

# לשכות המפקח על המקרקעין בדיקת תהליכי עבודה בערכאה השיפוטית

- דו"ח סופי -

בוצע על ידי : גב' סימה ארמוזה  
בהנחייתה של גב' טלי צ'רני, רו"ח

מאי 2019

1

## תוכן עניינים

## עמוד

3-6.....	כללי
7-10.....	מבוא
11-19.....	תמצית מנהלים
<b><u>ממצאים</u></b>	
20-22.....	נתונים מספריים אודות תיקים המתנהלים בלשכות המפקחים
22-24.....	הגשת כתבי תביעה
25-28.....	מערכת הרימון
25-27.....	ממשקי העבודה אל מול מרשם האוכלוסין ולשכת עוה"ד
27-28.....	ייפוי כוח
29-39.....	תשלום אגרות
30-31.....	גביית אגרה במלואה
32-34.....	תשלום מחצית אגרה שנייה של אגרה בתביעה כספית
34-35.....	מערכת תאנה
35-36.....	חובות שגויים
36-37.....	השימוש במערכת- מסמכים בסריקה
37-39.....	בעיות טכניות במערכת
40-48.....	תפקוד הלשכות – השירות לציבור
41-42.....	מענה טלפוני
43-44.....	השימוש בפקסימיליה
44-47.....	תלונות
47.....	זמני טיפול של המזכירות
48.....	פרסום פסקי דין
49-57.....	שירותי מיקור חוץ להקלדה - "חברת אולטקסט"
50-51.....	בקרה ודיווח שעות עבודה
51-53.....	התאמה בין יומן המפקח למועדים בהם מוזמנים הקלדנים
53-55.....	פרשנות בלתי אחידה לחישוב שעות עבודת הקלדן
55.....	חובת שמירת סודיות
55-56.....	טופס דיווח
56-57.....	משוב על עבודת הקלדן
58.....	אישור ההזמנה על ידי נציגת המשרד

## כללי

1. בהתאם לתוכנית עבודה לשנת 2018, נערכה ביקורת על ידי האגף לביקורת פנימית בנושא בדיקת תהליכי עבודה בערכאה השיפוטית, ברשות להסדר ורישום זכויות מקרקעין (להלן – "הרשות").

2. הביקורת נערכה במהלך החודשים ינואר – יולי 2018, וכללה בדיקה של תהליכי עבודה בחמש לשכות המפקחים על המקרקעין אשר נבחרו באופן מדגמי.

3. יצוין ויודגש כי עבודת הביקורת התמקדה רק בבדיקת תהליכי העבודה בערכאה השיפוטית בלשכות המפקח, ולא כללה את הסמכויות המנהליות אשר נתונות למפקח בעבודתו.

### 4. יעדי הביקורת:

- א. בדיקת עמידה בהוראות החוק, התקנות וההנחיות השונות החלות על לשכות המפקחים.
- ב. בדיקת הליך הטיפול בתביעות המוגשות ללשכות המפקחים.
- ג. בחינת רמת השירות הניתנת לאזרח.
- ד. איתור נקודות תורפה בהליכים ובבקרה ומתן המלצות לשיפור.

### 5. היקף הביקורת:

הביקורת ביצעה בדיקה מדגמית של כ-30 תיקי תביעה ראשית בכל לשכה, מהשנים 2010-2017 (כלומר, בסה"כ כ-150 תיקים).  
הבדיקה בוצעה בחמש לשכות שנבחרו אקראית:  
לשכת המפקח ירושלים  
לשכת המפקחת תל אביב  
לשכת המפקחת פתח תקווה  
לשכת המפקח נצרת – ללשכה זו קיימת שלוחה בעכו  
לשכת המפקחת רחובות – ללשכה זו קיימת שלוחה באשדוד

במהלך הביקורת התקיימו פגישות עם הגורמים הבאים:

- א. עו"ד שלומי הייזלר, ראש הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין.  
 ב. עו"ד דוד שני, סגן מנהל הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין.  
 ג. עו"ד אילנה יעקב, המשנה לראש הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין,  
 דאז.

- ד. [redacted] מפקח [redacted]  
 ה. [redacted] מפקחת [redacted]  
 ו. [redacted] מפקחת [redacted]  
 ז. [redacted] , מפקחת [redacted]  
 ח. [redacted] מפקחת [redacted]  
 ט. [redacted] מפקח [redacted]  
 י. עו"ד יובל אקוע, מנהל היחידה לפניות ציבור.  
 יא. [redacted] עוזרת בכירה למפקח [redacted]  
 יב. [redacted] עוזרת למפקח [redacted]  
 יג. [redacted] עוזרת ראשית למפקחת [redacted]  
 יד. [redacted] לשכת המפקחת [redacted]  
 טו. [redacted] עוזרת למפקח [redacted]  
 טז. [redacted] מזכירת המפקח [redacted]  
 יז. [redacted] , עוזרת למפקחת [redacted]  
 יח. [redacted] מנהלת תחום ניהול ידע ותמיכה, אגף רישום והסדר  
 מקרקעין.  
 יט. [redacted] מנהלת הדרכה והטמעה ברימון, אגף מערכות מידע.  
 כ. [redacted] הנהלת הרשות.  
 כא. [redacted] מנהלת תחום הקצאת משאבים, חטיבת תפעול  
 ו גיסטיקה.  
 כב. [redacted] , מנהל תחום הכנסות וגבייה, חשבות – כספים.  
 כג. [redacted] הנהלת הרשות.

## 7. מסמכים ומקורות ששימשו את הביקורת:

- ❖ חוק המקרקעין, תשכ"ט - 1969 .
- ❖ חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח – 2018.
- ❖ תקנות המקרקעין (ניהול ורישום), תשע"ב – 2011.
- ❖ תקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז – 2007.
- ❖ תקנות סדר דין אזרחי, התשמ"ד - 1984.
- ❖ קובץ נוהלי רישום והסדר מקרקעין.
- ❖ אתר האינטרנט של משרד המשפטים - אגף רישום והסדר מקרקעין.
- ❖ דוחות ונתונים בחתכים שונים שהופקו עבור הביקורת ממערכת ה"רימון"<sup>1</sup>, דוחות ונתונים המופקים על ידי הנהלת הרשות (דוחות BI), וכן, דוחות ממח' הכנסות בחשבות.
- ❖ תיקי תביעה ובקשות, לרבות מסמכים הקיימים בהם, טפסים ומסמכים שהתקבלו לפי דרישה.
- ❖ הסכם ההתקשרות אל מול ספקית שירותי קלדנות המסופקים ללשכות המפקח, לרבות, חשבוניות התשלום.
- ❖ החלטת ממשלה מספר 1008.

## 8. מתודולוגיית העבודה

- ❖ סקירת החקיקה הרלוונטית ובחינה אל מול הפעילות והמצב בפועל.
- ❖ קיום פגישות ושיחות בהתאם לאמור בסעיף 6 לעיל.
- ❖ סקירת אמצעי המחשוב הקיימים בלשכות המפקחים השונים, לרבות הפקת דוחות סטטיסטיים שונים וניתוחם.
- ❖ בחינת ההתנהלות הלוגיסטית בכל הנוגע לטיפול בתיקי תביעה, החל מקבלת כתבי התביעות בלשכות, הטיפול השוטף של מזכירות הלשכות ועד לסיום הטיפול בתיקים ומשלוח החלטות ו / או פסקי דין של המפקחים.
- ❖ בדיקה מדגמית של תיקי תביעה, לרבות בחינת המסמכים הקיימים בתיקים.
- ❖ בדיקת מדגמית של לוחות זמנים לטיפול בתיקי הבקשה והתביעה, החל משלב הגשת הבקשה, ופתיחת תיקי תביעה, ועד שלב סגירת התיקים, לרבות העברת הזמנה לדיון, משלוח פסקי דין ועוד.

<sup>1</sup> ראה פרק מערכת "רימון", בגוף הדוח.

- ❖ בדיקה ובחינת נושא האגרות עבור השירותים הניתנים בלשכות המפקח.
- ❖ בחינת הליך השימוש בשירותי הקלדה חיצוניים, הניתנים בלשכות המפקח.
- ❖ בחינת רמת שימור החומר המופק בלשכות המפקח, לרבות תיעודו.
- ❖ שיחות עם אחראי ממונה הכנסות בחשבות המשרד.
- ❖ בדיקה ובחינה של התלונות המגיעות כנגד המפקחים, לרבות משך זמן הטיפול בתלונה, אופן הטיפול והתיעוד.

**הביקורת מודה לראש הרשות, לסגנו, למפקחי הלשכות ועובדיהם ולצוות התמיכה באגף מערכות מידע, על שיתוף הפעולה לו זכתה הביקורת במהלך ביצוע הביקורת.**

## מבוא

לשכות המפקחים על המקרקעין מהוות חלק בלתי נפרד מהרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין.

### המסגרת הנורמטיבית

הוראות החוק העוסקות בעבודת המפקחים על המקרקעין כלולות בחוק המקרקעין התשכ"ט -1969 (הלן: "החוק") ובתקנות המקרקעין (ניהול ורישום), התשע"ב – 2011. (להלן: "תקנות המקרקעין").

### הגדרות:

#### סדרי רישום של מקרקעין

בהתאם לסעיף 141 לחוק המקרקעין, בכל לשכת רישום מקרקעין יתנהל פנקס בתים משותפים.

**בית משותף** - מבנה קבע שיש בו שתי דירות או יותר הרשום בפנקס הבתים המשותפים.

**בעלות נפרדת בדירה** - דירה בבית משותף היא יחידת רישום נפרדת המהווה נושא נפרד לבעלות, לזכויות ולעסקאות (ס' 54 לחוק).

**דירה** - חדר או מערכת חדרים שנועדו לשמש יחידה שלמה ונפרדת למגורים, לעסק וכיוצ"ב.

בנוסף, בית משותף יתנהל ע"פ תקנון המסדיר את היחסים בין בעלי הדירות ואת זכויותיהם וחובותיהם בקשר לבית המשותף.<sup>2</sup>

חוק המקרקעין, התשכ"ט - 1969, מקנה למפקחים על רישום מקרקעין סמכויות שיפוטיות ומנהליות גם יחד.

במסגרת סמכויותיהם המנהליות כלולים בין השאר הנושאים הבאים: מתן צווים לרישום בפנקס הבתים המשותפים, תיקון צווים והכרעה בהתנגדויות לתיקונים, ביטול רישומו של בית משותף, מתן החלטות עפ"י חוק המקרקעין ותקנותיו, כגון: תיקוני טעויות סופר, ביטול זכויות ועוד.

בסמכותם השיפוטית ה**ייחודית** של המפקחים על רישום המקרקעין לדון ולפסוק ביישוב סכסוכים בין בעלי דירות בבתים משותפים, ובתוך כך, דבר זכויותיהם וחובותיהם לפי התקנון או בעניין הנשיאה בהוצאות הרכוש המשותף, וכן, סכסוכים בנושא התקנת דוד

<sup>2</sup> בתקנון מצויות, בין היתר, ההוראות הבאות: הצמדות, חובות וזכויות בעלי הדירות בקשר לשימוש שוטף, נהלי כינוס אסיפות והצבעה, זכויות בנייה וכד'.

שמש, הינתקות ממערכת חימום מרכזית, התקנת מעלית ושימוש בה כמעלית שבת, התאמות לאדם עם מוגבלות, החלפת ספק גז של מערכת גז מרכזית והתקנת מתקני גז בבית משותף וכיוצ"ב.

**סמכות מקבילה** - כאשר התעורר סכסוך בבית משותף בדבר הסגת גבול מצד בעל הדירה לגבי דירה אחרת או לגבי הרכוש המשותף (תביעת פינוי או סילוק יד), רשאי התובע להביא את תביעתו, לפי בחירתו בפני המפקח או לחילופין בפני בית המשפט השלום.

סמכויות נוספות של המפקח על רישום מקרקעין שניתן לכנותן מעין שיפוטיות, הן להורות על רישום ראשון, תיקון רישום שטח וחידוש רישום מקרקעין שרישומם הושמד או טושטש.

### לשכות המפקח

פעילות לשכות המפקחים על רישום מקרקעין מתנהלת בתשע לשכות: ירושלים, נצרת, חיפה, נתניה, פתח תקווה, תל אביב, חולון, רחובות, באר שבע. בנוסף, פועלות שלוש שלוחות בערים: עכו, חדרה, אשדוד.

נכון למועד ביצוע הביקורת (יולי 2018), הרשות מנתה 11 מפקחים על רישום מקרקעין המכהנים ב"כובע כפול" – מינהלי ושיפוטי כמוסבר לעיל.

במסגרת התהליך הארגוני שהחל בתחילת שנת 2018, והסתיים בינואר 2019, הוחלט בין השאר, על פיצול של תפקיד המפקחים באופן שחלקם יעסקו רק בפן השיפוטי וחלקם יעסקו בפן המינהלי.

גם בפן המינהלי הוחלט על שינוי ובתוך כך נקבע, כי הארץ תחולק לשלושה מחוזות, ובראש כל מחוז יעמוד מפקח על רישום מקרקעין שיהיה אחראי על שלוש לשכות מפקח המצויות במחוזו (בהתאם ללשכות הקיימות כיום).

נדגיש כי נכון למועד ביצוע הביקורת השינוי הניהולי טרם בוצע. אך כיום, נכון למועד הוצאת הדוח הסופי, השינוי האירגוני הסתיים.

### הדיון בפני המפקח והחלטתו

סמכויותיו של המפקח מקבילות לסמכויות שופט בית משפט השלום, הן בתביעה אזרחית, ובנוסף, רשאי המפקח למזג תביעות התלויות ועומדות בפניו, לדון בהם במשותף ולתת החלטה אחת בכולן, אם התביעות נוגעות לאותו בית (שרשום או שאינו רשום כבית משותף).



תקנות סדר הדין האזרחי יחולו, בשינויים המחויבים, על ההליך שבפני המפקח. המפקח רשאי לסטות מדיני הראיות ומסדרי הדין הנהוגים בבתי המשפט, אם היה משוכנע שהדבר יועיל לגילוי האמת ולעשיית צדק, ואם עשה כן, ירשום את הטעמים שהניעוהו לכך. ערעור על החלטה בבקשה לפסילת המפקח יוגש כדרך שמגישים בקשה לפסילת שופט, דהיינו – לבית המשפט העליון.

החלטת המפקח בסכסוך וצו ביניים שניתן על ידו, דינם לעניין אכיפה והוצאה לפועל ולעניין פקודת בזיון בית המשפט, כדין פסק דין או צו ביניים של בית משפט שלום. יודגש כי הסמכות לדון בהליכים לפי פקודת בזיון בית המשפט בקשר לדיון שהתנהל בפני המפקח אינה נתונה למפקח עצמו אלא לבית משפט השלום.

**בהתאם לסעיפים 52, 72(ג) ו-73 לחוק, הזכות לתבוע בסכסוך- הזכאים לתבוע בסכסוך הם:**

- א. בעל דירה.
- ב. המחכיר או החוכר לדורות.
- ג. מחזיק בדירה מטעם בעל הדירה.
- ד. נציגות הבית המשותף.
- ה. המתחזק.

### **כתבי התביעה המוגשים בפני לשכת המפקח**

קיימים שלושה סוגים של כתבי תביעה עיקריים המוגשים בלשכות המפקח:

כתב תביעה לצו עשה / צו מניעה ( תיק פיזי - תכלת).

כתב תביעה כספית (תיק פיזי - לבן).

כתב תביעה משולב – המשלב תביעה לצו עשה ותביעה כספית

מלבד תיקי תביעה המוגשים בהליך, מוגשות בקשות שונות הנובעות מהתפתחות ההליך והנסיבות בתיק התביעה ( תיק ורוד).

### **בקשות**

בנוסף לכתבי התביעה, מוגשות בקשות שמהוות לעיתים חלק בלתי נפרד של הליך התביעה ככל שזו מתפתחת.

בקשות יכולות להיות בקשות בנושאים טכניים כגון בקשות להארכת מועד בהגשת כתבי טענות, בקשה לדחיית מועד דיון. בקשות נוספות הינן בקשות מהותיות כגון: בקשות למחיקת התביעה, בקשות למינוי מומחים, בקשות לאיחוד תיקים, בקשות להסרת שמו של צד להליך (כאשר מדובר במספר תובעים/ נתבעים) וכו'.

**כאמור, ביקורת זו תתמקד בבדיקת תהליכי העבודה בערכאה השיפוטית בלשכות המפקחים.**

## תמצית מנהלים

הביקורת ערכה מדגמים ותצפיות בחמש לשכות אשר נבחרו באופן רנדומלי, ע"פ הפירוט הבא: לשכת ירושלים, תל אביב, פתח תקווה, לשכת נצרת אשר לה שלוחה בעכו ולשכת רחובות אשר לה שלוחה באשדוד.

לצורך ביצוע הביקורת, הביקורת נפגשה עם גורמים מקצועיים ברשות, ערכה תצפיות בלשכות, תוך סקירת אמצעי המחשוב הקיימים בלשכות לרבות, הפקת דוחות סטטיסטיים וניתוחם, בחינת ההתנהלות הלוגיסטית בכל הנוגע לטיפול בתיקי תביעה, בדיקה מדגמית של תיקי תביעה ובקשות, בדיקה ובחינת נושא האגרות, בדיקת התלונות והטיפול המתקבלות ברשות כנגד לשכות המפקחים וכן, בחינת הליך השימוש בשירותי ההקלדה החיצונית בלשכות המפקח.

נושא	ממצא ביקורת	המלצה
<p><b>השירות לציבור – מענה טלפוני</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שעות קבלת קהל בהן בין השאר בודקות המזכירות את מסמכי התביעה המוגשים, הן גם שעות המענה הטלפוני.</li> <li>• בתצפיות שביצעה הביקורת במהלך ביקוריה השונים בלשכות, התרשמה כי קיים קושי רב לתת מענה טלפוני במהלך מתן שירות בעת קבלת קהל, ואף יותר מכך, בזמן בו המזכירות מקבלות את כתבי התביעות <u>ובודקות בבדיקה ראשונית את התיק ואת המסמכים הנדרשים להגשת כתב התביעה / הבקשה.</u></li> </ul>	<p>✓ מומלץ לשקול כי בשעות קבלת קהל, עובדי הלשכה לא יתנו מענה טלפוני, ושעות המענה הטלפוני יוגדרו בשעות מסוימות בהן אין קבלת קהל.</p> <p>✓ מומלץ כי הגורמים המקצועיים ישקלו מתן מענה באמצעות משיבון אוטומטי/אתר האינטרנט, לשאלות נפוצות העולות בעת הגשת כתבי תביעה, או העברת קהל הפונים למוקד השירות של המשרד.</p>

<p>✓ מומלץ להגדיר במערכת הטלפוניה של הלשכות כי בשעה שמתנהלת שיחה, לא יישמע צליל של חוסר מענה, אלא המערכת תאזנת כי הקו תפוס בשיחות נוספות.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נמצא כי במידה ועובדי הלשכה נותנים מענה טלפוני, הפונה הטלפוני הנוסף אשר יתקשר ללשכה, יקבל הרושם כי אין מענה כלל כיוון שהצליל שיתקבל הינו <u>חוסר מענה</u> ולא קו תפוס.</li> </ul>	
<p>✓ מומלץ לעגן בנוהל כתוב את נוהג העבודה הקיים במזכירות לשכות המפקחים ולהפכו לנוהל עבודה אחיד לכל הלשכות.</p> <p>✓ לצורך ייעול התהליך, מומלץ להכין רשימת "צ'ק ליסט", לבדיקת כתבי התביעה המוגשים והנבדקים במעמד קבלתם, דבר אשר ייעל את העבודה, ימנע שגיאות ויקצר תהליכי עבודה במיוחד נוכח עומסי העבודה הקיימים בעת קבלת קהל.</p> <p><b>בוצע בתחילת 2019.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נמצא כי לא קיים נוהל עבודה בדבר עבודת מזכירות הלשכה, אלא קיים נוהג עבודה המועבר בעל-פה על פיו מתנהלת העבודה.</li> <li>• נמצא, כי לא קיימת רשימה מובנית (צ'ק ליסט), על פיה עובדי הלשכה יוכלו לבדוק במהירות וביעילות האם כתב התביעה הוגש עם פרטים שהינם בבחינת נתוני חובה הנדרשים לצורך הגשתה.</li> </ul>	<p><b>ייעול השירות לציבור - עבודת מזכירות הלשכה</b></p>
<p>✓ יצויין כי העברת חומר באמצעות דוא"ל, <u>כאשר הוראות החוק מאפשרות זאת</u>, תאפשר בהכרח שיפור השירות לקהל הפונים בלשכות, ובתוך כך, התייעלות בעבודת הלשכות וזירוז השירות, שכן,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הלשכות מקבלות מסמכים גם בפקסימיליה. נמצא כי מכשירי הפקס' בלשכות הינם נייחים ולא ממוחשבים, כך שעלול להיווצר מצב בו ניירות השייכים לתיקי תביעה שונים ייפלו /</li> </ul>	<p><b>השירות לציבור - השימוש בפקסימיליה</b></p>

<p>השימוש בדוא"ל הינו שימוש בטכנולוגיה נגישה וזמינה.</p> <p>✓ מומלץ לשקול שילוב והשמשה של פקסי ממוחשב בלשכות המפקחים בעמדת המזכירות, דבר אשר ייעל את השירות, יצמצם וימנע מצב של אי קבלת חומר המועבר על ידי בעלי הדין/קהל מקבלי השירות.</p> <p>✓ מומלץ להכשיר וליתן בידי עובדי הלשכה מקבלי הקהל, הדרכה וכלים להתמודדות עם קהל הפונים, לאפשר למזכירות לרכוש ולפתח מיומנויות שירות ודרכי התמודדות עם הקהל הפוקד את הלשכה.</p>	<p>ייעלמו, ולעיתים הדבר מאלץ את הפונים לשלוח פעמים נוספות פקסי ו/ או להגיע ללשכה.</p> <p>נציין כי בעת ביקורים שערכה הביקורת בלשכות המפקח, לא פעם נוכחה כי פונים מתקשרים לוודא קבלת פקסי, אשר נטען על ידי המזכירות כי לא נתקבל, דבר שאילץ את הפונים לשלוח פעמים נוספות פקסי, ו/ או להגיע ללשכה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בלשכות המפקח אשר נדגמו, משתמשים במכשיר פקסי מרכזי המשמש גם את יתר עובדי המתקן (לרוב לשכת רישום מקרקעין ו/או לשכת הסדר מקרקעין), ולא פעם החומר המועבר בפקסי אינו מגיע ליעדו והולך לאיבוד, זאת מלבד העובדה שמשלוח הפקסי יוצר האטה בקבלת השירות.</li> <li>• נמצא כי עובדי הלשכה, מקבלי הקהל, מעולם לא קיבלו הדרכה ו/או הכשרה מקצועית להתמודדות עם פרץ הרגשות והאמוציות של בעלי הדין הפוקדים את הלשכה.</li> </ul>	<p><b>השרות לציבור- הדרכה והכשרת עובדי הלשכה</b></p>
--	---	--

<p>✓ מומלץ, כי ייקבע גורם אחד אשר יהיה אמון על הטיפול בתלונות, גורם אשר ירכז את כלל התלונות המתקבלות בקרב כל הגורמים ויהיה אמון על מתן מענה, ובכך בעצם יימנע מצב בו תהיה חפיפה ובנוסף, יהיה ברור לכל, מיהו הגורם שאמור לתת מענה לתלונות.</p> <p>✓ מומלץ לגבש נוהל עבודה בין יחידת פניות הציבור להנהלת הרשות במטרה להסדיר את אופן הטיפול בתלונות המתקבלות ביחידות.</p> <p><b>בוצע במהלך ביצוע הביקורת.</b></p> <p>✓ מומלץ כי הגורמים בהנהלת הרשות יפעלו לצורך קבלת נתונים נוספים ממערכת הדוקסנטר, במטרה לאתר נקודות חולשה וליתן מענה ופתרון בהתאם.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• במועד ביצוע הביקורת, לא קיים גורם אחד במשרד המרכז את הטיפול בכלל התלונות המתקבלות כנגד לשכות המפקחים. נמצא כי חלק מהתלונות התקבלו ונענו על ידי יחידת פניות הציבור ובהתאם לכך, לא תועדו במערכת הממוחשבת באגף, וחלק מהתלונות התקבלו וטופלו על ידי הנהלת הרשות.</li> <li>• לא ניתן להפיק ממערכת הדוקסנטר פילוח לפי משך זמן הטיפול בתלונה, סוג התלונות ואופיין, אלא רק לפי כמות תלונות בכל לשכה.</li> </ul>	<p><b>תלונות כנגד לשכות המפקחים על רישום המקרקעין</b></p>
<p>✓ הביקורת רואה חשיבות רבה בקביעת מדיניות אחידה וסדורה בנושא, שתאפשר יישור קו ותקבע קריטריונים ברורים מתי יש לפתוח בקשה נפרדת, ומתי אין צורך בכך. בכך תתאפשר להנהלת הרשות והמפקחים לקבל תמונת מצב אודות עומסי עבודה בלשכות לצורכי ניהול, ובמידת הצורך לוויסות העומסים בלשכות.</p> <p><b>בוצע באמצע 2018.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נכון למועד ביצוע הביקורת, לא היתה מדיניות אחידה באשר למקרים בהם בקשה נפתחת במערכת בתיק נפרד ונכללת במצבת תיקי התביעה, ובין בקשה אשר הוחלט לצרפה לתיק התביעה הראשית (לכן אינה נכנסת למצבת תיקי התביעה), ובכך קיימת שונות בין הלשכות בנושא זה.</li> <li>• כך נוצר מצב בו לא ניתן היה להשוות בין הלשכות בנוגע למספר התיקים שנפתחו.</li> </ul>	<p><b>נתונים מספריים אודות תיקי התביעה המתנהלים בלשכות המפקחים</b></p>



<p>✓ יש לברקד את הסכום ששולם ולהימנע מהזנת הסכום באופן ידני.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>את הסכום ששולם במערכת "רימון", ניתן להזין באופן ידני, כך שתיאורטית, קיימת אפשרות להזין סכומים שונים מהסכומים ששולמו בפועל ומהסכומים שאמורים לגבות לפי התקנות, דבר שעלול לגרום לטעויות/ גביית אגרה בחוסר, ומהווה פתח למצבים לא רצויים.</li> </ul>	
<p>✓ מומלץ כי יגובש נוהל עבודה כתוב, לפיו, בזמן שמתקבלת החלטה על ביטול מחצית שנייה של האגרה, מכל סיבה שהיא, מזכירות הלשכה תבטל את דרישת התשלום במערכת "הרימון".</p> <p>✓ כנוהל עבודה, יש לבדוק דוחות שגויים לרבות כל המקרים שנשארו חובות פתוחים בתיקים סגורים.</p>	<p>ישנם מקרים בהם אין צורך לשלם את המחצית השנייה של האגרה (שיקול דעת מפקח / התיק לא הבשיל לכדי דיון הוכחות / הסדר פשרה וכו')</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>נמצאו מקרים בהם למרות שלא צריך היה לשלם את המחצית השנייה של האגרה – התיק רשום במערכת "רימון" בחובה.</li> <li>בעת בדיקת תיקים במערכת "רימון", נמצאו תיקים סגורים בהם מופיע יתרה לתשלום כסכום חוב שלא שולם (נספח ד').</li> <li>בפועל נוצר מצב של הצגת תמונת מצב שגויה ואינה מהימנה, בנושא אגרות / הכנסות היחידה.</li> </ul>	<p><b>חובות שגויים</b></p>
<p>✓ מומלץ כי תיבחן הסיבה מדוע אין סנכרון בין המערכות בנוגע לתשלומים שבוצעו.</p> <p>✓ מומלץ כי הגורמים המקצועיים הן בהנהלת הרשות והן במערכות המחשוב יפעלו לביצוע סנכרון ועדכון</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>נמצאו מקרים בהם התקבל תשלום במערכת תאנ"ה אך לא בוצע חיוב/ שיוך במערכת ה"רימון" כך שאין התאמה בין הרשום במערכות השונות.</li> </ul>	<p><b>מערכת תאנה</b></p>



<p>מיידית בעת ביצוע התשלום על ידי בעלי הדין, זאת על מנת שתתקבל תמונת מצב מהימנה באשר לנושא האגרות בתיקי התביעה.</p> <p>✓ מומלץ כי גורמים באגף/ בלשכה יקפידו להפיק דוחות חריגים ממערכת תאני"ה (חודשי/ רבעוני), אשר ירכזו את הסכומים החריגים בהם אין התאמה, תוך בחינת ובדיקת הסיבות לאי קיום ההתאמה ומציאת פתרון מתאים.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אי שיוך הסכום בתאני"ה לסכום האגרה למערכת, יכול להביא למצב תיאורטי, בו ניתן יהיה לעשות בסכום המלא או בחלקו שימוש לצרכים אחרים.</li> </ul>	
<p>✓ מומלץ כי מזכירות הלשכות יקפידו בצירוף מספר רישיונו של עוה"ד המייצג את בעלי הדין במערכת הייעודית, וזאת על מנת למנוע מצב בו עוה"ד שמייצג את אחד הצדדים אינו פעיל ורישיונו אינו בר תוקף.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נמצאו מקרים בהם, מזכירות הלשכה לא תמיד מקפידות להזין מס' רישיון עו"ד, כאשר הינו מייצג בתיק ובכך, בעצם לא מתבצעת כל בדיקה באשר להיותו של עוה"ד מוכר ובעל רישיון בתוקף.</li> <li>• קיימת אפשרות במערכת "רימון" להזין כתובות ומספרי רישיון עו"ד ונושאים נוספים ב"אחר" ובכך "לעקוף" את בקרות המערכת.</li> </ul>	<p><b>מערכת " רימון" – ממשקי העבודה אל מול מערכות חיצוניות</b></p>
<p>✓ מומלץ כי אגף החשבות יבצע בדיקה של החשבונות ששולמו לחברה, לרבות כל יחידות המשרד הנוספות המקבלות שירותים מהחברה, לבדיקת נכונות התשלומים בהתאם לשעות שבוצעו בפועל.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נכון למועד ביצוע הביקורת, <u>דיווחי השעות המועברים לתשלום נסמכים על דיווחה של נציגת החברה, ללא כל אמצעי בקרה נוסף.</u> הדבר נובע מהעובדה, כי כל הלשכות</li> </ul>	<p><b>שירותי מיקור חוץ להקלדה – חברת "אולטקסט"</b></p>

