

"אומבודסמן מן התורה – מניין?"

על תלונות ומתלוננים, בימים ההם, בזמן הזה

אביעד הכהן*

המבקש אחר מוסד ה"אומבודסמן" או "נציב תלונות" במקורות היהודיים עשוי להיתקל באכזבה רבתי. אפילו יחפש במקרא כולו, במקורות חז"ל ובשאר מקורות המשפט העברי, כמו גם בספרות העברית החדשה והישנה לדורותיה, ספק גדול אם יעלה בחכתו ולו בדל של מקור המתייחס למוסד זה.

אכן, "האדם המתלונן" (אם תרצו, על דרך ההשאלה, *homo complainantus*) הוא חלק מכל תרבות אנושית. לעתים קרובות מצטמצמת התלונה לדל"ת אמותיו של אדם, בתוך הבית והמשפחה, מקום העבודה או הקהילה הקרובה אליו, אך לעיתים היא פורצת גדר ויוצאת החוצה ל"רשות הרבים", ומובאת בפני גורם חיצוני בתקווה שהלה יטפל בתלונה וייתן לה מענה.

עיון במקורות היהודיים לגווניהם ולדורותיהם מלמד שלצד המוסדות הרשמיים לבירור תלונות, טענות ומענות, ובראשם בית הדין המברר את הנושא שמובא לפניו בדרך של הליך משפטי סדור, קמו "אומבודסמנים" שונים להלכה ולמעשה. חלקם עברו תהליך של מיסוד מסודר וחלקם שימשו בתפקיד למעשה, כמעין "כליא ברק" של תלונות, גם אם לא נשאו בכל כהונה רשמית והיו נטולי מנגנון עזר.

המאמר בוחן את התופעה החברתית של התלוננות והגשת תלונה מנקודות מבט שונות – לשונית, היסטורית וספרותית, ובוחן את הלקחים והתובנות שניתן להסיק מן המקורות היהודיים לדורותיהם לימינו ובימינו, בין השאר לאור פעילותה של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

אקדמות מילין | רגע של עברית: מה בין "מתלוננים", "מתאוננים", "מתרעמים", "צועקים", "רוגנים", "רוטנים", "מתמרמרים" ו"קובלים"? | תלונות ומתלוננים בתנ"ך, "ספר הספרים" | תלונות בספרות חז"ל | תלונות ומתלוננים בקהילה היהודית למן ימי הביניים ואילך | תלונה בעניין ניסיון הרשות המינהלית לפגוע בזכות קניינית של היחיד | תלונות בענייני מיסוי יתר ומיסוי שלא כדין | תלונות שעניינן "עינוי דין" ואי-מתן מענה במועד | תלונות בענייני טוהר המידות | קבילה על דרך "עיכוב תפילה" | תלונות ומתלוננים בספרות העברית | אחרית דבר: בימים ההם, בזמן הזה - האם ומה ניתן ללמוד ממקורות המשפט העברי בימינו ולימינו?

* פרופ' אביעד הכהן הוא נשיא המרכז האקדמי "שערי מדע ומשפט" ועמית מחקר בכיר במכון ון ליר בירושלים
** במאמר זה כל ההדגשות שבציטוטים אינן מופיעות במקור.

אקדמות מילין

בדיחה שרווחה בישראל בראשית שנות השבעים של המאה העשרים סיפרה על עולה שהגיע לישראל מברית המועצות (ע"ה). "איך היה מצב התעסוקה במוסקבה?", נשאל בלשכת הקליטה. "לא יכולתי להתלונן". "איך הייתה הדירה שלך?". "לא יכולתי להתלונן". "והחינוך של ילדיך?". "לא יכולתי להתלונן". "אם היה לך כל כך טוב שם, מדוע הגעת לכאן?". הסתכל העולה החדש בתמיהה בפקיד השואל, והשיב: "שם לא יכולתי להתלונן. כאן – אני יכול להתלונן!".

המבקש למצוא את מוסד האומבוסמן או נציב תלונות הציבור במקורות היהודיים ינחל אכזבה רבת. אפילו יחפש במקרא כולו, במקורות חז"ל ובשאר מקורות המשפט העברי, או בספרות העברית החדשה והישנה לדורותיה, ספק גדול אם יעלה בחכתו ולו בדל של מקור הנוגע למוסד זה. ובקצירת האומר: "אומבוסמן מן התורה – מניין? אומבוסמן מן התורה – אין!".

אכן, את "האדם המתלונן" (אם תרצו, על דרך ההשאלה, *homo complainantus*) ניתן למצוא בכל תרבות אנושית. לעיתים קרובות מצטמצמת התלונה לדל"ת אמותיו של אדם, לנעשה בתוך הבית והמשפחה, במקום העבודה או בקהילה שאליה הוא משתייך. אך לעיתים התלונה פורצת גדר ויוצאת החוצה, ל"רשות הרבים", ומובאת לפני גורם חיצוני בתקווה שהלה יטפל בה וייתן לה מענה.

עיון במקורות מלמד שלצד המוסדות הרשמיים לביור תלונות, טענות ומענות שפעלו בישראל במרוצת השנים, ובראשם בית הדין – המברר את הנושא שמואב לפניו באמצעות הליך משפטי סדור, לעיתים קמו "אומבוסמנים" שונים להלכה ולמעשה, ממוסדים ושאינם ממוסדים. חלקם עברו תהליך מסודר של מיסוד, וחלקם שימשו בתפקיד כמעין "כליא ברק" לתלונות, להפגת כעסם וכאבם של מתלוננים, אפילו לא נשאו בכל כהונה רשמית, היו נטולי מנגנון עזר, ובהיעדרו לא תמיד היה ביכולתם ליתן מענה של ממש לפונים אליהם. הווי אומר: במציאות הריאלית, קמו להם לישראל "נציבי תלונות" רבים במהלך הדורות, אפילו לא הושם כתר זה בראשם. הם פעלו באופן וולונטרי, מכוח מעמדם בקהילה ולא מכוחו של מינוי רשמי או תפקיד ממוסד.

בהקשר זה נעיר כי על במת המקרא מופיעים "נציבים" שונים, כמניין במספר, אך הם נציבים מסוג שונה לחלוטין – למן אשת לוט שהפכה פניה אחור ותהי ל"נציב מלח" (יט, כו), דרך נציבי פלישתים הנזכרים בכמה מקומות², ועד לנציבים שמינה דוד בארם דמשק³ ובאדום⁴. לפי ההקשר, נציבים אלה היו פקידי שלטון ממונים, כדוגמת הניצבים שנזכרים בהקשרים אחרים⁵.

1 על דרך סיפורו המלבב של השופט חיים כהן, שהבאתי בהקשר אחר. ראו בתי המשפט ולשכת עורכי הדין בישראל הוועדה לקידום התנהלות דינונית **תרבותית בבתי המשפט** (התשע"א), בעמ' 4, פס' 2.

2 שמואל א, י 5; יג 3–4; דברי הימים א, יא 16.

3 שמואל ב, ח 6.

4 שמואל ב, ח 14.

5 ראו לדוגמה שמואל א, כב 9; מלכים א, ד 5–7; ח 48; ה 30; טו 23; דברי הימים ב, ח 10. על החילוף "נציבים" – "ניצבים" ועל מעמדם כפי שהוא משתקף בתנ"ך ובספרות המזרח הקדום, ראו יוחנן אהרוני "נציב, נציבים" **אנציקלופדיה מקראית** כרך ה 914–916 (תשכ"ח); שם, בעמ' 913 יש גם התייחסות למקומות יישוב בשם "נציב" (שאפשר ומקצתם נשתמרו בשמות היישובים הערביים, דוגמת ח'רבת בית נאצי למרגלות הר חברון וח'רבת בית נציב אל ערביה בשפלת יהודה). עיר דומה בשם זה, בצפון עבר הירדן המזרחי, נזכרת במכתב אל-עמארנה. ראו שם. לעתים מצוי במקרא החילוף "נציב" – "מצב" (ראו שמואל ב, כג 14: "מצב פלישתים", המכוון לפי הקשרו כלפי 'מוצב' – חיל מצב צבאי, וכפי שהעיר אהרוני שם, אין זה תימה שכן לצד ה"נציב" הפקיד הממונה, היה דרך כלל חיל מצב צבאי שעמד לפקודתו ולשירותו כדי להשליט סדר ומשמעת).

משקמה מדינת ישראל יוחד התואר "ניצב" לבעלי תפקיד במשטרה, והוא מקביל לדרגת אלוף בצבא; ואילו בהקשר המינהלי יוחד תואר ה"ניצב" לפקיד ממשל בדרגה גבוהה בתחומים אחרים, דוגמת ניצב שירות המדינה, ניצב מס הכנסה, ניצב קבילות חיילים, ניצב קבילות שוטרים וסוהרים⁶, המבתי⁷ (מבקר תלונות נחקרים בשב"כ)⁸, ומקביליו האזרחיים דוגמת ניצב תלונות הציבור⁹, ניצב תלונות הציבור על שופטים¹⁰, וניצב קבילות הציבור לעניין חוק ביטוח בריאות ממלכתי¹¹.

אכן, אף שהמוסדות נשתנו, הטבע האנושי נותר כשהיה. "ניצב תלונות" אולי לא היה בימים עברו, אך תלונות – היו גם היום, ובשפע רב. התופעה של תלונות ומתלוננים למיניהם ימיה כימי עולם, וביטוייה ניכר היטב גם במקורות המשפט העברי. התחקות אחר תופעה זו במקורות מלמדת שגם אם נושאי התלונה השתנו, ואף המוסד שנדרש לבירורן שונה בתכלית, עדיין ניתן להעלות מהם ובהם תובנות חשובות לטיפול בתלונות בנות ימינו, הן באשר ל"מה" – סוג התלונות; הן באשר ל"מי" – סוג המתלוננים ומניעיהם; הן באשר לנילונים; והן באשר לגורם שראוי כי יטפל בתלונות ולדרכי טיפולו בהן.

במאמר זה נבקש לעיין בכמה מפרקיה של "מסכת תלונות" בעולמה של מורשת ישראל. נבקש לתת סימנים בסוגי התלונות והמתלוננים השונים, לבחון את מניעי המתלוננים ולעמוד על הדרכים שהוצעו להתמודדות עם התלונות. לסוף, נבקש לבחון אם ניתן ללמוד משהו מדרכי ההתמודדות המסורתיות של המשפט העברי עם תלונות ומתלוננים, אולי גם לאמצם ולהחילם על מציאות חיינו האידנא, בימינו ולימינו.

רגע של עברית: מה בין "מתלוננים", "מתאוננים", "מתרעמים", "צועקים", "רוגנים", "רוטנים", "מתמרמרים" ו"קובלים"?

אחד המבחנים המרתקים לתפוצתה של תופעה חברתית, כלכלית או משפטית בתרבותו של עם או חברה מסוימת הוא מבחן הלשון. ככל שיש יותר מונחים ושימושים המשמשים בלשון לציון תופעה מסוימת, אפשר להניח שהיא הייתה רווחת יותר באותה חברה, ולהפך¹².

- 6 ניצב קבילות שוטרים פועל מכוח חוק המשטרה, התשס"ו-2006 וניצב קבילות סוהרים פועל מכוח פקודת בתי הסוהר [נסח חדש], התשל"ב-1971.
- 7 בג"ץ 1265/11 הועד הציבורי נגד עיניים בישראל ואח' נ' היועץ המשפטי לממשלה (נבו, 6.8.12).
- 8 על ראשיתו של מוסד זה, ראו יוסף תמיר "על אף כל המכשולים: אבני דרך בהקמת ניצבות תלונות הציבור" עיונים בביקורת המדינה 27 59 (2002); יצחק בקר "לידתו של רעיון האומבוסדמן המודרני" עיונים בביקורת המדינה 105 63 (2018).
- 9 ראו חוק ניצב תלונות הציבור על שופטים, התשס"ב-2002; תקנות ניצב תלונות הציבור על שופטים, התשס"ד-2003.
- 10 ניצב קבילות הציבור מכהן במשרד הבריאות מכוח החוק. ראו ס' 45 לחוק בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994.
- 11 לדוגמה, חוקרים רבים העירו כי מספרם הרב של המונחים המציינים עוני ועניים בלשון העברית והיידיש (כגון עני, מך, דל, אביון) מלמד על ריבוי העניים בקרב החברה היהודית בגלוייתיה השונות. ראו לעניין זה אביעד הכהן "שמחת עניים ומתנות לאביונים – קו העוני וזכות הקיום בכבוד" פרשת השבוע 159 (פרשת תצווה התשס"ד).

עיון בלשון העברית מלמד של "משפחת התלונות" הקדומה נתייחדו כמה שמות פעולה ושמות תואר: מתאונן¹², מתלונן, מתרעם, זעק, חמס, צעק, זעק, רוגן¹³, רטן וקובל. לצד התלונה יש גם תרעומת, קבילה וטרוניה¹⁴, צעקה וזעקה, ולא אחת נראה שבמקורות הראשונים מדובר במונחים נרדפים ומתחלפים שאין הבחנה ברורה ביניהם¹⁵. לימים ניסו ליצור בידול ולייחד כל מונח לפעולה אחרת: למשל, בעברית בת ימינו המונחים צעקה, זעקה, רטינה¹⁶ והתרעמות¹⁷ מבטאים פעולת תלונה אישית שאינה מלווה דרך כלל בפנייה ממוסדת לגורם שמתפקידו לבררה, זאת לעומת התלונה, שמוגשת לגורם רשמי כמו המשטרה או נציב תלונות הציבור. המונחים קבילה וקובלנה נתייחדו בעברית המודרנית לדין המשמעתי או להגשת תלונה במסגרת צבאית לנציב קבילות החיילים.

ראשונות ל"משפחת התלונות" בלשון העברית הן "תלונה" ו"מתלוננים". וכאן יש להדגיש: ההבחנה שקיימת בימינו במערכות ממשל ומדינה בין תביעה, שמקום בירורה הוא בערכאת משפט, לבין תלונה, קובלנה או קבילה שמקום בירורן דרך כלל הוא בערכאה מינהלית או קהילתית, אינה ברורה כל צורכה במקורות הקדומים. המסגרת המדינית היא תופעה חדשה יחסית. במשך אלפי שנים רווחה בעולם שיטת המשטר המלוכנית, ואלה שאחזו ברסן השלטון – מלכים ומלכות, רוזנים ונגידים, לא קיימו דרך כלל את ההבחנה המקובלת בין שלוש הרשויות

12 ה'מתאונן' הוא מהשורש אִנַן ונגזרותיו מופיעות רק פעמיים בכל התנ"ך: 'ויהי העם כמתאוננים' (במדבר יא ו); 'מה יתאונן אדם חי' (איכה ג ו). ואפשר שיש לו זיקה לצורה הארמית 'אנן', שמשמעותה צער עמוק ואבל, וממנה נגזרו שמות רבים דוגמת אנינות ואונן, אבל שמתו מונח לפני. זוהי גם משמעות המילה 'מתאונן' בשירת 'חור הזהב' בספרד, ראו פיוטו של ריה"ל: 'בטרים תקונו, אנוש מתאונן, עמוד והתבונן מה האדם' רבי יהודה הלוי **כל כתבי רבי יהודה הלוי** כרך ד 30 (מהדורת 'זמורה', תש"ז). משורש זה נגזר שם התואר 'תואנה', שמכון דרך כלל כלפי תלונת שווא, עלילת דברים. ופעמים שהוא בא ממנה עם שאר מונחי תלונה, ראו למשל: 'הולב מסור לעבודה, בלי נרגשות ובקשת תואנות' אחד העם **כל כתבי אחד העם** רכו (תש"ז).

13 השורש רגן' על צורתו וגווניו השונים מופיע כבר במקרא. למשל, בדברים א 27: 'וְתִרְגְּנוּ בְּאֵהֱלִיכָם וְתֹאמְרוּ בְּשֵׁנָתָהּ ה' אֱתָנוּ הוֹצִיאָנוּ מֵאֶרֶץ מִצְרָיִם לְתֵת אֶתְנוּ בְּיַד הָאֱמֹרִי לְהַשְׁמִידֵנוּ, וְכֵן בִּשְׁעֵיהֶו כֹּט 24: 'וַיִּדְעוּ תַעִי רוּחַ בִּינָה וְרוּגִינִים יִלְמְדוּ לִקְרָא'. מעניין הוא פירושו של בעל 'מצודת דוד' שלפיו שם תואר זה מכון כלפי 'מתלוננים סדרתיים': 'ורוגנים' – ה'למודים' [מורגלים] **בתלונה ותרעומות** יעזבו דרכם וילמדו לקח היא התורה הקרויה לקח טוב, אכן, מפשטו של מקרא לא ניתן ללמוד על טיבם של 'רוגנים' אלה, אך חלק מהפרשנים פירשוהו כלשון תלונה או התמרמרות (אך השוו לפירוש רש"י שפירשו כמכוון ללשון הרע והוצאת דיבה: רש"י, דברים א 27). משורש זה נגזר גם הפועל רגן' (ראו לדוגמה תהילים קו 25: 'וירגנו באהליהם'), וכן שם התואר 'נרגן', דוגמת 'דברי נרגן כמתלהמים והם ירדו חדרי בטן' (משלי יח 8). ה'נרגן' נתפס כמי שמעורר לשווא בתלונותיו מחלוקת, מריבה ומדינים. ומכאן בקשת הפייטן (פיוט המיוחס לרש"י ונכלל בסליחות לערב ראש השנה): 'קול הקורא יושבית מדינים, קטיגורי הס וישיטיק נרגנים, וכנגדו נכתב במחברות עמנואל הרומי: "לא תקשיב קול מוסר, תקשיב לנרגנים" דב ירדן **מחברות עמנואל הרומי** חלק א 31 (התש"ז).

14 המונח 'טרוניה', כשם נרדף ל"תלונה", מקורו ביוונית, והוא מופיע לראשונה בתלמוד. ראו לדוגמה בבלי, עבודה זרה ג ע"א: 'אין הקדוש ברוך הוא בא בטרוניה עם בריותיו'. המונח מופיע גם במקורות מאוחרים יותר. לדוגמה, בכתבי מנדלי מוכר ספרים ובשיריו של נתן אלתרמן, ראו להלן הל"ש 96.

15 לדוגמה, 'כל הטרוניות – קליפת השום הן' נתן אלתרמן **הטור השביעי** כרך ב 140 (2010). בספרות חז"ל מופיעה 'קבילה' שמוגשת לערכאה השיפוטית, לדיין, ולא לגורם מינהלי או קהילתי, ובנשוא **משפטי** – לא מינהלי – מובהק. ראו לדוגמה דברים רבה ב, יט (מהדורת וילנה 204): 'מעשה באדם אחד שנגנבה טליתו והלך לקבלו לדיין עליה'.

16 השורש רטן' – יסודו בספרות העברית החדשה, וכוון מתחילה ל'נהימה', דברים הנאמרים בלחש ובאופן בלתי ברור. לימים נשתגר הפועל בהקשרים של תלונות, רוג ותרעומת. למשל: 'רטינה' אברהם אבן שושן **מילון אבן-שושן המרוכז: מחודש ומעודכן לשנת האלפיים** 1774 (משה אזר עורך ראשי 2004) שבו מובא ציטוט מתוך דב סדן **ממחוז הילדות** קל"ח (התקצ"ח) 'נתבעבה בו רטינה של תרעומת', וכן מובא במילון (שם) ציטוט מתוך: יזהר סמילנסקי (ס' יזהר) **ימי צקלג** 107 (1958): 'חלשה דעתו... והמליט רטינה קלה'.

17 יש שסברו כי 'התרעמות' עיקרה תלונה שבלב, לעומת 'צעקה' או 'זעקה' שביטויין הקולי נשמע היטב חוצה לו. ראו להלן הל"ש 23 וה"ש 35. אכן, במקורות הקדומים בא מונח זה לצד המונח 'תלונה'. ראו לדוגמה בבלי, קידושין פ, ע"ב: 'מה יתאונן אדם חי... מה יתרעם על מידותיו?'. גם לפי התרגום הארמי הקדום למקרא, אונקלוס, הפסוק 'וְתִרְגְּנוּ בְּאֵהֱלִיכָם' (דברים א 27) משמעו 'ואתערעמותו' – והתרעמתם. ביטוי מאוחר יותר, המסתייג מסוג מסוים של תלונות, עד כדי סלידה מפניהן, מובא במשל שבאחד מספרי היסוד של מחשבת ישראל, שכתב בספרד בידי רבנו בחיי (1050–1120), ראו רבנו בחיי אבן פקודה **תורת חובת הלבבות** (1080). רבנו בחיי רואה ב'תלונה' כלפי שמיים ממד של אי-הכרת הטוב ומבטא זאת במשל: 'נדמו בזה אל אנשים עיוורים, הובאו אל בית מוכן להם בכל תועלותיהם, והושם כל דבר בו על מכוונתו הטובה, והותקן על התיקון הנאה והנאות לתועלתם וכוונת תקנותם. וזמן להם בו עם כל זה חללים [תרופות] מועילים, ורופא חכם לרפאם בהם, כדי שייטיב ראותם. והם התעלמו מעטוק ברפואת עיניהם, ולא שמעו אל הרופא אשר היה מתעסק ברפואתם, והיו הולכים בבית בעניין רע מעיוורונם, וכל אשר הלכו בבית נכשלו בדברים המוכנים לתועלתם ונפלו על פניהם. והיה מהם מי שנפצע, ומי שנשבר, ורב צערם ונכפלה רעתם. והיו מתרעמים על בעל הבית והבונה אותו, וזינו את מעשהו, והיה בעיניהם כמקצר וכמנהיג רע. וחשבו כי לא כיוון בהם כוונת טובה וחסד, כי אם כוונת הצער והנזק. וגרם להם זה לכפור בטובת בעל הבית וחסדו. כמו שאמר החכם (קהלת י) וגם בדרך כשסכל הולך לבו חסר, ואמר לכל סכל הוא'. ביטוי להסתייגות מפני קובלנות ותלונות-יתר נמצא גם בספרות העברית החדשה, ראו להלן הפרק 'תלונות ומתלוננים בספרות העברית'.

בימינו. לרוב המלך שימש גם רשות מחוקקת, גם רשות מבצעת וגם רשות שופטת¹⁸. הדים רבים לכך ניתן למצוא כבר בתנ"ך ובדברי ימי המלוכה בארצות השונות.

ממילא, פעמים הרבה הייתה התלונה מופנית למלך או למנהיג בכובעיו השונים, בלי להבחין ביניהם, והוא היה מחליט אם וכיצד להיענות לה, אם בדרך של הפעלת סמכותו השלטונית והמינהלית, או באמצעות קיום הליך משפטי סדור לפניו או לפני שופטים שאמונים על כך. הצד השווה בכל אותן תלונות או תביעות קדומות והמכנה המשותף ביניהן הוא שהמתלונן-התובע-הקובל זעק באמצעותן על מה שנראה בעיניו שלו כעוול שנעשה לו, או כחריגה מהנורמה הראויה אשר טעונה תיקון.

עם זאת, לנוכח השוני העצום בין סוגי התלונות השונים – במקום, בזמן ובמסגרת המדינית, החברתית והפוליטית, יש להישמר מסכנת האנכרוניזם הרובצת לפתחו של כל עיון מעין זה. ניתן להפיק הימנו תובנות חשובות ביותר על אופי האדם המתלונן, על מניעיו ועל תגובת הגורם שאמור לשמוע את התלונה ולטפל בה, אך ברור שיש להיזהר מגזירת גזרה שווה ומהיקשים ישירים, "אחד על אחד", מתופעות קדומות אלה למציאות ימינו.

לאחר שהכרנו בכך ונתנו את הדעת על "הערת האזהרה" שמלווה עיון זה, נוכל – בזהירות המתבקשת – ללמוד על חשיבות "זכות השמיעה" ומימוש "זכות הטיעון" של המתלונן – חשיבות ההקשבה וההאזנה לו, על הצורך בבירור עובדתי ראוי של נושא התלונה, ועל מתן מענה הולם למתלונן בדרך של תשובה ראויה, מנומקת כדבעי, שלעיתים מתווספת אליה גם השתתפות סנקציה.

כפי שהעירו כבר ראשונים ואחרונים, לרבות בתי משפט בארץ ובחו"ל, למרות השוני הרב במקום, בזמן ובנסיבות בין מקורות קדומים אלה ובין עולמנו כאן ועכשיו, עקרונות היסוד לא השתנו – וראשונים להם צדק, הגינות ויושר, הליך ראוי, האזנה והקשבה, הנמקה ראויה ומתן מענה הולם בהליך בירור התלונה.

תלונות ומתלוננים בתנ"ך, "ספר הספרים"

עיון בתנ"ך מלמד שכבר בימי בראשית ממש נשמעו בחלל האוויר תלונות מסוגים שונים. כאמור וכמודגש לעיל, לא ניתן – אף לא ראוי – ולו בשל השוני הרב במקום, בזמן ובנסיבות, לסווגן על פי החלוקה המקובלת בימינו. למשל, תביעתו-תלונתו של האל מאדם הראשון וחווה אשתו בדבר "החטא הקדמון", לאחר שאכלו מפרי עץ הגן האסור: "המן העץ אשר צויתיד לבלתי אכל ממנו אכלת?"¹⁹. לאחר שקיבל את תגובת ה"נילונים", אדם וחווה, ניתנה "החלטה" שסנקציה בצידה:

ויאמר ה' אלקים אל הנחש כי עשית זאת ארור אתה מכל הבהמה ומכל חית השדה על גחנך תלך ועפר תאכל כל ימי חייך. ואיבה אשית בינך ובין האשה ובין זרעך ובין זרעה הוא ישופך ראש ואתה תשוכנו עקב. אל האשה אמר הרבה ארבה עצבונך והרנך בעצב תלדי בנים ואל אישך תשוקתך והוא ימשל בך. ולאדם אמר כי שמעת לקול אשתך ותאכל מן העץ אשר צויתיד לאמר לא תאכל ממנו ארורה

18 לנושא הפרדת הרשויות במשפט העברי ראו רפאל יעקבי "הפרדת רשויות בימים ההם בזמן הזה" פרשת השבוע 262 (פרשת שופטים התשס"ו).

19 בראשית ג 11.

הָאֲדָמָה בַּעֲבוּרָךְ בַּעֲצָבוֹן תֹּאכְלֶנָּה כָּל יְמֵי חַיֶּיךָ. וְקוֹץ וְדַרְדָּר תִּצְמִיחַ לָךְ וְאָכַלְתָּ אֶת עֵשֶׂב הַשָּׂדֶה. בְּזַעַת אֶפְיֶךָ תֹּאכַל לֶחֶם עַד שׁוֹבֶךְ אֶל הָאֲדָמָה כִּי מִמֶּנָּה לָקַחְתָּ כִּי עֹכֶר אֶתָּה וְאֵל עֹכֶר תִּשׁוּב.

בדומה לכך נשמעה ברמה בימי בראשית תלונותו-קריאתו-זעקתו של האל כלפי קין על שהרג את הבל אחיו. ואף כאן, עם סיום שמיעת תגובת ה"נילון" קין, ניתנה החלטה שסנקציה בצידה:

וַיֹּאמֶר מֶה עָשִׂיתָ קוֹל דְּמֵי אֶחִיךָ צֹעֲקִים אֵלַי מִן הָאֲדָמָה. וְעַתָּה אֲרוּר אֶתָּה מִן הָאֲדָמָה אֲשֶׁר כִּפְּצָתָה אֶת פִּיָּהּ לָקַחְתָּ אֶת דְּמֵי אֶחִיךָ מִיָּדְךָ. כִּי תַעֲבֹד אֶת הָאֲדָמָה לֹא תִסֵּף תֵּת כֹּחָהּ לָךְ נָע וְנָד תִּהְיֶה בְּאֶרֶץ.²⁰

אכן, תלונות-טענות אלה מוסבות לכאורה על מעשים שיכולים לשמש כר נרחב להליך משפטי, בעבירת הרצח וההריגה. לא כן המונח "תלונה", שנזכר בהקשרים של טענות בעלות אופי משפטי פחות ומינהלי יותר. וזאת למודעי: המונח "תלונה", על הטייתו הדקדוקיות, נזכר במקרא שמונה פעמים בלבד, וכולן בתורה, בספרי שמות ובמדבר. זאת ועוד: **הלוא דבר הוא ששם התואר "תלונה" מופיע תמיד בלשון רבים – "תלונות"**²¹, ולא בלשון יחיד. ושמה יש כאן הך, ולו סמוי, לריבוי התלונות ולעוצמתן.

עיון בהקשרים שבהם מופיע המונח מלמד שהוא בא אגב טענות במישור בעל אופי מינהלי ולא משפטי. לדוגמה, בקטע המתאר את תלונות בני ישראל בצאתם ממצרים, על מחסור באוכל ראוי²²:

א וַיִּסְעוּ מֵאֵילָם וַיָּבֹאוּ כָּל עַדְת בְּנֵי יִשְׂרָאֵל אֶל מִדְבַּר סִין אֲשֶׁר בֵּין אֵילָם וּבֵין סִינִי בְּחֹמְשָׁה עָשָׂר יוֹם לַחֹדֶשׁ הַשְּׁנִי לְצֵאתְכֶם מֵאֶרֶץ מִצְרַיִם. ב וַיִּלִּינוּ [וַיִּלְוִנוּ] כָּל עַדְת בְּנֵי יִשְׂרָאֵל עַל מֹשֶׁה וְעַל אֶהֱרֹן בְּמִדְבַּר. ג וַיֹּאמְרוּ אֲלֵהֶם בְּנֵי יִשְׂרָאֵל: מִי יִתֵּן מוֹתֵנוּ בְּיַד ה' בְּאֶרֶץ מִצְרַיִם בְּשִׁבְתֵּנוּ עַל סִיר הַבָּשָׂר בְּאָכְלֵנוּ לֶחֶם לְשֹׁבַע כִּי הוֹצֵאתֶם אֶתָּנוּ אֶל הַמִּדְבָּר הַזֶּה לֵהֲמִית אֶת כָּל הַקָּהָל הַזֶּה בְּרָעַב. ד וַיֹּאמֶר ה' אֶל מֹשֶׁה: הֲנִי מִמְטִיר לָכֶם לֶחֶם מִן הַשָּׁמַיִם וַיֵּצֵא הָעָם וַלְקֻטּוֹ דָּבָר יוֹם בְּיוֹמוֹ לִמְעַן אֲנִסְנוּ הַיָּלָד בְּתוֹרְתִי אִם לֹא. ה וְהָיָה בַּיּוֹם הַשְּׁשִׁי וְהָכִינוּ אֶת אֲשֶׁר יֵבִיאוּ וְהָיָה מִשְׁנֶה עַל אֲשֶׁר יִלְקֻטוּ יוֹם יוֹם. ו וַיֹּאמֶר מֹשֶׁה וְאַהֲרֹן אֶל כָּל בְּנֵי יִשְׂרָאֵל עֲרֹב וַיִּדְעֹתֶם כִּי ה' הוֹצִיא אֶתְכֶם מֵאֶרֶץ מִצְרַיִם. ז וּבִקֵּר וְרָאִיתֶם אֶת כְּבוֹד ה' בְּשִׁמְעוֹ אֶת תְּלִנְתִּיכֶם עַל ה' וְנָחֵנוּ מֶה כִּי תִלְוִנוּ [תִּלְיִנוּ] עֲלֵינוּ. ח וַיֹּאמֶר מֹשֶׁה בְּתֵת ה' לָכֶם בְּעֶרֶב בָּשָׂר לֶאֱכֹל וְלֶחֶם בִּבְקָר לְשֹׁבַע בְּשִׁמְעֵה ה' אֶת תְּלִנְתִּיכֶם אֲשֶׁר אַתֶּם מְלִיִּנִים עָלָיו וְנָחֵנוּ מֶה לֹא עָלֵינוּ תְּלִנְתִּיכֶם כִּי עַל ה' ט וַיֹּאמֶר מֹשֶׁה אֶל אֶהֱרֹן אָמַר אֶל כָּל עַדְת בְּנֵי יִשְׂרָאֵל קִרְבוּ לִפְנֵי ה' כִּי שָׁמַע אֶת תְּלִנְתִּיכֶם... יא וַיִּדְבֹּר ה' אֶל מֹשֶׁה לֵאמֹר. יב שָׁמַעְתִּי אֶת תְּלִנְתִּיכֶם בְּנֵי יִשְׂרָאֵל דֹּבֵר אֲלֵהֶם לֵאמֹר: בֵּין הָעַרְבִים תֹּאכְלוּ בָשָׂר וּבִבְקָר תִּשְׁבְּעוּ לֶחֶם.

לא פחות משמונה (!) פעמים נמצא בפסוקים אלה את השם "תלונות"²³ או השורש שלו, לו". ניתוח הקטע מלמד שהתלונה הופנתה למנהיגי העם, משה ואהרן, שלכאורה נשאו בסמכות ובאחריות לספק מזון ראוי לנוודים במדבר. יתר על כן, חילופי הכתיב והקרי²⁴ בפרק זה – "וילונו" (קרי) או "וילינו" (כתיב), יותר ממרמזים שבמקרה מסוים זה אפשר שהתלונות לא היו מעשה של יחידים שנתקלו בבעיה כלשהי וביקשו את פתרונה, אלא במסע

20 בראשית ד 10–12.

21 ודוק: גם במקום שה' כתיב' חסר, "תלונת", ה'קרי", מסורת הקריאה, בלשון רבים: "תלונות".

22 שמות טז 9–1.

23 לפי התרגומים הארמיים למקרא, תרגום אונקלוס והתרגום המיוחס ליונתן, המונח המקראי "תלונה" משמעו "תרעומת" – מונח שרווח בלשון חכמים אך אינו מופיע בתנ"ך כלל. נקל לשער שמקורו הוא בשורש רע"ם שמבטא קול רעש גדול או לחלופין כעס. לפועל, במשמעותו זו, יש ניצנים כבר במקרא. ראו לדוגמה כעסה ותלונתה של חנה על צרתה פנינה, בשל כך שזו זכתה לבנים בעוד שחנה עצמה נותרה עקרה: "וְכַעֲסָתָה אֶתְּךָ גַּם כֵּעַס בַּעֲבוּר הָרַעְמָה כִּי סָגַר ה' בְּעַד רַחֲמָהּ" שמואל א, 6. וראו לעיל ה"ש 16 ולהלן ה"ש 35.

24 חילופים מעין אלה אופייניים לנוסח המקרא במקומות שונים.

מאורגן ומתוזמר היטב שהניע אנשים להתלונן. הפועל "ויתלוננו", בבניין התפעל, מציין שם פעולה רגיל של הגשת תלונה-קובלנה, ואילו הפועל "וילינו", בבניין הפעיל, שקול דרך כלל כפועל מסית המבטא הנהגה והסתה של אחרים להתלונן. תגובתם הראשונית של מקבלי התלונה, משה ואהרן, אינה מפורטת בפסוקים, והם מגיבים לראשונה רק לאחר שהקב"ה מבטיח להם כי יהיה לו די "לחם שמיים", מן, שממנו ובאמצעותו יוכלו לספק את כל צורכי אכילתם.

גם עיון במקראות אחרים שעוסקים ב"תלונות" וב"מתלוננים" מרמז שבמקרים מסוימים הגשת התלונות הייתה "לאופנה" של ממש, ביטוי לניצנים של מרי נגד ההנהגה השלטת. ביטוי קיצוני לכך ניתן למצוא בפסוק²⁵ "וַיְהִי הָעַם כְּמִתְאַנְנִים רַע בְּאַזְנֵי ה'", עם כ"ף הדמיון. לאמור: לא "מתלוננים" ממש, אלא כ"מתלוננים". חלק מפרשני המקרא שנתנו דעתם על כך הסיקו מזאת שהיה מדובר כאן בתלונות "מלאכותיות", אולי תלונות סדרתיות ואפילו פיקטיביות ממש, רוב מהומה על לא מאומה, שנועדו להתסיס את העם נגד הנהגתם של משה ואהרן, לכפור בסמכותם, עד כדי מרד של ממש.

אב טיפוס ל"מתלוננים" עשוי לשמש מעשה קורח ועדתו. לפי המתואר במקרא, קורח אסף אליו קבוצת אנשים ויחדיו הם התלוננו על ההנהגה הריכוזית מדי, לטעמם, של משה ואהרן:

א וַיָּקֻחַ קֹרַח בֶּן קֹהֵת בֶּן לֵוִי וְדָתָן וָאֶבִירָם בְּנֵי אֱלִיָּאֵב וְאוֹן בֶּן פִּלֵּת בְּנֵי רְאוּבֵן. ב וַיִּקְמוּ לִפְנֵי מֹשֶׁה וְאֶנְשֵׁי מִבְּנֵי יִשְׂרָאֵל חֲמִשִּׁים וּמֵאֹתָיִם נְשִׂאֵי עֵדָה קָרְאוּ מוֹעֵד אֲנָשֵׁי שָׁם. ג וַיִּקְהָלוּ עַל מֹשֶׁה וְעַל אֶהֱרֹן וַיֹּאמְרוּ אֲלֵהֶם רַב לָכֶם כִּי כָל הָעֵדָה כָּלָם קְדָשִׁים וּבְתוֹכָם ה' וּמִדּוּעַ תִּתְנַשָּׂאוּ עַל קְהֵל ה'.

בהיעדר מנגנון ממוסד לבירור תלונות, גם כאן הוגשה התלונה ישירות למנהיג הראשי, משה רבנו, הגם שהיה "נוגע בדבר": התלונה התמקדה במעשיו שלו, בהשמתו בנפוצים, ובניסיונו – לדעת המתלוננים – ליטול לעצמו ולבני משפחתו, ובראשם אהרן, את כל תפקידי ההנהגה ואת השררה שלצידם. תגובתו של משה רבנו לנוכח תלונה-האשמה חריפה זו ראויה לעיון מעמיק, שלא כאן מקומו. עם זאת, ניכרים בתגובתו הן ההפתעה לשמע התלונה והן חששו שעומדים מאחוריה שיקולים זרים ופסולים, אשר נבעו מהסתה מכוונת²⁶:

ח וַיֹּאמֶר מֹשֶׁה אֶל קֹרַח שְׁמְעוּ נָא בְנֵי לֵוִי. ט הִמָּעַט מִכֶּם כִּי הִבְדִּיל אֱלֹהֵי יִשְׂרָאֵל אֶתְכֶם מֵעַדְת יִשְׂרָאֵל לְהַקְרִיב אֶתְכֶם אֵלָיו לַעֲבֹד אֶת עֲבֹדַת מִשְׁכַּן ה' וְלַעֲמֹד לִפְנֵי הָעֵדָה לְשִׁרְתָּם. י וַיִּקְרַב אֶתְךָ וְאֶת כָּל אֶחָיו בְּנֵי לֵוִי אֶתְךָ וּבִקְשִׁיתֶם גַּם כְּהֹנָה. יא לָכֵן אֶתְּךָ וְכָל עֲדֹתְךָ הַנִּעַדִים עַל ה' וְאֶהֱרֹן מֶה הוּא כִּי תִלּוֹנוּ [תלינו] עָלָיו.

החילופים הקדומים בנוסח המקרא בין הקרי והכתיב בפועל המתאר את מעשה התלונה, "תלוננו" לעומת "תלינו", משקפים את הפרשנות הקדומה של מעשה תלונה זה: האם היה כאן מעשה של התלוננות רגילה שנבע ממניעים ענייניים וטהורים, או שמא היה כאן מעשה של "הלנה" – הנעת אנשים והסתתם להתלונן. גם בהמשך הפרשה (במדבר יז יז-כו) יש ביטוי ל"הלנה" – הסתה ל"התלוננות מאורגנת" של בני ישראל כנגד הנהגתו של אהרן, ועל מנת להתמודד עם כך נעשה הנס ב"מטה אהרן".

יז דִּבֶּר אֶל בְּנֵי יִשְׂרָאֵל וְקַח מֵאֲתָם מִטָּה מִטָּה לְבֵית אָב מֵאֵת כָּל נְשִׂאֵיהֶם לְבֵית אֲבֹתָם שְׁנַיִם עָשָׂר מִטּוֹת אִישׁ אֶת שְׁמוֹ תִּכְתֹּב עַל מִטָּהוּ. יח וְאֵת שֵׁם אֶהֱרֹן תִּכְתֹּב עַל מִטָּה לֵוִי כִּי מִטָּה אֶחָד לְרֹאשׁ בֵּית אֲבוֹתָם. יט וְהִנָּחֲתָם בְּאֶהֱל מוֹעֵד לִפְנֵי הָעֵדוּת אֲשֶׁר אֲנִי עֹשֶׂה לָכֶם שָׁמָּה. כ וְהָיָה הָאִישׁ אֲשֶׁר אֶבְחַר בּוֹ מִטָּהוּ; יִכְרֹחַ וְהִשְׁכַּחְתִּי מֵעַלִּי אֶת תִּלְנוֹת בְּנֵי יִשְׂרָאֵל אֲשֶׁר הֵם מְלִינִם עָלַיְכֶם. כא וַיְדַבֵּר מֹשֶׁה אֶל בְּנֵי

25 במדבר יא 1.

26 במשנת חז"ל הושם משקל רב על נושא ההסתה ואף תיארו את הטיעונים הדמגוגיים שנלוו לה.

ישראל ויתנו אליו כל נשיאיהם מטה לנשיא אחד מטה לנשיא אחד לבית אבותם שנים עשר מטות ומטה אהרן בתוך מטותם. **כב** וינח משה את המטות לפני ה' באהל העדת. **כג** ויהי ממחרת ויבא משה אל אהל העדות והנה פרח מטה אהרן לבית לוי ויצא פרח ויצא ציץ ויגמל שקדים. **כד** ויצא משה את כל המטות מלפני ה' אל כל בני ישראל ויראו ויקחו איש מטהו. **כה** ויאמר ה' אל משה השב את מטה אהרן לפני העדות למשמרת לאות לבני מרי ותכל תלונותם מעלי ולא ימתו. **כו** ויעש משה כאשר צוה ה' אתו כן עשה.

רמז נוסף ל"מחוללי תלונות" סדרתיים נרמז בפרשת המרגלים, כאשר הקב"ה מביע לפני משה ואהרן את סלידתו מהמתלוננים, או ליתר דיוק מה"מלינים", המסיתים את העם להתקומם נגד העלייה לארץ ישראל²⁷. ראשיתה של הפרשה בתלונה **קיבוצית**, קולקטיבית, נגד ההליכה לארץ כנען²⁸:

א ותשא כל העדה ויתנו את קולם ויבכו העם בלילה ההוא. **ב וילנו** על משה ועל אהרן כל בני ישראל ויאמרו אלהם כל העדה לו מתנו בארץ מצרים או במדבר הזה לו מתנו. **ג ולמה ה' מביא אתנו אל הארץ הזאת לנפל בחרב נשינו וטפנו יהיו לבז הלוא טוב לנו שוב מצרימה.**

לאחר דין ודברים בין ה"מלינים" המתלוננים לבין משה ואהרן, יהושע וכלב, מגיעה תגובתו הקשה של הקב"ה:

כו וידבר ה' אל משה ואל אהרן לאמר. כז עד מתי לעדה הרעה הזאת אשר המה מלינים עלי את תלונות בני ישראל אשר המה מלינים עלי שמעתי. כח אמר אלהם חי אני נאם ה' אם לא כאשר דברתם באזני כן אעשה לכם.

מעניין שפרשני המקרא נחלקו ביניהם בפירוש הפועל "מלינים" במקור זה. מקצתם, דוגמת התרגומים הארמיים למקרא ורב סעדיה גאון, פירשו שה"עדה הרעה" היא-היא כל העם, המתלונן, בבניין התפעל, על הניסיון להביאה לארץ ישראל. לעומת זאת, פרשנים אחרים דוגמת רש"י – פרשן המקרא הגדול (צרפת, המאה ה"א) – פירשו את הפועל "מלינים" בבניין הפעיל כך ש"העדה הרעה", עשרת המרגלים, "הלינו", הניעו והסיתו את כל העם להתלונן על משה ואהרן, המבקשים להולכים במדבר לכיוון ארץ כנען תוך סיכון חייהם.

ביטוי נוסף להיותו של משה רבנו מעין נציב תלונות, "כליא ברכ" לתלונות הרבות שהפנו כלפיו בני ישראל, נמצא בנאומו האחרון שפותח את ספר דברים, שבו משה מלין בקול גדול: "איכה אשא לבדי טרחכם ומשאכם וריבכם"²⁹. שילוש זה – טורח, ריב ומשא – יותר ממרמז שלא כל התביעות היו משפטיות בעליל, אלא חלקן היו בגדר תלונות או מעין-תלונות. ואכן, כבר התרגומים הארמיים למקרא, דוגמת אונקלוס והתרגום המיוחס ליונתן, מתרגמים "טרחיכון ועסקיכון ודינכון", ומבדילים בין "דינכון" – דינים, עניינים משפטיים, לבין "טרחות" ו"עסקים" שעניינם תלונות שהוגשו למשה לא דווקא בהקשר של הליך משפטי או בזיקה להליך כזה. גם רש"י, בעקבות חז"ל, מבחין בין שלושת המונחים ומפרשם כך:

"טרחכם" – מלמד שהיו ישראל טרחנין. היה אחד מהם רואה את בעל דינו נוצח בדין, אומר: "יש לי עדים להביא, יש לי ראיות להביא, מוסיף אני עליכם דינין".

27 במדבר יד 26-28.

28 במדבר יד 3-1.

29 דברים א 12.

"ומשאכם" – מלמד שהיו אפיקורסין. הקדים משה לצאת, אמרו: מה ראה בן עמרם לצאת? שמא אינו שפוי בתוך ביתו? איחר לצאת, אמרו: מה ראה בן עמרם שלא לצאת? מה אתם סבורים? יושב ויועץ עליכם עצות רעות, וחושב עליכם מחשבות.

"וריבכם" – מלמד שהיו רוגנים.

המונח "טרחכם" מכון, לפי דברים אלה, נגד הליך שיפוטי ורצון להאריכו עד אין קץ, בניגוד לעיקרון "סופיות הדיון". ואילו שני המונחים האחרים, "משאכם" ו"ריבכם", מכוונים נגד תלונות בדבר התנהגותו של המנהיג – הרשות: "משאכם" – אי-אמון הציבור בכשרות מעשיו של משה, הטלת דופי והבעת חשד בהתנהגותו³⁰, ו"ריבכם" – מלמד שהיו רוגנים, מעין מתלוננים ומתמרמרים "סדרתיים", ללא סיבה הנראית לעין. יהא אשר יהא, בחינת ההיקריות של ה"תלונות" בתנ"ך מלמדת שהן ממוקדות בכשלים, לפחות בעיני המתלונן-המתבונן, בדרך ההנהגה השלטונית. ממילא תלונות אלה מושמעות באוזני ההנהגה – במקרה זה משה ואהרן, ולאחר שהם מקשיבים להן הם מבקשים פתרון מעשי שייתן להן מענה וישכך את זעמם של המתלוננים.

מבחינה זו, אימוץ המונח "תלונה" בעברית המודרנית לתיאור טענות כלפי פעולות שלטוניות הולם ביותר, ומובחן מפעלים ומונחים דומים דוגמת תביעה או קובלנה, שמכוונות דרך כלל כלפי עוול משפטי וממילא מובאות לפני ערכאות שיפוטיות ולא לפני גופים מינהליים-הנהגתיים.

מונח רווח נוסף במקרא הוא ה"צעקה אל המלך"³¹. בשונה ממשמעותו המילולית, דומה שבמקרים רבים השימוש בפועל זה (צעק) ובכינוי זה ("צעקה") לא ביטא רק הרמת קול פיזית, אלא גם זעקה-תלונה כלפי עוול משפטי שנעשה לצורך. לא ייפלא אפוא שלרוב הצעקה מופנית דווקא אל המלך, שבאותם ימים שימש לא רק מעין רשות מבצעת ורשות מחוקקת, אלא גם שופט המנהל הליך משפטי או מעין-משפטי.

לצד המקורות המפורשים המגנים את תלונות השווא, בייחוד אלה מהן שהן פרייה של הסתה המונעת משיקולים זרים ופסולים (ראו לעיל), נשמעים במקרא גם הדי התנגדות להגשת תלונות וקריאה להמירן לפעולה באפיקים חיוביים. לדוגמה, בקינתו של בעל מגילת איכה: "מה יתאונן אדם חַי גִּבֹּר על חטאו [חַטְאִין]³²", שבספרות חז"ל הקצינו את עוצמתה ונאמר: "מה יתאונן אדם חַי? דִּי לוֹ שְׁהוּא חַי!"³³.

30 חשדות אלה שהופנו כלפי המנהיג הגיעו לשיאם במדרש חכמים על הפסוק "וְהָיָה כְּצֵאת מֹשֶׁה אֶל הָאֱהָל יָקוּמוּ כָל הָעָם וְנִצְּבוּ אִישׁ פֶּתַח אֶהָלוֹ וְהָבִיטוּ אַחֲרֵי מֹשֶׁה עַד בָּא הָאֱהָלָה" (שמות לג 8), שלצד הדורשים אותו לשבח ("אשרי ילוד אשה שכך מובטח שהשכינה תכנס אחריו לפתח אהלו", רש"י על אתר בעקבות חז"ל), היו שדרשו אותו לגנאי והטילו ספק שחיתות במעשי משה רבנו: "רבי חמא אמר: לגנאי היו אומרים: 'ראה צווארו! ראה שוקיו! ראה כרעיו! אוכל משל יהודים, שותה משל יהודים, וכל מה שיש לו משל יהודים'. וחברו משיבו: 'דיקה, אדם ששלט על מלאכת המשכן אין אתה מבקש שיהא עשיר?' כיון ששמע משה כך, אמר להם: חייכם משהמשכן נגמר אני נותן לכם חשבון שנאמר: 'אלה פקודי המשכן'."

31 לדיון נרחב במונח זה ובמשמעויותיו ראו אביעד הכהן "המלך והמשפט" – הליכי שיפוט ומעין שיפוט ברשות המבצעת והמחוקקת" פרשת השבוע 493 (פרשת ניצבים התשע"ט).

32 איכה, ג 39.

33 איכה רבה, ג יג (מהדורת וילנה 52).

תלונות בספרות חז"ל

בספרות הבתר-מקראית, ספרות חז"ל – המשנה והתלמוד, נעשה שימוש גם בפעלים נוספים לתיאור תלונות שאינן מוגשות במסגרת הליך שיפוט אלא נושאות משמעות של טענות המופנות כלפי ההנהגה השלטונית, ודורשות מענה הולם מחוץ לזירת המשפט. כך, לדוגמה ראו חכמים בדרישת העם **משמואל הנביא** למנות להם מלך – "שימָה לָנוּ מֶלֶךְ לְשִׁפְטָנוּ כְּכֹל הַגּוֹיִם"³⁴ – ביטוי של "תרעומת"³⁵, מעין תלונה מינהלית, המופנה כלפי ההנהגה וקורא לה להשליט גם בישראל משטר מלוכני.

