



משרד מפקר 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,
כחמ
פנחס וולף, ע"ד

יועץ בכיר למפקר 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	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל	גוף נילון רמה ראשונה (תיק) משטרת ישראל
נושא	נושא	נושא
מספר תיקים	מספר תיקים	מספר תיקים
שרות לציבור	שרות לציבור	שרות לציבור
253	279	277
חקירות	חקירות	חקירות
206	182	227
תעבורה	תעבורה	תעבורה
70	43	76
עבירות מנהליות	עבירות מנהליות	מידע ופרטיות
30	26	32
מידע ופרטיות	מידע ופרטיות	עבירות מנהליות
19	19	17
איכות הסביבה	ענייני עובדים	איכות הסביבה
14	14	14
חופש תנועה	חופש תנועה	חופש תנועה
13	11	13
הליכי דיון	גבייה והוצאה לפועל	גבייה והוצאה לפועל
11	7	13
גבייה והוצאה לפועל	כספים	הליכי דיון
9	7	10
ענייני עובדים	הליכי דיון	ענייני עובדים
6	5	10
רישוי	סדר ציבורי	רישוי
5	4	9
סדר ציבורי	איכות הסביבה	כספים
3	4	6
כספים	רישוי	שרות חובה ומילואים
3	3	4
שרות חובה ומילואים	שרות חובה ומילואים	סדר ציבורי
2	2	3
פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכויות)	בטיחות וגהות	נזקים
2	2	3
מכרזים	מכרזים	נושא ברירת מחדל
2	2	2
נושא ברירת מחדל	חינוך והשכלה	בטיחות וגהות
2	2	2
חופש הביטוי	רווחה	דיוור ואכלוס
1	1	1
נזקים	נזקים	תשתיות
1	1	1
תשתיות	פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכויות)	תעסוקה
1	1	1
נגישות לבעלי מוגבלויות	צרכנות	פיקוח ואסדרה (כולל מתן זכויות)
1	1	1
תכנון ובינוי	נגישות לבעלי מוגבלויות	בריאות
1	1	1
סכום כולל	סכום כולל	תכנון ובינוי
655	617	1
		סכום כולל
		724

תלונות שהתקבלו בשנת	2020	תלונות שהתקבלו בשנת	2019	תלונות שהתקבלו בשנת	2018
גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"מ		גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"מ		גוף נילון רמה ראשונה (תיק) חברת דואר ישראל בנ"מ	
נושא	מספר תיקים	נושא	מספר תיקים	נושא	מספר תיקים
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	נגישות לבעלי מוגבלויות	4	ענייני עובדים	4
מידע ופרטיות	4	גמלאות	1	מיסים	1
נגישות לבעלי מוגבלויות	2	מכרזים	1	איכות הסביבה	1
מכרזים	2	נזקים	1	גבייה והוצאה לפועל	1
סכום כולל	920	מידע ופרטיות	1	סכום כולל	1030
		סכום כולל	828		

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

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