



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

كانون أول / ديسمبر 2023

تقرير خاص
شكاوى الجمهور في الأسابيع الأولى لحرب "السيوف الحديدية"

مفوض شكاوى الجمهور

النقاط
الرئيسية
للتقرير



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נציבות
תלונות הציבור
במשרד
מבקר המדינה
כאן
בשבילך





كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

الذين تم إخلاؤهم تبين أن الوزارات ومؤسسات الحكم لم تتجدد على الفور وكما يجب لرعاية النازحين في الأيام الأولى للحرب. على الرغم من تحرك السلطات في مرحلة لاحقة من أجل مد يد العون للنازحين وتقديم المساعدة التي يحتاجونها، إلا أن هذا الأمر أكد على الفشل في أداء سلطات الحكم في بداية الحرب، وهو ما لم يكن متوقعاً منهم.

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور طوال أيام السنة، في الأيام العادية وفي حالات الطوارئ والأزمات، على فحص الشكاوى التي تصل من الجمهور على الهيئات العامة في دولة إسرائيل - الوزارات، السلطات المحلية، الشركات الحكومية والمزيد. ومنذ بداية الحرب، أدركت المفوضية أنه بحكم مجال عملها وخبرات موظفيها وموظفاتها، وأيضاً بسبب قدرتها على الوصول بسرعة ونجاعة لجميع الجهات ذات العلاقة في القطاع العام، يتوجب عليها العمل فوراً لتقديم أكبر قدر من المساعدة للفئات السكانية التي تحتاجها بسبب حالة الطوارئ. لقد قررت المفوضية أنها لن تنتظر وصول التوجهات إليها، بل بادرت إلى سلسلة خطوات تهدف إلى الوصول السريع والفعال إلى من يحتاج لمساعدتها.

لهذا، بادرت بتاريخ 12.10.23، أي بعد خمسة أيام فقط من اندلاع الحرب، إلى إقامة "الخط الدافئ" التابع لمفوضية شكاوى الجمهور. في البداية عمل الخط على مدار الساعة، ستة أيام في الأسبوع، وحالياً يعمل بحسب الحاجة لتوفير الردود لجميع النازحين والمشتكين.

بالإضافة إلى ذلك، بدأ موظفي وموظفات المفوضية بزيارة مراكز النازحين في أنحاء البلاد، من طبريا في الشمال وحتى إيلات في الجنوب، لتوفير المعلومات الصحيحة للنازحين بخصوص حقوقهم

يقدم هذا التقرير الخاص للكنيست من مفوض شكاوى الجمهور بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958 (نص مُدمج). يستعرض التقرير تعامل الجبهة الداخلية مع حالة الطوارئ في الأسابيع الستة الأولى لحرب السيوف الحديدية، وخاصة تواصلها مع سلطات الحكم في إسرائيل بما يتعلق بالمشاكل التي ظهرت في أعقاب هذه الحالة.

في صبيحة يوم السبت الموافق 7.10.23، شنت حركة حماس الإرهابية هجوماً مفاجئاً ووحشياً على بلدات غلاف غزة ومحيطها، إلى جانب قصف شديد لآلاف الصواريخ والقذائف على جنوب البلاد ومركزها. في الأيام التي تلت 7.10.23 تم إخلاء عشرات آلاف السكان من بيوتهم في بلدات محيط غلاف غزة فيما كانوا لا يزالون يعيشون الصدمات النفسية الصعبة التي مرت عليهم في ذلك اليوم. وفي أعقاب اشتعال الأعمال الحربية على الجبهة الشمالية أيضاً، تم إخلاء عشرات آلاف السكان من بيوتهم في البلدات الواقعة على الحدود الشمالية.

لقد توجب على إسرائيل أن تتعامل على نحو مفاجئ مع الاحتياجات المتعددة للجبهة الداخلية بعد اندلاع الحرب - معالجة فورية لضحايا المذبحة الوحشية، تقديم الخدمات والدعم المطلوبين لمئات آلاف النازحين عن بيوتهم؛ مساعدة مجموعات سكانية كبيرة تتعرض لقصف صاروخي شديد، أحياناً دون أن تتوفر لها وسائل الحماية الكافية، والمزيد.

بعد اندلاع الحرب بيومين بدأنا بإجراء جولات ميدانية في بلدات غلاف غزة والجنوب، في المستشفيات، في مراكز إيواء النازحين وفي بلدات شمال البلاد، وذلك مرافقة موظفي مفوضية شكاوى الجمهور وموظفي أقسام الرقابة. خلال الحديث مع السكان

القدس، كانون أول/ ديسمبر 2023

عن توجهات الجمهور في الوزارات وفي السلطات المحلية وفي الهيئات العامة قد حظوا بمكانة مهمة في استعدادات الوزارات والسلطات والهيئات العامة من أجل تقديم الخدمات السريعة والناجعة لجميع سكان إسرائيل. مفوضية شكاوى الجمهور، التي تعتبر البيت المهني للمفوضين والمسؤولين كما ذكرنا أعلاه، تتواصل معهم بشكل مستمر، وبفضل هذا التعاون تنجح في تقديم المساعدة للعديد من النازحين.

هذا التقرير الخاص هو التقرير الأول في موضوع حرب السيوف الحديدية الذي يضعه مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على طاولة الكنيست. يقدم التقرير صورة وضع أولية وفورية بخصوص تعامل الجبهة الداخلية. نحن نعتبر هذا التقرير مهماً جداً - إن كان بالنسبة للهيئات العامة لمساعدتها على تحسين الخدمات التي تقدمها، وإن كان للجمهور الواسع الذي يستحق أن يُسمع صوته. لكن هذا التقرير لا يعتبر النهائية. في هذه الأيام يتم العمل في مكتبتنا على بلورة خطة رقابة شاملة فيما يتعلق بالجوانب المختلفة للحرب. ستعكس هذه الخطة بشكل صريح وثاقب الفجوات والإخفاقات التي ظهرت في أساليب عمل مؤسسات الحكم خلال الحرب، وخاصة في أيامها الأولى، وأيضاً خلال الفترة التي سبقتها.

نتقدم بالشكر الجزيل لكل الموظفين والموظفات العاملين في مفوضية شكاوى الجمهور على تجندهم التام في هذه المرحلة الصعبة والمعقدة من أجل مساعدة جمهور المتوجهين. نعلم أن العديد من أبناء عائلات الموظفين والموظفات يُشاركون في الجهود الحربية، ونُدرك بأن التزام وتفاني الموظفين والموظفات في عملهم بالمفوضية في هذه الأيام ينبع من شعورهم العميق بأهمية رسالتهم وعملهم، على الرغم من خوفهم على أحبائهم في الجبهة. وهذا الالتزام ليس بالمفهوم ضمناً.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور الوصول لكل من يحتاجها وتقديم المساعدة لكل من تضررت حقوقه - في الأيام العادية وفي أيام الحرب.

ختاماً، نعبر عن تعاطفنا العميق مع العائلات الثكلى، ونصلي من أجل سلامة الجنود الذين يدافعون عنا كلنا ومن أجل عودة كل المخطوفين ومن أجل الشفاء العاجل لكل الجرحى.



د. إستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور



متيهاو إنجلمان
مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

ولمساعدهم بشكل فوري وفي بعض الحالات البدء بعملية فحص شكاوهم أمام الهيئة العامة الخاضعة للرقابة. حتى الآن زار موظفو وموظفات المفوضية أكثر من 80 مركزاً للنازحين في أنحاء البلاد.

ركّزت مفوضية شكاوى الجمهور جهودها في تقديم المساعدة السريعة والفعّالة للنازحين الذين قدموا لها شكاوى تتعلق بحالة الطوارئ، وفرت معلومات صحيحة ومُحدّثة حول الحقوق المستحقة لهم بسبب الحرب، وعملت كوسيط بين المواطن وبين سلطات الحكم، وأصغى موظفوها وموظفاتها للمواطنين الذي يعيشون ظروفًا صعبة.

خلال الاتصالات العديدة التي أجراها طاقم موظفي المفوضية مع الجمهور في الأسابيع الستة الأولى للحرب، برزت قضايا كثيرة تطلبت من الهيئات العامة علاجاً وتعاملاً فوريين. المشاكل التي عرضها المتوجهون للمفوضية شملت مشكلة عدم القدرة على التواصل مع المؤسسات العامة ومع مراكز الخدمات التابعة لها في الأيام الأولى للحرب؛ حالة الضبابية المتعلقة بحقوق المتضررين من حالة الطوارئ؛ وعجز بعض النازحين عن استنفاد حقوقهم بسبب تدني مهاراتهم الديقيتالية، الأمر الذي منعهم من الحصول على حقوقهم عبر الانترنت.

ردود الفعل التي حصلت عليها طواقم مفوضية شكاوى الجمهور من المتوجهين للمفوضية كانت مؤثرة جداً وأكدت بأن المفوضية تركز مواردها في المجالات الصحيحة خلال الحرب.

هذا التقرير الخاص من مفوضية شكاوى الجمهور يعبر عن آراء كل الأشخاص الذين توجهوا للمفوضية وقدموا لها شكاوهم وأوجاعهم، ويعكس، بصوتهم، الضائقات التي يعاني منها المواطن الفرد وتأثير الحرب على السكان المدنيين.

بالإضافة إلى ذلك، أوردنا على طول التقرير اقتباسات من الرسالة التي بعثها مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور إلى رئيس الحكومة بتاريخ 13.11.23، والتي استعرضنا فيها الإخفاقات والفجوات المركزية المتعلقة بمعالجة الجبهة الداخلية المدنية، كما ظهرت في الجولات التي قمت بها في أنحاء البلاد - في بلدات غلاف غزة والجنوب، في بلدات شمال البلاد وفي المستشفيات وفي مراكز إيواء النازحين. يُذكر أن الإخفاقات والفجوات التي استُعرضت في الرسالة، والمذكورة في التقرير الخاص، لا تعتبر تقرير مراقبة أو نتائج فحص لشكاوى، بل هي صورة الوضع التي حصلنا عليها وجملة من الاستنتاجات التي استخلصناها بعد الحديث مع مئات أصحاب الوظائف ومع مواطنين ومن خلال الاطلاع المباشر على الواقع الميداني.

في الأسابيع الأخيرة يلاحظ أن مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين



أهم ما ورد في التقرير الخاص التعامل المدني في أيام الحرب بغزة - صورة أولية للوضع

في صباح عيد "سمحات تورا"، 7.10.23، شنت حركة حماس هجوماً مفاجئاً وإجرامياً على قواعد جيش الدفاع وعلى بلدات إسرائيلية في غلاف غزة، وأطلقت في نفس الوقت صواريخ على بلدات في مختلف أنحاء البلاد. في هذا الاعتداء الدموي، قُتل أكثر من 1200 شخص وأصيب الآلاف. خطف إرهابيو حركة حماس قرابة 240 إسرائيلياً بأجبال مختلفة. العديد من البلدات تضررت وأضطر سكانها لإخلاء بيوتهم. دولة إسرائيل أعلنت الحرب على حماس، وانطلق الجيش الإسرائيلي بحرب "السيوف الحديدية". وفي الوقت ذاته، بدأ حزب الله بأعمال هجومية على الجبهة الشمالية.

على خلفية الوضع الأمني في الجبهات الجنوبية والشمالية، والخوف على أمن وسلامة سكان البلدات في غلاف غزة وبالقرب من الجدار الأمني في الشمال، أمرت الحكومة بإخلاء نحو 126,000 ألف مواطن من هذه البلدات للإقامة في فنادق ومنشآت ضيافة في أنحاء البلاد. بالإضافة إلى ذلك، في المحادثات التي أجراها مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور مع المسؤولين الميدانيين، تبين أن هنالك 130,000 ساكن من البلدات التي لم يتم إخراجها بقرار حكومي قرروا مغادرة منازلهم بشكل طوعي والإقامة في مرافق ضيافة وذلك بسبب الصواريخ التي يطلقها حزب الله وحماس.

الخسارة الفادحة للأرواح بسبب الهجوم الوحشي الذي قامت به حماس، إخلاء ونزوح مئات الآلاف من السكان من بيوتهم، وتجنيد مئات آلاف جنود الاحتياط للخدمة العسكرية، كل هذه التطورات خلقت واقعاً جديداً تطلب من الوزارات ومن سلطات الدولة المختلفة توفير ردود عديدة في مختلف المجالات للتعامل مع هذه التحديات.

بعد يومين من الهجمة الوحشية يوم 7.10.23، بادرت مراقب الدولة ومفوض شكاوى

الجمهور إلى سلسلة جولات ميدانية مكثفة. الجولات التي رافقه فيها مندوبي مفوضية شكاوى الجمهور تمحورت في بلدات خط المواجهة في جنوب البلاد وشمالها وفي البلدات التي استقبلت السكان الذين تم إخلاؤهم من بيوتهم. تمت الجولات في السلطات المحلية، في المستشفيات وفي الفنادق التي يُقيم فيها السكان وكان هدفها الاطلاع عن قُرب على الفجوات والنواقص في معالجة المؤسسات الحكومية لاحتياجات الجبهة المدنية وفي توفير الرد لسكان دولة إسرائيل في حالة الطوارئ الحالية. قام مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على الفور بإعلام المؤسسات ذات العلاقة عن النواقص والفجوات القائمة لكي تقوم الأخيرة بمعالجتها بأسرع وقت. في يوم 13.11.2023 أرسل مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور رسالة لرئيس الحكومة السيد بنيامين نتنياهو أعلمه من خلالها بالإخفاقات والفجوات المركزية المتعلقة بالتعامل مع الجبهة المدنية التي شهدها في جولاته المتعددة والتي تظهر أيضا من خلال الشكاوى التي تصل إلى مفوضية شكاوى الجمهور.

