



مقدم بهذا الى الكنيست الاسرائيلي التقرير السنوي الاربعين لمندوب شكاوى الجمهور.

منذ ان توليت مهامي لمنصب مراقب الدولة ومندوب
شكاوى الجمهور أوليت اهتماماً خاصاً بمهام الرقابة
واستيضاح شكاوى الجمهور بكل ما يتعلق بالدفاع عن
حقوق الانسان, بما في ذلك الحقوق الاجتماعية
والاقتصادية للفئات الضعيفة في المجتمع¹. مندوب
شكاوى الجمهور يرى نفسه "حامي الحقوق الاجتماعية"
خاصة في كل ما يتعلق بالحفاظ على حقوق الانسان

والدفاع عن حقوق المحتاجين, فهنا يكمن الامتحان الحقيقي لتطبيق حقوق الانسان. عن
دور مندوب شكاوى الجمهور في عهد حقوق الانسان وعن عمل المندوبية لتطبيق هذه
الحقوق, يمكنكم ان تطلعوا في الفصل المُكرّس لهذا الموضوع في التقرير السنوي².

يتضمن التقرير فصل لمعالجه مندوبية شكاوى الجمهور شكاوى تتعلق بالمس بحقوق
السجناء والمعتقلين³. من المؤكد ان احتجاز انسان يمس بطبيعة الحال بحقوقه الأساسية,
وعلى رأسها حقه بالحريه لكن احتجازه لا يلغي هذه الحقوق كلياً, ويتوجب الحفاظ عليها

- 1 انظر تقرير مراقب الدولة: الرقابة على اسعار المواد الغذائية ومنتجات الحليب (2012), ص 6; مندوب
شكاوى الجمهور, تقرير سنوي 39 (2012), الفصل "شكاوى تتعلق بحقوق ضحايا المحرقة", ص 143-
151; مراقب الدولة, تقرير: معالجه القاصرين فاقدى الاهلية المدنية في اسرائيل, تقرير سنوي 63 ج
(2012), ص 1843-1925; مراقب الدولة, تقرير عن فعاليات الحكومة لتحسين الامن الغذائي (2014).
- 2 انظر التقرير السنوي ص 8.
- 3 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى تخص حقوق السجناء والمعتقلين", ص 125.

حتى بين جدران السجن, ولو كان ذلك في نطاق أضييق. لذلك ملقاه على عاتق سلطه السجن وشرطه اسرائيل, المخولتين باحتجاز السجناء والمعتقلين, مسؤوليه استعمال صلاحياتهما بحذر وتناسب, مع الالتزام بسبل عمل من شأنها الحفاظ على حقوق الانسان الأساسية. الفصل يحتوي ايضا على وصف لبعض شكاوى قدمها السجناء, المعتقلين وابناء عائلاتهم بخصوص المس بحقوقهم وفي اعقاب استيضاح هذه الشكاوى أدلت مندوبية شكاوى الجمهور بملاحظاتها بهذا الشأن لسلطه السجن وللشرطة.

فصل آخر من التقرير كُرس لمعالجة المندوبية للفئات المُسنه. ان الازدياد الملحوظ بنسبه المسنين في اسرائيل والنسبة المرتفعة للمسنين الذين يعيشون في ضائقه, يتطلب من السلطات التعامل مع هذه الفئات بحساسيه عالية والعمل قدر المستطاع للدفاع عن حقوقها. ويحتوي الفصل وصف لنماذج شكاوى في اعقابها ساهمت المندوبية في تصليح الاجحاف الذي تسببت به السلطات بحق المسنين⁴.

تميزت سنة 2013 في ازدياد بنسبه 16.2% في الشكاوى التي وجدت على حق (31.6%) مقارنة بسنه 2012 (27.2%). من الجدير ذكره ان نسبه الشكاوى التي على حق اعلى بكثير حيث انها لا تشمل الشكاوى التي تم إيقاف استيضاحها بعد ان لاقت حلاً وتم تصحيح موضوع الشكوى. يذكر ان نسبه لا بنس بها من هذه الشكاوى قد لاقت حلاً فقط في اعقاب تدخل المندوبية. النسبة المرتفعة للشكاوى التي وجدت على حق تشير الى ان السلطات لم تدرك بعد اهميه تقديم الخدمة للجمهور على افضل وجه, وأن امام المندوبية ما زال الكثير من العمل.

التنوع الواسع في مواضيع الشكاوى المقدمة للمندوبية في كل سنه وسنه يلزم موظفي المندوبية, مستوضحي الشكاوى, ان يكونوا ذوي كفاءات مهنيه عالية وعلى قدر عال من الالمام في مجالات عديده. هنالك شكاوى يستلزم استيضاحها قدره على التحليل القانوني الدقيق والمركب, بينما شكاوى اخرى, ومن ضمنها شكاوى العمال الذين يدعون التنكيل بهم من قبل المسؤولين عنهم في اعقاب كشفهم عن اعمال فساد في مكان عملهم, يتطلب

4 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى تخص حقوق المسنين", ص 117, ايضا مراقب الدولة, تقرير سنوي 61 ب (2010), ص 103-299.

استيضاحها قدرات عالية على التنقيب بالحقائق المتعلقة بالشكوى⁵. ولكن مهما كانت قدرات مستوضحي الشكاوى عالية فلن يتمكنوا من إتمام عملهم بإخلاص دون إبداء التعاطف والرغبة الحقيقية في تقديم المساعدة للمتوجهين لمندوبية شكاوى الجمهور, كي يتسنى للمندوبية التكلم باسمهم في خلافهم مع السلطة. وبالفعل فقد بوركت المندوبية بموظفات وموظفين مخلصين وذوي رغبة صادقة في تقديم المساعدة للمتوجهين الكثر ولتسهيل تعاملهم مع السلطات.



يوسف حاييم شفييرا, قاض (متقاعد)
مراقب الدولة
ومندوب شكاوى الجمهور

القدس, ايار 2014

5 انظر التقرير السنوي الفصل "شكاوى كاشفي الفساد", ص 135.