



הכנסת

מרכז המחקר והמידע

## תפקודו של אגף הרישוי

מוגש לוועדה לפניית הציבור

הכנסת, מרכז המחקר והמידע

קריית בן-גוריון, ירושלים 91950

טל': 02 - 6408240/1

פקס: 02 - 6496103

[www.knesset.gov.il/mmm](http://www.knesset.gov.il/mmm)

**כתיבה: דפנה סידס-כהן**

אישור: שמוליק חזקיה, ראש צוות

עריכה לשונית: מערכת "דברי הכנסת"

כ' באייר תשס"ח

25 במאי 2008

## מבוא

מסמך זה נכתב לבקשת הוועדה לפניית הציבור של הכנסת, לקראת ישיבה ב-2 ביוני 2008, שכותרתה "פניות ציבור בנושא השירות הניתן בסניפי משרד הרישוי".

עקב החלטות ממשלת ישראל על קיצוץ רוחבי בתקציבי משרדי הממשלה לשנת 2008, קוצצו גם תקציבי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, למעט תקציבי רשות התעופה האזרחית והרשות הלאומית לבטיחות בדרכים. באגף הרישוי הקיצוץ מתבטא באי-פתיחתם של סניפי רישוי נוספים כפי שנקבע בתוכנית העבודה של המשרד לשנת 2008, בקיצוץ בשעות הנוספות של העובדים, בקיצוץ במספר המשרות ועוד.

אגף הרישוי החל בתהליך של הפרטת שירותי רישוי הרכב והנהיגה. הפרטה זו צפויה להסתיים בעוד כשנתיים. עד אז, האגף מצוי בשלב ביניים: מתן השירותים עדיין מוטל עליו, ובמקביל יש קיצוץ בתקציב. התוצאה היא שירות לקוי לאזרח, וניתן ללמוד עליו מהעלייה המתמדת במספר התלונות על האגף בכל בשנה ומשיעורן של תלונות אלו בכלל התלונות על גופים במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

להלן הנושאים שיוצגו במסמך זה, הנוגעים לתחום השירות לציבור באגף הרישוי:

- העלייה במספר התלונות על אגף הרישוי;
- העומס הרב בסניפים;
- שירות תחנות הצילום לרשיונות נהיגה;
- הסדרת תו חנייה ומתן הנחה באגרת רישוי הרכב לנכים;
- הטיפול בהחזר אגרות רכב;
- תגובת משרד האוצר על הטענות על העדר תקציב;
- המלצות לדיון.

## העלייה במספר התלונות על אגף הרישוי<sup>1</sup>

מדוח תלונות הציבור לשנת 2006 של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים עולה כי בשנת 2006 התקבלו 817 תלונות על שירותי אגף הרישוי, לעומת 662 תלונות בשנת 2005 – עלייה של 23.4% במספר התלונות. עוד עולה מדוח זה כי בשנים 2004–2006 חלה עלייה של 55.6% במספר התלונות בנושאי רישוי. 60% מכלל התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בשנת 2006 נגעו לשירותים שאגף הרישוי מספק.

נציבות תלונות הציבור מצאה ש-48.3% מכלל התלונות על אגף הרישוי בשנת 2006 היו מוצדקות ו-31.3% היו לא מוצדקות. לגבי 20.4% מהתלונות לא נקבעה עמדה.

## העומס הרב בסניפים

כיום יש לאגף הרישוי רק 30 סניפים ברחבי הארץ. על-פי זמני קבלת הקהל בסניפים, המפורסמים באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, **אין אחידות בין הסניפים במספר השעות שבהן יש קבלת הקהל ובזמני קבלת הקהל:**<sup>2</sup>

- רק ב-10 סניפים ניתן שירות בשעות אחר הצהריים. כדי לקבל שירות ביתר סניפי אגף הרישוי הנהגים נאלצים להחסיר שעות עבודה ולעתים ימי עבודה, אם הסניף עמוס במיוחד.
- ב-20 סניפים ניתן לקבל שירות רק עד השעה 13:30 או אפילו עד 12:30.

מבירור עם מחלקת פניות הציבור במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים נמסר כי לא התקבלו תלונות בנושאי אך ידוע שבחלק מסניפי אגף הרישוי יש עומס רב וזמני ההמתנה ממושכים (עד כדי כך שלעתים הפונים מגיעים למקום לפנות בוקר כדי להבטיח את כניסתם לסניף).<sup>3</sup> מאגף הרישוי נמסר כי העומס הרב ושעות העבודה המוגבלות הם תוצר של **הקיצוצים התקציביים המפורטים להלן, הפוגעים הן בהיקף כוח-האדם והן בפתיחתם של סניפים נוספים:**<sup>4</sup>

- העדר תקציבים לפתיחת 10 סניפי רישוי בשנת 2008 כפי שנקבע בהחלטת שר התחבורה ובתוכנית העבודה של האגף לשנת 2008;

---

<sup>1</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.

<sup>2</sup> רישוי רכב ונהיגה, "משרדי רישוי – קבלת קהלי", באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים: [http://www.mot.gov.il/wps/portal/lut/p/s.7\\_0\\_A/7\\_0\\_52H/cmd/ad/ar/sa.subject/c/6\\_0\\_341/ce/7\\_0\\_52Q/p/5\\_0\\_4FS/d/0?PC\\_7\\_0\\_52Q\\_subject=HE\\_RISHUI\\_INFO\\_31&actionType=browse#7\\_0\\_52Q](http://www.mot.gov.il/wps/portal/lut/p/s.7_0_A/7_0_52H/cmd/ad/ar/sa.subject/c/6_0_341/ce/7_0_52Q/p/5_0_4FS/d/0?PC_7_0_52Q_subject=HE_RISHUI_INFO_31&actionType=browse#7_0_52Q), תאריך כניסה: 20 במרס 2008.

<sup>3</sup> חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 19 במרס 2008.

<sup>4</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

• בסניפים שבאחריות משרד התחבורה והבטיחות בדרכים אי-אפשר לתת שירות אחר הצהריים משום שאין תקציב להעסקת כוח-האדם הרב הנדרש לכך – שומרים, פקידי קבלת קהל, מנהל סניף ועוד. יש לציין שחלק מאותם 20 סניפים שבהם ניתן לקבל שירות עד השעה 13:30 בלבד הם סניפים שבאחריות עיריות.<sup>5</sup> המשרד אינו יכול לכפות על העיריות לפתוח את הסניף מעבר לשעות שנקבעו; יתר על כן, במשרד מודים לעיריות על שירות זה, שהן אינן חייבות בו.

• מ-110 מקבלי הקהל בסניפים, 70 עובדים מועסקים במשרה חלקית (ב-50% או ב-75% משרה), מסיבות תקציביות;

• בשנה האחרונה קוצצו 36 משרות באגף הרישוי;<sup>6</sup>

• בשנים האחרונות יש קיצוץ הולך וגדל בתקציב אגף הרישוי המוקצה להעסקת עובדים בשעות נוספות.

באגף הרישוי מעריכים כי עלות הקמת 10 סניפי רישוי נוספים היא כ-1 מיליון ש"ח.<sup>7</sup> האגף מסוגל להקים 10 סניפים בתוך חודשיים ימים. חשוב להדגיש כי הקיצוץ של 36 משרות באגף הרישוי והקיצוץ ההולך וגדל בשעות הנוספות של עובדי האגף<sup>8</sup> גורמים למחסור בכוח-אדם ולמחסור בשעות שירות לציבור, ומשום כך זמן ההמתנה לשירות ממושך יותר מבשנים קודמות. על כך יש להוסיף את העובדה שאוכלוסיית ישראל גדלה בשנים האחרונות, ומספר מבקשי השירות מסניפי אגף הרישוי גדל בהתאם לכך. מבדיקת אגף הרישוי (חישוב מספר הפעולות הנדרשות מהסניפים והזמן הנדרש לבצען) עולה כי על מנת להגיע לזמן שירות של כ-20 דקות לפונה יש צורך בהוספת כ-40 משרות בסניפים.<sup>9</sup>

חשוב לציין כי בתוך שנתיים בכוונת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים להפריט מחצית משירותי רישוי הרכב והנהיגה, כלומר להעביר את השירותים להפעלת חברות חיצוניות. עם ההפרטה יצומצם מספר הסניפים, ובמקום 30 הסניפים הקיימים כיום יהיו 11 סניפים – בארבעה מחוזות ובשבע נפות<sup>10</sup>, וינתן בהם שירות בעניינים סטטוטוריים בלבד. אם יימצא התקציב להקמת 10 סניפים נוספים, יוקמו רובם במגזר הערבי, משיקולים של העדפה מתקנת, וסניפים אלו לא ייסגרו גם לאחר ההפרטה. כך גם השירותים הניתנים לנכים.<sup>11</sup>

אשר לעומס הרב והטענה שבגינה יש המגיעים לפנות בוקר כדי להירשם בתור, מאגף הרישוי נמסר כי מדובר בתורים **למבחני תיאוריה בלבד, ואלו נוצרו עקב הבהלה בציבור מאז הודיע האגף כי מבחני התיאוריה יועברו לידי זכיינים חיצוניים**. רבים ביקשו להספיק להיבחן במבחני התיאוריה הנערכים על-

<sup>5</sup> סניפים שבהם כוח-האדם, המקום והמשכורות הם מטעם העיריות, ומשרד התחבורה והבטיחות בדרכים מסייע להם בתחום התשתית הניהולית והמחשובית.

<sup>6</sup> מדובר ב-36 עובדי אגף הרישוי אשר עם הוצאתם לפנסיה קוצצה משרתם.

<sup>7</sup> עוזי יצחקי, סמנכ"ל בכיר לתנועה במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 30 במרס 2008.

