



مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

مندوبية شكاوى الجمهور



مراقب الدولة هو أيضاً مندوب شكاوى الجمهور وهو
يؤدي هذا الدور من خلال مندوبية شكاوى الجمهور

عناوين مكاتب المندوبية

الناصرة

شارع بولص السادس 85، المركز
الأبيض، الطابق الثالث،
ص.ب. 50400، 1616202
هاتف: 04-6455050
فاكس: 04-6455040

حيفا

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

تل أبيب-يافا

شارع هاربعاه 19
(طابق 13) مغدال هتبخون،
ص.ب. 7024،
تل أبيب-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، بنايه
راسكو سيتي، ص.ب. 599،
بئر السبع 8410402
هاتف: 08-6232777
فاكس: 08-6234343

امسحوا الرمز (الكوڊ)



موقع المندوبية



طرق التوجّه إلى المندوبية

عبر الاستمارة المحوسبة: www.mevaker.gov.il
عبر البريد الإلكتروني: ombudsman@mevaker.gov.il
عبر الفاكس: 02-6665204

عبر البريد العادي: شارع مفاكير همدينا 2، كريات هلنوم ص.ب. 1081، القدس 9101001
عبر الفيسبوك: شفهيًا أو خطيًا بواسطة رسالة توضع في صندوق خاصّ بذلك.
عبر مكاتب المندوبية: شفهيًا أو خطيًا بواسطة رسالة توضع في صندوق خاصّ بذلك.

تحتوي هذه النشرة على معلومات عامة فقط ولا تعتبر صيغة ملزمة. التعليمات الكاملة والملزمة
بخصوص استيضاح الشكاوى وصلاحيات مندوبية شكاوى الجمهور مفصلة في قانون مراقب الدولة
للعام 1958 [صيغة مدمجة]

حقوق الإنسان

هل تعلم؟ تعتبر المندوبية المعايير الدستورية والقانونية بشأن
حقوق الإنسان في دولة إسرائيل ركيزة أساسية في
كلّ ما يتعلّق باستيضاح الشكاوى.
ساعدت المندوبية في السنوات الأخيرة المشتكين
الذين تضرّروا في أعقاب انتهاك الحقوق
الأساسية، بما في ذلك الحقّ في المساواة، الحقّ
في الخصوصية، الحقّ في حرية التعبير وحقوق
المتورّطين في الإجراءات الجنائية.

كاشفو الفساد

هل تعلم؟ مندوب شكاوى الجمهور مخوّل بإصدار الأوامر
الملزمة لحماية حقوق الموظف الذي كشف عن
أعمال فساد في الهيئة التي يعمل فيها.
المندوب مخوّل أيضًا بإصدار أمر بإلغاء فصل
الموظف أو منح التعويضات الخاصة.

الوساطة

هل تعلم؟ في السنوات الأخيرة، تُطبق المندوبية إجراء
الوساطة في الشكاوى الملزمة لذلك. تُتيح الوساطة
ملائمة طريقة الاستيضاح لظروف الشكاوى وتزيد
من فرص تسوية النزاع بنجاح بين مقدّم الشكاوى
والهيئة العامة المشتكى عليها.
من بين المواضيع التي عولجت في المندوبية
بواسطة الوساطة علاقات العمل، إزالة المخاطر
والمضايقات وسلوك موظفي القطاع العام.

إجراءات استيضاح الشكوى



تلقي الشكوى

هل المندوبية مخولة باستيضاح الشكوى؟



إشعار لمقدم الشكوى عن عدم وجود الصلاحية

(على سبيل المثال، هيئة لا يمكن تقديم شكوى ضدها للمندوبية، لا يوجد ضرر مباشر، يجري تداول الموضوع في المحكمة)



استيضاح الشكوى

- استكمال التفاصيل للمشتكى
 - فحص الحقائق وقانونية الشكوى
 - التوجه إلى الهيئة المشتكى عليها للحصول على ردها
- يحق للمندوبية أن تطلب من أي شخص أو هيئة المعلومات والمستندات التي من شأنها المساعدة في استيضاح الشكوى. لا يخضع استيضاح الشكوى للتعليمات التي في القواعد الإجرائية أو أحكام الأدلة

البت في الشكوى



شكوى ليست على حق

إشعار للمشتكى والمشتكى عليه حول نتائج الاستيضاح

شكوى على حق

انتهاء استيضاح الشكوى دون البت فيها

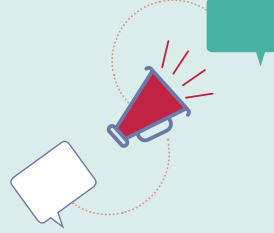
(على سبيل المثال، جرى إصلاح الموضوع الذي قُدمت الشكوى بشأنه؛ ألغى المشتكى شكواه؛ اتضح أن المندوبية غير مؤهلة لاستيضاح الشكوى)

إشعار للمشتكى

إشعار للمشتكى عليه بشأن النواقص التي يجب إصلاحها

متابعة إصلاح النواقص

أي الهيئات يمكن تقديم الشكوى ضدها؟



- وزارات ومكاتب حكومية
- سلطات محلية
- مصانع ومؤسسات الدولة
- شركات حكومية
- هيئات عامة أخرى حددها القانون

أي الشكاوى لن يتم استيضاحها؟

- شكوى ضد هيئات خاصة وأفراد عاديين
- شكوى ضد هيئات رسمية، مثل: رئيس الدولة أو الكنيست
- شكوى بشأن إجراء قضائي أو شبه قضائي
- شكوى بشأن مسألة قيد التداول في المحكمة أو أن المحكمة أصدرت حكماً فيها
- شكوى ضد من يؤدي الخدمة النظامية أو خدمة الاحتياط في جيش الدفاع الإسرائيلي، شرطي أو سجان حول أمر يتعلق بالخدمة أو الانضباط
- شكوى ضد موظف دولة أو موظف في هيئة يمكن تقديم شكوى ضدها بشأن يتعلق بخدمته كموظف (إلا في حال أن الشكوى تتناول عملاً خلافاً لتعليمات قانون، نظام خدمة الدولة أو اتفاق جماعي)

أشياء من المهم معرفتها

- قبل التوجه إلى المندوبية يجب التوجه إلى الهيئة ذات الصلة وطلب ردها (استنفاد الإجراءات)
- تقديم الشكوى غير منوط بالدفع ولا يتطلب تمثيل محام
- لا يجوز تقديم شكوى من دون اسم المشتكى
- يمكن تقديم الشكوى بلغة أجنبية
- تقدم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للحاجة

من يحق له تقديم الشكوى؟

أي شخص، في أي سن



على ماذا يمكن تقديم الشكوى؟

على عمل أو تقصير

كل من يعتدي على المشتكى؟



يحرمه من منفعة

إذا كان العمل أو التقصير

خلاقاً للقانون



يفتقر إلى الصلاحية القانونية



خلاقاً للإدارة السليمة



فيه تشدد مفرط أو ظلم واضح

ما الذي يجب إرفاقه مع الشكوى؟

- تفاصيل للاتصال (رقم الهاتف، عنوان البريد الإلكتروني وغيرها)
- التوجهات التي قُدمت إلى الهيئة المشتكى عليها بخصوص الشكوى
- ردود الهيئة المشتكى عليها
- كل مستند آخر ذي صلة

