

עמדנו בתור במשרדי רישוי. היה קשה

סוקרי המרכז למחקרים צרכניים ביקרו בשבעה משרדי רישוי ברחבי הארץ. התוצאות עגומות: סביבת המתנה לא נעימה ולעיתים מוזנחת, אי סדר וזמן המתנה ממוצע של 55 דקות. מי נתן להם רישיון?

שלומי דונרפורסם: 23.03.07, 09:08

הביורוקרטיה הממשלתית ידועה לשמצה. המדינה אף פעם לא הצטיינה בשירות לקוחות, והאזרחים שנזקקים לשירותיה נתקלים לעיתים בחומות בצורות, בשעות עבודה קצרות, במספר מועט של פקידים נותני שירות ובסביבת עבודה עלובה. אלא שכל אחד ואחת מאיתנו נאלץ לעיתים לקבל שירות מגוף ממשלתי.

אז החלטנו לבדוק איך זה עובד, ואיזה שירות אנו מקבלים מהמדינה כשאנו נזקקים לה. במסגרת סדרת המחקרים שמבצע עבור ynet "המרכז למחקרים צרכניים" על מגוון השירותים הניתנים לאזרחי ישראל, אנו מביאים הפעם את תוצאות הבדיקה שערכנו בקרב משרדי רישוי ברחבי הארץ.

איך מטפלים בנו בעוד מקומות?

משרד הרישוי הוא אחד הגופים שכל אזרח נאלץ לפקוד אחת לשנה פחות או יותר מסיבות כאלה ואחרות. כולנו הרי צריכים לחדש את רישיון הנהיגה, את רישיון רכב, ומדי פעם גם לבצע העברת בעלות וכו'. שנים רבות, היו משרדי הרישוי ברחבי הארץ נשוא תלונותיהם של צרכנים רבים. הבדיקה הנכוחית, כפי שתיווכחו לדעת, מגלה שהרבה לא השתנה.

לכל אחד מהמקומות שצינו, נשלח סוקר של "המרכז למחקרים צרכניים" שבדק את הפרמטרים הבאים: גודל אולם המתנה, האם יש מקומות ישיבה מספקים ונוחים, האם הסדר נשמר, וכמה זמן עובר מרגע כניסה עד לסיום הטיפול בבקשתו.

התוצאות לפניכם.

חולון

עם הכניסה למבנה ישנם שלושה תורים. תור ראשון, מצד שמאל סמוך לכניסה, המשמש למתן תווי חניה וטיפול בנכים, שם ממתנים 14 איש בפינה צפופה ודחוקה. מייד בהמשך ישנו תור נוסף עליו כתוב "תור מהיר". בשורה דחוקה וצפופה עומדים 42 איש, בבלאגן גמור. בדיוק ממול יש את אשנב המודיעין ובו ממתנים בתור משתרך 23 איש. לנכנס למקום אין כל ידע לאן עליו לגשת, ולמה משמש כל תור.

בהמשך של מבואה זו יש את האולם הגדול ובו פועלים 4 דלפקים. אצל הפקידים מטופל פונה מספר 135, כאשר המספר שלקח הסוקר הוא 189, כלומר עליו להמתין 51 מספרים.

במקום לא הייתה יד מכוונת שתעשה קצת סדר בתורים השונים, וכן להסביר לכל פונה, באיזה תור עליו להמתין לטיפול בבעייתו. במקום יש ספסלי מתכת מחוררים שהישיבה עליהם מאוד לא נעימה, בודאי לא לזמן ארוך.

בסופו של דבר עמד זמן ההמתנה על 57 דקות.

רמלה

אולם ההמתנה בגודל של כ-60 מ"ר. כשנכנס הסוקר לא היה מתקן לקבלת מספר, את המספר מקבלים מהשומר שכל הזמן מסתובב. וכך קרה שאדם שהמתין לתורו שעה ארוכה, נאלץ להמתין זמן רב נוסף כי כשהגיע לפקידה כי הוא לא ידע שצריך לקחת מספר מהשומר.

במקום ישנם שלושה דלפקים, כשרק שניים היו מאוישים. ספסלים יש לכ-20 פונים, כשבפועל היו במקום למעלה מחמישים איש, שחלקם הגדול עמד. במקום היו צעקות ודחיפות, והשומר לא הצליח להשתלט על הסדר.

כשהסוקר הגיע עמד התור על מספר 47, המספר של הסוקר היה 97. הסוקר הגיעה למקום ב-11:10 ויצא מהמקום ב-12:20.

לסיכום: האנדרלמוסיה חוגגת.

פתח תקוה

במבוא-מסדרון קטן לפני הכניסה לאולם ההמתנה עצמו, ממתינים 7 איש, מעשנים סיגריות ואין איש שיעיר להם על כך. משמאל לכניסה יש את התור המהיר, שם עומד מספר 870, כאשר באותו רגע התקבל מספר 803. בתור זה לקח למספר 870 לחכות 72 דקות עד שהתקבל.



בפתח תקוה. סליחה, תקלה (צילום: ניב קלדרון)

במרכז האולם יש את הדלפקים הרגילים, 3 במספר, כשבפועל רק שניים היו מאויישים שהיו צריכים לתת שירות לעוד 82 איש. גם כאן חלפו 1:15 שעה עד לקבלת שירות.

לסיכום: מקום מוזנח, ללא סדר, מעשנים במסדרון. מבזה את השירות הציבורי.

בני ברק (משרת את כל תושבי ת"א וגוש דן)

הסוקר הגיעה למקום הנמצא בבנין דן דיזיין בשעה 11:30. במקום יש שומר, שקצת לא מוצא את עצמו. הסוקר היה צריך להמתין 102 מספרים בתור לדלפקים הראשיים, שם עבדו שלושה פקידים. מימין לדלפק הראשי, ישנו תור "מהיר" אליו עמדו בתור אין סופי ובצפיפות רבה עוד 46 איש.

במקום יש כעשרים מקומות ישיבה. כל השאר ממתינים בעמידה ובצפיפות. רוצים לשתות משהו? צריך לצאת אל לובי הבניין ולרכוש באחד הקיוסקים או המסעדות שבמקום. משרד הרישוי לא עושה דבר בנידון.

הסוקר המתין במקום עד לתורו שעה ו-25 דקות. הסוקר מציין כי צרכנים שהמתינו זמן ארוך ויצאו למספר דקות, וכשחזרו עבר מספרם, נאלצו לקחת מספר חדש והמתינו שעה ארוכה נוספת.

לסיכום: מקום צפוף, ללא סדר ויד מכוונת.

ירושלים (משרד הרישוי בנין מוריה בתלפיות)

הבעיה ראשונה במשרד הרישוי בירושלים צצה עוד לפני שנכנסים לאולם ההמתנה. כבר על המדרגות בכניסה לבניין משתרך תור לא קטן, בשל העובדה שעמדת הבידוק נמצאת ממש על גרם המדרגות, ולכן כל העומדים בתור לבידוק יוצרים תור ארוך. בזמן הבדיקה, לפני כשלושה שבועות, ירד גשם עז, והממתנים נרטבו רק בהמתנה לכניסה לבניין.

כשנכנסים לבניין, חוזר המחזה הקיים במקומות קודמים: מצד שמאל יש את התור "המהיר" בו עומדים בתור ארוך 52 איש הממתנים בצפיפות ובמחנק. מימין לכניסה נכנסים לאולם המרכזי בו יש שלושה דלפקים עם שני פקידים. הסוקר לקח מספר, ומרגע זה היה עליו להמתין לעוד 97 איש שהיו לפניו, ובסך הכל 82 דקות.

גם במקום זה יש מקום ישיבה לכ-30 איש, כשמספר הממתנים, כולל בתור המהיר, היה כפול 5.

מדובר בבניין יחסית חדש, אך תמוה מאוד איך לא דאגו מראש להתאים את המבנה והסדר לצרכים האמיתיים של המקום.

קרית גת

המשרד נמצא מיד על הכביש הראשי בכניסה לעיר. מדובר במשרד קטן בגודל של 20 מ"ר. במקום יש ספסל המתנה אחד, ופקידה אחת. בזמן בדיקת המקום על-ידי הסוקר, נוכחו במקום רק שלושה איש. הסוקר היה במקום בשעה 12:00 והמתין כשבע דקות עד לתורו.

המקום קצת מיושן, אך אם זו כמות האנשים הפוקדת את המקום, הרי שזה מספיק.

חדרה

משרד הרישוי נמצא בקניון לב חדרה בקומה העליונה. במקום אין תור מהיר. ישנם שני פקידים שטיפלו בממתנים, שמספרם היה 13. סה"כ זמן ההמתנה היה 11 דקות. גם במקום זה, ישנם כעשרים מקומות ישיבה, ושומר בכניסה.

מסקנות וסיכומים

- אין שיטה אחידה ללקיחת מספר. במספר מקומות המכשיר לא עבד, והיה צורך לקחת מספר מהשומר כמו ברמלה, חדרה ובני ברק.
- אין פרופורציה בין מספר המושבים למספר המבקרים בכל המקומות.
- אין אדם האמור להסביר לבאים, מי צריך לפנות לתור המהיר או לתור הכללי.
- מרבית המקומות שנבדקו אינם בנויים לקבלת מספר גבוה של פונים בנקודת זמן.
- עוד בזמן הכנת המבנה לשימוש, לא נעשתה עבודת הכנה כראוי, וסימולציה של קבלת מספר גבוה כל כך של פונים כמו שיש בחולון, ירושלים, בני ברק וכו'.
- סך הכל מדובר במקומות מאוד לא מסבירי פנים לפונים. במקום נשמעים כל העת ויכוחים וצעקות בין הפונים בעיקר בכול הקשור לניסיון לקיצור תורים.
- זמן ההמתנה הממוצע הוא 55 דקות.
- הזמן השכיח הוא כ-70 דקות.
- ואולי כדאי לנסוע לעיר קצת פחות עמוסה ולקבל שירות מהיר יותר ופחות לוחץ.

משרד התחבורה: בימים אלו עוברים מהפכה

ממשרד התחבורה נמסר בתגובה, כי "משרדי הרישוי ברחבי הארץ סובלים ממצוקת כוח אדם קשה ומהעדר תנאי עבודה נאותים המאפשרים להעניק לציבור שירות מהיר ויעיל.

"בשנים האחרונות לצערנו, בוטלו תקנים רבים של עובדים בכל במשרדי הרישוי בארץ, בעקבות הקיצוצים הרחביים שבוצעו בכל משרדי הממשלה. עובדים רבים פרשו ולא אושרה קליטה של עובדים חדשים במקומם.

"רשות הרישוי עוברת בימים אלה מהפכה בכל הנוגע למתן שירות לציבור הרחב. במסגרת תוכנית מקיפה שגיבש המשרד יועבר חלק גדול משירותי משרד הרישוי לגורמים פרטיים שיפעילו מערך נרחב של 150 נקודות שירות בכל רחבי הארץ במקום 30 כיום.

"הזכינים הפרטיים יפעילו שירות ברמה גבוהה הכולל שעות בין השאר פעילות ארוכות יותר ומתן שרות יעיל ומהיר לציבור הנהגים.

"כבר היום ניתן לקבל או לבצע חלק גדול משרותי משרד הרישוי באמצעות מוקד טלפוני מאויש Call Center וכן על ידי מענה קולי ממוחשב והאינטרנט וכל זאת מבלי כל צורך להגיע למשרד הרישוי. מספר הטלפון של המוקד *5678.

"שינויים אלה צפויים לפתור את מצוקת כוח האדם ואת הליקויים המועלים בכתבה ויאפשרו למשרד הרישוי להעניק שירות מהיר ויעיל".