<sup>8</sup> בתקציב לשנת 2008 קוצצו 2,500 שעות נוספות, וגם בשנה הקודמת קוצץ תקציב השעות הנוספות.

<sup>9</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

<sup>10</sup> הסניפים בירושלים, בבאר-שבע, בחולון ובחיפה יהפכו לסניפי מחוזות; הסניפים בטבריה, בכרמיאל, בנתניה, בתל-אביב, בחולון, ברמלה, באשקלון ובאילת יהפכו לסניפי נפות.

<sup>11</sup> עוזי יצחקי, סמנכ"ל בכיר לתנועה במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 30 במרס 2008.

ידי אגף הרישוי ולא על-ידי הזכיינים החיצוניים, ומשום כך בכל יום מספר הפונים לכל אחד מהסניפים היה פי ארבעה מהרגיל.<sup>12</sup> במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים מאמינים שעם העברת הטיפול במבחן התיאוריה לידי הזכיינים החיצוניים ישתפר השירות בתחום זה.<sup>13</sup>

אגף הרישוי מנסה לפתור את בעיית כוח-האדם באמצעות "משרות סטודנטים" – העסקת סטודנטים לפי תקציב שנתי ולא קבוע, בשכר דומה לזה של עובד קבוע של הרשות. אולם האגף לא הצליח לאייש את כל משרות הסטודנטים, משום שסטודנטים מעדיפים עבודות שבהן הם יכולים ללמוד בשעות העבודה – עבודות שמירה ועבודות אחרות.<sup>14</sup>

בתגובה על טענות שהתמקדו בסניף הרישוי בפתח-תקווה, אשר הפך לסניף היחיד במחוז בשל סגירת סניפים אחרים (הרצלייה וכפר-סבא) והעומס בו רב, מסרו אנשי אגף הרישוי כי הם מודעים לבעיה. הוספת כוח-אדם לסניף<sup>15</sup> והעתקתו למקום גדול ונוח יותר הן הפעולות הראשונות בסדר העדיפויות של האגף, על-פי תוכנית העבודה שלו לשנת 2008, וימומשו אם יהיה לכך תקציב.<sup>16</sup>

תגובת משרד האוצר על הבעיות הנובעות מקיצוצים תקציביים, כפי שנטען על-ידי אגף הרישוי, תוצג בפרק נפרד.

### שירות תחנות הצילום לרשיונות נהיגה

בעבר הצילום לרשיונות נהיגה היה שירות של אגף הרישוי עצמו. עקב החלטה להפריט שירות זה, יצא מכרז באפריל 2005 להפעלת תחנות הצילום עבור רשיונות הנהיגה. החברות "מרמנת" ו"טלדור" זכו במכרז להפעלת תחנות צילום ברחבי הארץ. מאז מופעל השירות על-ידי חברות פרטיות התקבלו תלונות על השירות שהן נותנות.

פריסת תחנות הצילום נקבעה בהתאם למספר הנהגים בכל אזור, והחברות התחייבו במכרז להפעיל 38 תחנות צילום. נקבע שיופעלו שתי תחנות צילום בכל אחת מהערים הגדולות – ירושלים, תל-אביב, באר-שבע וחיפה – וכמו כן ייפתחו תחנה באילת ותחנה בקריית-שמונה. את 28 תחנות הצילום הנותרות נדרשו החברות לפרוס ביתר אזורי הארץ.<sup>17</sup> עד לאחרונה הופעלו רק 38 תחנות אלו, אך כיום יש בישראל 43

---

<sup>12</sup> לדוגמה, לסניף שבו טרם הודעה לציבור הגיעו כ-180 איש ביום כדי להיבחן במבחן תיאוריה, הגיעו עם פרסום ההודעה לציבור כ-800 איש.

<sup>13</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.  
<sup>14</sup> הנ"ל.

<sup>15</sup> כיום יש 2.75 משרות קבועות בסניף פתח-תקווה, ותגבור של שני סטודנטים בחצי משרה.

<sup>16</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

<sup>17</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, "נושאים שעלו על סדר היום בעקבות תלונות ציבור בשנת 2006", באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008; דנה זוהר, מנהלת פרויקטים בחברת "מרמנת", שיחת טלפון, 24 במרס 2008.

תחנות צילום, מאילת בדרום ועד קריית-שמונה בצפון, 19 מהן בהפעלת חברת "מרמנת"<sup>18</sup> ו-24 בהפעלת חברת "טלדור"<sup>19</sup>.

