

6378/22

בית המשפט העליון בירושלים  
נקבע לדיון 27.5.2024 בשעה 11:30

מרדכי ברנס ת.ז 053334132  
בית - רח' לשם 16 מבשרת ציון טל' 02-5332718  
דואר - ת.ד 171 בית זית 90815 נייד 050-9009700  
דוא"ל [k9@013.net](mailto:k9@013.net) פקס 03-5423554

העותר, בעצמו

נ ג ד

מדינת ישראל - משרד התחבורה, אגף הרישוי וכל משרדי הרישוי.

המשיבה

באמצעות פרקליטות המדינה

## ערעור על פס"ד בעתירה מנהלית 1176-01-22

ערעור על פסק דין של בית המשפט לעניינים מינהליים  
בירושלים, שניתן ע"י כבוד השופט אלי אברבנל.

בית המשפט מתבקש לפעול ע"פ סמכותו, לבטל את פסק הדין  
של בית משפט קמא מהסיבות שיפורטו להלן, ולהורות  
למשיבה להשיב את השירות הטלפוני בהקדם האפשרי, וכפי  
שהיה בעבר במשך שנה.

תוכן עניינים ורשימת נספחים עמ' 17

## I רקע ועניינה של העתירה עת"מ 1176-01-22

1. עניינה של העתירה הינה החלטת המשיבה ממרץ 2021, שנעשתה בסתר וללא פרסום כנדרש, וכפי שמתבטאת במענה שנתנה למערער מתאריך 26/4/2022, מצ"ב **נספח 1**, (להלן "המענה") להפסיק לתמיד את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי, שירות שניתן במשך כשנה קודם לכן, ומעת פרוץ משבר הקורונה (להלן "ההחלטה").
2. כתוצאה מההחלטה, הנדרשים לשירותי משרד הרישוי נאלצים להגיע פיזית ולקבל שירות פרונטאלי בלבד. בכך המשיבה פגעה בעותר ובציבור, וגורמת נזק המוערך, ע"י העותר, בכ- 200 מיליון ₪ בשנה, עלות כ-9 מיליון שעות והוצאות נסיעה שהציבור מבזבז בשנה כדי להגיע פיזית למשרדי הרישוי, במקום לקבל שירות בטלפון.
3. בפועל ולמרות ההחלטה, פקידי הרישוי נותנים שירות בטלפון בהיקף נרחב אבל רק למי שהם חפצים ביקרם (להלן "המקורבים").
4. מצ"ב העתירה וכל נספחיה מתאריך 1/1/2022 **נספח 2** (להלן "העתירה"). תשובת המשיבה לעתירה (להלן "התשובה") **נספח 3**, תגובת העותר לתשובה (להלן "התגובה") **נספח 4**, פרוטוקול הדיון מתאריך 28/4/2022 (להלן "הפרוטוקול") **נספח 5**, ופסק הדין מ- 20/7/2022 שהגיע לידי המערער כחודש אח"כ **נספח 6**.
5. במענה המשיבה מונה 3 סיבות שאינן סבירות ורחוקות מאוד מהאמת ומהמציאות, מדוע היא מפסיקה את השירות הטלפוני וכמפורט:
  - א. "לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני"
  - ב. "לאור מצב התחלואה המשתפר"
  - ג. "לאור ניסיון של שנת הקורונה האחרונה, מובן כי לא ניתן לאפשר בעת ובעונה אחת קיום של קבלת קהל פרונטלי ומענה טלפוני במרחב המשרדי."
6. תודות ללחצה של העתירה, המשיבה נתנה תרופה לסעד שהתבקש בעתירה וכמפורט:
  - א. הקצתה פקידת רישוי שתיתן שירות לעותר בדוא"ל.
  - ב. החליטה לשנות את ההחלטה, ולהשיב את השירות הטלפוני בעתיד.

7. **משרדי הרישוי נותנים שירות לכ - 3 מיליון מבקשי שירות בשנה.**  
 "בסך הכל, בשנת 2021 כדוגמא, ניתן שירות טלפוני לכ-2.8 מיליון פניות." סעיף 27 לתשובה, וכיום, כאשר מספר כלי הרכב גדל, סביר שהמספר גדול יותר. לציבור נדרש כ-3 שעות בממוצע כדי להגיע לחזור לחנות ולהמתין בתור סה"כ 9 מיליון שעות.
8. **החלטת המשיבה להפסיק את השירות הטלפוני לתמיד ולהעדיף את השירות הפרונטאלי, אינה סבירה באופן קיצוני, ומונעת משיקולים זרים!** ההחלטה פגעה בעותר ובציבור וגרמה נזק חמור לציבור המוערך בסך של מאתיים מיליון ₪ בשנה, באבדן ימי עבודה, שעות עבודה והוצאות נסיעה, ולכן הגיש העותר את עתירתו.
9. **" אין חולק על היתרונות שבהפעלת השירות הטלפוני מושא העתירה "**  
 סעיף 9 לפסק הדין. מה שברור היטב לבית משפט קמא, ולכל בר דעת בשנת 2022 שהשירות הטלפוני במשרדי הרישוי עדיף עשרות מונים על השירות הפרונטאלי, לא היה ברור כלל למשיבה "...ומעבר לשירות פרונטאלי בלבד." סעיף 3 למענה.
10. **רק תודות ללחצה של העתירה נאלצה המשיבה להסכים כי השירות הטלפוני עדיף,**  
 אבל היא מתכוונת לתת אותו בעתיד הקרוב רק באופן מצומצם ביותר " **כבר עתה יוער כי הטמעת המערכת באופן כולל תיארך זמן שכן בשלב הראשון מדובר על 15 עמדות בלבד מתוך 150 עמדות לקבלת קהל, אשר יפעלו בחלק מן הסניפים בחלק מן הזמן, זאת על רקע היעדר משאבי כוח אדם בין השאר, כאמור.** " סעיף 27 לתשובה. ואין יודע מתי המשיבה תיתן השירות הטלפוני בהיקף סביר, וכבעבר! דהיינו, למרות שנפקחו עיני המשיבה והיא מבינה, תודות לעתירה, והפנימה כי השירות הטלפוני עדיף, הרי בפועל המשיבה ממשיכה להעדיף את השירות הפרונטאלי.
11. אין ספק שבעתיד הדיגיטציה של שירותי משרדי הרישוי, כמו גם כל משרדי הממשלה תשפר את החיים בישראל. אבל בינתיים, ועד שזה יקרה, מדובר על שנים, הציבור אינו צריך לסבול מהשירות הלא יעיל במשרדי הרישוי. מדובר על נזק מצטבר למשק של כמיליארד וחצי ₪ ב-5 שנים! כמיליארד ₪ עלות הנופלת על הציבור ועוד חצי מיליארד ₪ הוצאות מבוזבזות למשיבה באולמות קבלה. **ולכן חובתה של המשיבה להקים מחדש את השירות הטלפוני וכפי שהיה בעבר באופן המהיר ביותר האפשרי.**
12. **השירות במשרדי הרישוי אינו מיטבי! כל מי שנדרש לשירות יודע זאת היטב!** ודי אם נציין את הצפיפות בביטחון, וכי נדרשים לפחות 10 ימים רק כדי לקבל תור! המשיבה לא מפרסמת נהלים וצריך להגיע שוב ושוב להשלמת מסמכים. ובנוסף, בכל דלפקי השירות בכל משרדי הרישוי אין שלט עם שמו של פקיד הרישוי נותן השירות, וזאת בניגוד לנורמה של כל נותן שירות, ובניגוד לחובה ע"פ סעיף 61.132 לתקשי"ר.

13. המעבר לשירות טלפוני יביא לחיסכון כספי אדיר למשק הישראלי, הן לציבור והן למשיבה, **ב- 5 שנים מדובר על מיליארד וחצי ₪** וכמפורט :

א. **חיסכון לציבור של כ- 200 מיליון ₪ בשנה** להערכת המערער. עלות כ- 3 שעות עבודה בממוצע המושקעות בהגעה וחזרה אל וממשרדי הרישוי, ועלות הנסיעה והחניה. 9 מיליון שעות עבודה מבוזבזות בשנה! אנשים עובדים צריכים לקחת יום חופש כדי להגיע למשרדי הרישוי במקום להשתמש בטלפון. ולמי שגר רחוק בפריפריה מדובר במעמסה בלתי נסבלת הגוזלת ממש יום שלם.

ב. **חיסכון לתקציב המשיבה של כ- 100 מיליון ₪ בשנה**  
**בנדל"ן וצמצום עלויות הפעלת אולמות הקבלה:**

**עניין חשוב ומהותי זה לא רק שנזנח ולא זכה לכל התייחסות הן ע"י המשיבה והן ע"י בית משפט קמא ולמרות סכום העתק שבו מדבר, אלא המשיבה הצליחה להטיל בוץ בעיני בית משפט קמא כאילו מדובר על תוספת תקציב, ולא על חיסכון עתק למשק.**

14. **השירות הטלפוני יוריד מהעומס בכבישים אלפי כלי רכב ביום העושים דרכם אל משרדי הרישוי !** המערער מכיר באופן אישי את החבר א.ש שנפצע בתאונת דרכים בדרכו לקבלת שירות מהמשיבה, ועד היום הוא סובל מנכות קבועה, **אם היה שירות בטלפון התאונה הזו ואחרות לא היו מתרחשות.**

15. **פקידי הרישוי כל יום וכל שעה, היום וגם לפני משבר הקורונה, נותנים שירות טלפוני למקורבים !** השירות הטלפוני שנותנים פקידי הרישוי במשרדי הרישוי למקורבים אינו סוד כמוס, אלא ניתן גלוי לכל בפומבי! המערער היה עד בעשרות רבות של מקרים, בעת שקיבל שירות בדלפקי משרדי הרישוי המחוזיים בעיקר בחולון אך גם ירושלים. תוך כדי שפקידי הרישוי מטפלים בו או באחרים הנמצאים בסמוך אליו, פקידי הרישוי ללא כל חשש, מקבלים שיחות טלפון ממקורבים, הן בטלפון המשרדי הקבוע אצלם, אך בעיקר בטלפונים הניידים שלהם ונותנים להם שירות של משרד הרישוי. זו תופעה שקורת כל הזמן, כל יום וכל שעה! ולכן הטענה כי פקידי הרישוי לא יכולים לתת שירות טלפוני בכלל ובפרט במקביל לשירות הפרונטאלי אין בה שמץ של אמת ונועדה לטייח את עיני בית המשפט!

**אם המשיבה תרצה, תוך כשבועיים היא תוכל להשיב את השירות הטלפוני, וכפי שעשתה בעבר עם פרוץ משבר הקורונה, וגם בשילוב השירות הפרונטאלי!**

## II נימוקי המשיבה להפסקת השירות הטלפוני במענה

### ובתשובה, וטיעוני המערער בהתאמה .

16. " לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני ... " סעיף 1 למענה .

המערער טוען כי – המשיבה פועלת באופן לא הגון! מכיוון שמעולם לא עשתה סקר דומה על השירות הפרונטאלי, ואם הייתה טורחת לעשות סקר דומה גם על השירות הפרונטאלי, הרי היה מתגלה כי התלונות הם פי כמה מונים יותר מהתלונות על השירות הטלפוני. מדובר כאן על הסתרת האמת מבית המשפט הנכבד, ובית משפט קמא טעה כאשר התעלם לחלוטין מטיעוני העותר בעניין זה בתגובה ובדיון.

תודות למערכת זימון התורים הממוחשבת שהוקמה לצורך השירות הטלפוני, הציבור התבקש במסרון לתת משוב במסרון, ולכאורה, המשיבה מגדירה את כל המסרונים כתלונות. למרות שהמסרונים לא כללו את השאלה המתבקשת בענייננו – מה דעתך על השירות הפרונטאלי או האם אתה מעדיף שירות טלפוני או שירות פרונטאלי. בכך המשיבה הסתירה את האמת מבית המשפט הנכבד בניגוד לחובתה ע"פ תפקידה והדיון, וכאמור בית משפט טעה כאשר לא הקשיב לדברי העותר בעניין . אין כל ספק שלמרות "התלונות הרבות", כל אדם בר דעת יעדיף לקבל שירות לא כל כך טוב בטלפון מאשר את אותו שירות לא כל כך טוב באופן פרונטאלי, כדי למנוע את הבזבוז של 3 שעות נסיעה, חניה והמתנה בתור.

" אין חולק על היתרונות שבהפעלת השירות הטלפוני מושא העתירה " ראה סעיף 9 לפס"ד . כל בר דעת מבין כי עדיף השירות הטלפוני על השירות הפרונטאלי!

17. "... ולאור מצב התחלואה המשתפר ... " סעיף 1 למענה.

המערער טוען כי – אמנם כיום עניין זה ירד מחשיבותו, אך בעת מתן ההחלטה ההבחנה של המשיבה, וכהרגלה, לא הייתה נאמנה למציאות, שכן באותו זמן פרץ זן האומריקון שהפיל עוד חולים רבים למשכב, ובגלל הצפיפות בבדיקות הביטחון ובתוך משרדי הרישוי, אין ספק שהרעה החולה התפשטה ופגעה בציבור מקבלי השירות במשרדי הרישוי. וגם היום רצוי להימנע מדוחק וצפיפות בכל מקום, והמשיבה כושלת להסדיר את הבדיקות הביטחוניות הגורמות לצפיפות. השירות הטלפוני מונע את הדוחק והצפיפות שהינם מנת חלקם של הבאים לקבל שירות, עניין שמטה באופן מובהק את העדפה של המערער וכלל הציבור לקבלת שירות בטלפון ולא באופן פרונטאלי. עוד עניין שבית משפט קמא התעלם ממנו לחלוטין.

18. "... מובן כי לא ניתן לאפשר בעת ובעונה אחת קיום של קבלת קהל פרונטלית וכן מענה טלפוני במרחב המשרדי. ... " סעיף 2 למענה.

**המערער טוען כי – זו תשובה מצויה מהאצבע שאין לה כל קשר לאמת ולהיגיון!** כל בר דעת שהיה פעם אחת בחייו במשרדי הרישוי, ובמיוחד בגדולים שביניהם - המחוזיים, ובמיוחד בחולון, יכול להתרשם כי **בכל רגע נתון פקידי הרישוי נותנים שירות טלפוני למקורבים במקביל לשירות הפרונטאלי.** ולכן טעה בית משפט קמא אשר "קנה" את טיעון המשיבה, והתעלם מדברי העותר! **בפועל כל יום בכל משרדי הרישוי פקידי משרד הרישוי נותנים שירות בטלפון בהיקף ניכר למקורבים!**

דהיינו, הטענה של המשיבה כי לא ניתן לתת שירות פרונטאלי וטלפוני בו זמנית, מתרחש כל יום כל שעה בכל משרדי הרישוי באמצעות פקידי הרישוי! אבל השירות הטלפוני ניתן רק למי שפקידי הרישוי חפצים ביקרם! ל - "מקורבים" בלבד! ובכך **המשיבה לא רק שחטאה לאמת היא גם עושה הפליה אסורה, ומוכיחה כי מניעה להחלטתה נובעים משיקולים זרים.**

19. **בתשובה לעתירה, "כבשה" המשיבה את המענה, נתנה נימוקים חדשים, ושינתה את החלטתה מקצה לקצה, כאשר נאלצה להסכים כי השירות הטלפוני עדיף.**

20. המשיבה ציינה בסעיף 2 לתשובה, כי בעקבות משבר הקורונה "... **נערך המשיב באופן מהיר להענקת שירותים באמצעות הטלפון. ....**" **במשך כשבועיים בלבד נערכה המשיבה לתת שירות טלפוני בכל משרדי הרישוי במרץ 2020,** הרבה תודות להנהגתו של מר אפי רוזן מנהל אגף הרישוי, אשר לצערנו "הועזב" מתפקידו, וטרם מונה לו מחליף. **מה שמוכיח באופן שלא משתמע לשני פנים, כי אם המשיבה רוצה באמת לתת שירות הטלפוני היא יכולה לעשות זאת בפרק זמן קצר ביותר!** וכבר חלפו שנתיים וחצי, ממרץ 2020, מעת שהקימה המשיבה את השירות הטלפוני לראשונה ועד היום! זה לא סביר! **לכמה זמן נוסף המשיבה נדרשת כדי לתת שירות טלפוני?!**

21. בנוסף הדגישה המשיבה "... **המשיב הרחיב את השירותים המוענקים באופן מקוון.** ... " ראה סעיף 3 לתשובה.

השירות המקוון אכן מייעל את השירות של המשיבה עשרות מונים, ואין ספק כי בעתיד כל שירותי הממשלה יהיו מקוונים, ויורידו את העומס מהשירות הפרונטאלי והטלפוני. בינתיים ותודות לשירות המקוון החלקי במשרדי הרישוי, יש בידי המשיבה משאבי כח אדם פנויים שהיא יכולה להשקיע בשירות הטלפוני, וזאת עד שכל השירות במשרדי הרישוי יהיה מקוון, וייתר את השירות הטלפוני.

22. "... המשיב פועל באופן סדור להענקת שירות טלפוני באופן מיטבי. ואולם, טרם בשלה העת לכך, בין היתר בשל היעדר מערכת ממוחשבת שתתמוך במערך, מערכת שנמצאת כרגע בתהליכי רכישה. בכוונת המשיב לקדם מהלך סדור ומיטבי של הטמעת שירות טלפוני במשרדי הרישוי. " ... " סעיף 5 לתשובה.

**העותר שמח מאוד כי בזכות עתירתו נפקחו עיניה של המשיבה להפנים כי השירות הטלפוני עדיף! אבל בפועל היא מנהלת מלחמת מאסף, הנובע משיקולים זרים, כדי למנוע את השירות הטלפוני. והיא מודה כי היא מתכוונת להפעיל רק 10% מעמדות השירות של משרדי הרישוי בשירות טלפוני 15 מתוך 150. כבר חלפה שנה וחצי מאז הופסק השירות הטלפוני ממרץ 2021 ועוד שנה מעת שניתן שירות טלפוני ממרץ 2020, דהיינו חלפו שנתיים וחצי מאז המשיבה הייתה צריכה להיערך למתן שירות טלפוני אבל היא לא עשתה דבר, מכיוון שהיא לא רוצה להפעיל את השירות הטלפוני.**

23. "... מתן שירות טלפוני לא עולה בכפיפה אחת עם שירות פרונטלי. ... " סעיף 8 לתשובה וסעיף 2 במענה.

**המערער טוען כי - עניין זה לא תואם לסעיפים 5, 25, 39 ו-42 לתשובה, שבו המשיבה טוענת כי היא פועלת להענקת שירות טלפוני במקביל לשירות הפרונטאלי.**

**בפועל אמירה זו רחוקה מהמאמת וכן"ל, כיוון שבכל רגע בכל משרדי הרישוי ניתן שירות טלפוני בהיקף נרחב, אבל רק ל "מקורבים" שפקידי הרישוי או גורמים "מורמים מעם" אצל המשיבה חפצים ביקרם.**

24. בתשובה המשיבה ממשיכה להחזיק בטיעון הראשון שלה במענה "... **התקבלו תלונות לנציב תלונות הציבור** ... " אך ירד בחשיבותו בתשובה רק לסעיף 23. **הטיעון הזה עושה שקר לאמת!** התלונות על השירות הפרונטאלי רבות פי כמה מונים יותר.

**זה ברור באופן נחרץ לכל בר דעת, לבית המשפט, ובלחצה של העתירה גם משיבה עצמה כי השירות הטלפוני עדיף, לכן על המשיבה לכבד את האינטרס הציבורי כעדיף על כל טענותיה המופרכות לגבי העדפת השירות הפרונטאלי, כמו גם לטיעון שאין בו שחר של אמת כי אי אפשר לתת שירות פרונטאלי ושירות טלפוני בו זמנית.**

**מניעת שירות טלפוני במשרדי הרישוי גורמת לנזק רחב היקף, ופגיעה בלתי סבירה באינטרס הציבורי, ולכן החלטת המשיבה להפסיק את השירות הטלפוני לתמיד, לא הייתה סבירה באופן קיצוני, ובצדק הגיש העותר את עתירתו ובמקרה כזה של שיקולים בלתי סבירים באופן קיצוני זו חובתו של בית משפט קמא להתערב!**

א. " הפעולה התארכה יותר מן הצפוי באופן משמעותי, שכן עם השלמת שיחת הטלפון החל מעגל של העברת חומרים משלימים באמצעות מייל ופקס, דבר שגרם לא אחת לאובדן חומרים ובקשות חוזרות להשלמתם. "

מנגד טוען המערער כי - "מעגל העברת חומרים משלימים" מתרחש כל יום גם בשירות הפרונטאלי! ההבדל הוא כי בשירות הטלפוני במקום שמבקש השירות יצטרך "ללכת לבוא" ולהגיע פיזית בשנית ובשלישית כדי להשלים מסמכים, שהמשיבה בד"כ כשלה לפרסם כי הם נדרשים, הוא עושה זאת בדוא"ל ביעילות! והמשיבה לא רק שהיא עיוורת ליתרון העצום שבכך לציבור היא עוד מתלוננת על כך !

ב. " תקלות תקשורת עם הפונים להשלמת החומרים החסרים ללא תיעוד והיזון חוזר אל מול הפונה, שלא קיבל עדכון בנוגע לסטטוס טיפול בפנייתו. "

מנגד טוען המערער כי - גם טיעון זה רחוק מהאמת! בעת שפקיד הרישוי מזין את הפעולה שעשה במסמכי הרכב או רישיון הנהיגה יש תיעוד מלא במערכת לכל פעולה, ואין כל שחר לטענה כי אין תיעוד! מניסיון העותר, בכל הפעמים הרבות שקיבל שירות בטלפון הכל תועד! אין מצב שפקיד רישוי מזין נתונים למערכת ופתאום הם נעלמים בגלל שהוא קיבל אותם בטלפון ולא באופן פרונטאלי. ההיזון החוזר נדרש גם במקרה של שירות פרונטאלי ובעת שלא הסתיים השירות, בד"כ בגלל המשיבה, כמו קוד חסר.

ג. " כפילות פנייה לאזרח בשל היעדר מערכת המבצעת את מלאכת החיגו תוך אופטימיזציה של מעגל הפעולה השלם. "

מנגד טוען המערער כי – ההשקעה של חיגו מספר טלפון ע"י פקידי הרישוי הינה זניחה, ומתגמדת נוכח החיסכון והיעילות של השירות הטלפוני.

ד. " היעדר מענה של האזרח כתוצאה משימוש בשירות במערכת תקשורת בה השיחה מוגדרת כשיחה שאינה מזוהה כאשר נמצא כי אזרחים רבים אינם משיבים לשיחות ממקור לא ידוע. "

מנגד טוען המערער כי - אסור למשיבה להשתמש בשיחה שאינה מזוהה! עניין זה מוכיח את שרירותה של המשיבה שדורסת את החוק כרצונה!



**הטענה הזו היא מבחינת הרצחת וגם ירשת.** לא רק שהמשיבה עוברת על החוק, היא מעזה להתלונן נגד אזרחי ישראל המסרבים לענות לשיחה ממספר טלפון לא מזוהה. כל נותן שירות סביר משתמש במספר טלפון מזוהה, רק המשיבה משיקולים זרים חושבת שהיא יכולה לפעול כמו במדינות חשוכות מטלפון חסוי. מה שמוכיח את חוסר ההבנה הבסיסי של המשיבה בחוק, במתן שירות בכלל, ובפרט ממי שהינו משרת ציבור!

**הפתרון** "לבעיית השיחה הבלתי מזוהה" פשוט ולא יעלה פרוטה!  
**להשתמש במספר טלפון מזוהה.** בנוסף, זו חובת המשיבה ע"פ תפקידה וע"פ סעיף 61.132 לתקשי"ר לציין את שם נותן השירות, ולא להסתירו.

ה. " **היעדר ממשק מקוון המחבר בין הפונה לרשות באמצעים מקוונים בשל שימוש במערכת אימולציה ולא באמצעות מחשב.** "

**מנגד טוען המערער כי** - זו עוד תשובה הרחוקה מן האמת שהצליחה להטיל בוץ בעיני בית משפט קמא. בפועל פקיד הרישוי כאשר נותן את השירות בטלפון מולו יש עמדת מחשב והוא מסוגל לעשות הכל באופן מקוון. וכאשר הוא מזין את הנתונים המבוקשים הרי **מקבל השירות יכול לקבל את הרישיונות הנדרשים באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית החדשה שהושקה לפני יותר משנה ללא כל צורך באימולציה** - בעברית חיקוי, יכולת של תוכנה אחת לדמות תוכנה אחרת. דהיינו, בסיום השירות פקיד הרישוי כבר לא חייב לשלוח למבקש השירות מענה במייל - במערכת אחרת, אלא **הוא יכול להפנות את מבקש השירות להיכנס לאתר ההזדהות ממשלתית כדי למשוך משם את רישיון הרכב / רישיון נהיגה שעודכנו ולא נדרשת "אימולציה"** ! ומשלוח המסמך בדוא"ל לא מהווה מעמסת יתר!

"לנוכח האמור ... הוחלט במשיב על הפסקת השירות הטלפוני לעת הזו. .... "

**המערער טוען מנגד כי** העובדות שמציגה המשיבה אינן תואמות למציאות ורחוקות מהאמת, המשיבה יכולה בהיערכות מהירה, ובהשקעה משאבים מצומצמת מאוד, להתחיל להפעיל את השירות הטלפוני באופן חלקי על בסיס המערכת הקיימת, וכפי שעשתה בעבר, וכפי שהיא עושה בפועל אבל רק למקורבים. ובהיערכות נוספת גם באופן הכי יעיל והכי "ממוחשב" אשר תניב למשק חיסכון משאבים אדיר של מאות מיליוני שקלים בשנה. טעה בית משפט קמא כאשר התעלם מטיעוני העותר בתגובה ובדיון, וקיבל באופן חד צדדי וללא כל בדיקה את דברי המשיבה "כתורה מסיני".

**טעה בית משפט קמא כאשר התעלם לחלוטין מהנזק העצום שהושט על הציבור !**

### III נימוקי המשיבה מדוע אין להתערב בהחלטה

#### וטיעוני המערער מנגד

26. " המשיב יטען כי החלטתו שלא ליתן שירות טלפוני לעת הזו, ניתנה בסמכות והיא סבירה וראויה בנסיבות העניין. " סעיף 29 לתשובה .

מנגד טוען המערער, כי למשיבה אין כל סמכות או חופש פעולה המתיר לה לפגוע בציבור בהיקף אדיר של 200 מיליון ₪ בשנה ! עלות אובדן 9 מיליון שעות עבודה נסיעה חניה וכו'. זה לא סביר באופן קיצוני כאשר ניתן למנוע את הבזבוז המשווע הזה ללא כל עלות תקציבית מצד המשיבה ואפילו זה יביא לחסכון רחב היקף בתקציב של המשיבה שיכול להגיע למאה מיליון ₪ בשנה . זו החלטה לא סבירה באופן קיצוני הפוסלת כל טענה של סבירות וסמכות של המשיבה. להזכיר כי במענה המשיבה התנערה לחלוטין מהאפשרות לתת שירות טלפוני בעתיד והעדיפה רק את השירות הפרונטאלי ! רק בלחצה של העתירה נפקחו עיניה של המשיבה להפנים כי היא מחויבת לתת שירות טלפוני במשרדי הרישוי.

אם המשיבה הייתה מציינת במענה כי היא מתכוונת לתת שירות טלפוני בעתיד הקרוב, המערער כלל לא היה מגיש את העתירה לפני 9 חודשים, אבל הוא היה מגיש אותה היום כי זה ברור לכל כי המשיבה מנהלת מלחמת מאסף כדי לא להפעיל את השירות הטלפוני וזה ברור כי מדובר על שיקולים זרים.

המערער גאה שהצליח תודות לעתירתו לשנות את מדיניות המשיבה, והיא כעת הפנימה את הצורך לתת שירות טלפוני, ראה סעיפים 5, 25, 39 ו-42 לתשובה .

27. "אין חובה בפקודת התעבורה או בתקנות התעבורה ... " סעיף 30 לתשובה .

מנגד טוען המערער כי – חובתה של המשיבה לתת שירות טלפוני הינו ע"פ המינהל התקין, ע"פ תפקידה כמשרת הציבור, ומכיוון שאין חולק כי השירות הטלפוני עדיף, בעיני כל כולל בעיני בית משפט קמא, וכיום ורק תודות לעתירה גם בעיני המשיבה "הגם שמתן שירות טלפוני כאמור היווה צעד מהפכני..." ראה סעיף 23 לתשובה, המשיבה חייבת לעשות הכל כדי לתת שירות מיטבי גם מבלי שזה יהיה כתוב בחוק! וזאת גם כדי למנוע את הנזק אדיר הממדים שהיא עושה לעצמה ולציבור.

סעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016 (להלן "חוק הרישוי") מחייב את המשיבה ב - "...מתן שירות סדיר וזמין למקבלי השירות ..."

28. "המשיב הפעיל שיקול דעת מקצועי ... " סעיף 32 לתשובה .

**מנגד טוען המערער כי** כל בר דעת כולל בית משפט קמא וכולל המשיבה עצמה מסכימים כי השירות הטלפוני עדיף! ולכן "**השיקול המקצועי**" של המשיבה שהעדיפה להפעיל רק את השירות הפרונטאלי במקום להשאיר על כנו את השירות הטלפוני שניתן במשך שנה, **בטעות ייסודו! ובוודאי שלא יכול להיקרא מקצועי!** בנוסף, **המציאות בשטח, הידועה לכל, היא כי פקידי הרישוי נותנים שירות בטלפון בהיקף נרחב אבל רק למקורבים שהם חפצים ביקרם וזאת תוך כדי השירות הפרונטאלי.** בכך יש הוכחה שמשרדי הרישוי מסוגלים לתת שירות טלפוני ופרונטאלי בו זמנית, וזו עוד הוכחה כי המשיבה - או מנותקת מהמציאות, והמערער לא חושב כך, או כי המשיבה לא נאמנה לאמת, ופועלת משיקולים זרים, וכפי שהמערער הוכיח בעבר. בנוסף בל נשכח את ההפליה האסורה שעושה המשיבה כאשר נותנת שירות טלפוני בהיקף נרחב רק למקורבים שהיא חפצה ביקרם, ולא לכלל הציבור!

29. " **הענקת שירותים טלפוניים בעת הזו .... עלולה לגרום להענקת שירות לקוי וליצירת כאוס ... " סעיף 34 לתשובה .**

**מנגד טוען המערער כי** מכיוון שבמשך שנה שלמה המשיבה נתנה רק שירות בטלפון היא לא יכולה לטעון זאת, ובנוסף וכנ"ל, המשיבה בניגוד לכל דין עושה הפליה ונותנת שירות טלפוני רק למקורבים שהיא חפצה ביקרם ולא לכלל הציבור ע"פ חובתה!

