



מוגש בזה לכנסת הדוח השנתי הארבעים ואחד של נציב תלונות הציבור.

השנה נערך הדוח השנתי בתסדיר (פורמט) חדש, שנועד להנגיש לציבור הרחב את המידע על נציבות תלונות הציבור ולתאר את פעילותה הענפה באופן בהיר ומאיר עיניים. הצגת הדברים בדרך זו משתלבת עם הפעולות הננקטות בתקופת כהונתי להגברת המודעות לפעולה של נציבות תלונות הציבור בקרב כלל התושבים במדינה, ובמיוחד בקרב האוכלוסיות

החלשות בחברה. כך, נערכה בפברואר השנה פעילות הסברה רחבה, שבמסגרתה שודרו ברשתות הרדיו תשדירי שירות בעברית, ערבית ורוסית וכן הועלו פרסומים באינטרנט שהביאו לידיעת הציבור הרחב את האפשרות להגיש תלונה לנציבות על מעשה פוגעני של רשות ציבורית. כמו כן, הועלתה בשלהי שנת 2014, במשך כמה שבועות, פינה שבועית בתכנית הבוקר של אחד מערוצי הטלוויזיה ובה תיארה עובדת הנציבות את פעילותה של נציבות תלונות הציבור ואת דרכי הגשת תלונות אליה גם בדף הפייסבוק של משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ובאתר האינטרנט של המשרד מובאים, מעת לעת, תיאורים קצרים של הטיפול בתלונות בנושאים שונים. כל אלה נועדו לקדם את זכותו של כל אדם להגיש תלונה אל נציב תלונות הציבור¹ כל אימת שהוא נפגע או קופח במסגרת מגעיו עם רשויות השלטון.

שנת 2014 הייתה שנת שיא מאז הקמת נציבות תלונות הציבור במספר התלונות שהוגשו, בשנה זו: כ-16,000. זהו גידול של כ-8% לעומת תיקי

1 סעיף 33 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

התלוונות שנפתחו בנציבות בשנת 2013, התואם את מגמת הגידול המובהקת במספר התלוונות שחלה בעשר השנים האחרונות, בין השאר כתוצאה מפעולות ההסברה המתוארות לעיל וכן מפעילותן של הלשכות האזוריות לקבלת קהל של הנציבות ברחבי הארץ; אף אלה נועדו להגביר את נגישותה של הנציבות לציבור הרחב, ובמיוחד לאוכלוסיות מוחלשות המתגוררות ברובן בפריפריה.

המעייין בדוח השנתי ימצא תיאור מגוון של נושאים שבהם עסקה נציבות תלוונות הציבור בשנה החולפת: מחינוך, בריאות, תשלומי חובה, גמלאות ודיור ציבורי, נושאים המשפיעים על חיי היום-יום של רוב הציבור בישראל, ועד לנושאים ייחודיים, כגון ההגנה על חושפי שחיתות. כחוט השני שזורות בטיפול בכל תלונה ותלונה, יהיה נושאה אשר יהיה, הדאגה וההגנה על זכויות הפרט, שכן בעידן החוקתי בו אנו נמצאים יש למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלוונות הציבור תפקיד חשוב נוסף והוא ההגנה על זכויות האדם וקידומו. על תפקידו של נציב תלוונות הציבור כנציב זכויות אדם ועל פעילותה של הנציבות להגשמת זכויות אלה, יוחד פרק בדוח זה.

אחד הפרקים בדוח עוסק בהרחבה ברבות מהתלוונות המתקבלות בנציבות מדי שנה, שעניינן השירות לציבור. התלוונות נוגעות להיבטים שונים של מגעו של הפרט עם הרשות, ובעיקר להערמת קשיים על מבקשי השירות, לאי-טיפול בפניות או להשתהות בטיפול בהן ולהתנהגות שאינה נאותה של עובדי ציבור. שיעור גבוה במיוחד של התלוונות שבוררו בנושא זה (40% בקירוב) נמצאו מוצדקות, והדבר מלמד, לצערי, כי יש להוסיף ולהשקיע מאמצים ומשאבים לשיפור איכותו של השירות שנותן המגזר הציבורי לפרט.

בדוח גם יוחד פרק לתיאור טיפולה של נציבות תלוונות הציבור בתלוונות בדרך של גישור, בשנים האחרונות הולך וגובר השימוש בגישור כאמצעי ליישוב סכסוכים בדרך של הבנה והסכמה, וגם נציבות תלוונות הציבור מקיימת הליך גישור בתלוונות שנמצאו מתאימות לכך, בדומה למוסדות אומבודסמן אחרים בעולם. בתקופת כהונתי כנציב תלוונות הציבור שמתי דגש על הגברת השימוש בכלי הגישור ליישוב סכסוכים בין הפרט לרשות, ולעיתים אף נטלתי על עצמי, בהסכמת הצדדים, את תפקיד המגשר. השימוש בכלי הגישור התגלה ככלי יעיל

ומוצלח לטיפול בתלונות במקרים המתאימים. כך, למשל, סייעה הנציבות, בדרך של גישור, להסדרת מפגשים בין נכדים לסביהם, שהתלוננו על הפסקת הסדרי הראייה שהיו להם עם נכדיהם².

לא ניתן לסיים דברי מבוא אלה מבלי להקדיש כמה מילים לאירוע מרכזי שהשפיע על חיינו בשנת 2014: מבצע צוק איתן. קדם למבצע ירי רקטי על יישובי הדרום ובמהלכו התרחב הירי לעבר יישובים רבים, גם במרכז הארץ, שסבלו פגיעות ברכוש ובנפש. בעיצומו של המבצע התקבלו בנציבות תלונות הציבור תלונות רבות שעסקו בהשפעות המבצע, ובעיקר בתקינות המקלטים והמרחבים המוגנים. נוכח שעת החירום פעלה הנציבות במקרים אלה בדחיפות רבה כדי להביא מהר ככל האפשר לתיקון הליקויים, ובעקבות התערבותה הוכשרו מקלטים שלא היו ראויים עד אז לשימוש, לעתים עוד ביום הגשת התלונה³.

אני מקווה כי נציבות תלונות הציבור, נוסף על הפעולות רחבות ההיקף של ביקורת המדינה, תוסיף לתרום להגשמת אחריותו של משרדנו ליצור רשויות מנהליות נבונות יותר, הפועלות ברגישות ובצדק כלפי הפרט⁴.



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

ירושלים, תמוז התשע"ה
יוני 2015

-
- 2 ראו תלונה 63 בעמ' 106.
 - 3 ראו בפרק "מבצע צוק איתן" בעמ' 107.
 - 4 על תפקידו של מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לחיזוק המשטר הדמוקרטי ראו נאומי במליאת כנס שדרות לחברה וידידות 25.11.2014.