



فاعلية وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية من منظور المواطن

سلسلة تقارير رقم 197



2021



دراسة حول:
فاعلية وحدات ودوائر الشكاوى
في الأجهزة الأمنية من منظور المواطنين

تشرين ثاني
2021



AMAN
Transparency Palestine



يتقدم ائتلاف أمان والمنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن بالشكر الجزيل لمركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية لتنفيذه استطلاعي الرأي الخاصين بدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وللباحث علاء لحلو لإعداده الجزء الخاص بواقع وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية. وللدكتور عزمي الشعبي وفريق العمل في ائتلاف أمان لإشرافهم ومراجعتهم وتحريرهم للدراسة.

جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2021. فاعلية وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية من منظور المواطنين. رام الله- فلسطين.

إنّ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) قد بذل جهوداً في التحقق من المعلومات الواردة في هذه الدراسة، ولا يتحمل أيّ مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف الدراسة بعد نشرها.

المحتويات

4	مقدمة
5	القسم الأول: واقع عمل وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية
26	القسم الثاني: انطباعات المواطنين ومعرفتهم بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية "الضفة الغربية"
49	القسم الثالث: رأي المواطنين بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية من خلال تجاربهم خلال الأعوام 2017 – 2019 "الضفة الغربية"

يعتبر حق الإنسان في تقديم الشكاوى والعرائض من الحقوق الأساسية التي تضمنها القانون الأساسي الفلسطيني، والتي كفلتها العديد من المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، وتشكل الشكاوى وتقديم العرائض أحد أركان المساءلة على أعمال السلطات العامة بما فيها الأجهزة الأمنية. كما تعدّ من الوسائل الهامة لإسماع صوت المواطنين للمسؤولين والإدارات العامة في المؤسسة، ويمكن بواسطتها التعرف على مدى التزام الجهات المسؤولة، بتقديم الخدمات العامة بكفاءة وإنصاف ودون تمييز، باعتبارها وسيلة هامة لحماية حقوق الإنسان من أيّ تعسف أو تجاوز من قبل المسؤولين بما فيهم ضباط الأجهزة الأمنية وأفرادها.

تتبع أهمية إنشاء نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية المختلفة من كونه منصة عامة لمعالجة المظالم والانتهاكات التي تمس حقوق الإنسان من قبل بعض سلطات إنفاذ القانون، وتساهم في مساعدة المسؤولين للتعرف على أوجه القصور الإدارية والعملية، وتحقيق الإنصاف للمواطنين المشتكين. كما يؤدي إنشاء هذا النظام إلى تقليل الفجوات بين الأجهزة الأمنية والمواطنين وازدياد ثقة المواطن بها.

بدأ العمل على استحداث وحدات الشكاوى في مؤسسات السلطة الفلسطينية عام 2003 حيث تم إصدار نظام الشكاوى من قبل مجلس الوزراء في عام 2005 وتم تعديله في عامي 2009 و2016.

تأتي هذه الدراسة في إطار سعي الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) لتقييم عمل وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية، باعتبارها أحد أركان نظام المساءلة، وأداة مباشرة للوصول لوسائل إنصاف المواطنين.

هذه الدراسة تستهدف أيضاً التعرف على مدى رضا وانطباعات وآراء المواطنين حول أداء عمل دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية، والتعرف على تجربة المواطنين ممن لديهم تجربة شخصية أي الذين توجهوا لدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية وتقدموا بشكاوى، وقياس مدى الرضا عن عمل آليات معالجة الشكاوى، وتحديد نقاط الضعف والقوة فيها وتقديم توصيات محددة لتطوير آليات عملها وآليات التعامل مع الشكاوى.

يركز هذا القسم على تشخيص أهم التحديات التي تعيق تطوير عمل هذه الدوائر والوحدات، وتحديد نقاط الضعف والقوة فيها وتقديم توصيات محددة لتطوير آليات عملها.

سيتم هذا التقرير منهجاً يقوم على الوصف والتحليل لدراسة تطوير عمل وحدات الشكاوى بالاستعانة بأساليب جمع المعلومات، كالملاحظة والمقابلة والاستبيان، التي جاءت بعد مراجعة ما يلي:

- نظام الشكاوى لعام 2016.
- تقارير الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء - السنوات السابقة.
- مراجعة تقارير رقابية.
- مقابلة القائمين على إدارات الشكاوى في الأجهزة الأمنية المختلفة.
- استطلاع خاص للرأي العام أجراه ائتلاف أمان لغايات هذه الدراسة خلال الفترة ما بين 24 شباط - 2 آذار 2021، وبلغ حجم العينة فيه 1000 فردٍ ممن تزيد أعمارهم عن 18 عاماً، ممثلة المدن والقرى والبلدات والمخيمات من كافة المحافظات في الضفة الغربية، حيث أجريت المقابلات من خلال الاتصالات الهاتفية.

الإطار القانوني لوحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية ووزارة الداخلية

تشكل القوانين الناظمة لعمل الأجهزة الأمنية وخاصة قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية مرجعاً لدراسة جميع ما يتعلق بالأجهزة الأمنية وخدماتها، كما يشكل نظام الشكاوى المعمول به في مؤسسات السلطة الفلسطينية ركيزة أخرى لموضوع الدراسة التي تعتمد على مصادر مختلفة منها:

أ) القوانين الناظمة لعمل الأجهزة الأمنية

تستند وحدات الشكاوى في عملها إلى مجموعة من القوانين التي أقرها المشرع الفلسطيني لتنظيم عمل المؤسسة الأمنية، وهذه القوانين هي:

- قانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لسنة 2005.
- قانون الدفاع المدني رقم (3) لسنة 1998.
- قانون المخابرات العامة رقم (17) لسنة 2005.
- قرار بقانون بشأن الأمن الوقائي رقم (11) لسنة 2007.
- قرار بقانون بشأن الضابطة الجمركية رقم (2) لسنة 2016.
- قرار بقانون بشأن الشرطة رقم (23) لسنة 2017.
- قرار بقانون بشأن الهيئة القضائية لقوى الأمن رقم (2) لسنة 2018.

خلت معظم القوانين السابقة من نصوص صريحة تتعلق بإنشاء وحدات للشكاوى داخل الهيئات الأمنية المختلفة، باستثناء القرار بقانون الخاص بالشرطة الذي نصت فيه المادة رقم (16) على إنشاء "دائرة المظالم وحقوق الإنسان: تختص بمهمة تلقي شكاوى وتظلمات المواطنين وعناصر الشرطة فيما يتعلق بالشأن الشرطي، ومتابعتها والتحقيق بشأنها، وإحالتها مع التوصيات إلى المدير العام" كإحدى الوحدات التنظيمية في المديرية العامة.

ب) نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016

أقرت الحكومة الفلسطينية إنشاء وحدات الشكاوى في العام 2003، حيث أصدر مجلس الوزراء قراراً بإنشاء وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء وإلزام مؤسسات السلطة بإنشاء وحدات الشكاوى في هيكلاتها. وفي العام 2016 ألغى مجلس الوزراء نظام الشكاوى القديم واستبدله بنظام الشكاوى رقم 16 لسنة 2016.

تعمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية وفقاً لنظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016 ودليل الإجراءات الخاص به، وفقاً لمضمون المادة رقم (1) في النظام باعتبار أن الدائرة الحكومية تعني: أي وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أي جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة أو الملحقة بها، الأمر الذي ينطبق على الأجهزة الأمنية كافة كونها مؤسسات عامة تتلقى موازنتها من الموازنة العامة للسلطة.

عالجت مواد دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى في المادة رقم (17) إجراءات الشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها عبر النظام المركزي المحوسب للشكاوى. فيما تناولت المادة رقم (18) إجراءات الشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها من خارج النظام المركزي المحوسب للشكاوى، وأوصت المادة (19) بضرورة مراعاة بعض الأحكام في شكاوى الأجهزة الأمنية ومنتسبيها. وألزمت المادة (23) البند (2) وحدات أو أقسام الشكاوى في الدوائر والمؤسسات الحكومية والمحافظات والأجهزة الأمنية بتقديم تقاريرها السنوية وإرسالها للأمين العام خلال أسبوعين من مخاطبة الأمين العام للوزير المختص أو مستشار الرئيس لشؤون المحافظات أو رؤساء الأجهزة الأمنية².

¹ تم إعداد هذا القسم بالتعاون مع الباحث علاء حلوح الذي تعاقد معه ائتلاف أمان لهذا الغرض.
² الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، 2018، فاعلية نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية، رام الله، ص 6.

الإطار المؤسسي لوحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية ووزارة الداخلية

تم إنشاء وحدات وإدارات عامة للشكاوى في مختلف الأجهزة الأمنية ووزارة الداخلية، وتتبع هذه الإدارات والوحدات مدير عام الجهاز بشكل مباشر أو غير مباشر. وهي على النحو التالي:

- **وزارة الداخلية:** يوجد بها وحدة شكاوى تتبع للوزير مباشرة، فيما تتبع هذه الوحدة فنياً للإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء، وتضم الوحدة دائرتين هما الشكاوى والتنسيق والمتابعة، ومن الخدمات التي تقدمها الوحدة استقبال ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بأداء الوزارة وموظفيها³، وحسب القانون هناك عدد من الأجهزة الأمنية (جهاز الشرطة، والأمن الوقائي، والدفاع المدني) تتبع وزارة الداخلية.
- **جهاز المخابرات العامة:** إدارة الشكاوى إدارة مركزية من إدارات الجهاز تتبع لرئيس الجهاز، وكانت سابقاً تتبع المراقب العام للجهاز، وتتلقى الشكاوى من خلال المواطنين بشكل مباشر بحضور صاحب الشكاوى أو من يوكله، أو من خلال المؤسسات الحكومية أو من خلال مؤسسات المجتمع المدني المختلفة أو الإعلام⁴.
- **جهاز الشرطة:** توجد في جهاز الشرطة إدارتان تعنيان بالشكاوى، الأولى إدارة المطالم وحقوق الإنسان ومهمتها الأساسية متابعة شكاوى المواطنين عن أيّة تجاوزات من قبل عناصر الشرطة، وتشكلت في عام 2009⁵، والثانية إدارة الأمن الداخلي التي يقع ضمن صلاحياتها قبول استفسارات المواطنين واعتراضاتهم وشكاواهم سواء على أداء جهاز الشرطة بشكل عام، أو على ضابط أو فرد من أفراد الجهاز⁶.
- **جهاز الأمن الوقائي:** توجد إدارة عامة للشكاوى وهي إدارة مستحدثة في الجهاز وتتبع مدير عام الجهاز، وهي تتلقى الشكاوى من المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني⁷.
- **جهاز الاستخبارات العسكرية:** تتبع إدارة الشكاوى لمدير عام الجهاز، وهي تتلقى الشكاوى على أفراد جهاز الاستخبارات العسكرية وأفراد الأجهزة الأمنية الأخرى كونها تعتبر الضابطة العادلة لقوات الأمن الفلسطينية بناءً على القرار بقانون رقم (34) لسنة 2014⁸. كما نص قانون أصول المحاكمات الجزائية لعام 1979 على إعطاء ضباط وضباط صف الاستخبارات العسكرية والشرطة العسكرية صفة الضابطة القضائية في المادة (12/أ، ب)، وقد جرى العرف العسكري على متابعة الشرطة العسكرية للمخالفات الانضباطية، في حين تتولى الاستخبارات العسكرية ومنذ قيام السلطة الفلسطينية المخالفات والجرائم (جنحاً وجنايات) التي يرتكبها منتسبو قوى الأمن الفلسطينية من أيّ اعتداء أو اختراق داخلي أو خارجي. وتطبيقاً لذلك صدر قرار وزير الداخلية لعام 2007 بتكليف جهاز الاستخبارات العسكرية بمتابعة الجرائم التي يرتكبها منتسبو قوى الأمن الفلسطيني⁹.
- **جهاز الدفاع المدني:** تتبع وحدة الشكاوى في الدفاع المدني للإدارة العامة للأمن والحماية، وتتلقى الشكاوى من المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.
- **جهاز الضابطة الجمركية:** يتبع قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية لمدير عام الرقابة الداخلية والأمن في الجهاز، ويتلقى الشكاوى من المواطنين والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.

يُلاحظ أنّ جميع إدارات ووحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية المختلفة موجودة في مقرّات الأجهزة الأمنية الرئيسية، ويتم التواصل بينها وبين المديرية، حيث يستطيع المواطن تقديم الشكاوى في مديرية الجهاز لدى الجهة المختصة في المديرية، التي تقوم برفعها لمدير عام الجهاز. كما يختلف عنوان تقديم الشكاوى من جهاز إلى آخر في المديرية، ففي جهاز الأمن الوقائي يوجد في كلّ مديرية موظف مفروز لوحدة الشكاوى. أما في جهاز الشرطة فيتم تقديم الشكاوى لدائرة الأمن الداخلي، كذلك الحال في جهاز المخابرات العامة حيث يتم تقديم الشكاوى لدائرة الشكاوى في المديرية، وفي الضابطة الجمركية يتم تقديمها لأمن المديرية، وفي الأجهزة الأخرى هناك عناوين أخرى يتم فيها تقديم الشكاوى¹⁰.

3 موقع وزارة الداخلية <https://www.moi.pna.ps/Departments/complaints>

4 مقابلة مع العقيد باسم معالي مدير إدارة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2021/3/14.

5 موقع الشرطة الفلسطينية - إدارة المطالم وحقوق الإنسان <https://www.palpolice.ps/specialized-departments/212248.html>

6 موقع الشرطة الفلسطينية - إدارة الأمن الداخلي <https://www.palpolice.ps/specialized-departments/212284.html>

7 مقابلة تليفونية مع الدكتور محمود صنع الله مدير دائرة الشكاوى في جهاز الأمن الوقائي بتاريخ 2021/3/9.

8 موقع الاستخبارات العسكرية الفلسطينية http://www.pmi.pna.ps/pmia/pmia/?page_id=8

9 نعمان نعيم فنون. الضابطة القضائية العسكرية في ظل القانون العسكري لعام 1979 الصادر عن منظمة التحرير الفلسطينية

<http://file:///C:/Users/DELL/Desktop/الرقابة%20على%20الأمن/الضابطة%20القضائية.html>

10 الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2018، فاعلية نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية، مصدر سبق ذكره، ص 8.

◀ جدول رقم (1) لمحة عامة عن الآليات الموجودة لمعالجة الشكاوى في المؤسسة الأمنية¹¹

المؤسسة	القانون الذي يحكم عمل المؤسسة	المرجعية القانونية لمعالجة الشكاوى	آلية معالجة الشكاوى	نطاق عمل الدائرة	الصلاحيات	الشخص المسؤول	المرجعية
المخابرات العامة (إدارة الشكاوى)	(1) قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم 8 لسنة 2005. (2) قانون المخابرات العامة رقم 11 لسنة 2005.	(1) قرار مجلس الوزراء رقم 8 لسنة 2016 بنظام الشكاوى. (2) دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى.	تستقبل الوحدة الشكاوى من (1) أفراد الجهاز. (2) الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وديوان الرقابة المالية والإدارية أو أي طرف ثالث وسيط. (3) منظمات المجتمع المدني. (4) المواطنين.	تعالج كافة الشكاوى الواردة من المواطنين وأفراد الجهاز.	التحقيق في الشكاوى واستجواب أفراد الجهاز ذوي العلاقة والحصول على المعلومات التي تخص القضية ويتم الأخذ بتوصياتها.	مدير إدارة الشكاوى بإشراف المفتش العام.	رئيس جهاز المخابرات العامة.
الأمن الوقائي (دائرة الشكاوى وحقوق الإنسان)	(1) قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم 8 لسنة 2005. (2) قانون المخابرات العامة رقم 11 لسنة 2005.	(1) قرار مجلس الوزراء رقم 8 لسنة 2016 بنظام الشكاوى. (2) دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى.	تستقبل الوحدة الشكاوى من (1) أفراد الجهاز. (2) الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وديوان الرقابة المالية والإدارية أو أي طرف ثالث وسيط. (3) منظمات المجتمع المدني. (4) المواطنين.	تعالج كافة الشكاوى الواردة من المواطنين وأفراد الجهاز.	التحقيق في الشكاوى واستجواب أفراد الجهاز ذوي العلاقة.	مدير دائرة الشكاوى وحقوق الإنسان.	مدير عام جهاز الأمن الوقائي.

11 مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، خارطة نظام معالجة الشكاوى في فلسطين، رام الله وجنيف، 2015، ص 25-27. تم تحديث هذه المعلومات من قبل الباحث.

المؤسسة	القانون الذي يحكم عمل المؤسسة	المرجعية القانونية لمعالجة الشكاوى	آلية معالجة الشكاوى	نطاق عمل الدائرة	الصلاحيات	الشخص المسؤول	المرجعية
الشرطة (دائرة المظالم وحقوق الإنسان).	(1) قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم 8 لسنة 2005. (2) قرار بقانون بشأن الشرطة رقم 23 لسنة 2017.	(1) قرار مجلس الوزراء رقم 8 لسنة 2016 بنظام الشكاوى. (2) دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى.	تستقبل الوحدة الشكاوى من أفراد الجهاز. (1) أفراد الجهاز. (2) الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وديوان الرقابة المالية والإدارية أو أي طرف ثالث وسيط. (3) منظمات المجتمع المدني. (4) المواطنين.	تعالج كافة الشكاوى الواردة من المواطنين وأفراد الجهاز.	التحقيق في الشكاوى واستجواب أفراد الجهاز ذوي العلاقة.	مدير دائرة المظالم وحقوق الإنسان.	مدير عام الشرطة الفلسطينية.
الاستخبارات العسكرية (وحدة الشكاوى).	(1) قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم 8 لسنة 2005. (2) قرار بقانون رقم 34 لسنة 2014 بشأن منح جهاز الاستخبارات العسكرية صفة الضابطة القضائية.	(1) قرار مجلس الوزراء رقم 8 لسنة 2016 بنظام الشكاوى. (2) دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى.	تستقبل الوحدة الشكاوى من أفراد الجهاز وأفراد الأجهزة الأمنية الأخرى. (1) أفراد الجهاز وأفراد الأجهزة الأمنية الأخرى، إضافة إلى الشكاوى المقدمة من أفرادها. (2) الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وديوان الرقابة المالية والإدارية أو أي طرف ثالث وسيط. (3) منظمات المجتمع المدني. (4) المواطنين.	تستقبل كافة الشكاوى الواردة من المواطنين ضد أفراد الجهاز وأفراد الأجهزة الأمنية الأخرى، إضافة إلى الشكاوى المقدمة من أفرادها.	تقوم الاستخبارات العسكرية بدور الوسيط في نظام الشكاوى بين القضاء العسكري والأجهزة الأمنية.	مدير وحدة الشكاوى.	مدير عام الاستخبارات العسكرية.
الضابطة الجمركية (وحدة الشكاوى/ إدارة الرقابة الداخلية).	(1) قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية رقم 8 لسنة 2005. (2) قرار بقانون بشأن الضابطة الجمركية رقم (2) لسنة 2016.	(1) قرار مجلس الوزراء رقم 8 لسنة 2016 بنظام الشكاوى. (2) دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى.	تستقبل الوحدة الشكاوى من أفراد الجهاز والأمنية الأخرى. (1) أفراد الجهاز والأمنية الأخرى. (2) الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وديوان الرقابة المالية والإدارية أو أي طرف ثالث وسيط. (3) منظمات المجتمع المدني. (4) المواطنين.	تستقبل كافة الشكاوى الواردة من المواطنين ضد أفراد الجهاز.	التحقيق في الشكاوى واستجواب أفراد الجهاز ذوي العلاقة.	مدير وحدة الشكاوى وتتبع مدير عام الرقابة الداخلية والأمن.	مدير عام الضابطة الجمركية.

تختص وحدات الشكاوى (وفق ما أقرته المادة (6) من نظام الشكاوى) بما فيها وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بالنظر في الشكاوى المقدمة ضد الدائرة الحكومية (الجهاز الأمني) والمقدمة من مؤسسات المجتمع المدني، والمتعلقة بالامتثال عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ضد الدائرة الحكومية، وذات الطابع العام. وتخرج عن اختصاص وحدات الشكاوى وفق ما جاء في المادة (7) من النظام تلك المنظورة أمام القضاء التي سبق أن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي، والمتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص، سواء كانوا طبيعيين أو معنويين، والشكاوى المتعلقة بالاستفادة من المساعدات الإنسانية والهبات، وتلك التي مضى على موضوعها أكثر من سنة، ومجهولة المصدر. تلتزم الأجهزة الأمنية بتطبيق المادة (6) من نظام الشكاوى، وفي بعض الأجهزة يتم قبول بعض القضايا المنظورة أمام القضاء، فمثلا في جهاز المخابرات العامة يتم التعامل بنوع من الخصوصية مع الشكاوى التي تقدم إليه وتكون منظورة أمام القضاء، حيث يمكن للجهاز النظر في الشكاوى ولكن برضا طرفيها والتوصل إلى حل لها، دون أن يشكل ذلك اعتداءً على صلاحية القضاء، بل هي محاولة للتسهيل على القضاء والحد من مشكلة الاختناق في المحاكم، خاصة أن هناك بعض المواطنين يلجؤون لهذه الحلول بسبب استمرار بعض القضايا لعدة سنوات في المحاكم، وتتعلق معظم الحالات التي يتم النظر فيها بالحقوق المالية¹².

تتعامل وحدات وإدارات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع نوعين من الشكاوى (الشكاوى الداخلية، والشكاوى الخارجية)، وتتمثل الشكاوى الداخلية بالقضايا الانضباطية كتلك المتعلقة بسوء استخدام السلطة من طرف الضباط ذوي المراتب العليا، والقضايا المالية المتعلقة بعدم دفع الرواتب وتعويضات التقاعد أو نهاية الخدمة، إضافة إلى القضايا المهنية كالترقيات أو الاعتراض على بعض العقوبات المفروضة من قيادة الجهاز.

فيما تتعلق الشكاوى الخارجية بقضايا تمس حقوق الإنسان مثل التعذيب وسوء المعاملة وقضايا الاعتقال والاحتجاز التعسفي وقضايا إدارية مثل الفساد وسوء استخدام السلطة¹³. الجدول التالي يوضح حجم الشكاوى الواردة للأجهزة الأمنية حسب تقارير الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء للأعوام الثلاثة الأخيرة¹⁴.

12 مقابلة مع العقيد باسم معالي، مدير دائرة الشكاوى في المخابرات العامة.

13 مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، خارطة نظام معالجة الشكاوى في فلسطين، رام الله وجنيف، 2015، ص 15.

14 انظر/ي التقارير السنوية للإدارة العامة في مجلس الوزراء دولة فلسطين - مجلس الوزراء (palestinecabinet.gov.ps).

جدول رقم (2) عدد الشكاوى الواردة للأجهزة الأمنية خلال الأعوام 2017-2019

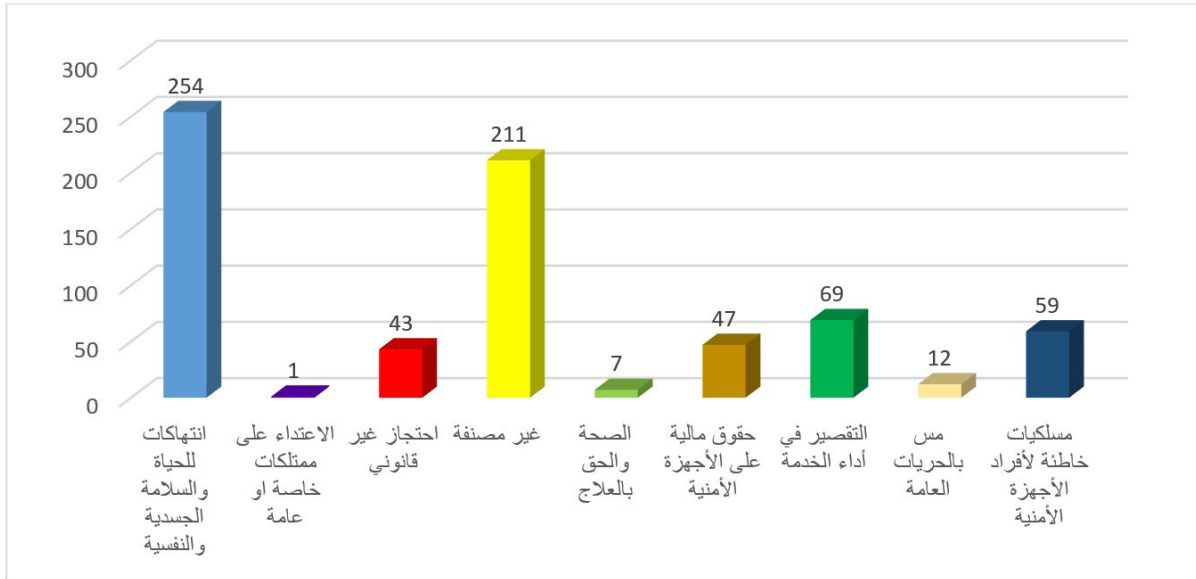
السنة	عدد الشكاوى
2019	695
2018	1126
2017	1038
المجموع	2859

حازت الشكاوى المقدمة إلى الأجهزة الأمنية أو على الأجهزة الأمنية على نسبة محدودة مقارنة بمجموع الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية في 2019، حيث تلقت تلك الدوائر 8,465 شكوى منها 712 شكوى تلقتها المؤسسات الأمنية أي ما نسبته 8.4% من مجموع الشكاوى¹⁵. علماً أن إجمالي عدد الشكاوى المقدمة للدوائر الحكومية بلغ في عام 2018 ما يعادل 8,998 شكوى، منها 1,126 تلقتها المؤسسات الأمنية أي ما نسبته 12.5%، ويلاحظ انخفاض عدد الشكاوى المقدمة ضد الدوائر الحكومية بشكل عام والمؤسسات الأمنية بشكل خاص.

في المقابل تلقت الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان 1,761 شكوى في العام 2019 على الدوائر الحكومية في الضفة الغربية منها 954 على المؤسسات الأمنية أي ما نسبته 54%¹⁶. بينما كانت الهيئة قد تلقت 1,712 شكوى في العام 2018 منها 897 شكوى على المؤسسات الأمنية أي ما نسبته 52.4%. ويلاحظ ارتفاع عدد الشكاوى المقدمة للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان على الدوائر الحكومية بما فيها المؤسسات الأمنية في العام 2019.

تنوعت الشكاوى المقدمة للمؤسسات الأمنية حسب ما جاء في تقرير الإدارة العامة للشكاوى للعام 2019، منها ما يتعلق بانتهاكات للحياة والسلامة العامة (254 شكوى)، والتقصير في أداء الخدمة (69 شكوى)، ومسلكات خاطئة لأفراد الأجهزة الأمنية (59 شكوى)، فيما بلغ عدد الشكاوى غير المصنفة (211 شكوى)، الأمر الذي يشير إلى ضرورة إعادة النظر في تصنيف الشكاوى في الأجهزة الأمنية بحيث يتضمن نطاقاً أوسع من التصنيفات ما يحول دون الإبقاء على عدد كبير من الشكاوى دون تصنيف. والشكل التالي يوضح حجم الشكاوى وموضوعاتها.

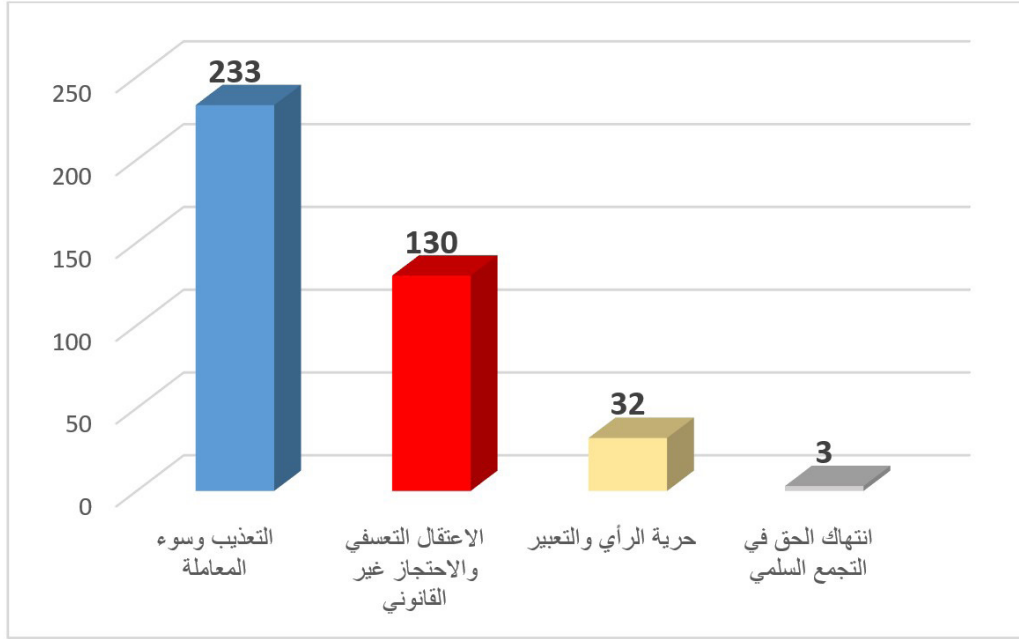
الشكل رقم (1) موضوعات الشكاوى المقدمة للمؤسسات الأمنية



15 الأمانة العامة لمجلس الوزراء، الإدارة العامة للشكاوى، التقرير السنوي السابع للشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2019، ص 17.
16 الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، وضع حقوق الإنسان في فلسطين - التقرير السنوي الخامس والعشرين 2019، ص 124.

يظهر تصنيف الشكاوى المقدمة للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وجود أربعة تصنيفات، حيث تلقت الهيئة 398 شكوى في العام 2019 كما يظهره الشكل التالي:

الشكل (2) موضوعات الشكاوى المقدمة للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان



يشير الشكل أعلاه (رقم 2) إلى أنّ الشكاوى المتعلقة بالتعذيب وسوء المعاملة الإنسانية كانت الأعلى من حيث العدد من بين الشكاوى التي تلقتها الهيئة عام 2019 حيث تلقت 233 شكوى بهذا الخصوص، وتأتي بالدرجة الثانية الشكاوى المتعلقة بالاعتقال التعسفي التي تلقت الهيئة 130 منها.

تتقسم أرشفة الأجهزة الأمنية بين أرشفة ورقية تقليدية وأرشفة إلكترونية، وهناك عيوب كثيرة للأرشفة الورقية فهو يحتاج وقتاً كبيراً للبحث عن الوثائق المفقودة، وهو قابل للضرر، ومكلف في عملية التخزين، إضافة إلى أنه قابل للتلف والتعطيم. في المقابل فإن من مميزات الأرشفة الإلكترونية تسهيل عملية الاستساح في عدة أشكال، بسرعة وبتكاليف أقل من نسخ الورق، كما يمكن تحويله آلياً من مكان إلى آخر بفضل الإنترنت. ويمكن للأرشفة الوطنية أن يصبح بنكاً للمعلومات الإلكترونية على مستوى الدولة، بحيث يحفظ الأرشفة على المدى الطويل ويوفر لأصحاب القرار كل المعلومات الضرورية لمساعدتهم في مهامهم.

يستخدم جهاز الأمن الوقائي نظام الأرشفة الورقية خاصة أنه لم يتم ربطه لغاية الآن بنظام الشكاوى المحوسب¹⁷. كما تعتمد إدارة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة على الأرشفة الورقية والإلكترونية، وهناك رفض كامل للربط مع نظام الشكاوى الحكومي لاعتبارات أمنية خاصة بجهاز المخابرات. ويعمل في قسم الشكاوى 5 موظفين منهم موظف يهتم بالأرشفة الورقية والإلكترونية¹⁸.

يرتبط ديوان المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بنظام الشكاوى المحوسب، كما يتلقى ديوان المظالم الشكاوى بعدة طرق منها ما هو ورقي ومنها ما هو إلكتروني، إلا أن الأرشفة الورقية يتم تنظيمه وحفظه إلكترونياً، ويضم ديوان المظالم وحقوق الإنسان 18 عضواً ما بين الإدارة العامة ومديرية رام الله، وهناك أيضاً قسم للأرشفة¹⁹. في حين تقتصر دائرة الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية لموظفين مختصين في الأرشفة، حيث تتم أرشفة أعمالهم من خلال إدارة الرقابة التي تشكل دائرة الشكاوى إحدى دوائرها، وتضم هذه الدائرة ضابطيين يعملان بالتناوب طوال الأسبوع²⁰.

جدول رقم (3) عدد العاملين في دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية

الرقم	اسم الجهاز	عدد العاملين في وحدات الشكاوى	عدد المفروضين للأرشفة	نوع الأرشفة
1.	الشرطة	18 عضواً في الإدارة العامة للمظالم وحقوق الإنسان. إلى جانب فريق عمل كبير من إدارة أمن الجهاز.	2	ورقي وإلكتروني
2.	المخابرات العامة	5 أعضاء في الإدارة العامة إلى جانب دوائر الشكاوى في المديریات.	1	ورقي وإلكتروني
3.	الأمن الوقائي	3 أعضاء في المقر العام إلى جانب 11 عضواً موزعين على المديریات.	لا يوجد شخص مفروض للأرشفة، بل إن جميع أفراد الطاقم يقومون بأعمال الأرشفة.	ورقي وإلكتروني
4.	الضابطة الجمركية	موظفان اثنان	لا يوجد شخص مفروض للأرشفة، وتتم الأرشفة من خلال إدارة الرقابة التي تخضع لها وحدة الشكاوى.	ورقي وإلكتروني

17 مقابلة مع الدكتور محمود صنع الله مدير وحدة الشكاوى في الأمن الوقائي، مصدر سابق.

18 مقابلة مع العقيد باسم معالي مدير وحدة الشكاوى في المخابرات الفلسطينية، مصدر سابق.

19 مقابلة مع العميد ردينة بني عودة مدير دائرة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية، مصدر سابق.

20 مقابلة مع النقيب وليد الزين مدير وحدة الشكاوى في الضابطة الجمركية، مصدر سابق.

◀ طبيعة العلاقة بين الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء ووزارة الداخلية والأجهزة الأمنية

نص البند رقم 9 من المادة الرابعة من قرار مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016م بنظام الشكاوى على «التسيق والمتابعة مع وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية ووحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، بما يشمل إعداد التقارير والدراسات والتدريب، ومعالجة الشكاوى بما ينسجم مع التشريعات السارية». وتتبع وحدات الشكاوى تبعية فنية للإدارة العامة للشكاوى. وتقوم الإدارة العامة للشكاوى بتوفير الدعم الفني والتدريبي للطواقم العاملة في وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية، وتضع الخطط المناسبة لتطوير عمل وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية بما فيها المؤسسة الأمنية²¹.

جاء في البند الأول من المادة الثالثة من دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى لسنة 2017م «تقدم الشكاوى لدى الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء أو وحدة الشكاوى في الدائرة الحكومية أو قسم الشكاوى في المحافظات كل حسب اختصاصه». كما نص النظام على التسيق بين وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية فيما بينها وبين الإدارة العامة، خاصة في الشكاوى المتداخلة بين أكثر من دائرة حكومية. وفي حال استقبلت الإدارة العامة للشكاوى أو وزارة الداخلية أي شكاوى تخص المؤسسة الأمنية سواء من داخل النظام المركزي الحكومي المحوسب أو من خارجه يتم تحويل الشكاوى للجهاز الأمني المعني بالشكاوى، لاستكمال إجراءات متابعتها.

أشار مدراء وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية ومدير عام الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء إلى التزام الأطراف المختلفة بتحويل الشكاوى فيما بينها حسب جهة الاختصاص، إضافة إلى قيام الإدارة العامة بتشكيل لجان التحقيق خاصة في القضايا المتداخلة بين الأجهزة استناداً للنظام، أو تفويض من يقوم بذلك من الأجهزة الأمنية، إضافة لقيام وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية بالالتزام برفع التقارير السنوية للإدارة العامة للشكاوى.

21 مقابلة مع الأستاذ كامل الريماوي مدير عام الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء في 2021/3/22.

التحديات التي تواجه دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية من منظور العاملين ومنظمات المجتمع المدني

تواجه وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية العديد من التحديات، فقد أشارت التقارير الصادرة عن الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء وآخرها التقرير السابع (2019) والتقارير الصادرة عن مؤسسات المجتمع المدني إلى مجموعة من التحديات، تنقسم إلى تحديات من وجهة نظر رسمية وأخرى من خلال منظمات المجتمع المدني وهي:

● تحديات إجرائية تتمثل بـ:

- أ- استمرار استقبال الشكاوى ذاتها من أكثر من جهة حكومية وغير حكومية، إضافة لمخاطبة المؤسسات الحقوقية لأكثر من جهة بالشكاوى ذاتها²².
- ب- عدم اكتفاء المواطنين بإجراءات المساءلة الداخلية التي يتم اتخاذها بحق منتسبي الأجهزة الأمنية في حال ارتكابهم للمخالفات.
- ت- عدم حضور المشتكي إلى الجهاز لتقديم الشكاوى وحل قضيته مباشرة مع وحدة الشكاوى²³ في ظل تقديم الشكاوى من خلال منظمات المجتمع المدني.
- ث- عدم معرفة المواطنين بوجود وحدات للشكاوى لاستقبال شكاوهم، وحقهم في تقديم الشكاوى ضد العاملين في مؤسسات الدولة من جهة وعدم معرفتهم بأنواع الشكاوى التي تتلقاها وحدات الشكاوى من جهة أخرى²⁴.
- ج- عدم قيام المواطنين بالتوجه لتقديم الشكاوى مباشرة للجهاز وذلك بسبب الرهبة لدى المواطنين من بعض الأجهزة الأمنية²⁵.

● عدم اكتمال الخطة الإعلامية وهذا أدى إلى عدد من الإشكاليات الرئيسية²⁶:

- أ- ضعف التنسيق بين وحدات الشكاوى والدوائر الإعلامية.
- ب- ضعف تواصل وحدات الشكاوى مع وسائل الإعلام، وضعف تواصل وسائل الإعلام مع وحدات الشكاوى.
- ت- محدودية التعاون بين وحدات الشكاوى ومؤسسات المجتمع المدني.

● عدم توفر الاحتياجات والموارد البشرية واللوجستية:

- أ- عدم ربط بعض الأجهزة الأمنية بالنظام المحوسب للشكاوى (الأمن الوقائي والمخابرات) لاعتبارات أمنية، علماً أنّ قيادة الأمن الوقائي أعلنت منذ عدة سنوات استعدادها لربط إدارة الشكاوى في الجهاز مع النظام المحوسب²⁷.
- ب- حاجة بعض وحدات الشكاوى لبعض الأمور اللوجستية، مثل أجهزة الكمبيوتر وفاكس خاص بالوحدة وخط تلفوني مجاني²⁸.
- ت- افتقار وحدات الشكاوى في بعض الأجهزة الأمنية للطواقم اللازمة وفق ما نص عليه نظام الشكاوى بألا يقل عدد أفراد الطاقم العامل في وحدة الشكاوى عن 3 موظفين²⁹. إضافة إلى حاجاتهم للتدريب المهني المتخصص في التعامل مع الشكاوى، كما أنّ هناك بعض العاملين في وحدات الشكاوى ممن يفتقرون للخلفية القانونية التي تمكنهم من عملية المتابعة والتحقيق في الشكاوى المقدمة لهم³⁰، إضافة لبحث احتياجات كل وحدة على حدة من التدريب لأنّ هناك فجوة في التدريب والتأهيل بين وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية المختلفة³¹.
- ث- عدم وجود عنصر نسائي لاستقبال الشكاوى المقدمة من النساء، وذلك لخصوصية ذلك النوع من الشكاوى، خاصة إذا انطوت على مسائل تتعلق بالجنس، ما يؤدي إلى عزوف النساء عن تقديم ذلك النوع من الشكاوى³².
- ج- عدم وجود أماكن مؤهلة لاستقبال الشكاوى لدى العديد من الأجهزة الأمنية خاصة في المديرية، بحيث تراعى فيها خصوصية المشتكين، بالإضافة إلى عدم مواءمة العديد من أماكن وآليات تقديم الشكاوى³³.

22 مقابلة مع العقيد باسم معالي مدير إدارة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة، مصدر سابق.

23 الأمانة العامة لمجلس الوزراء - الإدارة العامة للشكاوى، التقرير السنوي السابع للشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2019، 2020، ص 59.

24 نفس المصدر السابق.

25 مقابلة مع الدكتور محمود صنع الله مدير دائرة الشكاوى في الأمن الوقائي، مصدر سابق.

26 مقابلة مع الأستاذ كامل الريماوي مدير عام الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء في 2021/3/22.

27 نفس المصدر.

28 مقابلة مع النقيب وليد الزين مدير وحدة الشكاوى في الضابطة الجمركية، بتاريخ 2021/3/17.

29 نفس المصدر.

30 مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني، رام الله، 2016، ص 8.

31 نفس المصدر.

32 المصدر السابق، ص 8.

33 مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني، رام الله، 2016، ص 8.

● الشكاوى الكيدية التي يتقدم بها بعض المواطنين تجاه بعض عناصر الأجهزة الأمنية، وذلك لإجبارهم على إسقاط قضايا تقدموا بها هم أو ذووهم أمام القضاء، وذلك كنوع من المساومة التي يقوم بها بعض المواطنين للضغط على مقدم الشكاوى للقضاء³⁴.

● **أزمة الثقة بين المواطن والمؤسسة الأمنية المتمثلة** بعدم ثقة المواطنين بنظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية، ما يؤدي لتردد بعض المواطنين في تقديم شكاوى لبعض الأجهزة الأمنية، إضافة لخشيتهم من ردة فعل الجهاز أو عناصره.

● **ضعف معرفة المواطنين بوحديات وأقسام الشكاوى واختصاصاتها وآليات عملها**، وذلك ناجم عن ضعف حملات التوعية حول ذلك وعدم إجراء حملات إعلامية للتعريف بها وباختصاصاتها.

● **تقديم نفس الشكاوى من قبل بعض المواطنين إلى جهات متعددة**، وبالتالي مخاطبة الجهاز الأمني من قبل أكثر من جهة بخصوص الشكاوى ذاتها، ما ينعكس في أحيان كثيرة على جودة متابعة الشكاوى ودقة إحصائيات الشكاوى المقدمة وتلك التي تمت معالجتها.

لا تقوم الأجهزة الأمنية بتزويد منظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام بمعلومات كافية عن الشكاوى، ويعزى ذلك إلى اختلاف فهم كل من هذه الجهات لدور منظمات المجتمع المدني في نظام الشكاوى³⁵.

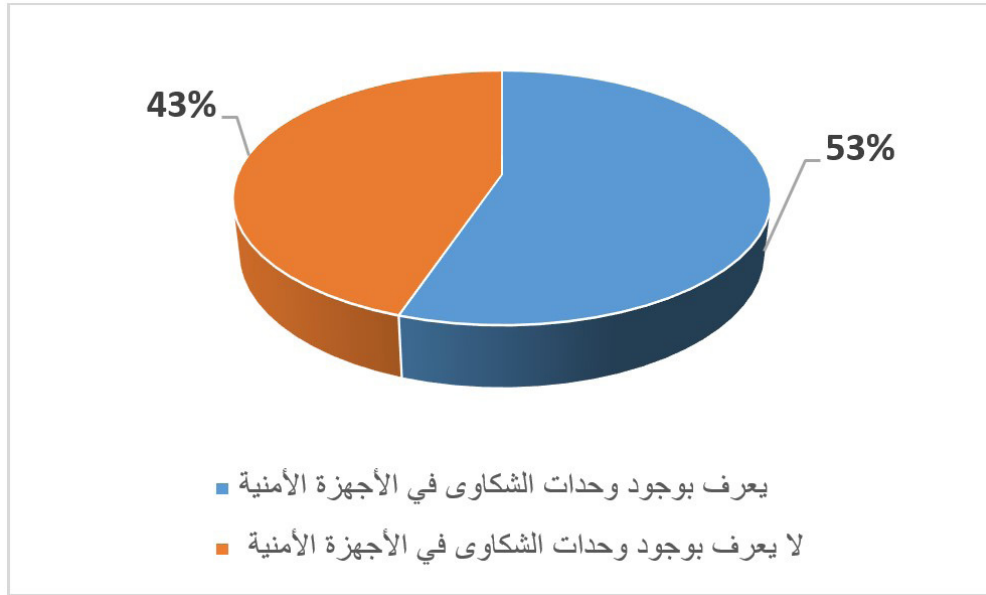
34 مقابلة مع العميد ردينة بني عودة مدير دائرة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية، بتاريخ 2021/3/16.

35 مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني، رام الله، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، 2016، ص 8.

● المعرفة بوجود دوائر ووحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية

تشير نتائج استطلاعات الرأي العام التي أجراها الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) في العام 2021 إلى أن أكثر من نصف المبحوثين يعرفون بوجود وحدات للشكاوى لدى الأجهزة الأمنية، حيث قال 53% من المواطنين إنهم يعرفون بوجود وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية فيما قال ما نسبته 47% إنهم لا يعرفون بوجود تلك الوحدات. انظر/ي الشكل التالي:

الشكل رقم (3) معرفة المواطنين بوجود وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية

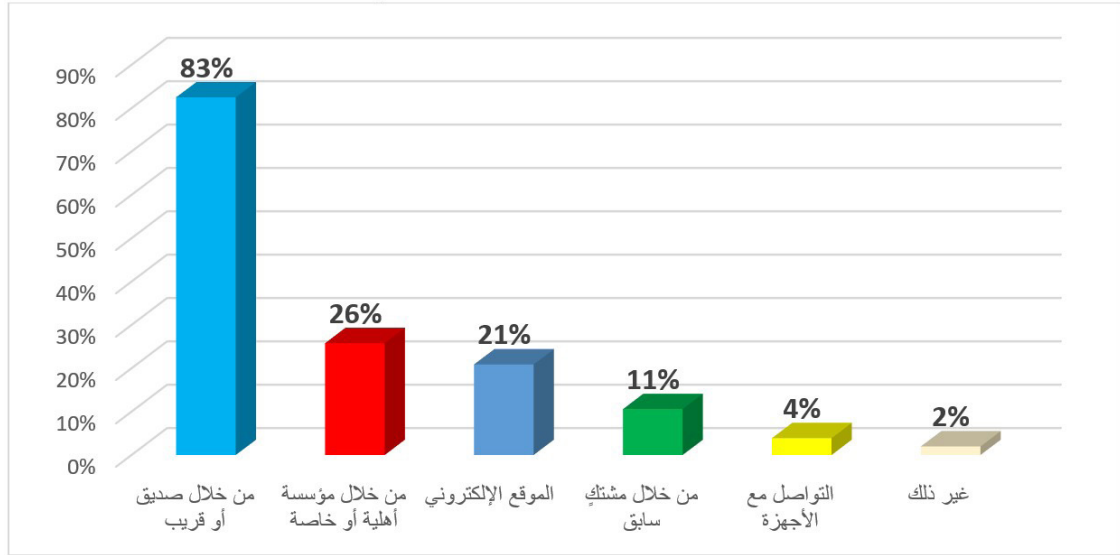


وأشارت نتائج الاستطلاع إلى ارتفاع نسبة الذين يعلمون بوجود وحدات شكاوى بين الذكور 58% مقارنة بالإناث 47%، وبين سكان المخيمات 71% مقارنة بسكان القرى 46%، وبين الأكثر دخلاً 68% مقارنة بالأقل دخلاً 42%، وبين الأكثر تعليماً 64% مقارنة بالأقل تعليماً 21%.

كما أظهرت نتائج الاستطلاع أن المواطنين علموا بوجود وحدات الشكاوى من خلال طرق مختلفة تمثلت بالأصدقاء والمعارف أو من خلال مؤسسات أهلية أو خاصة، أو من خلال مواقع إلكترونية أو من خلال مشتك سابق، والشكل التالي يوضح طريقة معرفة المواطنين بوحدات الشكاوى.

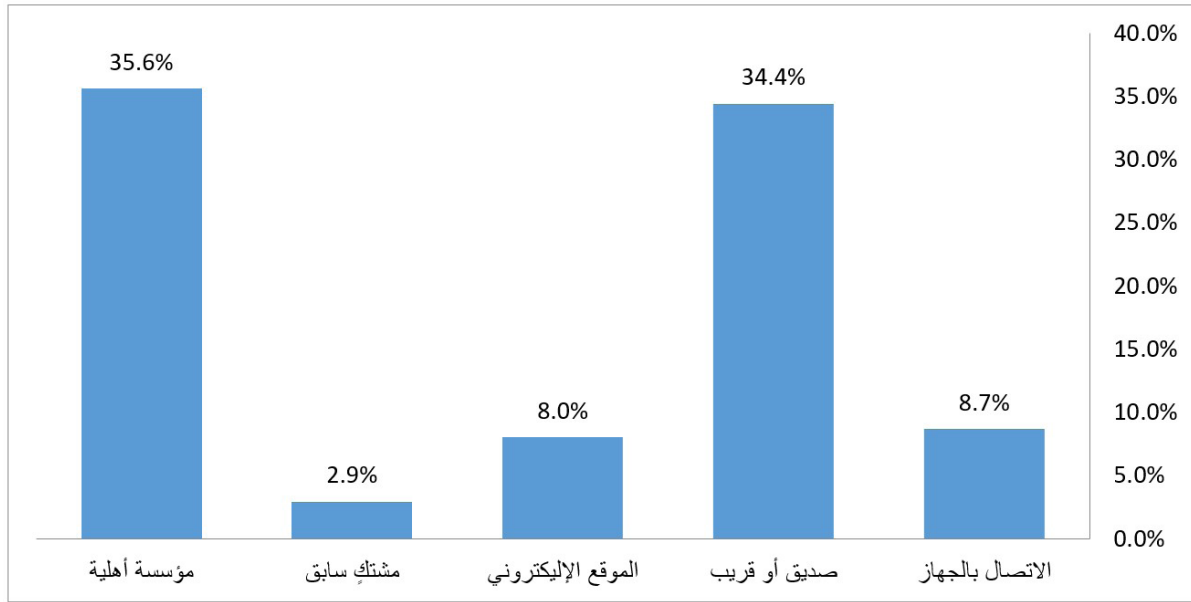
36 يعتمد هذا القسم على نتائج استطلاعي رأي عام أجراها الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) ونفذهما مركز قياس لاستطلاعات الرأي أحدهما لاستطلاع رأي المواطنين بمدى معرفتهم بدوائر الشكاوى، وآخر خصص لعينة من الذين توجهوا لدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية لقياس مدى الرضا عن أداء دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية.

الشكل رقم (4) طرق معرفة المواطنين بوحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية³⁷



كما تظهر نتائج استطلاع المتوجهين لدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية (الذين لديهم تجربة شخصية) أن معرفة أكثر المبحوثين بوجود وحدات شكاوى كانت من خلال مؤسسة أهلية بنسبة 36% يلي ذلك معرفتهم بذلك من خلال صديق أو قريب بنسبة 34%، ثم الوسائل الأخرى. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

الشكل رقم (5) المعرفة بوجود وحدات شكاوى³⁸



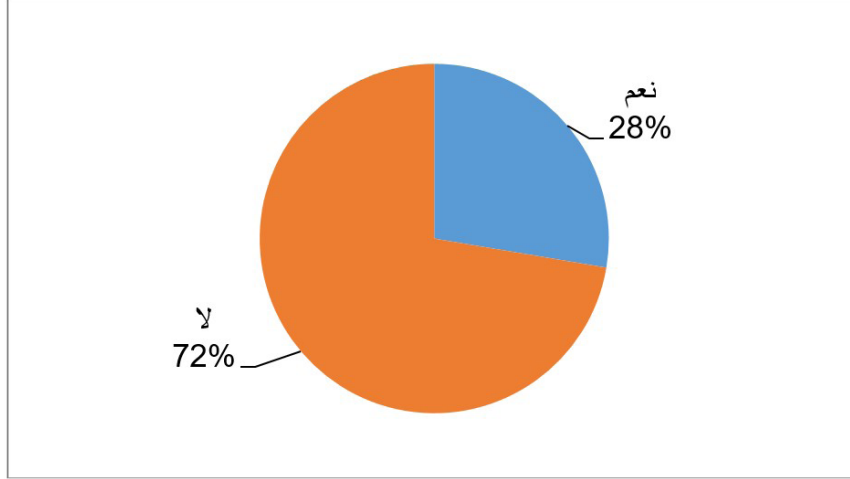
37 تجدر الإشارة إلى أن مجموع النسب لطرق المعرفة هو ليس 100% كون معرفة المبحوث بوجود وحدات الشكاوى يمكن أن تكون بأكثر من طريقة وبالتالي يتم تحويل الخيارات إلى نعم أو لا .

38 تجدر الإشارة هنا إلى أن مجموع النسب لا يساوي 100% وذلك كون معرفة المبحوث بوجود وحدات الشكاوى من الممكن أن تكون بأكثر من طريقة واحدة.

● العلم بإجراءات تقديم شكوى:

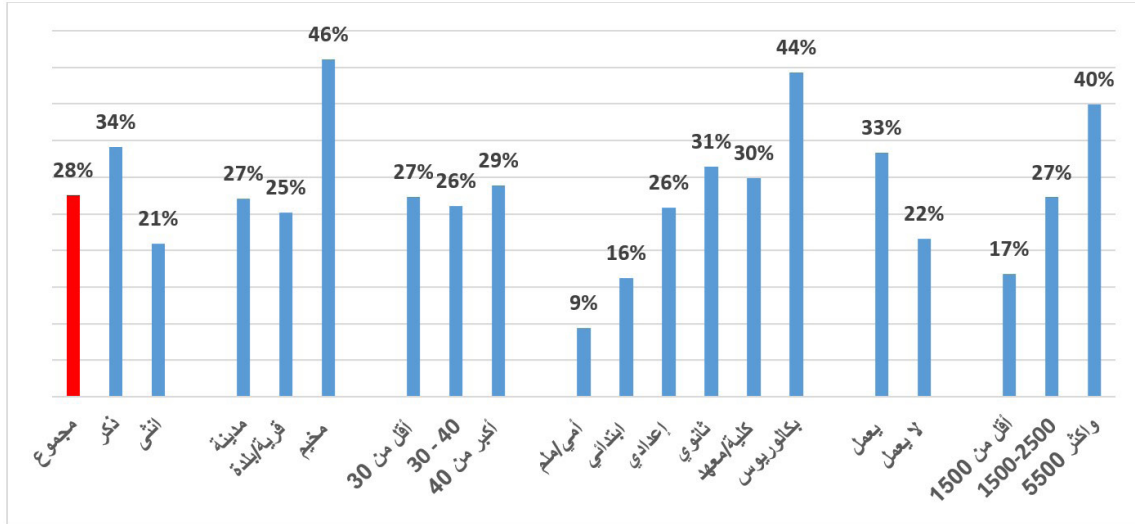
أظهرت نتائج الاستطلاع العام أنّ 28% فقط من المواطنين لديهم معرفة بإجراءات تقديم شكوى على أيّ فرد أو جهاز أمني، في حين أنّ 72% لا يعرفون بتلك الإجراءات. انظري الشكل البياني أدناه:

شكل رقم (6) العلم بإجراءات تقديم شكوى



ترتفع نسبة الذين لديهم علم بإجراءات تقديم شكوى بين سكان المخيمات 46% مقارنةً بسكان القرى 25%، وبين الأكثر تعليماً 44% مقارنةً بالأقل تعليماً 9%، وبين الأكثر دخلاً 40% مقارنةً بالأقل دخلاً 17%، وبين الذكور 34% مقارنةً بالإناث 21%، وبين العاملين 33% مقارنةً بالعاطلين عن العمل 22%. انظري الشكل البياني أدناه:

شكل رقم (7) العلم بإجراءات تقديم شكوى حسب متغيرات مختلفة

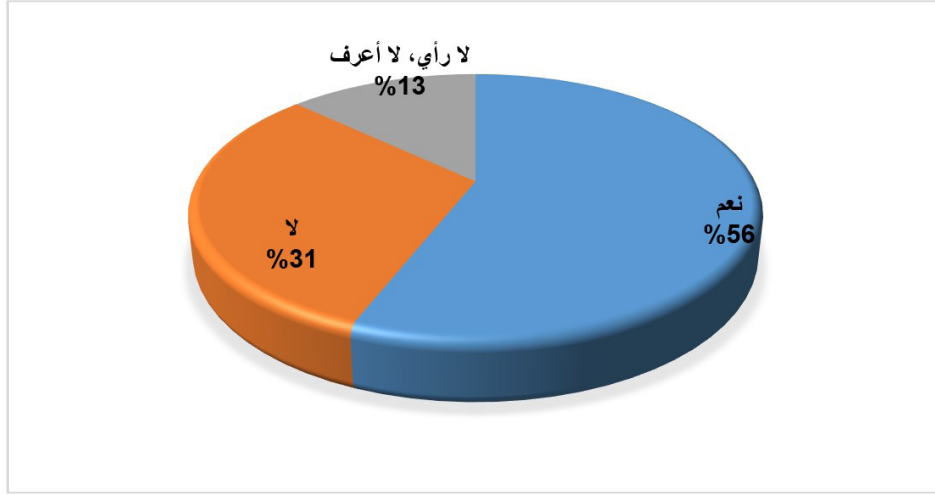


يظهر الشكل السابق أنّ الفئات المهمشة هي الأكثر تضرراً نظراً لضعف معرفتهم بإجراءات تقديم الشكاوى كسكان القرى والفقراء والأقل تعليماً والإناث والعاطلين عن العمل.

● الاعتقاد بحل الشكوى

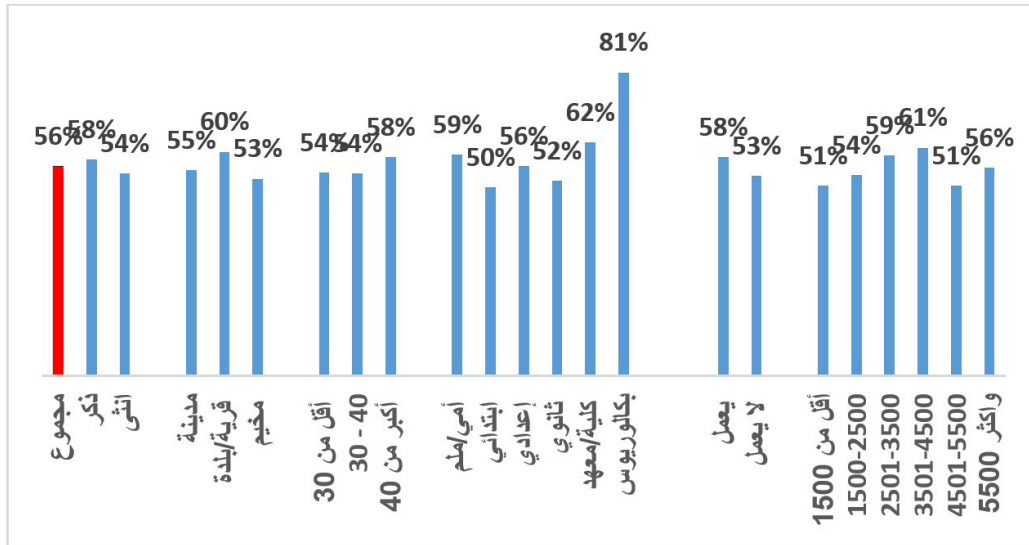
توضح نتائج الاستطلاع العام أنّ 56% يتقون بأنّه سيتم حل شكواهم في حال حصلت معهم مشكلة مع أحد الأجهزة الأمنية أو أحد أفرادها وتقدموا بشكوى، في المقابل فإنّ 31% لا يعتقدون بأنّه سيتم حل مشكلتهم، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (8) الاعتقاد بحل الشكوى



ترتفع نسبة الذين يعتقدون بأنّه سيتم حل شكواهم بين الأكثر تعليماً 81% مقارنة بالأقل تعليماً 50%، وبين العاملين 58% مقارنة بالعاطلين عن العمل 53%، وبين الذكور 58% مقارنة بالإناث 54%. انظر/ي الشكل رقم (9) أدناه:

شكل رقم (9) الاعتقاد بأن الشكوى ستُحل حسب متغيرات مختلفة

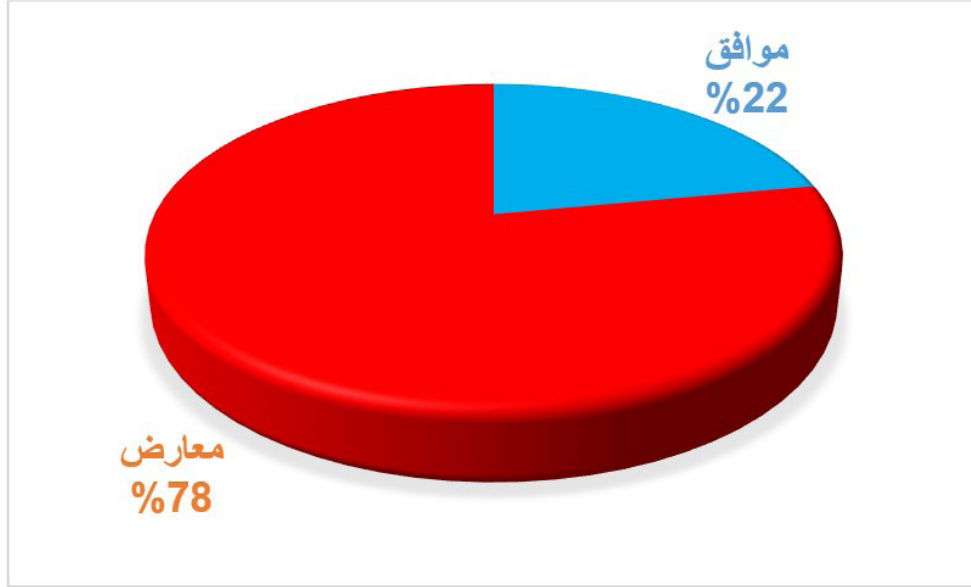


يظهر الشكل السابق أنّ أغلب الفئات تثق أنّ الشكوى ستُحلّ بنسبة تفوق 50%، لكن كما يوضح الشكل أعلاه توجد فروقات بين المتغيرات الديموغرافية داخل كل فئة.

● رضا المواطنين عن معالجة الشكاوى

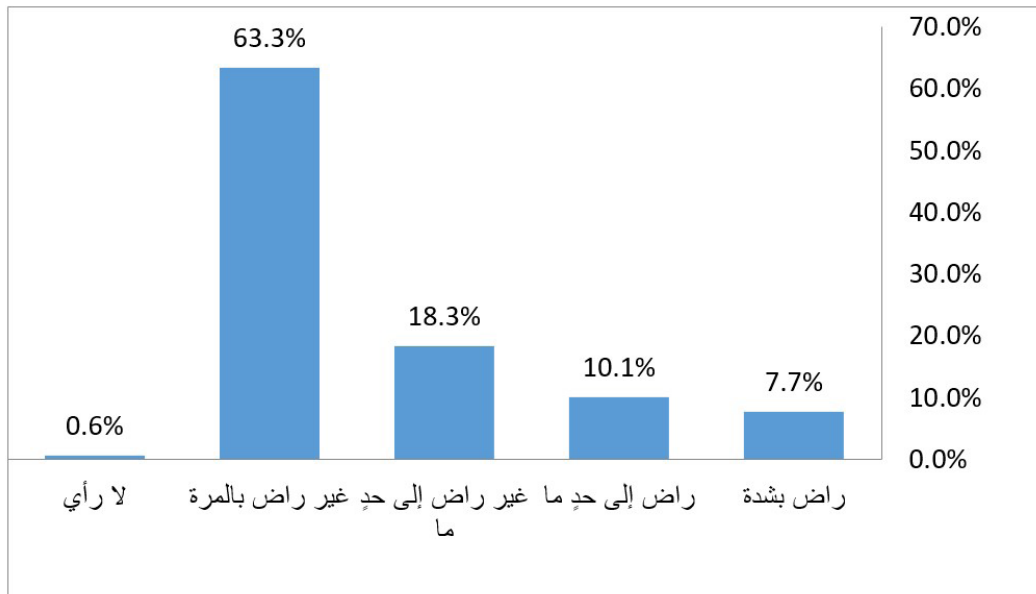
تشير نتائج استطلاع الرأي الخاص بقياس مدى رضا المتوجهين لدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية أو ممن لديهم تجربة إلى عدم رضا واسع لديهم عن معالجة الشكاوى التي تقدموا بها لدوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية. فقد وافق 22% فقط من المبحوثين ممن لديهم تجربة على أنه تم حل الشكاوى التي تقدموا بها في وقت معقول، في المقابل عارض 78% منهم ذلك. انظر/ي الشكل التالي:

الشكل رقم (10) معالجة الشكاوى في وقت معقول بالنسبة للمشتكين



فيما أشار 82% من المبحوثين إلى أنهم (غير راضين إلى حد ما أو غير راضين بالمرّة) عن نتائج معالجة الشكاوى التي تقدموا بها، وأشار 18% فقط إلى أنهم (راضون بشدة أو راضون إلى حد ما) عن نتائج الشكاوى التي تقدموا بها. والشكل التالي يوضح ذلك:

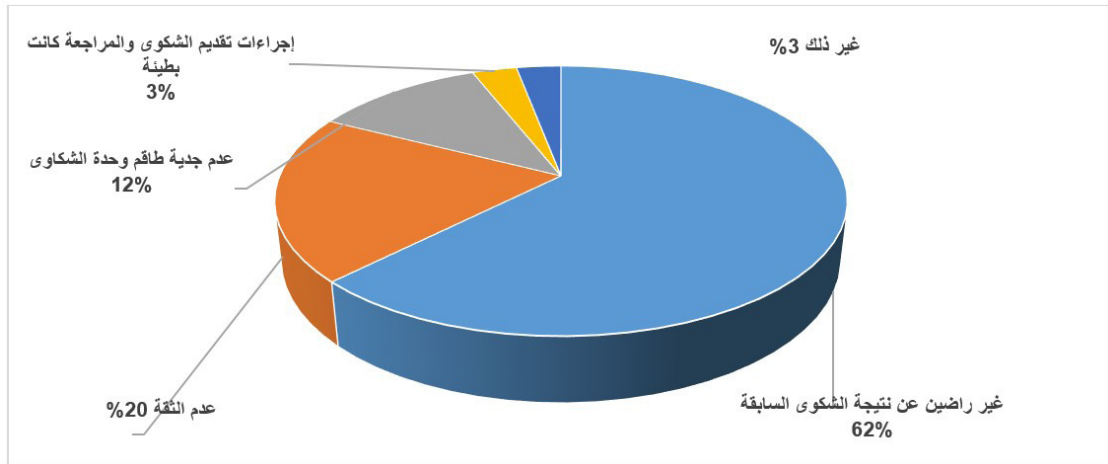
الشكل رقم (11) الرضا عن نتائج معالجة الشكاوى



يظهر الشكل أعلاه أنّ الأغلبية غير راضية عن نتائج معالجة الشكاوى ما يشير إلى وجود اختلالات في عمل وحدة الشكاوى أو عدم قدرتها على تقديم حلولٍ ونتائجٍ مقبولة لحل الشكاوى المقدمة إليها.

وعند سؤال غير الراضين عن نتائج شكاوهم إن قاموا بتقديم طعن على النتيجة، أشار 88% إلى أنهم لم يفعلوا ذلك. أما بخصوص أهم الأسباب التي دفعت غير الراضين عن نتائج معالجة شكاوهم إلى عدم الطعن بذلك، فأشار 78% منهم إلى اعتقادهم بعدم الثقة بتحسّن النتيجة، فيما قال 8% إن نجاح الطعن يحتاج لواسطة، وقال 3% إن إجراءات الطعن معقدة وغير سهلة، في حين أجاب 11% بأنهم لا يملكون رأياً أو لا يعرفون. قال 54% ممن لديهم تجربة في التعامل مع دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية إنهم سيتوجهون لوحدة الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى معهم تتعلق بالأجهزة الأمنية، فيما أشار 37% إلى أنهم لن يفعلوا ذلك. وعند سؤال من لديهم تجربة في التعامل مع دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية والذين قالوا إنهم لن يتوجهوا لوحدة الشكاوى مرة أخرى فيما لو تكرر وحصل معهم مشكلة أخرى مع أي من الأجهزة الأمنية عن الأسباب، قال 63% منهم إنهم غير راضين عن نتيجة الشكاوى السابقة، و20% قالوا إن ذلك يعود لعدم الثقة. للمزيد انظر/ي الشكل أدناه:

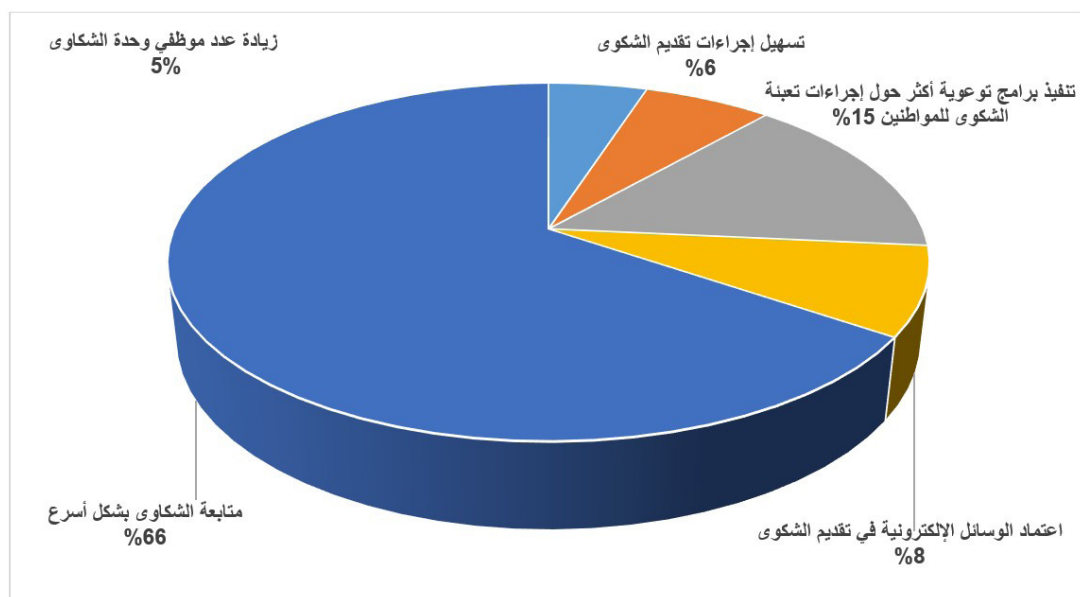
الشكل رقم (12) التوجه لوحدة الشكاوى لو حصل وتكررت مشكلة أخرى مع المبحوثين



● مقترحات المواطنين لتطوير عمل دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية

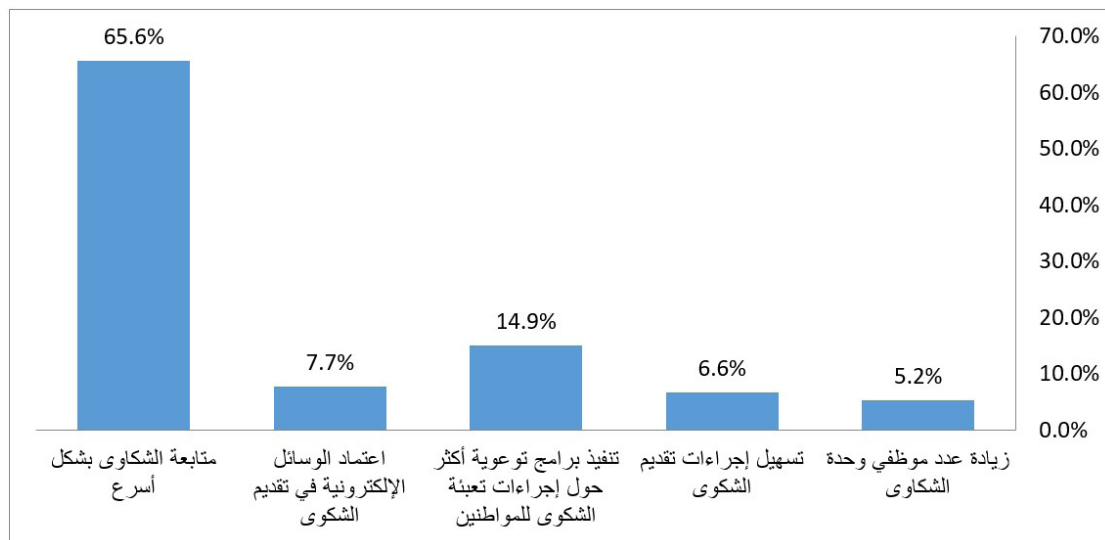
أظهرت نتائج استطلاع للرأي العام أنّ 66% من المبحوثين يوصون بضرورة متابعة الشكاوى بشكل أسرع، ويوصي 15% بضرورة تنفيذ برامج توعوية أكثر حول وحدات الشكاوى، كما يوصي 8% باعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكاوى، و6% بتسهيل إجراءات تقديم الشكاوى. للمزيد انظر/ي الشكل التالي:

الشكل رقم (13) أهم التوصيات لتحسين أداء وفعالية وحدات الشكاوى حسب رأي المواطنين



وفيما يتعلق بمن لديهم تجربة مع دوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية، يرى 66% منهم أن أهم توصية لتحسين أداء وفعالية وحدات الشكاوى هي متابعة الشكاوى بشكل أسرع، فيما أشار 15% إلى ضرورة تنفيذ برامج توعوية أكثر حول وحدات الشكاوى، كما أشار 8% إلى أهمية اعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكاوى، بينما أوصى 7% بتسهيل إجراءات تقديم الشكاوى. للمزيد انظري الشكل التالي:

شكل رقم (14): أهم التوصيات لتحسين أداء وفعالية وحدات الشكاوى من وجهة نظر ممن لديهم تجربة



- التزمت كافة الأجهزة الأمنية بقرار مجلس الوزراء بإنشاء وحدات أو إدارات للشكاوى في هيكلها، ولكن تختلف تبعية هذه الوحدات من جهاز إلى آخر، حيث إن أغلب هذه الوحدات تتبع مدير عام الجهاز الأمني، فيما لا تتبع بعضها مباشرة لمدير عام الجهاز مثل وحدة الشكاوى في الضابطة الجمركية.
- تفتقر القوانين الناظمة لعمل الأجهزة الأمنية لأية نصوص تخولها بصلاحيات معالجة الشكاوى سواء المقدمة من المواطنين أو من منظمات المجتمع المدني أو من عناصر الأجهزة أنفسهم، باستثناء القرار بقانون رقم (23) لسنة 2017م بشأن الشرطة حيث نصت المادة 16 البند 2 على إنشاء دائرة المظالم وحقوق الإنسان ومنحتها اختصاص تلقي الشكاوى ومعالجتها.
- تلتزم جميع الأجهزة الأمنية بنظام الشكاوى لعام 2016 ودليل الإجراءات الخاص به.
- تقوم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء بالإشراف الفني والتنسيق مع وزارة الداخلية والأجهزة الأمنية فيما يتعلق بالشكاوى.
- تواجه وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية عدداً من التحديات أهمها:
 - أ- استقبال ذات الشكاوى من أكثر من جهة حكومية وغير حكومية.
 - ب- ضعف معرفة المواطنين بوجود وحدات لاستقبال شكاواهم وحققهم في تقديم الشكاوى ضد العاملين في مؤسسات الدولة من جهة، وعدم معرفتهم بأنواع الشكاوى التي تتلقاها تلك الوحدات من جهة أخرى.
 - ت- عدم اكتمال الخطة الإعلامية للإدارة العامة للشكاوى المتعلقة بالتعريف بوحدات الشكاوى ومجالات اختصاصاتها وآلية متابعة الشكاوى الواردة إليها.
 - ث- عدم ربط بعض الأجهزة الأمنية (المخابرات العامة، والأمن الوقائي) بالنظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى.
 - ج- الشكاوى الكيدية التي يتقدم بها بعض المواطنين تجاه بعض أفراد الأجهزة الأمنية.
 - ح- افتقار وحدات الشكاوى في بعض الأجهزة الأمنية للطواقم اللازمة من حيث العدد والتأهيل.
- وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية وحدات مركزية تتواجد في المقرات العامة للأجهزة، ويتم تلقي الشكاوى في المقرات العامة، كما يتم تلقي الشكاوى من خلال دوائر مختلفة مثل أمن الجهاز.
- معظم الأجهزة الأمنية تعتمد على الأرشيف الورقي والإلكتروني، وبعض وحدات الشكاوى لا تمتلك موظفين خاصين بالأرشيف.

- توفير قاعدة بيانات محوسبة لتسهيل عمل وحدات الشكاوى من حيث سهولة حفظ المعلومات وسهولة الحصول عليها، وقد شكلت تجربة الشرطة الفلسطينية نموذجاً يمكن البناء عليها وتعميمه.
- تنفيذ بنود الخطة الاستراتيجية الإعلامية للشكاوى في الدوائر الحكومية - والتي تشمل المؤسسة الأمنية - الهادفة لزيادة وعي المواطنين بطبيعة عمل وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية، وآليات عملها، وأهمية دورها، بالتركيز على عقد العديد من اللقاءات الإعلامية والصحفية من خلال وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، واستثمار وسائل التواصل الاجتماعي لهذا الغرض، ونشر مواد إعلانية تعريفية بوحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية، وكيفية تقديم الشكاوى ومتابعتها، لا سيما من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى.
- التزام وحدات الشكاوى بطبيعة الشكاوى المكلفة باستقبالها وفقاً لنظام الشكاوى وعدم قبول شكاوى منظورة أمام القضاء.
- مراجعة النموذج المُعدّ لتعبئة شكاوى المواطنين، ومواءمته بحيث يضم سلسلة أوسع من الاختيارات (الانتهاكات/ المخالفات المصنفة) لتعكس ما يمكن أن يختص الجهاز في متابعته، ولتسهيل على المشتكي معرفة وإدراج المخالفة التي تعكس ما تعرض له.
- تطوير العلاقة بين وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية ووسائل الإعلام والعاملين فيها بهدف تسليط الضوء على نظام الشكاوى الحكومي وآليات عمله باعتباره أداة تلمس احتياجات المواطنين، والتعرف على المشاكل التي تواجههم، بُغية المساهمة في تطوير الخدمات الحكومية والارتقاء بها.
- توفير وسائل اتصال مختلفة خاصة بوحدات الشكاوى لإنجاح عملها، ولتسهيل إجراءات تقديم الشكاوى من المواطنين مثل توفير خطوط اتصال مجانية.
- توفير مقرّات/ مكاتب ملائمة تتوفر فيها ضمانات خصوصية المشتكين وبشكل خاص النساء والأشخاص ذوي الإعاقة.
- توفير أماكن مؤهلة لأرشفة وحدات الشكاوى وذلك لتعزيز خصوصية وسرية ملفات الشكاوى في المؤسسة الأمنية.
- توفير الكوادر البشرية المؤهلة اللازمة لعمل وحدات الشكاوى، علماً أنّ عدد العاملين في بعض وحدات الشكاوى في المقرات العامة للمؤسسة الأمنية لا يزيد عن موظفين اثنين.
- تفريغ العاملين في مجالات الشكاوى في المديرية المختلفة للأجهزة الأمنية للعمل في مجال الشكاوى وحدها.
- تعزيز القدرات والمهارات للعاملين في وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية من خلال عقد التدريبات، والورشات والحلقات الدراسية، والزيارات لتبادل الخبرات.
- ربط وحدات الشكاوى بمدير عام الجهاز مباشرة وألاً تكون ضمن أيّة دوائر وسيطة؛ لأنّ ذلك يزيد من بيروقراطية العمل، ولا يحافظ على سرية المعلومات.
- منح الصلاحيات اللازمة لوحدات الشكاوى لتسهيل حصولها على المعلومات المطلوبة من الإدارات المختلفة في المؤسسة الأمنية؛ لتحقيق الإنصاف في الحلول المقدمة للشكاوى الواردة إليها، وتحقيق الفاعلية في أدائها.
- تفعيل العمل بالنظام الحكومي المحوسب للشكاوى، لتسهيل عملية تقديم الشكاوى من قبل المواطنين، والحد من ظاهرة الشكاوى المكررة لدى أكثر من جهاز أمني، إضافة لكون النظام أداة فعالة للرقابة والمساءلة على دورة الشكاوى من لحظة الاستقبال وحتى مرحلة العلاج والإغلاق.
- قياس مدى رضا المواطنين متلقي الخدمة عن أداء وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية لمعالجة الفجوات الموجودة في العمل وتحسين الخدمة المقدمة للمواطن.

◀ قائمة المصادر والمراجع

- قانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لسنة 2005 .
- قانون الدفاع المدني رقم (3) لسنة 1998 .
- قانون المخابرات العامة رقم (17) لسنة 2005 .
- قرار بقانون بشأن الأمن الوقائي رقم (11) لسنة 2007 .
- قرار بقانون بشأن الضابطة الجمركية رقم (2) لسنة 2016 .
- قرار بقانون بشأن الشرطة رقم (23) لسنة 2017 .
- قرار بقانون بشأن الهيئة القضائية لقوى الأمن رقم (2) لسنة 2018 .
- قرار مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016م بنظام الشكاوى .
- استطلاع للرأي العام الفلسطيني أُجري في الفترة من 2021/2/24-2021/3/2 على عينة من 1000 شخص في الضفة الغربية. أجراه مركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية لصالح الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء، الإدارة العامة للشكاوى، التقرير السنوي السابع للشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2019 .
- مجلس الوزراء-الإدارة العامة للشكاوى، قرار مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016م بنظام الشكاوى ودليل الإجراءات والنماذج الخاصة به، 2019 .
- الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، وضع حقوق الإنسان في فلسطين - التقرير السنوي الخامس والعشرين 2019 .
- عبد الرحيم طه، فاعلية نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية، رام الله، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، 2018 .
- جهاد حرب، واقع مؤسسات الشكاوى في المؤسسات العامة، رام الله، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، 2010 .
- مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني، رام الله، مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، 2016 .
- مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، خارطة نظام معالجة الشكاوى في فلسطين، رام الله وجنيف، 2015 .
- مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، تأسيس آليات شكوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين، رام الله وجنيف، 2015 .
- نعمان نعيم فنون. الضابطة القضائية العسكرية في ظل القانون العسكري لعام 1979 الصادر عن منظمة التحرير الفلسطينية. <http://file:///C:/Users/DELL/Desktop/الرقابة%20على%20الأمن/الضابطة%20القضائية.html>
- مقابلة مع الأستاذ كامل الريماوي مدير عام الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، بتاريخ 2021/3/22 .
- مقابلة مع النقيب وليد الزين مدير وحدة الشكاوى في الضابطة الجمركية، بتاريخ 2021/3/17 .
- مقابلة مع العميد ردينة بني عودة مدير دائرة المطالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية، بتاريخ 2021/3/16 .
- مقابلة مع العقيد باسم معالي مدير إدارة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة، بتاريخ 2021/3/14 .
- مقابلة مع الدكتور محمود صنع الله مدير دائرة الشكاوى في جهاز الأمن الوقائي، بتاريخ 2021/3/9 .
- موقع المقتفي - جامعة بيرزيت <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16875> .
- موقع وزارة الداخلية <https://www.moi.pna.ps/Departments/complaints> .
- موقع الشرطة الفلسطينية - إدارة المطالم وحقوق الإنسان. <https://www.palpolice.ps/specialized-departments/212248.html> .
- موقع الشرطة الفلسطينية - إدارة الأمن الداخلي <https://www.palpolice.ps/specialized-departments/212284.html> .
- موقع الاستخبارات العسكرية الفلسطينية http://www.pmi.pna.ps/pmia/pmia/?page_id=8 .

القسم الثاني: استطلاع رأي حول: انطباعات المواطنين ومعرفتهم بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية "الضفة الغربية"

◀ مقدمة:

كجزء من دراسة حول واقع وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية، قام المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) بالاتفاق مع مركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية لتنفيذ استطلاع رأي بالضفة الغربية حول انطباعات المواطنين ومعرفتهم بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية وطرق التعامل مع الإشكاليات في حال حصولها مع أي من الأجهزة الأمنية أو أحد الأفراد لديها.

◀ الهدف من الاستطلاع

يهدف الاستطلاع بشكل أساسي إلى قياس انطباعات المواطنين ومعرفتهم بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية وسلوكهم في حال حصلت معهم أي مشكلة مع أي من الأجهزة الأمنية أو أحد أفرادها. تم إنجاز العمل الميداني خلال الفترة ما بين 24 شباط-2 آذار 2021، وتم إجراء الاستطلاع على عينة حجمها 1000 فرد ممن تزيد أعمارهم عن 18 عاماً، ممثلة المدن والقرى والبلدات والمخيمات من كافة المحافظات في الضفة الغربية وبهامش خطأ أقل من +3%، حيث أجريت المقابلات من خلال الاتصالات الهاتفية.

