

הדוח השנתי התשעה עשר של נציב תלונות הציבור, המונח על שולחן הכנסת, מכיל אך מבחר מצומצם מבין אלפי התלונות שבוררו בשנת התש"ן. עם זאת ניתן ללמוד ממנו על מגוון הנושאים בהם טיפלה נציבות תלונות הציבור. התלונות שנבחרו מייצגות מספר מאפיינים המעידים הן על המתלוננים והן על הגופים הנלונים.

שוב עולים מבירור התלונות מקרים של מינהל לא תקין, נוקשות, אי צדק עד כדי אי קיום הוראות החוק, ביחסים שבין האזרח והשירות הציבורי. מצידם של המתלוננים ישנן בדוח הנוכחי דוגמאות גם לתלונות אשר באות לא "מהאזרח הקטן" אלא מגופים מסחריים השוטחים עצומותיהם בעניינים שהרקע להם הוא סכסוך עיסקי. יש בכך כדי להעיד כי גם גורמים אלה רואים בנציבות התלונות אפיק נאות להכרעה בסכסוכיהם עם הרשות.

יש שהרשות השלטונית פועלת "ביעילות" רבה מדי, תוך התעלמות מזכויות האזרח. "יעילות" זו מוצאת ביטוייה גם באותם מקרים בהם מופעלת סמכות שלטונית מבלי לברר מראש, כנדרש, מה הם גבולות הסמכויות תוך זהירות ראוייה, שלא לחרוג מגבולות אלה. כך קרה, שאזרח חוייב בתשלום ללא סמכות כדין ועל נכסיו של אחר הוטל עיקול בגין דרישה לתשלום מס ללא בדיקה עובדתית נאותה, וכן נתפסו במקרה נוסף חפצים ובוצע מעצר שלא כדין.

המחוקק הרחיב לאחרונה את סמכויותיו של נציב תלונות הציבור במטרה להגדיל את מעגל העובדים הראויים להגנה מפני התנכלות או פיטורין על לא עוול בכפם. מדובר בתיקון מס' 15 לחוק מבקר המדינה, המעניק הגנה מיוחדת למבקרים פנימיים מפני פגיעת מעבידיהם בתגובה על פעולותיהם במילוי תפקידם.

אולם אליה וקוץ בה. מחד, יחסי מעביד-עובד זכו מאז ומתמיד ל"מעמד" מיוחד, הנובע מכך שהסכם לשירות אישי, החייב להיות מושתת על אימון, אינו ניתן לאכיפה. מאידך, קיים הצורך לעודד עמידה על משמר תקינותו וטוהר מידותיו של המינהל, מבלי שיבולע לעובד העושה כן, בין אם מתוך הכרה פנימית ובין כחלק מתפקידו כמבקר פנימי. מציאת האיזון בין שתי המטרות - כמו בין עקרונות מנוגדים, שמעסיקה לא מעט את בית המשפט הגבוה לצדק - היא אחת המשימות הקשות שהנציב נקרא להתמודד איתן.

בדוח שתי תלונות של עובדים, שפוטרו מעבודתם בעקבות חשיפה של מעשי שחיתות בגופים בהם עבדו, שנמצאו מוצדקות. בשני המקרים נעשה שימוש בסמכותו של נציב תלונות הציבור לפי סעיף 45 לחוק מבקר המדינה, והמעביד נצטווה להחזיר את העובדים לעבודה (ר' בדוח זה תלונות מס' 24 ו-26).

במיוחד בימים אלה, כשרבבות עולים מגיעים אלינו וזקוקים ביתר שאת לעזרה ולסיוע, יוצאת פנייה לגורמים השלטוניים להטות שכם ולכרות אוזן למשאלות כל הנזקקים לשירותיהם.

מרים בן-פורת

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התשנ"א

אפריל 1991