

מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון העשרים ותשעה של נציב תלונות הציבור.

התלונות המתוארות בדוח זה עוסקות בשלושה נושאים עיקריים: ליקויים במתן מענה לפניות הציבור, גביית אגרות שלא כדין וליקויים במכרזים לאיוש משרות.

פעמים רבות מדי עומד אזרח חסר אונים מול הרשות השלטונית, הוא חוזר ופונה אל הרשות בבקשה שתפעל בעניינו, או מבקש הסבר להחלטה שניתנה בעניינו, ויש שהוא מבקש מידע בנושא שבתחום סמכותה של הרשות, אך על אף פניות חוזרות ונשנות אין הוא מקבל כל מענה לפניותיו או שהוא מקבל תשובה לא עניינית.

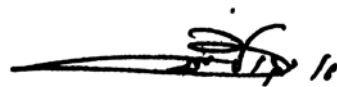
לרוב לא פונה האזרח בנסיבות אלה לבית המשפט, שההליך בו ארוך מעצם טיבו ואף כרוך בהוצאה כספית. במקרים רבים הוא פונה לנציבות תלונות הציבור באמצעותה הוא מקבל סיוע לעניינו במהירות יחסית וללא תשלום. ואמנם, תלונות רבות שנושאן אי-מענה לפניות הציבור או מתן מענה לא ענייני באו על פתרונן בעקבות התערבות הנציבות.

יצוין שהפנייה לנציבות תלונות הציבור אין משמעה שבקשת הפונה היא כי הרשות תענה לו בהכרח בחיוב או שהשגה שהגיש תתקבל. בקשתו היא כי יקבל תשובה מנומקת, ולא יתעלמו מפניותיו החוזרות ונשנות.

נושא נוסף שעלה בתלונות אחדות המתוארות בדוח הוא גביית אגרות ותשלומים ללא סמכות. סעיף 1(א) לחוק יסוד: משק המדינה קובע, כי מסים, מלוות חובה ותשלומי חובה אחרים, לא יוטלו, ושיעוריהם לא ישונו, אלא בחוק או על פיו. למרות הוראה זו דרשו רשויות מקומיות אחדות מתושביהן אגרה עבור שירותים שונים, אף שהוראות החוק שעליהן הסתמכו אינן מאפשרות גביית תשלום עבור שירותים אלה. בעקבות קביעתי השיבו הרשויות לתושבים את האגרות שגבו מהם ללא סמכות.

איוש משרות בשירות הציבור הוא נושא העולה לעתים קרובות על סדר היום. איוש משרה בדרך של מכרז פנימי או פומבי נועד להבטיח כי הטוב והמוכשר ביותר מבין המועמדים יתקבל לעבודה, וכי מינוי למשרה ייעשה משיקולים ענייניים, תוך שמירה על עקרון השוויון, וללא משוא פנים. בשלוש תלונות המתוארות בדוח זה, שעניינן מכרזים למשרות ניהול בגופים ציבוריים, התלוננו מועמדים שלא זכו במכרז על אי-שוויון וחוסר הגינות בניהול המכרז. משהעלה בירור התלונות כי טענות המתלוננים מוצדקות, הצבעתי בפני אותם גופים על הצורך לבטל את מינויים של הזוכים במכרז לתפקיד. מציאת התלונות מוצדקות אין משמעה שהמתלוננים הם שהיו צריכים לזכות במכרז. היא נועדה להצביע על כך שעורכי המכרז לא הקפידו על עקרון השוויון ועל כללי תחרות הוגנים, שהם נשמת אפם של דיני המכרזים.

רוב הגופים שהצבעתי בפניהם על הצורך בתיקון ליקויים שהעלו בירורי הנציבות, יישמו את הצבעותי ותיקנו את הליקויים. במקרה חריג אחד שבו לא פעל הגוף הנלון על פי הצבעתי, הבאתי את העניין בפני הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, והליקוי בא על תיקונו.



אליעזר גולדברג
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר ב' התשס"ג
מרץ 2003