



משרד מנג'ר המדינה  
וניצ'יב תלונות הציבור



יובל לנציבות  
תלונות הציבור



מדינת ישראל



# مفوضيّة شكاوى الجمهور سنة أخرى من النشاط والعمل تلخيص نشاطات العام 2020

# 2020

# كلمة مفوض شكوى الجمهور ومديرة مفوضية شكوى الجمهور

14,263 رسالة من هذا النوع وصلت إليها في العام 2019، وعليه فقد ارتفع نشاط المفوضية في العام 2020 بنسبة 24% مقارنةً بالعام الذي سبقه.

تعمل المفوضية بطرق شتى كي يُعلم مَنْ هُم بحاجة إليها بوجودها، فقامت -على سبيل المثال- بإطلاق مشروع "المفوضية في المجتمع المحلي"، بغية النهوض بحماية حقوق فئات سكانية تحتاج إلى التعزيز، وتحدث هنا عن تعاون بين المفوضية ومنظمات مجتمعية تعالج موضوع تحصيل الحقوق.

في كلية الحقوق بكلية صفد الأكاديمية، بدأ العمل في العيادة القانونية: "مفوضية شكوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة"، وذلك في سبيل تعزيز الوعي في صفوف سكان الشمال بشأن المفوضية، وتعريف الطلبة الجامعيين بأهمية معالجة شكوى الجمهور والاستعانة بهم في تسلّم الشكاوى من سكان شمالي البلاد.

فضلاً عن هذا، أجرى مستخدمو المفوضية في فترة أزمة الكورونا سمينارات إلكترونية (وبينارات) من أجل مواصلة نشاطات المفوضية في التعريف عن نفسها أمام أطر ومؤسسات يهتمها عمل المفوضية، كالأجسام التي تعمل من أجل تحصيل الحقوق، والعاملين في أقسام الخدمات الاجتماعية في السلطات المحلية.

لأوّل مرّة في تاريخ مفوضية شكوى الجمهور، تمّ في 8.9.2020، تقديم تقرير خاصّ وفق البند 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958، الذي تناول فحص



نعرض عليكم كراسة تتضمن تلخيصاً لنشاط المفوضية في العام 2020، وتضمّ تفاصيل حول نشاط المفوضية المكثف والمتشعب في العام 2020، وبيانات بشأن الشكاوى التي جرى فحصها في تلك السنة. إضافة إلى ذلك، تتضمن الكراسة توصيفاً مقتضباً لمعالجة الشكاوى في مواضيع شتى. ندعو كلّ من يرغب في التعمّق في البيانات، أو الحصول على صورة موسّعة بشأن النشاط المتنوع للمفوضية في العام 2020، أن يراجع التقرير الكامل.

في العام 2020، وصلت إلى المفوضية 17,719 رسالة شكوى، مقابل

الشكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا.

تستخدم المفوضية أدوات حديثة ومبتكرة وفعالة من أجل فحص الشكاوى، ولا سيما في أوقات الأزمات (كما فعلنا في أزمة الكورونا)، ومن بينها استخدام محادثات فيديو لتسليم الشكاوى، وإجراء نقاشات مع أجسام قيّمت شكاوى ضدها، وزيارات ميدانية إلكترونية (بواسطة تقنية الفيديو). علاوة على ذلك، بدأت المفوضية إبّان أزمة الكورونا بإجراء مسارات وساطة إلكترونية.

إضافةً، أدوات حديثة ومبتكرة أيضاً في بناء التقرير السنويّ حيث توجّهت للمرّة الأولى إلى دائرة الإحصاء المركزيّة من أجل الحصول على تحليل عميق لخصائص المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضية. تحليلٌ كهذا يمكننا من تشخيص فئات سكانية ليس لديها علم بوجود المفوضية، ومن ثمّ إتاحة المفوضية على نحوٍ أفضل لجميع شرائح المجتمع الإسرائيليّ، ولا سيما تلك التي هي أمس الحاجة إليها.

للمرّة الأولى، أطلقت المفوضية على موقعها الإلكترونيّ منظومة معلومات جغرافية، التي يمكن استخدامها أيضاً عبر تطبيق على الهواتف الذكية. ندعو الجمهور إلى استخدام هذه المنظومة الإلكترونيّة الحديثة.

تقوم المفوضية بصفتها البيت المهيئ لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل، بتطوير عملية التعلّم المتبادل في صفوف المفوضين والمسؤولين المذكورين. في هذا الإطار، أجرت المفوضية في العام 2020 مناسبتين للمهنيين عبر الإنترنت على ضوء التقارير التي قامت المفوضية بإصدارها.

في 24.11.2020، استضافت المفوضية مؤتمراً دولياً إلكترونياً لجميع

مفوضيات شكاوى الجمهور في أرجاء العالم. عُقد هذا المؤتمر برعاية منظّمة مفوضي شكاوى الجمهور الدوليّة (IOI)، وكان بعنوان: "وباء الكورونا ومؤسسة مفوض شكاوى الجمهور - نستجيب لتحديّ الوباء"، وشارك فيه أكثر من 2,500 مندوب من 47 دولة، وعُقد باللغة الإنجليزيّة مع ترجمة فورية إلى اللغات العربيّة والعبريّة والإسبانية والفرنسيّة.

في 30.6.2020، جرى الإعلان في الكنيست عن إطلاق "يوم مفوض شكاوى الجمهور". سينفذ مستخدمو المفوضية في هذا اليوم من عام 2021 أنشطة تثقيفيّة وإعلاميّة كثيرة على المستوى القطريّ، وستركّز على جمهور مستهدف أساسيّ -الأ وهو فئة المُسنّين.

نشكر عاملي وعاملات المفوضية، من مُدبرات و مُدراء على العمل الدؤوب وعلى التفاني والإخلاص في فحص الشكاوى، ولا سيما في فترة الكورونا التي كانت حافلة بالتحديات.

ندعو الجمهور الواسع إلى مواصلة الاستعانة بالمفوضية عند مواجهة صعوبات في الحصول على الخدمات من الأجسام الجماهيرية العامّة، أو في تحصيل الحقوق أمام هذه الأجسام، ومن أجل تسهيل تواصل الفرد مع سلطات الحكم.



د. إستير بن حايم

مديرة مفوضيّة شكاوى الجمهور



متياهو أنجيلمان

مراقب الدولة

ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2021

في دولة إسرائيل، يتولّى مراقب الدولة أيضاً منصبَ مفوض شكوى الجمهور (فيما يلي: المفوض). هذا الدمج فريد في نوعه على مستوى العالم، ويحمل في طياته منافع جمّة. يقوم المفوض بوظيفته بواسطة مفوضية شكوى الجمهور (المفوضية).

يتمثّل هدف المفوضية في أن تكون لسان حال المواطن العاديّ، ولا سيّما بالنسبة للفئات السكانيّة الجديرة بالتعزيز، ويتمثّل هدفها أيضاً في مساعدة المتوجّهين إليها في اتّصالاتهم مع سلطات الحكم كلّما انتهكت حقوقهم. تساعد أنشطة المفوضية الجمهور، وتسهم في تحسين الإدارة العامّة في القطاع العامّ وفي تقوية النظام الديمقراطيّ في إسرائيل.

تقف على رأس المفوضية مديرة المفوضية التي عُيّنَت في منصبها في العام 2017 من قِبَل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست وفق توصية المفوض. في نهاية العام 2020، بلغ عدد العاملين في المفوضية 81 محامياً، وثلاث عاملات اجتماعيات، و 18 مستخدماً يساعدون في معالجة الشكاوى.

في كلّ عام، يقدّم مفوض شكوى الجمهور تقريراً يستعرض أنشطة المفوضية عامّةً، ويشمل وصفاً لمعالجة عيّنة منتقاة من الشكاوى. يوضع التقرير على طاولة الكنيست.

# تلخيص النشاطات-ماذا فعلنا في العام 2020؟

## إتاحة المفوضيّة للجمهور الواسع

تعمل المفوضيّة بطرق عديدة ومتنوّعة من أجل تعزيز الوعي لوجودها، وإمكانية التوجّه إليها من قِبَل عموم الناس. لهذا الغرض تنفّذ المفوضيّة أنشطة إعلاميّة-تثقيفيّة جارية على امتداد العام، ولا سيّما في صفوف الشرائح السكّانية التي لا تعلم بما فيه الكفاية بوجود المفوضيّة. يلقي مستخدمو المفوضيّة محاضرات أمام أجسام مختلفة، كالجمعيات والمراكز الحقوقية والمراكز الجماهيرية والمنظمات المدنية. تواصل العمل بهذه النشاطات في العام 2020 أيضاً، من خلال الاستخدام المكثّف للوسائل الإلكترونية، بسبب الصعوبات التي فرضتها أزمة الكورونا على مجمل المرافق في الدولة.

في السنة الدراسية 2020-2021، افتتحت العيادة القانونية "مفوضيّة شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدولة" داخل كلية الحقوق في الكليّة الأكاديمية في صفد، وأقيمت هذه العيادة بغية تعزيز وعي السكّان في الشمال لوجود المفوضيّة وتعريف الطلبة الجامعيين على أهميّة معالجة شكاوى الجمهور عامّة، والشكاوى التي تُقدّم للمفوضيّة خاصة.

شارك مستخدمو المفوضيّة في مؤتمرات وأيام دراسية عُقدت في السنة الماضية، وأجرى معظمها عبر الإنترنت. فعلى سبيل المثال، حُصّصت إحدى الجلسات في مؤتمر "جيشوريم" (التجسير) الثالث عشر الذي عُقد في 8.12.2020 تحت عنوان "الوساطة كأداة لتسوية شكاوى الجمهور"، تم تخصيص جلسة لمسار الوساطة الذي تنفّذه المفوضيّة ولشركائها في هذا المسار؛ وأدارت هذه الجلسة مديرة المفوضيّة.

إضافة إلى ذلك، أجرى مستخدمو المفوضيّة سمينارات عبر الشبكة الإلكترونية (ويبينار) للتعريف بالمفوضيّة، وقُدّمت هذه السمينارات لمستخدمي مديرية الخدمات الاجتماعية في بلدية تل أبيب، وللعاملين والمتطوّعين في "شبل" (خدمات استشارية للمواطن) في أرجاء البلاد، وكذلك لعالمي وحدات تلخيص الحقوق في السلطات المختلفة. كذلك ألقى مستخدمو المفوضيّة محاضرات عبر الإنترنت للعاملين في أقسام الخدمات الاجتماعية في العديد من السلطات المحليّة، لطلبة الحقوق وطلبة الثانويات. وأجريت نشاطات تثقيفيّة-توعويّة في وسائل الإعلام الناطقة بالعربيّة والروسية والفرنسيّة.

## للمرة الأولى: الكنيست يعلن عن "يوم مفوض شكوى الجمهور"

في 30.6.2020، قدّم المفوض تقريره السنوي للعام 2019 لرئيس الكنيست يريف ليفين، وأحييت الكنيست في هذه المناسبة (وللمرة الأولى) "يوم مفوض شكوى الجمهور"، الذي يهدف إلى تعزيز الوعي لنشاط المفوضية، وللعمل المهم الذي ينفذه مفوضو شكوى الجمهور والمسؤولون عن شكوى الجمهور العاملون في أجسام ومؤسسات القطاع العام. في الجلسة التي عقدتها الهيئة العامة في الكنيست، أثنى النواب على هذه المبادرة، وقاموا بطرح قضايا مختلفة ذات صلة.



البحث في تفاصيل تقرير 46 في لجنة شؤون رقابة الدولة، في الكنيست، حزيران 2020

في مطلع العام 2020، عُقد لقاء بشأن موضوع "تعرف على المراقب والمفوض" بمشاركة أصحاب وظائف في مكتب مراقب الدولة، ومفوض شكوى الجمهور، ومعلمين في موضوع المديّنات بدرسون في إطار برنامج "تمار" (برنامج تقييم بديل للبحرور). عُقد اللقاء في إطار مشروع لتعزيز الوعي حول عمل مراقب الدولة ومفوض شكوى الجمهور في صفوف شرائح سكانية مختلفة. نشير الى أنّ مستخدمي المفوضية وعاملي أقسام الرقابة قد بدأوا في تقديم محاضرات بشأن هذا الموضوع لطلبة الصفوف الحادية عشرة والثانية عشرة، في عدد من المدارس الثانوية في أرجاء البلاد.

في العام 2020، أدخل مكتب مراقب الدولة ومفوض شكوى الجمهور وحدة تعليم إلكترونية بشأن موضوع مؤسسة مراقب الدولة ومفوض شكوى الجمهور. جرى إدخال هذه الوحدة بالتعاون مع وحدة التفتيش على تعليم المديّنات في وزارة التربية والتعليم، وقام بتطويرها مركز التكنولوجيا التربوية.

تقوم المفوضية بإصدار نشرات إعلامية بشأن مجالات نشاطها وسبل الاستعانة بها، وذلك في سبيل تعزيز منابقتها، وإمكانية التواصل معها. تصدر هذه النشرات بلغات مختلفة. قامت المفوضية هذا العام بإصدار نشرة معلوماتية جديدة باللغات العربية والعبرية والإنجليزية عن موضوع حماية من يفرضون أعمال فساد.

## المفوضيّة - البيت المهنيّ لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور

تُشكّل المفوضيّة بيتاً مهنيّاً لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل، وقد أجرت المفوضيّة في هذا الإطار مناسبتين مركزيتين في العام 2020 على ضوء التقارير التي قامت بنشرها.

عُقدت المناسبة الاولى لزملاء العمل في 5.7.2020، بعد نشر التقرير السنويّ للمفوض للعام 2019، وذلك بمشاركة المفوض ورئيس لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست، وجرّت تغطيتها ببيتٍ حيّ ومباشر عبر شبكة الإنترنت. أمّا مناسبة الزملاء الثانية، فقد عُقدت في 8.9.2020 بعد نشر تقرير الكورونا الخاصّ، وجاءت تحت عنوان "معالجة شكاوى الجمهور في عصر الكورونا". تَمثّل هدف المناسبة في تعزيز التعلّم المتبادل بشأن سُبُل تعامل المفوضين والمسؤولين عن شكاوى الجمهور مع التحدّيات في فترة الكورونا. عُقدت هذه المناسبة على هيئة سمينار على الشبكة الإلكترونيّة، وشارك فيها مفوضو شكاوى الجمهور والمسؤولون عن شكاوى الجمهور في الأجسام السلطويّة المختلفة.



## فحص الشكاوى في فترة أزمة الكورونا

عملت المفوضيّة إبّان أزمة الكورونا على حماية حقّ سكّان إسرائيل في الحصول على خدمات لائقة من مؤسسات القطاع العامّ، وشكّلت عنواناً بارزاً ومهماً للسكّان عند توجّههم إلى السلطات المختلفة. عمل مستخدمو المفوضيّة بتفانٍ ومرونة ودونما كلل في سبيل توفير استجابات سريعة ومُراعية وفعّالة للمتوجّهين إلى المفوضيّة.

## تم نشر التقرير الخاص من قبل المفوضيّة: "فحص شكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا"

في 8.9.2020، قدّم مفوض شكاوى الجمهور لرئيس الكنيست ياريف ليفين تقريراً خاصاً وفق البند 46(ب) من قانون مراقب الدولة، 1958 (قانون مراقب الدولة)، تناول مسألة فحص الشكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا. (تقرير الكورونا الخاصّ).

في اليومين 14.9.2020 و 15.9.2020، أجرت لجنة شؤون رقابة الدولة البرلمانيّة برئاسة عضو الكنيست عوفّر شيلّح نقاشات بشأن نتائج التقرير والبيانات التي استقيت منه.



مؤتمر دولي عبر شبكات الاتصال حول موضوع تعامل مفوضيات شكاوى الجمهور مع أزمة كورونا. في الصور أعلاه: المراقب متنهاو أنجلمان ومديرة المفوضية استر بن حيمر .

