

مركز "شمس" يعقد ندوة حول آليات تفعيل الشكاوى في الشرطة

نشر اليوم الساعة 11:55

نظم مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية "شمس" ندوة في رام الله بعنوان " نحو تفعيل - معا - رام الله نظام المساءلة واليات الشكاوى في الشرطة الفلسطينية " وقد شارك في هذا اللقاء العديد من المؤسسات الحقوقية والإعلامية والأكاديميين وممثلين عن الشرطة والأجهزة الأمنية والمؤسسات الحكومية.

ويأتي هذا اللقاء ضمن سلسلة نشاطات مشروع " تعزيز المساءلة وتطوير الوعي بأهمية الشكاوى" بدعم والذي يهدف إلى تطوير نظام المساءلة الداخلي ورفع (UNDP) وتمويل من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الوعي وتعزيز ثقافة المواطن بأهمية الشكاوى من أجل تطوير أداء وكفاءة المؤسسة الشرطة الفلسطينية، وإلى فتح نقاش مجتمعي حول التحديات الرئيسية التي تواجهها المؤسسة الشرطة في إطار أعمال نظام مساءلة داخلي لا سيما بما يتعلق بموضوع الشكاوى ومعالجتها، وإلى تضمين مفاهيم ومعايير حقوق الإنسان سياسات وعمل وأداء المؤسسة الشرطة الفلسطينية، وإلى تعزيز دور وسائل الإعلام والمجتمع المدني في القيام بدور الرقابة والمساءلة على عمل المؤسسة الشرطة الفلسطينية، و جسر الهوة وبناء جسور من الثقة بين المؤسسة الشرطة الفلسطينية والمواطنين. وقد تحدث في اللقاء كل من المقدم: ردينة بني عودة- مدي ديوان المطالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية، والأستاذ عصام العاروري - مدير مركز القدس للمساعدة القانونية . والدكتور: نشأت الأقطش أستاذ الإعلام في جامعة بيرزيت

وافتح اللقاء الدكتور عمر رحال من مركز "شمس" شاكرًا الحضور على تلبية الدعوة وموضحاً بأن هذا اللقاء سيتضمن عدة محاور تتمثل بمعرفة آليات تعزيز تقديم الشكاوى، ومنهج عمل ديوان المطالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية، ورؤية مؤسسات المجتمع المدني لنظام الشكاوى والمساءلة في الشرطة الفلسطينية والخروج بتوصيات تتعلق بهذا الشأن

من جانبه المقدم ردينة بني عودة مدير ديوان المطالم وحقوق الإنسان في الشرطة الفلسطينية قدم شرحاً عن طبيعة هذا الديوان موضحاً بأنه تم إنشاء دائرة الشكاوى في عام 2009 بقرار من اللواء حازم عطا الله مدير عام الشرطة وذلك لإيجاد نقطة تواصل بين المواطنين والشرطة والنظر بالشكاوى التي تتعلق بممارسات الشرطة ويهدف تحقيق العدالة، وأوضح بني عودة أن هناك تعاون وتشبيك بين جهاز الشرطة والمؤسسات الحقوقية المستقلة فيما يخص موضوع المساءلة وأضاف بأن هناك ما يقارب ستة وخمسون ألف شكوى تم معالجتها في مراكز الشرطة، وأنهى بني عودة حديثه قائلاً بأننا في دائرة الشكاوى نقوم بعملنا على أكمل وجه وصورة ولكن هناك تقصير بالجانب الإعلامي من قبلنا ويجب العمل على تفعيله لنقل الصورة الحقيقية للمواطنين والعامّة

وبين أن ديوان المطالم أسس للنظر في شكاوى الجمهور والمتابعة في تطبيقها على أفراد الأجهزة الأمنية، وهو لصالح الجمهور. ووضح عودة أن اللجنة تبحث في الشكاوى المقدمة لها من الجمهور، وتعمل على

ملاحظة مرتكبها، وتقدمها لمدير عام الشرطة لتخرج بتوصيات لتنفيذها، وقامت اللجنة بالكثير من فرض العقوبات على مرتكبي اختراق للعمل المهني للأجهزة. وقال قمنا بزيارة الكثير من الإصلاحات ومراكز التأهيل في المدن الفلسطينية، لنطلع على كيفية معاملة النزلاء، ونسمع آراء وشكاوى النزلاء إذا كان هناك أي انتهاكات ضدّهم.

