



دولة إسرائيل



مكتب مراقب الدولة  
ومفوض شكاوى الجمهور



مُلخص تقرير  
مفوض شكاوى  
الجمهور | 51  
لسنة 2024

تمّوز 2025

الرقم المرجعي C-2025-002

ISSN 0579-2770

يمكن تحميل النسخة الالكترونية لهذا

التقرير من موقع مراقب الدولة على شبكة الانترنت

[WWW.MEVAKER.GOV.IL](http://WWW.MEVAKER.GOV.IL)

تم شراء الصور التوضيحية من موقع الصور SHUTTERSTOCK



دولة إسرائيل



مكتب مراقب الدولة  
ومفوض شكاوى الجمهور

# مُلخَص تَقْرِير مفوض شكاوى الجمهور لسنة 2024

---

## تقرير سنوي 51

تموز 2025

## كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

فيما يلي التقرير الحادي والخمسون لمفوض شكاوى الجمهور المُقدّم للكنيست، والذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة خلال عام 2024.

بحسب رؤيا مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، تعمل مفوضية شكاوى الجمهور كهيئة مستقلة، مهنية ومُتاحة لفحص الشكاوى التي تصل من أي إنسان، وذلك بغية ضمان حقوقه ومن أجل حثّ وتطوير تقديم خدمات عامة وناجعة ومُنصفة للمجتمع كلّه وعلى مختلف شرائحه.

في سنة 2024 تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 21,592 رسائل شكوى. بلغت نسبة الشكاوى التي كانت المفوضية مخولة بالبتّ فيها وتبيّن أنها محقّة أو جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتّخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية 46%. هذه النسبة أكبر من نسبة الشكاوى التي تبيّن أنها محقّة أو تمّ تسوية موضوعها في عام 2023 (43%). 37% من الشكاوى التي قامت المفوضية بفحصها واتّخاذ قرار بشأنها تبيّن أنها محقّة. هذه هي أكبر نسبة من الشكاوى المُحققة منذ أكثر من عشرين عامًا.

يعرض التقرير الهيئات والسلطات التي شهدت أكبر تغيير (ارتفاعاً أو انخفاضاً) في عدد الشكاوى المقدّمة ضدها في عام 2024 مقارنةً بعام 2023. وزارة الأمن القومي هي الهيئة التي سُجّلت بحقها أعلى زيادة في عدد الشكاوى - بنسبة 500%. السبب في هذا التغيير الملحوظ هو الارتفاع الحادّ في عدد الطلبات للحصول على رخص لحيازة الأسلحة النارية منذ بداية حرب "السيوف الحديدية"، الأمر الذي تسبّب في ضغط كبير على قسم ترخيص الأسلحة النارية في وزارة الأمن القومي. ارتفع عدد الشكاوى المقدّمة ضد وزارة السياحة بنسبة 124% وذلك بعد أن أُحيلت إليها في بداية الحرب مسؤولية نقل النازحين إلى الفنادق. هيئات إضافية شهدت زيادة في عدد الشكاوى المقدّمة ضدها في عام 2024 مقارنةً بعام 2023 وهي: وزارة الأمن (زيادة بنسبة 31%)، وزارة التربية والتعليم (15%)، وزارة العمل (9%)، شرطة إسرائيل (7%) ووزارة البناء والإسكان (6%).

مع اندلاع حرب السيوف الحديدية، أقامت المفوضية في تاريخ 12.10.2023 "الخط الساخن"، والذي أتاح للجمهور تقديم الشكاوى من خلال المكالمات الهاتفية ورسائل الواتساب. بالإضافة إلى ذلك، توجهت طواقم مفوضية شكاوى الجمهور إلى مراكز إيواء النازحين، تجمّعات جنود الاحتياط، مراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب، والبلدات التي تمّ إخلاؤها بعد عودة السكان إليها. كما وتمّ فتح نحو 80 محطة لاستقبال الجمهور في الفنادق التي تمّ إجلاء سكان الجنوب والشمال إليها، وذلك لمساعدتهم في تواصلهم مع سلطات الدولة. قدّمت طواقم المفوضية للمتوجّهين معلومات حول حقوقهم، وساعدت المهتمّين في تقديم شكوى للمفوضية بشكل فوريّ. ساعد موظفو المفوضية بعض المتوجّهين في تحصيل حقوقهم مباشرة عند تلقّي الشكاوى في الميدان، وفي حالات أخرى تمّ تحويل الشكاوى لمتابعة الفحص. من خلال التواجد في الميدان، تمكّن موظفو المفوضية من الاطلاع عن كثب على مشاكل المتضرّرين من الحرب، وساعدوهم في تحصيل حقوقهم.

وهكذا، تمّ افتتاح 15 محطة لاستقبال الجمهور في تجمّعات جنود الخدمة الاحتياطية - من جسر الزيف

في الشمال وحتى كيبوتس تسئليم في الجنوب - في سبيل تلقّي الشكاوى من جنود الاحتياط بشكل فوريّ، ومساعدتهم هم وعائلاتهم في تحصيل حقوقهم.

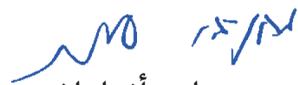
كما وتواصل طواقم مفوضية شكاوى الجمهور عملها للوصول إلى البلدات المتضررة والتي تم إخلاؤها بسبب الحرب في الجنوب والشمال، وإلى مراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب، بهدف جمع الشكاوى من الميدان. المواضيع الرئيسية التي طُرحت في شكاوى الجمهور خلال عام 2024 كانت: الخدمات المقدّمة للجمهور (معالجة التوجّهات، أداء مراكز الخدمة)؛ ترخيص الأسلحة النارية؛ المنح المتعلقة بالحرب؛ التعويضات عن الأضرار الناتجة عن الحرب (صندوق التعويضات)؛ دفع المخصّصات والمستحقات (مستحقات جنود الخدمة الاحتياطية، تعويضات لضحايا العمليات العدائية، ومخصّصات البطالة)؛ الجبهة الداخلية (الأماكن المحميّة وصفارات الإنذار)؛ التعليم (ظروف التواجد في المؤسسات التعليمية)؛ ومعالجة شؤون النازحين.

في تاريخ 26.11.2024 قدم مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور لرئيس الكنيست، النائب أمير أوحانا، تقريراً خاصاً، بموجب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة لسنة 1958 (صيغة مدمجة)، حول موضوع "خدمة الجمهور في الهيئات العامة". ثلث الشكاوى التي تفحصها مفوضية شكاوى الجمهور كل سنة تتعلق بقضايا مختلفة ترتبط بخدمة الجمهور. بالإضافة إلى ذلك، فإن خدمة الجمهور تعتبر من المجالات التي تمس بكل الهيئات التي تقدم خدمة للجمهور. في التقرير الخاص تم عرض 100 معيار لقياس جودة خدمة الجمهور الالائة والتي تمت صياغتهم بعد فحص 34,259 شكوى في هذا الموضوع في مفوضية شكاوى الجمهور من سنة 2019 حتى آذار/مارس 2024. في التقرير الخاص تم عرض نتائج استطلاع ميداني قام به موظفو المفوضية في ثماني هيئات عامة. في الاستطلاع تم فحص مستوى الخدمة للجمهور في مراكز الخدمة، في مواقع الانترنت وفي مراكز الاتصال الهاتفية للهيئات الثماني. يتضمن الاستطلاع أيضاً توصيات لتحسين الخدمة بحسب النتائج التي ظهرت. نوّد أن نشكر جميع موظفي مفوضية شكاوى الجمهور على عملهم المتفاني في سبيل جمهور المُشتركين، وعلى جهودهم ونشاطهم المتواصل، بمهنيّة وإنسانية، في إتاحة خدمات المفوضية لمختلف الفئات التي تحتاج إليها، إن كان في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ، بما في ذلك خلال هذه الفترة من الحرب المستمرة. شكر خاص أيضاً للدكتورة المحامية إستير بن حايم، التي أنهت تولّيها لمنصبها كمديرة لمفوضية شكاوى الجمهور في نهاية عام 2024.

ستواصل المفوضية عملها في مساندة الأفراد الذين يسعون إلى تحصيل ونيل حقوقهم، وستقدّم لهم المساعدة كلما واجهتهم صعوبة في الحصول على خدمة أو في ممارسة حقوقهم أمام الهيئات العامة، كما ستستمر في تركيز جهودها على دعم الفئات والشرائح السكانية الجديرة بالدعم والتقدّم والفئات التي تحتاج إلى المساعدة في فترة الحرب. نحن نُصليّ ونتمنى عودة جميع المختطفين، وندعو لنصر الجيش الإسرائيليّ وقوّات الأمن في دفاعهم عن وطننا، كما ونأمل عودة سريعة إلى حياة يسودها الأمن والاستقرار.



كرميت بنتون، محامية  
مُديرة مفوضية شكاوى الجمهور



متياهو أنجلمان  
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، تمّوز 2025





مكتب مراقب الدولة  
ومفوض شكاوى الجمهور

# مراجعة عامة

”

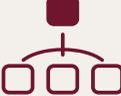
يعمل مكتب مراقب الدولة ومفوض  
شكاوى الجمهور كهيئة مستقلة،  
مهنية ومتاحة لفحص الشكاوى التي  
تصل من أي إنسان بغية ضمان  
حقوقه ومن أجل تطوير خدمة  
عامة ناجحة ومنصفة للمجتمع  
كله وعلى مختلف شرائحه

”

من رؤيا مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

يشغل مراقب الدولة منصب مفوض شكاوى الجمهور، ويؤدي وظيفته من خلال مفوضية شكاوى الجمهور، وذلك وفقاً لأحكام الفصل السابع من قانون مراقب الدولة، 1958 [نص مدمج] (قانون مراقب الدولة). يتم تعيين مدير المفوضية من قبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست، بناءً على توصية مفوض شكاوى الجمهور، ويكون تحت إمرته المباشرة.

## تقديم الشكوى وفحصها

 <p><b>2</b></p> <p><b>إمكانيات تقديم الشكوى</b> المُشتكي نفسه أو من خلال محامٍ ينوب عنه أو موكلٍ رسمي</p>	 <p><b>1</b></p> <p><b>من يحق له تقديم الشكوى؟</b> كل شخص، بما في ذلك الأطفال حتى وإن لم يكن مواطناً إسرائيلياً أو مقيماً في إسرائيل</p>						
<p><b>4</b></p> <p><b>على ماذا يمكن تقديم شكوى؟</b> على فعل أو تقصير/أخفاق يضرّ مباشرة بالمُشتكي أو يمنعه مباشرةً من منفعة أو مصلحة إذا كان الفعل أو التقصير مخالفاً للقانون أو بدون صلاحية قانونية أو لا يتماشى مع أساليب الإدارة السليمة أو ثمة تشدد مفرط أو ظلم واضح</p>	 <p><b>3</b></p> <p><b>ضد من بالإمكان تقديم شكوى؟</b> يمكن تقديم شكوى ضد مؤسسات وهيئات عامة مختلفة كالوزارات والمكاتب الحكومية، السلطات المحلية، الشركات الحكومية والمزيد، كما هو مفصّل في المادة 36 من قانون مراقب الدولة لسنة 1958 [نص مدمج]</p>						
<p><b>طريقة تقديم الشكوى</b></p> <p>يمكن تقديم شكوى إلى المفوضية بعدة طرق</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="249 1532 400 1704">  <p>شفهياً في دوائر استقبال الجمهور</p> </td> <td data-bbox="415 1532 582 1704">  <p>كتابياً في دوائر استقبال الجمهور</p> </td> <td data-bbox="597 1532 718 1704">  <p>عبر الفاكس</p> </td> <td data-bbox="733 1532 854 1704">  <p>عبر البريد العادي</p> </td> <td data-bbox="869 1532 990 1704">  <p>عبر البريد الإلكتروني</p> </td> <td data-bbox="1005 1532 1307 1704">  <p>في نموذج شكوى إلكتروني على موقع الإنترنت التابع للمفوضية</p> </td> </tr> </table>		 <p>شفهياً في دوائر استقبال الجمهور</p>	 <p>كتابياً في دوائر استقبال الجمهور</p>	 <p>عبر الفاكس</p>	 <p>عبر البريد العادي</p>	 <p>عبر البريد الإلكتروني</p>	 <p>في نموذج شكوى إلكتروني على موقع الإنترنت التابع للمفوضية</p>
 <p>شفهياً في دوائر استقبال الجمهور</p>	 <p>كتابياً في دوائر استقبال الجمهور</p>	 <p>عبر الفاكس</p>	 <p>عبر البريد العادي</p>	 <p>عبر البريد الإلكتروني</p>	 <p>في نموذج شكوى إلكتروني على موقع الإنترنت التابع للمفوضية</p>		

## عملية فحص الشكوى والنظر فيها



### تلقي الشكوى

هل المفوضية مخولة بفحص الشكوى والنظر فيها؟

لا

#### رسالة للمُشتكي

الأسباب المحتملة:  
جهة غير خاضعة للفحص  
والرقابة، لا يوجد ضرر مباشر،  
لا يوجد موضوع للشكوى، أو  
أن القضية معلقة في المحكمة

نعم

#### فحص الشكوى

- إتمام التفاصيل من المُشتكي
- فحص وقائع الشكوى وجوانبها القانونية
- التوجه إلى الهيئة الخاضعة للفحص للحصول على ردها

يحق للمفوضية أن تطلب من أي شخص أو هيئة معلومات ووثائق قد تساعد في فحص الشكوى فحص الشكوى ليس خاضعاً للأحكام التي تتعلق بلوائح الإجراءات أو قانون الأدلة

تم تحويله  
للساواة

قرار

#### إنهاء عملية فحص الشكوى دون التوصل إلى قرار

الأسباب المحتملة: لقد تمت معالجة موضوع الشكوى، المُشتكي قد ألغى الشكوى، تبين أن المفوضية غير مخولة لفحص الشكوى

#### الشكوى غير مُحققة

رسالة للمُشتكي وللجهة الخاضعة للفحص بنتائج الفحص

#### الشكوى مُحققة

رسالة للجهة المشكو ضدها حول الإخفاقات وأوجه القصور وكيفية تصحيحها  
متابعة معالجة أوجه القصور

رسالة للمُشتكي

## ◀◀ حماية فاضحي أعمال الفساد

في المواد 45 - 45ج من قانون مراقب الدولة، تمّ تحديد صلاحية مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور في فحص واستيضاح شكاوى الموظفين الذين يشتكون عن تعرضهم للضرر نتيجة فضحهم أعمال فساد في الهيئة التي يعملون بها، وفي إصدار أوامر مؤقتة أو دائمة لحماية حقوق هؤلاء الموظفين. يتم تقديم الدعم والمرافقة المستمرة للكاشفين عن الفساد ولأفراد عائلاتهم من قبل أخصائية اجتماعية قامت مفوضية شكاوى الجمهور بتجنيدتها لهذا الغرض.

## ◀◀ الوساطة في مفوضية شكاوى الجمهور

تعتمد مفوضية شكاوى الجمهور في فحص الشكاوى أيضاً آلية الوساطة. قامت المفوضية بتحديد معايير ستساعد في اتخاذ القرار بشأن الشكاوى المناسبة للتعامل معها باتّباع آلية الوساطة، كالشكاوى التي تنطوي على وجود علاقة مستمرة بين الأطراف، الشكاوى القائمة على حاجة المشتكين للاعتراف بالأذى العاطفي الذي لحق بهم، الشكاوى التي تتعلّق ببعض السلطات أو الهيئات عامة، والشكاوى التي تتطلب حلولاً وأفكاراً إبداعية

## ترتيبات تخص إتاحة مفوضية شكاوى الجمهور

أنشطة توعوية  
مستمرة في أنحاء  
البلاد

### الإتاحة خلال حرب "السيوف الحديدية"

- الزيارات وجمع الشكاوى في الميدان:  
في مراكز الإيواء للمواطنين الذين تم  
إجلاؤهم
- من مناطق الشمال والجنوب
- في تجمعات جنود الاحتياط في مراكز  
إعادة التأهيل لمصابي الحرب
- تشغيل "خط ساخن" مخصص لتقديم  
الشكاوى المتعلقة بحرب السيوف  
الحديدية

استقبال  
الجمهور في الدوائر  
في المدن الكبرى -  
القدس، تل أبيب، حيفا،  
وبئر السبع - وفي الدوائر  
الإقليمية في نوف  
هجليل وفي اللد.

استقبال  
الجمهور في دوائر  
الفوضية من قبل موظفين  
يتحدثون لغات مختلفة، من  
بينها اللغة العربية، الإنجليزية،  
الروسية، الأوكرانية، الألمانية،  
التغرينية، الفرنسية  
والإسبانية

النشاط  
على مختلف  
شبكات ومنصات التواصل  
الاجتماعي - فيسبوك،  
إنستغرام، تيك توك ويوتيوب  
- بالإضافة إلى تشغيل قنوات  
Threads، تليجرام،  
لينكدان و-X

تشغيل  
موقع إلكتروني  
جديد وسهل  
الاستخدام لتقديم  
المعلومات للجمهور  
وتلقي المعلومات من  
الجمهور

نموذج  
إلكتروني سهل  
الاستخدام لتقديم  
الشكاوى - باللغات  
العربية، العبرية،  
والإنجليزية.

توزيع  
نشرات معلوماتية  
تتناول مجالات محددة:  
• حماية الكاشفين عن  
الفساد  
• الوساطة في المفوضية

توزيع  
منشورات  
إرشادية مصممة لتلائم  
مختلف الفئات السكانية  
باللغات العبرية، العربية،  
الإنجليزية، الروسية  
والألمانية

تشغيل  
نظام ذكاء  
الأعمال (BI) الذي  
يعرض على الجمهور  
أحدث البيانات حول  
الشكاوى.

\* للمزيد حول شكاوى الجمهور خلال حرب السيوف الحديدية راجعوا ص. —





مكتب مراقب الدولة  
ومفوض شكاوى الجمهور

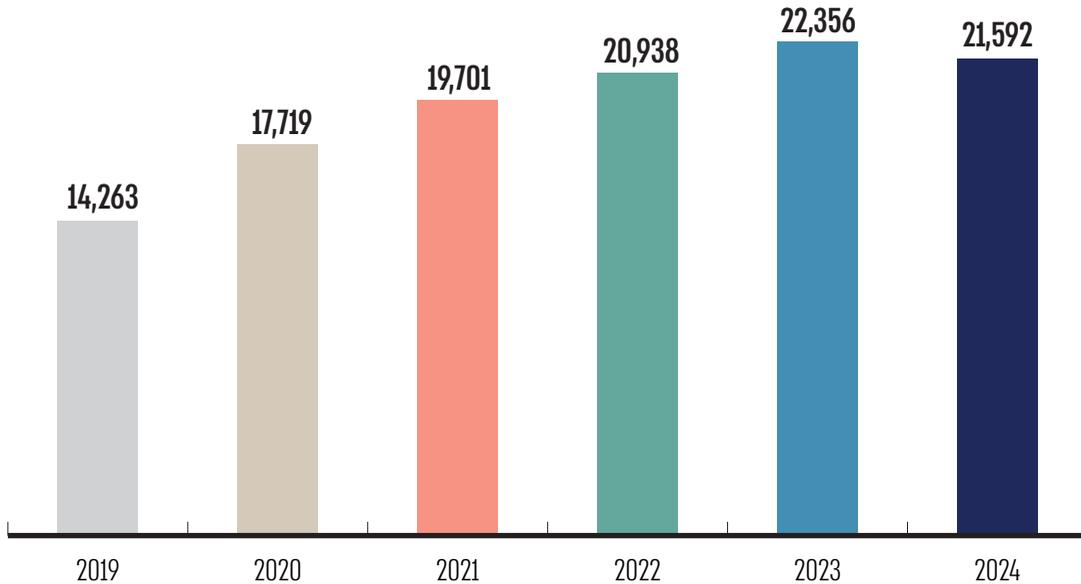
# معطيات حول الشكاوى في سنة 2024

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 المُشتركين والتي تعتمد على نتائج التحليلات الإحصائية التي وصلت من دائرة الإحصاء المركزية.