<p>✓ באם יימצא כי קיימות חריגות יש לדרוש החזרת כספים בחזרה.</p> <p>✓ אין לשלם ללא בקרה מול אסמכתאות בפועל על ביצוע השעות.</p> <p>✓ יש לדרוש מהחברה טופס דיווח חודשי מפורט הכולל שם הקלדן, שעות עבודה בפועל וסך השעות שבוצעו.</p>	<p>שנבדקו (למעט פ"ת), לא מותירות העתק מטופס הדיווח על ביצוע עבודת ההקלדה למעקב בלשכה.</p> <p>לא קיימת אחידות בין לשכות המפקח באשר לשמירת נתוני יומן המפקחים - בחלק מלשכות המפקח מועד דיוני המפקח אינם נשמרים ובחלק מהלשכות נתוני יומן המפקחים נשמרים, מצב שאינו תקין ואינו מאפשר כל בקרה ומעקב על הדיווחים שנשלחים לתשלום בסוף החודש ע"י החברה.</p> <p>בבדיקה שקיימה הביקורת במהלך החודשים מרץ-מאי 2018, נמצא כי בלשכה רחובות – אשדוד, על פי החשבונית שולם על כמות גדולה יותר של שעות עבודה מאשר השעות אשר בוצעו בפועל ועליהן היו אמורים שלם.</p> <p>מעיון בטבלה החודשית אשר נשלחת על ידי נציגת החברה לאישור על ידי מזכירות הלשכה, נמצא כי מדובר בטבלה מאוד כללית, בה מצוינים רק תאריכי מתן השירות וסך שעות העבודה ללא פירוט שם הקלדן, מס' ההזמנה וכו'.</p>	<p><b><u>התאמה בין יומן המפקח, למועדי הדיון בהם מוזמנים קלדנים מהחברה</u></b></p> <p>בהיעדר העתק מטופס ביצוע עבודת הקלדן שנתר בלשכות, הביקורת ביקשה לבדוק התאמה בין מועדי דיון שהיו ביומנו של המפקח אל מול דרישת התשלום שמוציאה נציגת החברה בסיום כל חודש</p>
--	---	---

<p>✓ הביקורת מציינת, כי ראוי שתיקבע מדיניות סדורה לעניין חישוב שעות עבודתו של הקלדן/ית בכל לשכות המפקחים בהתאם לסעיף 10.1.5, להסכם ההתקשרות.</p> <p>✓ מומלץ כי הגורמים הנוגעים בדבר ייתנו את הדעת ויגבשו מדיניות סדורה ואחידה לכלל לשכות המפקח באשר לתשלום עבור חלונות הזמן במהלך יום העבודה, בהן הקלדן לא מבצע כלל עבודת קלדנות ו/ או כאשר עבודת הקלדן מוסבת לעבודות אחרות בלשכה, תוך התייחסות למקרים של שעות באמצע/תחילת / סוף היום.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קיימים פערים בשעות הדיווח בין יומנו של המפקח/ת אל מול שעות העבודה כפי שאושרו לקלדן/ית. זאת בשל העובדה כי לעיתים בהתראה קצרה, מתבטלים דיונים בלשכתו של המפקח, והקלדנים מוזמנים וכבר נמצאים בלשכות.</li> <li>• בעקבות ביטול הדיונים בלשכת המפקח בהתראה קצרה, נוצר חלון זמן פנוי בו הקלדן אינו מבצע עבודת הקלדה, אלא מוסב לעבודות שונות בלשכה/ נמצא בלשכה ואינו מבצע כלל עבודה, אך בחישוב שעות עבודתו של הקלדן, חלונות זמן אלו מחושבות בתחשיב הכולל של שעות העבודה.</li> </ul>	<p><b>פרשנות בלתי אחידה בקרב הלשכות לחישוב שעות עבודתו של הקלדן</b></p>
--	--	---

## ממצאים:

### 1. נתונים מספריים אודות תיקים המתנהלים בלשכות המפקחים:

כאמור, נכון למועד ביצוע הביקורת (מחצית הראשונה של שנת 2018), הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין מנתה 11 מפקחים אשר כיהנו ב"כובע כפול" - מינהלי ושיפוטי.

יצוין, כי בחמש הלשכות אשר נדגמו על ידי הביקורת חלוקת כוח האדם של המפקחים נראית על פי הפירוט כדלקמן:

**לשכה ירושלים** - היו 2 מפקחים, כאשר היה מפקח קבוע בלשכה, ובנוסף, מפקחת אחת אשר היתה מגיעה ללשכה בירושלים אחת לשבוע להמשך טיפול בתיקים אשר טופלו על ידה בעבר.

**לשכה תל אביב** - עד לחודש פברואר 2018 היתה מפקחת אחת, ולאחר, בעקבות חילופי גברא, היו שלוש מפקחות מלשכות שונות בארץ אשר תגברו והגיעו ללשכה לטפל בתיקי תביעה (למעשה, שתי מפקחות החלו לתגבר כבר בחודש יולי 2017 ומפקחת נוספת החלה לתגבר בלשכה בחודש אוקטובר 2017).

**לשכת רחובות ושלוחת אשדוד** - 2 מפקחות, כאשר אחת חדשה ואחת שעמדה לעבור ללשכה בתל אביב.

**לשכת נצרת ושלוחת עכו** - מפקח אחד.

**לשכת פתח תקוה** - מפקחת אחת.

להלן טבלה המרכזת נתונים אודות כמות תביעות ובקשות בלשכות המפקחים על המקרקעין בחלוקה בין השנים 2010-2017<sup>3</sup>

שנים	כמות
2010	2,885
2011	3,130
2012	3,775
2013	3,980
2014	3,910
2015	4,135
2016	4,635
2017	4,950

<sup>3</sup> הנתונים התקבלו מהנהלת האגף.

הביקורת בדקה את החלוקה שבין תיקי תביעה והבקשות בלשכות שנדגמו בשנים 2016 – 2018, להלן טבלה המרכזת את הנתונים:

2018			2017			2016			
סה"כ	תביעות	בקשות	סה"כ	תביעות	בקשות	סה"כ	תביעות	בקשות	לשכות
718	318	400	493	370	123	519	354	165	ירושלים
946	276	670	1,243	774	460	927	690	237	תל אביב
720	124	596	638	297	341	807	548	259	פתח תקווה
388	140	248	534	344	190	506	387	119	רחובות – אשדוד
101	35	66	163	93	70	150	98	52	נצרת - עכו
69	47	22	177	129	48	219	137	82	באר שבע
233	120	113	400	269	131	423	271	152	חולון
231	160	71	330	254	84	387	275	112	נתניה
789	537	252	939	606	333	806	554	252	חיפה
4,195	1,750	2,445	4,917	3,136	1,781	4,744	3,314	1,430	סה"כ

1.1 נמצא, כי נכון למועד ביצוע הביקורת, לא קיימת מדיניות אחידה באשר למקרים בהם בקשה נפתחת במערכת בתיק נפרד ונכללת במצבת תיקי התביעה, ובין בקשה אשר הוחלט לצרפה לתיק התביעה הראשית (לכן אינה נכנסת למצבת תיקי התביעה), ובכך קיימת שונות בין הלשכות בנושא זה.

1.2 כמו כן, קיימת שונות בין הלשכות גם לגבי הגורם המחליט היכן תיכלל כל בקשה, האם במצבת התביעות אם לאו - ישנן לשכות אשר למזכירות הלשכה שיקול דעת בפתיחת הבקשה והכללתה במניין מצבת התביעות, וישנן לשכות אשר דבר פתיחת בקשה נתון לשיקולו ואישורו של המפקח בלבד.

מצב זה אינו מאפשר הצגת תמונת מצב מהימנה ואמיתית אודות כמות תיקי תביעה בכל לשכה ולשכה.

1.3 הדבר משמעותי בעיקר לצורך קבלת מידע בדבר היקף העבודה בלשכות המפקח, לצורכי ניהול והיערכות מבחינת עבודת הלשכה ועובדיה.

### המלצות / מסקנות:

✓ הביקורת רואה חשיבות רבה בקביעת מדיניות אחידה וסדורה בנושא, שתאפשר יישור קו ותקבע קריטריונים ברורים מתי יש לפתוח בקשה נפרדת, ומתי אין צורך בכך. בכך תתאפשר להנהלת הרשות והמפקחים לקבל תמונת מצב אודות עומסי עבודה בלשכות לצורכי ניהול, ובמידת הצורך לוויסות העומסים בלשכות.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין: " בוצע באמצע 2018 "**

### הגשת כתבי תביעה

בעת הגשת כתב תביעה בלשכות המפקח, מזכירות הלשכה מקבלות את כתב התביעה, בודקות במעמד ההגשה את מהות התביעה<sup>4</sup> ובמידת הצורך, מנחות בדבר תשלום האגרה. בנוסף, מזכירות הלשכה בודקות בכתב התביעה שכל הפרטים צוינו במלואם ולא חסרים פרטים ומסמכים (שיגררו הבאת הפונה חזרה ללשכה), וכן, עונות לשאלות הן בע"פ והן בטלפון.

1.4 העובדות בודקות את כתבי התביעה המוגשים מול בעלי הדין במספר דקות שיש בקבלת קהל עם הגשת כתב התביעה.

נמצאו מקרים בהם כתבי התביעה לא היו מלאים ונדרשו השלמות של פרטים חיוניים ו / או שנדרשה השלמת אגרה, דבר אשר גרם לעיכוב בהמשך הטיפול בכתב התביעה (לעיתים אף בעל הדין נדרש להגיע שוב ללשכה).

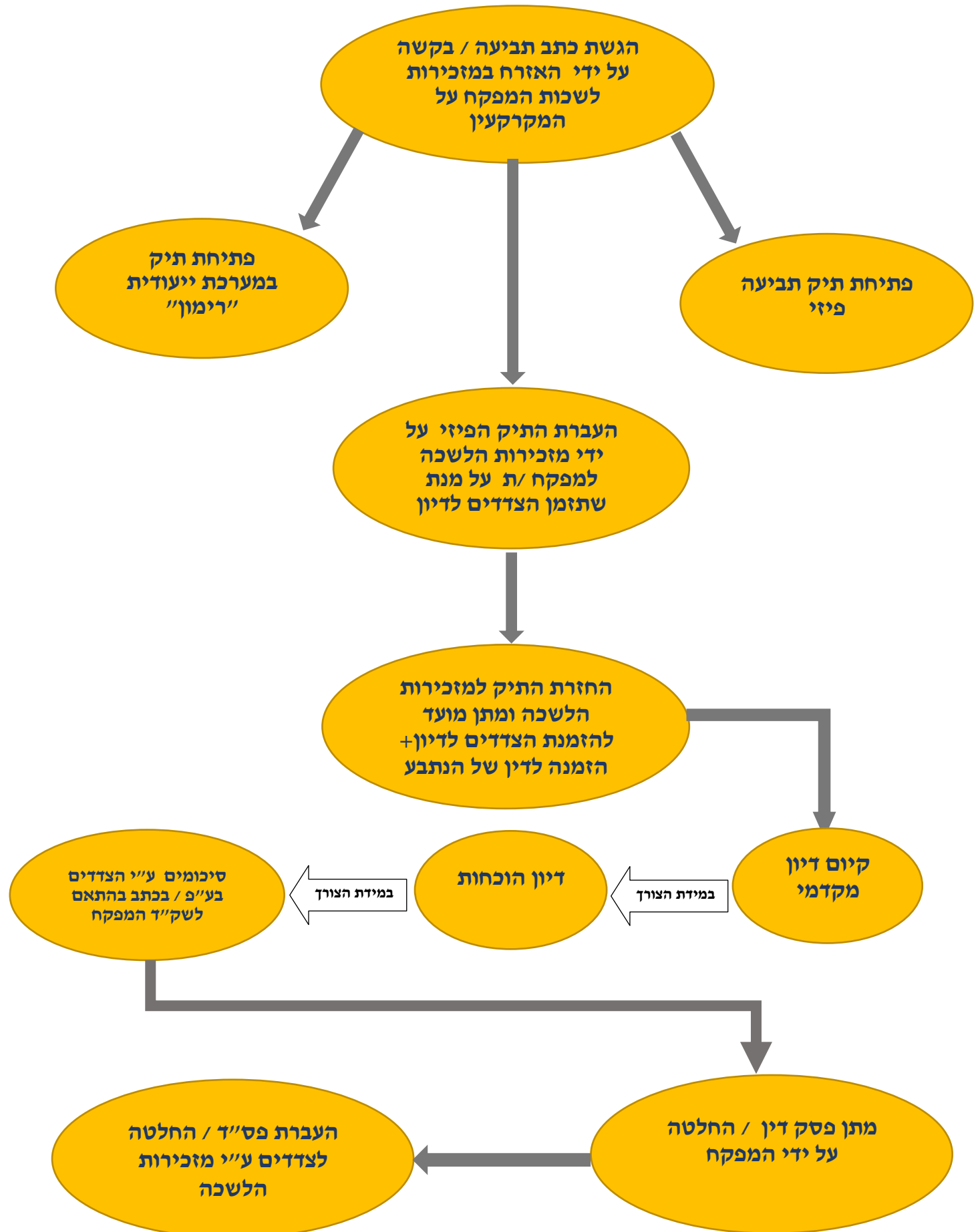
לעיתים, בעקבות סווג לא נכון של כתב התביעה<sup>5</sup>, הטיפול בכתב התביעה התעכב עד להשלמת תשלום האגרה הנדרש בהתאם למהות התביעה.

1.5 נמצא כי לא קיים נוהל עבודה בדבר עבודת מזכירות הלשכה.

נציין, כי כפי שעולה מהבדיקה אשר התקיימה בחמש הלשכות, קיים נוהל עבודה ועל פיו מתנהלת העבודה על פי הפירוט כדלקמן.

<sup>4</sup> תביעה לצו עשה, מניעה, כספית, משולבת

<sup>5</sup> תביעה לצו עשה/ מניעה במקום תביעה כספית/ משולבת



1.6 נמצא, כי לא קיימת רשימה מובנית (צ'ק ליסט), על פיה עובדי הלשכה יוכלו לבדוק במהירות וביעילות האם כתב התביעה הוגש עם פרטים שהינם בבחינת נתוני חובה הנדרשים לצורך הגשתה.

#### מסקנות / המלצות:

✓ מומלץ לעגן בנוהל כתוב את נוהג העבודה הקיים במזכירות לשכות המפקחים ולהפכו לנוהל עבודה אחיד לכל הלשכות.

