



8 נובמבר 2012
ג' חשוון תשע"ג

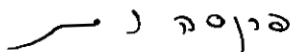
לכבוד
עו"ד אריאל יוסף
רח' רוטשילד 45,
ראשון לציון - 75266

הנדון : בקשה במסגרת חוק חופש המידע

בתשובה לבקשתך לקבל מידע בנושא מערך הגבייה של רשות השידור, אני מצרפת לך להלן את תשובתו של מר אבי כץ מנהל אגף הגבייה.

אני מקווה שהחומר המצורף עונה על בקשתך.

בברכה,


זהבה פרנסה
ממונה על יישום חוק חופש המידע

העתק : מר אבי כץ

08 נובמבר 2012

כ"ג חשוון תשע"ג

אל: זהבה פרנסה, הממונה על יישום חוק חופש המידע

הנדון: בקשת מידע על פי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

סימוכין: פנייתו של עו"ד אריאל יוסף, רכז ארגוני, התנועה לחופש המידע מ- 5.8.12

במענה לפנייתו של עו"ד יוסף, הריני להשיב כדלקמן:

נציב תלונות הציבור

1. בשנת 2009 הגיעו לנציבות תלונות הציבור כ- 1,146 תלונות (רצ"ב התפלגות התלונות לפי הכרעה – אגרה 2009 ומסומן נספח א).
2. בשנת 2010 הגיעו לנציבות תלונות הציבור כ- 905 תלונות (רצ"ב התפלגות התלונות לפי הכרעה – אגרה 2010 ומסומן נספח ב).
3. בשנת 2011 הגיעו לנציבות תלונות הציבור כ- 1,511 תלונות (רצ"ב התפלגות התלונות לפי הכרעה – אגרה 2011 ומסומן נספח ג).
4. בשנת 2012 הגיעו לנציבות תלונות הציבור כ- 1,471 תלונות (ינואר-ספטמבר):

ינואר	307 תלונות
פברואר	202 תלונות
מרץ	161 תלונות
אפריל	154 תלונות
מאי	174 תלונות
יוני	104 תלונות
יולי	162 תלונות
אוגוסט	129 תלונות
ספטמבר	78 תלונות

5. התלונות המגיעות לנציב תלונות הציבור מועברות לצוות יחסי הציבור האגף הגבייה לטיפול. קיים רישום ומעקב אחר התלונות.

נציב קבילות הציבור לא מטפל בתוכן הפניות, צוות נציגי הגבייה – יחסי הציבור מטפל בהן ומעדכן ע"י שליחת התשובות לאזרחים. משרד הנציב מעדכן לפי מוצדק/לא מוצדק/מוצדק בחלק/טופל לגופו.

6. 1,478 תלונות נמצאו מוצדקות בשנים 2009-2012.

2009	502 תלונות
2010	353 תלונות
2011	643 תלונות
2012	אין נתונים

7. 186 תלונות נמצאו מוצדקות בחלקן בשנים 2009-2012.

2009	52 תלונות
2010	58 תלונות
2011	76 תלונות
2012	אין נתונים

8. במחלקת קבילות הציבור מועסקת עובדת אחת, זחבה כהן ברלזון שעובדת מול צוות רחב ביחסי ציבור אגף הגבייה.

9. שעות העבודה במחלקת תלונות הציבור הן 08:00-15:00 (שעון קיץ), 08:00-15:30 (שעון חורף).

הליכי גבייה

10. רשימת משרדי עורכי הדין הפועלים מטעם רשות השמור בפעילות איתור מקלטים וגבייה תשלום אגרת הטלוויזיה:

הדס חברת עו"ד

פרנקל את קורן ושות'

גלר האן, מרקוביץ פרג ושות'

א. לשם ושות'

סנדרוביץ-רינקוב-חמד

עו"ד רונן פרץ-שי ארז

ניסים את כהן

פניאן, פיין, עורוק ושות'

דורון עמיר

ד"ר חירי ח'ליל עו"ד

רייזמן, אפרתי, לשם ושות' (אכיפת גביית חובות בלבד)

עו"ד דוד רד (אכיפת גביית חובות בלבד)

11. מקור הסמכות הוא עפ"י סעיף 29 א (ג) ומתוקף היותך בעל הסמכות לאשר מתן הנחות והורדת קנסות.
להלן הציטוט:

(ב) "המנהל הכללי או מי שהוא הסמיכו לכך רשאי לוותר על ריבית, המרשי הצמדה או קנס, כולם או מקצתם, אם הוכח להנחת דעתו כי למיגור כתשלום האגרה גרמו נסיבות שלא הייתה לחייב שליטה עליהן".
הסמכה זו תהייה ברית תוקף, כל עוד למשרד קיים הסכם התקשרות בתוקף מול הרשות, או שיתבצע ביטול ההסמכה מכל סיבה שהיא.

12. להלן הקריטריונים שעל פיהן נבחרו משרדי עורכי דין:

