديم الشكاوى، ومخّنت في حالات معيّنة المشتكين من تقديم شكواهم عبر الهاتف.

علاوة على ذلك، اتّخذت المفوّضيّة إجراءات مختلفة لتعزيز وعي شرائح سكانيّة يجدر تعزيزها كي تتوجّه إليها، وشمل الأمر مقابلات لعملي المفوّضيّة مع وسائل الإعلام التي تتوجّه إلى قطاعات مختلفة، واهتمّت بإتاحة عامليها الذين يتحدّثون لغات مختلفة كي يرذّوا على المتوجّهين في فترة الإغلاق، إضافة إلى هذا، توجّهت المفوّضيّة إلى منظمات اجتماعيّة مختلفة، وطلبت منها توجيه أشخاص يواجهون صعوبات في تحصيل حقوقهم عند تواصلهم من السلطات المختلفة.

أطلق مستخدمو المفوّضيّة مبادرات خاصّة أخرى في سبيل التواصل مع شرائح سكانيّة ألحقت بها حالة الطوارئ أضرارًا جسيمة. على سبيل المثال، قام المستخدمون بالتواصل مع مواطنين مسنّين من الناجين من الكارثة كانوا على اتّصال بالمفوّضيّة في السابق، وسألوهم عن أحوالهم وعن الكيفيّة التي بها يستطيع المستخدمون مساعدتهم، لا يمكن وصف

ירושלים, אלול התש"ף, ספטמבר 2020



الوقع الطيّب الذي كان لهذه المحادثات على بعض الناجين من الكارثة الذين -وإن لم يكونوا بحاجة إلى مساعدة-قدّموا الشكر إلى المفوّضيّة من صميم قلوبهم لاهتمامها بأحوالهم. علاوة على ذلك، تعمل المفوّضيّة على تعزيز مكانة المسؤولين عن معالجة توجّهات الجمهور في الأجسام الحكوميّة كافّة، كي يستطيعوا إدماج معايير ناجعة ونوعيّة للخدمة العامّة، على غرار الدول الديمقراطيّة في العالم.

رسائل الشكر الكثيرة التي تصل إلى المفوّضيّة تدلّ على الدّور المهمّ الذي تشغله المفوّضيّة، ولا سيّما إبان الأزمات، في المحافظة على حقوق الأفراد وحمايتّها، ومساهمة المفوّضيّة في تطوير خدمات القطاع العامّ النوعيّة والناجعة.

كشفت أزمة كورونا النقباب عن الدور المركزيّ الذي تشغله الشبكات الاجتماعيّة (الإلكترونيّة) كوسيلة لتبادل المعلومات حول الخدمات العامّة التي تتوافر في دولة إسرائيل، وكما أشرنا في هذا التقرير، فقد شغلت الشبكات الاجتماعيّة ذورًا مهمًّا في إتاحة المفوّضيّة لشرائح سكانيّة كانت في أمسّ الحاجة إلى المساعدة إبان فترة كورونا، وأشار الكثير من المشتكين أنّهم قد سمعوا عن المفوّضيّة في مجموعات مختلفة تنشط في الشبكات الاجتماعيّة.

ستواصل المفوّضيّة إتاحة خدماتها للجمهور الواسع قدر المستطاع، ويحدونا الأمل أن يواصل الجمهور الاستعانة بالمفوّضيّة في كلّ مرّة لا يحضّل فيها حقوقه، ولم يحصل فيها من الأجسام الحكوميّة على الخدمات اللائقة المتوقّعة من جسم عامّ في إسرائيل.

	
متنياهو أنچلمان	د. إستیة بن حایم، محامية
مراقب الدولة	مديرة مفوّضيّة
ومفوّض شكاوى الجمهور	شكاوى الجمهور



1. משבר הקורונה - תמונת מצב ראשונית

תוכן הטנינים

דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

4

פרק 1: משבר הקורונה - תמונת מצב ראשונית

9

עמ' 10	משבר הקורונה והנציבות
עמ' 14	אירועים מרכזיים בתקופת הגל הראשון
עמ' 16	הנגשת הנציבות לציבור הרחב בתקופת משבר הקורונה
עמ' 18	משבר הקורונה במבט בין-לאומי השוואתי

פרק 2: נתונים על התלונות הנוגעות למשבר הקורונה

21

עמ' 22	מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות
עמ' 24	נושאי התלונות
עמ' 24	אופן בירור התלונות - בירור טלפוני ישיר
עמ' 25	תוצאות הטיפול בתלונות
עמ' 26	מאפייני המתלוננים
עמ' 28	דרך קבלת התלונות

פרק 3: נושאי תלונות נבחרים

31

עמ' 32	המוסד לביטוח לאומי
עמ' 50	שירות התעסוקה
עמ' 55	רשות המיסים
עמ' 60	תלונות בנושא שירותי בריאות
עמ' 67	תלונות בענייני חינוך
עמ' 71	נושאי רווחה ברשויות המקומיות
עמ' 75	הדיר הציבורי
עמ' 77	הכניסה לישראל והיציאה ממנה - רשות האוכלוסין וההגירה וצה"ל
עמ' 81	שירות בתי הסוהר
עמ' 84	שירותי הדואר - חברת דואר ישראל בע"מ

מילון מושגים

88



תלונות דחופות התקבלו וטופלו לעיתים אף בערבי שבת וחג, כאשר משרדי הנציבות סגורים

לפני הגופים האמונים על מתן שירותים לציבור אתגר בסדר גודל שלא היה כמותו בעבר. מוסדות המדינה והרשויות המקומיות נדרשו לתת לתושבים באופן מיידי סיוע נרחב במגוון נושאים: תשלום דמי אבטלה למאות אלפי עובדים שהופסקה עבודתם; תשלום מענקים לבעלי עסקים שנסגרו או שפעילותם צומצמה; ביצוע בדיקות לגילוי הנגיף; אספקת שירותי בריאות ורווחה לציבור, לרבות קשישים ואנשים בבידוד; התארגנות ללמידה מרחוק ועוד.

היקף הפעילות שנדרש המגזר הציבורי לבצע בעת משבר הקורונה, הצמצום בכוח האדם בגופים הציבוריים וההגבלות האחרות - כל אלה גרמו לתקלות ולעייכותים במתן השירות לציבור.

הנציבות, האמונה בעת שגרה על מתן סיוע לאנשים במגיעיהם עם הרשויות הציבוריות השונות, התגיסה בתקופת משבר הקורונה לסייע למי שנתקל בקושי לקבל מענה מגוף ציבורי.

הנציבות, בדומה לשאר גופי המגזר הציבורי, פעלה במתכונת חירום ובמצבת עובדים חלקית. בנסיבות אלה כדי לייעל את העבודה, לתמוך באגפי הנציבות שעל הגופים שבטיפולם התקבל מספר התלונות הגדול ביותר ולתת מענה מהיר ואפקטיבי למתלוננים, בפרט בימים שבהם התקבלו בנציבות תלונות רבות הנוגעות למשבר הקורונה, עשתה הנציבות התאמות ושינויים בסדרי עבודתה, בהליכי בירור התלונות ובקשר עם הגופים הנילוונים וניידה עובדים בין האגפים השונים שלה. עובדי הנציבות עשו ככל יכולתם כדי לסייע למתלוננים במצוקתם, ותלונות דחופות התקבלו וטופלו לעיתים אף בערבי שבת וחג, כאשר משרדי הנציבות סגורים.

נוסף על כך, כדי לתת סעד מהיר למתלוננים קיבלה הנציבות בתקופת הדוח תלונות בטלפון, אף שככלל, על תלונה לנציבות להיות מוגשת בכתב, ואף שבעיתות שגרה מאפשרת הנציבות רק במקרים חריגים ביותר להגיש תלונה בטלפון. כמו כן עמדה הנציבות בקשר טלפוני רצוף עם מתלוננים שנזקקו לסעד דחוף, עד שקיבלו את הסעד שביקשו. דוגמאות לכל אלה יובאו בהמשך הדוח.

מלבד מתן הסעדים שהתבקשו בתלונות, שימשו שיחות הטלפון כדי למסור לפונים מידע בעניין האפשרויות העומדות לפניהם כדי למצות את זכויותיהם ולהקשיב למצוקותיהם. במקרים קשים, כשהדבר נדרש, שוחחו עובדות סוציאליות בנציבות גם הן עם המתלוננים, כדי לתת להם סיוע והכוונה מתאימים.

במקרים שבהם לא היה בידי הנציבות לברר תלונה (לדוגמה, כאשר התלונה עסקה בגוף שהנציבות אינה מוסמכת לברר עליו תלונות), עשו עובדי הנציבות את המרב כדי לסייע לפונים למצות את זכויותיהם בדרך אחרת כגון הפנייה לגוף אחר רלוונטי, ומתן תמיכה, הנחיה וסיוע.

דוח מיוחד זה, שנערך בהתאם לסעיף 46ב לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], מתאר את הטיפול בתלונות שקשורות למשבר הקורונה שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בגל הראשון של משבר הקורונה, בפרק הזמן 15.3.20 - 30.6.20 (תקופת הדוח). בדוח יובאו נתונים על התלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח וכן ניתוח התלונות לפי חתכים שונים: הגופים הנילוונים, מאפייני המתלוננים, נושאי התלונות, תוצאות הטיפול בהן, דרכי קבלת התלונות ועוד.

בהמשך הדוח יובא תיאור של תלונות נבחרות הנוגעות למשבר הקורונה שבהן טיפלה הנציבות, בחלוקה לגופים העיקריים שנדרשו לתת מענה לציבור בעת המשבר: המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי), שירות התעסוקה, רשות המיסים בישראל (רשות המיסים), משרד הבריאות, קופות החולים וגופים אחרים במערכת הבריאות הציבורית, משרד החינוך ושירותי החינוך והרווחה ברשויות המקומיות. עוד יובאו בחלק זה תלונות הנוגעות לדיור הציבורי, תלונות על הכניסה לישראל והיציאה ממנה, תלונות של אסירים על שירות בתי הסוהר ותלונות על שירותי חברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר).

משבר הקורונה והנציבות

בסוף דצמבר 2019 התפרץ בסין נגיף הקורונה (SARS-CoV-2), שגורם למחלת COVID-19 (מחלת קורונה). מאמצע פברואר 2020 התפשט הנגיף למדינות רבות, וב-27.2.20 התגלה מקרה ראשון של חולה קורונה בישראל. ב-11.3.20 הכריז ארגון הבריאות העולמי על המחלה כמגפה עולמית (פנדמיה). בראשית מרץ 2020 החליטה ממשלת ישראל להטיל שורת הגבלות על הציבור בישראל ועל המבקשים להיכנס אליה: מעברי הגבול נסגרו לאזרחים זרים, תושבי ישראל שחזרו מחו"ל נדרשו לשהות בבידוד, נאסרו אירועים רבי משתתפים והתקהלויות ועוד. במחצית מרץ 2020 הוחמרו ההגבלות: הופסקה הפעילות בכל מסגרות החינוך, למעט חריגים; המגזר הציבורי עבר לעבוד במתכונת חירום מצומצמת; הותקנו תקנות שעת חירום¹, שבמסגרתן בין השאר הוגבלה היציאה מהבית למרחב הציבורי לצרכים מוגדרים בלבד; ושירותי התחבורה הציבורית צומצמו. כמו כן נסגרו מקומות בילוי ומסחר, ונקבע ריחוק חברתי של שני מטרים לפחות במרחב הציבורי ובמקומות העבודה. ב-12.4.20 נקבעה החובה לעטות מסכה במרחב הציבורי.

ההגבלות שהוטלו על הציבור בישראל הביאו לסגירה כמעט מלאה של המשק, למעט מקומות עבודה שהוגדרו חיוניים, למשך שבועות רבים. מאות אלפי עובדים הוצאו לחופשה ללא תשלום או פוטרו מעבודתם, עסקים נסגרו, ועשרות אלפים נשלחו לבידוד בביתם או במתקנים מטעם המדינה. הצעדים שנקטו השפיעו באופן דרמטי על חלקים רחבים באוכלוסייה בהיבטים רבים ומגוונים.

העלייה במספר תושבי המדינה שאובחנו כחולים בקורונה, צמצום הפעילות במשק והפגיעה באורח החיים ובפרנסה של חלקים רחבים באוכלוסייה - כל אלה הציבו

[1] לדוגמה תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש - הגבלת פעילות), התש"ף-2020

אם בעת בירור תלונה נמצא ליקוי מערכתי בתפקודו של גוף נילון שתיקונו עשוי להועיל לרבים, הפנתה הנציבות את תשומת לב הגוף לליקוי והצביעה על הצורך לתקנו לאלתר

ראוי לבחון את מידת יעילותם של דרכי פעולה אלה לא רק בעיתות משבר אלא אף בעיתות שגרה.

מצד שני, על הגופים הציבוריים לתת את הדעת על הצורך בהנגשה מרבית של השירות גם לאוכלוסיות שלא סיגלו לעצמן, מסיבות שונות, את השימוש באמצעים מקוונים.

בצד השיח עם הגופים הנילוניים, הנציבות נמצאת בקשר שוטף עם אגפי הביקורת במשרד מבקר המדינה וחולקת עימם את ממצאיה ואת התובנות שעלו מבירור התלונות. תובנות אלו מסייעות לאגפי הביקורת בביצוע ביקורת מערכתית על היבטים שונים בטיפול הרשויות במשבר הקורונה.

הנציבות רואה חשיבות רבה בפיתוח מנגנונים יעילים ואפקטיביים לטיפול בתלונות הציבור בגופים ציבוריים, בפרט בעיתות משבר

כדי לתת מענה מהיר למתלוננים, בלי לפגוע בשגרת העבודה העמוסה והשוטפת של הגופים הנילוניים, קיימה הנציבות שיח שוטף עם גורמים בכירים ועם גורמים המופקדים על מתן השירות לאזרח בגופים הנילוניים. במסגרת זו גובשו מתווים לבירור מהיר ויעיל של התלונות, שהתבססו על קשר טלפוני יום-יומי עם הנוגעים בדבר בגופים הרלוונטיים. דרך פעולה זו קיצרה מאוד את הליך הבירור.

שיתוף הפעולה בין הנציבות לגופים הנילוניים הביא למציאת פתרונות מהירים ולצמצום פרק הזמן מהגעת התלונה לנציבות ועד לפתרון מלא של בעיית המתלונן. במקרים רבים הסתיים הטיפול בתלונות בתוך ימים מעטים, ולעיתים כבר ביום הגשת התלונה.

הנציבות המשיכה גם בתקופת הדוח להשתמש בכלי הבירור המגוונים שבהם היא משתמשת בעיתות שגרה, ובכלל זה בשיטת "הלקוח הסמוי", שבה עובד הנציבות מגיע למשרדי הגוף הנילון או מתקשר אל מוקד השירות שלו, כדי לקבל את השירות שהמתלונן טען כי לא קיבל אותו או נתקל בקשיים בקבלתו. זאת כדי להיווכח מכלי ראשון אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות. כלי נוסף שבו השתמשה הנציבות כדי לבדוק את תפקודם של הגופים הנילוניים הוא ביקורים בשטח.²

אם בעת בירור תלונה נמצא ליקוי מערכתי בתפקודו של גוף נילון שתיקונו עשוי להועיל לרבים, הפנתה הנציבות את תשומת לב הגוף לליקוי והצביעה על הצורך לתקנו לאלתר. בדרך זו סייעה הנציבות לגופים הנילוניים לתקן בעיות בזמן אמת ולהפיק לקחים גם במצב המשברי שבו הם פעלו.



הנציבות רואה חשיבות רבה בפיתוח מנגנונים יעילים ואפקטיביים לטיפול בתלונות הציבור בגופים ציבוריים, בפרט בעיתות משבר. בכלל זה רואה הנציבות חשיבות בחיזוק מעמדם של הממונים על הטיפול בפניות הציבור בגופים הציבוריים, אשר משמשים אמצעי בקרה פנימי על רמת השירות שנותנים הגופים ופועלים לשיפורו.

הנציבות פועלת בשיתוף פעולה עם הממונים על הטיפול בפניות הציבור בגופים הציבוריים השונים. הנציבות מאמינה כי חיזוק ממוני תלונות הציבור ומעריך בירור תלונות הציבור בשירות הציבורי יביא למענה יעיל יותר ולתיקון מהיר של ליקויים ובעיות בשירות הניתן לאזרח בעיתות שגרה ובעיתות חירום.

יש לציין כי משבר הקורונה נותן לגופים הציבוריים הזדמנות לבחון את היערכותם לעיתות חירום וכן לבחון דרכים ליעול תהליכי העבודה והשירות גם בעיתות שגרה. לדוגמה, כפי שיצוין להלן בדוח זה, המעבר של גופים ציבוריים לשימוש בכלים דיגיטליים³, מתן מענים מובנים אוטומטיים ומתן מענה מקוון על פניות - כל אלה סייעו לגופים הציבוריים להתמודד עם שטף הפניות שהגיע אליהם.

[2] לתיאור ארגז הכלים של הנציבות בבירור תלונות, ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 46 (2020), עמ' 21 - 28.

[3] דוגמת השימוש ברובוט דיגיטלי.



הנגשת הנציבות לציבור הרחב בתקופת משבר הקורונה

הנציבות פועלת בדרכים רבות ומגוונות, הן בעיתות שגרה והן בעיתות חירום, להגברת המודעות בקרב הציבור לקיומה ולאפשרות שיש לפרט להיעזר בה כדי לקבל את הזכויות המגיעות לו.

מתחילת משבר הקורונה התראיינו עובדי הנציבות דוברי שפות שונות בכלי תקשורת מגזריים שונים, כדי להביא את דבר קיומה של הנציבות לידיעתן של אוכלוסיות שקשה להן להתנהל מול הרשויות בשל קשיי שפה. ואכן, בעקבות ראיונות אלה התקבלו בנציבות תלונות מאנשים שאינם דוברי עברית. אף שבתקופת המשבר נסגרו הלשכות לקבלת קהל ועובדים רבים עבדו מהבית, דאגה הנציבות לכך שעובדים דוברי שפות שונות יהיו זמינים כ"כונני שפה" ויקבלו תלונות מפונים שאינם דוברי עברית.

נוסף על כך, הנציבות פנתה באופן יזום בתקופת המשבר לכ-50 ארגונים חברתיים העוסקים בין היתר בסיוע במיצוע זכויות לאזרחים ותיקים, לאנשים עם מוגבלות ולתלמידים בחינוך המיוחד, וכן בקידום נשים עובדות ובקידום תעסוקה לנשים במגזר הערבי, והציעה את עזרתה. זאת כדי להגיע גם בדרך זו לקהלים שאינם מכירים את הנציבות ואינם מודעים לאפשרות להיעזר בה.

בפנייה ציינה הנציבות כדלהלן:

"אחת ממטרותיה של הנציבות היא להגביר את ההנגשה שלה ואת המודעות לפעולותיה לחברה בכלל ולאוכלוסיות הראויות לקידום בפרט. במסגרת זו מקיימת הנציבות קשר עם ארגונים חברתיים שונים המסייעים למגוון אוכלוסיות. זאת, במטרה לסייע גם למי שאינם מודעים לקיומה של הנציבות, או שהם מתקשים לפנות אליה בתלונה בכתב בדרכי הפנייה הרגילות.

במיוחד בתקופה מאתגרת זו, אנו מזמינים אתכם להפנות אלינו תלונות המגיעות אליכם, הן בנושאים המתעוררים בעקבות משבר הקורונה והן בנושאים אחרים."

פנייה זו לארגונים החברתיים משקפת את חזונו של הנציב לפעול להגברת הנגשתה של הנציבות גם לאוכלוסיות שלא תמיד מודעות לקיומה, ובפרט לאוכלוסיות שיש להן קושי לפנות אליה.

פעולות אלה של הנציבות הן חלק מהתפקיד שהיא קיבלה עליה - לאפשר לכל אדם לממש את זכויותיו ולקבל שירות ציבורי ראוי.

על טיב השירות שנתנה הנציבות לפונים אליה ועל היותה כתובת גם בעיתות

משבר מעידים בין היתר מכתבי התודה הנרגשים שהתקבלו בנציבות:

”



... רצייתי להודות לך מעומק הלב ולבשר לך, שבשבילי היית שליחה טובה ממש בגדר מלאך משמיים. קיבלת את הפניה שלי בנושא אבטלה. בדקת במה את יכולה לעזור לי ונתת את כל האינפורמציה הנכונה והמועילה שלא זכיתי לשמוע בשום משרד אחר שאמור היה לטפל בנושא, ולהנגיש לי את החומרים ובזכותך ובזכות המשרד המדהים הזה בו את נמצאת יהיה לי הודש אי"ה רוגע ושקט כלכלי היות ואושרה לי האבטלה בדיוק בזמן הקשה הזה רגע לפני ה 10 לחודש. ואוכל (כן בדיוק שם עמדתי לפני חודש) לקנות את הלחם והחלב ברוגע ולא בהלוואה אלא מתוך זכות כאזרחית שמפרישה מדי חודש כ-1000 ש"ח דמי ביטוח לאומי. שוב תודה לך ולכל המקום הנפלא הזה משרד מבקר המדינה".

”



תודה רבה! כשקיבלתי את דמי האבטלה בגין חל"ת קורונה שמתי לב שהחשוב לא בוצע נכון. פניתי מספר פעמים לביטוח לאומי דרך האתר - אבל לא הייתה שום תגובה. כשסיפרתי על כך לחברתי היא אמרה לי שלפני פסח גם לה הייתה בעיה והיא פנתה למבקר המדינה ותוך כמה ימים נענתה. שמעתי, והחלטתי לנסות גם את הנוסחה! והיא עבדה!! פניתי דרך האתר לתלונות למבקר המדינה ושם פירטתי את הבעיה מול ביטוח האומי. וראו איזה פלא - פחות משבוע לאחר מכן - הכסף החסר היה אצלי בחשבון!!! מאז אני מסתובבת בכל מקום ומספרת לכולם - שזה פשוט עובד! מקווה שלא תוצפו פניות בגללי.

