

פירוט התלונה לנציב לתלונות הציבור

בשם מ. נגד עיריית נוף הגליל ומר צ'לי נטף מנהל פניות הציבור בעיריה

החלק העובדתי

1. ביום 29.07.20 הגיעה מ (להלן: "המתלוננת"), לשיבת עבודה בעיר נוף הגליל. המתלוננת חנתה בחניון שמול מלון פלאזה ומאחר ששכחה להביא עימה מסכה, מיד הלכה למכולת הסמוכה כדי לקנות אחת. בעודה מתקדמת למכולת, שמעה המתלוננת אדם צורח וצועק לעברה, כשהסתובבה לקראת הקולות ראתה אדם שמגיע לקראתה בריצה תוך שהוא טוען שהוא מתנדב במשרד הבריאות וכי עליה לחבוש מסכה, בביור מקיף שנערך מאוחר יותר התברר כי שמו של אותו אדם הוא צ'רלי נטף (להלן: 111"מר נטף"). המתלוננת הסבירה לו כי היא הולכת לקנות מסכה מאחר שהיא הבחינה כי שכחה את המסכה בדרך מחיפה לנוף הגליל.

2. מר נטף טען שהוא מתנדב בעירייה ועובד משרד הבריאות וכי הוא פונה אליה מתוקף תפקידו, ובנוסף ביקש מהמתלוננת לראות את תעודת הזהות שלה. לאחר שהמתלוננת הציגה לו את תעודת הזהות שלה, מר נטף זיהה שהמתלוננת ערבייה והתחיל לדבר איתה בערבית על אף שאמרה לו שהיא מדברת עברית. במקביל, ביקשה ממנו המתלוננת להציג תעודה מזהה כעובד ציבור. בתחילה הוא סירב להראות וענה לה כי הוא לא חייב להראות לה את התעודה, אך בהמשך הציג לה (בכך שדחף לעיניה) תעודה כלשהי, אך לא באופן שהמתלוננת יכלה לראות את תוכן התעודה. לאורך כל הזמן הזה, המשיך מר נטף להתקרב אליה תוך כדי צעקות, מאיים ומושיט את ידיו לעברה בתנועות שיש בהן כדי להכות אותה. כשהוא התחיל להתקרב ממנה היא הרגישה באיום, וכתגובה לכך התחילה להתרחק ממנו ואמרה לו שהיא הולכת למכולת. בדרך לשם מר נטף רדף אחריה למכולת והזדרז ברדיפה, נכנס לפניה למכולת ושם החל להשתולל, ללעוג לה בכך שחיקה את הליכתה על נעלי עקב, עשה תנועות גוף לועגות תוך התייחסות לגופה וללבושה, המשיך לצעוק ולומר מילים גסות. בין אמירותיו: **"אני אראה לך יא חילוה; אראה לכם אתם בעיר הזאת איך תכבדו את הכללים"**. בתגובה שאלה אותו המתלוננת האם במילה 'אתם' הוא מתייחס לערבים, ומר נטף בתשובה ענה לה **"כן כן הערבים, זה מה שאת רוצה לשמוע?"**. בתגובה ענתה לו המתלוננת **"אני אראה לך מה זה אישה ערבייה! אני אלמד אותך לקח"** בשלב זה שלפה המתלוננת את הטלפון שלה וצילמה את מר נטף (תמונות של מר נטף מאותו אירוע מצ"ב בנספח 1).

3. תקרית זו התרחשה במקום ציבורי מול קהל אנשים ששהו במכולת, ספק שעובד עם המכולת ומול בעל המכולת. בשלב זה הזמינה המתלוננת ניידת משטרה ובזמן שחיקה לניידת המשיך מר נטף לצעוק, לקלל ולומר מילים פוגעניות בעלות קונוטציות מיניות.

4. כאשר ניידת המשטרה הגיעה נעשה בירור מול מר נטף במהלכו הציג האדם לשוטרי תעודה כלשהי, ובנוסף תירץ את התנהגותו כלפיה בשל היותו חולה סכרת ומחשש

לבריאיותו, השוטר מסר למתלוננת שמר נטף התנהג בצורה לא הולמת, ואף ציין בפניה, גם אם מר נטף היה שוטר והמתלוננת הייתה בלי מסכה, אסור היה לו לתקוף ולאיים בצורה זו. השוטר הוסיף כי מאחר שמר נטף מתנדב בעירייה המתלוננת תוכל לפנות למחלקת פניות הציבור בעירייה.

5. יום למחרת, בתאריך 30.07.20 הגישה המתלוננת תלונה (תלונה מס' 402090/2020) בתחנת המשטרה נוף הגליל עמקים צפון (העתק התלונה מצ"ב בנספח 2). במקביל פנתה המתלוננת פעמיים במהלך חודש אוגוסט למחלקת פניות הציבור בעירייה ולא קיבלה מענה. בתאריך 12.08.20 בשעות אחר הצהריים הגישה בפעם השלישית תלונה למחלקת פניות הציבור. במקביל באותו יום ה-12.8.20, שלחה המתלוננת מייל למר רונן פלוט, ראש עיריית נוף הגליל, לאחר שלא קיבלה תשובה ממחלקת פניות הציבור (נספח 3). זמן קצר לאחר מכן קיבלה תשובה מהגב' עדיה וקשטיין (להלן: "גב' וקשטיין"), מזכירה בלשכת ראש העיר, שענתה במייל:

"קיבלנו את מכתבך ביקשתי ממנכ"לית העירייה לערוך שימוע לעובד הנ"ל ותוצאות תקבלי בהמשך." (העתק מייל זה מצ"ב בנספח 4)

6. בתאריך 16.08.20 קיבלה המתלוננת מענה לפנייתה השלישית למחלקת פניות ציבור (נספח 5). התברר שהאיש עליו התלונה הוא מר צ'רלי נטף, מנהל מחלקת פניות הציבור. בתגובה לפנייתה, ענה לה מר נטף בעצמו כך:

**"קבלתי את תלונתך היא נבדקת אצל העורך דין של העירייה
לאור השקרים וסילוף הדברים שנאמרו בתלונתך, ואף אבדוק לתבוע
אותך בפגיעה והעלבת עובד ציבור."**

**אני ממונה על פניות הציבור בעירייה, ומחובתי כאזרח שומר חוק
ובריאיות הציבור להעיר לכל אזרח שמפר את הנחיות משרד הבריאות
במרחב הציבור"**

7. כאשר קיבלה המתלוננת את תגובתו במייל שלחה מיד את התשובה והאיומים של צ'רלי לגב' וקשטיין מזכירת ראש העיר (נספח 6).

8. בתאריך 24.08.20 שלחה המתלוננת מייל לגב' חוה בכר, מנכ"לית העירייה (להלן: "גב' בכר") (בנספח 7), על מנת לברר האם נערך שימוע בעניינו של מר נטף ומה היו התוצאות. משלא הגיעה תשובה, שלחה המתלוננת מייל נוסף ב-30.8.20, עם אותה בקשה (נספח 8).

9. משלא הגיעו למתלוננת תשובות מהעירייה פנתה המתלוננת לקליניקה לרפואת תרבותיות ומגוון בפקולטה למשפטים באוניברסיטה העברית (להלן: "הקליניקה"), בבקשה לייצוגה. בתאריך 29.09.20 שלחה הח"מ מכתב לגב' בכר (נספח 9), כדי לברר מה קורה עם התלונה מתאריך 12.8.20. ב-30.9.20 הגב' בכר ענתה כי ב-17.8.20 נערכה שיחת בירור עם מר נטף בנושא התלונה (נספח 10):

"בתאריך 17.8.20 התקיימה שיחת בירור עם מר צ'רלי נטף הממונה על פניות הציבור, בנושא תלונתה של מרשתת ד"ר מ. ---. מר נטף שטח בפני את השתלשלות העניינים. לאחר הבירור הובהר למר צ'רלי כי גם אם לכאורה יש צדק בדבריו, התנהלותו כנציג העירייה כלפי תושבים צריכה להיות סובלנית יותר ומתונה יותר. מבקשת להודות למרשתת על שראתה לנכון לפנות אלינו ומקווה שהדברים לא ישנו עוד."

10. ב-12.10.20 שלחה הח"מ מייל לגב' בכר (נספח 11), בו פירטה כי החליך שנעשה הוא בירור ולא שימוע כמו שנדרש וכפי שהובטח על ידי הגב' וקשטיין. במייל הזכירה הח"מ שמדובר בעבירת משמעת, ביקשה שייערך הליך שימוע וכן ביקשה לדעת האם התלונה נכנסה לתיקו האישי של מר נטף, וכמו כן האם יש פרוטוקול לבירור שנערך. בעבור חודש ממייל זה ללא התייחסות, נשלח עוד מייל מטעם הח"מ בתאריך 10.11.20 (נספח 12), בבקשה שכוללת: לערוך הליך שימוע ולא "בירור"; הכנסת התלונה לתיקו האישי של מר נטף; קבלת פרוטוקול הליך הבירור; הודעה כי אם לא יתקבל מענה ניאליץ לפנות לנציב תלונות הציבור.

11. במקביל, מבירור עם המשטרה בגין התלונה שהגישה המתלוננת בנדון, נמסר לח"מ ביום 12.11.20 שהתיק נסגר כי אין עבירה פלילית. ביום 17.11.20 ניגשה המתלוננת לתחנה והגישה בקשה לצילום חומרי החקירה בתיק. בשל העדר מענה גם לפניות אלו. שלחה הח"מ ביום 8.12.20 מכתב למפקד מחלקת החקירות בתחנה על מנת לברר מה מצב הבקשה (נספח א'). למכתב זה לא התקבל מענה ולכן ביום 24.12.20 שלחה הח"מ מכתב גם למנהל יחידת תביעות שלוחת נצרת בבקשה לצילום התיק (נספח ב').

החלק המשפטי

"תכלית דיני המשמעת לקבוע נורמות התנהגות ראויות לעובדי מדינה ולמנוע סטייה מהן, העלולה לפגוע בתפקודו התקין והיעיל של שירות המדינה, ולערער את האמון שהציבור רוחש לשירות הציבור ולעובדיו. מטרת דין המשמעת להגן על השירות הציבורי מבחינת רמת תפקודו ומהיבט השמירה על דמותו ותדמיתו בעיני הציבור" (עש"מ 3666/06 אחמד חסן אסדי נ' נציבות שירות המדינה (פורסם בנבו, 07.11.2007))

12. הפנייה של מר נטף למתלוננת ביום האירוע באשר לעובדה שהיא אינה חבשה מסכה נעשתה בחוסר סמכות. בנוסף, בהתנהגותו הפגין מר נטף גזענות קשה והיא בגדר תקיפה, העלבה והטרדה מינית.

13. בהתנהגות לא הולמת של עובדי ציבור ישנה פגיעה קשה בשירות המדינה וביחסי האמון מול הציבור. לא בכדי נחקק חוק שירות המדינה (משמעת), תשכ"ג-1963, וכן הוקמה נציבות תלונות הציבור. עיגון התנהגות שאינה הולמת כעבירה בחוק שירות

המדינה, משמש כגורם מרתיע ולא רק כקו גבול אתי, וכן קובעת מסגרת נורמטיבית בכל הנוגע להתנהגות הראויה המצופה מעובדי המדינה. העבירות הרלוונטיות לעניין זה כפי שהוצג בהרחבה בחלק העובדתי, הן עבירות המשמעת הקבועות בסעיפים 17(1) ו-17(3) לחוק שירות המדינה (משמעת), תשכ"ג-1963. יפים לכך דבריה של הנשיאה בדימוס, השופטת ביניש:

