

الرحمة والحق يحفظان الملك، وكرسيه يُسند بالرحمة

(امثال 20:28)



كلمة مفوّض شكاوى الجمهور

بهذا نقّدم الي الكنيست التقرير السادس والأربعين لمفوّض شكاوى الجمهور، وفيه نستعرض نشاط مفوّضيّة شكاوى الجمهور في العام 2019. هذا التقرير هو تقرير شكاوى الجمهور الأوّل الذي يقدّم في فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور.

مع تبوّئي لمنصب مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور، قمت بصياغة رؤيا المكتب للسنوات القادمة، وبحسبها ستكون المفوّضيّة جسماً موضوعياً وجزفياً ومُتأخاً، وسيجري عمليّة فحص واستيضاح للشكاوى التي يقدّمها كلّ شخص، وذلك في سبيل ضمان حقوقه، ومن أجل النهوض بخدمات القطاع العامّ كجسم ناجع يتحلّى بالإنصاف والنزاهة تجاه كل شرائح المجتمع.

أكثر من ثلث الشكاوى التي تصل إلى المفوّضيّة تتعلّق بالخدمات التي يوفرها القطاع العامّ للفرد. وتتناول الشكاوى في هذا المضمار -في ما تتناول- عدم الرّد على التوجّهات، وعدم معالجتها، والتأخير في تقديم الخدمة، والمعاملة غير اللائقة من قبل مستخدمي القطاع العامّ لمن يتوجّهون إليهم، وخدمات منقوصة في مراكز تقديم الخدمات، وعيوب ونواقص في ترتيبات استقبال الجمهور. خلال أزمة وباء كورونا، واصل مستخدمي المفوّضيّة تقديم المساعدة للمواطنين الذين أُنْتهكت حقوقهم على يد سلطات الحكم والأجسام العامّة، أو لم يحصلوا على الخدمة التي يتوافر لهم استحقاق الحصول عليها، أو إنّ معالجة هذه الأجسام للتوجّهات التي قدّمها المواطنون كانت منقوصة.

طُرّق المفوّضيّة في عملية فحص وأستيضاح الشكاوى متنوّعة، وتمثّل إحداها في استخدام طريقة الزبون المتخفّي. في بعض الأحيان، يشتكي المشتكي على خلل في تلقي خدمة معيّنة من الجسم المُشتكى عليه، بينما يدّعي هذا الأخير أنّ الخدمة قد قدّمت كما ينبغي، أو أنّه قد قام بإصلاح الخلل في تقديم الخدمة. وكى نستوضح هذا النوع من الشكاوى، يصل مستخدم المفوّضيّة شخصياً إلى مكاتب الجسم المُشتكى عليه، أو يتّصل بمركز الخدمة التابع للجسم بغية الحصول على الخدمة التي

ادّعى المشتكي أنّه لم يحصل عليها، أو أنّه قد واجه صعوبة في الحصول عليها. كلّ هذا كي يعرف المستخدم من مصدرٍ أوّل ما إذا كان هناك بالفعل خلل ما في تقديم الخدمة. هذه الطريقة تُستخدم أيضاً للتأكّد من أنّ الأجسام المُشتكى عليها تطبّق تعليمات مفوّض شكاوى الجمهور القاضية بتصحيح العيوب والإخفاقات التي عُثر عليها في طرق عملها.

تُستخدم المفوّضيّة أداة مهمّة إضافية لاستيضاح وفحص الشكاوى، هي الزيارات الميدانيّة. الكثير من الشكاوى تنطّرّق إلى مكاره بيئيّة، ومكاره صحيّة، ومخاطر تتعلّق بالأمان والسلامة في مناطق سكن المشتكين. وكما يقال، ليس هناك ما هو أفضل من العين التي ترى، ولذا يبادر موظّفو المفوّضيّة -في الكثير من الأحيان- إلى القيام بزيارات ميدانيّة يُجرّونها، كما جرت العادة، بمرافقة موظفي الجسم المُشتكى عليه، بغية الاطلاع المباشر على المكاره التي جرى التطرّق إليها في الشكاوى. الزيارات الميدانيّة تساعد على معالجة الشكاوى وتصحيح العيوب خلال فترة وجيزة. في العام 2019، أجرى موظّفو المفوّضيّة 133 زيارة ميدانيّة من هذا النوع.

أرى أهمّيّة كبيرة أيضاً في استخدام شكوى واحدة منفردة كرافعة للتصحيح الشامل، في بعض الحالات، تكشف عمليّة استيضاح وفحص شكوى معيّنة عن خلل عامّ يؤثّر على شريحة واسعة من الناس، لا على المشتكي الذي توجّه إلى المفوّضيّة حصراً دون سواه. في هذه الحالات، تشير المفوّضيّة إلى ضرورة تصحيح الخلل العامّ، للتخفيف قدر المستطاع عمّن تضرّروا منه، وكذلك من أجل تفادي إلحاق الضرر بمزيد من الناس في المستقبل.

في بعض الأحيان، يتعلّق موضوع الشكوى بمجالات نشاط عدد من الأجسام المشتكى عليها. وعندما يتبيّن للمفوّضيّة أنّ جميع الأجسام المشتكى عليها، تتنصّل من مسؤوليّتها عن معالجة موضوع الشكوى، وأنّ المعالجة المذكورة تتطلّب تعاوناً بين جميع الأجسام المشتكى عليها، تبادر إلى إجراء لقاء مع مندوبي جميع الأجسام المشتكى عليها، وذلك بغية حلّهم على تحمّل المسؤولية عن معالجة موضوع الشكوى والتعاون في العمل في هذه المسألة.

وَفَقِ الرؤيا التي وضعْتُها، ثَمّة أهمّيّة لتعزيز الأنشطة التي توسّع منالّيّة المفوّضيّة، وتعزّف المجتمع عامّة بنشاطها، وفي صفوف شرائح سكّانيّة تستحقّ التعزيز بشكل خاص. تعمل المفوّضيّة بسبل مختلفة ومتنوّعة من أجل تعزيز وعي الجمهور لوجودها، ولإمكانيّة استعانة الأفراد بها من أجل الحصول على حقوقهم. من بين هذه السبل، نشير إلى مكاتب المفوّضيّة اللوائية لاستقبال الجمهور، في الناصرة والدّ وبئر السبع، علاوة على مكاتب استقبال الجمهور داخل مكاتب مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور في المدن الثلاث الكبرى: القدس؛ تل أبيب؛ حيفا. نشاط المكاتب اللوائيّة يسهّل على سكّان المدن وضواحيها الوصول إليها. يعمل في مكاتب المفوّضيّة مفوّضون ناطقون بالعبرية والعربية والإنجليزيّة والروسيّة والأمهرية والفرنسيّة والإسبانيّة. في المعتاد، يجري استقبال الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات المفوّضيّة من قبل موظّف يتحدّث بلغتهم، ويستطيع هؤلاء استشارته وتسليمه الشكوى شفهيّاً. تنفّذ المكاتب اللوائيّة أنشطة إعلاميّة – تثقيفيّة في البلدات التي تقع في مناطق الأطراف، وفي أقسام الخدمات الاجتماعيّة التابعة للسلطات المحليّة في هذه البلدات، وذلك ابتغاءً لإعلام السكّان في هذه المناطق بشأن وجود المفوّضيّة، وصلاحياتها وسبل تقديم الشكاوى فيها. فضلاً عن ذلك، تنفّذ المكاتب اللوائيّة أنشطة إعلاميّة في صفوف المنظّمات الاجتماعيّة ومنظّمات المتطوّعين. في إطار أنشطة تعزيز التعريف بعمل المفوّضيّة، قمت في العام 2019 بتدشين خطّة "المفوّضيّة في المجتمع المحليّ" لتعزيز حماية حقوق الشرائح السكّانيّة الجديرة بالتعزيز، وقمنا في إطار هذه الخطّة بنشر دعوة للأجسام التي تعمل على تخليص الحقوق كي تقدّم مقترحات للتعاون مع المفوّضيّة في هذا المضمار. وبحسب الدعوة، ستقوم طواقم تابعة للمفوّضيّة بالوصول إلى مكاتب أجسام تعمل من أجل تخليص الحقوق، وتلتقي بسكّان مناطق الأطراف وتحفّزهم على تخليص حقوقهم. بما يشمل تقديم الشكاوى. إضافة إلى هذا، تقوم طواقم المفوّضيّة بإرشاد المتطوّعين في الأجسام المذكورة بشأن سبل الاستعانة بالمفوّضيّة من أجل تعزيز حماية حقوق المتوجّهين إليها.

