

الواقع الطَّيِّب الذي كان لهذه المحادثات على بعض الناجين من الكارثة الذين -وإن لم يكونوا بحاجة إلى مساعدة- قدّموا الشكر إلى المفوضيّة من صميم قلوبهم لاهتمامها بأحواهم.

علاوة على ذلك، تعمل المفوضيّة على تعزيز مكانة المسؤولين عن معالجة توجّهات الجمهور في الأجسام الحكوميّة كافّة، كي يستطيعوا إدماج معايير ناجعة ونوعيّة للخدمة العامّة، على غرار الدول الديمقراطيّة في العالم.

ورسائل الشكر الكثيرة التي تصل إلى المفوضية تدل على الدّور المهمّ الذي تشغله المفوضية، ولا سيّما إبّان الأزمات، في المحافظة على حقوق الأفراد وحمايتهم، ومساهمة المفوضية في تطوير خدمات القطاع العامّ النوعية والناجعة.

كشفت أزمة كورونا النقب عن الدور المركزي الذي تشغله الشبكات الاجتماعية (الإلكترونية) كوسيلة لتبادل المعلومات حول الخدمات العامة التي تتوافر في دولة إسرائيل. وكما أشرنا في هذا التقرير، فقد شغلت الشبكات الاجتماعية دوراً مهماً في إتاحة المفوضية لشرائح سكانية كانت في أمس الحاجة إلى المساعدة إبّان فترة كورونا. وأشار الكثير من المشتكين أنهم قد سمعوا عن المفوضية في مجموعات مختلفة تنشط في الشبكات الاجتماعية.

ستواصل المفوضية إتاحة خدماتها للجمهور الواسع قدر المستطاع، ويوجدنا الأمل أن يواصل الجمهور الاستعانة بالمفوضية في كل مرة لا يحصل فيها حقوقه، ولم يحصل فيها من الأجسام الحكومية على الخدمات اللائقة المتوقعة من جسم عام في إسرائيل.

المشاكل والعيوب البنيويّة التي تتطلب المعالجة أو التصحيح في الأجسام الحكومية تنقسم المفوضيّة المعلومات الغزيرة التي تتراكم لديها على ضوء معالجة الشكاوى مع شعبية الرقابة، وتستخدم الأقسام المختلفة –في ما تستخدم– هذه المعلومات لتنفيذ المهّمات الرقابية. في فترة أزمة كورونا، نقلت المفوضيّة معلومات قيّمة للشعب الرقابة، وتنبّط هذه الشعب في هذه الأيام على إعداد تقارير حول مواضيع مختلفة تتعلق بأزمة كورونا.

وعلى غرار سائر أجسام القطاع العام، قلّصت المفوضية عدد العاملين فيها، وتطلّبت حالة الطوارئ إجراء ملاءمات وتغييرات في ترتيبات العمل خلال فترة كورونا. وبسبب الحاجة إلى معالجة التوجّهات على نحو سريع، أدرج جزء من عملي المفوضية كعاملين حيويّين، وعليه فقد واصلوا تقديم الخدمات للجمهور طوال فترة الأزمة، بل حتّى في الفترات التي عمّ فيها إغلاق شبه عام، عمل مستخدمو المفوضية كلّ ما في وسعهم من أجل مساعدة المشتكين في ضائقتهم، وجرى تسلّم بعض الشكاوى المستعجلة ومعالجتها حتّى في أمسيات السبت وفي الأعياد. فضلاً عن هذا، أُنذت المفوضية في فترة الأزمة مرونة في كلّ ما يتعلق بطريقة تقديم الشكاوى، ومكّنت في حالات معيّنة المشتكين من تقديم شكاوهم عبر الهاتف.

علاوة على ذلك، اتخذت المفوضية إجراءات مختلفة لتعزيز وعي شرائح سكانية يجدر تعزيزها كي تتوجه إليها، وشمل الأمر مقابلات لعمالي المفوضية مع وسائل الإعلام التي تتوجه إلى قطاعات مختلفة، واهتمت بابتاحة عمليها الذين يتحدثون لغات مختلفة كي يردوا على المتوجهين في فترة الإغلاق. إضافة إلى هذا، توجهت المفوضية إلى منظمات اجتماعية مختلفة، وطلبت منها توجيه أشخاص يواجهون صعوبات في تحصيل حقوقهم عند تواصلهم من السلطات المختلفة.

مطلق، مستخدمو المفوضية مبادرات خاصة أخرى في سبيل التواصل مع شرائح سكانية أخفقت بها حالة الطوارئ/أضراراً جسيمة. على سبيل المثال، فقام المستخدمون بالتواصل مع مواطنين مستئين من الناجين من الكارثة كانوا على اتصال بالمفوضية في السابق، وسألوهم عن أحوالهم وعن الكيفية التي بها يستطيع المستخدمون مساعدتهم. لا يمكن وصف

كلمة مفوض شكاوى الجمهور ومديرية مفوضية شكاوى الجمهور

المستطاع، فقامت -على سبيل المثال- بصياغة آليات خاصة لفحص الشكاوى تتمحور في حل مشكلة المشتكي/ة. يجدر بالإشارة أنَّ الاستجابة السريعة للمشتكين لم تكن لتتوافر لولا التعاون الوثيق واللافت بين المفوضيّة والأجسام التي قدّمت الشكاوى ضدّها. أدّى تدخّل المفوضيّة إلى حلّ ٧٣.٨% من الشكاوى التي تتعلّق بالأرملة والتي توافرت لدى المفوضيّة صلاحيةً فحصها، وانتهى فحصها في الفترة التي يعالجها التقرير. جرى حلّ الشكاوى خلال فترة الفحص أو بعدها.

وركزت المفوضية على أولوية مساعدة الأشخاص الذين توجهوا إليها، ووفى حالات معينة لفتت انتباه الأجسام المشتكى عليها لمشاكل بنوية كُشِف النقاب عنها خلال عملية الفحص، وعملت مع هذه الأجسام على تصحيح هذه المشاكل.

أزمة كورونا هي أزمة عالمية، وقد تعاملت مؤسسات "الأمبودسمان" في أرجاء العالم مع تأثيراته على الجمهور. تابعت المفوضية طَوال الوقت مستجدّات الخطوات التي اتّخذتها مؤسسات "الأمبودسمان" في أرجاء العالم بغية إتاحة نفسها لشرائح سكانية تضرّت من أزمة كورونا. والقضايا التي شغلت مؤسسات الأمبودسمان هذه، وقامت بذورها بإبلاغ مجتمع مؤسسات الأمبودسمان بالطرق الخلاقة التي استخدمتها إبان الأزمة.

كما هو معلوم، إسرائيل هي الدولة الوحيدة في العالم التي يشغل فيها مراقب الدولة أيضاً منصب مفوض شكاوى الجمهور. توحيد الصلاحيات على هذه الشاكلة يخلق قيمة مضافة للعمل الرقابي وكذلك لنشاط المفوضية. ينكشف مستخدمو المفوضية على نحو مباشر للمحن القاسية والمشاكل التي يواجهها الناس عند توجّههم إلى الأجسام الحكومية المختلفة، وعلى هذه النحو يتحول المستخدمون إلى "مجسات" تشخص

نقدّم بهذا إلى الكنيست التقرير الخاصّ هذا لمفوضّ شكاوى الجمهور، وفقّ البند ٤٦(ب) من قانون مراقب الدولة، ١٩٥٨ [صيغة مدمجة]. يستعرض التقرير نشاط مفوضيّة شكاوى الجمهور في الموجة الأولى من أزمة كورونا، أي في الفترة الواقعة بين ١٥.٣.٢٠ و ٣٠.٦.٢٠. لقد وضعت أزمة كورونا غير المسبوقة تحديات أمام الأجسام العامّة لم يسبق لها أن تعاملت معها في السابق. في هذه الفترة المأزومة على وجه التحديد، الأجسام العامّة مطالبة أكثر من غيرها بتوفير خدمات ناجعة ومؤثّرة وفعّالة، بغية مساعدة أعداد كبيرة من الناس الذين وجدوا أنفسهم على حين غرّة عاجزين عن إعاله عائلاتهم.

وكما هي الحال في الأيام العادية، كانت المفوضية إبان الأزمة عنواناً للثقة من الناس عند توجُّههم إلى السلطات المختلفة، لحماية حقوقهم وتحصيل حقهم في خدمات لائقة. في الفترة التي يغطّيها هذا التقرير، وصلت إلى المفوضية ٦٨٤ رسالة شكوى، من بينها ١٧٧ رسالة تناول أزمة كورونا. نحو ٧٥% من الشكاوى المتعلقة بأزمة كورونا تناولت مواضيع تتعلّق مباشرة بشبكة الأمان الاجتماعي التي وفّرتها الدولة بواسطة مختلف المخصّصات أو الهبات.

وقفت المفوضية حارساً أميناً لضمان عدم ابتلاع ضائقة المواطن واحترام حقوقه في معمعان الحرب على فيروس كورونا، وعملت على إعلاء صوت الفرد والاهتمام بأن تحصل شؤونه على معالجة ومعاملة اللافتئين عندما يتوجّه إلى الأجسام الحكومية.

خلال الأزمة، عملت المفوضية بمرونة وبطرق خلاقية لتوفير استجابات سريعة وناجعة لمن يتوجهون إليها، والمساعدة على وجه السرعة في حل المشاكل المستجدة، وإتاحة نشاطها لشرائح سكانية واسعة قدر

متنياهو أنچلمان
مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور

د. إستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور