**הודעה לעיתונות תחת אמברגו עד ה- 19 בדצמבר 2023, ב- 16:00**

**דצמבר 2023**

# 1,329 פניות לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ב- 43 הימים הראשונים למלחמת חרבות ברזל - מרביתן על הקושי לקבל שירות מרשויות המדינה; ב- 40% מהפניות ניתן מענה מיידי בדרך של מתן מידע והכוונה. כ- 68% מהתלונות באו על תיקונן

**מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן:**

**"ממשלת ישראל נכשלה בטיפול בעורף, בשבועות הראשונים למלחמת חרבות ברזל. לא הייתה לכך הצדקה. היעדר יישום של תוכנית סיוע כלכלי לציבור כבר בתחילת המבצע, לצד פינוי התושבים מביתם, יצר מצב שבו מאות אלפי אזרחים הפכו לאוכלוסייה נזקקת. נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה פתחה קו חם באופן מיידי והגיעה לאתרי המפונים לשם מתן מענה לאלו שנפלו 'בין הכיסאות' של משרדי הממשלה והרשויות השונות. על השרים והמשרדים להפיק לקחים מתלונות הציבור ולפעול לטיוב השרות לאזרחי המדינה בפרט בעת חרום זו"**

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתניהו אנגלמן יפרסם ב-19 בדצמבר 2023 דוח מיוחד על תלונות הציבור בעניין התנהלות רשויות המדינה בעורף בשבועות הראשונים למלחמת "חרבות ברזל". במקביל, מבקר המדינה התחיל לקיים פעילות ביקורת על העורף, וכפי שכבר הודיע - בכוונתו לפתוח אף בביקורת על הסוגיות הביטחוניות הן לפני טבח ה- 7.10 והן בהתנהלות הדרג המדיני והצבאי באותו יום ולאחר מכן. הביקורת על סוגיות הליבה הביטחוניות תיפתח כאשר המציאות תאפשר זאת.

על פי האמור בדוח המיוחד של נציב תלונות הציבור, ב-43 ימי המלחמה הראשונים התקבלו 1,329 פניות הקשורות למצב החירום בקו החם שפתחה הנציבות בדגש עבור תושבי קווי העימות בדרום ובצפון. ב-40% מהפניות ניתן מענה מיידי בדרך של מתן מידע והכוונה. כ- 68% מהתלונות שהנציבות סיימה את הבירור בהן באו על תיקונן.

**משרדי הממשלה ומוסדות המדינה שבעניינם התקבל מספר הפניות הגדול ביותר הם שבעניינם התקבל מספר הפניות הגדול ביותר הם פיקוד העורף (130 פניות), המוסד לביטוח לאומי (119), משרד העבודה (74), רשות המסים (70) והמשרד לביטחון לאומי (57).**

המכנה המשותף של הפניות שהתקבלו נעוץ הן **בקושי של התושבים לקבל שירות מרשויות המדינה** והן בעניינים הקשורים באופן ישיר למצב המלחמה, כגון מיגון, פעילות מוסדות חינוך, זכאות למענקים מיוחדים וטיפול במפונים.

הנושא שהתקבלו בעניינו הכי הרבה פניות הוא בנושא השירות לציבור. לאחר מכן התקבלו מספר רב של פניות בפיצויים ומענקים, בחינוך והשכלה, בהגנת העורף, בפינוי ובטיפול במפונים ועוד.

מהדוח עולה כי בניגוד לימים רגילים, בתקופת המלחמה יותר נשים הגישו תלונות (53.6% לעומת 43.4% בדוח השנתי לשנת 2022).

יצויין כי יישומה של תוכנית סיוע כלכלי לציבור התעכב זמן ממושך, **והדבר היווה כשל מהותי**. הדבר נכון ביתר שאת לגבי תושבי הדרום והצפון מהמגזר הפרטי, ובהם עצמאים, אשר תיארו בפני מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור את מציאות חייהם בתנאים של אי-וודאות: **הם סובלים מהיעדר הכנסות ומנגד מחויבים להוצאות דוגמת תשלום שכר עובדים, תשלומים לספקים ותשלום החזר אשראי לבנקים**. **היעדר יישום של תוכנית סיוע כלכלי לציבור כבר בתחילת המבצע, לצד פינוי התושבים מביתם, יצר מצב שבו מאות אלפי אזרחים הפכו לאוכלוסייה נזקקת.**

**הקו החם והגעת הנציבות למוקדי המפונים**

בסמוך לטבח בשמחת תורה ב- 7.10.23 הוקמו מוקדים טלפוניים שונים לסיוע. **כבר בתחילה ניכר שחסר גורם מתכלל שאליו ניתן לפנות ולקבל סיוע** ומידע בכלל התחומים השונים, וחסרונו של גורם שכזה פגע בשירות לציבור של המוקדים השונים. נוסף על כך, העובדה שרבים מעובדי משרדי הממשלה עבדו מביתם בחודש הראשון למלחמה, ועובדים רבים אחרים גויסו למילואים, פגעה בעבודה השוטפת של המשרדים, וכפועל יוצא מכך בשירות הניתן לאזרחים במוקדים הטלפוניים ובמוקדי קבלת הקהל.

זאת ועוד, לא ניתן מידע לציבור באופן סדור בדבר כלל פעולות הממשלה לטיפול ותמיכה בעורף. האתגר הייחודי של פינוי מאות אלפי אנשים מבתיהם, אי-הוודאות במצב של מלחמה וגיבוש תוכניות סיוע שונות - **כל אלה הגבירו את הצורך המיידי ב"דובר אזרחי" - גורם אחד קבוע שיספק מידע על בסיס יומי ויבצע הסברה לציבור לגבי פעולות הממשלה בהיבטים האזרחיים**, ובפרט לגבי הסיוע בתחומי הכלכלה, החינוך, הבריאות והרווחה.

עקב יתרונה ומעמדה, נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה נטלה על עצמה את התפקיד לתת מידע לכל מי שנמצא במצוקה בשל מצב החירום שישמש אותו למיצוי זכויותיו, וזאת בנוסף לבירור התלונות על הגופים הציבוריים.

כבר בסמוך לאירועי 7.10.23 החליט מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לפתוח מוקד טלפוני ייעודי לקבלת פניות הנוגעות למצב החירום על שלל השפעותיו. המוקד נקרא "הקו החם של נציבות תלונות הציבור".

המוקד פעיל הן לשיחות טלפוניות (02-6665199) והן לפניות באמצעות הווטסאפ (050-3995422). בנוסף, הנציבות פתחה את שערי הלשכות לקבלת קהל גם באזורים שנפגעו מרקטות, כדי לספק מענה אנושי פנים אל פנים לזקוקים לכך בזמן החירום.

באמצע חודש אוקטובר החליטה הממשלה על תוכנית פעולה לאומית לפינוי אוכלוסייה מקווי העימות בדרום ובצפון. **בתחילה בלט המחסור בנציגות ממשלתית באתרי המפונים.** במשך הזמן גברה נוכחותם של נציגי משרדי הממשלה, ובהם משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן - משרד הרווחה) ומשרד החינוך, ובאתרים מסוימים גם משרד ראש הממשלה, משרד הבריאות ואחרים. **עם זאת, עדיין חסר גורם מנהל שירכז את פעילות משרדי הממשלה בשטח ויתאם ביניהם.** לדוגמה, בבתי המלון המאכלסים מפונים לא נמצא גורם ממשלתי אחד המרכז את המידע על כלל המפונים השוהים בכל מלון ועל צורכיהם השונים. כמו כן, לא אחת נמצא כי אין בידי נציגי משרד ראש הממשלה או גורמים ממשלתיים אחרים הנמצאים בבתי המלון משאבים זמינים לטיפול בסוגיות העולות מן השטח. לדברי נציגי משרדי הממשלה, סוגיות אלו נפתרות לעיתים על בסיס היכרות אישית עם גורם ממשרד ממשלתי או בעקבות פנייה לחמ"ל סיוע אזרחי המופעל על ידי מתנדבים.