علاوة على ما سلف ذكره، مَنَحني القانون -بحكم وظيفتي مفوّضاً لشكاوى الجمهور- صلاحيات إصدار أوامر حماية مؤقتة أو ثابتة من أجل حماية الموظفين الذين أُنْتهِكت حقوقهم من طرف المسؤولين عنهم لأنّهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد.

القدس، حزيران 2020

في العام 2019، جرى تقديم 57 شكوى من قبل عاملين ادّعوا أنّ المسؤولين عنهم انتهكوا حقوقهم لأنّهم قاموا بالكشف عن أعمال فساد. الحديث يجري عن ارتفاع بنسبة 30% مقابل الشكاوى التي قدّمت في العام 2018. في العام 2019، أنمنا معالجة 64 شكوى (بعضها قدّمت في سنوات سابقة). حصل 20 شخصاً (31%) من المشتكين الذين انتهت عمليّة فحص واستيضاح شكاواهم حصولاً على مساعدات مختلفة؛ حصل ثلاثة من المشتكين على أوامر حماية ثابتة؛ وفي إطار فحص واستيضاح عشر شكاوى جرت تسوية الخلافات بين الأطراف بمساعدة مفوّض شكاوى الجمهور، أو قامت الأطراف بتحويل المفوّض باتّخاذ قرار في شأنها؛ وفي ما يتعلّق بالشكاوى السبع الأخرى جرت تسوية موضوع الشكوى لأنّ التنكيل بالمشتكين توقّف بعد تدخّل المفوّضيّة. في العام 2019، أُصدّرت أيضاً ستّة أوامر حماية مؤقتة لعاملين قدّموا شكاوى حول التنكيل بهم على ضوء الكشف عن أعمال فساد. هذه الأوامر مَعَدّة لحماية المشتكي إلى حين الانتهاء من فحص واستيضاح أمر الشكوى.

مؤسّسة مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور في دولة إسرائيل هي الوحيدة في العالم التي يعمل فيها مراقب الدولة مفوّضاً لشكاوى الجمهور كذلك. توحيد الصلاحيات تحت سقف واحد يخلق قيمة مضافة لعمل الرقابة، وكذلك لعمل مفوّضيّة شكاوى الجمهور، لأنّه يساعد في تعزيز التعاون بين المفوّضيّة والرقابة. هذا التعاون يمكّن من نقل المعلومات بين المفوّضيّة وأقسام الرقابة، كما في الحالة التي يكشف فيها فحص شكوى فرديّة عن وجود ظاهرة عامّة تنطلّب التصحيح. في هذه الحالة، تنقل المفوّضيّة المعلومات إلى قسم الرقابة ذي الصلة، ويستطيع هذا القسم بدوره تنفيذ فحص معمق وشامل في موضوع الشكوى.

في النهاية أتقدّم بالشكر إلى جميع العاملين في مفوّضيّة شكاوى الجمهور ومديريها، الذين يعملون بكدّ وتفانٍ ومهنيّة، ويساعدون جمهور المشتكين على تخليص حقوقهم وتسهيل عمليّة تواصلهم بسلطات الحكم المختلفة. أقدّم شكراً خاصاً لمديرة مفوّضيّة شكاوى الجمهور، المحامية الدكتورة إستير بن حاييم، التي تقود المفوّضيّة صوب تحقيق إنجازات باهرة، وتنهض بأنشطة تسعى لضمان حقوق الفرد وتحسين خدمات القطاع العامّ.

متياهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور



כמה מדינה מפורזיה שكاوى الجمهور

”مفوضيَّة شكاوى الجمهور هي بمثابة هدية، ولا سيَّما للإنسان البسيط العاجز الذي يهترئ غالباً بين عجلات إدارة القطاع العام”

(عضو الكنيست ميخائيل حزانى، الهيئة العامة للكنيست، 1971)

نضع بين أيديكم التقرير السنوي السادس والأربعين لمفوض شكاوى الجمهور، والذي يلخص نشاط مفوضيَّة شكاوى الجمهور الوفيّر في العام 2019. يشمل التقرير بيانات حول الشكاوى التي جرى فحصها في العام 2019، ويشمل أيضًا توصيف عملية معالجة مجموعة منتقاة من الشكاوى في مواضيع متنوعة: الخدمة المقدّمة للجمهور، وحقوق الأفراد ذوي الإعاقة، والصحة، والتربية والتعليم، وغير ذلك.

علاوة على هذين الفصلين، وانطلاقًا من الاعتراف بأهميَّة التقرير السنوي بالنسبة للجمهور الواسع، نسعى إلى إثراء التقرير بمعلومات قيّمة حول المفوضيَّة. هذا العام أضفنا فصلًا خاصًا يسرد أبعاد مركزية في أنشطة المفوضيَّة في العقد الأخير (2010-2019)، وقد أدرجنا في هذا الفصل بيانات بالأرقام حول الشكاوى التي قدّمت لمفوضيَّة شكاوى الجمهور في العقد الأخير، وعرضنا النزعات الني تُستشَف من هذه البيانات، على سبيل المثال، تُظهر البيانات أنّ نسبة الشكاوى التي ثبتت صدقيّتها، من مُجمَل الشكاوى التي قامت المفوضيَّة بفحصها وحسمت أمرها، قد ارتفعت من 28% في العام 2010، إلى 35% في العام 2019.

هذا العام دخل السيّد متنياهو أنجيلمان إلى وظيفته مراقبًا للدولة ومفوضًا لشكاوى الجمهور. وقد رفع مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور راية تعزيز إسهام المفوضيَّة في ضمان حقوق الفرد وتحسين خدمات القطاع العام. من جهتي، أنتهز الفرصة هنا للتعبير عن الشكر للمفوض على دعمه المكثف لأنشطة المفوضيَّة.

وضّح المفوض عند توليه منصبه أنّ الهدف من التقرير السنوي ليس فقط توجيه سهام النقد إلى الأجسام المُشتكى عليها والإشارة إلى النواقص في طرق عملها، وإنّما أيضًا من أجل وضع مرآة أمام هذه الأجسام كي تعكس لها الصورة التي اتضحت للمفوضية من معالجة الشكاوى، وبالتالي مساعدتها على تغيير طرق عملها وتحسينها. على ضوء هذا التصوّر، طلب منّي المفوض أن ألتقي مع رؤساء أجسام تُقدّم ضدها في كلّ عام الكثير من الشكاوى، وذلك في سبيل توضيح مواضيع مركزيّة تُستشَف من الشكاوى وفحص سبل للتعاون، وسماع رأيهم حول الطريقة التي يمكن فيها عرض المعطيات التي تم استخلاصها من الشكاوى على نحو يحوّل التقرير إلى أداة عمل فعلية بالنسبة لهم.

بذلنا الكثير من العمل في التقرير السنوي للمفوضيَّة من أجل تحويله إلى تقرير متاح لشرائح سكانيّة واسعة. لهذا الغرض أضفنا إلى فصل المعطيات حول الشكاوى بيانات توضيحية (إنفوچراف) تُعرض المعطيات بطريقة واضحة ومُتاحة. علاوة على ذلك، سيّصدر إلى جانب التقرير العام كراسّ تلخيص لسنة 2019، وقد جرت ترجمته إلى اللغتين العربيّة والإنجليزيّة.

