

## 3.2.7 נציבות תלונות הציבור בשירותי הרווחה לילדים ונוער

במסגרת שירותי הרווחה לילדים ונוער, נציבות תלונות הציבור, **בהיותה גורם בלתי תלוי, תספק מידע, תציע ייעוץ או גישור בעימותים עם** גופי הרווחה הציבוריים או העצמאיים.

פעילות הנציבות משמעה **יצירת שיווי משקל בתשתית הא-סימטרית של שירותי הרווחה לילדים ונוער**, במיוחד במקרים של סכסוך.

המאפיין העיקרי של נציב תלונות הציבור הוא עצם **היותו גורם בלתי תלוי שאינו נתון למרותה של רשות אחרת**.

נכון להיום, קיימת נציבות לתלונות הציבור בתחום התמיכה החינוכית, בעיקר ברמה של המדינה הפדרלית. ב-2021, עבודת הנציבות עוגנה בסעיף 9א בספר החוקים הסוציאלי השמיני.

### 3.2.7 נציבות תלונות הציבור בשירותי הרווחה לילדים ונוער

במסגרת שירותי הרווחה לילדים ונוער, נציבות תלונות הציבור היא גורם בלתי תלוי למתן מידע, ייעוץ ולגישור בעימותים של ילדים, בני נוער או הורים עם גופי הרווחה הציבוריים או העצמאיים. פעילות הנציבות משמשת ליצירת שיווי משקל ביחסי הכוחות הא-סימטריים למדי בתשתית של שירותי הרווחה לילדים ונוער, במיוחד במקרים של סכסוך. פעילותה כוללת מתן ייעוץ בלתי תלוי לצד החלש יותר במערכת, ובמידת הצורך, לסייע לו בפתרון סכסוכים עם הגופים הציבוריים או העצמאיים של רווחת הנוער. בנוסף לייעוץ אינדיבידואלי, הנציבות עוסקת גם בשתדלנות שמטרתה פיתוח שירותי הרווחה לילדים ונוער המבוססים על צרכיהם של הזכאים וקביעת מדיניות חברתית שתיוצר "תנאי חיוביים לצעירים ולבני משפחותיהם" (סעיף 1 פסקה 3, סעיף קטן 4 בספר החוקים הסוציאלי השמיני). המאפיין העיקרי של נציב תלונות הציבור הוא עצם היותו גורם בלתי תלוי שאינו נתון למרותה של רשות אחרת.

נציבות תלונות הציבור היא התפתחות חדשה יחסית בשירותי הרווחה לילדים ונוער, והיא תופסת אחיזה בקרב אנשי מקצוע בתחום. הנציבות התפתחה במקור במסגרת שירותי תמיכה חינוכית, ונדעה על תפקיד חיוני בשמירה על זכויותיהם של צעירים ובני משפחותיהם. היא הפכה לכלי מקצועי חשוב יותר ויותר, במיוחד בעקבות דיווחיהם של הפגעים על הפגלת כוח בלתי מוצדק נגדם. יתרה מכך, הדיון הציבורי בנושא "חינוך בתי בשנות ה-50 וה-60" (2010) וה"התעללות מינית בילדים בהקשר של יחסי כוחות ותלות במוסדות פרטיים וציבוריים ובמסגרת המשפחה" (2011) העלו באופן משמעותי את החשיבות הפוליטית של סוגיה זו ובסופו של דבר הובילו לחקיקת החוק הפדרלי להגנת ילדים ב-2012.

נציבות לתלונות הציבור התפתחו ונעשו נפוצות בעיקר עקב יזמות ברמה של המדינה הפדרלית. טרם ניתן מענה לשאלה מה אפשר לעשות כדי להבטיח שלכל מקבלי הסיוע ולזכאים לקבלת שירות תהיה גישה לקבלת עזרה איכותית של נציב תלונות הציבור בכל רחבי המדינה. מסתמן כי המדינות הפדרליות תהיינה מחויבות על פי חוק, בשלב מסוים, להקים נציבות לתלונות הציבור בהתאם לצרכים הקיימים בכל מדינה ומדינה.

כמו כן, לא ברור כיצד יתפתחו הנציבויות בעתיד ביחס לשירותים אחרים, מלבד התמיכה החינוכית.

ב-2021, פעילות של הנציבויות לתלונות הציבור עוגנה בסעיף 9א בספר החוקים הסוציאלי השמיני. הסעיף ה"ל" קובע כי המדינות הפדרליות יבטיחו שצעירים ובני משפחותיהם יוכלו לפנות לנציב לתלונות הציבור לקבלת ייעוץ, לגישור ולפתרון עימותים בתפקידיהם של שירותי הרווחה לילדים ונוער, כנזכר בסעיף 2 בחוק, ובמילוי התפקידים האמורים על ידי גופי רווחה ציבוריים ועצמאיים. הנציבויות שהוקמו בהתאם לצרכיהם של הצעירים ובני משפחותיהם תפעלנה באופן עצמאי ולא תהיינה נתונות למרותה של רשות אחרת. סעיף 17 פסקה 1 עד 2 בספר החוקים הסוציאלי הראשון חלים על שירותי הייעוץ, הגישור ופתרון הסכסוכים מטעם הנציבות. הפרטים המדויקים מוסדרים בדיון המדינות הפדרליות.

### לקריאה נוספת

Forum Erziehungshilfen 1/2020: Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe.

Rosenbauer, Nicole/Schrueth, Peter (2019): Ombudschaft als Mittel der Durchsetzung von Rechten junger Menschen und Familien in der Kinder- und Jugendhilfe. Auf den Spuren notwendiger Unabhängigkeit einer Praxis des Widerspruchs. In: Koch, Josef/von zur Gathen, Marion/Meysen, Thomas (eds.): Vorwärts, aber nicht vergessen! – Entwicklungslinien und Perspektiven in der Kinder- und Jugendhilfe. Weinheim, p. 146–156.

Schindler, Gila. (2019): Rechtsgrundlagen der ombudschaftlichen Tätigkeit – Handlungs- bzw. Vertretungsbefugnisse und ihre Grenzen; online: <https://ombudschaft-jugendhilfe.de/2019/11/rechtsgrundlagen-der-ombudschaftlichen-taetigkeit-handlungs-bzw-vertretungsbefugnisse-und-ihre-grenzen/> (last accessed: 24 March 2021).