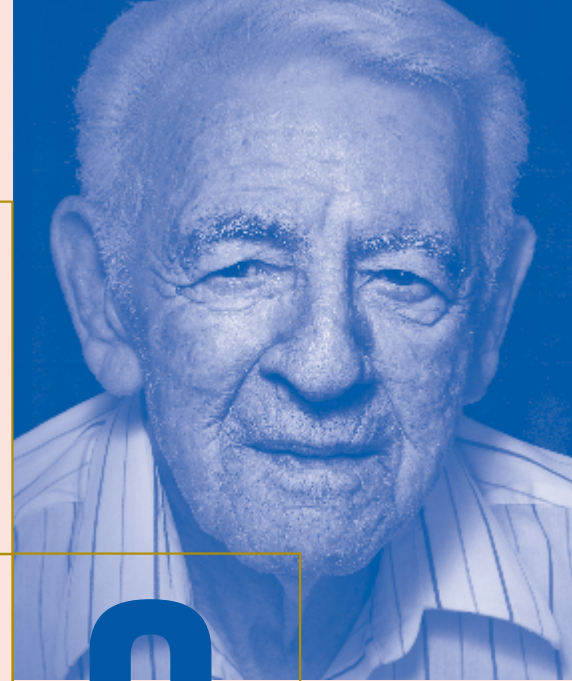




20

19



مفوضيّة شكاوى الجمهور
عام آخر من الفعل
ملخص النشاط لعام 2019

كلمة مفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور



مراقب الدولة هو كذلك مفوض شكاوى الجمهور، ويشغل هذا المنصب بواسطة مفوضيّة شكاوى الجمهور. المفوضيّة هي جسم موضوعيّ وجِرَفي ومُتاح للجميع، ويقوم بفحص شكاوى يرسلها الناس من أجل ضمان حقوقهم، وفي سبيل تعزيز خدمات القطاع العامّ، كي تكون ناجعة ونزيهة ومنصّفة لأطراف المجتمع كافة.

في ما يلي نضع بين أيديكم للمرة الأولى كُراسًا يلخّص نشاط المفوضيّة في العام 2019، ويتضمّن شرحًا مفصّلًا حول النشاط المكثّف في العام 2019، وبيانات حول الشكاوى التي قمنا بفحصها واستيضاحها هذا العام. علاوة على ذلك، يتضمّن الكُراس توصيفًا مقتضبًا لمعالجة مجموعة منتقاة من الشكاوى في مواضيع شتى: الخدمة المقدّمة للجمهور، وحقوق الأفراد ذوي الإعاقات، والصحة، والتربية والتعليم، وغير ذلك. ندعو كلّ من يرغب في الحصول على صورة أوفى حول عمل المفوضيّة في العام 2019 أن يراجع التقرير الكامل.

سُبل فحص الشكاوى في المفوضيّة عديدة ومتنوّعة، ويجري فحص كلّ منها بالطريقة التي تلائمها. طريقة "الزون المتخفيّ" هي إحدى الوسائل التي تتبنّاها المفوضيّة لفحص الشكاوى، فأحيانًا يشتكي شخص ما ضدّ جسم معيّن لأنّه يقدّم خدمة منقوصة أو غير سليمة، بينما يدّعي الجسم أنّه يقدّم الخدمة على النحو المطلوب. عند ذلك يصل أحد مستخدمي المفوضيّة إلى مكاتب الجسم المشتكى عليه، أو يتّصل بمركز الخدمات التابع للجسم كي يتأكّد هو بنفسه ما إذا حصل حقًا خلل معيّن في تقديم الخدمة أم لم يحصل. الزيارات الميدانيّة هي أداة أخرى تستخدمها المفوضيّة لفحص الشكاوى؛ فالكثير من الشكاوى تدور حول مكاره ومخاطر متنوّعة، كالنفابات والمكاره الصحيّة وتلك المتعلّقة بالأمان والسلامة في مناطق سكن المشتكين. في حالات كثيرة، يبادر مستخدمو المفوضيّة إلى إجراء زيارات ميدانيّة بغية الاطّلاع عن كُتب وعلى وجه السرعة على المكاره والمخاطر التي تتناولها الشكاوى.

تعمل المفوضيّة بكّد على تعزيز مناليّتها وتعريف المجتمع بنشاطها، ولا سيّما في صفوف الشرائح السكانيّة التي يجدر تعزيزها. ومن بين النشاطات في هذا المضمار، نذكر المكاتب اللوائيّة التي تديرها المفوضيّة لاستقبال الجمهور في الناصرة والدّلّ وبئر السبع، فضلًا عن مكاتب استقبال الجمهور في مكاتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور في المدن الثلاث الكبرى: القدس وتل أبيب وحيفا. يعمل في مكاتب المفوضيّة مستخدمون يتكلّمون العربيّة والعربيّة، بالإضافة إلى لغات أجنبيّة كالإنجليزيّة والروسيّة والأمهرية والإسبانيّة. في المعتاد، يستقبل المتوجّهين

موظّف يتحدّث لغتهم، وبوسعهم استشارته وتسليمه شكوى خطيّة أو شفهيّة. إضافة إلى ذلك، منح المشرّع مفوض شكاوى الجمهور صلاحيات إصدار أوامر حماية مؤقتة، أو ثابتة، للعاملين الذين قام المسؤولون عنهم بانتهاك حقوقهم على خلفيّة قيامهم بالكشف عن أعمال فساد. في العام 2019، قدّم سبعة وخمسون (57) عاملًا شكاوى حول انتهاك حقوقهم على هذه الخلفيّة. هذا العام، أنهت المفوضيّة معالجة اثنتين وستين (62) شكوى (بعضها قدّمت في سنوات سابقة). نتقدّم بالشكر إلى جميع العاملين في مفوضيّة شكاوى الجمهور ومديريها الذين يعملون بكّد وتّفان ومهنيّة، ويساعدون جمهور المشتكين على تحصيل حقوقهم وتسهيل عمليّة اتّصالهم بسلطات الحكم المختلفة. نحن ننظر صوب المستقبل، ونعمل كلّ ما في وسعنا من أجل تنويع سبل الفحص والاستيضاح، وتسهيل وسائل التوجّه إلى المفوضيّة، وتعزيز مناليّتها للشرائح السكانيّة التي يجب تعزيزها. ندعو الجمهور الواسع إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضيّة. واصلوا الاستعانة بنا كلّما واجهتكم صعوبة في تحصيل حقوقكم، وصعوبة في الحصول على الخدمات من أجسام القطاع العامّ.

مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور

مستشار
شكاوى الجمهور

مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

إتاحة المفوضيّة للجمهور الواسع

في دولة إسرائيل، يتبوأ مراقب الدولة منصب مفوض شكاوى الجمهور كذلك (المفوض). هذا الدمج فريد في نوعه على مستوى العالم، ويحمل في طياته منافع جمّة. يشغل المفوض وظيفته بواسطة مفوضيّة شكاوى الجمهور (المفوضيّة).

يتمثل هدف المفوضيّة في أن تكون لسان حال المواطن العادي، ولا سيّما بالنسبة للفئات السكانيّة الجديرة بالتعزيز، ويتمثل هدفها أيضًا في مساعدة المتوجّهين إليها في اتصالاتهم مع سلطات الحكم في حال انتهكت حقوقهم. تساعد أنشطة المفوضيّة الجمهور، وتسهم في تحسين الإدارة العامّة في القطاع العام وفي تقوية النظام الديمقراطي في إسرائيل.

