

מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השלושים ושישה של נציב תלונות הציבור.

שנת 2009 תצוין כאבן דרך בולטת בתולדות נציבות תלונות הציבור. מספר התלונות שהתקבלו בשנה זו - 13,000 בקירוב - הגיע לשיא שלא היה כמוהו. זהו גידול של 20% במספר התלונות לעומת שנת 2008, והכפלה של מספר התלונות בחמש השנים האחרונות.

הגידול הדרמטי במספר התלונות מלמד בעליל על האמון ההולך וגובר של הציבור במוסד נציב תלונות הציבור ככתובת מרכזית לאזרח בריבו עם רשויות השלטון. סיבה נוספת לגידול במספר התלונות היא הגברת נגישותה של הנציבות לציבור, בעיקר בזכות הלשכות האזוריות לקבלת קהל הפועלות בבאר שבע ובנצרת. לשכות אלה לבדן טיפלו בשנה החולפת בכ-3,000 פונים, רובם משתייכים לאוכלוסיות החלשות הגרות בפריפריה. כדי להגביר את המודעות לקיומו של מוסד הנציבות ואת נגישותו לנזקקים לשירותיו, נפתחה לאחרונה בנצרת עילית שלוחה של לשכת נצרת, ולשכה אזורית נוספת תיפתח בקרוב באזור רמלה-לוד.

הדוח השנתי כולל תיאור של הנושאים המגוונים שבהם טיפלה הנציבות בשנת 2009 במאמציה לסייע לפרט בשמירה על זכויותיו ובקידום רווחתו. כך למשל סייעה הנציבות לניצולי שואה המקבלים תגמולים לממש את זכויותיהם, לאלמנה קשישה שנותרה ללא קורת גג למחוק חוב שהתברר כשגוי ומנע ממנה לקבל סיוע כספי בשכר דירה, לעיוורת שבקשתה לתשלום למפרע של דמי ליווי המשולמים לעיוורים נדחתה, לחולה אונקולוגי שקופת החולים סירבה לממן את הטיפול הרפואי שלו נזקק¹ ועוד.

נציבות תלונות הציבור אמנם מבררת תלונות פרטניות, אך יש שבירור תלונה לא רק מביא לפתרון בעייתו האישית של המתלונן אלא גם מפנה זרקור לבעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון. כך לדוגמה טיפלה הנציבות בתלונות של נשים דרוזיות, תושבות רמת הגולן, שטענו כי משרד הפנים הפלה אותן לרעה לעומת גברים דרוזים כשדחה את בקשתן לקבלת היתר יציאה לסוריה לביקור בקבר הנביא הביל. בעקבות פניית נציב תלונות הציבור לשר הפנים החליט השר לאפשר לארבעים ושלוש נשים דרוזיות לצאת לסוריה; השר גם הודיע כי בכוונתו לבחון מחדש את הנהלים המסדירים את יציאת תושבי רמת הגולן לסוריה². דוגמה נוספת היא תלונה של חבר כנסת על שמשד הבניי והשיכון אינו מאפשר לו לקיים פגישות בהוסטלים עם דייריהם כדי לסייע להם בעניינים שונים הנוגעים לתנאי המגורים שלהם. לאור ממצאי הבירור, ונוכח תפקידיהם וזכויותיהם של חברי הכנסת, הודיע נציב תלונות הציבור לשר הבניי והשיכון כי יש לאפשר לחברי הכנסת החפצים בכך לבקר במסגרת מילוי תפקידם בהוסטלים ולהיפגש בהם עם דייריהם³.

¹ ראו תלונה 3 בעמ' 143, תלונה 4 בעמ' 145, תלונה 10 (2) בעמ' 158, תלונה 22 בעמ' 181 ותלונה 59 בעמ' 273.

² ראו תלונה 18 בעמ' 173.

³ ראו תלונה 7 בעמ' 151.

בהקשר זה יצוין כי יש יתרון רב לאיחוד התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור בידי אדם אחד ולהפעלתם הסינרגטית במסגרת ארגונית אחת. הניסיון מלמד כי העברת המידע ההדדית בין מוסד הביקורת ובין מוסד האומבודסמן ותיאום הגישה ביניהם מסייעים רבות לשני המוסדות, מונעים "דיבור בשני קולות" בקשר לפרשנות החוק או לקביעת נורמות התנהגות של הרשות, תורמים לשיפור סדרי המינהל בשירות הציבורי ומחזקים את ההגנה על זכויות הפרט.

בשנת 2009 הלך לעולמו יוסף תמיר ז"ל, פובליציסט ואיש ציבור, שכיהן עשרות שנים כחבר כנסת רב מעש. מר תמיר היה הראשון שקרא לכינונו של מוסד האומבודסמן בישראל ופעל בדבקות ובמרץ לקידום החקיקה שהביאה בשנת 1971 להקמתה של נציבות תלונות הציבור. יהי זכרו ברוך!



מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התש"ע

אפריל 2010