אז - נציבות תלונות מבקר המדינה - תודה רבה!! הייתם שליחים נאמנים!"

”



הבן שלי עשה כפי שאמרתי עכשיו אושרה יציאתו והוא חצה את מעבר הגבול תודה רבה ורק בריאות ובשורות טובות!!!"

משבר הקורונה עדיין לא מאחורינו, ובימים אלה מתמודדת מדינת ישראל עם גל שני של תחלואה. בנסיבות אלה משימתה של הנציבות לסייע לנפגעי משבר הקורונה טרם הסתיימה. הנציבות ממשיכה גם בימים אלה לקבל ולברר תלונות שונות הנוגעות למשבר הקורונה ולסייע למתלוננים במגוון נושאים הנוגעים למשבר. כמו כן, הנציבות ממשיכה להציב מראה לפני הגופים הנילונים ולהצביע לפנייהם על כל ליקוי שהיא מגלה בעת בירור התלונות, כדי שיהיה ניתן לתקנו באופן מערכתי במהירות, ובכך לסייע לציבור בכללותו.

משבר הקורונה במבט בין-לאומי השוואתי

משבר הקורונה הוא משבר עולמי המחייב את המדינות להיערך אליו הן בפן הבריאותי והן בפן הכלכלי. כמו הנציבות בישראל, גם נציבויות תלונות הציבור (מוסדות אומבודסמן) ברחבי העולם נערכו באופן מיוחד לעבודה בתקופת הקורונה בתנאים לא מוכרים, בהכירן בתפקידן החשוב, בייחוד בתקופה זו, לסייע לציבור במצוקתו ולהבטיח את זכויותיהן של קבוצות אוכלוסייה שקופחו. דגש ניתן גם על הבטחת זכויות של אוכלוסיות ראויות לקידום, ובכלל זה אנשים עם מוגבלות.

הנציבות מכירה בחשיבות שבלמידה ממוסדות אומבודסמן מקבילים בעולם, וביתר שאת בתקופה זו שבה מתמודדים כל מוסדות האומבודסמן עם אתגרים דומים. הנציבות מתעדכנת בפעולות שנוקטים מוסדות אומבודסמן בעולם בתקופת משבר הקורונה ומעדכנת את מוסדות האומבודסמן בעולם על הצעדים המיוחדים שהיא נוקטת בתקופה זו.

בתקופה האחרונה התאימו מוסדות אומבודסמן בעולם את דרך עבודתם לכללים המשתנים הנובעים מהצורך בריחוק חברתי. כמו כן, מוסדות האומבודסמן שמו דגש בעבודתם על הגנת קבוצות אוכלוסייה מוחלשות, כגון אנשים עם מוגבלות, קשישים, אסירים ומבקשי מקלט, ולצורך כך נקטו פעולות יזומות בהתאם לסמכויות שהוקנו להם בחוק. בהקשר לכך יצוין כי לכמה מוסדות אומבודסמן הוקנו סמכויות נרחבות, נוסף על בירור תלונות, ובהן הסמכות לבדוק באופן יזום נושאים ממוקדים והסמכות להעיר על דברי חקיקה המתקבלים במדינתם.

להלן יפורטו דוגמאות לצעדים שנקטו ולתלונות שביררו מוסדות אומבודסמן ברחבי העולם בגל הראשון של משבר הקורונה:

התמודדות מוסדות אומבודסמן עם המציאות המשתנה

כמו הנציבות בישראל, גם מוסדות האומבודסמן בעולם היו צריכים להתאים את דרך העבודה ואת דרך קבלת התלונות למציאות המשתנה, שבה אין אפשרות לקבל קהל פנים אל פנים. חלק ממוסדות האומבודסמן התמודדו עם הבעיה בדרכים יצירתיות. למשל, במוסד האומבודסמן הסרבי הוספו קווי טלפון לשם מתן מענה על פניות טלפונית רבות יותר, ואף ניתנה אפשרות לפונים להסתייע ביעוץ פסיכולוגי בטלפון^[4]; במוסד האומבודסמן בדרום אפריקה (מוסד מגן הציבור) הוקמה ועדת היגוי שעוסקת בכל הסוגיות הנוגעות לנגיף הקורונה, וחברים בה עשרה חוקרים בכירים^[5]; ומוסד האומבודסמן של מחוז אונטריו בקנדה פתח קווים חמים עבור אסירים ועצורים ואף הקים צוות תגובה מהירה לצורך מתן מענה דחוף בשעת חירום^[6].

- [4] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/special-report-on-the-activities-of-the-protector-of-citizens-during-the-covid-19-state-of-emergency>
- [5] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/public-protector-inundated-with-covid-19-related-complaints-of-alleged-conduct-and-service-failure>
- [6] <https://www.ombudsman.on.ca/resources/news/press-releases/2020/ombudsman-handling-hundreds-of-complaints-during-coronavirus-state-of-emergency>

בירור תלונות הנוגעות למשבר הקורונה

גם בתקופת משבר הקורונה לא זנחו מוסדות אומבודסמן בעולם את בירור התלונות ואת מתן הסיוע הפרטני לפונים אליהם. הנושאים שבהם עסקו מוסדות אומבודסמן בעולם בתקופת המשבר היו רבים ומגוונים: אי-הספקת מסכות ואמצעי מיגון אחרים ואי-מתן הקלות בקבלת הלוואות לעסקים קטנים (דרום קוריאקה)^[7]; קשיים בהעברת ילדים בין הורים במשמורת משותפת בזמן הסגר ואי-חיבור לרשת החשמל של בתי קשישים שנמצאים בבידוד (סרביקה)^[8]; אי-שוויון בהגבלת חופש התנועה, והיעדר אפשרות לבקר אצל רופאים (סלובניה)^[9]; אי-ויתור על קנסות וריבית פיגורים בשל איחור בתשלום ארנונה בתקופת הסגר^[10], מגבלות על ביקורים של ילדים הנמצאים במסגרות חוץ^[11] (אונטריו, קנדה); ואי-מתן מענק מיוחד (דרום אפריקה)^[12].

בדיקות וביקורים יזומים

כמה מוסדות אומבודסמן קיימו בתקופת משבר הקורונה סיורים במקומות שבהם נמצאות אוכלוסיות מוחלשות, כדי לוודא שהממשלה אינה מקפחת את זכויותיהן. לדוגמה, מוסד האומבודסמן בקפריסין קיים סיור במחנה של מבקשי מקלט^[13]; מוסד האומבודסמן הפרלמנטרי בפילנד קיים סיורים במרכזי דיור מגן לקשישים^[14]; ומוסד מגן הציבור בדרום אפריקה בדק את נושא חלוקת המזון בתקופת משבר הקורונה^[15].



- [7] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/data-on-complaints-related-to-covid-19-played-role-in-enacting-disinfection-measures-and-addressing-inconveniences>
- [8] <https://www.theioi.org/downloads/6mqdq/Republic%20of%20Serbia%20-%20Special%20Report%20on%20the%20Protector%20of%20Citizens%27%20activities%20during%20COVID-19%20pandemic.pdf>
- [9] http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/Covid-19/Covid-19_addressing_issues.pdf
- [10] <https://www.ombudsman.on.ca/what-we-do/the-ombudsman-and-team/message-from-the-ombudsman>
- [11] <https://www.ombudsman.on.ca/resources/reports-and-case-summaries/annual-reports/2019-2020-annual-report>
- [12] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/public-protector-inundated-with-covid-19-related-complaints-of-alleged-conduct-and-service-failure>
- [13] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/report-measures-to-prevent-covid-19-at-places-where-people-are-deprived-of-their-liberty>
- [14] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/ombudsman-receives-a-large-number-of-complaints-related-to-the-state-of-emergency>
- [15] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/public-protector-inundated-with-covid-19-related-complaints-of-alleged-conduct-and-service-failure>

הערות לדברי חקיקה

שלא כנציבות בישראל, חלק ממוסדות האומבודסמן בעולם מוסמכים בחוק להעיר לרשויות השלטון על דברי חקיקה. בתקופת משבר הקורונה העירו כמה ממוסדות האומבודסמן לרשות המבצעת ולרשות המחוקקת במדינתם על הצעות חוק שהועלו לצורך התמודדות עם משבר הקורונה. למשל, האומבודסמנית של קרואטיה הציעה לממשלה תיקונים להצעת חוק ממשלתית המאפשרת לממשלה לעקוב אחר תנועות אזרחים תוך פגיעה בפרטיותם ובחופש התנועה שלהם¹⁶; האומבודסמן של גיאורגיה¹⁷ קרא לממשלה לתת לאנשים עם מוגבלות מענה טוב יותר בתוכנית החירום הכלכלית שגובשה¹⁸; והאומבודספרסון של מחוז קולומביה הבריטית בקנדה הודיע לממשלת המחוז כי שני צווים שהוציא השר לביטחון הציבור חורגים מהסמכות שניתנה לו בחוק ואף אינם מידתיים. בעקבות קריאתו בוטל אחד הצווים, והשני תוקן¹⁹.

הנציבות בישראל ממשיכה ללמוד מהניסיון המצטבר של מוסדות אומבודסמן בעולם בנוגע לבירור תלונות, מתן מענה מיטבי לפונים וסיוע לקבוצות אוכלוסייה הראויות לקידום לממש את זכויותיהן בייחוד בעיתות משבר. הנציבות תפיץ את הלקחים שלמדה ממוסדות אומבודסמן בעולם גם לנציבי תלונות ולממונים על תלונות בישראל, כדי שכל המוסדות בישראל העוסקים בתלונות הציבור ילמדו כיצד לטייב את הטיפול בתלונות בעיתות משבר.

2. נתונים על תלונות הנוגעות למשבר הקורונה

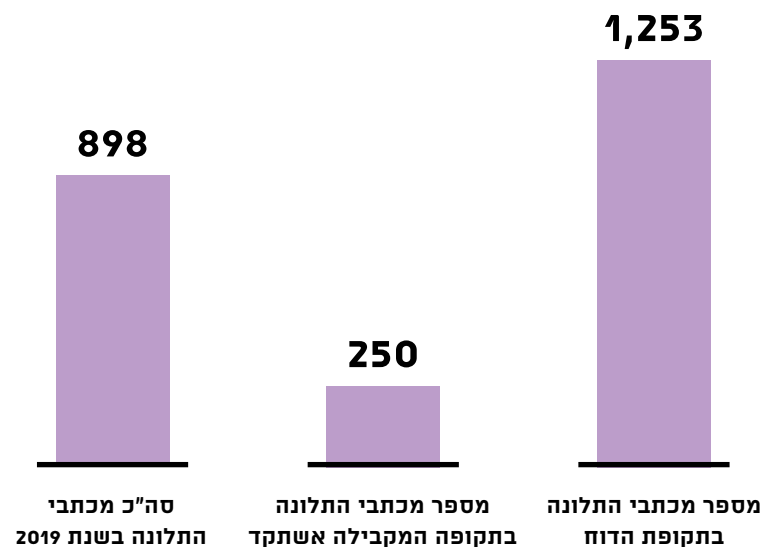
[16] <https://www.ombudsman.hr/en/it-is-important-to-precisely-determine-whose-data-will-be-collected-and-to-monitor-the-procedure/>

[17] The Public Defender (Ombudsman) of Georgia.

[18] <https://www.theioi.org/ioi-news/current-news/anti-crisis-economic-plan-does-not-properly-address-needs-of-persons-with-disabilities>

[19] http://bcombudsperson.ca/news_release/ombudsperson-investigation-finds-two-pandemic-emergency-orders-not-authorized-by-emergency-program-act

מספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי הנוגעים למשבר הקורונה שהוגשו בתקופת הדוח, לעומת התקופה המקבילה אשתקד ולעומת כל שנת 2019



מהנתונים שלעיל ניתן ללמוד כי חלק הארי של מכתבי התלונה הנוגעים למשבר הקורונה, היה על הביטוח הלאומי. זאת ועוד, מספר מכתבי התלונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי בתקופת הדוח גדול ב-500% ממספר מכתבי התלונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי באותו פרק זמן בשנת 2019 ובכ-40% מכלל מכתבי התלונה שהתקבלו על הביטוח הלאומי בכל שנת 2019.

מספר התלונות הגדול על הביטוח הלאומי מלמד כי הציבור בישראל, שבתקופת משבר הקורונה נזקק לשירותי הביטוח הלאומי יותר מבימי שגרה, לא קיבל את השירות שציפה לו.

ואולם אין לשכוח בעניין זה כי בשנים כתיקונן מתמודד הביטוח הלאומי עם כ-200,000 תביעות שנתיות לדמי אבטלה, ואילו בתקופת משבר הקורונה התמודד הביטוח הלאומי עם יותר ממיליון תביעות בפרק זמן של כמה חודשים.

עוד עולה מהנתונים כי על גופים אחרים אשר פעולתם נגעה באופן ישיר לרשת הביטוחן הסוציאלי, דוגמת שירות התעסוקה ורשות המיסים, הוגשו באופן יחסי מעט תלונות שקשורות למשבר הקורונה. זאת אף שעד סוף מאי 2020 נרשמו בשירות התעסוקה 1.165 מיליון דורשי עבודה, ואף שעד אמצע יוני 2020 הוגשו לרשות המיסים כ-900,000 בקשות של עצמאים למענקים בפעימות השונות.

בפרק זה יוצגו נתונים וזחתיים שונים לגבי התלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח²⁰ (15.3.20 - 30.6.20), בצירוף תרשימים.

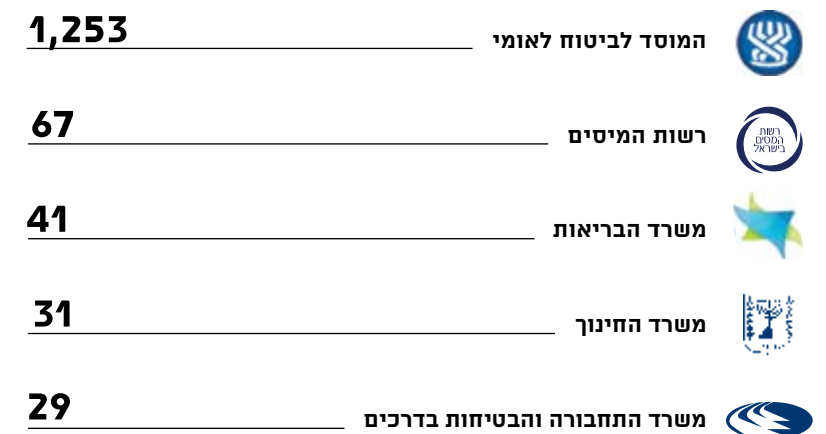
מספר מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות

בתקופת הדוח התקבלו בנציבות 4,684 מכתבי תלונה. כ-36% ממכתבי התלונה (1,677) עסקו בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה. בתקופת הדוח חל גידול של 16% בכלל התלונות שהתקבלו בנציבות, לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה.

כאמור, יותר משליש ממכתבי התלונה שהתקבלו בתקופת הדוח נסבו על נושאים הנוגעים למשבר הקורונה. אין ספק כי מציאות של קושי כלכלי דחוף וקושי בקבלת שירותים מגופי השירות הציבורי, נוכח סגירת לשכות קבלת הקהל בהם לשבועות רבים, הביאה להגשת תלונות רבות בתקופה זו.

חיזוק לנאמר יש לראות בכך ש-1,253 מ-4,684 מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח היו על הביטוח הלאומי ונסבו על נושאים הנוגעים למשבר הקורונה.

חמשת הגופים שעליהם הוגש המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בתקופת הדוח בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה



[20] בדוח זה נעשה שימוש במושגים שונים (תלונה, מכתב תלונה, גוף נילון, תלונה מוצדקת ועוד). להלן בנספח מובא מילון המגדיר מושגים אלה.

נושאי התלונות

הנושאים העיקריים בתלונות הנוגעות למשבר הקורונה



מנתונים אלה עולה כי התלונות הנוגעות למשבר הקורונה נסבו בעיקר על נושאים הקשורים לרשת הביטחון הסוציאלית ובכלל זאת גמלאות שסיפקה המדינה לשם התמודדות עם המשבר.

אופן בירור התלונות - בירור טלפוני ישיר

כמתואר לעיל, כדי לתת סעד מהיר למתלוננים ונוכח דחיפות התלונות קיבלה הנציבות בתקופת הדוח תלונות גם בטלפון. כמו כן קיימו עובדי הנציבות שיחות טלפון רבות עם המתלוננים, לשם בירור התלונות וכדי למסור להם מידע או לסייע להם.

כדי לתת מענה מהיר על תלונות דחופות הקשורות למשבר הקורונה גובשו מתווים לבירור מהיר ויעיל של התלונות, שהתבססו על קשר טלפוני יום-יומי עם הנוגעים בדבר בגופים הרלוונטיים.

שינוי זה באופן בירור התלונות בא לידי ביטוי באופן בולט במספר שיחות הטלפון שקיימו עובדי הנציבות בתקופת הדוח: בתקופת הדוח קוימו 1,736 שיחות טלפון עם מתלוננים בנוגע לתלונות הקשורות למשבר הקורונה, לעומת 1,665 שיחות טלפון עם מתלוננים בנוגע לתלונות שלא היו קשורות למשבר הקורונה. זאת אף שמכתבי התלונה הקשורים למשבר הקורונה היו 36% מכלל מכתבי התלונה שהתקבלו בתקופת הדוח.

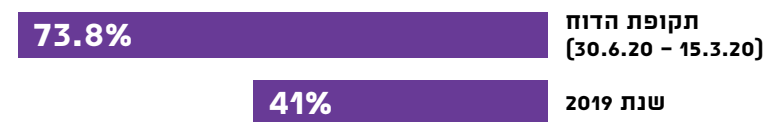
בתקופת הדוח קיימו עובדי הנציבות 1,391 שיחות עם גורמים בגופים הנילונים בנוגע לתלונות הקשורות למשבר הקורונה, לעומת 448 שיחות בלבד בנוגע ליתר התלונות שהתקבלו בתקופת הדוח. כאמור, מכתבי התלונה הנוגעים למשבר

הקורונה היו רק 36% מכלל מכתבי התלונה שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח, ומשמעות הדבר היא שמספר השיחות שקוימו עם הגופים הנילונים בנוגע לתלונות הקשורות למשבר הקורונה היה גדול פי 5.5 מהשיחות שקוימו עם הגופים הנילונים בנוגע לתלונות הקשורות למשבר הקורונה. לשם השוואה, בתקופה המקבילה אשתקד קיימו עובדי הנציבות רק 397 שיחות טלפוניות עם גופים נילונים.

תוצאות הטיפול בתלונות

73.8% מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה שלנציבות הייתה סמכות לבררן ושבירוך הסתיים בתקופת הדוח, נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו במהלך הבירור.

שיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקונן, הנוגעות למשבר הקורונה, שבירוך הסתיים בתקופת הדוח, לעומת שיעור זה בשנת 2019



כפי שניתן לראות מהנתונים שלעיל, שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בתקופת הדוח, בין משום שהתלונה נמצאה מוצדקת ובין משום שנושא התלונה בא על תיקונו ללא צורך בהכרעה, היה גבוה ב-80% משיעור התלונות שבירוך הסתיים מאותן סיבות בשנת 2019.

יצוין כי בבירור התלונות בתקופת הדוח התמקדה הנציבות בפתרון מהיר של בעיית המתלונן. לפיכך בתקופת הדוח שיעור התלונות שבוררו עד לקבלת הכרעה סופית האם התלונה הייתה מוצדקת היה נמוך משיעור התלונות האמורות בעיתות שגרה - 20.4% מכלל התלונות בתקופת הדוח, לעומת 35.7% בשנת 2019. שיעור התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן היה בתקופת הדוח 26.3%, לעומת 35.2% בשנת 2019. יודגש כי במקרים שבהם העלה בירור התלונה בעיה מערכתית המשיכה הנציבות לטפל בעניין גם בתקופת משבר הקורונה.

אשר לתלונות על הביטוח הלאומי, שכאמור היו חלק הארי של התלונות הנוגעות למשבר הקורונה, 81.9% מהתלונות שלנציבות הייתה סמכות לבררן ושבירוך הסתיים בתקופת הדוח נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו, לעומת 37.5% בשנת 2019.

יש להדגיש כי, שיעור התלונות המוצדקות על הביטוח הלאומי מהתלונות שבוררו עד תומן היה בתקופת הדוח 30%, לעומת 18% בלבד בשנת 2019.

[21] בתקופת הדוח התקבלו 4,684 מכתבי תלונה, מהם 3,007 בנושאים שאינם נוגעים למשבר הקורונה ו-1,677 בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה. בשקלול מכתבי התלונה שנגעו למשבר הקורונה ושיעור מכתבי התלונה שלא נגעו למשבר, מספר השיחות שבוצעו בנוגע למכתבי התלונה שנגעו למשבר היה גדול פי 5.5 ממספר השיחות שנגעו לתלונות שאינן קשורות למשבר.

* לא כולל תלונות שעסקו בגמלאות ועלו בהן גם טענות על שירות לקוי
** מענקים מרשות המיסים, לרבות מענקי סיוע לעצמאים, החזרי כספים מרשויות וגופים ציבוריים שונים ועוד.

מאפייני המתלוננים

משבר הקורונה לא השפיע על כולם באופן שווה. ענפים כלכליים מסוימים נפגעו במידה רבה יותר מענפים אחרים, וכך הוא גם בנוגע למגזרי האוכלוסייה השונים. מנתונים שפרסם משרד האוצר עולה כי שיעור הפסקת העבודה בשל משבר הקורונה של נשים מכלל הנשים העובדות גבוה משיעור הפסקת העבודה אצל גברים מכלל הגברים העובדים (21% לעומת 16%). מרבית העובדים שעבודתם הופסקה עקב המשבר היו בעלי שכר נמוך יותר מעובדים שעבודתם לא הופסקה (פער של 38%). אשר לרמות שכר של עד 10,000 ש"ח, 56% ממי שהרוויחו שכר כאמור ועבודתם הופסקה עקב המשבר היו נשים²².

