

مؤشرات واقع عمل وحدات الشكاوى في قطاع الأمن من منظور النزاهة ومكافحة الفساد (الاطار القانوني والمؤسسي)

ورقة عمل تحليلية وتقييمية
تشرين ثاني/نوفمبر ٢٠٢٠

DCAF

ديكاف - مركز
جنيف لحكومة
قطاع الأمن

عشرون عاماً من العمل

مؤشرات واقع عمل وحدات الشكاوى في قطاع الأمن من منظور النزاهة ومكافحة الفساد (الاطار القانوني والمؤسسي)

ورقة عمل تحليلية وتقييمية

تشرين ثاني/نوفمبر ٢٠٢٠

نبذه عن مركز جنيف لحوكمة قطاع الامن

يمثل مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن مؤسسة دولية تركز نفسها لمساعدة الدول – الأنظمة الديمقراطية الراسخة والناشئة- على تعزيز حكم القطاع الأمني ضمن إطار ديموقراطي يحترم مبدأ سيادة القانون. ويقدم الدعم والاستشارات على المستوى الوطني ويرعى تنفيذ البرامج التي توفر المساعدة العملية في هذا المجال للدول التي تسعى إلى النهوض بتعزيز حكم القطاع الأمني فيها. ويعمل المركز بصورة مباشرة مع الحكومات الوطنية والمحلية، والبرلمانات، ومنظمات المجتمع المدني، والمؤسسات الدولية وقوات الدفاع والأمن.

الباحث الرئيسي : د. معين البرغوثي

فريق التحرير :

ايمان رضوان ، المستشار الاستراتيجي ، مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن

انتصار ابو خلف ، مدير المشروع ، مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن

ادام ستيب ريكوفسكي ، مدير مكتب رام الله ، مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن

الترجمة : ريماء العجومي

التصميم الفني: جاك رياح

رقم الإيداع الدولي (ISBN): 92-9222-553-7

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لمركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن.

شكر وتقدير

تم إنتاج هذا المنشور بمساعدة مالية من وزارة الخارجية الألمانية الاتحادية. محتويات هذا المنشور هي المسؤولية الحصرية لمركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن (DCAF) ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن تعكس وجهات نظر وزارة الخارجية الألمانية الاتحادية.



المحتويات

| | |
|---------|--|
| ٤..... | المقدمة..... |
| ٤..... | خلفية..... |
| ٤..... | أهمية الدراسة..... |
| ٤..... | أهداف الدراسة..... |
| ٥..... | منهجية الدراسة..... |
| ٥..... | نطاق الدراسة..... |
| ٥..... | تقسيم الدراسة..... |
| ٦..... | القسم الأول: الاتفاقيات الدولية والأطر القانونية والخطط الوطنية والانسجام فيما بينها..... |
| ١٠..... | القسم الثاني: التنظيم الهيكلي المؤسسي لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية..... |
| ١٢..... | القسم الثالث: التنظيم القانوني لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية..... |
| ١٤..... | القسم الرابع: علاقة وحدات الشكاوى مع الإدارات والدوائر والوحدات الأخرى داخل المؤسسة الأمنية (المستوى الداخلي)..... |
| ١٦..... | القسم الخامس: علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع المؤسسات الرسمية والمجتمعية (المستوى الخارجي)..... |
| ١٩..... | التحديات على المستويات المؤسسية والقانونية والعملية التي تواجه وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية في التعامل مع الشكاوى ومنظومة النزاهة ومكافحة الفساد والتوصيات بشأنها..... |
| ٢٣..... | المراجع..... |
| ٢٥..... | الملاحق..... |

المقدمة

خلفية

توفر أنظمة معالجة الشكاوى آلية من آليات المساءلة، وهي تساهم في مراجعة الأعمال والقرارات الحكومية الإدارية وتبنيها وتفسيرها. كما تشكل هذه الأنظمة أداة تنبه المسؤولين عن مكامن الخلل في أداء العاملين أو في بعض مجالات عمل مؤسساتهم، كما تعد مؤشراً على التدخلات اللازمة. وتمثل الشكاوى التي يقدمها مواطن أو مجموعة من مواطنين أو شخصية قانونية إلى مؤسسات القطاع العام إحدى أشكال الرقابة الشعبية.

وينطبق هذا الأمر على القطاع الأمني كذلك، فمن خلال وجود دوائر الشكاوى المتخصصة. يمكن مساءلة المسؤولين الأمنيين أو مساءلة القطاع الأمني بكامله عن تجاوزته لصلاحياته أو ما قد يرتكبه من انتهاكات لحقوق الإنسان في تقديم الشكاوى من الحقوق الأصلية التي نصت عليها العديد من المواثيق الدولية والتشريعات الوطنية.

تطرق المادة (١٩)(د) من اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد إلى الشكاوى في سياق معالجة موضوع المشتريات العامة وإدارة الأموال العمومية. كما تنص المادة ١٣ (٢) من الاتفاقية على إلزام الول الأطراف بضممان تعريف الناس بهيئات مكافحة الفساد عن أي حوادث قد يرى أنها تشكل فعلاً مجرماً وفقاً للاتفاقية

المصدر: اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد

مرجعاً مساعداً تخدم صناعات القرار على المستوى الرسمي في عملية الإصلاح والتطوير لنظام الشكاوى من خلال ما تقدمه من استنتاجات وتوصيات محددة.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة في تركيزها على العلاقة الثلاثية ما بين المؤسسة الأمنية ونظام الشكاوى ومكافحة الفساد خصوصاً في ظل انضمام دولة فلسطين ٢٠١٤ لاتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد وللاتفاقية العربية لمكافحة الفساد واتفاقيات حقوق الإنسان والتزامها بها كإطار قانوني عالمي. كما تأتي أهمية هذه الدراسة لكونها جاءت ضمن الأهداف الاستراتيجية الحكومية التي جاءت في خططها الرئيسية الجديدة ومنها وثيقة أجندة السياسات الوطنية (المواطن أولاً) للأعوام ٢٠١٧ - ٢٠٢٢ و الخطة الاستراتيجية لقطاع الأمن ٢٠١٧ - ٢٠٢٢ خصوصاً الهدف الاستراتيجي الثاني، والاستراتيجية الوطنية عبر القطاعية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢. وأخيراً تنبع أهميتها من التزامها بالمبادئ الدستورية التي جاءت في القانون الأساسي الفلسطيني المعدل لعام ٢٠٠٣ ووثيقة إعلان الاستقلال لعام ١٩٨٨ بما يخدم بناء دولة القانون وتعزيز الثقة ما بين المواطن والمؤسسات العامة ومنها المؤسسة الأمنية على وجه الخصوص.

«تسعى كل دولة طرف إلى طرف إجراء تقييم دوري للضغوط القانونية والتدابير الإدارية ذات الصلة، بغية تقرير مدى كفايتها لمنع الفساد»
اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد (UNCAC) المادة ٣/٥.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الورقة إلى تقديم نتائج واستخلاصات لجوانب الثغرات والقصور في منظومة الشكاوى لدى دوائر الشكاوى في المؤسسة الأمنية وتقديم التوصيات للجهات ذات العلاقة وتتمحور الأهداف:

- تشخيص وتحليل واقع عمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية بغرض تحديد النواقص والثغرات في آليات ومنظومة الشكاوى الحالية ارتباطاً بمنظومة النزاهة ومكافحة الفساد، كما تظهر الفجوات في النواحي المرتبطة بعلاقات وحدات الشكاوى مع الجهات المختصة بمكافحة الفساد خصوصاً هيئة مكافحة الفساد.
- تقييم الجانب المؤسسي والقانوني وعلاقات وحدات الشكاوى على المستويات المختلفة داخل المؤسسة الأمنية وخارجها مع الجهات المختصة الرسمية والمجتمعية الأخرى.

لعب مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن «ديكاف» دوراً بارزاً داعماً ومسانداً لمؤسسات دولة فلسطين المدنية والأمنية عبر برامج عديدة مستمرة استهدفت تطوير عمل تلك المؤسسات وعلى وجه الخصوص منها وحدات الشكاوى الحكومية من خلال التركيز على تطوير نظام الشكاوى الحكومي ودليل الإجراءات ونماذج العمل بالتعاون والشراكة مع جهات الاختصاص، وكذلك بناء قدرات ومؤهلات العاملين فيها من خلال برامج وأنشطة التدريب وتبادل الخبرات والتأهيل. كما ساهم المركز في جمع التشريعات والأطر القانونية الناطمة للشكاوى ونشرها وتعميمها بما يسهل استخدامها والوصول إليها، ودعم نشر التقرير السنوي للشكاوى الحكومية الذي يعزز الوصول للمعلومات بشأنها بكل سهولة وشفافية ومصداقية، إضافة للقيام بنشاطات عديدة تستهدف التوعية الجماهيرية والمجتمعية بآليات الشكاوى في فلسطين.

وتأتي هذه الدراسة التحليلية والتقييمية الذي يهدفها مركز جنيف بالتعاون والشراكة مع وزارة الداخلية، مكتب المساعد الأمني لوزير الداخلية ودائرة الشكاوى في وزارة الداخلية ووحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية كمساهمة لمراجعة ومعرفة واقع عمل وحدات الشكاوى في قطاع الأمن ارتباطاً بمنظومة النزاهة ومكافحة الفساد من خلال استخدام مؤشرات عملية تشخص الوضع القائم من الجوانب القانونية والمؤسسية والواقعية، بحيث تشكل هذه الدراسة

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهجية الوصفية والتحليلية من خلال:

- إجراء مراجعة مكتيبة تشتمل على استعراض ومراجعة الاتفاقيات الدولية والتشريعات الوطنية والوثائق الحكومية والدراسات المجتمعية ذات الصلة بمنظومة الشكاوى والنزاهة ومكافحة الفساد في قطاع الأمن، حيث اشتملت عملية الاستعراض والمراجعة (٦٠ وثيقة) ذات صلة، ومن أبرزها: اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد وقانون مكافحة الفساد والتشريعات الأمنية الناظم لعم المؤسسات الأمنية الفلسطينية ونظام الشكاوى الحكومي
- تطوير استمارة اشتملت على (١٤٢ سؤالاً) ذات صلة، من بينها (١١٩ مؤشراً) حول واقع تنظيم وعمل وحدات الشكاوى ارتباطاً بقضايا النزاهة ومكافحة الفساد. كما تم إجراء مقابلات ميدانية مع جميع مكونات المؤسسة الأمنية بما يشمل وزارة الداخلية والأجهزة الأمنية والإدارات والهيئات الأمنية المساندة، حيث تم إجراء (١٨ مقابلة) مع المسؤولين في وحدات الشكاوى، إضافة لإجراء مقابلات ميدانية مع المؤسسات الرسمية التي تعمل في مجال الشكاوى ومنها الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء وهيئة مكافحة الفساد والهيئة المستقلة لحقوق الانسان، وكذلك المؤسسات المجتمعية التي تنشط في قضايا النزاهة وحقوق الانسان ومنها الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة أمان ومؤسسة الحق، حيث تم إجراء (٥ مقابلات) مع مسؤولي الشكاوى في تلك المؤسسات تضمنت المحاور الآتية:
- هيكلية المؤسسة لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية
- الأطر القانونية العامة والخاصة ذات العلاقة بالشكاوى والتي تنظم عمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية
- العلاقات الداخلية والخارجية ما بين تلك الوحدات وجهات الاختصاص في موضوع شكاوى الفساد،

نطاق الدراسة

في نطاقها الموضوعي ركزت الدراسة على الاتفاقيات الدولية التي انضمت اليها فلسطين والقوانين والتشريعات الناظمة لقوى الأمن الفلسطيني وقانون مكافحة الفساد ونظام الشكاوى الحكومي وملحقاته وغيرها من الأنظمة والتعليمات والقرارات ذات الصلة بمنظومة الشكاوى والنزاهة ومكافحة الفساد. ومن ناحية نطاقها الشخصي والمؤسسي فهو شمل العاملين في وحدات الشكاوى في وزارة الداخلية والمؤسسة الأمنية بما يضم الجهات التالية: الشرطة، المخابرات العامة، الأمن الوقائي، الأمن الوطني، الاستخبارات العسكرية، الدفاع المدني، الحرس الرئاسي، الضابطة الجمركية، هيئة التوجيه السياسي والوطني، مديرية التسليح العام، هيئة الامداد والتجهيز، هيئة التدريب العسكري، هيئة قضاء قوى الأمن، الادارة المالية المركزية العسكرية، الارتباط العسكري، هيئة التنظيم والادارة، الخدمات الطبية العسكرية.

تقسيم الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى خمسة أقسام رئيسية على النحو الآتي:

القسم الأول الاتفاقيات الدولية والأطر القانونية والخطط الوطنية والانسجام فيما بينها.

القسم الثاني فيشتمل على التنظيم الهيكلي المؤسسي لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية.

القسم الثالث يتناول التنظيم القانوني لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية.

القسم الرابع فيركز على علاقة وحدات الشكاوى مع الإدارات والدوائر والوحدات الأخرى داخل المؤسسة الأمنية (المستوى الداخلي).

القسم الخامس يعالج علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع المؤسسات الرسمية والمجتمعية (المستوى الخارجي).

القسم الأول: الاتفاقيات الدولية والأطر القانونية والخطط الوطنية ومدى الانسجام بينها

الاتفاقيات الدولية والعربية لمنظومة الشكاوى وتعزيز مبدأ النزاهة ومكافحة الفساد في قطاع الأمن

عند مراجعة الاتفاقيات الدولية والعربية التي تتعلق بمكافحة الفساد وحقوق الإنسان، خصوصاً التي انضمت إليها دولة فلسطين رسمياً وأصبحت جزءاً من النظام القانوني الفلسطيني، نجد أنها تشكل أساس الأطر القانوني الدولي والاقليمي، وفيما يلي أهم النتائج الرئيسية لتلك المراجعة:

- وضعت الاتفاقيات المتعلقة بمكافحة الفساد الدولية والعربية أحكاماً تحدد جرائم الفساد وأنواعها، إلا أنه يستنتج من مراجعتها عدم وجود أي أحكام محددة ومباشرة حول موضوع الشكاوى والبلابات من حيث كيفية تلقيها أو توثيقها أو التعامل معها داخل المؤسسات المختصة بمراجعة الاتفاقيات العربية لمكافحة الفساد نجد أنها حددت ١٢ جريمة فساد، بينما الاتفاقيات الدولية لمكافحة الفساد حددت ١١ جريمة فساد. إضافة لذلك أشارت اتفاقية مكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية إلى ٤ صور تدخل ضمن جرائم الفساد.
- أشارت الاتفاقيات المتعلقة بمكافحة الفساد الدولية والعربية واتفاقية مكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية إلى العلاقة بين جريمة الفساد وغسل الأموال باعتبار هذه الأخيرة أحد صور جريمة الفساد في حال تعلق الأمر بعائدات جرمية مرتبطة بها.
- وضعت الاتفاقيات المتعلقة بمكافحة الفساد الدولية والعربية أحكاماً ذات طبيعة عامة حول واجب إرساء تدابير وقائية ونظم تيسر قيام الموظفين العموميين بإبلاغ السلطات المعنية عن أفعال الفساد عند علمهم بها أثناء أدائهم لوظائفهم، وكذلك سبل وصول الناس لهيئات مكافحة الفساد بغرض تبليغها عن أي حوادث تشكل جرائم فساد، لكنها لم تضع أحكاماً تفصل ماهية واجب الإبلاغ عن الفساد وصوره وأجراءاته تاركته ذلك للتشريع الوطني لكل دولة ١.
- وضعت الاتفاقيات الدولية والعربية المتعلقة بمكافحة الفساد معايير ومؤشرات تطبيقية تخدم مؤسسات الدولة في بناء نظم قائمة على النزاهة والشفافية والمساءلة، ومن واجب مؤسسات التشريع والتنفيذ (البرلمان والحكومة) تبني هذه المعايير وموائمة القوانين الوطنية معها ومنها القوانين الناظمة لعمل المؤسسة الأمنية، ومن أمثلة هذه المعايير: منع تضارب المصالح، تطبيق مدونات السلوك، التعامل مع الهدايا، الحق في الحصول على المعلومات، أنظمة فعالة للمشتريات، أنظمة للتعامل مع الشكاوى، وأنظمة الرقابة الداخلية، وأنظمة تتعلق بإدارة الأموال والموارد البشرية وغيرها ٢.

يظهر الارتباط الواضح بين حقوق الانسان وواجب احترامها من جهة والفساد وواجب مكافحته من جهة أخرى، لذلك تشكل الاتفاقيات الدولية المتعلقة بحقوق الانسان مرجعاً للعاملين الرسميين في مجال النظر في التظلمات أو الشكاوى أو قضايا مكافحة الفساد، ويلاحظ أن هذه الاتفاقيات تضمنت أحكاماً مباشرة حول حق المواطنين بتقديم الشكاوى أو التظلمات في حال تعرض حقوقهم للانتهاك أو المساس، حيث جاء ذلك واضحاً في كل من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية واتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، بينما يلاحظ أن العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لم يشر إلى موضوع الشكاوى والتظلمات بشكل مباشر.

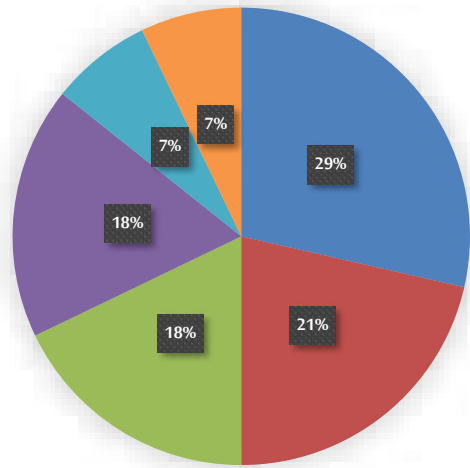
١ للمزيد حول ذلك أنظر: د. أحمد محمد براك: التعاون الدولي لمكافحة الفساد في التشريع الفلسطيني والمقارن، فلسطين - رام الله، ٢٠٢٠.

٢ للمزيد حول ذلك أنظر: تقرير الإنقاء بمدى انسجام التشريعات الأمنية الفلسطينية مع اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد: مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، ٢٠١٥.

التشريعات الوطنية ومدونات السلوك الوظيفي ذات الصلة بمنظومة الشكاوى والنزاهة ومكافحة الفساد في قطاع الأمن

عند النظر للتشريعات الدستورية والتشريعات العادية والثانوية المتعلقة بالأمن والشكاوى ومنظومة النزاهة ومكافحة الفساد بما يشمل القانون الاساسي المعدل لعام ٢٠٠٣ وقانون مكافحة الفساد والقوانين الناظمة للمؤسسات الأمنية والقضاء العسكري والقوانين الرقابية والعقابية ونظام الشكاوى الحكومي وتشريعات في حقول متعددة ذات صلة، إضافة لمدونات وقواعد السلوك لوظيفي للعاملين العسكريين والمدنيين المنشورة رسمياً، وفيما يلي أهم النتائج الرئيسية لتلك المراجعة:

التشريعات ذات العلاقة بمنظومة الشكاوى والنزاهة ومكافحة الفساد والأمن



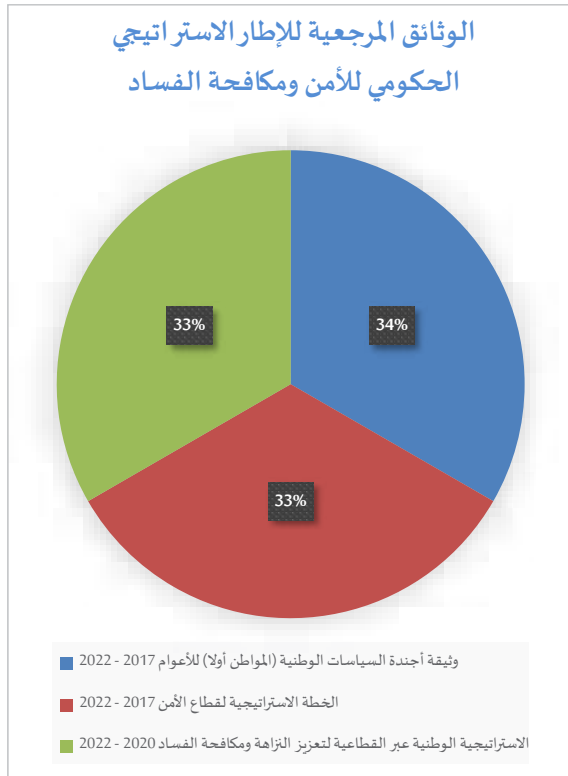
التشريعات الدستورية
التشريعات الأمنية
تشريعات مكافحة الفساد والنزاهة
تشريعات الشكاوى
التشريعات العقابية
التشريعات المالية والادارية

- افتقر القانون الاساسي المعدل لعام ٢٠٠٣ لنص صريح حول حق المواطنين في تقديم الشكاوى والبلاغات والعرائض في القضايا التي تخصهم أو تمس الشأن العام، كما افتقر لأحكام محددة مباشرة حول مكافحة الفساد ومناهضته. بينما نظم بوجه عام مبادئ نزاهة الحكم والمساءلة والشفافية والرقابة في إطار علاقات السلطات العامة الثلاث فيما بينها، ومن خلال النص على إنشاء مؤسسات دستورية رقابية كهيئة المستقلة لحقوق الانسان وديوان الرقابة المالية والادارية والمحكمة الدستورية العليا.
- وضع قانون مكافحة الفساد لعام ٢٠٠٥ أحكام تنظم موضوع الشكاوى والبلاغات المتعلقة بشبهات الفساد كإختصاص حصري لهيئة مكافحة الفساد، لكن لم يشر القانون، كما لم توضع إجراءات أو لوائح مكتوبة تنظم علاقة الهيئة مع وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية وغيرها.
- سياسة التجريم والعقاب في قانون مكافحة الفساد جاءت غير منضبطة ومشوهة، فتارة يحدد القانون الجريمة ويحدد العقوبة خصوصا اذا كانت الجريمة مستحدثة (مثل الوساطة والمحسوبية والمحابة) وتارة يحدد الجريمة ويحيل بالنسبة للعقوبة لقانون العقوبات مع العلم أن هناك ثلاث قوانين عقابية من بينها قانون واحد ينطبق على العسكريين وهو قانون العقوبات الثوري لمنظمة التحرير الفلسطيني لعام ١٩٧٩، ولو أخذنا جريمة الرشوة للاحظنا اختلاف في العقوبة بين تلك القوانين، مما يعني أن جريمة الفساد الواحدة (الرشوة) التي يرتكبها شخص مدني ويرتكبها شخص عسكري تطبق عليهما قوانين مختلفة وفيها اختلاف في العقوبة، الأمر الذي يثير شبهة التمييز بين من يرتكبون ذات الفعل، وقد يصل الأمر لحد الادعاء والجدل بعدم دستورية بعض نصوص قانون مكافحة الفساد.
- أعطى قانون ديوان الرقابة المالية والادارية لعام ٢٠٠٤ صلاحيات للديوان في تلقي الشكاوى التي تدخل ضمن اختصاصاته، لكن لا يوجد أي أحكام قانونية في القوانين الأمنية تعطي دورا لوحدات الشكاوى تجاهها أو بالتعامل معها بالتعاون مع الديوان.
- لا ينظم قانون الخدمة في قوى الأمن لعام ٢٠٠٥ وهو قانون عام يطبق على منتسبي المؤسسة الأمنية أي أحكام حول الشكاوى والنظر فيها، كما لم يضع أي أساس واضح لها.
- باستثناء القرار بقانون بشأن الشرطة لعام ٢٠١٧ لم تنظم القوانين الخاصة ببعض الأجهزة الأمنية أحكام واضحة الشكاوى ولم تضع أساس واضح لها في إطار اختصاص الجهاز وممارسة مهامه.
- بوجه عام تفتقر القوانين الأمنية الخاصة ببعض الأجهزة الأمنية لأي أحكام واضحة تعزز النزاهة والمساءلة والشفافية بدرجة كبيرة، وينطبق ذلك على قوانين: الدفاع المدني، الأمن الوقائي، الضابطة الجمركية، وبدرجة أقل قوانين: الخدمة في قوى الأمن، المخابرات العامة، الشرطة، هيئة قوى الأمن.
- وضع القرار بقانون هيئة قوى الأمن بعض القيود والاجراءات الخاصة عند المساءلة الجزائية لأعضاء السلك القضائي العسكري والتي تمثل في الحصول على موافقة جهات أعلى، وينطبق ذلك على جميع أنواع الجرائم، ما قد يخلق نوع من

وضعت وثيقة إعلان الاستقلال لعام ١٩٨٨ والقانون الاساسي المعدل لعام ٢٠٠٣ مبادئ أساسية للحكم الرشيد في دولة فلسطين ومؤسسات السلطة الفلسطينية ومنظمة التحرير الفلسطينية (الكرامة الانسانية، المساواة وعدم التمييز، احترام الحقوق والحريات، الديمقراطية، سيادة القانون، الفصل بين السلطات، استقلال القضاء)، وتشكل هذه المبادئ أساس عمل المؤسسات العامة ومنها المؤسسة الأمنية ووحدات الشكاوى فيها.

الخطط الحكومية والدراسات المجتمعية ذات الصلة بمنظومة الشكاوى والنزاهة ومكافحة الفساد في قطاع الأمن

تم التركيز على الخطط والاستراتيجيات الرسمية المعتمدة على المستوى الوطني أو القطاعي أو عبر القطاعي كأجندة السياسات الوطنية واستراتيجية قطاع الأمن واستراتيجية مكافحة الفساد، إضافة للتقارير الرسمية الصادرة عن مؤسسات دولة فلسطين خصوصاً التقارير الرقابية وذات الصلة بالشكاوى وبمنظومة النزاهة ومكافحة الفساد، أيضاً التقارير والدراسات والبحوث في السنوات الأخيرة المتعلقة بالأمن والشكاوى في سياق عملية المراقبة التي تقوم بها مؤسسات المجتمع المدني والدور الذي تلعبه في هذا المجال. وفيما يلي أهم النتائج الرئيسية لتلك المراجعة:



تشكل أجندة السياسات الوطنية (خصوصاً سياسة توفير الأمن والأمان للمواطن وتعزيز سيادة القانون) والخططة الاستراتيجية لقطاع الأمن (خصوصاً الهدف الاستراتيجي الثاني حول حوكمة قطاع الأمن) والخططة الاستراتيجية عبر القطاعية لمكافحة الفساد (خصوصاً المحور الاستراتيجي الأول حول التدابير الوقائية ومحور الاستراتيجي الثالث حول إنفاذ القانون) الإطار الاستراتيجي الرسمي لأهداف حوكمة قطاع الأمن وتعزيز فاعلية الشكاوى والمساءلة والنزاهة ومكافحة الفساد في دولة فلسطين، حيث أشارت هذه الخطط لضرورة العمل بموجب الاتفاقيات الدولية لمكافحة الفساد ورفع قدرات العاملين في وحدات الشكاوى وتعزيز الإجراءات الداخلية في قوى الأمن تجاه قضايا مكافحة الفساد والحاجة لاستكمال النظام المحوسب للشكاوى الحكومية في المؤسسات

عدم التنغم أو عدم الانسجام مع قانون مكافحة الفساد فيما يتعلق بمسألة الاشتباه بوجود جريمة فساد لدى أعضاء السلك القضائي العسكري حيث لم يرد في المادة ١٧ من قانون مكافحة الفساد ما يتعلق بالتعامل مع هذه الفئة، خصوصاً وأن قانون مكافحة الفساد عند تعداده للجهات الخاضعة لأحكامه لم يذكر بشكل صريح القضاء العسكري.

تشكل الأحكام القانونية الواردة في القوانين المالية والمشتريات ضوابط أساسية للحد من الخلل أو أوجه الفساد المالي والإداري خصوصاً ما ورد فيها من نظم خاصة بشكاوى الموردين والتدقيق الداخلي والحسابات والصرف وضوابط عمليات الشراء العام، وهذه الأحكام والنظم تشكل أرضية هامة لدور وحدات الشكاوى في التعامل مع الشكاوى خصوصاً التي تثير شبهة الفساد المالي والإداري.

وضع نظام الشكاوى الحكومي لعام ٢٠١٦ ودليل الإجراءات الملحق به نصاً حول التعامل مع الشكاوى التي تثير وجود شبهة بأن موضوع الشكاوى يشكل جريمة، وهذا بالضرورة ينطبق في حال شبهة جريمة الفساد، لكن الصياغة جاءت مرنة في المواد التي تتعلق بذلك خصوصاً المادتين ١٣ من النظام و ٦/٢ من الدليل بحيث جاءت بعبارات مثل (للإدارة العامة أو الوحدة أو القسم ...) و (تقوم الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم ...)، والأفضل وفق طرق الصياغة التشريعية في هذه الحالة خصوصاً وأن الأمر يتعلق بشبهة جريمة أن تكون جامدة باستخدام عبارة مثل (على الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم ...) وعبارة مثل (تلتزم أو يجب على الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم ...) وهكذا. أيضاً يظهر من النظام الإشارة الصريحة لهيئة مكافحة الفساد ضمن جهات الاختصاص، لكن لم يضع النظام أو الدليل تفاصيل الإجراءات لإحالة الملف أو الإبلاغ عن شبهة جريمة فساد والعلاقة بين وحدات الشكاوى وهيئة مكافحة الفساد.

بمراجعة نظام الشكاوى الحكومي لعام ٢٠١٦ ودليل الإجراءات لوحظ عدم الوضوح الكافي لعلاقة الأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية في موضوع الشكاوى، حيث يعتمد مبدأ التخيير للمواطن لتقديم الشكاوى للجهاز الأمني أو لوزارة الداخلية، وفي حال تقديمها للوزارة يقتصر دورها على إحالة الشكاوى للجهاز الأمني المعني، لكن لا يظهر تفاصيل العلاقة بين الوزارة والجهاز الأمني المعني فيما بعد الإحالة أو في نظام التقارير أو في الجوانب الخصوصية المتصلة بالشكاوى في الأمن.

وضعت الأنظمة الجديدة الصادرة عن مجلس الوزراء أحكاماً هامة لتعزيز النزاهة والوقاية من الفساد وتحديد الفئات المحمية في شكاوى الفساد، وتشكل هذه الأنظمة أدوات قانونية أساسية لعمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية كونها تنطبق على العسكريين أبرزها: نظام التعامل مع الهدايا والافصاح عن تضارب المصالح وحماية المبلغين والشهود وغيرهم، وتعد هذه الأنظمة مكملة للقوانين النافذة للمؤسسة الأمنية.

تشكل مدونات السلوك العامة للمؤسسة الأمنية والخاصة ببعض الأجهزة ركناً في منظومة النزاهة والمساءلة وأحكامها مرجع إلزامي أثناء النظر في الشكاوى من قبل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية، وهي تعد مكملة للقوانين الأمنية وجزء لا يتجزأ منها.

الأمنية وتفعيل مدونات السلوك الخاصة بالأمن والتدريب عليها ونشرها وتعميمها، والحاجة لاستكمال منظومة القوانين الأمنية واللوائح التنفيذية الخاصة بها.

- افتقار التقرير السنوي للشكاوى الحكومية الصادر عن مجلس الوزراء لأي خصوصية حول تصنيف الشكاوى التي تثير شبهة الفساد أو وقوع جريمة فساد وتحليلها من منظور مفهوم مكافحة الفساد، وتحليل آليات التنسيق بين جهات الاختصاص في معالجتها ومدى فعاليتها، كما لا يظهر من التقرير ضمن الأنشطة العامة تلقي تدريبات خاصة لوحدة الشكاوى في المؤسسات الأمنية أو غيرها من المؤسسات الرسمية حول التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة الفساد.
- افتقار التقرير السنوي لهيئة مكافحة الفساد لأي خصوصية بشأن الإحصائيات حول الشكاوى والبلاغات ذات الصلة بقطاع الأمن والعسكريين أو العاملين في المؤسسات الأمنية. كما لا يظهر من التقرير عدد القضايا الحقيقية لدى النيابة أو القضايا لدى المحكمة المختصة سواء المنظورة أو التي صدر بها حكم والتي تتعلق بالقطاع الأمني. وأيضا لا يظهر من التقرير إحصائيات واضحة حول عدد المتهمين من العاملين في القطاع الأمني الذين أحيلوا للمحكمة المختصة أو الذين صدرت أحكام بحقهم.
- لا يظهر من تقرير ديوان الرقابة المالية والإدارية السنوي أي بيانات أو تحليلات تشير لوجود علاقة بين الديوان ووحدات الشكاوى في المؤسسات بما فيها الأمنية في معالجة أو التعامل مع الشكاوى، فيما يظهر من التقرير أهمية تعزيز المنظومة القانونية لبعض المؤسسات الأمنية التي خضعت للرقابة والتي تفتقر لقوانين حتى اليوم.
- أشارت بعض الدراسات إلى أبرز مظاهر مخاطر الفساد في قطاع الأمن والدفاع بوجه عام في العالم في مجالات رئيسية معرضة للخطر وهي: المشتريات والمعدات والوقود والمواد الغذائية وغيرها من الامدادات وبناء البنى التحتية وصيانتها والتصرف في الممتلكات والمعدات الفائضة ومجالات الاختيار للتعليم في الخارج والدعم الطبي وإساءة استخدام السلطة من المسؤولين والترقيات والتعيينات في المواقع العليا.^٣
- وضعت العديد من الدراسات المجتمعية الصادرة عن مؤسسات العمل المدني والأهلي بعض جوانب الضعف والقصور في منظومة الشكاوى ومكافحة الفساد في المؤسسة الأمنية الفلسطينية، ومنها: بالرغم من إقرار مدونة سلوك موحدة لكافة الأجهزة الأمنية في العام ٢٠١٨ إلا أنه يوجد تفاوتات في الاهتمام بتفعيلها بين جهاز وآخر، أيضا عدم وجود آليات واضحة تلتزم بها الأجهزة الأمنية للنظر في الشكاوى التي تقدم لها من استلام الشكاوى ومتابعتها وتسجيلها ومعالجتها وإبلاغ المشتكي بالحل، وعدم توزيع وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بين المقار الرئيسية ومقراتها الفرعية في المحافظات، وعدم التدريب الكافي لوحدة الشكاوى خصوصا حديثا الناشئة حول آليات التعامل مع الشكاوى ومتابعتها، وعدم التوعية الكافية للمواطنين عن عمل وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وعدم منح وحدات الشكاوى الصلاحيات الكاملة لإنجاز مهامها بفاعلية، وكذلك تعدد في الجهات التي

تتلقى الشكاوى في ذات الجهاز لدى بعض الأجهزة الأمنية مثل إدارة أمن الجهاز ومفتش أو مراقب الجهاز أو الوحدة القانونية وعدم وجود نظام يحدد علاقة هذه الجهات بشكل واضح. إضافة لبعض التحديات التي تواجه وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية ومنها عدم وجود عنصر نسائي لدى بعضها ما يؤدي لعزوف عدد من النساء من تقديم شكاوى، وضعف الخبرة في اعداد التقارير حول مخرجات الشكاوى، وقلة معرفة المواطن بوحدة الشكاوى في الأجهزة الأمنية، وضعف المعرفة القانونية والخبرة الفنية لدى بعض العاملين في معالجة الشكاوى، وحاجة العاملين للتدريب على الممارسات الفضلى في عمل الشكاوى ومتابعتها والتحقق منها ومعالجتها، وتردد بعد المواطنين من تقديم شكاوى خوفا من اتخاذ إجراءات تعسفيه بحقهم. وكذلك عدم وضوح جوانب التنسيق ومجالاته ما بين وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية ووحدات الشكاوى في الاجهزة الامنية، ما يؤثر لمشكلة هيكلية وتنظيمية في توزيع الادوار^٤.

• وضعت بعض الدراسات نماذجا للممارسات الجيدة بوجه عام منها: على الدول ألا تضع قيود على فئات الاشخاص أو المؤسسات التي تستطيع رفع الشكاوى إلى مؤسسة أمناء المظالم طالما تعلق الشكاوى بمجال يقع ضمن نطاق اختصاص المؤسسة، يعني ذلك في إمكانية تقديم الشكاوى من العاملين في المؤسسة العسكرية أو أسرهم أو المواطنين، ووجوب التعامل مع الشكاوى بسرعة وتزويد أصحابها أو الاطراف المعنية بالمعلومات المتصلة بالتحقيق الجاري فيها على نحو دوري، وأنه في الحالات التي يتقرر فيها الامتناع عن اجراء التحقيق في الشكاوى، لا بد من اتخاذ اجراءات بديلة كتقديم المساعدة والمشورة حول الوسائل البديلة التي يستطيع المتظلم اللجوء اليها للالتصاف من مظلمته، أو إحالة الشكاوى إلى سلطة مختصة (على سبيل المثال في حال كان موضوع الشكاوى جريمة)، وأهمية أن تولي مؤسسات أمناء المظالم أو دوائر الشكاوى انتباها خاصا للشكاوى المتصلة بالقضايا التعاقدية التي ترفع من العاملين العسكريين الموجودين في الخدمة أو المحاربين القدامى المتقاعدين وتشمل هذه القضايا على سبيل المثال الرواتب والمنافع والتجنيد والتسريح والرتب وإسناد المهام. كما أشارت ضمن الممارسات الجيدة في نطاق حقوق الانسان إلى أنه على مؤسسات أمناء المظالم أو دوائر الشكاوى توفير الحماية لمقدمي الشكاوى من الأفعال الانتقامية التي ترتكب بحق المتظلم أو المشتكي بسبب رفع شكواه^٥.

٤ أنظر في ذلك: تقرير احتياجات وحدات الشكاوى مقدم إلى الإدارة العامة للشكاوى بدعم من مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، (السنة غير محددة). كتاب بناء النزاهة والحد من الفساد في قطاع الدفاع: خلاصة وافية لأفضل الممارسات/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٠. تقرير فاعلية ومناعة نظام النزاهة في عمل الأجهزة الأمنية/ أمان، ٢٠١٣. كتاب النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد/ أمان، ٢٠١٩. تقرير واقع موازنة قطاع الأمن ضمن الموازنة العامة الفلسطينية/ أمان، ٢٠١٩. تقرير فاعلية نظم الشكاوى في الأجهزة الأمنية/ أمان، ٢٠١٨. تقرير نظام خارطة معالجة الشكاوى في فلسطين/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٥. نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٦. تقرير بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في عمل مؤسسة الإدارة المالية العسكرية المركزية/ أمان، ٢٠١٧. فاعلية ومناعة نظام النزاهة في عمل جهاز الضابطة الجرمية/ أمان، ٢٠١٨.

٥ مؤسسات أمناء المظالم المختصة بالقوات المسلحة - دليل، مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٢.

٣ للمزيد أنظر: بناء النزاهة والحد من الفساد في قطاع الدفاع: خلاصة وافية لأفضل الممارسات، مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٠.

القسم الثاني: التنظيم الهيكلي المؤسسي لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية

يركز هذا القسم من الدراسة على تحليل واقع التنظيم الهيكلي المؤسسي لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية، وتم استخدام (١٨ مؤشراً) فيه، وشملت هذه المؤشرات بيانات تفصيلية حول المؤسسات من حيث الاختصاص الرئيسي لها وتكوين وحدات الشكاوى فيها من حيث الكادر الوظيفي فيها والهياكل الخاصة بها وتبعيتها داخل المؤسسة ومدى وجود فروع لها وعدد الأناث فيها ووسائل الاتصال بها.