قررت مفوضية شكاوى الجمهور منذ بداية الأحداث استغلال مكانتها وقدراتها المتمثلة بخبراتها الواسعة وبقدرتها على رؤية الصورة الكاملة وبعلاقات العمل الطيبة التي تربطها بالمؤسسات العامة، من أجل إيجاد الحلول للصعوبات المختلفة التي ظهرت بسبب حالة الطوارئ ولتكون الأذن الصاغية لتوجهات الجمهور. عرضت المفوضية على المؤسسات المختلفة الإشكاليات التي انعكست في الشكاوى والفجوات التي تظهر منها. وبهذا وضعت المفوضية مرآة أمام الهيئات العامة لحثها على العمل من أجل تصحيح هذه العيوب ولتقليص الفجوات.

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور دون كلل وأقامت يوم 12.10.23، أي في الأسبوع الأول لحرب السيوف الحديدية، مركز اتصال هاتفي خاص (الخط الدافئ) ليُشكل عنواناً لتقديم الشكاوى المتعلقة بحالة الطوارئ بشكل سهل ومتاح وليكون مصدر معلومات للمتوجهين إليه بخصوص حقوقهم المختلفة، بل وفعلت المفوضية ولأول مرة حساب واتساب خاص لهذه الأغراض. بالإضافة إلى كل ذلك، زار موظفو المفوضية في الفترة التي يُخطبها هذا التقرير 64 مركز إيواء للنازحين في الفنادق المختلفة في أنحاء البلاد بهدف الاطلاع عن كثب على مشاكلهم ولتسهيل سيرورة تقديم الشكاوى بالنسبة لهم.

في تاريخ 19.12.23 قدم مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور تقريراً خاصاً للكنيست بخصوص الأسابيع الستة الأولى للحرب. يستعرض التقرير مجمل الفعاليات التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور خلال فترة التقرير ويصف التوجهات المتعلقة بحالة الطوارئ التي وصلت للمفوضية والعلاج المفصل الذي قدمته المفوضية لعدد من الشكاوى.

يهدف هذا التقرير إلى تسليط الضوء على الفجوات التي ظهرت في الخدمات والردود التي تقدمها مؤسسات الدولة، كما ظهرت في توجهات الجمهور للمفوضية عبر "الخط الدافئ" ومن خلال اللقاءات مع النازحين في مختلف مرافق الضيافة في أنحاء البلاد. بالإضافة إلى ذلك، يستعرض التقرير الحلول التي قدمها موظفو وموظفات المفوضية لجمهور المتوجهين والأساليب التي تم استخدامها لتقديم المساعدة والعون لاجتياز هذه الفترة الصعبة بأفضل طريقة ممكنة. كلنا أمل أن يحث هذا التقرير الهيئات العامة على مواصلة العمل بشكل منظم وممنهج لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للجمهور بشكل عام ولجمهور النازحين بشكل خاص، وأن يتمكن الجمهور من خلاله من التعرف أكثر على أعمال المفوضية وأن يستعين بخدماتها لحل مشاكله مع السلطات المختلفة.

معطيات مركزية



53.6%

نسبة التوجهات
من نساء



40%

نسبة التوجهات المتعلقة
بحالة الطوارئ والتي
تم توفير الرد عليها
والتوجيه بشكل فوري من
خلال تقديم المعلومات



43%

نسبة التوجهات التي
وصلت لمفوضية
شكاوى الجمهور من
سكان لواء الجنوب في فترة التقرير



1,329

عدد التوجهات* المتعلقة
بحالة الطوارئ التي تم
فتحها في مفوضية شكاوى الجمهور



24/6

503

إجمالي ساعات عمل
الخط الّدافئ، 24 ساعة
في اليوم، 6 أيام في الأسبوع



140

عدد التوجهات التي
وصلت بالواتساب



67.8%

نسبة الشكاوى التي
تمت معالجتها من
مجمّل التوجهات التي
يمكن للمفوضية فحصها
ضمن صلاحياتها
والتي انتهى الفحص بشأنها



43

يوم- فترة التقرير
(19.11.23 - 7.10.23)



1,843

عدد المكالمات التي وصلت للخط
الّدافئ 1,329 - عدد التوجهات*
المتعلقة بحالة الطوارئ التي تم
فتحها في مفوضية شكاوى الجمهور



64

عدد الزيارات لمراكز
إقامة النازحين من
طبريا في الشمال وحتى
إيلات في الجنوب



59%

نسبة التوجهات
المتعلقة بحالة الطوارئ
التي وصلت هاتفيا

* توجه - الاتصال مع مفوضية شكاوى الجمهور والذي يمكن أن يشمل طلب للحصول على معلومات أو شكوى ضد هيئة عامة.
** شكوى- ادعاءات المُشكّي بخصوص عمل تم تنفيذه على يد هيئة عامة خاضعة للرقابة وتضرر به بشكل مباشر.