**תלונות על מיקומן של תחנות הצילום במרחק מה מאזורי מגורים** – למחלקת פניות הציבור במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים התקבלו תלונות שלפיהן תחנות הצילום מרוחקות מאזורי מגורים שונים. במענה על בעיה זו נפתחו לאחרונה חמש תחנות נוספות, בירושלים, בגבעתיים, בבת-ים, ביבנה ובמודיעין. בימים הקרובים ייפתחו תחנות בבני-ברק, בחצור-הגלילית ובבית-שמש,<sup>20</sup> ויוקמו שתי תחנות נוספות, בתל-אביב<sup>21</sup> ובפתח-תקווה. חברת "מרמנת" הגיבה על טענה זו:

- אף שהמכרז חייב את החברה לפתוח 19 תחנות צילום בלבד, נפתחו תחנות צילום נוספות לבקשת המשרד ובהתאם לצרכים העולים מבדיקות החברה בשטח במוקדי עומס.
- החברה פותחת סניפים נוספים על-פי מוקדי האוכלוסייה ומספר הנהגים באזור, ומוודאת שהתחנה אינה במרחק של יותר מחצי שעת נסיעה ממוקדים אלו.
- באזורים שבהם יש אוכלוסייה מעטה הפרוסה על פני שטח רב (דוגמת יישובים באזור ים-המלח) החברה אינה פותחת תחנת צילום, משום שמספר הלקוחות אינו מצדיק את ההוצאה הכלכלית שבהקמתה.

מחברת "טלדור" נמסר כי "המיקום הגיאוגרפי של התחנות הוא באחריות משרד התחבורה", וכי החברה פתחה חמש תחנות צילום מתחילת 2008 ותחנה נוספת עתידה להיפתח בחודש הקרוב בתל-אביב, כפי שצוין לעיל.<sup>22</sup> מאגף הרישוי נמסר כי אם אותרו מוקדי אוכלוסייה שבהם נדרשת תחנת צילום, נפתחת תחנה. עוד נמסר כי יש ירידה ברורה במספר התלונות בנושא וכי תחנות הצילום עובדות כנדרש.<sup>23</sup>

**תלונות על יחס בלתי הולם אל לקוחות מצד מפעילי תחנות הצילום** – בעיה נוספת בתחנות הצילום היא יחס בלתי אדיב ובלתי הולם של עובדי תחנות הצילום אל לקוחות.<sup>24</sup> למשל, עובדת תחנת צילום שוחחה שיחה פרטית ארוכה בטלפון בשעה שלקוח המתין לקבלת שירות ממנה.<sup>25</sup>

מחברת "מרמנת" נמסר בתגובה כי עקב קריסת מצלמות בכמה תחנות צילום קרובות זו לזו נוצר לפני כמה חודשים עומס על תחנות צילום אחרות באזור, שבהפעלת שתי החברות, ולכל תחנה פנו כ-300 איש

---

<sup>18</sup> "הקמה ותפעול מערך תחנות צילום למבקשי רישיונות נהיגה", באתר האינטרנט של חברת "מרמנת", <http://www.marmanet.co.il/ProjectSingle.aspx?ID=22&ActID=1&cur=5>, תאריך כניסה: 20 במרס 2008.

<sup>19</sup> זוהר כץ, מנהל פרויקט תחנות צילום בחברת "טלדור", שיחת טלפון, 20 במרס 2008.

<sup>20</sup> חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, דואר אלקטרוני, 19 במרס 2008; דנה זוהר, מנהלת פרויקטים בחברת "מרמנת", שיחת טלפון, 24 במרס 2008.

<sup>21</sup> זוהר כץ, מנהל פרויקט תחנות צילום בחברת "טלדור", שיחת טלפון, 20 במרס 2008.

<sup>22</sup> שמעון כהן, סמנכ"ל שיווק בחברת "טלדור", מכתב, 23 במרס 2008.

<sup>23</sup> חנן אהרון, סגן מנהל הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

<sup>24</sup> חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, דואר אלקטרוני, 19 במרס 2008.

<sup>25</sup> הנ"ל, שיחת טלפון, 19 במרס 2008.

שנוקקו לצילום לרשיון נהיגה. בשל העומס המתין כל לקוח כשעה וחצי עד שעתיים ונוצרו חיכוכים רבים בין הלקוחות ובין מפעילי התחנות, עד כדי כך שהוחלט על העסקת שומרים בתחנות הצילום. עם תיקון התקלה פחתו העומס והתלונות. במקרה אחד הוחלט לסגור תחנת צילום בשל התלונות, ושני עובדיה פוטרו. החברה מעסיקה איש שטח באופן שוטף, והוא מבקר בכל תחנות הצילום ברחבי הארץ בכל חודש, כדי לוודא שהן מופעלות על-פי הנהלים. תפקידו למצוא פתרונות לבעיות ולשוחח עם העובדים בזמן אמת.<sup>26</sup>

מחברת "טלדור" נמסר כי בשנת 2007 היו שני מקרים שבהם הוחלט על סגירת תחנות צילום באופן מיידי, בתיאום עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, עקב תלונות הציבור על יחס בלתי הולם מצד מפעיליהן. התחנות שנסגרו היו בערים עפולה והרצלייה, ובמקומן נפתחו תחנות צילום חדשות בערים אלו. לדברי החברה, נערכות ביקורות סמויות וגלויות כדי לדאוג לשירות מקצועי ואדיב ברמה הגבוהה ביותר. כמו כן, החברה מקיימת אחת לרבעון רענון של נהלים והנחיות בקרב מפעילי תחנות הצילום.<sup>27</sup>

### **הסדרת תו חנייה ומתן הנחה באגרת רישוי הרכב לנכים**

נכה המבקש ממשרד התחבורה והבטיחות בדרכים להכיר בנכותו לצורך קבלת תו חנייה לנכים והנחה באגרת רישוי הרכב מופנה לרופא אגף הרישוי. בנציבות תלונות הציבור נתקבלו תלונות מנכים שבקשתם נדחתה מבלי שניתן לכך נימוק. הערעור על החלטה כזו יכול להיעשות רק בבית-משפט.<sup>28</sup> מבירור העניין עם מחלקת פניות הציבור במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים עולה כי הבעיה עודנה קיימת, אך לאחרונה הוקמה יחידה נפרדת לטיפול בתחום זה; יעילות הקמתה ועבודתה תתברר עוד כמה חודשים.<sup>29</sup>

מאגף הרישוי נמסר כי ועדה בין-משרדית, שחברים בה ארגוני הנכים, משרד הבריאות, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים והמוסד לביטוח לאומי, עובדת יותר משנה לגיבוש קריטריונים ברורים להגדרת נכות לצורך זכאות לתו חנייה לנכה ולהנחה באגרת רישוי הרכב. עם קביעתם של קריטריונים ברורים בנושא אפשר יהיה לתת הסבר מפורט וברור על מקרים שבהם נדחתה בקשתם של נכים, ובכך תבוא הבעיה על פתרונה.<sup>30</sup>

<sup>26</sup> דנה זוהר, מנהלת פרויקטים בחברת "מרמנת", שיחת טלפון, 24 במרס 2008.

<sup>27</sup> שמעון כהן, סמנכ"ל שיווק בחברת "טלדור", מכתב, 23 במרס 2008.

<sup>28</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, "נושאים שעלו על סדר היום בעקבות תלונות ציבור בשנת 2006", באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.

<sup>29</sup> חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 19 במרס 2008.

<sup>30</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

מבירור הדברים עולה כי עמותת "נגישות ישראל"<sup>31</sup> שותפה לדיונים בנושא הרפורמה בתווי חנייה לנכים. לדברי יו"ר העמותה, "עניין הרפורמה שלה אנו שותפים **נמשך יותר מדי זמן**" וכן **"לא ברור עדיין אם אכן הרפורמה תטפל בכל הבעיות לעניין תווי חנייה"**.<sup>32</sup>

ממטה מאבק הנכים נמסר כי קביעת הקריטריונים כשלעצמה אינה פותרת את הבעיה, שכן בסיבת הדחייה תצוין אי-התאמה לקריטריון מסוים, **ללא נימוק לסיבת אי-העמידה בקריטריון זה**. במצב הזה עדיין לא יוכל נהג נכה שנדחתה בקשתו לערער על ההחלטה בבית-המשפט, משום שלא יובהר לו **מדוע מצבו אינו תואם את הקריטריון הנדרש**. הפתרון המוצע על-ידם הוא שבכל דחייה יצוינו מסקנות הוועדה הרפואית שפסלה הכרה בנכות של נהג על סמך קריטריון מסוים. מנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות נמסר כי "על משרד התחבורה לנמק בפני הפונה שבקשתו נדחתה את סיבת הדחייה, כדי שאדם עם מוגבלות הזקוק לתג חנייה לנכה יוכל לערער, ובמידת הצורך אף להופיע בפני הגורם המחליט כדי לשכנעו כי הוא זקוק לתג".<sup>33</sup>

## הטיפול בהחזר אגרות רכב

נהגים שרכבם נגנב או הושבת ונכים זכאים להחזר החלק היחסי של אגרת הרישוי. החזר זה הוא מתקציב המדינה (ולא מתקציב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים):

**הטיפול בהחזר אגרות לנהגים שרכבם נגנב או הושבת** – מתחילת שנת 2001 לא מימשו 109,415 בעלי כלי רכב את זכאותם להחזר כספי של אגרת הרכב עקב גנבה או השבתה של רכבם; לעומת זאת, 36,000 בעלי כלי רכב מממשים את זכאותם זו מדי שנה בשנה. לפי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, באוצר המדינה יש היום סכום של 46,193,000 ש"ח, שנוצר עקב אי-מימוש הזכות הזאת.<sup>34</sup> בדוח תלונות הציבור של המשרד לשנת 2006 נכתב כי היעדרו של גורם אחראי לטיפול בבקשות להחזרת אגרות רכב גורם "לליקויים בבקרה, בתיאום והמידע בין הגופים הנוטלים חלק בתהליך (רשות הרישוי, אגף הכספים ואגף מערכות המידע) ויוצר מצב שבו אין לאזרח 'כתובת' ברורה לקבלת מידע מוסמך".<sup>35</sup> מבירור עם אגף הרישוי ועם מחלקת תלונות הציבור במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים עולה כי מתחילת מרס 2007 חל שיפור בעניין זה, ונשלחו הודעות לאזרחים בדבר זכאותם להחזרים של אגרות הרישוי, בצירוף טפסים שבהם נדרשו למלא את פרטי חשבון הבנק שבו יופקדו הכספים.<sup>36</sup> עם זאת, כפי שפורט לעיל, כ-100,000 נהגים אינם מודעים לזכאותם זו ולכן אינם מממשים אותה. עד כה משרד התחבורה והבטיחות

