



# נציבות תלונות הציבור

## כתובת לכל אדם



מתניהו אנגלמן  
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

חשוון תש"ף | נובמבר 2019



מדינת ישראל היא המדינה היחידה בעולם בה מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור





## נציבות תלונות הציבור



גוף אובייקטיבי, מקצועי ונגיש לבירור תלונות המתקבלות מכל אדם לשם הבטחת זכויותיו ולמען קידום שירות ציבורי יעיל והוגן לחברה על כלל רבדיה.

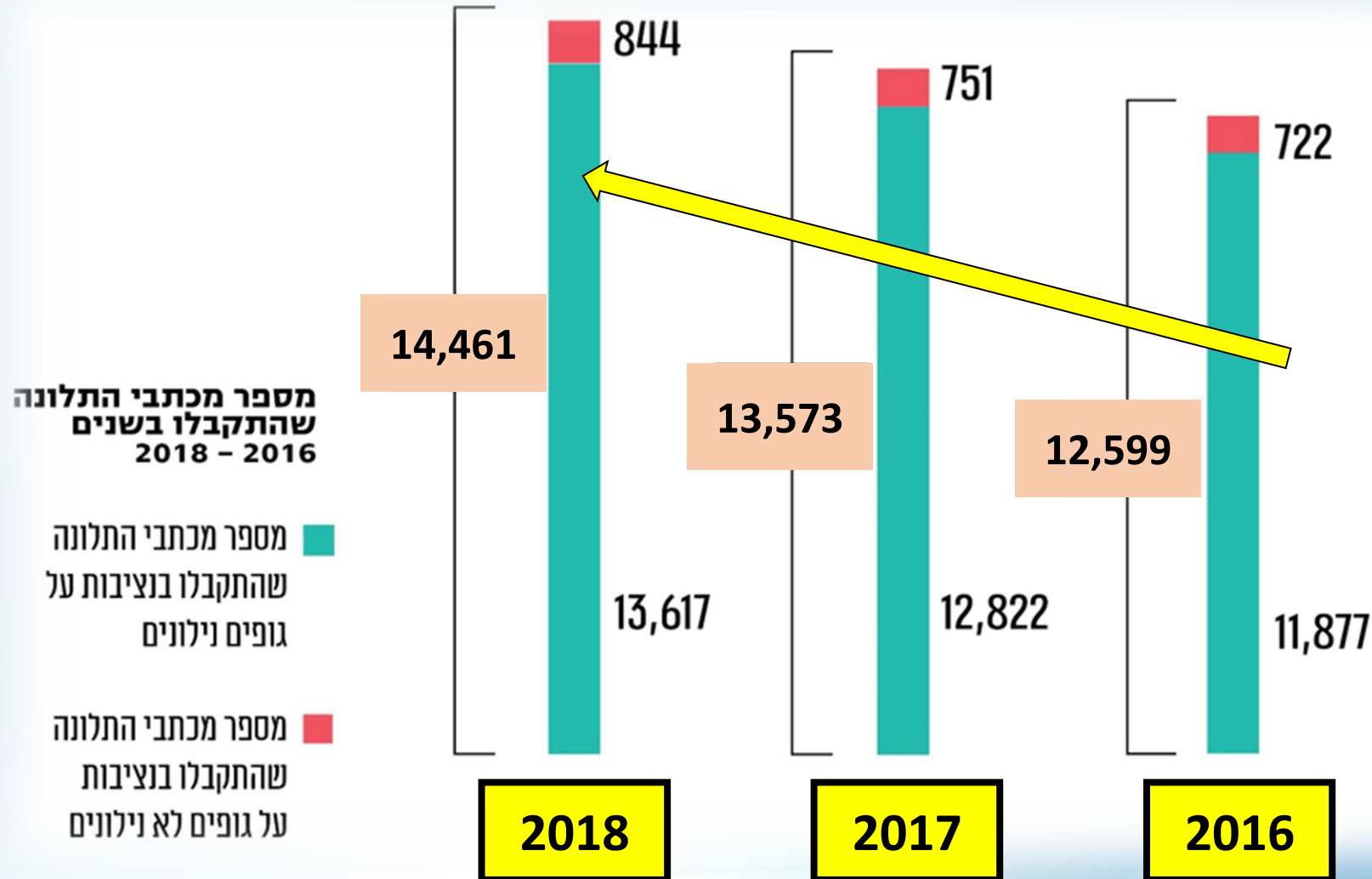
## ביקורת המדינה



ביקורת בונה, אובייקטיבית ומכבדת המכוונת אל אתגרי העתיד, מגבירה את הנשיאה באחריות של הגופים המבוקרים, מטייבת את פעילותם ומקדמת את מילוי ייעודם ואת התועלת לציבור.



# נציבות תלונות הציבור – מספרים מספרים



102 עובדי נציבות

80 עורכי דין  
3 עובדות סוציאליות  
19 תומכי בירורים

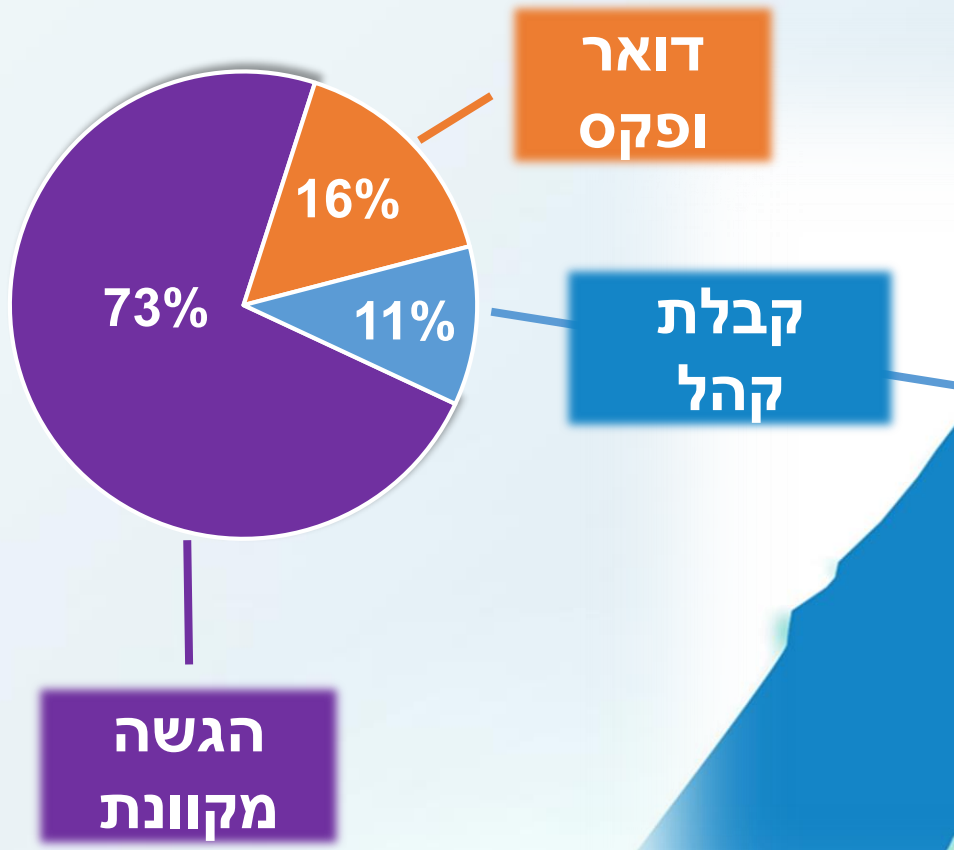
14,500-נ תלונות

התקבלו בנציבות בשנת 2018

1,500-נ

גופים נילונים

# נציבות תלונות הציבור – מִסְפָּרִים מִסְפָּרִים



דואר ופקס

קבלת קהל

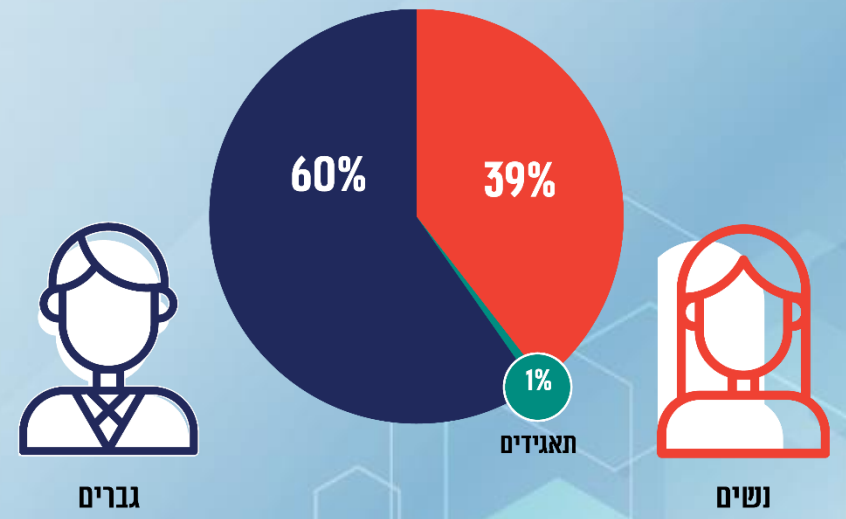
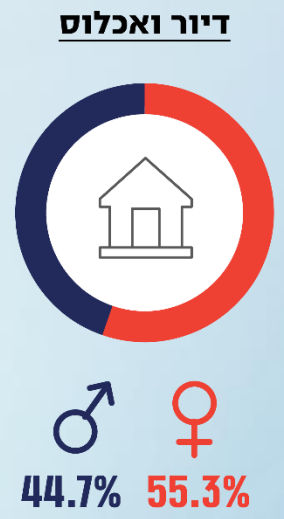
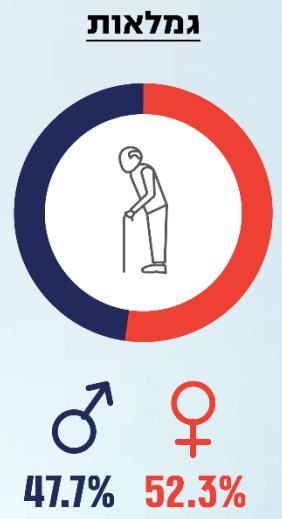
הגשה מקוונת



6 לשכות קבלות קהל

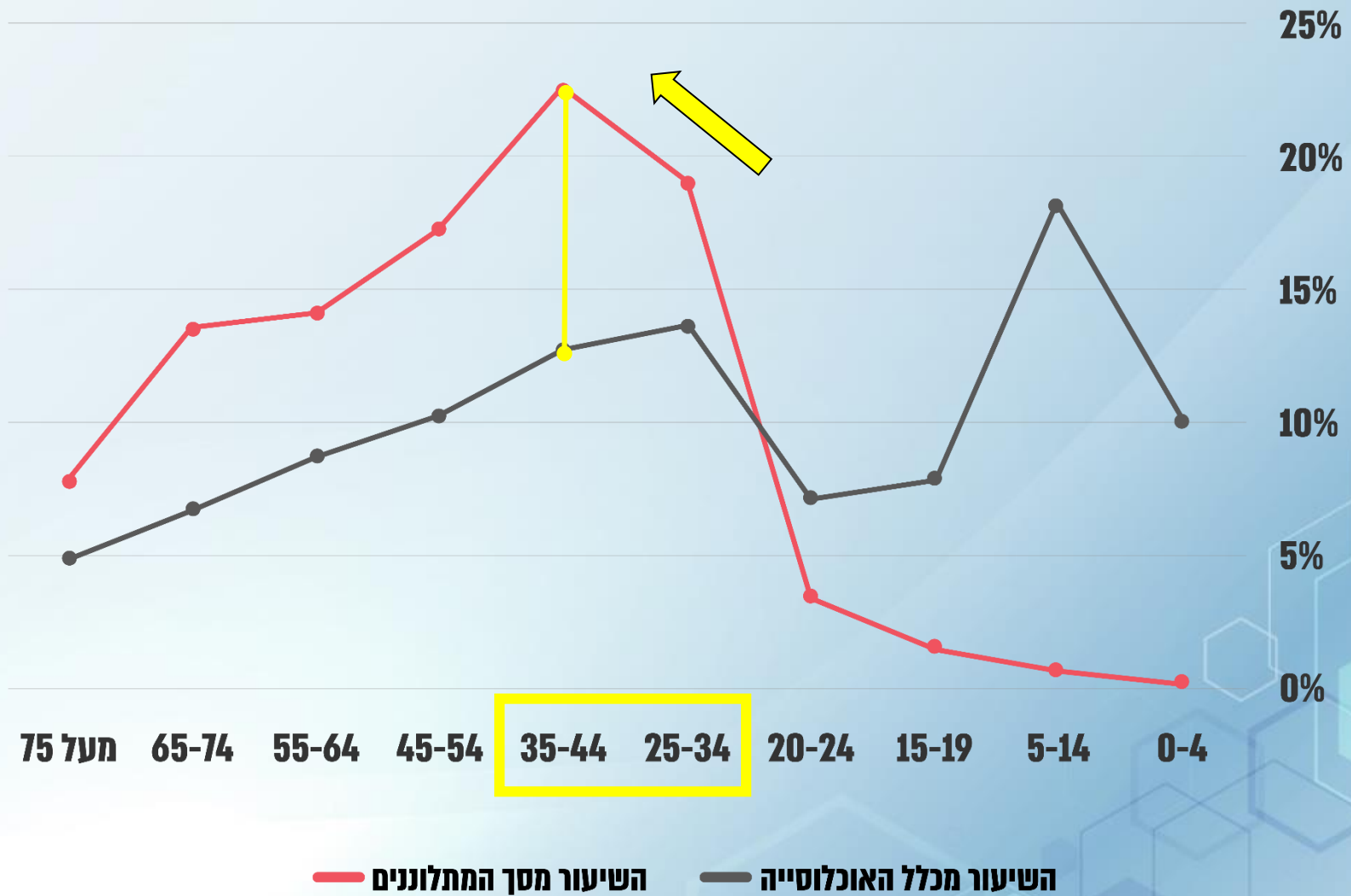


## התפלגות המתלוננים לפי מגדר





## התפלגות המתלוננים לפי גיל

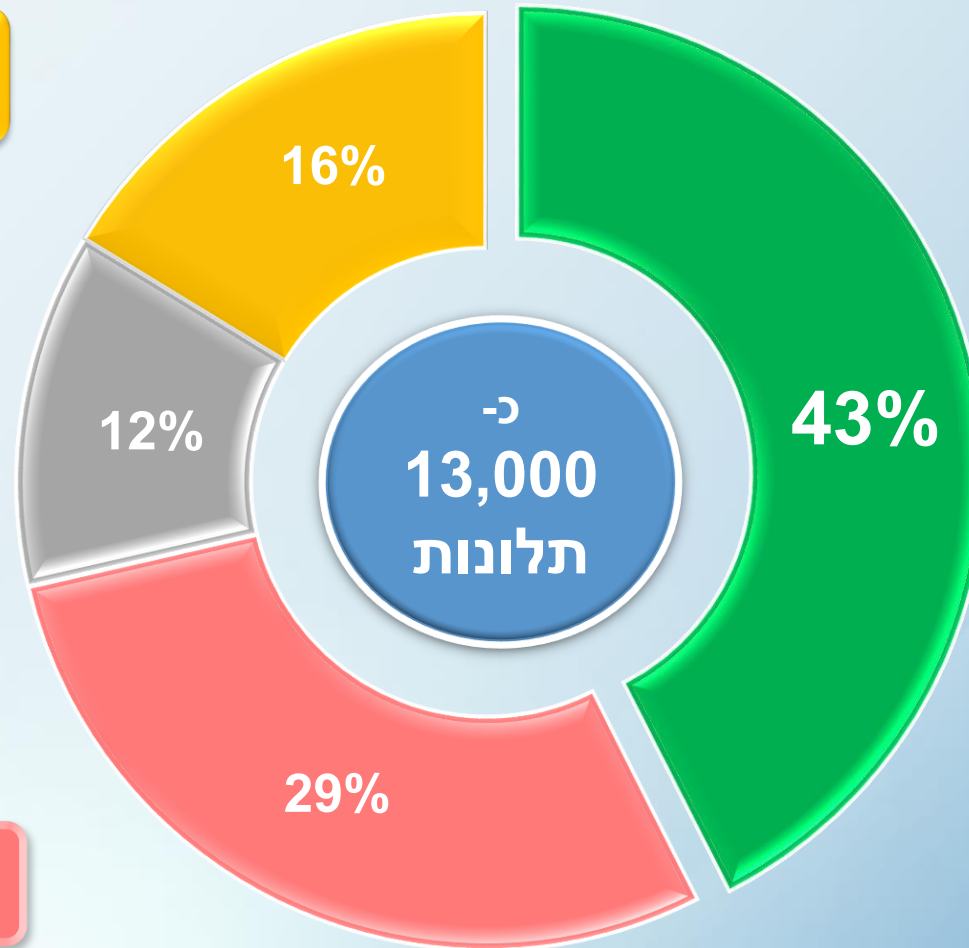




תלונות שנדרשו להשלמת פרטים או למיצוי הליכים

תלונות שבירורן הסתיים ללא צורך בהכרעה

תלונות שנתקבלו וטופלו ונמצא כי אינן מוצדקות



תלונות שטופלו והסתיימו לשביעות רצון המתלונן











# השקת תוכנית "הנציבות בקהילה"



**קול קורא לארגונים להגיש הצעה  
לשיתוף פעולה עם נציבות תלונות  
הציבור במשרד מבקר המדינה**

**משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מזמין  
גופים העוסקים במיצוי זכויות, להגיש הצעה  
לשיתוף פעולה עם נציבות תלונות הציבור**



נציבות תלונות הציבור היא **מתנה**  
במיוחד ל'אדם הקטן', חסר האונים,  
הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי  
המנהל הציבורי."

(ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971)