✓ לצורך ייעול התהליך, מומלץ להכין רשימת "צ'ק ליסט", לבדיקת כתבי התביעה המוגשים והנבדקים במעמד קבלתם, דבר אשר ייעל את העבודה, ימנע שגיאות ויקצר תהליכי עבודה במיוחד נוכח עומסי העבודה הקיימים בעת קבלת קהל.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין: "בוצע בתחילת 2019".**



## 2. מערכת "רימון"

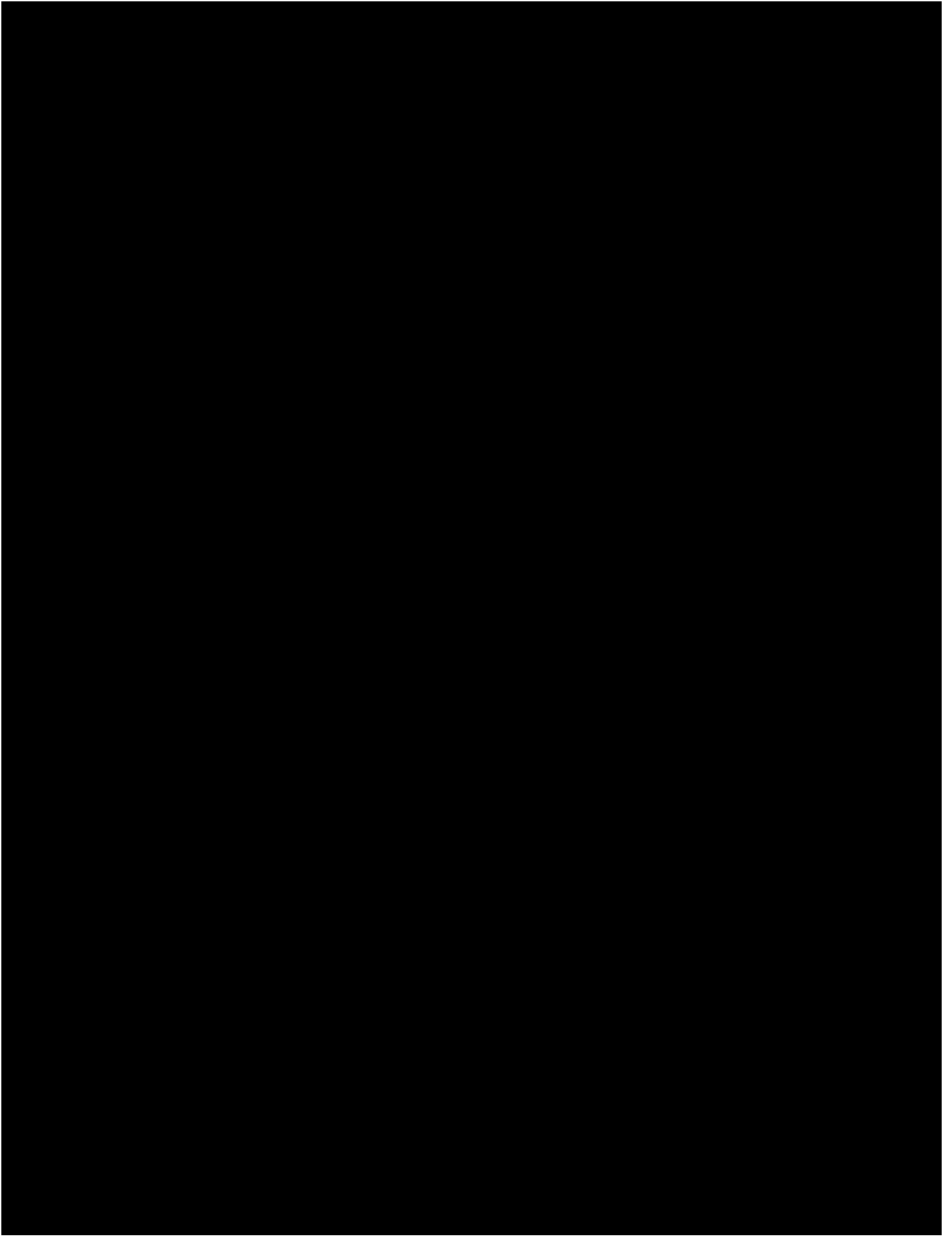
בשנת 2016 החלו לעבוד בלשכות עם מערכת ייעודית לעבודת המפקח - מערכת ה"רימון" (להלן - "המערכת").

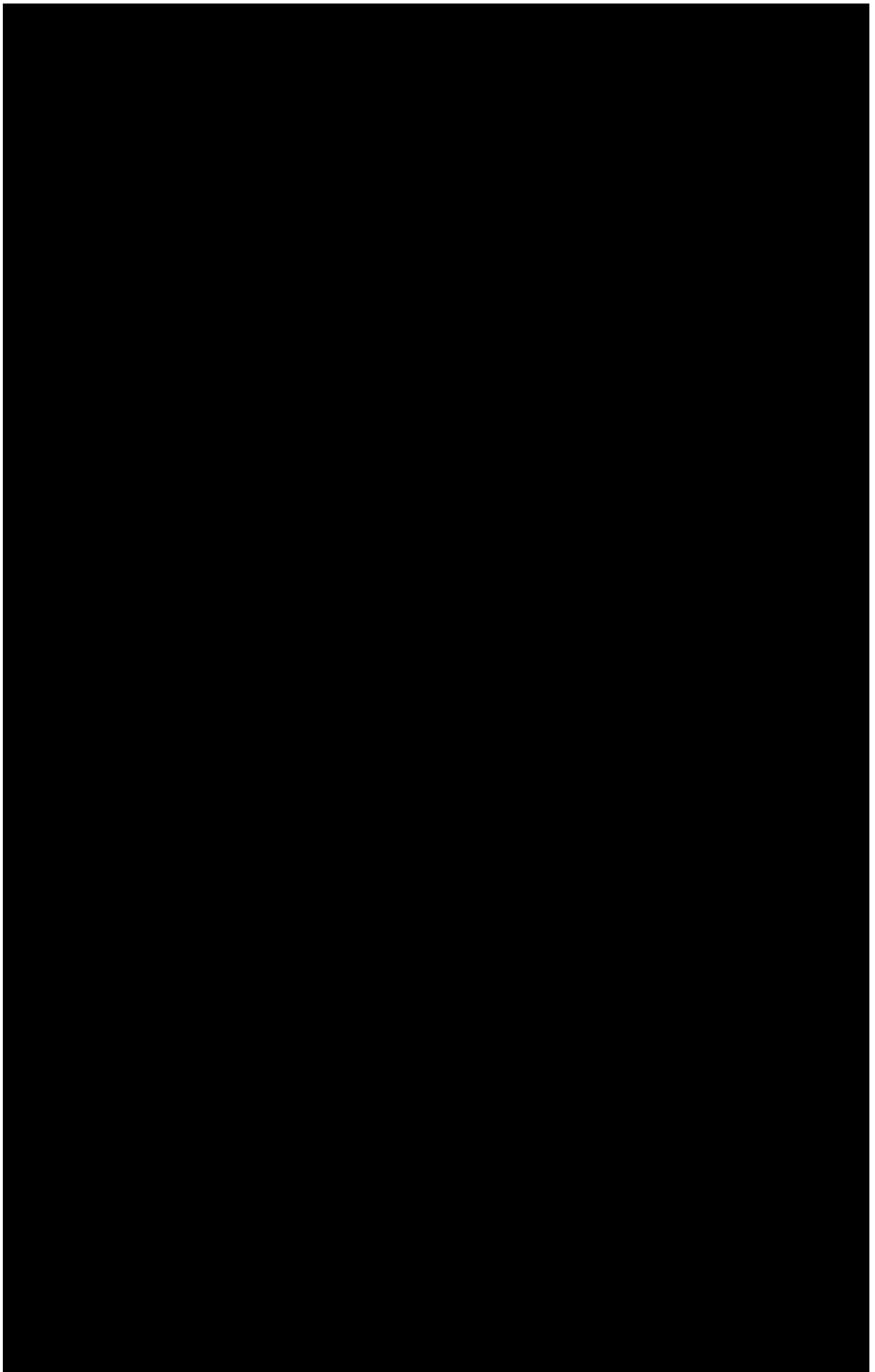
מטרת המערכת היתה בין השאר, ליצור האחדה בשיטת העבודה ובאופן ביצוע העבודה בתיקי התביעה בכל לשכות המפקח.

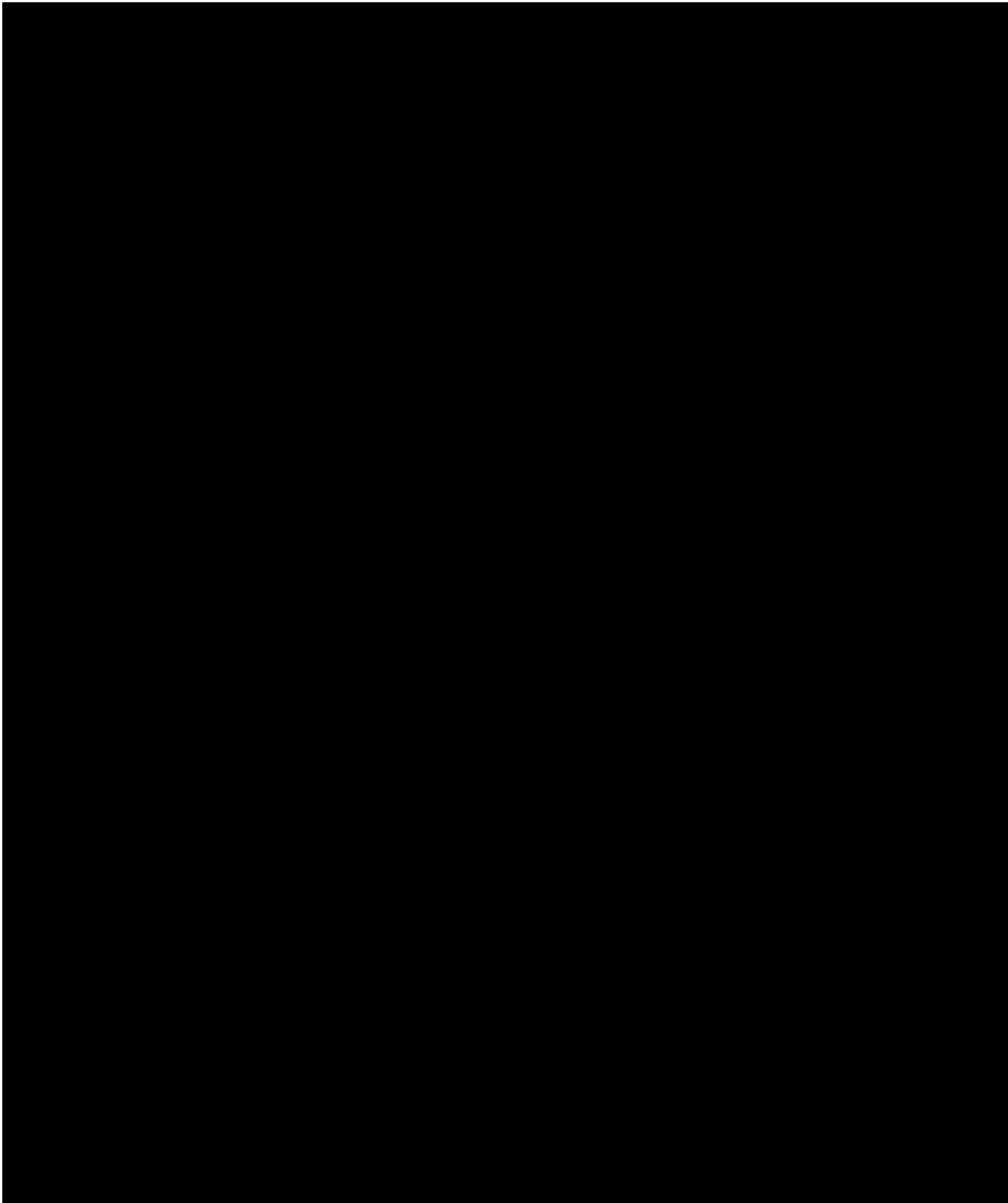
לצורך קבלת מידע ולמידת המערכת נפגשה הביקורת עם נציגת מנמ"רית היחידה באגף מערכות מידע וסקרה עימה את אפשרויות התפעול של המערכת, ותוצריה.

מבחינת המערכת עולה, כי מדובר במערכת בעלת תבנית מובנית, באמצעותה ניתן לנהל תיק תביעה, וניתן לקפוץ בין שלבים בעת עדכון תיק התביעה ולא תמיד יש צורך לעדכן פרטים מסוימים על מנת לעבור לשלב אחר בעדכון התיק. לעומת זאת, קיימות סוג מסוים של בדיקות לוגיות המשמשות כאמצעי בקרה ואשר באות לידי ביטוי בחובה לעדכן שדות חובה, אשר בלעדיהן לא ניתן להמשיך ולהזין תיק תביעה / בקשה במערכת. כך למשל, תשלום / אי תשלום אגרה הינו שלב הכרחי ובלעדיו לא ניתן להתקדם בתהליך עדכון והזנת התיק. דוגמא נוספת היא החובה להכניס שם מפקח, פרטי בעלי הדין.

יצוין, כי המערכת מאפשרת להפיק באמצעות תבניות, מסמכים מקוונים המותאמים להליך השיפוטי המתנהל בלשכות, לרבות טפסי הזמנה לדין, קביעת מועדי דיון, החלטות, ניהול פרוטוקולים, פסקי דין.







### 3. תשלום אגרות

על פי תקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז – 2007, (להלן – "התקנות"), בעת פתיחת תביעה והגשתה במזכירות הלשכה, מחוייב בעל הדין אשר הגיש את התביעה לשלם אגרה טרם הגשת התביעה, ולהציג אישור על ביצוע התשלום כחלק ממכלול המסמכים בעת הגשת התביעה.

נכון למועד ביצוע הביקורת (המחצית הראשונה של שנת 2018), בתביעה לצו עשה, תשלום סך אגרה עומד על סך של 649 ₪ (כפי שעודכן בחודש ינואר 2018), ואילו בתביעה כספית יש לשלם 2.5% מערך התביעה או תשלום אגרה של מינימום 749 ₪, כאשר מחצית ראשונה של האגרה תתבצע בעת הגשת התביעה ואילו מחצית שנייה של תשלום האגרה תשולם עד 20 ימים לפני מועד דיון הוכחות שנקבע לצדדים<sup>8</sup>.

תשלום האגרה מתבצע במספר דרכים:

- א. באתר התשלומים המקוון באמצעות כרטיס אשראי.
- ב. בעמדת התשלומים המוצבת בלשכות המפקח (להלן: "עמדת תשלום").
- ג. באמצעות שובר לתשלום בבנק הדואר במזומן או באמצעות המחאה.

עם ביצוע התשלום בעמדת התשלום, מופק אישור ביצוע תשלום ומספר אסמכתא.

בעת קבלת כתב תביעה על ידי המזכירות, מזכירות הלשכה אמורה לבדוק, כי האגרה שולמה בהתאם להליך התביעה המבוקש, ואישור התשלום מצורף למסמכים שהוגשו במעמד הגשת כתב התביעה. במידה והאגרה לא שולמה עובדת הלשכה אינה רשאית לקבל את כתב התביעה, למעט מקרים, בהם ניתן לבעל הדין, מגיש התביעה, פטור מאגרה בהתאם לתקנה 14 לתקנות בית המשפט (אגרות).

הביקורת בדקה כיצד מבוצע תהליך תשלום האגרה בתיקי התביעה לרבות, בדיקה האם ישנה הלימה והתאמה בין סכומי האגרה שנגבו לסוג הליך התביעה אשר הוגש על ידי בעל הדין, וכאשר מדובר בתביעה כספית, האם אכן נגבו 2.5% מסך התביעה. כן נבדק, כיצד מוזן תשלום האגרה על ידי המזכירות במערכת הייעודית בעת הזנת תיק התביעה, האם ניתן לעשות שימוש נוסף לאחר שהמזכירות "מברקדת" את האסמכתא לתשלום והאם שוברי התשלום נשמרים ומתועדים בתיק התביעה.

<sup>8</sup> תקנות בתי משפט (אגרות), התשס"ז-2007

## גביית אגרה במלוא

3.1 נמצא כי בניגוד לתקנות בתי המשפט (אגרות) (להלן - "התקנות"), בלשכת פתח תקווה, בעת הגשת תביעה כספית, אותרו מספר מקרים בהם הלשכה גובה את סך האגרה המלאה, ולאחר מכן, במידת הצורך (כאשר ניתן פס"ד מבלי שהתקיים דיון הוכחות/ בהתאם לשיקול דעתה המקצועי של המפקחת), מזכירות הלשכה מחזירה לבעל הדין את המחצית השנייה של תשלום האגרה<sup>9</sup>, לאחר שבעל הדין ממלא בקשה להחזר אגרה<sup>10</sup>.

3.2 יצויין כי מעבר לגביית תשלום האגרה בניגוד לתקנות, השירות לקהל הפונים נפגם ואלה נאלצים להמתין ולעבור תהליך בירוקראטי מיותר להחזר חלק מסכום האגרה. בנוסף, תהליך ביצוע החזר האגרה מייצר עבודה ועומס מיותר למחלקת הכספים בחשבות המשרד.

### ❖ הערת הביקורת

**יצויין, כי עוד במהלך ביצוע הביקורת, הממצא הובא בפני מפקחת הלשכה ומזכירתה ואלה ציינו כי יפעלו לתיקון הליקוי בגביית האגרה.**

3.3 נמצא כי אין אפשרות להפיק ממערכת הרימון דוח על סך האגרות שנגבו בלשכות המפקחים, כך שלא ניתן לדעת כמה אגרות שולמו.

**תגובת אגף מערכות מידע:** "קיים מסך ניהול אסמכתאות המיועד למנהל אגרות במערכת. קיים דו"ח לאיתור אסמכתאות בטווח של שבוע לפי לשכה ולפי סוג אסמכתא (הליך שיפוט/ פרצלציה/ רישום שוטף וכו') יש להבין מה הצורך והאם כדאי להגדיל את טווח הזמן".

### **הערת הביקורת:**

הביקורת ממליצה להגדיל את הטווח ולהכניס לנוהל עבודה את הוצאת הדו"ח.

3.4 לא קיימת אפשרות במערכת "תאנה", בחשבות, להפיק דוח ובו סך כולל של האגרות שנגבו בלשכות המפקחים על המקרקעין.

כך לא ניתן לדעת האם יש התאמה בין נתוני החשבות ובין המערכת הייעודית בלשכות.

**תגובת חשבות המשרד:** " החשבות תיבחן האם ניתן להפיק דו"ח כנ"ל במערכת BI החדשה".

<sup>9</sup> דוגמא תיקים: 56/13, 73/13

<sup>10</sup> ראה דוגמא לטופס בקשה להחזר אגרה, נספח ה'.

3.5 נמצאו מקרים בהם לא קיימת התאמה בין הסכום ששולם בפועל לסכום שאמור להיגבות על פי מערכת הרימון. כך לדוגמא, בעקבות תקנות האגרות שעודכנו בשנת 2018, ברירת המחדל במערכת הממוחשבת לתביעה כספית הינו מחצית הסכום בדיוק ( 374.5 ₪ בכל תשלום), ואילו עמדת התשלום אינה מאפשרת גביית סכומים של חצאי שקלים. כפועל יוצא, אין התאמה בסך הסכומים שנגבו לפי המערכת ולפי הסכום בבנק.

**תגובת אגף מערכות מידע:** " בוצעו שינויים במערכת לעיגול התשלום כלפי מעלה. כלומר לא נדרש גביה ברזולוציה של חצאי שקלים".

3.6 נמצא, כי את הסכום ששולם ניתן להזין באופן ידני, כך שתיאורטית, קיימת אפשרות להזין סכומים שונים מהסכומים ששולמו בפועל ומהסכומים שאמורים לגבות לפי התקנות<sup>11</sup>, דבר שעלול לגרום לטעויות / לגביית אגרה בחוסר, ומהווה פתח למצבים שאינם רצויים.

**תגובת חשבות המשרד:** " הנושא נבדק כעת מול הנהלת הטאבו וגורמי מחשוב בהתאם לאיפיון התממשקות רימון תאנ"ה".

**תגובת אגף מערכות מידע:** " אלו נהלי עבודה שהוגדרו ע"י הנהלת הטאבו וחשבות המשרד".

#### מסקנות / המלצות:

✓ מומלץ כי יתבצע יישור קו בכל הלשכות, באשר לגביית מחצית הראשונה בלבד של סכום האגרה שיש לגבות מבעל הדין בעת הגשת תביעה כספית, וזאת בהתאם לתקנות.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " כמפורט לעיל הליקוי היה רק בפתח תקווה והוא תוקן".

✓ מומלץ כי תהיה התאמה בין כל מנגנוני התשלום העומדים לרשות בעלי הדין, ובתוך כך, בין עמדת התשלום ושרת התשלומים המקוון למערכת הממוחשבת.

✓ יש לברקד את הסכום ששולם ולהימנע מהזנת הסכום באופן ידני.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " נשתדל לפתח בהתאם לבדיקת עלויות תקציב וניהול סיכונים אל מול מכלול הצרכים".

<sup>11</sup> על ידי שימוש במערכת "הרימון", באגרת השלמה.

### תשלום מחצית שנייה של אגרה בתביעה כספית / תביעה משולבת

בהתאם לתקנות בתי המשפט (אגרות) סעיף 6, אגרה בתביעה לסכום קצוב תשולם בשני חלקים: המחצית הראשונה בעת הגשת כתב התביעה והמחצית השנייה, עד עשרים ימים לפני התאריך שנקבע לדיון לראשונה בהליך.

יצויין, כי במערכת הממוחשבת בעת פתיחת תיק התביעה והזנתו, כאשר מדובר בתשלום אגרה עבור תביעה כספית, המערכת תציין כי קיימת יתרה לתשלום וכי האגרה לא שולמה במלואה.

3.7 נמצא, כי על אף שהמערכת מציינת כי תשלום האגרה לא בוצע במלואו, תיאורטית, יכול ויתקיים דיון מבלי ששולמה מחציתה השנייה של האגרה, דבר שיכול להוביל לאי עמידה בהוראות התקנות, לגביית אגרה בחוסר, ושירות שניתן ולא נגבה בגינו תשלום. בלי לסייג מהאמור לעיל, יש לציין כי ישנם מקרים בהם למפקח סמכות לפטור מלוא האגרה או מחלקה.

**תגובת חשבות המשרד:** "הנ"ל אמור להשתקף במסגרת דו"חות החריגים של היחידה והחשבות בתאני"ה".

3.8 הביקורת התרשמה כי המעקב אחר תשלום המחצית השנייה של האגרה לא מנוהל באופן מיטבי, ואין אחידות באופן ביצוע המעקב של הלשכות באשר לווידוא תשלום של המחצית השנייה של האגרה, טרם הדיון. בנוסף, המערכת לא מספקת אפשרות נוחה למעקב אחר הנושא.

❖ ישנן לשכות<sup>12</sup> אשר עושות שימוש ביומן אירועים – ב"רימון".

❖ עם זאת, נמצא כי במידה והתשלום מבוצע לפני המועד שקבוע ביומן האירועים ב"רימון", אין ללשכה אפשרות למחוק את האירוע, וכפועל יוצא, נוצרת רשימת אירועים שאינה מהימנה ואינה מעודכנת ולא ניתן להסתמך עליה.

<sup>12</sup> לשכה נצרת - עכו



❖ ישנן לשכות<sup>13</sup> אשר יוצרות אירוע המופיע על שולחן העבודה במערכת "הרימון" - כמשימה ליום בו קבוע הדיון, ועם ביצוע התשלום, האירוע ניתן למחיקה.

❖ ישנן לשכות<sup>14</sup> אשר בעת הכנת תיק התביעה לעיונו של המפקח, בודקות האם יש להשלים את תשלום האגרה, ובמידה ואכן מתברר כי יש לשלם את האגרה, ישלחו את בעל הדין לשלם האגרה טרם כניסה למפקח.

❖ ישנן לשכות<sup>15</sup> אשר עושות שימוש בפתקי תזכורות (להלן: "פתקי ממון") ומדביקות אותו על גבי תיק התביעה.

הביקורת סבורה כי שיטה זו עלולה להיות בעייתית, כי הפתקים עלולים ליפול או להיקרע.

❖ ישנן לשכות אשר בעת הדיון המפקח נוכח כי האגרה לא שולמה, וטרם מסירת פס"ד / החלטה, בעל הדין נדרש לשלם את האגרה.

#### מסקנות / המלצות:

✓ יש לבצע עבודת חשיבה כיצד להקל על מזכירות הלשכה במעקב אחר תשלום המחצית השנייה של האגרות. מומלץ שהנהלת הרשות בשיתוף מנמ"רית היחידה ישקלו אפשרות הפיכת תשלום מחצית שנייה של האגרה כשדה תזכורת (במקביל לבדיקת דוחות חריגים), למעט מקרים בהם המפקח יחליט משיקוליו המקצועיים - שיפוטניים לוותר על מחצית האגרה".

**תגובת חשבות המשרד:** " החשבות תומכת בנושא ותכניס אותו במסגרת תוכנית השו"שים של היחידה".

✓ מומלץ כי תתקבל החלטה על ידי הנהלת הרשות/ ואו גורם מקצועי שייקבע מטעמה, באשר לאופן ביצוע המעקב אודות תשלום מחצית שנייה של האגרה בתביעות כספיות, לרבות תזכורות טרם מועד הדיון, וזאת על מנת ליצור אחידות בטיפול בין הלשכות, ובמטרה להבטיח כי לא יהיה מצב של גביית אגרה בחוסר.

<sup>13</sup> לשכה פתח תקווה, רחובות - אשדוד

<sup>14</sup> לשכה ירושלים, תל אביב

<sup>15</sup> לשכה פתח תקווה

✓ מומלץ כי כנוהל עבודה – ייבדק דוח חריגים כל חודש ובכך ניתן יהיה לזהות מקרים של אי תשלום המחצית השנייה של האגרה.

✓ הביקורת סבורה כי אין זה מתפקידו של המפקח לבדוק ביצוע תשלום מחצית השנייה של האגרה.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** "נשתדל לאפיין ולפתח מערכת בהתאם".

### מערכת תאנה

בעת ביצוע תשלום האגרה להליך השיפוטי בלשכות המפקח, כאמור, התשלום מוזן למערכת בעת הזנת תיק התביעה על ידי המזכירות.

3.9 נמצאו מקרים בהם התקבל תשלום במערכת התאנה אך לא בוצע חיוב/שיוך במערכת, וכפועל יוצא, לא בוצעה התאמה וסנכרון בין שתי המערכות, כך שבמערכת תאנה מופיע כי הסכום אינו מותאם / מותאם באופן חלקי ובמערכת "רימון" אין שיוך לתיק. להלן מספר דוגמאות:

### תשלומים שבוצעו במערכת תאנה אך לא שוייכו ל"רימון"

#### נכון למועד בדיקת הביקורת - יולי 2018

סכום ב- ₪	תאריך	אסמכתא
649	7.5.18	46790031
374	26.06.18	5487642
749	22.05.18	33872619
374	09.04.18	68245475

### **מסמכי אי השיוך במערכת הרימון מצורפים ומוצגים כנספח ג'**

3.10 אי שיוך הסכום בתאנה לסכום האגרה למערכת, יכול להביא למצב תיאורטי, בו ניתן יהיה לעשות בסכום המלא או בחלקו שימוש לצרכים אחרים.

**תגובת אגף מערכות מידע:** " שובר תשלום יכול לכלול מספר אגרות שונות לפי בחירת האזרח ולכן ניתן לממש אותו באופן חלקי בתיק רימון או במספר תיקים ברימון. לכן ישנם מצבים בהם החיוב ברימון לא מכסה את גובה התקבול בתאנה".

#### מסקנות / המלצות:

- ✓ מומלץ כי תיבדק הסיבה מדוע אין סנכרון בין המערכות בנוגע לתשלומים שבוצעו.
- ✓ מומלץ, כי גורמים מקצועיים הן בהנהלת הרשות והן במערכות המחשוב יפעלו לביצוע סנכרון ועדכון מיידי בעת ביצוע התשלום על ידי בעל הדין, על מנת שתתקבל תמונת מצב מהימנה באשר לנושא האגרות בתיקי התביעה.
- ✓ מומלץ כי גורמים באגף / בלשכה יקפידו להפיק דו"ח חריגים ממערכת תאנה (חודשי / רבעוני), אשר ירכז את כל הסכומים החריגים בהם אין התאמה, תוך בדיקה ובחינת הסיבות לאי קיום התאמה ומתן פתרון מתאים.

**תגובת חשבות המשרד:** " הנושא ייבדק וייבחן בשנת 2019 כחלק מתוכנית העבודה של מחלקת הכנסות וגבייה".

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** "נשתדל לאפיין ולפתח יחד עם מערכות מידע וחשבות המשרד".

#### חובות שגויים

כאמור, בהתאם לתקנה 6 לתקנות בתי המשפט (אגרות), אגרה בתביעה לסכום קצוב תשולם בשני חלקים: המחצית הראשונה בעת הגשת כתב התביעה והמחצית השנייה, עד עשרים ימים לפני התאריך שנקבע לדיון לראשונה בהליך.

במקרים בהם תיק התביעה לא הבשיל לכדי דיון הוכחות ונסתיים קודם לכן, מחצית השנייה של תשלום האגרה אינו משולם. יתרה מכך, ישנם מקרים בהם על פי שיקול דעתו המקצועית של המפקח ניתן לבטל את המחצית השנייה של האגרה (הסדר פשרה בין הצדדים, בקשה למחיקת התביעה וכו').

3.11 בעת בדיקת תיקים במערכת, נמצאו תיקים סגורים בהם מופיע יתרה לתשלום כסכום חוב שלא שולם (דאה פירוט התיקים, נספח ד').

3.12 בבדיקת הביקורת עלה, כי הדבר נובע מכך שההליך המשפטי לא הבשיל לכדי דיון ראשוני אצל המפקח ולא היה צורך בגביית מחצית השנייה של האגרה, או בהתאם לשיקול דעתו המקצועית של המפקח, הוחלט לוותר על מחצית שנייה של תשלום האגרה. עם זאת, במערכת החוב לא בוטל.

3.13 בפועל, נוצר מצב של הצגת תמונת מצב שגויה ואינה מהימנה, בנושא אגרות / הכנסות היחידה.

### מסקנות / המלצות:

✓ מומלץ כי יגובש נוהל עבודה כתוב, לפיו, בעת ביטול דיון אצל המפקח ו/או כאשר המפקח מחליט לבטל מחצית שנייה של האגרה, מזכירות הלשכה תבטל את דרישת התשלום במערכת בהתאם.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין: "מקובל".**

✓ מומלץ כי הנהלת הרשות תנחה את הגורמים המטפלים לסגור את כל המקרים בעבר בהם מופיע יתרה לתשלום בתיק סגור, וכן, תנחה הגורמים המטפלים לבל ישנו מקרים מסוג זה בעתיד.

**תגובת הממונה על המרשם: "מקובל".**

✓ מומלץ לבדוק האם קיימים מקרים נוספים בנוסף למקרים שנמצאו בבדיקה המדגמית על ידי הביקורת.

✓ כנוהל עבודה, יש לבדוק דוחות שגויים ולבדוק את כל המקרים שנשארו פתוחים. יש לדאוג כנוהל עבודה לנכונות הנתונים במערכת.

### השימוש במערכת – מסמכים סריקה

3.14 נמצא כי נכון למועד ביצוע הביקורת, ככלל, לא מתבצעת סריקה של כתבי התביעה והבקשות לתיקים הנפתחים במערכת, וכתבי התביעות והבקשות נמצאים בתיק הפיזי הנפתח בלשכה.

3.15 נמצא, כי אין אחידות באשר לאופן השימוש במערכת. כך למשל, חלק מהלשכות מפיקות מסמכים הנדרשים לביצוע ההליך באמצעות המערכת<sup>16</sup>, ואילו בחלק

<sup>16</sup> ירושלים, רחובות, תל אביב

מהלשכות, מופקים מסמכים מחוץ למערכת בתוכנת OFFICE באמצעות קבצי WORD, על פי תבניות אשר הוכנו מראש על ידם.

#### **מסקנות / המלצות :**

✓ מומלץ כי השימוש במערכת יהיה אחיד בכל הלשכות בהתאם למדיניות שתיקבע בהנהלת הרשות.

✓ הפקת המסמכים הקשורים לתיק התביעה באמצעות המערכת, וכן, סריקת כתבי התביעה והבקשות, תאפשר שימור החומר ותיעודו ברמה מיטבית, ובעתיד אף יכול ותייתר פתיחת תיקי תביעה באופן פיזי.

#### **הערת הביקורת:**

❖ במועד ביצוע הביקורת, צויין כי ישנה מחשבה בעתיד לאפשר הגשת כתבי תביעה באופן מקוון.

✓ בשל הדמיון הרב הקיים בעבודת המפקחים בערכאה השיפוטית להגשת כתבי תביעה בבתי המשפט, מומלץ, כי הנהלת הרשות תשקול ותאפשר לציבור עורכי הדין המייצגים בתיקי התביעה, הגשת כתבי דין באופן מקוון, כדוגמת מערכת "נט המשפט" שאינה נמצאת בשימוש בלשכות, דבר אשר יתרום לייעול ושיפור השירות בקרב עורכי הדין, וכן, יאפשר ריכוז החומר הרלוונטי לניהול תיק התביעה באופן ממוחשב.

#### **בעיות טכניות במערכת**

#### **ממצאים:**

3.16 הביקורת התרשמה כי חלק ממזכירות הלשכות אינן מנצלות את כל האפשרויות והכלים העומדים לרשותם בעת עבודה מול המערכת.

✓ מומלץ לשקול מתן הדרכה וריענון לכלל מזכירויות הלשכות בדבר הכלים והאפשרויות השונות העומדות לרשותם בעבודה אל מול המערכת, ובנוסף, תינתן להן האפשרות להעלות בעיות, תקלות אשר קיימות במערכת.

**תגובת אגף מערכות מידע:** " אגף מערכות מידע יבצע הדרכות ככל שידרשו "

✓ לאחר מתן הדרכה ווידוא הכרת המערכת על ידי מזכירויות הלשכה, מומלץ כי עבודת מזכירות הלשכה תתבצע ותגובה על ידי המערכת, ובכך כל החומר של תיקי התביעה והבקשות יופק באמצעות המערכת, ובכך בעצם יובטח שימור החומר, תיעודו וריכוזו במערכת המחשוב, ובעתיד ניתן יהיה לעבוד רק באמצעות המערכת ולא לנהל תיק פיזי.

3.17 נמצא, כי קיימות מספר בעיות טכניות במערכת אשר בעת העבודה, מקשות ומסרבלות את עבודת המזכירות, על פי הפירוט כדלקמן:

❖ בדיונים אשר מבוצעים בשלוחת עכו, לא ניתן להפיק מהמערכת פרוטוקולים של דיונים אשר נושאים את לוגו השלוחה (הלוגו הוא של הלשכה בחיפה), דבר המקשה את עבודת מזכירות הלשכה וגורר הפקת מסמכים מחוץ למערכת.

**תגובת אגף מערכות מידע:** " בעבר לשכת עכו הייתה שלוחה של לשכות נצרת וחיפה לכן המערכת הפיקה לוגו של לשכות המקור. מאז היא הוקמה כלשכה עצמאית ברימון וכיום ניתן להנפיק תכתובות מהמערכת עם לוגו לשכות עכו "

#### **הערת הביקורת:**

בבדיקה שקיימה הביקורת בתאריך 11.03.19 עם מנהלת הלשכה בנצרת, במטרה לבדוק כי אכן נמצא פתרון לתקלה, נמסר לביקורת: " **אכן הבעיה קיימת ואנו נדרשים לתקן את הלוגו העליון והכתובת בחלק התחתון של כל מסמך ..". כלומר, הבעיה לא טופלה.**

❖ נמצא כי מסמכים הניתנים להפקה באמצעות המערכת (הזמנה לדיונים, הודעה על מועדי דיון, פרוטוקולים, החלטות ופסקי דין), מופקים במערכת כאשר הם אינם מעוצבים כנדרש ומזכירות הלשכה נאלצת לבזבז זמן בעיצוב המסמך וארגונו, וכתוצאה מכך, בחלק מהלשכות, מזכירות הלשכה מעדיפות להפיק מסמך באמצעות תוכנת OFFICE בקובצי WORD.

❖ כתוצאה מניהול מסמכי תיק התביעה בתיק WORD נפרד מהמערכת, נוצר מצב בו שימור תיק התביעה מפוצל ואינו מאוגד ומרוכז במקום אחד, וקיים חשש כי בעת הצורך, לא ניתן יהיה להתחקות אחר כלל המסמכים. בנוסף, הדבר מסרב ומעכב את עבודת מזכירות הלשכה.

**תגובת אגף מערכות מידע :** " ... קיימות תבניות במערכת אשר אופיינו ופותחו בהתאם לצורכי הלשכות. האפיון בוצע מול מפקח נציג הלשכות. היו בעיות בחלוקה לעמודים ושתילת תאריך המסמך ושתיהן נפתרו. לא ידוע לנו כיום על בעיות טכניות נוספות. ישנה רפרנטית לצרכי מחשוב ויש להעביר אליה דרישות נוספות.

המערכת תומכת בניהול המסמכים באופן מלא. מסמך WORD לא אמור להיות מנוהל מחוץ למערכת ואין לנו יכולת לשלוט על המעקפים שעובדים מבצעים".

## 4. השירות לציבור

### מענה טלפוני

עבודת המזכירות כוללת קבלת קהל בימים ובשעות קבועות וכן מענה טלפוני לקהל הפונים. בכל לשכה בדרך כלל במזכירות הלשכה ישנה מזכירה אחת ובת שירות או שתי מזכירות.

### ממצאים:

- 4.1 שעות קבלת הקהל, הן גם שעות המענה הטלפוני.
- 4.2 בתצפיות שביצעה הביקורת במהלך ביקוריה השונים בלשכות, התרשמה כי קיים קושי רב לתת מענה טלפוני במהלך מתן שירות בעת קבלת קהל, ואף יותר מכך, בזמן בו המזכירות מקבלות את כתבי התביעות ואף בודקות בבדיקה ראשונית את התיק ואת המסמכים הנדרשים להגשת כתב התביעה / הבקשה.
- 4.3 כפועל יוצא מהעבודה כי מזכירות הלשכה מקבלות קהל ונותנות מענה טלפוני בו זמנית, מבקשי השירות המגיעים פיזית ללשכה נאלצים להמתין עד לסיום ביצוע שיחת הטלפון שלעיתים אורכת זמן רב, ו/ או הפונים הטלפונים נאלצים להמתין בקו הטלפוני עד לסיום מתן השירות בפני מקבל השירות אשר הגיע ללשכה.
- 4.4 נמצא, כי במידה ועובדי הלשכה נותנים מענה טלפוני, הפונה הטלפוני הנוסף אשר יתקשר ללשכה, יקבל את הרושם כי אין מענה בכיוון והצליל אשר יתקבל הוא חוסר מענה מוחלט ולא קו תפוס.

### המלצות:

- ✓ מומלץ לתת את הדעת ולשקול כי בשעות קבלת קהל בלשכות, עובדי הלשכה לא יתנו מענה טלפוני, ושעות המענה הטלפוני יוגדרו בשעות מסויימות בהן אין קבלת קהל בלשכה.
- ✓ מומלץ אף להגדיר במערכת הטלפוניה של הלשכות כי בשעה שמתקיימת שיחה טלפונית עם ציבור הפונים, לא ישמע צליל של חוסר מענה, אלא המערכת תאזנת כי הקו תפוס בשיחות נוספות.



✓ כן מומלץ כי הגורמים המקצועיים ישקלו מתן מענה באמצעות משיבון אוטומטי / אתר האינטרנט, לשאלות נפוצות העולות בעת הגשת כתבי תביעה ו/ או תישקל אפשרות להעביר את קהל הפונים למוקד השירות של המשרד, אשר נותן מענה בכל הקשור לעבודת הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין ובתוך כך, ניתן לכלול את עבודת לשכות המפקח.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " האגף מבקש זמן רב כי אגף השירות יכלול לשכות המפקחים במוקד הטלפוני. לצערנו, בקשתנו לא נענתה עד עתה. למיטב ידיעתנו, הדבר מצוי בתכניות העבודה של אגף השירות לשנת 2019".

**תגובתה של סמנכ"לית שירות:** " ביחס למענה טלפוני - עד שנת 2019 יחידת המפקחים לא תועדפה ע"י המשרד כיחידה שלקוחותיה יקבלו מענה טלפוני מרכזי באמצעות מוקד השירות והמידע של משרד המשפטים בתכנית העבודה לשנת 2019 תוכנן הקמת צוות טלפוני שייתן מענה ללקוחות המפקחים במוקד השירות והמידע של המשרד. עוד אין החלטה סופית בנושא לאור אילוצי תקציב.

ביחס להנגשת מידע באתרי האינטרנט אודות שאלות נפוצות ועוד, אנו, כאגף השירות, ממליצים ככלל להנגיש כמה שיותר מידע באתר האינטרנט של היחידה כדי להקל על המאמץ שלקוחות נדרשים לבצע כדי להגיע למידע.

#### **ממצאים:**

מתצפיות שביצעה הביקורת בחמש הלשכות שנדגמו, הביקורת התרשמה כי קיימים הבדלים במבנה הלשכות לגבי אופן מתן השירות לקהל הפונים:

4.5 בלשכה בתל אביב, כמות מבקשי השירות הפוקד את הלשכה גבוה ורחבת ההמתנה לקבלת שירות משמשת גם מקום המתנה לפני קיומם של הדיונים, ובתוך כך, פעמים רבות בעת המתנה לדיון "מנצלים" בעלי הדין את הזמן לשאלות והבהרות ממזכירות הלשכות, דבר היוצר עומס ולחץ. מצב דומה קיים גם בלשכה בירושלים.

4.6 בעת ביקורות שביצעה הביקורת בלשכה בתל אביב בזמן קבלת קהל, התרשמה כי קהל הפונים אינו מקפיד תמיד להשאיר לעובדי הלשכה מרחב עבודה, ולא פעם, מספר מקבלי שירות מתגודדים בו זמנית בשאלות ובקשות על דלפק השירות, דבר אשר גורם לחוסר נוחות בקרב מזכירות הלשכה. לעומת זאת, בלשכות המפקחת בפתח תקווה וברחובות, מזכירות הלשכה מקפידות כי קהל הפונים ימתין מחוץ לחדר בו קיים אשנב שירות.

- 4.7 משיחה עם עובדי הלשכות השונות, ובעת תצפיות ובחינה בעין שביצעה הביקורת בחמש הלשכות בעת קבלת קהל, הביקורת התרשמה, כי בעלי הדין המגיעים ללשכה, מגיעים כשהם טעונים מבחינה רגשית ופועלים במקרים רבים על פי אמוציות, והגורם הראשון בו הם נתקלים הינם עובדי הלשכה מקבלי הקהל, שלא פעם מתמודדים עם פרץ הרגשות והכעסים של בעלי הדין, ללא ארגז כלים מתאים העומד לרשותם.
- 4.8 בבדיקה נמצא כי עובדי הלשכה, מקבלי הקהל, מעולם לא קיבלו הדרכה ו/ או הכשרה מקצועית להתמודדות במצבים אלו.

### מסקנות / המלצות:

- ✓ מומלץ להכשיר וליתן בידי עובדי הלשכה מקבלי הקהל, הדרכה וכלים להתמודדות עם קהל הפונים, לאפשר למזכירות לרכוש ולפתח מיומנויות שירות ודרכי התמודדות עם הקהל הפוקד את הלשכה.
- ✓ **תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " קורס נותני שירות יינתן בע"ה ב 2019 ".
- ✓ יש לשקול מתן הדרכה עיתית בפרקי זמן קבועים, זאת במגמה לאפשר לעובדים להעלות את הקשיים בהם הם נתקלים בעבודתם השוטפת, וכן על מנת ליתן להם את האפשרות לפרוק ולשתף גורמים מקצועיים בתחושותיהם והבעיות בס נתקלים במהלך עבודתם.
- ✓ מומלץ כי הנהלת הרשות תפנה לאגף השירות על מנת למצוא פתרון לוגיסטי בלשכת תל אביב, לרבות הצבת פס עצירה /פס המתנה לקהל, אשר יגרום למתן שירות באופן מסודר יותר, ימנע התגודדות של מקבלי השירות על דלפק המזכירות ויגרום לתחושה נוחה ובטוחה יותר בקרב מזכירות הלשכה.
- ✓ ניתן לשקול בלשכות בהן קיים עומס בקהל מבקרים הפוקד את הלשכות, הצבת עמדה לקבלת מספרים למתן שירות, דבר שיאפשר סדר וימנע עד כמה שניתן ממקבלי השירות להתפרץ לתור.
- תגובתה של סמנכ"לית שירות:** " ככל שיידרש, ניתן לכך מענה...".

## השימוש בפקסימיליה

על פי החלטת ממשלה<sup>17</sup> אושרה הצעת חוק בחודש יולי 2018<sup>18</sup>, המחייבת גופים ציבוריים, לרבות משרדי ממשלה, לאפשר פנייה והמצאת מסמכים בדואר אלקטרוני, ולא לכפות שליחה והעברת חומר בפקס' בלבד (להלן - "חוק הפקסים").

### ממצאים:

4.9 מבדיקה שביצעה הביקורת בלשכות המפקח, נמצא כי נעשה שימוש רחב היקף במכשיר הפקסימיליה, בשלבי העבודה השונים אל מול בעלי הדין ומאת בעלי הדין, ובלשכה בנצרת-עכו אף ניתן להעביר כתבי תביעה גם באמצעות מכשיר הפקסימיליה.

- יצוין, כי מכשירי הפקס' הינם נייחים ולא ממוחשבים, כך שעלול להיווצר מצב בו ניירות ייפלו / ייעלמו וכו'.

- נוסף על כך, בלשכות המפקח משתמשים במכשיר פקס' מרכזי המשרת גם את יתר עובדי הלשכות שעוסקים בנושאים שונים, ולא פעם החומר המועבר בפקס' אינו מגיע לייעדו והולך לאיבוד, זאת מלבד העובדה שמשלוח הפקס' יוצר האטה בקבלת השירות.

- בעת ביקורים שערכה הביקורת בלשכות המפקח, לא פעם נוכחה כי פונים מתקשרים לוודא קבלת פקס', אשר נטען על ידי המזכירות כי לא נתקבל, דבר שאילץ את הפונים לשלוח פעמים נוספות פקס', ו/ או להגיע ללשכה.

- ✓ יצוין כי העברת חומר באמצעות דוא"ל, כאשר הוראות החוק מאפשרות זאת, תאפשר בהכרח שיפור השירות לקהל הפונים בלשכות, ובתוך כך, התייעלות בעבודת הלשכות וזירוז השירות, שכן, השימוש בדוא"ל הינו שימוש בטכנולוגיה נגישה וזמינה.

- ✓ מומלץ לשקול שילוב והשמה של פקס' ממוחשב בלשכות המפקחים בעמדת המזכירות, דבר אשר ייעל את השירות, יצמצם וימנע מצב של אי קבלת חומר המועבר על ידי בעלי הדין / קהל מקבלי השירות.

<sup>17</sup> הצעת ממשלה מספר 1008

<sup>18</sup> חוק פנייה לגופים ציבוריים באמצעי קשר דיגיטליים, התשע"ח-2018

✓ **תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " חשוב להדגיש כי השימוש בפקס נובע מההכרח הקבוע בתקסד"א, ובהיעדר "נט המשפט". אנו משתדלים למצוא פתרון מחשובי לסוגיה בכפוף לאילוצי תקציב".

## **תלונות כנגד לשכות המפקחים על רישום המקרקעין**

התלונות על לשכות המפקחים מטופלות על ידי המשנה לראש הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין ( להלן: "המשנה").