"תלונה" ו"התלוננות" בלשון מקרא היו ל"קבילה" בלשון חכמים. בספרות חז"ל רווח השורש קב"ל לציון תלונה על מעשה מסוים, שבירורו מתקיים לאו דווקא בהליך שיפוט אלא לפני "חכם" המשמש אופן קשבת לקובל ומטפל בתלונתו, או לפני מנהיג פוליטי או מנהיג רוחני בעל סמכות תורנית גבוהה. בתורתם של תנאים, המונח "קבילה" משמש גם לתיאור טענה שעיקרה נמצא במישור הדתי-תיאולוגי או המשפטי, ולא דווקא במישור המינהלי. יתר על כן: עיון בהיקרותו של השורש קב"ל בספרות התנאים מלמד שהמילה "קבילה" והטיותיה שימשו גם אנב תיאור הוויכוחים שבין הפרושים והכתות השונות, הצדקים והבייתוסים. כך, לדוגמה, מצינו במסכת ידיים במשנה שלוש מחלוקות רצופות בין הצדקים והפרושים בנושאים הלכתיים מובהקים³⁶, שכולן משתמשות במונחי קבילה:

אומרים צדקים: **קובלין** **אנו עליכם** פרושים, שאתם אומרים כתבי הקודש מטמאין את הידיים, וספרי הומרים אינו מטמא את הידיים.

אמר רבי יוחנן בן זכאי: וכי אין לנו על הפרושים אלא זו בלבד? הרי הם אומרים עצמות חמור טהורים ועצמות יוחנן כהן גדול טמאים...

אומרים צדוקין: **קובלין** **אנו עליכם** פרושים, שאתם מטהרים את הניצוק.

אומרים הפרושים: **קובלין** **אנו עליכם** צדוקים שאתם מטהרים את אמת המים הבאה מבית הקברות.

אומרים צדוקין: **קובלין** **אנו עליכם** פרושים שאתם אומרים שורי וחמורי שהזיקו – חייבין, ועבדי ואמתי שהזיקו – פטורין...

אמר צדוקי גלילי: **קובל** **אני עליכם פרושים**, שאתם כותבין את המושל עם משה בגט.

34 שמואל א, ח 6.

35 בראשיתו שימש המונח "תרעומת" גם לביטוי "תרעומת שבלב" (ראו לעיל ה"ש 16, 23). תלונה כבושה שאין לה ביטוי מעשי בהגשתה לרשות מבררת כלשהי. ראו לדוגמה משנה, בבא מציעא ו, א: "השוכר את האמנין [פועלים], והטעו זה את זה [בנוגע לתנאי השכר הצפויים להם], אין להם זה על זה אלא **תרעומת**", וכיוצא בו במדרש בראשית רבה כז, ד (מהדורת תיאודור-אלבק): "משל למלך שעשה סחורה על ידי סרסור [מתווך] והפסיד. על מי יש לו להתרעם? לא על הסרסור?". וראו עוד תלונות-תרעומות של מפיבושת כלפי המלך, כפי שתוארה בפי חז"ל בבבלי, שבת נו, ע"ב. לאחר שהמלך דוד אומר למפיבושת, בנו של יונתן בן שאול המלך: "אתה וציבא תחלקו את השדה" שמואל ב, יט 30, מתלונן מפיבושת: "ויאמר מפיבושת אל המלך: גם את הפל יקח אחרי אשר בא אדני המלך בשלום אל ביתו?" שם, 31. במדרש האגדה הרחיבו חכמים, כדרכם, דו-שיח זה ותיארו כך את תלונת מפיבושת: "אמר לו [מפיבושת לדוד המלך]: אני אמרתי 'מתי תבוא בשלום?', ואתה עושה לי כך? [אבל] לא עליך יש לי **תרעומת** אלא על מי שהביאך בשלום. היינו דכתיב (דברי הימים א, ח 34): 'היונתן מריב בעל'. וכי מריב בעל שמו? והלא מפיבושת שמו? אלא מתוך שעשה מריבה עם בעלי, יצתה בת קול ואמרה לו: נצא בר נצא [איש מצד, ריב ומדון, בן איש מצד ומריבה]". והשוו לניסוחו של ש"י עגנון: "יש מן התופרניות והכובעניות שיש להן תרעומת עליו". שמואל יוסף עגנון **תמול שלשום** 223 (התש"ז).

36 משנה, ידיים ד, ו – ח. וראו איל רגב הצדוקים והלכתם – על דת וחברה בימי בית שני (2005).

אומרים פרושים: **קובלין** **אנו עליך צדוקי גלילי**, שאתם כותבים את המושל עם השם בדף, ולא עוד אלא שאתם כותבין את המושל מלמעלן, ואת השם מלמטן, שנאמר (שמות ה) "ויאמר פרעה מי ה' אשר אשמע בקולו לשלח את ישראל". וכשלקה מהו אומר? "ה' הצדיק".

כיוצא בו, מובאת בתוספתא³⁷ מחלוקת בין הבייתוסים לפרושים בנוגע לדיני ירושה:

אומרין ביתותיים (בנוסח אחר: בית סין): קובלני³⁸ עליכם פרושים, מה את בת בני הבא מכוח בני שבא מכוחי – הרי יורשתי, בתי הבאה מכוחי, אינו דין שתירשני?

אומרין פרושין: לא, אם אמרתם בבת הבן שכן חולקין עם האחין, תאמרו בבת שאין חולקת עם האחין?

במקרה אחר מוצאים אנו אישה שבאה לפני חכמים וקובלת נגד בעלה על שאינו זן אותה בשנות בצורת³⁹:

מעשה ביהושע בן רבי עקיבא שנשא אשה ופסק עמה שתהא זנתו [זנה אותו, נותנת לו 'מזונות'] ומלמדתו תורה, וכשהיו שני בצורת [ולא היה בידה עוד לפרנסו ולזנו, נפרדה דרכם], עמדו וחילקו [את הנכסים ביניהם].

התחילה קובלת עליו לחכמים [על שנשטש אותה בשני רעבון], וכשבאו **לבית דין** אמר להן: היא נאמנת עליי יותר מכל אדם, אמרה להן: ודאי, כך התנה עמי.

אמרו לה חכמים אין כלום לאחר הקיצה⁴⁰ [לאחר ש"קצצתם" וקבעתם את חלוקת הנטל ביניכם, לא ניתן עוד להשיב הגלגל אחור].

לפנינו תיאור תהליך שראשיתו ב"קבילה לפני חכמים", מחוץ לבית הדין ולא בהליך מעין-שיפוט, וסופו – משפעות הקבילה לא נשאה פרי – בבירור העניין בבית הדין.

לעיתים שימשה ה"קבילה" גם כמונח כללי לתלונה שהועלתה לפני אנשים שהיה בידם לתקן את המעוות, לפחות לדעתו של הקובל. ביטוי לכך ניתן במדרש תנאים לפסוק "הַאֲזִינוּ הַשָּׁמַיִם, וְאֶדְבְּרָה"⁴¹, שמנסה להסביר מה טעם פונה משה רבנו דווקא לשמיים על מנת שייסיעו בידו:

"האזינו השמים", רבי נחמיה אומר: משל למלך שיצא בנו לתרבות רעה.

התחיל קובל עליו לאחיו, והתחיל קובל עליו לאוהביו, והתחיל קובל עליו לשכניו, והתחיל קובל עליו לקרוביו.

לא זז האב ההוא להיות קובל והולך, עד שאמר: "שמים וארץ, למי אקבול עליו חוץ מאלו? לכך נאמר "האזינו השמים ואדברה"⁴².

37 תוספתא, ידיים ב, כ.

38 "קובלני" משמעו "קובל אני". על צורה לשונית זו ראו בהרחבה ניסן ברגנרין **עיונים בלשון העברית** (התשנ"ה).

39 תוספתא, כתובות ד, ז.

40 בירושלמי, כתובות ה, ב, כט, ע"ד הנוסח הוא: "התחילה קובלת עליו לחכמי ישראל [...] אמרו: אין לאחר קנין כלום".

41 דברים לב, 1.

42 ספרי דברים, פסקה שו.

יש לפנינו כאן דוגמה לאב שמבקש "לקבול" על בנו, שיצא "לתרבות רעה"⁴³. הוא מתחיל לעשות כן במעגל המשפחתי המצומצם ביותר, לפני אֶחָיו של היוצא לתרבות רעה (שבעצם הם בניו שלו). משניסיון זה אינו צולח, הוא פונה למעגל רחב יותר של "אווהביו", ומהם "שכניו" ול"קרוביו". לאחר שכל ניסיונות אלה נכשלים, לא נותרה בידו ברירה אלא לקבול "כלפי שמיים וארץ".

מלבד המקרה הספציפי המתואר במדרש התנאים, יש לפנינו עדות ספרותית על תהליך של "קובלנה מתגלגלת" ומעין "קובל סֶדֶרֶת". כאשר המתלונן אינו מוצא מזור לתלונתו, הוא ממשיך לנסות להגישו לפני גורם אחר וכך הלאה. דגם דומה של מנגנון תלונות "מדורג" עולה מתוך מדרש אנדה מאוחר יותר על ספר תהילים⁴⁴, שגם הוא מבקש ליתן פשר לפנייתו של דוד המלך לשמיים על מנת שיושיעו אותו:

"אלהים בשמך הושיעני"⁴⁵. אמר דוד לפני הקדוש ברוך הוא: ריבונו של עולם! קטנטין [אדם "קטן", מן השורה], שהוא רודף לאדם, **קובל עליו** לאיפרכוס;

ואיפרכוס כשהוא רודף [אותו] – קובל עליו למלך.

ואם המלך רודף לאיפרכוס – למי הוא קובל? אין לו למי לקבול אלא לך.

כך אמר דוד לפני הקדוש ברוך הוא: ריבונו של עולם! שאול הוא מלך, למי אני קובל עליו? אלא לך עלי לקבול, הוי "אלהים בשמך הושיעני ובגבורתך תדינני".

מלבד התבונה שביצירת "מדרג בירור תלונות", שבו לא כל התלונות מנוקזות לאדם אחד שיכרע תחת העומס והנטל אלא מבוזרות לפי דרגת הקובל ואולי גם לפי מורכבות ההכרעה בעניין התלונה, דגם זה של מערך תלונות נותן משקל לא רק למהות הקבילה ולתוכנה אלא גם למיחות הקובל והגורם שהקבילה מובאת לפניו. ההנחה הגלומה בדגם זה היא שנדרש מתאם בין דרגתו ומעמדו של הקובל לאלה של הגורם המברר את קובלנותו. ככל שהגורם הוא רם מעלה יותר, נכבד יותר, יש להביא את קובלנותו לפני גורם בעל דרג גבוה יותר⁴⁶.

בפרספקטיבה רחבה יותר, אפשר שיש כאן מעין קריאה ליצירת "מדרג בירור תלונות", בדומה למדרג הקיים בערכאות משפט. ככל שהתלונה משמעותית יותר, שתוכנה חמור יותר ושהיקפה גדול יותר – או לפי גישת המדרש, שאינה רווחת כיום בשל עיקרון "השוויון במשפט"⁴⁷, ככל שמיחות המתלונן נכבדה יותר – על הגורם מברר התלונה להיות בעל מעמד גבוה יותר, ולהפך.

43 בלשון קדמונים, המונח "תרבות רעה" משמעו אדם שמשרך דרכיו ואינו הולך בדרך הישר, או אינו מקיים מצוות, ולעיתים הוא בעל משמעות מרחיקת לכת יותר ומציין אדם שהמיר את דתו.

44 **מדרש שוחר טוב** (מהדורת בובר, 1050–1450 לספירה בקירוב), מזמור נד.

45 תהילים נד 3.

46 השוו לנורמה בדין הישראלי שלפיה דרגתם של חברי המותב הדנים בתביעה של חשוד בבית דין צבאי צריכה להיות שווה לדרגת החשוד או גבוהה ממנה. בהקשר אחר, כתב אישום נגד ראש ממשלה מוגש בבית משפט מחוזי ופתיחה בחקירה שלו, של ח"כ, של שר או של נשיא מותנית בהסכמת היועמ"ש לממשלה, ראו למשל ס' 17 לחוק יסוד: הממשלה. מעבר לענייני ה"כבוד" שכרוכים בעקביו של הליך בירור בענייניו של איש נשוא פנים ורם מעלה, ולעוצמת הנסק הפוטנציאלי שתיגרם לו, לעומת "אדם מן השורה", שאינו מפורסם או בעל מעמד כמוהו, בעקבות הגשת התלונה ובירורה, אפשר שיש כאן הנחה סמויה שגורם נחות דרגה המטפל בתלונתו של רם מעלה עשוי שלא להבין כראוי את כובד התפקיד שממלא המתלונן ומתוך כך לשנות בהחלטתו והכרעתו בעניין התלונה שהגיש. לעיתים נחיתותו של הגורם מברר התלונה לעומת מתלונן עשויה גם להטות את הכרעתו, לשבט או לחסד. לחשש זה הדים רבים כבר במקרא, אך יש במקרא גם דעה המתנגדת בחריפות ל"הכרת פנים" מעין זו בהליך המשפטי, ראו לדוגמה דברים א, 17: "לא תכירו פנים במשפט קטן כְּגֹדֶל תִּשְׁמָעוּן לא תגורו מפני איש".

47 לעניין זה ראו אביעד הכהן "כללי אתיקה לדיינים ושופטים – בין הלכות להליכות" **פרשת השבוע** 258 (פרשת דברים התשס"ו); אביעד הכהן "על הבניית שיקול הדעת בענישה: דין פרוטה כדין מאה?" **פרשת השבוע** 313 (פרשת תצווה התשס"ח).

תלונות ומתלוננים בקהילה היהודית למן ימי הביניים ואילך

למן סוף המאה העשירית ואילך חלה תמורה רבתי בחברה היהודית. יהודים נפוצו לכל עבר והקימו קהילות במקומות שונים, בתחילה בארצות אגן הים התיכון ולאחר מכן גם בארצות מרוחקות – במזרח אירופה ומערבה, בתימן ובהודו, בארצות המזרח כגון פרס, עיראק, אפגניסטן ובוכרה, ולימים בצפון אמריקה ובדרומה ובאוסטרליה. עקב פיזור הגדול, החלה הקהילה היהודית להתגבש ולהתמסד. בכל קהילה קמו "מוסדות" שונים, חלקם מסורתיים כמו "כלי הקודש" – רב, בית דין, חזן, שמש ושוחט, וחלקם חדשים מקרוב באו, רובם גורמים מינהליים-שלטוניים – דוגמת פרנסים, אלופים, גובי מס וגבאים, שניהלו את ענייני הקהילה ביד רמה.

לצד בית הדין שניהל את ההליכים המשפטיים, התקיימו מוסדות מקבילים להגשת תלונות וקובלות, שנועדו הן לבירור טענות ומענות כלפי התנהגותם של אנשי ה"מינהל" בקהילה, והן לעניינים שונים שבהם הקובל ביכר את דרך הטיפול המינהלית-קהילתית על פני דרך הבירור המשפטית. פעמים הרבה המוסד לבירור תלונות לא היה אלא אדם אחד, בדרך כלל מנהיגה הרוחני של הקהילה, שלעיתים – וכך עד ימינו – שאב את סמכותו לא מכוחו של דין מחייב כלשהו אלא באופן וולונטרי, מכוח מעמדו בקהילה וההכרה בו כמי שראוי לשמוע תלונות ולטפל בהן.

ככלל, מנהיגי הקהילה – הן ההנהגה הרוחנית בראשות הרב המקומי והן ההנהגה הפוליטית בראשות ראש הקהילה, הפרנס, הקצין, ברור העבירות⁴⁸ ודומיהם – היו לתל תלפיות שהכול פונים אליהם בתלונות מסוגים שונים, על עיוותים בהנהגת הקהילה שיש לתקן ועל עוולות שנעשו כלפי המתלונן, לפחות לדעתו. הן בספרות השו"ת – השאלות והתשובות, הן בקובצי תקנות, "מעשי בי דין", פנקסי קהילות ומקורות אחרים, היסטוריים ומשפטיים, נמצאות בידינו עדויות על תלונות שהגישו אנשי הקהילה לחכמי דורם, הנסבות על עוולות שונות ומגוונות או על מעשים לא ראויים, בהם כאלה שעשו לטענתם העושים בשירות הציבור, ולדעתם היו טעונים תיקון.

