

فاعلية نظم الشكاوى في الأجهزة الأمنية





فاعلية نظم الشكاوى في الأجهزة الأمنية

2018

يتقدم ائتلاف أمان بالشكر الجزيل

من الباحث د. عبدالرحيم طه لإعداده هذا التقرير

ومن د. عزمي الشعيبي على الإشراف العام عليه وفريق أمان الذي عمل على مراجعة الدراسة وتحريرها.

في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2018. فاعلية نظم الشكاوى في الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية وقطاع غزة. رام الله- فلسطين.

جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله : عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب : رام الله 339 القدس 69647

هاتف : 2989506 - 022974949

فاكس : 022974948

غزة: شارع حبوش - عمارة دريم-الطابق الثالث-شقة رقم 4

تلفاكس: 082884767

تلفاكس: 082884766

بريد الكتروني: info@aman-palestine.org

الموقع الالكتروني: www.aman-palestine.org

إن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" قد بذل جهودا في التحقق من المعلومات الواردة في التقرير، ولا يتحمل أي مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف التقرير بعد نشره.

بتمويل من حكومات النرويج وهولندا ولوكسمبورغ

مقدمة

يعتبر حق الإنسان في تقديم العرائض والشكاوى من الحقوق الأساسية التي نصت عليها العديد من المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، ومن بين تلك المواثيق العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966 في المادة الثانية منه، والمبادئ الأساسية لتوفير العدالة لضحايا الجريمة وإساءة استعمال السلطة الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1985 في المبدأ الرابع منها. وتعد الشكاوى والاعتراضات إحدى أدوات المساءلة والرقابة على أعمال السلطات العامة بما فيها الأجهزة الأمنية. كما تعتبر الشكاوى من الوسائل الهامة لسماع صوت الناس ومشاركتهم ورصد المعايير التي يمكن بواسطتها قياس مدى التزام الجهات الحكومية عامة والأجهزة الأمنية خاصة بتقديم الخدمات المكفولة قانوناً للمواطنين بطريقة كفؤة وعادلة، ذلك أن فحص الشكاوى التي يتم تقديمها ومتابعتها في سياقها القانوني الصحيح والرد على مقدمها يشكل وسيلة هامة لحماية حقوق الإنسان من أي تعسف أو تجاوز يمارس من قبل الأجهزة الأمنية والعاملين فيها. وقد تم التبنى الرسمي لإنشاء وحدات الشكاوى عام 2003 عندما أصدر مجلس الوزراء قراراً بإنشاء وحدة الشكاوى في مجلس الوزراء وإلزام جميع الوزارات والمؤسسات العامة الرسمية بإنشاء مثل هذه الوحدات، ثم تلا ذلك قيام مجلس الوزراء بإصدار نظام الشكاوى عام 2005 ليتم تعديله عام 2009 ومن ثم إلغاؤه واستبداله بنظام الشكاوى لعام 2016.

وعلى الرغم من التطورات الهامة التي طرأت على آليات معالجة الشكاوى في فلسطين، إلا أن الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء قد كشفت في تقرير أصدرته عام 2017 عن العديد من الإشكاليات التي ما زالت تعتري عمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، من ذلك: عدم وجود نظام إلكتروني موحد لوحدات الشكاوى، وعدم دراية الجمهور بوحدات الشكاوى، وقلة الخبرة لدى الطواقم العاملة في معالجة الشكاوى، وضعف ثقة المواطنين في وحدات الشكاوى، وضعف الخبرة في إعداد التقارير الخاصة بمخرجات الشكاوى، وغير ذلك.

ويهدف التقرير إلى تشخيص واقع النظام الحالي لمتابعة الشكاوى في الأجهزة الأمنية في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، ووصف شفافية ونزاهة الإجراءات المتبعة منذ لحظة ورود الشكاوى وحتى إغلاقها، وفحص مدى وجود مساءلة للعاملين في الأجهزة الأمنية إذا ما تبين وجود تجاوزات في استخدام الصلاحيات المخولة لهم قانوناً، وبالتالي اقتراح التوصيات التي من شأنها تعزيز فاعلية نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وتعزيز إجراءات النزاهة والشفافية والمساءلة في كافة الجوانب المتعلقة بالشكاوى.

اتبع في إعداد التقرير المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع المعلومات ذات العلاقة من خلال: مراجعة الإطار القانوني الناظم لوحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وفحص الإطار المؤسسي لعمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية. كما تمت مراجعة التقارير الصادرة عن بعض الجهات الرسمية بهذا الخصوص، وتم إجراء مقابلات مع ذوي الشأن والاختصاص في العديد من المؤسسات المدنية والأمنية، إضافة إلى مراجعة التقارير الصادرة عن ائتلاف أمان ذات العلاقة بالموضوع، وإجراء تحليل موضوعي لتلك المعطيات، وتحديد الاستخلاصات، ومن ثم إعداد توصيات ذات علاقة، وكما اعتادت أمان، يتم عرض مسودة التقرير في اجتماع يحضره جميع الأطراف والخبراء ذوو العلاقة لإبداء ملاحظاتهم تمهيداً لإخراج التقرير بشكله النهائي.

يقع التقرير في أربعة أقسام: يتناول القسم الأول الإطار القانوني الناظم للشكاوى في الأجهزة الأمنية، ويعرض القسم الثاني الإطار المؤسسي لوحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، ويعالج القسم الثالث واقع عمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية، في حين يوضح القسم الرابع واقع الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية في قطاع غزة، ومن ثم ينتهي التقرير ببيان أهم النتائج التي تم التوصل إليها، والتوصيات المقترحة بناء على ذلك.

أولاً: الإطار القانوني الناظم للشكاوى في الأجهزة الأمنية

بعد الاطلاع على الأطر القانونية الناظمة لعمل الأجهزة الأمنية من ناحية، وأنظمة الشكاوى المعمول بها في القطاع العام من ناحية أخرى، يتضح أن المرجعيات القانونية التي تنظم موضوع الشكاوى في الأجهزة الأمنية هي على النحو الآتي:

أ- القوانين الناظمة للأجهزة الأمنية:

بمراجعة القوانين التي تحكم عمل الأجهزة الأمنية، يلاحظ أن غالبية هذه القوانين لم تنص بشكل صريح على إنشاء

وحدات للشكاوى في الأجهزة الأمنية، وينطبق ذلك بوجه الخصوص على قانون الدفاع المدني رقم (3) لسنة 1998، وقانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لسنة 2005، وقانون المخبرات العامة رقم (17) لسنة 2005، وقرار بقانون بشأن الأمن الوقائي رقم (11) لسنة 2007، والقرار بقانون بشأن الهيئة القضائية لقوى الأمن رقم (2) لسنة 2018. أما القرار بقانون بشأن الشرطة رقم (23) لسنة 2017، فقد نص في المادة (2/16) منه على إنشاء دائرة المظالم وحقوق الإنسان. وتختص هذه الدائرة بمهمة تلقي شكاوى وتظلمات المواطنين وعناصر الشرطة فيما يتعلق بالشأن الشرطي، ومتابعتها والتحقيق بشأنها، وإحالتها مع التوصيات إلى المدير العام لجهاز الشرطة.

ب- نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016

أصدر مجلس الوزراء الفلسطيني عام 2005 قراراً رقم (60) لسنة 2005 بتنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارات، وقد استمر العمل بهذا النظام قرابة (4) سنوات، إلى أن حل محله نظام الشكاوى رقم (6) لسنة 2009، واستمر العمل بهذا النظام أيضاً قرابة (7) سنوات، إلى أن أصدر مجلس الوزراء نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، وهو النظام المطبق حالياً.

بالإطلاع على المادة (2) من هذا النظام، يتضح أنه «يسري على كل شكوى مقدمة من أي متلقٍ للخدمة أو طالب لها تضرر من قرارات الدائرة الحكومية أو إجراءاتها أو ممارساتها أو أفعال الامتناع عن أداء الخدمة»، ويقصد بالدائرة الحكومية وفقاً لتعريفها الوارد في المادة (1) من النظام «أي وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أي جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة أو الملحقة بها». وعليه، فإن النظام ملزم لكافة الدوائر الحكومية، بما في ذلك الأجهزة الأمنية. إضافة لما سبق، فقد أفرد دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى الصادر بموجب قرار أمين عام مجلس الوزراء رقم (17/20) لسنة 2017 مواد خاصة للشكاوى التي تقدم للأجهزة الأمنية، حيث عالجت المادة (17) من الدليل إجراءات الشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها عبر النظام المركزي المحوسب للشكاوى، وتناولت المادة (18) من الدليل إجراءات الشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها من خارج النظام المحوسب للشكاوى، وأوجبت المادة (19) من الدليل مراعاة بعض الأحكام في شكاوى الأجهزة الأمنية ومنتسبيها، وألزمت المادة (2/23) من الدليل وحدات أو أقسام الشكاوى في الدوائر والمؤسسات الحكومية والمحافظات والأجهزة الأمنية بتقديم تقاريرها السنوية وإرسالها للأمين العام خلال أسبوعين من مخاطبة الأمين العام الوزير المختص أو مستشار الرئيس لشؤون المحافظات أو رؤساء الأجهزة الأمنية بالخصوص. وقد تعزز كل ما سبق من خلال المقابلات التي أجراها الباحث مع مختلف العاملين في وحدات ودوائر الشكاوى في الأجهزة الأمنية، حيث أجمعوا على تطبيق نظام الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016، وذلك فيما يتعلق بكافة الإجراءات المتعلقة بالشكاوى من لحظة استقبالها وحتى إغلاقها.

ثانياً: الإطار المؤسسي الناظم لعمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية

1- إنشاء وحدات الشكاوى

عملاً بموجب المادة (1/8) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، «تشكل في الدائرة الحكومية وحدة متخصصة ضمن هيكلها التنظيمي تسمى وحدة الشكاوى، تتبع الوزير المختص مباشرة، وتتكون من دائرتين وقسمين لكل دائرة، ويتولى إدارة الوحدة موظف حاصل على الشهادة الجامعية الأولى».

يتضح من خلال فحص مدى وجود وحدات شكاوى في الأجهزة الأمنية، أن كافة الأجهزة الأمنية بلا استثناء توجد لديها وحدات أو دوائر للشكاوى¹، ففي جهاز الشرطة، تم إنشاء دائرة المظالم وحقوق الإنسان منذ عام 2009، وقبل هذا التاريخ، كان جهاز الشرطة يتلقى الشكاوى من خلال دائرة أمن الشرطة²، إضافة لذلك، توجد لدى جهاز الشرطة إدارة عامة للأمن الداخلي، يقع ضمن صلاحياتها تلقي الشكاوى التي تقدم بحق أفراد الشرطة والمتعلقة بسلوكيات أفراد الشرطة ومخالفة الأنظمة والتعليمات وإساءة استخدام السلطة الممنوحة لهم³. وفي جهاز الدفاع المدني، تم إنشاء

1 مقابلة مع السيد فيصل نبهان، مدير وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية بتاريخ 2018/5/9.

2 مقابلة مع العقيد ردينة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 2018/4/23.

3 مقابلة مع العقيد علي النمر، نائب مدير إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والمقدم أحمد فشافقة، مدير قسم التحقيق في إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والرائد

وحدة للشكاوى منذ منتصف عام 2015، وقبل ذلك، كانت الشكاوى تقدم إلى الدائرة القانونية في الجهاز⁴. أما في جهاز الاستخبارات العسكرية، فقد تم إنشاء وحدة للشكاوى منذ منتصف عام 2017 تقريباً، وقبل ذلك، كانت الشكاوى تقدم للجهاز من خلال الدائرة القانونية أو من خلال دوائر الاختصاص في الجهاز⁵. وفي جهاز المخابرات العامة، تم إنشاء وحدة للشكاوى منذ عام 2009 بموجب قرار داخلي من رئيس الجهاز، ومع إقرار نظام الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء عام 2016، تحولت الوحدة إلى إدارة مركزية من إدارات جهاز المخابرات العامة⁶. وفي جهاز الضابطة الجمركية، تم إنشاء قسم الشكاوى منذ عام 2016⁷. أما في جهاز الأمن الوطني، فقد تم إنشاء وحدة الشكاوى منذ عام 2012⁸.

2- وحدات الشكاوى بين المركزية واللامركزية

اكتفت المادة (8) من نظام الشكاوى لسنة 2016 بالنص على إنشاء وحدة متخصصة للشكاوى في كل دائرة حكومية ضمن هيكلها التنظيمي، دون أن توضح هذه المادة ما إذا كانت هذه الوحدة مركزية في المقر الرئيسي للدائرة الحكومية، أو تكون لها فروع لامركزية في مختلف مديريات الدائرة الحكومية المنتشرة في المحافظات.

يتضح من خلال فحص مدى تركيز أو توزيع وحدات الشكاوى بين المقرات الرئيسية والمقرات الفرعية للأجهزة الأمنية، أن كافة تلك الوحدات مركزة في المقرات الرئيسية للأجهزة الأمنية، ولكن مع وجود تواصل بين عمل هذه الوحدات ومقرات الأجهزة الأمنية في مختلف المحافظات، ففي جهاز الشرطة، يوجد المقر الرئيسي لإدارة المظالم وحقوق الإنسان في قيادة جهاز الشرطة، ويوجد كذلك مكتب للإدارة في مديرية شرطة رام الله، وسيتم مستقبلاً إنشاء مكاتب للإدارة في كل من محافظات نابلس وجنين وبيت لحم والخليل⁹. أما بالنسبة لإدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، فيوجد المقر الرئيسي للإدارة في المقر الرئيسي لجهاز الشرطة، إضافة إلى وجود دوائر للأمن الداخلي في كافة مديريات الشرطة في المحافظات. وتتبع هذه الدوائر فنياً وإدارياً للإدارة العامة للأمن الداخلي في جهاز الشرطة¹⁰. أما في جهاز الدفاع المدني، فتتركز وحدة الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز في رام الله، ولا توجد لها فروع في المحافظات، ولكن تم تدريب العديد من الضباط في مختلف مديريات الجهاز في مختلف المحافظات على كيفية تلقي الشكاوى ومتابعتها¹¹، وكذلك الأمر بالنسبة لجهاز الاستخبارات العسكرية، حيث تتركز وحدة الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز في مدينة رام الله، وفي حال ورود شكوى إلى أحد مقرات الجهاز في المحافظات، تتم إحالتها إلى رئيس الجهاز، ومن ثم إلى دوائر الاختصاص للمتابعة¹². أما في جهاز المخابرات العامة، فيتركز المقر الرئيسي لإدارة الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز، مع وجود فروع لها في مختلف مديريات الجهاز في المحافظات، وتتم متابعة الشكاوى التي ترد لتلك الفروع بالتنسيق مع إدارة الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز¹³. وفي جهاز الضابطة الجمركية، يوجد المقر الرئيسي لقسم الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز في مدينة رام الله، ولا توجد فروع له في المحافظات، ويتم استقبال الشكاوى التي ترد لمديريات الجهاز في المحافظات من قبل موظف أمن المديريات، وتتم متابعة الشكاوى بالتنسيق مع قسم الشكاوى في المقر الرئيسي للجهاز¹⁴. أما في جهاز الأمن الوطني، فيوجد المقر الرئيسي لوحدة الشكاوى في المقر العام للجهاز في مدينة رام الله، ولا توجد لها فروع في المحافظات، مع إمكانية تقديم الشكاوى في المحافظات لمدير أمن الجهاز في كل محافظة من المحافظات، وإذا كانت الشكاوى بسيطة،

نائل مناصرة، مدير قسم الإدارة في إدارة الأمن الداخلي وذلك بتاريخ 2018/5/7.

4 مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 2018/4/26.

5 مقابلة مع المقدم إياد رميلات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 2018/4/29.

6 مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2018/5/2.

7 مقابلة مع النقيب عودة ناصر، مدير قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية بتاريخ 2018/5/8.

8 مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني والنقيب محمود قراوي مدير وحدة الشكاوى بتاريخ 2018/5/15.

9 مقابلة مع العقيد ردينة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 2018/4/23.

10 مقابلة مع العقيد علي النمر، نائب مدير إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والمقدم أحمد فشافشة، مدير قسم التحقيق في إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والرائد

نائل مناصرة، مدير قسم الإدارة في إدارة الأمن الداخلي وذلك بتاريخ 2018/5/7.

11 مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 2018/4/26.

12 مقابلة مع المقدم إياد رميلات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 2018/4/29.

13 مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2018/5/2.

14 مقابلة مع النقيب عودة ناصر، مدير قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية بتاريخ 2018/5/8.

يتم حلها في الميدان، وإلا فإنه يتم تحويلها لوحدة الشكاوى في المقر العام للمتابعة واتخاذ الإجراء¹⁵.

3- تبعية وحدات الشكاوى

وفقاً للمادة (8) من نظام الشكاوى لسنة 2016، تتبع وحدة الشكاوى في الدائرة الحكومية للوزير المختص مباشرة، وتشمل عبارة «الوزير المختص» وفقاً للمادة (1) من النظام رئيس الدائرة الحكومية أو مؤسسة أو سلطة أو هيئة عامة تابعة للدولة فيما يتعلق بتلك المؤسسة أو السلطة أو الهيئة.

يتضح من خلال فحص تبعية وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، أن تلك التبعية قد اتخذت أحد شكلين:

أ- التبعية المباشرة لرئيس الجهاز: وينطبق ذلك على كل من جهاز الشرطة، حيث تتبع كل من إدارة المظالم وحقوق الإنسان¹⁶ وإدارة الأمن الداخلي¹⁷ مباشرة لرئيس الجهاز، وكذلك جهاز الاستخبارات العسكرية¹⁸، وجهاز الدفاع المدني¹⁹.

ب- تبعية غير مباشرة لرئيس الجهاز: وينطبق ذلك على كل من جهاز الضابطة الجمركية، حيث يتبع قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية مدير عام الرقابة الداخلية والأمن في الجهاز، الذي يتبع بدوره لرئيس الجهاز²⁰، وكذلك جهاز المخابرات العامة، حيث تتبع دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات لمراقب عام الجهاز الذي يتبع بدوره مباشرة لرئيس الجهاز²¹، وكذلك الأمر بالنسبة لوحدة الشكاوى في جهاز الأمن الوطني، حيث تتبع الوحدة للإدارة العامة للرقابة والتفتيش في الجهاز التي بدورها تتبع مباشرة لقائد الجهاز²².

4- الطاقم العامل في وحدات الشكاوى

عملت مختلف الأجهزة الأمنية منذ إنشاء دوائر ووحدات الشكاوى في كل منها على رفدها بعدد من الموظفين يختلف عددهم من جهاز لآخر، كما يحملون رتباً متقدمة على السلم الوظيفي، كما أن لدى قسم كبير منهم تأهيلاً علمياً في مجال القانون وخبرة وظيفية في العمل الأمني، إضافة إلى انخراط غالبيتهم في العديد من الدورات المتعلقة بالشكاوى، وذلك بالتعاون مع كل من الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء والهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، والصليب الأحمر ومركز جينيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، وغيرها من المؤسسات²³.

ثالثاً: واقع نظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية (الضفة الغربية)

1- دليل وإجراءات الشكاوى

سبقت الإشارة إلى أن نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، ودليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى الصادر بموجب قرار أمين عام مجلس الوزراء رقم (17/20) لسنة 2017 يشكلان الأساس القانوني والإجرائي لوحدات وأقسام الشكاوى في المؤسسات الحكومية المدنية، وكذلك الحال بالنسبة للأجهزة الأمنية. أما من حيث وجود أدلة إجراءات ونماذج خاصة لاستقبال الشكاوى، فقد انقسمت الأجهزة الأمنية إلى شقين:

15 15 مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني والنيقبي محمود قسراوي مدير وحدة الشكاوى بتاريخ 2018/5/15.

16 مقابلة مع العقيد ردينة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 2018/4/23.

17 مقابلة مع العقيد علي النمر، نائب مدير إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والمقدم أحمد فشافشة، مدير قسم التحقيق في إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة، والرائد نائل مناصرة، مدير قسم الإدارة في إدارة الأمن الداخلي وذلك بتاريخ 2018/5/7.

18 مقابلة مع المقدم إياد رميلات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 2018/4/29.

19 مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 2018/4/26.

20 مقابلة مع النقيب عودة ناصر، مدير قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية بتاريخ 2018/5/8.

21 مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2018/5/2.

22 22 مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني والنيقبي محمود قسراوي مدير وحدة الشكاوى بتاريخ 2018/5/15.

23 توصل الباحث إلى هذه المعلومات من خلال المقابلات المتعددة التي أجراها مع مسؤولي وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية.

أ- اكتفت بعض الأجهزة الأمنية باعتماد نظام الشكاوى ودليل الإجراءات والنماذج المقررة من قبل مجلس الوزراء، ولم تعتمد إلى وضع أدلة وإجراءات خاصة بها، وينطبق هذا الأمر على كل من جهاز الدفاع المدني²⁴، وجهاز الاستخبارات العسكرية²⁵، وجهاز الأمن الوطني²⁶، وجهاز الضابطة الجمركية (مع الإشارة إلى وجود نماذج خاصة لاستقبال الشكاوى ومتابعتها في جهاز الضابطة الجمركية)²⁷.

ب- عملت بعض الأجهزة الأمنية على وضع أدلة إجراءات وتعليمات ونماذج خاصة بها- مشتقة في الأصل عن نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2014 ودليل الإجراءات المرتبط به- للتعامل مع الشكاوى التي تقدم إليها، وينطبق هذا الأمر على جهاز الشرطة وجهاز المخابرات العامة. ففي جهاز الشرطة، عمدت دائرة المظالم وحقوق الإنسان إلى إصدار كتيب بعنوان «اعرف حقوقك». وقد احتوى هذا الكتيب على العديد من المعلومات، من ذلك: الرؤية العامة لجهاز الشرطة، والرؤية الخاصة لدائرة المظالم وحقوق الإنسان، والواجبات العامة المناطة بدائرة المظالم وحقوق الإنسان، والحقوق المكفولة للفرد في مرحلة تقديم الشكاوى، ومرحلة القبض، ومرحلة التوقيف، ومرحلة دخول المنازل وتفتيشها، والطرق المختلفة للتواصل مع الدائرة، سواء من خلال الحضور الشخصي أو عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني أو أرقام الطوارئ المجانية. إضافة لذلك، فقد قامت دائرة المظالم وحقوق الإنسان بوضع تعليمات خاصة بتقديم الشكاوى، سواء من حيث بيان من له الحق بتقديم الشكاوى، وعلى من تقدم الشكاوى، والحالات التي يمكن فيها تقديم الشكاوى، وشروط قبول الشكاوى، والشكاوى التي لا تقبلها الدائرة، ووسائل تقديم الشكاوى، وإرشادات تقديم الشكاوى وآليات متابعة الشكاوى والرد عليها. إضافة لذلك، يوجد لدى دائرة المظالم العديد من النماذج المتعلقة بالشكاوى، من ذلك: نموذج تقديم شكاوى ونموذج تصنيف الشكاوى، ونموذج للتفتيش على مراكز الإصلاح والتأهيل ومراكز التوقيف، ونموذج إفادة، ونموذج خاص بالتظلمات التي تقدم من قبل منتسبي الشرطة. إضافة إلى ما سبق، فقد عمد جهاز الشرطة الفلسطيني إلى وضع مدونة سلوك وأخلاقيات لمنتسبي الشرطة الفلسطينية، تضمنت المدونة العديد من المحاور، من ذلك: أهداف المدونة، وقيم المدونة، والمبادئ المتعددة التي تقوم عليها المدونة. وتحمل المدونة في طياتها الطابع الإلزامي لمنتسبي جهاز الشرطة، وذلك تحت طائلة المسؤولية الإدارية والجزائية في حال مخالفة أحكامها. وبالتالي، ففي حالة تصرف أي فرد من أفراد الشرطة على خلاف الواجبات المنوطة به، سواء تلك الواردة في قانون الشرطة أو المدونة، فإن ذلك يشكل أساساً لتقديم شكاوى لكل من تضرر بذلك²⁸.

أما في جهاز المخابرات العامة، فقد عمد الجهاز إلى وضع دليل إجراءات ونماذج خاصة به تتسجم مع تلك الصادرة عن مجلس الوزراء. وقد احتوى الدليل على الإجراءات المتعلقة بالشكاوى، سواء من حيث الجهات التي يحق لها تقديم الشكاوى وآليات تقديم الشكاوى وطبيعة الشكاوى التي يمكن للجهاز قبولها وتلك الخارجة عن اختصاصه، وآليات متابعة الشكاوى والرد عليها وإغلاقها، إضافة إلى ذلك، فقد أصدر جهاز المخابرات العامة عام 2015 مدونة سلوك وظيفي وأخلاقيات العمل للعاملين في الجهاز لتكون مكملة للقوانين والأنظمة الخاصة بجهاز المخابرات. وقد حظرت المدونة على أفراد الجهاز مجموعة من الأعمال، وضمنت المدونة للمواطنين العديد من الحقوق سواء في حالات القبض والتوقيف والتفتيش واستخدام القوة والأسلحة النارية. وفي حالة مخالفة أي فرد من أفراد الجهاز لتلك الأحكام، فيكون لكل متضرر منها الحق في تقديم شكاوى إلى الجهاز²⁹.

24 مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 2018/4/26.

25 مقابلة مع المقدم إياد رملات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 2018/4/29.

26 مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني والنقيب محمود قسراوي مدير وحدة الشكاوى بتاريخ 2018/5/15.

27 مقابلة مع النقيب عودة ناصر، مدير قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية بتاريخ 2018/5/8.

28 مقابلة مع العقيد ردينة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 2018/4/23.

29 مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2018/5/2.

أشار استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة أمان عام 2018 حول مدى معرفة المواطنين بوجود نظام للشكاوى لدى الأجهزة الأمنية إلى أن 56% من المبحوثين يوافقون على أن لدى الأجهزة الأمنية نظام شكاوى (إلكترونيًا، ورقياً)، في الضفة وفي قطاع غزة، بينما يرى 34% عكس ذلك. ففي الضفة الغربية، يعتقد 54% منهم بوجود نظام للشكاوى في الأجهزة الأمنية العاملة، بينما قال 33% منهم بعدم اعتقادهم بوجود نظام شكاوى. وفي قطاع غزة، أشار 60% إلى موافقتهم على وجود نظام للشكاوى في الأجهزة العاملة في القطاع، بينما أشار 35% إلى عدم وجوده.

2- آليات استقبال الشكاوى

وفقاً للمادة (2) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، وبناء على المقابلات التي تم إجراؤها من قبل الباحث، يتضح أن الشكاوى تستقبلها الأجهزة الأمنية بالعديد من الوسائل المتمثلة في: الحضور الشخصي للمشتكي، والبريد الإلكتروني، والفاكس، والبريد العادي، والنظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، وأية وسائل أخرى يتم اعتمادها من قبل الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء. كذلك تتنظر وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية في تلك الشكاوى التي ترد إليها، سواء من خلال مؤسسات المجتمع المدني، أو رئاسة الوزراء، أو وزارة الداخلية، أو وسائل الإعلام، أو المحامين، أو المؤسسات الرسمية، بل قد يتحرك الجهاز الأمني من تلقاء نفسه للنظر في الشكاوى ومتابعتها في حال إثارتها من قبل وسائل الإعلام على اختلاف أنواعها. إضافة إلى ما سبق، تستقبل بعض الأجهزة الأمنية الشكاوى عن طريق صفحاتها على وسائل التواصل الاجتماعي كما هو الحال مثلاً بالنسبة لجهاز الاستخبارات العسكرية وجهاز الضابطة الجمركية³⁰ وجهاز الشرطة³¹. أما بالنسبة للنظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، فما زال في المرحلة الحالية قيد التجربة والتشغيل ولم يتم إطلاقه بشكل رسمي ليكون بمثابة نافذة لاستقبال الشكاوى.

أما فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني كآلية لاستقبال الشكاوى، فيتضح من خلال مراجعة الصفحات الإلكترونية لبعض الأجهزة الأمنية، أن بعضها قد خصص ضمن صفحته الإلكترونية زاوية خاصة لاستقبال الشكاوى، فيما لم يخصص البعض الآخر بعمل شيء من هذا القبيل. ومن الأمثلة على ذلك أن جهاز الاستخبارات العسكرية أفرد ضمن صفحته الإلكترونية³² زاوية خاصة لوحدة الشكاوى، وقد احتوت هذه الزاوية على نموذج للشكاوى يتضمن عدة بيانات، من ذلك: اسم مقدم الشكاوى الرباعي، ورقم الهوية، والعنوان، والصفة، والجنس، ورقم الهاتف، ورقم الفاكس، والبريد الإلكتروني، وموضوع الشكاوى. ويمكن لأي شخص يقدم شكوى إلى الجهاز تعبئة هذا النموذج بشكل إلكتروني وإرساله إلكترونياً إلى الجهاز. والأمر ذاته يقال بالنسبة لجهاز الشرطة، حيث أفرد الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة³³ زاوية خاصة للشكاوى والاقتراحات، ويمكن تقديم الشكاوى من خلال تعبئة نموذج إلكتروني يحتوي على بعض البيانات وإرساله إلى جهاز الشرطة. كذلك الأمر بالنسبة لجهاز الدفاع المدني، حيث توجد على الصفحة الإلكترونية للجهاز³⁴ زاوية خاصة لتقديم الشكاوى والاقتراحات من خلال تعبئة نموذج خاص بذلك وإرساله إلكترونياً للجهاز. أما بالنسبة لجهاز الأمن الوطني³⁵ وجهاز المخابرات العامة³⁶، فلم يفردا ضمن صفحاتهما الإلكترونية زاوية مخصصة لتقديم الشكاوى والاقتراحات. أما بالنسبة لجهاز الضابطة الجمركية، فلا توجد صفحة إلكترونية للجهاز على الشبكة الإلكترونية، وإنما توجد له صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك)³⁷، ويمكن من خلال الصفحة إرسال أي شكوى للجهاز.

30 www.facebook.com/custompoliceps

31 www.facebook.com/mathaleem.plolice

32 انظر الموقع الإلكتروني لجهاز الاستخبارات العسكرية www.pmi.pna.ps

33 انظر الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة www.palpolice.ps

34 انظر الموقع الإلكتروني لجهاز الدفاع المدني www.pcd.ps

35 انظر الموقع الإلكتروني لجهاز الأمن الوطني www.nsf.ps

36 انظر الموقع الإلكتروني لجهاز المخابرات الفلسطينية www.pgis.ps

37 انظر صفحة الفيسبوك لجهاز الضابطة الجمركية www.facebook.com/customspoliceps

- يلاحظ أن هناك طرقاً متعددة لاستقبال الشكاوى في الأجهزة الأمنية، بل قد تتعدد الطريقة الواحدة في كل جهاز، فقد ترد الشكاوى مباشرة لوحدة الشكاوى، وفي نفس الوقت ترد لرئيس الجهاز مباشرة، الذي يقوم بدوره بتحويلها لوحدة الشكاوى أو للدائرة القانونية في الجهاز حسب مقتضى الحال.
- يتضح من التقارير التي رفعتها الأجهزة الأمنية لرئاسة الوزراء، أن عدد الشكاوى التي تلقتها الأجهزة الأمنية عام 2016 بلغ (1591) شكوى تم تلقيها بوسائل متعددة: (1278) شكوى / حضور شخصي، (20) شكوى / بريد إلكتروني، (206) شكوى / الفاكس، (87) شكوى / صندوق البريد العادي³⁸.

على صعيد آخر، لا يعكس عدد الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية العدد الحقيقي للمخالفات التي قد تقع من أفراد الأجهزة الأمنية، ولا يتم تقديم شكاوى بها من قبل المواطنين، حيث قد يعزف بعض المواطنين عن تقديم الشكاوى إلى الأجهزة خشية من أية إجراءات عقابية قد يتخذها الجهاز الأمني بحق مقدم الشكاوى.

أشار استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة أمان عام 2018 حول ما إذا كان المبحوثون يتقدمون بشكاواهم دون خوف، أجاب 43% بعدم الموافقة، وأجاب 53% بالموافقة. في الضفة الغربية، ذكر 50% بأنهم لا يتقدمون بشكاوى ضد الأجهزة الأمنية بسبب الخوف، في حين أشار 49% إلى أن بإمكانهم التقدم بشكاوى لدى الأجهزة الأمنية العاملة بالضفة دون خوف. أما في قطاع غزة، فأشار 60% من المبحوثين إلى موافقتهم على أن بإمكانهم التقدم بشكاوى لدى الأجهزة الأمنية العاملة بالقطاع دون خوف، وعارض ذلك 37%.

3- نظام محوسب للشكاوى

نصت المادة (3) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016 على إنشاء وإدارة نظام مركزي حكومي محوسب للشكاوى من قبل الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء يرتبط مع وحدات وأقسام الشكاوى في المؤسسات المدنية والأجهزة الأمنية التي تنطبق عليها أحكام النظام، ويكون للإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء من خلال هذا النظام صلاحية الاطلاع على التقارير الدورية وغير الدورية واستخراجها لغايات العمل. إضافة إلى ذلك، يعتبر النظام المركزي المحوسب هو إحدى آليات استقبال الشكاوى وفقاً للمادة (2/5) من دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى. وقد عالجت المادتان (17 و18) من دليل إجراءات الشكاوى الإجراءات التي يتم اتباعها بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها التي تقدم عبر النظام المركزي المحوسب للشكاوى، وتلك الإجراءات التي يتم اتباعها في حال كانت الشكاوى المتعلقة بالمؤسسة الأمنية ومنتسبيها من خارج النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى.

ويعتبر نظام الشكاوى المحوسب أحد التطورات المؤسسية التي طرأت على نظام الشكاوى خلال عام 2016، حيث استكملت الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء بناء هذا النظام بشكل إلكتروني، وعقدت الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء العديد من الورشات التدريبية لوحدات الشكاوى في مختلف المؤسسات لتدريبها على استخدام النظام، وتم بتاريخ 19 كانون الأول 2016 تنظيم فعالية لإطلاق النظام تحت رعاية رئيس الوزراء، وبالتعاون مع مركز جنييف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة³⁹.

وعلى الرغم من إطلاق نظام الشكاوى المحوسب الحكومي، إلا أن التقرير السنوي الرابع للشكاوى الحكومية لعام 2016، أشار إلى أن الأجهزة الأمنية ما زالت تفتقر إلى تطبيق نظام الشكاوى الحكومي المحوسب الذي يمكن الجمهور من تقديم الشكاوى بسهولة ويسر³⁹.

وعلى الرغم من عدم تطبيق نظام الشكاوى المحوسب لدى الأجهزة الأمنية كونه ما زال في مرحلة التجربة والاختبار، إلا أنه يتضح من المقابلات التي تم إجراؤها مع مسؤولي وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية أن العديد من الأجهزة تمتلك أنظمة خاصة لحوسبة الشكاوى، إضافة إلى الأرشفة الورقية، كما هو الحال في أجهزة الشرطة والاستخبارات والمخابرات، في حين ما زالت بعض الأجهزة الأخرى تعمل بنظام الأرشفة الورقية للشكاوى فقط، كما هو الحال مثلاً بالنسبة لجهاز الدفاع المدني وجهاز الضابطة الجمركية.

38 التقرير السنوي الرابع للشكاوى الحكومية لعام 2016، ص 27.

39 التقرير السنوي الرابع للشكاوى الحكومية لعام 2016، ص 30.

4- حجم الشكاوى

وفقاً لما ورد في تقارير الشكاوى المرفوعة من الأجهزة الأمنية إلى مجلس الوزراء، فقد بلغ عدد الشكاوى التي تلقتها الأجهزة الأمنية في العام 2014 ما مجموعه (461) شكوى، توزعت على النحو الآتي⁴⁰:

عدد الشكاوى	الجهاز الأمني
235	جهاز الشرطة
87	جهاز الأمن الوقائي
131	جهاز المخابرات
8	جهاز الدفاع المدني
461	المجموع

في حين بلغ عدد الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية في العام 2015 ما مجموعه (3060) شكوى، وذلك على التفصيل الآتي⁴¹:

النسبة المئوية	عدد الشكاوى المعالجة	عدد الشكاوى المقدمة	الجهاز الأمني
99%	1354	1365	الشرطة
100%	128	128	المخابرات
100%	8	8	الخدمات الطبية العسكرية
100%	3	3	الدفاع المدني
100%	65	65	الأمن الوقائي
100%	1491	1491	الاستخبارات العسكرية
-	-	-	هيئة الإمداد والتجهيز
-	-	-	الارتباط العسكري
-	-	-	الضابطة الجمركية
-	-	-	الإدارة المالية العسكرية
-	-	-	التسليح المركزي
99%	3049	3060	المجموع

بينما وصل عدد الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية في العام 2016 ما مجموعه (1727) شكوى، وذلك على التفصيل الآتي⁴²:

40 التقرير السنوي الثاني للشكاوى الخاص بالمؤسسات الحكومية لعام 2014، ص 19.

41 التقرير السنوي الثالث للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2015، ص 25.

42 التقرير السنوي الرابع للشكاوى الحكومية لعام 2016، ص 14.