לצורך מתן מענה לתלונות אשר מתקבלות, לעיתים נעזרת המשנה בנציבות תלונות הציבור על שופטים ולעיתים מתייעצת עם המחלקה המשפטית במשרד.

### **תלונות כנגד לשכות המפקחים יכולות להתקבל ממספר גורמים במשרד ומחוצה לו:**

מחלקת תלונות ופניות הציבור.

נציבות תלונות הציבור על שופטים.

עורכי דין המייצגים בתיקי התביעה.

פונים בעלי דין המעבירים תלונתם ישירות להנהלת האגף.

### **נוהג עבודה לגבי אופן הטיפול בתלונה עם קבלתה בהנהלת הרשות:**

- עם קבלת התלונה, המשנה מיידעת את המפקח בדבר הגשת תלונה כנגדו ומבקשת את התייחסותו. לעיתים, המשנה מיידעת אף את מנהל האגף לרישום והסדר מקרקעין בדבר קבלת התלונה כנגד המפקח.
- בעת הצורך, המשנה מבקשת לקבל לידיה את תיק התביעה, נשוא התלונה.
- פתיחת תיק במערכת הדוקמנטום.
- המשנה מבקשת התייחסות המפקח וגורמים רלוונטיים העשויים לשפוך אור על בירור העובדות.
- קבלת הבהרות מהגורם המלין / הנילון, לרבות, בעלי הדין, עדים, מזכירות וכיו"ב.
- המשנה מגבשת מענה ותגובה לתלונה לגורם המלין עם העתק לגורם ממנו התקבלה התלונה.
- המשנה או מי מטעמה מעבירה המענה לפונה.
- עדכון המענה במערכת הדוקסנטר, וסגירת תיק התלונה.

בשיחה שקיימה הביקורת עם המשנה ועם הגורם המזין את תיקי התלונה למערכת הדוקסנטר, עולה, כי קיימים מספר סוגי תלונות אשר מתקבלות כנגד לשכות המפקח:

- טענות ערעוריות כנגד החלטות המתקבלות על ידי המפקחים (זאת כנראה, במגמה לחסוך הוצאות הקשורות בערעור).
- איחור במתן פס"ד.
- התנהגות פסולה של המפקח בעת הדין.

4.10 מבדיקה במערכת הדוקסנטר בגין השנים 2013-2017, עולה כי כמות התלונות אשר מתקבלות בשנה נע בין 18-22 תלונות בכל שנה.

### **כמות התלונות וחלוקתן לפי לשכות מצורף ומוצג כנספח ה'**

4.11 לא ניתן להפיק מהמערכת פילוח לפי סוג התלונות ואופיין, אלא רק לפי כמות תלונות בכל לשכה.

4.12 מבדיקה שקיימה הביקורת נמצא כי לא ניתן להפיק דוח לגבי זמן ממוצע לטיפול בתלונה, והביקורת התחקתה אודות הזמן, רק מעיון ביומן אירועים במערכת הדוקסנטר, באשר למועד בו נפתחה התלונה והמועד בו נסגר התיק.

4.13 נמצא כי התלונות המתקבלות בהנהלת הרשות, מתקבלות ממספר גורמים שונים במשרד ומחוצה לו, כגון: לשכת השרה, נציבות תלונות הציבור על שופטים, יחידת פניות הציבור ולעיתים באופן ישיר על ידי העו"ד המייצג בתיק ו/ או בעלי הדין, וייתכן מצב בו התלונות תהיינה חופפות, כלומר, תוגשנה למספר גורמים במשרד במקביל.

4.14 בבדיקה שקיימה הביקורת אל מול מנהל יחידת פניות הציבור, נמצא כי החל מחודש ינואר 2018, הופנו ליחידת פניות הציבור כ-55 פניות הנוגעות לפעילות הרשות, ומתוך פניות אלה, על פי נושא הפניות, נראה כי 3 מהן עוסקות בתלונה הנוגעת לפעילות לשכות המפקחים (ערעור על החלטה שיפוטית, עיכוב במתן פס"ד, זמינות במענה בלשכה).

4.15 הביקורת קיבלה לידיה את התלונות הנוגעות ללשכות המפקחים, מיחידת פניות הציבור, ובבדיקה שקיימה מול מערכת הדוקסנטר, תלונות אלה לא נמצאו

במערכת, כלומר, במקרה זה, מדובר בתלונות נוספות. כפועל יוצא, תלונות על המפקחים לא נענו על ידי המשנה לראש הרשות, אלא על ידי יחידת פניות הציבור של המשרד.

**ניתן לראות כי אין בידי המשנה את כל התלונות נגד המפקחים וכי אין גוף המרכז מטעם המשרד את כל התלונות.**

4.16 נציין כי מבדיקה במערכת הדוקסנטר עולה כי טווח הימים לבדיקת התלונה וסגירתה, לרבות, מתן מענה לגורם המלין נע בין שבועיים לשלושה שבועות.

לדברי המשנה לראש הרשות, מתבצע תהליך של הפקת לקחים מקבלת התלונות, לרבות, במסגרת ישיבות צוות של המפקחים ומתן משוב שמתבצע למפקחים אחת לשנה.

#### **הערת הביקורת:**

לבקשת הביקורת, המשנה לראש הרשות, העבירה תיעוד אודות ישיבות צוות בהן דנים בנושאים העולים מתוך התלונות והפניות הנוגעות לעבודת המפקחים.

4.17 הביקורת קיבלה לידיה את כל התלונות אשר הוזנו למערכת הדוקסנטר<sup>19</sup> במהלך שנת 2018. מעיון בתלונות עולה כי הגורמים מהם מתקבלות התלונות הינם: נציבות תלונות הציבור על שופטים, יחידת פניות הציבור, הנהלת הרשות, פנייה ישירה של המלין, ולשכת השרה.

סה"כ במועד בדיקת הביקורת התקבלו 13 תלונות עפ"י החלוקה הבאה: רחובות – 3 תלונות, חיפה – 3 תלונות, חולון – 3 תלונות, נצרת – 1 תלונה, תל אביב – 1 תלונה, ירושלים – 1 תלונה, נתניה – 1 תלונה.

הנושאים העולים מהתלונות: עיכוב במתן פס"ד, התנהלות המפקח בעת הדיון ובסיומו, בקשה לפסילת שופט, בקשה לצו עשה.

***טבלה המסכמת את התלונות ואופיין מצורפת ומוצגת כנספח ו'***

<sup>19</sup> תקופה נבדקת 03.12.18 - 01.01.18

## המלצות / מסקנות:

✓ מומלץ כי, ייקבע גורם אחד אשר יהיה אמון על הטיפול בתלונות, גורם אשר ירכז את כלל התלונות המתקבלות בקרב כל הגורמים ויהיה אמון על מתן מענה, ובכך בעצם יימנע מצב בו תהיה חפיפה ו/ או שיהיה ברור לכל מיהו הגורם שאמור לתת מענה לתלונות.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין: "בוצע".**

✓ מומלץ לגבש נוהל עבודה בין יחידת פניות הציבור להנהלת האגף במטרה להסדיר את אופן הטיפול בתלונות המתקבלות ביחידות.

✓ מומלץ כי הגורמים בהנהלת הרשות יפעלו לצורך קבלת נתונים נוספים ממערכת הדוקסנטר, לרבות פילוח סוג התלונות ואופיין, זאת במטרה לאתר נקודות חולשה וליתן מענה ופתרון בהתאם.

## זמני טיפול של המזכירות

במסגרת בדיקת תיקים כפי שנדגמו בחמש הלשכות נבדקו זמני הטיפול של המזכירות מרגע שמתקבל כתב התביעה ועד המועד בו מזכירות הלשכה שולחת הזמנה לדין והזמנה על מועד דיון לבעלי הדין. בנוסף, נבדק כמה זמן עובר בממוצע ממתן פסק הדין ועד המצאתו לצדדים.

4.18 נמצא, כי טווח הימים למשלוח הזמנה לדין וקביעת מועדי דיון לבעלי הדין, מרגע הטבעת חותמת "נתקבל" בלשכות הינו כחמישה ימים.

4.19 נמצא, כי טווח הימים של משלוח פסק דין מרגע הוצאתו על ידי מפקחי הלשכות, נע בין יום אחד ל- 3 ימים.

4.20 יצויין, כי במקרים בהם נדרשים להוציא צווי מניעה, עוד באותו היום מקפידים להוציא את פסה"ד לבעלי הדין.

## פרסום פסקי דין

4.21 בעבר היו לשכות אשר היו מפרסמות פסקי דין נבחרים בהתאם לשיקול דעת המפקח, באתר משרד המשפטים, זאת באמצעות העברת פסק הדין לטיפול גורם מקצועי בהנהלת האגף.

4.22 נמצא כי החל מחודש אוקטובר 2017, חדלו מלפרסם את פסקי הדין, וזאת מהצורך לפרסמם בהתאם לתקנות הנגישות לאתרי האינטרנט<sup>20</sup>.

### הערת הביקורת: ☒

יצויין, כי לעיתים פורסמו פסקי הדין באמצעות העו"ד המטפל בתיק התביעה אשר היה מפרסם את פסק הדין ביוזמתו באתרי משפט מקוונים, כמו נבו, תקדין ועוד.

### המלצות / מסקנות

✓ מומלץ, כי הנהלת הרשות תתן את הדעת להפסקת פרסום פסקי הדין החל מחודש אוקטובר 2017, ותקבע לוח זמנים לפרסום פסקי הדין בהתאם לתקנות נגישות אתרי אינטרנט.

✓ מומלץ כי הנהלת הרשות תדאג לפרסם את פסקי הדין, תוך קביעת גורם אשר ירכז את הנושא.

### הערת הביקורת: ☒

בבדיקה שקיימה הביקורת אל מול הנהלת הרשות, נמסר, כי "אנו בשלבי בירור האם ניתן לקבל גם הדרכות פרטניות למפקחים, שכן ההדרכות הכלליות בנוגע לאופן ההנגשה של פסה"ד לא הועילו. במסגרת הבירור שנעשה התברר כי עתידה לעלות בקרוב תוכנה שתאפשר הנגשה של כל מסמך גם אם זה לא נכתב בהתאם לכללי ההנגשה (הדבר בהחלט יסייע בפתרון העניין)".

<sup>20</sup> מועד פרסום התקנות - 26.10.17.



## 5. שירותי מיקור חוץ להקלדה – חברת "אולטקסט"

הדיונים אשר מתקיימים בלשכת המפקח, מתועדים במלואם באמצעות קלדנים חיצוניים מחברת "אולטקסט" (להלן: "החברה"), החברה אשר זכתה במכרז לשירותי תרגום וקלדנות<sup>21</sup>.

יש לציין כי מדובר במכרז מסגרת למספר יחידות במשרד המשפטים, לרבות סגוריה ציבורית, פרקליטויות מחוז, מח' ייעוץ וחקיקה, בתי הדין לעררים, נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות, לשכות המפקחים על המקרקעין וכו'.

מדובר במכרז מסגרת בהיקף של 1,000,000 ₪ לשנה, ותקופת ההתקשרות שבין המשרד לחברה הינה לתקופה של 12 חודשים החל מיום 01.01.15, ובהתאם למסמכי המכרז, המשרד רשאי להאריך את ההתקשרות לתקופות נוספות על פי שיקול דעתו לתקופה של עד 12 חודשים. משך זמן כל תקופת ההתקשרות, כולל תקופת הארכה לא תעלה על 60 חודשים.

הביקורת בדקה תהליך הדיווח עבור שעות עבודתם של הקלדנים החיצוניים מהחברה, במטרה לבחון את שיטת הדיווח, על ידי מי מדווחות שעות העבודה, כיצד מדווחות שעות ההקלדה, על ידי מי מאושרות שעות העבודה, והאם קיימת התאמה וסנכרון בין שעות העבודה המבוצעות על ידי הקלדנים בחברה, לדיונים של מפקחי הלשכות כפי שמופיעים ביומני המפקחים.

### תהליך העבודה מול חברת "אולטקסט" כפי שעולה מפגישות עם בעלי התפקידים

#### בלשכות המפקח, אשר מרכזים את נושא הזמנת הקלדנים<sup>22</sup> :

1. בעת קיומם של דיונים בלשכת המפקח, כאשר עולה הצורך לעבודת הקלדה, מזכירות הלשכה מבצעת הזמנה בטופס מקוון במערכת המישפורטל של המשרד. הטופס המקוון נשלח לאישורה של מנהלת תחום הקצאת משאבים מחטיבת התפעול והלוגיסטיקה במשרד (להלן: "נציגת המשרד") ועם קבלת האישור מידיה, רשאית מזכירות הלשכה לפנות לנציגת החברה על מנת לתאם השירות.

<sup>21</sup> מכרז מספר 17.14 – מתן שירותי תרגום ומתורגמות, מיום 26/03/2015

<sup>22</sup> מדובר בנוהג עבודה אל מול חברת אולטקסט.

2. ביום בו נערכים דיונים בלשכת המפקח/ת, מגיע קלדן בהתאם להזמנה אשר הונפקה לנציגת החברה, ובסיום יום עבודתו, מחתים הקלדן את נציג הלשכה על טופס<sup>23</sup>.
3. בסוף כל חודש, בו נערכים דיונים, נציגת החברה מוציאה טבלה חודשית לכל לשכה, המרכזת את השעות בה ניתן שירות על ידי הקלדנים, ומעבירה את הטבלה לאישורן של מזכירות הלשכות.
4. בסיום קבלת הטבלאות החודשיות כשהן מאושרות על ידי לשכות המפקח, נציגת החברה מוציאה לנציגת המשרד דרישת תשלום הכוללת את כל שעות ההקלדה שסופקו לכל יחידות המשרד באותו החודש.
5. עם קבלת דרישת התשלום, נציגת המשרד עורכת בדיקה מדגמית אל מול ההזמנות השוטפות אשר נשלחו לאישורה במהלך החודש על ידי מזכירות הלשכות. בסיום הבדיקה, נציגת המשרד מאשרת לנציגת החברה להוציא חשבונית לתשלום.

## **ממצאים:**

### **בקרה ודיווח ושעות עבודה**

5.1 נכון למועד ביצוע הביקורת, נמצא, כי כל הלשכות שנבדקו (למעט לשכת פתח תקווה) לא מותירות העתק מטופס הדיווח על ביצוע עבודת ההקלדה (ראה סעיף 2 בתהליך העבודה) למעקב בלשכה.

5.2 הטבלאות של נציגת החברה מועברות לחתימת הלשכה, אך נמצא שאינן נבדקות שוב מכיוון שלא נשמר עותק של טופס הדיווח. כתוצאה מכך שמזכירות הלשכה אינה מותירה בידה טופס מעקב, **בעצם דיווחי השעות המועברים לתשלום נסמכים על דיווחה של נציגת החברה, ללא כל אמצעי בקרה נוסף.**

<sup>23</sup> טופס הזמנה / אישור / ביטול / ביצוע: תרגום / קלדנות / הקלטה.

## הערת הביקורת :

❖ יצויין כי בעקבות ישיבה עם הביקורת בחודש מרץ 2018, מנהלת תחום הקצאת משאבים במשרד הוציאה בחודש מרץ הנחייה למזכירות הלשכות, לפיה :

**" מעתה יש לאשר את השעות של כל חודש באמצעות חותמת וחתימה של הגורם המוסמך על המצ"ב (ולשלוח חזרה סרוק במייל). חשוב להבהיר שלא ניתן להנפיק חשבונית ללא האישור ולכן יש לטפל בנושא בדחיפות".**

### התאמה בין יומן המפקח, למועדי הדיון בהם מוזמנים קלדנים מהחברה

בהיעדר העתק מטופס ביצוע עבודת הקלדן שנותר בלשכות, הביקורת ביקשה לבדוק התאמה בחודשים מרץ- מאי 2018, בין מועדי דיון שהיו ביומנו של המפקח אל מול דרישת התשלום שמוציאה נציגת החברה בסיום כל חודש.

