



مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مُلخص تقرير مفوض شكاوى الجمهور لسنة

2022

تقرير سنوي 49



حزيران 2023

الرقم المرجعي 2023-C-003

ISSN 0579-2770

يمكن تحميل النسخة الالكترونية لهذا التقرير

من موقع مراقب الدولة على شبكة الانترنت

WWW.MEVAKER.GOV.IL

تم شراء الصور التوضيحية من موقع الصور

SHUTTERSTOCK



مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مُلخّص تقرير مفوض شكاوى الجمهور لسنة 2022

تقرير سنوي 49

حزيران 2023



كلمة مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور

في عام 2022، تلقت مفوضية شكاوى الجمهور 20,938 رسالة شكوى، وفي ذلك زيادة بنسبة 47% مقارنةً بعام 2019. 44% من الشكاوى كانت مُحققة أو أنه تمت تسويتها وحلها دون الحاجة إلى بثّ المفوضية بأمرها.

أطلق مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور مشروعاً يُدعى "المفوضية تتجدد" وهو يُعتبر الأول من نوعه حيث ستتعاون في إطاره مفوضية شكاوى الجمهور مع جيش الدفاع الإسرائيلي بغية إتاحة وإيصال خدماتها لجميع الفئات السكانية التي ليست على دراية كافية بوجودها. يهدف هذا المشروع إلى زيادة وعي هيئة القيادة والجنود الذين يستحقون الحصول على تسهيلات خلال خدمتهم في الجيش، بشأن عمل المفوضية وإمكانية مساعدتها للجنود ولأفراد عائلاتهم في الحالات المناسبة. في إطار هذا المشروع، تُجري مفوضية شكاوى الجمهور، بالتنسيق مع جيش الدفاع الإسرائيلي، محاضرات لأفراد الجيش بمختلف مستويات القيادة، سواء كانوا في الخدمة النظامية أو الخدمة الاحتياطية. على أثر إطلاق هذا المشروع، أصدر قسم القوى البشرية في جيش الدفاع الإسرائيلي وثيقة عن "سياسة التوجّه لمفوضية شكاوى الجمهور"، بهدف زيادة وعي الضباط والجنود الذي يستحقون الحصول على

تستعرض الكراسة التالية ملخص النشاطات والأعمال التي قامت بها مفوضية شكاوى الجمهور خلال عام 2022. تشمل الكراسة معطيات عن الشكاوى التي فُحصت في تلك السنة وتشمل أيضاً وصفاً مقتضباً لكيفية علاج المفوضية للشكاوى في مختلف المجالات. ندعو كل من يرغب في التعمق في المعطيات أو التعرف أكثر على الأعمال المتنوعة التي قامت بها المفوضية لقراءة التقرير الكامل.

إنّ مفوضية شكاوى الجمهور تعمل بطرق مختلفة ومتنوعة لزيادة وعي جميع الفئات السكانية وإطلاعها بوجود المفوضية لخدمتها، خاصةً الفئات السكانية التي يجدر دعمها وتطويرها. خلال عام 2022، ركزت المفوضية جلّ اهتمامها وجهودها على الفئات السكانية من عمر 65 عاماً وما فوق. في هذا السياق، قدّم مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور للكنيست تقريراً خاصاً مطلع عام 2023 استعرض التحديات والأهداف بالنسبة لتقديم الخدمات للفئات السكانية من عمر 65 عاماً وما فوق، وذلك اعتماداً على ما تبين من فحص الشكاوى التي قدّمتها هذه الفئة السكانية للمفوضية¹.

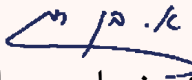
1 مفوض شكاوى الجمهور، تقرير خاص رقم 3: التحديات والأهداف بالنسبة لتقديم الخدمات للفئة السكانية من عمر 65 عاماً وما فوق - العبر المُستخلصة من فحص الشكاوى (2023).

المُستمعين بمختلف الشكاوى التي نجحت المفوضية بمساعدة المُشتركين بها. هذه المُقابلات الإذاعية عبارة عن وسيلة أخرى تستطيع المفوضية من خلالها أن توصل معلومات عن نشاطها وخدماتها لمختلف الفئات السكانية، كما ويمكنها من خلالها أن تُطلع الجمهور على إمكانية استعانتها بالمفوضية عند الحاجة.

بادرت مفوضية شكاوى الجمهور إلى القيام بنشاطات إرشادية مُخصّصة للمهاجرين الأوكرانيين الذين هاجروا إلى البلاد في أعقاب الحرب بين روسيا وأوكرانيا. في هذا السياق، يقدّم موظفو مكاتب الناصرة وبئر السبع إرشادات للمهاجرين الجدد، تُوفّر لهم في إطارها معلومات عن نشاطات المفوضية، وتُمنح لهم الفرصة لتقديم شكاوى للمفوضية.

ترى مفوضية شكاوى الجمهور أهمية كبيرة لمشاركتها في مجتمع مفوضيات شكاوى الجمهور حول العالم. يلقي موظفو المفوضية محاضرات في مؤتمرات دولية، كما ويشاركون في أبحاث ومشاريع دولية في المجالات التي تتعلّق بنشاط المفوضية. تجدر الإشارة إلى أن حضور مفوضية شكاوى الجمهور الإسرائيلية في النشاطات الدولية في هذه المجالات بارز للغاية. في عام 2022، تبنّت منظمة مفوضية شكاوى الجمهور العالمية (IOI) الوثيقة التي تتضمن التوجيهات (best practice paper) التي حضرتها مفوضية شكاوى الجمهور بشأن استخدام الوساطة كوسيلة لفحص الشكاوى، ونشرت هذه الوثيقة لجميع مفوضيات شكاوى الجمهور في جميع أنحاء العالم.

نودّ أن نتقدّم بالشكر الجزيل للعاملات والعاملين في مفوضية شكاوى الجمهور على العمل المُتفاني الذي يقومون به لفحص الشكاوى، وكذلك على جهودهم الجبارة لمساعدة كل من يتقدم للمفوضية لطلب المساعدة.



د. أسترن بن حاييم، محامية
مُديرة مفوضية شكاوى الجمهور

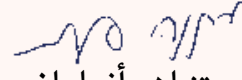
تسهيلات خلال خدمتهم في الجيش حول نشاط المفوضية وآلية عملها وطريقة التواصل معها.

تُعتبر مفوضية شكاوى الجمهور البيت المهني لمُفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل. تُبادر المفوضية في إطار عملها إلى القيام بنشاطات مختلفة من تبادل المعلومات وإرشاد موظفيها. مثلاً، عقدت المفوضية في تشرين الثاني من عام 2022 يوماً دراسياً حول موضوع مهني يتعلّق بفحص الشكاوى بالتعاون مع مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في الهيئات العامة المختلفة.

تنشر مفوضية شكاوى الجمهور بين الحين والآخر كتيبات إلكترونية تحتوي على معلومات مُخصّصة لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة، ولمؤسسات التعليم العالي ومؤسسات القطاع الثالث التي تعمل في مجال تحصيل الحقوق. تُفصل هذه الكتيبات جميع قرارات مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور، وكذلك جميع المستجذات الأخرى الهامة في المفوضية، بما في ذلك الفعاليات التي تقوم بها المفوضية والتقارير التي تنشرها.

أتضح من الشكاوى التي قُدّمت لمفوضية شكاوى الجمهور بأنّ أحد الحواجز التي تعيق تقديم الشكاوى هو حاجز اللغة. تتعامل المفوضية مع هذا الحاجز من خلال تشغيل موظفين ناطقين بلغات مختلفة، من بينها العربية والإنجليزية والروسية والأوكرانية والأمهرية والتغرينية والفرنسية والإسبانية. بشكل عام، يُستقبل حقاً المحتاجون إلى خدمات المفوضية على يد موظف يتكلّم بنفس لغتهم.