وتم وضع هذه المؤشرات بناء على أسس تتمثل في معرفة الإطار المؤسسي لوحدة الشكاوى وتنظيمها الداخلي في المؤسسات ومدى وجود تباينات بين وحدة وأخرى ومستويات التنظيم فيها من حيث كفاية موظفيها ومرجعياتها الداخلية ومدى شمولها الجغرافي واستجابتها لضرورة وجود إناث في وحدات الشكاوى ارتباطاً بمعايير النواحي الاجتماعية وأحكام نظام الشكاوى الحكومي. وكان الهدف من تلك المؤشرات هو قياس مدى جاهزية وحدات الشكاوى على المستوى التنظيمي وتوفير الكوادر البشرية القادرة على قيامها بمهامها. ومن ناحية الأوزان تم اعتماد نتائج مقابلات (١٨) مؤسسة (شملت الأجهزة الأمنية والمؤسسات الأمنية المساندة ووزارة الداخلية) وتم صياغة بعض المؤشرات في هذا القسم بأسلوب اختيار من متعدد وبعضها الآخر من خلال الإجابة (يوجد / لا يوجد) وبعضها الآخر من خلال تقديم بيانات أو أرقام، وتم عكس النتائج حسب عدد حالات التكرار لإجابات من تمت مقابلتهم والنسب المئوية لها. وبناء على تحليل وقياس تلك المؤشرات في الواقع تم الوصول إلى الاستنتاجات الرئيسية الآتية:

أولاً- مدى توفر هياكل تنظيمية خاصة:

لوحظ من خلال مراجعة الوضع الهيكلي لوحدة الشكاوى في المؤسسات أنه يوجد اختلاف في الجانب التنظيمي الهيكلي ما بين مؤسسة وأخرى، فلدَى معظم المؤسسات وحدة الشكاوى موجودة على الهيكلية في المؤسسة، لكن تصنيف وحدة الشكاوى يختلف بدرجة كبيرة ما بين كونها مصنفة كإدارة أو دائرة أو قسم أو وحدة على هيكلية المؤسسة. كما يوجد تباين من حيث وجود تنظيم هيكلي خاص بوحدة الشكاوى ما بين مؤسسة وأخرى، فلدَى النسبة الأكبر لا يوجد تنظيم هيكلي بمعنى أقسام ودوائر تتبع للوحدة، وحتى بالنسبة للمؤسسات التي لديها مثل هذه التنظيم فهناك اختلاف في مستوياته من حيث عدد الأقسام ومسمياتها.

تتناول المادة (٧) من اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد الجهود الرامية إلى "اعتماد وترسيخ وتدعيم نظم الشفافية وتمنع تضارب المصالح". وفي هذا السياق، تحتل الهيكلية التنظيمية أهمية قصوى في إجراءات المساءلة. فالمهام والهيكلية الواضحة تضمن شفافية الاختصاصات والصلاحيات.

ثانياً- مدى الاستقلالية:

لوحظ اختلاف في حدود استقلالية وحدات الشكاوى من حيث مرجعيتها ووظيفتها داخل المؤسسة، وهناك تباين واضح في تبعية تلك الوحدات ما بين المؤسسات، فالنسبة الأكبر منها تتبع فيها الوحدة لإدارة أو وحدة أخرى ضمن المؤسسة، وبدرجة أقل يوجد وحدات تتبع فيها لرئيس المؤسسة مباشرة. علماً أنه وفقاً لنظام الشكاوى الحكومي فالأصل أن تتبع وحدات الشكاوى لرئيس الدائرة الحكومية مباشرة.

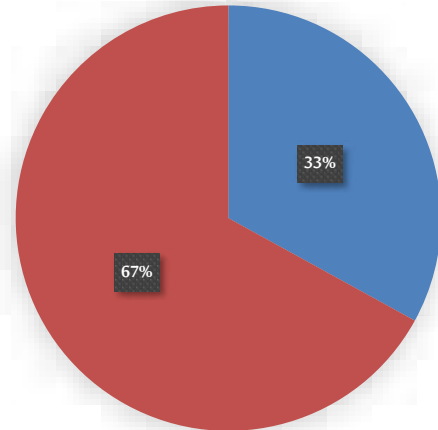
ثالثاً- مدى شمولية التوزيع الجغرافي المناطقي:

تتطلب سهولة وصول المواطنين لوحدة الشكاوى عدم تركيزها في محافظة أو مدينة معينة وإنما من المفترض أن يكون هناك فروع تتبع لتلك الوحدات تتولى مهامها في المحافظات المختلفة، وبمراجعة مدى شمولية التوزيع الجغرافي المناطقي لوحظ افتقار الغالبية العظمى من وحدات الشكاوى في المؤسسات لوجود فروع لها في المحافظات المختلفة، وحتى من توفر لها فروع فهي ضمن فروع المؤسسة بوجه عام وليست خاصة بوحدة الشكاوى أو تتبع لها مباشرة.

رابعاً- الموارد البشرية ومراعاة النوع الاجتماعي:

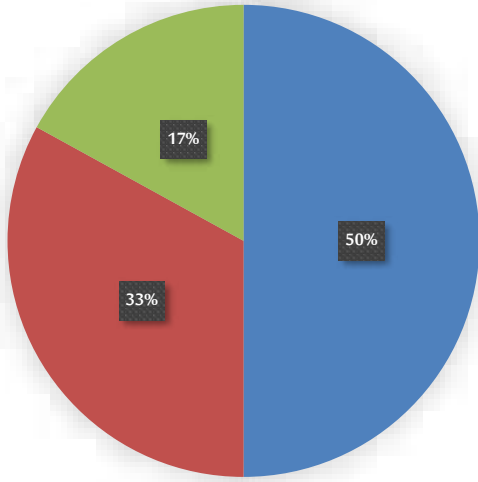
في هذا السياق يظهر افتقار وحدات الشكاوى لكوادر بشرية مناسبة من حيث العدد، فهناك بعض الوحدات لا يوجد فيها موظفين متفرغين أصلاً، فيما أن العدد الأكبر من الوحدات فيه موظف

مدى وجود هيكل تنظيمي خاص بوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية



لا يوجد 67% نعم يوجد 33%

تبعية وحدات الشكاوي في المؤسسة الأمنية



- تابعة مباشرة لإدارة أو وحدة أخرى ضمن الجهاز الأمني
- تابعة مباشرة لرئيس الجهاز
- تبعية أخرى

أنظر بخصوص البيانات التفصيلية المتعلقة بمؤشرات واقع التنظيم الهيكلي المؤسساتي لوحدة الشكاوي في المؤسسة الأمنية الملحق رقم (١).

واحد متفرغ، وبدرجة أقل في بعض المؤسسات أكثر من موظف متفرغ. أيضا يوجد لدى عدد قليل من المؤسسات موظفين غير متفرغين يساهمون جزئيا وحسب الحاجة في عمل وحدة الشكاوي، لكن النسبة الأكبر من المؤسسات ليس لديها مثل هذا الترتيب. أما من حيث المسميات الوظيفية فلوحظ عدم استخدام مسمى وظيفي موحد لمسؤولي وحدات الشكاوي، واختلاف تلك المسميات بدرجة كبيرة ما بين مؤسسة أمنية وأخرى، إضافة لوجود تباين من ناحية أن مسؤولي وحدات الشكاوي في معظم المؤسسات هم ممن يحملون الرتب العسكرية، لكن يوجد عدد ضئيل ممن هم موظفون مدنيون ويحملون درجات وظيفية مدنية.

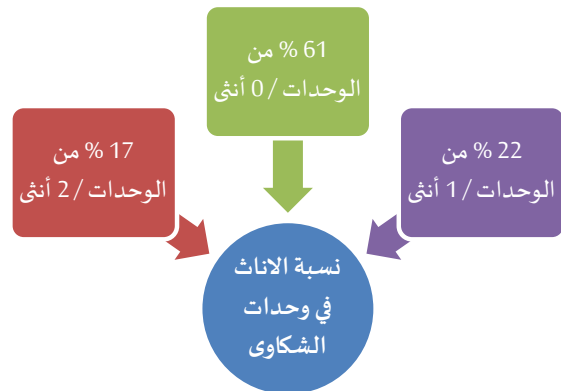
ومن ناحية أخرى لوحظ عدم التوازن ما بين عدد الذكور وعدد الاناث من العاملين في وحدات الشكاوي، فهناك قلة في عدد الاناث من الموظفين المتفرغين في وحدات الشكاوي لدى غالبية المؤسسات، إذ تبين أن ١١ مؤسسة تفتقر لوجود الاناث في وحداتها، الأمر الذي قد يعيق سهولة وصول النساء لوحدة الشكاوي ولا يلي متطلبات تسهيل تطبيق نظام الشكاوي الحكومي.

تنص المادة (٧) من اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد على ضرورة وجود نظام واضح وشفاف في إدارة الشأن العام والموارد البشرية.

المصدر: اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد

خامسا- مدى توفر وسائل تواصل ميسرة:

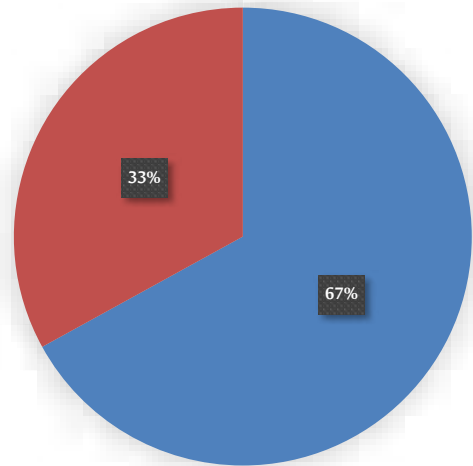
لا يتوفر لدى غالبية وحدات الشكاوي في المؤسسات موقع إلكتروني يعزز من الوصول للوحدة ونشاطاتها والتواصل معها، الأمر الذي يضعف مبدأ الشفافية ويحد من معرفة المواطنين بالتطورات المتعلقة بعمل هذه الوحدات وكوادرها الوظيفية وأنشطتها الاعلامية. كما يظهر أيضا افتقار وحدات الشكاوي في المؤسسات لخط اتصال مباشر مع الوحدة من الخارج، ما يحد من فاعلية وسهولة التعامل مع مقدمي الشكاوي



القسم الثالث: الإطار القانوني الناظم لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية

يركز هذا القسم من الدراسة على تحليل واقع التنظيم القانوني لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية، وتم استخدام (٣٣ مؤشراً) فيه، وشملت هذه المؤشرات بيانات تتعلق بالتنظيم القانوني في المؤسسة الأمنية ووحدة الشكاوى فيها من حيث مدى توفر قوانين خاصة بالأجهزة الأمنية ولوائح تنفيذية للقوانين ومدى شموليتها لأحكام خاصة حول موضوع الشكاوى ومدى وجود اجراءات داخلية مكتوبة خاصة بعمل وحدات الشكاوى وكيفية استجابة وحدات الشكاوى لاستخدام مدونات السلوك الوظيفي والاتفاقيات الدولية في عملها ومدى التزام وحدات الشكاوى بالعمل وفق نظام الشكاوى الحكومي ودليل الاجراءات والنماذج الملحقه به وخصوصيته للمؤسسة الأمنية وكيفية استجابة ذلك النظام ونماذجه للتعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة الفساد. وتم وضع هذه المؤشرات بناء على أسس تتمثل في معرفة مدى تحقيق مبدأ النزاهة في عمل وحدات الشكاوى من خلال وجود قوانين واجراءات ومدونات مكتوبة، وهل أحكام نظام الشكاوى الحكومي تسهم في تعزيز دور وحدات الشكاوى في مكافحة الفساد. وتهدف هذه المؤشرات لتقييم كفاية الإطار القانوني ووضوحه من حيث تنظيم الشكاوى ارتباطاً بمنظومة النزاهة ومكافحة الفساد. ومن ناحية الأوزان تم اعتماد نتائج مقابلات (١٨) مؤسسة (شملت الاجهزة الأمنية والمؤسسات الأمنية المساندة ووزارة الداخلية) وتم صياغة بعض المؤشرات في هذا القسم بأسلوب اختيار الاجابة (نعم / لا) أو (كافية / كافية إلى حد ما/ غير كافية) وبعضها الاخر من خلال تقديم بيانات معينة، وتم عكس النتائج حسب عدد حالات التكرار لإجابات من تمت مقابلتهم والنسب المئوية لها. وبناء على تحليل وقياس تلك المؤشرات في الواقع تم الوصول إلى الاستنتاجات الآتية:

مدى وجود قوانين خاصة ناظمة للأجهزة الأمنية



■ نعم يوجد قانون خاص 33% ■ لا يوجد قانون خاص 67%

أولاً- وجود قوانين ولوائح وإجراءات عمل تعزز مبدأ النزاهة:

- افتقار غالبية المؤسسات الأمنية لقانون خاص ينظم عملها.
- لا تنظم معظم القوانين الخاصة بالمؤسسات التي لديها قانون موضوع الشكاوى، وتفتقر لأحكام محددة بشأنه.
- افتقار غالبية المؤسسات التي لديها قانون خاص للوائح تنفيذية تعزز وتسهل تطبيق أحكام القانون.
- لا تعالج اللوائح التنفيذية المتوفرة لدى بعض المؤسسات موضوع الشكاوى نهائياً.
- لا يتوفر لدى غالبية المؤسسات اجراءات داخلية أو قرارات صادرة عن رئيس المؤسسة تتعلق بتنظيم الشكاوى داخلياً.
- ترى النسبة الأكبر من المؤسسات أن قانون الخدمة في قوى الأمن أحكامه فيها قصور وتطبيقه كذلك لغياب لوائح تنفيذية للقانون وعدم الموضوع في مسألة تحديد مرجعيات قوى الأمن وفي التعامل مع قضايا النوع الاجتماعي وغير ذلك.
- افتقار قانون الخدمة في قوى الأمن لأي أحكام تتعلق بالشكاوى وتنظيم علاقة المؤسسة الأمنية مع المواطن من هذا الجانب.

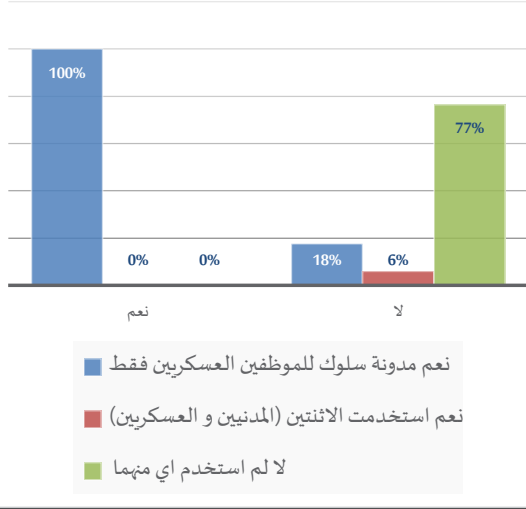
ثانياً- توفر مدونات السلوك الوظيفي والالتزام بتطبيقها

يتوفر لدى المؤسسات مدونة سلوك عامة خاصة بالعسكريين، وهذه المدونة منشورة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية، كما يتوفر لدى بعض الأجهزة مدونة سلوك خاصة بالجهاز، لكن لوحظ أن أي من هذه المدونات لم ينشر رسمياً في الوقائع الفلسطينية. كما يظهر عدم تعامل غالبية المؤسسات مع مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة الخاصة بالمدينين والصادرة عن مجلس الوزراء ومنشورة رسمياً في الوقائع الفلسطينية، بالرغم من وجود عدد من المدينين في بعض المؤسسات، كما أن جميع المؤسسات لديها مستخدمين مدينين وفق نظام العقود. ولعل اللافت للانتباه أن غالبية وحدات الشكاوى في المؤسسات لا تستخدم مدونات السلوك العسكرية والمدنية في عملها وعند النظر في الشكاوى، علماً أنه وفقاً للاتفاقية الأمنية لمكافحة الفساد فإن من واجب الدول الأطراف إلى أن تطبق، ضمن نطاق نظمها المؤسسية والقانونية مدونات أو معايير سلوكية من أجل الأداء الصحيح والمشرف والسليم للوظائف العمومية.

ثالثاً- الامتثال لنظام الشكاوى الحكومي وملحقاته

- تطبيق معظم وحدات الشكاوى نظام الشكاوى الحكومي في عملها عند تلقي الشكاوى ومعالجتها.
- تختلف نظرة المؤسسات لمدى كفاية ووضوح نظام الشكاوى الحكومي لعمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية، فنصفها يرى أنه واضح وكافي، ونصفها الأخر يرى عكس ذلك أو إلى حد ما.
- تنقسم وحدات الشكاوى من حيث تطبيقها لدليل الاجراءات الخاص بنظام الشكاوى، فنصفها يلتزم بتطبيقه، بينما

مدى وجود واستخدام مدونات السلوك في عمل وحدات الشكاوى



تنظر كل دولة طرف في أن تتخذ، وفقا للمبادئ الأساسية لقانونها الداخلي، تدابير تأديبية أو تدابير أخرى ضد الموظفين العموميين الذين يخالفون المدونات أو المعايير الموضوعية وفقا لهذه المادة (اتفاقية مكافحة الفساد - المادة ٨ / ٦)

أنظر بخصوص البيانات التفصيلية حول مؤشرات واقع التنظيم القانوني لوحدة الشكاوى في المؤسسة الأمنية الملحق رقم (٢).

- النصف الأخرى عكس ذلك أو إلى حد ما.
- لوحظ أن النسبة الأكبر من المؤسسات لا تلتزم بالعمل بنماذج الشكاوى الملحقة بدليل الاجراءات.
- تختلف نظرة المؤسسات لمدى كفاية ووضوح دليل الاجراءات الخاص بنظام الشكاوى لعمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية، فالنسبة الأكبر ترى أنه غير واضح وغير كافي أو إلى حد ما، فيما النسبة الأقل ترى عكس ذلك.
- بدرجة متوسطة تواجه وحدات الشكاوى في المؤسسات صعوبات ومعوقات في تطبيق نظام الشكاوى الحكومي ودليل الاجراءات والنماذج الملحقة به.
- بدرجة متوسطة ترى وحدات الشكاوى أن نظام الشكاوى الحكومي واضح من حيث التعامل مع القضايا والشكاوى التي تثير شبهة فساد.
- بدرجة عالية ترى وحدات الشكاوى أن نظام الشكاوى الحكومي غير كافي من حيث التعامل مع القضايا والشكاوى التي تثير شبهة فساد.
- لوحظ أن بعض وحدات الشكاوى تستخدم نماذج خاصة بها داخلية في تعاملها مع الشكاوى المقدمة لها.

رابعا- التعامل مع الاتفاقيات الدولية وأنظمة الشكاوى الخاصة في بعض القوانين

تبين أن معظم وحدات الشكاوى في المؤسسات لا تستخدم الاتفاقيات الدولية التي انضمت إليها فلسطين كمرجعية في عملها وعند النظر في الشكاوى، إذا لم يسبق لها استخدام اتفاقيات مكافحة الفساد أو حقوق الانسان باستثناء عدد محدود جدا ممن استخدم اتفاقية مناهضة التعذيب في عمله. ويعكس ذلك غياب المعرفة بأحكام الاتفاقيات وعدم تعميمها بغرض الامتثال للمعايير الفضلى التي نصت عليها بالرغم من أن تطبيق أحكام الاتفاقيات هو على سبيل الإلزام القانوني طالما انضمت لها الدولة وقامت بالتصديق عليها. ومن ناحية أخرى لوحظ أن معظم وحدات الشكاوى لم تتعامل مع بعض أنواع الشكاوى التي لها أحكام وآليات خاصة بالشكاوى منصوص عليها في بعض القوانين كقوانين المشتريات (شكاوى الموردين) أو بالنسبة للشرطة قانون السجون مثلا (شكاوى النزلاء)، على الرغم من أهميتها في تعزيز مبدأ المساءلة والنزاهة والشفافية والحد من تضارب المصالح في الجوانب المالية والتعامل مع العطاءات وطرق الشراء المختلفة، وكذلك حماية حقوق النزلاء في مراكز التوقيف والإصلاح والتأهيل استجابة للمعايير الدنيا لمعاملة السجناء.

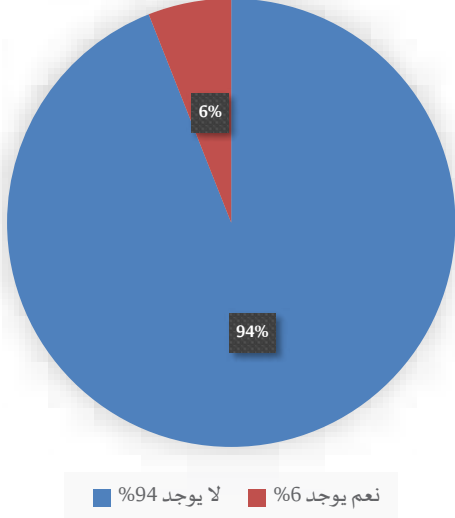
القسم الرابع: علاقة وحدات الشكاوى مع الإدارات والدوائر والوحدات الأخرى داخل المؤسسة الأمنية (المستوى الداخلي)

يركز هذا القسم من الدراسة على تحليل واقع علاقة وحدات الشكاوى مع الإدارات والوحدات الأخرى داخل المؤسسة الأمنية أي داخل كل جهاز، وتم استخدام (٢٥ مؤشراً) فيه، وشملت هذه المؤشرات بيانات تتعلق بالتنظيم على المستوى الداخلي من حيث مدى وجود سياسات داخلية مكتوبة للإبلاغ عن الفساد ونظام حوافز للمبلغين عنه ومستويات الدعم للوحدات للنظر في شأوى الفساد وأهلية الطواقم فيها للقيام بذلك ومدى اتباع تصنيف خاص بالشكاوى التي تثير شبهات فساد ومدى الخبرة في اعداد التقارير التي تتعلق بها، إضافة لاستطلاع علاقات وحدات الشكاوى مع رئاسة الجهاز والإدارات الأخرى في معالجة الشكاوى ومنها الوحدة القانونية والعمليات والموارد البشرية والنوع الاجتماعي والتدريب والتخطيط والحاسوب. وتم وضع هذه المؤشرات بناء على أسس تتمثل في فحص قدرة وجاهزية وحدات الشكاوى للتعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة الفساد وتوفر مبدأ التعاون الفعال بين إدارات الجهاز الواحد في معالجة الشكاوى وتبادل المعلومات والوثائق المتعلقة بها دون معيقات وأيضا بغرض فحص وجود إجراءات عمل تعزز النزاهة وسياسات الإبلاغ عن الفساد ودعم المبلغين عنهم بهدف هذه المؤشرات لتقييم مدى توفر أسس الشفافية والمساءلة في معالجة الشكاوى وأن منظومة العلاقات الداخلية محوكة على أسس تعزز التعامل مع جميع أنواع الشكاوى بما فيها تلك التي تثير شبهات فساد. ومن ناحية الأوزان تم اعتماد نتائج مقابلات (١٨) مؤسسة (شملت الاجهزة الأمنية والمؤسسات الأمنية المساندة ووزارة الداخلية) وتم صياغة بعض المؤشرات في هذا القسم بأسلوب اختيار الاجابة (نعم / لا) أو (دائما / إلى حد ما/ أبدا) وبعضها الاخر من خلال استخدام سلم لقياس مستوى الأفضل والأقل من (١ - ٥) ، وتم عكس النتائج حسب عدد حالات التكرار لإجابات من تمت مقابلتهم والنسب المئوية لها. وبناء على قياس تلك المؤشرات في الواقع تم الوصول إلى الاستنتاجات الآتية:

أولا- اجراءات خاصة للإبلاغ عن شبهات الفساد:

تتطلب الاتفاقية الدولية لمكافحة الفساد أن تنظر كل دولة طرف وفقا للمبادئ الأساسية لقانونها الداخلي، في إرساء تدابير ونظم تيسر قيام الموظفين العموميين بإبلاغ السلطات المعنية عن أفعال الفساد، عندما يتنبهون إلى مثل هذه الأفعال أثناء أداء وظائفهم. ويظهر أنه لا يتوفر لدى معظم المؤسسات الأمنية آليات واجراءات مكتوبة حول الإبلاغ عن شبهات الفساد في المؤسسة، كما تفتقر معظم المؤسسات لنظام حوافز أو جوائز داخل المؤسسة لكاشفي أفعال الفساد أو للمبلغين عنه.

مدى وجود نظام حوافز أو جوائز داخل المؤسسة الأمنية لكاشفي شبهات الفساد

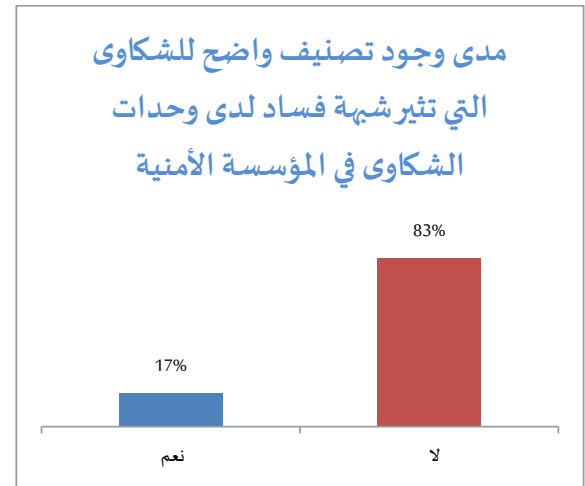


ثانيا- تبادل المعلومات والتواصل في إطار علاقات وحدات الشكاوى داخل المؤسسة:

- لدى معظم المؤسسات لا تشوب علاقة وحدة الشكاوى برئيس المؤسسة أي معيقات تنظيمية أو إدارية.
- افتقار معظم المؤسسات لإجراءات عمل مكتوبة تنظم علاقة وحدة الشكاوى بفروعها، لعل ذلك أن التنظيم الهيكلي لوحدات الشكاوى يفتقر لوجود فروع أصلا.
- لدى معظم المؤسسات لا تواجه وحدات الشكاوي صعوبات إدارية (طرق المخاطبة، الرد على الشكاوى، الحصول على معلومات، الحصول على وثائق... إلخ) في التواصل مع الإدارات الأخرى في نفس المؤسسة.
- في إطار تقييم علاقة وحدات الشكاوى مع الوحدات الأخرى داخل المؤسسة لوحظ أن وحدة النوع الاجتماعي حصلت على النسبة الأدنى، فيما حصلت كل من وحدة الموارد البشرية والوحدة القانونية على النسبة الأعلى.
- بدرجة أقل من المتوسطة لوحظ أنه يوجد لدى بعض المؤسسات دوائر أو جهات أخرى داخل المؤسسة تتلقى الشكاوى وتعالجها مباشرة غير وحدة الشكاوى.

ثالثاً- أهلية وجاهزية وحدات الشكاوى للتعامل مع شبهات الفساد داخل المؤسسة:

وفقاً للمادة ١٣ من نظام الشكاوى الحكومي يمكن أن تتلقى وحدات الشكاوى أي قضايا تثير شبهة ارتكاب جريمة فساد وأن تقوم بإجراءات أولية للتعامل معها بهدف إحالتها لجهة الاختصاص (هيئة مكافحة الفساد)، وفي الواقع لوحظ أن النسبة الأكبر من وحدات الشكاوى لا تملك صلاحية ودعم للنظر في شكاوى أو قضايا شبهات الفساد في المؤسسة، كما يظهر أيضاً افتقار النسبة الأكبر من العاملين في وحدات الشكاوى للمهارات والخبرات المتخصصة للتعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة فساد، وكذلك تفتقد جميع وحدات الشكاوى لأي تصنيف واضح للشكاوى التي تثير شبهة فساد في عملها واحصائياتها وتقاريرها المتعلقة بالشكاوى، بالإضافة إلى أن معظم المؤسسات لم يسبق وأن أعدت وحدة الشكاوى أي تقرير حول شكاوى تثير شبهة فساد قدمت إليها، وفي بعض الحالات المحدودة جداً التي تم فيها إعداد تقرير كان دائماً يتم رفع التقرير لرئيس المؤسسة مباشرة.

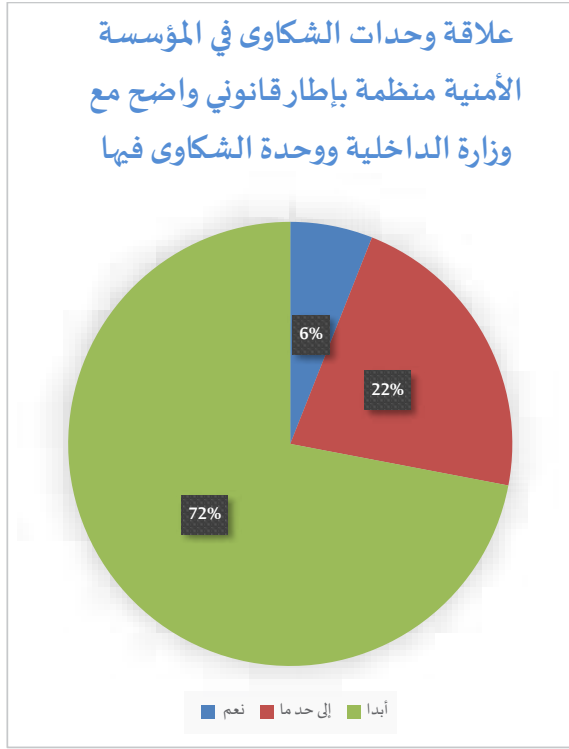


في حال وجود شبهة بأن موضوع الشكاوى يشكل جريمة وفقاً لأحكام القوانين السارية، فإن للإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، رفع توصياتها إلى الوزير المختص بإحالة الملف كل حسب الاختصاص إلى النيابة العامة أو ديوان الرقابة المالية والإدارية، أو هيئة مكافحة الفساد، أو أي جهة أخرى مختصة (نظام الشكاوى الحكومي للعام ٢٠١٦ / المادة ١٣).

أنظر بخصوص البيانات التفصيلية حول مؤشرات واقع علاقة وحدات الشكاوى مع الإدارات والدوائر والوحدات الأخرى داخل المؤسسة الأمنية (المستوى الداخلي) الملحق رقم (٣).

القسم الخامس: علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع المؤسسات الرسمية والمجتمعية (المستوى الخارجي)

يركز هذا القسم من الدراسة على تحليل واقع علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع المؤسسات الرسمية والمجتمعية، وتم استخدام (٤٣ مؤشراً) فيه، وشملت هذه المؤشرات بيانات تتعلق بالمستوى الخارجي لعلاقة وحدات الشكاوى مع الجهات الرسمية كوزارة الداخلية وجهاز الاستخبارات العسكرية والقضاء العسكري وهيئة مكافحة الفساد وديوان الرقابة المالية والإدارية والهيئة المستقلة لحقوق الانسان والنيابة العامة ومحكمة جرائم الفساد والإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، وأيضا العلاقة مع الجهات المجتمعية كمؤسسات المجتمع المدني، وكذلك مستوى علاقة وحدات الشكاوى في الأجهزة المختلفة مع بعضها البعض. وتم وضع هذه المؤشرات على قاعدة أن مكافحة الفساد وتعزيز النزاهة يقوم على التعاون والانفتاح في علاقات وحدات الشكاوى مع الآخرين ومبدأ دعم جهود هيئة مكافحة الفساد وفقا لاستراتيجية مكافحة الفساد من خلال التعاون مع جهات إنفاذ القانون وعلى رأسها قطاع الأمن. وتهدف هذه المؤشرات للوقوف على الفجوات والنواقص في منظومة علاقة وحدات الشكاوى مع جهات الاختصاص بمكافحة الفساد ومؤسساته ومدى الحاجة لنظم داخلية وتفاعلات واضحة لتكامل الأدوار بين الجهات المختلفة. ومن ناحية الاوزان تم اعتماد نتائج مقابلات (١٨) مؤسسة (شملت الاجهزة الأمنية والمؤسسات الأمنية المساندة ووزارة الداخلية) وتم صياغة بعض المؤشرات في هذا القسم بأسلوب اختيار الاجابة (نعم / لا) أو (دائما / أحيانا/ أبدا) وبعضها الاخر من خلال استخدام سلم لقياس مستوى الأفضلية والأقل من (١ - ٥)، وتم عكس النتائج حسب عدد حالات التكرار لإجابات من تمت مقابلتهم والنسب المئوية لها. وبناء على قياس تلك المؤشرات في الواقع تم الوصول إلى الاستنتاجات الآتية:



أولا- علاقة وحدات الشكاوى مع وزارة الداخلية ووحدة الشكاوى فيها:

تعد وزارة الداخلية جزء من الحكومة ولها مستويان من الاختصاص مدني وأمني حيث ترتبط بها بعض الأجهزة الأمنية وفقا لقانون الخدمة في قوى الأمن. وفي الواقع لوحظ عدم وجود إطار قانوني أو آلية مكتوبة وواضح ناظمة لعلاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية بوحدة الشكاوى في وزارة الداخلية على الرغم من أهمية ذلك لتعزيز الأدوار في معالجة الشكاوى والعلاقة مع المواطنين. كما يظهر أن العدد الأكبر من وحدات الشكاوى في المؤسسات لا تقوم برفع تقارير عن عملها لوزارة الداخلية، بينما تقوم بعض الوحدات بذلك، أيضا بدرجة متوسطة تتلقى وحدات الشكاوى الدعم اللازم من الوزارة. وبالإضافة لذلك ترى النسبة الأكبر من وحدات الشكاوى في المؤسسات بأن هناك معوقات تحول دون تنظيم العلاقة ما بين وحدات الشكاوى في المؤسسات ووحدة الشكاوى في وزارة الداخلية كان أعلاها درجة المعوقات الهيكلية يليها بالتدرج المعوقات القانونية والسياساتية والعملية، فالعديد من الأجهزة لا تتبع وزارة الداخلية، كما أن نظام الشكاوى الحكومي لا يعكس وضوحا وشمولا كافيا لتنظيم علاقة وحدات الشكاوى في الأجهزة بوزارة الداخلية خصوصا وحدة الشكاوى فيها. وتقتضي مبادئ الحوكمة تعزيز مبدأ تكامل الأدوار بين المؤسسات والشراكة المنظمة بينها في إطار جهود احترام حقوق الانسان ومكافحة الفساد وآليات المساءلة والتواصل الفعال.

ثانيا- العلاقات بين وحدات الشكاوى في المؤسسات:

تقتضي عمليات التطوير والاصلاح في أدوات التعامل مع الشكاوى ومراجعة السياسات والاجراءات ذات العلاقة بها وجود آليات دورية منظمة تجمع وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية بحيث تعمل بيدا بيد ما يعزز أسس الحكم الرشيد ويقلل من فرص التداخل في العمل. وفي الواقع يظهر افتقار وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية لجسم موحد يجمعها حتى اليوم، كما تبين أن علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات فيما بينها وتواصلها مع بعضها غير مباشرة بدرجة عالية، وبدرجة أقل توجد بعض العلاقات والتواصل المباشر، ما يحد من السرعة والفاعلية كمتطلبات للاستجابة لشكاوي المواطنين دون تأخير. يضاف إلى ذلك وبدرجة عالية أنه لا يوجد لدى وحدات الشكاوى في المؤسسات آلية موحدة (بروتوكول) واضح ومكتوب لكيفية التعامل مع حالات التقديم المتعدد للشكاوى (أي نفس موضوع الشكاوى من نفس المواطن أو الجهة).

ثالثا- علاقة وحدات الشكاوى بأجهزة الرقابة العسكرية والقضائية:

يعد جهاز الاستخبارات العسكرية جهازا رقابيا على أداء منتسبي قوى الأمن ومسؤولا عن التحقيق في أي مخالفات تقع من قبلهم، ويتمتع بصفة الضابطة القضائية في عمله، وترى غالبية وحدات الشكاوى في المؤسسات أن جهاز الاستخبارات العسكرية يتمتع بدور رقابي فاعل تجاه المخالفات التي تتعلق بمنتسبي المؤسسة الأمنية، لكن لا يوجد قانون حتى اليوم ينظم عمل هذا الجهاز. أيضا لوحظ عدم وجود آليات أو اجراءات خاصة مكتوبة وواضحة تنظم علاقة وحدات الشكاوى بجهاز الاستخبارات العسكرية ووحدة الشكاوى فيه من ناحية التعامل مع الشكاوى، وبوجه عام فإن علاقة وحدات الشكاوى بالجهاز من الناحية العملية أعلى من المتوسطة. أما هيئة قوى الأمن (القضاء العسكري) فلها اختصاص رقابي قضائي على الجرائم العسكرية التي تقع من منتسبي قوى الأمن، لكن لوحظ أن علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات بتلك الهيئة أعلى من المتوسطة، أيضاً يظهر عدم وجود آليات أو اجراءات خاصة مكتوبة وواضحة تنظم علاقة وحدات الشكاوى بهيئة قضاء قوى الأمن ووحدة الشكاوى فيها من ناحية التعامل مع الشكاوى. ويمكن القول أن تنظيم علاقة وحدات الشكاوى بالأجهزة الرقابية المذكورة يشكل داعما لمبدأ المساءلة والمحاسبة لمن يثبت بناء على معالجة الشكاوى أنهم ارتكبوا مخالفات من منتسبي قوى الأمن، كما أن وجود اجراءات مكتوبة مع هذه الجهات يضمن نزاهة متابعة الشكاوى على أسس محددة وفقا لقاعدة تكامل الأدوار.

رابعا- علاقة وحدات الشكاوى مع الجهات المختصة بمكافحة الفساد:

- أبدت النسبة الأكبر من وحدات الشكاوى في المؤسسات

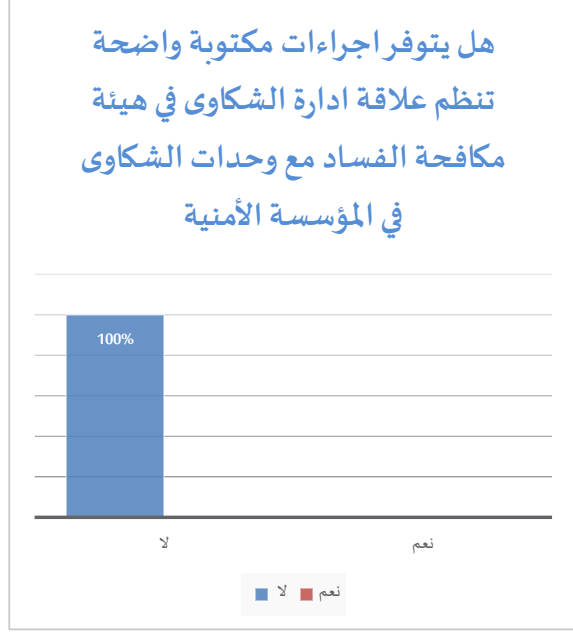
أنها لم تشارك ولم تدع للمشاركة في فعاليات إعداد الخطة الاستراتيجية المتعلقة بمكافحة الفساد التي تعدها هيئة مكافحة الفساد.

- ترى غالبية وحدات الشكاوى في المؤسسات أن التقرير السنوي حول مكافحة الفساد الذي تعده هيئة مكافحة الفساد لا يتضمن وصفا وتحليلا ومؤشرات واضحة حول الشكاوى والبلاغات والقضايا الحقيقية والقضايا المنظورة والمفصولة التي تتعلق بقطاع الأمن.
- وفقا للمعلومات المتوفرة لدى مسؤولي وحدات الشكاوى لوحظ أن النسبة الأكبر من المؤسسات لم توقع مذكرة تفاهم مع هيئة مكافحة الفساد حتى اليوم.
- ترى معظم وحدات الشكاوى في المؤسسات أنه لم يسبق وأن استعانته هيئة مكافحة الفساد بها في سياق البحث والتحقيق من شكاوى أو بلاغات حول شبهة الفساد.
- في إطار عمل وحدات الشكاوى في المؤسسات تبين أن معظم تلك الوحدات لم يسبق لها وأن أحالت بواسطة رئيس الجهاز ملف شكاوى يتعلق بشبهة فساد إلى الجهة المختصة.
- يظهر أن معظم العاملين في وحدات الشكاوى في المؤسسات سبق وأن طلب منهم اقرار بالذمة المالية من هيئة مكافحة الفساد.
- لا يوجد أي تعليمات أو اجراءات مكتوبة وواضحة تنظم علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات بإدارة الشكاوى في هيئة مكافحة الفساد.
- لوحظ أن النسبة الأكبر من وحدات الشكاوى في المؤسسات لم تتلق نشرات ارشادية وتوعوية حول كيفية التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة الفساد من هيئة مكافحة الفساد.
- لوحظ أن معظم وحدات الشكاوى في المؤسسات لم يسبق وأن تعاملت مع كل من النيابة العامة في جرائم الفساد أو محكمة جرائم الفساد، كما أنه لم يسبق وأن تلقت أي نشرات ارشادية أو توعوية حول اجراءات التحقيق الخاصة أو اجراءات التقاضي الخاصة لدهمها في جرائم الفساد.

خامسا- علاقة وحدات الشكاوى مع الادارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء:

- يوجد تعاون ما بين وحدات الشكاوى في المؤسسات مع الشكاوى المحالة لها من الادارة العامة في مجلس الوزراء. كما تلتزم غالبية المؤسسات بتقديم تقرير سنوي حول الشكاوى للإدارة العامة.
- ترى وحدات الشكاوى في المؤسسات أن تلقيها للدعم اللازم والمساندة من الادارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء مثل برامج التدريب واعداد الدراسات وغيرها هو بدرجة أعلى من المتوسطة.
- لوحظ أن معظم وحدات الشكاوى في المؤسسات لم يسبق وأن تعاونت أو تعاملت مع الادارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء بخصوص شكاوى تثير شبهة الفساد.
- افتقار التقرير السنوي للشكاوى الحكومية لتصنيف وتحليل حول الشكاوى التي تثير شبهة الفساد، وترى معظم وحدات

أي صلاحية للتعامل مع أي تقارير اعلامية تتعلق بقضايا تثير شبهة الفساد. أما بخصوص آليات التواصل والتعاون ما بين تلك وحدات الشكاوى وتلك مؤسسات فترى نسبة فوق المتوسطة من الوحدات بوجود ذلك. من جانب آخر تفتقر وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية لأي نشرات أو وسائل ارشادية أو توعوية تبين للمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني الاجراءات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة الفساد ودور وحدات الشكاوى فيها.



أنظر بخصوص البيانات التفصيلية حول مؤشرات واقع علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية مع المؤسسات الرسمية والمجتمعية (المستوى الخارجي) الملحق رقم (٤).

الشكاوى في المؤسسات أهمية وجود ذلك.

- لوحظ أن النسبة الأكبر من وحدات الشكاوى في المؤسسات لا تعمل بموجب النظام الحكومي المحوسب للشكاوى.

سادسا- علاقة وحدات الشكاوى مع مؤسسات الرقابة المالية والادارية وحقوق الانسان:

- ترى معظم وحدات الشكاوى في المؤسسات أنه لا يوجد آليات تواصل وتعاون واضحة بينها وبين ديوان الرقابة المالية والادارية في جانب الشكاوى التي تقدم للوحدة المختصة في الديوان. كما لم يسبق لمعظمها وأن ساهمت بمراجعة أي تقارير رقابية صادرة عن الديوان تخص المؤسسة.
- لوحظ أن عدد وحدات الشكاوى في المؤسسات التي لديها علاقة تواصل وتعاون مع الهيئة المستقلة لحقوق الانسان يزيد عن المتوسط، بينما لم يسبق للعدد الأكبر من تلك الوحدات وأن ساهمت بمراجعة أي تقارير رقابية صادرة عن الهيئة تخص المؤسسة. أيضا لوحظ أنه لم يسبق وأن تلقت تلك الوحدات أي شكوى تثير شبهة فساد من قبل الهيئة.

سابعا- علاقة وحدات الشكاوى مع دائرة الشكاوى في المجلس التشريعي:

أدى تعطيل عمل المجلس التشريعي لفترة زمنية طويلة وحلّه إلى تعطيل مبدأ الفصل بين السلطات وغياب رقابة السلطة التشريعية على السلطة التنفيذية وأجيزتها ومنها الأمنية، وعلى الرغم من وجود دائرة تختص بالشكاوى في المجلس إلا أنه لوحظ عدم وجود أي علاقة بين وحدات الشكاوى في المؤسسات ودائرة الشكاوى في المجلس، ويظهر ذلك بوضوح حيث لم يسبق لتلك الوحدات وأن تلقت أي شكوى من تلك الدائرة أو تواصلت معها بأي صورة.

ثامنا- علاقة وحدات الشكاوى مع مؤسسات المجتمع المدني:

تعد مؤسسات المجتمع ووسائل الاعلام مكونا أساسيا من منظومة الرقابة الشعبية على عمل المؤسسات العامة في أي دولة، وتتطلب جهود مكافحة الفساد وتعزيز مبدأ النزاهة والمساءلة المجتمعية وجود تواصل سلس ونشط بين وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية وتلك المؤسسات من ناحية، كما يتطلب وجود دور فعلي وحقيقي للمؤسسات المجتمعية في التوعية والوقاية من الفساد والمساهمة في دعم قدرات المؤسسة الأمنية والرسمية في ذلك من ناحية أخرى. وفي الواقع لوحظ في إطار علاقة وحدات الشكاوى مع مؤسسات المجتمع المدني والاعلام أنه لم يسبق لأي منها وأن تلقت من تلك المؤسسات أي شكوى تثير شبهة الفساد، كما ترى معظم تلك الوحدات أنه لا تملك

التحديات على المستويات المؤسسية والقانونية والعملية التي تواجه وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية في التعامل مع الشكاوى ومنظومة النزاهة ومكافحة الفساد والتوصيات بشأنها

نبين في هذا القسم من الدراسة أبرز التحديات المؤسسية والقانونية والعملية التي تحد من فاعلية دور وحدات الشكاوى في التعامل مع قضايا الفساد وتقلل من فرض تعزيز منظومة النزاهة في عملها، وبالمقابل نقدم في هذا القسم أبرز التوصيات لتعزيز فاعلية وحدات الشكاوى ودورها العملي في معالجة الشكاوى بوجه عام وشكاوى الفساد بوجه خاص:

أولاً – التحديات على المستوى المؤسسي والتوصيات بشأنها

| الرقم | التحديات | التوصيات |
|-------|--|--|
| ١ | ضعف التنظيم الهيكلي لوحدات الشكاوى، فأغلبها لا يتوفر لديه تنظيم هيكلي خاص | ضرورة مراجعة التنظيم الهيكلي لوحدات الشكاوى وتطويره بما يتناسب مع حجم المهام التي تقوم بها، الأمر الذي من شأنه ضمان نزاهة وديمومة هذه الوحدات وفاعلية دورها على نحو منظم ومهيكل بشكل واضح |
| ٢ | عدم تبعية العديد من وحدات الشكاوى لرئيس المؤسسة، فأغلبها يتبع لإدارة أو وحدة أخرى داخل المؤسسة | ضرورة إتباع وحدات الشكاوى مباشرة لرئيس المؤسسة بما يعزز من قوتها ودورها واستقلاليتها وحياديتها ونزاهتها في معالجة الشكاوى دون الخضوع لأي تأثير أو معيق داخلي وبالنتيجة دعم آليات المساءلة والمحاسبة بصورة فعلية |
| ٣ | غياب شبه كامل لوجود فروع تتبع مباشرة لوحدات الشكاوى في المحافظات المختلفة | ضرورة العمل على استحداث فروع تتبع فنيا وإداريا لوحدات الشكاوى في المقر الرئيسي للمؤسسة بما يعزز أسس الشفافية والمساءلة من خلال سهولة وصول المواطنين لتلك الوحدات |
| ٤ | قلة عدد الموظفين المتفرغين للعمل في وحدات الشكاوى بوجه عام، وقلة في عدد الاناث بوجه خاص | أهمية زيادة عدد موظفي وحدات الشكاوى ورفدها بعدد مناسب من الاناث بما يقوى مبدأ المساواة على أساس النوع الاجتماعي وفرص وصول الاناث لتلك الوحدات دون معيقات جندرية |
| ٥ | عدم توفر خط اتصال مباشر بوحدات الشكاوى، ما يصعب من عملية التواصل معها من الخارج | ضرورة توفير خط اتصال مباشر خاص بوحدات الشكاوى يضمن سهولة وصول المواطنين لخدمة تقديم الشكاوى أو الاستفسار والحصول على المعلومات حول الشكاوى بطرق سهلة مبنية على أساس الشفافية |
| ٦ | عدم وجود مواقع إلكترونية خاصة بوحدات الشكاوى، الأمر الذي يضعف من سهولة معرفة نشاطاتها وتنظيمها وآليات التعامل معها ونشر المعلومات المتعلقة بها | ضرورة استحداث مواقع الكترونية خاصة بوحدات الشكاوى أو تطوير وتحديث المواقع الإلكترونية للمؤسسات بحيث يكون فيها ركن خاص ظاهر لوحدات الشكاوى وهو ما من شأنه أن يدعم مبدأ الشفافية والوصول للأنشطة والآليات المتعلقة بالشكاوى ومتابعة المستجبات الخاصة بها |
| ٧ | اختلاف المسميات الوظيفية المستخدمة لمسؤولي وحدات الشكاوى، وبعض المسميات لا يظهر فيها لفظة "الشكاوى" | أهمية توحيد المسميات الوظيفية لمسؤولي وحدات الشكاوى، بحيث يظهر في المسمى لفظة "الشكاوى" تحقيقا للانسجام مع ما ورد في نظام الشكاوى الحكومي |

ثانياً – التحديات على المستوى القانوني والتوصيات بشأنها:

| الرقم | التحديات | التوصيات |
|-------|--|---|
| ١ | عدم وجود قوانين أمنية خاصة لدى العديد من المؤسسات الأمنية حتى اليوم | ضرورة العمل على اعداد قوانين خاصة بالمؤسسات التي ما زالت تفتقر لقانون ينظم عملها بما يسهم في وضوح الاختصاص وتوزيع المسؤوليات والعلاقة مع المواطن وتقوية بيئة النزاهة في العمل |
| ٢ | عدم وجود لوائح تنفيذية خاصة بقانون الخدمة في قوى الأمن، وكذلك الحال لدى غالبية المؤسسات التي لديها قانون أمنية خاصة بعملها. | ضرورة العمل على اعداد لوائح تنفيذية تسهل وتعزز تطبيق القوانين الأمنية بما يضمن حسن التطبيق السليم للقانون عبر إجراءات مفصلة وشفافة ومراقبة |
| ٣ | عدم تضمين معظم القوانين الأمنية الصادرة حتى اليوم أي أحكام قانونية حول موضوع الشكاوى | أهمية وضع أحكام حول الشكاوى عند النظر في أي مقترحات لتعديل القوانين الأمنية القائمة، وعند تحضير قوانين جديدة للمؤسسات التي ليس لديها قانون حتى اليوم، بما يدعم أسس المساءلة والعلاقة مع المواطنين وديمومة وحدات الشكاوى ووضوح تنظيمها ومهامها داخل الأجهزة |
| ٤ | ضعف استخدام وحدات الشكاوى لمدونات السلوك الخاصة بالعسكريين وتلك الخاصة بالمدنيين في عملها | أهمية اعتبار مدونات السلوك ملزمة قانونياً والعمل على استخدامها كواحدة من المرجعيات المهمة عند معالجة الشكاوى باعتبارها أداة أساسية لتحقيق النزاهة في العمل والرقابة على السلوك لأفراد الأجهزة الأمنية |
| ٥ | غياب استخدام الاتفاقيات الدولية التي انضمت إليها فلسطين خصوصاً المتعلقة بمكافحة الفساد وحقوق الانسان من قبل وحدات الشكاوى | أهمية تضمين المعايير الواردة في اتفاقيات مكافحة الفساد وحقوق الانسان في عمل وحدات الشكاوى واعتبارها مرجعية عند معالجتها للشكاوى بما يضمن الاعتماد على المعايير الواردة فيها والتي تعزز الممارسات الفضلى واحترام حقوق الانسان والامتثال للتدابير الوقائية والعلاجية لمكافحة الفساد |
| ٦ | عدم الاستخدام الكامل لنظام الشكاوى ودليل الإجراءات والنماذج الملحقة به من قبل العديد من وحدات الشكاوى | أهمية العمل على مراجعة نظام الشكاوى والدليل والنماذج لتناسب مع عمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية ودراسة إمكانيات تعديله بما يلبي ذلك ويحقق الاستجابة لخصوصية عمل المؤسسة الأمنية |
| ٧ | عدم كفاية التنظيم والآليات التي وضعها نظام الشكاوى الحكومي للتعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة فساد، الأمر الذي أضعف من دور وحدات الشكاوى تجاه هذا النوع المستحدث من الشكاوى | الحاجة لتطوير الأحكام الواردة في نظام الشكاوى الحكومي لتعزيز دور وعمل وحدات الشكاوى تجاه شكاوى وقضايا الفساد وضعف منظومة النزاهة والمساءلة |
| ٨ | عدم الاهتمام الكافي بوضع إجراءات داخلية تنظيمية خاصة بتنظيم وعمل وحدات الشكاوى في المؤسسات | أهمية قيام رؤساء المؤسسات بإقرار إجراءات واضحة تتعلق بدور وعمل وحدات الشكاوى على المستوى التنظيمي الداخلي لضمان التفعيل العملي والمنظم لتلك الوحدات بإعتبارها الأداة الأساسية لتحقيق المساءلة تجاه قضايا المواطنين والمخالفات التي قد تحصل |
| ٩ | عدم نشر مدونة السلوك والاحلاقيات الخاصة بالعسكريين في الوقائع الفلسطينية رسمياً، ما يضعف قيمتها والاحتجاج بأحكامها | ضرورة قيام وزارة الداخلية بالنشر الرسمي لمدونة السلوك للعسكريين في الوقائع الفلسطينية بما يعزز أسس الشفافية وتقوية عنصر الإلزام القانوني لهذه المدونة |

ثالثاً – التحديات على المستوى العملي والتوصيات بشأنها:

| الرقم | التحديات | التوصيات |
|-------|--|---|
| ١ | ضعف في تنظيم علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات بوزارة الداخلية ووحدة الشكاوى فيها | ضرورة قيام وزارة الداخلية والمؤسسات الأمنية بفتح التشاور لبلورة آلية مكتوبة تشكل مرجع تنظيمي وقانوني للعلاقات فيما بينها في جانب الشكاوى بهدف إزالة أي معيقات عملية أو إجرائية أو سياساتية في التعامل مع الشكاوى |
| ٢ | ضعف آليات التواصل والتنسيق والتعاون الفعال والمستمر ما بين وحدات الشكاوى في المؤسسات | ضرورة استحداث جسم موحد يجمع وحدات الشكاوى في المؤسسات ووزارة الداخلية بما يقوي تطبيق نظام الشكاوى الحكومي ويفتح فرص للحوار والتواصل الدوري ما بين الأجهزة حول الإجراءات وسياسات التطوير المتعلقة بعمل وحدات الشكاوى |
| ٣ | غياب آليات أو إجراءات خاصة واضحة تنظم علاقة وحدات الشكاوى بجهاز الاستخبارات العسكرية صاحب الدور الرقابي من ناحية التعامل مع الشكاوى | ضرورة العمل لتعزيز أسس النزاهة والمساءلة من خلال العمل على اعداد اجراءات مكتوبة ناظمة لعلاقة جهاز الاستخبارات ووحدة الشكاوى فيه بوحدة الشكاوى في المؤسسات الأخرى نظرا للدور الرقابي المنوط به على منتسبي قوى الأمن |
| ٤ | ضعف المؤشرات حول الشكاوى التي تثير شبهة فساد على مستوى آليات التعامل مع الشكاوى والتقارير السنوي للشكاوى الحكومية | أهمية تضمين نماذج الشكاوى والتقارير السنوي للشكاوى والنظام المحوسب تصنيف ومؤشر محدد حول الشكاوى التي تثير شبهة الفساد بحيث يساعد ذلك في تحليل شكاوى الفساد وشفافية البيانات حولها |
| ٥ | ضعف تطبيق النظام الحكومي المحوسب للشكاوى لدى العديد من وحدات الشكاوى | ضرورة التزام وحدات الشكاوى بالعمل بالنظام المحوسب والتدريب على استخدامه بشكل فعال تحقيقاً لمبدأ التشاركية والفاعلية في العمل وتوثيق ومتابعة الشكاوى بسلاسة. |
| ٦ | غياب المشاركة الفعلية لوحدة الشكاوى في فعاليات إعداد الخطة الاستراتيجية المتعلقة بمكافحة الفساد التي تعدها هيئة مكافحة الفساد | أهمية قيام هيئة مكافحة الفساد بتنظيم ورشات خاصة لوحدة الشكاوى عند اعداد خططها وبرامجها لتعزيز مبدأ المشاركة في جهود مكافحة الفساد |
| ٧ | ضعف المؤشرات حول قطاع الأمن في التقرير السنوي لمكافحة الفساد | أهمية قيام هيئة مكافحة الفساد بوضع مؤشرات خاصة بقطاع الأمن ضمن تقريرها السنوي وغيره من التقارير بما يضمن حق المواطنين والجهات الرسمية في الوصول للمعلومات بدقة ووضوح |
| ٨ | ضعف في تنظيم العلاقة ما بين الإدارات المعنية بالشكاوى في هيئة مكافحة الفساد ووحدات الشكاوى | ضرورة وضع اجراءات مكتوبة وواضحة تنظم علاقة ادارات الشكاوى في الهيئة مع وحدات الشكاوى في المؤسسات بهدف تبادل الخبرات والمعلومات وتقوية دور تلك الوحدات في التحري عن الشكاوي التي تثير شبهة الفساد |
| ٩ | ضعف في تزويد وحدات الشكاوى بنشرات ارشادية حول التعامل مع شكاوى الفساد أو اجراءات التحقيق حولها وإجراءات التقاضي الخاصة بها | أهمية قيام هيئة مكافحة الفساد بتزويد وحدات الشكاوى بنشرة خاصة للتعامل مع شكاوى الفساد وخط مسارها العملي لأهمية ذلك في فهم قضايا الفساد وكيفية متابعتها مع الجهات المختصة |
| ١٠ | ضعف مشاركة وحدات الشكاوى في مراجعة التقارير الرقابية الصادرة عن بعض المؤسسات الرسمية كديوان الرقابة المالية والإدارية والهيئة المستقلة لحقوق الانسان | ضرورة تدريب وحدات الشكاوى على كيفية مراجعة التقارير الرقابية وتحليلها والتعامل مع مخرجاتها بهدف تمكينها من المساهمة في تقديم التغذية الراجعة حول تلك التقارير وحسن الاستفادة منها عبر استخلاص الدروس والعبر |

| الرقم | التحديات | التوصيات |
|-------|--|---|
| ١١ | ضعف التعامل المباشر والفعال ما بين وحدات الشكاوى ومؤسسات المجتمع المدني في جانب الشكاوى | أهمية تعزيز آليات التواصل والتعاون ما بين وحدات الشكاوى ومؤسسات المجتمع المدني خصوصاً الناشطة في مجال مكافحة الفساد وحقوق الانسان من خلال تنظيم حوارات ولقاءات مستمرة |
| ١٢ | ضعف الدعم اللازم لمساهمة وحدات الشكاوى في التعامل مع تقارير مؤسسات الاعلام حول أي شكاوى او قضايا تثير شبهة الفساد | يهدف تطبيق أسس المساواة هناك أهمية لقيام رؤساء المؤسسات بتعزيز دور وحدات الشكاوى تجاه مراجعة التقارير الاعلامية خصوصاً في حال تعلق الأمر بعملها أو في أي قضايا تثير شبهة الفساد. |
| ١٣ | ضعف سياسات واجراءات الابلاغ عن شهادات الفساد في المؤسسات، وعدم وجود نظام حوافز فعال ومطبق للمبلغين. | ضرورة اعداد سياسات واجراءات مكتوبة ومعلنة في المؤسسات حول الابلاغ عن الفساد وتضمينها نظام حوافز أو جوائز كمؤشر عملي لتطبيق مبدأ النزاهة وتحسين البيئة الداخلية ضد جميع أشكال الفساد |
| ١٤ | ضعف علاقات التواصل والتعاون بين وحدات الشكاوى ووحدات النوع الاجتماعي | أهمية تعزيز أدوات التواصل بين وحدات الشكاوى والنوع الاجتماعي من خلال جلسات حوار وعمل مستمرة وهو ما من شأنه أن يدعم جهود المساواة بين الجنسين وعدم التمييز المبني على النوع الاجتماعي عند تلقي الشكاوى ومتابعتها |
| ١٥ | عدم وجود اجراءات عمل داخلية تنظم علاقة وحدات الشكاوى بالادارات والوحدات الأخرى في المؤسسات في موضوع التعامل مع الشكاوى | أهمية تقوية بيئة النزاهة من خلال اعداد اجراءات مكتوبة تنظم التعامل مع الشكاوى على المستوى الداخلي في المؤسسات |
| ١٦ | غياب الدعم المعطى لوحدات الشكاوى في صلاحية متابعة الشكاوى التي تثير شبهة الفساد | أهمية قيام رؤساء المؤسسات بإصدار قرارات تعطي لوحدات الشكاوى صلاحيات متابعة أي شكاوى تثير شبهة الفساد بما يعزز دور وحدات الشكاوى في التعامل مع جميع أنواع الشكاوى دون استثناء ومن جهود مكافحة الفساد |
| ١٧ | ضعف الخبرة والتخصص لدى العديد من العاملين في وحدات الشكاوى في التعامل مع شكاوى الفساد وجمع المعلومات واعداد التقارير حولها | ضرورة التدريب والتأهيل المستمر للعاملين في وحدات الشكاوى خصوصاً حول اعداد التقارير الخاصة بشكاوى الفساد بهدف رفع القدرات والمؤهلات والخبرات المتخصصة في العمل |

أولاً - التشريعات الوطنية والدولية:

- ٢٦- قانون العقوبات الثوري لمنظمة التحرير الفلسطينية لعام ١٩٧٩
٢٧- قانون العقوبات الأردني لعام ١٩٦٠
٢٨- قانون مراكز الاصلاح الثوري لمنظمة التحرير الفلسطينية لعام ١٩٧٩
٢٩-قانون مراكز الاصلاح والتأهيل الفلسطيني لعام ١٩٩٨
٣٠- قانون ديوان الرقابة المالية والادارية ٢٠٠٤ .
٣١- قانون الخدمة المدنية ١٩٩٨ .
٣٢- قرار بقانون بشأن الشراء العام ٢٠١٤ والنظام الصادر بموجبه.
٣٣- قانون الجمارك والمكوس ١٩٦٢
٣٤- قانون الموازنة العامة وتنظيم الشؤون المالية ١٩٩٨ .
٣٥- النظام المالي للوزارات والمؤسسات العامة ٢٠٠٥

- ١- وثيقة إعلان الاستقلال لعام ١٩٨٨
٢- القانون الأساسي المعدل لعام ٢٠٠٣
٣- الاتفاقية العربية لمكافحة الفساد ٢٠١٠
٤- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد ٢٠٠٣
٥- اتفاقية مكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية ٢٠٠٠
٦- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية ١٩٦٦ .
٧- العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ١٩٦٦ .

ثانياً- الوثائق والدراسات والبحوث:

- ٣٦- وثيقة أجنده السياسات الوطنية (المواطن أولاً) للأعوام ٢٠١٧ - ٢٠٢٢ .
٣٧- الخطة الاستراتيجية لقطاع الأمن ٢٠١٧ - ٢٠٢٢ .
٣٨- الاستراتيجية الوطنية عبر القطاعية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد ٢٠٢٠ - ٢٠٢٢ .
٣٩- التقرير السنوي للشكاوى الحكومية للعام ٢٠١٨ .
٤٠- التقرير السنوي لهيئة مكافحة الفساد لعام ٢٠١٩ .
٤١- تقرير احتياجات وحدات الشكاوى مقدم إلى الإدارة العامة للشكاوى بدعم من مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، (السنة غير محددة).
٤٢- بناء النزاهة والحد من الفساد في قطاع الدفاع: خلاصة وافية لأفضل الممارسات/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٠ .
٤٣- تقرير فاعلية ومناعة نظام النزاهة في عمل الأجهزة الأمنية/ أمان، ٢٠١٣ .
٤٤- النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد/ أمان، ٢٠١٩ .
٤٥- تقرير واقع موازنة قطاع الأمن ضمن الموازنة العامة الفلسطينية/ أمان، ٢٠١٩ .
٤٦- تقرير فاعلية نظم الشكاوى في الأجهزة الأمنية/ أمان، ٢٠١٨ .
٤٧- تقرير نظام خارطة معالجة الشكاوى في فلسطين/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٥ .
٤٨- تقرير نظام معالجة الشكاوى والرقابة المدنية في القطاع الأمني الفلسطيني/ مركز جنيف لحكومة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٦ .
٤٩- تقرير بيئة النزاهة والشفافية والمساءلة في عمل مؤسسة الادارة المالية العسكرية المركزية/ أمان، ٢٠١٧ .

- ٨- اتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة ١٩٨٤
٩- قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية ٢٠٠٥
١٠- قانون الدفاع المدني ١٩٩٨
١١- قانون المخابرات العامة ٢٠٠٥ والأنظمة الصادرة بموجبه.
١٢- قرار بقانون بشأن الأمن الوقائي ٢٠٠٧
١٣- قرار بقانون بشأن الضابطة الجمركية ٢٠١٦
١٤- قرار بقانون بشأن الشرطة ٢٠١٧
١٥- قرار بقانون بشأن هيئة قضاء قوى الأمن ٢٠١٨
١٦- قرار بشأن منح جهاز الاستخبارات العسكرية صفة الضابطة القضائية ٢٠١٤
١٧- قانون مكافحة الفساد ٢٠٠٥
١٨- قرار بقانون بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب ٢٠١٥
١٩- قرار مجلس الوزراء بنظام حماية المبلغين والشهود والمخبرين والخبراء في قضايا الفساد وأقاربهم والاشخاص وثيقي الصلة بهم ٢٠١٩
٢٠- قرار مجلس الوزراء بنظام الهدايا ٢٠١٩
٢١- قرار مجلس الوزراء بنظام الافصاح عن تضارب المصالح ٢٠٢٠
٢٢- مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك العامة لمنتسبي قوى الأمن الفلسطيني ٢٠١٨
٢٣- قرار رئيس هيئة القضاء العسكري بشأن مدونة السلوك القضائي للقضاة وأعضاء النيابة العسكرية ٢٠١٢
٢٤- قرار مجلس الوزراء بشأن مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة ٢٠١٢
٢٥- نظام الشكاوى الحكومي لعام ٢٠١٦ ودليل الاجراءات الخاص والنماذج الملحقة به.

- ٧٧- السيد فيصل نهبان، وزارة الداخلية، ١٤/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٨- السيدة مها البابا، وزارة الداخلية، ١٤/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٩- السيد كامل الريماوي، الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، ١٠/٩/٢٠٢٠.
- ٨٠- السيد أشرف أبو حية، مؤسسة الحق، ١٢/٩/٢٠٢٠.
- ٨١- طاقم موظفي الادارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء، ١٣/٩/٢٠٢٠.
- ٨٢- السيد موسى أبو دهيم، الهيئة المسقلة لحقوق الانسان، ١٧/٩/٢٠٢٠.
- ٨٣- السيد أسامة السعدي، هيئة مكافحة الفساد، ٢٠/٩/٢٠٢٠.
- ٨٤- السيد ماهر منصور، هيئة مكافحة الفساد، ٢٠/٩/٢٠٢٠.
- ٨٥- الأنسة هامة زيدان، الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان»، ٢١/٩/٢٠٢٠.

- ٥٠- تقرير فعالية ومناعة نظام النزاهة في عمل جهاز الضابطة الجمركية/ أمان، ٢٠١٨.
- ٥١- مؤسسات أمناء المظالم المختصة بالقوات المسلحة - دليل/ مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٢.
- ٥٢- تقرير حول الارتقاء بمدى انسجام التشريعات الأمنية الفلسطينية مع اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد/ مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن «ديكاف»، ٢٠١٥.
- ٥٣- د. أحمد محمد براك، التعاون الدولي لمكافحة الفساد في التشريع الفلسطيني والمقارن، فلسطين - رام الله، ٢٠٢٠.

ثالثاً- المقابلات الشخصية:

- ٥٤- المقدم رامي خاطر، الضابطة الجمركية، ٣٠/٩/٢٠٢٠.
- ٥٥- الرائد وليد الزين، الضابطة الجمركية، ٣٠/٩/٢٠٢٠.
- ٥٦- العقيد عبد الله عالية، حرس الرئيس، ١/١٠/٢٠٢٠.
- ٥٧- الملازم أول آلاء قويدر، الادارة المالية المركزية، ١/١٠/٢٠٢٠.
- ٥٨- العقيد نبيل سالم، هيئة قضاء قوى الأمن، ٤/١٠/٢٠٢٠.
- ٥٩- العقيد نايف مشاقي، هيئة قضاء قوى الأمن، ٤/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٠- المقدم اياد ارميلات، الاستخبارات العسكرية، ٤/١٠/٢٠٢٠.
- ٦١- العميد ردينة بني عودة، الشرطة الفلسطينية، ٥/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٢- العقيد خميس رزق، الدفاع المدني، ٥/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٣- العميد اسماعيل نوفل، مديرية التسليح العام، ٧/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٤- الرائد نضال أبو دخان، مديرية التسليح العام، ٧/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٥- السيدة إنشاد عتيق، هيئة التوجيه السياسي والوطني، ٧/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٦- الملازم أول عمر عزام، هيئة الامداد والتجهيز، ٨/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٧- د. محمود صنع الله، الأمن الوقائي، ١٠/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٨- النقيب محمود القصراري، الأمن الوطني، ١١/١٠/٢٠٢٠.
- ٦٩- العقيد باسم معالي، المخابرات العامة، ١١/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٠- د. طارق عاشور، المخابرات العامة، ١١/١٠/٢٠٢٠.
- ٧١- المقدم شادي خليل، هيئة التدريب العسكري، ١١/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٢- العقيد محمد اعطيوي، الارتباط العسكري، ١٥/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٣- المقدم فهد عيسى، الارتباط العسكري، ١٥/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٤- المستشار القانوني أحمد عميرة، هيئة التنظيم والادارة، ١٨/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٥- العقيد ناظم حنيني، الخدمات الطبية العسكرية، ١٩/١٠/٢٠٢٠.
- ٧٦- المستشار القانوني وائل عساف، الخدمات الطبية العسكرية، ١٩/١٠/٢٠٢٠.

جدول رقم (٣): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة/
المسمى المستخدم/الوظيفي لمسؤول وحدة الشكاوى

| المسمى المستخدم / الوظيفي لمسؤول وحدة الشكاوى | التكرار | % |
|---|-----------|-----|
| المستشار القانوني للجهاز | 1 | 6% |
| المفتش القضائي/ دائرة التفتيش القضائي | 1 | 6% |
| رئيس قسم الشكاوي/ مساعد قانوني | 1 | 6% |
| رئيس قسم المتابعة والشكاوي | 1 | 6% |
| مدير ادارة الامن | 1 | 6% |
| مدير الادارة العامة للرقابة الداخلية | 1 | 6% |
| مدير دائرة الامن والمعلومات | 1 | 6% |
| مدير ادارة المظالم وحقوق الانسان | 1 | 6% |
| نائب مدير دائرة الصادر والوارد | 1 | 6% |
| رئيس وحدة الشكاوي | 2 | 11% |
| مدير دائرة الشكاوي | 1 | 6% |
| مدير قسم الشكاوي | 1 | 6% |
| مدير وحدة الشكاوي | 2 | 11% |
| مدير وحدة الشكاوي وحقوق الانسان | 1 | 6% |
| مسؤول وحدة الشكاوي | 1 | 6% |
| مدير دائرة الشكاوي والمظالم | 1 | 6% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (٤): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة/
رتبة مسؤول وحدة الشكاوي

| الرتبة | التكرار | % |
|-----------------------|-----------|-----|
| عقيد | 6 | 33% |
| راند | 2 | 11% |
| مقدم | 2 | 11% |
| نقيب | 2 | 11% |
| عميد | 1 | 6% |
| مدير B مدني | 1 | 6% |
| مدير عام | 1 | 6% |
| مستشار قانوني، مدير B | 1 | 6% |
| ملازم أول | 1 | 6% |
| ملازم اول | 1 | 6% |
| المجموع | 18 | |

الملحق رقم (١): الجداول التفصيلية للقسم
الثاني من الدراسة

جدول رقم (١): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة
/ المؤسسة الأمنية

| المؤسسة الأمنية | التكرار | % |
|--------------------------------|-----------|------|
| الادارة المالية المركزية | 1 | 5.5% |
| الارتباط العسكري | 1 | 5.5% |
| الاستخبارات العسكرية | 1 | 5.5% |
| الامن الوقائي | 1 | 5.5% |
| الدفاع المدني | 1 | 5.5% |
| الشرطة الفلسطينية | 1 | 5.5% |
| الضابطة الجمركية | 1 | 5.5% |
| المخابرات العامة | ١ | 5.5% |
| حرس الرئاسة | 1 | 5.5% |
| قوات الامن الوطني | 1 | 5.5% |
| مديرية التسليح العام | 1 | 5.5% |
| مديرية الخدمات الطبية العسكرية | 1 | 5.5% |
| هيئة الامداد والتجهيز | 1 | 5.5% |
| هيئة التنظيم والادارة | 1 | 5.5% |
| هيئة التوجيه السياسي والوطني | 1 | 5.5% |
| هيئة التدريب العسكري | 1 | 5.5% |
| هيئة قضاء قوى الامن | 1 | 5.5% |
| وزارة الداخلية | 1 | 5.5% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (٢): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة/
الاختصاص الرئيسي لأفراد مجتمع الدراسة / المؤسسة
الأمنية

| الاختصاص الرئيسي | التكرار | % |
|--------------------|-----------|-----|
| جهاز معلوماتي أمني | 5 | 28% |
| جهاز رقابي | 2 | 11% |
| جهاز خدماتي | 8 | 44% |
| أخرى | 3 | 17% |
| المجموع | 18 | |

يتبع جدول رقم (٢) أعلاه / بند أخرى المتعلق بالاختصاص
الرئيسي لأفراد مجتمع الدراسة/ المؤسسة الأمنية

| اختصاصات ذات طبيعة أخرى | التكرار |
|-------------------------------|---------|
| جهاز مساند | 1 |
| وزارة مدنية (خدماتية / أمنية) | 1 |
| جهاز قضائي | 1 |

جدول رقم (٩): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / عدد الدوائر أو الأقسام على هيكل وحدة الشكاوي

| % | التكرار | عدد الأقسام |
|-----|-----------|---------------------|
| 17% | 3 | 2 |
| 11% | 2 | 3 |
| 6% | 1 | 4 |
| 67% | 12 | لا يوجد أقسام/دوائر |
| | 18 | المجموع |

مسميات / قسمين

إدارة الشكاوي + قسم المتابعة

قسم الإدارة + قسم المتابعة

دائرة المتابعة والتنسيق + دائرة الارشيف والتوثيق والاستقبال

مسميات / ثلاث أقسام

سكرتاريا + دائرة المتابعة والتحقيق + دائرة الجمهور

قسم الشكاوي الداخلية + قسم الشكاوي الخارجية + قسم المظالم

مسميات / أربعة أقسام

قسم الشكاوي + قسم التوعية والارشاد + قسم الإدارة + المستشار القانوني

جدول رقم (١٠): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / تبعية وحدة الشكاوي في الجهاز

| % | التكرار | لمن تتبع وحدة الشكاوي في الجهاز |
|-----|-----------|--|
| 33% | 6 | تابعة مباشرة لرئيس الجهاز |
| 50% | 9 | تابعة مباشرة لإدارة أو وحدة أخرى ضمن الجهاز الأمني |
| 17% | 3 | تبعية أخرى |
| | 18 | المجموع |

يتبع جدول رقم (١٠) أعلاه / بند تبعية أخرى لوحدة الشكاوي في الجهاز

| التكرار | تبعية أخرى |
|----------|-------------------------------|
| 1 | المراقب العام للجهاز |
| 1 | جزء من دائرة الأمن والمعلومات |
| 1 | لا يوجد وحدة شكاوي |
| 3 | المجموع |

جدول رقم (١١): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / وجود فروع لوحدة الشكاوي

| % | التكرار | وجود فروع للوحدة |
|-----|-----------|------------------|
| 28% | 5 | نعم |
| 72% | 13 | لا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٥): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / تصنيف وحدة الشكاوي على الهيكلية

| % | التكرار | التصنيف |
|-----|-----------|----------------|
| 6% | 1 | إدارة |
| 11% | 2 | دائرة |
| 17% | 3 | قسم |
| 28% | 5 | غير ذلك |
| 39% | 7 | وحدة |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٦): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / الوضع الهيكلي الإداري لوحدة الشكاوي على مستوى الجهاز

| % | التكرار | الوضع الهيكلي |
|-----|-----------|-------------------------|
| 89% | 16 | موجودة على الهيكلية |
| 11% | 2 | غير موجودة على الهيكلية |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٧): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / السنة التي تأسست فيها وحدة الشكاوي

| % | التكرار | السنة |
|-----|-----------|-------------------|
| 6% | 1 | لم توجد حتى اليوم |
| 6% | 1 | منذ تأسيس الجهاز |
| 17% | 3 | 2009 |
| 6% | 1 | 2012 |
| 22% | 4 | 2015 |
| 28% | 5 | 2016 |
| 11% | 2 | 2017 |
| 6% | 1 | 2018 |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٨): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / مدى وجود هيكل تنظيمي خاص بوحدة الشكاوي

| % | التكرار | وجود هيكل تنظيمي |
|-----|-----------|------------------|
| 33% | 6 | نعم يوجد |
| 67% | 12 | لا يوجد |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٥): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / العدد في فروع وحدة الشكاوى التابعة مباشرة لها

| % | التكرار | العدد في فروع الوحدة التابعة مباشرة لها |
|-----|-----------|---|
| 83% | 15 | 0 |
| 6% | 1 | 1 |
| 6% | 1 | 4 |
| 6% | 1 | 11 |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٦): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / عدد الاناث في وحدة الشكاوى وفروعها المباشرة

| % | التكرار | عدد الاناث في الوحدة وفروعها |
|-----|-----------|------------------------------|
| 61% | 11 | 0 |
| 22% | 4 | 1 |
| 17% | 3 | 2 |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٧): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / وجود الموظفين غير المتفرغين (عمل بشكل جزئي) في وحدة الشكاوى

| % | التكرار | وجود موظفين غير متفرغين |
|-----|-----------|-------------------------|
| 33% | 6 | نعم |
| 67% | 12 | لا |
| | 18 | المجموع |

يتبع جدول ١٧ أعلاه/ بند نعم حول مكان عمل الموظفين غير المتفرغين (عمل بشكل جزئي) في وحدة الشكاوى

| % | التكرار | مكان عمل الموظفين غير المتفرغين |
|-----|-----------|--|
| 6% | 1 | ١ من وحدة الشؤون القانونية |
| 6% | 1 | ١١ موظفي الدائرة القانونية في الجهاز |
| 6% | 1 | ١٨ في المقر الرئيسي والمحافظات |
| 6% | 1 | ٣ موظفين في دائرة التفتيش القضائي |
| 6% | 1 | ٨ في مكاتب الارتباط العسكري في المحافظات |
| 6% | 1 | ١١ تقريبا ضمن أمن الجهاز في المحافظة |
| 67% | 12 | لا يوجد |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٢): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / عدد فروع وحدة الشكاوى

| % | التكرار | عدد الفروع |
|-----|----------|---|
| 40% | 2 | فروع واحد |
| 20% | 1 | ٤ فروع |
| 20% | 1 | ضمن امن الجهاز في ١١ محافظة وليست خاصة بالوحدة |
| 20% | 1 | فروع غير مباشرة (ضمن قسم الامن التابع لادارة الامن في الجهاز) |
| | 5 | المجموع |

جدول رقم (١٣): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / العدد الكلي لموظفي وحدة الشكاوى المتفرغين

| % | التكرار | العدد الكلي لموظفي الوحدة المتفرغين |
|-----|-----------|-------------------------------------|
| 17% | 3 | 0 |
| 28% | 5 | 1 |
| 22% | 4 | 2 |
| 6% | 1 | 3 |
| 6% | 1 | 4 |
| 6% | 1 | 5 |
| 6% | 1 | 8 |
| 6% | 1 | 15 |
| 6% | 1 | 18 |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٤): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة / العدد في المقر الرئيسي لوحدة الشكاوى

| % | التكرار | العدد في المقر الرئيسي للوحدة |
|-----|-----------|-------------------------------|
| 17% | 3 | 0 |
| 28% | 5 | 1 |
| 22% | 4 | 2 |
| 6% | 1 | 3 |
| 17% | 3 | 4 |
| 6% | 1 | 5 |
| 6% | 1 | 17 |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٨): بيانات تفصيلية عن أفراد مجتمع الدراسة
/وسائل الاتصال بوحدة الشكاوى

| النسبة | التكرار | |
|---------|----------|------------------------------------|
| | 18 | المقر الرئيسي/ المحافظة - رام الله |
| لا يوجد | يوجد | الهاتف |
| 8 | 10 | |
| 44% | 56% | |
| لا يوجد | يوجد | الفاكس |
| 6 | 12 | |
| 33% | 67% | |
| لا يوجد | يوجد | الخط المباشر |
| 17 | 1 | |
| 94% | 6% | |
| | نفس موقع | الموقع الالكتروني |
| لا يوجد | الجهاز | |
| 11 | 7 | |
| 61% | 39% | |

جدول رقم (٥): يوجد لوائح أو أنظمة تنفيذية للقانون الخاص للجهاز في حال وجود هذا القانون أصلاً؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|----------|
| 11% | 2 | نعم يوجد |
| 89% | 16 | لا يوجد |
| | 18 | المجموع |

يتبع جدول رقم (٥) أعلاه، من حيث أسماء اللوائح التنفيذية

| % | التكرار | اسم اللائحة |
|-----|---------|---|
| 50% | 1 | نظام المشتريات والنظام المالي |
| 50% | 1 | قرار اعتماد لوائح شروط السلامة والوقاية من الحريق، قرار فتح صفة الضبط القضائي |
| | 2 | المجموع |

