



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד
תלונות הציבור בשבועות הראשונים של מלחמת "חרבות ברזל"

טבת התשפ"ד
דצמבר 2023

נציב תלונות הציבור



מס' קטלוגי 2023-c-004

ISSN 0579-2770

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

WWW.MEVAKER.GOV.IL

צילומים: משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור
SHUTTERSTOCK מאגר התמונות



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח מיוחד

תלונות הציבור
בשבועות הראשונים
של מלחמת "חרבות ברזל"

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46[ב] לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח סוקר את כלל הפעולות של נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה, מ-7.10.23 עד 19.11.23, ומתאר את הפניות שהתקבלו בנציבות שנגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר של פניות כאלה.



דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

כדי לטפל במפונים בימים הראשונים למלחמה. בשלב מאוחר יותר אומנם החלו גופי השלטון להושיט יד למפונים ולהעניק להם את הסיוע שנזקקו לו, אך הדבר רק חידד את הכשל בתפקודם של גופי השלטון בתחילת המלחמה, שלא היה כנדרש וכמצופה מהם.

נציבות תלונות הציבור עוסקת בכל ימות השנה, בעיתות שגרה ובעיתות חירום ומשבר, בבירור תלונות שמגיעות מהציבור על הגופים הציבוריים במדינת ישראל - משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות ועוד. כבר בתחילת המלחמה הבינה הנציבות כי נוכח תפקידה וניסיונם המקצועי של עובדיה ועובדותיה, וכן בשל יכולתה להגיע במהירות וביעילות לכל הגורמים הרלוונטיים בשירות הציבורי, עליה לפעול באופן מיידי כדי לסייע ככל שניתן לאוכלוסייה הזקוקה לעזרה עקב מצב החירום. הנציבות החליטה כי היא לא תמתין לפניית שיגיעו אליה, אלא תנקוט פעולות יזומות כדי להגיע במהירות וביעילות למי שזקוק לסיועה.

לפיכך כבר ב-12.10.23, חמישה ימים לאחר פרוץ המלחמה, הקמנו את הקו החם של נציבות תלונות הציבור. הקו פעל בתחילה 24 שעות ביממה, שישה ימים בשבוע, וכיום הוא פועל במתכונת הנדרשת למתן מענה לכלל הפונים והמתלוננים.

נוסף על כך, החלו העובדות והעובדים של נציבות תלונות הציבור לפקוד את מרכזי המפונים ברחבי הארץ, מטבריה בצפון ועד אילת בדרום, כדי להנגיש למפונים את המידע העדכני בנוגע לזכויותיהם, לסייע להם בזמן אמת ובמקרים

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 התמודדות העורף עם מצב החירום בששת השבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל, ובעיקר את מגעיו עם רשויות השלטון בישראל בנוגע לבעיות שהתעוררו עקב מצב זה.

בבוקר יום שבת, שמיני עצרת התשפ"ד, 7.10.23, פתח ארגון הטרור חמאס במתקפת פתע רצחנית על יישובי עוטף עזה והסביבה, לצד ירי כבד של אלפי טילים ורקטות על דרום הארץ ומרכזה. בימים שלאחר 7.10.23 פונו מבתיהם עשרות אלפי תושבים ביישובי עוטף עזה, בעוד הם מתמודדים עם הטרואמות הקשות שהיו מנת חלקם באותו יום. בעקבות התלקחות הלחימה גם בזירה הצפונית פונו מבתיהם גם עשרות אלפי תושבים ביישובי גבול הצפון.

מדינת ישראל נדרשה באחת להתמודד עם הצרכים הרבים של העורף בעקבות המלחמה - טיפול מיידי בניצולי הטבח הרצחני; מתן השירותים והתמיכה הנדרשים למאות אלפי העקורים מבתיהם; סיוע לקבוצות אוכלוסייה גדולות המתמודדות עם ירי מסיבי של טילים, לעיתים ללא אמצעי מיגון מספקים; ועוד. יומיים לאחר תחילת המלחמה התחלנו לקיים סיורים ביישובי עוטף עזה והדרום, בבתי חולים, במרכזי מפונים וביישובים בצפון הארץ, בליווי של עובדי נציבות תלונות הציבור ועובדי חטיבות הביקורת. בשיחות עם המפונים עלה כי משרדי הממשלה ומוסדות השלטון לא התגייסו באופן מיידי ומספק

ירושלים, טבת התשפ"ד, דצמבר 2023

על פניות הציבור במשרדי הממשלה, ברשויות המקומיות ובגופים הציבוריים ניתן מקום חשוב בהיערכות של המשרדים, הרשויות והגופים הציבוריים למתן שירות מהיר ואיכותי לכלל תושבי ישראל. נציבות תלונות הציבור, שהיא הבית המקצועי של הנציבים והממונים כאמור, עומדת עימם בקשר רציף, ובזכות שיתוף הפעולה מצליחה לתת סעדים לפונים הרבים. דוח מיוחד זה הוא הדוח הראשון בנושא מלחמת חרבות ברזל שמניח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על שולחן הכנסת. הדוח נותן תמונת מצב ראשונית ובזמן אמת לגבי התמודדות העורף. אנו רואים בדוח חשיבות רבה - הן בנוגע לגופים הציבוריים, לשם שיפור השירות שהם נותנים, והן בנוגע לציבור הרחב, שראוי שקולו יישמע. ואולם הדוח אינו סוף פסוק. בימים האלה מגובשת במשרדנו תוכנית ביקורת משרדית מקיפה בנוגע להיבטים השונים של המלחמה. תוכנית זו תשקף באופן נוקב ובלתי מתפשר את הפערים והכשלים שנמצאו בדרכי הפעולה של גופי השלטון במלחמה, ובייחוד בימים הראשונים שלה, וכן בתקופה שקדמה לה.

אנו מודים לכל העובדות והעובדים של נציבות תלונות הציבור על הירתמותם בתקופה קשה ומורכבת זו לסייע לציבור הפונים. לא נעלם מעינינו כי רבים מבני משפחותיהם של העובדות והעובדים משתתפים במאמץ המלחמתי, והתגייסותם של העובדות והעובדים לפעולותיה המרובות והמגוונות של הנציבות בעת הזו, מתוך תחושה עמוקה של שליחות ושל ייעוד, ועל אף הדאגה לבני המשפחה שבחזית, אינה מובנת מאליה.

נציבות תלונות הציבור תמשיך להגיע אל הציבור שזקוק לה ולסייע לכל מי שזכויותיו נפגעו - הן בעת שגרה והן בעת מלחמה.

נסיים בהשתתפותנו העמוקה בצערן של המשפחות השכולות, בתקווה לשלומם של החיילים המגינים על כלנו ולשובם המהיר של כל החטופים ובתפילה להחלמה מהירה של הפצועים.



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



מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

המתאימים אף לפתוח בבירור תלונתם מול הגוף הנילון. עד כה ביקרו העובדות והעובדים של הנציבות ביותר מ-70 מרכזי מפונים ברחבי הארץ.

נציבות תלונות הציבור התמקדה במתן סעד מהיר ויעיל לפונים שהגישו לה תלונות שנגעו למצב החירום, נתנה מידע אמין ועדכני על הזכויות שניתנו עקב המלחמה, שימשה גורם מתווך בין הפרט ובין רשויות השלטון, ועובדיה ועובדותיה שימשו אוזן קשבת לאנשים שהיו במצוקה.

במגעים הרבים שקיים סגל הנציבות עם הציבור בששת השבועות הראשונים של המלחמה עלו נושאים רבים שדרשו התייחסות וטיפול מיידיים של הגופים הציבוריים. הבעיות שהעלו הפונים לנציבות היו בין היתר חוסר הזמינות של הגופים הציבוריים ושל מוקדי השירות שלהם בימים הראשונים למלחמה; חוסר ודאות לגבי הזכויות של מי שנפגעו ממצב החירום; ואי-מימוש זכויות על ידי חלק מהפונים עקב אוריינות דיגיטלית נמוכה, שמנעה מהם לממש את זכויותיהם באופן מקוון.

התגובות שקיבלו צוותי נציבות תלונות הציבור מהפונים לנציבות היו מרגשות ומחממות את הלב והעידו כי הנציבות מתעלת את משאביה לאפיקים הנכונים בעת המלחמה.

דוח מיוחד זה של נציבות תלונות הציבור משמש פה לכל האנשים שפנו לנציבות ושטחו לפנייה את טענותיהם ואת כאבם, ומשקף, דרך העיניים שלהם, את המצוקות של הפרט ואת השפעותיה של המלחמה על האוכלוסייה האזרחית.

נוסף על כך, בדוח המיוחד שזורים ציטוטים מהמכתב של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לראש הממשלה מ-13.11.23, ובו הוצגו הכשלים והפערים המרכזיים הנוגעים לטיפול בעורף האזרחי, כפי שעלו בסיוורים שקיימתי ברחבי הארץ - ביישובי עוטף עזה והדרום, ביישובים בצפון הארץ, בבתי חולים ובמרכזי מפונים. יודגש כי הכשלים והפערים שהוצגו במכתב, ואשר מוזכרים בדוח המיוחד, אינם בגדר דוח ביקורת או ממצאי בירור של תלונה, אלא תמונת מצב שהתקבלה ותבונות שהועלו בעקבות שיחות עם מאות בעלי תפקידים ועם אזרחים והתבוננות בלתי אמצעית במציאות בשטח.

בשבועות האחרונים ניכר כי לנציבי תלונות הציבור ולממונים



كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

الذين تم إخلأؤهم تبين أن الوزارات ومؤسسات الحكم لم تتجدد على الفور وكما يجب لرعاية النازحين في الأيام الأولى للحرب. على الرغم من تحرك السلطات في مرحلة لاحقة من أجل مد يد العون للنازحين وتقديم المساعدة التي يحتاجونها، إلا أن هذا الأمر أكد على الفشل في أداء سلطات الحكم في بداية الحرب، وهو ما لم يكن متوقعًا منهم.

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور طوال أيام السنة، في الأيام العادية وفي حالات الطوارئ والأزمات، على فحص الشكاوى التي تصل من الجمهور على الهيئات العامة في دولة إسرائيل - الوزارات، السلطات المحلية، الشركات الحكومية والمزيد. ومنذ بداية الحرب، أدركت المفوضية أنه بحكم مجال عملها وخبرات موظفيها وموظفاتها، وأيضاً بسبب قدرتها على الوصول بسرعة ونجاعة لجميع الجهات ذات العلاقة في القطاع العام، يتوجب عليها العمل فوراً لتقديم أكبر قدر من المساعدة للفئات السكانية التي تحتاجها بسبب حالة الطوارئ. لقد قررت المفوضية أنها لن تنتظر وصول التوجهات إليها، بل بادرت إلى سلسلة خطوات تهدف إلى الوصول السريع والفعال إلى من يحتاج لمساعدتها.

لهذا، بادرت بتاريخ 12.10.23، أي بعد خمسة أيام فقط من اندلاع الحرب، إلى إقامة "الخط الدافئ" التابع لمفوضية شكاوى الجمهور. في البداية عمل الخط على مدار الساعة، ستة أيام في الأسبوع، وحالياً يعمل بحسب الحاجة لتوفير الردود لجميع النازحين والمشتكين.

بالإضافة إلى ذلك، بدأ موظفي وموظفات المفوضية بزيارة مراكز النازحين في أنحاء البلاد، من طبريا في الشمال وحتى إيلات في الجنوب، لتوفير المعلومات الصحيحة للنازحين بخصوص حقوقهم

يقدم هذا التقرير الخاص للكنيست من مفوض شكاوى الجمهور بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958 (نص مُدمج). يستعرض التقرير تعامل الجبهة الداخلية مع حالة الطوارئ في الأسابيع الستة الأولى لحرب السيوف الحديدية، وخاصة تواصلها مع سلطات الحكم في إسرائيل بما يتعلق بالمشاكل التي ظهرت في أعقاب هذه الحالة.

في صبيحة يوم السبت الموافق 7.10.23، شنت حركة حماس الإرهابية هجوماً مفاجئاً ووحشياً على بلدات غلاف غزة ومحيطها، إلى جانب قصف شديد لآلاف الصواريخ والقذائف على جنوب البلاد ومركزها. في الأيام التي تلت 7.10.23 تم إخلاء عشرات آلاف السكان من بيوتهم في بلدات محيط غلاف غزة فيما كانوا لا يزالون يعيشون الصدمات النفسية الصعبة التي مرت عليهم في ذلك اليوم. وفي أعقاب اشتعال الأعمال الحربية على الجبهة الشمالية أيضاً، تم إخلاء عشرات آلاف السكان من بيوتهم في البلدات الواقعة على الحدود الشمالية.

لقد توجب على إسرائيل أن تتعامل على نحو مفاجئ مع الاحتياجات المتعددة للجبهة الداخلية بعد اندلاع الحرب - معالجة فورية لضحايا المذبحة الوحشية، تقديم الخدمات والدعم المطلوبين لمئات آلاف النازحين عن بيوتهم؛ مساعدة مجموعات سكانية كبيرة تتعرض لقصف صاروخي شديد، أحياناً دون أن تتوفر لها وسائل الحماية الكافية، والمزيد.

بعد اندلاع الحرب بيومين بدأنا بإجراء جولات ميدانية في بلدات غلاف غزة والجنوب، في المستشفيات، في مراكز إيواء النازحين وفي بلدات شمال البلاد، وذلك مرافقة موظفي مفوضية شكاوى الجمهور وموظفي أقسام الرقابة. خلال الحديث مع السكان

القدس، كانون أول/ ديسمبر 2023

عن توجهات الجمهور في الوزارات وفي السلطات المحلية وفي الهيئات العامة قد حظوا بمكانة مهمة في استعدادات الوزارات والسلطات والهيئات العامة من أجل تقديم الخدمات السريعة والناجعة لجميع سكان إسرائيل. مفوضية شكاوى الجمهور، التي تعتبر البيت المهني للمفوضين والمسؤولين كما ذكرنا أعلاه، تتواصل معهم بشكل مستمر، وبفضل هذا التعاون تنجح في تقديم المساعدة للعديد من النازحين.

هذا التقرير الخاص هو التقرير الأول في موضوع حرب السيوف الحديدية الذي يضعه مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على طاولة الكنيست. يقدم التقرير صورة وضع أولية وفورية بخصوص تعامل الجبهة الداخلية. نحن نعتبر هذا التقرير مهماً جداً - إن كان بالنسبة للهيئات العامة لمساعدتها على تحسين الخدمات التي تقدمها، وإن كان للجمهور الواسع الذي يستحق أن يُسمع صوته. لكن هذا التقرير لا يعتبر النهائية. في هذه الأيام يتم العمل في مكتبنا على بلورة خطة رقابة شاملة فيما يتعلق بالجوانب المختلفة للحرب. ستعكس هذه الخطة بشكل صريح وثاقب الفجوات والإخفاقات التي ظهرت في أساليب عمل مؤسسات الحكم خلال الحرب، وخاصة في أيامها الأولى، وأيضاً خلال الفترة التي سبقتها.

نتقدم بالشكر الجزيل لكل الموظفين والموظفات العاملين في مفوضية شكاوى الجمهور على تجندهم التام في هذه المرحلة الصعبة والمعقدة من أجل مساعدة جمهور المتوجهين. نعلم أن العديد من أبناء عائلات الموظفين والموظفات يُشاركون في الجهود الحربية، ونُدرك بأن التزام وتفاني الموظفين والموظفات في عملهم بالمفوضية في هذه الأيام ينبع من شعورهم العميق بأهمية رسالتهم وعملهم، على الرغم من خوفهم على أحبائهم في الجبهة. وهذا الالتزام ليس بالمفهوم ضمناً.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور الوصول لكل من يحتاجها وتقديم المساعدة لكل من تضررت حقوقه - في الأيام العادية وفي أيام الحرب.

ختاماً، نعبر عن تعاطفنا العميق مع العائلات الثكلى، ونصلي من أجل سلامة الجنود الذين يدافعون عنا كلنا ومن أجل عودة كل المخطوفين ومن أجل الشفاء العاجل لكل الجرحى.



د. إستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور



متنياهو إنجلمان
مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

ولمساعدتهم بشكل فوري وفي بعض الحالات البدء بعملية فحص شكاوهم أمام الهيئة العامة الخاضعة للرقابة. حتى الآن زار موظفو وموظفات المفوضية أكثر من 70 مركزاً للنازحين في أنحاء البلاد.

ركزت مفوضية شكاوى الجمهور جهودها في تقديم المساعدة السريعة والفعالة للنازحين الذين قدموا لها شكاوى تتعلق بحالة الطوارئ، وفرت معلومات صحيحة ومُحدثة حول الحقوق المستحقة لهم بسبب الحرب، وعملت كوسيط بين المواطن وبين سلطات الحكم، وأصغى موظفوها وموظفاتها للمواطنين الذي يعيشون ظروفًا صعبة.

خلال الاتصالات العديدة التي أجراها طاقم موظفي المفوضية مع الجمهور في الأسابيع الستة الأولى للحرب، برزت قضايا كثيرة تطلبت من الهيئات العامة علاجاً وتعاملاً فوريين. المشاكل التي عرضها المتوجهون للمفوضية شملت مشكلة عدم القدرة على التواصل مع المؤسسات العامة ومع مراكز الخدمات التابعة لها في الأيام الأولى للحرب؛ حالة الضبابية المتعلقة بحقوق المتضررين من حالة الطوارئ؛ وعجز بعض النازحين عن استنفاد حقوقهم بسبب تدني مهاراتهم الديقيتالية، الأمر الذي منعهم من الحصول على حقوقهم عبر الانترنت.

ردود الفعل التي حصلت عليها طواقم مفوضية شكاوى الجمهور من المتوجهين للمفوضية كانت مؤثرة جداً وأكدت بأن المفوضية تركز مواردها في المجالات الصحيحة خلال الحرب.

هذا التقرير الخاص من مفوضية شكاوى الجمهور يعبر عن آراء كل الأشخاص الذين توجهوا للمفوضية وقدموا لها شكاوهم وأوجاعهم، ويعكس، بصوتهم، الضائقات التي يعاني منها المواطن الفرد وتأثير الحرب على السكان المدنيين.

بالإضافة إلى ذلك، أوردنا على طول التقرير اقتباسات من الرسالة التي بعثها مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور إلى رئيس الحكومة بتاريخ 13.11.23، والتي استعرضنا فيها الإخفاقات والفجوات المركزية المتعلقة بمعالجة الجبهة الداخلية المدنية، كما ظهرت في الجولات التي قمت بها في أنحاء البلاد - في بلدات غلاف غزة والجنوب، في بلدات شمال البلاد وفي المستشفيات وفي مراكز إيواء النازحين. يُذكر أن الإخفاقات والفجوات التي استُعرضت في الرسالة، والمذكورة في التقرير الخاص، لا تعتبر تقرير مراقبة أو نتائج فحص لشكاوى، بل هي صورة الوضع التي حصلنا عليها وجملة من الاستنتاجات التي استخلصناها بعد الحديث مع مئات أصحاب الوظائف ومع مواطنين ومن خلال الاطلاع المباشر على الواقع الميداني.

في الأسابيع الأخيرة يلاحظ أن مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين

תוכן העניינים

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור	4
מבוא	11
נתוני מפתח	14
נתונים על הפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למצב החירום	15
אופן הטיפול בפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למצב החירום	15
דרכי קבלת התלונות	18
הנושאים העיקריים של הפניות	20
המגדר	22
הקו החם	23
מרכזי המפונים	26
ביקור במרכזי מפונים	27
בירור תלונות שנבעו מהפינוי	29
הביטחון האישי	34
פערי מיגון	34
מערך ההתרעה	40
כיתות הכוננות	41
רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי	42
מחסומים	45
בריאות וחוסן נפשי	46
השירות לציבור	51
חינוך והסעות	53
מענקים ותשלומים	58
מס רכוש וקרן הפיצויים	59
מענקים מיוחדים בשל פינוי התושבים מיישובי הדרום והצפון	63
נפגעי פעולות איבה	66
דמי אבטלה	67
תגמולי מילואים	70
אחרית דבר	71
כתובות משרדי הנציבות	72

מְזָה שְׁבוּעוֹת אֲנִי מְדַמַּמַת שִׁירִים

אֲנִי קוֹרֵאת לְקַבֵּץ "יְגוֹן"

מוֹחֶקֶת

קוֹרֵאת לוֹ "אוֹקְטוֹבֶר"

מִשְׁנֵה ל'"שִׁבְעָה"

מִחֲלִיפָה ל'"תְּהוֹם"

מִשְׁנֵה: "תְּהוֹמוֹת"

קוֹרֵאת לוֹ "כְּשֶׁאוֹל"

קוֹרֵאת לוֹ "תְּקוּהָ"

מוֹרָה לְמַחְשָׁב שִׁיזְכֹּר

הוּא עוֹנֵה לִי "שׁוֹמֵר אֶת תְּקוּהָ"

אִירִיס אֵלֶיהָ-כֶּהֵן

מבוא

בבוקרו של יום שמחת תורה, 7.10.23, פתח ארגון הטרור חמאס במתקפת פתע רצחנית על בסיסי צה"ל ויישובים ישראליים בעוטף עזה, בד בבד עם ירי רקטות ליישובים ברחבי הארץ. בהתקפה זו נרצחו באכזריות יותר מ-1,200 איש ונפצעו אלפים. מחבלי חמאס חטפו לרצועת עזה כ-240 ישראלים בגילים שונים. יישובים רבים ניזוקו, ותושביהם נאלצו לעזוב את בתיהם. ממשלת ישראל הכריזה על מלחמה נגד חמאס, וצה"ל יצא למלחמת "חרבות ברזל" (להלן גם - המלחמה). בה בעת, ארגון חזבאללה החל בפעולות התקפיות בגזרת הצפון.