30. " **... אין מקום להתערבות בית המשפט הנכבד בשיקולי חלוקת המשאבים, כמו גם ההיבטים התקציביים של המשיב ... " .**

**מנגד טוען המערער כי** בגלל חוסר הסבירות הקיצוני והפגיעה החמורה באינטרס הציבורי רשאי וחייב בית המשפט להתערב! מדובר בהוצאה של **כ 200 מיליון ₪ בשנה המושטת על הציבור**, ולאור מה שברור לכל כי "**אין חולק על היתרונות שבהפעלת השירות הטלפוני**"... ראה סעיף 9 לפס"ד, ולאור העובדה כי **רק תודות ללחצה של העתירה המשיבה שינתה את החלטתה לא לתת שירות טלפוני, וכעת היא מתכוונת להטמיע את השירות הטלפוני העדיף**, ולאור העובדה **שכל גורם בעולם הנותן שירות משתמש בשירות טלפוני**, ראה במערכות - הבנקאות, התקשורת, הקמעונאות, הסעות ועוד ועוד, מערכות ממשלתיות רבות כמו מערכת בתי המשפט ואפילו אבחנות וייעוץ רפואי ניתנים כיום בשירות טלפוני וכו' וכו'!

**לאור כל האמור לעיל, ובעיקר בגין הפגיעה החמורה באינטרס הציבורי, וחוסר הסבירות הקיצוני, רשאי וחייב היה בית משפט קמא להתערב בשיקולי המשיבה שללא ספק בסיסם נטוע בשיקולים זרים ואסורים.**

## IV טיעוני המערער לערעוור

31. טעה בית משפט קמא שלא התייחס כנדרש לחוסר הסבירות הקיצוני בהחלטת המשיבה להפסיק את השירות הטלפוני וזאת לאור הנזק הכלכלי המשמעותי ביותר שהיא גורמת לציבור כ- 200 מיליון ₪ בשנה וגם לתקציב שלה עצמה! מדובר על מיליארד וחצי ₪ במשך 5 שנים פגיעה במשק הישראלי, להערכת העותר. הטיעונים של המשיבה בעניין התקציב לא התבססו על עובדות ונועדו רק לטייח את עיניו של בית המשפט הנכבד.

בעניין זה, טעה בית משפט קמא עוד בראשית הדיון, לא נרשם בפרוטוקול, כאשר השווה את דרישתו של המערער לקבל שירות בטלפון בגלל שזה יעיל יותר, כמי שמבקש לסלול כביש המקצר את הדרך, מכיוון שזה טוב יותר. העותר הסביר בדיון, כי אין זה דומה! לסלילת כביש נדרש תקציב של מאות מיליוני שקלים, והמעבר לשירות בטלפון לא רק שלא נדרש תקציב נוסף, אלא זה יביא לחיסכון עתק לציבור ולמשיבה עצמה. ולכן טעה בית משפט קמא כאשר חשב בסעיף 8 לפסק הדין כי מדובר על בקשה המנותקת מאילוצי התקציב, נהפוך הוא! מי שחרד לתקציב צריך לאמץ מיידית את השירות הטלפוני! זה יחסוך למשק מיליארד וחצי ₪ ב- 5 שנים! חיסכון הוצאות שהושטו על הציבור וחיסכון הוצאות למשיבה.

בית משפט קמא, כמו גם המשיבה, טעה כאשר התעלם לחלוטין מהאינטרס הציבורי הברור. בית משפט קמא טעה כאשר לא בחן את העובדות לאשורן, וכפי שטען העותר, וטעה כאשר עודד והסכים כי המשיבה תחריש בדיון ולא תענה על טיעוני העותר. בית משפט קמא טעה בפסק הדין כאשר העריך כי המעבר לשירות הטלפוני דורש מהמשיבה תוספת תקציב.

32. טעה בית משפט קמא כאשר הסתמך על טענת המשיבה בסעיף 6 לפסק הדין "המשיב טוען כי אין בפקודת התעבורה ובתקנות התעבורה חובה להעניק שירותים מסוימים באופן טלפוני דווקא ... " וקבע בסעיף 8 לפסק הדין " החקיקה הישראלית, ככלל, אינה קובעת תקנים לרמת השירות הציבורי שלו זכאי האזרח, והדבר נשאר לשיקול הדעת של הרשות ... " המערער טוען שענייננו הנמצא בגדרות סמכותו של בית המשפט המנהלי אינו מוגבל רק לחוק היבש, אלא נמצא בתוך מסגרת רחבה הרבה יותר של המינהל התקין - " ההליך המינהלי הוא הדרך בה הולכת הרשות המינהלית כשהיא מפעילה את סמכותה. הדרך אמורה להוביל אותה אל תכלית הסמכות, כלומר, אל טובת הציבור במובן הרחב, הכללת את טובת הפרט. סימני הדרך, המנחים את הרשות בדרכה לתכלית זאת, הם ההגינות והיעילות.... " רישא

לפרק 28 הסמכות המינהלית מאת כבוד השופט העליון ויועמ"ש לממשלה לשעבר, יצחק זמיר, פרופ' למשפטים. מכאן אנו למדים שחובתה של המשיבה לא רק להיצמד לחוק היבש במסגרת המינהל התקין אלא לפעול ללא ליאות לטובת הציבור, ללא כל קשר לחוק היבש. דהיינו, כאשר הכל מסכימים כי השירות הטלפוני עדיף על השירות הפרונטאלי, ובמיוחד כאשר מדובר על נזק רחב היקף הנגרם לציבור, ובזבוז לתקציב המשיבה, חובתה של המשיבה להתמיד בשירות הטלפוני ולא לבטלו.

33. חובתה של המשיבה "מתן שירות סדיר וזמין למקבלי השירות..." . סעיף 1 לחוק הרישוי. והפרשנות של כל בר דעת מהו שירות סביר בשנת 2022 כולל גם שירות טלפוני! ואסור לה לאנוס את מקבל השירות לקחת יום חופש לבזבוז 3-שעות עבודה והוצאות נסיעה רק כדי להשתמש בשירות פרונטאלי! בימינו מתן שירות טלפוני הינו שירות חובה בסיסי ואינו מבחינת רשות! חוק הרישוי מדבר על "רישיון רכב" ראה סעיף 1, ומחיל את הוראות חוק הרישוי גם על המשיבה "הוראות חוק זה יחולו גם על המדינה". "ראה סעיף 223, ולכן חובתה של המשיבה לתת שירות כנ"ל.

34. טעה בית משפט קמא כאשר התעלם מטיעוני העותר, כי טיעוני המשיבה רחוקים מהאמת ונועדו רק לטייח את עיניו של בית משפט קמא וכמפורט:

א. בעניין התקציב, הרי המשיבה לא צריכה להשקיע כל תקציב במעבר לשירות הטלפוני, אותם פקידי רישוי שנותנים שירות פרונטאלי, הם אותם פקידי רישוי שנתנו שירות טלפוני במשך שנה בעבר, והם אותם פקידי רישוי שייתנו את השירות הטלפוני בעתיד, והם שנותנים שירות טלפוני כיום אבל רק למקורבים. ולא רק שהמשיבה לא צריכה להשקיע תקציב נוסף לטובת השירות הטלפוני, אלא שהמעבר לשירות הטלפוני יביא חיסכון רחב היקף לתקציבה, מדובר במאות מיליוני שקלים! וישחרר תקציבים לנושאים אחרים כמו גם שיפור וייעול השירות במשרדי הרישוי.

ב. התלונות נגד השירות הטלפוני שציינה המשיבה עשו שקר לאמת, ובית משפט קמא טעה כאשר לא בחן את טענותיו של העותר כי התלונות נגד השירות הפרונטאלי רבות פי כמה מונים מהתלונות על השירות הטלפוני. האמת ידועה לכל, אין חולק כי השירות הטלפוני טוב לאין שיעור מהשירות הפרונטאלי. וכולם מסכימים, גם בית משפט קמא וגם המשיבה בעצמה.

ג. הקביעה כי אי אפשר לתת שירות טלפוני בו זמנית עם שירות פרונטאלי, בעוד פקידי הרישוי עושים זאת כל יום וכל שעה אבל רק למקורבים בלבד ולא לכלל הציבור, רחוקה מלהיות החלטה מקצועית ואינה מתקבלת על הדעת.

35. טעה בית משפט קמא כאשר קבע כי אין עילה לבית המשפט להתערב וזאת תוך **התעלמות מחוסר הסבירות הקיצוני בעובדות ובשיקולי המשיבה**. בית משפט קמא הוביל את נציגת המשיבה להחריש בדיון, וכלל לא בחן את טיעוניה למרות שהעותר דיווח לבית משפט קמא כי הם רחוקים מהאמת, בלשון המעטה. " **שיקול הדעת אינו קפריזה. רשות מינהלית שמפעילה את שיקול הדעת שלה ללא בירור העובדות הנוגעות לעניין, ומחליטה על יסוד תחושה בעלמא, או שדעתה נחושה להגיע לתוצאה מסויימת ללא תלות בעובדות המקרה, אינה מפעילה שיקול דעת** .... " פרק 30 סוף עמוד 733 הסמכות המנהלית יצחק זמיר כרך א' הוצאה ראשונה.

36. טעה בית משפט קמא כאשר לא ייחס כל חשיבות לתוצאות שהובילה העתירה והשפעתה על המשיבה שנתנה תרופה לחלק מהסעד שהתבקש בעתירה

א. **המשיבה הקצתה למערער פקידת רישוי** שתיתן לו שירות לצרכיו באמצעות הדוא"ל מבלי שיידרש כלל להגיע למשרדי הרישוי. בכך המשיבה נתנה תרופה חליפית למערער, מה שמוכיח את צדקתה וחיוניותה של העתירה.

ב. **המשיבה שינתה את ההחלטה שלה!** במענה המשיבה מציינת כי היא תפעיל רק שירות פרונטאלי, **ולאחר הגשת העתירה נפקחו עיניה של המשיבה להבין כי היא טעתה באופן יסודי וכי השירות הטלפוני עדיף** והיא מתכוונת לתת שירות טלפוני במשרדי הרישוי. זה שינוי מבורך שהעיד על צדקתה ונחיצותה של העתירה. וכנ"ל, **אם המשיבה הייתה מציינת במענה כי היא פועלת להשיב את השירות הטלפוני סביר כי המערער לא היה מגיש את העתירה.**

37. לאור העובדה כי **העותר והציבור זכו לתרופה עבור הסעד המבוקש**, טעה בית משפט קמא כאשר פסק הוצאות נגד העותר, ע"פ הדין העותר היה זכאי להחזר ההוצאות!

**הרי רק בלחצה של העתירה העותר קיבל סעד חליפי באמצעות פקידה שתטפל רק בו באופן פרטני. ובנוסף העותר והציבור כולו זכו לסעד הנדרש מכיוון שהמשיבה הפנימה את הצורך בשירות הטלפוני והיא מתכוונת ליישם אותו בעתיד כלשהו.**

38. טעה בית משפט קמא שהתעלם מנחיצותה של העתירה בהיבט של האינטרס הציבורי. המערער שמכיר היטב את כשליה הרבים של המשיבה מאז היה עד לכך על בשרו בבג"ץ 7006/07 המערער ואח' נ' המשיבה ואיגוד יבואני הרכב. ובהמשך פעל רבות למען האינטרס הציבורי, ראה נספח עת/7 בעתירה "רשימת מחדלים, בעיקר של המשיבה, שתיקן העותר". גם בעתירה פעל רבות גם לטובת כלל הציבור. ובית משפט קמא בחר להתעלם מהבקשות של העותר בדיון להתייחס אליו כעותר ציבורי.

39. השירות הטלפוני במשרדי הרישוי עדיף מסיבות רבות וכמפורט :

א. יחסוך למערער ולציבור את הפגיעה החמורה בשעות עבודה רק לצורך הגעה וחזרה, מה שמוערך בסכום עתק של כ-200 מיליון ₪ בשנה! זו פגיעה חמורה שגם בית משפט קמא וגם המשיבה התעלמו ממנה לחלוטין בטענות של סמכות ושיקול דעת מקצועי.

ב. ייתר חלק ניכר מאולמות הקבלה במשרדי הרישוי, מה שיביא לחיסכון משאבים אדיר אצל המשיבה, המוערך בעוד כמאה מיליון ₪ בשנה, משאבים שיוכלו להיות מופנים לייעול ושיפור השירות הטלפוני והמקוון.

ג. יוריד מהעומס בכבישים אלפי מכוניות ביום שעושות דרכן למשרדי הרישוי כדי לקבל שירות פרונטאלי.

ד. יאפשר למשיבה ניווד שירותי משרדי הרישוי לפריפריה, ועבודה מהבית. מה שיביא חיסכון עתק בהוצאות נדלן, והורדת כלי הרכב של העובדים מהעומס בכבישים.

40. **רק בזכות העתירה נפקחו עיני המשיבה להבין את יתרונות השירות הטלפוני**, אבל היא עושה מלחמת מאסף כדי לדחות את הטמעת השירות הטלפוני ככל יכולתה והכל בטיעוני סרק וממניעים זרים. כבר עברו שנתיים וחצי מאז נדרשה להטמיע את השירות הטלפוני, ממרץ 2020 עת נדרשה לכך! מה שמוכיח כי המשיבה עושה כל מאמץ כדי לא להטמיע את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי. ללא התערבות בית המשפט המשיבה תמשיך להתנהל בעצלתיים עוד שנים ותמשיך לגרום לציבור ולקופת המדינה נזק רב, והמערער לא יכול להחריש ולהסתפק בשירות הפרטני שהצליח להשיג רק לעצמו למרבית צרכיו (שינויי יעוד בלבד), אבל לא לכל צרכיו.

41. המערער עומד בדחילו ורחימו מול בית המשפט הנכבד, מעט עבור עצמו, אבל בעיקר עבור כלל הציבור, ומבקש כי בית המשפט הנכבד יבחן את ההחלטה והטיעונים הבלתי סבירים של המשיבה, ואת פסק הדין. ויורה למשיבה להטמיע את השירות הטלפוני במהירות האפשרית, וכמקובל בעולם! **ובמיוחד לאור העובדה שהיא נותנת שירות בטלפון כל יום אבל רק למקורבים אשר היא חפצה ביקרם ולא לכלל הציבור.**

42. הסעד המבוקש מבית המשפט הנכבד :

- א. לבטל את פסק הדין של בית משפט קמא מהטיעונים המפורטים לעיל.
- ב. להוציא צו על תנאי נגד המשיבה המורה לה לבוא וליתן טעם מדוע לא תפעיל שירות טלפוני במשרדי הרישוי במהירות האפשרית, וכפי שהיה בעבר.
- ג. להורות למשיבה בעת שהיא מפעילה את השירות הטלפוני חובתה להפעילו במספר טלפון מזהה בלבד.
- ד. להורות למשיבה להתקין שילוט ע"פ חובתה בסעיף 61.132 לתקשי"ר " במקום בו מקבלים קהל ליד האשנבים, ייקבע ליד כל אשנב – במקום בולט לעין – שלט בו יצוין שם העובד. " .
- ה. להורות למשיבה לשלם את הוצאותיו של המערער.



ולראיה באתי על החתום ,

מרדכי ברנס, המערער

היום, 19 ספטמבר 2022, כ"ב אלול תשפ"ב



## תוכן עניינים - עמ' 17

### עמודים

2-4	רקע ועניינה של העתירה	.1
5-9	נימוקי המשיבה במענה ובתשובה וטיעוני המערער בהתאם	.2
10-11	נימוקי המשיבה בעתירה מדוע אין להתערב בהחלטה וטיעוני המערער	.3
12-14	טיעוני המערער לערעור	.4
15	סיכום	.5
15	הסעד המבוקש	.6

## רשימת נספחים - עמ' 17

18	מענה של המשיבה ממרץ 2021	נספח 1
19-42	עתירה מנהלית 1176-01-22 כולל נספחים	נספח 2
43-51	תשובת המשיבה לעתירה	נספח 3
52-66	תגובת העותר לתשובה	נספח 4
67	פרוטוקול הדיון מתאריך 28/4/2022	נספח 5
68-76	פסק דין מתאריך 20/7/2022 הגיע לידי העותר כחודש אח"כ	נספח 6
77	תצהיר	נספח 7



משרד התחבורה  
והבטיחות בדרכים  
לשכת המנהל הכללי

י"ד באייר תשפ"א

26 באפריל 2021

4000-0064-2021-0165317

לכבוד

מר מוטי בר-נס

שלום רב,

הנדון: הפסקת השירות הטלפוני במשרדי הרישוי

סימוכין: מכתבך מיום 13.4.21

1. לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני, ולאור מצב התחלואה המשתפר במדינת ישראל, המאפשרת קבלת קהל בסניפים, הוחלט על פתיחת סניפי הרישוי לקבלת קהל באופן פרונטלי.
2. יחד עם זאת ולאור ניסיון שנת הקורונה האחרונה, מובן כי לא ניתן לאפשר בעת ובעונה אחת קיום של קבלת קהל פרונטלית וכן מענה טלפוני במרחב המשרדי.
3. לאור האמור לעיל הוחלט על ביטול התורים הטלפונים ומעבר למתן שירות באופן פרונטלי בלבד.

בברכה,

איתן גרוס

יועץ מנכ"ל

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

בבית המשפט המחוזי בירושלים עת"מ 1176-01-22  
בשבתו כבית משפט לעניינים מנהליים בפני כבוד השופט א. אברבנל

מרדכי ברנס ת.ז. 053334132  
 בית - רח' לשם 16 מבשרת ציון טל' 02-5332718  
 דואר - ת.ד 171 בית זית 90815 נייד 050-9009700  
 דוא"ל [k9@013.net](mailto:k9@013.net) פקס 03-5423554

העותר, בעצמו

נ ג ד

מדינת ישראל - משרד התחבורה, אגף הרישוי וכל משרדי הרישוי.

באמצעות פרקליטות המדינה מחוז ירושלים המשיבה

## עתירה מנהלית ובקשה לצו ביניים

עתירה מנהלית, נגד החלטת המשיבה להפסיק מתן שירות טלפוני במשרדי הרישוי. בגין שבכך היא פוגעת ומתעמרת בכלל אזרחי המדינה הנדרשים לשירות במשרדי הרישוי, ובפרט בעותר שנדרש לקבל שירות ממשרד הרישוי כלקוח מוסדי, ובגין בזבוז משווע של משאבי הציבור. וכפי שהיה בעבר.

ובקשה לצו ביניים, המורה למשיבה לתת שירותים בטלפון במשרדי הרישוי, לאור נתוני התחלואה וזן הקורונה החדש - האומניקרון, ולאור הוראות משרד הבריאות המופרות ברגל גסה במשרדי הרישוי, וכפי שהיה בעבר.

הבקשה לצו ביניים תוגש בנפרד וכנדרש ע"פ סדר הדין.

תוכן עניינים ורשימת נספחים בעמוד 10

# I העתירה וסמכות בית המשפט

1. מוגשת בזאת עתירה מנהלית נגד החלטת המשיבה להפסיק את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי בסמוך למועד הבחירות לכנסת ה-24, מהטעם " ... לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני, ולאור מצב התחלואה המשתפר במדינת ישראל המאפשר קבלת קהל בסניפים ... " (להלן " ההחלטה "). מצ"ב **נספח 1** תשובתו של מר איתן גרוס, יועץ מנכ"ל משרד התחבורה מתאריך 26/4/2021 לפנייתו של העותר למנכ"ל משרד התחבורה בזמנו מר עופר מלכה בנדון.

2. לאחר הבחירות והתגבשות הצוות החדש במשרד התחבורה – שרת התחבורה והמנכ"לית, פנה העותר שוב ושוב לכל הגורמים הנוגעים לדבר בבקשה להשיב את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי, מצ"ב **נספח 2** פנייה לגבי מיכל פרנק מנכ"לית משרד התחבורה מתאריך 17/10/21, מצ"ב **נספח 3**, פניה למר אפי רוזן מנהל אגף הרישוי מתאריך 17/10/21, **נספח 4** פניה לממונה על פניות הציבור גבי דלית גהן מתאריך 8/11/2021, ולסיום **נספח 5** מכתב תזכורת מתאריך 12/12/21 לכל הגורמים הרלוונטיים במשרד התחבורה בכלל זה כבוד השרה, המנכ"לית, סמנכ"ל תנועה, לשכה משפטית ומר אפי רוזן מנהל אגף הרישוי. העותר לא זכה לכל מענה לכל פניותיו, ובכך הוכיחה המשיבה את אטימות ליבה לצרכי האזרח הקטן, וכי היא מסרבת לחדש את השירות הטלפוני כפי שהיה בעבר.

3. חובתה של המשיבה לתת שירות טלפוני הינו מתוקף תפקידה, וע"פ אמות מידה סבירות המחייבות אותה, אך גם ע"פ סעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016 (להלן "חוק הרישוי") שמטרתו " ... להבטיח ... מתן שירות סדיר וזמין למקבלי השירות ... ".

4. מתן שירות טלפוני מונע צפיפות, והתקהלויות האסורות בבדיקה הביטחונית בכניסות למשרדי הרישוי, ואת הסיכון הבריאות בגלל התגברות התחלואה בקורונה, באולמות משרדי הרישוי הסגורים אשר נותנים שירות לאלפי אזרחי כל יום ואשר ללא ספק מגבירים את הסיכון בתחלואה. טיעון זה מיוחס אמנם רק לבקשה לצו ביניים, ובתקווה כי מדובר במצב זמני בלבד, אך לאור המשבר הזה אנו למדים שעדיף כמה שפחות התקהלויות והתכנסויות באולמות סגורים מצ"ב **נספח 6** מכתב תלונה למשרד הבריאות.

5. מתן שירות טלפוני מונע את הפגיעה בנגישות לפקידי הרישוי, במשרד הרישוי המחוזי בירושלים, ועוד משרדי רישוי שנותנים את השירות מאחורי חץ שקוף, ומאחורי מחסומים של כסאות המשמשים, לכאורה, כמגן נוסף לפקידי הרישוי מפני נגיף הקורונה. בפועל העותר, ששמיעתו לקויה, נאלץ לעמוד מעל המחסומים כדי להיות מסוגל לתקשר עם פקיד הרישוי בעת מתן השירות.

6. מתן שירות טלפוני ימנע את הבזבוז המשווע של מיליוני שעות עבודה בשנה של הציבור שנאלץ לכתת את רגליו כדי להגיע פיזית למשרדי הרישוי, במקום להשתמש בשירות באמצעות הטלפון. ויוריד את הגודש מהכבישים, ע"פ מדיניות המשיבה! אלפי כלי רכב בכל יום העושים דרכם לקבלת שירות ממשרדי הרישוי, יוכלו לעשות זאת בנוחות מהבית תוך שימוש בטלפון.

7. בנוסף המעבר לשירות טלפוני, וכשלב ביניים לשירות מקוון מלא, יביא ללא ספק לשיפור השירות במשרדי הרישוי, מבחינות רבות הכוללות – איכות, יעילות, נגישות, והורדת המתח הקיים במתן שירות פרונטלי המתבטא בוויכוחים קולניים ואף גרוע מכך.
8. שירות טלפוני, ובהמשך שירות מקוון, יביא לחיסכון אדיר ממדים במשאבי הציבור שיכול להסתכם בעשרות מיליוני שקלים ואף יותר בשנה, בהוצאות על אולמות קבלה.
9. שירות טלפוני יאפשר להוציא את משרדי הרישוי ממרכזי הערים הסואנים לפריפריה ועבודה מהבית, ויביא לחיסכון אדיר מבחינת שווי הנדל"ן המושקע במרכזי הערים.
10. שירות טלפוני מהפריפריה יוריד מאות ואולי אלפי מכוניות של העובדים הנדרשים להגיע למרכזי הערים והמוסיפים לגודש בדרכים.
11. בהזדמנות זו מבקש העותר לציין לטובה כי אגף הרישוי פועל להגדלת היקף השירות מקוון. אך אין בכך משום מתן כל הצדקה לביטול השירות הטלפוני כליל.
12. **הסעד שמבקש העותר מבית המשפט הנכבד :**

א. **להוציא צו ביניים נגד המשיבה המורה להפעיל את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי**, כל עוד מצב התחלואה בישראל עלה מחדש לרמה המחייבת צמצום ההתקהלויות ככל האפשר. בקשה לצו ביניים תוגש בנפרד וכנדרש.

ב. **להוציא צו על תנאי נגד המשיבה המורה לה לבוא וליתן טעם מדוע לא תפעיל שירות טלפוני במשרדי הרישוי וכפי שהיה בעבר, ללא כל קשר למצב התחלואה בקורונה**.

13. **סמכותו של בית המשפט הנכבד לדון בעתירה זו הינה על פי :**

א. סעיף 5(1) לחוק בתי משפט לעניינים מינהליים, תש"ס-2000

" עתירה נגד החלטה של רשות או של גוף המנוי בתוספת הראשונה בענין המנוי בתוספת הראשונה ולמעט עתירה שהסעד העיקרי המבוקש בה ענינו התקנת תקנות, לרבות ביטול תקנות, הכרזה על בטלותן או מתן צו להתקין תקנות (להלן – עתירה מינהלית); "

ב. סעיף 14 (א) בתוספת הראשונה.

" החלטה של רשות לפי פקודת התעבורה, לרבות החלטה בעניני רישוי ובטיחות של נהגים, רכב, שירותי אוטובוסים, שירותי מוניות והוראת נהיגה, למעט החלטות שר, ולמעט כל ענין שבסמכות בית משפט לתעבורה; "

## II הצדדים לעתירה

14. **המשיבה** ממונה על מתן השירות במשרדי הרישוי ע"פ חוק הרישוי, פקודת התעבורה ותקנות התעבורה. ובעת שהיא נותנת שירות היא מחויבת לתת שירות באופן מיטבי ובין השאר, מתן שירות בטלפון לכלל הציבור, ובפרט לעותר שהינו לקוח מוסדי הנדרש לשירותי המשיבה באופן תדיר.

**אין חולק כי המשיבה מסוגלת לתת שירות בטלפון וזאת כפי שעשתה בעת משבר הקורונה, והחלטה להפסיק את השירות הטלפוני הינה בלתי סבירה באופן קיצוני !**

### 15. העותר וזכות העמידה

א. כאזרח מדינת ישראל שהינו בעלים ומפעיל של 3 כלי רכב המיועדים להסעות, ואשר נדרש להגיע פיזית למשרד הרישוי המחוזי בכל פעם שהוא קונה או מוכר את הרכב שלו.

ב. כלקוח מוסדי הנדרש לשירותי משרד הרישוי באופן תדיר, וכמפורט :

(1) כמנהל של 50 משרדי הסעות רכב סיור ומדברי, שנותן שירות לכ- 700 כלי רכב שרשומים במשרדים אלו, ונדרש לשירותים ממשרד הרישוי המחוזי כמאה פעמיים בשנה.

(2) כמתווך רכב ביבוא אישי של עשרות כלי רכב או / ו גרורים בשנה, נדרש לקבל שירות ממשרד הרישוי המחוזי כדי לרשום כלי רכב לאחר השחרור מהמכס, ובעיקר גרור סגור למגורים – קרוואן ולאחר סיום בדיקת התקינות או/ו בדיקת אב טיפוס והוצאת הוראת רישום, מדובר על שירות נדרש של כ – 50 פעמים בשנה.

(3) כמייסד עמותת עבר"י – עמותת בעלי רכב ישראלים, המטפל בכל פנייה של אזרח שלא מצליח להתמודד מול הרגולציה והשירות של משרד הרישוי בישראל. מדובר על עוד שירות נדרש של 50 פעמים בשנה לפחות.

ג. החליט להעמיד עצמו לטובת הציבור כדי לטפל במחדליה של המשיבה, ומעת שנוכח כי המשיבה פועלת בחוסר מקצועיות, בניגוד לחוק, ותוך התעלמות מזכויות יסוד מוגנות, של גורמים רבים ובכלל זה הפקידים הבכירים ביותר, ומעת שעתר נגד המשיבה בבג"ץ 7006/07 ונוכח לראות איך המשיבה מתעלמת מהצרכים והאינטרס הציבורי משיקולים זרים! מצ"ב **נספח 7** רשימת הישגי העותר בפעילותו נגד מחדליה של המשיבה בעיקר תודות לעזרתה של מערכת בתי המשפט.

### III הגדרות ורקע כללי

16. סעיף 2 לפקודת התעבורה מחייב כל בעל רכב בהוצאת רישיון רכב תקף.
17. סעיף 10 לפקודת התעבורה מחייב כל נהג ברכב להיות בעל רישיון נהיגה תקף.
18. הרשות הממונה על הוצאת רישיון רכב ורישיון נהיגה וכנדרש ע"פ פקודת התעבורה הינה המשיבה באמצעות אגף הרישוי ומשרדי הרישוי, אשר כנגדם מופנית עתירה זו.
19. משרדי הרישוי מחויבים לפעול ע"פ תפקידם וע"פ כל דין כדי לתת שירות אופטימלי לאזרחי מדינת ישראל (להלן "השירות"), **וזה כולל שירות בטלפון!**
20. אגף הרישוי במשרד התחבורה, כמו כל משרדי הממשלה, אמנם עושה רבות כדי להעביר את כל השירות שבסמכותו, לשירות מקוון, וזאת ע"פ מדיניות הממשלה, כמו גם ע"פ אמות המידה של מדינה מתוקנת ומודרנית. **אין חולק כי המעבר לשירות מקוון יעיל יותר וחסכוני יותר.** אבל עד שנגיע לשירות מקוון מלא, ובינתיים מחויבת המשיבה לתת שירות טלפוני שהינו שירות בסיסי נדרש ובדומה לחובה המוטלת על כל נותן שירות ע"פ חוק הגנת הצרכן.
21. לא צריך להכביר מילים כדי להסביר את המהות ואת החיוניות של מתן שירות בטלפון. שירות בטלפון נהוג כדבר שבשגרה ע"י כל נותן שירות לציבור, החל משירותי בנקאות ועד לשירות מזון מהיר וקמעונאות, ואצל המשיבה, ובגלל מחדליה, עיוורונה ואטימות ליבה, זה עניין כלל לא נחשב.
22. עדות לזלזול, חוסר האכפתיות, ולמחדל של המשיבה לחובתה ע"פ תפקידה במתן שירות במשרדי הרישוי, היא העובדה כי בכל דלפקי השירות, בכל הארץ, לא מוצב כנדרש שלט הנושא את שמו של הפקיד נותן השירות. במשרד הרישוי בחולון אף הגדילה את המחדל מנהלת משרד הרישוי גבי צחית אופק שתמכה בסירובה של פקידה לזהות עצמה בפני מקבל שירות שרצה להתלונן כנגדה. וזאת למרות החובה הבסיסית של כל נותן שירות באשר הוא, ולמרות החובה המפורשת בתקשייר סעיף 61.132 לתקשייר

**"... אם שני עובדים או יותר מקבלים קהל בחדר אחד, ייקבע על שולחנו של כל אחד מהם – במקום בולט לעין – שלט בו יצוין שמו. במקום בו מקבלים קהל ליד האשנבים, ייקבע ליד כל אשנב – במקום בולט לעין – שלט בו יצוין שם העובד."**

**עניין זה המהווה מחדל בפני עצמו, מעיד על העיוורון והמחדל החמור של המשיבה בהבנת המשמעות של המושג לתת שירות בכלל, ובאופן מיטבי בפרט, שבגיננו מוגשת עתירה זו.**

23. כל אדם שענינו בראשו, מבין כי השירות בטלפון הינו יותר מאשר שירות פיזי, וזאת מהטעם הברור מאליו של החיסכון בצורך להגיע פיזית לדלפק השירות. לדוגמה העותר שגר במבשרת ציון מבזבוז כ- 3 שעות רק כדי לקבל שירות ממשרד הרישוי המחוזי בתלפיון, שירות אשר בממוצע נמשך כעשר דקות בלבד. **העותר, או מי ממשרדו, נאלצים לבזבוז כ- 3 שעות פעמיים עד שלוש בשבוע כדי לקבל שירות שאורך עשר דקות! זה לא סביר באופן קיצוני מכיוון שניתן לקבל שירות זה בטלפון!**

24. במהלך משבר הקורונה מחודש אפריל 2020 ועד מרץ 2021 (להלן "משבר הקורונה"), ותודות למאמצי אגף הרישוי, מרבית משרדי הרישוי נתנו שירות באמצעות הטלפון. דהיינו, **המשיבה לא יכולה לטעון כי משרדי הרישוי לא יודעים או לא יכולים לתת שירות בטלפון.**

25. העותר השתמש בשירות הטלפוני במשבר הקורונה כמאה פעמים, לצרכי עבודתו כמנהל חמישים משרדי הסעות רכב סיור ומדברי, הפרוסים בכל הארץ מדן ועד אילת, ולצרכי רישוי של כ- 700 רכבי הסעות הרשומים במשרדים אלו. במהלך כמאה הפעמים שהעותר קיבל שירות בטלפון הוא חסך כ- 300 שעות עבודה המבזבזות לריק כדי להגיע למשרד הרישוי רק כדי לקבל שירות פיזי. **אין כל סיבה שבעולם מדוע המשיבה לא תמשיך לתת שירות בטלפון במשרדי הרישוי בכלל ולעותר בפרט.**

26. כל השירותים שהעותר נדרש להם ממשרדי הרישוי המחוזיים, מבוססים על אישורים מקוונים הניתנים לו ע"י המפקח על התעבורה ומועברים ישירות למשרדי הרישוי המחוזיים. העותר ביקש פעמים רבות ממנהל אגף הרישוי שיאפשר לו שירות בטלפון או מקוון באמצעות הדוא"ל, גם מפני שמדובר על נהלים שאינם שגרתיים ואשר חלק מפקידי משרד הרישוי לא מכירים, ולכן הם צריכים להשקיע מאמץ נוסף כדי להתעדכן בנהלים אלו, מה שגורם לפגיעה ביעילות השירות ובזבוז זמן לעותר ולמשיבה. שירות בטלפון מאפשר העברת הטיפול לפקיד שבקיא בנוהל הנדרש לטיפול.

