



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור



מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור
והוא ממלא תפקיד זה באמצעות נציבות תלונות הציבור

על מי ניתן להתלונן?



- משרדי ממשלה
- רשויות מקומיות
- מפעלים ומוסדות של המדינה
- חברות ממשלתיות
- גופים ציבוריים אחרים הקבועים בחוק

אילו תלונות לא יבוררו?

- תלונה על גופים פרטיים ואנשים פרטיים
- תלונה על גופים ממלכתיים כגון נשיא המדינה או הכנסת
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או שבית המשפט הכריע בו לגופו
- תלונה של משרת בסדיר או במילואים בצה"ל, שוטר או סוהר, הנוגעת לשירות או למשמעת
- תלונה של עובד מדינה או של עובד בגוף שעליו ניתן להגיש תלונה בעניין הנוגע לשירותו כעובד (אלא אם התלונה עוסקת במעשה החורג מהוראות חוק, תקשי"ר או הסכם קיבוצי)

דברים שחשוב לדעת

- לפני פנייה לנציבות יש לפנות לגוף הרלוונטי ולבקש את תגובתו (מיצוי הליכים)
- הגשת תלונה אינה כרוכה בתשלום ואינה דורשת ייצוג של עורך דין
- אין להגיש תלונה בעילום שם
- אפשר להגיש תלונה בשפה זרה
- סיוע לאנשים עם מוגבלות ניתן בהתאם לצורך

מי רשאי להתלונן?

כל אדם, בכל גיל



על מה ניתן להתלונן?

על מעשה או מחדל

הפוגע במתלונן

או

מונע ממנו טובת הנאה

אם המעשה או המחדל

בניגוד לחוק

או

ללא סמכות חוקית

או

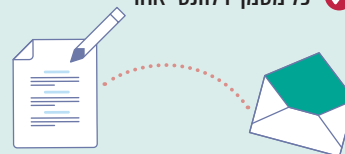
בניגוד למינהל תקין

או

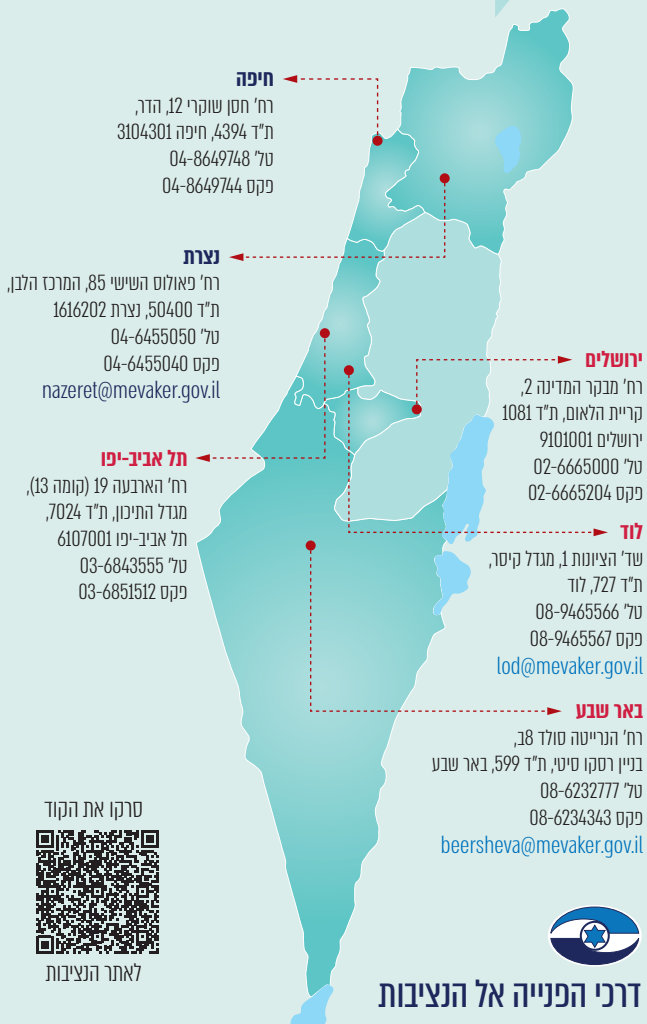
יש בו משום נזקשות יתרה או אי-צדק בולט

מה צריך לצרף לתלונה?

- ✓ פרטים ליצירת קשר (טלפון, כתובת דוא"ל וכו')
- ✓ פניות שהוגשו לגוף הנילון בנושא התלונה
- ✓ תשובות שהתקבלו מהגוף הנילון
- ✓ כל מסמך רלוונטי אחר



כתובות משרדי 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

בפנייה ישירה משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

במשרדי הנציבות בעל פה או במכתב שיונה בתיבה ייעודית

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

זכויות אדם

הידעת?
נציבות תלונות הציבור רואה בנורמות החוקתיות והחוקיות בדבר זכויות האדם במדינת ישראל אבני יסוד בכל הנוגע לבירור תלונות. בשנים האחרונות סייעה הנציבות למתלוננים שנפגעו עקב הפרה של זכויות יסוד, ובהן הזכות לשוויון, הזכות לפרטיות, הזכות לחופש ביטוי וזכויות של מעורבים בהליכים פליליים.

חושפי שחיתות

הידעת?
נציב תלונות הציבור מוסמך להוציא צו מחייב כדי להגן על זכויות עובד שחשף מעשי שחיתות בגוף שבו הוא מועסק. בין היתר מוסמך הנציב להורות בצו על ביטול פיטוריו של העובד או על מתן פיצויים מיוחדים.

גישור

הידעת?
בשנים האחרונות מקיימת הנציבות הליך של גישור בתלונות שנמצאות מתאימות לכך. השימוש בגישור מאפשר להתאים את אופן הבירור לנסיבות התלונה ומגביר את הסיכויים ליישב בהצלחה את הסכסוך בין המתלונן לבין הגוף הציבורי. נושאים שטופלו בנציבות באמצעות גישור הם, בין היתר, יחסי עבודה, הסרת מפגעים ומטרדים והתנהגות של עובדי ציבור.

הליך בירור התלונה

