

## נספחים



## טבלה 1

## התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2006

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	
17	69	89	89	80	79	משרד ראש הממשלה
4	5	15	15	21	21	מוסדות לשירותי דת
76	219	349	336	374	364	משרד האוצר <sup>2</sup>
						רשות המסים בישראל - מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
45	110	169	162	189	183	רשות המסים בישראל - מכס ומע"מ
11	22	36	34	42	41	אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון
8	29	38	37	42	41	הלשכה לשיקום נכים
0	15	36	35	40	40	נציבות שירות המדינה
3	18	30	30	37	37	המשרד להגנת הסביבה
17	32	51	51	39	39	הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים
2	9	26	26	21	21	משרד הביטחון <sup>2</sup>
19	65	126	121	115	111	אגף שיקום נכים
12	43	83	80	67	66	תעשיות ביטחוניות
1	3	10	10	6	6	צה"ל
28	66	129	129	126	126	המשרד לביטחון הפנים
2	3	6	6	7	7	משטרת ישראל
165	366	651	628	654	628	שירות בתי הסוהר
8	36	71	67	75	69	משרד הבינוי והשיכון
15	97	204	198	238	225	חברות משכנות <sup>3</sup>
38	113	160	157	192	185	עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
33	97	130	129	170	163	אחרות
5	16	30	28	22	22	משרד הבריאות
34	116	198	193	234	226	

- 1 בחלק מן התלונות נכללים לעיתים יותר מנושא אחד לטיפול.
- 2 נתונים מפורטים הובאו רק על היחידות שעליהן נסבו מעל 25 תלונות.
- 3 נמסרים נתונים מפורטים על גופים שעליהם נתקבלו מעל 25 תלונות.

**טבלה 1 (המשך)  
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2006**

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	
28	115	204	194	254	247	קופות חולים <sup>3</sup>
26	84	147	138	173	168	שירותי בריאות כללית
1	11	24	24	41	41	מכבי שירותי בריאות
1	20	33	32	40	38	אחרות
1	9	15	15	26	26	מגן דוד אדום
6	21	27	27	18	18	משרד החוץ
48	125	298	288	281	270	משרד החינוך
2	16	33	33	27	27	מוסדות חינוך ומדע
3	10	27	26	22	21	משרד החקלאות ופיתוח הכפר
1	4	7	7	6	6	מועצות חקלאיות
55	181	414	407	417	406	משרד המשפטים <sup>2</sup>
5	9	27	26	27	26	מחלקת חקירת שוטרים (מח"ש)
1	17	50	49	54	54	הסיוע המשפטי
5	23	67	67	74	73	פרקליטות המדינה
4	44	61	60	62	61	רשם החברות
28	102	360	354	379	374	מערכת בתי המשפט <sup>2</sup>
12	43	195	190	199	197	הנהלת בתי המשפט ובתי המשפט
2	8	31	31	32	32	הנהלת בתי המשפט - בתי הדין לעבודה
8	23	42	42	55	53	הנהלת בתי המשפט - המרכז לגביית קנסות
6	28	92	91	93	92	לשכות ההוצאה לפועל
4	17	43	41	39	39	לשכת עורכי הדין
52	202	427	408	427	405	משרד הפנים
5	38	74	74	74	73	המשרד לקליטת העלייה

**טבלה 1 (המשך)  
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2006**

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	
11	29	49	47	53	52	משרד הרווחה
68	140	209	198	205	194	משרד התחבורה <sup>2</sup>
42	81	117	111	130	123	אגף הרישוי רשות שדות התעופה
5	16	28	26	23	22	בישראל
35	71	126	121	138	131	חברות תחבורה <sup>3</sup>
17	37	57	57	61	58	אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ
16	25	45	40	53	49	חברת רכבת ישראל בע"מ
2	9	24	24	24	24	אחרות
0	6	7	7	8	8	משרד התיירות
28	140	280	273	325	311	משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה
11	45	94	84	78	72	שירות התעסוקה
10	19	27	26	27	27	משרד התקשורת
11	19	33	33	7	7	בזק, החברה הישראלית לתקשורת בע"מ
46	141	191	176	175	162	חברת דואר ישראל בע"מ
1	4	8	8	11	11	משרד התשתיות הלאומיות
33	76	168	158	146	138	מינהל מקרקעי ישראל
13	63	120	116	139	130	חברות תשתית <sup>3</sup>
11	51	84	82	97	93	חברת החשמל לישראל בע"מ
2	12	36	34	42	37	אחרות
1	37	54	54	47	47	בנק ישראל <sup>2</sup>
0	26	33	33	27	27	המפקח על הבנקים
150	613	959	877	996	909	המוסד לביטוח לאומי
84	164	205	194	174	164	רשות השידור

