

הדו"ח השנתי השבעה עשר, המוגש בזה לכנסת, הוא הראשון הניתן על ידי כנציב תלונות הציבור. ההחלטות הכלולות בו ניתנו ברובן תחת שרביטו של קודמי בתפקיד, השופט יעקב מלץ.

בין המאפיינים של תקופתנו בולטים התרחבות המנגנון הציבורי וגיוון תחומי החיים בהם הוא מעורב. תופעה זו יוצרת משטח חיכוך רחב בין האזרח לבין המינהל הציבורי ומידה לא מבוססת של תלות הפרט במנגנון הבירוקרטי. לאו תמיד זוכה האזרח, הבא במגע עם המינהל, לתגובה עניינית וליחס הולם ממי שאמור להעניק לו את השירות לו הוא נזקק. למרבה הצער תופעות כגון השהייה וסחבת, אדישות, חוסר התחשבות או אפילו התנשאות מינהלית - אינן חזיון נדיר.

האזרח הפונה לעובד הציבור נתקל לא אחת בתגובה של "לך ושוב", או נקלע למצב בו כל אחד מהגורמים המעורבים מפנה אותו אל משנהו. תופעה זו מוחרפת לאור העובדה שלא תמיד קיימים כללים מינהליים או הסדרים ברורים בנושא הנדון, ואפילו הם קיימים - אין המינהל דואג תמיד להביאם לידיעת כלל ציבור הפונים אליו.

היעד הראשוני והעיקרי של הנציבות הוא טיפול במקרה הספציפי של האזרח המתלונן.

אולם לעיתים קרובות למדי מצביעות תוצאות הבירור במקרה המסויים, על ליקוי בפעולת המינהל המחייב קביעת נורמה בעלת משמעות כללית. בדו"ח הנוכחי כמה דוגמאות לתוצאה כזאת.

הצטברות של תלונות מוצדקות בנושא מסוים מצביעה לעתים על תופעה או שיטה פסולה, גם אז הדבר מחייב מתן החלטה החורגת אל מעבר למקרים הבודדים, כדי לשים לה קץ. לעתים מושגת מטרה זו במסגרת נציבות תלונות הציבור בלבד ולעתים - על ידי העברת הנושא לבדיקתה של ביקורת המדינה, או בשתי הדרכים גם יחד.

עצמאותו של מוסד נציב תלונות הציבור והקפדה על הצבת עניינו של הפרט במרכז טיפולו נועדו להביא לתיקון עיוות שנגרם למתלונן ולשיפור בתפקודו של המינהל הציבורי ביחסים בינו לבין האזרחים הנזקקים לשירותיו. הבדיקה מתמקדת, כידוע, לא רק בשאלה אם מעשה המינהל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות או בניגוד למינהל תקין, אלא גם בשאלה שמא יש במעשה משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט. כל אדם רשאי להגיש תלונה, בתנאי שהמעשה פוגע בו במישרין. אך יש והמתלונן אינו הנפגע עצמו, כי אם חבר כנסת, ואז די בכך שהמעשה פוגע במישרין בזולת. הסמכויות שצויינו מצביעות על התייחסות עניינית רחבה לנושא התלונה, מעבר לתחום המשפטי גרידא.

פניה של היחידה המיוחדת המכונה "נציבות תלונות הציבור" הם להעמקת המודעות של הציבור לאפשרות להיעזר בה על ידי הגשת תלונה בכתב, או אפילו בעל פה, ואז היא נרשמת מפיו ונושאת את חתימתו. גם כאן בולטת המגמה להיעדר פורמליות, תוך שימת דגש על בירור תכליתי.

מי יתן ובתקופת כהונתי יעלה בידי לתרום חלקי לביצור השירות לקהל המתלוננים ולהפיכת פעילותה של נציבות תלונות הציבור לכלי יעיל ושמשי לכל דורש.

מרים בן פורת

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, שבט התשמ"ט

ינואר 1989