



مكتب مراقب الدولة
ومفوضية شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مفوض شكاوى الجمهور

مُلخّص النشاطات لسنة 2021

2021



حزيران/ يونيو 2022

الرقم المرجعي 848-2022

ISSN 0579-2770

يمكن تحميل النسخة الالكترونية لهذا

التقرير من موقع مكتب مراقب الدولة

WWW.MEVAKER.GOV.IL

تم اقتناء الصور التوضيحية من قاعدة صور SHUTTERSTOCK



مكتب مراقب الدولة
ومفوضية شكاوى الجمهور



دولة إسرائيل

مُفَوِّضُ شكاوى الجمهور

مُلخَصُ النشاطات لسنة 2021

حزيران 2022

كلمة مفوض شكاوى الجمهور ومديرة مفوضية شكاوى الجمهور



سبقة بنسبة 24% مقارنةً بعام 2019. وإجمالاً، من عام 2019 حتى عام 2021 خلال هذه الفترة حصلت زيادة مُلفتة بنسبة 38% في عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية. وفي عام 2021 تبيّن أنّ 43% من مجموع الرسائل التي فحصتها المفوضية كانت محقّة أو تمّت تسويتها دون حاجة إلى اتّخاذ قرار بشأنها.

في التقرير الحاليّ خُصّص فصلٌ لموضوع الرّقمنة في الخدمة العامّة. في السّنوات الأخيرة انتقلت السّلطات العامّة إلى استعمال الخدمة الرّقميّة على نطاق أوسع. نتائج عمليّة الرّقمنة متناقضة، من ناحية، يتسبّب عدم انتقال السّلطات العامّة إلى استخدام الوسائل الرّقميّة إلى عدم الرّاحة لدى المتوجهين المعتادين على الخدمات الديجيتالية.

يلخّص الكتيّب الذي أمامكم أنشطة مفوضية شكاوى الجمهور في عام 2021. يتضمّن الكتيّب تفاصيل عمل المفوضية المكثّف في عام 2021، ومعطيات عن الشكاوى التي تمّت معالجتها في نفس العام. كما ويعرض الكتيّب وصفاً موجزاً لاستفسار شكاوى عن قضايا في مواضيع متنوّعة. أيّ شخص يرغب التّعمق في معطيات التّقرير أو الحصول على صورة شاملة مدعوّ لمراجعة التّقرير الكامل.

في عام 2021، تلقت المفوضية 19,701 رسالة شكوى. وشهد هذا العام زيادة بنسبة 11% في عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية، مقارنةً بعام 2020 حيث تلقت المفوضية 17,719 رسالة شكوى. وفي عام 2020 أيضاً ازداد عدد رسائل الشكاوى التي تلقتها المفوضية عن العام الذي

الدَّولِيَّة لعام 2021، عقدت المفوضيَّة مؤتمراً دولياً مهنيّاً عبر الإنترنت في 1.12.21 احتفاءً بمرور يوبيل (خمسين عام) على نشاطها، بعنوان "تعزيز حقوق المسنين في عصر التّعمير". اشترك في المؤتمر مفوضي شكاوى الجمهور وعدد من الأكاديميين من 51 دولة.

بوَدْنَا شكر جميع الموظفين والموظفين، المديرات والمديرين في المفوضيَّة على عملهم المتفاني في فحص الشكاوى واستعدادهم لمساعدة جمهور المشتكين قدر الإمكان. ندعو الجمهور أينما كان للتوجّه إلى المفوضيَّة والاستعانة بها لاستنفاد الحقوق وتلقّي الخدمة من الهيئات العامّة من أجل تسهيل تواصل الفرد مع سلطات الحكم.



المحاميّة د. إستر حاييم
مديرة مفوضيَّة شكاوى الجمهور



متنياهو أنجلمان
مراقب الدَّولة ومفوض شكاوى الجمهور

القدس، حزيران 2022

ومن النَّاحية الأخرى، قد لا يستنفذ المواطنون ذوي المهارات الرّقمية الضعيفة حقوقهم أمام السُّلطات التي تستخدم التّواصل الرّقمي فقط. يسלט الفصل الذي يتناول هذه القضية الضّوء على عمليّة الرّقمنة في الهيئات العامّة، بما في ذلك الصّعوبات النَّاجمة عن النّقص في الوسائل الرّقميّة والإفراط في استخدامها.

احتفلت المفوضيَّة خلال عام 2021 بالذّكري الخمسين لتأسيسها. وبهذه المناسبة الهامّة، نشرت المفوضيَّة لأوّل مرة في تاريخها مجلة مقالات أكاديمية احتفاليّة تضمّنت ثمان مقالات كتبها موظّفات وموظّفو المفوضيَّة وعدد من الأكاديميين. كما ويتضمّن العدد مقالة بقلم الرّئيس المنتهية ولايته للمنظمة الدولية لمفوضي شكاوى الجمهور (IOI)، والتي تعرض المنظور الدَّوليّ لعمل المفوضين.

في 14.12.21 قدّم المفوض تقريراً خاصّاً لرئيس الكنيست حسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدَّولة، وموضوعه فحص الشكاوى خلال الموجة الثّالثة والرّابعة لأزمة الكورونا. يعرض التّقرير أنشطة المفوضيَّة خلال الموجة الثّالثة والرّابعة للأزمة (1.12.20 - 15.10.21)، ويشمل عرض للشكاوى التي تلقتها المفوضيَّة بشأن أزمة الكورونا لهذه الفترة ويصف طريقة علاجها.

في عام 2021، عقدت المفوضيَّة ندوتيّ زملاء في أعقاب التّقارير التي نشرتتها. وتمّ خلال الندوتين مراجعة التّقارير، وتقديم محاضرات لإثراء المعرفة المهنيّة للمشاركين بالاعتماد على الخبرة المكتسبة من معالجة الشكاوى. في هذه المناسبات تمّ عرض وظيفة المفوضيَّة كبيت مهنيّ لمفوضي شكاوى الجمهور والمشرّفين على توجّهات الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل.

تولّي المفوضيَّة أهمية كبيرة للمشاركة المجتمعيّة، البحوث والمشاريع الدوليّة في المجالات التي تتعلق بنشاطها. من بين أنشطتها على السّاحة

تلخيص عمل المفوضية لعام 2021

في دولة إسرائيل، يتولّى مراقب الدولة أيضًا منصب مفوض شكاوى الجمهور (فيما يلي: المفوض). هذا الدمج فريد من نوعه على مستوى العالم، ويحمل في طياته منافع جمة. يقوم المفوض بوظيفته بواسطة مفوضية شكاوى الجمهور (المفوضية).

يتمثل هدف المفوضية في أن تكون لسان حال المواطن العادي، ولا سيما بالنسبة للفئات السكانية الجديدة بالدعم والتطوير، ويتمثل هدفها أيضًا في مساعدة المتوجهين إليها في اتصالاتهم مع سلطات الحكم كلما انتهكت حقوقهم. تساعد أنشطة المفوضية الجمهور، وتساهم في تحسين الإدارة العامة في القطاع العام وفي تقوية النظام الديمقراطي في إسرائيل.

تقف على رأس المفوضية مديرة المفوضية التي عُيّنَت في منصبها عام 2017 من قبل لجنة شؤون رقابة الدولة التابعة للكنيست وفق توصية المفوض. في نهاية العام 2021، بلغ عدد العاملين في المفوضية 86 محاميًا، و4 عاملات اجتماعيات، و17 موظفًا يساعدون في معالجة الشكاوى.

في كل عام، يقدم مفوض شكاوى الجمهور تقريرًا يستعرض أنشطة المفوضية عامة، ويشمل وصفًا لمعالجة عينة منتقاة من الشكاوى. يوضع التقرير على طاولة الكنيست في يوم مفوض شكاوى الجمهور الذي يهدف إلى رفع الوعي لموضوع المفوضية وأنشطتها وأيضًا إلى عمل مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة.

إتاحة المفوضيّة

تعمل المفوضيّة بطرق عدّة ومتنوّعة بهدف رفع الوعي لوجودها، وإمكانية التوجّه إليها. لهذا الغرض تقوم المفوضيّة بأنشطة إعلاميّة تثقيفيّة جاريّة على مدار العام، ولا سيّما في صفوف الشرائح السكّانية التي لا تعلم بما فيه الكفاية بوجود المفوضيّة. يُقدم مستخدمو المفوضيّة محاضرات أمام هيئات مختلفة كالجمعيّات والمراكز الحقوقيّة الجماهيريّة والمنظّمات المدنيّة.

تواصل العمل بهذه الأنشطة في العام 2021 أيضاً، وزادت من استخدام الوسائل الإلكترونيّة (المحوسبة)، لمواجهة التّحديات التي فرضتها أزمة الكورونا.

في 8.3.21 أجرى مكتب المفوضيّة في اللد يوماً دراسياً موسّعاً عبر الأنترنت (وبينار) لموظفي المساعدة القضائيّة في جميع أنحاء البلاد وموظفين آخرين في وزارة العدل. هدف اليوم الدراسي إلى تعريف المشتركين على المفوضيّة وتعزيز الشراكة بين المفوضيّة وبين موظفي المساعدة القضائيّة، من أجل الفئات السكّانية التي هي بأمر الحاجة للدعم والمساعدة.

في 20.4.21 أجرى مكتب المفوضيّة في بئر السبع يوماً دراسياً عبر الأنترنت واشترك فيه ممثلو منظمات نسويّة، وممثلو منظمات أخرى تعمل على تعزيز مكانة المرأة واستنفاد كامل حقوقها. هدف اليوم الدراسي إلى رفع الوعي لدى تلك المنظمات للمفوضيّة ونشاطها، سلطتها وإمكانية التّعاون معها من أجل فحص ومعالجة الشكاوى التي تصلها.

في 23.5.21 أُجري في مكتب المفوضيّة في حيفا جولة لطّاب البرنامج التدريبيّ "مفوضيّة شكاوى الجمهور في مكتب مراقب الدّولة"، رافق

الجولة الموجّه الأكاديميّ للبرنامج. أقيم البرنامج في قسم الحقوق في الكليّة الأكاديميّة في صفد، بالتّعاون مع المفوضيّة، ونظّم الجولة مديرو المفوضيّة الذين يشغلون منصب موجّهي البرنامج.

في إطار برنامج "المفوضيّة تتجدّد" أقامت المفوضيّة أنشطة إعلاميّة لهيئة القيادة وطاقم "ظروف الخدمة" في جيش الدفاع الإسرائيليّ، من أجل رفع الوعي لديهم لعمل المفوضيّة، وتحفيز الجنود وعائلاتهم على التوجّه إلى المفوضيّة عند الحاجة. استضافت المفوضيّة ضمن المشروع في تاريخ 19.7.21 ضباط صف متفوقين من جميع الكتائب في لواء "كّفير".

إضافةً إلى ذلك، استضافت وسائل إعلام ناطقة باللّغة العربيّة والرّوسيّة موظّفين من المفوضيّة، بهدف رفع الوعي في المجتمع العربيّ وعند القادمين الجدد من دول الإتحاد السّوفيتيّ سابقاً للمفوضيّة وأنشطتها. أنتج التّعاون بين المفوضيّة وإذاعة "ريك" النّاطقة باللّغة الرّوسيّة زاوية ثابتة ضمن برنامج إذاعيّ يستضيف موظفي المفوضيّة لمشاركة جمهور المستمعين بالشكاوى المختلفة التي نجحت المفوضيّة في علاجها.

أيضاً في عام 2021، واصل موظّفو المفوضيّة زيارة المدارس الثّانويّة في أنحاء البلاد وتقديم المحاضرات للطلّاب في إطار دروس المدنيّات. أقيمت هذه المحاضرات في إطار مشروع "تعرّف على مراقب الدّولة ومفوّض شكاوى الجمهور".

وفي ظل التّحدّيات التي خلفتها أزمة الكورونا، بدأت المفوضيّة في عام 2021 تلقي التّوجّهات عن بعد عبر تطبيق "زوم". ونُشر الخبر على موقع مكتب مراقب الدّولة باللّغات العبريّة العربيّة الرّوسيّة والإنجليزيّة لإتاحة المعلومات في الموضوع.

في عام 2021، أطلقت المفوضيّة نظام معلوماتيّ جغرافيّ (GIS-Geographic Information System). يُحدّث النظام شهرتياً، ويتيح



▲ أنشطة توعية للمسنين

تلقي المعلومات بشكل جار عن الشكاوى التي عالجتها المفوضية. تُعرض المعطيات من خلال محورين رئيسيين: نتائج معالجة الشكاوى حسب إقامة المشتكي، و نتائج معالجة الشكاوى ضد السلطات المحلية.

إتاحة المفوضية للمسنين

وجّهت المفوضية جلّ أنشطتها خلال عام 2021 إلى المسنين. وقامت بأنشطة توعوية مخصصة لهم ضمن "يوم مفوض شكاوى الجمهور"، بهدف تعريف هذه الشريحة السكانية على عمل المفوضية. زارت مديرة المفوضية برفقة الموظفين دور المسنين، المراكز اليومية، ونوادي الناجين من المحرقة النازية في 16 بلدة في جميع أنحاء البلاد، من أجل إتاحة أنشطة المفوضية وتعرف المسنين عليها لمساعدتهم في التعامل مع السلطات.¹



إتاحة المفوضيّة لسكان الضواحي والفئات التي بحاجة إلى دعم

تدير المفوضيّة مكاتب اقليمية لاستقبال الجمهور في الناصرة، اللد، وبئر السبع، وهذا بالإضافة لمكاتب استقبال جمهور في المدن الثلاث الكبيرة؛ القدس، حيفا، وتل أبيب، ضمن مكاتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور. تسهّل المكاتب الإقليمية على السكان المقيمين بالقرب منها في تقديم الشكاوى.

أجرت مكاتب المفوضيّة الإقليمية أنشطة إعلاميّة وتوعوية في مناطق الضواحي لإعلام سكان تلك البلدات عن وجود المفوضيّة، صلاحياتها وسلطاتها في موضوع فحص الشكاوى وطرق تقديمها. تُقدّم مكاتب المفوضيّة الإقليمية أنشطة إعلاميّة وتوعوية في بلدات الضواحي من خلال مكاتب الرفاه الاجتماعي والسلطات المحليّة في تلك البلدات، أيضًا، تُقدّم مكاتب المفوضيّة الإقليمية أنشطة إعلاميّة وتوعوية لمنظمات مجتمعية ومنظمات المتطوعين.

ضمن إطار مشروع "التطوع في المجتمع" الذي تفعله المفوضيّة، قدّم موظفوها محاضرات عن المفوضيّة أمام مسنين ينتمون إلى مشروع "البيت الدافئ" بإدارة جمعيّة "عيدان" في شرق القدس، وركز الموظفون الشكاوى التي قدّمها لهم المشتركين. يجتمع المسنون ضمن إطار مشروع "بيوت دافئة" في بيت دافئ قرب مكان إقامتهم ويحصلون على أجابة من ممثلي البلدية عن اسئلة وجّهوها لهم، ويقدم ممثلو البلدية أيضًا المعلومات عن حقوق المسنين.

◀ محاضرة توعوية ضمن إطار مشروع "بيت دافئ"

إتاحة المفوضيّة للمتحدثين بلغات مختلفة

يعمل في مكاتب المفوضيّة موظفون يتحدثون لغات مختلفة، منها العربية، الإنجليزية، الروسية، الأمازيغية، الفرنسية والإسبانية. في العادة يستقبل العاجزين عن تقديم شكوى بوسائل أخرى موظف لغته الأم كلغة المشتكى. في 25.7.21 قُدمت المفوضيّة محاضرة في المركز الجماهيري "بيت صموئيل" في بئر السبع. يخدم هذا المركز القادمين من إثيوبيا، ويقدم المركز أنشطة لأبناء الشبيبة، دورات ومحاضرات إثرائية لجميع الأجيال.



▶ محاضرة توعوية في "بيت صموئيل" في بئر السبع

إتاحة المفوضيّة لأشخاص ذوي إعاقة (الاحتياجات الخاصة)

بإمكان الشخص ذي الإعاقة إذا أراد تقديم شكوى أن يحصل على خدمة ومعلومات بطريقة تناسب مع إعاقته، كما جاء مفصلاً في قانون المساواة في الحقوق لأشخاص ذوي إعاقة (ملائمة الإتاحة للخدمة)-2013. يتوجب على الشخص ذي الإعاقة أن يذكر إعاقته خلال تقديم الشكوى.

تحافظ المفوضيّة على علاقة مهنيّة مع مفوضيّة المساواة في الحقوق لأشخاص ذوي إعاقة في وزارة العدل، بهدف تعزيز منح الحقوق للأشخاص ذوي الإعاقة ومساعدة هذه الفئة السكانية في تحصيل حقوقهم.

تقديم التقرير السنوي للمفوضية لرئيس الكنيست ضمن "يوم مفوض شكاوى الجمهور"

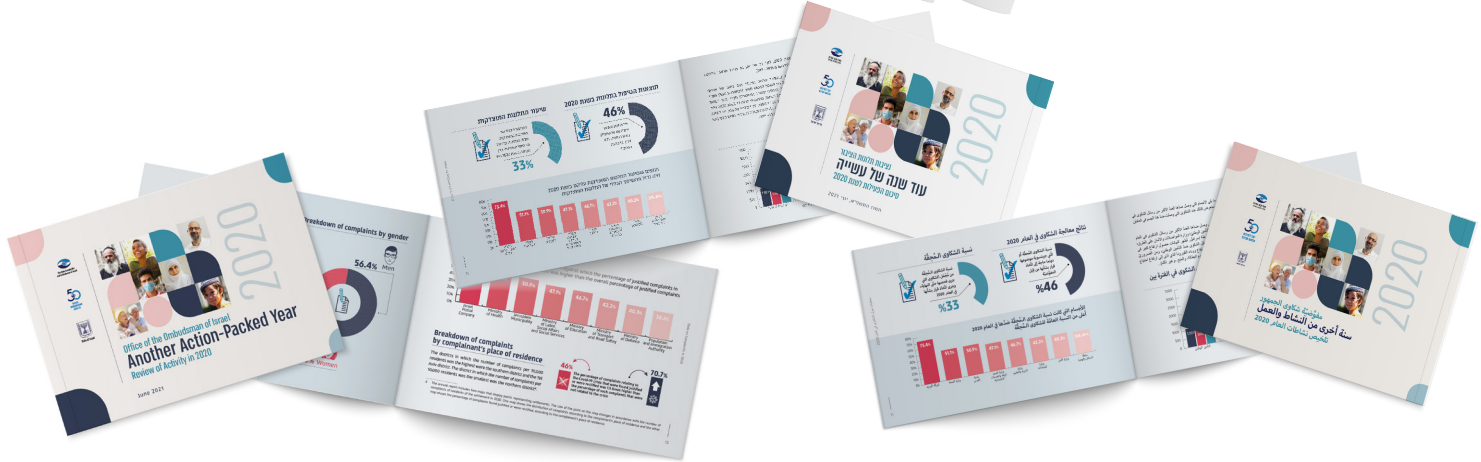
رفع الوعي للمفوضية وأنشطتها، وأيضاً إلى عمل مفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن شكاوى الجمهور في الهيئات العامة.

في 22.6.21 قدّم مفوض شكاوى الجمهور التقرير السنوي لعام 2020 إلى رئيس الكنيست النائب ميكي ليفي. في الموعد ذاته، احتفت الكنيست للمرة الثانية بيوم مفوض شكاوى الجمهور الذي يهدف إلى



▶ (من اليمين إلى اليسار:

سكرتيرة الكنيست النائبة يردينه
ملر-هوربيتش، مديرة مفوضية
شكاوى الجمهور المحامية د.
إستر بن حاييم، رئيس الكنيست
النائب ميكي ليفي، مراقب الدولة
ومفوض شكاوى الجمهور متانياهو
إنجلمان، مدير عام مكتب مراقب
الدولة ومفوض شكاوى الجمهور
يشاي فاكنين، مدير عام الكنيست
جيل سيجال.



إصدار كُتَيْبٍ مُلَخَّصٍ الأنشطة بثلاث لغات

في يوم مَفُوضِ شكاوى الجمهور، قدّم المَفُوضُ لرئيس الكنيست كُتَيْبًا موجزًا عن أنشطة المَفُوضِيَّة لعام 2020. شمل الكُتَيْبُ تفاصيل عمل المَفُوضِيَّة المكثَّف لعام 2020. معطيات ووصف موجز عن الشكاوى التي عالجتها خلال العام في قضايا مختلفة، صدر الكُتَيْبُ بثلاث لغات، العبريَّة، العربيَّة، والانجليزيَّة.

نشر التقرير الخاص الثاني للمفوضيّة: "فحص الشكاوى خلال الموجة الثالثة والرابعة لأزمة الكورونا"

في 14.12.21 قدّم المَفُوضُ تقريرًا خاصًا لرئيس الكنيست النّائب ميكي ليفي حسب بند 46(ب) لقانون مراقب الدولة -1958 (قانون مراقب الدولة)، وموضوعه فحص الشكاوى خلال الموجة الثالثة والرابعة لأزمة الكورونا (1.12.20 - 15.10.21). في نفس اليوم اجري نقاش في لجنة خاصّة للكنيست في موضوع توجّهات الجمهور أدارتها النّائبة ياغيل بن موشيه حول موضوع نتائج التقرير والمعطيات الناتجة عنه.

المفوضيّة- البيت المهنيّ لمفوضي شكاوى الجمهور والمسؤولين عن توجّهات الجمهور

تشكّل المَفُوضِيَّة بيتًا مهنيًا لمفوضي شكاوى الجمهور في القطاع العامّ في إسرائيل، وقد أجرت المَفُوضِيَّة في هذا الإطار ندوتين مركزيّتين في العام الماضي في أعقاب التّقارير التي نُشرت.

الندوة الأولى والمخصصة للزملاء عُقدت في 30.6.21 عبر الإنترنت بعد نشر التقرير السنويّ للمفوض لعام 2020. وجرّت تغطيتها بيتً حيّ ومباشر عبر شبكة الإنترنت للمدعوّين. وفي الندوة عرضت مديرة المَفُوضِيَّة المحاميّة د. إستر بن حاييم النّقاط الرئيسيّة في التّقرير، وقدم موظفو المَفُوضِيَّة محاضرات قصيرة عن شكاوى منتقاة من التّقرير. ثمّ قدّم الزملاء العاملون على فحص الشكاوى محاضرات قصيرة، وعقدت جلسة حوارية في موضوع "مفوض شكاوى الجمهور كعامل أساسي في عملية تحسين خدمة الجمهور".

عقدت ندوة الزملاء الثانية في 18.1.22، عبر شبكة الإنترنت، بمناسبة نشر تقرير الكورونا الخاصّ الثاني في موضوع فحص الشكاوى خلال الموجة الثالثة والرابعة لأزمة الكورونا وبمناسبة إصدار العدد الأكاديمي الاحتفاليّ في ذكرى اليوبيل على تأسيس المَفُوضِيَّة في ديسمبر 2021.

اشترك مفوضو شكاوى الجمهور بحلقة دراسية عبر الإنترنت وكان هدفها نقل الخبرات والتّعلم المتبادل حول تعامل المفوضين والمشرفين مع التّحدّيات في فترة الكورونا.



وفي الحلقة الدراسية استعرض نائب مديرة المفوضية المحامي عيدو دون يحيا النقاط الرئيسيّة من تقرير الكورونا الخاصّ، ثمّ أجرى حوار مفتوح في موضوع "مفوضيّة شكاوى الجمهور وحقّ الوصول إلى الإدارة"، ومن ثمّ دار حوار في موضوع "الوساطة الجماهيرية".

تنشر المفوضيّة بين الحين والآخر لجمهور المفوضين والمشرفين على شكاوى الجمهور، نشرات اخباريّة عن قرارات المفوض المركزيّة، مناسبات المفوضيّة، التقارير التي تنشرها، وامور أخرى. تشكل النشرات الاخباريّة معلماً هاماً في عمل المفوضيّة كمؤسسة مركزية تعالج شكاوى الجمهور في إسرائيل، ويدل على الأهمية الكبرى التي توليها المفوضيّة لتعليم الزملاء.

عدد احتفالي لمجلة مقالات بمناسبة ذكري يوبيل المفوضيّة

أصدرت المفوضيّة عددها الأكاديمي الاحتفالي الأوّل لمجلة مقالات بمناسبة اليوبيل على تأسيسها، يشمل العدد ثمانية مقالات كتبها موظفو وموظفات المفوضيّة وعدد من الأكاديميين، ومقال بالإنجليزية كتبه بيتر تيندل الرئيس السّابق لمنظمة الأمبودسمان الدوليّة (IOI)، التي يعرض فيها المنظور الدوليّ لعمل المفوضين.

تلقي المقالات ضوءاً على قضايا مختلفة لعمل المفوضيّة، وتفصّل التحوّلات في مسيرة تطوّرها على مرّ السنين، والاتجاهات التي تخطو نحوها والتحديات التي تواجهها في طريقها ليوبيلها الذهبيّ الثاني، تتوسع المقالات في موضوع تأسيس مفوضيّة شكاوى الجمهور، الإنجازات التي حصّدها على مرّ السنين، والأدوات التي تستخدمها المفوضيّة لإتمام عملها.

المفوضيّة في الإعلام وعلى مواقع التواصل الاجتماعيّ

في عام 2021 كان لموظّفو المفوضيّة حضوراً اعلامياً واسعاً في الصحافة المكتوبة والمسموعة بخصوص التقارير التي نشرتها المفوضيّة لنفس العام، وأشاروا إلى أنشطتها التي تسعى لرفع الوعي لوجودها خاصة بين الفئات السكّانية المسنّة وإلى أمور أخرى مختلفة.

بادرت المفوضيّة إلى توزيع نشرات إخبارية بهدف توسيع نطاق إتاحة المفوضيّة في قطاعات مختلفة. لم يقتصر توزيع النشرات على وسائل الإعلام القطريّة إنّما اهتمت أيضاً بالوصول إلى قنوات الإعلام في جميع القطاعات المحليّة، منها قنوات الإعلام للجمهور اليهوديّ المتديّن وللجمهور في المجتمع العربيّ، والصحف المحليّة التي تصدر في ضواحي البلاد.

في عام 2021، مع اقتراب موعد نشر التقرير السنويّ، أصدرت المفوضيّة مقطعاً مصوّراً (فيديو) يلخص أهمّ المعطيات من التقرير، ونشرت الفيديو على مواقع التواصل الاجتماعيّ. كما وانتجت المفوضيّة فيديو آخر يوثق ويصف شكوى مدرجة في التقرير السنويّ لمواطنة مسنّة، وأظهر المقطع طريقة معالجة الشكوى وفحصها. إضافة إلى ذلك، أصدرت المفوضيّة فيديو آخر بمناسبة مرور 50 عام على تأسيسها، يلخص عملها، التحولات التي مرت بها والإنجازات التي حصدتها خلال هذه الفترة.

العلاقات الخارجيّة

في مطلع عام 2021، ساهمت المفوضيّة بالمعلومات والتحليلات في صياغة لـ best practice paper (ورقة مبادئ توجيهية) كتبها مفوضية

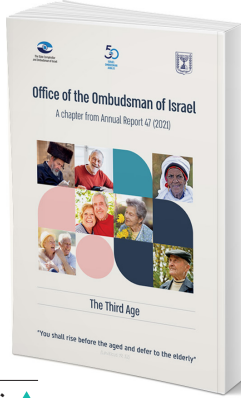
شكاوى الجمهور الكنديّة في موضوع "إسماع صوت الأشخاص الذين يتعاملون مع الأمراض النفسية". تشارك المفوضيّة حالياً في دراسة مقارنة يشرف عليها مفوض شكاوى الجمهور التمسائيّ وعنوانها "وظيفة مفوض الجمهور في عصر الرقمنة المتزايدة للخدمات العامّة حول العالم".

وكما ذكرنا سابقاً، عقدت المفوضيّة في يوم 10.11.21 مؤتمراً دولياً بمناسبة مرور 50 عام على تأسيسها، وكان عنوانه "تعزيز حقوق المسنين في عصر التعمير". وعقد المؤتمر عبر شبكة الإنترنت، واشترك به مفوضو شكاوى الجمهور وعدد من الأكاديميين من 51 دولة. عقد المؤتمر باللّغة الانجليزية وترجم بترجمة فورية إلى اللّغات الاسبانيّة العربيّة والفرنسيّة.

من 9.11.21 حتى 10.11.21، شارك مراقب الدّولة، مفوض شكاوى الجمهور، ونائب مديرة المفوضيّة في ندوة دوليّة في مانشستر، استعداداً لتحضير مذكرة مانشستر، وكان عنوان الندوة: "فنّ الأومبدمان: القيادة في وقت الأزمات".

ألقي مراقب الدّولة ومفوض شكاوى الجمهور كلمة أمام مشتركى الندوة وكان عنوانها، إتاحة المفوضيّة للفئات السكّانية التي تستحق التطوير (التعزيز/الدعم). كما والتقى مراقب الدّولة ومفوض شكاوى الجمهور مع نظيره المفوض البريطانيّ في إطار الندوة، حيث تمّ الاتفاق على توقيع مذكرة بين المؤسّتين والأومبدمان.

من 4.10.21 حتى 5.10.21، شارك مراقب الدّولة، مفوض شكاوى الجمهور، ومديرة المفوضيّة في ندوة دوليّة عبر الإنترنت، بعنوان: "البحر الأبيض المتوسط: من البحر الذي يفصلنا إلى البحر الذي يوحدنا"، بادرت إلى الندوة منظمة AOM، وعقدت الندوة في اليونان. قدم مراقب الدّولة ومفوض شكاوى الجمهور محاضرة بعنوان "مصادر



▲ فصل من تقرير الـ 47 في موضوع شكاوى المسنين، ترجم الفصل إلى الانجليزية.

في 27.10.21 عُقد اجتماع طَولة مستديرة باشتراك كل من ممثلي المفوضية وممثلي مؤسسة مفوض شكاوى الجمهور الهولندي. تناول الاجتماع موضوع الوساطة العامة لمعالجة الشكاوى.

في عام 2021 نشرت المفوضية بعض الأخبار في الصحيفة الإلكترونية "Ombudsman News" التابعة لمنظمة - IOI ووزعت الصحيفة على أكثر من 100 مفوضية شكاوى جمهور حول العالم.

شمل التقرير السنوي الـ 47 لعام 2020 فصل يتناول قضية معالجة شكاوى المسنين. ترجم الفصل إلى الانجليزية ووزع على مفوضيات شكاوى الجمهور حول العالم من خلال الصحيفة الإلكترونية لمنظمة - IOI.

▲ المؤتمر الدولي عبر الإنترنت للاحتفاء بمرور يوبيل على المفوضية، ديسمبر 2021

الطاقة: الاستدامة والاستخدام العادل". مثلت المفوضية مديرتها خلال الاجتماع العام لمنظمة الأومبسدمان الدولية في إطار الندوة.

اشتركت مديرة المفوضية بتاريخ 10.9.21 في مؤتمر دولي عبر الإنترنت بموضوع "التقنيات الحديثة والإعلام في خدمة مفوض شكاوى الجمهور". بادرت للمؤتمر منظمة AOM، بالاشتراك مع مفوضة حقوق الإنسان في أرمينيا. قدمت مديرة المفوضية خلال المؤتمر محاضرة حول "تحقيق أهداف المفوضية من خلال الإعلام".

في 26.5.21، تحدت مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور في المؤتمر العالمي الثاني عشر لمنظمة IOI، عقد المؤتمر عبر الإنترنت تحت شعار "منح الصوت لعديمي الصوت". تناولت كلمة المفوض موضوع معالجة شكاوى الأقليات العرقية تحت عنوان "Accessibility and Flexibility in the Handling of Complaints of Ethnic Minority Groups".

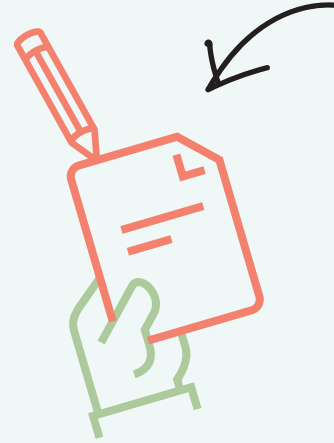
معطيات حول الشكاوى في سنة 2021

تعرض المفوضية كل سنة في تقريرها السنوي معطيات حول الشكاوى، بما في ذلك عدد الشكاوى التي وصلت وتمت معالجتها في المفوضية، نتائج الفحص ونسبة الشكاوى المُحققة التي تم تصحيحها.

18,770
رسالة شكاوى
على هيئات
خاضعة لفحص
المفوضية

+

931
رسالة شكاوى*
على هيئات غير خاضعة
لفحص المفوضية**



إجمالي:
19,701
رسالة شكاوى

بالمجمل طراً بين السنوات 2019-2021 ارتفاع بنسبة 38%
في عدد الشكاوى للمفوضية

* رسالة شكاوى-رسالة من مُشتكى تحتوي على شكاوى واحدة أو أكثر ضد هيئة مُشتكى عليها واحدة- ادعاءات المُشتكى على الهيئة المُشتكى عليها.

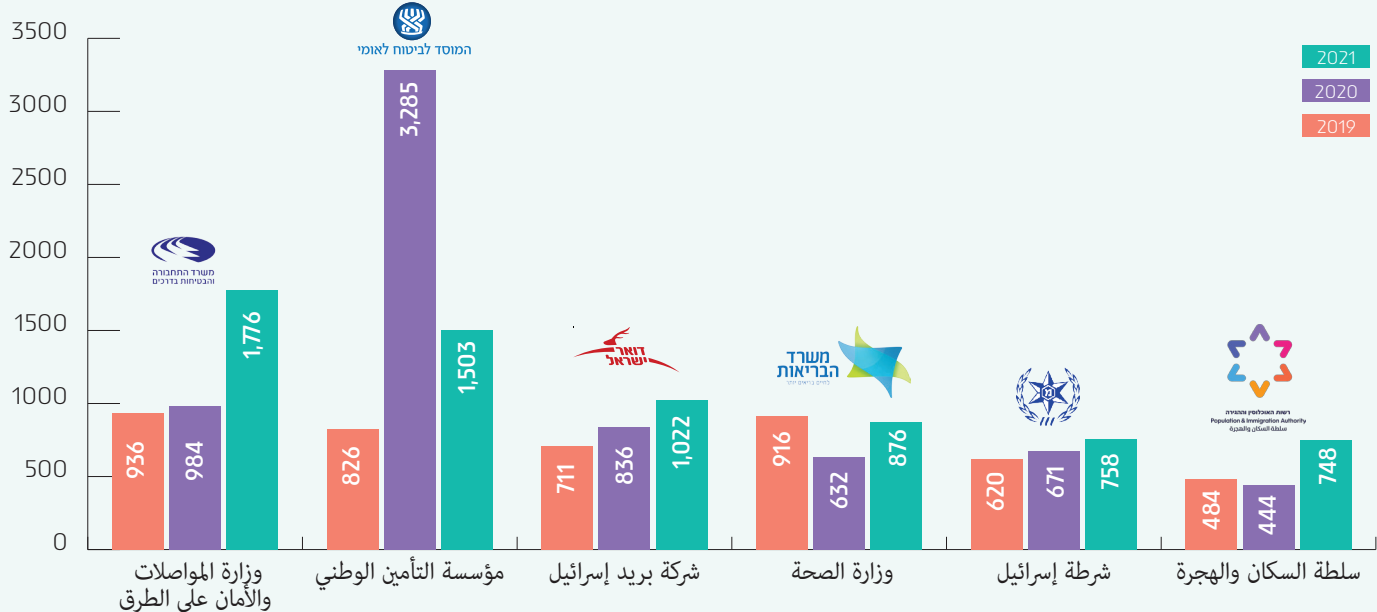
** هيئة مُشتكى عليها- الهيئة التي يُمكن تقديم شكاوى ضدها بحسب قانون مراقب الدولة.

توزيع الشكاوى حسب الهيئات المشتكى عليها.

بين الهيئات المشتكى عليها لا تشير إلى جودة الخدمة التي تقدّمها تلك الهيئات. فبطبيعة الحال، كلما قدمت الهيئة خدمات لعدد أكبر من السّكان قد يرتفع عدد الشكاوى ضدّها، مقارنةً بهيئة تقدّم خدمات لعدد أصغر من السّكان. إجراء فحص الشكاوى ضدّ هيئة مشتكى عليها لعدة سنوات، قد يبيّن بشكل أفضل أداء الهيئة على مدى السنين.

تدرك المفوضيّة كقاعدة تعتمدها، أنّ المقارنة الكميّة بعدد الشكاوى

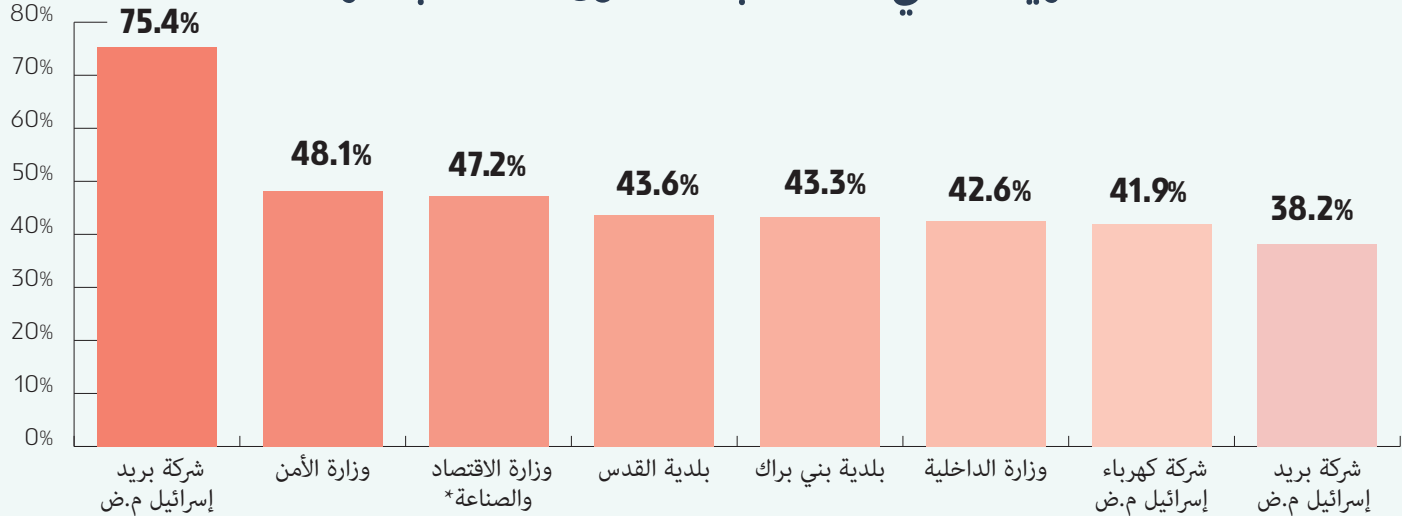
الهيئات الست التي وصل ضدها أكبر عدد من رسائل الشكاوى في سنة 2021



نسبة الشكاوى المُحقة

النسبة الشاملة للشكاوى المُحقة من إجمالي الشكاوى التي تم فحصها حتى النهاية وتم البت فيها خلال سنة 2021 هي 34%

الهيئات التي كانت نسبة الشكاوى المُحقة بشأنها



* أحد الأسباب للزيادة الملحوظة في نسبة الشكاوى المُحقة على الوزارة هو أنه في سنة 2021 انتقل قسم الحضانات النهارية والحضانات البيئية من وزارة الرفاه والخدمات الاجتماعية إلى وزارة الاقتصاد والصناعة. نسبة الشكاوى المُحقة المقدمة ضد القسم في سنة 2021 كانت 51.3%، وفي سنة 2020 50.6%

نتائج معالجة الشكاوى لعام ٢٠٢١

بلغت نسبة الشكاوى المحققة أو التي جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها من قبل المفوضية 43%.

الأثر المالي لقرارات المفوضية

في عام 2021 بدأت المفوضية بالإشارة في نظامها المحوسب إلى الأهمية المالية لقراراتها. قد يكون لمعالجة الشكاوى تأثيرات مادية، على سبيل المثال، كنتيجة لفحص الشكاوى قد تلغي السلطة العامة جزء من الدين أو تعوض المشتكي. عندما يكون هناك تأثير مادي للإصلاح على المشتكي أو على أشخاص آخرين، يُسجل في النظام المحوسب للمفوضية المبلغ الكامل الذي تلقاه المشتكي والأشخاص الآخرين في أعقاب الفحص.

توزيع الشكاوى

حسب مكان إقامة المشتكي

اللواءات التي كان فيها عدد الشكاوى لكل 10,000 نسمة هي الأكبر: لواء تل أبيب (17.74)، لواء يهودا والسامرة (16.27)، ولواء القدس (16.07).



في أعقاب فحص
539 شكاوى

في سنة 2021 حصل
المشتكون وأشخاص
آخرون تأثروا بقرارات
المفوضية على مبلغ
إجمالي بلغ نحو
1.66 مليون شاقل.



توزيع المشتكين جندرياً



فحص شكاوى بنظرة موسّعة



تركزت الشكاوى ضدّ وزارة المواصلات بالأساس في المواضيع التالية: صعوبة الحصول على شارة ووقوف لذوي الإعاقة، خلل في تخصيص امتحانات القيادة العملية (تست)، عدم وصول رخص قيادة، تأخير في الحصول على تصريح بخصوص الحالة الصحيّة للقيادة، خصم رسوم القيادة وعدم الردّ على الاستفسارات عبر الإنترنت أو الاستفسارات الهاتفية.

أمثلة:

تمّ رفض طلب مسنّ تمريريّ مقعد على كرسي ذي عجلات يعاني من الخرف (ديمنسيا) بالحصول على بطاقة لذوي الإعاقة المخصّصة لمعايقين على كرسي متحرك. تمّت الموافقة على طلبه بعد تدخل المفوضيّة، وحصل على شارة خاصّة ودائمة لذوي الإعاقة.

بسبب خطأ بشريّ تمّ إلغاء ما يقارب 1,000 دفعة من رسوم ترخيص المركبات المدفوعة على بطاقات الائتمان. توجّه اصحاب المركبات التي تمّ إلغاء دفع رسوم ترخيصها إلى مكتب الترخيص لاستفسار الذين المسجل على اسمهم. لكن لم يحصل المتوجّهون على ردّ من قسم المالية لمكتب الترخيص، ولم يكن الردّ الهاتفّي الذي حصلوا عليه كافٍ لحلّ الإشكاليّة.

عندما تتلقّى المفوضيّة عددًا كبيرًا من الشكاوى في موضوع معيّن، أو عندما يتكوّن لديها انطباع بشأن وجود مشكلة تتخطى الشأن الشخصي للمشتكي، تقوم بتوسيع وتعميق الفحص من أجل تصحيح العيوب والنواقص العامّة التي تستشفّ من الشكاوى.

فيما يلي عرض لشكاوى اختارت المفوضيّة أن تفحصها في العام 2021 من خلال "نظرة موسّعة":

مواضيع مركزية في شكاوى ضدّ وزارة المواصلات والأمان على الطرق

في عام 2021، تلقت المفوضيّة 1,767 رسالة شكوى ضدّ وزارة المواصلات والأمان على الطرق (وزارة المواصلات)، وأصبحت وزارة المواصلات في المكان الأوّل بين الهيئات المشتكى عليها لعام 2021، من حيث عدد الرسائل الواردة بشأنها.

987 من الشكاوى ضدّ وزارة المواصلات لعام 2021 تناولت مسألة الخدمة العامّة. وزارة المواصلات هي الهيئة التي عالجت المفوضيّة أكبر عدد من الشكاوى ضدها في مسألة الخدمة العامّة سنة 2021، وهكذا كانت أيضًا بين السّنات 2018-2020. معظم الشكاوى ضدّ وزارة المواصلات في هذا السياق كانت ضدّ مكتب الترخيص في الأساس. بالنسبة لـ 56% من مجموع الشكاوى ضدّ مكتب الترخيص وجدتها المفوضيّة محقّة أو جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتّخاذ قرار بشأنها.

عند فحص هذه الشكاوى حصلت المفوضية على شرح حول الأعطال التي أدت إلى حذف الدفعات وحول الخطوات التي سيتم اتخاذها لمعالجة الموضوع. لفتت المفوضية انتباه قسم المالية بخصوص طريقة الرد الذي وصل للمتوجهين، وأيضا حول أهمية إعلام الجهات الأخرى في وزارة المواصلات الذين تصلهم التوجهات وتحديد أساليب العمل الداخلية التي يتوجب على تلك الجهات العمل بموجبها من أجل تصليح الأعطال. في إطار متابعة المفوضية فقد أبلغها قسم المالية أنه عالج قضية شطب الديون لكل أصحاب المركبات الذين وصلتهم بلاغات خاطئة.

الخدمة في سلطة السكان والهجرة

في عام 2021، أطلعت المفوضية على 704 شكوى ضد سلطة السكان والهجرة (سلطة السكان). 443 من الشكاوى (63%) تناولت موضوع الخدمة العامة. سلطة السكان والهجرة وصلت المكان الثالث من بين الهيئات المشتكى عليها في عام 2021 من حيث عدد الشكاوى ضدها والتي فحصتها المفوضية. بالنسبة لـ 54.8% من مجموع الشكاوى ضد سلطة السكان لعام 2021 وجدتها المفوضية محقة أو جرت تسوية موضوعها دون حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها.

تركزت الشكاوى ضد سلطة السكان بالأساس في المواضيع التالية: خلل في التعامل مع الاستفسارات، خلل في مركز الخدمة القطري (3450*)، خلل في آليات تحديد المواعيد في مكاتب الاستقبال.

تبين بعد التحقيق الذي اجري في أعقاب توجهات متكررة من الجمهور، أن سياسة السلطة هي عدم الرد على توجهات الجمهور التي تذكر السلطة باتخاذ القرارات بطلبات معلقة، بسبب العبء الثقيل الناتج عن التوجهات العديدة للسلطة. نبهت المفوضية سلطة السكان وفقاً لقواعد

الإدارة السليمة يتوجب عليها الرد على جميع الاستفسارات المكتوبة بما في ذلك طلبات التذكير.

في أعقاب توجهات عديدة حول عدم توفر الرد في مركز الخدمة القطري، فحصت المفوضية توفر المركز عن طريق "زبون سري (متخفي)". تبين بعد الفحص أن مدة الانتظار قبل الرد طويلة جداً- من نصف الساعة حتى ساعة كاملة وفي بعض الأحيان أكثر من ذلك.

كما تم تلقي العديد من الشكاوى ضد خدمة تعيين المواعيد في مكاتب استقبال الجمهور لسلطة السكان. تدعى الشكاوى عدم وجود خدمة تعيين المواعيد عبر موقع أو تطبيق سلطة السكان في كثير من الأحيان رغم أنه صمم لجدولة المواعيد في مكاتب السلطة المتاحة في موعد قريب، ويتم تعيين المواعيد للأشهر البعيدة عن تاريخ طلب الموعد.

