

المقدمة

إنّ واقع المواصلات الذي يواجه سكّان إسرائيل يوميًا في عام 2019 صعب. الاختناقات المروريّة كلّ صباح وكلّ مساءً شديدة. إنّ طول مدّة السفر إلى العمل أو لتنفيذ الأعمال المختلفة والعودة، يضيع جزءًا من الوقت الثمين للسكّان، يضرّ إنتاجيّة العمل ويؤدّي عدم استفاد القدرة الكامنة في الناتج المحليّ الخام وفي إيرادات الضرائب. كما يسبّب تلوث الهواء والضوضاء. بالنسبة إلى الفرد، تقلّل الساعات الكثيرة على الطرق وقت الفراغ، تضرّ بجودة الحياة وتولّد شعورًا بالإحباط والتوتر غير الضروريين. من ناحية، تسود ظاهرة مؤسفة من الاختناقات المروريّة في المدن الكبرى - تل أبيب وحيفا والقدس - وعلى الطرق الرئيسيّة بين المدن الموصلة إليها، ومن ناحية أخرى، خدمات المواصلات العامّة ليست بالمستوى المطلوب للتعامل مع هذه المشكلة. **للاختناقات المروريّة في الدولة تأثير اقتصادي كبير أيضًا، يُعَدُّر بعشرات مليارات الشواكل سنويًا.** بناءً على كلّ هذا، وبما أنّه من المتوقّع أن تزداد الاختناقات المروريّة حدّة في المستقبل، فإنّه يجب اتّخاذ خطوات فوريّة وناجعة لحلّ مسألة الاختناقات المروريّة.

منذ حوالي عقدين والحكومة عامّة ووزارة المواصلات والأمان على الطرق (لاحقًا وزارة المواصلات) خاصّة، تدركان بأن وجود شبكة مواصلات عامّة متشعّبة وناجعة هو الحلّ الأمثل لمشاكل المواصلات في المتروبولينات (الحاضرات) وعنصر أساسيّ في تطوّر جميع فروع الاقتصاد. لكن حتّى السنوات الأخيرة لم يكرّس صنّاع القرار سوى القليل من الاهتمام لتطوير وسائل المواصلات العامّة. لسنوات عديدة كانت الاستثمارات في المواصلات العامّة في إسرائيل منخفضة جدًّا، مقارنةً بمعظم الدول المتقدّمة، وبدلًا من ذلك، تمّ التركيز على تطوير

البنية التحتية لدعم استخدام السيّارات الخصوصية. إنّ العدد الكبير من السيّارات ونسبة السفر العالية على الطرق ذات الطول المحدود نسبياً، تجعل الاختناقات على طرق إسرائيل الأشدّ بين دول منظمة التعاون الاقتصادي الـ OECD، إذ يفوق بـ 3.5 أضعاف المعدّل في هذه الدول. نتيجة لذلك، ظلّ استخدام وسائل المواصلات العامّة على مرّ السنين محدوداً وازداد حجم استخدام السيّارات الخصوصية.

دفعت أزمة المواصلات على الطرق والحلّ الجزئيّ الذي توقّره المواصلات العامّة، ديوان مراقب الدولة إلى إجراء رقابة شاملة في موضوع المواصلات العامّة وفحص الموضوع من كافّة الجوانب على المستوى الشامل وعلى مستوى المدن. تبحث الفصول التي تتناول الجوانب الشاملة في الأمور التالية: ملاءمة تخطيط المدن والأحياء لاستخدام وسائل المواصلات العامّة؛ دمج السكك الحديدية في شبكة المواصلات العامّة؛ نظام تشغيل خدمات الباصات في الدولة؛ خدمات المواصلات العامّة المقدّمة في البلدات غير اليهودية. أمّا الفصول التي تناقش الجوانب على مستوى المدن في هذه المواضيع فتتناول: عمل القطار الخفيف في أورشليم القدس؛ إنشاء مسارات مخصّصة للمواصلات العامّة في مدينة تل أبيب-يافا؛ جودة خدمات "المترونيّت" والنهوض بالمشاريع المستقبلية في مدينة حيفا. بالإضافة إلى ذلك، وكجزء لا يتجزّأ من ضرورة تعزيز استخدام وسائل المواصلات العامّة، تمّ فحص النشاط الحكوميّ للحدّ من استخدام السيّارات الخصوصية بواسطة المحفّزات الاقتصادية. للحصول على صورة محتلنة عن مواقف الجمهور من وسائل المواصلات العامّة (مستخدمو وسائل المواصلات العامّة وأولئك الذين لا يستخدمونها على حدّ سواء)، نُقّدت في إطار الرقابة سيرورة مشاركة الجمهور من خلال تعبئة استبيانات عن طريق الإنترنت. أجاب أكثر من 20,000 شخص بشكل كامل عن الاستبيان، وهذا يدلّ على الأهميّة الكبيرة التي يعزوها الجمهور إلى المشاكل في فرع المواصلات العامّة وعلى الحاجة إلى تحسّن فوريّ في الوضع.

