



مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل



مُلخص تقرير مفوض شكاوى الجمهور

تقرير سنوي 50

حزيران / يونيو 2024



الرقم المرجعي 2024-C-002

ISSN 0579-2770

يمكن تحميل النسخة الالكترونية لهذا

التقرير من موقع مراقب الدولة على شبكة الانترنت

WWW.MEVAKER.GOV.IL

تم شراء الصور التوضيحية من موقع الصور SHUTTERSTOCK



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור



מדינת ישראל

מُلخص تقرير مفوض شكاوى الجمهور لسنة 2023

تقرير سنوي 50

حزيران 2024



كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور وكلمة مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

نعرض عليكم في هذه الكراسة أهم ما جاء في التقرير الخمسون لمفوض شكاوى الجمهور لسنة 2023. تتضمن الكراسة مُعطيات عن الشكاوى التي تم فحصها سنة 2023 ووصفاً موجزاً لسيرورة معالجة مفوضية شكاوى الجمهور لمختلف المواضيع في تلك السنة. ندعو من يرغب في التعمق بالمعطيات والاطلاع بشكل موسع على مجالات عمل المفوضية بقراءة التقرير الكامل.

سجّلت سنة 2023 معطيات قياسية في عدد الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور منذ تأسيسها. في هذه السنة وصلت للمفوضية 22,356 رسالة شكوى. 43% من الشكاوى التي كان للمفوضية صلاحية لفحصها وُجدت مُحقة أو تم تصحيحها دون الحاجة إلى قرار.

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. بتاريخ 12.10.23، مباشرة بعد اندلاع حرب السيوف الحديدية، تم فتح مركز "الخط الدافئ" في المفوضية، وعمل المركز في البداية على مدار الساعة لتقديم الدعم لكل المتوجهين والمُشتكين. وشغّلت المفوضية أيضاً، ولأول مرة، حساب واتساب مخصص لتقديم الشكاوى وتلقي المعلومات حول الحقوق. بالإضافة إلى ذلك، زار موظفو المفوضية عشرات مراكز النازحين في أنحاء البلاد للاطلاع عن قرب على مشاكل النازحين وإتاحة آلية تقديم الشكاوى لهم. منذ بداية سنة 2024 تصل طواقم المفوضية إلى مناطق تجمّع جنود الاحتياط لكي تُمكنهم من تقديم الشكاوى للمفوضية بشكل سريع وسهل.

في يوم 19.12.23 قُدم لرئيس الكنيست تقريراً خاصاً، بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، 1958 [نص مدمج] (قانون مراقب الدولة)، في موضوع "شكاوى الجمهور في الأسابيع الأولى لحرب السيوف الحديدية". يستعرض التقرير كافة الفعاليات التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور في الأسابيع الست الأولى للحرب، من 7.10.23 حتى 19.11.23،

الفهرس



كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور وكلمة مديرة مفوضية شكاوى الجمهور	4
مراجعة عامة حول مفوضية شكاوى الجمهور	9
مفوضية شكاوى الجمهور في حرب "السيوف الحديدية"	
معطيات حول الشكاوى في سنة 2023	10
فحص الشكاوى من "منظور واسع"	18
شكاوى مُختارة	20
الوساطة في مفوضية شكاوى الجمهور	28
حماية الكاشفين عن الفساد	30
تفاصيل الاتصال بمكاتب مفوضية شكاوى الجمهور	32





משרד מנכר המדינה
ונציב מלונת הציבור



מדינת ישראל

"يعمل مكتب مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور كهيئة مستقلة، مهنية
ومُتاحة لفحص الشكاوى التي تصل
من أي إنسان بغية ضمان حقوقه ومن
أجل تطوير خدمة عامة ناجعة ومنصفة
للمجتمع كله وعلى مختلف شرائحه."



من رؤيا مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور

مراجعة عامة حول مفوضية شكاوى الجمهور

في دولة إسرائيل مراقب الدولة هو أيضا مفوض شكاوى الجمهور. هذا الدمج بين الوظيفتين فريد من نوعه على مستوى العالم، ويحمل في طياته منافع جمّة. يقوم مفوض شكاوى الجمهور بوظيفته من خلال مفوضية شكاوى الجمهور (المفوضية).

يتمثل هدف المفوضية في أن تكون لسان حال كل انسان، ولا سيّما بالنسبة للفئات السكانية الجديرة بالدعم والتطوير، وأن تقدم لهم الدعم في علاقتهم مع سلطات الحكم كلما تعرضت حقوقهم لأي انتهاك. تساعد أنشطة مفوضية شكاوى الجمهور كافة شرائح الشعب، وتساهم في تحسين حال الإدارة العامة وفي تمكين نظام الحكم الديمقراطي في إسرائيل.

تقف على رأس مفوضية شكاوى الجمهور مديرة المفوضية التي عُيّنت في منصبها عام 2017 من قبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست وفق توصية مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور آنذاك. في نهاية العام 2023، بلغ عدد العاملين في المفوضية 82 محامياً، و5 عمال اجتماعيين، ومحامي هو أيضا عامل اجتماعي، مدققا حسابات و15 موظفاً يساعدون في معالجة الشكاوى. 73% من موظفي المفوضية نساء. 8 من موظفي المفوضية هم من المجتمع العربي، 3 من المجتمع الحريدي، و 3 من أبناء الجالية الاثيوبية.

في كل عام، يقدم مفوض شكاوى الجمهور تقريراً يستعرض أنشطة المفوضية عامةً، ويشمل وصفاً لمعالجة عينة منتقاة من الشكاوى في تلك السنة. يوضع التقرير على طاولة الكنيست في يوم مفوض شكاوى الجمهور الذي يهدف إلى رفع الوعي لموضوع المفوضية وأنشطتها وأيضاً إلى عمل مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة².

مفوضية شكاوى الجمهور في حرب "السيوف الحديدية"

في الأيام التي تلت 7.10.23 تم إخلاء عشرات آلاف السكان من بلدات غلاف غزة والحدود الشمالية. بعد اندلاع الحرب بيومين بدأنا بإجراء جولات ميدانية في بلدات غلاف غزة

2 كُتِبَ هذا التقرير بصيغة المذكر لأغراض الراحة فقط، لكنه موجه للنساء والرجال على حد سواء.

والجنوب، في المستشفيات، في مراكز إيواء النازحين وفي بلدات شمال البلاد، وذلك بمرافقة موظفي مفوضية شكاوى الجمهور. على ضوء خبرتها وتجربتها المهنية، قامت المفوضية بعدد من المبادرات لكي تصل بأسرع وقت ممكن لمن يحتاج مساعدتها. في 12.10.23 بدأت المفوضية بتشغيل مركز دعم هاتفي "الخط الدافئ" والذي عمل على مدار الساعة، ستة أيام بالأسبوع. بالإضافة إلى ذلك، بدأ موظفي وموظفات المفوضية بزيارة مراكز النازحين في أنحاء البلاد لتوفير المعلومات الصحيحة للنازحين بخصوص حقوقهم ولمساعدتهم بشكل فوري وفي بعض الحالات البدء بعملية فحص شكوتهم أمام الهيئة العامة الخاضعة للرقابة.

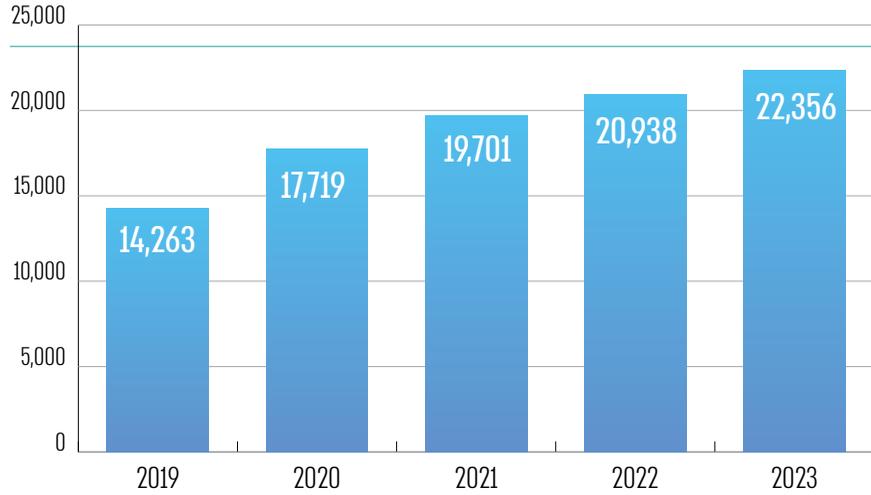
في 19.12.2023 نشر مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور تقريراً خاصاً - "شكاوى الجمهور في الأسابيع الأولى لحرب السيوف الحديدية". يستعرض التقرير الفعاليات التي قامت بها المفوضية من 7.10.23 حتى 19.11.23، ويصف الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية وتعلقت بحالة الطوارئ وبالعلاج المفوضية لهذه الشكاوى بشكل مفصل. في 13.11.23 أرسل مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور رسالة إلى رئيس الحكومة السيد بنيامين نتنياهو، أعلمه فيها عن الإخفاقات المركزية المتعلقة بتقديم الخدمات للجبهة الداخلية، كما تبين له من الجولات العديدة التي قام بها ومن الفحص المُفصل للشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور. بعض الفجوات التي ظهرت في الرسالة أُدرجت في فصول التقرير الخاص.

معطيات حول الشكاوى في سنة 2023

تعرض المفوضية كل سنة في تقريرها السنوي معطيات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي وصلت وتمت معالجتها في المفوضية، نتائج الفحص ونسبة الشكاوى المُحققة التي تم تصحيحها.

تعرض مفوضية شكاوى الجمهور في التقرير السنوي تحليلاً معمقاً لمميزات المُشتكين والتي تعتمد على نتائج التحليلات الإحصائية التي وصلت من دائرة الإحصاء المركزية.

مخطط 1: عدد رسائل الشكاوى، 2019-2023



في سنة 2023 وصلت للمفوضية إجمالي 22,356 رسالة شكوى⁴

سجّلت سنة 2023 معطيات قياسية في عدد الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور منذ تأسيسها. في المجمل طرأ في السنوات 2019-2023 ارتفاع بنسبة



في عدد رسائل الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور

**الهيئات العشرة الخاضعة لفحص المفوضية التي وصل
ضدها أكبر عدد من رسائل الشكاوى سنة 2023⁵**

تدرك المفوضية كقاعدة تعتمدها، أنّ المقارنة الكميّة بعدد الشكاوى بين الهيئات الخاضعة

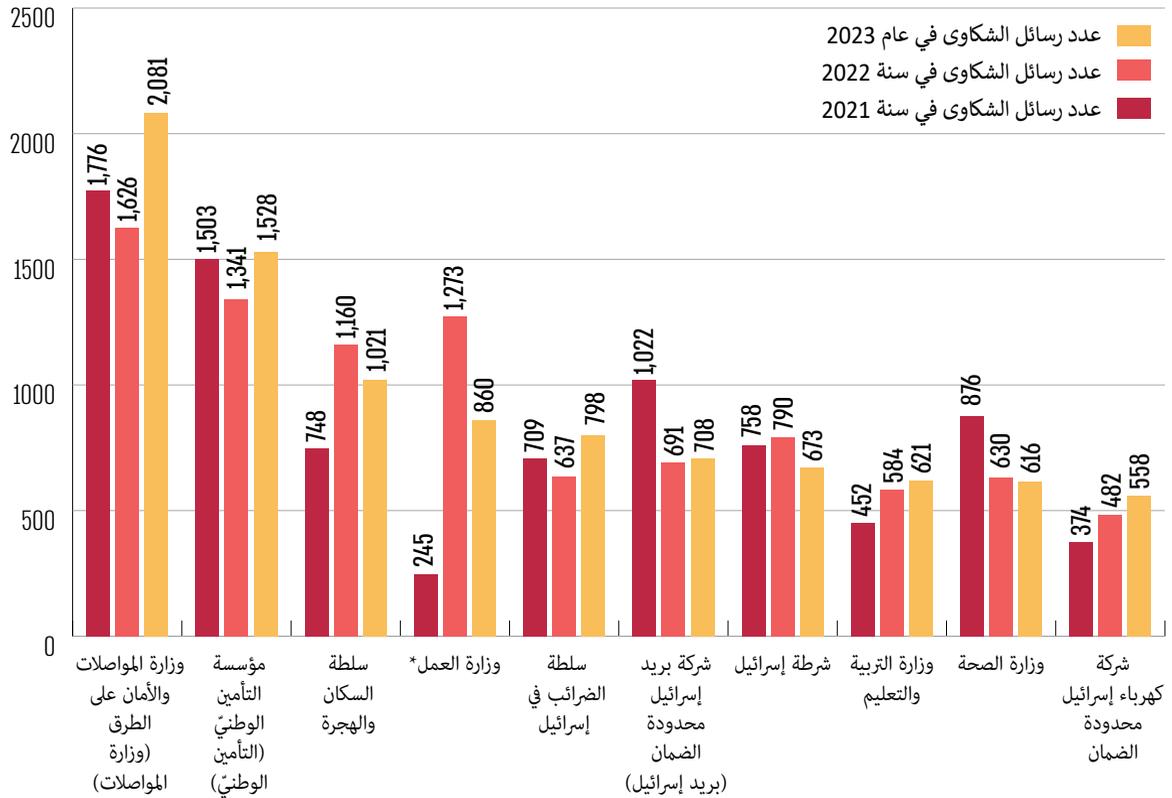
4 رسالة شكوى - رسالة من مُشتكي تحتوي على شكوى واحدة أو أكثر ضد هيئة واحدة تخضع لفحص المفوضية. شكوى - ادعاءات المُشتكي على الهيئة الخاضعة لفحص المفوضية.

5 هيئة خاضعة لفحص المفوضية - هي الهيئة التي يُمكن تقديم شكوى ضدها بحسب قانون مراقب الدولة.

للفحص لا تشير إلى جودة الخدمة التي تقدمها تلك الهيئات. فبطبيعة الحال، كلما قدمت الهيئة خدمات لعدد أكبر من السكان قد يرتفع عدد الشكاوى ضدها. لهذا فإن المراجعة متعددة السنوات للشكاوى على هيئة معينة تعرض صورة شاملة وأكثر مصداقية لأدائها على مر السنوات، ويصبح لتوصيات مفوضية شكاوى الجمهور التي يتم تقديمها في أعقاب عمليات الفحص فعالية أكثر لتحسين الخدمة التي تقدمها الهيئة للجمهور.

نعرض فيما يلي الهيئات التي نالت أكبر عدد من رسائل الشكاوى. أيضاً سنعرض لكل هيئة عدد رسائل الشكاوى التي قدمت ضدها في السنوات 2020 - 2022.

مخطط 2: الهيئات العشر التي نالت أكبر عدد من رسائل الشكاوى



* أقيمت وزارة العمل مجدداً عام 2023.. المعطيات عن وزارة العمل من السنوات 2021-2022 تنطبق على جناح العمل، الذي كان تابعاً لوزارة العمل والرفاه الاجتماعي حتى أغسطس 2021، ووزارة الاقتصاد من سبتمبر 2021 وحتى ديسمبر 2022

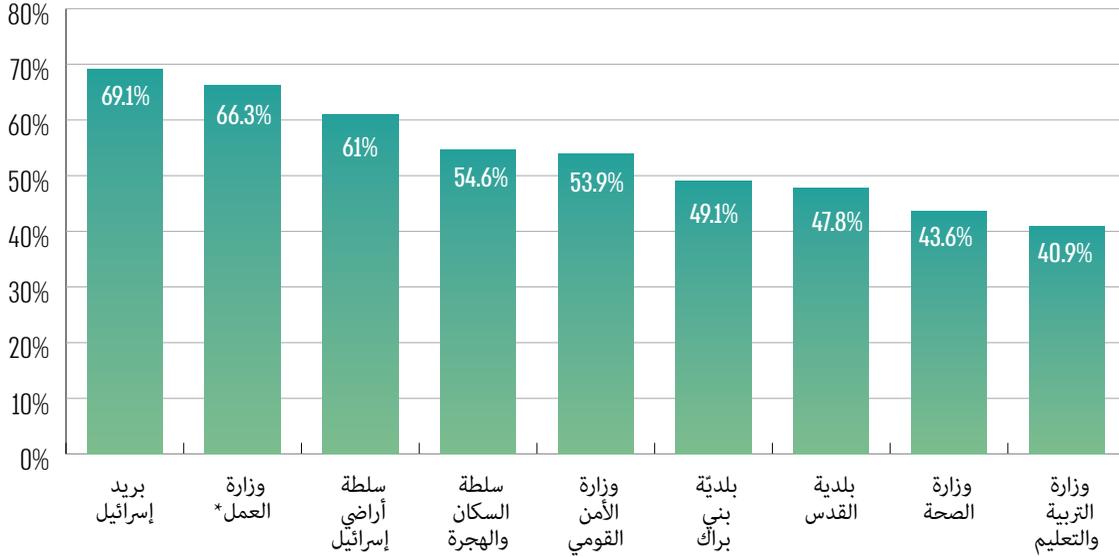
نتائج علاج الشكاوى في سنة 2023

بلغت نسبة الشكاوى المحققة أو التي جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية 43%

نسبة الشكاوى المحققة

33% من الشكاوى التي تم فحصها بشكل تام وتم البت فيها سنة 2023 كانت مُحققة.

مخطط 3: الهيئات التي حصلت على أعلى نسبة شكاوى مُحققة كان أعلى من النسبة العامة للشكاوى المُحققة



* أقيمت وزارة العمل مجدداً عام 2023. المعطيات عن وزارة العمل من السنوات 2021-2022 تنطبق على جناح العمل، الذي كان تابعاً لوزارة العمل والرفاه الاجتماعي حتى أغسطس 2021، ووزارة الاقتصاد من سبتمبر 2021 وحتى ديسمبر 2022.

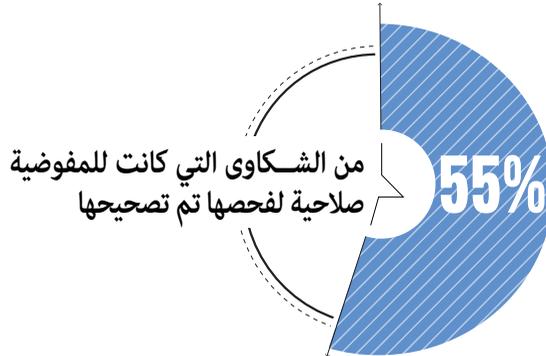
الأثر المالي لقرارات مفوضية شكاوى الجمهور بالنسبة للمشتكي

قد يحصل المُشتكين على حلول لها أثر مالي بعد قيام مفوضية شكاوى الجمهور بفحص شكواهم، إن تبين بأن الشكوى محقة وأشارت المفوضية إلى الحاجة لتصحيح أمر الشكوى، أو إذا تم تصحيح موضوع الشكوى خلال الفحص.

في سنة 2023 حصل المُشتكون الذين توجهوا لمفوضية شكاوى الجمهور وآخرون تأثروا بقرار المفوضية على مبلغ وقدره 33.4 مليون ش.ج.

بيانات حول الشكاوى التي وصلت لمفوضية شكاوى الجمهور بخصوص حرب السيوف الحديدية

في الفترة التي تم فحصها في التقرير - 7.10.23 حتى 31.12.23 - وصلت إلى مكتب مفوضية شكاوى الجمهور 1,627 شكوى مرتبطة بحرب السيوف الحديدية.



وصلت لمفوضية شكاوى الجمهور 603 شكوى من نازحين تتعلق بحالة الطوارئ. وهذا يعني 37% من إجمالي الشكاوى التي وصلت والمتعلقة بحالة الطوارئ. وصلت الشكاوى من نازحين من 47 بلدة في جنوب البلاد وشمالها.

المواضيع التي طرأ فيها ارتفاع في عدد الشكاوى في لواءات الجنوب والشمال سنة 2023 مقارنة بسنة 2022

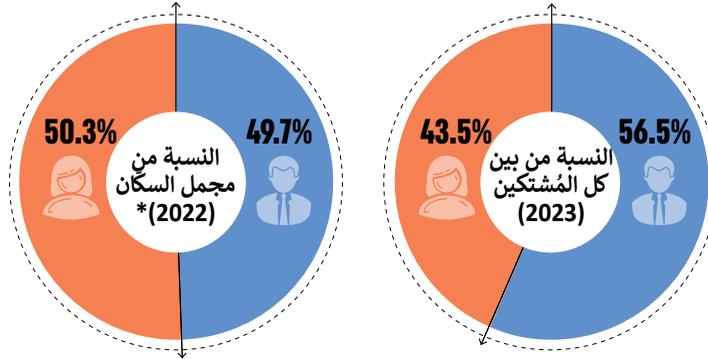
عام 2023، طرأ ارتفاع حاد في عدد الشكاوى التي قدّمها سكان الجنوب والشمال في المواضيع المرتبطة بالحرب. فيما يلي بعض المواضيع التي تمّ بشأنها تلقي شكاوى مرتبطة بالحرب، ونسبة الارتفاع في عدد هذه الشكاوى، مقارنةً بعام 2022:

- **الصحة النفسية:** ارتفاع بـ 6.75 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الجنوب، وبـ 3.75 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الشمال.
- **الخدمات الطبية:** ارتفاع بـ 1.46 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الجنوب، وبـ 1.6 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الشمال.
- **التعويضات والمخصصات لمصابي العمليات العدائية:** ارتفاع بـ 10.3 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الجنوب.
- **حماية الجبهة الداخلية - الملاجئ/المناطق المحمية:** ارتفاع بـ 24.5 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الجنوب، وبـ 13 ضعفاً في عدد الشكاوى في لواء الشمال.
- **المنح والدعم:** ارتفاع بـ 7 أضعاف في عدد الشكاوى في لواء الجنوب، وبـ 1.8 ضعف في عدد الشكاوى في لواء الشمال.
- **ضريبة الأملاك:** ارتفاع بـ 49 ضعفاً في عدد الشكاوى في لواء الجنوب.

مواصفات المُشتكين

جنس المُشتكين

جدول 4: توزيع المُشتكين جندرياً



وفقاً لمعطيات دائرة الإحصاء المركزية، بمعالجة مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور. * في موعد كتابة التقرير، لم تُنشر معطيات محدثة عن السكان لعام 2023، لذلك تم التطرق إلى نسبة السكان الإجمالية في عام 2022.

أعمار المُشتكين

غالبية المُشتكين هم في المجموعة العمرية 34-25 (22.4%) و- 35-44 (21%).

ديانة المُشتكين

المُشتكون الذين قدّموا أكبر عدد من الشكاوى لكل 10,000 مواطن، هم يهود. قدّم المسلمون أصغر عدد من الشكاوى لكل 10,000 مواطن.

نسبة المُشتكين من الوسط الحريدي أكبر بضعفين تقريباً من نسبتهم في المجتمع اليهودي⁶.

6 وفقاً لمعطيات دائرة الإحصاء المركزية لعام 2023، نسبة الحريديم من المجتمع اليهودي هي 16%.

لواء سكن المُشتكين

عام 2023، طرأ ارتفاع على عدد المُشتكين لكل 10,000 مواطن في لواءات الجنوب، القدس، يهودا والسامرة والشمال، مقارنةً بعام 2022. اللواءات التي كان فيها أكبر عدد من المُشتكين لكل 10,000 مواطن، هي لواء يهودا والسامرة (22.2) ولواء الجنوب (21.2). اللواء الذي كان فيه أصغر عدد من المُشتكين لكل 10,000 مواطن، هو لواء المركز (13.4).

الفئات السكانية المستحقة للدعم

ما يقارب 17.7% من المُشتكين في عام 2023 تلقوا الدعم من أقسام الرفاه الاجتماعي، أكثر بـ 50% من نسبتهم من بين السكان (11.8%).

ما يقارب 23.6% من المُشتكين هم أشخاص مع محدوديات⁷، أكثر من ضعفي نسبتهم من بين السكان (11.1%)⁸.

7 بحسب "سجلّ الأشخاص مع محدوديات" من دائرة الإحصاء المركزية، الذي يعتمد على معطيات لهذه الفئات السكانية: من يتلقون مخصصات إعاقاة من التأمين الوطني، حملة بطاقة كفيف، من يتلقون سلة اتصالات والمستحقون لتلقي خدمات دعم في الاتصالات، الأشخاص مع محدودية ذهنية-تطورية، الماكثون في أطر الرفاه، المسجلون في أقسام الخدمات الاجتماعية، الأشخاص على طيف التوحد (وفقاً لمعطيات وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي)، معاقو الجيش.

8 في موعد كتابة التقرير، لم تُنشر معطيات محدثة عن السكان لعام 2023، لذلك تم التطرق إلى نسبة السكان في عام 2022.

فحص الشكاوى من "منظور واسع"

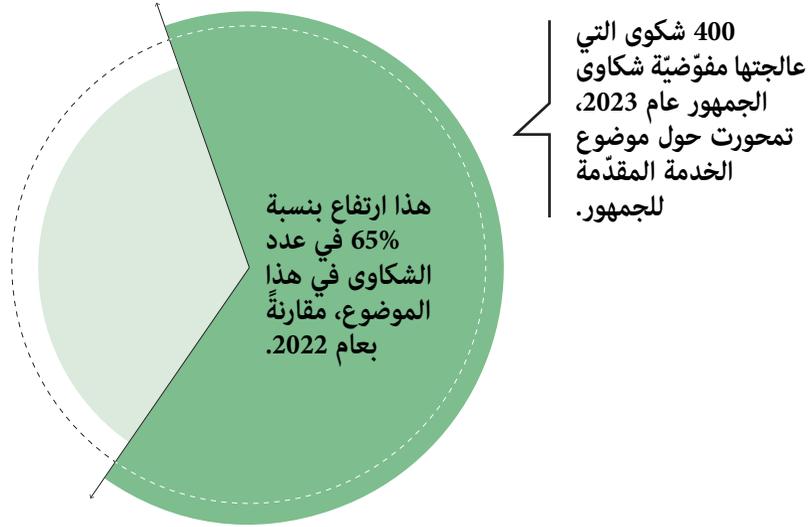
وزارة المواصلات والأمان على الطرق - السلطة القطرية للمواصلات العامة

الشكاوى في موضوع المواصلات العامة - تشغيل خطوط خدمة في الحافلات



عندما يصل للمفوضية عدد كبير من الشكاوى حول موضوع معين أو يتبين لها أنه في أعقاب فحص شكاوى معينة أن هناك مشاكل عامة تتجاوز الحالات العينية للمُشتكين، فإنها توسع نطاق الفحص وتعمّقه لكي يتم تصحيح العيوب العامة التي تظهر في الشكاوى.

عام 2023، تم تقديم 1,089 شكوى على السلطة القطرية للمواصلات العامة. يدور الحديث عن ارتفاع بما يقارب ضعفين في عدد الشكاوى على السلطة، مقارنةً بعام 2022 (574 شكوى)، وارتفاع بما يقارب خمسة أضعاف في عدد الشكاوى مقارنةً بعام 2020 (217 شكوى).



ما يقارب 65% من الشكاوى في موضوع الخدمة المقدّمة للجمهور، كانت مُحقّقة. هذه نسبة مضاعفة مقارنةً بالنسبة العامة للشكاوى المُحقّقة (33%).

على ضوء عدد الشكاوى الكبير على السلطة القطرية للمواصلات العامة في عام 2023، قررت مفوضية شكاوى الجمهور تسليط الضوء في تقريرها السنوي على العيوب العامة التي تبيّنت من النظر في هذه الشكاوى. تمّ تصليح بعض هذه العيوب من قبل السلطة القطرية للمواصلات العامة، وستواصل المفوضية متابعة تصليح بقية العيوب التي صرّحت السلطة بنيتها تصليحها. بما أن غالبية العيوب تبيّنت من الشكاوى التي تتمحور حول موضوع المخالفات التي يلقيها مشغلو المواصلات العامة على المسافرين، ومعالجة السلطة القطرية للمواصلات العامة لهذه المخالفات، تطرّق التقرير السنوي إلى المواضيع المرتبطة بإعطاء المخالفات - رفض الطلبات لإلغاء المخالفة، عدم تجميد إجراءات الجباية، المطالبة بدفع "رسوم معالجة" وسلوك المراقبين. كما وتم استعراض الشكاوى التي تميز المسافرين من الفئات السكانية الخاصة - الأولاد والشبيبة، الأشخاص مع محدودية والمواطنين المسنين.