عرضت نتائج معالجة الشكاوى على المدير العام لسلطة السكان خلال جلسة عقدتها المفوضية معه في فبراير 2022. وأدرج المدير العام قائمة خطوات تتخذها السلطة حالياً بإمكانها تخفيف الضغط عن مكاتب السلطة الذي نتج في أعقاب أزمة الكورونا. تواصل المفوضية متابعة الخطوات بهدف تصليح الخلل.

توفير النقل (السفرات) للطلاب المستحقين لخدمة التربية الخاصة



ينص قانون النقل الآمن للأولاد والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة - 1994، على حق الطالب ذي الاحتياجات الخاصة بتوفير سفريات إلى المؤسسة التي يتعلم بها ورجوعاً إلى بيته برفقة بالغ. يسري هذا الحق على كل يوم دراسي في المؤسسة التعليمية، يشمل الفترة المضافة على السنة الدراسية.

حسب قانون التعليم الخاص - 1988، بالإمكان تمديد السنة الدراسية بفترة إضافية عن العام الدراسي المقرر في جميع الأطر التعليمية العادية. جاء في منشور المدير العام للتربية والتعليم (2- منشور المدير العام للتربية 34- 1، 2، "تمديد العام الدراسي- تفعيل برامج أطر التربية الخاصة خلال العطل) أن العطلة في أطر التعليم الخاص عبارة عن أسبوعين مركزين ابتداءً من منتصف أغسطس حتى منتصف سبتمبر، مع ابتداء العام الدراسي في أطر التعليم العادي. .

في قطاع المجتمع اليهودي الحريدي، يتم تحديد العام الدراسي حسب التقويم العبري وليس حسب التقويم الميلادي، وعلى ذلك، تستمر الدراسة أحياناً في هذا القطاع لمدة أسبوعين إضافيين حتى نهاية أغسطس. هذا على عكس التعليم العادي الذي يكون قد دخل فترة العطلة خلال هذا الوقت. بسبب الفروقات المذكورة نتج خلل في ممارسة حق النقل للطلاب اليهود الحريديم ذوي الاحتياجات الخاصة لمدة أسبوعين في نهاية أغسطس.

تلقت المفوضية بعض الشكاوى في الموضوع وعالجت الإشكالية بشكل عام، من خلال التوجه إلى وزارة التربية وطلب التوضيحات فيما يتعلق بالموضوع، وبشكل خاص وفردى، عن طريق الاتصال بالسلطات فيما يخص كل طالب. على سبيل المثال، توجهت المفوضية إلى بلدية حولون في أعقاب شكوى من أهل طالب يدرس في منطقة نفوذها لإيجاد حل لمشكلته. عثرت أم الطالب عن شركها الجزييل للمفوضية بعد معالجة الموضوع. في أعقاب فحص الشكاوى قررت وزارة التربية والتعليم أنه ابتداءً من العام الدراسي 2021 (3- من سبتمبر 2021 حتى اغسطس 2022) سيتم إلزام السلطات المحلية نقل الطلاب المقيمين في منطقة نفوذها إلى المؤسسات التربوية الموجودة تحت إشراف القطاع اليهودي الحريدي بشكل يلائم موعد العطلة الأعياد والمناسبات في المجتمع الحريدي.

شكاوى مختارة

السريع، وتكون أمام المعاقين إمكانية الاستئناف على القرار خلال 45 يومًا من تاريخ استلام الإشعار. وصلت المفوضيّة شكوى من شخص يدعي أن البريد السريع لم يصل إليه، وأن قسم التأهيل يرفض إرسال إشعارات بقراراته عبر البريد الإلكتروني. توجّهت المفوضيّة إلى قسم إعادة التأهيل وسألته لماذا يرفض إرسال إشعارات قرارات لجانه الطبيّة عبر البريد الإلكتروني إلى المعاقين. في أعقاب توجّه المفوضيّة قرّر قسم إعادة التأهيل أن يتيح إرسال الإشعارات إلى المعاقين عبر البريد الإلكتروني، وعرض القرار في المنطقة الشخصية الخاصّة للمعاقين في قسم التأهيل، إضافة على إرسال القرار عبر خدمة البريد السريع كما يقتضي القانون.

مثال على عدم تطابق الخدمة المتوفرة رقميًا للفئة السكانية التي لا تملك الوسائل الرقمية

تتيح بلدية اللد تقديم المستندات لغرض الحصول على خصم ضريبي فقط من خلال نظام "ماست" (النظام). وفقًا لإحدى المشتكيات، هي لا تملك وسائل تكنولوجيّة لتقديم المستندات عبر النظام، وعند وصولها إلى مكاتب البلدية لتتقدّم المستندات بشكل فعلي، رفضت البلدية قبول المستندات وأخبرتها أن الطريقة الوحيدة لتقديم المستندات هي النظام المحوسب.

أبلغت بلدية اللد المفوضيّة بقرارها من عام 2018 أن تقديم طلبات للحصول على خصم ضريبي سيتم عبر الإنترنت فقط. وأضافت البلدية أنه في حالات خاصة يساعد موظفو قسم الأرنونا السكان الذين لا

رقمنة

منذ عام 2018، تم إلزام الهيئات العامّة قانونيًا بإتاحة التّواصل الرّقميّ معها. الإلزام موجب بحسب قانون التّواصل الرّقمي مع الهيئات العامّة 2018. بسبب أزمة الكورونا تسارعت وتيرة عمليّة رقمنة الخدمات العامّة خلال العامين السّابقيين في إسرائيل، كما هو الحال في العديد من البلدان حول العالم. انعكس الأمر من خلال إمكانية إتاحة الاتصال الرّقمي مع الهيئات العامّة عن طريق مواقعهم وتطبيقاتهم الرسميّة، حيث أصبح بإمكان المواطن تقديم الطلبات والدفع مقابل الخدمات بوسائل رقميّة.

نتج عن هذه العملية، من بين أمور أخرى، نتيجتين متناقضتين، وفي أعقابهن تلتّم المفوضيّة (أ): شكوى عن عدم توفر الرّاحة في الاتصال مع السّلطات التي لم تتّم عملية الرّقمنة في مواقعها، (ب) شكوى من متوجهين ينتمون لشرائح سكانية تُعاني من مهارات ضعيفة في عالم الرّقمنة، واشتكت هذه الفئة من كثرة الرّقمنة في بعض السّلطات، ومن عدم توفر وسائل غير رقميّة في التّواصل مع الهيئات المطلوبة. وجدت المفوضيّة أن على السّلطات إتاحة استعمال وسائل تقليدية (أنا لوجيّة) ولقاءات وجاهيّة للفئة التي تحتاج ذلك.

مثال لرقمنة منقوصة

بحسب القانون، يرسل قسم إعادة تأهيل المعاقين في وزارة الدّفاع (قسم التأهيل) إشعارات قرارات لجانه الطبيّة عن طريق خدمة البريد



الأثر المالي
على المشتكي



تصحيح
عيب عام

ضريبة الشراء المخفضة للأشخاص ذوي الإعاقة العامة

قام مشتكي يعاني من إعاقة بنسبة 72% بسبب شلل في ساقيه، بشراء شقة مع زوجته وهي شقته الوحيدة. حسب نظام الضرائب العقارية (تحسين، شراء وبيع) (ضريبة شراء) - 1974 (القانون)، حسب القانون قد يحق لمعاك اشترى شقة سكنية تخفيض من ضريبة الشراء بنسبة 0.5% من قيمة الشقة، يتم تحديد حق المعاق في التخفيض حسب درجة الإعاقة.

تمحورت شكوى المشتكي حول إلزامه بدفع ضريبة شراء بقيمتها الكاملة من قبل سلطة الضرائب الإسرائيلية حسب درجة الضريبة المقررة في قانون ضريبة الأراضي (تحسين وشراء) وليس بضريبة بنسبة 0.5% فقط، التي يستحقها بسبب إعاقته.

يستطيعون تقديم الطلبات بأنفسهم في إدخال الطلبات إلى النظام المحوسب. لكن تبين من خلال مراجعة منشورات البلدية عدم ذكر إمكانية الحصول على هذه المساعدة من موظفي قسم الأرئونا في المنشور.

توجهت المفوضية إلى البلدية وطلبت منها مراجعة المنشورات والمعلومات التي قدمتها للسكان لإبلاغهم عن طريقة تقديم الطلبات للحصول على خصم ضريبي، ونبهتهم لأحكام القانون وتعليمات المستشار القضائي للحكومة. في أعقاب ذلك أضافت البلدية في كتيب المعلومات للسكان ملاحظة عن إمكانية تسليم طلبات الخصم الضريبي فعلياً في قسم الإيرادات.

المدفوعات الإلزامية، المنح والمخصّصات

حوالي 17% من الشكاوى التي تتلقاها المفوضية كل عام تتعلق بشؤون مالية، ويمكن تقسيمها إلى موضوعين رئيسيين: الأول، المدفوعات التي يتوجب على المواطن دفعها للسلطات الحكومية والهيئات العامة المختلفة، الثاني، مستحقات المواطنين التي يتوجب على الدولة دفعها.

تتمحور الشكاوى من فئة الموضوع الأول بشكل أساسي حول شرعية طلب الدفء، عدم منح خصومات أو إعفاءات من المدفوعات الإلزامية، أو رفض استرداد المدفوعات الزائدة عن المبلغ المطلوب. تتعلق الشكاوى من الفئة الثانية بشكل رئيسي بمسألة عدم دفع المخصّصات أو المنح للمستحقين أو دفع بشكل جزئي وعدم استرداد الدفء الزائد عن المبلغ المطلوب من المخصّصات والمنح.

الرّفاه الاجتماعيّ

في عام 1991، صادقت دولة إسرائيل على الميثاق الدوليّ الخاصّ بالحقوق الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية. ينصّ البند 11 من الميثاق على "اعتراف الدول التي تشكل طرفاً بالاتفاقية، بحقّ كلّ شخص في مستوى معيشيّ يليق به وبعائلته، يشمل المأكل والملبس والسكن المناسب، وتحسين مستمر لظروفه".

تتمحور الشكاوى في مسألة الرّفاه الاجتماعيّ حول رفض طلبات الإعانة المادية للحالات المعوزة، خلل وعيوب في إسكان البالغين، أبناء الشبيبة والأطفال في أطر خارج المنزل (مدارس داخلية، مساكن للمسنين، عائلات حاضنة)، على خدمة غير لائقة عند الاستفسار من قبل أقسام الخدمات الاجتماعية، مساعدة المكفوفين وأمور أخرى.



في أعقاب توجه المفوضية أبلغتها سلطة الضرائب أنّ المشتكي قدّم وثائق تدل على إعاقة بنسبة 72% فقط، بينما يستحقّ تخفيض ضريبة الشراء فقط من وصلت إعاقته إلى نسبة 100%.

لفتت المفوضية انتباه سلطة الضرائب، أنّ إعاقة المشتكي تقرّرت بسبب شلل في ساقيه، وحسب القانون تقرّر منح التخفيض لمن لديه إعاقة كهذه (4- بند 1(5)(ب)) بنسبة 50% وما فوق، وليس لمن لديه نسبة 100% فقط. في أعقاب ذلك راجعت سلطة الضرائب الوثائق التي قدّمتها المشتكي، وبعد أن تبين من الوثائق أنّ إعاقة المشتكي تعود إلى الشلل في ساقيه، منحتة تخفيض ضريبة الشراء بنسبة 0.5% فقط.

في أعقاب الاستفسار وضّحت سلطة الضرائب تعليماتها بخصوص تخفيض ضريبة الشراء للمعاقين.

ومع ذلك لجأت المشتكية إلى المفوضية مرة أخرى، واشتكت أنه يتعين عليها دفع مبلغ 1800 شافل شهرياً رسوم مكوث الطفلين في المدرسة الداخلية دون أي مساعدة، هي غير قادرة علي سداد المبلغ. بعد تدخل المفوضية أحال القسم الموضوع للمناقشة أمام لجنة الاستثناءات في مكتب الرفاه الاجتماعي. بمساعدة ووساطة المفوضية قُدمت المشتكية الوثائق التي تفصل وضعها إلى مكتب الرفاه الاجتماعي، وبعد أن فحصت اللجنة الوثائق قرّرت تخفيض المبلغ الشهري إلى 300 شافل.



الأثر المالي
على المشتكي

مساعدة في شراء ملابس لعائلة مع بالغ (18) وحيد

ادّعى صاحب الشكاوى أنه لم يتلقَ مساعدة لشراء ملابس من بلدية طمرة رغم وضعه الماديّ. صرّحت البلدية أنه وفقاً لقانون العمل الاجتماعيّ تستحقّ المساعدة عائلات مع طفل واحد في سنّ أقل من 18 فقط، وبينما يعيش المشتكي بمفرده. اتّضح بعد استفسار المفوضية أنّ بالغ وحيد فوق الـ 18 يعدّ وحدة أسريّة حسب القانون، لهذا يستحقّ المشتكي دعماً مادياً. وفي أعقاب استفسار ومعالجة المفوضية تمّ الاعتراف بحقّ المشتكي بالمساعدة.



الأثر المالي
على المشتكي

بعد رفض طلبها- تمّ نقل طفلي المشتكية إلى مدرسة داخلية، وحصلت علي خصم كبير على الرّسوم الدّراسيّة

المشتكية امرأة مطلّقة من المجتمع العربيّ، ادّعت أنّها تربّي طفلين بأعمار الرّابعة والخامسة لوحدها، وهي في ضائقة ماديّة عائليّة وعاطفيّة. حسب ادّعاؤها رفض قسم الدّمج الاجتماعيّ في بلدية اللد (القسم) نقل طفليها إلى المدرسة الداخلية التي نشأت بها والتي تعتمد عليها.

كشفت تحقيق المفوضية أنّ بلدية اللد حاولت إلحاق الطفلين بالمدرسة المطلوبة، لكنّ تمّ رفض الطلب من قبل خدمة الرفاه الاجتماعيّ وفضّلوا وضع الطفلين في إطار عائلة حاضنة بسبب صغر سنّهم، ولعدّة شهور لم تجد خدمة الرفاه إطار ملائم. استمرت المفوضية في التّواصل مع السّلطات المختصة، إلى أن تقرّر نقل الطفلين إلى مدرسة داخلية بناءً على طلب المشتكية.

الإسكان العام

في كل عام تصل إلى المفوضية شكاوى بشأن موضوع الإسكان العام. تدور الشكاوى حول طلب الحصول على شقق تابعة لمنظومة الإسكان العام، أو تبديل شقق تابعة لمنظومة الإسكان العام، وحول مدة الانتظار للحصول على شقة، صيانة الشقق والمساعدة في تسديد أيجار الشقة.

في إطار فحص تلك الشكاوى عملت المفوضية على تحصيل حقوق المشتكين، من خلال التوجه المباشر إلى وزارة البناء والإسكان (وزارة الإسكان) وللشركات التي توجر هذه الشقق. يؤدي التعاون مع هذه الجهات إلى فحص أسرع وتقديم المساعدة المثلى للسكان المحتاجين.



الأثر المالي
على المشتكي

تضررت شقة المشتكية بسبب أعمال الجار - وحصلت علي مساعدة كبيرة في تسديد أجر الشقة لتتمكن من الانتقال إلى شقة أخرى

المشتكية أمٌ وحيدة لثلاثة أطفال، تعيش في شقة تابعة لمنظومة الإسكان العام، تدير الشقة شركة عميدار للإسكان- الشركة القطرية للإسكان في إسرائيل م.ض (عميدار).

تسببت الترميمات التي قام بها الجار في حدوث تسريبات شديدة في شقة المشتكية، انتقلت إلى شقة بديلة خصصتها لها عميدار. رجعت المشتكية إلى شقتها بعد أن أتم الجار عملية الترميمات، لكن المياه غمرت شقتها مرة أخرى، رفضت وزارة الإسكان وعميدار طلب المشتكية بالانتقال إلى شقة بديلة.

توجهت المشتكية إلى المفوضية عن طريق عاملة اجتماعية جماهيرية من مركز استنفاد الحقوق في بلدية القدس (مكتب العمل الاجتماعي) في طلب المساعدة لها ولأطفالها.





”

"يهمني أن أشارككم تجربة المرافقة الاستثنائية التي قدّمتها المحاميّة الرائعة. أقدّر جدًّا اهتمامك المهنيّ والمتفاني بزبونتنا التي مرّت بظروف عاطفيّة صعبة حتى وصولها إلى النهاية السعيدة بعدما حقّقت هدفها وحصلت على مصادقة لتبديل الشّقة. على طول الطّريق قدمتي لنا خدمة رائعة وعلاقة شخصيّة وطبيّة، كنت صبورًا ومتفهمًا لشعور الآخرين بشكل استثنائيّ! تابعي عملك البطوليّ واصنعي الخير في العالم"

تمّ فحص الشّكوى بالتّعاون الكامل مع شركة عميدار، وزارة الإسكان، والعاملة الاجتماعيّة. أجرت عميدار إصلاحات جزئيّة في شقة المشتكية، وتواصلت مع الجار في محاولة لحثّه على إتمام التّرميمات في شقته. بعد عدم نجاح الأمر، رفّعت شركة عميدار دعوى قضائيّة ضدّ الجار، لكن رغم جميع المحاولات لم يتممّ الجار الإصلاحات.

في أعقاب توجّهات المفوضيّة، وبعد أن بيّن مهندس شركة عميدار أن شقة المشتكية غير صالحة للسكن، عقدت وزارة الإسكان جلسة مستعجلة بشأن طلب المشتكية للانتقال إلى شقة ثابتة، تمّ المصادقة على الطّلب. نظرًا لطول مدّة الانتظار من أجل الحصول على شقة تابعة لنظام الإسكان العامّ، اقترحت الوزارة على المشتكية استئجار شقة من القطاع الخاص وأن تحصل على مساعدة ماديّة كبيرة في أيجار الشّقة إلى أن يحين دورها في الحصول على شقة تابعة لمنظومة الإسكان العامّ. تحصل المشتكية اليوم على مساعدة كبيرة من الوزارة وتنتظر دورها للحصول على شقة.

كتبت العاملة الاجتماعيّة كلمة شكر بعد الانتهاء من معالجة الشّكوى:

حقوق الفرد

حماية حقوق الفرد، ولا سيما حقوق الأفراد المنتمين إلى الفئة السكانية الأكثر عرضة للأذى في المجتمع، تشكل مكوناً أساسياً في عمل المفوضية. تفحص المفوضية طرق عمل الهيئات المشتكى عليها، وأيضاً تفحص محافظة تلك الهيئات على حقوق الفرد وتطبيقها للمعايير الدستورية والقانونية المتعلقة بهذه الحقوق.



حل بالوساطة

حذف تعليقات لأشخاص على مواقع التواصل الاجتماعي كانوا قد علقوا على صفحات لهيئات وشخصيات عامة ومنع وصولهم إلى تلك الحسابات

منذ عام 2016، تحقّق المفوضية في شكاوى متعلّقة بانتهاك حرّية التعبير في أعقاب حذف تعليقات من الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي التابع للهيئات والشخصيات العامة. فيما يلي مثال على شكوى في هذا الشأن تمّ حلها بالوساطة. عقب المشتكى على منشور (بوست) نُشر على صفحة الفيسبوك التابعة لرئيس بلدية البلدة التي يقيم بها.