في سنة 2024 وصلت للمفوضية اجمالي 21,592 رسالة شكوى

مخطط 1: عدد الشكاوى التي وصلت مفوضية شكاوى الجمهور , 2019 - 2024



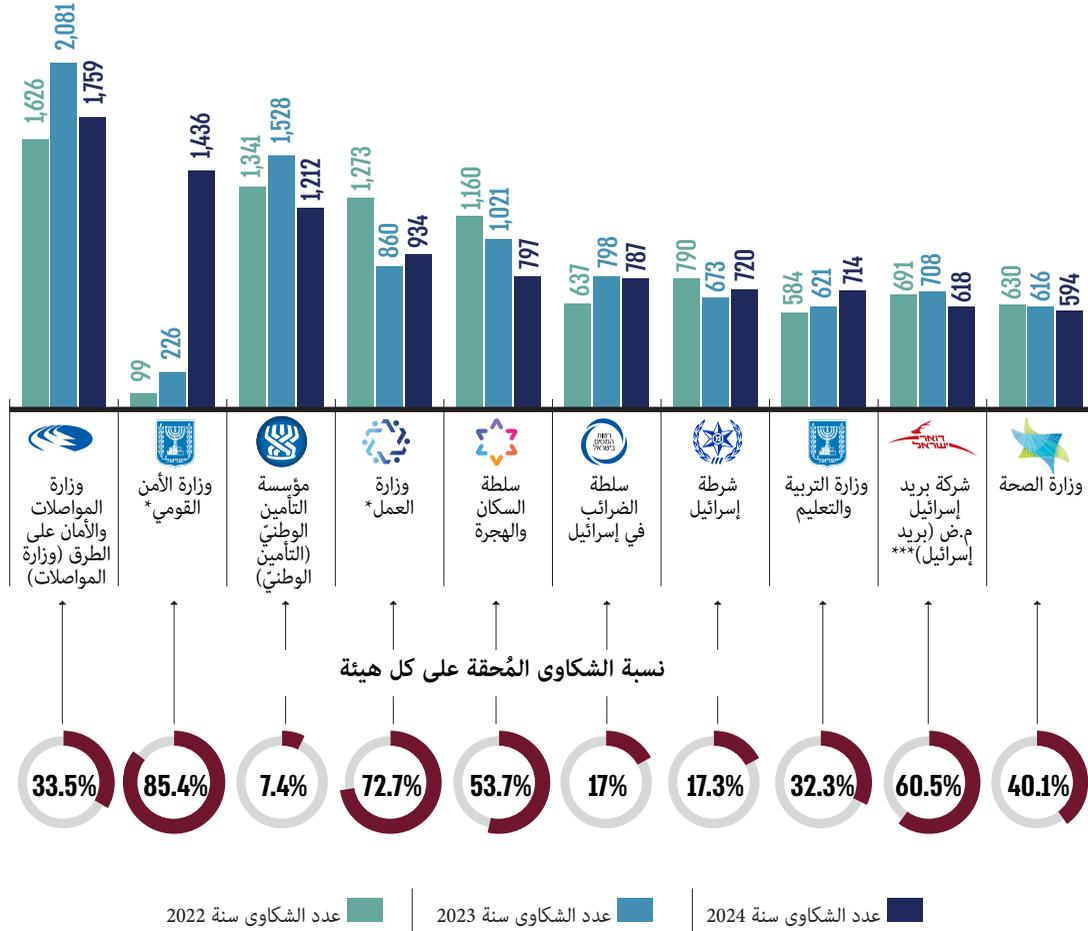
طراً في السنوات 2019-2024 ارتفاع بنسبة 51.4% في عدد رسائل الشكاوى التي وصلت إلى مفوضية شكاوى الجمهور.

## الهيئات الخمس التي وصل ضدها أكبر عدد من رسائل الشكاوى سنة 2024

تدرك المفوضية كقاعدة تعتمدها، أنّ المقارنة الكميّة بعدد الشكاوى بين الهيئات المشتكى عليها لا تشير إلى جودة الخدمة التي تقدّمها تلك الهيئات. فبطبيعة الحال، كلّما قدّمت الهيئة خدمات لعدد أكبر من السّكان قد يرتفع عدد الشكاوى ضدها. لهذا فإنّ 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. سنعرض أيضاً لكل هيئة عدد رسائل الشكاوى التي قدّمت ضدها في السنوات 2022-2024، ونسبة الشكاوى المُحقّقة ضدها.

## مخطط 2: الهيئات العشر التي نالت أكبر عدد من رسائل الشكاوى ونسبة الشكاوى المحققة ضدها



\* حتى بداية عام 2023 سُميت الوزارة "وزارة الأمن الداخلي".  
 \*\* أقيمت وزارة العمل مجدداً عام 2023. المعطيات عن وزارة العمل من سنة 2022 تنطبق على جناح العمل، الذي كان تابعاً لوزارة الاقتصاد من سبتمبر 2022 وحتى ديسمبر 2022.  
 \*\*\* اعتباراً من تاريخ 14.11.24 لم يعد بريد إسرائيل هيئة خاضعة للرقابة، إذ انتقل إلى القطاع الخاص.

## نتائج علاج الشكاوى في سنة 2024

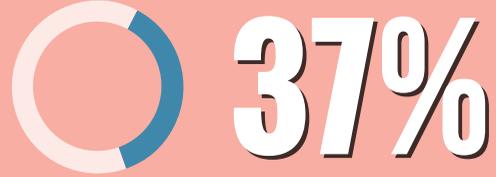
بلغت نسبة الشكاوى المحققة أو التي جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية



هذه النسبة أكبر من النسبة سنة 2023 (43%)

