

רשות השידור

פרוטוקול

יום עיון - אגרה

יום רביעי, י' באדר תשע"ג - 20/02/2013

נוכחים

חברי הוועדה:

אמיר גילת, יו"ר רשות השידור
יוני בן מנחם, מנכ"ל רשות השידור
איוב אנטון, יו"ר אגרה
עאטף כיוף, יו"ר המדיה בערבית
יואב אשכנזי, רשות השידור
דוד חיון, יו"ר ועדת הכספים במליאה

מוזמנים:

חגית בכר, סמנכ"לית שיווק
רפי יהושע, מנהל טכנולוגיה
ערן הורן, סמנכ"ל כספים
איתנה גרגור, מבקרת פנים
מרסיה צוגמן, לשכה משפטית
מש לב
ד"ר אבי כץ, סמנכ"ל גבייה
סבטלה זהר, ביקורת
עו"ד זוהר ניסים
עו"ד רונן פיין
אילן יוסף
עו"ד יוסף פיניאן
עו"ד שי מנדלבאום
מרגיאה סוויל, מנהל סניף נצרת
מחמוד עליאן, אגף הגבייה מיעוטים
ירדנה פרלוק, מנהלת סניף ראשון לציון
דדי מרקוביץ, נציג פניות הציבור
אלי חביה, מנהל מחוז מרכז גבייה
אדם לבקוביץ, סגן מנהל מחוז מרכז גבייה
לינדה אלקובי, מנהלת מחוז צפון
אורית מזרחי, יחסי ציבור, מדור גבייה
ליאורה טיסוני, מנהלת מדור חשבונות בגבייה
שי נגיד, עוזרו של אבי כץ
אורית שרף, אגף הגבייה
דוד שבו, מחשוב, אגף הגבייה
מיכאל פרץ
נפתלי מזוגלי, אגף הגבייה
עו"ד מרדכי כהן ניסן

היו"ר, אמיר גילת: צהריים טובים ותודה שבאתם. אני שמח לפתוח את סיעור המוחות בנושא שיפור השירות למשלמי האגרה. אנחנו נעשה את זה בכמה חלקים. בחלק הראשון אני אתן כמה מילות רקע, אבל אנחנו נעשה את זה אחרי סבב היכרות, כדי שכולנו נכיר אחד את השני ולאחר מכן אנחנו נשמע את משרדי עורכי הדין החיצוניים, כדי לשחרר אותם, שלא יבזבזו את כל זמנם פה, יש להם עבודה חשובה לעשות בשטח ואז נמשיך לפי סדר היום שלנו. אז בואו נעשה סבב היכרות. דוד, תציג את עצמך. דוד חיון, יושב ראש ועדת הכספים במליאה. עאטף.

הצגת נוכחים

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, אז שוב תודה רבה לכולכם שבאתם. נושא הגבייה, כפי שרבים יודעים, מטריד אותי בזמן האחרון. הייתי אומר אפילו קצת מדיר שינה בעיני, ולא בגלל הפעולה המצוינת שעושים אנשי אגף הגבייה בגביית האגרה, ובהזדמנות זו גם תודה רבה ואנחנו נגיד את זה גם בסוף, לכל אחד מעובדי אגף הגבייה, שבאמת נרתמים וראינו גם את התוצאות השנה וגם בשם יושב ראש ועדת כספים, אנחנו משבחים על ההישג היפה שבהעמקת הגבייה השנה. זה החלק הטוב. החלק הרע הוא שאנחנו נחשפים, וזה טבע האדם גם, ופה אני רוצה גם בשביל הפעילות, שיש עלייה דרמטית שאנחנו נשמע אותה תיכף בנושא התלוונות, ומבלי לפגוע בהכנסות רשות השידור ומבלי להקל ראש בחובה של כל אזרח שחייב על פי חוק לשלם אגרה, לעשות את זה, אני חושב שאנחנו צריכים לחשוב על הדרך שבה אנחנו מצד אחד ממלאים את חובתנו וגובים את הגבייה מכל מי שברשותו מקלט טלוויזיה, ומצד שני מונעים פגיעה תדמיתית ואחרת ברשות השידור. והמטרה של יום העיון הזה היא לחשוב ביחד, איך אנחנו מתמודדים עם התופעה הזאת של הפגיעה בתדמית רשות השידור ביחס לאגף הגבייה, וגם לחפש פתרונות מעשיים בנושא העמקת הגבייה, שהרי זה, כמו שכל אחד בחדר הזה יודע, מקור ההכנסה החשוב ביותר של רשות השידור והמרכזי, שבלעדיו בעצם רשות השידור לא יכולה

להתקיים. אז אני חושב שאנחנו לא יכולים לעבור לסדר היום על רחשי הלב של הציבור ומה שקורה בציבור בזמן האחרון, ואני מזהה מגמה שזה הולך ויחריף, עד כדי מאבקים ציבוריים כאלה ואחרים לביטול האגרה, מרד אגרה וכל מיני דברים כאלה, ואני חושב שאנחנו צריכים להיערך לדבר הזה. בהיבט של השירותיות, אנחנו צריכים להתמודד גם עם נושא שלא קשור בכלל לכסף ולא קשור לכלום, זה שייך לשירות. זאת אומרת אנחנו מקבלי תלונות רבות ורבות מדי, על אנשים שרוצים לשלם, אבל לא יכולים להגיע לאגף הגבייה ואין מענה בטלפון ודברים כאלה, וכמובן שהאין מענה הזה הוא גם מחלחל לסוגיות נוספות שקשה מאד למצוא קשר עם אגף הגבייה, וגם על זה אנחנו צריכים לתת את הדעת, ושוב, זה לא משהו שפוגע בהכנסה, אלא להדגיש את הנושא של השירותיות.

בפתח הדברים אני אגיד שאנחנו במבנה הארגוני החדש רואים את אגף הגבייה כאגף שירות לקוחות; ואמרתי כבר בעבר שזה מסוג הדברים שמספיק שינוי סמנטי בשביל לשקף את המדיניות ואת התפיסה שאתה רוצה להביא איתך. זאת אומרת ברגע שאתה קורא לאגף הגבייה אגף שירות לקוחות, אז כבר אתה מעביר מסר. אבל פה זה הרבה יותר משינוי סמנטי, כיוון שאנחנו מדברים על מוקד טלפוני ואנחנו מדברים על מתן שירות לאזרח, שבבסיסו המוקד שאמור ממילא לטפל בנושאים של גבייה, אבל מוקדני המוקד הזה יתודרכו להשיב לשאלות ופניות של הציבור גם בנושאים אחרים, אם זה מה משודר בלוח המשדרים, דיווח על תקלות במשדרים וסוגיות נוספות שאנחנו נתמודד איתן. ועכשיו, כשהרפורמה מאד מאד קרובה, זה נראה קרוב יותר מאי פעם, הקמת המוקד הזה, וכתוצאה מכך הפיכת אגף הגבייה לאגף שירות לקוחות. אז זה במילים ספורות בתור פתיחה, מה שיש לי להגיד. אני מציע שאנחנו נתמקד ביום הזה בכותרת שכתבתי פה – כיצד להפוך את הליך הגבייה ברשות השידור לידידותי יותר ולהפחית את תלונות הציבור בנושא. זו המטרה של סיעור המוחות. אני אומר שוב, זו ישיבה לא פורמאלית, אני מקליט אותה כדי שיהיה לנו תיעוד, כדי שנוכל לעבוד עם זה אחר כך, אבל אין פה שום דבר פורמאלי, אין פה קבלת החלטות. אני מבקש, הזמנתי גם את עורכי הדין בדרגים הנמוכים יותר מסמנכ"ל גבייה, מאגף הגבייה, כדי שבאמת נוכל לשמוע מה קורה

בשטח, זו הסיבה שגם ביקשתי את עורכי הדין, ואז נעשה את הדיון הפנימי שלנו. תרגישו חופשי לדבר בצורה גלויה, פתוחה. המטרה פה היא לא לחפש אשמים. אין פה חבל תלייה בחוץ. המטרה היא באמת, ולכן זה גם נקרא סיעור מוחות של יושב ראש הרשות. אני באמת באתי בכוונה לשמוע את כל מי שיכול לתרום לנושא הזה, כדי לחשוב בצורה פתוחה וגלויה ועניינית מה קורה בשטח, ומה אנחנו, כמוסדות וכנהלה, יכולים לעשות כדי לשפר את השירות לאזרח. יש שאלות עד כאן? משהו לא ברור? אוקי. אז אני מציע, כדי שבאמת נשחרר את האזרחים החיצוניים ולא נעכב אותם פה כל השעות, שנפתח דווקא בנושא של עורכי הדין שעובדים עבור הרשות מבחוץ. מה שאני אבקש לשמוע מעורכי הדין, קודם כל אבי תציג את העבודה של עורכי הדין, למה הם גויסו, מה המטרה שלהם, קצת פרטים שיהיה רקע לכל הנוכחים כדי ליישר קו, ואז אני אבקש מכל אחד מהמשרדים שידבר, בסדר?

עכשיו?

אבי כץ:

היו"ר, אמיר גילת: כן, כן, כמה מילים על פעילות עורכי הדין.

אבי כץ: אוקי, אז זו פעילות משלימה להעמקת הגבייה הגבייה,

... לצאת במכרז לגייס משרדי עורכי דין, אשר יפעלו בשני מישורים. המישור האחד היה ... והמכרז הזה, הראשון, היה בשנת 2006 ולאחר מכן, כאשר פנינו כדי לאגור במאגר אצלנו ... ב-2009 גייסנו את הקבוצה שלמעשה נמצאת פה כיום, שמתפקדה היה לגבות חובות מחייבים שהשתמטו, מי יותר, מי פחות, והפעילות הזו נעשתה בנפרד, היא מתמשכת עד היום ובשנת 2011 אנחנו התחלנו בתהליכים של רפורמה, ונוצר איזה שהוא מצב שבו נדרשנו על ידי גורמים בכנסת, על ידי מי שממונה על ביצוע חוק רשות השידור בוועדות בכנסת, כדי לבחון את האפשרות שבאמת הרפורמה הזו, שהיא בסדר גודל של עד מיליארד שקלים, שאנחנו נממן את הרפורמה באמצעות העמקת הגבייה. בעקבות זה התקיימו פה דיונים בוועדת האגרה ובוועדת הכספים של המליאה, ואז נתבקשתי להציע איזו שהיא אלטרנטיבה נוספת להעמקת הגבייה והאלטרנטיבה שהוצעה היא האלטרנטיבה לנסות לצרף למעגל החייבים את אותם אזרחים שמחזיקים מקלט ולא משלמים, ואז הגשתי תכנית של איתור חייבים קיימים, זו קבוצה שמנתה כ-600,000 בתי אב מצד אחד,

עכשיו גילינו עוד קבוצה שגם היא פוטנציאלית להמשך הפעילות. ואז התבקשנו להכין מכרז לאיתור חייבים באמצעות משרדי עורכי דין. בדצמבר 2011 גייסנו 12 משרדי עורכי דין, כאשר 9 שימשו כבר בפעילות הראשונה שהזכרתי אותה, העמקת הגבייה, ועוד שלושה חדשים שצרפנו במכרז. נבחרו כ-12 משרדי עורכי דין והתחלנו בפעילות הזו החל מתחילת 2012 בערך, עד שהקמנו את התשתיות בערך זה היה פברואר-מרס 2012 והפעילות הזו צברה תנופה. אנחנו קבענו קו שאנחנו מפעילים משרדי עורכי דין ובוחנים אותם לפי ההישגים שלהם. זאת אומרת לא כמו שבמכרז הקודם אנחנו נותנים כל פעם קבוצה של חייבים, פה נתנו חופש פעולה ומשרד עורך דין שיכול להוכיח את עצמו שיש לו אפשרות לאתר, לקבל רשימה בהתחלה כולם קיבלו 2,000 מקרים. קבענו שמי שמסיים את הרשימה יכול לקבל עוד רשימה וכך וכך הצלחנו במהלך שנת 2012 לסרוק כ-300,000 – 400,000 בתי אב ברוטו. לא אל כולם הגענו, לא כולם עם מקלטים. בסך הכל הפעילות הזו הייתה ברוכה והגדלת ההכנסות נבעה מהפעילות המאסיבית הזו שבוצעה על ידי משרדי עורכי הדין. כמובן שמטרת הכינוס כפי שהגדיר את זה יושב הראש, היא יצרה לא מעט תלונות מצד הציבור, כי יש לזכור שמדובר פה באוכלוסייה שלא שילמה מימיה אגרה, למרות שהחזיקו מקלט ואנחנו תוך כדי שאיתרנו אותם, אנחנו ... את כל הסיבות האלה שמנעו מהם לשלם אגרה, הם כמובן השתמטו, ולכן הטיפול באוכלוסייה הזו היה מורכב וקשה, כי אדם שלא משלם 10-15 שנים אגרה ופתאום מאתרים אצלו מקלט, אז זה בעייתי, זה יצר הרבה תלונות. אנחנו לא יכולים להתכחש למצב הזה, וכמובן שזה פוגע בתדמית רשות השידור. אנחנו נגד זה, אבל עוד מעט נסביר איך אנחנו טיפלנו, איך אנחנו מתכוונים לטפל על מנת שבאמת נצמצם עד למינימום את המתלוננים, כי בסך הכל מדובר בערוץ ציבורי ממלכתי שלא יאה ולא נאה שלאזרחים יהיו תלונות, כמו שיושב הראש מקודם ציין, בין אלה שחייבים יש כאלה גם כן שביקשו לשלם את האגרה ולא השיגו אותנו בטלפון. זה עיקר המכה הגדולה. זה באופן כללי על העניין.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, תודה.

אבי כץ:

אני אגיד עוד משפט אחד. כמובן שהפעילות של משרדי

עורכי הדין נבחנה על ידינו ובסופו של דבר אנחנו אישרנו עכשיו במאגר הפוטנציאלי

רק 5 משרדי עורכי דין לפעילות של האיתור, ו-4 משרדי עורכי דין בפעילות של

העמקה, כאשר 3 מהם חופפים.

היו"ר, אמיר גילת:

תודה. דדי, רק לגבי עורכי הדין. דדי הוא הברומטר שלנו

מול הציבור, כי הוא מקבל את התלונות של הציבור. תתייחס כרגע רק לנושא

תלונות בנושא עורכי דין.

דדי מרקוביץ:

התלונות ... עליה ניכרת מאז שהתחילו לעבוד עם עורכי

הדין בעניין של חיוב. התלונות על עורכי הדין התחילו בעניינים מביקורי הבית שהם

עושים והם אגרסיביים מדי, דרך זה שלעתים דיווחים לא נכונים על ביקורי בית,

ענייני שכר טרחה מוגזם שנדרש מהאזרחים גם בעבור שליחת מכתב אחד. זה עניין

שכבר נפתר הבנתי. מענה טלפוני גם במשרדי עורכי הדין. לדעתי הצרה הכי גדולה

בעניין הזה הייתה שנתנו או סמכנו יותר מדי על משרדי עורכי הדין שיהוו את הפנים

שלנו כלפי האזרחים, כשבסך הכל יש להם אינטרס כלכלי אדיר, למשרדי עורכי

הדין, והם לא באמת מייצגים את רשות השידור. הם לא אלה שנותנים מענה

לאזרח, הם לא מסוגלים לתת מענה לאזרח, הם לא נעימים לאזרח ומבחינתם נתנו

להם את כל הכוח כדי לקבל את הכסף. זה יצר עוינות מאד גדולה בסגנון וביטויים

שאני מאד מסתייג מהם, אבל אני יכול להבין את התחושה של דרכי גבייה בסגנון

של מאפיה, של עולם תחתון, של כל מיני - - -

דובר: תשמע, אני מבקש ממך - - -

היו"ר, אמיר גילת: חברה, חברה - - -

דובר: לא, אבל הוא מדבר ב - - -

היו"ר, אמיר גילת: סליחה. אתה מצטט תלונות.

דדי מרקוביץ: אני מצטט לגמרי תלונות.

היו"ר, אמיר גילת: הוא מביא את הדברים.

דדי מרקוביץ:

עוד פעם, חברה, אני לא בא להאשים אף אחד. חברה, אני

מבין טוב מאד מה קורה כאן ואני יודע טוב מאד למה צריך אגרה ואני מצטרף

לאמיר ולכל החברה כאן, שבלי אגרה ובלי גבייה נכונה אין לנו זכות קיום ואין זכות קיום לשידור הציבורי. את זה אני לא מכחיש. בסך הכל אני אומר שיש תלונות רבות מאד של אזרחים על עורכי הדין, וזה הליבה של העניין. ניגשים אליהם אזרחים, לפעמים באמצע הלילה, יש תלונות, אבי יכול להתכחש לזה עד מחר, של אנשים - - -

היו"ר, אמיר גילת: רגע, בטון ענייני.

דדי מרקוביץ: סליחה, שמנתקים. הגיעו תלונות - - -

רפי יהושוע: אתה מגדיר את המאבק כאילו זה מאבק אישי נגדו.

דדי מרקוביץ: לא, לא, סליחה, אז אני חוזר בי.

היו"ר, אמיר גילת: הוא חזר בו.

דדי מרקוביץ: אז אני חוזר בי. זה לא מאבק אישי חלילה. זאת לא

הייתה הכוונה שלי. התלונות שמגיעות הן על סגנון של שיטת מצליח של כל החברה האלה, של עורכי הדין, שבאים ומנסים לגבות מרחובות שלמים אגרה. איך הם עושים את זה? הם יכולים להדביק על בניינים שלמים, גם על בניינים של אוכלוסיות דתיות, שלרובם אין טלוויזיה, מכתבי חיוב כאילו הם היו שם. הם מחליטים על דעת עצמם שלבן אדם יש טלוויזיה, בלי להיכנס לבית. הם מנתקים חשמל ומחכים שבן אדם ייצא להם החוצה כדי לפתוח ולהסתכל שיש טלוויזיה. חברה, אלה תלונות שקיבלתי.

היו"ר, אמיר גילת: עצור שנייה. אני אומר בפעם הרביעית – מה שדדי עושה

עכשיו – הוא סוקר בפנינו את התלונות שהוא קיבל. אני עוד לא נכנס אם הן נכונות או לא נכונות או כן היה או לא היה. אלה התלונות. אני הזמנתי אתכם כדי לשמוע גם אתכם.

דובר: שנייה, אני חייב, אולי תגיד לנו גם מה אחוז התלונות - - -

היו"ר, אמיר גילת: הוא יגיד, הוא יגיד.

דובר: בדקתם?

היו"ר, אמיר גילת: כרגע, אני אומר בגסות, זה לא מעניין אותנו כרגע. כרגע

אנחנו רוצים לשמוע מה אומר הציבור, אני עוד לא בודק אם זה נכון או לא נכון.

דדי מרקוביץ:

עוד דבר, יש כמעט 1,700 תלונות שהגיעו השנה אלי, למשרד שלי, מתוכן 144 היו לא מוצדקות. תעשה את החישוב. 144 לא מוצדקות, זה 90%.

היו"ר, אמיר גילת:

זה בכלל, לא עורכי דין.

דדי מרקוביץ:

זה לא רק עורכי דין, זה בכלל.

היו"ר, אמיר גילת:

אוקי, אני עוד פעם מדגיש, השיחה כרגע מתמקדת בפעילות עורכי הדין.

דוד חיון:

כמה מתוך זה נגד עורכי דין וכמה מהם - - -

דדי מרקוביץ:

שנייה, גם על זה אני אענה. קודם כל אני בתפקיד מיוני, כך שהיה גם לפני נציב, כך שלא אני זה שקבעתי את כל התיקים והכרעתי מה מוצדק ומה לא. מאז שאני נכנסתי לתפקיד התחלנו לנהל תיקים לפי תלונות לפי נושאים, אם זה מענה טלפוני, אם זה עורכי דין, אם זה כל בעיה אחרת. זה לא מתועד לאורך השנים, כי הנציב עד היום פשוט ספר את כל התלונות ולא סיווג אותן. אני מבטיח שמשנה הבאה העניין הזה יהיה מסווג, זה כבר התחיל להיות מהחודשים האחרונים אז זה לא יהיה נכון לתת תמונה רק על שלושה חודשים אחרונים.

היו"ר, אמיר גילת:

אוקי, תודה. פן נוסף של אינדיקציה לגבי הפעילות הזאת של עורכי הדין מגיע למבקר המדינה בכובעו כנציב תלונות הציבור, וגם פה יש תלונות שקשורות לעורכי דין ותלונות שלא קשורות לעורכי דין, אז מרסיה, בואי תדברי כרגע על התלונות שקשורות לעורכי הדין מבחינת ההצבעות, ותסבירי גם את המושג.

מרסיה צוגמן:

יש תלונות שמגיעות אלינו ממשרד מבקר המדינה מנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. למבקר המדינה יש סמכות לבדוק את התלונה ולקבוע אם התלונה הייתה מוצדקת או לא מוצדקת. לפני שהם קובעים הם פונים אלינו, מבקשים מאיתנו לתקן את הדרוש תיקון, אם דרוש תיקון ואם הם דרשו תיקון ואנחנו לא תיקנו את זה, אז הם קובעים שרשות השידור לא תיקנה את מה שהיה מעוות, ועושים הצבעה שאחר כך מופיעה בדו"ח מבקר המדינה, על כך שרשות השידור פעלה בניגוד למנהל התקין. יש להם גם, מאז שהתחלנו לעבוד עם

משרדי עורכי דין, בעיקר כשהתחלנו לעבוד עם האיתור, גם להם יש כמות מכובדת ביותר של תלונות בענייני גבייה, שהם בערך התלונות, גם מהסוגים של תלונות שדדי דיבר עליהן כאן - - -

היו"ר, אמיר גילת: שהיו גם לגביהן הצבעות?

מרסיה צוגמן: דדי יודע.

דדי מרקוביץ: כן, לגבי התלונות האלה של שיטת מצליח ושל הסיפור הזה

של הורידו שלטר ואנשים יצאו החוצה - - -

אבי כץ: ... מוצדק ...

היו"ר, אמיר גילת: רגע, אל תפריעו לו, אבי.

דדי מרקוביץ: אני אספר בדיוק מה קרה.

דובר: אבל היא לא קבעה - - -

דדי מרקוביץ: היא קבעה. הם פנו לרשות השידור ורשות השידור בדקו

את זה פעם, והמשרד ... ועשה ביקור בית אחרי שהוא הודה שהוא עושה את זה בפעם הראשונה. זה כתוב בהצבעה. על הסיפור הזה עם השלטר, שהם נכנסו לבית והבן אדם לא פתח להם, אישה לא פתחה להם את הדלת, הורידו את השלטר המרכזי, היא יצאה החוצה ואז הם הציצו הביתה, ראו את הטלוויזיה ורשמו ביקרנו בבית. זו תלונה שהגיעה לנציבות מבקר המדינה.

היו"ר, אמיר גילת: היא נמצאה מוצדקת?

