



Государственный Контролер
Уполномоченный по приему жалоб населения

Уполномоченный по приему жалоб населения



Государственный Контролер выполняет также функцию
Уполномоченного по приему жалоб населения,
действуя через Бюро по жалобам населения

Кто может подать жалобу

Любой человек, любого возраста



На что можно пожаловаться

На действие или бездействие

причинившее ущерб подателю жалобы

или

лишившее его выгоды

если данное действие или бездействие

нарушает закон

или

превышает законные полномочия

или

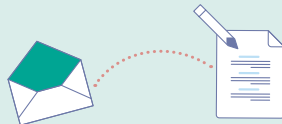
нарушает административные нормы

или

несёт в себе излишнюю жёсткость или явную
несправедливость

Что необходимо приложить к жалобе?

- ✓ данные для обратной связи (номер телефона, адрес электронной почты и т.д.)
- ✓ обращения по теме жалобы к лицу или организации, на которые жалуетесь
- ✓ ответы, полученные от лица или организации, на которые жалуетесь
- ✓ любые другие имеющие отношение к делу документы



На кого можно пожаловаться?

- правительственные учреждения
- местные советы
- государственные предприятия и ведомства
- правительственные компании
- другие упомянутые в законе общественные организации

Какие жалобы не будут рассмотрены?

- жалоба на частные организации и частные лица
- жалоба на государственные органы власти, как то: на Президента страны или Кнессет
- жалоба на судебное или квази-судебное действие
- жалоба на событие, по поводу которого уже возбуждено судебное разбирательство или принято решение суда по существу вопроса
- жалоба, поданная находящимся на действительной армейской службе или на резервистских сборах служащим, а также полицейским или сотрудником тюремной службы, по поводу данной службы или дисциплины
- жалоба государственного служащего или сотрудника ведомства, на которое можно подать жалобу по поводу службы (за исключением жалобы на действия вопреки закону, уставу государственной службы или коллективному соглашению)

Важно знать

- перед подачей жалобы в Бюро следует обратиться в соответствующее ведомство и попросить отреагировать (использование процедуральных возможностей)
- подача жалобы бесплатна и не требует адвокатского представительства
- жалоба не может быть подана анонимно
- жалобу можно подать на иностранном языке
- при необходимости предоставляется помощь людям с ограниченными возможностями

Процесс рассмотрения жалобы



получение жалобы

Уполномочено ли
Бюро рассматривать жалобу?



Направление на медиацию

Рассмотрение жалобы

- сбор дополнительных сведений у подателя жалобы
- проверка фактов и юридической ситуации жалобы
- обращение в организацию, на которую подана жалоба, для получения их реакции

Бюро имеет право запросить у любого человека или организации информацию и документы, могущие помочь в рассмотрении жалобы; рассмотрение жалобы не связано с правилами процедуры или доказательной базы

Сообщение подателю жалобы об отсутствии полномочий

(например, речь идёт об организации, на которую нельзя подать жалобу в Бюро; нет прямого ущерба подателю жалобы; вопрос находится на рассмотрении суда)

принятие решения



жалоба обоснована

жалоба не обоснована

сообщение
подателю
жалобы

сообщение тем, на
кого подана жалоба,
о выявленном
нарушении и путях
исправления

отслеживание
процесса
исправления
выявленного
нарушения

сообщение
выводов
подателю
жалобы и тем,
на кого подана
жалоба

завершение рассмотрения без решения

(например, вопрос улажен; податель отменил жалобу; выяснилось, что у Бюро нет полномочий рассматривать жалобу)

Права человека

Знаете
ли Вы



Бюро по жалобам населения рассматривает конституционные и законные нормы касательно прав человека в Государстве Израиль как основополагающие принципы во всём, что имеет отношение к жалобам.

В последние годы Бюро помогло подателям жалоб, пострадавшим из-за нарушения основополагающих прав, в частности права на равенство, права на неприкосновенность частной жизни, права на свободу самовыражения и прав, связанных с уголовными процессами.

Лица, раскрывшие факты коррупции

Знаете
ли Вы



Уполномоченный по приёму жалоб населения может издать обязательные к исполнению постановления, чтобы защитить права сотрудника, раскрывшего факты коррупции в своем ведомстве.

Среди прочего, Уполномоченный может издать постановление об отмене увольнения сотрудника или о выплате особой компенсации.

Медиация

Знаете
ли Вы



В последние годы Бюро проводит процесс медиации при рассмотрении подходящих для этого жалоб. Использование медиации позволяет модифицировать процесс рассмотрения жалобы соответственно конкретной ситуации и увеличивает шансы уладить конфликт между подателем жалобы и общественной организацией.

Темами жалоб, которые были рассмотрены в Бюро с использованием медиации, являлись, среди прочего: трудовые отношения, устранение разного рода помех, а также поведение общественных служащих.

Адреса отделений Бюро

Хайфа

ул. Хасан Шукри 12, Адар,
а/я 4394, Хайфа 3104301
тел. 04-8649748
факс. 04-8649744

Назарет

ул. Паулус а-Шиши 85,
а-Мерказ а-Лаван,
а/я 50400, Назарет 1616202
тел. 04-6455050
факс. 04-6455040

nazeret@mevaker.gov.il

Тель-Авив-Яффо

ул. Аарбаа 19 (13-й этаж)
Мигдаль а-Тихон, а/я 7024,
Тель-Авив-Яффо 6107001
тел. 03-6843555
факс. 03-6851512

Иерусалим

ул. Мевакер а-Медина 2,
Кирьят а-Леом, а/я 1081
Иерусалим 9101001
тел. 02-6665000
факс. 02-6665204

Лод

бульвар а-Ционут 1,
Мигдаль Кейсар,
а/я 727, Лод
тел. 08-9465566
факс. 08-9465567

lod@mevaker.gov.il

Беер-Шева

ул. Генриетты Сольд 86,
Биньян Раско Сити, а/я 599,
Беер-Шева
тел. 08-6232777
факс. 08-6234343

beersheva@mevaker.gov.il

Сканируйте код



для входа на сайт Бюро



Как обращаться в Бюро

При помощи электронного бланка www.mevaker.gov.il

По электронной почте ombudsman@mevaker.gov.il

По факсу 02-6665204

Обычной почтой ул. Мевакер а-Медина 2, Кирьят а-Леом, а/я 1081 Иерусалим 9101001

По фейсбуку Ведомство Государственного Контролера и Уполномоченного по приему жалоб населения

В отделениях Бюро устно или письмом в специальный почтовый ящик

Данная брошюра состоит из информации общего характера и не является обязывающей. Полные и обязательные к исполнению параграфы относительно рассмотрения жалоб и полномочий Бюро по жалобам населения являются частью Закона о деятельности Государственного Контролера [комбинированные формулировки] от 1958 года.