

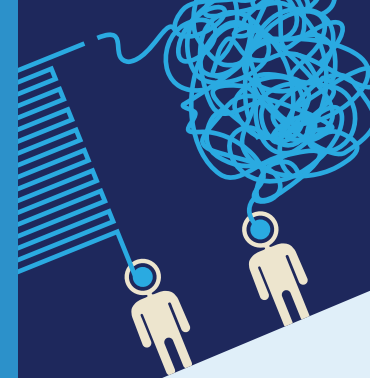


משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

גישור בנציבות תלונות הציבור



נציבות תלונות הציבור בישראל

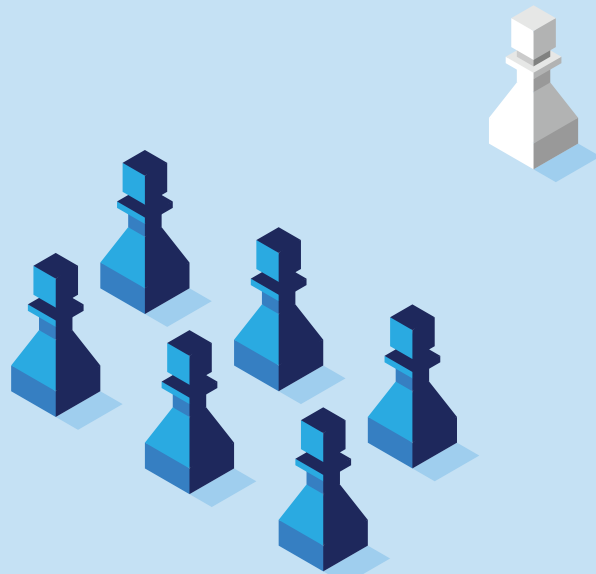


הגישור בזירה הציבורית



הגישור בנציבות מתקיים כאשר מתעוררת מחלוקת בין הפרט לבין רשות ציבורית, ולא כאשר מתעוררת מחלוקת בין שני אנשים או גופים פרטיים.

מאפיין זה משפיע לא אחת על ההליך בשל פערי הכוחות בין הצדדים ומצריך התייחסות מיוחדת של המגשר.



כל אדם רשאי לפנות לנציבות תלונות הציבור בתלונה על רשות ציבורית, בנוגע למעשה או מחדל שהוא נפגע מהם



במדינת ישראל מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור



כדי לסייע לאוכלוסיות מוחלשות ולהנגיש את פעילותה, הנציבות מפעילה לשכות אזוריות לקבלת קהל הפזורות ברחבי הארץ

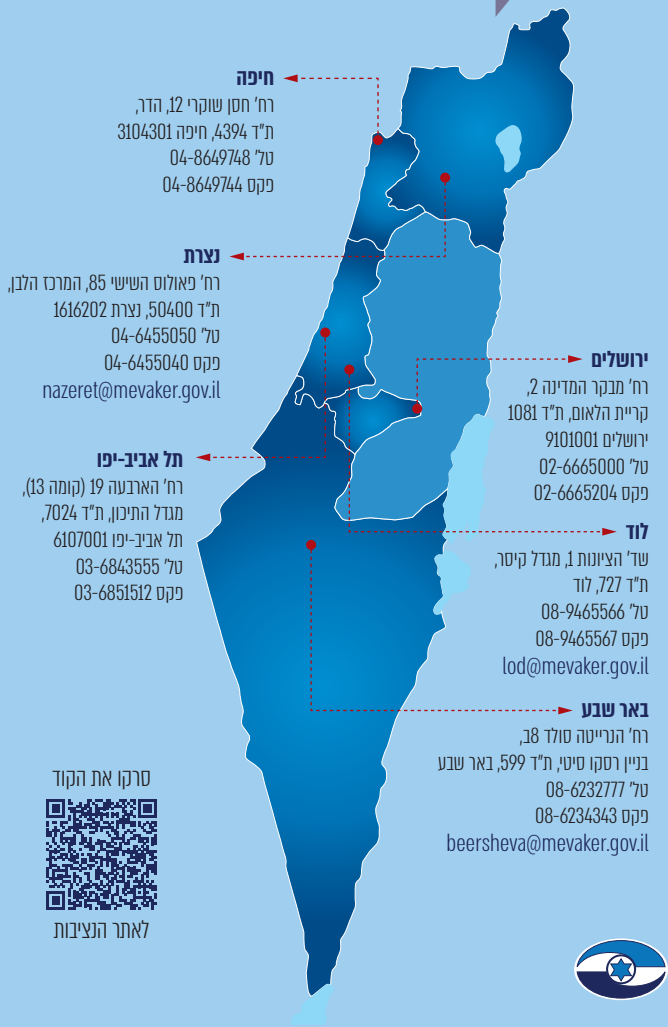


בנציבות תלונות הציבור מתקבלות מדי שנה כ-14,000 תלונות



כ-43% מהתלונות המטופלות בשנה באות על תיקון לשיעור רצון המתלוננים

כתובות משרדי הנציבות



לאתר הנציבות



דרכי הפנייה אל הנציבות

בטופס מקוון www.mevaker.gov.il

בדואר אלקטרוני ombudsman@mevaker.gov.il

בפקס 02-6665204

בדואר רגיל רחוב מבקר המדינה 2, קריית הלאום, ת"ד 1081 ירושלים 9101001

בפייסבוק משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

במשרדי הנציבות בעל פה או במכתב שיונח בתיבה ייעודית

הליך הגישור בנציבות



איזו תלונה יכולה להתאים לגישור?



המגשר, שהוא גורם בלתי תלוי, מסייע לצדדים לנהל משא ומתן במטרה להגיע להבנות שיאפשרו את פתרון המחלוקת ביניהם בהסכמה.

השימוש בהליך הגישור מאפשר להתאים את אופן הבירור של התלונה לנסיבותיה ומסייע ליישב בהצלחה את המחלוקת בין המתלונן לבין הגוף הציבורי.

הליך הגישור יתקיים רק במקרים המתאימים ולאחר קבלת הסכמות הצדדים.

על הליך הגישור חלים כללי הסודיות וחסינון ההליך.

הנציבות מקפידה שמברר תלונה לא ישמש מגשר בין הצדדים באותה תלונה.

צוות הגישור מורכב ממגשרים שעברו הכשרה מקצועית ייעודית בתחום.

מפגשי הגישור מתקיימים במשרדי הנציבות ברחבי הארץ. במקרים המתאימים מתקיימים גישורים מקוונים.

קיימים כמה מאפיינים לבחינת התאמתה של תלונה להליך גישור:

- מערכת יחסים מתמשכת בין הצדדים
- המתלונן מבקש לקבל הכרה בפגיעה רגשית שנגרמה לו
- התלונה נוגעת לכמה רשויות או גופים ציבוריים, והמתלונן "נופל בין הכיסאות"

בין נושאי התלונות שטופלו בנציבות בדרך של גישור:

- יחסי עבודה
- הסרת מפגעים ומטרדים
- התנהגות עובדי ציבור