27. העותר, או מי מטעמו, נדרש לשירות ממשרדי הרישוי המחוזיים כמאה פעמים בשנה לצורך שינוי ייעוד רכב פרטי לרכב סיור או מדברי להפעלתו כרכב הסעות, בעניין זה העותר נעזר גם ביבואני הרכב, שיכולים להנפיק רישיון רכב בעצמם. אך בעת שהרכב מסיים את "חיי"ו כרכב הסעות, שינוי ייעוד מרכב סיור או מדברי לרכב פרטי, זו פעולה שהעותר מבצע אותה. ולמרות שהעותר נדרש לשירות אינטנסיבי כלקוח מוסדי המשיבה כלל לא מוכנה לאפשר לו שירות בטלפון או באמצעות דוא"ל.

28. השירות הנ"ל ניתן רק במשרדי הרישוי המחוזיים. וכאשר מדובר על בעל רכב הסעות שגר במקום מרוחק כמו בגולן או בערבה, בגליל בשומרון ויהודה הוא נאלץ להשקיע יום עבודה שלם כדי להגיע למשרד הרישוי המחוזי, וזאת לצורך קבלת שירות שניתן לעשות אותו בקלות בטלפון בדקות ספורות! זה לא הוגן! זו התעמרות לא חוקית, זה פגיעה בזכויות יסוד מוגנות.

29. **עניינה של עתירה זו היא להשיב את המצב לקדמותו וכפי שהמשיבה נתנה שירות במשרדי הרישוי באמצעות הטלפון במהלך של כשנה. מדובר על יותר ממאה פעולות שעשה העותר במשרדי הרישוי באופן מיטבו, ותוך חיסכון של כ- 300 שעות עבודה !!!**



## IV הטיעונים לעתירה

30. חובתה של המשיבה במתן שירות טלפוני במשרדי הרישוי לכל אזרח הנדרש לשירות ממנה הינו ע"פ תפקידה. סירובה של המשיבה לתת שירות טלפוני לאזרח הקטן בשנת 2022 מהטעם כי היו תלונות נגדו, ראה סעיף 1 נספח 1, מעיד על חוסר הסבירות הקיצוני במענה של המשיבה לעותר, ומעיד כאלף עדים על השימוש השרירותי שהיא עושה בסמכותה בניגוד לכל דין! חוסר הסבירות הקיצוני במענה הזה, מחייב את התערבותו של בית המשפט המנהלי לדון בהחלטה הבלתי סבירה בעליל של המשיבה לסרב לתת שירות טלפוני במשרדי הרישוי.

31. המצב כי אזרח הנדרש לשירות ממשרד הרישוי צריך לכתת רגליו שעות רבות רק כדי להגיע לדלפק השירות, וזאת למרות שניתן לתת לו את השירות בטלפון בנוחות, אינו סביר בצורה קיצונית. ובמיוחד באופן פרטני העותר שנדרש לעשות זאת לעיתים תכופות. המצב חמור ואינו תקין גם לאור העבודה שפעמים רבות ובעת שרכבי הסעות נדרשים לקבל שירות רק ממשרד הרישוי המחוזי, הטיפול לא מסתיים ונדרשים להגיע פעם נוספת, או בגין שהפקיד מוסר מידע שגוי, או בגין חוסר ידע של הפקיד נותן השירות, או בגין שהשירות מחייב גורם נוסף – אגף תקשוב. וכך קורה שמקבל השירות נדרש להגיע בשנית לקבלת שירות. אמנם המשיבה "עושה עימו חסד" ונותנת לו "תור נוסף חופשי" אבל זה טרטור מאין כמוהו להגיע מרמת הגולן למשרד הרישוי המחוזי בחיפה, או מהערבה לבאר שבע, או מהשומרון לירושלים, וגם ממבשרת ציון לתלפיות. זה בלתי סביר בצורה קיצונית להתעמר במי שנוקק לשירות לחייב אותו להגיע פיזית לדלפקי הקבלה של משרדי הרישוי תוך בזוז שעות רבות ונסיעה ועלויות וחניה, כדי לקבל שירות האורך דקות ספורות בלבד, שירות שניתן לקבל אותו בטלפון.

32. חוסר הסבירות הקיצוני בענייננו דומה למצב שהיה עד לא מכבר באגף הרכב של המשיבה, אשר דרש לשלם אגרות רק באמצעות הדואר ורק לאחר שמשלם האגרה היה צריך להגיע פיזית למקום הכי צפוף בישראל ברח' המלאכה 8 בתל אביב, משכנו של אגף הרכב, לקחת פיזית שובר לתשלום אגרה, וללכת פיזית לבית הדואר כדי לשלם את האגרה. רק תודות למאמצי העותר ניתן היום לשלם אגרות אלו באינטרנט, ללא כל צורך להגיע לרח' המלאכה 8 בתל אביב ומבלי כל צורך להגיע לדואר. לציין שבמהלך נסיעה של חברו של העותר למשרדי אגף הרכב הוא עשה תאונת דרכים שממנה נותר נכה לכל חייו. **וכולנו יודעים שכל נסיעה יש בה סיכון של תאונת דרכים!** סירובה של המשיבה לתת שירות בטלפון, מעיד כי אין לה את האתיקה המקצועית הנדרשת ואין לה את ההבנה הבסיסית כי ע"פ כל אמת מידה, וגם ע"פ החוק, **חובתה בשנת 2020 לספק שירות גם בטלפון.**

33. עושה רושם כי כל הנוגעים בדבר אצל המשיבה תלושים מהמציאות כאשר נטען בתשובתה מדוע לא ניתן לתת שירות בטלפון – כי היו הרבה תלונות. מי שנתן את התשובה הזו לא מכיר את המצב במשרדי הרישוי, לא נאלץ לנסוע מרחקים, לחפש חניה, להצטופף בביטחון למרות התחלואה הגוברת, לבזוז שעות רבות רק כדי לקבל שירות האורך מספר דקות. ראוי כי כל מי שמתכוון לענות בשם המשיבה יבחן את המצב לאשורו בשטח לפני שהוא מתנגד לבקשה זו.

34. חובתה של המשיבה למתן שירות סביר הכולל שירות בטלפון הינו גם ע"פ סעיף 1 לחוק הרישוי!

**" מטרתו של חוק זה להסדיר את השירותים בענף הרכב, ... כדי להבטיח את כל אלה: רמה מקצועית הולמת של נותני השירותים, הגנה על שלום הציבור ובטיחותו, מתן שירות סביר וזמין למקבלי השירות, קיומם של תנאים הולמים במקומות מתן השירותים ... "**

35. המשיבה וכהרגלה, בוודאי תנסה לחמוק מחובתה הנ"ל ע"פ סעיף 1 לחוק הרישוי בטענה כי מדובר על חובה המוטלת רק על אחרים ואין החובה מוטלת עליה, אך סעיף 223 לחוק הרישוי מתייחס בדיוק לטיעון שכזה ומבטל כל טענה מסוג זה

**" הוראות חוק זה יחולו גם על המדינה. "**

36. המשיבה אולי תנסה לחמוק מחובתה לתת שירות בטלפון, בטענה כי אין החוק מחייב מתן שירות בטלפון באופן פרטני, וכל סוג שירות שהיא תרצה לתת יספק את חובתה, ועל כך יטען העותר כי שירות טלפוני נדרש מכל נותן שירות ברמה ארצית ובדומה לחובה המוטלת על כל נותן שירות בסעיף 18 לחוק הגנת הצרכן, וגם אם חוק הגנת הצרכן אינו חל עליה. חוק הגנת הצרכן מציב אמות מידה ברורות לכל מי שנותן שירות, ובכלל זה על המשיבה בכלל ועל משרדי הרישוי בפרט.

37. המשיבה אשר יזמה את תקנות רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב (סירוב לתת שירות), תשע"ז-2017, אינה יכולה לסרב לתת שירות, בעוד היא בעצמה מציבה תנאי שכזה לאחרים הכפופים לסמכותה. **המשיבה חייבת להפנים כי הטלת חובה על מקבל שירות במשרד הרישוי להגיע פיזית, בעוד אפשרי לקבל את השירות בטלפון הינו משום התעמרות אסורה ופגיעה בזכויות יסוד מוגנות.**

38. ולשאלה המתבקשת האם המשיבה יכולה לתת שירות בטלפון התשובה היא בהחלט כן! המשיבה הוכיחה במשך כשנה כי היא מסוגלת לכך בתקופה הארוכה שהיא נתנה שירות בטלפון לאזרחי ישראל בכלל ולעותר בפרט.

## V סיכום

39. מבקש העותר מבית המשפט הנכבד לרדת לשורשו של עניין ולראות את העוול הבלתי מוצדק שהמשיבה עושה לכל בית ישראל בכלל ולעותר בפרט, בעת שנדרשים לקבלת שירות ממשרדי הרישוי. במקום שהמשיבה תאפשר מתן שירות בטלפון בנוחות ובהשקעה של זמן קצר מאוד, וכפי שהמשיבה הוכיחה שהיא מסוגלת לעשות במשך שנה שלמה, המשיבה כופה ומתעמרת בכל אזרחי המדינה בכלל ובעותר בפרט ומחייבת את כולם להגיע למשרדי הרישוי תוך בזבוז של מיליוני שעות עבודה לציבור, תוך הוספת עומס לגודש בדרכים, ותוך בזבוז אמצעים משווע של אולמות קבלה מיותרים כדי לקבל שירות בדלפקי הקבלה. וזאת למרות שהמשיבה יכולה לתת את השירות בטלפון בחיסכון עצום לציבור ולקופה הציבורית. זה לא סביר בצורה קיצונית וזה גם לא חוקי!

40. העותר מבקש מבית המשפט הנכבד לראות בו גם כעותר ציבור, וזאת לאור העובדה כי עתירה זו תשרת גם את כלל הציבור בישראל.
41. חובתה של המשיבה לתת שירות טלפוני במשרדי הרישוי הינו ע"פ תפקידה וע"פ הנורמות המקובלות למתן שירות לציבור בכל תחומי החיים, חובה זו מוטלת על המשיבה גם במסגרת חוק הרישוי.
42. סירובה של המשיבה לספק שירות טלפוני במשרדי הרישוי הינו בלתי חוקי ובלתי סביר בצורה קיצונית ונובע מהשימוש השרירותי שהיא עושה בסמכותה. המשיבה גורמת לבזבוז אדיר ממדים לציבור שהעותר, המצוי היטב בענף, מעריך אותו במאות מיליוני שקלים כל שנה!
43. עדות לשימוש השרירותי שעושה המשיבה בסמכותה, כמו גם הזלזול שהיא מזלזלת באזרח הקטן היא העובדה שבכל דלפקי השירות בכל משרדי הרישוי אין שלט עם שם נותן השירות כנדרש ע"פ התקשי"ר בכלל, ובפרט התנהלותה של מנהלת משרד רישוי מחוזי גב' צחית אופק שתמכה בפקידת רישוי שסירבה להזדהות וזאת לצורך הגשת תלונה נגדה.

## VI הסעד המבוקש

44. לאור האמור לעיל מבקש העותר מבית המשפט הנכבד להוציא צו על תנאי נגד המשיבה המורה לה לבוא וליתן טעם מדוע לא תפעיל שירות טלפוני במשרדי הרישוי וכפי שהיה בעבר לכלל הציבור בישראל, ובפרט לעותר שהינו לקוח מוסדי אשר נדרש לשירותי משרד הרישוי בהיקף נרחב בהרבה מהממוצע, ומדוע לא תפעל כדי ליעל את השירות במשרדי הרישוי ומדוע לא תביא לחיסכון אדיר ממדים לציבור ולקופה הציבורית.



ולראיה באתי על החתום,

מרדכי ברנס, העותר

היום, 01 ינואר 2022, כ"ח טבת תשפ"ב

## תוכן עניינים - עמ' 10

### עמודים

1-3	העתירה וסמכות בית המשט	.1
4	הצדדים לעתירה	.2
5-6	הגדרות ורקע כללי	.3
7-8	הטיעונים לעתירה	.4
8-9	סיכום	.5
9	הסעד המבוקש	.6

## רשימת נספחים - עמ' 10

11	מכתב מאת המשיבה המנמק את ההחלטה להפסיק השירות	.1/ עת
12	בקשה מאת העותר למנכ"לית המשיבה להשיב השירות הטלפוני	.2/ עת
13	בקשה מאת העותר למנהל אגף הרישוי להשיב את השירות הטלפוני	.3/ עת
14-15	פנייה של העותר לממונה על פניות הציבור בלשכת השרה	.4/ עת
16-18	תזכורת לבקשתו של העותר לקבלת שירות בטלפון	.5/ עת
19	תלונה למשרד הבריאות נגד המשיבה בגין אי ציות להנחות הקורונה	.6/ עת
20-24	רשימת מחדלים, בעיקר של המשיבה, שתיקן העותר רשימת נושאים שטופלו ע"י מוטי בר-נס	.7/ עת



משרד התחבורה  
והבטיחות בדרכים  
לשכת המנהל הכללי

## נספח - 1

י"ד באייר תשפ"א  
26 באפריל 2021  
4000-0064-2021-0165317

לכבוד  
מר מוטי בר-נס  
שלום רב,

הנדון: הפסקת השירות הטלפוני במשרדי הרישוי  
סימוכין: מכתבך מיום 13.4.21

1. לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני, ולאור מצב התחלואה המשתפר במדינת ישראל, המאפשרת קבלת קהל בסניפים, הוחלט על פתיחת סניפי הרישוי לקבלת קהל באופן פרונטלי.
2. יחד עם זאת ולאור ניסיון שנת הקורונה האחרונה, מובן כי לא ניתן לאפשר בעת ובעונה אחת קיום של קבלת קהל פרונטלית וכן מענה טלפוני במרחב המשרדי.
3. לאור האמור לעיל הוחלט על ביטול התורים הטלפונים ומעבר למתן שירות באופן פרונטלי בלבד.

בברכה,  
איתן גרוס  
יועץ מנכ"ל  
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

**אגודת אשכול** לבעלי רכב אשכול ורכב מדברי טלפון 1800-2000-32



משרד – לשם 16 מבשרת ציון דוא"ל [k9@013.net](mailto:k9@013.net) יו"ר מוטי בר-נס 050-9009700  
כתובת לדואר ת.ד. 171 בית זית 9081500 רוני גילה 052-4884848 שירותי פקס 03-5423554

17 אוקטובר 2021  
י"א חשון תשפ"ב  
סימוכין 21-171

## נספח - 2

לכבוד

גב' מיכל פרנק – מנכ"לית

משרד התחבורה באמצעות דוא"ל

שלום רב

**הנדון: בקשה לקבלת שירות טלפוני / בדוא"ל במשרדי הרישוי בכלל, וכלקוח מוסדי בפרט.**

1. זו הודעה על סיום מיצוי הליכים, לצורך הגשת עתירה מנהלית נגד משרד התחבורה בגין **מתן שירות לקוי בניגוד לסעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב (להלן "חוק הרישוי")** ולא הוצבו שמות נותני השירות בדלפקים בניגוד לסעיף 61.132 לתקשיר. וזאת לאחר פניותי הרבות למר אפי רוזן מנהל אגף הרישוי ומר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה מצ"ב.
  2. הח"מ פונה לגבירתי כאזרחי ישראלי, כיו"ר אגודת אשכול, כלקוח מוסדי וכמנהל 51 משרדי הסעות שרשומים בהם כ- 700 כלי רכב, וכמייסד **עבר"י** עמותת בעלי רכב ישראליים שהקמתי לאחרונה רק כדי לטפל בכשלים הרבים וביחס המחפיר של משרד התחבורה לאזרחי מדינת ישראל!
  3. **אני פונה לגבירתי כדי להשיב את השירות הטלפוני / בדוא"ל במשרדי הרישוי וכפי שהיה במשך יותר משנה במשבר הקורונה.** דהיינו, האפשרות למתן שירות טלפוני / בדוא"ל קיימת באגף הרישוי אך היא הופסקה ע"י גב' מירי רגב - השרה קודמת, לפי עניות דעתי, ממניעים זרים, וכדי לזכות בקולות עובדי משרד הרישוי אשר, לכאורה, מעדיפים את אופן מתן השירות הפרונטאלי על השירות הטלפוני.
  4. בבדיקה שאני ערכתי עם מדגם לא מחייב של עובדי משרדי הרישוי, הרוב המכריע, מאוד מעוניין לעבור לשירות טלפוני. מי שהתנגד היו כאלה שטענו שהם לא יודעים להשתמש בדוא"ל, וכי תיבות הדוא"ל שהוקצו להם היו קטנות ומייד היו נחסמות.
  5. **לציין שאין לי כל תלונה לפקידות הנאמנות והמסורות במשרד הרישוי המחוזי בירושלים ועוד החל מהממונה גב' אלה גורוחובסקי, והפקידות גב' זנה עדיקה, גב' הילה הובל, גב' שושי סעדון, גב' בתו מזרחי, גב' סופי בן גיגי, גב' לירן בנבסת, גב' שירי שמחוני משרד הרישוי באשקלון, גב' גילה נרקיס משרד הרישוי קריית ארבע ועוד ועוד, שעושות הכל כדי לתת שירות באופן מיטבי מצ"ב מכתב תודה.**
  6. הקש ששבר את גב הגמל הייתה החוויה שחוויתי בביקורי האחרון 9/11/2021 במשרד הרישוי המחוזי בירושלים. החניון היה חסום ונאלצתי להחנות במרחק רב, התור בביטחון ליד המעליות היה צפוף ובניגוד להוראות משרד הבריאות, בדלפקי השירות לא הוצבו שמות נותני השירות בניגוד לסעיף 61.132 לתקשיר מצ"ב מכתב מנציבות שירות המדינה, בדלפקים הוצבו מחסומי כסאות, כביכול לצורך הקורונה, אך בפועל זה גרם לחוסר נגישות לפקידה, ולכן נאלצתי לקום ולדבר עם הפקידה מעל המחסום ובכך הוכחתם חוסר הבנה משוע לחובתכם לתת שירות כנדרש ע"פ חובתכם בסעיף 1 לחוק הרישוי
- "... קיומם של תנאים הולמים במקומות מתן השירותים..."**
7. גבירתי בשירות הטלפוני יש תועלת רבה וכמפורט:
    - א. חיסכון של מיליוני שעות עבודה בשנה של אזרחי ישראל שטאלצים להגיע למשרדי הרישוי.
    - ב. חיסכון של אלפי כלי רכב הנעים בכבישים והמוסיפים לעומס הבלתי נסבל.
    - ג. חיסכון של עשרות מיליוני שקלים באולמות קבלה מיותרים, אבטחה, מעליות ניקיון וכו'.
    - ד. שיפור תנאי העבודה של העובדים, כולל היכולת לעבוד מהבית.
    - ה. ניתן להעתיק את מתן השירות לפריפריה ולשחרר נדל"ן יקר. ועוד ועוד.
  8. אנא גבירתי אני לא אסתפק בתשובה אחרת מאשר הפעלת השירות הטלפוני באופן מידי בכלל ובפרט כלקוח מוסדי שטאלץ לקבל שירותים ממשרדי הרישוי על בסיס יומיומי.

מוטי בר-נס יו"ר

העתקים: גב' מרב מיכאלי – שרת התחבורה, לשכה משפטית משרד התחבורה  
גב' שירה יהלומי יועמ"ש, חברי אגודת אשכול, חברי עמותת עבר"י  
מר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה, מר אפי רוזן מנהל אגף הרישוי

## אגודת אשכול לבעלי רכב אשכול ורכב מדברי טלפון 1800-2000-32

משרד – לשם 16 מבשרת ציון דוא"ל [k9@013.net](mailto:k9@013.net) יו"ר מוטי בר-נס 050-9009700  
כתובת לדואר ת.ד. 171 בית זית 9081500 רוני גילה 052-4884848 שירותי פקס 03-5423554



17 אוקטובר 2021  
י"א חשון תשפ"ב  
סימוכין 21-171

### נספח - 3

לכבוד

מר אפי רוזן – מנהל אגף הרישוי  
משרד התחבורה באמצעות דוא"ל

שלום רב

#### הנדון: בקשה לקבלת שירות כלקוח מוסדי בטלפון או במייל - הודעה על מיצוי הליכים ובקשה כי הפקידים במשרדי הרישוי יזהו עצמם בשמם.

1. בהמשך לפניותיי הרבות בנדון, שאדוני סירב לכולם, הגיעו מים עד נפש מאז משרדי הרישוי חזרו מחופשת חגי תשרי אני סובל מאוד משירות גרוע של משרדי הרישוי ואני מבקש שוב מאדוני לאשר לי קבלת שירות כלקוח מוסדי באמצעות נציג משרד הרישוי שמכיר את ההליכים של רכבי סיור ומדברי.
2. להזכירך החיימ משמש כיו"ר אגודת אשכול שבה רשומים כ- 200 רכבי סיור וכ- 600 רכבים מדבריים ב- 50 סניפים שלכל סניף יש רישיון משרד הסעות, והחיימ משמש כמנהל וכמייצג של כל 50 משרדי הסעות.
3. כיוון שרכב סיור ורכב מדברי מוגדרים כרכב ציבורי ומחויבים ברישיון הסעה הרגולציה שלהם שונה מרכב פרטי ומחייבת השקעה של משאבים רבים מצידנו, אך גם מחייבת גורם מקצועי שיוודע לטפל ברכבים אלו כ- 1,500 מתוך 4 מיליון כלי רכב בישראל דהיינו 0.375 רבבית האחוז.
4. להלן מספר דוגמאות:
  - א. רכב סיור 6219455 הגיע פעמיים למשרד הרישוי המחוזי בחיפה, פעמיים הפקיד סירב להזדהות ולומר מי הממונה עליו. הפקיד הודיע כי אין אישור במחשב ושלה את בעל הרכב לטפל בבעיה ברשות התחבורה ציבורית - היסעים. כמוכן שאני מכיר את הנוהל וגבי טלי גדליהו הודיע לי בכתב כי נתנה אישור, אחייכ פניתי גם לגבי קטי מורלי ולגבי ביטון אבל גם בפעם השנייה הפקיד במשרד הרישוי המחוזי בחיפה לא הצליח לבצע שינוי ייעוד מרכב סיור לפרטי לצורך מכירת הרכב. בליט ברירה בפעם השלישית הלכתי למשרד הרישוי בירושלים, וראה זה פלא גבי אלה גורחובסקי טיפלה בי תוך שתי דקות ועשתה את שינוי הייעוד לרכב, והרכב נמכר מייד אחייכ. דהיינו הפקיד במשרד הרישוי בחיפה פשוט לא ידע איך עושים את שינוי הייעוד ורק טרטר את החבר דורון ו.
  - ב. רכב סיור 40416901 הגיע למשרד הרישוי המחוזי בחולון לעשות שינוי ייעוד מסיור לפרטי לצורך מכירה, הפקידה, שסירבה להזדהות טענה כי אין לרכב אישורים מההיסעים ועליה לפנות לירושלים. רק תודות להתערבותה של המנהלת צחית אופק הפקידה ביצעה את תפקידה, ועדיין סירבה להזדהות. במקרה הזה החברה רותי כ. התמרמרה מאוד ובסופו של יום התנהגה שלא כראוי, לא שאני מצדיק אותה, אבל כשמטרתם אורח ונותנים לו תשובות לא נכונות כמו לנסוע לירושלים וכי' אי אפשר לצפות להתנהלות נורמטיבית.
  - ג. רכב פרטי 5796256 הגיע למשרד הרישוי בטבריה כדי לעשות שינוי ייעוד למדברי 3 פעמים עד שהצליח לעשות שינוי ייעוד מסיבות של חוסר ידע מקצועי של הפקידה. וככה כל שבוע יש לי תקלות כאלה שמבזבזות את זמני ואת זמנם של הפקידים ואת זמנם של הממונים עליהם שלא יודעים איך לעשות שינוי ייעוד לרכב סיור או מדברי.
5. זה ברור לכל הדיוט כי פעולות נדירות המבוצעות רק ל 0.375 רבבית האחוז מכלי הרכב בישראל נדרשת מיומנות נדירה שמרבית הפקידים כולל אלה במחוזיים לא שולטים בהם ולכן אני חוזר **ומבקש לקבל אישור להשתמש בשירותים של משרד הרישוי המחוזי בירושלים לכל 700 כלי הרכב סיור / ומדברי שאני מטפל בהם באמצעות הטלפון או במייל וכפי שנהגתי במשך יותר משנה.**
6. ולגבי הזדהות הפקידים בשמם לדעתי זו חובה ע"פ תקנות שירות המדינה.
7. לצערי אם אדוני לא יאשר גם את בקשתי זו, אני מתכוון לפנות לעזרתו של בית המשפט המנהלי. אני לא מוצא כל דרך אחרת כדי לתקן את המחדל הזה שפוגע בי ובכל חברי אגודת אשכול שוב ושוב.

מוטי בר-נס יו"ר

העתקים: גבי מיכל פרנק – מנכ"לית, מר אבנר פלור – סמנכ"ל תנועה לשכה משפטית משרד התחבורה חברי אגודת אשכול

## נספח - 4

### Moti Barnes

<b>מאת:</b>	<Moti Barnes <k7@013.net
<b>נשלח:</b>	יום שני 08 נובמבר 2021 09:52
<b>אל:</b>	גב' מרב מיכאלי שרת התחבורה
<b>עותק:</b>	Morris Tzemach; 007 Emil Tal; 011 Ikey ; 014 Norman Emanuel; 017 Izzat Abu 004 Ori stern; 388 384 ; רבית זכאי שחית ; 041 Roni Gilo; 089 Ido Keynan; 215 Eli Meiri; 269 אלי סרוגו; 667 יאיר סייס; Orna Barnes ; Moti k7; גב' שירה בטלון מנהלת משרד אגודת אשכול ; 'מיכה אלימלך'; משה גרוס
<b>נושא:</b>	בקשה לפתוח את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי לציבור בכלל, ובפרט בקשה שלי לקבל שירות טלפוני / במייל כלקוח מוסדי
<b>קבצים מצורפים:</b>	21-171 מר אפי רוזן בקשה לקבל שירות בטלפון או במייל.21-056 pdf תזכורת בקשה להפעיל מחדש שירות טלפוני במשרדי הרישוי.pdf; בגץ איסור נתן לרכב סיוור נ. משרד התחבורה כולל נספחים.pdf

לכבוד

גב' דלית גהן – הממונה על פניות הציבור לשכת השרה

יש לי טענות רבות מספור נגד משרד התחבורה ואני לא "אפיל" עלייך את כולן

לטובת הציבור כולו, וגם לצורך עבודתי, אני מבקשך לטפל בנושא אחד בלבד עבורי

מתן שירות טלפוני / מייל במשרדי הרישוי באופן כללי, ועבורי כלקוח מוסדי.

הקרבות שלי עם משרד התחבורה החלו בשנת 2005 עם אגף הרכב בנושא יבוא אישי. לתדהמתי ראיתי שפקידים בכירים במשרד התחבורה פועלים נגד האינטרס הציבורי ובראשם מנהלת אגף הרכב בזמנו ואח"כ מנהל אגף הרכב מר אבנר פלור. עם מר אבנר פלור יש לי הרבה עימותים שבכל פעם מחדש אני נוכח שהוא אינו מבין את האינטרס הציבורי. אבל אני לא אכניס אותך לעניין זה, נראה לי כי זה מעבר לסמכותך.

אני מבקש מגבירתי לפעול להנגשת השירות הטלפוני במשרדי הרישוי באמצעות הטלפון והמייל. זה לא דבר חדש! זה פעל במשך יותר משנה במשבר הקורונה!!!

לאחרונה ממש לפני לכתו מר עופר מלכה המונ"ל הקודם הפסיק את השירות בטענה "היו הרבה תלונות" למרות שזה אולי נכון, אבל יש פי אלף מונים תלונות נגד משרד התחבורה בעניין השירות הפיזי של משרדי הרישוי.

החובה להגיע למשרדי הרישוי גורמת לציבור בזבוז של מיליוני שעות עבודה בשנה, הוספת עומס לתנועה של אלפי מכוניות כל יום הנשכרות למשרדי הרישוי, וכאשר במקביל משרד הרישוי מבזבז הון עתק על אולמות קבלה לא נחוצים.

אייני יודע מדוע השרה קודמת והמונ"ל בחרו להפסיק את השירות הטלפוני, במיוחד לאור העובדה כי מנהל אגף הרישוי מר אפי רוזן השיב לי כי זה היה בניגוד לחוות הדעת המקצועית שלו!

### לדעתי השרה החדשה תוכל לקנות את עולמה בהחלטה אחת, ישימה , שלא רק שלא מחייבת משאבים נוספים אלא היא תחסוך הון עתק לציבור ולמשרד

#### התחבורה

#### לתת שירות טלפוני במשרדי הרישוי.

אישית ולאור העובדה שאני צרכן מוסדי של שירותים של משרד הרישוי – מנהל 50 משרדי הסעות שרשומים בהם כ- 900 כלי רכב, יועץ יבוא ורישוי רכב שנותן שירות לציבור חינום כל יום מדובר על עשרות פונים. אני מבקש לקבל אישור פרטני לעבוד באמצעות המייל עם משרד הרישוי המחוזי בירושלים.

מצ"ב מכתבים בנושא

לציין כי מר אפי רוזן , ולמרות פניות רבו אליו סירב לתת לי אישור לשירות טלפוני / במייל במשרד הרישוי .



לידיעה בלבד מצ"ב בג"ץ 7480-21 עבדך הנואמן נגד משרד התחבורה בעניין ביטול נת"ץ לרכב סיוור. עוד נושא שטופל ע"י המפקח על התעבורה הקודם והנוכחי בחוסר מקצועיות משווע.

ראיתי את הכתבה בערוץ 11 לגבי כוונת המונכ"לית לפטר את סמוכ"ל תשתיות מר שילה אלדר ואת ראש הרשות לתחבורה ציבורית מר יעקב נתניהו ואני מסכים איתה באופן מוחלט, הייתי שמח אם גם היו מחליפים את מר אבנר פלור. אישית נוכחתי בחוסר המקצועיות המשוע של מר שילה אלדר בדין בבית המשפט המחוזי בירושלים עת"מ 3689-11-20 הח"מ נגד משרד התחבורה, הוא העיד בבית המשפט באופן שהיה ברור לכל שאין לו כל ידע מקצועי נדרש!!!  
<https://www.kan.org.il/Item/?itemId=116448&app=true&showcontext=true>

לטיפולך המסור אודה  
מוטי בר – נס יו"ר  
מנהל 50 משרדי הסעות  
יועץ רישוי ויבוא רכב  
מורה דרך ובעלים של רכב סיוור ומדברי  
נייד 050.900.9.700 לשם 16 מבשרת ציון ת.ד 171 בית צית 90815  
**אגודת אשכול** האיגוד המקצועי לבעלי רכב אשכול ומדברי

Always at your service

Moti Barness [k9@013.net](mailto:k9@013.net) +972.50.900.9.700

[Chairman Israel Tour Car Association](#)

## נספח - 5



**צ'קרי"ו** **צמותת הצ'ו רכב ישראליים**

מוטי בר-נס מייסד, 050-900-9-700 [k9@013.net](mailto:k9@013.net)

לשם 16 מברשת ציון 9077512 **סקס: 03-5423554** טלפון: **1800.2000.32**

12 דצמבר 2021

ח'טבת תשפ"ב

סימוכין 21-010

**לכבוד**  
גב' מרב מיכאלי – שרת התחבורה,  
מר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה,  
לשכה משפטית,  
משרד התחבורה באמצעות הדוא"ל

גב' מיכל פרנק – מנכ"לית,  
מר אפי רוזן – מנהל אגף הרישוי,  
עו"ד ספיר דדון ס. יועמ"ש - אגף הרישוי

מכובדיי שלום

### הנדון: בקשה לקבלת שירות טלפוני ממשרדי הרישוי לכלל הציבור, ובפרט ללקוחות מוסדיים, ופרסום שמות העובדים בדלפקי הקבלה – תזכורת.

1. בהמשך למכתביי הרבים מספור בנדון, שחלקם נענו בשלילה, וחלקם לא נענו, מצ"ב חלקן:
  - א. **נספח-1** מענה מטעם מנכ"ל משרד התחבורה הקודם מר עופר מלכה המסביר מדוע הופסקו השירותים הטלפוניים. "...לאור תלונות על השירות הטלפוני..."
  - ב. **נספח-2** מענה לבקשה ע"פ חוק חופש המידע שבה סורבתי לקבל מידע לגבי מדיניות משרד התחבורה בנדון, שלכאורה, בגללה לא ניתן שירות טלפוני במשרדי הרישוי.
  - ג. **נספח-3** תלונה לממונה על פניות הציבור מתאריך 18/10/2021 ששלחתי באמצעות האינטרנט, שעד היום לא נענתה בגין אי פרסום שמות נותני השירות בדלפקי הקבלה.
  - ד. **נספח-4** תלונה לגבי דלית גחן – הממונה על פניות הציבור לשכת השרה
2. מכובדיי אני פונה אליכם בתזכורת אחרונה זו לפני שאאלץ למצוא סעד בבית המשפט המינהלי, וזאת בגין חובתכם ע"פ תפקיכם וע"פ סעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצעות בענף הרכב התשמי"ו-2016 (להלן "חוק הרישוי") " מטרתו של חוק זה להסדיר את השירותים בענף הרכב, לרבות בתחום הייבוא, כדי להבטיח את כל אלה: רמה מקצועית הולמת של נותני השירותים, שמירה על בטיחות הרכב, הגנה על שלום הציבור ובטיחותו, מתן שירות סדיר וזמין למקבלי השירות, קיומם של תנאים הולמים במקומות מתן השירותים, קידומה של התחרות בענף הרכב והגנת הצרכן. "
3. הטענה כי השירות הופסק בגלל תלונות רבות, ראה נספח 1, היא טענה מגוחכת ולא עניינית שמעולם לא נבדקה בהתייחס לתלונות הרבות פי כמה מונים לגבי השירות הפיזי. משרד התחבורה מעולם לא עשה סקר השוואתי לגבי העדפת הציבור את השירות הטלפוני, וגם אם היו תלונות.
4. לכאורה, ומכיוון שעושה רושם כי עובדי משרד התחבורה חושבים כי חוק הרישוי אינו חל עליהם, אני מבקש להזכירכם את סעיף 223 לחוק הרישוי " הוראות חוק זה יחולגו על המדינה "
5. אני פונה אליכם כמי שנדרש לשירות ממשרדי הרישוי בממוצע כ-4 פעמים בשבוע, וזאת בתפקידי כלקוח מוסדי, ומייצג ציבורי, וזאת בתוקף תפקידיי
  - א. מייסד עבריי – עמותת בעלי רכב ישראליים, שייסדי עם חברים לפני כחודש, וכבר שומים בה מעל אלף חברים. עמותה שכל תפקידה לייצג את הצרכים של בעלי הרכב בישראל, ואשר נשרד התחבורה עיוור להם.
  - ב. יו"ר אגודת אשכול – אגודה המשמשת כאיגוד מקצועי לבעלי רכב אשכול ורכב מדברי ואשר חברים בה מעל אלף חברים.
  - ג. מנהל ומייצג של 51 משרדי הסעות שבהם רשומים כשבע מאות כלי רכב ציבוריים המיועדים להסעות.
  - ד. כיועץ יבוא ורישוי, ומתווך רכב ביבוא אישי בעל רישיון ממשרד התחבורה.
  - ה. כאזרח מן השורה אשר בבעלותו 3 כלי רכב המיועדים להסעות.

רק בזכות מוטי בר-נס, עוסק יכול לייבא **כל רכב בייבוא אישי**, למרות התנגדות מר אבנר פלור סמנכ"ל משרד התחבורה שרצה לאשר בכנסת **רק רכב שאינו מייבוא ע"י יבואן**. דהיינו, מספר מצומצם של כלי רכב, ללא אחריות, ללא מוסכים, ללא חלקי חילוף וללא תיקון ריקול!!! ראה פרוטוקול 144 מ-25/1/2016. ובנוסף תוקנו נהלים, תקנות וצווים רבים של משרד התחבורה.

6. הדרישה להגעה פיזית למשרדי הרישוי עולה לי כ- 100 ימי עבודה בשנה, בזכו של 200 נסיעות מיותרות ברכב למשרד הרישוי, תוך הגברת העומס בכבישים, סיכויי בריאות, בגלל הדוחק בביטחון, בניגוד להוראות משרד הבריאות, מצייב **נספח-5** תלונה למשרד הבריאות נגד משרדי הרישוי, בגין הכשל החמור במהלך הבדיקה הביטחונית שבה מצטופפים עשרות אזרחים המבקשים לקבל שירות ממשרדי הרישוי, ואשר נאלצים להצטופף במסדרונות צרים בניגוד להנחיות משרד הבריאות.
7. בנוסף לאי מתן שירות טלפוני, או באמצעות דוא"ל, כל משרדי הרישוי פועלים בניגוד לחוק הרישוי ובניגוד להוראות התקשייר כאשר הם **לא מציבים במקום בולט לעין את שם העובד**. מצייב **נספח-6** מענה מטעם נציב שירות המדינה, המפרט את סעיף 61.132 לתקשייר המחייב פרסום שם העובד נותן השירות הן בדלת משרדו והן בדלפקי הקבלה.
8. **בכל דלפקי הקבלה בכל משרדי הרישוי אין שילוט עם שם העובד וכנדרש ע"פ התקשייר**, מה שמהווה גם פגיעה בשירות ע"פ חוק הרישוי. בנוסף וכתוצאה מכך נתקלתי אישית גם בתופעה פסולה של סירוב נותן השירות בדלפק למסור את שמו לצורך כתיבת תלונה. נתקלתי בכך הן במשרד הרישוי המחוזי בחולון בגיבוי המנהלת גבי צחית אופק שטענה שאין חובה להזדהות בשם, מצייב **נספח-7** מטעם נציב שירות המדינה המורה ע"פ סעיף 61.327 כי עובד מדינה חייב להזדהות בשמו והן במשרד הרישוי המחוזי בחיפה, במשרד הרישוי המחוזי בירושלים מעולם לא נתקלתי בתופעה זו, לדעת תודות למנהלת השירות גבי אלה גורחובסקי שתעשה ככל יכולתה כדי לתת שירות, מה שאין כך בחולון ובחיפה.
9. אנא השירות הטלפוני במשרדי הרישוי פעל ביעילות ובנחוחות במשך כשנה, ואין כל סיבה להפסיקו הן כשירות לציבור הכללי, והן ללקוחות מוסדיים כמוני. חובתכם ע"פ תפקידכם, ע"פ חוק הרישוי וע"פ חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, תשע"ח-2018 לפרסם כתובות של נותני השירות במשרדי הרישוי, ולתת שירות באמצעות הדוא"ל, ככל שניתן. **להזכירכם במקרה שלי כל השירותים שאני נדרש להם הם שירותים לרכבי הסעות ואשר יש בידי אישורים מקוונים של אגף הרישוי ברשות לתחבורה ציבורית, ולכן השירות באמצעי קשר דיגיטליים הוא רק מתבקש**. בסופו של יום ובמקרים רבים השירות שאני מקבל ממשרדי הרישוי המחוזיים, ובגלל הצורך במעורבות אגף התקשוב אני מקבל את השירות באמצעות הדוא"ל, אבל זה רק לאחר שאנסתם אותי קודם להגיע למשרדי הרישוי.
10. לציין לטובה את אגף הרישוי ברשות לתחבורה ציבורית שמעביר לי, ולמשרדי הרישוי את כל האישורים הנדרשים באופן מקוון, מה שמעלה את השאלה מדוע משרדי הרישוי לא יכבדו את בקשתי לקבל שירות באמצעות הדוא"ל ולא להתעמר בי כמעט יום ביומו.
11. לצערי חוסר האכפתיות מהחוק של הגורמים במשרד התחבורה, ולו רק בגין אי הצבת שילוט של העובד נותן השירות, ויש מקרים לא מעטים שעובדי משרדי הרישוי מסרבים להזדהות, זה קרה לי אישית הן במשרד הרישוי בחולון והן בחיפה. עניין שלכאורה פעוט ערך בעיניכם, אך הוא אחד הגורמים לחוסר המשילות שפשה במחוזותינו והופך את חיינו בכבישים ובכל מקום במדינה למסוכן יותר ויותר. אם עובדי המדינה לא פועלים ע"פ כללי התקשייר למה שהאזרח הקטן יציית לנהלים השונים שאתם מכתבים.
12. עוד עניין חמור הקשור לאגף הרישוי שגורם לחוסר משילות ועלייה בתאונות הדרכים היא העובדה שליותר ממיליון כלי רכב בישראל אין רישיון רכב בתוקף.
13. הכשל בשירות של משרדי הרישוי מתחיל בעובדה שמקבלים תור רק לעוד 7 שבוע לפחות. אחייכ אני נדרש לנסוע מביתי במבשרת ציון לתלפיות ירושלים, או לחולון, למצוא חנייה לעבור ביטחון בניגוד לכללי משרד הבריאות תוך סיכון בריאותי, וכשאני מגיע סוף סוף לדלפק כדי לקבל שירות אין נגישות של משיעה מכיוון שהפקידה מופרדת במחסום שקוף, ובנוסף יש כסאות המשמשים כמחסום לצורך הגנה בריאותית על העובדים. בפועל ומכיוון שאני לא מסוגל לשמוע את הפקידה מבעד כל אלה אני נאלץ לעמוד ולדבר עם הפקידה מעל המחסום והמחיצה השקופה.
14. החזרת השירות הטלפוני ובדוא"ל כבעבר, יביא למיטוב השירות במשרדי הרישוי וכמפורט:
- יביא לחיסכון של מיליוני שעות עבודה בשנה לציבור, שנאלץ לכתת רגליו ולהגיע פיזית.
  - יוריד אלפי מכוניות שרק מוסיפות על העומס הכבד בכבישים.
  - חיסכון של עשרות מיליוני שקלים של אולמות קבלה לא נדרשים.
  - מניעת סכנות בריאותיות בבדיקה הביטחונית הפועלות בניגוד להוראות משרד הבריאות.
  - ישתחרר נדל"ן יקר במרכזי הערים ותהיה אפשרות להביא תעסוקה לפרופיה, כמו גם עבודה מהבית!
  - מתן השירות יהיה יעיל יותר, שכן פקדי הרישוי ישבו באופן נוח יותר, ללא כל לחץ ממקבלי השירות ומהעומס התמידי במשרדי הרישוי.
  - השירות לציבור יהיה נגיש יותר, ולא אצטרך לעמוד ולדבר מעל המחסומים והמחיצה השקופה.

רק בזכות מוטי בר-נס, עוסק וכול לייבא כל רכב בייבוא אישי, למרת התנגדות מר אבנר פלור סמנכ"ל משרד התחבורה שרצה לאשר בכנסת רק רכב שאינו מייבוא ע"י יבואן. דהיינו, מספר מצומצם של כלי רכב, ללא אחריות, ללא מוסכים, ללא חלקי חילוף וללא תיקון ריקולו!!! ראה פרוטוקול 144 מ-25/1/2016. ובנוסף תוקנו נהלים, תקנות וצווים רבים של משרד התחבורה.

15. לדיעתכם ייסדתי את עבריי עמותת בעלי רכב ישראלים כדי לייצג 4 מיליון אזרחי מדינת ישראל בעיקר בפני משרד התחבורה, ולעמוד מול משרתי ציבור שמסרבים להקשיב ולשתף את הציבור, שלא רואים ולא מבינים מהו האינטרס הציבורי, כדי לשפר את השירות הגרוע שמשרד התחבורה נותן באמצעות משרדי הרישוי, להוריד את הגודש בכבישים באמצעות קבלת שירותים ממשלתיים בטלפון/ אמצעים דיגיטליים / מקוון.

## 16. סיכום

- א. **אני מבקש כי יוחזר השירות הטלפוני במשרדי הרישוי לכלל הציבור.**
- ב. **אני מבקש כי אקבל שירות ממשרדי הרישוי כלקוח מוסדי באמצעות הטלפון** – מנהל 51 משרדי הסעות עם כ- 700 כלי רכב רשומים, יו"ר אגודת אשכול האיגוד המקצועי לבלעי רכב אשכול ומדברי, מייסד עבריי – עמותת בעלי רכב ישראלים, ומתווך ביבוא אישי.
- ג. אני דורש כי בכל דלפקי הקבלה במשרדי הרישוי ועל עמדות שירות לקהל במשרד התחבורה יוצב שם הפקיד ע"פ חוק הרישוי והוראות התקשי"ר.
17. אנא, מדובר על תקופה של חודשים רבים שאני מנסה בכוחי הדל להשיב את השירות הטלפוני ואני נתקל בחומות בצורות. ולכן כמוצא אחרון ובלית ברירה אני מגדיר מכתבי זה כסיום מיצוי הליכים לפני הגשת עתירה מנהלית נגד משרד התחבורה בגין שירות לא הולם, וזאת בניגוד לחובתו ע"פ תפקידו, בניגוד לחוק הרישוי, בניגוד להוראות התקשי"ר, ובניגוד לחוק אמצעי קשר דיגיטליים.
18. בשמחה רבה אמשוך את פנייתי זו ולו רק אזכה לאוזן קשבת או לפחות לקבל הסבר ענייני מדוע בקשתי לא תמולא.

בכבוד רב



מוטי בר-נס מייסד

לשכת רה"מ  
משרד מבקר המדינה  
מר שראל שפיר – יועץ נציב שירות המדינה וממונה על חופש המידע  
עבריי – חברים  
אגודת אשכול – חברים

רק בזכות מוטי בר-נס, עוסק יכול לייבא **כל רכב בניבוא אישי**, למרות התנגדות מר אבנר פלור סמנכ"ל משרד התחבורה שרצה לאשר בכנסת **רק רכב שאינו מיבוא ע"י יבואן**. דהיינו, מספר מצומצם של כלי רכב, ללא אחריות, ללא מוטיבים, ללא חלקי חילוף וללא תיקון ריקולו!!! ראה פרוטוקול 144 מ-25/1/2016. ובנוסף תוקנו נהלים, תקנות וצווים רבים של משרד התחבורה.

## נספח - 6



**צהר"י** **אמותת הצלוי רכב ישראליות**

מוטי בר-נס מייסד, 050-900-9-700 [k9@013.net](mailto:k9@013.net)

לשם 16 מבשרת ציון 9077512 **סקס: 03-5423554** **טלפון: 1800.2000.32**

02 דצמבר 2021

כ"ח כסלו תשפ"ב

סימוכין 21-004

לכבוד

פרופ' סלמאן זרקא - פרויקטור הקורונה  
משרד הבריאות

שלום רב

הנדון: **תלונה נגד משרדי הרישוי בגין אי ציות להנחיות משרד הבריאות במשבר הקורונה.**

1. אני פונה לאדוני בתלונה זו נגד משרד התחבורה / אגף הרישוי שלא פועלים על פי נוהלי משרד הבריאות בעת משבר הקורונה.
2. תלונתי זו היא בעקבות עדות אישית ובהתייחס בעיקר למשרדי הרישוי המחוזיים, שבהם ביקרתי וקיבלתי שירות, שהם משרדים גדולים מאוד, הכוללים אולמות קבלה והמתנה של עד מאות אנשים. אך בטוחני כי המצב זהה בכל משרדי הרישוי.
3. בכל משרדי הרישוי המחוזיים, חולון, ירושלים וחיפה, מצטופפים עשרות רבות של אזרחים בתור בבדיקת הביטחון בניגוד להנחיות משרד הבריאות במשבר הקורונה. ללא הקפדה של מרחק 2 מ' בין העומדים בתור, ותוך הצטופפות של עשרות אנשים בתוך חלל קטן יחסית.
4. למרות שהזימון למתן שירות נעשה ע"פ תור ואולי מחושב כנדרש, הרי בפועל בנקודת הבידוק הביטחוני לא נשמרת ההנחיה של שמירת מרחק של שני מטר, והמאבטחים מאפשרים לעשרות אנשים להידחק לתוך חלל קטן, התו הירוק כל לא נבדק. כל זאת בניגוד להנחיות משרד הבריאות וללא ספק תורם להדבקה ולהתפשטות מסוכנת ולא רצויה של נגיף הקורונה.
5. ראוי לציין שכל זאת יכול היה להימנע אם משרדי הרישוי היו מפעילים, כבעבר, שירות טלפוני או/ו מקוון ובכך ליתר את הצורך להגיע פיזית לקבלת השירות, ולמנוע הדבקות קורונה בגלל צפיפות. כמו גם יש יתרונות רבים אחרים הכוללים בין השאר הורדת העומס בכבישים. עניין זה מתייחס לכלל השירותים הממשלתיים שניתן לתת בטלפון או באופן מקוון.
6. אנא אדוני פעל באופן פרטני כדי למנוע את הצפיפות וחוסר בדיקת תו ירוק בבדיקת הביטחוני של משרדי הרישוי, וכמובן לתת כל עזרה נדרשת ובמיוחד בהסברה.
7. אדוני אנא פעל לתיעודך מתן כל שירותי הממשלה באמצעות הטלפון או באמצעים מקוונים ככל האפשר וכל זאת כדי למנוע הדבקות והתפשטות נגיף הקורונה.

לכבוד רב

מוטי בר-נס מייסד

העתקים :

לשכת רה"מ

משרד מבקר המדינה

פרופ' נחמן אש - מנכ"ל משרד הבריאות

גבי מיכל פרנק - מנכ"לית משרד התחבורה, מר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה

מר אפי רוזן - מנהל אגף הרישוי, עו"ד ספיר דדון יועמ"ש אגף הרישוי

עבר"י - חברים

אגודת אשכול - חברים

רק בזכות מוטי בר-נס, עוסק יכול לייבא **כל רכב בייבוא אישי**, למרות התנגדות מר אבנר פלור סמנכ"ל משרד התחבורה שרצה לאשר בכנסת **רק רכב שאינו מייבוא ע"י יבואן**. דהיינו, מספר מצומצם של כלי רכב, ללא אחריות, ללא מוסכים, ללא חלקי חילוף וללא תיקון ריקולו!!! ראה פרוטוקול 144 מ-25/1/2016. ובנוסף תוקנו נהלים, תקנות וצווים רבים של משרד התחבורה.

## נספח - 7



**עקר"י** **אמותת בצ"י רכב ישראל"י**

מוטי בר-נס, מייסד, 050-900-9-700 [k9@013.net](mailto:k9@013.net)

לשם 16 מבשרת ציון 9077512 **פקס: 03-5423554** טלפון: **1800.2000.32**

01 ינואר 2022

כ"ח טבת תשפ"ב

סימוכין 22-001

### רשימת מחדלים של המשיבה, בעיקר של משרד התחבורה, שתוקנו בזכות מאמציו של העותר - מוטי בר-נס.

1. **11/2021** מנהלת אגף הרכב הסכימה **לפרסם הוראות רישום רכב פרטניות** (מתייחס בעיקר לגרור סגור למגורים - קרוואן) באתר משרד התחבורה **כהוראות רישום כלליות וכי כל הציבור יוכל להשתמש בהם**. בעבר, הוראות רישום פרטניות היו מוסתרות מהציבור, ומייבאי רכב היו צריכים להשקיע כסף וזמן כדי להקים הוראות רישום שכבר קיימת במערכת כהוראת רישום "פרטנית" זהה. וזאת רק תודות "לאיום" בהגשת עתירה, איום שפועל בלא מעט פעמים. העותר משתמש "באיום" הזה רק לאחר שפונה מספר פעמים וכנדרש, ורק אחרי שנוכח כי מנהלת אגף הרכב מתעלמת מפניותיו.
2. **06/2021** בוטל האיסור על הפעלת רכב ביבוא אישי ע"י עוסק / מורה דרך באמצעות נהג אחר שאינו המייבא - נוהל 01/12 עדכון מס' 2. וזאת למרות פס"ד של כבוד השופט אברנל בעת"מ 62441-05-20 העותר נגד המשיבה, שקבע כי פרשנות המשיבה תואמת את המדיניות שלה, והטיל הוצאות על העותר. השינוי בוצע באופן מיידי ולאחר שהעותר שלח "איום" בעתירה לבג"ץ נגד המדיניות הלא חוקית של משרד התחבורה שפוגעת בזכויות יסוד מוגנות, ועושה הפליה אסורה לטובת יבואני הרכב המסחריים.
3. **04/2021** תוקן נוהל 03/13 עדכון מס' 7 מערכות בטיחות בכלי רכב, סעיף 4.4 ב. כך שמספיק לצרף אישור של מוסד מורשה לבקשה לרישום אביזרי בטיחות ברכב, ולא כפי שהיה בעבר אישור יצרן או יבואן ישיר. התיקון נעשה רק תודות ללחצה של ת.צ. 34127-04-20 ברנס נ' משרד התחבורה. לצערנו התיקון לא אפקטיבי ומנהלת אגף הרכב מסרבת לתקן שוב את הנוהל - עתירה מנהלית תוגש בקרוב.
4. **12/2020** נסגרו כל עמדות מס' 1 של משרד התחבורה עקב התנהלות לא חוקית. גם תודות (לא לוקח את כל הקרדיט לעצמי) לתלונות הרבות של העותר למשטרה, ללהב 433, למבקר המדינה נגד השחיתות שיש בעמדות מס' 1. תלונות שהניבו מעצר של בוחן ממשדד הרישוי בחולון. כיום הנושאים מטופלים ע"י מכוני הרישוי הפרטיים באופן מיטבי.
5. **7/2020** - מע"מ טבריה הסכים להחזיר מע"מ למורה דרך עבור רכב סיוור ביבוא אישי.
6. **6/2020** מע"מ ירושלים, ומע"מ אשדוד השיבו לבעל רכב מדברי את החזר המע"מ על רכישת רכב מדברי. לצערנו של העותר עניין זה לא בא לידי פתרון לגבי כל משרדי מע"מ, ומע"מ פתח תקווה ומע"מ תל אביב 2 (בת-ים) סירבו ולכן הגיש עתירה ע"פ חוק חופש המידע נגד רשות המיסים 46902-11-21.
7. **5/2020** - המפקח על התעבורה שינה את החלטתו כך שמורה דרך חדש יוכל לרכוש רכב אשכול ישן בהטבת מס, בניגוד לפרשנותו.
8. **5/2020** **לא חייבים להשתמש בפורמט הסכם מתווך ביבוא אישי** - עת"מ 2081-02-20 נ' משרד התחבורה **הפוגע בחופש העיסוק של מתווך בייבוא אישי** ומטיל עליו אחריות בניגוד לחוק בעת שהוא רק משדר בקשה לרישיון יבוא. בפני כבוד השופט א' דראל.
9. **4-2020** אגף הרישוי ביטל את הנוהל המחייב בדיקה טכנית בעמדה מס' 1 לרכב אשכול / מדברי לצורך שינוי ייעוד לפרטי, בכך נחסכו מאות שעות עבודה בשנה למשק בגין בירוקרטיה לא נדרשת.
10. **1/2020** **ביטול מונופול הידע של משרד התיירות - כל מוסד רשאי לבצע השתלמויות מורי דרך**. בהמשך לעת"מ 51294-10-19 ובהמשך לשינוי הצעת חוק שירותי תיירות של הח"מ בוועדת הכלכלה של הכנסת.

11. **11/2019 תיקון ריקול לרכב ביבוא אישי ניתן לבצע בישראל**. נוהל יבוא אישי עדכון 20 בהמשך לעת"מ 19-06-14428 נגד משרד התחבורה בגין נוהל שיזם מר אבנר פלור האוסר תיקון ריקול לרכב ביבוא אישי או תייר בישראל, וחיוב התיקון רק בחו"ל. מעבר לעובדה שזו אפליה בהשוואה ליבואנים מסחריים שלהם התיירו לתקן בישראל, זו פגיעה צרכנית לא חוקית. **נוהל 2/12 יבוא אישי תוקן (עדכון 20) בוטלה החובה לתקן ריקול בחו"ל בעלות של עד עשרות אלפי שקלים, ומיתנה אפשרות לתקן בישראל ללא עלות ולקבל רישיון יבוא רכב אישי עם ריקול**, התאפשר תיקון ריקול בישראל גם לתייר וגם לרכב שנמצא בטרנזיט בישראל. משרד התחבורה החל לפעול ע"פ כללים בינלאומיים המחייבים תיקון ריקול בכל מקום בעולם היכן שהתגלה הריקול. **חיסכון של עד עשרות אלפי שקלים למייבא רכב ביבוא אישי שנפתח לו ריקול לאחר רכישת הרכב בחו"ל**.
12. **6/2019** משרד התיירות הסכים לבחון מחדש הוראות הבטיחות של מורי דרך **עת"מ 18-12-1318** ברנס נ"י משרד התיירות. זה לא סביר שהגורם המסמך מורי דרך לא יכשיר ולא ירסס הוראות בטיחות לטיולים. בפס"ד התחייב לטפל בנהלי בטיחות בעומס חום ובשיטפונות. **משרד התיירות גורם לביזוי בית המשפט ועד היום לא הקים נוהל הוראות בטיחות כנדרש**.
13. **4/2019 משרד התחבורה אפשר תשלום אגרות עבור רכב ביבוא איש באינטרנט** והופסקה השיטה העות'מאנית שהייתה נהוגה שצריך לקחת טופס אגרה רק ממשרד התחבורה ולשלם בדואר. **נחסכו אלפי שעות עבודה ונסיעות מיותרות למשק שבאחת מהן נפצע החבר אורי ש. בתאונת דרכים ונותר נכה לכל חייו**.
14. **2/2019** בוטל הצורך להציג רישיונות הסעה מקוריים בעת מבחן רישוי שנתי ולהסתפק בצילום, הנתונים הוכנסו למערכת המחשב בשקיפות למכוני הרישוי – **חיסכון של אלפי שעות עבודה בשנה למשק**. תודה לגבי קטי מורלי.
15. **1/2019** הופסקה העבירה על החוק של אגף הרכב שנתן רישיונות יבוא ליבואן לימוזינות מסחרי לייבא לימוזינות כרכב פרטי מבלי לעמוד בדרישות התקינה הישראלית. **עד היום אגף הרכב לא עשה דבר כדי להעניש את האחראי על מתן רישיונות יבוא בניגוד לחוק**!
16. **11/2018** ביטול הפסקת רישום רכב מדברי במשרד הרישוי. **התאפשר עיסוקם של מאות עובדים חדשים כעוסקים עצמאיים ושכירים בתחום**, תודה לגבי קטי מורלי שטיפלה בעניין.
17. **5.2018** שינוי החלטת המפקח על התעבורה ומנהלת תחום תיאום באגף הרישוי שסירבו לתת רישיון הסעה מיוחד לרכב מדברי לעולה חדש וגם לנכה צה"ל שקיבלו הטבת מס לרכישת רכב, בדרישה לרישיון למוניט. הדרישה בוטלה וכנהוג בענף רכב מדברי, מדובר בכאלפיים כלי רכב. תודות לפעילותו של הח"מ **התאפשר שילוב של עולים חדשים ובעלי נכויות בענף רכב מדברי** ללא רישיון נהיגה למוניט.
18. **1/2018** ביטול החלטת ועדת אתיקה של משרד התיירות לשלול רישיון מורה דרך של חבר בן 81 בעל רכב אשכול עת"מ 17-10-38031 ברנס ואח' נ"י משרד התיירות. ביטול החלטה שניתנה פה אחד של ועדה הכוללת את הסמנכ"לית אהובה זקן, משקיף סמנכ"ל חדש - מר פיני שני, הממונה על הכשרה מקצועית, מנהלי אגפים יועמ"ש עו"ד אליהו ליפשיץ ועוד, בגין אי חוקיות ואפליה מחמת גיל. **הוכח כי סמנכ"לית המשרד לתפעול, תקינה ואיכות השירות נב' אהובה זקן ויתר העובדים הבכירים של משרד התיירות בוועדת האתיקה של מורי דרך אינם מבינים דבר לגבי אתיקה מקצועית של מורי דרך וחוקי יסוד של מדינת ישראל**.
19. **11/2017** אגף הרכב הסכים לאשר מתן רישיון רכב זמני לרכב ביבוא אישי שמעוכב בגלל "התלבטויות" של תחום תקינה.
20. **11.2017** **תלונה נגד שר התיירות בגין שימוש בלימוזינה לא חוקית להסעת התייר ה 3 מיליון**, ללא רישיון הסעה בשכר. הוגשה נגדי תביעה על לשון הרע ע"י בעל הלימוזינה אשר הוסרה בגין "אמת דיברתי". משרד התחבורה ביצע ביקורת לכל הלימוזינות. משרד התחבורה והמשטרה כלל לא טרחו לבדוק וטענו כי אין עניין לציבור ששר התיירות מסיע ברכב שאין לו אישור הסעות ואין לו ביטוח!!!
21. **11/2017** **ביטול הפגיעה והאפליה של משרד התחבורה ברישום רכב משומש לרכב ביבוא אישי חדש** בהשוואה ליבואן מסחרי, בניגוד לדעתה של מנהלת תחום תיאום אגף הרישוי.
22. **1/2017** אגף הרישוי הסכים להשיב הפרש אגרת רישוי רכב לרכב מדברי ששינה ייעוד מפרטי למדברי, מדובר בסכום של עד 4,000 ₪ לרכב מדברי עם מנוע בניזין ועד 2,000 ₪ לרכב מדברי עם מנוע דיזל.