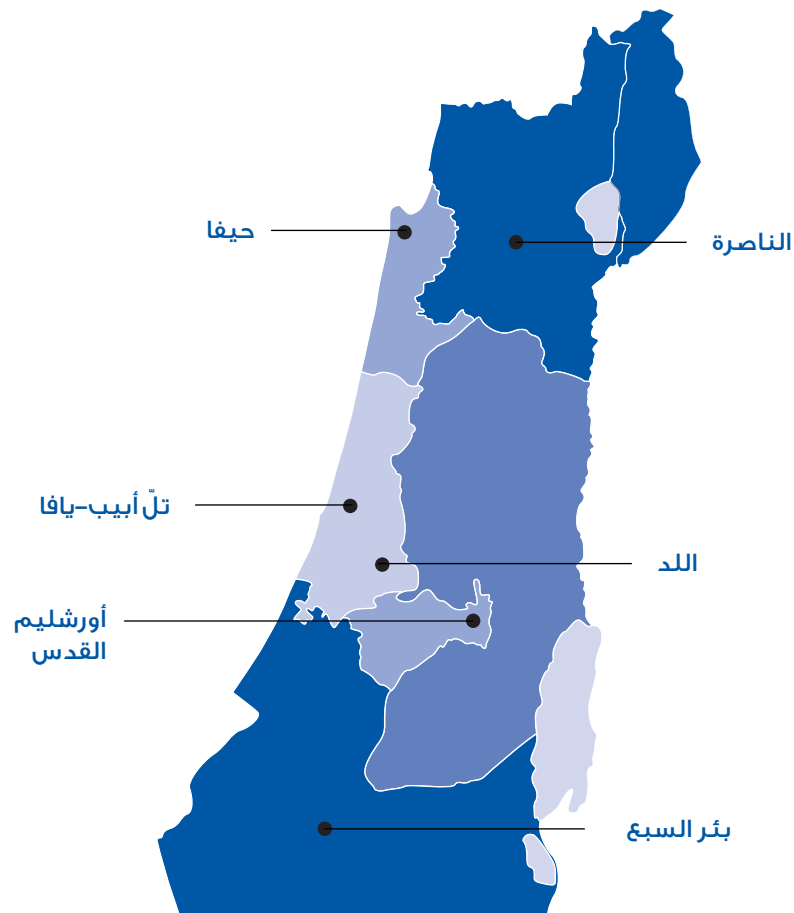
تقف على رأس المفوضيّة مديرة المفوضيّة التي عُيّنت في منصبها في العام 2017 من قبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست وفق توصية المفوض. في نهاية العام 2019، بلغ عدد العاملين في المفوضيّة 103 مستخدمين: 81 محامياً، وثلاث عاملات اجتماعيات، و 19 مستخدمًا مكتبياً يساعدون في معالجة الشكاوى.

في كلّ عام، يقدّم مفوض شكاوى الجمهور تقريرًا عن نشاطاته في السنة الفائتة، يشمل استعراضًا عامًا لأنشطة المفوضيّة ووصفًا لمعالجة عيّنة منتقاة من الشكاوى. يوضع تقرير مفوض شكاوى الجمهور على طاولة الكنيست.

تعمل المفوضيّة بطرق عديدة ومتنوّعة على رفع مستوى الوعي لدى الجمهور على وجودها وعلى إمكانية الفرد الاستعانة بها كي يضمن الحصول على حقوقه. في ما يلي عدد من هذه الطرق:

تشغيل مكاتب لاستقبال الجمهور

تدير المفوضيّة في مناطق الأطراف الاجتماعيّة والجغرافيّة في إسرائيل مكاتب لوائيّة لاستقبال الجمهور. طبيعة عمل مكاتب استقبال الجمهور يمكّن الأشخاص الذين يجدون صعوبة في التواصل مع المفوضيّة بوسائل رقميّة (ديجيتاليّة) من تقديم شكاوى لضمان تحصيل حقوقهم.



إتاحة المفوضيّة للناطقين بلغات مختلفة

يعمل في مكاتب المفوضيّة عاملون يتحدثون اللغتين العبرية والعربيّة، ولغات أخرى كالإنجليزيّة والروسيّة والأمهرية والفرنسيّة والإسبانيّة، ويقدمون المساعدة للمشتكين الناطقين بهذه اللغات.

الإعلام والتثقيف

تُجري المفوضيّة أنشطة إعلاميّة وتثقيفيّة جارية على امتداد العام من أجل رفع مستوى الوعي لدى فئات سكانيّة مختلفة على أُمكانيّات التوجّه إليها. في العام 2019، نفّذ عاملو المفوضيّة أنشطة إعلاميّة في صفوف أجسام مختلفة كجمعيّات تحصيل الحقوق، والمدارس، وأقسام الخدمات الاجتماعيّة في السلطات المحليّة، ونشاطات إعلاميّة باللغتين العربيّة والروسيّة في وسائل الإعلام والشبكات الاجتماعيّة. علاوة على ذلك، أجرت المفوضيّة لقاءات مع منظمات اجتماعيّة وناشطين يمثّلون فئات سكانيّة مختلفة بغية الحصول منهم على أفكار بشأن تعزيز مناليّة المفوضيّة في صفوف شرائح سكانية محدّدة. وقد بدأت المفوضيّة بتطبيق جزء من الأفكار والعبر التي طُرحت في هذه اللقاءات.

عرض فيلم قصير مبسّط وسهل الاستيعاب

يقدم الفيلم القصير "ببساطة، قدّموا شكوى" بالعبريّة والعربيّة شرحًا حول صلاحيات المفوضيّة وكيفيّة التوجّه إليها. في الإمكان مشاهدة هذا الشريط على موقع المفوضيّة على الشبكة الإلكترونيّة، وعلى صفحة الفيسبوك التابعة لمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

[1] يمكن العثور على التقرير الكامل على الموقع الإلكتروني لمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

العلاقة مع الأجسام المُشتكى عليها

الإدارات بشأن الطريقة التي يمكن فيها عرض البيانات التي تظهر في الشكاوى على نحو يحوّل التقرير إلى أداة عمل فعلية بالنسبة لهم. التقى مديرون آخرون في المفوضية مع الجهات المركزية في الأجسام التي تفحص المفوضية شكاوى بخصوصها، وذلك ابتغاء مناقشة القضايا التي ثارت عند فحص الشكاوى.

نشير في هذا السياق أنّ مستخدمي المفوضية يقومون بتقديم المحاضرات للمسؤولين عن توجّهات وشكاوى الجمهور في الأجسام المختلفة، ويلتقون معهم على نحو مكثّف. في هذه اللقاءات والمحاضرات تتعرّز علاقات التعاون، ويتقاسم مستخدمو المفوضية مع المسؤولين عن شكاوى الجمهور، المعرفة المهنية المتراكمة في مجال فحص الشكاوى.

في العام 2019، نظّمت المفوضية مؤتمرًا خاصًا هو الأوّل من نوعه حول موضوع "تعددية الأبعاد في الدفاع عن حقوق اجتماعية في إسرائيل"، عُقد المؤتمر في مركز "سلفاه" في القدس، وشارك فيه نحو 300 شخص يعملون في مجال فحص شكاوى الجمهور في القطاع العام في إسرائيل، ومن بينهم المسؤولون عن توجّهات الجمهور، والمراقبون الداخليون في الوزارات المختلفة، وفي السلطات المحليّة، وفي أجسام جماهيرية عامّة، بالإضافة إلى مندوبين عن منظمات اجتماعية. قد كسب المشاركون في المؤتمر أدوات متطورة لفحص واستيضاح الشكاوى، ونوقشت فيه معضلات مختلفة تتكشف خلال إجراءات فحص الشكاوى.

في العام 2019، التقت مديرة المفوضية مع الإدارات المرموقة لأجسام مركزية اشتكى عليها، وذلك بغية فحص المواضيع البارزة التي تُستشفّ من الشكاوى، وفحص سبل للتعاون، وكذلك بغية سماع رأي هذه



النشرات الاعلامية الجديدة التي اصدرتها المفوضية

تشغيل موقع الإنترنت

موقع الإنترنت التابع لمكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور يُعتبر قناة اتصال مهمّة لنقل المعلومات للجمهور والحصول على معلومات منه. يوفر الموقع إمكانية تحميل استمارات إلكترونية ومتاحة يمكن بواسطتها تقديم شكاوى للمفوضية.

تعمل من أجل تحصيل الحقوق، وتلتقي بسكّان مناطق الأطراف وتحفّزهم على تحصيل حقوقهم، بما يشمل تقديم الشكاوى. إضافة إلى هذا، ستقوم طواقم المفوضية بإرشاد المتطوعين في الأجسام المذكورة، وتشرح لهم متى يمكنهم الاستعانة بالمفوضية، وتحويل شكاوى لمعالجتها تتوافر لديها صلاحية للقيام بفحصها.

ملاءمات المnalية للأفراد ذوي الإعاقة الذين

يريدون تقديم شكاوى

تنفّذ المفوضية ملاءمات مnalية الخدمة التي ينصّ عليها القانون لصالح كلّ شخص ذي إعاقة يريد تقديم شكوى أو الحصول على خدمة منها.

إصدار نشرات إعلامية

أصدرت المفوضية نشرتين إعلاميتين جديدتين صُمّما للجمهور الواسع بعدد من اللغات: نشرة مفوضية شكاوى الجمهور، ونشرة الوساطة في المفوضية.

تعاون مع أجسام تعنى بتحصيل الحقوق

في العام 2019، أطلق المفوض خطة "المفوضية في المجتمع المحلي"، وقام في إطارها بنشر دعوة للأجسام التي تعمل على تحصيل الحقوق ولديها فروع لاستقبال الجمهور في المناطق الأطراف كي تقدّم مقترحات للتعاون مع المفوضية في هذا المضمار. وبحسب الدعوة، ستقوم طواقم تابعة للمفوضية بالوصول إلى مكاتب أجسام



مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور متنيها هو الجليمان، مديرة المفوضية د. اسر بن حايم مع المفوض السابق لشكاوى الجمهور في النمس د. جوتز كرويتز، في مؤتمر "تعددية الأبعاد في الدفاع عن حقوق اجتماعية في إسرائيل" الذي انعقد في القدس.

معطيات حول الشكاوى في العام 2019


14,263
رسالة شكوى في
العام 2019
(مقابل 14,461 في
العام 2018)

في العام 2019، تسلمت المفوضية 13,579 رسالة شكوى ضدّ أجسام تخضع للرقابة، و 684 رسالة شكوى ضدّ أجسام لا تخضع للرقابة، بمجموع كلّي يصل إلى 14,263 رسالة شكوى (في العام 2018 تسلمت المفوضية 13,617 شكوى ضدّ أجسام تخضع للرقابة، و 844 شكوى ضدّ أجسام لا تخضع للرقابة بمجموع كلي يصل الى 14.461 رسائل شكوى).

توزيعة الشكاوى وفق الأجسام المشتكى عليها الخاضعة للرقابة

تعي مفوضية شكاوى الجمهور ان العدد الكبير من الشكاوى ضدّ جسم معيّن مقابل أجسام أخرى لا يشير بالضرورة إلى جودة الخدمة التي يقدّمها هذا الجسم. بطبيعة الحال قد تصل رسائل شكوى ضدّ جسم يقدّم خدمات لعدد كبير من الناس أكثر من تلك التي تصل ضدّ جسم يقدّم الخدمات لعدد قليل من الناس، ولذا ينبغي فحص أداء الجسم المُشتكى عليه وجودة الخدمة

[2] رسالة شكوى: رسالة من مشتكي تحتوي على شكوى واحدة او اكثر على جسم خاضع للرقابة (مشتكى عليه). شكوى: ادعاءات المشتكي ضد الجسم المشتكى عليه.

رسالة شكوى ممكن ان تشمل اكثر من شكوى واحدة ضد جسم واحد مشتكى عليه.

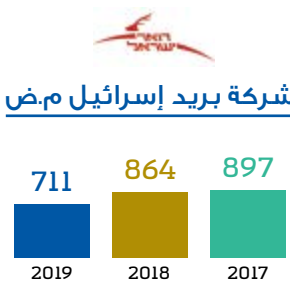
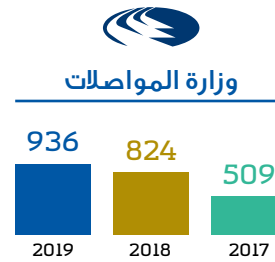
[3] جسم خاضع للرقابة (مشتكى عليه): جسم من الممكن تقديم شكوى عليه وفق قانون مراقب الدولة-1958.

التي يقدّمها بوسائل عديدة، ومنها إجراء فحص متعدّد السنوات لعدد رسائل الشكاوى التي تصل ضدّ كل واحد من الأجسام. عرض البيانات على هذا الشكل قد يدلّ على نحو أفضل على أداء الأجسام على امتداد السنين.

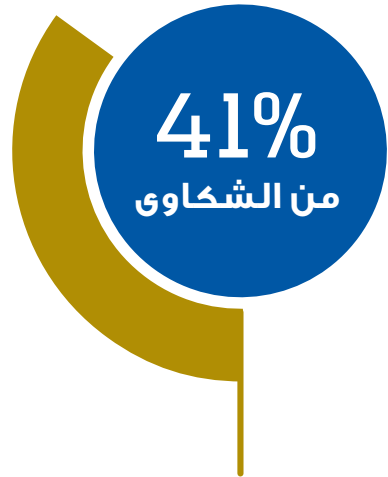
في ما يلي عرض للأجسام التي وصل ضدها العدد الأكبر من رسائل الشكاوى في العام 2019، وسيُعرض بالنسبة لكل واحد من الأجسام عددُ رسائل الشكاوى التي وصلت ضده في فترة العامين 2018 - 2017.

كما يتضح من البيانات التالية هناك تغيّر ملحوظ في عدد رسائل شكوى التي تم تقديمها ضد قسم من الأجسام في هذه السنين. مثلاً، ارتفع عدد رسائل الشكاوى ضد وزارة المواصلات ب 1.8 أضعاف، وارتفع عدد رسائل شكوى ضد وزارة الصحة ب 2.4 أضعاف. مقابل هذا، في هذه السنين انخفض عدد رسائل شكوى ضد شركة البريد بنسبة 21%.

عدد رسائل الشكاوى ضدّ أجسام منتقاة في الفترة الواقعة بين العامين 2017-2019

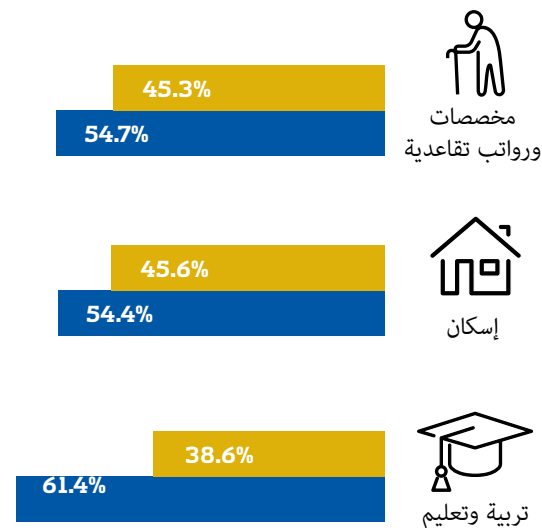


نتائج معالجة الشكاوى



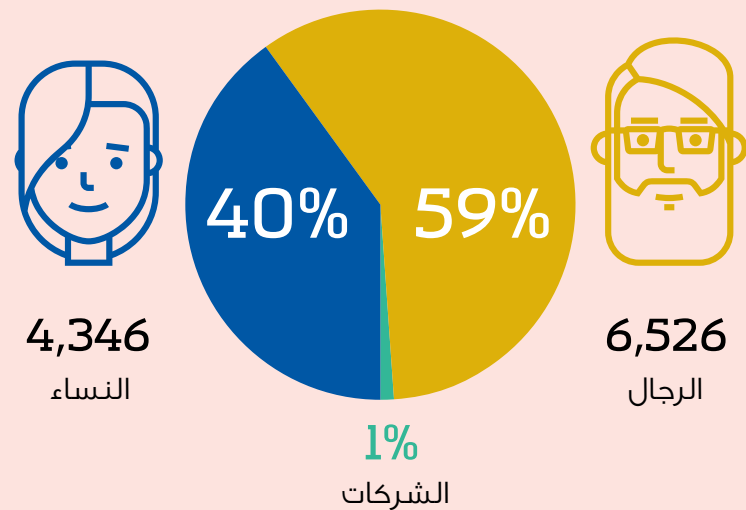
تبين ان الشكاوى مُحَقَّقة او موضوع الشكاوى قد سُوي بدون اتخاذ قرار حاسم بشأنه من قِبل المفوضية

في مواضيع المخصصات والرواتب التقاعدية، الاسكان والتربية والتعليم كانت نسبة شكاوى النساء اعلى من نسبة شكاوى الرجال



توزيع الشكاوى وفق مكان سكن المشتكي
عدد الشكاوى بالنسبة لكل 10,000 مواطن كان الأعلى في لواء الجنوب ولواء تل أبيب، بينما كان عدد الشكاوى لكل 10,000 مواطن في لوائي حيفا والشمال هو الأقل.

التوزيع الجندريّ للمشتكين



المجموع 10,977⁴

[4] جرى احتساب المشتكين الذين قدّموا عدداً من رسائل الشكاوى في العام 2019 مرة واحدة فقط.

צילום: שאטרסטוק



نسبة الشكاوى المحققة

النسبة العامة للشكاوى المحققة من مجمل الشكاوى التي فُحصت فحصاً تاماً في العام 2019 هي 35.2%

35.2%

الأجسام التي كانت نسبة الشكاوى المحققة ضدها أعلى من النسبة العامة للشكاوى المحققة



وزارة التربية والتعليم

38.2%



سلطة الضرائب في إسرائيل

41%



وزارة المواصلات

42.6%



وزارة العمل والرفاه والخدمات الاجتماعية

53.4%



وزارة الصحة

69.2%



شركة بريد إسرائيل م.ض

73.5%

بيانات حول الشكاوى في العقد الأخير (2010-2019)

مع وصول العقد الحالي إلى نهايته، وجدت المفوضية من المناسب عرض تلخيص خاص لبيانات بارزة بشأن الشكاوى التي وصلت إليها في هذه الفترة.

كما يُظهر الجدول التالي، قد حصل ارتفاع في عدد رسائل الشكاوى ضدّ أجسام خاضعة للرقابة في الفترة الواقعة بين العامين 2010-2015؛ في العام 2016 طرأ تراجع في عدد رسائل الشكاوى، لكنّ العامين 2017 و 2018 شهدا ارتفاعاً مجدّداً في عدد الرسائل. في العام 2019، حصل تراجع طفيف في عدد الرسائل.

2010	11,790	المجموع 13,976
2011	13,371	المجموع 14,880
2012	13,671	المجموع 15,123
2013	13,217	المجموع 14,637
2014	13,641	المجموع 15,834
2015	14,977	المجموع 17,169
2016	11,877	المجموع 12,599
2017	12,822	المجموع 13,573
2018	13,617	المجموع 14,461
2019	13,579	المجموع 14,263

أجسام خاضعة للرقابة أجسام غير خاضعة للرقابة

طرق تسلّم الشكاوى

منذ العام 2010 حتّى العام 2019، ارتفع عدد الشكاوى التي قُدمت في كلّ عام بوسائط رقميّة (ديجيتالية) بـ 90%، وقُلّ عدد الشكاوى التي أُرسلت بالبريد العاديّ بـ 80%.



بريد عادي وسائط رقميّة

توزيع الشكاوى بحسب المواضيع في العقد الأخير

30%

من الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية في العقد الأخير تناولت موضوع الخدمات المقدّمة للجمهور.

في 49%

من الشكاوى في هذه الموضوع تبيّن ان الشكاوى محقّة أو لأنّ موضوع الشكاوى قد جرى تصحيحه دونما حاجة إلى الحسم بشأنه من قبل المفوضية

من المواضيع الأخرى التي تناولتها الشكاوى بكثرة في العقد الأخير: الاستهلاك؛ الجبابة؛ دائرة الإجراء؛ النخصصات والرواتب التقاعدية؛ الإسكان؛ الضرائب؛ الأموال؛ الرفاه؛ التربية والتعليم.



استهلاك (مياه وكهرباء)
جبابة ودائرة
مخصصات
ورواتب تقاعدية



الأسكان
ضرائب
أموال



رفاه
تربية وتعليم

التغيّرات في عدد رسائل الشكاوى التي وصلت 100,000 شخص

مؤشّر رسائل الشكاوى لـ 100,000 شخص في كلّ عام بحسب عدد السكّان المسجّلين في سجّل السكّان في دولة إسرائيل في تلك السنة يشير إلى أداء الجسم المُشتكى عليه على امتداد السنين. وزارة الصحة ووزارة المواصلات هما الجسمان اللذان حصل الارتفاع الأكبر في الشكاوى ضدّهما في الفترة الواقعة بين العامّين 2010-2019 لـ 100,000 شخص (وهو ارتفاع بمقدار نحو ثلاثة أضعاف). في المقابل، عدد رسائل الشكاوى لـ 100,000 شخص التي وصلت ضدّ مؤسسة التأمين الوطني في تلك الفترة تراجع بنسبة 42%. هذا التراجع بلغ 23% بالنسبة لشرطة إسرائيل.

نسبة الشكاوى المحقّقة

ثمة ارتفاع في النسبة العامة للشكاوى المحقّقة من مجمل الشكاوى التي جرى فحصها فحصاً تاماً. في العام 2010، بلغت نسبة الشكاوى المحقّقة 28%، وارتفعت لتبلغ 35% في العام 2019. الأجسام التي ارتفعت نسبة الشكاوى المحقّقة ضدّها أكثر من غيرها في العقد الأخير هي وزارة الصحة (أكثر بثلاثة أضعاف ونيف)، وشركة بريد إسرائيل م.ض (أكثر بضعفين).

فحص الشكاوى "صندوق عدّة" المفوضيّة

للمفوضيّة صلاحية فحص الشكاوى بالطرق التي ترتئها، وهي ليست خاضعة لأحكام الاجراءات لقانونيّة أو لأحكام قانون القرائن. يحقّ للمفوضيّة أن تطلب معلومات ومستندات من شأنها أن تساعد على فحص الشكاوى من كلّ شخص أو جسم . بحوزة المفوضيّة "صندوق عدّة" غنيّ لفحص الشكاوى، وتلاءم لكلّ شكوى طريقة فحص تعتقد المفوضيّة أنّها ستأتي بأفضل النتائج. في ما يلي نعرض عدداً من الأدوات التي تستخدمها مفوضيّة شكاوى الجمهور لفحص الشكاوى:



زيارة المفوض مدرسة مدينة اللد

مستخدّمو المفوضيّة كـ "زبائن متخفّين"

يجري استخدام طريقة الفحص هذه للتأكد من مصدر أوّل إذا كان هناك بالفعل إخفاق أو خلل في تقديم الخدمة من قبل الجسم المشتكى عليه.

زيارة ميدانيّة

ليس هناك ما هو أفضل من رؤية الأمور على حقيقتها بالعين المجردة، ولذا يُجري مستخدّمو المفوضيّة زيارات ميدانيّة للاطلاع إطلاقاً مباشراً على المَكْرَهة التي أُشيرَ إليها في الشكاوى، وتصحيح ما يحتاج إلى تصحيح خلال فترة وجيزة.

إجراءات الوساطة

منذ نحو عشر سنوات، ولا سيّما في السنوات الأخيرة، بدأت المفوضيّة باستخدام اجراءات وساطة في كلّ ما يتعلّق بالشكاوى. إجراء الوساطة الذي ينفّذه وسطاء من قبل المفوضيّة يميّن الأطراف من طرح مجمل مصالحها المتعلقة بالقضيّة المتنازع عليها، وبالتالي فهو ينهض بتسوية النزاع بين الأطراف على أحسن وجه. لقاءات الوساطة التي عُقدت في العام 2019 أفضى 78% منها إلى إنهاء للنزاع بين الأطراف على نحو ناجح.

فحص واستيضاح مع عدد من الأجسام المشتكى عليها

عندما يتبيّن للمفوضيّة أنّ جميع الأجسام المشتكى عليها تتملّص من مسؤوليّتها عن معالجة موضوع الشكاوى، وأنّ هذه المعالجة تتطلب تعاوناً بين جميع الأجسام المشتكى عليها، عندها تبادر إلى عقد لقاء مع مندوبي جميع هذه الأجسام في سبيل دفعها لتحمل المسؤولية المشتركة عن معالجة موضوع الشكاوى والعمل بالتعاون في هذه المسألة. علاوة على ذلك، تقوم المفوضيّة بمتابعة معالجة الأجسام المشتكى عليها للشكاوى بغية التأكد من أنّ الموضوع يعالج على أفضل وجه.



- كلمة طيبة -

في بعض الأحيان، تُسَرَّ المفوضيّة عندما يتبيّن لها أنّ الجسم المشتكى عليه يقرّر بمحض إرادته تصحيح العيب، أو أنّه يعمل أكثر ممّا يحتم عليه القانون فعله، وذلك عندما يكتشف أنّ هناك نقضاً أو خللاً في طريقة عمله، أو يستنتج أنّ حيثيات الحالة المعيّنة التي طُرحت عليه كانت تتطلب منه أن يتصرّف بطريقة مغايرة لتلك التي تصرّف بها. قرّرت المفوضيّة أن تسلط الضوء في التقرير على أجسام من هذه النوع.

على سبيل المثال، حصلت لجنة الانتخابات المركزيّة على كلمة طيبة "لأنّها تصرّفت على وجه السرعة من أجل مساعدة مشتكِ ادّعى أنّ صندوق الاقتراع الذي قرّرت اللجنة أن يذلي بصوته فيه بعيد عن بيته، وأن الطريق إليه غير مهيأة لمرور عربات الأطفال، وعليه فقد وجد صعوبة في ممارسة حقه في التصويت. قامت لجنة الانتخابات المركزيّة بفحص ما إذا كان نقل الصندوق إلى مكان آخر سيلقي استحسان سكّان الحي الذي يسكن فيه المشتكى، وقرّرت على ضوء الفحص نقل الصندوق إلى المكان الذي طلب المشتكى وضعه فيه.



