



Ministry of Justice
National Land Registry – Main Office

משרד המשפטים
הנהלת אגף רישום והסדר מקרקעין

תאריך: ג' טבת, תשע"ה
25 דצמבר 2014

לכבוד
עו"ד דוד סופר, יו"ר ועדת מוסדות ציבור וממשלה, לשכת עורכי הדין
רח' המסגר 55
תל אביב, 6721707

אדון נכבד,

הנדון: הטמעת מערכת רישון

לאחרונה פנית אליי על רקע טרונות ותלונות של ציבור עורכי הדין עקב פיגורים אגב הטמעת מערכת המחשוב החדשה אשר הולכת ומתבצעת בכל היחידות של האגף (רישום, מפקח, הסדר והנהלה), בבקשה למתן התייחסות מפורטת וסדורה לנושא. לאור האמור, הנני מתכבדת להתייחס כמבוקש כדלקמן:

1. לפני כעשר שנים, הוחלט באגף ובמשרד כי האפליקציה המחשובית אשר משרתת מאז תחילת שנות ה-90 של המאה הקודמת את לשכות הרישום (להלן – האפליקציה), טעונה החלפה, וזאת מסיבות הכרוכות בגילה – כמעט עשרים וחמש שנה – ובמצבה הטכנולוגי (המוגדר כמצב של end of life). ההחלטה לגשת למכרז לאיפיון, פיתוח ותחזוקה של מערכת מחשוב חדשה לכל יחידות האגף לא היתה גחמה של מותרות אלא צורך של ממש, והיא התחזקה במהלך השנים נוכח תקלות שהתגלו באפליקציה, קושי הולך וגובר לתחזק אותה ולהטמיע בה שינויים, כמות הולכת ופוחתת של אנשי מחשוב הבקיאים ברזיה וחוסר יכולת להעמיס עליה מונקציות הנתפסות כמובנות מאליהן במערכות מחשוב מודרניות יותר.
2. כידוע, האפליקציה חובקת רק את לשכות הרישום, בעוד שיתר יחידות האגף עושות שימוש בתכנות מדף (אאוטלוק, אקסל וכיו"ב) והן אינן מחוברות לפנקסים הממוחשבים ולאפליקציה באופן אינטגרלי.
3. מכרז האיפיון והפיתוח של המערכת החדשה מבוסס על חזון אשר שם לנגד עיניו את השיפור של השירות הניתן לקהל. אבן יסוד בחזון זה טמונה בתפיסה, כי המערכת צריכה לשרת במקביל את כל היחידות של האגף, בלוי תהליכי חוצה ארגון. לאור כך, הפרוייקט מתפרס על עשרות אם לא מאות תהליכים ופונקציות – החל מכל תהליכי הרישום השוטף על גווניו, ניהול דיונים שיפוטיים בפני המפקח, הסדר זכויות במקרקעין, רישום בתים משותפים, רישום פרצלציות ועוד.
4. נוכח היקפה המיוחד של המערכת, נפרס הפרוייקט על פני כמה שלבים, כשבשלב הראשון מוחלפת האפליקציה בלשכות ומתחילה בניסה של לשכות המפקח וההסדר למערכת אחודה, כמפורט לעיל. זהו השלב המוטמע כעת בכל לשכות האגף.
5. דווקא על מנת לאפשר השקעה של משאבי הטמעה, הדרכה לוי ותמיכה מרביים נבחרו לשכות תל אביב כראשונות, ובהן החלה פריסת המערכת החדשה, ביולי/אוגוסט 2014.

מען למכתבים: רח' בן יהודה 34 מגדל העיר, ירושלים 91024

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה' 8:30 עד 12:30

טל': 02-5696120 פקס: 02-6467814 אימייל: hanhala-mekarkein@justice.gov.il

6. גם פתיחת הדלתות לאחר תקופה ההדרכה והפריסה הראשונית לוו מקרוב על ידי הנהלת האגף והלשכה תוגברה בנציגי הנהלה וכן בעובדים ומנהלים מלשכות אחרות שסייעו בטיפול בקהל וברישומים.
7. יחד עם זאת, ההטמעה לוותה בקשיים טכנולוגיים ומעשיים, ועל כך מצרה הנהלת האגף מאוד.
8. אך בכך איש לא אמר נואש, וגם נוכח העלייה בזמני הטיפול ובתיקים המופקדים, נקטו הנהלת האגף והמשרד במספר אמצעים להאצת החזרה לשגרה וביניהם: תגבור המערך הניהולי בלשכת תל אביב; שינוי בוויסות הקהל; הקמה של קבוצה ייעודית מבין עובדי הלשכה שתטפל בתיקים המופקדים; תגבור כוח אדם בכוח אדם זמין שניתן לגייסו באופן מידי (סטודנטים, בני שירות) לתמיכה במשימות שאינן מצריכות הסמכה בסמכויות רשם; העברת תיקים לטיפול בלשכות אחרות; העברת עובדים והתייצבות מנהלים מלשכות אחרות; העסקת עובדים בימי שישי ובחופ"מ בהיקף המירבי המותר על פי התקשי"ר; העברת המענה הטלפוני למוקד מרכזי מאויש משעה 8:30 ועד השעה 16:00 (צעד אשר התאפשר דווקא רק באותן לשכות בהן הושלמה הטמעת המערכת החדשה), ועוד.
9. יצויין כי אמצעים אלה ננקטו וננקטים, לפחות בחלקם, גם בלשכות האחרות, לרבות אלה שהמערכת טרם הוטמעה בהן, על מנת להפחית ולמנוע את ההשלכות שסביר היה שינבעו מהטמעת המערכת.
10. במקביל, עמלה הנהלת האגף ביחד עם יתר הגורמים הרלוואנטיים במשרד להכנסת תיקונים ושיפורים במערכת ובתשתית החומרה המשרתת אותה, אשר יקצרו את התהליך מבלי לוותר על התועלות שלה.
11. כאן המקום להזכיר, כי בזכות הטמעת המערכת החדשה, החליף הנסח המקוון, באותן לשכות בהן נפרסה, את שירות הפצת המידע וכבר בכך שופר השירות לציבור באופן ניכר. הנהלת האגף החלה במגעים מול הגופים המתגנים מתן שירות מצדם בהצגת נסח רישום, על מנת שהם יקבלו גם נסח מקוון, מה שעוד יקל על הציבור. כאמור, היכולות של המערכת החדשה ימשיכו ויאפשרו, עם פריסת השלבים הבאים, הקמת ממשקים גנריים וספציפיים מול גופים כגון רמ"י, מפ"י ורשות המיסים, פריסה של מודול לניהול דיונים שיפוטיים בפני מפקח על רישום מקרקעין, רישום בתים משותפים מרחוק, ועוד.
12. לא זו אף זו - לפני כשבועיים, למרות שהאמצעים המתוארים נשאו פרי וכמות התיקים המופקדים בלשכת תל אביב הופחתה באופן משמעותי, וחרף העומסים המוכרים אשר פוקדים את הלשכות בסוף כל שנה קלנדרית, הוקמה יחידה שכל מטרתה היא לטפל ביתרת התיקים המופקדים בלשכה, במנותק מן העבודה השוטפת של הלשכה. היחידה מורכבת מעובדי לשכת תל אביב, עובדי לשכות אחרות, עובדי הנהלה ומערך תומך. היחידה כבר השלימה ברישום למעלה משבע מאות תיקים וטיפול ביותר מ-1,500 תיקים, במאמץ עילאי שלא לדחות אותם אלא להביא להשלמת המסמכים הדרושים תוך זמן קצר.
13. כאן המקום להזכיר, כי לדאבונו, התופעה עליה הצבענו בעבר לא פחתה בכמותה ועדיין כמחצית מן התיקים המוגשים ללשכה - אם לא למעלה מכך - לוקים בפגמים וחסרים שאינם מאפשרים להשלימם ברישום. תופעה זו אינה מסבה כבוד לקהל המייצגים, מכשילה, בוודאי לעת הזו, ניסיון מצד העובדים שלא לדחות את התיקים אלא ליצור קשר עם המייצג ולהביא להשלמת המסמכים תוך זמן קצר, כברירת מחדל, וגורמת לתסכול גדול גם בקרב העובדים, אשר אינם רואים את מלוא התועלת בעבודתם המאומצת, שכן, ברגע שמוחתת ערימת התיקים לטיפול, חוזר הגל השני של התיקים שלא ניתן היה לרשום בהגשה הראשונה, מה שמונע התקדמות אמיתית ומאריך את זמני הטיפול.
14. אני חוזרת על נכונותי המלאה ונכונותו המלאה של האגף שברשותי לשתף פעולה למציאת דרכים אשר יהיה בהם להביא לשיפור הרמה של התיקים המוגשים למען שיפור השירות לציבור וקיצור זמני הטיפול בתיקים.

מען למכתבים: ✉ רח' בן יהודה 34 מגדל העיר, ירושלים 91024

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה' 8:30 עד 12:30

טל': 02-5696120 פקס: 02-6467814 אימייל: hanhala-mekarkein@justice.gov.il

15. לבסוף אזכיר, כי תלויה ועומדת בקשתו של האגף לתוספת כח אדם קבוע ללשכות. בעידן זה של קשיים תקציביים הדבר כמובן מורכב במיוחד אך כולי תקווה כי הפניה תענה בחיוב.

16. כולי תקווה כי האמור לעיל סייע להבהרת המצב, וכן להכרת המשאבים והמאמצים אשר הנהלת האגף, הלשכה והמשרד משקיעים למען החזרת השגרה במהרה.

17. אני חוזרת ומביעה צער על חוסר הנוחות שנגרם לציבור עורכי הדין ובטוחה שגם בהמשך השיח הכן והפתוח ושיתוף הפעולה בין לשכת עורכי הדין בכלל והוועדה שבראשותך בפרט לבין האגף טמון המפתח לחזרה תוך זמן לא ארוך לשגרה - ואף לתחילת קטיף הפירות של המערכת החדשה.

אני כמובן עומדת לרשותך לכל הבהרה שתידרש.

בכבוד רב,

עליזה קן עו"ד
הממונה על המרשם

העתק: עו"ד א. פלמור-הרץ, המנהלת הכללית, משרד המשפטים

מען למכתבים: ✉ רח' בן יהודה 34 מגדל העיר, ירושלים 91024

שעות קבלת קהל: ימים א'-ה' 8:30 עד 12:30

טל': 02-5696120 פקס: 02-6467814 אימייל: hanhala-mekarkein@justice.gov.il