

النقاط الرئيسية في التقرير الخاص لمفوض
شكاوى الجمهور

تشرين الثاني
نوفمبر 2024

خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة





مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مفوض شكاوى الجمهور

النقاط الرئيسية في التقرير الخاص:
خدمة الجمهور في السلطات
والمؤسسات العامة

تشرين الثاني/نوفمبر 2024



كلمة مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

ووسائل تقديم الخدمة.

يتناول التقرير الخاص موضوع خدمة الجمهور التي تقدمها سلطات ومؤسسات الدولة. أهمية هذا التقرير غير نابعة عن كثرة الشكاوى المقدمة في هذا الشأن فحسب، إنما أيضاً لأن خدمة الجمهور هي مجال مرتبط بجميع السلطات والمؤسسات التي تتعامل مع الجمهور، بغض النظر عن مجالات نشاطها. التوقع بتقديم خدمة الجمهور بشكل منصف ولائق، وبطرق ملائمة لأعراف الحوكمة السليمة، وبوسائل معقولة وملائمة، يسري على مختلف المجالات وعلى جميع مقدمي خدمة الجمهور. العيوب والتقصير في طريقة تقديم الخدمة، وإن لم تكن مرتبطة بماهية الخدمة نفسها، قد تكون أحد العوائق الرئيسية أمام تحسين الحقوق، خاصة لدى الفئات الأكثر استضعافاً وتهميشاً في المجتمع.

يستعرض هذا الكتيب النقاط الرئيسية في التقرير الخاص حول موضوع خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة

حكم صلاحيتها، تشكّل مفوضية شكاوى الجمهور عنواناً للناس في تعاملاتهم مع السلطات المختلفة، وذلك لحماية حقوقهم وتحصيل حقهم في تلقي خدمة جمهور لائقة وملائمة. وفقاً لأحكام الفصل السابع

من قانون مراقب الدولة، -1958 [صيغة مُدمجة]، تحقّق المفوضية في الشكاوى المقدمة ضد المئات من سلطات الدولة والمؤسسات العامة، وتعالجها؛ وفي السنوات الأخيرة، وصلت لها سنوياً نحو 20,000.

ثلث الشكاوى تقريرياً التي تحقّق فيها المفوضية وتعالجها سنوياً تُعنى بموضوع خدمة الجمهور في المؤسسات العامة، ومن ضمن ذلك، طريقة

طريقة تقديم الخدمة لاحتياجات متلقّي الخدمة، وتسهيل عملية تلقي الخدمة قدر الإمكان.

جاء في الكتب، "احترامك للآخر هو من احترامك لنفسك" (المشناه، فصل الآباء ب، ي). وعليه، يتوجّب على مقدّم الخدمة الخدمة تقديم خدمة لائقة، ناجعة وعالية الجودة، بنفس مستوى الخدمة التي يودّ تلقيها هو نفسه.

تتمتّع للمعايير التي تبلورت بعد التحقيق في الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور ومعالجتها، أجرى موظفو المفوضية في شباط/فبراير - آذار/مارس 2024 مسحاً ميدانياً في ثماني سلطات ومؤسسات عامّة مختارة وبحسبه تمّ تقييم خدمة الجمهور المقدّمة في مراكز الخدمات التابعة لهذه السلطات والمؤسسات، وفي خدمة الجمهور على مواقع الإنترنت التابعة لهذه السلطات والمؤسسات وفي خدمة الجمهور في مراكز الخدمة الهاتفية التابعة لها، وذلك للفت انتباه هذه السلطات والمؤسسات لنقاط قوتها وضعفها، قياساً بسلطات ومؤسسات أخرى، ولتحسين الخدمة بناءً على ذلك. يشمل المسح

مع أنّ مفوضية شكاوى الجمهور تحقّق سنوياً في آلاف الشكاوى في موضوع خدمة الدولة، وتعالج هذه الشكاوى، فإنّها تتبنّى وجهة نظر خاصّة وتعتبر مصدراً للمعلومات والمعرفة في هذا الشأن.

يستعرض التقرير قائمة مُكوّنة من 100 معيار لخدمة عامّة لائقة وملائمة، وهم نتائج التحقيق في 34,259 شكاوى قدّمت وعولجت في مفوضية شكاوى الجمهور منذ عام 2019 وحتى شهر آذار/مارس 2024. قائمة المعايير هذه تشكّل "خارطة طريق" لجميع سلطات ومؤسسات الدولة، من أجل تحسين الخدمة التي تقدّمها للجمهور. بناءً آليات الردّ الناجع والمفصّل، التنسيق بين مختلف السلطات والمؤسسات الحكومية وتبادل المعلومات فيما بينها - جميعها تزيد من نجاعة خدمة الجمهور، تقلّل من الإنفاق الحكومي المترتب على تقديم الخدمة وتعزّز من ثقة الجمهور بالمنظومات التي تقدّم هذه الخدمة..

من وجهة نظرنا، المنعكسة في التقرير، فإنّ خدمة الجمهور هي حقّ يتمتع به متلقّي الخدمة وليست منّة، ويتوجّب على مقدّم خدمة الجمهور ملاءمة

توصيات لتحسين الخدمة، وفقاً لنتائج.

الحرب التي تعيشها إسرائيل في الأشهر الأخيرة سلّطت الضوء على جانب آخر من خدمة الجمهور، وهو خدمة الجمهور في حالات الطوارئ. كما جاء أعلاه، أجريّ المسح في شباط/فبراير-آذار/مارس 2024، في أوج حرب السيوف الحديدية، في وقت يضطر فيه عشرات آلاف المواطنين للنزوح من بيوتهم، ما يجعلهم بأمس الحاجة لخدمة جمهور ناجعة تساعدهم في الحالات الخاصة. قدرة القطاع العام على تقديم خدمة لائقة للجمهور في حالات الطوارئ تزيد المتانة الوطنية وقدرة المجتمع وأفراده على التعامل مع صعوبات الفترة الراهنة.

الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور بخصوص الصعوبات التي تواجه الجمهور

في تلقي الخدمات في الأسابيع الأولى من حرب السيوف الحديدية عُرضت بالتفصيل في تقرير خاص سابق.¹

¹الإخفاقات التي برزت في الفترة الأولى من الحرب، والتوقع المنطقي والمشروع لدى الجمهور أنّ السلطات والمؤسسات العامة ستمد له يد العون في الأزمات أيضاً، تؤكد أنّه يتعيّن على جميع السلطات والمؤسسات العامة بناء نظام ثابت ومتين لتقديم خدمة للجمهور، ليس في الأوقات الاعتيادية فقط، إنّما أيضاً في حالات الطوارئ.

تدعوكم مفوضية شكاوى الجمهور لمتابعة التوجّه إليها في حال تلقّي خدمة غير لائقة من سلطات ومؤسسات عامة، وذلك لتمكين المفوضية والسلطات والمؤسسات العامة من تحسين جودة الخدمة المقدّمة للجمهور.



د. استر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور



متيناهو انجلمان
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، تشرين الثاني/نوفمبر 2024

فهرس المحتويات

4	كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور
8	مدخل
11	معطيات الشكاوى حول موضوع خدمة الجمهور
15	نتائج المسح الميداني حول موضوع خدمة الجمهور
27	خدمة لائقة للجمهور - قاعدة أساسية لكسب ثقة الجمهور وأداة رئيسية لتحقيق أهداف اجتماعية
28	معايير خدمة الجمهور

مدخل

تحقق مفوضية شكاوى الجمهور سنوياً في آلاف الشكاوى المقدمة ضد مئات السلطات والمؤسسات العامة، وتقوم بمعالجتها بحكم صلاحيتها. في السنوات الأخيرة، بلغ عدد الشكاوى التي وصلت إلى المفوضية نحو 20,000 شكاوى في السنة. في الفترة بين 2019 و 2023، ازداد عدد الشكاوى التي حُققت فيها المفوضية وقامت معالجتها بنسبة 57%.

ثلث الشكاوى تقريباً التي تحقّق فيها مفوضية شكاوى الجمهور وتعالجها سنوياً متعلّقة بخدمة الجمهور، أيّ بطريقة تقديم خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة.

في فترة التقرير (كانون الثاني/ديسمبر 2019 حتى آذار/مارس 2024)، انتهت إجراءات التحقيق في 34,259 شكاوى قدّمت لمفوضية شكاوى الجمهور حول مواضيع مختلفة متعلّقة بخدمة الجمهور، ومعالجة هذه الشكاوى. من بين الشكاوى المقدمة، قامت المفوضية بالتحقيق في 32,538 شكاوى ومعالجتها، أيّ ما يعادل 31.6% من مجمل الشكاوى التي انتهت عملية التحقيق فيها ومعالجتها في نفس الفترة.

أجرت مفوضية شكاوى الجمهور لأول مرة، مع مرافقة من قبل مستشارة إحصائية، تقييماً لجوانب مختلفة من خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة التي تُقدّم ضدها شكاوى عديدة في مواضيع مختلفة، والتي تتوفر فيها مراكز خدمة فعلية في مختلف أنحاء البلاد، مراكز خدمة هاتفية ومواقع إنترنت. في الفترة ما بين شباط/فبراير - آذار/مارس 2023، أجرى موظفو المفوضية زيارة ميدانية إلى مراكز استقبال الجمهور التابعة لثمانى سلطات ومؤسسات عامة في مختلف أنحاء البلاد: مؤسسة التأمين الوطني (فيما يلي- التأمين الوطني)، سلطات الضريبة في إسرائيل (فيما يلي- سلطة الضرائب)، سلطة الهجرة والسكان (فيما يلي- سلطة السكان)، وزارة المواصلات والأمان على الطرق (فيما يلي- وزارة المواصلات)، سلطة أراضي إسرائيل، شركة عميدار الجديدة (فيما يلي- عميدار)، شركة بريد

إسرائيل م.ض. (فيما يلي- شركة البريد) وشركة كهرباء إسرائيل م.ض. (فيما يلي- شركة الكهرباء). بالإضافة إلى ذلك، فحص موظفو المفوضية الخدمة المقدمة في مراكز الخدمة الهاتفية وعلى مواقع الإنترنت التابعة لهذه السلطات والمؤسسات. يستعرض هذا التقرير تحليلاً لنتائج الفحص والتقييم، وهو يستكمل صورة الواقع الفعلي للاستنتاجات التي تبلورت في إطار التحقيق في الشكاوى في مجال خدمة الجمهور، ومعالجة هذه الشكاوى.

في التقرير الخاص يتم التركيز أيضاً على نحو 100 معيار يستندون إلى استنتاجات ودروس مستفادة من إجراءات التحقيق في الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور، ومعالجتها في فترة التقرير.

خدمة الجمهور هو موضوع واسع جداً ويشمل مختلف المجالات المهنية والإدارية. التوقع بتقديم خدمة الجمهور بشكل منصف ولائق، وبطرق ملائمة لأعراف الحوكمة السليمة، وبوسائل معقولة وملائمة، يسري على مختلف المجالات وعلى جميع مقدمي خدمة الجمهور. يتوقع متلقي الخدمة تلقي خدمة خلال فترة زمنية معقولة، إلى جانب التعامل المنصف واللائق من قبل مقدم الخدمة والنظر في طلبه بشكل موضوعي ومهني، في أي نوع من أنواع الخدمات المقدمة.

تسعى مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة، من خلال هذا التقرير الخاص، لتحسين وتطوير خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة.

المعايير التي تبلورت في أعقاب التحقيق في الشكاوى قد تساعد السلطات والمؤسسات العامة، من جملة أمور عديدة، على التعامل مع كثرة التوجهات وغياب القوى العاملة، والاستعداد كما يجب لسيرورات خدماتية جديدة.