تصحيح خلل عام

من الخاصّ إلى العام - تصحيح خلل عام

في الكثير من الحالات، يكشف فحص شكوى فردية عن وجود عيب عام في طريقة عمل السلطة العامّة المعيّنة. في هذه الحالات، لا تكتفي المفوضيّة بتقديم العون للمشتكى، بل تشير إلى ضرورة تصحيح الخلل العام كي لا يتأذى منه آخرون. على هذا النحو تسهم المفوضيّة (علاوة على العون الذي تقدّمه للمشتكى نفسه) في تحسين طريقة عمل القطاع العام، وفي الدفاع عمّن يحتاجون إلى خدمات القطاع العام.

فحص سريع

تعمل المفوضيّة على فحص وتسوية الشكاوى على وجه السرعة وأبلاغ المشتكين بالنتائج بشكل وجيز.

سلة الإعانات

بعد الانتهاء من فحص الشكوى، تُبلّغ المفوضيّة المشتكى والجسم المشتكى عليه ما إذا كانت الشكوى محقّة أم غير محقّة. إذا أظهر فحص شكوى أنّه ثمة خلل أو نقص يستوجب التصحيح في عمل الجسم المشتكى عليه، تقوم المفوضيّة بإبلاغ الجسم كيف يجب عليه أن يصحّح الأمر، وما هو الجدول الزمنيّ لتصحيحه، وتقوم بمتابعة التصحيح.

يستطيع المشتكون الذين تبيّن أنّ شكاوهم محقّة للحصول على إعانات مختلفة بحسب العيوب التي أظهرها فحص شكاوهم، ومن بينها:

- + إيقاف الفعل الذي يُلحق الأذى بالمشتكى
- + تحصيل حقّ حرّم منه المشتكى
- + إعادة أموال جرت جبايتها على نحو مخالف للقانون
- + تقديم تعويض ماليّ للمشتكى
- + رسالة اعتذار من مندوب الجسم المشتكى عليه
- + تسوية موضوع الشكوى من خلال نظام خطّي، أو من خلال تنشيط الأنظمة القائمة في صفوف الجسم المشتكى عليه
- + يقوم المفوض بإصدار أيّ أمر (مرسوم) يعتبره عادلاً وصحيحاً، وإن كان مؤقتاً، وذلك في سبيل حماية حقوق العامل الذي كشف النقاب عن أعمال فساد في الجسم الذي يعمل فيها، مع الأخذ بعين الاعتبار للأداء اللائق للجسم.

في هذا العام، أفضى فحص

142 شكوى فردية إلى

تصحيح عيوب عامّة

على سبيل المثال، اشتكت امرأة في الأشهر الأخيرة من حملها أنّ العاملين في مكتب سلطة الضرائب في إسرائيل لم يمنحوها إعفاء من الوقوف في طابور الانتظار، على نحو ما يحدّد القانون. في أعقاب تدخّل المفوضيّة، أعلنت سلطة الضرائب أنّها قد نشرت أنظمة لعموم مستخدميها بشأن من يتوافر لهم استحقاق الحصول على إعفاء من الوقوف في طابور الانتظار عند تلقّي الخدمة، من في ذلك النساء الحوامل والمسنّون الذين تجاوزوا سنّ 80 عامًا. لم ينته عمل المفوضيّة عند هذا الحدّ، وتقوم في هذه الأيام بفحص شكاوى مشابهة ضدّ أجسام أخرى، وتعتزم التأكد من أنّ هذه الأجسام تنصاع لتعليمات القانون.

فحص شكاوى "بنظرة واسعة"

عندما تتلقّى المفوضية عددًا كبيرًا من الشكاوى في موضوع معيّن، أو يتكوّن لديها انطباع بوجود مشكلة على نطاق أوسع تتخطى الشأن الشخصي للمشتكي، تقوم بتوسيع وتعميق الفحص من أجل تصحيح العيوب والنواقص العامة التي تُستشف من الشكاوى.



ציורים שאוסרטוק

في ما يلي عرض لشكاوى اختارت المفوضية أن تفحصها في العام 2019 من خلال "بنظرة واسعة":

معالجة طلبات المشاركة في قسط التعليم لمن هم أبناء لأّمعات عاملات

في العام 2019، وصلت إلى المفوضية 142 شكوى ضدّ قسم الروضات النهارية والحضانات العائلية في وزارة العمل والرفاه والخدمات الاجتماعية (وزارة العمل والرفاه). بعد الفحص، تبين أنّ 61% من الشكاوى التي فحصتها المفوضية كانت محقة أو سويت على نحو مُرضٍ للمشتكي. هذه النسبة أعلى من النسبة العامة من الشكاوى التي انتهت معالجتها على نحو مُرضٍ للمشتكي (41%). 64% من الشكاوى التي قُدمت ضدّ قسم الحضانات النهارية والحضانات العائلية تناولت موضوع درجة استحقاق مشاركة وزارة العمل والرفاه في قسط التعليم.

في ما يتعلق بهذه الشكاوى، تبيّن أنّ 73% منها محقة، أو قد سويت على نحو مُرضٍ للمشتكي. خلال هذا العام، أبلغت المفوضية وزارة العمل والرفاه وأشارت الى نواقص وعيوب في مواضيع مختلفة، كالتأخير غير المعقول في الترتيب المالي، والتأخير في مناقشة طلبات تحديد درجة التخفيض في قسط التعليم في أطر الظهيرة لأطفال ذوي إعاقات في النمو.

معالجة طلبات الحصول على شارة رُكن السيارة للمعاق

في العام 2019، انتهى فحص 181 شكوى ضدّ وحدة معالجة شؤون محدودي التنقل في وزارة المواصلات في مسألة معالجة طلبات الحصول على شارة رُكن سيارة لذوي الإعاقات. 79% من الشكاوى التي توافرت للمفوضية صلاحية فحصها كانت محقة، أو سويّ موضوع الشكوى على نحو مُرضٍ للمشتكي. أبلغت المفوضية مدير قسم الترخيص -في ما أبلغته- بضرورة تحسين إجراءات عمل وحدة معالجة محدودي التنقل في قسم الترخيص، وأبلغت المفوضية مدير قسم الترخيص بضرورة أن يقوم الأطباء من قبل الوحدة بفحص المستندات المرافقة للحصول على شارة رُكن السيارة للمعاق بدقة وانتباه، وذلك للحيلولة دون اتّخاذ قرارات غير صائبة، والمماثلة في الحصول على شارة المعاق، ولتفادي التسبّب في الضائقة النفسية للمعاقين الذين يحتاجونها.

أداء وحدة القنّب الطّبيّ (كنايس) في وزارة الصحة

شهدت السنوات الأخيرة ارتفاعًا في الطلب على القنّب الطّبيّ في صفوف الجمهور. وأظهرت البيانات التي قُدمتها وحدة القنّب الطّبيّ في وزارة الصحة

تضاعف عدد أصحاب التراخيص في فترة العامين 2018-2019 (نحو 32,000 في العام 2018، مقابل نحو 65,000 في العام 2019).

في فترة العامين 2017-2018، حصل ارتفاع بنسبة 235% في عدد رسائل الشكوى ضدّ وحدة القنّب الطّبيّ التي وصلت إلى المفوضية (74 رسالة شكوى في العام 2017، مقابل 174 رسالة شكوى في العام 2018)، وفي فترة العامين 2018-2019 حصل ارتفاع بنسبة 307% في عدد رسائل الشكوى المذكورة (534 رسالة شكوى في العام 2019). في الفترة الواقعة بين العامين 2017-2018، حصل ارتفاع مقداره 700% في نسبة الشكاوى المقدّمة ضدّ وحدة القنّب الطّبيّ في وزارة الصحة التي وصلت إلى المفوضية.

قُدمت المفوضية لوزارة الصحة ملاحظات عديدة، وذكرت من بينها التأخير في معالجة وحدة القنّب الطّبيّ لطلبات الحصول على تراخيص استخدامهم، وفي تجديد التراخيص، وكذلك عدم ردّ الوحدة على توجّهات أرسلها إليها المرضى بواسطة البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى صعوبات في تحويل طلبات ومستندات لوحدة القنّب الطّبيّ وصعوبات في الحصول على مستندات منها بواسطة المنظومة المحسّنة.

على أثر بدء العمل بـ "خطة اصلاح طّبيّ" في نيسان عام 2019، وصلت إلى المفوضية شكاوى عديدة في هذا الشأن، وعليه توجّهت المفوضية إلى وحدة القنّب الطّبيّ، وأشارت إلى وجود الكثير من النواقص والعيوب البنيويّة التي تُستشف من فحص الشكاوى

المتعلّقة ببدء العمل بالخطة الإصلاحية، وأشارت -على سبيل المثال- إلى الضرر الذي يلحق بعملية الاستمرار بالعلاج دون انقطاع، وإلى أنّ قائمة الأطباء الذين يُفترض أن يحرّروا التراخيص في إطار الخطة الإصلاحية والتي نُشرت على موقع الإنترنت التابع لوزارة الصحة، هذه القائمة تضمّ أطباء لا يقدرّون هذه الخدمة إطلاقًا، أو يقدرّونها في إطار خدمات التطبيب الخصوصي.

إشراف وزارة التربية والتعليم على قبول الطالبات للمدارس فوق الابتدائية في الوسط اليهودي المتشدد "الحاردي" التي تتبع للتيار المعترف به غير الرسمي

في العام 2019، عالجت المفوضية 24 شكوى ضدّ اللواء "الحاردي" في وزارة التربية والتعليم، وعليه فقد توجّهنا إلى اللواء الحارديّ وأشرنا إلى عيوب تتعلق بإجراءات إدراج الطالبات في "السمينارات"، وإلى أنّه لم يتم بالإشراف على إجراءات الإدراج كي يضمن أن تكون شفافة ومتساوية، وأنّه لم يشرّف إشرافًا كافيًا على مسألة الالتزام بالجدول الزمنيّة التي حدّدها اللواء في تعليماته.

شكاوى منتقاة



في ما يلي استعراض لعدد من الشكاوى المنتقاة والفحص الذي أُجريَ بصددّها. الشكاوى التي تستعرضها هنا تدور حول مواضيع مركزية تعالجها المفوضية: خدمة الجمهور؛ طريقة عمل السلطات المحليّة؛ حقوق الأفراد ذوي الإعاقات وغير ذلك.

خدمة الجمهور

مع دخول المفوض إلى منصبه، أعلن أنّه يُؤلي جودة الخدمة التي تقدّمها مؤسّسات القطاع العامّ للفرد أهميّةً بالغة. في كلّ عام، تشكّل الخدمات المقدّمة من قبل مؤسّسات القطاع العامّ الموضوع المركزي للشكاوى التي تقدّم للمفوضية. هذه الشكاوى تتعلّق بأبعاد وجوانب مختلفة من اتّصال الفرد بالسلطات المختلفة، ولا سيّما في كلّ ما يتعلّق بعدم الحصول على إجابات وعدم معالجتها، والمباشرة في تقديم الخدمات، والمعاملة غير اللائقة من قبل مستخدمي في القطاع العامّ للمتوجّهين إليهم، والخدمات المنقوصة في مراكز الخدمة، والعيوب والنواقص في ترتيبات استقبال الجمهور.

في العام 2019، وصلت إلى المفوضية 5,131 شكوى تتعلّق بالخدمة المقدّمة للجمهور (35.7% من مجمل الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية). نحو 49% من الشكاوى في هذا الموضوع التي انتهى فحصها تبين أنّها محقّة. هذه النسبة تفوق النسبة العامّة من الشكاوى التي فُحصت في العام 2019 وتبين أنّها محقّة (35.2%).

في أعقاب تدخّل المفوضية

+ حدّد قسم الحضانات النهارية والحضانات العائليّة في وزارة العمل والرفاه درجة استحقاق ملائمة لجميع من طلبوا الحصول على تخفيضات مقابل مكوث أطفالهم الذين يعانون من تأخّر في التطوّر في أطر "الظهيّة"، وقامت بإعادة الأموال المستحقّة التي سُدّدت كأقساط، وكلّ هذا بعد عدم مناقشة

تحديد درجة الاستحقاق مدّة تراوحت بين ثمانية أشهر وعشرة.

+ حصل متطوعون في الخدمة الوطنيّة يسكنون في مدينة تل أبيب-يافا على تذكرة التسهيلات "ديجيتال حَيّاليم".

+ اعتذرت سلطة السكّان والهجرة أمام إحدى السائحات الأجنبيّات بسبب سلوك إحدى عاملات السلطة التي انتهكت كرامتها.

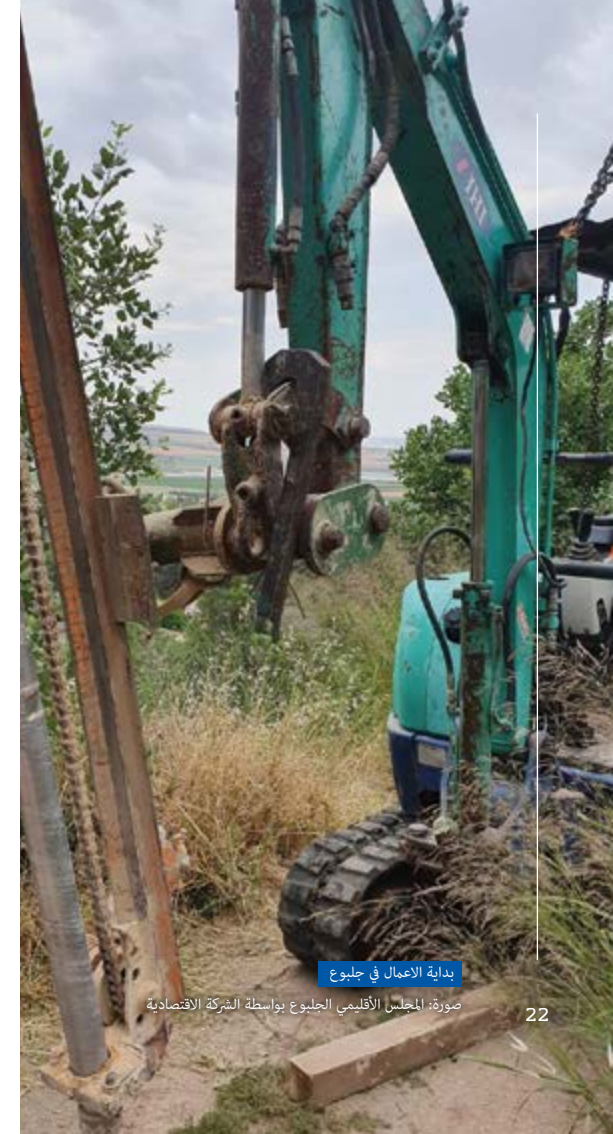
+ حصل الأشخاص ذوو جهاز تنظيم دقات القلب على طابور انتظار خاص بهم عند إجراء الفحوصات الأمنيّة في مطار بن جوريون في اللدّ. وجّه المشتكون شكراً حارّاً للمفوضية على معالجتها لشكاوهم:

رسالة
شكر

"إنّه لمن دواعي سرورنا أن نشير إلى معالجتكم السريعة والرائعة لمشكلة أصحاب أجهزة تنظيم دقات القلب الذين يستخدمون المسار الأمنيّ في مطار بن جوريون في اللدّ. أشير بخاطرة إلى معالجة المحامية [التي فحصت الشكوى]. ما يثير الاستغراب في هذا الصدد أنّ المشكلة لم تكن معروفة لدى سلطات المطار إلى حين معالجتكم لها، ويعاني أصحاب الأجهزة من هذا النوع الأمرين خلال عمليّة الفحص الأمنيّ. في أعقاب توجّه المحامية، قامت سلطة المطارات بوضع لافتة واضحة توجّه ذوي أجهزة تنظيم دقات القلب إلى مكان فحص يلائم حالتهم الصحيّة. في هذه الأيام، جرى وضع لافتات ملائمة، وجرى تشغيل موظّفي فحص أمنيّين مدربين... وتحسّنت تجربة الفحص على نحوٍ فائق... شكراً لكم على معالجتكم الرائعة".

الافتات الجديدة لذوي جهاز مُنظّم نبض القلب في مطار بن جوريون

صِلوس: رشوت سدوت התעופה



بداية الاعمال في جليوع

صورة: المجلس الأقليمي الجليوع بواسطة الشركة الاقتصادية

السلطات المحليّة

22.5% من الشكاوى ضدّ أجسام خاضعة للرقابة في العام 2019 تطرّقت إلى السلطات المحليّة.

