

كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

يُقدم إلى الكنيست التقرير الثاني والخمسون لمفوض شكاوى الجمهور، الذي يستعرض نشاط مفوضية شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة للعام 2025. هذا التقرير هو السابع والأخير لمفوض شكاوى الجمهور الذي يتم تقديمه خلال فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.

مع تولّي منصبى كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، قمت بصياغة رؤية المكتب التي تقضي بأن تكون المفوضية هيئة موضوعية ومهنية ومتاحة للجميع، وأن تعمل على فحص الشكاوى الواردة من أي شخص لأجل ضمان حقوقه ولتعزيز خدمة عامة فعالة وعادلة للمجتمع على جميع مستوياته.

خلال فترة ولايتي، سارت المفوضية على النهج الذي رسمته رؤية المكتب. حتى تحوّلت هذه الرؤية إلى واقع. تقف مفوضية شكاوى الجمهور في خدمة كل من يحتاج إلى خدماتها، وتبادر إلى تنفيذ أنشطة تواصلية وتوعوية لمختلف فئات المجتمع، ولا سيّما الفئات التي تحتاج إلى الدعم والتمكين. ولهذا الغرض، فإن موظفي المفوضية مستعدون لتقديم الخدمات للمشتكين بعدة لغات.

تجدر الإشارة إلى أنه خلال فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، تضاعف عدد الشكاوى التي تلقتها مفوضية شكاوى الجمهور من 14,461 شكوى في عام 2018 إلى 30,366 شكوى في عام 2025.

كانت فترة ولايتي مليئة بالأحداث والأزمات. بدأت بجائحة كورونا ثمّ تلتها أحداث 7 أكتوبر وحرب "السيوف الحديدية" وعملية "الأسد الصاعد". كما هو الحال في الأيام الاعتيادية، كانت مفوضية شكاوى الجمهور في أيام الأزمات أيضاً هي الجهة التي يتوجه إليها المشتكون بشأن تعاملاتهم مع مختلف السلطات. مع اندلاع حرب "السيوف الحديدية" افتتحت المفوضية خطاً ساخناً لتلقّي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب. بالإضافة إلى ذلك، توجهت طواقم المفوضية إلى مراكز إيواء السكّان وتجمّعات جنود الاحتياط والبلدات التي تم إجلاؤها مع عودة السكان إليها.

في 10.9.2025، قدّمت إلى الكنيست تقريراً خاصاً، وفقاً للمادة 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958 [الصيغة المُدمجة]، بعنوان "شكاوى الجمهور في عملية الأسد الصاعد".

أتوقّع من الهيئات العامة أن تقدّم للجمهور الخدمة التي يحتاجها، سواء في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ - وهي الأوقات التي يتعيّن على هذه الهيئات التجهّز لها مسبقاً.

وفي الختام، أودّ أن أعبر عن شكري وتقديري لموظفي وموظفات مفوضية شكاوى الجمهور على عملهم المتفاني، في أوقات الطوارئ وفي الأوقات الاعتيادية، وعلى تعاملهم المهنيّ والفعال مع الشكاوى، والإصغاء باهتمام إلى مقدّمي الشكاوى. لا شك لديّ في أنّ مفوضية شكاوى الجمهور ستواصل أداء دورها لتكون عنواناً لجمهور المتقدّمين بالشكاوى، من أجل تمكينهم من ممارسة حقوقهم وتسهيل تعاملهم مع سلطات الحكم. ونأمل عودة سريعة إلى حياة يسودها الأمن والاستقرار.


متنياهو أنجلمان

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، ايار / مايو 2026

כמה מדירה مفوضיה شكواى الجمهور

التقرير السنوي الثاني والخمسون لمفوضية شكواى الجمهور الذي أمامكم يستعرض الأنشطة الواسعة التي قامت بها مفوضية شكواى الجمهور خلال عام 2025. وقد واصلت المفوضية هذا العام أيضًا تقديم المساعدة لمقدمي الشكاوى سواء في الأوقات الاعتيادية أو في أوقات الطوارئ.

خلال عملية "الأسد الصاعد"، قامت مفوضية شكواى الجمهور بتشغيل الخط الساخن، الذي أُعد ليكون وسيلة سريعة ومتاحة لتلقي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب من الأشخاص المتضررين من الحرب. كما قامت طواقم المفوضية بتشغيل محطات استقبال في الفنادق ودور الضيافة التي أقام فيها السكان الذين تضررت منازلهم جراء سقوط الصواريخ. إضافةً إلى ذلك، واصل الموظفون الوصول إلى مراكز السكان الذين تم إجلاؤهم من جنوب وشمال البلاد والذين لم يعودوا إلى منازلهم بعد، وإلى بلدات في الجنوب والشمال عاد إليها سكانها بعد إجلائهم، وإلى تجمعات جنود الاحتياط ومراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب. كما وصلت المفوضية إلى أعضاء القيادة وضباط شؤون الفرد في قواعد الجيش الإسرائيلي في إطار مشروع "المفوضية تتجدد"، بهدف إتاحة خدمات المفوضية أيضًا للجنود في الخدمة المنتظمة الذين يواجهون هم أو أفراد من عائلاتهم خارج الجيش عوائق في تعاملاتهم مع هيئات عامة.

في عام 2025، تلقت مفوضية شكواى الجمهور 6,931 شكوى بشأن قسم تشجيع تشغيل الأهل فيما يتعلق بدرجات دعم أفساط التعليم في المؤسسات الخاضعة للرقابة - الحضانات اليومية، الحضانات البيئية، ونوادي الأطفال - والتسجيل في هذه المؤسسات والخدمات التي قدمها المركز للأهالي. وهذا يشكل ارتفاعًا غير مسبوق بنسبة 740% في عدد الشكاوى المقدمة ضد هذا القسم، مقارنة بعام 2024 (الذي تم فيه تلقي 824 شكوى). توجهت المفوضية إلى وزارة العمل بشأن أوجه القصور العديدة التي ظهرت من فحص الشكاوى المتعلقة بدعم الحضانات اليومية والبيئية والخطوات التي يجب اتخاذها لتصحيحها. لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، انظروا صفحة 61.

في عام 2025، عملت المفوضية على إزالة العوائق من أجل تقصير وتبسيط إجراءات فحص الشكاوى. ومن بين أمور أخرى، تم تحديد جداول زمنية لرد الهيئات المشكو ضدها على توجهات المفوضية، مع حث هذه الهيئات على تقديم ردود موضوعية على الشكاوى خلال فترة زمنية قصيرة ومعالجة الإخفاقات وأوجه القصور وفق ما تقتضيه الحاجة.

تواصل مفوضية شكواى الجمهور ترسيخ مكانتها باعتبارها المرجعية المهنية لمفوضي شكواى الجمهور في الهيئات العامة. في 2.12.25، عقدت المفوضية لقاء طاولة مستديرة تناول قضايا منهجية في فحص شكواى الجمهور، بمشاركة مفوضي شكواى الجمهور في وزارات الحكومة والهيئات العامة الأخرى.

أود أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع الموظفين والموظفين في مفوضية شكواى الجمهور على استعدادهم لمساعدة المشتكين بتفانٍ ومهنية، ولا سيما على تجددهم طوال العام، وخاصة خلال عملية "الأسد الصاعد"، وسط إطلاق الصواريخ على إسرائيل، لتشغيل محطات استقبال للجمهور في الفنادق ودور الضيافة في البلدات التي عاد سكانها إليها في الجنوب والشمال، وفي مراكز جنود الاحتياط وأقسام إعادة التأهيل، لمساعدة كل فرد يحتاج إلى مساعدة مفوضية شكواى الجمهور.



كرميت فنتون، محاميه

مديرة مفوضية شكواى الجمهور

القدس، ايار/ مايو 2026