من جهته قال عصام العاروري مدير مركز القدس للمساعدة القانونية بأنه يوجد لدى المواطنين خلط ما بين الأجهزة الأمنية وجهاز الشرطة وهذا بدوره يؤثر على الشكاوى، وأضاف العاروري بأن هناك ثقافة مجتمعية تتمثل بالخوف من تداعيات التقدم بشكاوى تتعلق بالمسؤولين وأن في كثير من الأحيان تكون الشكاوى كيدية والهدف منها النيل من أحد الأطراف فقط ونظراً لكون أفراد الشرطة هم الأكثر احتكاكاً بالمواطنين هذا بدوره يؤثر على الصورة المأخوذة عن الشرطة، وأوصى العاروري بضرورة وجود نوع من التغذية الراجعة فيما يتعلق بموضوع الشكاوى وعمل تقارير ربعية أو نصفية تختص بموضوع الشكاوى وكيف يتم التعامل معها. وتتبعها.

وأوضح أن هناك ضعفاً إعلامياً في توضيح عمل ديوان المظالم، ويجب أن تكون حملة إعلانية تفهم المواطن عن الشكاوى وفي حالة تم تعرض لشكاوى إلى أين يذهب، ويجب أن تكون هناك تغذية راجعة بين اللجنة والمتقدم في الشكاوى، وأنه يجب أن يكون هناك نقاش مفتوح بين منظمات ومؤسسات حقوق الإنسان وديوان المظالم.

وبدوره قال الدكتور نشأت الأقطش أستاذ الإعلام بجامعة بيرزيت أنه يجب على جهاز الشرطة وبالأخص دائرة الشكاوى أن تهتم بالجانب الإعلامي أكثر كونه عاملاً مهماً في تفعيل نظام الشكاوى، حيث أن له دور مهم في تعزيز الوعي والمعرفة لدى المواطنين بأهمية التوجه إلى الشرطة وتقديم الشكاوى وعدم اللجوء إلى أخذ الحق باليد وتغيير الثقافة المجتمعية والتي تتبع النظام القبلي أو العشائري. وقال بأن نظام الشكاوى زال الغبار عن أفعال الأجهزة، لأنه يتابع الشكاوى المقدمة له، ومع ذلك يوجد ضعف إعلامي في عمل الشرطة لأنه لا توجد حملة إعلانية توضح عملها، وكيفية متابعة الأمور وقال: إن هناك مشكلة تفاهم بين الشرطة والشعب، وإن هناك إعلاماً منقسماً ومجلساً تشريعياً معطلاً، ولا توجد مراقبة على أية جهاز، كل ذلك يؤدي إلى عدم العمل بالقوانين الموضوعية.

من جانبهم تطرق الحضور في نقاشهم مع المتحدثين إلى الإشكاليات المتعلقة بغياب قانون يرظم عمل الشرطة في ظل وجود قوانين للأجهزة الأمنية الأخرى وتأثيره على المؤسسة والشفافية في الأداء، وغياب محاكم للشرطة، واثار قانون الخدمة في قوى الأمن الذي يتعامل مع الشرطة كجهاز عسكري، وتعدد جهات استقبال الشكاوى (مكب الرئيس - الحكومة - المحافظات - الوزارات - الشرطة... الخ). وتأثيره على فعالية الأداء وكذلك تعدد خطوط استقبال الشكاوى داخل جهاز الشرطة (دائرة الشكاوى وحقوق الإنسان، أمن

الشرطة ، مكتب اللواء حازم عطا الله) و تأثيرها على المؤسسة والفعالية .وأوضح الحضور بأن جهاز الشرطة يعمل بنصوص قانونية تعود إلى ستينات القرن الماضي وأن هناك إشكالية في مؤسسة جهاز الشرطة. كما تناول الحضور قلة الوعي لدى المواطنين بأهمية تقديم الشكاوى في ديوان المظالم، مطالبين بضرورة رفع وعي المواطنين وتوضيح طبيعة الشكاوى وحيثياتها وإجراءات المتابعة ونتائجها والمعوقات وسبل مواجهتها . عن طريق توزيع المنشورات والبوسترات

وفي نهاية الندوة أوصى المشاركون بضرورة سن قانون ينظم عمل الشرطة ويبين مهام واختصاص وآليات عمل دائرة المظالم وحقوق الإنسان .وأهمية وجود قانون للوصول إلى المعلومات لدعم نظام النزاهة والشفافية، وضرورة إقرار قانون للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان من أجل أن تأخذ دورها الرقابي .والاهتمام بالجانب الإعلامي في موضوع الشكاوى لتعزيز وتفعيل ديوان المظالم. وضرورة التشبيك ما بين جهاز الشرطة ومؤسسات المجتمع المدني بخصوص موضوع ديوان المظالم وحقوق الإنسان . وإعداد تقارير ربعية أو نصفية حول الشكاوى التي تقدم إلى ديوان المظالم لتشجيع المواطنين على تقديم الشكاوى . وضرورة وجود جهة رقابية رسمية مستقلة خارجية لتحقيق رقابة داخلية وخارجية على أداء الشرطة بما يعزز الحقوق والحريات .والكرامة الإنسانية والمحاسبة