

**מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השלושים וארבעה של נציב תלונות הציבור.**

לנציבות תלונות הציבור תפקיד מרכזי בהגנה על האזרח מפני שרירות רשויות המדינה, והיא משמשת כתובת לאלפי פונים מן הציבור הרחב, ובהם עולים חדשים, קשישים, בני מיעוטים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין. השירות לציבור ניתן חינם אין כסף, ועובדי הנציבות עושים לילות כימים כדי למלא את שליחותם ולהגן על זכויות הפונים. בשנים האחרונות חל גידול במספר התלונות המוגשות לנציבות תלונות הציבור, ובשנת 2007 הגיע מספרן לכ-10,000 תלונות; בכלל זה חל גידול במספר התלונות שהגישו חברי הכנסת בגין מעשים הפוגעים בציבור הרחב, והדבר מעיד על האמון שהציבור הרחב והכנסת נותנים בנציבות.

כמפורט בדוח, הוגשו תלונות על עשרות גופים בשירות הציבורי וברשויות המקומיות, ונגד 22 מהם הוגשו למעלה מ-100 תלונות. הגופים שמספר התלונות שהוגשו נגדם היה הגדול ביותר הם: המוסד לביטוח לאומי, משטרת ישראל, מערכת בתי המשפט, משרד המשפטים, משרד האוצר ומשרד הפנים. 33.7% מבין כלל התלונות שהתבררו לגופן נמצאו מוצדקות, עלייה של כאחוז וחצי לעומת שנת 2006.

נציבות תלונות הציבור רואה עצמה מחויבת כל העת לשיפור השירות לאזרח, ובשנת 2007 היא החלה לקיים מבצע מאומץ לצמצום פערים שמקורם, בין השאר, בגידול ניכר במספר התלונות בלא שכוח האדם יגדל בהתאם לכך. מבצע זה נשא פרי, והשנה הסתיים הבירור ב-10,919 תלונות, לעומת 9,749 תלונות שהוגשו בה. זהו הספק גבוה ביותר המלמד על עבודתם המאומצת והאחראית של עובדי הנציבות ועל התייעלות תהליכי הבירור. בד בבד קוצר משך הטיפול הממוצע בתלונה, והדבר מאפשר לתת מענה טוב ומהיר יותר למתלוננים. הנציבות תמשיך בתהליכי התייעלות אלה, תוך שמירה קפדנית על כללי הצדק הטבעי ובכלל זה קבלת תגובותיהם של הגופים הנילונים על התלונות.

מאז פתיחת הלשכות לקבלת תלונות בנצרת ובאר שבע לפני שנתיים הוגברה נגישותו של מוסד נציב תלונות הציבור לתושבי אזורים אלה. ואכן, כ-14% מכלל התלונות שהתקבלו בנציבות בשנת 2007 הוגשו באותן לשכות, המאוישות בעובדים דוברי ערבית ורוסית. זהו הישג נאה, התואם את השאיפה להגדיל את היקף הפונים לנציבות, בעיקר בקרב אוכלוסיות חלשות. בימים אלה פועל המשרד לגייס עובדים מן הקהילה האתיופית, באמצעות מכרז, כדי לתת שירות יעיל גם לאוכלוסייה זו. כמו כן עתידה הלשכה בבאר שבע לעבור למשרדים מרווחים יותר כדי להקל את קבלת השירות ולתת מענה ראוי לציבור.

עוד נציין כי מתוך רצון להגביר את הנגישות של מוסד הנציבות לאזרח תוקן השנה חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], ונקבע בו שכל אדם רשאי להגיש לנציבות תלונה על פגיעה במישרין לא רק בו אלא גם באדם אחר, והנציבות תברר את התלונה אם ניתנה הסכמתו של אותו אדם להגשת התלונה בעניינו.

גם השנה ייחדה הנציבות חלק ניכר מעבודתה להגנה על עובדים שחשפו מעשי שחיתות במקומות עבודתם ועקב כך התנכלו להם מעסיקיהם. במסגרת זו ניתנו צווי הגנה זמניים וצווי הגנה קבועים כדי להגן על זכויותיהם של אותם עובדים. בד בבד הוגשה, לבקשת ועדת הכנסת לענייני ביקורת המדינה, ולפי סעיף 21 לחוק מבקר המדינה, חוות דעת בנושא האמצעים הראויים והנדרשים להגנה על עובדים שחשפו מעשי שחיתות או מעשים בלתי ראויים אחרים במקום עבודתם. בחוות הדעת, שהכין האגף לתפקידים מיוחדים במשרד מבקר המדינה בשיתוף נציבות תלונות הציבור, הוצעו תיקוני חקיקה ושינויי נהלים כדי ליעל את הטיפול בחושפי מעשי שחיתות ובהגנה עליהם מפני התנכלות. נציבות תלונות הציבור תמשיך בפעילותה הנחווה למען טוהר המידות בשירות הציבורי ולהגנה על חושפי שחיתויות, בתקווה כי נשיא המדינה, שר המשפטים ויתר הגורמים המוסמכים יפעלו גם הם לעידוד חושפי השחיתות ולהגנה עליהם, לרבות באמצעות הענקת תעודות הוקרה ופרסום דבר הענקתן, כאמור בחוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבור, התשנ"ב-1992.

הדוח השנתי מציג את מגוון הנושאים שנציבות תלונות הציבור עוסקת בהם, ואת המצב השורר בגופים הנילונים. מוצגים בו מקרים פרטניים, וכן סקירה על האופן שבו טופלו ליקויים שבגינם נפגע יותר ממתלונן אחד. הנציבות טיפלה בליקויים האמורים במסגרת מאמציה לשפר את סדרי המינהל לשם שמירה על זכויות הפרט וקידום רווחתו.

ראוי לציין בחיוב כי ככלל הרשויות מקיימות את הצבעותיו וקביעותיו של נציב תלונות הציבור בדבר תיקון ליקויים שנחשפו ופגעו במתלוננים. חשוב להטמיע בקרב הרשויות את העמדה שהובעה זה מכבר בפסיקת בית המשפט העליון ולפיה אף שהחלטתו של נציב תלונות הציבור היא בגדר המלצה בלבד ולא בגדר צו מחייב, אין להסכין עם כך שרשויות לא יתקנו כדרישתו ליקויים שהועלו בבירור תלונה.



**מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')**

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אדר ב' התשס"ח

מרס 2008