- א. המציע בעל משרד עורכי דין פעיל במועד הגשת ההצעות.
- ב. המציע עומד בתנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. על המציע לצרף לבקשתו אישור מפקיד שומה/רואה חשבון כי המציע מנהל ספרים כדין ורשאי לעסוק עם גופים ציבוריים.
- ג. משרדו של המציע הינו בעל ניסיון מוכח של 5 שנים לפחות, בשמונה השנים האחרונות (2003-2010 כולל) בגביית חובות ואיתור חייבים, לרבות משלוח מכתבי התראה, עיקולים, תפיסת מטלטלין, איתור חייבים וכדומה. להוכחת תנאי זה, על המציע לצרף תצהיר חתום בפני עו"ד שאינו עובד משרדו, בדבר עמידתו בתנאי זה.
- ד. למשרד המציע היקף כספי שנתי, מפעילות גביה בלבד, בשנת 2010 של לפחות 10 מיליון ₪. על המציע לצרף אישור מאת רו"ח בו יפורטו הכנסותיו של המציע מפעילות גביה בשנת 2010.
- ה. משרדו של המציע כולל לפחות 15 עמדות מחשבים פעילות. לצורך עמידתו בתנאי הסף זה, המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום בפני עו"ד שאינו עובד משרדו, בדבר קיום התנאי דנא. הרשות תחא רשאית לבחון קיום תנאי זה גם באמצעות ביקור במשרד המציע.
- ו. המציע מעסיק במשרדו לפחות 6 עורכי דין העוסקים בתחום הגבייה וניהול תביעות הוצל"פ. לשלושה מהם לפחות, ניסיון של חמש שנים לפחות בתחום הגבייה, ושלושה הנוספים בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בתחום הגבייה. לצורך בדיקת עמידת המציע באמור בסעיף זה, יצורף פירוט ניסיון וקורות חיים של עו"ד המועסקים על ח"ו.
- ז. המציע יצרף ערבות בנקאית, אוטונומית ובלתי מותנית, על סך 50,000 ₪, שהוצאה ע"י בנק ישראלי, לבקשת המציע במכרז, צמודה למדד המחירים לצרכן, (להלן: "המדד"), לפקודת רשות השידור, להבטחת קיום תנאי המכרז, ההצעה וחתימה על ההסכם במידה ויזכה במכרז (להלן: "ערבות הצעה"). ערבות ההצעה תהא בתוקף עד ליום ותוארך לפי דרישת הרשות ככל שיידרש עד לחתימה של המציע הזוכה על ההסכם. הערבויות של המציעים האחרים יוחזרו למציעים לאחר בחירת זוכה במכרז /או מועד פקיעת ההצעה.

אם הזוכה במכרז יסרב לחתום על ההסכם, או ייסוג מהצעתו, ערבותו לא תוחזר והרשות תחא רשאית לחלטה כפיצויים מוסכמים, מבלי שיהיה צורך להוכיח נזק, וזאת מבלי להזדקק להסכמתו או להזדקק לערכאות, ומבלי לגרוע מכל סעד אחר, המגיע לרשות עפ"י כל דין.

13. רצ"ב נוהל עבודה למשרדי עורכי הדין (רצ"ב ומסומן נספח ד). כמו כן, קיים צוות בקרה פנימי האמון על הקשר עם משרדי עורכי הדין ומוודא כי הנוהל מיושם כלשונו.
14. כמות התיקים שנפתחו בהוצל"פ בשנים 2009-2012 היא 10,2920.
15. בשנים 2009-2012, כ- 80,000 חייבים שילמו את מלוא חובם לרשות השידור.
16. אין נתונים.
17. כ- 150 מיליון ₪ נבנו ע"י עורכי דין בשנים 2009-2012.

אגרות וריביות

18. סעיף 6 לתקנות רשות השידור, התשל"ד-1974 –

1. עבר חודש אחד מהתאריך שנקבע לתשלום האגרה-קנס בשיעור 10% מסכום האגרה".
2. עברו שני חודשים מהתאריך האמור – קנס בשיעור 20% מסכום האגרה.
3. עברו שלושה חודשים מהתאריך האמור – קנס בשיעור 30% מסכום האגרה וכן הפרשי הצמדה על סכום האגרה.
4. עברו ארבעה חודשים מהתאריך האמור – קנס בשיעור 40% מסכום האגרה וכן הפרשי הצמדה על סכום האגרה.
5. עברו חמישה חודשים מהתאריך האמור – קנס בשיעור 50% מסכום האגרה וכן הפרשי הצמדה על סכום האגרה.

פקודת המיסים (גבייה)

הפקודה עוסקת בנושא האכיפה והסדרתו.

האגרה, הריבית, הפרשי הצמדה והקנס ייגבו על פי פקודת המיסים (גבייה), כאילו היו מס כמשמעותו באותה פקודה.

19. הבסיס החוקי לגביית האגרה, הקנסות והפרשי הצמדה החלים על חובות האגרה :
 חוק רשות השידור קובע כי, כל אדם המחזיק במקלט טלוויזיה ישלם את האגרה במועד הקבוע בחוק. מטרתו היסודית של המחוקק הינה למנוע מהמחזיקים במקלטים לעכב את תשלומי האגרה. המחוקק קבע בתקנות, עונשים חמורים במיוחד על אי תשלום האגרה במועד.
 הקנס על פיגור בתשלום האגרה יגדל מידי חודש ב - 10% עד לשיעור של 50% מקף חמישה חודשים. כמו כן, מופעל על הקנסות והקרן מנגנון של הצמדה החל מהחודש השלישי לפיגור בתשלום.
 גידול מהיר כזה בעלות האגרה, נועד כאמור להרתיע לקוחות מעיכוב תשלומי האגרה.

כמו כן, ניתנה לרשות האפשרות לפעול באמצעות פקודת המיסים גבייה, על מנת שתוכל לבצע את חובתה בצורה ממוקדת ומקיפה נגד סרבני תשלום.

מקור משפטי

חוק רשות השידור, תשכ"ה – 1965, 29 (ב) "האגרה, הריבית, הפרשי ההצמדה וחקנס ייגבו על פי פקודת המיסים (גבייה), כאילו היו מס, כמשמעו באותה פקודה.

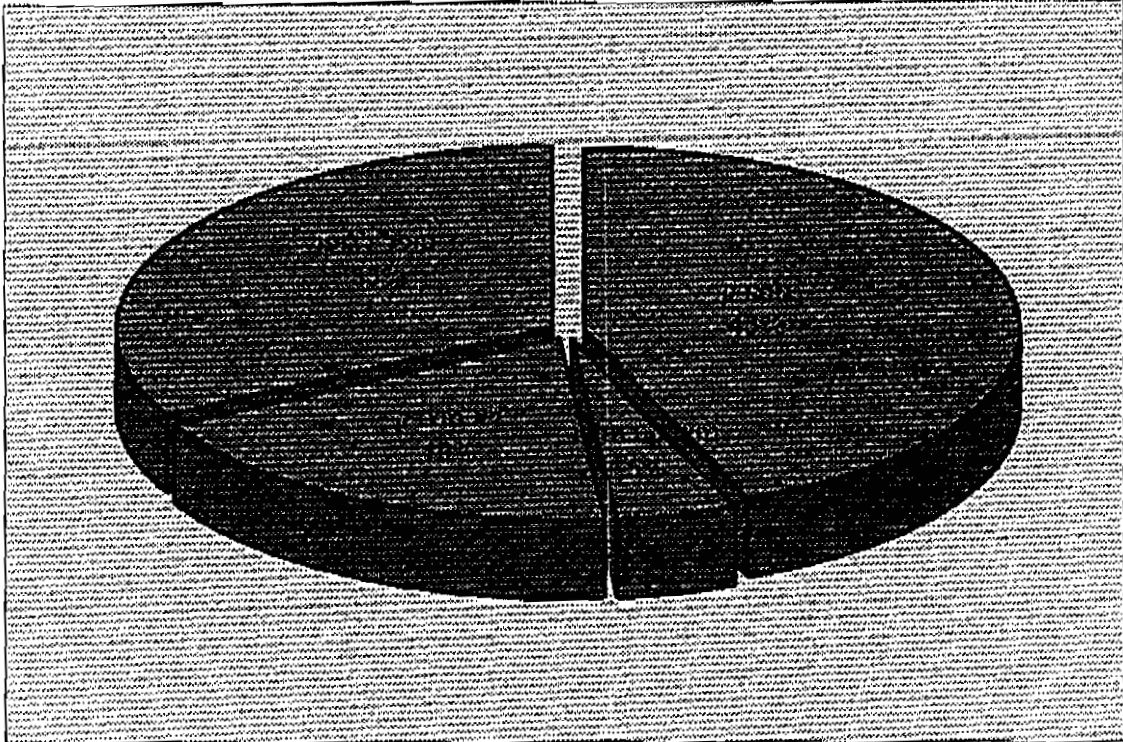
סעיף 29 (א) (4) לחוק רשות השידור – "חיוג בתשלום, ריבית, הפרשי הצמדה והטלת קנס של אי תשלום האגרה פיגורים במקרה, כולה או מקצתה במועדה".

(ספחה א')

מוצדק 502
מוצדק בחלק 52
לא מוצדק 217
טופל לגופו 375

התפלגות התלונות לפי הכרעה - אגרה 2009
(באחוזים)

114%



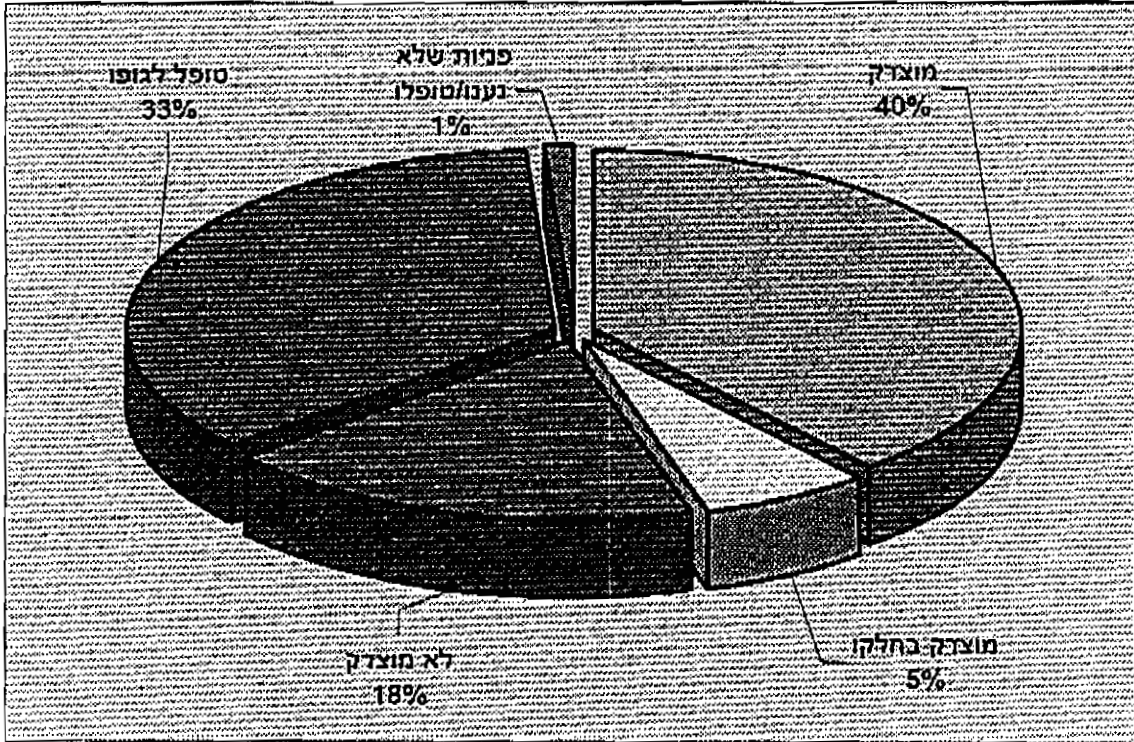
נספח 2

מוצדק 353
מוצדק בחלק 58
לא מוצדק 164
טופל לגופו 320
פניות שלא מ 10

התפלגות התלונות לפי הכרעה - אגרה 2010
(באחוזים)

2010

ג



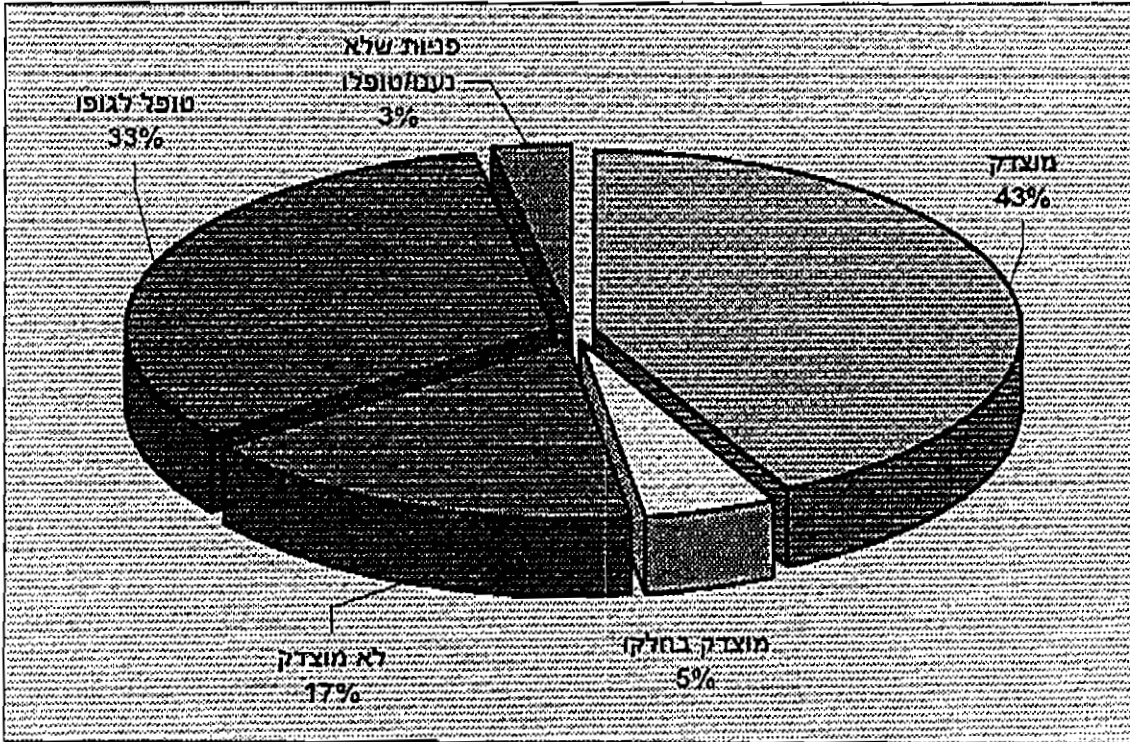
נספח 2

מוצדק 643
מוצדק בחלק 76
לא מוצדק 259
טופל לגופו 486
פניות שלא נז 47

התפלגות התלונות לפי הכרעה - אגרה 2011
(באחוזים)

4514

c





3000

נוהל למשרדי עורכי הדין הפועלים מטעם רשות השידור בפעילות איתור מקלטים

וגבייה תשלום אגרת טלוויזיה

1. כללי

על פי נתוני הלשכה לסטטיסטיקה מחזיקים ב- 91.5% מבתי האב בישראל במכשיר טלוויזיה. רשת המשלמים של אגרת הטלוויזיה, בתוספת המגזרים הזכאים כיום לפטור, אינה מגיעה עדיין בהקיפה לשיעור זה. בארצות שונות באירופה מתקרבות רשויות השידור לשיעור גבייה של 95% מאוכלוסיית המחזיקים, ואצלנו השיעור בקרב האוכלוסייה היהודית נמוך הרבה יותר. בסביבה רב תרבותית כמו החברה הישראלית, במדינה שקולטת מהגרים ומחזיקה בתוכה מיעוט לאומי שלא בהכרח רואה במוסדות השידור הממלכתיים ביטוי אותנטי של צרכיו, קשה להחיל שיטות פעולה וחוקים, אשר הולמים אוכלוסיות בעלות מודעות גבוהה בהרבה לחובות אזרחיות ולציות לחוק. יתר על כן, הרשות נאלצת להתמודד כיום לא רק עם תופעה רחבה ביותר של השתמטות ציבורית מחובת הדיווח הבסיסית, אלא גם עם זליגה של לקוחות ותיקים מתוך רשת המשלמים המנסים להשתמט מהמשך חובת התשלום על ידי מסירת הודעות שווא על הפסקת ההחזקה במקלט טלוויזיה. בשנים האחרונות ניכרת מגמה הולכת וגוברת של לקוחות, אשר משגרים הודעות שווא לרשות, בדבר הפסקת ההחזקה במקלט טלוויזיה. במקביל מנסים לקוחות רבים להשתחרר מחובת התשלום, על ידי משלוח הודעה בדבר עקירת מערכת ה- RF מתוך מכשיר הטלוויזיה שלהם. הודעות אלה מחייבים קיומם של ביקורי בית לצורך אימות ההודעות. לצערנו, מתברר ברוב המקרים של ביקורי הבית, כי המדובר בהודעות שווא.

2. מטרת

1. חיזוק השידור הציבורי במדינה.
2. מיצוי מלוא הפוטנציאל של המחזיקים יתרום גם בחלוקה צודקת יותר של הנשיאה בנטל במימון השידור הציבורי וישפר בצורה משמעותית את המוראל משלמי האגרה המציינים לחוק.
3. איתור בעלי מקלטים החייבים בתשלום האגרה.
4. איתור בעלי מקלטי טלוויזיה החייבים בתשלום אגרה על פי החוק, ואכיפת חובת ההודעה על החזקת מקלט.
5. קיום מערך גבייה יעיל של האגרה ואכיפת הגבייה של האגרה על יחידים ומגזרים המשתמטים מחובת תשלום האגרה בין אם זה לפרקים ובין אם זה באופן שיטתי.
7. תגבור הכנסות הרשות וצמצום הגירעון.



8. צמצום תופעת דיווחי השקר על הוצאת מקלט.

המסגרת החוקית לפעילות:

רשות השידור פועלת במסגרת אילוצים ומגבלות חוקיות, כאשר הבסיס החוקי עליו אנו מסתמכים שונה לחלוטין בין אכיפת חובת ההודעה לבין אכיפת חובת התשלום.

א. חובת ההודעה - קשיים בהוכחת החזקת מקלט טלוויזיה.

מידע לגבי החזקת מקלטים הוא הבסיס החוקי לגביית האגרה. חוק רשות השידור מטיל חובות על כל אדם המחזיק במקלט טלוויזיה. החובות העיקריות הן:

חובת ההודעה

על פי החוק חייב כל אדם להודיע לרשות השידור אם:

▪ קיבל להחזקתו מקלט טלוויזיה.

▪ הוציא את המקלט מהחזקתו והעבירו לאחר.

(במקביל הוטלה חובת ההודעה גם על סוחרים במקלטי טלוויזיה אשר חויבו במתן הודעה לרשות השידור על פרטיו המזהים של כל לקוח הרוכש מהם מקלט טלוויזיה, כפי שנהוג במכירת רכב למשל).

הבסיס החוקי לאיתור מחזיקים במקלט:

חובת הודעה של מחזיק (תיקונים: התשל"ד, התשנ"ד, התשנ"ו)

29ב. (א) מי שאינו סוחר, והגיעו להחזקתו מקלט טלוויזיה הטעון תשלום אגרה, ימסור הודעה על כך לרשות השידור, בדרך ולפי פרטים שייקבעו בתקנות, תוך שלושים יום מהיום שהמקלט הגיע להחזקתו או תוך ששים יום מיום פרסומו של חוק רשות השידור (תיקון מס' 4), התשל"ד-1973, לפי המועד המאוחר.

לכאורה ניתן היה להסתפק בהוראה זו כדי שכל המחזיקים במקלטי טלוויזיה, אכן יפעלו על פי החוק וידיעו לרשות על המקלטים שבהחזקתם.

אילו היה חוק רשות השידור נחקק כמה שנים מוקדם יותר, אולי היה סיכוי שרוב הציבור אכן ינהג לפי הוראות החוק.

הבעיה היתה שבמועד בו נחקק החוק כבר היו בהחזקת הציבור מקלטי טלוויזיה רבים מהם נקלטו שידורים מהמדינות השכנות. הקמת הטלוויזיה הישראלית בשנת 1968 הייתה מאוחרת מאוד, ולאחר שחלקים גדולים בציבור כבר היו מעורים מזה שנים בעולם של צפייה בטלוויזיה.

עקב כך, ובגלל סיבות נוספות, לא נקלטה חובת ההודעה במודעות של רוב האוכלוסייה, וזאת בניגוד למודעות הגבוהה לגבי חובת התשלום.



שנים רבות לאחר שנחקק חוק רשות השידור, ניסתה הרשות לתבוע סרבני חובת הודעה. הניסיון נכשל, כי השופט עצמו טען שאינו מודעות לחובה זו. סיבה נוספת לכישלון ההחלטה של חובת ההודעה קשור למידת הסיבוכיות הגבוהה של הטלת סאנקציות על המשתמטים מחובת ההודעה. האפשרות להטיל סאנקציות כאלה נקבעה בסעיף 29ב. (ב) העובר על הוראות סעיף קטן (א), דינו – קנס 500 *לירות, ורשאי בית המשפט גם להטיל עליו כפל אגרה בשל השנה הראשונה שבה החזיק את המקלט ללא מתן הודעה או תשלום האגרה. (500 לירות (ערכן כיום: 9,600 ₪)). בניגוד למצב הקיים באכיפת חובת התשלום, לא מאפשר החוק לרשות להטיל ענישה מינהלית על המשתמטים מחובת ההודעה, ורק בית המשפט יכול לענוש אותם. עובדה היא שעד היום לא נפסק ולו פסק דין אחד בנושא זה. היבט נוסף של נושא אכיפת חובת ההודעה נעוץ בעובדה שהחוק לא הסמיך באופן מפורש את עובדי רשות השידור לבצע ביקורת בבתייהם של אזרחים שלא הודיעו על החזקת מקלט. חובת ההודעה חלה גם על בתי עסק, כאשר כל בית עסק חייב בתשלום אגרה עבור כל מקלט הנמצא בהחזקתו.

ב. חובת תשלום האגרה

בסיס חוקי לחובת התשלום :

על פי סעיף 28א. (א) לחוק רשות השידור – "המחזיק במקלט טלוויזיה ישלם לרשות אגרה שנתית".

מרגע שהודיע על המקלט שקיבל להחזקתו חלה על המחזיק : חובת תשלום האגרה. בעבר התמקדה התמודדות הרשות עם הנושא הראשון במאמץ להטמיע בציבור את חובת ההודעה. בשנים האחרונות נוצר אתגר נוסף, כאשר התפתחה בחלקים שונים של הציבור המגמה של מסירת הודעות שווא לרשות השידור, על הוצאת מקלט מהחזקת בית האב, כעילה לדרישה להפסקת תשלום האגרה.

ג. אזרחים המודיעים על הוצאת המקלט מהחזקתם

במקביל לפעילות לאכיפת חובת ההודעה על קבלת מקלט להחזקה, נאלץ האגף להקדיש בשנים האחרונות מאמצים ומשאבים בהיקף שהולך וגדל על מנת להיאבק בתופעה של זליגה מתגברת של לקוחות מרשת משלמי האגרה.

זליגה זו נובעת ממספר הולך וגדל בהתמדה של משלמי האגרה המחזיקים במקלטי טלוויזיה, אשר מודיעים לנו, כי:

1. הוציאו את המקלט מהחזקתם.
2. עקרו מהמקלט את יחידת ה-RF.



בשני המקרים הם תובעים להפסיק לשלם את האגרה וכי האגף יפסיק לדרוש מהם תשלומים. המתווכחים בהם אף מעלים טענות על כך, שהודיעו במשך שנים לאגף הגבייה על הוצאת המקלט מהחזקתם ולמרות הודעתם הם ממשיכים לקבל תזכורות ודרישות תשלום.

3. שיטת עבודה

המחשוב יעביר למשרדי עורכי הדין קבצים עם הפרטים הרלוונטיים לצורך קיום הפעילות. הטפסים שימסרו לאזרחים יודפסו עם דרכי ההתקשרות של משרד עורך הדין המבצע את האיתור. מסירת ההודעות תבצע באמצעות הגעה פיזית לכתובת האזרח. במקרים בהם, מסיבה כל שהיא, לא התבצעה מסירה פרונטאלית יש להשאיר את הטופס בתיבת הדואר של האזרח. השארית הטופס בתא הדואר תיעשה רק במקרים חריגים בהם רק לאחר מספר ניסיונות של ביצוע ביקור בית ובשום מקרה ואין להשתמש בה באופן גורף. לאחר הסכמתו של האזרח, יש לבצע ביקור בית לצורך אימות החזקה במקלט. אם קיים מקלט בבית, יש לראיין את האזרח לצורך הסכמה על תקופת התשלום, ועל תחילת מועד ההחזקה. בשום אופן אין להעלות חיובים על בסיס נתוני סטאטוס כגון: תאריך חתונה, גיל וכו'. נתונים אלו יכולים לשמש כעזר לצורך גיהול משא ומתן עם הלקוח, אך אין להחליט על תקופת התשלום באופן שרירותי. יש להחתיים את האזרח על טופס ההצהרה. (ראה נספח). לאחר כל ביקור יש להזין את האינפורמציה במלואה למערכת הגבייה.