دولة في أرجاء العالم. عُقد المؤتمر باللغة الإنجليزية، مع ترجمة فورية إلى العربية والإسبانية والفرنسية، ولقي المؤتمر نجاحًا كبيرًا وحظي بأصداء إيجابية جدًا، وحصد إطراءات كثيرة من مديرية (IOI) ومديرية (AOM) (منظمة مفوضي شكاوى الجمهور في حوض البحر الأبيض المتوسط)، ومن زملاء في العالم، ومن مفوضي شكاوى الجمهور ومسؤولين عن شكاوى الجمهور في إسرائيل. إضافة إلى هذا، نشرت المفوضية مقالات في نشرة (IOI) وشاركت في سمينارات دولية عُقدت عبر شبكة الإنترنت.

## العلاقات الخارجية

في العام 2020، أقامت المفوضية مناسبة مهمة -وغير مسبقة في تاريخها- إذ استضافت في 24.11.2020 مؤتمرًا دوليًا لجميع مكاتب مفوضي شكاوى الجمهور في أرجاء العالم، وذلك برعاية المنظمة الدولية لمفوضي شكاوى الجمهور (IOI). حمل المؤتمر عنوان "فيروس كورونا ومراقب الدولة - نستجيب لتحدي الوباء"، وعالج سؤل تعامل مؤسسات مفوضي شكاوى الجمهور مع أزمة كورونا، وشارك فيه أكثر من 2,500 مندوب عن 47



# معطيات حول الشكاوى في العام 2020

في كلِّ عام، تُعرض المفوضيّة في تقريرها السنويّ معطيات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي تسلّمتها المفوضيّة وقامت بمعالجتها، ونتائج الفحص، ونسبة الشكاوى المُحقّقة، وتلك التي جرى تصحيحها. هذا العام توجّهت المفوضيّة -للمرّة الأولى- إلى دائرة الإحصاء المركزيّة من أجل الحصول على تحليل عميق لخصائص المشتكين الذين يتوجّهون إلى المفوضيّة، إذ يُمكن تحليل من هذا النوع من تحديد هويّة الشرائح السكّانيّة التي لا تُعلم بوجود المفوضيّة وبالأفضليّات الكامنة في الاستعانة بها، كي تقوم هذه الأخيرة بتعزيز مَناليّتها على نحوٍ أفضل في صفوف جميع مستويات المجتمع الإسرائيليّ. تحليل البيانات مهمٌّ أيضًا بالنسبة للأجسام المشتكى عليها، إذ يُعتبر بالنسبة لها "مجبسًا" يشير إلى جودة الخدمة التي تقدّمها للجمهور<sup>1</sup>.

دشّنت المفوضيّة للمرّة الأولى على موقعها الإلكترونيّ منظومة معلوماتيّة جغرافيّة تُمكن من الحصول على بيانات جارية حول الشكاوى التي جرت معالجتها في المفوضيّة.

1 في ما يخصّ المعطيات الإحصائيّة التي حصلت عليها المفوضيّة من دائرة الإحصاء المركزيّة، راجعوا مفوض شكاوى الجمهور، التقرير السنويّ 47 (2021)، في الفصول: "معطيات حول الشكاوى في العام 2020"، "استيضاح وفحص شكاوى في فترة أزمة الكورونا"، "المسنون".

## في العام 2020، وصلت إلى المفوضيّة



**16,887**  
رسالة شكوى ضدّ أجسام  
يمكن الاشتكاء عليها

**832**  
رسالة شكوى ضدّ أجسام  
لا يمكن الاشتكاء عليها في المفوضيّة

أي ما مجموعه  
**17,719**  
رسالة شكوى

للمقارنة، نشير أنّ عدد رسائل الشكاوى التي وصلت إلى المفوضيّة في العام 2019 ضدّ أجسام يمكن الاشتكاء عليها في المفوضيّة بلغ 13,579 رسالة. أمّا عدد الرسائل ضدّ أجسام لا يمكن الاشتكاء عليها في المفوضيّة، فقد بلغت 684 رسالة، أي ما مجموعه 14,263 رسالة.

عدد رسائل الشكاوى في سنة 2020  
ارتفع بنسبة 24 % ▲

\* "رسالة شكوى" -رسالة من مشتكٍ تضمّ شكوى واحدة أو أكثر ضدّ جسم واحد. "شكوى" - ادعاءات المشتكى ضدّ الجسم المشتكى عليه. قد تضمّ بعض رسائل الشكاوى أكثر من شكوى واحدة ضدّ جسم واحد.

\*\* وفق قانون مراقب الدولة، ثمة أجسام يمكن تقديم شكوى ضدّها، وأخرى لا يمكن تقديم شكوى ضدّها -وهي في الأساس أجسام من القطاع الخاصّ.

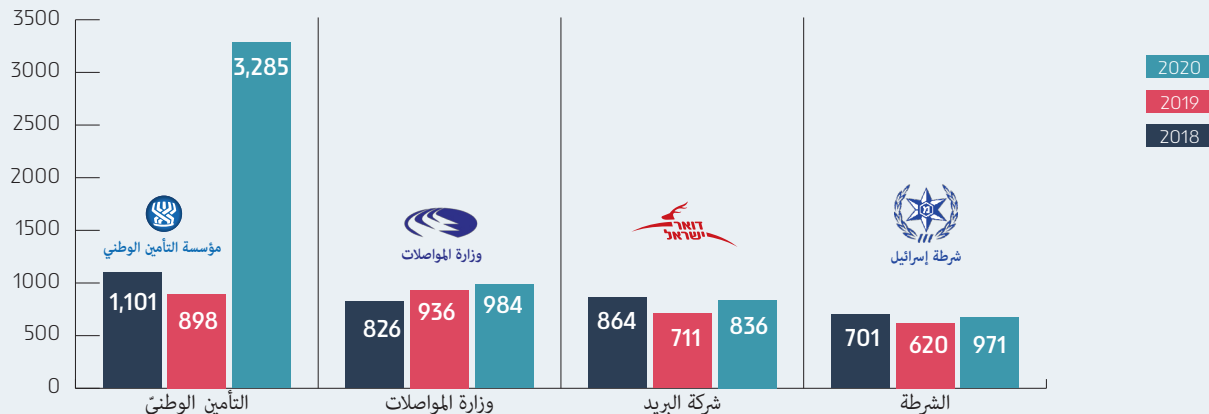
## توزيعة الشكاوى حسب الاجسام المشتكى ضدها

تدرك مَفْوضِيَّةُ شكاوى الجمهور أنّ العدد الكبير من الشكاوى ضدّ جسم معيّن مقابل أجسام أخرى لا يشير بالضرورة إلى جودة الخدمة التي يقدّمها هذا الجسم. بطبيعة الحال، قد تصل رسائل شكاوى ضدّ جسم يقدّم خدمات لعدد كبير من الناس أكثر من تلك التي تصل ضدّ جسم يقدّم الخدمات لعدد قليل من الناس. إجراء فحص متعدّد السنوات لعدد رسائل الشكاوى التي تصل ضدّ جسم معيّن قد تُبيِّن على نحو أفضل أداء الجسم على امتداد السنين، وقد تدفع ملاحظات المفوضيّة التي تُقدّم على ضوء الفحص إلى تحسين الخدمة التي يقدّمها هذا الجسم للجمهور.

سنعرض في ما يلي الأجسام التي وصل ضدّها العدد الأكبر من رسائل الشكاوى في العام 2020؛ وسنعرض كذلك عدد الشكاوى التي وصلت ضدّ هذا الجسم في العامين 2018 و2019.

الأجسام الأربعة التي وصل ضدّها العدد الأكبر من رسائل الشكاوى في العام 2020 هي: مؤسّسة التأمين الوطني؛ وزارة المواصلات والأمان على الطرق؛ شركة بريد إسرائيل؛ شرطة إسرائيل. تُظهر البيانات حصول ارتفاع كبير في العام 2020 في عدد رسائل الشكاوى ضدّ التأمين الوطني، ومن الضروري أن يجري الربط بين هذا الارتفاع ووباء الكورونا الذي أدى إلى ارتفاع احتياج الجمهور لمساعدات ماليّة (رسوم البطالة، والمنح - وغير ذلك)..

## عدد رسائل الشكاوى ضدّ الأجسام التي وصل ضدّها العدد الأكبر من رسائل الشكاوى في الفترة بين العامين 2018 - 2020.



## نسبة الشكاوى المُحَقَّة



نسبة الشكاوى المُحَقَّة  
من مُجمَل الشكاوى التي  
جرى فحصها حتَّى النهاية،  
وجرى اتِّخاذ قرار بشأنها  
في العام 2020

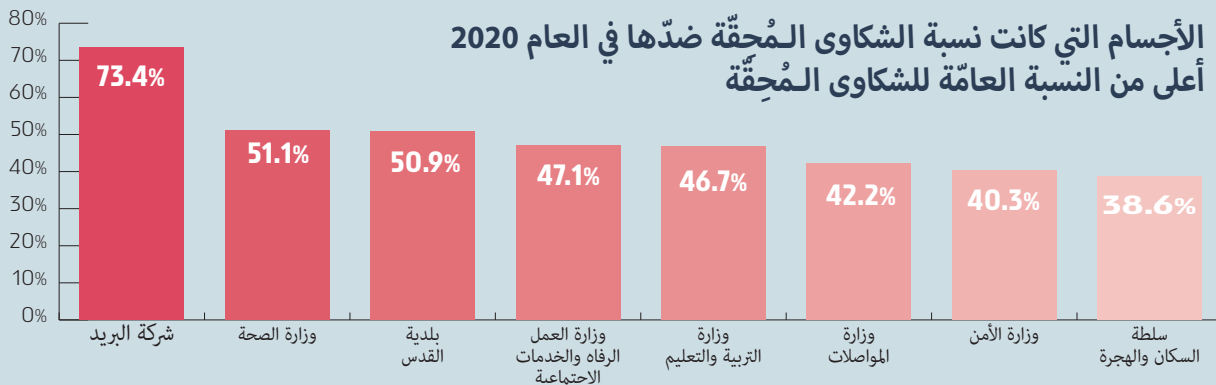
**33%**

## نتائج معالجة الشكاوى في العام 2020



نسبة الشكاوى المُحَقَّة أو  
التي جرتسوية موضوعها  
دونما حاجة إلى اتِّخاذ  
قرار بشأنها من قِبَل  
المفوضيَّة

**46%**



## توزيعة المشتكين بحسب الجندر



رجال 56.4%



نساء 43.6%

## توزيعة الشكاوى بحسب مكان سكن المشتكي

اللواءان اللذان كان فيهما عدد الشكاوى لكل 10,000 نسمة هو الأكبر هما لواء الجنوب ولواء تل أبيب، واللواء الذي كان فيه عدد الشكاوى لكل 10,000 نسمة هو الأدنى هو لواء الشمال<sup>2</sup>

## معطيات حول الشكاوى المتعلقة بأزمة الكورونا

في العام 2020، تلقت المفوضية 3,273 رسالة شكاوى تتعلق بأزمة الكورونا. 69% من هذه الرسائل تناولت مباشرة مواضيع تتعلق بشبكة الضمان الاجتماعي التي قدمت الدولة -بواسطة الإعانات أو بواسطة منح مختلفة.

46%



نسبة الشكاوى التي ترتبط بأزمة الكورونا وتبين أنها مُحقة أو جرى تصحيحها كانت أعلى بمرّة ونصف (1.5) من نسبة الشكاوى المُحقة أو التي جرى تصحيحها ولم تكن متعلّقة بالأزمة.

70.7%



2 يتضمن التقرير السنوي خارطتين تُعرض فيهما نقاط تمكّل مدناً وقرى. حجم النقطة في الخارطة يتغير وفق عدد شكاوى سكان المدينة أو القرية في العام 2020. تُظهر إحدى هاتين الخارطتين توزع الشكاوى وفق مكان سكن المشتكي، وتشير الخارطة الثانية إلى نسبة الشكاوى التي تبين أنها مُحقة أو جرى تصحيحها، وفق مكان سكن المشتكي أيضاً.



التجربة تعلمنا أنه ليس هناك أفضل من عيان الأشياء على حقيقتها ولذا يُجري مستخدمو المفوضيّة زيارات ميدانيّة للاطلاع اطلّاعاً سريعاً ومباشراً على المَكْرَهة (المخاطر البيئية أو الصحيّة) التي أشيرَ إليها في الشكوى، وتصحيح ما يحتاج إلى تصحيح خلال زمن قصير. وبما أنّ الزيارات الميدانيّة الفعليّة خلال فترة الكورونا كانت محدودة جداً، فقد أُجرت المفوضيّة في بعض الأحيان زيارات ميدانيّة عبر الشبكة الإلكترونيّة



في بعض الأحيان، يصل مستخدمو المفوضيّة إلى مكاتب الجسم المشتكى عليه، أو يقومون بالاتّصال بمركز تقديم الخدمات، للتأكد من مصدر أول ممّا إذا كان هناك بالفعل إخفاق أو خلل في تقديم الخدمة من قبل الجسم المشتكى عليه.

## "صندوق عدّة" المفوضيّة

للمفوضيّة صلاحية فحص الشكاوى بالطرق التي تترتبها، وهي ليست خاضعة لتعليمات أنظمة الإجراءات القانونية أو قانون الأدلّة والقرائن.

بحقّ للمفوضيّة أن تطلب من كلّ شخص أو جسم معلوماتٍ ومستندات من شأنها أن تساعد على فحص الشكوى.

بحوزة المفوضيّة "صندوق عدّة" غنيّ لفحص الشكاوى، وثلاثيّ المفوضيّة لكلّ شكوى طريقة فحص تعتقد أنّها ستأتي بأفضل النتائج.

خلال أزمة الكورونا، استدعت الحاجة إجراء فحص سريع للشكاوى، ولذا قامت المفوضيّة بوضع خطط لإجراء فحص سريع وناجع لهذه الشكاوى، شملت اتّصلاً هاتفيّاً يومياً مع أصحاب الوظائف ذوي الصلة في الأجسام التي جرى الاشتكاء ضدها؛ وإجراء لقاءات عبر الإنترنت مع أجسام كهذه، ولا سيّما في الشكاوى التي يتداخل فيها عدد من الأجسام المشتكى ضدها؛ بالإضافة إلى زيارات<sup>3</sup> ميدانيّة عبر الإنترنت.

في ما يلي، نعرض عدداً من الأدوات التي تستخدمها مفوضيّة شكاوى الجمهور لفحص الشكاوى:

3 راجعوا في هذا الشأن مفوض شكاوى الجمهور، فحص شكاوى في الموجة الأولى من أزمة الكورونا (2020)، ص 24-25.



عندما يتبين للمفوضية أن جميع الأجسام المشتكى ضدها تتملص من مسؤوليتها في معالجة موضوع الشكوى، وأن هذه المعالجة تتطلب تعاوناً بين الأجسام المشتكى عليها، آنذاك تقوم بإبلاغ هذه الأجسام بموضوع الشكوى، وتهتم بأن يقوم الجسم الملائم بمعالجة موضوع الشكوى والاهتمام بتصحيحه. في بعض الأحيان، تبادر المفوضية إلى عقد لقاء مع مندوبي هذه الأجسام، وذلك في سبيل دفعها لتحمل المسؤولية المشتركة في معالجة موضوع الشكوى والعمل بالتعاون في هذه المسألة. تُعقد اللقاءات خلال فترة الكورونا عبر الإنترنت، ولذا تستطيع المفوضية المبادرة إلى عقدها على وجه السرعة



تعمل المفوضية على تشخيص الشكاوى التي في الإمكان الانتهاء من فحصها وتسوية موضوع الشكوى سريعاً (على سبيل المثال: من خلال مكالمة هاتفية). الفحص السريع يمكن المفوضية من إبلاغ المشتكين بنتائجه خلال زمن قصير.



تستخدم المفوضية إجراءات وساطة في معالجة شكاوى معينة. إجراء الوساطة الذي ينفذه وسطاء يعملون في المفوضية يُمكن الأطراف من طرح مجمل مصالحهم المتعلقة بالقضية المتنازع عليها، وبالتالي فهو ينهض بتسوية النزاع بين الأطراف على أحسن وجه.

## إجراءات وساطة عبر الإنترنت

على ضوء تفشي وباء الكورونا، تبنت المفوضية إجراءات الوساطة الإلكترونية (on line dispute resolution)، التي لا يمكث فيها الوسيط أو الوسطاء والجهات المتخاصمة في الغرفة نفسها. الوساطة الإلكترونية وفّرت إمكانية التغلب على البعد الجغرافي ومواصلة إجراء مسارات وساطة حتى في فترة الكورونا التي فُرِضت فيها قيود على الحركة والمكوث المشترك.



# سلّة الإعانات

يستطيع المشتكون الذين تبيّن أنّ شكاوهم مُحقّقة الحصول على إعانات مختلفة بحسب العيوب التي أظهرها فحص شكاوهم، ومن بينها:

■ إيقاف الفعل الذي يلحق الأذى بالمشتكي

■ تحصيل حقّ حرّم منه المشتكي

■ إعادة أموال تمت جبايتها بشكل غير قانوني

■ تقديم تعويض ماليّ للمشتكي

■ رسالة اعتذار من الجسم المشتكى عليه

■ تسوية القضية التي في الشكوى بمرسوم، أو من خلال تحديث تعليمات الجسم المشتكى عليه

■ إصدار أيّ أمر حماية يعتبره المفوض عادلاً وصحيحاً، حتى وإن كانَ كانَ أمراً مؤقتاً، وذلك في سبيل حماية حقوق العامل الذي كشف النقاب عن أعمال فساد في الجسم الذي يعمل فيه، مع أخذ الأداء اللائق للجسم بعين الاعتبار.



## البُعْد الماليّ لقرارات المفوضيّة بالنسبة للمشتكي

قد يحصل المشتكون على إعانات ذات بُعْد ماليّ على ضوء فحص شكاوهم من قِبَل المفوضيّة في حال تبيّن أنّ الشكوى مُحقّقة، وأشارت المفوضيّة إلى ضرورة تصحيح موضوع الشكوى، أو إذا جرى تصحيح موضوع الشكوى خلال عمليّة الفحص. تتمّ الإشارة في هذا التقرير إلى الشكاوى التي يكون لها بُعْداً ماليّاً بإشارة خاصّة. هذه هي المواضيع الشائعة التي قد يكون لفحص الشكوى حولها دلالات ماليّة بالنسبة للمشتكي:

■ دفع مستحقّات ومكافآت ماليّة

■ إلغاء دين ماليّ

■ استحقاق الحصول على تخفيض

■ تصحيح خلل عامّ يحمل دلالة ماليّة بالنسبة لأشخاص آخرين تشبّه حالتهم حالة المشتكي



## من الخاص إلى العام - تصحيح عيوب عامة

في الكثير من الحالات، يكشف فحص شكوى فردية عن وجود خلل عام في طريقة عمل الجسم المشتكى عليه. في هذه الحالات، لا تكفي المفوضية بتقديم العون للمشتكى، بل تشير إلى ضرورة تصحيح الخلل العام كي لا يتأذى منه آخرون. على هذا النحو تسهم المفوضية (علاوة على العون الذي تقدمه للمشتكى نفسه) في تحسين طريقة عمل القطاع الإداري العام، وفي الدفاع عن محتاجون إلى الخدمات العامة.

في العام 2020، أدى فحص 146 شكوى إلى تصحيح عيوب عامة.

اشتمت مستخدمة في بلدية القدس تعمل سكرتيرة ثانوية في مدرسة في القدس الشرقية بسبب التأخير في رفع درجتها، وأدعت أن أقدميتها ونطاق الدرجات في الوظيفة يوفّران لها استحقاق الحصول على درجة 8، بينما هي تحصل فعلياً على درجة 7. بالإضافة إلى ذلك، اشتمت أن البلدية لم تسدّد لها مستحقاتها عن أيام الإجازة الداخلية، على الرغم من أنها تسدّد هذه المستحقات لسكرتيرة ثانوية تعمل في مدرسة في القدس الغربية.

أدعت البلدية أن نطاق الدرجات للسكرتيرات الثانويات في المدارس هو 5-7، لكن المفوضية فتت انتباه البلدية أن نطاق الدرجات الذي حدّته البلدية

للسكرتيرات الثانويات في المدارس في الوسط اليهودي في القدس الغربية هو 5-8، وفق ما حدّد في مجلّد شروط الخدمة للعاملين في السلطات المحليّة. وأشارت المفوضية، في معرض توجّها للبلدية، أن لا مبرر للتمييز بين الوسط اليهودي والوسط العربي في تحديد نطاق الدرجات للوظيفة الواحدة نفسها.

كذلك هو الشأن بالنسبة لتسديد رسوم الإجازة الداخلية؛ فقد تبين من الفحص أن السكرتيرات الثانويات في القدس الشرقية لا يحصلن على رسوم الإجازة الداخلية، بينما تحصل السكرتيرات في القدس الغربية على رسوم الإجازة المذكورة.

على ضوء ذلك، أبلغت البلدية المفوضية أنّها ستقوم بتغيير الوضع القائم، وستمنح جميع السكرتيرات الثانويات في المدينة نطاق درجات يتراوح بين 5 و 8، وأضافت أنّها ستعمل مقابل وزارتي الداخلية والمالية من أجل مساواة شروط السكرتيرات في القطاعتين، ومن ضمنها ضمان حصول السكرتيرات في القدس الشرقية على رسوم إجازة داخلية في أعيادهن.

## كلمة طيبة

في بعض الاحيان، يسر المفوضية أن تكتشف أن الجسم المشتكى عليه قام بمحض إرادته بتصحيح الخلل الذي ظهر في الشكوى، أو أنه تعامل بنوع من التساهل مع المشتكى، وتقوم بذكر هذا العمل الإيجابي في تقاريرها.

على سبيل المثال، تم الكشف عن حالات في فترة أزمة الكورونا، لموظفون متفانون في عملهم في القطاع العام، في وزارة المواصلات، وسلطة السكان والهجرة، حيث قاموا بتقديم خدمات من الدرجة الأولى لشرائح سكانية تقع في دائرة الخطر والتي واجهت صعوبات في ترتيب أمورها حيال السلطات.



# فحص شكاوى بـ "نظرة مُوسَّعة".

عندما تتلقَّى المفوضيَّة عدداً كبيراً من الشكاوى في موضوع معيَّن، أو عندما يتكوَّن لديها انطباع بشأن وجود مشكلة تتخطى الشأن الشخصي للمشتكي، تقوم بتوسيع وتعميق الفحص من أجل تصحيح العيوب والنواقص العامَّة التي تُستشف من الشكاوى.

في ما يلي عرض لشكاوى اختارت المفوضيَّة أن تفحصها في العام 2020 من خلال "نظرة مُوسَّعة":



## شكاوى ضدّ روابط المياه والصرف الصحيّ

في كلِّ عام، تصل إلى المفوضيَّة شكاوى حول مواضيع تتعلّق بالمياه، ولا سيّما شكاوى حول حسابات المياه وجبايتها، وقطع المياه وجودة مياه الشرب. علاوة على ذلك، تصل إليها شكاوى ضدّ روابط المياه والصرف الصحيّ. في العام 2020، عالجت المفوضيَّة 276 شكوى ضدّ روابط المياه والصرف الصحيّ<sup>4</sup>، وتبيّن أنّ 97 من بينها كانت مُحقّقة أو جرى تصحيح القضية المطروحة فيها في أعقاب تدخُّل المفوضيَّة<sup>5</sup>.

### إشراك الجمهور في موضوع الارتفاع غير المفسَّر في استهلاك المياه

منذ نهاية عام 2019 حتّى منتصف عام 2020، تلقت المفوضيَّة 48 توجهاً حول موضوع الارتفاع غير المفسَّر بنسب عالية في استهلاك المياه (يشمل الاستهلاك المشترك). على ضوء كثرة التوجُّهات، قامت المفوضيَّة بالتوجّه للجمهور عبر شبكات التواصل الاجتماعيّ، وذلك في إطار إجراء إشراك الجمهور، ودعت كلّ من واجه ارتفاعاً شاداً وغير مفسَّر في استهلاك المياه لديه أن يتوجّه إليها في هذا الخصوص. على ضوء ذلك، وصلت إلى المفوضيَّة أكثر من 330 شكوى ضدّ 45 رابطة مياه وسلطة محليَّة، فقمنا بعرض الموضوع على سلطة المياه، وأشرنا أنّ هذا العدد من الشكاوى ربّما يشير إلى وجود ظاهرة واسعة لارتفاع شادّ وغير مفسَّر في استهلاك الماء، وأنّ الأموال الإضافيَّة التي تطلبها الروابط تستوجب إجراء عمليَّة فحص جذريَّة. وحتى الان ما زالت المفوضيَّة تتابع معالجة سلطة المياه لهذا الموضوع.

