

ב' באדר א' תשפ"ב  
3 בפברואר 2022

לכבוד

הנדון: מידע בעניין מיזם הנציבות בקהילה במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור  
סימוכין: פנייתך מיום 23 בינואר 2022

1. קיבלנו את פנייתך מיום 23.1.22, ולהלן התייחסותנו:
2. מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מתניהו אנגלמן, רואה חשיבות גדולה בהנגשת פעילות נציבות תלונות הציבור לכלל המגזרים בישראל. לצורך כך קיימת חשיבות בהעלאת המודעות לאפשרות של כל אדם להתלונן על שירות לקוי או עוולה שנעשתה לו מטעם רשויות ציבוריות בישראל. נוכח האמור, מצא לנכון מבקר המדינה לפרסם קולות קוראים לשיתוף פעולה בין הנציבות ובין ארגונים העוסקים במיצועי זכויות מתוך מחשבה ששיתוף הפעולה יעלה את המודעות לפועלה של הנציבות בקרב מגזרים שונים, ובכלל זה אוכלוסייה המתגוררת בפריפריה החברתית והגאוגרפית, המגזר החרדי והמגזר הערבי.
3. **באשר לשאלותיכם:**
  - א. כמה תלונות הוגשו על ידי או באמצעות העמותה מאז הושק המיזם וכנגד אילו גופים הוגשו התלונות? הוגשה תלונה אחת על רשות המסים, וזאת עוד טרם החל שיתוף הפעולה עם העמותה. ההערכה היא כי יתקבלו תלונות נוספות במסגרת שיתוף הפעולה עם העמותה.
  - ב. בעניין השאלה: האם נקבע במשרד מבקר המדינה נוהל טיפול מיוחד בתלונות מסוג זה? התשובה היא כי תלונות שמתקבלות בסיוע עמותות שונות מטופלות בדיוק באותו האופן שבו מטופלות תלונות אחרות המתבררות בנציבות.



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



יובל לנציבות  
תלונות הציבור



מדינת ישראל

ג. באשר לשאלה: מהו התהליך שקדם לבחירת העמותה כעמותה אשר עובדת עם נציבות תלונות הציבור לעניין זה? התהליך התבצע באמצעות "קול קורא". מצ"ב קישור לקול קורא שהופץ:

[https://www.mevaker.gov.il/he/publication/Articles/Pages/2021-01-Kol\\_koreh\\_Irgunim.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.mevaker.gov.il/he/publication/Articles/Pages/2021-01-Kol_koreh_Irgunim.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)

ד. שאלתם: מהן האוכלוסיות הנוספות אשר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור סבור שיש לקדם במסגרת המיזם?

להלן קישור ל"קול קורא" לחברה הערבית:

[https://www.mevaker.gov.il/he/publication/Articles/Pages/2020-08-Kol\\_koreh\\_Irgunim-AR.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.mevaker.gov.il/he/publication/Articles/Pages/2020-08-Kol_koreh_Irgunim-AR.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)

להלן קישור ל"קול קורא" שבו ניתנה עדיפות לארגונים הפועלים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית:

[https://www.mevaker.gov.il/\(X\(1\)S\(smegjrxbx3ft3kdrgltsaenz\)\)/he/publication/Articles/Pages/2019.11.19-kol-koreh.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1](https://www.mevaker.gov.il/(X(1)S(smegjrxbx3ft3kdrgltsaenz))/he/publication/Articles/Pages/2019.11.19-kol-koreh.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1)

ה. לבסוף שאלתם: האם החל הקשר עם עמותות אחרות בקרב אוכלוסיות אלה, ככל שישנן? אם כן, מתי החל הקשר? תשובתנו: הקשר עם שני גופים שנבחרו במסגרת ה"קול קורא" שבו ניתנה עדיפות לארגונים הפועלים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית החל במרץ 2020. עם הגוף השלישי באותו "קול קורא" החל שת"פ ראשוני שלא הבשיל. במסגרת ה"קול קורא" לחברה הערבית החל שת"פ ראשוני עם שתי עמותות שנבחרו במסגרת מיזם זה. בסופו של דבר הבשיל השת"פ לגבי עמותה אחת.

בברכה,  
פנחס וולף, עו"ד  
יועץ בכיר למבקר המדינה  
וממונה על העמדת מידע לציבור