

مركز "شمس" يعقد جلسة استماع للفريق الوطني للشكاوى

رام الله- الرواد للصحافة والاعلام- عقد مركز إعلام حقوق الإنسان والديمقراطية (شمس) أمس، جلسة استماع للفريق الوطني للشكاوى حول دور منظومة الشكاوى في حماية الحيز المدني وضمان الحقوق والحريات العامة في فلسطين.

وحضر الجلسة ممثلون عن مؤسسات المجتمع المدني الفلسطينية (الحقوقية، النسوية، الشبابية، التنموية)، وممثلون عن المؤسسات الرسمية المدنية والأمنية، وصحفيون يمثلون عن وسائل إعلام محلية ومستقلة، بالإضافة إلى باحثين وأكاديميين وناشطين مجتمعيين.

وهدفت الجلسة إلى تسليط الضوء على عمل واختصاصات الفريق الوطني للشكاوى وآليات تلقي الشكاوى ومتابعتها بشكل عام، آليات التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني لتسهيل الإبلاغ عن الشكاوى ومتابعتها، والإجراءات المتخذة لضمان حماية المواطنين والدفاع عن حقوق الإنسان من أي انتهاكات أو ممارسة تقييدية.

ورحبت المدير التنفيذية لمركز "شمس" أمل الفقيه بالحضور، وشكرت الفريق الوطني للشكاوى على الجهود التي يبذلها في متابعة شكاوى المواطنين وتعزيز مبادئ الشفافية والساءلة، وعلى انفتاحه وتعاون الإيجابي مع مؤسسات المجتمع المدني، وشكرت الشركاء في مشروع "تعزيز القضاء المدني والساءلة الاجتماعية في فلسطين"، وفريق للساءلة الشبابي.

وأكدت على أهمية الجلسة في إطار السعي إلى تعزيز ثقافة حقوق الإنسان، وتوسيع مساحات الحوار للمسؤول والبناء بين المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني، بما يخدم مبادئ سيادة القانون والساءلة واحترام الحقوق والحريات، وتسليط الضوء على دور منظومة الشكاوى في حماية الحيز المدني، وتعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات، وترسيخ ثقافة الساءلة كضمانة أساسية للحقوق والحريات العامة، وكجزء أصيل من بناء مؤسسات وطنية تحترم الإنسان وتصور كرامته.

من جانبه، رحب الوكيل المساعد للإدارة العامة للشكاوى ورئيس الفريق الوطني للشكاوى كامل الريمائي في كلمته الافتتاحية بالحضور، ونقل تحيات رئيس مجلس الوزراء الدكتور محمد مصطفى، وشكر مركز "شمس" على التنسيق هذه الجلسة.

وأكد الريمائي على أهمية الجلسة في دليل واضح على انفتاح المؤسسات الوطنية الفلسطينية الرسمية بشقيها المدني والأمني على مؤسسات المجتمع المدني، والتي تأتي من نتاج التكاتف والتكامل الواضح في آلية عمل الفريق الوطني للشكاوى الذي يضم في جنياته من مؤسسات وطنية ومؤسسات مجتمع مدني ومؤسسات عسكرية.

وأدارت الجلسة الإعلامية دانا عريدي، ووجه فريق للساءلة بدورهم مجموعة من الأسئلة إلى أعضاء الفريق الوطني للشكاوى والذي ضم كلا من رئيس الفريق الوطني للشكاوى الوكيل كامل الريمائي، وأعضاء الفريق العميد الدكتور أيمن حمدان، مدير عام إدارة للظالم وحقوق الإنسان في الشرطة، والحامي سامي جبارين، مدير وحدة الشكاوى في الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، والحامية رنا ازمقنا، الاستشارة القانونية لحافظة رام الله والبيره.

وتمحورت الأسئلة حول مهام واختصاصات الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والاتصال، ودورها في منظومة العمل الحكومي، وأنواع الشكاوى التي تتلقاها الإدارة العامة، وإلى أي مدى تشمل شكاوى تتعلق بالحقوق والحريات العامة، خاصة حرية الرأي والتعبير والتجمع السلمي، آلية التعامل مع الشكاوى للتعثرة وحالات تأخر أو امتناع بعض الجهات عن الرد ضمن للد القانونية وأدوات معالجة ذلك، والضمانات التي توفرها الإدارة العامة لحماية مقدمي الشكاوى، خاصة المدافعين عن حقوق الإنسان والصحفيين، ودور للحافظة قانونياً في حماية وتعزيز القضاء المدني، وضمان حرية الرأي والتعبير وحرية التجمع السلمي، وكيفية تعامل للحافظة إجرائياً مع الشكاوى التي تتعلق بانتهاكات حرية الرأي والتعبير أو حرية التجمع السلمي، واللسار القانوني والإداري الذي تسلكه الشكاوى التي تتعلق بالحقوق والحريات العامة داخل للحافظة وما الجهات التي يتم التنسيق معها لمعالجتها.

