مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور

دولة إسرائيل



مُلخص تقرير مفوض شكاوى الجمهور 52
لسنة 2025

أيّار 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
تم شراء الصور التوضيحية من موقع الصور SHUTTERSTOCK



مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مُلخص تقرير مفوض شكاوى الجمهور لسنة 2025

تقرير سنوي 52

أيّار 2025

الفهرس

كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور 6
كلمة مديرة مفوّضية شكاوى الجمهور 7

مراجعة عامة 9
تقديم شكوى 11
عملية فحص الشكوى والنظر فيه 12
ترتيبات إتاحة في مفوّضية شكاوى الجمهور 14
معطيات حول الشكاوى في سنة 2025 15
الهيئات العامة التي تصدرت أكبر عدد من الشكاوى سنه 2024 16
نتائج علاج الشكاوى في سنة 2025 17
الأثر المالي لقرارات مفوّضية شكاوى الجمهور بالنسبة للمشتكي 18
ديانة المشتكين 18
رقم قياسي جديد في عدد الشكاوى التي وصلت مفوّضية شكاوى
الجمهور عام 2025 على قسم تشجيع توظيف الوالدين في وزاره العمل 20

شكاوى مُختاره 21
إضافة أعمدة إضاءة وحاوية لجمع النفايات في بيت حنينا 21
فرض حجز بسبب عدم دفع رسوم مركبة، دون مبرر 22
منح تصريح للسفر بالمركبة على طرق أُغلقت
بسبب مهرجان "عيد الأعياد" لإحدى سكان حيفا بمناسبة خطوبة ابنها 23
نقل طفل مصاب بمرض في الرئتين إلى مؤسسة تعليمية من قِبل سائق مدخّن 24
إلزام بدفع رسوم مقابل تغذية طفلة تعاني من الحساسية للقمح
"سيلياك"، رغم أنها لا تستهلك الطعام نظراً لوضعها الصحيّ 25
توسيع رصيف يتوسّطه عمود كهرباء 26
استدعاء شخص كفيف إلى لجنه طبية دون حاجة 27
تخصيص موقف لذوي الإعاقه في أعقاب إجراء وساطة 28
مطالبة بدفع دَين مياه سقط بالتقادم 29
امتحان سواقه نظري "تيئوريا" لشخص لا يعرف القراءة والكتابة 30

كلمة مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور

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

مع تولّي منصبي كمراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور، قمت بصياغة رؤية المكتب التي تقضي بأن تكون المفوّضية هيئة موضوعية ومهنية ومتاحة للجميع، وأن تعمل على فحص الشكاوى الواردة من أيّ شخص لأجل ضمان حقوقه ولتعزيز خدمة عامّة فعالة وعادلة للمجتمع على جميع مستوياته.

خلال فترة ولايتي، سارت المفوضية على النهج الذي رسمته رؤية المكتب. حتّى تحوّلت هذه الرؤية إلى واقع. تقف مفوّضية شكاوى الجمهور في خدمة كلّ من يحتاج إلى خدماتها، وتبادر إلى تنفيذ أنشطة تواصليّة وتوعوية لمختلف فئات المجتمع، ولا سيّما الفئات التي تحتاج إلى الدعم والتمكين. ولهذا الغرض، فإنّ موظفي المفوّضية مستعدون لتقديم الخدمات للمشتكين بعدّة لغات.

تجدر الإشارة إلى أنه خلال فترة ولايتي كمراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور، تضاعف عدد الشكاوى التي تلقتها مفوّضية 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 الحديديّة" وعمليّة "الأسد الصاعد". كما هو الحال في الأيام الاعتياديّة، كانت مفوّضية شكاوى الجمهور في أيام الأزمات أيضًا هي الجهة التي يتوجه إليها المشتكون بشأن تعاملاتهم مع مختلف السلطات. مع اندلاع حرب "السيوف الحديديّة" افتتحت المفوّضية خطًا ساخنًا لتلقّي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب. بالإضافة إلى ذلك، توجهت طواقم المفوّضية إلى مراكز إيواء السكّان وتجمّعات جنود الاحتياط والبلدات التي تم إجلاؤها مع عودة السكان إليها.

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

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

وفي الختام، أودّ أن أعبّر عن شكري وتقديري لموظّفي وموظّفات مفوّضية شكاوى الجمهور على عملهم المتفاني، في أوقات الطوارئ وفي الأوقات الاعتياديّة، وعلى تعاملهم المهنيّ والفعّال مع الشكاوى، والإصغاء باهتمام إلى مقدّمي الشكاوى. لا شك لديّ في أنّ مفوّضية شكاوى الجمهور ستواصل أداء دورها لتكون عنوانًا 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 ومفوّض شكاوى الجمهور

القدس، ايار/ مايو 2026

كلمة مديرة مفوّضية شكاوى الجمهور

التقرير السنويّ الثاني والخمسون لمفوّضية شكاوى الجمهور الذي أمامكم يستعرض الأنشطة الواسعة التي قامت بها مفوّضية شكاوى الجمهور خلال عام 2025. وقد واصلت المفوّضية هذا العام أيضًا تقديم المساعدة لمقدّمي الشكاوى سواء في الأوقات الاعتياديّة أو في أوقات الطوارئ.

خلال عملية "الأسد الصاعد"، قامت مفوّضية شكاوى الجمهور بتشغيل الخطّ الساخن، الذي أُعدّ ليكون وسيلة سريعة ومتاحة لتلقّي الشكاوى عبر الهاتف وتطبيق واتساب من الأشخاص المتضررين من الحرب. كما قامت طواقم المفوّضية بتشغيل محطّات استقبال في الفنادق ودور الضيافة التي أقام فيها السكّان الذين تضررت منازلهم جرّاء سقوط الصواريخ. إضافةً إلى ذلك، واصل الموظّفون الوصول إلى مراكز السكان الذين تم إجلاؤهم من جنوب وشماليّ البلاد والذين لم يعودوا إلى منازلهم بعد، وإلى بلدات في الجنوب والشمال عاد إليها سكانها بعد إجلائهم، وإلى تجمّعات جنود الاحتياط ومراكز إعادة تأهيل جرحى الحرب. كما وصلت المفوّضية إلى أعضاء القيادة وضبّاط شؤون الفرد في قواعد الجيش الإسرائيلي في إطار مشروع "المفوّضية تتجنّد"، بهدف إتاحة خدمات المفوّضية أيضًا للجنود في الخدمة المنتظمة الذين يواجهون هم أو أفراد من عائلاتهم خارج الجيش عوائق في تعاملاتهم مع هيئات عامة.

في عام 2025، تلقّت مفوّضية شكاوى الجمهور 6,931 شكوى بشأن قسم تشجيع تشغيل الأهل فيما يتعلق بدرجات دعم أقساط التعليم في المؤسّسات الخاضعة للرقابة – الحضانات اليوميّة، الحضانات البيتيّة، ونويديات الأطفال - والتسجيل في هذه المؤسسات والخدمة التي قدمها المركز للأهالي. وهذا يشكّل ارتفاعًا غير مسبوق بنسبة 740% في عدد الشكاوى المقدّمة ضد هذا القسم، مقارنة بعام 2024 (الذي تم فيه تلقّي 824 شكوى). توجّهت المفوّضية إلى وزارة العمل بشأن أوجه القصور العديدة التي ظهرت من فحص الشكاوى المتعلّقة بدعم الحضانات اليوميّة والبيتيّة والخطوات التي يجب اتخاذها لتصحيحها. لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، انظروا صفحة 61.

في عام 2025، عملت المفوّضية على إزالة العوائق من أجل تقصير وتبسيط إجراءات فحص الشكاوى. ومن بين أمور أخرى، تم تحديد جداول زمنية لردّ الهيئات المشكو ضدّها على توجّهات المفوّضية، مع حثّ هذه الهيئات على تقديم ردود موضوعيّة على الشكاوى خلال فترة زمنية قصيرة ومعالجة الإخفاقات وأوجه القصور وفق ما تقتضيه الحاجة.

تواصل مفوّضية شكاوى الجمهور ترسيخ مكانتها باعتبارها المرجعيّة المهنيّة لمفوّضي شكاوى الجمهور في الهيئات العامة. في 2.12.25، عقدت المفوّضية لقاء طاولات مستديرة تناول قضايا منهجيّة في فحص شكاوى الجمهور، بمشاركة مفوّضي شكاوى الجمهور في وزارات الحكومة والهيئات العامّة الأخرى.

أودّ أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع الموظّفات والموظّفين في مفوّضية شكاوى الجمهور على استعدادهم لمساعدة المُشتكين بتفانٍ ومهنيّة، ولا سيما على تجنّدهم طوال العام، وخاصة خلال عملية "الأسد الصاعد"، وسط إطلاق الصواريخ على إسرائيل، لتشغيل محطّات استقبال للجمهور في الفنادق ودور الضيافة في البلدات التي عاد سكانها إليها في الجنوب والشمال، وفي مراكز جنود الاحتياط وأقسام إعادة التأهيل، لمساعدة كلّ فرد يحتاج إلى مساعدة مفوّضية شكاوى الجمهور.

كرميت فنتون، محاميه
مديرة مفوّضية شكاوى الجمهور

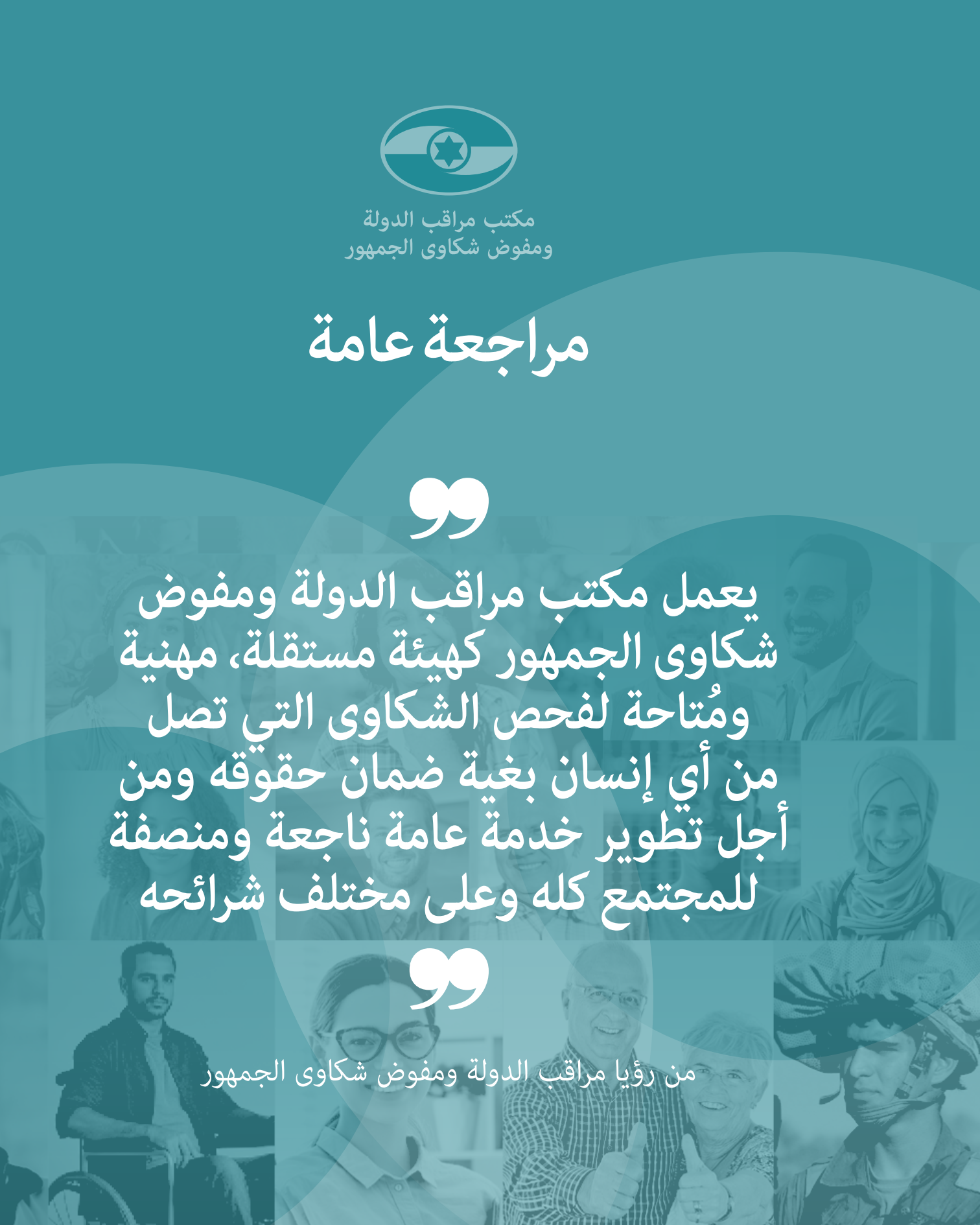
القدس، ايار/ مايو 2026

مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور

مراجعة عامة

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

"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

يشغل مراقب الدولة منصب مفوّض شكاوى الجمهور، ويؤدي وظيفته من خلال مفوّضية شكاوى الجمهور، وذلك وفقًا لأحكام الفصل السابع من قانون مراقب الدولة، 1958 [صيغة مدمجة] (قانون مراقب الدولة). يتم تعيين مدير المفوضية من قِبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست، بناءً على توصية مفوّض شكاوى الجمهور, وهو المسؤول المباشر امامه[1]

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

تقديم شكوى

يمكن تقديم شكوى إلى المفوّضية بعدة طرق



بواسطة نموذج شكوى إلكتروني على موقع الإنترنت التابع للمفوّضية



عبر البريد الإلكترونيّ



عبر البريد العادي



عبر الفاكس



كتابيًا في مكاتب استقبال الجمهور



شفهيًا في مكاتب استقبال الجمهور



1

من يحقّ له تقديم الشكوى؟

كلّ شخص، بما في ذلك الأطفال

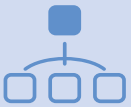
حتى وإن لم يكن مواطنًا إسرائيليًا أو مقيمًا في إسرائيل



2

إمكانيات تقديم الشكوى

من قِبل المُشتكي نفسه أو من خلال محامٍ ينوب عنه أو موكّل رسميّ



3

ضد من بالإمكان تقديم شكوى؟

يمكن تقديم شكوى ضد هيئات عامة مختلفة

كالوزارات والمكاتب الحكومية، السلطات المحلية، الشركات الحكومية والمزيد، كما هو مفصّل في المادّة 36 من قانون

مراقب الدولة لسنة 1958 [صيغة مدمجة]



4

على ماذا يمكن تقديم شكوى؟

يمكن تقديم شكوى على فعل أو إخفاق/تقصير يضرّ مباشرة بالمُشتكي أو يمنعه مباشرةً من منفعة أو مصلحة

إذا كان الفعل أو التقصير مخالفًا للقانون أو بدون صلاحية قانونية أو لا يتماشى مع أساليب الإدارة السليمة أو ثمّة تشدّد مفرط أوظلم واضح

عمليّة فحص الشكوى والنظر فيها



تلقّي الشكوى

هل مفوّضية شكاوى الجمهور مخوّلة بفحص الشكوى والنظر فيها؟

لا

رسالة للمُشتكي

الأسباب المحتملة:

جهة غير خاضعة للفحص والرقابة، لا يوجد ضرر مباشر، لا يوجد موضوع للشكوى، أو أنّ القضيّة معلّقة في المحكمة

نعم

التحويل للفحص عن طريق الوساطة



فحص الشكوى

- إتمام التفاصيل من المُشتكي
- فحص واقعيّ وقانونيّ للشكوى
- التوجّه إلى الهيئة الخاضعة للفحص للحصول على ردّها

يحق للمفوّضية أن تطلب من أي شخص أو هيئة معلومات ووثائق قد تساعد في فحص الشكوى

فحص الشكوى ليس خاضعًا للأحكام التي تتعلق بلوائح الإجراءات أو قانون الأدلّة



إنهاء عملية فحص الشكوى دون التوصّل إلى قرار

الأسباب المحتملة: تمّت معالجة موضوع الشكوى، المُشتكي قد ألغى الشكوى، تبيّن أنّ المفوّضية غير مخوّلة لفحص الشكوى



تمّ التوصّل لقرار



الشكوى مُحقّة

رسالة للمُشتكي

رسالة للجهة المشكو عليها حول الإخفاقات وأوجه القصور وكيفيّة تصحيحها

متابعة معالجة أوجه القصور



الشكوى غير مُحقّة

رسالة للمُشتكي وللجهة الخاضعة للفحص بنتائج الفحص

حماية الكاشِفين عن الفساد

في المواد 45أ – 45ج من قانون مراقب الدولة، تمّ تحديد صلاحية مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور في استيضاح وفحص شكاوى الموظفين الذين يشتكون عن تعرضهم للضرر نتيجة لكشفهم عن أعمال فساد في الهيئة التي يعملون بها، وفي إصدار أوامر مؤقتة أو دائمة لحماية حقوق هؤلاء الموظفين. يتم تقديم الدعم والمرافقة المستمرة للكاشِفين عن الفساد ولأفراد عائلاتهم من قِبل أخصائية اجتماعية قامت مفوّضية شكاوى الجمهور بتجنيدها لهذا الغرض (للمزيد حول هذا الموضوع، راجعوا الصفحة 126 من التقرير).

الوساطة في مفوّضية شكاوى الجمهور

تعتمد مفوّضية شكاوى الجمهور في فحص الشكاوى أيضًا آلية الوساطة. قامت المفوضية بتحديد معايير ستساعدها في اتخاذ القرار بشأن الشكاوى المناسبة للتعامل معها باتّباع آلية الوساطة، كالشكاوى التي تنطوي على وجود علاقة مستمرة بين الأطراف، الشكاوى القائمة على حاجة المُشتكين للاعتراف بالأذى العاطفي الذي لحق بهم، الشكاوى التي تتعلّق ببعض السلطات أو الهيئات عامة، والشكاوى التي تتطلب حلولًا وأفكارًا إبداعية.

ترتيبات إتاحة في مفوّضية شكاوى الجمهور

الزيارات وجمع الشكاوى في الميدان

- في مراكز الإيواء للمواطنين الذين تم إجلاؤهم من مناطق الشمال والجنوب
- في الفنادق وبيوت الضيافة التي يقيم فيها سكان تضرّرت منازلهم بسبب الصواريخ
- في البلدات الواقعة في الجنوب والشمال التي عاد إليها سكانها الذين تمّ إجلاؤهم



تشغيل "خط ساخن" مخصّص بلغات مختلفة لتقديم الشكاوى المتعلقة بحرب السيوف الحديدية وعملية الأسد الصاعد

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

استقبال الجمهور في مكاتب المفوّضية من قبل موظّفين يتحدّثون لغات مختلفة، من بينها اللغة العربيّة، الإنجليزيّة، الروسيّة، الأوكرانيّة، الأمهريّة، التغرينيّة، الفرنسيّة والإسبانيّة

أنشطة توعويّة مستمرة في أنحاء البلاد

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

نموذج إلكتروني سهل الاستخدام لتقديم الشكوى - باللغات العبريّة، العربيّة، والإنجليزيّة

تشغيل موقع إلكترونيّ جديد وسهل الاستخدام لتقديم المعلومات للجمهور وتلقّي المعلومات من الجمهور

توزيع نشرات معلوماتيّة تتناول مجالات محدّدة:
حماية الكاشفين عن الفساد
الوساطة في المفوّضيّة

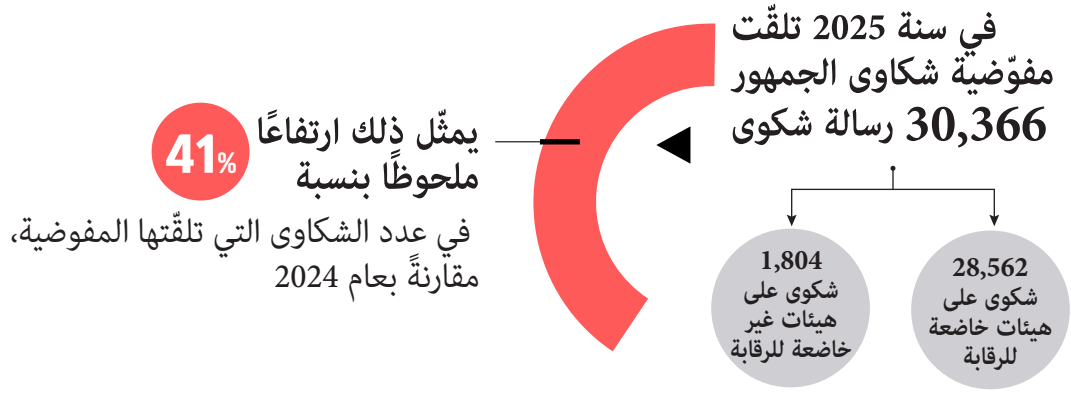
تشغيل نظام ذكاء الأعمال (BI) الذي يعرض على الجمهور أحدث البيانات حول الشكاوى

توزيع منشورات إرشادية مصمّمة لتلائم مختلف الفئات السكانية باللغات العبريّة، العربيّة، الإنجليزيّة، الروسيّة والأمهريّة

معطيات حول الشكاوى في سنة 2025

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 المُحقة التي تم تصحيحها.

تعرض مفوّضية شكاوى الجمهور في التقرير السنوي تحليلا معمقًا لمميزات المُشتكين والتي تعتمد على نتائج التحليلات الإحصائية التي وصلت من دائرة الإحصاء المركزية.



