



משרד מנכ"ר המדינה
ונוציב תלונות הציבור



יובל לנציבות
תלונות הציבור



מדינת ישראל



נציבות תלונות הציבור

עוד שנה של עשייה

סיכום הפעילות לשנת 2020

תמוז התשפ"א, יוני 2021

2020

דבר נציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור



מדובר בשיתוף פעולה בין הנציבות ובין ארגונים חברתיים העוסקים במיצוי זכויות.

בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת החלה לפעול הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה", שמטרתה להגביר את המודעות בקרב אוכלוסיות בצפון הארץ לנציבות, לחשוף את הסטודנטים לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור ולהסתייע בהם בקבלת תלונות מאוכלוסיות בצפון הארץ.

נוסף על כך, עובדי הנציבות קיימו סמינרי רשת (ובינרים) גם בתקופת משבר הקורונה, כדי להמשיך בפעולות להכרת הנציבות לקהלים רלוונטיים, כגון גופים העוסקים במיצוי זכויות ועובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות.

לפניכם חוברת ובה סיכום פעילות הנציבות בשנת 2020. החוברת כוללת פירוט בדבר עשייתה הענפה של הנציבות בשנת 2020 ונתונים על התלונות שבוררו באותה שנה. כן מובא בחוברת תיאור תמציתי של הטיפול בתלונות במגוון נושאים. המבקש להעמיק בנתונים או לקבל תמונה רחבה יותר של עשייתה המגוונת של הנציבות בשנת 2020 מוזמן לעיין בדוח המלא.

בשנת 2020 התקבלו בנציבות 17,719 מכתבי תלונה, לעומת 14,263 מכתבי תלונה בשנת 2019. פעילות הנציבות בשנת 2020 גדלה אפוא ב-24%, לעומת השנה שקדמה לה.

הנציבות פועלת בדרכים מגוונות כדי להביא את דבר קיומה לידיעת הנזקקים לשירותיה. לשם כך השיקה הנציבות את פרויקט "הנציבות בקהילה" לקידום ההגנה על זכויותיהן של אוכלוסיות הראויות לקידום.

לראשונה בתולדות מוסד נציב תלונות הציבור הוגש ב-8.9.20 דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שעניינו בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה.

הנציבות משתמשת בכלים חדשניים ואפקטיביים לבירור תלונות, בפרט בעיתות משבר דוגמת משבר הקורונה, ובהם שימוש בשיחות וידאו לקבלת תלונות ולקיום דיונים עם גופים נילונים וביקורים מקוונים בשטח (באמצעות שיחות וידאו). כמו כן, בתקופת משבר הקורונה החלה הנציבות לקיים הליכי גישור מקוונים.

גם בגיבוש הדוח השנתי השתמשה הנציבות בכלים חדשניים. לראשונה פנתה הנציבות ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כדי לקבל ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים לנציבות. ניתוח זה מאפשר לנציבות לאתר את האוכלוסיות שאינן מודעות לקיומה ולהנגיש את פעילותה בצורה טובה יותר לכלל רובדי החברה הישראלית, ובפרט לזקוקים לה ביותר.

הנציבות משיקה לראשונה באתר המרשתת שלה מערכת מידע גיאוגרפית. המערכת מותאמת לשימוש גם בטלפונים חכמים. אנו מזמינים את הציבור הרחב להשתמש במערכת חדשנית זו.

הנציבות, כבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל, מקדמת למידה הדדית בקרב הנציבים והממונים כאמור. במסגרת זו קיימה הנציבות בשנת 2020 שני אירועי עמיתים מקוונים בעקבות דוחות שפרסמה.

ב-24.11.20 אירחה הנציבות, בחסות ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי

(IOI), כנס בין-לאומי מקוון עבור כל מוסדות האומבודסמן ברחבי העולם. כותרת הכנס הייתה "נגיף הקורונה והאומבודסמן - נענים לאתגר של מגפה". בכנס השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות, והוא התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית.

ב-30.6.20 נוסד בכנסת "יום נציב תלונות הציבור". בשנת 2021 יקיימו עובדי הנציבות ביום זה פעולות הסברה רבות בפריסה ארצית, שיתמקדו באוכלוסיית הגיל השלישי.

אנו מודים לעובדות ולעובדים, למנהלות ולמנהלים של הנציבות על העבודה הקשה והמסירות בבירור התלונות, ובייחוד בתקופה הקשה והמאתגרת של משבר הקורונה.

אנו קוראים לציבור הרחב להמשיך ולהסתייע בנציבות במקרים של קושי בקבלת שירות מגופים ציבוריים או במימוש זכויות מול גופים אלה ולשם הקלת מגעיו של הפרט עם רשויות השלטון.

ד"ר אסתר בן חיים, עו"ד
מנהלת נציבות תלונות הציבור

מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

במדינת ישראל מבקר המדינה הוא גם נציב תלונות הציבור (הנציב). שילוב תפקידים זה הוא ייחודי בעולם, ויש בו תועלת רבה. הנציב ממלא את תפקידו באמצעות נציבות תלונות הציבור (הנציבות).

מטרתה של הנציבות היא לשמש פה לאזרח הקטן, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, ולסייע לפונים אליה במגניהם עם רשויות השלטון, כל אימת שזכויותיהם נפגעות. פעולות הנציבות מסייעות לציבור ותורמות לשיפור המינהל הציבורי ולחיזוק המשטר הדמוקרטי בישראל.

בראש הנציבות עומדת מנהלת הנציבות, שהתמנתה בשנת 2017 בידי הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת לפי הצעת הנציב. בסוף שנת 2020 מנתה הנציבות 81 עורכי דין, 3 עובדות סוציאליות ו-18 תומכי בירור.

מדי שנה בשנה מגיש הנציב דוח הכולל סקירה כללית של פעולות הנציבות ותיאור הטיפול במבחר תלונות בשנה שעברה. הדוח מונח על שולחן הכנסת.

סיכום הפעילות - מה עשינו בשנת 2020?

הנגשת הנציבות

הנציבות פועלת בדרכים רבות ומגוונות להגברת המודעות בקרב הציבור לקיומה ולאפשרות לפנות אליה. לשם כך הנציבות מקיימת פעילות הסברתית שוטפת במשך כל השנה, ובכלל זה בקרב אוכלוסיות שמודעות פחות לקיומה. עובדי הנציבות מעבירים הרצאות בגופים שונים, כגון עמותות, קליניקות משפטיות, מתנ"סים וארגונים אזרחיים. פעילויות אלה נעשו גם בשנת 2020, תוך שימוש מוגבר באמצעים מקוונים, בשל האתגרים שהציב משבר הקורונה לפני המשק כולו.

בבית הספר למשפטים במכללה האקדמית צפת החלה לפעול בשנת הלימודים התשפ"א (אוקטובר 2020 - ספטמבר 2021) הקליניקה "נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה". הקליניקה הוקמה במטרה להגביר את המודעות בקרב אוכלוסיות בצפון הארץ לקיומה של הנציבות ולחשוף את הסטודנטים לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור בכלל ובתלונות המוגשות לנציבות בפרט.

עובדי הנציבות השתתפו בכנסים ובימי עיון שנערכו בשנה שעברה, רובם בצורה מקוונת. בכנס גישורים ה-13 שהתקיים ב-8.12.20 תחת הכותרת "הגישור ככלי ליישוב תלונות הציבור", יוחד אחד המושבים לתהליך הגישור שמקיימת הנציבות ולשותפיה לתהליך זה; את המושב הובילה מנהלת הנציבות.

נוסף על כך קיימו עובדי הנציבות סמינרי רשת (ובינרים) להכרת הנציבות. הסמינרים הועברו בין היתר לעובדי המינהל לשירותים חברתיים בעיריית תל אביב-יפו, לעובדים ולמתנדבים של שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) בכל הארץ וכן לעובדי היחידות למיצוי זכויות ברשויות השונות. עובדי הנציבות גם נתנו הרצאות מקוונות בזום לעובדים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות שונות, לסטודנטים למשפטים ולתלמידי תיכון, וכן קיימו פעילות הסברה בכלי תקשורת בערבית, ברוסית ובצרפתית.

לראשונה: הכנסת הכריזה על "יום נציב תלונות הציבור"

ב-30.6.20 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין את הדוח השנתי של הנציב לשנת 2019. במועד זה צוין במליאת הכנסת בפעם הראשונה "יום נציב תלונות הציבור", שנועד להגביר את המודעות לפעילותה של הנציבות וכן לעבודתם החשובה של נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים הציבוריים. בישיבת המליאה בירכו חברי הכנסת על היוזמה החשובה והעלו סוגיות שונות בנושא.



הדיון בממצאי דוח 46 בוועדה לענייני ביקורת המדינה בכנסת, יולי 2020

בתחילת שנת 2020 התקיים מפגש בנושא "הכר את המבקר והנציב" בהשתתפות בעלי תפקידים במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומורים לאזרחות המלמדים במסגרת תוכנית תמ"ר (תוכנית הערכה ממירת בגרות). המפגש התקיים במסגרת פרויקט שנועד להגביר את המודעות לעבודת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בקרב קהלים שונים. יצוין כי עובדי הנציבות ועובדי חטיבות הביקורת כבר החלו במתן הרצאות בנושא זה לתלמידי כיתות י"א וי"ב בבתי ספר תיכוניים ברחבי הארץ.

בשנת 2020 הכניס לשימוש משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בשיתוף יחידת הפיקוח על לימודי האזרחות במשרד החינוך, יחידת לימוד מתקשבת' (לומדה) בנושא מוסד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. את הלומדה פיתח המרכז לטכנולוגיה חינוכית.

כדי להגביר את נגישותה מפיקה הנציבות עלוני מידע מעוצבים שמהם ניתן ללמוד על תחומי פעולותיה ועל הדרכים להיעזר בה. העלונים מתפרסמים בשפות שונות. השנה פרסמה הנציבות עלון מידע חדש בנושא ההגנה על חושפי שחיתות. העלון פורסם בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית.

הנציבות - הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור

הנציבות משמשת הבית המקצועי של נציבי תלונות הציבור והממונים על פניות הציבור במגזר הציבורי בישראל. במסגרת זו קיימה הנציבות בשנת 2020 שני אירועי עמיתים מרכזיים בעקבות דוחות שפרסמה.

אירוע העמיתים הראשון התקיים ב-5.7.20, לאחר פרסומו של הדוח השנתי של הנציב לשנת 2019. אירוע זה, שהתקיים במעמד הנציב ויו"ר הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, שודר בשידור חי במרשתת. אירוע העמיתים השני התקיים ב-8.9.20, לאחר פרסומו של דוח הקורונה המיוחד, ונושאו היה "הטיפול בתלונות הציבור בעידן הקורונה". מטרתו של האירוע הייתה לקדם למידה הדדית בנוגע להתמודדות הנציבים והממונים על תלונות הציבור עם האתגרים בתקופת הקורונה. האירוע התקיים במתכונת סמינר רשת, והשתתפו בו נציבי תלונות הציבור והממונים על תלונות הציבור בגופים שונים.



בירור תלונות בתקופת משבר הקורונה

בתקופת משבר הקורונה פעלה הנציבות להגן על זכותם של תושבי ישראל לקבלת שירות ציבורי ראוי והייתה כתובת בולטת ומשמעותית לתושבים במגעם עם הרשויות השונות. עובדי הנציבות פעלו ללא לאות, במסירות, בגמישות וביצירתיות כדי לאפשר מענה מהיר, קשוב ואפקטיבי לפונים לנציבות.

פורסם הדוח המיוחד הראשון של הנציבות: "בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה"

ב-8.9.20 הגיש הנציב ליו"ר הכנסת ח"כ יריב לוין דוח מיוחד לפי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (חוק מבקר המדינה) שעניינו **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה**² (דוח הקורונה המיוחד). ב-14.9.20 וב-15.9.20 קיימה הוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, בראשותו של ח"כ עפר שלח, דיונים בממצאי הדוח ובנתונים שעלו ממנו.



צילומים: קובי אלקוצה לע"מ



הנציב מתניהו אנגלמן ומנהלת הנציבות ד"ר אסתר בן חיים בכנס בין-לאומי מקוון בנושא התמודדות האומבודסמנים עם משבר הקורונה

קשרי חוץ

בשנת 2020 קיימה הנציבות אירוע חשוב ותקדימי בתולדותיה: היא אירחה ב-24.11.20, בחסות ארגון האומבודסמנים הבין-לאומי (IOI), כנס בין-לאומי עבור כל מוסדות האומבודסמן ברחבי העולם. כותרת הכנס הייתה "נגיף הקורונה והאומבודסמן - נענים לאתגר של מגפה"³, והוא עסק בהתמודדותם של מוסדות האומבודסמן עם משבר הקורונה. בכנס

השתתפו יותר מ-2,500 נציגים מ-47 מדינות ברחבי העולם, והוא התקיים באנגלית ותורגם בו-זמנית לספרדית, צרפתית וערבית.

הכנס נחל הצלחה רבה וזכה להדים חיוביים מאוד ולמחמאות הן מהנהלות של IOI ו-AOM (ארגון האומבודסמנים של אגן הים התיכון), הן מעמיתים בעולם והן מנציבי תלונות הציבור וממונים על תלונות הציבור בישראל. כמו כן פרסמה הנציבות כתבות בעלון של IOI והשתתפה בסמינר רשת בין-לאומיים.