קשת התלונות מגוונת ביותר: למן תלונות על "התנהגות שאינה הולמת" של אנשי ציבור, כגון התנהגות בעלת אופי מיני בלתי הולם⁴⁹, שבהן שימש הברור כמעין נציב תלונות או ממונה⁵⁰ בנושא הספציפי הנדון, דרך שליחת יד בקופה הציבורית ומעילה בכספיה, מחדל במילוי תפקידו של איש הציבור בפיקוח על המחירים, אסדרת תחומי עיסוק שונים ומניעת הסגת גבול מסחרית, הפליה בין נישומים שונים בתשלום המס ומיסוי בשיעור מוטעה וגבוה מן הראוי⁵¹, ועד ענישה שאינה ראויה. אם תרצו, המשיב – אותו חכם הלכה שלפניו הובאו שאלות שונות – שימש נציב התלונות בה"א הידיעה. לצד שאלות בנושאי הלכה ומשפט, חלק נכבד מהשאלות שהופנו אל המשיב נגע

48 "ברור" – כינוי לראש הקהילה היהודית בימי הביניים, בעיקר באראגוניה שבספרד, או לחבר בנף שניהל את ענייניה. בעל תפקיד זה כונה "ברור" הן כיוון שנברר – נבחר – על ידי אנשי הקהילה, והן לנוכח התפקיד שמילא: בירור עניין מסוים. התואר "ברורים" ניתן גם לפקידים שונים שבחר או מינה הקהל, ועל כן צריך לבחון אותו בכל מקרה ומקרה על רקע הקשרו הספציפי. לעיתים גם הדיינים הוכתרו בשם זה, ראו לדוגמה שו"ת הריב"ש, סימנים שפח, ש"ך, שעניין "הברורין הדיינים", וראו אברהם משה הרשמן **רבי יצחק בר ששת (הריב"ש)** סח (1956). כדי לתת ייצוג לכל שלושת המעמדות, מספר הברורים היה בדרך כלל בכפולות של שלוש. יום טוב עסיס "הקהילה היהודית באראגוניה" **קהל ישראל: השלטון העצמי לדורותיו – ימי הביניים והעת החדשה המוקדמת** כרך ב 135 (אברהם גרוסמן ויוסף קפלן עורכים 2000): נדיה זלדס "ויש להם כוח מאת המלך – שלטון עצמי יהודי בסיציליה" שם, בעמ' 153. בין ה"ברורים" היו "ברורי עבירות", שלחלקם גם סמכות מעין-שיפוטית, כגון הסמכות לברר חשד לקיומה של עבירה, וכן הסמכות להטיל בנסיבות מסוימות סנקציות על החשוד; "ברורי מידות" שהיו ממונים על תקינות המידות והמשקלות והסחר ההוגן; ו"ברורי תביעות", שהיו ממונים לצד בית הדין על בירור של סוגיות משפטיות שונות, אזרחיות ופליליות. ראו יום טוב עסיס "הקהילה היהודית באראגוניה" שם, בעמ' 141.

49 ראו לעניין זה שו"ת הריב"ש, סימן רסה ובהרחבה אביעד הכהן "על עבירות מין ואיסור הטרידה מינית" **פרשת השבוע** 188 (פרשת וישב התשס"ה).

50 ראו תקנות 4-6 לתקנות למניעת הטרידה מינית (חובות מעסיק), התשל"ח-1998.

51 בנושא זה דנתי בהרחבה במאמרי אביעד הכהן "פרשנות דיני המס – בין המשפט העברי למשפט המדינה" **ספר יעקב נאמן** (אהרן ברוך ודוד גליקסברג עורכים).

לאי-סדרים בקהילה, לתלונות ולטרונות על מעשי פרנסיה ומנהיגיה, בדומה לתלונות שמוגשות בימינו לאומבודסמן, נציב תלונות הציבור.

אכן, שלא כבימינו, המשיב – שהיה על דרך הכלל בעל סמכות תורנית גבוהה – לא שאב את כוחו וסמכותו מהחוק. עיקר עוצמתו וסמכותו לא נבעו מתפקיד או כהונה רשמית כלשהי שבהם החזיק, אלא מפעילות שקיבל עליו באופן וולונטרי, מכוח סמכותו הרוחנית וההנהגתית. גם סממני הפורמליסטיקה הרשמית נעדרו כמעט כליל מדרך הגשת התלונות והטיפול בהן. המתלונן היה פונה למשיב ישירות בכתב או על פה, והלה היה נדרש לתלונתו ומבקש לתת לה מענה, אם בדרך של כתיבת תשובה מפורטת ואם בדרך של מתן ציווי "עשה" או "לא תעשה" לפרנסי הקהילה.

לעיתים עניין של התלונות היה במישור האישי, בעוול שהמתלונן הרגיש שנגרם לו, במערכת יחסיו עם פרטים בחברה – דוגמת תלונתה של אישה ענייה וקשת-יום, מטופלת בילדים ועמוסה בצרות, שבעל הבית, משכיר הדירה שדרה בה, ביקש לסלקה ממנה⁵². אכן, רבות מהתלונות התמקדו במישור הציבורי, וכוונת כלפי בעלי סמכות בקהילה שלדעת המתלוננים מעלו בתפקידם ונהגו בהם שלא כדין. נביא כמה דוגמאות, כטיפות אחדות מן הים הגדול.

תלונה בעניין ניסיון הרשות המינהלית לפגוע בזכות קניינית של היחיד

דוגמה מופלאה לטיפול בתלונה שמכוננת נגד שרירות ליבם של ה"ממונים" – פרנסי הקהילה, הובאה לידיעתנו באמצעות דין ודברים ארוך שהתנהל באחת מקהילות איטליה במאה הי"ז⁵³. לטענת המתלוננים – שני אחים (ראובן ושמעון⁵⁴) ואחייניותיהם (בנות לוי), ביקשו "ממוני הקהילה" לפגוע בזכויותיהם הקנייניות ולעשות – ללא רשותם – שינויים בנכס מקרקעין שהשכירו לקהילה לשם הפעלת בית כנסת בתחומם. מעניין שהתלונה הוגשה למשיב, רבי משה זכות, מחכמיה המופלאים של יהדות איטליה במאה הי"ז, לאחר שהמתלוננים הגישו תביעה לבית הדין של הקהילה היהודית, אך הממונים סירבו להתדיין לפניו ופנו ל"ערכאות" – לבית המשפט הלא-יהודי. לטענת המתלוננים, בית המשפט הלא-יהודי, גם אם שלא במתכוון, שיתף פעולה עם מעשה העוול שעשו כלפיהם הממונים, ולפיכך הם מצאו לנכון להתלונן לפניו. וזו לשון הפנייה-התלונה:

ראובן ושמעון ובנות יתומות לוי אחיהם ז"ל⁵⁵ השותפים משכירים בית הכנסת אחד לקק"י זה כמה ימים ושנים⁵⁶.

52 לתשובתו המחורזת והרגישה של רבי יעקב אבן צור (מרוקו, המאה הי"ח) ראו אביעד הכהן "שירת המשפט של חכמי צפון אפריקה" פרשת השבוע 511 (פרשת בשלח התשפ"א).

53 לדיון נרחב בתלונה ראו אביעד הכהן "אחת שאלה ועשר תשובות – על מאבקו של רבי משה זכות ובני דורו לשימור האוטונומיה השיפוטית היהודית וההנהגה על זכויות היחיד" ספר זיכרון לפרופ' מאיר בניהו (משה בר-אשר ואח' עורכים 2019).

54 על דרך הכלל, בספרות השו"ת מציעים את שמות הפונים-השוואלים, ה"מתלוננים", על מנת להימנע מפגיעה בפרטיותם. גישה זו שונה בתכלית מהכלל הנהוג בימינו בבית המשפט שלפיו מכוח עקרון היסוד של "פומביות הדין", מפורסמים שמות הצדדים, ואילו הסתרתם היא החרג.

55 אף שגם הבנות היו "בעלות דין", פרט לאזכורן כאן קולן נעלם-נאלם בהמשך התשובה, ואינו נשמע עוד בהליכים המשפטיים, ורק קול "האחים" נשמע ברמה. על תופעה זו של היאלמות קול הנשים בבית הדין ראו לדוגמה אליעזר חדר "השוה הכתוב אישה לאיש: על מעמדן של נשים בבתי דין רבניים (התשע"ט); אביעד הכהן "על שוויון מגדרי, 'נשים יקרות' ומעמד האישה כבעלת דין" פרשת השבוע 391 (פרשת בחוקותי התשע"א).

56 ידוע לנו על תופעה רווחת של בתי כנסת ששכנו במבנים שבבעלות "פרטית" ולא בבעלות הקהילה. לדוגמה, בית הכנסת הראשון של יהודי מנטובה שכן בביתו הפרטי של אברהם בן משולם מפורל, מראשוני הבנקאים בעיר, ונוסד כנראה עוד בסוף המאה הי"ד. ראו שלמה סימונסון **תולדות היהודים בדוכסות מנטובה 412 ה'ש 202** (התשכ"ג). סימונסון מעיר שם ש"נראה שגם לבנקאים אחרים במנטובה ובמנטובנו היו בתי כנסת פרטיים בבתייהם". בשנת 1513 נוסד בביתו של משה בן נתנאל נורצי בית הכנסת שנקרא על שם המשפחה, והוא בית הכנסת האחד שנשאר קיים ועומד מיום היווסדו ועד ימינו אנו, ראו סימונסון, שם.

ויהי אחרי ימים רבים נפלו ביניהם דברי ריבות על דבר בניין אחד שהיו רוצים **ממוני בית הכנסת**⁵⁷ הנ"ל לעשות בתוכו.

וקראום האחים הנ"ל לפני בית דין **שבעיר**⁵⁸ אך לא הטו הממונים את אזנם ומיאנו לידון בדיני ישראל והלכו בערכאות עכו"ם⁵⁹.

שמה טענו גם כן האחים שירדו עמהם לדיני ישראל כי כן הוא משפט בני ישראל הכשרים⁶⁰.

ובדיקריט⁶¹ שנתנו מאת המלכות לק"כ בכללם הורשו להעמיד בית דין בעיר ולכופ כל בית דין לירד לפניהם, או לברור לו ברור אחד כל חלק וחלק מבורר⁶², והם ידונו הן ברב הן במעט.

כל זה טענו התרו והודיעו להם האחים כמה וכמה פעמים.

ועל כל אלה ביטלו התמיד בבית הכנסת הגדולה⁶³ וצעקו מרה בוועד טובי העיר כנראה באר היטב מהעדויות והפרוצסיס [ההליכים, כתבי בית הדין] שבידם ולא שווה להם⁶⁴.

ולא סרו הממונים מדרכם.

בין זה ובין זה פסקו מעלות הסינאט⁶⁵ על ההפרשות הנ"ל, ודנו לזכות האחים.

57 בשאלה מודש שמדובר ב"ממוני" בית הכנסת, ולאורה הכוונה היא לנבאי בית הכנסת בלבד. אכן, בהמשך מדובר על "סתם" "ממונים", ונראה שמדובר ב"ממוני הקהילה", אחת המשורות הנודעות בקהילות בנות התקופה. בספרו האמור של סימונסון (שם, בעמ' 248–249) צוין שמשרה זו הייתה המשורה האישיית החשובה ביותר במנגנון הקהילה. ה"ממונה" נבחר מקרב בעלי השררה בקהילה, והשלטונות הזרים ראו בו את נציגה הרשמי של הקהילה. מכאן תובן פניית ה"ממונים" לעזרת השליט הזה.

58 מתיאור המקרה עולה לכאורה כי "בית דין" ממוסד פעל ב"עיר". אכן, כפי שהעירו חוקרי יהדות איטליה, למרות הכינוי "בית דין", לעיתים לא היה מדובר בבית דין ממוסד וקבוע אלא בהרכב אד-הוק של "בוררים" שנקקו לדון בעניין שהובא לפנייהם לפי דין תורה.

59 כמפורט במאמרי הנזכר, "אחת שאלה", לעיל ה'ש 53, תופעת פנייתם של יהודים שהפסידו בדין תורה לערכאות בניסיון להפוך את החלטת בית הדין ידועה לנו גם ממקורות אחרים, לרבות מאיטליה. לדוגמה, בפרשת "הגט של תמרי", ראו שלמה סימונסון "שערוריית הגט תמרי-ונטורצו" **תרביץ** כח 375 (התש"ט); צבי גרטנר "פרשת הגט תמרי-ונטורצו – גילויים חדשים מבית מדרשו של מרן ה"בית יוסף" **מוריה** 16 ג – ד (התשמ"ח); ראובן בונפיל "זוטות לפרשת הגט תמרי-ונטורצו" **ספר היובל לשלמה סימונסון** יט (התשנ"ג).

60 "בני ישראל הכשרים" הוא מונח שטעון הגדרה, והכול לפי המגדיר. לשם השוואה, ראו למשל מצווה ל' בראש הלכות סנהדרין לרמב"ם "שלא לקלל אדם משאר בני ישראל הכשרים". ראו שול"ת התשב"ץ, חלק ג, סימן צג, שמנגיד בין "פריצי ישראל" לבין "ישראל הכשרים", וראו גם שם, חלק א, סוף סימן כג.

61 הכוונה היא ל"צווים", ל"פריבילגיה" שהקנתה לבית הדין של הקהילה היהודית סמכות שיפוט ייחודית בסכסוכים אזרחיים שבין יהודים לבין עצמם.

62 יש כאן עדות לסמכות המקבילה של בית הדין הקבוע ושל "בוררים" לדון בסכסוכים בתוך הקהילה. על התפתחות מוסד הבוררות באיטליה והשימוש בו לבסיס המשפט העברי עוד בתקופות קדומות למדי ראו בהרחבה ראובן בונפיל **הרבנות באיטליה בתקופת הרינסאנס** 135–161 (התשס"ה).

63 יש כאן עדות נוספת להמשך השימוש במנהג "עיכוב התפילה" באיטליה גם במאה ה'יז. כמו כן, עלו בידנו עדויות רבות מן המאה ה'טז לקיומו של מנהג זה באיטליה. לדוגמה, תקנה שנכללה בפנקס קהילת וירונה מלמדת שהקהילה מינתה שלושה פרנסים שישבו בדין כדי למנוע את המשך "ביטול התמיד" שכנראה היה די נפוץ בקהילה זו. ראו **פנקס קהילת וירונה**, כרך א, 50 (1545–1610); בונפיל, לעיל ה'ש 62, בעמ' 150, ה'ש 94. בכירארה נתקנה תקנה דומה שנועדה להביא לכך שבית הדין יפעל "באופן שלא יבואו כל יום להרעיש בבית הכנסת", וגם כאן הכוונה היא כנראה ל"עיכוב תפילה". עדות נוספת הגיעתנו מרבי עמנואל בר' יקותיאל איש בנונוטו שמתלונן: "הציקתני רוח בטני... בשמעתי בבתי כנסת בשעה שהציבור מתפללים ובעת קריאת התורה קול שאון מעיר קול מהיכל ילכו במועצותיהם יפסיקו בברכות ק"ש ובין גאולה לתפילה". שם, בעמ' 151, 158 ה'ש 122 ובעמ' 260. על שורשיו של מנהג "עיכוב התמיד", "עיכוב קריאה" או "עיכוב תפילה" והשימוש בו הלכה למעשה ראו שמחה אסף **בתי הדין וסדריהם אחרי חתימת התלמוד** 25–29 (התרפ"ד); אברהם גרוסמן "ראשויותיו ויסודותיו של מנהג עיכוב התפילה" **מלאת: מחקרי האוניברסיטה הפתוחה בתולדות ישראל ובתרבותו** כרך א 199 (התשמ"ג); מנחם בן-ששון "הצעקה אל הציבור בבית הכנסת בארצות האסלאם בראשית ימי הביניים" **נסת עזרא: ספרות וחיים בבית הכנסת: אסופת מחקרים מוגשת לעזרא פליישר** 327 (שלומית אליצור ואח' עורכים התשנ"ה); שמחה גולדין **הייחוד והיחיד: חידת הישרדותן של הקבוצות היהודיות בימי-הביניים** 157–167 (התשנ"ז); אביעד הכהן **פרשנות תקנות הקהל במשפט העברי** 145 ה'ש 178 (חיבור לשם קבלת תואר "דוקטור לפילוסופיה", האוניברסיטה העברית, התשס"ג); חגי ניצן **עיכוב התפילה: שימושו בימי הביניים ובעת החדשה** (עבודת גמר לקראת התואר מוסמך, אוניברסיטת בר-אילן, התשס"ה); ראובן בונפיל "זכות הצעקה: הערה על מוסד עיכוב התפילה בימי הביניים" **ראשונים ואחרונים: מחקרים בתולדות ישראל מוגשים לאברהם גרוסמן** 145 (יוסף הקר ואח' עורכים התשע"ה).

64 ראו אסתר ה, 13.

ואעפ"כ שוב פעם אחרת חננו קולם הממונים ובקשו מאת המלך שייתן להם כוח ורשות ושלטנות לבנות כפי מה שחשבו לעשות יען כי בדא"ה [בדיני אומות העולם] דין הוא שאיש איש שיש לו בית או שדה הסמוכה לבית תפלתם⁶⁵ חייב לתתה לו בדמיה כל זמן ועידן שתצטרך לבנין הבית ההוא⁶⁶.

ואם רוח אחרת עמו⁶⁷, **לוקחים אותה ממנו ביד רמה ובחזקה**, אשר לכן בהצטרך לבית הכנסת לעת עתה בית האחים, והיזק ראייה לבנות ולהרחיב מקומה, דין הוא שתנתן להם בכח נגד רצון האחים. ולהרדפת בקשתם יצא כתב מאת המלך והדת נתנה שיוכלו לבנות ולהרוס כרצונם כל עוד שיפרעו להדר מלכותו חמשים כפולות ספרד⁶⁸.

הדבר יצא מפיו⁶⁹ והממונים פרעו הכפולות **ואחר כך הרסו ובנו כרצונם בכח השוטרים ובזרוע נטויה**.

וזה נזקו: הרסו חומת גבול האחים שהיתה מפרדת בין בתיהם ובתי שכנים הקרובים להם, ונתצו קמ"ן [camino – תנו] אחד שבחומה ההיא ואין עוד קמ"ן זולתו בבית האחים שתחת בית הכנסת, הגביהו הגג והזיקו ראיית בית הכנסת⁷⁰ אחרת שיש להם לאחים למעלה מבית הכנסת הקק"י בצדה, אף כי סתמו כמעט כל חלון מקום הקודש באופן שאין עוד סוגר אותו ופותחו. ועל הכל הסירו קורה אחת גדולה שעליה היה מוצב ומיוסד ארון הקדש בית הכנסת האחים שלמעלה כנ"ל, ולעת עתה נטוי הוא ליפול בנזק גדול ורב במאד מאד.

לא שקטה אכן רוח האחים והיתומות הנ"ל, אך התרו והתרו כדין וכהלכה בממונים עד כי מת המלך ההוא. אח"כ קם בנו תחתיו ונתן רשות להאחים שיוכלו לתבוע פעם אחרת מהקק"י לדיני ישראל על כל מאי דכתיב ומפרש לעיל.

ועתה טוענים הממונים שכל מה שעשו דינא דמלכותא הוא⁷¹.

ומשיבים האחים שבטלה ומבוטלת מעיקרא היא גזרת האב בגזרת בנו המולך, כל עוד שנתן להם כח לתבעם בדיני ישראל, וזהו הנקרא דינא דמלכותא.

65 כידוע, הכתיב החסר כאן "תפלתם" אינו מקרי, והוא רווח בספרות הרבנית ככינוי לכנסיות ומסגדים, על משקל "תפלה" – ולא "תפילה".

66 תופעה מעין זו, של רצון להרחיב את שטח בית הכנסת על חשבון קניינם הפרטי של שכניו, מוכרת לנו גם מקהילות אחרות. נידולה המהיר של הקהילה לא אפשר לה תמיד להכיל את כל בניה ובנותיה בבית הכנסת הקיים. מאחר שבקהילות רבות אסרו על הקמת מניין תפילה מחוץ לבית הכנסת, ולא התירו תמיד להקים בתי כנסת חדשים, היה צורך מתמיד בהרחבת בית הכנסת הקיים על חשבון הבתים הסמוכים לו. לתופעה מעין זו בליברנו בראשית שנות הארבעים של המאה ה"ז, ראו מאמרה של אמיר דבורה הכהן "הקהילה בליברנו ומסודותיה (במאה ה"ז)" **ספר זכרון לשלמה אלברטו נכון** 121 (ראובן בונפיל ואח' עורכים התשל"ח).

67 במדבר יד 24.

68 מדובר בסכום כסף גדול למדי. רק לשם השוואה, קהילת יהודי מנטובה נהגה לפרוע לקומיסר שלה מס בסך שתי כפולות. ראו סימונסון, לעיל ה"ש 59, בעמ' 262, ה"ש 144.

69 על משקל אסתר ז 8: "הדבר יצא מפי המלך".

70 המונח "היזק ראייה" נוגע לפגיעה בפרטיות. ראו משנה, בבא בתרא ב, ע"ב. ייתכן שלא מקרי הוא שהאחים נזקקו גם לטיעון זה. הרס קיר בית הכנסת הוא עניין ממוני מובהק, שלגביו יש הרבה פוסקים הסבורים כי חל לגביו הכלל של "דינא דמלכותא דינא", ולעומת זאת "היזק ראייה" נחשב לדעת חלק מחכמי ההלכה לדבר "איסורא" שהכלל האמור אינו חל לגביו. ראו שילה, להלן ה"ש 71, בעמ' 128.

71 על מקור הכלל "דינא דמלכותא דינא", היקפו וסייגיו, ראו בהרחבה שמואל שילה **דינא דמלכותא דינא** (התשל"ה). למרות האוצר הבלום והעצום שבספר זה, שסוקר מאות רבים של ספרים בנושא, דומה שנתעלמו ממחברו התשובות החשובות שבשו"ת הרמ"ז בנושא ספרו, "איידי דזוטור מירכס", בימים שבהם האוצרות הממוחשבים טרם היו בהישג יד. גם מנחם אלון, שדן בסוגיית "דינא דמלכותא" בהרחבה, אינו מביא כל מובאה משו"ת זה אפילו פעם אחת בספרו הנדול בנושא המשפט העברי, פרט לאזכורו האגבי ברשימת ספרי השו"ת מאיטליה במאה ה"ז בסוף החיבור. ראו מנחם אלון **המשפט העברי – תולדותיו, מקורותיו עקרונותיו** (1973).

לא כן גזרת האב שעצם ידו ותקפה אלימותיה נגד הד"קריטי שהוא הוא נתן להם כנ"ל, וא"כ הדין שעשה האב חוזר, אף כי לא ירדו עמהם בדיני ישראל כי אם בערכאות עכו"ם נגד דין תורתנו הקדושה.

כפי שעולה מן התשובה הארוכה, המשיב, רבי משה זכות, טיפל בתלונה בכובד ראש, דן במקורות המשפטיים שעוסקים בסוגיה שהוצבה לפתחו, ולסוף נתן החלטה-תשובה שאליה צירף כמסכימים עוד רבים מחכמי הדור, על מנת לתת לה משנה-תוקף ולהכריח את מנהיגי הקהילה לתקן את המעוות.

תלונות בענייני מיסוי יתר ומיסוי שלא כדין

במקורות המשפט העברי נשתמרו תלונות רבות בענייני מיסוי. פעמים טען המתלונן שמוסה בשיעור גבוה בהרבה מן הראוי, או שמוסה שלא כדין באשר היה צריך להיפטר כליל מחובת התשלום⁷². קיימות עדויות על קובלנות בענייני מס גם מתקופות מאוחרות יותר. למשל, לפני חכם מקהילת פאס שבמרקו הובאה "קבילה" שעניינה דרך גביית שומת המס. לטענתו, במקום שומה עצמית ביקשו הגבאים לגבות ממנו מיסים שלא כראוי בדרך של שומה חיצונית על ידי מעריכים מטעם הקהילה⁷³.

תלונות שעניינן "עינוי דין" ואי-מתן מענה במועד

דוגמה נוספת לתלונה שמופנית כלפי הרשות הציבורית ניתן למצוא בכמה מקורות שעניינם תלונות נגד "עינוי הדין" בקיום הליכים משפטיים במסגרת הקהילה. כפי שציין שמחה אסף⁷⁴, לפי תקנות קראקא, "בית הדין התחתון" חויב לסיים כל הליך משפטי לכל היותר בתוך שלושה ימים לאחר שמיעת המענות, ו"בית הדין האמצעי" ו"בית הדין הגבוה" חויבו להודיע על פסק הדין לא יאוחר מתום תשעה ימים מיום התחלת בירור המשפט. בעל דין היה יכול לקבול לפני הפרנס על שבית הדין חרג ממסגרת הזמן שהוקצבה לו, ובידי הדיין הייתה הסמכות לקנוס את הדיינים בסכום מסוים וקבוע לטובת בדק בית הכנסת. בדומה לכך, גם הרכב הבוררים בקהילה נדרש להשלים את בירור הסוגיה שהובאה לפניו בתוך שלושה ימים, ואם מדובר היה בסוגיה "קשה" – בתוך תשעה ימים. כפי שציין שמחה אסף, תקנות דומות הותקנו גם בקהילות בפולין, בליטא ובאיטליה.

דוגמה נוספת מביא שמחה אסף מתקנות ועד ארבע ארצות, שבהן נקבע שכאשר חבר קהילה טען כי שלטונות הקהילה עשו לו עוול בכך שנקטו כלפיו אמצעי כפייה מינהליים שלא כדין – רשאי הוא להביא את תלונתו לפני "ועד הקהילה". לעומת זאת, תביעה שיוסדה בטענות כספיות צריכה לדיון לפני בוררות זבל"א⁷⁵.

יש בידינו גם קבילות מתקופות מאוחרות יותר נגד פעילות הרשות השופטת. כך למשל תיאר רבי יעקב אבן צור, מחכמי פאס במאה ה"ח, קובל שבא לפניו ובפיו טענות קשות נגד חכמי קהילה אחרת שסירבו לדון בעניינו⁷⁶:

עמד לפנינו פלוני בן פלוני, קובל ומתרעם באומרו שיש לו דין ודברים נגד פלוני, וכמה פעמים שהיה מזמינו לדין תורה לפני מעלת כבוד תורתכם, ותסתירו פנים ממנו ולא רציתם להיזקק לו, והיה צועק ואינו נענה.

72 לעניין זה ראו בהרחבה מאמרי הסכר, לעיל ה"ש 51.

73 לתקנה בעניין "עריכת המס" משנת התס"א (1801) ראו מורי מרדכי עמאר **תקנות חכמי פאס** שמג (2020), סימן נ; שם, בעמ' תיג, סימן סה.

74 שמחה אסף **בתי הדין וסדריהם אחר חתימת התלמוד** 16 (התרפ"ד).

75 שם, בעמ' 73.

76 הרב דוד עובדיה **פאס וחכמיה** כרך ב 294 (התשל"ט).

רבי יעקב אבן צור האיץ בדייני אותה קהילה לדון בעניין, וכתב להם שהיה ובכל זאת יעמדו בסירובם – עליהם להעביר אליו את כל כתבי הטענות, על מנת שיוכל לדון בעניין ולברר אותו לאשורו.

תלונה בענייני טוהר המידות

לעיתים התמקד עניינן של התלונות בטענות בנוגע לטוהר מידותיהם של העושים בשירות הציבור ולמענו, לרבות טענות על מעילה בכספי הציבור.⁷⁷ דוגמה לכך מצויה בשו"ת הרמב"ם – רבנו משה בן מימון (מצרים, המאה הי"ב), שנדרש לתלונה שהובאה לפניו⁷⁸ בעניינו של שוחט הקהילה, "שהיה ממונה לרבים", אך לטענת המתלונן מעל בתפקידו פעמיים: גם גנב בשר וגם זלזל בהוראות רבני מקומו בנושא דיני כשרות הבשר.⁷⁹

וירנו בדבר בן אדם שהוא ממונה לרבים לשחיטה ולבדיקה, והוחזק לרבים שהוא גונב הבשר מחנויות הקצבים. ואנשים מוסרים עליו **עדות בזה** נוסף למה שיש בו מן הזלזול בשחיטה ובבדיקה. והוא סומך בטרפות על מה שלא הסכימו שרי האומה ולא סמכו עליו קודם לו באותו המקום.

והקצבים בכל עת תופסים אותו כשבדו הבשר גנוב במעמד יהודים וזולתם, ויוצא מזה **ערעור וקלקול וחלול השם**.

האם מותר שיישאר ממונה לרבים אם לאו? יורנו אדוננו, ושכרו כפול.

בתשובתו-החלטתו הורה הרמב"ם למתלוננים להדיח את השוחט מכהונתו, ולו כדי למנוע לזות שפתיים אצל "הגויים", שאיש רע-מעללים כזה מכהן במשרה ציבורית חשובה:

התשובה: כבר נתפרסם אצל הגויים שאנחנו לא נמנה לשוחט אלא לכשרים שבנו, ולדיינינו ולשלוחי הצבור, והם מכבדים ומפארים זאת ומקנאים בנו על זה.

ואיש אשר כזה אסור למי שמאמין בתורת משה רבנו, וחס על כבוד קונו, להתיר לו לשוחט לרבים, ולו [ואפילו] עשה תשובה גמורה, **מפני חלול השם**. ומותר לו לשחוט לכל יחיד שירצה בתוך ביתו.

יושם אל לב שלא מדובר כאן בפסק דין שנדון בפני ערכאה שיפוטית בהליך שיפוטי סדור, אלא בתלונה שהובאה לפני הרמב"ם, והלה, מכוח מעמדו הוולונטרי בקהילה, הכריע בעניינה וסביר להניח שהחלטתו הייתה מקובלת על הכול.

מאות שנים לאחר מכן נשמעה תלונה דומה בעניין טוהר מידותיו של שוחט הקהילה לפני הרב אהרן וואלקין⁸⁰, מגדולי חכמי ההלכה במזרח אירופה במאה העשרים, "על דבר השו"ב [השוחט ובודק] שהנשים השכנות הוציאו עליו קול מכוער, שראוהו יוצא ונכנס לבית פרוצה וחשודה לזנות". גם כאן זהות המתלונן לא נחשפה, אך מדרך התשובה ניתן להניח שהיה זה אחד מרבני הקהילה שבה אירע המעשה, שנדרש לברר את תלונתו לפני אדם בעל סמכות ושיעור קומה שניתן לתת בו אמון דוגמת הרב וואלקין.

77 לעניין זה ראו אביעד הכהן "הדחת איש ציבור מכהונתו בשל התנהגות שאינה הולמת" **פרשת השבוע** 126 (פרשת שלח התשס"ג).

78 מלשון השאלה לא ברור במפורש מי היו המתלוננים, אך יש רגליים לדבר שבמקרה זה דובר על יותר ממתלונן אחד, ואפשר שהיו אלה כמה ממנהיגי הקהילה עצמה שביקשו להסתייע ברמב"ם לברור החשד ולטיפול בשוחט הסורר.

79 שו"ת הרמב"ם, סימן קעג (מהדורת בלאו 321).

80 שו"ת זקן אהרן, יורה דעה, סימן ל (מהדורה תניינא 37). כפי שנקבע בראשה, התשובה נכתבה בראש חודש אב התרצ"ד (1934) אל גיסו, הרב זלמן סורוצקין, לימים זקן ראשי הישיבות בארץ ישראל.

יושם אל לב שגם במקרה זה, אולי בשל רגישות הנושא או מטעמי יעילות, הרב וואלקין אינו מברר את התלונה בדרך של הליך שיפוטי סדור, בהיותו אחד מחברי הרכב שיפוטי של בית דין – אלא משמש מעין נציב תלונות, היונק את כוחו וסמכותו מההערכה הרבה שלה הוא זוכה בקרב בני קהילתו. ראשית חוכמה פותח הרב וואלקין בניתוח הדין:

הנה מדינא [מן הדין], אפילו היו בזה שני עדים כשרים שראו אותו עושה מעשי תענועים כאלו, אין לפוסלו מלהיות שו"ב. וגם לבדוק לו סכין [לזודא שהוא שוחט כדוין], אין צריך, כיוון שאינו מומר אלא לדבר אחד... וחשוד לעריות אינו חשוד על השחיטה, דיצרו [יצר הרע שלו] תקפו. וכל שכן בנדון דנן, דעדים כשרים לא היו כלל, רק אשה מפי אשה ועד מפי עד, וגם הם לא הגידו על זנות כדרך המנאפים, רק ראוהו יוצא ונכנס לפרקים לבית זונה, ואין זה כי אם לזות שפתים הרחק ממך, שאין לפוסלו בשביל זה.

לאחר שפסק שאין תשתית ראייתית מספקת לפסילתו, עובר הרב וואלקין, בגילוי לב נדיר בעוצמתו, לתיאור מסכת לבטיו בשאלת הדחת השוחט מכהונתו:

והנה, אם כי מכוער הדבר מאד, וגם אני מרחוק הנני נרעש ונפחד לשמוע כזה על משרת בקודש, שנצרך להיות מצוין ביראת שמים שכם [חלק] אחד יותר על סתם בני אדם, אבל בכל זאת, בבואי לחתוך עליו דין תורה, את האלקים אני ירא לשפוך עליו את כל חמתי, ולירד לחייו לקפח פרנסתו דההוא גברא דתלי ביה טפלי [של אותו אדם, שתלויים בו ילדים], וכל גופא מרתע בי [וכל הגוף מרתיעני] להיות שוחט ולשחוט אב לבנים ובעל לאשה על יסוד שמועות קלוטות כאלו.

ולמדתי קל וחומר לעצמי מיניה ידידיה גופא [ממנו עצמו]. השתא [עכשו, אם] שו"ב ששוחט בהמות, אם ידיו מרתנות [רועדות], שחיטתו פסולה, כל שכן אני, שבאתי לשחוט נפשות אדם. ולא רק ידי, אלא כל גופאי [גופי] מרתת, היאך אוכל לשחוטו בשעה שעל פי דין תורה אין יסוד לזה?

האם אפשר להתחסד יותר מהתורה עצמה? ואם התורה חסה למצוא זכות על חשוד לעריות, לומר עליו שאינו חשוד לשחיטה, ואנן ניקום [ואנו נקום] ונאסור, היתכן?!

ולכן הוא מציע פתרון ביניים:

לכן, לדעתי ישב כ"ג [כבוד גאונו, השואל, הרב המקומי] בצירוף שני תלמידי חכמים מן הלומדים החשובים שבעירו, ויבוא השו"ב הזה לפניכם, ויקבל דברי חברות בחומר שבועה, שמהיום והלאה ישמור עצמו מלזות שפתים, ויתרחק מן הכיעור, וסחור סחור לבית המנוגע זאת לא יקרבי⁸¹. וגם, במשך שנה תמימה יהא מחויב להראות סכינו לפני כבוד גאונו שתי פעמים בכל שבוע, ובזה יהא סר עונו וחטאתו תכופר. יאכלו עניים וישבעו משחיטתו.

והוא מסיים במשפט המאיר באור יקרות את דרכו בפסיקת ההלכה:

חושש אני שפסק הזה לא ישביע רצון החרדים לאמר כי הקלתי בדינו ובענשו. אבל בידעי נפשו הטובה של כבוד גאונו [השואל], כי עיניו לצדק ישורו, וגם נפשות אבותינו ואבות אבותינו דורות רבות הרבה רבנים יושבים על מדיו, שידיהם לא נואלו בתשפוכת דמן של ישראל, לכן גם אני יוצאי חלציהם

81 מקור הביטוי בדין האמור בס"ד, שאומרים לו: "לך סחור סחור, מסביב, ואל הכרם אל תתקרב" (בבלי, שבת יג, ע"א ומקבילות).

מחוייבים לשמור מסורת אבות, וחלילה לנו להיגאל ולטנף ידינו בדם אדם⁸². נפלה נא ביד ה' כי רבים רחמיו, וביד אדם אל נפולה.

תשובה זו חושפת לפנינו את המתח המתמיד שבין ההלכה למוסר, הדין הפורמלי והדין הראוי. יש בה ביטוי מופלא לאיזון הנדרש בין הרצון, ואף הצורך, לשמור על טוהר המידות בשירות הציבורי, לבין עמידה עיקשת על זכויות הנאשם, שמירה על חזקת חפותו והימנעות מחריצת דינו לפני משפט.

קבילה על דרך "עיכוב תפילה"

אחת הדרכים המקוריות להגשת קבילה נגד עוולה שלדעת הקובל נעשתה כלפיו הייתה באמצעות הגשת מעין-קובלנה לפני כל הקהילה, בדרך כלל בשבת או ביום חג, בעיצומה של התפילה. המתלונן היה עולה על הבמה בבית הכנסת ומכריז על "עיכוב תפילה" (או, במקורות מסוימים: "ביטול תפילה"), שמשמעו עצירת המשך התפילה עד שתישמענה טענותיו וייתן להן מענה הולם. לאחר שפרס ופירט לפני כל הנוכחים את טענותיו ותלונותיו, הכריז על "עיכוב התפילה" והמתין למענה ההולם עליהן⁸³.

על פני הדברים הייתה זו דרך יעילה ומהירה ביותר לבירור תלונות: כיוון שכל בני הקהילה נהגו לבוא לבית הכנסת בשבת, הייתה הטענה נשמעת באוזני כולם, ובכלל זה הנוגעים בדבר – שהם בדרך כלל מנהיגי הקהילה, אך לעיתים גם פרטים בתוכה שנשמעו טענות נגדם במישור האישי – והללו לא היו יכולים להתחמק ממתן תשובה הגיונית ומנומקת על הטענות אשר תניח את דעת הציבור. רצונם של בני הקהילה להמשיך בתפילה, והעובדה שהתארכותה תמנע מהם לסעוד את סעודת השבת במועדה, הביאו לכך שלעיתים התשובה על התלונה ניתנה בתוך זמן קצר, על אתר, וההליך כולו הסתיים בפרק זמן קצר ביותר. לכן היה יתרון עצום להגשת התלונה-התביעה במסלול זה על פני הגשת תביעה לבית הדין, שביוררה היה עשוי להתארך ולהימשך זמן רב.

82 על רגישותו של הרב וואלקין לקיפוח פרנסת היחיד אנו למדים אף מתשובות אחרות שעניין פיטורי עובד ציבור, כגון שו"ת זקן אהרן, סימן לא, כשהוא דן בשאלת כשירותו של שוחט שחלה במחלת הנפילה ("נכפה") להמשיך ולשחוט, ולאחר שפסק שהוא יכול לשחוט, אמר: "וחלילה חלילה שלא יהיו [יעז] שום איש לקפח פרנסתו ולהורידו מאומנתו אשר ישרת בה זה שלושים שנה. ולאנשים הללו, המחטטים ומנקרים למצוא מום בשחיטתו דההוא גברא [של אותו אדם]. הייתי מייעץ אותם שטוב לפניהם לבקר את השחיטה שלהם גופא, מה שהם באים לשחוט בפניהם נפשות נקיות ותמימות. ואם על שחיטת בהמות מהדרים כל כך, שיהיה הסכין והשחיטה כשירה ומהודרה, כמה וכמה צריכין להדר על סכין שלהם, שבאים לשחוט נפשות אדם, שיהיה השחיטה כשירה מצד הדין. חפץ אני לבטוח כי מעתה, כאשר ישמעו מפורש יוצא מפי רב זקן כמון, שאין לי שום נגיעה בעניין זה, כי אין שום חשש בשחיטתו אפילו למהדרין, הקולות יחדלון, ולא יבואו עוד לבצע זממם".

83 על מנהג זה של "עיכוב תפילה", שלעיתים כונה גם "ביטול תפילה" או "ביטול התמיד" לפי שתפילת השחרית כוונה כנגד קרבן התמיד של שחר, "וחללו המקדש המעוזה וחסירו התמיד" דינאל יא 31, "ומעת הוסר התמיד" שם, יב 11, נכתבה ספרות ענפה, ראו לדוגמה חיים הלל בן-ששון **תולדות עם ישראל: תולדות היהודים בימי הביניים** 125 (1969); גרוסמן, לעיל ה"ש 63; בן-ששון, לעיל ה"ש 63; ישראל תא שמע **מנהג אשכנז הקדמון: חקר ועיון** 303 (התשנ"ב); גולדין, לעיל ה"ש 63; וראו עוד רבי מאיר בר יקותיאל הכהן מרוטנבורג **תשובות מיימוניות** נשים, סימן כה ("וגם היה רוצה לבטל תמידנו"); שם, קניין, סימן כז. "על אשר שאלת אלופי ומודעי הרב ר' אברהם הלוי אם יש קטטה בין קהלכם, ואינם יכולים להשוות דעתם לברר ראשים בהסכמת כולם. זה אומר בכה, וזה אומר בכך, ומחמת חילוק לבם בטל התמיד, ומידת הדין לוקה, ואין אמת ומשפט ושולם בעיר, ולא בכל המלכות; שו"ת מהר"ם, סימן רמט (מהדורת פראג) "ומפני ביטול תפילה"; אור זרוע א, סימן תרסב: "כי יש כאן עיכוב תפילות". הגיעו אלינו מקורות שלפיהם זכות זו "לעכב את התפילה" ניתנה גם לנשים, ראו אלימלך הורוביץ "בין אדונים למשרתות בחברה היהודית באירופה בין ימי הביניים לראשית העת החדשה" ארוס, אירוסין ואיסורים: מיניות ומשפחה בהיסטוריה 201 (ישראל ברטל וישעיהו גפני עורכים 1998); ראובן בונפיל **במראה כסופה: חיי היהודים באיטליה בימי הרינסאנס** 173 (1994). אשתו של ר' שמואל הסרדי, שחיה בספרד במאה ה'י"ג, עיכבה את התפילה "בבית הכנסת ימים רבים" עד שנבתה את קַתְבָּתָהּ ואת תוספת כתובתה, ראו גרוסמן, לעיל ה"ש 63, בעמ' 210.

אכן, ככל שרבו התלונות מסוג זה נעשתה מלאכת בירור התלונות קשה ומטריחה יותר ויותר. בשלב מסוים, ככל הנראה כאשר גבר זרם התלונות מסוג זה, הדבר הביא לפגיעה קשה וממשית בסדרי התפילה בקהילה, והיו קהילות שגזרו "חרם" האוסר על עיכוב התפילה. בידינו מצויות עדויות, הן מארצות המזרח והן מקהילות באירופה, לקיומו של מנהג זה.

תלונות ומתלוננים בספרות העברית

תפוצתה הגדולה של תופעת התלונות, המתלוננים והמתאוננים, למשפחותיהם, למיניהם ולסוגיהם, נתנה את אותותיה והותירה את רישומה בספרות העברית לדורותיה. ראש וראשון להם הוא איוב, שדברי קינתו-זעקתו הם מסכת גדולה ועוצמתית של תלונות, בעיקר "כלפי שמיא" – כלפי האל, אך גם כלפי עמיתיו. לימים קיבלו התלונות גם מעטה ספרותי מגובש בדמות "שירי תלונה", שניצבו כסוגה עצמאית בהיכל השירה והספרות העברית כבר בימים קדמונים, בדור "תור הזהב" של השירה העברית בספרד.

בידינו נשתמרו דוגמאות לתלונות שהועלו עלי כתב באמצעות מעין מכתב תלונה מחורז שמופנה ל"יהודי החצר", האיש המקורב למלכות שהיה בכוחו לתת מענה על חלק ממצוקות היהודים בקהילה. לא אחת עדויות ספרותיות אלה משקפות, בין השורות ובתוכן, גם מציאות ריאלי. דוגמה לכך עולה מ"איגרת תלונה" מחורזת שכתב רבי שלמה אבן גבירול (ספרד, 1021–1058). האיגרת היא מעין פנייה ששולח אחד מאנשי הקהילה ל"שר", יהודי החצר, שבה הוא מוחה על עוול וחמס שנתקל בו, ומבקש מהנמען שיסייע בעדו ויתמוך בו במסעו לתיקון המעוות והעוול⁸⁴:

נְשִׂיא אָמוּ נְגִיד עֲמוֹ נְסִיכוֹ / וְהַגּוֹאֵל אֲשֶׁר בּוֹ אֵל סִמְכוֹ
וְהַנֶּזֶר וְהַעֲזָר וְהַעֲזָ / וְהַמַּעַז לְמַגִּדֵּל כָּל נֶסְכוֹ
אֲרִי וְצָרִי חָרִי וְכָרִי תַעֲלָה / כֶּזֶר דֶּרֶכוֹ וְכֹה וְכֹה עֲרָכוֹ
קָרָא מִכְתָּב לְמִתְאַוֶּה וְנֶאֱנַח / בַּעַת כְּתָבוֹ בְּדַמְעָתוֹ מִסְכוֹ
בְּדַמְעַת לִחְיוֹ וְדִיוֹ מִסְכוֹ / וְלֹא יָכַל לְשׁוֹר הִיָּה בְּתוֹכוֹ
וְשָׁלוֹחַ בְּיַד אֶפֶל וְשֹׁפֵל / אֲשֶׁר הִבֵּז וְהַבִּז הַחֲשִׁיכוֹ
וּבִשְׁעָרֵי כְּבִיעֵר מְדֻכָּה / וּמִחֲמַס וְאִם הִלֵּךְ וּבָכָה
וְאֵלֵי נֶס וְבִי נֶאֱסַר [בְּעֵבוֹ]ת / וְאֵל עָלֵי בְּמַעַלְלֵי הַכֶּכֶז
כְּטַבֵּעַ אֲשֶׁר נֶאֱחַז בְּנִטְבָּע / וְכַעֲזָר אֲשֶׁר עֲזָר מִשְׁכוֹ
אֲדֹנִי הֵט יְמִינְךָ לִי וְלָבוֹ / אֲזָר קִנְיָה וְהַתְּעוֹרֵר לְתִמְכוֹ
תְּהִי שְׁלוֹם אֲדוֹן נִפְשִׁי לְעוֹלָם / נְשִׂיא אָמוּ נְגִיד עֲמוֹ נְסִיכוֹ.

84 שלמה אבן גבירול "תלונה אל איש רם-המעלה" פרויקט בן יהודה <https://benyehuda.org/read/19704>

המתלונן האנונימי, בן בלי שם, מבכה את מר גורלו ורומז לכך שמאן דהוא גזל ממנו, ולפיכך הוא מתהלך "בשער כביעיר", ברשות היחיד וברשות הרבים, "מִדְכָּה", ומכאן קריאתו הנואשת: "אֲדָנִי הֵט יְמִינְךָ לִי וְלְבוֹ / אֶזֶר קִנְיָה וְהִתְעוֹרֵר לְתַמְכוֹ".

גם בספרות העברית החדשה קיבלו התלונות מקום של כבוד. כמה מגדולי היוצרים, דוגמת מאיר הלוי לטריס, איש תנועת ההשכלה (1800–1871), אף ייחדו פרקי שירה שלמים ל"תלונות החיים". באחד משיריו⁸⁵ מביע לטריס תלונה על מהמורות החיים ותלאותיהם וכותב, בין השאר:

"הֲגִידוּ לִי! אֵיפֹה מְנוּחָה? אֵיפֹה דוֹמִיָּה?

כֵּן תִּשְׁאֹל נֶפֶשׁ דְּכָא וְתִמְרֵר בְּבִכִּי

"אֵל הִיכְלִי אֹר בְּשָׁמַיִם עֵינֵי צוֹפִיָּה

הֲכִי שְׁמָה יִשְׁלִי כָּל הוֹלְכֵי דְחִי?

אוּ גַם בְּמְרוֹמִים אֵין שְׁלוֹם וְשְׁלוֹה נַעֲדָרָה

אֵין חֲלִיפוֹת לְלֵב נִדְכָּה רוּחַ נִשְׁבָּרָה?"

מוטיב התלונה, שהיה לאחד מסממני ההיכר של "אחינו בני ישראל", חלחל היטב גם ליצירתו הגדולה של חתן פרס נובל, הסופר ש"י עגנון – הן בתיאור תלונות פרטיות, בתוך ביתו של אדם ובין בני המשפחה, והן תלונות כנגד השלטון, ויהא זה רב, מנהיג או פרנס הקהל. למשל, עגנון דיבר בטרוניות שבין איש לאשתו וכתב מפי אחד מגיבוריו⁸⁶: "חס ושלום שאני קובל על אשתי. עד שאני קובל עליה, אקבול עלי שהייתי בהול על אכילתי". במקום אחר, ברומן **שירה**⁸⁷, מתאר עגנון את תלונתם של בני הגולה שאין ניתנים בידיהם די "סרטיפיקטים" – רישיונות עלייה לארץ ישראל, ומפנים הם את תלונתם לבני משפחתם שבארץ ישראל, שאינם משתדלים די הצורך בשבילם:

קובלים הם עלינו שאנו שרויים בשלווה ואין אנו נוקפים אצבע להצילם. יושבת הנריאטה, ומתמרמרת

ובוכה וקובלת, לא על האנגלים שסגרו את הארץ, ולא על פקידיהם עושי רצונם מרשעות המעכבים

את הצרטיפיקטים, אלא **קובלת היא על קרוביה שקובלים עליה**, כאילו עלייתם תלויה בה והיא

המעכבת.

בחיבורו הגדול על עירו בוטשאטש, שנחרבה בשואה⁸⁸, תיאר ש"י עגנון מקצת תלונותיהם של בני העיר על רבי אברהם תאומים, רבה של העיר:

רק בדבר הזה הביא עליו רבינו את תלונות רוב גדולי העיר, שהיו קובלים עליו שהוא מקפח את

פרנסתם. שהם היו נוטלים עשרים ושנים אחוז ריבית למאה והרבנית [שביקשה להקל על עניי העיר]

85 מאיר הלוי לטריס "תלונות החיים" פרויקט בן יהודה <https://benyehuda.org/read/4990>

86 שמואל יוסף עגנון **הכנסת כלה** כט (1966). וראו "מיד מתחילה חותנתי להרְגוּ", שלום עליכם **כל כתיבי שלום עליכם כרך ו: מדברים בעדם** (יאחזק דב ברקוביץ' מתרגם 1956) וכיוצא בכך בספרו של עזריאל קרליבך: "חמות נרגנית וצרת עין", עזריאל קרליבך **הודו: יומן דרכים** 88 (1956). על מוטיב ה"חמות" ויחסיה עם כלתה בעולמה של מורשת ישראל ראו אביעד הכהן "יחסי חמות וכלתה והשלכותיהם המשפטיות" **פרשת השבוע** 490 (פרשת צו התשע"ט). והשוו לאישה הנרגנית שמתארת דבורה בארון: "אשר בכל שעת כושר השתדלה להקניטו", דבורה בארון **פרשיות** 328 (התשי"א).

87 שמואל יוסף עגנון **שירה** 91–92 (התשל"א). תודתי נתונה לידידי הסופר חיים באר, שכל רז בתורת עגנון לא אניס ליה, על שהסב את שימת לבי למקורות בענייני "תלונות וקובלות" ביצירתו של עגנון.

88 שמואל יוסף עגנון **עיר ומלואה** 552 (התשל"ג).

הסתפקה בשנים עשר אחוז, ופעמים בשמונה אחוז, והיו שרי האומות מניחים את גדולי העיר ולוויים מן הרבנית.

