



مراقب الدولة  
ومندوب شكاوى الجمهور

## تقريب البعيدين

### نموذج لتحسين منالية مفوضية شكاوى الجمهور عبر مكاتب منطقيّة لاستقبال الجمهور

مراقب الدولة في إسرائيل، بوظيفته الدستورية كمندوب شكاوى الجمهور، لديه دور مركزي في حماية الفرد من تعسف سلطات الدولة. إن مفوضية شكاوى الجمهور، التي يقوم المراقب من خلالها بأداء وظيفته كأمين مظالم قومي، تشكل عنواناً لآلاف المتوجهين من الجمهور العريض، وتعتبر بالنسبة إليهم حنجرة يُسمعون من خلالها صوتهم في خلافهم مع السلطة.

لكن، توجد في صفوف الجمهور مجموعات سكانية مستضعفة، مثل المسنين، أبناء الأقليات، ذوي الدخل المنخفض والمهاجرين الجدد، الذين لا يعون إطلاقاً وجود مؤسسة المفوضية، أو أنهم يستصعبون التوجه إليها بشكاوى خطية من خلال طرق التوجه العادية، عبر البريد العادي والإلكتروني أو الفاكس. تتواجد تلك المجموعات، في معظمها، في الأطراف، بعيداً عن المكاتب الرئيسية الثلاثة للمفوضية والقائمة في المدن الكبرى: القدس، تل أبيب وحيفا.

لقد اعتقدنا أنّ الطريقة الأصح والأجدي لرفع وعي هؤلاء السكّان لمفوضية شكاوى الجمهور وزيادة مناليتها لديهم تكمن في تقريب مكاتب المفوضية بشكلٍ مادي ملموس من تلك المجموعات السكانية.

لهذا الغرض، قرّرنا، قبل سنوات قليلة، أن ننشئ في مناطق الأطراف مكاتب للمفوضية تكون مُجهزة لاستقبال سكّان يعيشون في تلك المناطق وتقدّم لهم خدمات مهنية، ناجعة وسريعة. تمّ حتى اليوم فتح ثلاثة مكاتب جديدة في بئر السبع جنوباً، الناصرة ومنتسبوت عيليت شمالاً، وسيتم قريباً فتح مكتبين آخرين، الأوّل في منطقة المركز (الرملة-اللد) والثاني بمحاذاة الحدود الشمالية للدولة (كريات شمونه).

من أجل تعريف سكان الأطراف بشأن وجود المفوضية، صلاحيتها في استيضاح شكاوى وطرق تقديم الشكاوى، تعقد المكاتب المنطقية نشاطات تعريف في مكاتب الرفاه التابعة للسلطات المحلية في تلك المناطق ولدى منظمات اجتماعية ومنظمات تطوعية على اختلافها. بالإضافة إلى ذلك، تنشر

المفوضية المعلومات المذكورة عدّة مرّات في السنة، في الصحف المحلية (بالعبرية، بالعربية، بالروسية وبالأمهارية)، كما تنشرها في مواقع كثيرة أيضًا، ومنها مكاتب الرفاه ومراكز الدعم، وعبر منشورات توضيح وتعريف بعدّة لغات.

إنّ القرب الجغرافي لمقدمي الشكاوى والهيئات المشتكى إليها من المكاتب المنطقيّة، والتي ينشط كلّ منها كمفوضية مصغّرة، يسهّل تقديم الشكاوى، يسرّع استيضاحها، ويزيد من نجاعة الإجراء. إنّ الأشخاص المحتاجين لخدمات المفوضيّة يُستقبلون في المكتب من قبل عامل يتحدّث بلغتهم، ويمكنهم استشارته وتقديم شكاوهم له شفهيًا (في المكاتب موظّفون يتحدثون الروسية، العربية والأمهارية). إنّ تلقي الشكاوى من المشتكى بشكل مباشر يتيح تلقّي استيضاحات منه بخصوص الشكوى وملاءمة ذلك مع التوقعات، الأمر الذي يزيد من نجاعة الاستيضاح بشكل كبير، ويوفّر المكاتب والمراسلات التي لا ضرورة لها.

إنّ قسمًا من الشكاوى، ومنها تلك التي تستدعي الاستيضاح المستعجل، يتمّ استيضاحها من قبل موظفي المكاتب أنفسهم، وفي الحالات الملائمة يتلقى المتوجّه علاجًا فوريًا. أمّا سائر الشكاوى فيتمّ تحويلها لمعالجة الموظّفين في المكاتب الرئيسيّة، وفقًا لموضوع الشكوى. في هذه الحالات أيضًا يستمرّ المكتب في كونه عنوانًا لأولئك المشتكين، وهم يواصلون التوجّه إليه من أجل تلقّي معلومات جارية عن وضعيّة معالجة شكاوهم. وحتى حين يتّضح من الشكوى أنّها غير قابلة للاستيضاح عبر المفوضيّة بسبب التقييدات في الصلاحيّات المنصوص عليها في القانون، يتلقّى المتوجّه من عامل المكتب إرشادًا وتوجيهًا حول الهيئات الأخرى التي يمكنه التوجّه إليها لمعالجة قضيّته.

تعلّمنا التجربة بوضوح أنّ تقريب مؤسسة المفوضيّة إلى المشتكين هو أمر مثمر، فمنذ إنشاء المكاتب يزداد عدد المتوجّهين إليها: عالجت المكاتب منذ افتتاحها أكثر من 13,000 توجّه. يأتي معظم المتوجّهين من مجموعات سكانية كانت مقلّة سابقًا في التوجّه إلى المفوضيّة، أو لم تعرف إطلاقًا بأمر وجودها. إنّ رسائل الشكر الكثيرة التي تصل من المتوجّهين والأصدقاء الإيجابية التي يتمّ تلقّيها من جهات إضافية، من ضمنها جهات الرفاه التي تعالج تلك المجموعات السكانية، تشهد كلّها على أنّ إقامة المكاتب اللواتيّة قد حقّقت أهدافها. موقّنا هو أنّ نموذج العمل الوارد أعلاه يُساهم مساهمة هامّة في حماية حقوق الفرد، وخصوصًا الفرد الضّعيف، ودفع رفاهيّته قديمًا.



**ميخا ليندنشتراوس، قاض (متقاعد)**

مراقب الدولة

ومندوب شكاوى الجمهور

أورشليم القدس، كانون الأوّل 2011