4. שעות הפעילות

פעילות עובדי השטח תתבצע בין השעות 10:00 – 20:00.

5. צפי כמויות והכנסות

- משרדי עורכי הדין נדרשים להקצות 10 עובדי שטח לפחות, מידי יום לפעילות זו.
- צפי כמויות לעובד ליום עבודה – 30 תיקים.
 - צפי כמויות לכל משרד ליום עבודה – 2,000 תיקים.
 - צפי גבייה למשרד לחודש – 500,000 ₪



6. הוראות לגבי שמירה על טוהר המידות בביצוע הפעילות

- א. כל הפעילות צריכה להתבצע על פי החוק: חוק רשות השידור והתקנות שנקבעו לו, חוק הגנת הפרטיות, חוק מאגרי מידע.
- על כל משרד לבצע את הפעילות בהתאם לרוח חוקים אלו. על מנת לוודא, כי הפעילות מתבצעת באופן חוקי יוקם מערך בקרה קפדני ויופעלו סאנקציות חמורות כלפי מי שיסטה מהנוהל.
- דוגמאות לפעילות הנחשבת לסטייה חמורה מהנוהל:
1. משרד שייטפס, כי הוא מודיע ללקוחות שיש לו מידע על סמך כניסה למאגרי מידע של חברות הכבלים והלוויין, ויפעל להעלות לתשלום מתוקף עובדה זו.
 2. משרד המעלה חיובים לתקופות תשלום, ללא בדיקה או הסכמה של האזרח.
 3. משרד הנכנס לתוך דירה ומעלה חיובים ל- 7 שנים ללא חתימה או הסכמה של האזרח, התופס ייפסל מיידית.
 4. אסור להיכנס לדירה שיש בה קטין ללא מבוגר.
 5. אין להעלות חיובים על סמך כבל המחובר ל"הוט" בלבד, ללא הצהרה או הסכמה של הלקוח.

7. הכנות המשרד המבצע בטרם תחילת הפעילות

- א. המשרד מתחייב להעסיק רק עובדים אשר המציאו "תעודת יושר" מהמשטרה.
- ב. עובדי השטח יצוידו בכתב הסמכה מטעם סמנכ"ל הגבייה כגובה מס.
- ג. כל עובד יקבל לידי טופס שמירת סודיות, כעליו יהיה לקרוא ולחתום עליו.
- ד. המשרד ידריך את העובדים בצורה יסודית לצורך הכרת החוק והתקנות של רשות השידור.
- ה. העובדים יודרכו לגבי דרך הפעולה מול האזרחים לרבות כללי התנהגות, נימוס, הקפדה על לבוש והופעה ומתן שירות נאות ומקצועי.
- ו. לפני כל יציאה לשטח יודא האחראי המוסמך לכך מטעם המשרד, כי כל החומר הרלוונטי לביצוע הפעילות מוכן, הופעה חיצונית נאותה של העובדים וכי הם מצוידים בכל האבזור הטכני הנדרש.

8. תהליך הביקור

- א. על העובד לוודא זהות מלאה בין הנמען בהודעה לבין האזרח.
- ב. יש להציג עצמו כסורק מטעם עורך הדין וכנציג רשות השידור.
- ג. העובד יציג תעודת הסמכה, רצוי לענוד אותה על הצוואר.
- ד. העובד יבקש אישור כניסה לבית לצורך בדיקת חבות האזרח באגרה. אין להיכנס לבית ללא אישור מפורש של האזרח והמצאות אדם בוגר בבית.
- ה. העובד יסבר לאזרח את מטרת הביקור.
- ו. אימות החזקה במקלט ובדיקת חבות באגרה.



- ז. ניהול משא ומתן לצורך בדיקת תקופת ההחזקה במקלט.
- ח. רישום מדויק וברור במילוי טופס הביקור במטרה להחתיים את האזרח על התצהיר.
- ט. אזרח המבקש לשלם פיזית לסורק, יוכל לעשות זאת רק באמצעות כרטיס אשראי.
- י. במקרה של חוסר רצון לשיתוף פעולה מצד האזרח, יש לציין זאת בטופס.
- יא. במהלך הביקור יש לבצע את הפעולות הבאות:
 - לבדוק האם קיים אמצעי לקליטת שידורים כגון: צלחת, ממיר וכו'.
 - לציין את פרטי המקלט שנמצא.
 - מילוי הטופס בכתב קרא וברור ובלווי חתימת הסורק.
 - אם הדירה סגורה, יש לערוך ביקור נוסף בשעה שונה, רק לאחר מספר ניסיונות שלא התאפשרה גישה לבית, ישאיר הסורק את הטפס בתיבת הדואר.

9. נוהלי שירות לקוחות

טיפול בפניות אזרחים:

השירות ללקוחות הרשות ינתן ע"י המשרדים בכל האמצעים העומדים לרשותו: מענה טלפוני, קבלת קהל, המענה בכתב לפניות אזרחים המגיעות בדואר או בפקס וכו'.
על המשרדים לתת שירות ללקוחות הרשות באופן מקצועי, מלא, שירותי ואדיב.
מענה טלפוני: יש לוודא, כי משך המענה לא יעלה על 2 דקות. יש לחזור לשיחות שמסיבה כל שהיא לא נענו.

מענה בכתב: המענה לפניות אזרחים המגיעות בפקס או בדואר יעשה לא יאוחר מ 14 יום מקבלת המכתב.

מערך מדדי הצלחה

הנושאים הקובעים את הציון:

- א. מדד הישגים בגבייה – הכנסות המתקבלות מהמשרד בעקבות הפעילות.
- ב. צוות הבקרה יערוך בחינה סטטיסטית על כמות התלונות המגיעות על כל משרד ויסווג אותן לפי נושאים.
- ג. עבודה בהתאם לנהלים וההנחיות המועברות מהמטה למשרדים.
- ד. מדד זמן ממוצע לטיפול בכל תיק.
- ה. בדיקת הנתונים המועברים מעורך הדין כגון: איכות המידע, עדכונים כספיים, עדכוני פרטי האזרח כגון: כתובת, טלפונים, מקום עבודה או כל מידע רלוונטי אחר.
- ו. מעקב אחר משך זמן המענה של המשרד לפניות אזרחים.
- ז. הציונים שינתנו עפ"י מדדי הצלחה שפורטו יהוו פקטור בקביעת היקף הפעילות שתועבר למשרדים.



10. צוות לבקרה, פיקוח ומדידה

לצורך ביצוע מערך פיקוח ובקרה על פעילות עורכי הדין, הוקם צוות מיוחד שיעקוב אחר פרמטרים שונים הקשורים לאופן ההתנהלות. כמו כן, צוות זה יפיק דוחות שימדדו את ההצלחה על סמך קריטריונים שונים. חלק מהפעילויות שיתבצעו:

א. מערכת בקרה שתתבצע בהתאם לתלונות שיגיעו מלקוחות על משרדי עורכי הדין.

ב. תתבצע בקרה טלפונית יזומה לאזרחים בהם ביצע משרד עורך הדין פעילות.

ג. יבוצעו בקרות סטטיסטיות שימדדו את הצלחת המשרד עפ"י קריטריונים שונים כגון: אחוז הצהרות חתומות, אחוז ביקורים עם דירות פתוחות עם מידע מהימן, אחוז דירות סגורות, סכום שנגבה לעומת החיובים שהועלו, כמות הערעורים על תקופות התשלום וכו'.

ד. כל משרד שיתקבלו נגדו תלונות או ימצאו חריגות באופן התנהלותו יזומן למטה הגבייה לצורך שימוע.

במהלכו יתבקש לתת הסברים ממצאים.

ה. משרד שיקבל יותר משלוש אזהרות יופעלו נגדו סאנקציות כגון: קיצוץ בהקצאת קבצים וכו'.

11. העברת נתונים סטטיסטיים:

על כל משרד להעביר באופן שבועי נתונים סטטיסטיים לצורך מעקב על הפעילות המתבצעת. הנתונים השבועיים שיש להעביר:

א. כמות ביקורי הבית ולפלא את הביקורים כך שיירשם כמה דירות פתוחות, כמה סגורות, כמה הועברו לביקור חוזר, כמה מתוך האזרחים חתמו על טופס הצהרה.

ב. הכנסות שהתקבלו מהפעילות.

ג. כמות הפניות שהתקבלו מאזרחים. (שבועי).

ד. כמה נענו, כמה ממתינים למענה.

ה. כמה אזרחים יצרו קשר במסגרת המענה הטלפוני.

ו. כמה אזרחים הגיעו לקבלת הקהל.

משרד שלא יעביר את הדוחות המבוקשים, לא תאושר לו הקצאה נוספת של קבצים.



10. עדכון נהלים

הרשות שומרת לעצמה את הזכות להוסיף הנחיות עדכניות בקשר לניהול המבצע בהתאם לממצאי השטח.

11. כמות הקבצים שיועברו למשרדים

תתקיים תחרות מתמדת בין המשרדים בקשר לפעילות במבצע, משרד שיוכיח יכולת ביצועית גבוהה, הישגים טובים וביצוע הפעילות בהתאם לנהלים, יקבל הקצאות נוספות של קבצים.

בברכה

אבי כ"ץ

סמנכ"ל גבייה

Zehava Parnassa

מאת: Orit Mizrachi [oritm@iba.org.il]
נשלח: יום חמישי 08 נובמבר 2012 11:49
אל: Zehava Parnassa
נושא: בקשת מידע על פי חוק חופש המידע, התשנ"ח - 1998

חשיבות: גבוהה

קבצים מצורפים: doc08112012114302.pdf



doc0811201211430
2.pdf (557 KB)...

היי זהבה ,

רצ"ב תשובה לפנייתו של עו"ד אריאל יוסף, רכז ארגוני, התנועה לחופש המידע מיום 5.8.12.

בברכה,

אורית מזרחי
עוזרת בכירה
יחסי ציבור אגף הגבייה
רשות השידור
oritm@iba.org.il
טלפון 02-5013455
פקס 02-5013447

פרנסה זהבה
לענייני עובדים עוזרת בכירה
-----Original Message-----

From: Zehava Parnassa
Sent: Friday, October 12, 2012 10:18 AM
To: Avi Katz

Subject: שולח דואר אלקטרוני: עו"ד אריאל יוסף-חוק חופש המידע

שלום אבי,

מצ"ב בקשתו של עו"ד אריאל יוסף רכז ארגוני מהתנועה
לחופש המידע.

אודה לך על טיפולך המהיר.
אנו מחוייבים על-פי חוק חופש המידע לתת תשובה תוך 30 יום.

ב ב ר ה

זהבה פרנסה

מאת:
גש לח
אל
נושא:

Zehava Parnassa
יום שישי 12 אוקטובר 2012 10:18
Avi Katz
שולח דואר אלקטרוני: עו"ד אריאל יוסף-חוק חופש המידע

קבצים מצורפים:

עו"ד אריאל יוסף-חוק חופש המידע.pdf



עו"ד אריאל
יוסף-חוק חופש המידע

שלום אבי,

לחופש המידע מצ"ב בקשתו של עו"ד אריאל יוסף רכז ארגוני מהתנועה.

אודה לך על טיפולך המהיר.
אנו מחוייבים על-פי חוק חופש המידע לתת תשובה תוך 30 יום.

ב ב ר ה

זהבה פרנסה

התנועה לחופש המידע (ע"ר)

The Movement for Freedom of Information in Israel



5.8.2012

לכבוד
זהבה פרנסה,
הממונה על יישום חוק חופש המידע
רשות השידור
ת.ד. 28080 ירושלים מיקוד 91280
טלפון: 02-5015545
פקס: 02-5015549

באמצעות דואר

שלום רב,

הנדון: בקשת מידע על-פי חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998

ברצוני לקבל לידי את המידע והמסמכים הבאים בנוגע למערך הגבייה של רשות השידור:

נציב תלונות הציבור

1. כמה תלונות של אזרחים הגיעו לנציב תלונות הציבור בשנת 2009 בחדך על פי חודשים?
2. כמה תלונות של אזרחים הגיעו לנציב תלונות הציבור בשנת 2010 בחדך על פי חודשים?
3. כמה תלונות של אזרחים הגיעו לנציב תלונות הציבור בשנת 2011 בחדך על פי חודשים?
4. כמה תלונות של אזרחים הגיעו לנציב תלונות הציבור בשנת 2012 (עד לחודש יולי) בחדך על פי חודשים?
5. כמה מהתלונות שנתקבלו בשנים 2009-2012, בחדך לפי שנים, נבדקו על ידי נציב תלונות הציבור?
6. כמה מהתלונות שנתקבלו בשנים 2009-2012, בחדך לפי שנים, נמצאו מוצדקות במלואן?
7. כמה מהתלונות שנתקבלו בשנים 2009-2012, בחדך לפי שנים, נמצאו מוצדקות בחלקן?
8. מהו מספר נציגי השירות המועסקים במחלקת תלונות הציבור בחדך לפי שנים (2009 ועד היום)?
9. מה שעות העבודה של מחלקת תלונות ציבור?

הליכי גבייה

10. אילו משרדי עו"ד פרטיים קיבלו סמכות מרשות השידור לטפל עבורה בהליכי גבייה?
11. מה המקור החוקי להאצלת סמכות הטיפול בהליכי הגבייה למשרדי עורכי-דין פרטיים?
12. מהם הקריטריונים על פיהם נבחרים עו"ד המקבלים סמכות לבצע גבייה? אנא צרפו כל מסמך המסדיר אר: העניין.

התנועה לחופש המידע (ע"ר)

The Movement for Freedom of Information in Israel



13. אילו הנחיות ניתנות למשרדי עו"ד פרטיים הממונים לבצע גבייה בעבור רשות השידור? אנה צרפו כל מסמך רלוונטי.
14. כמה תביעות ו/או תיקים בהוצאה לפועל נפתחו על ידי עורכי דין פרטיים בשנים 2009-2012, בחתך לפי שנה, בגין חובות של אזרחים לרשות השידור?
15. בכמה תביעות ו/או תיקים בהוצאה לפועל בשנים 2009-2012, בחתך לפי שנה, שולם מלוא הסכום הנטען כחוב מצד האזרח לרשות השידור?
16. בכמה תביעות ו/או תיקים בהוצאה לפועל בשנים 2009-2012, בחתך לפי שנה, שולם חלק מהסכום הנטען כחוב מצד האזרח לרשות השידור?
17. מהו סך כל הכספים שנגבו על ידי עורכי דין פרטיים בעבור רשות השידור בשנים 2009-2012, בחתך לפי שנה?

אגרות וריביות

18. אילו אגרות, קנסות, דמי טיפול וריביות (להלן – **תשלומים נוספים**) מוטלים על אזרחים אשר פיגרו בתשלום האגרה?
19. מהו מקור הסמכות החוקי לגביית התשלומים הנוספים?

מכתב זה נשלח בדואר ושיק על סך 98 ₪ לפקודת רשות השידור, עבור אגרת חוק חופש המידע מצ"ב.

כמו כן, אני מתחייב לשלם אגרת הפקה עד לסכום של 261 ש"ח, ובכל מקרה בו יידרש על-ידכם סכום גבוה יותר, נדרשת מראש הסכמתנו להמשך הטיפול בבקשה.

להזכירכם, על-פי חוק חופש המידע עליכם להשיב לבקשה זו בהקדם האפשרי ולא יאחר משלושים יום מעת קבלת בקשה זו.

בברכה,
אריאל יוסף עו"ד

רכז ארגוני,
התנועה לחופש המידע



רשות השידור
כספים וכלכלה-גזברות

פטור מניכוי מס במקור
לפי ק"ת 3695 מיום 14.4.77

מס' מלכ"ר : 500500566

תאריך: 27/09/12
מ ק ו ר

קבלה מס : 037205

מס' לקוח: 10932010

התקבל מ : התנועה לחופש המידע
רחוב : רוטשילד 45
עיר : ראשון לציון 75266

פרטים : בקשה לקבלת מידע מיום 5/8/12.

לפי הפירוט הבא :

מס' קליטה	תאריך	סוג	סניף / בנק	מס' שובר	מס' כרטיס	מס' תשלום	מס' ריכוז	מס' מסוף	תאריך פרעון	מטבע	סכום	סכום בש"ח
1		צ'ק	11028	0316	501727				09/09/12	IS	0.00	98.00

סה"כ בש"ח לקבלה: 98.00
סה"כ למטבע: (IS=0) ש"ח
צ'ק: 98.00
סה"כ כללי: 98.00

תאריך ממוצע : 27/09/12

רשות השידור
יחידת כספים וכלכלה
רח' יפו 161 ירושלים
ח ת י מ ר

IBA House

161 Jaffa Road , Jerusalem
P.O.B. 28080, Zip code 91280

טלפון 02-5015616 Tel
פקס 02-5015617 Fax

בית רשות השידור

רח' יפו 161, ירושלים
ת.ד. 28080 מיקוד 91280

Transaction Report

Send

Transaction(s) completed

Nr.	TX Dte/T	Destination	Duration	P. #	Result	Mode
467	13-MAR 13:49	9036048490	0'04'41"	017	OK	N ECM



ISRAEL BROADCASTING AUTHORITY

רשות השידור

כח אדם

8 נובמבר 2012
ג' חשוון תשע"ב


לכבוד
עו"ד אריאל יוסף
רח' רוטשילד 45,
ראשון לציון - 75266

הנדון : בקשה במסגרת חוק חופש המידע

בתשובה לבקשתך לקבל מידע בנושא מערך הגבייה של רשות השידור, אני מצרפת לך להלן את תשובתו של מר אבי כץ מנהל אגף הגבייה.

אני מקווה שהחומר המצורף עונה על בקשתך.

בברכה,


פינחס ז'הבה פרנסה
ממונה על יישום חוק חופש המידע

העתק : מר אבי כץ