



מנהל בתי המשפט בישראל
DIRECTOR OF COURTS IN ISRAEL

JUDGE MOSHE GAL
DISTRICT COURT PRESIDENT

השופט משה גל
נשיא של בית משפט מחוזי

ב' בניסן, התשע"א
11 באפריל 2011

נשיאים, שופטים ומזכירים ראשיים נכבדים,

הריני מתכבד בזאת להגיש לעיונכם את דו"ח אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור של הנהלת בתי המשפט לשנת 2010.

אגף הביקורת ופניות הציבור הוא במידה רבה טרקלין הכניסה של רבים מצרכני המערכת אל נפתולי ההליך המשפטי. עובדי האגף מהווים כתובת יחידה עבור רבים מן המתדיינים ובאי כוחם הנתקלים בבעיה כלשהי אגב הליך שהם צד לו. ככאלה הם משמשים כשגרירים של המערכת ולאיכות ומקצועיות השירות הניתן על ידם השפעה מכרעת על עיצוב תדמיתו של הארגון.

הפניות המגיעות לאגף והמטופלות על ידו סבות ברובן על נושאים מקצועיים ופעמים רבות הן מציפות בעיות עקרוניות ומובילות לאיתור כשלים, הפקת לקחים והנעת תהליכי טיוב ושיפור. העובדה שהאגף מתנהל כיחידת מטה ארצית עם שלוחות במחוזות המרכזיים, מקנה לו פרספקטיבה טובה יותר וראיית מאקרו לצורך בחינת התלונות המוגשות אליו, כשם שהיא מאפשרת טיפול אובייקטיבי יותר, ולו בהיבט הנראות, בהשוואה לפניות הממוענות במישרין לגורמים הרלוונטיים ביחידה שעליה סבה התלונה.

האינטראקציה של עובדי האגף עם ציבור צרכני המערכת מהווה את אחד מערוצי התקשורת העיקריים של הארגון עם ציבור הנזקקים לשירותיו, ואין ספק שמדובר בערוץ תקשורת פורה ביותר, המאפשר ללמוד רבות על הלכי הרוח בציבור, על רשמיו ועל ציפיותיו מן המערכת ועובדיה.

אין לי אלא להביע את תודתי לצוות האגף בראשותה של גב' עפרה תם-רוזנר על העבודה החשובה והיסודית שהם מבצעים.


משה גל

הנהלת בתי המשפט

מנהלת האגף לביקורת פנימית ותלונות הציבור

נכבדיי,

אני מתכבדת להביא בפניכם דוח המסכם את פעילות האגף הביקורת בתחום תלונות הציבור לשנת 2010. הדוח מביא בפניכם את תפיסת העולם של עובדי הביקורת בבואם לבדוק תלונות של הציבור, לפיה יש לבדוק את התלונות תוך התייחסות לצרכיו של הפונה, שמירה על כבודו, ולהשיבו בפרק זמן קצר ככל הניתן. הדוח מציג נתונים סטטיסטיים כלל ארציים לפי פרמטרים שונים ובחלוקה לפי מחוזות. כן בחרנו לקט של תלונות אשר הובאו בפנינו ע"י לקוחות של בית המשפט, ואשר ההתנהלות מולם לקתה בחסר.

שי עגנון בספרו "ימים נוראים" כותב:

"פעם אחת אמר רבנו, ר' חיים מצאנז, משל אדם תועה כמה ימים ביער ולא היה יודע איזוהי דרך נכונה. פתאום ראה אדם אחר הולך לקראתו. באה שמחה גדולה בלבו, עתה בוודאי ידע הדרך הנכונה. כיוון שפגשו זה בזה שאל אותו: אחי, אמור לי היכן הדרך הנכונה, זה, כמה ימים אני תועה. אמר לו: אחי, אף אני איני יודע שאף אני תועה כאן כבר כמה ימים, אלא אמר לך: בדרך שהלכתי אני, יכול לומר לך, שבדרך זו תועים. ועכשיו נחפש דרך חדשה.

כן אנתנו, דבר זה אני יכול לומר לכם, שבדרך שהלכנו עד עכשיו אין לנו ללכת, שבדרך זו תועים אלא עכשיו נחפש דרך חדשה"

מצאנו לנכון להשקיע משאבים בכתיבת דוח זה שכן מודעות לכך שתעינו בדרך יכולה להאיר את עיננו ולאפשר לנו לחפש את הדרך הראויה, ולחילופין להישמר שלא לילך בדרך בה טעו אחרים.

עבודת הביקורת אינה קלה ותובעת משאבים רגשיים לא מבוטלים בעמידה איתנה ולעיתים נברנית, מול היחידות הנילוונות, יחד עם זאת נציין כי במרבית המקרים זכתה הביקורת לשיתוף פעולה ענייני ופורה.

בהזדמנות זאת אני מרגישה חובה נעימה להודות לעובדי האגף על פועלם, ולהביע הערכתי על עמידתם בנחישות וברגישות מול המבוקרים, כאשר מול עינם עמדו המלינים מחד, וכבוד המערכת מאידך.

אני סבורה שעיון בדוח יכול לתת תמונה רחבה על נקודות התורפה במערכת ולשמש בידי המנהלים כאפיק נוסף של בקרה מקצועית.

בכבוד רב,



עפרה תם-רוזנר
המבקרת הפנימית

העתק:

עובדי אגף הביקורת

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
<u>3-5</u>	<u>1. מבוא</u>
<u>6-19</u>	<u>2. הטיפול בתלונות ובפניות הציבור</u>
6	א. עקרונות הטיפול בתלונות
6	ב. תהליך הטיפול בתלונות
8	ג. נתונים סטטיסטיים אודות התלונות
10	ד. מקור התלונות
12	ה. סיווגי התלונות
14	ו. נושאי התלונות (קטגוריות)
15	ז. תוצאות בדיקת התלונות
17	ח. תיבת פניות הציבור באתר הרשות השופטת
<u>20-29</u>	<u>3. התפלגות התלונות לפי מחוזות</u>
<u>30-69</u>	<u>4. סיכומי תלונות נבחרות</u>
32	תלונות על מזכירות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
50	תלונות בנושאי כספים
60	תלונות בנושאים כלליים
66	תלונות על מאבטחים

1. מבוא

מערכת בתי המשפט פועלת בשני רבדים שונים הכרוכים זה בזה. הראשון הוא הרובד השיפוטי והוא לב ליבה של מערכת בתי המשפט. השני, הוא הרובד המנהלי ותפקידו לתמוך במערכת השיפוטית ובו נמצאים מערכת המזכירות של בתי המשפט ובתי הדין לעבודה ועמם גם יחידות המטה השונות, מערכות המחשוב, המערך הלוגיסטי של בתי המשפט ואגף הביטחון.

תפקוד הדרג המנהלי משפיע באופן ישיר על תפקוד הדרג השיפוטי הן במסגרת יחסי העבודה הישירים ביניהם, והן, באופן עקיף, דרך המגע של כל מערך עם האזרח.

יתר על כן, הצוות המנהלי של בתי המשפט השונים, נמצא בקשר ישיר ומתמיד עם הציבור הנזקק לשירותי המערכת המשפטית. ניתן אף לומר שפעמים רבות האינטראקציה בין האזרח לבין הצוות המנהלי של מערכת המשפט עולה בהיקפה ובאינטנסיביות שלה על האינטראקציה של האזרח עם הדרג השיפוטי.

אגף הביקורת ותלונות הציבור רואה עצמו ככלי עזר למנהל בתי המשפט, למנהלים בהנהלה ולמנהלים בשטח. תפקיד הביקורת הוא לאתר ליקויים ונקודות תורפה בתהליכים קיימים, ולהמליץ על דרכים לתיקונם תוך הנעת תהליכי שיפור והוספת בקרות. כמו-כן מתריעה הביקורת על מקומות בהם תהליכי העבודה עלולים לאפשר עבירות של טוהר מידות.

האגף פועל מכוח חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב - 1992, ועוסק הן בעריכת ביקורות יזומות בהתאם לתוכנית עבודה שנתית והן בבדיקה ומענה לתלונות ופניות הציבור.

תפקיד כפול זה של האגף תורם רבות ומפרה הדדית את העבודה הן כביקורת פנימית והן כנציבות תלונות הציבור. מצד אחד, הביקורות היזומות שעורך האגף מעניקות למבקרים את היכולת לענות לתלונות באופן מעמיק יותר תוך מתן ביטוי לראייה מערכתית רחבה. מצד שני, התלונות המגיעות מלקוחות בתי המשפט מהוות אינדיקציה לבעיות בתפקוד המערכת. חלק מהבעיות מתגלות ככשלים נקודתיים, אולם ישנם מקרים בהם באמצעות התלונות ניתן לאתר בעיה רחבה יותר הדורשת בדיקה ברמה מעמיקה יותר של ביקורת והעלאת המלצות כלל מערכתיות.

בעוד שדוחות הביקורת הינם פנימיים, מוגשים למנהל בתי המשפט ונידונים בפורומים רלוונטיים בהנהלה, אך לא מפורסמים לציבור, הרי שדוחות התלונות השנתיים הם פומביים ומתפרסמים גם באתר האינטרנט של הרשות השופטת.

חשוב לציין שהביקורת משתמשת גם במידע המגיע מתלונות שנמצאות לא מוצדקות, שכן הן מלמדות על תפיסת הציבור את מערכת בתי המשפט ועל השירות אותו הוא מצפה לקבל. בתשובת האגף למלין ניתנת לנו, כמייצגי המערכת, האפשרות להסביר את הסיבות להיות הדברים כפי שהם. במקביל, תלונות אלה יכולות גם לשמש מנוף לפיתוח שיטות עבודה חדשות תוך התאמת המערכת לדרישות הקהל וזאת בכפוף לאילוצים השונים המוטלים עליה.

מערכת בתי המשפט, כמו כל גוף ציבורי אחר, מחויבת בפעולתה לשמור על החוק ולנהוג בסבירות. לכך נוסף המאפיין המיוחד של המערכת שבליבה מתן השירות לאזרח הנזקק לסעד המשפטי. המשתמע מכך הוא כי מעבר לחובות מכוח החוק וכללי הסבירות, גם מתן שירות איכותי ויעיל הינו חובה מרכזית של כל אחד מעובדי המערכת, ויש לראות את השיפור באיכות השירות כיעד מתמיד אליו צריכה המערכת לחתור. האגף רואה בתפקידיו, הן כביקורת והן כתלונות ציבור, כמי שמחויב להתוות את הכללים להשגת יעד זה של שיפור השירות, שהינו אחד מהיעדים המרכזיים במערכת ובשלו בוצעו לאחרונה סקרי שביעות רצון מצד הלקוחות.

לאור העובדה כי בשנים הקרובות המגמה תהיה להמשיך ולטייב את השירות הניתן ולשפר את מדדי שביעות הרצון, אנו רואים עצמנו כמחויבים למגמה זו באמצעות מענה פרטני על שאלות המלין, בעריכת בדיקות ללא משוא פנים, בסיוע בפתרון בעיותיו, במענה מהיר ויעיל בפניות; כל אלו תומכים בחיזוק הקשר של המערכת עם לקוחותיה החיצוניים ומגבירים את האמון בה.

דוח זה מהווה גם הזדמנות מיוחדת עבורנו להציג בפני השופטים, המנהלים, עובדי המערכת והציבור צד אחד של עבודתנו, שנעשית פעמים רבות "מאחורי הקלעים" ומבלי שתוצאותיה נחשפות לעיני כל.

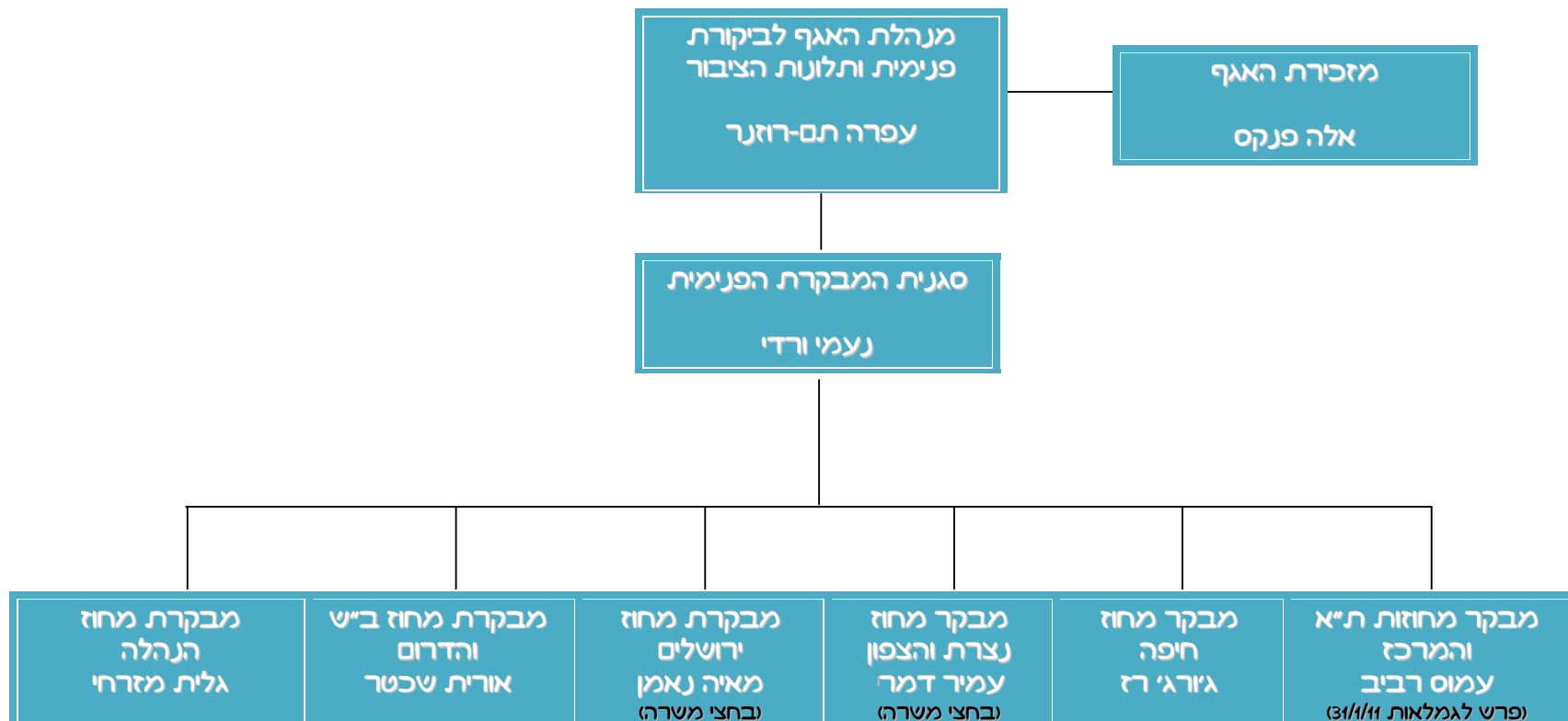
אנו מקווים כי דו"ח זה יסייע בהבנת תפקיד אגף הביקורת ותלונות הציבור, לא רק ככלי לשימוש של האזרח המתלונן, אלא גם ככתובת לכלל מערכת בתי המשפט הן בבקשות לבדיקת ליקויים והן כמקור ממנו ניתן ללמוד על נקודות התורפה של המערכת למען שיפוריה.

מוצע שמנהלי היחידות השונות יעשו שימוש לימודי בדוח זה, במטרה למנוע הישנות אירועים כגון אלו המתוארים בו.

מבנה אגף הביקורת ותלונות הציבור

בשנת 2010 מנה אגף הביקורת שמונה מבקרים ומזכירה, שעסקו בעריכת ביקורות בנושאים מגוונים, בדיקת תלונות ופניות הציבור ואירועי ט'הר מידות בכל יחידות המערכת.

להלן תרשים המתאר את מבנה האגף ומציג את עובדי האגף:



2. הטיפול בתלונות ופניות ציבור

בדיקת התלונות הינה שירות הניתן לציבור אשר בחר להביע בפנינו את אי שביעות רצונו מפן כלשהו בתפקוד המערכת.

א. עקרונות הטיפול בתלונות

1. יושרה - הבדיקה תתבצע על פי אמות מידה ראויות וללא משוא פנים.
2. מקצועיות - הבדיקה תתבצע ביסודיות ותכלול שימוש בכל האמצעים העומדים בפני המבקר על מנת להגיע לחקר האמת.
3. רגישות - הבדיקה תיעשה ככל הניתן על מנת להתייחס לצרכיו של המלין כפי שעולים מן התלונה.
4. כבוד המלין - המענה יבוצע תוך שמירה על כבוד המלינים.
5. משך הזמן - הבדיקה והמענה ינתנו בפרק זמן קצר ככל הניתן.
6. היחידה הנלונה - הבדיקה תבוצע תוך שקיפות מלאה ושיתוף היחידה הנלונה הן בתהליך הבדיקה והן בתוצאותיה תוך שמירה על כבוד הנלונים והוגנות הבדיקה.

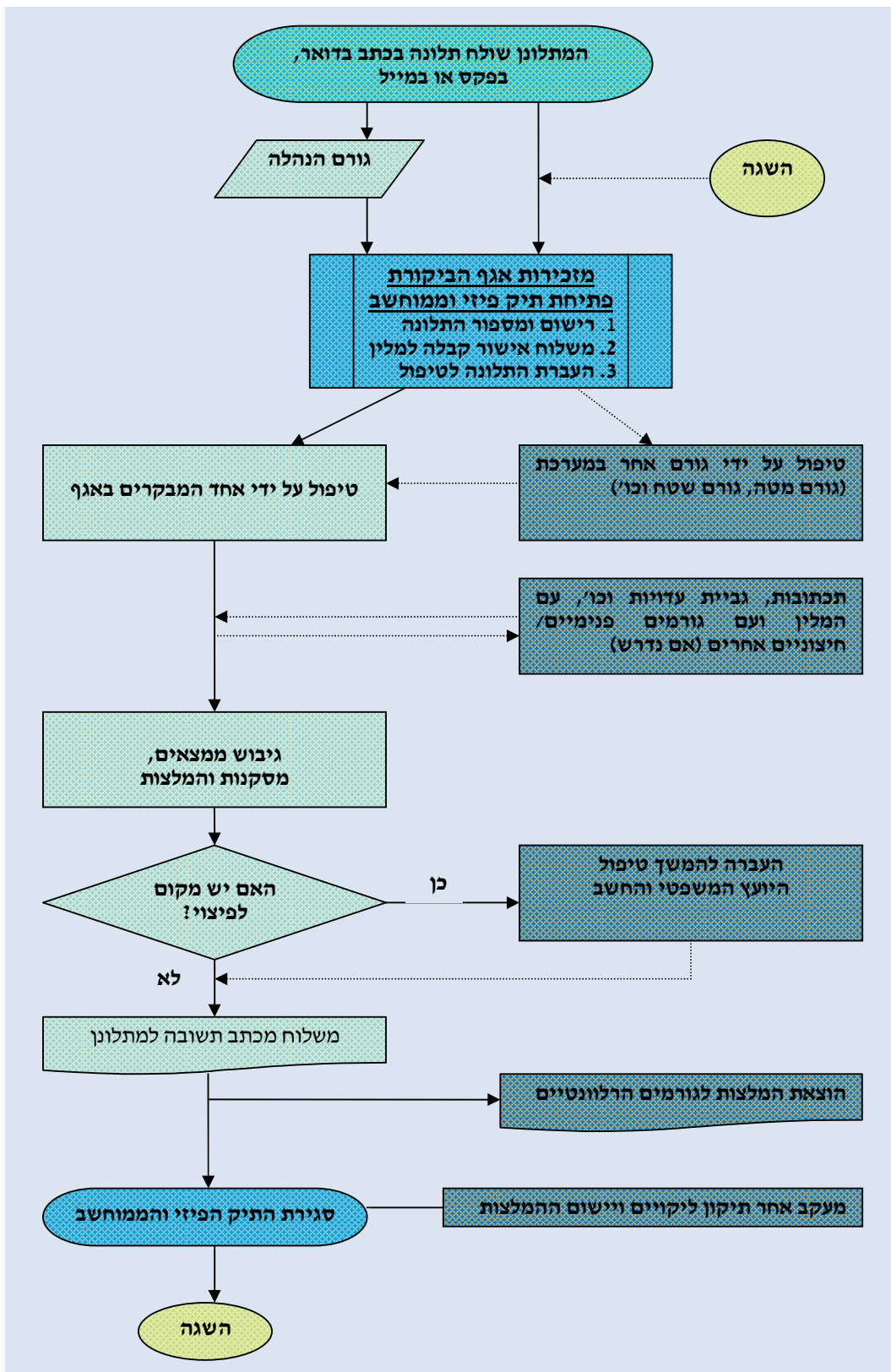
ב. תהליך הטיפול בתלונות

התלונות המטופלות ע"י האגף, הן תלונות המוגשות בכתב. התלונות מגיעות באמצעות הדואר, הפקס או המייל ולרוב, ישירות מאתר מערכת בתי המשפט. לעיתים מקדים המלין למכתבו שיחות טלפוניות בהן הוא "שופר" את אשר על ליבו בפני עובדי האגף.

עם קבלת התלונה, נפתח במזכירות האגף תיק תלונה פיזי וממוחשב. התלונה שנתקבלה מועברת לטיפול המבקר הרלוונטי, או להתייחסות גורם אחר במערכת. המבקר, בבואו לבדוק את התלונה לומד את נושאה מהיבטיהם החוקיים והנוהליים, עורך ביקור ביחידה, מעיין בתיקי ביהמ"ש ובחומר הרלוונטי, ומקיים שיחות והתכתבויות עם הנוגעים בדבר. על סמך ממצאי הבדיקה מגבש המבקר את מסקנותיו והמלצותיו.

עם תום הבדיקה נשלחת למלין תשובה המלווה בהסברים פרטניים לגופה של תלונה ובהסברים כלליים על שיקולי המערכת. במקביל, נערכת חשיבה רחבה לעניין הליקויים ונקודות התורפה, שאותרו במהלך בדיקת התלונה, במטרה למנוע הישנותם במקרים דומים בעתיד. המלצות, אם ישנן, מועברות להמשך טיפול ויישום ע"י הגורמים המתאימים (בהנהלה או ביחידות).

