



"عِنْدَ الشَّيْبِ حِكْمَةٌ، وَطَوَّلُ الْآيَامِ فَهْمٌ" (سفر أيوب 12، 12)

"من يتعلم من الشيوخ، كمن يأكل العنب الناضج ويشرب النبيذ العتيق" (الميشناه، آباء 4)

كلمة مفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

بناءً على دراسة الشكاوى التي قدمها أبناء هذه الشريحة السكانية لمفوضية شكاوى الجمهور. والهدف من وراء ذلك هو الاستعداد مسبقاً للتعامل مع هذه الظاهرة وتوفير الخدمات العامة اللائقة.

إننا نعيش في عصر يزداد فيه استعمال الهيئات العامة والمؤسسات بشكل عام لوسائل التواصل الرقمية. إلا أن المهارات الرقمية الضعيفة نسبياً عند غالبية المسنين تصعب عليهم استخدام الوسائل الرقمية من أجل الحصول على الخدمات من الهيئات العامة. وفعلاً، التقرير الذي أمامكم يبين بأن خطوات الرقمنة التي يبادر إليها القطاع العام تسبب مصاعب كبيرة لجمهور المسنين، وبأنه على الرغم من التمكن المتزايد لكبار السن في السنوات الأخيرة من الوسائل الرقمية، إلا أنها لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب والمتاح لمجموعات أخرى في المجتمع. وفي هذا السياق، يُذكر بأن فترة الكورونا، والتي أصبحت فيها الوسائل الرقمية وسائل التواصل الأساسية، وأحياناً الوحيدة، بين الهيئات

نقدم بهذا الهيئة الكنيست تقريراً خاصاً لمفوض شكاوى الجمهور بحسب البند ٤٦(ب) لقانون مراقب الدولة لسنة ١٩٥٨ (صيغة معدلة).

بحسب رؤية مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، يتوجب على مفوضية شكاوى الجمهور أن تكون هيئة محايدة، مهنية ومتاحة وأن تقوم بفحص الشكاوى التي تصلها من أي شخص حرصاً على حقوقه ومن أجل ضمان خدمات عامة ناجعة ومنصفة لجميع شرائح المجتمع. إن التقرير الخاص الذي بين أيديكم يوضح على أكمل وجه النهج الذي تتبعه مفوضية شكاوى الجمهور لتحقيق رؤيتها على أرض الواقع في كل ما يتعلق بفحص الشكاوى التي يقدمها جمهور المسنين وإتاحة خدماتها لهذه الجمهور.

التقرير الذي بين أيديكم يُسلط الضوء على ظاهرة شيخوخة السكان في العالم وفي إسرائيل، ويعرض التحديات والأهداف المتعلقة بتقديم الخدمات لأبناء الجيل الثالث،

القدس، شباط 2023

يُعامل باحترام وتقدير، وبأسلوب يخلو من أي أراء نمطية أو تعامل استعلائي بسبب كبر سنه.

يتوجب على مقدم الخدمة الإصغاء للمُسن والاهتمام بتفضيلاته ورغباته كما يُعبر عنها طالب الخدمة. وأيضاً، عندما يُقدم الموظف العام خدمة لمُسن عليه أن يتأكد بأنه يوفر الرد اللائق لاحتياجات المتوجه. كل هذه الأمور تتطلب من مُقدم الخدمة التحلي بالمرونة والحساسية، والحرص على التواصل بشكل محترم ولائق، وتبسيط الإجراءات البيروقراطية، وإعمال العقل والمنطق لتقديم أكبر قدر من المساعدة لمن يستصعبون تحقيق حقوقهم.

ستواصل مفوضية شكاوى الجمهور الإصغاء لكل الشرائح السكانية التي تستحق الاهتمام والرعاية وستحرص على إتاحة خدماتها أكثر وأكثر لتلك الشرائح، كما لعموم سكان البلاد. إننا نناشد الجمهور الواسع، وبشكل خاص جمهور كبار السن، مواصلة الاستفادة والاستعانة بخدمات المفوضية إذا واجهوا أي صعوبات أو تحديات في ممارسة حقوقهم أو عند توجيههم للحصول على خدمات من هيئة عامة.

العام والجمهور، شهدت ارتفاعاً متزايداً في استخدام أبناء الجيل الثالث، الذين هم فوق جيل ٧٠ سنة، لجهات تمثلهم في تقديم الشكاوى لمفوضية شكاوى الجمهور.

يُعتبر هذا التقرير الخاص تقريراً مميزاً لعدة أسباب، وعلى رأسها كونه ينظر في قضية الخدمات العامة المُقدمة لأبناء الجيل الثالث من وجهة نظر الحاصلين على الخدمة من أبناء هذا الجيل، ولتحقيق هذا الأمر تم استخدام أدوات حديثة من أجل كتابة هذا التقرير. يعتمد التقرير على البيانات التي جمعتها مفوضية شكاوى الجمهور وعلى التحليلات الإحصائية التي قامت بها فيما يتعلق بسميات مُقدمي الشكاوى من أبناء الجيل الثالث؛ وعلى تحليل التوجهات والنقاشات التي يعبر عنها أبناء الجيل الثالث وعائلاتهم في الشبكات الاجتماعية؛ وعلى تحليل المُعطيات الواردة في ردود ٥٥ مكتباً من مكاتب مفوضية شكاوى جمهور من أنحاء العالم على استبيان نشرته المفوضية الإسرائيلية في موضوع علاج شكاوى أبناء الجيل الثالث؛ وأيضاً على أبحاث تتعلق بحقوق أبناء الجيل الثالث وفي الحق بالوصول للخدمات العامة.

يسعى التقرير إلى طرح موضوع الخدمات العامة المُقدمة لأبناء الجيل الثالث على طاولة الجهات العامة المؤتمنة على تقديم الخدمة لهذا الجمهور وأيضاً على طاولة المسؤولين عن أقسام شكاوى الجمهور في الهيئات العامة. الأولون والأخرون سيجدون النفع الكبير، والأدوات العملية التي ستساعدهم في تقديم الخدمة لأبناء الجيل الثالث وفي عملهم لاحقاً في هذا المجال.

يتوجب على كل موظف في القطاع العام ممن يقدمون الخدمات لكبار السن أن يتذكر أن الواقف أمامه هو أولاً وقبل أي شيء إنسان له ظروفه واحتياجاته الخاصة، بدون أي علاقة لعمره. المُسن الحاصل على الخدمة يجب أن



د. إستر بن حاييم، محامية
مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور



متياهو إنجلمان
مراقب الدولة ومفوض
شكاوى الجمهور