الجهة الأمني	عدد الشكاوى
الاستخبارات العسكرية	1165
الشرطة	330
الأمن الوقائي	85
الخدمات الطبية العسكرية	6
الضابطة الجمركية	5
الحرس الرئاسي	1
الدفاع المدني	لم يقدم تقريره
المخابرات العامة	135
المجموع	1727

أما عام 2017، فنظراً لعدم صدور التقرير السنوي الخامس للشكاوى الحكومية لغاية إعداد التقرير، فقد كان حجم الشكاوى التي تلقتها الأجهزة الأمنية وفقاً للمقابلات التي أجراها الباحث مع البعض منها على النحو الآتي:

الجهة الأمني	العدد
الشرطة	352
الدفاع المدني	3
الاستخبارات العسكرية	310
المخابرات العامة	175
الضابطة الجمركية	6
الأمن الوطني	38
المجموع	884

يلاحظ من خلال الإحصائيات الواردة أعلاه، أن ارتفاع عدد الشكاوى المقدمة لجهاز الشرطة يرجع إلى طبيعة عمل جهاز الشرطة واحتكاكه المباشر مع المواطنين، في حين أن ارتفاع عدد الشكاوى المقدمة لجهاز الاستخبارات العسكرية يرجع إلى أن جهاز الاستخبارات العسكرية يقوم باستقبال الشكاوى المقدمة بحق كافة عناصر الأجهزة الأمنية.

وبالنظر إلى حجم الشكاوى المنجزة من الشكاوى المقدمة، فقد خلصت المقابلات التي أجراها الباحث مع مسؤولي وحدات الشكاوى في مختلف الأجهزة الأمنية، إلى أن كافة الشكاوى التي يتم تقديمها كل عام تتجزئ في العام ذاته، ولا تُرحّل منها إلى العام الذي يليه إلا نسبة ضئيلة لا تتجاوز 1%.

5- طبيعة الشكاوى وأنواعها

استناداً للمادة (2) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، يسري نظام الشكاوى على كل شكاوى مقدمة من أي متلقٍ للخدمة أو طالب لها تضرر من قرارات الدائرة الحكومية أو إجراءاتها أو ممارساتها أو أفعال الامتناع عن أداء الخدمة.

وبالرجوع للمادة (6) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، تختص وحدات الشكاوى - بما فيها وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية - بالنظر في الشكاوى: المقدمة ضد الدائرة الحكومية (الجهاز الأمني)، والمقدمة من مؤسسات المجتمع المدني، والمتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ضد الدائرة الحكومية، وذات الطابع العام.

كما يخرج عن اختصاص وحدات الشكاوى وفقاً للمادة (7) من النظام، الشكاوى: المنظورة أمام القضاء، التي سبق أن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي، والمتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص، سواء كانوا طبيعيين أو معنويين⁴³، والمتعلقة بالاستفادة من المساعدات الإنسانية والهبات، وتلك التي مضى على موضوعها أكثر من سنة، ومجهولة المصدر.

أما من الناحية الواقعية، فتختص وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بالنظر في الشكاوى المشار إليها في المادة (6) من النظام المشار إليه سابقاً، وتخرج عن صلاحياتها الشكاوى المشار إليها في المادة (7) من النظام، وذلك مع وجود نوع من الاختلاف أحياناً بين جهاز أمني وآخر، تبعاً لصلاحيات الجهاز، ففي جهاز الشرطة مثلاً، يمكن لأي شخص التقدم بشكاوى إلى دائرة المظالم وحقوق الإنسان إذا تعرض لأي من الأمور الآتية: التمييز في المعاملة من إدارات أو أقسام أو مراكز الشرطة، أيّاً كان نوعه وسببه، وعدم تحقيق المساواة بين متلقي الخدمة أو بين منتسبي الشرطة، وعدم الإنصاف أو التعسف في استخدام الصلاحيات، وأي مخالفة من قبل الشرطة وموظفيها لأحكام القانون، وسوء الإدارة أو الامتناع عن القيام بأي عمل يوجب القانون القيام به، وأي أعمال حاطة بالكرامة الإنسانية. وفي ذات الوقت، تخرج عن اختصاص دائرة المظالم وحقوق الإنسان الشكاوى المشار إليها في المادة (7) من النظام المذكورة آنفاً، باستثناء الشكاوى التي مضى عليها أكثر من سنة، حيث يجوز لمدير دائرة المظالم وحقوق الإنسان قبول هذا النوع من الشكاوى رغم مضي المدة إذا كان موضوعها يتعلق بمسألة ذات طابع عام⁴⁴. أما في جهاز الدفاع المدني، ونظراً لكونه جهازاً خدمياً، فتتمحور الشكاوى المقدمة للجهاز حول عدم تقديم الخدمة أو التباطؤ في تقديمها أو سوء تقديمها⁴⁵. أما بالنسبة لجهاز الاستخبارات العسكرية، فيتلقى ذات الشكاوى التي تتلقاها الأجهزة الأمنية وفقاً للمادة (6) من نظام الشكاوى، ولكنه يختلف عن الأجهزة الأمنية الأخرى في أنه يتلقى إضافة للشكاوى المتعلقة بجهاز الاستخبارات أية شكاوى تقدم ضد الأفراد العاملين في الأجهزة الأمنية الأخرى، ويقوم بالتحقيق فيها واتخاذ المقتضى القانوني بشأنها⁴⁶.

أما بالنسبة لجهاز المخابرات، فيتعامل بنوع من الخصوصية مع الشكاوى التي تقدم إليه وتكون منظورة في ذات الوقت أمام القضاء، حيث يمكن للجهاز - رغم وجود الشكاوى أمام القضاء - النظر في تلك الشكاوى ولكن برضا طرفيها والتوصل إلى حل للشكاوى، دون أن يشكل ذلك اعتداء على صلاحية القضاء، بل تسهياً على القضاء والحد من مشكلة الاختناق القضائي التي يعاني منها أحياناً⁴⁷. أما بالنسبة لجهاز الأمن الوطني، فنظراً لكونه لا يحتك مباشرة مع الجمهور إلا من خلال عمله المساند للأجهزة الأمنية الأخرى في تنفيذها لمهامها، فإن أغلب الشكاوى التي ترد إليه تتعلق بمنازعات حقوقية مالية بين أفراد الجهاز والغير، ويعمل الجهاز على النظر فيها والتوصل لحل بشأنها، مع قيام الجهاز في الوقت ذاته باتخاذ عدة إجراءات للتقليل من طبيعة تلك المنازعات⁴⁸.

بالرجوع إلى التقرير السنوي الرابع للشكاوى لعام 2016، يتضح وفقاً للتصنيف الذي اعتمدته الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء والمتعلق بالأجهزة الأمنية على وجه الخصوص، أن نوعية الشكاوى التي عالجتها الأجهزة الأمنية على النحو الآتي⁴⁹:

✓ الحقوق المالية: بلغ عدد الشكاوى المقدمة على جهات حكومية (386) شكوى، أسهم جهاز الاستخبارات العسكرية وحده بمعالجة 39% منها، أي نحو (150) شكوى.

43 اتضح للباحث من خلال المقابلات أن الأجهزة الأمنية تستقبل شكاوى حقوقية تتعلق بمنازعات مالية بين المواطنين وأفراد الجهاز الأمني.

44 مقابلة مع العقيد رديئة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 2018/4/23.

45 مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 2018/4/26.

46 مقابلة مع المقدم إياد رملات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 2018/4/29.

47 مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخابرات العامة بتاريخ 2018/5/2.

48 مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني والنقيب محمود قسراوي مدير وحدة الشكاوى بتاريخ 2018/5/15.

49 التقرير السنوي الرابع للشكاوى الحكومية لعام 2016، ص 24-22.

- ✓ انتهاكات للحياة والسلامة الجسدية: بلغ إجمالي الشكاوى المعالجة (517) شكوى، أسهمت الأجهزة الأمنية بمجموعها في معالجة 47% منها، أي نحو (243) شكوى، عالج جهاز الاستخبارات (112) شكوى، وجهاز الشرطة (78) شكوى.
- ✓ سوء تعامل الموظفين: بلغ إجمالي عدد الشكاوى المعالجة (434) شكوى، 67% منها عالجتها الأجهزة الأمنية، أي نحو (290) شكوى، عالج جهاز الاستخبارات العسكرية (260) شكوى منها.
- ✓ مسّ حرمة الحياة الخاصة: بلغ مجموع الشكاوى المعالجة (256) شكوى، أسهمت الأجهزة الأمنية، وتحديدًا جهاز الاستخبارات العسكرية بعلاج (50) شكوى منها.
- ✓ مسّ بالحريات العامة: بلغ مجموع الشكاوى المعالجة (94) شكوى، عالجتها الأجهزة الأمنية (12) شكوى منها، 10 منها عالجها جهاز الاستخبارات العسكرية، وشكويان عالجهما جهاز الأمن الوقائي.
- ✓ احتجاج غير قانوني: بلغ مجموع الشكاوى المعالجة (64) شكوى، عالجتها الأجهزة الأمنية (22) شكوى: جهاز الأمن الوقائي (16) شكوى، وجهاز الشرطة (4) شكوى، وجهاز الاستخبارات العسكرية شكويان.

6- تنسيق العمل بين مختلف وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية

وفقاً للمادة (9) من دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى، فإنه في حال كانت الشكاوى المنظورة أمام وحدة أو قسم الشكاوى متداخلة مع أكثر من دائرة حكومية، فتبلغ الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء بذلك، وتلتزم الإدارة العامة بالتنسيق بين الوحدات أو الأقسام ذات العلاقة بالآلية التي تراها مناسبة لمتابعة الشكاوى ومعالجتها حسب النظام.

أما من الناحية الواقعية، فيتضح من خلال المقابلات التي أجراها الباحث أنه في حال كانت الشكاوى مشتركة بين أكثر من جهاز أمني، فيتم التنسيق بين مختلف الأجهزة الأمنية ذات العلاقة، ويتم تشكيل لجنة مشتركة من الأجهزة الأمنية للتحقيق في الشكاوى ومتابعتها واتخاذ المقتضى القانوني بشأنها.

7- تقارير وحدات الشكاوى

عملاً بالمادة (5+4/14) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، تلتزم وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بإرسال التقارير السنوية إلى الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء وفق نموذج معتمد لهذه الغاية، وتلتزم الإدارة العامة للشكاوى بنشر التقرير السنوي عن واقع وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية -بما في ذلك الأجهزة الأمنية- على الجمهور بكافة الوسائل المتاحة بعد مصادقة مجلس الوزراء عليه. وقد ألزمت المادة (2/23) من دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى وحدات وأقسام الشكاوى في الأجهزة الأمنية بتقديم تقاريرها السنوية إلى أمين عام مجلس الوزراء، وذلك خلال أسبوعين من مخاطبة الأمين العام لرؤساء الأجهزة الأمنية بالخصوص.

يتضح من خلال مراجعة المواقع الإلكترونية للأجهزة الأمنية، أن تلك الأجهزة لا تقوم بنشر تقارير الشكاوى المقدمة إليها على تلك المواقع.

وبالرجوع إلى دليل الإجراءات الخاص بالشكاوى والنماذج المرفقة فيه، يتضح أن هناك نموذجاً خاصاً -إضافة للنماذج العامة التي تلتزم كل المؤسسات الحكومية بتقديمها، بما في ذلك الأجهزة الأمنية- للتقرير السنوي الذي تلتزم الأجهزة الأمنية والمحافظات بتعبئته وتقديمه إلى الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء، ويحتوي النموذج على البيانات الآتية⁵⁰:

50 انظر دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى، ص 43.

موضوع الشكاوى	عدد الشكاوى المنظورة خلال العام	عدد الشكاوى التي تمت معالجتها خلال العام
سوء تعامل الموظفين		
خدمة الهيئة الحكومية		
خدمة قطاع أهلي يخضع للهيئة الحكومية		
حقوق مالية على الهيئة الحكومية		
حقوق مالية خاصة بقطاع خاص يخضع للهيئة الحكومية		
عدم تنفيذ قرارات محاكم		
انتهاكات للحياة والسلامة الجسدية		
تمييز مخالف للقانون الأساسي		
مس حرمة الحياة الخاصة		
الحق في تقلد الوظائف العامة		
حماية المستهلك		
مس بالحريات العامة		
احتجاز غير قانوني		
الصحة والحق بالعلاج		
البيئة/ البلديات		
الاعتداء على ممتلكات خاصة أو عامة		
غير مصنفة		
المجموع		

يلاحظ من خلال مراجعة التقارير السنوية الصادرة عن الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، أن المرة الأولى التي قدمت فيها الأجهزة الأمنية تقاريرها للإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء كانت عام 2014، حيث رفع كل من جهاز الشرطة والأمن الوقائي والمخابرات العامة والدفاع المدني تقاريره السنوية إلى الإدارة العامة في رئاسة الوزراء⁵¹. أما عام 2015، فقد قدم (11) جهازاً أمنياً تقاريرها إلى وزارة الداخلية التي قامت بدورها بتقديمها إلى الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء، وهذه الأجهزة هي على النحو الآتي: الشرطة، والمخابرات العامة، والخدمات الطبية، والدفاع المدني، والأمن الوقائي، والاستخبارات العسكرية، وهيئة الإمداد والتجهيز، والارتباط العسكري، والضابطة الجمركية، والإدارة المالية العسكرية، والتسليح المركزي⁵². أما في عامي 2016 و2017، فقد التزمت كافة الأجهزة الأمنية بتقديم تقاريرها السنوية إلى الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء⁵³.

8- المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى

وفقاً للمادة (11) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، تلتزم الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم بالرد خطياً أو

51 التقرير السنوي الثاني للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2014، ص 19.

52 التقرير السنوي الثالث للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2015، ص 26.

53 مقابلة مع السيد كامل الريماوي، مدير عام الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء بتاريخ 2018/4/29.

إلكترونيًا على مقدم الشكاوى خلال مدة أقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى، وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار مدد الطعن القضائي. ويتضح من خلال المقابلات التي أجراها الباحث أن وحدات وأقسام الشكاوى في الأجهزة الأمنية تلتزم بالرد على الشكاوى المقدمة إليها خلال الأجل المذكور أعلاه، ولكن تتنوع وسيلة الرد على مقدم الشكاوى ما بين الهاتف والرسائل الخطية والتبليغ الشفوي والرد الإلكتروني. وتجدر الإشارة إلى أنه في حال عدم اقتناع المشتكي بالرد المقدم إليه من قبل الجهاز الأمني، فبإمكانه الطعن بذلك أمام القضاء العسكري أو النظامي حسب الأحوال، كما يمكنه الاعتراض على ذلك من خلال تقديم اعتراضه لجهاز الاستخبارات العسكرية.

9- طبيعة الردود على الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية

يتضح من خلال استطلاع رأي بعض مؤسسات المجتمع المدني التي تقدم من خلالها الشكاوى إلى الأجهزة الأمنية، أن طبيعة الردود على تلك الشكاوى تحمل في طياتها سمات مختلفة، وذلك على النحو الآتي⁵⁴:

- نسبة 95% من الشكاوى التي تقدم للأجهزة الأمنية يتم الرد عليها، ونسبة الشكاوى التي لا يتم الرد عليها قليلة.
- تختلف الردود من جهاز أمني لآخر، كما أنها تختلف داخل الجهاز الأمني من فترة لآخرى، وذلك اعتماداً على الشخص المسؤول في الجهاز، حيث يلعب الجانب الشخصي لمسؤول الجهاز دوراً في تحديد طبيعة الرد ما بين الردود الجدية والردود الشكلية، بمعنى طغيان الجانب الشخصي على الجانب المؤسسي.
- بعض الردود على الشكاوى تكون على شكل ردود دفاعية وتأخذ الطابع النمطي، وذلك بالدفاع عن الجهاز المقدمة بحقه الشكاوى، وأن الجهاز قام بالإجراءات اللازمة قانوناً وذلك دون الإفصاح بشكل واضح عن طبيعة تلك الإجراءات، وأن الشكاوى لا أساس لها من الصحة، وبالتالي، فإن الضبائية التي تحيط بالإجراءات المتخذة تجاه الشكاوى تفرغ الشكاوى من مضمونها وتغدو الشكاوى بلا مضمون.
- بعض الردود تتناول النتيجة التي آلت إليها الشكاوى، فمثلاً، إذا كان موضوع الشكاوى احتجاج شخص أو عدم تنفيذ حكم قضائي، فيأتي الرد مركزاً على جانب النتيجة فقط، بمعنى أنه تم الإفراج عن الشخص أو تم تنفيذ الحكم القضائي وأن لا ضرورة للاستمرار في نظر الشكاوى طالما تحققت النتيجة النهائية لها.
- إن الرد على الجانب الأعظم من الشكاوى لا يتناول جانب الإنصاف للمشتكي أو للضحية في موضوع الشكاوى، فمثلاً، قد يتم اعتقال شخص لفترة زمنية محددة دون وجه حق، ومن ثم يتم تقديم شكاوى بخصوص الاعتقال، ويأتي الرد على الشكاوى أنه تم الإفراج عن الشخص المعتقل وذلك دون الإشارة مطلقاً إلى إنصاف الشخص الذي تم اعتقاله دون وجه حق، بمعنى ما هو مصير الحقوق التي تم انتهاكها للشخص المعتقل خلال فترة الاعتقال، ومن سيقوم بتعويض هذا الشخص عن الأضرار المادية والمعنوية التي لحقت به أثناء فترة الاعتقال، وهكذا. والأمر ذاته يقال إذا كان موضوع الشكاوى الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي، وجاء الرد على الشكاوى المقدمة بالموضوع أنه تم تنفيذ الحكم القضائي وأن لا داعي للاستمرار في نظر الشكاوى. أما عن الفترة ما بين صدور الحكم القضائي وتنفيذه وما ترتب من أضرار جراء الامتناع عن التنفيذ، فهي مسائل تبقى بلا مسؤولية وبلا تعويض، وفي النتيجة عدم إيلاء جانب الإنصاف للضحية أي اهتمام في الرد المقدم من الجهاز الأمني على الشكاوى.
- ضعف المساءلة والمتابعة الحقيقية عن نتيجة الشكاوى، وإذا كانت هناك مساءلة، فتكون في الغالب الأعم مساءلة انضباطية داخل الجهاز الأمني ذاته، وحتى إذا كانت هناك مساءلة قضائية وتحويل الملف إلى القضاء، فهي مساءلة نادرة، وعادة لا يتم الإفصاح عن طبيعة تلك المساءلة، وبالتالي، يتم التعتيم على الإجراءات المتخذة في

54 مقابلة مع السيد شعوان جبارين والدكتور عصام عابدين والمحامي أشرف أبو حية من مؤسسة الحق بتاريخ 2018/8/28.

حال اتخاذها، ولا يتم نشر الإجراءات المتخذة، وبالتالي، هناك غياب واضح للشفافية في هذا الجانب.

- تلعب طبيعة المؤسسة التي يتم من خلالها تقديم الشكاوى إلى الجهاز الأمني، وطبيعة المراسلة، من حيث رصانتها وشموليتها ودقة صياغتها ومدى ربط موضوعها بالاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان التي انضمت دولة فلسطين إليها، إضافة إلى كيفية متابعة المؤسسة للشكاوى بعد إرسالها؛ دوراً كبيراً في تحديد طبيعة وشكل الرد على الشكاوى، وذلك من حيث شكلية الرد أو جديته حسب الأحوال.

10- الحياد والموضوعية في عمل وحدات الشكاوى:

تلافياً لحدوث أي تضارب في المصالح، فإن قيم النزاهة تقتضي في حال تقديم الشكاوى بخصوص أحد العاملين في وحدة الشكاوى، تحييته عن نظر الشكاوى. وقد أخذ نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016 بهذا الإجراء، حيث أوجبت المادة (15) منه تقديم الشكاوى إلى الوزير المختص (رئيس الجهاز الأمني) لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها في حال كانت الشكاوى ضد رئيس الوحدة أو القسم، وتقدم الشكاوى مباشرة إلى رئيس الوحدة أو القسم لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها في حال كانت الشكاوى ضد أحد موظفي الوحدة أو القسم. أما إذا كانت الشكاوى مقدمة ضد رئيس الدائرة الحكومية (رئيس الجهاز الأمني)، فتقدم الشكاوى إلى الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، ويحيل مدير عام الإدارة العامة للشكاوى إلى أمين عام مجلس الوزراء مع توصية منه بشأنها، ويخاطب أمين عام مجلس الوزراء رئيس الدائرة الحكومية المختص أو وزير الداخلية للاستفسار حول الشكاوى المقدمة، على أن يتم الرد على المخاطبة خلال أسبوعين كحد أقصى، وفي حال لم يتم تقديم الرد خلال هذه المدة، أو كان الرد غير مقنع، يرفع الأمين العام للشكاوى إلى رئيس الوزراء أو الجهات الرسمية المختصة لاتخاذ المقتضى المناسب بشأنها⁵⁵.

يتضح من خلال المقابلات التي أجراها الباحث أن وحدات وأقسام الشكاوى تلتزم بما ورد أعلاه، حيث تتم تحيية من تقدم بحقه الشكاوى عن نظر الشكاوى، وذلك إما من خلال تشكيل لجنة تحقيق محايدة للنظر في الشكاوى، أو رفع الشكاوى إلى رئيس الجهاز أو للجنة الضباط للبت فيها، وذلك حسب مقتضى الحال.

11- المساءلة عن نتيجة الشكاوى:

وفقاً للمادة (13) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، ففي حالة وجود شبهة بأن موضوع الشكاوى يشكل جريمة وفقاً لأحكام القوانين السارية، فإن للإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء أو الوحدة أو القسم رفع توصياتها إلى الوزير المختص (رئيس الجهاز الأمني)، وذلك لإحالة الملف حسب الاختصاص إلى النيابة العامة أو ديوان الرقابة المالية والإدارية أو هيئة مكافحة الفساد أو أي جهة أخرى مختصة. ومن الجدير بالذكر أنه يتضح من خلال المقابلات التي أجراها الباحث أنه في حال ثبت صحة الشكاوى يحق من هي مقدمة ضده، فتتم إحالته إلى التأديب الانضباطي داخل الجهاز الأمني، وتوقع على الموظف المخالف العقوبات الانضباطية المنصوص عليها في قانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لسنة 2005، أو تلك العقوبات الانضباطية المنصوص عليها في القانون الخاص للجهاز، وذلك كما هو الحال بالنسبة لجهاز المخابرات العامة (قانون المخابرات العامة رقم (17) لسنة 2005)، وكذلك جهاز الشرطة (قرار بقانون بشأن جهاز الشرطة رقم (23) لسنة 2017). أما إذا كانت المخالفة تنطوي على شبهة جنائية، فتتم إحالة ملف الشكاوى إلى جهاز الاستخبارات العسكرية أو النيابة العامة العسكرية حسب الأحوال، وذلك لمتابعة التحقيق في موضوع الشكاوى وإحالة الملف في نهاية المطاف إلى القضاء العسكري للبت فيه.

12- طبيعة العلاقة بين وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية ومؤسسات حقوق الإنسان (الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان نموذجاً)

من الاختصاصات التي تضطلع بها الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان متابعة الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان وحياته في جميع المجالات التي يكفلها القانون الأساسي والتشريعات الوطنية أو المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، سواء وقع الانتهاك من الجهات العامة أو شبه العامة، وسواء أكانت تلك الجهات مدنية أم أمنية. وتتبع الهيئة في تلقيها ومعالجتها لتلك الشكاوى آليات محددة من لحظة ورود الشكاوى إلى لحظة حل الشكاوى أو إغلاق ملفها حسب الأحوال.

55 انظر المادة (5) من دليل إجراءات الشكاوى رقم (17/20) لسنة 2017.

بالاطلاع على التقرير السنوي الثالث والعشرين الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2017، يتضح أن العدد الكلي للشكاوى التي تلقتها الهيئة عام 2017 في الضفة الغربية وقطاع غزة بشكل عام بلغ (2660) شكوى، وكان عدد الشكاوى المقدمة على الأجهزة الأمنية منها (1904) شكوى، وذلك بنسبة (72%) من إجمالي عدد الشكاوى. أما عام 2016، فقد بلغ العدد الإجمالي للشكاوى التي تلقتها الهيئة (2685) شكوى، بلغ عدد الشكاوى المقدمة على الأجهزة الأمنية منها (1916) شكوى، وذلك بنسبة (71%) من إجمالي الشكاوى، وبهذا الصدد، يلاحظ ارتفاع طفيف في عدد الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية في العام 2017 عن العام 2016⁵⁶.