23. בג"ץ 3089/17 נגד משרד התיירות, תוקן נוהל רכב אשכול והתאפשר שימוש בשירות יועץ מס ולא רק רואה חשבון חסד העותר אלפי שקלים בשנה לחבריו. הבג"ץ המליץ למשוך את העתירה ללא הוצאות, אבל הסכים כי עניין הייצוג בוועדת רכב אשכול אינו תקין, והסכים כי אגודה יכולה לרכוש על שמה רכב בהטבת מס אבל לא על שמו של מורה דרך. נפתח משרד הסעות שיכול לרשום רכב בהטבת מס למורי דרך.
24. 25.1.2016 ט"ו בשבט תשע"ו שינה במו ידיו את סעיף יבוא אישי ע"י עוסק בהצעת חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב בוועדת הכלכלה של הכנסת למרות התנגדות נחרצת של מר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה שהוכיח כי הוא לא כשיר מבחינה מקצועית ומבחינה הנאמנות שלו לאינטרס הציבורי. פרוטוקול מס' 144.
- א. סעיף 33 (ב) (1) כך שעוסק יוכל לעשות יבוא אישי של כל רכב, ולא ע"פ ההצעה של מר אבנר פלור שדרשו לאפשר "רק רכב שאינו מיובא ע"י היבואן" רכב שאין לא אחריות אין לו שירותי אחזקה, אין לו חלקי חילוף בישראל. מה שמוכיח את הטענה כי מר אבנר פלור אינו ראוי מבחינה מקצועית וכי הוא פועל כגיס חמישי לטובת האינטרסים של יבואני הרכב. וזאת למרות האירועים לאחר בג"ץ 7006/07 ולמרות שגאלץ לתקן בפעם השנייה צו יבוא חופשי (תיקון) התשע"ו-2015 ולמחוק את המילים "ודגם הרכב לא מיובא ע"י יבואן" כדי לאפשר יבוא של כל רכב.
- ב. הוסיף במו ידיו את האפשרות בסיפא של סעיף 33. (א) (2) לייבא באופן אישי ע"י עוסק רכב מסוג M2 אם כי בפועל החוק מדבר כיום על אוטובוס זעיר בלבד. פרוטוקול מס' 197 של ועדת הכלכלה של הכנסת מתאריך 4/2/2014. גם עניין זה בניגוד לדעתו של סמנכ"ל משרד התחבורה אבל בתמיכתו של שר התחבורה מר ישראל כץ.
25. כל רכב יכול להיחשב כרכב תפעולי תיקון הפרשנות של משרד התחבורה לגבי תקנה 95 בהקשר לרכב תפעולי, בניגוד לדעתם של מנהלת תחום תיאום אגף הרישוי ודעתו של מנהל תחום קציני בטיחות.
26. ביטול השינויים בגן לאומי מצדה שחייבה את כל המטיילים להיכנס לחנות אהבה, וכעת המטיילים יכולים לבחור אם להיכנס או לא להיכנס לחנות וללכת בדרך הנוחה והקצרה.
27. 11/2016 תיקון צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הסעות סיור, הסעות מיוחדות והשכרת רכב) התשע"ז-2016 בגין הפליה, ומתן אישור ל-4 מורי דרך שבבעלותם רכב מדברי פרטי להתאגד ולקבל רישיון משרד להסעות רכב מדברי. ללא צורך כי התאגיד יהיה בעלים של 4 כלי רכב וכפי שהיה בעבר. תודות לכך מאות רבות של בעלי רכב מדברי חסכו כ-2,000 ש"ח דמי רישום בשנה. תודה לעו"ד דנה עסיס-שנער, עובדת ציבור מסורה שעשתה הכל כדי לא להגיע לבית משפט. חבל שהיא לא עובדת יותר באגף הרכב. העניין היחידי שנעשה תוך שיתוף פעולה נדיר עם הלשכה המשפטית, ללא איומים בעתירות ורק תודות לדרך הפעולה והאופי המיוחד של עו"ד דנה עסיס שנהר שהטמיעה באופן נדיר את חובתה ע"פ תפקידה וע"פ האתיקה המקצועית המחייבת אותה.
28. 2015 חברת הפניקס שילמה למורה דרך בגין גניבת רכבו בבית לחם לאחר שסירבה בטענה כי היה מושכר. הח"מ הוכיח כי רכב אשכול אינו יכול להיחשב רכב פרטי המיועד להשכרה, וכי יש אישור ע"י המפקח על התעבורה להעביר רכב אשכול ממורה דרך אחד לשני לצרכי עבודה בהסעות סיור.
29. 10/2015 תוקן צו יבוא חופשי והתאפשר יבוא אישי של כל רכב ע"י מורה דרך, ולא ע"פ התיקון הקודם שהגביל את היבוא האישי רק לרכב שאינו מיובא ע"י יבואן, דהיינו, ללא אחריות יצרן וללא שירותי אחזקה. עניין המעיד על כשל חמור של מר אבנר פלור סמנכ"ל תנועה שהינו אחראי על העניין באופן אישי.
30. עת"מ 15-01-10609 נגד מר יוסי זרי יו"ר ועדת רכב אשכול - בגין אי מתן מענה- רישום תאגיד רכב מדברי – שונה צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הסעות סיור, הסעות מיוחדות והשכרת רכב) התשמי"ה 1985 כך שניתן יהיה לרשום תאגיד רכב מדברי ע"י 4 מורי דרך שבבעלות כל אחד מהם בנפרד רכב מדברי גם ללא הדרישה שהתאגיד יהיה בעלים של 4 כלי רכב.
31. 4/2014 תחום תקינה ביטל את הצורך בכיסא למדריך ברכב אשכול, שכן ברכב אשכול הנהג הינו מורה דרך בעצמו. עלות רכב נמוכה יותר ופחות בירוקרטיה לא נדרשת.
32. 2/2014 משרד התחבורה ביטל הוראות רישום לרכב מדברי הפחית רגולציה. נחסכו אלפי שעות עבודה למשק.
33. 1/2014 בעקבות תלונה, משרד התיירות נתן תקציב בסך 25,000 ש"ח לתיקון התאורה בבונקר של מוצב צה"ל בתצפית הר בנטל שהינו אתר תיירות פופולארי ברמת הגולן. עד היום האתר לא מטופל כנדרש.



34. בג"ץ 5973/13 נגד משרד התחבורה, משרד התיירות ורשות המיסים בגין ביטול הקריטריונים למתן הטבת מס לרכב אשכול והצפת הענף בכלי רכב. רשות המיסים תקנה את צו תעריף המכס, משרד התיירות הקים נוהל למתן הטבת מס לרכב אשכול ולמשרד התחבורה אין יותר כל נגיעה למתן הטבת המס.
35. עת"מ 11-12-9327 ו - עע"מ 12-6780 התבטלה וצומצמה התקינה לגבי רכב מדברי ורכב סיוור מדברי. ובכך נחסכו כספים ואמצעים רבים לחברים אך גם ממשרד התחבורה שהשקיע משאבים בבירוקרטיה מוגזמת. ושונו נהלים במשרדי הרישוי כדי להקל על תהליך הרישוי. כבוד בית המשפט נמנע מלהתערב בהחלטה.
36. עת"מ 12-07-11412 בגין אי מסירת מידע ועוד. משרד התחבורה והתיירות שפעלו בסתר וכנגבים בחושך והקימו רפורמה בענף רכב אשכול ללא שיתוף מורי דרך בעלי רכב אשכול – רק תודות לעתירה נחשף המידע שהוסתר
37. עת"מ 12-02-12895 התאפשר למורי דרך להתאגד באגודות שיתופיות לקבלת רישיון למשרד להסעת סיוור לצורך רישום רכב סיוור, וזאת ללא צורך בחניונים ורישיון עסק. כיום קיימות עשרות אגודות שיתופיות המאפשרות לעוסקים בענף הסיוור להתאגד ולהיות הבעלים של המשרדים בעצמם ולא להיות תלויים במשרדים מסחריים שעשו רווחים על חשבונם ונרפאה הפגיעה בחופש העיסוק. תודות לכך חסכו מורי דרך בעלי רכב סיוור אשכול כאלפיים שקלים דמי רישום בשנה.
38. עת"מ 12-12-9966 תוקנה תקנת התעבורה 579 והונק פטור מקצין בטיחות לתאגידי סיוור ומדברי שרשומים בהם עד 19 כלי רכב ומורי דרך בעלי רכב אשכול ורכב מדברי רבים חסכו זמן, ואלפי שקלים בשנה.
39. 2012 החברה לפיתוח מזרח ירושלים גזמה עצים שהסתירו את קשת רובינסון מהתיירים שלא נכנסו לגן הארכיאולוגי. וזאת בניגוד לדעתה כי המתחם בבעלותם וכדי לראות חיבים לשלם כרטיס ולהיכנס לאתר.
40. 2012 אושרה כניסה של רכבי אשכול לנמל חיפה ולא רק של סוכני אוניות "איום בעתירה" נגד הנמל עשה זאת. בשנת 2013 בוטל התשלום עבור איסוף תיירים מנמל חיפה.
41. 2011 בוטל הצורך באלונקה מתקפלת ומיכל מים ברכב אשכול – לאחר "איום בעתירה". ברכב קטן של 6 מקומות פקידים מנותקים מהמציאות חייבו רכב סיוור באלונקה! מה בדיוק הם ביקשו שאתחיל להיות אמבולנס ולפנות פצועים בעת שאני מדריך תיירים?!
42. בהמשך לתלונה למשרד התחבורה נגד חברת כלמוביל יואן יונדאי ומרצדס שמשתמש בכוחו המונופוליסטי כדי למכור רק מרצדס מיניואן ויאנו בעל הילוכים אוטומטיים, ולא מיניואן יונדאי בעל הילוכים אוטומטיים. בעקבות התלונה כלמוביל החל לייבא ולמכור יונדאי עם הילוכים אוטומטיים לבעלי רכב אשכול.
43. יוניון מיטורס הפסיקה מנהג נפסד תוך שימוש בכוחה המונופוליסטי לאנוס מורי דרך לרכוש רק דגמים מפוארים – הוגשה תלונה למשרד התחבורה.
44. מחלקת השתלמויות מורי דרך של משרד התיירות שינתה מסלול של השתלמות מורי דרך במצוק ההעתקים ליד מצוקי דרגות בעקבות תלונה של מוטי בר – נס למשטרת ישראל בגין הכוונה של ההשתלמות להיכנס לשטח אש של צה"ל ללא תיאום שטחי אש ובעת שכוחות צה"ל התאמנו במקום.
45. עיריית ירושלים הוסיפה שלטים בכניסה לירושלים לכוון את הנוסעים לכיוון ים המלח, שלטים שלא היו קיימים בעבר והקשו על תיירים וישראלים למצוא את הדרך לים המלח בכניסה לירושלים. טופל בעזרת בעזרת משרד ראש הממשלה
46. 2010 המעריך יצחק לוי הסכים כי יש להבחין בעת הורדת ערך לרכב אשכול בין בבעלות מורה דרך פרטי לבין בבעלות תאגיד.
47. 2010 נמל אשדוד הסכים לאפשר לרכבי אשכול להיכנס לתוך הנמל לאסוף תיירים, תודות לטיוט עתירה ושיבה עם קב"ט הנמל להסדרת הכניסה לנמל אשדוד.
48. עיריית ירושלים הוסיפה שלטים בכניסה לירושלים לכוון את הנוסעים לכיוון ים המלח, שלטים שלא היו קיימים בעבר והקשו על תיירים וישראלים למצוא את הדרך לים המלח בכניסה לירושלים. טופל בעזרת בעזרת משרד ראש הממשלה
49. הקמת אגודת אשכול בשנת 2009 ומאז משמש כיו"ר

50. **בג"ץ 7006/07** - בעניין יבוא אישי של רכב למורה דרך, כבוד הבג"ץ הוציא צו על תנאי לטובת מורי הדרך. משרדי התחבורה והכלכלה **תיקנו את צו היבוא החופשי תיקון 2011 המאפשר למורה דרך יבוא אישי של רכב שאינו מיובא ע"י היבואן** והתאפשר יבוא לימוזינות.

51. **בג"צים 3677/02, 9529-04, 2980/06** - נגד אלוף פקמ"ץ שסגר את מרבית שטחו של מדבר יהודה לטיולים בתחילה בגלל ולכאורה בעיות ביטחוניות ואח"כ לטובת שטחי אש. תודות לעתירות אלו **הוציא אלוף פיקוד המרכז נוהל המאפשר סיורים - טיולים באזור מדבר יהודה כשצה"ל לא מתאמן - בעיקר בסופי שבוע ובחגים**, וצומצמה מפת שטחי אש של הבוקע הצפוני - בני מוסא במדבר יהודה. לצערי המצב כיום לא מאפשר פעילות יומיומית במדבר יהודה כמו גם בגלל שנגרם נזק בלתי הפיך לענף התיירות והביקוש לטיולים במדבר יהודה ירד באופן דרסטי. **אבל בזכות "לחץ" הבג"צים ניתנה אפשרות לטייל באמצעות נוהל שפורסם.**



ולראיה באתי על החתום,

מרדכי ברנס, העותר

היום, 01 ינואר 2022, כ"ה טבת תשפ"ב

תאריך החתימה על המסמך: 14.4.22

עת"מ 1176-01-22

בבית משפט המחוזי ירושלים

לפני כבוד השופט אלי אברבנאל

עותר: **מרדכי ברנס, ת"ז 053334132**  
 מרח' לשם 16 מבשרת ציון 9077512  
 דואל: k7@013.net

- נ ג ד -

משיב: **אגף הרישוי - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**  
 ע"י פרקליטות מחוז ירושלים - אזרחי  
 מח"ל 7, ירושלים 9149301  
 ת"ד 49333  
 טל': 073-3920000, פקס: 02-6468053  
 כתובת דוא"ל: ez-jer@justice.gov.il

המועד האחרון להגשה: 14.4.22

### כתב תשובה

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 22.3.22 מתכבד המשיב להגיש כתב תשובה לעתירה במסגרתו יטען כי דין העתירה להידחות בין היתר מחמת היעדר עילה, הכל כפי שיפורט להלן.

### פתח דבר

1. ענייננו בעתירה, במסגרתה מבקש העותר כי בית המשפט ייכנס בנעלי המשיב, ויקבע כי משרדי הרישוי יעניקו שירותים רישויים באמצעות הטלפון.
2. יצוין, כי קודם לפרוץ משבר הקורונה, השירותים אליהם מתייחס העותר לא ניתנו באמצעות הטלפון אלא באופן פרונטלי בלבד. בתקופת הקורונה, בשל המגבלות שנקבעו, נערך המשיב באופן מהיר להענקת שירותים באמצעות הטלפון. מטבע הדברים, דובר בשינוי שנערך אגב אילוצים שנבעו ממשבר הקורונה, ולא במהלך סדור ומתוכנן באופן מיטבי. במצב דברים זה, התגלו קשיים ותקלות אגב הענקת השירות הטלפוני. כמו כן, השירות הטלפוני באותה עת ניתן על ידי פקידות ופקידים שבשגרה מעניקים שירות באופן פרונטלי.
3. עוד יודגש, כי המשיב הרחיב את השירותים המוענקים באופן מקוון – ומוכן ששירותים מקוונים אלה ממשיכים להינתן.

4. כעת, לאחר שניתן להעניק שירות פרונטלי, ושירות כאמור מוענק לציבור, כמו בתקופה לפני פרוץ משבר הקורונה, החליט המשיב להפסיק לעת הזו את הענקת השירות הטלפוני כפי שזה ניתן בתקופת הקורונה באמצעות העובדים שכעת שבו להעניק שירות פרונטלי.
5. יחד עם זאת, המשיב פועל באופן סדור להענקת שירות טלפוני באופן מיטבי. ואולם, טרם בשלה העת לכך, בין היתר בשל היעדר מערכת ממוחשבת שתתמוך במערך, מערכת שנמצאת כרגע בתהליכי רכישה. בכוונת המשיב לקדם מהלך סדור ומיטבי של הטמעת שירות טלפוני במשרדי הרישוי.
6. על כן יטען המשיב כי דין העתירה להידחות, שעה ש שפקודת התעבורה או תקנות התעבורה, התשכ"א-1961, לא מחייבים את המשיב במתן שירות באופן טלפוני דווקא. המשיב פועל להענקת השירותים שהוא מעניק באופן ראוי, יעיל וודאי סביר, ואין כל עילה משפטית להענקת הסעד המבוקש בעתירה.
7. בכל הכבוד, העותר לא הצביע על עילה שיש בה לבסס את הסעד המבוקש בעתירה. שאלת אופן ניהול משרד הרישוי נתון למשיב, ואין בסיס בדין לבקשת העותר כי בית המשפט ייכנס בנעלי המשיב ויקבע את אופן הענקת השירותים הניתנים על ידי משרד הרישוי.
8. כפי שיפורט, לעת הזו, מתן שירות טלפוני לא עולה בכפיפה אחת עם שירות פרונטלי כפי שניתן כעת במשרדי המשיב. זאת מקום בו בשל אופי השירותים שיש כוונה להעניק באמצעות הטלפון, יש להכשיר ולצייד נציגי מענה טלפוני בהתאם. במהלך תקופת ההגבלות בשל נגיף הקורונה, נציגי המענה הטלפוני היו אותם נציגים אשר במצב דברים רגיל מקבלים קהל באופן פרונטלי ומוכשרים מן הסתם לעשות זאת. אלא שכעת, כאשר אותם נציגים נותנים בפועל שירות פרונטלי, נדרשת גם היערכות בהיבטי משאבי דיור ונכסים כדי להקים מוקדי מענה טלפוני. לאחר רכישת המערכת, והסדרת נושא נכסי הדיור, המשיב צפוי ליתן שירותים במסגרת מענה טלפוני, שהיקפם המדויק, ייקבע בהמשך.
9. המשיב הוא האמון על ניהול משרדי הרישוי, ואין מקום לבקשת העותר כי בית המשפט יורה על מתן שירות טלפוני, תוך התעלמות מאילוצי המשיב, ובין היתר – לדוגמה – מהצורך להעניק שירות פרונטלי על ידי אותם עובדים.
10. לבסוף יטען המשיב, כי לא נפל פגם בהחלטתו, וודאי שהחלטתו לא נגועה בחוסר סבירות קיצוני היורד לשורשו של ענין. בנסיבות אלו, מושכלות ראשונים הן כי בית המשפט לא ישים עצמו בנעלי הרשות, וימנע מלהתערב בהחלטותיה.

**רקע עובדתי ועמדת המשיב**

11. המשיב, אגף הרישוי במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, מאגד בין השאר את היחידות הבאות: רישוי, עדכון ובקרה וממונה ארצי לבית ספר לנהיגה. לאגף 4 מחוזות וכ-30 סניפים ברחבי הארץ.
12. במשך שנים רבות פועל מוקד המידע של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (\*5678) דרכו ניתן לקבל מידע חלקי בהיבטים שונים הקשורים במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים. המענה ניתן על ידי נציגי מידע שאינם עובדי המשרד. יובהר, כי מענה זה פועל גם היום.
13. לצד מתן שירות פרונטלי של נציגי משרדי הרישוי, ניתנים גם שירותים מקוונים באתר האינטרנט של המשרד, שרובם הם מהעת האחרונה. ביניהם:
- א. דחיית התליית רישיון נהיגה מהטעם של אמצעי תיקון שהוטל על נהג.
  - ב. בקשות הקשורות בתג נכה, ובכלל זה הגשת בקשה לתג נכה, החלפת רכב ועוד.
  - ג. הגשת בקשה להוצאת רישיון נהיגה.
  - ד. העברת בעלות ברכב.
  - ה. חידוש רישיון נהיגה וחידוש רישיון רכב.
  - ו. הצהרת סיום תקופת ליווי של נהג חדש.
  - ז. הזמנת בחינה מעשית לנהיגה.
14. קודם פרוץ מגיפת הקורונה, לא ניתן היה לקבל שירותים רישומיים של רשות הרישוי באמצעות הטלפון.
15. בשל הסגר שהוטל על מדינת ישראל במהלך תקופת הקורונה, במחצית מרץ 2020, רשות הרישוי פעלה למתן מענה מידי לאילוצי הקורונה והיעדר האפשרות להמשיך ולספק שירותי רישוי פרונטאליים בסניפים והוסיפה אפשרות לקבל שירותים ממש דרך הטלפון. זאת, במטרה להקל על האזרחים, עת היציאה מהבית בתקופות סגר או בידוד היתה קשה או בלתי אפשרית וכן ההצטופפות במשרדי הרישוי, יצרו קושי בריאותי משמעותי.
16. בתחילה, אופן קבלת השירותים התבצע באמצעות חיוג למענה הקולי של משרד התחבורה בטלפון \*5678, כאשר נציגי השירות היו פותחים פניה לטיפול באמצעות ממשק מחשב מול רשות הרישוי (גוגל דוקס). כאמור, דובר בפתרון שנקבע על רקע פרוץ מגיפת הקורונה, וודאי לא מהווה פתרון קבע ראוי לאופן פעילות המשרד.
17. לאחר מכן, השיטה שוכללה במידה מסוימת, באופן כזה שניתן היה לקבוע תור טלפוני, באמצעות מערכת MYVISIT ובהמשך לכך פקיד/פקידות הרישוי חזרו לפונים באופן טלפוני יזום. ברור כי גם שיטה זו אינה מיטבית.
18. לכל אורך הדרך, מוקד המידע של משרד התחבורה \*5678, שהוא מוקד נפרד, המשיך לפעול באופן מקביל.

19. יודגש כי לכל אורך הפעלת השירות הטלפוני האמור, מי שקיבל את הפניות וטיפל בהן מול האזרחים, היו פקיד/יות רישוי שבימי השגרה משובצים בעמדות קבלת קהל. רוצה לומר כי אופן פעולה זה התאפשר בעיקרו על רקע העובדה שלא ניתן בחלק מאותה תקופה שרות פרונטלי לציבור הרחב ובחלקה השירות הפרונטלי היה מצומצם יחסית, שאם לא כן לא היה בנמצא כוח אדם ייעודי, נוסף על הקיים, לצורך מתן שרות טלפוני.

20. במסגרת השירותים שניתנו לציבור באמצעות הטלפון, ניתן למנות פעולות אלו:

- א. הנפקת כפל רישיון נהיגה/רכב.
- ב. העברת רכב למעמד אספנות.
- ג. העברת בעלות בכפוף לצו ירושה.
- ד. הפקדת רכב.
- ה. מידע אודות חובות אגרת רישוי.
- ו. הוספת בעלים על רכב.
- ז. החזר רכב לכשירות (כפוף לאישור מכון).
- ח. שחרור רכב מהפקדה.
- ט. עדכון תוספת סוג ברישיון הנהיגה.
- י. מידע אודות פסילת רישיון נהיגה.
- יא. המרת רישיון נהיגה על פי מסמך.
- יב. מתן מידע אודות סטטוס בדיקות רפואיות.
- יג. דחיית אמצעי תיקון.
- יד. ויתור על דרגת רישיון.
- טו. שליחת טופס בדיקות רפואיות מפאת גיל.
- טז. בירור על סיבות חסימת רישיון נהיגה.
- יז. הפקדת רישיון נהיגה.
- יח. מתן מידע אודות סטטוס בקשה לתג נכה.
- יט. תשלום הפרשי אגרה לרכב נכה, לבנק הדואר.
- כ. החלפת מספר רכב לתג נכה.
- כא. בקשה לתשלום אגרת רישוי מופחתת לנכה.
- כב. וו גרירה + מערכת הגבהה.
- כג. הסרת והתקנת אביזרי רכב לנכה.
- כד. העברת בעלות על טרקטור חקלאי.
- כה. העברת בעלות על כלי צמ"ה.
- כו. ביטול הגבלה על רישיון הנהיגה בסיום תקופת פסילה לנהג אשר מוזנת לו הפקדה בגין התיק הרלוונטי במערכת הנהיגה, או שלא מוזנת לו הפקדה כאמור.

21. תנאי בסיסי למתן השירות הטלפוני היה אימות זהות הפונה באופן וודאי, באמצעות שלושה פרטי מידע מתוך חמישה:

- ח. שם פרטי+ שם משפחה.
- ט. מספר תעודת זהות.

- י. מספר רישיון נהיגה
- יא. תאריך הוצאת רישיון נהיגה.
- יב. מספר רכב (לבעלי רכב)

22. בסך הכל, בשנת 2021 כדוגמא, ניתן שירות טלפוני לכ-2.8 מיליון פניות.

23. הגם שמתן שירות טלפוני כאמור היווה צעד מהפכני, כפי שגם היטיב לציין זאת העותר שנהנה משירותי המשיב, התקבלו תלונות לנציב תלונות הציבור ולרשות הרישוי בכלל, וכך גם התעוררו קשיים רבים לגבי השירות שניתן לרבות לגבי התקופות בהן המשיב נתן שירות טלפני במקביל לשירות פרונטלי. בין השאר התברר כי אופן מתן השירות גורר לא אחת תקלות כמפורט להלן:
- א. הפעולה התארכה יותר מן הצפוי באופן משמעותי, שכן עם השלמת שיחת הטלפון החל מעגל של העברת חומרים משלימים באמצעות מייל ופקס, דבר שגרם לא אחת לאובדן חומרים ובקשות חוזרות להשלמתם.
  - ב. תקלות תקשורת עם הפונים להשלמת החומרים החסרים ללא תיעוד והיזון חוזר אל מול הפונה, שלא קיבל עדכון בנוגע לסטטוס טיפול בפנייתו.
  - ג. כפילות פניה לאזרח בשל היעדר מערכת המבצעת את מלאכת החיוג תוך אופטימיזציה של מעגל הפעולה השלם.
  - ד. היעדר מענה של האזרח כתוצאה משימוש במערכת תקשורת בה השיחה מוגדרת כשיחה שאינה מזוהה כאשר נמצא כי אזרחים רבים אינם משיבים לשיחות ממקור לא ידוע.
  - ה. היעדר ממשק מקוון המחבר בין הפונה לרשות באמצעים מקוונים בשל שימוש במערכת אימולציה ולא באמצעות מחשב.

24. לנוכח האמור, לאחר שמשרדי הרישוי שבו ופתחו את שעריהם לקבלת קהל מלאה הוחלט במשיב על הפסקת השירות הטלפוני לעת הזו. בהקשר זה נזכיר – קודם משבר הקורונה לא היה ניתן שירות טלפוני, ומאז גם התרחבו השירותים הניתנים באופן מקוון.

25. בהמשך המשיב פועל להענקת שירות טלפוני, אך זאת באופן מתוכנן ויעיל, בין היתר באמצעות רכישת מערכת תמיכה מתאימה, ובהתאם המשיב פועל לרכישת מערכת "שירלי". המשיב שואף לאפשר הענקת שירותים תוך צמצום מפגשים פיזיים בין מקבלי השירות לנותני השירות, על מנת להעניק שירותים מהירים באופן מיטבי, אולם סבור שיש מקום לעשות כן באופן יעיל, מתוכנן ושיטתי.

26. בהמשך לכך, שלח המשיב הזמנה לחברת בינת לצורך הקמת ממשק בין מערכת זימון התורים למערכת הטלפונית – שירלי, שהמשרד כאמור פועל לרכישתה כעת, דרכה ניתן יהיה לנהל באופן אופטימלי את מערך הפניות. מערכת זו מנהלת באופן ממוחשב את תור הממתנים, ומפנה את השיחה באופן אוטומטי לנציג הראשון שהתפנה. עם הפניית השיחה, מתבצע גם חיוג אוטומטי אל הלקוח. המערכת מונעת כליל את האפשרות לחיוג ללקוח בו זמנית באמצעות כמה נציגים, ואף מנהלת מרשם שיחות ומיצוי הפעולות.

27. כבר עתה יוער כי הטעמת המערכת באופן כולל תיארך זמן שכן בשלב הראשון מדובר על 15 עמדות בלבד מתוך 150 עמדות לקבלת קהל, אשר יפעלו בחלק מן הסניפים בחלק מן הזמן, זאת על רקע היעדר משאבי כוח אדם בין השאר, כאמור.

28. לעניין טענת העותר למתן שירות מיוחד ללקוחות מוסדיים, יצויין כי נבחנה האפשרות להקים מוקד עסקי מתקדם אשר באמצעותו ניתן יהיה לטפל בגופים מוסדיים/עסקים באופן ראוי ויעיל וזאת באמצעות כח אדם ייעודי, מערכות מחשב מתקדמות, תמיכה דיגיטלית ואמצעים טלפונים. נכון לכתיבת שורות אלה, יוזמה זו של רשות הרישוי לא יכולה לצאת מן הכח אל הפועל בשל העדר משאבים בעיקר בתחום תוספת כח אדם יעודי למטרה זו.

### אין מקום להתערב בהחלטת המשיב

29. המשיב יטען כי החלטתו שלא ליתן שירות טלפוני לעת הזו, ניתנה בסמכות והיא סבירה וראויה בנסיבות העניין.

30. אין חובה בפקודת התעבורה או תקנות התעבורה, התשכ"א-1961, להעניק שירותים מסוימים באופן טלפוני דווקא, והשאלה – כיצד לנהל את משרד הרישוי, האם להעניק שירותים באמצעות הטלפון, ואם כן אילו שירותי ובאיזה אופן – נתונה למשיב.

31. המשיב הוא בעל הסמכות, האחראיות, והידע הנדרש כדי לנהל את משרד הרישוי, ובין היתר לקבוע את אופן ניצול המשאבים וכוח האדם והאופן המיטבי של הענקת השירותים השונים.

32. המשיב הפעיל את שיקול דעתו המקצועי, במסגרת סמכותו, שקל שיקולים רלוונטיים והגיע למסקנה מקצועית כי אין באפשרותו ליתן בעת הזו שירות פרונטלי במקביל לשירות טלפוני באופן ראוי, וכי בשלב זה יש להעדיף את השירות הפרונטלי. יחד עם זאת, המשיב פועל לרכישת מערכת מתאימה כאמור באמצעותה ניתן יהיה לתת את שני השירותים במקביל ובאופן מיטבי, ומוכן כי גם לאחר רכישת המערכת יידרש מהלך הדרגתי של הטמעת השירות הטלפוני, תוך התחשבות בין היתר בשיקולים הקשורים במשאבים. תהליך רכישת המערכת כבר החל כאמור, ונעשה בתמיכת ובשיתוף גורמים רלוונטים.