شكاوى مُختارة

شركة بريد إسرائيل م.ض

مئات فقدان آلاف رسائل البريد



الشكاوى

تلقت مفوضية شكاوى الجمهور بعض الشكاوى التي ادعى فيها المُشتكون أن بلدية القدس حجزت على حسابهم بسبب عدم دفع الديون، وذلك دون تقديم أي إشعار مسبق على ذلك.

الفحص

في الفحص الذي أجرته مفوضية شكاوى الجمهور مع البلدية ومع شركة بريد إسرائيل م.ض (شركة البريد)، تبين أن البلدية قدمت للبريد الرسائل بخصوص الغرامة والمطالبة بالدفع، ودفعت للشركة مقابل إرسالها للمدنيين، لكن لم يتبين أي توثيق بأن شركة البريد قد أرسلت رسائل الغرامة والمطالبة بالدفع فعلاً.

بسبب تكرار الشكاوى حول الموضوع، بالأخص من قبل سكان القدس الشرقية، أجرت مفوضية شكاوى الجمهور فحصاً شاملاً في هذا الشأن. خلال الفحص، كان هناك تخوُّف من عدم وجود توثيق لإرسال عشرات آلاف رسائل البريد. في أعقاب توجُّه المفوضية، بدأت شركة البريد بفحص الموضوع. أظهر الفحص أنه في السنوات 2021-2023، ما يقارب 400,000 رسالة بريد وصلت إلى وحدة البريد في القدس الشرقية لتوزيعها، لكنها تأخرت ولم توزع كما ينبغي. إضافةً لذلك، تبين أن هناك الكثير من رسائل البريد المخزنة والمخبأة في الغرف والردهات المختلفة في وحدة البريد في القدس الشرقية. اتضح أن طاقم الموظفين في الوحدة، استغل طبيعة مبنى وحدة البريد لإخفاء كميات كبيرة من رسائل البريد التي لم تتم معالجتها في الغرف المختلفة في الوحدة، واستغل حقيقة تواجد الوحدة في القدس الشرقية، وبسبب الأوضاع الأمنية لم تتوفر لجهات الإدارة العامة إمكانية للوصول بشكل دوري للوحدة. 96% من مجمل رسائل البريد التي لم توزع كانت لمؤسسات كبيرة، ومن ضمنها بلدية القدس وسلطة الضرائب في إسرائيل، وشملت 265,000 رسالة بريد مسجل.

النتيجة

بعد العثور على هذه الرسائل، صرّحت شركة البريد لمفوضية شكاوى الجمهور بأنها اتخذت سلسلة من الإجراءات التشغيلية والخطوات الأخرى بشكل فوري، ومن ضمنها إبعاد مدير وحدة البريد فوراً عن الوظائف الإدارية، والنظر في إمكانية اتخاذ إجراءات تأديبية وغيرها بحقه وبحق موظفي الوحدة الذي تبين أنهم لم يتقيدوا بقواعد العمل، وذلك بالتنسيق مع القسم القانوني في شركة البريد؛ كما وتم فتح تحقيق في الموضوع من قبل قسم الأمن. كما وأبلغت شركة البريد وزارة الاتصالات باتخاذ الإجراءات المذكورة. إضافةً لذلك، أُجريت تغييرات على طبيعة عمل وحدة البريد والقوة العاملة فيها. كما وصرّحت شركة البريد أنها على تواصل مع السلطات التي أرسلت رسائل البريد، وتتفاوض معها بشأن إرجاع رسوم الإرسال التي بلغت قيمتها نحو 1.5 مليون شيكل.

1129509

بلدية العفولة

تأخرت البلدية في جباية ديون رسوم الصرف الصحي - وشطب ديون المشتكي وجيرانه التي بلغت نحو 1.67 مليون شيكل



الشكوى

توجه أحد سكان مدينة العفولة إلى مفوضية شكاوى الجمهور واشتكى من أن بلدية العفولة أرسلت له مطالبة لدفع ما يقارب 219,000 شيكل، بسبب عدم دفع رسوم الصرف الصحي منذ عام 2011. بحسب أقواله، لا أساس لهذا الدين، بل أنه حتى تقادم.

الفحص

تبين من الفحص مع البلدية أن الرسالة الأولى للمطالبة بالدفع، أرسلت للمشتكي في شهر مارس 2011، لكن رسائل المطالبة التالية أرسلت له فقط بعد نحو ثلاث سنوات ونصف - في سبتمبر ونوفمبر 2014. وهذا بخلاف تعليمات المستشار القضائي للحكومة فيما يتعلق

بالتأخير في إجراءات الجباية الإدارية⁹ وبخلاف القواعد التي تنص عليها الأحكام القضائية¹⁰. بعد إرسال مطالبة الدفع عام 2014، لم تشغل البلدية وسائل الجباية التي ينص عليها مرسوم الضرائب (الجبائية) من أجل جباية الدين في الفترات الزمنية المحددة في تعليمات المستشار القضائي للحكومة، و فقط في شهر مارس 2018 قدمت دعوى للمحكمة بشأن الدين، وفي النهاية قامت بشطبه بمبادرة منها. حتى بعد شطب الدعوى، لم تتقيد البلدية بالفترات الزمنية المحددة في تعليمات المستشار القضائي للحكومة، وأرسلت إشعارات أخرى للمشتكي فقط في عام 2021. لم تفسر البلدية عدم تشغيلها وسائل جباية أكثر صرامة طيلة هذه السنوات ضد المشتكي، مثل الحجز. عدم تقيد البلدية بالتعليمات لا يتماشى مع التزامها بالعمل بسرعة، بحزم ونجاعة من أجل تحصيل الدين. على ضوء نتائج الفحص، أشارت مفوضية شكاوى الجمهور أمام البلدية إلى العيوب التي حدثت في عملها، وقررت بأنه يجب على البلدية الامتناع عن تحصيل الدين.

النتيجة

رداً على مفوضية شكاوى الجمهور، أعلنت البلدية عن شطب دين المشتكي. إضافةً لذلك، أعلنت البلدية عن شطب ديون مشابهة لأصحاب الأراضي المجاورة لأرض المشتكي، بقيمة إجمالية بلغت 1,669,000 شيكل.

1141171

9 منشور دوري رقم 1002.7 من تاريخ 23.2.12.

10 انظروا مثلا الاستئناف الإداري رقم 8832/12 بلدية حيفا ضد يتسحاك سولومون م.ض (نُشر في قاعدة بيانات محوسبة، 15.4.15): الاستئناف الإداري 8329/14 بلدية كريات آتا ضد كورين (نُشر في قاعدة بيانات محوسبة، 31.5.16).

خدمات الصحة كلاليت

جهاز السمع الخاص بالمشتكية فُقدَ أثناء نزوحها إلى الفندق - وحصلت على جهاز جديد

الشكوى

مسنّة ثقيلة السمع نزلت من بيتها في كريات شمونه، وأثناء نزوحها، فقدت جهاز السمع الخاص بها. توجهت المسنّة إلى طاقم مفوضية شكاوى الجمهور الذي زار الفندق الذي نزلت إليه، واشتكت بسبب عدم رد خدمات الصحة كلاليت على توجهاتها لتزويد جهاز سمع جديد.

الفحص

صرّحت خدمات الصحة كلاليت لمفوضية شكاوى الجمهور بأنه لم يتم بعد تنسيق تزويد الجهاز الجديد للمشتكية، لأنّ تصريحها بفقدان جهاز السمع الخاص بها لم يكن كاملاً وواضحاً بما فيه الكفاية.

بلّغت المفوضية خدمات الصحة كلاليت بأن عليها العمل على وجه السرعة من أجل تزويد جهاز سمع للمشتكية، لكي تتمكن من التواصل مع بيتها المحيطة، لا سيما في هذه الفترة المعقدة حيث إنها نازحة من بيتها وتتواجد في مكان غريب عنها - وذلك بموجب تعليمات منشور وزارة الصحة¹¹ حول الموضوع. وجاء ردّ خدمات الصحة كلاليت بأنه تم استدعاء المشتكية لإجراء فحص ملاءمة لغرض الحصول على جهاز جديد.

النتيجة

قام ابن المشتكية بإبلاغ مفوضية شكاوى الجمهور بأنه قد تم تزويد الجهاز لوالدته، بحسب رغبتها.

1174474

11 "حرب" سيوف حديدية" - توفير أجهزة إعادة تأهيل وتنقل للمواطنين النازحين من بيوتهم" (27.10.23).

شركة كهرباء إسرائيل م.ض

يتلقى الأب مخصصات طفل مع إعاقة لابنتيه - وحصل على حماية من قطع التيار الكهربائي عنه، وعلى ومساعدة في تخفيض ديونه



الشكوى

المشتكي هو أب لستة أولاد، وأصيب في حادثة عمل ويتلقى مخصصات إعاقة، واثنان من بناته تعانين من حالة صحية سيئة. توجه المشتكي لمفوضية شكاوى الجمهور وأفاد بأن شركة كهرباء إسرائيل م.ض (شركة الكهرباء) تهدده بقطع التيار الكهربائي عنه بسبب الديون المتراكمة عليه لها. أشار المشتكي إلى أن وضعه الاقتصادي والصحي صعب، ويتعذر عليه دفع الدين.

الفحص

توجهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى شركة الكهرباء في هذا الشأن، وأفادت شركة الكهرباء رداً على ذلك بأن مندوبيها تحدثوا إلى المشتكي، وطُلب منه بتقديم المستندات بهدف النظر في حصانته من قطع التيار الكهربائي. بعد معاينة المستندات، قررت لجنة الاستئناف في مواضيع قطع التيار الكهربائي أن المشتكي لا يستوفي شروط الحماية من قطع التيار الكهربائي التي حددتها سلطة الكهرباء في أعقاب حكم المحكمة العليا¹². وضّحت شركة الكهرباء إلى أنه على الرغم من أن المشتكي مستحق لمخصصات إعاقة، كونه لا يتلقى مخصصات خدمات خاصة، ليست لديه حصانة من قطع التيار الكهربائي بموجب هذه الشروط. لفتت المفوضية انتباه شركة الكهرباء بأن المشتكي يتلقى مخصصات طفل مع إعاقة عن ابنتيه، وبحسب الشروط المذكورة، يجب أن يكون محمياً من قطع التيار الكهربائي.

12 المحكمة العليا 4988/19 سيغاليت روزنسفايغ مويسا ضد سلطة الخدمات العامة في الكهرباء (نُشر في قاعدة بيانات محوسبة، 20.1.22).

النتيجة

أعلنت شركة الكهرباء أن لجنة الاستئناف قد عاينت المستندات التي قدمتها لها مفوضية شكاوى الجمهور، وقررت منح حصانة للمشتكي من قطع التيار الكهربائي عنه. لم تكتفِ المفوضية بذلك، وأبلغت المشتكي أن بإمكانه تقديم طلب لـ "صندوق المساعدة" من أجل تلقي المساعدة بخصوص دين الكهرباء الكبير المتراكم عليه. صندوق المساعدة هو مبادرة مشتركة لشركة الكهرباء وصندوق الصداقة (هكيرين ليديوت)، وتهدف إلى مساعدة زبائن شركة الكهرباء الأفراد الذين يصعب عليهم تسديد حسابات الكهرباء في تخفيض ديونهم، لتفادي إجراءات الجباية والتنفيذ¹³. قدّم المشتكي طلباً للصندوق، وقرر الصندوق بأن يتم خصم 10,000 شيكل من دينه، الذي بلغ في ذلك الحين 16,000 شيكل.

1147663

مصلحة السجون

في أعقاب زيارة مندوبي مفوضية شكاوى الجمهور، تم إجراء ملاءمات على شروط حبس سجين معاق.



الشكوى

المشتكي، ابن سجين كبير السن ومعاق ويتنقل على كرسي متحرك، توجه لمفوضية شكاوى الجمهور بادعاء أن شروط حبس والده لا تتلاءم حالته البدنية. أضاف المشتكي أن والده لا يحصل على المعدات والأغراض التي يحتاجها كمعاق، وبالتالي استاءت حالته الصحية.

الفحص

للنظر في الشكوى، زار طاقم مفوضية شكاوى الجمهور الوالد في السجن، ليأخذ انطباعاتاً مباشرة عن ظروف حبسه والصعوبات التي يواجهها. لاحظ طاقم المفوضية خلال الزيارة أن

الشروط في زنازة الوالد غير ملائمة لاحتياجاته كشخص مع محدودية - لا توجد في المرحاض أو في الحمام قبضة إمساك، المنصة (رامبا) على مدخل غرفة الاستحمام غير محزّزة، لذلك لا تثبت بها عجلات الكرسي بشكل كافٍ ممّا يصعب الانتقال إلى غرفة الاستحمام، الرفوف غير ملائمة لطول شخص يتنقل على الكرسي المتحرك، وغيرها. كما وفحصت المفوضية ملاءمة الأدوات الأخرى لهذا السجين، مثل فرشاة النوم وكرسي الاستحمام.

النتيجة

في أعقاب الزيارة، أجريت تغييرات وملاءمات في زنازة السجين.

1155952

بلدية جفعات شموئيل، بلدية رعنا

مواطن مسنّ طلب تخفيضاً في الأرنونا بأثر رجعي - وبخلاف الموقف الأولي للبلدية، سيحصل عليه من عام 2018



الشكوى

انتقل المشتكي عام 2018 من رعنا إلى جفعات شموئيل. في بداية عام 2023، استلم للمرة الأولى رسالة من بلدية جفعات شموئيل، أبلغ فيه أنه مستحق لتخفيض بنسبة 25% في دفعة الأرنونا بسبب استحقاقه لتلقي مخصصات المواطن المسن. المشتكي، الذي لم يكن على علم باستحقاقه لهذا التخفيض، توجه للبلدية وطلب تطبيق الاستحقاق للتخفيض بأثر رجعي عن سنوات سابقة. لكن البلدية منحتة التخفيض بأثر رجعي عن عام 2022 فقط. توجه المشتكي لمفوضية شكاوى الجمهور، واشتكى بأن البلدية لا تمنحه التخفيض عن السنوات الأخرى أيضاً.

