

# رام الله: اختتام دورة حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الأمنية



المشاركون في الدورة.

وتصنيفاتها، وجهات ومهارات تلقيها، والمعلومات الواجب طلبها من المشتكي، وتحليل هذه المعلومات إضافة إلى تدريبات عملية حول التحقق من الشكاوى وصياغة الردود عليها، وأسس التوعية الإعلامية بما يتعلق بها.

وأوصى المشاركون في الدورة بمسح احتياجات دوائر الشكاوى في كافة مؤسسات المجتمع المدني والأجهزة الأمنية، وتوسيع دائرة التدريب فيها، إضافة إلى توعية المواطنين بأهمية تقديم الشكاوى، وعلاقة ذلك بحقوقهم في الحصول على خدمة أفضل وفي حقهم في ممارسة المساءلة المجتمعية، إضافة إلى أهمية تعزيز تواصل وحدات الشكاوى مع بعضها البعض، عدا التركيز على تعزيز ثقة المواطن في وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وضرورة توفير مكان منفصل لها عن مقرات الأجهزة الأمنية، حتى يكون المواطن مقدم الشكاوى مرتاحاً أثناء تقديمه لشكاواه.

ولفت المنتدى إلى أن هذا النشاط يأتي في سياق برنامج عمله، ويستهدف تعزيز الحكم الرشيد في عمل المؤسسة الأمنية، مشيراً إلى أن المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن يضم مجموعة من المؤسسات الأهلية المهتمة بمجالات حقوق الإنسان والإعلام والقانون ومكافحة الفساد.

رام الله - الأيام: اختتم المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن، في رام الله، أمس، دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الأمنية.

ويبين المنتدى أن الدورة نظمت بدعم وتمويل من حكومات النرويج، وهولندا، ولكسمبورغ، وشارك فيها مديرو وموظفو إدارات ودوائر الشكاوى في المؤسسة الأمنية المتمثلة في المخابرات العامة، والاستخبارات، والشرطة، والضابطة الجمركية، والأمن الوطني، والأمن الوقائي، والدفاع المدني، والخدمات الطبية العسكرية، ووزارة الداخلية، إضافة إلى الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، ومحافظة رام الله والبيرة.

وأشار منسق المنتدى عمر رحال، إلى أن الهدف الأساسي من الدورة هو تعزيز قدرات العاملين في وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية على تلقي الشكاوى ومعالجتها، وفقاً لنظام الشكاوى رقم ٨ لسنة ٢٠١٦.

من جهته، أكد مدير الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، كامل الريماوي، أهمية التعاون والعلاقة بين مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسة الأمنية، مع ضرورة تبادل الخبرات فيما بينها، بهدف تطوير العمل وتحسين طرق التعامل مع الشكاوى بجدية ومعالجتها.

وأوضح المنتدى أن برنامج التدريب الذي قدمه المحامي ماجد العاروري، تناول موضوعات حول مفهوم الشكاوى

صحيفة الأيام

الأحد

٢٠١٧/٧/٢٣

ص ١١