



مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

مندوبية شكاوى الجمهور



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

أي الهيئات يمكن تقديم الشكاوى ضدها؟

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



أي الشكاوى لن يتم استيضاحها؟

- شكاوى ضد هيئات خاصة وأفراد عاديين
- شكاوى ضد هيئات رسمية، مثل: رئيس الدولة أو الكنيست
- شكاوى بشأن إجراء قضائي أو شبه قضائي
- شكاوى بشأن مسألة قيد التداول في المحكمة أو أن المحكمة أصدرت حكمًا فيها
- شكاوى ضد من يؤدي الخدمة النظامية أو خدمة الاحتياط في جيش الدفاع الإسرائيلي، شرطي أو سجان حول أمر يتعلق بالخدمة أو الانضباط
- شكاوى ضد موظف دولة أو موظف في هيئة يمكن تقديم شكاوى ضدها بشأن يتعلق بخدمته كموظف (إلا في حال أن الشكاوى 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 الشكاوى غير منوط بالدفع ولا يتطلب تمثيل محام
- لا يجوز تقديم شكاوى من دون اسم المشتكى
- يمكن تقديم الشكاوى بلغة أجنبية
- تقدم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للحاجة

من يحق له تقديم الشكاوى؟

أي شخص، في أي سن



على ماذا يمكن تقديم الشكاوى؟

على عمل أو تقصير

كل من يعتدي على المشتكى؟

أو

يحرمه من منفعة

إذا كان العمل أو التقصير

خلاقاً للقانون

أو

يفتقر إلى الصلاحية القانونية

أو

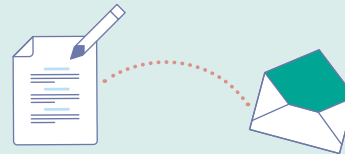
خلاقاً للإدارة السليمة

أو

فيه تشدد مفرط أو ظلم واضح

ما الذي يجب إرفاقه مع الشكاوى؟

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



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
الأبيض، الطابق الثالث،
ص.ب. 50400، 1616202
هاتف: 04-6455050
فاكس: 04-6455040

القدس

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

تل أبيب-يافا

شارع هاربعاه 19
(طابق 13) مغدال هنتيخون،
ص.ب. 7024،
تل أبيب-يافا 6107001
هاتف: 03-6843555
فاكس: 03-6851512

اللد

شديروت هنتيونوت 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 (الكود)



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 خاص بذلك
عبر مكاتب المندوبية: شفهيًا أو خطيًا بواسطة رسالة توضع في صندوق خاص بذلك

تحتوي هذه النشرة على معلومات عامة فقط، ولا تعتبر صيغة ملزمة. التعليمات الكاملة والملتزمة 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 كل ما يتعلق باستيضاح الشكاوى. ساعدت المندوبية في السنوات الأخيرة المشتكين الذين تضرّروا في أعقاب انتهاك الحقوق الأساسية، بما في ذلك الحق في المساواة، الحق في الخصوصية، الحق 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

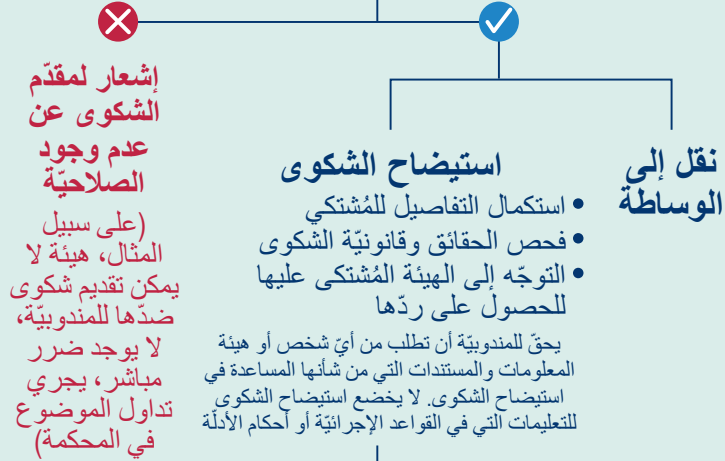
هل تعلم؟ في السنوات الأخيرة، تُطبّق المندوبية إجراء الوساطة في الشكاوى الملائمة لذلك. تُتيح الوساطة ملائمة طريقة الاستيضاح لظروف الشكاوى وتزيد من فرص تسوية النزاع بنجاح بين مقدّم الشكاوى والهيئة العامة المشتكى عليها. من بين المواضيع التي عولجت في المندوبية بواسطة الوساطة علاقات العمل، إزالة المخاطر والمضايقات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

إجراءات استيضاح الشكاوى



تلقي الشكاوى

هل المندوبية مخولة باستيضاح الشكاوى؟



نقل إلى الوساطة

البت في الشكاوى