אל הריק הזה נכנסה נציבות תלונות הציבור והושיטה את ידה למפונים בשתי דרכים עיקריות: האחת, 64 ביקורים (נכון לתאריך 19.11.23) של עובדי הנציבות בעשרות רבות של מתקני הארחה ברחבי הארץ, לצורך התרשמות בלתי אמצעית ואוזן קשבת לגבי הקשיים של המפונים ולקבל מהם תלונות; והשנייה, בירור תלונות שונות שנבעו מהפינוי המזורז של תושבים למתקנים מרוחקים מבתיהם. בביקורים במרכזי המפונים נחשפו עובדי הנציבות לשלל בעיות שעימן התמודדו המפונים - תנאי השהייה במלונות, בעיות פרנסה ויציאה לחופשה ללא תשלום (חל"ת), אי-קבלת מידע עדכני לגבי זכויותיהם וקושי לממש את הזכויות בשל אוריינות דיגיטלית נמוכה. יצוין כי עובדי הנציבות הגיעו לריכוזי מפונים באילת, מצפה רמון, ים המלח, מצוקי דרגות, אלמוג, ירושלים, מעלה החמישה, תל אביב, נתניה, רעננה, נצרת, שדות ים וטבריה.

**דוגמאות לתלונות המופיעות בדוח תלונות הציבור**

פיצויים על פגיעות ברכוש:

1. פיצוי על פגיעה ברכבו של ניצול מסיבת "נובה": **בקו החם התקבלה פנייה מאדם ששני אחיו היו במסיבת "נובה" – אחד האחים נרצח והשני ניצל אך רכבו נשרף. בעל הרכב קיבל אישור מהמשטרה שהרכב נשרף, אך כאשר פנה לרשות המיסים לצורך קבלת פיצוי על הרכב נמסר לו כי עליו ללכת לזהות אותו קודם קבלת הפיצוי. האח פנה לנציבות בשם בעל הרכב, שבשל מצבו מתקשה לקדם את הטיפול בענייניו. לדבריו, לא ניתן לאתר ולזהות את הרכב, וכל ניסיונותיו ליצור קשר עם רשות המיסים בנושא לא צלחו. הפנייה הועלתה בקבוצת הוואטסאפ הפנימית שפתחה הנציבות לצורך התייעצויות והחלפת מידע. נציגת הנציבות, ששהתה במרכז מפונים עם נציגת רשות המיסים בזמן ההתייעצות בקבוצה, פנתה אליה לצורך בירור הפנייה. בבדיקה של נציגת רשות המיסים נמצא כי הרכב אינו כלול במאגר כלי הרכב שאותרו. לבקשת הנציבות, נציגת הרשות יצרה קשר עם הפונה והנחתה אותו כיצד לפעול לצורך קבלת הפיצוי. הנציבות עקבה אחר הפנייה עד לקבלת תשלום הפיצוי בחשבון בעל הרכב.**

2. הכרה בנפגע פעולות איבה משדרות: **עובדי הנציבות פגשו מפונה משדרות במלון באילת שטען כי באירועי 7.10.23 הוא רץ להגיש עזרה לנפגעים בעיר וכמעט שנפגע מירי. מאז אותו אירוע הוא נזקק לכדורים פסיכיאטריים. המתלונן פנה לביטוח הלאומי לצורך ההכרה בו כנפגע פעולות איבה אך נדחה בטענה כי הוא אינו מתגורר באחת השכונות בשדרות שנפגעו מהמחבלים. המתלונן ציין כי הוא מתועד בצילומים מזירות האירוע והוא זקוק בדחיפות להכרה בו כנפגע פעולות איבה. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי, ובתגובה נמסר כי המתלונן הוכר כנפגע פעולות איבה.**

3. קושי בקבלת תגמולי מילואים: **משרת במילואים בדרגת אלוף משנה פנה לנציבות ב-19.11.23 וטען כי אף שגויס כבר ב-7.10.23 בצו 8, הוא לא קיבל את תגמול המילואים למשך חודש וחצי מלבד תשלום עבור יומיים. המתלונן ציין כי עובדה זו מקשה עליו מאוד כלכלית. לדבריו, כאשר פנה לביטוח הלאומי נמסר לו כי לא התקבל מצה"ל דיווח על תקופת השירות, ואילו כאשר פנה לצה"ל נמסר לו כי הדיווח המלא נשלח אל הביטוח הלאומי. המתלונן ביקש את סיוע הנציבות בהסדרת הנושא. הנציבות פנתה הן לביטוח הלאומי והן לצה"ל. בעקבות פניית הנציבות שלח צה"ל דיווח מעודכן נוסף לביטוח הלאומי. הנציבות וידאה שהדיווח התקבל בביטוח הלאומי ושהוא מטופל בהקדם. בחלוף חמישה ימים מקבלת התלונה הועבר התשלום לחשבון הבנק של הפונה.**

4. האב הנכה התאחד עם בתו בבית מלון: **תושבת קריית שמונה טענה שמאז פונתה היא מתגוררת עם בעלה הנכה בדירתה של בתה במרכז הארץ,** **מאחר שלא נמצא לה חדר במלון בטבריה בסמוך לחדרה של בת אחרת שלה, שפונתה אף היא. לדברי המתלוננת, היא זקוקה לסיוע של הבת השוהה במלון בטבריה בטיפול בבעלה. המתלוננת פנתה בנושא למוקד של משרד התיירות, אך לא נמצא פתרון לבעיה, ובהמשך אף התקשתה ליצור קשר עם המוקד ולקבל מענה. הנציבות פנתה למשרד התיירות בנושא, ובעקבות הפנייה שוכנה המתלוננת במלון שביקשה להיות בו.**

מפוני אשקלון:

מפניות שהתקבלו בקו החם ובמרכזי מפונים התבלטה המצוקה של תושבים מאשקלון. בתקופת הדוח התקבלו 169 פניות מתושבי אשקלון, שהן 12.3% מכלל הפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בתקופה זו. להלן שתי דוגמאות:

1. סיוע בפינוי לנכה צה"ל: **קשיש נכה צה"ל סיפר כי בתחילת המלחמה נפל טיל בסמוך לביתו, והבית נפגע מההדף. המתלונן ואשתו פנו לכמה גופים כדי לקבל אישור לפינוי למלון מחוץ לאשקלון, אך פנייתם לא נענתה. בעקבות פניית הנציבות יצרה נציגת עיריית אשקלון קשר עם המתלונן ואשתו. בשיחה התברר כי בנם של בני הזוג וכן בתם ושני ילדיה עברו לגור עימם במהלך המלחמה. האם עברה ניתוח וזקוקה לסיוע הבת, והבן סובל מקושי בריאותי. ככלל, לפי הקריטריונים שנקבעו, שאר בני המשפחה אינם זכאים לפינוי, אך בשל הנסיבות שתוארו הוחלט לפנות את כל ששת בני המשפחה למלון.**

**2.** נמנע פינוי ממלון של משפחה שבנה נפצע קשה: **בני משפחה מאשקלון פונתה למלון לאחר שביתם ספג פגיעה ישירה מטיל ובנם נפגע קשה. אושר להם פיצוי על ידי רשות המיסים, . והם נדרשו לעזוב את המלון. המשפחה פנתה לנציבות תלונות הציבור וטענה כי אין לה אפשרות למצוא דירה חלופית בסכום הפיצוי שקבעה רשות המיסים ובאופן מיידי, במיוחד לאור מצבו של הבן. בעקבות פניית הנציבות יצרה נציגת הרווחה באשקלון קשר עם בני המשפחה והודיעה להם שבשל הנסיבות הם אינם צריכים להתפנות מהמלון עד שימצאו דירה.**

**בעיית חניה למפונים בת"א:**

פינוי של משפחות רבות על רכביהן למלונות בערים מרכזיות ועמוסות יצר בעיה של היעדר מקומות חנייה מספיקים למפונים או חניה במגרשים פרטיים בעלות גבוהה. באחד הביקורים של צוות מהנציבות במלון בתל אביב בו שוכנו מפונים, ניגשה אליהם בסערת רגשות אישה שפונתה מהעיר שדרות. לדבריה דקות ספורות לפני כן גררה עיריית תל אביב את רכבה משום שחנתה במקום אסור לחנייה. עוד באותו יום נערך בירור שהעלה כי עם תחילת המלחמה נמנעה העירייה מלאכוף עבירות תנועה אולם עקב הסיכון לציבור שנוצר בשל העמדת כלי רכב במקומות שאינם מיועדים לכך, חזרה העירייה לאכוף עבירות תנועה, לאחר שהודיעה על כך לציבור.

העירייה עדכנה כי ניתנה לתושבים המפונים אפשרות לקבל תו חניה זמני שמאפשר לחנות בסימון כחול לבן ללא עלות וכמו כן, ישנה אפשרות למפונים להחנות את רכבם בחניונים עירוניים בעלות מוזלת. באשר לדוח שקיבלה המתלוננת הוצע כי תגיש בקשה לביטול הדוח, ואכן בהתאם לכך הדוח בוטל והרכב הוחזר לה. כמו כן ניתנה לה אפשרות לעבור למלון במיקום אחר שבו יש חניה סמוכה.

**מיגון:**

**מהתלונות שהתקבלו בנציבות בנושא מקלטים לא תקינים ומהסיורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, עלה בבירור כי תוכניות הממשלה למיגון הצפון והדרום לא יושמו, כי פערי המיגון והמקלוט נותרו בעינם, וכי ההמלצות שצוינו בדוח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בנושא מאוגוסט 2020 לא יושמו. להלן שלוש דוגמאות:**

1. **מדרגות שבורות בדרך למקלט:** תושבת עפולה התקשרה לקו החם והלינה כי הגישה למקלט הציבורי ליד ביתה אינה מוארת בחשיכה, והמדרגות בדרך הגישה למקלט שבורות. לדבריה, על אף פניותיה לעיריית עפולה העניין טרם טופל, ובשל המצב היא חרדה מאוד. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור תיקנה העירייה את הליקויים בתוך 24 שעות.

2.  **עו"ד שהשתלט על מקלט:** תושב ירושלים התלונן כי המקלט המשותף בבניין שבו הוא גר משמש כמשרד עורכי דין. עיריית ירושלים הגישה כתב אישום בנושא, אך במשך כשנתיים המקלט לא פונה, והמחסור במקלט מורגש ביתר שאת בתקופה זו. נציבות תלונות הציבור פנתה לעירייה בנושא, ובאותו היום פונה המקלט. **הסוגיה עדיין במעקב לוודא שהמקלט נגיש לדיירים.**

3. **מיכלי הגז שחסמו את המקלט:** תושבת רעננה טענה כי מתקן שבו מיכלי גז של שכנתה הוצמד לסולם המילוט של המקלט המשותף. לדבריה, היא חוששת מאוד שהמתקן מהווה סיכון בטיחותי במיקומו בסמוך וחוסם את אפשרות השימוש בסולם. הנציבות פנתה לעיריית רעננה ולמשרד האנרגיה ובתגובה העירייה עדכנה כי פנתה לשכנה ולחברת הגז וכעבור יומיים הוזז מתקן מיכלי הגז מהמקום.

**התרעות ללקויי שמיעה במגזר החרדי:**

בקו החם של הנציבות התקבלה פנייה ממשפחה בבני ברק בה בני משפחה כבדי שמיעה. לדבריהם הם לא שומעים את האזעקות ואינם מעוניינים להחזיק בטלפון חכם מטעמים אידיאולוגיים. הנציבות פנתה לגורמים שונים בהם פיקוד העורף ועיריית בני ברק בניסיון למצוא פתרון לנושא. בעקבות הפניות עלה כי קיים אמצעי נגיש לקבלת התרעות מפיקוד העורף באמצעות חיוג למספר קווי 073-3444400 ורישום לקבלת התרעות על-ידי צלצול טלפוני במקרה של אזעקה באזור המוגדר על-ידי המשתמש. הנציבות עדכנה את הפונים על כך והפונה עדכן כי הוא נרשם וקיבל התרעות באמצעות פתרון זה. נציג המשפחה התקשר למבררת התלונה וביקש להודות לנציבות על פועלה למענו.

**קשיים בחידוש רישיון נשק:**

1. **אל"מ במיל' לא קיבל את נשקו בחזרה**: אלוף משנה במיל' מהדרום פנה לנציבות תלונות הציבור והלין כי בטרם החלה המלחמה נאלץ להפקיד את נשקו האישי, בטענה כי כאשר חידש את רישיון הנשק בשנת 2021 הוא ציין כי הוא נוטל כדורי שינה. מאז פנה המתלונן למשרד לביטחון לאומי והמציא אישור רפואי שהוא כשיר להחזיק בנשק, אך הטיפול בעניין נמשך זמן רב, ובשל כך אין באפשרותו להשתתף בהגנת היישוב. בעקבות פניית הנציבות טופל הנושא במהירות, וחודש הרישיון של המתלונן לנשיאת נשק.

2. **הרישיון חודש – אך הנשק לא נמסר:** תושב אורנית פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי מילא אחר כל התנאים לחידוש הרישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי, עוד לפני מלחמת "חרבות ברזל". אף על פי כן הוא נדרש להפקיד את נשקו האישי במשטרה בטרם חודש רישיונו - ועשה זאת. למחרת רישיונו חודש, אך הוא לא קיבל את מסמך האישור לשחרר את נשקו האישי שהופקד במשטרה, על אף פניותיו למשרד לביטחון לאומי בכל ערוץ אפשרי. לטענת המתלונן, הצורך שלו בנשק אישי גבר עם פרוץ המלחמה, בשל מקום מגוריו. בעקבות פניית הנציבות קיבל המתלונן את האישור המבוקש באופן מיידי, ועוד באותו היום עדכן שקיבל לידיו בחזרה את הנשק והודה לנציבות על הטיפול המהיר בעניין.

**סיוע למשפחה נפגעת חרדה מנתיבות:**

ביתה של המתלוננת, תושבת נתיבות, אם לילד שסובל מדיכאון, נפגע מטיל וחלונותיו נשברו. מאז היא ובני משפחתה שרויים בחרדות. מכיוון שעיריית נתיבות לא נכללה ברשימת הרשויות המקומיות שהממשלה החליטה לפנות את תושביהן, התפנתה משפחתה של המתלוננת באופן עצמאי לאילת, אך בשל עלות השהייה במלון שבה לנתיבות; יצוין כי בני משפחתה המורחבת של המתלוננת שמתגוררים בשדרות, פונו לאילת. המתלוננת ביקשה את סיוע נציבות תלונות הציבור בהקלת מצבה. בתגובת לשכת הרווחה בעיריית נתיבות על פניית הנציבות נמסר כי לאחר קבלת הפנייה נוצר קשר עם המתלוננת, ומשפחתה קיבלה סיוע ביציאה להתרעננות של חמישה ימים במלון באילת. נוסף על כך, ניתן למשפחה סיוע כספי.

**טיפול שיניים מורכב לפעוט משדרות**: לפני פרוץ המלחמה התקבלה בנציבות תלונה מתושב שדרות, אב לילד בן שלוש שסובל מבעיות שיניים קשות וזקוק לטיפול בהרדמה. בתגובה על פנייתו של האב לכללית לצורך קבלת הטיפול הוא הופנה למוקד טלפוני. הוא השאיר בתא הקולי של המוקד הודעות, אך אף נציג לא חזר אליו. לאחר שפרצה המלחמה הודיעה הכללית לנציבות כי בשל המצב לא מתקיימים טיפולי שיניים בהרדמה. הילד פונה עם משפחתו משדרות לתל אביב, ואביו מסר לנציבות כי בנו סובל מאוד ואינו אוכל. הנציבות פנתה לכללית כדי לבחון כיצד ניתן לסייע לילד הסובל. הכללית מסרה לנציבות כי בעקבות הפנייה יצרה המרפאה בבית החולים שניידר קשר עם המשפחה וזימנה את הילד לבדיקה כבר למחרת.

**בקיבוץ סירבו להכניס את הפעוטה המפונה למעון:** מפונה מיישוב בצפון הארץ ביקשה להכניס את בתה בת השנתיים למעון היום בקיבוץ במועצה האזורית עמק הירדן, אך המעון סירב לקלוט את ילדי המפונים. נבחנה אפשרות לרשום את הילדה במעון יום ביישוב אחר, אך המפונה נדרשה להמציא אישור על גריעת הילדה מהמעון ביישוב מגוריה, דבר שלא ניתן היה לעשות בשל מצב המלחמה. בעקבות התערבות נציבות תלונות הציבור יצר אגף החינוך במועצה קשר עם המפונה, ובעקבות השיחה הוקדמה הפתיחה של מעון יום בקיבוץ לילדי המפונים. הנציבות פנתה גם למשרד העבודה, הממונה על הרישום למעונות היום והמשפחתונים, בעניין הדרישה להמצאת אישור על גריעה מהמעון שאליו הייתה רשומה הילדה. בתגובה נמסר כי ניתן להעביר ילד ממעון למעון באופן מקוון, ללא צורך באישור על גריעה מהמעון הקודם.

**הסעה למוסד חינוך מיוחד בבני ברק:** אם לילדה בת שנה עם לקות ראייה קשה המתגוררת בבני ברק אמרה כי הבת לומדת במעון יום שיקומי ברמת גן שמותאם לליקוי הראייה שלה, ועם פרוץ המלחמה הופסקה פעילות המעון לשבוע. לאחר מכן חזר המעון לפעול, אך עיריית בני ברק לא חידשה את מערך ההסעות למעון, והמתלוננת נאלצת להיעדר מהעבודה ולהישאר עם בתה בבית ללא טיפול המותאם לה. בירור התלונה העלה כי ההסעות למעונות השיקומיים הן באחריות הרשות המקומית. נציבות תלונות הציבור פנתה אל עיריית בני ברק בעניין, ובעקבות הפנייה דנה העירייה בנושא והחליטה לשוב ולהפעיל את ההסעות למעונות השיקומיים, ובכלל זה את ההסעה למעון שבו משובצת בתה של המתלוננת.

**פרסום דוח זה, חלק ממנו או מתוכנו לפני יום שלישי 19.12.23 בשעה 16:00, מהווה עבירה לפי סעיף 28 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958.**

במועד פרסומו יופיע הדוח באתר האינטרנט של המשרד: www.mevaker.gov.il

בברכה,

פנחס וולף, עו"ד שי ספיר

מ"מ דוברת משרד מבקר המדינה סגן דוברת משרד מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור ונציב תלונות הציבור