עקב המצב הביטחוני בגזרות הדרום והצפון והחשש לביטחונם של תושבי היישובים בעוטף עזה ובסמוך לגדר המערכת בצפון, הורתה הממשלה על פינויים של כ-126,000 תושבים מיישובים אלה לבתי הארחה ומלונות ברחבי ישראל. בנוסף, משיחות שקיים מבקר המדינה ונציגי תלונות הציבור עם גורמים בשטח עלה כי עוד כ-130,000 תושבים מיישובים שלא פונו על ידי הממשלה החליטו להתפנות באופן עצמאי לבתי הארחה, עקב ירי הטילים של מחבלי חמאס וחזבאללה.

האובדן הגדול של חיי אדם בעקבות המתקפה האכזרית של חמאס, המראות הקשים שנחשף להם הציבור בישראל, פינויים והתפנותם של מאות אלפי תושבים מבתיהם וגיוס מאות אלפי חיילי מילואים לשירות מילואים, דבר הכרוך בהתנתקותם מביתם ומעבודתם - כל אלה יצרו מציאות חדשה שלשם התמודדות עימה נדרשו מענים רבים בתחומים שונים מצד משרדי הממשלה ורשויות השלטון.

יומיים לאחר מתקפת הפתע האכזרית ב-7.10.23, החל מבקר המדינה ונציגי תלונות הציבור בסדרת סיוורים אינטנסיביים בשטח אליהם התלוו נציגי הנציבות. הסיוורים התמקדו ביישובי קו העימות בדרום הארץ ובצפונה ובערים שקלטו מפונים. הסיוורים נערכו ברשויות מקומיות, בבתי חולים, בבתי מלון שבהם שוהים מפונים ובמחנה שורה לזיהוי חללים, ומטרתם הייתה לעמוד מקרוב על פערים בטיפול הגופים הממשלתיים בעורף האזרחי ובמתן מענה לצורכי תושבי מדינת ישראל בעת החירום הנוכחית. פערים מסוימים הובאו על ידי משרד מבקר המדינה ונציגי תלונות הציבור מייד לידיעת הגופים הרלוונטיים, לצורך טיפול מידי בהם.

במסגרת הסיורים בגזרת הדרום ביקר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בשדרות; באשקלון; בנתיבות; באופקים; וביישובים במועצות האזוריות אשכול, חוף אשקלון ומרחבים, ובכלל זה בקיבוץ בארי ובאזור המסיבה ברעים. בגזרת הצפון ביקר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בקריית שמונה, במעלות-תרשיחא, בטבריה וביישובים במועצות האזוריות מטה אשר, מעלה יוסף, הגליל העליון, מבואות החרמון ועמק הירדן. כמו כן, ביקר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בבתי החולים סורוקה וברזילי ובבתי מלון באילת, בטבריה, בים המלח, בירושלים, בשפיים ובמעלה החמישה. בתי מלון אלה קלטו מפונים מבארי, ניר עוז, כפר עזה, כרם שלום, ניר יצחק, מגן, עין השלושה, נתיב העשרה, נירים, רעים, שדרות, תקומה, קריית שמונה, שלומי, שומרה, דפנה ומלכייה.

ב-13.11.23 שלח מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מכתב לראש הממשלה מר בנימין נתניהו, ובו הביא לידיעתו את הכשלים והפערים המרכזיים הנוגעים לטיפול בעורף האזרחי, כפי שעלו מהסיורים הרבים שעשה וכן מבירור פרטי של תלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור. חלק מהפערים שהועלו במכתב משולבים בפרקי דוח זה.

נציבות תלונות הציבור החליטה כבר בתחילת האירוע החריג לנצל את יתרונותיה ויכולותיה - מעמדה וניסיונה הרב, ראייה כוללת של כלל הגופים הציבוריים וקשרי העבודה הטובים שלה עם גופים אלה - כדי למצוא פתרונות לקשיים השונים שנוצרו בשל מצב החירום ולשמש אוזן קשבת לציבור. הנציבות שיקפה לגופים השונים בזמן אמת את המצוקות שעלו מהתלונות והציגה את הפערים העולים מהן. בכך הציבה הנציבות מראה אל מול הגופים הציבוריים, כדי שיוכלו לפעול לתיקון הליקויים ולצמצום הפערים.

נציבות תלונות הציבור פעלה במרץ והקימה במהירות רבה כבר ב-12.10.23, בשבוע הראשון למלחמת חרבות ברזל, מוקד טלפוני ייעודי (להלן - הקו החם או המוקד). הקו החם פעל בתחילה 24 שעות ביממה ושימש מסגרת להגשת תלונות הנוגעות למצב החירום באופן קל ונגיש, ומרבית התלונות שנוגעות למצב החירום התקבלו באמצעות קו זה. הקו גם שימש מקור מידע עבור הפונים אליו בנוגע לזכויותיהם. כמו כן, הנציבות אף הפעילה לראשונה ערוץ וואטסאפ ייעודי למטרות אלה. נוסף על כך, עובדי הנציבות ביקרו בעשרות מרכזי מפונים בבתי מלון ברחבי הארץ, כדי לעמוד על בעיותיהם של המפונים ולהנגיש עבורם את הליך הגשת התלונות. הנציבות דאגה לפרסם את הדרכים החדשות לפנות אליה באמצעי התקשורת השונים וכן הפיצה מידע על הקו החם לגורמים רבים, ובהם נציבי התלונות והממונים על פניות הציבור בגופים הציבוריים, לשכות הרווחה וארגוני מיצוי זכויות.

עובדי נציבות תלונות הציבור המשיכו להפעיל את לשכות קבלת הקהל בצפון, בדרום ובמרכז גם בעת החירום, אף שהלשכות בדרום ובמרכז היו

ממוקמות באזורים מטווחי טילים, זאת כדי לאפשר לכל מי שמבקש להגיש תלונה בפגישה פנים אל פנים לעשות כן.

בתקופה שאליה נוגע הדוח, ששת השבועות הראשונים של המלחמה, מ-7.10.23 עד 19.11.23 (להלן - תקופת הדוח), נתנה נציבות תלונות הציבור עדיפות לבירור מהיר של התלונות הקשורות למצב החירום, ובמקביל המשיכה בבירור תלונות בנושאים שוטפים.

דוח מיוחד זה של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם להוראת סעיף 46[ב] לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

הדוח סוקר את כלל הפעולות של נציבות תלונות הציבור בתקופת הדוח, ומתאר את הפניות שהתקבלו בנציבות שנגעו למצב החירום ואת הטיפול הפרטני של הנציבות במבחר של תלונות.

מטרתו של הדוח היא להצביע על הפערים במענים ובשירותים שנתנו רשויות השלטון, כפי שעלו מפניות הציבור לנציבות תלונות הציבור בקו החם ומהמפגשים עם המפונים בבתי המלון ברחבי הארץ. כמו כן, הדוח סוקר את המענים שנתנו העובדות והעובדים של הנציבות לפונים אליה ואת הדרכים שבהן סייעו להם לצלוח את התקופה הקשה באופן טוב יותר. אנו מקווים כי דוח זה ידרבן את הגופים הציבוריים להמשיך לפעול באופן סדור ושיטתי כדי לשפר ולטייב את השירותים שניתנים לציבור בכללותו ולמפונים בפרט, וכי הציבור ייחשף באמצעותו לפעולות הנציבות וייעזר בשירותיה לשם פתרון בעיותיו במגעיו עם הרשויות השונות.



קיבוץ כפר עזה
לאחר 7.10.23

נתוני מפתח



1,843

שיחות התקבלו
בקי החם



40%

שיעור הפניות הקשורות
למצב החירום שבהן ניתן מענה
מיידי בדרך של מתן מידע והכוונה



דרום

43%

פניות שהתקבלו בנציבות
תלונות הציבור בתקופת
הדוח היו מתושבי מחוז דרום



64

ביקורים במרכזי מפונים
מתבריה בצפון ועד אילת בדרום



24/6

503

שעות פעילות
הקי החם 24/6



140

פניות התקבלו
בוואטסאפ



67.8%

שיעור התלונות
שבאו על תיקון
מכלל התלונות
שהבירור בהן הסתיים



53.6%

שיעור הפניות
של נשים



43

ימים - תקופת הדוח
(19.11.23 - 7.10.23)



1,329

מספר הפניות* הקשורות
למצב החירום שנפתחו
בנציבות תלונות הציבור



59%

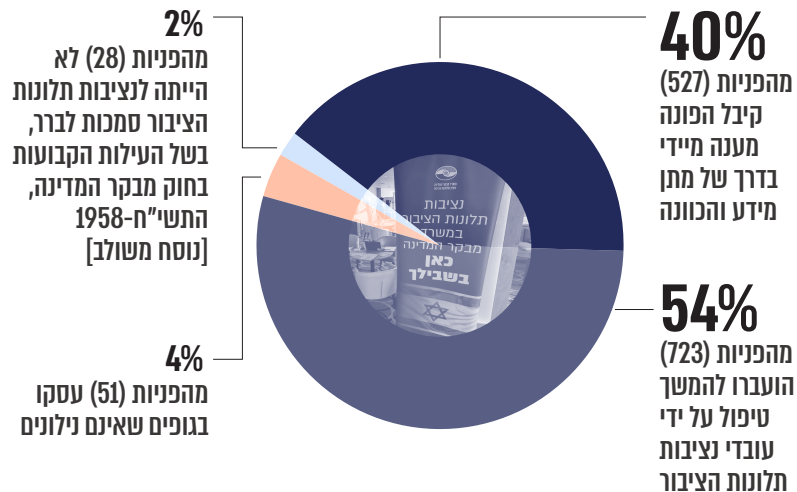
שיעור הפניות
הקשורות למצב החירום
שהתקבלו באמצעות הטלפון

* לעניין דוח מיוחד זה, "פנייה" - יצירת קשר עם נציבות תלונות הציבור ובכלל זה הגשת בקשה לקבלת מידע או הגשת תלונה על גוף ציבורי.
** לעניין דוח מיוחד זה, "תלונה" - טענות המתלונן על מעשה שעשה גוף נילון ופגע בו במישרין.

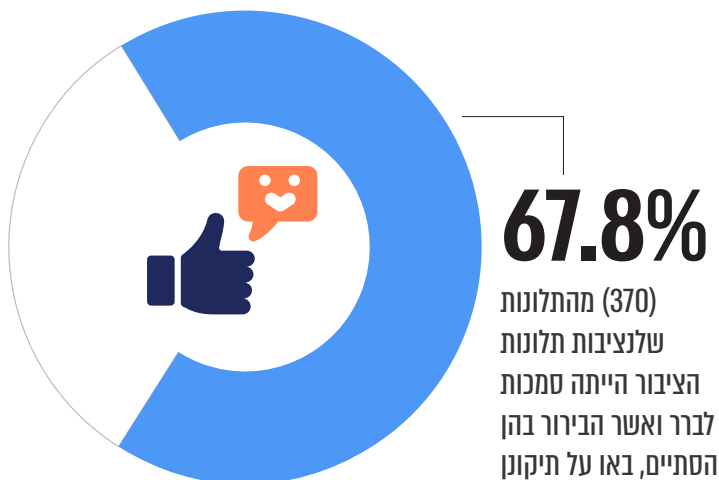
נתונים על הפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למצב החירום

בתקופת הדוח - 7.10.23 עד 19.11.23 - התקבלו בנציבות תלונות הציבור 1,329 פניות הקשורות למצב החירום בעקבות מלחמת חרבות ברזל.²

אופן הטיפול בפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנוגע למצב החירום



בשיחות שבהן מסרו עובדי נציבות תלונות הציבור לפונים מידע ונתנו להם הכוונה, איפשרו המידע וההכוונה לפונים להמשיך את מיצוי זכויותיהם מול הגוף הציבורי הרלוונטי, בייחוד בתקופה שבה שוררת אי-ודאות גדולה. למשל, הנציבות הבהירה לפונים מי הם הגופים הציבוריים האמונים על מימוש זכויותיהם ועל מתן השירותים שהם זכאים להם; מסרה לפונים מידע עדכני לגבי החוקים שנחקקו או החלטות הממשלה שהתקבלו שמעניקים להם זכויות במצב החירום (כגון, הקלה בתנאי הזכאות לדמי אבטלה); וכן יידעה את הפונים אם הגופים הציבוריים כבר העמידו לרשות הציבור את המערך הנדרש להגשת תביעות או בקשות (לדוגמה, המערך הדיגיטלי להגשת טופס בקשה למענק אכלוס עצמאי).



זמני הבירור

בתקופת הדוח מצבת העובדים בנציבות תלונות הציבור, כמו בגופים הציבוריים שהנציבות פעלה מולם כדי לתת סעד לציבור המתלוננים, הייתה חסרה, מסיבות שנוגעות למלחמה. ואולם למרות זאת זמן הטיפול של הנציבות בתלונות, מרגע קבלת התלונה ועד סיום בירורה, היה קצר.

הטיפול ב-20% מהפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור ושנגעו למצב החירום הסתיים במהלך השיחה, ולכל היותר באותו יום.

הטיפול ב-7.8% מהפניות הסתיים למוחרת קבלת הפנייה.

הטיפול ב-3.5% מהפניות הסתיים יומיים אחרי קבלת הפנייה.

הטיפול ב-4.7% מהפניות הסתיים שלושה ימים אחרי קבלת הפנייה.

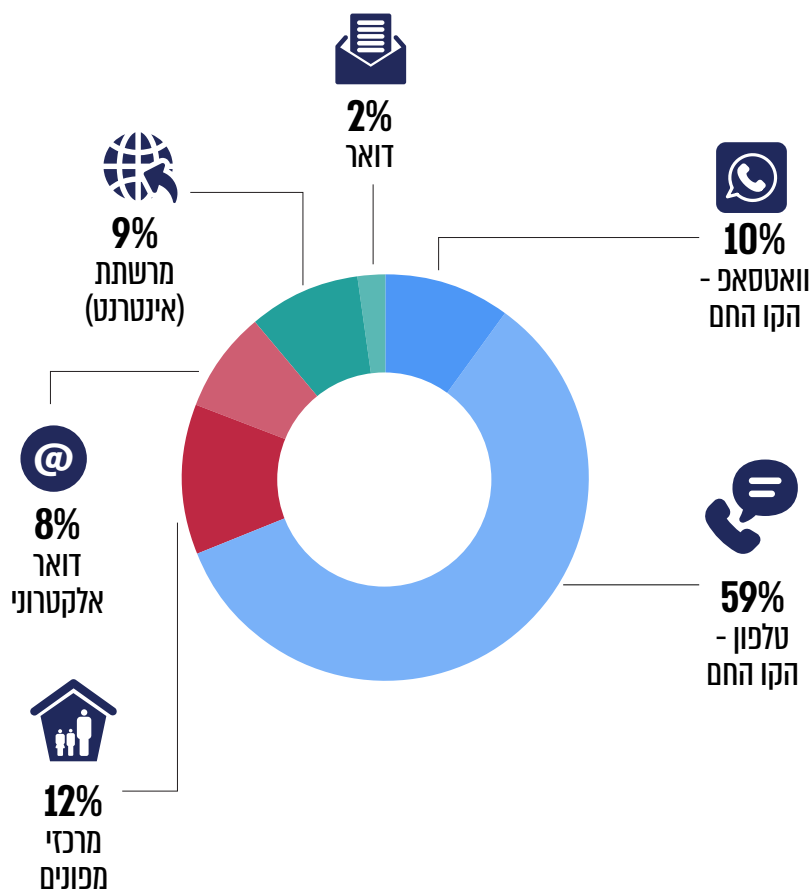


עובדי נציבות תלונות הציבור
בביקור במרכז מפונים

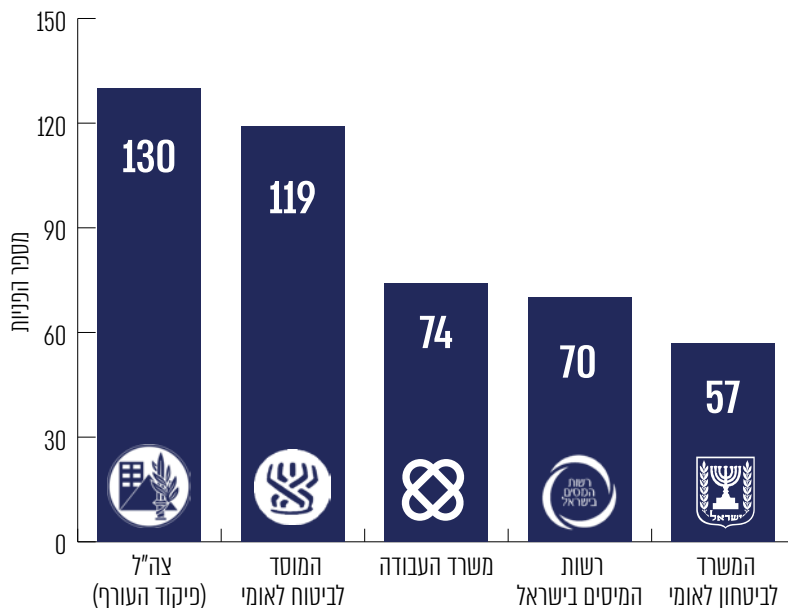
דרכי קבלת התלונות

81% מהפניות שהתקבלו בתקופת הדוח התקבלו באמצעות דרכי הפנייה החדשות שהעמידה נציבות תלונות הציבור לרשות הציבור - הקו החם (טלפון, וואטסאפ) והמפגשים עם המפונים ברחבי הארץ. לשם השוואה יצוין כי בשנת 2022 התקבלו 89% מהתלונות באמצעים דיגיטליים - טופס מקוון ודואר אלקטרוני.

לוח 1: דרכי קבלת הפניות



לוח 2: הגופים שבעניינם התקבל מספר הפניות* הגדול ביותר



* חשוב להדגיש כי מדובר בפניות ולא בתלונות. פניות יכולות לכלול לא רק תלונות, אלא גם בקשות לקבלת מידע בנושא הקשור לאותו הגוף.

הפניות לגבי צה"ל כללו בעיקר תלונות הנוגעות למיגון (מקלטים וממ"דים)³, וכן תלונות הנוגעות לסגירת מעבר קלנדיה בסמוך לירושלים בעקבות המלחמה. הפניות לגבי המוסד לביטוח לאומי (להלן - הביטוח הלאומי) התמקדו בגמלאות ובמענקי האכלוס. הפניות לגבי משרד העבודה נגעו בעיקר לפעילות המשפחתונים והמעונות בתקופת החירום. הפניות לגבי רשות המיסים בישראל כללו בעיקר תלונות על קרן הפיצויים. והפניות לגבי המשרד לביטחון לאומי כללו בעיקר תלונות בעניין רישוי כלי ירייה.

לצד אלו נתקבלו 450 פניות הנוגעות ל-81 רשויות מקומיות ובראשן עיריית אשקלון (110), עיריית נתיבות (31), עיריית בני ברק (24).

הנושאים העיקריים של הפניות



מענקים
(פיצויים, מענקים שונים)
181 פניות



השירות לציבור
(מוקדי השירות, טיפול בפניות)
182 פניות



הגנת העורף
(מרחבים מוגנים, צופרים)
136 פניות



חינוך והשכלה
(תנאי שהות, אבטחה, הסעות)
156 פניות



חופש תנועה
(מחסומים)
93 פניות



שעת חירום
(טיפול במפונים, פינוי אוכלוסייה)
107 פניות



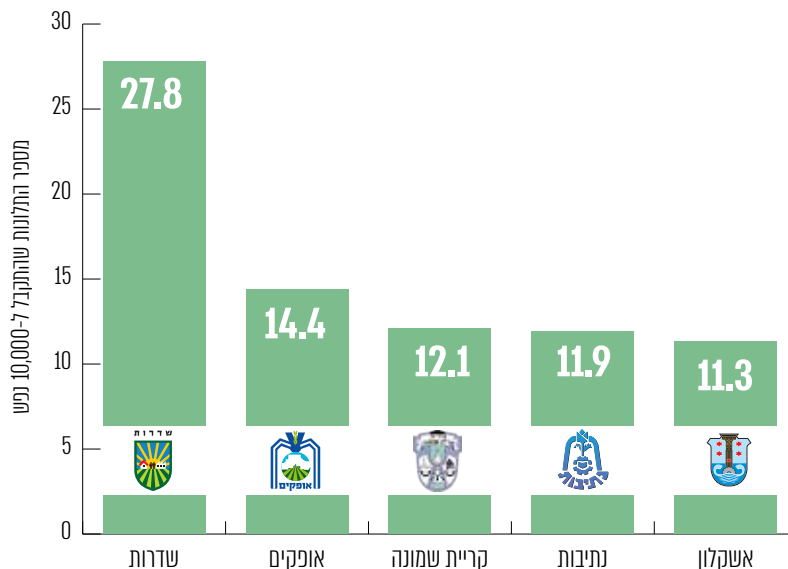
בריאות
(תרופות, שירות רפואי)
42 פניות



רווחה
(סיוע נספי, טיפול סוציאלי)
64 פניות

הנושאים שבהם עסקו הפניות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור מעידים על הבעיות שהעסיקו את תושבי ישראל בשבועות הראשונים למלחמה. מהפניות עולה כי הן עסקו 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.

לוח 3: היישובים שמספר הפניות שהתקבלו מתושביהם ל-10,000 נפש היה הגדול ביותר



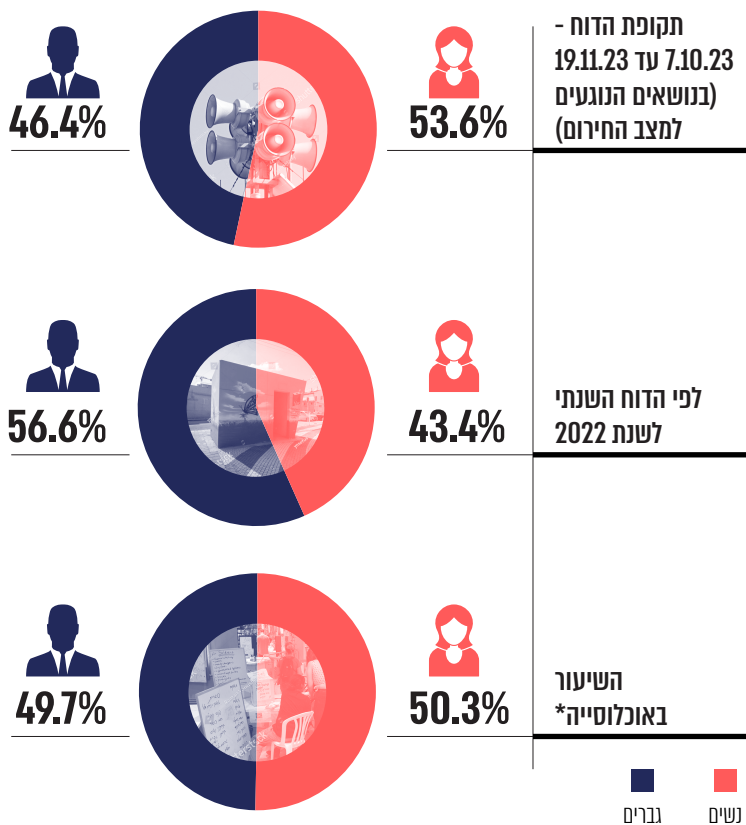
* הלוח מתייחס ליישובים שהתקבלו מתושביהם 20 פניות או יותר.

מהלוח עולה כי המספר הגדול ביותר של פונים לנציבות תלונות הציבור, לעומת גודל האוכלוסייה, היה בערים בדרום הארץ וצפונה - חלקן ערים שהממשלה החליטה לפנותן, וחלקן ערים שלא התקבלה החלטה כזאת לגביהן, אך תושביהן סבלו ממטחי ירי מסיביים בשבועות הראשונים למלחמה⁴. נתונים אלה גם מראים כי נציבות תלונות הציבור הצליחה להגשים את ייעודה ולשמש פה עבור תושבי האזורים שנפגעו ממצב החירום.

4 לגבי אשקלון, התקבלה החלטה לפנות את תושבי העיר שאין בביתם מרחב מוגן. ראו בהרחבה בעמ' 65.

המגדר

לוח 4: מגדר הפונים בנושאים הנוגעים למצב החירום



* לפי נתונים בשנתון סטטיסטי לישראל 2023.

מהלוח עולה שבתקופת הדוח פנו לנציבות תלונות הציבור יותר נשים מגברים בנושאים הנוגעים למצב החירום, וכי שיעור הנשים שפנו לנציבות בתקופת הדוח גדול משיעורן באוכלוסייה. זאת בניגוד לנתונים שצוינו בדוח נציב תלונות הציבור לשנת 2022⁵, ולפיהם שיעור הנשים הפונות קטן משיעור הגברים הפונים.

הקו החם

בסמוך לאירועים הקשים של 7.10.23 הוקמו מוקדים טלפוניים שונים לסיוע. חלק מהמוקדים הם של משרדי ממשלה ורשויות שלטון שונים, וחלקם של ארגונים מהמגזר השלישי. כבר בתחילה ניכר שחסר גורם מתכלל שאליו ניתן לפנות ולקבל סיוע ומידע בכלל התחומים השונים, וחסרונו של גורם כאמור פגע בשירות לציבור של מוקדים אלה. נוסף על כך, רבים מעובדי משרדי הממשלה עבדו מביתם בחודש הראשון למלחמה, ועובדים רבים משרתים במילואים, דברים שפגעו בעבודה השוטפת של המשרדים, וכפועל יוצא מכך בשירות הניתן לאזרחים במוקדים הטלפוניים ובמוקדי קבלת הקהל.

זאת ועוד, לא ניתן מידע לאזרחי ישראל באופן סדור ועיתי 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. בהיעדר גורם מתכלל כזה ובשל חוסר הזמינות של חלק מהמוקדים בולט יתרונה של נציבות תלונות הציבור. זאת מאחר שהיא מבררת תלונות על כל הגופים הציבוריים במדינת ישראל, ובזכות ממשקי העבודה שטיפחה במשך השנים עם אנשי מפתח בגופים אלה, בדגש על הממונים על תלונות הציבור. בשל כך 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", והוא הוקם ב-12.10.23. מטרתו הייתה כפולה:

המטרה האחת הייתה לפתוח ערוץ נוסף ויעיל לקבלת תלונות מהציבור בנוגע לרשויות השונות. בעיתות שגרה נציבות תלונות הציבור שוקדת כל העת על הנגשת שירותיה לכלל האוכלוסייה, בדגש על אוכלוסיות ראויות לקידום. בעת שגרה ניתן לפנות לנציבות בדרכים שונות: פנייה מקוונת באתר המשרד במרשתת, דואר אלקטרוני, פקס, שיחת זום, מכתב או פגישה עם נציג הנציבות באחת מלשכות קבלת הקהל של הנציבות הפזורות ברחבי הארץ. עם זאת, אחד מלקחי תקופת הקורונה היה ההבנה שהציבור זקוק בעיתות מצוקה למוקד טלפוני שבו יינתן מענה אנושי מקצועי, ושבאמצעותו הציבור יוכל להגיש תלונות באופן מהיר ויעיל. לאחר אירועי 7.10.23 התחדד הצורך במוקד כזה, מאחר שלפונים רבים לא הייתה נגישות לדרכי הגשת התלונה הרגילות, אם בשל אי-זמינות אמצעי קשר עקב היותם במרכזי מפונים או בשירות מילואים, ואם בשל מצב

נפשי ותודעתי שלא איפשר הגשת תלונה באמצעים רגילים.

ואכן אם בשנת 2022 88.9% ממכתבי התלונה שהתקבלו היו באמצעים דיגיטליים (טופס מקוון או דואר אלקטרוני) בתקופת הדוח היה שיעורם קטן יותר ועמד על 17.3% בלבד - זאת, בשל מתן האפשרות להגיש תלונה באמצעות שיחת טלפון.

המטרה השנייה הייתה לאפשר לכל מי שנמצא במצוקה בשל מצב החירום לקבל מידע שישימש אותו למיצוי זכויותיו. צורך זה בולט נוכח היעדר גורם מתכלל של הסיוע והמענים הממשלתיים, כאמור לעיל. יודגש כי בכך קיבלה עליה נציבות תלונות הציבור, מכורח הנסיבות ועקב יתרונה ומעמדה, עוד תפקיד, נוסף על תפקיד בירור התלונות שהיא ממלאת בעת שגרה.

כבר בתחילת המלחמה הצטייד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במהירות באמצעים הטכנולוגיים הנדרשים להקמת מוקד טלפוני מקצועי. היה חשוב לנציבות תלונות הציבור לאייש את הקו החם בעובדים מיומנים, ואכן, העובדים בקו החם השיבו מייד לפונים ופעמים רבות סייעו להם כבר בעת השיחה. הקו החם פעל בתחילה במשך כל שעות היממה, שישה ימים בשבוע. בהמשך צומצמו שעות הפעילות שלו, והוא פועל כיום בשעות 7:00 - 21:00.

אם נמצא שפנייה למוקד היא בגדר תלונה שמתאימה לבירור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], נפתחה תלונה בזמן השיחה והועברה ישירות לבירור. מבררי התלונה הונחו ליצור קשר טלפוני עם המתלונן מייד עם פתיחת הבירור. אם נמצא שלא מדובר בתלונה או שמדובר במקרה מובהק שבו נציבות תלונות הציבור איננה מוסמכת לסייע, כגון כאשר התלונה נוגעת למגזר העסקי, שהנציבות אינה מוסמכת לברר תלונות עליו, ניתן לפונה מידע על הגורם הרלוונטי שאליו יש לפנות בנושא, ולעיתים עובדי הנציבות אף יצרו קשר עם הפונה כאשר התקבל מידע חדש בענין פנייתו.

ראוי לציין כי לא אחת, בשל העומסים על המוקדים הממשלתיים השונים, ובייחוד בתחילת הדרך, נציבות תלונות הציבור שימשה הגוף היחיד שנתן מענה אנושי ושהייתה בו אוזן קשבת, ויעידו על כך התגובות הנרגשות של רבים מהפונים לקו החם.

נציבות תלונות הציבור אף הקימה קבוצת וואטסאפ ייעודית לעובדים שאישו את המוקד, ובה נמסרו כל העת עדכונים מקצועיים רבים; הקבוצה גם שימשה במה להתייעצויות רבות בנוגע לפניות שהתקבלו במוקד. הנציבות פעלה כל העת לטיוב עבודת המוקד, שקדה על נוהל להסדרת הפעילות בו וריעננה את נוהלי העבודה בו. הנציבות גם הכינה מסמך מקיף שכלל את כל הזכויות, השירותים, המוקדים והמרכזים שעשויים להיות רלוונטיים לפונים למוקד, ועדכנה אותו בכל יום בהתאם להחלטות שהתקבלו.

הציבור זקוק בעיתות מצוקה למוקד טלפוני שבו יינתן מענה אנושי מקצועי, ושבאמצעותו הציבור יוכל להגיש תלונות באופן מהיר ויעיל

נוסף על כך, נציבות תלונות הציבור פעלה ליידע את כלל האוכלוסייה בארץ על פעילות הקו. לצורך כך התראיינו נציגי הנציבות ברדיו והופיעו בתוכניות טלוויזיה, ונעשה פרסום בעיתונות וברשתות חברתיות - וכל זאת בשפות שונות, דוגמת רוסית, ערבית ואמהרית.

מהקמתו של הקו החם ב-12.10.23 ועד 19.11.23 התקבלו בו 1,843 שיחות. לאחר פתיחת הקו החם נציבות תלונות הציבור אף פתחה לראשונה ב-17.10.23 קו וואטסאפ עסקי. הקו אויש בכל שעות הפעילות של הקו החם, מתוך הבנה שערוץ זה משמש מסגרת נוספת להגשת תלונות באופן נגיש וקל.

באמצעות קו הוואטסאפ הייעודי התקבלו 140 תלונות.

יצוין כי במקביל לקו החם והוואטסאפ, הנציבות פתחה את שערי הלשכות לקבלת קהל גם באזורים שנפלו בהם טילים, כדי לספק מענה אנושי פנים אל פנים לזקוקים לכך בזמן החירום, גם אם הם רק מעטים.



בית בקיבוץ בארי
לאחר 7.10.23

מרכזי המפונים

ב-12.10.23 החליטה הממשלה⁶ על תוכנית פעולה לאומית לפינוי אוכלוסייה המצויה בסמוך לגבול רצועת עזה וקליטתה. זאת "לאור האיום הקיים על האוכלוסייה המצויה בסמוך לגבול רצועת עזה, נוכח ירי טילים ופשיטת גורמים עוינים אל יישובי הדרום, ומשלא ניתן לשמור על שלומה של האוכלוסייה או להבטיח אספקת מוצרים ושירותים בסיסיים עבורה בטווח זה אלא באמצעות פינוי המאורגן". מערך מתקני הקליטה התבסס על פנימיות, אכסניות ובתי מלון. בהחלטה נקבעו היישובים המיועדים לפינוי. כמו כן, נקבע כי תושב שמקום מגוריו הקבוע הוא באזור המרוחק 0 - 7 ק"מ מגבול רצועת עזה והתפנה או פונה ממקום מגוריו למקום אחר, יהיה זכאי למענק לצורך "התארגנות ראשונית לצרכים המידיים הנדרשים בשל מהירות הפינוי".

ב-18.10.23 החליטה הממשלה⁷ על תוכנית פעולה לאומית לפינוי אוכלוסייה אף בגזרת הצפון וקליטתה. זאת "לאור האיום הקיים על האוכלוסייה המצויה בסמוך לגבול הצפוני של מדינת ישראל במסגרת מלחמת 'חרבות הברזל'; נוכח ירי טילים וחדירת גורמים עוינים אל שטח ישראל ומשלא ניתן לשמור על שלומה של האוכלוסייה או להבטיח אספקת מוצרים ושירותים בסיסיים עבורה אלא באמצעות פינוי המאורגן". נקבע כי תפונה האוכלוסייה הנמצאת בטווח של 0 - 5 ק"מ מהגבול הצפוני של ישראל, לפי רשימת יישובים מפורטת. פינוי היישובים נעשה בתוך זמן קצר למתקני קליטה ברחבי הארץ. פינוי כמות כה גדולה של תושבים בתוך זמן קצר למתקני אירוח המרוחקים מבתיהם יצר שלל בעיות וקשיים - בתחומי החינוך, הבריאות, תנאי השהות, מענקים כספיים ועוד. לקשיים אלה נדרשו פתרונות מידיים שונים.

זאת ועוד, פינוי התושבים מבתיהם ללא יישום של תוכנית סיוע כלכלי ואי-הוודאות לגבי התמשכות השהייה של המפונים מחוץ לבתיהם וניתוקם מעבודתם, יצרו מצב שבו מאות אלפי אזרחים הופכים לאוכלוסייה נזקקת בתקופה זו.

מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור הצביע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 על היעדרו של חדר מצב ממשלתי אזורי לעורף המרכז נתונים באופן מערכת. דוגמה בולטת להשפעה של היעדר חדר מצב כזה היא פערי המידע ברמה המדינית לגבי הטיפול במפונים - בהיבטי ריכוז ותיעוד של

6 החלטה מס' 950, 950-2023/dec/policies/Departments/www.gov.il/https://

7 החלטה מס' 975, 975-2023/dec/policies/Departments/www.gov.il/https://

היקף המפונים המצויים באתרים השונים; בהיבטי חינוך, כגון מספר הילדים המשולבים במוסדות החינוך; בהיבטי רווחה וצרכים מיוחדים; ועוד. פערים במידע האמור מקשים למקד את המאמץ בטיפול מיידי בפערים המהותיים. פער מהותי נוסף שצוין במכתב הוא היעדר חלוקת אחריות בין הרשות המפנה לבין הרשות הקולטת.

בתחילה אף 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 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 של עובדי הנציבות בעשרות מתקני הארחה ברחבי הארץ, לצורך התרשמות בלתי אמצעית ואוזן קשבת לגבי הקשיים של המפונים; והשנייה, ברור תלונות שונות שנבעו מהפינוי המזורז של תושבים למתקנים מרוחקים מבתיהם. תיאור פעולות אלה יובא להלן:

ביקור במרכזי מפונים

כדי לשמש אוזן קשבת למפונים, לעמוד על צורכיהם ולאפשר להם להגיש תלונות בצורה מהירה ונגישה על הרשויות השונות, ביקרו נציגי נציבות תלונות הציבור כבר סמוך לאחר פרוץ המלחמה ב-64 בתי הארחה וקיבלו 156 פניות. נוסף על כך, מסרו נציגי הנציבות מידע רב לפונים בעניין מיצוי זכויותיהם.

נציבות תלונות הציבור הכינה דף מידע מיוחד על פעילותה ודרכי הפנייה אליה, שנועד לפרסום במרכזי המפונים. לנציגי הנציבות הצטרפו עובדים מחטיבות ביקורת המדינה, כדי שאף הם יוכלו לשמוע על הקשיים של המפונים, לשם עריכת ביקורות עתידיות. הנציבות פעלה אפוא בשיתוף פעולה הדוק עם חטיבות הביקורת במשרד, לטיוב התוצרים של כל יחידה.

בביקורים במרכזי המפונים נחשפו עובדי נציבות תלונות הציבור לשלל בעיות שעיימן 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. הקשיים שנבעו מאוריינות דיגיטלית נמוכה בלטו בקרב ציבור המפונים בני הגיל השלישי, אך התעוררו גם בקרב אוכלוסייה צעירה יותר. היו מפונים אשר התקשו למלא בכוחות עצמם את הטפסים המקוונים שנדרשו למלא כדי לקבל את המענקים שהם זכאים להם או להירשם לאתרים כמו gov.il, והיו מפונים שביקשו להדפיס מסמכים, אך נבצר מהם לעשות זאת מכיוון שהתגוררו במלון. בחלק מהמרכזים עלה שאין נציג של הממשלה שיסייע למפונים המתקשים לבצע פעולות באמצעים דיגיטליים, ולפעמים עובדי הנציבות הם שסייעו למפונים למלא את הטפסים או להירשם לאתרים.

ראוי לציין כי לא אחת שימשו עובדי נציבות תלונות הציבור במסגרת הביקורים אופן קשבת לרחשי ליבם של המפונים, שרבים מהם חוו טראומות בשל אירועי 7.10.23. לשם כך פעלה הנציבות למתן כלים למקבלי התלונות להתמודדות עם מצבים מאתגרים כאלו. במקרים אחדים הנציבות אף פעלה לקידום רווחתם של המפונים, באמצעות הפניית תשומת ליבה של הנהלת בית ההארכה לטענות שונות שעלו במפגש עימם, למשל בנוגע לאוכל וניקיון.



בירור תלונות שנבעו מהפינוי

פינוי התושבים מיישובי הדרום והצפון נעשה באופן מהיר, בשל הלחצים בגזרות השונות ומתוך דאגה לשלומם של התושבים. נציבות תלונות הציבור קיבלה תלונות רבות הנוגעות למפונים ולצורכיהם. תלונות אלה התקבלו באופנים שונים - בביקור של נציגי הנציבות במרכזי המפונים, באמצעות פניות לקו החם של הנציבות או בדרכי הגשת התלונה הרגילות. הנציבות שמה דגש בבירור מהיר של תלונות אלה, תוך חתירה למתן סעד מהיר לפונה. להלן תיאורן של כמה תלונות שהתקבלו במרכזי המפונים:

מיקום של מלונות שאינו תואם את צורכי המפונים

כפי שתואר בהרחבה לעיל, הפינוי של מאות אלפי המפונים נעשה בחיפזון וללא תוכנית מוסדרת. דבר זה הביא לכך שמפונים מאותה העיר התפנו למלונות שונים ברחבי הארץ. משרד התיירות אחראי על שהותם של המפונים בבתי ההארכה השונים ואף הקים מוקד ייעודי לכך. הפיזור הגיאוגרפי של המפונים גרר לא אחת בעיות שונות. להלן דוגמה לתלונה בנושא:



בקו החם של נציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מתושבת קריית שמונה שטענה 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.

1172559
משרד התיירות

פינוי למלונות לתושבי אשקלון

העיר אשקלון לא נכללה ברשימת היישובים הזכאים לפינוי⁸. ב-19.10.23 החליטה הממשלה כי נוכח האיום הייחודי על העיר אשקלון ונוכח מתקפת הטילים של חמאס, תושבי אשקלון הנמנים עם אוכלוסיות מסוימות יהיו זכאים למענה של לינה ושירותי הארחה. האוכלוסיות הן אלה:

1. מחוסרי מיגון, קרי תושבים המתגוררים במבנים ללא מרחב מוגן דירתי או קומתי - בהיקף של עד 24,000 תושבים.

2. קשישים ומחוסרי עורף משפחתי יציב - בהיקף של עד 3,000 תושבים. 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. הפניות עסקו בעיקר בזכאות לקבלת המענקים השונים, זכויותיהם של המפונים מהעיר ומיגון. חלק מהתושבים לא הצליחו לקבל מידע אם הם זכאים לפינוי או לא והתקשו להבין את ההנחיות, דבר שיצר תחושות תסכול וחוסר אונים. תושבים אחרים הביעו תסכול על שבניגוד לתושבי יישובים אחרים בדרום שפוננו, הם נאלצו להישאר בבתיהם משום שהממשלה לא אישרה את פינוים, למרות מטחי טילים קשים לעבר אשקלון.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מתושבי אשקלון שביקשו את סיוע הנציבות בפינויים לבתי הארחה מסיבות שונות. להלן שתי דוגמאות:

• אדם קשיש נכה צה"ל התקשר לקו החם של נציבות תלונות הציבור וסיפר 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 שצוינו לעיל, שאר בני המשפחה אינם זכאים לפינוי, אך בשל הנסיבות שתוארו הוחלט לפנות את כל ששת בני המשפחה למלון.

1171950
עיריית אשקלון

• בני משפחה פונו למלון בהרצלייה, לאחר שהבית שבו התגוררו באשקלון, שהיה ללא ממ"ד, נפגע מטיל, והבן נפצע באורח קשה. לטענת בני המשפחה, המוכרת לשירותי הרווחה באשקלון, הם נדרשו להתפנות מהמלון בתוך כמה ימים. בני המשפחה טענו כי אין באפשרות של המשפחה למצוא דירה בסכום הפיזוי שנקבה רשות המיסים בסד הזמנים שנקבע, בייחוד נוכח מצבו הבריאותי והנפשי של הבן. בעקבות פניית נציבות תלונות הציבור לעיריית אשקלון, יצרה נציגת הרווחה בעירייה קשר עם בני המשפחה והודיעה להם שבשל הנסיבות הם אינם צריכים להתפנות מהמלון עד שימצאו דירה.



1173345
עיריית אשקלון

בעיות חניה

הפינוי של משפחות רבות על רכביהן למלונות בערים מרכזיות יצר בעיה של היעדר מקומות חניה במידה מספקת למפונים. בסמוך לחלק מהמלונות יש מגרשי חניה פרטיים בעלות יומית גבוהה, ומאחר שמדובר בשהות ממושכת הבעיה של המפונים מחריפה. באחד הביקורים של צוות נציבות תלונות הציבור במלון ברחוב הירקון בתל אביב שבו שוכנו מפונים משדרות, פגש הצוות במתלוננת אשר הייתה בסערת רגשות. המתלוננת מסרה לצוות כי לפני כמה דקות גרה עיריית תל אביב-יפו את רכבה שמקום אסור לחניה. המתלוננת תיארה את ההכרח שלה בהחזקת רכב, כדי להסיע את בעלה לתחנת הרכבת ואת ילדיה למסגרות הלימוד, ואת מצוקת החניה הקשה במקום.



צוות הבירור העבירו את התלונה לבירור מייד. בבירור שנעשה באותו יום עם העירייה נמסר כי עם תחילת המלחמה נמנעה העירייה מלאכוף עבירות תנועה. ואולם עקב הסיכון לציבור שנוצר בשל העמדת כלי רכב במקומות שאינם מיועדים לכך, שבה העירייה, לאחר מתן הודעה מראש, לאכוף עבירות תנועה. העירייה הוסיפה כי כדי לתת מענה למפונים נפתחה אפשרות לקבלת תו חניה זמני המאפשר לחנות בסימון כחול לבן ללא עלות. כמו כן, מתאפשר למפונים להחנות את רכבם בחניונים עירוניים בעלות מוזלת. אשר לדוח שקיבלה המתלוננת, הוצע כי היא תגיש בקשה לביטול. בשיחה שקיימה הנציבות עם המתלוננת היא עדכנה כי הדוח בוטל, והרכב הוחזר לה. נוסף על כך ציינה המתלוננת כי ניתנה לה אפשרות לעבור למלון במקום שמועדף עליה ושיש חניה סמוכה אליו.

1173435
עיריית תל אביב-יפו

סיוע במיצוי זכויות למפונים

הריחוק מהבית הקשה על חלק מהמפונים למצות את זכויותיהם מסיבות שונות: חוסר ידע והבנה של המפונים לגבי הזכויות שלהם; אי-ודאות לגבי הזכויות, שנבעה גם ממסרים סותרים שפורסמו בתקשורת; היעדר גורם מתכלל שמספק למפונים את כל המידע; אי-ידיעה על הגעת נציגים ממשרדי הממשלה



השונים למרכז המפונים שהם שוהים בו; היעדר אמצעים טכנולוגיים המאפשרים למצות את זכויותיהם (לדוגמה, עמדת מחשב עם חיבור חזק למרשתת); היעדרם של אנשים במלונות שתפקידם להנגיש שירותים לבעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה; חוסר במסמכים, שנותרו בבית המגורים; ועוד.

להלן כמה דוגמאות לסיוע שהושיטה נציבות תלונות הציבור במקרים כאלה:

קושי בהגשת תביעה לביטוח הלאומי קב אובדן מסמכים במהלך הפינוי

בביקור שקיים צוות נציבות תלונות הציבור במרכז מפונים בירושלים פנו אליו בני זוג שפוננו מהיישוב שלומי שבצפון ומסרו כי ביקשו להגיש תביעה לביטוח הלאומי לקבלת קצבת שירותים מיוחדים⁹. מאחר שתעודת הזהות שלהם אבדה להם במהלך הפינוי מביתם, לא היה באפשרותם להגיש את התביעה באופן מקוון, בהיעדר תאריך ההנפקה של התעודה הנדרש לצורך זיהוי. בבירור שעשתה הנציבות עם הביטוח הלאומי נמסר כי בני הזוג יכולים להגיש את התביעה גם באמצעות הדפסת הטופס שבאתר המרשתת שלו, מילוי הפרטים שבו ושליחתו דרך אתר המרשתת ללא צורך בהזדהות. מבררת התלונה יצרה קשר עם בני הזוג ויידעה אותם על האפשרות הנוספת. בני הזוג טענו כי בשל השהות במלון אין באפשרותם להדפיס את הטופס, והם אף אינם יודעים כיצד לסרוק אותו. הם ציינו כי בינתיים הונפקה להם תעודת זהות חדשה על ידי נציגי רשות האוכלוסין וההגירה (להלן - רשות האוכלוסין) שביקרו במלון, אך תאריך ההנפקה החדש טרם עודכן ברישומי הביטוח הלאומי. כדי לסייע לפונים הגיעה מבררת התלונה למלון שבו הם שוהים עם טופס התביעה שהדפיסה מראש, והסבירה להם כיצד לסרוק אותו באמצעות מכשיר הטלפון הנייד. כך היה באפשרות הפונים להגיש את התביעה לביטוח הלאומי. מבררת התלונה המשיכה לעקוב אחר הטיפול

9 על פי המידע שבאתר הביטוח הלאומי, לקצבת שירותים מיוחדים זכאים נשים וגברים מגיל 18 עד גיל פרישה המבוטחים בביטוח לאומי וזקוקים לעזרה רבה של אדם אחר בביצוע פעולות יומיומיות (כמו לבישה, אכילה, רחצה וניידות בבית) במשק הבית או שהם זקוקים להשגחה מתמדת למניעת סכנת חיים לעצמם או לאחרים.

בתביעה, ובני הזוג מסרו לה כי קיבלו זימון לוועדה רפואית לשירותים מיוחדים בנהרייה, אף שהם שוהים במלון בירושלים. מבררת התלונה פנתה לביטוח הלאומי, וזה מסר לה כי שלח לבני הזוג זימון חדש לוועדה בירושלים. מבררת התלונה עדכנה את בני הזוג, והם טענו שמועד הזימון לוועדה הרפואית רחוק, ואין לדעת מה יקרה עד אז. בעקבות עוד פנייה של מבררת התלונה הוקדם מועד הזימון לוועדה. בני הזוג הודו לנציבות על הסיוע המיוחד שנתנה להם.

1172585
 המוסד לביטוח לאומי

קושי בקבלת דרכון עקב ריחוק מהבית

תושבת קיבוץ בעוטף עזה אשר פונתה למלון בים המלח פנתה לנציגי נציבות תלונות הציבור בעת ביקורם במלון ומסרה כי כמה שבועות לפני פרוץ המלחמה היא הזמינה דרכון ביומטרי. התושבת ציינה כי



בעת שהייתה במלון היא קיבלה מסרון מחברת ההפצה שעובדת עם רשות האוכלוסין, ובו נאמר לה כי באפשרותה לבחור נקודת הפצה חלופית שקרובה למקום שהייתה. ואולם בין האפשרויות לא הייתה שום נקודת הפצה באזור המלונות בים המלח. בעקבות בירור מהיר של הנציבות עם רשות האוכלוסין, אותר דרכונה של המתלוננת בחברת ההפצה והוחזר לרשות האוכלוסין, ונציגיה הגיעו לאזור מלונות ים המלח ומסרו את הדרכון לתושבת.

1172303
 רשות האוכלוסין וההגירה



עובדת נציבות תלונות הציבור בביקור במרכז מפונים

סיוע בקבלת עזרה ממחלקת הרווחה

בעת ביקור של נציגי נציבות תלונות הציבור במלון באילת שבו שהו מפונים, פנתה אליהם אם יחידנית שפונתה משרדות וביקשה שהנציבות תסייע לה לקבל סיוע ממחלקת הרווחה בעיריית שדרות. בעקבות פניית הנציבות יצרה מחלקת הרווחה בעיריית שדרות קשר עם האם, הסבירה לה על המענקים השונים שניתנו לתושבי שדרות ואף סייעה לה בקבלת סיוע מקרן פרטית.



1173863
עיריית שדרות

הביטחון האישי

מאז אירועי 7.10.23 התקבלו בנציבות תלונות הציבור תלונות הנוגעות לביטחון האישי של אזרחי ישראל. חלק מהתלונות עסקו בחוסר מוכנות של מקלטים וממ"דים, אחרות עסקו באמצעי התרעה לקויים, וכן התקבלו תלונות רבות בעניין קשיים בקבלת רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי, לשם הגברת הביטחון האישי. להלן יתוארו בהרחבה נושאים אלה.

פערי מיגון

ב-7.10.23 החל חמאס בירי מסיבי של אלפי טילים לעבר ערי ישראל, ובהמשך החל גם ארגון חזבאללה בירי של טילים לצפון הארץ. התקפות אלה הדגישו את הצורך באזורים ממוגנים תקינים שראויים לשהייה בסמוך לבתים, למוסדות לימוד ולמרכזי תעסוקה.

האיומים שנשקפו לעורף מדינת ישראל הביאו בשנת 1972 לתיקון חוק ההתגוננות האזרחית, התשי"א-1951 (להלן - חוק הג"א), המחייב לכלול בניית מקלט בכל בנייה חדשה של מבנה פרטי או ציבורי. בשנת 1992, לאחר תום מלחמת המפרץ הראשונה, אושרו תקנות למרחבים מוגנים במסגרת תקנות ההתגוננות האזרחית (מפרטים לבניית מקלטים), התש"ן-1990. תקנות אלה מחייבות לכלול בניית ממ"ד, ממ"ק (מרחב מוגן קומתי) או ממ"מ (מרחב מוגן מוסדי) בכל בנייה חדשה¹⁰.

בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מתחילת המלחמה ניכרו פערי המקלוט ביישובי קווי העימות בדרום ובצפון, ובפרט בשכונות שהרקע החברתי-כלכלי של המתגוררים בהן נמוך ובשכונות ותיקות. החשיבות של הטיפול בפערי המיגון והמקלוט עלתה ביתר שאת ביישובים שלא פונו. עוד פערי מיגון הועלו על ידי חקלאים ובעלי משקים, שהעלו את הצורך בהצבת מיגוניות בשטחים החקלאיים ובסמיכות לבתי האריזה, לרפתות וללולים, לשם המשך הפעילות החקלאית. כמו כן, נמצא כי יש פערי מיגון במוסדות חינוך ביישובי הדרום והצפון, לרבות במוסדות החינוך המוכר שאינו רשמי (המשרתים בעיקר את האוכלוסייה החרדית), וכן במוסדות חינוך במרכז הארץ. ממצאים אלה מחייבים גיבוש של תוכנית מיגון המבוססת על מיפוי פערים עדכני, מתן מענה גמיש בנושא הלימודים במבנים חלופיים וקידום סגירת פערי המיגון לצורך חזרה תקינה ללימודים.

ראוי לציין כי באוגוסט 2020 פרסם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור דוח בנושא "ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות (מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה) - ביקורת מעקב". תמונת המצב שצוינה בדוח זה הייתה שלכ-28% מתושבי המדינה אין מיגון תקני בסמוך לבתיהם, טרם הוסדרו הסמכויות בין משרד הביטחון למשרד לביטחון הפנים¹¹ בכל הנוגע לטיפול בעורף, תוכניות הפינוי של הערים קריית שמונה ושדרות טרם הושלמו, ותוכנית רב-שנתית לשנים 2019 - 2030 למיגון העורף שעליה החליט הקבינט המדיני-ביטחוני טרם גובשה. בדוח הומלץ בין היתר כי יושלם גיבושה של תוכנית למיגון העורף בעלות כוללת של 5 מיליארד ש"ח; כי משרד הפנים ופיקוד העורף יאיצו ברשויות המקומיות למלא את תפקידן בכל הנוגע לאכיפת חוק הג"א בנושא המקלטים הפרטיים המשותפים, כדי להבטיח את כשירותם לצורך הגנת התושבים בשעת חירום; וכי רשות החירום הלאומית תסיים את גיבוש התוכנית לפינוי יישובים מקווי העימות, כולל יישובי עוטף עזה וגבול הצפון.

מהתלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור בנושא מקלטים לא תקינים ומהסיוורים 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 לא יושמו.

11 בתחילת שנת 2023 שמו של המשרד ל"משרד לביטחון לאומי".

מקלטים ציבוריים

החובה לתחזק מקלט ציבורי ולשמור עליו במצב המאפשר את השימוש בו בכל עת כמחסה מפני התקפה מוטלת על הרשות המקומית. בנציבות תלונות הציבור התקבלו 113 תלונות בעניין מקלטים ומרחבים מוגנים.



רוב התלונות התקבלו ממחוזות תל אביב, המרכז וירושלים. תלונות אלה עסקו בין היתר בטענות על תנאי תברואה, ליקויים באספקת מים ובתאורה ודרכי גישה ומילוט לקויות. להלן תיאורה של תלונה בנושא:

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.

1171288
עיריית עפולה

מקלטים משותפים

מקלט משותף בבית מגורים הוא רכושם של הדיירים, והם המופקדים על הטיפול בו. בהתאם לחוק הג"א ולחוק המקרקעין, התשכ"ט-1969, האחריות לתחזוקת המקלט המשותף בבניין ולשמירה עליו במצב המאפשר את השימוש בו בכל עת מוטלת על בעלי הדירות, באמצעות ועד הבית. אם ועד הבית אינו מטפל בפניות של הדיירים לגבי תחזוקת המקלט, ניתן לפנות לרשות המקומית הרלוונטית, שמחזיקה בסמכות על פי חוק הג"א לדאוג לתחזוקתו. במסגרת זו בסמכות הרשות המקומית להורות לבעלי הנכס לבצע בתוך תקופה מוגדרת עבודות או תיקונים, לשם תחזוקה תקינה. אם בעלי הנכס אינם פועלים בפרק הזמן שבו התבקשו על ידי הרשות המקומית לפעול, בסמכותה של הרשות לבצע את העבודות במקום בעלי הנכס ולגבות מהם את ההוצאות¹².

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בעניין ליקויים במקלטים משותפים או השתלטות של אנשים פרטיים על המקלטים. בתלונות אלה נשקפה מצוקתו של הפרט, שאין די בכוחו בלבד לתקן את הליקויים במקלט, ללא השתתפותם של שאר הדיירים. להלן תיאורן של כמה מהתלונות:

מקלט משותף ששימש כמשרד

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.

1172715
עיריית ירושלים

תיקון ליקויים במקלט משותף

תושב אופקים פנה לנציבות תלונות הציבור בקו החם והלין כי המקלט בבניין שבו הוא מתגורר אינו ראוי לשהייה עקב ליקויים שונים, דוגמת אספקת מים לקויה ופתחי מילוט לא תקינים. הנציבות פנתה לעיריית אופקים בנושא, והעירייה מסרה בתגובה כי מאחר שמדובר במקלט משותף, האחריות לתיקונו היא של הדיירים. עם זאת ציינה העירייה כי מאחר שקיבלה תרומה פרטית לחיזוק המיגון בעיר, היא פועלת לסייע לתושבים בתיקון ליקויים בנושא, בין היתר במקלט משותף. בהתאם לכך ובעקבות פניית הנציבות יצרה העירייה קשר עם המתלונן וסייעה לו בתיקון הליקויים במקלט.



1172960
עיריית אופקים

שאיבת ביוב ממקלט משותף

תושבת רמלה פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה על הצטברות מי ביוב במקלט משותף. נוכח המצב הביטחוני ודחיפות הטיפול דאגה עיריית רמלה לשאוב את מי הביוב מהמקלט.

1170216
עיריית רמלה

פינוי מכלי גז שהולחמו לסולם המילוט של מקלט משותף

תושבת רעננה פנתה בקו החם לנציבות תלונות הציבור והלינה כי מתקן שבו מצויים מכלי גז של שכנתה הוצמד לסולם המילוט של המקלט המשותף. המתלוננת ציינה כי היא חוששת מאוד, בייחוד בתקופה זו, מאחר שהמתקן חוסם את אפשרות השימוש בסולם המילוט. המתלוננת



טענה כי פנתה בנושא לעיריית רעננה, אך זו מסרה לה כי אין באפשרותה לסייע. המתלוננת פנתה גם למוקד של משרד האנרגיה והתשתיות, והוא ביקש ממנה פרטים נוספים. הנציבות פנתה לעיריית רעננה וכן למשרד האנרגיה והתשתיות, ובתגובה הם עדכנו אותה כי פנו לחברת הגז, וכעבור יומיים המתקן ובו מכלי הגז הוזז מהמקום.

1171446

עיריית רעננה, משרד האנרגיה והתשתיות

מרחב מוגן תקני

מרחבים מוגנים תקניים כוללים ממ"ד, ממ"ק, ממ"מ ומקלט. הממ"ד, הממ"ק והממ"מ מגינים מפני קשת רחבה של איומים, לרבות ירי טילים ורקטות, רעידת אדמה, שריפה ואירוע חומרים מסוכנים. הזמן הנדרש להגעה אליהם קצר יותר מהזמן הנדרש להגעה למקלט משותף או ציבורי, ורמת התחזוקה שלהם גבוהה יותר מעצם היותם חלק מהדירה, הקומה, הבניין או המוסד הציבורי. לפיכך לפי הנחיית פיקוד העורף¹³, מרחבים אלו הם כיום האמצעי הטוב ביותר להתגוננות מירי רקטות וטילים.

לכ-2.6 מיליון תושבים בישראל (28%) אין מיגון תקני בסמוך למקום מגוריהם¹⁴. לפני מלחמת חרבות ברזל מי שביקש לבנות ממ"ד בביתו נדרש לקבל היתר בנייה מהרשות המקומית, והליך זה נמשך זמן רב. במהלך המלחמה פיקוד העורף, בשיתוף מינהל התכנון, אישר בהוראת שעה למשך שנה מסלול חדש, שמאפשר לקבל אישור לבניית ממ"ד בבתיים צמודי קרקע בתוך 14 יום בלבד, ללא צורך בהיתר בנייה.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בעניין הליכי בניית ממ"ד. להלן תיאורה של אחת מהן:

המתלוננת, תושבת ראשון לציון, פנתה לעיריית ראשון לציון בבקשה לזרז

13 <https://www.oref.org.il/12495-15944-he/Pakar.aspx>

14 ראו מבקר המדינה ההיערכות להגנת העורף מפני איום טילים ורקטות (מיגון פיזי, התרעה ופינוי אוכלוסייה) - ביקורת מעקב (2020), עמ' 19.

