

פתח דבר



מוגש בזה לכנסת הדוח הארבעים ושלושה של נציב תלונות הציבור, הסוקר את פעילותה של נציבות תלונות הציבור בשנת 2016.

על מנת שמוסד נציב תלונות הציבור יוכל להגשים את תכליתו - סיוע לפרט במגעיו עם הרשויות והגנה על זכויותיו - עליו להיות נגיש ככל האפשר לציבור הרחב, ובמיוחד לשכבות החלשות בחברה. אכן, על פי חוק מבקר המדינה כל אדם יכול להגיש תלונה לנציבות תלונות

הציבור ובלבד שנפגע במישרין ממעשה או ממחדל של רשות מרשויות המדינה הנתונה לביקורתו של מבקר המדינה; הוא אינו צריך להיות אזרח או תושב של מדינת ישראל ואף אינו חייב לשהות בישראל לצורך הגשת התלונה, אלא רשאי להגיש את התלונה מארץ מושבו בחו"ל. אפשר להגיש גם תלונה בשמו של אדם אחר, בתנאי שהפונה קיבל את הסכמתו של הנפגע להגיש את התלונה בשמו. לחברי הכנסת מעמד מיוחד והם רשאים, לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], להגיש תלונה בעניינו של אדם אחר שנפגע במישרין כאמור. ואכן, חברי כנסת עושים שימוש במעמדם זה ומגישים לנציבות תלונות הציבור תלונות בעניינם של אנשים הפונים אליהם בבעיות המתעוררות במגעייהם עם הרשויות.

את התלונות ניתן להגיש לנציבות תלונות הציבור באמצעות טופס התלונה המקוון שבאתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור; בדואר הרגיל והאלקטרוני; בפקס; ופנים אל פנים בלשכות לקבלת קהל של הנציבות הפרוסות ברחבי הארץ. התלונה אינה חייבת להיות כתובה בעברית ולא נדרש ידע משפטי לצורך ניסוחה.

לא בכדי דרכי הפנייה לנציבות תלונות הציבור רבות ומגוונות: המחוקק ביקש להעמיד לרשות הפרט אמצעי פשוט, נגיש ויעיל שיסייע לו במגעיו עם הרשות; גם כתחליף לפנייה לבתי המשפט וגם באותם מקרים שבהם לא יפנה הפרט לבית המשפט, כגון מקרים שבהם נתקל בשירות לא מכבד של עובד הציבור או שפנייתו לרשות לא נענתה במשך חודשים רבים. ואכן, ב-45 שנות פעילותה הוכיחה הנציבות כי היא מספקת שירות יעיל ואיכותי חנם אין כסף לציבור הפונים אליה. פניותיה של הנציבות לרשויות בעניינם של מתלוננים נענות בדרך כלל באופן רציני וענייני, והרשויות מוסרות לה את מלוא המידע הדרוש לה לצורך הכרעה בדבר תלונתו של הפרט. יתרה מזו, פעמים רבות עצם הפנייה לרשות לבירור עניין שעלה בתלונה מביא את הרשות לבדוק מיד את הנושא, לאתר את התקלה אם הייתה ולתקן אותה מיוזמתה, בלי צורך בהתערבות נוספת של הנציבות.

יש שבירור תלונה מעלה בעיה כללית המשפיעה על ציבור רחב של אנשים ולא רק על עניינו של המתלונן שפנה לנציבות. במקרים אלה מעמיקה הנציבות את בירור התלונה וקובעת כי יש צורך בתיקון הליקוי הכללי הן לגבי כל האנשים שכבר נפגעו ממנו והן כדי למנוע פגיעה באנשים נוספים בעתיד. בשנות פעילותה הביאה הנציבות לתיקונם של ליקויים כלליים רבים, וגם בדוח זה ניתן למצוא דוגמאות למקרים כאלה. למשל, בירור תלונה של אדם שרשות השידור הישראלית (בפירוק) נקטה נגדו הליכים לגביית חוב אגרת טלוויזיה אף ששילם את החוב זה מכבר, העלה כי בשל אי-טוב רשימות החייבים ננקטו

הליכי שווא נגד כ-2,500 צרכנים של רשות השידור. בעקבות בירור התלונה וגילוי הליקוי ביטלה הרשות את הליכי הגבייה נגד כל אותם צרכנים¹.

גם בשנת 2016 פנו אלי עובדים בגופים ציבוריים הטוענים כי הם סובלים מהתנכלות הממונים עליהם הואיל וחשפו מעשי שחיתות במקום עבודתם, ומבקשים כי אתן צו להגנתם מכוח סמכותי הקבועה בסעיף 45ג בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1959 [נוסח משולב]. נוכח החשיבות הרבה שאני מייחס להגנה על חושפי שחיתות, בשנה זו חל גידול ניכר במספר צווי ההגנה שנתתי - 25 צוים, מהם 19 זמניים ו-6 קבועים. זהו מספר שיא של צוים שניתנו בשנת עבודה מאז ניתנה למבקר המדינה ונציב תלונות הציבור סמכות להגן על חושפי שחיתות, בראשית שנות השמונים של המאה העשרים, והוא פרי של עבודה אינטנסיבית ומאומצת של צוותי הבירור בנציבות העוסקים בבירור תלונות מורכבות אלה. על העבודה הרבה שנעשתה בתחום ההגנה על חושפי השחיתות בשנת 2016 ניתן לקרוא בפרק העוסק בנושא זה².

חרף כל מאמצי להגן על חושפי השחיתות באמצעות צווי הגנה, הניסיון המצטבר מלמד כי לא תמיד נותן צו ההגנה מענה לכל הקשיים שאתם מתמודדים המתלוננים ובני משפחותיהם, ובכלל זה מציאת מקום עבודה חלופי, בידוד וניכור חברתי, לחץ נפשי וכלכלי ועוד, ולא תמיד ניסיונות גישור בין הצדדים פותרים קשיים אלה. אני מנצל אפוא הזדמנות זו כדי לשוב ולקרוא לכל הגורמים הנוגעים בדבר - היועץ המשפטי לממשלה, נציב שירות המדינה, מנהל שירות התעסוקה, משטרת ישראל, ראש הרשות להגנת עדים - לחבור אל העוסקים במשימה הלאומית של חיזוק ההגנה על חושפי השחיתות. ללא מחויבות והתגייסות אמיתית ומלאה של כל הגורמים לא תושלם ההגנה על חושפי השחיתות, שהיא חיונית לשמירה על טוהר המידות בשירות הציבורי.

1 ראו נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 42** (2015), עמ' 138. על הטיפול בתלונות על רשות השידור בשנת 2016 ראו בדוח זה בעמ' 179-183.

2 הפרק "ההגנה על חושפי שחיתות", בעמ' 146.

לסיום, אני מבקש להכיר תודה לכל עובדי נציבות תלונות הציבור ומנהליה
הפרוסים ברחבי הארץ, במשרדינו בירושלים, בתל אביב, בחיפה, בנצרת, בלוד
ובבאר שבע, על העבודה הקשה והמסירות בבירור התלונות.



יוסף חיים שפירא, שופט (בדימ')
מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, תמוז התשע"ז
יוני 2017