كلمة مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور، ومديرة مفوّضية شكاوى الجمهور

يُقدَّم إلى الكنيست بهذا تقريرٌ خاص لمفوّض شكاوى الجمهور بشأن ضريبة الأرنونا، وذلك استنادًا إلى المادة 46(ب) من قانون مراقب الدولة لسنة 1958 [النص الموحّد]. وتكتسب معالجة المفوضية لهذا الموضوع، ولا سيما الشكاوى المتعلقة بالتخفيضات في ضريبة الأرنونا، أهميةً خاصة، نظرًا لأن العديد من هذه التخفيضات تُمنح لفئات سكانية مستحقة للدعم، مثل ذوي الدخل المحدود، والأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن.

يُسلِّط هذا التقرير الخاص الضوء على الشكاوى المتعلقة بضريبة الأرنونا التي وردت إلى مفوضية شكاوى الجمهور خلال الفترة الممتدة من كانون الثاني/يناير 2023 حتى تشرين الثاني/نوفمبر 2025 (فيما يلي: فترة التقرير)، ويعرض معطيات بشأن هذه الشكاوى وبشأن طريقة معالجة جزءٍ منها.

وخلال فترة التقرير، تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 937 شكوى تتعلق بضريبة الأرنونا؛ وبلغت نسبة الشكاوى المُحِقَّة والشكاوى التي تم تصحيح الخلل في شأنها 40%.

وكان الموضوع الرئيسي للشكاوى المتعلقة بضريبة الأرنونا خلال فترة التقرير هو التخفيضات في ضريبة الأرنونا؛ إذ تناولت 41.8% من الشكاوى هذا الموضوع، وبلغت نسبة الشكاوى المُحِقَّة والشكاوى التي جرى تصحيح الخلل في شأنها 41.6%.

تعاني الشرائح السكانية التي تحتاج إلى تخفيضات في ضريبة الأرنونا، في كثير من الأحيان، من نقص في المعلومات ومن صعوبات في الوصول والتعامل مع السلطات، وتُولي مفوضية شكاوى الجمهور أهمية قصوى لضمان تمكين هذه الفئات من تحصيل حقوقها وتقديم العون لها في مواجهة بيروقراطية المؤسسات العامة.

وتُعدّ مفوضية شكاوى الجمهور البيت المهني لمفوّضي شكاوى الجمهور ولمسؤولي معالجة شكاوى الجمهور في الهيئات والمؤسسات العامة، وهي تعمل بوسائل متعددة لإتاحة المعلومات والخبرات الواسعة التي راكمتها في فحص الشكاوى لتكون في متناولهم. وفي هذا الإطار، ندعو مسؤولي شكاوى الجمهور في السلطات المحلية إلى الاطلاع على هذا التقرير والاستعانة به في معالجة الشكاوى المعروضة عليهم.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور الوقوف إلى جانب كل من يحتاج إلى خدماتها. كما ندعو الجمهور الواسع إلى الاستمرار في الاستعانة بمكتبنا في الحالات التي يواجه فيها صعوبة في ممارسة حقوقه أو في الحصول على خدمات من الهيئات والمؤسسات العامة.

متنياهو إنغلمان
مراقب الدولة ومفوّض شكاوى الجمهور

كارميت فِنتون، محامية
مديرة مفوضية شكاوى الجمهور

القدس، شهر فبراير/ شباط 2026