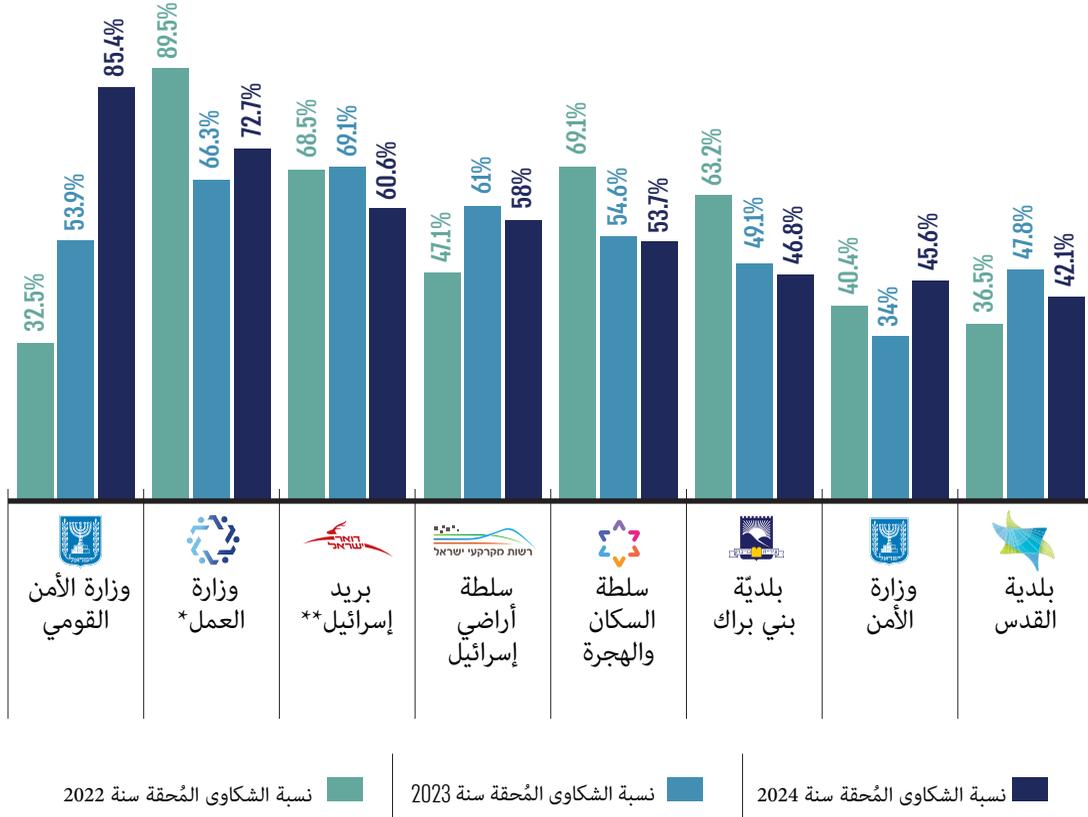
## نسبة الشكاوى المحققة

من الشكاوى التي تم فحصها بشكل تام وتم البت فيها سنة 2024 كانت محققة



هذه هي أكبر نسبة من الشكاوى المحققة منذ أكثر من عشرين عامًا

### مخطط 3: الهيئات التي حصلت على أعلى نسبة شكاوى مُحقة كان أعلى من النسبة العامة للشكاوى المُحقة



\* أقيمت وزارة العمل مجدداً عام 2023. المعطيات عن وزارة العمل من سنة 2022 تنطبق على جناح العمل، الذي كان تابعاً لوزارة الاقتصاد من سبتمبر 2022 وحتى ديسمبر 2022.

\*\* اعتباراً من تاريخ 14.11.24. لم يعد بريد إسرائيل هيئة خاضعة للرقابة والفحص، إذ انتقل إلى القطاع الخاص.

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

في سنة 2024 حصل المُشتكون الذين توجهوا لمفوضية شكاوى الجمهور وآخرون تأثروا بقرارات المفوضية على مبلغ وقدره 10 مليون ش.ج.

## بيانات حول الشكاوى بخصوص حرب السيوف الحديدية

في فترة الحرب التي تم فحصها في التقرير - منذ بداية الحرب وحتى نهاية عام 2024 (من 7.10.2023 حتى 31.12.2024)، تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 3,872 شكوى مرتبطة بالحرب.

67.1% من الشكاوى التي كان لمفوضية شكاوى الجمهور الصلاحية للنظر فيها وفحصها، والتي تم الانتهاء من فحصها، وُجدت مُحققة أو تمَّ حلَّ موضوعها.

وصلت لمفوضية شكاوى الجمهور 999 شكوى تتعلق بحالة الطوارئ من أشخاص تم إجلاؤهم من منازلهم بسبب الوضع. وهذا يعني 26% من إجمالي الشكاوى التي وصلت والمتعلقة بحالة الطوارئ.

## المواضيع الرئيسية التي تتناولها الشكاوى

 <p>تعويضات عن الأضرار الناتجة عن الحرب (صندوق التعويضات)</p>	 <p>المنح المتعلقة بالحرب</p>	 <p>ترخيص الأسلحة النارية</p>	 <p>الخدمة المقدمة للجمهور علاج التوجهات، أداء مراكز الخدمة</p>
 <p>معالجة شؤون النازحين</p>	 <p>التربية والتعليم (شروط الإقامة)</p>	 <p>الجهة الداخلية (المناطق المحمية وصفارات الإنذار)</p>	 <p>المخصّصات والمستحقّات (مستحقّات لجنود الخدمة الاحتياطية، تعويضات لضحايا الأعمال العدائية ومخصّصات البطالة).</p>



مكتب مراقب الدولة  
ومفوض شكاوى الجمهور

# شكاوى مُختارة

بلدية نهاريا |

## وضع غرفة محصّنة بمقربة من روضة أطفال في نهاريا

### ■ الشكوى

مواطنة من نهاريا توجّهت إلى "الخط الساخن"<sup>1</sup> الذي تديره مفوضية شكاوى الجمهور، واشتكت من عدم وجود غرفة طوارئ محصّنة بالقرب من حديقة ألعاب يقصدها بحسب قولها عدد كبير من الأهالي والأطفال. أضافت المشتكية أنها توجّهت بهذا الشأن إلى بلدية نهاريا، وأبلغتها بأنه لا توجد حاليًا مخصّصات لوضع غرف محصّنة، وفي حال تقرّر تخصص ميزانية، فسيتم النظر في وضع غرفة محصّنة في حديقة الألعاب.

### ■ الفحص

توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى بلدية نهاريا بشأن موضوع الغرفة المحصّنة، وفي أعقاب التوجّه، تم إجراء جولة ميدانيّة في الموقع من قبل مسؤول الأمن والسلامة في البلدية وفحص من قبل مهندس الجبهة الداخلية.

### ■ النتيجة

بعد عدة أيام من توجّه المفوضية، تم في عشية رأس السنة العبرية في أكتوبر 2024 وضع غرفة محصّنة قرب حديقة الألعاب لاستخدامها في حالات الطوارئ.

بلدية نهاريا جنان 1193595

1 في 12.10.2023، قامت مفوضية شكاوى الجمهور بتشغيل "خط ساخن" يُعنى بتلقي التوجّهات المتعلقة بحالة الطوارئ، ومن خلاله قدّمت للمتوجهين معلومات حول حقوقهم وجمعت منهم الشكاوى.

## الحصول على مصادقة بوجود عطل كهربائي نتيجة إصابة صاروخ



## ■ الشكوى

مواطن من كريات شمونه تم إجلاؤه من منزله توجّه إلى مفوضية شكاوى الجمهور وقال إنّه في أعقاب سقوط صاروخ بالقرب من منزله، تضرّرت الشبكة الكهربائية في المكان، مما تسبب في انقطاع التيار الكهربائي. أشار المشتكي إلى أنّه بعد أن قامت شركة الكهرباء بإصلاح العطل وعاد التيار الكهربائي، حدث تماس كهربائي في منزله، مما أدى إلى اندلاع حريق في منزله. توجّه المشتكي إلى سلطة الضرائب مطالبًا بالتعويض عن الأضرار التي تسبّب بها الحريق، إلا أن السلطة طلبت منه تقديم مستند تأكيديّ من شركة الكهرباء بشأن العطل في شبكة الكهرباء. ادّعى المشتكي أنه ينتظر منذ أكثر من شهرين للحصول على مستند التأكيد من شركة الكهرباء، وأضاف أن الفترة التي خصصتها سلطة الضرائب لتقديم المستند ستنتهي قريبًا، وأن طلبه سيقف في حال عدم تقديم الإثبات.

## ■ الفحص

بعد توجّه مفوضية شكاوى الجمهور، أرسلت شركة الكهرباء للمشتكي خلال وقت قصير مصادقة عن العطل الذي حدث بالقرب من منزله، وقدم المشتكي المصادقة إلى سلطة الضرائب.

