

المقدمة



مقدم بهذا الى الكنيست التقرير السنوي الثالث والاربعون لمندوب شكاوى الجمهور, الذي يستعرض فعاليات مندوبية شكاوى الجمهور للعام 2016.

كي يتسنى لمؤسسه مندوب شكاوى الجمهور ان تحقق غايتها- مساعده الفرد بتواصله مع السلطات والدفاع عن حقوقه- عليها ان تكون متاحة قدر الامكان للجمهور الواسع, خاصة للفئات المستضعفة بالمجتمع. في الواقع, حسب قانون مراقب الدولة يحق لكل شخص ان يقدم

شكوى لمندوبية شكاوى الجمهور بشرط ان يكون قد تضرر بشكل مباشر نتيجة عمل او تقصير من احد سلطات الدولة الخاضعة لرقابة مراقب الدولة; ليس عليه ان يكون مواطن او من سكان دولة اسرائيل وليس ملزماً ان يتواجد داخل اسرائيل من اجل تقديم الشكوى, بإمكانه تقديم الشكوى من مكان اقامته بالخارج. بالإمكان ايضاً تقديم شكوى نيابةً عن شخص آخر, بشرط ان يتلقى المتوجه موافقة المتضرر لتقديم الشكوى باسمه. لأعضاء الكنيست مكانةً خاصة ويحق لهم, حسب قانون مراقب الدولة- 1958 [صيغه مدمجة], ان يتقدموا بشكوى بشأن شخص آخر قد تضرر بشكل مباشر كما ذكر. في الواقع, اعضاء الكنيست يستخدمون مكانتهم هذه ويتقدمون بشكاوى لمندوبية شكاوى الجمهور بشأن اشخاص توجهوا اليهم بخصوص مشاكل تحدث نتيجة تواصلهم مع السلطات.

ممكن تقديم الشكاوى لمندوبية شكاوى الجمهور بواسطة استمارة تقديم شكاوى على موقع مكتب مراقب الدولة ومندوبية شكاوى الجمهور بالإنترنت; بالبريد العادي وبالبريد الالكتروني; بالفاكس ووجها لوجه في احد فروع المندوبية لاستقبال الجمهور المتواجدة في انحاء البلاد. ليس بالضرورة ان تكون الشكاوى مكتوبه باللغة العبرية ولا تتطلب كتابتها معرفه بالقانون.

ليس صدفة ان تكون سبل التوجه لمندوبية شكاوى الجمهور عديده ومتنوعه: اراد المُشرع بذلك ان يتيح للفرد وسيله بسيطة, متاحة وناجعه لتسهيل تواصله مع السلطة وكبديل عن التوجه للمحاكم وكذلك في الحالات التي لا يتوجه بها الفرد للمحكمة. على سبيل المثال في الحالات التي يواجه بها الفرد خدمه غير لائقة من الموظف العام أو بحال لم يتلقى رد على توجهه للسلطة خلال اشهر عديده. وبالفعل, اثبتت المندوبية خلال 45 عام من عملها بانها توفر لجمهور المتوجهين اليها خدمه جيده وناجعه بالمجان ودون مقابل. بشكل عام تحظى توجهات المندوبية برد جدي وموضوعي وتقوم السلطات بإعطائها كافة المعلومات التي تُمكنها من اتخاذ قرار بشأن شكاوى الفرد. اضافة الى ذلك, في العديد من الحالات مجرد التوجه للسلطات لاستيضاح موضوع الشكاوى يؤدي بالسلطة للقيام بفحص فوري للموضوع, اكتشاف الخلل, في حال وجوده, والقيام بمبادرتها بإصلاح الخلل, دون الحاجة الى تدخل اضافي من المندوبية.

يحدث ان استيضاح شكاوى يكشف مشكله عامه لها تأثير على الجمهور الواسع وليس فقط على موضوع الشكاوى بشأنها تقدم المُشتكي للمندوبية. في هذه الحالات تقوم المندوبية باستيضاح الشكاوى بعمق وتقرر ان كانت هنالك حاجة لتصليح الخلل العام بما يخص الافراد الذين تضرروا منه كي تمنع المساس بأشخاص آخرين بالمستقبل.

خلال سنوات عملها أدت المندوبية لإصلاح العديد من العيوب, وفي هذا التقرير بالإمكان ايجاد نماذج عده لمثل هذه الحالات. مثلاً, استيضاح شكاوى شخص كانت سلطه البث (قيد النصفية) قد قامت بإجراءات ضده لجبايه دين رسوم التلفاز بالرغم من انه قام بدفع الدين المُستحق من قبل, وقد تبين بان السلطة قامت, بسبب عدم تحديث قوائم المدانين, باتخاذ

اجراءات عبثيه ضد حوالي 2,500 مستهلك لسلطه البث. في اعقاب استيضاح الشكاوى واكتشاف الخلل ألغت السلطة اجراءات الجباية ضد كل هؤلاء المستهلكين¹.


وايضا في العام 2016 توجه الي موظفين في هيئات عامه الذين ادعوا بانهم يعانون من تنكيل المسؤولين عنهم لانهم ابلغوا عن اعمال فساد في مكان عملهم, وقد طلبوا منحهم أمر لحمايتهم ضمن صلاحيتي المحددة بالمادة 45 ج من قانون مراقب الدولة لعام 1958 [صيغه مدمجة]. بسبب الأهمية القصوى التي أعطيتها لحمايه كاشفي الفساد, شهدت هذه السنه ازدياداً ملحوظاً في عدد أوامر الحماية التي منحتها- 25 أمر, منهم 19 أمراً مؤقتاً و 6 أوامر ثابتة. هذا العدد الاقصى من الأوامر التي مُنحت في سنه عمل واحده منذ أُعطيت لمراقب الدولة و مندوب شكاوى الجمهور صلاحيه حمايه كاشفي الفساد, في مطلع سنوات الثمانين من القرن العشرين, وهو ثمره مجهود مكثف لطواقم الاستيضاح بالمندوبية التي تعمل على استيضاح هذه الشكاوى المركبة. حول هذا المجهود الكبير الذي بذل في مجال حمايه كاشفي الفساد لسنه 2016 بالإمكان الاطلاع على الفصل الذي يتناول هذا الموضوع².

بالرغم من كل الجهود التي بذلتها لحمايه كاشفي الفساد بواسطه أوامر الحماية, تُبين الخبرة الواسعة انه ليس في جميع الاحوال , يُعطي أمر الحماية جوابا شافيا لكل الصعوبات التي تواجه المشتكين وابناء عائلاتهم. انا انتهز هذه الفرصة لأكرر ندائي لكل الفئات التي يعينها الأمر- المستشار القضائي للدولة, مفوض خدمات الدولة, مدير مصلحة التشغيل, شرطه اسرائيل , رئيس سلطه حمايه الشهود- للانضمام للعاملين بالمهمة الوطنية لتعزيز حمايه كاشفي الفساد. من دون الالتزام والتجند الحقيقي والكامل لكل الهيئات لا تكتمل حمايه كاشفي الفساد, والتي هي ضرورية للحفاظ على نزاهة القيم في الخدمة العامة.

1 انظروا مندوب شكاوى الجمهور, تقرير سنوي 42 (2015) صفحه 138. بشأن معالجة شكاوى على سلطه البث في سنه 2016 انظروا في هذا التقرير صفحه 179-183.

2 انظروا الفصل "حمايه كاشفي الفساد" صفحه 148.

في النهاية, أود ان أعبّر عن شكري لكل موظفي مندوبية شكاوى الجمهور ومدراءها المتواجدين في ارجاء البلاد, بمكاتبنا في اورشليم القدس, تل ابيب, حيفا, الناصرة, اللد وبئر السبع على العمل الشاق والتفاني باستيضاح الشكاوى.



يوسف حايم شفير, قاض (متقاعد)
مراقب الدولة
ومندوب شكاوى الجمهور

اورشليم القدس، حزيران 2017