تشير نتائج الرقابة الشاملة، الواسعة والمفصلة الواردة في هذا التقرير إلى إخفاق شامل لا ينبع من النواقص التي تميّز سيرورة بمفردها أو مشروعاً بمفرده فحسب، بل أيضاً من إخفاقات تتكرّر في كثير من الحالات.

مستوى خدمات منديّ

إنّ الاعتماد الكبير والمتزايد لسكّان الدولة على سيّاراتهم الخصوصية يعود بشكل رئيسيّ إلى عدم كفاية خدمات المواصلات العامّة. على الرغم من العديد من الاستثمارات التي تستثمرها الحكومة في السنوات الأخيرة في وسائل المواصلات العامّة، إلّا أنّ الخدمات المقدّمة لسكّان

الدولة لا تلبي الاحتياجات على نحو كافٍ. في ساعات الذروة اليوميّة - في الصباح وبعد الظهر - وخاصةً صباح يوم الأحد ومساءً يوم الخميس، يكون **الاختناق** في جزء كبير من وسائل المواصلات العامّة شديداً، ووفقاً لبعض المسافرين لا يطاق. كما ينعكس مستوى الخدمة المتدنّي في الوتيرة المنخفضة لخطوط الباصات والقطارات؛ **مدّة السفر الطويلة** في كلّ من الباصات والقطارات التي تُعرّف على أنّها سريعة لكنّها تعمل في الواقع كقطارات الضواحي؛ **عدم وجود دمج ملائم** بين مختلف وسائل المواصلات العامّة؛ **محطّات ذات إمكانية وصول متدنّيّة** لقطاعات واسعة من السكّان. يحول هذا الوضع دون أن تُصبح خدمات المواصلات العامّة بديلاً حقيقياً لاستخدام السيّارات الخصوصيّة، ويُرسّخ نمط استخدام السيّارات الخصوصيّة، على الرغم من المكاره الكثيرة الناتجة عن هذا الاستخدام.

نواقص في عمل شبكة الباصات

الباصات هي الوسيلة الرئيسيّة للمواصلات العامّة في دولة إسرائيل، وهي عماد المواصلات الجماهيريّة. في السنوات الأخيرة، اتّخذت وزارة المواصلات خطوات لزيادة استخدام خدمات الباصات في البلاد. في عام 2017 حوّلت الحكومة 4.8 مليار شيكل كدعم لقطاع المواصلات العامّة. لكن الرقابة بيّنت أنّ هناك عوائق كبيرة تواجه تطوير خدمات الباصات: **نقص البنية التحتية التي تدعم المواصلات العامّة والنقص الحادّ في عدد السائقين**. كما تبيّنت إخفاقات في **الإشراف والرقابة** من جانب وزارة المواصلات على مشغلي الباصات، الأمر الذي يمسّ بتحسين الخدمة لركّاب الباصات.

نواقص في عمل شبكة القطارات

لم تتنبأ التوقّعات بشأن عدد المسافرين في القطار بين عامي 2013 و2017 بصورة مناسبة بالزيادة الفعلية في عدد الركاب، الأمر الذي جعل من الصعب على شبكة القطارات توفير الخدمات المناسبة للركّاب. أدّت التوقّعات غير المكتملة، التخطيط والتشغيل المنقوصان والصعوبات المتعلّقة بالوزارات المختلفة إلى نقص في القاطرات والعربات والمعدّات الأخرى - إلى الإضرار بجودة الخدمة، لا سيّما الاختناق في القطارات، التأخير في مواعيد القطارات وإلغاء سفريّات فيها. هذه العوامل تجعل من المستحيل زيادة وتيرة القطارات بالقدر الكافي أيضاً.

علاوة على ذلك، فإنّ تطوير البنية التحتية الضروريّة لتطوّر شبكة القطارات يجري ببطء. فعلى سبيل المثال مشروع ربط السكك الحديدية بالكهرباء، تطوير خطّ قطار سريع إلى أورشليم

הקדש ומשروع إضافة سكة حديد رابعة في "ممرّ أبالون" في حاضرة تل أبيب. مرّت على مشروع مدّ سكة الحديد الرابعة سنوات طويلة لم يتقدّم فيها، على الرغم من الأهميّة الكبيرة لهذه السكة الحديدية في زيادة قدرة استيعاب هذا المسار وتحديد كمشروع بنية تحتية وطني. وفقاً للمتوقّع حالياً سيتمّ الانتهاء من إنشاء هذه السكة الحديدية خلال سبع سنوات على الأقلّ، في حين أنّه من الممكن بالفعل التقدير الآن أنّه بالإضافة إلى السكة الحديدية الرابعة هناك حاجة إلى سكة حديدية أخرى.

بناءً على ما ذُكر أعلاه، فإنّ شبكة القطارات لا تزال غير مجهزة بالقدر الكافي لتلبية الطلب المتزايد، ويبدو أنّه سيكون من الصعب، إلى حدّ كبير، تحسين مستوى خدمات القطارات بشكل ملحوظ في السنوات القادمة، ومن المتوقّع أن تستمرّ معاناة المسافرين من الاكتظاظ في العديد من الخطوط أثناء ساعات الذروة.

نواقص في التخطيط

على مدار سنوات عديدة طوّرت دولة إسرائيل بلدات مع الحد الأدنى من الاهتمام بالموصلات العامة من وإلى البلدات. اليوم أيضاً يفتقر التخطيط الفعليّ لبعض الأحياء في المدن التي تتوسّع والبلدات الجديدة إلى عناصر حيوية من شأنها أن تمكّن من توفير خدمات موصلات عامّة ذات جودة. على سبيل المثال، عند التخطيط للأحياء لا تؤخذ بعين الاعتبار الحاجة إلى الربط الصحيح بشبكات الموصلات الجماهيرية، ولا يُلاءم التخطيط الداخليّ للأحياء لمتطلّبات الموصلات العامة.

نقص في البنية التحتية للمواصلات العامة

على الرغم من أنّ الحكومة عامّة ووزارة المواصلات خاصّة، أعلنت في نهاية القرن العشرين أنّ النهوض بالمواصلات العامة ضروريّ لتطوير البلاد، بما في ذلك تطوير الاقتصاد. كما أنّه خلال العقد الماضي - للمرة الأولى في تاريخ الدولة - خصّصت معظم ميزانيات التطوير لوزارة المواصلات لمجال المواصلات العامة، إلّا أنّ النقص في البنية التحتية للمواصلات العامة لا يزال واضحاً وملحوظاً. المشكلة لا تزال قائمة على الصعيد القطريّ - على سبيل المثال عدم وجود السكك الحديدية التي تسمح بتوسّع الخدمات التي تقدّمها شركة قطارات إسرائيل، وعدد قليل من المسارات المخصّصة للمواصلات العامة في الشوارع بين المدن. وعلى صعيد البلدات، حيث هناك نقص في البنية التحتية الداعمة للمواصلات العامة، ممّا يجعل من الصعب تشغيل

خدمات باصات ذات جودة عالية ونجاعة. بالإضافة إلى ذلك، على الرغم من القرارات والإجراءات التي اتخذتها الحكومة لتعزيز البنية التحتية وخدمات المواصلات العامة في المجتمعات غير اليهودية، لا تزال هناك فجوات كبيرة بين البلدات غير اليهودية نفسها في هذه المسألة، وفجوات بين البلدات غير اليهودية والبلدات اليهودية.

منح الأولوية للمواصلات العامة

يتطلب توفير خدمات مواصلات عامة ناجعة، إلى جانب إلى التشغيل الفعال للخطوط وحركة المسافرين، منح الأولوية للمواصلات العامة على السيارات الخصوصية، من أجل تقصير وقت السفر. هذا التفضيل هامّ سواء في تخصيص مسارات خاصة للمواصلات العامة في مداخل المدن الكبرى، تخصيص مسارات خاصة داخل المدن وتفضيل وسائل المواصلات العامة عند إشارات المرور. لكنّ النهوض بالبرامج في هذا المجال يتقدم ببطء شديد.

التأخيرات في تنفيذ المشاريع

تبين أنّه وقعت تأخيرات كثيرة في تخطيط وتنفيذ مشاريع البنية التحتية الهامة بسبب انخفاض القدرة على تطوير مشاريع البنية التحتية في فترة زمنية قصيرة ووفق جداول زمنية محددة سلفًا. استمرّ التأخير سنوات، وفي بعض الحالات حتّى عقودًا. على سبيل المثال، بناء المسار الرابع في "ممرّ أيلون"؛ توسيع خطوط القطار الخفيف في أورشليم القدس وإضافة فروع إلى هذا القطار؛ مضاعفة خطّ السكّة الحديدية في خطّ شركة قطارات إسرائيل في منطقة الشاطئ؛ إقامة القطار الخفيف بين حيفا والناصرة؛ تطوير مسارات سريعة في مختلف مدن حاضرة تل أبيب - يافا وعلى الطرق بين المدن إلى تل أبيب، مشروع ربط السكك الحديدية بالكهرباء ومشروع الخطّ السريع إلى أورشليم القدس. أدت التأخيرات في تنفيذ هذه المشاريع إلى بقاء مجموعات سكانية مختلفة من دون تلبية احتياجاتها بالقدر الكافي للمواصلات العامة، وتفاقت مشاكل المواصلات الحالية.

يرتبط أحد العوامل الرئيسية التي تحول دون التنفيذ السريع للمشاريع بإجراءات اتخذ القرار في مؤسسات التخطيط، لا سيّما في ما يتعلّق بالمشاريع التي تُنفذ على نطاق واسع والتي تتطلب التعاون، التنسيق والاتفاق بين العديد من الأطراف. لاختصار الوقت اللازم للموافقة على المخططات القانونية لمشاريع البنية التحتية المعقدة شكّلت لجنة البنية التحتية الوطنية. لكنّ

התקדם פי העדיד מן המשריע החיוויה التي تم فحصها تأخر سنوات عديدة بسبب إجراءات التخطيط الطويلة للغاية في لجنة البنية التحتية الوطنية. ومن الأمثلة على ذلك مشروع القطار الخفيف حيفا-الناصره ومد خط سكة الحديد الرابع في "ممر أيلون".

إن سيرورة التخطيط المطولة لمشاريع البنية التحتية الوطنية في قطاع المواصلات، وعدم القدرة على التقدم بالمشاريع في مواعيد معقولة هي "أمر مُخجل" وتظهر صورة قاتمة في ما يتعلق بإجراءات التخطيط في إسرائيل عامة. وعليه من الواجب أن يُطرح على جدول الأعمال العامة عبء التخطيط والبيروقراطية. يشكّل هذا العبء تحديًا كبيرًا في العديد من المجالات، بما في ذلك مشاريع البنية التحتية التي تكون سيرورة التخطيط فيها طويلة وتتطلب التنسيق بين العديد من الأطراف وتخصيص الموارد.

عدم وجود سلطات مواصلات على مستوى الحاضرة

بسبب توزيع الصلاحيات القائم بين الحكومة المركزية والحكم المحلي، يتطلب تنفيذ بعض المشاريع موافقة السلطات المحلية على تنفيذ المشاريع في مناطق نفوذها. في هذه الحالات، تؤدي الحاجة إلى التوصل إلى اتفاقات وتنازلات إلى مفاوضات طويلة تعيق النهوض بالمشاريع. يرجع ذلك أساسًا إلى أنّ السلطات المحلية تعمل وفق اعتبارات داخلية وليس بالضرورة من منظور منهجي يُدرك أهمية المواصلات العامة في إسرائيل. في حالات النزاع مثل هذه، ليست هناك قدرة على الحسم بشكل فعال بين مواقف مختلف الأطراف والأمثلة على ذلك كثيرة، بعضها يرد في هذا التقرير. لأكثر من عقد من الزمان، وفي أعقاب توصيات مختلفة وقرارات حكومية في هذا الموضوع (وبعد تقارير الرقابة السابقة)، جرت محاولات لإنشاء سلطات المواصلات على مستوى الحاضرة التي ستكون خاضعة للهيئة الوطنية للمواصلات العامة. إنشاء هذه السلطات هام للنهوض بنظرة شاملة في مسألة توفير حلول في مجال المواصلات، تلبية الاحتياجات القطرية والمحلية بنجاحة، التنسيق بين سلطات محلية مختلفة وخلق شراكات معها للنهوض بالمبادرات المتعلقة بالمواصلات العامة. ومع ذلك، لم تنجح حتى الآن محاولات إنشاء سلطات مواصلات على مستوى الحاضرة لأسباب عديدة، ليست بالضرورة أسبابًا عملية، وتم تأجيل تأسيسها مرة نلو الأخرى. على الحكومة أن تتخذ خطوات جادة لإنشاء سلطات المواصلات على مستوى الحاضرة التي ستكون قادرة على المساعدة في النهوض بحلول في مجال المواصلات في مناطق نفوذها.

عدم وجود حافز للانتقال من استخدام السيّارات الخاصّة إلى استخدام المواصلات العامّة

في السنوات الأربعين الماضية ازدادت كثافة حركة السيّارات في إسرائيل بأكثر من ثلاثة أضعاف، وفي السنوات من 1976-2017 ارتفعت بنسبة حوالي 252%. يرجع ذلك إلى الزيادة الحادّة في عدد السيّارات مقارنة بطول ومساحة الطرق. تنبع الزيادة في عدد السيّارات في إسرائيل (من 81.8 في ألف مركبة في عام 1976 إلى 324.8 في عام 2017) من عوامل كثيرة، بما في ذلك الزيادة السكّانية، ارتفاع مستوى المعيشة، انعدام خدمات مواصلات عامّة لائقة، انخفاض في متوسط نسبة الضريبة على سيّارات الركاب وتحسينات في إمكانيّات تمويل شراء السيّارات الجديدة. جنبًا إلى جنب مع تطوير البنية التحتيّة للمواصلات العامّة، من الضروري أيضًا خلق حافز للجمهور للانتقال من استخدام السيّارات الخاصّة إلى استخدام المواصلات العامّة. فشل تنفيذ قرارات الحكومة والطواقم المهنيّة في مجال تعزيز الحوافز الاقتصاديّة للحدّ من استخدام السيّارات الخاصّة في العقد الأخير، حال دون إمكانيّة الحدّ من استخدام السيّارات الخاصّة وبالتالي الحدّ من الاختناق على الطرق. بدلًا من ذلك **نتج حافز لاستخدام السيّارات الخاصّة** بالذات، وذلك بسبب مجموعة متنوّعة من العوامل، مثل: شبكة الطرق التي فيها تفضيل للسيّارات الخاصّة، السياسة الضريبيّة في فرع السيّارات، منح امتيازات للموظّفين أصحاب السيّارات الخاصّة وعدم وجود مواصلات عامّة يوم السبت. بناءً على ذلك، على وزير المواصلات والماليّة العمل على النهوض بالوسائل التي من شأنها تحفيز الانتقال من استخدام السيّارات الخاصّة إلى استخدام المواصلات العامّة في السنوات المقبلة، مع الأخذ بعين الاعتبار أيضًا آثار هذا الإجراء على إيرادات الدولة التي تعتمد، إلى حدّ لا يُستهان به، على عائدات من الضرائب على شراء السيّارات.

أداء وزارة المواصلات

في التقرير السنوي 67 أ ، أشار ديوان مراقب الدولة إلى أنّه على الرغم من تصريحات وزارة المواصلات بشأن النهوض بالمواصلات العامّة كوسيلة فعّالة لحلّ مشاكل المواصلات، إلّا أنّ استثمارات إسرائيل في وسائل المواصلات العامّة لسنوات عديدة كانت أقلّ بكثير ممّا هو مطلوب¹، وأنّ تقدم المشاريع الكبرى بطيء و مستوى الخدمة لا يتماشى مع زيادة الاحتياجات. ينعكس هذا في الاختناقات المروريّة على الطرق وسوء الخدمة المقدّمة لمستخدمي وسائل

1 مراقب الدولة، **التقرير السنويّ 67 أ** (2016)، وزارة المواصلات والأمان على الطرق- أعداد وتنفيد الميزانيّة لتحقيق أهداف الوزارة"، ص. 63 - 544.


المواصلات العامة. أشار التقرير إلى أنّ إسرائيل متخلّفة في البنية التحتية عن الدول المتقدّمة، شبكات المواصلات ومجال الوسائل المكّملة بقدر كبير.

وقد تبين من الناحية العمليّة أنّ وزارة المواصلات لا تشكّل العامل الرئيسيّ الذي يقدّم النهوض بقطاع المواصلات العامة، وذلك لأسباب منها إخفاقها في أدائها لدورها- نقص في عدد الموظّفين في مجال التخطيط، الأمر الذي يؤدّي إلى تواجد محدود لممثلي الوزارة في مؤسّسات التخطيط؛ نقص في التنسيق بين الوحدات المختلفة في الوزارة؛ التأخير في الخرائط الهيكلية القطرية المدمجة للبنى التحتية اليابسيّة (تما 42)؛ عدم وجود اختبارات الجدوى الاقتصادية لاختيار بديل لتنفيذ المشاريع ونواقص في الإشراف والرقابة خاصّة على مشغلي الباصات في المواصلات العامة. لم تتحوّل الهيئة الوطنيّة للمواصلات العامة إلى وحدة داعمة، وكانت تفتقر إلى الاستقلال والموارد وبعض الصلاحيات التي حدّدت لها عند إنشائها. في هذه الحالة لم تتحوّل سلطة وطنية للمواصلات العامة إلى هيئة مهنيّة تدير وتقدّم قطاع المواصلات العامة وتعمل على تنفيذ سياسة وزير المواصلات في جميع المراحل. كما أنّ وزارة المواصلات لم تقم بالنهوض بقرارات الحكومة التي ألزمتها بفحص في فرض رسوم الاختناق من خلال برنامج تجريبيّ، وأجلت لمدة ثلاث سنوات تجربة تهدف إلى دراسة حوافز اقتصادية للحدّ من استخدام السيّارات الخصوصيّة كجزء من مواجهة الحكومة للاختناق في الطرق.

للإجمال يمكن الإشارة إلى أنّه في السنوات الأخيرة، تم الترويج لمواضيع مختلفة ونقدت مشاريع مواصلات هامّة، لكن الإخفاقات والنواقص في مجال المواصلات العامة لا تزال كبيرة للغاية. تقع المسؤوليةّ عن هذا الوضع على عاتق وزارة المواصلات وعلى رأسها الوزير يسرائيل كاتس الذي يتولّى هذا المنصب منذ آذار 2009.

الغاية من هذا التقرير ليست الإشارة إلى النواقص فحسب، بل أيضًا - وبالأساس - دفع الأطراف المعنيّة للعمل على تحسين شبكة المواصلات العامة والحدّ من الاختناقات المروريّة في الطرق التي وفقًا للصورة التي يعرضها التقرير، من المتوقّع أن تستمرّ في السنوات أيضًا. وزارة المواصلات مسؤولة عن توفير خدمات المواصلات عامّة والمواصلات العامة خاصّة، ولذلك ينبغي أن تكون العامل الرئيسيّ في تحديد السياسات في مجال شبكات المواصلات العامة والنهوض بها في جميع جوانب - التخطيط والتطوير، التنظيم والإدارة والإشراف والرقابة. المسؤوليةّ عن إصلاح النواقص تقع في المقام الأوّل على وزارة المواصلات وأذرعها التنفيذيّة. كما تقع أيضًا على عاتق وزارة الماليّة؛ مديريّة التخطيط وجميع مؤسّسات التخطيط والسلطات المحليّة. من أجل التحسين الفعليّ في خدمات المواصلات العامة وتحقيق زيادة ملحوظة في

استخدامها، على الحكومة ورئيسها إبداء الرأي في هذه المشكلة الوطنية والعمل على إزالة المعوقات، في خطوة من شأنها أن تمكن من تنفيذ مشاريع مواصلات هامة في جداول زمنية معقولة، ودفع كل هذه الأطراف للعمل على وجه السرعة وبتعاون من أجل علاج الإخفاقات وإصلاح النواقص، من خلال دراسة شاملة لأزمة المواصلات العامة في البلاد.



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

أورشليم القدس، آذار 2019