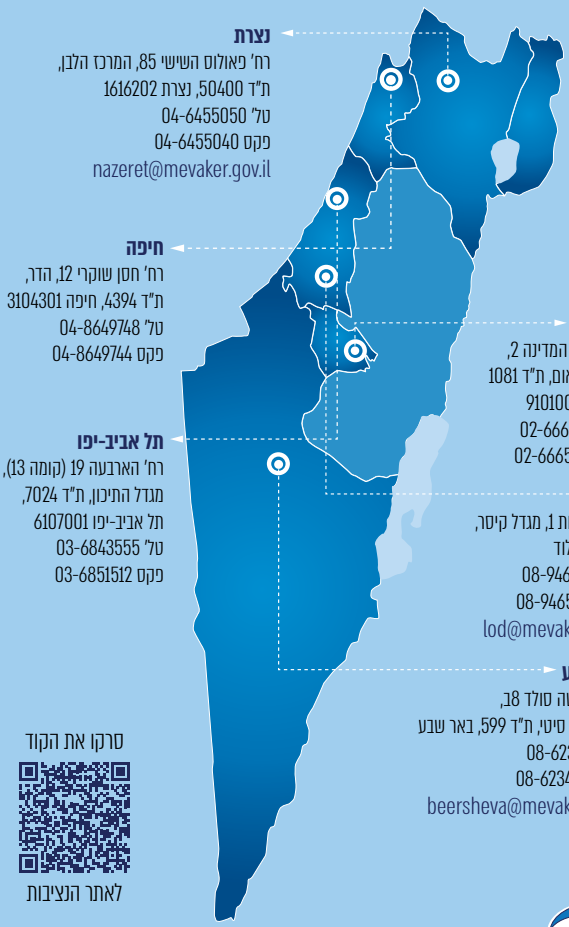
הליך הגישור בנציבות

- 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 וחסיון 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.

כתובות משרדי הנציבות



נצרת
רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן,
ת"ד 50400, נצרת 1616202
טל' 04-6455050
פקס 04-6455040
nazeret@mevaker.gov.il

חיפה
רח' חסן שוקרי 12, הדר,
ת"ד 4394, חיפה 3104301
טל' 04-8649748
פקס 04-8649744

תל אביב-יפו
רח' הארבעה 19 (קומה 13),
מגדל התיכון, ת"ד 7024,
תל אביב-יפו 6107001
טל' 03-6843555
פקס 03-6851512

ירושלים
רח' מבקר המדינה 2,
קריית הלאום, ת"ד 1081
ירושלים 9101001
טל' 02-6665000
פקס 02-6665204

לוד
שד' הציונות 1, מגדל קיסר,
ת"ד 727, לוד
טל' 08-9465566
פקס 08-9465567
lod@mevaker.gov.il

באר שבע
רח' הנרייטה סולד 28,
בניין רסקו סיטי, ת"ד 599, באר שבע
טל' 08-6232777
פקס 08-6234343
beersheva@mevaker.gov.il

סרקו את הקוד
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

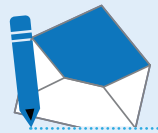
משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

גישור בנציבות תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור בישראל

במדינת ישראל מבקר המדינה **הוא גם נציב תלונות הציבור**

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



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

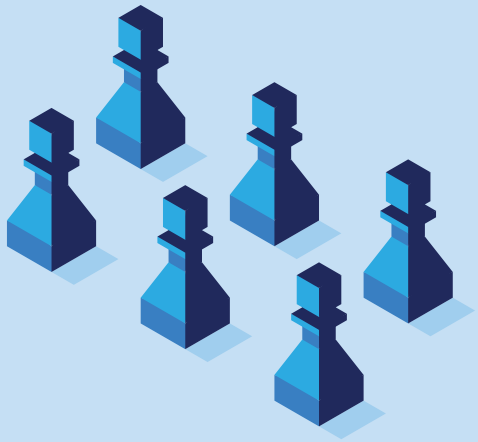
כדי לסייע לאוכלוסיות מוחלשות ולהנגיש את פעילותה הנציבות מפעילה **לשכות אזוריות לקבלת קהל הפזורות ברחבי הארץ**

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

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.



איזו תלונה יכולה להתאים לגישור?

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