كما تناولت دور الهيئة المستقلة كعضو في منظومة الشكاوى، وما الذي تضيفه مشاركة الهيئة إلى عمل الفريق من منظور حقوقي، وكيفية التعامل مع الشكاوى ذات الطابع الحقوقي وتدخل الهيئة في ذلك حسب البعد الحقوقي داخل الفريق، ومستوى التعاون والاستجابة مع الجهات الحكومية والأمنية عند متابعة الشكاوى، وأبرز التحديات التي يواجهها الفريق في هذا السياق، والصلاحيات الإجرائية المحددة الممنوحة لإدارة للظالم وحقوق الإنسان عند التعامل مع الشكاوى للحالة من الإدارة العامة للشكاوى، وأين تبدأ وأين تنتهي المسؤولية، والدد الزمنية للتعتمد داخل الشرطة لمعالجة الشكاوى للحالة، وكيف يتم التعامل مع حالات تجاوز هذه للد أو تعثر الردود، والخطوات الفنية للتعتمد للتحقيق في الشكاوى داخل الشرطة، وما الجهات الداخلية الخولة باتخاذ القرار النهائي في كل مرحلة.

بدورهم، أجاب أعضاء الفريق عن تساؤلات فريق للساءلة، وتمثلت حول آلية عمل الفريق الوطني للشكاوى، وتكامل عمله وانفتاحه على مؤسسات المجتمع المدني والتعاون فيما بينهم، ومهامه منذ استقبال الشكاوى من المواطنين والرد خلال ٣٠ يوماً، وصلاحيات إدارة للظالم وحقوق الإنسان وهي صلاحيات كاملة

ومستقلة في التحقيق بالشكاوى وجمع البيانات والعلومات والتحقيق الميداني وانتهاء برفع التوصيات للإدارة، بالإضافة إلى دور الهيئة المستقلة من تلقي الشكاوى ومتابعتها وتطوير أنظمة العمل، فمعيار الهيئة المستقلة هو الاتفاقيات الدولية وليس فقط النص القانوني، ولديها صلاحية زيارة أماكن الاحتجاز والتوقيف وتلقي الشكاوى الشفهية والبيدانية وحلها فوراً.

كما شملت الإجابات دور للحافظة في التعامل مع الشكاوى المتعلقة بحرية الرأي والتعبير، واستقبال الشكاوى المتعلقة بالتجمعات السلمية، وتحويله الشكاوى القانونية للمستشار القانوني، وإيجاد بدائل للتجمعات السلمية حسب القانون.

بالإضافة إلى ذلك تناولت الردود أنواع الشكاوى ومعالجتها، كالشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية وحريات الرأي والتعبير، كيفية معالجة الشكاوى المتعلقة بالاحتجاز غير القانوني، للد الزمنية للتعامل مع الشكاوى كالد على الشكاوى خلال شهر كحد أقصى وتقييم الشكاوى ورفضها أو اللواقفة عليها خلال ٣ أيام ورفع الشكاوى للتعثرة للجهات المختصة للرد خلال أسبوع، التعامل مع الشكاوى ذات الطابع الحقوقي، معالجة الشكاوى للتعثرة وهي التي مر عليها أكثر من ٣٠ يوماً، التحقيق في الشكاوى داخل الشرطة، حماية مقدمي الشكاوى، التعامل مع الشكاوى الكيدية ومحاسبة مقدميها، النظام الإلكتروني لتقديم الشكاوى، وإحصائيات حول الشكاوى للقدمة للفريق الوطني للشكاوى والتقدم الكبير في معالجتها ونشر التقارير السنوية ونفاصلها، والتمييز بين الشكاوى الكيدية والشكاوى الحقيقية، بالإضافة إلى التحديات التي يواجهها الفريق الوطني للشكاوى.

وناقش المشاركون في الجلسة عددا من القضايا كالتعامل مع الشكاوى والتعديلات في مراكز الاحتجاز وتحسين أوضاعها، قضايا التوقيف والتشريعات كالحبس على ذمة للحافظ، غياب الثقة في وحدات الشكاوى، وغيرها من القضايا.

وخلصت الجلسة إلى مجموعة من التوصيات تمثلت بضرورة السعي لتعديل التشريعات بما يتوافق مع حقوق الإنسان، ضرورة الإسراع في معالجة الشكاوى وإصدار قرارات واضحة وشفافة بشأنها، وضرورة مواءمة التشريعات الفلسطينية مع الاتفاقيات الدولية، ضرورة تطوير عمل الشكاوى وتدريب طواقم الشكاوى في المؤسسات الحكومية، وضرورة تعزيز الحكم الرشيد وحماية الحقوق والحريات، ترسيخ مبادئ الحوار والساءلة وتعزيز دور الشباب والنساء ومؤسسات المجتمع المدني في ذلك، نشر التوعية والتنسيق للمواطنين والمجتمع حول الفريق الوطني للشكاوى ومهامه وآليات عمله وكيفية تقديم الشكاوى، ونشر الوعي بآلية عمل وحدات الشكاوى.

صحيفة القدس

الخميس

٢٥ / ١٢ / ٢٥

ص ٥