

# הזכות לקבל שירות

## טבלת פניות ציבור - ממשלה

### הנחיות כלליות לשליחת תלונה או פניה:

- יש להקפיד על כתב ברור וחזק בעט כחול או שחור.
  - חובה לציין את פרטי הפונה, שם, מספר זהות, טלפון, כתובת, וכן פקס וכתובת דוא"ל ככל וקיימים.
  - הקפידו על כתיבה עניינית ולא מתלהמת, הסבירו בצורה ברורה כיצד נפגעתם מהאירוע/מהמצב כיום ומה אתם מצפים ממקבל המכתב שיעשה עבורכם.
  - במידה ואתם מתלוננים על גוף אחר ציינו אם פניתם כבר לאותו גוף ולא נעניתם (פניתם בכתב צרפו העתק הפניה, פניתם בעל פה ציינו תאריך שעה ומס' טלפון ממנו חייגתם).
  - לאחר שליחת המכתב מומלץ להתקשר ולוודאות כי הוא נקלט (הדבר מועיל גם לזירוז הטיפול בפניה).
- טיפ: קיבלתם שירות מעולה מומלץ לפנות ולשבח את העובד או הגוף שנתנו שירות איכותי.**

שם הגוף	פקס	דוא"ל	טלפון	הערות
מבקר המדינה	02-6665204	ombudsman@mevaker.gov.il	02-6665000	תלונות על כל גוף ממשלתי
הוועדה לפניות הציבור בכנסת	02-6408931	vz@knesset.gov.il	02-6408209	לפניות ותלונות בכל עניין ציבורי
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	03-6849876	pniotcrm@mot.gov.il	*8787 074-7796110	פניות ותלונות בנושא תח"צ
מערך הדיגטל	153-25730027	p-z@digital.gov.il	02-6664815	
משרד העבודה	074-7993009	daycare@babcomcenters.com	074-7696577	לפניות בנושא מעונות
המפקח על הבנקים	02-6669077	pz@boi.org.il	*9086 02-6552680	במקרים דחופים ניתן לפנות טלפונית
המפקח על הביטוח	02-5695352	Panats-sh@mof.gov.il	*3002 0779208567	בכל תלונה על חברה או סוכן ביטוח ופנסיה
משרד התקשורת טלפוניה וסלולר	03-5198106	pnipot@moc.gov.il	03-5198231	תלונות על חברות טלפון וסלולר
משרד התקשורת דואר	03-5198125	pnipotdoar@moc.gov.il	02-6702224	תלונה על שירותי דואר
רשות המיסים	074-7409804	mokedmh@shaam.gov.il	074-7613013	
משרד הבריאות	02-5655969	call.habriut@moh.health.gov.il	*5400	תלונות על קופות חולים ובתי חולים
משרד השיכון	02-5847194	Telunot@moch.gov.il	02-5847109	תלונות בנושא מחיר למשתכן וסיוע בשכ"ד
רשות האוכלוסין	02-9959059	TZ@Piba.gov.il	074-7083145	פניות בנושא דרכונים תעודות זהות וזימון תורים
רשות החשמל	02-6217183		02-6217100	תלונות על חברות אספקת חשמל
פניות למשרד ראש הממשלה	02-5605000	pmoh@pmo.gov.il	02-6546700	פניות בכל נושא

נקוקים אסיוף ביאיו האופס?  
פנו לקו הפתוח של אגודת ישראל