الفحص

رداً على توجه مفوضية شكاوى الجمهور، صرحت البلدية بأن التخفيض قد مُنح بأثر رجعي لعام 2022 فقط، وفقاً لسياسة البلدية فيما يتعلق بمنح التخفيضات على الأرنونا بأثر رجعي،

حيث إن هذه التخفيضات تُمنح عن سنة واحدة فقط. أبلغت المفوضية البلدية بأن موقفها المبدئي هو أنه وفقاً لتفسير أنظمة التسويات في اقتصاد الدولة (تخفيض في الأرنونا) لعام 1993، فإنَّ التخفيضات غير المشروطة بتقديم طلب للحصول عليها، بل تُمنح تلقائياً بناءً على إقرارات التأمين الوطني للسلطات المحلية، تُمنح للمستحقين بأثر رجعي من موعد الاستحقاق لها.

النتيجة

بعد أن تبين أنَّ التأمين الوطني قدم إقراراته خلال هذه السنوات للبلدية بخصوص استحقاق المشتكي للتخفيض، أعلنت البلدية أنها ستمنح المشتكي التخفيض بأثر رجعي، بدءاً من انتقاله إلى جفعات شموئيل عام 2018، وذلك بقيمة 5,761 شيكل.

وفي أعقاب نتيجة فحص شكوته على بلدية جفعات شموئيل، قرر المشتكي أن يتوجه أيضاً إلى بلدية رعنانا وأن يطالبها بتخفيض عن الفترة التي كان يسكن فيها في المدينة، قبل انتقاله إلى جفعات شموئيل. ورداً على توجّهه، منحت بلدية رعنانا تخفيضاً بأثر رجعي، بقيمة 1,458 شيكل.

1178091، 1168686

الوساطة في مفوضية شكاوى الجمهور

تُجري مفوضية شكاوى الجمهور إجراءات وساطة بخصوص الشكاوى. يتم إجراء الوساطة من خلال وُسطاء موظفين في المفوضية، ويساهم ذلك في اعتبار مجمل مصالح أطراف الشكوى، ويؤدي إلى حل النزاع بين الأطراف بأفضل طريقة ممكنة.

فيما يلي مثال على شكوى تم حلها بالوساطة:



احترقت روضات الأطفال - وبالوساطة تم التوصل إلى حل لإعادة الأطفال إلى الأطر التربوية

الشكوى

احترق مبني الروضات اللذان يتعلم فيهما ابنا المشتكي. توجه المشتكي لمفوضية شكاوى الجمهور، وقدم شكوى بأن ما يقارب 65 ولدًا يتواجدون في بيوتهم لفترة طويلة بسبب الحريق. أشار المشتكي في الشكوى أن أحد المبنيين قد أحرق قبل شهرين من تقديم الشكوى، والآخر احترق كليًا بسبب تماس كهربائي قبل أسبوعين من تقديم الشكوى.

وجّه المشتكي إصبع الاتهام إلى المجلس الإقليمي الذي يتواجد مبني الروضة تحت نفوذه¹⁴ وادّعى أن المجلس الإقليمي ترك الأهالي والأولاد دون حل ملائم.

الوساطة

على ضوء العلاقات المستمرة بين أهالي الأولاد الذين يتعلمون في الروضة وبين المجلس الإقليمي، وبالذات بسبب الحاجة لإيجاد حل لبقاء الكثير من الأولاد في بيوتهم بدون إطار تربوي، اقترحت مفوضية شكاوى الجمهور على الأطراف عقد جلسة وساطة.

14 يجب الحفاظ على السرية في إجراءات الوساطة، لذلك لم يُذكر اسم الجهة المشتكى عليها.

نظراً لضرورة الأمر، عمل طاقم الوساطة على تنسيق الجلسة بشكل فوري. خلال الجلسة، وُضِّحَ المشتكى تسلسل الأحداث والمعاناة الكبيرة التي يشعر بها بسبب توجهاته الكثيرة والمتكررة التي لم تلقَ ردّاً من طرف المجلس، ووضّح أنه يتوقع إيجاد حل فوري للوضع.

خلال الجلسة، قام رئيس المجلس الإقليمي، مدير عام المجلس، مراقب المجلس ومدير قسم التعليم قبل الابتدائي في المجلس، بتوضيح الخطوات والإجراءات المختلفة التي حاول المجلس اتخاذها لإيجاد مكان بديل لتشغيل الروضات. خلال الجلسة، وُضِّحَ ممثلو المجلس أنه بسبب المخاوف من تكرار حادث الحريق، لا ينوون وضع مبنّي الروضات في المكان الذي كانا فيه عند الحريق، بل التعاقد مع صاحب أرض خاصة بديلة.

في نهاية الجلسة، وافق الأطراف على الجدول الزمني لوضع مبنين ملائمين للروضات في منطقة يراها المجلس الإقليمي مناسبة لذلك.

النتيجة

شكرَ رئيس المجلس الإقليمي طاقم الوساطة على المرافقة، وأبلغ الطاقم بأنه تم ترميم المبنين اللذين من المفترض أن يخصّصا للروضات، ونقلهما إلى المنطقة الجديدة، وأن الأولاد عادوا إلى الروضات مجدداً بمساعدة الطواقم التي كانت جاهزة ومستعدة لذلك.

1155555

حماية الكاشفين عن الفساد

إنّ قانون مراقب الدولة يوفر حماية واسعة للموظف الذي يعمل في هيئة خاضعة للفحص، والذي تبين بعد فحص شكواه بأنّ المسؤول عنه في العمل قام بالمسّ به رداً على إبلاغه له بكلّ حُسن نية عن فساد وقع في الهيئة. يتطرق نصّ قانون مراقب الدولة إلى كلّ إجراء من الممكن أن يقوم به المدير في العمل بهدف معاقبة الموظف على كشفه للفساد أو رده من القيام بذلك.

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ينسب أهمية كبيرة لسلامة عمل السلطات العامّة وللكشف عن الأعمال غير السليمة التي تتمّ بها، ويعتبر أنّ حماية الكاشفين عن الفساد هي قيمة عليا ويستخدم صلاحيته بموجب قانون مراقب الدولة من أجل إصدار أمر بحماية الموظفين الذين تعرّضوا للإساءة على أثر قيامهم بالكشف عن أعمال فساد.

التجارب السابقة في المجال تُشير إلى أنّ الكشف عن الفساد وتقديم شكوى عن التعرّض للإساءة في أعقاب الكشف عنه يمكنهما أن يؤدّيا إلى صعوبات كثيرة: ضغط نفسيّ، مشاكل صحيّة، مشاكل اقتصاديّة، المسّ بالعلاقات العائليّة والاجتماعيّة، إلحاق الضرر بأداء الشخص وإلى آخره. هذه الصعوبات تؤثر على الكاشف عن الفساد، وفي معظم الحالات تؤثر على عائلته أيضاً. يساعد مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور الكاشف عن الفساد من خلال إرفاق عاملة مهنيّة له وتقديمها الدعم المهنيّ له - هذه العاملة تكون عادةً عاملة اجتماعيّة علاجية وهي موظفة في مفوضيّة شكاوى الجمهور. هذه المرافقة تُفترَح على كلّ شخص يتوجّه إلى المفوضيّة وهي تُمنَح مجاناً.

معطيات عن الشكاوى التي قدّمها الكاشفون عن فساد، والتي تمّت معالجتها عام 2023

عام 2023، قدّمت 41 شكوى من قِبَل عاملين ادّعوا بأنّ المسؤولين عنهم في العمل مسّوا بحقوقهم بسبب كشفهم عن أعمال فساد، وانتهاك شديد للإدارة السليمة أو خرق للقوانين (مقابل 61 شكوى كهذه قدّمت عام 2022).

حصل 3 مُشتكين على أوامر حماية ثابتة من مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور. في اثنين من هذه الأوامر، تم إقرار دفع مبالغ تتراوح بين 120,000 - 170,000 شيكل. هذه المبالغ تشمل تعويضاً خاصاً عن المضايقة واسترجاع المصاريف، بما في ذلك أتعاب المحامي. في الأمر الثالث، تقرّر أنه يجب على المشغل أن يتيح المجال للعامل لإتمام وظيفته في المؤسسة، ودفع أجره بموجب القانون.

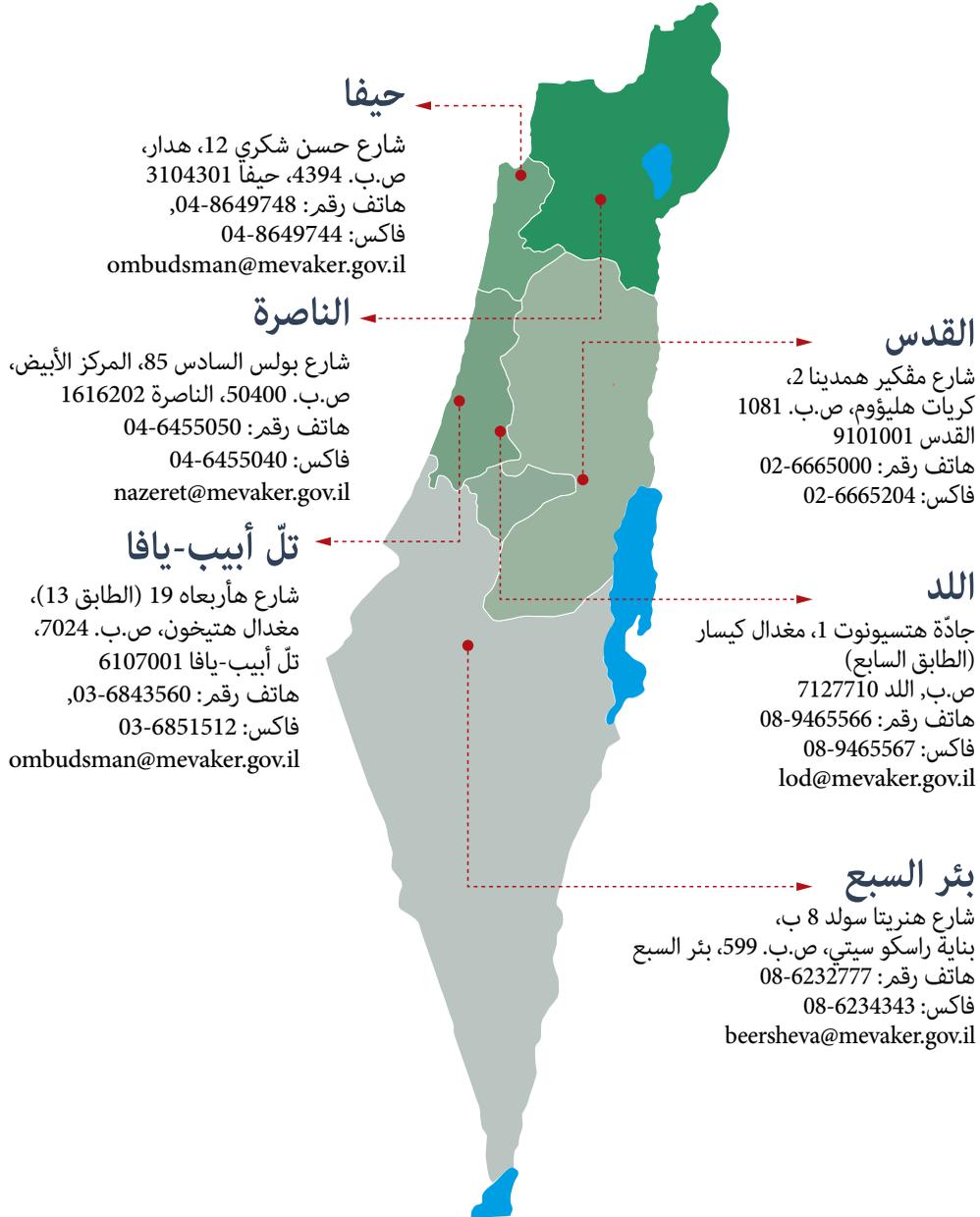
حصل مُشتكٍ آخر على أمر حماية مؤقت، حيث قرّر مفوض شكاوى الجمهور أنه حتى الموعد الذي حدده أو حتى إصدار أي قرار آخر من قبله، لن يقلل المشغل العامل، وسيستمر الأخير في تادية وظيفته في المؤسسة.

في عام 2023 تمّ الانتهاء من معالجة 42 شكوى¹⁵ (في عام 2022 تمّ الانتهاء من معالجة 59 شكوى)، على النحو التالي:

- في **3 شكاوى**، بتّ مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور بأنّها محقّة، ومنح لكل واحد من المُشتكين أمر حماية ثابتاً.
- **10 شكاوى** انتهت النظر فيها بناءً على طلب المشتكي، مثلاً بعد أن تم إطلاعه على نتائج الفحص.
- **10 شكاوى**، لم يبدأ فحصها أو أنها أوقفت، لأن المُشتكي ألغى شكوته أو لم يردّ على توجّهات مفوضية شكاوى الجمهور.
- **3 شكاوى**، لم يبدأ فحصها أو أنها أوقفت، لأنّها أصبحت قيد النظر في المحكمة.
- **5 شكاوى**، لم يبدأ فحصها أو أنها أوقفت، لأن موضوع الشكوى يتعلّق بجهة لا تخضع لصلاحيّة فحص المفوضية.
- في **4 شكاوى**، بتّ مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور بأنّها غير محقّة.
- في بقية الشكاوى (7)، تمّ الانتهاء من معالجتها لأسباب أخرى.

15 قُدّم جزء منها قبل عام 2023.

تفاصيل الاتصال بمكاتب مفوضية شكاوى الجمهور



ساعات استقبال الجمهور في المكاتب
ايام الاحد حتى الخميس من الساعة 9:00 - 13:00
يوم الاربعاء ايضاً من الساعة 15:00 - 17:00



بريد الكتروني لتقديم شكاوى للمفوضية:
Ombudsman@mevaker.gov.il



الموقع الإلكتروني لشبكة اللجنة
mevaker.gov.il/he/ombudsman

شارع مشكير همدينا 2، كريات هليؤوم،
ص.ب. 1081، القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000 | فاكس: 02-6665204

  | MEVAKER.GOV.IL