ما يقارب 28% من الشكاوى ضدّ السلطات المحليّة تطرّقت إلى موضوع الخدمة المقدّمة للجمهور، وانتهت معالجة نحو 48% من الشكاوى في هذا الموضوع على نحو مُرضٍ للمشتكي (سواء تبيّن أنّ الشكاوى محقّة، أو جرى تصحيح موضوع الشكاوى بدون الحاجة إلى حسم المفوضيّة في الموضوع). هذه النسبة تتفوّق النسبة العامّة للشكاوى التي انتهت معالجتها على نحو مُرضٍ للمشتكي (41%). من بين المواضيع الأخرى التي تناولتها الشكاوى ضدّ السلطات المحليّة: التخطيط والبناء؛ البنى التحتيّة والأراضي؛ المدفوعات الإلزاميّة؛ جودة البيئة والرفاه.

في ما يلي عدد من الشكاوى المنتقاة التي قدّمت ضدّ السلطات المحليّة في مواضيع إجراءات الجباية والمكّاره والأراضي:

إجراءات الجباية

غرامة بقيمة 100 شيكل تضحّمت في غضون عشرة أشهر إلى 1,800 شيكل

في اعقاب قرار المفوضيّة أنّ طلب البلدية من المشتكية

تحمّل نفقات جباية بمبلغ يفوق بكثير مبلغ الدّين، ليس معقولاً ولا يتماشى مع تعليمات القانون، أعادت بلدية بئر السبع للمشتكية المبلغ الذي جرّث جبايته منها، وحسّمت منه مبلغ الغرامة والنفقات التي يُسمح بجبايتها.

مكّاره ومخاطر

تضامّر المساعي لمنع تدهور الصخور إلى كيبوتس حفتسيثا

على ضوء الخلافات بين الوزارات الحكوميّة والأجسام العامّة حول الجهة المسؤولّة عن معالجة خطر تدهور الصخور إلى كيبوتس حفتسيثا، عقد المفوض جلسة في ديوانه مع عدد من مندوبي الوزارات الحكوميّة والأجسام العامّة المتعلّقة بالأمر، وشدّد أمامهم على ضرورة أن تتحمّل الدولة مسؤوليّتها عن حماية سكّانها، وعلى ضرورة أن تجد حلاً فورياً للمشكلة. على ضوء اللقاء، طُرِحَ على المفوض مخطّط عمل للتنفيذ، وبدأت في الآونة الأخيرة أعمال إقامة جدران تمنع تدهور الصخور. بهذه الكلمات شكرَ المشتكي المحاميّة التي عالجت الشكاوى: "شكراً على المعالجة الناجحة للشكاوى التي قدّمتها. لولاك لما حصل كلّ هذا. لك الشكر الحارّ على مرافقتك التي امتدّت لسنين طويلة. أشكرك وأشكر مكتب المراقب الذي قام بوظيفته على أحسن وجه. لقد بدأ العمل في المشروع، وهذا خبر سارّ ورائع".

رسالة شكر

شكراً جزيلاً على معالجة الشكاوى وعلى النجاح الكبير في انهاء ذلك. بدونك ما كان لكل ذلك ان يحصل. جزيل الشكر على مرافقتك خلال سنين طويلة. اشكرك واشكر مكتب مراقب الدولة الذي عمل بأخلاص. المشروع في الطريق للتنفيذ وهذه بشرى سارة

حق في الأراضي

صودرت الأرض في العام 1972، وقامت البلدية بدفع مبلغ 94,500 شيكل لعائلة المشتكي بعد أن قبلت نتائج الفحص الذي أجرته المفوضيّة والذي أظهر أن جدّ المشتكي لم يتسلّم إبلاغاً بالمصادرة، وعليه لا يمكن إسقاط دعوى التعويضات بذريعة التقادم.

حقوق الأفراد ذوي الإعاقات

تُؤلّي المفوضيّة أهميّة كبيرة للدفاع عن حقوق ذوي الإعاقات والنهوض بهذه الحقوق، كي يتمكن هؤلاء من الانخراط في المجتمع في جميع مجالات الحياة. يشمل التقرير عرضاً لشكاوى قدّمها أفراد من ذوي الإعاقات وساعدت المفوضيّة في فحصها، بما في ذلك شكاوى قدّمها أقرباء من الدرجة الأولى لأفراد من ذوي الإعاقات بسبب رفض طلبهم سحب أموال من صندوق الادّخار التقاعديّ بإعفاء ضريبيّ.

بشكل عام، مُنح الإعفاء من تسديد الضريبة فقط لمن يسحب الأموال الذي كان قد انضمّ إلى صندوق الادّخار قبل أن تتحدّد له أو لقربيه إعاقة ما. بالنسبة للإعاقة المرتبطة بالتوحد، والتي لا يمكن تشخيصها عند الولادة، فقد تقبّلت سلطة الضرائب موقف المفوضيّة على ضوء فحص الشكاوى، وبحسب هذا الموقف يمكن الحصول على الإعفاء الضريبيّ في حالة الإعاقة المذكورة وإن لم تُحدّد سلفاً درجة إعاقة قبل الموعد الذي انضمّ فيه الشخص إلى صندوق الادّخار.

في أعقاب هذا الفحص، أعفت سلطة الضرائب المشتكي من تسديد الضريبة، وأصدرت تعليمات لجميع مكاتبها بمنح الإعفاء في الحالات المماثلة.

الصحة

في اعقاب تدخّل المفوضيّة

- + صادقت لجنة الاستثناءات التابعة لخدمات الصحة العامّة على ترجيح ثمن جهاز "استنشاق" لمريض بمرض الرئتين قام بشرائه.
- + لم يعد من المطلوب من مريض يحتاج لعقار يُستورد من خارج البلاد أن يقدّم استمارة طلب للمصادقة على الدواء. إلى حين تدخّل المفوضيّة، أُجبر المشتكي على تقديم الاستمارة والحصول على توافيق عدد من الأطباء، وعليه وجد نفسه مضطراً أن يعرض عليهم مرّة تلو الأخرى المستندات التي تدعم طلب المصادقة على العقار. علاوة على ذلك، لن يواجه المريض صعوبات في تسلّم العقار من الصيدليّة بعد المصادقة عليه.

.....

الحقّ في مناليّة المعلومات وحرّيّة التعبير

- + في أعقاب الفحص المتواصل الذي أجرته المفوضيّة، أعلنت وزارة الأمن أنّها ستقوم من الآن فصاعداً بمنح إمكانيّة التصوير المستقلّ لموادّ قائمة في غرفة المطالعة

.....

في أرشيف الجيش، سواء أكان التصوير يجري بواسطة كاميرات أم بواسطة الهواتف النقالة، وعليه سُلِّغى واجب استخدام خدمات الأرشيف وتسديد مبلغ مقابل الحصول على النسخ. علاوة على ذلك، سُمِّنح الباحثون الأكاديميون إعفاء من دفع تسديد رسوم مقابل خدمات نسخ المستندات بواسطة الأرشيف، وُقِّف أنظمة الأرشيفات (رسوم) 1982.

شكر المشتكي، باسمه وباسم جمهور الباحثين، المحامية التي فحصت شكاواه بالكلمات التالية:



"أشكرك من صميم قلبي على تجنُّدك وتصميمك... لقد قمت من خلال عملك بتقديم خدمة كبيرة لجمهور الباحثين، وللأبحاث حول جيش الدفاع الإسرائيلي وجهاز الأمن. لا أبالغ إذا قلت إنَّ الحديث يدور عن ثورة بالنسبة للباحثين. بعد عشرات السنين العجاف، وعلى الرغم من المجهود الذي بذله الباحثون والمؤرخون المرموقون، كان النجاح حليفنا نحن بالذات. بوركِت وبوركتم جميعاً".

في العام 2019، وكما في سنوات سابقة، أزال وزراء حكوميون ورؤساء مدن وأجسام عامّة وضعيات الحظر التي وضعوها لحساباتهم على شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك وتويتر وغيرهما) تجاه المشتكين، وذلك بعد أن لفتت المفوضية انتباههم إلى موقف المفوض، وبحسبه تسري على حسابات الشخصيات العامة التي تُستخدَم لبناء العلاقة مع الجمهور القواعد الأساسية للقانون العام. وشدّدت المفوضية أنه لا يمكن محو ردّ معيّن أو حظر إمكانية الوصول إلى الحساب إلا لغرض مستحقّ وعلى نحو تناسبي.

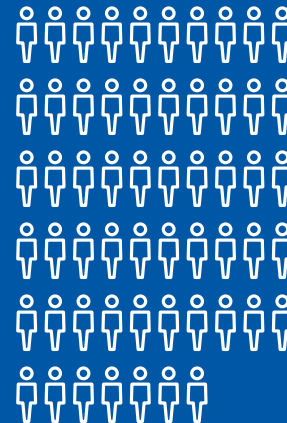
حماية الموظفين الذين قاموا بالكشف عن أعمال فساد

المشرّع خوّل المفوض بحماية العاملين الذين عملوا (بحسن نية ووفق الأنظمة السليمة) على كشف أعمال فساد وإخلال خطير بالقوانين، أو انتهاك خطير لقواعد الإدارة السليمة في مكان عملهم، فقام المسؤولون عنهم بالتنكيل بهم أو سحوا إلى فصلهم من عملهم على ضوء كشفهم للمخالفات المذكورة. كذلك منح المشرّع المفوض صلاحية إصدار أمر حماية للمراقبين الداخليين الذين عانوا من التنكيل بسبب الأنشطة التي يمارسونها كمراقبين داخليين. يمكن العثور في موقع مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على تفاصيل تتعلق بإجراءات فحص شكاوى حول التنكيل

من النوع المذكور آنفًا، وشروط الحصول على أمر حماية، وما يعنيه الحصول على أمر كهذا، وما يعنيه الإخلال به.

في العام 2019، جرى تقديم 57 شكوى من قبل عاملين ادّعوا أنّ المسؤولين عنهم انتهكوا حقوقهم لأنهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد. الحديث يجري عن ارتفاع بنسبة 30% مقابل الشكاوى التي قدّمت في العام 2018. في العام 2019، أتهمنا معالجة 64 شكوى (بعضها قدّمت في سنوات سابقة). حصل 20 شخصًا (31%) من المشتكين الذين انتهت عملية فحص واستيضاح شكاواهم على مساعدات مختلفة: حصل ثلاثة من المشتكين على أوامر حماية ثابتة؛ في إطار فحص واستيضاح عشر شكاوى جرت تسوية الخلافات بين الأطراف بمساعدة مفوض شكاوى الجمهور، أو قامت الأطراف بتحويل المفوض باتخاذ قرار في شأنها؛ وفي ما يتعلق بالشكاوى السبع الأخرى جرت تسوية موضوع الشكوى لأنّ التنكيل بالمشتكين توقّف بعد تدخّل المفوضية.

في العام 2019، أصدر المفوض ستّة أوامر حماية مؤقتة لعاملين قدّموا شكاوى حول التنكيل بهم على ضوء الكشف عن أعمال فساد. هذه الأوامر مَعْدَة لحماية المشتكي إلى حين الانتهاء من فحص واستيضاح أمر الشكوى.



في العام 2019، جرى تقديم

57

شكوى من قبل عاملين

ادّعوا أنّ المسؤولين عنهم انتهكوا حقوقهم لأنهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد



↑ 30%

ارتفاع بنسبة 30% مقابل الشكاوى التي قدّمت في العام 2018

حماية الموظفين الذين قاموا بالكشف عن أعمال فساد

31%

حصل 20 شخصًا من المشتكين الذين انتهت عملية فحص واستيضاح شكاواهم على مساعدات مختلفة:



7

في ما يتعلّق بالشكاوى السبع الأخرى جرت تسوية موضوع الشكوى لأنّ التنكيل بالمشتكين توقّف بعد تدخّل المفوضية.

10

في إطار فحص واستيضاح عشر شكاوى جرت تسوية الخلافات بين الأطراف بمساعدة مفوض شكاوى الجمهور

3

حصل ثلاثة من المشتكين على أوامر حماية ثابتة

ملخص

كان العام 2019 بالنسبة لمفوضية شكاوى الجمهور عامَ تعزيز الوعي لنشاطها في صفوف الشرائح السكانية الجديرة بالتعزيز في إسرائيل، التي تواجه صعوبة في الحصول حقوقها وتحتاج إلى مؤسسة تكون لسان حالها عند التواصل مع سلطات الحكم وأجسام القطاع العام.

في إطار المساعي لتعزيز الوعي لعملها ونشاطها، أصدرت المفوضية نشرتيّ معلومات جديدتين؛ وأطلقت حملة إعلامية للجمهور العربي في الشبكات الاجتماعية وفي موقع إخباري ريادي بالعربية؛ وشاركت في إطار مشروع "تعرف على المراقب ومفوض شكاوى الجمهور" بنشاطات ومؤتمرات وأيام دراسية عُقدت في صفوف قطاعات سكانية مختلفة، ولا سيما في الوسط اليهودي المتشدد "الحاردي"، ومجتمع اليهود القادمين من أثيوبيا، وفي صفوف المراقبين الداخليين في السلطات المحلية، ومعلمي المدنيت. إضافة إلى ذلك، عقدت المفوضية يومًا دراسيًا للمتطوعين والعاملين في مجال الحصول الحقوق. محور نشاط المفوضية لتعزيز الوعي لعملها تمثّل في عقد يوم دراسي هو الأول من نوعه في موضوع "تعددية الأبعاد في الدفاع عن الحقوق الاجتماعية". عُقد المؤتمر في مركز "سلفاه" في القدس، وشارك فيه موظفون يعملون في مجال فحص شكاوى الجمهور في القطاع العام في إسرائيل ومندوبون عن عدد من المنظمات الاجتماعية، وجسد المؤتمر الدور المركزي الذي تشغله المفوضية في مجال فحص واستيضاح الشكاوى. في العام 2019، قامت المفوضية بفحص نحو 14,000 شكوى، وانتهت معالجة 41% منها على نحو مُرضٍ للمشتكي- أو لأنّ الفحص قد بيّن أنّ

الشكوى محقّة، أو لأنّ موضوع الشكوى قد سوّي دونما حاجة إلى اتّخاذ قرار من قبل المفوضية. هذه المعطيات تشير إلى درجة نجاح عالية في مساعدة المتوجّهين إلى المفوضية، وفي تحسين الخدمات في القطاع العام في إسرائيل. من المهم أن نتذكّر أنّ عندما تشير المفوضية الى عيب يتكشف في عمل سلطة عامة معيّنة على ضوء شكوى منفردة قد يُفسي هذا إلى تحسين عام ينسحب على نشاطات مشابهة لسلطات عامة أخرى.

ندعوكم أن تواصلوا تقديم الشكاوى للمفوضية من خلال السبل العديدة التي أتحناها لكم، ونعدكم أن يواصل مستخدمو المفوضية المخلصون فحص واستيضاح الشكاوى بموضوعية ومهنية ومراعاة.

طرق التوجه الى المفوضية



عبر البريد
العادي



عبر البريد
الإلكتروني



عبر الاستمارة
المحوسبة



عبر مكاتب المفوضية
كتائياً وشخصياً



عبر الفيسبوك



عبر الفاكس

عناوين مكاتب المندوبية

حيفا

شارع حسن شكري 12، هدار،
ص.ب. 4394، حيفا 3104301
هاتف رقم: 04-8649748،
فاكس: 04-8649744

تل أبيب-يافا

شارع هأربعا 19 (الطابق 13)،
مغдал هتيخون، ص.ب. 7024،
تل أبيب-يافا 6107001
هاتف رقم: 03-6843555،
فاكس: 03-6851512

أورشليم القدس

شارع مفكير همدينا 2،
كريات هليووم، ص.ب. 1081
القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000،
فاكس: 02-6665204

الناصرة

شارع بولس السادس 85، المركز الأبيض،
ص.ب. 50400، الناصرة 1616202
هاتف رقم: 04-6455050
فاكس: 04-6455040
NAZERET@MEVAKER.GOV.IL

اللد

جادة هتسيونوت 1، مغدال كيسار
ص.ب. 727، اللد
هاتف رقم: 08-9465566
فاكس: 08-9465567
LOD@MEVAKER.GOV.IL

بئر السبع

شارع هنريتا سولد 8 ب،
بناية راسكو سيتي، ص.ب. 599، بئر السبع
هاتف رقم: 08-6232777
فاكس: 08-6234343
BEERSHEVA@MEVAKER.GOV.IL

بريد إلكتروني لتقديم شكاوى للمفوضية:
OMBUDSMAN@MEVAKER.GOV.IL



شارع مفكير همدينا 2، كريات هليؤوم،
ص.ب. 1081، القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000 | فاكس: 02-6665204
 YouTube | WWW.MEVAKER.GOV.IL