أحد ابرز أنشطة عمل المفوضيَّة في العام 2019 تمثّل في عقد مؤتمر بمشاركة واسعة بشأن موضوع "تعدد الأبعاد في الدفاع عن الحقوق الاجتماعية في إسرائيل". عُقد المؤتمر في مركز "شلفاه" في القدس، وشارك فيه نحو 300 شخص، بمن فيهم جميع العاملين في مجال فحص ومعالجة شكاوى الجمهور في القطاع العام في إسرائيل، ومن بينهم

المراقبون الداخليّون، والمسؤولون عن توجّهات الجمهور في الوزارات الحكوميّة وفي السلطات المحليّة، بالإضافة إلى ممثّلين عن عدد من المنظّمات الاجتماعيّة. تجسّد في المؤتمر دور المفوضيَّة كجسم رياديّ في مجال فحص واستيضاح شكاوى الجمهور في إسرائيل.

أصدرت المفوضيَّة في العام 2019 كُتيّبيّ معلومات جديدين ضمّما للجمهور الواسع: كُتيّب مفوضيَّة الجمهور وكُتيّب الوساطة في المفوضيَّة. وقد سعينا، من خلال إصدارهما، إلى إتاحة نشاط المفوضيَّة أمام الجمهور الواسع وعرضه على مزيد من الشرائح السكانيّة. لهذا الغرض قمنا بترجمة الكُتيّبين إلى العديد من اللغات، ويمكن الاطلاع عليهما على موقع الإنترنت التابع لمكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

قامت المفوضيَّة في السنة الماضية بإنتاج شريط إعلاميّ مصوّر بعنوان "ببساطة، قدّموا شكوى" من أجل تسهيل وصول أنشطة وفعاّليات المفوضيَّة للجمهور الواسع، وتقديم شرح مبسّط وموجز حول طرق تقديم الشكوى. جرت ترجمة الشريط إلى اللغة العربيّة، وفي الإمكان مشاهدته على موقع الإنترنت، وعلى صفحة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على موقع التواصل الاجتماعيّ فيسبوك.

أقدّم الشكر لكلّ واحد وواحدة من العاملين والمديرين في مفوضيَّة شكاوى الجمهور الذين ينكبّون على فحص الشكاوى وعلى عملهم المتفاني والمهنيّ. تصلني في كلّ يوم رسائل شكر يرسلها المشتكون إلى موظفي المفوضيَّة الذين يقومون بفحص واستيضاح الشكاوى، وتستطيعون قراءة مجموعة منتقاة منها في هذا التقرير. هذه الرسائل تحفّزنا وتشجّعنا على مواصلة العمل.

لا بدّ من الإشارة إلى أنّ المفوضيَّة تباركت بموظفين يتميّزون بالتفاني والإخلاص، ويعتبرون التطوُّع لصالح المجتمعات المحليّة جزءًا لا يتجزّأ من عملهم، ويظهر هذا الأمر في الكثير من المجالات؛ فعلى سبيل المثال، بدأ عاملو المفوضيَّة في عام 2019 بمشروع تطوُّع بعد ساعات العمل في مؤسسة لرعاية أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصّة وفي دار للمسنّين. بالإضافة إلى ذلك، في هذه الفترة التي داهمنا فيها وباء الكورونا، يقوم عدد من العاملين في المفوضيَّة بالتطوُّع في مَهَمّات مختلفة. الشكر والبركة لهم جميعًا.

ختامًا، نحن ننظر صوب المستقبل، ونعمل كلّ ما في وسعنا من أجل تنويع سبل الفحص والاستيضاح، وتسهيل طرق التوجّه إلى المفوضيَّة، وتعزيز مناليّتها للشرائح السكانيّة الجديرة بتعزيزها. أدعو الجمهور الواسع إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضيَّة. واصلوا الاستعانة بنا كلّما واجهتكم صعوبة في تخليص حقوقكم، وصعوبة في الحصول على الخدمات من أجسام القطاع العام.

د. إستر بن حاييم، محامية

مديرة مفوضيَّة شكاوى الجمهور