דדי מרקוביץ: אגף הגבייה פנה לאותו עורך דין ואחרי זה גילו שזה היה

נכון ועשו ביקור בית אחרי יום. רגע, שנייה, עכשיו שוב, עוד דבר, שנה שעברה הגיעו למבקר המדינה 600 תלונות על רשות השידור, מתוכן קרוב ל-30% נמצאו מוצדקות, בעניין שאין להתכחש עליו, שאנחנו הגוף הציבורי הגדול במדינה עם אחוז התלונות המוצדקות הגבוה ביותר.

היו"ר, אמיר גילת: תמקד אותנו כרגע רק לעורכי דין. פן אחרון שאני רוצה

בשביל למפות את הבעיה זה הדוברת לינדה, תני לנו - - -

דוד חיון: רגע, אני שאלתי שאלה ולא קיבלתי תשובה, כמה תלונות

על עורכי הדין.

דדי מרקוביץ:

דוד, אתה לא הקשבת.

דוד חיון:

מספר. ואל תיתן לי ציונים, דדי. תדבר לעניין.

דדי מרקוביץ:

אמרתי.

דוד חיון:

אתה כל הזמן מוסיף פרשנויות לא לעניין. תדבר

במספרים.

דדי מרקוביץ:

דוד, אתה לא הקשבת. הסברתי לך שהיו 1,700 תלונות והן

לא מסווגות והן יהיו משנה הבאה מסווגות. אם היית מקשיב, היית שומע.

דוד חיון:

אז זה מחדל לדעתי. זה מחדל.

רפי יהושע:

דדי, כמה לקוחות יש לרשות השידור?

היו"ר, אמיר גילת:

רפי, סליחה, לא, לא, אני מצטער, אל תענה לו. אוקי,

אנחנו נחזור לתלונות בכלל. רפי, אני מבקש. הנושא עכשיו זה עורכי הדין. המיפוי

האחרון, הנדבך האחרון של המיפוי כרגע, לפני שאני נותן לעורכי הדין, זה הנושא

של התקשורת. רק בנושאי עורכי דין, לינדה.

לינדה בר:

כן, אז באמת בחודשים האחרונים אנחנו עדים לסדרה של

כתבות, קוראים לזה כתבות תחקיר, אבל אני לא יודעת עד כמה יש באמת תחקיר

מאחוריהן, אבל כתבות מאד מאד לא חיוביות, נקרא לזה ככה. אם זה בעיתון גלובס

שלקח את זה כפרויקט ואם זה ידיעות אחרונות שגם כן יצא בכתבה וגם דה-מרקר.

אני חייבת לציין משהו בעניין הכתבות האלה, זה שהכתבות מתבססות על תלונות

שהגיעו לנציב תלונות הציבור וזה משהו שאני חושבת שזה לא היה צרי לקרות,

כיוון ש - - -

היו"ר, אמיר גילת:

על עורכי הדין כרגע.

לינדה בר:

לא, לא, בסדר, על עורכי הדין, כל התלונות הן על עורכי

הדין. אין תלונות על אגף הגבייה, ממה שאני קראתי מהכתבות האחרונות. אבל

הכתבות האלה מבוססות על הדו"ח של האומבוצמן, כאשר אף אחד מאיתנו לא

ראה את הדו"ח הזה, וזו נקודה שצריך לתת עליה את הדעת. אני חושבת שאם היה

כזה דו"ח כל כך בעייתי והיינו מודעים אליו מראש, אז אנחנו היינו יוצרים איזו

שהיא פנייה לתקשורת, אנחנו היינו יוזמים איזה שהוא משהו ולא מחכים לקרוא על

זה על גבי העיתונות, ובטח לא מסייעים לכתבים לעשות כתבות. נוסף על זה, הייתה איזו שהיא סדרה של כתבות על מנהל אגף הגבייה, שזה גם לא הוסיף.

היו"ר, אמיר גילת: זה לא קשור. עורכי דין.

לינדה בר: לא, לא, זה קשור.

היו"ר, אמיר גילת: עורכי דין.

לינדה בר: כתבה אחרונה שהתפרסמה על עורכי הדין בידיעות

אחרונות, הכתבה האחרונה שהתפרסמה, הכתבת בפירוש אמרה לי שכל התקרית שהיא מתארת שם הייתה של אשתו של העורך ובפירוש היא אמרה לי שהיא גם ניזונה מנציב קבילות הציבור, אז חבל.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, טוב, תודה. דדי, אני חושב שאם נמנע מהערות

אישיות במהלך הדיון זה ייטב לכולנו, מכל קצווי השולחן לכל קצווי השולחן – צפון, דרום, מערב, מזרח. אוקי, עכשיו אנחנו פותחים את הדיון רק לגבי עורכי הדין, בסדר? לא לסטות לשום נושא אחר. אני גם בכוונה החזרתי את זה, אנחנו נדבר על הכל אחר כך. כרגע רק עורכי הדין, טוב, כדי שהם ישתתפו בדיון ונוכל לשחרר אותם. בבקשה.

אילן יוסף: שמי אילן יוסף, משרד פניאין גם הזימון להיום הוא זימון

ליום עיון לשיפור השירות למשלמי האגרה. זהו. שפה לדעתי גם הכותרת היא שגויה, כי אנחנו מדברים פה כרגע על תלונות שאנחנו מקבלים, אם תבדוק את זה, יש לנו פה אומבוצמן, 99% מהתלונות הן של לא משלמי אגרה. כלומר, שיפור השירות למשלמי האגרה לדעתי הוא מצוין, אבל לאלה שהם לא משלמי אגרה, שאיך שהסמנכ"ל אמר, כן שאמורים להיות חייבים, איך הסמנכ"ל אמר לפני כמה רגעים, שיש כאלה גם של 20 ו-15 ו-10 שנים ו-5 שנים, זה כל אחד והתיק שלו, התרגלו לא לשלם. ופתאום, בוקר בהיר, בא סורק ממשרד פניאין, פרנקל, חיים, זה לא משנה ממי, דופק בדלת, פותחים לו את הדלת והופ, יש טלוויזיה. נפל עליו יום שחור. חלק צריך לשלם 4,000, אחד צריך לשלם 1,5000 שקלים ואחד צריך לשלם 3,000 שקלים. הופ, תפסו אותי. מה עושים כשתופסים אותי? מתחילים להתלונן. כיבו לי את השאלטר, שיטות בני סלע וכל מיני מה שראיתי אתמול בחדשות שיוצאים

החוצה ופותרים את הדלת. אני לא מכיר דברים כאלה אצלי במשרד. אוי ואבוי למי שעושה דברים כאלה ואם אני אתפוס אחד כזה שעושה אצלי במשרד, אז הוא לא יישאר אצלי. זה לא שיטות מקובלות, גם מבחינת משרד עורכי הדין. אני כרגע לא מדבר על מי שאני מציג, מי שאני מייצג אותו כרשות שידור, שזה רשות ציבורית, שזה אי.בי. כמשרד מכובד, אין שיטות כאלה. אחד שתפסו אותו, תסלח לי, על חס, עם המכנסיים למטה, אז הוא ימציא גם דברים. אנחנו מקבלים תלונות. אבל האומבוצמן גם לא מקבל את התשובות, הוא מקבל רק תלונות.

דובר: תשובות אמרתי, באלפי משפחות מקבלים שכר.

אילן יוסף: עזוב, לא, לא, אני לא מדבר על כסף. לא רק על כסף אני מדבר. אני מדבר איתך על מקרים שמשלמי אגרה, 81 יותר נכון, ואנחנו מאתרים אותם, שהיו רגילים לא לשלם ושולחים אלינו מכתבים שנים לא שילמתי כי אני לא מאמין בתשלום, וזו גם בעיה של רשות השידור. אנשים לא מאמינים בתשלום אגרת רשות השידור ורואים את זה כדבר שהוא מיותר. שנים לא שילמתי, קיבלתי טיפול על ידי פקידה ממשרד עורכי דין כך וכך, היום אני מאמין, משלם ואני גם אפיץ לחברים. גם את זה אתה צריך לשמוע. יש גם הרבה מקרים כאלה, אבל עיקר הדברים זה באמת תלונות של כאלה שתפסו אותם פתאום. אז זה אחד. אז אם תבדוק את זה, באמת תבדקו את זה, לדעתי 99% מהתלונות זה של ה-81 ולא של אלה שכן משלמים אגרה. אלה שמשלמים הבינו את זה שהם צריכים לשלם על פי חוק, אין תלונות.

דוד חיון: זה מאה אחוז, זה לא 99.

אילן יוסף: יכול להיות. זה כאלה שנתפסו פתאום. באנו להם פתאום. דבר שני שרציתי להגיד זה דבר שנפתר כבר בעקבות החבילה של רשות השידור עם התביעה הייצוגית, שכר טרחה גבוה. אז שוב, גם במקרה הזה אותו אזרח שמתלונן על תשלום 117 שקלים עבור מכתב התראה של עורך דין, או 300 שקלים, 240 שקלים יותר נכון, עבור מכתב התראה, אותו אחד שהתלונן שזה גבו, היו לו אין ספור הזדמנויות לשלם, בין אם מכתבי גישוש של הרשות שיוצאים חדשות לבקרים ומעבר לזה, רשות השידור היא טובת לב. אדם שמחזיק טלוויזיה 20 שנה מקבל

מכתב גישוש מרשות השידור, מכתב גישוש אנחנו קוראים לזה, שנותנים לו "אפשרות לבחור": אדון נכבד, תעשה לנו טובה, תצהיר ממתי אתה מחזיק. אם משנת 2005 – תשלם X. אם משנת 2006 תשלם Y. מגיעים ל-2012, הוא מחזיק 20 שנה, תצהיר על 2012, תתחיל להיכנס למאגר המשלמים, תעשה לנו טובה גדולה והוא לא מצהיר. ואז שהוא מקבל מכתב מעורך דין, אחרי שהוא קיבל עוד חמישה מכתבים ועוד 10 מכתבים מפה, ה-117 שקלים האלה מאד מאד - - -

דוד חיון: יש לנו דוגמאות לתשלומים לעורכי דין ברשויות אחרות על

- - -

אילן יוסף: יש לך יותר מזה, יש לך המלצות. אני מייצג גם את בנק הפועלים, שכר הטרחה הוא הרבה יותר גבוה. אני מייצג את עיריית טבריה ואת נעמ"ת ואת עמידר ואת מינהל מקרקעי ישראל ואת רשות הביטוח ושכר הטרחה הוא הרבה יותר גבוה על מכתב התראה – 500 שקלים פלוס מע"מ. ואני לא מדבר על זה, זה המלצות של לשכת עורכי הדין. 200 ומשהו שקלים זה המינימום. פה לא הלכו על המקסימום.

דוד חיון: אני אישית חושב שטעינו. טעינו כשוויתרנו - - -

אילן יוסף: גם זו דעתי. לדעתי חלק מהצונאמי הזה זה החבילה הזאת, אבל לא משנה. זה דבר אחר. אלה החלטות שמתקבלות לא בליגה שלנו. אבל אותו אחד שלא שילם והתרגל לא לשלם, פתאום 117 שקלים מאד מפריעים לו. בסדר. אז עם זה גם התמודדתם. מענה טלפוני, בכל מקרה אצלי במשרד יש לי כוח אדם גדול, מספיק. כמו שאני מכיר את המשרדים שכן עובדים פה, שנותרו, כולם יש להם כוח אדם גדול, כולם מצוידים ב - - -

היו"ר, אמיר גילת: כמה אצלך עובדים?

אילן יוסף: 17 פקידות. יושב פה פרנקל, הספקנו לספור מאז שהגענו ל-90. מיכאלי וניסים את כהן, משרדים גדולים, מאד מחוברים. זה נושא הבא. לא, כי בגלובס פרסמו שהכנסנו 60 מיליון שקלים. את ההוצאות לא כתבו ואיזה שנים וכמה משרדים, אבל לא משנה.

היו"ר, אמיר גילת: זה שיפור השירות למשרדי עורכי דין, לא משנה ה

אילן יוסף:

הרווחנו, כן. לפני מיסים, לפני הוצאות, לפני הכל, זה לכיס

שלנו, אחרי, סליחה. מענה טלפוני – יש לנו כוח אדם, יש לנו ציוד טכנולוגי מאד-, שהרשות חייבה אותנו, דרך אגב, בין אם זה הקלטות, בין אם זה טכנולוגיה של מעקב אחרי שיחות, איזו נכנסה, איזו יוצאת, איזו לא נענתה, כמה זמן נותנת התראה לחזור מיד. החיבור למערכת של רשות השידור, על כל זה שילמנו הרבה כסף כדי להיות, אני לא מתלונן על ההוצאות, אלה כדי להיות מותאמים וערוכים לתת שירות לאזרח, שכן מתקשר לשלם. וזה ברמות מאד גבוהות.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, טוב, תודה. כן.

שי מנדלבאום:

שלום לכולם, לי קוראים עורך דין שי מנדלבאום, ממשרד

פרנקל את קורן. דבר ראשון שאני רוצה להגיד שאת התשובה אולי לפתרון אבי כץ נתן בהתחלה. למה? הוא סיפר שהתחילו 12 משרדים את הפרויקט הזה, וכמה אנחנו יושבים כרגע בחדר? יושבים חמישה. מה זה אומר? זה אומר שהייתה ועדה של ביקורת, ששי נגיד שולח לנו ובודק איתנו דברים. אורית מזרחי, אורית שרף, והייתה בדיקה. בסופו של דבר אנחנו מגיעים כרגע באמת לשפר, אבל ככל הנראה מה שקרה שהמשרדים שיצאו, המשרדים שכרגע לא עובדים ולא נמצאים כאן בחדר, הם יצרו את רוב הבלגן. בסופו של דבר אין מה לעשות, אנחנו משרדי עורכי דין ואנחנו נתמודד עם מה - - - שנייה, אני לא יכול לדעת, אבל עובדה שהם לא כאן. זה דבר אחד. דבר שני, לגבי הפעילות של המשרד, לפחות שלנו, אנחנו כרגע מעסיקים במשרד, העסקנו עד חודש שעבר 94 איש שכל ה-94 היו מתעסקים רק ברשות השידור. אני חושב שאפילו אין סניף כזה בגודל של 94 איש, וגם אני, הוא סיפר, המשרד שלי מתעסק עם המון לקוחות, אני מכיר רק את רשות השידור. מיום שנכנסתי לא התעסקתי במשהו אחר ועוד עורכי דין שמתעסקים. אני לא חושב שיש מישהו שמכיר את החוקים ואת התקנות כמו שהנציגים שלי מכירים. זה דבר אחד. לגבי לא נותנים מענה, אנחנו עובדים, אני לא מכיר את המשרדים האחרים, יש כאן מנהל של המכרז, מימים א' עד ה' מהשעה שמונה בבוקר עד שמונה בערב וביום שישי משמונה עד 12. 64 שעות שאנחנו נותנים מענה. זה לעומת היכולת כרגע של רשות השידור, גם אם זה רק כוח אדם, 15 שעות. יכול להיות שאני לא יודע למי

הלא נותנים מענה, אבל בטוח לא לנו. יש לי פה נתונים, אני הבאתי נתונים סטטיסטיים, נתונים של שנת 2012 – 119,672 שיחות התקבלו אצלנו, מתוכן 93% נענו. זמן המתנה 45 שניות לפני שענו. זמן ההמתנה של אנשים שנטשו – 48 שניות. איפה יש נתונים כאלה? אני עצמי, כשאני הגעתי למחלקה, חלק מהסיבות ואני עבדתי 4 שנים במחלקת שירות בחברת ביטוח גדולה, שירות לשימור. כשאני הגעתי נקודת ההתייחסות שלי הייתה אל האזרחים והחייבים כלקוחות. נכון, יש את רשות השידור אבל גם הם לקוחות, והדבר הראשון שעשיתי לפני שבכלל אנחנו התחלנו לעבוד על החוקים, איך עונים לטלפון, מה אומרים? מבחינת תכתובת. יש לנו מחלקה של 10-12 איש שרק עונים לתכתובת, מנסים שעורכי דין עד 14 יום וחייבים רגילים עד 30 יום. אני לא יודע כרגע אם כל הלחץ שיש על רשות השידור בסניפים עצמם, אני לא צריך לספר כולם כאן, אין להם באמת אפשרות לענות. אנחנו מקבלים כל חודש באזור 2,000 רק מכתבים ופקסים שצריך לענות להם. ולכן זה שלא נותנים מענה, אנחנו כן מנסים להציג את רשות השידור ואני רואה את עצמי, כששואלים אותי אז נכון אני פרנקל, אבל אני רשות השידור לכל דבר. ככה אני רואה את עצמי. עם כל הכבוד לפרנק המשרד, אני מייצג את רשות השידור וגם כשאני יוצא החוצה ומדברים על רשות השידור, אני מנסה להגן על רשות השידור כל הזמן ולכן להגיד – הם לא מייצגים אותנו, אנחנו מנסים לעשות את הכי טוב שיהיה לכם ... הכי טוב. אם לא היה את עורכי הדין היה לכם 15 שעות מענה טלפוני, זה משהו שלא היה אפשר, בגלל זה יצאו החוצה.

אילן יוסף: באותו עניין, אנחנו לא עושים רק גבייה, אנחנו עושים

תכתובות, אנחנו נותנים מענה טלפוני, קבלת קהל. אנחנו מיני סניף.

שי מנדלבאום: לא מיני בעצם. כמה עובדים, אם נחבר את כל העובדים של

עורכי הדין זה כבר לא מיני סניף.

איוב אנטון: ... שהם יזדהו - - -

היו"ר, אמיר גילת: היה בהתחלה.

איוב אנטון: אז אני אשם שהגעתי באיחור.

שי מנדלבאום:

אז עוד פעם, עורך דין שי מנדלבאום, מנהל המחלקה בפרנקל את קורן. בואו נמשיך. לגבי מה שאמרתי זה 94 איש. עכשיו, 94 איש, ואני אהיה הוגן כאן לפני כולם, זה היה לפני הודעת החבילה. הודעת החבילה כשהתקבלה, חוץ מזה שהיא גרמה לנוק תקשורת, אבל זה החבילה שקיבלתי וזו ההחלטה שלכם ולא שלי, והיא גורמת לכך שהמטרה שלנו, אנחנו גם משרד דתי, למי שלא מכיר את פרנקל את קורן, המטרה הייתה באמת, זה לא המטרה בכלל של כל המבצעים וכל ה-116, בוא ניתן לבן אדם אפשרות לשלם את הסכומים הקטנים. בהקשר למה שאמרת בהתחלה, איך אנחנו הופכים ליותר ידידותיים, אולי בעקבות הכתבות זה קצת משתנה. אנשים לא מכירים את החוק של רשות השידור. הרי אם אתה מחלק את זה למחצית, ואני תמיד אומר כשאני עושה את ראיון העבודה ועושה את ההדרכות, אז כולם אומרים לי אם זה מחצית צריך לשלם בסוף יוני ובסוף דצמבר, ותקנה 3 לתקנות רשות השידור 81 קובעת את סוף ינואר וסוף יולי. אנשים לא מודעים לזה. אנשים לא מודעים לזה שאם הם מכרו טלוויזיה או הביאו טלוויזיה, הם צריכים להודיע תוך 30 יום. יכול להיות שצריך גם לשלוח לכמה ערוצים. כרגע בערוץ 1 מפורסמים ..., אולי זה לא מספיק. אולי שווה גם להשקיע סכום כסף מסוים, לצאת לעיתונים עם הסבר פעם אחת ולתמיד מה החובות של האזרח עצמו.

חלק מהאנשים שמגיעים האלה, הטענות שלהם כביכול אולי צודקות. אני שילמתי לרשות השידור, אפשר לבדוק ... שנים... כי ידעתי שיש טלוויזיה. אבל יש הרבה אנשים שלא מודעים. היום, עכשיו, בדרך לאוטובוס נסעתי עם נהג מונית והוא סיפר לי אה, יש לי היום דיון ונכון, עושה דיון עם איזה עורך דין אחד, אתה מכיר אותו, ואז הוא אומר לי – קניתי, הוא אומר אין לי טלוויזיה והכל, מי יודע, מכרתי, זרקתי, מאיפה אני יודע שאני צריך להגיד את זה. אז נכון, זה החוק וזה אומרים, אבל זה נשמע לא טוב. וזו נקודה שהיא - - -

אנטון איוב: ... מה היא ההמלצה שלכם - - -

היו"ר, אמיר גילת: הוא עוד לא סיים.

שי מנדלבאום: לא סיימתי, רק התחלתי.

היו"ר, אמיר גילת: יש לו רשימה ארוכה, אני רואה מפה את הרשימה.

שי מנדלבאום: אמרו לי עד השעה ארבע. לגבי ביקורי הבית, לגבי התלונה

הספציפית, אני לא זוכר אותה לגמרי עד הסוף, אבל חשוב לי להגיד את זה. אם הוא טוען, מר דדי, והוא יבדוק את זה אחרי זה, שהמשרד הודה בזה שהוא כיבה את השלטר, אני מודיע לך שזה לא נכון, ואם הדבר הזה יחזור, ואני אומר את זה כאן וזה מוקלט, אם זה יחזור עוד פעם שהוא יגיד שהמשרד שלנו ניתק, תהיה פה תביעה של לשון הרע. תהיה תביעה של לשון הרע, אני לא מעניין אותי לקוח וזה - - -

דדי מרקוביץ: אני לא אמרתי - - -

שי מנדלבאום: אתה אמרת. הוא אמר שאנחנו עשינו את זה, הוא אמר שזו

תלונה שלנו. אז אני שוב פעם אומר - - -

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אני מבקש. אם אתה מאיים, אם מישהו חושב שבאנו

הנה להתגוששות אישית הוא טועה.

שי מנדלבאום: זה דבר אחד, שנייה. עכשיו, לגבי אותה תלונה ספציפית,

אם זו אותה תלונה שמצויה בתחילת הדרך, חשוב לי לציין, מי שהיה בבית הוא מתמחה היום בבית משפט השלום אצל, אם אני לא טועה, לא משנה מה, בחור דתי, היה פעמיים. הבחור הכי נחמד שיש. הוא הגיע לשם, הוא דפק, הוא חיכה, אם אני לא טועה נכבה האור, לא ענו לו והוא הלך. ואחרי זה, יום אחרי הגיע גם המנהל שלו ואנחנו לקחנו מנהל, קצין שהיה קצין בחיל האוויר, ושניהם הלכו ודפקו על הדלת ואף אחד לא פתח להם. אם מדובר על אותה תלונה.

שי נגיד: זו אותה תלונה.

שי מנדלבאום: אם זו אותה תלונה - זה מה שהיה בדיוק.

שי נגיד: זו אותה תלונה, והדלת לא נפתחה שהאור כבה, את זה אני

רוצה להגיד, כי הוא אמר שהאור נכבה ואז הם פתחו וראו טלוויזיה - - -

שי מנדלבאום: לא, לא נפתח שום דבר.

היו"ר, אמיר גילת: חברה, אתם יכולים להרוג את השליח עד מחר. הוא

השליח. הוא מספר לנו מה אומר הציבור. אתם רוצים להרוג אותו, תהרגו אותו.

(מדברים ביחד) הוא מצטט תלונות, זה הכל. ואני מדגיש בפעם התשיעית שאני לא נכנס פה בכלל לבדיקת אמיתות התלונה.

דובר : התלונה שנבדקת על ידי מבקר המדינה היא לא תורה

מסיני, ואני לא רוצה להתייחס ככתבה וכלשונה.

דדי מרקוביץ : שום דבר הוא לא תורה מסיני. איפה רשום שאני - - -

היו"ר, אמיר גילת : דדי, דדי, לא - - -

דדי מרקוביץ : איפה נכתב שאני כתבתי, בוא תראה לי.

היו"ר, אמיר גילת : דדי. כן.

שי מנדלבאום : לגבי ביקורי הבית, אתה צריך להבין דבר אחד. אם מישהו

יראה את האנשים שלנו שיוצאים לשטח, האנשים שלנו קיבלו, אחרי פעם אחת

שהם יצאו ואמרו שהם יצאו מרושלים, עם גיינס ומשהו, אנחנו קנינו חולצות

לכולם. כולם יוצאים עם חולצות לבנות, כולם יוצאים עם תגים. המטרה, עוד פעם,

היה מנהל שכל תפקידו היה לבקר אותם. אנחנו גם הלכנו על כיוון של הגינות. אנחנו

ידענו שאין אנשים בבוקר, אנחנו הוצאנו אנשים רק באזור שלוש וחצי ארבע. חלק

מהמטרה באמת הייתה לתת שקיפות מלאה ובאמת לעזור לרשות השידור. לא

להגיד שאני מוציא מלא אנשים ויש לי מלא כמויות ואני לא מביא הספקים, כי זה

לא יעזור לאף אחד מהגורמים. זה לגבי הנתונים האלה. לגבי מה שהוא הזכיר, לגבי

שכר הטרחה. עוד פעם, אני הזכרתי בהתחלה שיש 94 אנשים. אני חייב להגיד, אני

מקודם נכנסתי, סליחה, סטיתי מהנושא, אם נבדוק לפחות למשרד שלי, אני יכול

להגיד לך שמכל החיובים שאנחנו העלינו, 75% שילמו טרם פתיחת ... 75%. יותר

אפילו. למה 75%-80% שילמו? כי הנתונים שהבאתי היו נתונים אמיתיים. זה מה

שמסקף. לא יכול להיות שיהיה 75 ויהיה 80 אחוז על נתונים לא אמיתיים. עכשיו,

צריך להבין דבר אחד שהעלות של איתור אחד שאני מעלה, זה באזור ה-180 שקלים.

זה מה שעולה לי היום לאתר. אני חושב שגם אתה תסכים איתי. כי צריך להבין

שבפרויקט הזה, הוא התחיל עם זה בהתחלה, יש כבר כותרת, זה גם היה בבחירות,

המטרה היא שוויון בנטל. זה השוויון האמיתי. השוויון האמיתי, אני לא צריך

לשלם. אני חושב שאם עכשיו אני יוצא לשטח, לא הרשות צריכה לשלם לי את

הכסף ולא האזרחים שעכשיו משלמים אגרה בשביל שיהיה להם תכניות שהם יצפו. מי שצריך, מי שלא דיווח – צריך לשאת בנטל הזה וצריך לשלם את התשלום הזה. וה-117 שקלים זה סכום שולי. מה קרה? נוצר עכשיו מצב שבעצם אני עכשיו אמור לטפל בכל האוכלוסייה, ובעצם אפשר להגיד ש-80% מההכנסות שלי נפגעו. ומ-20% הכנסות, עכשיו אני מדבר בעיקר על ... הודעה, לקחת את כל ה-94 עובדים אני לא יכול כבר. וזה גם יוכל לפגוע בשיחות הטלפון וזה דווקא יגרום ל... ההיפך. וכמו שהוא אמר, הסכום עצמו הוא סכום ריאלי מאד, של ה-117 שקלים.

אילן יוסף: בעיקר אחרי שהם קיבלו המון הזדמנויות, בטרם היציאה

של - - -

שי מנדלבאום: עכשיו, אני רוצה גם להבהיר עוד משהו. ה-117 שקלים וה-

242 שקלים, זה לא שהוא נחת ... אנשים. יש מכתב התראה, מכתב התראה ראשון ושני מטעם הרשות, והייתה פה בקשה מטעם משרד הגבייה שבאמת כדי שנצליח, שכאשר רשות השידור שולחת את המכתב הראשון והשני, שניים, עדיין אני מטפל כדי שבאמת יתנו להם מענה וכשזה מגיע למשרדי עורכי הדין, אז יהיה אחרי שבוודאות כבר היה להם סיכוי לפני זה לדבר עם עורך דין. ואם אתה פעמיים רצית להגיע לעורכי דין והגעת בפעם השלישית, אז זה סימן שאתה צריך לשאת בתשלום.

היו"ר, אמיר גילת: עוד משהו?

שי מנדלבאום: אני אזכר. נמשיך ואז אני אדע.

היו"ר, אמיר גילת: עוד משהו מעורכי הדין? הבטחתי גם לדדי.

דדי מרקוביץ: אני רוצה להקריא פה משהו.

היו"ר, אמיר גילת: רק אם זה הכרחי. דדי, בבקשה.

דדי מרקוביץ: אם יורשה לי, ואם לא אז אני אעשה את זה אחר כך, אין

לי בעיה, להקריא פה סעיף אחד מההצבעה של מבקר המדינה, אותו מקרה של החשמל. יש זמן? אז אני אקריא: הבירור העלה כי בפברואר 2012 הפרו שני נציגי רשות השידור ממשרד עורכי דין פרנקל קורן את שלושת הסעיפים האמורים שנקבעו בנוהל הפנימי של הרשות. ראשית הובהר לגבי ביקור הבית שכלל לא נערך דיווח בטופס ביקור בית והוא גם לא דווח למערכת הגבייה. בכך הופרו שני נהלים.

עצם הטענה כי לא היה שיתוף פעולה מצד אשת המתלונן, היה צריך להיות מצוין בדו"ח ביקור הבית. משום מה גם לא דווח במערכת הגבייה כי הושאר שובר תשלום בתיבת הדואר והדבר גם לא הוזכר בגרסאות של שני הסוקרים, והדבר מחליש את אמינות גרסתם. גם לאחר שלחצנו על רשות השידור, המציאו לנו שני הסוקרים, בחלוף שלושה חודשים מהביקור, גרסאות תואמות על מה שהיה בביקור. תמוה ביותר ששני הסוקרים טוענים שהם זכרו בפירוט רב כל פרט ממה שהיה לכאורה ביקור רגיל, שארע שלושה חודשים קודם לכן. העובדה שלא נערך דו"ח ביקור ביום האירוע נשוא התלונה, או שנערך ולא הוצג לנו, משמיטה את הבסיס לאמינות גרסאות הסוקרים בנסיבות אלה. העובדה שלמחרת נערך ביקור בית נוסף, אחרי שניתקו את החשמל, מגבירה את האמינות לגרסה של המתלונן ושל רעייתו, כי "אתמול הסוקרים ניתקו לנו את החשמל".

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, טוב. אני רוצה להסביר, אנחנו לא נכנסים עכשיו, זה לא מעניין אותנו הדיון הפרטני.

שי מנדלבאום: שנייה רגע, תן לי רק להגיד תגובה קטנה. הנהלים עצמם הם שקודם כל לא מעלים חיובים אם לא מצאו טלוויזיה והנהלים שאבי כץ ביקש, קודם כל תלכו שלוש פעמים. דבר ראשון ושני אל תעשו את זה, זה ה - - -

היו"ר, אמיר גילת: אני בכלל לא - - -

דובר: אולי בכלל הוא לא שילם גם חשמל וניתקו לו - - -

היו"ר, אמיר גילת: שנייה, אני לא מכיר את הפרטים. חברה, אין לנו את הכלים ואין לנו את ה-, שנייה רגע, אני מבקש, האקוסטיקה פה נוראית. אבי, תירגע, תירגע. אני אמרתי בפתח הדברים שאנחנו באנו באווירה טובה.

אבי כץ:

היו"ר, אמיר גילת: בסדר, טוב. גם ביולוגית זה לא יכול להיות. מה שאני אומר כך, התלונה הזאת היא לא מעניינת אותנו על פרטיה, כי אנחנו לא מוסד פה לבירור ואין לנו את הכלים וזה לא מעניין. ביקשתי שהוא יקריא את זה כדי שאתם תראו עם מה רשות השידור מתמודדת. גורם חיצוני בכלל, מבקר המדינה. לא דדי מרקוביץ, לא האומבוצמן. אז זו הסיבה. אז אתם רואים, יכול להיות שיש פערים,

יש חילוקי דעות, יש פערי עובדות, לא יודע מה. העובדה היא שיש תלונה והעובדה היא שמבקר המדינה קבע שהתלונה מוצדקת. אז אני מביא את זה בשביל העניין הזה, לא בשביל לבדוק את התלונה. אנחנו פה לא בודקים את התלונות של מבקר המדינה, וכבר העירו שגם מבקר המדינה זה לא תורה מסיני. אז שכל אחד יעשה את מה שהוא רוצה עם הנתון הזה. אני מביא את זה בתור עובדה שיש תלונה על מקרה ומבקר המדינה קבע שהיא מוצדקת. אלה העובדות שאין להתווכח איתם.

אנטון איוב: תסלחו לי, אנחנו לא באנו לכאן לשמוע סיפורים. אני חושב שכל הבדיקות שלהם, ואני מסתכל ואומר את הדברים כאן מול עם ועדה. כל הבדיקות שטחיות. הייתי חוקר 35 שנים בדברים הכי קשים. לא ככה חוקרים, לא ככה בודקים. אני רוצה לומר, באנו לכאן לבדוק תלונות, לא באנו לכאן לחפש אשמים. מי שעובד עם קהל – טועה. הטעות צריכה לקבל תיקון. התיקון הוא לא לצלוב אותו בחוצות העיר.

היו"ר, אמיר גילת: אמרתי את זה בהתחלה. כן, הוא ביקש קודם. כן, ...

עו"ד חליל: מי שעובד מקבל ביקורת. אנחנו מקבלים ביקורת

איוב אנטון: מביקורת לומדים.

עו"ד חליל: ... כל המשרדים כמה שהם משקיעים... היה מקרה לפני שבוע, אני שלחתי את זה לאורית. מישהו התקשר אלי וטען שהסורק שלי דחף את אשתו, שבר לה את הרגל והוא לקח אותה לבית חולים ועשו לה גבס. ... ומנגד יש כאלה ...

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, טוב, סיימת, חליל? בבקשה.

זוהר ניסים: יש לי ... רשות השידור משנת 2006. כל הבאז שנוצר לדידי נוצר בחצי שנה, שנה האחרונה, כל הבאז הזה, כל הנושא הזה של התלונות. אני שמעתי ... דברים ... אני כעורך דין התביישתי. אני מאד מתבייש ואני רוצה להגיד משהו. אני בשנת 2006 ... וכל פעם שהייתה ... וכך עשו וכך עושים. אני לא שמעתי ולא ראיתי ולא זכיתי לראות תלונה וחצי תלונה ... והלוואי והייתי ... אבל אני יושב פה, מייצג ... עורכי דין, ואני פשוט מתבייש ... תלונות. אני פשוט מתבייש

לשמוע דברים כאלה קשים על ציבור של עורכי דין. אני רוצה להגיד משהו, כי שמעתי את הדברים בנושא של ... אני חושב שהבעיה היא בעיה של תדמית. אני יוצא רשות המסים. באיזה שהוא שלב ... החליט לעבוד בנושא ששנים עוסקים ... והוא נתן ... בדרכים מפוקפקות. איפה אנחנו? איפה אנחנו? אנחנו עכשיו מייצגים אתכם, אנחנו תחת חסותכם, אנחנו לא יכולים לעשות מה שאנחנו רוצים. אנחנו כפופים. אני רוצה להגיד לכם, בדו"ח ... מחלקת הגבייה מאז שנת 2006 ועד היום השתפרה ... בקרה וניהול. אנחנו ... מדי יום ויומו, ...

דדי מרקוביץ: אם יש להם בקרה וניהול הם ה - - - -

זוהר ניסים: מתוך כמה? מתוך כמה?

דדי מרקוביץ: לא משנה. לא משנה.

אבי כץ: ... כיושב ראש?

דדי מרקוביץ: פניתי ליושב הראש, אבי. תשתה מיס. די.

אבי כץ: אתה נגדנו או שאתה איתנו? שנבין - - -

דדי מרקוביץ: אני לא נגד אף אחד.

היו"ר, אמיר גילת: אבי.

זוהר ניסים: אם יש תלונות, מדוע ... הבדיקה האחרונה ל - - -

דדי מרקוביץ: אני רוצה רגע לענות.

היו"ר, אמיר גילת: דוד, דדי. כן, דדי, תתייחס לזה.

דדי מרקוביץ: אני רוצה להגיד גם בהתייחס למה שלינדה אמרה. נציב

קבילות הציבור הקודם פרסם את הדו"ח שלו על השנתיים האחרונות. היה שם פרק של עשרות עמודים על האגרה ועל דרכי הגבייה ועל התנהגות עורכי הדין. זה נמצא באינטרנט בקובץ PDF. זה שקוף לגמרי. זה שלא הייתם, אני לא יודע למה. עכשיו, עוד פעם אני אומר לכם עוד משהו, התלונות שמגיעות אלי הן קומץ של הקומץ. זה כבר אנשים מיואשים לגמרי. התלונות בדרך כלל יכולות להגיע ישר לאגף הגבייה והם מנהלים את הכל. לי אין מערכת בקרה. אנחנו שלושה עובדים במשרד שלי. כל מה שאתם מקבלים אתם מקבלים מאגף הגבייה.

לינדה בר: יפה אמרת ואתה גם צודק, שזה לא פעם ראשונה שיש

תלונות באגף הגבייה, אבל זה פעם ראשונה שזה מופיע בכזו מאסה בתקשורת. מה

קרה שפתאום בתקשורת.

דדי מרקוביץ: לא היה אף דו"ח שלי בתקשורת, חברה.

לינדה בר: אם היינו יודעים על זה, אז היינו עושים ... מראש ולא

אחרי - - -

דדי מרקוביץ: אבל לינדה, לא הוצאתי שום דו"ח אז אני לא יודע על מה

את מתבססת. לא הוצאתי שום דו"ח.

לינדה בר: אני לא יודעת. אני מתבססת על הציטוטים שאני קוראת

בעיתון.

דדי מרקוביץ: אז אני בין היתר, ואמיר, אני מתייחס לזה עכשיו, בין

היתר העובדה שנכנסנו, כל רשות השידור, לנו מדיה, התחלתי לנהל דף פייסבוק

ובדף הפייסבוק הזה אני מקבל המון תלונות ואני עונה לאנשים, גם בהתאם ל - - -

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אתה מקדים את המאוחר.

דדי מרקוביץ: רגע, ואז אנשים מצטטים משם. הכל שקוף. אני לא עושה

שום דו"ח ולא עושה שום דבר.

לינדה בר: אז זה בעייתי. לא כל דבר צריך להיות שקוף, לפני שאנחנו

מקבלים אותו. כי יש לך בעיה קודם כל - - -

דדי מרקוביץ: טוב, אז זה כבר - - -

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אני מתמקד עוד פעם בעורכי הדין. לינדה - - - אתה

רוצה להתייחס עוד משהו לבדיקת - - - אני שואל אם אתה יכול להתייחס לעוד

משהו שלא אמרת, לגבי הבדיקה של התלונות של עורכי הדין. האם זה לא מועבר

להתייחסותכם, כן מועבר להתייחסותכם? חברה, הרעש מפריע.

דדי מרקוביץ: תראה, אני לא בודק את עורכי הדין, אין לי את היכולת

הזאת. יש את אגף הגבייה שאני שולח להם את כל התלונות. בהתאם לטיפול של

אגף הגבייה של מה שהם מוסרים לי, אנחנו מסווגים את התלונה - האם היא

מוצדקת או לא. אם בסופו של דבר ביטלו לחייב את דרישת התשלום למרות שאין

לו טלוויזיה ואם הופחתו לו הקנסות, כל הדברים האלה, על זה יש לי בקרה. אני לא בודק את עורכי הדין. בשביל זה יש את אגף הגבייה. ואולי גם פה זה סוג של בעיה, שאגף הגבייה בודק את עצמו. יכול להיות.

אנטון איוב: לפעמים מבטלים את העבירה לאותו מתלונן, ו - - -

דדי מרקוביץ: לגמרי, לגמרי.

היו"ר, אמיר גילת: טוב.

עו"ד (משרד פניאן): אני רוצה לחדד נקודה לגבי הביקורים שלנו ואורית יכולה גם להעיד על זה. אתם לא יודעים כמה זה מקומם כשאני מגיע לבית, אני מוצא טלוויזיה, מצלם אתך הטלוויזיה, אחרי 10 דקות או אחרי יום יומיים אנחנו מקבלים תלונה שלא הייתה טלוויזיה. אתם לא מבינים עד כמה זה מקומם שאורית מבקשת מאיתנו תלכו עוד פעם, לעוד ביקור ואנחנו עושים את זה עוד פעם והולכים, ויש לנו צילום ביד שאנחנו מחזיקים אותו.

דובר: ובביקור השני אין. היה מקרה שבאותו יום התקשר שנייה אחרי, הבעל חזר הביתה ואשתו סיפרה לו שהיה סורק ... ויש ... כזה דבר. הסורק שלי עדיין באותו רחוב הוא חוזר, מוצא את הבעל מפרק.

היו"ר, אמיר גילת: טוב. כן, חליל.

עו"ד חליל: כמה פעמים אנחנו עושים ביקורי בית חוזרים ובסוף הבן אדם הולך לשלם ו... .. ביקורים ... ואנחנו לא מקבלים שכר

היו"ר, אמיר גילת: כן, אבי.

אבי כץ: אני רוצה להגיד לכם ... שישדר לכם את האוזן.

היו"ר, אמיר גילת: לגבי עורכי הדין, אנחנו עדיין בעורכי דין.

אבי כץ: עורכי דין, בקשר לעניין הזה של מחזיק או לא מחזיק. על שולחני ועל שולחנה של אורית שלידי, מונחות רשימות של אנשים מכובדים שמפאת צנעת הפרט אני לא רוצה לציין אותם פה, אבל אם אנחנו נציין אותם, השערות שלכם היו עומדות, והם אותם אלה שפונים אחר כך, ההנחיה שלי שאם יש מישהו -

--

היו"ר, אמיר גילת: למה זה שייך לעורכי הדין?

אני אגיד לך. אם יש מישהו בעל שם והוא צריך טיפול חריג

אבי כץ:

היו"ר, אמיר גילת: לא, זה נושא אחר, זה לא קשור.

אני רוצה שתשמע. רק לפני שבועיים אחד ממשרדי עורכי

אבי כץ:

הדין עשו בדיקה אצל אדם מאד מאד מכובד, שבטח נשמע עליו כשהוא יקבל את ההודעה, נשמע עליו לפני מכל מיני תלונות. הוא לא היה בבית, הייתה אמא של בת זוגו, ובאינטרקום אמרו אנחנו באים לבדוק אגרת טלוויזיה, היא אמרה בואו תעלו. עלו למעלה, זה וילה במקרה. במטבח מקלט טלוויזיה עם ממיר והיא אמרה תשמע, תדבר בערב יבוא בעל הבית, תדברו איתו בערב על זה. אז פתאום היא אומרת אני לא מאמינה שיענקלה, שם בדוי, לא משלם אגרה. והיענקלה הזו הוא איש גדול ונלחם בנו הרבה ו... יגיע אליו עוד מעט.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, עוד מישהו בנושא של עורכי הדין?

יש פה נקודה שאני חושב שהיא בבסיס הנתונים שעדיין לא

דוד שבו:

מובהרת ועדיין אני חושב היא בעייתית. אנחנו מדברים על אוכלוסיית האיתור, וקודם כל היו תלונות לפני זה גם, אבל האוכלוסייה הזו שאנחנו מדברים עליה שמאתרים אותה, אלה אנשים שלא שילמו אמנם מעולם, אבל בסיס המידע שקיים אצלנו בעקבות החלטות של בג"ץ בנושא מידע, הוא כזה בעייתי בבסיס ומוגבל מבחינתנו. זאת אומרת מראש אנחנו יודעים שבאוכלוסיה הזו שאבי דיבר, 600,000, יש שם כפילויות של זוגות שהבסיס המידעי שלהם הוא כזה. אני אתן רק דוגמא. זוג התחתן, הכתובת של הבעל אצל ההורים שלו, האישה אצל ההורים, הם הולכים לדירה שכורה, חלק מעבירים כתובת. הכל מגיע ממשרד הפנים. הכתובת האלה משובשות, לא נכונות. עכשיו, גם כאשר מגיעים לשם, העבודה של משרדי עורכי הדין לא מתייחסת לנקודה של הכתובת ומי באמת הבית שלו. גם קיבלנו תלונות כאלה. זאת אומרת האנשים האלה מגיעים לכתובת של הורים אבל למעשה מחפשים את הילדים שכבר התחתנו וכל אחד גר במקום אחר, ואז שניהם מקבלים הודעות. היום הגיע אלי מקרה כזה של הליך מקוצר ששניהם מקבלים הודעה וכל אחד בכלל גר בכתובת אחרת. אז זאת אומרת שהבסיס עדיין בעייתי ועל זה צריך לתת את הדעת,

כי חלק מהתלונות גם מגיע בעקבות זה, וגם העבודה שנעשית היא לא יכולה להיות מושלמת, כי בסופו של דבר המידע הזה הוא לא מחובר, אם אנחנו לא סוגרים אותו עד הסוף.

עאטף כיוף: נלוויתי לסיור עם יושב הראש וגם כן עם וועדת הכספים ויושב ראש האגרה בצפון, והיו איתנו גם כן אבי כץ והעובדים שלו. ההתרשמות שלי פעם ראשונה שאני מסייר, לפי איזו שהיא החלטה של המוסדות כדי לבדוק, עם שני סניפי ומשרדי עורכי דין, אחד בכרמיאל והשני בטבריה. והיה דיון מאד מאד פורה, ונשאלו שאלות לעניין, ואני התמקדתי בשאלות שלי בנושא היחסי אנוש. אם מגיעים אליכם לקוחות בעייתיים – איך אתם מתייחסים אליהם? אני קיבלתי תשובת מספקות אותי מאד, למה אחד מעורכי הדין מלשכת עורכי הדין שביקרנו אצלם, הוא אפילו הטיף לנו מוסר שהוא מסביר ללקוחות על רשות השידור הציבורית. כמה שזה חיוני. אנחנו חברי מליאה וחברי ועדות לא יושבים ומשבחים את רשות השידור לפעמים, אבל אני שמעתי מעורכי דין וראינו לקוחות ושאלנו את הלקוחות. התעניינו ושאלנו אותם וקיבלנו תשובות ואלה העובדות גם כן שם. לכן דודו, נכון? דידי, דודו, לא משנה. אני מכבד אותך ומעריך אותך. כמה בתי אב צריכים לפנות אליהם כדי לשלם את אגרת הטלוויזיה? המון. אני רוצה מספר. הרבה. כמה אנשים התלוננו? רגע, אני לא רוצה תשובות. מי מכם מבין קצת בסטטיסטיקה, לכן אתה לקחת לצערי הרב את התלונות הכי קיצוניות ואתה באמת ניסית להעביר לנו כאילו אלה שעוסקים בשטח, אלה שאנחנו ברשות השידור הטלנו עליהם לטפל בגבייה בקרב מדינת ישראל, הם עושים את העבודה שלהם בצורה לא יפה. אני לא רוצה להשתמש במילים, יש בלקסיקון שלי מילים אחרות אבל אני לא רוצה להשתמש בהן. לכן, כל ההתחלה של הדיון, היושב ראש אמר שאנחנו רוצים לשפר את השירות. המטרה, היעד זה שיפור השירות. למה? בגלל שיש תלונות ויש כתבות בעיתונות והיו גם תגובות על הכתבות וסבורני שגם עורכי הדין קראו את זה ושמעו את זה והתייחסו לזה. אני הרגשתי, באמת, אני מסיים, אדוני יושב הראש, אני הרגשתי שהיום באנו כדי לשים את עורכי הדין כאילו שהם חשודים או נאשמים. זאת אומרת הם מגנים על הלקוחות שלהם. אנחנו באנו לכאן כדי ל-, אני לא רוצה להשתמש במילה לא

יפה, לא משנה, כי הם עורכי דין, יכול להיות שיגידו עלי. אנחנו דיברנו עליהם כאילו שהם לא ממלאים את המשימה ואת התפקיד שלהם בצורה שהם צריכים למלא. יכול להיות שיש טעויות, יכול להיות שיש פה כל מיני דברים גם שהשתמשו בהם לא עורכי דין אלא מישהו אחר. רבותי, המטרה שלנו מכל הישיבה הזאת, כך הבנתי, לכן באתי לכאן, כדי לשפר את השירות של הגבייה והאמצעי שיש לנו – לשכות עורכי הדין. ... באמת עוד הפעם לדבר בשבחו של אבי כץ. אבי כץ עושה את העבודה שלו ואני אומר את זה גם בישיבות, הוא עושה את העבודה שלו על הצד הטוב ביותר. בואו נדון על זה לגופו של נושא ובסוף יהיו לנו איזה שהן המלצות להחלטה, כדי לשפר את השירות.

מרג'יאה סוויל: קודם כל שמי מרג'יאה סוויל, אני מנהל סניף נצרת. אני כולי כבוד גדול להופיע בפני הפרורם, בפני המנכ"ל, יושב הראש, אבי כץ. אתם לא מגיעים לשורש הבעיה. תלונות של אזרחים שנציגי עורכי דין לא מבקרים בבתים. התיקים נפתחים בתוך המשרדים שלהם, על פי טענת האזרח. אני גם יכול להוכיח את זה. אני יכול להוציא לך 10 תיקים דומים, אותה גרסה. הייתי שלוש פעמים, הוא כותב לך מהפעם הראשונה – הייתי שלוש פעמים בבית ולא מצאתי אף אחד ושמעתי הודעה. וזה שורש הבעיה.

היו"ר, אמיר גילת: תחדד את זה, לא הבנתי.

מרג'יאה סוויל: אני חוזר עוד פעם. שורש הבעיה הוא שהנציגים של עורכי הדין לא מגיעים לבתים, לפי טענת האזרחים. האזרחים טוענים שלא היו אצלם. התיקים נפתחים בתוך המשרדים שלהם.

היו"ר, אמיר גילת: חשבתי שלא הבנתי, אבל הבנתי.

מרג'יאה סוויל: הבעיה הזאת לא תיפתר. אני ממליץ להפסיק את האיתור דרך עורכי הדין, שאנחנו נעסיק בכל אזור או סניף שלושה סורקים נוספים והעובדים של הרשות יעשו את הפתיחות בחוץ.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, חכה עם זה לדיון השני.

מרג'יאה סוויל: אני אומר את דעתי.

היו"ר, אמיר גילת: חברה, זה לא דיון של אגף הגבייה פה. תמתין, אני אחזור

אליך עם זה אחר כך.

מרג'יאה סווייל: הפסקה הראשונה זה עורכי הדין. האזרחים טוענים - - -

היו"ר, אמיר גילת: טוב, הבנו.

דדי מרקוביץ: קודם כל אני רוצה עוד כמה מילים שוב פעם, בגלל שיושב

הראש ביקש ממני להציג את התלונות שמתקבלות אצלי על עורכי הדין, זה מה שעשיתי. זה רק חלק אחד מתוך כל הבעיות שיש לנו בנושא אגרה וגבייה. אני מצטרף גם לעאטף ואני אומר שגם אני כאן בשביל להציג את הבעיות הרעות כדי לשפר. הרי אם אני הייתי יושב כאן ואומר לכם שהכל בסדר, לא היינו צריכים להתכנס בכלל. אז אני כאן בשביל להגיד לכם מה רע, ואם נצליח להתרומם מפה ולהשתפר, מה טוב. זה הכל.

היו"ר, אמיר גילת: אני בקשר הזה רק רוצה לחדד. עוד פעם, דדי היה שותף

נאמן להכנת יום העיון הזה, ואני גם מקדים את המאוחר, אני רוצה להודות לו על המאמץ הרב שהוא הפעיל, ואתם תראו את זה בהמשך עוד. עכשיו, אני אומר עוד פעם, אנחנו לא באנו לחפש פה אשמים ואמרתי בהתחלה, אין פה חבל תלייה בחוץ וכל הכוונה היא לנהל דיון ענייני, מקצועי, גלוי ופתוח. וכל ההערות המיותרות שהיו פה מחטיאות את העניין. וגם עכשיו אני בתחושה שאנחנו מפספסים בגדול. זה לא ועדת חקירה לא על עורכי הדין, שאמרתי בפתח הדברים - יש מלוא הערכה לפעילות שלהם, לא לעובדי אגף הגבייה שאמרתי בפתח הישיבה - יש מלוא הערכה לפעילות שלהם, אבל אנחנו לא יכולים להתעלם מהתלונות ואנחנו באנו עכשיו לדבר מה אנחנו צריכים בשביל לשפר את השירות לציבור. אז אנחנו חייבים להיות קשובים לציבור. ודדי, כפי שאמרתי, הוא הברומטר של הציבור. אז אפשר להגיד 80 פעם לסתום לו את הפה ולא יביא את התלונות וזה, זה לא יעזור. התלונות לא ייעלמו. ולכן אני עומד על כך שניתן לו להשמיע את הדברים שלו. הוא לא מדבר פה מגרוננו, הוא מדבר מגרונם של האזרחים, וזה לא משנה כרגע אם האזרחים צודקים או לא צודקים. זה לא הסיפור.

איוב אנטון:

אמיר, אני מכבד את מה שאתה אומר, אני מכבד

את כל הדוברים כאן, אני מאמין שכולם באו עם מטרה טובה, בכוונה טובה לשפר ושנגיע בסופו של דבר לחוף מבטחים שאנחנו נעשה גבייה טובה, גבייה שהיא החמצן של רשות השידור. כל עובד רשות השידור כאן צריך להבין שבלי הגבייה הוא הולך הביתה. אני מצטער מאד להגיד לכם בלשון מאד גסה, להיות מצוטט בעיתון זה גם לא מטריד אותי, אבל דבר כזה, אנחנו צריכים להבין, מי שעובד בגבייה יש לו טעויות. על סמך הטעויות האלה אנחנו לא פותחים לגמור את האנשים. תסלחו לי. אנחנו מחפשים, וזה נכון. כשאנחנו רוצים להביא דוגמא לא טובה אז מביאים את הדוגמא הכי גרועה והכי מסוכנת והכי מנקרת בעיניים. אז אני אומר דבר אחר, אני אומר בואו נתמקד איך אנחנו משפרים ואיך אנחנו מייעלים ולא איך אנחנו מאשימים ומכניסים לכלוב את אותם אנשים. אני נחשפתי בעבודה לשני משרדי עורכי דין יחד איתם, גם אצל ח... וגם בטבריה. אני לא הבנתי באיזה תנאים הם עובדים, מה ההשקעה שלהם – עד שלא ראיתי. אני מתריס בכל אחד מאיתנו שחושב אחרת, כמו אדון מרגיאה, שיתלווה פעם לסורקים במשרדי עורכי הדין ויראה מה הם עושים ואיך הם עובדים. הם עובדים בתנאים קשים ביותר. אגב, אף אחד מאיתנו לא רוצה לשלם. גם אם אתה צריך לשלם דמי שירות במסעדה שאכלת ב-1,000, ה-5 שקלים הם יותר מדי ואתה מתקשה לשלם אותם. אז לא נתחיל לחפש תירוצים איך לא לשלם. אני מכבד את עורכי הדין, אני התרשמתי ואני אומר – בואו נראה איך אנחנו משפרים את עבודתם, לא איך אנחנו מחסלים אותם.

היו"ר, אמיר גילת: לפני שנסכם את פעילות עורכי הדין, האם לעורכי הדין

עצמם, אני חוזר אליכם לפני שאנחנו משחררים אתכם, יש איזה הצעות לייעול, פרט למה שאמרתם, איזה מחשבות חדשות, דברים שהם נקודתיים למה אנחנו צריכים לעשות מחר בבוקר כדי לשפר את השירות בהקשר הזה.

שי מנדבלאום: יש כמה הקשורים בעיגוני חקיקה.

היו"ר, אמיר גילת: לא, לא, זה סיפור אחר. זה לא למחר בבוקר. כן, חליל.

חליל: אני רוצה להגיד משהו, אני באמת מודה לאבי כץ ולאורית

ולסוויל - - -

היו"ר, אמיר גילת: לכולם.

חליל: ... כל הזמן מקבלים ...

היו"ר, אמיר גילת: עזוב, זה לא הנושא.

שי מנדלבאום: אני חושב שחשוב שהמחלקה המשפטית תוציא

פעם בתקופה, פעם בחודש-חודשיים, כי כשאני מייצג אני מייצג את עצמי, ... פסקי דין בולטים שהתקבלו, תכין רשימה מסודרת. כי אני לא יכול לדעת כל מה שקרה, ושתעביר את זה לעורכי הדין. ואני רוצה כאן לתת דוגמא. ... קולנוע חדש, והיה הרבה כתבות על זה בעיתונים עכשיו. פסק דין שמדבר על אנלוגי, דיגיטלי, ועכשיו לקראת הישיבה הזאת, שאמרו שיש סקירה משפטית, כנראה אנחנו לא נהיה בשלב הזה - - -

היו"ר, אמיר גילת: לא, היא גם כנראה תבוטל.

שי מנדלבאום: תבוטל, בסדר. אז לדוגמא אני מצאתי פסק דין רשות

השידור נגד טל פארם, אתם מכירים אותו?

מרסיה צוגמן: הוא ישן.

שי מנדלבאום: הוא אחרי קולנוע החדש. בית המשפט המחוזי. יש לי אותו

כאן. ופסק הדין הזה בעצם אומר שאפשר להילחם, יש לי פה עותקים, אני אביא לכם. בעצם עם פסק הדין הזה הוא לא מתייחס בדיוק כמו פסק דין קולנוע חדש, אבל הוא אחרי החדש, והוא ממשפט מחוזי, והוא דרך להתמודד, כי בעצם אני רק אסביר פה. קולנוע חדש דיבר להפוך את תקנה 1, שהיא אומרת החזקת מקלט טלוויזיה, קולנוע חדש בעצם רוצה להפוך אותו לשימוש, הוא בעצם מחזיר אותו לנקודה שלנו. אז למה לא להילחם, במקום להגיד אנחנו עוזבים את פסק דין, להגיד אוקי, יש פה פסק דין של קולנוע חדש, שבעצם אומר את הדברים האחרים ואז התדמית תהיה יותר טובה, וגם לנו בתור משרדים יהיה הרבה יותר קל להילחם.

היו"ר, אמיר גילת: מצוין, רעיון מצוין. עוד? חליל? עוד משהו? בבקשה.

דוד חיון: כן. טוב, אני רוצה רגע להצטרף קודם כל לדברים שאמרו

עמיתי אנטון, יושב ראש ועדת האגרה וחבר המליאה, ועאטף – יושב ראש ועדת המדיה בערבית. אני גם השתתפתי בסיורים אצל שני משרדי עורכי הדין – חיר

בכרמיאל ופיניאן בטבריה, וסליחה שאני מקצר את שמות עורכי הדין. אני חייב לציין שבאתי לפני זה מבוהל ומפוחד בעקבות כל הפרסומים שהיו בתקשורת, חלקם מעוותים, חלקם פחות, חלק אינטרסנטים, חלק יותר, חלקם פחות, וגם יושב הראש היה בביקור אצל חיר, בחלק מהסיוור, ויצאתי מופתע מאד לטובה. אותי כנציג ציבור שמפקח ומבקר פה את מעשי הרשות, את אנשי הרשות, עניין אותי דבר אחד. קודם כל הכי חשוב האם הנהלת אגף הגבייה מטמיעה כמו שצריך את הנהלים ואת הדרישות שלנו כנציגי ציבור בפני עורכי הדין, כדי שנושא התלונות והטענות יפחת למינימום והחשיפה המשפטית שלנו, וכל חשיפה אחרת, ואני חייב לציין שעל פניו התרשמתי שכך הדבר. זאת אומרת שאבי והצוות שלו עושים ועשו עבודה מצוינת בהטמעת כל הדברים, כדי שעורכי הדין לא יגיעו למצב של בעייתיות מול הלקוחות. אני גם רוצה לעדכן פה את הפורום בדבר מאד חשוב. בעקבות המלצה של אבי וגם בעקבות דרישה שלי כיושב ראש של ועדה אחרת, שזו ועדת ההתקשרויות, אנחנו דנו בהמשך ההתקשרויות עם משרדי עורכי הדין ולבקשתי אבי הביא רק המשך התקשרויות עם משרדי עורכי דין שאין כנגדם תלונות מוצדקות. שימו לב, מוצדקות. אנחנו לא הארכנו, אני חושב שזה כבר פתרון, יושב הראש, פתרון מרכזי לבעיה, ויושב הראש כמובן היה שותף להחלטה הזאת. אנחנו לא הארכנו התקשרות עם אף משרד עורכי דין שיש נגדו תלונות מוצדקות. לדעתי ההתקשרות עם עורכי הדין שיושבים כאן הוארכה רק לפני איזה חודש, ולעומת זאת עם משרדים אחרים לא הוארכה, ואני חושב שבזה כבר עשינו כברת דרך משמעותית ואנחנו כבר נראה את הנתונים, למרות שפה לא קיבלנו נתונים על תלונות נגד עורכי הדין, אנחנו בטח נראה נתונים הרבה יותר חיוביים. אני חושב שאנחנו מפספסים דבר אחד, ואנחנו באים לדיון הזה כאילו אנחנו באים מאיזה עולם אידיאלי שהיה פה עד לפני שנה-שנתיים, ופתאום שוד ושבר, אבי כץ נכנס לתפקיד, אנשי אגף הגבייה רק לפני שנה-שנתיים, ומאז שהם פה שוד ושבר. אבל מה מסתבר? שכנראה האגף הזה עובד כבר עשרות שנים ואבי והצוות שלו עובדים 20 שנה ומעלה, חלק אולי פחות. סליחה שהוספתי לך לגיל, אורית. אז ככה שאני חושב שאנחנו גם מפספסים עוד נקודה, שאני לא זוכר מי, אחד מעורכי הדין אמר כאן, וזו הנקודה שאנחנו מדברים על

הארד קור, הכי הארד קור של ה-לא משלמים. והיה ברור שהפרופורציות לא יימשכו, של התלונות. יהיו הרבה יותר תלונות יחסית פר לאנשים שפונים אליהם, משום שפונים אל כאלה שלא רוצים, לא רצו, ולא משלמים. אני חי בתוך עמי ואני רואה כל השנים, גם לפני שהייתי במליאת רשות השידור, את השנאה ואת התיעוב כלפי רשות השידור בגלל הגבייה. לא השתנה שום דבר רבותי. התלונות הנוכחיות, יכול להיות שיש פה ושם משרדי עורכי דין שסרחו, אבל כמובן אנחנו צריכים לטפל בזה ואבי יודע כמה אני בוועדות שלי חוזר וטוען לגבי זה. מצד אחד אני יושב לו על הקטע של להגביר הכנסות, כי בלי האגרה אין זכות קיום לרשות. ואני אומר לכם פה חד משמעית, בכל ניתוח שעשיתי של המספרים כיושב ראש ועדת הכספים, שאם אנחנו נוותר על עורכי הדין אנחנו לא נוכל לבצע את הרפורמה. מבחינה כלכלית הרשות לא תוכל לשרוד. ההכנסות שעורכי הדין הוסיפו בשנתיים האחרונות הן קריטיות מאד. על כן צריך לתקן גם בתוך הבית ואני רואה פה דברים שלא מוצאים חן בעיני, אבל אני לא אדבר על זה בפורום הזה, אני רק אגיד בכותרות. אני חושב שצריכים לדבר יותר בקול אחד בתוך אגף הגבייה, צריכים לדבר יותר בקול אחד בתוך ההנהלה. לא מלחמות יהודים אלא כולם למען אותה מטרה, ואני מקבל את ההערה של הדוברת שצריך לצאת בחזית אחת ולא יכול להיות שיד אחת מדליפה ויד שנייה מגיבה. אני לא מאשים פה אף אחד, זה רק הרושם שאני מקבל. אני הייתי עיתונאי בעבר ואני יודע איך נולדות ידיעות. זה לגבי זה. אני גם רוצה לציין מספר שלא נאמר פה וזה מספר מאד קריטי, שזה 37 מיליון שקלים גידול בהכנסות בשנת 2012, שהן מאד משמעותיות לארנק של סמנכ"ל הכספים ערן הורן שיושב כאן - - -

רפי יהושע: בזכות מי?

דוד חיון: בזכות אגף הגבייה ועורכי הדין כמובן. ואנחנו כמובן גם צריכים לקבל לעצמנו קרדיט שאנחנו במוסדות, אבי יודע כמה אנחנו נדנדנו להם להגדיל את ההכנסות.

רפי יהושע: יש פרמיות לעובדים?

דוד חיון: כן, תיכף.

ערן הורן: דוד, זה תוספת לבסיס.

תוספת לבסיס, ברור.

דוד חיון:

זהו, מה שאתה קולט עכשיו, שנה אחר כך זה קבוע, נכון?

רפי יהושע:

הם נכנסו למאגר.

היו"ר, אמיר גילת:

הוא יגדיל בשנה הבאה. אני חושב שאנחנו צריכים - - -

דוד חיון:

זה בזכות הטכנולוגיות.

רפי יהושע:

ובזכות הטכנולוגיות. ולגבי השיווק, אני חושב, וסמנכ"לית

דוד חיון:

השיווק נמצאת פה. כבר לא, זה כבר שעמם אותה הדיון כנראה. סמנכ"לית השיווק והדוברות וכולם צריכים לחבור יד אחד ולעשות שיווק מאד אגרסיבי בנושא עורכי הדין והגבייה. אנחנו לא באים ומחפשים להרע לאזרחים. להיפך, אנחנו רוצים שוויון בנטל, כמו שאמר פה מישוהו. עוד משהו אחרון שרציתי להגיד, שגם, מעבר למה שאמרתי לגבי הטמעת הנהלים של אבי, לגבי משרדי עורכי הדין בסיור שהיה, ואני גם מתאר לעצמי שאנחנו נבוא לסיור גם במשרדי עורכי הדין האחרים, שלא ירגיעו מקופחים. אז התחלנו עם הפריפריה שבדרך כלל מקופחת בצפון, אנחנו בטח נעבור למרכז ולדרום. אז אני רוצה להגיד שהתרשמנו מאד מאד עמוקות מבחינת השירותים שניתנים שם, מבחינת העובדים, מבחינת המוטיבציה, מבחינת ההשקעות שעשו המשרדים, ואני חושב שזה חשוב. נכון שהתדמית לא פחות חשובה, אבל התדמית שלנו, חברה, בואו לא נהיה נאיביים, התדמית שלנו תישאר רעה לתמיד, כל עוד שנגבה את האגרה. זה בינתיים, תודה.

היו"ר, אמיר גילת: אנטון.

אני גם רוצה להעיר הערה. אני נשמעתי כאילו אני המגן

איוב אנטון:

של עורכי הדין ומגן של אגף הגבייה.

היו"ר, אמיר גילת: מגן דוד.

של הטלוויזיה, ואני כזה כי אני חושב שזה מוצדק. אבל

איוב אנטון:

אני חרד מאד גם כן לזכויות האזרח, להתנהגות, להתנהלות תקינה בהתאם לנהלים. אין לעגל פינות בנושא הזה. אנחנו נבצע את הנהלים האלה ככתבם וכלשונם, מבלי כחל ושרק, מבלי הנחות. אבל אם יש תלונות מוצדקות אחרי שנבדקו בצורה

מעמיקה, הוגנת ואובייקטיבית, ומצאנו שמשרד עורכי דין מסוים יש לו ריבוי כאלה – אנחנו נתנתק ממנו.

דוד חיון: כבר עשינו את זה.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי. אני רוצה לסכם את החלק הראשון. אנחנו חצי מהזמן דנו על משרדי עורכי הדין, כנראה שזה לא בכדי. אני לא אחזור על דברים שאמרתי מבחינת הערכה הרבה שיש לנו לפעילות עורכי הדין, על התוצאות שאתם מביאים, על כך שאתם פה ושבעה משרדים אחרים לא פה. זאת אומרת תיקנו את מה שהיה צריך לתקן ועל זה לא נרחיב, זה כבר נאמר. אני מאד אשמח, אם יש הצעות לשינוי חקיקה או דברים כאלה, שתעבירו אלי כדי שנטפל בזה. תשלחו לי במייל. אני פשוט הקדמתי את סדר היום כדי לא לעכב אתכם יתר על המידה ובפתח החלק השני אני אדבר קצת על הפן החוקי ועל הבעיה ועל הכוונות שיש לנו לשנות את החוק. אם אתם רוצים, אגב, אתם מוזמנים להישאר. רק את נושא עורכי הדין אנחנו סוגרים פה.

עכשיו תראו, כמה מהדברים שנאמרו פה, חלק גולשים מטבע הדברים גם לנושא כללי. עכשיו, ברור שתדמית רשות השידור לא תשתנה מחר בבוקר וגם לא בעוד שנה וגם לא בעוד 4 שנים, וברור שגם אף אחד פתאום לא יתחיל לאהוב לשלם. זה לא יקרה אף פעם. את יום העיון הזה אני כבר רציתי לעשות מזמן, עוד לפני בכלל שהתחלנו עם גל התלונות וכו', אבל היינו עסוקים ברפורמה ולא היה לנו זמן להתפנות לנושא הגבייה, שבינתיים צבר תאוצה ולכן הובא בעיתוי הזה. הוא לא בהכרח קשור לסערה הציבורית האחרונה, זו מחשבה שהייתה לי הרבה זמן וגם עם היועצת המשפטית דיברתי בזמנו לגבי חלופות ומה אנחנו יכולים לעשות בשביל לשנות את החקיקה. אני מקווה שעכשיו נתקדם בזה, גם הבחירות לכנסת קצת שיבשו את התכניות. התכוונתי לנסות ולהביא את זה באמצעות המשרד הממונה למושב החורף, בינתיים היו בחירות וכו' וכו'. אז אנחנו מטפלים בכל הדברים האלה, כשבינתיים אנחנו רואים גם מה קורה ואני כן יזמתי את היום הזה בכוונה לראות, קודם כל למפות את הבעיות ולראות ולשמוע בצורה כמו שאמרתי פתוחה וגלויה קודם כל מה המצב. לשמוע מה המצב. ולכן אני כל הזמן אומר אל תשתיקו

אותו, אני כן רוצה לשמוע מה המצב ובמקביל למצוא פתרונות. אז בנושא עורכי הדין פתרון אחד כבר מצאנו – 7 משרדים לא פה. זה דבר אחד. דבר שני, אני חושב שאפילו מעבר לזה, ועל זה נדבר בחלק השני. יש לנו בעיה קשה מאד בתוך הבית, של מענה טלפוני. אגף הגבייה לא מסוגל בכוח האדם הקיים שלו, לתת משוב לכמה פונים ביום? למאות אנשים שמנסים לפנות, הם אפילו לא זוכים לתואר פונים, כי הם לא מגיעים אלינו. אני גולש לחלק השני. מאחר שזה חלק נכבד מהתלוונות, צריך לחשוב, אני אומר את זה כן בנוכחות עורכי הדין, על זה שאתם תעזרו לנו גם לתגבר, ותיכף נדבר על זה בהקשרים אחרים, זה תוצאה של הסיור שעשינו ביום חמישי, לראות אם אתם יכולים לעזור לנו גם מבחינת מתן מענה טלפוני בגלל הפוטנציאל שיש לכם והתשתית שכבר קיימת אצלכם, פשוט לתת לכם את הנושא הזה של לסייע לנו גם במענה טלפוני, אבל על זה נדבר בחלק השני. מה שאני לוקח מפה ספציפית בנוגע, ושוב, זה גולש גם לכללי, זה את הנושא של ההסברה ואני מיומי הראשון פה מדבר על הקשר, שאנחנו צריכים לחזק את הקשר בין האגרה ובין התמורה. זאת אומרת ככל שאנחנו נדבר יותר על התמורה ולא על האגרה, יקל עלינו לגבות את הכסף. ותשדיר, ואני גם אומר את זה לא בפעם הראשונה, תשדיר מהסוג שרץ היום – אם לא תשלם את האגרה יבוא שוטר, אני אומר את זה בהקצנה, או – עם האגרה לא משחקים – זה משהו בלשון של איומים, תשדיר לא מחבק, אני חושב שהוא סותר את המדיניות שלנו. אני חושב שאנחנו צריכים לחזק את התשדירים שלנו בזה – הנה, תראו מה אנחנו נותנים לכם – ללכת על המוטו של שקל ליום, זה עלות האגרה היום, וכל יום לשאול את האזרח האם קיבלת תמורה לשקל ביום – מ-8 תחנות הרדיו ושני ערוצי הטלוויזיה שלנו. אז לכן אני אומר ותיכף נדבר על זה בהרחבה, על הנושא הזה של התמורה, אם זה לכתוב בסוף כל תכנית – התכנית הופקה בכספי אגרת הטלוויזיה ומשהו שם עם המסר, אני לא עושה פה את הקריאיטיב של השקל ביום, ושקופיות בין התכניות – שקל ליום, שקל ליום, לחדד את הנושא הזה של שקל ליום, כי זה מעביר את כל המסר בצורה אחרת. תשאירו את זה שקל ליום, זה בסדר.

לינדה בר: אמיר, אני רוצה להוסיף למה שאתה אומר גם את העניין

של החיבור של הטאלנטים לנושא של הגבייה. עד היום לא נעזרנו בהם כי הם גם לא רצו או לא הסכימו והם לא היו מוכנים אף פעם להירתם לעניין הזה, וחייבים ל - -

היו"ר, אמיר גילת: הערה נכונה, ואתמול דיברנו בהקשר אחר על כך שהחוזים

עם משרדי ההפקה עכשיו יכללו חובה של הטאלנטים להופיע ביחסי ציבור. יכול להיות שנצטרך לחשוב גם נקודתית, אני לא יודע אם משפטית ואחרת, אם אנחנו יכולים להגיד לווילז'ני – אתה חייב לדבר על האגרה, אם כי אתמול בדברים שהוא אמר ראיתי שם 30 שניות שאפשר לקחת תשדיר לאגרה. אתמול אומר וילז'ני, במסיבת העיתונאים של השקת הלוח החדש, נתן 15-30 שניות שיכולות להיות מחר בטלוויזיה כתשדיר לתשלום האגרה. עכשיו, בנושא של המידע לציבור, אני חושב ששי עלית פה על נקודה מאד מאד חשובה. קודם כל המידע לעורכי הדין, אני חושב שזו הערה מאד נכונה שהלשכה המשפטית ו/או אגף הגבייה ו/או גורם אחר ברשות יעבירו לכם בצורה קבועה את מה שקורה, אם זה מבחינת פסיקה, אם זה מבחינת נהלים חדשים, אם זה מבחינת חקיקה, כל מה שיכול להיות רלבנטי. אני חושב מעבר לזה, חוץ מהדיוור הישיר שאתם צריכים לקבל - - -

אנטון איוב: זו בושה שצריכים להעביר לעורכי הדין. עורכי הדין לא

יכולים להיכנס כדי להוציא אותנו - - -

היו"ר, אמיר גילת: עזוב. אני מדבר על מעבר לזה, זה לא רק משרדי עורכי

הדין. אני חושב שאחד הדברים שאני לוקח מההערה הזאת ומהערות אחרות זה שאנחנו חייבים, דדי הזכיר את הפעילות שלו במדיה החדשה, זה צריך להיות גם בצורה אחרת באתר רשות השידור. אני מודה שלא הסתכלתי מזמן באתר של אגף הגבייה. הדברים האלה, אם הם לא קיימים, הם צריכים להיות שם. היום כל אזרח צריך להיכנס ולדעת מה הפסיקה החדשה, כל מה שאתם אמרתם פה על הזכויות ועל מי משלם, ועל מה צריך לשלם, מה זה מקלט טלוויזיה, מי חייב לשלם וכו', הייתי עושה את זה בצורה – כולל בסרטון, לא בצורה רשמית ממוסמכת, עם איורים ובסרטון פשוט שהייתי שם אותו ביוטיוב, שכל אחד יכול לגשת, וזה מביא אותי

להערה האחרונה בשלב הזה. יש עכשיו הרבה פורומים שצצים בנושא גבייה ואגרה. עורכי דין צצים כפטריות אחר הגשם להשיב לפניות של אזרחים. אני חושב שרשות השידור חייבת להיות בפורומים האלה, להיכנס לשם באופן פעיל, לא להפקיר את הזירה הזאת. יש עורך דין פרטי שעושה הון כתוצאה מזה שהוא יועץ לאזרחים בתשובות. אנחנו חייבים להיות עם יד על הדופק ולהיות שם כדי לתת תשובות לפונים בזמן אמת, בפורומים שלהם. אז זה הדברים שיש לי להגיד בשלב הזה.

שי מנדלבאום: משהו קטן. גם הסקירה שהתכוונתי, הסקירה

המשפטית, היא פחות אולי מיועדת אלינו ויותר לחברה מהסניפים עצמם שיכירו יותר את ה - - -

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, אני אומר לא רק אתם ולא רק העובדים - - -

שי מנדלבאום: אין לנו שום בעיה, אנחנו יכולים - - -

היו"ר, אמיר גילת: הערה נכונה, שי. אני מדבר על דף מסרים אחיד של רשות

השידור בכל הנושאים, אם זה חקיקה, אם זה פסקי דין, אם זה נהלים חדשים, אם זה מידע.

דובר: יש, 120 שאלות ותשובות, שיהיה עוד 130 וזהו, סידרנו את העניין.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, יפה מאד, אז זה בהקשר הזה. ודבר אחרון רק,

אפרופו ההערה של עורכי הדין לגבי התקשורת, הייתי מציע לחשוב אם אפשר ליזום איזה כתבות בגלובס ובזה, שעורכי הדין שלנו ידברו, יספרו את הסיפורים מסמרי השיער ששמענו עכשיו דווקא מהצד שלהם, ולתת לכם להופיע בתקשורת עם הצד שלכם, שהוא הצד שלנו, כדי להגיב על כל אותן תלונות אחר שיש.

לינדה בר: אז אמיר, זה בדיוק מה שרציתי להציע. תראה, להציע את

זה לגלובס ולידיעות אני לא יודעת אם זה רלבנטי, אבל אנחנו גוף תקשורת, יש לנו גם ערוץ טלוויזיה, גם רדיו, למה לא לעשות? אתה יודע, יש את התכנית של אורלי וגיא ברדיו, שכל שבוע הם שולחים לנו כל מיני פניות והרבה פעמים הם מקבלים תשובות כאלה שהם בכלל לא מעלים את הסוגיה כי הם הבינו שאין כאן שום עניין. למה אנחנו לא עושים את זה? אנחנו יכולים שם לתת במה לאמת.

היו"ר, אמיר גילת: הקדמת אותי בנושא אחד. אני חושב שאנחנו צריכים להשתמש בכלים שלנו. דיברו פה על מודעות בעיתונים וזה, הייתי הולך כרגע על נושא של פרסום בתוך אתר האינטרנט ובפייסבוק כרגע בשלב הזה, לחשוב גם איך אפשר. אבל כשמשיקים את לוח השידורים של הטלוויזיה ועושים את המודעות, איפה חגית? אז שם לציין את האגרה – שקל ליום. להתחיל לפמפם את זה גם במודעות האלה ובערוצים הפנימיים שלנו, אני בהחלט חשבת, עד כמה שזה יכול להישמע אבסורד, אנחנו צריכים לחשוב על תכנית, אני לא אומר כרגע חד פעמית או קבועה, פשוט להתמודד עם זה במגרש שלנו, לתת תכנית בטלוויזיה הישראלית שתתמודד עם תשובות של שאלות בנושא האגרה, אצלנו בבית, במגרש שלנו ואני חושב שהמסרים האלה יועברו בצורה הכי טובה. זה כאילו הפוך על הפוך, אבל לעשות תכנית טלוויזיה אצלנו, שתטפל בנושא האגרה.

לינדה בר: ובינתיים יש מספיק פלטפורמות שאפשר להיעזר בהן, אם זה ברדיו, אם זה בתכנית של קרן נויבך למשל, זה פלטפורמה נהדרת. להעלות פעם אחת את סמנכ"ל הגבייה שיגיד, או את עורכי הדין כאן שדיברו, ובאמת כולנו השתוממנו.

דוד חיון: כן, קרן תעלה מתלוננים נגד הרשות?

לינדה בר: לא מתלוננים, ההיפך, אני אומרת את ההיפך.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אנחנו עושים הפסקה של 10 דקות בדיוק וממשיכים.

הפסקה

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אני פותח את החלק השני של יום העיון, בעצם בהתחלה. אני פשוט רציתי להקדים את עורכי הדין כמו שאמרתי. תראו, אנחנו עובדים על סמך חוק שהוא משנת 1965, חתום על ידי ישראל גלילי, שאומר שכל מי שברשותו מקלט טלוויזיה חייב לשלם אגרת טלוויזיה. אני כבר לא מדבר על החובה של המוכרים לדווח לרשות ועל הקיר האטום שאנחנו נתקלים בכל פעם שאנחנו רוצים לדווח לגורמים הרלבנטיים, אם זה פרקליטות, אם זה משטרה, על כך שהחוק הזה מופר ומה עושים עם ההפרות האלה, וזה עוד דיווחים מלפני שאני באתי לכאן. אני מניח שזה לא השתפר, אלא להיפך. אני חושב שבמישור הכללי, האסטרטגי, אנחנו צריכים לדבר על שינוי החוק ולהפוך את זה מכל מי שברשותו מקלט טלוויזיה לכל בית אב, בהנחה שכל בית אב יכול לצרוך היום את השידור הציבורי באחת מהפלטפורמות של טלוויזיה, מדיה דיגיטלית וכו'. אין היום מישהו שאין לו פלאפון סולארי ו/או מחשב נייד, ו/או מחשב נייד, ו/או טאבלט ו/או מכשיר טלוויזיה, וכמובן שהכוונה היא לגבות פעם אחת, אז כך שאני חושב שמבחינת הסבירות, כל בית אב יכול לשלם אגרה. זה טעון חקיקה, לא ניכנס לזה עכשיו בהקשר הזה. היבט נוסף זה קבלת הרשימות מ-HOT ו-YES, שזה נמצא כרגע על שולחנה של הכנסת, שעסוקה כרגע בדברים קצת יותר חשובים לפחות לה, ואני מניח שגם זה יידון במהלך הכנסת הנוכחית; וחיפוש אחר מקורות אחרים לגבייה. זאת אומרת פעם אחת החלטנו שכל בית אב משלם, איך אנחנו גובים מכל בית אב. האם באמצעות המנגנון הקיים, האם העברה של הכל למשרד התחבורה, האם באמצעות החשמל, האם באמצעות הארנונה, כל רעיון יכול להיות מבורך, כל רעיון יש לו את היתרונות והחסרונות שלו, וכרגע אנחנו נשארים עם המנגנון הקיים. עכשיו נמשיך את הקו שהתחלנו בו של הדיווח מהשטח. שמענו את עורכי הדין ואני אבקש עכשיו מעובדי אגף הגבייה, המנהלים שנמצאים פה ואחרים שרוצים להתייחס, אני אשמח לשמוע, כמו ששמענו מעורכי הדין, מה הבעיות שאתם נתקלים איתן ביום יום, מבחינת האזרחים שפונים אליכם, שאתם פונים אליהם.

תנו לנו קצת תמונת מצב לא רק דרך עורכי הדין, אלא דרך הפריזמה שלכם. מי רוצה לפתוח? כן, בבקשה.

מרג'יאה סווייל: כן, יש לנו בעיות יומיומיות עם מגורים משותפים של אזרחים שגרים ביחד. כתובות זהות עם ראש בית האב שמשלם אגרה, אז הוא מתחמק מהאגרה. צריך לעשות ככה, שאדם שמנתק מחבלי בית אב, צריך כאילו שתהיה לו רשומה בנפרדת, שהוא לא יתחמק בגלל זה. וגם לתגבר הרבה את ביקורי הבית אצל מי שמצהיר אין מקלט או אפילו להחתיים אותו על הצהרה כאילו של עורך דין או כאילו שזה יהיה מנוסח על ידי עורכי דין, ויהיה בזה עונשים. אם יתגלה שיש לו מקלט, אז הוא צפוי לעונשים. להגביר את האכיפה בנושא האי אחזקה. היום 90, לא רוצה לומר 99, אבל 95% מהאזרחים מחזיקים מקלטים וההתחמקות היא גורפת והיא גורמת לגירעון ברשות. צריך תמיד ללכת על מגורים משותפים וברגע שאדם, וזה קיים בכל המגזרים, גם במגזר היהודי, גם במגזר הערבי, ההתחמקות קיימת, של מגורים משותפים, או שאישה מתגרשת והולכת לחיות אצל חבר שלה, והיא נחשבת עדיין שגרה עם אמא שלה.

היו"ר, אמיר גילת: אז מה הדרך שלנו להתמודד עם זה?

מרג'יאה סווייל: להגדיל את האכיפה.

היו"ר, אמיר גילת: לא עורכי דין.

מרג'יאה סווייל: לא עורכי דין, עזוב אותי מעורכי דין.

היו"ר, אמיר גילת: אז איך כן?

מרג'יאה סווייל: אני אומר לך איך. היום אנחנו לא מזמן לכל סניף בארץ היה רכב לביקורי בית. לנו יש אפשרות להוציא פעמיים בשבוע ביקורי בית לחמקנים שצועקים, שיש חמקנים שאתה תנהל מעקב של ביקורי בית ולא להניח להם בכלל. אדם שמצהיר שאין מקלט, ישר עובד הרשות מאצלנו, ילך לעשות לו ביקור בית וזה אפשרי. אפשר לעשות. ואין בשבוע יותר מ-50 הצהרות, ועובד אחד יכול לעשות אותן בשבוע.

היו"ר, אמיר גילת: כלומר מה שצריך זה רכב?

- מרג'יאה סוויל:** רכב, חייב רכב. היה רכב כל הזמן בסניפים ופתאום משום מה החליטו – אין רכב לכל הסניף.
- דובר:** השאלה אם רכב לא יעלה יותר מכל מה שצריך לגבות.
- יואב אשכנזי:** יש החלטה להוריד את הרכב. זו החלטת מנכ"ל של הרשות.
- יוני בן מנחם:** רגע, רגע, אני אפתור לך את הבעיה. תשכור לאותו יום רכב. אבל בשביל הטיולים של העובדים אני לא אעמיד רכב שלם, שבוע שלם.
- מרג'יאה סוויל:** אני שנים נוסע ברכב האישי שלי. הרשות מקצה רכב והרב שלי הוא BMW.
- היו"ר, אמיר גילת:** טוב, אם אתה מקבל רכב, סוויל - - -
- מרג'יאה סוויל:** אתם לא תעמידו BMW אף פעם.
- היו"ר, אמיר גילת:** אני רוצה להבין, אם כל סניף יקבל רכב, ואני מדגיש, זה רכב שחוזר לאגף באותו ערב, הוא לא הולך הביתה עם העובד.
- מרג'יאה סוויל:** לא, חוזר לסניף. אין הביתה.
- היו"ר, אמיר גילת:** מה אתה מעריך שזה יביא?
- מרג'יאה סוויל:** זה קודם כל יגביר את ההתרעה בפני אזרחים שיצהירו פחות. למה אחד מספר לשני – אני הצהרתי וביקרו ותפסו. זה יגביר את ההתרעה, וכוח ההתרעה יהיה חזק. אבל אם בן אדם עושה הצהרה ואחרי 4 שנים מבקרים אצלנו, הוא זוכה ל-4 שנים פור.
- היו"ר, אמיר גילת:** אוקי. עוד הצעות? עוד התייחסויות, עובדי האגף, עם מה אתם מתמודדים ביום יום, תלונות שאתם מקבלים, פניות שאתם עושים. אבי, תחדד, הם מתביישים לדבר.
- אבי כץ:** יש אנשים שאומרים שאין מקלט, ובמגזר המיעוטים 90% מצהירים שאין מקלט. עכשיו, בנושא ביקורי הבית, זה מטופל אצל עורכי הדין וזה נעשה על ידם וזה לגיטימי. כאשר זה היה מעקב זה לא היה אפקטיבי. זה לא עניין של רכב, זה לא היה אפקטיבי. הם עושים שלושה ביקורים ביום, ארבעה ביקורים ביום, והיתר לא ... אני לא מסכים עם זה.

- יוני בן מנחם:** הוא לא מסכים לביקורי בית.
- אבי כץ:** אני לא מסכים לרכב.
- מרג'יאה סוויל:** עזוב רכב. אפשר לנסוע גם החזקת רכב. אני לא דיברתי על הרכב של הרשות. רכב יכול להיות - - -
- היו"ר, אמיר גילת:** אתה אומר לעשות ביקורי בית מיידים.
- מרג'יאה סוויל:** מידיים. לא לוותר על זה.
- אבי כץ:** אף אחד לא מונע את זה ואף אחד לא עושה ברכב שלו וזה לא קיים. מישהו מנע ללכת לעשות ביקורי בית בנצרת?
- מרג'יאה סוויל:** לא, אבל צריך לעשות תכנית, שתהיה תכנית מסודרת.
- יוני בן מנחם:** ומישהו מנע ממך לעשות תכנית? רצית לעשות תכנית?
- מרג'יאה סוויל:** היה תמיד הצהרה ומתייקים אותה, ואתה מקבל דיווח שהוא לא מחזיק.
- היו"ר, אמיר גילת:** רגע, אבי, בן אדם מצהיר שאין לו מקלט - - -
- מרג'יאה סוויל:** אתם מבקשים הצעות לייעול.
- היו"ר, אמיר גילת:** תדבר, אנחנו בשיחה פתוחה. בן אדם מצהיר שאין לו מקלט, מה קורה?
- אורית שרף:** דבר ראשון מקבלים את ההודעה.
- אבי כץ:** רגע, היו תלונות רבות בעבר. דדי, אתה רוצה לענות אם אין מקלט? תענה. בעבר קיבלנו הרבה הודעות על כך שאין מקלט וזה הכי קל לקחת דף נייר ולכתוב – אין לי מקלט. מאחר שהגיעו תלונות רבות – אני הודעתי לכם שאין מקלט ואתם ממשיכים לשלוח לי הודעה – אני הוצאתי הנחיה שברגע שאזרח מודיע שאין מקלט, קודם כל ... את הרשימה שלו בקובץ ולא שולחים לו הודעות. דבר שני, כאשר התחלנו לעבוד באיתור, זו פעולת איתור, את כל המקרים האלה אנחנו מעבירים לעורכי דין לאיתור.
- היו"ר, אמיר גילת:** למה? למה עורכי דין אבל? למה לא אנחנו?
- אבי כץ:** למה? כי אין לנו כוח אדם.
- היו"ר, אמיר גילת:** אז אני שואל.

אבי כץ:

אין לי כוח אדם לבצע את זה בסניפים. כוח האדם של

האגף הצטמצם מאוד ואתה יודע שאין מספיק כוח אדם כדי לעשות את זה ביום יום בטלפונים.

היו"ר, אמיר גילת:

זה יהיה יותר אפקטיבי אם בן אדם מודיע שאין לו

טלוויזיה ואחרי שעתיים מגיע אליו בודק?

אבי כץ:

בלתי אפשרי.

היו"ר, אמיר גילת:

אני לא שאלתי אם זה בלתי אפשרי. שאלתי אם זה יותר

אפקטיבי.