**טבלה 1 (המשך)  
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים בשנת 2006**

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)				נתקבלו בתקופה הנסקרת		הגוף
נושאים שנמצאו מוצדקים	נושאים שהוכרעו לגופו של עניין	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	ס"ה <sup>1</sup> נושאים	ס"ה תלונות	
391	1,186	2,358	2,225	2,486	2,297	רשויות מקומיות <sup>3</sup>
25	88	189	181	194	183	עיריית ירושלים
49	138	236	224	210	204	עיריית תל אביב-יפו
13	40	92	88	96	91	עיריית חיפה
4	10	28	26	32	27	עיריית אשדוד
17	50	95	83	140	120	עיריית באר שבע
9	19	43	42	34	32	עיריית בית שמש
10	38	74	73	56	53	עיריית בני ברק
5	12	27	23	38	32	עיריית הרצליה
9	16	32	31	43	33	עיריית חדרה
5	21	45	41	53	51	עיריית חולון
3	13	35	35	36	35	עיריית טבריה
1	14	22	21	29	29	עיריית נצרת עילית
12	30	53	52	54	51	עיריית נתניה
11	51	94	89	120	114	עיריית פתח תקווה
4	15	35	32	42	38	עיריית ראשון לציון
10	38	57	56	69	60	עיריית רחובות
11	27	45	45	47	46	עיריית רמת גן
84	256	520	492	565	514	עיריות אחרות
53	134	288	261	312	280	מועצות מקומיות
26	63	139	134	139	133	מועצות אזוריות
2	8	24	18	16	16	ועדים מקומיים
8	27	72	70	72	70	ועדות מקומיות לתכנון ובנייה
7	48	65	63	35	34	הגיוחן - מפעלי מים וביוב ירושלים בע"מ גופים מוניציפאליים
13	30	48	45	54	51	אחרים
9	52	93	91	89	87	גופים אחרים
0	0	1,157	1,156	1,104	1,103	גופים שלא ניתן לברר תלונות עליהם
<b>1,569</b>	<b>4,878</b>	<b>10,210</b>	<b>9,800</b>	<b>10,420</b>	<b>9,928</b>	<b>ס"ה</b>

## טבלה 2

התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2006<sup>1</sup>

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים		
273	1,260	2,166	2,327	א. שירותי רווחה
44	218	383	439	1. דיור ושיכון
6	46	77	75	הטבת תנאי דיור
18	30	45	47	ליקויים בבנייה
2	29	53	69	דיור לעולים
0	21	44	40	זכאות לפי קריטריונים
4	29	54	88	סדרי תשלום שכר דירה
21	243	365	366	2. רווחה
14	124	190	183	הבטחת הכנסה
2	30	42	48	עובדים סוציאליים
53	159	354	370	3. חינוך
27	74	206	232	בתי ספר
10	34	61	56	גני ילדים
10	28	48	49	השכלה גבוהה
39	174	351	376	4. ענייני נכים
29	137	276	316	נכים (כללי)
10	37	75	60	נכי צה"ל/זרועות הביטחון
84	328	474	479	5. ביטוח לאומי
6	26	44	45	דמי אבטלה
19	63	88	86	דמי ביטוח
0	19	30	28	סיעוד
6	19	25	34	קיצוז חוב מקצבאות
19	41	69	64	תאונות עבודה
32	138	239	297	6. בריאות
20	78	132	167	ביטוח בריאות ממלכתי
1	11	33	46	בתי חולים

1 המספרים המופיעים בפירוט שמתחת לכותרות הנושאים העיקריים ולכותרות המשנה הממוספרות, המגדירות את תת-הנושאים, מתייחסים לעניינים עיקריים, שעליהם נסבו התלונות. חלק מהתלונות בכל נושא או תת-נושא מתייחס לעניינים שלא ניתן לצרפם לפי קבוצות משמעותיות, ומשום כך הם לא צוינו בטבלה. המספרים המופיעים מול הכותרות אינם זהים אפוא לסיכום המספרים שמתחתיהן.