33. ההחלטה סבירה, וודאי שלא נופל בה כל פגם היורד לשורשו של עניין. ההחלטה להעניק שירותים פרונטליים לצד מוקד המידע \*5678 שכבר פעל שנים רבות, אליהם גם הצטרפו לאחרונה שירותים מקוונים נוספים - ודאי סבירה. העובדה שעל רקע הגבלות הקורונה המשיב נערך להענקת שירות באופן מהיר, ללא תכנון מסודר, אינה מחייבת המשך הענקת השירות כעת – כאשר ניתן שירות פרונטלי. וודאי לא כאשר נדרשת לתפיסת המשיב רכישת מערכת מסודרת והיערכות כפי שצוין לעיל. יחד עם זאת, המשיב מכיר בחשיבות הענקת שירותים טלפוניים, ופועל להענקתם באופן ראוי, כאמור.



34. הענקת שירותים טלפוניים בעת הזו, כאשר פקידי המשיב נדרשים להעניק שירות פרונטלי באופן מלא ולא הושלמה ההיערכות להענקת שירות טלפוני במקביל לשירות פרונטלי, עלולה לגרום להענקת שירות לקוי וליצירת כאוס ונזק לפונים רבים. כמו כן, החלטה שכזו תחייב את המשיב להקצות משאבי תקציב וכח אדם על חשבון שירותים אחרים, באופן שלא יהיה מיטבי.

35. מושכלות יסוד הן כי אין מקום להתערבות בית המשפט הנכבד בשיקולי חלוקת המשאבים, כמו גם ההיבטים התקציביים של המשיב, ואופן ניהול עבודתו והענקת השירות לציבור. תפקיד זה מסור בידי הרשות הביצועית, האחראית באופן כולל על מתן השירות לציבור בהיבטי הרישוי.

36. בנוסף, הלכה פסוקה היא כי בית משפט נכבד זה אינו בא בנעליה של הרשות, אלא תפקידו לבחון, בין השאר, האם חרזה הרשות ממתחם הסבירות ובית המשפט הנכבד לא יתערב בשיקול דעתה של הרשות המוסמכת, כאשר זו פועלת במתחם הסבירות. ר' לעניין זה דברי כ' השופט סולברג בעמ"מ 4662/11 מדינת ישראל נ' אסנת זהר ואח', מיום 19.6.12, כדלקמן:

**”כידוע, הביקורת השיפוטית בגדרה של עילת הסבירות אינה מבקשת לקבוע מהי ההחלטה שעל הרשות המנהלית היה לקבל, לא לקבוע אם ניתן לקבל החלטה נבונה או יעילה יותר, אלא להגדיר מיתחם שבמסגרתו כל איזון שתעשה הרשות המנהלית יהיה ראוי וכל החלטה תהא סבירה. משלא חרזה החלטת משרד הפנים בעניינם של המשיבים ממתחם הסבירות (גם לדעת בית המשפט לעניינים מנהליים), ומשלא נמצאה עילה אחרת להתערבות בה ולשנותה, היה על בית המשפט לכבדה ולדחות את העתירה.”**

37. לצד זה עוד יטען המשיב אין כי חובה כתובה בפקודת התעבורה, או תקנות התעבורה, התשכ"א-1961, לתת שירות טלפוני לפונים לאגף הרישוי, וכי גם מטעם זה, אין חובה או הצדקה לחייב את המשיב לתת שירות כזה, בייחוד בנסיבות הענין שתוארו לעיל. העותר מפנה לסעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרישוי, התשע"ו – 2016 (סעיף 34 לעתירה), אולם גם סעיף זה לא קובע חובה כאמור.

38. יוצא אפוא, שהעותר לא העלה כל טעם שיש בו כדי להצדיק את הענקת הסעד המבוקש בעתירה, ומשכך לא קמה עילה לבית משפט נכבד זה להתערב בהחלטה שהתקבלה.

39. מבלי לפגוע באמור, המשיב פועל לקדם אפשרות למתן שירות טלפוני ראוי, וזאת בשלבים ובתלות ברכישת מערכת שתתמוך בכך והטמעתה, כמו גם היבטי כוח אדם ומשאבים נוספים.

## סוף דבר

40. לסיכום, דין העתירה להידחות מחוסר עילה, מקום בו אין בסיס בדין המחייב את המשיב להעניק שירותים של משרדי הרישוי באופן טלפוני דווקא.

41. המשיב פועל כענין שבמדיניות לצמצום הצורך של אזרחים להגיע לאגף הרישוי בהיבטי רכב ונהיגה, על מנת לייעל את השירות ולהפכו למיטבי. נוכח האמור הרחיב המשיב את השירותים המקוונים

והוא פועל לקידום האפשרות למתן שירות טלפוני באופן מיטבי. אלא שנכון לעת הזו, טרם בשלו התנאים להענקת שירות טלפוני באופן ראוי, ובייחוד על רקע אי קיום מערכת ניהול שיחות שתאפשר ותתמוך בו. כמו כן, יש צורך בהיערכות רחבה להענקת השירות הטלפוני במקביל לזה הפרונטלי, ולמתן שירות טלפוני באופן שלא ייצור את הקשיים והכשלים שתוארו לעיל.

42. כפי שצוין לעיל, בתקופה הקרובה המשיב צפוי להשלים רכישת מערכת שתתמוך במתן השירות האמור ובהמשך לכך לפעול למתן שירות טלפוני לפונים, בתחומים ובהיקפים שייקבעו, באופן הדרגתי.

43. אין לקבל את גישת העותר, המבקש כי בית המשפט הנכבד ייכנס בנעלי המשיב, ויורה על אופן ניהול משרדי הרישוי והענקת שירותים על ידם. המשיב הוא המוסמך להחליט על אופן מתן השירותים, וזאת בין היתר תוך התחשבות בצרכים מקצועיים לשם הענקת שירות ראוי ובשיקולי משאבים וכוח אדם.

44. כמו כן, בית המשפט הנכבד מתבקש לחייב את העותר בהוצאות משפט ובשכר טרחת עורך דין. המשיב רואה לנכון אף לפרט, באופן חלקי, רשימה של עתירות אותן הגיש העותר לבית משפט נכבד זה וסולקו נוכח טענות סף או שסולקו בהסכמת העותר, תוך הקצאת משאבים שיפוטיים מיותרים למעשה:

א. עת"מ (י-ם) 9626-06-20 : העתירה נמחקה ביום 19.10.2020 ללא צו להוצאות, שכן "[...] הוגשה טרם זמנה [...]" (מתוך פסק הדין בעתירה).

ב. עת"מ (י-ם) 2081-02-20 : העתירה נמחקה ביום 14.5.2020 ללא צו להוצאות בהסכמת העותר, "[...] וזאת מן הפן הדיוני שלא ניתן לתקוף במסגרת זו את החלטה [...]" (דברי בית המשפט בפרוטוקול הדיון).

ג. עת"מ (י-ם) 7878-07-19 : העתירה נמחקה ביום 17.7.2019 ללא צו להוצאות, מחמת חוסר סמכות מקומית.

ד. עת"מ (י-ם) 1318-12-18 : העתירה נמחקה בהסכמה ביום 6.6.2019, ובמסגרת פסק הדין נקבע כדלקמן: "אשר להוצאות – צודק המשיב כי העתירה נוסחה באורח כוללני, תוך הכללה של נושאים רבים לא אחת בלא הפרדה מספקת, ונוסחה באופן שהקשה להתמקד בעיקר והיה בו כדי להכביד גם על המשיב. אף אין מדובר בהליך ראשון שבו נוקט העותר וככל שכן ינהג גם בהליכים לעתיד לבוא, עליו להביא בחשבון שאפשר ויחויב בהוצאות. עם זאת, בענייננו, משהמשיב הביע נכונות לשקול שינויים מסוימים נוכח טענות שהעלה העותר בעניינים שלהם היבט בטיחותי, ובשים לב לכך שהעתירה הסתיימה בעקבות המלצת בית המשפט, לא ראיתי לעשות צו להוצאות. כל צד יישא אפוא בהוצאותיו".

ה. עת"מ (י-ם) 38031-10-17 : במסגרת עתירה זו ציין בית המשפט הנכבד ביום 4.1.2018 בפרוטוקול הדיון, בנוגע לעותר (הוא העותר 1 באותו הליך), כדלקמן: "עותר 1 אינו קשור להחלטה הפרטנית ובכל הנוגע לטרוניות בנושאים הכלליים שהעלה; ועליו להגיש, לכאורה, עתירה נפרדת. מומלץ שימתין עד למיצוי הליכים, שכן פנה בבקשה מפורטת למשרד התיירות ביום 1.10.17, וטרם נענה. מכל מקום, מרבית הטענות בעתירה של עותר 1 מתייחסות להחלטה בענייניו של עותר 2, ועל החלטה זו אמור להלין רק עותר 2 הנפגע מהחלטה".

ו. רת"ק (מחוזי י-ם) 63070-05-17 : בקשת רשות הערעור נדחתה ביום 17.10.2017 מבלי שנדרשה תגובת המדינה, ללא צו להוצאות.

ח. עת"מ (י-ם) 34948-12-12 : העתירה סולקה על הסף ביום 18.2.2013 לצד חיוב העותרים בהוצאות המשיבים בסך 5,000 ש"ח, תוך שנקבע כי "סכום זה נקבע על הצד הנמוך בשים לב להיות העותרים לא מיוצגים (ומוצע להם לשקול נטילת ייצוג כאמור ככל שבדעתם לשוב ולנקוט הליכים בנדון; ומשעה שמדובר בעתירה שניה המסולקת על הסף)".

ט. עת"מ (י-ם) 11412-07-12 : העתירה נמחקה על הסף ביום 31.7.2012 ללא צו להוצאות, ובמסגרת פסק הדין נקבע כי "המשמעות היא, כי לו בשל השיהוי הכבד ולו בשל אי מיצוי הליכים ראוי – העתירה נמחקת".

45. לכתב התשובה מצורף תצהיר מטעם אבנר פלור, סמנכ"ל בכיר תנועה, לתמיכה בעובדות. **בנסיבות אלו, בית המשפט הנכבד מתבקש להורות על דחיית העתירה וחיוב העותר בהוצאות ושכ"ט עו"ד כדין.**

---

**בת חן שלזינגר, עו"ד**  
**בפרקליטות מחוז ירושלים - אזרחי**  
**ב"כ מדינת ישראל**

**בבית המשפט המחוזי בירושלים**  
**בשבתו כבית משפט לעניינים מנהליים** בפני כבוד השופט א. אברבנל  
 עת"מ 1176-01-22

מרדכי ברנס ת.ז. 053334132  
 בית - רח' לשם 16 מבשרת ציון טל' 02-5332718  
 דואר - ת.ד 171 בית זית 90815 נייד 050-9009700  
 דוא"ל [k9@013.net](mailto:k9@013.net) פקס 03-5423554

העותר, בעצמו

נ ג ד

מדינת ישראל - משרד התחבורה, אגף הרישוי וכל משרדי הרישוי.  
 באמצעות פרקליטות המדינה מחוז ירושלים  
 המשיבה

**תגובת העותר לתשובת המשיבה**

1. בהמשך להחלטת כבוד השופט, מתכבד העותר להגיש כתב תגובה לתשובת המשיבה שנמסרה בידי ערב חג הפסח הבא עלינו לטובה.

2. העותר מוחה נגד המשיבה שבכל 45 הסעיפים לכתב התשובה לא השכילה לראות כי ביטול השירות הטלפוני פוגע בשירות במשרדי הרישוי - גורם לציבור סבל ועלות כלכליות הנאמדת במאות מיליוני שקלים בשנה ! ובזבוז מאות מיליוני שקלים לקופה הציבורית ! וכמפורט :

א. בזבוז משאבים אדיר של הציבור ! מיליוני שעות בשנה רק כדי להגיע למשרדי הרישוי במקום לקבל שירות בטלפון ללא צורך בהגעה פיזית. הוצאות נסיעה וחניה. מדובר בסכום עתק של מאות מיליוני שקלים שהציבור נאלץ לבזבז בשנה רק כדי להגיע למשרדי הרישוי! השירות הטלפוני היה יכול לחסוך זאת לציבור !

ב. תוספת של אלפי כלי רכב כל יום לעומס התנועה בדרכים ! והגברת הסכנה לתאונות דרכים.

ג. בזבוז חמור של כספי הקופה הציבורית - מאות מיליוני שקלים בהפעלת אולמות קבלה שאין בהם כל צורך בתקופה המודרנית! ניתן להעביר את כל השירותים של משרדי הרישוי לשירות בטלפון, והתקציב שייחסך יוכל לממן בקלות הכפלת ואף שילוש של מספר עמדות השירות בטלפון! ואף יישאר תקציב למערכות מחשוב ושירות מקוון. ובכך למנוע את התורים של שבועיים במשרדי הרישוי!!! בנוסף יהיה ניתן להפעיל את השירות בכל מקום בארץ כולל בפריפריה ולא רק ממרכזי הערים, מה שמוסיף עומס תנועה של מאות כלי רכב של עובדי משרד הרישוי כל יום.

ד. הדוחק בבדיקות הביטחון נעשות בניגוד להוראות משרד הבריאות בהתייחס למשבר הקורונה. ועינוי של העומדים בתור לביטחון בכניסה למשרדי הרישוי בשמש הקופחת.

המשיבה עיוורת וליבה אטום לסבל שהיא גורמת לעם ישראל שנאלץ לקבל רק שירות פרונטלי במשרדי הרישוי, במקום שירות בטלפון! העותר התנסה אישית מאות פעמים בסבל הזה! היטיב לתאר את הסבל הנגרם לציבור העיתונאי יואל אסתרן בכתבה בעיתון כלכליסט -

## מסדר ההשפלה בעולם השלישי של משרד הרישוי

משרד הרישוי בחולון הוא משל למשרד ממשלתי שמשפיל אזרחים, מתייחס אליהם כאל נתינים נסחף זכויות ומסכן את בריאותם. מסב ששורת התחברה, במקום לדגמן מעבר חציה בטיק-טוק, תערוך ביקור בחול בעלמן וזח

יואל אסתרן 08:30, 29.08.21

תביעה: מארז התחברה משרד הרישוי מרב מיכאלי

## מסדר ההשפלה בעולם השלישי של משרד הרישוי עיתון כלכליסט - 29/5/2021

בחום היום, 12 בצהריים, 35 מעלות בצל, אבל בפתח משרד הרישוי בחולון אין צל. עשרות אנשים מזיעים את נשמתם מול מחסומים מגובבים ומאבטחים עצבניים, בחוץ, בשמש הקופחת, כמו פליטים בגבול אפגניסטן. קשישה בכיסא גלגלים, עם המלווה שמתחנן להיכנס איתה פנימה, אמא עם תינוק מיבב, קשי יום שמתלוננים על אובדן יום עבודה, אזרח זר שלא מאמין למראה עיניו. ברוכים הבאים, ברוכות הבאות, לעולם השלישי.

כן, אני יודע שיש נושאים לאומיים חשובים יותר – אירן מתקרבת לפצצה, נגיף הדלתא מתעקש, מערכת הבריאות קורסת. ובכל זאת, אני מבקש לספר הפעם על החיים עצמם, כי משרד הרישוי הוא משל להתעמרות של משרד ממשלתי, שבמקום לשרת את אזרחיו, משפיל אותם, מתייחס אליהם כמו נתינים חסרי זכויות, ואף מסכן את בריאותם.

הגענו לכאן בגלל טעות של פקיד כלשהו, או מחשב כלשהו. הניסיון לתקן אונליין, או בטלפון של משרד הרישוי, נכשלו כמובן. האתר מתסכל, הפקידים שענו לטלפון, אחרי המתנות מייגעות ואינספור ניתוקים, היו חסרי תועלת. קבענו איכשהו תור מראש לשעה 12. הו, תמימות קדושה. הו אופטימיות מטופשת.

מישהו – ספק פקיד, ספק מאבטח – דרש מעשרות האנשים שהזמינו תור מראש את תעודת הזהות שלהם. האזרחים הנצלים בשמש כבר לא מתווכחים עם הריבון ומנופפים בייאוש בתעודות כדי לזכות בתשומת ליבם. הפקיד, או אולי מאבטח, נעלם עם צרור תעודות וחזר אחרי זמן עם פתקים ר345 או ט548 וכיו"ב. אבל הפליטים, שהיו עד לאחרונה אזרחים, עדיין בשמש, מושפלים ומזיעים. זה לא עוזר להם. הכניסה למאבטחים לפחות חוסכת את הכניסה הנוספת.

אחרי כשעה וחצי הרשו לכמה בעלי פתקים להיכנס למדגרת הקורונה בפנים לעוד המתנה מטומטמת, כשהמספרים על הצגים מתקדמים בקצב מתעתע, מקפצים בין הסדרות השונות של ר' ט' א' ועוד, חוזרים לפתע לאחור, גזלייטינג בלי שום רמז כמה זמן עוד נצטופף כאן. תו ירוק? הצחקתן את שרת התחברה!

הפקידה הייתה גסת רוח. היא לא אשמה – קשה להתמודד עם אנשים שאבדו את סבלנותם אחרי שעות מורטות עצבים. היא העיפה אותנו אחרי דקה בטענה שהיא לא יכולה לתקן את הטעות, הטעות של משרד התחברה, לא שלנו! אבל זה לא העיקר. לא הייתי מלאה אתכם בסיפור שולי על טעות בירוקרטית. העיקר זו הקלות הבלתי נסבלת של ההתעללות.

לא כל המשרדים הממשלתיים כאלה. משרד הפנים ורשות המסים בתל אביב למשל, עשו בשנים האחרונות מהפך מרשים. אנשים שקובעים תור מראש מדווחים שהתקבלו בזמן וזכו לשירות ענייני ואדיב. למערכת יעילה של זימון תורים, התברר לא דרושים מדעני טילים. משרד התחברה נשאר הרחק מאחור, עלוב ומעליב.

אולי הטור הזה יצליח לנער את השרה מרב מיכאלי והמנכ"לית מיכל פרנק שזכו בירושה המקוללת הזו. אולי השרה ומהנכ"לית יואילו לערוך ביקור פתע במקום, יעמדו בשמש עם עשרות האומללים שמנופפים בתעודות זהות שלהם, ינסו לפענח את האלוגריתם של ר-346 ט548, ואולי יטלטלו את המנהל האדיש שלא הזיז את ישבנו מהמזגן בלשכה. את משרד הרישוי צריך להקפיץ מימי הביניים למאה ה-21. זה חשוב לא פחות מדוגמנות מעבר חציה בטיק-טוק.

4. התיאור בכתבה ממחיש היטב את מה שקורה יום יום לאלפי אזרחי ישראל בבואם לקבל שירות פרונטלי במשרדי הרישוי. **הפתרון היחידי לכישלון הקולוסאלי הזה – שירות טלפוני!!!** השירות הטלפוני המצוין בכתבה הינו שירות של מוקד טלפוני 5678 \* המופעל ע"י גורם חיצוני לצורך קביעת תורים והפניה. ואין לו כל קשר לשירות הטלפוני שאינו ניתן במשרדי הרישוי.

5. העותר מוחה נגד המשיבה שתפקידה לשרת את הציבור בנאמנות ביעילות ומקצועיות, **אך היא פועלת כמי שחיה בעולם אחר שבו למשרתי הציבור יש זכויות יתר והם רשאים להתעמר בציבור, ובתקופה אחרת שעדיין לא הומצא הטלפון.** המשיבה כשלה לראות ולהבין את הסבל וחוסר היעילות בהפעלת משרדי הרישוי במתכונת פרונטלית בלבד, והיא מתנהגת באופן שערורייתי כמי שלא יודעת כי הבסיס למתן שירות מיטבי בעידן המודרני כולל שירות טלפוני!

6. המשיבה רוחצת בניקיון כפיה, בסעיף 6 לתשובה, בטענה כי פקודת התעבורה ותקנות התעבורה **"... לא מחייבים את המשיבה במתן שירות באופן טלפוני דווקא"**. והיא מתעלמת לחלוטין מהטענות בסעיף 34 לעתירה, לגבי חובתה לפעול ע"פ תפקידה באופן מיטבי, וע"פ סעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב (להלן **"חוק הרישוי"**). האמור בסעיף 1 לחוק הרישוי **"מטרתו של חוק זה להסדיר את השירותים בענף הרכב ... כדי להבטיח את כל אלה: ... מתן שירות סדיר וזמין למקבלי השירות ..."** כולל בתוכו את החובה לתת שירות בטלפון! **זו פרשנות סבירה, והמשיבה עושה עצמה כלא מבינה! ולכן מבקש העותר את עזרתו של בית המשפט הנכבד!** כדי לקבוע כי כאשר מדובר בשירות בעולם המודרני מדובר גם על שירות בטלפון! וראוי היה כי המשיבה הייתה מפנימה את סעיף 18ב. לחוק הגנת הצרכן המחייב נותני שירות חיוני לספק שירות טלפוני.

לדוגמה – כאשר נותן שירות בענף הרכב כמו - יבואן רכב, מוסך, עסק לחלקי חילוף, המסרב לתת שירות גם בטלפון, והמשיבה הייתה מקבלת תלונה נגדו בגין העדר שירות טלפוני. הרי המשיבה הייתה פועלת ע"פ סמכותה לאכוף את חוק הרישוי, באזהרות עיצומים ועד כדי שלילת הרישיון שקיבל! בפועל המשיבה מעולם לא קיבלה תלונה בגין חוסר בשירות טלפוני אצל נותני השירות שהיא ממונה עליהם. וזאת מכיוון שאין אפילו נותן שירות לציבור אחד בכל המדינה, והעולם, שחושב שהוא פטור ממתן שירות טלפוני! מתן שירות טלפוני הוא דבר בסיסי בכל שירות לציבור, עוד מלפני שנות דור ומרגע שהטלפון הגיע לכל בית! רק המשיבה שחיה בעולם אחר, מרשה לעצמה להתעלם מהחוק ומהאינטרס הציבורי ממשיכה להתנהג כאילו היא בתקופה העות'מאנית ולפני המצאת הטלפון!

7. המשיבה מחויבת לחוק הרישוי, כולל מתן שירות מיטבי! ראה סעיף 223. לחוק הרישוי **"הוראות חוק זה יחולו גם על המדינה"**. וכפי שצוין היטב בסעיף 35. לעתירה.

8. העובדה כי המשיבה לא אוכפת ומתעלמת מהוראות התקשי"ר סעיף 61.132 המחייבות את כל עובדי משרד הרישוי להזדהות בשמם בעת מתן שירות בדלפקים באמצעות שילוט, עניין המצוין היטב בסעיף 22 לעתירה, ותוך התעלמות מתלונות של העותר בעניין, מעיד לא רק על חוסר מקצועיות משווע של המשיבה למושג של מתן שירות! אלא על אופייה האמיתי של המשיבה שחושבת שהיא נמצאת מעל לחוק! עניין זה מהווה ללא ספק אחת הסיבות לשירות הגרוע של עובדי משרד הרישוי, וכפי שתואר היטב בכתבה הנ"ל. **מי שלא מזדהה בשמו בעת מתן שירות, לא יודע דבר על מתן שירות!!!**

9. העותר מבקש מבית המשפט הנכבד להתעלם מהטענה של המשיבה בסעיף 8 " מתן שירות טלפוני לא עולה בכפיפה אחת עם שירות פרונטלי .." זו טענת סרק שאין לה כל ביסוס עובדתי! וחמור מכך הגורמים המקצועיים באגף הרישוי התנגדו לה! ולכן "מודרו" ממתן התשובה.

10. העותר העלה בפני מנהל אגף הרישוי מר אפי רוזן את עניין השירות הטלפוני, בשיחת טלפון, והוא השיב לו בפה מלא כי ההחלטה לבטל את השירות הטלפוני במשרדי הרישוי הייתה הוראה שהגיעה מלשכת השרה, ללא כל התייעצות עם אגף הרישוי! וכי אגף הרישוי מתנגד לביטול השירות הטלפוני! מנהל אגף הרישוי סירב לתת את תשובתו בכתב, בגלל שראה עצמו מחויב יותר לנאמנות לשרת התחבורה, מאשר הוא מחויב לאינטרס הציבורי. לכאורה, גם בגין סיבה זו הוא סיים את תפקידו. גם העובדה שאף אחד מאגף הרישוי, או מאגף השירות לא מעורבים במתן התשובה, אלא הוא חתום ע"י המנהל, מעיד כי ההנחיה לבטל את השירות הטלפוני לא הייתה בהסכמת אגף הרישוי.

11. לכאורה, השיקולים שהניעו את שרת התחבורה הקודמת גב' מירי רגב לבטל את מתן השירות הטלפוני הינם שיקולים זרים הנוגעים בשיקולים פוליטיים. וזאת מתוך הנחה, חסרת היסוד, כי עובדי משרדי הרישוי מתנגדים למתן שירות טלפוני. ויש חשש כי אם עובדי משרדי הרישוי יחויבו במתן שירות טלפוני הרי הם זכאים לתוספות שכר. וכמנהגם אם לא עובדי משרד הרישוי לא יקבלו תוספות שכר, הרי הם יהיו רשאים להפעיל את נשק השביתה ולאנוס את המשיבה לשלם תוספות שכר על מתן שירות טלפוני. משבר הקורונה יצר מצב שמנהל אגף הרישוי בחוכמתו ובמקצועיותו הרבה ידע לנצל לטובת הציבור כאשר הכניס את השירות הטלפוני למשרדי הרישוי באופן מידי ומבלי להידרש למשא ומתן עם העובדים כדי שייתנו את הסכמתם למתן שירות טלפוני. ולכן אין ספק כי המנהל שחתם על התצהיר מונע משיקולים זרים!

12. העותר מבקש מבית המשפט הנכבד להטיל ספק באמירות כלליות של המשיבה שנעשות ללא כל ביסוס עובדתי, ללא כל בדיקה, ובחוסר מקצועיות משוע. כמו האמור בסעיף 8 לתשובה " מתן שירות טלפוני לא עולה בכפיפה אחת עם שירות פרונטלי..."! ובמיוחד בית המשפט חייב להיזהר מקביעות שנעשות ע"י המנהל שהעותר כבר הוכיח לא פעם כי הוא פועל נגד האינטרס הציבורי!

הקביעה כי אי אפשר לתת שירות טלפוני במקביל לשירות פרונטלי הינו שקר גס !!! שראוי היה כי המשיבה כלל לא הייתה מעלה. וגם מוכיח שהמנהל אינו אומר אמת! הרי משרדי הרישוי נתנו גם שירות פרונטלי וגם שירות טלפוני בשלהי משבר הקורונה, והעותר התנסה בכך בעצמו פעמים רבות! ורק מי שמנותק כליל ממשרדי הרישוי יכול לקבוע קביעה שכזו, זה פשוט כזב! גם כיום הנהלת אגף הרישוי חייבה את משרד רישוי חולון לתת שירות טלפוני לכל מי שהגיע למשרד הרישוי ולא טופל במהלך המפגש הראשון. וזאת מההבנה שזו התעמרות לדרוש מבעל הרכב להגיע שוב למשרד הרישוי לקבלת שירות פרונטלי בעוד ניתן לסיים את השירות הנדרש בשיחת טלפון קצרה!

עניין זה גם מוכיח כי המשיבה כולל סמנכ"ל שירות אין הבנה מינימלית, או עושים עצמם כלא מבינים במתן שירות לציבור! כדי לרמות את בית המשפט הנכבד! הרי כל עסק כל ארגון וכל משרדי הממשלה נותנים בכפיפה אחת גם שירות פרונטלי וגם שירות טלפוני כדבר שבשגרה, ומוכיחים כי האמירה הזאת שאי אפשר לתת שירות פרונטלי וטלפוני בו זמנית היא אמרה שקרית שאין לה כל קשר לאמת!

זו שיטה אצל המשיבה לשקר במצח נחושה לבית המשפט תוך ניצול כוחה העדיף על העותר, וניצול העובדה כי לבית המשפט יש ידע מצומצם במצב בשטח, בפרשנות החוק ובנהלים, ולכן על כבוד בית המשפט לבחון היטב את דברי המשיבה! ראה עת"מ 62441-05-20 העותר נ' המשיבה בפני כבוד השופט אברבנל. המשיבה טענה בדיון בסעיף 6 לפרוטוקול "... נציג המשיב טען בדיון כי בעבר חל איסור גורף על ייבוא אישי של כלי רכב למטרה עסקית, בין היתר בשל הזהירות הננקטת בתחום זה על ידי המשיב וחובתו לדאוג לכך שלרשותם של בעלי רכב מיובאים יעמדו חלקי חילוף מתאימים, ויעמוד לרשותם מערך של מתן טיפולים במוסכים וטיפול בתקלות סדרתיות. לדבריו "החוק קבע שהאחריות לטיפול ברכב שהגיע ביבוא אישי חלה על על "היבואן האישי" עוד נטען כי קיים חשש כי ייבוא אישי של רכב ע"י עוסק יאפשר לעקוף את הצורך לייבוא מסחרי. לטענתו הרחבת האפשרות לייבוא אישי של רכב עסקי נעשית בהדרגה, ומכאן ההגבלות שקבע המחוקק בעניין זה.

המשיב טוען עוד כי ההתייחסות החוק לייבוא אישי של רכב בידי עוסק לא הופיעה בהצעת החוק, ונוספה לאחר דיון בוועדת הכלכלה בנושא, שם ביטא נציג המשיב את עמדתו כלהלן "הרעיון של ייבוא אישי הוא לשימוש עצמי, בין אם זה פרטי, וגם אם זה רכב עסקי, כמו: מונית או רכב אשכול שדובר פה, עדיין מדברים על זה שהמייבא הוא זה שמשתמש".

**העותר טוען כי לדברים אלו אין כל קשר לאמת, למציאות ולחוק והם דברי כזב! ובית המשפט טעה כאשר האמין באופן חד צדדי לדברי נציג המשיב מבלי שבחן את אמיתותם**, ופסק נגד העותר, ואף הטיל על העותר הוצאות. למרות הכשל הנ"ל, העותר לא ערער ע"פ זכותו, שכן פסק הדין נשען על "המדיניות" לכאורה של המשיבה שהוצגה בפני בית המשפט, מדיניות דמיונית מומצאת שכאמור אין לה כל קשר לאמת ולחוק! וכבוד השופט שהאמין בתמימותו, ולכאורה, ע"פ חובתו להעדיף את גרסת המשיבה על פני גרסת העותר, נפל ברשת הכזב שטווה נציג המשיבה, ופסק נגד העותר!