<sup>31</sup> העמותה לקידום הנגישות ועצמאות הנכים בישראל.

<sup>32</sup> מדברי יו"ר העמותה לא ברור אם קביעת הקריטריונים הברורים תפתור את בעיית דחיית בקשות הנכים ללא פירוט סיבת הדחייה; יובל וגנר, יו"ר עמותת "נגישות ישראל", דואר אלקטרוני, 21 במאי 2008.

<sup>33</sup> שמואל חיימוביץ, ממונה נגישות ארצי, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, שיחת טלפון, 25 במאי 2008.

<sup>34</sup> רפי מלכה, סגן חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 31 במרס 2008; מכתב, 1 במאי 2008.

<sup>35</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, "נושאים שעלו על סדר היום בעקבות תלונות ציבור בשנת 2006", באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.

<sup>36</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.

בדרכים לא ערך מבצע מיוחד, מעבר למכתב שנשלח, לאיתור בעלי כלי הרכב שזכאים לממש את ההחזר הכספי. על השאלה כיצד בכוונת המשרד לאתרם נמסר בתגובה כי באמצע יוני המשרד ישלח שוב מכתבים לבתייהם.<sup>37</sup>

**הטיפול בהחזר אגרת רישוי רכב לנכים** – בדוח תלונות הציבור של המשרד לשנת 2006 נכתב כי "במקרים של החזרי אגרות לנכים, שבהם נדרשת בדיקה ידנית<sup>38</sup> של כל אחת ואחת מן הבקשות, עדיין קיימים עיכובים".<sup>39</sup> מאגף הרישוי נמסר כי מורכבות הבדיקה אכן גורמת לעיכובים. כדי לתת פתרון לאוכלוסיית הנהגים הנכים פועלת מ-1 במרס 2008 מחלקה מיוחדת בחולון לטיפול בנכים בלבד. הקמת המחלקה אמורה לשפר את השירות לנכים.<sup>40</sup>

### **תגובת משרד האוצר על הטענות על העדר תקציב**

ממשרד האוצר נמסר כי בתקציב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים נעשה קיצוץ רוחבי, כפי שקרה ביתר משרדי הממשלה, בהתאם להחלטות ממשלת ישראל בשנת 2007; אך בשני תחומים ניתן חיזוק למשרד בהיבט התקציבי: 120 מיליון ש"ח נוספו בתקציב המשרד ל-2008, לצורכי הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים ורשות התעופה האזרחית. נוסף על כך, בשנת 2008 נוספו 74 משרות במשרד כולו – רק משרה אחת מהן הוקצתה לאגף הרישוי.

אשר לקיצוץ בשעות הנוספות נמסר ממשרד האוצר כי בשנת 2006 נחתם הסכם בין משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, משרד האוצר ונציבות המדינה, שנקבע בו כי המשרד יקבל "שכר עידוד", שמשמעו תוספת של 15% במשכורתם של עובדי המשרד, וכי שכר עידוד זה יבוא על חשבון שעות נוספות של עובדים בכל המשרד.

אשר לאי-פתיחת סניפי רישוי נוספים נמסר ממשרד האוצר כי "משרד התחבורה החליט על רפורמה נכונה, שלפיה יופרטו שירותים פשוטים של רשות הרישוי על-ידי הוצאתם להפעלה על-ידי מיקור חוץ ועל-ידי העברת חלק מהשירותים לאינטרנט". על-פי הרפורמה, מספרם של סניפי אגף הרישוי יקטן מ-30 ל-11, והכוונה היא לשדרג את איכותם של 11 הסניפים ואת השירות שינתן בהם.<sup>41</sup> חשוב לציין כי טרם

<sup>37</sup> רפי מלכה, סגן חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, מכתב, 1 במאי 2008; שיחת טלפון, 14 במאי 2008.

<sup>38</sup> לדברי רפי מלכה, סגן חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בניגוד למקרה של רכב גנוב, שבו בעל הרכב מקבל את החלק היחסי של האגרה שנתרה לו בחישוב אוטומטי, במקרה של החזר אגרת רישוי רכב לנכה נדרשת בדיקה. הנהג הנכה זכאי לדרוש החזר על כל האגרות ששילם בגין כלי הרכב שהיו ברשותו בשבע השנים האחרונות. כיום תוכנת המחשבים של אגף מערכות המידע שבמשרד התחבורה והבטיחות בדרכים אינה מאפשרת לחשב באופן אוטומטי את מספר כלי הרכב שהיו ברשות הנכה, את פרקי הזמן שבהם עמדו לרשותו ואת הזיכוי בגין האגרה ששולמה לגבי כל אחד מהם. חישוב זה נעשה כיום באופן ידני, על-ידי חשבי אגף הכספים במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ולכן הטיפול בהחזר אגרת רישוי רכב של נכה ממושך יותר; שיחת טלפון, 20 במאי 2008.

<sup>39</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, "נושאים שעלו על סדר היום בעקבות תלונות ציבור בשנת 2006", באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, עמ' 29, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.

<sup>40</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008; חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 19 במרס 2008.

<sup>41</sup> אודי אדירי, רפרנט תחבורה במשרד האוצר, שיחת טלפון, 27 במרס 2008.

הוקמה במשרד יחידה שתפקח על תהליך ההפרטה ועל יעילותה. בתגובה לכך נמסר ממשרד התחבורה והבטיחות בדרכים כי יש כוונה להקים יחידת פיקוח, אך טרם נמצא לכך תקציב.<sup>42</sup>

לדברי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, תגובת משרד האוצר מטעה, שכן התוספות שניתנו לרשויות הללו הן מכוח חוקים שנחקקו (חוק רשות התעופה האזרחית, התשס"ה-2005<sup>43</sup> וחוק הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים (הוראת שעה), התשס"ו-2006<sup>44</sup>), שבהם נקבעו תוספת התקציב ותוספת כוח-האדם ללא קשר לקיצוצים שחלו על משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. נוסף על כך הדגישו במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים כי להנהלת המשרד לא ניתנה האפשרות לקבוע את סדרי העדיפויות לחלוקת תוספות אלו, ואילו הדבר היה תלוי בהנהלת המשרד, אגף הרישוי, שעוסק בקבלת קהל, היה האגף הראשון שמקבל תוספת כוח-אדם.<sup>45</sup> מבדיקת הדברים עם הלשכה המשפטית של הכנסת, עולה כי מאחר שבחוקים נקבע כי תקציב הרשויות ייקבע בתחומי פעולה נפרדים במסגרת תקציב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (כלומר, התוספות הן ייעודיות לרשויות אלו), המשרד אינו יכול לחלק תוספות תקציביות וכוח-אדם בין אגפיו השונים בדרך או באופן שהנהלת המשרד מוצאת לנכון.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup> חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 1 באפריל 2008.

<sup>43</sup> בסעיף 9 לחוק התעופה האזרחית נקבע כי "תקציב הרשות ייקבע בחוק התקציב השנתי בתחום פעולה נפרד במסגרת תקציב משרד התחבורה".

<sup>44</sup> בסעיף 330 ו-330 לחוק הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים נקבע כי "התקציב השנתי לפעילותה של הרשות ימומן מתקציב במדינה ומאגרות המשתלמות לפי חוק זה" וכי "חלקו של התקציב השנתי מתוך תקציב המדינה... ייקבע בחוק בתקציב השנתי של המדינה, בתחום פעולה נפרד במסגרת תקציב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים".

<sup>45</sup> עוזי יצחקי, סמנכ"ל בכיר לתנועה במשרד התחבורה, שיחת טלפון, 20 במאי 2008.

<sup>46</sup> עו"ד ניר ימין, עוזר ליועצת המשפטית לוועדת הכלכלה של הכנסת, שיחת טלפון, 21 במאי 2008.

## המלצות לדיון

- לעניין פרק הזמן שנקבע להשלמת הרפורמה בשירותי הרישוי, יש לבחון אם אפשר לבצע את הרפורמה בתוך פחות משנתיים וכך להביא לשיפור השירותים הניתנים, ולחלופין לקבוע תקציבים מיוחדים עד יישום הרפורמה;
- יש לדון בדרכים לשיפור השירות עד להפרטה, כגון עידוד סטודנטים לעבוד באגף הרישוי (תוספת שכר או הגדרת התפקיד עבודה מועדפת) והעסקתם בשעות אחר הצהריים, כדי להשלים את המשרה החלקית של רוב מקבלי הקהל בסניפי אגף הרישוי; העברת שירותים נוספים לטיפולם של פקידי המוקד הטלפוני של אגף הרישוי, הנחשב לאחד הטובים בארץ, או לאתר האינטרנט וכדומה;
- מומלץ לדרוש ממשד תחבורה לזרז את עבודת הוועדה הבין-משרדית לקביעת קריטריונים לזכאות תו חנייה לנכה ולהנחה באגרת רישוי הרכב לנכה. עד לקביעת הקריטריונים האלה, נכים שבקשתם נדחית יכולים לערער על החלטה זו רק בבית-המשפט, אולם גם זאת לכאורה, מאחר שאין ביכולתם לערער על **סיבת** הדחייה, שכן היא אינה מפורטת.
- לגבי הצורך בפתרון מיידי לסניף פתח-תקווה, כאמור לעיל, סגירת סניפי הרישוי בהרצליה ובכפר-סבא והפנייתם לנפת פתח-תקווה, הפכו סניף זה לבעייתי במיוחד. אשר על כן, מומלץ לדון בפנייה למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים בבקשה שימצא מקור תקציבי לתגבור סניף פתח-תקווה, שמספר הפונים אליו רב ולא ניתן לקבל בו שירות בשעות אחר הצהריים.
- לטענת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים התקציב וכוח-האדם שהתווספו למשרד הם ייעודיים וקבועים בחוקים הנוגעים לרשות הלאומית לבטיחות בדרכים ולרשות לתעופה אזרחית, ולכן המשרד אינו יכול להתערב ולחלק את התוספות בין כל הגופים במשרד. מבירור עם הלשכה המשפטית של הכנסת עולה כי אכן אין ביכולת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לקבוע את חלוקת התוספות. אשר על כן, מומלץ לבקש ממשד האוצר להסביר את תשובתו שאינה מתיישבת עם הדברים הנ"ל. כמו כן, יש לדון בהצעות משרד האוצר בתחום התקציבי נוכח בעיות השירות של אגף הרישוי.

## נספח מס' 1 – פילוח התלונות בתחום שירותי אגף הרישוי בשנת 2006<sup>47</sup>

- 3% מהתלונות – העברת בעלות על רכב ;
- 3% מהתלונות – אי-מענה טלפוני והעדר שירותים ממוחשבים ;
- 13% מהתלונות – דרישות לבדיקות רפואיות ;
- 12% מהתלונות – השירות בתחנות הצילום ואיכות התמונות ;
- 10% מהתלונות – חידוש רשיונות נהיגה ;
- 10% מהתלונות – העדר נימוק לדחיית בקשות של נכים לתו נכה ולהנחה באגרת רישוי הרכב ;
- 8% מהתלונות – רישום פרטי רשיונות ;
- 7% מהתלונות – לימודי נהיגה ;
- 6% מהתלונות – בקשות להחזר אגרות ;
- 6% מהתלונות – זימון לקורס נהיגה נכונה ולקורסי רענון ;
- 5% מהתלונות – עדכון נוהל מלגזות ;
- 4% מהתלונות – חידוש רשיונות רכב ;
- 4% מהתלונות – הגבלות, שלילות או פסילות של רשיונות ;
- 4% מהתלונות – שיעור האגרות.

---

<sup>47</sup> מינהל התנועה, אגף הרישוי, דוח תלונות הציבור לשנת 2006, באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.



## **מקורות**

### **מסמכי ממשלה**

1. דוח תלונות הציבור לשנת 2006, באתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, <http://www.mot.gov.il/wps/pdf/Tlunot/Tnuah06.pdf>, תאריך כניסה: 19 במרס 2008.

### **שיחות טלפון**

1. אודי אדירי, רפרנט תחבורה במשרד האוצר, שיחת טלפון, 27 במרס 2008.
2. חנן אהרון, סגן מנהל אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 26 במרס 2008.
3. דנה זוהר, מנהלת פרויקטים בחברת "מרמנת", שיחת-טלפון, 24 במרס 2008.
4. שמואל חיימוביץ, ממונה נגישות ארצי, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, שיחת-טלפון, 25 במאי 2008.
5. חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור, אגף הביקורת במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת-טלפון, 19 במרס 2008.
6. עו"ד ניר ימין, עוזר ליועצת המשפטית לוועדת הכלכלה של הכנסת, שיחת טלפון, 21 במאי 2008.
7. עוזי יצחקי, סמנכ"ל בכיר לתנועה במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 30 במרס 2008.
8. זוהר כץ, מנהל פרויקט תחנות צילום בחברת "טלדור", שיחת טלפון, 20 במרס 2008.
9. רפי מלכה, סגן חשב במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, שיחת טלפון, 20 במאי 2008.

### **אתרי אינטרנט**

1. חברת "מרמנת", [www.marmanet.co.il](http://www.marmanet.co.il), תאריך כניסה: 20 במרס 2008.
2. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, [www.mot.gov.il](http://www.mot.gov.il), תאריך כניסה: 19 ו-20 במרס 2008.

### **מכתבים ודואר אלקטרוני**

1. יובל וגנר, יו"ר עמותת "נגישות ישראל", דואר אלקטרוני, 21 במאי 2008.
2. חגית חיימי-וסרמן, מורשה לטיפול בתלונות ציבור באגף הביקורת של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, דואר אלקטרוני, 19 במרס 2008.

3. שמעון כהן, סמנכ"ל שיווק בחברת "טלדור", מכתב, 23 במרס 2008.