1185527 شركة كهرباء إسرائيل م.ض

## وزارة البناء والإسكان |

### الحصول على مساعدة في دفع الإيجار لسكان شرقي القدس



#### ■ الشكوى

في إطار مشروع "المفوضية في المجتمع"<sup>2</sup> توجّهت عاملة اجتماعية من قسم الرفاه الاجتماعي في بلدية القدس إلى مفوضية شكاوى الجمهور باسم عدّة عائلات تقيم في بلدة كفر عقب التي تقع بجوار القدس. توجّهت العائلات إلى وزارة البناء والإسكان عبر شركة "عميدار" للإسكان لطلب الحصول على مساعدة في دفع الإيجار. بحسب أقوالهن، رفض ممثلو شركة عميدار قبول طلباتهن وأبلغوهن شفهيًا أنه في غياب تأكيد دفع ضريبة الأرنونا على الممتلكات التي تمّ طلب المساعدة<sup>3</sup> بشأنها، لا يمكن الاستجابة للطلبات وتليتها. يجدر بالذكر أنّ العائلات غير قادرة على تقديم تأكيد دفع ضريبة الأرنونا، بسبب وجود مشاكل في تسجيل ملكية العقارات. طلبت العائلات مساعدة مفوضية شكاوى الجمهور في الحصول على المساعدة في دفع الإيجار.

#### ■ الفحص

توجهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى وزارة البناء والإسكان وسألت عمّا إذا كانت الوزارة، نظرًا للتعقيدات المتعلقة بتقديم تأكيد دفع ضريبة الأرنونا من قبل العائلات، قد فكرت في السماح للعائلات بتقديم إثبات آخر على إقامتهم في العقارات التي يطلب الحصول على المساعدة بشأنها.

#### ■ النتيجة

أبلغت وزارة البناء والإسكان مفوضية شكاوى الجمهور أنه في أعقاب الشكاوى، تمّت إعادة النظر في موضوع التصاريح والمستندات المطلوبة لتلقّي المساعدة في دفع الإيجار، وأصدرت الوزارة توجيهًا جديدًا ينصّ على أنه في حال لم يتمكن مقدّم طلب مساعدة الإيجار من تقديم إثبات على دفع ضريبة الأرنونا على الشقّة - ستجري

2 قام مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور بإطلاق مشروع "المفوضية في المجتمع" في عام 2019 - وهو تعاون بين منظمات اجتماعية مختلفة تعمل في مجال تحصيل الحقوق في جميع أنحاء البلاد وبين مفوضية شكاوى الجمهور.

3 في الفترة الحالية، لا يمكن شراء شقّة من الإسكان العموميّ إلا من خلال الحصول على موافقة من لجنة الاستثناءات في وزارة البناء والإسكان.

الوزارة فحصاً للتحقق من المعطيات، والذي سيتضمّن تصوير المنطقة التي تقع فيها الشقة، زيارة الشقة، وتأكيد الإقامة الفعلية في شقة مُقدّم طلب المساعدة. ومن ثمّ سيتم فحص نسب الإيجار. إذا تمّ التحقق من صحّة المعلومات التي قدّمها طالب المساعدة، ستقوم وزارة البناء والإسكان بدراسة الطلب كما لو أنه تقديم مستند تأكيديّ على دفع ضريبة الأرنونا. وبهذا الطريقة، قد لا تكون هناك حاجة لإحالة الطلب إلى لجنة الحالات الاستثنائية للنظر فيه. أضفت وزارة البناء والإسكان أنها وجهت جميع الجهات التي تُعنى بمعالجة طلبات المساعدة في دفع الإيجار للعمل بالطريقة ذاتها في الحالات المماثلة الأخرى.

1183474 موريا بن تسور وزارة البناء والإسكان

## مؤسسة التأمين الوطني |

حجز على حساب بنكيّ بمبلغ 277,000 شيكل من قبل التأمين الوطني - رغم أن المؤمن عليه لم يكن لديه أي دين



### ■ الشكوى

توجّه المشتكي إلى مفوضية شكاوى الجمهور وادّعى أنه اكتشف، لدهشته، أن مؤسسة التأمين الوطني قد فرضت حجزاً على حسابه البنكي بمبلغ 277,000 شيكل. وبما أن المشتكي لم يكن على علم بوجود أي دين للتأمين الوطني، فقد اتصل بمركز الخدمة الهاتفية التابع للتأمين الوطني، إلا أنّ الموظفين لم يتمكنوا من تزويده بأيّ بتفاصيل حول الدين. توجّه المشتكي إلى فرع مؤسسة التأمين الوطني في بئر السبع، وهناك أُبلغ بأنه لا يوجد عليه أي دين، وأنّ أمر الحجز صدر عن طريق الخطأ. بعد توجهه إلى الفرع، تم إلغاء الحجز. توجّه المشتكي إلى مفوضية شكاوى الجمهور وطلب منها فحص تعامل مؤسسة التأمين الوطني في قضيته.

### ■ الفحص

قامت مفوضية شكاوى الجمهور بتحويل قضية المشتكي إلى فحص قسم البنوك والتمويل في التأمين الوطني. أظهر فحص القسم أن الحجز قد تم فعلاً بسبب خطأ بشريّ. أبلغ التأمين الوطني مفوضية شكاوى الجمهور أنه سيتعلّم الدرس لتجنّب تكرار مثل هذه الحالة.

## ■ النتيجة

نتيجة للفحص، قام التأمين الوطني بتحسين الرقابة والإشراف على إجراءات الحجز التي ينفذها على المستوى المؤسسي. من بين الإجراءات التي اتخذها التأمين الوطني، تقرر أنه عند إدخال أمر الحجز في النظام، سيطلب كإجراء رقابي توقيع ثانٍ من مسؤول، كما أن النظام لن يسمح بإدخال حجز على مؤمن لا توجد باسمه ديون مسجلة في النظام. تخضع هذه الإجراءات حاليًا للتطوير الحاسوبي، ولكن في الوقت الحالي يتم إجراء فحص يدوي للتحقق من صحة الحجز الذي يتم إدخاله في النظام من قبل موظف آخر قبل تنفيذ الحجز، وذلك تجنبًا للأخطاء كما في حالة المُشتكي. كما وتمّ توضيح الإجراءات المتعلقة بفرض الحجوزات، وتمّ التشديد على وجوب توجّهي الحذر عند اتّخاذ هذا الإجراء. إضافة لذلك، اعتذر التأمين الوطني عن الضرر النفسي الذي تسبّب فيه للمُشتكي.

1193712 مؤسسة التأمين الوطني روني إيلوز

בא שבע | بلدية بئر السبع  
נירית ההודומוניות של ישראל

## ■ إقامة سور في موقف سيارات مرتفع، بعد أن سقط منه شخص يعاني من إعاقة بصرية

### ■ الشكوى

المُشتكي، الذي يعاني من إعاقة بصرية، سقط من موقف سيارات مرتفع إلى الشارع في بئر السبع وكسر ساقه. اشتكى المُشتكي من أن بلدية بئر السبع ترفض تسوير موقف السيارات المرتفع الذي سقط منه، بحجة عدم وجود أي التزام لبناء سور في المكان، حيث أن فرق الارتفاع بين مستوى موقف السيارات ومستوى الشارع أقل من 60 سم وهذا الفارق لا يستدعي بناء سور..

### ■ الفحص

تنص المادة 4(ب) من قوانين التخطيط والبناء (تصميم البناء) (سلامة المستخدمين)، لعام 2019، على أنه في أي مكان داخل عقار ليس داخل مبنى حيث يكون الفرق في الارتفاع بين المستويين 60 سم أو أكثر، يجب تنفيذ حلول السلامة وفقاً للمتطلبات التي وضعها المعيار. قام ممثل من قبل مفوضية شكاوى الجمهور بجولة في موقع السقوط، وقيّم فرق الارتفاع بين المستويات، ووجد أن في جزء معين الفارق في الارتفاع يزيد عن 60 سم. بالإضافة إلى ذلك، لاحظ الفاحص أن هناك جدارًا يفصل بين مستوى الموقف المرتفع ومستوى الشارع، وأن هذا الجدار أعلى من مستوى ساحة الموقف. قام المتحرّي بقياس فرق الارتفاع بين حافة الجدار ومستوى الشارع ووجد أنه أكثر من 60 سم.

## النتيجة



ساحة الموقف بعد بناء السور

أرسلت مفوضية شكاوى الجمهور النتائج للبلدية، وردت البلدية بأنها ستقوم بتركيب سور في المكان بطول 40 متراً، وذلك بعد أن تبين في جولة أجراها مدير قسم السلامة في الموقع أن فرق الارتفاع بين المستويات في أجزاء من الجدار يبلغ 95 سم. وقد تابعت المفوضية الموضوع حتى تم تركيب السور في الموقع.

بلدية بئر السبع يعقوف غونتشل 1178212

## أيضاً عبر الواتساب - السلطة المحلية ستتيح الرسائل لذوي الإعاقات البصرية



### ■ الشكوى

المُشْتَكِيَة هي امرأة كفيفة، وقد توجهت إلى مفوضية شكاوى الجمهور من خلال عيادة قانونية كانت تمثلها. ادّعت المُشْتَكِيَة أن السلطة المحلية في البلدة التي تعيش فيها ترسل رسائل إلى السكان عبر تطبيق واتساب بصيغة غير ملائمة ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. تتناول الرسائل مجالات متنوعة، مثل: دعوات للمشاركة في مناسبات ثقافية، رسائل تتعلق بالاستعداد لحالات الطوارئ، إعلانات لتوظيف موظفين في السلطة المحلية، وغيرها من المواضيع.

أشارت المُشْتَكِيَة في شكاواها إلى أن الشخص الكفيف يمكنه قراءة رسالة واتساب بشرط أن تُرسل بصيغة نصية وليس كصورة، إلا أن السلطة المحلية ترسل الرسائل بصيغة صورة. كما ونوّهت المُشْتَكِيَة إلى أنها قد توجّهت عدة مرات خلال السنوات الماضية إلى السلطة المحلية وطلبت أن تتيح لها الرسائل بحيث تتلاءم مع إعاقاتها، إلا أن السلطة ردّت عليها بأنها ليست ملزمة قانونياً بإتاحة رسائل الواتساب التي ترسلها. شعرت المُشْتَكِيَة أن السلطة المحلية تمارس التمييز ضدها مقارنة بجميع السكان، وطلبت من مفوضية شكاوى الجمهور مساعدتها في هذا الأمر.

### ■ الوساطة

عند تلقّي الشكوى، اقترحت مفوضية شكاوى الجمهور على الأطراف الاجتماع لإجراء حوار مشترك بأسلوب الوساطة. في اللقاء الذي شاركت فيه المُشْتَكِيَة وممثل العيادة الذي ساعدها، شرح المسؤول عن الملاءمات والإتاحة في السلطة المحلية والمستشارة الخارجية للمشتكية وممثل من العيادة عن عدم قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية على قراءة الرسائل التي ترسل بصيغة الصورة. في هذا اللقاء، فهم ممثلو السلطة المحلية بشكل دقيق للمرة الأولى، بعد سنوات من المراسلات، ما هي المشكلة التي تواجهها المُشْتَكِيَة وما هو الحلّ المطلوب.

### ■ النتيجة

في ختام الجلسة توصل الطرفان إلى اتفاق تقوم بموجبه السلطة المحلية بإرسال رسائل بصيغة متاحة. عبرت المُشْتَكِيَة عن رضاها من نتائج إجراء الوساطة التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور بل وأبلغت المفوضية بأن السلطة المحلية بدأت بإرسال رسائل واتساب بصيغة متاحة.

## الاعتراف بـ 16 سنة خبرة مهنية وعملية في مستشفى - أيضا في شرقي القدس



### ■ الشكوى

يعمل المُشتكي منذ عام 2022 في بلدية القدس كمرض في مجال الصحة العامة. تقدّم بالشكوى لأنّ البلدية لا تعترف في حسياب المرئّب بالخبرة التي اكتسبها أثناء عمله في مستشفى المقاصد في شرقي القدس، رغم أنها تعترف بالخبرة العملية المكتسبة في مستشفيات خارج البلاد.

### ■ الفحص

أبلغت البلدية المُشتكي أنه وفقاً للوائح خدمة الدولة، فإنّ الجهة المخوّلة بتحديد الخبرة العملية في مهن الصحة هي وزارة الصحة. توجّهت البلدية مرتين إلى وزارة الصحة بشأن قضية المُشتكي، وأفادت الوزارة بأنها لا تعترف بالخبرة العملية في شرق القدس. توجهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى وزارة الصحة للاستفسار عن سبب رفضها الاعتراف بخبرة العمل للمُشتكي، رغم أنّ المستشفى الذي عمل فيه معترف به من قبل وزارة الصحة، بحسب المعلومات المتوفرة على موقع الوزارة. ردّت وزارة الصحة قائلة إنه خلافا للأجوبة التي قدّمها للبلدية فإنّ هذا المستشفى معترف به. أضافت وزارة الصحة أنه يتم الاعتراف بالخبرة العملية كمرض من تاريخ اجتياز امتحان الترخيص الحكومي في إسرائيل وبدء العمل في مؤسسة معترف بها. الفحص الذي أجرته المفوضية مع وزارة الصحة أظهر أن المُشتكي قد اجتاز امتحان الترخيص في إسرائيل وبدأ العمل في مستشفى المقاصد في عام 2008. بناءً على نتائج الفحص، توجهت المفوضية مرة أخرى إلى بلدية القدس بطلب إعادة النظر في الاعتراف بخبرة العمل للمُشتكي.

## ■ النتيجة

وبناءً على نتائج فحص مفوضية شكاوى الجمهور، قررت البلدية الاعتراف بـ 16 سنة من عمل المشتكي كمرضى في مستشفى منذ عام 2008 لأغراض حساب الخبرة العملية، ودفعت له الفروق المستحقة عن تلك السنوات بمبلغ يصل إلى 50,000 ش.ج. كما أنّ المفوضية قد أعطت وزارة الصحة ملاحظة بشأن الإجابات المضللة التي قدّمتها للبلدية.

1187195 بلدية القدس، وزارة الصحة مبيري ليفي

شركة الكهرباء، سلطة الكهرباء، | المجلس المحلي دالية الكرمل |     
 חברת החשמל

أنهى بناء منزله - وانتظر عامين ليتم توصيله بشبكة الكهرباء



## ■ الشكوى

مواطن من دالية الكرمل بنى منزلاً جديداً وحصل على جميع التصاريح اللازمة، توجه إلى مفوضية شكاوى الجمهور مدّعياً أنه دفع لشركة الكهرباء مقابل توصيل منزله بشبكة الكهرباء، إلا أنه رغم مرور عامين على موعد الدفع، لم يتم التوصيل بعد، ومنزله لا يزال غير متّصل بشبكة الكهرباء. أضاف المشتكي أنّ هناك تسعة منازل أخرى في منطقته غير متّصلة بشبكة الكهرباء.

## ■ فحص ومعالجة الشكوى

في ردها على الشكوى أبلغت شركة الكهرباء مفوضية شكاوى الجمهور أنه من أجل توصيل منزل المشتكي بشبكة الكهرباء، هناك حاجة لنصب عمود يحمل محوّلًا كهربائيًا. سلطة الكهرباء لم تصادق على الخطة لإقامة عمود يحمل محوّلًا، وتطالب بدلاً من ذلك بإقامة محطة تحويل كهربائية (ترانسفورماتور) لإيصال التيار الكهربائيّ ببنية تحت أرضية. وأبلغت شركة الكهرباء بأنها لا تستطيع إقامة البنية التحتية للكهرباء دون الحصول على تصريح من سلطة الكهرباء. توجهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى سلطة الكهرباء، والتي وافقت بدورها على السماح بتوصيل مؤقت عبر عمود كهربائيّ، شرط أن يسعى المجلس المحليّ في دالية الكرمل مستقبلاً لإقامة غرفة

للمحوّلات الكهربائيّة. إلا أنّ شركة الكهرباء رفضت إقامة عمود الكهرباء، بحجّة أنّ الحديث يدور عن بنية تحتية مؤقتة، ويتوجّب على المجلس المحلي تحمّل تكاليف إقامتها. رغم توجّهات شركة الكهرباء إلى المجلس المحلي، لم يتم حتى الآن تحويل الدفع مقابل البناء، ولذلك هناك تأخير في توصيل الكهرباء. توجّهت المفوضية مرة أخرى إلى شركة الكهرباء للحصول على توضيحات بشأن الوضع الذي لم يتم فيه توصيل الكهرباء للمُشتكي بسبب خلاف ماليّ بينها وبين المجلس المحلي.

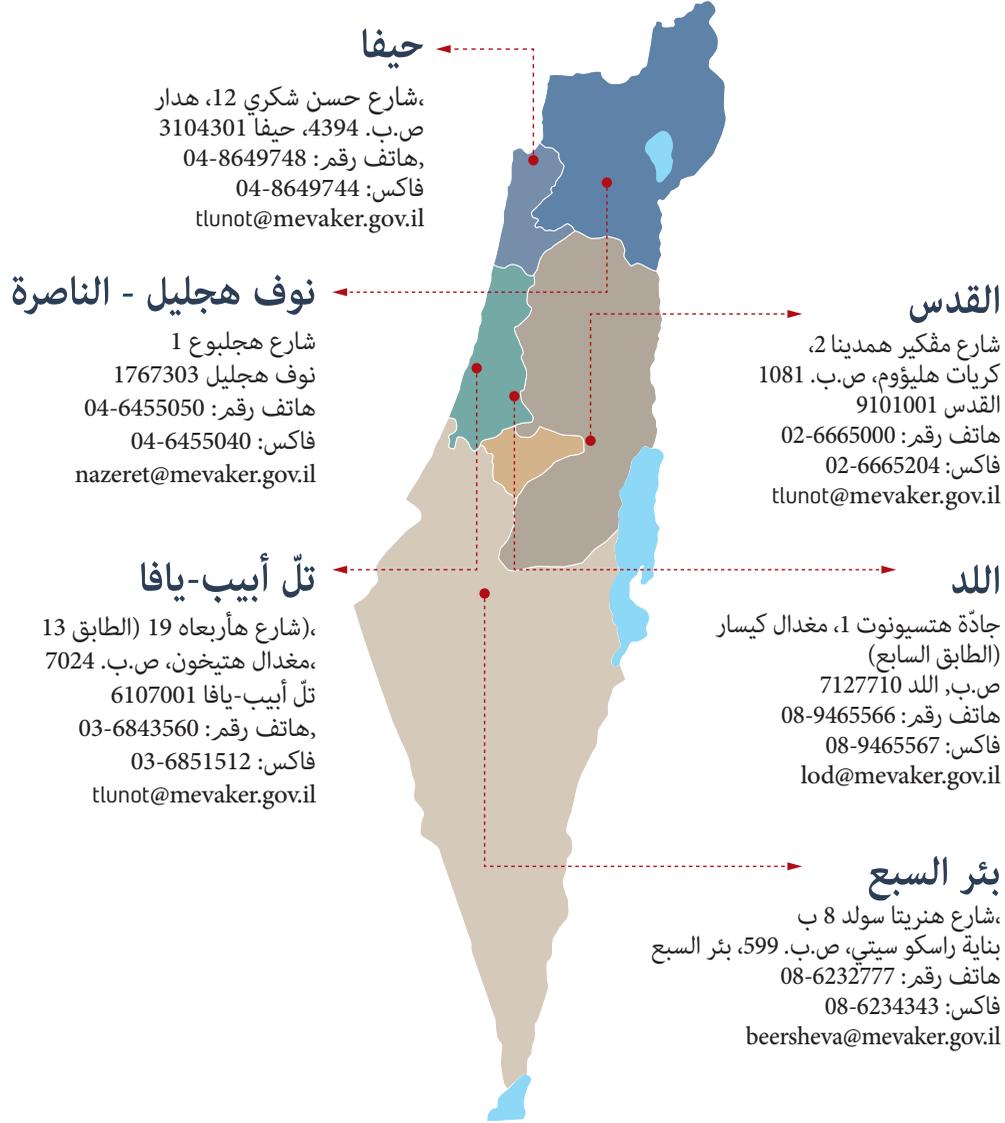
### ■ النتيجة

أبلغت شركة الكهرباء مفوضية شكاوى الجمهور أنّها لن تشتترط توصيل الكهرباء باستلام الدفع من المجلس المحلي، وستباشر بإقامة عمود الكهرباء المؤقت. قامت المفوضية بمتابعة الموضوع حتى تمّ وضع العمود وتوصيل منزل المُشتكي ومنازل أخرى بشبكة الكهرباء.

1201446



# تفاصيل الاتصال بمكاتب



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



تطبيق WhatsApp  
050-3995422

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



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