كما أنّ هناك مقابلات دائمة وثابتة تُجرى مع موظفي مفوضية شكاوى الجمهور في البرامج الإذاعية المُخصّصة للناطقين بالروسية والأمهرية في راديو "ק" (ريكاع) التابعة لهيئة البث العامة "كان"، وعندها يشارك الموظفون



متيناهو أنجلمان
مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

فهرس المحتويات

مُلخّص تقرير مفوّض شكاوى الجمهور 2022 - التقرير السنوي 49



4 كلمة مراقب الدولة ومفوّض
شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية
شكاوى الجمهور

9 مراجعة عامة

10 معطيات حول الشكاوى

13 صندوق الأدوات وسلة المساعدات

16 نظرة موسعة - قسم تشجيع
تشغيل الأهل وسلطة السكان
والهجرة

20 شكاوى مُختارة

32 حماية كاشفي الفساد

34 تفاصيل الاتصال مع مكاتب
مفوضية شكاوى الجمهور



مكتب مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور



يعمل مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور كهيئة
مستقلة، مهنية ومُتاحة لفحص الشكاوى التي تصل من أي
إنسان بغية ضمان حقوقه ومن أجل تطوير خدمة عامة
ناجعة ومنصفة للمجتمع كله وعلى مختلف شرائحه



من رؤيا مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور

مراجعة عامة حول مفوضية شكاوى الجمهور

في دولة إسرائيل، يتولّى مراقب الدولة أيضًا منصب مفوض شكاوى الجمهور. هذا الدمج بين الوظيفتين فريد من نوعه على مستوى العالم، ويحمل في طياته منافع جمة. يقوم مفوض شكاوى الجمهور بوظيفته من خلال مفوضية شكاوى الجمهور (المفوضية).

يتمثل هدف المفوضية في أن تكون لسان حال المواطن العادي، ولا سيما بالنسبة للفئات السكانية الجديرة بالدعم والتطوير، وأن تقدم لهم الدعم في علاقتهم مع سلطات الحكم كلما تعرضت حقوقهم لأي انتهاك. تساعد أنشطة مفوضية شكاوى الجمهور كافة شرائح الشعب، وتساهم في تحسين حال الإدارة العامة وفي تمكين نظام الحكم الديمقراطي في إسرائيل.

تقف على رأس مفوضية شكاوى الجمهور مديرة المفوضية التي عُينت في منصبها عام 2017 من قبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست وفق توصية مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور آنذاك. في نهاية العام 2022، بلغ عدد العاملين في المفوضية 89 محامياً، و5 عاملات اجتماعيات، مدقق حسابات و17 موظفاً يساعدون في معالجة الشكاوى. 74% من موظفي المفوضية هن نساء. سبعة من موظفي المفوضية من المجتمع العربي، أربعة من المجتمع الحريدي وثلاثة من أصل أثيوبي.

في كل عام، يقدم مفوض شكاوى الجمهور تقريراً يستعرض أنشطة المفوضية عامةً، ويشمل وصفاً لمعالجة عينة منتقاة من الشكاوى في تلك السنة. يوضع التقرير على طاولة الكنيست في يوم مفوض شكاوى الجمهور الذي يهدف إلى رفع الوعي لموضوع المفوضية وأنشطتها وأيضاً إلى عمل مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة².

هدف مفوضية
شكاوى الجمهور
تقديم المساعدة
للمتوجهين إليها
في تعاملهم مع
السلطات الرسمية

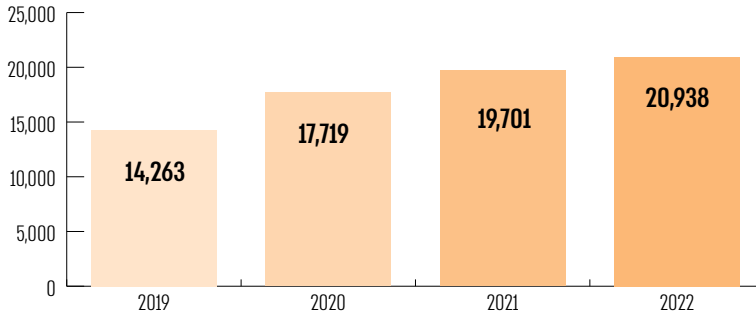
2 كُتِبَ هذا التقرير بصيغة المذكر لأغراض الراحة فقط، لكنه موجه للنساء والرجال على حد سواء.

معطيات حول الشكاوى في سنة 2022

تعرض المفوضية كل سنة في تقريرها السنوي معطيات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي وصلت وتمت معالجتها في المفوضية، نتائج الفحص ونسبة الشكاوى المحققة التي تم تصحيحها.

تعرض مفوضية شكاوى الجمهور في التقرير السنوي تحليلاً معمقاً لمميزات المُشتكين والتي تعتمد على نتائج التحليلات الإحصائية التي وصلت من دائرة الإحصاء المركزية.

جدول 1: عدد رسائل الشكاوى، 2019-2022



في سنة 2022، بلغ إجمالي الشكاوى التي وصلت للمفوضية 20,938 شكاوى³ بالمجمل طراً بين السنوات 2019 - 2022

ارتفاع بنسبة
47%

في عدد رسائل الشكاوى التي وصلت لمفوضية شكاوى الجمهور

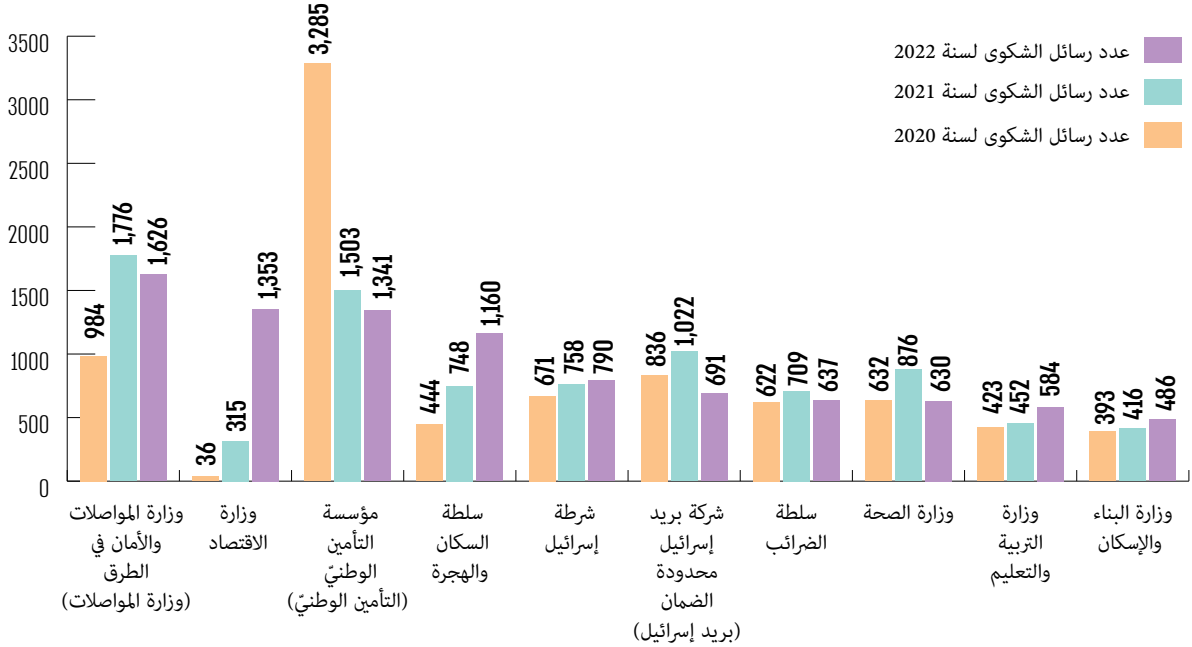
3 رسالة شكاوى - رسالة من مُشتكي تحتوي على شكاوى واحدة أو أكثر ضد هيئة واحدة مُشتكى عليها. شكاوى - ادعاءات المُشتكي ضد الهيئة الخاضعة لفحص المفوضية.

الهيئات العشر المشتكى عليهم التي وصل ضدها أكبر عدد من رسائل الشكاوى سنة 2022⁴

تدرك المفوضية كقاعدة تعتمدها، أن المقارنة الكمية بعدد الشكاوى بين الهيئات المشتكى عليها لا تشير إلى جودة الخدمة التي تقدمها تلك الهيئات. فبطبيعة الحال، كلما قُدمت الهيئة خدمات لعدد أكبر من السكان قد يرتفع عدد الشكاوى ضدها. لهذا فإن المراجعة متعددة السنوات للشكاوى على هيئة معينة تعرض صورة شاملة وأكثر مصداقية لأدائها على مر السنوات، ويصبح لتوصيات مفوضية شكاوى الجمهور التي يتم تقديمها في أعقاب عمليات الفحص فعالية أكثر لتحسين الخدمة التي تقدمها الهيئة للجمهور.

نعرض فيما يلي الهيئات التي وصل ضدها أكبر عدد من رسائل الشكاوى. أيضا سنعرض لكل هيئة عدد رسائل الشكاوى التي قُدمت ضدها في السنوات 2020 - 2022.

جدول 2: الهيئات العشر التي قُدم عليها أكبر عدد من رسائل الشكاوى



4 هيئة خاضعة لفحص المفوضية هي الهيئة التي يُمكن تقديم شكاوى ضدها بحسب قانون مراقب الدولة.

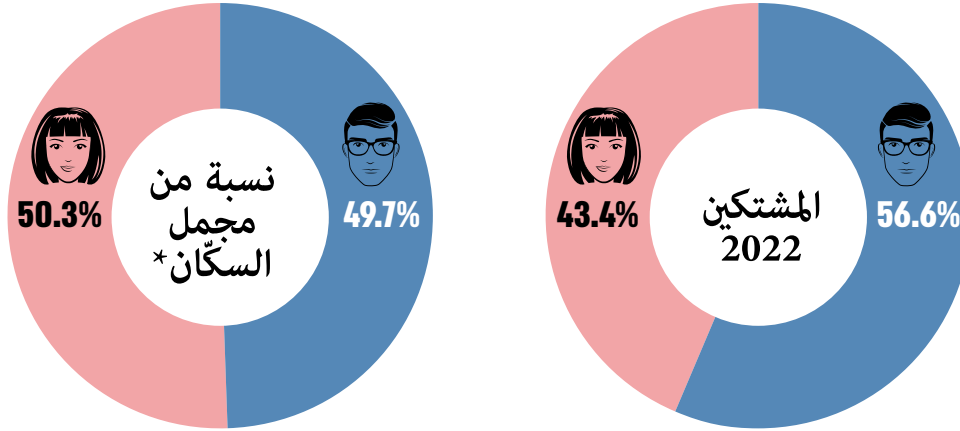
نتائج علاج الشكاوى في سنة 2022

بلغت نسبة الشكاوى المحققة أو التي جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية 44%.

مواصفات المُشتكين

جنس المُشتكين

مخطط 3: توزيع المُشتكين جندرياً



* حتى موعد كتابة التقرير لم تُنشر معلومات حديثة عن السكان لسنة 2022، لذا يعرض التقرير النسبة لمجمَل السكان لسنة 2021.

أعمار المُشتكين

غالبية مُقدمي الشكاوى هم في الفئة العمرية 25-34 (23%) و- 44-35 (22%).

ديانة المُشتكين

نسبة المُشتكين اليهود (87%) أكبر من نسبتهم في مجمل السكان (74%)
نسبة المُشتكين المسلمين (7%) أقل من نسبتهم في مجمل السكان (نحو 18%).

توزيع الشكاوى حسب مكان إقامة المُشتكي

اللواءات التي كان فيها عدد الشكاوى لكل 10,000 نسمة هي الأكبر: لواء تل أبيب (19.9)، لواء يهودا والسامرة (21.4)، ولواء القدس (19.3).

صندوق أدوات مفوضية شكاوى الجمهور

يحق لمفوضية شكاوى الجمهور فحص الشكاوى بأي طريقة تراها مناسبة، وهي لا تخضع لتعليمات قوانين الإجراءات أو لقوانين الإثبات.

يحق للمفوضية أن تطلب معلومات ووثائق من أي شخص أو هيئة إذا كانت تساعد في فحص الشكاوى.

فيما يلي تفصيل لبعض الوسائل والأدوات التي تستخدمها مفوضية شكاوى الجمهور عند فحص الشكاوى:

زيارة ميدانية

التجربة تُبرهن أن لا أفضل من مشاهدة الأمور على أرض الواقع، لهذا ففي إطار فحص الشكاوى يزور موظفي مفوضية شكاوى الجمهور الهيئات المُشتكى عليها ويتحدثون مع موظفيها حسب الحاجة ليتعرفوا بشكل مباشر على العيوب التي وردت الشكاوى وللتوصل إلى حل موضوع الشكاوى في أقصر وقت.

موظفو مفوضية شكاوى الجمهور كـ "زبائن مُتخفين"

يصل أحيانا موظفو مفوضية شكاوى الجمهور إلى مكاتب الهيئة الخاضعة للفحص أو يتصلون بمركز الاتصال الهاتفي التابع لها، للفحص عن قرب إذا وقع فعلاً خلل في تقديم الخدمة من قبل الهيئة المذكورة.

إجراءات الوساطة في مفوضية شكاوى الجمهور

تُجري مفوضية شكاوى الجمهور إجراءات وساطة بخصوص الشكاوى. يتم إجراء الوساطة من خلال وُسطاء موظفين في المفوضية، ويساهم ذلك في التعبير عن مجمل مصالح أطراف الشكاوى، ويؤدي إلى حل النزاع بين الأطراف بأفضل طريقة ممكنة.

يحق لمفوضية
شكاوى الجمهور
فحص الشكاوى بأي
طريقة تراها مناسبة

لفحص مقابل عدد من الهيئات الخاضعة للفحص

عندما تتأكد مفوضية شكاوى الجمهور بأن الهيئات الخاضعة للفحص تتخلى عن مسؤوليتها لمعالجة موضوع الشكوى، أو إذا تطلّب العلاج تعاوناً بين جميع الهيئات الخاضعة للفحص، فإنها تُعلم الهيئات ذات العلاقة بالأمر وتحصر على أن تقوم الهيئة الملائمة بمعالجة موضوع الشكوى وإلى تصليحه أو تتأكد بأن كل الهيئات المُشتكى عليها تتعاون في علاج الشكوى. تبادر مفوضية شكاوى الجمهور أحياناً إلى عقد جلسات مع مندوبي الهيئات المُشتكى عليها ذات العلاقة، وذلك لحثهم على تحمّل المسؤولية بخصوص الشكوى والعمل معاً في هذا الشأن.

عرض النتائج

تتوجه مفوضية شكاوى الجمهور أحياناً إلى الهيئة المُشتكى عليها عند الانتهاء من فحص الشكوى، وتعرض عليها نتائج الفحص والاستنتاجات المحتملة التي سيتم تقديمها، وتمنح الهيئة المُشتكى عليها لتصحيح الخلل الذي ظهر في الشكوى، دون أن تتخذ قراراً نهائياً بخصوص الشكوى. تنظر المفوضية بشكل إيجابي لخطوات الهيئات المُشتكى عليها الهادفة إلى تصليح الأخطاء التي تقع فيها هذه الهيئات بدون تدخل المفوضية وفرضها للحل المطلوب.

فحص سريع

تعمل مفوضية شكاوى الجمهور من أجل تحديد الشكاوى التي يمكن الانتهاء من فحصها بسرعة وتسوية موضوع الشكوى بأسرع وقت، مثلاً بمكالمة هاتفية. الفحص السريع يسمح للمفوضية أيضاً بإبلاغ المُشتكين بالنتائج بأسرع وقت ممكن.

الفحص السريع
يسمح للمفوضية
أيضاً بإبلاغ المُشتكين
بالنتائج بأسرع
وقت ممكن



سلة المساعدات

يمكن للمُشتكين الذين تبين بأن شكواهم مُحقة الحصول على حلول ومساعدات مختلفة بحسب العيوب التي تبينت عند فحص شكوتهم. تشمل ما يلي:

- وقف الفعل الذي يضر بالمشتكي
- الحصول على حق سلب من المشتكي
- ترجيع أموال تمت جبايتها دون وجه حق
- تقديم تعويض مالي للمُشتكي
- رسالة اعتذار من الهيئة المُشتكى عليها
- تسوية موضوع الشكوى بإجراء أو بإصدار تعليمات أو قيام موظفي الهيئة المُشتكى عليها بمراجعة الاجراءات والتعليمات

الأثر المالي لقرارات مفوضية شكاوى الجمهور



الأثر المالي



أثر مالي عام

يمكن للمُشتكين الذين تبين بأن شكواهم مُحقة الحصول على حلول ومساعدات مختلفة بحسب العيوب التي تبينت عند فحص شكوتهم

قد يحصل المُشتكين على حلول لها أثر مالي بعد قيام مفوضية شكاوى الجمهور بفحص شكواهم، إن تبين بأن الشكوى مُحقة وأشارت المفوضية إلى الحاجة لتصحيح أمر الشكوى، أو إذا تم تصحيح موضوع الشكوى خلال الفحص.

في سنة 2022 حصل المُشتكون الذين توجهوا لمفوضية شكاوى الجمهور وآخرون ممن تأثروا بقرار المفوضية على مبلغ وقدره 11.7 مليون ش.ج. تم منح هذا المبلغ بعد فحص 881 شكوى.

هذه هي المواضيع الأكثر شيوعاً التي يمكن أن يكون لفحص الشكاوى المرتبطة بها أثر مالي:

- دفع المخصصات والامتيازات المالية
- شطب دين مالي
- استحقاق تخفيض
- تعويض مالي

كلمة ثناء

أحياناً تقوم الهيئة المُشتمكى عليها بالمبادرة لتصليح الخلل الذي ظهر في الشكاوى، أو توافق كبادرة حسن نية علة معالجة لشكاوى، وهذا أمر ترى فيه مفوضية شكاوى الجمهور تصرف يستحق الثناء. المفوضية تُشيد بهذه التصرفات الإيجابية من قبل هذه الهيئات المُشتمكى عليها.



كلمة ثناء

من الخاص إلى العام - تصليح خلل عام

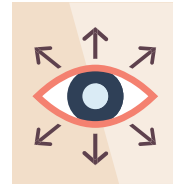
يحدث أحياناً أن تكشف شكاوى معينة وجود خلل عام في عمل الهيئة المُشتمكى عليها. في هذه الحالات تطلب مفوضية شكاوى الجمهور من الهيئة المُشتمكى عليها تصحيح العيب لكيلا يتسبب بأضرار لمزيد من الناس. بالإضافة للدعم الذي تُقدمه للمُشتمكى نفسه، تُساهم المفوضية أيضاً في تحسين أداء القطاع العام ككل، بما في ذلك رفع مستوى الخدمة المُقدمة لكل من يحتاج إلى الخدمات العامة.



تصليح خلل عام

فحص الشكاوى من منظور واسع

عندما تصل للمفوضية كمية كبيرة من الشكاوى حول موضوع معين أو يتبين لها أنه في أعقاب فحص شكاوى معينة أن هناك مشاكل عامة تتجاوز الحالات العينية للمُشتمكين، فإنها توسع نطاق الفحص وتعمقه لكي يتم تصحيح العيوب العامة التي تظهر في الشكاوى.



نظرة موسعة

فيما يلي بعض مواضيع شكاوى الجمهور التي عالجتها المفوضية "بمنظور واسع" سنة 2022:

وزارة الاقتصاد قسم تشجيع تشغيل الأهل



تصليح خلل عام

عدم إتاحة مركز الاتصال الهاتفي من اجل توجهات بخصوص طلبات الحصول على دعم في قسط التعليم في الأطر الخاضعة للمراقبة

80% من الشكاوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل في موضوع الخدمة المقدمة للجمهور كانت مُحقة أو تم تعديل الخلل فيها

في سنة 2022 وصلت مفوضية شكاوى الجمهور 1,193 رسائل شكوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل. هذا ارتفاع حاد - 7.7 أضعاف- في عدد رسائل الشكاوى التي وصلت على القسم، مقارنة بسنة 2021 (عندها وصلت 155 رسالة شكوى).

80% من الشكاوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل في موضوع الخدمة المقدمة للجمهور كانت مُحقة أو تم تعديل الخلل فيها. هذه نسبة أكبر بكثير من النسبة العامة للشكاوى المُحقة والشكاوى التي تم حلها خلال سنة 2022 (44%). تناولت الشكاوى التي عولجت سنة 2022 جوانب عديدة لمعالجة طلبات لمشاركة وزارة الاقتصاد في قسط التعليم للسنة الدراسية (2021-2022)، بما في ذلك أداء قسم تشجيع تشغيل الأهل. 676 من الشكاوى على قسم تشجيع تشغيل الأهل كانت على مركز الاتصال الخارجي الذي يُشغله القسم. 81% من الشكاوى على مركز الاتصال الخارجي كانت مُحقة أو تم حلها.

تمحورت الشكاوى على مركز الاتصال الهاتفي حول المواضيع التالية: عدم توفر رد من المركز، وقت انتظار طويل واستثنائي للرد التلفوني (حتى ساعتين انتظار)؛ غياب إمكانية الحصول على معلومات خلال وقت انتظار الرد الهاتفي حول مكان المتصل في الدور وحول مدة الانتظار المتوقعة

حتى الحصول على رد؛ غياب إمكانية ترك رقم تلفون لمعاودة اتصال مندوب المركز بالمتوجه في وقت لاحق إذا قُطع الاتصال؛ قطع المكالمات وعدم معاودة الاتصال من مندوب؛ عدم الحصول على رد موضوعي في مركز الاتصال حول استحقاق المتصل في الحصول على مشاركة من الدولة في قسط التعليم.

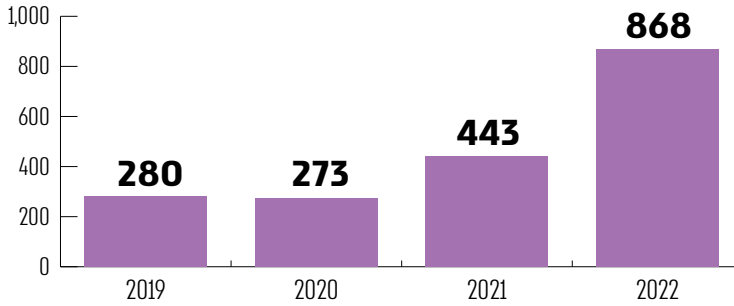
سلطة السكان والهجرة



تصحيح خلل عام

خدمة الجمهور في سلطة السكان والهجرة - متابعة تصحيح العيوب

رسم بياني 1: عدد الشكاوى على سلطة السكان في موضوع خدمة الجمهور والتي تم علاجها في السنوات الأربع الأخيرة



كما يمكن أن نرى في الجدول أعلاه، في سنة 2022 طرأ ارتفاع بنسبة 96% في عدد الشكاوى في موضوع خدمة الجمهور التي تم علاجها في مَفْوضِيَة شكاوى الجمهور، مقارنة بسنة 2021، وارتفاع بـ 3.1 ضعف مقارنة بسنة 2019.

قراءة 73% من
الشكاوى على
سلطة السكان في
موضوع الخدمة
المقدمة للجمهور
كانت مُحَقَّة أو تم
تعديل الخلل فيها

قراءة 73% من الشكاوى على سلطة السكان في موضوع الخدمة المقدمة للجمهور كانت مُحقة أو تم تعديل الخلل فيها. هذه نسبة أكبر بـ 66% من النسبة العامة للشكاوى المُحقة والشكاوى التي تم حلها خلال نفس السنة (44%).

جدول 1: عدد الشكاوى على سلطة السكان في موضوع خدمة الجمهور للسنوات 2021 - 2022، بحسب المواضيع الثانوية الأساسية

معالجة التوجهات	مركز الخدمة	إجراءات استقبال الجمهور	
352	84	278	عدد الشكاوى في سنة 2022
223	46	84	عدد الشكاوى في سنة 2021
58%	83%	231%	نسبة الارتفاع في عدد الشكاوى في سنة 2022، مقابل سنة 2021

كما يظهر في الجدول، في سنة 2022، ارتفع عدد الشكاوى على سلطة السكان في موضوع إجراءات استقبال الجمهور بنسبة 231%، وفي موضوع مركز الخدمة - بنسبة 83%.

جدول 2: نسبة الشكاوى المُحقة والشكاوى التي تم حلها على سلطة السكان في موضوع خدمة الجمهور للسنوات 2021 - 2022، بحسب المواضيع الثانوية الأساسية

علاج التوجهات	مركز الخدمة	إجراءات استقبال الجمهور	
73%	95%	83%	نسبة الشكاوى المُحقة والشكاوى التي تم حلها خلال سنة 2022
65%	74%	35%	نسبة الشكاوى المُحقة والشكاوى التي تم حلها خلال سنة 2021

يظهر من المعطيات أن نسبة الشكاوى التي تبين أنها مُحقة أو تم حلها في مواضيع مركز الخدمة وإجراءات استقبال الجمهور سنة 2022 (95% و 83% على التوالي) أكبر بكثير من النسبة العامة للشكاوى التي تبين أنها مُحقة أو تم حلها (44%)، وبأن هذه النسبة ارتفعت بشكل حاد مقارنة بسنة 2021.

شكاوى مُختارة

الصحة

مؤسسة التأمين الوطني



الأثر المالي

مطالبة بدفع قرابة 137,000 ش.ج تعويض مقابل علاجات طبية بدعوى أن انتهاء سريان صلاحية التأمين - لكن الفحص أظهر أن الأمر خطأ.

الشكوى

بحسب قانون التأمين الوطني العام، لسنة 1994، يحق لكل مقيم في إسرائيل، كما هو مُعرّف في قانون التأمين الوطني، الحصول على خدمات صحة بموجب القانون. تقرر أيضاً في القانون بأن المقيم الذي تغيّب عن البلاد لا يستحق خدمات صحة لمدة شهر عن كل سنة غياب . بحسب القانون، يمكن دفع مبلغ خاص بقيمة 13,740 ش.ج كرسوم بدل لفترة الانتظار (المبلغ صحيح لسنة 2023).

المُشتكي، رجل 72 سنة، يعاني من أمراض في القلب والتهاب في المفاصل ويعيش على مخصصات مواطن مسن، سافر لدولة ادعى أن طقسها مفيد لحالته الصحية. بسبب الإغلاقات في فترة الكورونا، وحادث طرق تعرض له خارج البلاد، لم يكم بمقدوره العودة للدولة. بعد مرور سنتين على سفره، علم المُشتكي أن ابنه توفي في البلاد بسبب نوبة قلبية. عاد إلى البلاد، وبعد انتهاء اسبوع الحداد تعرض لسكتة قلبية قوية دخل جوارها للمستشفى واحتاج لعملية جراحية. بحسب ادعاء المُشتكي، رفض المستشفى إخضاعه لعملية جراحية بحجة عدم سريان تأمينه الصحي في أول شهرين بعد عودته للبلاد.

مع ذلك، وبعد 14 يوم من خضوع المُشتكي للعلاج في المستشفى، خضع

عملية مجازة (للقلب) وتبديل الصمامات، وفي المجمل خضع للعلاج لمدة 35 يوم. بعد خروجه من المستشفى استلم المُشتكي طلب دفع بقيمة 136,861 شاقل. طلب الدفع للمشتكي تضمن أيضاً تحذيراً بضرورة تسديد المبلغ خلال 14 يوم، وإلا فستتخذ ضده إجراءات قانونية.

توجه المُشتكي لصندوق المرضى الذي كان مُسجلاً فيه بطلب تحمّل مصاريف العلاج لم يؤت نفعاً لأنه لم يكن مؤمناً خلال فترة العلاج والعملية.

المُشتكي، والذي لم يستطع بسبب وضعه الطبي، دفع بدل فترة الانتظار قبل الخضوع للعلاج، توجه لمفوضية شكاوى الجمهور وقال أنه لن يستطيع تسديد الدين.

الفحص

أظهر فحص المفوضية أنه بحسب قانون التأمين الصحي العام لسنة 1994، فإن المقيم في إسرائيل، والذي يمكث خارج البلاد (ولم تُسحب إقامته) والذي يدفع رسوم التأمين الصحي، يظل مؤمناً ما دام لم يتأخر عن سداد مخصصات التأمين لفترة 12 شهراً .

وبما أن التأمين الوطني يخصم رسوم التأمين الصحي من مخصصات المواطن المُسن التي يتقاضاها المُشتكي، توجهت المفوضية للتأمين الوطني وطلب أن تعرف لماذا انتهى سريان تأمينه الصحي.

التأمين الوطني رد أن بالفعل يتم خصم رسوم التأمين من المخصصات التي يتلقاها المُشتكي، لكن للمُشتكي دخل شهري إضافي ضئيل بصفته مُستقل وهو مُلزم برسوم تأمين عن هذا الدخل في نهاية كل سنة. التأمين الوطني أضاف أيضاً أن المُشتكي تأخر شهرين عن سداد رسوم التأمين تلك، لكن حاسوب التأمين الوطني سجّل بالخطأ وكان الدين منذ 14 شهراً.

النتيجة

بعد أن ظهرت الغلطة، جدد التأمين الوطني استحقاق المُشتكي للتأمين الصحي. وأيضاً، وبسبب تدخّل المفوضية، اتفق صندوق المرضى مع المستشفى الذي عولج فيه المُشتكي على تسديد تكاليف العلاج، وتم شطب الدين.

المُشتكي عبّر عن شكره الجزيل للمفوضية.

[\(1145531\)](#)

بسبب تدخّل
المفوضية، اتفق
صندوق المرضى مع
المستشفى الذي
عولج فيه المُشتكي
على تسديد تكاليف
العلاج، وتم
شطب الدين.

الإسكان الشعبي

وزارة البناء والإسكان

رُكِّبَت عميجور مقبَسًا كهربائيًا لشحن مركبة "الكلنوعيت" -
ولكنَّ المقبس رُكِّبَ بالقرب من السقف

الشكوى



تسكن المُشْتَكِيَّة في مسكن شعبي محمي تابع لشركة عميجور- إدارة أملاك مُحدودة الضمان (عميجور). وهي تعاني من مشاكل صحيَّة تُصعِّبُ عليها المشي، ولذلك فإنَّها تتنقَّل في الأساس بواسطة مركبة الكلنوعيت. تركن "الكلنوعيت" في غرفة تتواجد في ساحة مشتركة في البناية التي تسكن بها، وفي الليل تمدُّ سلكًا كهربائيًا من شقَّتْها لشحن "الكلنوعيت".

مفاد شكواها هو أنَّ عميجور، الخاضعة لإشراف ورقابة وزارة الإسكان، طالبتها بإخراج "الكلنوعيت" من البناية. لكنَّ المُشْتَكِيَّة ادَّعت أنَّها عندما ركنت "الكلنوعيت" في الماضي خارج البناية فإنَّها قد سُرقت.

فحص الشكوى



ردًّا على الشكوى، ادَّعت عميجور أنَّها لا تستطيع أن تُخصِّص مكانًا لكلِّ واحد من المُقيمين في البناية لركن مركبته به. بالنسبة للكلنوعيت فإنه لا تتطلَّب فقط تخصيص مكان لركنه، وإنَّما أيضًا تحتاج إلى نقاط شحن، وهذه النقاط يمكنها أن تُشكِّل خطرًا يُهدِّد سلامة الجمهور. كما وأردفت عميجور قائلةً إنَّ أصحاب الكلنوعيت يُدخِلونه عادةً إلى داخل البناية ويركنونها في الأماكن المشتركة، الأمر الذي يضرُّ بأمن وسلامة الجمهور ويُشكِّل مصدر إزعاج لسائر القاطنين في البناية.

ردَّت وزارة البناء والإسكان بأنَّها بدأت بتخطيط أماكن مُخصَّصة لركن الكلنوعيت في دور السكن المحميَّة، ولكنَّ ذلك لم يُشكِّل حلًّا فورياً لاحتياجات المُشْتَكِيَّة.

تبيَّن لاحقًا أنَّ المُشْتَكِيَّة وافقت على ركن الكلنوعيت خارج البناية، ولذلك رُكِّبَ قسم الهندسة في عميجور مقبَسًا كهربائيًا لشحن الكلنوعيت في مكان ركنها. ولكنَّ المقبس رُكِّبَ بالقرب من السقف، ممَّا اضطرَّ المُشْتَكِيَّة إلى

جرّاء تدخُّل مفوضيَّة
شكاوى الجمهور،
قامت عميجور
بملاءمة مكان المقبس
لاحتياجات المُشْتَكِيَّة

الوقوف على كرسيّ لبلوغه، وفي إحدى المرّات وقعت عن الكرسي وأُصيبت بجروح.

النتيجة



جرّاء تدخُّل مفوضيّة شكاوى الجمهور، قامت عميجور بملاءمة مكان المقبس لاحتياجات المُشْتَكِيّة.

[\(1125361\)](#)

حقوق الفرد

شرطة إسرائيل



تصليح خلل عام

لم تتلقّ الشرطة ردّاً على طلبها فأغلقت ملفّ التحقيق

الشكوى



قدّمت المُشْتَكِيّة شكوى للشرطة بسبب سرقة تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصّة بها وتكليفها بمبلغ قدره 26,000 ش.ج لسدّ دَيْن للمركز لجباية الغرامات، الرسوم والنفقات (المركز لجباية الغرامات). حسب ادّعاؤها، لم تعالج الشرطة شكواها كما يجب ولم تستطع معرفة الشخص الذي استخدم البطاقة. وذلك على الرغم من أنّ بطاقة الائتمان استُخدمت لسدّ دَيْن لمؤسسة عامّة.

فحص الشكوى



ردّاً على الشكوى، صرّحت الشرطة أنّها خلال التحقيقات توجّهت إلى المركز لجباية الغرامات للتعرفّ على الشخص أو الجهة الذي/التي سدّدت ديونه/ديونها للمركز من خلال استخدامه/ا لبطاقة اعتماد المُشْتَكِيّة، ولكنها أغلقت

على أثر اللقاء،
أصدرت تعليمات
لجميع جهات
التحقيق في الشرطة
حول كفيّة تبادل
المعلومات بين
الشرطة والمركز
لجباية الغرامات

ملف التحقيق لأنها لم تتلقَّ أيَّ ردٍّ من المركز.

هذا الفحص أظهر وجود عيب في عمل الشرطة- فهي أغلقت ملف التحقيق فقط لأنها لم تتلقَّ أيَّ ردٍّ على توجَّهها، زد إلى ذلك أنها توجَّهت إلى مؤسسة يسهل نسبياً الحصول على معلومات منها باعتبارها عامّة. اتضح أنه في الحالات التي لا يوجد بها في المؤسسات العامة موظف ثابت بتواصل دائم مع الشرطة أو لا يوجد بها نهج عمل منظم يوضح للمحقق من هي الجهة في المؤسسة العامة التي عليه التوجّه إليها، لا تستطيع الشرطة الحصول على المعلومات التي يبدو أنه من السهل الحصول عليها نسبياً، ولذلك في مثل هذه الحالات تقوم الشرطة عادةً بإغلاق ملف التحقيق.

النتيجة

بادرت مفوضية شكاوى الجمهور إلى عقد لقاء بمشاركة ممثليين من قسم الرقابة الذي له صلة بالموضوع في مكتب مراقب الدولة، وممثلي الشرطة وممثلي المركز لجباية الغرامات. وتقرر في اللقاء بأن الشرطة والمركز لجباية الغرامات سيصوغان معاً خطة عمل منظمة لتحديد موظف ثابت في المركز لجباية الغرامات سيكون على تواصل دائم مع الشرطة، بما في ذلك تفاصيل الاتصال به، ويمكن للشرطة التوجّه إليه في جميع الحالات التي تُقدّم إليها شكوى عن استخدام بطاقة اعتماد دون إذن صاحبها وتقضي الحصول على معلومات من المركز لجباية الغرامات.

على أثر اللقاء، أصدرت تعليمات لجميع جهات التحقيق في الشرطة حول كيفية تبادل المعلومات بين الشرطة والمركز لجباية الغرامات عند تقديم شكوى عن إساءة استخدام بطاقات الائتمان.

(1113728)

أشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة

سلطة المطارات



تصليح خلل عام



تمّ الحل عن طريق الوساطة

اشتكى أحدهم عن إتاحة المطار للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة- الوساطة بين الطرفين أدت تطبيق معالجة شاملة لموضوع الإرشادات واللافتات في المطار.

الشكوى

اشتكى أحدهم عن الخدمة المؤفّرة للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة في الإتاحة في قاعة 1 (ترمينال 1) في مطار بن جوريون. من جملة الشكاوى التي قدّمها المشتكي هي عدم وجود عدد كافٍ من كراسي العجلات التي حجمها ملائم للمصعد الذي في المطار.

الوساطة بين الطرفين

في لقاء الوساطة الذي عُقد بين المشتكي وممثلي سلطة المطارات، ذكرت سلطة المطارات أنه توجد في بوابة 3 محطة توفر خدمات لكل من يحتاج إلى مساعدة، وهي مأهولة بالموظفين طوال الوقت. كما وأردفت سلطة المطارات بأنه يوجد 13 كرسي عجلات في الترمينال مخصصة للمسافرين الذين يحتاجون إليها، وبإمكانهم استخدام هذه الكراسي منذ لحظة دخولهم إلى الترمينال وحتى صعودهم إلى الطائرة. كما وذكرت سلطة المطارات بأنه يوجد مصعد في البوابة 4 ملائم لكرسي العجلات.

هذا اللقاء كشف عن الحاجة الماسة إلى تحسين الإرشادات واللافتات التي في الترمينال، وذلك بغية إطلاع المسافرين بوجود وسائل متاحة في المطار مخصصة للمسافرين الذين يحتاجون إلى مراقبة ومساعدة.

خلال الجلسة تمّ الاتفاق بأن سلطة المطارات ستعمل على إطلاع المسافرين بوجود كراسي العجلات وبمكان المصعد الملائم لهذه الكراسي.

تمّ الاتفاق في اللقاء بأن سلطة المطارات ستعمل على إطلاع المسافرين والعاملين في المطار، بما في ذلك العاملين في شركات الطيران التي تُوفّر خدمات أرضية للمسافرين الذين يحتاجون إلى مساعدة، بمكان المحطّة التي تُوفّر خدمات للمحتاجين إلى مساعدة، وذلك من خلال الشروحات والإرشاد واللافتات. كما وتمّ الاتفاق بأن سلطة المطارات ستعمل على إطلاع المسافرين بوجود كراسي العَجَلات وبمكان المصعد الملائم لهذه الكراسي.

علاوة على ذلك، تمّ الاتفاق بأن سلطة المطارات ستضع لافتات ملائمة بشأن الخدمات التي تُمنح لكلّ مَنْ يحتاج إلى مساعدة، وستذكر من جديد التعليمات بهذا الخصوص أمام العاملين في المطار والعاملين في شركات الطيران التي تُوفّر الخدمات الأرضية.

كما تمّ الاتفاق أيضاً بأن تضع سلطة المطارات لافتات ملائمة تشتمل على رقم هاتف المدير المُناوب، كي يتوفّر للمسافرين عنوان دائم يتوجّهون إليه في كلّ ساعات اليوم.

النتيجة

في لقاء الوساطة، تلقّي المُشتكي أدنّاً صاغية ومعاملة كريمة من قِبل سلطة المطارات، وحتىّ أنّه أبلغ بأنه يمكن أن تُصدّر له بطاقة "ألفا" (بطاقة مُسافر دائم داخل البلاد) ستمنحه امتياز الفحص الأمنيّ السريع في الترمنال، وذلك لكونه مُستخدماً دائماً لترمنال 1. كما وأعطته سلطة المطارات كتيباً يحتوي على معلومات وتفاصيل لكيفية إصدار بطاقة ألفا.

هذه الاتفاقيات التي تمّ التوصل إليها في إجراء الوساطة بين الطرفين أدت إلى معالجة اللافتات والشروحات بشكل شامل، الأمر الذي سيُحسّن الخدمات التي ستوفّر لجميع المسافرين الذي يحتاجون إلى مساعدة في الإتاحة خلال تواجدهم في المطار- منذ لحظة دخولهم إلى المطار وحتىّ صعودهم إلى الطائرة.

[1118174](tel:1118174)



صُور 1, 2, 3: اللافتات في المطار بخصوص الخدمات المُقدمة لمن يحتاجون مساعدة. الصور من سلطة المطارات

السلطة الحكومية للمياه والمجاري



تصليح خلل عام



الأثر المالي

هل يحقّ لكم الحصول على تخفيض ولكنكم غيرتم عنوان بيتكم؟ الامتيازات التي يحقّ لكم الحصول عليها في حساب المياه ستُحفظ لكم بغض النظر عن ديونكم للمزود السابق

الشكوى

المُشتكي مريض سرطان، ومُعترف به من قِبَل مؤسسة التأمين الوطني كصاحب إعاقة شديدة. بحسب القانون، يحقّ له الحصول على تخفيض في حساب المياه منذ عام 2012 (دفع تسعيرة مُخفّضة على 3.5 أكواب إضافية). انتقل المُشتكي من برديس-حنا-كركور إلى العفولة، فغيّر عنوانه في سجلّ السكّان وتسجّل كُستهلك في مي-نوعم- شركة المياه والمجاري القطريّة (مي نوعم). ولكنّه لم يحصل على الامتياز، على الرغم من أنّه كان من المفروض أن يستمرّ في الحصول عليه بشكل تلقائيّ.

توجّه المُشتكي إلى شركة مي نوعم بهذا الخصوص، فطلبت منه إحضار مصادقة من الشركة السابقة تُدعى "تسريح المُستحقّ للامتياز". مفاد شكوى المُشتكي هو أنّه على الرغم من وضعه الصحيّ الصعب وقيامه بكل ما هو مطلوب منه بحسب القانون، فإنّه مع ذلك مُطالب بإحضار مُصادقات من مكان سكنه السابق كشرط لحصوله على التخفيض.

شكرت سلطة المياه
المفوضيّة على
تعقبها للمشكلة،
الأمر الذي أدّى إلى
تحسين الخدمات
لمستهلكي المياه

الفحص

بحسب تعليمات القانون⁵ تمّ تحديد آلية لتبادل المعلومات بين السلطات العامة بهدف منح التخفيض في حساب المياه لكلّ من يستحقّ ذلك. هذه الآلية تلقائية، وهي مُخصّصة لتوفير خدمات لفئات سكانية معيّنة لا تستطيع استغلال حقوقها ولتسهيل العبء البيروقراطيّ عليها. تبين أيضاً من الفحص أنّ السلطة الحكومية للمياه والمجاري (سلطة المياه) أنشأت منظومة مُحوسّبة لتطبيق هذه الآلية، وأنها تتلقّى في كلّ شهر قائمة بأسماء الأشخاص الذين يستحقّون الحصول على تخفيض في حساب المياه، وعندها تقوم بإرسال هذه القائمة إلى مُزوّد المياه المختلفين كي يقوموا بدورهم بمنح التخفيض لمن يتحقّقه.

تبين أنّه عندما ينتقل مُستهلك ما من مُزوّد مياه مُعيّن إلى مُزوّد مياه آخر فإنّه يغيّر عنوانه في سجلّ السكّان ويقوم بكلّ ما عليه القيام به للحصول على التخفيض - على مُزوّد المياه السابق أن يقوم بعمل فعّال يدعى "تسريح المُستهلك" في المنظومة المحوسّبة التي تُدار بها الآلية الامتياز. في حالة المُشتكي، ومن الممكن أنّ هذا الأمر وقع في حالات أخرى ومع مُستهلكين آخرين، فإنّ مُزوّد المياه السابق لم يُسرّح المُستهلك الذي غيّر عنوانه، وذلك لأنّ المُستهلك كان لا يزال مُسجلاً لدى مُزوّد المياه ولم يُنّه حسابه الماليّ. هذا الأمر مكنّ عملياً مُزوّد المياه من الاشتراط على المُستهلكين بأن يحصلوا على التخفيض فقط بعد سدّ ديونهم، على الرغم من أنّه لم يكن من المُفترض أن يتمّ السماح بأمر كهذا بحسب القانون.

النتيجة

سلّمت مفوضيّة شكاوى الجمهور نتائج الفحص لسلطة المياه التي بدورها أبلغت المفوضيّة في تشرين الثاني من عام 2022 أنّها، على ضوء نتائج الفحص، ستعمل على تغيير برنامج الحاسوب الذي تُدير بواسطته منظومة الامتياز في حساب المياه، وذلك لكيلا يكون الانتقال بين مُزوّد المياه الذي يتمّ بعد أن يغيّر المُستهلك عنوانه مشروطاً بالإجراء الذي على المُزوّد السابق القيام به. كما وشكرت سلطة المياه المفوضيّة على تعقبها للمشكلة، الأمر الذي أدى إلى تحسين الخدمات لمُستهلكي المياه. في آذار 2023 أبلغت سلطة المياه مفوضيّة شكاوى الجمهور بأنّ تغيير برنامج الحاسوب

5 مرسوم 2(أ) من مراسيم شركات المياه والمجاري (المعايير وقائمة المُستحقّين للحصول على تخفيض في الدفع في السنة الماليّة 2014)، 2014.

قد بلور وُحِّدَت الميزانيَّة المُخصَّصَة له وسُلِّمَ للتطبيق، وبأنه من المُخطَّط الحصول على النسخة الحديثة من برنامج الحاسوب وإدخال التغيير إزاء مُزوَّدي المياه في الربع الثاني من سنة 2023.

[\(1104514\)](#)

المجلس المحلي بقعاتا



الأثر المالي

مطالبة المُستأجر بعرض تخمين ضريبي للحصول على تخفيض ضريبة الأرنونا

الشكوى

طالب المُشتكي المجلس المحلي في بقعاتا بتخفيض ضريبة الأرنونا لعام 2020، وذلك بحسب مستوى الدخل، وأرفق الدخل الذي تقاضاه كأجير في عام 2019، كما يقتضي القانون. ولكن المجلس المحلي طالب المُشتكي بأن يُقدِّم له تقرير ضريبة الدخل لعام 2018. ادَّعى المُشتكي بأنه لم يكن يعمل بشكل مستقل في عام 2018، ولذلك فإنَّ التقرير الذي طلبه المجلس لا علاقة له بطلبه.

الفحص

ادَّعى المجلس أنه على الرغم من أنَّ المُشتكي اليوم هو صاحب مصلحة تجارية، إلا أنه لم يذكر ذلك في طلبه، بل اكتشف المجلس ذلك بالصدفة، ولذلك طالبه المجلس بإحضار تقرير ضريبة دخل سنوي كما يفعل عادةً في حالات من هذا النوع. بما أنه لم يُقدِّم التقرير لعام 2019 في موعد تقديم الطلب فقد تمَّت مطالبته بتقديم تقرير عن السنة السابقة أي عن سنة 2018.

تنازل المجلس عن
مطالبته المُشتكي
بتقديم تقرير ضريبة
الدخل وصادق طلبه
بالحصول على تخفيض

تبيّن من الفحص أنّ المُشتكي كان أجيراً في عام 2019، وأنّه أرفق بطلبه نسخة عن قسيمة معاشه في تلك السنة، وذلك بغية الحصول على تخفيض ووفقاً لما يقتضيه القانون. الموظّف الذي فحص الشكوى تحدّث مع المستشار القضائيّ في المجلس المحليّ الذي أبلغه بدوره بأنّ المجلس سيعمل مع المُشتكي لإكمال الطلب باعتباره أجيراً وليس مستقلاً.

النتيجة

تنازل المجلس عن مطالبته المُشتكي بتقديم تقرير ضريبة الدخل وصادق طلبه بالحصول على تخفيض.

(1111900)

حقوق العُمال

وزارة التربية والتعليم



الأثر المالي

عملت 13 سنة في خدمة الدولة- ولكن استحقاقها في الحصول على برنامج تقاعد ميزانياتي لم يُنظّم في الوقت الصحيح

الشكوى

عملت المُشكّية في خدمة الدولة بين السنوات 2011-1998، عملت في البداية في التدريس في وزارة التربية والتعليم، وبعد ذلك عملت كموظّفة في وزارة الخارجية في إحدى السفارات. في عام 2016 عادت المُشكّية للعمل في وزارة التربية والتعليم. مفاد شكواها هو أنّها عندما عادت للعمل في وزارة التربية والتعليم أمّنتها الوزارة في برنامج التقاعد التراكمي (פנסיה לאוברת) بدلاً من برنامج التقاعد الميزانياتي (פנסיה תקציבית)، وذلك على

الرغم من أنها أُمنّت في برنامج التقاعد الميزانياتي عندما بدأت بالعمل في خدمة الدولة في إطار عملها بالتدريس.

الفحص

فُحص الشكاوى مع وزارة التربية والتعليم بين أن المُشكّية عادت للعمل في وزارة التربية والتعليم في تاريخ 1.9.16، وذلك بعد فترة انقطاع عن خدمة الدولة. لذلك اعتُبرت معلّمة جديدة بكلّ معنى الكلمة، وعلى هذا الأساس تمّ تأمينها في برنامج التقاعد التراكمي.

ولكنّ الموقف الذي اتّخذته مفوضية شكاوى الجمهور قضى بوجوب التفريق بين فترتي العمل اللتين عملت بهما المُشكّية في خدمة الدولة:

أجرت مفوضية
خدمات الدولة فحصاً
إضافياً وصادقت على
أحقّية المُشكّية في
الحصول على برنامج
تقاعد ميزانياتي

في فترة العمل الأولى استحقّت المُشكّية الحصول على برنامج تقاعد ميزانياتي، سواء كان ذلك خلال عملها كمدرّسة أو كموظّفة في السفارة، فهي قامت بالواجبات المُلقاة عليها من أجل الحفاظ على حقوقها، ولكنّ خلافاً ما في معالجة وزارة الخارجية للموضوع وكذلك سوء تفاهم بين وزارة الخارجية ومفوضية خدمات الدولة أدّى إلى عدم تنظيم حقوقها بهذا الشأن في ذلك الوقت. ولكن في فترة عملها الثانية، أي من عام 2016 فصاعداً، بعد انقطاع دام لحوالي خمس سنوات، فإنّها خسرت حقّها في الحصول على برنامج التقاعد الميزانياتي.

النتيجة

عرضت مفوضية شكاوى الجمهور موقفها أمام مفوضية خدمات الدولة، وفي أعقاب ذلك أجرت مفوضية خدمات الدولة فحصاً إضافياً وصادقت على أحقيّة المُشكّية في الحصول على برنامج تقاعد ميزانياتي عن سنواتها الـ 13 الأولى التي عملت بها في خدمة الدولة.





حماية الكاشفين عن الفساد

وفر قانون مراقب الدولة شبكة حماية للموظف الذي يعمل في هيئة خاضعة للفحص، والذي تبين بعد فحص شكاواه بأن المسؤول عنه في العمل قام بالمسّ به بسبب كشفه، عن حسن نية، عن أعمال فساد. يتطرق نصّ قانون مراقب الدولة إلى كلّ إجراء من الممكن أن يقوم به المدير في العمل بهدف معاقبة الموظف على كشفه للفساد أو تخويله من القيام بذلك.

مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور يولي أهمية كبيرة للأداء السليم للهيئات العامة وللكشف عن الأعمال غير السليمة التي تتمّ بها، ويعتبر أنّ حماية الكاشفين عن الفساد هي قيمة عليا ويستخدم صلاحيته بموجب قانون مراقب الدولة من أجل إصدار أمر بحماية الموظفين الذين تعرّضوا للإساءة على أثر قيامهم بالكشف عن أعمال فساد.

التجارب السابقة تُشير إلى أنّ الكشف عن الفساد وتقديم شكوى عن التعرّض للإساءة في أعقاب الكشف عنه يمكنهما أن يؤديا إلى صعوبات كثيرة: ضغط نفسي، مشاكل صحّية، مشاكل اقتصادية، المسّ بالعلاقات العائلية والاجتماعية، إلحاق الضرر بأداء الشخص وما شابه ذلك. هذه الصعوبات تؤثر على الكاشف عن الفساد، وفي معظم الحالات تؤثر على عائلته أيضاً. يساعد مكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور الكاشف عن الفساد من خلال إرفاق عاملة مهنية له وتقديمها الدعم المهني له - هذه العاملة تكون

تُعرض إمكانية
المرافقة على كلّ
كاشف فساد
يتوجّه إلى المفوضية
وتمنح مجاناً.

عادةً عاملة اجتماعية اكلينيكية وهي موظفة في مفوضية شكاوى الجمهور. تُعرض إمكانية المرافقة على كل شخص يتوجه إلى المفوضية وتُمنح مجاناً.

معطيات عن الشكاوى التي قدّمها الكاشفون عن أعمال فساد والتي تمّت معالجتها هذا العام

في عام 2022، قُدّمت 61 شكوى من قِبَل عاملين ادّعوا بأنّ المسؤولين عنهم في العمل مسّوا بحقوقهم بعد أن قاموا بالكشف عن أعمال فساد، وذلك مقابل 41 شكوى قُدّمت عام 2021.

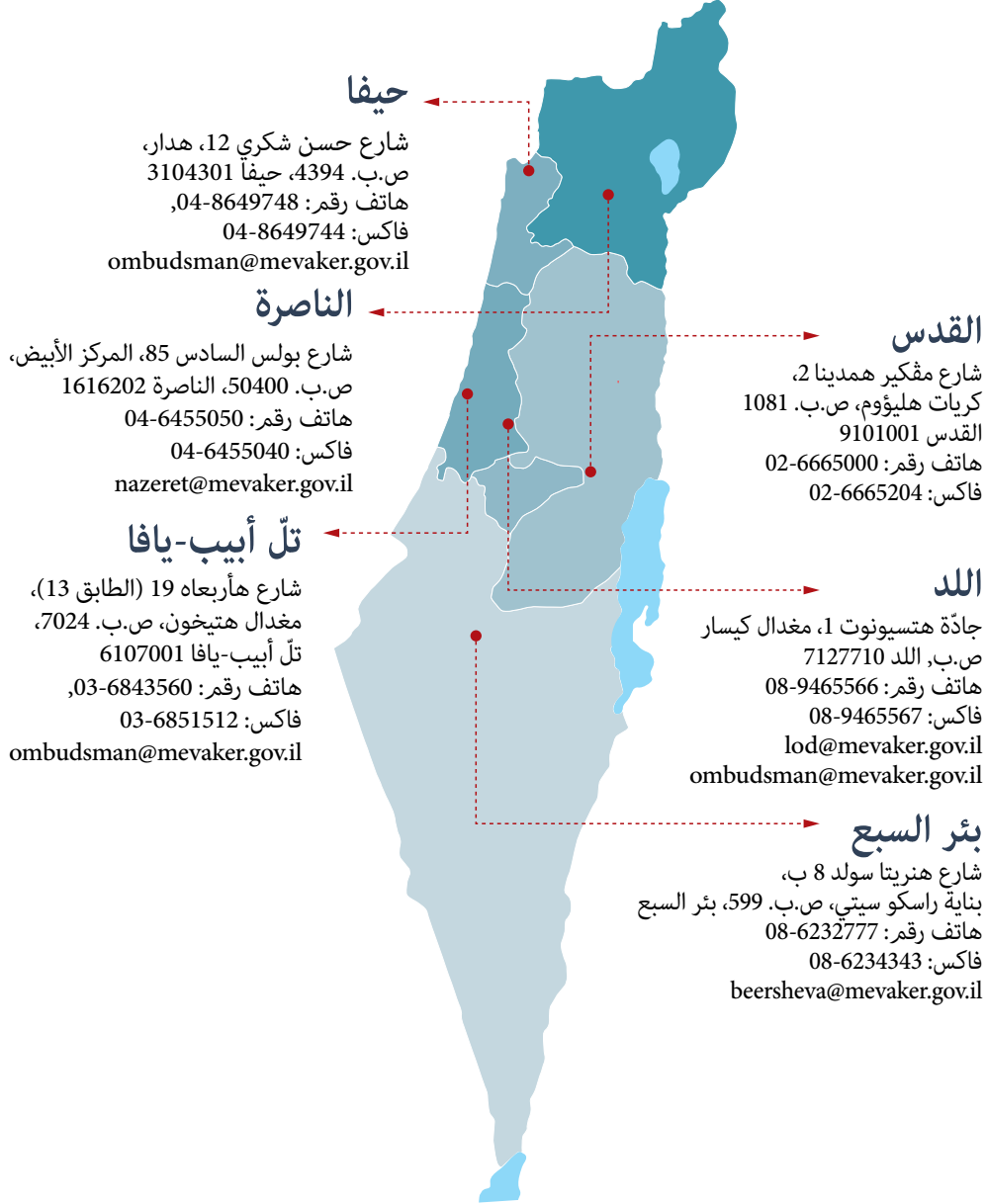
حصل سبعة مُشتكين على أوامر حماية مؤقتة من قِبَل مراقب الدولة ومُفوض شكاوى الجمهور.

في عام 2022 تمّ الانتهاء من معالجة 59 شكوى (أمّا في عام 2021 فقد تمّ الانتهاء من معالجة 46 شكوى):

بالنسبة لخمسة شكاوى، ثبّت مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور في قراره الاتفاقيات التي توصل إليها الطرفان، وحدّد تعويضات بقيمة تتراوح بين 100,000 ش.ج. و 500,000 ش.ج. بالنسبة لشكوتين أُخرين، فقد تمّت معالجتهما دون تدخل مفوضية شكاوى الجمهور. بالنسبة لـ 18 شكوى، بادر المُشتكي إلى إنهاء فحصها (ألغى المُشتكي شكواه أو أنه لم يردّ على توجيهات المفوضية). بالنسبة لـ 16 شكوى، لم يتمّ البدء بفحصها أو أنّ فحصها قد انتهى لأنها أصبحت بين يدي المحكمة. بالنسبة لخمسة شكاوى، لم يتمّ البدء بفحصها أو أنّ فحصها قد انتهى لأنّ الشكوى قُدّمت على هيئة غير خاضعة للفحص. بالنسبة لخمسة شكاوى، بتّ مراقب الدولة ومُفوض شكاوى الجمهور بأنّها غير مُبرّرة. بالنسبة لسائر الشكاوى (سبع شكاوى)، تمّ إنهاء معالجتها لأسباب أخرى.

يعتبر مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور أنّ حماية الكاشفين عن الفساد هي قيمة عليا

تفاصيل الاتصال بمكاتب مفوضية شكاوى الجمهور



بريد الكتروني لتقديم شكاوى للمفوضية:

Ombudsman@mevaker.gov.il



شارع مفكير همدينا 2، كريات هليؤوم،

ص.ب. 1081، القدس 9101001

هاتف رقم: 02-6665000 | فاكس: 02-6665204