

מוגש בזה לכנסת, על פי סעיף 46 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], הדין וחשבון העשרים ושבעה של נציב תלונות הציבור.

בדוח זה, כמו בדוחות הקודמים של נציב תלונות הציבור, מובאת סקירה כללית על פעולותיו של נציב התלונות, ותיאור הבירור במבחר של תלונות. במקרים רבים, בצד בחינת פעולתם של רשויות השלטון והמינהל הציבורי כלפי המתלונן, ראה הנציב לנכון לומר את דברו, גם באשר לנהלים של הרשות ופעולותיה כלפי כלל האזרחים, כפי שהשתקפו ובאו לידי ביטוי בפעולתה בענייניו של המתלונן. ואכן, הרשויות הנוגעות בדבר נענו בחיוב להערותיו והנחיותיו של הנציב ושיפרו את נהליהן, לרווחתו של האזרח ולשמירה על זכויותיו החוקיות, כבודו וחירותו.

ביום 6.3.01 קיבלה הכנסת תיקון לחוק מבקר המדינה, ובמסגרתו תוקנו גם כמה הוראות הנוגעות לפעולתו של מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור. בין היתר, נוספה הוראה שלפיה לא יברר הנציב תלונה "אם סבר שהוא אינו הגוף המתאים לבירור העניין". הוראה זו נחוצה על מנת לתת מענה לאותם מקרים בהם אין מניעה פורמלית בחוק לברר תלונה, אך ברור כי גוף אחר מתאים יותר לעשות זאת, ובייחוד בית-המשפט, עקב מורכבות הנושא או מהות הסעד המבוקש. תיקון אחר קשור לסמכות המיוחדת שמעניק חוק מבקר המדינה לנציב להעניק הגנה לעובד שנפגע עקב כך שהודיע על מעשי שחיתות בגוף שבו הוא עובד (סעיפים 45 – 45א לחוק). על-מנת לחזק את המודעות להוראות אלה, מורה סעיף חדש בחוק על פרסום עיקרי ההוראות במקום בולט במקום העבודה.

תיקון אחר שיוזמתי לחוק-יסוד: מבקר המדינה ולחוק מבקר המדינה, מבקש, בין היתר, לעגן בחוק את תפקידו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בהגנה על זכויות האדם והאזרח. אמנם, אין זה חדש כי מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בוחן במסגרת תפקידו את השמירה על זכויות האדם והאזרח ומברר תלונות על הפרתן, אך יש חשיבות לעיגון עניין זה בלשון מפורשת בחוק, והוא משתלב עם המטרה להגן על אופיה הדמוקרטי של המדינה. אני תקווה כי גם הליכי החקיקה של תיקון זה יושלמו במהרה.

נציב תלונות הציבור הוא משענו של "האזרח הקטן", הנתקל בקיפוח זכויותיו מצד רשויות השלטון. יתרונו הגדול הוא בזמינותו הרבה: אפשר לפנות אל נציבות תלונות הציבור באמצעות הדואר, באמצעות הפקסימיליה, באמצעות לשכות השירות, ובשנת 1999 אף החלה הנציבות לקבל פניות באמצעות הדואר האלקטרוני. הפנייה לנציבות איננה כרוכה בתשלום, ואין צורך ביעוץ משפטי על-מנת להגיש תלונה.

בעידן שבו מתחזק מעמד זכויות היסוד של האדם, ממלא נציב תלונות הציבור תפקיד חשוב בהגנה על זכויות אלה, ובכוחו להביא על תיקונם מצבים של הפליה, שרירות ופגיעות אחרות בזכויות האדם. על רשויות השלטון לפתח תרבות שלטון שמהותה מבטאת כבוד לאזרח ולזכויותיו, והרואה קיום נורמה זו כחובתה הבסיסית. הפנמה של אלה מטביעה חותם על אופי היחסים בין האזרח לרשויות השלטון ומעצבת את איכות חייו של הפרט ואת דמות החברה בה אנו חיים.

הסקירה המובאת בדוח זה מבטאת את תרומתה של נציבות תלונות הציבור, לתיקונו ולשיפורו של המינהל הציבורי, ולהפנמת ההכרה מצד רשויות השלטון והגופים הציבוריים, הנתונים לביקורתו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, כי הם משרתיו של הציבור.

אליעזר גולדברג

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התשס"א

אפריל 2001