يستعرض التقرير الخاص معطيات عامة حول مواضيع الشكاوى المختلفة في مجال خدمة الجمهور، بخصوص السلطات والمؤسسات التي قدمت ضدها الشكاوى وبخصوص نتائج التحقيق في الشكاوى ومعالجتها.

الحرب التي تعيشها إسرائيل في الأشهر الأخيرة سلّطت الضوء على جانب

آخر من خدمة الجمهور، وهي خدمة الجمهور في حالات الطوارئ، وهي ربّما أهمّ من خدمة الجمهور في الأوقات الاعتيادية. قدرة القطاع العام على تقديم خدمة لائقة للجمهور في حالات الطوارئ تزيد من المرونة الوطنية وقدرة المجتمع وأفراده على التعامل مع صعوبات الفترة الراهنة.

على ضوء الصعوبات التي واجهت عشرات آلاف المواطنين النازحين من بيوتهم، أقدمت مفوضية خدمات الدولة بعد مرور أيام معدودة فقط على اندلاع حرب السيوف الحديدية، على إطلاق وتشغيل خطّ هاتفيّ دافئ لمعالجة التوجّهات المتعلقة بحالة الطوارئ. ارتكزت المفوضية على خبرتها ومعرفتها المهنية لمساعدة المتضررين من حالة الطوارئ في حلّ الإشكاليات أمام مختلف السلطات والمؤسسات العامة.

منذ اندلاع حرب السيوف الحديدية، أجرت المفوضية عشرات الزيارات الميدانية في مراكز النازحين، لإتاحة خدماتها للنازحين ومساعدتهم في حلّ مشاكلهم. أجرت أقسام المراقبة في مكتب مراقب الدولة أيضاً زيارات في مراكز النازحين، حيث تحدّثوا مع البعض منهم عن مختلف الصعوبات التي واجهتهم، وذلك للتوقّف عند الفجوات القائمة في تقديم الخدمة في حالات الطوارئ. بعض هذه الأنشطة واردة في التقرير.

”يتوقّع متلقّي الخدمة تلقّي رد خلال فترة زمنية معقولة، إلى جانب التعامل المُنصف واللائق من قبل مقدّم الخدمة، والنظر في طلبه بشكل موضوعي ومهنيّ.“

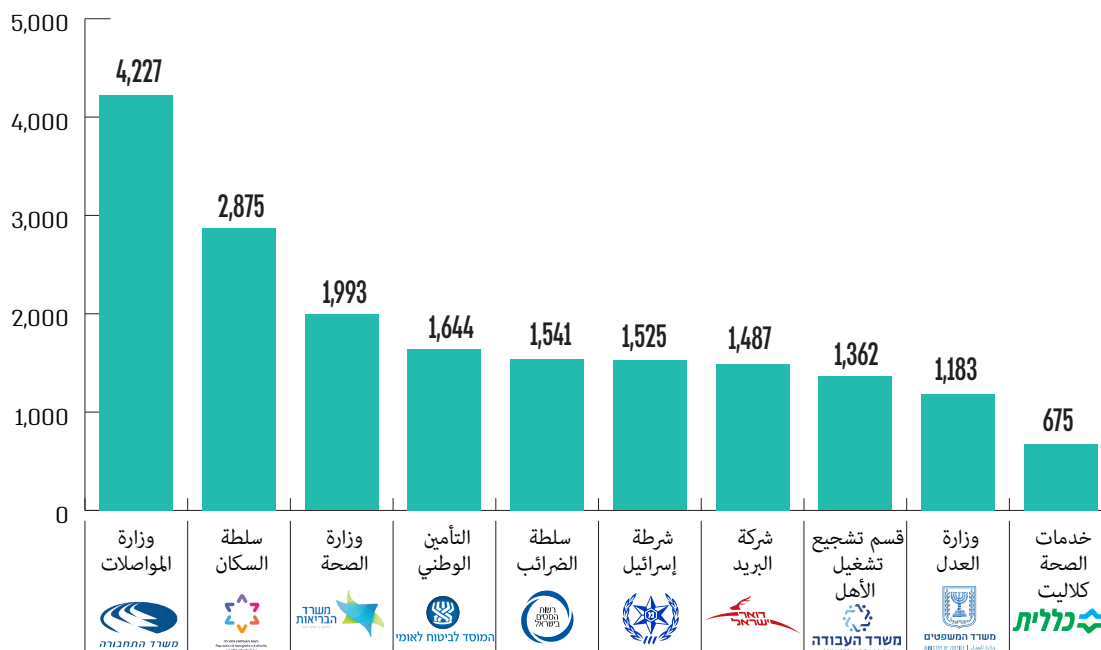
معطيات الشكاوى حول موضوع خدمة الجمهور التي يتم التحقيق فيها ومعالجتها في مفوضية شكاوى الجمهور

نسبة الشكاوى حول خدمة الجمهور من مجمل الشكاوى التي تم التحقيق فيها ومعالجتها في المفوضية

نسبة الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور من مجمل الشكاوى التي تم التحقيق فيها في مفوضية شكاوى الجمهور في فترة التقرير كانت 31.6%. نسبة الشكاوى المُحقّقة والشكاوى التي تمّت معالجته في فترة التقرير بلغت 50%. هذه النسبة أعلى بكثير من المتوسط العام للشكاوى المُحقّقة والشكاوى التي تمّت معالجتها من مجمل الشكاوى في فترة التقرير، والذي بلغ 43.8%. فيما يلي السلطات والمؤسسات العامة العشر التي قدّم ضدها في فترة التقرير أكبر عدد من الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور¹:

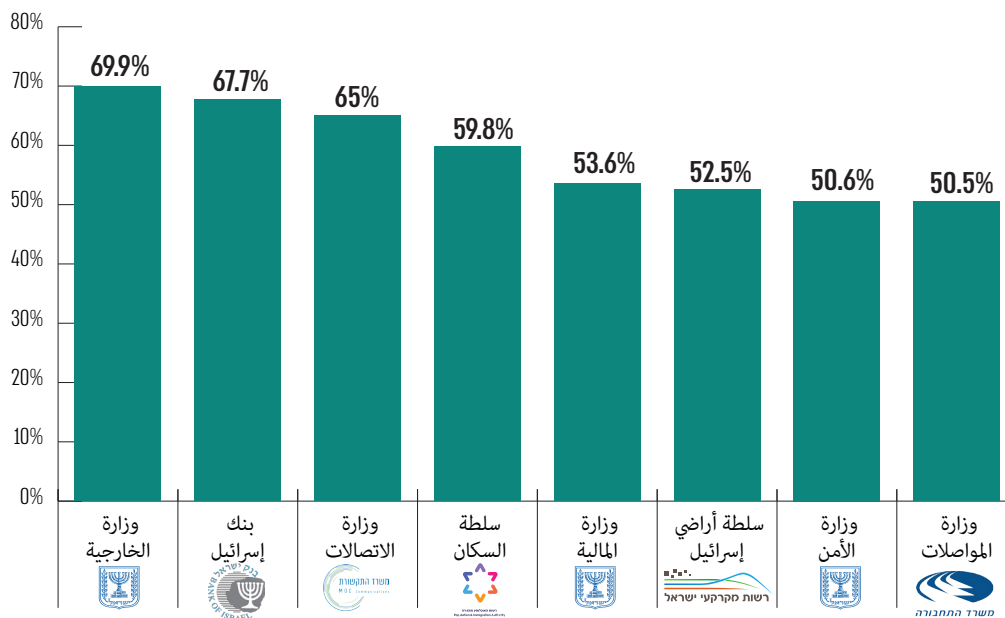
1 المعطيات في هذا المخطط البياني والمخططات البيانية التالية بخصوص قسم التشجيع على عمل الأهل تُعنى بوزارة العمل والرفاه حتى آب/أغسطس 2021 ووزارة الاقتصاد من أيلول/سبتمبر 2021 وحتى كانون الأول/ديسمبر 2022. في عام 2023، أعيد بناء وزارة العمل من جديد، وأعيد ضمّ هذا القسم لها من جديد.

المخطط البياني 1: السلطات والمؤسسات العامة العشر التي قُدِّمَ ضدها في فترة التقرير أكبر عدد من الشكاوى حول موضوع خدمة الجمهور



عندما تكون نسبة الشكاوى المقدّمة ضد سلطة أو مؤسّسة عامّة حول موضوع خدمة الجمهور، من مجمل الشكاوى المقدّمة ضدها، عالية جدًا، فهذا يعني أنّه يتعيّن على هذه السلطة أو المؤسّسة إيلاء انتباه خاص لهذا الموضوع. فيما يلي مخطّط بيانيّ للسلطات والمؤسّسات العامّة التي زادت نسبة الشكاوى المقدّمة ضدها في موضوع خدمة الجمهور عن 50%.

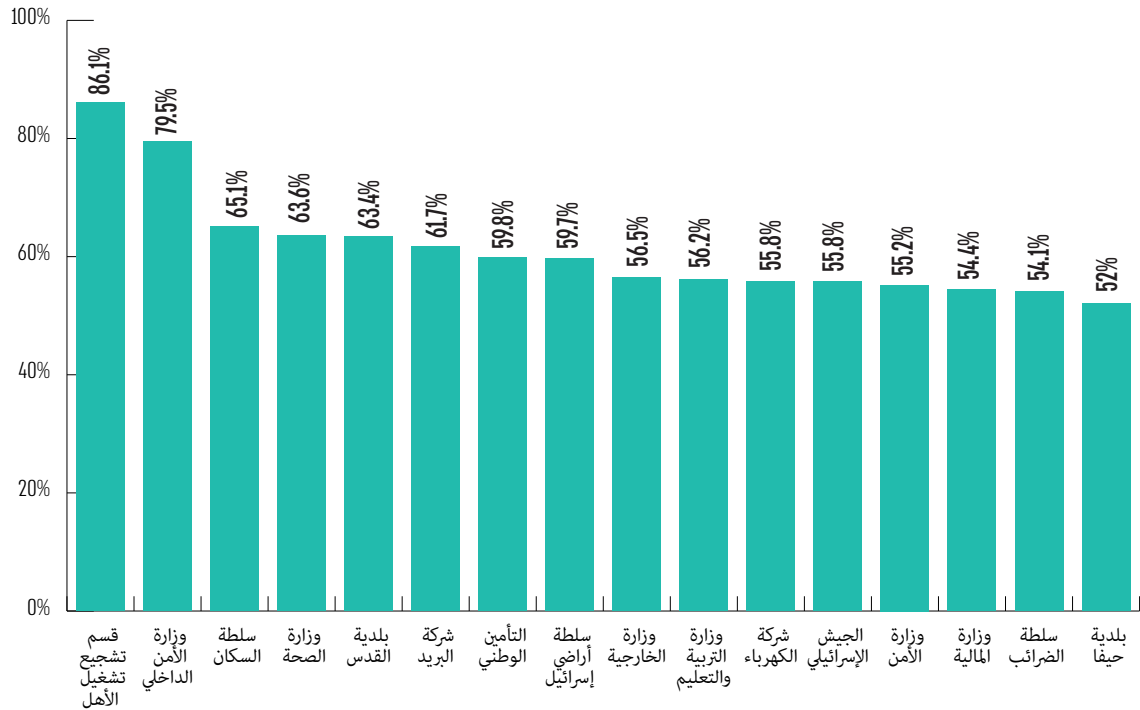
المخطّط البيانيّ 2: سلطات ومؤسّسات عامّة زادت نسبة الشكاوى المقدّمة ضدها بخصوص موضوع خدمة الجمهور في فترة التقرير عن 50%*



* سلطات ومؤسّسات عامّة تمّ التحقيق في أكثر من 240 شكوى مقدّمة ضدها في موضوع خدمة الجمهور في فترة التقرير.

نسبة الشكاوى المُحقّقة والشكاوى التي تمّت معالجتها في موضوع خدمة الجمهور في فترة التقرير بلغت 50%. في بعض السلطات والمؤسّسات العامّة، كانت نسبة هذه الشكاوى أعلى من النسبة أعلاه. فيما يلي تفصيل للسلطات والمؤسّسات التي كانت فيها نسبة الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور أعلى من المعدّل العام.

المخطط البياني 3: سلطات ومؤسسات عامة كانت الشكاوى المَحَقَّة والشكاوى التي البياني تَمَّت معالجتها، والمقدَّمة ضدها في موضوع خدمة الجمهور، أعلى من المعدَّل العام (50%)*



* سلطات ومؤسسات عامة تَمَّ التحقيق في أكثر من 270 شكوى مقدَّمة ضدها في موضوع خدمة الجمهور في فترة التقرير.

نتائج المسح حول موضوع خدمة الجمهور

أجرت مفوضية شكاوى الجمهور مسحاً ميدانياً أولياً في مجموعة مختارة من السلطات والمؤسسات العامة، بهدف تقييم جوانب مختلف لخدمة الجمهور. اختيرت هذه السلطات والمؤسسات وفقاً للمعايير التالية: (أ) تُقدّم ضدها في المفوضية مئات الشكاوى سنوياً على الأقل في مواضيع مختلفة؛ (ب) إنها تُقدّم خدمة جمهور على مستوى قطري؛ (ج) لديها مراكز خدمات فعلية في ألوية مختلفة، مراكز خدمة هاتفية ومواقع إنترنت. كما جاء أعلاه، فإنّ هذه السلطات والمؤسسات هي: التأمين الوطني؛ سلطة الضرائب؛ سلطة السكّان؛ وزارة المواصلات؛ شركة البريد؛ عميدار؛ شركة الكهرباء وسلطة أراضي إسرائيل. بناء المسوح، تحليل المعطيات المستخلصة من المسوح وتحديد حجم العينة تمّ بمرافقة استشارة إحصائية.

في إطار عملية المسح تم تقييم جودة الخدمة في مراكز الخدمة التابعة للسلطات والمؤسسات العامة، مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية التابعة لها والمعلومات والخدمات المختلفة على مواقع الإنترنت التابعة لها. توجد لكلّ من هذه السلطات والمؤسسات مراكز خدمة (فيما يلي أيضاً- مراكز استقبال الجمهور) في ألوية مختلفة: القدس، تل أبيب، حيفا، الجنوب والشمال.

في شباط/فبراير وآذار/مارس 2024²، أجرى موظفو مفوضية شكاوى الجمهور زيارات ميدانية في مراكز الخدمة التابعة للسلطات والمؤسسات المختارة. أجريت في كل مركز خدمة زيارتان في ساعات مختلفة، ليلبلغ عدد الزيارات الكليّ عشر زيارات في مراكز الخدمة التابعة لكلّ من هذه السلطات والمؤسسات.

بالإضافة إلى ذلك، اطلع موظفو مفوضية شكاوى الجمهور على المعلومات والخدمات المختلفة على موقع الإنترنت التابع لكل من هذه السلطات والمؤسسات. تم أيضًا التوجه إلكترونيًا إلى كل من هذه السلطات والمؤسسات، لمعرفة سرعة الرد (أي الوقت الذي يستغرقها الرد) وجودته.

في إطار تقييم مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية، قيم موظفو مفوضية شكاوى الجمهور منالية المركز وسهولة الوصول إليه، وجودة الخدمة المقدمة فيه من جوانب مختلفة.

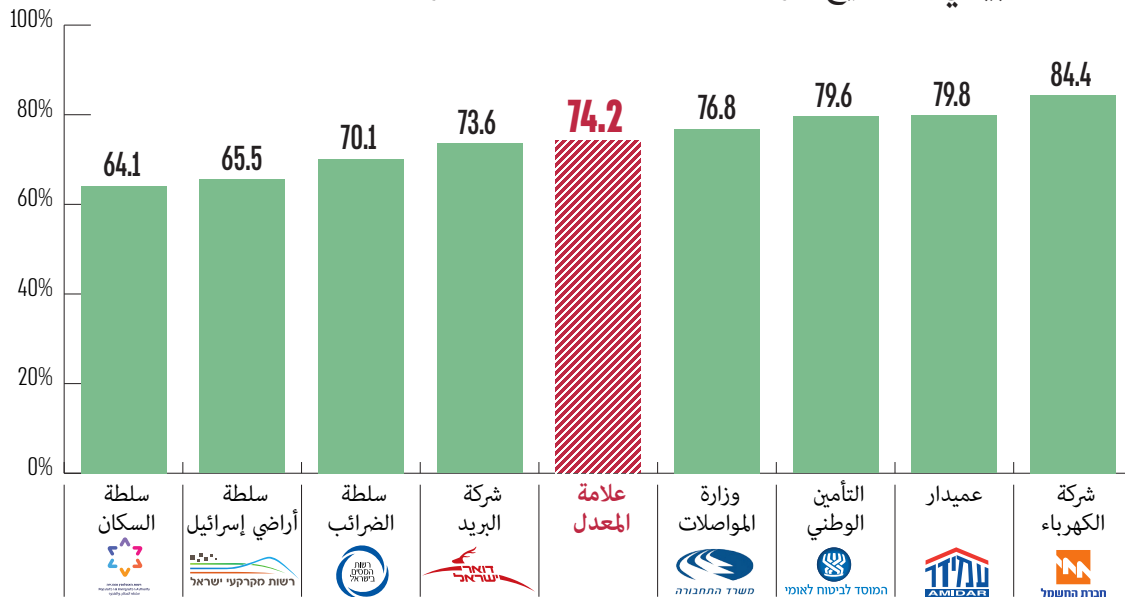
شمل كل مسح من المسوح التي أجريت في السلطات والمؤسسات المختارة أسئلة تناولت جوانب مختلفة للخدمة المقدمة، بحيث تتكون العلامة الإجمالية من عدد كبير من المتغيرات.

المركبات التي تتكون منها العلامات في كل من المسوح التي أجريت في مراكز الخدمة، على موقع الإنترنت وفي مراكز الخدمة الهاتفية مفصلة في الملحق 1 للتقرير.

العلامة الإجمالية لكل سلطة ومؤسسة تُعطى بناءً على حساب المعدل الموزون لمركباتها المختلفة. أعطيت نسبة 50% لنتائج المسوح بخصوص جودة الخدمة في مراكز استقبال الجمهور في السلطات والمؤسسات المختارة، ونسبه 25% لنتائج المسوح بخصوص مواقع الإنترنت التابعة لها و 25% لنتائج المسوح بخصوص مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية التابعة لها.

فيما يلي مُعدّل العلامة الموزونة (العامة) التي حصلت عليها كل سلطة/ مؤسسة في الاستطلاعات التي أجرتها مفوضيّة شكاوى الجمهور:

المخطط البياني 4: تدرّج جودة الخدمة، مُعدّل العلامة الموزونة

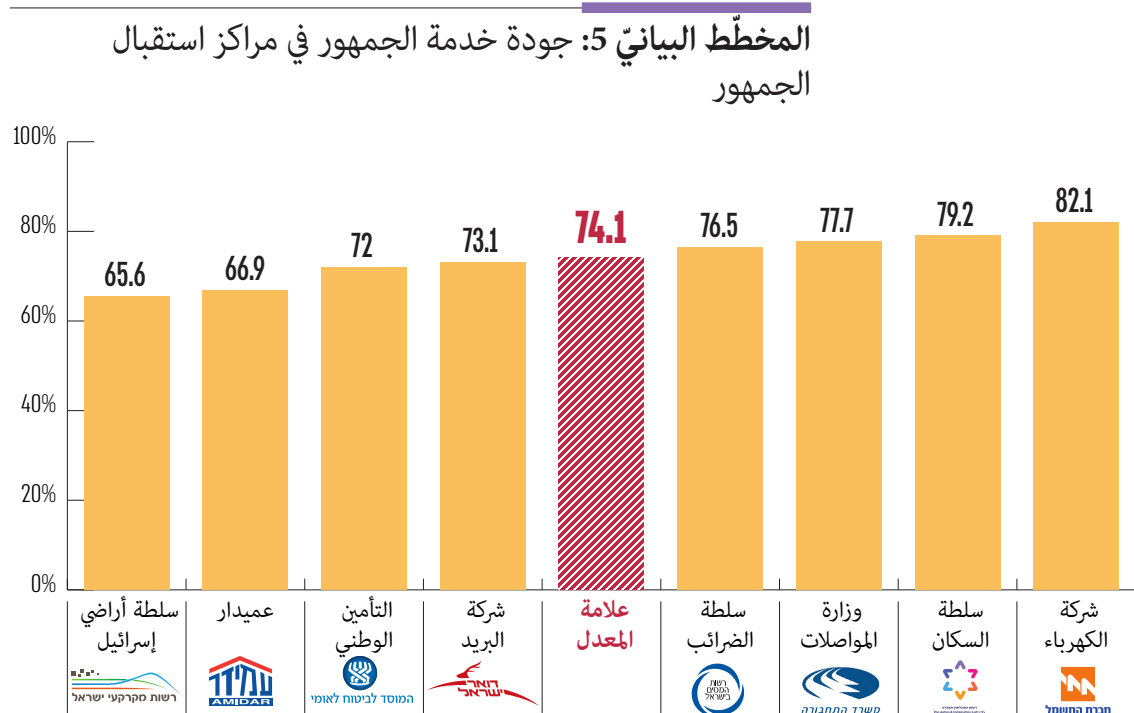


حصلت شركة الكهرباء على أعلى معدل علامة موزونة فيما يخص جودة الخدمة، تليها عميدار، التأمين الوطني ووزارة المواصلات.

حصلت أربع سلطات/مؤسسات على معدل علامة موزونة أقل من المعدّل: سلطة الهجرة والسكان، سلطة أراضي إسرائيل، سلطة الضرائب وشركة البريد. فيما يلي العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات في كلّ مرّكب.

جودة خدمة الجمهور في مراكز استقبال الجمهور

فيما يلي العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات في مؤشر جودة خدمة الجمهور في مراكز استقبال الجمهور:

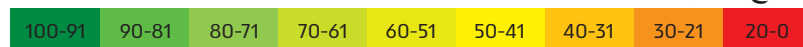


كما يظهر بوضوح، فإن المعدل الذي حصلت عليه جميع السلطات/المؤسسات في مؤشر جودة الخدمة في مراكز استقبال الجمهور كان 74.1/100. حصلت شركة الكهرباء على أعلى علامة في هذا المؤشر - 82.1 تليها سلطة الهجرة والسكان - 79.2.

حصلت سلطة أراضي إسرائيل على أدنى علامة - 65.6.

المخطط البياني 6: العلامات التي حصلت عليها السلطات/
المؤسسات العامة في المواضيع الثانوية التي تشكّل معًا العلامة
المعطاة في موضوع جودة خدمة الجمهور في مراكز استقبال الجمهور

مفتاح الخريطة

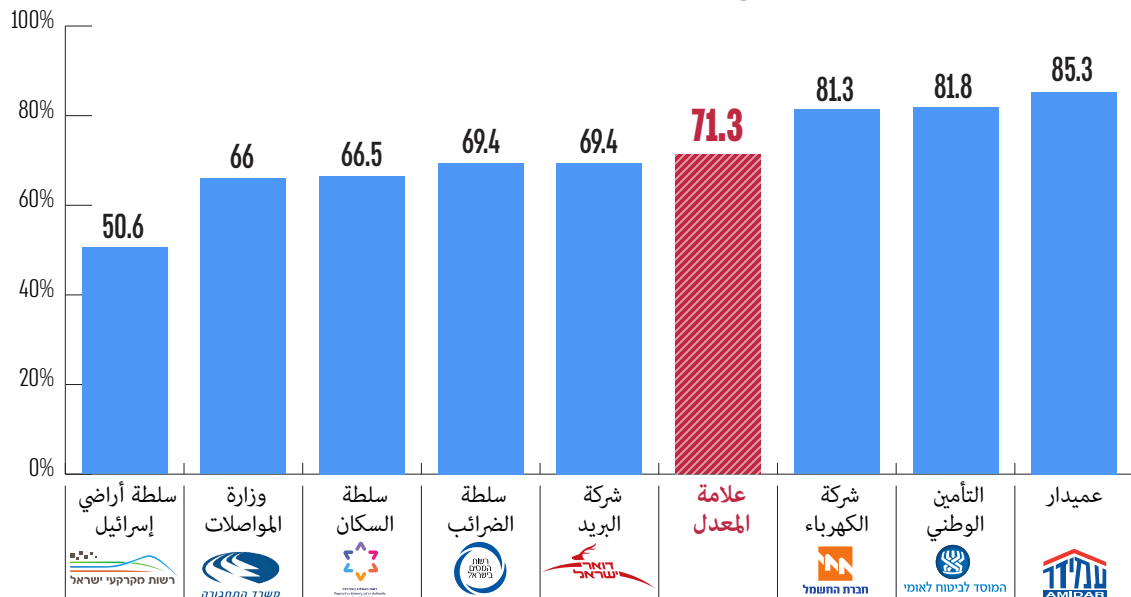


3 الخريطة الحرارية هي أداة للتمثيل المرئي للعلامات المختلفة. في الخرائط الحرارية أدناه، العلامات المتدنية تظهر بمختلف درجات اللون الأحمر. كلما كانت العلامة أدنى، تكون درجة اللون الأحمر التي تمثلها على الخريطة الحرارية داكنة أكثر؛ بينما تظهر العلامات العالية بمختلف درجات اللون الأخضر. كلما كانت العلامة أعلى، تكون درجة اللون الأخضر التي تمثلها داكنة أكثر. درجات اللونين البرتقالي والأصفر تمثل العلامات المتوسطة.

تقييم المعلومات والخدمات المختلفة على مواقع الإنترنت التابعة للسلطات/المؤسسات

فيما يلي العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات التي خضعت للتقييم بخصوص جودة المعلومات والخدمات المختلفة على مواقع الإنترنت التابعة لها:

المخطط البياني السابع: جودة المعلومات وخدمة الجمهور على مواقع الإنترنت التابعة للمؤسسات



كما يظهر بوضوح، فإن المعدل الذي حصلت عليه جميع السلطات والمؤسسات في مؤشر جودة المعلومات والخدمة في مراكز استقبال الجمهور كان 71.3. حصلت عميدار على أعلى علامة في هذا المؤشر - 85.3، تليها مؤسسة التأمين الوطني - 81.8. حصلت معظم السلطات/المؤسسات على علامات أقل من المعدل في هذا المؤشر.

حصلت سلطة أراضي إسرائيل على علامة 50.6 فقط.

فيما يلي العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات العامة في المواضيع الثانوية التي تشكّل معاً العلامة المعطاة في موضوع جودة المعلومات والخدمات المختلفة في مواقع الإنترنت التابعة للسلطات/المؤسسات. تشير هذه الخارطة إلى نقاط القوة ونقاط الضعف لكل سلطة/مؤسسة في مختلف المواضيع الثانوية.

المخطط البياني 8: العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات في المواضيع الثانوية التي تشكّل معاً العلامة المعطاة في موضوع جودة المعلومات والخدمات المختلفة في مواقع الإنترنت التابعة للسلطات/المؤسسات

العلامة الموزونة	الموضوع الثانوي	وزارة المواصلات	سلطة السكان	المؤسسة للتأمين الوطني	سلطة الضرائب	شركة البريد	عميدار	شركة الكهرباء	سلطة أراضي إسرائيل
20%	تعيين مواعيد الأدوار	50	11	57	29	93	75	100	
20%	لرّد على التوجّهات عبر الموقع	37.5	87.5	85	80	62.5	100	65.0	
10%	معلومات على الموقع عن الخدمات المختلفة	75	100	100	100	75	100	100	100
10%	معلومات على الموقع عن سُبُل الاتصال	80	80	80	80	80	80	60	40
10%	معلومات على الموقع بلغات أخرى، غير العبرية	90	90	100	75	0	90	75	0
10%	تنفيذ معاملات إلكترونيًا وتلقّي إشعار	100	75	100	50	75	50	75	50
10%	علاج توجّهات إلكترونية	40	40	70	80	70	100	90	30
5%	معلومات على الموقع عن ساعات دوام مركز الخدمات وعن الخدمات المتاحة فيه، وتوفّر ميثاق خدمات داخلي (SLA)	100	67	67	83	67	67	67	67
5%	وجود منطقة شخصيّة	100	100	100	100	100	100	100	100

مفتاح الخريطة

100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-41	40-31	30-21	20-0
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية

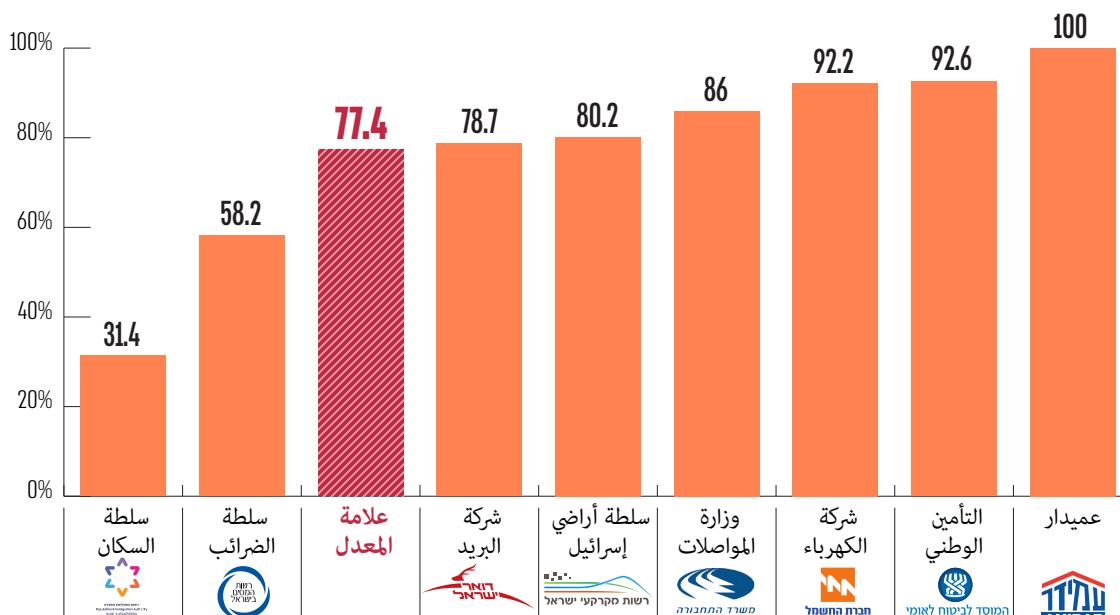
الخدمة الهاتفية الناجعة تمكّن متلقّي الخدمة من تلقّي المعلومات وتنفيذ المعاملات بسرعة وبنجاعة، دون أن يضطر للحضور إلى مركز الخدمة التابع للسلطة/المؤسسة. هذه الخدمة مهمة جدًا للأشخاص الذين يجدون صعوبة في تنفيذ معاملات بقواهم الذاتية على موقع الإنترنت للسلطة/المؤسسة، لأنّهم يفتقرون للمهارات الرقمية. يستطيع متلقّي الخدمة عبر مركز الخدمة الهاتفي تلقّي المعلومات عن الخدمة التي يحتاج إليها وعن المستندات المطلوبة من أجل تلقّي الخدمة، تعيين مواعيد عبر مركز الخدمة الهاتفية لأدوار في مراكز الخدمة وتلقّي معلومات عن سير معالجة الطلبات التي قدّمها.

قيمت مفوضية شكاوى الجمهور نجاعة مراكز الخدمة التابعة للسلطات والمؤسسات التي خضعت للتقييم. في هذا الإطار، تواصل موظفو المفوضية مع مراكز الخدمة الهاتفية وحسبوا وقت الانتظار إلى أنّ تلقوا ردًا من قبل مندوب خدمة، إمكانية ترك رسالة ومعاودة الاتصال بهم من قبل مندوب خدمة وساعات عمل مركز الخدمة الهاتفية. بالإضافة إلى ذلك، قيم موظفو المفوضية إمكان تلقّي خدمة بلغات أخرى، غير العبرية، وتوفّر منظومة تفاعلية لتوجيه المكالمات (IVR) بلغات أخرى. تم قياس أوقات الانتظار بواسطة إجراء 30 مكالمة مع كلّ مركز من مراكز الخدمة.

” بعض الهيئات كشفت عن نقاط قوة في كل مؤشرات الفحص، وأخرى وجدت نقاط ضعف في مؤشرات معينة، مقارنة بهيئات أخرى.

فيما يلي العلامات التي حصلت عليها السلطات/المؤسسات في موضوع مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية:

المخطط البياني 9: العلامات التي حصلت عليها السلطات والمؤسسات بخصوص مراكز الخدمة الهاتفية



الاختلاف بين السلطات والمؤسسات بخصوص مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية كان أكثر وضوحًا من الاختلاف بينها بخصوص المؤشرين السابقين: جودة المعلومات والخدمة على مواقع الإنترنت وجودة الخدمة في مراكز استقبال الجمهور.

كما يظهر بوضوح، فإن المعدل الذي حصلت عليه جميع السلطات والمؤسسات في مؤشر مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية كان 77.4. حصلت عميدار على أعلى علامة في هذا المؤشر - 100، تليها مؤسسة التأمين الوطني التي حصلت على علامة عالية جدًا - 92.6، وكذلك الأمر بالنسبة لشركة الكهرباء - 92.2.

حصلت سلطة السكان والهجرة على درجة متدنية جداً في هذا المؤشر- 31.4 فقط.

فيما يلي خريطة حرارية تستعرض علامات السلطات والمؤسسات في المواضيع الثانوية التي تشكّل معاً العلامة المعطاة لمستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية. تشير هذه الخريطة إلى نقاط القوة ونقاط الضعف لكل سلطة/مؤسسة في مختلف المواضيع الثانوية.

المخطط البياني 10: العلامات التي حصلت عليها السلطات/ المؤسسات العامة في المواضيع الثانوية التي تشكّل معاً العلامة المعطاة في موضوع مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية

العلامة الموزونة	الموضوع الثانوي	وزارة المواصلات	شركة الكهرباء	سلطة السكان	سلطة الضرائب	شركة البريد	سلطة أراضي إسرائيل	المؤسّس الوطني للتأمين	عميدار
40%	مدة انتظار الردّ في مركز الخدمة الهاتفية	90	86	2	87	86	93	98	100
25%	مكانية ترك رسالة ومعاودة الاتصال من قبل مندوب	100	100	0	0	100	100	100	100
15%	ساعات دوام مركز الخدمة الهاتفية	100	100	70	90	70	70	90	100
10%	مكانية تلقي رد بلغات أخرى، غير العبرية	50	90	100	50	90	75	75	100
10%	منظومة تفاعلية لتوجيه محادثات بلغات مختلفة، غير العبرية (IVR)	50	90	100	50	0	0	75	100

مفتاح الخريطة

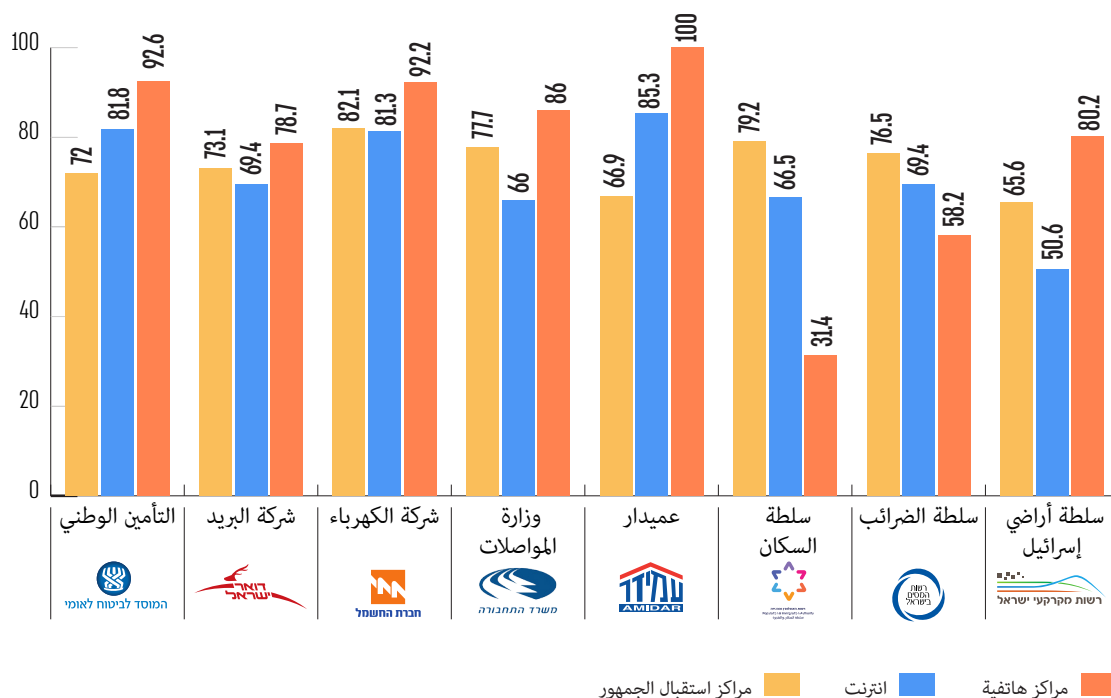
100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-41	40-31	30-21	20-0
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

يتضح من مراجعة العلامات التي حصلت عليها جميع السلطات والمؤسسات في مؤشرات الخدمة المختلفة أنّه في مؤشر مستوى الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية، أعلى معدل حصلت عليه السلطات والمؤسسات كان 77.4. المعدّل الذي حصلت عليه السلطات والمؤسسات في مؤشر الخدمة في مراكز الخدمة بلغ 74.1.

والمعدّل الذي حصلت عليه في مؤشر المعلومات والخدمات على مواقع الإنترنت بلغ 71.3.

فيما يلي مقارنة بين العلامات التي حصلت عليها كلّ سلطة/مؤسسة في مؤشرات الخدمة المختلفة:

المخطط البياني 11: العلامات التي حصلت عليها كلّ سلطة/مؤسسة في المؤشرات المختلفة لخدمة الجمهور



كما يظهر بوضوح، حصل جزء من السلطات والمؤسسات على علامات مماثلة في مؤشرات الخدمة المختلفة، ولكنّ جزءاً من هذه السلطات والمؤسسات حصل على علامة عالية في مؤشر واحدة، وعلى علامات متدنية في مؤشرات أخرى.

تشير الخريطة الحرارية أدناه إلى أنّ بعض السلطات والمؤسسات بيّنت نقاط قوة في جميع مؤشرات التقييم، وفي البعض منها، وُجدت نقاط ضعف في مؤشرات معيّنة، قياسًا بسلطات ومؤسسات أخرى.

سلطة أراضي إسرائيل	سلطة الضرائب	سلطة السكان	عميدار	وزارة المواصلات	شركة الكهرباء	شركة البريد	التأمين الوطني	
65.6	76.5	79.2	66.9	77.7	82.1	73.1	72	الخدمة في مراكز استقبال الجمهور
50.6	69.4	66.5	85.3	66	81.3	69.4	81.8	المعلومات والخدمات على مواقع الإنترنت
80.2	58.2	31.4	100	86	92.2	78.7	92.6	الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية

مفتاح المخطط البياني

100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-41	40-31	30-21	20-0
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

بعض السلطات والمؤسسات بيّنت نقاط قوة في جميع مؤشرات التقييم، وفي البعض منها، وُجدت نقاط ضعف في مؤشرات معيّنة، قياسًا بسلطات ومؤسسات أخرى

خدمة جمهور لائقة- قاعدة أساسية لكسب ثقة الجمهور وأداة رئيسية لتحقيق أهداف اجتماعية

ما يميّز خدمة الجمهور هو أنّها ليست موضع منافسة كبيرة، وجمهورها المستهدف هو "جمهور مُقيّد" لا توجد لديه بدائل أخرى.

كثرة السلطات والمؤسسات العامة وطريقة توزيع مجالات المسؤولية بينها أدّت في بعض الأحيان إلى تعقيدات بيروقراطية، بسببها، يصعب على المواطن، وأحياناً على السلطة والمؤسسة العامة نفسها، أن تحدّد من الجهة المسؤولة عن معالجة المشكلة التي واجهت المواطن، ويتمّ "تقاذفه" من جهة لأخرى.

عندما يكون التوزيع الداخلي للمسؤوليات بين الجهات المختلفة داخل السلطة أو المؤسسة العامة غير معرّف كما يجب، ولا توجد جهة محدّدة لتنسيق سيرورة معالجة طلبات وتوجّهات المواطنين- في بعض الأحيان، لا يكون واضحاً للجهات المختلفة ما هي مجالات مسؤولياتها.

توحيد المعايير المتعلقة بتقديم خدمة الجمهور، بناء آليات الردّ الناجع والمفصّل، تقليص الفجوات البيروقراطية والتنسيق بين مختلف الهيئات الحكومية وتبادل المعلومات فيما بينها- جميعها تزيد من نجاعة خدمة الجمهور، تقليل الإنفاق الحكومي المترتب على تقديم الخدمة وتعزيز ثقة الجمهور بأنظمة وخدمات الجمهور.

إلى جانب التصرّ الذي يعتبر خدمة الجمهور وسيلة لتحصيل الحقوق الإدارية، الاجتماعية وغيرها من الحقوق الممنوحة لطالب الخدمة، ساد في العقود الأخيرة التوجّه بأنّه يتعيّن على مقدّم خدمة الجمهور ملاءمة طريقة تقديم الخدمة لاحتياجات متلقّي الخدمة، قدر المستطاع. وفقاً لهذا التوجّه، يتوجّب على مقدّم خدمة الجمهور الاعتراف بأنّ خدمة الجمهور هي حق لمتلقّي الخدمة وليس منّة عليه، ويتوجّب على الدولة أن تفعل

كل ما بوسعها لتسهيل عملية تلقي خدمة الجمهور.

تجدر الإشارة إلى أنّ العيوب في طريقة تقديم الخدمة، وإن لم تكن مرتبطة بماهية الخدمة نفسها، قد تكون أحد العوائق الرئيسية أمام حصول الحقوق، خاصة للفئات الأكثر استضعافاً وتهميشاً في المجتمع. خدمة الجمهور اللائقة تسهم في حصول حقوق الفئات المهمشة.

تسلط مفوضية شكاوى الجمهور الضوء على تشخيص وتقليل العوائق البيروقراطية فيما يتعلق بتقديم الخدمات للمواطن، من منطلق الإيمان بأنه يحق للمواطن تلقي خدمة ناجعة، متساوية وعالية الجودة. بسبب العوائق البيروقراطية، يضطر المتوجه لاستثمار وقت طويل وجهود كبيرة من أجل تلقي الخدمة، الأمر الذي ينطوي أحياناً على تكبد تكاليف مالية، بطريقة تزيد من "التكلفة الإدارية" المترتبة على حصول حقوقه.

معايير خدمة الجمهور

معايير خدمة الجمهور اللائقة الواردة في التقرير تُعنى بأربعة جوانب رئيسية لخدمة الجمهور، والتي استخلصت عند التحقيق في الشكاوى ومعالجتها:

1. آليات وسيرورات معالجة توجّهات الجمهور
2. الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية، والمعلومات التي تقدّم في هذه المراكز
3. الخدمة في مراكز استقبال الجمهور
4. الخدمات الإلكترونية والمعلومات على مواقع الإنترنت

آليات وسيرورات معالجة توجّهات الجمهور

أحد أهم أسس الخدمة اللائقة وعالية الجودة هو الردّ الناجع والفعال على الأسئلة، الادّعاءات والتوجّهات بخصوص تقديم الخدمة وشروط تلقي الخدمة. سواء عند الردّ على التوجّه الأولي لتلقي الخدمة أو عند الردّ في تمة سيرورة تقديم الخدمة، حيث قد يضطر متلقي الخدمة أو السلطة أو

المؤسسة العامة لتقديم معلومات أو مستندات أو تنفيذ معاملات مختلفة. تتلقى مفوضية شكاوى الجمهور شكاوى عديدة عن مواضيع مختلفة متعلقة بطريقة الردّ على التوجّهات في موضوع خدمة الجمهور وجودة الردّ. يشير التقرير إلى استنتاجات عديدة بخصوص الجوانب المختلفة لطرق الردّ على المتوجّهين والتواصل معهم- معالجة التوجّهات بشكل فعّال؛ تجنب التأخير في معالجة التوجّهات، إدارة المتوجّهين؛ تأكيد استلام التوجّه والردّ عليه مرحلياً؛ النظر في المستندات واستكمالها؛ واجب الردّ خطياً؛ إعطاء ردّ نهائي؛ ترجيح الرأي قبل إصدار قرار وغير ذلك.

نجاعة ومناحية وسائل التواصل مع الجمهور- الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية

إحدى الوسائل المتاحة والسريعة للتواصل بين السلطة/المؤسسة مقدّمة الخدمة والجمهور هي إتاحة مركز خدمة هاتفية ناجعة وفعّالة للجمهور. نجاعة مركز الخدمة الهاتفية تقاس وفقاً لمناحيته، مرونته وقدرته مندوبيه على إعطاء شرح واضح لمتلقي الخدمة حول كيفية تلبية احتياجاته دون أن يضطر للحضور إلى مركز الخدمة.

تفعيل مركز خدمة هاتفية فعّالة يُسهم في إتاحة الخدمات للجمهور، فهو يتيح للمواطن إمكانية التواصل المباشر مع مندوبي الخدمة، دون أن يضطر لصياغة وتوضيح طلبه خطياً. تفعيل المركز يتيح المجال أيضاً لتلقي رد سريع في إطار معالجة إشكاليات بسيطة وأخرى متكرّرة، بالإضافة إلى تلقي معلومات عن مختلف قنوات تقديم الخدمات، طرق التوجّه وجهات الاتصال الملائمة.

يستعرض التقرير عيوباً أشارت إليها مفوضية شكاوى الجمهور أمام سلطات ومؤسسات مختلفة، وهي متعلقة بمدة الانتظار لتلقي ردّ في مركز الخدمة الهاتفية، استعداد المركز لسيرورات خدماتية جديدة، جودة المعلومات التي يقدمها مندوبو الخدمة في المركز وطريقة تحويل التوجّهات للجهات الملائمة لمتابعة معالجتها.

التواصل المباشر مع مقدم الخدمة- الخدمة في مراكز استقبال الجمهور

في العصر الرقمي أيضًا، فإن استقبال الجمهور بشكل مباشر في مراكز الخدمة ما زال يعتبر وسيلة رئيسية لتقديم خدمة ناجعة، ويتوجب على السلطات والمؤسسات مقدمة الخدمة للجمهور تمكين المواطن من تلقي الخدمة بهذه الطريقة. بالنسبة للعديد من طالبي الخدمة، فإن القنوات الرقمية التي تفعّلها السلطات أو المؤسسات العامة ليست بديلًا عن تلقي الخدمة في مراكز استقبال الجمهور التابعة للسلطات والمؤسسات العامة. تلقي بعض الخدمات يستدعي أيضًا الحضور إلى مركز الخدمة، ولا يوجد أي بديل لتلقي هذه الخدمات.

من المتوقع أن تكون ساعات استقبال الجمهور في مراكز الخدمة موزعة، وأن تسمح باستقبال الجمهور في ساعات الصباح وفي ساعات بعد الظهر. يجب أيضًا ضمان تقديم خدمة مناسبة للمواطن في أوقات الذروة والطوابير الطويلة.

في إطار التحقيق في الشكاوى ومعالجتها، تُعنى مفوضية شكاوى الجمهور أيضًا بجودة الخدمة المقدمة في مراكز استقبال الجمهور، ويتضمن التقرير أمثلة على شكاوى حول هذا الموضوع.

الخدمات الإلكترونية وتحديث المعلومات على مواقع الإنترنت

جزء أساسي من الخدمة الملائمة للجمهور هو إتاحة المجال لتنفيذ معاملات بوسائل إلكترونية. هذه الخدمة توفر الوقت لمتلقي الخدمة وتمكّنه من الحصول على مُرادِه دون أن يؤثر ذلك على روتين يومه والذهاب إلى مركز الخدمة مضطّرًا. ما لا يقل أهمية عن ذلك هو إتاحة المجال لتلقي معلومات بوسائل إلكترونية. يتوجب على السلطات والمؤسسات العامة التحقق من أن المعلومات التي تنشرها هي معلومات دقيقة، تسهل على أي متوجّه تحصيل حقوقه.

يشير التقرير إلى استنتاجات مركزيّة بخصوص تقديم خدمة الجمهور والتي يجب إيلاؤها انتباهًا خاصًا:

1. اعتبار متلقي الخدمة زبونًا- تعزيز ثقة الجمهور في الخدمة العامة والإنصاف في تقديم الخدم

على السلطات والمؤسسات العامّة السعي لتعزيز ثقة الجمهور في طريقة معالجة التوجّهات والخدمة التي تقدّمها هذه السلطات والمؤسسات، الأمر الذي يُسهم في تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسات العامّة.

يتوجّب على السلطات والمؤسسات العامّة السعي لترسيخ توجّه خدماتيّ يعتبر متلقّي الخدمات زبائن وعملاء، وتحسين منظومة توجّهات الجمهور وفقًا لذلك.

على السلطات والمؤسسات العامّة تنظيم آليات معالجة التوجّهات بطريقة تضمن معالجة توجّهات المواطن بشكل ملائم ومنصف، دون تأخير.

في هذا الإطار، يتوجّب على السلطات والمؤسسات العامّة إيلاء الاهتمام اللازم لتحسين الآليات التي تتبّعها لمعالجة توجّهات الجمهور، والحرص على الردّ على هذه التوجّهات بالطريقة المناسبة. يتوجّب على هذه السلطات والمؤسسات أيضًا ضمان استمرارية المعالجة الفعّالة للتوجّه طيلة عملية معالجة التوجّه، بدءًا من مرحلة تأكيد استلام التوجّه، مرورًا بمرحلة استكمال المستندات المطلوبة ووصولًا إلى مرحلة إعطاء رد نهائيّ ومفصّل يمثل لأحكام القانون الإداريّ.

2. توجّهات الجمهور كأداة لتحسين الجاهزيّة، المتابعة والتعلّم

توجّهات الجمهور هي أداة رئيسيّة تساعد السلطة والمؤسسة العامّة على متابعة نشاطها وتشخيص احتياجات المتوجّهين

منظومة توجّهات الجمهور في السلطة أو المؤسسة العامّة يجب أن تشكّل بالنسبة للسلطة/المؤسسة مركز معرفة تنظيميّة مهمّة، يساعدها

على التعلّم وتحسين الخدمة التي يقدّمها. لتقديم خدمة ملائمة، توفير معلومات مناسبة ودقيقة والحدّ من عدد التوجّهات المتكرّرة حول نفس الموضوع، يتوجّب على السلطة أو المؤسسة خوض سيورات تعلّم ومتابعة للاحتياجات المختلفة لجمهور متلقي الخدمة، استناداً إلى التوجّهات التي تصلها من الجمهور، من جملة أمور أخرى.

3. إجراءات خدماتيّة جديدة أو تغيير شروط الخدمة تستدعي تهيئة منظومة توجّهات الجمهور في السلطة أو المؤسسة.

قبل بدء أيّ إجراء خدماتيّ جديد، يتوجّب على السلطة أو المؤسسة العامة إيلاء اهتمام خاصّ أيضاً لضرورة تهيئة الجهات المختلفة المتداخلة في تقديم الخدمة للردّ على توجّهات الجمهور في هذا الشأن. على سبيل المثال، يستعرض التقرير شكاوى قدّمت ضد وزارة المواصلات:

في إطار الاستعدادات لإجراء خدماتيّ جديد، يُستحسن أن تستعد السلطات والمؤسسات العامة مسبقاً لمعالجة توجّهات الجمهور في هذا الشأن.

تبادر السلطات والمؤسسات العامة من حين لآخر لإجراءات خدماتيّة واسعة النطاق، مثل حملات الجباية المكثّفة، تغيير شروط الاستحقاق لفترة محدّدة وإجراءات لتقصير مدة انتظار الأدوار. إلى جانب الاستعدادات المهنيّة لتنفيذ الإجراء، يُستحسن أن تقوم السلطة أو المؤسسة العامة بإرشاد أذرعها الداخليّة المسؤولة عن معالجة توجّهات الجمهور، لتتمكّن من الرد على توجّهات الجمهور المعني أو المطالب بالمشاركة في الإجراء الخدماتيّ.

■ جباية ديون سابقة

اعترض بعض المشتكين على مطلب وزارة المواصلات بدفع رسوم على مركبة، مع أنّ المركبات التي طُلب دفع رسومها غير مستخدمة من قبلهم

منذ عدة سنوات، في أعقاب بيعها بهدف استخدام قطعها، كل على حدة، وحظر استخدامها.

ادّعى المشتكون أنّه على مدار سنوات طويلة، لم يتلقّوا إخطارات بدفع رسوم عن المركبات، وفور استلام الإخطار بالدفع أعلاه، تواصلوا مع قسم الترخيص وطلبوا معرفة السبب. أشار المشتكون أيضًا إلى أنّه بعد تقديم المستندات التي تثبت أنّهم لم يستخدموا المركبة، لم يحصلوا على إعفاء من واجب الدفع، وتمّ تحويلهم من جهة لأخرى في قسم الترخيص، إلى أن تبّلّغوا بأنّهم ملزمون بالدفع، بموجب تعليمات إجراء جديد.

اتّضح في التحقيق أنّ وزارة المواصلات أطلقت حملة مكثّفة لجباية ديون سابقة. بالنسبة للمشتكين، فإنّهم لم يمتثلوا للمطلب القانوني بخصوص إجراء حذف المركبة من سجلات وزارة المواصلات، وبالتالي، فإنّ طلبات الدفع أرسلت بموجب القانون.

مع ذلك، وُجد أنّ حملة الجباية بوّشرت دون أن تجري وزارة المواصلات الاستعدادات اللازمة لمعالجة توجّهات متلقّي طلبات الدفع. جاء في الرسائل التي بُعثت إليهم أنّه إذا تمّ تفكيك المركبة أو حُظر ركوبها نهائيًا على الطرقات، يجب التوجّه إلى وزارة الترخيص. في الواقع، فإنّ متلقّي طلبات الدفع الذين توجّهوا إلى مكتب الترخيص بطلب تقديم مستندات تثبت حظر استخدام المركبة التي طُلب بشأنها تسديد الدفعة، لم يتلقوا ردًا موضوعيًا، بل تمّ تحويلهم من جهة لأخرى.

▼ إليكم ما كتبت مفوضيّة شكاوى الجمهور لأحد المشتكين في أعقاب التحقيق في الشكاوى ومعالجتها:

” في أعقاب التوجّهات والجلسات التي عقدت بخصوص هذا الشأن، اتخذت وزارة المواصلات عدة خطوات لمعالجة الموضوع، ومن بينهما إنهاء وتنظيم حملة إلغاء الديون لمن يصرّح بعدم استخدامه لمركبته في السنوات التي تراكم فيها الدين، وبناء آلية لتوجّهات الجمهور، مُخصّصة لمعالجة طلبات تسوية وإلغاء الديون. وقد جاء أنّه من المتوقّع أن يتلقّى

السائقون المدينون، خلال بضعة أسابيع، رسائل من وزارة المواصلات تُفصل فيها السبل المتاحة لتسوية و/أو إلغاء الدين". (1062048)(1068394)

4. إزالة العوائق في تقديم الخدمات والتشجيع على تحصيل الحقوق

في إطار تقديم الخدمة، يتوجب على السلطات والمؤسسات العامة الانتباه لأي ضبابية وعدم وضوح في طريقة توزيع الصلاحيات بينها وداخلها أيضاً. يتوجب على هذه السلطات والمؤسسات أيضاً تحديد آليات التنسيق مع كيانات أخرى وبين جهات مختلفة داخلها، والحصول على المعلومات اللازمة منهم.

على السلطات والمؤسسات العامة السعي لتطوير أنظمة لمشاركة المعلومات وأنظمة معلومات موحدة لتنسيق الخدمة المقدمة للمتوجهين، والحد من العوائق التي تحول دون تقديم الخدمة وتحصيل الحقوق.

يتوجب على جميع السلطات والمؤسسات العامة تطوير آليات لإزالة العوائق البيروقراطية، الأمر الذي يساعد متلقي الخدمة على تحصيل حقوقهم، وإيلاء اهتمام خاص للفئات المستضعفة في المجتمع، الجديرة بالتقدم إلى الأمام في حياتها أو التي تحتاج لإتاحة لغوية أو للخدمات التي تقدمها هذه السلطات والمؤسسات.

على سبيل المثال، يستعرض التقرير شكاوى قدمت ضد مديرة مركز الخدمة في بلدية "يافنه"، والتي رفضت السماح لطالب الخدمة بالتحدث مع مندوبة الخدمة باللغة الروسية:

يتوجب على السلطات والمؤسسات العامة إتاحة المجال لتلقي الخدمة بلغة أخرى غير العبرية، رهنأ بتواجد مقدمي الخدمة الناطقين بهذه اللغات، وجاهزيتهم.

توجد في دولة إسرائيل شرائح سكانية عديدة تتحدث لغات أخرى غير

العبرية. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ خمس سكان إسرائيل يتحدثون العربية. يتوجّب على السلطات والمؤسسات العامة الحرص قدر الإمكان على تقديم الخدمة ليس باللغة العبرية فقط، إنّما أيضًا بلغات أخرى، رهناً بتواجد مقدّمي الخدمة الناطقين بهذه اللغات وجاهزيّتهم. وذلك لعدم المساس بالخدمة المقدّمة لمتلقّي الخدمة.

■ سعت المندوبة لتسهيل الإجراءات على المشتكي عندما تحدّثت معه بلغته الأم- ولكنّ المديرية طالبتها بتجنّب ذلك

حضر المشتكي إلى بلدية يافنه لتلقّي خدمة. مع أنّه يفهم العبرية، إلّا أنّه تحدّث مع مندوبة الخدمة بالروسية بعد أن عرف أنّها تحدّث لغته الأم. خلال المحادثة، تدخلت مديرة القسم وطالبت مندوبة الخدمة بتقديم الخدمة بالعبرية فقط. أشار المشتكي أيضًا إلى أنّ مديرة القسم رفضت السماح لمندوبة الخدمة بأن تقدّم له الخدمة بالروسية.

اعترض المشتكي على المساس بكرامته وعلى حرمانه إمكانية تلقي الخدمة بلغة تسهّل عليه فهم الإجراء.

▼ إليكم ما كتبت مفوضية شكاوى الجمهور للبلدية:

”إحدى الوسائل لتقليص الفجوات النابعة عن خصائص ثقافية مختلفة هي الإتاحة اللغوية وملاءمة الخدمات للشرائح السكانية المختلفة ولاحتياجاتهم، خاصةً إذا كانت تُعنى بالعلاقة المستمرة بين الساكن والسلطة المحليّة والخدمات التي تقدّمها السلطة المحليّة لسكّانها.

الإتاحة اللغوية لخدمة الجمهور تهدف إلى تحقيق المساواة التي تتيح المجال للناطقين بلغة غير لغة الأغلبية لاستهلاك الخدمات والحصول على المعلومات بأفضل طريقة ممكنة. الإتاحة اللغوية مهمة جدًّا عندما تنطوي الخدمة المقدّمة على تقديم معلومات حيوية تسمح للمواطن بالتصرّف وفقًا لقوانين التخطيط والبناء والامتناع عن ارتكاب مخالفات جنائية.

[...]

على البلدية واللجنة توضيح الإجراء وإبلاغ جميع الموظفين خطياً بأنه لا يوجد أي مانع لتقديم خدمة للساكن بلغة غير العبرية، إذا كان ذلك يساهم في تسهيل المعاملات على متلقي الخدمة، وإذا كان مقدّم الخدمة يجيد اللغة بمستوى يضمن تقديم معلومات دقيقة." (1083520)

فيما يلي بضعة أمثلة إضافية لمواضيع تتعلق بالمعايير الواردة في التقرير، استناداً إلى قرارات مفوضيّة شكاوى الجمهور في إطار التحقيق في الشكاوى ضد السلطات والمؤسسات المختلفة، ومعالجتها.

ضمان فاعليّة وزجاجة أنظمة معالجة توجّهات الجمهور

- ينبغي على السلطة أو المؤسسة العامة تعيين جهة محددة لتركيز توجّهات الجمهور، وبغياض جهة كهذه على السلطة أو المؤسسة الحرص على تفعيل آليات لتنسيق ومتابعة موضوع معالجة التوجّهات في إطار الوحدات العاملة فيها.
- على السلطة أو المؤسسة العامة الحرص على تخصيص قوة عاملة بشكل منظم ومستمر لضمان توفر نظام لمعالجة توجّهات الجمهور يلبي احتياجات المتوجّهين بشكل مهني.
- على السلطة/المؤسسة العامة ضمان الاستمراريّة في معالجة التوجّه، حتى إذا تمّت معالجة الطلب من قبل جهات مختلفة في السلطة.
- حتّى إن لم يُحدّد موعد لتنفيذ معاملة معيّنة، إذا توجّب على السلطة أو المؤسسة العامة ممارسة صلاحيتها وفقاً للقانون، عليها أن تفعل ذلك في أسرع وقت ممكن، وفقاً لأحكام القانون، مع الحرص على أكبر قدر ممكن من الدقة والعناية.
- على السلطات أو المؤسسات العامة تنفيذ مخطّطات وآليات لمشاركة وتمرير المعلومات المطلوبة لتأدية عملها.

■ السلطة أو المؤسسة العامة التي تتيح المجال لتلقي الخدمة بواسطة مختلف قنوات الخدمات يجب أن توضّح ذلك للمتوجّهين إليها، وعدم توجيههم لتلقي الخدمة عبر قناة معيّنة.

■ يتوجب على السلطات والمؤسسات الشرح والتوضيح. إذا وصل السلطة/ المؤسسة توجّه بتلقي شرح عن إجراء معيّن اتخذته، لا يجوز للسلطة/ المؤسسة الاكتفاء بإعطاء إجابة مختصرة للمتوجّه، وعليها أن تفصّل الأسباب وراء هذه الإجراء.

ردّ جزئيّ أو غير ملائم

■ لا يجوز للسلطة/ المؤسسة العامة الاكتفاء بردّ مختصر وجزئيّ للمتوجّه إليها، إذا كان الأمر مرتبطاً بتوجّه مفصّل يشمل طلب تلقي شرح عن إجراء اتخذته.

على السلطة/ المؤسسة العامة إعطاء رد يتطرق إلى جميع النقاط التي تناولها المتوجّه في توجّهه إلى السلطة/ المؤسسة

عند الردّ على التوجّه، على السلطة/ المؤسسة العامة التطرّق إلى جميع النقاط المذكورة في التوجّه.

■ توجّهت إلى وزارة التربية والتعليم- وتلقّت ردّاً عشوائياً

توجّهت المشتكية، وهي موظفة في وزارة التربية والتعليم، إلى قسم كبير للقوى العاملة في مجال التدريس بخصوص بعض الشؤون، ولكن وزارة التربية والتعليم ردّت على توجّهاتها بطريقة عشوائية وغير منظّمة.

في أعقاب توجّه مفوضية شكاوى الجمهور، تلقّ المشتكية ردّاً على جميع المواضيع التي تطرقت إليها في توجّهاتها. لفتت المفوضية انتباه وزارة

التربية والتعليم إلى أن الردّ على التوجّهات يجب أن يكون منظّمًا وموضوعيًا، وأن يُعطى خلال مدّة معقولة والتطرّق إلى جميع المواضيع في التوجّه.

▼ إليكم ما كتبه مفوضيّة شكاوى الجمهور لوزارة التربية والتعليم:

”بعد الاطلاع على سير الأمور في طريقة معالجتكم لقضية المشتكية، نود لفت انتباهكم إلى أنّكم لم تقدّموا ردًا منظّمًا وموضوعيًا، وخلال مدّة معقولة، على توجّهات المشتكية، في الجوانب المختلفة التي طُرحت.. تعقيبيكم على المواضيع التي طُرحت في توجّه المشتكية إليكم وصلنا نحن أيضًا (وليس للمشتكية) بشكل تدريجيّ وبطيء خلال إجراء التحقيق في الشكاوى ومعالجتها“.

(1063132)

معالجة إجراء استكمال المستندات

إحدى نقاط الضعف التي تعيق سيرورة عملية معالجة الطلبات والتوجّهات، هي عدم الوضوح بخصوص المستندات المطلوبة لاستكمال المعالجة. توضيح مسألة المستندات المطلوبة والحفاظ على علاقة جارية مع المتوجّهين قد يحول دون تكرار التوجّهات وتأخير معالجتها، كما يوضّح التقرير:

■ معالجة الطلبات والتوجّهات تلزم المتوجه أحيانًا بتقديم مستندات للسلطة أو المؤسسة العامة. على السلطة أو المؤسسة العامة أن تكون فعّالة، وإذا كانت بحاجة لتلقي المستندات المطلوبة من المتوجّه لغرض معالجة طلبه- عليها إبلاغ المتوجّه بوجوب استكمال هذه المستندات، وعدم تحميله مسؤولية متابعة سير معالجة طلبه، وما إذا كان عليه تقديم مستندات إضافية.

■ على السلطة أو المؤسسة العامة إتاحة آليات لاستلام المستندات التي طالبت باستكمالها ومعالجة هذه المستندات. وذلك للحرص على عدم رفض طلبه بسبب عدم استكمال المستندات، مع أنّ المستندات قدّمت فعليًا والمواطن توجّه مرارًا وتكرارًا بطلب البتّ في طلبه.

- يُوصى بأن تمارس السلطة أو المؤسسة العامة سلطتها التقديرية قبل مطالبة المواطن بإعادة تقديم مستندات أصلية، إذا سبق وقدم المواطن هذه المستندات للسلطة أو المؤسسة، ربما فقدت خلال معالجتها.

وجوب إعطاء رد نهائي وخطي

في إطار وجوب اعتماد الشفافية في اتخاذ قرارات حكومية، عندما يتوجه شخص ما خطياً إلى سلطة أو مؤسسة عامة، يتوجب على هذه السلطة أو المؤسسة أن ترسل للمتوجه عند استكمال معالجة التوجه بلاغاً خطياً، منظمًا ومعللاً بالقرار الصادر عنها. الهدف من وراء الرد الخطي هو، من جملة الأمور، إتاحة المجال للمتوجه للاطلاع على تعليقات القرار بخصوص توجهه والاعتراض عليها أمام جهة مسؤولة أو أمام المحاكم، وببيده قرار واضح ومعلل يشكل مرجعاً.

فيما يلي بعض الأمثلة لمواضيع مرتبطة بوجوب إعطاء رد نهائي وخطي:

- واجب الرد على توجه متكرر، وعدم الاعتماد على رد جهة أخرى.
- حتى إن لم يكن مقدم الطلب أو الدعوى متعاوناً مع السلطة أو المؤسسة العامة، ونتيجة لذلك، تم رفض طلبه أو دعواه، يتوجب على السلطة أو المؤسسة إبلاغه بالقرار النهائي برفض الطلب.

الخدمة في مراكز الخدمة

فيما يلي بضعة أمثلة لمواضيع جاءت في التقرير بخصوص الخدمة في مراكز استقبال الجمهور:

- من المستحسن أن تستخدم السلطة أو المؤسسة العامة أنظمة معلومات تتيح المجال لتزويد المتوجه بمعلومات كاملة قدر الإمكان، دون أن يضطر للتوجه إلى الألوية أو الدوائر المختلفة لتلقي المعلومات..
- السلطة أو المؤسسة العامة التي تلزم بتعيين موعد مسبقاً للحضور إلى مركز الخدمة التابع لها، يجب أن توفر آليات تتيح المجال، في الحالات المناسبة، لتقديم الخدمة للأشخاص الذين لم يعينوا موعداً

- على السلطة أو المؤسسة العامة الحرص على النشر الدقيق لساعات استقبال الجمهور في مراكز استقبال الجمهور التابعة لها، لمنع تضليل الجمهور.

أهمية منالية وفاعلية المعلومات المقدمة في مراكز الخدمة الهاتفية

- السلطة أو المؤسسة العامة التي تشغل مركزًا للخدمة الهاتفية، مسؤولة عن تقديم خدمة بمستوى عالٍ، سواء كانت هناك قنوات تواصل إضافية مع المواطنين أم لا. مراكز الخدمة الهاتفية تتيح المجال للرد المباشر والمتاح، وتسهم في إتاحة الخدمة.
- على السلطات والمؤسسات العامة التحقق من أن مندوبي مركز الخدمات أو مندوبي الخدمات الآخرين الذين يتواصلون مع المتوجه يملكون معلومات محدثة عن سير معالجة التوجه.
- مركز الخدمات في السلطة أو المؤسسة العامة يجب أن يكون مركزًا للمعرفة وتقديم المعلومات، دون أن يضطر المتوجه للتوجه مجددًا إلى السلطة أو المؤسسة عبر سائر قنوات تقديم الخدمات.

قانون الخدمات والمعلومات على مواقع الإنترنت والقنوات الرقمية

- نظرًا للأهمية المتزايدة لقنوات المعلومات والخدمات الرقمية، على السلطات والمؤسسات العامة الحرص على دقة المعلومات المنشورة على قنوات المعلومات هذه، وتحديثها بشكل جارٍ وكامل. ولكن قنوات الخدمات الرقمية غير كافية، وعلى السلطة أو المؤسسة العامة الحرص على تنوع قنوات الخدمات والاحتفاظ بقنوات التوجه التقليدية.
- على السلطة أو المؤسسة العامة إتاحة وتفعيل عدة قنوات، ومن ضمنها قنوات رقمية، لإتاحة المستندات أيضًا لمجموعات لا تتلقى منه خدمات بشكل جارٍ.

■ بالإضافة إلى واجب السلطة أو المؤسسة العامة تشغيل قنوات خدمات رقمية، عليها الاحتفاظ بسبل التوجه التقليدية وفقاً لمتطلبات القانون. على سبيل المثال، يتوجب على السلطة أو المؤسسة العامة تمكين الموظفين من تقديم توجهات عبر الفاكس وفقاً لمتطلبات القانون، حتى إن وجدت قنوات تقليدية أخرى لتلقي الخدمة، في مراكز استقبال الجمهور مثلاً.

■ يتوجب على السلطات والمؤسسات العامة اعتماد الوضوح بخصوص سياساتها في موضوع إلغاء الخدمة والحصول على استرجاع مالي ونشر معلومات كاملة للجمهور في هذا الشأن. فيما يلي مثال على شكوى من التقرير:

على السلطة أو المؤسسة العامة الحرص على نشر سياساتها بشكل كامل بخصوص إلغاء الخدمة والحصول على استرجاع على موقع الإنترنت التابع لها، وذلك لتعريف الجمهور مسبقاً باستحقاقه إلغاء الخدمة والحصول على استرجاع عقب الإلغاء

تجبي العديد من السلطات والمؤسسات العامة رسوماً أو دفعات مقابل تقديم الخدمة. أحياناً، بعد الدفع، يتوجه المواطن بطلب إلغاء الخدمة واسترجاع المبلغ الذي دفعه. يتوجب على السلطة أو المؤسسة الإعلان بوضوح عن سياساتها بخصوص إلغاء الخدمة والحصول على الاسترجاع أعلاه.

■ سياسة إلغاء امتحان القياس النفسي (بسيخومتري) لم تُنشر على الموقع كما يجب

خضع المشتكي لامتحان البسيخومتري الذي يجريه المركز القطري للامتحانات والتقييم. قبل الحصول على علامته، طلب الممتحن التسجيل لموعد الامتحان التالي، لضمان إمكانية التقدم مجدداً للامتحان، تحسباً

لإمكانية الحصول على علامة غير كافية. يتّضح من المنشورات على موقع المركز القطريّ للامتحانات والتقييم أنّه يتوجّب عليه دفع رسوم إلغاء بنسبة 30%، بغض النظر عن موعد إلغائه التسجيل، حتى وإن فعل ذلك مباشرةً بعد التسجيل.

في التحقيق الذي أجرته مفوضية شكاوى الجمهور، وضّح المركز القطريّ للامتحانات والتقييم أنّه في حال إلغاء التسجيل خلال 48 ساعة، فإنّه لا يجبي رسوم إلغاء، وأنّه في حال إلغاء التسجيل خلال 14 يومًا، يجبي المركز رسوم إلغاء بنسبة 5% فقط. ولكنّ سياسة الإلغاء الكاملة لم تُنشر كما يجب على موقع المركز القطريّ للامتحانات والتقييم.

▼ لفتت مفوضية شكاوى الجمهور انتباه المركز القطريّ للامتحانات والتقييم لوجوب إصلاح هذا العيب، على النحو التالي:

”وفقًا للتحقيق الذي أجريناه، ووفقًا لإجاباتكم أيضًا، اتّضح أنّ سياسة الإلغاء هذه لم تُنشر كما يجب وبالكامل على موقع المركز القطريّ للامتحانات والتقييم، ولم يبلغ المشتكي بها في ردّ المركز... نرجو منكم إبلاغ مكتبنا بأهمية توضيح سياسة الإلغاء أعلاه في ردّكم على موقع المركز القطريّ للامتحانات والتقييم.“

(1140820)

واجبات التحقيق في سلوك موظّف في القطاع العامّ

تحقّق مفوضية شكاوى الجمهور في مختلف الشكاوى بخصوص سلوك غير لائق من قبل موظّف في القطاع العامّ- التحدّث بشكل صارم وفظ، قلة اهتمام، ممارسة القوة بشكل غير مناسب، وغير ذلك. بطبيعة الحال، فإنّ التحقيق في هذا النوع من الشكاوى مشتق من الظروف الخاصّة بكلّ حالة، ولا يمكننا دومًا أن نشتق من هذه الحالات مقياسًا شاملًا. التحقيق في شكاوى من هذا النوع يكون مرّكبًا على مستوى الحقائق، لأنّ رواية المشتكي، المتضرّر من سلوك موظّف القطاع العامّ، تكون متعارضة مع رواية الموظّف، الذي يرى الأمور من منظور مختلف. ولكن في بعض الأحيان، تكون لدى السلطة أو المؤسسة المشتكى عليها أو لدى المشتكي مستندات مرجعية تستطيع

المفوضيّة بواسطتها التوصل إلى نتائج والبتّ فيما إذا كانت الشكوى مُحقّقة. يشدّد التقرير على واجب السلطات والمؤسّسات العامّة التحقّق في الوقت الحقيقيّ من ادّعاءات متلقّي الخدمة والضرر الذي لحق به وجمع أدلّة في الفترة القريبة من موعد حدوث الواقعة. فيما يلي مثال لشكوى من التقرير:

التحقّق من ادّعاءات متلقّي الخدمة بخصوص الضرر الذي لحق به يجب أن يتمّ في الوقت الحقيقيّ، وألا يستغرق شهورًا طويلة

عندما يدّعي متلقّي الخدمة بأنّه تضرّر بسبب مقدّم الخدمة، يجب إجراء تحقيق فعّال وسريع في الموضوع، وعدم إطالة مدة التحقيق لشهور طويلة إلى حين التوصل إلى استنتاجات، حتى إذا تطلّب الأمر سماع شهادات عديدة من قبل جهات مختلفة. إذا تأخّر التحقيق، تزداد الاحتمالات بأن تُمحي التفاصيل المرتبطة بالواقعة من ذاكرة جميع أصحاب الشأن، الأمر الذي يعيق قدرة السلطة أو المؤسّسة العامّة تقصي الحقيقة.

■ اشكتك لمؤسسة التأمين الوطني عن سلوك طبيب-ولم تتلق ردًا

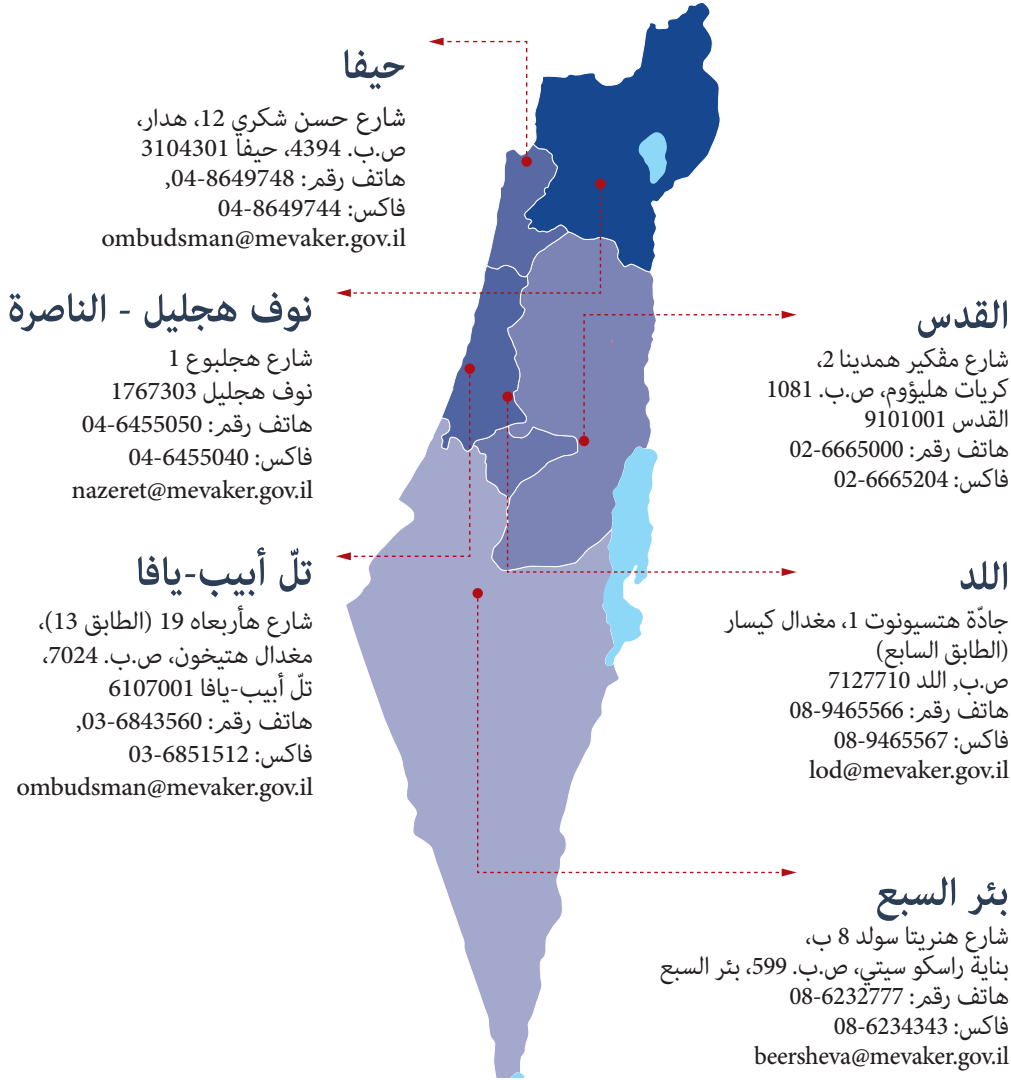
خضعت المشتكية لفحص من قبل عضو لجنة استئناف طبيّة في إطار مناقشة الاستئناف المقدّم بشأنها في مؤسّسة التأمين الوطني. وفقًا لأقوال المشتكية، لم يكن الفحص اعتياديًا، وكان مصحوبًا بالآلام شديدة، تدمّرت منها المشتكية خلال الفحص. أشارت المشتكية إلى أنّها تقدّمت إلى وحدة توجّهات الجمهور في مؤسّسة التأمين الوطني بشكوى على انتهاك حقوقها بسبب سلوك الطبيب الذي أجرى الفحص، ولكنّها لم تتلق ردًا لمدة طويلة. فقط بعد مرور عشرة شهور على موعد التوجّه، أرسلت مؤسّسة التأمين الوطني، بعد التذكير، ردًا موضوعيًا.

▼ لفتت مفوضية شكاوى الجمهور انتباه مؤسسة التأمين الوطني.

”تعتقد مفوضية شكاوى الجمهور أنّ التحقيق الذي استمر نحو عشرة أشهر غير معقول وغير ناجع. حتى وإن كانت هناك حاجة للتحقق من رواية المشتكية... وكل من كان متدخلًا في الواقعة، وكان بالإمكان تحقيق ذلك خلال مدة أقصر، في موعد قريب قدر الإمكان من موعد حدوث الواقعة لتتمكن من الاستناد إلى الذاكرة الحية لجميع المتدخلين في التحقيق، ولو تمّ ذلك، فقد وجب على المؤسسة بلورة استنتاجاتها خلال مدة أقصر... لقد وجب على الدائرة إدارة التحقيق بسرعة أكبر للتحقق مما إذا انطوى الفحص على انتهاك لحقوق المشتكية بسبب سلوك الطبيب، وعدم الردّ بعد انقضاء عشرة شهور على موعد الفحص.“

(1073230)

تفاصيل الاتصال بمكاتب مفوضية شكاوى الجمهور



ساعات استقبال الجمهور في المكاتب
أيام الأحد حتى الخميس من الساعة 9:00 – 13:00
يوم الأربعاء أيضاً 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 مفکیر همدینا 2، کریات هلیؤوم،
ص.ب. 1081، القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000 | فاکس: 02-6665204

  | mevaker.gov.il

