

רקע - נציבות תלונות הציבור

במדינת ישראל יש שילוב תפקידים ייחודי שבו מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור שמסייע לפרט במגעיו עם הממסד השלטוני בלי שיצטרך לפנות לבית משפט. מבקר המדינה ממלא את תפקידו כנציב תלונות הציבור באמצעות נציבות תלונות הציבור. הנציבות מונה תשעה אגפים ושלוש לשכות אזוריות לקבלת קהל. ככלל, כל אגף בנציבות כולל מנהל אגף, שני סגנים, שישה מבררי תלונות ורכז לשכה; סגן מנהל האגף כפוף למנהל האגף ונדרש לפעול בהתאם להנחיותיו המקצועיות והמינהליות.

מרבית עובדות ועובדי הנציבות הם עורכי דין שתחום עיסוקם המקצועי הוא בירור תלונות (להלן - מבררי תלונות או מבררים) שהוגשו נגד גופים מבוקרים. בנציבות פועלים גם מבררי תלונות בעלי השכלה בתחומים אחרים ומגוונים - כלכליים, חברתיים והתנהגותיים. מבררי התלונות שולטים בעקרונות המשפט המינהלי והציבורי ובתחומי העיסוק של הגופים שהם מבררים עליהם תלונות. המבררים בקיאים בדינים שמכוחם פועלים הגופים, בנהלים ובהנחיות שלהם, והודות לכך יכולים לברר את התלונות ביעילות ולסייע למתלוננים למצות את זכויותיהם. על פי הוראות חוק מבקר המדינה, כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציבות על מעשה או מחדל של גוף מבוקר הפוגעים בו במישרין, אם המעשה או המחדל היו בניגוד לחוק או נעשו בחוסר סמכות, או אם אינם עולים בקנה אחד עם סדרי מינהל תקין, או אם יש בהם משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.