



משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נציבות תלונות הציבור



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

כתובות משרדי הנציבות

נצרת
רח' פאלום 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

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

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

באר שבע
רח' הנגייה סולד 8,
בנין רסקו סיטי, ת"ד 599, באר שבע
טל' 08-6232777
פקס 08-6234343
beersheva@mevaker.gov.il

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

סרקו את הקוד

לאתר מבקר המדינה



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

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

זכויות אדם

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.

הידעת?



חשפי שחיתות

נציב תלונות הציבור מוסמך להוציא צווים מחייבים 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.

הידעת?



גישור

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.

הידעת?

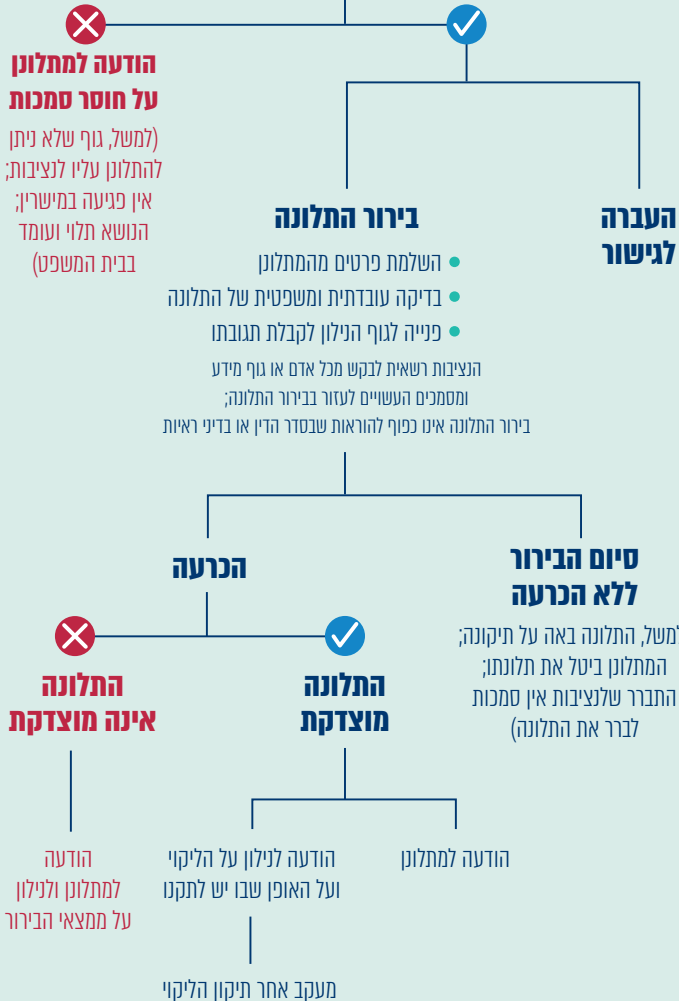


הליך בירור התלונה

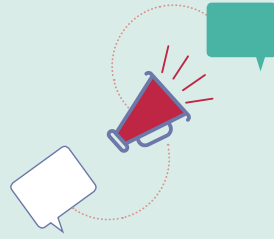


קבלת התלונה

האם הנציבות מוסמכת לברר את התלונה?



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 שביית 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 נזק או 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

