



**מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור**

לקרב רחוקים

מודל הנגשת נציבות תלונות הציבור באמצעות לשכות אזוריות לקבלת קהל

למבקר המדינה בישראל, בתפקידו החוקתי כנציב תלונות הציבור, תפקיד מרכזי בהגנה על הפרט מפני שרירות רשויות המדינה. נציבות תלונות הציבור, שבאמצעותה ממלא המבקר את תפקידו כאומבודסמן לאומי, מהווה כתובת לאלפי פונים מן הציבור הרחב ומשמשת להם פה בריבם עם השלטון.

ואולם בקרב הציבור מצויות אוכלוסיות מוחלשות, כגון קשישים, בני מיעוטים, בעלי הכנסה נמוכה ועולים חדשים, שחלקם אינם מודעים כלל לקיומו של מוסד הנציבות או שהם מתקשים לפנות אליו בתלונה בכתב בדרכי הפנייה הרגילות, באמצעות הדואר הרגיל והאלקטרוני או בפקסימיליה. אותן אוכלוסיות מצויות ברובן בפריפריה, הרחק משלושת המשרדים הראשיים של הנציבות הממוקמים בערים הגדולות: ירושלים, תל-אביב וחיפה.

סברנו כי הדרך הנכונה והיעילה ביותר להגביר את מודעותן של אוכלוסיות אלה לנציבות תלונות הציבור ואת נגישותה של הנציבות אליהן, תהיה באמצעות קירוב פיזי של משרדי הנציבות אל אותן אוכלוסיות.

לשם כך החלטנו לפני שנים אחדות לפרוס באזורי הפריפריה לשכות של הנציבות, שיהיו ערוכות לקבל תושבים המתגוררים באותם אזורים וייתנו להם שירות מקצועי, יעיל ומהיר. עד היום נפתחו שלוש לשכות חדשות - בבאר-שבע בדרום, בנצרת ובנצרת עילית בצפון - ובקרוב יפתחו עוד שתי לשכות: האחת באזור המרכז (רמלה-לוד) והשנייה סמוך לגבולה הצפוני של המדינה (קריית שמונה).

כדי להביא לידיעת תושבי הפריפריה את דבר קיומה של הנציבות, את סמכויותיה בבירור תלונות ואת הדרכים להגשת התלונות, מקיימות הלשכות האזוריות פעולות הסברה בלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות באותם אזורים ובקרב ארגונים

חברתיים וארגוני מתנדבים למיניהם. נוסף על כך הנציבות מפרסמת את המידע האמור, כמה פעמים בשנה, בעיתונים המקומיים (בעברית, בערבית, ברוסית ובאמהרית) וכן מפיצה במקומות רבים, ובהם לשכות רווחה ומרכזי סיוע, עלוני הסברה בכמה שפות.

הקרבה הגיאוגרפית של המתלוננים ושל הגופים הנילונים ללשכות האזוריות, שכל אחת פועלת כנציבות בזעיר-אנפין, מקלה את הגשת התלונות, מזרזת את בירורן ומייעלת אותן. הנזקקים לשירותי הנציבות מתקבלים בלשכה על ידי עובד הדובר את שפתם, ויכולים להתייעץ עמו ולמסור לו את תלונתם בעל פה (בלשכות עובדים דוברי רוסית, ערבית ואמהרית). קבלת התלונה מהמתלונן באופן בלתי אמצעי מאפשרת לקבל ממנו הבהרות בעניין התלונה ולתאם עמו ציפיות, דבר שמייצל מאוד את הבירור וחוֹסֵךְ התכתבות מיותרת.

חלק מהתלונות, ובכללן אלה הטעונות בירור דחוף, מתבררות בידי עובדי הלשכות עצמם, ובמקרים המתאימים מקבל הפונה סעד מידי. יתר התלונות מועברות לטיפולם של העובדים במשרדים הראשיים, בהתאם לנושא התלונה. גם במקרים אלה ממשיכה הלשכה לשמש כתובת לאותם מתלוננים, והם ממשיכים לפקוד אותה כדי להתעדכן באורח שוטף על מצב הטיפול בתלונתם. אף אם עולה מהתלונה שהיא אינה ניתנת לבירור על ידי הנציבות בשל מגבלות סמכות הקבועות בחוק, מקבל הפונה מעובד הלשכה הדרכה והכוונה בדבר גופים אחרים שאליהם יוכל לפנות כדי שיטפלו בעניינו.

הניסיון מלמד בעליל כי קירוב מוסד הנציבות אל המתלוננים נושא פרי, ומאז הקמת הלשכות הולך וגדל מספר הפונים אליהן: מיום פתיחתן טיפלו הלשכות ביותר מ-13,000 פניות. רוב הפונים באים מקרב אוכלוסיות שקודם לכן מיעטו לפנות לנציבות או לא ידעו כלל על קיומה. מכתבי התודה הרבים מאותם פונים וההדים החיוביים המתקבלים מגורמים נוספים, ובהם גורמי הרווחה המטפלים באותן אוכלוסיות, מעידים גם הם על כך שהקמת הלשכות האזוריות השיגה את יעדיה.

עמדתנו היא כי דגם הפעולה המתואר לעיל תורם תרומה ניכרת להגנה על זכויות הפרט, ובעיקר הפרט החלש, ולקידום רווחתו.

מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, שבט התשע"א
ינואר 2011