وفي إطار تقييم الهيئة للشكاوى التي وردتها والجهات التي ترد عليها، يتضح أن تقييم الهيئة للأجهزة الأمنية في تعاملها مع الشكاوى التي ترد إليها كان على النحو الآتي:

أولاً: الضفة الغربية⁵⁷

الجهاز الأمني	الواردة	المغلقة	تقييم المغلق	طبيعة الشكاوى	تقييم التعاون
المخابرات	180	119	(98) تعاوناً مرضياً، (14) تعاوناً غير مرضٍ، (7) دون تعاون	تعذيب، سوء معاملة، مصادرة ممتلكات، عدم تنفيذ قرارات محاكم، توقيف غير قانوني، منع زيارة الأهل، عدم الإفراج، المنع من السفر، المعارضة في الحصول على حسن سيرة وسلوك	تعاون إيجابي وتسهيل زيارة أماكن الاحتجاز والتوقيف، ويتم الرد على غالبية المخاطبات، مع وجود ردود نمطية وخاصة في الشكاوى المتعلقة بالتعذيب وسوء المعاملة، إضافة إلى أنه تم اتخاذ بعض الإجراءات الانضباطية بحق بعض المخالفين، لكنها لم ترق لحالتها للجهات القضائية رغم كون المخالفات جرائم يعاقب عليها القانون
الأمن الوقائي	205	147	(109) تعاونات مرضية، (27) تعاوناً غير مرضٍ، (11) دون تعاون	تعذيب، سوء معاملة، المطالبة بالإفراج، المعارضة في الحصول على حسن سيرة وسلوك، الاعتداء على الخصوصية، مصادرة ممتلكات، توقيف وتفتيش غير قانوني، عدم أو التباطؤ في تنفيذ قرارات محاكم	رغم الردود على مخاطبات الهيئة، إلا أنها ردود نمطية، كما أن إجراءات التحقيق في الشكاوى لا تظهر في ظل غياب أنظمة محاسبة ومساءلة واضحة وشفافة، مع تسهيل الجهاز لزيارة أماكن الاحتجاز والتوقيف
القضاء العسكري	8	5	(3) تعاونات مرضية، (2) تعاون غير مرضٍ	المطالبة بالإفراج عن موقوفين، إفراج لمضيّ ثلثي المدة، التعذيب وسوء المعاملة	التعاون إيجابي، ويتم الرد على المخاطبات الكتابية وتكون الردود واضحة ومفيدة

56 التقرير السنوي الثالث والعشرون الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2017، ص 136.

57 التقرير السنوي الثالث والعشرون الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2017، ص 147-153.

النيابة العسكرية	12	6	(4) تعاونات مرضية، (1) تعاون غير مرضٍ، (1) دون تعاون	التعذيب وسوء المعاملة، إعادة ممتلكات مصادرة، منح كتاب رد اعتبار، زيارة نزلاء، تقديم خدمات طبية، نقل من سجن عسكري إلى سجن مدني	تعاون إيجابي وتعالج كافة الشكاوى التي ترد من الهيئة، بل تقوم بتوجيه المشتكي من خلال الهيئة بتقديم شكوى خطية لجهاز الاستخبارات للمتابعة
الاستخبارات العسكرية	66	42	(36) تعاوناً مرضياً، (6) تعاونات غير مرضية	التعذيب وسوء المعاملة، الإفراج عن موقوفين، زيارة نزلاء، التعرض لمضايقات، استغلال المنصب والوظيفة العامة، سرعة البت في القضية، توفير الرعاية الطبية، اقتحام المنازل والتوقيف بصورة غير قانونية	تتم معالجة الشكاوى بصورة جدية، ويتم الرد على كافة مخاطبات الهيئة، ويبدى تعاوناً في تسهيل الزيارات لمراكز التوقيف التابعة له
الشرطة	354	234	(140) تعاوناً مرضياً، (79) تعاوناً غير مرضٍ، (15) دون تعاون	التعذيب وسوء المعاملة، الضرب والاعتداء، إلغاء قرار الخدمة، الإفراج بعد مضي ثلثي المدة، اعتقال تعسفي، تفتيش واحتجاز وتوقيف غير قانوني، تحسين ظروف احتجاز، الحصول على تقارير طبية، استعادة جواز سفر، الإعادة للعمل وصرف مستحقات مالية	تعاون إيجابي، ويتم الرد على كافة المخاطبات، تسهيل زيارات مراكز الإصلاح والتأهيل ونظارات الشرطة، مع قيام جهاز الشرطة باتخاذ عدد من الإجراءات الانضباطية وإحالة أفراد من الجهاز إلى الجهات القضائية المختصة، مع تطلع الهيئة إلى اتخاذ إجراءات أكثر صرامة وإيجاد آليات مسائلة محايدة
اللجنة الأمنية المشتركة	عشرات الشكاوى	-	-	التعذيب وسوء المعاملة بأشكال مختلفة ومتعددة	تمت المتابعة مع رئيس الوزراء بصفته وزير الداخلية، وجهاز الأمن الوقائي والنيابة العسكرية والمدنية مع عدم توقف إجراءات التعذيب وسوء المعاملة، وعلى ضوء اجتماعات ومخاطبات الهيئة المتكررة، قام رئيس الوزراء وعدة جهات رسمية منها النيابة العامة ورئيس جهاز الأمن الوقائي بزيارة مقر اللجنة الأمنية، الأمر الذي أدى إلى تغييرات وتحسن جزئي في المعاملة ولكن ليس بالمستوى المأمول

- يتضح من تقارير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان أن الأجهزة الأمنية تتعاطى بشكل مُرض مع كثير من الشكاوى المقدمة إليها من خلال الهيئة المستقلة، لكن على الجانب الآخر، هناك أيضاً تعاون غير مُرض في جزء آخر من الشكاوى، وذلك على الرغم من أن الهيئة جهة رسمية للتعامل مع الأجهزة الأمنية بخصوص الشكاوى المقدمة من المواطنين، الأمر الذي يطرح تساؤلاً حول كيفية تعامل الأجهزة الأمنية مع الشكاوى المقدمة إليها من المواطنين مباشرة. وعليه، قد يكون الاستخلاص المنطقي لذلك أن تعامل الأجهزة الأمنية سيكون مُرضياً في جزء من الشكاوى، وتعاوناً غير مُرضٍ للجانب الآخر من الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين مباشرة.

ثانياً: قطاع غزة⁵⁸

الجهة الأمنية	الواردة	المغلقة	تقييم المغلق	طبيعة الشكاوى	تقييم التعاون
الشرطة	604	503	(363) تعاوناً مرضياً، (124) تعاوناً غير مرضٍ، (16) دون تعاون	التعذيب وسوء المعاملة، الاعتقال والاحتجاز التعسفي، تحسين ظروف الاحتجاز، الاعتقال على خلفية التعبير على وسائل التواصل الاجتماعي، فض ومنع تجمعات سلمية	هناك تعاون في تسهيل زيارات النزلاء، زيادة عدد الردود على الشكاوى مقارنة بالعام الماضي، مع تميز غالبية الردود بإنكار الادعاءات بصورة مطلقة لدرجة النمطية، ويتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بتحسين ظروف الاحتجاز بجدية قدر الإمكان ووفق الموارد المتاحة
الشرطة العسكرية	56	40	(25) تعاوناً مرضياً، (12) تعاوناً غير مرضٍ، (3) دون تعاون	الاحتجاز التعسفي، عدم السماح بالزيارة، التفتيش والاعتقال دون مذكرات قانونية، سوء المعاملة، الاستيلاء على الممتلكات، إجبار المحتجزين على التوقيع على مخالفات وسندات دين أمام كاتب العدل وتحرير شيكات	منع طاقم الهيئة من زيارات مكان الاحتجاز الخاص بالجهاز إلا أربع مرات خلال السنة، منها اثنتان لزيارة أشخاص مجددين وبحضور مراقب عام وزارة الداخلية، كما رصدت الهيئة سوء ظروف مكان الاحتجاز وعدم ملاءمته حسب القانون، وعلى الرغم من قيام الهيئة بإرسال عدة مراسلات للجهاز والجهات الرقابية الرسمية بما فيها المجلس التشريعي، لم تصل للهيئة أية ردود

الأمن الداخلي	152	130	(42) تعاوناً مرضياً، (74) تعاوناً غير مرضٍ، (14) دون تعاون	احتجاز تعسفي، تفتيش واعتقال بلا مذكرات قانونية، المنع من السفر، التعذيب وسوء المعاملة، مصادرة ممتلكات، منع إقامة تجمعات سلمية	تعاون في تسهيل زيارات طاقم الهيئة مع توقفها خلال شهري 4 و5، ويتم الرد على شكاوى الهيئة بشكل شفوي، إلا أن غالبية الردود تتميز بالنمطية وإنكار الادعاءات بصورة مطلقة
مراكز الإصلاح والتأهيل	116	100	(98) تعاوناً مرضياً، (2) تعاون غير مرضٍ	الظروف المعيشية للنزلاء	تعاون في تسهيل طاقم الهيئة لمراكز التأهيل والإصلاح، ويتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بتحسين ظروف الاحتجاز بجدية وفق الإمكانيات

12- التحديات التي تواجه عمل وحدات الشكاوى

هناك العديد من التحديات والعقبات التي تؤثر على فاعلية وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وهذا ما أشارت إليه التقارير السنوية الصادرة عن الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء للأعوام (2014، 2015، 2016)، إضافة إلى المقابلات التي أجراها الباحث، وتتمثل تلك التحديات في:

- ✓ عدم وجود مكان مؤهل لاستقبال الشكاوى لدى العديد من الأجهزة الأمنية، بحيث تراعى فيه خصوصية الشاكي، وأن يكون مستقلاً عن الموظفين والمراجعين.
- ✓ عدم وجود عنصر نسائي لاستقبال الشكاوى المقدمة من الإناث، وذلك لخصوصية ذلك النوع من الشكاوى، خاصة إذا انطوت على مسائل تتعلق بالشرف والعرض. وبالتالي عزوف النساء عن تقديم ذلك النوع من الشكاوى.
- ✓ ضعف الخبرة في إعداد التقارير الخاصة بمخرجات الشكاوى لدى بعض الأجهزة الأمنية.
- ✓ عدم ثقة المواطن بنظام الشكاوى في الأجهزة الأمنية.
- ✓ تقديم ذات 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.
- ✓ قلة معرفة المواطنين بوحدات وأقسام الشكاوى واختصاصاتها وآليات عملها، وذلك نتيجة لقلّة حملات التوعية حول ذلك.
- ✓ ضعف التنسيق بين المانحين وتعدد المشاريع المتعلقة بتعزيز نظام الشكاوى دون وجود حد أدنى من التنسيق بينها، الأمر الذي يسهم في تبديد الجهود والتكاليف وضعف النتائج.
- ✓ إعاقة الاحتلال الإسرائيلي لوصول الأجهزة الأمنية إلى بعض المناطق، ما يحد من قدرة الأجهزة على الوصول لتلك المناطق لمعالجة الشكاوى أو التحقيق فيها.
- ✓ وجود شكاوى كيدية يتقدم بها بعض المواطنين ضد أفراد الجهاز لإجبارهم على إسقاط شكاوى مقدمة لدى الجهاز أو القضاء، أو لإجبارهم على الرضوخ لحلول عشوائية.

- ✓ افتقار بعض العاملين في بعض وحدات الشكاوى لخلفية قانونية تمكنهم من المتابعة والتحقيق في الشكاوى التي تقدم إليهم، وذلك على الرغم من إمكانية استعانة هؤلاء العاملين بالدوائر القانونية الموجودة في كل جهاز أمني، إضافة إلى افتقار بعض العاملين في بعض وحدات الشكاوى إلى الخبرة الفنية الكافية لمعالجة الشكاوى، وخاصة في وحدات الشكاوى حديثة النشأة في الأجهزة الأمنية.
- ✓ معاناة بعض وحدات الشكاوى من نقص في الكادر البشري والمتطلبات اللوجستية لعملها.
- ✓ حاجة الطواقم العاملة في وحدات الشكاوى إلى المزيد من التدريب على الممارسات الفضلى في عمل الشكاوى وتطوير آليات العمل المتعلقة بالعمل الميداني والتنظيم والأرشفة وحل النزاعات.
- ✓ تردد بعض المواطنين في تقديم شكاوى لبعض الأجهزة الأمنية، وذلك تحسباً من أية إجراءات تعسفية قد يتخذها الجهاز الأمني بحق المشتكي.

رابعاً: واقع الشكاوى في الأجهزة الأمنية (قطاع غزة)⁵⁹

1- الإطار المؤسسي لوحدات الشكاوى

تقسم الجهات المختصة باستقبال الشكاوى في الأجهزة الأمنية إلى قسمين:

أ- وحدات الشكاوى في الأجهزة والإدارات والهيئات التابعة لوزارة الداخلية:

حيث تمتلك الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية وحدات للشكاوى، وتعمل هذه الوحدات إما بشكل مستقل، أو من خلال بعض الدوائر في الجهاز الأمني، مثل دائرة العلاقات العامة ودائرة الرقابة والتفتيش. وتتبع كل وحدة من تلك الوحدات مباشرة لرئيس الجهاز الأمني.