אבי כץ:

אם תבוא אליו והוא יפתח את הדלת ותמצא? למרות שאם

אתה בא נניח יום יומיים אחרי זה, הוא כבר מתכוון - - -

היו"ר, אמיר גילת:

מהיום שבן אדם מודיע שאין לו מקלט, מתי באה אליו

ביקורת?

אבי כץ:

באופן סיסטמתי הרשימות האלה מועברות לעורכי דין

לצורך אימות הפרטים ואנחנו עושים את זה.

היו"ר, אמיר גילת:

שאלתי, מיום שאני הודעתי שאין - - -

אבי כץ:

תוך חודש.

היו"ר, אמיר גילת:

כן, משה.

משה לב:

אני לא נמצא באגף כבר די הרבה שנים אבל אני מכיר חלק

ממנגנון העבודה השוטף. בלי קשר למה שאומר דדי, ואני בטוח שדדי מסתכל על המקרים שהוא רואה מתוקף תפקידו ומציף אותם. אני לא מדבר על הדרך כי אני לא מכיר את זה, וזה בסדר, אני מסתכל דווקא על אגף הגבייה גם מתוך גישות מקצועיות שננטו רק בזמן האחרון להקים מערכת של מחשוב חדשה, להקים מערכת של ... סנטר חדשה, לשפר את מערכת הגבייה. שמעתי חלק מגדול מהדברים שאמרו עורכי הדין ואנשי הגבייה. אני חייב להגיד שמה שהפתיע אותי יותר מהכל זה מה שסוייל מרגיאה, שאני מכיר אותו הרבה שנים, שהוא העלה שיש איזו שהיא בעיה מסוימת והוא הציג אותה, אני מכיר את הבעיות האלה לפחות 20 שנה, כאשר 10 שנים מתוכן הבעיות האלה היו מוכרות בתוך אגף הגבייה ויותר חמורות, ...

אגף הגבייה. אני לא מכיר אף אחד ממשרדי עורכי הדין האלה שעובדים, אבל שמעתי את האופן שבו הם מציגים את הדברים ואני יודע מה עושה אבי כץ בנושא של הבקרה גם לפני וגם בטיפול של מקרים שדדי מטפל בהם ומציג אותם. כאשר מדברים על 340,000 מקרים בשנה, כשהולכים לעשות איתור של לקוחות חדשים, אני אומר לכם תבדקו אחורה. מספר ללא תקדים לא רק ברשות השידור, גם במקומות אחרים. ללא תקדים. סווייל, בימים הכי טובים שעשו, לפני שהיו עורכי הדין, אני חושב שהיו מגיעים אולי ל-20,000-30,000 אנשים בשנה. אנחנו מדברים על 340,000. אתה מכיר את המספרים יותר טוב ממני. נכון שאני 10 שנים לא באגף הגבייה, קצת יותר, נכון, אבל המספרים היו אחרים לגמרי.

אבי כץ: ... עושים הרבה נזק.

משה לב: אני לא אומר שאין נזק, את הנזק צריך לנטרל. 340,000 אנשים.

היו"ר, אמיר גילת: רפי, מה אתה היום, יועץ פה?

רפי יהושע: בן אדם עובד, קורע את התחת, מביא מיליונים לרשות השידור ועוד מעבירים עליו ביקורת?

היו"ר, אמיר גילת: אנחנו לא מותחים ביקורת על אף אחד, אמרתי את זה בהתחלה. לא שומעים.

אבי כץ: עד לפני שנה היו 9 כלי רכב במשרדים והבעיה נשארה קיימת.

היו"ר, אמיר גילת: כן, בבקשה.

מחמוד עליאן: שמי מחמוד עליאן, אני אחראי על הגבייה במיעוטים הלא יהודים. אנחנו ... עקב ריבוי התלונות ... המגזר, אנחנו החלטנו לקחת מדגמים של כמה מקרים מהמגזר ואני אישית הלכתי ובדקתי אותם ... המיעוטים, ומצאתי 90% שהתלונות לא ... ולא נכונות. זה לא אומר שאנחנו לא צריכים להגביר את הפיקוח על מה שנעשה עם עורכי הדין בכפרים ... וגם בערים היהודיות. אנחנו קיבלנו גם תלונות מהעדה האתיופית, אני נשלחתי בעצמי לראש העדה האתיופית בבית שמש וזה השבוע השלישי, כל יום שלישי אני הולך לשם ועושה ... בעיריית בית שמש

ובאים אנשים ומקבלים מאיתנו שירות, אנחנו פותרים להם את הבעיות על הצד הטוב. אבל אנחנו צריכים להגביר את הפיקוח על שאנחנו נדבר ונעשה את העבודה וחיוב אפילו. אני לא יכול רק לקבל תלונות. אנחנו לא יכולים להגיד שאין תלונות. יש תלונות. יש תלונות, אבל לא אנחנו במגזר ישבנו עם האליטה הגדולה, אנחנו החלטנו ... שירות, אנחנו עוזרים לאוכלוסייה, אנחנו חילקנו את ה... .. ישבנו במועצות. יש לנו שיתוף פעולה מלא ומקבלים אותנו יפה. אבל צריכים יותר ויותר יותר אנשים שהולכים לשטח ובודקים.

היו"ר, אמיר גילת: תודה.

אנטון איוב: יש לי הערה ואהרה. כל עובדי אגף הגבייה, כמו עליאן, כמו סווייל, אם יש לכם כאלה הצעות ייעול, למה אתם נותנים לנו אותן רק היום? יש לכם ראש אגף, שראש האגף ידבר בשם כולם לדעתי, למען הסדר הטוב.

דובר: למה לדבר בשם כולם? זה יום עיון פתוח לכולם.

אנטון איוב: נכון, נכון, אתם פונים אל ראש האגף, שהוא יעלה את הבעיות.

היו"ר, אמיר גילת: בסדר. זו הייתה בקשה.

רפי יהושע: אני במסגרת תפקידי כסמנכ"ל טכנולוגיות התוודעתי בשנה האחרונה לאגף הגבייה ולמי שעומד בראשו, אבי כץ.

היו"ר, אמיר גילת: רק בשנה האחרונה?

רפי יהושע: כן.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי. לא הכרת אותו קודם?

רפי יהושע: הכרתי אותו, אבל מה הוא עושה, לא עושה, לא הכרתי.

אני רוצה להגיד לך שני דברים. דבר ראשון, באמצעים הטכנולוגיים שהאגף הזה עובד, הוא נמצא בתקופת האבן.

היו"ר, אמיר גילת: רגע, אנחנו מדברים עכשיו על הצעות. זה לא חברים מספרים על אגף הגבייה עכשיו.

רפי יהושע: לא, זה לא חיים שכאלה, אני יודע. אני אגיע על זה.

היו"ר, אמיר גילת: נכון, אז מה? בעיות, בעיות.

רפי יהושע: בעיות. יש פה בעיות חמורות. בעיות מביאות את הכסף.

עיש לו בעיות חמורות בנושא המחשוב. אני מקווה שלקראת סוף השנה, תחילת שנת 2014, אנחנו ניתן מענה כללי לכל נושא המחשוב. יש בעיה של מענה טלפוני. אנחנו גם בכל הנושא של מענה טלפוני, באדיבותם של אגף ה-, אל תעשה לי ככה - - -

היו"ר, אמיר גילת: אני עוצר אותך, שנייה. אם יהיה לך מה להוסיף אחרי

המצגת, תוסיף, בסדר? תיכף אנחנו מגיעים לזה.

רפי יהושע: אני מכוון לדעתם של גדולים.

היו"ר, אמיר גילת: בבקשה, זה היה טיזר. טוב, אני ביקשתי מדדי, שהוא לא

רק נציב קבילות הציבור, הוא גם מטעם המליאה הממונה על פרויקט שיתוף הציבור, שיכין מצגת שבשני הכובעים שלו תמפה את הבעיה ותנסה לתת כמה תובנות. בבקשה, דדי.

דדי מרקוביץ: עוד פעם, אני רוצה להגיד, יש פה הרבה שכאילו אני בא

נגד. אני לא בא נגד אף אחד ואני באמת רוצה לשפר, אתם צריכים להבין שאני נמצא באמצע. אני חוטף מכות מרשות השידור במליאה, ואני חוטף גם מצד האזרחים את כל התלונות היומיומיות שאני מקבל גם דרך המייל וגם דרך האינטרנט, הפייסבוק וכל הדברים האלה. עשיתי איזו שהיא מצגת קצרה באמת, שאמורה למפות את הבעיה. יכול להיות שאתם יודעים חלק מהדברים, אבל בסופו של דבר יש לי גם פתרונות ואני מקווה שתסתכלו. עוד פעם, עובדות שאין עליהן מחלוקת, זה באמת ההכנסות הצפויות מאגרת הטלוויזיה לפני העמקת הגבייה של אבי כץ. אמור להיות 432 מיליון שקלים. אין ספק שצריך שידור ציבורי ושהציבור צריך לממן אותו. זה נכון שאנשים לא אוהבים ומתחמקים מתשלום האגרה. זה גם נכון ש-37 מיליון שקלים עודף עבודה של אבי כץ.

דובר: למה במירכאות, דדי?

דדי מרקוביץ: העמקת גבייה. העמקת גבייה כאילו זה מושג, זה לא איזה

שהוא-, לא הכנסתי - - -

דובר: זה נראה לא טוב, במירכאות.

דדי מרקוביץ: התלונות שהציגו לנציב הקבילות משנת 2010 עד שנת 2012

– עלייה מאד מאד גבוהה. השנה זה בעצם שיא שנשבר מבחינת התלונות שהגיעו לאגף שלי.

רפי יהושע: אתה יודע מה חסר בשקף שלך?

היו"ר, אמיר גילת: תרשום ואחר כך תגיד.

רפי יהושע: לא, לא, אל תפריעו, מה זה? אני רוצה לדבר. 1,694

תלונות, כן? יחסית למה? ל-100 לקוחות או ל-2 ומשהו מיליון? זה חלק יחסי.

היו"ר, אמיר גילת: אני מבקש לא להפריע לדדי.

דדי מרקוביץ: אני אגע בהכל. אם אפשר שאלות בסוף, אני אשמח לענות.

אני אענה לך בשקף הבא. לדוגמא, גם בסלקום יש 2 מיליון לקוחות ואין להם אותה כמות תלונות.

היו"ר, אמיר גילת: חברה, אל תפריעו לו, תנו לו לדבר. אל תפריעו בבקשה.

משה לב: הם עובדים בתנאים ... באגף הגבייה. אין להם

מידע, אין להם כלום. הכל הולך רק על פי בסיס של - - -

היו"ר, אמיר גילת: משה, משה, אני מבקש מכולם – תנו לו לדבר.

דדי מרקוביץ: אני נותן לכם תמונת מצב על מה מתלוננים. אין בעצם

מענה טלפוני, וזה נוגע גם לאנשים שרוצים לשלם. אז אני בא ואומר, יש הרבה שמתחמקים, זה נכון, אבל אלי מגיעים גם הרבה טלפונים של אנשים שרוצים לשלם ולא מגיע אליהם שום מענה. דיברתם פה על 2 מיליון לקוחות ... מתחילת השנה.

לחצי נשלחו - - - דרישות תשלום, רק 15 שעות שבועיות עבודה במוקד. זה לא

נורמאלי. זה לא נורמאלי. אז זה יוצר את כל הבעיה של אגף הגבייה. זה לא משנה

אם תגיד לי כמה תלונות יש או כמה אין. עכשיו, התלונות האלה שהצגתי אותן, הן

תלונות שמועלות על הדף. אצלנו מגיעות עוד עשרות תלונות טלפונית וגם אצלכם

מגיעות עוד עשרות, שזה בכלל לא נספר, זה לא נספר כי אנחנו פותרים את זה. על

מה עוד מתלוננים? מתלוננים אנשים שאומרים שאין להם טלוויזיה, שיש להם

טלוויזיה שמחוברת רק למחשב ויש פה בעיה של הפסיקה בעידן השידור הדיגיטלית.

הייתה פסיקה באפריל 2012 על זה שטלוויזיה לא יכולה לקלוט היום טלוויזיה אם

היא לא מחוברת לממיר. אנשים קונים מסכים גדולים שהם גם טלוויזיות, מחברים אותם גם למחשב - - -

דובר: יש גם פסיקה אחרת - - -

דדי מרקוביץ: אוקי, אוקי, בסדר, לא משנה, אני לא מצדיק. חברה, אני רק אומר על מה מתלוננים. אני לא בא ואומר שצריך אחרת. על מה מתלוננים.

רפי יהושע: השידור הדיגיטלי - - -

היו"ר, אמיר גילת: רפי, אני מבקש! לא, אל תדבר עכשיו. דדי, תמשיך את המצגת.

דדי מרקוביץ: טלוויזיה מוגדרת כטלוויזיה, אנשים לא מבינים למה הם צריכים לשלם אגרה כשהם לא רואים טלוויזיה ולא מחוברים לממיר, כל ממיר שהוא, גם עידן פלוס, HOT או YES. יש את הבעיה של הגירושין, משפחות שגרושות זו בעיה מוכרת. יש אנשים שיש להם פטורים ועדיין נשלחות אליהם דרישות תשלום. כמובן שגם אבי דיבר על זה שהיו מקרים סוציאליים מאד קשים שמתקשרים וחושבים שמגיע להם הנחה. לא באמת מגיע להם הנחה. המערכת תשלומים שלנו "מפגרת" ואת זה כתבתי במירכאות, גם משה יעיד על זה. זה נובע גם מהטכנולוגיה. בן אדם היום יכול לשלם 7 פעמים את הקבלה שנמצאת לו על השולחן. הוא יכול לשלם אותה, להתקשר עוד פעם עם אותו מספר הפקה לשלם אותה עוד פעם ועוד פעם. אף אחד לא אומר לו – שילמת כבר.

דוד שבו: זו מדיניות שלנו, אגב.

דדי מרקוביץ: זה מצוין.

דוד שבו: זו הייתה החלטה שלנו לתת לאנשים כמה שיותר לשלם.

דדי מרקוביץ: מצוין.

דוד שבו: אנשים לא ניגשים כל הזמן לשלם מרצונם.

דדי מרקוביץ: אין בעיה.

דובר: אפשר למנוע את זה.

דדי מרקוביץ: היום המערכת הזאת מאפשרת לי לשלם ולך לשלם, ואתה

אתה תיקח את הקבלה תשלם גם כן, ואף אחד לא אומר שהיתרה כבר שולמה. בכל

מקום מתוקן זה - - -

דוברת: אם יש מקרים כפולים כאלה, אף מערכת לא תבדוק לך

את זה.

דדי מרקוביץ: מי שחוזר מחו"ל מתלונן על זה שעוד פעם שלחו לו דרישה

והוא מחויב גם על שנים שהוא היה בחו"ל, הוא צריך להמציא את האישורים.

דוברת: זו בעיית חקיקה, אין מה לעשות.

היו"ר, אמיר גילת: חברה, אי אפשר הערה על כל משפט. תנו לו לדבר.

דדי מרקוביץ: אני לא אומר מה בסדר ומה לא בסדר, אני אומר על מה

מתלוננים. על עורכי הדין דיברנו, זה הדברים שהם לא עורכי דין. יש כאלה

שאומרים שהם לא קיבלו דרישות תשלום בדואר, רק מכתב מעורך דין והוצאה

לפועל ישר, ואז זה בעצם גורר לקנסות לא צודקים, זה מה שהם טוענים. על כל

העניין של עורכי הדין כבר דיברתי, אני לא ארחיב על זה.

אבי כץ: מה אתה אומר להם קודם?

דדי מרקוביץ: אני לא אומר להם אני אומר עכשיו.

אבי כץ: לא, מה אתה עונה להם.

דדי מרקוביץ: אני לא עונה להם, אני שולח את התשובות שלי לאגף

הגבייה, אגף הגבייה עונה. בדרך כלל המדיניות של אגף הגבייה, לפחות בתלונות

אלי, זה להגיד את התשובות הבאות – חוק זה חוק, אי ידיעת החוק אינה פוטרת

מעונש, לא דיווחתם – לא שילמתם, יש לכם פוטנציאל קליטה, זה החוק. עד היום

התעלמתם מהחשבונית – עכשיו תשלמו ויש גם תשובות שאומרות שאנחנו האגרה

הכי זולה בעולם, אז למה אתם בכלל מתווכחים. הנה, סתם נתתי דוגמא שהגיעה

אלי שבוע שעבר מפונה מיואשת שרצתה לשלם אגרה, באמת רצתה לשלם. היא

פנתה לדוברת משרדת התקשורת אחרי שהיא לא הצליחה למצוא מענה טלפוני

באגף התביעה. אפילו אלי היא לא הגיעה: "שלום, בעלי מקבל מכתבים מאגף

הגבייה של רשות השידור למרות שהכתובת שלו עדיין אצל ההורים והם משלמים

את האגרה. הגיע מכתב אחד על שמי לפני שנה ומאז כלום. אני מוכנה לשלם את האגרה, פשוט רוצה לשוחח עם מישהו קודם. אני מנסה להשיג את הרשות בטלפון שנמצא על המכתב, אין שם מענה, השיחה כל הזמן מתנתקת, לאחר כ-30 שניות המתנה על הקו, אין דרך להשיגם ובעלי כבר קיבל מעל 4 מכתבים לתשלום".

אבי כץ: אז למה הוא לא משלם אם הוא קיבל דרישה? מה צריכים

לדבר?

דדי מרקוביץ: כי ההורים שלו כבר משלמים.

דוברת: אבל היא רוצה לשלם. היא לא גרה איתו, היא אמרה ...

אצל ההורים.

דדי מרקוביץ: אין לי בעיה, מה שהיא רוצה, היא רוצה לדבר עם מישהו

ולדעת מה - - -

אבי כץ: אמרת שהיא רוצה לשלם.

דדי מרקוביץ: נכון.

אבי כץ: אז למה היא לא משלמת?

דדי מרקוביץ: כי היא רוצה לדעת - - -

היו"ר, אמיר גילת: אבי, אתה מוכן לרשום את ההערות שלך? תרשום בצד.

דדי מרקוביץ: נתתי פה את הדוגמא שאמיר דיבר עליה, לא שומעים את

זה, אבל זה קמפיין שהוא כאילו מפחיד. לדעתי הוא קמפיין רע, הוא קמפיין שלא עושה טוב לרשות השידור.

אבי כץ: אני לא קיבלתי הנחיה לבטל את זה.

דדי מרקוביץ: לא נתתי לך שום הנחיה.

אבי כץ: לא, היושב ראש אמר למה לא ביטלת. אני הפנתי למנכ"ל.

יוני בן מנחם: יש כאלה שלא אוהבים ויש כאלה שאוהבים.

אבי כץ: לא, אבל גם הודיעו שניתנה הנחיה לאגף הגבייה ולא

ביצעו.

היו"ר, אמיר גילת: הלאה, תמשיך את המצגת.

דדי מרקוביץ: אני נותן מהחודשיים האחרונים בעצם כותרות שהיו. זה מתייחס גם לעורכי הדין וגם להכל. אפשר לראות את זה. מילים כמו קומבינות, תלונות גוברות. אגב, אפשר להאשים אותי גם בכל מיני הדלפות, אבל הדברים האלה נמצאים באינטרנט, זה רץ ברשתות החברתיות, לא צריך את נציב קבילות הציבור כדי להבין איזה תלונות יש. זה רק מהחודש האחרון. אני מראה לכם פה כל מיני סטאטוסים שנמצאים ברשת שמדברים על אנשים שמציגים חשבונית עם חוב לאגרה של 3.6 שקלים וקנס פיגורים של 115 שקלים. כל מיני עצומות בפייסבוק שגורמות לנו נזק עצום. יש פה סטאטוסים של אנשים שכתוב – חלם ברשות השידור ובאגף הגבייה בהתגלמותו. הוא גר עם ההורים וקיבל הודעת תשלום. אז זה לא משנה שביטלו לו את זה אחר כך, אבל התוצאה הסופית של הסטאטוס הזה שפורסם, יש 1,100 שיתופים ויש 2,100 לייקים, זה נזק עצום, לא בגלל נציב הקבילות, זה נזק עצום ברשת. אנחנו מתעלמים לדעתי מכל האווירה שאפשר - - -

דוד שבו: יש שניים וחצי מיליון אנשים שמתלוננים - - -

דדי מרקוביץ: זה לא משנה. אני מציף בעיה ואני אומר אפשר לתקן, ואפשר אולי גם אחרת. אני בא ואומר יש ציבור שלם שזה מפריע לו וחבל להתעלם מזה. גם מחאת הקוטג' צמחה מהאינטרנט ולא מנציב קבילות הציבור של תנובה, בסדר?

דוד חיון: יש דברים שלא חייבים לקנות.

דדי מרקוביץ: בסדר גמור. אז אפשר לטמון, כמו שיש תשדיר לאגרה ש -

- -

יוני בן מנחם: אגב, הקוטג' עכשיו עלה ב-3.5% ואין שום מחאה וקיבלו את זה כבר.

דדי מרקוביץ: עוד לא קראתי כותרות בעיתון, תיכף. אז מה עושים לדעתי? קודם כל, דיברו על זה, מוקד פעיל כבר ממחר בבוקר. לדעתי זה צריך להיות משהו דחוף מאד שרשות השידור - - -

אבי כץ: לא נספיק, מאוחר עכשיו להתחיל את זה למחר, נו.

היו"ר, אמיר גילת:

אבי, הציניות שלך באמת לא במקום. אני במקומך הייתי

מקשיב.

דוד חיון:

יש גם ציניות בכותרות בשקפים, אמיר.

היו"ר, אמיר גילת:

כן.

דדי מרקוביץ:

אפשרות להשאיר הצהרה במייל, אם יש או אין טלוויזיה,

זה משהו שיכול לצנתר הרבה מהבעיות.

דוברת:

יש היום, זה קיים.

דדי מרקוביץ:

אין. זה לא קיים. יש טופס שמצהיר, דיברתי על זה עם

אורית. יש טופס שמצהיר על זה שלבן אדם קיימת טלוויזיה. אין טופס שמצהיר שכן

אדם אומר - - - (מדברים ביחד) בסך הכל אמרתי שתתנו ערוצים אינפורמטיביים

לאנשים, כדי שזה לא יגיע למצב שיתלוננו. אפשר לעשות ברקודים, תשלום סלולארי

על חשבונית, תיכף אני אראה לכם איך זה עובד. אפשר להתעדכן בסטאטוס דרך

מספר לקוח או תעודת זהות. היום בן אדם שלא מקבל דרישת תשלום לא יכול

לשלם את האגרה, כי הוא צריך מספר הפקה ואם הוא לא - - -

דוברת:

הוא צריך לשלם דרך הערוצים העצמיים.

דדי מרקוביץ:

דרך הערוצים העצמיים, כן, אבל הוא לא יכול לשלם

באינטרנט והוא לא יכול לשלם דרך שום דבר, אם אין לו-, בדיוק, בלי מספר הפקה.

