

كلمه مندوب شكواى الجمهور



مقدم بهذا للكنيست التقرير الخامس والأربعون لمندوبية شكواى الجمهور، الذي يستعرض فعاليات مندوبية شكواى الجمهور للعام 2018. هذا التقرير هو تقرير مندوب شكواى الجمهور السابع والأخير الذي يُقدم في فتره ولايتي كمرقب الدولة ومندوب شكواى الجمهور.

طوال سنوات ولايتي ابرزت أهمية عمل مندوبية شكواى الجمهور بالدفاع عن حقوق الانسان، وبالذات حقوق الفئات المستضعفة التي من واجب المندوبية الأساسي ان تكون بمثابة الناطقة بلسانها بتواصلها مع سلطات الحكم. في هذا التقرير أيضا وصف لحالات عديده عملت فيها المندوبية للدفاع عن حقوق الأساس للمُشتكين. على سبيل المثال، استيضاح شكوى مُشتكيه تحمل شهادة كيف تبين من خلالها بان الاستحقاق لمخصصات مرافق لحاملي شهادة كيف حسب تعليمات قواعد العمل الاجتماعي مقترنه بجيل التقاعد - حيث ان النساء المستحقات يتلقين المخصصات حتى جيل 62 (سن التقاعد للنساء)، اما الرجال فحتى جيل 67. المندوبية أبلغت مكتب العمل، الرفاه والخدمات الاجتماعية بان تعليمات قواعد العمل الاجتماعي هذه تضطهد النساء. في اعقاب ملاحظه المندوبية تقرر مساواه الحد الأقصى لسن الاستحقاق لمخصصات مرافق للمكوفين للنساء كما هو عند الرجال .

في السنوات الثلاث الأخيرة لوحظ ارتفاع ثابت في عدد الشكاوى التي تلقتها المندوبية. في العام 2018 تلقت المندوبية 13,617 شكوى على الهيئات. نسبة الشكاوى المحقة من كافة الشكاوى التي تم استيضاحها حتى النهاية هو 35.24%. يشار انه في السنوات الثلاث الأخيرة لوحظ ايضا ارتفاع في نسبة الشكاوى المحقة.

في السنة الأخيرة ابتدأت المندوبية بتحليل توزيع الشكاوى حسب مميزات المُشتكين. الامر الذي يُمكن المندوبية، اضافة الى أمور أخرى، العثور على فئات من المجتمع ليست واعيه بما يكفي لدور المندوبية والمبادرة بفعاليات من شأنها ان تتيح خدمات المندوبية لهذه الفئات من المجتمع. حُصص بهذا التقرير فصل واسع لدراسة مميزات المُشتكين حسب الجنس، الجيل وأماكن الإقامة.

في فتره ولايتي وضعت نصب عيني هدفا وهو ان أرى الانسان من وراء الشكوى، ان اتفهم ضائقته وان اخفف عنه بتواصله مع السلطات، لذا حُصص هذه السنة فصل لشكاوى تتناول مواضيع تهم بشكل خاص، فئات معينه: ذوي الاحتياجات الخاصة، كبار السن، النساء والأطفال. لذا يتناول هذا الفصل قراري بموجبه تتساوى شروط متقاعدي مصلحه السجون القادمين من المغرب، الجزائر والعراق، الذين عاشوا في البلاد المذكورة في فتره المحرقة، لشروط المتقاعدين بخدمه الدولة والشرطة القادمين من الدول المذكورة والذين تم الاعتراف باستحقاقهم لزيادة المخصصات بظروف مماثله.

وفي العام 2018 توجه الي موظفين من هيئات عامه بادعاء انهم يعانون من مضايقه المسؤولين عنهم كرد عليهم لانهم كشفوا اعمال فساد بأماكن عملهم، طلبوا منحهم أمر لحمايتهم بموجب صلاحيتي المحددة بقانون مراقب الدولة 1958 - [نص مدمج]. وقد منحت لعشره موظفين أوامر حماية (ثابته أو مؤقتة)، وبمساعديتي تم التوصل لحل بين المشتكي والهيئة المشتكية في 17 شكوى، او ان الأطراف أوكلوني ان اتخذ قراراً بشأنهم، في بعض الأحيان بنطاق عملية الوساطة.

ذكرت في كثير من الأحيان بان حياه كاشفي الفساد ليست بسهلة، اقل ما يقال. تُبين الخبرة ان كاشف الفساد يدفع ثمنا باهظاً، على الصعيد المهني وعلى الصعيد الشخصي والاجتماعي، وكما ان الصعوبات التي يواجهها تؤثر عليه وعلى جميع افراد اسرته. من اجل تعزيز الدفاع عن كاشفي الفساد ومساعدتهم جَدَّتْ المندوبية عامله اجتماعيه ترافق بدورها كاشفي الفساد وأبناء عائلاتهم.

في هذه السنة أيضاً خَصَّصت المندوبية اهتماما كبيرا لموضوع الخدمة للجمهور. بطبيعة الحال، لا يتوجه للهيئات القضائية من لم يتلقى رد لتوجهه لهيئة عامه، من يتلقى خدمه ليست بالأمثل او من لم يتم الموافقة على طلبه بخصوص موضوع ضمن صلاحية الهيئة او من واجه صعوبات خلال معالجه طلبه. في هذه الحالات، وبهدف تلقي رد موضوعي وعاجل من الهيئة يكون تقديم شكوى لمندوبية شكاوى الجمهور بمثابة الوسيلة المتاحة والفعالة والتي لا تشمل ايه رسوم. 36% من الشكاوى التي تم استيضاحها عام 2018 هي بموضوع الخدمة للجمهور، وحوالي 48% منها تبين انها على حق. هذه النسبة أعلى من النسبة العامة لمعدل الشكاوى التي تم استيضاحها في هذه السنة والتي تبينت كشكاوى محقه (35.24%). في اعقاب النسبة المرتفعة للشكاوى بموضوع الخدمة للجمهور، سيتناول الفصل المخصص لهذا الموضوع تحليلا شاملا للمعطيات عن شكاوى تم تلقيها بهذا الشأن.

في الفصل عن الخدمة للجمهور سيتم ايضا استعراض معطيات عن شكاوى على شركه بريد اسرائيل م.ض، وهي الهيئة التي تصدرت نسبه الشكاوى المحقة عام 2018 (72.7%). وأيضا عن وزاره المواصلات والأمان على الطرق، التي تصدرت نسبه الشكاوى المقدمة حول موضوع الخدمة للجمهور.

في هذه السنة نشرنا تقريرين خاصين لرقابه الدولة على هذه الهيئات¹، تناولا، من ضمن أمور أخرى، المواضيع التي ظهرت في الشكاوى التي تلقتها المندوبية. تُواصل المندوبية استيضاح شكاوى على هذه الهيئات ونتائج الاستيضاح من شأنها ان تكون بمثابة مقياس لإصلاح العيوب التي كشفتها الرقابة. وهذا بمثابة تعبير ناجع للدمج الفريد من نوعه لوظيفتي كمراقب الدولة ووظيفتي كمندوب شكاوى الجمهور.

في فترة ولايتي كمندوب شكاوى الجمهور وضعت نصب عيني كهدف تعزيز استخدام الوساطة في الشكاوى المناسبة. بينت خبره المندوبية بهذا المجال ان الوساطة اذاه فعاله وناجحة لحل النزاعات بين الفرد والسلطة وتؤدي لحلولا ترضي الطرفين، كما وغالبا ما تختصر مده استيضاح الشكاوى. في العام 2018 عولجت بالمندوبية أكثر من 100 شكوى عن طريق الوساطة. بهذا التقرير وفي الفصل الذي يتناول موضوع الوساطة سيتم استعراض الأبرز بين الشكاوى، مثل شكاوى تتناول ازاله المخاطر ومصادر الازعاج وشكاوى تتناول المساس بالمشاعر نتيجة لتعامل غير لائق.

في السنه السابقة توفيت قبل اوانها المحامية راحيل أفني، مديره قسم بمندوبية شكاوى الجمهور. على مدار أربعين عاما من عملها بمكتبنا عرفت راحيل كموظفه ومديره محبوبه وذات قدر. راحيل استقبلت كل شخص بمحبه وبرحابه صدر، تبرعت بشكل سري للمحتاجين وقدمت يد العون لكل محتاج. اشراقه وجهها، لطفها، تواضعها وطيبه قلبها أثرت على كل من حولها. فليكن ذكرها مباركا.

في النهاية، اود ان اشكر كل موظفي مندوبية شكاوى الجمهور ومدراءها على العمل الدؤوب والتفاني في استيضاح الشكاوى، على تطوير سبل استيضاح متجددة وعلى تجندهم للمساعدة قدر الإمكان لمقدمي الشكاوى. شكر خاص لمديره مندوبية شكاوى الجمهور، المحامية د. استير بن حايم، التي تقود المندوبية لإنجازات متعددة ولتعزيز مكانتها كمؤسسه ذات اهميه ومؤثره بالديمقراطية الإسرائيلية. ليس عندي أدنى شك ان المندوبية ستواصل عطائها التقدير للحفاظ على حقوق الانسان ولتسهيل تواصل الفرد مع مؤسسات الحكم.



يوسف حايم شفير، قاض (متقاعد)

مراقب الدولة ومندوب شكاوى الجمهور

اورشليم القدس، حزيران 2019