

מוגש בזה לכנסת, הדין וחשבון העשרים ושמונה של נציב תלונות הציבור.

בחודש ספטמבר 2001 מלאו 30 שנה לנציבות תלונות הציבור. הנציבות הוקמה כדי לתת סעד לאזרחים מפני פגיעה אפשרית של גופים שלטוניים. במדינה מודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי וגיוון רחב של תחומי החיים בה הוא מעורב, קשור האזרח, בין ברצונו ובין שלא ברצונו, בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופי המינהל השונים; רוב השירותים שהאזרח נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, תחבורה ורווחה מספקת המדינה או מפקחת עליהם. את השירותים המוניציפליים מספקות הרשויות המקומיות. כמו כן, נתבע האזרח לשלם תשלומי חובה למיניהם או לקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלו עליו לבוא במגע עם הרשויות.

המגע הרב שבין הפרט ובין רשויות השלטון, והמספר הרב של הגופים השלטוניים שהאזרח נזקק להם, יוצרים משטח חיכוך רחב בין האזרח לבין רשויות השלטון ותלות רבה של הפרט במנגנון הבירוקרטי, המגביר את הצורך בהגנה על הפרט מפני פגיעה אפשרית של רשויות השלטון. לרוב יש בידי האזרח להשיג על החלטות או פעולות שלטוניות שפגעו לטענתו בזכויותיו, ולתקוף אותן, בפני ערכאות שיפוטיות, כגון בית המשפט הגבוה לצדק או בתי משפט לעניינים מינהליים, אך הפנייה לדרך זו כרוכה בהוצאות ובידע משפטי, שאינו מאפשר תמיד לאזרח לייצג את עצמו. יתרונו של נציב תלונות הציבור הוא שבידו הסמכות להתערב לא רק בפעולות החורגות מנורמות ומכללים משפטיים, אלא גם בפעולות שיש בהן משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט מצד הרשויות. כל זאת בדרך טיפול נוחה, בלתי מסורבלת וללא כל תשלום.

היעד העיקרי של נציבות תלונות הציבור הוא טיפול באזרח המתלונן, ותיקון העוול שנגרם לו. אולם, לא אחת, לבירור תלונה הנוגעת למקרה פרטני יש השלכה לא רק על המקרה עצמו, אלא גם על כלל המקרים הדומים לו, דבר המביא בעקיפין גם למניעת פגיעה באחרים, ולתיקון כללי של הנושא עליו התלונן הפרט.

זו גם הזדמנות להדגיש כי עקב שילוב התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור, יש בידי הנציב הזדמנות לעמוד מקרוב על המתרחש במינהל הציבורי בכלל, ויש שתלונה פרטנית חושפת שיטת מינהל פגומה. במקרים כאלה נבדק נושא התלונה על ידי מבקר המדינה, לא רק מנקודת ראותו של המתלונן, אלא גם מתוך ראייה רחבה יותר של האינטרס הציבורי בכללותו. מן הצד האחר, עמדות מבקר המדינה וגישותיו, המתבססות על מסקנות הביקורת בנושאים כלליים, משמשות הכוונה ואבני דרך גם לבירור תלונות פרטניות באותם נושאים, על ידי הנציבות.

בשלושים שנות פעילותה של נציבות תלונות הציבור הלינו בפניה אלפי אזרחים על פגיעה בזכויותיהם מידי רשויות השלטון במדינה. בחלק מן התלונות הכיר נציב תלונות הציבור בצדקתן ותוקן העוול, בחלק אחר מן התלונות, בהן לא היה אפשר להשיב את המצב לקדמותו, פסק הנציב

לעתים פיצוי למתלוננים על הטרחה והטרדה שנגרמו להם. אולם גם מי שתלונתו נמצאה שאינה מוצדקת, קיבל טיפול מסור מידי הנציבות והסבר ענייני לגבי החלטת הנציב.

ליקויים במינהל הציבורי אינם גזירה משמיים. תקינות הפעילות השלטונית והמינהל הציבורי היא מנשמת אפה של מדינה מתוקנת ואותה ניתן וצריך לשפר. מטרה זו חרתה נציבות תלונות הציבור על דגלה.

אליעזר גולדברג

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר התשס"ב

פברואר 2002