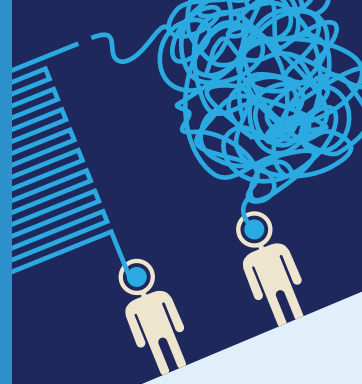


الوساطة بالحلبة العامة

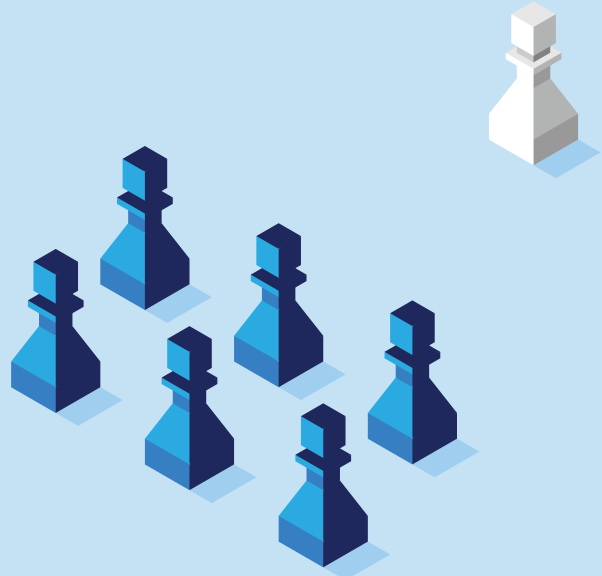


مندوبية شكاوى الجمهور في إسرائيل



تقام الوساطة بالمندوبية حين يقع خلاف بين فرد وهيئة عامه، وليس حين يقع خلافا بين شخصين او بين هيئات خاصه.

في أكثر من مره تؤثر هذه الميزة على اجراء الوساطة نظرا للفجوات بالقوى بين الأطراف الامر الذي يتطلب معاملة خاصه من الوسيط.



يحق لكل انسان ان يتوجه لمندوبية شكاوى الجمهور بشكوى على هيئة عامه, اذا تأدى نتيجة عمل او تقصير

بهدف مساعده الفئات المستضعفة واثاحة فعاليات المندوبية تعمل مكاتب المندوبية الإقليمية لاستقبال الجمهور في كافة انحاء البلاد

حوالي الـ 43% من الشكاوى التي يتم معالجتها بالسنة يتم حلها بالشكل الذي يرضي المشتكين

في دولة إسرائيل مراقب الدولة هو أيضاً مندوب شكاوى الجمهور

تتلقى مندوبية شكاوى الجمهور كل سنة حوالي الـ: 14,000 شكوى

وساطة بمندوبية شكاوى الجمهور



عناوين مكاتب المندوبية

حيفا
شارع حسن شكري 12, هدار,
ص.ب. 4394, حيفا 3104301
هاتف 04-8649748
فاكس 04-8649744

الناصره
شارع بولص السادس 85, المركز
الابيض, الطابق الثالث,
ص.ب. 50400, 1616202
هاتف 04-6455050
فاكس 04-6455040

تل ابيب-يافا
شارع هاربعاه 19
(طابق 13) مجدال هتبخون
ص.ب. 7024,
تل ابيب-يافا 6107001
هاتف 03-6843555
فاكس 03-6851512

القدس
شارع مفاكير
همدينا 2, كريات
هلنوم, ص.ب. 1081,
القدس 9101001
هاتف 02-6665000
فاكس 02-6665204

اللد
شديروت هتسيونوت 1,
مجدال هكيسار,
ص.ب. 727, اللد 7110603
هاتف 08-9465566
فاكس 08-9465567

بئر السبع
شارع هنرييتا سولد 8 ب, بنايه
راسكو سيتي, ص.ب. 599,
بئر السبع 8410402
هاتف 08-6232777
فاكس 08-6234343

امسحوا الرمز (الكوڊ)



لموقع المندوبية



سبل التوجه للمندوبية

بواسطه نموذج عبر موقع الانترنت www.mevaker.gov.il

بالبريد الالكتروني ombudsman@mevaker.gov.il

بالفاكس 02-6665204

بالبريد شارع مفاكير همدينا 2, كريات هلنوم, ص.ب. 1081, القدس 9101001

بالفيس بوك مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

بمكاتب المندوبية شفها او بواسطه رساله يتم وضعها بالصندوق المخصص لذلك

اجراء الوساطة بالمندوبية



أي شكوى ممكن
ان تكون ملائمة
للساطة؟



هناك العديد من الخصائص لفحص اذا كانت الشكوى ملائمة للوساطة:

■ علاقة مستمرة بين الأطراف

■ حين يطلب المشتكي الاعتراف بالمساس بمشاعره

■ حين يكون للشكوى علاقه بأكثر من سلطه او هيئه
عامه ويفقد المشتكي البوصلة

من بين مواضيع الشكوى التي تم معالجتها بالمندوبية عن طريق الوساطة:

■ علاقات عمل

■ ازاله مخاطر ومضايقات

■ تصرف موظفي الجمهور



■ الوسيط, هو عنصر مستقل, يساعد الأطراف
بإدارة المفاوضات بهدف التوصل للتفاهم الذي
من شأنه حل النزاع بينهم والتوصل لاتفاق.

■ استخدام اجراء الوساطة يتيح ملائمة سبل
استيضاح الشكوى لظروفها ويساهم بالتوصل
بنجاح لحل الخلاف بين المشتكي والهيئه العامة.

■ اجراء الوساطة يتم بالحالات الملائمة وبعد ان تم
تلقي موافقه الأطراف.

■ تنطبق على الوساطة قواعد السرية وخصوصية
الاجراء.

■ تهتم المندوبية على ان لا يكون مستوضح
الشكوى هو ذاته الوسيط بين الأطراف بالشكوى.

■ طاقم الوساطة يشمل وسطاء مؤهلين مهنيا بهذا
المجال.

■ لقاءات الوساطة تتم في مكاتب المندوبية في
ارجاء البلاد. في الحالات الملائمة تتم وساطات
عبر الانترنت.