ראייה לאמור לעיל כי דברי נציג המשיבה בעת"מ 62441-05-20 הם דברי כזב שאין להם כל קשר לאמת היא העובדה שמייד לאחר שהעותר קיבל לידיו את פסק הדין שניתן שלא בפניו, "איים" על המשיבה בהגשת בג"ץ נגד המדיניות שנטענה בעתירה 62441-05-20, מדיניות דמיונית ממוצאת שמעולם לא הייתה קיימת! **היועמ"ש בפועל היום עו"ד דוד טמיר, שבהגינתו ראה את חוסר הצדק בפסק הדין**, הודיע לעותר כי הנוהל ישונה, וכל נהג יוכל לנהוג ברכב שיובא ע"י עוסק, ובכך ייתר את הצורך בעתירה לבג"ץ. בהמשך המשיבה באמצעות אגף הרכב הוציאה תיקון לנוהל יבוא אישי של רכב סיור על ידי מורי דרך סעיף 2 "... הרכב מיועד לשימוש העסקי-עצמי של מורה דרך בלבד... " **והמילה "בלבד" נמחקה**. וכיום כל אדם מורשה יכול לנהוג על רכב שיובא ע"י עוסק! **וזאת בניגוד ולמרות פסק הדין סעיף 7** "... מהמקובץ עולה כי פרשנותו של המשיבה להוראת החוק אינה בלתי סבירה..." **דהיינו, בית המשפט טעה כשהוא קיבל את דברי נציג המשיבה ללא בדיקה!**

החוק כן מתיר לעוסק לעשות שימוש ברכב שייבא ביבוא אישי לצורך עיסוקו, כולל נהיגה באמצעות אחר, והכנסת והחוק מעולם לא הטילו הגבלה להפעיל את הרכב שיובא ע"י עוסק ע"י נהג אחר שאינו העוסק עצמו. העותר מבקש לציין כי אין לו דבר וחצי דבר נגד פסק הדין, שכן ע"פ מיצג השווא שציירה המשיבה בפני בית המשפט, פסק הדין היה מחויב המציאות. אבל מבקש העותר מבית המשפט הנכבד, להפנים את הטעות שעשה בעבר, ולא לקבל את דברי המשיבה כדברי אמת שאין בלתם, אלא כדברים שחובת המשיבה לבסס ע"פ עובדות ובדיקות.



ובנוסף כנ"ל בסעיף 6 לפסק הדין הנ"ל ולדברי נציג המשיבה בתיאור "... בין היתר בשל הזהירות הננקטת בתחום זה על ידי המשיב וחובתו לדאוג לכך שלרשותם של בעלי רכב מיובאים יעמדו חלקי חילוף מתאימים, ויעמוד לרשותם מערך של מתן טיפולים במוסכים וטיפול בתקלות סדרתיות. לדבריו "החוק קבע שהאחריות לטיפול ברכב שהגיע ביבוא אישי חלה על על "היבואן האישי" **הרי זה שקר גס המנוגד לחוק !!!** האחריות על הרוב המכריע של כלי רכב שיובא ביבוא אישי מוטלת על היבואן הישיר ולא על המייבא !

**השקר הנ"ל יכול היה להתממש אם תרגיל העוקץ של המנהל, עושה התצהיר בעתירה זו, היה מצליח בכוונתו הזדונית לפגוע בעוסק בכלל ומורה דרך בפרט** וכמפורט להלן :

רק תודות למאמצי העותר בבג"ץ 7006/07 שנתן צו על תנאי נגד המשיבה, הושבה האפשרות של יבוא אישי ע"י עוסק שהוא מורה דרך, אפשרות שהייתה קיימת שנים רבות עוד מתחילת היבוא, ולא ע"פ נציג המשיבה הנ"ל "... **נציג המשיב טען בדיון כי בעבר חל איסור גורף על יבוא אישי של כלי רכב למטרה עסקית**...". האפשרות של יבוא אישי ע"י עוסק אכן בוטלה לזמן קצר בתרגיל עוקץ של המשיבה, בהנהגת המנהל, בבג"ץ 3936/05 זאב גולדשטיין נגד המשיבה ואחרים, ולכאורה כדי לאיין את הטענות שהעלו בבג"ץ גולדשטיין לאפליה. והוכחה לעובדה כי היה ניתן לעשות יבוא אישי של רכב ע"י עוסק בעבר ניתן ללמוד מהצו על תנאי עצמו בבג"ץ 7006/07 " ניתן בזה צו על תנאי מדוע לא יותר יבוא חריג של כלי רכב לצורך הפעלתם על פי רישיון סיור ותיור כרכב אשכול להסעת תיירים, **כפי שהיה בנוהל שהיה בעבר בתוקף**". ולכן דברי נציג המשיבה בעת"מ 62441-05-20 היו שקר.

ולאחר שהבג"ץ הוציא צו על תנאי כנ"ל, המנהל, בתפקידו הקודם כמנהל אגף הרכב, נקט בתרגיל עוקץ שנועד לאיין את הצו על תנאי, והכניס הגבלה סעיף 3 (2) לתיקון צו יבוא חופשי 2011 "... **ודגם הרכב לא מיובא לארץ על ידי יבואן**...". דהיינו המנהל פעל נגד האינטרס הציבורי ולטובת יבואני הרכב וניסה לצמצם מאוד את מספר דגמי כלי הרכב המותר לייבא, למנוע מהעוסקים אחריות יצרן ע"י יבואן ישיר, ללא מוסכים, ללא חלקי חילוף וללא מי שיתקן תיקוני ריקול (להלן "הכשל"). אך נציג המשיבה שיקר בעת"מ 62441-05-20! שכן תודות למאמצי העותר תוקן צו היבוא החופשי תיקון 2015 "... **המילים "ודגם הרכב לא מיובא לארץ על ידי יבואן ... יימחקו**". והאחריות על מתן אחריות, אחזקה ותיקוני ריקול הם על היבואנים הישירים ולא על המייבאים!

המנהל התמיד בכוונותיו הזדוניות והמשיך לנסות לפגוע ביבוא האישי באמצעות הכשל בעת שהיה אחראי על התקנת הצעת חוק הרישוי, ולמרות שעוד טרם יבשה הדיו על התיקון שנאלץ לעשות בתיקון צו יבוא חופשי 2015 הנ"ל, "... **המילים "ודגם הרכב לא מיובא לארץ על ידי יבואן ... יימחקו**". המנהל הכניס במזיד את הכשל, וכדי לפגוע במייבא רכב ביבוא אישי את אותם המילים שנאלץ למחוק מצו יבוא חופשי בתיקון מ-2015 "... **מדגם רכב שאינו מיובא ע"י יבואן**...".

רק תודות לעמידתו האיתנה של העותר מול הבגידה באינטרס הציבורי של המנהל בוועדת הכלכלה של הכנסת, **נמחקו המילים "מדגם רכב שאינו מיובא ע"י יבואן ... מהצעת החוק** מצ"ב עמ' 35 של פרוטוקול 144 מדיון ועדת הכלכלה של הכנסת בתאריך 25/1/2016 ט"ו בשבט התשע"ו.

להלן ציטוט חלקי מהפרוטוקול של ועדת הכלכלה :

מה מונע ממנו להביא היום? למה יש ביניכם ויכוח?

אבנר פלור :

אני לא יודע מה הוויכוח ...

מרדכי ברנס :

... הוא לא יודע. עשר שנים הוא לא יודע. בבג"ץ הוא לא יודע. צריך למחוק ב 31(א) "מדגם שאינו מיובא עלי ידי יבואן מסחרי"

היו"ר דוד ביטן :

נכון מקובל.

סוף ציטוט

דהיינו, המנהל שבמו ידיו ניסח את הצעת חוק הרישוי ניסה להכניס שוב את הכשל לחוק הרישוי באופן המחבל באינטרס הציבורי וכל ייעודו הוא להעדיף את האינטרסים של יבואני הרכב הישירים ולפגוע בתחרות! ואם היה מצליח הרי דברי נציג המשיבה בדיון הנ"ל היו נכונים.

אבל הניסיון הזה להכניס את הכשל לחוק הרישוי ולחבל ביבוא האישי מעולם לא קרה!!! שכן תודות למאמצי העותר הבגידה של המנהל באינטרס הציבורי, סוכלה! ותוכניתו הזדונית של המנהל לפגוע בעוסקים המייבאים רכב ביבוא אישי, באמצעות "הכשל" שהטמין המנהל בהצעת החוק " ... מדגם רכב שאינו מיובא ע"י יבואן.... " נמחק בהחלטה של וועדת הכלכלה של הכנסת !

למרות האמור לעיל, ולמרות שגם צו יבוא חופשי תיקון 2015 וגם חוק הרישוי מ – 2016 מטילים על יבואני הרכב הישירים את החובה למתן אחריות יצרן, הקמת מוסכים, העמדת מלאי של חלקי חילוף ותיקון ריקול בחינם!!! נציג המשיבה בעת"מ 62441-05-20 בדיון מתאריך נובמבר 2020 תיאר בפני כבוד בית המשפט הנכבד מציאות מדומה שכאילו המנהל כן הצליח להכניס לספר החוקים את הסעיף המצמצם את היבוא האישי ע"י עוסק רק של רכב שלא מיובא ע"י יבואן, ללא אחריות יצרן, ללא מוסכים, ללא חלקי חילוף וללא מי שייתן שירות תיקוני ריקול! הרי זה שקר מוחלט! לצערו של העותר בית המשפט קנה את דברי השקר האלה!

וממש לאחרונה מבקר המדינה הוציא דוח חמור על הכשל של המשיבה שפועלת נגד התחרות בענף הרכב בניגוד לתפקידה. ובכך המבקר תמך בכל הטענות של העותר נגד המשיבה, ובמיוחד שהיא פועלת בניגוד לאינטרס הציבורי! המשיבה, באמצעות המנהל, לא רק שאינה פועלת לטובת התחרות בענף ע"פ תפקידה אלא היא ממש בוגדת באינטרס הציבורי ופועלת כגיס חמישי לטובת יבואני הרכב כשהיא פוגעת בתחרות בענף הרכב ע"י הצבת מכשולים ליבוא האישי.

דהיינו, מרבית הדברים שנאמרו בדיון בבית המשפט בעת"מ 62441-05-20 ע"י נציג המשיבה, ואשר עליהם נסמך כבוד השופט בפסק הדין, היו עורבא פרח ונועדו לטייח את עיניו של בית המשפט!

15. דברי השקר הנ"ל של נציג המשיבה בעת"מ 62441-05-20 חמורים פי כמה גם בגלל פסק הדין בעת"מ 11690-01-18 מתאריך 2/10/2019 שניתן ע"י כבוד השופט י נועם, יבואני הרכב הישירים נגד המשיבה ואח' " ... שלפיה על יבואני הרכב הישירים לממש את אחריות יצרן הרכב, בהתאם לסעיף 49(א) לחוק, לכל רכב מהתוצר המיובא על ידם לישראל, ככל שניתנה אחריות יצרן בגין הרכב, גם כאשר האחריות במדינת המקור הייתה אחריות טריטוריאלית באופן שהוגבלה תחולתה על ישראל ... " דהיינו, היבואנים הישירים מחויבים לתת אחריות יצרן הכוללים שירותי אחזקה – מוסכים וחלקי חילוף, כמו גם תיקון ריקול גם לכלי רכב שיובאו שלא ע"י היבואן הישיר – כולל יבוא אישי! וגם אם האחריות שנתן היצרן הוגבלה! החוק מחייב את היבואנים הישירים לתת את האחריות כנ"ל, ודבריו של נציג המשיבה בדיון בעת"מ 62441-05-20 כאילו האחריות על אחזקת רכב ביבוא אישי נופלת על המייבא הינם שקר וכזב.

16. לאור האמור לעיל מבקש העותר מבית המשפט הנכבד לא ללכת שולל אחרי אמירות לא מבוססות של המשיבה ושל נציגיה ושל עושה התצהיר שיעשו כל טריק ושטיק כדי "לנצח" בעתירה, כולל לומר דברי שקר בוטים! אלא לחייב את המשיבה לבסס את קביעותיה על פי עובדות ובדיקות ולא רק ע"פ הגיגים של משרתי ציבור הלומיי כוח ושררה שפועלים נגד האינטרס הציבורי. כמו האמירה של המשיבה שאי אפשר לתת שירות טלפוני ופרונטלי באותה עת. הרי זה שקר גס שאין כדוגמתו!

הרוב המכריע של נותני שירות אם פרטיים ואם ציבוריים, וגם משרדי הרישוי עצמם בעבר, וגם בהווה, משלבים שירות טלפוני ושירות פרונטלי.

ולכן לאמירה זו של המשיבה כי לכאורה, לא ניתן לשלב שירות טלפוני ושירות פרונטלי אין לה כל קשר למציאות וכל מטרתה לטייח ולעוור את עיני בית המשפט מלראות את האמת ולהוציא את הצדק לאור!

משרדי הרישוי יכולים לתת שירות טלפוני ושירות פרונטלי בו זמנית תוך התארגנות קצרה ביותר!

ועניינה של עתירה זו היא לחייב את המשיבה לפעול ע"פ תפקידה, ע"פ חוק הרישוי וע"פ האינטרס הציבורי כי משרדי הרישוי ייתנו גם שירות טלפוני בנוסף על השירות הפרונטלי. מה שללא ספק יוכיח למשיבה תוך זמן קצר כי השירות הטלפוני עדיף ויעיל עשרות מונים על השירות הפרונטלי, כמו גם יביא לחיסכון אדיר שיפנה תקציבי ענק לטובת הגדלת מספר עמדות השירות והטמעת מערכות תוכנה חדישות ויעילות אשר יביאו את רמת השירות של משרדי הרישוי לעת המודרנית שבה אנו נמצאים ולא להישאר בתקופה העות'מאנית החשוכה ששם משאירה אותנו המשיבה בכישלונה.

17. תודות לסעיף 33 ב 1 לחוק הרישוי, סעיף שנכנס במתכונתו לספר החוקים של מדינת ישראל רק תודות למאמצי העותר, ייבא העותר רכב לעיסוקו כמורה דרך, בהטבת מס, ובמקום לשלם ליבואן ישיר 400,000 ₪ הוא ייבא רכב, אמנם בן שנה ו- 25,000 ק"ב ב 200,000 ₪. זה חיסכון אדיר ביותר עבור העותר שעיקר פרנסתו הינה כמורה דרך העוסק בהדרה והסעות סיור לתיירים!

במהלך בג"ץ 7006/07, המאבק נגד המנהל ותיקון צו יבוא החופשי שמשנת 2011, אח"כ המאבק נגד המנהל בהתקנת הצעת חוק הרישוי ולבסוף בתהליך היבוא אישי הנ"ל שעשה העותר עבור עצמו, למד העותר מקצוע חדש והוא נכנס לתחום היבוא האישי וכיום הוא מתפרנס מזה.

**ההפרש של 200,000 ₪ בין רכישה מיבואן ישיר בארץ לבין יבוא אישי מעיד על מתח הרווחים הלא הוגן של יבואני הרכב הישירים בישראל המנצלים את כוחם המונופוליסטי כדי לעשוק את אזרחי ישראל, והכל בחסות המשיבה!** והמשיבה במקום לדאוג לציבור ולאינטרס הציבורי היא משקיעה את כל מעייניה בהגנה על יבואני הרכב הישירים משיקולים זרים! ממש כמו בעניינינו המשיבה במקום לפעול ע"פ האינטרס הציבורי היא פועלת משיקולים זרים נגדו, ומסרבת לתת שירות בטלפון!  
**ולכאורה מחשש מפני עובדי משרדי הרישוי שמתנגדים לתת שירות בטלפון אם לא יפוצו!**

18. האמור בסעיף 23 לתשובה "... התקבלו תלונות לנציב תלונות הציבור ולרשות הרישוי בכלל.. " ובכך ולכאורה, השירות הטלפוני אינו ראוי, הינו שקר וכזב! מניפולציה לא חוקית, וניסיון נואל של המשיבה להסתיר את האמת ולכזב לבית המשפט! מספר התלונות נגד השירות הפרונטלי גדול פי כמה מונים מהתלונות על השירות הטלפוני! וגם אם אולי תצליח המשיבה להוכיח במספרים כי יש יותר תלונות על השירות הטלפוני, הרי זה בגלל העובדה שכל מקבל שירות טלפוני בזמנו נדרש למתן משוב על השירות. גם העותר בעת שקיבל שירות טלפוני כתב הצעות לשיפור, שללא ספק יכולות להישמע כביקורת. אך **בכך לא היה דבר וחצי דבר כדי לטעון שהוא מבקש לחזור לשירות הפרונטלי.**

**בעת קבלת שירות פרונטלי המשיבה מעולם לא ביקשה משוב בכלל ובפרט לא אחרי כל מתן שירות!** וכאשר מאן דהו, כמו העותר טורח לשלוח משוב ותלונות לאגף הרישוי נגד השירות הפרונטלי הרי המשיבה בד"כ לא טורחת לענות ולא מתקנת את הליקויים! כמו לדוגמה מדוע אין שילוט עם שם נותן השירות במשרדי הרישוי וכמתחייב ע"פ סעיף 61.132 לתקשי"ר.

ולכן הקביעה הזאת כי היו תלונות על השירות הטלפוני, מהווים שקר וכזב הנועדים לשרת מניפולציה של האמת שכל כוונתה לרמות את בית המשפט הנכבד שיחשוב כי השירות הטלפוני נגוע בתלונות יותר מהשירות הפרונטלי וכי השירות הפרונטלי טוב כמה מונים מהשירות הטלפוני. זהו שקר גס שהעותר מבקש מבית המשפט הנכבד להתעלם ממנו, או לפחות להורות למשיבה להוכיח כי השירות הפרונטלי עדיף על השירות הטלפוני.

בכך המשיבה שוב חושפת את פרצופה האמיתי שהיא תעשה כל טריק ושטיק לא לומר את האמת בפני כבוד בית המשפט. אם המשיבה הייתה נוהגת ביושר וכנדרש ממנה, וכדי לבחון את שביעות הרצון של הציבור, היא הייתה דואגת לעשות בדיקה אמיתית הכוללת משובים לשירות הפרונטלי שהיא עושה במשרדי הרישוי עצמם כל יום ולאחר כל פניה. **והכי חשוב היא הייתה טורחת לשאול את הציבור את השאלה בעניינינו ברחל ביתך הקטנה "האם הציבור מעדיף שירות פרונטלי או שירות בטלפון".** המשיבה ואגף השירות החדש שייסדה בראשותו של סמנכ"ל, שדרכי ההתקשרות אליו חסומות לציבור בניגוד לחוק, היו נוכחים לראות כי הציבור מעדיף שירות טלפוני מאשר לכתת רגליו ולבזבז ימי עבודה כדי לקבל שירות פרונטלי גרוע ביותר! מה שהמשיבה אומרת לבית המשפט בתשובה אינו אמת ומהווה שקר ומניפולציה לא חוקית כדי להטעות את בית המשפט הנכבד.

19. כיום זמן ההמתנה לתור במשרד הרישוי המחוזי הינו כשבועיים ימים, זה פרק זמן לא סביר הנובע בעיקר מחוסר יעילות משווע ובזבוז משאבים! הגורם לחוסר במשאבים להטמעת תוכנות שירות חדשניות שהיו מורידות את העומס ואת חוסר היעילות במשרדי הרישוי.

**אם המשיבה הייתה לוקחת את תקציבי הענק שהיא מבזבזת לריק להפעלת אולמות קבלה, ומשקיעה את אותו תקציב בשירות טלפוני, הרי היא הייתה יכול להכפיל ואף לשלש את עמדות השירות, והיה נותר בידה תקציב ענק כדי להשקיע ברכישת כל התוכנות שהיא נזקקת להם כדי לתת שירות מיטבי באופן מקוון!** רק עניין זה מחייב את המשיבה להתחיל ממחר בבוקר לתת שירות בטלפון. אבל המשיבה לא רוצה להגיע למסקנה המתבקשת, וזאת רק משיקולים זרים! **ולכן נדרש בית המשפט הנכבד להורות למשיבה כי חובתה לתת גם שירות טלפוני ע"פ חוק הרישוי!**

20. מניסיון אישי של העותר שנזקק לשירותי משרדי הרישוי כ- 3 פעמים בשבוע האמור בסעיף 23 א. לתשובה "הפעולה התארכה יותר מן הצפוי..." הינה כזב! כאשר יש צורך בהשלמת חומר, עניין יומיומי בשירות, וזה קורה גם בשירות הפרונטלי! אבל אז המשיבה פשוט שולחת את מקבל השירות הביתה להשלים מסמכים! מה שגורם לעיכוב ארוך יותר מאשר השלמת מסמכים בשירות הטלפוני. ולכן גם זו רמיה מצד המשיבה לטעון כי בעניין זה השירות הפרונטלי עדיף.

21. בסעיף 23 ב. "תקלות תקשורת..." ולמרות שגם כאן תיאור המצב הוא נכון, הרי החלופה באמצעות שירות פרונטלי הוא ארוך יותר ובזבזני יותר. ולכן מדובר בהצגה מעוותת ושקרית של האמת.

22. בסעיף 23 ג. "כפילות פניה לאזרח..." אכן גם עניין זה הוא חלק מהמציאות בשירות הטלפוני, אך מדובר על חלק קטן מאוד מהפניות, שהמשיבה יכולה לצמצמן עד מאוד אם תפעל ביעילות. כמו לדוגמה הוספה במענה האוטומטי, וכפי שכל נותן שירות בעולם עושה, נא ללחוץ על מספר X אם הבעיה טופלה. בנוסף המשיבה "שכחה" לציין שגם אם קורת כזו תקלה הרי תוך שיחה של פחות מדקה העניין מוסדר, וההשקעה של המשיבה, היא מינימאלית ביותר. ולכן האמור כאן ולמרות שזה נכון הרי הוא משקר לאמת, ומוכיח כי המשיבה לא יודעת איך לתת שירות ביעילות!

23. למרות שהאמור בסעיף 23 ד. לתשובה "השיחה מוגדרת כשיחה שאינה מזוהה..." הינו נכון, והרבה אנשים מנתקים את הטלפון כשרואים כי מדובר בשיחה לא מזוהה. הרי הפתרון לבעיה שהיא יציר כפיה של המשיבה, שאינה מבינה מהו שירות לציבור! בעת שהיא נותנת שירות לציבור אסור לה להשתמש במספרי טלפון לא מזוהים!!! ע"פ סעיף 61.132 לתקשי"ר, המשיבה מחויבת להזדהות בעת שהיא נותנת שירות! ולכן בעת מתן שירות טלפוני המשיבה חייבת להשתמש במספר מזוהה !!!

אם המשיבה הייתה פועלת ע"פ תפקידה, ע"פ חובתה מסעיף 61.132, הרי זה אוסר עליה לפעול ממספר טלפון לא מזוהה, אלא מחייב אותה לפעול רק ממספר טלפון מזוהה! או אז המשיבה תיווכח כי האזרחים שמצפים לקבל שירות ממשרד הרישוי, ממספר מזוהה כמשרד הרישוי, ולא ממספר לא מזוהה של השב"כ או המשטרה, מקבלי השירות לא ינתקו את קו הטלפון, אלא יענו בשמחה וישתפו פעולה עם משרדי הרישוי.

אבל כל עוד המשיבה פועלת באופן לא חוקי והיא משתמשת במספר לא מזוהה כאילו מדובר במשטרה או בשב"כ הרי היא תמשיך לקבל ניתוקים! עניין זה גם מוכיח את חוסר המקצועיות של הנוגעים בדבר אצל המשיבה שלא מכירים את החוק ואת תורת השירות לציבור!

כל נותן שירות הגון בארץ ובעולם גאה לציין את שמו ואת שם הארגון שממנו הוא מתקשר. רק המשיבה משיקולים זרים מעדיפה להסתתר אחרי מספר לא מזוהה, ולא מחייבת את עובדיה להזדהות בשם וזאת ע"פ החוק!

24. האמור בסעיף 23. ה"היעדר ממשק מקוון ... " ולמרות שללא ספק יש יתרון ברור בממשק מקוון, הרי באופן זמני, ועד שהמשיבה תמצא את התקציבים הנדרשים לכך, תקציבים שהיא יכולה למצוא באופן מידי אם תעבור לשירות טלפוני, השימוש בטלפון והמשך התקשורת בדוא"ל נותן מענה מיטבי. השירות הטלפוני יעיל יותר וחוסך מאות מיליוני שקלים לציבור ולמשיבה!

25. רק העובדה שנדרשת המתנה ארוכה של כשבועיים לתור במשרד הרישוי, מהווה הוכחה חותכת לכשל העמוק של השירות במשרדי הרישוי! השירות הטלפוני היה מייעל באופן משמעותי את השירות, ומקצר את המתנה לתור!

26. לכאורה, ובלחצה של עתירה זו, אך ללא ספק גם משיקולים מקצועיים של אגף הרישוי שהבין את הבזבז המשווע של השירות הניתן ללקוח מוסדי כמו העותר הנזקק להיקף שירותים נרחב, כאמור העותר מטפל בכ – 700 כלי רכב מדבריים ורכבי סיור וצורך שירות ממשרדי הרישוי 3 פעמים בשבוע, ואף יותר. כמו גם נותני השירות נדרשים להיות בעלי ידע מקצועי ובקיאיים בצרכים המיוחדים של רכבי הסעות. וללא ספק גם התלונות הרבות מספור שכתב העותר נגד השירות הפרונטלי, בעיקר של משרד הרישוי המחוזי בחולון – היכן שניתן השירות הכי גרוע במדינה! תרם להחלטת אגף הרישוי להקצות פקידת רישוי מקצועית רמת דרג גב' לירון ביטון למתן שירות בדוא"ל לעותר- אגודת אשכול.

**השירות שנותנת גב' לירון ביטון מאגף הרישוי לאגודת אשכול הוא פשוט מצוין !!! והוא חוסך זמן רב לעותר ולמשרדו, אך גם חוסך זמן רב ואמצעים מהמשיבה.** במקום לסבול מטרטורים ומתשובות לא מקצועיות מפקידי רישוי מזדמנים שאין להם הכשרה וידע מקצועי נדרש לשירות הספציפי שנוקק לו העותר, במקום להתקל בתשובות "לך תבוא", במקום להידרש להגיע למשרד הרישוי המחוזי בחולון פעמיים שלוש לסיום השירות, יש לעותר בתפקידו כיו"ר אגודת אשכול וכצרכן שירות מוסדי, כתובת מייל של פקידת רישוי בעלת ידע מקצועי נדרש – גב' לירון ביטון, שנותנת למשרדו של העותר שירות חלומי יעיל וחסכוני לשני הצדדים! מצ"ב מכתב תודה והערכה לגב' לירון ביטון.

27. לכאורה, ולאור האמור לעיל העותר יכול למשוך את דרישתו למתן שירות כלקוח מוסדי, אך בפועל השירות הניתן לו הוא חלקי בלבד ורק לעניין רכבי הסעות בלבד, ולא כולל תחום יבוא רכב, או תחומים אחרים שהעותר נדרש לשירות ממשרד הרישוי. השירות הטלפוני היה נותן פתרון הולם לשירותים שנוקק להם העותר בנושא יבוא רכב וקרוואנים המהווים חלק מעיסוקו ועוד ועוד.

**השירות הטלפוני היה חוסך משאבים רבים לעותר אך גם חוסך משאבים גדולים למשיבה שמסרבת לראות את ההתנהלות הבזבזנית והחלמאית של משרדי הרישוי כנ"ל.**

**התקציב שהמשיבה הייתה חוסכת במתן שירות טלפוני היה מפנה לה תקציב שהיה יכול להכפיל ואף לשלש את עמדות השירות, ואף מותיר בידה תקציב שהיה מכסה את דרישות התוכנה שלה היא נזקקת, ואשר היא מלינה על חוסר בתקציב בסעיפים 26-27 לתשובה.**

28. כל הטיעונים והשיקולים של המשיבה כי היא אינה יכולה לתת שירות טלפוני ופרונטלי בו זמנית אין להם כל קשר לאמת וראוי היה כי המשיבה הייתה בוחנת אמירות אלו עם גורמים מקצועיים באגף הרישוי כמו מר אפי רוזן ולמרות שנאלץ לעזוב את תפקידו כמנהל אגף הרישוי או עם גבי קטי מורלי מנהלת תחום תיאום או עם גבי אלה גורחובסקי ממשרד הרישוי המחוזי בירושלים שנתנה ונותנת לעותר מאות שירותי משרד רישוי בטלפון, העותר בטוח כי כל האנשים המקצועיים האלה השייכים לאגף הרישוי היו מעידים כי ניתן לתת שירות טלפוני ופרונטלי בו זמנית. המנהל עושה התצהיר, ולכאורה, לא בקיא במה שקורה באמת באגף הרישוי ומהו האינטרס הציבורי, וכפי שהעותר הוכיח בעבר למנהל יש בעיה חמורה בהבנת האינטרס הציבורי והחוק! ולכן על בית המשפט לבחון היטב את האמת ולא להישען על דברי המשיבה כאמת צרופה.

29. המשיבה בעצמה מודה כי נתנה בשנת 2021 שירות טלפוני לכ 2.8 מיליון פניות סעיף 22 לתשובה. מדובר על חיסכון של כ- 9 מיליון שעות עבודה שנדרש הציבור להשקיע רק לצורך הגעה למשרד הרישוי !!! מדובר על סכום עתק של 180 מיליון ₪ אם נחשב את השעות האלה ע"פ שכר המינימום! ואם לפי שכר ממוצע הרי זה כפול ואף יותר.

המשיבה לא טרחה לציין כי השירות הטלפוני חסך לציבור כ- 9 מיליון שעות רק לצורך ההגעה למשרדי הרישוי! מדובר על 3 שעות בממוצע רק כדי להגיע למשרדי הרישוי כדי לקבל שירות פרונטלי. ובכך היא מוכיחה את חוסר ההבנה המשועשוע שלה לאינטרס הציבורי ולחובתה כנותן שירות באשר הוא !

30. **תפקידה של המשיבה לשרת את הציבור ולא לייסרו גם בשוטים וגם בעקרבים.**

העותר שמח כי הצליח ממש לאחרונה לשפר את השירות באגף הרכב תחום תקינה, "בהסכמת" מנהלת אגף הרכב מהנדסת עינת סגל (אחרי קצת לחץ של מכתבים ואיומים בעתירה). וכיום מפורסמות הוראות הרישום הפרטניות לגרור מגורים סגור (להלן "קרוואן") כהוראות רישום כלליות לכלל הציבור המייבא רכב ביבוא אישי. לפני כן הוראות רישום פרטניות היו מוסתרות מהציבור בטענה שאין לה כל קשר לאמת כי מדובר בחיסיון של פרטים אישיים. העותר הסביר למשיבה שפשוט מוחקים את כל הפרטים האישיים שכלל אינם רלוונטיים להוראת הרישום! בכך חסכו מאמצי העותר למייבאים קרוואנים ביבוא אישי / מזדמן הצורך בבחינת אבטיפוס והוצאת הוראת רישום שכבר יובאו לישראל ע"י מייבא אחר. המשיבה הפסיקה את הסתרת המידע והפגיעה באינטרס הציבורי. בכך חסך העותר לכל מייבא כחודש זמן המבזבז על תהליך אב טיפוס מייגע, וכ- 6,000 ₪ הוצאות, מה שיסתכם בחיסכון של מיליוני שקלים כל שנה למייבאים!

31. **לסיכום** - המשיבה מחויבת ע"פ תפקידה, ע"פ חובתו של כל נותן שירות לציבור בעידן המודרני, ע"פ הוראות המנהל התקין, וע"פ חוק הרישוי לתת שירות מיטבי לאזרחים הנדרשים לשירותים ממשרד הרישוי, **שירות שכזה חייב לכלול שירות טלפוני!**

השירות הנוכחי במשרדי הרישוי הוא ללא ספק גרוע ביותר! רק זמן המתנה של שבועיים רק כדי לקבוע תור הינו כשל חמור ופגיעה בזכויות יסוד, והשירות הגרוע עצמו אשר תואר בנאמנות וע"פ המציאות בכתבה בעיתון כלכליסט "**מסדר ההשפלה בעולם השלישי של משרד הרישוי!**" לכן המשיבה אינה יכולה להתמהמה ולהמתין אפילו יום אחד כדי לשנות את צורת ההפעלה הגרועה של משרדי הרישוי! **והיא חייבת, וגם יכולה, להתחיל לתת שירות טלפוני החל ממחר בבוקר!**

**השירות הטלפוני יחסוך משאבים אדירים מהציבור המוערכים במאות מיליוני שקלים בשנה!**

**השירות הטלפוני יביא לחיסכון של מאות מיליוני שקלים מהתקציב של המשיבה שאותו היא תוכל להשקיע בהכפלת ואפילו בשילוש עמדות השירות כמו גם הטמעת תוכנות שישפרו את מתן השירות באופן ניכר ביותר.**

משרדי הרישוי יכולים להתחיל את השירות הטלפוני בהתארגנות קצרה ביותר, שכן הם יודעים איך להפעיל את השירות לאחר שבמשך יותר משנה נתנו את השירות בטלפון.

32. לאור האמור לעיל ובעתירה, מבקש העותר מבית המשפט הנכבד עבור עצמו ועל פי זכותו כאזרח ישראלי וע"פ החוק, אך גם עבור חברי אגודת אשכול בתפקידו כיו"ר אגודת אשכול, וגם עבור כל בעלי הרכב בישראל כ מייסד עמותת עבר"י – עמותת בעלי רכב ישראליים :-

**להוציא צו על תנאי נגד המשיבה המורה לה לבוא וליתן טעם מדוע לא תפעיל שירות טלפוני במשרדי הרישוי וכפי שהיה בעבר לכלל הציבור בישראל, ובפרט לעותר שהינו לקוח מוסדי אשר נדרש לשירותי משרד הרישוי בהיקף נרחב בהרבה מהמוצע, וזאת כדי ליעל את השירות במשרדי הרישוי ולהביא חיסכון אדיר ממדים לציבור ולקופה הציבורית.**

ולראיה באתי על החתום,

מרדכי ברנס, העותר

היום 21 אפריל 2022, כ' ניסן תשפ"ב, ערב פסח שני



היו"ר דוד ביטן:

אנחנו רוצים שגם רכבים פשוטים, לא רכבים של מיליון שקל, גם אותם ייבאו.

אבנר פלור:

אפשר, אין בעיה.

היו"ר דוד ביטן:

איפה זה כתוב בחוק?

אבנר פלור:

זה MI

היו"ר דוד ביטן:

MI זה הקטנים?

חנה ראובני:

הפוטנציאלים הקטנים זה MI.

שר התחבורה והבטיחות בדרכים ישראל כץ:

מה מונע ממנו להביא היום? למה יש ביניכם ויכוח?

אבנר פלור:

אני לא יודע מה הוויכוח - - -

מרדכי ברנס:

- - - הוא לא יודע. עשר שנים הוא לא יודע. בבג"ץ הוא לא יודע. צריך ל מחוק מ-31(א): "מדגם שאינו מיובא על ידי יבואן רכב מסחרי".

היו"ר דוד ביטן:

נכון. מקובל.

מרדכי ברנס:

את זה צריך למחוק.

היו"ר דוד ביטן:

אנחנו מקבלים את ההערה הזאת.

חנה ראובני:

אדוני, על זה היה דיון פנים-ממשלתי כי היו לזה היבטים שונים. יש הוראת שעה - - -

שר התחבורה והבטיחות בדרכים ישראל כץ:

מה הבעיה? אם זה עומד בקריטריונים האירופיים, האמריקאיים והקנדיים, אז - - -



**לכבוד**  
**גב' מיכל פרנק – מנכ"לית**  
**מר אבנר פלור – סמנכ"ל תנועה**  
**מנהל אגף הרישוי**  
**לשכה משפטית**  
**משרד התחבורה באמצעות דוא"ל**

שלום רב

**הנדון: מכתב תודה והערכה גב' לירון ביטון - רכזת בכירה מחלקת רכב אגף הרישוי.**

1. ראשית מבקש הח"מ להודות למשרד התחבורה בכלל ולאגף הרישוי בפרט על ההחלטה להקצות דרך התקשרות לאגודת אשכול לטיפול בשינוי ייעוד של רכב מדברי ורכב סיור. עד כה שינויים אלו נעשו במשרדי הרישוי המחוזיים בלבד. לצערי הטיפול היה נגוע בקשיים ותקלות אינסוף. במשרד הרישוי המחוזי בחולון היו מעבירים אותנו מפקידה לפקידה, ובמרבית המקרים נאלצנו להגיע פעמיים ואפילו שלוש פעמים עד שהסתיים שינוי הייעוד, והכל נעשה במודעות שירות גרועה ביותר. במשרד הרישוי המחוזי בחיפה במקרה של רכב סיור 6219455 מדובר על 4 פעמים שהיינו צריכים להגיע, וגם בפעם הרביעית משרד הרישוי המחוזי בחיפה לא הצליח לעשות שינוי ייעוד מרכב סיור למרכב אחוד, ונאלצנו לקבל שירות ממשרד הרישוי המחוזי בירושלים שנתן לנו שירות טוב מכל משרדי הרישוי האחרים.
2. הבחירה של אגף הרישוי בגב' לירון ביטון – רכזת בכירה מחלקת רכב, נעשתה ללא ספק תודות לכישוריה המיוחדים, לידע המקצועי וליעילות שבהם היא פועלת. לא היה מצב שהיא לא ידעה איך עושים את שינוי הייעוד, וגם אם קרה שהיא הייתה צריכה קוד ולהיעזר באגף התקשוב הרי היא עשתה זאת ישירות בעצמה ולא דרשה מאיתנו להגיע שוב למשרד הרישוי כפי שנדרשנו בעבר.
3. גב' לירון ביטון היא ללא ספק דוגמה למשרת ציבור מקצועי ויעיל, בעל תודעת שירות מצוינת, ואפילו הח"מ שידוע בדרישותיו המחמירות, והצרכים המרובים של שינוי ייעוד לרכבים מדבריים ורכבי סיור, מדובר על 4-8 פניות בשבוע, אין לי כל טענה, אלא רק תשבחות ותודות מכל הלב.
4. גב' לירון ביטון חוסכת לאגודת אשכול כ- 50 שעות עבודה שבועיות שהיינו נדרשים להשקיע בצורך שלנו לבצע שינוי ייעוד לרכב מדברי ורכב סיור. כאמור מדובר על כ- 700 כלי רכב שנדרשים לשירות הזה מאגף הרישוי. ובחשוב שנתי מדובר על חיסכון של כ- 2,500 שעות שזה סדר גודל משמעות ביותר שהיינו צריכים להשקיע עד היום בלכת למשרדי הרישוי המחוזיים ולקבל שירות של שינוי ייעוד.
5. מזה 3 חודשים ומאז גב' לירון ביטון נותנת לנו שירות, ההשקעה שאנו נדרשים בשעות עבודה מדובר על כעשר דקות לכל רכב, דהיינו כשעה בשבוע במקום 50 שעות בשבוע לפני כן. זה חיסכון משמעותי ביותר ללקוח מוסדי כמו אגודת אשכול ולכן תודתנו העמוקה!
6. אין ספק שהמקצועיות של גב' לירון ביטון תורמת לחיסכון משמעותי של שעות עבודה גם למשרדי הרישוי המחוזיים, הייתי אומר שמדובר על חיסכון של כ- 5 שעות שבועיות ובחשוב שנתי מדובר על 250 שעות בשנה למשרדי הרישוי.
7. אנא הודו לגב' לירון בשמי ובשם כל 1,307 חברי אגודת אשכול על השירות המקצועי, היעיל והאדיב.

מוטי בר-נס יו"ר

העתק: גב' קטי מורלי – מנהלת תחום תיאום אגף הרישוי  
גב' לירון ביטון – רכזת בכירה מחלקת רכב - אגף הרישוי משרד התחבורה  
חברי אגודת אשכול



**בית המשפט המחוזי בירושלים**  
**בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים**

28 אפריל 2022

עת"מ 22-01-1176 ברנס נ' מדינת ישראל

לפני כבוד השופט אלי אברבנאל

מרדכי ברנס ת"ז 053334132

העותר

נגד

מדינת ישראל

המשיבה

1

2

3

4

5

6

7

8

9

העותר בעצמונוכחים:

ב"כ המשיבה עו"ד בת חן שלזינגר

מר בני שאולי כהן מהיעוץ משפטי משרד התחבורה

הגב' ענבל בן ישעיה מנהלת תחום רכב ונהיגה משרד התחבורה

פרוטוקול

**ב"כ העותר:** אני חושב שהטעות המרכזית של המשיבה בהתייחס לפניה שלי ושהיא נמצאת מעל החוק, ושהיא יכולה לפגוע באזרח הקטן ולייסר אותנו גם בשוטים וגם בעקרבים. אני מבקש מהשופט להתייחס לעותק כעותק ציבורי, אני פונה לכל מי שנדרש לשירות ממשרד הרישוי. ההתנהגות של המשיבה מהווה פגיעה בזכויות יסוד שלי ושל כל אזרח במדינה. מה שצריך לקחת טיפול של 10 דקות מקסימום בטלפון, כשאני מגיע למקום אני מקבל שירות בלוקח 3 דקות. עובדה שמשרד התחבורה הסכים לחלק מהטענות שלי והיקצה פקידה שתעבוד רק איתי. פגעו בי, טרטררו אותי והתעמרו בי. בכל פעם כשאני מגיע למשרד הרישוי מתעמרים בי כמו כל אחד שזקוק לשירותים. כתוב במפורש שעל המשיבה לתת שירות סביר. היום, שירות סביר כולל בתוכו שירות טלפוני. בחוק הגנת הצרכן גם שם כתוב שחובה לתת שירות טלפוני. מה שאני מבקש לא יעלה למשיבה שקל אחד, זה רק שינוי תפיסה והבנה שיש לה מחויבות חוקית לא להתעמר באזרחי המדינה וזה לא יעלה לה שקל.

20

21

22

23

24

25

**ב"כ המשיבה:** לא מרגישה צורך לחזור על כתב התשובה.החלטה

26

27

28

פסק הדין יישלח לצדדים.

ניתנה והודעה היום כ"ז ניסן תשפ"ב, 28/04/2022 במעמד הנוכחים.

אלי אברבנאל, שופט

29

30

הוקלד על ידי נורית ביבי



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

**בפני כבוד השופט אלי אברבנאל**

**העותר** **מרדכי ברנס**

**נגד**

**המשיבה** **מדינת ישראל**

### פסק דין

1

2 1. עניינה של עתירה זו בהחלטת המשיב להפסקת מתן שירותי רישוי באמצעות מענה  
3 טלפוני, שניתנו במשך כשנה מאז פרוץ מגפת הקורונה.

4

5

רקע

6

7 2. בחודש אפריל 2020, כאמצעי להתמודדות עם מגפת הקורונה והמגבלות שהוטלו  
8 באותה עת, הוסיפה רשות הרישוי אפשרות לקבלת שירות טלפוני לפעולות מסוימות, ללא  
9 צורך להגיע למשרדי הרישוי. מדובר בשורה של שירותים רישויים, שקודם לפרוץ מגפת  
10 הקורונה ניתן היה לקבלם רק באופן פרונטאלי במשרדי הרישוי עצמם.

11

12 3. בחודש מרץ 2021 החליט המשיב על הפסקת מתן השירותים הטלפוניים האמורים,  
13 כמפורט במכתבו מיום 26.4.2021 במענה לפנייתו של העותר בנידון:

14

15 1. "לאור תלונות רבות על השירות הטלפוני, ולאור מצב התחלואה  
16 המשתפר במדינת ישראל, המאפשרת קבלת קהל בסניפים,  
17 הוחלט על פתיחת סניפי הרישוי לקבלת קהל באופן פרונטלי.



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 22-01-1176 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

- 1 יחד עם זאת ולאור ניסיון שנת הקורונה האחרונה, מובן כי לא ניתן  
2 לאפשר בעת ובעונה אחת קיום של קבלת קהל פרונטלית וכן  
3 מענה טלפוני במרחב המשרדי.  
4 לאור האמור לעיל הוחלט על ביטול התורים הטלפונים ומעבר  
5 למתן שירות באופן פרונטלי בלבד".  
6

7 יובהר כי לא חל כל שינוי בפעולתו של מוקד המידע של המשיב \*5678, שכבר  
8 פעל שנים רבות בנפרד מהשירות לקבלת קהל.  
9

10 4. ביום 2.1.2022 הגיש העותר את העתירה דנן, שבגדרה נטען כי ההחלטה להפסיק  
11 את השירות הטלפוני הינה בלתי סבירה, פוגענית ומתעמרת, ויש בה משום הפרת חובתו  
12 של המשיב לספק לאזרח שירות מיטבי.  
13

14 טענות הצדדים

15  
16 5. העותר טוען כי מדובר ב"שירות בסיסי בתקופה המודרנית", שנהוג כדבר שבשגרה  
17 על ידי כל נותן שירות לציבור. הפסקתו מכבידה על הציבור שלא לצורך, ובמיוחד על  
18 לקוחות מוסדיים דוגמת העותר. לטענת העותר, בהיותו יו"ר אגודת אשכול לרכבי אשכול  
19 ורכב מדברי, מנהל משרדי הסעות רכב סיור ומדברי, ומתווך רכב בייבוא אישי, הוא נדרש  
20 לשירותי המשיב בהיקף נרחב בהרבה מעל הממוצע, כמאה פעמים בשנה. העותר מדגיש  
21 את הטרחה, אבדן הזמן ו"הסבל" הכרוך בהגעה למשרדי הרישוי, ומאידך מונה את  
22 היתרונות שבשירות הטלפוני, שעיקרם חיסכון במשאבים ובזמנו של הציבור.  
23

24 לטענת העותר חוסר הסבירות בהחלטה להפסיק את השירות הטלפוני הינו קיצוני  
25 ביותר גם לנוכח העלייה באותה עת בתחלואה ובזן הקורונה "אומיקרון" והחשיבות  
26 בצמצום ריכוזי קהל צפופים. לטענתו בסניפי משרד הרישוי בירושלים ובחולון, שבהם הוא  
27 מבקר לעיתים תכופות, ישנה צפיפות "חריגה" באזורי הבידוק הביטחוני ובאולמות  
28 המשרדים הסגורים. עוד לטענתו המחיצות מפלסטיק שהותקנו על מנת להפריד בין עובדי



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1 המשרד לפונים, מקשות עליו באופן ספציפי, שכן שמיעתו לקויה ובפועל הוא "נאלץ  
2 לעמוד מעל המחסומים כדי להיות מסוגל לתקשר עם פקיד הרישוי".

3  
4 בהתייחסו לנימוקי המשיב להפסקת השירות, טוען העותר כי מדובר בנימוקים  
5 כוזבים שנועדו "לטיח" את האמת. לטענתו בבסיס ההחלטה עמדו שיקולים פוליטיים של  
6 שרת התחבורה הקודמת, ובהם חששה שעובדי משרד הרישוי יבקשו תוספת שכר כתנאי  
7 למעבר לשירות טלפוני, וינקטו בעיצומים ושבתות אם דרישתם לא תיענה. העותר מוסיף  
8 וטוען כי החלטת המשיב אינה נסמכת על בדיקה מקצועית שמצאה כי השירות הפרונטאלי  
9 אכן "עדיף על השירות הטלפוני", וכי הטענה שהשירות הופסק בשל תלונות רבות היא  
10 "טענה מגוחכת ולא עניינית שמעולם לא נבדקה בהתייחס לתלונות הרבות פי כמה מונים  
11 לגבי השירות הפיזי".

12  
13 לבסוף טוען העותר כי משהוכיח המשיב במשך שנה שלמה שהוא מסוגל לתת  
14 שירות טלפוני, כפי שעשה בעת משבר הקורונה, אין הוא יכול לטעון כיום כי אינו יכול  
15 לספק שירות זה.

16  
17 6. המשיב טוען כי אין בפקודת התעבורה ובתקנות התעבורה חובה להעניק שירותים  
18 מסוימים באופן טלפוני דווקא, וההחלטה האם לספק שירותים בדרך זו ובאיזה היקף,  
19 נתונה לשיקול דעתו של המשיב, אשר לו הידע המקצועי הנדרש והסמכות לקבוע את אופן  
20 חלוקת המשאבים העומדים לרשותו.

21  
22 המשיב מדגיש כי הוספת השירות הטלפוני לא נעשתה לאחר תכנון מסודר, אלא  
23 כמענה מידי למגבלות הקורונה שהוטלו באותה עת, ובכלל זה לתקופות הסגר שבהן  
24 האפשרות לצאת מהבית הייתה קשה או בלתי אפשרית. לטענת המשיב עצם העובדה שעל  
25 רקע הגבלות הקורונה הוא סיפק שירות טלפוני מורחב, אינה מחייבת אותו להמשיך  
26 להעניק אותו גם כיום, כאשר חזרה האפשרות לספק שירותי רישוי פרונטאליים במתכונת  
27 הרגילה שהייתה נהוגה מאז ומתמיד.

28



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1 בהקשר זה טוען המשיב כי אף שמתן השירות הטלפוני היווה "צעד מהפכני"  
2 שהיטיב עם הציבור, התגלו בו קשיים לא מעטים, ותלונות בנוגע לטיב ואיכות השירות  
3 הטלפוני הוגשו לנציב תלונות הציבור ולרשות הרישוי. התקלות בשירות נבעו בעיקרן מכך  
4 שהשירות ניתן באופן חפוז ולא מתוכנן, ללא מערכת תמיכה ממוחשבת מתאימה: חומרים  
5 משלימים הועברו באמצעות מייל ופקס, דבר שגרם לא אחת לאובדן חומרים, לבקשות  
6 חוזרות להשלמתם, ולהתארכות השירות באופן משמעותי; השלמת החומרים החסרים  
7 נעשתה ללא תיעוד ומבלי שהפונה קיבל עדכון בנוגע לסטטוס הטיפול בבקשתו; הפנייה  
8 לאזרח הייתה כפולה בשל היעדר מערכת המבצעת את מלאכת החיוג תוך אופטימיזציה  
9 של מעגל הפעולה השלם; אזרחים רבים לא ענו לשיחות נציגי השירות בשל שימוש  
10 במערכת תקשורת שבה השיחה מוגדרת כשיחה שאינה מזוהה.

11  
12 המשיב מוסיף כי השירות הטלפוני התאפשר מלכתחילה מכיוון שבתקופה  
13 האמורה צומצם השירות הפרונטאלי, ומשכך ניתב המשיב את כוח האדם שבשגרה שובץ  
14 בעמדות קבלת קהל, למתן השירות הטלפוני המורחב. עם החזרה לעבודה פרונטאלית  
15 מלאה נדרש המשיב לגייס כוח אדם נוסף על הקיים ולהכשירו לתפקיד, וכן נדרשת  
16 היערכות בהיבטי משאבי דיור כדי להקים מוקדי מענה טלפוני. לדברי המשיב המשך  
17 הענקת השירותים הטלפוניים, כל עוד לא הושלמה ההיערכות האמורה, היה מחייב את  
18 המשיב להקצות משאבי תקציב וכוח אדם על חשבון שירותים אחרים, באופן שלא היה  
19 מיטבי. משכך הגיע למסקנה כי בשלב זה אין באפשרותו ליתן שירות פרונטאלי במקביל  
20 לשירות טלפוני באופן ראוי.

21  
22 המשיב מציין כי הוא פועל בימים אלה על מנת שיוכל לספק את שני השירותים  
23 במקביל ובאופן מיטבי. לדבריו הוא בעיצומו של תהליך לרכישתה של מערכת תמיכה  
24 טלפונית מתאימה ולהקמת ממשק בין מערכת זימון התורים לבין המערכת הטלפונית.  
25 היערכות נוספת מתבצעת במישור של הכשרת נציגי שירות טלפוניים והסדרת נושא נכסי  
26 הדיור. עם סיומן של הפעולות האמורות, צפוי המשיב לחזור ולספק שירותים במסגרת  
27 מענה טלפוני, "שהיקפם המדויק, ייקבע בהמשך".  
28



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1 על רקע כל אלה, טוען המשיב כי החלטתו להפסיק את השירות הטלפוני "לעת  
2 הזו" ניתנה על סמך שיקולים מקצועיים ורלבנטיים, והינה ראויה וסבירה בנסיבות העניין.

3  
4 דיון והכרעה

5  
6 7. דין העתירה להידחות.

7  
8 8. רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל,  
9 שוויוני ואיכותי. לצד זאת, "אין חברה שמשאביה בלתי מוגבלים" ומכאן שחובה זו אינה  
10 עומדת בפני עצמה כהחלטית ומנותקת מאילוצי תקציב. הנחת המוצא היא כי בית המשפט  
11 לא יורה לרשות כיצד להקצות ולחלק את משאביה. חיוב בהוצאה למטרה מסוימת חייב  
12 לבוא על חשבון מטרה אחרת, אולי חשובה ממנה ו"בית המשפט אינו הגוף המוסמך  
13 לעסוק ואינו יכול לעסוק בהקצאת משאביה של החברה" (בג"ץ 3472/92 ברנד נ' שר  
14 התקשורת, 27.6.1993).

15  
16 על רקע זה, החקיקה הישראלית, ככלל, אינה קובעת תקנים לרמת השירות הציבורי  
17 שלו זכאי האזרח, והדבר נשאר לשיקול הדעת של הרשות, שהיא ה"מצויה בעמדה הטובה  
18 ביותר לקבוע מהם סדרי העדיפויות המקדמים את טובת הכלל, ולמצוא את האיזון  
19 הראוי בין מילוי צורכי הציבור לבין שמירת המסגרת התקציבית". בידי הרשות הידע  
20 המקצועי הנדרש ובפניה מונחים שיקולים של הקצאת משאבים יעילה ותכנון לטווח ארוך,  
21 ואלה מקנים לה יתרון בקביעת סדרי עדיפויות וקדימויות בין הנושאים השונים שעליהם  
22 היא מופקדת (עע"מ 662/11 סלע נ' ראש המועצה המקומית כפר ורדים, 9.9.2014).

23  
24 לכך יש השלכה על מידת הביקורת השיפוטית. מרחב ההתערבות השיפוטית  
25 בהחלטות הנוגעות למדיניות אותה בוחרת הרשות להנהיג מצומצם מטבעו. בית המשפט  
26 אינו בא לקבוע מהי ההחלטה שעל הרשות היה לקבל, ואין זה מתפקידו ומדרכו להחליף  
27 את שיקול דעתה של הרשות בשיקול דעתו. התערבות כאמור תעשה רק במקרים קיצוניים  
28 שבהם החלטת הרשות נגועה בחוסר סבירות קשה, בשיקול זר, באפליה או אם מדובר





## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1 ב"החלטה ששום שר תחבורה לא היה מקבל" (בג"ץ 5673/21 שכטר נ' משרד התחבורה,  
2 31.8.2021).

3  
4 9. עילות התערבות כאמור לא מתקיימות במקרה שלפנינו.

5  
6 אין חולק על היתרונות שבהפעלת השירות הטלפוני מושא העתירה. ביסודה של  
7 החלטת המשיב שלא להפעיל, בעת הזאת, את השירות עומדים שיקולים של תועלת  
8 והקצאת משאבים. המשיב מצא, כי לא זו בלבד שהשירות הטלפוני שניתן יצר "כאוס ונזק  
9 לפונים רבים", נוכח היעדרו של מערך טלפוני ממוחשב מתאים, אלא שהמשך מתן השירות  
10 האמור עם הסרת המגבלות וחזרתם של שירותי קבלת הקהל למתכונת מלאה, טומן בחובו  
11 גם חשש לפגיעה בערוצי שירות אחרים. שכן, אותו כוח אדם שנותב במהלך השנה שחלפה  
12 לספק את שירותי הטלפון, נדרש עם החזרה לשגרה לאייש את השירות הפרונטאלי, ועל  
13 מנת להפעיל את שני השירותים במקביל יש לגייס כוח אדם נוסף, להכשירו, ולהסדיר  
14 מוקדי שירות נוספים. לדברי המשיב, המשך הפעלת השירות הטלפוני עד להשלמת  
15 ההיערכות האמורה, "תחייב את המשיב להקצות משאבי תקציב וכוח אדם על חשבון  
16 שירותים אחרים, באופן שלא יהיה מיטבי".

17  
18 בקבלת ההחלטה על הפסקת שירות באופן זמני, רשאי המשיב להביא בחשבון  
19 שיקולים אלה, הנוגעים במובהק לטובת הציבור. במישור שיקול הדעת, הפסקתו של  
20 השירות הטלפוני המורחב אמנם מרעה לעת עתה את מצבו של האזרח ומכבידה, אך היא  
21 משמשת אמצעי סביר ומידתי לצורך שדרוג השירות האמור, שבסיומו ייחנה כלל הציבור  
22 משירות יעיל ומיטבי. טענתו של העותר בהקשר זה, כי במשך שנה שלמה "הוכיח" המשיב  
23 שהוא "מסוגל" לתת שירות בטלפון, מתעלמת מהכשלים שנמצאו בשירות, שבא לעולם  
24 כפתרון דחוף "מהיום להיום" לצרכי השעה. גם טענתו של העותר כי ניתן לספק את שני  
25 השירותים במקביל "תוך התארגנות קצרה ביותר", מתעלמת מכך שהשירות הטלפוני  
26 התאפשר מלכתחילה משום שהשירות הפרונטאלי לא פעל כסדרו באותה עת.



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1           בנסיבות אלה ההחלטה להעדיף בתקופת ההיערכות האמורה את השירות  
2           הפרונטאלי ולהשבית את השירות הטלפוני המורחב, אינה בגדר החלטה שניתן לתארה  
3           כבלתי סבירה באופן קיצוני. מדובר בהחלטה שהתקבלה מטעמי תקציב ובהמלצת גורמי  
4           המקצוע, מתוקף סמכותו של המשיב לקבוע את סדרי העדיפויות והקדימויות שלו במסגרת  
5           האילוצים הקיימים. על מנת שלא לצאת "קירח מכאן ומכאן", בחר המשיב במתן שירות  
6           פרונטאלי מלא ומיטבי על פני המשך מתן שירות טלפוני ירוד ובתוך כך גם לפגוע באיכות  
7           השירות הפרונטאלי (נוכח מצוקת כוח אדם ומקום). אין יסוד לקבוע כי הבחירה בכך אינה  
8           סבירה.

9

10           10. כאן המקום לציין, כי השירות המקוון המסופק על ידי המשיב הורחב גם הוא  
11           בתקופת הקורונה והשירותים המקוונים האמורים ממשיכים להינתן לציבור. בדרך זו חלה  
12           ירידה בהיקף הדרישה לקבלת שירות טלפוני.

13

14           נוסף על כך, אף שלדברי המשיב האפשרות להקים מוקד שירות מיוחד ללקוחות  
15           מוסדיים שנדרשים לשירותי רישוי בהיקף גבוה, נבחנה והוחלט שאינה יכולה לצאת אל  
16           הפועל בשל העדר משאבים, ניתן לראות כי המשיב סיפק מענה פרטני לעותר, שלטענתו  
17           מתוקף תפקידו מטפל בכ-700 כלי רכב. לעותר הוקצתה פקידת רישוי ספציפית עמה הוא  
18           מנהל את ענייניו ובכלל זה היא מספקת לו שירות בדואר אלקטרוני. לדבריו שלו מדובר  
19           בשירות "חלומי יעיל וחסכוני". התחשבותו זו של המשיב במקרים חריגים ונכונותו למצוא  
20           פתרונות לתקופת הביניים עד לחזרתו של השירות הטלפוני המורחב, ואפשר שגם לאחר  
21           מכן, מחלישה את הטענה בדבר חוסר הסבירות שבהחלטה ובפרט את הטענות על התנהלות  
22           מתעמרת מצדו מבלי "לראות ולהבין את הסבל וחוסר היעילות בהפעלת משרדי הרישוי  
23           במתכונת פרונטאלית בלבד".

24

25           11. טענות העותר לעניין תהליך קבלת ההחלטה דינן גם הן להידחות.

26

27           העותר מלין על כך שמשרד התחבורה לא ביצע בדיקה מקצועית בעניין. אדרבה,  
28           שירות זה, שניתן כפתרון זמני ומאולתר לתקופה מוגבלת של מצב חירום, מתוכנן כיום



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 22-01-1176 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1 להפוך לשירות קבוע ונעשות פעולות ממשיות בנידון. מכאן שאין מדובר בהחלטה לבטל  
2 את השירות הטלפוני מתוך בחירה מבין שני ערוצי השירות האמורים, אלא בהחלטה  
3 להשבית את השירות באופן זמני לצורך שדרוגו, על מנת לשוב ולספקו בהקדם. ממילא  
4 עומדים בבסיסה של ההחלטה שיקולי מדיניות ניהול תקציב והקצאת משאבים, בהם  
5 כאמור אין בית המשפט נוהג להתערב.

6

7 12. ואחרון, אין ממש בטענת העותר ולפיה מחובתו בדין של המשיב לספק את  
8 השירות הטלפוני.

9

10 העותר מוצא את המקור לחובה זו בסעיף 1 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף  
11 הרכב, התשע"ו-2016, שמטרתו, בין היתר, להבטיח "מתן שירות סדיר וזמין למקבלי  
12 השירות" ומכך שנקבע בסעיף 223 לחוק כי הוראותיו "יחולו גם על המדינה". ואולם,  
13 עניינו של החוק האמור בהסדרת העיסוק במתן שירותי רכב ובמקצועות בענף הרכב (כגון  
14 ניהול מוסך, שמאות רכב, ייצור חלקי רכב, שיווק רכב ותיווך בייבוא רכב). אין בו הוראה  
15 מחייבת לעניין שירותי הרישוי שמספק המשיב.

16

17 חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, אליו מפנה העותר, הינו מהמשפט הפרטי וגם  
18 הוא אינו מקור בדין המחייב את רשות הרישוי לספק שירותי רישוי מסוימים דווקא  
19 באמצעות מענה טלפוני. סעיף 18 ב לחוק אליו מפנה העותר, מטיל חובה לתת שירות  
20 טלפוני על רשימת נותני השירות המפורטת בתוספת השנייה לחוק, כגון בעלי רישיון למתן  
21 שירותי תקשורת (טלפון, כבלים, אינטרנט) ושירותים חיוניים (גז, חשמל, מים). שירותים  
22 ממשלתיים כגון שירותי הרישוי של המשיב אינם נכללים ברשימה זו.

23

24 סוף דבר

25

26 13. נוכח כל האמור לעיל, העתירה נדחית.

27

28 14. העותר יישא בהוצאות המשיב בסך 5000 ₪.



## בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1

2

3

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.

4

5

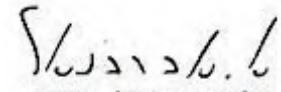
ניתן היום, כ"א תמוז תשפ"ב, 20 יולי 2022, בהעדר הצדדים.

6

7

8

9

  
אלי אברבנאל, שופט

10

11