את קבלת היתר הבנייה לממ"ד בביתה עקב המצב הביטחוני. העירייה השיבה לה כי טרם התקבלו הנחיות חדשות מפיקוד העורף, ועל כן יש לפנות אליה במסגרת ההליך המקובל לקבלת היתר. המתלוננת פנתה למשרד הפנים בעניין, וזה הפנה אותה שוב לעירייה. המתלוננת פנתה חסרת אונים לנציבות תלונות הציבור וביקשה את סיועה. הנציבות פנתה לפיקוד העורף, ובתגובה עדכן אותה פיקוד העורף לגבי ההנחיות החדשות בנושא. הנציבות יידעה את המתלוננת על ההנחיות החדשות לקבלת היתר ועל דרכי הפעולה לצורך כך.

1172011
פיקוד העורף, צה"ל



תוכנית "מגן הצפון"

תוכנית מגן הצפון היא נגזרת של תוכנית רחבה למיגון יישובים בצפון, שאושרה לפני כשלוש שנים במסגרת החלטה 302/ב' של הקבינט המדיני-בטחוני. התוכנית הרחבה חלה על יישובים המרוחקים עד 9 ק"מ מגבול הצפון וכוללת מיגון של מבנים ציבוריים, מוסדיים ופרטיים. התוכנית מנוהלת על ידי פיקוד העורף ומיושמת על ידי אגף ההנדסה והבינוי במשרד הביטחון. שלב א' של התוכנית כולל מיגון בתי מגורים ב-21 יישובים הממוקמים במרחק של עד קילומטר אחד מגבול הצפון. במסגרת שלב זה ייבנו ממ"דים בבתים שאין בהם כיום ממ"ד וממ"קים בבניינים שאין בהם ממ"ק. בעלי הבתים שאושר שהתוכנית תבוצע בהם לא יישאו בעלויות הבנייה של הממ"דים שייבנו במסגרת התוכנית, יהיו פטורים מתשלום היטל השבחה, ותעריף הארנונה שייגבה בגין הממ"ד יהיה קטן יותר¹⁵.

תושב מרגליות פנה לנציבות תלונות הציבור וטען כי בנה ממ"ד באופן עצמאי, לאחר שמשרד הביטחון וחברת עמיגור ניהול נכסים בע"מ (להלן - עמיגור), שהיא הפרויקטורית מטעם משרד הביטחון לעניין זה, התחייבו להחזיר לו את העלויות בתום הבנייה. המתלונן פנה לעמיגור לצורך קבלת התשלום, אך החברה מסרה לו שבשל המצב הביטחוני המתוח בגבול הצפון משרד הביטחון אינו מאשר את הגעת נציגי החברה לצורך בדיקת הממ"ד ואישורו, ובשל כך חל עיכוב באישור תשלום הכספים המגיעים לו. בעקבות פניית הנציבות ובשל המצב החריג אישר משרד הביטחון לעמיגור להמשיך את הטיפול בתשלום עבור הבנייה בהסתמך על סרטונים ותמונות, ללא צורך בהגעה פיזית למקום.

1173982
משרד הביטחון

**במהלך המלחמה
פיקוד העורף,
בשיתוף מינהל
התכנון, אישר
בהוראת שעה מסלול
חדש, שמאפשר
לקבל אישור לבניית
ממ"ד בבתים
צמודי קרקע בתוך
14 יום בלבד**

מערך ההתרעה

במקרה שנשקפת סכנה לאזרחים, פיקוד העורף מפעיל מערך התרעה שמספק אזהרה מקדימה בדבר האיום הצפוי, כדי להבטיח שהתושבים יוכלו לנקוט פעולות שיגנו על חייהם. לגבי כל יישוב מוגדר הזמן שיש לשוהים בו להיכנס למרחב המוגן. התרעות פיקוד העורף ניתנות באופן ממוקד לכל יישוב בנפרד ומופעלות רק באזורים שנשקפת בהם סכנה לאוכלוסייה עקב נפילת רקטות וטילים וכן נפילת שברי יירוט. בישראל קיימים כיום כ-1,700 אזורי התרעה. במלחמה הוכח כי פעולה בהתאם להנחיות פיקוד העורף וכניסה למרחב המוגן בפרק הזמן המוגדר מצילות חיים¹⁶.

ברחבי המדינה פרוסים אלפי צופרים של פיקוד העורף, המיועדים בעיקר לאוכלוסייה השוהה מחוץ למבנה. השוהים בתוך מבנה וכן לקויי שמיעה יכולים לקבל את ההתרעות באמצעות יישומון פיקוד העורף ופורטן החירום הלאומי, והן ניתנות גם בערוצי הרדיו והטלוויזיה.

עם זאת, יש אוכלוסיות, דוגמת האוכלוסייה החרדית, שאינן מחזיקות בטלפון חכם ואינן יכולות לקבל את ההתרעות באמצעות היישומון. לכן יש חשיבות רבה לכך שמערכת ההתרעה תפעל באופן תקין, בדגש על התרעה תקינה במקומות שבהם יש ריכוז של אוכלוסיות כאלה.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות על קשיים בקבלת התרעות. להלן תיאורן של שתי תלונות שהתקבלו מפונים המשתייכים לציבור החרדי:

התקנת צופר בביתר עלית

תושב ביתר עלית פנה בקו החם והלין על שבשכונתו ההתרעה אינה נשמעת. נציבות תלונות הציבור פנתה לפיקוד העורף בנושא, ובעקבות כך הותקן צופר בשכונה.



1171286
פיקוד העורף, צה"ל



**בקו החם של נציבות
תלונות הציבור
התקבלה פנייה בשם
משפחה מבני ברק
שכמה בני משפחה
בה הם כבדי שמיעה
ואינם יכולים לשמוע
את ההתרעות על ירי
טילים**

התרעה מותאמת לליקויי שמיעה מהמגזר החרדי

בקו החם של נציבות תלונות הציבור התקבלה פנייה בשם משפחה מבני ברק שכמה בני משפחה בה הם כבדי שמיעה ואינם יכולים לשמוע את ההתרעות על ירי טילים. בני המשפחה אינם מעוניינים להחזיק בטלפון חכם מטעמים אידיאולוגיים, וביקשו את סיוע הנציבות במציאת פתרון לבעייתם. לטענתם,



בעבר חולקו ביפרים, אך כיום אין להם מענה בנושא. הנציבות פנתה לגורמים שונים, ובהם פיקוד העורף ועיריית בני ברק, בניסיון למצוא פתרון לנושא. בסופו של דבר ערכה הנציבות בירור עם משרד הרווחה, ונמסר לה כי קיים תקציב לסיוע ברכישת מכשיר חכם ללקויי שמיעה שבו ניתן להתקין את יישומון פיקוד העורף, אך לא קיים מענה מוסדר למי שלא חפץ להחזיק במכשיר כזה. בירור נוסף של הנציבות העלה כי קיים אמצעי נגיש לקבלת התרעות מפיקוד העורף - חיוג למספר 073-3444400 ורישום לקבלת התרעות על ידי צלצול טלפוני במקרה של אזעקה באזור שמגדיר המשתמש. הנציבות עדכנה את בני המשפחה על פרטי הפתרון החדש, ובני המשפחה עדכנו את הנציבות כי נקטו פתרון זה וקיבלו התרעות באמצעותו. נציג המשפחה התקשר למבררת התלונה וביקש להודות לנציבות על פועלה למען המשפחה.

1171363

פיקוד העורף, צה"ל, עיריית בני ברק

כיתות הכוננות

אחד הלקחים מאירועי 7.10.23 היה החשיבות הרבה בהקמה וביסוס של כיתות כוננות מצוידות ומיומנות בערים וביישובים ברחבי הארץ. כיתות אלה נדרשות לצורך מתן מענה מהיר על ידי כוחות מקומיים לאירועים ביטחוניים לפני הגעת כוחות הביטחון לזירת האירוע, וקיומן מחזק את תחושת הביטחון של התושבים. המשרד לביטחון לאומי ומשטרת ישראל הקימו מתחילת המלחמה יותר מ-700 כיתות כוננות חדשות בערים שונות בפריסה ארצית, תוך מתן עדיפות לערים הסמוכות לגבול, ליישובי המרחב הכפרי והעירוני בגבולות ישראל, ליישובי קו התפר ולאזורי סיכון נוספים. כיתות הכוננות החדשות מאוישות באלפי מתנדבי משטרה, שגויסו וקיבלו נשק אישי ארוך וציוד מגן נלווה. הכיתות מוכפפות למפקדי תחנות המשטרה ומופעלות באמצעות מערך פיקוד ושליטה מסודר של משטרת ישראל¹⁷.

רשויות מקומיות רבות ציינו לפני מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי נדרשו לגייס תרומות או להקצות מקורות תקציביים אחרים לשם הקמת כיתות הכוננות בתחום שיפוטן. היות שהתגלו פערי הצטיידות ניכרים של כיתות הכוננות, המליץ מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 לבחון את הפערים ברשויות השונות, להקצות את המשאבים המתאימים לשם השלמתם ולקיים מעקב הדוק ברשויות המקומיות אחר סגירתם. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור גם המליץ לעקוב באופן הדוק אחר האימון וההכשרה של כיתות הכוננות שזה עתה התגבשו, זאת לצורך מניעת אירועי ירי על חפים מפשע במציאות הביטחונית המתוחה. נושא כיתות הכוננות עלה גם בביקורים של נציבות תלונות הציבור במרכזי המפונים.

להלן דוגמה לתלונה שהתקבלה בנציבות תלונות הציבור בנושא:

כיתת הכוננות בעיר מודיעין עילית

תושב העיר מודיעין עילית טען בתלונתו כי אין בעיר כיתת כוננות אזרחית, כפי שיש בערים אחרות בארץ, והדבר נדרש מאוד נוכח המצב הביטחוני. הנציבות פנתה בנדון לפיקוד העורף, ובתגובה מסר פיקוד העורף פרטים על כיתת הכוננות הפועלת בעיר, ובכלל זה על סדר הכוחות ואמצעי הלחימה שלה. פיקוד העורף הוסיף שכיתת הכוננות פועלת בעיר זה 20 שנה. עוד מסר פיקוד העורף כי נוכח האירועים ננקטו פעולות לעיבוי השורות של כיתת הכוננות, ונוספו לה עשרות לוחמים.

1173757
פיקוד העורף, צה"ל

רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי

ב-19.10.23 חתם השר לביטחון לאומי איתמר בן גביר על תקנות המרחיבות את התבחינים למתן רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי, לאחר שהוועדה לביטחון לאומי אישרה אותן. נכון ל-28.11.23, מתחילת המלחמה ביקשו כ-256,000 אזרחים להוציא רישיון לנשיאת נשק, זינוק של מאות אחוזים בבקשות לרישיון כזה¹⁸. בעקבות העומס הרב חלו עיכובים בטיפול בבקשות לנשיאת נשק. כמו כן, על פי הנחיות פיקוד העורף נסגרו לשכות הרישוי של האגף לרישוי כלי

ירייה לקבלת קהל, וניתן לפנות לאגף באמצעות המוקד הטלפוני או באופן מקוון בלבד. ריבוי הבקשות לצד סגירת הלשכות לקבלת קהל הביאו לכך שהאגף לרישוי כלי ירייה לא הצליח לתת מענה מספק לפונים באמצעות המוקד הטלפוני ובאופן מקוון - זמני ההמתנה למענה המוקד היו ארוכים, וחלו עיכובים במענה על בקשות לרישוי נשיאת נשק.

האגף לרישוי כלי ירייה מסר לנציבות תלונות הציבור כי הוא מצוי בעומסים חריגים ביותר, שבאים לידי ביטוי בעיכוב בקליטת בקשות חדשות, המתנה ארוכה למענה במוקד השירות ועוד. עם זאת, עובדי המשרד לביטחון לאומי בכלל, ועובדי האגף לרישוי כלי ירייה בפרט, עושים כל שביכולתם, לטפל בכלל הבקשות והפניות, אך על הפונים להתאזר בסבלנות.

נציבות תלונות הציבור נהנתה משיתוף פעולה הדוק של אגף השירות במשרד לביטחון לאומי, ובזכות שיתוף פעולה זה הצליחה הנציבות לשקף לאגף את המקרים החריגים שדורשים מענה דחוף, מתוך אלו שהגיעו לפתחה, ובמקרים רבים נמצא פתרון לבעיית הפונה.



בנציבות התקבלו 57 תלונות בעניין קשיים בקבלת רישוי לנשיאת כלי ירייה פרטי. להלן תיאורן של כמה מהן:

עיכוב בקבלת רישוי לנשיאת כלי ירייה

מתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי הגיש בקשה לקבלת רישוי לנשיאת כלי ירייה פרטי כבר במאי 2023, אך לא קיבל מענה. המתלונן הוסיף כי הצורך בנשק התחדד בעקבות מלחמת חרבות ברזל. הנציבות פנתה לאגף השירות במשרד לביטחון לאומי בעניין העיכוב הממושך בטיפול בבקשה האמורה, אף שהיא הוגשה זמן רב לפני פרוץ המלחמה, ובאותו היום העניין טופל ובקשתו של המתלונן אושרה.

1171680
המשרד לביטחון לאומי

עיכוב בקבלת אישור לשחרור נשק מהפקדה

תושב אורנית פנה לנציבות תלונות הציבור בטענה כי מילא אחר כל התנאים לחידוש הרישוי לנשיאת כלי ירייה פרטי, עוד לפני מלחמת חרבות ברזל. אף על פי כן הוא נדרש להפקיד את נשקו האישי במשטרה בטרם חודש רישונו - ועשה זאת. למוחרת רישונו חודש, אך הוא לא קיבל את מסמך האישור לשחרור את נשקו האישי שהופקד במשטרה, על אף פניותיו למשרד



**נכון ל-28.11.23,
מתחילת המלחמה
ביקשו כ-256,000
אזרחים להוציא
רישוי לנשיאת נשק,
זינוק של מאות
אחוזים בבקשות
לרישוי כזה**

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.

"הנשק בידי. תודה רבה.

ברצוני להודות לך על ההתערבות המהירה והנחווה.

תודה רבה ובהערכה."

1171153

המשרד לביטחון לאומי

עיכוב בחידוש רישיון לנשיאת כלי ירייה

אלוף משנה בדימי' תושב הדרום 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.

1171087

המשרד לביטחון לאומי

קבלת רישיון נשק

המתלונן הוא תושב יישוב בדרום שפונה, ונדרש לצורך עבודתו לנסוע ברחבי ישראל. המתלונן פנה לאגף לרישוי כלי ירייה עם תחילת המלחמה בבקשה לקבלת רישיון לנשיאת נשק. לדבריו, הוא ממתין כבר 25 ימים לקבלת הרישיון, על אף פרסומי המשרד לביטחון לאומי ולפיהם הליך אישור הבקשה יימשך זמן קצר בהרבה. בשל הצורך המוגבר של המתלונן בנשק פנתה נציבות תלונות הציבור למשרד לביטחון לאומי, ובקשתו של המתלונן טופלה ואושרה בתוך 24 שעות.



1172178

המשרד לביטחון לאומי

מחסומים

בעקבות המצב הביטחוני המתוח לאחר אירועי 7.10.23 חלו שינויים בפעילות המעברים שבין מדינת ישראל לבין השטחים שבאחריות הרשות הפלסטינית, כדי למנוע כניסה של גורמים עוינים ואירועי טרור.



בנציבות תלונות הציבור התקבלו 88 תלונות בנושא חסימת מעברים. מרביתן התקבלו מהתושבים הערבים המתגוררים בכפר עקב בצפונה של ירושלים. הפונים טענו כי מעבר קלנדיה, שנמצא בסמוך לכפר והיה סגור מ-7.10.23 ועד 22.10.23, נפתח בצורה חלקית בלבד: משלושת המסלולים במקום נפתח רק מסלול אחד עבור כלי רכב פרטיים בלבד, והמסלול המיועד לתחבורה הציבורית נסגר. כמו כן, אין רשות למעבר הולכי רגל במחסום, למעט מעבר תלמידים ועובדים פלסטינים בעלי היתר עבודה בישראל, הרשאים לצאת מהמחסום לירושלים ולהסעות הממתינות להם מצידו השני בין 6:00 ל-8:00 בבוקר. בשל כל אלה ניתן לצאת מכפר עקב הסמוך למעבר לכיוון ירושלים רק ברכב פרטי, ואף זאת רק עד השעה 17:00. עקב כך תושבי קבע ואזרחים שמתגוררים בכפר ועובדים בשטח ישראל אינם יכולים להגיע לעבודה, ולאחר סגירת המעבר נמנעת הכניסה לישראל אף במקרים הומניטריים.

הנציבות פנתה לצה"ל לבחינת הנושא, אך בתגובה נמסר כי תושבי הכפר פנו לבג"ץ¹⁹ בעתירה למתן צו על תנאי לפתיחת המעבר. מאחר שהעניין תלוי ועומד בבית המשפט, החליטה הנציבות לסיים את הבירור בתלונות בנושא.

1172776
צה"ל



כיפת ברזל בפעולה

בריאות וחוסן נפשי

במתקפת הפתע האכזרית של חמאס נפצעו אלפי בני אדם ופוננו לבתי החולים. מלבד הפצועים בגופם, היו רבים שנפגעו בנפשם עקב חשיפה למראות קשים ופגיעות טילים ונזקקו לטיפול של שירותי בריאות הנפש. פינוי היישובים בדרום ובצפון כלל רבים מהזקוקים לטיפול נפשי, והם נדרשו לקבל את הטיפול במקומות שהם פוננו אליהם.

גם בעת שגרה מערך בריאות הנפש הציבורי בישראל מתקשה לתת מענה לציבור בפרקי זמן סבירים, בשל מחסור במשאבים תקציביים ובשל פערי כוח אדם. משרד מבקר המדינה פרסם במאי 2021 דוח בדבר היערכות הרשויות המקומיות לטיפול בנפגעי חרדה בשעת חירום²⁰. אחד הממצאים שצוינו בדוח היה כי ניכר היעדר אסטרטגיה לאומית לחיזוק החוסן. כמו כן צוינו ליקויים בפריסת מרפאות בריאות הנפש של קופות החולים בשעת חירום. מסוירים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במרכזי המפונים ברחבי הארץ ניכר כי מפרוץ המלחמה עלתה רמת החרדה בקרב חלק מן הציבור. המערך הציבורי-ממשלתי בתחום בריאות הנפש, שהיה קריטי במתן מענה טיפולי ראשוני, כשל בשבועות הראשונים למלחמה בטיפול במפונים, שכן הוא התבסס ברובו המוחלט על מתנדבים בלבד, והתנהל ללא תורה סדורה וללא שמירה על רצף טיפולי ותיעודו. ב-26.10.23 שלחה מנהלת החטיבה לביקורת תחומי חברה ורווחה במשרד מבקר המדינה מכתב למנכ"ל משרד הבריאות ולמנכ"לי קופות החולים, ובו הועלו פערים שנמצאו בסיוורם שערכו צוותי הביקורת במרכזי המפונים לגבי הטיפול הנפשי שניתן למפונים. לאחרונה קיבל משרד הבריאות אחריות להמשך פעילות המערך בבתי המלון שבהם שוהים מפונים, תוך גיוס עוד מתנדבים ובעלי מקצוע לשירותיו.

ככלל, הטיפול בנפגעי חרדה ניתן באמצעות מרכזי חוסן. מרכזי החוסן הקהילתיים מופעלים על ידי הרשויות המקומיות בהובלת משרד הרווחה. המרכזים פועלים כדי לתת תמיכה וסיוע רב-מקצועי ליחידים, משפחות וקהילות המתמודדים עם מצבי משבר, חירום ואסון ולחזק את חוסנם. במרכזים פועלים במשולב אנשי מקצוע, פעילים קהילתיים ומתנדבים²¹.

עם זאת, מרכזי החוסן המנסים לתת מענה בתחום זה הם מעטים ומשאביהם מצומצמים ביותר, וטיפולים רבים ניתנים רק בטלפון או באופן מקוון. מבקר



**הנציבות פנתה
למועצה האזורית
שדות נגב בעקבות
תלונה של אחד
המפונים מכפר מימון
על היעדר מרכז חוסן
במלון. בתגובה מסרה
המועצה כי נפתח
מרכז חוסן במלון
האמור**

20 מבקר המדינה, דוח שנתי 71 ג (2021), "היערכות הרשויות המקומיות לטיפול בנפגעי חרדה בשעת חירום".

