

כמה מראב הדולה ומפוז שكاوى الجمهور ومديرة مفوضيه سكاوى الجمهور

نُقدم بهذا للكنسيت تقرير خاص لمفوز سكاوى الجمهور، بموجب مادة 46(ب) لقانون مرقب الدولة لسنة 1958.

في فجر يوم الجمعة، الموافق 13 حزيران 2025، بدأت عملية "الأسد الصاعد" لإزالة التهديد الإيراني الوجودي المتربص بدولة إسرائيل، والتي استمرت لـ 12 يوماً. رداً على هذه العملية، والتي أحرزت خلالها إسرائيل إنجازات عسكرية كبيرة، أطلقت إيران نحو إسرائيل مئات الصواريخ الباليستية، مما أودى بحياة 31 مواطناً وتسبب بالعديد من الإصابات والأضرار المادية التي لحقت بعشرات آلاف الشقق، بالإضافة إلى إجلاء نحو 11,000 شخص من منازلهم وإسكانهم في فنادق ودور ضيافة في مختلف أنحاء البلاد. أثبت السكان المدنيون في الجبهة الداخلية قدرة تكيف وامتانة استثنائية رغم كثرة الإصابات الجسدية والمادية.

في يوم الأحد، الموافق 15.6.25، انطلق مكتبنا في جولات إلى المواقع التي سقطت فيها الصواريخ، إلى المشافي، وإلى الفنادق ودور الضيافة التي استقبلت السكان النازحين الذين تضررت منازلهم. الهدف من وراء هذه الجولات كان الفحص عن قرب والتقييم المعمق والفوري للطريقة التي تتبعها السلطات المحلية والهيئات الحكومية في التعامل مع الأضرار التي نتجت عن القصف، وأيضاً الاطلاع على ضائقة ومشاعر السكان الذين تضرروا إثر الحرب.

في يوم الاثنين، الموافق 16.6.25، أي بعد مرور أربعة أيام على بدء العملية، انطلق نشاط الخط الساخن التابع لمفوضية سكاوى الجمهور. شكّل الخط الساخن أداة متاحة وسريعة لتلقي سكاوى عبر الهاتف والواتساب من أشخاص تضرروا بسبب القتال، وهم بحاجة للمساعدة في تحصيل حقوقهم.

في 18.6.25 بدأت طواقم العمل في مفوضية سكاوى الجمهور بتشغيل مراكز ومحطات لاستقبال الجمهور في 28 فندقاً ودور ضيافة حيث مكث النازحون. موظفو المفوضية الذين تولوا مسؤولية تشغيل هذه المراكز كانوا بمثابة أذن صاغية للنازحين في ضيقتهم، قدّموا لهم المساعدة في الوقت الحقيقي بواسطة تلبية احتياجاتهم وتحصيل حقوقهم، ووثّقوا سكاوى نازحين لم يتمكنوا من تحصيل حقوقهم وساهموا في حلّ تعقيدات بيروقراطية.

بما أنّ مفوضية سكاوى الجمهور هي الجسم المخول قانونياً لمعالجة وفحص الشكاوى المقدمة ضد جميع الهيئات والمؤسسات العامة في دولة إسرائيل، ونظراً للمعرفة المعمّقة لدى طاقم المفوضية بأجهزة الدولة والخبرة التي اكتسبها في معالجة حالات معقدة - تمكّن طاقم المفوضية من التوجّه مباشرة إلى الجهات المناسبة في الهيئات والمؤسسات العامة للفت انتباهها للحالات التي تتطلب معالجة فورية وطرح حلول سريعة وناجعة لمساعدة المتضررين والنازحين على تحصيل حقوقهم.

الشكاوى في التقرير مصنفة لموضوعين:

الأول - صعوبات تواجه السكان الذين تضرروا مباشرةً من إطلاق الصواريخ. الشكاوى الواردة في التقرير تعكس الصعوبات التي واجهت السكان الذين تمّ إجلاؤهم إلى الفنادق ودور الضيافة، والصعوبات المترتبة على إجراءات طلب التعويضات عن الأضرار التي تكبّدوها.

الثاني - مواجهة السكان لتحديات مختلفة خلال عمليّة الأسد الصاعد. يستعرض التقرير أمثلة لشكاوى توضّح التحديات التي واجهت السكان أثناء العمليّة، ومن ضمنها الفجوات في سبل الحماية، بالإضافة إلى تحديات في مجالات الصحة، العمل والتواصل مع الخدمات العامّة.

في فترة كهذه، يستحق السكّان المتضرّرون خدمات لائقة تخفّف من حدّة ضائقتهم قدر المستطاع. الفجوة العميقة التي اتضحت خلال الجولات التي أجرتها المفوضيّة ومعالجة الشكاوى التي بلغتها، كانت غياب جسم او جهة تنسيقية متكاملة تدير جميع أنشطة مؤسّسات الدولة في كلّ ما يتعلّق بمعالجة شكاوى المواطنين الذين تضرّروا نتيجة لحالة الطوارئ. نوصي رئيس الحكومة والوزراء بالسعي لاستخلاص العبر بخصوص سبل التعامل مع المتضرّرين من عمليّة الأسد الصاعد، لغرض تنظيم مسألة التعامل مع مواطني إسرائيل في حالات الطوارئ.

نتقدّم بجزيل الشكر والتقدير لجميع موظّفي وموظّفات المفوضيّة على تجنّدهم وتفانيهم- في أوج فترة إطلاق الصواريخ باتجاه إسرائيل- في تشغيل محطات ومراكز استقبال السكان في الفنادق ودور الضيافة، بهدف مساعدة المتضرّرين خلال حالة الطوارئ. التزام الموظّفين والموظّفات تجاه عملهم في أوج فترة القتال وتفانيهم وإصرارهم على مساعدة المحتاجين هو خير دليل على روح الإرسالية التي تنبض في المفوضيّة.

نصليّ ونتمنّى عودة جميع المختطفين وشفاء الجرحى، انتصار الجيش الإسرائيليّ والأذرع الأمنيّة ونجاحهم في حماية دولة إسرائيل وعودة الهدوء والسكينة إلى بلادنا.



كرميت بنتون، محامية
مديرة مفوضيّة شكاوى الجمهور



متنياهو آنغلمان
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، أيلول 2025