אני היום לא יכול לדעת עם תעודת הזהות שלי מה החוב שלי לרשות השידור, כמה

אני חייב, האם לא שילמתי בשנת 2010, מתי אני צריך לשלם. זה משהו שהוא חובה

לדעתי בכל גוף, בטח בגופים שיש להם 2 מיליון לקוחות ומעלה.

משה לב:

זה מתקשר למה שנאמר קודם - - -

היו"ר, אמיר גילת:

חברה, תקשיבו לו, בפעם התשיעית אני אומר, תרשמו את

ההערות ואז נעשה דיון. אי אפשר לנהל ככה דיון שאחרי כל משפט יש מה להגיד.

דדי מרקוביץ:

אני חושב שאין פה מחלוקת על זה שצריך יחס אישי, זמין,

אנושי, 10 שעות ביום מינימום שיפתור, ואני אומר שזה יפתור לפחות 50%

מהתלונות. אני באופן אישי, עם עזרה של אגף הגבייה, מטפל בעשרות פניות ביום

שמגיעות אלי, בערוץ הרשמי אלי באינטרנט, ואנשים מאד שמחים שיש להם ...

שעונה להם, שמסביר להם, שנותן להם תשובות ושתוך יומיים שלושה העניין שלהם נפתר ועניין נפתר זה לא רק לא לשלם אגרה. הם רוצים לשלם, הם רוצים לדעת איך עושים את זה, הם רוצים תשובות והם לא מקבלים. כנ"ל לגבי אפליקציה, יש אפליקציה מצוינת של ממשל זמין. אפשר לעשות אפליקציה פנימית לרשות השידור לתשלום אגרה וסרטוני אגרה עם מסר חיובי. למשל הנה, נתתי לכם דוגמא, קוד שהוצאתי באינטרנט על פנסוניק. השתלתי שם ברקוד שמורידים חינם מהאינטרנט. מי שסורק אותו דרך הסלולארי מגיע ישר לדף של אגף הגבייה ויכול לעשות את זה. זו אפליקציה מצוינת, היא לא עושה כסף. אם היא תהיה על המעטפה של שובר התשלום, אני חושב שהרווחנו הרבה בירוקרטיה. אני אתן לכם שתי דוגמאות קטנות איך נראה קמפיין חיובי ב-BBC, ואיך נראה קמפיין חיובי בטלוויזיה הציבורית האמריקאית. נתחיל עם ה-BBC.

אבי כץ:

אין באמריקה אגרת טלוויזיה.

היו"ר, אמיר גילת:

אז אל תלמד מזה, בסדר, אבי? אם זה לא מוצא חן בעיניך.

תקשיב. נותנים לך דברים, תקשיב. תלמד להקשיב.

אבי כץ:

... כל מה שהוא אומר.

היו"ר, אמיר גילת:

בסדר. זה כנראה קמפיין לעידוד תרומות. מה זה משנה

עכשיו?

מוצג סרטון

דדי מרקוביץ:

זה קמפיין משנת 1996 של ה-BBC. זה בעצם כל הכוכבים

של ה-BBC שמתגייסים ועושים קמפיין שהכותרת שלו זה 16 פני ביום לו היית

משלם. ועוד משהו קצר בטלוויזיה הציבורית האמריקאית, אובמה רצה לקצץ להם

השנה את התקציב, אז הם פנו לציבור כדי ש - - -

מוצג סרטון

דדי מרקוביץ: בקיצור, זהו. רצייתי להראות שאפשר. אגב, אני באמת

רוצה לשבח את הפרומו של לוח השידורים של שנת 2013, ראיתי אותו אתמול והעליתי אותו אתמול, זה חשוב באמת. את הדברים האלה אם אפשר לנצל ולהפוך לאבן שואבת כדי לשנות את התדמית של רשות השידור – אז הרווחנו. זהו.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, תודה רבה. עכשיו הערות, בבקשה.

רפי יהושע: אני הייתי מציע שתסיים את המצגת דדי, בכל התודה רבה

רבה רבה רבה למחלקת אגף מידע שמביאה את הכסף בתנאים שהצגת פה. אתה מבין? לאור מה שהצגת פה מגיע לכל האנשים שיושבים פה את השאפו הכי גדול בעולם שהם מביאים את העשרות מיליונים האלה.

היו"ר, אמיר גילת: טוב. זה לא התפקיד של האומבוצמן.

רפי יהושע: אפשר גם להחמיא.

היו"ר, אמיר גילת: החמאתי בהתחלה, לא שמעת? בסדר.

דדי מרקוביץ: אני אומר ... הכל בסדר ואין שום בעיה.

היו"ר, אמיר גילת: טוב.

רפי יהושע: ובא גואל לישראל.

היו"ר, אמיר גילת: אתם מפספסים בגדול את כל היום הזה, אבל לא חשוב.

כן, הערות.

משה לב: אני מצטער שאני כאילו ... בדבר כזה, אבל יש לו הערות

מאד נכונות במצגת, לצד ... אני חושב שזה לא נכון וצריך שיתוף פעולה. אתמול הראה לי אבי כץ את המצגת שלו. אני חייב להגיד לך שאישית אני התערבתי ... ולא הסכמתי שהוא ... במצגת, אמרתי זה גם ... המצגת שהוא יציג היום.

דוד חיון: עוד פעם, עוד פעם. תתחיל את המשפט.

משה לב: אני אומר שיש נתונים מאד בסיסיים, מאד נכונים במה

שאומר דדי, וחלק מהדברים שהוא אומר נכונים. מצד שני הוא שם שם כותרות קנטרניות מאד, ובאמת - - -

היו"ר, אמיר גילת: בוא לא נחלק ציונים אחד לשני מעכשיו עד סוף הדיון ובוא

נדבר עכשיו עניינית.

רפי יהושע:

אני יכול לדבר בצד הטכני, להגיד לאן אנחנו הולכים ולאן

היו"ר, אמיר גילת:

עוד מעט. האם יש התייחסויות ענייניות לנקודות שהועלו

במצגת, בבקשה.

משה לב:

כן. אני חושב שרמת היחסים בין האומבוצמן שמייצג את

הציבור מצד אחד - - -

היו"ר, אמיר גילת:

אתה לא עונה על השאלה שלי.

משה לב:

אני אומר שזה מאד ענייני.

היו"ר, אמיר גילת:

לא, לנקודות שהועלו.

משה לב:

זה הנקודות שהוא העלה, אני מתייחס רק לנקודות שהוא

העלה. הוא אומר ... עם הציבור לבין אבי כץ שאומר אין לי את היכולת להתמודד

באמת עם הטענות, אני מעביר אותן לטיפול של אבי כץ. אני חושב שאם בין שני

האנשים האלה הקשר יהיה קשר יותר של אמון, בסוף מי שיהנה זה הציבור. אם

אתה חושב שזה לא ענייני, אני חוזר בי. זאת ההערה שלי.

היו"ר, אמיר גילת:

רגע, זה ענייני, אבל זה עניין אחר. אני מדבר על נקודות

שהוא העלה.

משה לב:

הנקודות שהוא מעלה בחלקן, שים לב לנקודות שהוא

מעלה בחלקן ולכותרות שהוא מעלה בחלקן. יש שם חלק מהדברים שהם מאד

נכונים ויש שם חלק מהדברים שהם מאד לא נכונים. זו דעתי.

היו"ר, אמיר גילת:

כן, אבי.

אבי כץ:

הרבה מההצעות שהוא מציע, עוד פעם, הן בכלל לא

ישימות. הוא בא ואומר מחר בבוקר להקים מוקד שירות.

היו"ר, אמיר גילת:

הוא לא אמר את זה ככה. אמרת את זה ככה? מחר בבוקר

להקים מוקד שירות?

דדי מרקוביץ:

אמרתי - - -

היו"ר, אמיר גילת:

מענה טלפוני, יש הבדל בין מחר בבוקר מענה טלפוני לבין

מחר בבוקר מוקד. מחר בבוקר משותף לשנינו.

- אבי כץ:** אז אני אומר שזה לא ישים. מדוע זה לא ישים? כי אין היום כסף זמין כדי לעשות את מה שהוא רוצה. ... באמצעות המנכ"ל, אני אשלח למנכ"ל את ההצעות לפתור באופן מיידי חלק מהדברים, אבל הכל עניין של כסף. אני לא יכול במסגרת ... לגייס ולהושיב 50, אני נותן לך דוגמא למה שקורה - - -
- היו"ר, אמיר גילת:** יש לך מצגת, אמרת? אני לא ידעתי שיש לך מצגת.
- אבי כץ:** כתוב, אבל כתוב פה.
- היו"ר, אמיר גילת:** לא כתוב מצגת. אתה רוצה להראות לנו מצגת, בבקשה. בוא תראה לנו, תכין אותה בינתיים.
- דוברת:** נדמה לי שהמצגת ברוב רובה רלבנטית לעורכי הדין.
- היו"ר, אמיר גילת:** אז זה כבר לא רלבנטי.
- אבי כץ:** לא, לא, יש מצגת.
- היו"ר, אמיר גילת:** אם יש מצגת אז תכין אותה. רק מבחינת יעילות, אם יש מצגת, תעלו אותה.
- אבי כץ:** הדברים שהוא מציג אותם פה הם לא יעילים. אנחנו לא נוכל, את הזעקה הזו ואת הצעקה הזו של לקוחות שלא ... ומצאנו פתרון והפתרון הזה יהיה ישים כאשר יוקם מוקד.
- היו"ר, אמיר גילת:** טוב, הבנו, בסדר, אתה חוזר על עצמך עכשיו. אתה אומר כבר פעמיים אותו דבר.
- איוב אנטון:** משך את תשומת ליבי משפט – "הלקוח תמיד צודק". זה אולי בסופר מרקט, לא אצלנו. האם העירייה למשלמי ארנונה, אם מישהו לא משלם אומרים לו – אתה תמיד צודק? איזה מן דבר זה?
- דוד חיון:** מה זה? שולחים לו עיקול יום אחרי זה.
- איוב אנטון:** הוא תמיד לא צודק אם הוא לא משלם.
- רפי יהושע:** תראה איזה קנסות מטילים שם.
- איוב אנטון:** זה אחד. אני יכול להמשיך, יושב הראש?
- היו"ר, אמיר גילת:** כן. יש לי פה גורם מפריע, מה אני יכול לעשות? אתה רוצה שאני אוציא אותו בכוח? אני מעיר לו 8 פעמים, זה לא עוזר.

איוב אנטון: אני חושב שנוציא אותו. אנחנו מוצגים לא יפה בכלי תקשורת. אנחנו כלי תקשורת, אנחנו לא יכולים להתמודד מולם? אנחנו לא רק כלי תקשורת, אנחנו ה-כלי תקשורת אמור להיות, של המדינה, אז אנחנו יכולים להתמודד מולם ולדעתי יש לנו קייס טוב איך להתמודד. הגברת ששלחה לך מכתב ואמרה שבעלה נמצא אצל ההורים שלו, לאן היא קיבלה את המכתב? היא לקחה אותו מאיפה? היא קיבלה אותו בכתובת מסוימת, אז מי גר בכתובת, היא? בעלה אצל ההורים והיא גרה בכתובת השנייה? אז שהיא תשלם. אתה רואה את הדברים, את חוסר היושר. מנסים לשקר, שידעו לשקר טוב לפחות. יש כאלה שיודעים לשקר מצוין, דדי. אני מסיר את הכובע בפניהם.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, סיימת?

איוב אנטון: כן.

היו"ר, אמיר גילת: כן, עאטף.

עאטף כיוף: כל הצעה שגורמת להתייעלות, מקובלת. אבל השאלה שאני שואל, מי מבצע את ההתייעלות? הגורם האנושי. ואם בין הגורם האנושי אין שיתוף פעולה, אז נכשלתם במשימה, נקודה.

דוד חיון: אתה מדבר על שיתוף פעולה בתוך הבית.

עאטף כיוף: אני אמרתי את זה בצורה דיפלומטית.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, עכשיו למצגת של סמנכ"ל גבייה, בבקשה.

אורית שרף: אוקי, קודם כל אני רוצה להתייחס לדברים שאמרתם, אם יורשה לי. אני באה מכובע של יחסי ציבור. אני בכלל לא חושבת שכולם שקרנים, אני בכלל לא חושבת שכולם מתחמקים. יש כל מיני ואנחנו חייבים לבוא ברמת שירות שהיא סבירה לשנת 2013 ולתת את המענה האנושי הנכון. דברים נבדקים וממשיכים מכאן הלאה. אבל אני ממש לא חושבת שהגישה צריכה להיות כל כך חשדנית. אבל באמת, עם המציאות שאנחנו חיים בה היא קצת יותר מורכבת.

איוב אנטון: יש דברים שמדברים בעד עצמם. כשאומרים שאין טלוויזיה בבית ועורכי הדין הולכים ובודקים ורואים טלוויזיה, אז אל תקראי לזה שקר. לא דובר אמת.

- אורית שרף:** צריך לבדוק את הדברים.
- איוב אנטון:** לא דייק, בלשון המעטה.
- אורית שרף:** אוקי, אז באמת זה היה מיועד גם לשיתוף של עורכי הדין, אבל אנחנו נעבור על דברים שכבר אמרנו. באופן עקרוני מה שחשוב להגיד זה - -

היו"ר, אמיר גילת: כן, תמשיכי.

אורית שרף: אתה רואה דדי, לא רק לך. עשרות שנים שהאגף קיים והוא נבחן בעיקר לפי מדדי ההכנסות שלו וזה משהו שחשוב תמיד לזכור, שהפרמטר העיקרי שאנחנו חייבים לעמוד בו זה קודם כל תקציב ההכנסות ואם אפשר לעלות עליו, מה טוב. ההתמודדות שלנו היא מול 2.2 מיליון לקוחות שזה בעצם בתי האב. זה הלקוחות הפוטנציאליים, זה כלל האוכלוסייה שבעצם אנחנו מתמודדים איתה, איתם אנחנו צריכים ליצור איזה שהוא ממשק בשביל להכניס אותם לרשת המשלמים או לחייב אותם. מצבת כוח האדם הצטמצמה מאד במשך השנים בעשרות עובדים. משיקולים כאלה או אחרים החליטו שאגף הגבייה הולך ונהיה רזה יותר וזה יצר פער מאד עמוק בין הצרכים, בין המשימות, לבין המשאבים שלנו.

אבי כץ: עכשיו אני רוצה להוסיף, כדי לסבר את האוזן, היא מדברת על 2.2 מיליון לקוחות, אנחנו שולחים בשנה כ-5 מיליון אגרות, 5 מיליון הודעות. ועל 5 מיליון הודעות וודאי שמגיעות אותן תלונות כמו שהזכיר אותן דדי.

דוד חיון: כמה מתוך ה-97 עונים לשיחות?

אורית שרף: בממוצע 30.

רפי יהושע: כל יום?

אורית שרף: לא, שלוש פעמים.

אבי כץ: שלושה ימים בשבוע 5 שעות והעניין של 30 זה תוגבר עכשיו לאחרונה בגלל שזה מועד תשלום. בדרך כלל לאחר עונת התשלום נשארים בין 20-22 עובדים במערכת ופה אני גם מציין נתונים שלא מופיעים פה, זאת אומרת אני אציין אותם בעל פה. מעבר ל-5 מיליון הודעות שאנחנו שולחים, מדובר בפניות אזרחים בכתב שמסתכמות בשנה ב-80,000 עד 100,000 מכתבים שמגיעים אלינו.

זאת אומרת כוח האדם מופנה גם לתת מענה לזה וגם בזה אנחנו מפגרים כי אין מספיק מענה שוטף ואחר כך זה חוזר על עצמו ואזרח כותב עוד פעם ועוד פעם. אנחנו ממליצים פה להקים את המוקד הטלפוני בזמן שאנחנו עומדים להוציא מכרז בקרוב, ואז אני מקווה ש... נתונים לגבי גופים אחרים שעוסקים במתן מענה טלפוני, ורק תראו את הפערים שקיימים. יש למשל עיריית ירושלים. לעיריית ירושלים יש 250 עובדים שמטפלים במענה טלפוני וכפי שאתם יודעים בירושלים יש בערך 700,000 בתי אב, ועובדים שם 250 רק למטרה הזו.

רפי יהושע: 700,000 תושבים, לא בתי אב.

אבי כץ: סליחה, 700,000 תושבים. 700,000 אזרחים ועל 700,000 אזרחים יש להם 250 עובדים שגובים ארנונה, לעומת אצלנו על 2 מיליון פוטנציאלים לגביית אגרה, עובדים היום צוות של 97 עובדים. עכשיו תראו את חלק מהפערים, איך בגופים אחרים מטפלים במענה טלפוני.

אורית שרף: באופן עקרוני כמעט כל חברה היום במשק לא שוכרת באופן עצמאי את העובדים, לצורך העניין לא עושה אותם עובדי רשות בשביל לתת מענה, אלא לוקחת איזה שהוא מיקור חוץ ומעסיקה עובדים לפי הצרכים שהיא צריכה. אנחנו במקרה שלנו לא מזמן נעשתה בדיקה של יועץ חיצוני שאנחנו צריכים לפחות עשרות עובדים, שאני חושבת שברמה הפנימית אי אפשר לטפל בבעיית המענה הטלפוני בתוך האגף.

אבי כץ: תקריאי להם.

אורית שרף: יש כאן נתונים של כמה ... והפערים בעצם בין הצרכים לבין המשאבים שקיימים. אם אנחנו עם 30 עובדים 15 שעות בשבוע, אז זה ברור. אז באמת השיחות מגיעות ל-1,500 שיחות במוצע ביום.

אבי כץ: בימים רגילים. לא בינואר בפברואר ולא ביוני.

אורית שרף: בממוצע. על התשתיות הישנות כבר דיברנו הרבה, ומשה פה רק יכול לסייע לי. היקף המשאבים שלנו הוא מאוד מאוד מוגבל ועל החקיקה המיושנת כבר דיברנו.

אבי כץ: זה מה שהזכירו עורכי הדין. חקיקה מיושנת ולא בכדי

כתבנו אין הגדרה של מקלט טלוויזיה בחוק, ואנחנו פספסנו את המהלך הזה כאשר

היה - - -

דוברת: לא פספסנו, ניסינו את זה עם כל ה - - -

אבי כץ: ניסינו וזה לא הלך.

היו"ר, אמיר גילת: דיברתם על חקיקה. אין לנו אין כל היום.

אורית שרף: אף על פי כן בסך הכל אגף הגבייה הצליח להגיע ליעדים

שלו בכל שנה ואף לעבור אותם ואף לעבור את תקציב ההכנסות. עכשיו, האתגרים

העיקריים כמו שאנחנו רואים אותם, היום זה בעיקר שוויון הנשיאה בנטל. אנחנו

רוצים להגיע ל-100% של מחזיקים, לגבות מ-100% מחזיקים. אין שום סיבה

כשהגענו לתל אביב קמה צעקה מאד גדולה, כשהגענו לאנשים שלא שילמו שנים

ועליאן פה סיפר על איך שהעדה האתיופית בהמוניה באה ומשלמת, ושם אף אחד

לא סיקר ואף אחד לא דיבר. אם שוש כהן מאופקים יכולה לשלם, גם אנשים מתל

אביב יכולים לשלם. שוויון בנושא - - -

אבי כץ: כי שם לא הייתה אשת עורך.

אורית שרף: אין שום סיבה שכל מחזיק לא ישלם ופה אנחנו באמת

נכנסים לתמונה וגם עורכי הדין. עכשיו, האתגר העיקרי זה בעיקר גם לספק את

השירות הזה של אכיפה כוללת, אבל גם לתת את השירות האיכותי והיעיל לפרט

שאנחנו מבצעים את ההרחבה הזאת. עכשיו, פה נכנסו בעצם עורכי הדין. אגף

הגבייה לא יכול היה לעמוד במשימות האלה, פנינו לעורכי הדין.

היו"ר, אמיר גילת: בסדר, עם עורכי הדין אנחנו מיצינו את הדין.

אורית שרף: עכשיו פה בעצם מפורטים כל הפעילויות שאנחנו העברנו

משנת 2006 לתפעול של עורכי הדין והם רבים. זאת אומרת התחומים שהועברו הם

באמת גדולים ורבים והם נותנים ומספקים לנו היום בעצם שירות כולל, כמו

סניפים. ההישגים שלהם זה באמת מרשים. הם הכניסו לרשת המשלמים 100,000

לקוחות חדשים.

אבי כץ: רשת החייבים.

אורית שרף: לרשת החייבים, סליחה, 100,000 לקוחות חדשים מהרגע

שהחל המכרז, שזה נתון בהחלט מרשים. מדובר על עשרות מיליוני שקלים לבסיס של התקציב שעוד ילך איתנו לשנים ארוכות. ובאמת אני חושבת שהעניין הוא לעשות את המטמורפוזה הזאת בין אגף שתפקד בצורה מסורתית שנים, לבין שינוי ארגוני שמצריך המון בקרה, המון מנגנוני פיקוח, המון הידוק סביב המשרדים שעובדים איתנו, שיתוף פעולה, ואז זה יכול באמת להביא גם בטיפול של תלונות הציבור, זה משהו שמאד נדרש. המבנה הארגוני החדש שעובד עם עורכי הדין זה משהו שמאד נדרש במטה. מה עוד חשוב לנו להגיד?

אבי כץ: מוקד שירות ומענה, מה שהעלה קודם אמיר.

אורית שרף: זה באמת לב ליבו של העניין. חוסר המענה הוא קריטי, הוא אקוטי, חייבים לטפל בו.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי.

אורית שרף: רק עוד דבר אחד קטן. אנחנו כל הזמן מקבלים את התלונות האלה שאנחנו אגרסיביים מדי, הפעילות היא אגרסיבית מדי. אז ככה לסבר את האוזן, אנחנו שולחים מאות אלפי דרישות מטעם הרשות. לא עורכי דין, לא כלום, אנחנו שולחים, בן אדם יכול לקבל את זה ולהחליט שהוא משלם. אתה מקבל טופס, רק טופס. אנחנו שלחנו לשנה השוטפת של 2013.

אבי כץ: סליחה רגע, פה צריך שיתוף פעולה של האומבוצמן, כי פה הוא לא כל כך מכיר את הדבר הזה. אנחנו אימצנו את השיטה הזאת של מכתבי גישוש כדי להגיד לאזרח – אתה תודיע לנו בזמנך החופשי מה יש לך. אנחנו שולחים שני סוגי הודעות. סוג אחד זה מה שהיא מציינת פה, ... עכשיו שנת 2013, אתה מחזיק מקלט, וזה מודגש. הם הופכים את זה – שלחת לי הודעה לתשלום. כתוב. איפה הכוכבית, תראי להם את הכוכבית. כתוב רק אם יש לך מקלט אתה משלם. עכשיו, לסבר לכם את האוזן, הדרישה הזאת מיועדת למחזיקים במקלט טלוויזיה. זאת אומרת זה מודגש. עד כדי כך לסבר לכם את האוזן, שלחנו בתחילת השנה ב-2013 ל-250,000 בתי אב שזה כלל זוגות נשואים מגיל 26 עד גיל 45. כמה שילמו מהם עד עכשיו? 350.

היו"ר, אמיר גילת: שווה לך כלכלית לשלוח את זה?

אבי כץ: כן, זה מכסה את עצמו, אבל להראות שאנחנו לא

ואנחנו פונים אל ליבו של המחזיק, וואלה, תשלם בתחילת השנה. עכשיו, אגרה נוספת באותו נוסח של גישוש, אנחנו שולחים במהלך השנה ואנחנו אומרים לו – אדוני, הנה יש פה טבלה, משבצות, תחליט אתה, תסמן אתה ממתי אתה מחזיק, זה הסכום שאתה צריך לשלם, תמלא פה ותשלם. שלחנו שנה שעברה ל-664,000 בתי אב, כמה שילמו מהם? 3,844.

אורית שרף: זה אותם 600,000 של אותו מכרז איתור. זאת אומרת היה ניסיון גם לא להגיע לבתים.

אבי כץ: אז יש צדיקים בסדום.

איוב אנטון: אני הבנתי מעורכי הדין שגם את מי שבא לשלם אצלם הם מחתימים ומנסים - - -

אבי כץ: כן, זה מה שערן ציין קודם שזה כאילו חתונה קתולית, ברגע שהחתמת אותו אתה מחייב אותו. שנים אחרי זה הוא אמור לשלם.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, עוד משהו?

אורית שרף: לא, זה בגדול הפתרונות שלנו. זה מנגנוני בקרה בעיקר. הדבר היחיד, את כל זה דיברנו, זה הקפדה על מנגנוני בקרה ופיקוח על המיקור חוץ שלנו, אבל הדבר היחיד שאני רוצה עוד להתייחס אליו זה העניין של המטריה האווירית. על איזו שהיא תחושה של הלבד הזה. זאת אומרת אם זה מלינדה, אם זה איתמר, משהו שייתן לנו - - -

אבי כץ: שכחת את דדי.

אורית שרף: דדי זה כבר ... באמת, להרגיש שהרשות מבינה את המהלכים שלנו, שאנחנו יש לנו איזה שהוא גב להישען עליו ואנחנו לא בודדים במערכה הזאת, וההסברתיות, שאני קראתי לה מטריה אווירית, של המוסדות וההכרה בפעילות שלנו, אני חושבת שהיא מאד חשובה. בזה אני אסיים.

היו"ר, אמיר גילת: תודה.

שי מנדלבאום:

משהו קטן. הבעיה הוראת קבע, אנשים עושים כן אבל זה ללכת לבנק והכל. אולי הוראת קבע דרך כרטיס אשראי, אני לא יודע אם זה אפשרי, אבל זה רעיון שיוכל לעזור לכם. יש הרבה מקומות שעושים את זה.

היו"ר, אמיר גילת: כן.

דוד שבו:

הערה נוספת שלא צוינה פה. במקביל לנצל את כוח האדם שלנו, המעבר לפעילות מול עורכי הדין צורכת משאבים בממשק הזה ובתמיכה היום יומית בפעילות משרד עורכי הדין. זאת אומרת זה כבר מצמצם את אפשרויות הפעילות של העובדים שלנו בסניפים וגם אצלנו במטה, כולל יחידת המחשוב שהרבה הרבה משאבים הולכים לטובת התמיכה הזו בפעילות של עורכי הדין, מה שלא היה קודם. כך שזה מצמצם לנו עוד יותר את אפשרות הפעילות השוטפת.

מרסיה צוגמן:

אני גם רוצה להוסיף משהו. הבעיה של החקיקה זה חלק מהבעיות של הסמכויות שיש ... חוץ מכל החוסרים שהם הציבו, יש גם ... סמכויות כלפי החייב. ביקורי הבית שהם עושים אם החייב רוצה הוא פותח את הדלת, אם הוא לא רוצה הוא לא חייב לפתוח את הדלת. גם אם אתה מאתר חייב, אז אין לך פרטים מה לאתר. אני זוכרת שפעם לינדה רצה אחרי חייב שהיה אצלה בסניף, צילמה את מספר האוטו שלו כדי שנוכל לעקל את האוטו שלו. אין לנו פרטים על הנכסים של החייבים כדי לעקל את זה. מבחינה חוקית הסמכויות שלנו הן בעצם לגלות איך שהוא שמישהו מחזיק מקלט טלוויזיה, לגבות ממנו אגרה ואחר כך בתביעה משפטית אפשר לבקש צו גילוי מסמכים ואז לדעת אם הוא מחובר ל-YES או ל-HOT. הכלים מאוד מאוד מצומצמים.

אבי כץ:

מעבר לעניין של החקיקה שכבר דובר עליה, אני חושב שאנחנו צריכים לחקות את המודל שנמצא בבריטניה ובאוסטרליה, לנתק את העניין של הטלוויזיה מבית האב ולחייב כל בית אב. זה אם אתה תלחם עכשיו, יש כנסת חדשה עם כל הכוחות החדשים, כדי שהדבר הזה יקבל ביטוי. יש לנו דוגמאות, אנחנו יכולים להביא אותן. דבר נוסף, בל נשכח, אנחנו דיברנו על קבלת מידע מחברות לווין ו-YES. יש את החוק של כבל שעבר - - -

היו"ר, אמיר גילת: זה עדיין הצעת חוק.

אבי כץ: זה עבר קריאה ראשונה? לא, צריכים לדאוג לנציגות

בכנסת הזאת, ואת זה צריך לעשות. שלא יתפספס.

היו"ר, אמיר גילת: טוב. כן.

איוב אנטון: אפשר להציע הצעות? כשהגענו למשרדי עורכי הדין בסיוור

שלנו, שאלנו שאלה, שאלנו את הסורקים, את העובדים, אם יש להם סמכות כניסה.

היום צו חיפוש, אתה בא ויש לך עם צו החיפוש גם סמכות כניסה. השאלה שנשאלת

מה האפשרות. זה קל מאד להגיע ככה, אבל גם אפשר להגיע ככה. אפשר ל... את

הכסף שמאפשרת לאותו סורק, לאותו בודק, שגם יוכל להיכנס לכל אתם המקומות

שלפי החשד שלנו הוא מחזיק את הטלוויזיה המדוברת, על מנת להוכיח את

צדקתנו. זה אחד. הדבר השני, כשסווייל הציע הצעה שיהיה לו יום אחד בשבוע רכב,

כמעט אכלנו אותו. חבריה, זו הצעה לא רעה בכלל. בואו נבדוק עלות מול תועלת.

אם הוא יכול להביא בשבוע 50 שאנחנו מחפשים אותם והם משלמים, אז זה

אני שואל עוד פעם שתי שאלות משפטיות. הרי רוב האנשים, במיוחד העירוניים,

מחוברים או ל-YES או ל-HOT. מה האפשרות מבחינה חוקית - - -

היו"ר, אמיר גילת: יש הצעת חוק, הוא אמר את זה הרגע. יש הצעת חוק על

שולחן הכנסת לחייב אותם למסור לנו את המידע או ישירות או דרך נאמן.

איוב אנטון: אי ידיעת החוק אינה פוטרת מעונש. אנחנו לא מדברים על

עונש, אנחנו מדברים על אי ידיעת החוק שאינה פוטרת מאחריות. חוק פלילי, לא

עונש. כי אנחנו לא מדברים על ענישה, אנחנו מדברים ... השאלה שנשאלת היא האם

מבחינה חוקית כשאני בא לגבות הוא לא צריך להכיר את החוק. איך כשהוא בא

כשהוא הולך לקנות בחנות והוא בתור וצריך לשלם, כך הוא יודע שיש טלוויזיה

הוא צריך לשלם אגרה. אז אין כאן ידיעת החוק או חוסר ידיעת החוק. אני חושב

שזה משפט סיום טוב.

אבי כץ: יש תקנה ענישה על כך שלא מודיע. צריך להודיע תוך 30

יום.

איוב אנטון: עכשיו, דבר נוסף. על פי דין, אדם שעובר או שיש לו כתובת

חדשה הוא חייב להודיע למשרד הפנים. אם הוא לא עושה כן, זו עבירה. אמנם עבירה טכנית, אבל זו עבירה. אז צריכים גם את זה לנצל. והדבר האחרון אבי, שלא תחשוב שקיפחתי אותך, אני חושב שהדבר הטוב ביותר לתגבר את אגף הגבייה, גם מבחינת תקשורת, גם מבחינת מחשוב, כי פשוט מאד עם כוח האדם שיש לך היום, זה שורש הבעיה. אנחנו לא עונים לאזרחים. אנחנו צריכים לעשות ... שתי משמרות, ארבע משמרות, ... אם מישהו נופל, שיכסה. זה קל מאד ללכת לחשב שלנו ולעשות חשבון. תגיש דרישה ויבדקו. פשוט מאד על כל הדברים האלה אנחנו משלמים בסוף.

אבי כץ: כדי לעדכן אותך, המוקד הטלפוני ... כל בתי האב, והמספר הזה ... אגף הגבייה ... לצמצם עוד 62 עובדים. זאת אומרת אנחנו לא יכולים לדלל ולא נוכל לדלל, וכמה שנרצה נרצה להוסיף. ... רפורמה.

איוב אנטון: אז צריכים לעשות את זה אתמול כבר.

היו"ר, אמיר גילת: כן, המנכ"ל.

יוני בן מנחם: אני רק רוצה לזרוק איזה רעיון, אני לא יודע אם זה יעיל או לא, ומבחינה משפטית אם זה תקף, אבל יכולים לעשות מלשינון, קו הצדק, כמו שרשות המיסים עושה. שיהיה מספר טלפון ואנשים יודיעו על כאלה שמתחמקים מתשלום אגרה. לא יודע, תשקלו את זה, אני לא יודע אם זה ישים או לא ישים. ולהפעיל את הקו הזה וככה תהיה לך יותר יכולת לאתר. אם רשות המיסים עושה את זה ועוד עושה תשדירים, אני לא יודע אם אתם רואים את התשדירים שלהם, אז למה שאגף הגבייה לא יעשה את זה גם? תשקלו את זה.

דוד שבו: זה יוסיף לנו עוד יותר שנהא.

אבי כץ: אני פספסתי משהו מאד חשוב.

חגית בכר: זאת הבעיה, שאין לזה מוטיבציה.

רפי יהושע: יש מוטיבציה, שכולם יישאו בנטל.

יוני בן מנחם: כן, שוויון בנטל. בלי קשר לפוליטיקה, שוויון בנטל.

חגית בכר: 30% פחות או יותר לא משלמים את האגרה ולכן אנחנו עושים את הדיון הזה. אבל 100% בעצם לא חושבים שהאגרה ... תפיסה ... למה מיודעת האגרה ולמה אני צריך לשלם. זאת השאלה שלהם ... שוויון בנטל זה כשיש משהו, שוויון בנטל בצבא, שוויון בנטל בתשלום המיסים, שוויון בנטל במילואים. שיש הצדקה כי יש תפיסה כללית שצריך לעשות את זה. לגבי האגרה, יש בעיה בתפיסה ולכן אולי צריך בכלל לדון בחינוך מחדש לגבי התפיסה. זה משהו שהוא יותר פסיכולוגי ויותר טיפול שורש. אנחנו פה דנים באיזה שהוא טיפול כירורגי לאכיפה. אבל אנחנו צריכים לשנות את התפיסה – חינוך מחדש. זה אלף. ב', אני רוצה לשאול אתכם, יש עכשיו עליהם בנושא של האגרה, יש הרבה דיונים ציבוריים, מה שנקרא במדיות השונות. מה העמדה שלנו, איך אנחנו מגיבים? מה התגובה שלנו, מה העמדה שלנו ומה התשובה. לא להגיב? זו גם תגובה. זו החלטה? יש איזו שהיא החלטה? יש דיונים בעניין הזה?

יוני בן מנחם: בטח שדנים.

חגית בכר: אבל מה התגובה, מה העמדה ומה התגובה?

יוני בן מנחם: את רוצה שנפתח דיון פה? תעלי את זה בישיבת ההנהלה ותקבלי תשובה.

אבי כץ: אמיר, עוד משפט אחד שחשוב לחקיקה. אני פספסתי אותו בגלל שזירות אותנו במצגת, אבל יש דבר אחד שאני כבר העליתי את זה באחד הדיונים אצל המנכ"ל ואמרתי שמבחינת הכנסת החדשה צריכים לדאוג לך לעניין של ה... אם אתם זוכרים את זה. דיברנו על זה, ואם אנחנו נדרוש חקיקה שכל מי שלא שילם עד עכשיו, זאת אומרת לפי ... הפוטנציאל נשלחה אליו דרישה, הוא יוכל לשלם את זה באופן חד פעמי. אני מזכיר שהדבר הזה היה בנסיבות אחרות בשנת 1977, עשינו את זה והתלבשנו על העניין הזה ואז הצלחנו. אז היו מעט ... שחייבים. הצטרפו לעניין הזה 100,000 בתי אב.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי, תודה. תראו, אני רוצה לסכם ואני רוצה לעמוד בזמנים כמו שהתחלנו בזמן ולסיים בזמן. קודם כל תודה לכל מי שבא ואני שוב

אומר את מה שפתחתי – תודה גם לעובדי אגף הגבייה ולמנהל אגף הגבייה שהוא סמנכ"ל הגבייה, על המאמץ הרב שהם משקיעים. פתחתי עם זה ואני מסיים עם זה.

אבי כץ: תודה רבה.

היו"ר, אמיר גילת: אבל בלי קשר, אנחנו צריכים לבחון את המציאות. יש פה דברים ברמה האסטרטגית שאני לא רוצה בכלל להתחיל לדבר עליהם עכשיו, שזה שינויי חקיקה, שינויי תפיסה, התשתית – גם זה בעיני כבר אסטרטגיה – המוקד הטלפוני, כי זה ייקח כמה חודשים ואין לנו את הזמן. אז בואו נשים בצד רגע את הדברים האסטרטגיים ונראה במה אנחנו יכולים לטפל בינתיים בטווח הקצר, ובטווח הביניים, הבינוני. אנחנו לא יכולים להתעלם ממה ששמענו פה. לא מהצד הזה של השולחן ולא מהצד הזה של השולחן ואני אומר, אני אתמצת את זה ככה ואני אומר את שוויון בנטל וכל המושגים שנוזקו פה וזה בלתי נסבל שיש אנשים שמתמטים סדרתית, ולא יתכן שתהיה איזו קבוצה, ואני אומר ככה בכוונה – תל אביביים, שמחליטים שהם לא צריכים לשלם את האגרה כי לא בא להם, או כי הם לא רואים את הערוץ הראשון, או כי ככה. לא יתכן. לא יקום ולא יהיה. זאת אומרת אני אתמצת את זה ככה – שאנחנו צריכים לעשות אפס אחוז סבלנות כלפי משתמטים סדרתיים ו-100% סבלנות כלפי אזרחים תמימים שרוצים לשלם את האגרה ופשוט אין להם איך לעשות את זה ואין להם איך ליצור קשר עם הרשות. זה המוטו שצריך להנחות אותנו: אפס סבלנות למשתמטים ו-100% סבלנות לאזרחים. אוקי? זה הכלל. ופה אני רוצה להציע שאנחנו נקבע לנו, חוץ מיעדי הגבייה הכלכליים, שאנחנו שמים מאמץ להוריד את מספר התלונות המוצדקות בשנת 2013, בשליש. אני חושב שזה מספר סביר, ריאלי, לא מתיימר מדי, להוריד בשליש בשנת 2013 את מספר התלונות המוצדקות, כדי שיהיה לנו גם כן איזה מדד שבו אנחנו טיפלנו בנושא, ואת זה לעשות קודם כל על ידי חיסול התלונות שתלויות בנו. אני לא בא פה כמובן בטענה לאיש מעובדי האגף וגם לא למנהל האגף, על כך שאין לו אפשרות לעשות טלפונית בגלל כוח האדם שברשותו. אבל הנתונים שהראיתם אתם על הלוח הם בלתי נסבלים מבחינת רשות השידור. זאת אומרת לא יכול להיות ש-94, 97 אנשים, שלא כולם עונים לטלפון, אמרת 30, לא יכול להיות ש-30 איש עונים

לטלפון לשני מיליון אזרחים ויותר. לא יכול להיות. זאת אומרת פה אנחנו חייבים לפתור את הבעיה בתוכנו ולחשוב איך עושים את זה. וזה יוריד כבר, אולי זה כל השליש, אבל זה יוריד מספר רב מהתלונות של איך אפשר להגיע. עכשיו, פה צריך לחשוב ובאמת לא נשפך עלינו פה כסף מהשמיים, אבל בעזרת פעולות מיידיות אני חושב שאנחנו כן צריכים לשאוף. המנכ"ל ואני כבר שוחחנו על זה, ונדמה לי שכבר יצאה הנחייה לניוד עובדים לתגבור אגף הגבייה. גם דיברנו על זה עם הלשכה המשפטית, להכריז על זה כמשימה לאומית של רשות השידור כרגע, מבחינת תגבור אגף הגבייה. לאתר כל עובד פנוי ברשות השידור שלא בדיוק עסוק בדברים אחרים או בלתי מועסק, יש לי כמה שמות בשבילך, ולהעביר אותם לתגבור אגף הגבייה, כפוף כמובן ליעוץ משפטי ושינויים וכל מה שצריך לעשות כדי להזיז אותו. אבל אם יש עובדים לא מנוצלים ברשות השידור חייבים להעביר אותם למשימה הלאומית הזאת של מתן שירות לאזרח. זה אחד. שתיים, דיברנו על הגברת המענה הטלפוני ואפשר לעשות את זה גם באמצעים חיצוניים. דיברנו על הנושא של להיעזר במשרדי עורכי דין, אז גם פה אני מבקש לבדוק מבחינה משפטית, לבדוק בצינורות המקצועיים ובצינורות של הלשכה המשפטית איך אפשר לעשות את זה תוך פרק זמן סביר ביותר ומוקדם ביותר, מה שקרוי במצגת – מחר בבוקר. אז זה מחר בבוקר, לזה הוא התכוון מחר בבוקר. מרסיה, את כל הפוש האפשרי לדבר הזה, כדי שיהיה אפשר להריץ את זה על משרדי עורכי הדין. יש פה משרדים עם עמדות של 100 עורכי דין, שכמו שאמר שי זה יותר מאשר ה-97 שלנו יש, ה-30 שיש לנו שעונים לטלפונים. יש לך 30 שעונים אמרת, תהיה צמוד לנתונים. אז אני חושב שזה כבר ייתן פתרון. אגב, זה יכול להיות גם פיילוט, בתקופת הביניים, לראות אולי בכלל לא צריך את המוקד הטלפוני. אולי זה יפתור לנו את כל הבעיות האחרות, שהם יהיו המוקדים.

אבי כץ: זו סוגיה משפטית.

היו"ר, אמיר גילת: בסדר, אז שמעה הלשכה המשפטית.

אבי כץ: נשלם משכורת, שני משרדים שהיו ... אותם ... וזו

הסוגיה. אם אפשר להרחיב - - -

היו"ר, אמיר גילת: וגם אבי, בנייר שאתה כותב תנסחו להבחין בטיפול בין משתמטים סדרתיים. אני לא חושב שצריך להיות דין אחד למי שפעם אחת לא קיבל הודעה ושכח והלך לו לאיבוד ובדיוק לא ככה ובדיוק לא ככה, לבין מישהו שהוא משתמט סדרתי, שנים ארוכות. מבחינתנו צריך להיות הבדל בטיפול, אפילו אולי לא צריך להפעיל עורך דין, ואני סתם זורק פה. זאת אומרת בטיפול צריכה להיות הפרדה מוחלטת, דיפרנציאציה מוחלטת בין משתמט סדרתי למישהו שפישל פעם אחת ולא משנה כרגע למה. זה נקודה שנייה ויכול להיות שגם זה יקל על התביעות. צריך לראות אם יש מוקדים טלפונים, אם זה לא עורכי הדין, אם זה טלאול, תקשור, אני לא רוצה לנקוב פה במשרדים. לא להקים מוקד, עכשיו, מוקד קיים שייתן לנו שירות בינתיים.

אבי כץ: זה עניין של מכרז.

היו"ר, אמיר גילת: אוקי. טוב, הלשכה המשפטית תבדוק במסגרת טיפול חירום ושעת חירום אם אפשר לעשות את זה, כי הנתון הזה הוא מזעזע: 30 איש ל-2.2 מיליון איש, זה נתון מזעזע. חוץ מזה לא נחזור על כל הדברים שאמרנו מבחינת ההסברה, אם זה באתר האינטרנט ואם זה סרטון. אני אעלה על הכתב את כל מה שדיברנו קודם כי המנכ"ל גם היה עסוק בקידום הרפורמה, אני מניח, נכון? אז הוא לא שמע הכל. אני אעלה על הכתב את הדברים האלה מבחינת ההסברה, הכלים לאזרח, המידע לאזרח, המידע לעורכי הדין, המידע לעובדי אגף הגבייה והתשדירים המחבקים. אני אישית חושב שצריך להוריד את התשדיר הזה. אני לא נותן פה הנחיות. זה סיעור מוחות. אני אומר אישית. אני מציע אגב, אנטון, יש לך פה קוורום של הוועדה. אני מציע שנישאר חברי ועדת האגרה, המנכ"ל, והלשכה המשפטית, לעוד איזה חצי שעה, נתקף את הדברים האלה גם בהחלטות של הוועדה. אז אני אגיד את זה כבר בוועדה, חבל על הזמן. כן.

מרג'יאה סוויל: אתם בשיחות שלכם מדברים על הפרטה של אגף הגבייה ואתם אומרים לעורכי הדין בתקופה האחרונה, באמצעות אבי, המנכ"ל ... את הסמכות של עורכי הדין כאילו יש להם זכות לוותר על קנסות והצמדה. עורכי הדין

מעמיסים את הקהל עלינו והם מתמקחים על השכר שלהם, והקנסות שלנו בני

ערובה. אז אני - - -

אבי כץ: לא זו ההנחיה, סליחה.

מרג'יאה סוויל: אני יש לי מקרים.

אבי כץ: אז יש לך מקרים בודדים.

מרג'יאה סוויל: גם קול בודד הוא מרבי.

היו"ר, אמיר גילת: טוב, אנחנו גולשים. היה לי סיכום מובנה, זה היה יפה

לסיום, אני מאוד מודה לכולכם שבאתם. רק צר לי שבתרבות הארגונית של רשות

השידור עוד לא הצלחנו לנהל דיון ענייני לגמרי, אבל זה כנראה ייקח קצת זמן. תודה

רבה.

הישיבה נעולה