³ "Covid-19 and the Ombudsman - Rising to the Challenge of a Pandemic".

בשנת 2020 התקבלו בנציבות



16,887
מכתבי תלונה
על גופים נילונים

832
מכתבי תלונה
על גופים לא נילונים

סך הכל
17,719
מכתבי תלונה

לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 התקבלו בנציבות 13,579 מכתבי תלונה* על גופים נילונים** ו-684 מכתבי תלונה על גופים לא נילונים - ובסך הכול 14,263 מכתבי תלונה.

מספר מכתבי התלונה בשנת 2020
גדל ב-24% ▲

* מכתב תלונה - מכתב ממתלונן שיש בו תלונה אחת או יותר על גוף נילון אחד.
תלונה - טענות המתלונן על הגוף הנילון. חלק ממכתבי התלונה יכולים לכלול יותר מתלונה אחת על גוף נילון אחד.

** גוף נילון - גוף שניתן להגיש עליו תלונה לפי חוק מבקר המדינה.

נתונים על התלונות בשנת 2020

מדי שנה בשנה מציגה הנציבות בדוח השנתי נתונים על התלונות, ובכלל זה מספר התלונות שהתקבלו וטופלו בנציבות, תוצאות הברור ושיעור התלונות המוצדקות והתלונות שבאו על תיקון. השנה פנתה הנציבות לראשונה ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כדי לקבל ניתוח עומק של מאפייני המתלוננים הפונים לנציבות. ניתוח זה מאפשר לנציבות לאתר את האוכלוסיות שאינן מודעות לקיומה וליתרונות הגלומים בהסתייעות בה ולהנגיש את פעילותה בצורה טובה יותר לכלל רובדי החברה הישראלית. ניתוח הנתונים חשוב גם לגופים הנילונים, שכן הוא משמש עבורם "חיישן" המורה על טיב השירות שהם נותנים לציבור.⁴

לראשונה השיקה הנציבות באתר המרשתת שלה מערכת מידע גיאוגרפית שמאפשרת לקבל נתונים שוטפים על התלונות שטופלו בנציבות. מאחר שהנתונים שבמערכת הגיאוגרפית נוגעים רק למתלוננים שמסרו לנציבות את מקום מגוריהם, תיתכן שונות בינם ובין הנתונים הרשמיים המוצגים בחוברת זו.

4 לגבי הניתוחים הסטטיסטיים שקיבלה הנציבות מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ראו נציב תלונות הציבור, דוח שנתי 47 (2021), בפרקים "נתונים על התלונות בשנת 2020", "ברור תלונות בתקופת משבר הקורונה" ו"הגיל השלישי".

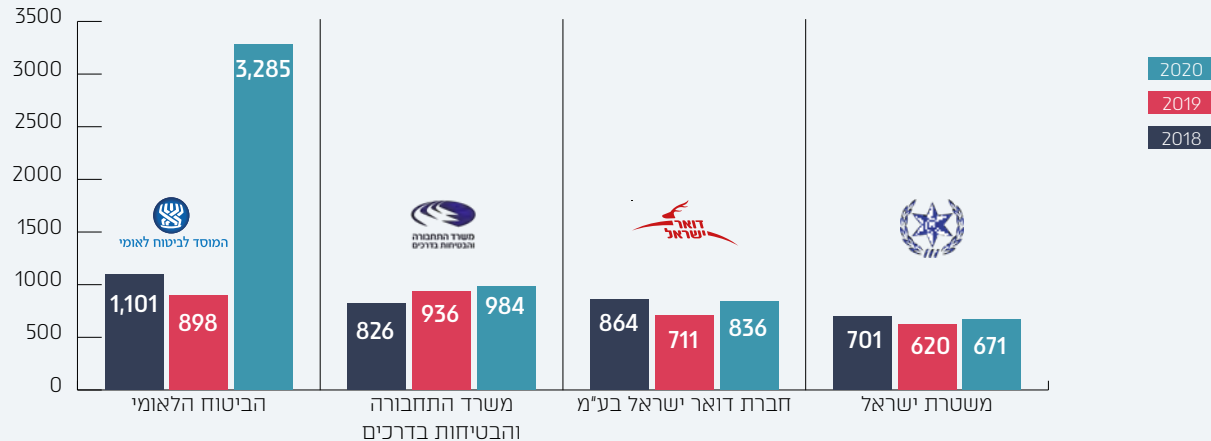
התפלגות התלונות לפי גופים נילונים

הנציבות ערה לכך שככלל, מספר רב של תלונות על גוף נילון מסוים לעומת גופים נילונים אחרים אינו מלמד בהכרח על טיב השירות שנותן אותו גוף. זאת מאחר שמטבע הדברים, על גוף נילון שנותן שירות למספר גדול של אנשים עלולות להתקבל תלונות רבות יותר מאשר על גוף נילון שנותן שירות למספר קטן של אנשים. בחינה רב-שנתית של התלונות שמתקבלות על גוף מסוים יכולה ללמד טוב יותר על תפקודו של הגוף במשך השנים, והערות הנציבות הניתנות בעקבות בירור התלונות יכולות להביא לשיפור השירות שהגוף נותן לציבור. להלן יוצגו הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי

התלונה בשנת 2020; לגבי כל גוף יוצג גם מספר מכתבי התלונה שהתקבלו עליו בשנים 2018 - 2019.

ארבעת הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנת 2020 הם המוסד לביטוח לאומי (הביטוח הלאומי), משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (משרד התחבורה), חברת דואר ישראל בע"מ (הדואר) ומשטרת ישראל. מהנתונים עולה כי בשנת 2020 חלה עלייה ניכרת במספר מכתבי התלונה על הביטוח הלאומי. יש לתלות עלייה זו במגפת הקורונה, שבה ההזדקקות של הציבור לסיוע כספי (דמי אבטלה, מענקים וכו') הייתה רבה יותר.

מספר מכתבי התלונה על הגופים שהתקבל עליהם המספר הרב ביותר של מכתבי תלונה בשנים 2018 - 2020

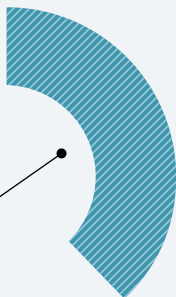


שיעור התלונות המוצדקות



השיעור הכללי של התלונות המוצדקות מכלל התלונות שבוררו עד תומן ושהייתה בהן הכרעה בשנת 2020 היה

33%

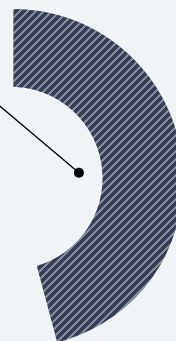


תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2020

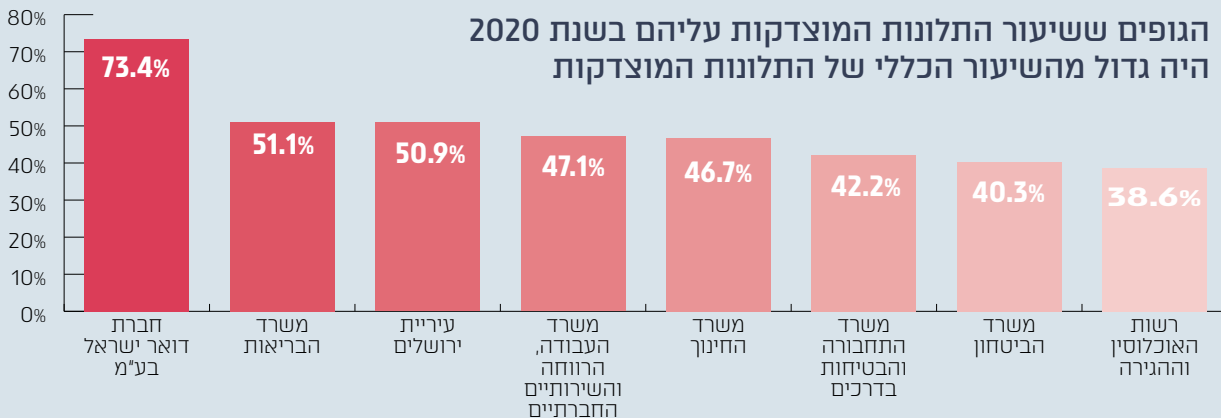


46%

מהתלונות נמצאו מוצדקות או שעניין בא על תיקונו ללא צורך בהכרעת הניצבות.



הגופים ששיעור התלונות המוצדקות עליהם בשנת 2020 היה גדול מהשיעור הכללי של התלונות המוצדקות

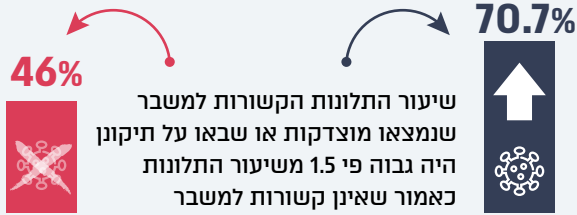


התפלגות התלונות לפי מקום המגורים של המתלונן

המחוזות שבהם מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הגדול ביותר הם מחוז דרום ומחוז תל אביב, והמחוז שבו מספר התלונות ל-10,000 תושבים היה הקטן ביותר הוא מחוז הצפון⁵.

נתונים על התלונות הנוגעות למשבר הקורונה

בשנת 2020 קיבלה הנציבות 3,273 מכתבי תלונה הנוגעים למשבר הקורונה. כ-69% ממכתבי תלונה אלה עסקו בנושאים הקשורים באופן ישיר לרשת הביטחון הסוציאלי שהעניקה המדינה באמצעות גמלאות או מענקים שונים.

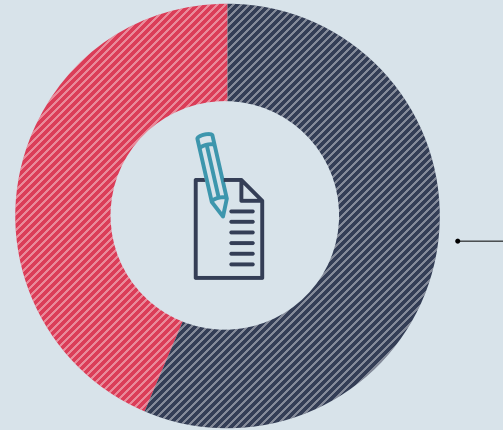


5 בדוח השנתי מובאות שתי מפות שבהן מוצגות נקודות המייצגות יישובים. גודל הנקודה במפה משתנה בהתאם למספר התלונות של תושבי היישוב בשנת 2020. במפה אחת מצוינת פריסת התלונות לפי מקום מגורי המתלונן, ובמפה השנייה מצוין שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות או שבאו על תיקון לפי מקום מגורי המתלונן.

התפלגות המתלוננים לפי מגדר



56.4% גברים



43.6% נשים

ארגז הכלים של הנציבות

הנציבות מוסמכת לברר תלונות בכל דרך שתיראה לה, והיא אינה כפופה להוראות שבסדרי הדין או בדיני הראיות.

הנציבות רשאית לבקש מכל אדם או גוף מידע ומסמכים העשויים לסייע בבירור של תלונה.

לנציבות יש ארגז כלים רחב לבירור תלונות, ולכל תלונה מותאמת דרך בירור שתביא לדעת הנציבות לתוצאה המיטבית.

בתקופת משבר הקורונה היה צורך בבירור מהיר של תלונות, ובנציבות גובשו מתווים לבירור מהיר ויעיל שלהן. המתווים כללו קשר טלפוני יום-יומי עם בעלי התפקיד הרלוונטיים בגופים הנילונים; קיום פגישות מקוונות עם גופים נילונים, בין השאר בנוגע לתלונות שבהן מעורבים כמה גופים נילונים⁶; וביקורים מקוונים בשטח.

להלן יפורטו כמה כלים שבהם משתמשת הנציבות בבירור התלונות:



הניסיון מלמד שאין טוב ממראה עיניים, ולכן לעיתים מבקרים עובדי הנציבות בשטח ומשוחחים עם נציגי הגוף הנילון, כדי לעמוד במהירות ובאופן בלתי אמצעי על המפגעים שצוינו בתלונות ולהביא את עניין התלונה על תיקונו בתוך זמן קצר. מאחר שבתקופת הקורונה צומצמה האפשרות לבקר בשטח בפועל, קיימה הנציבות בחלק מהמקרים ביקורים מקוונים בשטח.



לעיתים מגיעים עובדי הנציבות למשרדי הגוף הנילון או מתקשרים אל מוקד השירות שלו, כדי להיווכח מכלי ראשון אם אומנם נפל ליקוי במתן השירות על ידי הגוף הנילון.

6 בעניין זה ראו נציב תלונות הציבור, **בירור תלונות בגל הראשון של משבר הקורונה (2020)**, עמ' 24 - 25.



כאשר הנציבות נוכחת כי כל הגופים הנילוניים מתנערים מאחריותם לטפל בנושא התלונה, או כי לטיפול כאמור נדרש שיתוף פעולה בין כל הגופים הנילוניים - היא מביאה את עניין התלונה לידיעתם של הגופים הנילוניים ודואגת לכך שהגוף המתאים יטפל בנושא התלונה ויביא לתיקונו. לעיתים הנציבות יוזמת פגישה עם נציגי הגופים הנילוניים, כדי להניע אותם לקבל אחריות לטיפול בנושא התלונה ולפעול במשותף בעניין זה. מאחר שבתקופה זו של הקורונה הפגישות מתקיימות באופן מקוון, הנציבות יכולה לזמן אותן במהירות.



הנציבות פועלת לאיתור תלונות שניתן לסיים את בירורן ולהסדיר את נושא התלונה במהירות, כגון באמצעות שיחת טלפון. הבירור המהיר מאפשר לנציבות להודיע למתלוננים על תוצאותיו בתוך זמן קצר.



הנציבות מקיימת הליכי גישור בנוגע לתלונות. הליך הגישור, המתבצע באמצעות מגשרים שהם עובדי הנציבות, מאפשר לצדדים לבטא את מכלול האינטרסים שלהם הנוגעים לעניין שבמחלוקת, ובדרך זו מקדם באופן מיטבי את יישוב הסכסוך בין הצדדים.

הליכי גישור מקוונים

בעקבות מגפת הקורונה החלה הנציבות לקיים הליכי גישור מקוונים (on line dispute resolution), שבהם הצדדים והמגשר או המגשרים אינם נמצאים באותו החדר. הגישור המקוון איפשר להתגבר על המרחק הפיזי ולהמשיך את קיומם של הליכי הגישור גם בתקופת הקורונה וההגבלות שהוטלו בעקבותיה.



סל הסעדים

מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. הסעדים הם בין היתר אלה:

- הפסקת מעשה שפוגע במתלונן
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן
- השבת כספים שנגבו שלא כדין
- מתן פיצוי כספי למתלונן
- מכתב התנצלות מהגוף הנילון
- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי הגוף הנילון
- מתן כל צו הגנה שהנציב ימצא לנכון ולצורך, לרבות צו זמני, כדי להגן על זכויות עובד שחשף מעשה שחיתות בגוף שבו הוא עובד, בשים לב לתפקודו הראוי של הגוף.



המשמעות הכספית של החלטות הנציבות עבור המתלונן

מתלוננים עשויים לקבל סעדים בעלי משמעות כספית בעקבות בירור תלונותיהם על ידי הנציבות, הן אם תלונתם נמצאה מוצדקת והנציבות הצביעה על הצורך בתיקון עניין התלונה, והן אם עניין התלונה תוקן במהלך הבירור. תלונות עם משמעות כספית סומנו בדוח זה בסימון מיוחד. אלה הנושאים השכיחים שלבירור תלונה בעניינם יכולה להיות משמעות כספית עבור המתלונן:

- תשלום גמלאות והטבות כספיות
- ביטול חוב כספי
- זכאות להנחה
- תיקון ליקוי כללי בעל משמעות כספית עבור אנשים אחרים שמצבם דומה למצב המתלונן



מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתו של הגוף הנילון. במקרים כאלה הנציבות אינה מסתפקת במתן סעד למתלונן, אלא גם מצביעה על הצורך לתקן את הליקוי הכללי, כדי שלא ייפגעו ממנו אנשים אחרים. בכך תורמת הנציבות, נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, לשיפור דרך פעולתו של המינהל הציבורי ולהגנה על כל הזקקים לשירות הציבורי.

בשנת 2020 הביא בירורן של 146 תלונות לתיקון ליקויים כלליים.

לדוגמה, עובדת עיריית ירושלים המועסקת כמזכירת משנה בבית ספר במזרח העיר הלינה על עיכוב בהעלאה בדרגה. לדבריה, בהתאם לוותק שלה ולמתח הדרגות במשרה, היא אמורה להיות בדרגה 8, אולם הדרגה שלה בפועל היא 7. נוסף על כך, העירייה לא שילמה לה בגין ימי חופשה פנימית⁷, אף שהיא משלמת בגין ימים כאלה למזכירות משנה בבתי ספר במערב העיר.

העירייה מסרה כי מתח הדרגות למזכירות משנה בבתי ספר הוא 5 - 7. ואולם הנציבות הפנתה את תשומת לב העירייה לכך שמתח הדרגות שקבעה למזכירות משנה בבתי ספר במגזר היהודי במערב העיר הוא 5

8, בהתאם לנקבע באוגדן תנאי השירות לעובדים ברשויות המקומיות. הנציבות הצביעה לפני העירייה על כך שאין הצדקה להבחנה בין שני המגזרים ולקביעת מתח דרגות שונה לאותה משרה.

גם בנוגע לתשלום דמי חופשה פנימית העלה הבירור כי מזכירות המשנה במזרח העיר אינן מקבלות דמי חופשה פנימית, ואילו המזכירות במערב העיר כן מקבלות דמי חופשה כזאת.

בעקבות הצבעת הנציבות הודיעה העירייה שתשווה את מתח הדרגות של כלל מזכירות המשנה בעיר ותקבע אותו ל-5 - 8. כן הודיעה העירייה כי תפעל מול משרדי הפנים והאוצר כדי להשוות את התנאים של המזכירות בשני המגזרים, בין היתר כדי שמזכירות במזרח העיר יקבלו דמי חופשה פנימית עבור חופשות בחגיהן.

מילה טובה

לעיתים שמחה הנציבות להיווכח שהגוף הנילון החליט ביוזמתו לתקן את הליקוי שנחשף בתלונה או לפעול לפנים משורת הדין בנוגע למתלונן. הנציבות מציינת בדוחותיה את פעולתם החיובית של גופים נילונים כאלה.

למשל, בתקופת משבר הקורונה התגלו מקרים שבהם עובדי ציבור מסורים ממשרד התחבורה ומרשות האוכלוסין וההגירה (רשות האוכלוסין) הפנינו רצון טוב ושירותיות מהמעלה הראשונה כלפי אוכלוסיות בסיכון שהתקשו להסדיר את ענייניהם מול הרשויות.

⁷ מדובר על 12 ימי חופשה בשנה: בערב סוכות ובחול המועד סוכות, בחנוכה, בפסח ובערב שבועות. ההסכם הקיבוצי של עובדי העירייה קובע כי החופשה הפנימית ניתנת בתמורה להגעה לבתי הספר כאשר מתקיימות בהם פעילויות בשעות אחר הצהריים במהלך שנת הלימודים.

בחינת תלונות "במבט רחב"

כאשר הנציבות מקבלת מספר רב של תלונות בנושא מסוים או מתרשמת בעקבות בירור תלונות מסוימות שקיימות בעיות רוחביות, החורגות מעניינם של המתלוננים, היא מרחיבה ומעמיקה את הבירור, כדי להביא לתיקון הליקויים הכלליים שעולים מן התלונות.

