

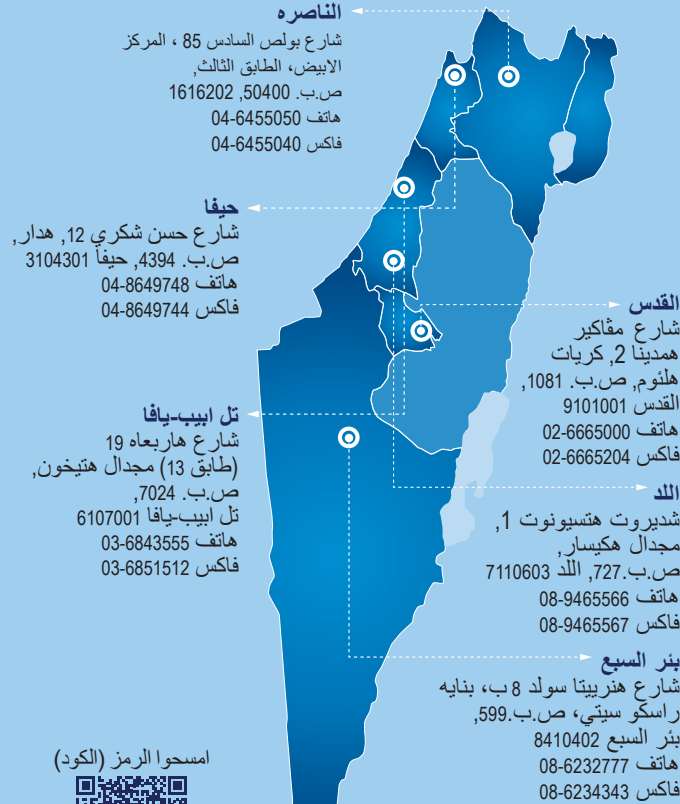


مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

# وساطة بمندوبية شكاوى الجمهور



## عناوين مكاتب المندوبية



امسحوا الرمز (الكوڊ)



لموقع المندوبية



## سبل التوجه للمندوبية

بواسطة نموذج عبر موقع الانترنت [www.mevaker.gov.il](http://www.mevaker.gov.il)

بالبريد الالكتروني [ombudsman@mevaker.gov.il](mailto: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 بواسطة رساله يتم وضعها بالصندوق المخصص لذلك

## اجراء الوساطة بالمندوبية



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

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

أي شكوى ممكن  
ان تكون ملائمة  
للساطة؟



الوساطة بالحلبة  
العامة



مندوبية شكاوى  
الجمهور في إسرائيل



هنالك العديد من الخصائص لفحص اذا كانت  
الشكوى ملائمة للوساطة:

- علاقه مستمرة بين الأطراف
- حين يطلب المشتكي الاعتراف بالمساس بمشاعره
- حين يكون للشكوى علاقه بأكثر من سلطه او هيئه عامه ويفقد المشتكي البوصلة

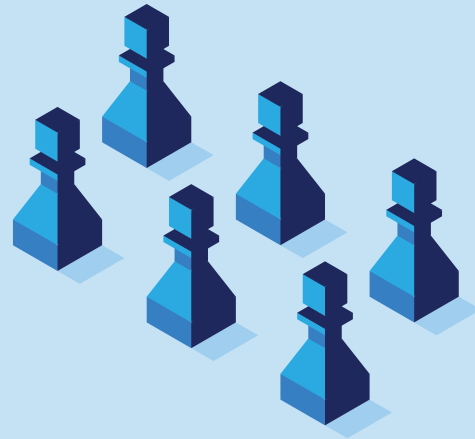
من بين مواضيع الشكوى التي تم معالجتها  
بالمندوبية عن طريق الوساطة:

- علاقات عمل
- ازاله مخاطر ومضايقات
- تصرف موظفي الجمهور



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

في أكثر من مره تؤثر هذه الميزة علي اجراء  
الوساطة نظرا للفتوحات بالقوى بين الأطراف  
الامر الذي يتطلب معامله خاصه من الوسيط.



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

في دولة إسرائيل مراقب الدولة  
هو ايضاً مندوب شكاوى الجمهور

بهدف مساعده الفئات المستضعفة  
واتاحة فعاليات المندوبية تعمل  
مكاتب المندوبية الإقليمية لاستقبال  
الجمهور في كافة أنحاء البلاد

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

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