1. الاستمارة:

تم تصميم الاستمارة بالتعاون مع الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) والمنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في المؤسسة الأمنية، والتي شملت كافة الأسئلة التي تغطي أهداف الاستطلاع.

2. اختيار العينة:

تم اختيار العينة باستخدام قاعدة البيانات الهاتفية (إطار المعاينة) المتوفر لدى المركز من خلال الاستطلاعات العامة الوجيهة التي تم إجراؤها خلال السنوات الماضية، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة SRS في سحبها بعد إعطاء وزن بعدد الاستمارات للمحافظات في العينة لتتناسب مع الحجم الحقيقي لها وفقاً لنتائج التعداد العام للسكان والمساكن 2017 الذي نفذه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

3. جمع البيانات:

عمل في إجراء المقابلات باحثون ميدانيون ممن لديهم خبرة طويلة في البحوث الميدانية، حيث شاركوا في ورشة عمل متخصصة ناقشت أهداف الاستطلاع ومنهجية العمل والاستمارة، وتم جمع البيانات من خلال الاتصالات الهاتفية وتزويد الباحثين بأرقام الهواتف للعينة الأساسية بالإضافة للاحتياطية.

الاختبار القبلي للاستمارة:

تم إجراء اختبار قبلي للاستمارة على عينة حجمها 20 شخصاً، للتأكد من صلاحيتها واستيعاب المبحوثين لها وفهمهم لطبيعة الأسئلة والخيارات المطروحة، ما ساعد في إجراء أية تعديلات عليها قبل اعتمادها بالشكل النهائي.

تدريب الباحثين:

لفرض الاستطلاع قام المركز بعقد ورشة تدريبية متخصصة للباحثين الميدانيين أحاطت بكافة جوانبه من فهم للأسئلة وطرحها بالأسلوب الصحيح وتفصيل المنهجية والعينة وأسئلة الاستمارة والمقابلات.

الرقابة والمتابعة:

خلال العمل الميداني تمت إعادة الاتصال مع بعض المبحوثين في العينة للتأكد من تنفيذ العمل بالطريقة والمنهجية المتفق عليها.

إدخال وتحليل البيانات:

تم إدخال البيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS بعد إجراء المراجعة والمعالجة الكاملة لها.

نتائج الاستطلاع

تم جمع البيانات خلال الفترة من 24 شباط إلى 2 آذار 2021 من خلال الهاتف لتعبئة استمارة معدة سلفاً لقياس انطباعات ومعرفة المواطنين بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية أو من خلال تجربتهم إن حصل ذلك، حيث قُسمت استمارة الاستطلاع لجزأين: الأول استهدف من لم تكن لهم أي تجربة ليتم سؤالهم عن توقعاتهم واعتقادهم بالتجربة لو حصلت معهم، أما الجزء الثاني فكان لمن لديهم تجربة. بالاتصال بالعينة التي تم سحبها، تمت الاستجابة من قبل 4 فقط ممن كانت لهم تجربة و996 ممن ليست لهم تجربة ليتم اعتمادهم كعينة مستهدفة ويتم تحليل البيانات بناء على ذلك.

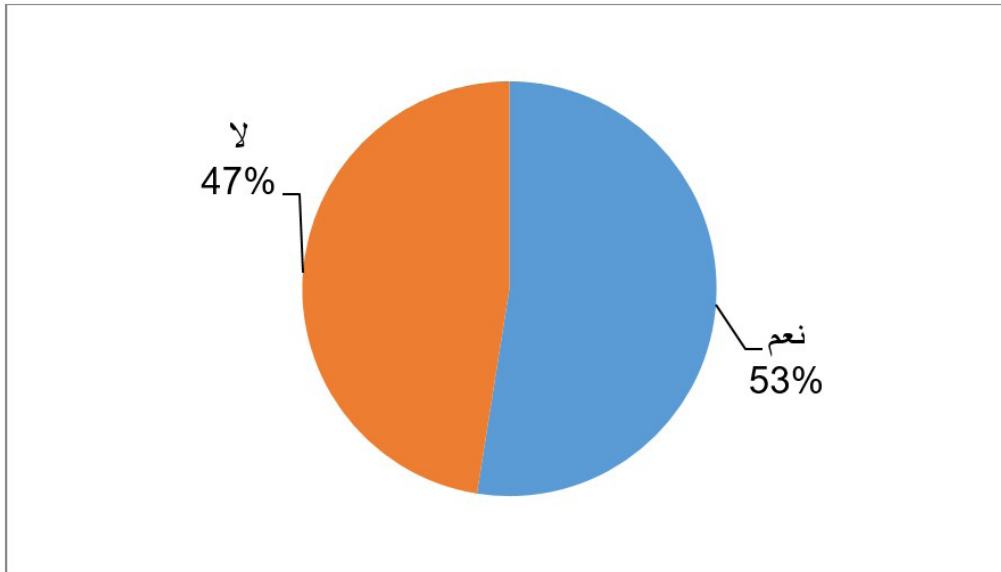
1. المعرفة بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية:

تطرق الاستطلاع إلى محاولة التعرف على مدى علم المواطنين بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية وطريقة علمهم بها، بالإضافة إلى مدى علمهم بإجراءات تقديم الشكاوى.

1.1 المعرفة بوجود وحدات شكاوى:

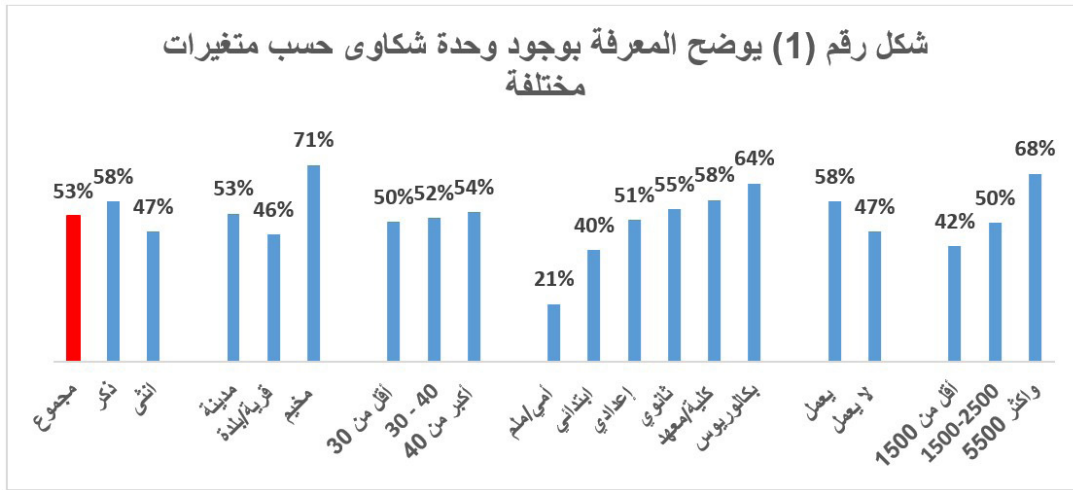
تظهر النتائج أن 53% من المواطنين يعرفون بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية و47% لا يعرفون. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 1.1: المعرفة بوجود وحدات شكاوى



كما تظهر الدراسة أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية³⁹ عند مستوى أقل من 0.05 بين فئات مجموعة من المتغيرات الديموغرافية في معرفتهم بوجود وحدات شكاوى. حيث ترتفع نسبة الذين يعلمون بوجود وحدات شكاوى بين سكان المخيمات 71% مقارنة بسكان القرى 46%، وبين الأكثر دخلاً 68% مقارنة بالأقل دخلاً 42%، وبين الأكثر تعليماً 64% مقارنة بالأقل تعليماً 21%، وبين الذكور 58% مقارنة بالإناث 47%. انظري الشكل أدناه:

39 «الدلالة الإحصائية أو الأهمية الإحصائية هي وصف لنتيجة تجربة أجريت عندما تكون القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة» المصدر: المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث. (2020). <https://ajsrp.com/%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7-%D8%AA%D8%B9%D9%84%D8%A9.html%84%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%84%D8%A9-%D8%A7%D9%7%D9>

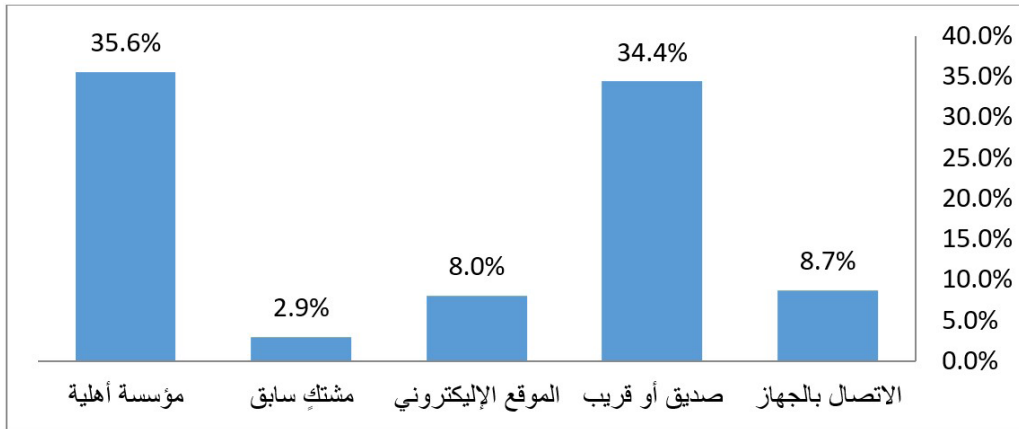


1.2 طرق معرفة المواطنين بوجود وحدات الشكاوى:

يتضح من النتائج أنّ 82% من الذين يعرفون بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية صرّحوا بأنّ معرفتهم بوجود هذه الوحدات جاءت من خلال الأصدقاء والمعارف، و26% من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة، فيما أشار 21% منهم إلى أنّ معرفتهم جاءت من خلال المواقع الإلكترونية، في حين أنّ 11% جاءت معرفتهم من خلال مشتك سابق و4% من خلال التواصل مع الأجهزة.

تجدر الإشارة هنا إلى أنّ مجموع النسب لطرق المعرفة ليس 100% كون معرفة المبحوث من الممكن أن تكون بأكثر من طريقة وبالتالي يتم تحويل الخيارات إلى نعم أو لا. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

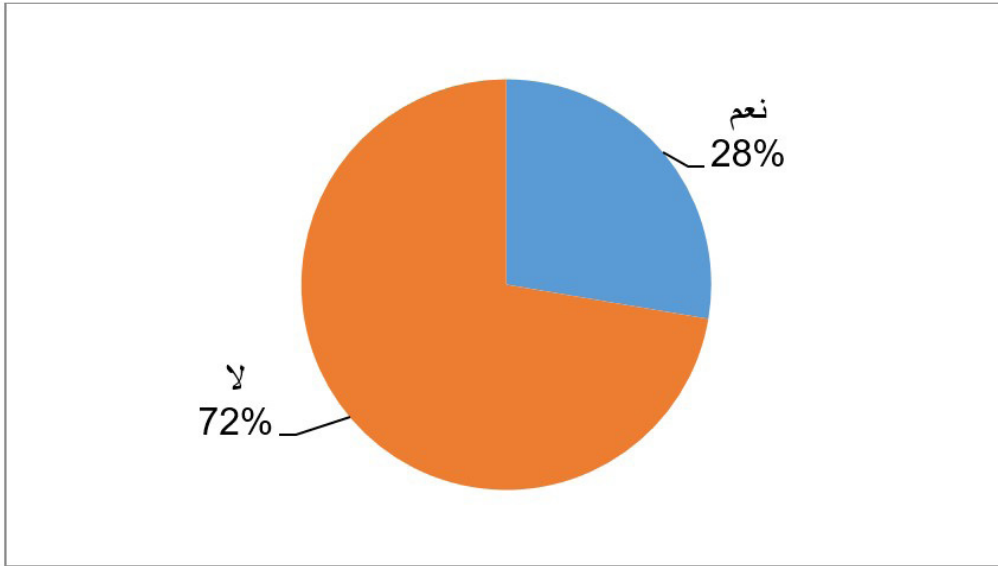
شكل 1.2: طرق معرفة المواطنين بوجود وحدات الشكاوى (الذين أجابوا بنعم)



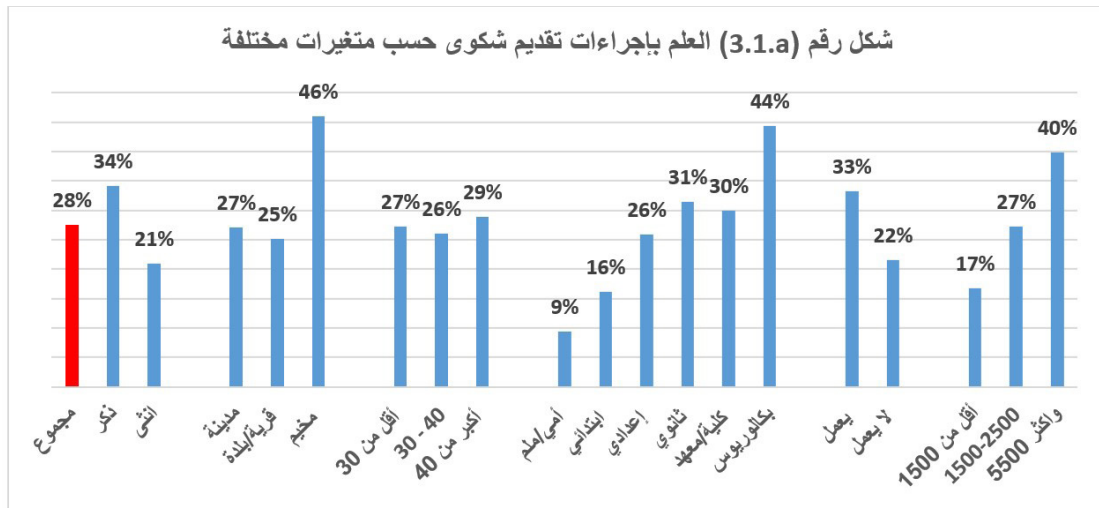
1.3 العلم بإجراءات تقديم شكوى:

أظهرت الدراسة أنّ 28% فقط من المبحوثين لديهم معرفة بإجراءات تقديم شكوى على أيّ فرد أو جهاز أمني، في حين أنّ 72% لا يعرفون بالإجراءات. انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 1.3: العلم بإجراءات تقديم شكوى



ترتفع نسبة الذين لديهم علم بإجراءات تقديم شكوى بفروقات ذات دلالة إحصائية بين سكان المخيمات 46% مقارنة بسكان القرى 25%، وبين الأكثر تعليماً 44% مقارنة بالأقل تعليماً 9%، وبين الأكثر دخلاً 40% مقارنة بالأقل دخلاً 17%، وبين الذكور 34% مقارنة بالإناث 21%، وبين العاملين 33% مقارنة بالعاطلين عن العمل 22%. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



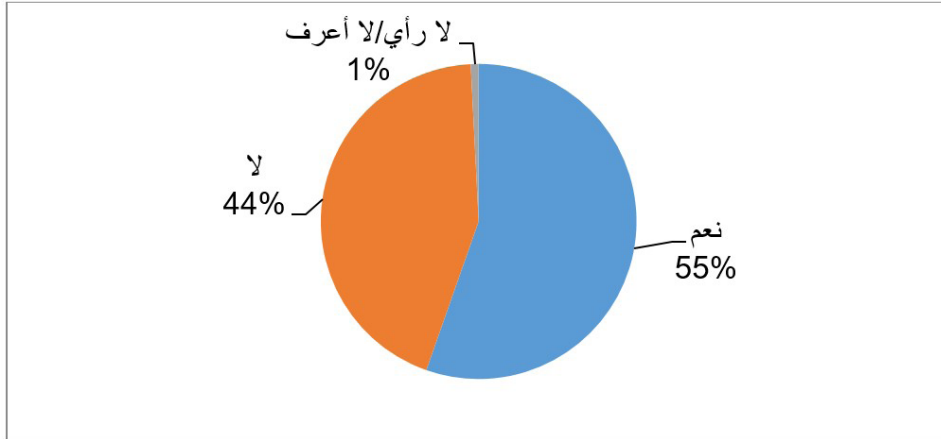
2. التصرف في حال مواجهة مشكلة مع جهاز أمني أو مع أحد أفراد الأجهزة الأمنية:

تم التطرق خلال الاستطلاع إلى كيفية تصرف المواطنين في حال واجهتهم أي مشكلة مع جهاز أمني أو مع أي فرد من أفراد الأجهزة الأمنية.

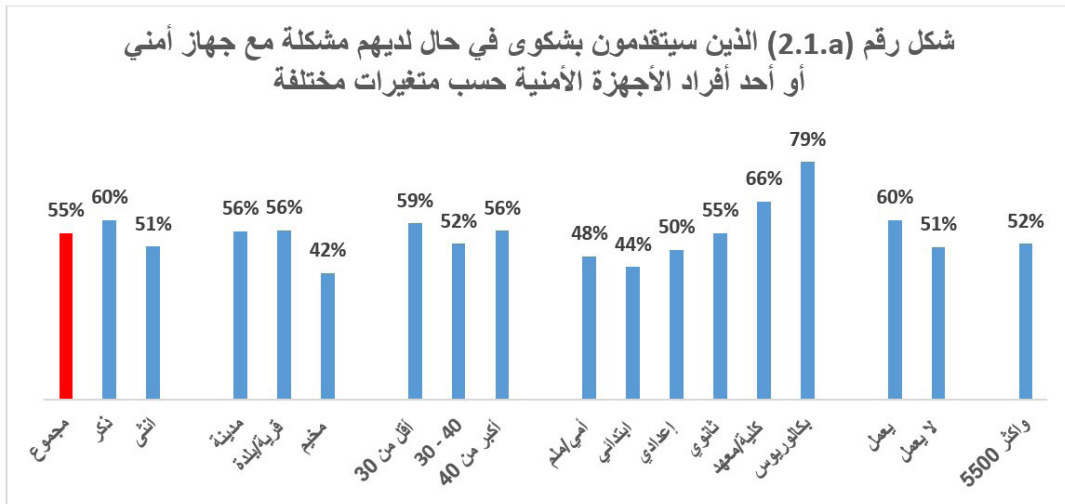
2.1 التقدم بشكوى:

صرح 55% من المبحوثين أنهم سيتوجهون إلى وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في حال واجهتهم أي مشكلة مع هذه الأجهزة أو مع أحد أفرادها، في حين أشار 44% إلى أنهم لن يتوجهوا لوحدة الشكاوى هذه. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 2.1: التقدم بشكوى



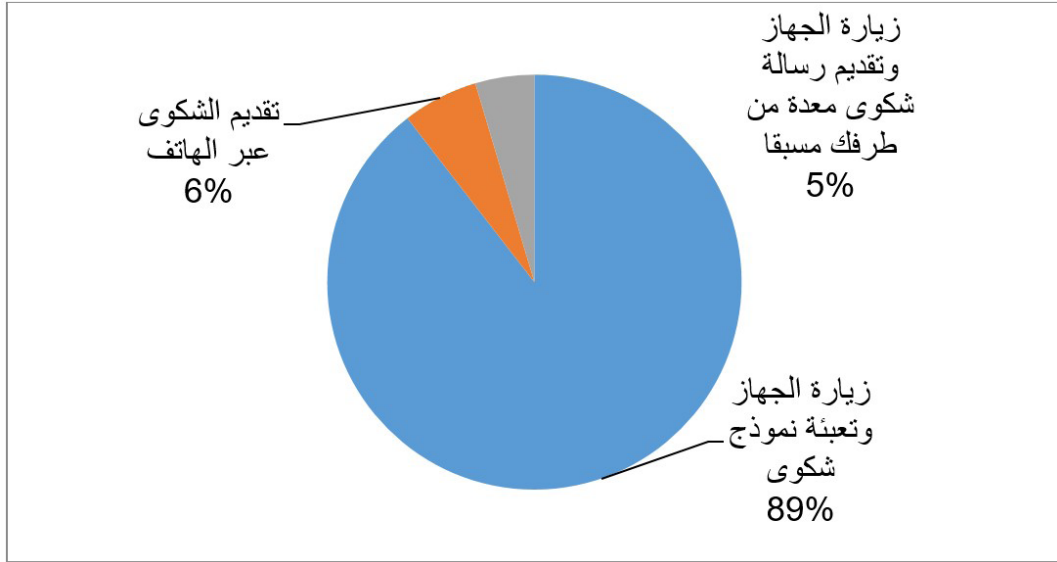
ترتفع نسبة الذين سيتقدمون بشكوى بفروقات ذات دلالة إحصائية بين الأكثر تعليماً 79% مقارنة بالأقل تعليماً 44%، وبين الذكور 60% مقارنة بالإناث 51%، وبين العاملين 60% مقارنة بالعاطلين عن العمل 51%. انظري الشكل البياني أدناه:



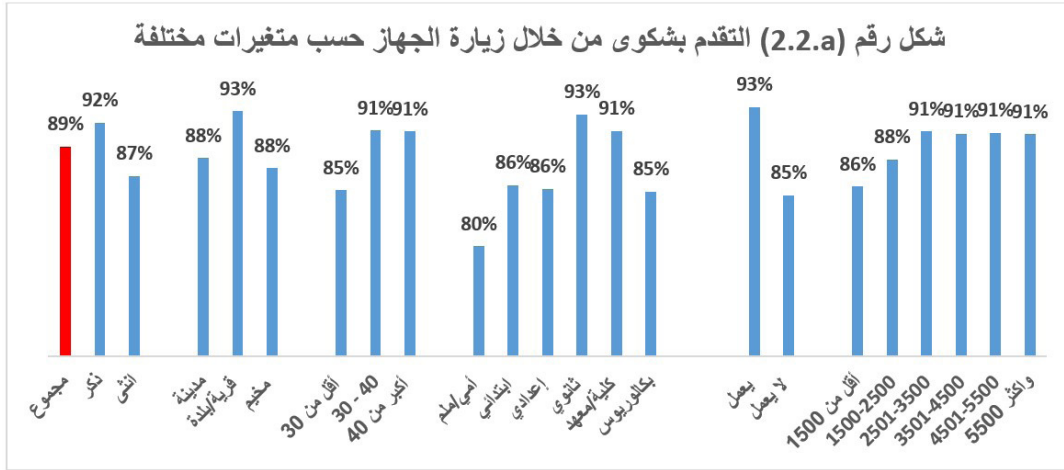
2.2 طرق تقديم الشكوى:

عند سؤال المبحوثين الذين سيتقدمون لوحدة الشكاوى في حال حصلت معهم مشكلة مع جهاز أمني أو مع أي فرد من الأجهزة الأمنية عن الطريقة لذلك، أشار 89% منهم إلى أن ذلك سيكون من خلال زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى، في حين أشار 6% فقط إلى أنهم سيتقدمون من خلال الهاتف و5% من خلال زيارة الجهاز وتقديم شكوى معدة مسبقاً. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل رقم 2.2: طرق تقديم الشكوى



ترتفع نسبة الذين سيتقدمون بشكوى من خلال زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى بفروقات ذات دلالة إحصائية بين طلاب الثانوية 93% وحملة شهادة البكالوريوس 91% مقارنة بالأقل تعليماً 88%، وبين العاملين 93% مقارنة بالعاطلين عن العمل 85%، وبين الذكور 92% مقارنة بالإناث 87%. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



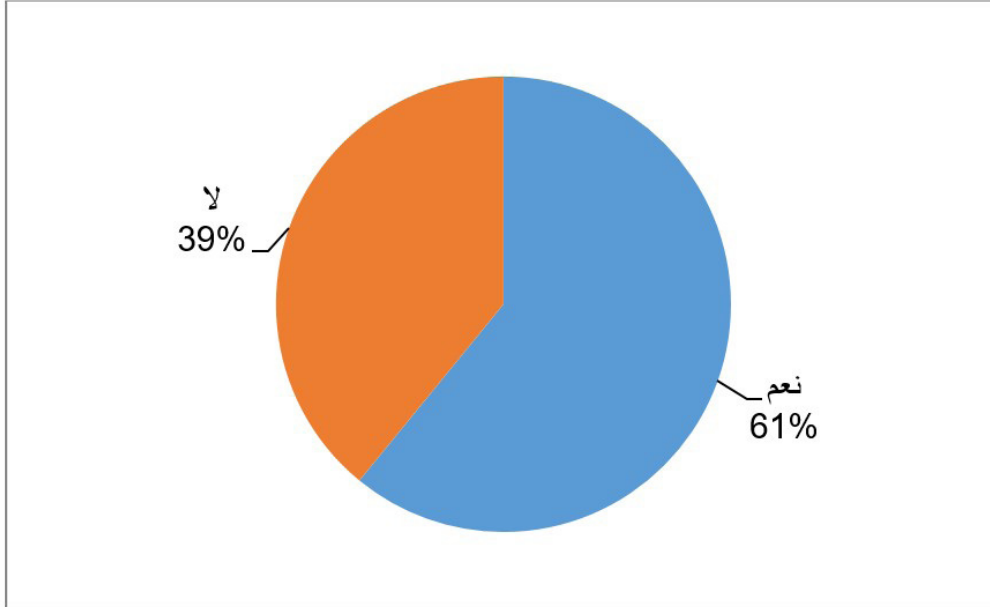
3. المساعدة في تقديم الشكوى:

تطرق الاستطلاع إلى سؤال المبحوثين حول طلبهم لأي مساعدة داخلية أو خارجية لتقديم شكوى ومتابعتها في حال حصلت معهم أي مشكلة مع أحد الأجهزة الأمنية أو أي فرد تابع لها.

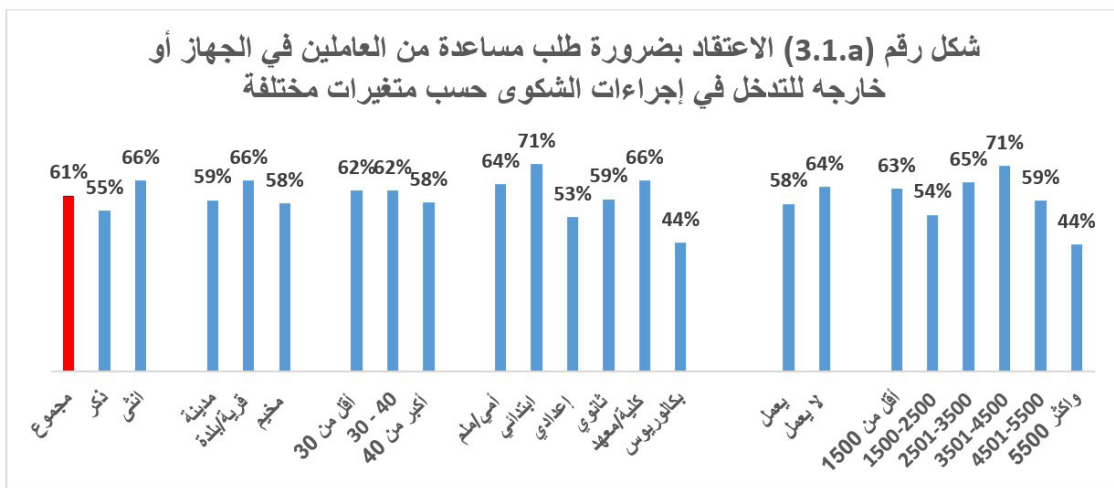
3.1.1 ضرورة طلب مساعدة:

يعتقد 61% من المبحوثين أنّ هناك ضرورة لطلب مساعدة من العاملين في الجهاز الأمني أو خارجه للتدخل في إجراءات الشكوى. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 3.1: ضرورة طلب مساعدة



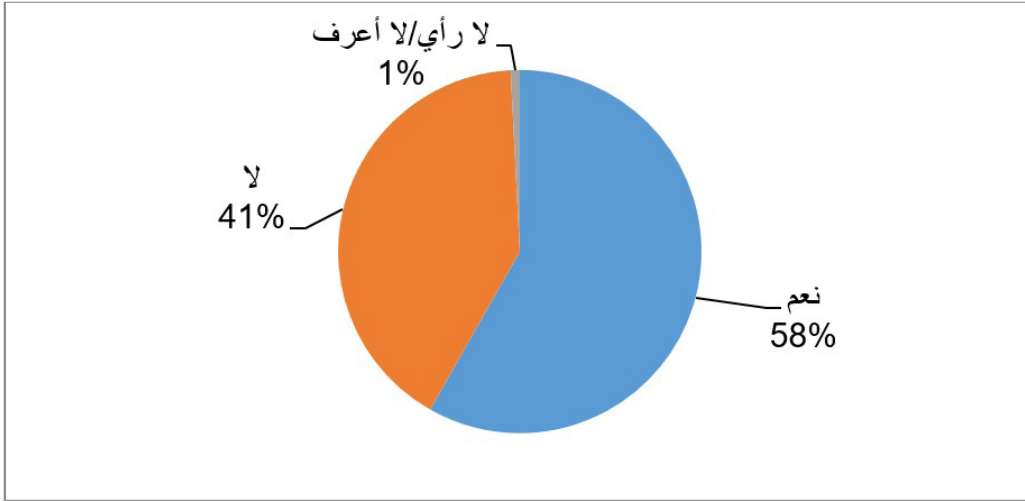
ترتفع نسبة الذين يعتقدون بضرورة طلب مساعدة من العاملين في الجهاز أو خارجه للتدخل في إجراءات الشكوى بين الأقل تعليماً 71% مقارنةً بالأكثر تعليماً 44%، وبين الذين يتراوح دخلهم بين 3500-4500 شيكل (71%) مقارنةً بالذين يزيد دخلهم عن 5500 شيكل 44%، وبين الإناث 66% مقارنةً بالذكور 55%. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



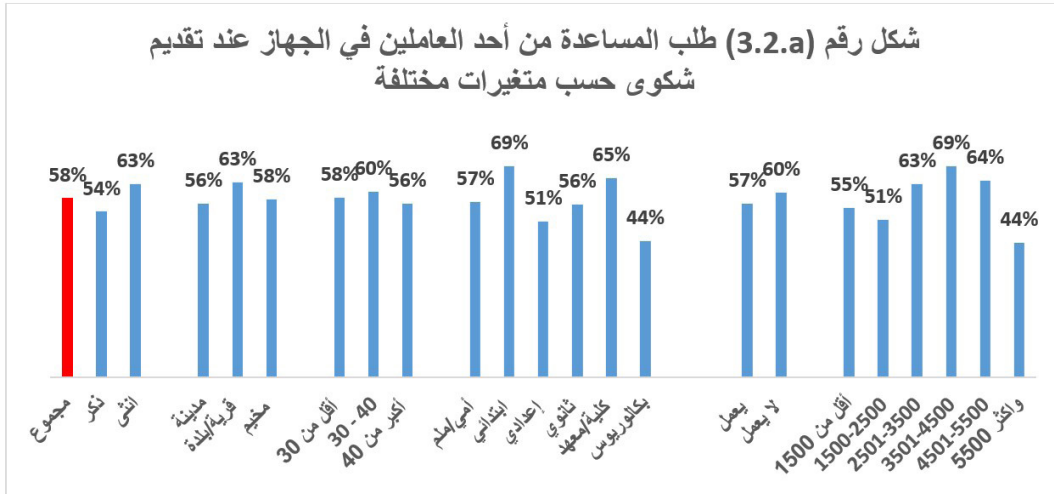
3.2 طلب مساعدة أي من العاملين في الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى:

يعتقد 58% من المبحوثين أنهم بحاجة لطلب مساعدة أي من العاملين في الجهاز الأمني لتقديم ومتابعة شكوى يمكن التقدم بها إذا حصلت معهم مشكلة مع الجهاز أو أي من العاملين لديه. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.2: طلب مساعدة أي من العاملين في الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى:



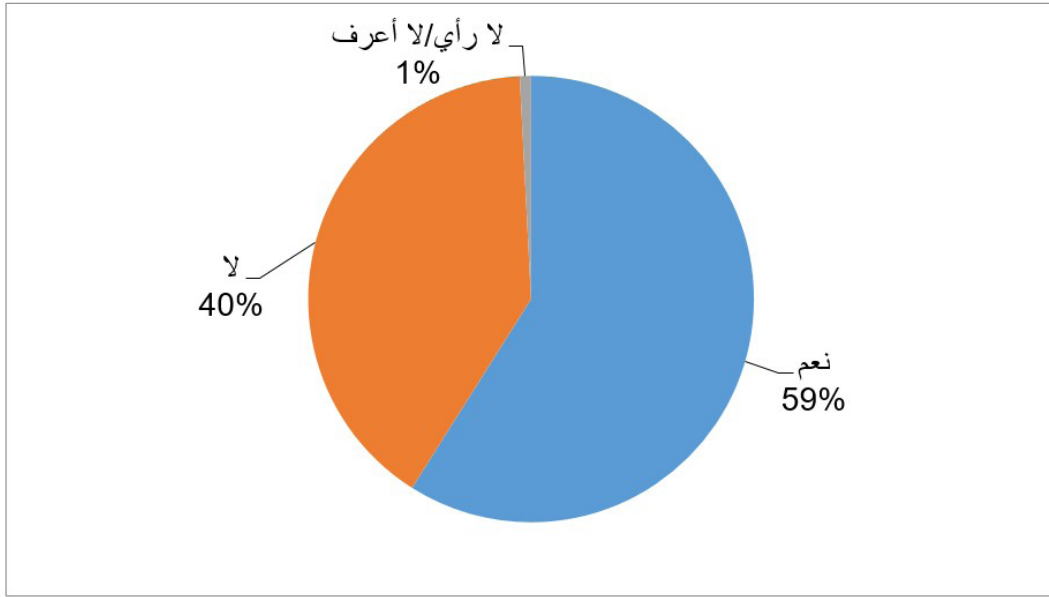
ترتفع نسبة الذين يعتقدون بضرورة طلب مساعدة من العاملين في الجهاز بين الأقل تعليماً 69% مقارنة بالأكثر تعليماً 44%، وبين الذين يتراوح دخلهم بين 3500-4500 شيكل 69% مقارنة بالذين يزيد دخلهم عن 5500 شيكل 44%، وبين الإناث 63% مقارنة بالذكور 54%. انظري الشكل البياني أدناه:



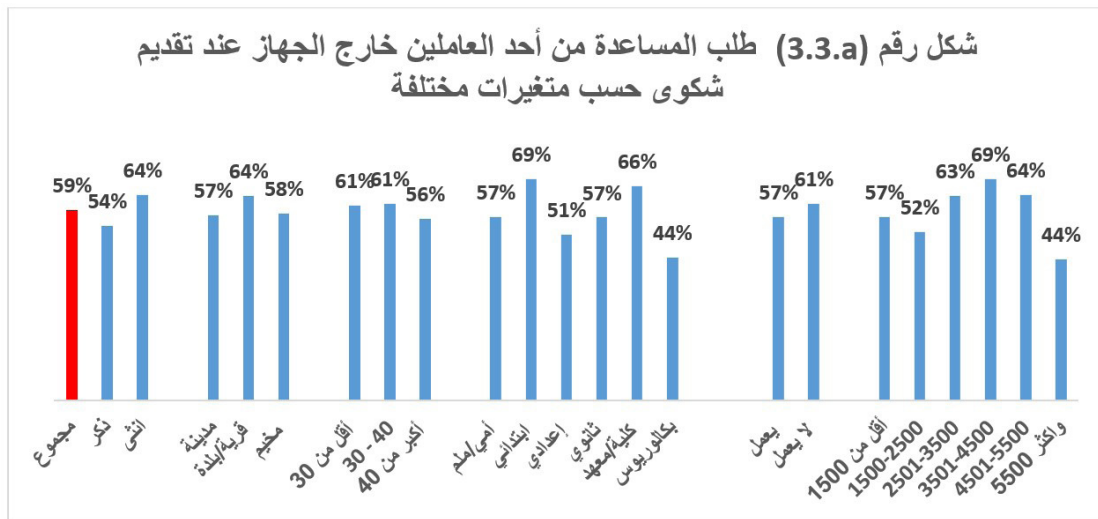
3.3 طلب مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى:

يعتقد 59% من المبحوثين أنهم سيطلبون مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز الأمني لتقديم ومتابعة شكوى في حال واجهوا مشكلة مع الجهاز الأمني أو أي من العاملين لديه. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 3.3: طلب مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى:



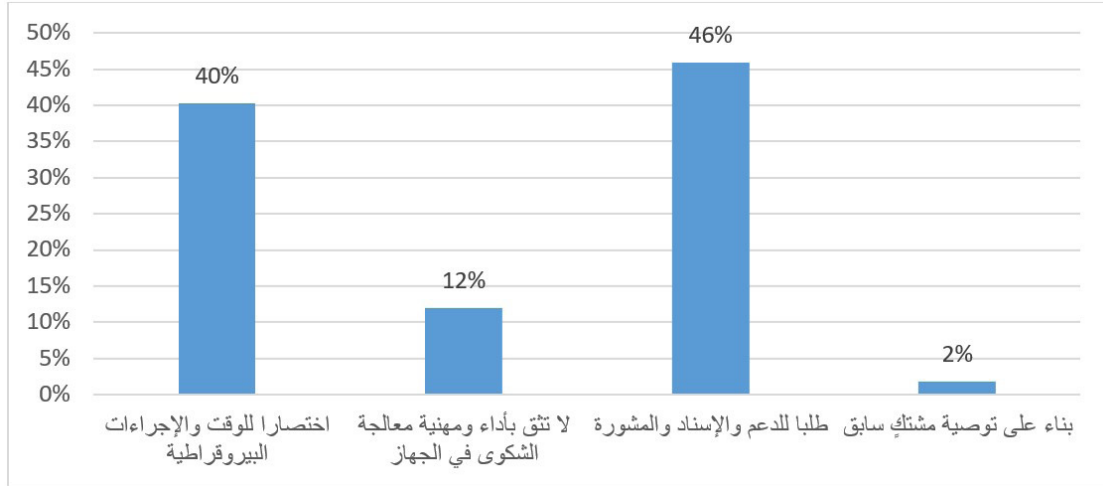
ترتفع نسبة الذين يعتقدون بضرورة طلب مساعدة من أحد العاملين خارج الجهاز بين الأقل تعليماً 69% مقارنة بالأكثر تعليماً 44%، وبين الذين يتراوح دخلهم بين 3500-4500 شيكل 69% مقارنة بالذين يزيد دخلهم عن 5500 شيكل 44%، وبين الإناث 64% مقارنة بالذكور 54%. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



4.3 أسباب طلب المساعدة:

عند سؤال الذين يعتقدون بأنهم سيطلبون مساعدة في تقديم شكوى في حال واجهوا مشكلة سواء كان من داخل الجهاز أو خارجة عن الأسباب التي تدفعهم لذلك، أشار 46% إلى أن السبب هو طلب الدعم والإسناد والمشورة، فيما أشار 40% إلى أن السبب يعود إلى اختصار الوقت والإجراءات البيروقراطية، و12% أشاروا إلى أن ذلك يعود إلى عدم الثقة بأداء ومهنية معالجة الشكوى في الجهاز حسب اعتقادهم. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

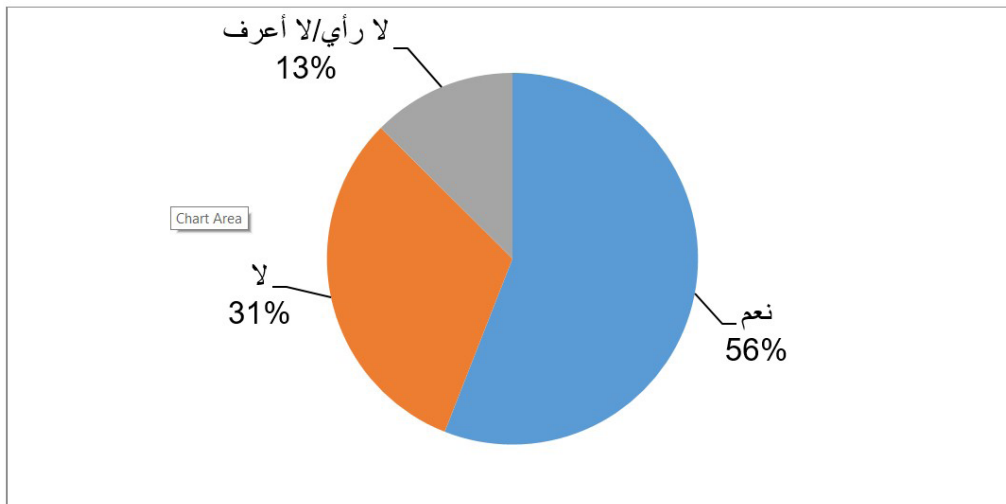
شكل 4.3: أسباب طلب المساعدة:



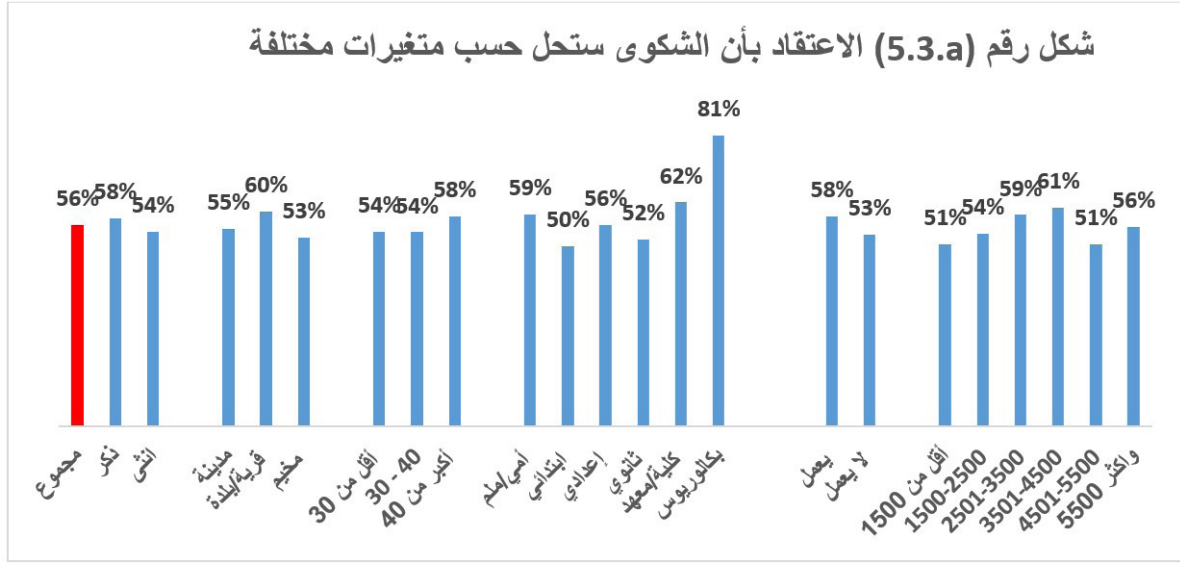
5.3 الاعتقاد بحل الشكوى:

يعتقد 56% من المبحوثين أنه سيتم حل شكواهم في حال حصلت معهم مشكلة مع أحد الأجهزة الأمنية أو أحد أفرادها وتقدموا بشكوى، و31% لا يعتقدون ذلك. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.4: الاعتقاد بحل الشكوى



ترتفع نسبة الذين يعتقدون بأنه سيتم حل شكاوهم بين الأكثر تعليماً 81% مقارنة بالأقل تعليماً 50%، وبين العاملين 58% مقارنة بال عاطلين عن العمل 53%، وبين الذكور 58% مقارنة بالإناث 54%. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



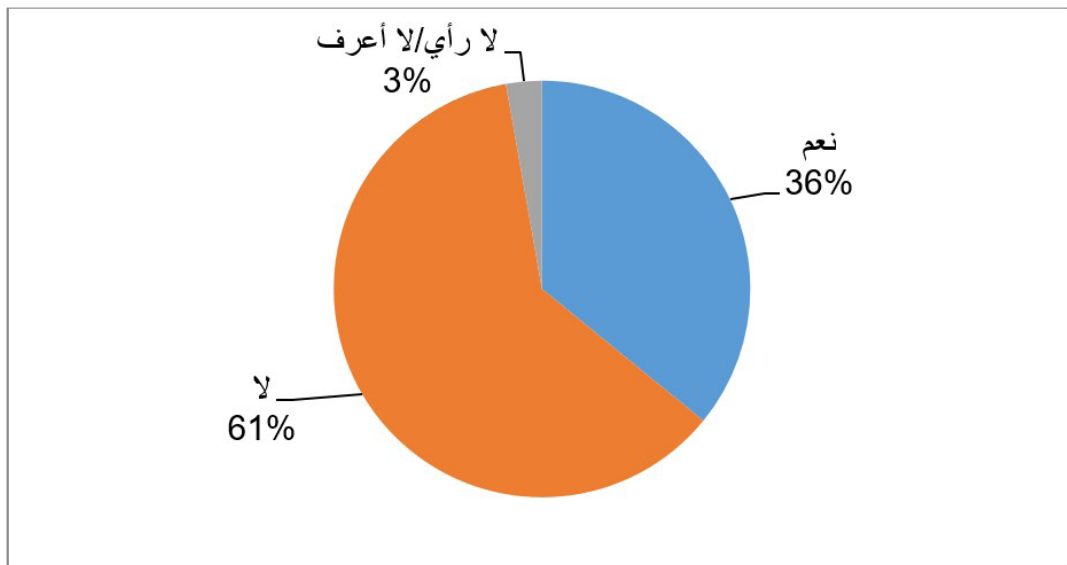
4. التقديم بشكوى لجهات أخرى وأسباب ذلك:

تطرق الاستطلاع إلى تقدم المبحوثين بشكوى لجهات أخرى غير وحدات الشكاوى في حال واجهتهم أي مشكلة مع أحد الأجهزة الأمنية أو أي فرد لديها، ومن هي هذه الجهات والأسباب التي تدفعهم لذلك.

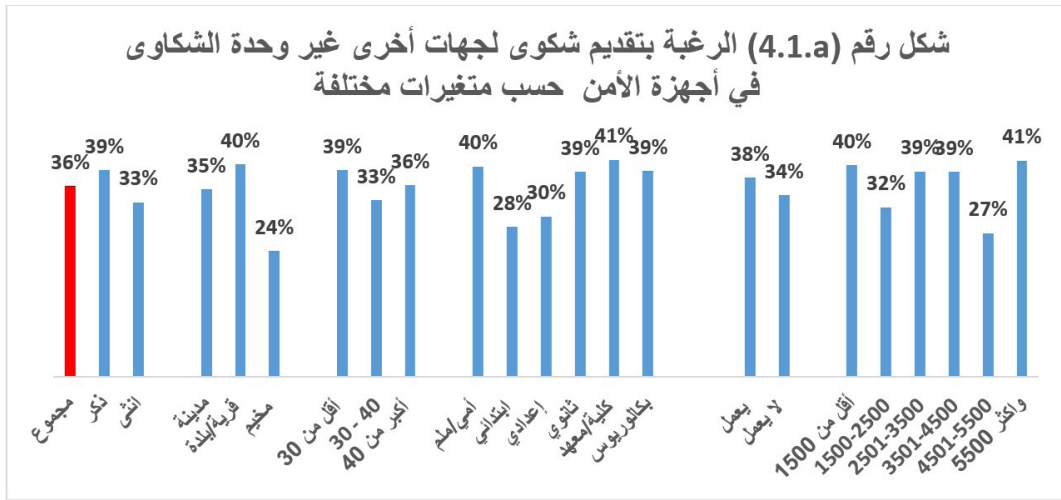
4.1 التقديم بشكوى لجهات أخرى:

أشار 36% من المبحوثين إلى أنهم سيقدمون شكوى لجهات أخرى غير وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في حال واجهتهم أية مشاكل مع أي من الأجهزة الأمنية أو أحد أفرادها، في حين أن 61% أشاروا إلى أنهم لن يقوموا بذلك. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 4.1: التقديم بشكوى لجهات أخرى



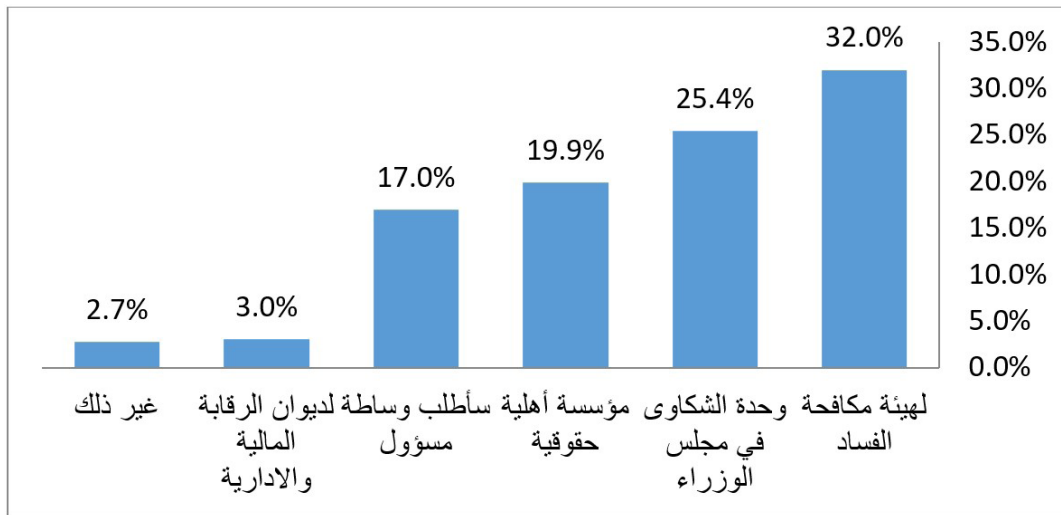
ترتفع نسبة الذين يرغبون بتقديم شكوى لجهات أخرى غير وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية بين حملة شهادة البكالوريوس 41% مقارنة بأصحاب التعليم الابتدائي 28%، وبين الذكور 39% مقارنة بالإناث 33%، وبين أصحاب الدخل الذي يزيد عن 5500 شيكل 41% مقارنة بالأقل دخلاً. انظر/ي الشكل البياني أدناه:



4.2 إلى أي جهة ستقدم الشكوى:

تم سؤال الذين سيتوجهون إلى جهات خارجية لتقديم الشكوى على أي من الأجهزة الأمنية أو أي من أفرادها في حال واجهوا مشكلة معهم عن هذه الجهات، حيث أشار 32% منهم إلى أنهم سيتوجهون لهيئة مكافحة الفساد، وصرح 25% بأنهم سيتوجهون لوحدة الشكاوى في مجلس الوزراء، و20% أشاروا إلى أنهم سيتوجهون إلى مؤسسات أهلية حقوقية، و17% قالوا إنهم سيطالبون وساطة مسؤول. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

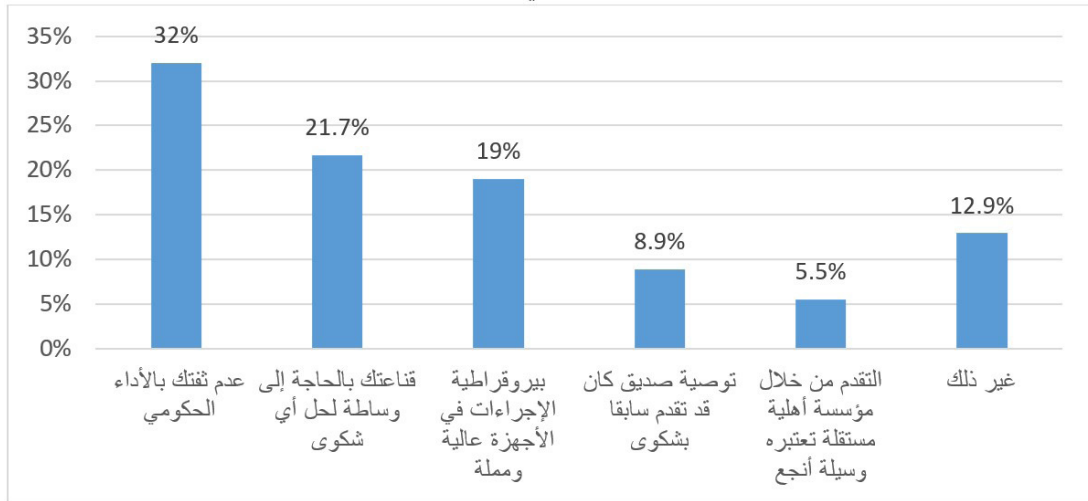
شكل 4.2: إلى أي جهة ستقدم الشكوى



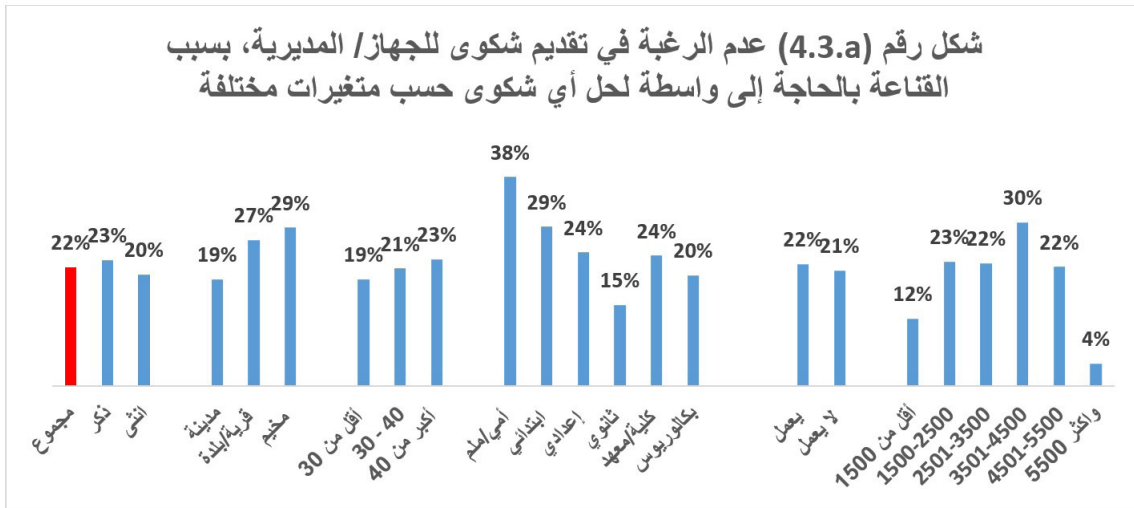
4.3 أسباب عدم الرغبة في تقديم الشكوى لدى الأجهزة

تطرق الاستطلاع إلى الأسباب التي تدعوا أصحاب الشكاوى (في حال واجهتهم أية مشاكل) إلى التقدم بالشكوى لجهات خارجية غير وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية، حيث أشار 32% منهم إلى أن السبب في ذلك يعود إلى عدم ثقتهم بالأداء الحكومي، و22% أشاروا إلى أن ذلك يعود إلى قناعتهم بالحاجة إلى واسطة لحل أي شكوى، كذلك أشار 19% إلى أن السبب يعود إلى الاعتقاد بأن بيروقراطية الإجراءات في الأجهزة عالية ومملة، في حين قال 9% إن السبب يعود إلى توصية صديق كان قد تقدم سابقا بشكوى، و6% أشاروا إلى أن ذلك يعود إلى الاعتقاد بأن التقدم بالشكوى من خلال مؤسسة أهلية مستقلة يعتبر وسيلة أنجع. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 4.3 أسباب عدم الرغبة في تقديم الشكوى لدى الأجهزة



ترتفع نسبة الذين يعتقدون بأنه لا بد من وجود واسطة لحل أي شكوى بين الأقل تعليماً 38% مقارنة بحملة شهادة البكالوريوس 20%، وبين الذين يتراوح دخلهم بين 3500 إلى 4500 شيكل 30% مقارنة بالذين يزيد دخلهم عن 5500 شيكل 4%، وبين سكان المخيمات 29% مقارنة بسكان المدن 19%. انظري الشكل البياني أدناه:



ملحق رقم ١: النتائج العامة

النسبة		
%52.5	نعم	S1_1 هل تعلم بوجود وحدات وشكاوى لدى الأجهزة الأمنية؟
%47.5	لا	
%100.0		Group Total
%3.9	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/اتصال بالجهاز
%96.1	لا	
%100.0		Group Total
%82.5	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/من خلال صديق أو قريب
%17.5	لا	
%100.0		Group Total
%20.9	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/الموقع الإلكتروني
%79.1	لا	
%100.0		Group Total
%10.6	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/من خلال مشتك سابق
%89.4	لا	
%100.0		Group Total
%25.8	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة
%74.2	لا	
%100.0		Group Total
%2.0	نعم	كيف علمت بوجود هذه الوحدات/غير ذلك
%98.0	لا	
%100.0		Group Total
%27.6	نعم	S1_3 هل لديك علم بإجراءات تقديم الشكاوى على أي فرد أو جهاز أمني؟
%72.1	لا	
%0.3	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total
%55.4	نعم	S1_4 في حال صادفتك (أو كانت لديك) مشكلة مع جهاز أمني أو مع أحد أفراد الأجهزة الأمنية، فهل ستقدم بشكوى على هذا الفرد/الجهاز لدى وحدات الشكاوى الموجودة لدى هذه الأجهزة؟
%43.8	لا	
%0.8	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total

%89.5	زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى	S1_5 إذا كانت الإجابة نعم على السؤال السابق كيف ستقدم بالشكوى على هذا الفرد/ الجهاز؟ من خلال...
%4.6	زيارة الجهاز وتقديم رسالة شكوى معدة من طرفك مسبقاً	
%5.9	تقديم الشكوى عبر الهاتف	
%100.0		Group Total
%60.6	نعم	S1_6 بشكل عام، هل تعتقد أنّ هناك ضرورة لطلب مساعدة من العاملين في الجهاز أو خارجه للتدخل في إجراءات الشكوى؟
%38.9	لا	
%0.5	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total
%58.2	نعم	S1_7 هل ستطلب مساعدة أيّ من العاملين في الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى؟
%41.0	لا	
%0.8	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total
%59.0	نعم	S1_8 هل ستطلب مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى؟
%40.2	لا	
%0.8	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total
%40.3	اختصاراً للوقت والإجراءات البيروقراطية	S1_9 إذا أُجبت بنعم على أيّ من السؤالين السابقين، لماذا؟ (أهم سبب)
%11.9	لا تتق بأداء ومهنية معالجة الشكوى في الجهاز	
%45.9	طلباً للدعم والإسناد والمشورة	
%1.8	بناءً على توصية مشتك سابق	
%0.1	غير ذلك	
%100.0		Group Total
%56.0	نعم	S1_10 باعتقادك هل سيتم حل شكاواك؟
%31.5	لا	
%12.6	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total
%35.9	نعم	S1_11 في حال واجهت مشكلة ورغبت في تقديم شكوى، فهل ستقدم بالشكوى لجهة أخرى؟
%61.3	لا	
%2.8	لا رأي/لا أعرف	
%100.0		Group Total

%25.4	وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء	S1_12 اذا كانت الإجابة نعم، لأي جهة ستتوجه؟
%19.9	مؤسسة أهلية حقوقية	
%3.0	لديوان الرقابة المالية والإدارية	
%32.0	لهيئة مكافحة الفساد	
%17.0	سأطلب وساطة مسؤول	
%2.7	غير ذلك	
%100.0		
%32.0	عدم ثقتك بالأداء الحكومي	S1_13 في حال عدم رغبتك بتقديم شكوى للجهاز/ المديرية، فإن أهم سبب يدفعك لعدم تقديم شكوى يعود إلى:
%21.7	قناعتك بالحاجة إلى واسطة لحل أي شكوى	
%19.0	بيروقراطية الإجراءات في الأجهزة عالية ومملة	
%8.9	توصية صديق كان قد تقدم سابقاً بشكوى	
%5.5	التقدم من خلال مؤسسة أهلية مستقلة تعتبره وسيلة أنجع	
%12.9	غير ذلك	
%100.0		

ملحق رقم ٢: توزيع العينة

النسبة المئوية	مكان السكن
40.4	مدينة
52.0	قرية/بلدة
7.6	مخيم
100.0	Total

النسبة المئوية	الجنس
٥٠,٤	ذكر
٥,٩٥	أنثى
١٠٠,٠	Total

النسبة المئوية	المستوى التعليمي
2.8	أمي/ملم
12.2	ابتدائي
25.0	إعدادي
34.9	ثانوي
23.6	كلية/معهد
1.5	بكالوريوس
100.0	Total

النسبة المئوية	متوسط دخل الأسرة الشهري (بالشيقل)
8.7	أقل من 1500
33.8	1500-2500
28.9	2501-3500
16.0	3501-4500
6.8	4501-5500
5.8	أكثر من 5500
100.0	Total

النسبة	الإحفاظة
11.5	جنين
2.2	طوباس
7.3	طولكرم
4.0	قلقيلية
3.0	سلفيت
13.2	نابلس
11.0	رام الله والبيرة
12.0	القدس
2.0	أريحا
7.0	بيت لحم
26.8	الخليل
100.0	Total

النسبة المئوية	العمر
23.1	أقل من 30
31.5	بين 30-40
45.4	أكبر من 40
100.0	Total

النسبة المئوية	الحالة العملية
50.0	يعمل
50.0	لا يعمل
100.0	Total

النسبة المئوية	للعاملين فقط-قطاع العمل
21.1	قطاع عام/حكومي
77.9	قطاع خاص
0.6	القطاع الأهلي (NGOs)
0.4	UNRWA
100.0	Total

استطلاع رأي المواطنين حول:

انطباعات المواطنين ومعرفتهم بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية "الاستطلاع العام"

أختي المواطنة/أخي المواطن

أنا باحث/ة من مركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية، أقوم بإجراء استطلاع رأي للمواطنين حول الرضا عن خدمات وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية، ويتم تنفيذه بالتعاون بين قياس والمنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في المؤسسة الأمنية والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).
يود مركز قياس أن يؤكد أن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تستخدم فقط للأغراض البحثية والتحليل العلمي، شاكرين حسن تعاونكم.

معلومات عامة

Telnum رقم الموبايل/الهاتف: _____

Res رقم الباحث: _____

Ques رقم الاستمارة: _____

District المحافظة: _____

Place مكان السكن 1. مدينة 2. قرية/بلدة 3. مخيم
Gender الجنس 1. ذكر 2. أنثى

A خلال السنوات الثلاث الماضية، هل قمت بتقديم شكوى على أحد أفراد الأجهزة الأمنية أو أي جهاز أمني؟

(1) نعم (انتقل إلى الجزء الثاني) (2) لا (انتقل إلى الجزء الأول)

الجزء الأول: لمن ليست لهم تجربة سابقة

S1__1 هل تعلم بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية؟

(1) نعم (2) لا

S1__2 إذا كانت الإجابة على السؤال السابق بنعم، كيف علمت بوجود هذه الوحدات؟ (أكثر من خيار ممكن)

(1) اتصال بالجهاز (2) من خلال صديق أو قريب (3) من موقع الوزارة الإلكتروني أو منشورات

(4) من خلال مشتك سابق (5) من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة (6) غير ذلك: _____

S1__3 هل لديك علم بإجراءات تقديم الشكاوى على أي فرد أو جهاز أمني؟

(1) نعم (2) لا (3) لا رأي

S1__4 في حال صادفتك (أو كانت لديك) مشكلة مع جهاز أمني أو مع أحد أفراد الأجهزة الأمنية، فهل ستتقدم بشكوى على هذا الفرد/الجهاز لدى وحدات الشكاوى الموجودة لدى هذه الأجهزة؟

(1) نعم (2) لا (انتقل...) (3) لا رأي

5_S1 إذا كانت الإجابة نعم على السؤال السابق كيف ستتقدم بالشكوى على هذا الفرد/ الجهاز؟ من خلال ...

- (1) زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى
(2) زيارة الجهاز وتقديم رسالة شكوى معدة من طرفك مسبقاً
(3) إرسال رسالة شكوى بالفاكس إلى الجهاز
(4) إرسال رسالة إلكترونية إلى الوزارة
(5) تقديم الشكوى عبر الهاتف
(6) إرسال الشكوى عبر مؤسسة أهلية أو خاصة

6_S1 بشكل عام، هل تعتقد أنّ هناك ضرورة لطلب مساعدة من العاملين في الجهاز أو خارجه للتدخل في إجراءات الشكوى

- (1) نعم (2) لا (3) لا رأي

7_S1 هل ستطلب مساعدة أيّ من العاملين في الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى

- (1) نعم (2) لا (3) لا رأي

8_S1 هل ستطلب مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لتقديم ومتابعة الشكوى

- (1) نعم (2) لا (انتقل...) (3) لا رأي

9_S1 إذا كانت الإجابة نعم على أيّ من السؤالين السابقين، لماذا؟ (أهم سبب)

- (1) اختصاراً للوقت والإجراءات البيروقراطية
(2) لا تثق بأداء ومهنية معالجة الشكوى في الجهاز
(3) طلباً للدعم والإسناد والمشورة
(4) بناءً على توصية مشتك سابق
(5) غير ذلك

10_S1 باعتبارك هل سيتم حل شكواك؟

- (1) نعم (2) لا (3) لا رأي

11_S1 في حال واجهت مشكلة ورغبت في تقديم شكوى، فهل ستتقدم بالشكوى لجهة أخرى؟

- (1) نعم (2) لا (3) لا رأي

12_S1 إذا الإجابة نعم، لأيّ جهة ستتوجه

- (1) وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء
(2) مؤسسة أهلية حقوقية
(3) لديوان الرقابة المالية والإدارية
(4) لهيئة مكافحة الفساد
(5) سأطلب وساطة مسؤول
(6) غير ذلك: _____

13_S1 في حال عدم رغبتك بتقديم شكوى للجهاز/ المديرية، فإنّ أهم سبب يدفعك لعدم تقديم شكوى يعود إلى:

- (1) عدم ثقتك بالأداء الحكومي
(2) قناعتك بالحاجة إلى واسطة لحل أيّ شكوى
(3) بيروقراطية الإجراءات في الأجهزة عالية ومملة
(4) توصية صديق كان قد تقدم سابقاً بشكوى
(5) التقدم من خلال مؤسسة أهلية مستقلة تعتبره وسيلة أنجع
(6) غير ذلك: _____

الجزء الثاني: مواطنون قاموا بتقديم شكوى خلال السنوات الثلاث الماضية (لهم تجربة سابقة)

A1 اسم الجهاز الأمني الذي تقدمت بالشكوى ضده: _____

A2 لمن قدمت الشكوى: _____

Q1 كيف علمت بوجود وحدة شكاوى في الجهاز (أكثر من خيار ممكن)

- (1) اتصال بالجهاز
(2) من خلال صديق أو قريب
(3) من موقع الوزارة الإلكتروني أو منشورات
(4) من خلال مشتك سابق
(5) من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة
(6) غير ذلك: _____

Q2 كيف تقدمت بالشكوى بالجهاز

- (1) زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى
(2) زيارة الجهاز وتقديم رسالة شكوى معدة من طرفك مسبقاً
(3) إرسال رسالة شكوى بالفاكس إلى الجهاز
(4) إرسال رسالة إلكترونية إلى الوزارة
(5) تقديم الشكوى عبر الهاتف
(6) إرسال الشكوى عبر مؤسسة أهلية أو خاصة
- Q3 هل تقدمت بشكاوك لجهة أخرى قبل توجيهك للجهاز
(1) نعم
(2) لا (انتقل إلى Q5)
- Q4 إذا كانت الإجابة نعم، لماذا (أكثر من خيار ممكن)
(1) لم تكن تعلم بوجود وحدة شكوى في الجهاز قبل التوجه لهذه الجهة
(2) لا تثق بأداء ومهنية الجهة الحكومية
(3) بيروقراطية الإجراءات (اختصاراً للإجراءات والوقت)
(4) طلباً للدعم والإسناد والمشورة القانونية
(5) غير ذلك:

Q5 قامت وحدة الشكاوى بإعلامك بإجراءات تقديم الشكوى وآلية المتابعة معك بشكل واضح
1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q6 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض، فإن أهم سبب يعود إلى:

1. نموذج تعبئة الشكوى صعب
2. لا يوجد نموذج لتعبئة الشكوى
3. موظف وحدة الشكاوى لم يكن متعاوناً
4. مكان تقديم الشكوى غير مناسب
5. غير ذلك:

Q7 تعامل معك طاقم وحدة الشكاوى باحترام وحيادية ودون تمييز

1. أوافق 2. أوافق إلى حد ما 3. أعارض إلى حد ما 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q8 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض إلى حد ما على السؤال السابق، فإن أهم سبب باعتقادك يعود إلى:

1. تقديم معلومات واهتمام أكبر بمشتكين آخرين
2. التمييز بناءً على النوع الاجتماعي (رجل وامرأة)
3. تقديم دور مشتكين على حساب مشتكين آخرين (عدم الالتزام بالدور)
4. غير ذلك:

Q9 المتابعة مع وحدة الشكاوى للاستفسار عن مجريات معالجة الشكوى كانت سهلة

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q10 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض على السؤال السابق، فإن أهم سبب يعود إلى:

- (1) البحث عن الشكوى أخذ وقتاً طويلاً
(2) عدم استعداد الموظف للتعاون
(3) عدم وجود معلومات محدثة عن سير الشكوى لدى الموظف
(4) عدم تواجد الموظف المختص في مكتبه
(5) المتابعة تتطلب الحضور الشخصي للوزارة
(6) غير ذلك:

Q11 قامت وحدة الشكاوى في الجهاز بتوفير معلومات لكل استفساراتك حول التقدم في معالجة الشكوى

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q12 تمت معالجة الشكوى التي تقدمت بها في وقت معقول بالنسبة لك

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q13 تم إعلامك من قبل موظف الوحدة بنتيجة الشكوى

1. نعم 2. لا

Q14 إذا كانت الإجابة نعم، هل تم إعلامك بشكل

1.مكتوب 2. شفهي 3. تلفوني 4. عبر البريد الإلكتروني

Q15 إذا كانت الإجابة لا، باعتقادك فإن أهم سبب يعود إلى:

1. عدم متابعة الشكوى من قبل الوحدة
2. عدم الوصول إلى نتيجة للشكوى
3. تدخل أطراف داخلية أو خارجية في الجهاز لمنع استكمال إجراءات الوحدة
4. أخرى _____

Q16 هل طلبت مساعدة أي من موظفي أو مسؤولي الجهاز لمتابعة شكواك

1. نعم 2. لا 3. لا رأي

Q17 هل طلبت مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لمتابعة شكواك

1. نعم 2. لا 3. لا رأي

Q18 هل أنت راضٍ أم غير راضٍ عن نتائج معالجة شكواك بشكل عام؟

1. راضٍ بشدة 2. راضٍ إلى حدٍ ما 3. غير راضٍ إلى حدٍ ما 4. غير راضٍ بالمرّة 5. لا رأي

Q19 إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى، فهل قمت بتقديم طعن على النتيجة

1. نعم 2. لا 3. لا أعرف

Q20 إذا كانت الإجابة لا، فذلك يعود إلى (أهم سبب)

(1) عدم ثقتك بتحسّن النتيجة (2) إجراءات الطعن معقدة وغير سهلة

(3) الاعتقاد لديك بالحاجة إلى واسطة لنجاح الطعن (4) غير ذلك: _____

Q21 لو حصل وتكرر حدوث مشكلة معك تتعلق بالجهاز هل ستتوجه لوحدة الشكاوى مرة أخرى؟

1. نعم 2. لا 3. لا أعرف

Q22 إذا كانت الإجابة على السؤال السابق بلا، فإن أهم سبب يعود إلى:

(1) أنت غير راضٍ عن نتيجة الشكوى السابقة (2) إجراءات تقديم الشكوى والمراجعة كانت بطيئة

(3) عدم جدية طاقم وحدة الشكاوى (4) عدم الثقة (5) غير ذلك: _____

Q23 في حال تعرضت لمشكلة أخرى ولم ترغب بتقديم شكواك لوحدة الشكاوى بالجهاز، فلنمّن ستتوجه؟

(1) وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء (2) مؤسسة أهلية حقوقية (3) لديوان الرقابة المالية والإدارية

(4) هيئة مكافحة الفساد (5) استعين بواسطة مسؤول (6) أخرى (حدد)

(7) لا أحد

Q24 برأيك ولتحسين أداء وفعالية وحدة الشكوى في الجهاز، فإن أهم ما توصي به هو:

- (1) زيادة عدد موظفي وحدة الشكاوى
- (2) تسهيل إجراءات تقديم الشكوى
- (3) تنفيذ برامج توعوية أكثر حول إجراءات تعبئة الشكوى للمواطنين (4) اعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكوى
- (5) غير ذلك: _____

البيانات الديمغرافية:

العمر: Age

30 أقل من (1) 40 – 30 (2) أكبر من 40 (3)

Educ المستوى التعليمي:

1. أمي/ملم 2. ابتدائي 3. إعدادي 4. ثانوي
4. كلية/معهد 5. بكالوريوس 6. ماجستير فأعلى

Work الحالة العملية:

1. يعمل 2. لا يعمل

Sector (للعاملين فقط) قطاع العمل:

1. قطاع عام/حكومي 2. قطاع خاص 3. القطاع الأهلي (NGOs) 4. UNRWA
5. مؤسسات دولية

Income متوسط دخل الأسرة الشهري (بالشيقل):

1500 أقل من (1) 2500–1500 (2) 3500–2501 (3)
4500–3501 (4) 5500–4501 (5) أكثر من 5500 (6)

القسم الثالث: استطلاع حول: رأي المواطنين بوحداث الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية من خلال تجاربهم خلال الأعوام 2017 – 2019 «الضفة الغربية»

◀ مقدمة:

كجزء من دراسة حول واقع وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية، قام المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) بالاتفاق مع مركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية لتنفيذ استطلاع بالضفة الغربية لمن لديهم تجارب مباشرة في تقديم شكاوى على أحد الأجهزة الأمنية أو الأفراد العاملين فيها وطرق التعامل مع هذه الشكاوى وحلها.

◀ الهدف من الاستطلاع:

يهدف الاستطلاع بشكل أساسي إلى قياس مدى رضا المواطنين مقدمي الشكاوى على أحد أفراد الأجهزة الأمنية أو الأجهزة الأمنية نفسها، وكيف تم التعامل مع هذه الشكاوى للوصول إلى تقديم خدمة أفضل في هذا المجال.

◀ منهجية العمل:

1. الاستمارة:

تم تصميم الاستمارة بالتعاون مع الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) والمنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في المؤسسة الأمنية، والتي شملت كافة الأسئلة التي تغطي أهداف الاستطلاع.

2. اختيار العينة:

تم سحب عينة حجمها 231⁴⁰ من خلال البيانات المتوفرة لدى جهاز الشرطة الفلسطينية والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ومؤسسة الحق، والتي تشكل ما نسبته 10% من مجموع مقدمي للشكاوى خلال السنوات 2017-2019، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة SRS في سحبها بعد إعطاء وزن بعدد الاستمارات لكل جهاز أمني حسب الأعداد الرسمية المنشورة في التقارير السنوية الصادرة عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء حول الشكاوى في الدوائر الحكومية خلال هذه السنوات.

3. جمع البيانات:

عمل في إجراء المقابلات فريق بحث لديه خبرة طويلة في البحوث الميدانية الوجيهة والهاتفية، حيث شاركوا في ورشة متخصصة ناقشت أهداف الاستطلاع ومنهجية العمل والاستمارة، وتم جمع البيانات من خلال الاتصالات الهاتفية وتزويد الباحثين بأرقام الهواتف للعينة المطلوبة.

◀ الاختبار القبلي للاستمارة:

تم إجراء اختبار قبلي للاستمارة على عينة حجمها 20 شخصاً للتأكد من صلاحيتها واستيعاب المبحوثين لها وفهمهم لطبيعة الأسئلة والخيارات المطروحة، ما ساعد في إجراء تعديلات عليها قبل اعتمادها بالشكل النهائي.

◀ تدريب الباحثين:

لغرض الاستطلاع قام المركز بعقد ورشة تدريبية متخصصة للباحثين الميدانيين أحاطت بكافة جوانبه من فهم للأسئلة وطرحها بالأسلوب الصحيح ومن تفاصيل المنهجية والعينة وأسئلة الاستمارة والمقابلات.

◀ الرقابة والمتابعة:

خلال العمل الميداني تمت إعادة الاتصال مع بعض المبحوثين في العينة للتأكد من تنفيذ العمل بالطريقة والمنهجية المتفق عليها.

◀ إدخال وتحليل البيانات:

تم إدخال البيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS بعد إجراء المراجعة والمعالجة الكاملة لها.

نتائج الاستطلاع

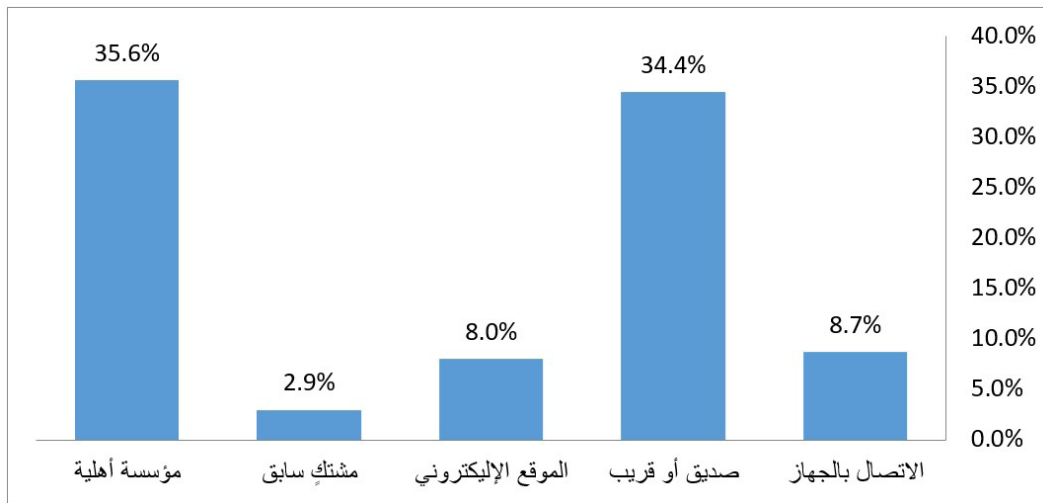
1. المعرفة بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية:

تطرق الاستطلاع إلى محاولة التعرف على مدى علم المواطنين بوجود وحدات شكاوى لدى الأجهزة الأمنية وطريقة علمهم بها، بالإضافة إلى مدى علمهم بإجراءات تقديم الشكاوى.

1.1 المعرفة بوجود وحدات شكاوى:

تظهر النتائج أن معرفة أكثر المبحوثين بوجود وحدات شكاوى كانت من خلال مؤسسة أهلية بنسبة 36% يلي ذلك معرفتهم من خلال صديق أو قريب بنسبة 34%، ثم الوسائل الأخرى. تجدر الإشارة هنا إلى أن مجموع النسب لا يساوي 100% وذلك كون المبحوث من الممكن أن يعرف من خلال أكثر من طريقة. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 1.1: المعرفة بوجود وحدات شكاوى:

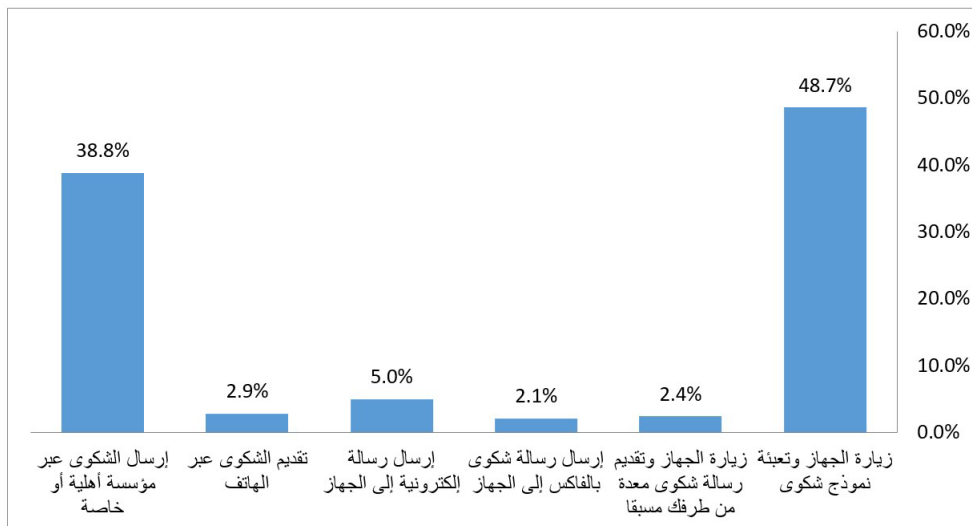


2. التقدم بالشكاوى:

2.1 كيفية التقدم بالشكاوى

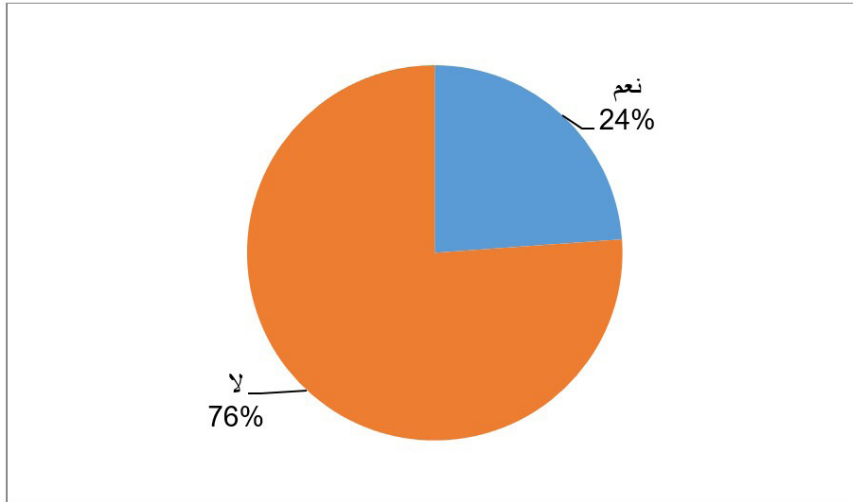
يتضح من النتائج أن 49% من المبحوثين أشاروا إلى أنهم قدموا طلبات الشكاوى من خلال زيارة الجهاز المعني وتعبئة نموذج شكوى، يلي ذلك قيام 39% منهم بإرسال الشكاوى من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة، في حين أن الطرق الأخرى حصلت على نسب ما بين 2%-5% فقط. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 2.1 a: كيفية التقدم بالشكاوى



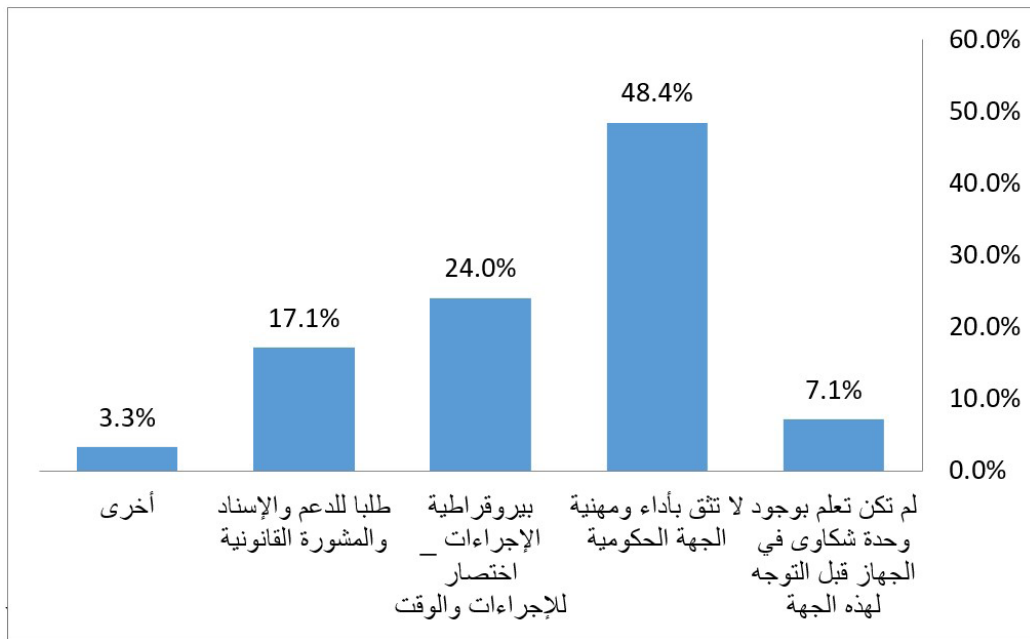
ولعرفة إذا كان المبحوثون قد تقدموا بشكوى لجهات أخرى قبل توجيههم للجهاز، أشار 24% منهم إلى أنهم قاموا بذلك. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل b 2.1: التقدم بالشكاوى لجهات أخرى



وحول الأسباب التي دعت المبحوثين إلى التقدم لجهات أخرى قبل التوجه للجهاز، تظهر النتائج أنّ 48% من الذين تقدموا بالشكاوى لجهات أخرى كان سببهم في ذلك عدم ثقتهم بأداء ومهنية الجهات الحكومية، فيما اعتبر 24% أنّ السبب يعود إلى بيروقراطية الإجراءات وبهدف اختصار الوقت، في حين أنّ 17% أشاروا إلى أنّ السبب يعود إلى طلب الدعم والإسناد والمشورة القانونية، كما وأشار 7% منهم إلى أنّهم لا يعلمون بوجود وحدات شكاوى. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل c 2.1: أسباب التقدم بالشكاوى لجهات أخرى

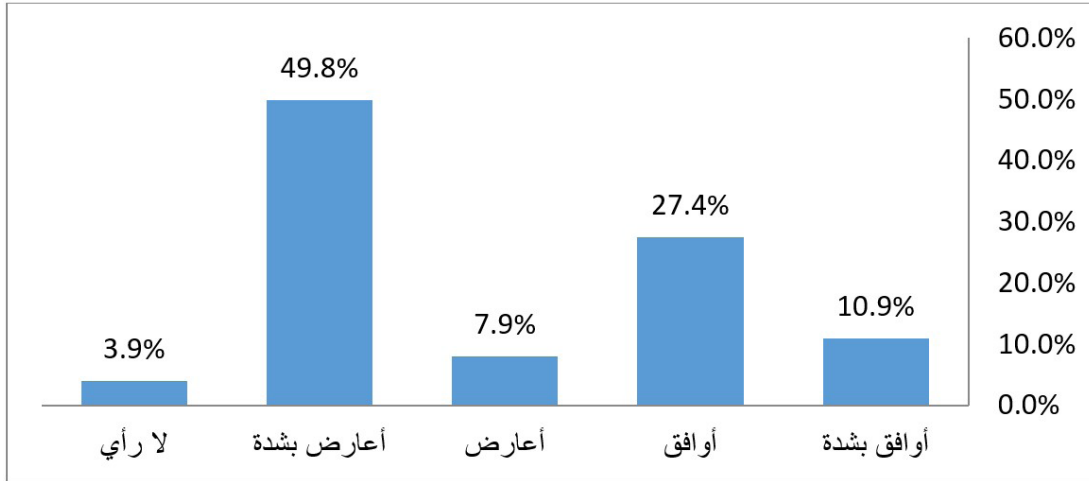


3. التعامل مع مقدمي الشكاوى

3.1 إعلام المبحوثين بإجراءات تقديم الشكاوى وآلية المتابعة معهم بشكل واضح

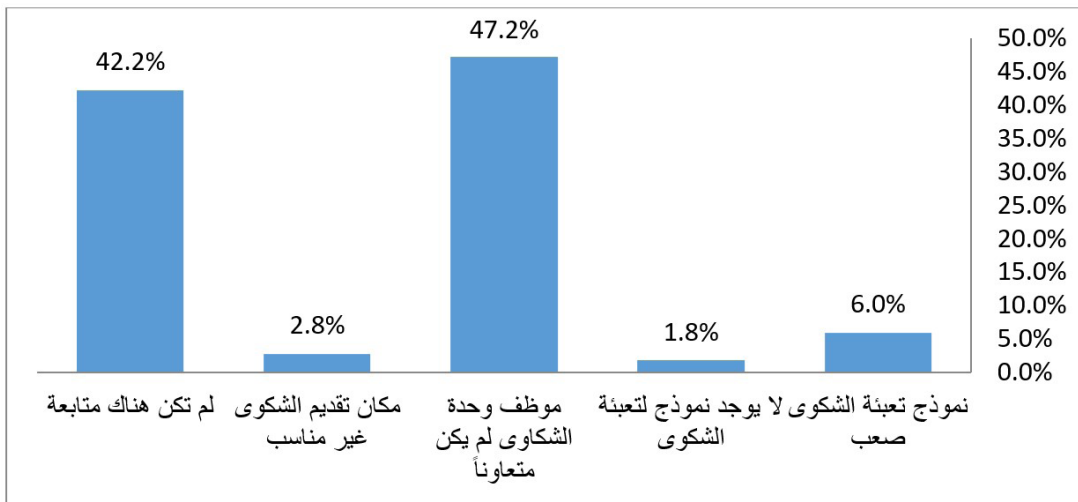
أشار 38% من المبحوثين إلى أنهم (موافقون أو موافقون بشدة) على أنه تم إعلامهم بإجراءات تقديم الشكاوى وآلية متابعتها، في حين أن 58% أشاروا إلى أنهم (معارضون أو معارضون بشدة) لذلك. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 3.1 a: إعلام المواطنين بإجراءات تقديم الشكاوى وآلية المتابعة



وحول أسباب المعارضين أن إجراءات تقديم الشكاوى وآلية المتابعة معهم كانت واضحة، أشار 47% إلى أن موظف وحدة الشكاوى لم يكن متعاوناً، كما أشار 42% منهم إلى أن السبب الأهم يعود لعدم المتابعة. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

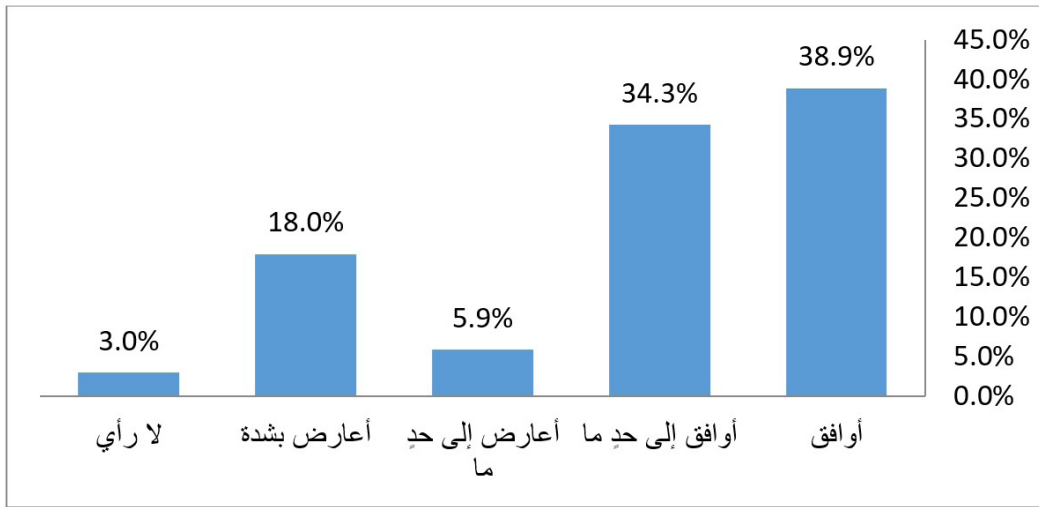
شكل 3.1 b: أسباب معارضة المواطنين بأن إجراءات تقديم الشكاوى وآلية المتابعة معهم كانت واضحة



3.2 تعامل طاقم وحدة الشكاوى

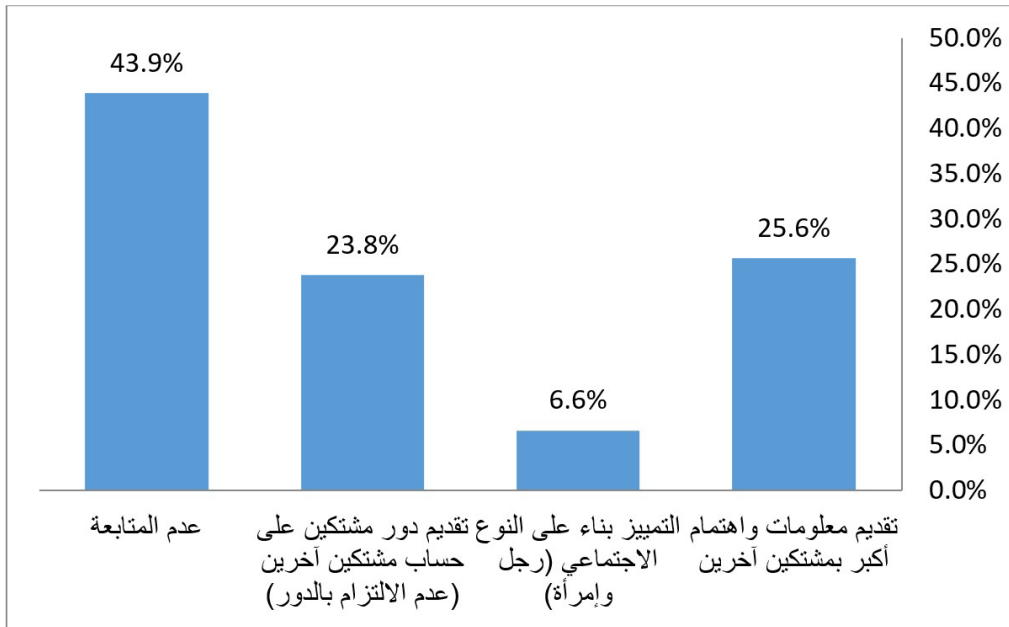
أشار 73% من المبحوثين إلى أنّهم (موافقون أو موافقون إلى حد ما) على أنّ طاقم وحدات الشكاوى تعامل معهم باحترام وحيادية ودون تمييز. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.2 a: تعامل طاقم وحدة الشكاوى



وعن أسباب من أجابوا بـ (أعارض إلى حد ما أو أعارض بشدة) أنّ طاقم وحدة الشكاوى تعامل معهم باحترام وحيادية ودون تمييز، أشار 44% منهم إلى أنّ أهم سبب لمعارضتهم هو شعورهم بعدم المتابعة بالدرجة الأولى، يلي ذلك سبب تقديم معلومات واهتمام أكبر بمشكّكين آخرين بنسبة 26%، كما أشار 24% إلى أنّ أهم سبب يعود إلى عدم الالتزام بالدور. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

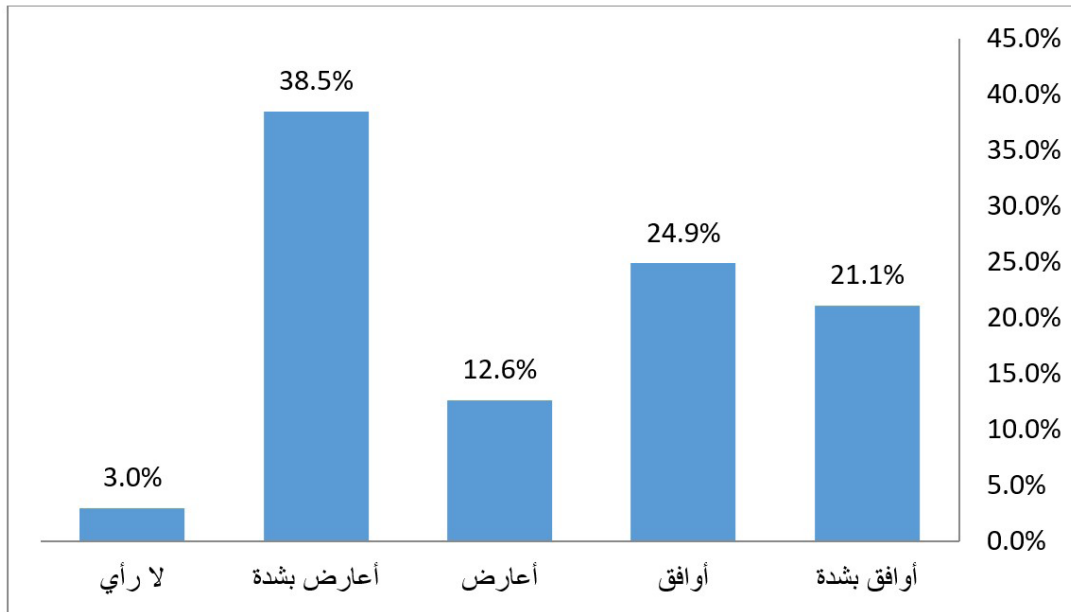
شكل 3.2 b: أسباب من عارضوا بأن طاقم وحدة الشكاوى تعامل معهم باحترام وحيادية ودون تمييز



3.4 سهولة المتابعة مع وحدة الشكاوى للاستفسار عن مجريات متابعة الشكاوى:

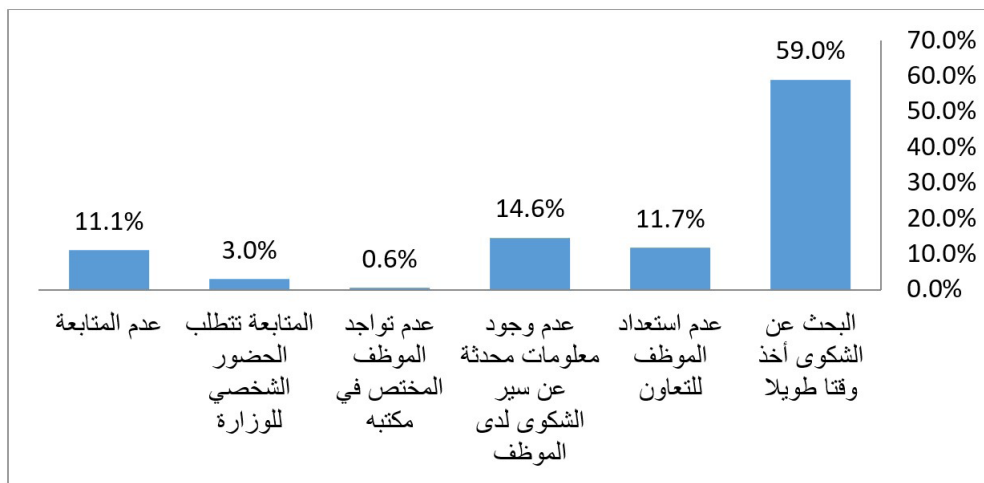
أعرب 46% من المبحوثين عن (موافقتهم أو موافقتهم بشدة) على أنّ المتابعة مع وحدات الشكاوى للاستفسار عن مجريات معالجة الشكاوى المقدمة كانت سهلة، في حين أنّ 51% (عارضوا أو عارضوا بشدة). للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.4 a: سهولة المتابعة مع وحدة الشكاوى للاستفسار عن مجريات متابعة الشكاوى



وحول أسباب من عارضوا أنّ متابعة معالجة الشكاوى كانت سهلة، أشار 59% منهم إلى أنّ ذلك يعود إلى أنّ البحث عن الشكاوى أخذ وقتاً طويلاً، في حين أشار 15% إلى أنّ أهم سبب يعود إلى عدم وجود معلومات محدثة عن سير الشكاوى لدى الموظف، كذلك فإنّ 12% قالوا إنّ أهم سبب يعود إلى عدم استعداد الموظف للتعاون. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

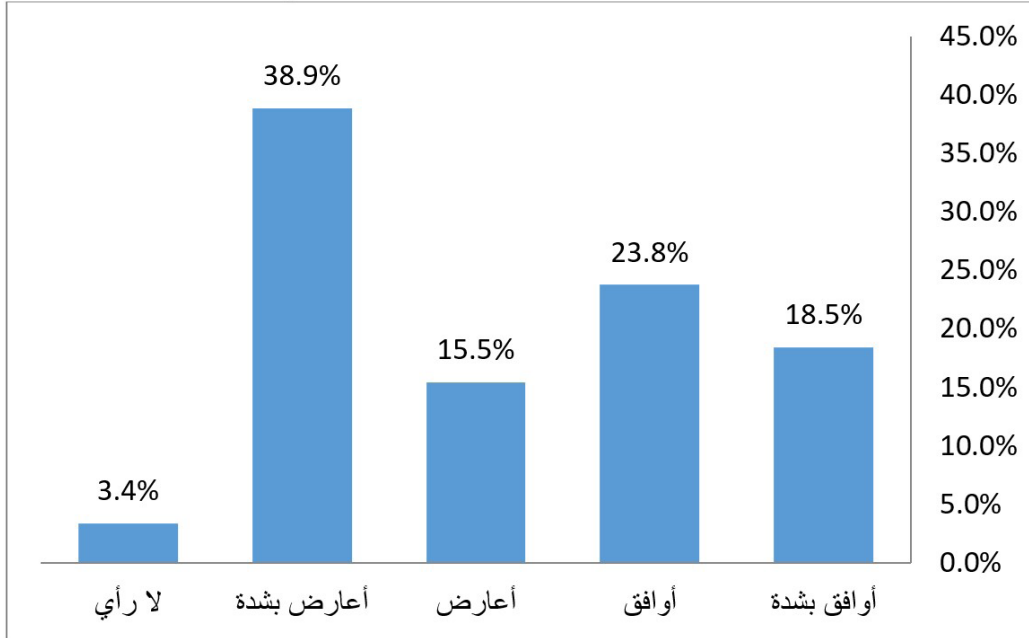
شكل 3.4 b: أسباب من عارضوا بأن متابعة معالجة الشكاوى كانت سهلة



3.5 توفير المعلومات لكل الاستفسارات حول التقدم في معالجة الشكاوى:

صرح 42% من المبحوثين (وافقوا أو وافقوا بشدة) بأن وحدات الشكاوى قامت بتوفير معلومات لكل الاستفسارات التي طلبت حول التقدم في معالجة الشكاوى، في حين أنّ 54% (عارضوا ذلك أو عارضوا بشدة). للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

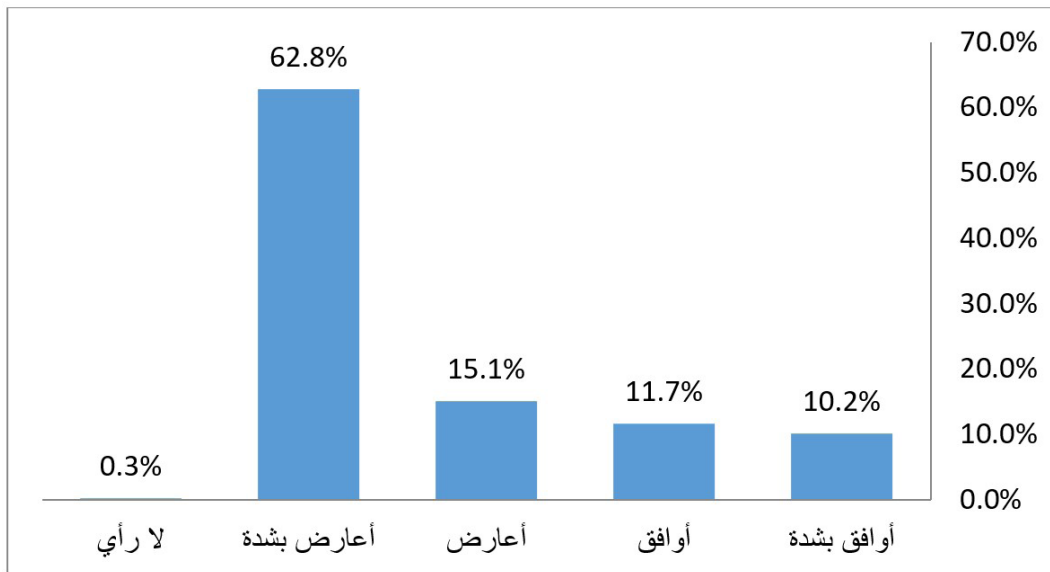
شكل 3.5: توفير المعلومات لكل الاستفسارات حول التقدم في معالجة الشكاوى



3.6 معالجة الشكاوى:

صرح 22% فقط من المبحوثين بأنهم (موافقون أو موافقون بشدة) على أنه تمّ حل الشكاوى التي تقدموا بها بشكل معقول، في حين أنّ 78% منهم (عارضوا ذلك أو عارضوا بشدة). للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

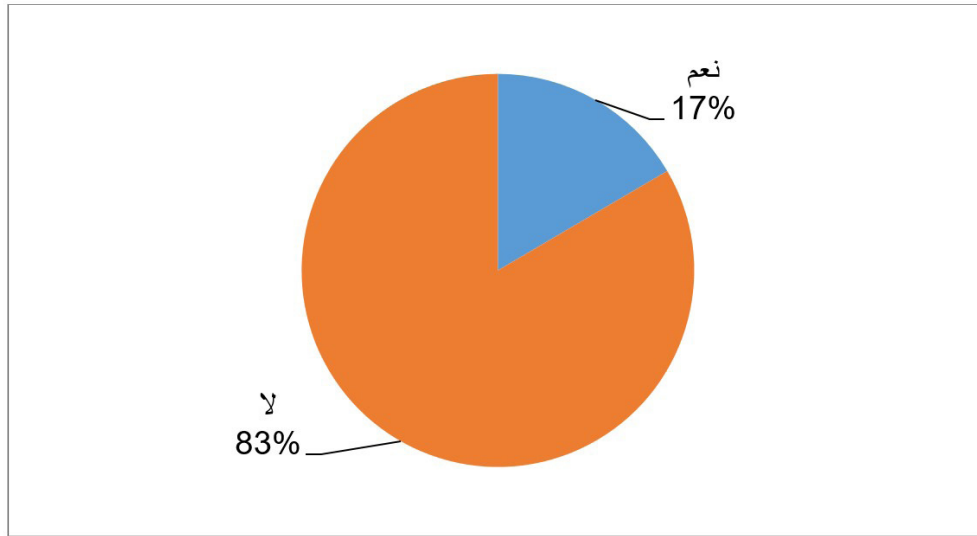
شكل 3.6: معالجة الشكاوى في وقت معقول بالنسبة للمشتكين



3.7 إعلام المشتكين بنتائج الشكاوى من قبل الموظف:

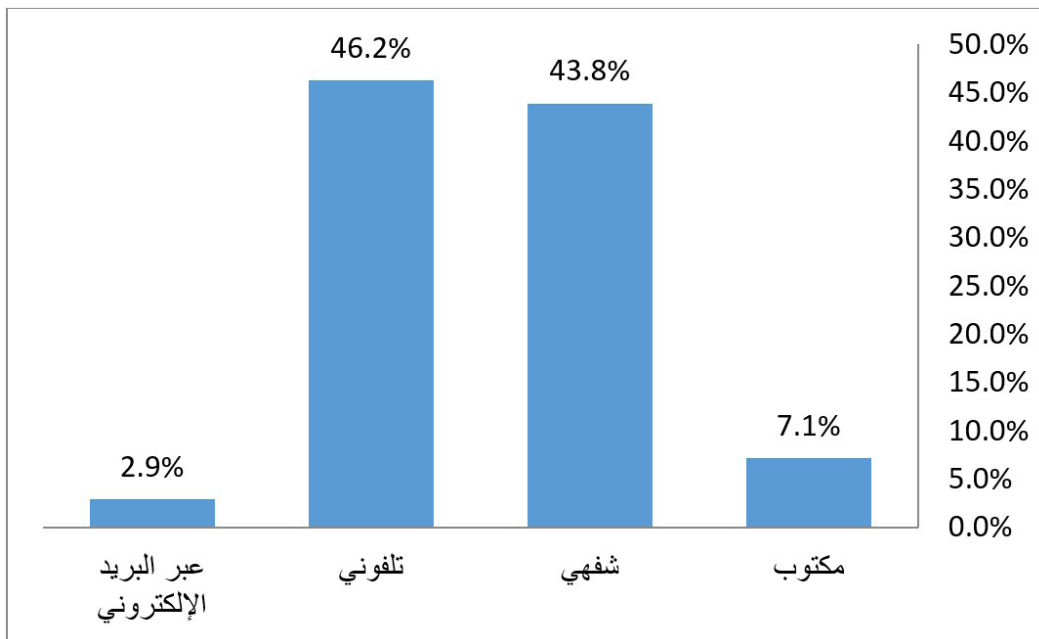
صرح 17% فقط من المبحوثين بأنه تم إعلامهم بنتائج الشكاوى من قبل الموظف، فيما أشار 83% إلى أنه لم يتم إعلامهم بالنتيجة من قبل موظفي وحدات الشكاوى. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل a 3.7: إعلام المشتكين بنتائج الشكاوى من قبل الموظف



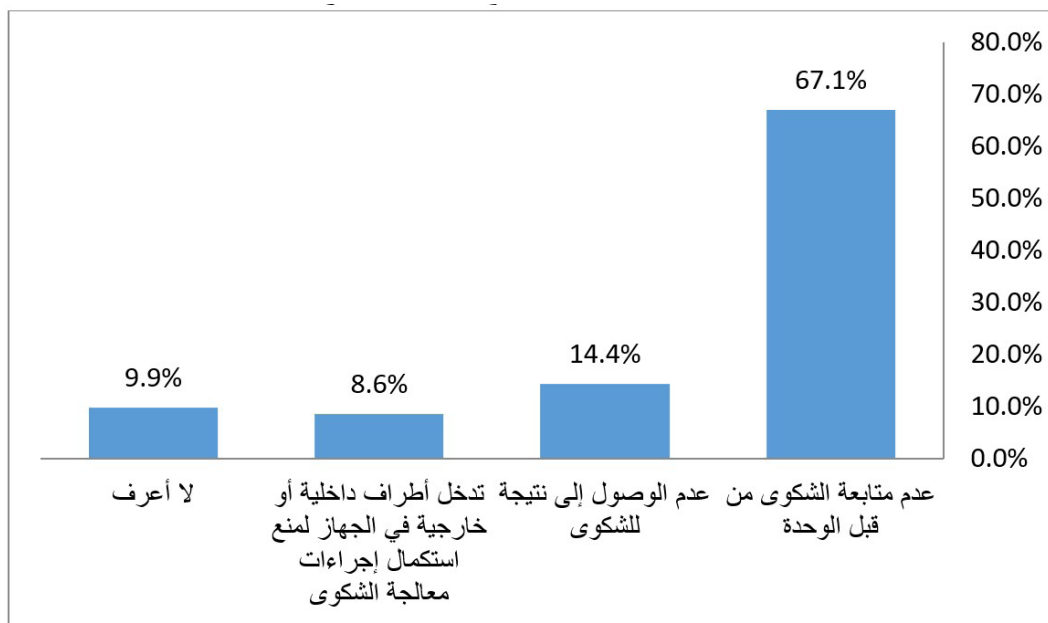
وعند سؤال من تم إعلامهم بنتيجة الشكاوى عن الوسيلة التي تم إعلامهم بها، أشار 46% منهم إلى أن ذلك تم من خلال الاتصال الهاتفي، فيما أشار 44% إلى أن الإبلاغ تم بشكل شفهي. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل b 3.7: وسائل إعلام المشتكين بنتائج الشكاوى



وحول اعتقاد من لم يتم إعلامهم من المبحوثين حول أهم سبب لعدم إبلاغهم بنتيجة الشكوى، أشار 67% منهم إلى أنّ ذلك ربما يعود إلى عدم متابعة الشكوى من قبل الوحدة، في حين أنّ 14% اعتقدوا أنّ ذلك يعود إلى عدم الوصول إلى نتيجة للشكوى، للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

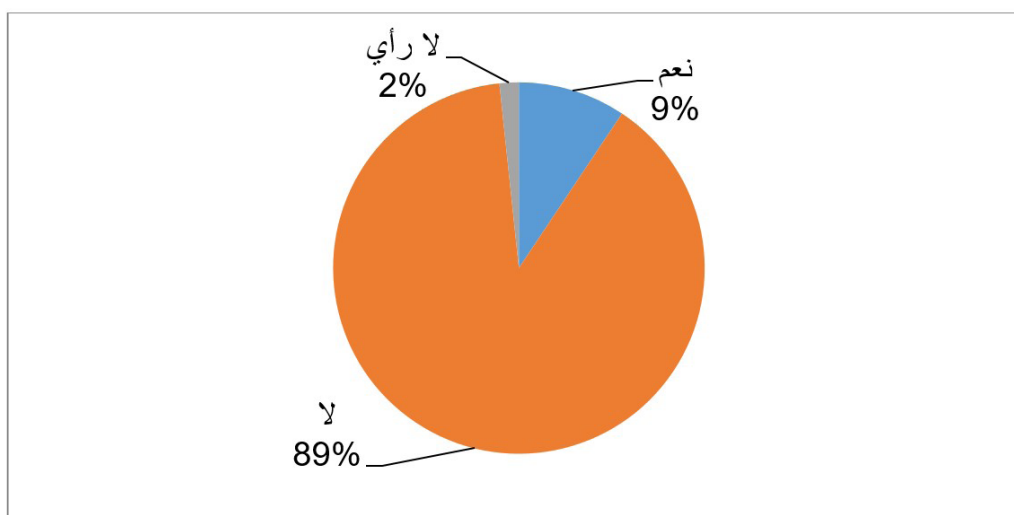
شكل رقم 3.7 c : أسباب عدم إبلاغ المشتكين بنتائج الشكاوى



3.8 طلب المساعدة لمتابعة الشكوى:

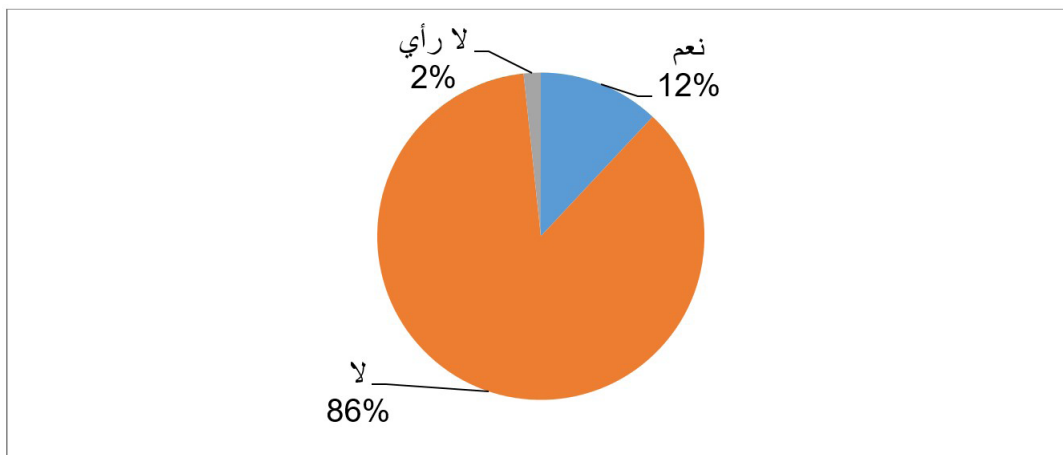
صرح 89% من المبحوثين بأنهم لم يطلبوا أيّ مساعدة من موظفي أو مسؤولي الأجهزة لمتابعة الشكوى، فيما طلب 9% فقط ذلك. للمزيد انظر/ي الشكل البياني أدناه:

شكل 3.8 a : طلب المساعدة من أيّ من موظفي أو مسؤولي الأجهزة لمتابعة الشكاوى



وعند سؤال المبحوثين إن كانوا قد طلبوا مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لمتابعة الشكاوى، صرح 86% منهم بأنهم لم يفعلوا ذلك، فيما أشار 12% منهم إلى أنهم طلبوا المساعدة. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

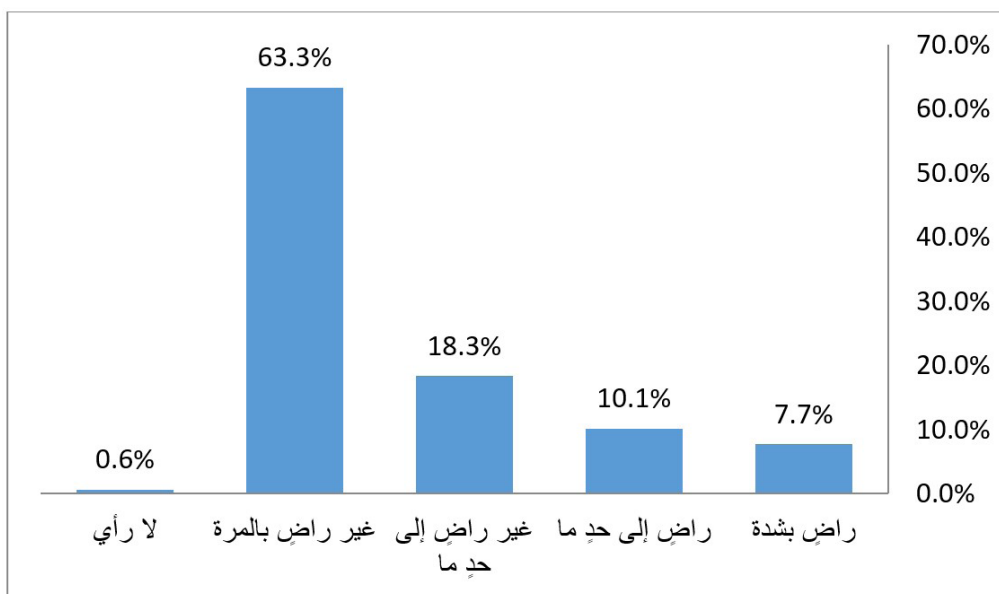
شكل 3.8 b : طلب المساعدة من أي من موظف أو مسؤول من خارج الأجهزة لمتابعة الشكاوى



3.9 الرضا عن نتائج معالجة الشكاوى:

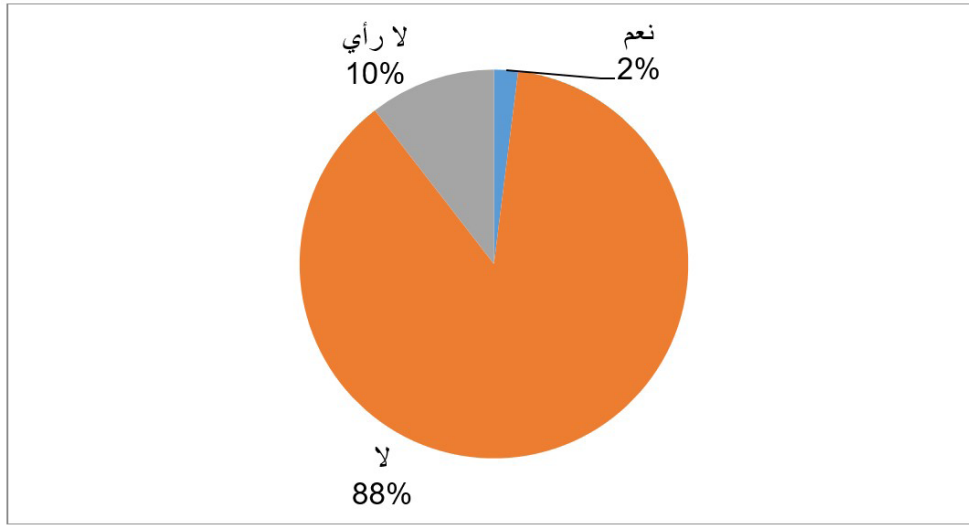
أشار 82% من المبحوثين إلى أنهم (غير راضين إلى حد ما أو غير راضين بالمرّة) عن نتائج معالجة الشكاوى التي تقدموا بها، فيما أشار 18% فقط إلى أنهم (راضون بشدة أو راضون إلى حد ما) عن نتائج الشكاوى التي تقدموا بها. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.9 a : الرضا عن نتائج معالجة الشكاوى



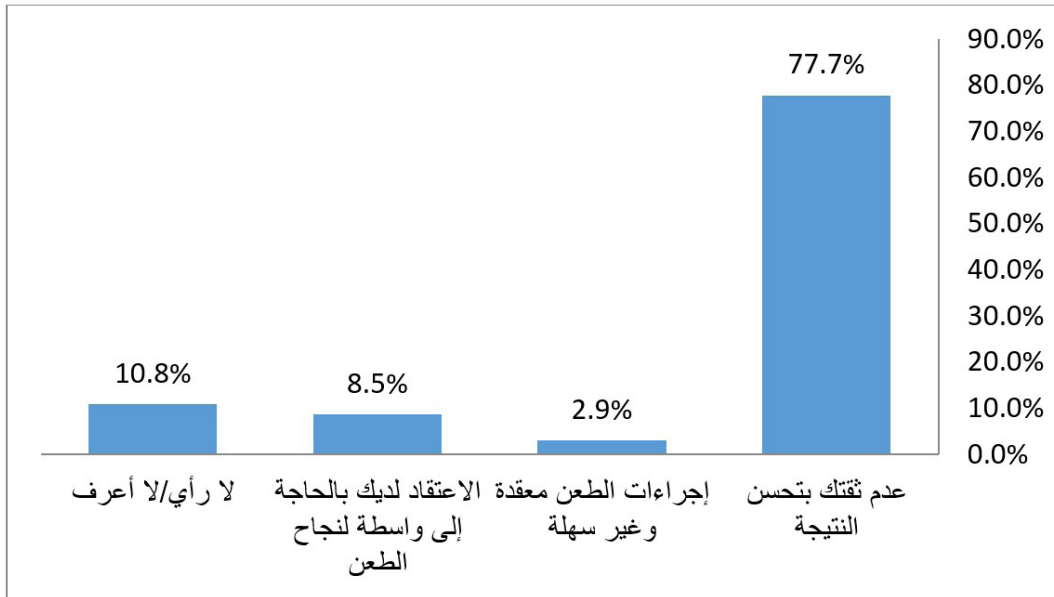
وعند سؤال غير الراضين عن نتائج شكواهم إن قاموا بتقديم طعن على النتيجة، أشار 88% بأنهم لم يفعلوا ذلك، للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.9 b: تقديم الطعون بالنتيجة



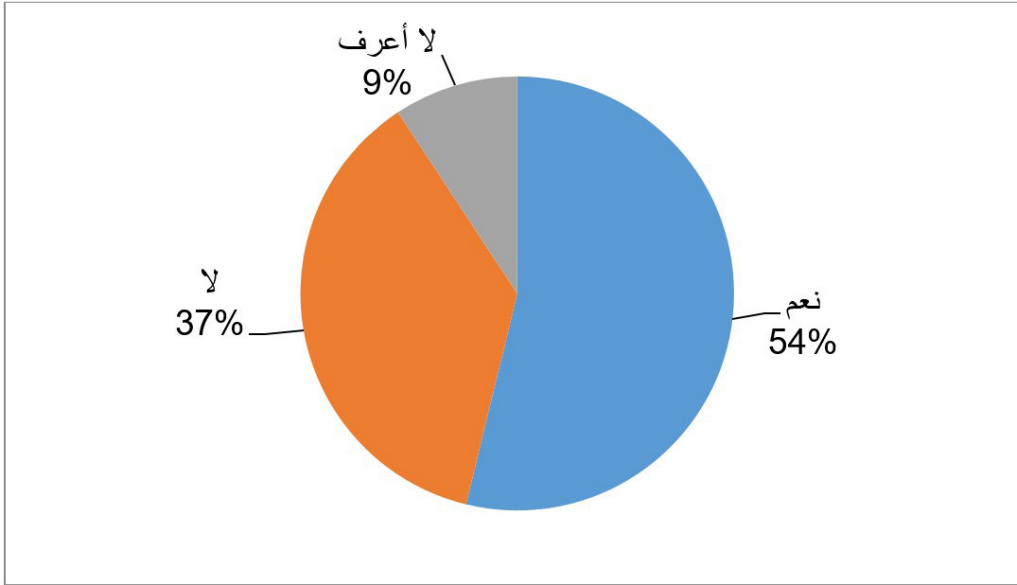
أما بخصوص أهم الأسباب التي دفعت غير الراضين عن نتائج معالجة شكواهم إلى عدم الطعن بذلك، أشار 78% منهم إلى اعتقادهم بعدم الثقة بتحسين النتيجة. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.9 C: أسباب عدم الطعن بالنتيجة



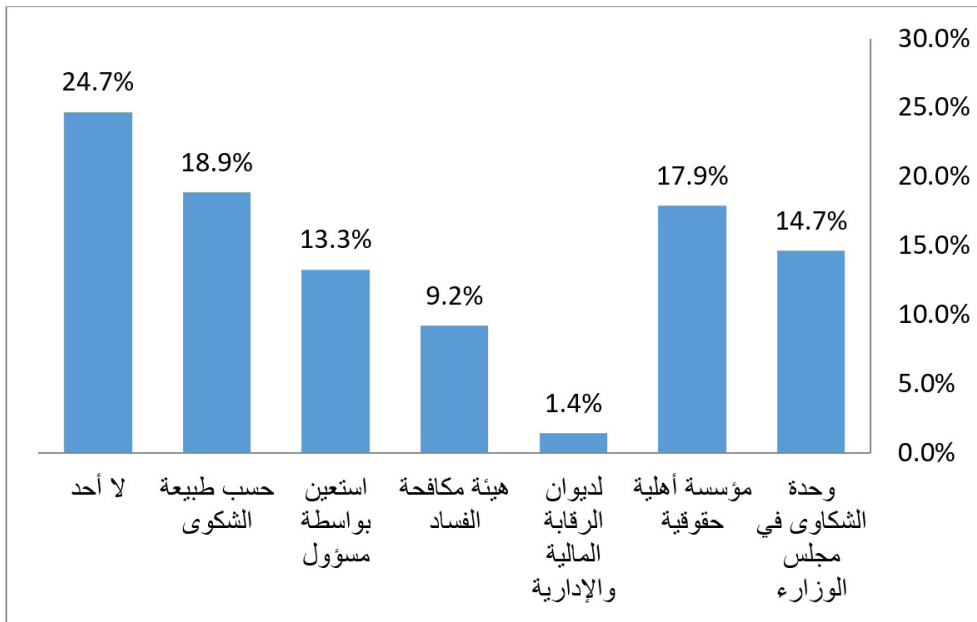
3.10 التوجه لوحدة الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى مع المبحوثين؛ صرح 54% من المبحوثين إلى أنهم سيتوجهون لوحدة الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى معهم تتعلق بالأجهزة الأمنية، فيما أشار 37% إلى أنهم لن يفعلوا ذلك. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.10a: التوجه لوحدة الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى مع المبحوثين



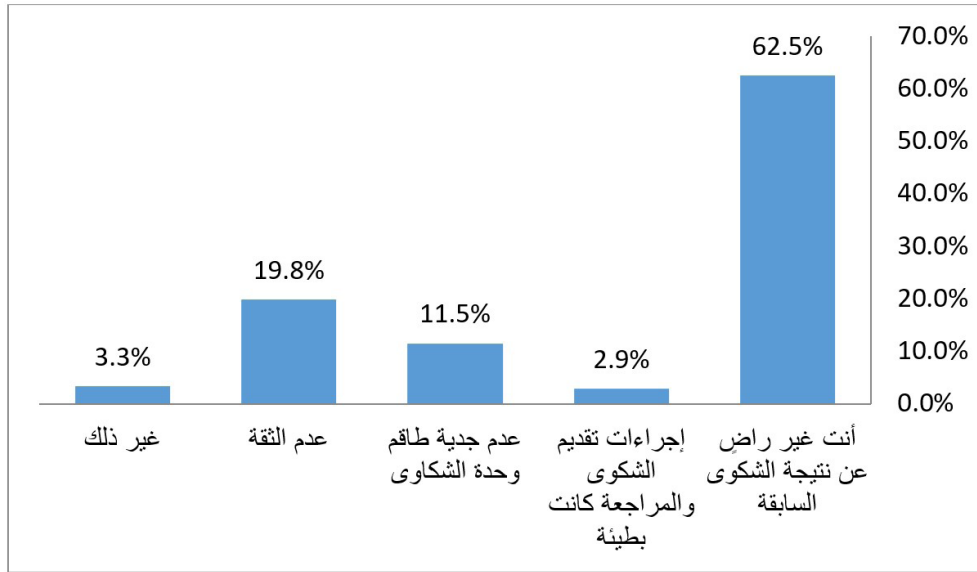
وحول إمكانية التوجه لجهات غير وحدات الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى، صرح 25% بأنهم لن يتوجهوا لأحد، فيما أشار 19% بأنهم سيتوجهون إلى الجهة حسب طبيعة المشكلة، وقال 18% إنهم سيتوجهون إلى مؤسسة أهلية حقوقية، و15% لوحدة الشكاوى في مجلس الوزراء، و13% سيستعينون بواسطة مسؤول. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.10 b: التوجه لغير وحدات الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى مع المبحوثين



وعند سؤال المبحوثين الذين قالوا إنهم لن يتوجهوا لوحدة الشكاوى مرة أخرى فيما لو تكرر وحصلت معهم مشكلة أخرى مع أي من الأجهزة الأمنية عن الأسباب، أشار 63% منهم إلى أنهم غير راضين عن نتيجة الشكاوى السابقة، وصرح 20% بأن ذلك يعود لعدم الثقة. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

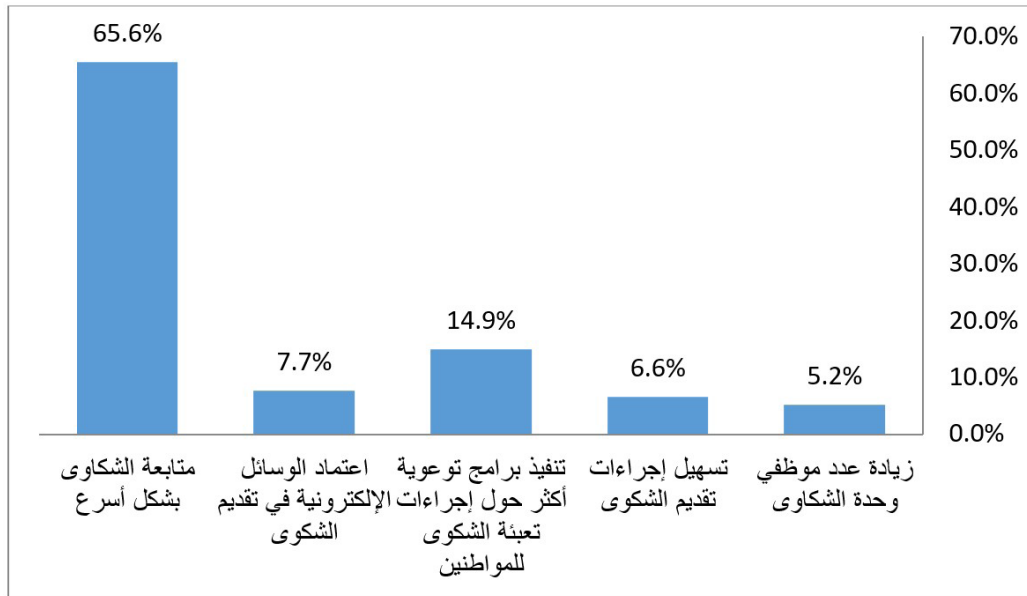
شكل C 3.10: التوجه لوحدة الشكاوى لو حصل وتكرر حدوث مشكلة أخرى مع المبحوثين



3.11 أهم التوصيات لتحسين أداء وفاعلية وحدات الشكاوى:

يرى 66% من المبحوثين أن أهم توصية لتحسين أداء وفاعلية وحدات الشكاوى هي متابعة الشكاوى بشكل أسرع، وأشار 15% إلى ضرورة تنفيذ برامج توعوية أكثر حول وحدات الشكاوى، كما أشار 8% إلى أهمية اعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكاوى، و7% أوصوا بتسهيل إجراءات تقديم الشكاوى. للمزيد انظري الشكل البياني أدناه:

شكل 3.12: أهم التوصيات لتحسين أداء وفاعلية وحدات الشكاوى



◀ ملحق رقم ١ : توزيع العينة

الجهاز/الفرد المقدم ضده الشكوى:

النسبة المئوية	العدد	
17.0	39	الاستخبارات
11.0	25	الأمن الوقائي
1.0	2	الدفاع المدني
55.0	127	الشرطة
16.0	37	المخابرات العامة
100.0	231	Total

المحافظة:

النسبة المئوية	العدد	
0.9	2	أريحا
28.6	66	الخليل
6.9	16	القدس
5.9	14	بيت لحم
18.5	43	جنين
11.8	27	رام الله
2.5	6	سلفيت
3.1	7	طوباس
3.5	8	طولكرم
3.0	7	قاتيلية
15.2	35	نابلس
100.0	231	Total

مكان السكن:

النسبة المئوية	العدد	
34.2	79	مدينة
58.2	134	قرية/بلدة
7.6	18	مخيم
100.0	231	Total

الجنس:

النسبة المئوية	العدد	
90.5	209	ذكر
9.5	22	أنثى
100.0	231	Total

العمر:

النسبة المئوية	العدد	
23.5	54	أقل من 30
37.8	87	30 - 40
38.7	89	أكبر من 40
100.0	231	Total

المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	العدد	
1.5	4	أمي/ملم
9.7	22	ابتدائي
21.7	50	إعدادي
35.3	82	ثانوي
17.2	40	كلية/معهد
11.7	27	بكالوريوس
2.8	7	ماجستير فأعلى
100.0	231	Total

الحالة العملية:

النسبة المئوية	العدد	
76.4	177	يعمل
23.6	54	لا يعمل
100.0	231	Total

متوسط دخل الأسرة الشهري (بالشقل):

النسبة المئوية	العدد	
1.5	4	أمي/ملم
9.7	22	ابتدائي
21.7	50	إعدادي
35.3	82	ثانوي
17.2	40	كلية/معهد
11.7	27	بكالوريوس
2.8	7	ماجستير فأعلى

استطلاع رأي المواطنين بوحدة الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية من خلال تجاربهم خلال الأعوام 2017-2019
«الضفة الغربية»

أختي المواطنة/أخي المواطن

أنا باحث/ة من مركز قياس للاستطلاعات والدراسات المسحية، أقوم بإجراء استطلاع رأي للمواطنين حول الرضا عن خدمات وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية، ويتم تنفيذه بالتعاون بين قياس والمنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في المؤسسة الأمنية والائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).
يود مركز قياس أن يؤكد أن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تستخدم فقط للأغراض البحثية والتحليل العلمي، شاكرين حسن تعاونكم.

معلومات عامة

Ques رقم الاستمارة: _____ Res رقم الباحث: _____
District المحافظة: _____
Place مكان السكن 1. مدينة 2. قرية/بلدة 3. مخيم
Gender الجنس 1. ذكر 2. أنثى

A1 اسم الجهاز الأمني الذي تقدمت بالشكوى ضده: _____

A2 لمن قدمت الشكوى: _____

Q1 كيف علمت بوجود وحدة شكاوى في الجهاز (أكثر من خيار ممكن)

(1) اتصال بالجهاز (2) من خلال صديق أو قريب (3) من موقع الوزارة الإلكتروني أو منشورات
(4) من خلال مشتك سابق (5) من خلال مؤسسة أهلية أو خاصة (6) غير ذلك: _____

Q2 كيف تقدمت بالشكوى بالجهاز

(1) زيارة الجهاز وتعبئة نموذج شكوى (2) زيارة الجهاز وتقديم رسالة شكوى معدة من طرفك مسبقاً
(3) إرسال رسالة شكوى بالفاكس إلى الجهاز (4) إرسال رسالة إلكترونية إلى الوزارة
(5) تقديم الشكوى عبر الهاتف (6) إرسال الشكوى عبر مؤسسة أهلية أو خاصة

Q3 هل تقدمت بشكاوى لجهة أخرى قبل توجيهك للجهاز

(1) نعم (2) لا (انتقل إلى Q5)

Q4 إذا كانت الإجابة نعم، لماذا (أكثر من خيار ممكن)

(1) لم تكن تعلم بوجود وحدة شكاوى في الجهاز قبل التوجه لهذه الجهة (2) لا تثق بأداء ومهنية الجهة الحكومية
(3) بيروقراطية الإجراءات (اختصاراً للإجراءات والوقت) (4) طلباً للدعم والإسناد والمشورة القانونية
(5) غير ذلك: _____

Q5 قامت وحدة الشكاوى بإعلامك بإجراءات تقديم الشكاوى وآلية المتابعة معك بشكل واضح

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q6 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض، فإن أهم سبب يعود إلى:

1. نموذج تعبئة الشكاوى صعب 2. لا يوجد نموذج لتعبئة الشكاوى
3. موظف وحدة الشكاوى لم يكن متعاوناً 4. مكان تقديم الشكاوى غير مناسب

5. غير ذلك:

Q7 تعامل معك طاقم وحدة الشكاوى باحترام وحيادية ودون تمييز

1. أوافق 2. أوافق إلى حد ما 3. أعارض إلى حد ما 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q8 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض إلى حد ما على السؤال السابق، فإن أهم سبب يعود باعتقادك إلى:

1. تقديم معلومات واهتمام أكبر بمشككين آخرين 2. التمييز بناءً على النوع الاجتماعي (رجل وامرأة)
3. تقديم دور مشككين على حساب مشككين آخرين (عدم الالتزام بالدور) 4. غير ذلك:

Q9 المتابعة مع وحدة الشكاوى للاستفسار عن مجريات معالجة الشكاوى كانت سهلة

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q10 إذا كانت إجابتك أعارض بشدة أو أعارض على السؤال السابق، فإن أهم سبب يعود إلى:

(1) البحث عن الشكاوى أخذ وقتاً طويلاً (2) عدم استعداد الموظف للتعاون
(3) عدم وجود معلومات محدثة عن سير الشكاوى لدى الموظف (4) عدم تواجد الموظف المختص في مكتبه
(5) المتابعة تتطلب الحضور الشخصي للوزارة (6) غير ذلك:

Q11 قامت وحدة الشكاوى في الجهاز بتوفير معلومات لكل استفساراتك حول التقدم في معالجة الشكاوى

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q12 تمت معالجة الشكاوى التي تقدمت بها في وقت معقول بالنسبة لك

1. أوافق بشدة 2. أوافق 3. أعارض 4. أعارض بشدة 5. لا رأي

Q13 تم إعلامك من قبل موظف الوحدة بنتيجة الشكاوى

1. نعم 2. لا

Q14 إذا كانت الإجابة نعم، هل تم إعلامك بشكل

1. مكتوب 2. شفهي 3. تلفوني 4. عبر البريد الإلكتروني

Q15 إذا كانت الإجابة لا، فإن أهم سبب باعتقادك يعود إلى:

1. عدم متابعة الشكاوى من قبل الوحدة
2. عدم الوصول إلى نتيجة للشكاوى
3. تدخل أطراف داخلية أو خارجية في الجهاز لمنع استكمال إجراءات الوحدة
4. أخرى

Q16 هل طلبت مساعدة أي من موظفي أو مسؤولي الجهاز لمتابعة شكاوك

1. نعم 2. لا 3. لا رأي

Q17 هل طلبت مساعدة موظف أو مسؤول من خارج الجهاز لمتابعة شكاوك

1. نعم 2. لا 3. لا رأي

Q18 هل أنت راضٍ أم غير راضٍ عن نتائج معالجة شكاوك بشكل عام؟

1. راضٍ بشدة 2. راضٍ إلى حدٍ ما 3. غير راضٍ إلى حدٍ ما 4. غير راضٍ بالمرّة 5. لا رأي

Q19 إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى، فهل قمت بتقديم طعن على النتيجة

1. نعم 2. لا 3. لا أعرف

Q20 إذا كانت الإجابة لا، فذلك يعود إلى (أهم سبب)

(1) عدم ثقتك بتحسّن النتيجة (2) إجراءات الطعن معقدة وغير سهلة

(3) الاعتقاد لديك بالحاجة إلى واسطة لنجاح الطعن (4) غير ذلك: _____

Q21 لو حصل وتكرر حدوث مشكلة معك تتعلق بالجهاز هل ستتوجه لوحدة الشكاوى مرة أخرى؟

1. نعم 2. لا 3. لا أعرف

Q22 إذا كانت الإجابة على السؤال السابق بلا، فإنّ أهم سبب يعود الى:

(1) أنت غير راضٍ عن نتيجة الشكوى السابقة (2) إجراءات تقديم الشكوى والمراجعة كانت بطيئة

(3) عدم جدية طاقم وحدة الشكاوى (4) عدم الثقة (5) غير ذلك: _____

Q23 في حال تعرضت لمشكلة أخرى ولم ترغب بتقديم شكاوك لوحدة الشكاوى بالجهاز، فلماذا ستتوجه؟

(1) وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء (2) مؤسسة أهلية حقوقية (3) لديوان الرقابة المالية والإدارية

(4) هيئة مكافحة الفساد (5) استعين بواسطة مسؤول (6) أخرى (حدد) (7) لا أحد

Q24 برأيك ولتحسين أداء وفاعلية وحدة الشكوى في الجهاز، فإنّ أهم ما توصي به هو:

(1) زيادة عدد موظفي وحدة الشكاوى (2) تسهيل إجراءات تقديم الشكوى

(3) تنفيذ برامج توعوية أكثر حول إجراءات تعبئة الشكوى للمواطنين (4) اعتماد الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكوى

(5) غير ذلك: _____

البيانات الديمغرافية:

العمر: Age

(1) أقل من 30 (2) 30 – 40 (3) أكبر من 40

المستوى التعليمي: Educ

1. أمي/ملم 2. ابتدائي 3. إعدادي 4. ثانوي

4. كلية/معهد 5. بكالوريوس 6. ماجستير فأعلى

الحالة العملية: Work

1. يعمل 2. لا يعمل

Income متوسط دخل الأسرة الشهري (بالشيقل):

(1) أقل من 1500 (2) 1500–2500 (3) 2501–3500

(4) 3501–4500 (5) 4501–5500 (6) أكثر من 5500