להלן תרשים זרימה המתאר את תהליך הטיפול בתלונה :



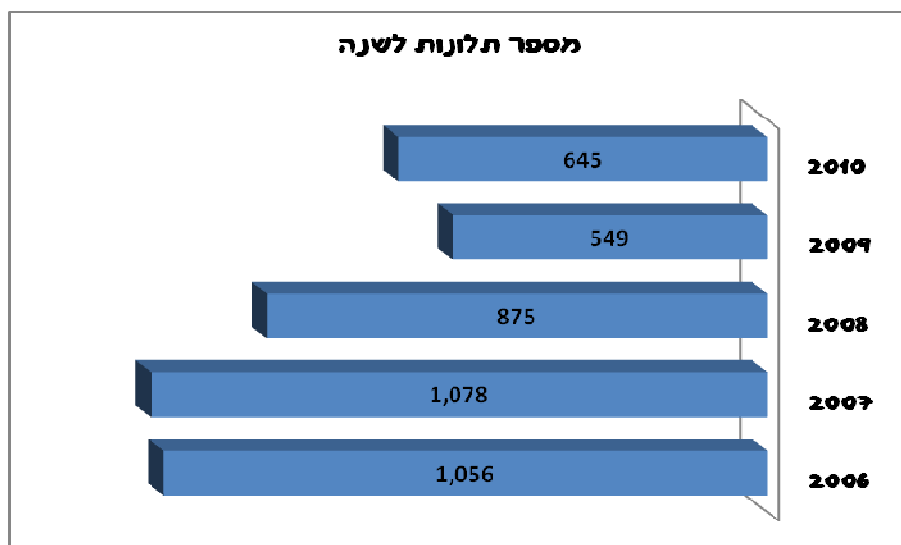
ג. נתונים סטטיסטיים על התלונות

במהלך שנת 2010 התקבלו וטופלו באגף הביקורת 645 תלונות. בנוסף להן הסתיים במהלך 2010 הטיפול ב- 37 תלונות משנת 2009. סה"כ טופלו 682 תלונות.

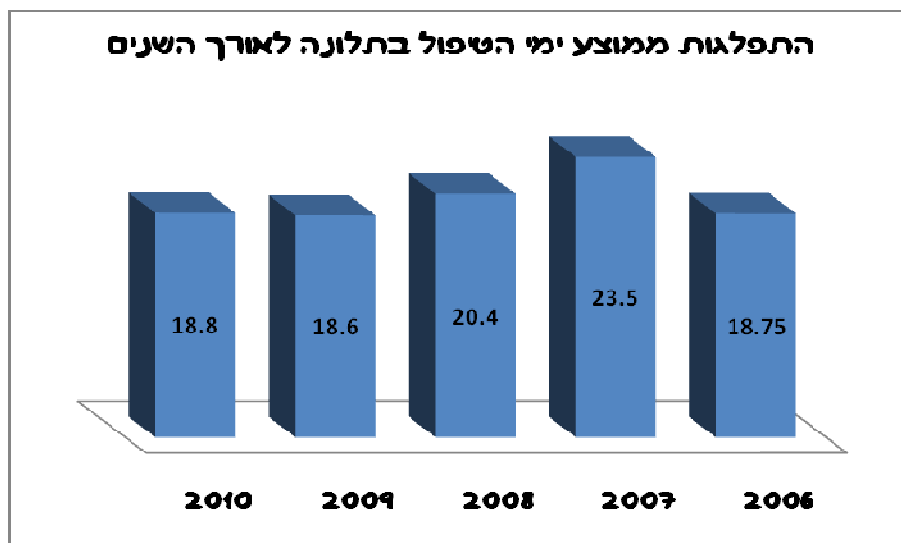
מתוך התלונות שטופלו באגף בשנת 2010, נסגרו 656 תלונות (99% תלונות משנת 2010 ו- 37 תלונות משנת 2009) - המהוות 96% מסך התלונות שטופלו.

משך הטיפול הממוצע בתלונה בשנת 2010 עמד על 18.8 ימים וזאת בהשוואה ל- 18.6 ימים בשנת 2009, 20.4 ימים בשנת 2008 ו- 23.5 ימים בשנת 2007. ראוי לציין כי משך הטיפול בתלונה נובע הן מייעילות העבודה, והן מאופיין של התלונות ורמת מורכבותן. נתון שאין לנו שליטה עליו.

להלן גרף המציג את התפלגות התלונות שהתקבלו בשנים 2006 עד 2010:



הערה - החל מנובמבר 2008 הועבר הטיפול בתלונות על הוצ"פ והמרכז לגביית קנסות לרשות האכיפה והגבייה.

להלן גרף המציג את התפלגות ממוצע ימי הטיפול בתלונותבשנים 2006 עד 2010:

הערה - ראוי לציין כי משך הטיפול בתלונה נובע הן מיעילות העבודה, והן מאופיין של התלונות ורמת מורכבותן, נתון שאין לנו שליטה עליו.

מהגרף עולה כי בשנים האחרונות יש מגמת ירידה עקבית בממוצע ימי הטיפול בתלונה, דבר המעיד על מגמת שיפור השירות

ד. מקור התלונות

התלונות המתקבלות לטיפול האגף מגיעות מגורמים רבים, לפי החלוקה הבאה :

- בעלי הזין ובאי כוחם = לקוחות המערכת - בדרך כלל מדובר בתלונה הנוגעת באירוע חד-פעמי, בה נטען כי תפקוד המערכת או מי מעובדיה, לקה בחסר/ היה שגוי.
 - נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה - המבקשת לקבל התייחסות הממונים על היחידות הנילונות בנוגע לטענות שהוצגו במכתבי התלונה שהגיעו ישירות לטיפולם. מאגף הביקורת מבקשת הנציבות התייחסות לסוגיות עקרוניות שעלו במהלך בירור התלונה.
 - נציבות תלונות הציבור על השופטים - המבקשת המשך בירור בנוגע להיבטים מזכירותיים שעלו במסגרת בדיקת תלונות על שופטים.
 - המחלקה לפניות הציבור במשרד המשפטים - המפנה לבדיקתנו תלונות שנתקבלו אצל גורמים שונים במשרד המשפטים, אך נוגעות למערכת בתי המשפט.
 - משטרת ישראל - האגף לביקורת ותלונות הציבור בהנהלת בתי המשפט, הוסמך בשנת 1996 ע"י פרקליטת המדינה, לבדוק תלונות המוגשות במשטרה על מאבטחי בתי-המשפט, כפי שנוהגים בתלונות נגד שוטרים. ממצאי בדיקתנו ומסקנותינו בכל הנוגע להיבט הפלילי שבהתנהגות המאבטחים, מועברים למשטרה.
 - המחלקה המשפטית בהנהלת בתי המשפט - המבקשת מאתנו לבדוק את התשתית העובדתית של הנטען בתביעות אזרחיות המוגשות כנגד המערכת או מי מעובדיה, וכן את התשתית לנטען בדרישות פיצוי בגין נזק שנגרם למלין בעקבות פעולה שגויה של מי מעובדי המערכת. ממצאי בדיקתנו משמשים לשם הכנת כתבי הגנה וכן לשם המשך הטיפול של הלשכה המשפטית וחשב המשרד בסוגיית הפיצוי למלינים.
 - גורמי הנהלה אחרים - לעיתים מגיעים מכתבי התלונה ישירות לגורמים שונים במערכת, כגון מנהל בתי המשפט, סמנכ"לים ומזכירים ראשיים והם מעבירים אותן לטיפולנו.
- הערה** - לאחרונה גברה התופעה שמספר גורמי הנהלה משיבים למלינים על תלונות שבתחום טיפולם, תוך פניות כפולות לגורמי שטח ומתן מענה כפול או משולש לאזרח.
- במשטרה למנוע כפילויות בבדיקת התלונה ובמענה למלינים מגובש בימים אלו נוהל טיפול בתלונות המגיעות להנהלת בתי המשפט. בבסיס הנוהל יהיה גורם מרכזי אחד שירכז את כל התלונות המגיעות להנהלה.

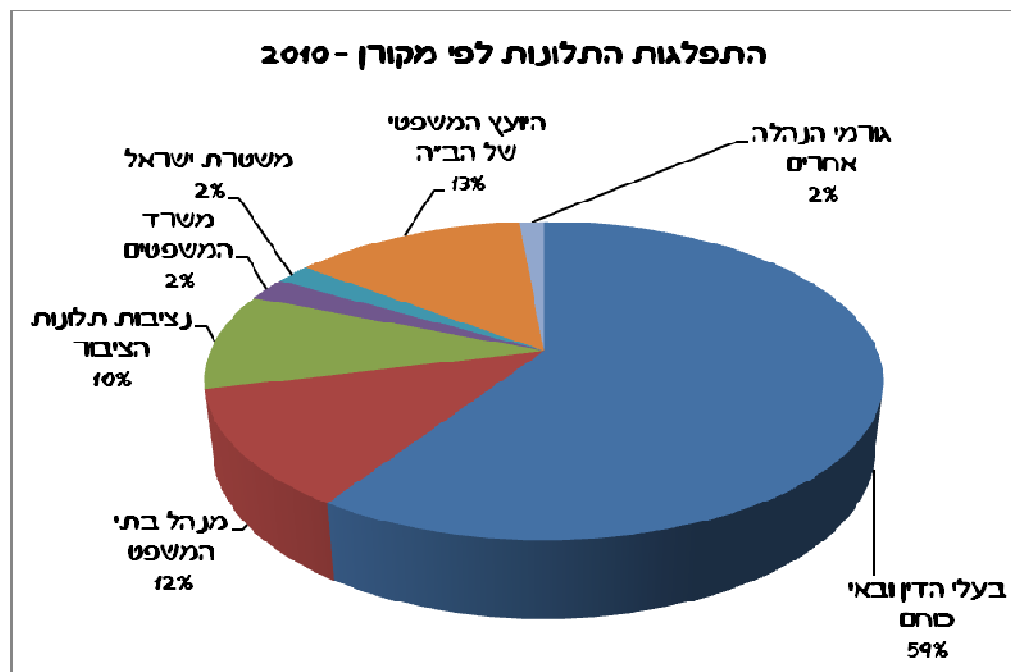
להלן טבלה המציגה את מקור התלונות שטופלו באגף בשנת 2010

והתפלגותן לגורמים השונים:

מקור התלונה	מספר התלונות	אחוז התלונות
בעלי הדין ובאי כוחם	384	59%
מנהל בתי המשפט	74	12%
נציבות תלונות הציבור	64	10%
משרד המשפטים	15	2%
משטרת ישראל	13	2%
הלשכה המשפטית	86	13%
גורמי הנהלה אחרים	9	2%
סה"כ	645	100%

להלן גרף המציג את התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2010 לפי מקור

התלונה:



ה. סווגי התלונות

כל תלונה המתקבלת באגף, מסווגת עם פתיחתה במערכת הממוחשבת לפי סיווג התלונה. סיווג זה מגדיר את אופן הטיפול בתלונה ו/או מאפיין את הנילונים ולדוגמא, "מאבטחים".

להלן יוצגו סווגי התלונה ואופן טיפול האגף בהן:

▪ **תלונות "רגילות"** – תלונות העוסקות באירועים חד-פעמיים. התלונות הללו מתייחסות להתנהגות או לפעולה של המערכת. אנו בודקים את הבסיס העובדתי ונסיבות האירוע שהביאו לכתיבת התלונה, בוחנים את נכונות הטענות ומידת הצדק שבהן, ולאור המסקנות משיבים למתלונן במכתב מפורט.

▪ **זרישות פיצוי** – כאשר מלין דורש פיצוי בעקבות רשלנות או מחדל של המערכת או מי מעובדיה, אנו בודקים את השתלשלות האירועים שבעטיים טוען המלין כי נגרם לו נזק ומביאים הממצאים בפני היועץ המשפטי של המשרד, אשר קובע את מידת אחריות המערכת לנזק שנטען. במידה והלשכה המשפטית מוצאת כי אכן יש מקום לשקול הפיצוי, מועבר הנושא לקבלת אישור חשב המשרד.

▪ **תביעות אזרחיות** – תביעות המוגשות נגד מערכת בתי המשפט או מי מעובדיה בגין פעולה שנעשתה בתוקף תפקידם. התביעות מועברות על ידי היועץ המשפטי לאגף הביקורת, ואנו בודקים את התשתית העובדתית המופיעה בכתב התביעה, הקשר שלה לנזק הנטען, וכן האחריות לנזק. כן נבדקת האפשרות שגורמים נוספים נושאים באחריות לנזק, מלבד הנתבעים. דוח הבדיקה הכולל את ממצאי הבדיקה והתייחסות לטענות שבכתב התביעה, משמש לצורך הכנת כתב הגנה.

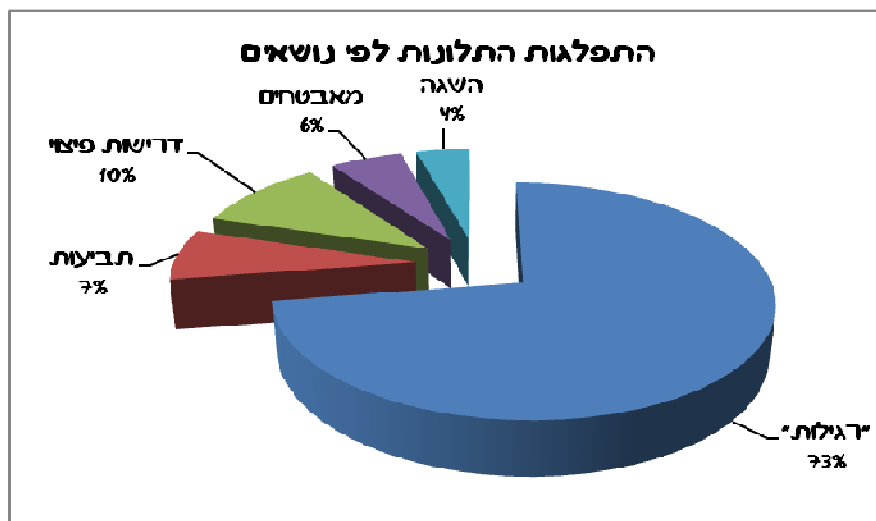
▪ **תלונות על מאבטחי משמר בתי המשפט** – אגף הביקורת הוסמך בשנת 1997, על ידי פרקליטת המדינה, לבדוק תלונות שהוגשו במשטרה כנגד מאבטחים. החלטה זו התקבלה לאחר שהתברר כי מאבטחי משמר בתי המשפט העומדים בחזית, נאלצים לא פעם להשתמש בכוח על מנת לשמור על הסדר בבתי המשפט. לעיתים, מסתיימים אירועי ההתפרעות והשלטת הסדר בעיכוב המתפרעים ובהזמנת המשטרה על מנת לעצורם. התלונות המוגשות במשטרה על מאבטחים מועברות על ידה לחקירתנו, ומסקנות החקירה בכל הנוגע להיבט הפלילי שבהתנהגות המאבטחים מוחזרות למשטרה. בנוסף, נבדקות על ידי האגף גם תלונות "רגילות" של אזרחים ו/או עורכי דין, על אירועים ונושאים הקשורים לפעולות המאבטחים ולא הוגשו כתלונות במשטרה, דוגמת פגיעה ברכוש שנגרמה כתוצאה מהבדיקה הביטחונית.

▪ **תלונות השגה** - מכתב נוסף מצד המלין, בו הוא משיג על התשובה שניתנה לו ע"י אגף הביקורת/גורם אחר במערכת. האמור במכתב ההשגה נבדק לגופו של עניין (במקרה הצורך ע"י מבקר אחר) והמלין מקבל התייחסות הן לתלונה עצמה והן למכתב ההשגה.

▪ **הערה** - לעיתים מתקבלות באגף תלונות על שופטים ורשמים ולא רשמי הוצל"פ. תלונות אלו אינן מטופלות עוד בהנהלת בתי המשפט, אלא מועברות לטיפול נציבות תלונות הציבור על שופטים שהוקמה במשרד המשפטים. תלונות על רשמי הוצל"פ מטופלות על ידי מנהל בתי המשפט.

להלן טבלה המציגה את סיווגי התלונות שהתקבלו בשנת 2010

סוג התלונה	התקבלו	אחוזים
ר"גילות*	467	73%
תביעות	47	7%
דרישות פיצוי	67	10%
מאבטחים	37	6%
השגה	27	4%
סה"כ	645	100%



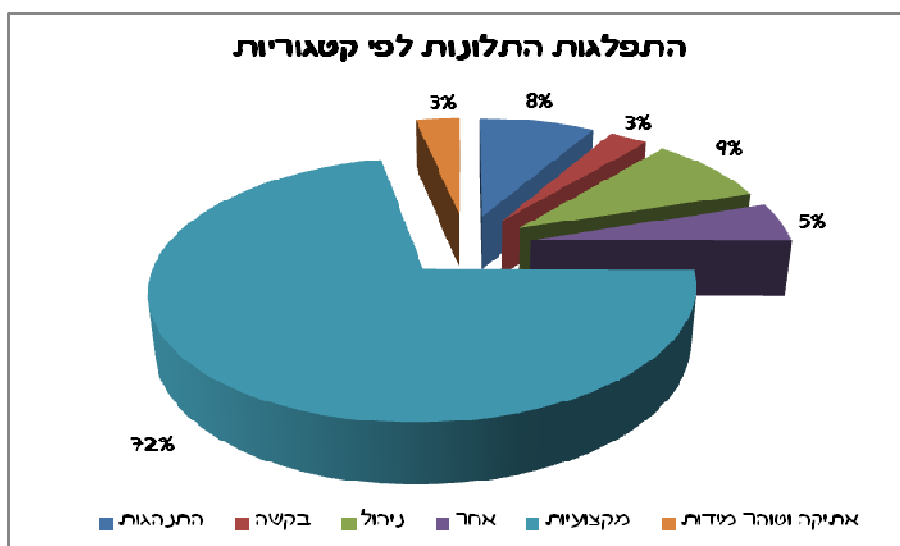
ו. נושאי התלונות (קטגוריות)

כל תלונה מסווגת עם קליטתה במערכת הממוחשבת גם לפי "קטגוריה" המגדירה את תוכן/נושא התלונה מנקודת מבטו של המלין.

הקטגוריות כפי שנקבעו על ידינו ועל סמך נתוני העבר) הן: ניהול, שיפוט, התנהגות, מקצועיות, אתיקה, טוהר מידות, אחר ובקשה.

המיון נעשה בהתאם לתוכן מכתב התלונה הראשוני, והוא משמש לנו כלי בהגדרת הגורם האמון על מתן פתרונות, לכשיומלצו על ידינו המלצות פרטניות ו/או מערכתיות. יצוין כי תוצאות הבדיקה אינן בהכרח תואמות את הגדרת הבעיה כפי שהוצגה על ידי המלין בתלונתו.

התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2010 בחלוקה לקטגוריות השונות:



מהגרף עולה כי:

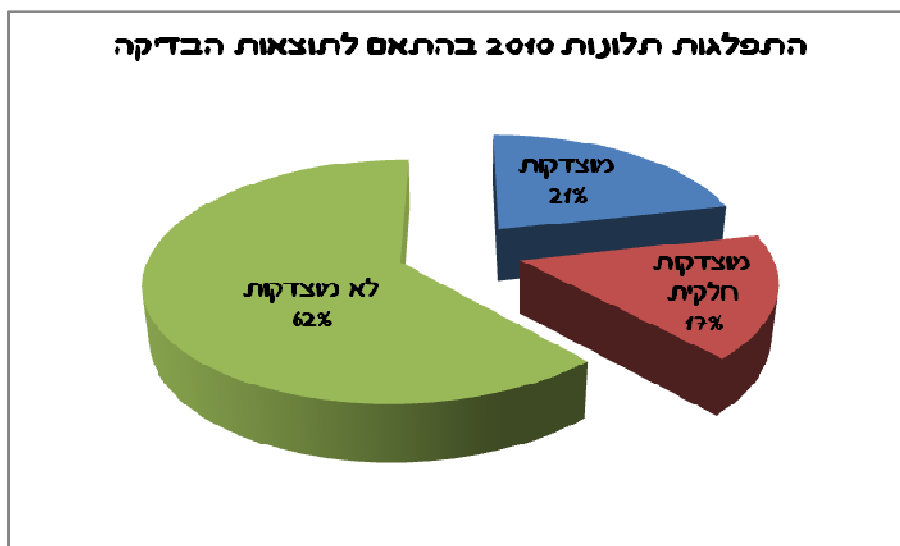
- 72% מהמלינים מצביעים על בעיה בתחום המקצועי.
- 9% מצביעים על בעיות באופן ניהול היחידות במערכת.
- 8% מלינים על התנהגות העובדים.
- 3% מלינים על טוהר מידות ואתיקה.

מנתונים אלה ניתן לראות כי רוב המלינים מצביעים על בעיות הקשורות במקצועיות העובדים, כלומר באיכות השירות הניתן לאזרח הפונה לבית-המשפט. באופן טבעי, האזרחים שמים את מירב החשיבות על קבלת שירות מקצועי ואדיב מעובדי בתי המשפט. עלינו לזכור כי אנשים רבים מגיעים לבתי המשפט ללא ידע מוקדם על ההליכים והנהלים של מערכת המשפט ולפיכך הם נזקקים לעזרתם וסבלנותם של העובדים.

ז. תוצאות בדיקת התלונות

עם סיום הטיפול בתלונה, לאחר מתן מענה למלין והפצת המלצות לגורמים הרלוונטיים, נסגר בהנהלת האגף תיק התלונה הפיזי והממוחשב. בשלב הסגירה אנו קובעים בהתאם למסקנותינו, האם מדובר בתלונה מוצדקת, מוצדקת בחלקה או בתלונה שאינה מוצדקת כלל.

להלן חלוקת התלונות שהתקבלו בשנת 2010 על פי תוצאות הבדיקה:



מהנתונים ניתן ללמוד כי 21% מהתלונות נמצאו מוצדקות, ו-13% מהתלונות נמצאו מוצדקות בחלקן; ניתן אם כן לומר כי ב-38% מהתלונות שנבדקו היה ממש בתלונה.