**טבלה 2 (המשך)**  
**התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2006<sup>1</sup>**

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים		
201	521	1,054	1,121	ב. שירותי רשויות מקומיות
72	170	320	375	מפגעים ומטרדים
43	102	278	259	בנייה והיתרי בנייה
21	50	89	108	כבישים, מדרכות וסילוק אשפה
38	121	216	217	קנסות על העמדת רכב וחנייתו בניגוד לחוקי העזר העירוניים
3	11	36	29	רישוי לעסקים
450	1,100	1,890	1,962	ג. מתן שירות לציבור
257	536	878	831	אי-מתן תשובה לפנייה
12	87	179	205	ענייני מרשם אוכלוסין
26	71	123	138	שירות לקוי לאזרח במוסד ציבורי
22	58	103	118	התנהגות לא נאותה של עובדי ציבור
54	133	216	267	ליקויים במתן שירות
4	16	38	58	גבייה שלא כדין
8	39	61	59	סדרי גביית כספים לקויים
5	11	25	34	תשלום פיצויים על נזקי גוף ורכוש
46	118	154	110	ד. שירותי טלפון ודואר
34	94	116	101	שירותי דואר
163	468	771	778	ה. מסים ואגרות
18	59	90	91	1. מס הכנסה
5	12	18	34	2. מס רכוש
76	135	163	135	3. אגרות רדיו וטלוויזיה
56	234	450	464	4. מסים ואגרות ברשויות המקומיות
27	104	238	244	ארנונה
23	106	158	159	אגרת מים



טבלה 2 (המשך)  
 התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2006<sup>1</sup>

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים		
69	283	668	660	1. זכויות עובדים ותעסוקה
13	25	58	39	משכורת ושכר
3	21	59	50	פיטורים ופיצויי פיטורים
15	98	232	258	תעסוקה
4	16	45	51	מורים/גננות
2	8	34	35	הגנת עובדי ציבור החושפים שחיתות
1	11	32	32	התנהגות פוגעת של ממונה/עמית
5	18	36	34	בעבודה
9	18	21	27	גמלאות
367	1,128	3,507	3,462	מכרו פומבי
129	313	574	584	2. שונות
17	34	54	48	1. משטרה
35	80	131	124	התנהגות שוטרים
20	34	64	55	עבירות תעבורה
2	9	35	38	חקירה משטרתית
23	63	115	119	סגירת תיק חקירה ללא הצדקה
22	73	304	309	אי-טיפול בתלונות
4	18	60	64	2. בתי משפט
0	2	48	55	פרקליטות המדינה
4	5	42	39	החלטות שיפוטיות
3	14	26	26	פסקי דין
1	17	47	46	גביית כספים
2	14	38	33	3. סיוע משפטי
11	35	68	73	4. עורכי דין
9	33	91	97	5. אסירים
				6. הוצאה לפועל

**טבלה 2 (המשך)  
התפלגות התלונות לפי נושאים עיקריים בשנת 2006<sup>1</sup>**

נסתיים הטיפול בתקופה הנסקרת (כולל תלונות שנתקבלו קודם לכן)			נתקבלו בתקופה הנסקרת	הנושא
נמצאו מוצדקים	הוכרעו לגופו של עניין	ס"ה נושאים		
69	140	226	259	7. תחבורה
43	78	119	132	רכב
24	52	91	106	תחבורה ציבורית
15	37	115	127	8. רכישת מקרקעין והפקעתם
5	21	43	32	9. דמי חכירה ודמי הסכמה
1	29	65	54	10. מיעוטים - איחוד משפחות
4	46	74	72	11. בנקים
8	38	54	51	12. חשמל
14	34	78	81	13. צה"ל
16	34	64	69	14. השגות על הליכי בירור תלונה
7	16	39	36	15. ספקי ונותני שירותים
7	22	49	54	16. מכרזים
2	15	27	27	17. רדיו/טלוויזיה
<b>1,569</b>	<b>4,878</b>	<b>10,210</b>	<b>10,420</b>	ס"ה <sup>2</sup>

2 המספר הכולל של נושאי התלונות המופיע בטבלה זו, הוא גדול יותר ממספר התלונות, משום שהיו מכתבי תלונות שנגעו לשני נושאים או יותר.

## כתובות משרדי הנציבות ושעות קבלת הקהל

### המשרד הראשי בירושלים

רחוב בית הדפוס 12, גבעת שאול, ת"ד 1081, ירושלים 91010  
טלפון: 02-6665000, פקס: 02-6665204

### המשרד בתל אביב

רחוב הארבעה 19 (קומה 13), ת"ד 7024, תל אביב-יפו 61070  
טלפון: 03-6843555, פקס: 03-6851512

### המשרד בחיפה

רחוב עומר אל כיאם 12, הדר הכרמל, ת"ד 4394, חיפה 31043  
טלפון: 04-8604444, פקס: 04-8604434

### המשרד בנצרת

רחוב פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת"ד 50400, נצרת 16162  
טלפון: 04-6455050, פקס: 04-6455040

### המשרד בבאר שבע

רחוב הנרייטה סולד 8ב', בניין רסקו סיטי, ת"ד 599, באר שבע 84102  
טלפון: 08-6232777, פקס: 08-6234343

### שעות קבלת קהל

בימים א'-ה' בין השעות 08:30-12:30 (המשרד בנצרת סגור ביום א')  
ביום ד' גם בין השעות 15:00-17:00

### דואר אלקטרוני

[ombudsman@mevaker.gov.il](mailto:ombudsman@mevaker.gov.il)