4 وصلت كذلك شكاوى في موضوع المياه ضدّ سلطات محليَّة تزود المياه بنفسها لا بواسطة رابطة مياه.  
5 في العام 2019، عالجت المفوضيَّة 243 شكوى ضدّ روابط المياه والصرف الصحيّ.

## في أعقاب تدخّل المفوضيّة

■ استرجع سكان عمارة سكنيّة في رمات جان الأموال الزائدة التي فرضتها عليهم "رابطة رمات جان م.ض"، بعد أن جَبِثَ أموالاً مقابل استهلاك مشترك للمياه يفوق الاستهلاك العادي بعشرة أضعاف، وقَدِّمَت بالإضافة إلى ذلك تعويضاً لكل شقة مقداره 100 شيكل.

■ أعادت رابطة "معيانوت هشارون م.ض" لأحد المشتكين مبلغ 10,585 شيكلاً جُبِثَ منه، بالإضافة إلى رسوم الإقامة التي سدّدها مقابل ربط العقار الذي يملكه بشبكة المياه.

## معالجة صناديق المرضى للمصابين بحوادث عمل

بحسب البند 86 من قانون التأمين الوطني [صيغة مدمجة]، 1995، يحقّ لمن اعترفت مؤسسة التأمين الوطني أنّه قد أصيب بحادث عمل الحصول على "العلاج، والإشفاء، وإعادة التأهيل طبيّاً، وإعادة التأهيل مهنيّاً". وبحسب الاتفاقيات المعقودة بين التأمين الوطني وصناديق المرضى، يقدّم العلاج الطبيّ للمصاب بحادث عمل بواسطة صندوق المرضى الذي أمِنَ فيه المصاب.

في كلّ عام، تصل إلى المفوضيّة شكاوى من أفراد أصيبوا في العمل وبشكوك ضدّ الخدمات الطبيّة التي تقدّمها لهم صناديق المرضى. ومن بين المواضيع التي تُطرح في هذه الشكاوى: صعوبات في الحصول على استرداد للمصروفات؛ عدم الحصول على إعفاء من تسديد ثمن أدوية، وزيارات للطبيب وتعدّيات؛ عدم الحصول على تصديق لشراء معدّات مختلفة (أجهزة سمع، ومثبّت أقدام، وأجهزة أخرى للعظام)؛ عدم الحصول على علاجات طبيّة وشبه طبيّة؛ عدم الحصول على معلومات من صناديق المرضى بشأن حقوق يستحقّ المصابون بحوادث عمل الحصول عليها. في هذه الحالات، تقوم المفوضيّة بمساعدة المصابين في حوادث العمل على تحصيل حقوقهم.

على سبيل المثال، ساعدت المفوضيّة في العام 2020 أحد مصابي حوادث العمل المؤمنين في خدمات الصّحة العامّة ("كلاليت") في استرداد مبلغ مقداره 80,000 شيكل مقابل نفقاته الطبيّة. عملت المفوضيّة أيضاً على أن تقوم "كلاليت" بإدخال معلومة في جهازها المُحوّسب تشير إلى أنّ عشرات الأدوية التي يحصل عليها المصاب على ضوء الإصابة معفاة من الدفع. كتب المصاب كلمات الشكر التالية للمستخدم الذي قام بفحص الشكاوى:



## التعديل في قانون التعليم الخاصّ والشكاوى التي وصلت في أعقابها

في تمّوز عام 2018، صدّقت الكنيست على التعديل رقم 11 لقانون التعليم الخاصّ، 1988، وبحسبه جرى تغيير لتركيبه اللجان التي تحدّد استحقاق الحصول على خدمات التعليم الخاصّ (لجان الاستحقاق)، وصلاحيات اللجان

استدعاء والدَيْه إلى لجنة الاستحقاق لمناقشة قضَيْته. وأبلغت بلدية بني براك المفوضيّة أنّ المشكلة تطول الكثير من التلاميذ، وأردفت أنّ بعض المربيّات لا يتوفر لديهنّ ارتباط بشبكة الإنترنت في منازلهنّ، ولا يستطعن الوصول إلى الحواسيب القائمة في البساتين أو في مكاتب البلدية بسبب الإغلاق الذي فُرض على ضوء تفشّي وباء الكورونا، وعليه لم تقدّم التوجيهات الإلكترونيّة للجنة الاستحقاق في الوقت المحدّد. على ضوء توجّه المفوضيّة إلى مديرة قسم التعليم الخاصّ في وزارة التربية والتعليم، أصدرت هذه تعليمات لجميع السلطات المحليّة أن تتسلّم من الأهل طلبات لجلسات ومستندات تتعلّق بوضع التلميذ، وأن تستدعيهم لجلسات في لجان الاستحقاق، وإنّ لم تقدّم الطلبات بطريقة إلكترونيّة. أبلغت المفوضيّة المشتكين وبلدية بني براك بالتعليمات الجديدة، وعلى ضوء ذلك عقّدت جلسات تتعلّق بنحو 100 تلميذ.

وطرق عملها. لدى اللجان صلاحية تحديد استحقاق التلميذ لخدمات التعليم الخاصّ، ومستوى أداء التلميذ واحتياجاته، وحجم الدعم الذي سيحصل عليه. يجري التوجّه إلى لجان الاستحقاق إلكترونياً عبر الإنترنت.

في العام 2020، وصلت إلى المفوضيّة 38 شكوى من أهالي لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصّة تتعلّق بالإجراءات في لجان الاستحقاق. على سبيل المقارنة، لم تتسلّم المفوضيّة أيّة شكوى حول هذه المواضيع في العام 2019. في ما يلي مثال لشكوى في هذا الموضوع:

تم تقديم طلب لإدراج تلميذ من مدينة بني براك في روضة لغويّة لكن لم تتسلّم المنظومة المحوّسبة في وزارة التربية والتعليم هذا الطلب، وعليه لم يجر



# شكاوى مختارة

## شكاوى تتعلق بأزمة الكورونا

### في أعقاب تدخّل المفوضيّة

- حصل شخص في السبعين من عمره على منحة كورونا بقيمة 1,500، شيكل بعد أن ألغت سلطة الضرائب في إسرائيل طلبها بأن يقدّم لها تقارير عن الأعوام 2007 فصاعدًا.
- اشتكى بعض الأهالي أنّ التأمين الوطني لم يحوّل منحة الكورونا لصالح أبنائهم الثلاثة. وأظهر فحص القضية أنّ المشتكين لم يحصلوا على مخصّصات الأطفال لصالح أبنائهم منذ العام 2015، وبالتالي لم يحصلوا على منحة الكورونا. بعد تدخّل المفوضيّة، سدّد التأمين الوطني مخصّصات التأمين للأهل بأثر رجعيّ منذ سنة 2015، وكذلك منّح الكورونا ووصل المبلغ إلى نحو 20,000 شيكل.

## خدمة الجمهور

في كلّ عام، تشكّل خدمات الجمهور الموضوع الأساسي للشكاوى التي تُقدّم للمفوضيّة، وتتعلّق هذه الشكاوى بجوانب مختلفة من تواصل الأفراد مع المؤسسات العامّة، وتتناول -في الأساس- المواضيع التالية: عدم الحصول على إجابة على التوجّه أو عدم معالجته؛ تأخير في تقديم الخدمة؛ معاملة غير لائقة من قِبل الموظفين للمتوجّهين؛ خدمات رديئة في مراكز الخدمة.

في العام 2020، وصلت إلى المفوضيّة 5,132 رسالة في موضوع الخدمات المقدّمة للجمهور (28.5% من مجمل الشكاوى التي وصلت إلى المفوضيّة). تبيّن أنّ نحو 49% من الشكاوى في هذا الموضوع التي انتهت معالجتها كانت شكاوى مُحقّقة.