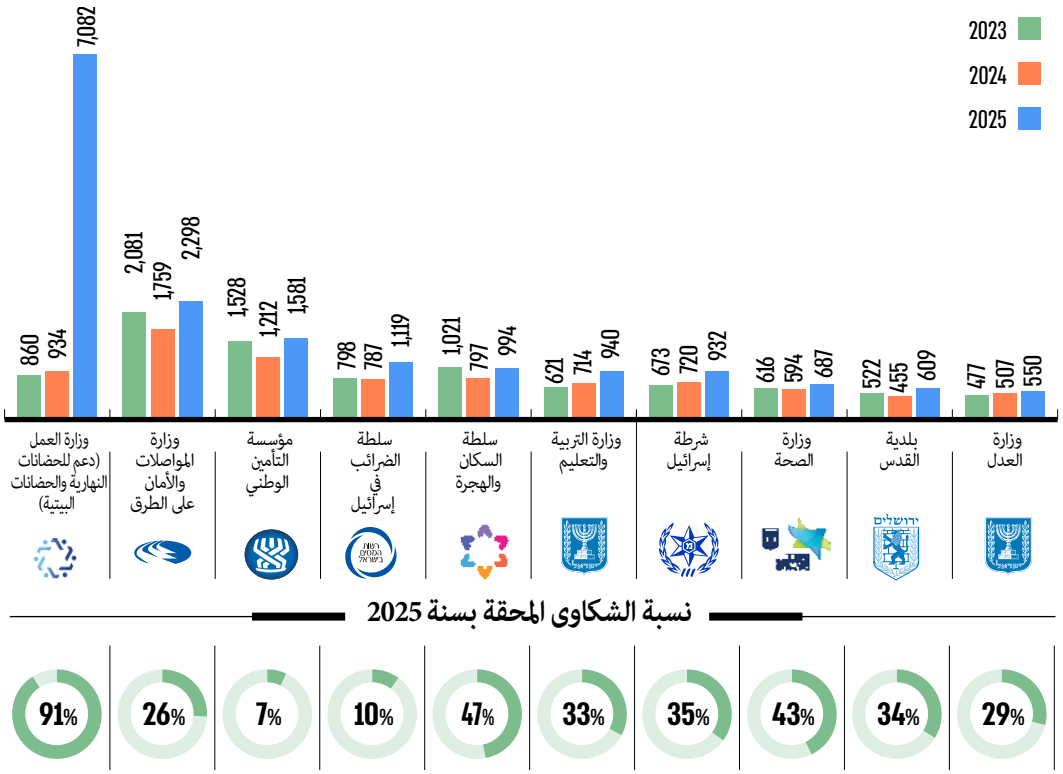
الارتفاع الملحوظ في عدد الشكاوى نبع أساسًا من ارتفاع ملحوظ في عدد الشكاوى المقدّمة ضد وزارة العمل في موضوع دعم الحضانات النهارية والحضانات البيتية (للتوسّع باللغة العبرية، راجعوا الصفحة 61 من التقرير).

الهيئات الخمس التي تصدرت أكبر عدد من رسائل الشكاوى سنة 2024

نعرض فيما يلي الهيئات التي نالت أكبر عدد من رسائل الشكاوى في سنة 2025. سنعرض أيضًا لكل هيئة عدد رسائل الشكاوى التي قُدّمت عليها في السنوات 2023-2025، ونسبة الشكاوى المُحقّة عليها في سنة 2025[2]

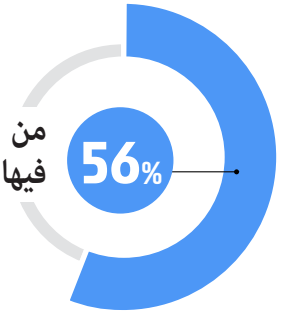
تدرك المفوّضيّة كقاعدة تعتمدها، أنّ المقارنة الكميّة بعدد الشّكاوى بين الهيئات المشتكى عليها لا تشير إلى جودة الخدمة الّتي تقدّمها تلك الهيئات. فبطبيعة الحال، كلّما قدّمت الهيئة خدمات لعدد أكبر من السّكان قد يرتفع عدد الشّكاوى ضدّها. لهذا فإن المراجعة متعددة السنوات للشكاوى على هيئة معينة تعرض صورة شاملة وأكثر مصداقية لأدائها على مر السنوات، ويصبح لتوصيات مفوّضية شكاوى الجمهور التي يتم تقديمها في أعقاب عمليات الفحص فعالية أكثر لتحسين الخدمة التي تقدمها الهيئة للجمهور.

مخطط 1: **الهيئات العشر التي نالت أكبر عدد من رسائل الشكاوى ونسبة الشكاوى المحقّة عليها**



2

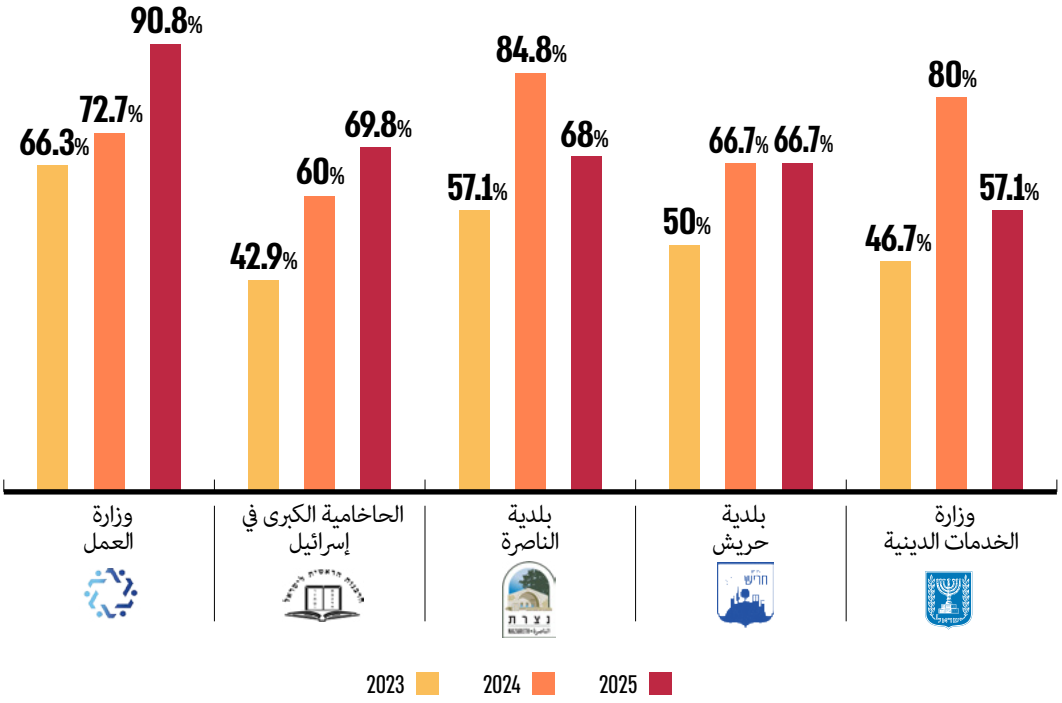
نتائج علاج الشكاوى في سنة 2025



من الشكاوى التي تم فحصها بشكل تام وتم البتّ فيها سنة 2025 كانت مُحقة.

هذه هي أكبر نسبة من الشكاوى المُحقة منذ إقامة مفوّضية شكاوى الجمهور.