وتمتلك وحدات الشكاوى التابعة لمكتب المراقب العام وتلك الموجودة في الأجهزة الأمنية طاقماً يمتلك المؤهلات العلمية والخبرات العملية اللازمة للقيام بالمهام الموكلة إليه في إطار استقبال الشكاوى ومتابعتها، ويتم تنظيم ورشات لهؤلاء العاملين من أجل رفع كفاءتهم في موضوع استقبال الشكاوى ومتابعتها.

ب- مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية: تم إنشاء هذا المكتب بموجب قرار مجلس الوزراء في قطاع غزة بتاريخ 2017/12/4، وذلك بهدف التحقق من تنفيذ جميع الأمور الإدارية والمالية والقانونية في الأجهزة والإدارات والهيئات التابعة لوزارة الداخلية وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، حيث يمتلك مكتب المراقب العام وحدة شكاوى مركزية، إضافة إلى خمس وحدات شكاوى فرعية موزعة على فروع مكتب المراقب العام في المحافظات، وتتبع وحدة الشكاوى المركزية ووحدات الشكاوى الفرعية مباشرة للمراقب العام في وزارة الداخلية التابع بدوره لمدير قوى الأمن الفلسطيني في قطاع غزة.

عمل مكتب المراقب العام منذ إنشائه على إعداد (مسودة) دليل وحدات الشكاوى، ليكون بمثابة المرجعية القانونية لعمل وحدات الشكاوى، سواء تلك التابعة لمكتب المراقب العام، أو تلك الموجودة في الدوائر والأجهزة والمؤسسات التابعة لوزارة الداخلية، وتم تعميم هذا الدليل على الأجهزة الأمنية للعمل بموجبه، ووفقاً لهذا الدليل، تختص وحدات الشكاوى باستقبال الشكاوى المتعلقة بـ:

- ✓ تصرفات موظفي الأجهزة الأمنية والهيئات التابعة لوزارة الداخلية المتعلقة باستغلال المنصب العام والتعسف في استخدام الصلاحيات، أو عدم قانونية ونزاهة الإجراءات المتخذة من قبلهم.

59 تم الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بواقع وحدات الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية في قطاع غزة من خلال مراسلة كتابية صادرة عن المراقب العام للأجهزة الأمنية في قطاع غزة بتاريخ 2018/6/20، حيث لم يتمكن الباحث من إجراء المقابلات مع مختلف الأجهزة الأمنية انطلاقاً من قول المراقب العام في وزارة الداخلية إنه هو المعبر عن رأي الأجهزة الأمنية بهذا الخصوص، كما لم يجد الباحث أي تقارير منشورة، سواء للأجهزة الأمنية في قطاع غزة أو لأي مؤسسة أخرى سلطت الضوء على واقع تعامل الأجهزة الأمنية في قطاع غزة مع الشكاوى المقدمة إليها باستثناء تقارير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان التي أشير إليها سابقاً.

- ✓ حرمان المواطن من الخدمة أو التأخير في تقديمها أو عدم إنجازها على النحو المطلوب.
- ✓ عدم إتاحة الفرصة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين للحصول على المعلومات ذات الطبيعة العلنية والمسموح بها حسب القانون.
- كما يخرج عن نطاق اختصاص وحدات الشكاوى وفقاً لذلك الدليل:
- ✓ الشكاوى المنظورة أمام القضاء والمحاكم وهيئات التحكيم.
- ✓ الشكاوى التي سبق صدور حكم قضائي في موضوعها.
- ✓ الشكاوى التي عرضت على وحدة الشكاوى سابقاً وكانت تتعلق بنفس الأطراف ونفس الموضوع والسبب، وقررت الوحدة رفضها أو البت فيها.
- ✓ الشكاوى المتعلقة بالتزامات الأفراد المدنية.
- ✓ الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأفراد أو المؤسسات الخاصة.

2- آليات عمل وحدات الشكاوى

يتم تقديم الشكاوى لوحدة الشكاوى من قبل المشتكي شخصياً أو من ينوب عنه قانوناً عبر عدة وسائل تتمثل في: الحضور الشخصي، والفاكس، والبريد العادي، والبريد الإلكتروني. وحتى يمكن قبول الشكاوى المقدمة، فإن هناك مجموعة من المعايير الواجب توفرها وتتمثل في:

- ✓ أن تكون الشكاوى المقدمة متعلقة بعمل الجهاز الأمني أو إحدى الإدارات أو الهيئات التابعة لوزارة الداخلية، وبأي عمل يقع ضمن اختصاصها ومسؤولياتها.
- ✓ ألا تكون قد مضت على وقوع المخالفة أو الإجراء موضوع الشكاوى مدة تزيد عن ثلاثة أشهر، أسوة بما هو منصوص عليه في قانون الإجراءات الجزائية الفلسطيني رقم (3) لسنة 2001، ولوحدة الشكاوى السلطة التقديرية في قبول بعض الشكاوى التي مضى على وقوعها أكثر من ثلاثة أشهر وفقاً لاعتبارات قانونية خاصة تحقيقاً للعدالة وسيادة القانون.
- ✓ أن تكون الشكاوى مقدمة من جهة معلومة.
- ✓ ألا تكون الشكاوى منظورة من جهات أخرى في نفس الوقت.

بعد تقديم الشكاوى، يتم إبلاغ المشتكي بقبول شكواه أو إبلاغه بالاعتذار عن متابعتها كتابياً مع ذكر الأسباب والمبررات، وفي حال قبول الشكاوى، تقوم وحدة الشكاوى بمخاطبة الجهة المعنية للاستفسار حول موضوع الشكاوى، وفي حالة عدم الرد من قبل تلك الجهة خلال أسبوع من مخاطبتها، تتم إعادة مخاطبتها مرة ثانية، وفي حال عدم الرد خلال أسبوعين من المتابعة والمخاطبة، يبلغ المشتكي كتابياً بعدم وجود رد.

وفي إطار استقبال الشكاوى ومتابعتها، تعمل وحدات الشكاوى وفق نماذج متعددة تتمثل في: نموذج تقديم شكاوى، ونموذج مراجعة، ونموذج استفسار، ونموذج الرد على استفسار، ونموذج الرد على شكاوى، ونموذج متابعة شكاوى، ونموذج رد على طلب الاستعجال. وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد نظام محوسب موحد للشكاوى في الأجهزة الأمنية، وإنما يمتلك كل جهاز أمني نظاماً محوسباً خاصاً به فقط.

على صعيد آخر، لا تعتبر قرارات وحدات الشكاوى بخصوص الشكاوى المقدمة إليها نهائية، حيث يستطيع المشتكي في حالة شعوره بالظلم وعدم الانصاف من الردود والحلول التي تم اتخاذها، التوجه لمكتب المراقب العام في وزارة الداخلية، الذي يقوم بدوره بمخاطبة وحدة الشكاوى في الجهاز الأمني للاستفسار وطلب الرد واستلام تقرير شامل عن حيثيات الشكاوى وما انتهت إليه والمعيقات التي حالت دون حلها في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ المخاطبة. وإذا تبين نتيجة متابعة أي شكاوى أن هناك مخالفة أو تقصيراً من قبل أحد أفراد الأجهزة الأمنية، فتتم مساءلته وتأديبه وفقاً للقواعد

الواردة في قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطيني.

- بلغ عدد الشكاوى التي أنجزها مكتب المراقب العام للأجهزة الأمنية في قطاع غزة عام 2017 ما مجموعه (1200) شكوى، كما بلغ عدد الشكاوى التي أنجزها المكتب خلال الربع الأول من عام 2018 (425) شكوى².
- بلغ عدد لجان التحقيق التي شكلها مكتب المراقب العام للأجهزة الأمنية في قطاع غزة عام 2017 ما مجموعه (18) لجنة تحقيق، وذلك للتحقيق في قضايا متعلقة بممارسات وتجاوزات بعض الأفراد في الأجهزة الأمنية وتظلمات المواطنين، كما شكل مكتب المراقب خلال الربع الأول من عام 2018 ما مجموعه (16) لجنة تحقيق لذات الغرض.

4- تقارير وحدات الشكاوى

تقوم كل وحدة من وحدات الشكاوى بإعداد تقرير شهري، ويتم رفع التقرير لمدير عام الجهاز الأمني ليقوم بمراجعته وتدقيقه ومن ثم رفعه لوزير الداخلية، الذي يقوم بدوره برفعه لمجلس الوزراء. كذلك تقوم كل وحدة من وحدات الشكاوى بإعداد تقرير سنوي شامل يتم رفعه لمدير الجهاز ومنه إلى وزير الداخلية ومن ثم إلى مجلس الوزراء، وتتضمن التقارير التي يجري إعدادها عرضاً رقمياً إحصائياً للشكاوى الواردة، وتحليل تلك الشكاوى وفقاً لموضوعاتها والدوائر الواردة عليها وأسباب حصولها والنتيجة التي انتهت إليها، وفرز ما يمكن أن يشكل ظاهرة معينة ودواعي إثارتها بهدف العمل على معالجتها من جذورها.

وعلاوة على التقارير الشهرية والسنوية، تقوم وحدات الشكاوى كذلك عند الطلب منها بإعداد تقارير خاصة في حالات معينة حول شكوى معينة أو نظراً لتكرار بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة⁶⁰.

5- تحديات عمل وحدات الشكاوى ومتطلبات تفعيلها

تواجه وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بعض التحديات المتمثلة في عدم ثقة المواطنين بعمل وحدات الشكاوى في الأجهزة والإدارات التابعة لوزارة الداخلية، إضافة إلى التباطؤ في تنفيذ الإجراءات العقابية بحق المخالفين من العاملين في الأجهزة الأمنية والإدارة التابعة لوزارة الداخلية.

وعلى صعيد تفعيل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، فإن ذلك يتطلب اعتماد دليل إجراءات عمل وحدات الشكاوى المعد من قبل مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية، إضافة إلى إيجاد نظام محوسب موحد لجميع وحدات الشكاوى في الأجهزة والإدارات التابعة لوزارة الداخلية، ورغد وحدات الشكاوى بعدد إضافي من الموظفين الأكفاء، وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة والضرورية لعمل تلك الوحدات.

60 لا تقوم الأجهزة الأمنية في قطاع غزة بنشر تقاريرها عن الشكاوى المقدمة إليها وكيفية تعاملها مع الجمهور.

النتائج:

الضفة الغربية

- 1- خلت غالبية القوانين النازمة للأجهزة الأمنية من نصوص صريحة تمنح الأجهزة الأمنية صلاحية النظر في الشكاوى التي تقدم إليها، وذلك باستثناء القرار بقانون الناظم لجهاز الشرطة.
- 2- سريان نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016 ودليل الشكاوى المرفق به على الأجهزة الأمنية وذلك فيما يتعلق بكافة تفاصيل الشكاوى التي ترد إليها.
- 3- التزام كافة الأجهزة الأمنية بإنشاء وحدات للشكاوى في إطار هيكليتها الإدارية.
- 4- تركيز معظم وحدات الشكاوى في المقار الرئيسية للأجهزة الأمنية، مع وجود من يقوم مقام تلك الوحدات في المقار الفرعية للأجهزة في المحافظات.
- 5- خضوع غالبية وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية للتبعية المباشرة لرئيس الجهاز، مع وجود بعض الوحدات التي تتبع لرئيس الجهاز بطريقة غير مباشرة.
- 6- يحمل غالبية العاملين في وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية رتباً عسكرية متقدمة (مقدم، عقيد)، إضافة إلى تلقي الغالبية منهم لدورات تدريبية في موضوع الشكاوى.
- 7- إصدار بعض الأجهزة الأمنية أدلة ونماذج خاصة بالشكاوى تقدم إليها، وذلك بما ينسجم مع نظام الشكاوى المقرر من قبل مجلس الوزراء.
- 8- تعدد آليات استقبال الشكاوى لدى الأجهزة الأمنية، بما في ذلك مواقع التواصل الاجتماعي، لكن مع افتقار بعض الأجهزة الأمنية لنافذة إلكترونية يمكن تقديم الشكاوى من خلالها.
- 9- على الرغم من إطلاق النظام المحوسب للشكاوى من قبل الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، إلا أن هذا النظام ما زال قيد التجربة والتشغيل لدى معظم الأجهزة الأمنية.
- 10- تشير الإحصائيات التي تضمنتها التقارير المنشورة للإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء إلى تذبذب حجم الشكاوى الواردة للأجهزة الأمنية من عام لآخر بين الارتفاع والانخفاض، مع نجاح الأجهزة الأمنية في حل جزء كبير منها، وعدم نجاحها في علاج جزء آخر كما أشارت لذلك تقارير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان.
- 11- وجود تنسيق بين وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية وذلك بخصوص الشكاوى المشتركة التي ينعقد اختصاص النظر فيها لأكثر من جهاز أمني.
- 12- التزام كافة الأجهزة الأمنية بإعداد تقارير سنوية عن أعمالها ونشاطاتها ورفع تلك التقارير لرؤساء الأجهزة الأمنية وللإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء ونشر تلك التقارير للجمهور من قبل الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء.
- 13- التزام وحدات الشكاوى بالأجل الزمني المحدد والحياد وتجنب تضارب المصالح بخصوص الشكاوى المقدمة إليها وفقاً لما أدلى به مسؤولو وحدات الشكاوى في الأجهزة.
- 14- تطبق الأجهزة الأمنية من وجهة نظر القائمين عليها نظام المساءلة والمحاسبة على أفراد الجهاز الذين تثبت صحة الشكاوى المقدمة بحقهم، وذلك من خلال إيقاع العقوبات الانضباطية على البعض منهم وإحالة البعض الآخر إلى النيابة العامة العسكرية والقضاء العسكري في حال كان الفعل المنسوب إليهم منطوياً على شبهة جنائية، وذلك على حد قول مسؤولي وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية الذين جرت مقابلتهم. ويخالف تماماً هذا الرأي بعض مؤسسات حقوق الإنسان التي ترى بوجود قصور في جانب المساءلة والمحاسبة عن نتيجة الشكاوى، وحتى إذا حصلت،

فتكون في الغالب الأعم انضباطية إدارية، مع وجود تعميم وضبابية حول إجراءات المحاسبة الحقيقية في حال وجودها.

15- تتخذ طبيعة الردود التي ترد على الشكاوى المقدمة للأجهزة الأمنية الشكل النمطي في غالب الأحيان، وتكون بعض تلك الردود على شكل دفاعي عن الجهاز، إضافة إلى أن بعضها يركز على النتيجة التي انتهت إليها الشكاوى بعبارات فضفاضة ضبابية ينقصها جانب الشفافية والوضوح.

16- غياب جانب الإنصاف في حال ثبوت صحة الشكاوى المقدمة للجهاز الأمني، إذ على الرغم من تسليم الجهاز بصحة موضوع الشكاوى أحياناً وإنهاء الإجراء الذي وردت حوله الشكاوى، إلا أن جانب الإنصاف بحق المشتكي أو الضحية يبقى غائباً بلا تعويض أو جبر للضرر.

17- وجود تجاوب وتعاون جدي من قبل الأجهزة الأمنية مع الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، وذلك فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة من خلالها، وذلك على الرغم من الردود النمطية التي ترد أحياناً من الأجهزة الأمنية على تلك الشكاوى، ووجود تعاون غير مرضٍ، وكذلك عدم تعاون أحياناً في علاج بعض الشكاوى المقدمة من خلال الهيئة.

18- وجود العديد من التحديات الإدارية واللوجستية التي تعيق عمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية.

التوصيات:

- 1- تضمين القوانين النازمة للأجهزة الأمنية نصوصاً صريحة تمنح الأجهزة الأمنية صلاحية النظر في الشكاوى التي تقدم إليها وفقاً لإجراءات يحددها القانون.
 - 2- توزيع وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بين المقار الرئيسية للأجهزة الأمنية ومقراتها الفرعية في المحافظات، وخاصة تلك الأجهزة ذات الاحتكاك اليومي والمباشر مع المواطنين كجهاز الشرطة وجهاز المخابرات العامة وجهاز الأمن الوقائي.
 - 3- إخضاع كافة وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية للتبعية المباشرة لرئيس الجهاز وذلك لمنحها مزيداً من الصلاحيات لإنجاز المهام الموكولة إليها بفاعلية.
 - 4- عقد المزيد من الدورات التدريبية للعاملين في وحدات الشكاوى وخاصة حديثة النشأة، وذلك لتعميق المعرفة بالآليات والإجراءات المتبعة لمعالجة الشكاوى، إضافة إلى الاطلاع على أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال.
 - 5- تفعيل العمل بالنظام المحوسب للشكاوى، لتسهيل على المواطن في تقديم الشكاوى، 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.
 - 6- توعية المواطنين بوحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية من حيث صلاحياتها والإجراءات المتبعة أمامها، وذلك من خلال خطة إعلامية تقودها الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء وبالتنسيق مع الأجهزة الأمنية ووسائل الإعلام المختلفة، وتوفير التمويل اللازم لهذه الخطة الإعلامية لتحقيق أهدافها على الوجه الأكمل.
 - 7- تفعيل النافذة الإلكترونية لاستقبال الشكاوى، وذلك من خلال إنشاء زاوية مخصصة لتقديم الشكاوى إلكترونياً على المواقع الإلكترونية لكافة الأجهزة الأمنية، إضافة إلى وجود رابط لمختلف الأجهزة الأمنية على مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الشكاوى من خلالها.
 - 8- وجود مساءلة ومحاسبة حقيقية في حال ثبوت صحة الشكاوى بحق المشتكى عليه، إلى جانب الإفصاح عن طبيعة تلك المساءلة والمحاسبة، وذلك بهدف كسب ثقة الجمهور من ناحية، ورفع مستوى الشفافية في عمل الجهاز الأمني من ناحية أخرى.
 - 9- إنهاء الردود النمطية والشكلية التي ترد من الأجهزة الأمنية على الشكاوى المقدمة لها أحياناً من قبل المواطنين أو من قبل مؤسسات حقوق الإنسان، وأن تكون تلك الردود واضحة ومسببة تسبباً دقيقاً وغير محمولة على عبارات فضفاضة.
 - 10- تحقيق جانب العدالة والإنصاف بحق المشتكى أو الضحية، الذي كان محلاً لموضوع الشكاوى، وذلك في حال ثبوت صحة الشكاوى، وعدم الاكتفاء بإنهاء الإجراء الذي كان موضوعاً للشكاوى، والنظر إلى الضحية بعين العدالة والإنصاف وجبر الضرر الذي لحق بها.
 - 11- تنظيم استطلاعات رأي لقياس مدى رضا المواطنين عن أداء الأجهزة الأمنية في مجال الشكاوى التي ترد إليها، والعمل على تجاوز العقبات والإشكاليات التي يعبر عنها المواطنون في هذا المجال.
- بخصوص قطاع غزة:

- 1- اعتماد دليل إجراءات عمل وحدات الشكاوى المعد من قبل مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية.
- 2- إيجاد نظام محوسب موحد لجميع وحدات الشكاوى في الأجهزة والإدارات التابعة لوزارة الداخلية.
- 3- رفد وحدات الشكاوى بعدد إضافي من الموظفين الأكفاء، وتوفير الإمكانات المادية اللازمة والضرورية لعمل تلك الوحدات.

المصادر والمراجع

أولاً: القوانين والأنظمة

- 1- قانون الدفاع المدني رقم (3) لسنة 1998.
- 2- قانون المخبرات العامة رقم (17) لسنة 2005.
- 3- قرار بقانون بشأن الأمن الوقائي رقم (11) لسنة 2007.
- 4- قرار بقانون بشأن الهيئة القضائية لقوى الأمن رقم (2) لسنة 2018.
- 5- قرار بقانون بشأن الشرطة رقم (23) لسنة 2017.
- 6- نظام الشكاوى رقم (60) لسنة 2005.
- 7- نظام الشكاوى رقم (6) لسنة 2009.
- 8- نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016.
- 9- دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى رقم (17/20) لسنة 2017.

ثانياً: التقارير

- 1- التقرير السنوي الثالث والعشرون الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2017.
- 2- التقرير السنوي الثاني والعشرون الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2016.
- 3- التقرير السنوي الواحد والعشرون الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان لعام 2015.
- 4- التقرير السنوي الثاني للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2014.
- 5- التقرير السنوي الثالث للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2015.
- 6- التقرير السنوي الثالث للشكاوى الخاصة بالمؤسسات الحكومية لعام 2016.

ثالثاً: المقابلات

- 1- مقابلة مع العقيد ردينة بني عودة، مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة بتاريخ 23/4/2018.
- 2- مقابلة مع العقيد زاهر عزام، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الدفاع المدني بتاريخ 26/4/2018.
- 3- مقابلة مع المقدم إياد رميلات، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الاستخبارات العسكرية بتاريخ 29/4/2018.
- 4- مقابلة مع السيد كامل الريماوي، مدير عام الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء بتاريخ 29/4/2018.
- 5- مقابلة مع مدير دائرة الشكاوى في جهاز المخبرات العامة بتاريخ 2/5/2018.
- 6- مقابلة مع العقيد علي النمر، نائب مدير إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة بتاريخ 7/5/2018.
- 7- مقابلة مع المقدم أحمد فشافشة، مدير قسم التحقيق في إدارة الأمن الداخلي في جهاز الشرطة بتاريخ 7/5/2018.
- 8- مقابلة مع الرائد نائل مناصرة، مدير قسم الإدارة في إدارة الأمن الداخلي، وذلك بتاريخ 7/5/2018.
- 9- مقابلة مع النقيب عودة ناصر، مدير قسم الشكاوى في جهاز الضابطة الجمركية بتاريخ 8/5/2018.

- 10- مقابلة مع السيد فيصل نبهان، مدير وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية بتاريخ 9/5/2018.
 - 11- مقابلة مع المقدم مأمون أبو فرحة مدير الدائرة القانونية في جهاز الأمن الوطني بتاريخ 15/5/2018.
 - 12- مقابلة مع النقيب محمود قصراوي، مدير وحدة الشكاوى في جهاز الأمن الوطني بتاريخ 15/5/2018.
 - 13- مقابلة مع السيد شعوان جبارين، مؤسسة الحق بتاريخ 28/8/2018.
 - 14- مقابلة مع الدكتور عصام عابدين، مؤسسة الحق، بتاريخ 28/8/2018.
 - 15- مقابلة مع المحامي أشرف أبو حية، مؤسسة الحق، بتاريخ 28/8/2018.
 - 16- مراسلة مكتوبة صادرة عن مكتب المراقب العام للأجهزة الأمنية في قطاع غزة بتاريخ 20/6/2018.
- رابعاً: المواقع الإلكترونية
- 1- الموقع الإلكتروني لجهاز الاستخبارات العسكرية www.pmi.pna.ps
 - 2- الموقع الإلكتروني لجهاز الشرطة www.palpolice.ps
 - 3- الموقع الإلكتروني لجهاز الدفاع المدني www.pcd.ps
 - 4- الموقع الإلكتروني لجهاز الأمن الوطني www.nsf.ps
 - 5- الموقع الإلكتروني لجهاز المخابرات الفلسطينية www.pgis.ps
 - 6- الصفحة الإلكترونية لجهاز الضابطة الجمركية على الفيسبوك: www.facebook.com/custompoliceps
 - 7- الصفحة الإلكترونية لدائرة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة على الفيسبوك www.facebook.com/mathalem.plolice



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) - المؤسسة الفلسطينية المعتمدة من قبل منظمة الشفافية الدولية منذ العام 2006 - تأسس في العام 2000 من مجموعة من المؤسسات الأهلية الفاعلة في مجال الديمقراطية والحكم الصالح وحقوق الإنسان، سعياً لتحقيق رؤيته نحو «مجتمع فلسطيني خال من الفساد». يسعى الائتلاف حالياً على خلق وقيادة حراك مجتمعي عبر قطاعي مناهض للفساد، والإسهام في إنتاج ونقل وتوطين المعرفة بالفساد ومكافحته على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. يحرص ائتلاف أمان على القيام بدوره الرقابي Watchdog على النظام الوطني للنزاهة بالتركيز على المشاركة المجتمعية وتفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، ووسائل الإعلام في الرقابة والمساءلة وخلق بيئة محصنة ومساهمة في الكشف عن جرائم الفساد والحد من انتشاره.

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله : عمارة الريموي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب : رام الله 339 القدس 69647

هاتف : 2989506 - 022974949

فاكس : 022974948

غزة: شارع حبوش - عمارة دريم-الطابق الثالث-شقة رقم 4

تلفاكس: 082884767

تلفاكس: 082884766

بريد الكتروني: info@aman-palestine.org

الموقع الالكتروني: www.aman-palestine.org



/AmanCoalition