



كلمة مفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

اتصالاتهم بسلطات الحكم إبان الأزمة، وسعت أولًا وقبل كل شيء إلى تقديم العون السريع للمشتكين. تجسّدت هذه السياسة في حقيقة أنّ 56.6% من الشكاوى التي تتعلّق بأزمة الكورونا والتي للمفوضية صلاحية فحصها، انتهت معالجتها في الفترة التي يتناولها التقرير، وقد تمّ تصحيح شؤون الشكاوى خلال فترة الفحص أو بعدها بقليل.

تركّز المفوضية في عملية فحص الشكاوى في بادئ الأمر على مساعدة المتوجّهين إليها، لكن في بعض الحالات التي يُستشَف فيها من الشكاوى أنّه ثمة خلل هيكلّي-بنيوي في أداء الجسم المشتكى ضده، وأنّ تصحيح هذا الخلل قد يعود بالفائدة على أناس كثيرين، عند ذاك تقوم المفوضية بلُفت انتباه الجسم إلى الخلل وإلى ضرورة تصحيحه على وجه السرعة. على هذا النحو تساعد المفوضية الأجسام المشتكى ضدها على تصحيح العيوب ومكامن الخلل وحلّ المشاكل خلال فترة وجيزة، ثمة مثال بارز لطريقة العمل هذه يظهر في هذا التقرير من خلال فحص الشكاوى المتعلّقة بمشروع البطاقات المشحونة لمساعدة ذوي الدخل المتدنّي على شراء الأغذية في فترة الكورونا. كما هو مفصّل في التقرير، وصلت إلى المفوضية مئات الشكاوى بشأن هذا الموضوع، فقامت بفحصها من خلال قناتين: الأولى هي تقديم المساعدة الفردية للمشتكين بغية مساعدتهم على تحصيل استحقاقهم للحصول على البطاقات؛ والثانية هي إجراء فحص واسع لقضايا مبدئية طرحتها الشكاوى، وذلك من أجل المساعدة في تخليص حقوق المستحقين المحتملين الذين لم يمارسوا حقهم في الحصول على بطاقات الأغذية لأسباب مختلفة.

أحد التحدّيات التي تواجهها المفوضية في فترة الكورونا هو التقييدات التي فُرضت على استقبال الجمهور، وعلى الرغم من أنّ غالبية الشكاوى

نقدّم بهذا للكنيست تقريرًا خاصًا أعدّه مفوض شكاوى الجمهور وفق المادة 46(ج) من قانون مراقب الدولة - 1958 [صيغة مدفجة]. يستعرض التقرير نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في الموجتين الثالثة والرابعة من أزمة الكورونا، وتحديدًا في الفترة الزمنية الممتدة من 1.12.2020 حتّى 15.10.2021. يُضمّ هذا التقرير إلى تقرير خاصّ جاء بعنوان "فحص واستيضاح شكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا (2020)" تناوّل شكاوى وصلت إلى المفوضية في الموجة الأولى من الأزمة، وتحديدًا في الفترة الزمنية الممتدة من 15.3.2020 حتّى 30.6.2021، ويضمّ إلى فصل حول موضوع الكورونا في التقرير السنوي 47 للمفوضية الذي استعرض الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور في العام 2020 والمتعلّقة بأزمة الكورونا.

وصلت إلى المفوضية في الفترة التي يعالجها التقرير 16,191 رسالة شكوى، تتناول 1,687 منها أزمة الكورونا. في موجتي انتشار الوباء الأولى والثانية انصبّت معظم الشكاوى حول استحقاق الحصول على رسوم البطالة والمساعدات الاقتصادية، بينما وصلت إلينا في موجتي انتشار المرض الثالثة والرابعة، اللتين يتناولهما التقرير الحالي، شكاوى كثيرة أخرى تتناول روتين الحياة إلى جوار الوباء، نحو: الخطوات المختلفة التي جرى اتخاذها من أجل صدّ ومكافحة الوباء، وتأثيرها على الأفراد؛ الخدمات التي قدّمها السلطات إلى الناس جراء الأزمة.

وكما يُظهر التقرير الحالي، طريقة تعامل دولة إسرائيل مع أزمة الكورونا تنعكس جيّدًا من خلال فحص واستيضاح الشكاوى. لقد وضعت المفوضية نُصب أعينها هدف مساعدة المشتكين في أوقات الأزمات وفي الأيام العادية على حدّ سواء، وعليه فقد شكّلت عنوانًا لهؤلاء في معظم

أزمة الكورونا تجتاح معظم دول العالم، وقد تعاملت مؤسسات مفوضيات شكاوى الجمهور في أرجاء العالم (المعروفة بأسم الأومبودسمان) مع تأثيرات الأزمة على الجمهور في دولها. مفوضية شكاوى الجمهور تتواصل بدورها، على نحو جارٍ، مع مؤسسات مفوضيات شكاوى الجمهور (الأومبودسمان) في المجتمع الدولي، وتعمل بالتعاون مع هذه المؤسسات على بلورة سبل عمل يستطيع مفوض شكاوى الجمهور بواسطتها مساعدة الفئات السكانية التي تضررت من أزمة الكورونا.

