

מדינת ישראל
הנהלת בתי-המשפט

האגף לביקורת פנימית
ותלונות הציבור

דוח תלונות הציבור
לשנת 2007



כ"ח אייר תשס"ח

2 ביוני 2008

נשיאים, שופטים ומזכירים ראשיים נכבדים,

הנני מתכבד להגיש את דוח תלונות הציבור של האגף לביקורת פנימית לשנת 2007.

התלונות המתקבלות מציבור הבאים בשערי בתי המשפט מהוות בבואה המשקפת את תפיסת הציבור ביחס למערכת בתי המשפט.

אני רואה חשיבות רבה בקיומו של ערוץ תקשורת זה בין המערכת ובין הציבור הרחב, בכל הקשור לשיפור רמת השירות בפן המקצועי והאישי כאחד.

בדוח הובא מדגם מייצג של תלונות הנוגעות לתחומי העשייה השונים של המערכת, ואשר ניתן להסיק מהן מסקנות מערכתיות, כל גורם בתחומו.

בהזדמנות זו אני מודה לאגף הביקורת על המלאכה הרבה שהושקעה בבירור התלונות ובכתיבת הדוח.

בכבוד רב,
משה גל, מנהל בתי המשפט

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
<u>1-3</u>	<u>1. מבוא</u>
<u>4-16</u>	<u>2. אופן הטיפול בתלונות ופניות ציבור</u>
4	א. תהליך הטיפול בתלונות
6	ב. נתונים על התלונות
7	ג. מקור התלונות
9	ד. סוגי התלונות
11	ה. נושאי התלונות (קטגוריות)
13	ו. תוצאות בדיקת התלונות
15	ז. תיבת פניות הציבור באתר הרשות השופטת
<u>17-21</u>	<u>3. התפלגות התלונות לפי ערכאות, תחומים</u>
17	<u>ומחוזות</u>
19	א. ערכאות
20	ב. תחומים
	ג. מחוזות
<u>22-64</u>	<u>4. סיכומי תלונות נבחרות</u>
24	א. תלונות על מזכירות בתי המשפט
36	ב. תלונות על לשכות ההוצאה לפועל
46	ג. תלונות בנושא אתר האינטרנט
52	ד. תלונות על המרכז לגביית קנסות
54	ה. תלונות על מאבטחים
57	ו. תלונות בנושאים כלליים
<u>64-73</u>	<u>5. נספח: תלונות מתוך דוח נציב תלונות הציבור</u>

לשנת2007

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 ולשכות ההוצאה לפועל 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 ולשכות ההוצאה לפועל 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 משמש הן כמבקר הפנימי של מערכת בתי המשפט והן כנציב תלונות ציבור אליו יכולים לקוחות בתי המשפט לפנות בתלונות.

האגף 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 בעריכת ביקורת יזומות בהתאם לתוכנית עבודה שנתית ובבדיקה ומענה לתלונות הציבור.

תפקיד כפול זה של האגף תורם רבות ומפרה הדדית את עבודתנו הן כביקורת פנימית והן כנציבות תלונות הציבור. הביקורת 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.

גם תלונות שנמצאות לא מוצדקות משמשות את הביקורת, 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 הקהלה וזאת בכפוף לאילוצים השונים המוטלים עליה.

בעוד שדוחות הביקורת הינם פנימיים, מוגשים למנהל בתי המשפט ונידונים בפורומים רלוונטיים בהנהלה, אך לא מפורסמים לציבור, הרי שדוח התלונות השנתי הוא פומבי.

באמצעות מענה פרטני על שאלות המלין או סיוע בפתרון בעיותיו, תומך האגף בחיזוק הקשר עם הלקוחות החיצוניים של המערכת ולהגברת האמון בה.

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 המתמיד באיכות השירות כיעד מתמיד אליו צריכה המערכת לחתור.

אנו רואים בתפקידנו הן כביקורת והן כתלונות ציבור, כמי שמחויבים להתוות את הכללים להשגת יעד זה של שיפור השירות.

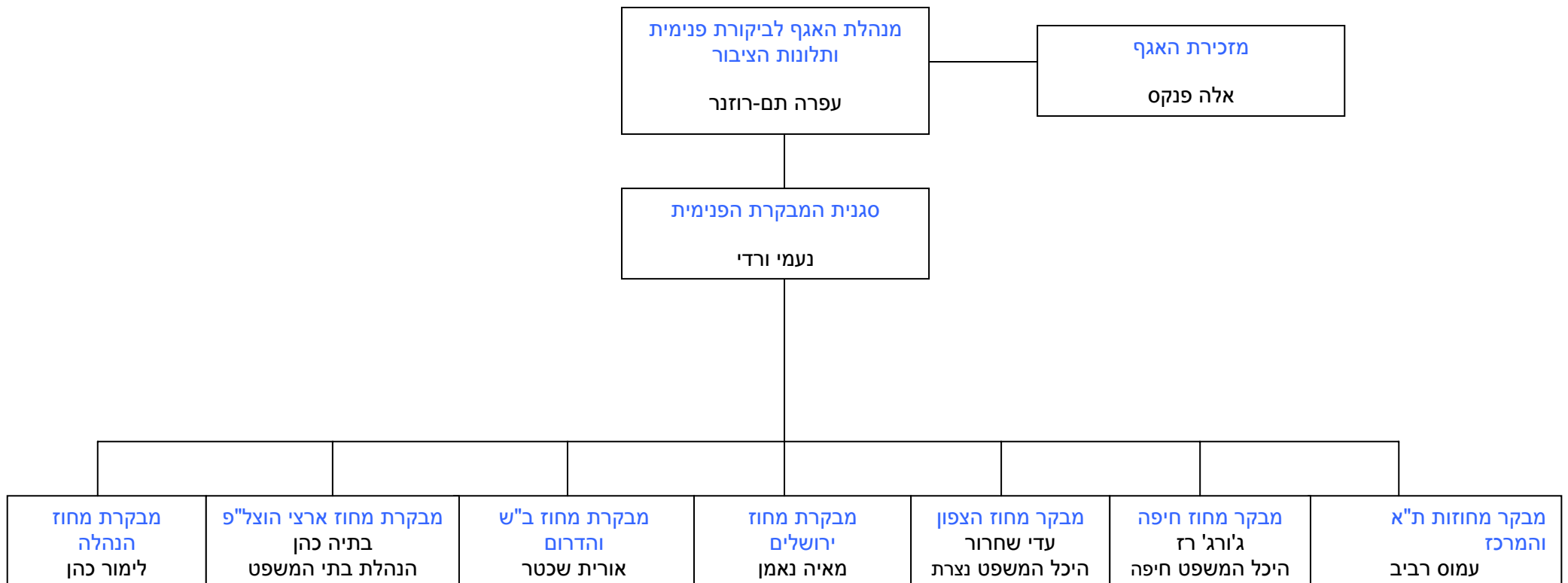
דוח זה מהווה גם הזדמנות מיוחדת עבורנו להציג בפני השופטים, המנהלים וכלל עובדי המערכת צד אחד של עבודתנו, עבודה שנעשית פעמים רבות "מאחורי הקלעים" ומבלי שתוצאותיה נחשפות בפני כל.

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 שיפורה.

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

מבנה אגף הביקורת ותלונות הציבור

אגף הביקורת מנה בשנת 2007 תשעה מבקרים ומזכירה, עורך ביקורות בנושאים מגוונים, בודק תלונות ציבור ואירועי ט'הר מידות בכל יחידות המערכת. להלן תרשים המתאר את מבנה האגף, את הנפשות הפועלות בו ומקום מושבם:



2. אופן הטיפול בתלונות ופניות ציבור

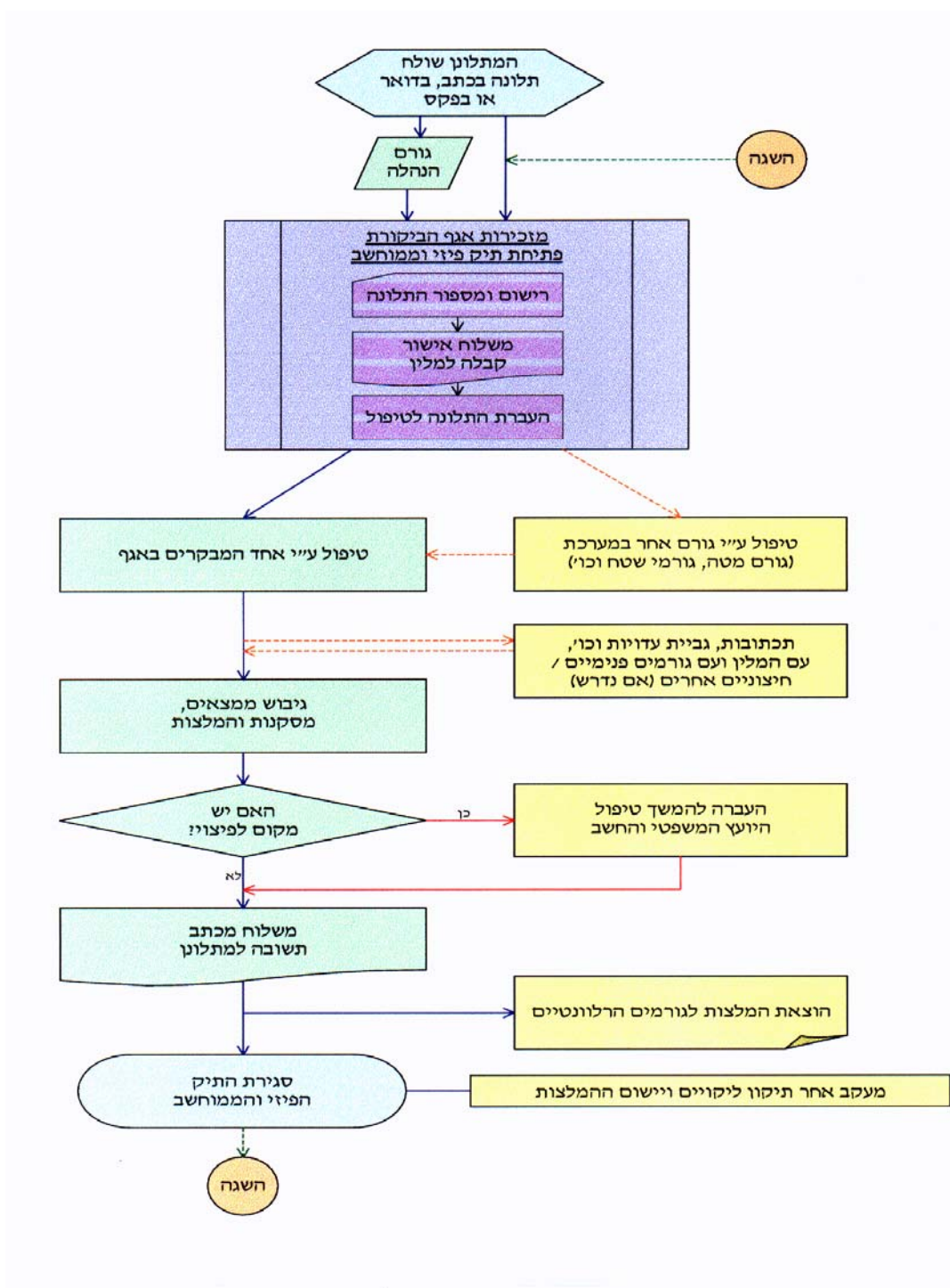
א. תהליך הטיפול בתלונות

התלונות המטופלות ע"י האגף, הן תלונות המוגשות בכתב. התלונות מגיעות באמצעות הדואר, הפקס או המייל (לרוב, ישירות מאתר מערכת בתי המשפט). לעיתים מקדים המלין למכתבו שיחות טלפוניות בהן הוא "שופך" 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 של תהליך הטיפול בתלונה מרגע קבלתה ועד לסיום הטיפול בה:



האגף פועל בהתאם לנוהל טיפול בתלונות ציבור מס' 02/21 מינואר 1999, הקובע כי כל תלונה המגיעה לגורם כלשהוא בהנהלה, תועבר בלא בדיקה לאגף הביקורת לשם רישום, קביעת הגורם המטפל וקיום מעקב עד למענה למלין. מטרת הנוהל היא לקבוע את תהליכי העבודה שיאפשרו טיפול יעיל ונכון בתלונה וימנעו כפל טיפול במקרים בהם התלונה ממוענת במקביל ליותר מגורם אחד.

אגף הביקורת משתמש ככלי ניהולי בתוכנה שפותחה במיוחד לצרכים ולדרישות האגף, ואף יוצרת קישור ON LINE של מבקרי המחוזות ברחבי הארץ עם הנהלת האגף בירושלים ובינם לבין עצמם.

התוכנה מאפשרת ניהול יעיל של עבודת הביקורת הן מבחינת תהליכי העבודה והן מבחינת מתן מענה למלין תוך זמן סביר, ומעקב אחר תיקון הליקויים ויישום ההמלצות. כמו כן, מאפשרת התוכנה לנתח את הפעילות, בתחום התלונות, בחתכים שונים, לצרכים סטטיסטיים. יתרון נוסף בעבודה עם התוכנה, שעוצבה במיוחד עבור האגף, הוא ביכולת לפתח אותה ולעשות בה שינויים בהתאם לצרכים המשתנים לאורך ציר הזמן.

ב. נתונים על התלונות

במהלך שנת 2007 התקבלו וטופלו באגף הביקורת 1,078 תלונות. בנוסף להן הסתיים במהלך 2007 הטיפול ב- 106 תלונות משנת 2006.

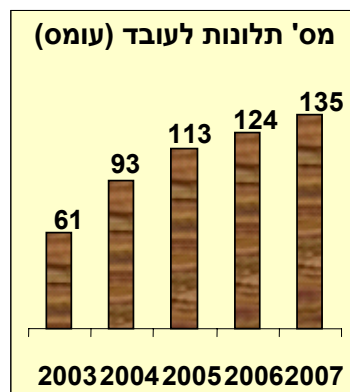
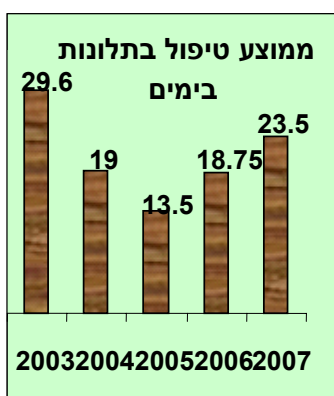
מתוך התלונות שטופלו באגף בשנת 2007, נסגרו 1,136 תלונות (1,030 תלונות משנת 2007 ו- 106 תלונות משנת 2006).

משך הטיפול הממוצע בתלונה בשנת 2007 עמד על 23.5 ימים וזאת בהשוואה ל- 18.75 ימים בשנת 2006 ו- 13.5 ימים בשנת 2005. הסיבה לגידול בממוצע זה נובעת מעלייה במס' התלונות ובירידה במספר העובדים, דבר שבא לידי ביטוי בגידול העומס לעובד.

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

להלן גרפים המציגים את הגידול בכמות התלונות, משך הטיפול בהן ועומס

לעובד בשנים 2003-2007



ג. מקור התלונות

ניתן לחלק התלונות המגיעות לפי הגורמים הבאים:

"לקוחות" המערכת: בעלי הדין ובאי כוחם -- מדובר בדרך כלל בתלונה על אירוע חד-פעמי לגביו נטען כי המערכת או מי מעובדיה, פעלו באופן שגוי. לעיתים יש בתלונה כדי להציג בפני המערכת את נקודות התורפה שלה.

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.

מדוח תלונות הציבור לשנת 2007, שפרסמה הנציבות, עולה כי על מערכת בתי המשפט התקבלו 355 תלונות, מתוכן נמצאו מוצדקות 43.4%.

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. לפני מספר חודשים הוחלט על שינוי אופן בדיקת תלונות מאבטחים והמגמה במשרד המשפטים הינה להעביר תלונות אלו לטיפול מח"ש (מחלקת חקירות שוטרים).

היועץ המשפטי של הנהלת בתי המשפט - המבקש מאתנו לבדוק את התשתית

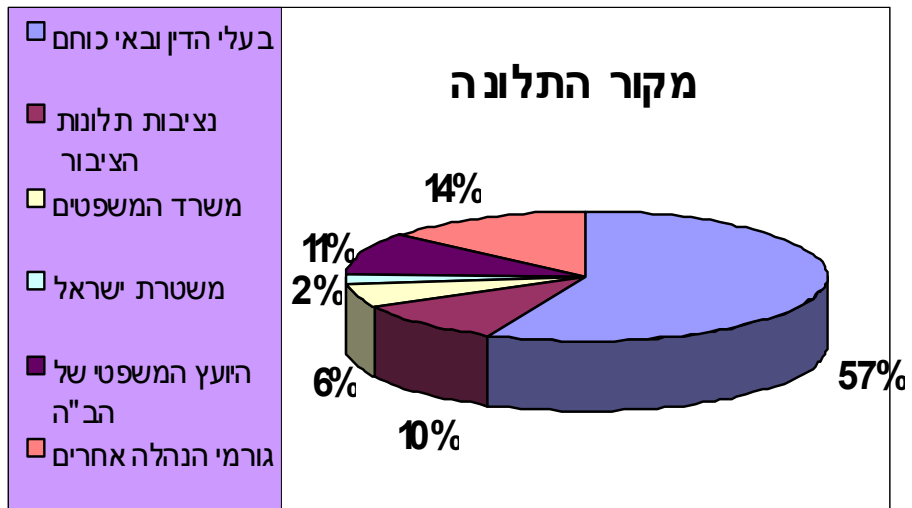
העובדתית של הנטען בתביעות אזרחיות המוגשות כנגד המערכת או מי מעובדיה, וכן את התשתית לנטען בדרישות פיצוי בגין נזק שנגרם למלין בעקבות פעולה שגויה של מי מעובדי המערכת. ממצאי בדיקתנו משמשים לשם הכנת כתבי הגנה וכן לשם המשך הטיפול של הלשכה המשפטית וחשבת המשרד בסוגיית הפיצוי למלינים.

גורמי הנהלה אחרים - לעיתים מגיעים מכתבי התלונה ישירות לגורמים שונים במערכת, כגון מנהל בתי המשפט, סמנכ"לים ומזכירים ראשיים והם מעבירים אותן לטיפולנו.

להלן טבלה המציגה את מקור התלונות והתפלגותן:

מקור התלונה	מספר התלונות	אחוז התלונות
בעלי הדין ובאי כוחם	610	57%
נציבות תלונות הציבור	113	10%
משרד המשפטים	65	6%
משטרת ישראל	23	2%
היועץ המשפטי של הב"ה	114	11%
גורמי הנהלה אחרים	153	14%
סה"כ	1,078	100%

להלן התפלגות התלונות שהתקבלו בשנת 2007 לפי מקור התלונה:



ד. סוגי התלונות

כל תלונה מסווגת עם קבלתה במערכת הממוחשבת לפי "סוג התלונה" המגדיר את אופן הטיפול

המתבקש בה ו/או מאפיין את הנילונים.

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.

דרישות 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 חשבת 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 לעוצרם. התלונות המוגשות במשטרה על מאבטחים מועברות על ידה לחקירתנו, ומסקנות החקירה בכל הנוגע להיבט הפלילי שבהתנהגות המאבטחים מוחזרות למשטרה.

יצוין כי לפני מספר חודשים החל בפרקליטות המדינה תהליך לשינוי אופן הבדיקה. המגמה המסתמנת הינה להעביר תלונות אלו לטיפול מח"ש (מחלקה לחקירות שוטרים) במשרד המשפטים.

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 ברכושם שנגרמה כתוצאה מהבדיקה הבטחונית.

תלונות על שופטים -

תלונות בהן הנילון הוא שופט. התלונות יכולות להתייחס לכל טווח הפעילות של השופט, מהחלטות שיפוטיות ועד התנהגות השופט בין כותלי בית המשפט ומחוצה לו. תלונות אלו אינן מטופלות עוד בהנהלת בתי המשפט, אלא מועברות לטיפול נציבות תלונות על שופטים שהוקמה בספטמבר 2003, בראשות השופטת (בדימוס) טובה שטרסברג-כהן.

תלונות על רשמים -

תלונות על רשמי הוצל"פ מטופלות על ידי מנהל בתי המשפט ולא ע"י נציבת תלונות ציבור על שופטים.

תלונות השגה -

מכתב נוסף מצד המלין, בו הוא משיג על תשובת אגף הביקורת שניתנה לו. האמור במכתב ההשגה נבדק לגופו של עניין (במקרה הצורך ע"י מבקר אחר) והמלין מקבל התייחסות הן לתלונה עצמה והן למכתב ההשגה.

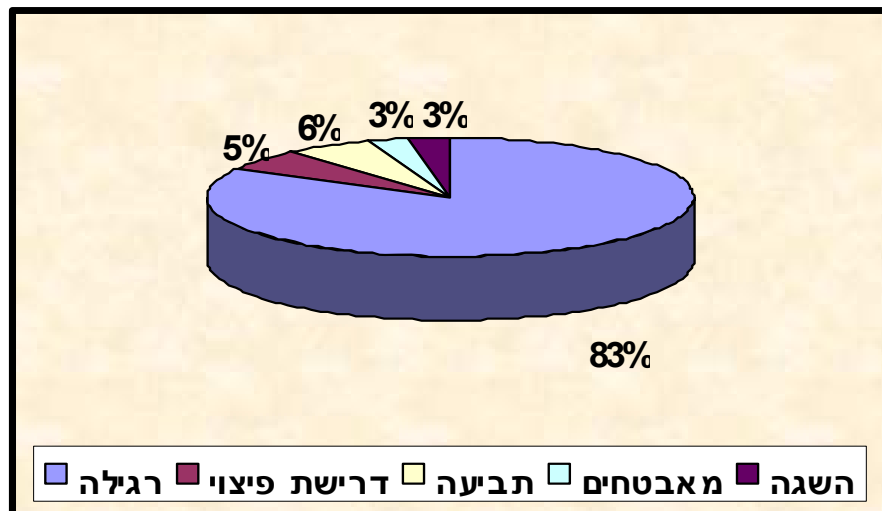
להלן טבלה המרכזת את התלונות שהתקבלו והסתיימו בשנת 2007, בחלוקה

לפי סוג התלונה ותוצאות הבדיקה:

לא מוצדקות		מוצדקות/ מוצדקות בחלקן		התקבלו ונסגרו	סוג התלונה
תלונות שנסגרו באחוזים	כמות	תלונות שנסגרו באחוזים	כמות		
71%	590	29%	242	832	"רגילות"
66%	39	34%	20	59	תביעות
61%	25	39%	16	41	דרישות פיצוי
93%	27	7%	2	29	מאבטחים
86%	24	14%	4	28	השגה
71%	705	29%	284	*989	סה"כ

* מדובר רק בתלונות שהתקבלו בשנת 2007 והטיפול בהן הסתיים.

להלן גרף המציג את התפלגות תלונות שנת 2007 לפי סוגים:

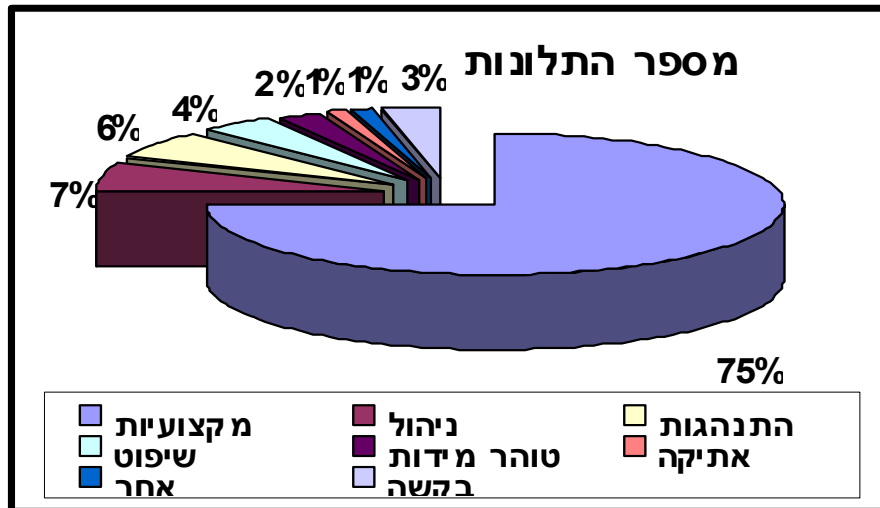


ה. נושאי התלונות (קטגוריות)

כל תלונה מסווגת עם קבלתה במערכת הממוחשבת גם לפי "קטגוריה" המגדירה את תוכן/נושא התלונה מנקודת מבטו של המלין. הקטגוריות כפי שנקבעו על ידנו (על 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 תלונות 2007 בחלוקה לקטגוריות השונות:



מהגרף עולה כי :

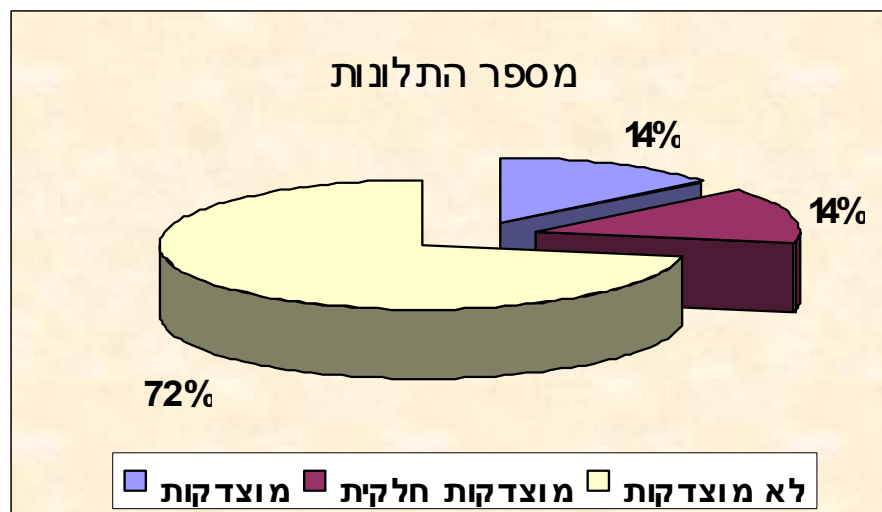
- 75% מהמלינים מצביעים על בעיה בתחום המקצועי .
- 6% מלינים על התנהגות העובדים.
- 7% מצביעים על בעיות באופן ניהול יחידות המערכת.
- 3% מלינים על טוהר מידות ואתיקה.

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.

1. תוצאות בדיקת התלונות

עם סיום הטיפול בתלונה, כולל מענה למלין והפצת המלצות לגורמים הרלוונטיים, נסגרים בהנהלת האגף תיק התלונה הפיזי והממוחשב, תוך ציון האם מדובר בתלונה מוצדקת, מוצדקת בחלקה או בתלונה שאיננה מוצדקת כלל.

להלן חלוקת התלונות שהתקבלו בשנת 2007 (*) על פי תוצאות הבדיקה:



(* **הערה** - גרף זה אינו כולל 43 תלונות שהתקבלו בשנת 2007 וטרם נסגרו).

מהגרף ניתן ללמוד כי 14% מהתלונות נמצאו מוצדקות, ו- 14% מהתלונות נמצאו מוצדקות בחלקן. ניתן אם כן לומר כי ב-28% מהתלונות שנבדקו היה ממש בתלונה.

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

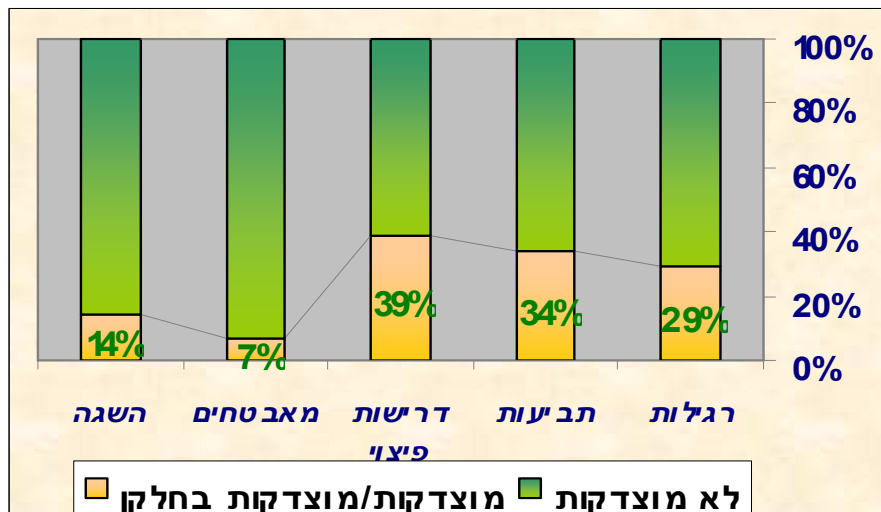
לדידנו, אפס תלונות מוצדקות פירושו חוסר יכולת לבחינה עצמית ואיבוד ההזדמנות לתיקון המערכת, מאידך גם לא סביר כי כל התלונות תהיינה מוצדקות.

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.

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 28% תלונות מוצדקות בחלקן או במלואן מעידים על הוגנות הבדיקה הן כלפי המלין והן כלפי המערכת.

להלן גרף המתאר את התפלגות התלונות שהתקבלו ונסגרו בשנת 2007 לפי

סוג וצדקתן:



הנתונים מראים כי כ- 39% מדרישות הפיצוי ו- 34% מהתביעות נמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן. המשמעות היא שמעשה או מחדל רשלני של מי מגורמי המערכת גורר בצידו הוצאה מיותרת הבאה לידי ביטוי בתשלום פיצויים לאזרחים ולגופים שנפגעו ממעשים/מחדלים אלו.

ראוי לציין כי בשנת 2007 שילמה הנהלת בתי המשפט סך כולל של 1,386,639 ₪ בגין תביעות אזרחיות ודרישות פיצוי שנמצאו מוצדקות במלואן או בחלקן ונקבע לגביהן כי היתה רשלנות של המערכת או מי מעובדיה, וזאת בהשוואה לסך כולל של 950,196 ₪ ששולם בשנת 2006.

הביקורת מוצאת לנכון לחזור ולהדגיש את הסכום הגבוה ששילמה מערכת בתי המשפט בשנת 2007 - 1,368,639 ₪.

המשמעות היא שרשלנות ואף טעויות אנוש של עובדים, גובים, מלבד הנזק התדמיתי, גם מחיר כספי כבד ביותר.

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

ז. תיבת פניות הציבור באתר הרשות השופטת

החל מחודש ינואר 2007 הופעלה תיבת פניות בדואר אלקטרוני באתר הרשות השופטת שכתובתה: pniyot@court.gov.il. המענה לפניות אלו הינו באחריות האגף לביקורת הפנימית ותלונות הציבור. בשנת 2007 התקבלו 469 פניות בתיבה זו.

מטרתה של תיבת הדואר האלקטרוני היא להקל על האזרחים באמצעות פתיחת ערוץ תקשורת נוסף עם אגף הביקורת ותלונות הציבור בהנהלת בתי המשפט.

מדי יום, מתקבלות בתיבת הדואר האלקטרוני, פניות רבות במגוון נושאים, חלקם בנושאים שאינם קשורים כלל למערכת בתי המשפט ו/או בנושאים שאינם בתחום אחריות וסמכות האגף.

יחד עם זאת, מכיוון שמדיניות האגף היא לתת שירות יעיל מהיר וזמין לפונים ולמלינים, אנו נותנים מענה לכל פניה המגיעה לתיבת הדואר האלקטרוני.

המענה לפניות שאינן בגדר תלונה נעשה באמצעות מייל חוזר ומשך המענה נע בין יום אחד לשלושה ימים.

להלן דוגמאות לפניות נפוצות:

1. פניות לקבלת מידע מתיק ביהמ"ש: לדוגמא, בקשה לדעת האם נדחה הדיון ולאיזה תאריך נקבע, האם נתקבלו אישורי מסירה, בקשה לקבלת פסק דין אשר מסיבה כלשהיא לא נשלח לצדדים, ערעורים ובקשות למחיקת ריביות פיגורים על קנסות 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 לעייפה, ולהדריך את הפונה כיצד עליו לפעול בעצמו במסגרת התיק.
2. 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 מגורמי סיוע משפטי חינוך בקהילה כגון עמותת "דיד", עמותת "הלב", "ש.י.ל" (שרות ייעוץ לאזרח).
3. 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.

4. 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 למרכז, הסטודנטים נענים כי לאחר שעברו את שלב המרכז, ויכללו במאגר המתמחים של משרד המשפטים, הם יהיו רשאים לפנות ישירות לשופט או לבית המשפט בו הם מעוניינים להתמחות.

5. פניות בנושא בעיות טכניות באתר: פניות מסוג זה הינן נפוצות מאוד, והן עוסקות, בין היתר, בבעיות במהלך ניסיון לשלם באמצעות האתר קנסות, בכך שלא ניתן לראות החלטות שנתקבלו בתיק וכן בכך שהאתר איטי וקורס פעמים רבות. כל הפניות בנושאים אלו מועברות לטיפול מנהלת האתר, גב' סיגל מילר.

6. תלונות על שופטים: אנו מביאים לידיעת הפונה את דבר קיומה של נציבות תלונות הציבור על שופטים, בצירוף כתובתה.

7. פרסומות: בתיבת הפניות מתקבלות גם פרסומות שונות. לשולח הפרסומת נשלחת הודעה בנוסח שלהלן וזאת על מנת שהדבר לא יישנה בעתיד, וכן נעשה ניסיון להסיר את כתובת המייל מרשימת התפוצה של המפרסם. "לשולח שלום.

בחרת לשלוח פרסומת באתר המיועד לפניות הציבור של מערכת בתי המשפט. אנו סבורים שאין זו הדרך לפרסם מוצרים ואף לא נעביר הפרסום לידי מי שבנסיבות אחרות ראוי היה לקבלו. לפיכך, נודה לך אם להבא תמנע מלהשתמש במייל זה להעברת פרסומות".

8. פניות בעניינים פוליטיים: לעיתים עמותות שונות ואף אזרחים בוחרים להביע את עמדותיהם ומחאותיהם הפוליטיות באמצעות האתר.

במקרים אלו אנו משיבים בנוסח הבא:

"העברת מייל זה לאגף פניות הציבור של מערכת בתי המשפט.

עם כל הרצון הטוב אין אנו הכתובת להחלפת דעות פוליטיות או אחרות בתחומים שאינם קשורים לתפקוד מערכת בתי המשפט. לפיכך, נודה לך אם בעתיד תימנע מלהשתמש במייל זה כאשר ברצונך לשתף מאן-דהו בכל נושא, אשר אינו נוגע ישירות למערכת בתי המשפט."

3. התפלגות התלונות לפי ערכאות, תחומים

ומחוזות

א. התפלגות לפי ערכאות

להלן הנתונים אודות התפלגות התלונות בשנת 2007 לפי הערכאה אליה

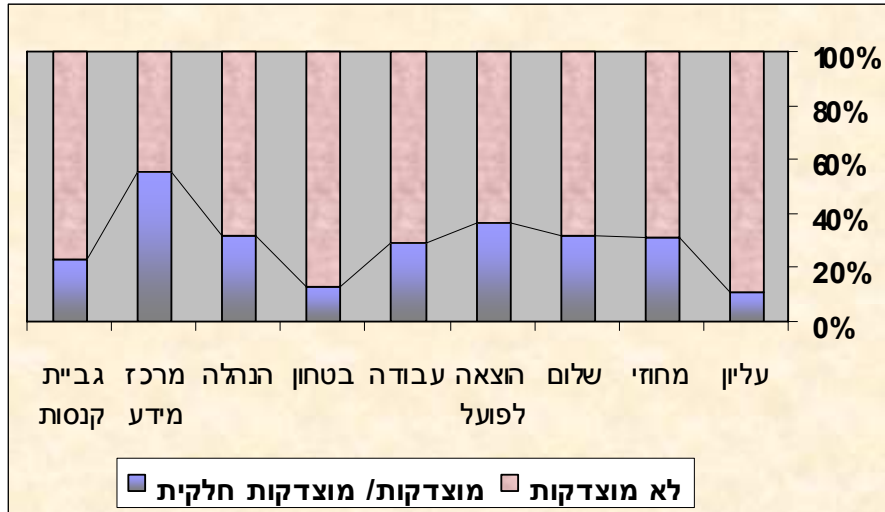
מתייחסת כל תלונה ותוצאות הבדיקה:

לא מוצדקות		מוצדקות/מוצדקות חלקית		נפתחו	בית- המשפט
אחוז	מספר	אחוז	מספר		
89%	17	11%	2	19	עליון
69%	66	31%	30	96	מחוזי
68%	194	32%	91	285	שלום
63%	287	37%	167	454	הוצאה לפועל
71%	37	29%	15	52	עבודה
87%	27	13%	4	31	בטחון
68%	56	32%	26	82	הנהלה
44%	4	56%	5	9	מרכז מידע
77%	57	23%	17	74	גביית קנסות
				1,102 (*)	סה"כ

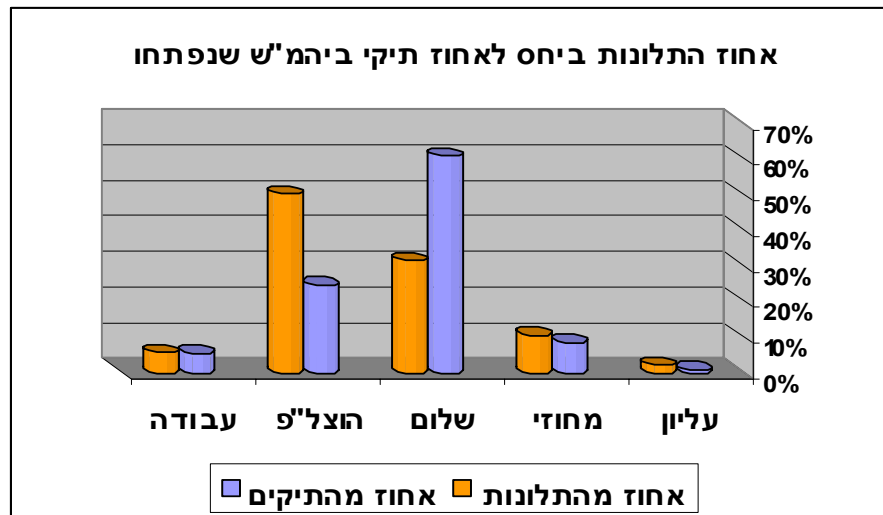
(*) - ישנן תלונות המתייחסות ליותר מיחידה אחת של בתי המשפט ולכן נתוני התפלגות התלונות לפי ערכאות מסתכמים ביותר מסך כמות התלונות.