جدول رقم (٦): يتوفر في هذه اللوائح أو الأنظمة التنفيذية أحكام محددة وكافية حول الشكاوى

| % | التكرار | |
|------|---------|----------|
| 0% | 0 | نعم يوجد |
| 100% | 2 | لا يوجد |
| | 2 | المجموع |

جدول رقم (٧): الأحكام المحددة في اللوائح/ الأنظمة التنفيذية حول الشكاوى كافية؟

| % | التكرار | |
|------|---------|------------------|
| 0% | 0 | نعم كافية |
| 0% | 0 | كافية إلى حد ما |
| 100% | 18 | أبداً، غير كافية |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٨): حدد/ي أهم الأمثلة على عدم كفاية الأحكام المحددة في اللوائح/ الأنظمة التنفيذية؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|--|
| 22% | 4 | عدم وجود لوائح حتى اليوم |
| 67% | 12 | لا يوجد لوائح لعدم وجود قانون حتى اليوم |
| 6% | 1 | لا يوجد أحكام حول الشكاوي |
| 6% | 1 | لا يوجد لوائح لعدم وجود قانون لكونها وزارة |
| | 18 | المجموع |

الملحق رقم (٢): الجداول التفصيلية للقسم الثالث من الدراسة

جدول رقم (١): يوجد قانون خاص ينظم عمل المؤسسة الأمنية

| % | التكرار | قانون خاص ينظم عمل المؤسسة الأمنية |
|-----|---------|------------------------------------|
| 33% | 6 | نعم |
| 67% | 12 | لا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢): القانون الخاص الذي ينظم عمل المؤسسة الأمنية

| % | التكرار | ما هو القانون الخاص الذي ينظم عمل المؤسسة الأمنية؟ |
|-----|---------|--|
| 17% | 1 | قرار بقانون نشأة هيئة قضاء قوى الامن |
| 17% | 1 | قانون الدفاع المدني |
| 17% | 1 | قانون المخبرات العامة |
| 17% | 1 | قرار بقانون الأمن الوقائي |
| 17% | 1 | قرار بقانون الضابطة الجمركية |
| 17% | 1 | قرار بقانون الشرطة |
| | 6 | المجموع |

جدول رقم (٣): الأحكام المحددة في ذلك القانون حول الشكاوى كافية؟

| % | التكرار | كفاية الاحكام المحددة |
|-----|---------|-----------------------|
| 6% | 1 | نعم كافية |
| 0% | 0 | كافية إلى حد ما |
| 94% | 17 | أبداً، غير كافية |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٤): أهم الأمثلة على عدم كفاية الأحكام المحددة للقانون

| % | التكرار | |
|-----|---------|--|
| 6% | 1 | القانون يشير الى انشاء ادارات ضمن الجهاز وفق الحاجة ولم يحدد هذه الادارات ومجالها وهذا ينطبق ع الشكاوي |
| 31% | 5 | لا ينص على الشكاوي |
| 56% | 9 | لا يوجد قانون حتى اليوم |
| 6% | 1 | لا يوجد قانون خاص كونها وزارة |
| | 16 | المجموع |

جدول رقم (١٢): سبق لك استعمال أي من المدونات السابقة أثناء نظرك بالشكاوى

| الاستخدام | التكرار | % |
|--|---------|-----|
| نعم مدونة سلوك للموظفين المدنيين فقط | 0 | 0% |
| نعم مدونة سلوك للموظفين العسكريين فقط | 4 | 22% |
| نعم استخدمت الاثنتين (المدنيين والعسكريين) | 1 | 6% |
| لا لم استخدم اي منهما | 13 | 72% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (١٣): سبق لك استعمال الاتفاقيات الدولية التي انضمت اليها فلسطين في عملك في موضوع الشكاوى

| اسم الاتفاقيات/ الاجراءات | التكرار | % |
|---------------------------|---------|-----|
| نعم | 1 | 6% |
| لا | 17 | 94% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (١٤): بشكل عام، أحكام قانون الخدمة في قوى الأمن الذي ينطبق على المؤسسات الأمنية كاملة وواضحة؟

| اسم الاتفاقيات/ الاجراءات | التكرار | % |
|---------------------------|---------|-----|
| نعم | 2 | 11% |
| إلى حد ما | 6 | 33% |
| لا يوجد فيها قصور | 10 | 56% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (١٥): أهم ٣ جوانب للقصور

| الجانب الأول | التكرار | % |
|---|---------|-----|
| اشكاليات تحديد مرجعيات قوى الامن | 1 | 6% |
| تطبيق الترقيات غير واضح | 1 | 6% |
| سلم الرواتب للعسكريين فيه فروقات عن السلم المدني | 1 | 6% |
| عدم تطبيق النص الوارد في القانون حول ربط الترقيات | 1 | 6% |
| عدم صدور لوائح تنفيذية | 8 | 44% |
| قضايا الشيكات والسير تخضع للقضاء العسكري والاصل ان تخضع للقضاء المدني | 1 | 6% |
| لا يراعي قضايا النوع الاجتماعي | 1 | 6% |
| لا يوجد ملاحظة محددة | 2 | 11% |
| لا يوجد الانصاف للعسكريين خصوصا في التقاعد والحياة الكريمة | 1 | 6% |
| موضوع التقاعد غير محدد (السن والنسبة) غير واضح | 1 | 6% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (٩): يوجد تعليمات/قرارات/اجراءات داخلية مكتوبة صادرة عن رئيس الجهاز تنطبق لموضوع الشكاوى؟

| اسم التعليمات/ الاجراءات | التكرار | % |
|--------------------------|---------|-----|
| نعم يوجد | 6 | 33% |
| لا يوجد | 12 | 67% |
| المجموع | 18 | |

يتبع جدول رقم (٩) أعلاه، حول اسم التعليمات أو القرارات الداخلية:

| اسم التعليمات/ الاجراءات | التكرار | % |
|--|---------|-----|
| أمر بتشكيل وحدة الشكاوي، أمر بتبعية وحدة الشكاوي للشؤون القانونية | 1 | 17% |
| قرار انشاء ادارة المظالم وحقوق الانسان ٢٠٠٩ | 1 | 17% |
| قرار تحويل الشكاوي لقسم الشكاوي ٢٠٢٠ | 1 | 17% |
| هيكلية الجهاز التي تشمل على وصف وظيفي ومهام لوحدة الشكاوي ٢٠١٦، ودليل اجراءات خاص بعمل وحدة الشكاوي ٢٠١٦ | 1 | 17% |
| هيكلية الجهاز والوصف الوظيفي ومهام الوحدة وموظفيها | 1 | 17% |
| هيكلية الجهاز ووصف المهام والوظائف | 1 | 17% |
| المجموع | 6 | |

جدول رقم (١٠): يوجد مدونة سلوك معتمدة ومنشورة رسميا للموظفين المدنيين في الجهاز الأمني

| اسم التعليمات/ الاجراءات | التكرار | % |
|--------------------------------------|---------|-----|
| نعم يوجد | 7 | 39% |
| لا يوجد لعدم وجود موظفين مدنيين أصلا | 11 | 61% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (١١): يوجد مدونة سلوك معتمدة ومنشورة رسميا للموظفين العسكريين في الجهاز الأمني

| اسم التعليمات/ الاجراءات | التكرار | % |
|--------------------------|---------|------|
| نعم يوجد | 18 | 100% |
| لا يوجد | 0 | 0% |
| المجموع | 18 | |

جدول رقم (١٧): حدود/ي، أهم ٣ جوانب للقصور

| % | التكرار | |
|-----|-----------|--|
| 6% | 1 | استكمال اللوائح التنفيذية |
| 6% | 1 | العلاقة مع الجهات والوزارات الشركة لم يعالجها القانون |
| 6% | 1 | عدم اصدار لوائح تنفيذية للقانون |
| 6% | 1 | عدم قدرة القانون في التعامل مع اجراءات السلامة في المباني العالية (الابراج) ومحطات |
| 13% | 2 | لا يوجد ملاحظة محددة |
| 31% | 5 | لا يوجد قانون حتى اليوم |
| 25% | 4 | لا يوجد قانون خاص |
| 6% | 1 | لا يوجد قانون خاص كونها وزارة |
| | 16 | المجموع |

| % | التكرار | الجوانب الأخرى |
|-----|----------|--|
| 50% | 1 | القانون مختصر وبحاجة إلى توسيع لمعالجة جوانب عمل الجهاز |
| 50% | 1 | عدم النص بوضوح على مهام الجهاز الرئيسية، اتساع مهام الجهاز والتعامل مع المضبوطات |
| | 2 | المجموع |

جدول رقم (١٨): أحكام قانون الخدمة في قوى الأمن الذي ينطبق على المؤسسات الأمنية في الشكاوي كاملة وواضحة

| % | التكرار | |
|-----|-----------|--------------------|
| 0% | 0 | نعم |
| 11% | 2 | إلى حد ما |
| 89% | 16 | لا، يوجد فيها قصور |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (١٩): حدود/ي، أهم ٣ جوانب للقصور

| % | التكرار | |
|------|-----------|---------------------------------|
| 100% | 18 | لا يتطرق لموضوع / أحكام الشكاوي |

جدول رقم (٢٠): يتم الإلتزام بتطبيق أحكام نظام الشكاوي الحكومي لعام ٢٠١٦ كاملا عند النظر في الشكاوي؟

| % | التكرار | مدى الإلتزام بتطبيق نظام الشكاوي ٢٠١٦ |
|-----|-----------|---------------------------------------|
| 61% | 11 | دائما |
| 22% | 4 | إلى حد ما |
| 17% | 3 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

| % | التكرار | الجانب الثاني |
|-----|----------|---|
| 13% | 1 | تطبيق الاجازات غير واضح |
| 13% | 1 | تعدد قوانين التقاعد التي تطبق على العسكريين |
| 13% | 1 | خصوصيات النساء في المؤسسة الامنية |
| 13% | 1 | صعوبة تطبيق الترقية/ عدد الاجازات/ تنظيم الاستدعاء/ التقاعد، التجنيد الاجباري |
| 13% | 1 | عدم وجود أحكام ووضوح حول القضاء العسكري |
| 13% | 1 | عدم وضوح موضوع اجازات الضباط |
| 13% | 1 | لا يعطي خصوصية للاناث من العسكريين |
| 13% | 1 | موضوع علاقات العمل (الاختصاص) تطبق على الاطباء ولا تشمل الكادر الطبي الاخر |
| | 8 | المجموع |

| % | التكرار | الجانب الثالث |
|-----|----------|---|
| 20% | 1 | اجتماعات لجنة الضباط طويلة المدة ما يؤخر المعاملات الادارية |
| 20% | 1 | عدم استقرار احكام القانون في موضوع الترقية وصعوبة تطبيقها على العسكريين |
| 20% | 1 | عدم المعرفة بأحكام القانون خصوصا المجندين الجدد |
| 20% | 1 | عدم وضوح موضوع احكام الاستيداع نتيجة عدم وجود لوائح تنفيذية |
| 20% | 1 | لم ينظم القانون حرس الرئيس |
| | 5 | المجموع |

جدول رقم (١٦): بشكل عام أحكام القانون الخاص بتنظيم عمل المؤسسة الأمنية في حال وجوده كاملة وواضحة؟

| % | التكرار | |
|-----|-----------|--------------------|
| 11% | 2 | نعم |
| 17% | 3 | إلى حد ما |
| 11% | 2 | لا، يوجد فيها قصور |
| 61% | 11 | لا يوجد قانون |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٥): تواجه وحدة الشكاوى في الجهاز الأمني أي مشاكل أو معيقات في نظام الشكاوى؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 44% | 8 | نعم |
| 12% | 2 | إلى حد ما |
| 44% | 8 | لا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٦): حدد/ي أهم ٣ مشاكل أو معيقات؟

| % | التكرار | |
|----|---------|--|
| 9% | 1 | طول الاجراءات للتعامل مع الشكوي |
| 9% | 1 | لا يعالج بوضوح حالة نقاعد الموظف العسكري المشتكي عليه اثناء قيام الشكوي ومتابعتها |
| 9% | 1 | التعامل مع الشكاوي الكيدية فالمسؤولية القانونية غير واضحة |
| 9% | 1 | النظام المحوسب غير سهل لاستخدام المواطنين |
| 9% | 1 | بحاجة الى تطوير وتعديل ليلانم عمل المؤسسة الامنية بشكل اكبر من جوانب عديدة خصوصا علاقة الاجهزة بوزارة الداخلية |
| 9% | 1 | بحاجة لتفصيل أكثر حول المؤسسة الأمنية |
| 9% | 1 | ضعف الامكانيات اللوجستية والمادية من اجهزة ومواد |
| 9% | 1 | عدم التطبيق الفعلي لعدم تاسيس وحدة شكاوي |
| 9% | 1 | عدم وجود تجهيزات للوحدة (حاسوب مثلا). |
| 9% | 1 | عدم وجود دائرة شكاوي مستقلة اداريا |
| 9% | 1 | لا يساعد المؤسسات العسكرية الخدمانية |
| | 11 | المجموع |

جدول رقم (٢٧): تواجه وحدة الشكاوى في الجهاز الأمني أي مشاكل أو معيقات في دليل الاجراءات والنماذج الملحقة به؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 28% | 5 | نعم |
| 22% | 4 | إلى حد ما |
| 50% | 9 | لا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢١): أحكام نظام الشكاوى الحكومي واضحة وكافية لعمل وحدات الشكاوى في المؤسسة الأمنية

| % | التكرار | مدى الوضوح والكفاية |
|-----|---------|---------------------|
| 50% | 9 | نعم |
| 33% | 6 | إلى حد ما |
| 17% | 3 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٢): حدد/ي، أهم ٣ جوانب للقصور

| % | التكرار | جوانب القصور |
|-----|---------|---|
| 10% | 1 | احكامه اقرب للاجهزة الامنية ولا يخدم الهيئات العسكرية |
| 10% | 1 | النظام يتعلق بالمؤسسات المدنية أكثر ولا يراعي المؤسسة الامنية |
| 10% | 1 | تفعيل الاحكام المتعلقة بالمؤسسة الامنية بشكل اكبر |
| 10% | 1 | طول الاجراءات للتعامل مع الشكوي |
| 10% | 1 | لا يراعي طبيعة وخصوصية كل جهاز في المؤسسة الامنية |
| 10% | 1 | لا يلبى احتياجات الشكاوي في المؤسسة الامنية |
| 10% | 1 | يحتاج لتنظيم موضوع الشكاوي الخاصة بالمؤسسة الامنية |
| 10% | 1 | المساندة الخدمانية |
| 10% | 1 | لا يحقق المطلوب على نحو واضح وأشمل |
| 10% | 1 | لا يوفر الحماية اللازمة لمقدم الشكوي وللمشتكي عليه |
| | 10 | المجموع |

جدول رقم (٢٣): يتم الالتزام بتطبيق دليل الاجراءات الخاص بنظام الشكاوى الحكومي عند النظر في الشكاوى؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 50% | 9 | نعم |
| 33% | 6 | إلى حد ما |
| 17% | 3 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٤): يتم الالتزام بالعمل بالنماذج الشكاوى الملحقة بدليل الإجراءات الخاص بالشكاوى الحكومية عند النظر في الشكاوى؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 33% | 6 | نعم |
| 23% | 4 | إلى حد ما |
| 44% | 8 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٨): حدد/ي أهم ٣ مشاكل أو معيقات؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|--|
| 10% | 1 | أحكامه اقرب للاجهزة الامنية ولا يخدم الهيئات العسكرية الخدمائية |
| 10% | 1 | النماذج المستخدمة فيها تقييد، حيث هناك نماذج خاصة بالجهاز |
| 10% | 1 | النماذج عديدة وطويلة |
| 10% | 1 | النماذج لا تراعي بعض خصوصيات المؤسسة الامنية |
| 10% | 1 | بحاجة إلى تطوير وتعديل ليلانم عمل المؤسسة الأمنية بشكل أكبر من جواتب عديدة خصوصا علاقة الأجهزة بوزارة الداخلية |
| 10% | 1 | ضعف الامكانيات اللوجستية والمادية من أجهزة ومواد |
| 10% | 1 | طول الاجراءات للتعامل مع الشكوي |
| 10% | 1 | عدم التطبيق الفعلي لعدم تأسيس وحدة شكاي ضمن المؤسسة |
| 10% | 1 | النماذج بعضها لا يتناسب مع الشكاي الامنية |
| 10% | 1 | الدليل لا يراعي التنظيم المطلوب لعلاقة وزارة الداخلية بالمؤسسة الأمنية وبحاجة لمراجعة وتعديل في هذا الجانب |
| | 10 | المجموع |

جدول رقم (٢٨): يراعي نظام الشكاوى الحكومي خصوصية الشكاوى في المؤسسة الأمنية؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 56% | 10 | دائما |
| 33% | 6 | إلى حد ما |
| 11% | 2 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٢٩): تعتقد أن الأحكام الواردة في نظام الشكاوى الحكومي ودليل الاجراءات الخاص حول التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة ارتكاب جرائم فساد أو غيرها واضحة؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 39% | 7 | نعم |
| 28% | 5 | إلى حد ما |
| 33% | 6 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٣٠): تعتقد أن الأحكام الواردة في نظام الشكاوى الحكومي ودليل الاجراءات الخاص حول التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة ارتكاب جرائم فساد أو غيرها كافية؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 11% | 2 | نعم |
| 50% | 9 | إلى حد ما |
| 39% | 7 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٣١): سبق وأن تعاملت وحدة الشكاوى مع بعض الشكاوى التي لها أحكام وآليات خاصة بالشكوى منصوص عليها في بعض القوانين كقوانين المشتريات (شكاوى الموردين) أو بالنسبة للشرطة قانون السجون مثلا (شكاوى النزلاء)؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-----------|
| 11% | 2 | نعم |
| 0% | 0 | إلى حد ما |
| 89% | 16 | أبدا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٣٢): يوجد نظام خاص/ إجراءات داخلية/ نماذج خاصة في المؤسسة تعمل بها وحدة الشكاوى؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|---------|
| 33% | 6 | نعم |
| 67% | 12 | لا |
| | 18 | المجموع |

جدول رقم (٣٣): حدد/ي اسم النظام/ الاجراءات/ النماذج المستخدمة؟

| % | التكرار | |
|-----|---------|-------------------------------------|
| 5% | 1 | دليل اجراءات العمل في ادارة المظالم |
| 5% | 1 | نموذج افادة المشتكى عليه |
| 5% | 1 | نموذج تقديم شكوي من المواطن |
| 5% | 1 | نموذج خاص بتقديم الشكوي |
| 5% | 1 | نموذج متابعة شكوي خاص بالهيئة |
| 5% | 1 | نموذج محضر تقديم شكوى |
| 5% | 1 | نموذج تقديم شكوي من الموظفين |
| 5% | 1 | نموذج محضر افادة من المشتكى |
| 60% | 11 | لا يوجد |
| | 19 | المجموع |

