



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 22-01-1176 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.

27



בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית-משפט לעניינים מנהליים

עת"מ 22-01-1176 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

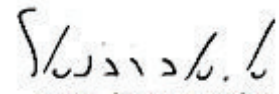
עת"מ 1176-01-22 ברנס נ' מדינת ישראל

תיק חיצוני:

1
2
3
4
5
6
7
8
9

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים.

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


אלי אברבנאל, שופט

10
11