שכרן של נשים במשק נמוך יותר משכרם של גברים. עובדים בשכר נמוך יותר בשוק העבודה נפגעו במידה רבה יותר מהמשבר, ובהתאם לכך הפגיעה בנשים ששכרן נמוך יותר בהשוואה לגברים הייתה גבוהה יותר.

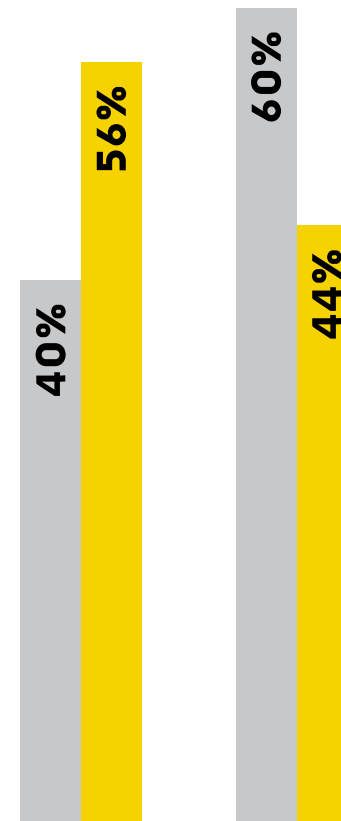
הפגיעה של המשבר בנשים משתקפת גם בזכות המתלוננים שפנו לנציבות במהלך תקופת הדוח. בשונה מעיתות שגרה, שבהן יש רוב ברור במשך השנים האחרונות למתלוננים גברים, בזמן המשבר היה רוב ברור למתלוננות נשים.

התפלגות המתלוננים לפי מגדר בתקופת הדוח, לעומת שנת 2019²³

כעולה מהנתונים, שיעור התלונות של נשים בנושאים הנוגעים לקורונה בתקופת הדוח היה גדול יותר משיעורן בימי שגרה (56% לעומת 40%). נתוני השנים האחרונות, ובכלל זה נתוני שנת 2019, מצביעים על מגמה הפוכה: שיעור נמוך יותר של מתלוננות נשים לעומת מתלוננים גברים (40% לעומת 60%).

היפוך המגמה יכול להיות מוסבר בכך שנושא התלונה העיקרי בתקופת הדוח היה כאמור גמלאות, נושא שגם בשגרה נשים מתלוננות בענייניו יותר מגברים (לדוגמה, בשנת 2019 היה שיעור הנשים המתלוננות בנושא גמלאות 54.7%. מגמה זו התחזקה בתקופת הדוח, שבה שיעור הנשים המתלוננות בנושא גמלאות היה 59.5%).

זאת ועוד, כעולה מהנתונים שפרסם שירות התעסוקה, שיעור הנשים בקרב כלל הנרשמים כדורשי עבודה עד לסוף מאי 2020 היה 55.3%²⁴. כלומר, נשים נפגעו יותר ממשבר הקורונה, ולכן הן גם הגישו יותר תלונות לנציבות.



נשים



גברים

תקופת הדוח
שנת 2019

[22] משרד האוצר, אגף הכלכלן הראשי, "מאפייני העובדים המושבתים, 1 ביוני 2020".

[23] מתלוננים שאינם תאגידים.

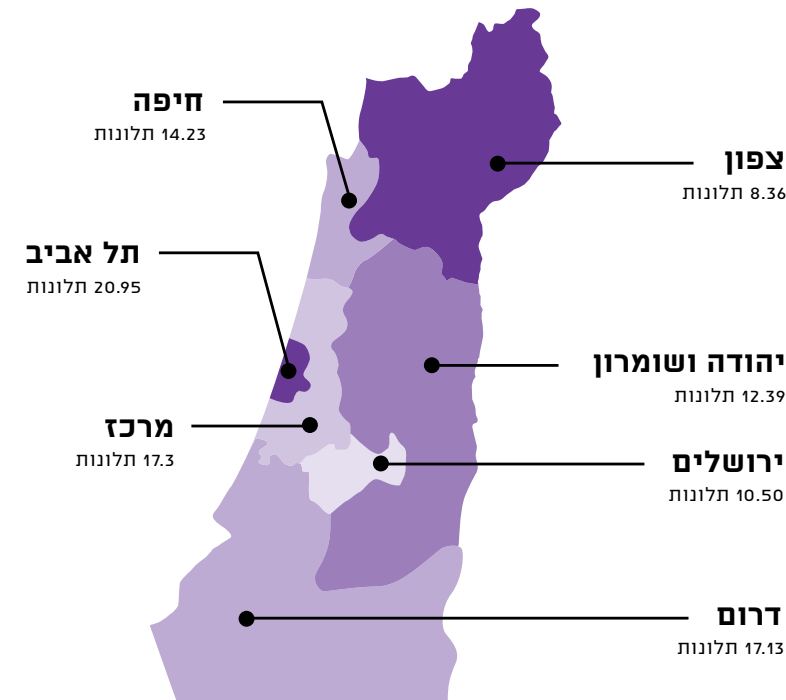
[24] שירות התעסוקה, "דופק שוק העבודה

- מאי 2020", עמ' 12.

התפלגות התלונות לפי מחוזות המגורים של המתלוננים

כדי להשוות בין המחוזות, השונים זה מזה בגודלם, הוכפל מספר התלונות ב-100,000 והתוצאה שהתקבלה חולקה במספר התושבים בכל מחוז.

מספר התלונות הנוגעות למשבר הקורונה ל-100,000 תושבים, לפי מחוזות של משרד הפנים



מהנתונים עולה כי מספר התלונות הנוגעות למשבר הקורונה ל-100,000 תושבים הרב ביותר היה במחוז תל אביב, ולאחריו במחוזות המרכז והדרום. זאת לעומת הנתונים לגבי כל שנת 2019, ולפיהם מספר התלונות ל-10,000 נפש הרב ביותר היה במחוז הדרום, ולאחריו במחוז תל אביב²⁵. יצוין כי מחוז מרכז, שהיה במקום השני במספר התלונות בנושא הקורונה, היה רק במקום הרביעי במספר התלונות ל-10,000 נפש בשנת 2019, לאחר המחוזות דרום, תל אביב ויהודה ושומרון.

אשר למחוז חיפה, בשנת 2019 הוא היה במקום השישי במספר התלונות ל-10,000 נפש, ואילו בתקופת הדוח הוא היה במקום הרביעי במספר התלונות ל-100,000 נפש הנוגעות למשבר הקורונה. נתון בולט הוא שיעור התלונות הנמוך במחוז צפון - 8.36 ל-100,000 נפש - זאת אף שבאופן עקבי שיעור המובטלים מקרב נשים במחוז זה הוא הגבוה בארץ²⁶.

[25] נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 46 [2020], עמ' 47. בדוח צוין כי בשנת 2019 מספר התלונות ל-10,000 נפש במחוז דרום היה 18.87, במחוז תל אביב - 16.57, במחוז יהודה ושומרון - 14.19, במחוז מרכז - 16.34, במחוז חיפה - 13.13.

[26] המכון לחקר הגליל, המכללה האקדמית הגליל המערבי, "מדד הגליל 2020", עמ' 39 - 42. מספר התלונות ל-10,000 נפש במחוז

התפלגות המענה של הפונים לנציבות על השאלה "כיצד שמעת עלינו?"

כאמור לעיל, הנציבות עושה מאמצים ניכרים להגיע לאוכלוסיות שלא היו מודעות לאפשרות לפנות אליה. במסגרת זו הנציבות מבקשת מהפונים אליה לציין כיצד שמעו על הנציבות ועל האפשרות לפנות אליה. 44% ממי שהגישו לנציבות בתקופת הדוח תלונות הנוגעות למשבר הקורונה ציינו כיצד שמעו על הנציבות. להלן הפילוח של תשובותיהם:

35%	הרשתות החברתיות
26.8%	מידע שנמסר מחבר
20%	פרסום במרשתת
3.5%	הטלוויזיה
2.3%	הרדיו
1.7%	גוף אחר שהציע לפנות לנציבות
1.1%	עלון הסברה של הנציבות
0.8%	הרצאה של נציג הנציבות
8.8%	אמצעי אחר

בשנים האחרונות גוברת מרכזיותן של הרשתות החברתיות בהעברה ובשיתוף של מידע בין אנשים. הדבר מתבטא גם בנתונים שלעיל, ולפיהם 35% מהמתלוננים בתקופת הדוח התוודעו לאפשרות לפנות לנציבות ברשתות החברתיות. הקבוצות השונות ברשתות החברתיות שהוקמו כדי לחבר בין אנשים המתמודדים עם בעיות דומות בקשר למשבר הקורונה, יצרו הד רחב לפעילות הנציבות. מתלוננים שהיו חלק מקבוצות כאלה ותלונתם טופלה באופן מהיר ואפקטיבי המליצו לחברים אחרים בקבוצה שהתמודדו עם בעיות דומות לפנות לנציבות.

להלן דוגמאות לתגובות של חברים בקבוצות שעסקו בהגשת תביעות לביטוח הלאומי בימי משבר הקורונה:

18 שעות

"הגשת תלונה לנציב תלונות הציבור תעשה את העבודה מאוד מהר. הפנתי לשם מישהו שפנה אלי וטיפלו בזה!!!"

שעתיים

"תתלונן בנציבות תלונות הציבור. יש טופס מקוון. תוך יום יאשרו לך הכל. הם גם מוודאים שטיפלו בך וחוזרים אליך טלפונית"

53 דקות

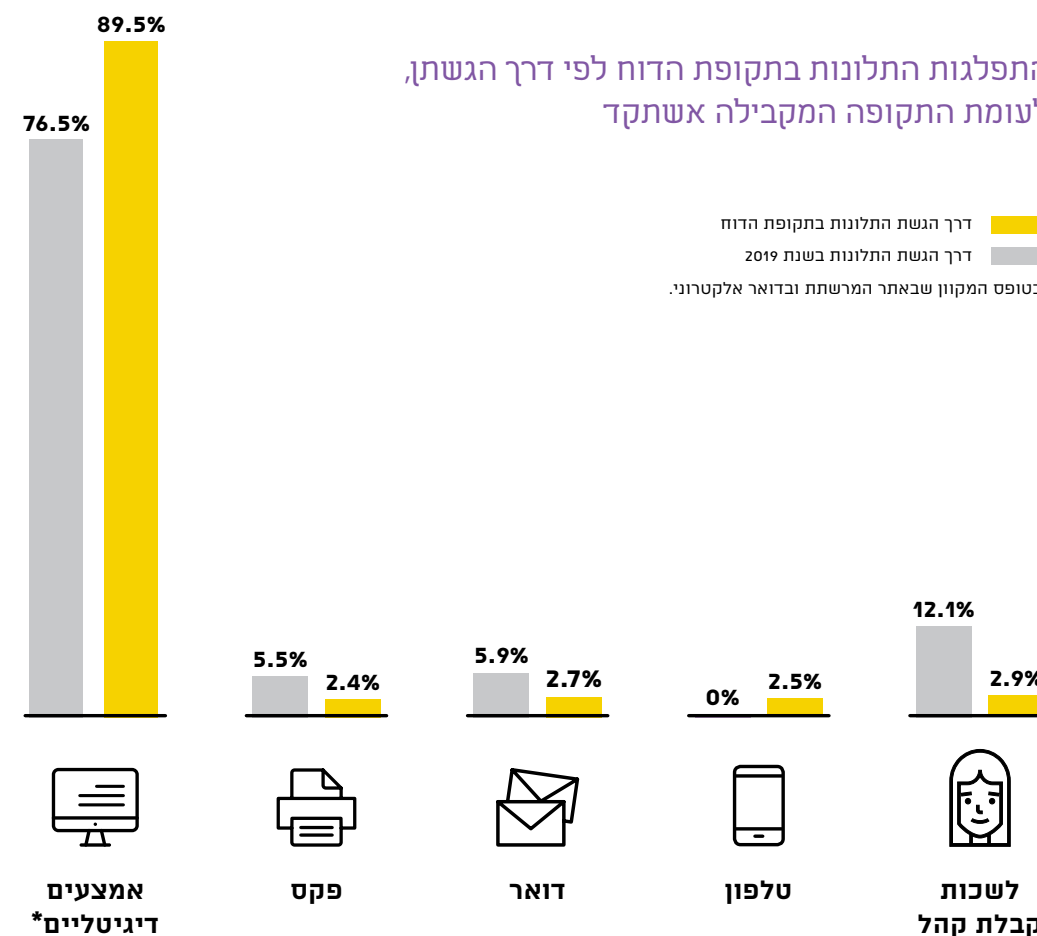
"תגיש תלונה למבקר המדינה, תוך כמה ימים פתאום התביעה יצאה מסטטוס טיפול ואושרה. רק ככה הם מתחילים לעבוד ולזוז"

דרך קבלת התלונות

ככלל, ניתן להגיש תלונה לנציבות בכמה דרכים: בטופס מקוון המצוי באתר המרשתת (האינטרנט) של הנציבות, בדואר אלקטרוני, בפקס, בדואר רגיל או באחת מלשכות קבלת הקהל.

רוב התלונות מוגשות לנציבות באמצעים דיגיטליים: בטופס המקוון שבאתר המרשתת של הנציבות או בדואר אלקטרוני. לדוגמה, בשנת 2019 הוגשו **76.5%** מכלל התלונות באמצעות הטופס המקוון או בדואר אלקטרוני, ובתקופת הדוח - **89.5%**.

התפלגות התלונות בתקופת הדוח לפי דרך הגשתן, לעומת התקופה המקבילה אשתקד



באשר לתלונות הנוגעות למשבר הקורונה, בתקופת הדוח, יותר מ-**97%** מהן הוגשו באמצעות הטופס המקוון או הדואר האלקטרוני.

לשם השוואה, רק 7.4% מכלל המתלוננים לנציבות²⁷ ברבעון הראשון של שנת 2020 ציינו בתשובתם על השאלה "כיצד שמעת עלינו?" ששמעו על הנציבות ברשתות החברתיות. הדבר מצביע על התגברות השימוש בכלי זה בקרב הציבור, ויש לתת את הדעת על האפשרות להעברת מסרים לציבור באמצעותו בעיתות חירום ובעיתות שגרה.

יש לציין כי מקרב המתלוננים, בנושאים הנוגעים לקורונה, על הביטוח הלאומי, בתקופת הדוח, אשר מסרו מידע כיצד שמעו על הנציבות 42.2% ציינו כי התוודעו לנציבות באמצעות הרשתות החברתיות.

כאמור, רבות מהתלונות הנוגעות למשבר הקורונה התקבלו על הביטוח הלאומי. תלונות על גופים אחרים שהיו בחזית הסיוע הכלכלי לנפגעים ממשבר הקורונה, כמו רשות המיסים ושירות התעסוקה, היו מעטות במידה ניכרת מהתלונות על הביטוח הלאומי. סיבה אפשרית לגידול הניכר במספר התלונות שהוגשו על הביטוח הלאומי היא החשיפה הרחבה שהייתה לנציבות בקבוצות ברשתות החברתיות שעסקו בעניינים הקשורים לביטוח הלאומי. לדוגמה, חברי קבוצות ברשתות החברתיות שעסקו בעניינים של דורשי עבודה שהגישו לביטוח הלאומי תביעות לדמי אבטלה, תיארו את הסיוע שקיבלו מהנציבות ועודדו את שאר חברי הקבוצות להיעזר בה. ואולם אין באמור כדי לשלול סיבות אחרות לריבוי התלונות על הביטוח הלאומי לעומת גופים אחרים, למשל הבדלים בין תהליכי העבודה בביטוח הלאומי לבין תהליכי העבודה בגופים האחרים אשר השפיעו על מספר התלונות, מורכבות הטיפול בבקשות שהוגשו לביטוח הלאומי, והשוני בין הביטוח הלאומי לגופים האחרים בכל הנוגע לאופן הטיפול בריבוי הפניות. נושאים אלה ואחרים נמצאים במעקב ובבדיקה של הנציבות ואגפי הביקורת במשרד. יודגש כי דוח זה משקף תמונת מצב ראשונית בלבד בנוגע לגל הראשון של המשבר, ויש לבחון בעתיד מנקודת מבט רחבה יותר אם ריבוי התלונות על הביטוח הלאומי, כמתואר בדוח, משקף מגמה נמשכת או משקף את תגובת האזרחים על השירות שקיבלו בגל הראשון בלבד, ואילו בהמשך ייתכן שהמגמה תשתנה.

3.

נושאי תלונות נבחרים

המוסד לביטוח לאומי

שירות התעסוקה

רשות המיסים

תלונות בנושא שירותי בריאות

תלונות בענייני חינוך

נושאי רווחה ברשויות המקומיות

הדיור הציבורי

הכניסה לישראל והיציאה ממנה -
רשות האוכלוסין וההגירה וצה"ל

שירות בתי הסוהר

שירותי הדואר -

חברת דואר ישראל בע"מ

[27] המתלוננים שענו על השאלה. שיעור

המתלוננים שענו על השאלה ברבעון

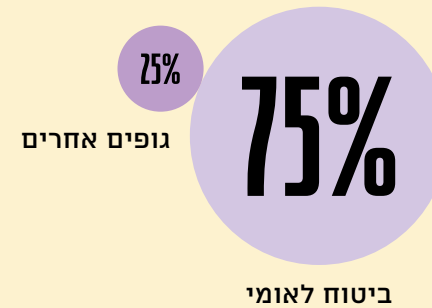
זה מכלל המתלוננים היה 35.3%.

המוסד

לביטוח

לאומי

מכתבי התלונה הנוגעים
למשבר הקורונה



1,253
מכתבי תלונה
הנוגעים למשבר
הקורונה

גידול של
500%
ביחס לאותו פרק זמן בשנת 2019

בעקבות ההגבלות הנרחבות שהוטלו על פעילות המשק בישראל בשל משבר הקורונה, ממרץ 2020 הוצאו לחופשה ללא תשלום או פוטרו מאות אלפי עובדים. על פי נתוני שירות התעסוקה, עד סוף מאי 2020 היה המספר הכולל של דורשי העבודה 1.165 מיליון²⁸. כמיליון מהם הגישו לביטוח הלאומי תביעה לדמי אבטלה.

תשלום דמי אבטלה מוסדר בחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 (חוק הביטוח הלאומי), ובתקנות שהותקנו מכוחו. כדי לסייע לעובדים שעבודתם הופסקה החליטה הממשלה להקל את התנאים לקבלת דמי אבטלה. לצורך זה תוקן חוק הביטוח הלאומי במסגרת תקנות שעת חירום, ונקבעו בו הוראות שעה שמקילות על עובדים שנאלצו להפסיק את עבודתם בשל המשבר את התנאים לקבלת דמי אבטלה²⁹. לדוגמה, קוצרה תקופת האכשרה לזכאות לדמי אבטלה מ-12 חודשים ל-6 חודשים, והוארך פרק הזמן שבו יש זכות לדמי אבטלה. כן נקבעה זכאות למענק הסתגלות מיוחד לעובדים בני יותר מ-67³⁰ שעבודתם הופסקה ל-30 יום לפחות ממרץ 2020, בהתאם לתנאים שנקבעו. בתקנות שעת חירום אלה אף נקבע כי דורש עבודה שהגיש תביעה לדמי אבטלה יקבל מקדמה של עד 2,000 ש"ח בעד מרץ 2020, עוד לפני השלמת הליכי הטיפול בתביעה.

כל מי שהגיש תביעה לדמי אבטלה נדרש להציג מסמכים שונים התומכים בתביעה ולעמוד בתנאים שנקבעו בחוק הביטוח הלאומי.

הטיפול בתביעות הטיל עומס יוצא דופן על הביטוח הלאומי, ועקב כך הוא נמצא במוקד החיכוך בין האזרח לרשויות. ניתן ללמוד על כך בין השאר מהעובדה שחלק הארי של מכתבי התלונה (1,253 מ-1,677 מכתבים) אשר הגיעו לנציבות בתקופת הדוח בנושאים הנוגעים למשבר הקורונה היו על הביטוח הלאומי. 93.6% מהתלונות על הביטוח הלאומי הנוגעות למשבר הקורונה היו בנושא גמלאות, ו-97% מהתלונות בנושא גמלאות היו על דמי אבטלה.

נושאי משנה עיקריים בתלונות שנסבו על דמי אבטלה



[28] ראו "דופק שוק העבודה: פרסום חודשי, מאי 2020": <https://www.taasuka.gov.il/he/InfoAndPublications/lesFilesManagerReportsList/pirsumhodshi0520.pdf>
 [29] הקלות אלה והקלות אחרות עוגנו בין היתר בתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020.
 [30] שאינם זכאים לדמי אבטלה בשל גילם.



תלונות על עיכוב בטיפול בתביעות לקבלת דמי אבטלה

חלק ניכר מהתלונות נסב על העיכוב בטיפול בתביעות לקבלת דמי אבטלה. מתלוננים רבים טענו כי בשל העיכוב ובהיעדר מקורות הכנסה אחרים הם נקלעו למצב כלכלי קשה.

להלן יובא תיאורה של תלונה בנושא זה:

הפרטים לא נקלטו, דמי האבטלה שולמו למפרע



התלונה

מתלונן הוצא לחופשה ללא תשלום במרץ 2020, אך עד למועד הגשת התלונה, בשלהי מאי 2020, הוא לא קיבל דמי אבטלה עבור מרץ ואפריל, מלבד 2,000 ש"ח ששולמו לו כמקדמה.



הבירור

נמצא כי אף שהמתלונן מסר את מלוא הנתונים הנדרשים ממנו לאישור התביעה, הטיפול בתביעה לא הושלם, מכיוון שמסיבה לא ברורה לא נקלטו מלוא הנתונים על תקופת האכשרה, שהיא אחד התנאים לקבלת דמי אבטלה. הנציבות יצרה קשר עם הביטוח הלאומי, וזה חידש את הטיפול בתביעה ומצא כי תקופת האכשרה הושלמה במלואה.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הושלם הטיפול בתביעתו של המתלונן, וכשבוע לאחר פניית הנציבות שולמה לו יתרת דמי האבטלה המגיעה לו בסך של כ-1,880 ש"ח.

(1095133)

המוקד הטלפוני

ברוב התלונות שהתקבלו בנציבות בתקופת משבר הקורונה טענו המתלוננים שהם מתקשים ליצור קשר עם מוקדי השירות של הביטוח הלאומי. המתלוננים ציינו כי שיחות רבות למוקד הטלפוני לא נענו; שיחות התנתקו, בלי שעובדי המוקד

כפי שניתן לראות מהתרשים, 41.2% מכלל התלונות בנושא דמי אבטלה היו על עיכוב בטיפול בתביעות, שבעקבותיו לא קיבלו מתלוננים את דמי האבטלה שסברו שמגיעים להם; ו-25.3% מכלל התלונות בנושא עסקו בעצם ההכרה בזכאות לדמי אבטלה.

לשם השוואה, בתקופה המקבילה בשנת 2019 התקבלו בנציבות 120 תלונות על הביטוח הלאומי בנושא גמלאות, מהן 4.2% בלבד בנושא דמי אבטלה.

יצוין כי במקרים רבים לא ידע המתלונן בעת הגשת תלונתו לנציבות מהי הסיבה המדויקת לאי-אישור תביעתו או לאי-קבלת התשלומים שמגיעים לו לטענתו. רק בעת הבירור ולאחר קבלת התגובה של הביטוח הלאומי יכלו מבררי התלונות לקבוע במדויק את נושא התלונה.

מאחר שמתלוננים רבים טענו שבגלל העיכוב בקבלת דמי האבטלה הם הגיעו למצוקה כלכלית קשה, בוררו התלונות בהליך מזרז ומקוצר שהותאם למצב החירום. רוב התקשורת עם המתלוננים - קבלת מידע והבהרות וכן הודעה על תוצאות הבירור - נעשתה בטלפון, וכך גם התקשורת עם הביטוח הלאומי. הנציבות הקפידה בנוגע לקיום התקשורת עם הביטוח הלאומי להתחשב בעומס הקיצוני שהוטל על עובדיו ובצורך שלא לפגוע בשגרת העבודה השוטפת שלהם.

גישה זו של התאמת דרך הבירור לתקופה ומתן סעד מהיר למתלונן משתקפת גם בכך שעניינן של 81.9% מהתלונות על הביטוח הלאומי שלנציבות הייתה סמכות לבררן ושביורן הסתיים בתקופת הדוח נמצאו מוצדקות או שעניינן בא על תיקונו, בעקבות התערבות הנציבות. שיעור זה גבוה במידה ניכרת מהשיעור בשנת 2019, שהיה 37.5% בלבד.

על השירות הטוב שנתנה הנציבות לפונים אליה ועל היותה כתובת למי שנפגעו במשבר הקורונה מעידים מכתבי התודה הנרגשים שהתקבלו בנציבות.

במשך כל התקופה קיימו עובדי הנציבות שיח שוטף עם הביטוח הלאומי, ובעקבותיו גובשו מנגנונים ייחודיים לבירור טלפוני של התלונות, על בסיס יומי, מול הנציגים הרלוונטיים במטה הביטוח הלאומי. מנגנונים ייחודיים אלה הביאו לפתרונות מהירים וצמצמו ככל האפשר את פרק הזמן מהגעת התלונה לנציבות ועד לפתרון מלא של בעיית המתלונן.

עקב התאמת אופן הבירור של הנציבות למצב הייחודי הסתיים במקרים רבים הטיפול בתלונות בתוך ימים מספר, ולעיתים אף ביום שבו הוגשה התלונה.

להלן יתוארו מבחר תלונות בנושא דמי אבטלה:



חזרה לעבודה לאחר שיצאה לחופשה ללא תשלום -
ולא קיבלה את דמי האבטלה שהגיעו לה



התלונה

המתלוננת הועסקה בשני מקומות עבודה שונים והוצאה מהם לחופשה ללא תשלום כבר במרץ 2020. ואולם עד לאמצע מאי 2020, מועד הגשת תלונתה, היא לא קיבלה את דמי האבטלה שמגיעים לה, חוץ ממקדמה בסך 2,000 ש"ח.



הבירור

נמצא כי ב-7.4.20 קיבלה המתלוננת את המקדמה. ואולם מאחר שבמאי 2020 דיווחה המתלוננת על חזרתה לעבודה אצל אחד ממעסיקיה, לא נקלטה במערכות המחשוב של הביטוח הלאומי הוראת תשלום דמי אבטלה עבור אפריל.

הביטוח הלאומי הודיע לנציבות כי מדובר בתקלה מערכתית במערכות המחשוב שלו, שגרמה לכך שבעקבות דיווח של עובדים על חזרה מלאה או חלקית שלהם לעבודה לא שולמו להם דמי אבטלה עבור התקופה שקדמה לחזרה לעבודה.



התוצאה

בהמשך הודיע הביטוח הלאומי לנציבות כי התקלה תוקנה, ודיווח על חזרה לעבודה אינו גורם עוד לעיכוב בתשלום דמי האבטלה המגיעים לתובע עבור תקופה קודמת.

הנציבות וידאה כי הביטוח הלאומי שילם למתלוננת וכן למתלוננים אחרים שנפגעו מהתקלה את כל דמי האבטלה שמגיעים להם.

(1094722)



חוסר היכולת לתת מענה למספר רב של אזרחים שנקלעו למצב משברי מחייב לדעת הנציבות לבחון את שיטות העבודה בעיתות משבר

יחזרו למתלוננים; ופניות של מתלוננים למוקד או באופן מקוון באתר המרשתת של הביטוח הלאומי לא טופלו כראוי או שנסגרו ללא טיפול.

הנציבות שיקפה לפני הביטוח הלאומי את הקושי של המתלוננים לקבל שירות סביר במוקדי השירות השונים שלו. הביטוח הלאומי מסר בתגובה כי הוא מודע לבעיה, מכיר בקשיים ליצירת קשר עימו בערוצים השונים ופועל לתיקון המצב. לדברי הביטוח הלאומי, עובדיו המטפלים בתביעות אלה בסניפים נאלצים להתמודד עם מאות אלפי תביעות לדמי אבטלה בתקופה קצרה ביותר, ולמרות המאמץ הרב שלהם והסיוע שהם מקבלים, העומס הגדול המוטל עליהם גורם לעיכוב הטיפול בתביעות.

יצוין כי בתחילת משבר הקורונה נמסר לנציבות כי בהתאם להוראת משרד הבריאות הוחלט לקצץ את מספר העובדים במוקדי השירות של הביטוח הלאומי, כדי להקטין את הצפיפות בהם. הקטנת כוח האדם כאמור מצד אחד והגידול החד במספר הפניות מצד שני גרמו לעומסים כבדים על מוקדי השירות של הביטוח הלאומי.

עם זאת, וכדי להתמודד עם המצב הלא צפוי, הודיע הביטוח הלאומי לנציבות, לאחר זמן, כי הכפיל את מספר נציגיו במוקדי השירות, אך עדיין עקב הפניות הרבות יש מקרים שבהם פונים אינם מקבלים מענה.

חוסר היכולת לתת מענה למספר רב של אזרחים שנקלעו למצב משברי מחייב לדעת הנציבות לבחון את שיטות העבודה בעיתות משבר, ובכלל זה לשקול להרחיב את האפשרות לביצוע תשלום מקדמות דמי אבטלה עוד לפני השלמת בדיקתם של כל מסמכי התביעה.

תקלות במערכות המחשוב של הביטוח הלאומי

בבירור התלונות עלה כי במקרים מסוימים נעשה חישוב לא נכון של דמי האבטלה המגיעים למתלוננים, עקב תקלות שונות במערכת המחשוב של הביטוח הלאומי. במקרים אחרים אתר הביטוח הלאומי מנע הגשת תביעה חדשה מדורשי עבודה שטרם הסתיימה שנת האבטלה שלהם בעקבות תביעה קודמת. להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות כאלה:



הרובוט שגה - והמשך הטיפול בתביעה נעצר



התלונה

מתלוננת שיצאה לחופשה ללא תשלום הגישה במרץ 2020 תביעה לדמי אבטלה. ואולם עד מועד הגשת התלונה, במאי 2020, היא לא קיבלה את דמי האבטלה שמגיעים לה, למעט מקדמה בסך 2,000 ש"ח.



הבירור

הבירור העלה כי תביעת המתלוננת לדמי אבטלה טופלה באמצעות רובוט דיגיטלי שהזין את נתוני התביעה למערכות המחשוב של הביטוח הלאומי.

נמצא כי במקרים שבהם היה חסר בטופס התביעה נתון כלשהו שנדרש להזין עצר הרובוט הדיגיטלי את הטיפול בתביעה, בלי שנשלחה התראה על כך לגורם אנושי לשם המשך טיפול. התקלה השפיעה על תובעי אבטלה רבים, ובהם המתלוננת.



התוצאה

הנציבות עקבה אחר הטיפול של הביטוח הלאומי בתקלה. בהמשך הודיע הביטוח הלאומי לנציבות כי כל התביעות שהטיפול בהן עוכב על ידי הרובוט הדיגיטלי טופלו, והתובעים, ובכלל זה המתלוננת, קיבלו את דמי האבטלה המגיעים להם.

(1095376)



תביעה קודמת מנעה הגשת תביעה חדשה



התלונה

אם לארבעה ילדים יצאה במרץ 2020 לחופשה ללא תשלום בשל משבר הקורונה. לטענתה, היא קיבלה דמי אבטלה עבור מרץ, אולם דמי האבטלה עבור אפריל ומאי 2020 לא שולמו לה, אף שלדבריה, נציגי השירות של הביטוח הלאומי שאיתם שוחחה הודיעו לה שתביעתה אושרה.



הבירור

הבירור העלה כי באפריל 2019 הגישה המתלוננת תביעה קודמת לדמי אבטלה. על בסיס תביעה זו הייתה המתלוננת זכאית לקבל דמי אבטלה במשך 12 חודשים ממועד הגשת התביעה, כלומר עד מרץ 2020³¹, ללא צורך בהוכחת תקופת אכשרה. דמי האבטלה למרץ 2020 שולמו לה אפוא על בסיס התביעה שהגישה שנה קודם לכן. מאחר ששנת האבטלה שלה הסתיימה, היה עליה להגיש באפריל 2020 תביעה חדשה כדי להמשיך ולקבל דמי אבטלה.

הנציבות הודיעה למתלוננת כי עליה להגיש תביעה חדשה, אך המתלוננת טענה בתגובה כי ניסתה כמה פעמים להגיש תביעה, ללא הצלחה. בבדיקה נמצא כי מערכת המחשוב של הביטוח הלאומי לא איפשרה למתלוננת להזין בטופס התביעה המקוון את מרץ 2020 כמועד תחילת התביעה, מאחר שחודש זה נכלל בתקופת התביעה הקודמת. כדי להתגבר על הבעיה הנחה הביטוח הלאומי את המתלוננת להזין כמועד תחילת התביעה החדשה תאריך החל לאחזר סיום תקופת התביעה הקודמת (1.4.20).



התוצאה

המתלוננת הזינה תאריך תביעה בהתאם להנחיית הביטוח הלאומי, ותביעתה נקלטה וטופלה.

[31] לפי סעיף 161(ה) לחוק הביטוח הלאומי, מבוטח זכאי לתבוע דמי אבטלה במשך 12 חודשים מיום הגשת תביעתו הראשונה. ב-12 חודשים אלה הוא אינו צריך להוכיח שהוא עומד בתקופת האכשרה בכל פעם שהוא מגיש תביעה חדשה. כדי לקבל דמי אבטלה לאחר שעברה שנה ממועד הגשת התביעה הראשונה על המבוטח להגיש תביעה חדשה.



התפטרות בשל בני משפחה בקבוצת סיכון? תהיה זכאי לדמי אבטלה



התלונה

המתלונן התפטר מעבודתו במרץ 2020 מחשש שייחשף לנגיף הקורונה במקום עבודתו וידביק בו את אימו הקשישה הנמצאת בקבוצת סיכון. המתלונן הגיש תביעה לביטוח הלאומי לדמי אבטלה, אך עד מאי 2020 לא קיבל את דמי האבטלה המגיעים לו.



הבירור

הביטוח הלאומי מסר לנציבות כי אכן לפי התקנות³², אם עובד התפטר בשל מצב הבריאות שלו או של בן משפחתו, יראו את ההתפטרות כפיטורים, אך התפטרות רק בשל חשש להדבקה אינה מוכרת כפיטורים. הביטוח הלאומי הוסיף כי בהתאם לכך נקבע שזכאותו של המתלונן לדמי אבטלה תחל רק ביוני 2020, לאחר שיעברו 90 יום מיום הפסקת העבודה. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי לקבלת הבהרות בנושא³³.



התוצאה

הביטוח הלאומי מסר לנציבות כי בעקבות פנייתה התקיים דיון נוסף בסוגיה, והוחלט לראות בהתפטרות בשל רצון להגן על אוכלוסייה בסיכון - התפטרות מוצדקת. בהתאם לכך גובשה והופצה הנחיה בנושא לסניפים, וככל שניתן יאותרו מקרים של דחיית תביעה בשל התפטרות כאמור ויבדקו מחדש.

נוכח שינוי העמדה האמור הוכרה התפטרות המתלונן בשל היותה של אימו בקבוצת סיכון כמוצדקת. המתלונן נמצא זכאי לדמי אבטלה ממועד הפסקת עבודתו, ושולמו לו דמי אבטלה עבור החודשים מרץ עד יוני 2020 בסך 13,059 ש"ח.

(1094601)

[32] סעיף 8 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח אבטלה), התשל"ג-1972, המפנה לסעיף 6 לחוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963.

[33] יש לציין כי המתלונן גם לא נמצא זכאי לתשלום הבטחת הכנסה, מאחר שהוא מקבל קצבת נכות.

בעקבות פניית הנציבות בחן הביטוח הלאומי שוב את הנושא והכיר בהתפטרות לשם הגנה על בני משפחה הנמצאים בקבוצת סיכון כפיטורים המזכים בדמי אבטלה באופן מיידי

עם זאת, הנציבות העירה לביטוח הלאומי כי עליו לנקוט פעולות כדי למנוע מצב שבו אדם אינו יכול להגיש תביעה לדמי אבטלה בלי שבאחר המרשתת של הביטוח הלאומי תצוין הסיבה לכך, ובלי שנציגי המוקד הטלפוני יוכלו לתת לו הסבר בעניין.

הביטוח הלאומי מסר בתגובה כי הוא מקבל את הערת הנציבות ופועל לתיקון הליקוי.

(1096173)

הכרה בזכאות לדמי אבטלה

הכרה בהתפטרות מרצון כפיטורים לעניין דמי אבטלה: לפי סעיף 166 לחוק הביטוח הלאומי, מי שהפסיק את עבודתו מרצונו בלי שהייתה הצדקה לכך, לא יהיה זכאי לדמי אבטלה בעד 90 הימים הראשונים מיום הפסקת העבודה. עם זאת, כאשר הפסקת העבודה נעשתה בנסיבות שנקבעו כמוצדקות - מצב בריאותי לקוי, הרעה מוחשית בתנאי העבודה או נסיבות אחרות שבהן לא ניתן לדרוש מהעובד להמשיך בעבודתו - עשוי העובד להיות זכאי לדמי אבטלה ללא תקופת המתנה.

בנציבות התקבלו בזמן המשבר כמה תלונות על דחיית תשלום דמי האבטלה ב-90 יום בשל הפסקת עבודה מרצון, אף שלטענת המתלוננים מדובר בהתפטרות בנסיבות מוצדקות, ולכן יש להם זכאות מיידית לדמי אבטלה.

בייחוד יש לציין בהקשר זה מקרים שבהם התפטרו עובדים מעבודתם מאחר שחששו להיחשף לנגיף הקורונה ולהדביק בני משפחה שנמצאים בקבוצת סיכון. כפי שיתואר להלן, העמדה הראשונית של הביטוח הלאומי הייתה שאין לראות בהתפטרות בנסיבות כאלה פיטורים לצורך קבלת דמי אבטלה. ואולם בעקבות פניית הנציבות בחן הביטוח הלאומי שוב את הנושא והכיר בהתפטרות לשם הגנה על בני משפחה הנמצאים בקבוצת סיכון כפיטורים המזכים בדמי אבטלה באופן מיידי.

יצוין כי לא תמיד היו המתלוננים מודעים לזכויותיהם בהקשר זה, ורק בעקבות שיחה עם מבררי התלונות שבה פירוט את הנסיבות להתפטרותם התברר להם כי בהתאם לחוק יש לראות בהפסקת העבודה שלהם פיטורים לצורך קבלת דמי אבטלה.

להלן תיאורן של שתי תלונות בנושא ההכרה בהתפטרות מרצון:

בנציבות התקבלו בתקופת הדוח כמה תלונות של מובטלים שתביעתם לדמי אבטלה נדחתה או לא טופלה, בטענה שטרם מלאו להם 20 שנה.



הנציבות פנתה למתלוננים וביררה איתם אם הם קיבלו פטור משירות צבאי. הנציבות עדכנה את הביטוח הלאומי על כל המתלוננים שהמציאו אישור על קבלת פטור משירות צבאי כאמור.



התביעות אושרו, ודמי האבטלה שולמו למתלוננים.

(1094405)

אופן החישוב של דמי האבטלה

16.7% מהתלונות על הביטוח הלאומי בנושא דמי אבטלה נסבו על אופן החישוב של דמי האבטלה. בירור התלונות העלה כי הגורמים לחישוב שגוי של דמי האבטלה הם בין היתר הזנה שגויה או חסרה של נתוני השכר שעל בסיסם נעשה החישוב, והזנת תאריך הפסקת עבודה שגוי. חישוב שגוי של דמי האבטלה נבע גם מכך שהמתלונן היה מועסק אצל כמה מעסיקים או שנוסף על היותו שכיר היה גם עצמאי.

18.8% מהתלונות על אופן חישוב דמי האבטלה נסבו על הפחתת ההכנסות של המתלונן כעצמאי מדמי האבטלה המגיעים לו, אף שהמתלונן טען כי לא היו לו הכנסות כעצמאי או שהיו לו הכנסות מופחתות בתקופת הקורונה.

16.8% מהתלונות על אופן החישוב כאמור נסבו על כך שבחישוב לא הובאו בחשבון הכנסות המתלונן מכל מקומות העבודה שלו.



העובדת התפטרה בשל הרעה בתנאי העבודה - והוכרה כמפוטרת

אם לחמישה ילדים עבדה במכירות מביתה, ושכרה שולם לה בהתאם למכירות בפועל. לטענתה, היא נאלצה להתפטר מעבודתה במרץ 2020 עקב הרעה בתנאי עבודתה. הביטוח הלאומי דחה את תביעתה לתשלום מיידי של דמי אבטלה, מאחר שהפסקת העבודה נעשתה ביוזמתה.



המתלוננת גוללה בשיחת הבהרה עימה יחסי עבודה בעייתיים, שכללו בין היתר היעדר הפרשות סוציאליות, וציינה כי יחסי עבודה אלה היו הסיבה העיקרית להתפטרותה. לבקשת הנציבות העלתה המתלוננת את הדברים על הכתב בצירוף מסמכים תומכים.



הנציבות מסרה את המכתב והמסמכים לביטוח הלאומי, וזה בחן אותם והחליט להכיר בהתפטרות כמוצדקת ושילם למתלוננת את דמי האבטלה שמגיעים לה בסך 9,193 ש"ח. המתלוננת שלחה לנציבות מכתב תודה נרגש.

(1094497)

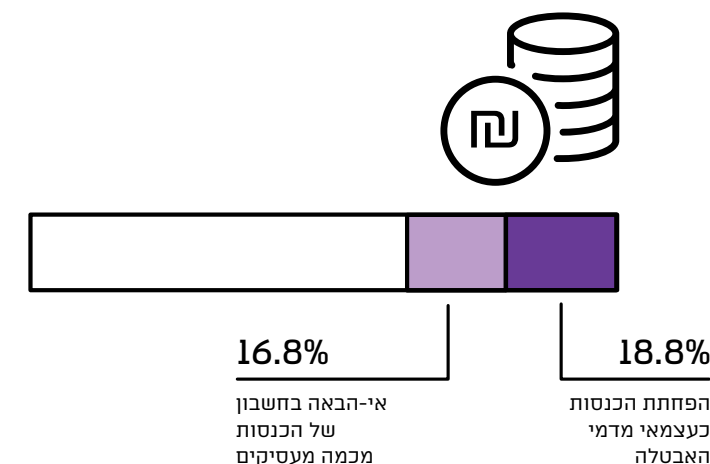
להלן תלונה נוספת בנושא הזכאות לדמי אבטלה:

לא מלאו לך 20 שנה? ייתכן שאתה בכל זאת זכאי לדמי אבטלה



על פי סעיף 160 לחוק הביטוח הלאומי, לא ישולמו דמי אבטלה למובטל שטרם מלאו לו 20. עם זאת, לפי סעיף 4 לתקנות הביטוח הלאומי (ביטוח אבטלה), התשל"ג-1972, אדם שקיבל פטור משירות סדיר בצה"ל או שצה"ל דחה את שירותו מסיבות בריאות זכאי לקבל דמי אבטלה, אף שהוא בן פחות מ-20 שנה.

נושאי משנה עיקריים בתלונות שעסקו באופן חישוב דמי האבטלה



להלן שתי דוגמאות לתלונות בנושא חישוב דמי אבטלה:

הנתונים הוזנו באופן שגוי - ותוקנו בהתערבות הנציבות

התלונה

המתלוננת יצאה לחופשה ללא תשלום במרץ 2020 ונרשמה בשירות התעסוקה. למרות זאת הודיע לה הביטוח הלאומי שהיא אינה זכאית לדמי אבטלה עבור מרץ.

אשר לאפריל 2020, המתלוננת טענה שדמי האבטלה ששולמו לה עבור חודש זה נמוכים מהמגיע לה, זאת מאחר שתאריך הפסקת העבודה שהזין הביטוח הלאומי היה מאוחר מהתאריך שדיווחה עליו וממועד הרישום שלה בשירות התעסוקה. המתלוננת הוסיפה כי ניסתה ליצור קשר עם הביטוח הלאומי בדרכים שונות כדי להביא לתיקון העניין, אך ללא הצלחה.



הבירור

הבירור העלה כי אכן חלה טעות בהזנת הנתונים: אף שעבודתה של המתלוננת הופסקה כבר ב-15.3.20, הוזן במערכת המחשוב של הביטוח הלאומי שהיא הפסיקה את עבודתה ב-30.3.20. נוסף על כך, דמי האבטלה חושבו בהתבסס על שכר ממעסיק אחד, אף שהמתלוננת עבדה בתקופה הרלוונטית לתביעה במקום עבודה נוסף.



התוצאה

בעקבות הבירור קיבלה המתלוננת את מלוא דמי האבטלה המגיעים לה.

(1096089)

קיבלת דמי לידה וגמלת שמירת היריון? יש להגדיל את דמי האבטלה שאת זכאית להם



התלונה

בנציבות התקבלו כמה תלונות של נשים שקיבלו גמלה לשמירת היריון או שילדו וקיבלו דמי לידה. לטענת המתלוננות, דמי האבטלה שקיבלו סמוך לאחר קבלת הגמלאות כאמור, היו נמוכים במידה ניכרת מדמי האבטלה המגיעים להן.



הבירור

בירור התלונות העלה כי בשל טעות לא כלל הביטוח הלאומי בהכנסה של המתלוננות, שהיא הבסיס לחישוב דמי האבטלה המגיעים להן, את הגמלה ששילם להן בזמן שהיו בשמירת היריון וגם לא את דמי הלידה שקיבלו.





התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הנחה הביטוח הלאומי את הסניפים לחשב מחדש את דמי האבטלה ששולמו למתלוננות ולכלול בהכנסותיהן את הגמלה לשמירת היריון ואת דמי הלידה שקיבלו.

(1093989, 1093983)

ניכוי הכנסות כעוסק עצמאי מדמי האבטלה

בהתאם לסעיף 176 לחוק הביטוח הלאומי, יש לנכות מדמי האבטלה הכנסות אחרות מעבודה או מעסק שיש לתובע בתקופה שבגינה הוא תובע דמי אבטלה, לרבות הכנסותיו כעצמאי. לשם קביעת הכנסותיו של התובע כעצמאי הביטוח הלאומי משתמש בנתונים שיש בידו על סכום מקדמות דמי הביטוח הלאומי השוטפים שמשלם התובע עבור עסקו.

בנציבות התקבלו תלונות רבות של מתלוננים שטענו שלא שולמו להם דמי אבטלה או שהסכום ששולם להם נמוך במידה ניכרת מהסכום המגיע להם לפי המידע שבאתר הביטוח הלאומי. בירור תלונות אלו העלה מקרים שבהם תובעי אבטלה סווגו ברישומי הביטוח הלאומי גם כעצמאים שאת הכנסותיהם יש לנכות מדמי האבטלה. זאת אף שלא היו להם הכנסות כעצמאים במשך התקופה שבה היו מחוסרי עבודה בשל משבר הקורונה.

להלן תיאורן של שלוש תלונות הנוגעות לסיווגם של התובעים כעצמאים בביטוח הלאומי:

קיבל דמי אבטלה כשכיר - ונפגע בשל היותו גם עצמאי



התלונה

המתלונן הלין לפני הנציבות על דמי האבטלה הנמוכים ששולמו לו. לדבריו, הוא עבד בשני מקומות עבודה כשכיר וכן נתן שירותים באופן עצמאי. הוא פנה כמה פעמים לביטוח הלאומי בעניין דמי האבטלה הנמוכים ששולמו לו, אולם לא קיבל הסבר לכך. המתלונן ביקש את התערבות הנציבות בעניין, כדי שיוכל לקבל את דמי האבטלה המגיעים לו ולכלכל את משפחתו.



הבירור

בירור הנציבות עם הביטוח הלאומי העלה כי מדמי האבטלה שהמתלונן היה זכאי להם נוכח הכנסותיו כעצמאי, בהתאם לדיווח שמסר על הכנסותיו לשם תשלום מקדמות דמי ביטוח לאומי.

המתלונן טען כי לא היו לו הכנסות כעצמאי בזמן המשבר. באמצעות הנציבות הציג הביטוח הלאומי למתלונן את האפשרויות העומדות לפניו - סגירת התיק כעצמאי באופן זמני או הגשת בקשה להקטנת המקדמות.



התוצאה

המתלונן עדכן את הנציבות כי פעל בהתאם למידע שמסרה לו, וכי דמי האבטלה שולמו לו לשביעות רצונו. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע שנתנה לו במצוקתו.

(1095393)

בכוחות משולבים: בירור מול רשות המיסים, הביטוח הלאומי

ושירות התעסוקה

כאשר בירורה של תלונה על גוף נילון מעלה צורך בבירור נוסף בגופים אחרים או בהשלמת פרטים מגופים אחרים, פונה הנציבות מיוזמתה גם לגופים האחרים, כדי שיהיה בידה כל הדרוש לטיפול בתלונה באופן מיטבי. להלן תיאור תלונה שטופלה באמצעות בירור עם כמה גופים.



התלונה

המתלונן טען כי בתחילת אפריל 2020 הוצא לחופשה ללא תשלום מעבודתו, אך לא קיבל את דמי האבטלה לחודש זה. המתלונן ציין כי קיבל מכתב מהביטוח הלאומי שבו צוין כי הוא סווג גם כעצמאי, וכי הכנסותיו כעצמאי הופחתו מדמי האבטלה שמגיעים לו, ולכן הוא לא היה זכאי לדמי אבטלה. המתלונן טען כי אינו עצמאי והוסיף שניסיונותיו להשיג את הביטוח הלאומי כדי לתקן את הסיווג שלו עלו בתוהו.

**הבירור**

הבירור העלה כי המתלונן מסווג בביטוח הלאומי הן כשכיר והן כעצמאי, בהתאם לדיווח שלו לרשות המיסים בשנת 2013. בתגובה טען המתלונן כי דיווח לרשות המיסים על סגירת העסק שלו והשלים את סגירת התיק ברשות המיסים כבר בשנת 2014, אך אין ברשותו אישור על כך.

בעת שהתלונה התבררה בנציבות לא הייתה ברשות המיסים קבלת קהל סדירה, והמתלונן טען כי בשל כך הוא אינו יכול לגשת לרשות ולקבל אישור כאמור. רשות המיסים אומנם יכולה לשלוח את האישור בדואר, אך בשל המצב ייתכנו שיבושים בפעילות הדואר, וקבלת האישור עלולה להתעכב.

הנציבות פנתה לפקיד השומה הרלוונטי וביקשה כי יסייע למתלונן לקבל את האישור בהקדם. פקיד השומה שלח לנציבות את האישור, וזה הועבר לביטוח הלאומי.

עוד עלה כי שירות התעסוקה דיווח לביטוח הלאומי על רישום שגוי של מועד יציאת המתלונן לחופשה ללא תשלום. הנציבות פנתה בעניין לשירות התעסוקה, ומועד יציאת המתלונן לחופשה כאמור תוקן.

**התוצאה**

בעקבות קבלת האישור מרשות המיסים ולפיו המתלונן אינו מנהל כיום עסק, ולאחר שהביטוח הלאומי קיבל דיווח מתוקן משירות התעסוקה על מועד יציאת המתלונן לחופשה ללא תשלום, שולמו למתלונן כל דמי האבטלה שהוא זכאי להם. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע שניתן לו.

כמצוין בתחילת דוח זה, משבר הקורונה הוא גם הזדמנות לגופים הציבוריים לשפר את דרכי הפעולה ותהליכי העבודה שלהם, לשם ייעול השירות לציבור גם בעיתות שגרה. הדברים אמורים בפרט בנוגע לשיתוף מידע בין גופים שונים ולמתן סיוע נרחב יותר לציבור באמצעים מקוונים.

(1094648)



משבר הקורונה הוא גם הזדמנות לגופים הציבוריים לשפר את דרכי הפעולה ותהליכי העבודה שלהם, לשם ייעול השירות לציבור גם בעיתות שגרה

שחקנית בתיאטרון? צו הסיווג בא לעזרתך

לפי צו הביטוח הלאומי (סיווג מבוטחים וקביעת מעבידים), התשל"ב-1972 (צו הסיווג), בעבודות מסוימות ובתנאים מיוחדים ייחשבו גם עצמאים כעובדים שכירים לעניין תשלום דמי אבטלה.

**התלונה**

המתלוננת הפסיקה את עבודתה בתקופת משבר הקורונה ותבעה דמי אבטלה. לטענתה, במשך כמה חודשים לא שולמו לה דמי אבטלה, מלבד מקדמה בסך 2,000 ש"ח. המתלוננת ציינה בתלונתה כי "לחיות על 2000 ש"ח... זה להישאר רעב".

**הבירור**

הבירור העלה כי המתלוננת ציינה בתביעתה שהיא עובדת בתיאטרון גם כעצמאית, ובשל כך הופחתה מדמי האבטלה שלה כשכירה הכנסתה כעצמאית. ואולם הטיפול בתביעת המתלוננת לא הושלם, ולא התבקש ממנה מידע נוסף על עיסוקה כעצמאית כדי להכריע סופית בתביעתה. בעקבות בירור הנציבות קבע הביטוח הלאומי כי אם משלח ידה של המתלוננת נכלל ברשימת העיסוקים שבצו הסיווג, היא תיחשב כשכירה, ומדמי האבטלה שלה לא יופחתו הכנסותיה כעצמאית.

המתלוננת הצהירה שהיא שחקנית בתיאטרון, והנציבות מסרה את המידע האמור לביטוח הלאומי. מאחר שהופעה אומנותית או בידורית של אומן נכללת בתוספת השנייה לצו הסיווג, קבע הביטוח הלאומי שצו הסיווג חל על המתלוננת, והיא זכאית לדמי אבטלה מלאים.

**התוצאה**

המתלוננת קיבלה את יתרת דמי אבטלה המגיעים לה בסך 4,400 ש"ח.


(1094771)

.....

.....

שירות

התעסוקה

1.165 מיליון 

דורשי עבודה פנו במהלך משבר הקורונה לשירות התעסוקה עד סוף חודש מאי 2020

מי שמבקש לקבל דמי אבטלה לא די שיגיש תביעה לביטוח הלאומי, אלא עליו להירשם בשירות התעסוקה כדורש עבודה. את הרישום הראשוני אפשר לעשות באופן מקוון באתר המרשתת של שירות התעסוקה. בימים כתיקונם על דורש העבודה להתייצב בלשכת שירות התעסוקה באזור מגוריו ולהיות זמין ומוכן לקבל הפניות לעבודה מתאימה. שירות התעסוקה מדווח לביטוח הלאומי על דורשי העבודה שהתייצבו בלשכות ועל מועד ההתייצבות, ובהתאם לכך נקבעת זכאותם לדמי אבטלה.

בעקבות משבר הקורונה הפסיקו מ-15.3.20 לשכות שירות התעסוקה לקבל קהל. גם האפשרות של שירות התעסוקה להפנות דורשי עבודה למעסיקים פחתה בעקבות המשבר במידה ניכרת. בעקבות הפסקת קבלת הקהל נדרשו דורשי העבודה לבצע רישום מקוון באתר המרשתת של שירות התעסוקה, במקום להתייצב פיזית בלשכות.

בפרק הזמן שבו היו לשכות התעסוקה סגורות לקהל פעל שירות התעסוקה בהתאם לתקנות שעת חירום הנוגעות לקורונה³⁴ והכיר למפרע ברישום של דורשי עבודה שלא יכלו להתייצב בלשכות הסגורות במועד שבו הופסקה עבודתם ולהירשם כדורשי עבודה. זאת בהתאם להצהרה שלהם על מועד הפסקת העבודה ולאסמכתאות שהציגו.

ביטול הדרישה להתייצבות פיזית בלשכה ומתן האפשרות לבצע את הרישום באופן מקוון סייעו במידה ניכרת לצמצום החיכוך בין מאות אלפי דורשי העבודה ובין שירות התעסוקה ואיפשרו לשירות התעסוקה לדווח לביטוח הלאומי באופן יעיל ואפקטיבי על המועד המדויק שבו הפכו הפונים לשירות התעסוקה לדורשי עבודה בפועל. הנציבות רואה בחיוב צעד זה, שייעל מאוד את השירות שניתן לדורשי העבודה בעת

משבר זו. הנציבות סבורה כי יש לצעד זה חלק בכך שמספר התלונות שהוגשו על שירות התעסוקה היה זעום.

בתקופת הדוח בוררו בנציבות כמה תלונות על שירות התעסוקה שנוגעות למשבר הקורונה. רוב התלונות בוררו אגב בירור תלונות שהוגשו על הביטוח הלאומי, שמהן עלה כי הביטוח הלאומי לא קיבל דיווח משירות התעסוקה על מועד הפסקת העבודה של המתלוננים, או שהדיווח שהועבר לביטוח הלאומי לא תאם את מועד הפסקת העבודה בפועל.

להלן יובאו דוגמאות לתלונות בנושא טיפול שירות התעסוקה בדורשי העבודה.

אתר שירות התעסוקה קרס?

אפשר להגיש תביעה באמצעות טופס הרשמה ידני



התלונה

ב-15.3.20, לאחר סגירת לשכות שירות התעסוקה, פנה המתלונן לנציבות והלין על שאינו יכול להירשם כדורש עבודה באתר שירות התעסוקה, שכן האתר קרס. המתלונן חשש כי לא יקבל דמי אבטלה עבור כל ימי האבטלה שהוא זכאי להם.



הבירור

שירות התעסוקה מסר בתגובה שנוסף על רישום באתר יכולים דורשי העבודה למלא טופס הרשמה באופן ידני ולשלוח אותו לשירות התעסוקה בדואר אלקטרוני או להשאיר את הטופס בלשכת התעסוקה הקרובה למקום מגוריהם. שירות התעסוקה ציין שהוא פועל להגדלת משאבי הרשת שלו, כדי לעמוד בגידול בכניסות לאתר המרשתת שלו ולאפשר רישום מקוון סדיר.



התוצאה

המתלונן אישר בשיחה עם עובד הנציבות שהצליח להירשם כדורש עבודה באמצעות שליחת טופס הרשמה ידני. ב-18.3.20 דיווח שירות התעסוקה לנציבות על חזרה מלאה של האתר לפעילות, ובכלל זה חזרת האפשרות לרישום דורשי עבודה באופן מקוון. מאז לא התקבלו בנציבות תלונות נוספות בעניין זה.

(1092280)

[34] תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020.

נרשמת ולא נקלטת? כדאי לשמור את האסמכתה



התלונה

המתלוננת הוצאה לחופשה ללא תשלום בעקבות משבר הקורונה והגישה לביטוח הלאומי ב-15.3.20 תביעה לדמי אבטלה. לטענתה, אף שב-29.3.20 היא נרשמה בשירות התעסוקה כדורשת עבודה, היא לא קיבלה את דמי האבטלה שמגיעים לה ואף לא מקדמה על חשבון דמי האבטלה. הביטוח הלאומי הודיע למתלוננת כי לא קיבל משירות התעסוקה דיווח ולפיו היא רשומה אצלו כדורשת עבודה.



הבירור

שירות התעסוקה טען בתגובה על התלונה כי על פי רישומיו, המתלוננת נרשמה אצלו רק בסוף אפריל 2020, והוסיף כי דיווח על כך לביטוח הלאומי. ואולם הנציבות העבירה לשירות התעסוקה אסמכתה ששלחה המתלוננת המעידה לכאורה כי היא נרשמה כנדרש בשירות התעסוקה כבר במרץ 2020.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ועל סמך הצהרת המתלוננת והאסמכתה ששלחה תוקן מועד הרישום שלה בשירות התעסוקה למפרע ל-15.3.20, בהתאם לתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020, שצוינו לעיל. דיווח כאמור נמסר לביטוח הלאומי.

(1092838)

נרשמת באיחור בשירות התעסוקה? אפשר לבצע רישום למפרע



התלונה

המתלונן הלן לפני הנציבות בסוף מאי 2020 על עיכוב בטיפול בתביעתו לדמי אבטלה. המתלונן ציין כי אף שב-29.4.20 הוא דיווח לשירות התעסוקה כנדרש כי הוצא לחופשה ללא תשלום כבר בתחילת אפריל 2020 ואף הגיש לביטוח הלאומי תביעה לדמי אבטלה - הוא לא קיבל את דמי האבטלה שמגיעים לו עבור

חודש אפריל. לדבריו, הוא גם לא קיבל מקדמה כלשהי, וזאת אף שקיבל אישור שתביעתו נמצאת בטיפול.



הבירור

הבירור העלה כי רק ב-29.4.20 דיווח שירות התעסוקה לביטוח הלאומי כי המתלונן נרשם כדורש עבודה. מאחר שלפי החוק מופחתים מימי האבטלה חמשת ימי האבטלה הראשונים³⁵, המתלונן אינו זכאי לדמי אבטלה עבור חודש אפריל.

הנציבות פנתה לשירות התעסוקה וציינה כי המתלונן הצהיר שעבודתו הופסקה כבר בתחילת חודש אפריל וביקשה משירות התעסוקה לבחון אם בנסיבות העניין ניתן לתקן את הדיווח שנמסר לביטוח הלאומי. לאחר ששירות התעסוקה בחן את המידע שמסר המתלונן על סיום העסקתו, הוא מסר דיווח מתוקן לביטוח הלאומי, בהתאם לנקבע בתקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (הוראות מיוחדות לעניין ביטוח אבטלה), התש"ף-2020, לגבי רישום למפרע בתקופת הקורונה.



התוצאה

בעקבות הדיווח המתוקן אושרו למתלונן דמי אבטלה גם עבור חודש אפריל.

(1096011)

הוצאת לחופשה ללא תשלום בעת שהיית בהיריון? מועד הפסקת העבודה בפועל הוא הקובע



התלונה

ב-24.3.20 הוצאה המתלוננת לחופשה ללא תשלום. מאחר שהמתלוננת הייתה בהיריון המעסיק שלה לאישור משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להוצאתה לחופשה ללא תשלום בטרם נתן לה אישור רשמי על כך. המתלוננת קיבלה את האישור כשבועיים לאחר שיצאה בפועל לחופשה. ב-12.4.20 דיווחה המתלוננת לשירות התעסוקה על היותה דורשת עבודה ובד בבד הגישה לביטוח הלאומי תביעה לדמי אבטלה. המתלוננת ציינה בטפסים שהגישה כי מועד סיום עבודתה בפועל היה 24.3.20 וצירפה את אישור המעסיק.

שירות התעסוקה
בחן את המידע
שמסר המתלונן
על סיום העסקתו
והוא מסר דיווח
מתוקן לביטוח
הלאומי. בעקבות
הדיווח המתוקן
אושרו למתלונן דמי
אבטלה גם עבור
חודש אפריל

[35] סעיף 172 לחוק הביטוח הלאומי, הקובע כי "לא ישולמו דמי אבטלה בעד חמשת ימי האבטלה הראשונים, מכל תקופה של ארבעה חודשים רצופים".

רשות

המיסים

בפרק הזמן שבו עוסק הדוח הייתה הזכאות למענק מפוצלת לשלוש פעימות. הפעימה הראשונה נועדה לתת מענה ראשוני ומהיר לעצמאים בעלי עסקים קטנים ובינוניים אשר פעילותם נפגעה בשל משבר הקורונה. נקבעו תנאים לקבלת המענק, ובהם ירידה של 25% לפחות במחזור הפעילות במרץ - אפריל 2020, לעומת התקופה המקבילה בשנת 2019; הכנסה חייבת מעסק בשנת 2018 של לפחות 24,000 ש"ח ולא יותר מ-240,000 ש"ח; ופעילות העסק לפחות בפרק הזמן 1.9.19 - 29.2.20.

בפעימה השנייה נכללו גם בעלי שליטה בחברת מעטים³⁷ שהכנסתם ירדה. הזכאות נקבעה בהתאם לאמות מידה שונות, ובהן סך ההכנסה החייבת³⁸ וירידה של לפחות 25% במחזור הפעילות בחודשים מרץ עד יוני 2020, לעומת חודשים אלה בשנת 2019.

הפעימה השלישית יועדה לעסקים בעלי מחזור פעילות של עד 20 מיליון ש"ח שמחזור הפעילות שלהם נפגע בשל משבר הקורונה. המענק נועד לסייע לבעלי עסקים אלה לממן את הוצאות הקבועות של העסק (תשלומי חשמל, מים, שכירות וכדומה), שלא נחסכו על אף הירידה בהיקף הפעילות של העסק.

לצד הביטוח הלאומי, שהיה אמון על מתן סיוע לשכירים שעבודתם הופסקה בשל משבר הקורונה, הופקדה רשות המיסים על מתן סיוע לעצמאים שעסקיהם נפגעו בשל המשבר, באמצעות תשלום מענק סיוע (המענק)³⁶.

פעימה ראשונה

לעצמאים בעלי עסקים קטנים ובינוניים. בירידה של 25% במחזור הפעילות והכנסות לא יותר מ-240,000 ש"ח



פעימה שניה

לבעלי שליטה בחברת מעטים. בירידה של 25% במחזור הפעילות בשנת 2018



פעימה שלישית

סיוע במימון הוצאות קבועות לעסקים בעלי מחזור של עד 20 מיליון ש"ח.



[36] המענק משולם בהתאם להוראות תקנות שעת חירום (נגיף הקורונה החדש) (מענק סיוע לעצמאים), התש"ף-2020, שתיקנו את החוק להגדלת שיעור ההשתתפות בכוח העבודה ולצמצום פערים חברתיים (מענק עבודה), התשס"ח-2007. בתקופת הדוח חלו שינויים בתקנות ובזכאות, ולפיכך לעיתים מי שנדחה בשלב הראשון קיבל את המענק בשלב מאוחר יותר.

[37] בהתאם לסעיף 76 לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש], חברת מעטים היא חברה בשליטתם של חמישה אנשים לכל היותר שאינה חברה-בת או חברה שיש לציבור ענין ממש בה.

[38] הכנסה של 8,568 ש"ח ועד 1,000,000 ש"ח בשנת המס 2018. עסקים חדשים שלא פעלו בשנת 2018 נדרשו לעמוד בשנת 2019 בסך הכנסה חייבת כאמור.

למרות האמור קיבלה המתלוננת דמי אבטלה רק מהמועד שבו נקלט רישומה בשירות התעסוקה.

המתלוננת כתבה בתלונתה: "אני בבית ללא משכורת בהריון מאוד מתקדם מנסה להשיג את ביטוח לאומי ולשכת התעסוקה... אני כועסת מאוכזבת ובעיקר מותשת מלקבל מענה".



הבירור

הנציבות פנתה לשירות התעסוקה, וזה מסר שהמתלוננת כבר פנתה אליו בעניין והוא תיקן את הדיווח לביטוח הלאומי סמוך לפניית הנציבות.



התוצאה

על סמך הצהרת המתלוננת ואישור המעסיק שלפיו היא הוצאה לחופשה ללא תשלום כבר במרץ 2020, הכיר שירות התעסוקה במתלוננת כדורשת עבודה מהמועד שבו הופסקה עבודתה בפועל.

(1096012)





אף שרשות המיסים התמודדה בתוך כמה חודשים עם כ-900,000 בקשות למענקים, מספר מכתבי התלונה הנוגעים למשבר הקורונה שהוגשו בעניינה לנציבות בתקופת הדוח היה נמוך - 67 מכתבי תלונה בלבד.

רוב התלונות שהתקבלו בנציבות על רשות המיסים בתקופת הדוח נסבו על תשלום המענק בשתי הפעיונות הראשונות - חלק מהתלונות כאמור נסבו על קביעת הזכאות למענק, וחלק נסבו על בעיות שהתעוררו בתשלום המענקים. תלונות אחרות על רשות המיסים נסבו על השירות שניתן לציבור ועל קבלת הקהל במשרדי רשות המיסים. יצוין כי בחלק מתקופת הדוח לא הייתה קבלת קהל במשרדי רשות המיסים, אלא רק אפשרות של מסירת מסמכים מחוץ למשרדים.

הנציבות עמדה כל העת בקשר עם נציגי רשות המיסים ועקבה אחר מנגנוני השירות שבנתה הרשות לשם התמודדות עם הקשיים במתן השירות בתקופת המשבר, ובהם אמצעי תקשורת דיגיטליים שהועמדו לרשות הפונים, רובוט דיגיטלי שנתן מענה על שאלות מוכרות בטלפון, ותוכנה לחיפוש אוטומטי שסרקה את הפניות שהתקבלו לפי מילות מפתח ("חשבון בנק", "פעילה ראשונה" וכדומה) ושלחה לפונה תשובה מובנית. יש לציין כי הנציבות חלקה את המידע שהגיע אליה במסגרת בירור התלונות עם אגפי הביקורת הרלוונטיים במשרד מבקר המדינה.

רוב התלונות שהתקבלו בנציבות על רשות המיסים בתקופת הדוח נסבו על תשלום המענק בשתי הפעיונות הראשונות - חלק מהתלונות כאמור נסבו על קביעת הזכאות למענק, וחלק נסבו על בעיות שהתעוררו בתשלום המענקים. תלונות אחרות על רשות המיסים נסבו על השירות שניתן לציבור ועל קבלת הקהל במשרדי רשות המיסים. יצוין כי בחלק מתקופת הדוח לא הייתה קבלת קהל במשרדי רשות המיסים, אלא רק אפשרות של מסירת מסמכים מחוץ למשרדים.

הנציבות עמדה כל העת בקשר עם נציגי רשות המיסים ועקבה אחר מנגנוני השירות שבנתה הרשות לשם התמודדות עם הקשיים במתן השירות בתקופת המשבר, ובהם אמצעי תקשורת דיגיטליים שהועמדו לרשות הפונים, רובוט דיגיטלי שנתן מענה על שאלות מוכרות בטלפון, ותוכנה לחיפוש אוטומטי שסרקה את הפניות שהתקבלו לפי מילות מפתח ("חשבון בנק", "פעילה ראשונה" וכדומה) ושלחה לפונה תשובה מובנית. יש לציין כי הנציבות חלקה את המידע שהגיע אליה במסגרת בירור התלונות עם אגפי הביקורת הרלוונטיים במשרד מבקר המדינה.

הנציבות עמדה כל העת בקשר עם נציגי רשות המיסים ועקבה אחר מנגנוני השירות שבנתה הרשות לשם התמודדות עם הקשיים במתן השירות בתקופת המשבר, ובהם אמצעי תקשורת דיגיטליים שהועמדו לרשות הפונים, רובוט דיגיטלי שנתן מענה על שאלות מוכרות בטלפון, ותוכנה לחיפוש אוטומטי שסרקה את הפניות שהתקבלו לפי מילות מפתח ("חשבון בנק", "פעילה ראשונה" וכדומה) ושלחה לפונה תשובה מובנית. יש לציין כי הנציבות חלקה את המידע שהגיע אליה במסגרת בירור התלונות עם אגפי הביקורת הרלוונטיים במשרד מבקר המדינה.

מענק מיוחד לעצמאים - בהתאם לשומות שהוגשו



התלונה

המתלונן הלין על דחיית תביעתו לתשלום מענק מיוחד לעצמאים בשל גובה הכנסותיו.



הבירור

רשות המיסים הסבירה כי המערכת האוטומטית לאישור המענקים דחתה את התביעה, מאחר שסך ההכנסה החייבת לשנת המס 2018 לפי דיווח המתלונן היא יותר מ-240,000 ש"ח, רף ההכנסה המרבי המזכה במענק בפעילה הראשונה.

ואולם המתלונן טען כי הכנסתו החייבת לשנת 2018 נמוכה בהרבה מרף ההכנסה המרבי המזכה במענק.

בתגובה הודיעה רשות המיסים כי על המתלונן לתקן את השומה שלו בהתאם להכנסותיו בפועל, ולאחר מכן הוא יוכל להגיש שוב את התביעה למענק באמצעות המערכת הממוחשבת.



התוצאה

לאחר שהמתלונן תיקן את השומה שלו לשנת 2018 נבדקה זכאותו שוב ואושרה.

(1092764)



אתה תושב שאינו אזרח? באמצעות מספר זיהוי מיוחד תוכל לקבל את המענק לעצמאים



התלונה

המתלוננת - אזרחית זרה המתגוררת בישראל ומחזיקה בעסק עצמאי - לא הצליחה להגיש תביעה למענק, שכן אין לה מספר תעודת זהות ישראלית. לאחר שפניות חוזרות שלה בעניין לרשות המיסים, בטלפון ובדואר האלקטרוני, לא הביאו לפתרון הבעיה, פנתה המתלוננת לנציבות.



הבירור

בתגובה על פניית הנציבות הסבירה רשות המיסים שאחד מהתנאים למתן מענק לאזרח זר שמחזיק עסק בישראל הוא היותו של האזרח הזר תושב ישראל. כלומר, עליו להראות שמרכז חייו הוא בישראל (תושבות). ואולם גם אם מוכחת תושבותו של אזרח זר, עדיין הוא ייתקל בבעיה שאותה העלתה המתלוננת בתלונתה, מאחר שלאזרחים זרים אין מספר זיהוי ישראלי.

רשות המיסים ציינה שהיא מודעת לבעיה, וכי לאחר שבחנה את העניין החליטה לתת לתושבים שהם אזרחים זרים מספר זיהוי מיוחד לצורך הגשת הבקשה למענק.



התוצאה

תושבותה של המתלוננת נבדקה ואושרה. בהתערבות הנציבות יצרו נציגי רשות המיסים קשר עם המתלוננת ומסרו לה שבאפשרותה להגיע לצורך הזדהות למשרד השומה שאליו היא משויכת, ושם תקבל מספר זיהוי מיוחד לצורך הגשת הבקשה למענק. המתלוננת קיבלה את מספר הזיהוי ובהמשך הגישה תביעה למענק.

רשות המיסים הודיעה לנציבות כי שלחה ביוזמתה הודעות בעניין לכ-100 נישומים שאיננה הנמצאים במצב דומה. נישומים אלו נדרשו להגיע לרשות המיסים, ולאחר שהזדהו הם קיבלו מספר זיהוי שבאמצעותו יכלו להגיש תביעה למענק.

(1097838, 1093371)

המתלונן ביקש לקבל את כספי הפיצויים בדחיפות - ורשות המיסים

שלחה את האישור הנדרש בדואר אלקטרוני



התלונה

המתלונן ביקש למשוך כספי פיצויים, בעקבות משבר הקורונה והירידה בהכנסותיו. לצורך כך הוא פנה למשרד פקיד השומה שאליו הוא משויך בבקשה לקבלת אישור למשיכת כספי הפיצויים ללא תשלום מס. מאחר שהמתלונן נזקק לכסף בדחיפות, הוא ביקש שהאישור יישלח לו בדואר אלקטרוני ולא בדואר רגיל, אולם נאמר לו שבשל כוח אדם מצומצם במשרדי רשות המיסים לא ניתן להיענות לבקשתו.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ולאחר שהבהירה את נסיבות המקרה שלחה רשות המיסים את האישור המבוקש למתלונן בדואר אלקטרוני, ועניין התלונה בא על פתרונו. המתלונן הודה לנציבות במכתב נרגש.

הנציבות סבורה כי יש לפעול להגברת השימוש באמצעים מקוונים ובכלים דיגיטליים גם בעיתות שגרה, כדי להביא לייעול תהליכי העבודה ולקיצור הטיפול בפניות.

(1092721)



”

ברצוני להודות לכם על התערבות מהירה ויעילה ביותר - כבר היום בשעות הצהריים קיבלתי את האימייל ממס הכנסה עם האישור המצורף. אין לי מילים כמה עזרתם לי - כבר אבדתי תקווה לעבור את השלב הבירוקרטי הזה כי לא משנה מה, בסוף הבן אדם שפונה למוסדות כאלו יודע מראש שאין שום סיכוי לקבל את מה שצריך בצורה נורמלית, ללא ריב, ללא כעס ובטח בזמנים כאלו קשים לכל העולם. אני כל כך לא בנוי לזה, בשבילי יותר קל לוותר מאשר לנסות.

פניתי אליכם כי המצב שנתקעתי בו היה נראה לי ממש חסר שום הגיון והצדקה וכך זה לא צריך להיות בשום פנים. אני שמח שהצלחתם לתקן את החוסר הגיון הזה... כי מוסדות כאלו הם הפנים של המדינה כלפי אזרחיה וחשוב לשמור על מוניטין טוב שלהן וכך האזרחים יכבדו אותם ויהיו גאים במדינה שלהם... בזכותכם כמובן. וזה מה שהרגשתי כאשר ראיתי את האימייל שלכם... הרגשתי שאני גאה במדינת ישראל, הרגשתי שמישהו עומד מאחורי. נראה לי מזמן הצבא לא הרגשתי דבר כזה. המון תודה לכם על העבודה שאתם עושים. אני לא אשכח את המקרה הזה לעולם!”



התלונה

המתלוננת הגישה דוח שנתי לרשות המיסים - והמסמכים הגיעו לאדם זר

המתלוננת ביקשה להגיש דוח שנתי לרשות המיסים, ובהתאם להנחיות שניתנו בתקופת משבר הקורונה היא הגיעה למשרד פקיד שומה והניחה את הדוח על שולחן שהונח מחוץ למשרד. עובדת המשרד הטביעה על הדוח חותמת אישור "נתקבל".

להפתעתה של המתלוננת, לאחר כמה ימים התקשר אליה אדם זר ומסר לה כי מצא את הדוח שלה בין מסמכים שקיבל מפקיד השומה.

המתלוננת הלינה על הפגיעה החמורה בפרטיותה ועל הטרחה שנגרמה לה בשל הצורך להגיש את הדוח בשנית.



הבירור

מנהלת מרכז מידע, שירות ומשאבים (מש"ם) במשרד פקיד השומה הרלוונטי הודיעה לנציבות כי מדובר בטעות שעשתה עובדת מחליפה, אשר נבעה מעומס עבודה גדול מאוד. מנהלת מש"ם הוסיפה כי משהתבררה הטעות הועבר הדוח עם התאריך המקורי לקליטה, וכי היא שוחחה עם המתלוננת והתנצלה על הטעות.



התוצאה

הנציבות הביאה את המקרה לידיעת סמנכ"ל שירות לקוחות של רשות המיסים, וזה שב והביע את צערו על התקלה שקרתה ומסר כי המקרה יוצג כמקרה בוחן לעובדי המש"ם, כדי למנוע את הישנותו בעתיד.

(1094573)

תלונות

בנושא

שירותי

בריאות

בימים כתיקונם מטפלת הנציבות בתלונות הנוגעות לשירותים שמספקת מערכת הבריאות הציבורית בישראל, ובכלל זה משרד הבריאות, קופות החולים ובתי החולים הציבוריים.

גם בזמן משבר הקורונה המשיכה הנציבות לקבל תלונות על מערכת הבריאות הציבורית. התלונות שנגעו למשבר הקורונה עסקו בעיקר בנושאים האלה: הטיפול בבקשות לביצוע בדיקות קורונה וקבלת תוצאותיהן; המשך הפעילות הרפואית השגרתית בבתי החולים ובקהילה בתקופת המשבר; מדיניות הבידוד לגבי אנשים שהיה חשד שנדבקו בנגיף; התמודדות בתי האבות והמוסדות הסיעודיים עם המשבר; טיפול קופות החולים במבוטחים החשודים כחולים; ומדיניות מערכת הבריאות בעניין עטיית מסכות.

התלונות שהוגשו בעת משבר הקורונה דרשו, מעצם טבען, טיפול דחוף, והן בוררו במהירות האפשרית תוך שיתוף פעולה מלא עם גופי מערכת הבריאות. הנציבות חתרה כל העת לשמש פה לפונים אליה, שהיו במצוקה גדולה, ולסייע להם לקבל את הטיפול שהם זקוקים לו במהירות וללא תקלות. להלן כמה דוגמאות לתלונות שביררה הנציבות בנושאים שצוינו לעיל:

תוצאות בדיקת הקורונה התעכבו - והמתלוננת לא יכלה לחזור לביתה



התלונה

המתלוננת, אזרחית ישראל, שבה ארצה מטויל של כמה חודשים בדרום אמריקה ונדרשה להיכנס לבידוד למשך 14 יום, בהתאם להנחיות משרד הבריאות. עם תום תקופת הבידוד ביקשה המתלוננת לחזור לביתה, ומאחר שאימה הייתה בקבוצת סיכון אושר למתלוננת לבצע בדיקות לשלילת הימצאות נגיף הקורונה בגופה. עד למועד הגשת התלונה נעשו למתלוננת שלוש בדיקות קורונה. שתי הבדיקות הראשונות נעשו על ידי מגן דוד אדום (מד"א), והבדיקה השלישית נעשתה על ידי מכבי שירותי בריאות יומיים לפני פנייתה לנציבות.

לטענת המתלוננת, תוצאות הבדיקות לא נמסרו לה ולכן על אף שעברו עשרה ימים מסיום תקופת הבידוד היא אינה יכולה לשוב לביתה.



הבירור

התלונה התקבלה בנציבות ב-10.4.20, שחל ביום שישי בחול המועד פסח. אף ששרדי הנציבות היו סגורים לרגל החג, מאחר שהתלונה דרשה טיפול מיידי התקשרה עובדת הנציבות למתלוננת כדי לקבל פרטים נוספים והבהרות בעניין התלונה. מייד לאחר השיחה פנתה העובדת למחלקת פניות הציבור של מכבי שירותי בריאות, וזו נרתמה אף היא לסייע למתלוננת לקבל את תוצאות הבדיקה. כל אותה העת עמדה עובדת הנציבות בקשר ישיר עם המתלוננת ועדכנה אותה בהתקדמות הבירור.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות התקבלו ב-11.4.20, יום לאחר הגשת התלונה, תוצאות הבדיקה השלישית שעשתה מכבי שירותי בריאות. המתלוננת קיבלה הודעה כי בבדיקה התקבלה תוצאה שלילית, והיא יכולה לשוב לביתה.

משרד הבריאות, מכבי שירותי בריאות (1092931)



התלונות שהוגשו בעת משבר הקורונה דרשו, מעצם טבען, טיפול דחוף, והן בוררו במהירות האפשרית תוך שיתוף פעולה מלא עם גופי מערכת הבריאות

המתלוננת שהתה כחודש בבידוד - בלי שהיה בכך צורך



התלונה

המתלוננת נחשפה לחולה מאומתת. ב-24.3.20, לאחר שחשה בתסמיני המחלה, פנתה המתלוננת למד"א וביקשה לעבור בדיקת קורונה. סמוך לפניית המתלוננת נעשתה לה בדיקה, אך היא לא קיבלה את תוצאותיה. ב-5.4.20, לאחר שעברו התסמינים, פנתה המתלוננת למד"א והודיעה כי לא קיבלה את תוצאות הבדיקה, ובעקבות כך הופנתה לבדיקה חוזרת. בעוד היא ממתינה לתוצאות הבדיקה השנייה, קיבלה המתלוננת ב-10.4.20 מסרון ממד"א ולפיו עליה להיבדק שוב. זאת, אף שלא קיבלה את תוצאות שתי הבדיקות הקודמות. לאחר ששהתה בבידוד כשלושה שבועות, בלי שקיבלה את תוצאות הבדיקות שנעשו לה ובלי שמשרד הבריאות השיב על פניותיה, פנתה המתלוננת לנציבות.



הבירור

ב-21.4.20 פנתה הנציבות למשרד הבריאות, ולמוחרת הפנייה יצר רופא מטעם לשכת הבריאות המחוזית קשר עם המתלוננת ואישר לה לבצע בדיקה נוספת, וזו התבצעה באותו יום. ב-24.4.20 התקבלה תוצאת הבדיקה, שהייתה שלילית, ועדכון בעניין נמסר למתלוננת. יום לאחר קבלת תוצאת הבדיקה השלישית הגיעו גם תוצאות שתי הבדיקות הקודמות שנעשו למתלוננת, וגם הן היו שליליות.



התוצאה

הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת, וכי מהממצאים עולה כי חלק מהימים שבהם שהתה המתלוננת בבידוד היו לשווא. הנציבות העירה למשרד הבריאות על דרך פעולתו במקרה זה ועל הצורך להפיק לקחים כדי למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

משרד הבריאות (1092875)

בני משפחה של חולים סיעודיים התלוננו - וההנחיה בנוגע לביקורים התגמשה



התלונה

בנם של המתלוננים (הבן) מחוסר הכרה ונמצא במצב סיעודי מורכב. הבן מאושפז זה כעשר שנים בבית חולים, ובני משפחתו סועדים אותו יומם ולילה. עם פרוץ משבר הקורונה נמסר למשפחה כי נוכח הנחיות משרד הבריאות למניעת הפצת הנגיף יוכל רק בן משפחה אחד לשהות לצד הבן במשך שבוע ברציפות, ולא יתאפשר ביקור יומי של בני משפחה אחרים.

המתלוננים פנו לנציבות והסבירו את חשיבות המשך הביקורים היומיים של בני המשפחה אצל הבן לצורך טיפול בו ופירוטו את ההשפעות שיהיו להפסקת הביקורים השוטפים על מצבו.



הבירור

משרד הבריאות מסר כי ההנחיה על איסור ביקורי משפחות במחלקות סיעודיות נובעת מהרצון לצמצם את ממדי המגפה ואת סכנת ההידבקות בייחוד של מאושפזים במחלקות אלה.

עם זאת, בעקבות פניות הנציבות וכן נוכח פניית מנהל בית החולים בעניינו של הבן, בחן משרד הבריאות את ההנחיה והחליט לשנותה. במקום הטלת איסור גורף על ביקורי משפחות ניתן להנהלות בתי החולים שיקול דעת לאשר ביקור בני משפחה, תוך קביעת מגבלת זמן ומיגון מתאים.



התוצאה

עם שינוי הנחיות של משרד הבריאות יצר מנהל בית החולים קשר עם המתלוננים ואישר להם, וכן לבני המשפחה האחרים, לבקר את הבן, בהתאם להנחיות המעודכנות של משרד הבריאות. נוסף על כך הונחה צוות בית החולים לפקח על הבן בכל השעות שבהן בני המשפחה אינם שוהים לצידו.

משרד הבריאות (1092629)

במקום הטלת
איסור גורף על
ביקורי משפחות
ניתן להנהלות בתי
החולים שיקול דעת
לאשר ביקור בני
משפחה, תוך קביעת
מגבלת זמן ומיגון
מתאים

עד המלונית: שלושה ילדים, שני חדרים וחולה קורונה אחד



התלונה

המתלוננת, המוגדרת חולה בקבוצת סיכון, מתגוררת בדירת שני חדרים עם שלושת ילדיה: בת 6, בן 17 ועוד בן נכה בשיעור של 100%. בנה בן ה-17 אובחן כחולה קורונה, והמתלוננת הלינה על שמכבי שירותי בריאות מסרבת לפנות אותו למלונית. המתלוננת ציינה כי עם גילוי המחלה הסתגר הבן החולה בחדר וחשש מאוד לצאת ממנו ולסכן את האם ואת אחיו. לדבריה, למרות פניות שלה ושל בנה סירבה הקופה לפנות את הבן למלונית.