21 מבוסס על האמור באתר משרד הרווחה.

המדינה ונציגי תלונות הציבור קבע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 כי נדרשת תוכנית חירום לאומית מתוקצבת למתן מענה מקיף בתחום בריאות הנפש ברמה המדינתית. מבקר המדינה ונציגי תלונות הציבור ציין שיש חשיבות עליונה לגיבושה, תקצובה והשקתה של תוכנית כזאת כבר כעת, תוך מיקוד באוכלוסיות שחוו על בשרן את המראות הקשים של המתקפה - מפוני עוטף עזה ויישובי הדרום, ילדים ובני נוער, אוכלוסיות בסיכון חרדתי, אנשי כוחות הביטחון וגורמי ההצלה.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות הנוגעות למרכזי החוסן. להלן תיאורן של כמה מהן:

סיוע בקבלת מענה ממרכז החוסן בנתיבות

אם לשישה ילדים מנתיבות התלוננה באמצעות הקו החם של נציבות תלונות הציבור שבנה בן החמש שיש לו צרכים מיוחדים נמצא בבית ללא מסגרת לימוד, ומצבו הנפשי אינו טוב. האם ביקשה שהנציבות תסייע בהחזרתו של הבן ללימודים וכן בקבלת מענה ממרכז החוסן בעיר. הנציבות פנתה לעיריית נתיבות, וזו מסרה שעל פי הנחיות פיקוד העורף באותה עת, אין לקיים לימודים בעיר. עם זאת, בעקבות פניית הנציבות יצר מרכז החוסן קשר עם האם, וניתן לילד טיפול נפשי באמצעות הטלפון²².



1171838
עיריית נתיבות

פתיחת מרכז חוסן במרכז מפונים

בביקור של עובדי נציבות תלונות הציבור במלון שבו מתארחים מפונים מכפר מימון עלתה תלונה של אחד המפונים על היעדר מרכז חוסן במלון. לטענת המתלונן, עובדת סוציאלית אחת הגיעה פעם בשבוע, ולא היה די בכך, עקב הכמות הרבה של המפונים שנזקקו למענה. הנציבות פנתה למועצה האזורית שדות נגב, ובתגובה מסרה המועצה כי נפתח מרכז חוסן במלון האמור. המתלונן הודה לנציבות על הסיוע בנושא.



1173914
המועצה האזורית שדות נגב

סיוע בהתרענות למשפחה מנתיבות שביתה נפגע מטיל

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 להתרענות של חמישה ימים במלון באילת. נוסף על כך, ניתן למשפחה סיוע כספי. המתלוננת הודתה לנציבות על היד שהשיטה לה במצוקתה.

1173094
עיריית נתיבות

קשיים בקבלת טיפול רפואי בשל מצב החירום

מצב החירום והפינוי של תושבי הדרום והצפון למרכזי מפונים המרוחקים מבתיהם יצר בימים הראשונים של המלחמה קשיים באספקת שירותי בריאות שלהם נזקקו חלק מהמפונים, דוגמת טיפולים שגרתיים ואספקת תרופות. להלן תיאורן של כמה תלונות בנושא זה:



עובדת נציבות
תלונות הציבור בביקור
במרכז מפונים

סיוע בקבלת מרשמים לתרופות

המתלונן פנה בשם אחותו, תושבת שדרות, לנציבות תלונות הציבור בקו החם סמוך לאחר פרוץ המלחמה. לטענת המתלונן, אחותו זקוקה למרשמי תרופות, אך מתקשה לקבלם. בשיחה שיזמה הנציבות עם האחות היא מסרה כי



בשל המצב התור שקבעה לרופאת המשפחה בוטל, ניסיונותיה ליצור קשר בטלפון עם שירותי בריאות כללית (להלן - הכללית) - קופת החולים שבה היא מבוססת - לא צלחו, והיא אינה מתמצאת ביישומון הייעודי של הקופה - ובשל כל אלה אין לה דרך לקבל את המרשמים. הנציבות פנתה לכללית, ועוד באותו היום העניין טופל והמרשמים הוכנו. מאחר שהמתלוננת תכננה להתפנות למלון בתל אביב, היא קיבלה את התרופות בבית מרקחת בתל אביב.

1171182

שירותי בריאות כללית

סיוע באספקת תרופות

תושבת אשקלון פנתה בקו החם לנציבות תלונות הציבור והתלוננה כי הזמינה תרופות ממכבי שירותי בריאות (להלן - מכבי) באמצעות שליח, אך הוא לא הגיע אליה. היא פנתה לבית המרקחת, ונמסר לה כי



התרופות נאספו כמה ימים קודם לכן. לאחר מכן היא פנתה למוקד הטלפוני של מכבי ושוחחה עם כמה נציגים, אך למרות זאת לא הצליחה לקבל מענה למצוקתה. לדבריה, היא אינה מצליחה להירדם ללא התרופות. בתגובה על פנייתה הדחופה של הנציבות מסרה מכבי כי השליח ניסה ליצור קשר עם המתלוננת, אך היא לא ענתה לטלפון. בעקבות פניית הנציבות נקבע מועד לאספקת התרופות, וחברת השליחויות וידאה שהמתלוננת תהיה בדירה כדי לקבלן. הנציבות ליוותה את המתלוננת עד לקבלת התרופות, למחרת פנייתה לנציבות.

1171544

מכבי שירותי בריאות

תושבת מושב הסמוך לנתיבות פנתה בקו החם לנציבות תלונות הציבור וטענה כי הזמינה תרופות לבנה, החולה בכפיון (אפליפסייה), למוחרת אירועי 7.10.23, אך אף שעברו ארבעה ימים מיום ההזמנה היא



טרם קיבלה את התרופות. הפונה ציינה כי בנה זקוק להן בדחיפות. לדבריה, היא אינה מצליחה ליצור קשר עם המוקד של הכללית, והיא חוששת שאף אם תיסע לנתיבות, ותסתכן עקב כך, ייתכן שבית המרקחת לא יקבל כלל את המרשם, מאחר שכבר השתמשה בו בעת שהזמינה את התרופות. הנציבות יצרה קשר באותו היום עם הכללית, וכבר למוחרת העבירה חברת השליחויות את התרופות לפונה.

1171174
שירותי בריאות כללית

טיפול שיניים לילד שפונה משדרות

לפני פרוץ מלחמת חרבות ברזל התקבלה בנציבות תלונות הציבור תלונה מתושב שדרות, אב לילד בן שלוש שסובל מבעיות שיניים קשות וזקוק לטיפול בהרדמה כללית. בתגובה על פנייתו של האב לשירותי בריאות כללית לצורך קבלת הטיפול הוא הופנה למוקד טלפוני. לדבריו, הוא השאיר בתא הקולי של המוקד הודעות, אך אף נציג לא חזר אליו. לאחר שפרצה המלחמה הודיעו שירותי בריאות כללית לנציבות כי בשל המצב לא מתקיימים טיפולי שיניים בהרדמה כללית. מאחר שמבררת התלונה רצתה לוודא שהילד אכן מטופל, בייחוד לנוכח ההחלטה לפנות את תושבי שדרות, היא יזמה שיחה עם אבי הילד. בשיחה עימו מסר האב כי המשפחה פונתה לתל אביב, וכי בנו עדיין סובל מאוד ואינו אוכל. הנציבות פנתה שוב לשירותי בריאות כללית כדי לבחון כיצד ניתן לסייע לילד הסובל. שירותי בריאות כללית מסרו לנציבות כי בעקבות הפנייה יצר בית החולים שניידר קשר עם המשפחה וזימן את הילד לבדיקה כבר למוחרת. האב עדכן את הנציבות כי בנו קיבל טיפול מצוין והודה לנציבות על הסיוע.

1168344
שירותי בריאות כללית

סיוע בהעברת חולה מבית החולים לביתו

בתחילת המלחמה סייר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בבית החולים סורוקה בבאר שבע. אחד הפצועים, תושב אופקים שנפגע מאש המחבלים, סיפר למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור שבית החולים הודיע לו כי הוא משוחרר ועליו לצאת מבית החולים בכוחות עצמו, אך הוא אינו מסוגל לכך.



עובדת נציבות תלונות הציבור מיהרה לעזור ופנתה למכבי, שבה מבוסס המתלונן. בעקבות הפנייה עובדים סוציאליים של מכבי ושל העירייה יצרו קשר עם המתלונן, נשלח אליו אמבולנס והסיע אותו לביתו, והוא קיבל עזרה וטיפול רפואי בבית.

1171168
מכבי שירותי בריאות

השירות לציבור

בשל המצב הביטחוני והיעדרותם של עובדים רבים ממקומות העבודה במשרדי הממשלה השונים, נפגע השירות שניתן לציבור. נציבות תלונות הציבור קיבלה תלונות שמהן עלו קשיים בקבלת שירותים שונים ופעלה לסייע לפונים במגיעיהם עם נותני השירותים.

להלן כמה דוגמאות:



תושב שדרות שפונה לתל אביב פנה לנציבות תלונות הציבור ומסר כי דבר דואר רשום שחשוב לו מאוד נשלח אליו ונמצא במרכז חלוקת דואר בשדרות. לדבריו, בשל מצב המלחמה לא ניתן להגיע לעיר ולקבל אותו. המתלונן טען כי שמע שחברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) תעביר את דברי הדואר שהגיעו אל היישובים בעוטף עזה ליחידות מסירה ברחבי הארץ, אך כאשר הוא פנה לחברת הדואר בנושא נמסר לו כי דבר הדואר יישאר בשדרות עד לאחר המלחמה. המתלונן פנה לנציבות וביקש את סיועה בקבלת דבר הדואר. בתגובת חברת הדואר על פניית הנציבות נמסר כי דבר הדואר נמצא במרכז מסירה בחנות פרטית, והחנות סגורה על פי הנחיית הצבא בשל מצב החירום. הנציבות דרשה מחברת הדואר למצוא פתרון בנוגע למסירת דברי הדואר שנמצאים ביחידות מסירה סגורות, והצביעה על חיוניות שירותי הדואר ועל

קבלת דבר דואר שנמצא במרכז חלוקה בשדרות בזמן המלחמה

תושב שדרות שפונה לתל אביב פנה לנציבות תלונות הציבור ומסר כי דבר דואר רשום שחשוב לו מאוד נשלח אליו ונמצא במרכז חלוקת דואר בשדרות. לדבריו, בשל מצב המלחמה לא ניתן להגיע לעיר ולקבל אותו. המתלונן טען כי שמע שחברת דואר ישראל בע"מ (חברת הדואר) תעביר את דברי הדואר שהגיעו אל היישובים בעוטף עזה ליחידות מסירה ברחבי הארץ, אך כאשר הוא פנה לחברת הדואר בנושא נמסר לו כי דבר הדואר יישאר בשדרות עד לאחר המלחמה. המתלונן פנה לנציבות וביקש את סיועה בקבלת דבר הדואר. בתגובת חברת הדואר על פניית הנציבות נמסר כי דבר הדואר נמצא במרכז מסירה בחנות פרטית, והחנות סגורה על פי הנחיית הצבא בשל מצב החירום. הנציבות דרשה מחברת הדואר למצוא פתרון בנוגע למסירת דברי הדואר שנמצאים ביחידות מסירה סגורות, והצביעה על חיוניות שירותי הדואר ועל



אי-הוודאות לגבי התמשכות מצב המלחמה. בתגובה מסרה חברת הדואר כי דברי דואר מהישובים בעוטף עזה הועברו לאשקלון והודעות על כך נשלחו אל הנמענים. כמו כן, עדכנה חברת הדואר כי כחלק מהשינויים עקב מצב החירום דברי דואר יישארו במרכזי המסירה 45 ימים, ולא 14 כפי שהיה עד כה. דבר הדואר הועבר לבקשת המתלונן למרכז חלוקה בגבעת שמואל ונמסר לו שם.

1172139
חברת דואר ישראל בע"מ

קבלת "אפוסטיל"

אפוסטיל הוא תהליך אימות מסמכים ציבוריים בידי נוטריון. מסמכים ציבוריים הם מסמכים שהונפקו על ידי רשות מרשויות המדינה - תעודות נישואין ממשרד הפנים, תעודות השכלה ממשרד החינוך וכיו"ב. אימות המסמכים הציבוריים נדרש לצורך הכרה בתוקפם במדינה שאינה המדינה שבה הונפקו. האימות מצוי בתחום סמכותו של משרד החוץ²³.

מתלונן שהיה אמור להתחתן בחו"ל ב-1.12.23 פנה בעת המלחמה לנציבות תלונות הציבור ומסר כי הוא נדרש בדחיפות לקבלת אפוסטיל ממשרד החוץ על מסמכים ציבוריים, לצורך טקס חתונתו בחו"ל. לדבריו, משרד החוץ מנחה לשלוח את המסמכים המקוריים בדואר לצורך קבלת האישור, אך מודיע מראש כי צפויים עיכובים עד לקבלת האישור. דרך אחרת לקבלת האישור היא באמצעות קביעת תור לאימות מול פקיד, אולם באתר לזימון תורים אין תור פנוי בחצי השנה הקרובה.

נוסף על הבדיקה המערכתית של ההליך לקבלת אפוסטיל שביצעה נציבות תלונות הציבור, היא סייעה במקרה פרטני זה, ובעקבות פנייתה למשרד החוץ והפניית תשומת ליבו לנסיבות הבקשה הדחופות, הוזמן המתלונן לקבלת האישור כמה ימים לאחר מכן.

"אני חייב לך אלפי תודות! הדיוק התקשרו אלי ממשרד החוץ וזימנו אותי לאימות מסמכים ביום שלישי הקרוב בשעה 12:00 לאימות מסמכים במקום! תודה ענקית, הצלת אותנו ואין לי מספיק מילים להודות לך ולעשייה המבורכת שאת עושה! תודה תודה ורק בשורות טובות".

1173024
משרד החוץ

סיוע בהרשמה למערכת ההזדהות הלאומית

תושב שלומי שפונה מהיישוב פנה לנציבות תלונות הציבור בקו החם והלין על קשיים בהרשמה למערכת ההזדהות הלאומית, בשל היעדר אמצעי זיהוי נדרשים, דוגמת כרטיס אשראי או דרכון. המתלונן פנה למוקד המענה



הממשלתי המרכזי, והמוקד מסר לו כי לא ניתן להירשם ללא אמצעי זיהוי מתאים. המתלונן מסר שהוא מבקש להירשם למערכת ההזדהות הלאומית כדי לממש את זכויותיו כמפונה ולהגיש בקשות לביטוח הלאומי ולגופים רלוונטיים אחרים. בתגובת מערך הדיגיטל הלאומי על פניית הנציבות נמסר כי עם קבלת הפנייה יצרו נציגי המערך קשר עם המתלונן כדי להבין את הקושי שבו הוא נתקל, ובאותו ערב נסע עובד המערך למקום מגוריו הזמני, פגש אותו פיזית, מילא עימו את הטפסים ועזר לו להתחבר לאזור האישי.

1173014

מערך הדיגיטל הלאומי - משרד הכלכלה והתעשייה

חינוך והסעות

עם פרוץ המלחמה וירי הטילים המסיבי חדלו מוסדות לימוד רבים במדינה לפעול. לאחר פרק זמן התקיימו הלימודים באמצעות למידה מרחוק, ולאחר מכן חזרו מוסדות החינוך לתפקד באופן חלקי, כמה שעות ביום. בהמשך חזרו מוסדות החינוך לפעילות מלאה ברוב חלקי הארץ.

עם זאת, בסיוורים שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בערי הדרום - אשקלון, נתיבות ואופקים - עלה כי ברשויות שרבים מתושביהן לא התפנו מתבססת מערכת החינוך על פעולות חלקיות המתקיימות ברובן באופן מקוון. באשקלון הוחל להיערך ללמידה מרחוק בבתי הספר היסודיים, אולם תלמידי החינוך העל-יסודי בעיר לא חזרו ללמידה סדירה. גם בנתיבות ואופקים מערכות החינוך היו רחוקות משגרת למידה.

עוד אתגר חינוכי היה הקמה של מערכות החינוך עבור ציבור המפונים בבתי הארחה. במתחמי המלונות שבהם מרוכזים המפונים נפתחו גנים והופעלו בחלקם על ידי מתנדבים, אולם המענה לגילי בתי הספר היסודיים, חטיבות הביניים והחטיבות העליונות התעכב. פער נוסף היה חסרונם של מחשבים ניידים לכל תלמיד, שבהיעדרם לא ניתן ללמוד באופן מקוון בבתי המלון.

בסיור שערך מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בירושלים ב-7.11.23 עלה כי ילדי בתי הספר היסודיים לומדים בשעות 10:00 עד 13:00 בלבד. הסתמן כי תופעה זו רווחת ביישובים רבים, לרבות כאלו שלא חלה עליהם הגבלה מיוחדת מצד פיקוד העורף - בחלקם התחילו הלימודים בשעות מאוחרות, בחלקם הסתיימו הלימודים מוקדם מהרגיל, ובחלקם לא התקיימו לימודים בימי שישי. עוד עלה בסיור זה כי צוותי חינוך שגויסו למערכת החינוך טרם נקלטו במערכות משאבי האנוש של משרד החינוך, וכי אין למורים המלמדים בבתי הספר הזמניים שהוקמו כל מידע בדבר שכרם.

תשומת לב מיוחדת נדרשת לילדים הלומדים בחינוך המיוחד, אשר לגביהם פערי החזרה למוסדות החינוך משמעותיים ביותר, הן ביישובי קווי העימות והן ביישובים שקלטו מפונים. גם לגבי היישובים הקולטים עלה כי מתן המענה לילדי החינוך המיוחד הוא חלקי.

עוד פער שעלה בביקורים ברשויות, למשל בנתיבות ואופקים, הוא היעדר הסעות לילדי החינוך המיוחד, שבשל כך הם לא חזרו ללימודים. ראשי רשויות אלו טענו כי לא קיבלו אישור ממשרד החינוך לפתיחת מסגרות זמניות לחינוך מיוחד בשטחי שיפוטן או לחלופין אישור תקצוב לפיצול ההסעות של ילדי החינוך המיוחד הלומדים בבאר שבע, כדי שלכל תלמיד יהיה מלווה שיוכל להגן עליו בעת אזהרה. זאת בפרט כשהדרך המאושרת לנסיעה התארכה במידה ניכרת. ראשי הרשויות גם ציינו כי ילדי החינוך המיוחד לומדים בעינות שגרה במוסדות לחינוך הממוקמים בשדרות ובעוטף עזה, שאינם צפויים להיפתח בזמן הקרוב.

מהסיורים ומהתלונות ניכר כי נציגי משרד החינוך מצויים בשטח, ומשרד החינוך רתום לגיבוש המענה הלימודי, אולם האתגר בבנייה והקצאה של מוסדות חינוך למפונים וגיוס צוותי חינוך הוא משמעותי ולא בא על פתרונו המלא בתקופת הדוח. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור קבע במכתבו לראש הממשלה מ-13.11.23 כי חשוב שמשרד החינוך ימשיך במאמציו למתן שירותי חינוך לכלל האוכלוסיות שפוננו והתפנו מבתיהם, וכי יתמקד בהרחבת שעות פעילות המסגרות שנפתחו ובמתן מענה לגילי החינוך העל-יסודי ולחינוך המיוחד. חזרת הילדים למערכת החינוך חיונית ביותר לחוסנם הנפשי ותתרום גם לחזרת ההורים לעולם התעסוקה, גם אם באופן חלקי ובתנאי אי-ודאות. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מגוונות בנושא החינוך. להלן תיאורן של כמה תלונות:

**תשומת לב מיוחדת
נדרשת לילדים
הלומדים בחינוך
המיוחד, אשר
לגביהם פערי החזרה
למוסדות החינוך
משמעותיים ביותר,
הן ביישובי קווי
העימות והן ביישובים
שקלטו מפונים**

הקמת גן לילדי מפונים



בקו החם התקבלה תלונה מאחות של תושבת יישוב בצפון שפונתה לקיבוץ במועצה האזורית עמק הירדן. המפונה ביקשה להכניס את בתה בת השנתיים למעון היום בקיבוץ. אך הקיבוץ סירב לקלוט את ילדי המפונים במעון. 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 המיועד לילדי המפונים בקיבוץ. 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. משרד העבודה מסר גם כי הוא פרסם הנחיות למפעילי מסגרות מפקחות בדבר קליטת ילדים ורישומם במסגרות הקולטות.