وزارة المواصلات هي الوزارة التي وصل ضدها العدد الأكبر من الشكاوى في موضوع الخدمة المقدّمة للجمهور.



2020)، اشتكت أم الطفلة أنّ بلدية الرملة لم تنفّذ بعد ملاعّمات إتاحة صوتيّة في روضة الأطفال التي يُفترض أن تدرس فيها ابنتها، وكلّ هذا على الرغم من أنّ المشتكية قامت بإبلاغ البلدية بشأن ضرورة إدخال هذه الملاعّمات في كانون الثاني عام 2020، عندما سجّلت ابنتها لرياض الأطفال. في أعقاب توجّه المفوضيّة، أكملت البلدية ملاعّمه الروضة صوتيّاً، وقامت على ضوء الشكوى بوضع نظام جديد بحسبه ستعمل على إدراج التلاميذ ذوي استحقاق لهذه الإتاحة في رياض الأطفال في موعد قريب من تسجيلهم، بغية تفادي حصول تأخير في تنفيذ عمليّات الإتاحة.



## حقوق الأشخاص ذوو الإعاقة

في كلّ عام، تصل إلى المفوضيّة شكاوى تتعلّق بعدم منح أفراد من ذوي الإعاقة حقوقهم في مجالات عديدة، نحو: إتاحة وتسهيل إمكانيات الوصول؛ مكافآت وإعفاءات ضريبيّة؛ مواصلات؛ رفاه؛ صحّة - وغير ذلك.

تعطي المفوضيّة أهميّة كبرى لحماية حقوق الأفراد ذوي الإعاقة والنهوض بحقوقهم في سبيل تمكينهم من الانخراط في المجتمع في جميع المرافق الحياتيّة. تعمل المفوضيّة على نحوٍ مكثّف (وبالتعاون مع مفوضيّة حقوق الأفراد ذوي الإعاقات في وزارة القضاء في بعض الأحيان) ابتغاء مساعدة الأفراد ذوي الإعاقة على تخليص حقوقهم. في ما يلي مثال لشكوى من هذا النوع:

### توفير إتاحة صوتيّة لرياض أطفال

تعاني ابنة المشتكية من إعاقة سمعيّة. مع اقتراب افتتاح السنة الدراسيّة (آب



مساء الخير. لقد جرى بالفعل تركيب الجهاز هذا الأسبوع في رياض الأطفال، وحصل طاقم المساعدات على الإرشاد اللازم. شكراً على معالجتكم المتفانية، وإنه لمن دواعي سروري أن أعلم أنّ ثمة عنواً أستطيع التوجّه إليه، وأدناً صاغية ويّدا تمتدّ للمساعدة"

الدفاع عن حقوق الفرد -ولا سيما حقوق الأفراد الذين ينتمون إلى الفئات السكانية التي هي عرضة للأذى أكثر من غيرها-يشكل مكوناً أساسياً في عمل المفوضية. تفحص المفوضية طرق عمل الأجسام المشتكى عليها من القطاع العام في مجالات عديدة، ومن بينها طريقة محافظتها على حقوق الفرد وتطبيقها للمعايير الدستورية والقانونية المتعلقة بهذه الحقوق.

قدّمت المفوضية المساعدة، في عدد من الشكاوى التي وصلتها هذا العام، في ضمان حقوق الفرد للمشتكين. في ما يلي عدد من الأمثلة:

### في اعقاب تدخّل المفوضية

- حصل مشتكي ضدّ بلدية كريات بيبالك على المعلومات التي طلبها بشأن الوظائف التي أشغلها أحد الموظفين المرموقين في البلدية.
- قامت بلدية مدينة "حاريس" بشطب ردّها لها على موقع فيسبوك تضمّن معلومات بشأن الأمور الشخصية الخاصة بالمشتكية، واعتذرت لها عن أقوالها.
- مشتكية من سكان يهودا والسامرة وقطاع غزة اشتمت ضدّ سلطة السكان التي طلبت منها احضار قرار محكمة كإثبات للوادية. تنازلت سلطة السكان عن طلبها من المشتكية أن تزودها بقرار حكم يشير إلى أنّ أبا ابنتها هو مواطن إسرائيلي، ووافقت على تسجيل الإسرائيلي كإثبات بالاستناد إلى تصديق الطبيب المعالج الذي مُفأده أنّ المرأة قد حملت بواسطة إخصاب اصطناعي من مَنّي (زرع) الإسرائيلي.



اشتمت امرأة مُسنّة معاقة أنّ أحد مكاتب سلطة السكان طلب إليها أن تأتي هي شخصياً إلى المكتب كي تلغي عنواناً تصل إليه رسائل بريدية مُعدّة لها.

ونظراً للحالة الصحية للمشتكية والقيود التي فُرضت بسبب تفشي وباء الكورونا، وكبادرة حسن نية، وصلت إحدى الموظفات في مكتب سلطة الإسكان إلى بيت المشتكية، وحصلت على توقيعها على المستندات المطلوبة. وعلى ضوء ذلك، استجابت سلطة الإسكان لطلب المشتكية، وقامت بشطب العنوان المذكور.

تلقى مشتكي يعاني من "الخرف" مخالفة يدوية بسبب قطع الشارع بالضوء الأحمر، وبسبب حالته العقلية لم يبلغ المشتكي زوجته بتسلم المخالفة، ولم تعلم هي بالأمر إلا عندما وصلها طلب بالدفع من مركز جباية الغرامات والرسوم والمصرفات أضيفت إليه غرامة التخلف عن التسديد. توجّهت المرأة إلى الشرطة وإلى مركز الجباية، وطلبت إلغاء المخالفة بادّعاء أنّ زوجها لا يملك أهلية الحصول على مخالفة من هذا النوع، لكن الشرطة رفضت تلبية طلبها. في أعقاب توجّه المفوضية إلى الشرطة وطلبها أن تراعي عدم قدرة المشتكي على تقديم طلب بإلغاء المخالفة في الوقت المحدد، جرى إلغاء طلب تسديد الغرامة.

■ قأصت بلدية القدس ساعات جمع النفايات في فترة الأعياد وعند خروج السبت. شكرَ المشتكي المفوضيَّة لمعالجتها الموضوع بالكلمات التالية:



عالجتم بطريقة فعّالة جدًّا الشكوى التي تنطرق إلى الإزعاج الذي يقترن بجمع النفايات من قِبل بلدية القدس. منذ ذلك الحين يسود الهدوء، وأصبح بإمكاننا التمتع بنوم هائئ عند خروج السبت."

■ رفضت سلطة السكّان منح تأشيرة دخول إلى إسرائيل لمواطن أجنبيّ هو زوج لمواطنة إسرائيلية كانت في مراحل متقدّمة من الحمل، بسبب الإشتباه أنّ الاثنين ينتميان إلى طائفة اليهود المسيحيين الذين يعملون على التبشير بالديانة المسيحية في البلاد. وشرحت المفوضيَّة لسلطة الإسكان أنّ الرفض ليس قانونيًّا البتّة، وتبعًا لذلك، منحت السلطة الرجل تأشيرة دخول، فتمكّن من دخول البلاد قبل موعد الولادة.

## الحكم المحليّ

نحو خُمس (19.3%) الشكاوى التي وصلت إلى المفوضيَّة في العام 2020 كانت ضد الحكم المحليّ.

25.5% من الشكاوى ضدّ السلطات المحليّة تناولت موضوع الخدمة للجمهور، وانتهت معالجة نحو 46% من هذه الشكاوى بالنتيجة انها كانت مُحقّقة، أو أنه تم تصحيح الموضوع الذي طُرح فيها. هذه النسبة مماثلة للنسبة العامّة للشكاوى التي جرى فحصها في المفوضيَّة وتبيّن أنّها مُحقّقة أو جرى تصحيحها. المواضيع الأخرى التي تنطّقت إليها الشكاوى ضدّ السلطات المحليّة هي التخطيط والبناء، والمدفوعات الإلزاميّة، والرفاه وجودة البيئة.