להלן גרף המציג את התפלגות התלונות בין הערכאות, לפי אחוזי תוצאות

הבדיקה:



להלן גרף המציג את היחס בין אחוז התיקים שנפתחו בשנת 2007 (*) בכל ערכאה, בהשוואה לאחוז התלונות שהתקבלו על אותה ערכאה בשנת 2007::



הערות :-

(*) הנתונים לגבי מס' התיקים שנפתחו בערכאות השונות נלקחו מטיוטת חוברת "הרשות השופטת במדינת ישראל, דין וחשבון לשנת 2007". הנתונים לגבי ההוצל"פ נמסרו לנו ע"י אגף הוצל"פ ארצי.

- הגרף אינו כולל את התלונות המתייחסות ליחידות ההנהלה ולמאבטחים, ומהוות כ-18% מהתלונות.

מהנתונים עולה כי כמות התלונות לפי הערכאות הנילונות הינה פונקציה של נפח הפעילות בהן מחד ושל מורכבות ההליכים בהן מאידך. ההנחה היא שעומס עבודה רב ורמת חיכוך גבוהה עם קהל הלקוחות גורמים לעלייה בכמות התלונות.

מהגרף עולה כי ברוב הערכאות קיים מתאם בין אחוז תיקי ביהמ"ש שנפתחו לבין אחוז התלונות שהוגשו על אותן ערכאות, למעט לגבי ההוצל"פ והשלום. קורלציה זו אינה מתקיימת בבתי משפט השלום וביחידות ההוצל"פ. בבתי משפט השלום אחוז התיקים שנפתחו (מתוך סך התיקים שנפתחו במערכת) עמד על 61%, אולם אחוז התלונות על ערכאה זו הינו 31% מסך התלונות.

לעומת זאת, אחוז תיקי ההוצל"פ מכלל התיקים שנפתחו במערכת הינו 24%, אולם חלקן של התלונות על ההוצל"פ עומד על כ-50%.

להערכתנו הסיבה העיקרית לכך היא שהליכי ההוצל"פ אמורים להיות ביוזמת הזוכה, אולם שני הצדדים בעיקר כשהם לא מיוצגים, מתקשים להפעיל או לבטל נקיטת הליכים.

ב. התפלגות לפי תחומים

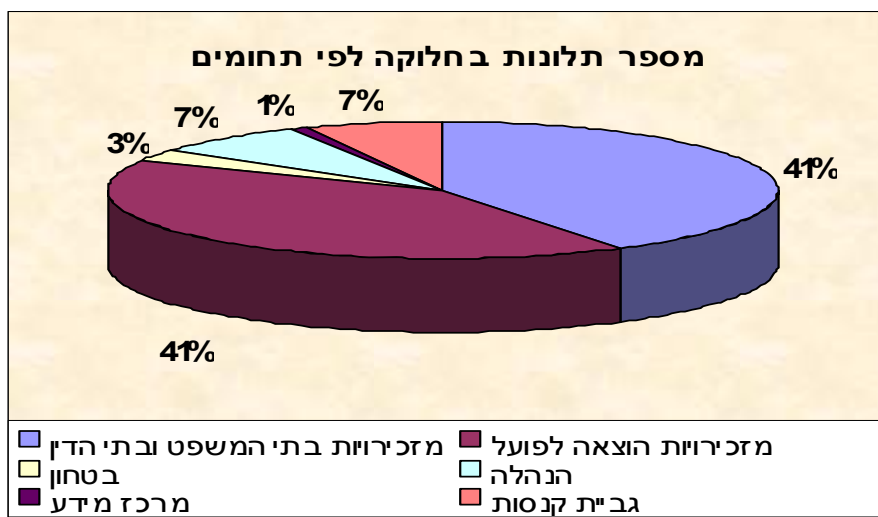
להלן טבלה המציגה את תלונות 2007 בחלוקה לפי התחומים אליהם הן

התייחסו:

היחידה	מספר התלונות	אחוז
מזכירות בתי משפט ובתי הדין	452	41%
מזכירות הוצאה לפועל	454	41%
בטחון	31	3%
הנהלה	82	7%
מרכז מידע	9	1%
גביית קנסות	74	7%
סה"כ	(*) 1,102	100%

(*) - ישנן תלונות המתייחסות ליותר מיחידה אחת של בתי המשפט ולכן נתוני התפלגות

התלונות לפי תחומים מסתכמים ביותר מסך כמות התלונות.

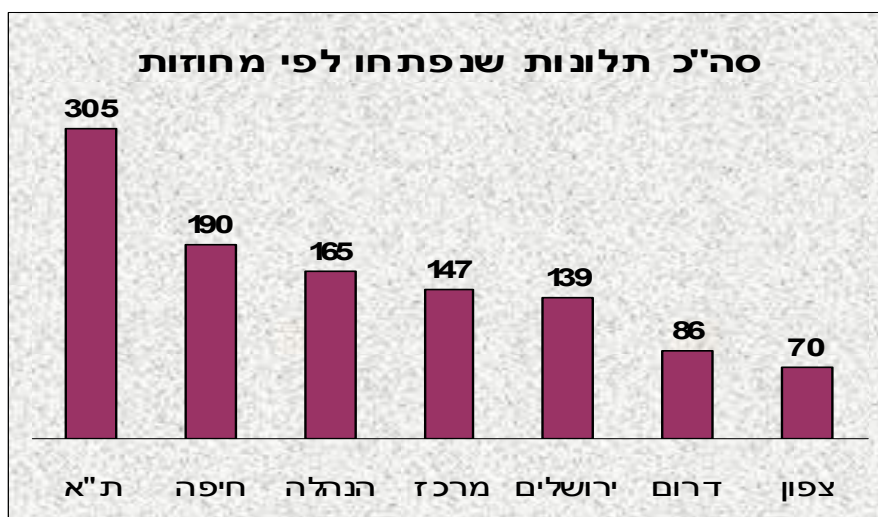


ג. התפלגות לפי מחוזות

להלן טבלה המציגה את התפלגות תלונות 2007 לפי מחוזות ולפי צדקתן:

תלונות שטרם נסגרו		לא מוצדקות		מוצדקות/מוצדקות חלקית		סה"כ תלונות שנפתחו	מחוז
אחוז	מספר	אחוז	מספר	אחוז	מספר		
5%	15	62%	190	33%	100	305	ת"א
3%	4	71%	99	26%	36	139	ירושלים
5%	10	67%	127	28%	53	190	חיפה
4%	6	70%	103	26%	38	147	מרכז
6%	5	64%	55	30%	26	86	דרום
6%	4	66%	46	28%	20	70	צפון
3%	5	71%	117	26%	43	165	הנהלה
						1,102 (*)	סה"כ (*)

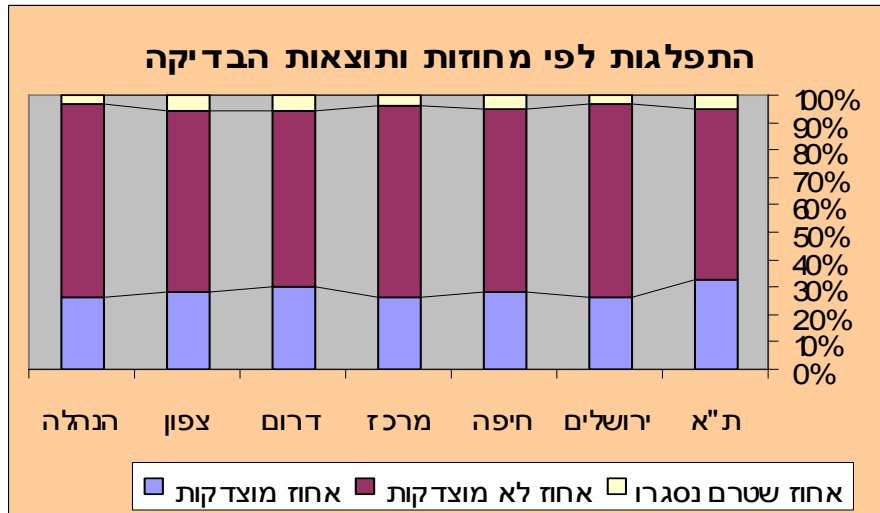
(*) הערה - ישנן תלונות המתייחסות ליותר ממחוז אחד.



הערה – באופן כללי ניתן לומר כי ישנה התאמה בין התפלגות התלונות למחוזות, לבין גודל המחוזות עפ"י מספרי התיקים שנפתחו (נפח הפעילות במחוזות), למעט לגבי מחוז ירושלים.

להלן גרף המציג את התפלגות תלונות 2007 לפי מחוזות ולפי תוצאות

הבדיקה:



מהנתונים עולה כי באופן כללי אין פערים מהותיים בין המחוזות השונים לעניין תוצאות בדיקת התלונה.

4. סיכומי תלונות נבחרות

ראינו לנכון להדגיש במיוחד כמה נושאים מהותיים שחזרו על עצמם בתלונות שנבדקו במהלך שנת 2007:

1. טעויות הקלדה

מדובר בטעויות הקלדה מסוגים שונים, דוגמת המקרים הבאים:

א. הקלדה שגויה של מספרי ת.ז., לדוגמה ע"י השמטת סיפורה והשלמת המספר ע"י הוספת סיפורה ביקורת אקראית או הקלדה שגויה של אחת הספרות.

ב. החלפה בין שמות הצדדים בין זוכה לחייב ובין בעל דין לערב.

התוצאה היא נקיטה/ביטול הליכים או החזרי כספים לגורמים הלא נכונים מחד, ואי נקיטת ההליכים המתבקשים מהצווים מאידך.

אלינו כביקורת מגיעות התלונות על טעויות ההקלדה כשהנזק שנגרם כבר לא ניתן לתיקון או שתיקונו כרוך בהוצאה גדולה למערכת.

2. פרסום פסקי דין באתר האינטרנט

המדובר בתלונות ופניות דחופות מצד צדדים, שמתברר להם כי באמצעות הקשת שמם, או שם בן משפחתם, במנועי חיפוש שונים באינטרנט, ניתן להגיע לפסק הדין שניתן בעניינם. לטענתם, הדבר פוגע בפרטיותם והם מבקשים להסירם. עמדת המערכת היא כי בשם פומביות הדיון, כל עוד לא מדובר בתיקים שהחוק או החלטה שיפוטית מנעה פרסומם (חסיון) הם מותרים לפרסום.

לעיתים מתקבלות תלונות על פסקי דין והחלטות שפורסמו בניגוד להחלטת חסיון. לדוגמה, פסקי דין שאינם חסויים אולם צויין בהם שמו של קטין בהקשר שאין מקום לפרסומו.

כן קרה שפורסמה החלטה שניתנה במעמד צד אחד ונקבע בה כי על המזכירות להעביר ההחלטה למבקשים בלבד. ברור שעם פרסומה, היא הגיעה גם לידיעת הצד השני.

כמו כן הגיעה לביקורת תלונה על כי בגז"ד שעניינו פגיעה מינית ושהותר לפירסום ללא שמות, שכחו למחוק את שם הנאשם באחד מדפי הפרוטוקול.

3. אי טיפול בהחלטות שניתנו ו/או בבקשות שהוגשו

בנושא זה התקבלו מספר תלונות שמבירורן עולה כי "הסיבות" לאי הטיפול היו:

- "הקטנת ראש" מצד העובד (התיק לא נמצא ולכן הבקשה לא טופלה)

- אי קריאת כל ההחלטה השיפוטית, דבר שהביא ליישומה באופן חלקי בלבד (לדוגמה, בהמשך הפרוטוקול היו עוד החלטות)
- אי הבאת הבקשה בפני השופטת בשל אי מציאת התיק
- קריאת ההחלטה באופן "מסנן", דבר שגרם להוצאת צווים/להחזר אגרה לגורמים שונים מאלו שצויינו מפורשות בהחלטה
- התעלמות – תיוק הבקשה בתיק ללא כל טיפול בה

להלן יוצגו סיכומי כארבעים תלונות שנבדקו ע"י אגף הביקורת בשנת 2007. 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 נסיונותיהם לגרום להחזרת "הגלגל לאחור" ולתיקון הטעות שנעשתה.

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

סיכומי התלונות חולקו לקבוצות הבאות:

- תלונות על מזכירות בתי המשפט ובתי הדין לעבודה
- תלונות על מזכירות לשכות ההוצל"פ
- תלונות על המרכז לגביית קנסות
- תלונות על אתר הרשות השופטת
- תלונות על מאבטחים
- תלונות בנושאים כלליים

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

תלונות על מזכירות:

ת/121/07 – העברת פקס לביתו של עו"ד שאינו מייצג את הלקוח

עיקרי התלונה:

1. עו"ד התלונן שהמשיך לקבל פקסים מביהמ"ש בעניינו של לקוח שכבר אינו מייצג, ביניהם גם פקס שנשלח לביתו בשעות הבוקר המוקדמות.

ממצאי הבדיקה:

1. המלין פנה למזכירות וביקש לבטל עצמו כבא כוחו בתיק הספציפי, הפעולה בוצעה בו ביום.
2. בתיק הוגשה בקשה וניתנה החלטה שיישומה הועבר לטיפול קלדנית השופט. נראה כי הקלדנית הסתמכה על כתב הערעור שהוגש ובו מופיע המלין כמייצג את משיב מס' 2, והגדירה אותו מחדש בשרת הפקסים, מבלי להתייחס לעובדה שהוא אינו מופיע עוד ברשימת הגורמים.
3. לו היתה הקלדנית מעיינת בתיק יתכן והיתה מגלה שהמלין אינו צד לתיק יותר ושיגור הפקס היה נמנע.
4. לעניין שעת שיגור הפקס – הפקסים נשלחים אוטומטית באמצעות שרת פקסים, לאחר שעות הפעילות של המערכת (בערב ובלילה) למספרים שהוזנו בה, שהם בד"כ מספרי פקס במשרדי עו"ד.

מסקנות:

1. עקב טעות של קלדנית השופט נשלח הפקס לעוה"ד, למרות שאינו מייצג עוד את הצד.

אופן סיום טיפול:

1. למלין הוצעה האפשרות לפנות לגורם המתאים בהנהלת בתי המשפט בכדי שיחליפו בשרת הפקסים את מס' הפקס של ביתו ויעדכנו את מס' הפקס במשרדו במקום.

ת/290/07 - טיפול לקוי בבקשת נאשם לעיכוב ביצוע עונש מאסר שהוטל עליו

עיקרי התלונה:

1. בתיק ערעור פלילי בבימ"ש מחוזי הוגשה במסגרת הערעור בקשה לעיכוב ביצוע עונש המאסר עליו הוגש ערעור.
2. עקב טיפול לקוי בבקשה, נאלץ המערער להתייצב למאסר, כאשר במקביל ניתנה החלטה לעיכוב ביצוע עונש המאסר.
3. המתלונן נאסר למשך 12 ימים עד למועד בו הוציאה המזכירות צו לביטול של פקודת המאסר.

ממצאי הבדיקה:

1. הודעת הערעור והבקשה לעיכוב ביצוע המאסר נתקבלו בבית המשפט ביום חמישי.
2. התיק נפתח רק ביום שני.
3. לדברי המזכירות, לו עורך הדין היה פונה למזכירות ומסביר את דחיפות הבקשה, התיק היה מקבל עדיפות ונפתח במועד מוקדם יותר.
4. ההנחיות בהתייחס לבקשה לעיכוב ביצוע מאסר, הן לקבל את תגובת הפרקליטות בטרם תינתן החלטה.
5. המקובל הוא שבמקרה כזה, בשל דחיפות הבקשה, עורך הדין לוקח את הבקשה לפרקליטות וממתין במקום לקבלת תגובת הפרקליטות לבקשה ואז מחזיר את התיק למזכירות.
6. במקרה זה, עורך הדין לא פנה למזכירות ולכן הבקשה נשלחה על ידי המזכירות לפרקליטות ושם המתינה מס' ימים לתגובה.
7. תגובת הפרקליטות ניתנה עשרה ימים לאחר הגשת הבקשה ולא ניתן לדעת מתי חזר התיק למזכירות, כיוון שלא הוטבעה חותמת "נתקבל".
8. רק ביום חמישי כשבועיים לאחר הגשת הבקשה, ניתנה החלטת השופט המאשרת את עיכוב ביצוע המאסר. יצוין כי המערער ישב בכלא במשך 12 יום.
9. התיק הגיע למזכירות רק ביום ראשון ואז הוצאה פקודת שיחרור שנמסרה לנציג הפרקליטות.
10. למחרת, הגיעו הורי המערער למזכירות ומסרו את שם הכלא בו שוהה בנם ואז פקססה המזכירות את פקודת השחרור לכלא והוא שוחרר.

מסקנות:

1. משך הטיפול בבקשה הדחופה לעיכוב ביצוע מאסר ארך 17 יום, מהגשת הערעור והבקשה למזכירות ועד לשחרור המערער מהכלא.
2. משך טיפול זה נבע מאופי העבודה של המזכירות שנוטה לרוב להטיל את האחריות לטיפול בתיק ובבקשותיו על הצדדים בתיק ו/או בא כוחם.
3. התיק, ללא דחיפת בא כוחו של המערער לטיפול דחוף, זכה לטיפול של "קצב רגיל" ע"י המזכירות, ומכאן נבעה רשלנות המזכירות שגרמה למאסר שווא של המערער.

המלצות:

1. להנחות את המזכירות לפתוח תיקי ערעור שכוללים בקשות לעיכוב ביצוע מאסר, שנועד לתאריך קרוב, כבר ביום קבלת הערעור.
2. להחתים בחותמת "נתקבל" את תגובת הפרקליטות לבקשות המערערים.
3. כאשר מתקבלת תגובת הפרקליטות לבקשה לעיכוב ביצוע מאסר, יש להעבירה לשופט ביום קבלתה.
4. כאשר ניתנת החלטה לעיכוב ביצוע מאסר וכאשר מדובר במאסר העומד להתבצע, צריכה לשכת השופט להעביר את התיק למזכירות ביום מתן ההחלטה ולהסב תשומת לב המזכירות לצורך בהוצאת פקודת שחרור בדחיפות..

ת/347/07 -- אי-קבלת פס"ד על-ידי הנתבע

עיקרי התלונה:

1. נתבע בתיק בימ"ש שלום פנה בתלונה שלא הגיע לידי עותק של פס"ד שניתן בהיעדר הצדדים.
2. בעקבות המצב הנ"ל פתח התובע, על-סמך פסה"ד, תיק הוצל"פ נגד הנתבע, מבלי שזה ידע כלל על כך שבפס"ד חויב בתשלום כספי.

ממצאי הבדיקה:

1. בדיקת התלונה העלתה כי ביחידת ביהמ"ש בה מדובר לא נוהגים לשלוח עותקים של פס"ד הניתן בהיעדר, לנתבע, אלא רק לתובע.
2. פסה"ד מגיע רק לידיעת התובע וכאשר התובע אינו מחויב להביא את פסה"ד לידיעת הנתבע, נוצר מצב מהסוג המתואר לעיל.

מסקנות:

1. יש לוודא שעותק של פס"ד שניתן בהיעדר הצדדים יגיע גם לידיעת הנתבע, בטרם פתיחת תיק ההוצל"פ.