5.3 נמצא, כי בחלק מלשכות המפקח<sup>24</sup> מועד דיוני המפקח אינם נשמרים כלל ביומן המפקח ונמחקים. לעומת זאת, בחלק מהלשכות<sup>25</sup> קיים תיעוד ונתוני יומן המפקחים נשמרים.

5.4 מצב בו לא נשמרים נתונים מיומני המפקחים אינו תקין ואינו מאפשר כל בקרה ומעקב אודות ממצאי יומני המפקחים.

5.5 כאשר לא נשמרים מועדי הדיונים ביומני המפקח ולא נשמר טופס דיווח של הקלדן שאושר על ידי נציגת הלשכה – אין למעשה אפשרות לבדוק את הדיווחים הנשלחים לתשלום בסוף החודש.

5.6 הביקורת בדקה ומצאה כי בחלק מלשכות המפקח<sup>26</sup> תיעוד מועדי הדיונים ביומני המפקחים נמחקים עם סיום הדיון, כאשר המזכירות סוגרת את תיק התביעה במערכת הרימון של מפקח לשכה<sup>27</sup>. קיימת אופציה לא למחוק את מועדי הדיונים של המפקחים, אך היא מבוצעת בחלק מהלשכות.

<sup>24</sup> ירושלים, פתח תקווה, תל אביב

<sup>25</sup> רחובות – אשדוד, נצרת- עכו

<sup>26</sup> ירושלים, תל אביב, פתח תקווה

<sup>27</sup> בחלק מהלשכות (רחובות, נצרת) נמצא, כי בתום הדיון בכתב התביעה בעת בו המזכירות סוגרת את התיק ומסיימת את הטיפול בתיק, הדיונים אינם נמחקים, ואכן, ניתן לבצע השוואה ואימות הדיווח של החברה אל מול יומן המפקח/ת.

5.7 מעיון בטבלה החודשית אשר נשלחת על ידי נציגת החברה לאישור על ידי מזכירות הלשכה, נמצא כי מדובר בטבלה מאוד כללית, בה מצוינים רק תאריכי מתן השירות וסך שעות העבודה ללא פירוט שם הקלדן.

**דוגמא לטבלה הנשלחת על ידי נציגת החברה, מצורפת ומוצגת כנספח ז'**

**הביקורת סבורה כי הבקרה אחר מועדי נוכחות הקלדנים אינה מספקת ולמעשה, משולמים תשלומים ללא בקרה ומעקב נאותים.**

5.8 בבדיקה שקיימה הביקורת במהלך החודשים מרץ- מאי 2018, נמצא, כי בלשכה רחובות – אשדוד, על אף שניתן לבצע השוואה כאמור, ישנם תאריכים בהם לא קיימת התאמה בנתוני השעות אשר נשלחים על ידי נציגת החברה לעבודת הקלדנות ביחס ליומנה של מפקחת הלשכה.

**בטבלה הבאה יובאו עיקרי נתונים אודות חוסר התאמה בין נתוני הדיווח על ידי החברה אל מול יומנו של המפקח במהלך החודשים מרץ – מאי 2018, כפי שעלו**

**בביקורת בלשכות רחובות – אשדוד**

תאריך	לשכה	שעות דיווח		הפרש בשעות	תרגום לכסף בש"ח *
		ע"פ יומן המפקח/ ת	ע"פ החברה		
12.03.18	רחובות	2	4.5	2.5	225 ₪
20.03.18	אשדוד	1	2.75	1.75	157.5 ₪
27.03.18	רחובות	2	5.5	3.5	315 ₪
09.04.18	אשדוד	3.75	5.25	1.5	135 ₪
17.04.18	אשדוד	3	4.5	1.5	135 ₪
15.05.18	רחובות	2	3.75	1.75	157.5 ₪
13.05.187	רחובות	ביומן המפקח כלל לא קבועים דיונים	5.5	5.5	495 ₪

• הסכום לא כולל מע"מ. תחשיב לפי פר שעה הכתובה לפי חוזה ההתקשרות.

5.9 מעיון בנתוני הטבלה, במהלך חודש מרץ 2018, נראה כי שולם ביתר לחברה כ- 700 ₪, לא כולל מע"מ. בחודש אפריל 2018, שולם ביתר סך של 270 ₪, לא כולל מע"מ ובחודש מאי 2018, שולם ביתר 653 ₪, לא כולל מע"מ.

#### מסקנות / המלצות:

- ❖ מומלץ כי אגף החשבות יבצע בדיקה של החשבונות ששולמו לחברה, לרבות כל יחידות המשרד הנוספות המקבלות שירותים מהחברה, לבדיקת נכונות התשלומים בהתאם לשעות שבוצעו בפועל.
  - ❖ באם יימצא כי קיימות חריגות יש לדרוש החזרת כספים בחזרה.
  - ❖ אין לשלם ללא בקרה מול אסמכתאות בפועל על ביצוע השעות.
  - ❖ יש לדרוש מהחברה טופס דיווח חודשי מפורט הכולל שם הקלדן, שעות עבודה בפועל וסך השעות שבוצעו.
- תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** " נרענן הנחיות ונפעל למציאת פתרונות לבקרה ומעקב".

#### פרשנות בלתי אחידה בקרב הלשכות לחישוב שעות עבודתו של קלדן/ית

כפי שצוין לעיל, בהיעדר העתק מטופס ביצוע עבודת הקלדן שנותר בלשכות, הביקורת ביקשה לבדוק במהלך החודשים מרץ- מאי 2018, התאמה בין מועדי דיון שהיו ביומנו של המפקח אל מול דרישת התשלום שמוציאה נציגת החברה בסיום כל חודש<sup>28</sup>.

5.10 נמצא כי קיימים פערים בשעות הדיווח בין יומנו של המפקח/ת אל מול שעות העבודה כפי שאושרו לקלדן/ית. מבירור הביקורת מול הלשכות, מסתבר, כי פערים אלה נובעים בין היתר, בשל העובדה כי לעיתים בהתראה קצרה, מתבטלים דיונים בלשכתו של המפקח, והקלדנים כבר מוזמנים ונמצאים בלשכות. כפועל יוצא, לא ניתן לשלוח את הקלדנים ו/ או לבטל את התייצבותם.

<sup>28</sup> בחלק מהלשכות (רחובות, נצרת) נמצא, כי בתום הדיון בכתב התביעה בעת בו המזכירות סוגרת את התיק ומסיימת את הטיפול בתיק, הדיונים אינם נמחקים, ואכן, ניתן לבצע השוואה ואימות הדיווח של החברה אל מול יומן המפקח/ת.

5.11 כאמור, בעקבות ביטול הדיונים בלשכתו של המפקח בהתראה קצרה, נוצר חלון זמן פנוי בו הקלדן/ית אינם מבצעים עבודת הקלדה, אלא מוסבים לעבודות שונות בלשכה<sup>29</sup> / נמצאים בלשכה אך לא מבצעים כלל כל פעולה, ובחישוב שעות העבודה בסוף החודש, חלונות זמן אלו מחושבות בתחשיב הכולל של שעות עבודתם והמשרד נושא בעלות עבור שעות אלה.

להלן מספר דוגמאות על מנת להמחיש את חוסר האחידות בין הלשכות לעניין חישוב שעות עבודתו של הקלדן/ית:

❖ בלשכת המפקח באשדוד בתאריך 23.04.18, ע"פ יומן המפקח התקיימו דיונים משך 4 שעות ועל פי החברה התקיימו דיונים משך 5 שעות. בדיקה ביומן המפקח העלתה כי במהלך יום הדיונים היה חלון זמן של 1.15 ביומן המפקח בו לא התקיימו כלל דיונים.

❖ בלשכת המפקחת רחובות- ע"פ נתוני יומן המפקח התקיימו דיונים משך 3.75 שעות לעומת דיווחה של החברה לעבודת הקלדן משך 5.25 שעות, כאשר בבדיקה נמצא כי קיים חלון זמן של שעתיים בהן לא התקיימו כלל דיונים בלשכת המפקחת.

5.12 הסבת עבודת הקלדנות למשימות ומטלות אחרות בלשכת המפקח, בעת בה מתבטל דיון, לא מעוגן בחוזה ובניגוד גמור לסעיפי הסכם ההתקשרות.

5.13 נמצא, כי ככלל, לשכות המפקח נושאות בעלויות זמן הגעתו והתארגנותו של הקלדן, וזאת בניגוד לאמור בסעיף 10.1.5 להסכם ההתקשרות<sup>30</sup>.

### מסקנות / המלצות :

✓ הביקורת מציינת, כי ראוי שתיקבע מדיניות סדורה לעניין חישוב שעות עבודתו של הקלדן/ית בכל לשכות המפקחים בהתאם לסעיף 10.1.5, להסכם ההתקשרות.

<sup>29</sup> לשכה תל אביב

<sup>30</sup> סעיף 10.1.5 להסכם ההתקשרות - נסיעות וביטול זמן- " יודגש כי הספק יישא בכל ההוצאות הקשורות בתפעול המתורגמים למתן השירות ובין היתר גם בעלויות הנסיעה, ביטול זמן ושעות נסיעה למשרד, לבתי הדין למשמורת, לבתי הדין לעררים, לבתי המשפט, למתקני כליאה, לתחנות משטרה, למשרדים והוצאות נסיעה או אחרות וכד' ".

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין:** "נקבעה פגישה אצל סמנכ"ל בכיר תפעול ולוגיסטיקה לדון בנושא. לאחריה נוציא הנחיות מדוייקות. חשוב להדגיש כי המפקחים פעלו מתוך כוונה לצמצם בזבוז כספי ציבור, ולהפיק את המירב ממקרים בהם על פי הבנתנו נידרש לשלם לקלדנית עבור הגעתה".

✓ מומלץ כי הגורמים הנוגעים בדבר הן בלשכת המפקח והן בהנהלת האגף, ייתנו את הדעת ויגבשו מדיניות סדורה ואחידה לכלל לשכות המפקח באשר לתשלום עבור חלונות הזמן במהלך יום העבודה, בהן הקלדן לא מבצע כלל עבודת קלדנות ו/ או כאשר עבודת הקלדן מוסבת לעבודות אחרות בלשכה, תוך התייחסות למקרים של שעות באמצע/תחילת / סוף היום.

### חובת שמירה על סודיות

5.14 מלשכת המפקחת בפתח תקווה, נמסר, כי היו מקרים בהם פרטי הדיון ו/ או פרטים אחרים המתרחשים בלשכה מועברים על ידי הקלדנים שנכחו בדיונים לגורמים אחרים בלשכה, והמפקחת קיבלה תגובות אודות הנעשה בלשכתה מגורמים אחרים בלשכה, בניגוד לחובת הסודיות בה מחוייבים עובדי החברה.

5.15 בדיקה שקיימה הביקורת עם נציגת המשרד נמצא כי נציג מטעמה של החברה חתם על טופס שמירת סודיות וניגוד עניינים, אך בידי המשרד לא קיימים טפסי חובת שמירה על סודיות של עובדי החברה – הקלדנים, כמתחייב מהסכם ההתקשרות, סעיף 6.17.

### טופס הדיווח

5.16 הביקורת התרשמה, כי הטופס עליו חותמת נציגת הלשכה בתום ביצוע עבודת ההקלדה על ידי הקלדנים, אינו מותאם לעבודת הקלדנות וחסרים בו פרטים מהותיים הקשורים למתן השירות.

**דוגמא לטופס דיווח, מצורף ומוצג כנספח ח'**

5.17 נמצאו מקרים במספר לשכות בהן בטפסים עליהם מאשרים את עבודת הקלדנים, הקלדן/ית אשר מבצע את העבודה, לא חותם כלל על גבי הטופס וזאת בניגוד לאמור בהסכם ההתקשרות עם החברה.

### מסקנות / המלצות:

✓ על מזכירות הלשכה להשאיר העתק של טופס חתימת שעות העבודה של הקלדנים ולבצע בדיקת התאמה כאשר מועברת טבלת השעות החודשית בסוף החודש, טרם החתימה עליה.

✓ מומלץ כי הטבלה החודשית אשר נציגת החברה מעבירה לאישור לשכות המפקח תהיה מפורטת יותר ומלבד תאריך ביצוע ההקלדה ושעות העבודה, תכיל פרטים נוספים כמו, מספר הזמנה, שם הקלדן אשר ביצע את העבודה, שעות העבודה בפועל (בדומה לטופס של נותני שירותים חיצוניים בהוראת תכ"מ), זאת לצורכי בקרה ופיקוח.

✓ מומלץ לבנות טופס חתימת קלדן יומי מובנה ומפורט יותר המתייחס לעבודת קלדנות בלבד, טופס אשר יכלול את פרטי הקלדן אשר ביצע את העבודה, שעות עבודתו בפועל.

✓ יש להחתים את הקלדנים המסופקים למשרד על ידי נציגת החברה, על טופס שמירה על סודיות, ולהחזיק את העתקי הטפסים במשרד, תוך הבהרה וחיידוד המשמעויות של טופס זה.

### משוב על עבודת הקלדן

5.18 מבדיקה שקיימה הביקורת בלשכות, עלתה טענה בלשכה בפתח תקווה, כי לעיתים על אף שמזכירות הלשכה מביעה חוסר שביעות רצון מתפקודו של הקלדן שמגיע, החברה ממשיכה לשלוח את הקלדן/ית ללשכה, ובכך בעצם נפגמת רמת השירות הניתנת ללשכת המפקח מצידה של החברה, ולא פעם מזכירות הלשכה נאלצת להתמודד עם בעיות משמעת מול צוות הקלדנים.

5.19 נמצא, כי לא קיימת כל אפשרות ללשכות להעביר משוב על עבודת הקלדנים.



## מסקנות / המלצות :

✓ מומלץ לשקול העברת טופס משוב בפרקי זמן קבועים, לבחינת טיב עבודתו ותפקודו של הקלדן בעת ניהול הדיונים אצל המפקח. טופס המשוב יועבר לנציגת החברה וכתוצאה ממתן המשוב יופקו לקחים לגבי המשך עבודתו של הקלדן/ית בלשכות המפקחים.

## אישור ההזמנה על ידי נציגת המשרד

לאחר שהיחידה מאשרת את שעות העבודה, נציגת החברה מעבירה בסיום כל חודש לנציגת המשרד ריכוז שעות ההקלדה, אשר עורכת בדיקה מדגמית לקיום התאמה בשעות עבודתו המדווחות של הקלדן, אל מול ההזמנה.

יודגש ויצויין כי ריכוז הדוח אינו מתייחס רק ללשכות המפקח אלא לכל יחידות המשרד לרבות פרקליטויות המחוז, סניגוריה ציבורית, ייעוץ וחקיקה, בתי הדין לעררים, נציבות שיוויון לאנשים עם מוגבלות וכיוצ"ב.

5.20 בבדיקה אשר קיימה הביקורת לחודשים מרץ- מאי 2018 בכל לשכות המפקח, נמצא כי קיימת התאמה מלאה בין דרישת התשלום המועברת על ידי החברה אל מול ההזמנה והנושא נמצא תקין.

**תגובת הממונה על הרשות לרישום והסדר זכויות מקרקעין :** "בכל מקרה נפעל לתיקון הליקויים ככל שנמצא כי הם עדיין קיימים ונרענן את ההנחיות בנושא".

# נספחים