## في اعقاب تدخّل المفوضيَّة

■ ألغت بلدية بيت شبيش طلبها من المشتكي أن يسدّد ديئًا نشأ قبل عشرين عامًا، وأعدت للمشتكي المبلغ الذي سدّده مقابل هذا الدّين.

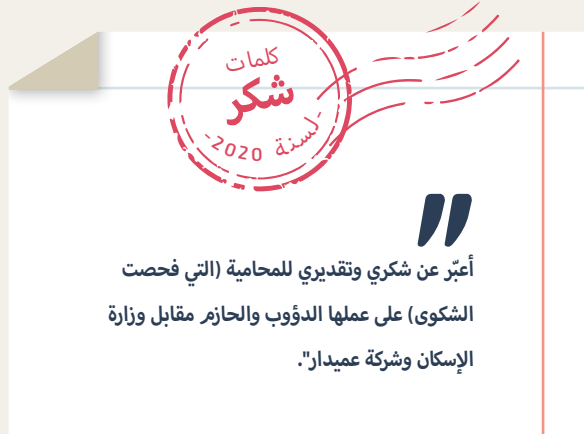
## الإسكان العام ( الجماهيري )

في كل عام، تصل إلى المفوضية شكاوى عديدة بشأن موضوع الإسكان العام. في العام 2019، وصلت 448 شكاوى حول هذا الموضوع، وفي العام 2020 بلغ عدد الشكاوى 504. الكثير من الشكاوى كان موضوعها صيانة الشقق التابعة لجهاز الإسكان العام، بما في ذلك عدم تنفيذ الترميمات المطلوبة في هذه الشقق. إضافة إلى ذلك، تدور شكاوى كثيرة أخرى حول رفض طلبات الحصول على شقق تابعة لقطاع الإسكان العام، وحول مدة الانتظار للحصول على شقة، ورفض طلبات من يسكنون في شقة من هذا النوع بتبديل شقتهم بغية تحسين ظروف السكن. تتطرق شكاوى أخرى إلى رفض طلبات للحصول على مساعدة في تسديد أجر الشقة لمن لا يسكنون في شقق تابعة للإسكان العام، وإلى تقديم مساعدة بمبالغ غير كافية. في ما يلي نعرض شكاوى وصلتنا حول موضوع الإسكان الجماهيري العام:

يسكن المشتكى في شقة تابعة لشركة "عميدار الجديدة - الشركة الوطنية للإسكان في إسرائيل م.ض"، ويسدد إيجاراً شهرياً بمبلغ 188 شيكلاً شهرياً بسبب تخفيض التدرج<sup>6</sup> الذي يحصل عليه. تبيّن من فحص أجرته وزارة البناء والإسكان أنّ بحوزة المشتكى أرضاً في شمالي البلاد، وعليه فقد طلبت منه الوزارة أن يثبت عدم وجود بناية على الأرض المذكورة، كشرط لمواصلة الحصول على التخفيض، لكن المشتكى لم يتمكن من الحصول على مستند يثبت عدم وجود بناية على الأرض، بسبب إغلاق المكاتب الحكومية ذات الشأن وعدم استقبال الجمهور بسبب أزمة الكورونا. وبحسب القانون يجب على من يملك شقة أو قسماً من شقة ويسكن في الإسكان العام أن يسدد أجراً شهرياً

كاملاً بمبلغ 1,800 شيكل شهرياً. في أعقاب توجّه المفوضية، قرّرت وزارة الإسكان إرسال مندوب من قبلها لإجراء الفحص من أجل مساعدة المشتكى، وبعد أن أكد الأخير عدم وجود بناية على الأرض المذكورة، أعيدت الأمور إلى نصابها، وقرّرت الوزارة إرجاع مبلغ 9,581 شيكلاً قام المشتكى بتسديدها، والزامه بتسديد 188 شيكلاً في الشهر، لا أكثر. وتقرّر كذلك أنّ على المشتكى أن يستصدر مستندات جديدة حول وضع الأرض بعد أربع سنوات.

شكر المشتكى المحامية التي فحصت الشكاوى على معالجتها للشكاوى بهذه الكلمات:



6 التخفيض الذي تقدمه وزارة البناء والإسكان في أجر الشقة وفقاً لحالة المستأجر الاقتصادية



## حماية الأفراد الذين كشفوا عن أعمال فساد

يخول القانون مفوض شكاوى الجمهور صلاحية لحماية العاملين الذين عملوا (بحسن نية ووفق الأنظمة السليمة) على كشف وفضح أعمال فساد وأعمال خطيرة مُجَلَّة بالقوانين، أو على كشف انتهاك خطير لقواعد الإدارة السليمة في مكان عملهم، جزاء ذلك قام المسؤولون عنهم بالتنكيل بهم أو سغوا إلى فصلهم من عملهم على ضوء كشفهم للمخالفات المذكورة. كذلك يَمَنَح القانون، المفوض صلاحية إصدار أمر حماية للمراقبين الداخليين الذين عانوا من التنكيل بسبب الأنشطة التي يمارسونها كمراقبين داخليين. ويمكن العثور في موقع مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور على تفاصيل تتعلق بإجراءات فحص شكاوى بشأن التنكيل من النوع المذكور، وشروط الحصول على أمر حماية، وما يعنيه الحصول على أمر كهذا، وما يعنيه الإخلال به.

في العام 2020، تم تقديم 53 شكوى لعاملين ادَّعَوْا أنَّ المسؤولين عنهم قاموا بانتهاك حقوقهم بعد أن فضحوا أعمال فساد، أو انتهاكات خطيرة للإدارة السليمة، أو إخلالاً خطيراً بالتشريعات (مقابل 57 شكوى من هذا النوع في العام 2019). في العام 2020، انتهت معالجة 52 شكوى، ومن بينها شكاوى قُدِّمت في سنوات سابقة (في العام 2019، جرى الانتهاء من معالجة 62 شكوى).

أصدر المفوض ثلاثة أوامر حماية مؤقتة لعاملين قَدَّموا شكاوى بسبب التنكيل بهم في أعقاب قيامهم بالكشف عن أعمال فساد. هذه الأوامر مُعدَّة لحماية المشتكي إلى حين الانتهاء من فحص واستيضاح أمر الشكوى.

حصل اثنان من المشتكين على أوامر حماية ثابتة من المفوض، وسُويَ موضوع الشكوى بالنسبة لثمانية مشتكين آخرين.

وقد تم منح عاملين اثنين أوامر حماية دائمة من قبل المفوض. بالإضافة إلى 8 عاملين آخرين كان قد تم تصحيح وحل شكاوهم.

## عناوين مكاتب المفوضية

### حيفا

شارع حسن شكري 12، هدار،  
ص.ب. 4394، حيفا 3104301  
هاتف رقم: 04-8649748،  
فاكس: 04-8649744  
ombudsman@mevaker.gov.il

### الناصرة

شارع بولس السادس 85، المركز الأبيض،  
ص.ب. 50400، الناصرة 1616202  
هاتف رقم: 04-6455050  
فاكس: 04-6455040  
nazeret@mevaker.gov.il

### تلّ أبيب-يافا

شارع هأريعا 19 (الطابق 13)،  
مغدال هتيخون، ص.ب. 7024،  
تلّ أبيب-يافا 6107001  
هاتف رقم: 03-6843555،  
فاكس: 03-6851512  
ombudsman@mevaker.gov.il

### القدس

شارع مقير همدينا 2،  
كريات هليووم، ص.ب. 1081  
القدس 9101001  
هاتف رقم: 02-6665000  
فاكس: 02-6665204

### اللّد

جادة هتسيونوت 1، مغدال كيسار  
ص.ب. 727، اللّد  
هاتف رقم: 08-9465566  
فاكس: 08-9465567  
lod@mevaker.gov.il  
ombudsman@mevaker.gov.il

### بئر السبع

شارع هنريتا سولد 8 ب،  
بناية راسكو سيتي، ص.ب. 599، بئر السبع  
هاتف رقم: 08-6232777  
فاكس: 08-6234343  
beersheva@mevaker.gov.il

بريد ألكتروني 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  
 YouTube | [www.mevaker.gov.il](http://www.mevaker.gov.il)