הבירור

מייד עם קבלת התלונה פנתה הנציבות למכבי שירותי בריאות, וזו נרתמה לסייע למתלוננת באופן מידי ופעלה עם נציגי פיקוד העורף למציאת פתרון בעניין. בעת בירור התלונה שוחחו עובדי הנציבות עם המתלוננת, אשר הייתה נסערת מאוד, הרגיעו אותה והבטיחו לה כי ינסו לסייע לה ככל שניתן.



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הועבר הבן למלונית ביום שבו הוגשה התלונה. המתלוננת התקשרה לנציבות והודתה לה על הסיוע הרב, ואף שלחה מכתב תודה נרגש.

מכבי שירותי בריאות (1098718)



”

אין מילים לתאר את העזרה שקיבלתי מכס, לא רק זאת גם נפשית. אתם תמיד בשביל האזרח”.

תקלות בעקבות כניסתו לתוקף של חוק איכונים סלולריים

ב-17.3.20, במהלך הגל הראשון של התחלואה, הוסמך השב"כ באמצעות תקנות שעת חירום³⁹ לסייע באיתור חולים ובקטיעת שרשרות ההדבקה על ידי איכונים סלולריים. פעולת השב"כ בעניין זה הופסקה ב-10.6.20, והנושא הועבר להסדרה בחקיקה ראשית.

כחלק מההתמודדות עם גל התחלואה השני נכנס לתוקף ב-1.7.20 חוק הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש וקידום השימוש בטכנולוגיה אזרחית לאיתור מי שהיו במגע קרוב עם חולים (הוראת שעה), התש"ף-2020. מטרתו של החוק היא להסמיך את השב"כ לסייע למשרד הבריאות לבצע חקירות אפידמיולוגיות כדי לצמצם את התפשטות נגיף הקורונה.

בעקבות כניסת החוק לתוקף חידש השב"כ את האיכונים הסלולריים, ועל בסיסם שלח משרד הבריאות מסרונים לעשרות אלפי אנשים והורה להם להיכנס לבידוד ביתי באופן מיידי בשל חשיפה לחולה קורונה מאומת, אלא אם כן קיבלו אישור ממשרד הבריאות לנהוג אחרת.

אזרחים רבים שסברו כי קיבלו הודעות שגויות פנו למוקד "קול הבריאות" של משרד הבריאות כדי להשיג על ההודעה.

[39] תקנות שעת חירום (הסמכת שירות הביטחון הכללי לסייע במאמץ הלאומי לצמצום התפשטות נגיף הקורונה החדש), התש"ף-2020.



תלונות

בענייני

חינוך

מחשב לפחות בכל בית



התלונה

המתלוננת, אם יחידנית שנקבעו לה 100% נכות, גרה בבאר שבע. למתלוננת יש שני ילדים הלומדים במערכת החינוך. לטענתה, היא מתקשה לקיים עבור ילדיה שגרה של למידה מרחוק, מאחר שאין באפשרותה לרכוש עבורם מחשב.



הבירור

אגפי הרווחה והחינוך בעיריית באר שבע מסרו לנציבות כי הם מקבלים פניות בעניין מעוד תושבים, כי נעשים מאמצים לפתור את הבעיה, וכי כל מקרה נבחן לגופו.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות בחנה העירייה את עניינה של המתלוננת והחליטה להשאל לה מחשב לשימושם של הילדים.

משרד החינוך מסר כי הוא מודע לקושי של הורים לאפשר לילדיהם ללמוד מרחוק באמצעות מחשב והוא מקיים דיונים בנושא.

הנציבות פנתה בעניין גם לרכזת פרויקט "מחשב לכל ילד" מטעם ממשרד ראש הממשלה. הרכזת מסרה כי אם יוגשו לנציבות עוד תלונות בעניין, אפשר להפנות את המתלוננים לרשויות המקומיות שבתחום שיפוטן הם מתגוררים או ישירות לעמותת הפרויקט.

בהתאם להנחיות משרדי הבריאות והחינוך נסגרו מאמצע מרץ 2020 מוסדות החינוך למשך שבועות רבים. בתי הספר פעלו לקיים שגרת לימודים באמצעות למידה מרחוק, בעיקר באמצעים מקוונים.

בנציבות התקבלו כמה תלונות על משרד החינוך ועל רשויות מקומיות בנושאים שקשורים ללמידה מרחוק וכן בנושאים אחרים. להלן יוצגו כמה מהן:

בנציבות התקבלו תלונות רבות על זמינות המוקד⁴⁰. התלונות נסבו על זמני המתנה ארוכים לקבלת מענה ועל ניתוקי שיחות. כן טענו מתלוננים כי זה כמה ימים הם מנסים ללא הצלחה לשוחח עם נציג.

עובדי הנציבות השתדלו לשוחח עם כל אדם שהגיש תלונה בנושא זה כדי לנסות לסייע לו. כמו כן לכל הפונים נשלח מענה בכתב על התלונה. בכל אותה עת עמדה הנציבות בקשר ישיר עם משרד הבריאות.

זאת ועוד, כדי לעמוד על היקף הבעיה בדרך פעולתו של המוקד השתמשה הנציבות במנגנון בירור של "לקוח סמוי". במשך כמה ימים התקשרו עובדי הנציבות בשעות שונות של היום למוקד וניסו ליצור איתו קשר. הבירור העלה שהתלונות אכן מוצדקות, ויש קושי רב ליצור קשר עם המוקד.

משרד הבריאות אישר בתשובתו לנציבות כי המספר הרב של ההשגות על הודעות האיכון יצר עומס רב מאוד על המוקד, ולכן זמני ההמתנה למענה שלו התארכו במידה ניכרת. המשרד הוסיף כי הוא נוקט פעולות להקלת העומס, בין היתר באמצעות תגבור המוקד ב-250 חיילים מפיקוד העורף שכל תפקידם הוא לתת מענה לפונים למוקד כדי להשיג על הודעות האיכון.

הנציבות העירה למשרד הבריאות על הצורך לשפר את השירות של המוקד ואת רמת הזמינות שלו. הנציבות עומדת בקשר ישיר עם משרד הבריאות כדי לוודא שהדבר אכן מבוצע. במעקב שנעשה לאחר זמן מצאה הנציבות שזמן ההמתנה למענה התקצר מאוד.



[40] החוק נכנס לתוקף ב-1.7.20, והתלונות שהתקבלו בעניין התקבלו אפוא לאחר תקופת הדוח, שהסתיימה ב-30.6.20.



המתלוננת הודתה לנציבות על הסיוע שהושיטה לה והוסיפה כי לא האמינה שהנציבות תביא לפתרון בעייתה בתוך ימים מספר

הזנת הנתונים התעכבה - ומשרד החינוך האריך את המועד להגשת בקשות עבור תלמידי החינוך המיוחד

התלונה



המתלוננת, תושבת בני ברק ואם לילד בן 4, הלינה על שלא נקבע מועד לדיון בענייניו של הבן בוועדת זכאות ואפיון של משרד החינוך⁴¹. לטענתה, בנה עונה על התבחינים לשיבוץ בגן שפתי, אולם היא חוששת שהוא לא ישובץ בגן כאמור בשל אי-קיום ההליכים במועד.

הבירור



נוכח דחיפות הנושא בוררה התלונה במתכונת של בירור מהיר, בעיקר באמצעות הטלפון. מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד בעיריית בני ברק אישרה כי אכן, יש עיכוב בקידום הליכי הדיון בוועדות הזכאות והאפיון, בין היתר בשל משבר הקורונה, וכי הבעיה שעליה מלינה המתלוננת נוגעת גם לילדים רבים אחרים שגם עניינם לא עלה במועד לדיון בוועדות, על פי הקבוע בנוהלי משרד החינוך.

מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד הוסיפה כי בעקבות שינוי בחוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988, שנכנס השנה לתוקף, הוסדרו מחדש הליכי ההפניה לוועדות זכאות ואפיון. על פי ההסדרה החדשה, הגנות נדרשות למלא באופן מקוון שאלונים על התלמידים שהוועדות אמורות לדון בעניינם. לדברי מנהלת המחלקה, כדי לסייע לגנות למלא את השאלונים עשתה המחלקה פעילויות הסברה לצוותי הגנים, העמידה מחשבים לרשות הגנות שאין בביתן מחשב והקצתה אנשי עזר לסיוע בעניין.

המנהלת ציינה כי עד לסוף מרץ 2020 היו הגנות אמורות למלא את השאלונים על כל התלמידים, אולם בשל משבר הקורונה הוארך המועד עד לסוף אפריל 2020. עם זאת, בשל ההגבלות שהוטלו על תושבי בני ברק עקב התפשטות הנגיף, לא הוזנו במועד נתוני כל התלמידים. העירייה פנתה בעניין למנהלת המחוז החרדי במשרד החינוך, ומנהלת המחוז הציעה כי עניינם של תלמידים שהנתונים

[41] ועדת זכאות ואפיון קובעת את הזכאות לשירותי חינוך מיוחדים לתלמידים בחינוך המיוחד ואת היקף סל השירותים שיינתן לכל תלמיד לפי רמת תפקודו.

מאחר שהנציבות התרשמה שמדובר בבעיה רוחבית שחורגת מעניינה של המתלוננת ונוגעת למשפחות רבות, היא יידעה את אגף הביקורת הרלוונטי במשרד מבקר המדינה בעניין הבירור שביצעה, והאגף ימשיך לבחון את הנושא.

עיריית באר שבע, משרד החינוך (1092768)

זכאי לשיעור פרונטלי בביתו - ולשיעור מרחוק בתקופת הקורונה

ככלל, משרד החינוך מספק בעת שגרה שירותי למידה בבית לתלמידים שאינם יכולים לשהות בבית הספר בשל מצבם הבריאותי. השירותים ניתנים באמצעות מיקור-חוץ.

התלונה



בנה של המתלוננת לומד בבית בשל מצבו הבריאותי, במסגרת תוכנית שמפעיל ארגון "קדימה מדע". לבן אושרו 20 שעות לימוד שבועיות, מהן 16 שעות של לימודים פרונטליים על ידי מורים שהגיעו לביתו.

במרץ 2020 הופסקו הלימודים הפרונטליים בבתי התלמידים בשל הגבלות הקורונה. המתלוננת פנתה למשרד החינוך וביקשה שבנה ילמד את כל שעות הלימוד שאושרו לו באופן מקוון.

בתגובה הודיע משרד החינוך למתלוננת ששמו של בנה הועבר לארגון "קדימה מדע" כתלמיד בקבוצת סיכון. ואולם הארגון טען כי אומנם קיבל ממשרד החינוך רשימה של תלמידים הנמצאים בקבוצת סיכון, ובהם בנה של המתלוננת, אולם המשרד לא הנחה אותו להמיר את כל השעות הפרונטליות של הבן בשעות של למידה מרחוק.

התוצאה



הנציבות פנתה למשרד החינוך, וזה בדק את ענייניו של הבן ואישר לו שעות למידה מקוונת נוספות, חלף שעות הלימודים הפרונטליים שאושרו לו בתחילה. צוות המורים של ארגון "קדימה מדע" עודכן בשניוויים, והמורים אף שוחחו עם המתלוננת בעניין, והבן קיבל את שעות הלימוד המגיעות לו באופן מקוון.

משרד החינוך (1095040)

נושאי

רווחה

ברשויות

המקומיות

הנציבות שמה דגש, בעיתות שגרה וכל שכן בעיתות חירום, על סיוע לאוכלוסיות מוחלשות הנזקקות לסיוען של הרשויות בהיבטי רווחה שונים. משבר הקורונה וההגבלות שהוטלו בעקבותיו יצרו מציאות לא פשוטה, בייחוד לאוכלוסיות אלה. אזרחים ותושבים שגם בימי שגרה נאלצים להיעזר בשירותי הרווחה מצאו את עצמם בתקופת משבר הקורונה מתקשים עוד יותר להתקיים. הבעיה החריפה יותר הייתה בקרב הנעזרים בשירותי הרווחה המשתייכים לקבוצת סיכון להיחשפות לנגיף הקורונה, שחששו אף לצאת מביתם כדי לטפל בענייניהם.

לנציבות הגיעו תלונות בענייני רווחה שעסקו בשלל בעיות שנגרמו או החרפו בשל משבר הקורונה. הנציבות קישרה בין המתלוננים לגורמי הרווחה הרלוונטיים, כדי לסייע למתלוננים מהר ככל האפשר.

להלן תיאור של תלונות בנושאי רווחה שבוררו בתקופת הדוח:

שלהם לא הוזנו יועלה לפני ועדות חריגים במשרד החינוך. ואולם לדעת העירייה, היות שהקריטריונים לדיון בוועדת חריגים מחמירים יותר, לא מדובר בפתרון מיטבי, ויש לאפשר לצוותים החינוכיים להזין באיחור את הנתונים של הילדים שנתוניהם לא הוזנו, דבר שיאפשר דיון בעניינם בוועדות הזכאות והאפיון.

הנציבות שוחחה עם מנהלת האגף לחינוך מיוחד במשרד החינוך וציינה שעניין התלונה נוגע לתלמידים רבים בבני ברק, בייחוד בשל הנסיבות המיוחדות בעיר שנוצרו בעקבות משבר הקורונה.

מנהלת האגף הודיעה בתגובה כי יוארך המועד להגשת הבקשות בנוגע לתלמידים תושבי בני ברק שעניינם טרם הוסדר, ובכלל זה בקשתה של המתלוננת, באמצעות המערכת הממוחשבת. מנהלת האגף ביקשה כי העירייה תמסור לה את שמות כל התלמידים שפרטיהם לא הוזנו למערכת, כדי שהבקשות בעניינם יטופלו.

זאת ועוד, מאחר שבבירור התלונה עלתה בעיה כללית בנוגע להזנת נתוני התלמידים בשל משבר הקורונה, משרד החינוך מסר לנציבות כי החליט להאריך את המועד להגשת הבקשות באמצעות המערכת הממוחשבת גם בערים אחרות.



התוצאה

במעקב הנציבות אחר עניינה של המתלוננת עלה כי היא זומנה לדיון בוועדת זכאות ואפיון בעניין בנה. המתלוננת הודתה לנציבות על הסיוע שהושיטה לה והוסיפה כי לא האמינה שהנציבות תביא לפתרון בעייתה בתוך ימים מספר.

אשר לשאר התלמידים שעניינם טרם הוסדר, הצוותים החינוכיים בבני ברק השלימו את הזנת פרטיהם של כ-100 ילדים כאלה, והתקיימו דיונים בעניינם בוועדות הזכאות והאפיון.

עיריית בני ברק, משרד החינוך (1098142)

המבוגרים ביקשו סיוע ברכישת מזון ותרופות - וקיבלו רק יחס אדיב



התלונה

המתלונן, תושב חיפה שדובר רק רוסית, פנה לנציבות בסמוך לערב ליל הסדר וסיפר כי הוא ואשתו, שניהם בני יותר מ-70, מתגוררים עם חמותו, ניצולת שואה בת 99. המתלונן ציין כי בשל ההגבלות שהוטלו עקב מצב החירום וכן בשל המצב הרפואי שלו ושל אשתו, הם אינם יכולים לצאת מהבית ולרכוש מוצרי מזון ותרופות. המתלונן הוסיף כי חוץ מחמותו, אין לו ולאשתו קרובי משפחה בארץ.

לטענת המתלונן, הוא ניסה ליצור קשר עם כמה גופים, ובהם עיריית חיפה והביטוח הלאומי, כדי לקבל סיוע, אולם אף שכל הגופים שפנה אליהם היו אדיבים מאוד, אף אחד מהם לא חזר אליו.

עוד טען המתלונן שחמש החמגשיות שאגף הרווחה בעיריית חיפה אמור לספק לו, לאשתו ולחמותו לכל החג, אינן מספיקות לשלושתם.



הבירור

מאחר שכאמור, המתלונן דובר רוסית בלבד, הייתה איתו בקשר טלפוני עובדת הנציבות שדוברת את השפה. הדבר ייעל את הבירור וגם תרם להגברת האמון בין המתלונן לנציבות.

בשל נסיבות המקרה פנתה הנציבות בדחיפות, בכתב ובעל פה, למנהלת המחלקה לשירותים חברתיים בעיריית חיפה בעניינו של המתלונן, והמנהלת הבטיחה כי גורמים בעירייה ייצרו קשר עם המתלונן ויטפלו במשפחה. כמו כן הודיעה המנהלת לנציבות שהמשפחה תקבל במהלך החג תוספת מנות מזון.



התוצאה

בשיחה שהתקיימה עם המתלונן לאחר החג הוא מסר שהדברים באו על תיקונם בעקבות התערבות הנציבות והודה לנציבות מקרב לב על הטיפול בעניינו.

עיריית חיפה (1092805)

הקשישה המתינה להחזר כספי - וזה התעכב בשל משבר הקורונה



התלונה

המתלוננת, ניצולת שואה בת 79 תושבת באר שבע, טופלה במרפאת השיניים של אחת מקופות החולים בעיר. המתלוננת פנתה לאגף הרווחה והשירותים החברתיים בעיריית באר שבע וביקשה לקבל החזר כספי עבור טיפולי השיניים בשל מצבה הכלכלי.

המתלוננת טענה כי אושר לה החזר בסך 2,000 ש"ח, אשר היה אמור להיות משולם לה בשתי המחאות של אגף הרווחה - האחת לפברואר 2020 והשנייה למרץ אותה שנה. המתלוננת קיבלה את ההמחאה הראשונה, אולם משפנתה לאגף כדי לקבל את ההמחאה השנייה נמסר לה כי בשל משבר הקורונה האגף אינו מוציא המחאות.

המתלוננת טענה כי לא סביר שדווקא בתקופת משבר הקורונה, ובייחוד לקראת חג הפסח, יורעו התנאים של קשישים במצבה, מה עוד שהתשלום כבר אושר.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות טופל עניינה של המתלוננת, והיא קיבלה את התשלום שאושר לה. המתלוננת הודתה לנציבות על הטיפול בעניין.

עיריית באר שבע (1092795)

עלתה ארצה לפני הקורונה - ונקלעה למחסור במזון



התלונה

המתלוננת עלתה ארצה כמה חודשים לפני פרוץ משבר הקורונה והתיישבה בנוף הגליל. בפנייתה לנציבות תיארה המתלוננת את מצבה הקשה וביקשה את סיוע הנציבות בקבלת מנות מזון.

הדיור

הציבורי

התלונות בנושא הדיור הציבורי שהתקבלו בנציבות בתקופת הדוח עסקו ברובן בדחיית בקשות לקבלת סיוע בשכר דירה ובנושאים הנוגעים להנפקת תעודות זכאות לסיוע כאמור. זאת מאחר שמשרדי החברות המטפלות בסיוע לדיור היו סגורים לקבלת קהל בתקופה זו, וחלק מהציבור לא ידע כיצד ניתן לפנות אל החברות. במקרים רבים קישרה הנציבות בין המתלוננים לחברות המטפלות בסיוע בשכר דירה וסייעה להם לקבל את התשלומים המגיעים להם. להלן שלוש תלונות שביררה הנציבות בנושא זה:

הסיוע בשכר הדירה התעכב - והמתלוננת נתקלה בדלת סגורה



התלונה

המתלוננת, אם יחידנית, הפסיקה לקבל את הסיוע בשכר הדירה שלו הייתה זכאית. המתלוננת טענה כי כל ניסיונותיה ליצור קשר עם עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ (עמידר), עלו בתוהו, מכיוון שמשרדי עמידר היו סגורים בשל משבר הקורונה. המתלוננת הוסיפה כי המענה הטלפוני של עמידר לא היה פעיל, והיא לא קיבלה מענה על הודעות ששלחה בדואר האלקטרוני.

המתלוננת ציינה כי היא אובדת עצות וחוששת שיפנו אותה מדירתה, בשל חוסר יכולתה לשלם שכר דירה.



הבירור

הנציבות פנתה למשרד השיכון ולעמידר וביקשה כי עניינה של המתלוננת ייבדק בדחיפות. בירור הנציבות העלה כי תקופת הזכאות לסיוע בשכר דירה של המתלוננת הסתיימה, ובשל משבר הקורונה לא הצליחה המתלוננת להגיש בקשה להארכת זכאותה לסיוע. בעקבות פניית

הנציבות מבררת בימים שבשגרה תלונות רבות בנושא הדיור הציבורי. התלונות הן על משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון), על חברות משכנות שמנהלות את מלאי הדירות השייכות למערך הדיור הציבורי ועל חברות העוסקות מטעם משרד השיכון בטיפול בבקשות לסיוע בשכר דירה, בהתאם לקריטריונים שקבע משרד השיכון. התלונות הן בנושאים מגוונים, ובכלל זה הזכאות לדיור ציבורי, הזכאות לסיוע בשכר דירה במערך הדיור הציבורי, קביעת גובה שכר הדירה, ההמתנה הארוכה לקבלת דירה השייכת למערך הדיור הציבורי ותחזוקת מערך הדיור הציבורי (דירות הווסטלים).



הבירור

סמוך לאחר קבלת התלונה שוחחה הנציבות עם מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים בעיריית נוף הגליל והביאה לידיעתה את מצוקת המתלוננת.



התוצאה

בשיחה עם המתלוננת שהתקיימה כעבור כמה ימים עלה כי עניינה טופל, והיא קיבלה מנות מזון. המתלוננת ציינה כי הובטח לה שהיא תמשיך לקבל סיוע.

עיריית נוף הגליל (1093148)

כחלק מההתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה הגבילה מדינת ישראל במידה ניכרת את הכניסה לארץ והיציאה ממנה. בתקופת הדוח התקבלו בנציבות תלונות הנוגעות להיתרי הכניסה לישראל וליציאה ממנה. התלונות היו בעיקר על רשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין), אולם גם על גופים אחרים שהוציאו צווים להגבלת היציאה מהארץ, ובהם צה"ל.

להלן תיאורן של שתי תלונות בהקשר זה:



אובחנה כחולה סופנית - וביקור

בני משפחתה אושר



התלונה

המתלוננת, אזרחית ותושבת של ישראל, אובחנה כחולה במחלה ממארת סופנית בשלבים מתקדמים וביקשה להזמין את קרובות משפחתה, אזרחיות אתיופיה, לביקור פרידה בישראל.