1172483
 המועצה האזורית עמק הירדן, משרד העבודה

קבלת הדרכת הורים

אם לילדה פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה כי אינה מקבלת סיוע מספק לשם התמודדות עם החרדות של בתה. האם ציינה כי בתה, שלומדת בגן חדש, מסרבת מאז פרצה המלחמה לצאת מביתם בשל חרדות וחשש מאזעקות. האב משרת במילואים, והאם היא אחות, ובשל המצב הביטחוני היא נאלצת במסגרת תפקידה להיעדר שעות רבות מהבית. בעקבות התערבות הנציבות יצר השירות הפסיכולוגי בעיריית חולון קשר עם האם ותיאם לה חמישה מפגשי הדרכת הורים. האם עדכנה כי לאחר שהתקיימו שני מפגשים, ניכר שיפור בהתנהגות הבת, והיא חזרה ללמוד בגן.

1173102
 עיריית חולון

הסעה למוסד חינוך מיוחד

בקו החם התקבלה תלונה של אם לילדה בת שנה עם לקות ראייה קשה המתגוררת בבני ברק. הבת לומדת במעון יום שיקומי ברמת גן שמותאם לליקוי הראייה שלה, ועם פרוץ מלחמת חרבות ברזל הופסקה פעילות המעון לשבוע. לאחר מכן חזר המעון לפעול, אך עיריית בני ברק לא חידשה את מערך ההסעות למעון, והמתלוננת נאלצה 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, ובהמשך לפנייתה דנה העירייה בנושא והחליטה לשוב ולהפעיל את ההסעות למעונות השיקומיים, ובכלל זה את ההסעה למעון שבו משובצת בתה של המתלוננת.

1171965
עיריית בני ברק

אי-פתיחת משפחתונים

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות רבות מהורים ברחבי הארץ שהלינו על שהמשפחתונים ומעונות היום נותרו סגורים בעת המלחמה, ובשל כך ילדיהם נאלצים להישאר בבית ללא מסגרת מתאימה, וגם נפגעת האפשרות של ההורה לצאת לעבודה.



לדוגמה, בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות מהורים בירושלים שהלינו על סגירה של המשפחתונים בעיר, מאחר שלפי הנחיות פיקוד העורף שהיו בתוקף באותה העת, אין לקיים פעילויות חינוכיות ביישובים מסוימים, ובהם העיר ירושלים. בבירור שעשתה הנציבות עלה כי בינתיים הוציא פיקוד העורף הנחיה מקילה בנוגע לאמצעי המיגון הנדרשים בעיר, ובהתאם לכך חודשה פעילות המשפחתונים.

1171731, 1171759
משרד העבודה

"רציתי להביע במילים מעטות את רגשי הכרת הטוב והערכה עצומה, שיש לי כלפי עוזרת למונהלת נציבות תלונות הציבור אגף ד, ואליכם כמונהלים שלה, על פתרון בעיות מול כרוע העבודה, במסירות יצירת וחריצות.

כאחד שנצרך רבות במסגרת עבודתו לעמוד מול משרדי המחלפה ורשויות אחרות במסגרת הציבורי, אני עומד בפעם מול מסירות ואחריות בלתי מצויים - לצערי - במסגרת, כאשר נדמה כי יותר משהבעיה טורדת את מנוחתי, היא טורדת את מנוחתה של העוזרת למונהלת נציבות תלונות הציבור, שלא יכולה לשאת מצב של עול מתמשך.

למען כלל אזרחי מדינתנו האהובה, המשיכו והעסיקו רק עובדים מסוג זה, מסורים חרוצים ואחראים, כאלה שטובת האזרח עומדת לנגד עיניהם, חשוב הדגור שהעתיים את הפכתם את משרדכם, לכזה המ"מ של תפקידים שהיו צריכים להתבצע במשרדים אחרים - כגון: חינוך רווחה פנים וכדומה - כשירות לאזרח, שלצאת אתה משרדכם הוא זה המצניק לו את השירות הנדרש, ולכן מה רבה זכותכם בהעסקת עובדים מסוג זה. בתקווה לימים שקמים וגטוחים".

הורים רבים מבני ברק פנו לנציבות תלונות הציבור עקב סגירת המשפחתונים בעיר. בבירור שערכה הנציבות עלה כי לפי הנחיות משרד העבודה, לא ניתן לפתוח משפחתון בחדר ששטחו קטן מ-12 מ"ר. לפי הנחיות פיקוד העורף, בבני ברק יש לקיים את הפעילות בתוך הממ"ד, שכן לא ניתן להבטיח בדרך אחרת שהמטפלת תוכל להעביר חמישה פעוטות למרחב מוגן בתוך דקה וחצי. המשמעות של שתי הנחיות אלה היא שיש להפעיל משפחתון אך ורק בממ"ד, ואם שטח הממ"ד קטן מ-12 מ"ר לא ניתן לקיים בו משפחתון, הנציבות לא מצאה לנכון להתערב בשיקול הדעת של גופים אלה בנוגע לביטחונם של הילדים והסבירה לפונים את הסיבות לאי התערבותה.



1171731
משרד העבודה

השתתפות בשכר הלימוד במעונות ובמשפחתונים

משרד העבודה משתתף בתשלום שכר הלימוד עבור שהיית ילדים במעונות ובמשפחתונים שהוא מכיר בהם. ככלל, דרגת ההשתתפות בשכר הלימוד נקבעת על פי הרכב המשפחה והכנסותיה, מספר הנפשות במשפחה ומספר שעות העבודה השבועיות של ההורים במשפחה.

הורים תושבי הדרום שפוננו מביתם התלוננו לנציבות תלונות הציבור שבקשתם להשתתפות בשכר הלימוד של שני ילדיהם במעון נדחתה, בשל היעדר מסמכים. המתלוננים טענו כי שלחו לאגף לעידוד תעסוקת הורים את המסמכים הדרושים כמה פעמים, אולם בכל פעם קיבלו אותה תשובה בכתב ולפיה חסרים להם מסמכים, אף שהמסמכים שצוינו בתשובה הם המסמכים ששלחו. המתלוננים ציינו כי פניותיהם הרבות למוקד הטלפוני של האגף לא נענו, והוסיפו כי הם זקוקים מאוד לכסף, מאחר ששניהם אינם עובדים כעת בשל הפינוי מביתם. הנציבות פנתה לאגף לעידוד תעסוקת הורים, ולמוחרת אושרה ההשתתפות בשכר הלימוד²⁴. המתלוננים הודו בכתב למבררת התלונה:

"תודה רבה, אצרת לנו מאו! בשעה טובה סוף סוף חזרו אלינו וקיבלנו דרשה! מצריכים מאו!"

1173187
משרד העבודה

מענקים ותשלומים

מצב המלחמה גובה מחיר כלכלי משמעותי מהפרט ומהכלל. ברמת הפרט, מקור פרנסתם של רבים מתושבי יישובי עוטף עזה וגבול הצפון נפגע בשל מצב החירום השורר באזורים אלה ובשל פינוי האוכלוסייה מהם. גם פרנסתם של בעלי העסקים בתחומי עיסוק שונים כדוגמת ענפי הבנייה, הקמעונאות, התיירות וההסעדה בכל רחבי הארץ נפגעה בשל המצב. בשל כך עובדים רבים הוצאו לחל"ת ונזקקו לדמי אבטלה, ובעלי העסקים נזקקו לסיוע מהמדינה. משכורתם של מאות אלפי אנשי המילואים הוחלפה בתגמולי מילואים. בעליהם של אלפי בתים ומכוניות שנפגעו וניזוקו מירי טילי חמאס וחזבאללה נזקקו לקבלת פיצוי מקרן הפיצויים. המדינה מצידה הודיעה על מתן מענקים שונים לתושבי היישובים בדרום ובצפון וכן על הקלות בתנאי הזכאות לדמי האבטלה, הארכת מועדים לתשלום ועוד.

24 תיאור נרחב של בירור הנציבות לגבי תלונות על תפקוד המוקד של האגף לעידוד תעסוקת הורים מופיע בנציב תלונות הציבור, דוח שנתי 49 (2023) עמ' 86.



היעדר יישום של תוכנית סיוע כלכלי לציבור כבר בתחילת המבצע, לצד פינוי התושבים מבתים, יצר מצב שבו מאות אלפי אזרחים הפכו לאוכלוסייה נזקקת

עם זאת, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו לראש הממשלה מיום 13.11.23 הצביע על כך שיישומה של תוכנית סיוע כלכלי לציבור התעכב זמן ממושך, והדבר היווה כשל מהותי. זאת בפרט בשעה שבה מאות אלפי אזרחים מיישובי קווי העימות בדרום ובצפון פונו או התפנו מיוזמתם מבתיהם, ולצידם עוד מאות אלפים המתגוררים באזורים שעליהם הוטלו מגבלות משמעותיות הפוגעות בחזרה לשגרה בצל המלחמה המתנהלת. 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-ודאות: 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.

בשים לב לאי-הוודאות הכלכלית, להתמשכות השהייה של המפונים מחוץ לבתיהם ולניתוקם ממסגרת עבודתם, קבע מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור במכתבו לראש הממשלה מיום 13.11.23 כי נדרש ליישם באופן מיידי תוכנית סיוע כלכלי לציבור תוך ביצוע מעקב הדוק אחר מתן המענה לאזרח באמצעות מערך סיוע יעיל. בהמשך לכך, קיימת חשיבות רבה לפרסום תוכנית הסיוע לציבור לכלל תושבי מדינת ישראל תוך הגדרת לוחות זמנים מחייבים של גורמי הממשלה השונים האחראים למתן הסיוע. כמו כן ראוי כי תוכנית הסיוע תיתן עדיפות לשכירים בעלי שכר נמוך, לעצמאים בעלי עסקים קטנים ולאוכלוסיות מרקע חברתי-כלכלי נמוך. ואכן, נכון לעת הזו התוכנית מפורסמת, לפחות בכל הנוגע לזכאויות שבאחריות הביטוח הלאומי ורשות המיסים. לצד זאת המליץ מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לגבש כבר כעת מנגנונים יעילים ומהירים לטיפול במקרים חריגים כדי לתת מענה למקרים שאינם כלולים בתבחינים השונים.

להלן יתוארו תלונות בתחומי הסיוע הכלכלי שבהם נציבות תלונות הציבור סיעה לפונים אליה:

מס רכוש וקרן הפיצויים

מדינת ישראל קיבלה על עצמה בחקיקה לפצות את תושביה על נזקים ישירים ועקיפים שנגרמו לרכוש כתוצאה ממעשי איבה או מפעולות מלחמה שונות, זאת כדי להשיב את המצב לקדמותו מהר ככל שניתן. הפיצוי נעשה מכוח חוק מס רכוש וקרן פיצויים, התשכ"א-1961 (להלן - חוק מס רכוש).

במקרה של נזק ישיר, עובדי קרן הפיצויים ברשות המיסים מגיעים אל האזור שנפגע ועורכים בו שמאות בסיוע אנשי מקצוע. השמאות מסייעת לקביעת

הפיצויים הכספיים הנדרשים לשיקום הנזק על ידי בעלי מקצוע לפי בחירת הניזוק. במקרים שבהם הניזוק אינו יכול להזמין בעל מקצוע או שהוא מעוניין שהשיקום יבוצע על ידי המדינה, השיקום נעשה על ידי חברות משקמות הפועלות מטעם מס רכוש²⁵.

עקב ירי הטילים המסיבי של חמאס על ישראל בתחילת מלחמת חרבות ברזל ניזוקו בתים רבים ברמת נזק משתנה. על פי פרסומי רשות המיסים²⁶, עד ל-24.10.23 הוגשו 8,402 תביעות על נזקים למבנים - מהם 5,542 באזור אשקלון. מספר התביעות הרב שהתקבל והיותם של חלק מהאזורים שנפגעו מטווחים על ידי טילים או אסורים לכניסה הביאו לעיכוב של נציגי הרשות בהגעה לבתים שנפגעו. נוסף על כך, בשל מספר הפניות הרב נוצרו עומסים במוקד קרן הפיצויים.

על פי פרסומי הרשות²⁷, עד ל-24.10.23 הוגשו 4,075 תביעות על נזקים שנגרמו לרכבים. תביעות אלו עוררו לא אחת קשיים בשל העובדה שמכוניות רבות שניזוקו מטילים או מפגיעות מחבלים פונו מהכבישים ומהאזורים שבהם הן נפגעו או נותרו באזורי לחימה שבהם הוגבלה התנועה, וכתוצאה מכך שררה אי-ודאות לגבי מקום הימצאן ומצבן.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בנושא התביעות שהוגשו למס רכוש ולקרן הפיצויים. כדי לקבל מענה אפקטיבי לתלונות מחד גיסא, ומאידך גיסא, כדי שלא להעמיס על עבודת עובדי קרן הפיצויים, סיכמה הנציבות עם מבקרת הפנים והממונה על תלונות הציבור ברשות המיסים (להלן - מבקרת הפנים) על מתווה לבירור תלונות אלה באמצעות העברתן לבירור של ביקורת הפנים ברשות המיסים, תוך מתן דגש על בירור מהיר בתלונות דחופות. מבקרת הפנים בירכה על שיתוף הפעולה בינה לבין הנציבות בנושא. לדבריה, נוכח המצב הביטחוני, היקפי הנזקים ומספרם הרב בתקופה קצרה, פינוי הניזוקים מביתם לאזורים שונים בארץ והגבלות הגישה לאזורים שונים, קיימים מקרים שבהם עובדי הרשות טרם הגיעו לכלל הניזוקים. לפיכך קיימת חשיבות רבה לערוץ נוסף שבו תהיה לניזוקים אפשרות לפנות ולקבל מענה מהיר, וזאת נוסף על הערוצים שבהם ניתן לפנות לקרן הפיצויים ולרשות המיסים. מבקרת הפנים דיווחה לנציבות באופן שוטף על הבירור שנעשה בתלונות, ועל פי התרשמות הנציבות, רבות מהן בוררו במהירות והביאו למתן סעד הוגן ומהיר למתלוננים.



בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בנושא התביעות שהוגשו למס רכוש ולקרן הפיצויים

25 מבוסס על האמור באתר רשות המיסים בישראל.

26 <https://www.gov.il/he/departments/news/sa241023-2>

27 ש.ם.

להלן כמה דוגמאות לבירור תלונות שכאלה:

מתן דירה חלופית לתושבת נתיבות שביתה נפגע מטיל

תושבת נתיבות, אם לחמישה שבתה הפעוטה נכה וזקוקה לבלוני חמצן, פנתה לנציבות תלונות הציבור בקו החם ומסרה שביתה נפגע ישירות מטיל ונשרף כליל. הפונה ביקשה את סיוע הנציבות בקבלת דירה חלופית בנתיבות ובזירוז הטיפול של אנשי מס רכוש. עם קבלת התלונה יצרה הנציבות קשר עם מחלקת הרווחה בנתיבות ועדכנה אותה על הפגיעה בבית המשפחה ועל הצורך במציאת מקום חלופי עבורה. באותו היום עדכנה המתלוננת שהעירייה יצרה עימה קשר ומסרה לה כי היא תממן את עלות הדירה החלופית. נוסף על כך, הנציבות פנתה לאנשי מס רכוש לזירוז הטיפול, ובתוך ימים מספר ביקרו הנציגים את הפונה.



1171361
עיריית נתיבות, רשות המיסים בישראל

עינוב בפיצוי על פגיעה בבית באשקלון

תושב אשקלון שביתו נפגע מטיל ביום הראשון ללחימה פנה לקו החם והלין כי הוא מנסה ליצור קשר עם רשות המיסים ללא הצלחה. לדבריו, שמאי מטעם הרשות ביקר בביתו אך מאז לא נוצר עימו קשר. כך, בחלוף חודש מהפגיעה, הוא עדיין לא קיבל פיצוי על הנזק והוא אף אינו מצליח ליצור קשר עם רשות המיסים. המתלונן הדגיש כי הבית אינו ראוי למגורים, ובשל כך הוא נאלץ לגור אצל קרובי משפחה. בעקבות פניית הנציבות העניין טופל, ושולם פיצוי למתלונן.



1173532
רשות המיסים בישראל

פיצוי על פגיעה ברכבים

בקו החם התקבלה פנייה מאחיו של ניצול ממסיבת "נובה" שרכבו נשרף. אח נוסף שלהם נרצח במסיבה. האח בעל הרכב קיבל אישור מהמשטרה שהרכב נשרף, עם זאת כאשר פנה לרשות המיסים לצורך קבלת פיצוי על הרכב נמסר לו



כי עליו ללכת לזהות את הרכב קודם קבלת הפיצוי. האח פנה לנציבות בשם אחיו 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.

1173443.....

רשות המיסים בישראל

פיצוי על נזקים עקיפים

בהתאם לכללים שנקבעו בחוק מס רכוש ובתקנות מס רכוש²⁸ נקבע מתווה פיצויים הכולל מענה לשלוש קבוצות עסקים לפי מיקום העסק: עסקים ביישובי ספר; עסקים באזורים שבהם הטילה מערכת הביטחון הגבלות מחמירות; וכלל העסקים בארץ²⁹.

בעלי עסקים הנמצאים בתחום יישובי ספר³⁰ זכאים להגיש תביעה עבור הפסד או מניעת רווח כתוצאה מנזק מלחמה או בשל אי-אפשרות לניצול נכסים המצויים בתחום זה. ואלה תנאי הזכאות להגשת תביעה: הימצאו של העסק של הניזוק ביישוב ספר; הוכחת קשר סיבתי בין הנזק שנגרם לעסק ובין פעולות המלחמה או האיבה; עמידה בתנאי הפסקת הפעילות; והוכחת הנזק והיקפו³¹. פיצויים לעסקים באזורים שבהם הטילה מערכת הביטחון הגבלות מחמירות, יכול שיינתנו בשל ירידה במחזור העסקאות, בשל אובדן שכר לעובדים שנעדרו או בשל נזקים לחקלאות³². מסלול הפיצוי לכלל בעלי העסקים בארץ הוא פיצוי השתתפות בהוצאות קבועות ובחלק מהוצאות השכר בהתאם להיקף הפגיעה³³.

28 תקנות מס רכוש וקרן פיצויים (תשלום פיצויים) (נזק מלחמה ונזק עקיף), תשל"ג-1973. בנוסף, בחוק התוכנית לסיוע כלכלי (הוראת שעה - חרבות ברזל) הוסף לחוק מס רכוש הפרק השמיני - מסלול נוסף לפיצוי על נזק עקיף - חרבות ברזל), החל מסעיף 38.

29 מבוסס על האמור באתר רשות המיסים.

30 כהגדרתו בחוק מס רכוש.

31 תקנות מס רכוש וקרן הפיצויים (תשלום פיצויים) (נזק מלחמה ונזק עקיף) התשל"ג-1973.

32 תקנות מס רכוש וקרן הפיצויים (תשלום פיצויים) (נזק מלחמה ונזק עקיף) (חרבות ברזל) (הוראת שעה), התשפ"ד-2023.

33 חוק התוכנית לסיוע כלכלי (הוראת שעה - חרבות ברזל), התשפ"ד-2023.

מתוך רצון לסייע לבעלי העסקים ביישובי הדרום והצפון שפוננו ועומדים בתנאי הזכאות לתשלום פיצויים בהתמודדות עם המצוקה התזרימית שנוצרה להם בשל המצב הביטחוני, פותחה מערכת מחשוב המאפשרת להגיש הודעה על נזק ולבקש מקדמה עבור נזק עקיף שנגרם במלחמת חרבות ברזל, עוד קודם הגשת התביעה.

להלן תיאור תלונה בעניין בקשת מקדמה בגין נזק עקיף:

תושב אחד היישובים בצפון שפונה בשל המצב הגיש בקשה מקוונת לקבלת מקדמה בגין נזק עקיף. בקשתו של המתלונן נדחתה אף שלעמדתו הוא עומד בכל התנאים. לדבריו, המועד האחרון להגשת הבקשה יחלוף בעוד ימים ספורים, ועל כן הוא זקוק לסיוע הנציבות בהקדם. הנציבות פנתה לרשות המיסים, ונמצא כי המערכת דחתה את בקשת הפונה מאחר שהוא סגר את תיקו האישי במע"מ בשנת 2022, ולכן אינו יכול להגיש בקשה. בעקבות הפנייה שוחחה נציגה של הרשות עם הפונה, והתברר כי הוא הגיש את הבקשה בגין חברה שפתח ולא בשל תיקו האישי. בעקבות הבירור הבקשה נבדקה ושולמה מקדמה לפונה.