الملحق رقم (٣): الجداول التفصيلية للقسم الرابع من الدراسة

| المتكرر | % | جدول رقم (٧): تلتزم الوحدات والدوائر الأخرى داخل الجهاز الأمني بتبادل المعلومات مع وحدة الشكاوى؟ |
|---------|-----|--|
| 15 | 83% | نعم |
| 3 | 17% | إلى حد ما |
| 0 | 0% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٨): تلتزم الوحدات والدوائر الأخرى داخل الجهاز الأمني بالرد على الشكاوي التي تقدمها وحدة الشكاوي ضمن الوقت المحدد؟ |
|---------|-----|---|
| 16 | 88% | نعم |
| 1 | 6% | إلى حد ما |
| 1 | 6% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٩): يمكن ترتيب الإدارات/ الدوائر/ الوحدات الأخرى داخل الجهاز من الأكثر استجابة إلى الأقل (وذلك بناء على تبادل المعلومات والرد في الوقت المناسب)؟ |
|---------|-----|--|
| 13 | 71% | نفس المستوى |
| 2 | 11% | لا يوجد ترتيب محدد |
| 1 | 6% | جميع المحافظات الأخرى، محافظة جنين، محافظة الخليل |
| 1 | 6% | العلاقات العامة والاعلام، العمليات المركزية، باقي الإدارات |
| 1 | 6% | دائرة الرواتب، باقي الدوائر والوحدات |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (١٠): كيف تقيم علاقة وحدة الشكاوى مع جهاز الرقابة الداخلية (وحدة الرقابة الداخلية / أمن الجهاز/ التفتيش وغيرها من المسميات الشبيهة) باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الأفضل و١ الأقل)؟ |
|---------|-------|--|
| 1 | 5.5% | 1 |
| 0 | 0% | 2 |
| 2 | 11% | 3 |
| 6 | 33.5% | 4 |
| 9 | 50% | 5 |
| 18 | | المجموع |
| 4.22 | | النسبة |

| المتكرر | % | جدول رقم (١): هناك آليات واجراءات مكتوبة واضحة حول الإبلاغ عن شبهات الفساد في المؤسسة؟ |
|---------|-----|--|
| 2 | 11% | نعم |
| 16 | 89% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢): علاقة وحدة الشكاوى برئيس الجهاز تشوبها أي معيقات تنظيمية أو إدارية؟ |
|---------|-----|---|
| 0 | 0% | نعم |
| 2 | 11% | أحيانا |
| 16 | 89% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٣): هناك إجراءات عمل مكتوبة تنظم علاقة وحدة الشكاوى بفروعها إن وجدت والتعامل؟ |
|---------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٤): وحدات الشكاوى في الجهاز الأمني تتلقى التقدير والدعم على عملها؟ |
|---------|-----|--|
| 13 | 72% | دائما |
| 4 | 22% | إلى حد ما |
| 1 | 6% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٥): تواجه وحدة الشكاوى صعوبات إدارية (طرق المخاطبة، الرد على الشكاوى، الحصول على معلومات، الحصول على وثائق.... إلخ) في التواصل مع الإدارات؟ |
|---------|-----|---|
| 17 | 94% | أبدا |
| 1 | 6% | أحيانا |
| 0 | 0% | دائما |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٦): عدد/ي أهم ٣ مشاكل/ صعوبات إدارية تواجهها وحدة الشكاوى؟ |
|---------|-----|--|
| 1 | 6% | تأخر الردود على الشكاوى |
| 17 | 94% | لا يوجد |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|---------|---|
| 0 | 0% | 1 | لا يوجد وحدة علاقة وحدة الشكاوى بوحدة التخطيط ، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الافضل و١ الأقل)؟ |
| 2 | 11% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 3 | 16.5% | 4 | |
| 13 | 71.5% | 5 | |
| 18 | | المجموع | |
| 4.50 | | النسبة | |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|----------------------------|---------------------|
| 7 | - | 1 | لا يوجد وحدة عمليات |
| 0 | 0% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 1 | 10% | 4 | |
| 4 | 36% | 5 | |
| 6 | 54% | المجموع | |
| 18 | | مجموع من لديهم وحدة عمليات | |
| 11 | | النسبة | |
| 4.45 | | | |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|---------|---|
| 0 | 0% | 1 | جدول رقم (١٦): كيف تقييم علاقة وحدة الشكاوى بوحدة الموارد البشرية ، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الافضل و١ الأقل)؟ |
| 0 | 0% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 3 | 17% | 4 | |
| 15 | 83% | 5 | |
| 18 | | المجموع | |
| 4.83 | | النسبة | |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|-----------------------------|----------------------|
| 1 | - | 1 | لا يوجد وحدة قانونية |
| 0 | 0% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 0 | 0% | 4 | |
| 3 | 18% | 5 | |
| 14 | 82% | المجموع | |
| 18 | | مجموع من لديهم وحدة قانونية | |
| 17 | | النسبة | |
| 4.82 | | | |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|---------|---|
| 0 | 0% | 1 | جدول رقم (١٢): كيف تقييم علاقة وحدة الشكاوى بوحدة تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب) أو مع الحاسوب الحكومي منظمة ، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الافضل و١ الأقل)؟ |
| 0 | 0% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 6 | 33% | 4 | |
| 12 | 67% | 5 | |
| 18 | | المجموع | |
| 4.67 | | النسبة | |

| التردد | النسبة | الترتيب | البيان |
|--------|--------|----------------------------------|---------------------------|
| 2 | - | 1 | لا يوجد وحدة تدريب وتوعية |
| 0 | 0% | 2 | |
| 0 | 0% | 3 | |
| 6 | 37.5% | 4 | |
| 10 | 62.5% | 5 | |
| 18 | | المجموع | |
| 16 | | مجموع من لديهم وحدة تدريب وتوعية | |
| 4.63 | | النسبة | |

| التكرار | يتبع جدول رقم (٢١) أعلاه / اسم الدوائر أو الجهات الأخرى |
|---------|---|
| 1 | أمن الجهاز |
| 1 | ادارة الامن الداخلي، امن الجهاز (ما يخرج عن قضايا حقوق الانسان) |
| 1 | الدائرة القانونية/ دائرة امن الجهاز |
| 1 | دائرة الموارد البشرية لعدم وجود وحدة شكاوي |
| 1 | على مستوى الجهاز |
| 1 | وحدة الرقابة والتفتيش |
| 1 | وحدة الرقابة والتفتيش في الشكاوي الداخلية (الكادر الوظيفي) |
| 7 | المجموع |

| التكرار | جدول رقم (٢٢): سبق وأن أعدت وحدة الشكاوي أي تقرير حول شكوى تثير شبهة فساد قدمت إليها؟ | % |
|---------|---|-----|
| 3 | نعم | 17% |
| 15 | لا | 83% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (٢٣): هل رفع هذا التقرير/ الشكاوي لرئيس الجهاز؟ (إذا كانت الاجابة في السؤال السابق ب) | % |
|---------|--|------|
| 3 | نعم | 100% |
| 0 | لا | . |
| 3 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (٢٤): تشارك وحدة الشكاوي في لجان التحقيق الاداري أو الانضباطي على مستوى المؤسسة؟ | % |
|---------|---|-----|
| 11 | نعم | 61% |
| 7 | لا | 39% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (٢٥): هناك نظام حوافز أو جوائز داخل المؤسسة لكاشفي أفعال الفساد أو للمبلغين عنه؟ | % |
|---------|---|-----|
| 1 | نعم | 6% |
| 17 | لا | 94% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (١٧): كيف تقيم علاقة وحدة الشكاوي بوحدة النوع الاجتماعي، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الأفضل و١ الأقل)؟ | % |
|---------|---|-------|
| 2 | لا توجد وحدة نوع اجتماعي | - |
| 3 | 1 | 19% |
| 0 | 2 | 0 |
| 2 | 3 | 12.5% |
| 6 | 4 | 37.5% |
| 5 | 5 | 31% |
| 18 | المجموع | |
| 16 | مجموع من لديهم وحدة نوع اجتماعي | |
| 3.63 | المجموع / النسبة | |

| التكرار | جدول رقم (١٨): وحدات الشكاوي تملك صلاحية ودعم للنظر في شكاوي أو قضايا شبهات الفساد في الجهاز الأمني؟ | % |
|---------|--|-----|
| 7 | دائما | 39% |
| 3 | أحيانا | 17% |
| 8 | ابدا | 44% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (١٩): هل تعتقد أن طاقم وحدة الشكاوي مؤهل ولديه الخبرة المتخصصة في التعامل مع القضايا التي تثير شبهات فساد؟ | % |
|---------|---|-----|
| 2 | نعم كليا | 11% |
| 11 | نعم جزء منهم | 61% |
| 5 | لا أحد | 28% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (٢٠): هناك تصنيف واضح للشكاوي التي تثير شبهة فساد؟ | % |
|---------|---|------|
| 0 | نعم | . |
| 18 | لا | 100% |
| 18 | المجموع | |

| التكرار | جدول رقم (٢١): يوجد دوائر أو جهات أخرى داخل المؤسسة تتلقى الشكاوي وتعالجها مباشرة غير وحدة الشكاوي؟ | % |
|---------|---|-----|
| 7 | نعم | 39% |
| 11 | لا | 61% |
| 18 | المجموع | |

الملحق رقم (٤): الجداول التفصيلية للقسم الخامس من الدراسة

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٦): يوجد علاقة بين وحدة الشكاوى في المؤسسة مع وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية الأخرى؟ |
|--------|--------------------|---|
| 13 | 72% | نعم |
| 5 | 28% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٧): عند التعامل مع الشكاوى تكون العلاقة بين وحدة الشكاوى في المؤسسة مع وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية الأخرى مباشرة؟ |
|--------|--------------------|---|
| 5 | 28% | نعم |
| 13 | 72% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٨): هناك جسم موحد يجمع وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية؟ |
|--------|--------------------|--|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٩): يوجد آلية موحدة (بروتوكول) لكيفية التعامل مع حالة التقديم المتعدد للشكاوى (أي نفس الشكاوى من نفس المواطن لدى أكثر من مؤسسة)؟ |
|--------|--------------------|--|
| 3 | 17% | نعم |
| 15 | 83% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (١٠): يتمتع جهاز الاستخبارات العسكرية بدور رقابي فاعل تجاه الشكاوى التي تحال له من وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية والتي تثير شبهة فساد؟ |
|--------|--------------------|--|
| 15 | 83% | نعم |
| 3 | 17% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (١١): كيف تقيم علاقة وحدة الشكاوى وجهاز الاستخبارات العسكرية في المسائل المرتبطة بالشكاوى، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الأفضل و١ الأقل)؟ |
|--------|--------------------|---|
| 2 | - | لا يوجد علاقة |
| 1 | 6% | 1 |
| 1 | 6% | 2 |
| 3 | 19% | 3 |
| 4 | 25% | 4 |
| 7 | 44% | 5 |
| 18 | | المجموع |
| 16 | | مجموع من لديهم علاقة |
| 3.9 | | النسبة |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (١): علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية مع وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية منظمة باطار قانوني؟ |
|--------|--------------------|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 4 | 22% | الى حد ما |
| 13 | 72% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٢): تقوم وحدة الشكاوى في الجهاز الأمني برفع تقارير لوزارة الداخلية حول عملها؟ |
|--------|--------------------|---|
| 6 | 33% | دائما |
| 2 | 11% | احيانا |
| 10 | 56% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٣): تتلقى وحدات الشكاوى الدعم اللازم من وزارة الداخلية في عملها؟ |
|--------|--------------------|--|
| 3 | 17% | دائما |
| 9 | 50% | احيانا |
| 6 | 33% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٤): تعتقد بوجود معايير قانونية أو سياسية أو عملية أو هيكلية تحول دون تنظيم علاقة وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية بوحدة الشكاوى في وزارة الداخلية؟ |
|--------|--------------------|---|
| 12 | 67% | نعم |
| 6 | 33% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التردد | النسبة المئوية (%) | جدول رقم (٥): ترتيب هذه المعايير من الأكثر إلى الأقل (قانونية، سياسية، عملية، هيكلية)؟ |
|--------|--------------------|--|
| 10 | 38% | هيكلية |
| 7 | 27% | قانونية |
| 6 | 23% | سياسية |
| 3 | 12% | عملية |
| 26 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٦): تلتزم وحدة الشكاوى بتقديم تقرير سنوي حول الشكاوى ومعالجتها إلى الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء؟ |
|----------|-----|---|
| 15 | 83% | نعم |
| 3 | 17% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٧): سبق وأن تعاونت وحدة الشكاوى مع الإدارة العامة في مجلس الوزراء في التحقق من شكاوى تثير شبهات فساد؟ |
|----------|-----|--|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٨): هل سبق وأن طلب مواطن تقديم شكوى ضد رئيس الجهاز الأمني؟ |
|----------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٩): قامت وحدة الشكاوى بتوجيه المواطن لتقديمها لدى الإدارة العامة للشكاوى للمعالجة وفق الاصول؟ |
|----------|------|--|
| 0 | . | نعم |
| 1 | 100% | لا |
| 1 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (٢٠): برأيك هل من المهم أن يشتمل التقرير السنوي الذي تعده الإدارة العامة للشكاوى على جانب حول تصنيف وتحليل الشكاوى التي تثير شبهات فساد في المؤسسة الأمنية؟ |
|----------|-----|--|
| 15 | 83% | نعم |
| 2 | 11% | إلى حد ما |
| 1 | 6% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (٢١): تعمل وحدة الشكاوى بموجب النظام الحكومي المحوسب للشكاوى؟ |
|----------|-----|--|
| 2 | 11% | نعم |
| 3 | 17% | إلى حد ما |
| 13 | 72% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٢): هناك آليات أو إجراءات مكتوبة تنظم علاقة وحدات الشكاوى بجهاز الاستخبارات العسكرية في التعامل مع الشكاوى؟ |
|----------|------|--|
| 0 | . | نعم |
| 18 | 100% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٣): كيف تقيم علاقة وحدة الشكاوى والقضاء العسكري (نيابة ومحاكم عسكرية) في قضايا نظرتها الوحدة وأحيلت لذلك القضاء لاحقا ، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الأفضل و١ الأقل)؟ |
|----------|-----|--|
| 4 | - | لا يوجد علاقة |
| 2 | 14% | 1 |
| 0 | 0 | 2 |
| 3 | 21% | 3 |
| 5 | 36% | 4 |
| 4 | 29% | 5 |
| 18 | | المجموع |
| 14 | | مجموع من لديهم علاقة |
| 3.6 | | النسبة |

| التركرار | % | جدول رقم (١٣): هناك آليات أو إجراءات مكتوبة تنظم علاقة وحدات الشكاوى بالقضاء العسكري ووحدة الشكاوى فيه؟ |
|----------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٤): تتعاون وحدة الشكاوى مع الشكاوى المحالة لها من الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء وتقوم بالرد عليها؟ |
|----------|------|--|
| 18 | 100% | نعم/ دائما |
| 0 | . | أحيانا |
| 0 | . | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| التركرار | % | جدول رقم (١٥): تتلقى وحدة الشكاوى دعما ومساندة من الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء (مثل: برامج التدريب واعداد الدراسات المتعلقة بالشكاوى)؟ |
|----------|-----|--|
| 7 | 39% | نعم/ دائما |
| 7 | 39% | أحيانا |
| 4 | 22% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٦): سبق وأن استعانت هيئة مكافحة الفساد بوحدة الشكاوى في سياق البحث والتحقق من شكاوى وبلاغات حول شبهة فساد؟ |
|---------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٧): سبق وأن أحالت وحدة الشكاوى في المؤسسة بواسطة رئيس الجهاز ملف شكوى يتعلق بشبهة ارتكاب جريمة فساد؟ |
|---------|-----|---|
| 2 | 11% | نعم |
| 16 | 89% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٨): سبق وأن طلبت هيئة مكافحة الفساد اقراراً بالذمة المالية من الخاضعين لهذا الاجراء في وحدات الشكاوى؟ |
|---------|-----|--|
| 17 | 94% | نعم |
| 1 | 6% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٩): هناك تعليمات أو اجراءات مكتوبة وواضحة حول علاقة وحدة الشكاوى في المؤسسة بدائرة الشكاوى في هيئة مكافحة الفساد؟ |
|---------|------|--|
| 0 | 0% | نعم |
| 18 | 100% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٣٠): تلقت وحدة الشكاوى نشرات ارشادية وتوعوية من هيئة مكافحة الفساد حول كيفية التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة فساد؟ |
|---------|-----|--|
| 5 | 28% | نعم |
| 13 | 72% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٣١): هناك آلية تواصل وتعاون واضحة بين وحدة الشكاوى في المؤسسة وديوان الرقابة المالية والادارية في ملف الشكاوى التي تقدم للديوان بخصوص المؤسسة؟ |
|---------|-----|--|
| 1 | 6% | نعم |
| 0 | 0% | الى حد ما |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٢): كيف تقيم علاقة وحدة الشكاوى في المؤسسة ودائرة الشكاوى في المجلس التشريعي، باستخدام سلم من (١ إلى ٥: حيث ٥ الافضل و١ الأقل)؟ |
|---------|------|--|
| 18 | 100% | 1 |
| 0 | 0% | 2 |
| 0 | 0% | 3 |
| 0 | 0% | 4 |
| 0 | 0% | 5 |
| 18 | | المجموع |
| 1 | | النسبة |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٢): سبق وأن تلقت وحدة الشكاوى أي شكوى من دائرة الشكاوى في المجلس التشريعي؟ |
|---------|------|---|
| 0 | 0% | نعم |
| 18 | 100% | لا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٣): شاركت وحدة الشكاوى في فعاليات اعداد الخطة الاستراتيجية لمكافحة الفساد في فلسطين التي تقودها هيئة مكافحة الفساد؟ |
|---------|-----|--|
| 3 | 17% | نعم |
| 3 | 17% | الى حد ما |
| 12 | 67% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٤): تعتقد أن التقرير السنوي حول مكافحة الفساد الذي تعده هيئة مكافحة الفساد يتضمن وصفا وتحليلا واضحا حول الشكاوى والبلاغات والقضايا التحقيقية والقضايا المنظورة والمفصلة التي تتعلق بقطاع الأمن؟ |
|---------|-----|--|
| 4 | 22% | نعم |
| 1 | 6% | الى حد ما |
| 13 | 72% | أبدا |
| 18 | | المجموع |

| المتكرر | % | جدول رقم (٢٥): بعلمك، يوجد مذكرة تفاهم موقعة بين مؤسستكم وهيئة مكافحة الفساد؟ |
|---------|-----|---|
| 7 | 39% | نعم |
| 11 | 61% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٨): سبق وأن تعاملت وحدة الشكاوى مع محكمة جرائم الفساد حول أي قضية منظورة تتعلق بجرائم فساد؟ |
|----------|------|--|
| 1 | 5.5% | نعم، دائما |
| 1 | 5.5% | أحيانا |
| 16 | 89% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٢): سبق لوحدة الشكاوى وأن ساهمت بمراجعة أي تقارير رقابية صادرة عن ديوان الرقابة المالية والادارية تخص المؤسسة؟ |
|----------|-----|---|
| 2 | 11% | نعم، دائما |
| 0 | 0% | أحيانا |
| 16 | 89% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٩): تلقت وحدة الشكاوى نشرات ارشادية وتوعوية حول الاجراءات القضائية الخاصة أمام محكمة جرائم الفساد؟ |
|----------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٣): هناك آليات تعاون وتواصل واضحة بين وحدة الشكاوى في المؤسسة والهيئة المستقلة لحقوق الانسان؟ |
|----------|-----|--|
| 7 | 39% | نعم |
| 11 | 61% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٤٠): يتوفر لدى وحدة الشكاوى نشرات ارشادية وتوعوية تبين للمواطنين اجراءات التعامل مع الشكاوى التي تثير شبهة فساد ودور وحدات الشكاوى فيها؟ |
|----------|-----|--|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٤): سبق لوحدة الشكاوى وأن ساهمت بمراجعة أي تقارير رقابية صادرة عن الهيئة المستقلة لحقوق الانسان تخص المؤسسة؟ |
|----------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم، دائما |
| 4 | 22% | أحيانا |
| 13 | 72% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٤١): تملك وحدات الشكاوى أي صلاحية للتعامل مع أي تقارير اعلامية تثير شبهات فساد تتعلق بالمؤسسة؟ |
|----------|-----|--|
| 0 | 0% | نعم |
| 2 | 11% | أحيانا |
| 16 | 89% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٥): سبق وأن تلقت وحدة الشكاوى أي شكوى من الهيئة المستقلة لحقوق الانسان حول مخالفات تثير شبهة فساد؟ |
|----------|------|---|
| 0 | 0% | نعم |
| 18 | 100% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٤٢): يوجد آليات تواصل واضحة مباشرة ما بين وحدات الشكاوى ومؤسسات المجتمع المدني بشكل عام؟ |
|----------|-----|--|
| 3 | 17% | نعم |
| 9 | 50% | أحيانا |
| 6 | 33% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٦): سبق وأن تعاملت وحدة الشكاوى مع نيابة جرائم الفساد في أي اجراءات تحقيقية حول شكوى أو قضية تشكل جريمة فساد؟ |
|----------|------|--|
| 1 | 5.5% | نعم، دائما |
| 1 | 5.5% | أحيانا |
| 16 | 89% | ابدا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٤٣): سبق وأن تلقت وحدة الشكاوى أي شكوى تثير شبهة فساد من أي من مؤسسات المجتمع المدني؟ |
|----------|------|---|
| 0 | 0% | نعم |
| 18 | 100% | لا |
| 18 | | المجموع |

| ال تكرار | % | جدول رقم (٣٧): تلقت وحدة الشكاوى نشرات ارشادية وتوعوية حول اجراءات التحقيق في الشكاوى التي تثير شبهة فساد لدى نيابة جرائم الفساد؟ |
|----------|-----|---|
| 1 | 6% | نعم |
| 17 | 94% | لا |
| 18 | | المجموع |

