



משרד מבקר המדינה  
ונציב תלונות הציבור



יובל לנציבות  
תלונות הציבור



מדינת ישראל

כ"ד באייר תשפ"ב

25 במאי 2022

לכבוד

הנדון: בקשה למידע על תלונות שהוגשו נגד מספר גופים בשנים 2018-2020

סימוכין: 23.5.22

שלום רב.

1. בפנייתך מיום 23.5.22 ביקשת לקבל את מספר התלונות שהתקבלו בשנים 2018-2020, וכן תוכן התלונות העיקריות שהוגשו על דואר ישראל, משטרת ישראל, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים והמוסד לביטוח לאומי.
2. מצ"ב המידע המבוקש.

בברכה,  
כנס  
פנחס וולף, עייד

יועץ בכיר למבקר המדינה  
וממונה על העמדת מידע לציבור

תלונות שהתקבלו בשנת	2020	תלונות שהתקבלו בשנת	2019	תלונות שהתקבלו בשנת	2018
גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל	ג.א	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל	ג.א	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל
מספר תיקים	מספר תיקים	מספר תיקים	מספר תיקים	מספר תיקים	מספר תיקים
נושא	נושא	נושא	נושא	נושא	נושא
שרות לציבור	253	שרות לציבור	279	שרות לציבור	277
חקירות	206	חקירות	182	חקירות	227
תעבורה	70	תעבורה	43	תעבורה	76
עבירות מנהליות	30	עבירות מנהליות	26	מידע ופרטיות	32
מידע ופרטיות	19	מידע ופרטיות	19	עבירות מנהליות	17
איכות הסביבה	14	ענייני עבדים	14	איכות הסביבה	14
חופש תנועה	13	חופש תנועה	11	חופש תנועה	13
הלכי דיון	11	גבייה והוצאה לפועל	7	גבייה והוצאה לפועל	13
גבייה והוצאה לפועל	9	כספים	7	הלכי דיון	10
ענייני עבדים	6	הלכי דיון	5	ענייני עבדים	10
רשוי	5	סדר ציבורי	4	רשוי	9
סדר ציבורי	3	איכות הסביבה	4	כספים	6
כספים	3	רשוי	3	שרות חובה ומילואים	4
שרות חובה ומילואים	2	שרות חובה ומילואים	2	סדר ציבורי	3
פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכיונות	2	בטיחות ונהגות	2	נזקים	3
מכרזים	2	מכרזים	2	נושא ברירת מחדל	2
נושא ברירת מחדל	2	חינוך והשכלה	2	בטיחות ונהגות	2
חופש הביטוי	1	רווחה	1	דיוור ואכלוס	1
נזקים	1	נזקים	1	תשתיות	1
תשתיות	1	פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכיונות	1	תעסוקה	1
נגישות לבעלי מוגבלויות	1	צרכנות	1	פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכיונות	1
תכנון ובינוי	1	נגישות לבעלי מוגבלויות	1	בריאות	1
<b>סכום כולל</b>	<b>655</b>	<b>סכום כולל</b>	<b>617</b>	<b>תכנון ובינוי</b>	<b>1</b>
				<b>סכום כולל</b>	<b>724</b>

תלונות שהתקבלו בשנת	2020	תלונות שהתקבלו בשנת	2019	תלונות שהתקבלו בשנת	2018
גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"ג	מספר תיקים	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"ג	מספר תיקים	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"ג	מספר תיקים
<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>
צרכנות	569	צרכנות	535	צרכנות	652
שרות לציבור	204	שרות לציבור	249	שרות לציבור	345
ענייני עובדים	79	ענייני עובדים	21	כספים	21
גמלאות	39	כספים	15	מידע ופרטיות	5
כספים	21	גנישות לבעלי מוגבלויות	4	ענייני עובדים	4
מידע ופרטיות	4	גמלאות	1	מיסים	1
גנישות לבעלי מוגבלויות	2	מכרזים	1	איכות הסביבה	1
מכרזים	2	נזקים	1	גבייה והוצאה לפועל	1
<b>סכום כולל</b>	<b>920</b>	מידע ופרטיות	1	<b>סכום כולל</b>	<b>1030</b>
		<b>סכום כולל</b>	<b>828</b>		

