

# كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

بما أن مفوضية شكاوى الجمهور تستوضح سنويًا آلاف الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور، فإنها تتبنى وجهة نظر خاصة حول هذا الموضوع، وتعتبر بمثابة مركز خبرة ومعلومات في هذا الشأن، كما انعكس ذلك في التقرير السابق. من وجهة نظرنا، فإن خدمة الجمهور هي حقٌ مُتلقى الخدمة وليست إحسانًا، ويتوجب على مقدم خدمة الجمهور أن يلائم قدر الإمكان طريقة تقديم الخدمة لاحتياجات متلقي الخدمة، وتسهيل عملية تلقي الخدمة عليه. في سفر الأمثال (الإصحاح الثالث، الآية 27) قيل: "لَا تَمْنَعِ الْخَيْرَ عَنْ أَهْلِهِ، حِينَ يَكُونُ فِي طَاقَةٍ يَدِكَ أَنْ تَفْعَلَهُ". عندما تملك المنظومة العامة الصلاحية والقدرة على تقديم الخدمات والحلول المطلوبة للمواطن ومساعدته في الحصول على ما يستحقه، فمن واجبها الأخلاقي أن تفعل ذلك.

من أجل فحص جودة الخدمة المقدمة للجمهور من منظور متلقي الخدمة على أرض الواقع، أجرى موظفو مفوضية شكاوى الجمهور خلال شهريّ فبراير/شباط-مارس/آذار 2024 مسحًا في ثماني جهات عامة تم اختيارها لهذا الغرض. في إطار هذا المسح، تم تقييم خدمة الجمهور المقدمة في مراكز الخدمات التابعة لهذه الجهات، خدمة الجمهور على مواقع الإنترنت التابعة لهذه الهيئات وخدمة الجمهور في مراكز الخدمة الهاتفية التابعة لها. نتائج المسح مع التوصيات لتحسين الخدمة نُشرت في التقرير السابق.

يُقدم هذا التقرير الخاص للكنيست من مفوض شكاوى الجمهور بحسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة، لسنة 1958 [الصيغة المدّمجة] هذا التقرير هو تقرير متابعة لتنفيذ النتائج التي وردت في التقرير الخاص "خدمة الجمهور في السلطات والمؤسسات العامة"، الذي نُشر في تاريخ 26.11.2024. (فيما يلي - التقرير السابق).

نحو ثلث الشكاوى التي تستوضحها مفوضية شكاوى الجمهور وتعالجها سنويًا تُعنى بموضوع خدمة الجمهور في المؤسسات العامة، ومن ضمن ذلك، طريقة تقديم الخدمة، وسبل تقديم الخدمة. إن موضوع خدمة الجمهور مرتبط بجميع الجهات التي تتعامل مع الجمهور، بغض النظر عن مجالات نشاطها. التوقع بتقديم خدمة الجمهور بشكل منصف ولائق، وبطرق ملائمة لأعراف الإدارة العامة السليمة، وبوسائل معقولة ولائقة، يضمّ مختلف المجالات ويسري على جميع مقدمي خدمة الجمهور. العيوب في طريقة تقديم الخدمة، وإن لم تكن مرتبطة بماهية الخدمة نفسها، قد تكون أحد العوائق الرئيسية أمام تحصيل الحقوق، خاصةً للفئات الأكثر استضعافًا وتهميشًا. السنوات الأخيرة، التي تشهد فيها دولة إسرائيل حالة حرب، أضافت بُعدًا آخر لخدمة الجمهور - خدمة الجمهور في أوقات الطوارئ. قدرة الهيئات العامة على الالتزام والاستجابة السريعة والملائمة في حالات الطوارئ، هي المفتاح لتعزيز الحصانة المجتمعية والوقوف إلى جانب المواطنين في مواجهة تحديات هذه المرحلة.

تم فحصها، ويبدو أن هناك تغييرًا إيجابيًا قد طرأ على مستوى وعي واهتمام هذه الهيئات في هذا المجال.

مفوضيّة شكاوى الجمهور تدعو الجمهور لمواصلة التوجّه إليها في حال تلقي خدمة غير لائقة من الهيئات والمؤسسات العامّة. إلى جانب المساعدة الفردية التي بإمكان المفوضية تقديمها للمتوجّهين إليها، فإنّ هذه التوجّهات تساعد المفوضية والهيئات العامة أيضًا على تحسين جودة الخدمات المقدّمة للجمهور. فيما يتعلق بالهيئات العامة، تدعو المفوضية هذه الهيئات إلى الاستمرار في تحسين مستوى الخدمة المقدّمة للجمهور.

في يناير/كانون الثاني 2026، أي بعد نحو عامين من إجراء المسح السابق، أُجري فحص جديد في الهيئات التي شملها المسح السابق. الهدف من هذا الفحص هو التحقق ممّا إذا كانت قد طرأت تغييرات على مستوى الخدمة في هذه الهيئات، وما إذا كانت قد استُخْلِصت العبر منذ نشر التقرير السابق. نتائج هذا الفحص تظهر في تقرير المتابعة الحالي. كما سيفصّل لاحقًا، ما زال هناك مجال لتحسين كبير، لا سيما في مجال الخدمة المقدّمة عبر مراكز الخدمة الهاتفية، حيث طرأ انخفاض في معدل التقييم مقارنةً بالتقرير السابق. مع ذلك، هناك تحسّن عام في خدمة الجمهور المقدّمة من قبل الهيئات التي



كريميت فنتون، محاميه  
مديرة مفوضيّة شكاوى الجمهور



متنياهو إنجلمان  
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور