

# במשרד הרישוי מייעצים מה לעשות כשאין תור: "אנשים מתפללים"

זו התשובה שקיבל רוכב אופנוע שעבר את המבחן המעשי, אמור  
היה להגיע למשרד הרישוי אך לא הצליח למצוא באתר משרד  
התחבורה תור פנוי וביקש עזרה במוקד הטלפוני. והוא ממש לא  
לבד, כפי שהסתבר בבדיקה שערך ynet. משרד התחבורה: אופן  
הטיפול של הנציג לקוי

אסף זגריזק, ריקי כרמי | 10.09.20 | 16:49

[הדפסה](#) [מצאתם טעות? דווחו לנו](#)

- בעקבות הקורונה העניק משרד התחבורה ארכה למי שנדרש לשירותים שונים
- בפועל זה פחות הצליח, ואזרחים רבים התלוננו על סרבול, חוסר ידע ואטימות
- אנחנו מביאים שני סיפורים מאפיינים שלצערנו לא הפתיעו איש

"מה אנשים עושים כשאין תורים? מתפללים. אנשים מתפללים" (תמונת אילוסטרציה)

by Taboola

[Promoted Links](#)

הפתעה משמחת: כמה עולה דיוור מוגן בישראל [רשימה לפי אזורים] דיוור מוגן | תוצאות חיפוש [מידע נוסף](#)

6 דברים שלא ידעתם על חמורים Safe Haven for Donkeys

כולם צחקו על דוריס שאירחה תיירים בחינם בעג'מי. ואז באה שרה ג'סיקה פרקר

מעורבות

משרד התחבורה מתהדר אמנם בכך שאת מרבית פעולות הרישוי ניתן לבצע גם ברשת ובאזור האישי, מבלי להגיע לסניפים הדחוסים, אבל תלונות רבות שהגיעו למערכת ynet מציינות תמונה מטרידה, שהופכת את ההבטחות לטיפול מרחוק לחסרות בסיס: מוקדנים שלא בקיאים בנהלים, הפניה שלא לצורך לסניפי רישוי והמתנה של שבועות לתורים.



משרד הרישוי ברחובות בצל הקורונה  
(צילום: רועי עידן)

## שא תפילה, זה אולי יעזור

עמית משהם השקיע בלימודי רכיבה על אופנוע. עבר טסט (מבחן מעשי) וניסה לקבוע באתר האינטרנט תור למשרד הרישוי, כדי שרישיונו יוזן במערכת. בעיה. שכן לדבריו, באתר האינטרנט ניתן היה כלל לקבוע תור באזור המרכז. בלית ברירה התקשר טלפונית למוקד משרד הרישוי וביקש לקבוע תור. בשיחה המוקלטת שמצורפת לכתבה הוא נשמע אומר כי "לא משנה לי איפה", אך המוקדן משיב כי אין תורים בכל אזור המרכז בשבועיים הקרובים, והציע לעמית לבדוק שוב למחרת בבוקר.

"אתה צריך לעבור במשרד הרישוי" אמר עוד המוקדן לעמית, במענה לשאלה אם הוא יכול לנהוג בינתיים על האופנוע החדש שממתין לו בחנות. "למה זה ככה?", שאל עמית בתסכול. "כי זה ככה", ענה המוקדן. "מה אנשים עושים, עוצרים את החיים שלהם?" הקשה עמית וזכה לתשובה מקורית: "אנשים מתפללים".

ל-ynet אמר עמית כי "הזוי שאין תורים במשרד הרישוי. אתה נכנס לאפליקציה ואין תורים באזור המרכז כלל. אתה מתקשר למשרד הרישוי ואומרים 'אין תורים, תתקשר בבוקר ובמידה ואין תורים בבוקר, פשוט תתפלל'. אין גוף שניתן להתלונן אליו אבל יש לי פתרון בשבילם: קחו כמה מובטלים שצריך ותאיישו עמדות במשרד התחבורה ובכל משרד שיש בו צורך ותקלו כך על הציבור. גם ככה אנחנו סובלים מכל כיוון אז לקחת לנו גם את אפשרות ההתניידות כי אין לכם מספיק עובדים?".

## הודעת משרד התחבורה? לא מכירים כזו

זוהי כמובן לא האירוע היחיד שמוכיח את אזלת ידו של משרד התחבורה. בחודש יולי פרסם ynet את תלונותיהם של נהגים שרשיונם הותלה (הוקפא) עד שיעברו קורס נהיגה מונעת, אך לא יכלו לעשות כן בשל ביטולי קורסים בעקבות הנחיות הקורונה. פתרון משרד התחבורה היה להאריך אוטומטית את תוקף הרישיונות עד למרס 2021. לכאורה, פתרון מתבקש. בפועל התברר שבחלם, כמו בחלם, ההארכה האוטומטית לא נקלטה בכל המקרים במחשב המשרד. רונית מרמת השרון התקשרה למשרד הרישוי משום שהקורס נדחה והנציגה אמרה לה שרשיונה מותלה, ושאסור לה לנהוג עד שתגיע למשרד הרישוי. "אחרי שאמרה כך בדקתי את הנושא וראיתי ב-ynet שנתנו הארכה כוללת עד מרס. הסברתי את זה למשרד הרישוי ובפעם הראשונה אמרו לי שהם לא מכירים את זה ואין להם מושג על מה אני מדברת. הבהירו לי שאני צריכה לעשות קורס אחרת אין מה לעזור לי."

"בדקתי בהודעות משרד התחבורה וגיליתי את הדיווח על ההארכה. צלצלתי שוב וענתה נציגה אחרת. הקראתי לה את הודעת משרד התחבורה והיא אמרה לי שהמקרה שלי יוצא דופן. אמרתי לה שיש לי חברה שקרה לה אותו דבר ואז היא אמרה שהיא לא יכולה להסביר את זה", סיפרה רונית.

"התקשרתי שוב והפעם אמרו לי 'תקבעי תור למשרד הרישוי ויש רק לסוף ספטמבר'. הסברתי להם שזה לא הגיוני שאהיה בלי רשיון עד אז בזמן שאני אמורה להחזיק בו. וככה התקשרתי פעם ועוד פעם עד שהצלחתי להקדים את התור לשבוע וחצי אחרי השיחה. אגב, גם את התור הזה לא היה פשוט להשיג. הגעתי למצב שבדקתי בכל הערים, ובכל אזור המרכז לא היו תורים."

"אבל כשהגעתי גיליתי מספר גדול של אנשים מחוץ למשרד שרובם באו עם אותה בעיה, אבל לא הכניסו את מי שלא קבע תור - וזה היה הכי הזוי. כי ברגע שכן נכנסתי, תוך שנייה הפקידה נתנה לי אישור שזה נדחה למרס. שאלתי למה הייתי צריכה להגיע עד לשם, אבל לא היתה תשובה."

לדבריה, "זה היה נורא. התחושה היא של זלזול. איך יכול להיות שיש נציגים שלא מכירים את ההנחיה החדשה, למרות שכאשר מתקשרים ההקלטה מדווחת שבהתאם לקורונה יצאה הנחיה חדשה, שרשיונות מותלים יוארכו אוטומטית עד מרס. ואם זאת ההקלטה, איך זה שהנציגים לא עומדים מאחורי זה? לא רק זה, אלא שהסבירו לי שאם אני נוהגת, זה בלי רישיון. פשוט הזיה. וכל זה אחרי שקבעתי פעמיים קורס נהיגה מונעת, ופעמיים הוא בוטל בלי הודעה מוקדמת".

הסיפורים האלו, כך מסתבר, אינם נקודתיים. מאבטחים בסניפי משרד הרישוי באזור המרכז ובדרום מספרים שמדי יום מגיעים נהגים רבים ללא תור ושרשיונם הותלה, חרף התחייבות משרד התחבורה להארכה אוטומטית. בתשובה לשאלה כמה אנשים מגיעים עם בעיה דומה, ענה "ביום? או בשעה?" ולא הצליח להסתיר את חיוכו אפילו דרך המסכה.

המאבטח במשרד הרישוי - בדקתי גם עבור חבר שלי, כולם מגיעים

ממשרד התחבורה נמסר בתגובה: "אופן הטיפול של נציג המענה הטלפוני בפונה לקוי ואינו מייצג כלל את המצופה מהמוקדנים המייצגים את משרד התחבורה. אנו מצרים על התשובה הבלתי מקצועית שניתנה לפונה, הנוגדת את נורמות השירות שקבע משרד התחבורה. המוקד מופעל כמיקור חוץ של המשרד, שמשקיע זמן ומשאבים רבים כדי להכשיר את נציגי המענה הטלפוני, מתוך כוונה לשרת את הציבור באופן הראוי ביותר. על הנציג היה להציע לפונה חלופה יעילה של זימון תור טלפוני, ערוץ בו קיימים תורים פנויים לרוב ובכך היה מונע מן האזרח לכתת רגליו לסניף הרישוי.

"מנהל חטיבת השירות במשרד התחבורה בחן את אופן תפקודו של הנציג בפניית האזרח והנחה את מנהל המוקד לנזוף בעובד ולחדד את הנהלים בקרב נציגי השירות, על האפשרות החדשה לזמן תור טלפוני ולקבל שירות מבלי להגיע למשרד הרישוי".

מה אנחנו חושבים: השירות לאזרח במשרד הרישוי תמיד היה מנקודות החולשה היותר בולטות של משרד התחבורה. אם אלה פחות מדי סניפים, פחות מדי עמדות שירות ואם יש מספיק מאלה ומאלה, פחות מדי עובדים לשירות הקהל העצום שנדרש בלית ברירה להגיע. הניסיון להעביר שירותים רבים לרשת ראוי להערכה, אלא שבפועל, יותר מדי מכשולים מונעים ממנו להיות יעיל באמת. הגיע הזמן לשינוי דרסטי.