נוכח החלטת הממשלה להנהיג מדיניות "שמיים סגורים" ולאסור כניסת אזרחים זרים לישראל, לא עלה בידי המתלוננת להסדיר לקרובותיה אישור כניסה לארץ.

הכניסה

לישראל

והיציאה

ממנה -

רשות האוכלוסין

וההגירה וצה"ל

הנציבות שוחחה הגורמים הנוגעים בדבר בעמידר עם המתלוננת, וקיבלו ממנה את כל המסמכים הדרושים לטיפול בבקשתה להארכת זכאותה ולקבלת סיוע בשכר דירה למפרע עבור החודשים שבהם לא קיבלה סיוע כאמור.



התוצאה

כשבוע לאחר פנייתה לנציבות, בערב חג הפסח, הופקדו בחשבון הבנק של המתלוננת כספי הסיוע בשכר דירה.

משרד הבינוי והשיכון, עמידר (1092630)

משרדי החברה היו סגורים - והקשישים הפסיקו לקבל את הסיוע בשכר הדירה



התלונה

המתלוננים, זוג קשישים עולים חדשים המתקיימים מקצבת זקנה ומגמלת השלמת הכנסה, מתגוררים בדירה שכורה ומקבלים סיוע בשכר דירה. המתלוננים ביקשו להעביר לחברת מ.ג.ע.ר (מ.ג.ע.ר)⁴² העתק של חוזה שכירות חדש, כדי לחדש את זכאותם לקבלת סיוע בשכר דירה. הואיל ומשרדי מ.ג.ע.ר היו סגורים, לא הצליחו המתלוננים למסור לחברה את החוזה, ועקב כך הפסיקו לקבל את כספי הסיוע בשכר דירה.



הבירור

הנציבות פנתה בעניין למ.ג.ע.ר ולמשרד השיכון, העבירה אליהם את חוזה השכירות החדש וביקשה כי יטפלו בדחיפות בחידוש זכאותם של המתלוננים לסיוע בשכר דירה בהתאם לנהלים.



התוצאה

משרד השיכון אישר את המשך זכאותם של המתלוננים לסיוע בשכר דירה, וכספי הסיוע הועברו אליהם.

משרד הבינוי והשיכון, מ.ג.ע.ר (1092746)

[42] המטפלת עבור משרד השיכון בבקשות סיוע בשכר דירה.



הבירור

הנציבות פנתה לרשות האוכלוסין ולמשרד החוץ כדי לקבל הבהרות בנוגע לטיפול בבקשת המתלוננת.

בשל רגישות המקרה והדחיפות שתוארה בתלונה, ליוותה הנציבות באופן צמוד את המתלוננת, והוסבר לה כיצד עליה לפעול כדי לקבל את אשרות הכניסה. הקשר הישיר עם המתלוננת סייע לה לקדם את הגשת הבקשה ואת הטיפול בה.

הבירור העלה כי רשות האוכלוסין הניחה שתקבל בעקבות ההחלטה על שמיים סגורים פניות רבות בנושא, ושיהיה צורך לבחון מקרים הומניטריים חריגים. לכן קבעה הרשות סמוך להחלטה על שמיים סגורים מסלול ייעודי לטיפול בפניות מסוג זה.

בהתאם לכך נבחן גם עניינה של המתלוננת, ובקשתה לאשרת כניסה עבור קרובות משפחתה אושרה, בכפוף להפקדת ערבות ועמידה בהנחיות משרד הבריאות. לאחר הפקדת הערבות מסרה רשות האוכלוסין את הנתונים הנדרשים למשרד החוץ, וזה דאג להעברת אישורי הכניסה לישראל, לקרובות המשפחה.

עוד העלה הבירור כי הטיפול בבקשה על כל שלביה בוצע באופן מהיר, תוך התחשבות הגורמים המטפלים בנסיבות המקרה הייחודיות ותוך תיאום בין משרד החוץ לבין רשות האוכלוסין, כמתבקש במקרים הומניטריים כגון אלה.



התוצאה

בקשת הכניסה אושרה, האישורים הדרושים ניתנו לקרובות המשפחה של המתלוננת, והן הגיעו לישראל במועד ונפגשו עימה, בהתאם להנחיות משרד הבריאות בעניין.

רשות האוכלוסין, משרד החוץ (1096208)



- מילה טובה -

הגיע לארץ להסדרת מעמדו בצה"ל - ונתקע בלי הסדרה ובלי יציאה



התלונה

המתלונן, אזרח ישראלי שמתגורר עם משפחתו באוסטרייה, הגיע לישראל בתחילת מרץ 2020 לצורך הסדרת מעמדו בצה"ל, בשל בעיות רפואיות שהוא סובל מהן. בעקבות התפרצות נגיף הקורונה הודיע צה"ל למתלונן כי בעת הזאת לא ניתן לתאם לו מועד לבדיקה רפואית בלשכת הגיוס. המתלונן לא היה יכול אפוא להסדיר את מעמדו בצה"ל, וכמו כן לא היה יכול לצאת מישראל ולחזור לאוסטרייה נוכח צו עיכוב יציאה מהארץ שהוציאו נגדו רשויות הצבא.

אביו של המתלונן פנה בשמו לנציבות בבקשה לסייע לו להסדיר את מעמדו בצה"ל, כדי שיתאפשר לו לשוב למשפחתו באוסטרייה. האב טען כי בנו נמצא במצב נפשי קשה ולא יוכל לשהות בארץ לבדו זמן רב.



הבירור

מייד עם קבלת התלונה פנתה הנציבות לצה"ל, ובעקבות הפנייה, ובאופן חריג, תואמה למתלונן למוחרת בדיקה רפואית בלשכת הגיוס. ואכן, האב הודיע לנציבות כי בנו נבדק וניתן לו פטור משירות ביטחון.

ואולם זמן קצר לאחר מכן פנה האב לנציבות וטען שבדיקה שעשה במשטרת הגבולות העלתה שצו עיכוב היציאה מהארץ שצה"ל הוציא נגד בנו עדיין עומד בתוקף.

האב הוסיף כי הסדרת עניינו של בנו דחופה מאוד, שכן הוא אמור לטוס למוחרת בחזרה לאוסטרייה בשעה 13:00 בטיסת חילוץ מיוחדת שארגן משרד החוץ האוסטרי.

הנציבות שבה ופנתה לצה"ל וביקשה את טיפולו הדחוף בעניין. צה"ל השיב כי יאפשר את יציאת המתלונן מהארץ ואף מסר פרטים של אנשי קשר בנמל התעופה שאמורים לסייע בעניין אם תתעורר בעיה כלשהי.



הטיפול בבקשה על כל שלביה בוצע באופן מהיר, תוך התחשבות הגורמים המטפלים בנסיבות המקרה הייחודיות ותוך תיאום בין משרד החוץ לבין רשות האוכלוסין, כמתבקש במקרים הומניטריים כגון אלה



התוצאה

בעקבות התערבות הנציבות הוסדר מעמדו של המתלונן, והוא עלה על טיסת החילוץ המיוחדת. אביו הודה לנציבות על הסיוע המהיר והיעיל בעניין.

הנציבות מוצאת לציין לחיוב את יחידת "מיטב" של צה"ל על הירתמות ופעולה אפקטיבית ומהירה להסדרת עניינו של המתלונן.

צה"ל (1092464)

שירות

בתי

הסוהר

שב"ס ציין בתגובתו כי לצורך ההתמודדות עם נגיף הקורונה הוא קבע מדיניות אחידה בנוגע לפעולות החיטוי, ובכלל זה הגדיר רמות סיכון שונות לאגפים ולמתקנים, שעל פיהן נקבעה תדירות פעולות החיטוי בבתי הסוהר, במטות השונים וביחידות. כמו כן, לכל יחידות שב"ס סופק ציוד מגן מתאים, בוצעו פעולות הסברה נרחבות בשפות שונות, וגובשו תוכניות לפעולה במישורים הרפואי, המבצעי והמינהלי.

בזמן משבר הקורונה החליט שב"ס להקפיא העברות אסירים מבתי הסוהר, למעט במקרים חריגים ומסכני חיים. בשתי התלונות שלהלן טענו אסירים כי אף שמצבם הבריאותי מחייב את העברתם לבית סוהר אחר, שב"ס מסרב להיעתר לבקשות ההעברה. להלן תיאור התלונות:

האסיר ביקש להיות בחדר היפואלרגני

ובעקבות התערבות הנציבות הועבר

לבית סוהר אחר



התלונה

המתלונן, אסיר עולם, טען כי בקשתו להעביר אותו מבית הסוהר שבו הוא שוהה לבית סוהר אחר אינה מקבלת מענה ראוי ומספק. המתלונן ציין כי במהלך מאסרו הוא אושפז לתקופה ארוכה ואובחן כחולה שחפת רדום, וכמו כן הוא סובל ממחלה בדרכי הנשימה, מלחץ דם גבוה ומבעיות רפואיות אחרות. לדבריו, שהותו בתא אחד עם עוד שישה אסירים, שמבשלים ומעשנים, פוגעת בבריאותו, והוא חווה התקפי קצרת (אסתמה) חוזרים ונשנים ונדרש להשתמש באופן תדיר במשאפה (מכשיר אינהלציה).

המתלונן הוסיף כי במכתבי השחרור שלו מהאשפוז שקיבל לפני כמה שנים צוין במפורש כי יש לשבץ אותו בחדר היפואלרגני ולהימנע

הנציבות מקבלת תלונות מאסירים על תנאי מאסרם, על ההתנהגות כלפיהם ועל הטיפול בבקשות שהם מגישים.

בתקופת הדוח התקבלו בנציבות כמה תלונות על שירות בתי הסוהר (שב"ס) בנוגע לדרך פעולתו בעת משבר הקורונה. אסירים הלינו על האופן שבו מיושמות הנחיות משרד הבריאות בין כותלי בתי הסוהר, על אי-מניעת התקהלויות ועל אי-שמירה על הוראות הריחוק החברתי בבתי הסוהר והמעצר. תלונות אחרות נסבו על אי אספקת ציוד מגן לאסירים, כגון חומרי חיטוי, מסכות וכפפות.

מחשיפתו לעשן, דבק וחומרי ניקוי; וכי נוכח מחלות הרקע שלו ומצבו הרפואי, הוא נמצא בתקופת הקורונה בסיכון מוגבר.

המתלונן פנה לגורמים הפיקודיים בבית הסוהר בעניין בקשת ההעברה שלו, וזו הופנתה למחוז לאחר שהגורמים הפיקודיים בבית הסוהר אישרו אותה. ואולם נאמר לו כי בשל משבר הקורונה הוקפאו כל בקשות ההעברה של אסירים.



הבירור

הנציבות ביקשה את תגובת שב"ס על התלונה, בייחוד בשים לב למסמכים הרפואיים שמסר לו המתלונן.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות בחן שב"ס את בקשתו של המתלונן והביא אותה לפני ועדת ההעברות הארצית. לאחר שבחנה את הבקשה החליטה הוועדה להעביר את המתלונן לבית הסוהר שאליו ביקש לעבור.

מעקב הנציבות העלה כי המתלונן שובץ בחדר עם עוד אסיר אחד. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע שנתנה לו.

(1093008)

האסיר טען שמצבו החמיר -

ורק לאחר בדיקה חוזרת התקבלה בקשתו להעברה



התלונה

המתלונן, אסיר עולם, פנה בטלפון לנציבות וטען כי בקשתו להעברה מבית הסוהר שבו הוא שוהה לבית סוהר אחר סורבה בלי שנבחנה לגופה. המתלונן ציין כי הוא סובל מקצרת, וכי לאחר שהועבר לבית סוהר בצפון הארץ מצבו החמיר מאוד, בגלל האקלים באזור שבו נמצא בית הסוהר, עד כדי כך שהוא אינו יכול לצאת מהתא, לעבוד⁴³ או להשתתף בפעילויות קבוצתיות. לדבריו, בקשתו להעברה סורבה בין היתר בשל הקפאת העברות אסירים בתקופת הקורונה, למעט במקרים חריגים ומסכני חיים, ונקבע שמצבו אינו כזה.



הבירור

בעקבות פניית הנציבות בדקה רופאה של שב"ס את המתלונן וקבעה שאין קשר בין מקום בית הסוהר למצבו הרפואי. הנציבות ביקשה לעיין בתיקו הרפואי של המתלונן, וממנו עלה כי התקפי הקצרת וחומרתם גברו מאוד מאז הגיע לבית הסוהר בצפון. בנסיבות אלה ביקשה הנציבות כי המתלונן ייבדק על ידי עוד רופא. המתלונן נבדק על ידי רופא מחוזי, וזה המליץ על הגברת הטיפול במשאפה והפנה את המתלונן לבדיקות נוספות למציאת הסיבה להחמרה במצבו. עם זאת, שב"ס סירב לאשר את העברת המתלונן לבית סוהר אחר, שכן עמדתו הייתה כי בהתאם לחוות הדעת הרפואית מצבו של המתלונן אינו בגדר "מקרה חריג" המצדיק העברה בתקופת משבר הקורונה.

בתחילה, בעקבות הטיפולים הרפואיים הנוספים שקיבל, הוטב מעט מצבו של המתלונן, אולם בהמשך הוא איבד את הכרתו ואושפז בבית חולים. עם שחרורו מבית החולים הוא יצר קשר עם הנציבות, וזו שוב פנתה לשב"ס בעניינו.

בעקבות בקשתה החוזרת של הנציבות נבדק הנושא שוב, והתקבלה הטענה שמצבו הרפואי של המתלונן חמור, וכי האקלים באזור בית הסוהר שבו הוא שוהה גרם להחמרה במצבו הרפואי.



התוצאה

בעקבות כך המליץ רופא מחוזי על העברתו של המתלונן לבית סוהר אחר, וועדת ההעברות הארצית החליטה להעבירו לבית סוהר במרכז הארץ. המתלונן יצר קשר עם הנציבות מבית הסוהר שאליו הועבר, הודה לה מכל הלב על ההקשבה, האכפתיות והטיפול בעניינו ודיווח כי מצבו השתפר במידה ניכרת מאז המעבר.

(1091452)

[43] לאסירים יש אפשרות לעבוד בבית הסוהר ולהרוויח סכום כסף קטן שיכול לשמש אותם לרכישות בקנטינה של מוצרי מזון או מוצרים בסיסיים אחרים או לתשלום חובות.

שירותי

הדואר

חברת דואר

ישראל בע"מ

חברת דואר ישראל בע"מ מספקת שירותי דואר בפריסה ארצית, בהתאם לרישיון שנתן לה משרד התקשורת. שירותי חברת הדואר הוגדרו שירותים חיוניים⁴⁴, ולפיכך המשיכה חברת הדואר לספקם גם בעת שהוטלו הגבלות ניכרות על הפעילות במשק בשל משבר הקורונה.

עם זאת, חלק מיחידות הדואר נמצאות בקניונים ובמרכזי קניות אשר נסגרו לקהל הרחב, ולפיכך הן לא יכלו לפתוח את שעריהן בזמן המשבר. זאת ועוד, מרכזי מסירה רבים של הדואר ממוקמים בחנויות פרטיות, שגם הן נסגרו בזמן המשבר.

גם ביחידות הדואר שבהן נמשכה הפעילות, נדרשה התאמה של סדרי קבלת הקהל להנחיות משרד הבריאות. בחלק מהיחידות שונו שעות הפעילות, וחלקן אף נסגרו לפרק זמן מסוים בהתאם לשיקולים שונים.

לנציבות הגיעו תלונות הנוגעות לשינויים ולהתאמות שביצעה חברת הדואר באופן הפעילות של מרכזי השירות שלה בעקבות משבר הקורונה.

ההתמודדות עם נגיף הקורונה פגעה במידה ניכרת גם במשלוח דברי דואר לחו"ל ובקבלת דברי דואר מחו"ל. המשלוח והקבלה כאמור מבוצעים לרוב בטיסות רגילות, ובעקבות הירידה במספר הטיסות בכל העולם ושיבוש בפעילות של מינהלי דואר בחו"ל חל עיכוב בהגעתם של דברי דואר מחו"ל או בשליחת דברי דואר לחו"ל.

הנציבות קיבלה תלונות רבות בנושא עיכובים אלה, אולם לא יכלה לקבוע בנוגע לכל תלונה כי היה ליקוי בפעולת חברת הדואר, מאחר שייתכן שהעיכוב בהגעת דברי הדואר לישראל נבע משיבוש פעילותו של מערך תעבורת הדואר העולמי בשל משבר הקורונה.

להלן יובאו כמה דוגמאות לתלונות על חברת הדואר שבוררו בתקופת הדוח.

[44] חוק שירות עבודה בשעת-חירום, התשכ"ז-1967, קובע כי שירותי הדואר הם "שירותים קיומיים" כהגדרת מונח זה בחוק.

החבילה המתינה בסניף דואר אחד - והאזרח הופנה לסניף דואר אחר



התלונה

המתלונן קיבל הודעה על דבר דואר הממתין לו בסניף הדואר שבו נמצא תא הדואר שלו. המתלונן ניגש לסניף, אולם להפתעתו גילה כי הסניף אינו פועל בתקופת משבר הקורונה. המתלונן פנה למוקד השירות של חברת הדואר והופנה לסניף אחר, אולם כאשר הגיע לאותו סניף נאמר לו שדבר הדואר אינו נמצא שם.



הבירור

הבירור העלה כי סניף הדואר שבו נמצא תא הדואר של המתלונן נסגר, שכן מי שמפעילים אותו משתייכים לקבוצת סיכון. בהתאם לכך נותבו הפריטים מסניף זה לסניפים אחרים. אשר למתלונן, בשל טעות נמסר לו מידע שגוי בעניין הסניף שאליו נותב דבר הדואר שלו.

הנציבות מצאה כי תיעוד חברת הדואר בנוגע למסלול דבר הדואר היה שגוי, ולא כלל את העברת דבר הדואר לסניף שאליו הוא הועבר. כמו כן, לא נמסרו למתלונן הודעות על כך.



התוצאה

לאחר זמן ארוך דבר הדואר נמסר למתלונן. בשל העיכוב במסירת דבר הדואר, התיעוד השגוי של מסלולו ומסירת הודעות שגויות למתלונן קבעה הנציבות כי התלונה מוצדקת והעירה לחברת הדואר שעליה להפיק לקחים ממקרה זה ולהקפיד על רישום נכון ועדכני של העברת דברי דואר, כדי למנוע הישנות מקרים כאלה בעתיד.

(1093113)

שירותי חברת הדואר הוגדרו שירותים חיוניים, ולפיכך המשיכה חברת הדואר לספקם גם בעת שהוטלו הגבלות ניכרות על הפעילות במשק בשל משבר הקורונה



הלינה שהיא בקבוצת סיכון - ופריט הדואר נותב למרכז מסירה קרוב לביתה



התלונה

המתלוננת קיבלה הודעה על דבר דואר הממתין לה במרכז מסירה המרוחק מביתה. המתלוננת טענה כי מאחר שאין לה רכב, היא יכולה להגיע למרכז המסירה האמור בתחבורה ציבורית בלבד. ואולם מאחר שהיא משתייכת לקבוצת סיכון, היא אינה יכולה לנסוע בתחבורה ציבורית ולהגיע לסניף המרוחק.



הבירור

הנציבות פנתה לחברת הדואר והעלתה לפניה את טענות המתלוננת בדבר הקושי שלה להגיע למרכז המסירה, בשל היותה משתייכת לקבוצת סיכון.



התוצאה

בעקבות פניית הנציבות ובשל הנסיבות המיוחדות של המקרה ניתבה חברת הדואר את דבר הדואר למרכז המסירה הקרוב לביתה של המתלוננת, ודבר הדואר נמסר לה שם.

(1092653)

בעל חנות פרטית שהתקשר עם חברת הדואר סגר את חנותו -

ודרש מהמתלוננת תשלום על מסירת דבר דואר



התלונה

כדי לשפר את שירותיה לציבור הרחב מתקשרת חברת הדואר עם בעלי עסקים פרטיים, כדי שהעסקים ישמשו מרכזי מסירה של דברי דואר. בעלי העסקים מקבלים תשלום מחברת הדואר על כל דבר דואר שמסרו, וגם נהנים מתנועת מוגברת של לקוחות פוטנציאליים המגיעים לבית העסק כדי לאסוף דברי דואר.

בתקופת הקורונה נסגרו חלק מעסקים אלה, וחברת הדואר פעלה לנתב את דברי הדואר לסניפים או למרכזי מסירה אחרים.

המתלוננת הלינה על כך שבעל חנות פרטית ששימשה מרכז מסירה של דברי דואר ונסגרה בשל משבר הקורונה דרש ממנה בזמן שהחנות הייתה סגורה תשלום עבור מסירת דבר דואר שנשלח אליה.



הבירור

בעקבות פניית הנציבות בדקה חברת הדואר את טענת המתלוננת ומצאה כי אכן, בעל החנות התנה את מסירת דבר הדואר למתלוננת בתשלום. חברת הדואר ציינה כי דרישת התשלום אינה תקינה, וכי בעל החנות פעל בניגוד להוראותיה.



התוצאה

דבר הדואר נמסר למתלוננת ללא תשלום, ומנהל האזור של חברת הדואר שוחח אישית עם המתלוננת והתנצל על המקרה. הנציבות קבעה כי התלונה מוצדקת ודרשה מחברת הדואר לבדוק אם היו עוד לקוחות שנדרש מהם תשלום שלא כדין לשם קבלת דבר דואר. חברת הדואר הודיעה לנציבות כי לא נמצאו עוד מקרים שבהם חויבו לקוחות בתשלום לשם קבלת דבר דואר.

(1092664)

.....

.....

מילון מושגים

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.

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.

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.

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 תיקונן

שיעור התלונות שהטיפול בהן הסתיים בין משום שנושא התלונה בא על תיקונן 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.



רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום
ת"ד 1081 ירושלים 9101001
טל. 02-6665000, פקס. 02-6665204

  MEVAKER.GOV.IL

