

تاريخ النشر: ٢٢/٠٧/٢٠١٧

اختتام دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الامنية

نظمها المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن

رام الله ٢٢-٧-٢٠١٧ وفا- اختتم المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن، اليوم السبت، دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الامنية.

ونظمت الدورة، بدعم وتمويل من حكومات النرويج، وهولندا، ولكسمبورغ؛ وشارك فيها مدراء وموظفو إدارات ودوائر الشكاوى في المؤسسة الأمنية الفلسطينية المتمثلة في جهاز المخابرات العامة، وجهاز الاستخبارات، 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.

وأوضح منسق المنتدى عمر رحال، بأن 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 جانبه 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.

وتناول برنامج التدريب الذي قدمه المحامي ماجد العاروري، موضوعات حول مفهوم الشكاوى وتصنيفاتها، وجهات ومهارات تلقيها، فضلاً عن المعلومات الواجب طلبها من المشتكي، وتحليل هذه المعلومات بالإضافة 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، فضلاً عن 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.

ويأتي هذا النشاط في سياق برنامج عمل المنتدى، ويستهدف تعزيز الحكم الرشيد في عمل المؤسسة الأمنية.

يشار إلى أن المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن يضم مجموعة من المؤسسات الأهلية المهمة بمجالات حقوق الانسان والاعلام والقانون ومكافحة الفساد.

## اختتام دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الامنية

نظمها المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن



اختتام دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في  
المؤسسة الامنية

رام الله 22-7-2017 وفا- اختتم المنتدى المدني لتعزيز الحكم الرشيد في قطاع الأمن، اليوم السبت، دورة تدريبية حول مهارات تلقي الشكاوى ومعالجتها في المؤسسة الامنية.

ونظمت الدورة، بدعم وتمويل من حكومات النرويج، وهولندا، ولكسمبورغ؛ وشارك فيها مدراء وموظفو إدارات ودوائر الشكاوى في المؤسسة الأمنية الفلسطينية المتمثلة في جهاز المخابرات العامة، وجهاز الاستخبارات، والشرطة، والضابطة الجرمية، والأمن الوطني، والأمن الوقائي، والدفاع المدني، والخدمات الطبية العسكرية، ووزارة الداخلية، إضافة إلى الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، ومحافظة رام الله والبيرة.

وأوضح منسق المنتدى عمر رحال، بأن الهدف الأساسي من الدورة هو تعزيز قدرات العاملين في وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية على تلقي الشكاوى ومعالجتها، وفقاً لنظام الشكاوى رقم 8 لسنة 2016.

من جانبه 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.

وتناول برنامج التدريب الذي قدمه المحامي ماجد العاروري، موضوعات حول مفهوم الشكاوى وتصنيفاتها، وجهات ومهارات تلقيها، فضلاً عن المعلومات الواجب طلبها من المشتكي، وتحليل هذه المعلومات بالإضافة إلى تدريبات عملية حول التحقق من الشكاوى وصياغة الردود عليها وأسس التوعية الإعلامية بما يتعلق بها.

وأوصى المشاركون في الدورة بتمسح 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، فضلاً عن 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

[http://www.wafa.ps/ar\\_page.aspx?id=yb6hZEa795081131658ayb6hZE](http://www.wafa.ps/ar_page.aspx?id=yb6hZEa795081131658ayb6hZE)