

# المقدمة

## تقرير مندوب شكاوى الجمهور

مقدم بهذا الى الكنيست التقرير الرابع والاربعون لمندوب شكاوى الجمهور, الذي يستعرض فعاليات مندوبية شكاوى الجمهور للعام 2017.

لمندوبية شكاوى الجمهور وظيفه اساسيه بالحكم الديمقراطي في دولة اسرائيل; هي بمثابة الناطقة بلسان الفرد بتواصله مع السلطات وتعمل من اجل تعزيز حقوقه والدفاع عنها.

بإمكان قارئ هذا التقرير ان يُكون انطباعاً من تعدد المجالات والمواضيع الواسعة التي تتناولها مندوبية شكاوى الجمهور, ومن التعداد الكبير للمتوجهين اليها من كل ارجاء البلاد ومن كل فئات الشعب. تعمل المندوبية طوال الوقت من اجل زياده اتاحتها وتسهيل الوصول اليها امام هذه الفئات بالمجتمع, المحتاجة لمساعدتها وخصيصا ساكني المناطق البعيدة عن المركز اجتماعيا وجغرافيا.

اود ان اتقدم بالشكر لكل موظفي مندوبية شكاوى الجمهور على اخلاصهم بالعمل وعلى صمودهم في الدفاع عن حقوق الفرد. رسائل الشكر العديدة التي يتلقوها, جزء بسيط منها تم ذكرها في التقرير, تشهد على التقدير الذي يحظون به من الجمهور.

قانون مراقب الدولة يمنح مراقب الدولة, بمنصبه كمندوب شكاوى الجمهور صلاحية فريده, شبه قضائية, للدفاع عن كاشفي الفساد في الخدمة العامة. بمنصبي كمندوب شكاوى الجمهور تم منحي صلاحيات تنفيذيه لإعطاء امر حمايه - مؤقت او ثابت- ويشمل ايضا دعم مادي, للموظفين الذين يستحقوه, الذين قاموا بكشف فساد, كشف انتهاك خطير للقانون او مساس خطير بالإدارة السليمة.

كاشفي الفساد هم اشخاص شجعان ومميزين من كافة الاوساط, موظفين عاديين, أمناء صناديق, مراقبين داخليين, مستشارين قضائيين, محاسبين, اطباء, مدراء عامين ومهندسين, الذين يخاطرون بمستقبلهم, برزقهم والا هم من هذا بهدوئهم النفسي, بهدف الحفاظ على قيم العدالة, نزاهة الحكم ونقاء القيم بالخدمات العامة.

بالعام 2017 قُدمت 48 شكوى لموظفين ادعوا ان المسؤولين عنهم انتهكوا حقوقهم في اعقاب كشفهم اعمال فساد. منحت 17 منهم امر حمايه- 6 اوامر ثابتة و- 11 مؤقتة; في 14 حاله توصلوا لتسويه الخلافات بين المُشتكى للهيئة المُشتمكى عليها بمساعدتي, او ان الاطراف قاموا بتوكيلي لاتخاذ قرار بشأنهم, بما في ذلك موضوع التعويضات التي ستمنح للمُشتمكى.

عدا الاهتمام بكاشفي الفساد, تعمل مندوبية شكاوى الجمهور جاهدةً للدفاع عن حقوق آلاف المشتكين الذين توجهوا اليها. في هذا التقرير وصف لحالات عديدة ساهمت بها المندوبية بالدفاع عن حقوق الاساس للمُشتمكين. على سبيل المثال, شكوى مواطن من الاقليات من اللد, اب لسته اولاد, ادعى ان وزاره البناء والاسكان تتعامل وفقا لسياستها وخلافا لمراسيمها العامة, حيث تقوم بمنح شقق سكنيه للمستحقين الملائمين وفقا لطابع سكان الشارع الذي تتواجد به الشقة المستحقة: اذا كان طابع السكان اليهودية- تُمنح الشقة ليهودي, والعكس صحيح. نتيجة لهذه السياسة, بالرغم من انه تم تدريج المُشتمكى الاول بقائمه المستحقين لشقه بالسكن العمومي باللد, الا انه لم تُعرض عليه أي شقه بالشارع ذات الطابع اليهودي والتي قد تناسبه, وبدلا من ذلك تم عرضها لعائله يهودية كانت قد أُدرجت بقائمة منتظري السكن من بعده بالدور. وكنت قد قررت بانه لا يجوز تَقَبُل مثل هذه السياسة المجحفة لوزارة البناء والاسكان التي تمس بحق المُشتمكى الشرعي بالمساواة. وقد قمت بالتركيز على الرسالة المؤدية والمهينة بحق المُشتمكى عندما ادرك ان بسبب اصوله تأخر بشكل ملاحظ وصوله لحق السكن بشقه ملائمه له ولعائلته. في اعقاب قراري هذا وُجدت شقه ملائمه بالشكل الذي يرضي المُشتمكى وعائلته, وسيسكنون بها خلال العام 2018. وقد قامت وزاره البناء والاسكان بإبطال السياسة المجحفة<sup>1</sup>.