كتب المشتكى أنّ على رئيس البلدية الاعتذار من السكان عن نتائج تحقيق صحفي تناول بشكل أساسي مخالفات بناء في أملاك رئيس البلدية وأقربائه. في أعقاب هذا التقدّ حُذفت جميع تعليقات المشتكى، وتمّ حظر وصوله إلى صفحة الرئيس على الفيسبوك بشكل دائم.

بعد الحصول على موافقة الأطراف على الوساطة، عقدت المفوضية اجتماعاً بمشاركة المشتكى ومدوّبي البلدية. خلال الاجتماع ادّعى المشتكى أنّ الصفحة المذكورة هي صفحة رئيس البلدية الرسمية على الفيسبوك، والمنشورات على الصفحة تمّ نشرها من قبل رئيس البلدية بحكم وظيفته. وادّعى المشتكى أيضاً أنّ تعليقه على المنشور المذكور كان تعبيراً عن رأيه بشكل موضوعي وبأسلوب لبق. أشار مندوبو البلدية أنه بعد الحادثة المذكورة نشرت البلدية تعليمات بشأن قواعد الحوار السليم على مواقع التواصل الاجتماعي، والتي بموجبها ستتعرف البلدية في تعاملها مع الموضوع بشكل تدريجي: في المرحلة الأولى، كتحذير، ستحذف البلدية التعليقات غير اللائقة، وفي المرحلة الثانية إذا استمرت التعليقات غير اللائقة، سيحظر وصول المخالف للتعليمات إلى الصفحة الرسمية لمدة ثلاثة أشهر. كما وأشار مندوبو البلدية إلى أنّ التحقيق الصحفي حول رئيس البلدية غير دقيق، وعلى المشتكى أن يتأكد من صحة المعلومات من خلال التواصل مع البلدية وفقاً لقانون حرّية المعلومات 1998 قبل نشر التعليقات.

وتمّ الاتفاق في اجتماع الوساطة على أن تعمل البلدية وفق أحكام النظام الداخلي الذي نُشر، وتزيل حظر المشتكى من صفحة رئيس البلدية على الفيسبوك. وأيضاً اتفق الأطراف على أنه بإمكان المشتكى التوجّه إلى القسم القانوني للبلدية عندما تكون لديه أسئلة بالنسبة لقوانين النشر والحوار السليم على مواقع التواصل.



كلمة ثناء

إصلاح خطر بمدة قصيرة في أعقاب تدخل المفوضية

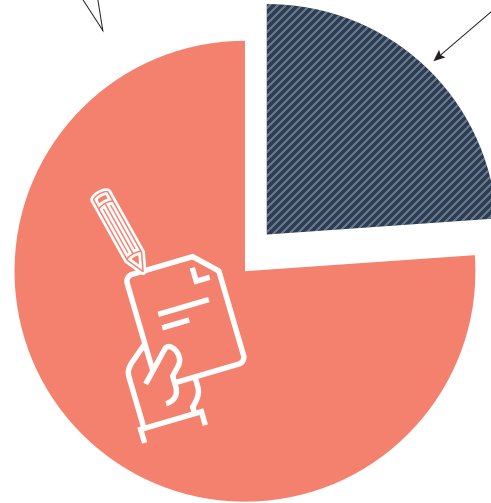
المشتكي من سكان بلدة سخنين، في مكان عام بالقرب من منزله حُفرت حفرة عميقة، جذبت الحفرة إليها الرّواحف والجرذان، حسب ادّعاء المشتكي، الحفرة تشكل خطر صحيّ، لكنّ بلدية سخنين لم تعالج الخطر. في أعقاب طلب المفوضية اتّخذت بلدية سخنين الإجراءات اللازمة لردم الحفرة، وقامت برش المبيدات الحشرية لمكافحة الخطر.

يعدّ الإجراء الفوريّ من البلدية لإصلاح الخطر بعد توجه المفوضية أمراً تستحق عليه الثناء.

الحكم المحلي

في عام 2021، تلقت المفوضية 4,718 شكوى ضدّ السلطات المحليّة، ويشكّل مجموع الشكاوى نسبة 24% من مجموع الشكاوى ضدّ جميع الهيئات المشتكى عليها التي تلقتها المفوضية في نفس العام.

24% من مجمل الشكاوى



حقوق العمّال



كلمة ثناء



الأثر المالي
على المشتكى



تصحيح
عيب عام

بما أنّ وزارة التّعليم هي المسؤولة عن خسارة المشتكية لمستحقّات إصابة العمل من التّأمين الوطني، فبالتالي توجّهت المشتكية إلى الوزارة وطلبت استرداد أيام المرضيّة التي خصمتها الوزارة كنتيجة من الحادث، لكنّ الوزارة رفضت طلبها.

ردّاً على توجّه المفوضيّة، أبلغتها وزارة التّعليم أنّها اكتشفت بعد الفحص واجبها كصاحبة العمل بتقديم الدّعوة القضائيّة عن العمّال إلى التّأمين الوطني عند وقوع إصابة عمل. وأضافت وزارة التّعليم أنّها ستفحص موضوع كيفيّة التبليغ عن حوادث العمل مع التّأمين الوطني. وأرسلت الوزارة إلى المفوضيّة أنّها ستعيد للمشتكية أيام المرضيّة التي استغلّتها في أعقاب حادث العمل.

كاشفو الفساد

في عام 2021، احتفت المفوضيّة بمرور 40 عامّاً على تعديل قانون مراقب الدّولة، الذي يفوّض المفوض بالتحقيق في شكاوى من موظّفي القطاع العامّ الذين كشفوا حالات فساد وحمايتهم من التّضييق عليهم أو أيّ ضرر قد يلحق بهم كإقالتهم من العمل.

في السّنوات الأربعة التي انقضت منذ تعديل القانون، فحصت المفوضيّة مئات الشكاوى من موظّفين طلبوا حماية المفوض خوفاً من الإضرار في حقوقهم في أعقاب تبليغهم عن وقوع فساد في الهيئات التي يعملون بها. منح المفوض للعديد من الموظفين أوامر حماية دائمة أو مؤقتة، بل ومنح أيضاً مصادقة على قرارات بشأن اتّفاقات عمل بين الموظفين والمشغلين، لتسوية النزاع الذي حصل.

تأخّرت وزارة التّربيّة والتّعليم في الإبلاغ عن حادث عمل مع معلّمة- وستعيد لها أيام المرضيّة التي اضطرتت إلى استغلالها

المشتكية معلّمة، تعرّضت لحادث عمل في مارس 2017. بعد مدّة قصيرة قدّمت المشتكية إلى وزارة التّربية والتّعليم استمارة تبليغ متضرّر في مكان العمل إلى مؤسسة التّأمين الوطني. في مايو عام 2018، تبين للمشتكية أنّ وزارة التّعليم لم ترسل التقرير حسب الطلب إلى التّأمين الوطني. طلبت المشتكية من الوزارة تصحيح الخطأ، كي تستطيع الحصول على مستحقّات الإصابة بالعمل. طلب من المشتكية تعبئة استمارة التبليغ مرة أخرى، وفي أعقاب ذلك اعترف التّأمين الوطني بالحادث كإصابة عمل. لكن بسبب مرور عام على وقوع الحادث، لم يدفع للمشتكية مستحقّات إصابة العمل عن فترة الغياب عن عملها.

يعرض موقع مكتب مراقب الدولة ومفوض شكاوى الجمهور التفاصيل والشروط من أجل الحصول على أمر حماية، معنى الحصول عليه والعواقب الناجمة عن خرقه.

في سنة 2021 قُدمت 41 شكوى من موظفين ادعوا أن رؤساءهم أضروا بحقوقهم لأنهم كشفوا أعمال فساد (مُشتكون)، مقارنة بـ 53 شكوى سنة 2020.

في سنة 2021 تم الانتهاء من علاج 45 شكوى (في سنة 2020 - 52). بالنسبة لـ 10 منها لم يبدأ الفحص أو لم ينته لأسباب مختلفة، منها مثلاً، عدم وجود صلاحية لفحصها (على سبيل المثال، لأن الأمر يُنظر في المحكمة أو لأن الشكوى قُدمت ضد هيئة لا تخضع لصلاحية المفوض)؛ حصل 3 مُشتكون على أوامر حماية مؤقتة من المفوض؛ في حالتين، أقر المفوض بقرار رسمي الاتفاق الذي توصلت إليه الأطراف، وبالنسبة لـ 6 شكاوى تم حل موضوع الشكوى بعد تدخل المفوضية. كما وتمت معالجة 8 شكاوى جرّاء تدخل مفوض شكاوى الجمهور؛ وتم وقف فحص 14 شكوى إضافية لأسباب تخص المُشتكي، مثل إبطال الشكوى أو تقديم طلب لتأجيل الفحص؛ بالنسبة لبقية الشكاوى- فقد تم الانتهاء من فحصها لأسباب أخرى أو بعد أن تقرر أنها غير مُحقة.



تفاصيل الاتصال بمكاتب مفوضية شكاوى الجمهور

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: 03-6843560،
فاكس: 03-6851512
ombudsman@mevaker.gov.il

القدس

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

اللد

جادة هتسيونوت 1، مغدال كيسار
ص.ب. 727، اللد
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 الكتروني لتقديم شكاوى للمفوضية:
Ombudsman@mevaker.gov.il

شارع مٲكبر همدينا 2؁ كرياء هليؤوم؁
ص.ب. 1081؁ القدس 9101001
هاتف رقم: 02-6665000 | فاكس: 02-6665204