"עבירה של התנהגות שאינה הולמת אינה עבירה שגבולותיה מוגדרים, וכבר נאמר עליה שהיא בעלת "רקמה פתוחה" המתאימה את עצמה לנסיבות העניין ולזמנים, ושוליה רחבים ביותר. אף-על-פי-כן היא איננה חסרת גבולות, והיא מתאפיינת בהתנהגות פסולה מן הסוג ששום ארגון או מקצוע אינם יכולים לסבול, משום שאם היא תיהפך להתנהגות מקובלת באותו ארגון או מקצוע, יהיה בכך כדי להעכיר את האווירה, לשבש את יחסי העבודה, לערער את יחסי האמון מצד הציבור או לחבל בדרך אחרת בתפקוד התקין של הארגון" (עש"מ 3849/03 **מיכל אלבז נ' נציבות שירות המדינה**, נח(2) 880 (2004)).

14. כאמור בעת האירוע טען מר נטף כי הוא עובד ציבור/מתנדב במשרד הבריאות ועושה את זה מתוקף תפקידו. כפי שיתואר בהמשך, התגלה כי מר נטף משמש כממונה על פניות הציבור בעיריית נוף הגליל. עם זאת, ברי כי מתוקף תפקידו לא מוסמך מר נטף לאכוף עטיית מסכות במרחב הציבורי. ולראייה הוא לא טען זאת במייל תשובה למתלוננת אלא ציין כי "כאזרח שומר חוק מחובתו להעיר", להבדל למה שציין בפני המתלוננת באירוע עצמו – משכך עצם הפנייה למתלוננת נעשתה בחוסר סמכות, כאמור לעיל.

15. מעבר לאירוע עצמו, מתוקף תפקידו כממונה על פניות הציבור בעירייה, שלח מר נטף מייל בתגובה לפניית המתלוננת כפי שפירטנו לעיל בסעיף 5 (נספח 5). בשליחת המייל על תוכנו הפוגעני, התנהג מר נטף "באופן שפגע במשמעת שירות המדינה" (סעיף 17(1)) לחוק שירות המדינה (משמעת), תשכ"ג-1963, ואף "התנהג התנהגות שאינה הולמת את תפקידו כעובד המדינה או התנהג התנהגות העלולה לפגוע בתדמיתו או בשמו הטוב של שירות המדינה" (סעיף 17(3) לחוק שירות המדינה (משמעת), תשכ"ג-1963). זאת מאחר שהיה על מר נטף להתייחס לתוכן הפנייה באופן ענייני מתוקף תפקידו כממונה על פניות הציבור בעירייה ולא באופן אישי תוך כדי איום חוזר בהגשת תובענה כדרך להשתקה, אולם משלא עשה כן, ובחר להשתלח במתלוננת ולטעון שהיא אף משקרת.

16. לאור חומרת האירועים לעיל על רקע ניצול לרעה של תפקיד על רקע גזע ומין, מתבקש כי העירייה תערוך למר נטף הליך משמעתי, ולא להסתפק בהליך בירור בכדי לצאת מידי חובה. מאחר שנעשו פניות רבות לעירייה בסוגיה ולא קיבלו מענה, מוגשת

תלונה זו לנציבות. הליך משמעותי הוא מהותי לצורך מיצוי הדין עם מר נטף ומתן מענה הולם לתלונתה של המתלוננת. יפים לכך דבריה של השופטת פרוקצ'יה:

"אמצעי המשמעת הננקטים אמורים לשקף את חומרת הפגיעה בשירות הציבורי שארעה בביצוע עבירות המשמעת. הם נועדו להרחיק אנשים שחטאו לתפקידם ופגמו פגיעה מהותית באמינות השירות הציבורי, ולהרתיע את ציבור העובדים מביצוע עבירות דומות. בנקיטת אמצעים הולמים טמונה גם בשורה של תיקון ושידוד מערכות, אף כי לעולם יש לתת משקל יחסי גם לנסיבות אישיות של נאשם בדין המשמעת. אין להרשעה ולענישה במסלול הפלילי השלכה ישירה על הענישה בדין המשמעת, אשר נועדה להגן על רמת השירות הציבורי ואמינותו, ולכן אין לראות בקיומו של הליך במסלול הפלילי משום נימוק לקולא בענישה המשמעתית. כ"כ, אין לעשות היקש בין הדין הפלילי לדין המשמעת..." (עש"מ 8382/07 **שריפה שמאליה נ' מדינת ישראל** (פורסם בנבו, 22.04.2009)).

17. כמו כן, מעבר לעניין מיצוי הדין עם מר נטף, יש לבחון את התנהלות העירייה בכל הנוגע לטיפול בתלונה, שיתוף פעולה עם האזרחים והתנהלות ברוח החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958.

18. חוסר מענה מטעם מנכ"לית העירייה, הגב' בכר בנוגע לבקשה לקבלת פרוטוקול, או לחילופין תשובה האם התלונה והליך הברור שנעשה למר נטף הוכנסו לתיקו האישי, לאחר כשלושה חודשים מן הפנייה הראשונה לגב' בכר, מהווה הפרה לסעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958.

19. מהיעדר שיתוף הפעולה של נציגי העירייה עם הח"מ עולה חשש לחוסר תקינות, בניגוד למצופה וראוי מרשות מנהלית לנהוג. אי שיתוף הפרוטוקול והמידע מעיד על חוסר שקיפות. יפים לכך דבריו של השופט מישאל חשין:

להבטחת תקינות פעילותו של המינהל הציבורי נוצק [...] עקרון השקיפות. [...] מקורו של עקרון השקיפות הוא בתפיסת היסוד של המינהל הציבורי כנאמן הציבור [...]. המחזיק בסמכויות על-פי דין חייב לפעול אפוא מתוך אמון ונאמנות, ושומה עליו לשוות נגד עיניו כל העת, ערב ובוקר בכל יום תמיד, את טובת הציבור ואת טובת הציבור בלבד. [...] עובד הציבור עושה בנאמנות כשליח הציבור, חייב הוא ממילא בחובותיו של שליח, ובהן החובה ליתן דין וחשבון על מעשיו, קרא לגלות לשולחיו – לכלל הציבור – מה עשה ומה לא עשה, מדוע עשה כך ולא אחרת, וכשלא עשה – מדוע לא עשה. [...] שקיפות תבטיח פיקוח ובקרה, ורק כך יהא ניתן לבחון ולבדוק אם פעל המינהל כפי שראוי הוא כי יפעל. בג"ץ 3751/03 **יוסי אילן נ' עיריית תל-אביב-יפו**, נט(3) 817 (2004)."

20. לסיכום מכל האמור לעיל עולה כי יש בהתנהלותו של מר נטף פגיעה חמורה על רקע גזע ומין אשר מקבלים משנה תוקף בהיותו נציג ציבור, חמור מכך הינה היעדר מענה ואי קיום הליך של שימוע מצד עיריית נוף הגליל בהתאם לפניית הח"מ. על כן נבקש כי:

- א. יזומן מר נטף להליך שימוע כדין וכי הדברים יכנסו לתיק האישי שלו כעובד ציבור.
- ב. לקיים בירור מול עיריית נוף הגליל על העדר שקיפות ומענה וקיום הליך שימוע כפי שמתחייב מהדין.
- ג. להעביר את מר נטף מתפקידו כמקבל פניות ציבור שכן אין ספק שהאיש נגוע באפליה על רקע מין גזע ולאום.

נסרין עליאן, עו"ד

ב"כ המתלוננת

מסמך זה נערך בסיוען של הסטודנטיות שרה אבו עיד ודור אילון מהקליניקה לרב תרבותיות ומגוון בפקולטה למשפטים.