كما في كل عام, بهذا العام صبت مندوبية شكاوى الجمهور جُل تركيزها على دراسة ظروف الحجز لمساجين ومعنقلين, وطواقم من قبلها تقوم بزياره منشآت الحجز المختلفة. تعود المندوبية وتكرر امام شرطه اسرائيل ومصالحه السجون بانه صحيح بان عمليه حجز انسان تُمس بطبيعة الحال بحقوق الاساس خاصته, الا انه يتوجب الحفاظ على ان لا يتعدى الامر حدود المساس التي تحصل نتيجة للحجز ذاته, وهم مطالبون ان يهيئوا للمساجين ظروف العيش الاساسي باحترام; ولذا عليهم ان يوفرُوا الظروف المناسبة للإقامة والمبيت وللحفاظ على صحة المسجونين<sup>2</sup>.

احد المواضيع الذي تم طرحها هذا العام وكان له اصداء في وسائل الاعلام, هو شكاوى المساجين عن وجود براغيث في منشآت الحجز. واتضح بان الحديث عن مشكله واسعه النطاق وبان السبل للحد منها لم تتخذ بالشكل المطلوب وقد اقرت المندوبية امام مصالحه السجون بان نظراً لمميزات مصدر الضرر وانتشاره, عليها ان تدرس الموضوع من الناحية النظامية بشكل عميق, وان تراقب الاماكن المصابة, ان تدرس بالاشتراك مع مختصين سبل معالجة المشكلة وطرق الإبادة الحشرية, ان

1 انظر وصف الشكوى ص. 38.

2 عن استيضاح شكاوى المساجين والموقوفين انظروا ص. 46.

يقرروا مراسيم الإبلاغ وغيرها. مصلحة السجون اوضحت للمندوبية الجهود العديدة التي تقوم بها للحد من مثل هذه الظاهرة, والمندوبية ما زالت تتعقب معالجه هذا الامر.

كما ان مكانه الدفاع عن حق الاساس لحرية التعبير لم يغيب عن عمل مندوبية شكاوى الجمهور: في التقرير السابق<sup>3</sup> نشرت موقفي الذي كان بمثابة السابقة بخصوص ازاله تعليقات من صفحات الفيس بوك لشخصيات وهيئات عامه وحظرهم من هذه الصفحات. قررت بان الحق بالتعبير للجمهور ينطبق أيضا على صفحات الفيس بوك العامة, ومن اجل مكانه هذا الحق التشريعية, لا يجوز منع انسان من نشر تعليقه في صفحة الفيس بوك العامة فقط لأنها كان بمثابة نقد غير مريح للشخصية أو للهيئة العامة. موقفي هذا كان له صدى بالكنسيت, في الاعلام وفي مؤسسات القطاع الثالث. واصلت مندوبية شكاوى الجمهور في السنة الماضية استيضاح شكاوى بهذا الموضوع. فقط متابعه منسقه وغير متهاونه ستوصلنا لاستكمال الدفاع عن حق الجمهور بنشر آرائه في صفحات الفيس بوك العمومية<sup>4</sup>.

قمت مراراً بذكر اهميه مؤسسه مندوب شكاوى الجمهور كحامي الحقوق الاجتماعية للجمهور, وبشكل خاص الفئات المستضعفة بالمجتمع. احدى الحقوق الاجتماعية الاكثر اهميه هي حق الحصول على خدمات صحيه. في تقريرى هذا وصف لعملية استيضاح شامله التي قامت بها المندوبية لشكاوى المحتاجين للقلب الطبي (الماريحوانا الطبية) من اجل معالجه الامراض المستعصية والألام<sup>5</sup>, وقد تبين بان نسبة الشكاوى المحقة على وحده القلب الطبية في وزاره الصحة هي الاعلى. مرضى كثيرون واجهوا عقبات بيروقراطية جمه بتوجههم لوحده القلب الطبية من اجل تلقي ترخيص لشراء القلب او من اجل تجديد الترخيص ومن ضمن العقبات تأخير كبير في استيعاب الطلبات وعدم تحديثها وعدم ابلاغهم بالمرحلة المتواجد فيها طلبهم; كل هذا بالرغم من ان الحديث عن مُنتج ضروري لضمان جوده حياه هؤلاء المُشتكين. تتخل المندوبية هذا اتاح المجال لمُشتكين عده ان يتغلبوا على العوائق البيروقراطية وان يتلقوا العلاج الذي يستحقونه. بالإضافة للمساعدة الفردية للمُشتكين, طرحت المندوبية امام وزاره الصحة عامه العيوب التي تبينت في عمل وحده القلب الطبية وطلبت ان تعرف أي خطوات ستتخذ لتصليح هذه العيوب. المندوبية تواصل ملاحقتها لإجراءات وزاره الصحة في هذا الموضوع الهام.

في هذه السنة ايضا صبت مندوبية شكاوى الجمهور جُل تركيزها على جودة الخدمة التي تمنحها الإدارة العامة للفرد. انا ارى اهميه بالغه لاستيضاح الشكاوى بهذا الموضوع وذلك لان جودة الخدمة التي تُمنح للجمهور تؤثر على ثقتهم بسلطات الحكم وكذلك لان الجمهور لا يتوجه للسلطات القضائية في هذه المواضيع, والمندوبية هي بمثابة المسار الامثل لاستيضاحها. جزء كبير من الشكاوى حول هذا الموضوع كانت على شركة بريد اسرائيل. الازدياد بعدد الشكاوى على شركة بريد اسرائيل والمعلومات التي تلقاها مكتبى من الجمهور في اطار اجراء مشاركة الجمهور التي اقمناه<sup>6</sup> يثبت ان الجمهور غير راضي عن جوده الخدمات التي تزودها شركة البريد وحيانا يشعر الجمهور بانته "أسير" في ظل غياب هيئه اخرى تزود خدمات البريد بنفس الطريقة والنطاق.

في العام 2017 تصدرت شركة بريد اسرائيل تصدرت أعلى نسبة شكاوى محقه عليها. معظم الشكاوى تتمخض حول فقدان اغراض بالبريد ونقلهم للمُرسلين وحول خلل بخدمات الارسال البريديه. المندوبية ساعدت المُشتكين في الحالات الفردية, اشارت لشركة البريد عن الحاجة بتصحيح العيوب العامة وأدت بنهاية الامر لتغيير بالمراسيم<sup>7</sup>.

في الختام, اود ان اتقدم بتمنياتي بالنجاح لمديره مندوبية شكاوى الجمهور الجديدة, المحامية د. استير بن حايم, التي تولت منصبها في كانون الاول 2017. كلي ثقة بان الـ د. بن حايم ستقود المندوبية لإنجازات عديده ولتعزيز مكانه المندوبية كمؤسسه مهمه ومؤثره بالديمقراطية الإسرائيلية.

يوسف حايم شفير, قاض (متقاعد)

مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

اورشليم القدس، حزيران 2018

3 مندوب شكاوى الجمهور, التقرير السنوي 43 (2016), ص. 39.

4 انظروا ص. 40.

5 انظروا ص. 58.

6 في تموز 2017 نشر مكتب مراقب الدولة دعوه لمشاركه الجمهور عن طريق طلب استبيان. على الاستبيان اجابوا حوالي 10,000 شخص.

7 عن استيضاح شكاوى على شركة بريد اسرائيل انظروا ص. 114.