להלן נושאי תלונות שהנציבות בחנה "במבט רחב" בשנת 2020:



תלונות על תאגידי מים וביוב

מדי שנה בשנה מתקבלות בנציבות תלונות בנושאים הקשורים למים, ובכלל זה תלונות על חשבונות מים וגבייתם, הפסקות מים ואיכות מי השתייה. כמו כן מתקבלות תלונות על תאגידי המים והביוב. בשנת 2019 טיפלה הנציבות ב-276 תלונות על תאגידי מים וביוב⁸, 97 מהן נמצאו מוצדקות או שעניינן תוקן בעקבות התערבות הנציבות⁹.

שיתוף הציבור בנושא עלייה לא מוסברת בצריכת המים

מסוף שנת 2019 ועד אמצע שנת 2020 התקבלו בנציבות 48 פניות שעניינן עלייה לא מוסברת בשיעורים גבוהים בצריכת המים (לרבות עלייה בצריכה המשותפת). בעקבות ריבוי הפניות פנתה הנציבות לציבור, במסגרת הליך שיתוף הציבור, והזמינה את כל מי שנתקל בעלייה חריגה ולא מוסברת בצריכת המים לפנות אליה בעניין. פניית הנציבות נעשתה דרך הרשתות החברתיות. בסך הכול התקבלו בנציבות יותר מ-330 פניות בנוגע ל-45 תאגידי מים ורשויות מקומיות. הנציבות הציפה את הסוגיה לפני רשות המים וציינה שיש בתלונות שהוגשו כדי להעיד לכאורה על תופעה רחבה של עלייה חריגה ולא מוסברת בצריכת המים וחיובי יתר על ידי תאגידי המים הדורשת בדיקה. הנציבות עוקבת אחר הטיפול של רשות המים בנושא.

8 התקבלו גם כמה תלונות בנושא מים על רשויות מקומיות אשר מספקות מים בעצמן ולא באמצעות תאגיד מים.

9 בשנת 2019 טיפלה הנציבות ב-243 תלונות על תאגידי מים וביוב.

לדוגמה, בשנת 2020 סייעה הנציבות לנפגע בעבודה המבוטח בשירותי בריאות כללית (הכללית) לקבל החזרים בסך כ-80,000 ש"ח עבור הוצאותיו הרפואיות. הנציבות גם פעלה לכך שהכללית תסמן את עשרות התרופות שהנפגע מקבל בעקבות התאונה במערכת הממוחשבת שלה כתרופות שניתן לו פטור מתשלום עבורן. הנפגע כתב למברר התלונה את מילות התודה האלה:



התיקון לחוק חינוך מיוחד והתלונות שהתקבלו בעקבותיו

ביולי 2018 אישרה הכנסת את תיקון מס' 11 לחוק חינוך מיוחד, התשמ"ח-1988, ולפיו שונו הרכב הוועדות לקביעת הזכאות לשירותי חינוך מיוחדים (ועדות זכאות), סמכויותיהן של הוועדות ודרכי הפעולה שלהן. בסמכות ועדות הזכאות לקבוע את זכאות התלמיד לשירותי חינוך

בעקבות התערבות הנציבות

- דיירי בניין מגורים שתאגיד "מי רמת גן בע"מ" חייב אותם בגין צריכה משותפת הגבוהה פי עשרה מהרגיל, זוכו בסכומי היתר שנדרשו לשלם, ונוסף על כך קיבל כל דייר פיצוי בסך 100 ש"ח.
- תאגיד "מעיינות השרון בע"מ" החזיר למתלונן 10,586 ש"ח שנגבו ממנו נוסף על דמי ההקמה ששילם עבור חיבור הנכס שבבעלותו למערכת המים.

טיפול קופות החולים בנפגעים בעבודה

לפי סעיף 86 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995, מי שהוכר כנפגע בעבודה על ידי הביטוח הלאומי, זכאי "לריפוי, להחלמה, לשיקום רפואי ולשיקום מקצועי". לפי ההסכמים שבין הביטוח הלאומי לקופות החולים, הטיפול הרפואי לנפגע בעבודה יינתן באמצעות קופות החולים שבה הוא מבוטח.

לנציבות מוגשות מדי שנה בשנה תלונות של נפגעים בעבודה המלינים על השירותים הרפואיים שנותנות להם קופות החולים. הנושאים שעולים בתלונות הם בין היתר קשיים בקבלת החזרי הוצאות; אי-קבלת פטור מתשלום עבור תרופות, ביקורי רופא והתחייבויות; אי-קבלת אישור לרכישת אביזרים שונים (מכשירי שמיעה, מדרסים ואביזרים אורתופדיים אחרים); אי-קבלת טיפולים רפואיים ופרה-רפואיים; אי-קבלת מידע מקופות החולים על זכויות שמגיעות לנפגעים בעבודה. במקרים כאלה הנציבות מסייעת לנפגעים בעבודה לממש את זכויותיהם.

נוספים. העירייה הסבירה כי לחלק מהגנות אין חיבור למרשתת בביתן, ונבצר מהן להגיע למחשבים שבגני הילדים או במשרדי העירייה בשל הסגר שהוטל עקב מגפת הקורונה, ולכן לא הוגשו הפניות המקוונות לוועדות הזכאות במועד. בעקבות פניית הנציבות אל מנהלת האגף לחינוך מיוחד במשרד החינוך הנחתה המנהלת את כלל הרשויות המקומיות לקבל מההורים בקשות לדיון ומסמכים הנוגעים למצבו של התלמיד ולזמנם לדיון בוועדות הזכאות, אף אם הבקשות לא הוגשו באופן מקוון. הנציבות עדכנה את המתלוננים ואת עיריית בני ברק בדבר ההנחיה האמורה, ובעקבות כך התקיימו דיונים בבקשות הנוגעות לכ- 100 תלמידים.

מיוחדים, את רמת התפקוד והצרכים של התלמיד ואת היקף התמיכות שיקבל. הפנייה לוועדת זכאות נעשית באופן מקוון.

בשנת 2020 התקבלו בנציבות 38 תלונות של הורים לתלמידים עם צרכים מיוחדים הנוגעות להליכים בוועדות הזכאות. לשם השוואה יצוין כי בשנת 2019 לא הוגשו תלונות בנושאים אלה. להלן דוגמה לתלונה בנושא זה:

בקשה לשיבוצו של תלמיד מבני ברק בגן שפתי לא נקלטה במערכת הממוחשבת של משרד החינוך, ולכן הוריו לא זומנו לוועדת זכאות בעניינו. עיריית בני ברק מסרה לנציבות כי הבעיה נוגעת לתלמידים רבים



תלונות נבחרות

תלונות הנוגעות למשבר הקורונה

בעקבות התערבות הנציבות

- אדם בן 70 קיבל את מענק הקורונה בסך 1,500 ש"ח, לאחר שרשות המיסים בישראל ביטלה את דרישותיה ממנו להגיש לה דוחות משנת 2007 ואילך.
- הורים התלוננו שהביטוח הלאומי לא שילם להם את מענק הקורונה עבור שלושת ילדיהם. הבירור העלה כי משנת 2015 לא קיבלו המתלוננים קצבאות ילדים עבור שלושת ילדיהם, ולכן גם לא קיבלו את מענק הקורונה. בעקבות התערבות הנציבות שילם הביטוח הלאומי להורים את קצבאות הילדים למפרע משנת 2015 וכן את מענקי הקורונה בסך כ-20,000 ש"ח.

השירות לציבור

מדי שנה בשנה השירות לציבור הוא הנושא המרכזי של התלונות המוגשות לנציבות. התלונות נוגעות להיבטים השונים של מגעו של הפרט עם הרשות הציבורית ועוסקות בעיקר בנושאים האלה: אי-קבלת מענה על פניות ואי-טיפול בהן, עיכוב במתן השירות, יחס לא ראוי של עובדי ציבור לפונים אליהם ושירות לקוי במוקדי השירות.

בשנת 2020 טופלו בנציבות 5,132 תלונות בנושא השירות לציבור (30.4% מכלל התלונות שהתקבלו בנציבות). כ-49% מהתלונות בנושא זה שביורן הסתיים נמצאו מוצדקות.

משרד התחבורה הוא הגוף הנילון שהתקבל עליו המספר הגדול ביותר של תלונות בנושא השירות לציבור.



לפתיחת שנת הלימודים, הלינה המתלוננת על שעיריית רמלה טרם ביצעה התאמות הנגשה אקוסטית בגן הילדים שבתה אמורה ללמוד בו. זאת, אף שהמתלוננת הודיעה לעירייה על ההתאמות הנדרשות עוד בינואר 2020 כשרשמה את בתה לגן. בעקבות פניות הנציבות השלימה העירייה את הנגשתו האקוסטית של הגן. נוסף על כך, בעקבות התלונה קבעה העירייה נוהל חדש, ולפיו היא תפעל לשיבוץ התלמידים הזכאים להנגשה סמוך למועד רישוםם לגני הילדים, כדי למנוע עיכוב בפעולות ההנגשה.



זכויות אנשים עם מוגבלות

בנציבות מתקבלות מדי שנה בשנה תלונות על אי-מימוש זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות בתחומים שונים: נגישות, הטבות ופטור ממיסים, תחבורה, רווחה, בריאות ועוד.

הנציבות רואה חשיבות רבה בהגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות ובקידום זכויותיהם, כדי לאפשר להם להשתלב בחברה בכל תחומי החיים. הנציבות פועלת רבות, לעיתים בשיתוף פעולה עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות שבמשרד המשפטים, כדי לסייע לאנשים עם מוגבלות במימוש זכויותיהם. להלן דוגמה לתלונה בנושא זה:

הנגשה אקוסטית של גן ילדים

בתה של המתלוננת סובלת מלקות שמיעה. באוגוסט 2020, סמוך

”

ערב טוב, המערכת אכן הותקנה השבוע בגן וצוות הסייעות קיבל הדרכה. תודה על הטיפול המסור. טוב לדעת שיש למי לפנות, אוזן קשבת ויד מסייעת.”

הגיל השלישי



אישה מבוגרת נכה התלוננה על שנדרשה להתייצב פיזית באחת הלשכות של רשות האוכלוסין כדי לבטל כתובת למשלוח דואר.

נוכח מצבה הבריאותי של המתלוננת והמגבלות עקב מגפת הקורונה וכמחווה של רצון טוב, הגיעה אחת העובדות בלשכת רשות האוכלוסין לביתה של המתלוננת והחתימה אותה על המסמכים הנדרשים. בעקבות זאת נעתרה רשות האוכלוסין לבקשת המתלוננת ומחקה את הכתובת למשלוח דואר שהייתה רשומה על שמה.

המתלונן, אדם הלוקה בקיהיון (דמנצ'ייה), קיבל דוח ביד על חציית כביש באור אדום. נוכח מצבו הקוגניטיבי הוא לא יידע את אשתו על קבלת הדוח, ונודע לה עליו רק כשקיבלה מהמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות דרישה לתשלום בתוספת ריבית פיגורים. האישה פנתה למשטרה ולמרכז לגביית קנסות וביקשה לבטל את הדוח מאחר שלטענתה בעלה לא היה כשיר לקבל אותו, אך המשטרה סירבה לבטלו. בעקבות בקשת הנציבות מהמשטרה להתחשב באי-יכולתו של המתלונן להגיש בקשה לביטול הדוח במועד, בוטלה דרישת תשלום הקנס.

זכויות הפרט

ההגנה על זכויות הפרט, בעיקר של המשתייכים לאוכלוסיות הפגיעות בחברה, היא מרכיב חשוב בעבודת הנציבות. הנציבות בוחנת את דרך פעולתם של הגופים הנלווים גם בנוגע לאופן שבו הם שומרים על זכויות הפרט ומיישמים את הנורמות החוקתיות והחוקיות בדבר זכויות אלה.

בכמה תלונות שביצרה השנה סייעה הנציבות להבטיח את זכויות הפרט של המתלוננים. להלן דוגמאות:

בעקבות התערבות הנציבות

- מתלונן קיבל מעיריית קריית ביאליק מידע שביקש על תפקידים שמילא עובד בכיר לשעבר בעירייה.
- עיריית חריש מחקה תגובה שלה בפייסבוק שכללה מידע על ענייניה הפרטיים של המתלוננת והתנצלה על הדברים.
- מתלוננת שהיא תושבת אזור יהודה ושומרון וחבל עזה הלינה על רשות האוכלוסין בעניין דרישה לפסק דין כהוכחה לאבהות. רשות האוכלוסין ויתרה על דרישתה מהמתלוננת למסור לה פסק דין המצהיר שאבי בתה הוא אזרח ישראלי (ישראלי). הרשות ניאותה לרשום את הישראלי כאב בהסתמך על אישור הרופא המטפל ולפיו הרתה האישה באמצעות הזרעה מלאכותית מזרעו של הישראלי.

■ עיריית ירושלים הגבילה את שעות פינוי האשפה במוצאי שבתות וחגים. המתלונן הודה לנציבות על טיפולה:



■ רשות האוכלוסין סירבה להעניק אשרת כניסה לישראל לאזרח זה, בעלה של אזרחית ישראלית שהייתה בהיריון מתקדם, בשל החשד שבני הזוג הם יהודים משיחיים הפועלים להפצת הבשורה הנוצרית בארץ. הנציבות הטעימה לפני רשות האוכלוסין כי הסירוב לא היה כדין. בעקבות התערבות הנציבות נתנה רשות האוכלוסין לבעל אשרת כניסה, והוא נכנס לארץ לפני הלידה.