תלונות שהתקבלו בשנת	2020	תלונות שהתקבלו בשנת	2019	תלונות שהתקבלו בשנת	2018
גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	2020	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	2019	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	2018
<b>נושא</b>	<b>דו"מ מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>דו"מ מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>דו"מ מספר תיקים</b>
שרות לציבור	572	שרות לציבור	509	שרות לציבור	519
רישוי	197	רישוי	121	רישוי	119
כספים	48	צרכנות	100	צרכנות	51
צרכנות	47	כספים	52	כספים	33
תשתיות	41	תעבורה	44	תעבורה	28
תעבורה	28	רווחה	30	מידע ופרטיות	18
רווחה	21	תשתיות	17	מיסים	16
מיסים	18	גישות לבעלי מוגבלויות	17	רווחה	13
מידע ופרטיות	16	מידע ופרטיות	13	תשתיות	10
גבייה והוצאה לפועל	5	מיסים	12	גבייה והוצאה לפועל	10
גישות לבעלי מוגבלויות	5	בטיחות וגהות	9	פיקוח ואסדרה (כולל מתן אצלנות	6
פיקוח ואסדרה (כולל מתן אצלנות	5	גבייה והוצאה לפועל	9	גישות לבעלי מוגבלויות	6
עבירות מנהליות	3	עבירות מנהליות	6	ענייני עובדים	5
הלכי דיון	3	פיקוח ואסדרה (כולל מתן אצלנות	6	בטיחות וגהות	5
איכות הסביבה	1	חקירות	3	הלכי דיון	4
בריאות	1	איכות הסביבה	2	מכרזים	3
נזקים	1	הלכי דיון	2	איכות הסביבה	2
חינוך והשכלה	1	סדר ציבורי	1	חופש הביטוי	1
מכרזים	1	רכש, אספקה ושירותים	1	גמלאות	1
<b>סכום כולל</b>	<b>1013</b>	מכרזים	1	חינוך והשכלה	1
		בריאות	1	<b>סכום כולל</b>	<b>853</b>
		ענייני עובדים	1		
		נזקים	1		
		<b>סכום כולל</b>	<b>958</b>		

תלונות שהתקבלו בשנת	2020	תלונות שהתקבלו בשנת	2019	תלונות שהתקבלו בשנת	2018
גוף נילון רמה ראשונה (תיק) המוסד לביטוח לאומי	מספר תיקים	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) המוסד לביטוח לאומי	מספר תיקים	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) המוסד לביטוח לאומי	מספר תיקים
<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>	<b>נושא</b>	<b>מספר תיקים</b>
גמלאות	2627	גמלאות	444	גמלאות	514
שרות לציבור	467	שרות לציבור	195	שרות לציבור	217
כספים	165	גבייה והוצאה לפועל	81	גבייה והוצאה לפועל	86
הליכי דיון	84	הליכי דיון	60	כספים	55
גבייה והוצאה לפועל	78	מיסים	52	הליכי דיון	54
מיסים	24	כספים	30	מיסים	39
מידע ופרטיות	17	מעמד אזרחי	14	מידע ופרטיות	16
בריאות	16	מידע ופרטיות	13	מעמד אזרחי	13
שיקום	11	בריאות	12	רווחה	9
מעמד אזרחי	9	שיקום	8	בריאות	9
רווחה	5	ענייני עובדים	6	שיקום	5
תעסוקה	4	רווחה	5	תעסוקה	4
ענייני עובדים	3	תעסוקה	3	גישות לבעלי מוגבלויות	4
גישות לבעלי מוגבלויות	2	חקירות	2	ענייני עובדים	4
שירותי דת	1	מכרזים	1	חקירות	2
מכרזים	1	דיוור ואכלוס	1	<b>סכום כולל</b>	<b>1031</b>
נושא ברירת מחדל	1	שירותי דת	1		
רישוי	1	גישות לבעלי מוגבלויות	1		
<b>סכום כולל</b>	<b>3516</b>	<b>סכום כולל</b>	<b>929</b>		