



## كلمة مفوض شكاوى الجمهور

نقدّم بهذا التقرير الثامن والأربعون لمفوض شكاوى الجمهور إلى الكنيست، ويعرض التقرير أنشطة مفوضية شكاوى الجمهور لعام 2021.

وفقاً لرؤية مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، يتوجب على المفوضية أن تكون هيئة موضوعية، مهنية ومتاحة لفحص الشكاوى الواردة من أي شخص، لضمان حقوقه ومن أجل تعزيز الخدمات العامة بشكل فعال ومنصف لجميع فئات المجتمع. التقرير السنوي المعروض أمامكم يوضح بطريقة جلية كيف تحقق المفوضية رؤيتها على أرض الواقع.

تعمل المفوضية بطرق مختلفة لزيادة وعي الجمهور بوجودها، خاصة بين الفئات السكانية الجديرة بالدعم والتطوير. عند فحص الشكاوى الواردة من تلك الفئات تسعى المفوضية إلى إعطاء صوت لمن لا صوت لهم، وبروح قول النبي إشعياء: "تَعَلَّمُوا فَعَلَّ الْخَيْرَ. اطْلُبُوا الْحَقَّ. انصِفُوا الْمَظْلُومَ. اقضُوا لِلْيَتِيمِ. حَامُوا عَنِ الْأَرْمَلَةِ".<sup>1</sup>

في عام 2021، تلقت المفوضية 18,770 رسالة شكوى ضد هيئات خاضعة لسلطة فحص المفوضية، و- 931 رسالة شكوى على هيئات غير خاضعة لسلطة فحص المفوضية- مجمل الشكاوى 19,701

رسالة. في عام 2021، كانت هناك زيادة ملحوظة بنسبة 11%، في عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية، مقارنةً بعام 2020 حيث تلقت المفوضية 17,719 رسالة شكوى (16,887 رسالة ضد هيئات خاضعة لسلطة فحص المفوضية و- 832 ضد هيئات غير خاضعة لسلطة فحص المفوضية). منذ عام 2020 زاد عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية بنسبة 24%، مقارنةً بالرسائل التي تلقتها عام 2019- بالمجمل هنالك زيادة مذهلة بنسبة 38% بعدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية خلال الأعوام 2019- 2021.

إحدى القضايا المركزية التي يتم تلقي الشكاوى بشأنها كل عام هي الخدمة العامة. تتمحور الشكاوى حول هذه القضية بالأساس على عدم الردّ على التوجهات وعدم علاجها، تأخير في تلقي الخدمة، معاملة غير لائقة من قبل موظفي الجمهور تجاه المتوجهين وخدمة سيئة في مراكز الخدمات. تساعد المفوضية الأفراد في تعاملهم مع السلطات، وبالتالي تساهم في تحسين رفاهية الفرد وتعزز ثقة الجمهور بالخدمة العامة. في عام 2021 عالجت المفوضية 6,736 في موضوع الخدمة العامة- نسبة 36.3% من مجموع الشكاوى التي عالجتها المفوضية. وتبين أنّ 41.5% من الشكاوى التي تمّ معالجتها بهذا الشأن صحيحة ومحقة. هذا المعدل أكبر من المعدل العام للشكاوى التي عولجت عام 2021 وتبين أنها مُحقة بنسبة (34%).<sup>2</sup>

1 سفر اشعياء 1.17

2 من أجل المقارنة، من الجدير بالذكر أنّ 30,4% من الشكاوى التي عالجتها المفوضية عام 2020 كانت في موضوع الخدمة العامة. في ذلك العام، تبين أنّ 49% من الشكاوى في الموضوع محقة بعد أن تمّ فحصها.

ختامًا، أودّ شكر جميع الموظفين والموظفين، المديرات والمديرين في المفوضية على عملهم الدؤوب والشاق في فحص الشكاوى واستعدادهم وتفانيهم في مساعدة أكبر عدد ممكن من المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضية. جزيل الشكر لمديرة المفوضية، المحاميّة د. إستر بن حاييم، التي تقود المفوضية إلى تحقيق إنجازات مهمة.

ستواصل المفوضية خدمة الفرد الساعي لتحقيق حقوقه وتساعدته في تسهيل التعامل مع الهيئات العامة ومؤسسات الحكم.

تجري المفوضية استطلاع لقياس مدى رضى المتوجهين، من أجل التعرف على درجة رضا المشتكين وتحسين الخدمة التي تقدّمها. اشترك في الاستطلاع المحوسب عبر الإنترنت في النصف الثاني من عام 2012 - 1,109 مشتكٍ عالجت المفوضية شكاوهم. أفاد 77% من المشتكين في الاستطلاع عن رضاهم من المعاملة ولطف موظفي المفوضية الذين تواصلوا معهم. بالنسبة للمشتكين الذين تبلغ أعمارهم 65 وما فوق، أفاد 82% منهم عن رضاهم من التعامل واللطف، وأفاد 82% منهم أنهم على ثقة أو يعتقدون أنهم سيوضون على المفوضية لأصدقائهم. بالنسبة للمشتكين الذين تبلغ أعمارهم 65 وما فوق، أفاد 73% منهم أنهم على ثقة أو يعتقدون أنهم سيوضون على المفوضية كما ذكر.



متانياهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2022



## كلمة مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

في عام 2021، عقدت المفوضية حدثين مركزيين للموظفين والزملاء في أعقاب التقارير التي نشرتها. وتم في هذه الفعاليات مراجعة التقارير وتقديم محاضرات لتوسيع الخبرات المهنية لدى المشتركين، اعتماداً على الخبرة المكتسبة في معالجة الشكاوى. خلال هذه الفعاليات تم توضيح وظيفة المفوضية بصفتها عنواناً مهنيًا للعاملين على الشكاوى والتوجهات في الهيئات العامة.

في التقرير الحالي خصص فصل كامل لموضوع بالغ الأهمية: الرقمنة في القطاع العام. في السنوات الأخيرة، وسعت السلطات العامة نطاق استخدام الوسائل الرقمية، وتسارعت عملية الرقمنة بشكل كبير خلال أزمة الكورونا. إن نتائج عملية الرقمنة متناقضة. من ناحية، يتسبب عدم انتقال السلطات العامة إلى استخدام الوسائل الرقمية إلى انزعاج عند المتوجهين المعتادين على الخدمات الرقمية. في المقابل، قد لا يستفيد المواطنون ذوي الخبرة الرقمية الضعيفة حقوقهم أمام السلطات التي تستخدم التواصل الرقمي فقط. يُسلط الفصل الذي يتناول هذه القضية الضوء على عملية الرقمنة في الهيئات العامة، بما في ذلك الصعوبات الناجمة عن النقص في الوسائل الرقمية أو في الإفراط في استخدامها.

هذا العام أيضًا، تعرض المفوضية في تقريرها السنوي تحليلًا معمقًا لميزات المشتكين التي قامت به دائرة الإحصاء المركزية. هذه العام أضافت المفوضية إلى التقرير السنوي تحليلًا شاملاً لمواضيع الشكاوى حسب ميزات المشتكين، وأيضًا تحليلًا خاصًا لميزات المشتكين على خدمة الجمهور وعلى الحكم المحلي. يتيح هذا التحليل العميق للمفوضية دراسة مدى وعي الجمهور لنشاطها، معرفة مدى إتاحتها للناس، ولا سيما الفئات التي تستحق

يلخص التقرير الذي أمامكم نشاط مفوضية شكاوى الجمهور لعام 2021. هذا العام أيضًا، فحصت المفوضية في شكاوى من مجالات متنوعة، ونعرض في فصول هذا التقرير بعض أهمها: خدمة الجمهور، الحكم المحلي، الرفاه الاجتماعي، حقوق الفرد، المدفوعات الإلزامية، حقوق العمال، حماية كاشفي الفساد وغيرها.

احتفلت المفوضية عام 2021 بالذكرى الخمسين لتأسيسها (اليوبيل). وبهذه المناسبة المهمة، نشرت المفوضية لأول مرة في تاريخها إصداراً أكاديمياً خاصاً تضمن ثمانية مقالات كتبها موظفو وموظفات المفوضية وعدد من الأكاديميين. المقالات تسلط الضوء على زوايا مختلفة في عمل المفوضية، وتفصل التحولات في تطورها على مر السنين، والاتجاهات التي تخطو نحوها والتحديات التي تقف في طريقها ليوبيلها الذهبي الثاني.

يتضمن العدد أيضًا مقالة بقلم الرئيس المنتهية ولايته لمنظمة مفوضي شكاوى الجمهور الدولية (IOI)، والتي تعرض المنظور الدولي لعمل المفوضين.

المفوضية هي البيت المهني لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجهات الجمهور في القطاع العام في إسرائيل. في يوم تقديم هذا التقرير إلى الكنيست، احتفت الكنيست بـ "يوم مفوض شكاوى الجمهور"، حيث استضاف رئيس الكنيست ميكي ليفي مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة. يهدف "يوم مفوض شكاوى الجمهور" إلى رفع الوعي للمفوضية ولنشاطها، وأيضًا إلى عملهم الهام في متابعة الشكاوى في الهيئات العامة.

مفوضية شكاوى الجمهور الكنديّة في موضوع "إسماع صوت المرضى النفسيين". كما حصلت المفوضيّة على موافقة الـ IOI لكتابة ورقتين توجيهيّتين في موضوع استخدام آليات الوساطة في توضيح الشكاوى وموضوع حماية كاشفي الفساد. تشارك المفوضيّة حالياً في بحث مقارنة في موضوع وظيفة مفوض شكاوى الجمهور في عصر تتزايد فيه رقمنة الخدمات العامّة في جميع أنحاء العالم.

أقدم بجزيل الشكر لموظفي وموظّفات المفوضيّة، المديرات والمديرين على عملهم المتفاني لصالح جمهور المشتكين. أدعو الجمهور إلى مواصلة التوجّه إلى المفوضيّة والاستعانة بها لتحصيل الحقوق وتلقّي الخدمات من الهيئات العامّة.

الدعم والتطوير؛ توجيه نشاطها الإعلاميّ إلى الشرائح السكانية التي ينخفض فيها عدد الشكاوى المُقدّمة، وتحسين إتاحة خدمات المفوضيّة بين جميع فئات المجتمع الإسرائيلي.

تولّي المفوضيّة أهمية كبيرة لمساهماتها في نشاطات منظمات مفوضي شكاوى الجمهور في العالم، وتشارك في مؤتمرات، بحوث ومشاريع دوليّة في مجالات تتعلق بنشاطها. من بين نشاطاتها على الساحة الدّوليّة لعام 2021، عقدت المفوضيّة مؤتمراً دوليّاً مهنيّاً عبر الإنترنت في 1.12.21 احتفاءً بذكرى مرور خمسين عام على نشاطها، بعنوان " تعزيز حقوق المسنين في عصر التّعمر". اشترك في المؤتمر مفوضو شكاوى الجمهور وأكاديميون من 51 دولة.

في مطلع عام 2021، ساهمت المفوضيّة بالمعلومات والتحليلات في صياغة لـ best practice paper (ورقة مبادئ توجيهية) كتبها



د. إستر بن-حاييم، محامية  
مديرة مفوضيّة شكاوى الجمهور