תלונה אחרת קשה הימנה הביא עליו רבינו, מחמת ספרי תורה ישנים שצויה לגונזם.

בכמה מקומות מתאר עגנון את אנשי ארץ ישראל, שתלונות הרבה יש בפיהם על הארץ, יושביה, שריה ויועציה. ומתוך כך עולה לעינינו דמות דיוקנם של "קובלים ומתלוננים". למשל, בחיבורו הגדול **תמול שלשום**⁸⁹ מתאר עגנון פועל יהודי שמלין על שהמעסיקים היהודים מבכרים על פניו פועלים ערבים זולים יותר, ואחר משיב כנגדו: "בזמן שפקידי מוסדותינו הלאומיים יש מהם שמקבלים משכורת כשל גוברנטור [מושל], קובלים הם עלינו הפועלים שאנו מבקשים שכר עבודה שנים שלושה בישיקים ליום". ואף הוא מוסיף ומתאר את מקבלי ה"חלוקה" ש"קובלים ומתרעמים" על נותניה הגבאים, שאין נותנים ומחלקים להם כדי צורכם, ואין נותנים להם "לא כדי למות ולא כדי לחיות"⁹⁰. עולה על כולנה תיאור דמות הזקן, שהוא קבֶלן (לשון קבילה) מקצועי⁹¹:

הרהר יצחק בלב: זקן שיראתו מתוחה על פניו, אפשר שיהא מתאונן?

אמר לו אותו זקן: אין בין ימים ראשונים לימים אחרונים. אלא לשעבר קובל הייתי שהקדוש ברוך הוא כביכול אינו משגיח עלי, ועכשיו קובל אני על שאני איני משגיח עליו כביכול.

אבל לא זה עיקר הצרה: אלא לשעבר שהייתי עומד בכל כוחי, קובל הייתי בכל כוחי, ויש שהיה נענה לי ומיטיב עמי, לא כמות שרציתי אני, אלא כמות שרצה הוא, מכל מקום היה נענה לי, ועכשיו ידידי, עכשיו כשאני קובל, קובל אני בלא כוח!

כיוצא בו, באחת מהרצאותיו-דרשותיו שכונסו אל מקום אחד⁹² מתאר עגנון בהרחבה זקן שפגש בעת נסיעתו ברכבת, שפיו לא פסק מלהתלונן:

שני יהודים יושבים כאחד מתקשרת שיחה ביניהם. הוא סיפר על ארץ מולדתו שהכל שם בזול, ואחר כך דיבר בשבחה של עירק ולבסוף דיבר על ארץ ישראל. כל הטרמינולוגיה החדשה היתה בפיו: הפליה, פרוטקציה, ממשלה, צרות, פורענויות וכו' וכו'. ובשעת דיבורו עישן ללא הפסק והשתעל. חולה אסטמה רחמנא ליצלן הוא. אמרתי לו, הנח את הדיבור ואת הזעם ואת השיעול ולהבדיל את המדינה ואת הטרורניא, וקח ספר תהלים ואמור תהלים.

גם **בספר המדינה**⁹³, אגב דיונו האירוני ב"מס מקלות", לא מנע עגנון עצמו מלדבר בענייני תלונות, אלא שהפעם התלונה מופנית כנגד הרשות:

הרי שקובלים עליהם על גדולי המדינה שכל הצעה שגורמת להם חסרון כיס – ראשונים הם לבטלה, ובאמת אין הדבר כן. אתה מוצא שאף על פי שאף הם היו באותו המס⁹⁴ – הסכימו על מס המקלות, ולא עוד אלא שהוסיפו חוק עזר שהכל חייבים במקל.

89 שמואל יוסף עגנון, לעיל ה"ש 35, בעמ' 44, 52, 104, 402.

90 שם, בעמ' 231.

91 שם, בעמ' 343.

92 שמואל יוסף עגנון **מעצמי אל עצמי** 58 (1976).

93 שמואל יוסף עגנון **סמוך ונראה** 234 (התשל"ח).

94 פרפרזה אירונית על דברי חז"ל שנשים חייבות בנר חנוכה, במקרא מגילה בפורים ובשתיית ארבע כוסות בליל הסדר מפני "שאף הן היו באותו הנס", ראו בבלי, מגילה ד, ע"א; בבלי, שבת כג, ע"א; בבלי, פסחים קח, ע"א.

ואף הוא מוסיף דברים כנגד ה"נרגנים" וה"רוגנים"⁹⁵ שמתלוננים לא רק איש כלפי רעהו ("מקל שלך גדול משלי, שלך עבה משלי, שלך נאה משלי") אלא גם כנגד הרשות:

אילו מסרו את הבאת המקלות בידי הסוחרים, לא היו עולים בממון הרבה כל כך, שהסוחר רגיל לקמץ בהוצאות, מה שאין כן שלוחי המדינה שדרכם לבזבז את כספי המדינה, שמימיהם לא השתכרו פרוטה של יגיעה, ואינם יודעים כמה יגיעות יגע אדם עד שרואה צורת מטבע.

לסוף, חותם המספר: "נניח את הנרגנים ונרגנותם ונפנה לעסקיה החיוניים של המדינה". אכן, לצד המתלוננים למיניהם יש ביטוי ולעיתים אפילו שבח גם לכובשים את תלונתם – אשר אינם ממהרים להשמיעה ברבים, ממירים את יצר התלונה באיפוק ובמתינות, ומפנים את הכעס והרוגז שאצור בלב פנימה לאפיקים אחרים, לעיתים חיוביים ומועילים יותר. כך, לדוגמה, שוררה המשוררת רחל לנוכח קיצה המתקרב:

האתה הוא הקץ? עוד צלול המרחב
ערפלי החיים עוד רומזים מרחוק,
עוד השחק תכל והדשא ירק,
טרם סתו.
אקבל את הדיו, אין תלונה בלבבי,
הן אדמו שקיעותי וטהר שחרי,
ופרחים חיוכו בצדי נתיבי
בעברי.
[ההדגשה לא במקור]

והמשורר נתן אלתרמן הפטיר בטור השביעי שלו: "כל הטרוניות – קליפת השום הן!"⁹⁶.

אחרית דבר: בימים ההם, בזמן הזה – האם ומה ניתן ללמוד ממקורות המשפט העברי בימינו ולימינו?

כמודגש בראשית הדברים, הגשת התלונות, הטענות והמענות, בירורן ומתן מענה הולם להן בימים עברו אינה דומה – לא במקום ולא בהקשר הקהילתי, המדיני, החברתי והכלכלי – להליך בירור התלונות בנציבות תלונות הציבור בימינו. יש להיזהר אפוא מסכנת האנכרוניזם הניצבת לפתחו של עיון מעין זה.

עם זאת, ולצד הזהירות המתבקשת, ניתן ללמוד ולמצוא תובנות חשובות במקורות העבר של המשפט העברי ולמזג את יינו הישן בקנקנה המתחדש של מדינת ישראל בשינויים המחויבים. נצביע על כמה מאפיינים ועקרונות יסוד מעין אלה שמשתקפים בפועלה ובסמכויותיה של נציבות תלונות הציבור:

95 עגנון, לעיל ה"ש 93, בעמ' 236–237.

96 נתן אלתרמן **הטור השביעי** כרך ב 140 (2010). וראו אצל מנדלי מוכר ספרים, המדבר במי ש"בא בטרוניא עמו, מקניטו בכל עת וממרר את חייו". שלום יעקב אברמוביץ' (מנדלי מוכר ספרים) **כל כתבי מנדלי מוכר ספרים** כרך א, עב (1935).

א. מציאת מסלול חלופי למערכת המשפט שתאפשר למתלונן להגיש את תלונתו ולבררן לפני רשות מוסמכת. כפי שהראינו לדעת לעיל, במהלך הדורות היה קיים גורם, נוסף על מערכת בתי הדין, שאליו ניתן היה לפנות לשם תיקון עוולות ומציאת אופן קשבת. על כן יש חשיבות לקיומו של מוסד כדוגמת נציבות תלונות הציבור, המאפשר בירור טענות בדבר ליקויים ועוולות שנעשו לפרט מצד גורם שלטוני בתחומים שמערכת המשפט אינה רוצה או שאינה מתאימה לעסוק בהם, דוגמת טענות על יחס לא הולם מצד פקידים, עיכובים במימוש זכויות ושירות ציבורי לקוי. כמו כן, בשל העומס המוטל על הרשות השופטת, סדרי הדין הקפדניים הנהוגים בה, סרבולו של ההליך המשפטי ועלותו הבלתי מבוטלת, הפנייה לאפיק המשפטי אינה תמיד מתאימה לאדם מן השורה. קיומה של מערכת מקבילה, המשתמשת בכלים מקצועיים ושאזני אנשיה קשובות לדברי המתלונן, עשויה אפוא לספק מענה הולם לטרונותיו ולהביא לתיקון עוולות וליקויים.

אפילו נמצא שאין בסיס לתלונה, קיומו של מנגנון בירור תלונות זה עשוי לשמש גם כלי חברתי חשוב. המתלונן "משחרר קיטור" באמצעות הגשת התלונה, הוא חש שהחברה-הקהילה אינה אטומה לשמע טענותיו ותלונותיו, וכעסו או רוגזו כלפי עוול שהוא סבור שעשתה לו הרשות מופנה לאפיק חיובי ולא אליים.

ב. בעבר הופנו התלונות אל גוף או אדם מסוים בשל מעמדו ה"רשמי" או מכוח סמכותו בעיני בני הקהילה. בשל כך הייתה היענות רבה להחלטותיו, ובמקרים מתאימים הייתה נכונות לפעול בהתאם להן לתיקון המעוות. זהו גם הרציונל שעמד לנגד עיניהם של מקימי מוסד האומבוסדמן. אומנם מוסד הנציבות יונק את כוחו מכוח החוק, אך החלטותיו אינן מחייבות כדוגמת צו בית המשפט, אלא מבוססות בעיקר על ההערכה והמעמד הציבורי שהציבור רוחש לו. התלונה מתבררת על ידי גורם מקצועי, שאמון על מציאת פתרונות ועל תיקון עיוותים. לנוכח מעמדו ה"רשמי" וסמכותו, יש היענות מצד הציבור והגופים הנלווים לקבל את החלטותיו, ובמקרים מתאימים לפעול על פיהן לתיקון המעוות.

ג. מלבד הטיפול הפרטני ותיקון העוול שנגרם לפונה, הנציבות חותרת לתיקון הליקוי שנמצא במהלך הבירור כחלק מ"תיקון עולם" ובמבט צופה פני עתיד, למען שיפור פעילותו של המינהל הציבורי כולו. בזכות זאת נמצא כלל הציבור נשכר.

ד. נגישות: מקורות המשפט העברי לדורותיהם מלמדים על נגישותו הגבוהה של המתלונן לגורם שמברר את תלונותיו-טענותיו. להבדיל מפנייה להליך משפטי, שדורש פעמים הרבה גם מיומנות, גם השקעת משאבים כספיים (כגון תשלום אגרת משפט או שכירת שירותים מקצועיים של מייצג מורשה או בא כוח), ההליך החלופי של בירור תלונה לפני מנהיגי הקהילה ופרנסיה היה מהיר ויעיל, ולא נדרשו בו מתווכים. כך היה למן "הצעקה אל המלך" במקרא, שבה המתלונן היה יכול לשטוח את תלונתו ישירות בפני ה"מלך" – הערכאה הגבוהה ביותר (מעין בג"ץ של ימינו). גם כאשר מדובר בפנייה לנציבות תלונות הציבור בימינו, יכול המתלונן, ללא עלות ובלי להיזקק להליך בירוקרטי סבך, לשטוח את תלונתו לפני נציב תלונות הציבור. הליך הגשת התלונה לנציבות נגיש ושווה לכל נפש, וניתן להגישה כמעט בכל דרך אפשרית – החל במשלוח מכתב או באמצעות פנייה מקוונת דרך המרשתת, וכלה בפנייה פרונטלית בלשכות לקבלת קהל הפרוסות ברחבי הארץ. פנייה זו אינה דורשת, כתנאי מקדמי, יכולת כתיבה ברמה גבוהה. ניתן גם להגיש תלונה בשפה שאינה עברית, והיא תתורגם ותבורר על ידי הנציבות ללא עלות. כל התלונות מבוררות בידי גורם מקצועי מיומן.

ה. גורם הזמן: ההליך המשפטי הוא סבך ומורכב, ומתחילתו ועד סיומו עובר פרק זמן נכבד למדי, ואילו הליך בירור התלונה בחברה היהודית העתיקה או בקהילה היהודית למן ימי הביניים ואילך היה דרך כלל מהיר ביותר, כמעט "על אתר", ומנע "עיני דין" מהמתלונן. בדומה לכך, הליך הבירור בנציבות הוא מהיר, ובניגוד לדיונים בבתי המשפט הדורשים נוכחות פיזית של בעל הדין במהלך הדיון – יכול להיעשות במהירות, תוך שימוש בתקשורת מרחוק

באמצעות הדוא"ל והטלפון. הנציבות אינה כפופה לפקודת הראיות, ובאפשרותה לקיים הליכי בירור מהירים תוך שימוש בכלים שונים דוגמת גישור, ביקורים בשטח ופנייה כלקוח סמוי.

ו. מקורות המשפט העברי מלמדים כי למרות השוני הרב במקום, בזמן ובנסיבות, "סדנא דתלונתא – חד הוא", סדן התלונות – אחד הוא. "יצר לב האדם רע מנעוריו", וגם ה"יצר" והרצון או הצורך של האדם להתלונן על מה שנראה בעיניו כעוול שנעשה לו או תופעה הטעונה תיקון, קיימים בחברת בני אדם מימים ימימה. כך גם תופעות של "מתלוננים סדרתיים", וכך גם תופעה של מתלוננים שמשתמשים לרעה בהליך בירור התלונות ומנצלים אותו משיקולים זרים ופסולים, תוך ניסיון לעשותו כר ל"חיסול חשבונית" או להתנקם בנילון בשל סיבות שונות ומגוונות. מכאן ועד הגשת "תלונות שווא"⁹⁷ נעדרות כל בסיס, קצרה הדרך.

ז. היחס למתלוננים: רשות שמקבלת תלונות חייבת לגלות קשב רב לשמע התלונה, לגלות אמפתיה כלפי המתלונן – שהיא עצמה עשויה להביא לו מידת-מה של מזור, אפילו לא תתקבל תלונתו – ולהתייחס בכובד ראש ובמלא האחריות לבירור התלונה שהגיש. הענקת יחס מכבד למתלונן ונכונות לשמוע את טענותיו-תלונתיו "בלב פתוח ובנפש חפצה" הן תנאי חשוב בתהליך וערובה לאמון הציבור בגורם מברר התלונה. מבררי התלונות בנציבות יוצרים קשר עם הפונים, מטים אוזן לתלונתם ולמצוקותיהם, ואם לנציבות אין סמכות לבירור התלונה על אותו גוף – מבררי התלונות מכנים את הפונים לגורמים רלוונטיים אחרים.

עיון שיטתי ב"מסכת התלונות והמתלוננים" במקורות המשפט העברי מעיד בבירור שלצד אפיקי הבירור המשפטיים באמצעות בית הדין או הליכי בוררות, שהשליכו את יהבם על הדין והמשפט ועל סדרי הדין המלווים אותם כדרך לבירור תלונות – התקיים ערוץ מקביל של בירור תלונות לבר-משפט. לעיתים הליך מקביל זה היה ממוסד, והתבצע באמצעות פנייה לאדם בקהילה שיועד לכך מתוקף תפקידו, דוגמת רב או פרנס – ראש הקהילה, או מכוח מעמדו והיותו מקובל על בני קהילתו.

לכל אחד מן המוסדות שיועדו לבירור תלונות יתרונות וחסרונות. המוסדות הרשמיים והממוסדים, דוגמת בית הדין או האומבודסמן הקהילתי, פעלו בדרך מסודרת, ניתנו בידם כלי עזר תקציביים ולוגיסטיים שבאמצעותם הם פעלו לבירור התלונות, ובעיקר ניתנו בידם כלי אכיפה שאפשרו להם להביא לתיקון המעוות במקרה הצורך. לצידם קמו ערוצים וולונטריים, לא רשמיים ולא ממוסדים, של בירור תלונות. אף שלא היו בידי אלה אמצעי אכיפה יעילים, הם קנו את מעמדם מכוח אישיות העושים בהם, ולעיתים השפעתם וכוחם היו גדולים ביותר. במידה מסוימת, ערוצים מקבילים אלה קיימים גם במציאות בת ימינו. לצד האומבודסמן, נציב תלונות הציבור, השואב את כוחו וסמכותו מכוח הדין, קיימים גם מנגנוני בירור וולונטריים קהילתיים. פיתוחם וטיפוחם של שני הערוצים כאחד עשויים לתת מענה הולם למתלוננים השונים בהווה ובעתיד.

97 על "תלונות שווא" המוגשות לרשויות האכיפה והדין בעולמו של המשפט העברי ראו אביעד הכהן "עבירות מין ותלונות שווא" פרשת השבוע 504 (פרשת ואתחנן התש"ף) והפניות שם לספרות בנושא זה.