**תושב אחד היישובים
בצפון שפונה
בשל המצב הגיש
בקשה מקוונת
לקבלת מקדמה
בגין נזק עקיף.
בקשתו נדחתה אף
שלעמדתו הוא עומד
בכל התנאים**

1173806.....
רשות המיסים בישראל

מענקים מיוחדים בשל פינוי התושבים מיישובי הדרום והצפון

מענק אכלוס עצמאי

בעקבות מלחמת חרבות ברזל החליטה ממשלת ישראל על פינוי תושבי היישובים בעוטף עזה ובגבול הצפון³⁴, והם שוכנו במלונות ובבתי הארחה על חשבון המדינה. עם זאת, חלק מהתושבים של יישובים אלה בחרו להתפנות ביוזמתם למקומות לינה שונים. ב-1.11.23 חתמה ממשלת ישראל על הסכם עם הביטוח הלאומי בדבר מתן מענק אכלוס עצמאי לתושבים שהתפנו מבתיהם או שיצאו מבתיהם להתרעננות במסגרת מלחמת חרבות ברזל, לצורך מימוש החלטותיה בנוגע לתשלום מענקים לתושבים אלה³⁵. במסגרת

34 להרחבה בעניין החלטות הממשלה בעניין פינוי היישובים ראה לעיל בפרק "מרכזי מפונים" עמ' 26.

35 החלטות מס' 950, 975, 978, 988, 1006.

ההסכם ביטוח לאומי ישלם מענק אכלוס לתושבי הדרום והצפון המתגוררים ביישובים מזכים שהתפנו באופן עצמאי למקום לינה שאינו במימון המדינה, בהתאם לתאריך הפינוי של כל יישוב.

כדי להיות זכאי למענק אכלוס על המבקש לעמוד בשלושה תנאים: המבקש הוא תושב ישראל; כתובת המגורים שלו ברשות האוכלוסין היא באחד מהיישובים המזכים במענק; והוא התפנה למקום לינה שאינו במימון המדינה. המענק משולם לפי מספר הימים שבהם המבקש התגורר במקום שאינו במימון המדינה בסכום של 200 ש"ח ליום עבור מבוגר (מגיל 18) ו-100 ש"ח ליום עבור ילד (עד גיל 18). ניתן להגיש את הבקשה באופן מקוון באתר הביטוח הלאומי במרשתת, והמענק ישולם לחשבון הבנק שאליו משולמת קצבת הילדים.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו פניות שונות בנוגע למענק זה. חלק מהן נבע מאי-ודאות רבה בקרב המפונים בנוגע לתנאים לקבלת המענק, לדרך קבלתו ולמועד הקבלה. עובדי הנציבות בקו החם ובמרכזי המפונים מסרו למפונים את המידע העדכני כפי שפורסם על ידי הביטוח הלאומי, והוא איפשר להם לממש את זכויותיהם וסייע להם במתן תחושת ודאות ובהגברת תחושת השליטה במצב.

להלן תיאור של שתי תלונות שבוררו בנציבות:

קבלת מענק חלקי

תושבת קריית שמונה עברה להתגורר במלון כמה ימים לאחר המועד שבו פינתה המדינה את תושבי העיר. בימים אלו התפנתה המשפחה באופן עצמאי מחוץ לעיר. היא פנתה לנציגי נציבות תלונות הציבור שביקרו במלון ומסרה כי היא קיבלה מהביטוח הלאומי רק חלק מסכום המענק המגיע לה ולמשפחתה עבור הימים שבהם התפנו עצמאית לפני הגעתם למלון. בבירור שעשתה הנציבות מול הביטוח הלאומי התברר כי התשלום ששולם לה נועד עבורה ועבור ילדיה בלבד. על הבעל היה להגיש בקשה בנפרד מאחר שכל תושב מגיל 18 ומעלה נדרש להגיש בקשה בעצמו. הנציבות מסרה את תוצאות הבירור לפונה, והיא מסרה בתגובה כי תעדכן את בעלה במידע זה כדי שיגיש את הבקשה. הנציבות גם הסבה את תשומת לב הביטוח הלאומי לכך שהמידע באתר המרשתת שלו בנושא לא היה ברור דיו, ובעקבות פניית הנציבות המידע באתר חודד.



מענק לתושבי אשקלון שגרים בדירה ללא ממ"ד

הביטוח הלאומי משלם מענק אכלוס לתושבי אשקלון שמוכרים על ידי העירייה כחסרי מיגון ושהתפנו באופן עצמאי למקום לינה שאינו במימון המדינה. סכום המענק זהה לסכום המגיע לתושבים של יישובים זכאים אחרים שהתפנו עצמאית.

תושבת אשקלון פנתה לנציבות תלונות הציבור והתלוננה כי אף שאין בביתה ממ"ד היא לא קיבלה את מענק האכלוס. עובדת הנציבות שוחחה עם הפונה ובדקה את תלונתה. היא הדריכה אותה כיצד למלא את הטופס ומסרה לה מידע נחוץ. הפונה כתבה לנציבות מכתב תודה נרגש:

"ברצוני להודות על האנושיות, הבקאות הנדרשת והשירותיות.

בימים טרופים אלו בהם באחת לא ידעתי את נפשי

אני אם חד-הורית מאשקלון, הבית שלי ללא ממ"ד

ובאלחחיה נחש נסתי עם ילדיי מחקום לחקום כשאמלינו טינים (וזה לא

מטאפורה, היו אמלינו טינים מחש מחל לראש)

בעירייה לא היה מענה, לא בחי"ל, לא טלפונית ולא דרך האתר

היחידה שמענה את קולי היא...

אני בטוחה שהיא מוצפת בעבודה עד מחל לראש.

היא הדריכה אותי, הקשיבה, הייתה סבלנית מעבר לכל ציפייה

נחש תודה על כך!

זה מאוד נרש.

תודה על המקצועיות והאנושיות".

1174237
המוסד לביטוח לאומי

מענק סיוע להתארגנות ראשונית לתושבי עוטף עזה עקב מלחמת חרבות ברזל

בהחלטת הממשלה 950 - תוכנית פעולה לאומית לביצוע פינוי אוכלוסייה המצויה בסמוך לגבול רצועת עזה וקליטתה - "חרבות ברזל" - הוחלט על מתן סיוע לתושבים בני 18 ומעלה שמקום מגוריהם הקבוע מרוחק 0 עד 7 ק"מ מגדר



ממרכזי מכוני

המערכת המקיפה את רצועת עזה, ושהם התפנו או פונו ממקום מגוריהם למקום מגורים אחר החל מיום 7.10.23. נקבע כי כל תושב זכאי למענק בסך 1,000 ש"ח, ושסכום המענק המרבי למשפחה הוא 5,000 ש"ח (הורים וילדים עד גיל 18). כדי לקבל את המענק יש להגיש בקשה באופן מקוון באתר רשות המיסים המופקדת על תשלום המענק³⁶.

בנציבות תלונות הציבור התקבלו פניות בנוגע למענק זה. להלן תיאורה של אחת מהן:

במהלך ביקור במרכז מפונים פנתה לצוות עובדי הנציבות בחורה בת 22 שטענה כי לפני המלחמה היא עברה עם משפחתה מאשקלון לשדרות אך טרם הספיקה לשנות את כתובתה במרשם האוכלוסין. לאחר הפינוי למרכז המפונים שינתה המתלוננת את הכתובת שלה במרשם האוכלוסין לשדרות ופנתה לרשות המיסים לקבלת המענק. לדבריה, הרשות הפנתה אותה לביטוח הלאומי אך הביטוח הלאומי הפנה אותה בחזרה לרשות המיסים, והיא אינה יודעת היכן הדברים עומדים. בתגובה לפניית הנציבות מסרה רשות המיסים כי המתלוננת נדרשה להמציא מסמכים להוכחת מגוריה בשדרות. לאחר משלוח המסמכים ובדיקתם אושרה זכאותה למענק. הנציבות עקבה אחר הפנייה עד לקבלת המענק בחשבונה של הפונה.

1174552
רשות המיסים בישראל

נפגעי פעולות איבה

נפגעי פעולות איבה ובני משפחותיהם וכן משפחות שכולות ומשפחות החטופים והנעדרים זכאים לתגמולים כספיים, לשיקום ולהטבות שונות מהביטוח הלאומי כדי לסייע להם ולתמוך בהחלמתם.



אדם שהוכר כנפגע בפעולת איבה זכאי למימון כל ההוצאות הרפואיות הקשורות לפגיעה, ובכלל זה הוצאות אשפוז, תרופות, מכשירי עזר רפואיים, החלמה ושיקום רפואי. אם עקב הפגיעה הנפגע אינו יכול לעבוד, והוא נמצא עדיין בטיפולים רפואיים, הוא עשוי להיות זכאי לתגמול בתקופת הטיפול הרפואי או בימי המחלה בתנאי שלא משולם לו שכר או בתנאי שאינו מקבל פיצוי אחר בתקופה זו. אם בתום פרק הזמן שבו ניתן לנפגע תגמול נותרה לו פגיעה פיזית או רגשית שמגבילה אותו, באפשרותו להגיש לביטוח הלאומי תביעה לקביעת דרגת נכות.

בתגובת הביטוח הלאומי מיום 11.11.23 לפניית נציבות תלונות הציבור בנושא הטיפול בנפגעי איבה נמסר כי נוכח מספר הנפגעים הרב באירועי 7.10.23 וירי הטילים הנרחב בשבועות שלאחר מכן, נדרש הביטוח הלאומי בשיתוף משרד הביטחון להכיר הכרה עקרונית במי שעברו אירועים מסכני חיים וניצלו ממסיבת "נובה" ובמי שנכחו ביישובים בקו 0 עד 7 הק"מ מרצועת עזה שאליהם חדרו מחבלים וחוו סכנת חיים מיידית, כנפגעי פעולות איבה, זאת כדי לתת להם טיפול רפואי מידי וכן סיוע כלכלי. ההכרה העקרונית ניתנה באופן זמני לשלושה חודשים, ללא בחינת מצבם הרפואי ומסמכיהם הרפואיים של הנפגעים, בהתבסס על הצהרת הנפגעים ומתוך הבנה שהם חוו אירועים קשים מנשוא.

להלן תיאורה של תלונה בעניין הכרה בנפגע פעולות איבה משדרות:

צוות עובדים מנציבות תלונות הציבור פגש 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. הנציבות ליוותה את המתלונן עד לקבלת התגמול.

1173849.....
המוסד לביטוח לאומי

דמי אבטלה

על פי הודעות הביטוח הלאומי³⁷, מתחילת המלחמה ב-7.10.23 ועד 29.11.23, 155,520 תושבים ביקשו דמי אבטלה מהביטוח הלאומי, ומהם 114,414 תושבים יצאו לחל"ת שלא מרצון. הביטוח הלאומי פועל להבטיח למובטל אמצעי מחיה בתקופת האבטלה. דמי האבטלה משולמים למי שהיה עובד שכיר, והוא רשום בשירות התעסוקה כמחוסר עבודה. בעקבות המלחמה חלו הקלות ושינויים בתנאי הזכאות לדמי אבטלה למי שפוטר או הוצא לחל"ת על ידי מעסיקו בפרק הזמן שמ-7.10.23 עד 30.11.23. ואלה חלק מההקלות והשינויים:

קיצור תקופת האכשרה, ביטול ההפחתה של חמישה ימים בחודש האבטלה הראשון, קיצור תקופת החל"ת המזכה בדמי אבטלה והארכת ימי האבטלה למובטל חוזר שטרם מלאו לו 40. כמו כן עובדים בני 67 ומעלה שפוטרו או שהוצאו לחל"ת החל ב-7.10.23 בעקבות המלחמה שבעיתות שגרה אינם זכאים לדמי אבטלה, זכאים למענק מיוחד בכפוף לעמידה בתנאים מסוימים³⁸. הביטוח הלאומי פרסם כי הוא נדרש לפתח מערכת ייעודית ליישום ההקלות בקבלת דמי אבטלה, ועל כן ייתכנו בעניין זה עיכובים או תקלות³⁹.
להלן תיאור של כמה תלונות בנושא אבטלה:

תשלום דמי אבטלה לתושבת אשקלון

תושבת אשקלון פנתה לקו החם וטענה כי היא הוצאה לחל"ת על ידי המעסיק שלה ב-8.10.23. היא הגישה תביעה לדמי אבטלה, וכאשר חלף חודש ולא התקבל תשלום היא פנתה ב-12.11.23 לביטוח הלאומי ונמסר לה שהיא תקבל את דמי האבטלה רק בחודש הבא, ב-12.12.23. המתלוננת



הלינה על העיכוב הרב בתשלום דמי האבטלה. בבירור מהיר שעשתה הנציבות התברר כי לא התקבל אצל הביטוח הלאומי דיווח על המתלוננת משירות התעסוקה, דבר המהווה תנאי לקבלת הגמלה. בשירות התעסוקה נמצא כי בשל תקלה לא נשלח דיווח עבודה, והעניין טופל ותוקן. הנציבות שבה אל הביטוח הלאומי לאחר משלוח הדיווח כדי לזרז את הטיפול בעניינה של המתלוננת, והיא קיבלה את דמי האבטלה לחודש אוקטובר בתוך ימים ספורים.

1173714
המוסד לביטוח לאומי

ניכוי מס הכנסה מדמי אבטלה

תושב אחד היישובים בעוטף עזה שפונה מביתו קיבל דמי אבטלה מהביטוח הלאומי שנוכה מהם מס הכנסה. התושב פנה לקו החם ומסר כי הניכוי שגוי מאחר שהוא פטור מתשלום המס. בבירור שעשתה הנציבות מול הביטוח הלאומי נמסר כי על המתלונן להמציא אישור מרשות המיסים הממוען



38 לפי נתוני הביטוח הלאומי, מתוך כלל מבקשי האבטלה ישנם 842 בקשות של בני 67 ומעלה.
39 המידע מבוסס על האמור באתר הביטוח הלאומי.

לביטוח הלאומי על זכאותו לפטור ממס. הנציבות שבה אל המתלונן ועדכנה אותו בתגובת הביטוח הלאומי. המתלונן מסר כי לאחר בירור הנציבות הוא פנה לרשות המיסים, ונמסר לו כי כדי לקבל את האישור עליו לסור למשרד פקיד השומה בבאר שבע בעוד שהוא כעת מפונה במלון בצפון. הנציבות פנתה לפקיד השומה בבאר שבע, וכתוצאה מהפנייה יצר המשרד קשר עם המתלונן וביקש ממנו שישלח אליהם מסמכים שונים כדי שניתן יהיה לבצע לו תיאום מס ולהנפיק לו את האישור המבוקש. המשרד הוסיף כי ניתן לקבל את האישור גם באמצעות פנייה דרך המערכת המקוונת ללא צורך בהגעה פיזית. המתלונן המציא את המסמכים שנדרשו, והאישורים על הפטור ממס שהתקבלו מפקיד השומה ונשלחו בדואר הועברו אליו על ידי הנציבות בדואר האלקטרוני, והוא מסר אותם לביטוח הלאומי לקבלת הפטור.

1172187
המוסד לביטוח לאומי, רשות המיסים בישראל

**עובדת שפוטרה
בסמוך לתחילת
המבצע פנתה
לנציבות תלונות
הציבור ומסרה כי
היא איננה מצליחה
להירשם לשירות
התעסוקה לצורך
קבלת דמי אבטלה**

רישום לשירות התעסוקה לצורך קבלת דמי אבטלה

עובדת שפוטרה בסמוך לתחילת המבצע פנתה לנציבות תלונות הציבור ומסרה כי היא איננה מצליחה להירשם לשירות התעסוקה לצורך קבלת דמי אבטלה. לדבריה, היא לא הצליחה ליצור קשר עם המוקד של שירות התעסוקה לצורך קבלת סיוע. בעקבות פניית הנציבות יצר נציג שירות התעסוקה קשר עם הפונה. התברר כי תאריך ההנפקה של תעודת הזהות שלה שנדרש לצורך ההזדהות במערכת אינו תואם את הנתונים של רשות האוכלוסין. הנציג עדכן את פרטיה של הפונה והסדיר את הרישום.

בנוגע לזמינות המוקד הטלפוני מסר שירות התעסוקה כי המוקד נמצא במחוז הדרום, באזור הסמוך לאזורי הלחימה, ומרבית העובדים בו מתגוררים בדרום הארץ. בשל פינוי האוכלוסייה נוצר קושי באיזו המוקדנים. שירות התעסוקה מסר כי נקט פעולות שונות כדי לווסת ולהפנות את העומסים על המוקד לערוצים חלופיים ולהנגיש את המידע הרלוונטי בקלות ובנוחות. נציגי נציבות תלונות הציבור התקשרו מיוזמתם למוקד והתרשמו כי חל שיפור בזמינות המוקדנים.

1172885
שירות התעסוקה

תגמולי מילואים

הביטוח הלאומי משלם תגמול מילואים לכל אדם שנקרא לשירות מילואים על פי חוק שירות בטחון [נוסח משולב], התשמ"ו-1986. בעקבות גיוס המילואים הנרחב במסגרת מלחמת חרבות ברזל וכדי להקל על המשרתים בתקופת המלחמה הודיע הביטוח הלאומי על הקלות באופן התשלום. כך למשל, התשלום עבור תקופת המילואים ישולם באופן קבוע בתחילת כל חודש ולא בתום תקופת השירות כפי שהיה לפני המלחמה. התשלום יועבר לרוב המשרתים באופן אוטומטי לחשבון הבנק שלהם, ללא צורך בהגשת תביעה. בנציבות תלונות הציבור התקבלו תלונות בעניין תגמולי מילואים. להלן תיאורה של אחת מהן:

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 נציבות תלונות הציבור 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.

1174170
 המוסד לביטוח לאומי, צה"ל

דרישה לביצוע בדיקה רפואית לתושבת הדרום לצורך קבלת גמלה

בקו החם התקבלה פנייה מתושבת אשדוד שבשל מצב הלחימה התפנתה לאזור שקט יותר בדימונה. הפונה מקבלת גמלת שמירת היריון החל מאוגוסט. במהלך חודש אוקטובר היא קיבלה הודעה מהסניף שבו היא מטופלת כי עליה לבצע בדיקה רפואית מסוימת כדי להמשיך לקבל את הגמלה. הפונה מסרה כי בשל הריחוק מעיר מגוריה ובשל המצב היא אינה יכולה לבצע את הבדיקה המבוקשת. הנציבות פנתה לביטוח הלאומי, ובתוך יומיים בוטלה הדרישה לביצוע הבדיקה לאחר התייעצות עם רופא המוסד.



1171297
 המוסד לביטוח לאומי

אחרית דבר

בדוח זה נסקרו פעולותיה השונות של נציבות תלונות הציבור בששת השבועות הראשונים של מלחמת חרבות ברזל. כפי שמתבלט בדוח, אין כמעט נושא שהעסיק את הציבור בתקופה זו שלא התקבלו בעניינו תלונות, ושהנציבות לא נדרשה לו.

מטרת הדוח כפולה: להניע את רשויות המינהל לפעולה באמצעות הפניית זרקור על הצורך בתיקון הליקויים שעלו מהתלונות שהתקבלו באמצעות הקו החם של הנציבות, בביקורים במרכזי המפונים ובסניפים בשטח; ולסקור את דרכי הפעולה החדשות שנקטה הנציבות כדי להנגיש את עצמה לאוכלוסיות שנפגעו ממצב החירום ואת הסיוע הרב והסעדים המגוונים שנתנה לפונים אליה.

בכך אנו מקווים שסייענו בשיפור השירות הציבורי בישראל, ושהציבור ייחשף להיבטים שונים בעבודת הנציבות וייעזר בה למיצוי זכויותיו.

כפי שעוד יפרחו הכלניות במרחבי עוטף עזה, אנו בטוחים שהיישובים והקהילות שנפגעו עוד ישובו לשגשג ולפרוח, ואנו מקווים שרוח של שלום, אחווה ורעות תנשב בארצנו לעד.



וְנִתְּתִי שְׁלוֹם בְּאַרְץ וּשְׁכֵנְתְּם
וְאֵין מִחְרִיד וְהַשְׁבֵּתִי חַיָּה רְעָה מִן־הָאָרֶץ
וְחָרַב לֹא־תֵעָבֵר בְּאַרְצְכֶם

(ויקרא כו, ו)

פרטי קשר של משרדי נציבות תלונות הציבור



וביישומון WhatsApp
050-3995422



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה' בשעות 9:00 – 13:00
ביום ד' גם בשעות 15:00 – 17:00



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



אתר המרשתת של הנציבות
mevaker.gov.il/he/ombudsman

רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום
ת"ד 1081 ירושלים 9101001
טל' 02-6665000, פקס 02-6665204
f YouTube mevaker.gov.il