نعبر بهذا عن شكرنا لجميع العاملات والعاملين في مفوضية شكاوى الجمهور، الذين عملوا بجد ونشاط على مساعدة جمهور المشتكين من أجل تخليص حقوقهم، وعلى تسهيل تواصلهم مع سلطات الحكم، الخدمة المهنية والناجحة التي يقدمها عاملو المفوضية للمشتكين تنعكس في رسائل الشكر الكثيرة التي تصل إلى المفوضية. ووفق البيانات الاستطلاعية التي بحوزتنا، فقد أجاب 34% من المشتكين على السؤال: "كيف تعرّفت على إمكانية الاستعانة بخدمات المفوضية؟" بأن أحد أصدقائهم نصحهم باستخدام هذه الخدمة. هذا الأمر يشير أولاً وقبل كل شيء إلى حقيقة شعور المشتكين بأنهم قد حصلوا على خدمة جيدة من عاملي المفوضية، وعليه هم يوجهون أصدقائهم للاستعانة بها عند الحاجة.

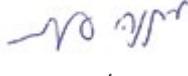
ستواصل المفوضية متابعة الخدمات التي تقدّمها أجسام القطاع العام (المشتكى ضدها) للجمهور خلال أزمة الكورونا، وكلنا أمل أن تنتهي هذه الأزمة على وجه السرعة، وندعو عموم الناس للاستعانة بالمفوضية عندما لا يحصلون حقوقهم، ولا يحصلون على خدمة لائقة ووفق المعايير المتوقعة من أجسام جماهيرية عاقبة في دولة إسرائيل. نحن هنا من أجلكم!

التي تصل إلى المفوضية ترسل بواسطة الاستثمارات الإلكترونية من خلال موقع المفوضية على شبكة الإنترنت، يجد بعض المشتكين صعوبة في تقديم الشكاوى بواسطة هذه الوسيلة، ويفضّلون تقديم الشكاوى في إطار استقبال الجمهور في المفوضية بواسطة المستخدمين الذين يقدّمون المشورة والمساعدة في كتابة الشكاوى. فرضت التقييدات على استقبال الجمهور صعوبات جمة على هؤلاء المشتكين، وعليه قامت المفوضية خلال الأزمة بزيادة مرونة أنظمتها المتعلقة بتقديم الشكاوى، ووقّرت في بعض الأحيان إمكانية تقديم الشكاوى بواسطة الهاتف. في إطار مواجهة التقييدات في استقبال الجمهور، قامت المفوضية في الفترة الأخيرة بتدشين خدمة جديدة، وهي استقبال الجمهور بواسطة لقاءات زوم مخصّصة للمشتكين الراغبين باستخدام هذه الخدمة، وعليه بوسع كل مشتكٍ يريد تقديم شكوى ضد أحد الأجسام التي يمكن الاشتكاء ضدها أن يقدّم طلباً بإجراء لقاء زوم عبر رابط يمكن العثور عليه على موقع المفوضية الإلكتروني، وسيقوم أحد عاملي المفوضية بالتواصل معه من أجل ترتيب اللقاء.

واصلت المفوضية خلال أزمة الكورونا تنفيذ أنشطة مختلفة من أجل رفع وعي الفئات السكانية المستجدة للتعزير حول إمكانية التوجّه إليها، بما شمل إجراء مقابلات مع عامليها في وسائل إعلام تتوجّه لقطاعات سكانية مختلفة، وللناطقين بلغات مختلفة. في الفترة التي يتناولها التقرير، ركّزت المفوضية على الجانب النوعي في صفوف المواطنين المستئين الذين لحقت بهم أضرار فادحة إبان أزمة الكورونا. في حزيران المنصرم (2021)، جرى إحياء يوم مفوض الجمهور، وخرج عاملو المفوضية في هذا اليوم إلى الميدان، وقدموا محاضرات حول نشاط المفوضية لمواطنين مستئين في عديد من الأطر. هذه المحاضرات، بالإضافة إلى أنشطة تعريفية جارية تقوم بها المكاتب اللوائية، والنشاط في الشبكات الاجتماعية، فتحت كوة لنشاط المفوضية حتى أمام جمعيات التي تدير أطر للمواطنين المستئين. مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور هو الوحيد في العالم الذي يشغل فيه مراقب الدولة منصب مفوض شكاوى الجمهور أيضاً، حيث يضفي توحيد الصلاحيات قيمة إضافية لعمل الرقابة وكذلك لنشاط المفوضية، لأنه يساعد على تعزيز التعاون بين المفوضية وأقسام الرقابة. خلال فترة الكورونا، زوّدت المفوضية معلومات قيمة لأقسام الرقابة، وساعدت هذه المعلومات أقسام الرقابة على إعداد تقرير خاص. نُشير هذا التقرير في آب المنصرم (2021)، وتناول على نطاق واسع المواضيع المتعلقة بتعامل سلطات الدولة مع أزمة الكورونا.



د. إستير بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور



متنياهو أنجلمان
مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور