



مقدم بهذا الى الكنيست الاسرائيلي التقرير السنوي الواحد والاربعين لمندوب شكاوى الجمهور.

أعدّ التقرير السنوي لهذا العام وفق صيغة جديدة تهدف إلى تسهيل وصول الجمهور إلى المعلومات المتعلقة بمندوبيّة شكاوى الجمهور، بالإضافة إلى وصف واضح لنشاطاتها المتعدّدة. يندمج عرض الأمور بهذه الطريقة بالخطوات الجاري اتّخاذها في فترة ولايتي، بهدف زيادة الوعي لدى جميع السكان في الدولة، وخاصّة لدى الفئات

السكّانيّة الضعيفة في المجتمع، لنشاط مندوبيّة شكاوى الجمهور. في هذه الإطار نُفّذ في شهر شباط من هذا العام نشاط إرشاديّ واسع، تضمّن نشاطاً دعائياً واسع النطاق باللغات العبريّة، العربيّة والروسية، كما تضمّن نشر معلومات في الإنترنت بهدف إطلاع الجمهور على إمكانية تقديم شكوى إلى المندوبيّة بخصوص إلحاق ضرر من قبل سلطة عامّة. بالإضافة إلى ذلك، في نهاية عام 2014، بنّيت إحدى قنوات التلفزيون في أحد البرامج الصباحيّة وعلى مدار عدّة أسابيع، زاوية وصفت فيها إحدى موظّفات مندوبيّة شكاوى الجمهور نشاطات المندوبيّة وطرق تقديم الشكاوى إليها. علاوة على ذلك تُنشر بين الحين والآخر على صفحة الفيسبوك وموقع الإنترنت التابعين لمكتب مراقب الدولة ومندوب شكاوى حيثيّات مختصرة تتناول طرق معالجة الشكاوى المقدّمة في مواضيع مختلفة. تهدف كلّ هذه الخطوات إلى النهوض بحقّ "كلّ شخص في تقديم شكوى إلى

مندوب شكاوى الجمهور¹ في كلّ حالة يتضرّر فيها أو يشعر بالغبّن في تعامله مع سلطات الحكم.

كانت سنة 2014 عام الذروة في عدد الشكاوى المقدمة لمندوبيّة شكاوى الجمهور منذ إنشائها، إذ بلغ عدد الشكاوى المقدّمة خلال هذا العام حوالي 16,000 شكوى. أي أنّه قد طرأ ارتفاع بنسبة بلغت حوالي الـ 8% مقارنة بملفّات الشكاوى التي فتحت في المندوبيّة في عام 2013. ينسجم هذا الارتفاع في عدد الشكاوى لهذا العام مع توجّه الازدياد الواضح في عدد الشكاوى على مدار العقد الماضي. يأتي ذلك نتيجة الخطوات والنشاطات الأنفة الذكر، ونتيجة لنشاط مكاتب استقبال الجمهور التابعة لمندوبيّة شكاوى الجمهور في أنحاء البلاد، التي تهدف هي الأخرى إلى تسهيل وصول الجمهور إلى المندوبيّة، وخاصّة الفئات السكّانيّة الضعيفة التي يسكن معظمها في المناطق البعيدة عن المركز.

سيجد كل من ينعم النظر في التقرير السنوي أنّ مندوبيّة شكاوى الجمهور تناولت في العام الماضي مواضيع مختلفة ومن مجالات مختلفة، مثل: التربية والتعليم، الصحّة، الدفعات الإلزاميّة، التقاعد والمساكن الشعبيّة، مواضيع تؤثر في الحياة اليوميّة لمعظم الجمهور في إسرائيل، إضافة إلى مواضيع فريدة من نوعها، مثل حماية كاشفي الفساد. يبرز الحرص وحماية حقوق الفرد كجزء لا يتجزأ من معالجة كلّ شكوى، بغضّ النظر عن موضوعها، لأنّ مراقب الدولة في العصر التشريعي الذي نعيش فيه، وبصفته مندوبًا لشكاوى الجمهور، يؤدّي دورًا هامًا آخر وهو الدفاع عن حقوق الانسان و النهوض بها. يُكرّس في هذا التقرير فصل خاصّ لدور مندوب شكاوى الجمهور كمفوض لحقوق الإنسان، ولنشاط المندوبيّة في مجال تطبيق هذه الحقوق.

يتناول أحد فصول التقرير ويتوسّع، الكثير من الشكاوى التي تتلقاها المندوبيّة في كلّ عام، والتي تتطرّق إلى تقديم الخدمات للجمهور. تتناول الشكاوى النواحي المختلفة لعلاقة الفرد بالسلطة، وخاصّة وضع العراقيل والصعوبات في طريق طالب الخدمة، عدم معالجة التوجّهات أو تأخير معالجتها، وكذلك السلوك غير اللائق من جانب موظّفين في الخدمة العامّة. تبين من فحص الشكاوى المقدّمة في هذا المجال أنّ نسبة عالية جدًا منها (40%)

1 المادّة 33 من قانون مراقب الدولة للعام 1958 [نصّ مدمج].

تقريباً) كانت صادقة، الأمر الذي يدلّ- للأسف الشديد- على وجوب مواصلة الجهود واستثمار الموارد لتحسين جودة الخدمة التي يقدمها القطاع العام للأفراد.

يُخصّص هذا التقرير فصلاً لوصف معالجة مندوبيّة شكاوى الجمهور للشكاوى بطريقة التجسير. في السنوات الأخيرة يزداد اتّخاذ التجسير وسيلة لحلّ النزاعات بالتفاهم والتوافق. تتّبع مندوبيّة شكاوى الجمهور أيضاً إجراءات التجسير في الشكاوى الملائمة لذلك، على غرار مندوبيّات شكاوى الجمهور في العالم. خلال فترة ولايتي كمندوب شكاوى الجمهور أكّدت على ضرورة تكثيف زيادة استعمال آليات التجسير بين الفرد والسلطة، بل أخذت على عاتقي أحياناً، وبعد موافقة الأطراف، دور المجرّس. لقد تبيّن أنّ استخدام آليات التجسير هو وسيلة ناجعة وناجحة لمعالجة الشكاوى في الحالات المناسبة لذلك، فعلى سبيل المثال، ساعدت المفوضيّة، بطريقة التجسير، في تنظيم لقاءات الأحفاد مع أجدادهم، الذين اشتكوا من إلغاء ترتيبات لقاءهم بأحفادهم².

لا يمكن إنهاء هذه المقدّمة دون تكريس عدّة كلمات لحدث مركزيّ أثر في حياتنا خلال العام 2014، ألا وهو عمليّة الجرف الصامد التي سبقها إطلاق صواريخ على بلدات الجنوب. لقد اتّسع نطاق إطلاق النيران ليشمل بلدات كثيرة في وسط البلاد أيضاً. عانت هذه البلدات من أضرار في الأرواح والممتلكات. في خضم هذه العمليّة تلقّت مندوبيّة شكاوى الجمهور شكاوى عديدة تتعلق بتأثير العمليّة، وخاصّة صلاحية الملاجئ والحيزّات المحميّة. على ضوء الظروف الطارئة، عملت المندوبيّة في هذه الحالات بشكل مستعجل جدّاً بهدف الإسراع في إصلاح النواقص، فتمّ إثر تدخّلها تأهيل ملاجئ لم تكن صالحة للاستعمال حتى ذلك الحين، وفي بعض الأحيان في نفس يوم تقديم الشكوى³.

2 انظروا الفصل: معالجة الشكاوى بواسطة إجراءات التجسير، ص. 106.

3 انظروا الفصل: "الجرف الصامد"، ص. 107.

أمل أن تُواصل مندوبيّة شكاوى الجمهور، بالإضافة إلى النشاطات الواسعة النطاق لمكتب
مراقب الدولة، إسهامها في تجسيد مسؤوليّة مكتب مراقب الدولة في بناء سلطات إداريّة
أكثر تفهّمًا وعقلانيّة، تتعامل مع الأفراد بحساسيّة وعدل⁴.



يوسف حاييم شفير، قاضٍ (متقاعد)
مراقب الدولة
ومندوب شكاوى الجمهور

أورشليم القدس، حزيران 2015

4 حول دور مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور في تعزيز النظام الديمقراطيّ، انظروا خطابي في مؤتمر
سديروت للمجتمع والصدّاقه، 25.11.2014.