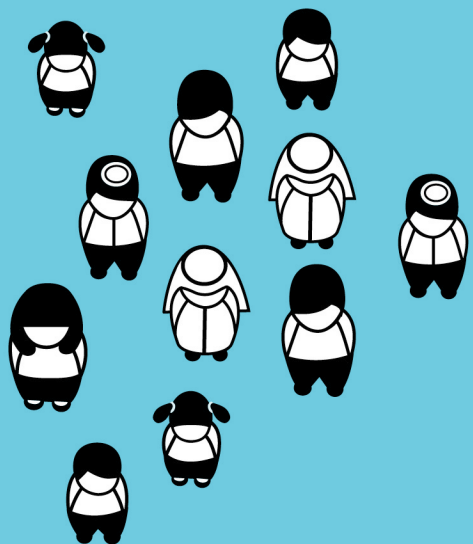


מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציב תלונות הציבור

יש לך תלונה על מעשה של
גוף ציבורי שפגע בך?
< יש לך כתובת



משרדי נציבות תלונות הציבור

< ירושלים

רח' בית הדפוס 12, גבעת שאול, ת"ד 1081
ירושלים 91010 / טל' 02-6665000, פקס 02-6665204

< תל אביב

רח' הארבעה 19 (קומה 13), מגדל התיכון, ת"ד 7024
תל אביב 61070 / טל' 03-6843555, פקס 03-6851512

< חיפה

רח' חסן שוקרי 12, הדר, ת"ד 4394, חיפה 31043
טל' 04-8649748, פקס 04-8649744

< נצרת

רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן, ת"ד 50400
נצרת 16162 / טל' 04-6455050, פקס 04-6455040

< נצרת עילית

רח' המלאכה 3, בניין לב העסקים, ת"ד 13139
נצרת עילית 17000 / טל' 04-6080200, פקס 04-6080100

< באר שבע

רח' הנרייטה סולד 18, בניין רסקו סיטי, ת"ד 599
באר שבע 84102 / טל' 08-6232777, פקס 08-6234343

< שעות קבלת קהל

בימים א'-ה' בשעות 8:30-12:30
ביום ד' גם בשעות 15:00-17:00
(המשרד בנצרת סגור ביום א')

< אתר האינטרנט של הנציבות-

www.nezivut.mevaker.gov.il

< דואר אלקטרוני - ombudsman@mevaker.gov.il

לוד

שד' הצינונות 1, מגדל הקיסר, ת"ד 727,
לוד 71106 / טל' 08-9465566, פקס 08-9465567



עלון זה מכיל מידע כללי בלבד ואין בו משום נוסח מחייב. ההוראות המלאות
והמחייבות לעניין בירור תלונות וסמכויות נציבות תלונות הציבור מפורטות בחוק
מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].



< כל אדם יכול להגיש תלונה לנציבות תלונות
הציבור אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל
של הרשות, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא
סמכות חוקית, או שהוא מנוגד לכללי מינהל תקין
או שיש בו אי-צדק בולט או נוקשות יתרה.



נציב תלונות הציבור

מבקר המדינה, הוא גם נציב תלונות הציבור (אומבודסמן), והוא ממלא תפקיד זה באמצעות נציבות תלונות הציבור, שהיא גוף נפרד ועצמאי במשרד מבקר המדינה.

על אילו גופים אפשר להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור?

הנציבות מבררת תלונות על משרדי ממשלה, על רשויות מקומיות, על מפעלים ומוסדות של המדינה, על חברות ממשלתיות ועל גופים ציבוריים אחרים הקבועים בחוק והנתונים לביקורתו של מבקר המדינה. הנציבות אינה מבררת תלונות על גופים ואנשים פרטיים.

מי רשאי להגיש תלונה ועל מה אפשר להתלונן?

כל אדם יכול להגיש תלונה לנציבות אם הוא נפגע במישרין ממעשה או מחדל של הרשות, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית, או שהוא מנוגד לכללי מינהל תקין או שיש בו אי-צדק בולט או נוקשות יתרה.

אפשר להגיש תלונה גם על מעשה הפוגע במישרין באדם אחר, אם המתלונן קיבל את הסכמתו להגשת התלונה.

כיצד מגישים תלונה?

תלונה אפשר להגיש באחת מהדרכים האלה:

1. משלוח התלונה בדואר, בפקס או בדואר האלקטרוני;
2. מילוי טופס תלונה באתר האינטרנט של הנציבות;
3. מסירת התלונה בעל פה באחת מלשכות קבלת הקהל של הנציבות, הנמצאות בכל משרדי הנציבות בירושלים, תל אביב, חיפה, נצרת, נצרת עילית ובאר שבע. בלשכות יש עובדים דוברי ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית.

< כתובות, מספרי טלפון ושעות קבלת קהל ראו בגב העלון.

< הגשת התלונה אינה כרוכה בתשלום.

< רצוי שהתלונה תהיה מודפסת, אפשר להגיש תלונה הכתובה בכתב יד ברור.

< התלונה אינה חייבת להיות כתובה בעברית.

< על המתלונן לחתום על התלונה ולציין את שמו (אין מבררים תלונות שהוגשו בעילום שם) ואת כתובתו המדויקת למשלוח מכתבים (גם אם הפנייה נעשית בדואר האלקטרוני).

< כדי להקל את הבירור, חשוב לציין את מספר תעודת הזהות (או מספר הדרכון), וכן מספר טלפון ליצירת קשר.

< חשוב לצרף לתלונה העתקים של מסמכים הדרושים לבירור (כגון תלונות שהוגשו לגוף שבו עוסקת התלונה ותשובות שהתקבלו).

< אם התלונה מוגשת בשמו של אדם אחר, על אותו אדם לאשר בחתימתו את הסכמתו לבירור התלונה בנציבות.

הליך הבירור

אם התלונה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק, תברר אותה הנציבות. הנציבות רשאית לברר תלונה בכל דרך שתיראה לה, ואף לדרוש מכל אדם או גוף למסור לה מסמכים ומידע היכולים לסייע בבירור.

הנציבות רשאית להפסיק את הבירור אם העניין בא על תיקונו, אם המתלונן לא השיב לפניויה או אם ביטל את תלונתו.

תוצאות הבירור

< עם סיום הבירור קובעת הנציבות אם התלונה מוצדקת או לא ומודיעה על כך למתלונן ולגוף שבו עוסקת התלונה. אם נמצאת התלונה מוצדקת, ממליץ נציב תלונות הציבור לפני הגוף על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

< כשמדובר בתלונה של עובד המתלונן שזכויותיו נפגעו מפני שחשף מעשי שחיתות בגוף שבו הוא עובד, מוסמך הנציב להוציא צווים מחייבים כדי להגן על זכויות עובד זה, לרבות צו לביטול פיטוריו או צו למתן פיצויים מיוחדים לעובד.

אילו תלונות לא תברר הנציבות?

< לא תברר תלונה על נשיא המדינה; תלונה על הכנסת וועדותיה; תלונה על חבר כנסת בשל מעשה שעשה במילוי תפקידו; תלונה על הממשלה או על שר (למעט בשל מעשה שעשה כממונה על משרד ממשלתי); תלונה על נגיד בנק ישראל; תלונה על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית; תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או בעניין שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו; תלונה של חייל, שוטר או סוהר הנוגעת לסדרי שירותו, לתנאי שירותו או למשמעת.

< לא תברר תלונה שהוגשה יותר משנה לאחר האירוע שבו היא עוסקת או לאחר היום שבו נודע למתלונן על אותו אירוע, אלא אם כן יש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

< לא תברר תלונה על החלטה שאפשר או היה אפשר להגיש עליה השגה, ערר או ערעור, אלא אם כן יש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

< לא תברר תלונה של עובד בנוגע לשירותו כעובד, למעט בכמה חריגים הקבועים בחוק, ובכללם תלונה על פגיעה בזכויותיו של עובד שהודיע על מעשי שחיתות במקום עבודתו.

חשוב לדעת

< אם נפתח הליך משפטי בעניין שבו עוסקת התלונה, לפני הגשת התלונה או במהלך בירורה, תפסיק הנציבות את הבירור.

< אין בהחלטות הנציב כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט שלא היו להם קודם לכן או למנוע מהם להשתמש בזכות או לבקש סעד שהם זכאים לו.

< אין בהגשת תלונה כדי להביא לדחיית מועד שנקבע בחוק או בתקנה לעשיית מעשה, כמו ביצוע תשלום או הגשת השגה או ערעור.