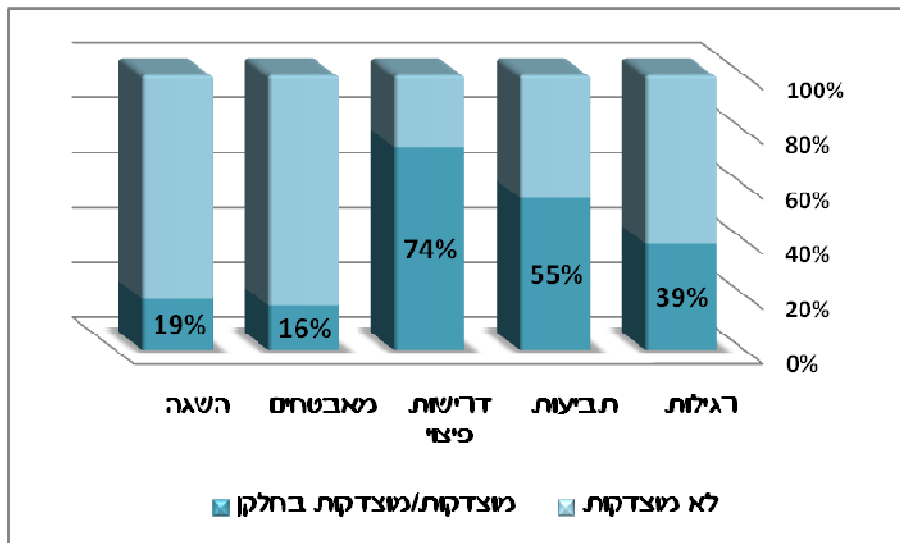
בבואנו לנתח התפלגות זו עומדת בפנינו השאלה מהי משמעות הנתונים, והאם שאיפתנו היא להגיע לאפס תלונות מוצדקות?

לדידנו, אפס תלונות מוצדקות פירושו חוסר יכולת לבחינה עצמית ואיבוד ההזדמנות לתיקון המערכת, מאידך גם לא סביר כי כל התלונות תהיינה מוצדקות.

מבחינת הנתונים המקבילים, המופיעים בדוחות השנתיים של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, עולה כי לאורך השנים ממצאי בדיקתם מראים טווח שבין 32%-34% תלונות מוצדקות, ולפיכך נראה כי ממצאי בדיקתנו המצביעים על 38% תלונות מוצדקות בחלקן או במלואן מעידים על הוגנות הבדיקה הן כלפי המלין והן כלפי המערכת. לרוב, התלונות הלא מוצדקות מצביעות על חוסר היכרות או הבנה של המלין את ההליכים והפרוצדורות בבית-המשפט, או על פער בין ציפיותיו לבין אופי פעילות המערכת; ולכן בשלב המענה למתלונן אנו נותנים הסברים פרטניים לגופה של תלונה והסברים כלליים אודות שיקולי המערכת.

להלן גרף המתאר את התפלגות התלונות שהתקבלו ונסגרו בשנת 2010

לפי סווגן ותוצאות בדיקתן:



הנתונים מראים כי כ- 74% מדרישות הפיזי ו- 55% מהתביעות נמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן. בתלונות מסוג דרישות פיזי ו/או בתביעות אזרחיות המוגשות נגד המערכת מדובר על אירועים המייחסים התנהגות או פעולה רשלנית של מי מגורמי המערכת שבגיננו נפגע המלין או התובע ועל כך הוא מבקש פיזי.

אחוז גבוה של תלונות מוצדקות בסוגים אלו של גורר תשלום פיזיים לאזרחים ולגופים שנפגעו כתוצאה ממעשים ומחדלים אלו.

ראוי לציין כי בשנת 2010 שילמה הנהלת בתי המשפט סך כולל של 920,234 ש"ח בגין תביעות אזרחיות ודרישות פיזי שנמצאו מוצדקות במלואן או בחלקן ונקבע לגביהן כי היתה רשלנות של המערכת או מי מעובדיה, וזאת בהשוואה לסך של 840,912 בשנת 2009 ו- 2,115,615 בשנת 2008 והסיבה לירידה בסכום התשלום בין שנת 2008 לשנת 2009 קשורה להערכתנו, להפרדה בין מערכת בתי המשפט לרשות האכיפה והגבייה).

משמעות הדבר היא שרשלנות ו/או טעויות אנוש של עובדים, גוררים בצידם, מלבד נזק תדמיתי למערכת, גם מחיר כספי כבד ביותר.

בתקופה בה מתבצעים קיצוצים תקציביים במשרדי הממשלה, "הקיצוץ הנוסף" בתקציב, שנובע מתשלומי פיזיים בגין מחדלים או כשלים של העובדים, הוא בבחינת הכבדה מיותרת על המערכת. בסופו של דבר, המערכת ככלל וכל עובד בפרט, ניזוקים בגין הגידול בתשלומי הפיזיים כיוון שניתן היה להפנות סכומים אלו למטרות אחרות.

ח. תיבת פניות הציבור באתר הרשות השופטת

כחלק מהקדמה הטכנולוגית וממערך שיפור השירות במשרדי הממשלה ויממשל זמין, מתפתחת בשנים האחרונות מגמה המאפשרת לאזרחים לפנות למשרדים באמצעות דואר אלקטרוני ובאופן ישיר. ערוץ תקשורת נוסף זה מאפשר קבלת מענה מקצועי ומהיר בהשוואה לפניה באמצעות הדואר או הגעה פיזית למשרד, ומביא להתייעלות ולחסכון הן עבור האזרח והן עבור משרדי הממשלה. מעבר להתייעלות ולחסכון, הפנייה באמצעות האתר מציעה לאזרח נוחות; הפונה יכול לשלוח את פנייתו בכל שעה, מכל מקום ובאופן פחות פורמאלי מאשר בפניה בכתב.

כחלק ממגמה זו, פתחה הנהלת בתי המשפט תיבה לפניות הציבור שכתובתה pnivot@court.gov.il, באתר הרשות השופטת. כתובת מייל זו מיועדת להגשת תלונות בנושא פעילות בתי המשפט השונים והנהלת בתי המשפט.

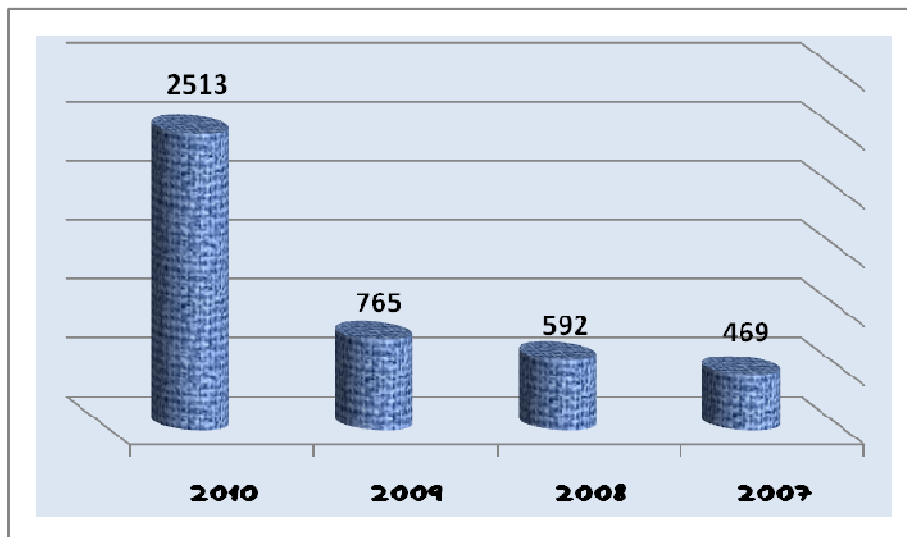
החל מחודש ינואר 2007 מטפל אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור גם בפניות הציבור המתקבלות בתיבה זו. מדי יום מתקבלות בתיבה זו פניות רבות במגוון נושאים, הנוגעים לפעילות בתי המשפט, כגון: התנהלות תיקים, מרכז המידע הארצי, אתר האינטרנט ושאלות אינפורמציה כלליות.

כמו כן, מתקבלות פניות שאינן קשורות במישרין או בעקיפין לפעילות מערכת בתי המשפט, אולם לאור מדיניות האגף ותודעת השירות הגבוהה שלו, כל הפניות נענות ומנותבות לגוף המתאים, תוך יידוע הפונה; ו/או נענות תוך ציון פרטי הגוף הרלוונטי ודרכי ההתקשרות עימו.

עם קבלת הפניות נעשה מיון ראשוני לפי פניות ותלונות. המענה לפניות שאינן בגדר תלונה נעשה באמצעות מייל חוזר ומשך המענה להן נע בין יום אחד לשלושה ימים. נתח קטן מן הפניות הופכות לתלונות, הדורשות בדיקה מעמיקה יותר וזמן טיפול ארוך יותר.

בשנת 2010, עקב הפגיעה החמורה ברמת השירות שניתן ע"י מרכז המידע הטלפוני הוחלט לסגור אותו באופן זמני, עד להקמת מרכז חדש, ולהקים במקומו מוקדי שירות בבתי המשפט השונים. כתוצאה מכך חל גידול משמעותי בכמות הפניות שהתקבלה בתיבה; בשנת 2010 התקבלו בתיבה 2,513 פניות, גידול של למעלה מפי 3 בהשוואה לשנת 2009 בה התקבלו 765 פניות.

להלן גרף המתאר את התפלגות הפניות שהתקבלו בתיבת הפניות בשנים 2007-2010:



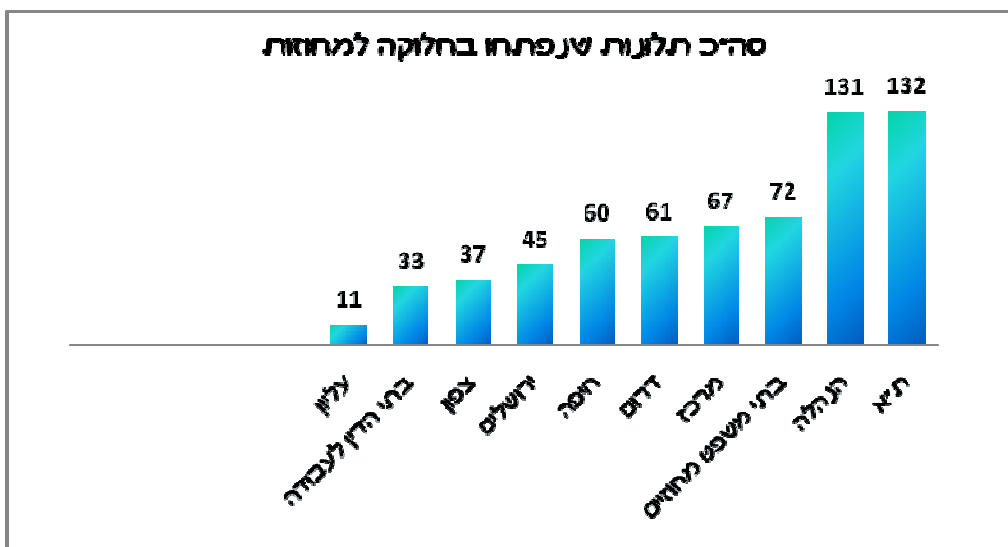
להלן דוגמאות לנושאי הפניות הנפוצים:

- **פניות לקבלת מידע מתיק ביהמ"ש** - לרוב המדובר בשאלות מבעלי דין שאמורות היו להיענות ע"י מרכז המידע; לדוגמא: ווידוא קבלת בקשות שנשלחו, שאלות לגבי מועדי דיון, האם נתקבלו אישורי מסירה, האם ניתנו החלטות בבקשות ועוד.
הטיפול בפניות אלו נעשה בדרך כלל מול מזכירות בתי המשפט השונות, בעזרתם האדיבה של המזכירים הראשיים. המגמה הכללית שלנו היא לצמצם את הפנייה למזכירות, שממילא עמוסות, ולהדריך את הפונה כיצד עליו לפעול בעצמו במסגרת התיק.
- **חוסר האפשרות לקבל מענה טלפוני** - במרכז המידע הארצי ובמוקדים הזמניים בבתי המשפט וזאת כאמור בשל קריסת מרכז המידע וסגירתו במהלך שנת 2010.
- **בקשות הכרוכות במתן ייעוץ משפטי** - מתקבלות פניות רבות מאזרחים העוסקות בנושאים משפטיים טהורים, אשר המענה עליהן כרוך במתן חוות דעת וייעוץ משפטי. כידוע, הנהלת בתי המשפט אינה רשאית לספק ייעוץ מסוג זה. לכן, הפונה מופנה לקבלת עזרה מקצועית מעורכי דין פרטיים ו/או מגורמי סיוע משפטי חנם בקהילה כגון עמותת "ידיד" ושי.ל (שרות ייעוץ לאזרח).

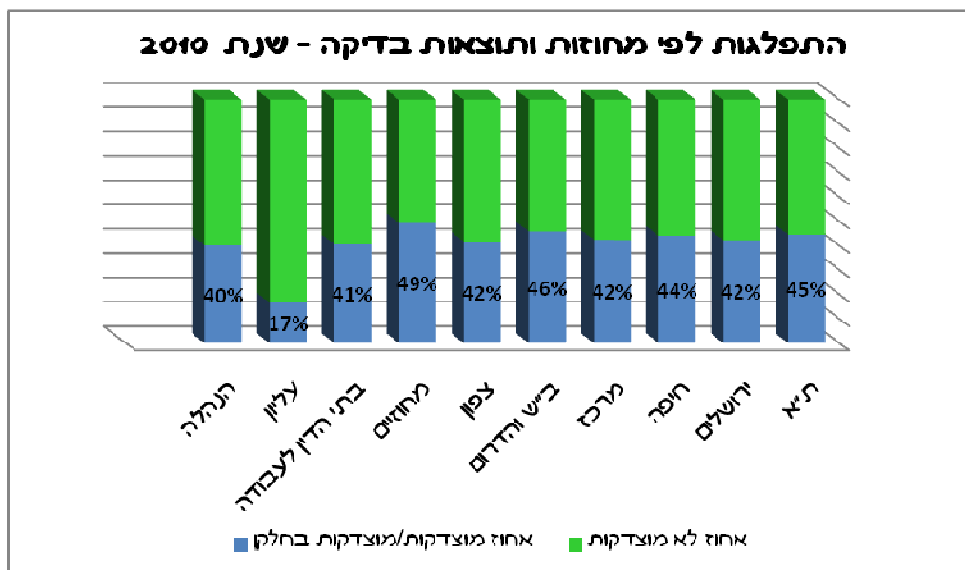
- **פניות לקבלת מידע כללי** - הפונים מבקשים לברר את הפרוצדורה בהגשת הליך מסוים או את גובה האגרה. בשאלות מתארים הפונים את המקרה בקצרה ומבקשים הנחייה כיצד לפעול. לדוגמא: בהגשת תביעה קטנה האם נדרש לגשת למזכירות או שישנה דרך לשלם את האגרה מבעוד מועד ולשלוח את התביעה בדואר.
- **פניות שמהותן תלונות** - מדובר בתלונות על התנהלות לא תקינה של בתי המשפט המתקבלות באמצעות תיבת פניות והן מטופלות כיתר התלונות המגיעות לאגף גם בדרכים אחרות (פקס או דואר).
- **פניות לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע** - פניות אלו מתקבלות בעיקר מאת אנשי אקדמיה ומסטודנטים למשפטים הנדרשים למידע לצורך השלמת עבודות אקדמיות. הפניות מועברות לשופט אלון גילון, סגן מנהל בתי המשפט, הממונה על מתן מידע לפי חוק חופש המידע, התשנ"ח 1998. לכל פונה נשלח טופס סטנדרטי ובו הסבר על מהות החוק ואופן קבלת המידע על-פיו. המשך התהליך מצוי באחריותו של סגן מנהל בתי המשפט.
- **הצעת מועמדות לעבודה** - מתקבלות פניות בצירוף קורות חיים מאזרחים המציעים להנהלת בתי המשפט את שירותיהם וכישוריהם. ההצעות מועברות לאגף כוח אדם בהנהלת בתי המשפט. כמו כן מגיעות פניות מסטודנטים למשפטים המעוניינים להתמחות בבתי משפט או לקבל מידע כיצד להגיש מועמדות. בעקבות שינוי שיטת הקבלה ופתיחתה למכרז, הסטודנטים נענים כי לאחר שעברו את שלב המכרז, ויכללו במאגר המתמחים של משרד המשפטים, הם יהיו רשאים לפנות ישירות לשופט או לבית המשפט בו הם מעוניינים להתמחות.
- **פניות בנושא בעיות טכניות באתר** - פניות העוסקות, בין היתר, בבעיות במהלך ניסיון לשלם באמצעות אתר הקנסות, או בכך שלא ניתן לראות החלטות שנתקבלו בתיק וכן ביחס לכך שהאתר איטי וקורס פעמים רבות. פניות בנושאים אלו מועברות לטיפול מנהל האתר, מר ארז גולדברג או לתמיכה הטכנית של תוכנת "נט המשפט".
- **בקשות/הודעות לבתי המשפט** - בפניות אלו מבקשים הפונים להעביר באמצעות התיבה, בקשה/הודעה לבית המשפט במסגרת התנהלות התיק. רק במקרים דחופים מאד או מיוחדים נשלחת הבקשה למזכיר הראשי לטיפולו. ברוב המקרים מוסבר לפונים כי מכיוון שהתיבה אינה מהווה ערוץ למשלוח בקשות לבתי המשפט, עליהם לפנות בערוצים המקובלים (דואר, פקס או הגעה למזכירות), תוך מתן מידע אודות פרטי ההתקשרות עם בית המשפט הספציפי.

3. התפלגות התלונות לפי מחוזות

לנחות מנהלי המחוזות והמזכירים הראשיים מצאנו לנכון להציג בפניכם כמה נתונים וגרפים אודות התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2010 הן בחלוקה למחוזות והן בחלוקה ליחידות השונות במחוז. הן נתונים כלליים והן נתונים המוצלבים עם תוצאות הבדיקה של אותן תלונות (תלונה מוצדקת, מוצדקת בחלקה או לא מוצדקת כלל).



להלן גרף המציג את התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2010 לפי מחוזות לפי תוצאות הבדיקה:

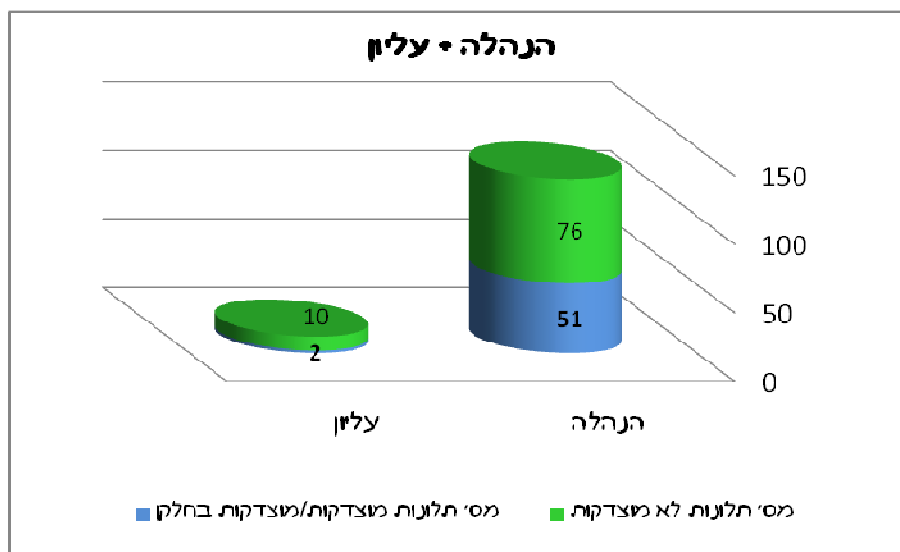
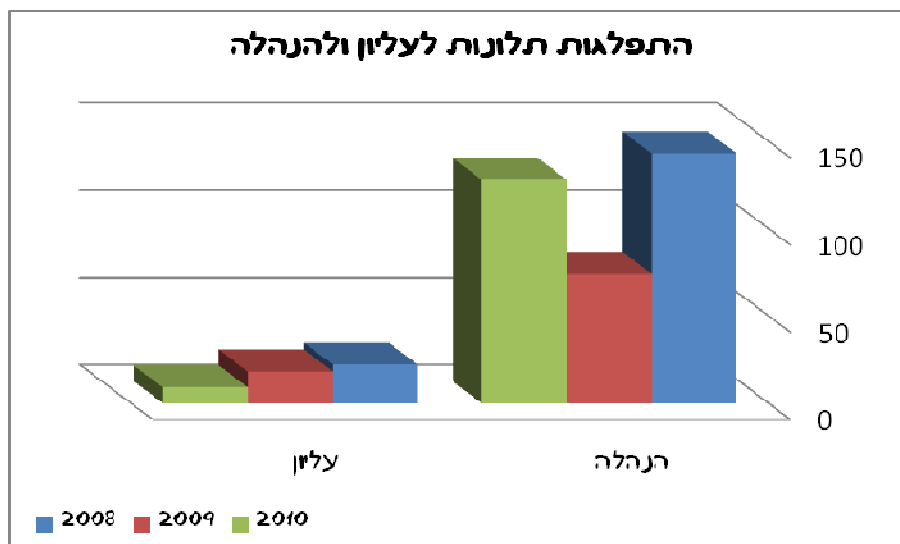


מהנתונים עולה כי אין פערים מהותיים בין המחוזות השונים לעניין תוצאות בדיקת התלונה וכי ברוב המחוזות אחוז התלונות המוצדקות והמוצדקות חלקית נע סביב ה- 43%, למעט העליון.

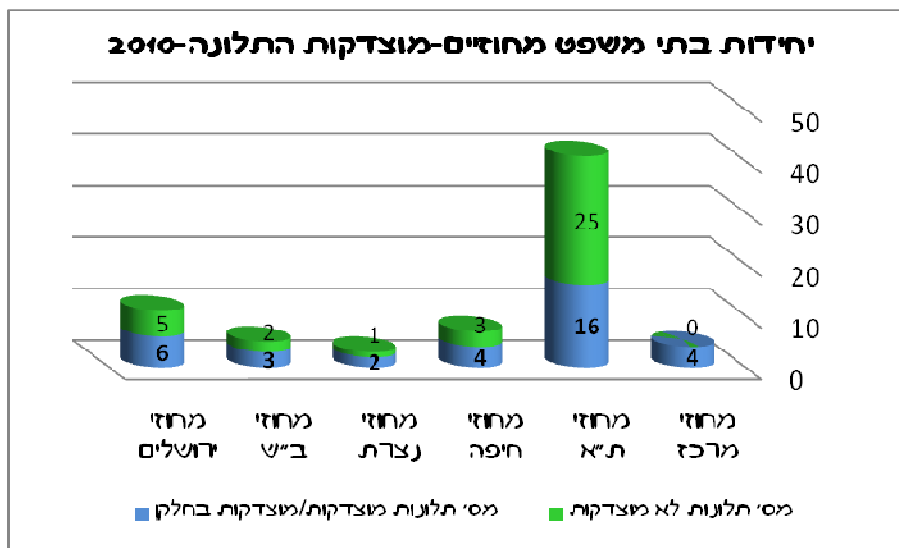
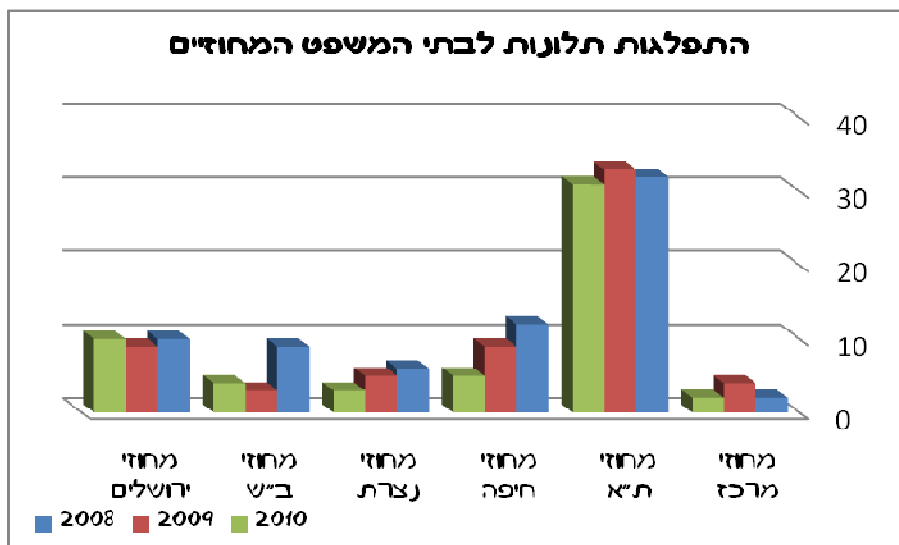
להלן יוצגו הנתונים והגרפים הפרטניים בחלוקה ליחידות בכל מחוז

הגרף הראשון לגבי כל מחוז/יחידה מציג השוואה בין מס' התלונות שהתקבלו לגבי כל יחידה בין השנים 2008-2010 והגרף השני מציג את כמות התלונות ומוצדקות התלונה בשנת 2010.

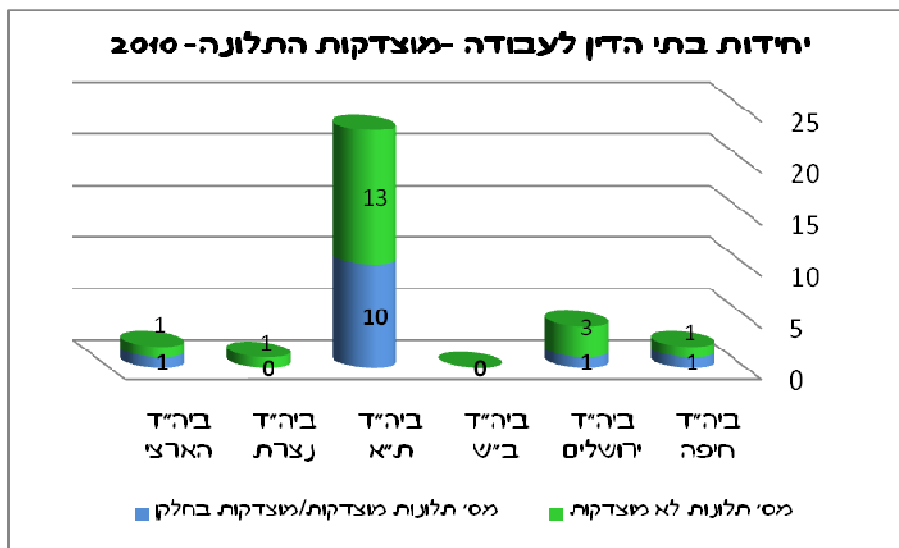
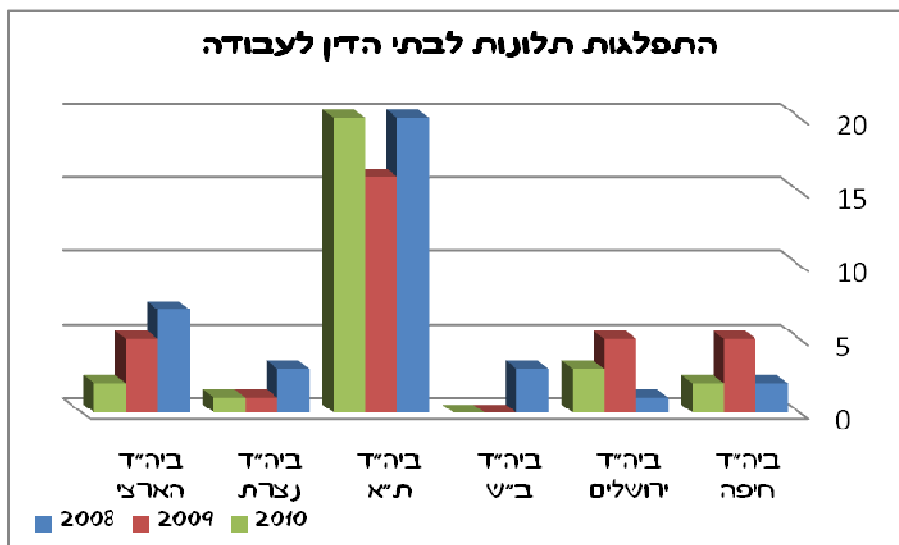
בית המשפט העליון והנהלת בתי המשפט



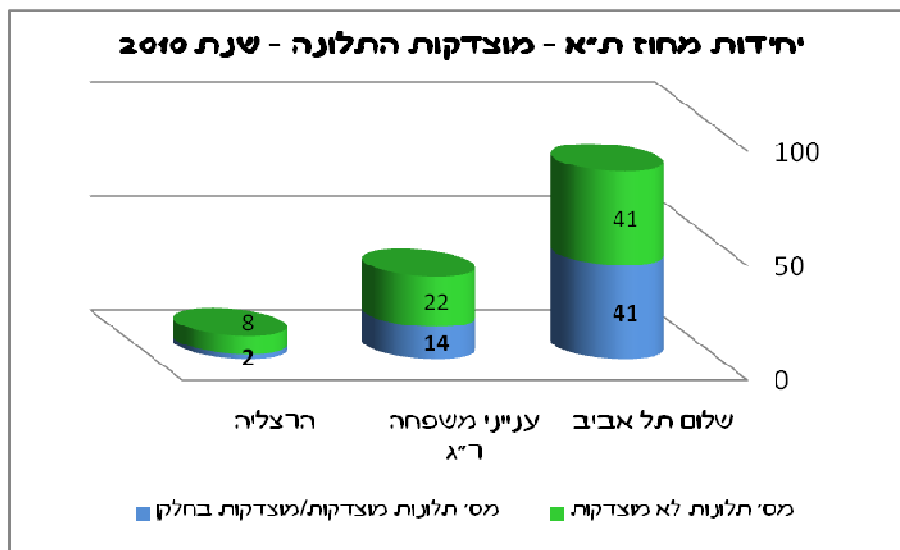
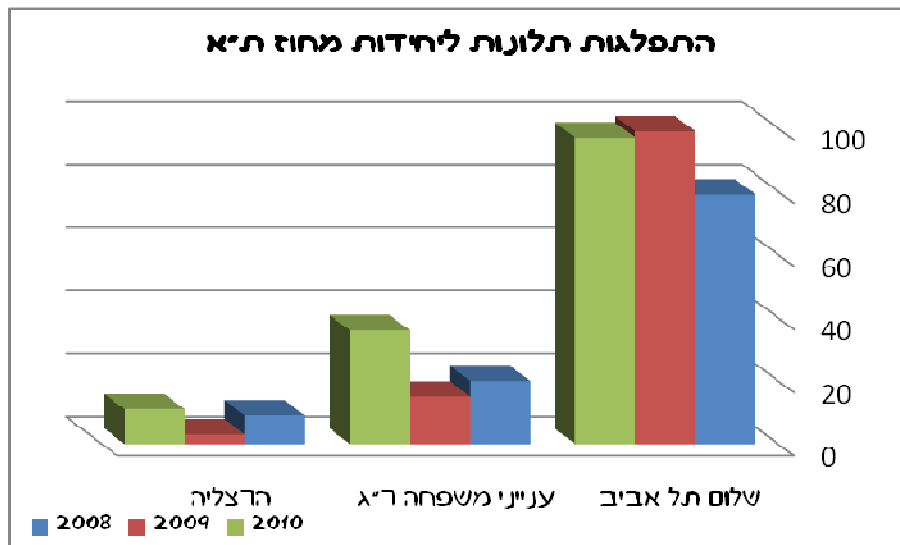
בתי המשפט המחוזיים



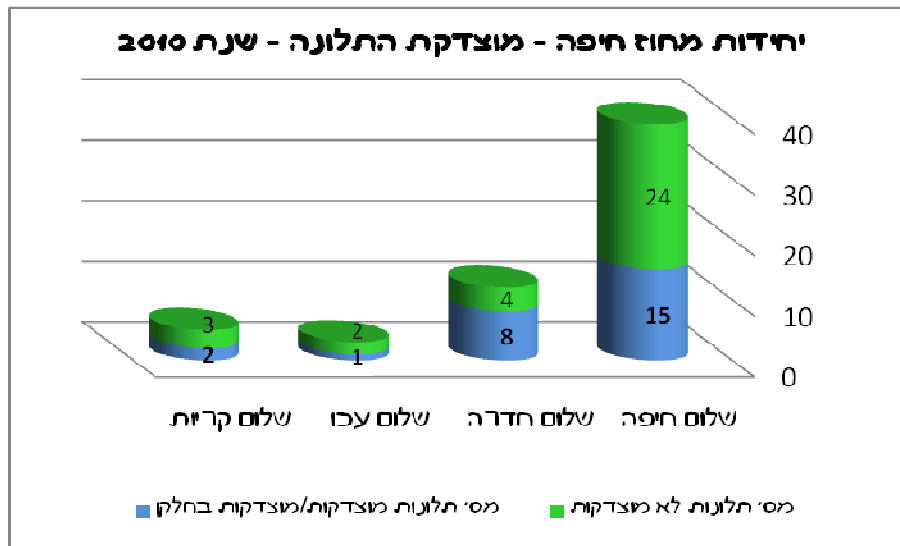
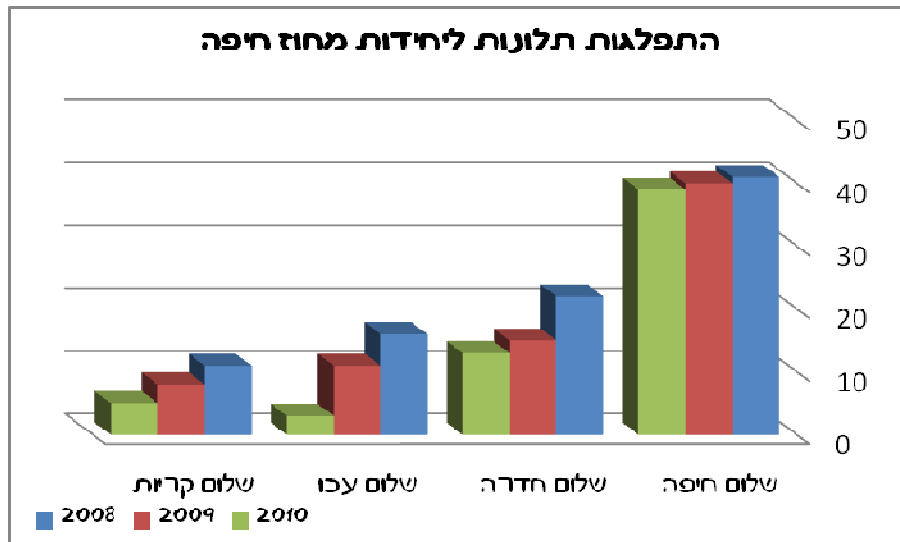
בתי הדין לעבודה



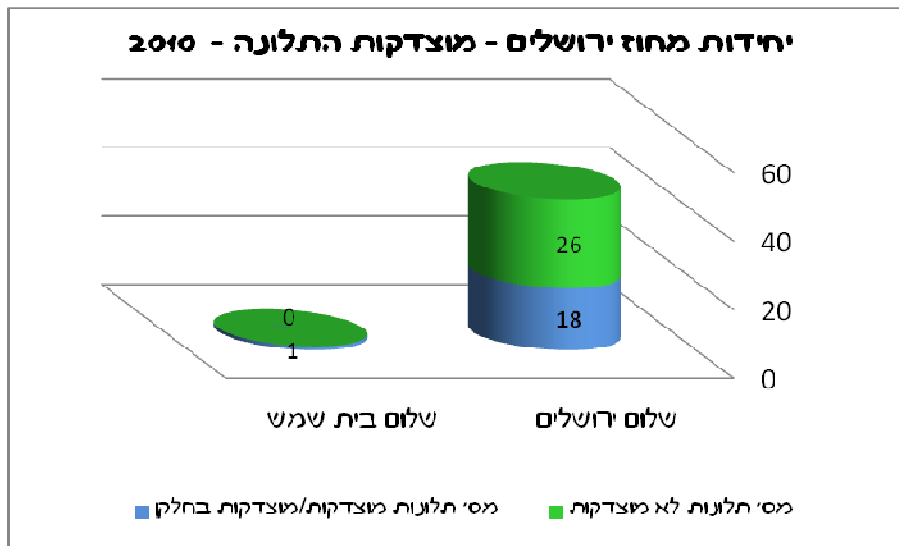
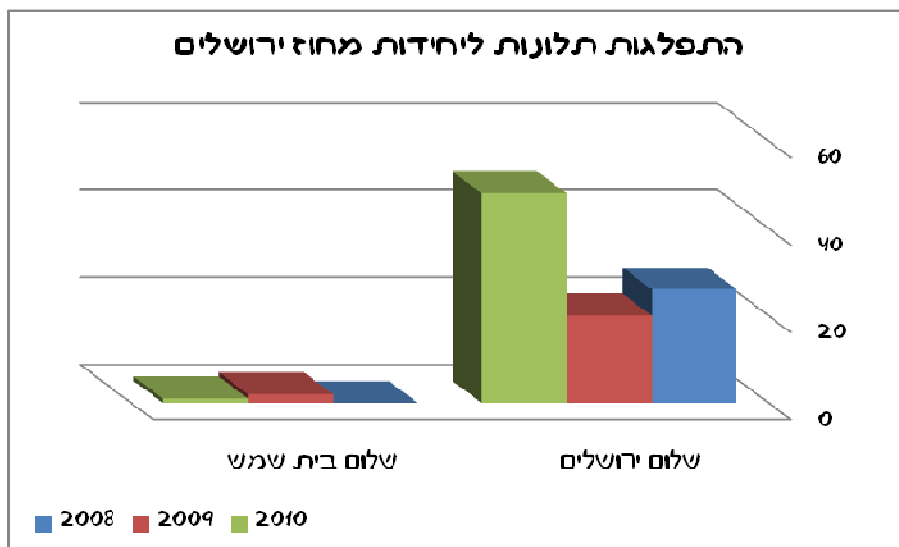
מחוז תל-אביב



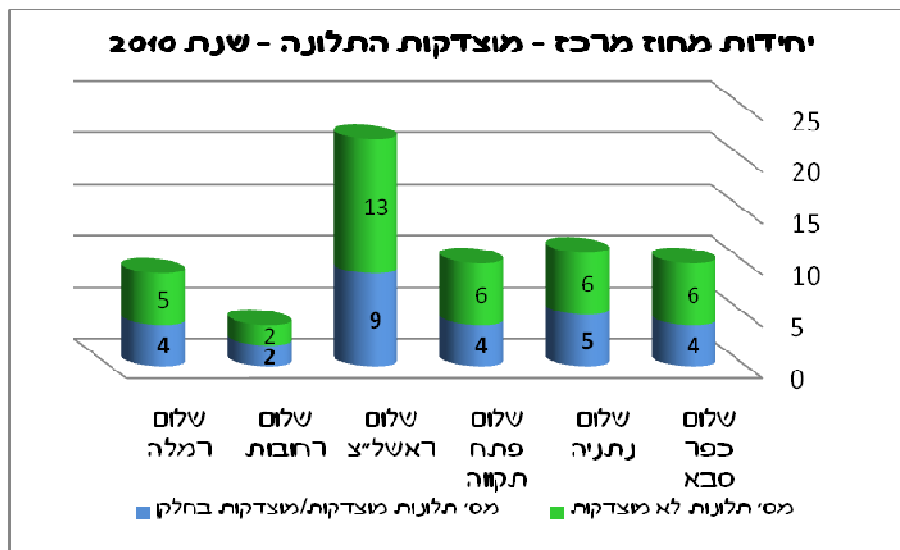
מחוז חיפה



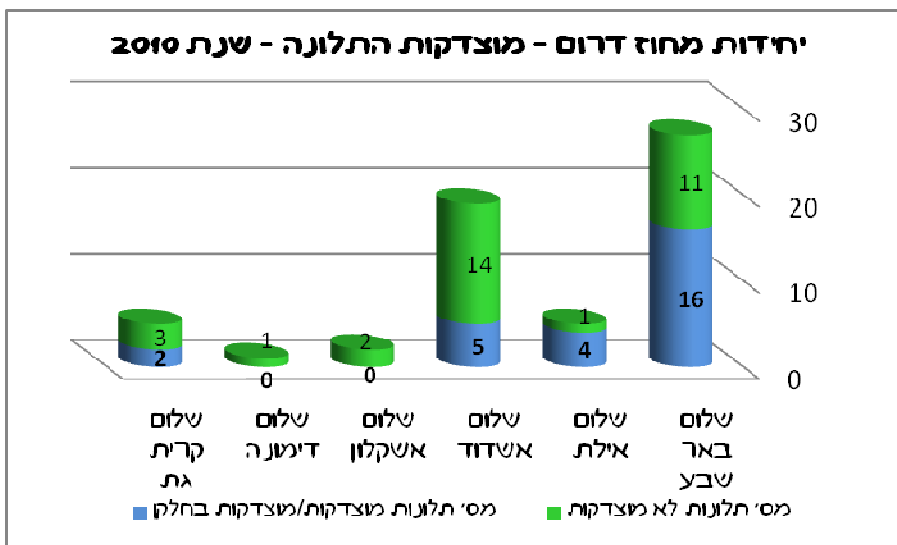
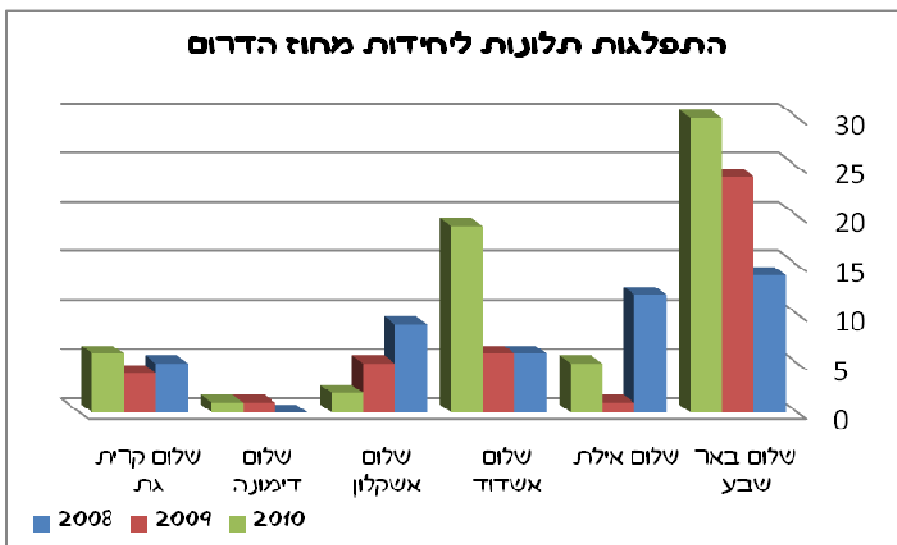
מחוז ירושלים



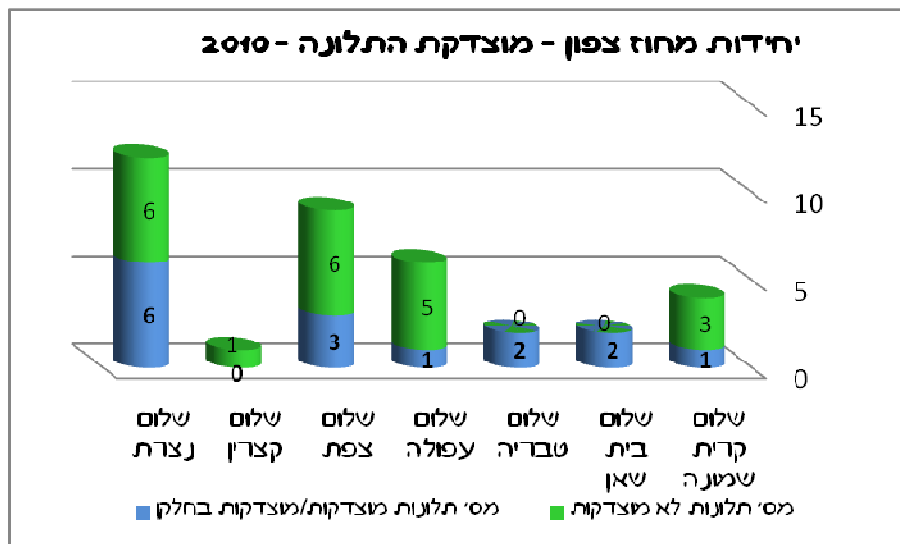
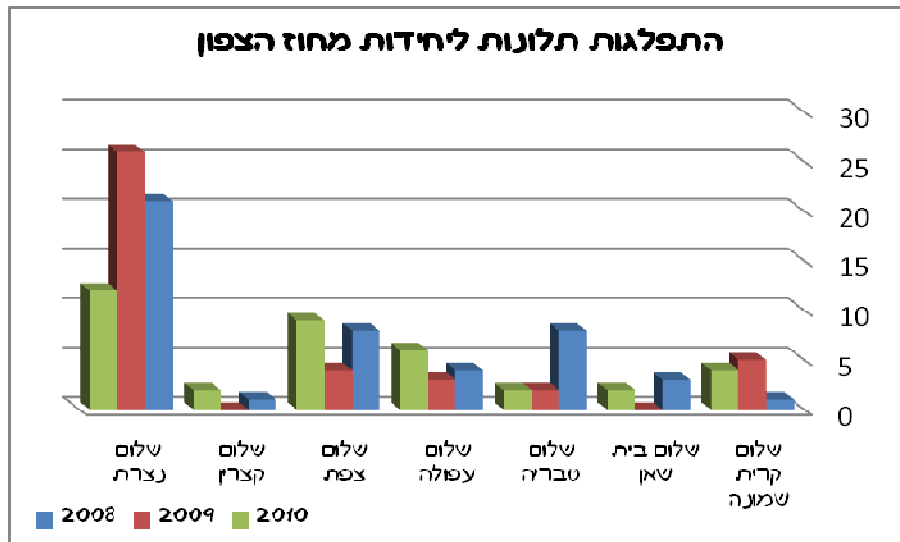
מחוז מרכז



מחוז באר שבע והדרום



מחוז נצרת והצפון



4. סיכומי תלונות נבחרות

שנת 2010 התאפיינה בכמה אירועים מרכזיים הקשורים ברמת ובטיב השירות הניתן ע"י המערכת:

- באפריל 2010 הסתיימה פריסתה של מערכת המחשוב החדשה "נט המשפט" בכל בתי המשפט ברחבי הארץ, כלומר, כלל מערכת בתי המשפט עובדת תחת מערכת חדשה השונה מהותית מהמערכת הקודמת מבחינת עומק ופירוט המידע המופיע בה וגם בשל העובדה שניתן לבצע באמצעותה פעולות שונות מרחוק.
- החלה פעילות נרחבת של הכנסת שינויים ושיפורים ב"נט המשפט".
- סגירת מרכז המידע הטלפוני עקב פגיעה והחמרה ברמת השירות והתפקוד שלו שבעקבותיה הוחלט לסגור את מרכז המידע באופן זמני ולצאת במכרז לבחירת ספק חדש שיענה על הצרכים וייתן שירות ראוי ומיטבי לציבור הרחב.
- בתקופת ההתארגנות להקמת המרכז החדש הופעלו מוקדי שירות טלפוני במזכירות בתי המשפט השונים, דבר שיצר עומס רב. על מנת להקל על העומס נפתחו תיבות פניות אלקטרוניות לכל בית משפט והוקצה גם מספר פקס המיועד לפניות הציבור.
- בינואר 2011 החל לפעול מרכז המידע החדש והמשופר.

בשל אירועים אלו התקבלו השנה תלונות רבות שעניינן חוסר האפשרות ליצור קשר עם המערכת ו/או שאלות שהיו אמורות להיענות ע"י מרכז המידע/המזכירות וכן תלונות שנובעות מחבלי הקליטה של המערכת המחשובית החדשה או תלונות על פגיעה מסוימת ברמת הנגישות לתיקים לצדדים בלתי מיוצגים או צדדים שלא רכשו "כרטיס חכם".

להלן יוצגו סיכומים של כשלושים תלונות שנבדקו ע"י אגף הביקורת ותלונות הציבור במהלך שנת 2010.

התלונות נבחרו בקפידה כך שיציגו את סוגי הליקויים והטעויות הנפוצים ו/או האקוטיים ואת תוצאותיהן. תוצאות טעויות אלו היו מאד לא נעימות עבור הצדדים שנפגעו, וגרמו להם עוגמת נפש, טרחה והוצאות בשלב ניסיונותיהם לגרום להחזרת "הגלגל לאחור" ולתיקון הטעות שנעשתה.

בהצגת מקבץ תלונות זה מטרתנו כפולה. מחד, להביא ללמידה ולהפקת לקחים על מנת שתימנע הישנות תלונות דומות בעתיד ומאידך, להציג את פועלינו הספציפי בכל אחד מהמקרים.

סיכומי התלונות חולקו לקבוצות הבאות:

- תלונות על מזכירות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
- תלונות בנושאים כספיים
- תלונות בנושאים כלליים
- תלונות על מאבטחי משמר בתי המשפט

כאמור, מוצע שמנהלי היחידות השונות יעשו שימוש לימודי בדוח זה, במטרה למנוע הישנות אירועים כגון אלו המתוארים בו ביחידתם.
כמו-כן נשמח להגיע ליחידות ולהעביר מצגות על פעילות האגף בשנת 2010.

תלונות על מזכירויות בתי המשפט

ובתי הדין לעבודה

ת/2010/8 – התנהלות פגומה שגרמה לסחבת בתיק

עיקרי התלונה:

בתלונה שהועברה לאגף הביקורת על ידי נציבות תלונות הציבור על שופטים, נמצאו כשלים באי זימון צדדים לדיון ובאי מסירת הודעת ביטול בדיון נוסף.

ממצאי הבדיקה:

1. במסגרת התנהלות תיק תביעות קטנות הורה ביהמ"ש על צירופו של נתבע נוסף. בהחלטה מצוין כי הדיון יידחה למועד אחר. בנוסף, הורה השופט למזכירות לזמן את הנתבע הנוסף ולשלוח לו את כתבי ההגנה והתביעה.
2. המזכירות לא ביצעה את החלטת השופט ולא שלחה זימון לנתבע הנוסף.
3. במועד הדיון התברר כי הנתבע הנוסף לא הגיע כיוון שלא זומן. בשל כך הורה השופט על דחיית הדיון למועד שייקבע על ידי המזכירות, בהחלטתו מורה השופט בשנית כי על המזכירות לזמן את הנתבע הנוסף לדיון שייקבע.
4. המזכירות זימנה את הנתבע הנוסף אך אביו של הנתבע הנוסף (חייל בסדיר) הגיש בשמו בקשה לדחיית מועד הדיון בשל שירותו הצבאי. השופט נתן החלטה לדחיית מועד הדיון לתאריך אחר.
5. בהגיע מועד הדיון שנקבע לא הגיע הנתבע הנוסף, אך אימו שנכחה בדיון מסרה כי בנה לא התייצב עקב שירותו הצבאי. בהחלטתו מצוין השופט כי בלית ברירה יידחה הדיון למועד נוסף.
6. מזכירות ביהמ"ש קבעה מועד לדיון, אך לא עדכנה מועד זה במערכת ולא שלחה הודעות לצדדים. לדברי המזכירה, הודעה בדבר המועד החדש נמסרה לצדדים בעל פה.
7. בנוסף, לדברי המזכירות, בעקבות בקשה בעל פה של אימו של הנתבע הנוסף, לדחייה נוספת, דחתה המזכירות את מועד הדיון לאחר הפגרה.
8. מכיוון שהמזכירות לא שלחה הודעות לצדדים לגבי הדיון היא גם לא שלחה הודעות ביטול לתאריך.
9. לדברי המזכירות, אימו של הנתבע הנוסף עודכנה בדבר הדחייה בעל פה, עת פנתה למזכירות בבקשת הדחייה. הנתבעים בתיק עודכנו בדבר הדחייה באינטרנט.

10. מכיוון שלא נשלחה כל הודעה לתובעים בתיק, הם הגיעו לבית המשפט כפי שנאמר להם על ידי המזכירות.
11. בסופו של דבר, לאחר שלושה דיונים שאליהם לא הגיעו חלק מהצדדים, לאחר החלפת שופט ולמעלה משנה ממועד הדיון הראשון - התקיים דיון במעמד כל הצדדים בתיק, נשמעו העדויות וניתן פסק הדין.

מסקנות:

1. מזכירות בית המשפט פעלה שלא כפי הנדרש ושגתה באופן טיפולה בתיק יותר מפעם אחת.
2. מזכירות ביהמ"ש לא יישמה את החלטת השופט המורה על צירופו של נתבע נוסף. עקב כך, לא הגיע הנתבע לדיון שנקבע.
3. המזכירות קבעה מועד לדיון ללא עדכון התיק וללא משלוח זימונים לצדדים כנדרש.
4. בדחיית דיון אחר המזכירות פעלה על דעת עצמה בכך שלא העבירה את הבקשה לדחיית מועד הדיון להחלטתו של שופט. בנוסף, הבקשה לדחיית המועד, נעשתה בעל פה, ללא תיעוד וללא בקשה כתובה. המזכירות לא שלחה זימונים לצדדים.
5. מכיוון שמלכתחילה לא עדכנה המזכירות את מועד הדיון במערכת, לא נשלחו הודעות ביטול לתאריך זה.
6. ככלל, המזכירות השתתתה בטיפול בהחלטות בתיק, לא ביצעה אותם בסמוך למועד מתן ההחלטה ו/או תוך פרק זמן סביר.

המלצות:

1. ניתנה הנחייה לרענון הנהלים הנוגעים לביטול/קביעה של מועדי דיונים ומילוי החלטות בימ"ש. בנוסף רענון הנהלים המסדירים הגשת בקשות למזכירות ביהמ"ש, זאת על מנת למנוע הגשת בקשות בעל פה.
2. הומלץ על נקיטת אמצעי משמעת כנגד העובדת שטיפלה בתיק לכל אורכו.
3. הומלץ על עריכת בדיקת מעקב אחר התנהלות המזכירות כ- 6 חודשים ממועד הבדיקה הראשונה, על מנת לוודא הטמעת הנהלים וההמלצות.

אופן סיום הטיפול:

1. נהלי העבודה רועננו בקרב עובדי מזכירות בית המשפט.
2. בעקבות תלונות חוזרות בנושא, ערך אגף הביקורת בדיקה בקרב מזכירות בתי המשפט לתביעות קטנות במספר יחידות. הבדיקה התמקדה בעבודת מזכירות בית המשפט החל משלב פתיחת התיק ועד לסגירתו.

ת/51/10 – זרישה לפיצוי בגין אי ביטול צו עיכוב יציאה מהארץ

עיקרי התלונה:

1. לטענת המלין, שכח בית המשפט לבטל את צו עיכוב היציאה שהוצא כנגד בנו, למרות פסק הדין שניתן בתיק. אי לכך, בשעה שהוא ובני משפחתו היו בנתב"ג בדרכם לטיול בחו"ל, הם הופתעו לגלות כי בנם אינו מורשה לצאת מהארץ.

ממצאי הבדיקה:

1. הצדדים בתיק הגישו לבית המשפט הסכם פשרה שניתן לו תוקף של פסק דין.
2. בהסכם הפשרה ציינו הצדדים את נושא צו עיכוב היציאה כנגד הקטין.
3. בפסק הדין לא ניתנה התייחסות שיפוטית לצו עיכוב היציאה מן הארץ שעמד כנגד הקטין.
4. עם סגירת התיק, ככל הנראה, המחשב לא התריע בפני המזכירות על דבר קיומו של הצו ולכן התיק נסגר מבלי שהצו בוטל.
5. בנוסף, צווי עיכוב יציאה מהארץ כנגד קטינים במסגרת תיקי משפחה תקפים עד הגיעם של הקטינים לגיל 18. לכן תיק זה גם לא נבדק וטופל במסגרת דוח צווי עיכוב פתוחים.

מסקנות:

1. בהסכם הפשרה ציינו הצדדים את נושא צו עיכוב היציאה כנגד הקטין בסעיף שנתון לפרשנות, אליו לא ניתנה התייחסות בפסק הדין ולא ניתנה בעניינו החלטה מפורשת.
2. לא מצופה מהמזכירות כי תקרא את הסכמי הצדדים, תפרשם ותפעל על פיהם, ללא צו מפורש של בית המשפט.
3. נושא הוצאת צווי עיכוב יציאה מן הארץ כנגד קטינים וביטולם הינו נושא רגיש ובעל אחריות כבדה מצד מזכירות בית המשפט. לפיכך, עליה לנהוג בנושא בכובד ראש ולפעול בהתאם להחלטות בית המשפט והודעות הצדדים.

אופן סיום הטיפול:

1. המלין פוצה בסך 3,600 ₪.
2. הסוגיה שעלתה בעקבות ממצאי הבדיקה בדבר מתן תוקף פסקי דין להסכמים שמוגשים ע"י הצדדים לבית המשפט, ללא התייחסות בית המשפט לטיפול בסעדים שקיימים בתיק, הועברה לטיפול סמנכ"לית מזכירות בהנהלת בתי המשפט.

ת/93/10 – אי טיפול בהודעת ערעור שהתקבלה בביהמ"ש

עיקרי התלונה:

1. המלין שלח בדואר רשום 5 עותקים של הודעת ערעור. כל עותקי הערעור הוחזרו אליו בדואר עם חותמת "נתקבל" מבלי שנפתח תיק. לדברי המלין, רק לאחר ששוחח עם מרכזת המדור והעביר אליה את הערעור בפקס נפתח התיק.

ממצאי הבדיקה:

1. הודעת הערעור התקבלה במחלקת הקלדה, המטפלת בפקסים ודואר של כל התיקים בהיכל המשפט, למעט תיקים פליליים.
2. במידה ומגיע חומר השייך למדור הפלילי, מחלקת ההקלדה מחתימה את דבר הדואר שהתקבל ומעבירה אותו להמשך טיפול המדור הפלילי.
3. לדברי מנהלת מחלקת ההקלדה, עותקי הערעור הוחתמו בחותמת "נתקבל" והחומר הועבר להמשך טיפול המדור הפלילי.
4. לדברי מרכזת המדור הפלילי, המדור מקבל את הדואר ופותח תיק ערעור ואינו שולח חזרה את הודעת הערעור מבלי שנפתח תיק. לדבריה, מדובר במקרה ראשון שהחומר נשלח חזרה למערער מבלי שנפתח תיק.
5. המלין שוחח טלפונית עם מרכזת המדור הפלילי, העביר אליה בפקס את הודעת הערעור והתיק נפתח.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת. עותקי הערעור ששלח המלין התקבלו בבית המשפט והוחזרו אליו מבלי שטופלו.

אופן סיום הטיפול:

1. נשלח למלין מכתב הסבר והתנצלות על הטעות שאירעה.

ת/94/10 – אי קבלת הודעה על דחיית דיון בתיק ביהמ"ש

עיקרי התלונה:

1. המלינה בתיק הגיעה לבית משפט מרוחק יחד עם עדיה, לדיון במועד שנקבע ע"י ביהמ"ש, אולם אז התברר להם כי הדיון נדחה.
2. לאחר פנייתה למזכירות ביהמ"ש לברור הדחייה ואי קבלת הודעה על כך נמסר לה כי מאחר ומזכירות ביהמ"ש לא הצליחה להשיגה היא ביקשה מבי"כ הצד

שכנגד להודיע לה על הדחייה, אולם הוא לא עשה כן ולכן היא נאלצה להגיע לשווא לבית המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. הצד שכנגד בתיק ביקש להעביר את הדיון בתיק לביהמ"ש אחר. הבקשה הועברה לנשיא בתי המשפט במחוז (שיושב בבית משפט אחר). על מנת שהנשיא יוכל לדון בבקשה התבקשה המזכירות לשלוח את התיק ללשכתו.
2. מזכירות ביהמ"ש שלחה בטעות את התיק למקום אחר ולא ללשכת הנשיא. מאחר והתיק לא הגיע ליעדו ומועד הדיון התקרב, החליט הנשיא בבקשה ללא התיק ודחה את הדיון בתיק עד להחלטתו בבקשה להעברת הדיון.
3. החלטת השופט הועברה לטיפול המזכירות. מאחר והתיק כבר לא היה בידי המזכירות, היא הודיעה את דבר ההחלטה לבי"כ המבקש באמצעות מספר הטלפון שהופיע על בקשתו.
4. לשענת המזכירות, מאחר והתיק לא היה בפניה, לא היה לה את פרטי הצדדים והיא ביקשה מבי"כ המבקש, שכאמור מספר הטלפון שלו היה על גבי הבקשה, להודיע לצד שכנגד. לדברי המזכירות, בי"כ הצד שכנגד הסכים והבטיח לעשות כן.
5. בדיעבד מתברר כי בי"כ המבקש לא הודיע את דבר הדחייה לצד השני, בטענה כי הוא לא הסכים לבקשת המזכירות לעשות כן.
6. הנשיא החליט על העברת התיק לבימ"ש אחר כמבוקש.

מסקנות:

1. ההחלטה בתיק ניתנה בסמוך למועד הדיון שנקבע בתיק, אולם היה מספיק זמן בידי המזכירות להודיע לצדדים את דבר הדחייה.
2. לא נעשה ניסיון מספק מצד המזכירות לאתר את פרטי המלינה על מנת להודיע לה את דבר הדחייה.
3. דחיות דיון הינם נושא חשוב ורגיש ועל מנת למנוע מהממתיינים להגיע לשווא לבית המשפט, על המזכירות לדאוג בכל דרך אפשרית להודיע את דבר הדחייה לצדדים בתיק.

אופן סיום הטיפול:

1. נשלח למלינה מכתב התנצלות בשם מערכת בתי המשפט.
2. בקשתה של המלינה לפסוק את שכר טרחתם של עדיה שהגיעו לשווא הועברה ע"י הנשיא להחלטת השופט בביהמ"ש אליו הועבר התיק.

3. פרטי המקרה הובאו לידיעת מנהל המחוז והמיר, לטיפולם במניעת הישנותם של מקרים מעין אלו.

ת/ 164/10 – זרישת פיצוי בגין משלוח שגוי למשטרה של צו לאיסור אחזקת נשק

עיקרי התלונה:

1. כנגד המלין נפתח תיק בבקשה לצו למניעת הטרדה מאיימת.
2. במסגרת ההליכים בתיק, שלחה המזכירות למשטרה צו לאיסור החזקת נשק כנגד המלין.
3. הצו נשלח למשטרה למרות שבתיק לא ניתן על ידי השופט צו מסוג זה.
4. בעקבות הצו הגיעו שוטרים לבית המלין ולקחו את נשקו.
5. המלין דורש פיצוי בגין עגמת הנפש שנגרמה לו ובגין ההתרוצצויות בין הגופים על מנת לקבל נשקו בחזרה.

ממצאי הבדיקה:

1. כנגד המלין נפתח תיק בגין הטרדה מאיימת.
2. בתיק לא הוגשה בקשה לאיסור על המלין לשאת נשק.
3. גם בדיון שהתקיים בתיק לא ניתן צו לאיסור החזקת נשק.
4. למרות זאת שלחה המזכירות למשטרה טופס לאיסור החזקת נשק כנגד המלין.
5. המזכירה ששלחה את הטופס למשטרה היתה עובדת חדשה במדור.
6. בעקבות משלוח הטופס למשטרה, בצעה המשטרה מסירת טופס הזמנה לדיון בבית המלין וגם לקחה ממנו את נשקו.
7. לאחר פניית המלין לבית המשפט, התבררה הטעות ונשלח למשטרה אישור המזכירות לפיו אין צו לאיסור החזקת נשק כנגד המלין.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת ואכן לא היה מקום לשלוח למשטרה טופס לאיסור החזקת נשק כנגד המלין.
2. הטעות בוצעה בידי עובדת חדשה במדור, שסברה בטעות, שיש מקום לשלוח למשטרה טופס איסור החזקת נשק כנגד המלין.

אופן סיום הטיפול:

1. מנהלת המדור זימנה את העובדת והסבירה לה את הטעות ומה עליה לעשות במקרים בהם היא לא בטוחה כיצד לפעול.
2. דרישת הפיצוי בצירוף דוח הביקורת הועברו ללשכה המשפטית שהציעה למלין סך 500 ₪ כפיצוי בגין נזקיו.

ת/2010/178 – דרישה לפיצוי בעקבות זימון לשווא

עיקרי התלונה:

1. המתלונן, רופא במקצועו, מונה כמומחה בתיק בימיש השלום.
2. בעקבות זימון שנשלח אליו, הגיע המומחה לביהמ"ש ואז הודיע לו השופט כי בעקבות תקלה במזכירות הוא זמן שלא לצורך.
3. בעקבות הגעתו שלא לצורך דרש המתלונן פיצוי בגין אבדן יום עבודה והגעתו לביהמ"ש בסך 2,000 ₪ בתוספת מע"מ.

ממצאי הבדיקה:

1. המתלונן מונה כמומחה על ידי ביהמ"ש. השופט הטיל את תשלום שכר טרחתו על חלק מהנתבעים בתיק.
2. בשל אי תשלום שכרו, הגיש המומחה בקשה לתשלום שצורפה לתיק.
3. בעת הגשת הבקשה, הגדירה המזכירות את המתלונן כצד בתיק ולא כמומחה ולכן הוא זמן לדין שנקבע.

מסקנות:

1. התלונה נמצאה מוצדקת. בשל הרישום השגוי שנעשה על ידי המזכירות, זמן המתלונן לשווא.

אופן סיום הטיפול:

1. תוקנה הטעות ונמחק רישומו של המומחה כצד בתיק.
2. המתלונן פוצה בסך 1,000 ₪.
3. המקרה הועבר לידיעת שאר עובדי המזכירות בכדי למנוע מקרים דומים בעתיד.

ת/259/10 – בריחת נאשם ששהה במעצר בית לחוייל

עיקרי התלונה:

1. עיתונאי פנה לדוברות בתי המשפט ומסר כי ממידע שהגיע אליו עולה כי נאשם שנשלח למעצר בית עד תום ההליכים, עזב את הארץ, בניגוד להחלטת בית משפט השלום על הוצאת צו עיכוב יציאה מן הארץ והפקדת דרכון.

ממצאי הבדיקה:

1. החלטת שופטת בבקשה למעצר עד תום ההליכים קבעה כי המשיב ישוחרר בערבות למעצר בית בכפוף להפקדת דרכון והוצאה צו עיכוב יציאה מהארץ, והמצאת הבטוחות: - פקדון כספי.
- ערבות צד ג' של כל אחד מ-4 המפקחים.
- התחייבות עצמית.
2. במעמד הדיון הודיעה המשטרה כי בכוונתה להגיש ערר, לפיכך ניתן צו עיכוב ביצוע.
3. ביום מתן ההחלטה יישמה מזכירת בית המשפט את החלטת השופטת וטיפלה בתנאי השחרור של המשיב: הנפיקה צו מעצר בצירוף הודעה כי קיים עיכוב ביצוע בתיק, החתימה את 4 המפקחים על כתבי ערובה, טיפלה בהפקדת הפקדון הכספי, הנפיקה אישור הפקדת דרכון.
4. המזכירה לא הפיקה צו עיכוב יציאה מן הארץ, ככל הנראה בשל אי שימת לב נוכח תנאי השחרור הרבים שנקבעו בהחלטה.
5. למחרת ההחלטה, הודיעה משטרת ישראל לבית המשפט כי אין בכוונתם להגיש ערעור וכתוצאה מכך נתבקשה המזכירות לשלוח את פקודת השחרור למשטרה.
6. מאחר והחלטות לשחרור הינן החלטות רגישות, הרי שבטרם הפקת פקודת השחרור מוודאת המזכירה כי כל תנאי השחרור בתיק מולאו בהתאם להחלטת השופט. בסיומה של הבדיקה ולאחר שכל התנאים מולאו מופקת פקודת השחרור ונשלחת למשטרת ישראל.
7. מזכירת בית המשפט טיפלה בהודעת המשטרה ובטרם הפיקה פקודת שחרור בדקה שכל תנאי השחרור בתיק מולאו. בבדיקה שערכה לא הבחינה המזכירה **שוב** כי לא הופק צו עיכוב יציאה מן הארץ. בסיום הבדיקה הפיקה את פקודת השחרור ושלחה אותה למשטרת ישראל.
8. כעבור שנה, התקיים דיון בנוכחות ביכ הצדדים. בפתח הדיון הודיעה המאשימה (מדינת ישראל - מנהלת ההגירה) כי הנאשם עזב את הארץ לפני כמה ימים.

מסקנות:

1. מזכירת בית המשפט טיפלה בתיק בשני מועדים יום אחרי יום. בעת יישום החלטה המורה על תנאי שחרור הנאשם, לא הפיקה המזכירה צו עיכוב יציאה מן הארץ, ובעת הפקת פקודת השחרור לא הבחינה כי הפקודה מופקת על אף שתנאי השחרור, צו עיכוב יציאה מן הארץ כנגד הנאשם לא הוצא.
2. הבקרה לביצוע תנאי השחרור בוצעה על ידי אותה מזכירה ולא נבדקה על ידי מזכירה אחרת או מנהלת המדור, דבר שהביא לאי איתור הטעות.
3. בשל אי הפקת צו עיכוב היציאה מן הארץ התאפשרה בריחתו של הנאשם לחו"ל.

המלצות:

1. הומלץ שהמזכיר הראשי ישקול נקיטת אמצעי משמעת כנגד העובדת בגין רשלנותה הכפולה.
2. הומלץ להפיץ מקרה זה לידיעת כל המזכירים הראשיים בארץ ולהדגיש את חשיבות ביצוע בקרה על ידי 2 עובדים (או עובד ומנהל) בשלב יישום החלטות רגישות/ מורכבות/ מסובכות.

אופן סיום הטיפול:

1. מנהל המחוז ומרכזת המדור הפיקו את הלקחים ממקרה זה ושינו את שיטת העבודה במזכירות המעצרים כך שבמקרים בהם החלטות השופט לעניין שחרור בערובה מכילות מספר תנאים; או במקרים של התלבטות לעניין אופן יישום תנאי הערובה, יועבר הטיפול ביישום ההחלטה למנהלת המדור.
2. מנהל המחוז ערך לעובדת שיחת הבהרה, במהלכה הוסבר לה החשיבות ביישום מלא של החלטות, והתריע בפניה כי במידה וטעות מעין זו תחזור יינקטו כנגדה אמצעי משמעת.

ת/10/340 – זרישה לפיצוי בשל מעצר שווא

עיקרי התלונה:

1. מלינה נעצרה לעיני ילדיה ושכניה, בשל צו הבאה שגוי.
2. בני משפחת המלינה נאלצו לגייס ולהפקיד סך של 2,000 ₪ לצורך שחרורה.

ממצאי הבדיקה:

1. בתיק תעבורה ניתנה החלטה להוצאת צו הבאה כנגד עד.
2. במקום להוציא צו הבאה כנגד העד, הוציאה מזכירת השופט צו הבאה כנגד המלינה, שהיא הנאשמת בתיק.
3. השופט לא הבחין בטעות וחתם על הצו השגוי.
4. לדברי המזכירה הטעות נבעה מעומס עבודה רב בתקופת המעבר למערכת "נט המשפט".
5. בעקבות הוצאת הצו השגוי נעצרה המלינה ונאלצה להפקיד סך של 2,000 ₪ לצורך שחרורה.
6. בהמשך הגישה המלינה בקשה לביטול הצו השגוי ולהחזרת הסכום אותו נאלצה להפקיד בשל הצו השגוי.
7. צו ההבאה השגוי בוטל ובהמשך הוחזר הפקדון למלינה.

מסקנות:

התלונה מוצדקת ובגלל טעות של המזכירות המלינה נעצרה ובני משפחתה נאלצו להפקיד 2,000 ₪ לצורך שחרורה.

אופן סיום הטיפול:

1. המלינה פוצתה בסך 12,000 ש"ח בגין מעצר השווא.
2. הביקורת המליצה על נקיטת אמצעי משמעת כנגד המזכירה בגין הוצאת צו ההבאה השגוי.

ת/10/385 – זרישת פיצוי בגין זימון מומחה שלא לצורך
לדיון בתיק אזרחי

עיקרי התלונה:

1. המלין מומחה רפואי זומן בטעות לדיון הוכחות בתיק אזרחי.
2. השופטת נתנה החלטה לשלם לו בגין הטעות סך 1,200 ₪. על מנת ליישם ההחלטה העבירה המיר לאגף הביקורת ותלונות הציבור.

ממצאי הבדיקה:

1. מזכירת השופטת שלחה בטעות למומחה הזמנה לדיון.
2. בעת הדיון התברר כי לא ניתנה החלטה לזמן את המומחה וכי מדובר בטעות. השופטת ביקשה את תגובת המזכירות.

3. המזכירה הסבירה את הטעות בעומס העבודה הרב בתקופה של עליית תכנת "נט המשפט" לאוויר.

מסקנות:

התלונה מוצדקת ואכן המומחה זמן בטעות לדיון.

אופן סיום הטיפול:

1. המלין פוצה על ידי הנהלת בתי המשפט בסך של 1,200 ₪ + מע"מ.
2. המזכיר הראשי ערך לעובדת שיחת הבהרה, במהלכה הוסבר לה כי עליה לטפל בתיקי בית משפט באחריות ותשומת לב מרבית, שכן פעולות שגויות של מזכירים ועובדים בבתי המשפט גורמות להנהלת בתי המשפט לתשלום הוצאות מיותרות.

ת/10/457 - אי שליחת החלטה שיפוטית במועד

עיקרי התלונה:

במסגרת התנהלות תיק תביעה קטנה הגיע המתלונן (התובע בתיק) לבית המשפט לצורך דיון שנקבע לו. לאחר המתנה ארוכה התברר כי הדיון בעניינו נדחה, בלא שהודע לו.

ממצאי הבדיקה:

1. ביום 05/07/10 דחתה השופטת בתיק דנן, דיון אשר היה קבוע מיום 09/07/10 ליום 12/10/10, עקב אילוצי יומן.
2. החלטת השופטת נשלחה לתובע בתיק רק ביום 14/07/10, חמישה ימים לאחר מועד הדיון שנדחה.
3. בעקבות כך הגיע המתלונן לבית המשפט לשווא.
4. לדברי המזכירות, בגלל קוצר הזמן לשליחת החלטה לדחיית מועד הדיון ומכיוון שלא ניתן על ידי התובע אמצעי אחר ליצירת קשר פרט לכתובתו, נעשה ניסיון להשיג את מס' הטלפון/פלאפון שלו באמצעות מוקד 114 בכדי להודיעו על החלטת דחיית המועד לדיון בעל פה, אך ללא הצלחה.

מסקנות:

1. מזכירות בית המשפט שגתה בטיפול בהחלטת השופטת לדחות את הדיון.
2. לאחר שנכשלה המזכירות להשיג את מס' הטלפון/פלאפון של התובע ולאור דחיפות העניין, היה עליה לפעול כאמור בנוהל "דחיית משפטים" ולשלוח את

החלטת השופטת בו ביום באמצעות פקיד מסירה ולא בדואר כעבור תשעה ימים מהיום בו ניתנה ההחלטה ולאחר שחלף מועד הדיון שנדחה.

אופן סיום הטיפול:

1. מתקיים משא ומתן בין הנהלת בתי המשפט לבין המלין בנוגע לגובה הפיצוי.
2. המקרה הוצג על ידי המזכיר הראשי בפני כלל עובדי המדור הנבדק וניתנה הנחיה המורה על שליחת החלטות לדחיית מועדים לדיון הניתנות בסמוך למועד הדיון שנדחה, מוקדם ככל האפשר.

ת/10/486 – טיפול לקוי בהוצאת צווי עיקול

עיקרי התלונה:

1. בבית משפט שלום ניתן צו עיקול זמני במעמד צד אחד כנגד הנתבע. מזכירות בית המשפט הפיקה את הצווים ללא מספר תעודת הזהות של החייב, בנוסף הופקו שניים מהצווים פעמיים ושני צווים לא הוצאו כלל.
2. כתוצאה מכך חל עיכוב בעדכון הצווים אצל המחזיקים עד שמזכירות בית המשפט הוסיפה באופן ידני את מספר תעודת הזהות של החייב על 39 הצווים, הפיקה את שני הצווים החסרים והעבירה אותם למסירה למחזיקים על ידי ביכ התובע.
3. ביכ התובע בתיק ביקש כי הנהלת בתי המשפט תישא באחריות לכל נזק שנגרם ויגרם למשרד ו/או למרשתו בגין התנהלות המזכירות.

ממצאי הבדיקה:

1. בתיק אזרחי שנדון בבית משפט שלום ניתנה החלטה בבקשה דחופה להטלת עיקול זמני במעמד צד אחד שהוגשה על ידי ביכ התובע בתיק, לפיה הבקשה התקבלה.
2. ביכ התובע ניגש לעמדת קבלת קהל במזכירות וביקש כי המזכירות תפיק את צווי העיקול לצורך המצאתם המיידית למחזיקים.
3. עוה"ד התבקש, על ידי המזכירות, להמציא את רשימת המחזיקים וכתובתם ולהמתין לסיום שעות קבלת קהל (שעה 13:30) מאחר ומדובר ב-39 צווים. עוה"ד המציא את רשימת המחזיקים וכתובתם כפי שהתבקש.
4. בסיום שעות קבלת קהל טיפלה מזכירת בית המשפט ביישום ההחלטה. עדכנה את הצו במחשב והזינה במערכת המחשבית את שמות המחזיקים וכתובתם (על פי הרשימה שצירף עוה"ד) והפיקה 26 מתוך 39 הצווים הנדרשים.
5. הצווים שהופקו נמסרו לשליח מטעם עוה"ד.

6. כעבור מספר ימים התקבלו הודעות מטעם חלק מהמחזיקים כי לא ניתן לרשום את הצו מאחר ולא צוין מספר תעודת הזהות של החייב. ביכ התובע פנה למזכירות ואז התברר כי כל הצווים שהופקו היו ללא מספר תעודת הזהות של החייב.
7. מזכירת בית המשפט טיפלה בצווים בשנית והוסיפה ידנית את מספר תעודת הזהות של החייב וחותרמת בית המשפט.
8. לדברי המזכירה, היא לא בדקה את הצווים לאחר הפקתם בשל דחיפותם ולכן לא הבחינה כי מספר ת.ז. לא מופיע בצווים. בנוסף, הוסיפה המזכירה כי עדכון תעודת הזהות של המשיב במערכת המחשובית הינה באחריות הגורם הפותח את התיק.
9. מבדיקה מול מרכז הסיוע של תוכנת "נט-המשפט" עולה כי מס' ת.ז. של החייב היה מעודכן במערכת עובר למועד הפקת הצווים.
10. עוד נמסר ממרכז הסיוע כי תבנית הצווים במערכת מכילה את מספר תעודת הזהות של החייב ובעת עדכון הצו ובחירת הגורם הרלוונטי, אמור להישתל באופן אוטומטי שמו ומספר זהותו של החייב.
11. במקרה הנדון, מסיבה שאינה ברורה מספר תעודת הזהות לא הופיע על גבי הצווים, ייתכן ומדובר בתקלה במערכת המחשוב או במחיקה יזומה של מספר הזהות מהצו.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת. מספר תעודת הזהות של החייב לא הופיע על גבי הצווים שהופקו במזכירות בית המשפט, ייתכן ובשל תקלה במערכת המחשוב או במחיקה יזומה של מספר הזהות מהצו.
2. המזכירה שהפיקה את הצווים לא בדקה אותם בטרם מסרה אותם לשליח שהגיע מטעם עוה"ד.

המלצות:

הומלץ שהמזכיר הראשי ישקול נקיטת אמצעי משמעת כנגד העובדת בגין רשלנותה הכפולה.

אופן סיום הטיפול:

המידע ערך לעובדת שימוע והעיר לה בע"פ על הטיפול הלקוי בהוצאת צווי עיקול.

518/10 – זרישה לפיצוי בגין עיכוב יציאה מהארץ שלא כדין

עיקרי התלונה:

1. בעת שהמלין הגיע לנמל התעופה בן גוריון הודיעו לו כי קיים נגדו צו עיכוב יציאה מהארץ ולפיכך הוא לא יוכל לצאת לטיול ירח דבש כפי שתכנן.
2. המלין דורש לפצותו על הנזק שנגרם לו, כיוון שעיכוב היציאה היה שגוי ולא ניתנה החלטה לעיכוב יציאתו מהארץ.

ממצאי הבדיקה:

1. בתיק פשיד שהתנהל בבית המשפט המחוזי ניתנה החלטה להוצאת צו עיכוב יציאה כנגד החייב בתיק.
2. בטעות הוצא צו עיכוב היציאה כנגד המלין שהינו אחד הנושים בתיק במקום נגד החייב בתיק.
3. מנהלת המדור הסבירה את התקלה בכך שמדובר במקרה חריג שבו לא החייב הגיש בקשה להכריז עליו כפושט רגל, אלא המלין הוא שפתח את התיק והגיש את הבקשה להכריז על החייב כפושט רגל.

מסקנות:

1. טענת המלין כי יציאתו מהארץ עוכבה שלא כדין מוצדקת שכן המזכירות הוציאה בטעות צו עיכוב כנגד הנושה במקום להוציא צו כנגד החייב.

אופן סיום הטיפול:

1. המלין דחה את הצעת הלשכה המשפטית לפיצוי והגיש תביעה כנגד הנהלת בתי המשפט המתבררת בימים אלו.
2. הביקורת המליצה על נקיטת אמצעי משמעת כנגד מנהלת המדור שהוציאה את צו עיכוב היציאה השגוי.

ת/10/554 – עיכוב משמעותי בקביעת מועד לדיון

עיקרי התלונה:

במסגרת תיק לתביעות קטנות, לא נקבע מועד לדיון לתקופה של יותר מ- 11 חודשים.

ממצאי הבדיקה:

1. המלין הגיש תביעה קטנה כנגד עובד לשעבר בבית המשפט.

2. לאור היכרותה של השופטת עם הנתבע, היא פסלה עצמה מלדון בתיק.
3. נשיא בתי משפט השלום נתן החלטה המורה על העברת התיק לבית משפט אחר.
4. המזכירה שטיפלה בתיק סימנה שביצעה את המשימה להעברת התיק, אך בפועל לא ביצעה אותה.
5. עקב כך, עוכבה קביעת הדיון בתיק לתקופה של יותר מ- 11 חודשים.

מסקנות:

1. מזכירת בית המשפט התנהלה ברשלנות ובפזיזות בכך שסימנה את ביצוע המשימה להעברת התיק אף שבפועל לא ביצעה אותה.
2. בעקבות רשלנותה של המזכירה, נותר התיק ללא טיפול, דבר שעוכב את התנהלות התיק לפרק זמן ארוך.

המלצות

1. הומלץ למזכיר הראשי לקיים שיחה עם מנהלת המדור לגבי אופן פיקוחה ואחריותה על עבודת עובדי המדור הכפופים לה.
2. הומלץ לנקוט אמצעי משמעת כנגד המזכירה שהתרשלה.

אופן סיום הטיפול:

1. למתלונן נשלח מכתב תשובה ובו התנצלות והסבר על שאירע.
2. המזכיר הראשי קיים שיחה עם מנהלת המדור, הציג בפניה את ממצאי הביקורת וחייד בפניה את אופן פיקוחה ואחריותה על העובדים הכפופים לה.
3. למזכירה שהתרשלה נתנה הערה בע"פ.

ת/592/10 - דרישה לפיצוי בגין תקלה בטיפול בביטול פקודת שחרור

עיקרי התלונה:

1. החלטה שניתנה בתיק מעצרים הורתה על שחרור חשוד למעצר בית בכפוף לחתימה על ערבויות. החשוד מילא את כל תנאי השחרור אך פקודת השחרור שהופקה לא הגיעה לידי השב"ס והחשוד נשאר במעצר ולא שוחרר.
2. רק למחרת, שוחרר החשוד לאחר שהובא בשנית לבית המשפט ואז התברר שמילא אחר כל תנאי השחרור.
3. החשוד הגיש דרישה לפיצוי בגין שחרורו בניגוד לדיון.

ממצאי הבדיקה:

1. החלטה שניתנה בתיק מעצרים הורתה על שחרורו של החשוד למעצר בית בכפוף לחתימה על ערבות אישית ערבות צד ג' והפקדת מזומן, ובהעדר ערבויות יישאר החשוד במעצר ויובא לפי שופט תורן ביום למחרת.
2. החשוד מילא אחר התנאים העצמאיים, חתם על ערבות אישית והפקיד 1,000 ₪ במזומן. בשעות אחה"צ הגיע לבית המשפט ערב על מנת לחתום על ערבות צד ג'. המזכיר טיפל בהחתמת הערב על כתב הערבות והפיק פקודת שחרור.
3. לדברי המזכיר, את פקודת השחרור הוא שלח בפקס לאבו כביר על מנת שיטפלו בשחרור העציר המוחזק אצלם.
4. הנוהג הקיים בבית המשפט הוא כי בעת משלוח פקודת שחרור בפקס על העובד לוודא טלפונית קבלת הפקס ביחידה אליה נשלחה פקודת השחרור ולערוך תרשומת בנושא.
5. מעיון במסמכי בית המשפט לא נמצא אישור משלוח פקס המעיד שנשלח ולא נמצאה תרשומת לגבי אישור טלפוני המוודא קבלת הפקס ביחידה אליה נשלח.
6. יום למחרת, ניגש הטוען המשטרתי בתיק למזכירות בית המשפט ובטרם הכנת הבקשה להארכת מעצר בדק במזכירות בית המשפט האם תנאי השחרור מולאו והאם העציר שוחרר. עובדת המזכירות בדקה את מסמכי התיק וראתה כי הופקה פקודת שחרור ועל כן השיבה לטוען כי העציר שוחרר.
7. מאוחר יותר הגיעה יחידת הליווי עם העציר לבית המשפט, צלצלה למזכירות ומסרה כי הם מחזיקים בעציר. מזכירת בית המשפט מסרה ליחידת הליווי כי על העציר להיות משוחרר שכן מילא את כל תנאי הערבות ופקודת השחרור נשלחה לאבו כביר.
8. לדברי עובדי המזכירות, נמסר להם מיחידת הליווי כי העצור היה כלוא בכלא איילון ולא באבו כביר.
9. העובד פנה לבית המעצר וקיבל לידי עותק מפקודת השחרור. השוואה בין הפקודה שהתקבלה מהכלא לפקודה הסרוקה במערכת העלתה כי הפקודות דומות, אולם אין מידע לגבי מועד קבלת פקודת השחרור בבית המעצר. לפיכך, ייתכן ופקודת השחרור נשלחה בפקס לבית המעצר אך לא טופלה על ידם והועברה לכלא איילון.

מסקנות:

1. תנאי השחרור בתיק מולאו ביום הדיון בשעות אחה"צ והופקה פקודת שחרור.
2. לדברי המזכיר, הוא שלח בפקס את פקודת השחרור לאבו כביר.

3. מבדיקת הביקורת עולה כי בתיק בית המשפט אין מסמכים המעידים על שליחת פקודת השחרור קרי, אישור משלוח פקס ותרשומת על קבלת הפקס.
4. העציר היה כלוא עד יום למחרת עת הובא לבית המשפט על ידי יחידת הליווי ואז התברר כי תנאי השחרור מולאו והעציר שוחרר.

המלצות:

1. מוצע להפיץ נוהל בקרב המזכירות המטפלות בפקודות שחרור כי עליהם לשמור את אישור הפקס, לוודא טלפונית קבלתו ולבצע תרשומת מפורטת בעניין.
2. הומלץ שהמזכיר הראשי ישקול נקיטת אמצעי משמעת כנגד העובד, בגין רשלנותו בטיפול בביטול הפקודה.

אופן סיום הטיפול:

1. מתקיים משא ומתן בין הנהלת בתי המשפט לבין המלין בנוגע לגובה הפיצוי.
2. מאחר וממצאי הבדיקה העלו כי קיים ספק סביר, לפיו פקודת השחרור התקבלה בבית המעצר "אבו כביר" ולא טופלה על ידם, הסתפק המזכיר הראשי בשיחת הבהרה עם העובד.
3. קוימה ישיבת עבודה בביהמ"ש ונקבעו נהלי עבודה.
4. חטיבת המזכירות פועלת להוצאת נוהל אחיד לטיפול בפקודות שחרור.

ת/2010/618 – דרישת פיצוי בגין אכזן יום עבודה

עיקרי התלונה:

1. במסגרת תביעה נקבע מועד דיון לתאריך 28/11/10.
2. לדיון זה לא נשלחו זימונים לצדדים.
3. התובע בתיק הגיע לדיון לאחר שגילה את דבר קיומו באתר הרשות השופטת.
4. בשל אי שליחת הזימונים, התובעת לא התייצבה לדיון ולכן הדיון נדחה.
5. מכיוון שהגיע לביהמ"ש לחינם, דורש המתלונן שכר בעבור יום עבודתו בסך 500 ₪.

ממצאי הבדיקה:

1. בתאריך 10/07/10 הוגש כתב התביעה בתיק.
2. ביום 15/07/10 נשלח כתב התביעה ודרישה לשליחת כתב הגנה לנתבעת. ביום 07/09/10 נתקבל כתב ההגנה.

3. ביום 03/08/10 קבעה המזכירות מועד לדיון לתאריך 28/11/10. המועד נקבע במערכת הממוחשבת, אך זימונים לצדדים לא נשלחו.
4. בדרך כלל, בסמוך לקביעת המועד לדיון, אמורה ליצור המערכת משימה לשליחת הזימונים לצדדים, זאת בכדי למנוע מקרים דוגמת מקרה זה.
5. בתאריך 28/11/10 התקיים דיון. בעקבות אי שליחת הזימונים, הנתבעת לא התייצבה לדיון. התובע התייצב לדיון מאחר וראה את מועד הדיון באתר האינטרנט.

מסקנות:

1. תלונה זו נמצאה מוצדקת.
2. המזכירות לא שלחה זימונים לצדדים לדיון שהתקיים בתאריך 28/11/10.
3. מכיוון שלא נשלחו הזימונים, הנתבעת לא התייצבה והדיון לא התקיים.

המלצות:

1. הומלץ למזכיר הראשי להביא בפני העובדים את עיקרי הדוח על מנת למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד. בנוסף, הומלץ על הדרכה נוספת שתינתן לעובדים המתקשים בתפעולה של המערכת הממוחשבת החדשה.

אופן סיום הטיפול:

1. המלין פוצה בסך 250 ₪.
2. המזכיר הראשי הביא את ממצאי הדוח לידיעת העובדים והסב את תשומת ליבם למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד.
3. בבתי המשפט נוכחים לסירוגין מדריכי מחשוב המסייעים לעובדים במקרה בו מתעוררת בעיה/שאלה. בנוסף, הוקם מרכז סיוע טלפוני לעובדי בתי המשפט אליו ניתן לפנות בשאלות והדרכה טלפונית בעת הצורך.

תלונות בנושאי כספים

ת/10/187 – אי החזר אגרה ששולמה ביתר

עיקרי התלונה:

המלין ניהל תיק בבית משפט לתביעות קטנות ומבירור שערך באתר הרשות השופטת התברר לו כי עומד לזכותו כסף בגין תשלום ביתר של האגרה. פנייתו למזכירות בית המשפט נענתה בשלילה מאחר ותשלום האגרה בוצע באמצעות בולי הכנסה.

ממצאי הבדיקה:

1. המזכירות מסרה כי לא ניתן להשיב את האגרה מאחר והתשלום בוצע בבולי הכנסה.
2. הפנייה הועברה לבדיקת הגזברות הארצית אשר השיבה כי מערכת המחשוב תומכת בהחזר אגרות גם כאשר התשלום מבוצע בבולי הכנסה.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת, למלין הגיע החזר אגרה על אף שהאגרה בתיק שולמה באמצעות בולי הכנסה.
2. המזכירות לא היתה מקצועית דייה בנושא החזרים.

אופן סיום הטיפול:

3. פנייתו של המלין בצירוף תשובתה של הגזברות הארצית הועברה להמשך שיפולה של מרכזת המדור, והמלין קיבל החזר אגרה.

ת/10/214 – עיכוב בהעברת כספי פיצויים בתיק פלילי

עיקרי התלונה:

1. נציבות תלונות הציבור על שופטים העבירה להמשך בירור של הנהלת בתי המשפט החלטתה בעניין עיכוב בהעברת כספי פיצויים.

ממצאי הבדיקה:

1. המלינים הוזמנו כעדים לדיון בתיק שהתנהל בבית המשפט לתעבורה.
2. הצדדים בתיק הגיעו להסדר כך שעדותם של המלינים התייתרה. במסגרת גזה"ד שניתן בתיק, הורה כב' השופט כי הנאשמת תשלם פיצויים לעדים, 200 ₪ לכל אחד וזאת תוך 90 יום. כמו כן הורה כב' השופט כי כל אחד מהם יקבל סך של 100 ₪ כדמי בטלה על הופעתם לעדות.
3. מיד בתום הדיון הפיקה מזכירות בית המשפט 2 המחאות בסך 100 ₪ כל אחת, בגין דמי הבטלה, ההמחאות נפדו על ידי המלינים. בנוסף, ביצעה המזכירות תזכורת במחשב לטפל בכספי הפיצויים לאחר תום המועד שנקבע לתשלום.
4. הנאשמת שילמה את כספי הפיצוי אך בשל טעות לא הבחינה המזכירות במועד התזכורת בתיק ולא ביצעה העברה של כספי הפיצויים.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת, המלינים לא קיבלו את כספי הפיצוי שהופקדו על ידי הנאשמת.

אופן סיום הטיפול:

1. מזכירות בית המשפט העבירה למלינים את כספי הפיצויים בצירוף הצמדה.

ת/10/302 – אי החזרת כספי פיקדון

עיקרי התלונה:

1. במסגרת תיק אזרחי שהסתיים בפסק דין, המלין לא קיבל את כספי הפיקדון שהפקיד בתיק, אלא רק לאחר פנייתו לאגף הביקורת. יצוין, כי המלין פנה לאגף הביקורת בתלונה נוספת שגם עניינה עיכוב בהחזר כספים בתיקים אחרים, גם שם נמצא כי תלונתו מוצדקת.

ממצאי הבדיקה:

1. עם פסק הדין סגרה מזכירות ביהמ"ש את התיק, מבלי לטפל בנושא החזר הפיקדון שקיים בתיק.
2. בעקבות פניותיו של המלין התגלתה הטעות והתיק הועבר לשופטת בתיק לקבלת החלטה בנוגע לביצוע החזר הפיקדון. השופטת קבעה כי הפיקדון יוחזר למלין.

3. בשל פגרת בית המשפט, ההחזר בוצע רק לאחר יותר מחודש ממתן ההחלטה.
4. גזברות ביהמ"ש הפיקה את ההמחאה ע"ש בי"כ המלין, בהתאם לביצוע ההחזר של המזכירות, למרות שהמלין ביקש לקבל את הכסף לידי, מאחר ואינו מיוצג ע"י אותו עורך דין.
5. המלין הגיש בקשה נוספת, לשנות את שם המוטב ולהעביר את ההמחאה על שמו. השופטת אישרה את הבקשה וביקשה ביצוע מידי.
6. לאחר אישור השופטת, הופקה המחאה חדשה ע"י גזברות ביהמ"ש על שם המלין.

מסקנות:

1. בשל טעות, התיק נסגר מבלי שטופל החזר הפיקדון שבתיק.
2. רק לאחר פניית המערער בתיק, התגלתה הטעות וטופלה, אולם גם אז חלו עיכובים ולא נעשה ניסיון מספיק לזרז את הטיפול בתיק, וזאת לפחות בשל הטעות שאירעה בו מלכתחילה.

אופן סיום הטיפול:

1. נשלח מכתב תשובה והתנצלות למלין.
2. פרטי המקרה הובאו לידיעת העובדים הנוגעים בדבר והממונים עליהם.

ת/10/306 – תביעה בגין טיפול לקוי בכספים

עיקרי התלונה:

1. עורך דין הגיש תביעה משפטית נגד מערכת בתי המשפט בגין טיפול לקוי בשני תיקי בימ"ש.
2. מכתב התביעה עולה כי בתיק הראשון בוצע עיקול שגוי על כספי התובע; ובתיק השני שוחררו כספים בסך 45,000 ₪ לעו"ד ממשרדו של התובע, במקום לתובע עצמו.

ממצאי הבדיקה:

1. לעניין הטלת העיקול - בבדיקה נמצא שהעיקול נשוא התלונה הוטל במהלך כניסת מערכת "נט המשפט" לפעולה. בתקופה זאת בוצעו פעולות המזכירות בהדרכת ובליויי אנשי ההדרכה, ונראה שנפלה טעות בפעולות אלו, אשר בעקבותיה הוטל עיקול על כספי התובע במקום על כספי העיזבון בו עסק התיק.

2. לעניין שחרור הכספים שלא לידי התובע - בתיק זה נוצר הצורך להעביר לידי התובע סך של 45,000 ₪. בשלב הפעולות לביצוע העברת הכספים נמצא שיש עיקול על כספי התובע בתיק.
3. במגעים סביב הטיפול בסוגיה הצביע עו"ד ממשרדו של התובע על כך שלמעשה הוא זה שחתום כביכ על כתב התביעה בתיק, ולא התובע עצמו, ולכן ביקש שהכספים יועברו אליו במקום לתובע. אנשי המזכירות פעלו בהתאם לבקשת עורך הדין ממשרדו של התובע.

מסקנות:

1. התקלה בתיק הראשון נבעה מטעות בביצוע בשלב קליטת מערכת נט המשפט.
2. התקלה בתיק השני נבעה מפעולה שבוצעה בתום לב על-ידי המזכירות, לצורך מתן פיתרון לבעיה שהתגלתה בעת הטיפול בהעברת כספי העיקול הקיימים בתיק.

המלצות:

1. הומלץ למזכיר הראשי לנקוט באמצעי משמעת כנגד העובד בגין העברת כספים לעו"ד ממשרדו של התובע ולא לתובע בעצמו.

אופן סיום הטיפול:

1. הוגש כתב הגנה בהתאם לממצאי הבדיקה. התביעה עדיין מתבררת בביהמ"ש.
2. הוסבה שימת לב אנשי מזכירות היחידה לפעולה הלא-תקינה שביצעו בעניין העברת הכספים מהתיק השני.

ת/10/329 – טיפול לקוי בהעברת כספי קנס

עיקרי התלונה:

1. התלונה עוסקת בעיכוב בהעברה לתובע של כספי קנס שנפסקו לטובתו.
2. כמו-כן, צוין בתלונה כי מזכירות ביהמ"ש התנהגה בצורה בלתי-הולמת כלפי המתלונן בבואו לבקש את הכסף שהגיע לו.

ממצאי הבדיקה:

1. המדובר בהעברת כספים על-ידי מערכת נט המשפט, מתיקים שנוהלו לפי התוכנה הישנה.

2. בנוסף לתקלות שאירעו במהלך העברות מהסוג הנ"ל, התברר שהטיפול בעניין נשוא התלונה ניתן בתקופת השביתה במערכת בתי המשפט, דבר שסירבל עוד יותר את מהלך העניינים.

3. עוד התברר שעובדי המזכירות ועובדי הגזברות ביחידה לא הצליחו לשתף פעולה בצורה הרמונית ודחו את המתלונן בלך ושוב, מצב שיצר אצל המתלונן מורת רוח רבה.

מסקנות:

1. טיפול בהעברת כספי הקנס בתקופת המעבר בין התוכנה הישנה לבין מערכת נט המשפט גרם לתקלה בביצוע הליך.

אופן סיום הטיפול:

1. בוצע תיקון הליקוי וכספי הקנס הועברו למתלונן.
2. העובדים המעורבים בטיפול הפיקו את הלקחים הדרושים, כולל בתחום היחס שיש להעניק לפונים בקשר לתקלות שבמערכת בתי המשפט.

ת/10/353 – טיפול לקוי בהעברת כספי תשלום פיצויים

עיקרי התלונה:

1. במסגרת גזר הדין השית בית המשפט על המלין פיצוי שחולק ל- 70 תשלומים. המתלונן טען כי למרות שהוא משלם את תשלומי הפיצויים כנדרש באמצעות המזכירות הפלילית מגיעות אליו פניות מהמרכז לגביית קנסות מהן עולה כי הוא איננו עומד בתשלומים שנקבעו.

ממצאי הבדיקה:

1. בבדיקה נמצא כי אירעה תקלה בהעברת הכספים ממזכירות ביהמ"ש למרכז לגביית קנסות, בשל המעבר מהתוכנה הישנה לנט המשפט. דבר שגרם לאי-עדכון המרכז בתשלומים שביצע המתלונן.

מסקנות:

1. הטיפול בהעברת כספי הקנס בתקופת המעבר בין התוכנה הישנה לבין מערכת "נט המשפט" גרם לתקלה בביצוע הליך.

אופן סיום הטיפול:

1. בוצע תיקון הליקוי והכספים ששולמו עודכנו בתיק המרכז לגביית קנסות.

ת/479/10 - שחרור כספי פיקדון בניגוד לצו עיקול

עיקרי התלונה:

1. במסגרת תיק הוצליף הגיש הזוכה בתיק בקשה לחייב את הנהלת בתי המשפט בסכום כסף שהועבר ע"י גזברות בית המשפט לידי החייבים בתיק למרות צו עיקול שהיה בתוקף.
2. לטענת החייב, גזברות בית המשפט שחררה את הכספים שהופקדו בקופת בית המשפט על אף שהיה עיקול על הכספים הללו.

ממצאי הבדיקה:

1. המזכירות טיפלה בהחזר הפיקדון למבקשים בתיק מבלי לשים לב שהפיקדון מעוקל. פעולת ההחזר אושרה ע"י המערכת הממוחשבת.
2. יצוין כי ב"נט המשפט" לא מופיעה כל התראה בשלב ההחזרים בתיק שהוטל על כספיו עיקול.
3. אישור ההחזר הועבר לטיפול הגזברות, שגם שם לא שמו לב שיש עיקול על הכספים ואישרה את החזר הפיקדון.
4. לדברי הגזברות, הם התריעו בעבר פעמים רבות על כך שאין כל מערכת התראה ב"נט המשפט" בתיקים שהוטלו על כספים שבהם עיקולים.

מסקנות:

1. בשל חוסר שימת לב מצד עובדת המזכירות ועובדת הגזברות ובשל העדר התראות מצד המערכת הממוחשבת שהכספים המעוקלים - הועברו הכספים בניגוד לצו העיקול.

אופן סיום הטיפול:

1. הביקורת העבירה המלצה בנושא לגורמים הרלוונטיים, על מנת למנוע הישנות מקרים מעין אלו.
2. עובדי הגזברות הפיקו לקחים מהמקרה ודאגו למצוא פתרון זמני עד שימצא פתרון קבוע.

מביהמ"ש 517/2010 – דרישה לפיצוי בגין אי קבלת המחאות

עיקרי התלונה:

1. למלינה נקבע פיצוי במסגרת תיק פלילי. המלינה טענה ששיק ע"ס 200 ₪ אשר נפסק לזכותה, הגיע לידיה לאחר שפג תוקפו.
2. לאחר שקיבלה תשובה, שלח בא כוחה תלונה נוספת ובו דרישה כי ישלח הכסף למרשתו, ובנוסף, פיצוי בגין עוגמת נפש, התרשלות ושכר טרחת עו"ד בגין המכתב.

ממצאי הבדיקה:

1. בתיק פלילי ניתנה ההחלטה שיפוטית המורה על מתן פיצוי למלינה בסך 1,000 ₪, שישולם ב 5 שיעורים שווים ולא רק ב- 200 ₪ כפי שסברה המלינה.
2. מתברר כי גזר הדין לעניין הפיצוי בפרט וכלל כתבי ביהמ"ש לא הגיעו לידי המלינה. מבדיקתנו במערכת הממוחשבת עולה כי כתובתה של המתלוננת הרשומה במערכת הינה כתובת מקום מגוריה בלבד, ללא פרטים נוספים כמו מיקוד/ת.ד/רחוב.
3. הנאשם שילם את התשלום הראשון ובעקבותיו הופקה המחאה ע"ס 200 ₪ שנשלחה למתלוננת. המחאה זו הופקדה בחשבונה.
4. כעבור חודשיים שילם הנאשם סכום של 400 ₪ בקופת ביהמ"ש (עבור שני תשלומים). הופקה המחאה שנשלחה למלינה אך היא טרם נפדתה.
5. לאחר מכן שילם הנאשם 200 ₪ נוספים, הופקה המחאה ונשלחה אך גם היא טרם נפדתה.
6. כעבור חודש שילם הנאשם 200 ₪, הופקה המחאה ונשלחה למלינה. זו המחאה שלדברי המתלוננת הגיעה לידיה כשלושה חודשים לאחר שפג תוקפה. במסגרת הטיפול בתלונה הראשונה בוטלה המחאה על ידי הגזברות הופקה המחאה חדשה בתוספת ריבית והצמדה אשר נשלחה גם היא למלינה. גם המחאה זו טרם נפדתה.
7. המחאה החדשה נשלחה לכתובת המשלבת שמות שני מקומות יישוב יחדיו (שם היישוב שבפרטי המלינה בי"נט המשפטי" בשילוב עם שם היישוב שצוין במכתב התלונה). כנראה שמכיוון שמדובר בישובים נפרדים בעלי כתובות נפרדות, גם המחאה זו לא הגיעה לידי המלינה.

8. לדברי הגזברות אף אחת מההמחאות אשר נשלחו למתלוננת לא חזרו לידי ביהמ"ש.
9. המחאות נשלחות בדואר רגיל ולא בדואר רשום.
10. נעשו ניסיונות שלא צלחו מצד הביקורת והגזברות הארצית בהנהלה מול המלינה להסדיר את התשלום בכך שתחתום על כך שההמחאות לא הגיעו לידיה ועל הרשאה לזיכוי חשבונה, דבר שיאפשר את הפקדת הכספים ישירות.

מסקנות:

1. לא ניתן לדעת בוודאות את הסיבה בגללה לא נתקבלו רוב מכתבי ביהמ"ש לידי המתלוננת.
2. הנאשם שילם את כספי הפיצוי שהוטלו עליו בסך 1,000 ₪ והופקו המחאות אך רק אחת נפדתה ע"י המלינה ואחת נוספת הגיעה אליה כשהיא כבר לא בתוקף. כל יתר ההמחאות לא נפרעו ולא חזרו לביהמ"ש.
3. כלומר, מתוך 1,000 ₪ שנפסקו לטובת המתלוננת, היא קיבלה לידיה רק 200 ₪ וזאת לאחר כמעט שנתיים.

אופן סיום הטיפול:

1. המלינה פוצתה בסך 800 ₪.

ת/10/616 - זרישה לפיצוי בגין העברת כספי פקדון לגורם שגוי

עיקרי התלונה:

1. בתיק אזרחי שנדון בבית משפט שלום ניתנה החלטה על העברת הפקדה שהופקדה בתיק, על ידי הנתבע, לתובע. מזכירות בית המשפט העבירה את ההפקדה לבי"כ הנתבע ולא לתובע. כעבור ארבעה חודשים, בעקבות פנייתו של התובע, התברר כי הכספים לא הועברו לגורם הנכון. מזכירות בית המשפט פנתה לבי"כ הנתבע בבקשה שיחזיר את הכסף שקיבל בטעות אולם זה מסר כי הכסף כבר הועבר לנתבע אשר מסרב להחזירו.

ממצאי הגדיקה:

1. פסק הדין שניתן בתיק אזרחי חייב את הנתבע בתשלום של 44,939 ₪ וכן שכר טרחת עו"ד בסך 5,000 ₪ לתובע.
2. מזכירת בית המשפט שלחה את פסק הדין לצדדים. במסגרת יישום פסק הדין, ראתה המזכירה כי בתיק קיים פקדון בסך 2,500 ₪ והעבירה את התיק לשופטת למתן הנחיות.
3. השופטת נתנה החלטתה לפיה הצדדים רשאים להגיב תוך 5 ימים ובהעדר תגובה יועבר הפקדון למפקיד.
4. תגובת התובע הועברה לשופטת שקבעה כי הכספים יועברו לתובע.
5. המזכירה טיפלה בהעברת הכספים בתיק ובעת בחירת הגורם אליו יועבר התשלום, בחרה בטעות את בי"כ הנתבע ולא את התובע.
6. ההחזר אושר על ידי גזברות בית משפט וציק נשלח לבי"כ הנתבע. הציק נפדה על ידי בי"כ התובע.
7. כעבור מספר חודשים פנה בי"כ התובע למזכירות בית המשפט בבקשה לברר מדוע לא הועברו אליו הכספים כאמור בהחלטה השופטת. לצורך בירור פנייתו הופק דף חשבון בתיק ואז התברר כי הכספים הועברו בטעות לגורם הלא נכון.
8. מזכירות בית המשפט פנתה מספר פעמים לבי"כ הנתבע בבקשה להשבת כספים ומשהפניות לא נענו הועבר הנושא לידיעתה של כב' השופטת, אשר נתנה החלטתה לפיה בשל טעות מנהלית הועבר סכום ההפקדה לנתבע במקום לתובע ובי"כ הנתבע מתבקש לדאוג להחזרת הסכום שהועבר בטעות בתוך 7 ימים.
9. בי"כ הנתבע הגיש תגובתו לבית המשפט, בה הוא מציין כי העביר את הכספים לנתבע בסמוך למועד קבלתם ממזכירות בית המשפט, ופנייתו אל הנתבע להשבת הכספים נתקלה בסירוב.

מסקנות:

1. כספי ההפקדה הועברו בטעות לבי"כ הנתבע.
2. המזכירה לא הבחינה כי בחרה בגורם הלא נכון בעת הטיפול בהעברת הכספים.
3. לאחר גילוי הטעות הודיעה מזכירות בית המשפט לבי"כ הנתבע כי הכספים הועברו אליו בטעות והוא מתבקש להחזירם. בי"כ הנתבע הודיע לביהמ"ש כי העביר הכספים לנתבע וכי פנייה אליו להחזרת הכספים נענתה בסירוב.

המלצות:

1. הומלץ על העברת הטיפול בדרישת הפיצוי ללשכה המשפטית.
2. הומלץ שהמזכיר הראשי ישקול נקיטת אמצעי משמעת כנגד העובדת בגין רשלנותה הכפולה.

אופן סיום הטיפול:

1. הנושא נמצא בטיפול המחלקה המשפטית מול הנתבע ובא כוחו לעניין השבת הכסף שהועבר בטעות.

תלונות בנושאים כלליים

ת/10/132 – דרישת פיצוי בשל החלקה על רצפה רטובה

עיקרי התלונה:

1. מתמחה החליק ונפל על רצפה רטובה.
2. בשל הנפילה נגרמו לו חבלות והוא נאלץ לקבל טיפול רפואי ולהעדר מהעבודה תקופה לא קצרה.
3. המלין מבקש פיצוי על הנזק שנגרם לו בעקבות התאונה במקום העבודה.

ממצאי הבדיקה:

1. האירוע ארע בשעה 17:00 .
2. התברר כי אף אחד מהעובדים לא זכר את האירוע ויתכן והדבר נבע מכך שחלפו 4 שנים מיום האירוע ועד להגשת התלונה.
3. לא נרשם כל דוח אודות האירוע על ידי המאבטחים או על ידי אב הבית.
4. היחיד שזכר את האירוע היה השופט שאיתו עבד המתמחה. השופט מסר כי המתמחה יצא מלשכתו בתום יום העבודה ואז ארעה התאונה. השופט שמע את זעקת המתמחה וחש לעזרתו ועזר לו לקום על רגליו.
5. עוד מסר השופט כי הרצפה היתה רטובה והיתה במקום עובדת נקיון, אך לא היה במקום שלט אזהרה המזהיר מפני רצפה רטובה.
6. לאחר התאונה פנה המתמחה למזכירה הראשית שנתנה לו הפנייה לטיפול בקופת החולים.
7. ההפניה של המתמחה לקופת החולים, הינו המסמך הכתוב היחיד מטעם ביהמ"ש המתייחס לתאונה.

מסקנות:

1. התאונה ארעה בשל החלקת המתמחה על רצפה רטובה. במקום לא היה שילוט המזהיר שהרצפה רטובה.

אופן סיום הטיפול:

1. דרישת הפיצוי הופנתה לחברת הביטוח הממשלתית "ענבל" והיא פנתה לחברת הנקיון שעובדת מטעמה ניקתה את הרצפה באותו מועד.

ת/182/10 – זרישה לפיצוי בגין מינוי מומחה רפואי בתחום שאינו במומחיותו

עיקרי התלונה:

1. המלין הגיש תביעה כנגד המוסד לביטוח לאומי. לצורך בירור התביעה מונה, על ידי בית המשפט, מומחה רפואי בתיק ובהסתמך על חוות דעתו נדחתה התביעה.
2. המלין הגיש ערעור בעניין מינוי מומחה רפואי שאינו בתחום מומחיותו. הערעור התקבל והתיק הוחזר לבית המשפט דלמטה על מנת שימנה מומחה רפואי חדש.
3. בעקבות ההחלטה פנה המלין וביקש לפצותו עבור הוצאות הגשת הערעור.

ממצאי הבדיקה:

1. המתלונן הגיש תביעה כנגד המוסד לביטוח לאומי. במסגרת התנהלות ההליך מינה בית המשפט קרדיולוג כמומחה רפואי. בחוות דעתו פירט המומחה את מומחיותו ומקום עבודתו "מומחה לרפואה פנימית; מנהל מחלקה פנימית".
2. תביעתו של המתלונן נדחתה והוא ערער על כך.
3. במסגרת ההכרעה בערעור קבע בית המשפט כי משניתן פסק דין קודם בתיק אחר, לפיו המומחה הוא פנימאי ולא קרדיולוג, יש למנות מומחה נוסף. עניינו של המתלונן הוחזר לבית המשפט דלמטה, על מנת שימנה מומחה נוסף שהוא קרדיולוג.
4. בדיקה שנערכה בבית המשפט העלתה כי המומחה אכן אינו קרדיולוג אלא פנימאי המשמש כמנהל מחלקה פנימית בבית חולים.
5. בחינת טפסי הגשת מועמדותו של המומחה הרפואי העלתה כי הוא ציין שהינו בעל התמחות ברפואה פנימית ובעל תת התמחות ב"מניעת מחלות לב וכלי דם טרשת עורקים". מהגדרה זו ניתן היה להבין כי הוא בעל ניסיון או מומחיות גם בתחום מחלות הלב. וככל הנראה, בשל הצגת הנתונים באופן זה נכלל שמו כמומחה גם בקטגוריה של "פנימאים" וגם בזו של "קרדיולוגים".
6. משהובהר אי-הדיוק שנפל ברישום מומחיותו של המומחה עודכנה רשימת המומחים בהתאם ובכך בא העניין על תיקונו.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת, שמו של המומחה הרפואי נכלל בקטגוריה של "פנימאים" ובקטגוריה של "קרדיולוגים", למרות מומחיותו בקטגוריה "פנימאים" בלבד.

אופן סיום הטיפול:

1. ממצאי הבדיקה הועברו ללשכה המשפטית. מתנהל מוי"מ עם המלין לעניין גובה הפיצוי.
2. רשימת המומחים עודכנה, מומחיותו של המומחה תוקנה.

ת/10/312 – אי קבלת פיצויי פיטורין לעובדת שהתפטרהעיקרי התלונה:

1. עובדת שעבדה כשנה במערכת והתפטרה לאחר חופשת לידה, ביקשה לברר מדוע לא קיבלה את פיצויי הפיטורין שהגיעו לה כחוק בשל התפטרות לאחר לידה.
2. למרות פניותיה הרבות לאמרכלות בית המשפט, היא לא זכתה לשום התייחסות ותשובה ועל כן הגישה תלונה להנהלת בתי המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. אגף משאבי אנוש אישר את תשלום הפיצויים לעובדת עם קבלת טופס הפסקת העבודה שלה והעביר את הנושא לטיפול מחלקת משכורת.
2. במשכורת האחרונה ששולמה לעובדת שולם לה חלק המעביד של הפיצויים אך ממנו קוזז סכום חובותיה למשרד. מכיוון שסכום החוב היה גדול מסכום הפיצויים לא הועבר לזכות העובדת כסף.
3. מחלקת המשכורת שלחה לעובדת תלוש שכר בלבד, מבלי לפרט את סכום הפיצוי המגיע לה, פירוט חובותיה ואת סיבת הקיזוז האמור.
4. עם פניית הביקורת למחלקת השכר הובא בפנינו פירוט חובותיה של העובדת למשרד. פירוט זה נשלח לעובדת ע"י אגף הביקורת בצירוף הסבר מפורט לגבי הקיזוז וכן הסבר כיצד עליה לנהוג כדי לקבל כספים מקרן הפנסיה שלה.

מסקנות:

1. מחלקת המשכורת שלחה לעובדת את תלוש השכר בלבד בלא מכתב נלווה, באמצעותו לא יכלה להבין את פשר חובותיה למשרד ומדוע בעצם לא קיבלה את סך הפיצויים שמגיעים לה.

אופן סיום הטיפול:

1. נשלח לעובדת מכתב תשובה מפורט המסביר את השתלשלות העניינים.

2. הוצאה המלצה למחלקת המשכורת בהנהלת בתי המשפט בדבר הצורך בצירוף מכתב נלווה לעובדים שעזבו ו/או שבו לעבודה מחלית/חליד בו יפורטו סך חובותיהם למשרד והקיזוז שבוצע בהתאם.

ת/10/322 – אי תפקוד מרכז מידע

עיקרי התלונה:

1. עויד התלונן על קושי ניכר בהשגת מרכז המידע הטלפוני בשל זמני המתנה ארוכים (לעיתים יותר משעה), ניתוקים וצליל תפוס. המלין קבל על הפגיעה הכלכלית הבלתי מוצדקת בציבור וביזבוז הזמן וביקש קבלת הסבר ותיקון המעוות בתחום זה. תלונה זו התייחסה למחצית הראשונה של שנת 2010.

ממצאי הבדיקה:

1. מרכז המידע הטלפוני של הנהלת בתי המשפט פעל באמצעות מיקור חוץ. בשנה האחרונה הסתבר להנהלת בתי המשפט כי רמת השירות נפגעה ואף חלה החמרה בתפקוד מרכז המידע, מה שגרם לתלונות רבות מצד עורכי הדין ומציבור המתדיינים.
2. לאור זאת הוחלט לסגור את מרכז המידע הקיים זמנית עד להקמת מרכז מידע חדש, שיענה על הצרכים וייתן שירות ראוי לציבור.
3. עד להקמת המרכז החדש הוחלט על הקמת מוקדי שירות לקוחות בבתי המשפט השונים, שיתנו מענה לציבור הפונים והמתדיינים החל מיום 15.6.2010.
4. עקב פניות רבות למוקדי שירות הלקוחות בבתי המשפט השונים זמן ההמתנה התארך.

מסקנות:

1. המלין צודק בתלונתו. אגף הביקורת קיבל מידי יום פניות טלפוניות ופניות לתיבת הדוא"ל של הנהלת בתי המשפט בנושא זה.

אופן סיום הטיפול:

1. למלין נשלח מכתב תשובה ובו התנצלות והסבר על המצב הקיים ועל הדרכים שנעשים ויעשו לשיפור השירות, כגון פתיחת תיבות דוא"ל לכל בימיש אליהן נשלחות פניות ושאלות מצד הציבור.

2. חטיבת תפעול ומזכירות פרסמה בכלי התקשורת, באתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט וכן באמצעות מכתבים שנשלחו למשרדי עורכי דין בדוא"ל את דבר הפעלת מוקדי השירות בבית המשפט לרבות שעות פעילות ומספרי הטלפון.
3. יצא מכרז לבחירת ספק להפעלת מרכז המידע ומתחילת ינואר 2011 החל לפעול באופן מדורג מרכז המידע החדש (שמספרו 2703333-277-057). שעות העבודה של המרכז התרחבו וניתנה הכשרה מקיפה למוקדנים.

ת/10/326 – חוסר טיפול בתיק אפוטרופסות

עיקרי התלונה:

1. המלינה פתחה תיק אפוטרופסות, שילמה אגרה אך טרם קיבלה החלטה בבקשתה וממרכז המידע אינה מצליחה להבין מדוע.

ממצאי הבדיקה:

1. הנוהל הקיים הוא שעם פתיחת תיק האפוטרופסות בביהמ"ש ותשלום האגרה, הבקשה נשלחת ללשכת הרווחה לקבלת תסקיר. לאחר שהתסקיר מגיע מועבר החומר ליועץ המשפטי לממשלה לתגובתו. רק לאחר קבלת התסקיר והתגובה מועבר התיק להחלטת שופט.
2. בתיק הנדון נשלחה הבקשה ללשכת הרווחה שאינה באזור מגורי המלינה לשם קבלת תסקיר והדבר התברר רק בעקבות התלונה.
3. המזכירות לא קיימה מעקב אחר הבקשות הנשלחות לקבלת תזכיר ולא בוצע כל מעקב מצידה.

מסקנות:

1. המזכירות טעתה בשליחת החומר ללשכת הרווחה הלא נכונה וגם לא ביצעה מעקב/תזכורות בעניין.

אופן סיום הטיפול:

1. למלינה נשלח מכתב תשובה ובו הסבר והתנצלות על הטעות.
2. כל חומר התיק נשלח ללשכת הרווחה הנכונה תוך בקשה לתת עדיפות למתן התסקיר כדי לקדם את הטיפול בתיק.

ת/10/366 – אי דיווח של עובדת ביהמ"ש על פתיחת הליך פלילי כנגד קרוב משפחה בבית המשפט בו היא עובדת

עיקרי התלונה:

1. במסגרת תיק פלילי שהתנהל כחצי שנה בבית משפט, נודע באופן מקרי לשופט הדן בתיק כי הנאשם בתיק הינו קרוב משפחה של עובדת בבית המשפט ולכן הוא פסל את עצמו מלדון בתיק.
2. יצוין כי השופט אף הספיק לתת בתיק הכרעת דין לפני שגילה עובדה זו.

ממצאי הבדיקה:

1. לאחר שהשופט פסל את עצמו מלדון בתיק, העביר נשיא ביהמ"ש את התיק לביהמ"ש אחר, שם הוא המשיך להתנהל.
2. בהתאם לסעיף 5 לנהל 01/10- יטיפול בתיק שיש לעובד בית המשפט זיקה משפחתית/חברית אליו, על עובד שקרוב משפחתו הוא גורם בהליך משפטי להודיע על כך בכתב לממונה עליו מיד עם היוודע לו קיום ההליך. הממונה מעביר את ההודעה להחלטת נשיא ביהמ"ש.
3. לדברי העובדת היא לא דיווחה אודות פתיחת/התנהלות התיק כנגד קרוב משפחה לממונים עליה, כיוון שכלל לא ידעה על קיומו של התיק והיא אינה נמצאת עימו בקשר מזה שנים.
4. יצוין, כי בשנת 2009 ערך אגף הביקורת ביקורת לגבי יישום נוהל 01/10 דבר שהעלה מחדש את המודעות לנושא, והנהל אף עבר רענון בקרב עובדי המערכת.

מסקנות:

1. העובדת לא פעלה לפי הנהל כיוון שכלל לא היתה מודעת לקיומו של התיק.

אופן סיום הטיפול:

1. התיק הועבר לבימ"ש אחר שם הוא המשיך להתנהל.
2. יש להמשיך ולהעלות למודעות את הנהל וחשיבות הדיווח.

תלונות על מאבטחים

ת/10/213 – אי הכנסת קהל לביהמ"ש והתנהגות שאינה
הולמת מאבטח

עיקרי התלונה:

1. במסגרת הליך הארכת מעצר, ביקש המתלונן, עו"ד במקצועו המייצג בתיק, להכניס לביהמ"ש את אחיו של העצור שמאבטחי ביהמ"ש אסרו את כניסתו.
2. כאשר ניגש עוה"ד לברר את הסיבה לכך עם אחראי המשמרת נענה על ידו כי כניסתם נאסרה מכיוון ש"אנחנו (המאבטחים) לא רוצים בעיות איתם".
3. בנוסף, התייחס אחראי המשמרת לעוה"ד בזלזול, תוך שהוא צועק עליו.

ממצאי הבדיקה:

1. מרשו של המתלונן (עוה"ד) נעצר בעקבות אירוע אלים בו תקף ואיים על מאבטחים.
2. באירוע זה היו מעורבים נוספים מקרב בני משפחתו/מכריו של העצור אשר ניסו למנוע את הליך המעצר ואף הפריעו לעבודת השוטרים אשר הגיעו למקום. בעקבות אירוע חריג זה, הונחו מאבטחי בית המשפט לנקוט בסידורי ביטחון מחמירים בדיונים הבאים בעניינו.
3. כעבור שבוע התקיים דיון בהארכת המעצר.
4. עורך דינו של העצור (המתלונן) ובני משפחתו הגיעו בשעה 12:00 לערך, לאחר שהדיון הסתיים, וביקשו להיכנס לביהמ"ש.
5. המאבטחים ביקשו מבני משפחתו של העצור להמתין בחוץ בכדי לברר בעבורם את מועד הדיון הבא.
6. לאחר פרק זמן קצר, ניגש אליהם המתלונן ושאל מדוע לא מכניסים את בני משפחתו של העצור. אחראי המשמרת באותה עת ניסה להסביר לו כי הדיון אליו הם מעוניינים להיכנס הסתיים זה מכבר, אך עוה"ד פטר אותו בידו תוך שהוא מתעלם מדבריו ונכנס לתוך ביהמ"ש.
7. אחראי המשמרת, שלא רצה להישאר חייב, צעק לעברו "אם אתה לא רוצה תשובות אתה יכול ללכת" ודברים נוספים כגון זה. לטענתו של אחראי המשמרת, היה עליו להעמיד את עוה"ד על מקומו.
8. לאחר מס' דקות, כאשר הבין המתלונן כי הדיון בהארכת המעצר התקיים מוקדם יותר, יצא מבית המשפט וקרא לבני משפחתו של העצור ללכת עימו.

מסקנות:

1. לעניין אי הכנסת בני המשפחה: אחראי המשמרת, ביקש מבני המשפחה להמתין בחוץ על מנת לבדוק להם את המועד הבא לדיון. צעד זה היה סביר בהתייחס לנסיבות ועל רקע אירוע המעצר הראשון. ההחלטה שלא לבקש החלטה שיפוטית לעניין הייתה סבירה מכיוון שבני המשפחה נענו לבקשתו להמתין מחוץ לביהמ"ש ולכן לא היה צורך בשימוש בסמכות שיפוטית ו/או בסמכויות עיכוב על מנת שלא לאפשר את כניסתם.
2. לעניין התנהלות אחראי המשמרת מול עוה"ד: אופן התייחסותו ודיבורו לעוה"ד היו שגויים וצורת התבטאותו וייחסו במקרה זה, נבעו מתוך תחושת עלבון אישית ולא מתוך ראייתו כבעל תפקיד המייצג את המערכת. גם אם התנהגותו של עוה"ד הייתה לא ראויה ואף מתריסה, על אחראי המשמרת מוטלת החובה להפגין איפוק ולמצוא את המקום להידבר עם עוה"ד בצורה יותר ראויה ומכובדת.

אופן סיום הטיפול:

1. למתלונן נשלח מכתב תשובה הכולל התנצלות על התנהגותו של אחראי המשמרת.
2. אחראי המשמרת זומן לבירור בפני סגן קבי"ט המחוז והתנצל על האירוע.

ת/503 - פיצוי בגין היעלמות מכשיר טלפון נייד במהלך בידוק בטחוני

עיקרי התלונה:

1. מלין טען כי מכשיר הטלפון הנייד שלו נעלם במהלך הבידוק הביטחוני בכניסה לבניין בימ"ש ועל כך הוא דרש פיצוי.

ממצאי הבדיקה:

1. בבדיקה נמצא שהמלין הניח את המכשיר במגש המשמש את המאבטחים במהלך הבידוק הביטחוני, אך בהמשך, בזמן המעבר דרך מכשיר השיקוף נמצא שיש בכליו סכין שאורכה יותר מ-4 אצבעות, הנחשבת לסכין תקיפה, אותה אסור להפקיד אצל מאבטחי משמר בתי המשפט.

2. המאבטחים דרשו ממנו לשים את הסכין ברכבו בטרם ייכנס לבניין. המלין ניגש לרכבו כדי לבצע את המבוקש, אך השאיר את הנייד בעמדת הבידוק, ללא השגחה.
3. עם שובו, גילה המלין שמכשיר הטלפון הנייד שלו נעלם.

מסקנות:

1. יש להקפיד על הוראות מאבטחי המשמר, וביחד עם זאת, יש להקפיד על שמירה עצמית מצד באי ביהמ"ש על חפציהם.
2. מאבטחי ביהמ"ש לא אמורים לשמור בעצמם על חפצי הקהל העובר בידוק ביטחוני, פרט למקרים בהם מופקדים פריטים אלו אצלם בהתאם להוראות.

אופן סיום הטיפול:

1. דרישת הפיצוי נדחתה בשל הרשלנות התורמת של המתלונן.

ת/2010/615 – נזק למחשב נייד בבידוק בטחוני בכניסה לבית-המשפט

עיקרי התלונה:

1. במהלך תהליך הבידוק הביטחוני בכניסה לביהמ"ש, הוחזר תיקו של המתלונן על ידי המאבטחים כאשר הוא לא סגור. כאשר בא המתלונן להרים את תיקו נפל על הרצפה המחשב הנייד וניזוק, ללא אפשרות לתקנו.
2. המתלונן ביקש פיצוי כיוון שנאלץ לרכוש מחשב נייד חדש, וכן עבור תשלום בעבור בדיקת המחשב וניסיונות שיחזור הקבצים.

ממצאי הבדיקה:

1. המתלונן הגיע לביהמ"ש, ניגש לעמדת הבידוק בכניסה והחל את תהליך הבידוק. כחלק מתהליך זה מסר המתלונן את תיקו שהכיל את מחשבו הנייד.
2. תוך כדי בדיקת תיקו על ידי המאבטחים, הציג המתלונן בפניהם תעודת קצין בדרגת סגן אלוף ועל פי הנהלים אופשרה כניסתו לאחר תשאול בלבד.
3. תיקו של המתלונן הוחזר לדלפק עמדת המאבטחים כשהוא אינו סגור וכשהרים המתלונן את תיקו, נפל המחשב על הרצפה. לא ידוע האם התיק נמסר למאבטחים כאשר הוא סגור או פתוח.

4. עוד בטרם יצא המתלונן את בית המשפט הוא ניגש למאבטחים והודיע להם כי מחשבו לא נדלק.

מסקנות:

1. המתלונן הגיע לביהמ"ש והחל את הבידוק הביטחוני. לאחר שהציג תעודת מתאימה התאפשרה כניסתו לאחר תשאול בלבד, ותיקו הונח על דלפק הבידוק בכניסה כשהוא פתוח.
2. כאשר המתלונן בא להרים את תיקו, נפל מחשבו האישי מהתיק ולטענתו ניזוק.

אופן סיום הטיפול:

1. ממצאי הבדיקה הועברו ללשכה המשפטית לשקילתה את נושא הפיצוי.
2. למלין הוצע פיצוי בסך 1,000 ₪. טרם התקבלה עמדתו.