



كلمة المفوض

أقدم بهذا للكنيست تقريرَ مفوض شكاوى الجمهور السابع والأربعين، الذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في العام 2020. هذا التقرير هو الثاني الذي يقدمه مفوض شكاوى الجمهور في الفترة التي أتولى فيها منصب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

وفقاً لرؤيا مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على المفوضية أن تكون جسماً موضوعياً ومهنيّاً وفي متناول الجميع، ومن واجبها أن تقوم بفحص الشكاوى التي تصلها من أي شخص كان، من أجل ضمان حقوقه، وفي سبيل النهوض بقطاع الخدمات الجماهيرية العامة، كي تكون ناجعة ومنصفة ونزيهة تجاه المجتمع بطبقاته وأطيافه كافة.

في العام 2020، وصلت إلى المفوضية 16,887 رسالة شكوى ضدّ أجسام يمكن الاشتكاء ضدها (وهي من القطاع العام)، و 832 رسالة شكوى ضدّ أجسام لا يمكن الاشتكاء ضدها (من القطاع الخاص)، أي ما مجموعه 17,719 رسالة شكوى. وعلى سبيل المقارنة، نشير أن عدد رسائل الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية في العام 2019 بلغت 13,579 رسالة شكوى ضدّ أجسام يمكن الاشتكاء ضدها، و 648 رسالة شكوى ضدّ أجسام لا يمكن الاشتكاء ضدها، أي ما مجموعه 14,263 رسالة شكوى. تُظهر هذه الأرقام أنّ نشاط المفوضية قد ارتفع في العام 2020 بنسبة 24% قياساً إلى السنة التي سبقتها.

من أجل إبلاغ الناس الذين يحتاجون إلى خدمات المفوضية بوجودها، ولا سيما الشرائح السكانية التي لا تعلم بما فيه الكفاية عن هذا الأمر، قمّت بتدشين مشروع "المفوضية داخل المجتمع المحلي" بغية تعزيز الدفاع عن حقوق الشرائح السكانية التي تستحقّ التعزيز. يجري الحديث هنا عن تعاون استثنائي بين المفوضية ومنظمات مجتمعية مختلفة تعمل على تخليص الحقوق في أرجاء البلاد. وقد وقع الاختيار، في إطار المشروع، على منظمات مختلفة في أرجاء البلاد من أجل تحقيق هذا التعاون. في القدس، وقع الاختيار على وحدة تخليص الحقوق التابعة للبلدية والتي تتوجّه -في أساس ما تتوجّه- إلى العرب في القدس الشرقية؛ وفي بلدة سدروت وقع الاختيار على منظمة "ميزاح" (مركز الحقوق الاجتماعية)

التي تتوجّه في الأساس إلى سكّان المدينة؛ وفي كرميئيل اختيرت منظمة "فيتسو" التي تتوجّه في الأساس لسكّان مدينة كرميئيل والشمال. لاحقاً، نُشرت دعوة للسكّان العرب وعلى ضوءها وقع الاختيار على منطمتين إضافيتين، إحداهما جمعية "أمانينا" في أم الفحم التي تتوجّه للسكّان العرب في منطقة المثلث، وفي الناصرة سنتعاون مع جمعية "المنارة" التي تتوجّه للأفراد ذوي الإعاقات في المدينة والمنطقة وعائلاتهم. في العام 2020، نُشرت دعوة للمجتمع الحاردي، وعلى ضوءها اختيرت جمعية "شماعيا" التي تعمل في المدينتين "إلعاد" و "بني براك".

انطلق التعاون في العام 2020، وخرجت في إطاره فرق عمل من المفوضية إلى الأجسام التي تعمل على تحصيل الحقوق، والتقت مع سكّان من مدن وقرى الأطراف، وشجّعهم على تخليص حقوقهم، بما يشمل تقديم الشكاوى. علاوة على ذلك، قامت فرق عمل من المفوضية بإرشاد المتطوعين في هذه الأجسام إلى سبل الاستعانة بالمفوضية. وبسبب القيود التي فرضتها الكورونا، وكى لا يطرأ تأخير في تطبيق المشروع، تقررّ تنفيذه في العام 2020 بواسطة الردّ الهاتفي واللقاءات عبر تطبيق زوم.

في كلية الحقوق في الكلية الأكاديمية صفد، باشرت العيادة القانونية "مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة" بالعمل، وقد أقيمت هذه العيادة القانونية من أجل تعزيز الوعي في صفوف السكّان في الشمال لوجود المفوضية، وتعريف الطلبة الجامعيين بأهميّة معالجة شكاوى الجمهور لضمان حقوق الفرد، والنهوض بالإدارة السليمة في دولة إسرائيل. يقوم موجّه أكاديمي يعمل من قِبل الكلية الأكاديمية في صفد على توجيه العيادة القانونية، بالإضافة إلى موجّهين قانونيين من قِبل المفوضية، وسيقوم الطلبة المشاركون باستقبال الجمهور في مراكز حقوق محلية، ابتغاء توجيه الشكاوى الملائمة للفحص إلى المفوضية.

لأول مرة في تاريخ مؤسسة مفوضية شكاوى الجمهور، قدّمت في تاريخ 8.9.2020 لرئيس الكنيست ياريف ليفين تقريراً خاصاً وفق البند 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958، وموضوعه فحص واستيضاح شكاوى في

وآخرين.

في 30.6.2020، قدّمتُ لرئيس الكنيست، عضو الكنيست ياريف ليفين، التقرير السنوي لمفوض شكاوى الجمهور للعام 2019، وفي هذا اليوم قامت الهيئة العامة للكنيست للمرة الأولى بأحياء "يوم مفوض شكاوى الجمهور" الذي يسعى إلى تعزيز الوعي العام بشأن مؤسسة المفوضية وعملها والعمل المهم الذي يقوم به مفوضو شكاوى الجمهور والمسؤولون عن شكاوى الجمهور في الأجسام الجماهيرية العامة. جرى في هذه المناسبة نقاش طرح فيه النواب قضايا مختلفة بشأن هذه المواضيع. بعد تقديم التقرير، عقدت لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست نقاشاً حول نتائج التقرير والبيانات التي استُشِفَت منه. يشير هذا اليوم إلى بداية تقليد مهم لإحياء يوم مفوض شكاوى الجمهور في موعد تقديم التقرير السنوي للكنيست من قبل المفوض.

في العام 2020 أيضاً، توجّه إليّ مستخدمون في أجسام القطاع العام، وادّعوا أنّ المسؤولين عنهم قاموا بانتهاك حقوقهم لقيامهم بالكشف عن أعمال فساد. طلب هؤلاء المستخدمون أن أمنحهم أمر حماية وفق صلاحيّتي المنصوص عليها في البند 45-ج من قانون مراقب الدولة. حصل اثنان من المشتكين على أوامر حماية ثابتة، وحصل ثلاثة منهم على أوامر حماية مؤقتة من أجل منع إلحاق الأذى بهم إلى حين الانتهاء من الفحص. في ما يتعلق بثمانية مشتكين آخرين، جرى تصحيح موضوع الشكوى التي قاموا بتقديمها.

أعبر بهذا عن شكري لجميع العاملين والعاملات ولمديرات ومديري المفوضية، على عملهم المضني، وعلى تفانيهم في فحص الشكاوى، ولا سيما في الفترة الصعبة المفعمة بالتحديات لأزمة الكورونا. شكر خاص لمديرة المفوضية المحامية إستير بن حاييم التي تقود المفوضية نحو الكثير من الإنجازات المهمة.

ستواصل المفوضية إتاحة خدماتها لشرائح سكانية واسعة قدر المستطاع. أدعو الجمهور إلى مواصلة الاستعانة بالمفوضية في الحالات التي يعاني فيها من صعوبة في الحصول على الخدمة من الأجسام العامة، أو في تخليص الحقوق أمام هذه الأجسام، ومن أجل تسهيل التواصل بين الفرد وسلطات الحكم.



متياهو أنجيلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2021

الموجة الأولى من أزمة الكورونا. يعرض التقرير الخاص أنشطة المفوضية في الموجة الأولى من الأزمة، ويشمل استعراضاً لشكاوى منتقاة وصلت في فترة الأزمة، وتتعلّق بها، وبطرق معالجتها.

وضعت أزمة الكورونا التي اجتاحت العالم في العام 2020 تحديات جديدة أمام المفوضية. وكسائر أجسام القطاع العام، عملت المفوضية إبان الأزمة بحسب منظومة الطوارئ، وبطاقم عاملين جزئي، وعمل المستخدمون كلّ ما في وسعهم من أجل مساعدة المشتكين في محتهم.

خلال الأزمة، ركّزت المفوضية على توفير حلول سريعة لمشاكل المشتكين، ووضعت لهذا الغرض خططاً لإجراء عمليات فحص سريعة وناجعة للشكاوى، واعتمدت على محادثات هاتفية يومية مع أصحاب الشأن في الأجسام التي قدّمت الشكاوى ضدها. على الرغم من ذلك، وعندما أظهر الفحص أنّ الحديث يجري بشأن مشكلة بنيوية، واصلت المفوضية معالجة الأمر حتّى بعد أن جرت تسوية قضية المشتكي العينية.

خلال أزمة الكورونا، وصلت إلى المفوضية شكاوى من أفراد لا يحتاجون في المعتاد إلى خدماتها. على سبيل المثال، قدّمت الكثير من الشكاوى في تلك الفترة ضدّ التأمين الوطني من قبل من سعوا للحصول على رسوم البطالة بعد أن جرى إخراجهم إلى إجازات غير مدفوعة الأجر بسبب الأزمة.

تواصل مستخدمو المفوضية، خلال فترة الكورونا، مع مواطنين مستئين ومع ناجين من الكارثة تعرفهم المفوضية بسبب شكاوى سبق لهم أن قدّموها للمفوضية. وسألوهم عن أحوالهم، وفحصوا كيف في الإمكان مساعدتهم في الأزمة. توجّهات مستخدمي المفوضية قبلت بالترحاب من قبل جزء من هؤلاء المواطنين والناجين الذين -وإن لم يحتاجوا إلى المساعدة- شكروا المفوضية على اهتمامها بأحوالهم.

أوليّ أهميّة بالغة لاستخدام أدوات مبتكرة ومؤثرة لفحص الشكاوى، ولا سيما في فترات الأزمات، على غرار أزمة الكورونا. الأدوات المبتكرة التي بدأت المفوضية باستخدامها تشمل زيارات إلكترونية ميدانية (بواسطة محادثات فيديو)، وإجراءات وساطة عبر الإنترنت، ونقاشاً مع عدد من الأجسام المشتكى عليها بواسطة محادثات فيديو من أجل التوصل إلى حلّ سريع لموضوع الشكوى، واستلام شكاوى بواسطة محادثات فيديو، وحتّى بواسطة محادثات هاتفية في الحالات الطارئة.

ارتأيت أن أعرض للمرة الأولى في هذا التقرير، وعلى نحو ابتكاري، الشكاوى التي يحمل فحصها تداعيات مالية بالنسبة للمشتكين، وذلك بغية تسجيل الحالات التي حصل فيها المشتكون على اعانة تحمل استحقاقاً مالياً على ضوء فحص شكواهم. لأول مرة نضع شارة خاصة على الشكاوى التي تحمل نتائج فحصها استحقاقات مالية بالنسبة للمشتكي



כמה מדינה מפורזית שكاوى الجمهور

البلا، ولعاملي وحدات تحصيل الحقوق في السلطات المختلفة. علاوة على هذا، قدّم عاملي المرفوضيّة محاضرات عبر الزوم للعمالين في أقسام الخدمات الاجتماعيّة في أنحاء البلاد، ولطلبة القانون في الجامعات، ولطلبة ثانويّين، وأقامت أنشطة تثقيفيّة - إعلاميّة في وسائل الإعلام باللغات العربيّة والروسيّة والفرنسيّة.

تعمل المرفوضيّة على الصعيد الدوليّ أيضًا، وأقامت -على سبيل المثال- مناسبة مهمّة وغير مسبقة في تاريخها في 24.11.2020 عندما استضافت برعاية المنظمة الدولية لمفوضي شكاوى الجمهور (IOI) مؤتمرًا دوليًا لصالح جميع مؤسسات مفوض شكاوى الجمهور في أرجاء العالم تحت عنوان "الكورونا ومؤسسة مفوض شكاوى الجمهور - نستجيب لتحديات الوباء" Covid-19 and the Ombudsperson - Rising to the Challenge of a Pandemic. تناول المؤتمر سبل مواجهة هذه المؤسسات لأزمة الكورونا، وشارك فيه أكثر من 2,500 مندوب من 47 دولة، وعُقد باللغة الإنجليزيّة مع ترجمة فوريّة إلى اللغات العربيّة والإسبانيّة والفرنسيّة. إضافة إلى ذلك، شارك في المؤتمر مفوض شكاوى الجمهور ومسؤولون عن شكاوى الجمهور في أجسام محلّيّة مختلفة.

في 30.6.2020، عُقد لأول مرّة في الكنيست "يوم مفوض شكاوى الجمهور". في يوم مفوض شكاوى الجمهور الذي سيعقد في العام 2021، سيقوم مستخدمو المرفوضيّة بإجراء نشاطات تثقيفيّة وإعلاميّة كثيرة على المستوى القطريّ، وسيجري التركيز على المسنين، وستُعزّض في هذه النشاطات -في ما سيعزّض- أبعاد مختلفة من عمل المرفوضيّة المتعلّق بهذه الفئة السكانيّة.

ارتأت المرفوضيّة أن تخصص فصلًا في التقرير 47 لشريحة المسنين التي تواجه تحديات مختلفة تترتب على الشيخوخة. وترى المرفوضيّة أنّ من واجبها مساعدة المسنين وأبناء عائلاتهم على مواجهة الصعوبات، وأنّ تمثلهم، وأنّ توجههم إلى الأجسام الملازمة، وأنّ تساعد في حصول حقوقهم. إضافة إلى ذلك، تولّي المرفوضيّة المسنين الطاعنين في السنّ

يستعرض تقرير مفوض شكاوى الجمهور رقم 47 النشاط المكثف والمتشعب الذي قامت به مرفوضيّة شكاوى الجمهور في العام 2020. هذا العام أيضًا وصلت المرفوضيّة مدّ يدها لجمهور المشتكين.

كان العام 2020 عامًا مفعّمًا بالتحديات على نحو خاص. وعلى غرار الأيام العاديّة، عملت المرفوضيّة في أيام الأزمة كلّ ما في وسعها لخدمة جمهور المشتكين، وكانت بالمرصاد من أجل ضمان احترام حقوقهم وسماع مظلّهم حتّى في أوج مكافحة الكورونا، حيث أبدت مرونة فائقة في هذه الفترة في سبيل أن تكون في متناول الشرائح السكانيّة التي تحتاجها، وعملت كلّ ما في وسعها لتسهيل عمليّة تقديم الشكاوى. مكّنت المرفوضيّة المشتكين -في ما مكّنتهم- أن يقدّموا شكاوى هاتفيّة، حين تعذّر عليهم القيام بذلك بطريقة أخرى.

المرفوضيّة هي البيت المهنيّ لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل. وبكونها كذلك، فهي تنهض بالتعلّم المتبادل في صفوف هذه المجموعة. في العام 2020، أُجّرت المرفوضيّة في هذا الإطار مناسبتين للزملاء المهنيين المركزين على ضوء التقريرين اللذين أصدرتهما، واستعرضت فيهما التقارير، وقدمت محاضرات لإثراء المعارف المهنيّة قدّمها مستخدمو المرفوضيّة ومحاضرون من بين الزملاء المشاركين. عُقدت المناسبة الأولى في تاريخ 5.7.2020، بعد نشر التقرير السنويّ للمرفوضيّة في العام 2019، وعُقدت المناسبة الثانية في تاريخ 8.9.2020 بعد نشر تقرير الكورونا الخاصّ.

وضعت المرفوضيّة نصب أعينها -في ما وضعت- النهوض بشراكات والتعاون مع أجسام تعمل على تحصيل حقوق، وقد أجرى عاملي المرفوضيّة في هذا الإطار سمينارات على الشبكة الإلكترونيّة (ويبينارات) في فترة أزمة الكورونا أيضًا من أجل مواصلة تعريف شرائح سكانيّة مختلفة بالمرفوضيّة وأنشطتها. جرى تمرير السمينارات لعاملي السلك الإداريّ للخدمات الاجتماعيّة في بلدية تل أبيب - يافا، وللعمالين والمتطوعين في "خدمة الاستشارة للمواطن" (شيل) في جمع أرجاء

أعمال فساد -وقد صدرت باللغات العربية والعبرية والإنجليزية.

أعبر عن شكري لجميع العاملين والعاملات، والمديرات والمديرين في المفوضية الذين يعكفون على فحص الشكاوى، على عملهم المتفاني والمهني، وعلى تلبيتهم للنداء في فترة أزمة الكورونا، على الرغم من الصعوبات الشخصية التي واجهتنا جميعاً في هذه الفترة العصيبة. تصل إلى مكثي رسائل شكر كثيرة يرسلها مشتكون للتعبير عن امتنانهم لموظفي المفوضية الذين قاموا بفحص شكاواهم. هذه الرسائل تشجّعنا على المضي قدماً في عملنا، ويؤكدكم الاطلاع على بعضها في هذا التقرير.

ستبقى المفوضية عنواناً لكل فرد يواجه صعوبات في تحصيل حقوقه، وفي تواصله مع الأجسام الجماهيرية العامة. أدعو الجمهور الواسع إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضية. توجّهاتكم تساعدنا على تحسين الخدمات التي تقدّمها أجسام القطاع العام للجمهور.



د. إستير بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2021

اهتماماً كبيراً، والناجون من الكارثة من بينهم، وتعمل -في ما تعمل- على إتاحة الخدمة لهؤلاء المسّئين، وتوجّه بمبادراتها لأجسام مختلفة من أجل مساعدة المسّئين على تحصيل حقوقهم.

في كلّ عام، تُعرض المفوضية في تقريرها السنوي بيانات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي وصلت وعالجتها المفوضية، ونتائج الفحص، ونسبة الشكاوى المُحقّقة، وتلك التي جرى تصحيح القضية التي أثّرت فيها. يعكس تحليل هذه البيانات نشاط المفوضية لصالح الجمهور، لكنّه (أي التحليل) مهمّ أيضاً للأجسام المشتكى ضدها، فهو يمثل بالنسبة إليها "مجساً" يشير إلى جودة الخدمة التي تقدّمها للجمهور. تعرض المفوضية في التقرير 47 البيانات حول الشكاوى وعملية فحصها بطرق مبتكرة؛ فقد توجّهنا للمرّة الأولى إلى دائرة الإحصاء المركزية بغية الحصول على تحليل معمّق بشأن خصائص المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضية، إذ يمكّننا هذا التحليل من تشخيص الشرائح السكانية التي لا تعلم بوجود المفوضية، والأفضليات الكامنة في الاستعانة بها، وبالتالي إتاحة نشاطها على نحو جيّد لجميع فئات المجتمع الإسرائيلي.

علاوة على ذلك، دشّنت المفوضية للمرّة الأولى في موقعها على الإنترنت منظومة معلومات جغرافية تمكّن من الحصول على بيانات جارية حول الشكاوى التي قامت بمعالجتها، وتعرض المنظومة توزيع الشكاوى وفق مكان سكن المشتكين، وبحسب السلطات المحليّة. هذه المنظومة ملائمة للاستخدام أيضاً في الهواتف الذكية، وأدعو الجمهور الواسع إلى استخدامها.

هذا العام، أصدرت المفوضية نشرة معلوماتية جديدة (بمحتواها وحلّتها) بشأن موضوع حماية الأفراد الذين يقومون بفضح أعمال فساد. وتلتحق هذه النشرة بالنشرات المعلوماتية التي أصدرتها المفوضية في السنة الفائتة حول موضوع تقديم شكوى إلى المفوضية، وحول موضوع الوساطة في المفوضية. تشمل النشرة معلومات أساسية بخصوص تقديم الشكاوى من قبل من يريدون الحصول على حماية لأنهم قاموا بفضح