אופן סיום הטיפול:

1. האירוע וממצאי הבדיקה הובא לידיעת נשיא בימ"ש השלום בו מדובר, והנשיא הורה למזכירות להטביע על-גבי עותק פס"ד שניתן בהיעדר הצדדים המועבר לתובע חותמת המחייבת את התובע לוודא שעותק של פסה"ד יישלח לנתבע.

ת/487/07 -- תביעה בגין טיפול לקוי של המזכירות בצו**עיקרי התלונה:**

1. כנגד מדינת ישראל הוגשה תביעה בשל אחריותה לאירוע ירי בו נפגע שכנו של היורה, וזאת בשעה שבמסגרת בקשה להטרדה מאיימת כנגד היורה (ע"י צד שלישי), ניתן צו האוסר עליו לשאת נשק.
2. לטענת התובע, מזכירות ביהמ"ש לא העבירה את הצו אל משטרת ישראל, כמתחייב.

ממצאי הבדיקה:

1. במסגרת בקשה להטרדה מאיימת כנגד היורה, קבע השופט כי נאסר על המשיב להחזיק בכלי ירייה.
2. עותק מהצו נשלח על ידי מזכירות ביהמ"ש אל משרד הפנים ואל המשטרה הצבאית אולם בשל תקלה, לא הועבר עותק אל משטרת ישראל כמתבקש בצו.
3. אירוע הירי בוצע לאחר מועד פקיעת הצו.

מסקנות:

1. טיפול מזכירות ביהמ"ש בצו האוסר נשיאת כלי ירייה היה לקוי.

אופן סיום הטיפול:

1. התביעה טרם הסתיימה.
2. האירוע הובא בפני המ"ר ומנהל המדור לצורך מניעת מקרה דומה בעתיד.

ת/530/07 -- עיכוב בהעברת בקשת דחייה לשופט –**עיקרי התלונה:**

1. המלין התלונן על דחיית תביעתו בשל אי התייצבות לדיון. אשתו היא התובעת, אך בשל מחלתה הסופנית, לא יכלה להגיע לדיון. המלין ביקש להגיע במקומה. "כמענה" לבקשתו ניתן פס"ד הדוחה את התביעה בשל העדר התייצבות התובעת.
2. כמו כן, התלונן המלין על כך שהמוקדנית במרכז המידע הבטיחה שתינתן החלטה מיד, ולא עשתה כן ואף לא עדכנה אותו.

ממצאי הבדיקה:

1. השופט ראה את בקשת המלין להגיע לדיון במקום אשתו, רק למחרת יום הדיון, לאחר שנתן במסגרתו פס"ד הדוחה את התביעה בשל העדר התובעת.
- כשל זה נגרם בשלב הכנסת תוכנה חדשה לבית המשפט, שלב שלוה בעיכובים ומעט אי-סדרים בטיפול בבקשות.
2. השופט קבע בהחלטתו כי כל עוד לא נדונה הבקשה, היה על המלין להופיע בביהמ"ש, ומשלא עשה כן התביעה נדחתה. אך יש באפשרותו להגיש בקשה לביטול פס"ד בשל השתלשלות העניינים המיוחדת.
3. לעניין ההתנהלות מול מרכז המידע, מדובר בהחלטה שיפוטית, ואין היא כלל באחריות המוקדנית. כמו כן, החובה להתעדכן בהחלטות שניתנות ע"י השופט היא על אחריותו של המבקש.

אופן סיום הטיפול:

1. במהלך הטיפול בתלונה, נפטרה התובעת והומלץ למלין להיכנס בנעליה, עפ"י תקנה 36 לתקנות סדר הדין האזרחי, ולתבוע בשמה. זאת תוך הגשת בקשה לביטול פסק דין ובקשת ארכה.

ת/607/07 -- דרישת פיצוי בגין אי הודעה על ביטול דיון**עיקרי התלונה:**

1. המלין, נאשם בתיק פלילי, הגיע לבית המשפט לדיון בעניינו ואז התברר לו כי הדיון נדחה.
2. בבירור שערך מול מזכירות בימ"ש, נמסר לו כי נשלחה אליו הודעת ביטול באמצעות מברק, שלושה ימים לפני מועד הדיון.

3. לדברי המלין, הוא לא קיבל הודעת ביטול בשום דרך. עוד ציין כי בעבר מזכירות בימ"ש הודיעה לו טלפונית על דחיית דיון בעניינו.
4. הגעתו לשווא לבית המשפט, גרמה לו עוגמת נפש ובזבוז יום עבודה ונסיעות, שכן הוא הגיע מרחוק, ועל כך הוא דורש פיצוי מהנהלת בתי המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. שלושה ימים לפני מועד הדיון בתיק, דחה השופט את הדיון. בשל ההתראה הקצרה, שלחה מזכירות בימ"ש הודעת ביטול לנאשם באמצעות מברק לכתובת המגורים המצויה בתיק בית המשפט.
2. המלין מתגורר בישוב מרוחק ולא מוגדר. לדברי רשות הדואר, משלוח מברקים לישובים אלו אורך זמן רב יותר מהמקובל, שכן המברקים מגיעים קודם למרכזי חלוקה באזור ורק לאחר מכן נמסרת הודעה לנמען כי ממתין עבורו דבר דואר.
3. מידע זה נמסר למזכירות בימ"ש ע"י רשות הדואר בשעה שביקשה לשלוח המברק.
4. מבירור שערכנו מול רשות הדואר נמצא כי המברק נמסר ליעדו יום למחרת הדיון.
5. מעיון בתיק בית המשפט של המלין נמצא כי בין פרטיו האישיים מופיע גם מס' הטלפון שלו, באמצעותו הודיעה לו מזכירות ביהמ"ש בעבר הודעות דחופות מעין אלו.

מסקנות:

1. המלין שמתגורר בישוב מרוחק ולא מוגדר, לא קיבל את הודעת הדחייה ולכן הגיע לבימ"ש מבלי לדעת כי הדיון נדחה.
2. למרות שהודע למזכירות ע"י רשות הדואר כי יחול עיכוב במשלוח המברק בשל איזור המגורים, לא מצאה לנכון המזכירות לבדוק דרכים חלופיות להעברת ההודעה, כמו ע"י הודעה טלפונית.

אופן סיום הטיפול:

1. הוסבה תשומת לב המזכירות לאירוע על מנת להפיק לקחים ולמנוע הישנותם.
2. דרישת הפיצוי הועברה להחלטת הלשכה המשפטית, שהציעה למלין פיצוי בסך 200 ₪. המלין טרם הגיב להצעה.

ת/675/07 – איבוד דרכון שהופקד בתיק ביהמ"ש

עיקרי התלונה:

1. בשנת 2007 ניתנה החלטה ע"י שופט המורה להשיב למלין את דרכונו.
2. המלין טען כי כאשר פנה לביהמ"ש על מנת שיוחזר דרכונו, לא הצליחו לאתרו.
3. לטענתו, החובה לטיפול בקבלת דרכון חדש וקבלת ויזה חדשה אמורה להיות מוטלת על ביהמ"ש.

ממצאי הבדיקה:

1. בשנת 2001 הופקד הדרכון בהתאם להחלטה שיפוטית. קיים אישור הפקדה בתיק.
2. שנת 2007 ניתנה החלטה בדבר השבת דרכונו.
3. מבדיקה יסודית שנערכה הן בארכיב בימ"ש, הן בכספת והן במדורי בימ"ש, לא נמצא הדרכון שהופקד לפי אישור ההפקדה.
4. בשנת 2004, עם כניסתה של מנהלת המדור הפלילי לתפקידה החדש, שונו הנהלים. מאז כל הדרכונים המופקדים נשמרים בנפרד בכספת במדור הפלילי, ואינם מופקדים עוד בתיק ביהמ"ש, כפי שהיה בעבר.

מסקנות:

1. מקום שניתנה החלטה המורה על הפקדת דרכון בקופת ביהמ"ש ויש אישור הפקדה, אך אין כל אינדיקציה כי המפקיד קיבל לידי את הדרכון בחזרה, הרי שהאחריות היא על ביהמ"ש.
2. לעניין טענת השיפוי, הנהלת בתי המשפט אינה יכולה לדאוג להנפקת ויזה חדשה למלין, אלא לשפותו בגין הוצאות שיגרמו לו בשל כך, וזאת בהנחה כי התקיים כשל כלשהוא.

אופן סיום הטיפול:

1. דרישת הפיצוי נדחתה.
2. המלין הגיש תביעה קטנה כנגד הנהלת בתי המשפט ובפסה"ד שניתן נקבע כי עלינו לשלם לתובע סך של 2,670 ₪.

ת/707/07 -- זימון אסיר לדין בתיק אזרחי

עיקרי התלונה:

1. השב"ס קיבל זימון לאסיר לדין בתיק אזרחי.
2. כאשר השב"ס ביצע בירור עם המזכירות התברר כי מדובר בתזכורת ולא בדיון וכי לא היה מקום לזימון האסיר לבית המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. אסיר הגיש תביעה אזרחית נגד כתב העתון ידיעות אחרונות ונגד העתון.
2. התיק נקבע לבדק סיכומים ואחר כך למתן פסק דין במועדים שונים.
3. שני המועדים הוכנסו למחשב.
4. מהמזכירות נימסר כי יש להכניס למחשב גם את המועד של בדק הסיכומים, כדי שלקראת מועד זה המזכירות תעביר את התיק לשופט.
5. בזימון הופיעו שני המועדים, גם המועד של בדק הסיכומים הדרוש לצרכים פנימיים וגם המועד של מתן פסק הדין.
6. מנהלת המחלקה מסרה כי בזימונים נשתלים אוטומטית את כל המועדים שנקבעו, כולל מועדי בדק סיכומים, וגם אם המזכירות תימחק בטיפקס את המועד לבדק סיכומים, הרי שהמועד עדין יופיע במימשק לשב"ס.
7. בעקבות החלטה נוספת שניתנה בתיק, הבחינה מנהלת המחלקה בזימון השגוי ושלחה ביוזמתה לשב"ס הודעה כי יש לבטל את הזימון לבדק סיכומים.
8. "הזימון" לבדק הסיכומים נקבע לשעה 07.20, שעה מוקדמת בה לא מתקיימים דיונים בביהמ"ש.

מסקנות:

1. מקור התקלה הוא במחשב, כיוון שהמזכירות אמורה להכניס למחשב גם את המועד של בדק סיכומים שכאמור מיועד לטיפול פנימי.
2. בעת הוצאת הזימון מופיעים בהזמנה כל המועדים שנקבעו, כולל המועד של בדק סיכומים.
3. מכיוון שהזימון לשב"ס מתבצע באמצעות מימשק, אין אפשרות למחיקה ידנית ע"ג הזימון ומשלוח ההזמנה המודפסת.
4. עם זאת, במקרה זה המזכירות הבחינה בתקלה והעבירה ביוזמתה לשב"ס הודעה על ביטול הזימון לבדק סיכומים.

5. הזימון לבדק הסיכומים היה לשעה מוקדמת, 07.20 והשב"ס היה אמור להבין שמדובר בטעות, כי אין מתקיימים דיונים בשעה כזאת.

אופן סיום הטיפול:

1. הומלץ להורות לאגף המחשוב לתקן את התוכנה כך שמועדים שנקבעו לטיפולים פנימיים לא יופיעו על גבי ההזמנה לצדדים, כיוון שמדובר בדיון פנימי שלא נדרשת בו נוכחות הצדדים.
2. הומלץ להפיץ בקרב העובדים חוזר רענון לעניין הגורמים עימם יש למערכת בתי המשפט ממשקים, תוך פירוט סוגי התיקים והאופן בו נישלח הממשק וכיצד יש לנהוג במקרה בו רוצים לבטל מועד שכבר נישלח בממשק.

ת/862/07 -- תביעת פיצוי בגין הוצאת עיכוב יציאה מהארץ שלא על פיהחלטת בית המשפט.

עיקרי התלונה:

1. נגד התובע התנהל תיק פלילי שבמסגרתו הוצא נגדו עיכוב יציאה מהארץ.
2. עם סיום התיק דאג התובע לביטול עיכוב היציאה שהוצא נגדו.
3. לאחר תקופה מסוימת מתום משפטו, ביקש התובע לצאת לטיול בחו"ל, אלא שבהגיעו לנמל התעופה נמסר לו על ידי משטרת הגבולות, כי הוא לא יוכל לצאת מהארץ בגלל שקיים נגדו עיכוב יציאה בתיק שהוא אינו קשור אליו.
4. התובע דורש לפצותו בגין הנזקים שנגרמו לו בגין עיכובו.

ממצאי הבדיקה:

1. מבדיקת התיק שבו הוצא עיכוב היציאה שבגינו עוכבה יציאת התובע התברר כי לא ניתנה כל החלטה שיפוטית להוצאת עיכוב יציאה נגד אחד הצדדים בתיק זה.
2. עוד נימצא כי התובע כלל אינו קשור כלל לתיק זה.
3. התברר כי אותה מזכירה טיפלה בתיקו של התובע שבו הוצא נגדו עיכוב יציאה בהתאם להחלטת בית המשפט ובתיק הנוסף אליו הוא כלל לא קשור.
4. המזכירה היא שהוציאה את שני עיכובי היציאה כנגד התובע, אחד כאמור שגוי.
5. בהמשך דאג התובע לביטול עיכוב היציאה שהוצא נגדו בתיק שהתנהל נגדו, אך הוא לא יכול היה לדעת על העיכוב השגוי שהוצא בתיק ולפיכך עיכוב זה נותר בתוקף ובגינו עוכבה יציאתו.

6. לאחר שעוכבה יציאתו בשדה התעופה, הגיע התובע למזכירות ואז בוטל עיכוב היציאה השגוי שהוצא נגדו.

המלצה:

1. הביקורת המליצה בפני המזכיר הראשי על נקיטת אמצעי משמעת כנגד המזכירה האחראית לטעות.

אופן סיום הטיפול:

1. התביעה הסתיימה בפשרה לפיה תשלם הנהלת בתי המשפט לתובע סך של 10,667 ש"ח.

ת/887/07 -- העלמות הפקדת מזומנים

עיקרי התלונה:

1. מתמחה במשרד עו"ד טענה כי הגיעה אל מזכירות ביהמ"ש וביקשה להגיש בקשה.
2. פקיד ביהמ"ש מסר לה כי בשל תקלה במערכת הממוחשבת, באפשרותה להשאיר את הבקשה עם סכום הכסף במזומן וקבלה תשלח אליה בדואר.
3. לדברי המתלוננת, מזכירות ביהמ"ש איבדה את הבקשה ובמע' הממוחשבת לא עודכן התשלום (סך של 461 ₪).

ממצאי הבדיקה:

1. בידי המלינה מצוי עותק מהבקשה עליו מוטבעת חותמת "נתקבל" השייכת לפקיד שנטען כי טיפל בהגשת הבקשה.
2. הפקיד לא זכר מקרה זה, אולם טען כי בעבר נהג במקרים של תקלה במערכת הממוחשבת, לקבל מסמכים ותשלום במזומן.
3. מבדיקה מול חברת "נס" עולה כי אכן במועד זה חלה תקלה במערכת הממוחשבת.
4. הוראות העבודה אוסרות על קבלת כספים ללא רישום במחשב והפקת קבלה (למעט שחרור ממעצר בשעה בה אין קופה פעילה).

מסקנות:

1. מזכירות ביהמ"ש פעלה בניגוד להנחיות וקיבלה כספים מבלי לרשום במחשב ומבלי שתופק קבלה.

2. הכספים לא אותרו ולא ידוע מה עלה בגורלם.

המלצות:

1. הומלץ לחדד ולרענן ההנחיות בנוגע לאופן קבלת הכספים.

2. הומלץ לשקול לפצות את המתלוננת.

אופן סיום הטיפול:

1. הנושא הועבר לטיפול הוועדה לגרעון בקופה בהנהלת בתי המשפט.

ת/923/07 - דרישת פיצוי בגין העברת ערבון לצד שכנגד בניגוד להחלטת בית המשפט

עיקרי התלונה:

1. המתלונן הפקיד ערבון בסך 1,500 ₪ בתיק בית המשפט לענייני משפחה.
2. בתיק ניתנה החלטה לפיה הערבון יועבר לתיק הוצל"פ, אך כספי הערבון יעוכבו בתיק הוצל"פ עד למתן החלטה בעניינם.
3. בסמוך להעברת הכספים לתיק הוצל"פ, העבירה אותם לשכת הוצל"פ לזוכה וזאת בניגוד להחלטת בית המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. בתיק אזרחי ניתנה החלטה להעברת כספי ערבון לתיק הוצל"פ, תוך עיכוב הכספים בתיק הוצל"פ עד למתן החלטה אחרת.
2. נימצא כי הכספים הועברו ללשכת הוצל"פ בלא שהועברה במקביל גם החלטת בית המשפט האומרת כי יש לעכב את הכספים בתיק.
3. לפיכך כיוון שהחלטת בית המשפט לעיכוב כספים לא הועברה ללשכת הוצל"פ, העבירה הלשכה את הכספים לזוכה.

מסקנות:

1. מזכירות בימ"ש לעניינים משפחה התרשלה בתפקידה.
2. העברת הכספים לזוכה בניגוד להחלטת בית המשפט נבעה מכך שמזכירות בית המשפט לענייני משפחה העבירה את הכספים ללשכת הוצל"פ מבלי להעביר במקביל גם את החלטת השופט לפיה יש לעכב את הכספים בתיק הוצל"פ.

המלצות:

1. הביקורת המליצה בפני המזכיר הראשי על נקיטת אמצעי משמעת כנגד המזכירה שלא העבירה להוצל"פ את החלטת בית המשפט.

אופן סיום הטיפול:

1. מבדיקת תיק ההוצל"פ נימצא כי קיימת בו יתרת כספים שטרם הועברה לזוכה.
2. בעקבות בירור התלונה, ניתנה החלטה על ידי ראש ההוצל"פ ולפיה מיתרת הכספים המגיעה לזוכה, יילקח סכום של 1,500 ₪, שיעוכבו בתיק ההוצל"פ עד שתינתן החלטה בעניינם.
3. לפיכך, הטעות תוקנה והערבון נשמר כיום בתיק ההוצל"פ, בהתאם להחלטת בית המשפט.

ת/964/07 -- כניסת קהל אל מעבר לדלפקי המזכירות**עיקרי התלונה:**

1. המתלוננת ביקשה להגיש חומר לתיק ביהמ"ש.
2. ממזכירות ביהמ"ש נמסר לה כי בשל מצוקת כוח אדם, עליה להיכנס אל המזכירות ולחפש את התיק בעצמה.

ממצאי הבדיקה:

1. עובדי המזכירות אישרו כי ביקשו מהמתלוננת לחפש את התיק במזכירות.
2. לדבריהם, נעשה הדבר בשל מצוקת כ"א קשה.
3. בבירור נמצא כי גם בעבר נהוג היה לבקש מקהל לחפש את התיק במדפי המזכירות.

מסקנות:

1. למזכירות ביהמ"ש אסור היה לאפשר כניסת קהל אל מעבר לדלפק ובוודאי שלא לבקשו לאתר את התיק.
2. מצוקת כוח האדם אינה רלוונטית לעניין זה, מה גם שנמצא כי גם בעבר נהוג היה במדור זה לבקש מקהל לחפש תיקים במזכירות.

המלצות:

1. המלצנו למנהלי היחידה להנחות את המזכירות לאסור כניסת בלתי מורשים אל מעבר לדלפקי קבלת הקהל.
2. המלצנו לשקול לנקוט באמצעי משמעת כנגד העובדים המעורבים.

אופן סיום הטיפול:

1. הביקורת השיבה למתלוננת בהתאם לממצאי הבדיקה.
2. ננקטו אמצעי משמעת נגד העובדים המעורבים.

הוצל"פ

ת/14/07 – פתיחת תיקים באופן לקוי בלשכת הוצל"פ

עיקרי התלונה:

1. חייב בתיקי הוצל"פ הלין על כי נפתחו נגדו חמישה תיקי הוצל"פ בציון מספר תעודת זהות שלו באופן שגוי. כתוצאה מכך התיקים הללו לא צורפו באופן אוטומטי לתיק האיחוד בו הוא הוכרז כחייב מוגבל באמצעים, ועל כך נגרם לו עיוות דין.
2. אחד מחמשת התיקים הללו נפתח ע"י זוכה שנפטר לפני פתיחת התיק. המלין תמה כיצד אדם שנפטר יכול לפתוח תיק בבית המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. מזכירות הוצל"פ פתחה את התיקים על סמך תעודת גירושין של החייב שהציגו הזוכים בעת פתיחת התיקים, כאסמכתא לאישור משרד ממשלתי בדבר פרטיו האישיים של החייב.
2. משרד הדתות אשר הנפיק את תעודת הגירושין, אינו מקושר למרשם האוכלוסין שבמשרד הפנים ולכן הפרטים שמופיעים בו אינם תמיד מדויקים.
3. כל חמשת התיקים נפתחו ע"י עמותה באמצעות חותמת העמותה, כאשר בכל תיק מופיע שם זוכה אחר, ובאחד התיקים הזוכה אכן נפטר לפני פתיחת התיק.

מסקנות:

1. מזכירות הוצל"פ טעתה בכך שפתחה את התיקים על סמך תעודת גירושין, שכן אין זו אסמכתא רשמית ממרשם האוכלוסין, ולכן הפרטים שהופיעו בה לא היו מדויקים. כתוצאה מכך התיקים לא צורפו באופן אוטומטי עם פתיחתם לתיק האיחוד של החייב.
2. מזכירות הוצל"פ לא זיהתה את הזוכים עם פתיחת התיקים באמצעות תעודת זהות וע"י חתימתם האישית של כל זוכה על פתיחת התיק, על כן נפתח תיק ע"ש זוכה שנפטר. יצוין כי עד למקרה זה, אותה מזכירות לא נהגה כלל לזהות זוכים בעת פתיחת תיקים כפי שמחויב.

אופן סיום הטיפול:

1. מזכירות הוצל"פ פנתה לראש הוצל"פ בתיק בו הזוכה נפטר בהודעה כי היא טעתה בנתוני פתיחת התיק. ראש הוצל"פ קבע לסגור את התיק הנ"ל כנגד החייב.

2. בעקבות ממצאי בדיקתנו הופקו הלקחים ורועננו הנהלים בלשכת הוצל"פ על מנת למנוע הישנותם.

ת/34/07 – מחדל בטיפול המזכירות בכספי עיקול

עיקרי התלונה:

1. עו"ד טען כי כספי עיקול בסך של כ- 16,000 ₪ שהיו מיועדים למרשתו, הועברו בטעות לתיק אחר.
2. בשל העובדה שהכספים הועברו אל תיק שהוא חלק מתיק איחוד פוזרו הכספים בין 15 תיקים שונים ולא ניתן היה להשיבם.

ממצאי הבדיקה:

1. במסגרת הליכי תיק הוצל"פ הוטל עיקול על כספי זוכה בלשכה אחרת.
2. בשל טעות בגזברות הוצל"פ, כספים בסך של כ- 16,000 ₪ שנכנסו לתיק נשוא התלונה הועברו בטעות אל תיק הוצל"פ עליו הוטל עיקול.
3. היות והתיק אליו הועברו הכספים היה חלק מתיק איחוד, פוזרו הכספים בין 15 תיקים שונים ולא ניתן היה להשיבם.

מסקנות:

1. המלין צודק בטענותיו. בשל מחדל במזכירות כספים שנכנסו לתיק לטובת מרשיו, הועברו לתיק בו משמש החייב כזוכה.

אופן סיום הטיפול:

1. המלין פוצה בסך של 16,973.60 ₪ (16,200 סכום הפיצוי בתוספת הצמדה וריבית).

ת/122/07 – העברת תיקים בין לשכות הוצל"פ

עיקרי התלונה:

1. המלין, ב"כ חייבת בתיק הוצל"פ, הגיש בקשה לביטול הליך בלשכת הוצל"פ בה נפתח התיק.
2. ב"כ החייבת הגיש את הבקשה מספר פעמים, ובכל פעם היא הוחזרה אליו ע"י המזכירות בצירוף הודעה כי התיק עבר ללשכה אחרת.

ממצאי הבדיקה:

1. תיק ההוצל"פ עבר מלשכה אחת לאחרת בעקבות בקשת הזוכה בתיק. בלשכה ממנה הועבר התיק כבר אינו פעיל.
2. ב"כ החייבת היה אמור להגיש את בקשתו לביטול ההליך ללשכה אליה עבר התיק, שם התיק פעיל. לאחר קבלת ההחלטה בבקשה עליו היה להציגה בלשכת ההוצל"פ הקודמת בה נפתח התיק, ואז ניתן היה לבטל את ההליך.
3. מזכירות ההוצל"פ בה נפתח התיק ואליה הוגשה הבקשה לביטול הליך מספר פעמים, לא ידעה כי על המבקש לנהוג כך, והדבר נודע לה רק לאחר בירור התלונה.
4. אחראית המזכירות באותה לשכה לא עברה קורס מומחה בתחום הוצל"פ, למרות שהיא עובדת בלשכת ההוצל"פ כתשע שנים.

מסקנות:

1. כאשר ראתה מזכירות ההוצל"פ כי המבקש מגיש את אותה בקשה שוב ושוב, עליה היה כבר אז לבדוק מול אגף הוצל"פ ארצי כיצד לנהוג בבקשה. ואז להוסיף ולפרט בהודעתה אל המבקש כיצד עליו לנהוג ולא להסתפק בהודעה כי התיק הועבר ללשכה אחרת.

המלצות:

1. הומלץ להוציא בהקדם את אחראית אותה לשכת הוצל"פ לקורס מומחה בתחום הוצל"פ. וכן לבצע מעקב שיטתי אחר כל עובדי ההוצל"פ באופן שכל אחד מהם יוזמן לקורס שכזה.

אופן סיום הטיפול:

1. בעקבות התלונה רועננו הנהלים בלשכת ההוצל"פ בנושא העברת תיקים בין לשכות.

ת/07/302 — תלונה בגין ביצוע הליכי הוצל"פ בניגוד לחוק

עיקרי התלונה:

1. היועצת המשפטית של משרד הקליטה הגישה תלונה על כך שבוצע הליך עיקול במשרד הקליטה על-ידי בעלי תפקיד במסגרת תיק הוצל"פ.

2. לטענתה, כדי למנוע הוצאת המיטלטלין מהמשרד היא נאלצה להתחייב אישית לכיסוי החוב.
3. עוד ציינה המלינה כי ההליך בוצע בניגוד לחוק, על פיו אין לפעול נגד המדינה בהליכי הוצל"פ.

ממצאי הבדיקה:

1. בעקבות פסק דין בתיק תביעות קטנות, פתח הזוכה תיק בלשכת ההוצל"פ כנגד משרד הקליטה.
2. אכן על פי סעיף 7 בחוק לתיקון סדרי הדין האזרחי (המדינה כבעל דין), תשי"ח-1958, אין לפעול כנגד המדינה בהליכי הוצל"פ.
3. האזהרות בתיק נמסרו לחייב, משרד הקליטה, כדין ובהמשך אף נעשו העברות הליך ללשכה אחרת לשם ביצוע הליך עיקול ברישום והוצאת מטלטלין.
4. במעמד ביצוע הוצאת המטלטלין הובהר לבעל התפקיד ע"י היועצת המשפטית של משרד הקליטה כי על פי החוק אין הוא יכול לבצע את העיקול לאור העובדה כי החייבת הינה מדינת ישראל.
5. במטרה למנוע את הוצאת המיטלטלין התחייבה היועצת המשפטית ממשרד הקליטה באופן אישי לכיסוי החוב.
6. במעמד העיקול פנתה היועמ"ש של משרד הקליטה ליועמ"ש בהנהלת בתי המשפט ונעשה נסיון לאתר את בעל התפקיד ולהפסיק פעולתו השגויה, אך הוא כבר עזב את המקום.

מסקנות:

1. פקיד ההוצל"פ שגה בכך שפתח תיק נגד משרד הקליטה/מדינת ישראל.
2. מצופה היה כי בלשכת הוצל"פ אליה הועבר ההליך יבחינו בכך שהחייב הוא משרד ממשלתי או בשלב בדיקת העיקול ברישום או בשלב אישור עיקול המיטלטלין.

המלצות:

1. הומלץ להעביר רענון דחוף בקרב עובדי לשכות הוצל"פ ברחבי הארץ בנושא "סוגי חייבים" שאין לפעול נגדם בהליכי הוצל"פ.
2. הומלץ להכניס נושא זה כנושא לימודי בקורסים אותם מארגנת מחלקת הדרכה לעובדים.

אופן סיום הטיפול:

1. במהלך בדיקת תלונה זו הגיש הזוכה בתיק ההוצל"פ תביעה נגד הנהלת בתי המשפט בגין אי מימוש פסק הדין שניתן בתביעות קטנות וסגירת תיק ההוצל"פ שפתח נגד משרד הקליטה.
2. לטובת הזוכה שכבר שילם בעבור פתיחת התיק וההליכים שנתבקשו על ידו, נפסק בפסק הדין כי יפוצה ע"י הנהלת בתי המשפט בסכום של 900 ₪ בעבור התשלומים שכבר שילם.

ת/07/314 - תביעת פיצוי בגין מכירת רכב שעוקל על ידי לשכת ההוצל"פ

עיקרי התלונה:

1. התובע הינו החייב בתיק ההוצל"פ. רכבו של התובע עוקל במסגרת הליכי הוצל"פ.
2. למרות שניתנה החלטת עיכוב הליכי הוצל"פ, הרכב נמכר.

ממצאי הבדיקה:

1. התובע הינו החייב בתיק ההוצל"פ. במסגרת התיק נתפסה מכונית התובע והוכנסה למחסן המעוקלים.
2. התובע הגיש בקשה לעיכוב הליכי הוצל"פ בבימ"ש השלום. ניתנה החלטה בבקשתו לפיה יעוכבו הליכי הוצל"פ אם תופקד ערבות בסך 10,000 ₪.
3. התובע הפקיד את הערבות והגיש לראש ההוצל"פ בקשה לעיכוב הליכים והחזרת הרכב בצירוף החלטת בית משפט השלום.
4. ראש ההוצל"פ דחה את הבקשה להחזרת הרכב כיוון שהחלטת בית משפט השלום אישרה רק עיכוב את ההליכים.
5. אולם, על טופס ההחלטה סימן ראש ההוצל"פ בטעות כי נדחית גם הבקשה לעיכוב הליכים ולפיכך לא הוקלד העיכוב בתיק הוצל"פ.
6. בהתאם לנוהל 03/07 היתה אמורה מזכירות בית משפט השלום להעביר ללשכת ההוצל"פ את החלטת עיכוב ההליכים, אך היא לא עשתה כן.
7. בעקבות אי העברת ההחלטה לעיכוב הליכים למחסן ההוצל"פ נימכר הרכב במכרז.
8. עם זאת ניתנה החלטה לעיכוב כספי מכירת הרכב בתיק ההוצל"פ והם מצויים בו.

מסקנות:

1. התביעה מוצדקת ואכן בעת שהרכב נימכר היתה בתוקף החלטה לעיכוב הליכים.
2. ההחלטה לעיכוב הליכים לא הועברה ללשכת ההוצל"פ ע"י מזכירות בימ"ש השלום בניגוד לנוהל 03/07.
3. למרות שהמתלונן העביר את החלטת השלום לעיכוב הליכים לראש ההוצל"פ, ראש ההוצל"פ סימן בהחלטתו כי הבקשה לעיכוב הליכים נדחית, למרות שניתנה החלטה לעיכוב הליכים בשלום וכמובן אין זה בסמכותו שלא לקבל את החלטת השלום.
4. כיוון שכספי המכירה נותרו בתיק ההוצל"פ הם יוכלו לשמש כחלק מהפיצוי למתלונן.

המלצות:

1. המלצנו למזכיר הראשי למנות עובד בית משפט שיהיה אחראי על העברת החלטות לעיכוב הליכים ללשכת ההוצל"פ וכן כי מנהלת המחלקה האזרחית תפקח על ביצוע נוהל 03/07.
2. המלצנו למוציא לפועל שבכל מקרה שמוגשת בקשה לעיכוב הליכים, המזכירות תעיין בגוף ההחלטה, אף אם נירשם כי הבקשה נדחתה.
3. המלצנו לסמנכ"ל מזכירות להפיץ רענון לנוהל 03/07 זרימת מדע מבתי המשפט ללשכות ההוצל"פ ובין לשכות ההוצל"פ, הן בלשכות ההוצל"פ והן במזכירות בתי המשפט, בפריסה ארצית.

אופן סיום הטיפול:

1. התביעה טרם הסתיימה.

ת/478/07 – חוסר אחידות בעיקול כספי זוכה**עיקרי התלונה:**

1. עו"ד טען כי כספי זוכה אותו ייצג ושעוקלו בהתאם להחלטת ראש ההוצל"פ, מומשו בלא שהוגשה בקשה למימוש או שניתנה החלטה.

ממצאי הבדיקה:

1. לצורך בירור הנושא פנינו אל מספר לשכות הוצל"פ.
2. נמצא כי לשכות ההוצל"פ פועלות באופנים שונים בנוגע למימוש כספי זוכה. בחלקן מתבקשת החלטת מימוש ובאחרות נעשה הדבר באופן אוטומטי וללא צורך בהחלטה.

מסקנות:

1. קיים חוסר אחידות בנושא זה בין לשכות הוצל"פ השונות והמלין שהכיר את אופן הפעולה האחר ציפה לקבלו גם בלשכת הוצל"פ זו.

המלצה:

1. הועברה המלצה לגורמים המקצועיים על כך שיש להביא לאחידות בפעולות לשכות הוצל"פ בכל הנוגע למימוש עיקול כספי זוכה.

אופן סיום הטיפול:

1. אגף הוצל"פ ארצי מתעד להפיץ חוזר עבודה סדור אשר יעגן את אופן ביצוע עיקול כספי זוכה ברמה ארצית ואחידה.

ת/562/07 – אופן חלוקת כספי צד ג' לזוכים בתיקי איחוד בלשכות הוצאה לפועל

עיקרי התלונה:

1. המלין, זוכה בתיק הוצל"פ שבמסגרתו הוטלו עיקולים על כספי החייב באמצעות צד ג'. לטענתו, התברר לו כי למרות שצד ג' מעביר כספים לתיק האיחוד, לתיק הוצל"פ שלו לא הועבר ולו אף שקל אחד.

ממצאי הבדיקה:

1. עפ"י ההנחיות, חלוקת כספים שהתקבלו מצד ג' בתיקי איחוד מתבצעת באופן יחסי לגובה החוב בתיק ובשל עלות הפקת המחאה (20 ₪) לא מתבצעת חלוקת כספים לתיק כאשר התקבול בו קטן מ-50 ₪, אלא התקבול כולו מועבר לתיק בו החוב הגדול ביותר.

2. במערכת מחשוב הוצל"פ הקיימת, יש אפשרות טכנית לצבור את הכסף ולהעבירו לזוכה באמצעות העברה בנקאית, ולא דווקא באמצעות המחאה. למרות זאת, הנוהל הקיים לא תוקן גם כאשר ניתן היה לשנות את אופן החלוקה באמצעות מסך הצבירה, ולכן ממשיכה גזברות הוצל"פ לנהוג עד כה בהתאם לנוהל הקיים.

מסקנות:

1. ההנחיות הקיימות גורמות לכך שבתיקים בהם החוב קטן יחסית לשאר התיקים של אותו חייב, ובהם התקבול לא מגיע לסך של 50 ₪, לא מזוכים כלל. מצב זה יוצר אפליה לרעה של הזוכים בתיקים הללו.

המלצה:

1. הביקורת המליצה לאגף ההוצל"פ לשנות את אופן חלוקת הכספים הקיים.

ת/592/07 — בקשה לקבלת רשימה ארצית של תיקי הוצל"פ לחייב

עיקרי התלונה:

1. המלין הינו זוכה בתיק הוצל"פ. בידו ישנה החלטה של בימ"ש בדבר קבלת מספרי תיקים בכל לשכות הוצל"פ במדינה שבהם החייב הוא הזוכה.
2. המלין ביקש שנמציא לו רשימה ארצית של תיקי הוצל"פ של החייב, מאחר ובלשכת ההוצל"פ אליה פנה נמסרה לו רשימה חלקית בלבד.

ממצאי הבדיקה:

1. בלשכת ההוצל"פ אליה פנה המלין ניתנה חלטה למסירת רשימת התיקים בהם החייב הוא הזוכה.
2. הפקיד המטפל לא הבחין שהכוונה לרשימה ארצית ומסר לו את רשימת התיקים של הלשכה עצמה.
3. המערכת הממוחשבת בלשכות ההוצל"פ אינה יכולה להפיק רשימה ארצית לפי ת.ז. של הזוכה, אלא רק רשימה "מקומית".

אופן סיום הטיפול:

1. המוצל"פ הנחה את עובדי הלשכה שבמקרים דומים עליהם לפנות לחב' "נס" להפקת רשימה ארצית מאחר ולא ניתן בלשכה המקומית להפיק רשימה ארצית.

ת/872/07 -- הודעה בדבר מימוש כספי קופת גמל בתיק הוצל"פ

עיקרי התלונה:

1. המלינה, חייבת בתיק הוצל"פ, ביקשה לברר כיצד יתכן שהחלטה למימוש כספי קופת הגמל שלה נשלחה לבנק יומיים לפני שניתנה.

ממצאי הבדיקה:

1. בתאריך 21/09/07 הוגשה בקשת זוכה למימוש הכספים, כעבור יומיים ניתנה החלטה, ובתאריך 24/09/07 הועברה ההחלטה לבנק.
2. המלינה הסיקה כי הבקשה למימוש נשלחה לבנק בתאריך 21/09/07 מאחר והתאריך צוין בצד השמאלי העליון של המכתב.
3. בטופס משלוח החלטת הרשם הנשלחת לצדדים מופיעים שלושה שדות תאריכים. בגוף ההודעה מופיעים שני תאריכים: תאריך הבקשה ותאריך ההחלטה. בנוסף, בצידה העליון השמאלי של ההחלטה מופיע תאריך נוסף המתעדכן עפ"י הנרשם בשדה הימני בגוף ההודעה.
4. לעיתים תאריך הגשת הבקשה מוקלדת מצד ימין וולעיתים תאריך מתן ההחלטה.
5. אין חובה/ הנחייה לרשום את תאריך הבקשה בשדה הימני ואת תאריך ההחלטה בשמאלי.
6. במקרה זה תאריך הבקשה הוקלד פעמיים ובצורה שונה וכתוצאה מכך בטופס המימוש הופיע תאריך הבקשה כתאריך ההחלטה.

מסקנות:

1. רק לאחר החלטת הרשם למימוש, נשלחת ההחלטה לבנק ולא כפי שהניחה המלינה מהטופס שהיה בידה.

המלצה:

1. הנושא הועבר לטיפול מחלקת המחשוב ולתיקונו.

ת/934/07 -- טעות בהקלדת פרטי ב"כ חייב

עיקרי התלונה:

1. עו"ד הלין על כך שנשלחים למשרדו דברי דואר מתיקי הוצל"פ, בהם הוא לא מייצג אף אחד מהחייבים.

2. עו"ד ביקש לבדוק אם זו טעות או מדובר בזיוף. לטענתו, טעות ו/או זיוף זה גורמים לו לטרחה רבה ובזבוז זמן בו הוא נאלץ להגיש הודעות בתיקי הוצל"פ אלו למחוק אותו כמייצג בתיקים.

ממצאי הבדיקה:

1. נמצא כי העו"ד המלין אינו ב"כ החייבים בתיקי הוצל"פ אלו.
2. בעת הקלדת פרטי ב"כ החייב בתיקי הוצל"פ אלו, הקלידה המזכירות את מס' המיקוד של ב"כ החייב במקום מס' הרישיון שלו.
3. מס' המיקוד של הישוב בו מתגורר ב"כ החייבים זהה למס' הרישיון של העו"ד המלין.
4. כתוצאה מכך הפך בטעות העו"ד המלין לב"כ החייבים, ואליו נשלחו דברי הדואר השייכים להם.

מסקנות:

1. הקלדה של מספר המיקוד כמס' רשיון, הפכה עו"ד שכלל לא מכיר את בעלי הדין, לבא כוחם. דבר שגרם לבלבול ולטרחה של אותו עו"ד.
2. בא כוחם האמיתי של החייבים לא ידע כל אותה עת על ההליכים המתנהלים נגד מרשיו.

המלצה:

1. על המזכירות לשים לב היטב להקלדת פרטים בכלל, ובפרט בעת פתיחת תיק/הליך, שכן טעויות בשלב הפתיחה גוררות אחריהן לרוב טעויות לאורך כל התנהלות התיק.

אופן סיום הטיפול:

1. אגף הביקורת פנה ללשכות הוצל"פ הנוגעות בדבר בבקשה לתקן את הטעות ולעדכן את פרטי ב"כ החייבים.
2. נשלח מכתב התנצלות לעו"ד המלין.
3. נשלח מכתב גם לב"כ החייבים האמיתי, בכדי שידאג לקבל את כל ההחלטות שלא הגיעו לידי, וכן שיבדוק האם ישנם תיקים נוספים בהם אירעה טעות דומה וידאג גם שם לעדכן את פרטיו הנכונים.

אתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט

ת/95/07 – דרישה לפיצוי בגין הפרת צו איסור פרסום

עיקרי התלונה:

1. תיק אזרחי שהוגש בשם קטינה ונפתח במערכת במ"ה הינו בר עיון באמצעות כניסה לאתר החדש של בתי המשפט.
2. ישנה אפשרות לעיין בכתב התביעה (הנושא את פרטיה של הנפגעת הקטינה) שהוגש, לרבות עיון בנספחים.
3. לתביעה האזרחית צורפו נספחים שכללו בין היתר את גזה"ד של דיון שהתנהל בדלתיים סגורות בתיק פלילי שהתנהל נגד הנאשם שפגע בקטינה.

ממצאי הבדיקה:

1. בכתב התביעה הופיע השם המפורש של הקטינה והוריה.
2. במהות התביעה נכתב "כספית הפרת צו איסור פרסום, פגיעה בפרטיות, לשון הרע, הפרת חובות חקוקות ורשלנות". מכותרת זו לא יכלו במזכירות להסיק כי על התיק להיות חסוי.
3. התיק נפתח לפני מערכת במ"ה וכשעלתה לאוויר המערכת, התיק הוסב, ללא ידיעת התובע מאחר וטרם ניתנה הדרכה למשרד עורכי הדין הספציפי.
4. בעת עליית המערכת החדשה נסרק כל מסמך ומועלה לאתר (להוציא נוער, משפחה וחסויים), כולל כתבי התביעה. לאחר יומיים נחסו כל כתבי התביעה בבמ"ה בהתאם להנחיית מנהל בתי המשפט.
5. בעקבות התלונה עודכנו פרטי התיק והפכו לחסויים.

מסקנות:

1. מערכת במ"ה לא הייתה בנויה על פי הטבלה של מה מותר ומה אסור לפרסום באתר.
2. לעוה"ד, המגיש את התביעה, רשלנות תורמת הבאה לידי ביטוי בכך שלא הגיש טופס "בקשה לאיסור פרסום" בעת הגשת התביעה.
3. במהות כתב התביעה נכתב כי התביעה הינה על הפרת צו איסור פרסום, פגיעה בפרטיות וכו'. מכך אין המזכירות צריכה להסיק כי התיק אמור להיות חסוי, שהרי

ההפרה כבר בוצעה. בנוסף, אין זה מתפקידה לקרוא את כל כתב התביעה ולהחליט האם התיק צריך להיות חסוי.

4. מערכת בתי המשפט לא יידעה את עוה"ד שמסבים לבמ"ה את התיק שפתח ואת משמעות ההסבה מבחינת פרסום הפרטים באינטרנט.

אופן סיום הטיפול:

1. דרישת הפיצוי נדחתה.

ת/317/07 -- תלונה בגין פרסום שם קטין באתר האינטרנט

עיקרי התלונה:

1. המלין הינו אביו של קטין.
2. על פי התלונה, במסגרת התנהלות תיק בבית הדין האזורי לעבודה, פורסם באינטרנט פסק הדין המכיל פרטים אודות הקטין.
3. האב פנה לכבוד השופט בבקשה להסיר מפסק הדין את שם הקטין והשופט נענה לבקשה.
4. באתר האינטרנט הופיעו שני פסקי הדין. פסק הדין המציין פרטים אודות הקטינה ופסק הדין המתוקן.
5. המלין ביקש להסיר את שני פסקי הדין מהאינטרנט.

ממצאי הבדיקה:

1. אכן שני פסקי הדין הופיעו באתר האינטרנט של בתי המשפט.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת. עם קבלת החלטת השופט בבקשתו של האב ותיקון פסק הדין בהתאם, אמור היה פסק הדין הישן בתיק להימחק מהאתר ובמקומו אמור היה להופיע פסק הדין המתוקן.

אופן סיום הטיפול:

1. כל מסמכי התיק נמחקו מאתר האינטרנט של בתי המשפט.

ת/07/417 -- תלונה בגין פרסום שם קטין באתר האינטרנט

עיקרי התלונה:

1. המלינה הינה אימו של קטין שבמסגרת שיעור מחשבים בביה"ס הוקש שמו ב"Google" לצורך הדגמה. אחד הקישורים שהתקבלו היה פרוטוקול התיק הפלילי שהתנהל נגד אביו של הקטין בשל אלימותו כלפי האם ובו הוזכר שם הקטין.

ממצאי הבדיקה:

1. המדובר בתיק פלילי שהתנהל בבית משפט השלום נגד אביו של הקטין בשל אלימות נגד אשתו (אם הקטין).
2. בהכרעת הדין צוינו שמות ילדיהם הקטינים ל בני הזוג.
3. בתיק האמור לא הוטל חסיון ועם מתן הכרעת הדין וחתימתה בתוכנת המנא"מ היא פרסמה באתר הרשות השופטת.
4. במסגרת החיפוש האוטומטי של מנועי החיפוש למיניהם, עלתה הכרעת הדין לאתר "Google" ו-"RoBolo" תחת שם הקטין, המוזכר בהכרעת הדין.

מסקנות:

1. בעקרון לא היתה מניעה לכך שגזר הדין יתפרסם באתר בתי המשפט כיוון שלא ניתנה בתיק החלטת חסיון.
2. בהתחשב בעובדה כי בגזר הדין מוזכר שמו של הקטין, היה מקום כי גזר הדין יוגדר כחסוי בתוכנת המנא"מ טרם חתימתו, בכדי למנוע את פרסומו באינטרנט.

המלצה:

1. הביקורת המליצה למנהל בתי המשפט להסב את תשומת ליבם של השופטים למקרה זה.

ת/516/07 -- תביעה בגין פרסום החלטה שניתנה במעמד צד אחד באתר הרשות השופטת

עיקרי התלונה:

1. המלינים הגישו לבית המשפט בקשה לדיון במעמד צד אחד, במסגרתה הם ביקשו צווי מניעה זמניים וצווים לתפיסת מידע מסחרי סודי אשר נגנב מהם. מתן הצווים נועד להפתיע את הנתבעים ולמנוע מהם להשמיד ראיות.
2. בהחלטה בבקשה נקבע כי המזכירות תעביר את ההחלטה למבקשים בלבד.
3. על אף הכתוב בהחלטה, פורסמה ההחלטה במלואה באתר האינטרנט של בימ"ש ובאתרי אינטרנט נוספים. כתוצאה מפרסום זה נגרם נזק למבקשת וכעת היא תובעת את נזקיה מהנהלת בתי המשפט.

ממצאי הבדיקה:

1. ההחלטה נכתבה והוקלדה ע"י העוזרת המשפטית של השופטת. עם חתימתה של העוזרת המשפטית את פרוטוקול ההחלטה, שוגרה ההחלטה אוטומטית לאתר האינטרנט של בית המשפט, לאחר שהיא הוגדרה כ"לא חסויה".
2. העוזרת המשפטית במסגרת עבודתה עם השופטת מקלידה גם החלטות שהיא כותבת, אולם היא אף פעם לא נתקלה באפשרות של הגדרת מסמך כ"חסויה" ולא נתבקשה אף פעם להגדיר מסמך ככזה.
3. לא נאמר לעוזרת המשפטית ע"י השופטת כי ההחלטה חסויה וכי יש למנוע את פרסומה והעוזרת המשפטית לא הבינה מתוכן ההחלטה כי היא חסויה.

מסקנות:

1. עם פרסום ההחלטה באתר האינטרנט של בימ"ש, שאבו אתרים משפטיים שונים את המידע בדבר ההחלטה ופרסמו אותה באתריהם. משם נודע דבר ההחלטה לנתבעים.
2. העוזרת המשפטית נוהגת להשתמש בתוכנת המנא"מ במסגרת עבודתה עם השופטת, וזאת כחלק מסדרי העבודה הקיימים בינה.
3. העוזרת המשפטית לא עברה הדרכה מסודרת להכרת מערכת המחשוב כיוון שלא הייתה אמורה לעבוד בתוכנת המנא"מ, מערכת בה עובדות קלדניות שופטים.

המלצה:

1. הומלץ כי עוזרים משפטיים לא יבצעו תפקיד של קלדנית, או לחילופין, אם הם עושים כן- שיעברו הכשרה מקצועית ומתאימה לכך.

אופן סיום הטיפול:

1. ביהמ"ש נתן פס"ד חלקי הדוחה על הסף את התביעה נגד הב"ה.

ת/668/07 - גז"ד בדלתיים סגורות שפורסם באתר הרשות השופטת

עיקרי התלונה:

1. באתר האינטרנט של הרשות השופטת פורסם גזר דין מתיק פלילי בגין עבירות מין בקטינות.
2. גזר הדין ניתן בדלתיים סגורות ולמרות זאת הוא פורסם באינטרנט בציון שמו המלא של הנאשם.
3. המלינה נחשפה לגזר דין זה באמצעות חיפוש דרך אתר האינטרנט "גוגל".

ממצאי הבדיקה:

1. גזר הדין ניתן בדלתיים סגורות, אולם השופטים בתיק קבעו כי גזר הדין מותר בפרסום, למעט פרסום שמות המתלוננות בתיק ושמו של הנאשם.
2. מפרוטוקול גזר הדין הוסרו ע"י לשכת השופט כל שמות המתלוננות ושם הנאשם, למעט בעמוד האחרון לגזר הדין, בו הופיע שמו המלא של הנאשם.
3. גזר הדין הועבר לפרסום באתר באמצעות אגף הדוברות של הנהלת בתי המשפט, כפי שהתקבל מלשכת השופט עם ציון שמו של הנאשם בעמוד האחרון לפרוטוקול.
4. חיפוש דרך אתר האינטרנט "גוגל" ע"י הקשת שם הנאשם, העלה את מלוא גזר הדין בעניינו לכל המעוניין.

מסקנות:

1. ככל הנראה, בשל טעות אנוש, שכחו בלשכת השופט להסיר מתוך העמוד האחרון של גזר הדין את שם הנאשם האסור בפרסום.
2. גזר הדין פורסם באתר האינטרנט של בימ"ש כפי שהוא נשלח מלשכת השופט, מבלי שגם באגף הדוברות יבחינו כי שמו של הנאשם מופיע במלואו בעמוד האחרון לפרוטוקול.

3. בנוהל הקיים בנושא פרסום פס"ד חסויים באתר האינטרנט של בית המשפט, אין התייחסות לתפקיד ואחריות השופטים ואגף הדוברות לנושא. הנוהל הקיים מתייחס לתפקיד הקלדניות בלבד לנושא.

המלצה:

1. בדוח הביקורת שנכתב בנושא הומלץ לתקן את הנוהל שהופץ, כך שהנוהל יתייחס גם לתפקיד ואחריות השופטים ואגף הדוברות לנושא.

אופן סיום הטיפול:

1. פרטי האירוע הועברו לתשומת ליבם של לשכת השופט ואגף הדוברות בהנהלת בתי המשפט, על מנת להפיק לקחים ולמנוע הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

ת/ 747/07 – תלונה על אתר האינטרנט של הרשות השופטת

עיקרי התלונה:

1. עו"ד הלין על תפקודו של אתר האינטרנט של מערכת בתי המשפט. לטענתו, האתר איטי וגרוע מבחינה טכנולוגית והשימוש בו מלווה בתקלות רבות כגון: קישורים מסוימים בו אינם זמינים לעיתים קרובות, ישנו עיכוב בפרסום פרוטוקולים, החלטות ופסקי דין, וכן רבות ההקלדות שאינן מדויקות.

ממצאי הבדיקה:

1. האיטיות ואי-זמינות האתר הינה בעיה הידועה ומטופלת ע"י הגורמים המתאימים.
2. פרוטוקולים, החלטות ופסקי דין אכן מתפרסמים באתר רק כמה ימים לאחר נתינתם, כדי לאפשר לצדדים לתיק לקבל לידיהם את המסמכים טרם פרסומם באינטרנט.

מסקנות:

1. האתר בתצורתו הנוכחית אינו מסוגל לספק מענה רציף ויציב.

אופן סיום הטיפול:

1. מוקם אתר חדש במסגרת מערכת "נט המשפט".

המרכז לגביית קנסות

ת/100/07 – תלונה בגין מחיקת חקירה ממחשבי המרכז לגביית קנסות

עיקרי התלונה:

1. חקירה שנערכה והוקלדה על-ידי עובד במרכז לגביית קנסות נמחקה מהמחשב במהלך היום בו בוצעה.
2. החשד היה כי אחד העובדים במרכז מחק את החקירה.

ממצאי הבדיקה:

1. אגף הביקורת גבה עדויות, מהן עלה כי קיים עימות מתמשך ורב שנים בין שני עובדי המרכז במישור המקצועי והחברתי.
2. הרשומה המתעדת את החקירה שבוצעה מופיעה במערכת הממוחשבת, אולם תוכן החקירה מחוק.

מסקנות:

1. התלונה מוצדקת. מגביית העדויות לא ניתן לקבוע באופן חד משמעי מי מהעובדים ביצע את החקירה.
2. המערכת הממוחשבת המשרתת את המרכז לגביית קנסות מאפשרת ביצוע פעולות של עדכון ושינוי ללא השארת תיעוד המבצע.

המלצות:

1. הועברה המלצה למנהל בתי המשפט על כך שיש לשנות המצב הקיים לפיו המערכת הממוחשבת במרכז לגביית קנסות מאפשרת לעובדים בעלי הרשאה לבצע שינוי ומחיקת מידע מבלי להשאיר תיעוד.

אופן סיום הטיפול:

1. התקיימה ישיבה בעניין בלשכת מנהל בתי המשפט בה הובהר לעובדים חומרת מעשיהם.
2. בנוסף נעשתה פניה לשנות את המערכת המחשובית באופן שיתעד את מבצע השינוי.

ת/472/07 - תלונה בגין החלטה לפריסת תשלומים ללא קבלת תגובת המלין ו/או אישור בית המשפט

עיקרי התלונה:

1. בפסק דין בתיק פלילי שניתן בית המשפט המחוזי נקבע כי הנאשם ישלם למלין פיצויים בסך 50,000 ₪. גביית הפיצויים אמורה להתבצע באמצעות המרכז לגביית קנסות.
2. בבירור עם המרכז לגביית קנסות התברר למלין כי תשלום הפיצוי חולק ל-12 תשלומים של 500 ₪ כל אחד (סה"כ 6,000 ₪) וזאת ללא קבלת תגובה מצידו או ואישור בית המשפט להקטנה זו.

ממצאי הבדיקה:

1. החייב מרצה תקופת מאסר עד לשנת 2010. דרישת התשלום לפיצוי נשלחה לכלא בו שוהה החייב.
2. החייב הגיש בקשה לפריסת החוב לתשלומים, תוך פירוט מצבו הכלכלי והמשפחתי וצירוף מסמכים המעידים כי אין באפשרותו לשלם את החוב בתשלום אחד כפי שקבע בית המשפט.
3. המרכז לגביית קנסות החליט לקבוע הסדר תשלומים לפיו ישלם החייב סכום חלקי של 6,000 ₪ ב-12 תשלומים, ולאחר שנה יבחן מחדש מצבו הכלכלי של החייב לצורך תשלום יתרת הפיצוי בזמן הקצר ביותר.
4. על פי חוק "המרכז לגביית קנסות", יש למרכז לגביית קנסות הסמכות לפרוס לתשלומים ולדחות תשלום חוב, ללא אישור בית המשפט ותגובת המתלונן.

מסקנות:

1. המרכז לגביית קנסות העדיף לגבות סכום חלקי על חשבון החוב, מאשר להקפיא התיק ולהמתין עד לשחרור החייב ממאסר.

אופן סיום הטיפול:

1. מבדיקה בתיק עולה כי החייב החל לשלם והוא עומד בהסדר הזמני שנקבע לו.

מאבטחיםת/360/07 -- דרישה לפיצוי בגין חבלה לשעון בעת בדיקה ביטחוניתעיקרי התלונה:

1. בשעה שביקשה המלינה להיכנס לבימ"ש לצורכי עבודתה, היא נאלצה לעבור בדיקה ביטחונית משפילה ופולשנית בחדר בדיקה צדדי.
2. לטענתה, השעון שברשותה נסדק פעמיים במהלך הבדיקה הביטחונית: פעם אחת כאשר המאבטחים הניחו לה את השעון בתיק בסיום הבדיקה, ומכיוון שהיו צרורות של מפתחות בתיק הוא נסדק. ופעם שנייה כאשר היא החזיקה אותו בידה והוא נפל כתוצאה מסערת הרגשות בה היא שהתה כתוצאה מהאירוע.
3. עוד ציינה המלינה כי מאז מקרה זה היא חוששת להגיע לבית המשפט, כדי לא לעבור שוב אירוע טראומטי שכזה.

ממצאי הבדיקה:

1. המלינה מגיעה לבימ"ש לעיתים תכופות במסגרת עבודתה בחברה לצילום תיקי בימ"ש, וזו לה הפעם הראשונה בה היא נתבקשה לעבור בדיקה שכזו.
2. לאחר שהמלינה לא עברה את הבדיקה הראשונית וסירבה להוריד חגורה בכניסה לבימ"ש לעיני כל העוברים והשבים, היא נלקחה לחדר בידוק צדדי, שם נערכה לה בדיקה מקיפה.
3. המלינה נלחצה מאופייה של הבדיקה וחשה מושפלת, לכן ביקשה לעזוב את בימ"ש. דבר שהגביר את החשד נגדה מצד המאבטחים, לכן מנעו המאבטחים את יציאתה ע"י סגירת דלת חדר הבידוק.
4. המלינה נאלצה להוריד את השעון מידה גם בבדיקה הראשונה בכניסה וגם בבדיקה השנייה בחדר הבידוק. בסיום הבדיקה החזירו לה המאבטחים את השעון והניחו לה אותו בתוך התיק.
5. כאשר המלינה הגיעה להתלונן בחדר הבקרה של המאבטחים, היא החזיקה את השעון בידה, לאחר שהוציאה אותו מהתיק. כתוצאה מסערת הרגשות בה הייתה, נפל השעון מידה ונסדק.

מסקנות:

1. בנוסף להפתעתה מהבדיקה, היא נלחצה מאופייה של הבדיקה, שגרמה לה אי נעימות.
2. המלינה נתבקשה פעמיים להוריד את השעון לצורך הבדיקה ואז הוא נסדק.
3. המאבטחים פעלו עפ"י הנהלים והכללים שקובעים את מהלך הבדיקה הביטחונית.

המלצות:

1. הומלץ כי בכניסה לבתי המשפט יוצב שילוט המסביר לקהל הנכנס את אופי הבדיקה בכניסה לבתי המשפט, וכי ישנה אפשרות שהם יאלצו לעבור בדיקה שאולי תגרום להם אי נעימות, תוך הוספת התנצלות מראש על כך.

אופן סיום הטיפול:

1. הלשכה המשפטית לא מצאה לנכון לפצות את המלינה.
2. למלינה נשלחה התנצלות בשם מערכת בתי המשפט ובשם המאבטחים על האירוע אותו עברה.

ת/520/07 – התנהגות מאבטחים כלפי עובדת בימ"ש**עיקרי התלונה:**

1. עובדת בימ"ש ביקשה להיכנס לבניין ללא כרטיס עובד לצורך זיהוי וללא בדיקה ביטחונית.
2. לאחר דין ודברים בין העובדת והמאבטח שניצב בכניסה לבניין, ניסתה העובדת להיכנס בכוח, מאחר שהניחה שהמאבטח קיבל מידע אודות זהותה מעובדת אחרת.
3. המאבטח, ביחד עם מאבטחים נוספים, ניסו לעצור את העובדת.
4. בשלב מסוים, כשכבר היה ברור למאבטחים שמדובר בעובדת בימ"ש, התפתח האירוע להתנגשות פיזית ואחת המאבטחות הפילה את העובדת לרצפה.

ממצאי הבדיקה:

1. הבדיקה העלתה כי העובדת התעקשה להיכנס ללא כרטיס עובד, במקום להיבדק כמו אזרח רגיל.

2. המאבטח שניצב בכניסה לא הפעיל שיקול דעת כאשר עובדת אחרת, מוכרת לו היטב, אישרה את היות המלינה עובדת בימ"ש.
3. בהמשך, התעקשו המאבטחים "ללמד לקח" את העובדת שביקשה להיכנס ללא כרטיס למרות שזהותה כבר התבררה להם. כאמור, בשלב מסוים הופעל כוח נגד העובדת והיא הופלה לרצפה.
4. עוד נתגלו בבדיקה ליקויים בטיפול אחראיי המשמרת (אחמ"שים) באירוע.

מסקנות:

1. עקב התעקשות העובדת להיכנס ללא כרטיס וללא בדיקה השתבשה והתעכבה עבודת המאבטחים.
2. המאבטחים הפעילו כוח שלא לצורך כלפי עובדת בימ"ש.

המלצה:

1. הביקורת המליצה על נקיטת אמצעי משמעת ברמות שונות של חומרה נגד העובדת ונגד חלק מהמאבטחים המעורבים באירוע.

אופן סיום הטיפול:

1. יחידת המשמעת טרם סיימה הטיפול בתלונה.

ת/926/07 – אלימות מאבטחים כלפי איש תקשורת

עיקרי התלונה:

1. איש תקשורת התלונן על כך שהופעלה כלפיו אלימות שלא לצורך מצד מאבטחים בזמן שהגיע לביהמ"ש לכיסוי עיתונאי של דיון.

ממצאי הבדיקה:

1. מדובר בדיון שאופיו היה ידוע כבעייתי וסוער (שביתת המורים).
2. מספר המאבטחים שנכחו במקום לא תאם את צרכי האירוע, שהיה סוער במיוחד. כתוצאה ממצב זה פעלו המאבטחים בניגוד להוראות קצין המתקן בעניין הכנסת קהל לבניין בית המשפט, דבר שאפשר את התפתחות התקרית עם העיתונאי.
3. המאבטחים שהיו מעורבים באירוע נשאו התלונה הבהירו כי פעלו בצורה שהתחייבה מהנסיבות שנוצרו לנוכח התנהגות המתלונן.

4. לעומתם, המתלונן שהוזמן למסור את גירסתו הציגה בצורה משכנעת ובאופן שסתר את דברי המאבטחים והציג את פעולתם כאלימה במיוחד.
5. לצורך הגעה למסקנות חד-משמעיות צפתה הביקורת בצילומי טלוויזיה שצולמו בעת האירוע. הצילומים שללו את טענת המלין בדבר הפעלת כוח בלתי-סביר.

מסקנות:

1. המאבטחים פעלו בהתאם לנסיבות ובצורה שהתחייבה לנוכח התנהגות המתלונן.
2. היה מקום להיערכות מסיבית יותר של מאבטחים לקראת הדיון נשוא התלונה.

אופן סיום הטיפול:

1. נשלח מכתב תשובה למלין.
2. המלין הגיש תביעה נגד הנהלת בתי המשפט שעדיין נדונה.

אחר

ת/58/07 – זיוף דיווחי שעות של מתורגמן

עיקרי התלונה:

1. לאגף הביקורת הפנימית הגיע מידע לפיו אחד המתורגמנים הנותן שירותי תרגום מזייף את דיווחי שעות התרגום שהוא מבצע.

ממצאי הבדיקה:

1. התקיימה בדיקה סמויה שבסופה הוצגו ממצאיה בפני המתורגמן .
2. לנוכח הממצאים הודה המתורגמן בשורה ארוכה של זיופי שעות נוכחות בתרגומים, כולל זיוף חתימות השופטים שישבו באותם הדיונים.
3. בבדיקה אותרו נקודות תורפה במערכת הפיקוח על דיווחי המתורגמנים.

מסקנות:

1. הבדיקה חשפה פרצה במערך המעקב והבקרה אחר דיווחי שעות התרגום עבורן חוייבה מערכת בתי המשפט.

אופן סיום הטיפול:

1. המתורגמן פוטר לאלתר.
2. קוזזו הסכומים שנגבבו באמצעות הזיוף מחן-חברת התרגום.

3. חברת התרגום נקנסה.

ת/98/07 – מעשה קונדס מצד עובד כלפי עובד אחר

עיקרי התלונה:

1. עובד ביהמ"ש קיבל בדואר הפנימי גז"ד ש"הוצא נגדו" ובו הוטלו עליו מאסר וקנס.
2. העובד סבר שיתכן ומדובר ב"מעשה קונדס" של אחד העובדים.

ממצאי הבדיקה:

1. בבדיקתנו נמצא כי אחד העובדים נכנס אל אתר בתי המשפט והוריד משם פרוטוקול דיון אל המחשב האישי שלו (כקובץ).
2. העובד שינה את פרטי הנאשם בתיק לפרטיו של עובד אחר, הדפיס את גזה"ד "המתוקן" והכניס אותו למעטפה עליה רשם את שמו של העובד השני.
3. לדבריו עשה זאת כבדיחה והביע צער על הדברים.

מסקנות:

1. העובד הפר את המשמעת בכך ש"התנהג התנהגות שאינה הולמת את תפקידו כעובד מדינה".

המלצה:

1. הומלץ לנקוט כנגד העובד באמצעי משמעת על התנהגותו.

אופן סיום הטיפול:

1. ננקטו אמצעי משמעת כנגד העובד.

ת/246/07 – עובד בהתמחות המשיך לבצע עיקולים ברישום

עיקרי התלונה:

1. בתלונה אנונימית שהתקבלה נמסר כי מבצע העובד פעולות מבצעיות (עיקול ברישום), למרות היותו מתמחה בבית משפט אחר.

ממצאי הבדיקה:

1. המדובר בעובד מערכת בתי המשפט שסיים לימודי משפטים ויצא להתמחות בבית משפט אחר, תוך שהוא ממשיך לעבוד בהיקף חלקי בתפקידו הקודם.
2. מדיווחי השעות עולה כי בחלק מחודשי ההתמחות עבד יום אחד מרוכז ובשאר החודשים לא הגיע כלל.
3. מבדיקת תלושי השכר עולה כי במהלך ההתמחות ביצע העובד פעולות מבצעיות. הסכום הממוצע ששולם לו בגין העיקולים עמד על 4,500 ₪ בחודש.
4. מכיוון שעל פי נהלי המשרד יש לחלק את העיקולים על פי חלקיות המשרה של העובד, לא ניתן לאפשר לעובד להמשיך לבצע עיקולים.

מסקנות:

1. העובדות האמורות בתלונה נמצאו נכונות. העובד המשיך בביצוע עיקולים בתקופת ההתמחות בניגוד לנהלים ולהחלטת הוועד.
2. המוציא לפועל שגה כשלא מנע מהעובד לבצע עיקולים.

המלצות:

1. לנקוט באמצעי משמעת כנגד המוציא לפועל והעובד.

ת/273/07 -- אבדן מכשיר זימונית במשלוח דואר**עיקרי התלונה:**

1. מכשיר זימונית אשר נשלח לתיקון לא הגיע ליעדו/אבד.

ממצאי הבדיקה:

1. מכשיר הזימונית נשלח לחברת התיקון בדואר רגיל ולא בדואר רשום כפי שנהוג, וללא שום ציון כי מדובר במכשיר.
2. הפקידה ששלחה את המעטפה הינה עובדת חדשה ולה זו הייתה הפעם הראשונה ששלחה מכשיר כזה לתיקון, לכן בשל אי ידיעת ההנחיות היא שלחה אותו בדואר רגיל.
3. המעטפה הגיעה לחברת התיקון כשהיא קרועה וריקה מתוכן.
4. מכיוון שהמעטפה נשלחה בדואר רגיל, לא ניתן היה להתחקות אחר מסלולה.

מסקנות:

1. הממונים על הפקידה לא הדריכו אותה בדבר אופן משלוח דבר דואר שכזה, אלא רק לאחר האירוע.
2. מכיוון שהמעטפה הגיעה סגורה למחלקת הדואר של בימ"ש ללא ציון ע"ג המעטפה בדבר דואר רשום, לא יכלו במחלקת הדואר לדעת כי המעטפה אמורה להישלח בדואר רשום.

אופן סיום הטיפול:

1. הנהלת בתי המשפט נאלצה לרכוש מכשיר זימונית חדש.
2. בביהמ"ש הופקו הלקחים וכעת יש הקפדה יתרה על משלוח דברי דואר כאלו בדואר רשום ובצורה מסודרת.

ת/405/07 – התערבות מצד עובדת בהתנהלות תיק הוצל"פ

עיקרי התלונה:

1. נגד מזכירת בימ"ש הוגשה תלונה על כך שהתערבה בנעשה בתיק הוצל"פ באותה היחידה.
2. לטענת המליץ, ההתערבות באה לידי ביטוי בכך שהמזכירה הדריכה אזרחית מיוחדת עמה, המחזיקה בתור צד ג' בנכסי חייב בתיק הוצל"פ, שלא להעביר את הנכסים לזוכה בתיק.

ממצאי הבדיקה:

1. הבדיקה העלתה כי העובדת הדריכה את חברתה כאמור לעיל, מבלי לדעת שבתיק הוצל"פ ניתנה החלטה שיפוטית להעביר את הנכסים לזוכה.
2. באמצעות התערבותה, גרמה העובדת לשיבוש בהתנהלות התיק.
3. כמו-כן, נמצא כי העובדת נוהגת באופן שוטף להדריך אזרחים שונים כיצד לפעול במחלקות שונות בביהמ"ש, ואף מחזיקה על שולחנה חוברות הדרכת קהל של המחלקות השונות. מתוך חוברות אלו מוציאה העובדת הנחיות/הוראות הנראות לה מתאימות למקרים המוצגים בפניה.

מסקנות:

1. העובדת פעלה באופן בלתי-תקין, וכפי שעולה ממקרה זה היא אף גרמה לשיבוש בתיק ההוצל"פ בו מדובר.

המלצה

1. הביקורת המליצה על נקיטת אמצעי משמעת.

אופן סיום הטיפול:

1. המזכירה הראשית של היחידה ערכה "מבצע הסברתי" בקרב עובדי היחידה אודות האיסור להדריך או להנחות את הקהל בעניין אופן התנהלותם בתיקים.
2. הושם דגש על הצורך להפנות את הקהל למזכירות המתאימה לצורך קבלת טיפול.

ת/434/07 -- התנהלות לא תקינה בגזברות ביהמ"ש**עיקרי התלונה:**

1. מזכיר ראשי התלונן כי ארעו ליקויים רבים בדרך עבודתו של הגזבר המחליף בביהמ"ש, בתקופה שהחליף את הגזברית הקבועה שיצאה לחופשת לידה.
2. דוגמאות לליקויים: בגזברות נותרו תמציות שלא טופלו, המחאות שלא טופלו נמצאו בארון במדור אחר, המחאות בסך 160,000 ₪ נלקחו לבית הגזבר ונמצאו המחאות לא מטופלות.

ממצאי הבדיקה:

1. הגזבר המחליף מסר כי תמציות נותרו לעיתים להמשך טיפול היות והיה זקוק לרענון באשר לאופן הטיפול בהן.
2. הגזבר הכחיש כי השאיר המחאות במדור אחר וטען כי לעיתים המחאות הושארו שם על ידי פקידים אחרים.
3. לדברי הגזבר המחליף, המחאות שהיו על שולחנו השתרבבו בטעות אל מסמכים פרטיים שלקח לביתו טרם צאתו לחופשת מחלה.
4. הגזבר המחליף לא זכר מדוע לא טופלו ההמחות, אך שיער כי יתכן ובשל תקלה במדפסת או בשל צורך בבירור עם הנהלת בתי המשפט.
5. כן טוען הגזבר כי בתקופה זו נטל תרופות שגרמו לטשטוש ולפגיעה בזיכרון.

מסקנות:

1. הסבריו הרבים והשונים של הגזבר המחליף באשר לתקלות השונות בניהול הגזברות נמצאו כלא מספקים.

המלצה:

1. הומלץ לנקוט כנגד הגזבר המחליף באמצעי משמעת.

ת/692/07 - ליקויים בהכוונת הקהל באיתור אולמות דיונים

עיקרי התלונה:

1. לפי התלונה, הקהל המבקש להגיע לאולם הדיונים המתאים בהיכל בימ"ש נתקל בקשיים רבים באיתור האולם ודרך ההגעה אליו.
2. הקשיים נובעים משילוט חסר ומטעה, ומהמסלול המסובך אותו צריך לעבור הקהל כדי להגיע לאולמות.
3. עוד נמסר כי הקהל נאלץ להמתין זמן ממושך בעמידה, בשל היעדר מקומות ישיבה.

ממצאי הבדיקה:

1. נמצא שאכן מסלול ההגעה לאולמות מסובך והשילוט בחלקו חסר ובחלקו לא ברור.
2. בנוסף, היעדר פקיד עזר בקומת האולמות מקשה על איתור האולם המתאים על-ידי הקהל.
3. בשל "מצוקת דיור" באולמות השיפוט, לא ניתן להציב שילוט קבוע וברור.
4. בגלל ממדי הפרוזדורים שמחוץ לאולמות, לא ניתן להציב במקום ספסלים או כסאות בצורה מניחה את הדעת.

המלצות:

1. יש לשפר את שיטות הפרסום אודות מיקום הדיונים / הרשמים ואת שילוט ההכוונה אליהם.
2. הומלץ למזכיר הראשי לפעול לשיפור שילוט ההכוונה במסלול ההגעה לאולמות, בכפוף לתנאים המוכתבים על-ידי נתוני המבנה.

ת/916/07 -- תלונה על העלמות תיקי בית משפט**עיקרי התלונה:**

1. קצין הבטחון דיווח לנשיא בית המשפט כי מצא ארבעה תיקי בימ"ש בתוך תקרת השירותים בבית המשפט.
2. הנשיא ביקש לחקור את האירוע.

ממצאי הבדיקה:

1. קצין הבטחון מסר כי התיקים נתגלו ע"י עובדי הנקיון בעת ביצוע עבודות שיפוצים בשירותי הגברים.
2. לדברי קצין הבטחון נראה שמסתיר התיקים עלה על אסלת השירותים ואז הסתיר את התיקים בתקרת השירותים.
3. מדובר בארבעה תיקים שהתנהלו בין אותם הצדדים.
4. כל התיקים הסתיימו לאחר שהוגש בהם הסכם פשרה, שקיבל תוקף של פסק דין.
5. בתיקים לא נימצא הסכם הפשרה וגם לא פסק הדין. ככל הנראה הסכם הפשרה הוגש שלא על דעת הצד השני ופסה"ד התקבל במחטף של הצד שהיה מעוניין בו.
6. בכל התיקים נישלח פסק הדין לצדדים ביום 7/8/06 וזה היה המסמך האחרון בתיקים.
7. התיקים נמצאו ביום 1/10/07.
8. לא נמצא רישום לגבי הגורם שקיבל את התיקים לעיון מהמזכירות, ולא נלקחה ממנו תעודה מזהה כפיקדון.

מסקנות:

1. העלמת התיקים התאפשרה בשל אי הקפדה על רישום של מסירת התיקים ובשל אי לקיחת תעודה מזהה מקהל מבקשי התיקים.
2. נראה שלאחד הצדדים היה אינטרס להעלים את התיקים מיד לאחר מתן פסק הדין.
3. הגשת הבקשה לביטול פסק הדין ונימוקיה, מכוונת לאפשרות שלצד השני היה אינטרס להעלמת התיקים.

אופן סיום הטיפול:

1. במזכירות הוכנס לשימוש טופס מיוחד אותו ממלא כל אדם המבקש לעיין בתיק. בטופס נרשמים פרטי המבקש וכן תאריך ושעת מסירת התיק והמבקש חותם על

התחייבות להחזרת התיק בתוך 30 דקות מרגע קבלתו ומוסר את תעודת הזהות שלו כערובה להחזרת התיק.

2. הוגשו שתי בקשות לביטול פסקי הדין בידי אחד הצדדים, שטען שהסכם הפשרה שהוגש לבית המשפט היה מזויף ולא נחתם על ידו. ניתנה החלטה לפיה יבוטלו פסקי הדין והתיקים נקבעו לדין מחדש.

נספח –

סיכומי תלונות על מערכת בתי המשפט, מתוך דוח נציב תלונותהציבור לשנת 2007

13:17

026556944

BIKORET

PAGE 01

משרד המשפטים - המרכז לגביית קנסות

14

טיפול לקוי בפנייה בעניין תשלום קנס**התלונה**

המתלונן, שרישיון הנהיגה שלו היה אמור להתחדש בתחילת ספטמבר 2006, פנה בסוף אוגוסט 2006 למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות (להלן - המרכז לגבייה) ולמרכז המידע הארצי (להלן - מרכז המידע)¹ שבהנהלת בתי המשפט כדי לברר מדוע הרישיון החדש עדיין לא נשלח לביתו. במרכז המידע נמסר לו כי חידושו של רישיון הנהיגה שלו עוכב בגין אי-תשלום קנס תעבורה שהוטל עליו באפריל 2005 (להלן - הקנס).

המתלונן בדק ומצא ששילם את הקנס, ולפיכך שב והתקשר למרכז המידע וביקש מנציגת השירות את מספר הפקס של מרכז הגבייה כדי שיוכל לשלוח בפקס את העתק הקבלה על תשלום הקנס ולחדש את תוקף רישיון הנהיגה שלו לפני שיפוג.

לטענת המתלונן, הודיעה לו נציגת השירות במרכז המידע כי עליו לשלוח בדואר העתק של הקבלה על תשלום הקנס, כי בדיקת העניין במשטרה חימשך "שברע-שבועיים", וכי רק אם תעלה הבדיקה שהוא שילם את הקנס יהיה אפשר לחדש את תוקף רישיון הנהיגה שלו. לאחר שביקש המתלונן מנציגת השירות לשוחח עם הממונה עליה, ענתה לו הנציגה שעליו "לבוא לירושלים" לשם כך. המתלונן הדגיש לפניה שהוא גר במצפה רמון וכי תוקף רישיון הנהיגה שלו עומד לפוג ב-3.9.06, על לא עוול בכפו, אך ללא הועיל.

המתלונן הלך על שניצגת השירות במרכז המידע מסרה לו שאי-אפשר לשלוח למרכז לגבייה בפקס את הקבלה על תשלום הקנס, אף שהדבר היה מאפשר להחיש את הטיפול בחידוש תוקפו של רישיון הנהיגה שלו, ועל שהיא מסרה לו כי הוא נדרש לנסוע לירושלים כדי לשוחח עם הממונה.

1 מרכז המידע נותן שירותי מידע טלפוני על תיקים המטופלים בחלק מבתי המשפט, בלשכות ההוצאה לפועל ובמרכז לגבייה.

בירור התלונה

1. (א) המרכז לגבייה הסביר לנציבות כי מרכז המידע נותן מענה טלפוני בלבד, וכי המידע שהוא מספק לציבור נוגע לקנסות, לאפשרויות לתשלום הקנסות ולמצב הטיפול בתיקים לפי הנתונים המעודכנים במערכת הממוחשבת של מרכז המידע. המרכז לגבייה מטפל בפניות שנשלחו אליו בדואר רק אם מדובר בבקשות לפריסת תשלומי קנסות או להפחתת סכומם. אם נושא הפניות הוא עצם החיוב בקנס או הטענה שהקנס שולם, הן נמסרות לגוף שהטיל את הקנס (המשטרה או בית המשפט), לטיפולו.

(ב) המרכז לגבייה הסביר כי על פי נהליו הוא אינו מקבל פניות של חייבים בפקס אלא בדואר בלבד בשל החשש שפניות - ובייחוד קבלות על תשלום - שיתקבלו בפקס לא יהיו קריאות דיין.

2. (א) אשר למתלונן - במועד שפנה למרכז המידע לא עלה מנתוני המערכת הממוחשבת שבמרכז המידע ששולם הקנס שבגינו עוכב חידוש רישונו. לפיכך ביקשה נציגת השירות במרכז המידע מהמתלונן לשלוח למשטרה בדואר העתק של הקבלה על תשלום הקנס ולבקש שהקנס יבוטל.

(ב) ב-24.8.06 שלח המתלונן בדואר את העתק הקבלה למרכז לגבייה (אף שהתבקש לשלוח למשטרה). בדיקת המרכז לגבייה העלתה כי מספר הדוח הרשום בקבלה אינו תואם את מספר הדוח שמסרה לו המשטרה ושהוון במערכת הממוחשבת של מרכז המידע. לפיכך נדרש המרכז לגבייה לברר במשטרה אם שולם הדוח שמספרו נרשם בקבלה כדי שיוכל לעדכן זאת ברישומיו וברישומי מרכז המידע.

(ג) ב-30.8.06 מסר המרכז לגבייה למשטרה את פניית המתלונן לבירור, והודעה על כך נשלחה למתלונן. על פי המלצת המרכז לגבייה הגפיק משרד הרישוי עבור המתלונן רישיון נהיגה זמני, שתוקפו שישה חודשים, עד לסיום הטיפול בעניינו. ב-15.10.06 הודיעה המשטרה למרכז לגבייה כי מספר הדוח שהוון במערכת הממוחשבת של מרכז המידע אכן שגוי, וכי המתלונן אכן שילם את הקנס האמור, ובעקבות הודעה זו נסגר תיק המתלונן במרכז לגבייה.

משרד המשפטים - המרכז לגביית קנסות

תוצאות הבירור

1. מרכז המידע שלח למתלונן מכתב ובו התנצל על התשובות שקיבל מנציגת השירות. במכתב הובהר כי היה על הנציגה לאפשר למתלונן לשוחח עם הממונה עליה, כפי שביקש המתלונן וכמתחייב מנוהלי העבודה במקום, ואף צוין כי בעקבות המקרה רועגנו הנהלים בקרב העובדים כדי למנוע ליקויים דומים.
2. הנציבות הטעימה לפני המרכז לגבייה שאין בהסבריו בעניין אי-קבלת פניות בפקס משום הצדקה מספקת להוראה ולפיה חייבים אינם רשאים לשלוח למרכז פניות בפקס. אין יסוד להנחה שדווקא פניות של חייבים, ובכלל זה קבלות על תשלום דוחות, לא יתקבלו בפקס באופן קריא. יתרה מזו, אם מדי פעם בפעם יתקבל במרכז לגבייה פקס לא קריא, אפשר להודיע על כך לחייב ולבקשו לשלוח את הפנייה בדואר. לפיכך היה ראוי שהמרכז לגבייה יאפשר לחייבים המבקשים זאת לשלוח אליו בפקס פניות בכתב או קבלות על תשלום קנסות.
3. המרכז לגבייה קיבל את עמדת הנציבות והנחה את עובדיו ואת מרכז המידע לאפשר לחייבים לשלוח לו בפקס קבלות על תשלום קנסות.

מערכת בתי המשפט - הנהלת בתי המשפט

17

ליקוי בפעולת מרכז המידע הארצי

התלונה

המתלונן הלין לפני הנציבות על טיפול לקוי של מרכז המידע הארצי של הנהלת בתי המשפט (להלן - מרכז המידע) בבקשתו לקבל פרטים על תיק הוצאה לפועל שנפתח נגדו בגין אי-תשלום חובות לחברת "דרך ארץ היינדיז 1997 בע"מ" (להלן - חברת דרך ארץ) עבור נסיעות בכביש 6.

בירור התלונה

1. המתלונן קיבל מלשכת ההוצאה לפועל "צו חיוב בתשלומים" ובו פירוט של כמה חשבוניות - חלקן לתשלום עבור נסיעות בכביש 6 וחלקן לתשלום קנסות בגין אי-תשלום עבור נסיעות בכביש זה, נוסף על כך, חברת דרך ארץ השילה עיקולים על חשבון הבנק שלו ועל רכבו. לטענת המתלונן, הוא שילם עבור רוב הנסיעות שבגינן הוצאו החשבוניות, ועל חלק מהחשבוניות ידע רק משהוחל בהליכי ההוצאה לפועל נגדו, ולכן הוא פנה לחברת דרך ארץ וביקש לבטל את החשבוניות שעבורן שילם לטענתו ואת הקנסות על אי-תשלום חשבוניות שלא קיבל, אך בקשתו נדחתה. במקביל פנה המתלונן למרכז המידע וביקש לקבל פרטים על תיק ההוצאה לפועל ולדעת כיצד ניתן לסגרו. לטענתו, הוא הועבר ממוקדנית אחת לאחרת ואף הופנה למוקדנית המטפלת במתן מידע על תיקי בית המשפט המחוזי, אך בסופו של דבר לא קיבל את המידע שזקק לו.

2. הואיל וחברת דרך ארץ אינה גוף שניתן לברר עליו תלונות לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], התמקד בירור התלונה בטענות המתלונן על הטיפול שקיבל במרכז המידע.

מנהלת תחום מרכז המידע בהנהלת בתי המשפט מסרה לנציבות כי פנייתו של המתלונן הייתה הפנייה הראשונה למרכז המידע בעניין תיקי הוצאה לפועל שנפתחו

נתי"צ - דוח שנתי 34

לגביית חובות לחברת דרך ארץ, ובדיקה שעשתה העלחה כי אכן אין בידי מוקדני המרכז הוראות ומידע בקשר לתיקים הנוגעים לחובות אלה. לפיכך, המוקדניות שטיפלו במתלונן היו אמויות לבקש ממנו להגיש למרכז המידע פנייה מפורטת ולהעביר אותה למערך התמיכה של המרכז כדי שיבדוק את העניין, אולם דבר זה לא נעשה.

תוצאות הבירור

1. מנהלת החוס מרכז המידע מסרה לגביבות כי בעקבות קבלת התלונה היא הודיעה למתלונן בטלפון על קבלת התלונה ושלחה אליו בדואר האלקטרוני קישור לאתר שהיה בו המידע הדרוש לו.
2. עוד הודיעה מנהלת החוס כי בעקבות קבלת התלונה תודרכו עובדי מרכז המידע כיצד עליהם לנהוג בפניות בעניין חברת דרך ארץ: עליהם למסור לפונים שבאפשרותם להגיש ערר, בתוך 30 יום מקבלת הודעת החיוב, לוועדת ערר של החברה, אשר הוקמה מכוח חוק כביש אגרה (כביש ארצי לישראל), התשנ"ה-1995, וכן כי באפשרותם להגיש ללשכת ההוצאה לפועל בקשה נפרדת לעיכוב הליכי הגבייה.

מערכת בתי המשפט - ההוצאה לפועל

18

אי-עדכון זוכה בדבר אי-ביצועו של צו מאסר נגד חייב

התלונה

המתלוננת, עורכת דין המייצגת זוכה בחיק הוצאה לפועל שנפתח בלשכת ההוצאה לפועל בנצרת (להלן - לשכת ההוצאה לפועל), הגישה לראש ההוצאה לפועל בקשה להוצאת צו מאסר נגד החייבת בחיק. הצו הוצא כמבוקש ונשלח למשטרה לביצוע. המתלוננת הלינה על שלשכת ההוצאה לפועל לא עדכנה אותה על אי-ביצועו של צו המאסר.

ממצאי הבירור

1. בסעיף 74 לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 (להלן - החוק), נקבע שלא יבוצע צו מאסר נגד חייב בהתקיים נסיבות מסוימות, למשל אם ביצוע צו המאסר עלול להזיק לבריאותו של החייב. עוד נקבע בסעיף האמור כי אם לא בוצע צו המאסר מחמת אחת הנסיבות שנקבעו באותו סעיף, על המשטרה להודיע על כך לראש ההוצאה לפועל שהוציא את הצו, והמוציא לפועל ישלח לזוכה העתק של ההודעה.
2. הבירור העלה כי המשטרה לא ביצעה את הצו, מחמת מצבה הבריאותי של החייבת, וכי היא מסרה ללשכת ההוצאה לפועל הודעה בעניין בצירוף אישורים רפואיים הנוגעים למצבה הבריאותי של החייבת. ואולם לשכת ההוצאה לפועל לא הודיעה למתלוננת על אי-ביצוע צו המאסר ואף לא דיווחה לה על הסיבות לכך.
3. (א) סגן המוציא לפועל בלשכת ההוצאה לפועל הודיע לנציבות כי בשל עומס העבודה בלשכה, אין לשכת ההוצאה לפועל שולחת לזוכים הודעות על אי-ביצוע צווי מאסר.

נת"צ - דוח שנתי 34

(ב) ביוור בהנהלת בתי המשפט העלה כי ייתכן שגם לשכות הוצאה לפועל אחרות אינן נוהגות לשלוח לזוכים הודעות מהסוג שבו עוסקת התלונה.

תוצאות הבירור

1. הנציבות מצאה את התלונה מוצדקת והעירה ללשכת ההוצאה לפועל על שלא קיימה הוראה הקבועה בחוק.

לשכת ההוצאה לפועל הודיעה לנציבות כי ביצעה בקרב עובדיה רענון בנושא ביצוע הוראות החוק, וכי בעתיד יישלחו לזוכים בחיקי הוצאה לפועל הודעות בדבר אי-ביצוע צווי מאסר.

2. נוסף על כך העירה הנציבות להנהלת בתי המשפט שעליה להבטיח שכל לשכות ההוצאה לפועל ינהגו כמתחייב מהוראות החוק הנוגעות למשלוח הודעות לזוכים.

משרד הפנים - הנהלת בתי המשפט - המוסד לביטוח לאומי

233

ציון מספר הזהות של נמען על דברי דואר

התלונות

ברוח שנתי 30 של נציג תלונות הציבור נכללה תלונה על משרד הפנים ובה נקבע כי ציון מספר זהות של נמען ושם אביו על הודעת משרד הפנים בדבר הצורך לחדש את חוקפו של דרכון הוא בגדר פגיעה בפרטיות (להלן - התלונה הקודמת)¹. בעקבות פרסום הדוח התקבלו בנציבות שלוש תלונות נוספות - על משרד הפנים, על הנהלת בתי המשפט ועל המוסד לביטוח לאומי - ובהן נטען כי פרטיותם של המתלוננים נפגעה בשל ציון מספר הזהות שלהם על דברי דואר שקיבלו מגופים אלה. ואולם, לנוכח הנסיבות המתוארות בחלק מהתלונות לא מצאה הנציבות מקום להסתייג מפעולות הנילוונים. ואלה פרטי התלונות:

התלונה על משרד הפנים

המתלונן הלין כי משרד הפנים ציין את מספר הזהות שלו על גלוית ההודעה לבוחר² שנשלחה אליו לקראת הבחירות לכנסת השבע עשרה.

בירור התלונה

1. סגן המפקח הארצי על הבחירות במשרד הפנים טענה בתשובתה לנציבות כי כשמדובר בהודעה על חידוש דרכון, מספר הזהות של האזרח אינו מהותי, אולם כשמדובר בהודעה לבוחר, ציון מספר הזהות חשוב ביותר, שכן הוא נדרש לצורך

1 דוח שנתי 30 של נציג תלונות הציבור (2003), עמ' 39-41.

נתייצ - דוח שנתי 34

איתור שמו של הבוחר ברשימת הקלפי שבה הוא רשאי להצביע. נוסף על כך, ציין מספר הזהות על דברי הדואר מאפשר לאתר ביתר קלות נמענים ביישובים שבהם הבתים אינם ממוספרים או אין שמות לרחובות (כמו ברוב יישובי המיעוטים).

2. הנציבות הסבה את תשומת לבו של משרד הפנים לשינוי בחוק הבחירות לכנסת [נוסח משולב], התשכ"ט-1969 (להלן - חוק הבחירות לכנסת), ולפיו החובה לציין את מספר הזהות בהודעה לבוחר, שנקבעה בעבר בחוק הבחירות לכנסת, אינה חלה עוד.

תוצאות הבירור

1. נציב תלונות הציבור מצא את התלונה מוצדקת.

הנציב קבע כי נוכח השינוי שחל בחוק הבחירות לכנסת ובהתחשב בעמדת נציב תלונות הציבור שבאה לידי ביטוי ברוח שנתו 30, אין מקום לכך שמשרד הפנים יציין את מספר הזהות על ההודעה לבוחר.

2. משרד הפנים הודיע לנציבות כי לפני הבחירות לכנסת השמונה עשרה יוחלף מספר הזהות שעל ההודעה לבוחר במספר בריקוד, המבוסס על סמל היישוב, מספר הקלפי והמספר הסידורי של הבוחר ברשימת הבוחרים בקלפי, והדבר יקל על ועדת הקלפי לאתר את הבוחר ברשימת הבוחרים בקלפי.

עוד נמסר כי ההודעה לבוחר תישלח לאזרחים על פי כתובתם המופיעה במאגר הרשומות של מינהל האוכלוסין. רק הודעות לבוחר שלא הגיעו ליעדן והוחזרו למשרד הפנים יישלחו שנית, ועליהן יצוין מספר הזהות של הנמען.

התלונה על הנהלת בתי המשפט

אדם התלונן שעל מעטפות דברי דואר שנשלחו אליו מבית המשפט צוין מספר הזהות שלו בסמוך לשמו.

בירור התלונה

גם הנהלת בתי המשפט הסבירה לנציבות כי היא מציינת על מעטפות של דברי דואר את מספרי הזהות של הנמענים כדי למנוע שיבושים במסירת דברי הדואר, בעיקר ביישובי המיעוטים.

.....

משרד הפנים - הנהלת בתי המשפט - המוסד לביטוח לאומי

למרות האמור לעיל, בעקבות קבלת התלונה הורה מנהל בתי המשפט לבתי המשפט שלא לציין את מספרי הזהות של הנמענים על מעטפות דברי הדואר. ואולם זמן קצר לאחר שנכנסה ההוראה לתוקף נמסר לנציבות כי בעקבות יישום ההוראה נגרמים שיבושים במסירת דברי דואר ששלחו בתי המשפט הן ליישובי מיעוטים והן ליישובים אחרים.

נוכח האמור לעיל, ונוכח חוות דעת משפטית שקיבלה הנהלת בתי המשפט ולפיה אין בציון מספר הזהות של אדם בצמוד לשמו משום פגיעה בפרטיות, החליטה הנהלת בתי המשפט לשוב ולציין על מעטפות דברי הדואר שהיא שולחת לנמענים את מספר הזהות שלהם.

התלונה על המוסד לביטוח לאומי

אדם התלונן כי על מעטפת מכתב ששלח לאמו אגף הסיעוד של המוסד לביטוח לאומי צוינו, בצמוד לשמה, גם מספר הזהות שלה ושמו של אביה.

בירור התלונה

גם מנהלת תחום סיעוד בהנהלת המוסד, בדומה לשאר הנילונים, הסבירה שהיא מציינת את מספרי הזהות של הנמענים ואת שם האב שלהם על מעטפות של דברי דואר כדי לאפשר זיהוי ודאי שלהם ולמנוע שיבושים במסירת דברי דואר.

למרות האמור לעיל, בעקבות קבלת התלונה ולאחר כמה בדיקות טכניות, החליט האגף לעשות שינוי במערכת הממוחשבת המפיקה את דברי הדואר, באופן שמספר הזהות של הנמענים לא יופיע עוד בגלוי על המעטפות הנשלחות מאגף הסיעוד אלא רק שם ושם האב.

תוצאות הבירור

נציב תלונות הציבור לא ראה מקום להסתייג מפעולות הנהלת בתי המשפט והמוסד לביטוח לאומי שכן דין תלונות אלה אינו כדין התלונה הקודמת². החלטת הנציב בתלונה הקודמת התבססה על פרשנות מרחיבה של בית המשפט העליון לסעיף 2(9) לחוק הגנת הפרטיות,

2 ראו הערה 1.