مخطط 2: **الهيئات التي حصلت على أعلى نسبة شكاوى مُحقة كان أعلى من النسبة العامة للشكاوى المُحقة**



الأثر المالي لقرارات مفوّضية شكاوى الجمهور بالنسبة للمشتكي

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

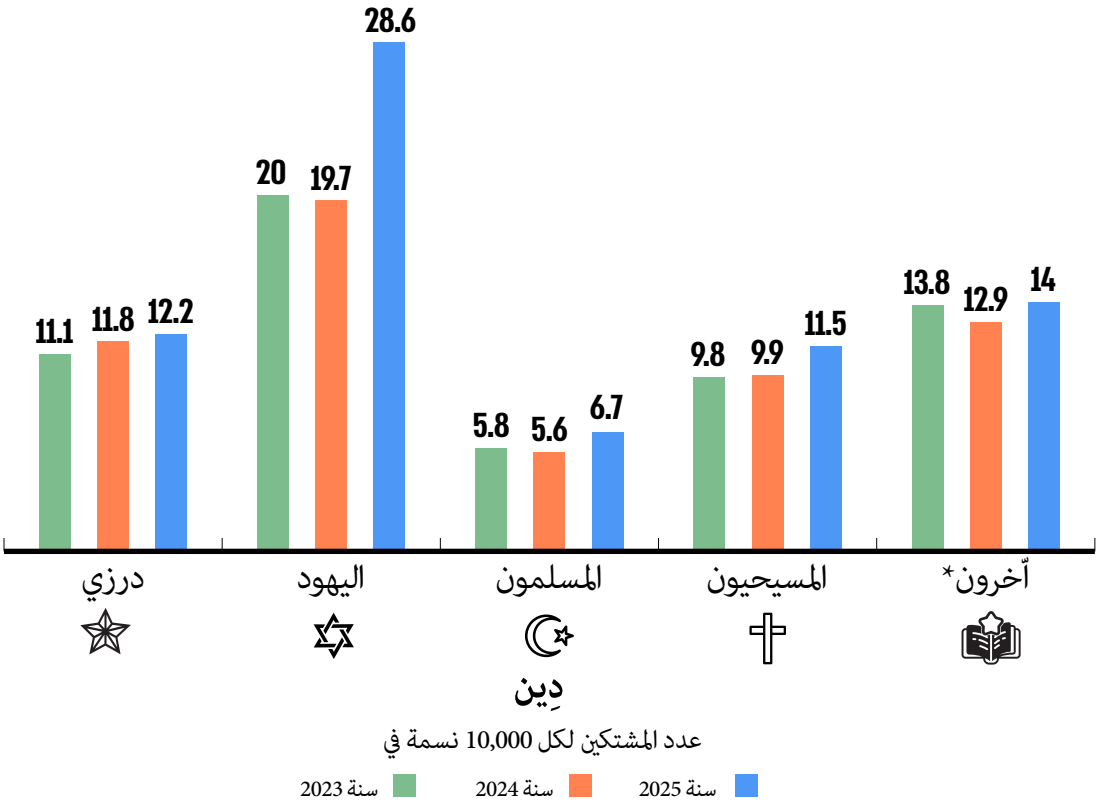
في عام 2025 حصل المُشتكون الذين توجهوا لمفوّضية شكاوى الجمهور وآخرون ممّن تأثروا من قرارات المفوّضية على مبلغ يقارب 12 مليون ش.ج.

ديانة المُشتكين

نظرًا لوجود اختلاف كبير في عدد السكان من أبناء الديانات المختلفة في إسرائيل، فقد تمّ، بهدف المقارنة بين عدد المشتكين من أبناء الديانات المختلفة، احتساب عدد المشتكين لكل 10,000 نسمة، وفقًا لديانتهم[3].

3 في موعد كتابة التقرير، لم تُنشر معطيات محدثة عن عدد السكان في عام 2025، فقد تمّ إجراء الحساب بحسب عدد السكان في عام 2024.

مخطط 3: **عدد المشتكين لكل 10,000 نسمة بحسب ديانتهم، 2023 - 2025**



وفقًا لمعطيات دائرة الإحصاء المركزية، بمعالجة مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور.
* أبناء ديانات أخرى وأشخاص دون تصنيف ديني.

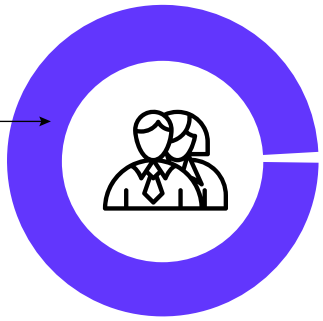
في سنة 2025 طرأ ارتفاع في عدد المشتكين المسلمين لكل 10,000 نسمة. خلال السنوات الثلاث الأخيرة طرأ ارتفاع في عدد المشتكين لكل 10,000 نسمة بين الدروز والمسيحيين.

رقم قياسي جديد في عدد الشكاوى التي وصلت مفوّضية شكاوى الجمهور عام 2025 على قسم تشجيع توظيف الوالدين في وزارة العمل

في عام 2025 طرأ ارتفاع غير مسبوق بنسبة **740%** في عدد الشكاوى التي وردت ضدّ القسم، مقارنةً بعام 2024.

91.1%

من الشكاوى التي تمّ النظر فيها عام 2025 على قسم تشجيع توظيف الوالدين، تبيّن أنها مُحِقّة.



شكاوى مُختارة



بلدية القدس

إضافة أعمدة إضاءة وحاوية لجمع النفايات في بيت حنينا

الشكوى

توجّه أحد سكان حيّ بيت حنينا في القدس إلى مفوضية شكاوى الجمهور بشكوى على بلدية القدس. ادّعى المشتكي أن سكان الشارع الذي يسكن فيه لا يتلقّون الخدمات الأساسية من البلدية. وفقًا لأقواله، لا توجد في الشارع أرصفة ولا توجد إضاءة كافية، ممّا يشكّل خطرًا كبيرًا على السلامة؛ كما أن النفايات تتراكم في المكان وتتسبب بأضرار ومخاطر بيئية وصحية. أشار المشتكي إلى أنه يشعر بأن سكان الشارع يتعرضون للتمييز، مقارنةً بسكان أحياء أخرى في القدس.

الفحص

أظهر الفحص أن الشارع الذي يسكن فيه المشتكي غير معبّد ولا توجد فيه أرصفة، وأن تعبيد الطريق وبناء الأرصفة في المكان يتطلبان إجراءات مصادرة. أفادت البلدية أن إجراءات المصادرة قد بدأت، وأنها تعمل على التقدّم فيها، وأنه بعد استكمالها ستبدأ بتعبيد الطريق وبناء الأرصفة. في أعقاب توجّه مفوضية شكاوى الجمهور، وبعد أن تبيّن أن الشارع مظلم، تم إعداد وتنفيذ خطة فورية لتركيب أعمدة إضاءة في المكان. فيما يتعلق بالنفايات، تبيّنَ أن هناك أربع حاويات نفايات موجودة في المكان، إلا أن البلدية وضّحت أنه لا يمكن إضافة حاويات أخرى بسبب اعتراض أصحاب البيوت في الشارع على وضع حاويات بالقرب من بيوتهم.

النتيجة

في أعقاب الفحص، وبمساعدة الدائرة المجتمعية في بيت حنينا، قامت البلدية بوضع حاوية نفايات إضافية بالقرب من إحدى الحاويات الموجودة في الشارع، ووضّحت للمشتكي أنه بعد تعبيد الطريق سيصبح من الممكن جمع النفايات بشكل سليم ومنتظم.

كما قامت البلدية بتركيب أعمدة إضاءة في الشارع الذي يسكن فيه المشتكي، وأيضًا في الشارع المجاور. أبلغت

البلدية مفوضية شكاوى الجمهور أيضًا بأنها ستواصل التقدّم في خطة المصادرة وتعبيد الطرق. شكرَ المشتكي المفوضية على المساعدة في تحسين وترميم الشارع، وأشار إلى أن ذلك ساهم في تحسين رفاهية السكان وتعزيز شعورهم بالأمان.

1218594 بلدية القدس

وزارة المواصلات والأمان على الطرق

فرض حجز بسبب عدم دفع رسوم مركبة، دون مبرر

الشكوى

توجّه أحد سكان التجمعات البدوية في النقب إلى مفوضية شكاوى الجمهور بشكوى ضد قسم الترخيص في وزارة المواصلات. وفقًا لأقواله، فقد فوجئ عندما اكتشف أنه فُرض حجز بقيمة 12,149 شيكل على حسابه البنكي، بسبب عدم دفع رسوم ترخيص المركبة من عام 2019 فصاعدًا عن مركبتين بملكيته. ادّعى المشتكي أنه في عام 2019، في إطار حملة أطلقها قسم الترخيص لتسوية ديون رسوم ترخيص المركبات، قدّمَ طلبات لإلغاء تسجيل المركبتين على اسمه، وصرّح أنه توقّف عن استخدامهما. أشار المشتكي إلى أن الطلبات قُدمت في مكتب الترخيص في بئر السبع وكذلك عبر الإنترنت، وقدّمَ أيضًا مصادقة تلقاها عبر البريد الإلكتروني بأنه تم استلام طلباته وتحويلها للمعالجة. أضاف المشتكي أن مكتب الترخيص ردَّ على توجّهه بأنه لا يوجد في النظام أي توثيق لطلبه لشطب الديون أو إلغاء تسجيل المركبتين على اسمه، وأن الدين الناجم عن عدم دفع رسوم الترخيص عن المركبتين ما زال قائمًا.

الفحص

في أعقاب توجّه مفوضية شكاوى الجمهور، أجرى قسم الترخيص فحصًا، وتبيّن من خلاله أن توجّهات المشتكي لإلغاء تسجيل المركبتين قد وُثّقت، لكنها لم تُعالج.

النتيجة

بناءً على نتائج الفحص، تم إلغاء تسجيل المركبتين على اسم المشتكي، وبالتالي تم إلغاء دين رسوم الترخيص المترتب عليهما، كما أزيلَ الحجز عن حسابه.

1214045 وزارة المواصلات والأمان على الطرق

بلدية حيفا, شرطة اسرائيل

منح تصريح للسفر بالمركبة على طرق أُغلقت بسبب مهرجان "عيد الأعياد" لإحدى سكان حيفا بمناسبة خطوبة ابنها

الشكوى

في كل عام، يُقام في حيفا خلال شهر كانون الأول / ديسمبر مهرجان "عيد الأعياد". تُقام ضمن المهرجان فعاليات متنوعة تعبّر عن التنوّع الثقافي في حيفا. خلال فترة المهرجان، تُجرى تغييرات على ترتيبات حركة السير في حيفا. توجّهت إحدى سكان حيفا، المقيمة في شديروت هتسيونوت في المدينة، إلى مفوّضية شكاوى الجمهور بشكوى مستعجلة. أشارت المشتكية إلى أنّه في إطار التغييرات في ترتيبات حركة السير بسبب المهرجان، تُغلق الشوارع القريبة من منزلها، بما في ذلك شديروت هتسيونوت، أمام حركة المركبات من الساعة 8:00 صباحًا وحتى الـ 18:00 مساءً. وأضافت المشتكية أنّ ابنها سيُقيم حفل خطوبته خلال فترة المهرجان، وأنه بسبب إغلاق هذه الشوارع لا تستطيع الخروج من منزلها من أجل التحضيرات للمناسبة. إضافةً لذلك، فإن إغلاق شديروت هتسيونوت أمام حركة المركبات يُصعّب على عائلتها الاحتفال بعيد الميلاد. بحسب أقوال المشتكية، عندما توجّهت إلى بلدية حيفا، أُبلغت بأن عليها التوجّه إلى الشرطة. توجّهت إلى الشرطة، لكنها لم تتلقَّ أي رد. قبل أربعة أيام من موعد الخطوبة، طلبت المشتكية مساعدة المفوّضية في الحصول على تصريح للسفر في الشوارع القريبة من منزلها، من أجل القيام بالتحضيرات اللازمة لخطوبة ابنها.

الفحص

توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى بلدية حيفا وإلى الشرطة. في أعقاب توجّه المفوضية، قامت البلدية بالفعل في اليوم التالي بالتنسيق مع الشرطة لمنح المشتكية تصريحًا للسفر بمركبتها في الشوارع القريبة من منزلها.

النتيجة

عيّنت البلدية شخصًا مخصّصا ليكون بتواصل مع المشتكية. وعندما كانت تطلب الخروج من منزلها، كانت تتوجّه إليه، وهو كان يتولّى معالجة وترتيب التصريح المذكور. أعربت المشتكية عن شكرها لمفوضية شكاوى الجمهور على المساعدة السريعة في حلّ مشكلتها.

1228182 بلدية حيفا، شرطة إسرائيل



نقل طفل مصاب بمرض في الرئتين إلى مؤسسة تعليمية من قِبل سائق مدخّن

الشكوى

توجّه والدان لطفل يبلغ من العمر ست سنوات ونصف ويعاني، من بين أمور أخرى، من مرض خطير في الرئتين، إلى مفوّضية شكاوى الجمهور بشكوى ضد السلطة المحلية التي يسكنان في نطاق نفوذها. أشار الوالدان إلى أن سائق سيارة الأجرة الذي ينقل ابنهما إلى الإطار التعليمي هو مدخّن، وأن هذا الأمر يعرّض صحة ابنهما للخطر. توجّها إلى السلطة المحلية في منطقة سكنهما وطلبا استبدال السائق، إلا أن السلطة أخبرتهم بأن السائق صرّح بأنه لا يدخن داخل سيارة الأجرة. لكن الوالدين ادّعيا أن رائحة السجائر قوية داخل سيارة الأجرة، وأنه حتى لو لم يكن السائق يدخن أثناء القيادة، إلّا أن تعرُّض ابنهما لجُزيئات الدخان المتبقية في السيارة قد يؤدي إلى تفاقم مرض الرئتين الذي يعاني منه. قرّر الوالدان عدم إرسال ابنهما إلى الإطار التعليمي، إلى أن يتم التوصّل إلى حل لا يعرّض صحته للخطر.

الفحص

اقترحت مفوّضية شكاوى الجمهور على الطرفين معالجة الشكوى عن طريق الوساطة. خلال اجتماع عُقد بحضور الوالدين وممثل عن السلطة المحلية، شرح الوالدان الوضع الطبي المعقد الذي يعاني منه ابنهما، وقدّما مستندات طبية تفيد بأن حالة ابنهما حالة خاصة ولا تسمح له بالبقاء في بيئة يوجد فيها شخص معتاد على التدخين، حتى لو لم يكن يدخن فعليًا بالقرب منه. خلال الاجتماع، تم الاتفاق على أن تقوم السلطة المحلية بإعادة النظر في الأمر مع شركة النقل، بما في ذلك النظر في إمكانية استبدال السائق المذكور بسائق غير مدخّن.

النتيجة

أفاد ممثل السلطة المحلية لمفوضية شكاوى الجمهور بأنه تقرّرَ تعيين سائق غير مدخّن في سيارة الأجرة التي تنقل الابن. هذا التعيين الجديد ساعد على عودة الطفل إلى الإطار التعليمي. أعربت العائلة عن تقديرها الكبير للطريقة التي عالجت بها المفوّضية الشكوى.

بلدية الرملة

إلزام بدفع رسوم مقابل تغذية طفلة تعاني من مرض الحساسية للقمح "سيلياك"، رغم أنها لا تستهلك الطعام نظرًا لوضعها الصحيّ

الشكوى

تلقّت مفوضية شكاوى الجمهور شكوى من والد طفلة تدرس في روضة أطفال في الرملة. اشتكى الأب من أنّ بلدية الرملة تُلزمه بدفع رسوم مقابل الطعام المقدَّم لابنته التي تعاني من مرض "سيلياك" في الروضة وبرنامج ما بعد الظهر، رغم أنه أبلغ البلدية بأن ابنته لا تتناول الطعام العادي، ولا حتى الطعام المُلائم الذي توفّره لها الروضة.

الفحص

لفتت مفوضية شكاوى الجمهور انتباه البلدية إلى تعليمات منشورات المدير العام لوزارة التربية والتعليم، التي تنصّ على أنه لا يجوز إلزام والد طفل يعاني من حساسية تجاه الطعام بدفع رسوم التغذية، إذا أبلغ البلدية قبل شهر بأنه لا يرغب في الطعام المقدَّم.

النتيجة

أبلغت البلدية مفوضية شكاوى الجمهور بأنه سيتمّ إعادة الأموال التي دفعها المشتكي مقابل تغذية ابنته، وذلك ابتداءً من شهر بعد تلقّي إشعاره بأنه غير معنيّ بخدمة التغذية. إضافةً لذلك، سيتم استخلاص عِبر من هذه الحالة، وسيتم توضيح الإجراءات الواردة في منشورات المدير العام، لمنع تكرار حالات مشابهة في المستقبل.

1198787 بلدية الرملة

חברת החשמל | ירושלים

شركة الكهرباء الاسرائيلية م.ض. , بلدية القدس

توسيع رصيف يتوسّطه عمود كهرباء

■ الشكوى

اشتكى أحد سكان القدس لمفوضية شكاوى الجمهور من أنّ هناك عمود في منتصف الرصيف القريب من منزله، ويشغل مساحة واسعة من الرصيف ويُعيق المرور فيه. وأشار المشتكي إلى أنّ العمود يُجبر أيضًا من يسير مع عربة أطفال أو يستخدم كرسيًا متحركًا على النزول إلى الشارع لتجاوز العمود. وبحسب أقواله، فقد توجّه في هذا الشأن إلى بلدية القدس، إلا أنها أحالته إلى مركز الخدمات التابع لشركة الكهرباء. توجّه المشتكي إلى شركة الكهرباء لكن دون جدوى.



חסר כיתוב

■ الفحص

توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى شركة الكهرباء، وردّت الشركة بأنّ فحص الجهات المهنية لديها أظهر أنّ عمود الكهرباء موجود في مكانه الحالي منذ أكثر من 40 عامًا. في عام 2015، تم استبدال العمود الذي كان قائمًا في المكان بعمود جديد، ولا توجد حاليًا أي خطة لنقل العمود أو لتمديد شبكة الكهرباء تحت الأرض في الشارع. توجّهت المفوضية إلى البلدية، التي أفادت في ردّها بأنه تم فحص عدة بدائل لتسهيل المرور بجانب عمود الكهرباء، وأن البديل الذي تم اختياره هو توسيع الرصيف في المكان.

النتيجة

قامت البلدية بتوسيع الرصيف بمحاذاة عمود الكهرباء، وأصبح بالإمكان المرور بجانبه بأمان وراحة.

مؤسسة التأمين الوطنيّ

استدعاء شخص كفيف إلى لجنة طبية دون حاجة

الشكوى

حصلت المشتكية على بطاقة كفيف دائمة من خدمات النظر، السمع والتكنولوجيا في وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي (وزارة الرفاه)، بعد أن أصيبت بمرض في العينين ممّا أدى إلى إصابتها بالعمى. بحسب إجراءات مؤسسة التأمين الوطني، يتم تحويل المعلومات بشأن الاستحقاق للحصول على بطاقة كفيف إلى التأمين الوطني مباشرةً من وزارة الرفاه، ويجب على الموظفة المسؤولة عن الملف أن تصادق له تلقائيًا على مخصصات الخدمات الخاصة، دون حاجة إلى استدعائه إلى لجنة طبية. مع ذلك، طلبت مؤسسة التأمين الوطني من المشتكية تقديم دعوى للحصول على مخصصات الخدمات الخاصة والمثول أمام لجنة طبية في مكان بعيد عن بيتها. توجّهت المشتكية إلى مفوضية شكاوى الجمهور قبل موعد مثولها أمام اللجنة وطلبت إعفاءها من المثول.

الفحص

توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى مؤسسة التأمين الوطني، وبعد فحص الموضوع تبين أن الموظفة أخطأت وطلبت من المشتكية تقديم دعوى والمثول أمام لجنة طبية دون حاجة لذلك.

النتيجة

اعترفت مؤسسة التأمين الوطني بالمشتكية كشخص مع إعاقة بنسبة 100% بسبب العمى الذي أصيبت به، وقررت أنها مستحقة لمخصصات الخدمات الخاصة دون حاجة إلى مثولها أمام لجنة طبية. في أعقاب هذه الحالة، وضّحت مؤسسة التأمين الوطني الإجراءات المتعلقة بمَنح مخصصات الخدمات الخاصة للمكفوفين.

1210082 مؤسسة التأمين الوطنيّ



تخصيص موقف لذوي الإعاقة في أعقاب إجراء وساطة

الشكوى

توجّه والدَا شابة بالغة وُلدت وهي تعاني من شلل دماغيّ وتتنقّل بواسطة كرسي متحرّك كهربائي إلى مفوضية شكاوى الجمهور، وأشارا إلى أنهما انتقلا مؤخرًا إلى منزل أرضي يقع على الحدود الفاصلة بين مدينتين متجاورتين. قدّما طلبًا للحصول على موقف مخصّص لذوي الإعاقة لابنتهما إلى السلطة المحلية التي يقع المنزل ضمن نطاق صلاحياتها (السلطة "أ"[4]) ، وقد صادقت هذه السلطة على الطلب. غير أنّ الوالدين اكتشفا أنّ المكان الأنسب لموقف ذوي الإعاقة لا يقع ضمن نطاق السلطة "أ" التي صادقت على الطلب، بل ضمن نطاق السلطة المحلية المجاورة (السلطة "ب"). ولخيبة أملهما، عندما توجّها إلى السلطة "ب" بطلب لتخصيص موقف لذوي الإعاقة في ذلك المكان لابنتهما، قوبل طلبهما بالرفض.

الوساطة

اقترحت مفوضية شكاوى الجمهور على الأطراف إجراء حوار مشترك بعملية وساطة، من أجل الاستماع إلى الابنة وإيجاد مكان مناسب لوقوف مركبتها. اقترحت المفوضية أن تُعقد جلسة الوساطة بالقرب من منزل العائلة، وأن يتم في إطارها إجراء جولة مشتركة في المكان.

خلال جلسة الوساطة التي شاركت فيها الابنة ووالداها وممثلون عن السلطة "أ" والسلطة "ب"، تحدّثت الابنة بتأثّر كبير عن نضالها المتواصل على مرّ السنين للحفاظ على استقلاليتها، وعن خيبة الأمل التي تشعر بها الآن بسبب اضطرار والدها إلى حملها بين ذراعيه في ظلّ عدم وجود موقف مخصّص لذوي الإعاقة بالقرب من منزلهم.

خلال اللقاء، تبيّن لجميع المشاركين أنّ منزل العائلة يقع ضمن نطاق صلاحيات السلطة "ا"، بينما يقع الرصيف والطريق المحاذيان لمنزل العائلة ضمن نطاق صلاحيات السلطة "ب". خلال اللقاء، تمّ بحث عدة إمكانيات لتخصيص موقف لذوي الإعاقة للابنة، مع مراعاة اعتبارات المسافة والسلامة وإمكانية الوصول.

4 بما أن الحديث عن عملية وساطة، لم تُذكَر أسماء السلطات.

■ النتيجة

في ختام اللقاء، وبعد فحص جميع البدائل، توصّل الأطراف إلى اتفاق يقضي بأن تقوم السلطة "ب"، التي يقع الرصيف والطريق المحاذيان لمنزل العائلة ضمن نطاق صلاحياتها، بتخصيص موقف مخصّص لذوي الإعاقة لمركبة الابنة مقابل مدخل منزل العائلة، وكذلك العمل على خفض الرصيف.

"ميتاف" - شركة إقليمية للمياه والصرف الصحي

مطالبة بدفع دَين مياه سقط بالتقادم

■ الشكوى

تفاجأت إحدى سكان بيتاح تكفا بتلقّيها من ميتاف- شركة إقليمية للمياه والصرف الصحي ، التي توفّر خدماتها لبيتاح تكفا، إلعاد وكفر برا، مطالبةً بدفع دَين مياه بقيمة 644 ش.ج عن فترة استحقاق تعود إلى عام 2015. وادّعت أنّها استبدلت منذ تلك الفترة ثلاث شقق سكنية، ولم تتلقَّ يومًا أي إشعار بشأن هذا الدَّين. وعندما توجّهت إلى شركة "ميتاف" للاستفسار عن الموضوع، أُبلغت بأنه لا يمكن إلغاء مطالبة الدفع.

■ الوساطة

توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى شركة "ميتاف" وطلبت منها فحص ما إذا كانت قد اتخذت إجراءات جباية بشأن الدَّين، وما إذا كان الدَّين قد سقط بالتقادم. أبلغت شركة "ميتاف" المفوضية بأنّ الفحص الذي أجرته أظهر أنّه بسبب خلل تقني لم تُتخذ أي إجراءات لجباية الدَّين، وأنّ الدَّين قد سقط بالتقادم.

■ النتيجة

وبسبب سقوط الدَّين بالتقادم، قامت شركة "ميتاف" بإلغاء مطالبة الدفع.

1212874 "ميتاف" - شركة إقليمية للمياه والصرف الصحي

امتحان سواقة نظري "تيئوريا" لشخص لا يعرف القراءة والكتابة

الشكوى

تمت دعوة المشتكي، الذي لا يعرف القراءة والكتابة، لإجراء امتحان سواقة نظري (تيئوريا) شفهيًا - بدلًا من إجرائه خطيًا كما هو متّبع. ولكن عندما وصل إلى مكان الامتحان، أُبلغ بأنّه منذ سنوات لم يعد بالإمكان إجراء امتحان شفهي مُلاءم للأشخاص الذين هم في وضعه.

الوساطة

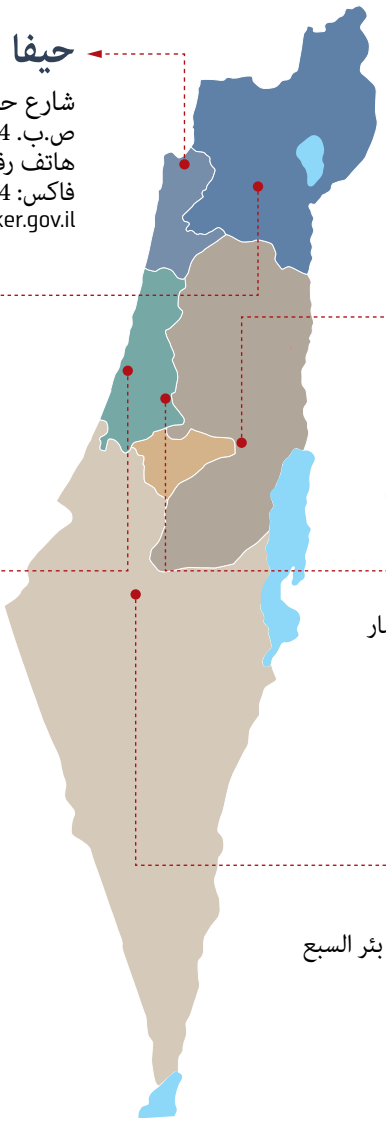
توجّهت مفوضية شكاوى الجمهور إلى قسم الترخيص للاستفسار عن الموضوع.

النتيجة

في أعقاب تدخّل مفوضية شكاوى الجمهور، تم تحديد موعد للمشتكي لإجراء امتحان شفهي، كما بدأ قسم الترخيص العمل على تحديث الإجراءات المتعلقة بالتسهيلات في امتحانات التيئوريا وتطبيقها بشكل موحّد في جميع الألوية.

1198072 وزارة المواصلات والأمان على الطرق

تفاصيل الاتصال بمكاتب



حيفا

شارع حسن شكري 12، هدار،
ص.ب. 4394، حيفا 3104301
هاتف رقم: 04-8649748,
فاكس: 04-8649744
ombudsman@mevaker.gov.il

نوف هجليل - الناصرة

شارع هجلبوع 1
نوف هجليل 1767303
هاتف رقم: 04-6455050
فاكس: 04-6455040
nazeret@mevaker.gov.il

تلّ أبيب-يافا

شارع هأربعاه 19 (الطابق 13)،
مغدال هتيخون، ص.ب. 7024،
تلّ أبيب-يافا 6107001
هاتف رقم: 03-6843560,
فاكس: 03-6851512
ombudsman@mevaker.gov.il

القدس

شارع مئكير همدينا 2،
كريات هليؤوم، ص.ب. 1081
القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000
فاكس: 02-6665204
ombudsman@mevaker.gov.il

اللد

جادّة هتسيونوت 1، مغدال كيسار
(الطابق السابع)
ص.ب, اللد 7127710
هاتف رقم: 08-9465566
فاكس: 08-9465567
lod@mevaker.gov.il

بئر السبع

شارع هنريتا سولد 8 ب،
بناية راسكو سيتي، ص.ب. 599، بئر السبع
هاتف رقم: 08-6232777
فاكس: 08-6234343
beersheva@mevaker.gov.il

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

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

تطبيق WhatsApp
050-3995422

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

logo



شارع مڤكير همدينا 2، كريات هليؤوم،
ص.ب. 1081, القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000 | فاكس: 02-6665204
MEVAKER.GOV.IL