השלטון המקומי

כחמישית (19.3%) מהתלונות על גופים נילונים שהתקבלו בנציבות בשנת 2020 עסקו בשלטון המקומי.

25.5% מהתלונות על הרשויות המקומיות עסקו בנושא השירות לציבור. בכ-46% מהתלונות בנושא זה הסתיים הטיפול משום שהתלונה באה על תיקונה או נמצאה מוצדקת. שיעור זה זהה לשיעור הכללי של התלונות שבוררו בנציבות ונמצאו מוצדקות או באו על תיקונן. נושאים אחרים שבהם עסקו התלונות על הרשויות המקומיות הם תכנון ובינוי, תשלומי חובה, רווחה ואיכות הסביבה.

בעקבות התערבות הנציבות

■ עיריית בית שמש ביטלה את דרישתה מהמתלונן לשלם לה חוב ארנונה שנוצר לפני כ-20 שנה, והחזירה למתלונן את הסכום ששילם בגין חוב זה.

הדיר הציבורי

לנציבות מוגשות בכל שנה תלונות רבות בנושא הדיר הציבורי. בשנת 2019 הוגשו לנציבות 448 תלונות בנושא זה, ובשנת 2020 הוגשו 504 תלונות. רבות מן התלונות נסבות על תחזוקת הדירות השייכות למערך הדיר הציבורי (הדיר הציבורי), ובכלל זה על אי-ביצוע התיקונים הנדרשים בהן. תלונות רבות אחרות נסבות על דחיית בקשות לקבלת דירה השייכת לדיר הציבורי, משך ההמתנה לקבלת דירה כזאת ודחיית בקשות של מי שכבר מתגוררים בדירות כאמור להחלפת דירתם לצורך שיפור תנאי מגוריהם. תלונות נוספות עוסקות בדחיית בקשות לקבלת סיוע בתשלום שכר דירה למי שאינם מתגוררים בדירות השייכות לדיר הציבורי ומתן סיוע בסכומים שאינם מספקים. להלן תלונה שהתקבלה בנושא הדיר הציבורי:

המתלונן מתגורר בדירה השייכת לעמידר החדשה - החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ ומשלם שכר דירה בסך 188 ש"ח לחודש, בשל הנחת מדרוג¹⁰ שהוא מקבל. בחקירה שעשה משרד הבינוי והשיכון (משרד השיכון) נמצא כי המתלונן הוא בעלים של קרקע בצפון הארץ, וכדי להמשיך לקבל את ההנחה ביקש המשרד מהמתלונן להוכיח כי אין מבנה על הקרקע האמורה. בשל משבר הקורונה לא הייתה קבלת קהל במשרדי הממשלה הנוגעים בדבר, והמתלונן לא הצליח לקבל את האישורים שלפיהם אין מבנה על הקרקע. מכיוון שדיר הציבורי שהוא בעלים של דירה או חלק בדירה מחויב בשכר דירה מלא, דחה

משרד השיכון את בקשת המתלונן להנחה וחייב אותו בשכר דירה מלא בסך 1,900 ש"ח. בעקבות פניית הנציבות החליט משרד השיכון לשלוח לטטח בודק על חשבוננו במטרה לסייע למתלונן, והבודק אישר שאין מבנה על הקרקע. בעקבות כך הועמד שכר הדירה שוב על 188 ש"ח לחודש, והוחזרו למתלונן 9,581 ש"ח ששילם ביתר. כמו כן נקבע כי בעוד ארבע שנים יהיה על המתלונן להמציא אישורים עדכניים בנוגע למצב הקרקע.

המתלונן הודה לעורכת הדין שביררה את התלונה על הטיפול בתלונה.

(1096495)



10 הנחה בתשלום שכר הדירה שנתן משרד הבינוי והשיכון בהתאם למצבו הכלכלי של הדייר.

ההגנה על חושפי שחיתות

המחוקק הסמיך את הנציב להגן על עובדים שפעלו בתום לב ולפי נהלים תקינים לחשיפת שחיתות, הפרה חמורה של חיקוק או פגיעה חמורה בכללי המינהל התקין במקום עבודתם, והממונים עליהם התנכלו להם או ביקשו לפטרם בתגובה על חשיפה כאמור. כמו כן הסמיך המחוקק את הנציב לתת צו הגנה למבקרים פנימיים שסבלו מהתנכלות בתגובה על פעולותיהם כמבקרים פנימיים. באתר משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור מפורט בנוגע להליך הבירור של בקשות לצו הגנה, לתנאים לקבלת צו כזה ולמשמעות קבלת הצו או הפרתו.

בשנת 2020 הוגשו **53** תלונות של עובדים שטענו כי הממונים עליהם פגעו בזכויותיהם מאחר שחשפו מעשי שחיתות, פגיעה חמורה במינהל התקין או הפרה חמורה של חיקוק (לעומת 57 תלונות כאלה בשנת 2019). בשנת 2020 הסתיים הטיפול ב-**52** תלונות, ובהן תלונות שהוגשו בשנים קודמות (בשנת 2019 הסתיים הטיפול ב-62 תלונות).

הנציב נתן **שלושה** צווי הגנה זמניים לעובדים שהגישו תלונות על התנכלות בעקבות חשיפת מעשי שחיתות. הצווים נועדו למנוע פגיעה בעובדים אלה עד לסיום הבירור.

2 מתלוננים קיבלו צווי הגנה קבועים מאת הנציב, ולגבי עוד **8** מתלוננים, עניין התלונה שהגישו בא על תיקונו.

כתובות משרדי הנציבות

חיפה

רח' חסן שוקרי 12, הדר,
ת"ד 4394, חיפה 3104301
טל. 04-8649748,
פקס. 04-8649744.
ombudsman@mevaker.gov.il

נצרת

רח' פאולוס השישי 85, המרכז הלבן,
ת"ד 50400, נצרת 1616202
טל. 04-6455050,
פקס. 04-6455040.
nazeret@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.
ombudsman@mevaker.gov.il

ירושלים

רח' מבקר המדינה 2,
קריית הלאום, ת"ד 1081,
ירושלים 9101001
טל. 02-6665000,
פקס. 02-6665204.
ombudsman@mevaker.gov.il

לוד

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

באר שבע

רח' הנרייטה סולד 8ב,
בניין רסקו סיטי, ת"ד 559,
באר שבע
טל. 08-6232777,
פקס. 08-6234343.
beersheva@mevaker.gov.il



אתר המרשתת של הנציבות
mevaker.gov.il/he/ombudsman



דואר אלקטרוני
ombudsman@mevaker.gov.il



שעות קבלת קהל במשרדים
בימים א'-ה'
13:00 – 9:00 בין השעות
ביום ד'
17:00 – 15:00 בין השעות

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

  | MEVAKER.GOV.IL

