



משרד מנכר המדינה
נציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

דוח מיוחד
נציב תלונות הציבור

תמוז התשפ"ו
יוני 2026

דוח מעקב השירות לציבור בגופים ציבוריים





מס' קטלוגי 2026-C-003

ISSN 0579-2770

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה

מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

WWW.MEVAKER.GOV.IL

תמונות האילוסטרציה

נרכשו מתוך מאגר התמונות SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

נציב תלונות הציבור

דוח מעקב השירות לציבור בגופים ציבוריים

דוח מיוחד זה של נציב תלונות הציבור מוגש לכנסת בהתאם לסעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. הדוח הוא דוח מעקב אחר יישום ההמלצות שצויינו בדוח המיוחד "השירות לציבור בגופים ציבוריים" שפורסם ב-26.11.24.

דבר מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ומנהלת נציבות תלונות הציבור

החברתי ולתמיכה באזרחים בהתמודדותם עם קשיי התקופה.

מאחר שנציבות תלונות הציבור מבררת אלפי תלונות בנושא השירות לציבור מדי שנה, יש לה נקודת תצפית ייחודית בנושא זה, והיא משמשת מוקד ידע בנושא, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בדוח הקודם. על פי תפיסתנו, מקבל השירות הציבורי מקבל אותו בזכות ולא בחסד, ועל נותן שירות ציבורי להתאים במידת האפשר את אופן מתן השירות לצרכים של מקבל השירות ולהקל עליו את קבלת השירות. בספר משלי (פרק ג', פסוק כ"ז) נאמר: "אל תמנע טוב מבעליו, בהיות לאל ידך לעשות". כשיש למערכת הציבורית סמכות ויכולת לתת לאזרח את המענה הנדרש ולסייע לו לקבל את המגיע לו, יש לה חיוב מוסרי לעשות זאת.

לשם בחינת השירות לציבור גם מנקודת המבט של מקבלי השירות בשטח, עובדי נציבות תלונות הציבור ערכו בחודשים פברואר-מרץ 2024 סקר בשמונה גופים ציבוריים שנבחרו. בסקר נבדקו השירות לציבור במרכזי השירות של גופים אלה, השירות לציבור באתרי המרשתת של הגופים והשירות לציבור במוקדי השירות הטלפוניים של

מוגש בזאת לכנסת דוח מיוחד של נציב תלונות הציבור, על פי סעיף 46(ב) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. דוח זה הוא דוח מעקב אחר יישום ההמלצות שצוינו בדוח המיוחד "השירות לציבור בגופים ציבוריים" שפורסם ב-26.11.24 (להלן - הדוח הקודם).

כשליש מהתלונות שמבררת נציבות תלונות הציבור בכל שנה עוסקות בנושא השירות לציבור בגופים הציבוריים, ובכלל זה באופן מתן השירות ובכלים שבאמצעותם הוא ניתן. נושא השירות לציבור רלוונטי לכלל הגופים הבאים במגע עם הציבור, ללא קשר לתחומי העיסוק שלהם. הציפייה לאספקת השירות הציבורי באופן הוגן וראוי, בדרכים התואמות נורמות של מינהל ציבורי תקין ובאמצעים סבירים ומכבדים היא חוצת תחומים ונוגעת לכלל נותני השירות הציבורי. ליקויים באופן מתן השירות, אף אם הם אינם נוגעים לליבת השירות, עשויים להיות חסמים עיקריים למיציא זכויות, בפרט של הקבוצות החלשות ביותר בחברה. השנים האחרונות, שבהן ישראל מצויה במלחמה, העלו היבט נוסף בשירות לציבור - שירות לציבור בעיתות חירום. יכולתם של הגופים הציבוריים להתגייס ולתת מענה מהיר ומותאם בשעת חירום היא מפתח לחיזוק החוסן

זאת, יש באופן כללי מגמת שיפור בשירות לציבור שנותנים הגופים שנבדקו, ונראה כי חל שינוי לטובה במודעות ובהשקעה שלהם בתחום זה.

נציבות תלונות הציבור קוראת לציבור להמשיך לפנות אליה בכל מקרה של קבלת שירות לא ראוי מגופים ציבוריים. מלבד הסיוע האישי שהנציבות יכולה לתת לפונים אליה, פניות אלו גם מסייעות לנציבות ולגופים הציבוריים לשפר את איכות השירות המסופק לציבור. אשר לגופים הציבוריים, הנציבות קוראת להם להמשיך לשפר את השירות לציבור.

הגופים. ממצאי הסקר והמלצות לשיפור השירות פורסמו בדוח הקודם.

בינואר 2026, כשנתיים לאחר הסקר הקודם, נעשתה בדיקה חוזרת בגופים שנבדקו בסקר הקודם. הבדיקה נועדה לברר אם חלו שינויים בטיב השירות בגופים אלה, ואם הם הפיקו לקחים מאז פורסם הדוח הקודם. ממצאיה של בדיקה זו מוצגים בדוח מעקב זה. כפי שיפורט, עדיין יש מקום לשיפור רב, בפרט בתחום השירות במוקדים הטלפוניים, שבו חלה ירידה בציון הממוצע לעומת הדוח הקודם. עם



כרמית פנטון, עו"ד
מנהלת נציבות תלונות הציבור



מתניהו אנגלמן
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור