



دراسة

قياس وتحليل خدمات وإجراءات جهاز الشرطة المدنية الفلسطينية

في الضفة الغربية
من وجهة نظر الجمهور
ومن منظور النوع الاجتماعي



دراسة قياس وتحليل خدمات وإجراءات جهاز الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية
من وجهة نظر الجمهور ومن منظور النوع الاجتماعي

مشروع "تعزيز وصول النساء للأمن والمساءلة الاجتماعية بفلسطين - سواسية"
المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - مفتاح
الطبعة الأولى - نيسان 2016

فريق البحث:

باحثة رئيسية: أ. شذى عودة
مساعدة البحث القانوني: أ. حليلة أبو صلب
إشراف وتنفيذ ومراجعة: أ. نياز مزارعة
ترجمة الملخص التنفيذي: جوهرة بكر

طاقم مفتاح:

ليس الشعبي الحنتولي
عبير الزغاري
حنين شعبي

تم إنجاز هذا العمل بالتعاون مع جهاز الشرطة المدنية الفلسطينية بأقسامه المختلفة.
وبدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي / برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني UNDP/ PAPP.



SAWASYA

UNDP/UN Women Joint Programme
Strengthening the Rule of Law: Justice and Security for the Palestinian people

المادة الواردة في هذه الدراسة لا تعبر بالضرورة عن تأييد أو وجهات نظر وآراء حكومة هولندا، وحكومة السويد. ودائرة التعاون الدولي - المملكة المتحدة البريطانية. والإتحاد الأوروبي. وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. ومنظمة الأمم المتحدة أو أي من المنظمات التابعة لها.

The views expressed in this publication do not necessarily represent the views of the Government of the Netherlands, the Swedish Government, the Swedish International Development Cooperation, the United Kingdom, the UK Department for International Development, the European Union, UN Women, UNDP, the UN or any of its agencies.

تنفيذ:

THINK BIG
Pfan
Strategic Management & Planning Consultants
خبراء الإدارة الاستراتيجية والتخطيط
Strategic Management & Planning Consultants

قائمة المحتويات:

كلمة مفتاح	4
الملخص التنفيذي	5
القسم الأول: المقدمة والمنهجية	17
القسم الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة	29
القسم الثالث: عرض البيانات الكمية وتحليلها	63
القسم الرابع: تحليل البيانات النوعية وعرضها	102
الاستنتاجات والتوصيات	113
الملاحق	124
المراجع	145
الملخص التنفيذي باللغة الإنجليزية	158

كلمة مفتاح:

عملت المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - مفتاح خلال العام 2015-2016 بالشراكة مع المؤسسة الأمنية الفلسطينية - الشرطة ومن خلال برنامج «الديمقراطية والحكم الصالح» على التوجه لصناع القرار ورأسمي السياسات فيما يتعلق بنوعية خدمات الأمن المقدمة للمواطنين ومدى تلبيتها لاحتياجات المجتمع الأمنية وخصوصاً احتياجات النساء. لتطوير سياسات عامة تساهم في تعزيز مبادئ العدالة والمساءلة الاجتماعية.

وهنا نقدم لكم هذه الدراسة النوعية التي عملنا فيها على قياس وتحليل خدمات وإجراءات جهاز الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور ومن منظور النوع الاجتماعي. بالاعتماد على بيانات الجمهور الذي تلقى خدمة مباشرة من الشرطة من أقسامها الخدمية المختلفة مثل التحقيق والمروور ومكافحة المخدرات وحماية الأسرة والأحداث والتوقيف في سبيل «تعزيز فرص وصول النساء لخدمات الأمن والعدالة وتعزيز المساءلة الاجتماعية في فلسطين».

تعتبر الدراسة أن الدور الرئيسي يعود على المجتمع. أفراداً ومؤسسات. لتطوير علاقته بالمؤسسة الأمنية نظراً للنمو المجتمعي الحالي و«التطور الحاصل في مفهوم الأمن الذي يجعل للمجتمع ومؤسساته دوراً أوسع نحو التعاون مع الشرطة. ولن يتحقق هذا إلا بتطوير شكل العلاقة ومضمونها فيما بينهم. لتفضي إلى تعزيز الثقة والرضا».

نأمل أن تشكل هذه الدراسة خطأً أساساً لتشخيص واقع الشرطة المدنية الفلسطينية للمساهمة في بناء الاستراتيجيات والسياسات والتأثير في مواقف وإجاءات صناع القرار نحو تعزيز وصول النساء لخدمات المؤسسة الشرطة. مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الفئات المختلفة وخصوصياتها.

ونقدم بالشكر والتقدير لجميع الأطراف التي ساهمت في إعداد هذه الدراسة من فريق البحث والشرطة المدنية الفلسطينية وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP). وجميع الجهات التي ساهمت وتعاونت في إنجاز هذا العمل بالشكل المرجو.

د. ليلي فيضي
المدير التنفيذي

الملخص التنفيذي:

أُنجزت هذه الدراسة، كجزء من مشروع «تعزيز وصول النساء للأمن والمساءلة الاجتماعية بفلسطين»، قامت على تنفيذ المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - «مفتاح» وبدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني (UNDP/PAPP).

«وهدفت الدراسة إلى قياس وتحليل خدمات وإجراءات الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور ومن منظور النوع الاجتماعي». إضافة إلى التعرف على التحديات والثغرات التي تواجه عمل الشرطة. للخروج بمقترحات من شأنها أن تساهم في تطوير آليات وإجراءات العمل. بما يلبي الاحتياجات الأمنية للمواطنين والمواطنات. آخذة بعين الاعتبار مراعاتها للنوع الاجتماعي.

وتكمن أهمية الدراسة في أنها قد تكون الأولى من نوعها، حيث تختلف عن سابقتها من الدراسات. فقد استطلعت رأي المواطنين/ات من احتكوا مع أقسام الشرطة الخدمية، وكونوا تجربة وموقفاً مما اختبروه؛ حيث تعمقت الدراسة بإجراءات الشرطة التي مروا بها في أقسام شرطة المرور. ووحدة مكافحة المخدرات، ووحدات حماية الأسرة، وأقسام التحقيق، والتوقيف.

وينظر إلى الدراسة ونتائجها بأهمية، كونها أبرزت المحطات الإيجابية، والمحطات التي تحتاج إلى تطوير في الإجراءات. بحيث تحقق احتياجات المواطنين/ات على أكمل وجه. آخذة بعين الاعتبار الاختلافات في الاحتياجات الأمنية ما بين الرجال والنساء، ومستوى الرضى عن هذه الإجراءات، إضافة إلى إبراز المعوقات التي تواجهها الشرطة، والتي تحول دون تلبية جميع الاحتياجات الأمنية لأسباب منها ما يمكن السيطرة عليه والحد منه. ومنها ما هو خارج نطاق سيطرة الشرطة، وتحتاج إلى جهود أوسع منها.

ومن المأمول أن تسمح نتائج هذه الدراسة بتطوير سياسات وتدخلات من شأنها جعل الخدمات والإجراءات أكثر عدالة وإنصافاً. ومراعاة للنوع الاجتماعي، بما فيها احتياجات ومصالح النساء الأمنية.

وينظر إلى نتائج وتوصيات الدراسة بأهمية ليتم الاستفادة منها سواء من قبل جهاز الشرطة نفسه في تطوير عمله، أو على صعيد مؤسسات المجتمع المدني. كمؤسسة «مفتاح». في دعم تطوير عمل الشرطة، كما يمكن الاستفادة أيضاً في توجيه المانحين في دعم برامج تطويرية للشرطة، ومنهم صندوق الأمم المتحدة الإنمائي - مكتب مساعدات الشعب الفلسطيني، وغيرهم من الممولين المهتمين بقطاع الأمن/ الشرطة.

ولتحقيق أهداف الدراسة وضعت أسئلة محورية وأخرى فرعية، كانت وفق الآتي:
الأسئلة الرئيسية:

1. إلى أي مدى تلبية هيكلية وأقسام الشرطة وخدماتها احتياجات المواطنين/ات من منظور النوع الاجتماعي؟
2. ما تقييم المواطنين/ات لخدمة الشرطة التي تلقوها ومدى رضاهم عنها؟
3. ما الإجراءات التي تعتمد عليها الشرطة في تشجيع وصول النساء إلى خدماتها؟

4. ما الصعوبات والثغرات التي تواجهها الشرطة في عملها وتساهم في ضعف تلبية احتياجات المواطنين (رجالاً ونساء)؟
5. ما مقترحات التطوير من أجل تعزيز تلبية احتياجات المواطنين (رجالاً ونساء) للتغلب على الصعوبات وسد الثغرات.

أما الأسئلة الفرعية، والتي وصلت إلى أحد عشر سؤالاً، فقد تناولت: العوامل التي شجعتهم/ان للذهاب للشرطة، ورأيهم/ان بالإجراءات التفصيلية التي تم المرور بها من الاستقبال حتى أقسام الاختصاص، ومستوى الحفاظ على السرية والخصوصية، وجاهزية مراكز الشرطة ومرافقها، وتوافر الاحتياجات الإنسانية الأساسية فيها، والتعامل والسلوك الشرطي، والمعرفة بنظام الشكاوى واستخدامهم/ان له ورضاهم/ان عن نتائجه، وتقييمهم/ان لأماكن التوقيف وآليات التعامل، والتعرض لأي نوع من التمييز، ومدى تلبية وحدات حماية الأسرة لاحتياجات النساء اللواتي اخترنهن.

وبناء عليه، فقد اعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي، الذي قام برصد الواقع وتحليله بدلالة البيانات المتحصلة من العينة المستجيبة، والتي تم اختيارها من ملفات القضايا التي وصلت لأقسام الشرطة عام 2016، حيث استخدمت أداة البحث الكمي عبر استمارة صممت لتشمل مجموعة من الأقسام والأسئلة التي عكست الإجابات المطلوبة على أسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية.

وقد جمعت الاستمارات ميدانياً عبر مقابلات قام بها فريق البحث الميداني مع العينة العشوائية التي تم سحبها من ملفات إدارات وأقسام الشرطة، فقد وصلت العينة التي تم سحبها إلى 460 شملت الذكور والإناث، وكان عدد الاستمارات التي تم جمعها 445 بنسبة إرجاع وصلت إلى 97.6%، وشكلت نسبة الإناث في العينة 18.4%.

ولتكوين صورة شمولية حول الإجراءات والسياسات المتبعة لمراعاة النوع الاجتماعي، وتعزيز وصول النساء إلى الشرطة وأقسامها، والوقوف على الثغرات والتحديات التي تواجه عمل الشرطة، تم استخدام أدوات البحث الكيفي عبر المقابلات شبه المنتظمة مع إدارات الشرطة الخدمية (الأربع) يضاف إليها الإدارات الداعمة، ومنها: وحدة النوع الاجتماعي، ودائرة المظالم وحقوق الإنسان، ودائرة التخطيط والبحوث والدراسات، إضافة إلى زيارة لمديرية شرطة رام الله كنموذج عمل تم التعرف فيه على مرافق الشرطة في المديرية وطبيعة عملها وهيكلتها.

بناء على ما تقدم، تم الوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات التالية:
الاستنتاجات العامة من الدراسات السابقة:

1. إن التطور الحاصل في مفهوم الأمن يجعل للمجتمع ومؤسساته دوراً أوسع نحو التعاون مع الشرطة، ولن يتحقق هذا إلا بتطوير شكل العلاقة ومضمونها فيما بينهم، لتفضي إلى تعزيز الثقة والرضى.
2. كان للرواسب التاريخية والمتوارثة حول الشرطة مساهمة في تشكيل صورة ذهنية عنها، مفادها أنها أداة قمع وإرهاب، وهي من الأسباب/العوامل التي توسع الفجوة بين الشرطة والمجتمع: خصوصاً في ظل تعرض المجتمع الفلسطيني لنظم حكم غير وطنية، واحتلال طويل لم يخلص منه حتى الآن: حيث مثل انتهاك المواطنين/ات للقوانين في لاوعيتهم/ان نوعاً من التمرد المشروع.

3. إن تعزيز ثقة المواطنين/ات بالشرطة هو مصدر سلطتها؛ فشرعية الشرطة واستمراريتها يكمن في قيامها بدورها المرسوم لها لخدمة المجتمع؛ فإذا لم تقم بواجبها أو أساءت استخدام ما لها من سلطات دون وجه حق ملحقة الضرر بمصالح الأفراد وحررياتهم، تتعرض شرعيتها للاهتزاز والتساؤل.
4. إن عملية اندماج الشرطة بالمجتمع، وإقامة علاقات معه لن تؤثر سلباً على هيبة الشرطة لدى المواطنين، كما لا تثنيتها عن أداء واجباتها التقليدية، وإنما يعزز ثقة المجتمع به.
5. يعتمد تشكيل الصور الإيجابية من قبل المواطن عن الشرطة على مجموعة من الميزات/ الصفات التي تمارسها الشرطة أو تسلكها، حيث يدرك المواطن/ة أهميتها وإيجابيتها، ومنها: العدل، والاحترام، والتعامل الإنساني اللائق (ويطلق عليها الإجراءات العادلة).
6. إن الشرطة الريادية التي تهتم باحتياجات جميع شرائح المجتمع، هي التي تهتم برأي الجمهور ومواقفه وتصوراته نحو خدماتها وسلوكياتها وممارساتها. أخذاً بعين الاعتبار الثقافة والعمر والجنس والاحتياجات الخاصة، أي بشكل عام أن تكون حساسة للنوع الاجتماعي.
7. يعتبر عامل الخبرة المستمدة من الاحتكاك مع الشرطة ونوع الاحتكاك وطريقة تعاظمي الشرطة معها، العامل الأكثر حيوية ودقة في تكوين الانطباعات عن الشرطة، أكثر من لم يختبروا أو يحنكوا مع الشرطة بشكل مباشر.
8. إن عملية التفاعل بين الشرطة والمواطن أمر في غاية الأهمية، حيث بينت الدراسات أن المواطن يميل في الحكم على الشرطي من خلال تعامله معه، وطريقة الإجراءات الشرطية أكثر من النتائج المترتبة عن احتكاكه بالشرطة Processes Vs. Outcome.
9. أثبتت تجربة انخراط العنصر النسائي العملية في أعمال الشرطة، على مستوى العالم أنها إضافة نوعية لتمتعهم بقدرات التواصل مع الجمهور والتعامل الإنساني، ومساهمتهن في الحد من استخدام القوة المفرطة.

استنتاجات عامة حول الشرطة الفلسطينية:

1. إن استمرار الاحتلال، وتكبير صلاحيات الأجهزة الأمنية (بما فيها الشرطة) وولايته السياسية والأمنية على مناطق جغرافية معينة (مصنفة أ و ب و ج) يعدّ من الصعوبات الأساسية في عمل الشرطة، في ظل صعوبة عيش القاطنين/ات في هذه المناطق خديداً المناطق المصنفة «ج» وخاصة بالنسبة للنساء في ظل عدم وجود مراكز شرطة من ناحية، والمعوقات الثقافية والاقتصادية التي تقيد حركة النساء من ناحية أخرى.
2. عملت جهود الإصلاح الأمني، المتعلق بالشرطة المدنية على ردم عدة مكامن ضعف - ثغرات، كانت قد دونت في الوثيقة الاستراتيجية (2014-2016) حيث شملت: عدم وجود قانون خاص بالشرطة، وضعف في بعض القوانين النافذة، وعدم اكتمال النظام الإداري ونظام الحوافز، وضعف في ضخ دماء جديدة في الشرطة، وعدم اكتمال قاعدة البيانات، وضعف في مراكز الشرطة، وضعف نظام السلامة العامة، وعدم اكتمال النظام التدريبي، وضعف البنية التحتية والتجهيزات، وضعف وسائل الاتصال والتواصل مع الجمهور؛ فجهود التطوير والإصلاح ساهمت في اكتمال النظام التدريبي، وإنجاز مسودة قانون الشرطة، وتطور في قاعدة البيانات وفق الإدارات، وغيرها من التطويرات المستمرة.
3. وبالرغم من الصعوبات والفجوات التي ما زالت قائمة في أداء الشرطة، إلا أنها استطاعت أن تتحدى الكثير من العقبات عبر عمليات الإصلاح والتطوير، حيث نالت ثقة ورضى الجمهور، وسجلت رضى فاق الرضى عن الأجهزة الأمنية ومؤسسات العدالة الأخرى وفق دراسات سابقة؛ حيث بلغت نسبة الرضى 80% لدى من احتكوا معها قيد هذه الدراسة.

4. دَلَّ انتهاج التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي. وتشكيل دوائر حيوية كدائرة المظالم وحقوق الإنسان. ووحدة النوع الاجتماعي. ووحدات حماية الأسرة والأحداث. على أن الشرطة تمشي بخطوات حكيمة نحو المؤسسة والتطوير. حيث أنها أعطت إشارات أنها تهتم بحقوق المواطنين/ات. والحرص على عدم تعرضها للمساس في أماكن الشرطة ومرافقها. إدراكا لاحتياجات الجمهور الأمنية والتنوع وفق الجنس والتزاما بها.
5. تحتاج الشرطة لكوادر وكفاءات كافية. وتجهيزات مساندة كدوريات شرطة ومرافق مؤهلة وأدوات عمل مساندة. كون الاحتياجات الأمنية عملية متنامية ومستمرة. لذلك فإن نقص الكوادر البشرية والتجهيزات المساندة. أثر سلبا في تلبية جميع الاحتياجات الأمنية وبوقت معقول ومقبول للمواطنين/ات. وفقا للعينة المستجيبة. ووفق المقابلات مع مسؤولي/ات الإدارات الشرطة. بالرغم ما أشارت له الأدبيات والمقابلات مع مسؤولي الإدارات والعينة المستجيبة لأهمية العنصر النسائي الشرطي. والإضافة النوعية لوجودهن. إلا أن الفجوة ما زالت قائمة: فوجود النساء في الشرطة الفلسطينية ما زال متدنيا. وما زالت نسبتهن 3.3%.
7. يعدّ إنجاز تقرير تشخيصي لواقع الشرطة والنوع الاجتماعي. ووضع خطة استراتيجية لإدماج النوع الاجتماعي في الشرطة. إنجازا هاما في حال تنفيذه. سيكون له تأثير في تغيير مواقف وإجاءات أفراد الشرطة. يعمل على الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الفئات المختلفة وخصوصياتها. ومن شأنه كذلك تقليص الفجوات والممارسات التمييزية مع المواطنات داخل مرافق الشرطة. إضافة إلى أنها سياسة قد تكون عاملا مساهما في تعزيز وصول النساء للشرطة وزيادة ثقتهن بها.
8. بالرغم من الجهود التي تضعها الشرطة في أعمالها وإدارتها ومرافقها وعلى مدار الساعة. إلا أن تقاريرها للمجتمع قد تكون شحيحة. وليست دورية أو معممة كما يجب. إضافة إلى افتقار عرضها وفق متغيرات تصنيف كالجنس مثلا. رغم توفر بيانات قاعدية في الإدارات المختلفة مصنفة وفق عدة متغيرات.
9. بشكل عام. نستطيع القول إن إجراءات الشرطة في الإدارات المختلفة. باستثناء وحدات حماية الأسرة. وتواجد شرطيات في التحقيق والاعتقال. لديها إجراءات عمل لكل المواطنين. ولا يوجد فيها ما هو خاص بالنساء. ما يؤثر سلبا على تحفيزهن للوصول إلى الشرطة.
10. بالرغم من الاهتمام الإعلامي والترويجي للشرطة عبر أقسام العلاقات العامة والإعلام. إلا أن الجهود غير كافية ولا تصل إلى جميع المواطنين بمن فيهم النساء. كما أن العمل الإعلامي عامل مكمل لتحسين صورة الشرطة لدى المواطنين. ويبدو أن هذا الدور ما زال بحاجة إلى تطوير.

الاستنتاجات الخاصة بالنتائج المتحصلة ميدانيا:

أ. الوصول إلى الشرطة:

1. يعدّ توفير مراكز الشرطة لتواجد المواطنين/ات وقربها وتوفير مواصلات عامة وبتكلفة مقدور عليها. من العوامل التي تشجع طرق باب الشرطة. إلا أنه وفق العينة تبين أن نسبة متدنية منها أشارت بعدم وجود مركز شرطة في منطقتهم. وكانت نسبة النساء الأعلى بالإشارة إلى ذلك. وتبين أن ثلث العينة اعتبرت مراكز الشرطة بعيدة وبعيد نوعا ما. وأشارت النساء في العينة أنها بعيدة جدا. كما أن ثلث العينة استخدم المواصلات العامة. حيث كان استخدام النساء لها أكثر من الرجال. وغالبية العينة اعتبرت التكلفة ما بين بسيطة ومتوسطة والبقية اعتبرتها مرتفعة وكانت أعلى بين النساء. وهكذا. فإن غياب مراكز شرطة في مكان إقامة النساء أو بعدها عنهن. وعدم قدرتهن على دفع المواصلات في ظل مجتمع يقيد حركة النساء ويراقبها. قد تصبح أسبابا لتردد النساء في الذهاب إلى الشرطة.

2. إن عملية الوصول إلى الشرطة ما زالت عبر الذهاب لمراكز الشرطة مباشرة. وهي الأكثر شيوعاً من الطرق الأخرى. فنصف العينة المستجيبة ذهبت للشرطة مباشرة وكانت أعلى بين الإناث. وكان أقلها التواصل عبر الهاتف بنسبة 7.9%. رغم أن ثلثي العينة تعرف الرقم المجاني. أما النسبة المتبقية فلا تعرف. وتصبح النسبة لها دلالة معينة. حينما نعرف أن أغليبتها من النساء.
3. كانت نسبة تواصل النساء مع الشرطة من لديهن تعليم توجيهي فأقل وبكالوريوس ويعملن. أعلى من نسبة النساء الملمات والأميات واللواتي لا يعملن. إن هذا يدل على أن التعليم والعمل قد يزيد من ثقافة المرأة ومن تمكينها. ومن القدرة على وصولها إلى مصادر المعلومات التي تساعدها عند الحاجة.
4. بالرغم أن مشاكل النساء وتعاملها مع الشرطة أقل من الرجال. كون مشاكلها تتركز في الفضاء الخاص بسبب أدوار المرأة في المجتمع. التي تحصرها في البيوت وفي أماكن العمل. إلا أن الدراسة بينت أن النساء اللواتي كان لديهن احتكاك (تجربة مع الشرطة) وصلت نسبة شكواهن إلى 81.87%. ما يعني أن الشرطة أصبحت عنواناً للنساء اللواتي يتعرضن لمشاكل أو انتهاكات. كما أن لذلك دلالة على تشجيع النساء في تقديم الشكاوى. وخاصة أنهن أشرن وفق العينة. وبنسبة 82.9%. أنهن سيلجأن للشرطة مرة أخرى إذا احتجنها. وأنهن سيسجعن غيرهن من النساء على اللجوء إلى الشرطة وبنسبة أعلى من الذكور. إذن. فإن النساء يثقن بالشرطة وخدماتها. ويرضين إلى حد ما. ويعتبرنها عنواناً يلجأن إليه في حال تعرضهن لمشكلة.

ب. العوامل المشجعة لقصد الشرطة:

1. بالرغم من الأسلوب العشائري لحل الخلافات. والذي ما زال حاضراً ضمن السياقين الاجتماعي والثقافي والذي يحد من اللجوء إلى الشرطة. إلا أنه تبين أن هناك تشجيعاً لمثل هذا اللجوء. وفقاً لثلاثي العينة. وكانت لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور. أما وفق «نوع القضية». فقد لاقت النساء تشجيعاً وخاصة لوحدة حماية الأسرة. من قبل محيطها من العائلة والمعارف. بنسبة وصلت إلى 100%. لكن هذه النسبة انخفضت مقارنة بالأقسام الأخرى كالتحقيق والروور. وإن دل هذا على شيء. فإنه يدل على أن وحدات حماية الأسرة تتمتع بسمعة جيدة وثقة عالية. تتطلب استثمارها في استقطاب النساء. كما يتطلب من الإدارات الأخرى العمل على تطوير أدائها لتعزيز قصد النساء لها.
2. إن السمعة الجيدة للشرطة وسلوكها والثقة بأدائها. تعدّ من العوامل التي تشجع قصد الشرطة. وتبين أن الثقة بأداء الشرطة هو العامل المشجع الأعلى لثلاثي العينة. ومنهن النساء بذات النسبة. تلتها السمعة الجيدة كعامل ثان. والتجربة السابقة بنسبة أقل كعامل ثالث.
3. لكل شخص قبل قصده أي خدمة بما فيها الشرطة يكون لديه توقعات معينة. وقد كانت توقعات العينة المستجيبة وبنسبة 47% بأنهم سيستجيبون سريعاً. وتوقعت النسبة نفسها بأنه سيتم التعامل معهم/ن باحترام. و45% سيتم السماع لشكواهم/ن. وقلت النسبة عن ذلك فيما يتعلق بتوفير الحماية. وشرح الحقوق. وتفسير الإجراءات المتبعة. ولم تكن التوقعات عالية لغالبية العينة. مع أن ما تم السؤال عنه هو في صميم الإجراءات العادلة الواجب اتباعها في مؤسسة الشرطة. وبالمقابل فإن تجربة الاحتكاك مع الشرطة ونتائج الرضى عن الخدمة. زادت نسبتها عن التوقعات قبل القدوم للشرطة. وهذا يدل على أن الاحتكاك والخبرة الإيجابية تعدل من الصور المسبقة. لذلك يضع على عاتق الشرطة تأكيد ممارسة الإجراءات العادلة لتعزيز التجربة الإيجابية لدى المواطنين/ات عند الاحتكاك معهم. بغض النظر عن نوع الاحتكاك أو القضية.

ت. معرفة نظام الشكاوى:

رغم وجود دائرة المظالم وحقوق الإنسان للنظر بشكاوى المواطنين/ات وأفراد الشرطة في حال تعرضهم للإساءة في مراكز الشرطة، إلا أن أكثر من نصف العينة المستجيبة لا تعرف عنها. حيث كانت متدنية بين أوساط النساء (72% لا يعرفن) مقارنة بالذكور (54% يعرفون). وكان مصدر المعرفة الرئيس عن هذه الدائرة من الأصدقاء والمعارف. إن هذا يدل على ضعف الترويج لهذه الدائرة، وقد يكون غياب وجود فروع لها في المحافظات سببا آخر. إن أهمية الترويج وزيادة معرفة النساء بدائرة المظالم من السياسات التي تشجع النساء على اللجوء للشرطة لتحصيل حقوقها. وحمائتها من أي انتهاك داخل الشرطة. لقد انخفضت نسبة شكاوى الإناث المقدمة مقابل الذكور بسبب عدم المعرفة، وقلة احتكاك الإناث بالشرطة مقابل الذكور. وفي ذات الوقت تحظى شكاوى النساء باهتمام عال من قبل دائرة المظالم، حيث أفادت النساء ضمن العينة، من قدامن شكاوى. أنه تم فحص ومتابعة الشكاوى بنسبة 100%. وأنهن كن راضيات على الحل أو النتيجة أيضا بنسبة 100%. في حين كانت أقل بين الذكور. سواء بالنظر في الشكاوى أو الرضى عن الحل.

ث. جاهزية مراكز الشرطة المادية والبشرية:

1. إن تمتع مراكز الشرطة ومرافقها بالاحتياجات الإنسانية الأساسية، والتي تعكس مقدار اهتمام الشرطة باحتياجاتهم/ن واختلافها بين الذكور والإناث والمسنين/ات، وذوي الإعاقة والفتية والفتيات، هو جزء يعبر عن مدى حساسية الشرطة لاحتياجات النوع الاجتماعي؛ فتوفر أماكن الانتظار ومقاعد كافية ومريحة، وتخصيص جزء للنساء والمسنين/ات وذوي الإعاقة، وتوفير حمامات منفصلة، ونظافة المرافق، وتوفير مياه صالحة للشرب، هي كلها مبعث رضى وراحة للمواطن والمواطنة وعنصر جذب للتوجه لها. ورغم ذلك، فإنه وفق رأي العينة المستجيبة، كانت النتائج تشير إلى توفر ما ذكر وبشكل مناسب نوعا ما، باستثناء ضعف الرضى عن توافر المقاعد الكافية، وأماكن انتظار خاصة بالنساء (في ظل مجتمع لا يحيد الاختلاط)، وكانت نسبة لا بأس بها غير راضية عن مستوى النظافة، وعن الحمامات المشتركة بين الذكور والإناث، وكان عدم رضى الإناث أعلى من الذكور.
2. يعتبر وجود إرشادات/ أزمات تعريفية داخل مراكز الشرطة من الأمور التي تسهل على المتوجهين/ات آلية التصرف في المركز ومكان التوجه، كما أن تنظيم مراكز الشرطة بحيث تراعي الخصوصية السمعية والبصرية يعدّ من القضايا الأساسية لعمل الشرطة وحق من حقوق المتوجهين/ات. لقد أظهرت العينة المستجيبة بغالبية الثلثين وجود الإرشادات، وكان انتباه الإناث لذلك أعلى من الذكور، أما الخصوصية السمعية والبصرية فقد أجابت ثلث العينة بلا، أي أن التنظيم لمرافق الشرطة لا يراعي الخصوصية السمعية والبصرية، في ضوء ذلك، لم يكن هناك تفاوت عال بين الذكور والإناث، وبالتالي فإنه يستوجب من مراكز الشرطة الانتباه لذلك، والعمل على إعادة تأهيل وتنظيم المراكز لتراعي القضايا المطروحة.

ج. إجراءات الشرطة عند الاستقبال وجهة الاختصاص:

1. كلما كانت إجراءات الشرطة سريعة وسلسة وواضحة وغير معقدة زاد رضى المواطنين/ات من يحتكون مع الشرطة. وفق العينة المستجيبة، فإن ثلثي العينة اعتبرت الإجراءات التي مروا بها كانت سريعة وسلسة، بينما الثلث المتبقي اعتبرها بطيئة ومعقدة، وخاصة بقسم التحقيق تليها شرطة المرور، وتدنن نسبة من اعتبرتها مكلفة ماديا، وكانت الإناث بتقييمهما أن الإجراءات

سريعة وسلسلة بنسبة أقل من الذكور. وكذلك بنسبة أعلى أنها بطيئة ومعقدة. ومن الضرورة بمكان الالتفات إلى تسريع الإجراءات وخاصة بالنسبة للنساء، مما يعزز تشجيعهن للوصول إلى خدمات الشرطة دون تأخير للأدوار المرتبطة بها. كالدور الإيجابي والإنتاجي (وخاصة أن نسبة من يعملن كن الأكثر توجهها للشرطة وفق العينة).

2. إن طريقة الاستقبال والتوجيه لجهة الاختصاص والتعريف بإجراءات الشرطة. تعدّ من الإجراءات الهامة التي تعكس مهنية الأداء الشرطي واحترام الاختصاصات فيه. وتبين تكاملية العمل في أقسام الشرطة. واحترام حق المواطن/ة بمعرفة الإجراءات. لقد قيّمت العينة طريقة الاستقبال بأنها كانت ما بين مقبولة تماما ومقبولة بنسبة 88%. في حين كانت النسبة المتبقية غير مقبولة. وكان تقييم الإناث إيجابيا. إن أثر تكوين الانطباع الإيجابي لديهم يساهم في عدم تردددهن مرة أخرى في قصد الشرطة. أو تشجيع من حولها لذلك. أما نسبة التعريف بإجراءات الشرطة فكانت مرتفعة. ووصلت إلى 87%. وإن كانت معرفة للذكور أعلى قليلا من الإناث. أما النسبة المتبقية فلم يتم تعريفها. وكانت أعلى لدى الإناث. وبالرغم من إتمام التعريف بالإجراءات. إلا أن هناك تمييزا قائما ما بين الذكور والإناث يتطلب من الشرطة إلغاؤه والعمل على رفع نسبة التعريف للجميع. دون تمييز بغض النظر عن القضية أو نوع الاحتكاك.

3. تعتبر فترة الانتظار حتى الوصول إلى جهة الاختصاص مقبولة. والتي كانت بمعدل 21.6 دقيقة. ولم يكن هناك فروق تذكر بين الإناث والذكور في وقت الانتظار لقسم الاختصاص. أما إجراءات التعريف بالحقوق والقوانين المنطبقة على من كان له/ها احتكاك بالشرطة فهي تمارس بنسبة 82% وفق ما أفادت العينة وكانت أعلى لدى الذكور من الإناث. وإن انفردت وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بتعريف المتوجهين/ات بنسبة 100%. إلا أنها لم تكن كذلك في قسم التحقيق أو بشرطة المرور.

4. تعدّ قراءة إفادة المتوجهة وفق الأصول والإجراءات الواجب اتباعها قبل التوقيع عليها من الأمور المهمة. ونرى أن هذا الإجراء هام. فهو مارس بنسبة وصلت 78.9%. وما يقدر بـ 21% من العينة لم يتم قراءة إفادتها. وكان قسم إدارة مكافحة المخدرات أفضل قسم بقراءة الإفادة تلاها قسم التحقيق بنسبة 79.1%. وتقاربت النسب في أقسام المرور وحماية الأسرة (75.9% و 75% على التوالي). وبيّن 98.5% من تم قراءة الإفادة لهم أنها متطابقة مع أقوالهم/ن. ولم تكن هناك فوارق تذكر بين إجابات الذكور والإناث. حيث كانت الإفادات متطابقة وفق أقوالهم/ن في جميع الأقسام وبنسبة 100% باستثناء المرور فقد سجلوا 95.1%.

ح. السلوكيات والتعامل الشرطي:

1. يعتبر الالتزام بالسلوك المهني من قبل أفراد الشرطة مقياس حكم على تكوين صورة وانطباعات وتقييمات عن الشرطة. وتأكيدا على التزام الشرطة بمدونة السلوك الخاصة بهم. وحق المواطنين بالتعامل الإنساني اللائق. وبيّنت عينة الدراسة أن نسبة التعامل باحترام يتم بنسبة 90%. و5.1% قبولوا باستهزاء. و3.9% قبولوا بصراخ. و1.5% تعرضوا إلى العنف. وانفردت وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بتعاملهما باحترام بنسبة 100%. ويعود ذلك للحساسية الثقافية والاجتماعية الخاصة بالنساء. حيث كان التعامل معها يتم باحترام أكثر وباستهزاء وصراخ أقل. ولم يتعرضن إلى عنف. حيث أن الشرطة تضع ضوابط في التعامل مع الإناث بدرجة أعلى لحساسية الثقافة المجتمعية. في حين أن ضابط الشرطة يستمد قوته من مركزه. ومن كونه رجلا لفرض سيطرته على رجل مقابله. لذلك فإن تعامله يكون أقسى وأعنف. إن آلية التعامل مع الإناث باحترام هي من العوامل الهامة التي تعزز لجوء النساء إلى الشرطة مع العمل على

إلغاء فكرة الاستهزاء والعنف الذي قد يمارس. سواء على النساء أو الرجال. وفق مقتضيات الأخلاقيات المهنية وحقوق المواطنين/ات التي كفلتها المواثيق الدولية لحقوق الإنسان وأيضاً القوانين المحلية، ومدونة سلوك الشرطة.

2. يقتضي عمل الشرطي/ة المختص/ة الاستماع باهتمام لشكوى المتوجه/ة، وإعطاءهم الوقت الكافي لشرح شكواهم إضافة إلى مراعاة المشاعر المسيطرة عليهم. وعدم التمييز بالتعامل على أي أساس. إن هذه السلوكيات لا تتم على أكمل وجه وفق العينة المستجيبية؛ فقد يكون مقبولاً أن ثلثي العينة بينت أنه تم إعطاؤهم الوقت الكافي للاستماع لمشكلتهم باهتمام. إلا أن نسبة مراعاة المشاعر كانت متدنية، حيث ظهر الغضب والبكاء والتوتر وغيرها. كما أن نسبة من شعروا بالتمييز ضدهم من قبل الشرطي/ة المختص/ة قدرت بـ 16.8% (10.3% في إدارة المرور، 25% في وحدات حماية الأسرة، 60% في إدارة مكافحة المخدرات، و17.3% في قسم التحقيق).

وكانت ممارسة التمييز وفق من شعروا بذلك تعود إلى أسباب مختلفة كالجنس (ومورست في قسم التحقيق بنسبة 10.9%، ولم تمارس في الإدارات الأخرى)، والوظيفة (16.7% في إدارة المرور، 100% في وحدات حماية الأسرة، و19.6% في قسم التحقيق، 0% في مكافحة المخدرات) والعائلة (50% في إدارة المرور، 100% في حماية الأسرة، 33.3% في إدارة المخدرات، 8.7% في قسم التحقيق) وطبيعة القضية (100% في إدارة حماية الأسرة، 33% في إدارة مكافحة المخدرات، 58.7% في قسم التحقيق) وغيرها.

ومورست في الإدارات المختصة سواء ضد الإناث أو الذكور. وحظيت النساء بنسبة أعلى من الرجال بالاستماع لمشاكلهن باهتمام، وبنسبة أقل في إعطاء الوقت الكافي. وتقاربت النسبة مع الذكور في احترام مشاعرهم، وانطبق الأمر على التمييز. لقد وجدت وحدات حماية الأسرة بهدف التعاطي مع قضايا النساء الخاصة والعائلية، وبالرغم من أنه يتم الاستماع لمشاكلهن باهتمام بنسبة 100%. إلا أن ممارسة عدم إعطائها الوقت الكافي والاهتمام بمشاعرها يعتبر غير مقبول لوحدة حماية الأسرة، حيث بينت 60% من النساء أنه تم إعطاؤهن الوقت الكافي، و20% فقط تم الاهتمام بمشاعرهن. وفي ذات الوقت كانت نسبة ممارسة التمييز ضد النساء في وحدات حماية الأسرة 100% على أساس العائلة، والوظيفة، ونوع القضية. وهو أمر مستهجن. ويتبين أن التمييز ضد النساء ما زال قائماً وبأساس في مرافق الشرطة وأقسامها، والتي تحتاج إلى أن تنبذ. وأن تكون حساسة أكثر للنوع الاجتماعي.

3. إن الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمتوجه/ة للشرطة أساس مهني لا يجوز اختراقه، وهو حق من حقوق المتوجهين/ات. إلا أن نسبة 15.4% من عينة الدراسة أفادوا بأنه لم يتم الحفاظ على السرية في بعض الأقسام ومنها التحقيق (16.3%) والمرور (بنسبة 13.8%) بينما تم المحافظة عليها بنسبة 100% لدى وحدات حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات. ويعتبر الحفاظ على السرية وخاصة بقضايا النساء من أبرز العوامل التي تشجع النساء للوصول إلى الشرطة. حيث حدّد العوائق الاجتماعية والثقافية والتداول من اللجوء إلى الشرطة.

خ. نتائج الاحتكاك بالشرطة والحلول:

1. إن نسبة تقدر بـ 46.9% قد تم حل مشكلتهم/ن بعد أن احتكوا بالشرطة بشكل كلي و31.8% بشكل جزئي، و21.3% لم تحل مشكلتهم/ن، وكانت أعلى نسبة للحلول في إدارة مكافحة المخدرات

100%) وفي وحدات حماية الأسرة (75% بشكل كلي و25% بشكل جزئي). أما في قسم المرور فحلت كليا بنسبة 59.3% وجزئيا 29.6%. وفي قسم التحقيق حلت المشكلة كليا بنسبة 43% وجزئيا بنسبة 33%.

2. إن طول الإجراءات، والواسطة والمحسوبية، وضعف الأداء المهني للشرطة، وسوء التنسيق بين إدارات الشرطة، والصلاحيات غير الكافية للشرطة كانت أسبابا لعدم حل مشاكل ما نسبته 21.3% من العينة المستجيبة وفق رأيها. وكانت نسبة إجابات الذكور ترتفع عن الإناث في غالبية الأسباب وخذيدا المتعلقة بالواسطة والمحسوبية.

د. التوقيف/ الاعتقال: جاهزية أماكن التوقيف، والإجراءات المتبعة، وحقوق الموقوفين/ات:

1. وفق الأصول القانونية والحقوقية، يتطلب عند التوقيف شرح الأسباب لهم، وتبيان مذكرة الاعتقال في حالة الاعتقال، بالرغم من ذلك، فإن شرح أسباب الاعتقال/ التوقيف يوجد فيها خروقات، حيث تم شرح أسباب الاعتقال بنسبة 92% وفق العينة المستجيبة ومن كان لهم تجربة توقيف/ اعتقال، و60% فقط تم اطلاعهم على مذكرة الاعتقال. وبما أن الجميع متساوون أمام القانون، إلا أن فجوات تمييزية كانت بين الإناث والذكور في شرح أسباب التوقيف، حيث كان الشرح أعلى للذكور من الإناث.

2. في حالة التوقيف والاعتقال، هناك حقوق للموقوفين/ات يجب إعلامهم بها وحصولهم عليها، إلا أن ذلك لم يتم بدرجة عالية، فما يقدر من 67% تم إعلامهم/ن بمدة التوقيف، و55% تم إعلامهم بحقوقهم في فترة التوقيف مثل الاتصال بمحام، وزيارة الأهل، وتوفير أشياءهم الشخصية من أدوية وملابس، وسؤالهم إذا كانوا يعانون من أمراض مزمنة، ولديهم علاجات لتوفيرها (يمكن الرجوع إلى النسب مفصلة وفق كل حق في متن التقرير).

عبر ما نسبته 73.3% أن مكان التوقيف كان ما بين مناسب ومناسب جدا، والنسبة المتبقية أي ما يقارب الثلث، أجابت بأن مكان التوقيف غير مناسب وغير مناسب أبدا. وتدننت نسبة إجابات الإناث بالنسبة لأماكن التوقيف فاعتبرت 50% منهن أنها غير مناسبة مقابل 18.9% من الذكور، ولم تكن مناسبة جدا لهن (0%) مقابل 18% للذكور.

3. حثت المواثيق الدولية لحقوق الإنسان بتوافر الظروف الصحية والمناسبة في أماكن التوقيف والاعتقال وضمان السلامة العامة والجسدية لهم، إلا أن نسبة 73% أفادت بأن سعة أماكن التوقيف، ما بين مناسبة ومناسبة جدا والنسبة المتبقية اعتبرتها غير مناسبة وغير مناسبة أبدا. كما أن نسبة لا بأس من العينة المستجيبة أفادت أن أماكن التوقيف من حيث توافر الظروف الصحية والمعيشية الملائمة مناسبة ومنها: التهوية بنسبة 75.8%، والإضاءة بنسبة 89.5%، وحمام صالح للاستخدام بنسبة 71%، وتوفر الأغذية 82%. وكان تقييم الذكور أفضل من الإناث بفروقات جدا عالية، حيث اعتبرت الإناث أن ظروف التوقيف غير مناسبة، سواء من حيث السعة أو التهوية أو وجود الإضاءة الكافية، واعتبرت نصف الإناث قيد العينة أن الحمام صالح للاستخدام عند الحاجة، ولا يوجد توفر للمستلزمات النسائية في أماكن التوقيف، مما يدل على عدم الأخذ بخصوصية احتياجات النساء.

4. إن من حق الموقوفين/ات المعاملة اللائقة الإنسانية والسلامة الجسدية وحماية الجسد في أماكن التوقيف، حيث تبين أنه يوجد خروقات لهذه الحقوق تمارس في أماكن التوقيف/ الاعتقال، وكانت النسبة الأعلى هي عدم الاحترام التي وصلت 24%، وبنسبة أقل فيما يتعلق بالاستهزاء (6.5%) والعنف (الضرب) بنسبة 3.7%، وحرمان من النوم (0.9%) والإهمال (14%).

ذ. الاستنتاجات الخاصة بوحدة حماية الأسرة:

1. إن وجود عنصر نسائي شرطي في وحدات حماية الأسرة، له أهميته في التعاطي مع قضايا النساء الحساسة. وبالرغم من وجود الشرطيات إلا أن نسبتهن محدودة بشكل عام على مستوى الشرطة ووحدات حماية الأسرة. مما قد يضعف تفهم احتياجات النساء وحساسية قضاياهن وطبيعة المعلومات الممكن أن ترويهها النساء دون حرج. لذا يفضل منح النساء دائماً اختيار متابعتها من قبل شرطية أم شرطي.
2. إن ممارسة التمييز في وحدات حماية الأسرة وعلى أي أساس. هو مخالف لإجراءات الوحدة ولنظام التحويل الوطني وللمواثيق الدولية ومدونة سلوك الشرطة. كما أنه من المفترض أن توفر وحدات حماية الأسرة الأمن والاطمئنان للمشتكيات؛ فممارسة التمييز تنزع الثقة والشعور بالأمان. فقد عبرت النساء المتوجهات لوحدة حماية الأسرة أنهن تعرضن لتمييز بنسبة 11.8%. أما أسباب من تعرضن لتمييز بوجهة نظرهن فتعود إلى سبب جنسهن بنسبة 25% و50% بسبب نوع القضية. وهذا خلط ما بين الموقف المهني والشخصي الذي لا يجوز ممارسته في أي حال من الأحوال.
3. إن آليات التعامل في وحدات حماية الأسرة وبحساسية تجاه النساء المتوجهات. والحفاظ على سرية المعلومات هي أساسيات عمل وحدات حماية الأسرة. حيث تبين أن التعامل اللائق معهن ساهم بتهدئتهن وبشعورهن بالأمان والطمأنينة. والثقة بالشرطة. ونسبة متدنية جداً شعرن بغضب واستفزاز نتيجة المعاملة.
4. إن التعامل مع القضايا التي تتوجه لحماية الأسرة تحتاج إلى إجراءات مشددة وأمونة فيما يتعلق بسرية المعلومات. ويجب أن تعرفه النساء لتزداد ثقتها بالشرطة. فيفصحن بالتالي بتفاصيل مشاكلهن. فقد تبين أن نسبة إعلامهن بإجراءات السرية بلغت 87%. في حين يفترض بالنسبة أن تصل إلى 100%.
5. إن جميع الإجراءات الواجب اتخاذها في وحدات حماية الأسرة من أخذ الإفادة لوحدها. وتحديد وتقييم مستوى الخطورة. وإعلامها بالخطر المحدق حولها. وعقد مؤتمر الحالة بوجود مرشدة المرأة. وتبصيرها بالبدائل وبحقوقها. والخدمات الاجتماعية والقانونية المساندة. والوضع القانوني لها. وآليات الحماية وغيرها. تعدّ من الإجراءات التي تتم في وحدات حماية الأسرة بنسب مرضية. إلا أن ذلك لا يعني تطويرها لتكون أفضل مما هي عليه (يمكن الرجوع إلى النسب بالتفصيل في متن التقرير).
6. تبين أن الاحتياجات الأساسية الإنسانية تتوفر في وحدات حماية الأسرة بنسب مرضية. إلا أنه يجب تخصيص مزيد من الموارد لضمان توفير الاحتياجات الإنسانية لهن بشكل كاف.
7. إن كفاءة العاملين/ات والاهتمام بالمتوجهات بقضاياهن. والتعامل الإنساني معهن ساهم في حل مشكلة أكثر من نصف العينة و13.3% بشكل جزئي. و10% لم تحل. و6.7% تعقدت مشكلتها نتيجة توجهها لوحدة حماية الأسرة. كما ساهم مستوى رضاهن عن الخدمات والحلول بتشجيعهن على اللجوء للشرطة مرة أخرى إذا تعرضن لمشكلة. وذلك بنسبة 70%. أما نسبة من لن يعدن فكانت (13.3%). في حين كانت نسبة غير المتأكدات 16.7% بسبب تعقد مشكلتها أو لكونها لم تحل. ومن جهة أخرى كانت نسبة من سيشجعن الأصدقاء والمعارف التوجه للشرطة مرتفعة (67%).
8. بالرغم من الجهود المبذولة في وحدات حماية الأسرة وما تقدمه، إلا أن نسبة النساء اللواتي عبرن عن عدم الرجوع مرة أخرى إلى وحدات حماية الأسرة أو عدم تشجيعهن لغيرهن. يعود وفق ما أشارت له العينة المستجيبة إلى عدم حل مشكلتهن أو تعقدتها. أو بسبب تعرضهن للعنف مرة أخرى. أو لأنه غير مقبول مجتمعيًا. أو لأنه متعلق بإجراءات السرية والخصوصية. وعدم القدرة على توفير الحماية والتي هي من أهم الإجراءات. والتي هي جوهر عمل وحدات حماية الأسرة. وليس من المقبول وجود معوقات تمنع النساء من اللجوء للشرطة بسبب أدائها.

9. من منطلق أن وحدات حماية الأسرة في داخل مقرات الشرطة تعدّ من العوامل الداعمة للجوء النساء للشرطة، فإن عملية فصلها في مبنى خاص، وبمسمى مقبول اجتماعيا، ستكون محفزة أكثر في عملية التوجه لها.
10. إن قلة معرفة النساء بخدمات تخصصية، كوحدات حماية الأسرة، يقلل فرصة النساء المعنفات من حل مشكلتهن، والتخلص من العنف الواقع عليهن.

التوصيات:

1. العمل على تطوير تبني المفهوم الواسع للشرطة من حيث دوره في توفير الأمن والأمان، والتوعية، وتعزيز دور المجتمع بدعمه وتعاونه معه لتأخذ منحى الشرطة المجتمعية.
2. العمل على تعزيز ثقة المواطنين/ات وتعزيز اعتبار الشرطة العنوان الأول لهم في حال وقوعهم بمشكلة، وذلك عبر إطلاق استراتيجيات عمل تطويرية، من شأنها تعزيز التوجه إليهم بالتركيز على النساء ومنها:
 - أ. مراجعة أدلة وإجراءات العمل والتأكد من أنها حساسة للنوع الاجتماعي في الأقسام الخدمية.
 - ب. إلغاء التعقيدات وردم الفجوات في الإجراءات والتأكد من فعاليتها وكفاءتها وتعزيز الرقابة على ممارستها السليمة.
 - ت. تبسيط الإجراءات في الوحدات الخدمية ذات التعامل مع الجمهور بنشرات أو لوحات تعليمية مبسطة وبالصور، أو أي أشكال تعريفية أخرى تناسب أذواق الجمهور ومستوياتهم العلمية، لتعريف المتوجهين/ات والجمهور الواسع بها.
 - ث. تعميم ونشر مدونة سلوك الشرطة وتعريف الجمهور بها وآليات التزامه بها.
 - ج. الترويج الواسع لادارة المظالم وحقوق الإنسان لضعف المعرفة بها، وكذلك وحدات حماية الأسرة، تحديدا للنساء والفتيات، والعمل على الترويج لها بين أوساطهن.
 - ح. عقد لقاءات تفاعلية مع مجموعات نسائية ومؤسسات نسوية وتنموية مهتمة بالمرأة، بإجاء بلورة سياسات وآليات تحفيزية لتشجيع النساء للتوجه للشرطة، بحيث يتم تبنيتها وبناء مذكرات تفاهم نحو الالتزام بها والترويج لها من قبل الطرفين.
 - خ. بناء علاقات وشراكات مع الجهات الإعلامية وبكثافة تحديدا الإذاعة والتلفزيون، لنشر وتعريف بأدوار وقصص نجاح الشرطة وبشكل مستمر.
 - د. تأسيس برنامج إذاعي/ تلفزيوني يومي خاص بالشرطة، للإعلام عن أخبارها وإنجازاتها، والوقوف على مشاكل المواطنين/ات واحتياجاتهم الأمنية.
 - ذ. تفعيل الصفحة الالكترونية وصفحة الفيس بوك الخاصة بالشرطة المركزية، وعلى مستوى المديرية في المحافظات، وتغذيتها الدورية بالأخبار والرسائل التوعوية، ونتائج أعمال الشرطة بطريقة جذابة.
3. وضع استراتيجية تستهدف تحسين الصورة الذهنية عن الشرطة بين الجمهور، بالاستفادة من نتائج الدراسة القائمة والدراسات السابقة، كخط أساس، ووضع مؤشرات التطوير ورصدها الدوري للوصول إليها.
4. إقرار واعتماد دورية دراسات ترصد وتحلل رضى الجمهور وتحديدا من يرون بتجربة واحتكاك مع الشرطة، مبنية على تحليل النوع الاجتماعي للوقوف على الفروقات بين الجنسين، ومدى اختلاف أسباب رضاهم من عدمها، لوضع التدخلات المناسبة وفقها.

5. تبني سياسات تدريب وتأهيل لطواقم الشرطة خصوصا ذات الاحتكاك المباشر مع الجمهور. بفن التعامل مع الجمهور وكسبه. والتركيز على سيكولوجية الجمهور وأمطه وشخصياته. وبناء قدرات الشرطة الذاتية بمهارات ضبط النفس واحتواء المشكلات.
6. استكمال التدريب بمفاهيم النوع الاجتماعي وارتباطه بقطاع الشرطة وعلى نطاق واسع.
7. القيام بدراسة بيانات قاعدية/ خط أساس لواقف وتوجهات الشرطة بقضايا النوع الاجتماعي. والمشاكل التي يعانون منها بالتعامل مع الجمهور. وفق الفئات والشرائح المختلفة. ليصار على إثرها تبني سياسات وتدخلات أكثر لجامعة في تحقيق احتياجات شرائح المجتمع. وآلية التعامل معه. كلا وفق احتياجه وأوضاعه وجنسه. وأيضا التدخلات الخاصة بتعديل سلوك الشرطة وتطوير معارفهم. ليكونوا أكثر حساسية للنوع الاجتماعي.
8. تعزيز الرقابة الدورية على سلوك أفراد الشرطة مع المواطنين/ات ومدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وحقوق الإنسان ومدونة السلوك.
9. المتابعة والتقييم الدوري لطبيعة شكاوى الجمهور لدائرة المظالم وتفنيدها وفق نوع الشكوى والجنس والمنطقة. والقسم. وإخراج تقارير من شأنها تفضي لوضع تدخلات تصحيحية وتأهيلية لأفراد الشرطة. وأيضا تتبع رضى المشتكين/ات عن الحلول المقدمة. ونشر التقارير للمجتمع بوسائل مختلفة عبر الندوات والإعلام ونشرات مبسطه وغيرها.
10. العمل على فتح فروع لدائرة المظالم أو تعيين مركز/ة مسئول/ة يتبع مباشرة للإدارة المركزية للاستقبال الشكاوى. وتخفيف المعاناة على المواطنين/ات من التنقل خاصة القاطنين/ات في الأماكن البعيدة.
11. الاستعجال في تطبيق استراتيجية إدماج النوع الاجتماعي في الشرطة. والتأكد على احتوائها خطوات تحفيزية للجوء النساء إلى خدماتها والترويج للخطوات التحفيزية إعلاميا وبشكل واسع.
12. العمل على استقطاب العنصر النسائي في الوحدات الخدمية التي فيها احتكاك مع الجمهور: لمرعاة احتياجات النساء والفتيات القاصدات للشرطة. ما من شأنه تشجيع النساء عندما يجدن شرطيات يتعاملن معهن (في التحقيق والمرور وإدارة مكافحة المخدرات وغيرها).
13. إعادة تأهيل مراكز الشرطة ومرافقها. بحيث تراعي احتياجات النساء والرجال والمسنين/ات وذوي الإعاقة. والمحافضة على مستوى لائق من الظروف الإنسانية كإلياه والمقاعد الكافية والمريحة. والحمامات. ومستوى النظافة. إضافة إلى مظاهر جميلية تبعث الراحة كالنبات والديكورات التجميلية.
14. التأكيد على احترام حقوق الموقوفين/ات تحديدا في التعامل الإنساني اللائق. وحماية سلامتهم وسلامة الجسد. وتوفير الخدمات الإنسانية الأساسية المقررة لهم بالمواثيق الدولية والقوانين المحلية.
15. العمل على إقرار قانون الشرطة ومراجعة القوانين الأخرى على أن تكون مراعية للنوع الاجتماعي.
16. تعزيز حضور الشرطة ومشاركتها المجتمع ومؤسساته بالفعاليات الاجتماعية والوطنية. مما يساهم في إبراز دورها المجتمعي. وتحسين صورتها أمام المجتمع.
17. تعزيز العلاقات المجتمعية مع فئات الشباب والشابات. واستهدافهم بأعمال مشتركة كمبادرات طوعية لتعزيز صورة الشرطة بين أوساط الشباب والشابات. بحيث يتم تشكيل أصدقاء الشرطة الطوعيين. عدا عن تعزيز دور الشرطة التوعوي في قضايا العنف والمرور والمخدرات. وفق طبيعة القضايا التي يمكن تقليصها بالتوعية.
18. ضرورة تبني مقترح فصل وحدات حماية الأسرة عن مراكز الشرطة. لتعزيز الوصول إليها وحفاظا على خصوصية وسرية التوجهات وقضاياها.

القسم الأول: المقدمة والمنهجية:

مقدمة:

منذ أن عُرِفَت المجتمعات الإنسانية. صاحبها القيم والأعراف المطلوبة من أفرادها الالتزام بها. وهذه القيم والأعراف ليست في حالة جمود وإنما تتطور بالتغيرات التي تطرأ على المجتمعات في مناحي الحياة المختلفة. سواء السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية.. إلخ. والمجتمعات الواعية لا تترك التغيير في القيم لمحض الصدفة. وإنما تقرها فتجمع عليها وتنقلها لأجيالها المستقبلية. وعليه يأخذ المجتمع دور الضبط الاجتماعي لقيم وسلوكيات أفرادها. ويقوم بتشكيل مبادئه ومثله الأخلاقية. ويعد جهاز الشرطة من أهم الأجهزة التي يعتمد عليها المجتمع بعملية الضبط الاجتماعي لسلوكيات أفرادها. فهو أداة الدولة في تجسيد سلطة المجتمع. بهدف حفظ الأمن وإقرار النظام. وتنفيذ القانون المسن من السلطات التشريعية لصالح المجتمع (أبو رجب، 2015).

وبما أن المجتمعات قد تواجه تحديات مختلفة (السياسية أو الأمنية أو الاقتصادية وغيرها) فإن هذا يتطلب من الشرطة القيام بدورها. وبمواجهة هذه التحديات وفق الأدوار المنوطة ومقتضيات القانون في حفظ الأمن والاستقرار الداخلي. والذي يتطلب الحزم أحيانا عبر فرض قيود والتزامات يتطلب من الجمهور الالتزام بها واحترامها. وقد يسبب هذا ضيقا من قبل الأفراد. مما يؤدي إلى توتر العلاقة بينهم وبين الشرطة (المصدر السابق، 2015).

إن شكل العلاقة بين الشرطة والمجتمع هي من أدق وأعقد العلاقات المجتمعية. فأبعادها متعددة والعوامل المؤثرة فيها كثيرة. لكون الشرطة الواجهة الأمنية التي هي على تماس مباشر مع الجمهور. فالعلاقة تتأثر بالسلب أو الإيجاب وفق الظروف ووفق مستوى الاحتكاك ووفق خبرات الجمهور بتعاملهم مع الشرطة. وما يشكلونه من صور ومواقف تجاه هذه الخبرة. ومن جهة أخرى تؤثر سلوكيات الشرطة مع الجمهور على شكل العلاقة. فعلى سبيل المثال لا الحصر: إساءة الشرطة استخدام السلطة الممنوحة لهم من شأنه أن يكون عائقا أمام تحسين علاقة الشرطة بالجمهور. كما أن الانحراف المسلكي لأفراد الشرطة يقلل من مستوى الثقة بهم ويؤدي إلى أن تسوء العلاقة فيما بينهم. في حين أن أسلوب منتسب/ة الشرطة والمظهر والسلوك الجيد في جميع إدارات الشرطة. وعند تنفيذه القانون أو خدمة الجمهور يعطي انطباعات إيجابية عن الشرطة ويؤثر في تحسين مستوى العلاقة فيما بينهم (شعبان، 2006).

يؤكد يوسف شابسوغ في دراسته عن الإدارة الأمنية الحديثة (2006) أن علاقة أجهزة الأمن المتمثلة بالشرطة مع المواطنين تعتمد على التبادل. فهي علاقة ازدواجية نشطة على خلاف الأجهزة أو الكيانات الأخرى التي تحتاج إلى تضامن لتحقيق أهدافها كالجمعيات الخيرية أو المؤسسات الطوعية دون أن يجمعوا إلى حاجتهم إليها. أو التي يجتمعوا أنهم بحاجة إليها دون الحاجة إلى تضامنهم. لتحقيق أهدافها مثل المدارس والمراكز الصحية والمستشفيات. في حين أن الجهاز الشرطي يتميز عنهم بأنه لا يستغني عن تضامن جهود المواطنين جميعا لكي يحقق أهدافه. وجميع المواطنين يحتاجون إلى الجهاز الأمني كحاجة أساسية تصل إلى الضرورة لحماية أرواحهم وحقوقهم. ويؤكد شابسوغ (2006) على أهمية الجهاز الأمني الشرطي. لدرجة أنه اعتبره سفير الدولة في التعامل مع المواطنين. فلا يوجد جهاز أمني آخر يحتك مع المواطنين مثل الشرطة؛ فهو يعمل على مدار الساعة وعلى مدار أيام السنة ودورياته تصل جميع المناطق. ويقدم خدمات مختلفة وفي مجالات كثيرة ومتنوعة لحل

مشكلات المواطنين. ويمارس نشاطات إيجابية بإجاءه المواطن ويصله ولا ينتظر قدوم المواطن. خلاف أجهزة وأجسام يصلها المواطن لأخذ الخدمة كالمدراس والعيادات وخدمة الكهرباء وغيرها. فمن خلال تواجده في الشوارع والمرافق العامة ودورياته التي تصل المواطن من خلالها يتلمس احتياجاته ومشكلاته. وهذا لا يعني أن بعض الخدمات الشرطية تستدعي حضور المواطن إلى مركز الشرطة للخدمة أو تقديم بلاغ معين (شابسوغ، 2006).

وفقا لذلك، فرأي الجمهور وتصوراته عن الشرطة وأهدافها وخدماتها هي ضرورة ملحة لتعزيز ازدواجية العلاقة المتبادلة بين المواطن والشرطة ولتطوير أداء الشرطة، بما يحمي المواطن ويحافظ على حقوقه ويلبي احتياجاته المرتبط بتحقيقها بأداء الشرطة.

بيّنت الأدبيات أن أداء الشرطة يرتبط بمجموعة من المعايير التي تشكل مرجعية استنادا لمستوى الأداء والرضى عنه ومنها المشروعية: فجميع التصرفات القانونية والإدارية والميدانية تنطلق من التشريعات والالتزام بها وعدم مخالفتها. يضاف إليها الفعالية والكفاءة في أداء الوظائف المنوطة بالشرطة. وأجمعت الأدبيات أن الرأي العام هو معيار حكم هام، فهو حكم أو رأي لدى عدد أو أغلبية الأشخاص في المجتمع. فما يرونه من مواقف تجاه حدث أو شخص أو مؤسسة أو جهاز أو موضوع ما، والحكم والاستنتاج الذي يتم الخروج به ويتم تبنيه من قبل المجموعة، قد يشكل قوة تحدد توجه العمل السياسي والاجتماعي في هذا المجتمع (شوبساغ، 2006:25).

إذن، فإن الرأي العام حول الشرطة وأدائها لوظائفها، معيار حكم يتطلب الانتباه إليه والأخذ به، وهو قوة لا يستهان بها، وهذا منطقي؛ فعمل الشرطة وفق ما تم طرحه يتم مع الناس وبشكل مباشر، فرأيهم أمر يستدعي أن تأخذ الشرطة دوما بعين الاعتبار، حفاظا على مستويات أداء مناسبة واحتياج الناس وحقوقهم.

اتفقت عدة أدبيات في تعريف الشرطة، ومنه ما قدمه ناجي هلال (2008) على النحو التالي: «هيئة مدنية نظامية تؤدي واجبها في خدمة الشعب وتكفل للمواطنين الأمن والطمأنينة، وتختص بالحفاظ على النظام والأمن العام والآداب وحماية الأرواح والأعراض، وعلى الأخص منع الجريمة، وضبطها. كما تختص بكفالة الطمأنينة والأمن للمواطنين في جميع المجالات وتنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من الواجبات» (هلال، 2008:24).

ينضوي في إطار التعريف المقدم اختصاصات وظيفية مختلفة لأدوار الشرطة وأعمالها، فمنه يقع ضمن وظيفة الضبط الإداري، فالمحافظة على النظام والأمن العام والآداب وحماية الأرواح والأعراض ومنع الجريمة قبل وقوعها، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح والواجبات، كل هذا يتحقق بمجموعة تدابير وإجراءات طابعها إداري بحت، مثل: الدوريات وأعمال الحراسة وتنظيم حركة المرور، أما الوظيفة القضائية فهي ما تتعلق بأخذ التدابير والإجراءات وجمع الأدلة في حال حدوث الجريمة، والبحث عن الجناة تمهيدا لتقديمهم إلى المحكمة. إن طبيعة الوظيفة القضائية تمس حرية الأفراد بشكل مباشر، حيث يلتزم أفراد الشرطة القضائية بإجراءات الضبط والتفتيش لجمع الأدلة، لهذا، فإن ممارسة هذا الدور يكون بإشراف السلطة القضائية ضمانا لعدم الإساءة لاستخدام السلطة الممنوحة لهم، ومن وظائف الشرطة الوظيفة الاجتماعية، التي على أساسها يتم تقديم خدمات اجتماعية ووقائية مختلفة لأفراد المجتمع، وفي جميع الحالات بما فيها حالات الطوارئ والكوارث.

وهكذا، فإن الشرطة تمارس هذه الوظائف في غالبية الدول الحديثة. وإن تفاوتت في ذلك من دولة لأخرى وفق ظروف كل دولة، سواء السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية (هلال، 2008).

ويدعي هلال (2008) أن تحقيق علاقة إيجابية متوازنة ما بين الشرطة والجمهور، تظل غاية صعبة المنال في أغلب المجتمعات خاصة العربية؛ فالعديد من المعطيات الواقعية والدراسات تشير إلى أن العلاقة بين الشرطة والجمهور علاقة يشوبها الكثير من الضعف والسوء، ما يساهم في التنفير من الشرطة والخوف منها وعدم تقبل الإجراءات التي تتخذها بحكم وظيفتها. كما يدفع إلى الابتعاد عنها قدر الإمكان، وتفادي معاونتها، بل والتهرب من مساعدتها. ويعزو هلال (2008) أن من بين العوامل المؤثرة على شكل العلاقة ما بين الشرطة والجمهور تعود إلى عدة أسباب فمنها: المتغيرات والرواسب والتجارب التاريخية حول علاقة الشرطة مع الجمهور، والتي تؤثر على اتجاهاتهم وانطباعاتهم نحو الشرطة؛ حيث يتبين تاريخياً أن الشرطة في معظم العصور، كانت أداة الاستعمار والحكم الأجنبي في تحقيق الإخضاع والاضطهاد، ولاحقاً فشلت العديد من الحكومات الوطنية من تحسين صورة الشرطة حينما استخدمتها هي أيضاً وسيلة لفرض سياسة متشددة متسمة بالتعامل العنيف مع الجمهور كوسيلة لفرض الاستقرار. كما أن المناصب الرئيسية في الشرطة كانت توكل لضباط يسخرون الجهاز لخدمة النظام الحاكم أو الاستعمار، ما خلق حاجزاً نفسياً وتخوفاً وحفظاً من الشرطة وحداً من التعامل الإيجابي والطبيعي معها.

ومن بين العوامل الممكن أن تؤثر في العلاقة ما بين الشرطة والمجتمع سوء استخدام السلطة المتاحة للشرطة، حيث أن دور الشرطة هو تنفيذ القانون والأنظمة، وفق إجراءات محددة، عبر سلطة معينة، فإذا تم سوء استغلالها فهذا يخلق نفورا واستهجانا وتذمرا من قبل الجمهور. وفي ذات السياق، فإن اتساع مجال العمل الشرطي بسبب التطور الحضاري والصناعي والتنموي، أدى إلى زيادة أعباء جهاز الشرطة، كما أدى إلى إضافة أنظمة ولوائح من قبل الشرطة، مما يعني مزيداً من القيود، وفي ظل وقوع الأخطاء فإن سخط المواطنين على الشرطة يزداد (هلال، 2008).

ارتباطاً بما تقدم حول دور الشرطة وعلاقته بالمجتمع في تحقيق احتياجاته المتمثلة، بتكريس الأمن والأمان وفرض النظام وإنفاذ القانون، ينشأ تساؤل فيما إذا كانت الاحتياجات الأمنية واحدة لجميع أفراد المجتمع، من رجاله ونسائه، وأطفاله وشبابه والمسنين/ات وغيرهم.

ولا شك أن هناك احتياجات أمنية مشتركة، وأخرى ذات خصوصية قد تختلف باختلاف الجنس والعمر والأدوار، والثقافة والتنشئة الاجتماعية السائدة في المجتمع، والتي طرحها مفهوم النوع الاجتماعي؛ حيث يشير مفهوم النوع الاجتماعي إلى الأدوار والعلاقات والسمات الشخصية والمواقف والسلوكيات والقيم التي يضعها المجتمع للرجل والمرأة، والنوع الاجتماعي يختلف عن مفهوم الجنس الذي يشير إلى الاختلافات البيولوجية؛ فالاختلافات في الوظائف البيولوجية بين الذكور والإناث هي واحدة وثابتة في المجتمعات، إلا أن الأدوار الاجتماعية ووظائفها من منظور النوع الاجتماعي متنوعة وفق تنوع الثقافات في المجتمعات؛ فقد طرح مفهوم النوع الاجتماعي عدة أدوار، والتي يقوم بها الرجال والنساء في المجتمع وهي: الدور الإيجابي، الدور الإنتاجي والدور المجتمعي (والسياسي)، وممارسة هذه الأدوار تختلف وفقاً لطبيعة ثقافة المجتمع. كما أنها قد تتغير بمرور الزمن، فهي مرنة وغير ثابتة، وتتأثر أدوار النوع الاجتماعي بعدة عوامل منها الطبقة الاجتماعية والعرق والسن وغيرها، وبناء على الأدوار، فإن هناك احتياجات محددة تتطلب تلبيةها، ويبين النوع الاجتماعي نوعين من الاحتياجات وهي الاحتياجات الأنثوية العملية وأخرى الاحتياجات الاستراتيجية (Valasek, 2008).

وتكمن أهمية مفهوم النوع الاجتماعي وتعميمه ومراعاته، لكونه يحدد الدلالات والتأثيرات التي يفرزها أي إجراء مقرر، وانعكاسه على المرأة والرجل، وتعميم النوع الاجتماعي يتوجب أن يدمج في صياغة التشريعات والسياسات والبرامج، وعند تنفيذها، وفي جميع المجالات والمستويات. كما أن تعميمه يحتاج إلى خطوات استباقية في دراسة الفجوات التمييزية وحالات اللامساواة بين الرجال والنساء، والضرر الحاصل نتيجة لذلك. لذا، فإن تعميم النوع الاجتماعي يضمن العدالة والمساواة وخفض فجوات التمييز المرتبطة بالأدوار والاحتياجات المختلفة للنساء والرجال (Valasek, 2008).

وعلى الصعيد الأمني، فالمرأة والرجل والبنات والولد وغيرهم، لهم تجارب أمنية، ولهم احتياجات وأولويات مختلفة مرتبطة بالنوع الاجتماعي، وبنس كل واحد منهما. ومن هنا تصبح أجهزة الشرطة مطالبة بإدراج النوع الاجتماعي وقضاياها في إطار عملها وإجراءاتها. وقد أكدت الموثيق والمؤتمرات الدولية بأهمية إصلاح الإجراءات والسياسات والتشريعات في جميع المجالات بما فيها القطاع الأمني. وتعد الشرطة من الأجسام الهامة الواجب عليها الإيفاء بمتطلبات الموثيق والأعراف الدولية الناضجة للأمن والنوع الاجتماعي، ومن أبرز الموثيق الدولية الأساسية الداعية لنبذ التمييز ومراعاة النوع الاجتماعي:

1. اتفاقية إلغاء جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو) لسنة 1979.
2. مؤتمر ومنهاج عمل بكين 1995.
3. قرار مجلس الأمن رقم 1325 بشأن المرأة والسلام والأمن لسنة 2000 (Denham, 2008).

وفقا لذلك، نجد أن غالبية أجهزة الشرطة في الدول الديمقراطية، والدول التي تشهد تحولا ديمقراطيا بالعالم، تعمل على تحسين أدائها ومعاملتها مع مواطنيها وحمايتهم، مما أسهم في إبراز حاجة إدخال إصلاحات في أجهزة الشرطة، بحيث تصبح خاضعة للمساءلة، تتحلى بالنجاعة في عملها، وتحقق المساواة بين مواطنيها وتحترم حقوق الإنسان. ومن الركائز الأساسية في إصلاح أجهزة الشرطة العمل على تفهم الاحتياجات الأمنية المختلفة لشرائح السكان، وتعزيز قدرات أفراد الشرطة في استيعاب مختلف الاحتياجات الأمنية لجميع المواطنين، من رجال ونساء وأطفال، والاستجابة لها، وإدراجها ضمن هيكلية الشرطة والعمليات التي تنفذها (المصدر السابق، 2008).

إن أجهزة الشرطة المراعية للنوع الاجتماعي هي القادرة على استيعاب جميع التهديدات الأمنية التي تعترى المجتمع، وتواجهه، في ظل إدراكها أن العنف والاستغلال والتهديد وعدم الشعور بالأمان قد طال المرأة والرجل بأساليب ودرجات متفاوتة، فمثلا ترتكب الجرائم ضد الرجال عادة في الأماكن العامة، في حين تحدث جرائم العنف الأسري في الأماكن الخاصة، حيث لا تعتبر كثير من مؤسسات الدولة نفسها مسؤولة عنها (Denham, 2008).

إن فهم سمات الاختلاف في التهديدات الأمنية التي تقع على النساء والرجال، من شأنه أن يؤثر في آليات تعاطي الأمن/ الشرطة معها، آخذين بعين الاعتبار خصوصية واحتياجات الرجال/ النساء واستجاباتهم/ن حول التهديدات الأمنية التي تواجههم/ن والطريقة التي يتم التفاعل معها.

تناقش الدراسات أهمية تعزيز وصول النساء والرجال والفتية والفتيات لقطاع الأمن وخدماته، بغض النظر عن أماكن سكنهم، وتبين دراسات دولية أن هناك عدة معوقات تحول دون إهمال خدمات الأمن بما فيها الشرطة، ومن المعوقات التي تم تدوينها:

1. **معوقات فيزيائية:** ففي العديد من الدول جُدد أن مراكز الشرطة والمحاكم وأجهزة الأمن غير متوفرة في جميع أماكن الدولة. وتبين أن فرص النساء والفتيات في التنقل للوصول إلى الشرطة والمحاكم أقل من الرجال.
2. **معوقات اقتصادية واجتماعية/ ثقافية:** إن هذه المحددات تعيق جزءاً من الرجال والنساء من الوصول إلى خدمات الأمن والمحاكم. علاوة على أنه في بعض الدول، فإن بعض القضايا تخرج نطاق الأمن والقضاء. أي بالطرق القبلية والعشائرية (القضاء غير الرسمي) وتحديد القضايا المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، مما ينتج عنها حلول لا تقوم على إنصاف النساء والفتيات (Bastick, 2011).

في السياق الفلسطيني، فإن الأجهزة الأمنية الفلسطينية تشكلت ضمن التحول التدريجي من مؤسسة الثورة والشرعية الثورية، إلى مؤسسات السلطة التي تشكل الشرعية الدستورية. وذلك وفق اتفاقات أوسلو، وعلى وجه التحديد البرتوكول الخاص بموضوع الأمن والأجهزة الأمنية، والذي حدد دورها في مجال حفظ النظام العام ومكافحة الإرهاب والعنف (الشعبي، 2012: 2).

ونظّم عمل الشرطة بموجب الاتفاقيات، ومنها وثيقة إعلان المبادئ حول ترتيبات الحكومة الانتقالية التي أشارت بمادتها رقم (8) بعنوان "النظام العام والأمن" التي ينصّ فحواها على "إنشاء قوة شرطة قوية تعمل على حفظ الأمن العام والأمن الداخلي الفلسطيني في الضفة الغربية وغزة" (ابحيص، 2014). أما اتفاقية القاهرة الموقعة عام 1994، ففي المادة الثالثة منها، تحت عنوان "مديرية قوة الشرطة الفلسطينية"، تمّ تحديد واجبات الشرطة ووظائفها، إضافة إلى بنية الشرطة الفلسطينية وتكوينها. ومع اتفاقية واشنطن الموقعة بتاريخ 1995 منحت السلطة الفلسطينية الصلاحية الأمنية الكاملة على المناطق المصنفة "أ"، واشترطت التنسيق الأمني مع الجانب الإسرائيلي للمنطقة "ب". أما منطقة "ج" فقد بقيت ضمن السيطرة الأمنية الإسرائيلية، ويتم نقله للفلسطينيين في غضون 18 شهراً من توقيع الاتفاقية (ابحيص، 2014).

وبعد التوقيع على اتفاقية «واي ريفر» عام 1998، ومذكرة شرم الشيخ عام 1999 بلغت نسبة الأراضي الخاضعة للسيطرة الأمنية والمدنية الكاملة للسلطة الوطنية الفلسطينية (18%) من مجمل أراضي الضفة الغربية وقطاع غزة. وقد أُطلق عليها المناطق "أ". في حين شكلت المناطق المسماة "ب" (21%) من مجمل أراضي الضفة الغربية وقطاع غزة. حيث تتمتع السلطة الوطنية الفلسطينية فيها بصلاحيات مدنية فقط، فيما بقيت الصلاحيات الأمنية بيد إسرائيل. وقد بقي الجزء الأكبر من الأراضي الفلسطينية المحتلة (61%) خاضعة للسيطرة الأمنية الإسرائيلية والمدنية ضمن المناطق المسماة "ج" (حطاطبة، 2013؛ ابحيص، 2014).

1. قوات الأمن والشرطة قوة نظامية، وهي القوة المسلحة في البلاد تنحصر وظيفتها في الدفاع عن الوطن وخدمة الشعب وحماية المجتمع والسهر على حفظ الأمن والنظام العام والآداب العامة. وتؤدي واجبها في الحدود التي رسمها القانون في احترام كامل للحقوق والحريات.
2. تنظيم قوات الأمن والشرطة بقانون.

يعتبر النص الوارد في القانون الأساسي حول الشرطة عاماً ويحتاج إلى قانون خاص، إلا أنه لغاية الآن لم يقر. وتمّ تخضير مسودة قانون له. فقد أكدت أهداف الوثيقة الاستراتيجية للشرطة المدنية الفلسطينية للأعوام 2014-2016¹ على أهمية إقرار قانون الشرطة.

1 جاء بالوثيقة الاستراتيجية 4 أهداف استراتيجية ولتحقيق الهدف الأول الذي ينص على «المساهمة في توفير الحماية والأمان للمواطنين» ولتحقيق ذلك ورد العمل على إنجاز قانون الشرطة ولوائحه التنفيذية.

بيّن معهد الحقوق في جامعة بيرزيت في منشوره سلسلة القانون والأمن (3) لعام (2010) أن السلطة الفلسطينية تسعى إلى تجاوز الفراغ القانوني، عبر إجراء إصلاحات قانونية تستهدف قطاع الأمن، مما أدى إلى تبني تشريعات أمنية، إلا أنها ما زالت عاجزة عن التغلب على التحديات التي تفرزها الاحتياجات الأمنية للمواطنين الفلسطينيين، لذلك فإن الحاجة إلى إصلاح التشريعات الأمنية أصبح أمراً ملحا. ويعتبر تعطل عمل المجلس التشريعي من التحديات التي تواجه استكمال إنجاز الإصلاحات التشريعية، إضافة إلى معوقات أخرى.

ومن هنا، يتبين أن الشرطة المدنية الفلسطينية قامت في إطار سلطة، وضمن إطار قانوني ناظم لعملها رغم عدم اكتمال منظومته القانونية، وفي إطار اتفاقيات مقيدة لصلاحيته الأمنية، وفق مناطق جغرافية محددة.

كما لا شك فيه أن الشرطة المدنية الفلسطينية، عملت على تطوير عملها عبر عمليات الإصلاح المختلفة ومنذ سنوات عدة، ووضعت جهوداً نحو تطوير إستراتيجيات عملها، وتحسين علاقتها بالجمهور، وأيضاً احترام حريات الأفراد وحقوق الإنسان، فتبنت خططا إستراتيجية متعاقبة، وأصدرت مدونة سلوك للأفراد الشرطة (2014) وهي تعمل على تعميمها، كما وضعت خطة للمساءلة الداخلية للشرطة المدنية (2014-2016) لتحسين حالة احترام حقوق الإنسان وحريات الأفراد، والرقابة على أداء أفراد الشرطة ومدى التزامهم بمبادئ وسلوكيات الشرطة المهنية.

وتؤمن الشرطة بشكل عام بمبدأ الشراكة مع المجتمع ومؤسساته، حيث يعتبر الأمن مصلحة عامة للجميع. كما أن عمل الشرطة لم يعد مقصوراً على ملاحظة الفئة القليلة الخارجة عن القانون؛ فقد تطور النظام الإداري للشرطة وأصبح ذا أهداف طموحة تمارس أعمال ونشاطات متعددة، يهدف إلى خدمة المواطنين ورعاية مصالحهم، فهناك دور اجتماعي وخدمات عامة تقوم بها الشرطة بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات المختلفة، ومنها مؤسسات المجتمع المدني².

وإدراكاً لأهمية دور الشرطة الاجتماعي في تحقيق الأمن الاجتماعي وحماية الفئات الضعيفة، فقد تأسست وحدات حماية الأسرّة والأحداث، بحيث تعمل على توفير الحماية اللازمة لهم في حال تعرضهم للعنف وخاصة العنف الأسري، وبسبب أن هناك التزاماً رسمياً بتحقيق العدالة الجنديرية في جميع أعمال الوزارات، فقد استحدثت وحدة النوع الاجتماعي، لكي تكون أعمال وحدات الشرطة وخططها وبرامجها متحسنة للنوع الاجتماعي.

وبما أن الشرطة على تماس مباشر بمواطنيها، ولها دور إداري وقضائي واجتماعي؛ فإن عملها يتطلب أن يكون ملبياً لاحتياجات جميع فئات المجتمع من رجاله ونسائه وأطفاله، وفتيته وفتياته، وفئة المسنين/ات، وذوي الإعاقة وغيرهم، بحيث يتم مراعاة احتياجات وخصوصيات هذه الفئات عند التعامل معها، وعندما تقصدهم لطلب الخدمة أو المساعدة، خاصة أن الثقة بجهاز الشرطة تعززت مع تطور عملها وأدائها، والجهود التي تبذلها السلطة نحو تطويرها وإصلاحها، ففي دراسة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي التي تمت عام (2012) حول «مسح مستوى إدراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية» والذي تبين نتائجه إجمالي تصورات الجمهور العام الفلسطيني عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية؛ فقد أشار ما نسبته (75%) بأنهم يثقون بالشرطة، وإن (91.7%) يختارون الاتصال بالشرطة عندما يجدون أنفسهم

2 استخرج من الصفحة الإلكترونية للشرطة الفلسطينية www.palpolice.ps 2015/10/20

في خطر. كما أن (63.3%) منهم أفادوا أنهم يشعرون بالثقة بأنهم سيتلقون مساعدة عاجلة من الشرطة. إلا أن الدراسة نفسها نوهت أن هناك فجوة في العدالة الجنديرية. سواء في اللجوء إلى الشرطة. أو في قضايا المحاكم المدنية. حيث تتدنى نسبة قضايا النساء المدنية بفارق (24%) عن الرجال.

ما تقدم. نرى أن قطاع الشرطة من المكونات الهامة لقطاع الأمن. وطبيعة دوره ومسؤولياته تجعله يتعامل مع الجمهور بشكل مباشر. وهذا الأمر يتطلب الانتباه الدوري لرأي الجمهور في الخدمات المقدمة له. ومدى كفاءتها وفعاليتها والأخذ بها. كذلك يتطلب منها خلق علاقة مميزة وإيجابية مع جمهوره. مبنية على احترام حقوق الإنسان والحريات العامة وحرية الأفراد المكفولة لهم وفق المواثيق الدولية والقانون الأساسي الفلسطيني والقوانين الأخرى ذات العلاقة. وكون الشرطة تتعامل مع جميع شرائح المجتمع. فإنها مطالبة بتفهم طبيعتها وخصوصيتها واحتياجاتها والثقافة التي عبرها تتصرف هذه الشرائح وتتعامل. ومن الضروري أن يدرك جهاز الشرطة أن التهديدات الأمنية والاحتياجات الأمنية تختلف باختلاف الجنس والعمر والطبقة وغيرها. ويقع على عاتق الشرطة الوقوف أمام مسؤوليتها بتعزيز وصول المواطنين/ات إلى خدمات الشرطة. والوقوف أمام العقوبات التي تواجههم في عدم الوصول والحصول على الخدمات. سواء المتعلقة بأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية أو جغرافية. ووضع التدخلات المناسبة لإلغائها أو التقليل منها.

تأتي هذه الدراسة. كجزء من مشروع «تعزيز وصول النساء للأمن والمساءلة الاجتماعية بفلسطين» والتي تقوم على تنفيذ المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية - «مفتاح». وبدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني (UNDP/PAPP) حيث تهدف الدراسة إلى قياس وتحليل خدمات وإجراءات الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور وبمنظور النوع الاجتماعي³. وكذلك تهدف إلى التعرف على التحديات والثغرات التي تواجه عمل الشرطة. والخروج بمقترحات من شأنها أن تساهم في تطوير آليات وإجراءات العمل بما يلبي مصالح واحتياجات المواطنين. وان تكون مراعية للنوع الاجتماعي.

أهمية الدراسة بالرغم أنه تم إجراء دراسات سابقة عن قطاع الأمن وقطاع الشرطة تناولت رأي الجمهور وثقتهم بقطاع الأمن والشرطة. إلا أن هذه الدراسة قد تكون الأولى من نوعها. كونها ستتعرف على رأي المواطنين/ات من اختباروا جهاز الشرطة. وتلقوا خدمة من أحد أقسامه وفق طبيعة الشكوى سواء كانوا مشتكين/ات أو مشتكى عليهم/ان. لهذا تعتبر هذه الدراسة هامة. فهي تُلخّص بعمق (وفق مؤشرات تفصيلية) البنى الهيكلية والتنفيذية للشرطة وأقسامها. وكذلك خدمات الشرطة وإجراءاتها ومدى تلبيتها لاحتياجات النساء والرجال الأمنية. وصولاً إلى التعرف على الفجوات القائمة وآفاق التطوير الممكنة. كما أنه متوقع من نتائج الدراسة أن تساهم في بناء سياسات وتدخلات. من شأنها جعل الخدمات والإجراءات أكثر عدالة وإنصافاً. ومراعاة للنوع الاجتماعي. بما فيها احتياجات ومصالح النساء الأمنية. وسينظر إلى نتائج وتوصيات الدراسة بأهمية ليتم الاستفادة منها. من قبل جهاز الشرطة نفسه لتطوير عمله. ومن قبل مؤسسات المجتمع المدني «كمؤسسة مفتاح» لدعم تطوير عمل الشرطة. وتوجيه المانحين في دعم برامج تطويرية للشرطة. ومنهم صندوق الأمم المتحدة الإنمائي/ مكتب مساعدات الشعب الفلسطيني وغيرهم من الممولين المهتمين بقطاع الأمن/ الشرطة.

3 ويقصد بالإجراءات في هذه الدراسة خطوات العمل التي تتم وتتبعها الشرطة عندما يقصدهم المواطنون. ومحصلة اتباع الإجراءات تفضي إلى حصول المواطن على الخدمة التي تلقاها المواطن نتيجة احتكاكه.

أسئلة الدراسة:

الدراسة ستعمل على الإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية:

1. إلى أي مدى تلبى هيكلية وأقسام الشرطة وخدماتها احتياجات المواطنين/ات وتراعي النوع الاجتماعي؟
2. ما تقييم المواطنين/ات لخدمة الشرطة التي تلقوها ومدى رضاهم عنها؟
3. ما الإجراءات التي تعتمدها الشرطة في تشجيع وصول النساء إلى خدماتها؟
4. ما الصعوبات التي تواجهها الشرطة في عملها. وتساهم في ضعف تلبية احتياجات المواطنين (رجالاً ونساءً)؟
5. ما هي مقترحات التطوير من أجل تعزيز تلبية احتياجات المواطنين (رجالاً ونساءً) للتغلب على الصعوبات؟

وللإجابة على الأسئلة الرئيسية. هناك أسئلة فرعية ومنها:

1. ما العوامل التي شجعت المواطنين/ات قصد الشرطة؟
2. ما العوامل التي لا تشجعهم لقصد خدمة الشرطة مرة أخرى؟
3. ما رأي المواطنين/ات بالإجراءات التي تم اتباعها عندما قصدوا الشرطة/ أقسامها وتلقوا خدمة منها؟
4. ما رأي المواطنين/ات في تعامل أفراد الشرطة عند وجودهم في مراكز وأقسام الشرطة؟
5. ما هو تقييم المواطنين/ات لمركز الشرطة من حيث موقعه. ترتيبه الداخلي. البنية التحتية ومرافقه...الخ؟
6. ما مدى معرفة المواطنين/ات من قصدوا خدمة الشرطة بوجود آليات ونظام شكوى للجوء إليه في حال عدم رضاهم عن الخدمات. أو تم انتهاك حقوقهم/هن؟
7. ما مدى استخدام المواطنين/ات من تلقوا الخدمة لنظام الشكاوى ضد أفراد الشرطة؟
8. إلى أي مدى يتم مراعاة السرية والخصوصية في أقسام الشرطة؟
9. ما هو تقييم المواطنين/ات الأماكن الاحتجاز والتوقيف (من اختبروه)؟
10. إلى أي مدى يوجد تمييز داخل أقسام الشرطة بوجهة نظر من قصدت الخدمة؟
11. ما هو تقييم النساء لطبيعة خدمات وحدات حماية الأسرة والى أي مدى تلبى احتياجاتهن؟

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم بوصف الوقائع وتحليلها بدلالة البيانات المتحصلة من المواطنين والمواطنات الذين احتكوا مع الشرطة سواء كانوا مشتكين/ات أو مشتكى عليهم/ن. ولذلك سيتم استخدام أدوات البحث الكمي عبر استمارة مصممة تحتوي مجموعة من الأسئلة التي تعكس الإجابات المطلوبة على أسئلة الدراسة الرئيسية والفرعية. بحيث يتم جمعها ميدانياً عبر المقابلات مع العينة العشوائية التي تم سحبها من إدارات وأقسام الشرطة الخدمية. التي هي موضع الدراسة (إدارة المرور. وحماية الأسرة والأحداث. والتحقيق. ومكافحة المخدرات).

وتعميقاً في البحث حول الإجراءات والسياسات المتبعة لمراعاة النوع الاجتماعي. وتعزيز وصول النساء إلى الشرطة وأقسامها والوقوف على الصعوبات/ التحديات التي تواجه عمل الشرطة. فإن التعرف

على رأي القائمين على أقسام الشرطة يصبح مهما. وقد يعطي تحليلات وتفسيرات تعمق النتائج وتساهم في بلورة سياسات مبنية على توجهات مجتمعية (من الرجال والنساء) وأيضا المختصين/ات في أقسام الشرطة. لذلك ستستخدم أدوات البحث الكيفي عبر إجراء مقابلات شبه منتظمة مع مسؤولي/ات من إدارات الشرطة والأقسام ذات العلاقة.

ومن الجدير ذكره أن الاستمارة الكمية والكيفية تم بناؤها بعد قراءات لعدة أدبيات ودراسات سابقة في مجال أدبيات الشرطة. وأيضا وثائق خاصة بالشرطة. وعبر لقاءات أولية مع مسؤولين/ات من الشرطة ومؤسسة "مفتاح". وستكون البيانات المتحصلة من الاستمارة ومن المقابلات شبه المنتظمة هي بيانات المصادر الأولية والتي ينظر إليها بأهمية. حيث ستعمل على الإجابة على أهداف الدراسة والأسئلة الرئيسية والفرعية. وستستند الدراسة أيضا على مصادر ثانوية لدراسات سابقة. يستفاد منها في التحليل والتفسير للبيانات والنتائج.

وصف أدوات البحث:

أ. الاستمارة الكمية:

تم تصميم الاستمارة الكمية بما يناسب العينة المبحوثة. والتي لها احتكاك مع الشرطة وأقسامها. وتقع الاستمارة في ثلاثة أجزاء رئيسية وللأجزاء أفرع نصفها وفق الآتي:

1. الجزء الأول ويتفرع منه فرع "أ" و"ب" و"ج":
 - يتناول الفرع "أ" بيانات الاستمارة، وتحتوي على ستة أسئلة شملت أسئلة عن الموقع والحفاظة وتاريخ جمع الاستمارة وغيرها.
 - الفرع "ب" وتعلق ببيانات المستجيب/ة وضم 20 سؤالاً. تتعلق بالمعلومات الديمغرافية. طبيعة الاحتكاك مع الشرطة. نوع القضية. القسم الذي تلقى منه الخدمة. الرضى العام عن الخدمة. المعرفة عن نظام الشكاوى واليات تقديمها. وتقديم شكوى ونتائج التعامل معها. العودة إلى الشرطة مرة أخرى في حال التعرض إلى مشكلة. وهل سيسجع/ تشجع معارفه/ بالجوء إلى الشرطة وغيرها من الأسئلة.
 - الفرع "ج" حول الوصول والتوقعات من خدمة الشرطة. والتي شملت 13 سؤالاً تعلقت بمدى مناسبة موقع الشرطة والية الوصول إليه. والتكلفة والوقت الذي استغرقه. ومن شجعه/ على اللجوء إلى الشرطة وما هي توقعاته/ من أداء الشرطة وإجراءاتها.

2. الجزء الثاني والذي احتوى أيضا على الفرع "أ" و"ب" و"ج":

- فرع "أ": الخدمات والإجراءات للمتوجهين/ات لمراكز الشرطة/ أقسامها، شمل هذا الفرع 27 سؤالاً حول مقر الشرطة/ القسم وظروفه العامة وملائمته واحتياجات المواطن. ومدى مراعاة الخصوصية السمعية والبصرية. وطريقة الاستقبال وتقديم الشكوى. وطريقة المعاملة من حيث الاحترام والتعامل. والتعريف بالحقوق. وتقييمه/ ورضاه/ عن الإجراءات والخدمات التي تلقاها.
- فرع "ب": حول الإجراءات في حالة التوقيف/ الاعتقال المباشر أو بعد التحقيق. وانضوى ضمنه 16 سؤالاً حول:
 - ظروف التوقيف وقانونيته. وأماكن التوقيف وظروفها الإنسانية. وتوفر الاحتياجات الأساسية. وتعريف الموقوف/ة بحقوقه/ وغيرها من الحقوق.

- فرع «ج»: خاص بالنساء المتوجهات لوحدات حماية الأسرة، وضمنه وضع 27 سؤالاً تناولت آلية المعاملة، واحترام الخصوصية والسرية، وتوفير الاحتياجات، والتشاور وإبداء الرأي معها، واحترام الحقوق وعدم التمييز الرضا عن الخدمات وغيرها.

3. الجزء الثالث: الصعوبات/ التوصيات (أسئلة مفتوحة). في هذا الجزء يوجد ثلاثة أسئلة تتناول التحديات والصعوبات التي تواجه عمل الشرطة من وجهة نظر المستجيبين/ات. فرص التطوير الممكنة. والى أي مدى يتم تشجيع النساء للوصول إلى خدمات الشرطة. احترام خصوصية النساء وتلبية احتياجاتهن.

ب. الاستمارة الكيفية:

صممت ثلاث استمارات تتضمن أسئلة مفتوحة لغاية المقابلات الشبه منتظمة؛ الأولى خاصة بإدارات الشرطة التي سيتم مقابلتها (إدارة المرور، والتحقيق، وإدارة المخدرات، وإدارة التخطيط والبحوث والدراسات، إدارة المظالم وحقوق الإنسان). والثانية خاصة بإدارة حماية الأسرة والأحداث. أما الثالثة فهي تركز على وحدة النوع الاجتماعي. وسيتم عبر الاستمارات التعمق في التعرف على الإدارات وطبيعة عملها وإجراءاتها ومهامها. وطبيعة القضايا التي تصل إليهم والإجراءات المتبعة. والإجراءات الخاصة بالنساء، والسياسات التي تشجع النساء للوصول إلى الخدمات، والتحديات والصعوبات التي تواجه عملهم وغيرها. وهناك أسئلة تتركز بطبيعة اختصاص الوحدة مثل النوع الاجتماعي، فهناك أسئلة ذات علاقة بدورهم وتقاطعاتهم مع أقسام وإدارات الشرطة، وآليات تعميم النوع الاجتماعي، ومسؤوليات التدقيق في خطط وبرامج الشرطة من منظور النوع الاجتماعي. وينطبق الحال على وحدات حماية الأسرة والأحداث.

عينة الدراسة:

منهجية تصميم العينة:

تم الاعتماد في سحب العينة على قائمة أقسام الشرطة في محافظات الضفة الغربية.

طبقات تصميم العينة:

تم تقسيم مجتمع الهدف حسب الطبقات التالية:

المحافظة: 11 محافظة في الضفة يتكون مجتمع الهدف (الدراسة) من جميع الذين يتقدمون بشكاوى لإدارات وأقسام الشرطة في المحافظات الفلسطينية، وكذلك المشتكى عليهم بنفس القضايا. ويشمل كذلك المراجعين بقضايا متعلقة بحماية الأسرة ومكافحة المخدرات وقضايا المرور، بحيث يغطي المراجعين خلال فترة تنفيذ المسح.

1. الضفة الغربية.
2. الجنس (ذكور، إناث).
3. نوع القضية (حماية الأسرة، المرور، مكافحة المخدرات، بقية أقسام التحقيق).

حجم العينة:

تم الاعتماد على تقدير حجم العينة من خلال المعادلة التالية:

$$n = \frac{Z^2 * S^2 * DEFF}{E^2}$$

حيث أن:

n : حجم العينة الإجمالي.

Z : معامل الثقة ويساوي 1.96 لفترة ثقة 95%.

S^2 : تباين التقدير ويتم احتسابه من خلال نسبة المؤشر "وقد تم افتراض نسبة مؤشر قيمته 50%".

$DEFF$: أثر تصميم العينة وهو هنا 1.2 (بسبب استخدام عينة عنقودية).

E : الخطأ الهامشي المطلق على كامل حجم العينة ويبلغ 5% تقريباً.

بلغ حجم العينة 460 فرداً من مجتمع الدراسة المطلوب. وهي تغطي جميع الطبقات المذكورة سابقاً.

نوع العينة:

طباقية عنقودية عشوائية ذات مرحلتين:

1. المرحلة الأولى: يتم اختيار عدد أقسام الشرطة بطريقة عشوائية تغطي جميع المحافظات.
2. المرحلة الثانية: يتم اختيار عدد من الأفراد من مجتمع الدراسة المطلوب. كل قسم تم اختياره في المرحلة الأولى.

توزيع العينة:

تم توزيع العينة بشكل متناسب تقريباً مع أعداد القضايا التي تم معالجتها في إدارات وأقسام الشرطة لعام 2015. حيث كان كالتالي:

المحافظة	حجم العينة	أقسام التحقيق		حماية الأسرة	مكافحة المخدرات		المرور	
		ذكور	إناث		ذكور	إناث	ذكور	إناث
جنين	51	36	4	4	1	0	5	1
طوباس	23	15	2	2	1	0	2	1
طولكرم	34	24	3	2	1	0	3	1
نابلس	67	46	5	6	1	0	7	2
قلقيلية	28	19	2	2	1	0	3	1
سلفيت	23	15	2	2	1	0	2	1
رام الله والبيرة	61	40	4	6	1	2	6	2
أريحا	23	15	2	2	1	0	2	1
ضواحي القدس	26	16	2	2	1	2	2	1
بيت لحم	31	22	2	2	1	0	3	1
الخليل	93	66	6	8	2	0	10	1

بنية الدراسة:

ستوزع الدراسة في أربعة أقسام، يليها الاستنتاجات العامة والتوصيات وفق الآتي:

القسم الأول: المقدمة والمنهجية: وتشمل المقدمة، أهداف الدراسة، الأسئلة الرئيسية والفرعية، أهمية الدراسة، أدوات جمع البيانات ووصفها، حجم العينة ووصفها، إدخال البيانات ومعالجتها، ومعوقات الدراسة.

القسم الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

القسم الثالث: عرض البيانات المتعلقة بالاستمارة الكمية وتحليلها، وتقسيم وفق العناوين التالية:

- تحليل ووصف خصائص العينة.
- طريقة التواصل مع الشرطة والوصول إليها.
- الحالة التي تم الاحتكاك بها مع الشرطة.
- خدمات الشرطة ومستوى الرضى عنها.
- نظام الشكاوى والمعرفة والرضى عن النتائج.
- آليات الوصول إلى مركز الشرطة والتوقعات المسبقة عنها.
- مراكز الشرطة من حيث الجاهزية، الخدمات والإجراءات.
- آليات التعامل ومسلكيات الشرطة عند تلقي الخدمة.
- النتائج المترتبة عن الاحتكاك بالشرطة وفق آراء المستجيبين/ات.
- الإجراءات في حالة التوقيف/ الاعتقال.
- الإجراءات في وحدات حماية الأسرة.
- القسم المتعلق بالأسئلة المفتوحة وفق الاستمارة البحثية.

القسم الرابع: تحليل البيانات النوعية، والتي تم جمعها من المقابلات شبه المنتظمة، حيث يندرج ضمنها العناوين التالية:

- هيكلية أقسام الشرطة التنظيمية وخدماتها ومدى تلبيتها لاحتياجات المواطنين/ات.
- الإجراءات التي تعتمدها الشرطة/ الأقسام في تشجيع وصول النساء إلى خدماتها.
- دور وحدات النوع الاجتماعي وحماية الأسرة في تلبية احتياجات النساء الأمنية، وتعزيز وصولهن للخدمات.
- الصعوبات التي تواجهها الشرطة في عملها.
- مقترحات التطوير من أجل تعزيز تلبية احتياجات المواطنين (رجالاً ونساء).

الاستنتاجات والتوصيات

الملاحق

المراجع

القسم الثاني: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة:

سينتظر هذا القسم إلى الأدبيات ذات العلاقة بأهداف الدراسة وأسئلتها سواء ما تم على المستوى العالمي أو العربي أو المحلي، حيث سيتم التركيز على أجهزة الشرطة وأدوارها ومسؤولياتها تجاه المواطنين، وأهمية التعاون والعلاقة السوية ومردودها على الأمن والاستقرار ورضى أفراد الشرطة والمواطنين. ناهيك عما بحث في شكل العلاقة بين جهاز الشرطة والمواطنين، والعوامل المؤثرة عليها. وفي ذات السياق سيتم عرض الأطر والمفاهيم النظرية التي خلل رؤية وموقف المواطن تجاه الشرطة وأدائها. وضمن هذا القسم سيتم تناول الأدبيات التي تبين أهمية النوع الاجتماعي في سياسات وإجراءات الشرطة بما يحقق الاحتياجات الأمنية لجميع المواطنين رجالا ونساء والفئات المهمشة. وسيتم عرض ما توفر من أدبيات حول وجهة نظر الفلسطينيين بالشرطة وإجراءاتها، وكذلك الأطر والمرجعيات القانونية الناظمة لعمل الشرطة.

الشرطة والمجتمع: البحث في شكل العلاقة بينهما:

يعتبر الأمن حاجة أساسية للفرد وضرورة لبناء وتطور المجتمع واستمراره وتشييد حضارته، حيث أن الأمن لا ينجز إلا في الحالة التي يكون فيها الحس الفردي والجماعي خاليا من أي شعور بالتهديد للسلامة والاستقرار. وعليه بات على المجتمعات بذل أكبر قدر ممكن من الجهود نحو تحقيق الأمن والاستقرار من خلال إيجاد المؤسسات الأمنية وعلى رأسها الشرطة. فالشرطة اليوم أصبحت تشكل سلطة المجتمع، لأنه مهما تباينت النظم السياسية أو الاجتماعية أو الاقتصادية للمجتمعات، فمن المسلم به أنها صارت تمثل التجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع من خلال القيام بواجباتها الأمنية للحفاظ على الأمن والاستقرار. وبما أن أفراد المجتمع ومؤسساته هم من تقع عليهم مسؤولية المشاركة مع المؤسسات الأمنية، فإنه من الواجب عليهم دعم أمن المجتمع بصورة مباشرة وغير مباشرة، كما يعتبر واجبا مؤكدا (جمال، 2013).

تعدّ العلاقة بين الشرطة والجمهور من أهم القضايا الأمنية التي تأخذ اهتماما عاليا في الآونة الأخيرة، نتيجة لتطور مفهوم الأمن والتحول في مقتضيات المفهوم من النظرة الضيقة الذي جعله حكرا على السلطة العامة وبيد أجهزة الشرطة، إلى نظرة شاملة جعله مسؤولية وطنية يشارك فيها أفراد المجتمع. فالنظرة الحديثة لمفهوم الأمن تدعو إلى مشاركة جميع أجهزة الدولة وجميع قطاعات الجمهور ومؤسسات المجتمع المدني، حيث أن أهمية مساهمة الجمهور في تحقيق الأمن لا تتأني فقط لاعتبارات سياسية وأخلاقية، بل تفرضها مقتضيات الفاعلية، وخاصة بعد أن أظهرت العديد من الإحصائيات العالمية مؤخرا صعوبة قيام الشرطة بجميع أعمالها، إضافة إلى أن الجرائم غير المكتشفة التي تفوق إلى حد كبير المكتشف منها (هلال، 2008). وعلى الرغم من أهمية وضرورة التعاون الوثيق بين الشرطة والجمهور في تحقيق الأمن، ومن ثم ضرورة اتسام العلاقة بينهما بالإيجابية، إلا أن الرصد المباشر لواقع تلك العلاقة يكشف عن افتقارها إلى التفاهم والتعاون ويشوبها الكثير من سوء الظن. لذلك يؤكد هلال (2008) أن شكل العلاقة ما بين الجمهور والشرطة لن تأخذ مسارا إيجابيا، إلا عندما يتولد لدى المواطن قناعة وثقة بأن الشرطة هي لخدمته ولرعاية مصالحه وصون حقوقه، وأن الشرطة تقوم بواجبها بتفويض منه.

لقد بينت دراسة لخليل الشقافي وآخرين (2015) حول قطاع الأمن العربي⁴ وتوجهات المواطنين والتي أجريت على عدة دول عربية شملت تونس والعراق واليمن وفلسطين. أن نصف الجمهور العربي لا يثق بقطاع الأمن وغير راض عن أدائه؛ لقد اعتمدت الدراسة مجموعة من المؤشرات التي تعكس واقع الأمن. وكانت علامة المقياس المعياري تبلغ (0.51). حيث تستنتج الدراسة أن عملية إصلاح الأمن في العالم العربي ليست بالمستوى المطلوب. وتبين النتائج أن الأداء الكلي للأمن قد بلغ درجة متوسط من الإصلاح في كل من تونس (0.57) وبعدها العراق (0.53). وأخذت فلسطين تصنيفا ضعيفا وأقل من المعدل الكلي. فكانت (0.50). في حين أن اليمن حصلت على أدنى ترتيب لتصل إلى (0.44) أي أدنى 7 نقاط عن المعدل الكلي (الشقافي وآخرون. 2015).

إن التطور في مفهوم الأمن والخروج من المفهوم الضيق له. يجعل للمجتمع ومؤسساته دورا أوسع نحو التعاون مع الشرطة في تحقيق الأمن. ومتطلب ذلك تعزيز شكل ومضمون العلاقة فيما بينهما. وهو استحقاق في ظل تمثيل الشرطة لسلطة المجتمع. حيث أن واقع الحال يشير إلى أن العلاقة ما بين الشرطة والمجتمع لم تصل إلى المستوى المطلوب. وما زالت العلاقة يشوبها ضعف الثقة والرضى على مستوى المنطقة العربية، رغم جهود الإصلاح الأمني القائم.

نظرة المجتمع للشرطة وبالعكس: العوامل والأسباب:

اتفقت الدراسات وحديدا في المنطقة العربية حول نظرة أفراد المجتمع للأجهزة الأمنية. ومنها الشرطة بأنها سلبية نوعا ما. وأن لديهم أفكارا خاطئة عنها. فيدعي رواب جمال (2013) أن من بين الأفكار الخاطئة في تصور أفراد المجتمع للشرطة. أنها أداة قمع وإرهاب. وقد تم توريث هذه الفكرة للأجيال. فتسببت في توسيع الفجوة بين أفراد المجتمع والمؤسسات الأمنية وعلى رأسها الشرطة. ويرجع رواب أن ذلك إلى تعارض مصالح بعض المواطنين مع مصالح المجتمع. حيث يشعر المواطن بأن الشرطة تقف حاجزا أمام تحقيق رغباته غير المشروعة. وفي ذات السياق يرى رواب (2013) أن طبيعة وظيفة الشرطة ودورها في الدول المتقدمة متركز على منع الجريمة والوقاية منها. أما في الدول النامية. فإن دور الشرطة يسير نحو تعزيز التنمية والتغيير الاجتماعي. ما يجعل مجالات الاحتكاك أكثر وهذا يعني زيادة تعكير العلاقة بين المواطن والشرطة (جمال. 2013).

إن ارتباط صورة الشرطة لدى أفراد المجتمع على أنها أداة قمع وإرهاب. هي أحد الرواسب المتوارثة والتي تعتبر من الأسباب/ العوامل التي توسع الفجوة فيما بينهما.

ومن جهة أخرى أظهرت عدة دراسات على أن دور المؤسسة الأمنية يقوم على تطبيق القانون. ما يعني التقييد على حريات الأفراد. حيث يؤدي هذا لتوليد شعور بالكراهية نوعا ما ضد أفراد الأمن. وقد تعزز هذا عندما استخدمت أجهزة الشرطة في بعض الفترات كوسيلة لترهيب وقمع المواطنين. حتى أصبحت رؤية بعض أفراد الشرطة تولد الشعور بالعدائية. وقد ارتبطت صورة الشرطي لدى المواطن بصورة الشخص المستبد في كبت الحريات وإرهاب الناس (مصدر سابق. 2013).

وبين هلال (2008) أن بعض المواقف اليومية التي تحدث بين أفراد المجتمع وأفراد الشرطة في الغالب غير سارة بالنسبة للمواطنين. كونهم يوقعون الجزاء عليهم لمخالفاتهم. وخاصة رجال المرور. كما أن التكاثر بين أفراد المؤسسات الأمنية لاتخاذ كل الإجراءات القانونية للقبض على المتهمين من أفراد

4 قطاع الأمن العربي لا يعني فقط جهاز الشرطة وإنما الأجهزة الأمنية الأخرى والمطلوب منها تحقيق الأمن والعدالة.

المجتمع. يجعل ذلك التكتاف ذا أثر سلبي لدى أفراد المجتمع. في مواجهة أفراد المؤسسات الأمنية بصفة عامة. وعلى رأسها مؤسسة الشرطة. وهذا يزيد من إظهار لسلطة أفراد الشرطة. وفي نفس الوقت يقوى عنصر التضامن ما بين أفراد الأجهزة الأمنية لمواجهة هذا التحدي.

وفي سياق متصل. أجمعت الأدبيات أن السلطة التي تتمتع بها الشرطة هي ليست لحمايتها. وإنما لحماية المجتمع. وإن استخدام هذه السلطة في غير محلها كوسيلة للاستبداد والطغيان هي جريمة بحد ذاتها. تحول السلطة من خدمة الأمن إلى خدمة الجريمة. وتعتبر ثقة الناس بالشرطة مصدر سلطتها وليس العكس؛ فشرعية الشرطة واستمراريتها يكمن في قيامها بدورها المرسوم لها لخدمة المجتمع. وتعرض شرعيتها للاهتزاز والتساؤل إذا لم تقم بواجبها أو أساءت استخدام ما لها من سلطات. دون وجه حق. ملحقة الضرر بمصالح الأفراد وحررياتهم (حرب. 2005).

وهنا نجد أن عملية سوء استخدام السلطة الممنوحة من المجتمع يضعف شرعية الشرطة. ويضعف ثقة المجتمع بها.

ويناقد محمد حرب (2005) أن وجه العلاقة ما بين الشرطة والمجتمع لها جانبان: الأول الجانب السلبي القائم على سوء استخدام السلطة وخرق حقوق المواطنين وحررياتهم. والثاني هو الجانب الإيجابي المتمثل بحسن أداء الشرطة لوظيفتها. حفاظا على حقوق أفراد المجتمع وحررياتهم. وهذا الجانب يتطلب ترسيخ العلاقة الإيجابية بينهم وبين المواطنين. ما يعزز جأوب أفراد المجتمع مع جهاز الشرطة في أداء مهامهم. وإحساسهم بما يتم تقديمه دون تجاوز يؤذي حررياتهم الفردية وكرامتهم. فالدور المطلوب والجديد للشرطة لم يعد يقتصر على أداء الوظيفة التقليدية في منع الجريمة وتعقب الجناة. وإنما امتد ليكفل الطمأنينة والأمن للمواطنين في جميع المجالات. والشرطة لن تستطيع أن تعيش بمعزل عن الظواهر والاتجاهات والمتغيرات الاجتماعية في الدولة. وعملية اندماج الشرطة بالمجتمع وإقامة علاقات تبادلية معه لن يسقط من هيبة الشرطة لدى المواطنين. أو يثنيها عن أداء واجباتها التقليدية. وإنما يعزز ثقة المجتمع بها. ويزيد بالتالي من شرعيتها واستمرارها (المصدر السابق. 2005).

وعلى الصعيد العالمي. بينت عدة دراسات في دول العالم أن تصرفات أفراد الشرطة تتأثر بالنظرة المرتبطة لعملهم (Occupational Outlook). فقد تم الاستنتاج أن آلية نشئة أفراد الشرطة على بعض السلوكيات: مثل افتراض الشك. ووضع الحدود الاجتماعية بينهم وبين المواطن. والولاء المطلوب تعزيره للشرطة وقوانينها. وإطاعة أوامر المسؤولين والمقتضيات القانونية. كلها عوامل تنعكس على أعمال ومسلوكيات أفراد الشرطة⁵. وتظهر الدراسات أن أنماط تصرفات أفراد الشرطة مختلفة باختلاف نظرتهم لدورهم وللمواطنين وأيضا للمحددات القانونية للسلطة الممنوحة لهم (المتعلقة مثلا بالتفتيش والاعتقال. واستخدام القوة). وكذلك دور مؤسسات العدالة الأخرى من قضاء ونيابة ومحاكم؛ فمثلا إذا كان الفرد في الشرطة يرى أن دوره فقط في مكافحة الجريمة وإنفاذ القانون. فإنه يتصرف بطريقة فظة أو حادة أكثر في إيقاف السيارات. وفي عمليات التفتيش والاعتقال والتحقيق. وترى أن هذه الحدية تكون أقل لدى أفراد الشرطة الذين يحملون رؤية ومفاهيم شرطية أوسع لدورهم. يتجاوز مكافحة الجريمة وتنفيذ القانون. فتكون آليات استجاباتهم للمشاكل الأمنية وتقديم الخدمات مختلفة (Mastrofski Et Al, 1995): فأفراد الشرطة من ذوي المواقف الإيجابية للشرطة تجاه المجتمع. والمؤمنون بأهمية التعاون معه وتوعيته وتعزيز البعد الوقائي في مكافحة مظاهر المشكلات المجتمعية. التي تهدد الحالة الأمنية وتخترق القانون. تكون سلوكياتهم أكثر عقلانية وانضباطا ومحافظا على

5 what-when-how.com/police...attitudes-toward-the-police-overview.

حقوق المواطنين. حيث تبين أن 5% من هؤلاء قاموا باعتقال مواطنين بسبب الشبهة غير المدعمة. في حين ارتفعت النسبة إلى 17% لدى أفراد الشرطة الذين لديهم مواقف سلبية تجاه المجتمع. وجاء التعاون معه. وهم أقل إيمانا بتعزيز حريات الأفراد وحقوقهم (Engle & Worden, 2004).

كما تم نقاشه. نجد أن هناك تأثيرا كبيرا لنظرة أفراد الشرطة لدورهم وللمجتمع. وتطور النظرة بناء على أسس التنشئة الشرطية التي تعرضوا لها. وبناء عليه. يتشكل سلوكه نحو المجتمع الذي قد يكون ايجابيا تبعا لفهمه الواسع لدوره. أو سلبيا تبعا لفهم الضيق المرتبط بإطاعة الأوامر وإنفاذ القانون.

وبالمقابل. فقد تم تبيان أن ضعف العلاقة أحيانا بين الموقف الذي يحمله أفراد الشرطة وبين طريقة تصرفاتهم بشكل منتظم. يتأثر بعوامل ضاغطة يتعرض لها أفراد الشرطة والمتعلقة بطبيعة المشكلة (Situational Pressure). ومن هذه العوامل القيم الاجتماعية والثقافة السائدة. وكذلك القيم المتعلقة بالفئات المجتمعية التي تشكل مرجعيتهم في التنشئة والتعامل. كما أن انتظام العلاقة بين الموقف والسلوك الشرطي يكون أعلى عندما تكون القيم المجتمعية والثقافية متناغمة في فهم طبيعة المشكلة الأمنية. ورؤية المجتمع لحلها. أكثر مما لو كان السلوك الشرطي يعارض القيم الثقافية والاجتماعية (المرجع السابق. 2004).

كيفية تشكل رأي الجمهور بالشرطة:

رأي الجمهور أو موقفه يعني "مفاهيمه تجاه نحو شيء معين" والذي قد يكون سلبيا أو إيجابيا. ويعتمد موقف الفرد من الشرطة ورأيه على مجموعة من الميزات/ الصفات التي تمارسها الشرطة. ويجدها الفرد من الناحية الإدراكية مهمة وإيجابية. مثل: التحلي بالعدل. والشجاعة. والاحترام. وغيرها وبالتالي رؤيته وموقفه نحو الشرطة تأخذ منحاً تعاونياً إيجابياً والعكس صحيح⁶.

واتفقت الدراسات أن نجاح مؤسسة الشرطة يعتمد على دعم الجمهور ومواقفهم الإيجابية نحوها. حيث شدد الباحثون/ات إلى أهمية الدراسات التي تقيم مواقف الجمهور وآراءهم بالشرطة. ومدى قبول سلوكياتها وممارساتها بالاستناد إلى متغيرات مثل ثقافة الإثنيات المختلفة. والعمر. والجنس وخاصة في الدول التي تنبني توجه الشرطة المجتمعية. القريبة من المجتمع. للعمل مع أفرادهم. والتعاون معهم عن قرب. من أجل تحقيق استراتيجيات الحماية والسلامة للمجتمع. وهذا يتطلب من الشرطة أن تعزز توجهات ومواقف إيجابية من المجتمع تجاهها. وتعمل على دراسة ذلك دورياً. وإدخال التغيرات المطلوبة في أدائها وسلوكها لكسب المجتمع⁷.

نماذج نظرية تحليلية لتوجهات الجمهور نحو الشرطة:

بلور كل من (Resig&Parks, 2000) ثلاثة أطر نظرية تحلل مواقف وآراء الناس تجاه الشرطة وهي:

1. الإطار المبني على الخبرة مع جهاز الشرطة (The Experience with Police Model): والذي يعني أن مواقف المواطنين ورأيهم يعتمد على الخبرة الشخصية لدى احتكاكهم بالشرطة.

6 what-when-how.com/police.../attitudes-toward-the-police-overview.

7 what-when-how.com/police.../attitudes-toward-the-police-overview.

2. الإطار المبني على جودة الحياة (Quality of Life Model) والذي يعتمد رأي الفرد بالشرطة بناءً على طبيعة وظروف الحياة التي يعيشها.

3. إطار سياق وظروف المجتمع المحلي (Neighborhood Context Model): أي تتأثر المواقف تجاه الشرطة بظروف المجتمع وأحواله المعيشية ومعدلات الفقر والبطالة وحدوث الجريمة فيه وآليات مجابتهها.

لقد بينت الدراسات المعتمدة على إطار خبرة الفرد مع الشرطة، أنها ذات علاقة قوية في تشكيل آراء وتوجهات الفرد نحو الشرطة. كما أن نوع الاحتكاك مع الشرطة وطريقة تعامل الشرطة معهم له أثر على مستوى رضا الفرد. كما أن التوجهات الإيجابية لدى الأفراد تكون أعلى إذا تم التوجه للشرطة بإرادة الفرد، خلافاً إذا ما الشرطة توجهت للفرد. أما نوع الاحتكاك أيضاً فإنه ذو تأثير. فإذا كان نوع الاحتكاك سلبياً (مثل توقيف سيارة لمخالفة أو تفتيش) فإنه يؤثر على آراء ومواقف الأفراد تجاه الشرطة بمنحى سلبياً. كما أن المواقف تكون سلبية في حال لم تقم الشرطة بدورها. في تحقيق احتياجات الفرد وفق توقعاته (مثل عدم السرعة في الاستجابة عند طلب الخدمة من الشرطة (Resig&Parks, 2000).

أما الأبحاث التي تناولت إطار التحليل الثاني المعتمد على جودة الحياة وتأثيرها على المواقف تجاه الشرطة، وهي ضمن الدراسات الحديثة، والتي أكدت أن المشكلات الاجتماعية من انتشار مظاهر الانحراف والجريمة والخدرات وغياب الأمان وغيرها في سياق المجتمع المحلي، والتي يرى الفرد أنها تؤثر على جودة حياته التي يعيشها مجتمعه المحلي، فإن هذا الفرد يعتبر الشرطة مسؤولة عن هذه المشكلات، وذلك لعدم جدية التعاطي معها. وبالتالي تتأثر مواقفه لتكون سلبية تجاه الشرطة. وبالمقابل فقد بينت الدراسات أنه حتى لو كانت هناك مشكلات اجتماعية قائمة في المجتمع، فإن من الممكن أن تكون مواقف الفرد إيجابية نحو الشرطة، إذا شعر بوجود مساع نحو تعزيز النسيج الاجتماعي، وأن أفراد المجتمع يساعدون ويدعمون بعضهم البعض (المصدر السابق، 2000).

ومن جهة أخرى، فقد اعتمدت الأبحاث على إطار سياق المجتمع المحلي، وموقف الأفراد تجاه الشرطة، والتي تظهر أن المجتمع المحلي هو مصدر تشكيل المواقف تجاه الشرطة، على أساس أن المجتمع يشكل ثقافة وقيماً معينة ومواقف تجاه قضايا أو أفراد أو طبقة أو مؤسسة بما فيها مؤسسة الشرطة، بمعنى أن ثقافة المجتمع المحلي ورؤيته لها تأثير أكبر من مجرد خصائص الفرد وحياته وظروفه أو ظروف المجتمع ومشكلاته (المصدر السابق، 2000).

ففي دراسة (Reisig&Park, 2000) حول موقف أفراد المجتمع تجاه الشرطة الأمريكية، الذين استندوا بتحليلهم إلى الأطر الثلاثة التي تم تناولها سابقاً، فقد وجدوا أن إطار جودة الحياة للفرد من الأطر التحليلية المناسبة، التي بينت أنه كلما كان تصور الفرد لجودة حياته متدنية كان موقفه تجاه الشرطة متدنياً أو سلبياً، وقد وجدوا أيضاً أن طبيعة المجتمع المحلي بحد ذاته يخلق فرقاً في المواقف تجاه الشرطة، وقد تختلف المواقف من مجتمع إلى آخر أو بلدة عن أخرى، يرافقها عوامل معيشية اقتصادية وأخرى عرقية/إثنية، فالأفراد الذين يعيشون في مجتمعات مهمشة اقتصادياً واجتماعياً تكون مواقفهم نحو الشرطة سلبية، وهذا يفسر نتائج غالبية الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية، التي ترى أن مواقف الأمريكيين من أصول أفريقية سلبية من الشرطة بدرجة أعلى من الأمريكيين البيض، وخاصة أن غالبية الأمريكيين السود يعيشون في مجتمعات فقيرة ومهمشة بخلاف البيض أو حتى الأمريكيين من أصول أمريكية اللاتينية (Hispanic).

ويتفق ناجي هلال (2008) في دراسته حول العوامل المؤثرة بأداء الشرطة ورؤية المجتمع له. وقد أبرز عوامل ذات علاقة بجهاز الشرطة. وأخرى متعلقة بسياق المجتمع: وفق طرحه فإنه يتفق مع الدراسات العالمية التي حللت مواقف المجتمع من الشرطة وتأثرها بعوامل الخبرة. وجودة الحياة. وأيضاً واقع وظروف المجتمع المحلي. ومن جملة ما أظهره ناجي هلال (2008) العوامل والمتغيرات المتعلقة بدرجة شرعية النظام السياسي ومستوى تماسكه والضغوطات الداخلية والخارجية التي يتعرض لها. وأيضاً السياسات الاقتصادية ومدى خدمتها للبعد الاجتماعي. ناهيك عن الوضع الاجتماعي والثقافي بشكل عام السائد في الدولة. والسياسات القضائية والتشريعية ومدى نزاهتها ومستوى أداء الجهات التنفيذية. عملياً، فإن سوء السياسات بمختلف أنواعها وانخفاض مستوى أداء المؤسسة الرسمية وغير الرسمية يزيد العبء على عاتق الشرطة. ما يساهم في خلق التوتر والخروج عن الشرعية وزيادة حركات المعارضة المعادية للنظام. والشرطة كرمز للنظام. عليها أن تواجه هذا الخلل وتحمل نتائجه. وموقع الشرطة يكون صعباً. فهي من ناحية تخمي الأفراد من ظلم بعضهم البعض. ومن ناحية أخرى. فإنها مطالبة بحماية استقرار النظام وشرعيته من سخط الأفراد. ما يؤدي إلى حالة توتر وعدم ارتياح بين الشرطة والمواطنين (هلال، 2008).

الإجراءات العادلة: سر التوجهات الإيجابية لدى المواطنين/ات:

أظهرت الدراسات أن التفاعل والاحتكاك المباشر للمواطن مع الشرطة هو من أقوى العوامل المؤثرة في تكوين موقفه ورأيه عنها. أو من خلال خبرات أصدقائه وعائلته المقربة. ففي دراسة لـ (Jacke Horowitz, 2007) حول خبرات الأفراد من خلال احتكاكهم بالشرطة وتأثيرها على توجهاتهم نحوها. فقد بينت نتائجها أن الأفراد يميلون في التركيز على الإجراءات وكيفية تعامل الشرطة معهم. أي التركيز على عملية التفاعل (Process of Interaction) أكثر من التركيز على النتيجة العامة (Outcome of Interaction) التي تمت بناء على تعاملهم مع الشرطة. وتظهر الدراسة أن الأفراد أعطوا انطباعات إيجابية عن الشرطة عندما تعاملوا على أساس منصف وعادل وباحترام. حتى لو قام الشرطي بإعطائهم مخالفة سير على سبيل المثال. وفي ذات السياق. فإن سلوك جهاز الشرطة وتصرفاته هي أساس مهم في تعزيز شرعية دوره. خاصة إذا اتسم سلوكه بالتواصل الجيد مع الأفراد والاستماع لهم والتعامل معهم باحترام. بناء على ذلك فقد جآوب الأفراد بالتعامل مع الشرطة بالمثل. كما أنه إذا كان لدى الأفراد المتلقين لخدمة الشرطة انطباعات أو شعوراً أنهم مروا "بإجراءات شرطية عادلة"⁸ من قبل الشرطة. فإن هذا يعزز شرعيتهم وثقة الأفراد بهم. للتوجه إليهم في مرات مقبلة إذا احتاجوا خدمة الشرطة (المصدر السابق، 2007).

وفي سياق متصل. لفتت ذات الدراسة إلى أن عدم تحقيق احتياجات الأفراد الأمنية وفق توقعاتهم في كيفية مساعدتهم وآليات التصرف معهم لها تأثير على تكوين رأي أو انطباعات ومواقف تجاه الشرطة. مثل تعرضهم لتجربة مباشرة مع الشرطة. بغض النظر إذا توجهت الشرطة للفرد أو الفرد توجه للشرطة (المصدر السابق، 2007).

وقد طرحت الأدبيات أفكاراً وخطوات للعمل عليها بهدف تحسين صورة الشرطة عند الجمهور. ومنه ما قدمته دراسة المعهد الوطني للعدالة في واشنطن. حيث يطرح البحث أن هناك عدة عوامل تؤثر في رأي ورضى الجمهور. منها عوامل غير قابل السيطرة عليها من قبل الشرطة. وهي عوامل

8 ويقصد بها الإجراءات التي يقتنع بها الأفراد أنها تمت دون تحيز أو تمييز والحيادية في اتخاذ القرار وبمهنية. وكان لديهم الفرصة أن يعبروا عن مشكلتهم ولقيت أذاناً صاغية لها. وتم التعامل معهم باحترام وبأدب واحترام لحقوقهم (Horowitz, 2007).

مرتبطة بالوضع الإثني والعرقى والاقتصادي والاجتماعي وحالة الفقر والبطالة. إلا أن عوامل الاحتكاك مع الجمهور وما يرافقها من سلوك وتصرفات هي في نطاق سيطرة الشرطة. ولهذا يقع على جهاز الشرطة وأفراده التركيز على الأمور التي تشكل أثراً إيجابياً ومقبولاً لدى المواطن في التفاعلات اليومية التي تحدث مع الجمهور. ومن المقترحات التي أوردتها الدراسة لتطوير العلاقة مع الجمهور: العمل على الفهم العميق والتجاوب لتوقعات المواطنين في الإجراءات التي تقوم بها الشرطة والتي لها علاقة مباشرة بالمواطن؛ ومن الضروري تتبّع رأي ورضى المواطنين بشكل دوري عبر المسوحات المجتمعية، حيث أن نتائج مثل هكذا مسوحات تبين مواطن الخلل. للعمل على إدخال التحسينات في الإجراءات من منظور المواطنين. كما تخلق برامج تدريبية لأفراد الشرطة بناء على النتائج التي تبين مكامن ضعف التفاعل في تحقيق توقعات المواطنين⁹.

وقد بينت الدراسات في كندا، أن المجتمع الكندي بشكل عام، لديه صورة إيجابية عن الشرطة، ويعزى الباحثون/ات إلى أن السبب يعود إلى أن رسالة ومهمة الشرطة الكندية في حماية المجتمع متطابقة وتطلعات واحتياجات المجتمع الكندي. ومنهم من يفسر ارتفاع التقييم الإيجابي للشرطة بسبب تواجدهم ومرونتهم في المجتمع. وتواجد أفراد الشرطة في الأعمال اليومية التي تفيد المجتمع، مثل تنظيم المرور في حالة حوادث السير وأعمال أخرى، إضافة إلى تفاعلهم مع المواطنين بسلوك محترم (Chow, 2012).

وعلى الصعيد العربي، بينت دراسة ناجي هلال (2008) حول واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة والتي أجريت على إمارة الشارقة، وتحديدًا بالجزئية المتعلقة بإجراءات الشرطة وسلوكيات أفرادها، ومدى رضى الجمهور عنها؛ أن ما يقارب نصف المستجيبين/ات قد سبق لهم التعاون مع الشرطة سواء من خلال الإبلاغ عن الجريمة أو حادث سير أو التطوع للإدلاء بالشهادة للشرطة حقيقياً للعدالة. وفي ذات الوقت بينت النتائج إشادة بجودة خدمات الشرطة من قبل أكثر من نصف المستجيبين. وعزوا هذه الأسباب لاعتبارات مختلفة، منها الإحساس بالأمن والأمان والطابع الإنساني. في تعامل الشرطة، فضلاً عن الإنجاز السريع في المعاملات. وأيضاً أفادت نسبة كبيرة من المبحوثين إلى توفر المهارات اللازمة لدى أغلب رجال الشرطة سواء في عملهم أو تعاملهم مع الجمهور. وتحقيق الشروط الواجب توافرها في مظهرهم وملابسهم (هلال، 2008).

متطلبات تطوير العلاقة بين الشرطة والجمهور:

لتطوير العلاقة بين الشرطة والمواطنين يقترح هلال (2008) ثلاثة مستويات يتطلب العمل عليها نذكرها وفق الآتي:

1. **المستوى الأول:** والمتعلق بتطوير الأداء الشرطي لواجباته ومهامه اليومية في منع الجريمة. والكشف عنها ومخالفة الأنظمة التي يقوم بها المواطنون في المجالات المختلفة. وضرورة تعزيز اتجاهات أفراد الشرطة الشخصية والسلوكية، بحيث تكون لائقة عند تعاملهم مع الجمهور وتنفيذهم للنظام وإجراءاته.
2. **المستوى الثاني:** تطوير برامج غايتها التعريف بدور الشرطة وإجراءات الشرطة. عبر تنظيم نشاطات إعلامية وندوات ومحاضرات تصل إلى أكبر قدر من الجمهور كالشباب والنساء وطلبة المدارس وغيرهم. وتكثيف حملات توعية بالشراكة مع المؤسسات والمجموعات المختلفة. كمنهج

9 www.nij.gov/topics/law-enforcement/legitimacy/pages/perceptions.aspx.

وقائى. وعلى سبيل المثال مكافحة المخدرات، السلامة وأمن المرور وغيرها من الأمثلة التي يحتاجها المجتمع.

3. **المستوى الثالث:** وقد يكون ذا أهمية تتعلق بتشجيع أفراد الشرطة على الانغماس في نشاطات المجتمع. وفي التفاعل مع الجمهور في جميع المستويات الاجتماعية والذي يساهم في إظهار منتسبي/ات الشرطة كمواطنين وأعضاء في المجتمع عليهم المسؤوليات المدنية نفسها مثل بقية المواطنين.

إن غالبية الدول تؤيد إيجاد برامج خاصة لتحسين العلاقة ما بين الشرطة والمواطنين. فتجد العديد منها كونت أقساما متخصصة للقيام بمهمة تطوير هكذا برامج (هلال، 2008).

وفي سياق متصل، اتفقت العديد من الأدبيات أنه لا يمكن الحديث عن جهاز شرطة متطور وفعال، دون أن يتمتع أفرادها بمهارات أمنية مبنية على الخبرات والمعارف، التي يتم توظيفها في إطار سلوكي ونظام عمل وإجراءات تطبيقية ومرجعيات قانونية ناضجة. تساعد أفراد الشرطة القيام بدورهم في حفظ النظام وحماية المجتمع (دوش، 2006؛ الطناني، 2010).

ففي دراسة عن مجتمع إمارة الشارقة، وفي الجزء المتعلق بمهارات أفراد الشرطة من وجهة نظر الجمهور، تبين أن 51% من الباحثين أفادوا أن المهارات اللازمة لأفراد الشرطة في عملهم وتعاملهم مع الجمهور متوفرة إلى حد ما، في حين أن 36% أفادوا أنها محدودة إلى حد كبير، وأشار 13% أن أغلب أفراد الشرطة ليس لديهم إلمام بالمهارات المطلوبة، وتكشف البيانات الرقمية أن 65% من الباحثين لم يتعرضوا لمعاملة سيئة من قبل الشرطة في يوم ما، في حين أن 35% تعرضوا لممارسات سيئة من قبل الشرطة في يوم ما (هلال، 2008).

وللوصول إلى جهازٍ شرطيٍّ فاعلٍ وكفؤ، فإنه يتحمل مسؤولية تدريب أفرادها وتطوير مهاراتهم المتعلقة بالتعامل مع الجمهور وحسن التواصل معهم، وكذلك تعزيز القيم الأخلاقية والسلوكية والمهنية في أداء عملهم، وفي ذات الوقت إيجاد كفاءات بشرية لديها القدرة على التأثير الإيجابي والتفاعل مع المواطنين، وبناء جسور الثقة معهم، مما يطور الصور الإيجابية عن الشرطة، ويقلل الخوف منهم ومن التعامل معهم (المحي، 2006). وهناك ضرورة في تعزيز قدرات أفراد الشرطة بالتعاظم مع مشكلات شرائح المجتمع المختلفة، وإيجاد أفراد شرطة يستشرفون العمل الأمني ويعملون على إحداث نقلة نوعية في السلوك والأداء، بما يستجيب مع المتغيرات والمستجدات، مما يشكل إضافة نوعية تعود بالفائدة على المواطنين وجهاز الشرطة نفسه (الطناني، 2010).

يبين الطناني (2010) أن السلوكيات الإنسانية تختلف من شخص لآخر، تبعاً لكمية ونوعية معلوماته ومؤهلاته الخاصة ومهاراته الشخصية، وقدراته الذاتية بالإضافة إلى مؤهلاته العلمية، ولهذا فإن الأداء الفعال للعمل بالمستوى المطلوب يتطلب توجيه وترشيد وتنمية هذا السلوك الإنساني بجميع السبل الممكنة، ولأهمية العلاقة بين رجل الشرطة والجمهور وما يتطلبه من جهود ومهارات إنسانية وذاتية تفرضها طبيعة عمله في التعامل المباشر وغير المباشر مع الجمهور، ونظراً لطبيعة الجمهور المتعامل مع الشرطة والذي يغلب على البعض منهم صفة الخروج عن القانون، ولما لمنتسبي/ات الشرطة من دور مع موقع متميز يتمثل في حفظ الأمن والسهر على راحة المواطن، وحماية الأرواح والممتلكات العامة، فإن هذا الأمر يستوجب إكساب رجل الشرطة مهارات خاصة تؤهله للتعامل بالشكل الأمثل معه.

ومن المهارات المطلوبة من أفراد الشرطة وفق ما بينته الدراسات المهارات الإنسانية. بحيث يكون لدى أفراد الشرطة المقدرة على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين. وذلك من خلال معرفتهم بميولهم وأجاءاتهم وفهم مشاعرهم وتقبل اقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة. لذلك يتطلب من أفراد الشرطة أن يحدوا من النظرة السلبية تجاه الآخرين بالعمل على الوقوف على حقيقة دوافع الأفراد سواء تلك الشعورية أو اللاشعورية. وحاجاتهم ومكونات هياكل شخصياتهم الإنسانية وأجاءاتهم النفسية وقدراتهم وميولهم. إلى جانب مستوى الذكاء والعمليات العقلية من إدراك وإحساس. ولتحقيق ذلك فإن أفراد الشرطة يتطلب أن يمتلكوا مهارة التحدث ومهارة الاستماع. ومهارة تكوين العلاقات ومهارة حل النزاعات والإقناع (عقيل، 2006؛ الطناني، 2010).

وتأخذ مهارات كسب الجمهور موقعا هاما. فعندما يتمتع بها أفراد الشرطة. فإن هذا من شأنه أن يخلق الإحساس بالاطمئنان لدى الجمهور والوقوف على طلباتهم وإشباع حاجاتهم. لذلك فإن مهارات كسب الجمهور تتطلب أن تكون معاملة أفراد الشرطة معاملة حسنة غير متعالية. تتناسب وتقاليد وعادات المجتمع (الطناني، 2010). وبين عبد المطلب (2007) أن ضعف العلاقة ما بين الجمهور والشرطة هو عامل رئيسي في عرقلة عمل الشرطة. ولهذا أصبح ضروريا أن يسعى جهاز الشرطة إلى كسب ثقة الجمهور وعميق وعيه الأمني وتحويل دوره من مستفيد إلى علاقة مشتركة يقوم فيها المواطن بدور تعاوني مع الشرطة.

بالحصول. فإن تطوير العلاقة ما بين الشرطة والجمهور تعتمد على كفاءة وفعالية الشرطة بالنسبة للجمهور. ولتعزيز كفاءتها يتطلب تطوير مهارات التعامل مع الجمهور كالمهارات الإنسانية. ومهارات كسب الجمهور وتتبع لتطلعات واحتياجات فئات المجتمع وغيرها من المهارات. بما يعزز الأداء الشرطي وتعامله، ويزيد من فرص تلبية احتياجات المجتمع الأمنية ورضاهم عن الشرطة.

تأثير إجراءات الشرطة على رأي ورضى الجمهور:

إن إجراءات الشرطة وعملياتها المختلفة وما تنصف به من سرعة وسلاسة وعدالة ونزاهة. وبما يستجيب واحتياجات المجتمع واحترام حقوقهم. له محور رئيس في تشكيل رأي وزيادة رضى الجمهور. ومن الجدير بالملاحظة أن وجود أفضل الإجراءات وأدلة العمل الشرطية لا يكفي. بل لا بد من الاطمئنان على آلية تنفيذها من قبل أفراد الشرطة: حيث أن معيار الحكم على الجودة والكفاءة. يعتمد على أسلوبهم ومدى ما يتمتعون به من المهارات والسلوكيات التفاعلية عند تنفيذ الإجراءات.

ففي دراسة متخصصة حول الشرطة لمحمد المعلا (1999) والتي هدفت إلى التعرف على مدى تفهم الجمهور لطبيعة عمل الشرطة في الإمارات المتحدة. وأيضا على مدى وجود قصور وسلبيات في العمل الشرطي: فقد أفاد (46%) من أفراد الجمهور بوجود قصور وسلبيات بعمل الشرطة. من أبرزها طول وتعقيد الإجراءات وكثرة الأوراق المطلوبة في المعاملات. وضعف تأهيل أغلب أفراد الشرطة وتفشي الوساطة في التعامل (المعلا، 1999).

وفي دراسة أخرى عن مدى رضى الجمهور عن خدمات شرطة الشارقة. وفي الجور المتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة أفاد 58% من المستجيبين بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة لهم. في حين نفى (42%) ذلك. أما أسباب جودة الخدمات التي تقدمها الشرطة. فقد تبين أن (46.4%) بسبب إحساسهم بالأمن والأمان. و(23.8%) بسبب الطابع الإنساني في تعامل الشرطة. بينما أجاب ما نسبته

(22.6%) أنها تعود لسرعة الإنجاز في المعاملات. أما أسباب القصور أو السلبيات في العمل الشرطي فقد أفاد أن (54%) بوجود قصور في العمل الشرطي واعترض (46%) منهم. أما توزيع نسبة من أشاروا بوجود قصور فقد عزا (36.3%) إلى البطء والتعقيد بإنجاز المعاملات، و(29%) بسبب إساءة أفراد الشرطة في معاملة الجمهور، و(19.4%) بسبب الوساطة، و(15%) أفادوا لأسباب أخرى (هلال، 2008).

إن أهمية هذه الدراسات وغيرها حول رأي الجمهور بخدمات ودور الشرطة، يعتبر بمثابة مؤشرات بوجود خلل ما، وهذا يتطلب الأخذ بمثل هذه الدراسات في تطوير إجراءات وأداء الشرطة والرقابة عليها وإلغاء المظاهر السلبية بها.

الشرطة والنوع الاجتماعي:

مع تطور مفهوم العمل الشرطي وتعزيز التوجه المجتمعي له، والمناداة بضرورة الإصلاحات فيه بحيث يتم إنشاء أجهزة شرطة كفؤة، تخضع للمساءلة وتعمل على تحقيق المساواة بين مواطنيها. وتحترم حقوق الإنسان وتراعي النوع الاجتماعي، فإن هذا يتطلب من الشرطة إدخال عمليات التحسين والتطوير، من أجل ضمان تفهم الاحتياجات الأمنية لمختلف شرائح المجتمع، وإدراجها ضمن هيكلية الشرطة والعمليات والأنظمة والإجراءات التي تنفذها (Valasek, 2008). إن عملية مراعاة وتعميم النوع الاجتماعي لا يعني انتزاع السلطة من الرجل ومنحها للنساء، بل على العكس فهو يهدف إلى تعزيز كفاءة المؤسسة والارتقاء بنجاعة عملها، عبر إضافة خبرات مهارات ووجهات نظر متنوعة ومختلفة، وفهم أعمق لطبيعة المجتمع واختلاف احتياجاته المتعددة (المصدر السابق، 2008).

بالرغم أن التهديدات الأمنية تمس جميع شرائح المجتمع، إلا أن الرجال يستحوذون على غالبية أعمال أجهزة الشرطة في العالم؛ فقد تم وضع العمل في سلك الشرطة في قالب نمطي مرتبط بالقوة والسلطة، والقوة صفة رجولية وفق ثقافة المجتمعات الذكورية، لذلك فإن عمل الشرطة هو حيز يقتصر على الرجال، حيث يركز الكشف عن الجرائم ويتعرض العاملون فيه إلى الأخطار، ويتم استخدام القوة في عملهم، وفي بعض الأحيان، كما في عمليات التجنيد بما فيها إجراءات الفحص الأمني والمقابلات الشخصية، فإنه يتم استبعاد المرشحين من النساء أو الرجال الذين لا يتسموا بصفات رجولية لائقة مثل "الخشونة" (Denham, 2008). وتبين أن المؤسسة الشرطية التي حظى فيها بتمثيل فئات المجتمع، بما يعكس التركيبة الاثنى والدينية والجغرافية والجنسية والسياسية والقبلية، فإنها تعمل على تعزيز مصداقية وثقة المواطنين بها، كما يوطد الصفة الشرعية لها؛ فمثلا وجود أفراد من الشرطة من فئة الشباب قد يكون لهم دور كبير في معرفة النوادي والملاهي الليلية، وقد يملكون قدرة أكثر لفرز حلول جديدة للاضطرابات الناجمة عن تعاطي الكحول والمخدرات بين أوساط الشباب (Valasek, 2008). وقد أشارت وزارة الداخلية البريطانية بأهمية وجود الشرطيات المسلمات في أجهزتها، ووجدوا أن وجود شرطية مسلمة يساهم في التعامل مع النساء المسلمات في بريطانيا، وتلبية احتياجاتهن عندما يقصدن مساعدة الشرطة أو يكن طرفا في مشكلة (المصدر السابق، 2008)، وبينت الدراسات العالمية أن المرأة والرجل يتمتعان بقدر متساو من الإمكانيات التي تؤهلهم لتأدية مهام الشرطة بكفاءة، كما أن زيادة النساء في أجهزة الشرطة له مزايا ملموسة ومؤثرة في العمليات التي تنفذها الشرطة. وقد أجمعت عدة دراسات أنه لا بد من اتخاذ التدابير التي تجسر الفجوة بين أعداد النساء والرجال العاملين في الشرطة، بهدف الاستجابة المناسبة للاحتياجات الأمنية للنساء والفئات المهمشة (المصدر السابق، 2008). وتتفق الدراسات في مجال إصلاح القطاع الأمني والنوع الاجتماعي أنه في عدة دول في العالم أجريت عدة أبحاث حول طبيعة عمل الشرطيات، أظهرت نتائجها أن الشرطيات يستخدمن

قدرا أقل من القوة البدنية. وهي الطريقة الأفضل لإخماد العنف وتفادي تصعيد المواجهات العنيفة مع المواطنين. كما خد الشرطيات من احتمالات استخدام العنف في المشاكل التي تستخدم فيها القوة المفرطة. وكذلك فإن الشرطيات أقل ميلا للاستخدام المفرط للقوة مثل إشهار السلاح. وتبين أن الشرطيات يواجهن معارضة أقل أو مقاومة من قبل المجرمين الذكور عند اعتقالهم أو التحقيق معهم. وتتمتع الشرطيات في أغلب الأحيان بمهارات أفضل في التواصل تفوق زملاءهن الذكور. وأنهن يعملن على تعزيز الثقة التي تكفل بناء نموذج مثالي للشرطة المجتمعية (Denham, 2008; Valasek, 2008).

إن زيادة العنصر النسائي في الشرطة أصبح ضرورة عملية يحتمها عمل جهاز الشرطة. بحكم تعامله مع العنف الواقع على النساء والفتيات. أي العنف المبني على النوع الاجتماعي. فوجود الشرطيات لا يشجع النساء التبليغ عن العنف القائم عليهن لنظيرتهن من الشرطيات فحسب. بل إن وجود نساء مدريات أثناء سير التحقيقات وتقديم الدعم والمساندة والحماية أمر في غاية الأهمية. يبعث الارتياح والكشف الدقيق لطبيعة العنف الواقع عليهن وخاصة إذا كان عنفا جنسيا (Denham, 2008).

وتشير مقرررة لجنة القضاء على العنف ضد المرأة التابعة للأمم المتحدة. أن أعمال التمييز تتسبب في الحيلولة دون توفير الخدمات التي ترعاها أجهزة الشرطة لجميع المواطنين بصورة عادلة. وتشير المقررة أن النساء من غالبية دول العالم يستنكرن افتقار الشرطة للحساسية بالتعامل معهن. وقد تخفق الشرطة في التحقيق في الجرائم الناشئة عن العنف بصورة فعالة. كما أشارت بعض النساء أنهن عندما يتوجهن للشرطة للتبليغ عن حوادث الاغتصاب يتعرضن إلى السخرية من أفراد الشرطة. وقد يتضاعف التمييز القائم على أساس النوع الاجتماعي مقترنا بالتمييز على أساس الجنس أو الفئة أو الطبقة الاجتماعية أو السن أو الإعاقة. وقد أدى التمييز والعنف الذي يمارسه أفراد الشرطة وبطريقة منهجة ضد مجتمعات مثل العجور في كرواتيا وفي التشيك. إلى إحجام النساء عن طلب المساعدة من الشرطة (Denham, 2008: 16).

وقد تم لفت النظر إلى أن تعزيز وجود المرأة والمجموعات التي تحظى بالتمثيل المناسب في مؤسسة الشرطة. ليس الحل الوحيد في القضاء على التمييز الذي قد يمارسه أفراد الشرطة بشكل تلقائي. فقد تدفع الثقافة السائدة التي تحط من قدر النساء وتعنفهن. إلى أن يتذرع بها أفراد الشرطة بهدف حماية أنفسهم في مكان العمل. لذلك فإنه في إطار إجراءات إصلاح الشرطة. يجب التعامل مع العقبات التي تفرضها الثقافة المؤسسية. والعمل نحو إنشاء أجهزة شرطة يسود فيها الاحترام بين أفرادها ومع المجتمعات التي تخدمها. وتشديد الرقابة والمحاسبة لأي انتهاك قد يقوم به أفراد الشرطة ضد زميلاتهن أو النساء الفاصدات الخدمة الشرطة (Valasek, 2008). ومن الضروري أن يتم مراجعة جميع البروتوكولات والإجراءات الشرطة للتأكد أنها لا تشمل أي مظهر تمييزي. وأنها مصاغة بطريقة تراعي النوع الاجتماعي. من خلال أن تتضمن هذه الإجراءات والبروتوكولات مختلف الاحتياجات الأمنية للرجال والنساء والأطفال. بحيث تشمل صياغة أحكام تعالج العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي. وتؤكد أن مهمة الشرطة تتمثل في خدمة المجتمع بجميع فئاته. ومن الضروري التشاور بهذه البروتوكولات مع المنظمات العاملة مع ضحايا العنف والقطاعات الأخرى. مثل قطاع الصحة والتعليم والقضاء والأنظمة الجنائية (المصدر السابق. 2008).

كما أن ضمان تأييد الإدارات العليا للبروتوكولات والإجراءات والتأكد من تخصيص الموارد التدريبية ذات الصلة. وتعميم الإجراءات على جميع مراكز الشرطة ووضعها في أماكن بارزة. وإقامة حملات التوعية العامة لتعميم الإجراءات لكفالة المعرفة والتطبيق (المصدر السابق. 2008).

تقل الدراسات على المستوى العربي والفلسطيني حول عمل الشرطيات ومردوده، والفرق الذي أحدثته وانعكاسه على أجهزة الشرطة، وكذلك الأمر بالنسبة للنوع الاجتماعي والشرطة، مما يتطلب البحث مستقبلا في هذا المجال. وقد يكون سبب قلة مثل هذه الدراسات هو ضعف انتساب النساء العربيات/ الفلسطينيات للشرطة، وفي ذات الوقت، فإن طبيعة المهام الموكلة لهن بالغالب هي أعمال إدارية ولوجستية مساندة. إضافة إلى أن مفاهيم النوع الاجتماعي ما زالت في مراحل التطوير والإدماج وتحديدا في فلسطين.

الشرطة في السياق الفلسطيني:

لخصوصية الوضع الفلسطيني السياسي من سياق الاحتلال القائم، واستمرار الانقسام السياسي الداخلي بين فتح وحماس، والتقسيمات الجغرافية والأمنية لمناطق الضفة الغربية، وصلاحيات الأجهزة الأمنية المحددة وفق اتفاقيات أوسلو، فقد عمدنا إلى تخصيص الأدبيات المتعلقة بالشرطة والجمهور الفلسطيني في قسم منفصل عن غيرها من الأدبيات في العالم وفي المنطقة العربية، وسيتم المقارنات معها كلما اقتضت الحاجة.

نشأة وتطور الشرطة المدنية الفلسطينية: محطات مفصلية:

تعتبر مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية مكونا رئيسيا من القوات الأمنية الفلسطينية، وهي تشكل مع مؤسسات العدالة والأجهزة الأمنية الأخرى المرجعية في بسط سيادة لقانون وإرساء دعائم في عموم دولة فلسطين. أنشأت السلطة الفلسطينية مؤسسة الشرطة المدنية باعتبارها جزءاً من قطاع إدارتها العامة خلال النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي. وقد تأسست السلطة الفلسطينية نفسها في العام 1994 بموجب اتفاقية أوسلو التي أبرمت بين الإسرائيليين والفلسطينيين خلال العام 1993 وما تزال مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، التي بلغ تعداد أفرادها 9000 عنصر عند تشكيلها، تمثل أكبر جهاز في قوات الأمن الداخلي الفلسطينية (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي، 2015؛ ابحيص، 2014؛ حطاطبة، 2013).

تعرضت الأجهزة الأمنية وما زالت إلى عدة أشكال من المعوقات منها ما هو خارجي ومنها ما هو داخلي. ومن أبرز الإشكاليات الخارجية تلك التي عصفت بالنظام السياسي الفلسطيني. تمثلت في حالة المماثلة في تطور العملية السياسية، ما أثر على نمو وتطور الأجهزة الأمنية. ناهيك عن أحداث الانتفاضة الفلسطينية الثانية والممارسات الاحتلالية المتعاقبة تجاه عرقلة عمل الأجهزة الأمنية؛ فخلال الانتفاضة الثانية¹⁰ عمدت قوات الاحتلال إلى تدمير البنية التحتية للأجهزة الأمنية، فدمرت مراكز للشرطة ومراكز التوقيف والثكنات العسكرية وغيرها من المكونات الحيوية لعمل الأجهزة الأمنية (حطاطبة، 2013؛ ابحيص، 2014). إن ممارسات الاحتلال خلال الانتفاضة الثانية كانت لها عواقب وخيمة. فقد أدت إلى شلل كامل في قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على فرض القانون والمحافظة على النظام العام في المناطق الواقعة تحت سيطرتها، ودخلت الأراضي المحتلة في حالة من الفوضى الأمنية (حطاطبة، 2013).

ومن جهة أخرى، ومنذ بروز حركة حماس كقوة سياسية وعسكرية في الساحة الفلسطينية، فقد عملت على تقويض المفاهيم والسياسات التي بنيت عليها رؤى الأمن القومي الفلسطيني وفق

10 والتي حدثت عام 2000.

البرنامج السياسي لمنظمة التحرير الفلسطينية. ورفضت حماس مشروع المفاوضات التي كانت وسيلة لتحقيق هدف الدولة الفلسطينية المستقلة. وبناء عليه ترفض حماس وجود الأجهزة الأمنية في إطار هذا المشروع. وترفض هذه الرؤية للأمن الفلسطيني. وبدخول حركة حماس غمار السلطة نتيجة انتخابات المجلس التشريعي عام 2006 فقد تم تكريس الانقسام السياسي والفرقة السياسية حول الأمن. ورفضت وجود أجهزة الأمن القائمة آنذاك. واستبدلتها بما عرف بالقوة التنفيذية والتي تم تشكيلها بعد السيطرة العسكرية لحماس على قطاع غزة عام 2007 والانقسام الداخلي ما بين حركة فتح وحركة حماس (المصدر السابق، 2013). وتؤكد الشرطة المدنية الفلسطينية في وثائقها بما فيها الوثيقة الاستراتيجية الأخيرة للأعوام (2014-2016) أن هناك تهديدات ما زالت قائمة تعترى جهاز الشرطة المدنية تمثلت بالاحتلال الإسرائيلي وممارساته على أرض الواقع. التقسيم الجغرافي الأمني إلى مناطق (أ) و(ب) و(ج). وعدم السيطرة على الحدود. وتعدد المرجعيات المالية والإدارية والقضائية. واستمرار تعطل المجلس التشريعي. والانقسام السياسي الداخلي وسيطرة حماس على قطاع غزة.

أدركت السلطة الفلسطينية حجم الخلل والتأثير الذي اعترى الأجهزة الأمنية. فأولت اهتماما خاصا لعمليات الإصلاح بقطاع الأمن العام منذ سنوات ومنه القطاع الشرطي. فعملت على إعادة تأهيل وتطوير مراكز الشرطة. فوصل عدد مرافق الشرطة في الضفة الغربية إلى 78 مرفقاً ومنها 64 مركزاً للشرطة. وتضم المرافق مكاتب مديريات شرطة المحافظات. ومراكز حفظ النظام العام والسجون ومراكز الاحتجاز. ومحطات خاصة بشرطة الحدود والشرطة السياحية وشرطة الباحث الجنائية والمرور (Bailly، 2013). ويتبع جهاز الشرطة وزارة الداخلية. وله هيكلية تنظيمية تبدأ بالمدير العام للشرطة اللواء حازم عطا الله. ونائب له. تليه 24 إدارة مركزية متخصصة بأعمال الشرطة منها ما له علاقة بالخدمات الأمنية وإنفاذ القانون والنظر في شكاوى المواطنين ضمن إدارة المظالم وحقوق الإنسان. وإدارات داعمة لغايات التطوير والبحوث والتخطيط والتدريب والرقابة الداخلية على الأداء الشرطي. كذلك الدعم المالي واللوجستي وغيرها. علماً أن جزءاً من الإدارات المركزية لها امتداد في المديريات. وأخرى مركزية في الإدارة العامة للشرطة (صلاح الدين، 2015/12/29).

يبلغ الأفراد المنتسبون/ات للشرطة ما يقارب (7,675) وتصل عدد النساء من المجموع (256) بنسبة (3.3%)، وقد اتخذت الشرطة سياسات تشجيعية لزيادة انتساب النساء إليها. حيث تعد نسبة النساء في الشرطة الفلسطينية نوعاً ما قريبة إلى نسب الدول المجاورة. إلا أنها متدنية عن المستوى العالمي. حيث تصل إلى (9%) (Bailly، 2013). إن سياسة وجود النساء بالشرطة ليس بالضرورة أن يكون العامل الوحيد الذي يشجع النساء التوجه لخدمات الشرطة. وإنما لا بد من إجراءات أخرى؛ فوجود الشرطيات وزيادة عددهن هو تأكيد على تعزيز قطاع الأمن والشرطة بأن يكون مستجيباً للنوع الاجتماعي. بسبب عدم التوازن الحاد والفجوة بين أعداد الشرطة الرجال مقارنة بالشرطة النساء (مصدر سابق، 2013). ويعد مستوى التحصيل العلمي لدى منتسبي/ات الشرطة متدنياً نوعاً ما حيث يشكل ما نسبته (15.6%) من أفراد الشرطة من حملة البكالوريوس. و(1.2%) حاصلون على شهادة ماجستير ودكتوراة. وما يقارب (50%) ليس لديهم شهادة ثانوية. إن تدني مستويات التعليم بين أفراد الشرطة يعكس نفسه على فعالية العمل. ويفسر محدودية جذب الشرطة لخريجي الجامعات وحملة البكالوريوس (المصدر السابق، 2013). ويعتبر أفراد الشرطة نوعاً ما من الفئة الشابة حيث أن (36%) تحت سن الثلاثين. و(50%) ما بين 30-39 عام. و(13.6%) ما بين 40-49. و(0.5%) في الخمسين من العمر فأعلى. ويتمتع غالبية أفراد الشرطة بخبرة عملية تجاوزت العشر سنوات. يشكلون ما نسبته (63.7%). مما يبين أن نسبة الاستقالة أو الخروج من العمل محدودة. وقد يترافق هذا بارتفاع معدلات البطالة وقلة فرص العمل في السوق الفلسطيني (المصدر السابق، 2015).

ومن اللافت للنظر لدى مراجعة الكتاب الإحصائي السنوي الصادر عن المديرية العامة للشرطة (2014) أنه تم تبيان الإحصائيات المختلفة المتعلقة بغالبية الإدارات كالمحدرات، والمباحث، والشرطة السياحية والخاصة والمرور وغيرها. إلا أن ما يتعلق بإدارة الموارد البشرية فإن الكتاب لم يشمل إحصائيات محدثة عن أفراد الشرطة وتصنيفا لهم وفق الجنس والعمر والخبرة والتحصيل العلمي والرتبة والمحافظة، أما فيما يتعلق بإدارة التدريب، فقد بين الكتاب الإحصائيات المتعلقة بالاشتراك بالتدريب، سواء ما تم عقده من قبل الشرطة أو خارجها. دون تصنيفات أقلها وفق الجنس أو طبيعة التدريب.

بالرغم من جهود الإصلاح الأمني، والذي منه ما هو متعلق بالشرطة المدنية إلا أنها تشير وبموضوعية إلى أن ضعفا ما زال يشوب جوانب عملها تم تدوينه في وثقتها الاستراتيجية (2014 - 2016) تمثلت بالتالي: عدم وجود قانون خاص بالشرطة، وضعف في بعض القوانين النافذة، وعدم اكتمال النظام الإداري ونظام الحوافز، ضعف في ضخ دماء جديدة في الشرطة، وعدم اكتمال قاعدة البيانات، وضعف في مراكز الشرطة، وضعف نظام السلامة العامة، وعدم وجود استراتيجية مالية، وعدم اكتمال النظام التدريبي، وضعف البنية التحتية والتجهيزات، وضعف وسائل الاتصال والتواصل مع الجمهور، وما زال الباحثون يوجهون نقد العمليات الإصلاح الأمنية ومحدودية تأثيرها بسبب عوامل سياسية؛ ففي دراسة للشثاقاقي وآخرين (2015) حول قياس قطاع الأمن العربي وتوجهات المواطنين، تبين أن السلطة الفلسطينية في الأعوام الأخيرة أقرت مجموعة من القوانين التي تنظم قطاع الأجهزة الأمنية، وذلك ضمن إطار عملية الإصلاح لقطاع الأمن، ومن جملة الإصلاحات كانت عملية إعادة هيكلة الأجهزة الأمنية الفلسطينية، التي جاءت في سياق الانقسام الداخلي السياسي والجغرافي، وفي ظل تراجع فرص السلام الفلسطيني - الإسرائيلي واستمراره، ما أدى لبروز استقطاب سياسي حاد أفضى إلى تراجع قدرة السلطة الفلسطينية في توفير الأمن.

وفي دراسات أخرى انتقدت الأبعاد الإدارية لعمل الأجهزة الأمنية، بين حطاطية (2013) أن غالبية الأجهزة الأمنية تعاني من ضعف عناصر العملية الإدارية ومن الأمثلة التي أوردها، ما هو متعلق بالتوظيف، فعالبيته لا يتم بناء على المؤهلات العلمية والخبرات العملية، ويكون للواسطة والمحسوبية والانتماء السياسي تأثير، ويعتقد حطاطية بأن هناك غيابا في التخطيط الإداري وعشوائية وتداخل في عمل الأجهزة، كما أن منظومة الرقابة الإدارية في هذه الأجهزة لا تزال بحاجة إلى تطوير، لتعزيز الشفافية من أجل التأكد أن هذه الأجهزة تقوم بدورها الأمني الذي وجدت من أجله (حطاطية، 2013).

ومن وجهة نظر الباحثة نرى أن الشرطة المدنية الفلسطينية تطورت في التخطيط الإداري، فلديها خططها الاستراتيجية المتعاقبة وأخرها خطة متوسطة المدى للأعوام (2014 - 2016) إضافة إلى الخطط التشغيلية، ولها هيكلية تنظيمية وإدارات متخصصة ومفتش عام، وإدارة الأمن الداخلي وإدارة المظالم وحقوق الإنسان، وتطور في وصفاتها الوظيفية، حيث أجزت وصفات وظيفية لعشرة إدارات لتاريخه، والعمل جار لإجاز أدلة إجراءات العمل للإدارات المختلفة، وتعمل على تحقيق أهدافها الاستراتيجية التي وضعتها على نفسها فأجزت برنامج التدريب، وأجزت مسودة قانون الشرطة وغيرها من الأهداف، وفق ما أشار له العقيد د. محمود صلاح الدين (2015/12/29).

الشرطة الفلسطينية من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني:

أ. الوصول والحصول على الخدمات الشرطية:

إن الاحتلال وممارساته هو السبب الأول والمباشر الذي يعاني الفلسطينيون منه، والذي يحرم الضفة الغربية من الوصول الطبيعي إلى قطاع الأمن والعدالة، بسبب صعوبات التنقل وحرية الحركة وغياب الولاية السياسية على أجزاء واسعة من هذه المنطقة. لذلك فإن الخدمات الشرطية يشوبها القصور لعدم ملكية الصلاحيات الأمنية على مناطق في الضفة الغربية والقدس الشرقية، كما لا تملك قوى الأمن الفلسطينية الولاية على المنطقة H1 في الخليل، حيث أنها المدينة الوحيدة التي تخضع للإدارة الإسرائيلية والفلسطينية بشكل مزدوج؛ فالمستوطنون يسكنون في وسط المدينة، والمواطنون القاطنون في مناطق ج ومناطق ب يواجهون صعوبات في الوصول إلى خدمات الشرطة الفلسطينية (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2015).

إن أهمية وجود مراكز شرطة قريبة يستطيع المواطنون الوصول إليها بسهولة، ويتم الاستفادة من خدماتها يعزز من شعورهم بالأمان مما يعزز ثقة الجمهور بالشرطة. كما أن الإصلاحات والتطويرات التي تمت على جهاز الشرطة المدنية ساهمت في حسن تقدير المواطنون في الضفة الغربية، بأن الخدمات التي تقدمها الشرطة تحسنت في آخر ثلاث سنوات، كما أصبحت قدرة استجابة الشرطة لاحتياجات التجمعات السكانية أيضاً أفضل (المصدر السابق، 2015).

ب. التواصل مع الشرطة والخدمات التي يتطلبها المواطنون:

تعدّ عملية التواصل مع الشرطة الفلسطينية من قبل المواطنين نوعاً ما متدنية، حيث تبين أن ما نسبته (50%) من الخدمات التي تقدمها الشرطة تكون لفض الشكايات أو مخالفات المرور، وغالباً ما يتواصل المواطنون الذين يحتاجون إلى الخدمات مع الشرطة من خلال الحضور إلى مركز لشرطة، دون استخدام الهاتف. وقلما يتواصل المواطنون مع الشرطة عبر البريد الإلكتروني (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2015). وينظر جميع المواطنين الفلسطينيين تقريباً إلى مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية باعتبارها العنوان الشرعي الذي يقصدونه في المسائل المتصلة بالأمن والسلامة العامة، حيث صرح ما نسبته (91.6%) من المواطنين الذين عبروا عن آرائهم وفق مسح الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015) بأنهم سوف يتصلون بالشرطة إذا ما شعروا بأن خطراً ما يهددهم، وهذا يشير إلى أن الشرطة تضطلع بدور مهم للغاية في توفير الشعور بالأمن والأمان في نظر معظم المواطنين. وتشتمل العوامل الأخرى التي تحث المواطنين على اللجوء إلى خدمات مؤسسة الشرطة على شعور سليم بالواجب العام، وارتفاع مستويات الثقة التي يضعها المواطنون في قدرة الشرطة على توفير الحماية المطلوبة للنساء والأطفال، فضلاً عن المعرفة المعقولة بكيفية الحصول على خدمات الشرطة. (المصدر السابق، 2015).

ج. ثقة ورضى الجمهور عن أداء الشرطة المدنية الفلسطينية:

بالرغم من الصعوبات التي تواجهها الأجهزة الأمنية بما فيها الشرطة وتعرض الأجهزة الأمنية المختلفة لعمليات الإصلاح، فقد تميزت الشرطة عن غيرها من مؤسسات الأمن والعدالة في تحقيق نسب أعلى من رضى الجمهور وذلك وفق نتائج دراسة عن رأي الجمهور الفلسطيني نحو قطاع الأمن والعدالة أعده صندوق الأمم المتحدة الإنمائي عام (2012) وأيضاً حصلت على نسبة مرتفعة من الثقة وصلت إلى (75%).

بالإضافة إلى حصولها على المرتبة الثانية من بين سبع من مؤسسات العدالة والأجهزة الأمنية. من حيث أهميتها في تعزيز سيادة القانون (المصدر السابق، 2012).

وفي ذات السياق، فقد بينت دراسة حديثة عن رأي الجمهور بخدمات الشرطة الفلسطينية أعتها كل من الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي (2015) والتي بينت وجود ثقة عالية بمؤسسة الشرطة بشكل عام، إلا أنها انخفضت نسبتها فيما يتعلق بتقديم الخدمة على أساس المساواة والنزاهة. واعتبر جمهور المبحوثين/ات في ذات الدراسة أن المحسوبية كمظهر من مظاهر الفساد تعتري الشرطة، إلا أن سوء استخدام السلطة وتلقى الرشاوى لم يلفت لها النظر أو لم تعتبر ظاهرة بارزة (المصدر السابق، 2015).

د. معرفة الجمهور بخدمات الشرطة:

بيّنت دراسة جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي (2015) أن هناك معرفة عامة بخدمات الشرطة باستثناء الخدمات الخاصة بديوان المظالم وحقوق الإنسان. فأقل من ثلث العينة المبحوثة (والتي وصلت إلى 4 آلاف أسرة في الضفة الغربية) تعرف عنها. وأيضاً هناك معرفة قليلة جداً حول إدارات الشرطة بما فيها وحدات حماية الأسرة والأحداث. وتخلل ذات الدراسة أن الانخفاض بمستويات الوعي العام ببعض الخدمات الشرطية بسبب غياب وجودها وحضورها على مستوى المحافظات. وتم رصد أن النوع الاجتماعي ومكان الإقامة من العوامل المؤثرة بالوعي العام بخدمات الشرطة: فالنساء والمواطنون الذين يقطنون في المنطقة "ج" يملكون مستويات أقل بكثير من الوعي بخدمات الشرطة من النساء والمواطنين الذين يسكنون في المنطقة "أ" والمنطقة "ب".

هـ. إجراءات الشرطة والرضى عنها:

إن كفاءة الإجراءات وفعاليتها عوامل معززة لرضى الجمهور كما تم تبيانها في نقاش الأدبيات السابقة. وعلى الصعيد الفلسطيني يرى (65%) من عينة الدراسة التي تمت عام (2012) عن رأي الجمهور بمؤسسات العدالة والأمن رضاهم عن الشرطة في فعالية تنفيذ قرارات المحاكم. وكذلك بين (81%) من المبحوثين/ات عن سهولة التواصل الهاتفي مع الشرطة والرد عليهم. و(67%) أظهروا أنهم راضون عن سرعة استجابة الشرطة لمطالبهم واحتياجهم (صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، 2012).

بالرغم من أن النتائج جيدة نوعاً ما وفي الجوانب المحددة المذكورة، إلا أن دراسة قام بها خليل الشقافي وآخرون (2015) عن قطاع الأمن العربي وتوجهات الجمهور، وكانت فلسطين جزءاً من الدول المبحوثة، كشفت عن انقسام بين الجمهور المستطلع فنصفهم أعطى تقييماً إيجابياً لقطاع الأمن (الشرطة جزء منها) والنصف الآخر أعطى تقييماً سلبياً. ومن اللافت للنظر في دراسة الشقافي (والذي لم تشر إليه دراسات سابقة كذلك التي قام بها صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، 2012، وجهاز الإحصاء الفلسطيني وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي، 2015). أنه يوجد فروقات بين من كانت لديه تجربة مع القطاع الأمني أو نظام العدالة، ومن لم تكن له تجربة. فمستوى الرضا كان 0.43 لمن كان له تعامل وتجربة مباشرة في حين بلغت 0.50 لمن لم تكن له تجربة مع قطاع الأمن (الشقافي وآخرون، 2015). إن ما تم التوصل إليه من قبل الشقافي وآخرين (2015) يتوافق مع الأطر النظرية التي تحدد رأي الجمهور وتقييمه للشرطة، فالإطار النظري للخبرة والاحتكاك المباشر ذو تأثير أعلى من لم يحتك أو يمر بخبرة مع الأجهزة الأمنية بما فيها الشرطة.

وفي سياق متصل أظهرت نتائج دراسة الشنقاقي وآخرين (2015) وضع المؤشرات التي حصلت على أقل أو أكثر وفق معيار القياس المقدر بـ 0.51. وتضيف الدراسة أن سبعة مؤشرات رئيسية حصلت على علامة أعلى من 0.51 وبقيت المؤشرات تعتبر متدنية وفق الجدول التالي:

العلامة	المؤشر
0.62 أعلى علامة	التوقعات المستقبلية للقدرات المهنية لأجهزة الأمن
0.61 يصنفان بمؤشرات متقدمة	المؤشر الخاص بالأمن والسلامة الشخصية
0.60	المؤشر الخاص بتقييم دور الأجهزة الأمنية في حماية القانون والحريات العامة ومكافحة الجريمة
0.28 أدنى علامة وتعني أن الإصلاح منعدما	المؤشر الخاص بالإطلاع والمعرفة بالاختصاص والمهام المختلفة للأجهزة الأمنية
0.35	الاعتقاد بانتشار الفساد في الأجهزة
0.45 وتعني أنها ضعيفة	المؤشر المتعلق بمستوى تقييم المواطن لقدرات أجهزة الأمن ومهنتها
0.47 ضعيفة	المؤشر الخاص بالحريات والمساءلة وحقوق الإنسان
0.49	المؤشر الخاص بتقييم نظام العدالة

ما هو مبين بالجدول. يوجد مؤشرات إيجابية وتعتبر جوهرية لعمل الأجهزة الأمنية منها تحقيق السلامة والأمن الشخصي، ومكافحة الجريمة وتطبيق القانون، والتفاؤل المستقبلي بقدرات الأجهزة الأمنية. في حين تفسر المؤشرات المتدنية جدا والضعيفة على أن الجمهور الفلسطيني يعتقد بعدم فعالية الإجراءات المتبناة من قبل الأجهزة الأمنية لمكافحة الفساد. وكذلك ضعف التواصل مع الجمهور من قبل الأجهزة الأمنية والتعريف بمهام أجهزة الأمن المختلفة ومسؤولياتها، وكذلك استمرار التداخل في عمل الأجهزة الأمنية الفلسطينية وضعف احترام الاختصاص القانوني لها (المصدر السابق، 2015). وقد اتفقت بعض النتائج مع دراسات أخرى بذات السياق حول تدني النزاهة وأسس المساواة والمحسوبية، والتي أظهرتها دراسة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني وصندوق الأمم المتحدة الإنمائي (2015). وكشفت نتائج الدراسة أنه يوجد فروقات في عشرة مؤشرات لمن لديه تجربة معينة مع الأمن، وكانت أعلى بفارق 15 علامة تقريبا في 10 مؤشرات لصالح من لم يتعرضوا إلى تجربة وكونوا انطباعات عامة (الشنقاقي وآخرون، 2015).

من الإجراءات الهامة التي تعمل على الرقابة على الأداء وتعزيز جودة الخدمة ورفع الظلم واحترام حقوق الإنسان عبر وجود نظام شكاوى يلجأ إليه المواطنون عندما تنتهك حقوقهم/هن من قبل أفراد الشرطة، علماً بأن الشرطة الفلسطينية أسست دائرة المظالم وحقوق الإنسان عام (2008) وهي إدارة مركزية موقعها رام الله ولا يوجد لها مكاتب في المحافظات، حيث يستطيع تقديم الشكاوى إليها سواء المواطنين أو أفراد الشرطة (عودة، 29/12/2015).

يفيد كتاب الإحصاء السنوي للشرطة (2014) أن إدارة المظالم وحقوق الإنسان تلقت (318) شكوى عام (2014) وبزيادة عن عام (2013) بنسبة (3.6%) وكانت أعلى الشكاوى قد وصلت من محافظة الخليل وأقلها من محافظة قلقيلية، ولا يوجد تصنيف للشكاوى من حيث نوعيتها أو وفق الجنس والفئة

العمرية والجهة المقدمة (أي مواطنون أم أفراد الشرطة). وما بينه الكتاب الإحصائي تصنيف وردود الشكاوى. إذا وردت الشكاوى مباشرة إلى إدارة المظالم. أو تم تحويلها من الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان أو مؤسسات أخرى. لقد تبين أنه كلما يتم رفع شكاوى ضد الشرطة من قبل المواطنين. وكانت أكثر الأسباب لرفع الشكاوى في آخر 3 سنوات لها علاقة بالتعامل الفظ من قبل أفراد الشرطة. والإيذاء الجسدي وما يتبعه من سلوك يهدد حياتهم. أما أقل أنواع الشكاوى هي المتعلقة بالفساد (الإحصاء الفلسطيني المركزي. 2015).

وبالرغم من ارتفاع مستوى الرضا عن الشرطة المدنية الفلسطينية وقلة الشكاوى ضدها. إلا أن عامل معرفة المواطنين/ات بإدارة المظالم وحقوق الإنسان. وآلية رفع الشكاوى لا تزيد النسبة عن (27%) من العينة المبحوثة وفق دراسة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015). واتضح أن هناك فروقا جنديرية في رفع الشكاوى. فنسبة رفع الشكاوى من قبل الذكور أعلى بكثير من النساء. وأيضا فإن الفئة الشابة تشتكي أعلى من الأكبر سنا. وقد تكون الأسباب وراء تدني نسبة النساء هي ضعف وعيهن بخدمات الشرطة. وقد تكون محدثات اجتماعية وثقافية بحكم العادات والتقاليد التي لا تدعم. لذلك يجب تعزيز دور النساء بالحياة العامة (المصدر السابق. 2015). كما أن معدلات الرضا بالنظر في الشكاوى هي أقل من الرضا عن خدمات الشرطة الأخرى فقد كانت (44%) بينما (64%) للخدمات الأخرى. وقد أعطى المبحوثون/ات أهمية لسرعة الإجراءات التي تعتمدها الشرطة بالنظر إلى الشكاوى حيث تدني رضاهم عنها (المصدر السابق. 2015).

أسباب عدم اللجوء إلى الشرطة الفلسطينية:

هناك أسباب مختلفة لعدم توجه المواطنين إلى الشرطة. جزء منها مرتبط بعدم ثقة المواطنين بقدرات الشرطة. في توفير الحماية الفعالة لهم. والسبب الآخر يتمثل بأنه ما زال البعض يرى أن الحل العنائري لحل النزاعات ذو كفاءة أعلى من آليات الشرطة. إضافة لأسباب ذات علاقة بنظرة المجتمع واعتقاده بغياب المعاملة المتساوية أمام الشرطة. والأسباب هذه بينتها دراسة الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2015) حيث أظهرت النتائج أن (8.4%) من المبحوثين/ات (رغم أنها نوعا ما نسبة ضئيلة) لن يلجأوا للشرطة إذا شعروا بخطر يهددهم. وقد توصلت الدراسة أيضا إلى وجود فروق جنديرية مرتبطة بالجنس نحو توجيههم للشرطة للخدمة. وكانت الفجوة الأعلى هي المتعلقة بالخوف من الوصمة الاجتماعية والضغط الأسرية والمجتمعية على المرأة. حيث أفادت (47%) من النساء أن الضغط الأسري والمجتمعي يحول دون لجوئهن إلى الشرطة. في حين شكل هذا العامل (15%) لدى الرجال. أما الخوف من الوصمة الاجتماعية فقد كانت عاملا لـ (41%) من النساء بينما كانت (12%) (المصدر السابق. 2015).

إذن الثقافة المجتمعية الأبوية التي تفرض قيما وأحكاما لما هو مقبول أو غير مقبول بالتصرف أو السلوك. بحكم العرف والتقاليد المجتمعية. والتي تضع قيودا لطريقة تصرف النساء وقراراتهن التي يتم السيطرة عليها بقوة التقاليد الأسرية والمجتمعية. والذي يبني صورا وأحكاما وقوالب نمطية توصم النساء في حال توجههن للشرطة. تظل عقبة رئيسية في التحكم بقراراتها في الدفاع عن حقها في حال الانتهاك عبر التوجه للشرطة.

ومن الأسباب الأخرى التي تحول دون اللجوء إلى الشرطة كانت مكان الإقامة. فالنساء والقاطنون في منطقة «ج» وبسبب عجز الشرطة عن الوصول إليهم أسباب لعزوفهم/ن من اللجوء إلى الشرطة. وانطبق الأمر على حاملي الهوية الإسرائيلية. بينما أظهرت مسألة الولاء السياسي للشرطة عاملا

بحول دون اللجوء إليها بالنسبة إلى واحد من كل عشرة مواطنين من شملتهم الدراسة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2015).

إن هذه النتائج تؤكد أن العوامل الثقافية والاجتماعية ما زالت عائقاً أمام النساء من التوجه للشرطة والاستفادة من خدماتهم، مما يشكل تحدياً للشرطة وقطاع الأمن بضرورة الالتفات لهذا الأمر والأخذ به، وتوعية المجتمع وذوي العلاقة إلى الخطورة والظلم الذي قد تواجهه النساء بسبب العادات والتقاليد، يضاف إليه التقسيمات الجغرافية الأمنية والولاء السياسي لتكون عائقاً أمام وصول النساء والرجال للشرطة، وبسبب قيود التنقل على النساء لأسباب ثقافية اجتماعية، فإن ذلك يقوض فرص النساء في الوصول إلى الشرطة.

النوع الاجتماعي والشرطة الفلسطينية:

إن الوصول إلى العدالة بالنسبة للنساء أمر حرج، وخاصة للمقيمات في مناطق النزاع أو ما بعد النزاع أو في إطار احتلال أو ضمن أنظمة قمعية، وفي الوضع الفلسطيني تعاني النساء من صعوبات سواء المتعلقة بالاحتلال أو بسبب الثقافة الأبوية (كيفوركين، 2014). يغلب العنصر الذكور على المؤسسات الأمنية ومنها الشرطة، فهي مؤسسة وفق تقسيمات العمل تعتبر حيزاً للرجال وحتى غالبية الأدبيات التي تم مراجعتها وعلى الصعيد العربي تستخدم مصطلح «رجل الأمن أو رجل الشرطة». ولتعزيز النوع الاجتماعي في أعمال الشرطة تم تأسيس وحدة النوع الاجتماعي لكي يتم تعميم المفهوم في سياسات وإجراءات الشرطة، والوحدة حالياً تعمل على إعداد استراتيجيات النوع الاجتماعي (صلاح الدين، 2015/12/29). وقد تحتاج إلى وقت حتى تأثيرات هذه الوحدة تأخذ مجراها، والأهم توليد القناعة لدى أفراد الشرطة بأهمية الأخذ بالمفهوم، سواء في بيئة العمل الداخلي أو على صعيد فئات المجتمع الذي يتعامل معها جهاز الشرطة.

وبالنظر إلى كون العمل الشرطي ما زال مترسخاً أنه «عمل رجال» يحتاج إلى القوة والمتمثلة بالرجل وسلطته، فقد جاءت نتائج دراسة جهاز الإحصاء المركزي (2015) تؤكد ذلك، حيث أظهرت آراء العينة المبحوثة أن الشرطة الذكور لديهم سلطة أكبر من الشرطيات، وتبين أن واحداً من كل أربعة أفراد من الجمهور فقط لديهم ميل للتعامل مع الشرطيات، وهناك اعتقاد بأن الشرطيات يظهرن قدراً من الاحترام والخصوصية تجاه المواطنين بقدر أعلى من الشرطة الذكور، والاعتقاد الأخير قد توافقت مع الدراسات العالمية.

القوانين والتشريعات الناظمة لعمل وأداء الشرطة في فلسطين:

شرعت السلطة الوطنية الفلسطينية في عملية الإصلاحات القانونية التي تركز على القطاع الأمني، والتي أدت إلى تبني عدد من التشريعات الأمنية، ومع ذلك لا تزال التشريعات الأمنية الصادرة عن السلطة الفلسطينية عاجزة عن التغلب على التحديات التي تفرزها الاحتياجات الأمنية للمواطنين الفلسطينيين. فقد كانت هذه التشريعات تصدر في عدد من المناسبات دون الاحتكام إلى استراتيجية واضحة المعالم، كما كانت تصدر وفق أحداث معينة أو كاستجابة لضغوط خارجية، وبذلك فقد باتت الحاجة إلى إصلاح التشريعات المتعلقة بالأمن أمراً ملحاً لضرورة تنظيم المرجعية القانونية للأجهزة الأمنية (جامعة بيرزيت، 2010). ويعتبر الإطار القانوني الناظم لعمل الشرطة غير مكتمل، فإنه لتاريخه لم يقر قانون الشرطة الفلسطيني رغم أن مسودة أعدت ورفعت إلى الرئيس محمود عباس (صلاح الدين، 2015/12/29).

بينت الوثيقة الاستراتيجية للشرطة الفلسطينية للأعوام (2014 - 2016) المرجعيات القانونية الناظمة لعمل الشرطة، والتي تشير إلى جزءاً منها ورثته من السلطات التي تعاقبت على حكم فلسطين، وجزء آخر استحدثته السلطة الوطنية الفلسطينية، ففي المجال البيوي تستمد الشرطة قوتها وشرعيتها وتحكم إدارتها وتنظم أحكامها وتحدد حقوق وواجبات منتسبيها من خلال مجموعة من التشريعات تتمثل في: القانون الأساسي الفلسطيني حيث نصت المادة (84) منه على تنظيم عمل الأجهزة الأمنية بقانون خاص، والمرسوم الرئاسي عام 1993 القاضي بتشكيل هيئة الشرطة، وقانون الأمن العام الأردني رقم (18) لسنة 1965، وقرار بقانون الشرطة الفلسطينية رقم (6) لسنة 1963، والمرسوم الرئاسي رقم (12) لسنة 2002 الذي يقضي بإلحاق الشرطة وقوات الأمن الوقائي والدفاع المدني بوزارة الداخلية، وقانون العقوبات الثوري لمنظمة التحرير لسنة 1979، وقرار مجلس الوزراء القاضي بإنشاء الشرطة القضائية رقم (99) لسنة 2005، وقانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لسنة 2005، وقانون التأمين والمعاشات لقوى الأمن الفلسطينية رقم (16) لسنة 2004، وفي المجال العملياتي تستمد الشرطة صلاحياتها واختصاصاتها من خلال مجموعة من التشريعات النافذة التي تحكم عمل الشرطة وتحدد تدخلاتها، وتشكل السند القانوني لعملها وتتمثل في: الأمر العسكري خاص بالمخدرات رقم (437) لسنة 1972، وقانون العقوبات الأردني رقم (16) لسنة 1960، وقانون إصلاح الأحداث رقم (16) لسنة 1954، وقانون الأسلحة والذخائر رقم (2) لسنة 1998، وقانون الاجتماعات العامة رقم 12 لسنة 1998، وقانون مراكز الإصلاح والتأهيل رقم (6) لسنة 1998، وقانون المرور رقم (5) لسنة 1998، وقانون الإجراءات الجزائية الفلسطيني رقم (3) لسنة 2001، وقانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لسنة 2004، وقانون الكسب غير المشروع رقم (1) لسنة 2005.

حدد القانون دور وعمل ومهام مأموري الضابطة القضائية (جهاز الشرطة) بنصوص قانونية مقننة في القانون الأساسي المعدل 2003 وقانون الإجراءات الجزائية رقم (3) لسنة 2001 وبعض النصوص الواردة مثلاً في قانون مراكز الإصلاح والتأهيل (السجون) رقم (6) لسنة 1998 وقانون السلطة القضائية رقم (1) لسنة 2002، وقانون المرور رقم (5) لسنة 2000، وقرار بقانون حول مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2015، مع العلم بأن الضابطة القضائية تواجه صعوبة بالغة أو عدم إمكانية القيام بمهامها في مناطق «ب» و«ج» نتاجاً لاتفاقية أوسلو، ما يهمننا في هذا السياق هو ما نص عليه القانون الأساسي وقانون المرور وقرار بقانون مكافحة المخدرات، وقانون الإجراءات الجزائية، بحيث كلف وألزم الضابطة القضائية بأدوار محددة وواضحة في:

- قبول البلاغات والشكاوى.
- عرض البلاغات والشكاوى دون تأخير على النيابة العامة.
- في حال التلبس بالجريمة الانتقال فوراً إلى مكان الجريمة.
- البحث والاستقصاء وجمع الاستدلالات.
- إجراء الكشف والمعاينة ورفع البصمات وتصوير المكان.
- التحفظ على الأدوات والأشخاص الموجودين وتفتيشهم ومنعهم من مبارحة المكان.
- الاستماع فوراً إلى أقوالهم وحرير المحضر الرسمي.
- إرسال المتهم خلال أربع وعشرين ساعة كحد أقصى إلى وكيل النيابة المختص.
- الاستعانة بالخبراء المختصين والشهود.
- اتخاذ جميع الوسائل اللازمة للمحافظة على أدلة الجريمة.
- إثبات جميع الإجراءات في محاضر رسمية موقعة من الأطراف المعنية.
- لا يجوز له القبض على أحد إلا بأمر من الجهة المختصة قانوناً.

- له الحق بأن يقبض بدون مذكرة من وكيل النيابة على أي شخص حاضر توجد دلائل على اتهامه مثلا في حال التلبس بالجريمة. أو حاول الفرار أو عارض مأمور الضبط القضائي أثناء قيامه بواجبه. أو رفض إعطاء اسمه أو عنوانه.

وهذا ما نصت عليه المادة (96) من قانون المرور. وعددت حالات محددة يجوز فيها لشرطي المرور إلقاء القبض على أي قائد مركبة. ارتكب أمامه جريمة مرور. كالآتي:

1. يجوز لكل شرطي أن يلقي القبض بدون مذكرة إلقاء قبض على قائد أية مركبة. يرتكب على مرأى منه جريمة مرور في الحالات التالية:
 - أ. قيادة مركبة بدون رخصة قيادة.
 - ب. قيادة مركبة بدون لوحات تحمل أرقامها.
 - ت. التسبب في حادث طرق نتج عنه أضرار جسيمانية.
 - ث. امتناع قائد المركبة عن إعطاء اسمه وعنوانه ورخصة قيادته ورخصة المركبة.
 - ج. اعتداء قائد المركبة على رجال المرور بالقول أو الفعل أثناء أو بسبب تأديتهم للوظيفة. أو عدم الانصياع للتعليمات الصادرة عنهم.
 - ح. قيادة مركبة تحت تأثير مواد مخدرة أو مسكرة.

وهنا نشير لنص المادة (13) الوارد في قرار بقانون بشأن مكافحة المخدرات. حيث نصت على أن "يقوم مأمورو الضبط القضائي وبالتنسيق الكامل مع إدارة مكافحة المخدرات. باتخاذ الإجراءات اللازمة بحق أي شخص بحوزته مواد مخدرة أو مؤثرات عقلية. أو الدخول إلى أي أرض أو مكان فيه مواد مخدرة أو مؤثرات عقلية أو النباتات وبذورها المحظور زراعتها للتحفظ عليها أو لقطعها أو جمعها وإيداعها لدى إدارة مكافحة المخدرات للاحتفاظ بها على ذمة القضية وفقاً لأحكام القانون".

2. يجوز لمأمور الضبط أن يستصدر أمراً من النيابة العامة بالقبض على المتهم. إذا كانت لديه دلائل كافية لاتهامه بارتكاب جناية أو جنحة.
3. يجوز له أن يجرد المقبوض عليه من الأسلحة والأدوات التي بحوزته.
4. يجوز له أن يفتش المقبوض عليه. وأن يحرق قائمة بالمضبوطات مع التوقيع من الأطراف.
5. لا يجوز تفتيش الأنثى إلا من قبل أنثى تنتدب لذلك من المفتش المختص.
6. لا يجوز لمأمور الضبط أثناء التفتيش إذا وجد أوراقا مختومة أو مغلقة أن يفضها.
7. ملزم بإعطاء صورة عن القائمة للمقبوض عليه إذا طلب ذلك.
8. يجوز له أن يطلب المساعدة من شخص آخر للقبض على شخص مخول بالقبض عليه.
9. يحق للضابطة القضائية الاستعانة مباشرة بقوة الشرطة أو القوة العسكرية إذا لزم الأمر.
10. يحق للضابطة القضائية دخول المنازل وتفتيشها نهاراً بناء على مذكرة من قبل النيابة العامة. يستثنى من ذلك في حالة الحريق والغرق أو طلب المساعدة من داخل المكان أو إذا كان هناك جريمة متلبسا بها.
11. في كل الحالات. أوجب القانون على المعاملة التي تحفظ الكرامة. ولا يجوز إيذاء المتهم بدنياً أو معنوياً.

القانون الأساسي المعدل 2003 والعدالة الجنائية:

من أجل تحقيق العدالة الجنائية، يشترط وجود قوانين وتشريعات وإجراءات قانونية تضمن للمواطنين حق التقدم بشكوى أو إقامة دعوى أمام القضاء، أو التبليغ عن وقوع جريمة إلى جهات مختصة محددة تستند في عملها والقيام بمهامها بمراعاة القانون واحترام حقوق الإنسان والحريات العامة. وهذا يتطلب الالتزام بالنص القانوني والإجراءات القانونية لتطبيق العدالة الجنائية القائمة على المساواة وعدم التمييز كما ورد في المادة التاسعة من القانون الأساسي: «الفلسطينيون أمام القانون والقضاء سواء لا تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو الرأي السياسي أو الإعاقة». إذن فالقانون هو المكون الأساس لأي نظام عدالة جنائي. لهذا سوف نتناول النصوص القانونية السارية في فلسطين، والتي تنظم عمل ومهام ودور جهاز الشرطة من لحظة التبليغ عن وقوع جريمة أو تقديم شكوى... الخ. وارتباط عملها مع مراكز الإصلاح أو السجون كل هذه المهام متصلة بالضبط القضائي (جهاز الشرطة).

حدد القانون الأساسي¹¹ دور جهاز الشرطة في المادة (84) منه، والتي نصت على:

1. «قوات الأمن الوطني والشرطة قوة نظامية وهي القوة المسلحة في البلاد وتنحصر وظيفتها في الدفاع عن الوطن، وخدمة الشعب وحماية المجتمع والسهر على حفظ الأمن والنظام العام والآداب العامة، وتؤدي واجبها في الحدود التي رسمها القانون في احترام كامل للحقوق والحريات.
2. تنظم قوات الأمن والشرطة بقانون، وهذا يأتي انسجاماً مع ما جاء في الميثاق الدولية حيث ورد في العهد الدولي الخاص¹² بالحقوق المدنية والسياسية في المادة 1/10 منه: «يعامل جميع المحرومين من حريتهم معاملة إنسانية، تحترم الكرامة الأصلية في الشخص الإنساني». إضافة إلى ما جاء بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة في مجموعة المبادئ¹³ المتعلقة بحماية جميع الأشخاص في المبدأ (1): يعامل جميع الأشخاص الذين يتعرضون لأي شكل من أشكال الاحتجاز أو السجن معاملة إنسانية و باحترام لكرامة الشخص الإنساني الأصلية.

واضح من النص القانوني، أن القانون الأساسي انسجم مع الميثاق الدولية وألزم جهاز الشرطة كونه من أهم مؤسسات إنفاذ القانون في فلسطين وتقع عليه مهمة أساسية في الحفاظ على النظام العام، وحماية أمن المجتمع، ووجوب الحفاظ على الحقوق والحريات العامة، وصون كرامة المواطنين ووصفه بأموري الضابطة القضائية.

مأمورو الضبط القضائي حددتهم المادة (21) إجراءات جزائية¹⁴ التي نصت على:

يكون من مأموري الضبط القضائي:

1. مدير الشرطة ونوابه ومساعدوه ومديرو شرطة المحافظات والإدارات العامة.
2. ضباط وضباط صف الشرطة، كل في دائرة اختصاصه.
3. رؤساء المراكب البحرية والجوية.

11 القانون الأساسي المعدل 2003.

12 العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الصادر 1966 وبدء النفاذ به 23 آذار 1976.

13 مجموعة المبادئ المتعلقة بحماية جميع الأشخاص الذين يتعرضون لأي شكل من أشكال الاحتجاز أو السجن اعتمدت ونشرت على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 173/43 المؤرخ في 9 كانون الأول/ديسمبر 1988.

14 قانون الإجراءات الجزائية رقم 3 لسنة 2001.

4. الموظفون الذين حولوا صلاحيات الضبط القضائي بموجب القانون.
5. حدد قانون المرور مهام شرطة المرور المختصة في انتظام حركة السير. وعدم مخالفة القوانين الناظمة للسير.

وفي قرار بقانون مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2015 حدد من يتمتع بصفة الضابطة القضائية فيما يخص الجرائم في:

1. الصيادلة الموظفون الذين يفوضهم وزير الصحة.
2. مفتشو وزارة الزراعة والمهندسون الزراعيون الذين يصدر قرار من وزير الزراعة بتعيينهم.
3. دائرة التفتيش الضريبي.
4. العاملون في الجمارك في وزارة المالية.
5. الضابطة الجمركية.
6. قوات أمن المعابر والحدود.

وحدد قانون الإجراءات الجزائية في المادة (21) فقرة (4) "الموظفون الذين حولوا صلاحيات الضبط القضائي بموجب القانون". وبناء عليه. حدد القانون من هم مأموري الضبط القضائي الذين يقومون بعملهم وبصفتهم الضابطة القضائية بالبحث والاستقصاء عن الجريمة واستقبال مقدمي الشكوى. وتوسع فيها في قانون مكافحة المخدرات. حيث اعتبر الصيادلة والمهندسين الزراعيين والعاملين في وزارة المالية والضابطة الجمركية وقوات أمن المعابر والحدود. الذين يتبعون إلى الجهات الرسمية. من وزارات مختصة في شأن المخدرات.

مهام الضابطة القضائية كما نص قانون الإجراءات الجزائية¹⁵:

عند استقبال الضابطة القضائية الجمهور رجلا ونساء في حال تقديم الشكوى أو التبليغ عن وقوع جريمة أو جنحة. أو حسب ما نصت عليه المادة (111) بفقرتها (1 و2) إجراءات جزائية تحت عنوان وفقا لأحكام القانون: «يتولى مأمورو الضبط القضائي تنفيذ مذكرات الحضور والإحضار ويجوز لهم تنفيذ مذكرات الإحضار بالقوة إذا لزم الأمر». هذا يتطلب إجراءات قانونية محددة موصوفة في قانون الإجراءات الجزائية تناولها في الباب الثاني منه في الفصل الأول في البحث. وجمع الاستدلالات التي تسهل التحقيق في الدعوى. ووصفهم «مأمورو الضبطية القضائية وواجباتهم» في المادة (2/19) التي نصت على: «يتولى مأمورو الضبط القضائي البحث والاستقصاء عن الجرائم ومرتكبيها وجمع الاستدلالات التي تلزم للتحقيق في الدعوى». أما قانون المرور فحدد مهام شرطي المرور وآلية تعامله مع قائد المركبة. وما هو دوره. ومتى يستطيع استعمال هذا الحق. بينما وسع قانون مكافحة المخدرات من دائرة الضابطة القضائية لأهمية قضية المخدرات وخطورتها على المجتمع الفلسطيني. حيث نص على أن وزير الداخلية الفلسطيني هو جهة الاختصاص بإنشاء إدارة مكافحة المخدرات في جهاز الشرطة بموجب قرار من ذات الوزير ينشر بالجريدة الرسمية. وفق الأصول التشريعية تأصيلاً وتنفيذاً لقرار بقانون بشأن مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2015 وبتأسيسها وبشرف عليها مدير عام الشرطة الفلسطينية بموجب ذات القانون. بالإضافة لمعاونيه ومساعديه. إذن عند وقوع الجريمة يجب على الضابطة القضائية اتباع الإجراءات القانونية المنصوص عليها قانونياً بغية الكشف عن الجريمة وعن وجود أدلة إثبات حول الفاعل من خلال البحث والاستقصاء للوصول إلى إلقاء القبض على الفاعل. وعند أخذ الإفادة من المتهم يجب

15 قانون الإجراءات الجزائية رقم 3 لسنة 2001.

ضبط ذلك في محضر رسمي وفق القانون. وأجاز القانون للضابطة القضائية استعمال القوة إذا لزم الأمر في حال تنفيذ مذكرات الإحضار التي تتلقاها من النيابة العامة. ولم يحدد أو يفصل القانون الحالات التي يلزم بها استعمال القوة. مع العلم أن المادة (113) من إجراءات جزائية: «تكون مذكرات الإحضار نافذة في فلسطين وفي أي وقت من الليل والنهار».

ونود هنا أن نشير إلى أن المشرع ميز بين حرمة المنازل وعدم دخولها ليلاً وإلقاء القبض على المتهم إلا إذا كانت الجريمة متلبساً بها. أو كانت ظروف الاستعجال تستدعي ذلك كما نصت المادة (41). وبين تنفيذ مذكرات الإحضار في أي وقت من الليل والنهار. وإذا لزم الأمر الدخول بالقوة إذا كان هناك اعتقاد لدى الجهات المختصة بأن المتهم موجود داخل المكان. كما أجازت المادة (2/112) إجراءات جزائية في حال تنفيذ مذكرة الإحضار «يجوز للضابطة القضائية أن تدخل بالقوة عند الضرورة إلى أي مكان يعتقد بناء على أسباب معقولة. بأن الشخص الذي صدرت المذكرة بحقه موجود فيه». ويستشف من هذه المواد بأن الوضع الطبيعي عدم دخول المنازل ليلاً واحترام حرمتها. واستثنى من ذلك حالات التلبس بالجريمة وحالات الاعتقاد وحالات الاستعجال. أما في حالة إذا كان الوضع الصحي من بحقه مذكرة إحضار لا يسمح بإحضار. فإن وكيل النيابة ينتقل إلى مكان وجوده للتحقيق معه كما جاء في المادة (114) إجراءات جزائية «إذا كانت حالة المتهم الصحية لا تسمح بإحضاره ينتقل وكيل النيابة للتحقيق معه إلى مكان إقامته. وله أن يأمر بإدخاله المستشفى إذا لزم الأمر لعلاج. مع وضع الحراسة اللازمة عليه إذا رأى توقيفه». وفي هذا السياق نص قانون المرور على أنه «يجوز لكل شرطي أن يلقي القبض بدون مذكرة إلقاء قبض على قائد أية مركبة يرتكب على مرأى منه جريمة» وبالتالي على سائق المركبة احترام الأوامر وتسليم كل المستندات الرسمية بخصوص المركبة إلى شرطي المرور دون أي مقاومة. وعلى شرطي المرور التعامل باحترام مع سائق المركبة. على أن يأخذ القانون مجراه لتحقيق العدالة. بينما نص قانون مكافحة المخدرات في المادة (13) على: «يقوم مأمورو الضبط القضائي وبالتنسيق الكامل مع إدارة مكافحة المخدرات باتخاذ الإجراءات اللازمة بحق أي شخص بحوزته مواد مخدرة أو مؤثرات عقلية. أو الدخول إلى أي أرض أو مكان فيه مواد مخدرة أو مؤثرات عقلية أو النباتات وبذورها المحظور زراعتها. للتحفظ عليها أو لقطعها أو جمعها وإيداعها لدى إدارة مكافحة المخدرات للاحتفاظ بها على ذمة القضية وفقاً لأحكام القانون».

وهذه النصوص المشار إليها أعلاه لها مدلولات قانونية بأن المشرع تجاوز منح رجال الشرطة صفة الضبط القضائي. وإنما إنشاء إدارة متخصصة بالعمل في مرحلة الاستدلال يؤدي أعمالها من لهم صفة الضبط القضائي في الشرطة الفلسطينية. وبالتالي وباستقراء النصوص نجد أمرين ضروريين حتى تخرج الإجراءات الاستدلالية وفق القانون. وتكون مقبولة في الدعوى الجزائية هما:

1. إدارة متخصصة بممارسة مهام الضبط القضائي.
2. يتوجب على العاملين في الإدارة أن يكونوا من لهم صفة الضبط القضائي.

و هذا الإجراء له علاقة بممارسة الاختصاص. كون المشرع حصر مرحلة التحري والقبض وجمع الاستدلالات بهذه الإدارة. وأرغم جميع قوى الأمن بالتنسيق وتسليم قضايا المخدرات لذات الإدارة.

تلقي البلاغات والشكاوى ومهام مأموري الضبط القضائي:

- حدده المادة (22) إجراءات جزائية وفقا لأحكام القانون على مأموري الضبط القضائي القيام بما يلي:
1. قبول البلاغات والشكاوى التي ترد إليهم بشأن الجرائم وعرضها دون تأخير على النيابة العامة.
 2. إجراء الكشف والمعاينة والحصول على الإيضاحات اللازمة لتسهيل التحقيق، والاستعانة بالخبراء المختصين والشهود دون حلف يمين.
 3. اتخاذ جميع الوسائل اللازمة للمحافظة على أدلة الجريمة.

إثبات جميع الإجراءات التي يقومون بها في محاضر رسمية بعد توقيعها منهم ومن المعنيين بها.

الكشف والمعاينة والاستعانة بالخبراء والشهود:

ألزمت المادة (22) فقرة (2) و(4) الضابطة القضائية عند تلقيها البلاغات والشكاوى أن تجري الكشف والمعاينة على مسرح الجريمة، وأن تستعين بالخبراء والشهود وإثبات جميع الإجراءات في محاضر رسمية بعد توقيعها منهم ومن المعنيين بها. هل تلتزم الضابطة القضائية في هذه الإجراءات القانونية ولديها محاضر تدون بها كل البلاغات والشكاوى حتى للقاصرين والقاصرات؟ إذن مرة أخرى نحن أمام معضلة في تحقيق الحقوق ضمن إجراءات قانونية محددة. حيث أنه لم يتطرق المشرع لها، وترك فراغا تشريعا كبيرا في هذه المسألة.

مهام الضابطة القضائية في حال التلبس بالجريمة المواد (27) و(28):

نصت المادة (27):

«يجب على مأمور الضبط القضائي في حال التلبس بجناية أو جنحة أن ينتقل فورا إلى مكان الجريمة، ويعاين الأثار المادية لها ويتحفظ عليها. ويثبت حالة الأماكن والأشخاص وكل ما يفيد في كشف الحقيقة، ويسمع أقوال من كان حاضرا أو من يمكن الحصول منه على إيضاحات في شأن الجريمة ومرتكبها. ويجب عليه أن يخطر النيابة العامة فورا بانتقاله، ويجب على عضو النيابة المختص بمجرد إخطاره بجناية متلبس بها الانتقال فورا إلى مكان الجريمة.»

المادة (28):

1. لمأمور الضبط القضائي عند انتقاله في حالة التلبس بالجرائم أن يمنع الحاضرين من مبارحة مكان الجريمة أو الابتعاد عنها حتى يتم تحرير المحضر. وله أن يحضر في الحال من يمكن الحصول منه على إيضاحات بشأن الواقعة.
2. كل من يخالف أحكام الفقرة (1) أعلاه أو يمتنع عن الحضور يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو بغرامة لا تتجاوز خمسين دينارا أردنيا أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانونا.

ألزم القانون مأمور الضبط القضائي في حال التلبس بجناية أو بجنحة الانتقال فورا إلى مكان الجريمة، وعليه إخطار النيابة العامة فور انتقاله لحضورها، ومنح القانون مأمور الضبط القضائي صلاحيات منع كل الحاضرين مبارحة مكان الجريمة حتى يتم تحرير محضر في الواقعة، والحصول على معلومات تساعد بشأن الواقعة، وكل من يخالف يتم إنزال العقوبة القانونية بحقه لعدم الامتثال إلى أوامر مأمور الضبط القضائي.

صلاحيات الضابطة القضائية في القبض على المتهم المواد (29) و(30):

المادة (28):

لا يجوز القبض على أحد أو حبسه إلا بأمر من الجهة المختصة بذلك قانونا. كما تجب معاملته بما يحفظ كرامته، ولا يجوز إيذاؤه بدنياً أو معنوياً.

المادة (30):

لمأمور الضبط القضائي أن يقبض بلا مذكرة على أي شخص حاضر توجد دلائل على اتهامه في الأحوال التالية:

1. حالة التلبس في الجنايات، أو الجنح التي تستوجب عقوبة الحبس مدة تزيد على ستة أشهر.
2. إذا عارض مأمور الضبط القضائي أثناء قيامه بواجبات وظيفته أو كان موقوفاً بوجه مشروع وفرّ أو حاول الفرار من مكان التوقيف.
3. إذا ارتكب جرماً أو اتهم أمامه بارتكاب جريمة، ورفض إعطاء اسمه أو عنوانه أو لم يكن له مكان سكن معروف أو ثابت في فلسطين.

ألزم القانون الضابطة القضائية في حال إلقاء القبض على المتهم ضمن الإجراءات القانونية، بأن يخبره سبب إلقاء القبض، وأن يعرف الموظف عن نفسه، بينما نصت المادة (96) من قانون المرور وعددت حالات محددة يجوز فيها لشرطي المرور إلقاء القبض على أي قائد مركبة ارتكب أمامه جريمة مرور. إن الصلاحيات لرجل الشرطة وحسب اختصاصه تختلف عنها في تلقي البلاغات والشكاوى حسب ما نص عليه قانون الإجراءات الجزائية. عنها في قانون المرور، أو في قانون مكافحة المخدرات وإلقاء القبض على من ارتكب فعلاً مخالفاً للقانون. وفي هذا الحال دائماً القانون الخاص بقيد العام، بمعنى إذا اختلف النص في الإجراءات عنه في المخدرات، يطبق قانون المخدرات كونه قانوناً خاصاً. وما نصت عليه المادة (96) وفقاً للبند (1) منها على الشرطي الذي يلقي القبض على السائق أن يحيله للمحكمة المختصة خلال مدة أقصاها 24 ساعة، إذن يجب أن يلتزم قائد المركبة ويخضع لأوامر شرطي المرور، وفي المقابل يجب على شرطي المرور أن يتعامل بكل احترام مع قائد المركبة، وأن يلتزم بتحويل أوراقه إلى المحكمة المختصة بمخالفات السير خلال 24 ساعة من إلقاء القبض عليه، ولكن، كان يجب على المشرع أن ينتبه للفقرتين (أ) و(ب) والفقرة (و) وفي هذه الحالات كان يجب أن يسلمه مذكرة تبليغ بالحضور إلى المحكمة في اليوم التالي، لأن عدم وجود رخصة سيطرة أو عدم وجود لوحة رقم، أو تحت تأثير مخدر، ربما يكون بسبب استخدام حبوب مهدئة، لأن هذه المخالفات ليست بجسامة جريمة حادث سير أو الامتناع عن تقديم الأوراق المطلوبة، أو الاعتداء على رجل الشرطة، وهنا نجد المشرع خلط الأوراق ولم يصنف المخالفات وأسلوب التعامل معها، وإنما منح شرطي المرور بإلقاء القبض دون تمييز. إن قوانين المرور وقوانين العقوبات في غالبية الدول حالياً تحول المخالف إلى محكمة مع مخالفة خطية، في مثل الحالات المذكورة أعلاه، ولأن قوانين العقوبات الحديثة، ومنها ما جاء في مسودة العقوبات الفلسطينية، أصبحت العقوبات البديلة هي السائدة في بعض من هذه المخالفات، ومنها على سبيل المثال: عقوبة الحرمان من حقوق، مثل (سحب رخصة القيادة، المنع من السفر، العمل للمصلحة العامة.. إلخ. وأضافت المادة (97) على أنه يجوز لشرطي المرور حجز المركبة المخالفة كما أشارت لذلك المادة (97): للشرطي حجز كل مركبة تسير برخصة منتهية أو بدون لوحات حدد أرقامها أو تم إجراء تغيير في مبناها دون ترخيص، في المكان المخصص لذلك إلى أن تصدر رخصة للمركبة أو يتم تركيب لوحات الأرقام وتكون نفقات الأعمال المترتبة على حجز المركبة ونقلها والإفراج عنها على مالك المركبة أو على قائدها أو على أي شخص مسؤول عنها وفقاً لما حدده اللائحة. بينما نص قانون المرور في المادة (98): المخالفات الخطرة: «إذا ثبت للشرطي

بأن جريمة المرور التي ارتكبها قائد المركبة من المخالفات الخطيرة التي من شأنها أن تؤدي إلى حادث طرق فعليه أن يسلمه مذكرة حضور للمحكمة. وتعتبر هذه المذكرة كأنها لائحة اتهام ومذكرة حضور للمحاكمة، وفيما يلي أنواع هذه الجرائم: قيادة المركبة بحالة تعرض حياة الأشخاص أو الأموال للخطر. قيادة مركبة بعكس الاتجاه المقرر للسير. عدم الامتثال لإشارة قف أو إعطاء حق الأولوية في المفرق. عدم الامتثال لإشارة قف الضوائية. التجاوز الخطر بشكل غير مأمون أو للخط الفاصل المتواصل... الخ. ومن هنا يتضح التناقض في النص القانوني في جرائم المرور البسيطة. حيث يلقي الشرطي القبض على سائق المركبة، بينما في المخالفات الخطيرة يسلمه مذكرة حضور للمحاكمة.

الحالات الممنوحة قانوناً لمأمور الضبط القضائي بالقبض على المتهم ضمن الحالات التالية:

- رفع مذكرة من النيابة العامة لمأمور الضبط القضائي بإلقاء القبض على المتهم. اشترط المشرع في الوضع العادي عدم القبض على أحد إلا بأمر من الجهة المختصة. ألا وهي النيابة العامة التي توعد للضابطة القضائية من خلال مذكرة بإلقاء القبض على شخص معين بسبب ارتكابه إحدى الجرائم المنصوص عليها قانوناً - إذ لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص في القانون - وأوجب أن يعامل المتهم معاملة لائقة باحترام كرامته ومنع إيذائه بدنياً أو معنوياً.
- يجوز لمأمور الضبط القضائي أن يستصدر أمراً من النيابة العامة لإلقاء القبض على المتهم إذا وجدت دلائل كافية على اتهامه بارتكاب جنائية أو جنحة. تزيد عقوبتها على الحبس ستة أشهر. ولكن هذا لا يسري في حال ارتكاب مخالفات.
- في حال التلبس بالجريمة.

ويحق في حالات استثنائية لمأمور الضبط القضائي إلقاء القبض على المتهم دون مذكرة من النيابة العامة ولكن في حالة التلبس بالجريمة أو إذا امتنع المتهم في حالة التوقيف عن الانضباط لأوامر المأمور.

وأجاز القانون للمواطن العادي التحفظ على الجاني بجناية أو جنحة وتسليمه إلى أقرب مركز شرطة دون إيعاز من أحد كما نصت المادة (32): "لكل من شاهد الجاني متلبساً بجناية أو جنحة يجوز فيها توقيفه بموجب القانون أن يتحفظ عليه ويسلمه إلى أقرب مركز شرطة. وذلك دون انتظار صدور أمر من النيابة العامة بالقبض عليه". هذه مسألة بحاجة إلى توضيح لأنها تصبح صاحبة سلطة وهي ليس بسلطة مختصة. حيث أن القانون نص في المادة (33): "لا يجوز القبض على المتهم في الجرائم المتلبس بها التي يتوقف تحريك الدعوى الناشئة عنها على شكوى. إلا إذا صرح بالشكوى من يملك تقديمها. ويجوز أن تقدم الشكوى لمن يكون حاضراً من أعضاء السلطة العامة المختصين". وهذا ما أكدت عليه مجموعة المبادئ حيث ورد في المبدأ (2): "لا يجوز إلقاء القبض أو الاحتجاز أو السجن إلا مع التقيد الصارم بأحكام القانون وعلى يد موظفين مختصين أو أشخاص مرخص لهم بذلك. إذن كيف يحق للمواطن العادي؟ نجد أن هذه المادة لا تنسجم والمادتين (31) و(32) كون المسألة بحاجة إلى توضيح حول من يستطيع تقديم الشكوى وتحريك الدعوى حسب المادة (4) من قانون الإجراءات الجزائية والتي أكدت على أنه لا يجوز للنيابة العامة إجراء التحقيق أو إقامة الدعوى الجزائية التي نص القانون على أهمية تقديم الشكوى. سواء كتابية أو شفوية من المتضرر نفسه. باستثناء في حالة إذا كان الجاني عليه لم يبلغ خمس عشرة سنة كاملة. أو كان مصاباً بعاهة في عقله وتعارضت مصلحته مع مصلحة من يمثله. حينها تقوم النيابة العامة مقامه. وأجاز القانون أن تقدم الشكوى إلى أعضاء السلطة المختصة في استقبال الشكاوى. وهي الضابطة القضائية صاحبة الاختصاص في هذا الشأن. فكيف يجيز القانون للأفراد توقيف من شاهده متلبساً في الجريمة؟ هذا تناقض واضح في المواد. إضافة إلى مصادرة السلطة من صاحب الاختصاص. بمعنى إذا شاهد

مأمور الضابطة القضائية شخصا يضرب ويحرق ويؤذي زوجته أو أخته أو أبا كان. فإنه لا يستطيع إلقاء القبض على الجاني إلا بناء على شكوى من المتضرر. فكيف يمكن أن يقوم مقامه المواطن العادي؟ هنا اتفق مع المشرع أن على كل من شاهد أو سمع بجريمة أن يبلغ عنها الجهات المختصة. ومسألة أخرى في غاية الأهمية أغفلها المشرع. ولم يلتفت إلى أهمية التبليغ عن التهديد. لأن الوقاية خير من العلاج.

يجب على مأمور الضابطة القضائية الاستماع فوراً إلى إفادة المتهم:

أوجبت المادة (34) أن على مأمور الضبط القضائي أن يسمع فوراً ودون تأخير لأقوال المقبوض عليه. وفي حال استوجب الأمر عدم إطلاق سراحه. عليه أن يرسله خلال 24 ساعة كحد أقصى إلى وكيل النيابة المختص للتحقيق معه. لقد أحسن المشرع صنعا لتحديد فترة قانونية لا تزيد عن 24 ساعة إلا بقرار من قاضي الصلح بتمديد التوقيف. إذا استدعت الحالة حسب الأدلة والإثباتات باتهام المقبوض عليه. وهكذا تم فرض قيود على الضابطة القضائية لصالح حقوق المتهم. خاصة أن القاعدة القانونية تفيد أن المتهم بريء حتى تثبت إدانته.

تفتيش المنازل ومن له صلاحية دخولها ومتى في المواد (39) و(41) و(47):

المادة (39):

1. دخول المنازل وتفتيشها عمل من أعمال التحقيق لا يتم إلا بمذكرة من قبل النيابة العامة أو في حضورها. بناء على اتهام موجه إلى شخص يقيم في المنزل المراد تفتيشه بارتكاب جناية أو جنحة أو باشتراكه في ارتكابها. أو لوجود قرائن قوية على أنه يحوز أشياء تتعلق بالجريمة.
2. يجب أن تكون مذكرة التفتيش مسببة.
3. تحرير المذكرة باسم واحد أو أكثر من مأموري الضبط القضائي.

المادة (41):

"تفتيش المنازل يجب أن يكون نهاراً ولا يجوز دخولها ليلاً. إلا إذا كانت الجريمة متلبس بها. أو كانت ظروف الاستعجال تستوجب ذلك".

المادة (47):

"إذا كان الشخص المراد تفتيشه أنثى. فلا يجوز تفتيشها إلا بواسطة أنثى ينتدبها لذلك القائم بالتفتيش".

المادة (48):

لا يجوز دخول المنازل من السلطات المختصة بدون مذكرة إلا في إحدى الحالات التالية:

1. طلب المساعدة من الداخل.
2. حالة الحريق أو الغرق.
3. إذا كان هناك جريمة متلبس بها.
4. في حالة تعقب شخص يجب القبض عليه. أو شخص فر من مكان أوقف فيه بوجه مشروع.

للمنازل حرمة ولا يجوز دخولها بدون إذن أصحابها. مع العلم أن القاعدة العامة التي يعتمدها القانون تقضي بأن يكون دخول المنازل وتفتيشها من مهام التحقيق لا يتولاها إلا وكيل النيابة. غير أن المادة (39)

في قانون الإجراءات الجزائية خولت النيابة العامة إصدار مذكرة إلى مأمور الضابطة القضائية لدخول البيوت وتفتيشها بناء على ارتكابه جناية أو جنحة أو الاشتراك بشكل أو بآخر في الجريمة. واشترط المشرع أن تكون المذكرة مسببة بأسباب قوية تسمح اختراق حرمة المنازل. وأوجب المشرع أن يكون التفتيش خلال ساعات النهار المحددة في القانون. واستثنى من ذلك في حال التلبس بالجريمة أو في حالة الاستعجال الموجبة لذلك. ولم يصف المشرع ما هي حالات الاستعجال أو الظروف الموجبة لذلك. وكان الأحرى به أن يحددها لا أن يترك الموضوع حسب تقدير شخصي من الممكن أن يكون خاطئا. خاصة في حالة كان المأمور فردا واحدا ولم يعر المشرع انتباها إلى أن البيوت تكون النساء موجودة فيها دائما. ومن الضرورة بمكان أن يحضر أكثر من شرطي ورافقهم أنثى. ونص القانون فقط على وجود الأنثى في حال كانت المراد تفتيشها. وهذا ما ورد في المادة (47) من قانون الإجراءات الجزائية.

أجاز قانون الإجراءات الجزائية مراقبة المحادثات السلكية واللاسلكية وإجراء تسجيلات لأحاديث في مكان خاص حسب ما نصت عليه المادة (51):

1. للنائب العام أو أحد مساعديه أن يضبط لدى مكاتب البرق والبريد الخطابات والرسائل والجرائد والمطبوعات والطرود والبرقيات المتعلقة بالجريمة وشخص مرتكبها.
2. كما يجوز له مراقبة المحادثات السلكية واللاسلكية. وإجراء تسجيلات لأحاديث في مكان خاص. بناء على إذن من قاضي الصلح متى كان لذلك فائدة في إظهار الحقيقة في جناية أو جنحة يعاقب عليها بالحبس لمدة لا تقل عن سنة.
3. يجب أن يكون أمر الضبط أو إذن المراقبة أو التسجيل مسببا ولدة لا تتجاوز خمسة عشر يوما قابلة للتجديد لمرة واحدة.

منح المشرع قاضي الصلح سلطة تقديرية في تقدير الأمور. ومتى يصدر قرارا في مراقبة وتسجيل المحادثات لأشخاص إذا كان في ذلك فائدة في إظهار الحقيقة في جناية أو جنحة. وحدد عقوبة الجنحة بالحبس لا تقل عن سنة. ونرى أن هذا انتهاك للأفراد وخصوصيتهم وانتهاك حرمة المنازل (الفضاء الخاص) ويتنافى واحترام الكرامة الإنسانية التي أقرها القانون الأساسي والاتفاقيات والمواثيق الدولية التي تحمي حقوق الإنسان.

دور الضابطة القضائية والتوقيف والحبس الاحتياطي:

نصت المادة (115) إجراءات جزائية على: «على مأمور الضبط القضائي أن يسلم المقبوض عليه فورا إلى مركز الشرطة». من هنا يتضح أن مأمور الضابطة القضائية تنتهي صلاحيته فور إلقاء القبض على المتهم. ويجب عليه تسليمه إلى مركز الشرطة من أجل عرضه على وكيل النيابة العامة المختص. للسير في إجراءات الدعوى للتحقيق مباشرة للحرص على الالتزام بالقانون والسير بالإجراءات القانونية. لأن المتهم بريء حتى تثبت إدانته. ولا يجوز توقيفه أكثر من 24 ساعة. إلا إذا ثبت بالتحقيق أن هناك دلائل على استمرار توقيفه والسير في الإجراءات القانونية حسب كل قضية. وليس للضابطة القضائية الحق في إجراء التحقيق مع المتهم إلا إذا تم تفويضها من قبل النيابة العامة صاحبة الاختصاص الأصلي وهذا ما وضحته المادة (1/55) «تختص النيابة العامة دون غيرها بالتحقيق في الجرائم والتصرف فيها» وكذلك المادة (56) «تباشر النيابة العامة التحقيق فور علمها بالجريمة». وجاء في المادة (2/55) للنائب العام أو وكيل النيابة العامة المختص تفويض أحد أعضاء الضبط القضائي المختص بالقيام بأي عمل من أعمال التحقيق في دعوى محددة. وذلك عدا استجواب المتهم في مواد الجنايات». إذن دور الضابطة

القضائية واضح بعد البحث والتقصي وإلقاء القبض على المتهم ينتهي دورها بتسليمه إلى الجهات المختصة ليباشر معه التحقيق. وهنا منح القانون النيابة العامة صلاحية تفويض الضابطة القضائية المختصة بالتحقيق في قضية محددة واستثنى من ذلك المتهم بجناية. وجاء في المادة (119) إجراءات جزائية «إذا اقتضت إجراءات التحقيق استمرار توقيف المقبوض عليه أكثر من أربع وعشرين ساعة. فلوكيل النيابة أن يطلب من قاضي الصلح تمديد التوقيف لمدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً». أحسن المشرع صنعا عندما عهد إلى قاضي الصلح بتمديد التوقيف على أن لا تزيد في مجموعها عن ستة أشهر. وبعد ذلك إما يفرج عنه أو تتم إحالته للمحكمة المختصة لمحاكمته كما ورد في المادة (4/120) لأنه لا يجوز التوقيف أكثر من العقوبة.

حقوق الموقوف/ة وفق ما جاء في قانون الإجراءات الجزائية وقانون الإصلاح والسجون¹⁶ والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان:

نصت المادة (123) من قانون الإجراءات الجزائية: «يحق لكل موقوف الاتصال بذويه والاستعانة بمحام» ويحق له أن يتقدم بشكوى كتابية أو شفوية للنيابة العامة إذا كان نزبلا في سجن التوقيف عن طريق مدير مركز الإصلاح والتأهيل (السجن) وله الحق عند انتهاء مدته مغادرة السجن دون تأخير. وانسجم القانون الساري مع ما جاء في مجموعة المبادئ في الفقرة الأولى من المبدأ (7): أن من حق المتهم توكيل محام له. ولكن لم ينسجم القانون الساري مع المادة (17) فقرة (2) التي تؤكد على أن السلطة القضائية أو سلطة أخرى أن تعين له محاميا دون أن يدفع أتعابا خاصة إذا كان لا يملك موارد كافية. وهذا المبدأ أخذت به أكثر دول العالم من أجل تحقيق العدالة الجنائية للأفراد المتهمين. وجاء في المبدأ (17):

1. يحق للشخص المحتجز أن يحصل على مساعدة محام. وتقوم السلطة المختصة بإبلاغه بحقه هذا فور إلقاء القبض عليه وتوفر له التسهيلات المعقولة لممارسته.
2. إذا لم يكن للشخص المحتجز محام اختاره بنفسه. يكون له الحق في محام تعينه له سلطة قضائية أو سلطة أخرى في جميع الحالات التي تقتضي فيها مصلحة العدالة ذلك. ودون أن يدفع شيئا إذا كان لا يملك موارد كافية للدفع.

وجاء في مجموعة المبادئ، المبدأ(13): «تقوم السلطة المسؤولة عن إلقاء القبض أو الاحتجاز أو السجن على التوالي، بتزويد الشخص لحظة القبض عليه وعند بدء الاحتجاز أو السجن أو بعدهما مباشرة، بمعلومات عن حقوقه وبتفسير لهذه الحقوق وكيفية استعمالها». إذن يجب أن يتلى على المقبوض عليه كل ما له من حقوق. وأن يعامل باحترام.

نصت المادة (13) من قانون الإصلاح والسجون¹⁷ على أهمية الرعاية الصحية للنزلاء في مراكز الإيواء .

وجاء في المادة (1/57) منه على أنه يحق لكل نزيل (سجين) إجازة طارئة مدتها ثلاثة أيام في حالة وفاة أو نقل أحد أقاربه حتى الدرجة الثانية إلى المستشفى في حالة مرضية خطيرة. شريطة أن يقدم كفيلا يضمنه بالعودة للمركز بعد انتهاء فترة الإجازة. وفي نفس المادة (2/57) أجازت لمدير المركز منح النزيل حسن السلوك إجازة مدتها 24 ساعة كل أربعة أشهر. وبالطبع يجب أن يقدم كفيلا يضمنه بالعودة إلى السجن. كذلك منح هذا القانون حق العمل وبأجر للسجناء وكذلك حق التعليم والتثقيف.

16 قانون رقم (6) لسنة 1998م بشأن مراكز الإصلاح والتأهيل "السجون".

17 قانون رقم (6) لسنة 1998م بشأن مراكز الإصلاح والتأهيل "السجون".

وبالطبع من الحقوق الأساسية زيارة الأهل للسجناء وحددها القانون بمواعيد وأوقات محددة. هذه الحقوق منصوص عليها في مجموعة المبادئ، وتنسجم وما جاء في المواثيق الدولية لحماية حقوق السجناء داخل مراكز الإيواء.

حقوق الأئشي داخل مراكز الإصلاح والتأهيل (السجن): نصت المادة (27): «تعامل النزيلة الحامل ابتداء من ظهور أعراض الحمل عليها والى ما بعد الوضع بستين يوما. معاملة خاصة من حيث التغذية وأوقات النوم والعمل وتوفر لها العناية والرعاية الطبية وفق ما يوصي به الطبيب وتتخذ التدابير اللازمة كي تضع حملها بالمستشفى».

المادة (28):

إذا وضعت النزيلة طفلها في المركز، فلا يذكر ذلك في السجلات الرسمية ولا في شهادة الميلاد. ويعتبر المستشفى مكان الولادة، ويبقى الطفل بمعبة أمه حتى بلوغه السنين من العمر، وعلى المدير أن يوفر للأم المرضعة مكانا منفصلا عن بقية النزيلات.

المادة (18):

للنزير الحق في تقديم أية شكوى أو أي طلب ويتم ذلك:

1. برفع طلبه أو شكواه على النموذج الخاص بذلك.
2. يسجل طلبه أو شكواه في سجل خاص قبل إرساله إلى الجهة المختصة ويبلغ بالرد فور وصوله.
3. تطبق هذه المبادئ على جميع الأشخاص داخل أرض أية دولة معينة، دون تمييز من أي نوع. كالتمييز على أساس العنصر، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين أو المعتقد الديني، أو الرأي السياسي أو غير السياسي، أو الأصل الوطني أو العرقي والاجتماعي، أو الملكية، أو المولد، أو أي مركز آخر.
4. لا تعتبر من قبيل التمييز التدابير التي تطبق بحكم القانون والتي لا تستهدف سوى حماية الحقوق والأوضاع الخاصة للنساء، ولا سيما الحوامل والأمهات والمرضعات، أو الأطفال والأحداث، أو المسنين أو المرضى أو المعوقين. وتكون ضرورة هذه التدابير وتطبيقها خاضعين دائما للمراجعة من جانب سلطة قضائية أو سلطة أخرى. أما قانون مكافحة المخدرات فقد تضمن نصوص تشريعية غير مألوفة في قانون الإجراءات الجزائية رقم (3) لسنة 2001 وهذا يعد من قبيل الخروج عن الأصل في تسيير الدعوى الجزائية والمراحل التي تمر بها من حيث الآتي:

وإلا- نصت المادة (39) من قرار بقانون بشأن مكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية لسنة 2015 على أنه: (الفقرة الأولى من ذات المادة) «لا يجوز الحكم بوقف تنفيذ العقوبة على العائد في الجرائم المنصوص عليها في هذا القرار بقانون». وهذا يعني أن المحكمة المختصة بمحاكمة أي متهم في القضايا المتعلقة بالمخدرات لا يمكنها تطبيق المواد (284) و(285) من قانون الإجراءات الجزائية التي أعطت المحكمة حق تطبيق وقف تنفيذ العقوبة ضمن اشتراطات قانونية.

الجرائم الخجلة بالأداب: المادة (107) من قانون المرور:

"إذا أدين حامل رخصة قيادة أو حامل رخصة مركبة بجرمة مخلة بالأداب تم ارتكابها أو تيسر له ذلك من جراء قيادة المركبة، يعاقب علاوة على كل عقوبة أخرى بحرمانه من حيازة الرخصة المذكورة لمدة لا تقل عن سنة ولا تزيد على ثلاث سنوات". واضح من نص المادة (107) أنها فقط فرضت عقوبة على

قائد المركبة إذا قام بفعل مخل بالأداب. ولم ينص القانون بمعاقبة شرطي المرور إذا أساء استعمال سلطته وخاطب قائد المركبة بأسلوب غير حضاري، وهذا موضوع الدراسة وهي (كيفية أداء الشرطة والتعامل مع الجمهور). إذن القانون يعاني من فراغ تشريعي، وبحاجة إلى إضافة مواد تحدد أسلوب التعامل والسلوكيات، إضافة إلى تعديل العديد من المواد، وإعطاء كل حادثة بما يتناسب معها من المخالفات وإلقاء القبض أو التحويل إلى المحكمة... إلخ.

من له حق تقديم الشكوى أو إقامة الدعوى؟

تطرق القانون إلى قبول البلاغات والشكاوى التي ترد إلى الضابطة القضائية، وعالج في المواد من (1 - 6) من لهم حق تقديم الشكوى أو إقامة الدعوى. وجاء في المادة (1/4) منه: "لا يجوز للنيابة العامة إجراء التحقيق أو إقامة الدعوى الجزائية التي علق القانون مباشرتها على شكوى أو ادعاء مدني أو طلب أو إذن، إلا بناء على شكوى كتابية أو شفوية من المجني عليه أو وكيله الخاص أو ادعاء مدني منه أو من وكيله الخاص أو إذن أو طلب من الجهة المختصة".

ونصت المادة (6) من قانون الإجراءات الجزائية على:

1. إذا كان المجني عليه لم يبلغ خمس عشرة سنة كاملة، أو كان مصابا بعاهة في عقله تقدم الشكوى من وليه أو وصيه أو القيم عليه.
2. إذا تعارضت مصلحة المجني عليه مع مصلحة من يمثله أو لم يكن له من يمثله، تقوم النيابة العامة مقامه.
3. العلم بالجريمة والتبليغ عنها.

ورد في المادة (1/21) على الضابطة القضائية قبول البلاغات والشكاوى التي ترد إليها وتحويلها دون تأخير للنيابة العامة. وعندما نقرأ المادتين (24) و(25) منه نرى أنه جاء في المادة (24) من قانون الإجراءات الجزائية: "لكل من علم بوقوع جريمة أن يبلغ النيابة العامة أو أحد مأموري الضبط القضائي عنها، ما لم يكن القانون قد علق تحريك الدعوى الجزائية الناشئة عنها على شكوى أو طلب أو إذن". ونصت المادة (25) منه على: "يجب على كل من علم من الموظفين العموميين أو المكلفين بخدمة عامة أثناء تأدية عمله أو بسبب تأديته بوقوع جريمة، أن يبلغ عنها السلطات المختصة ما لم يكن القانون قد علق تحريك الدعوى الجزائية الناشئة عنها على شكوى أو طلب أو إذن". لقد أوصى القانون كل من علم بوقوع جريمة، بينما أوجب على الموظفين العموميين أو المكلفين بخدمة عامة أثناء تأدية عمله أن يبلغ الجهات المختصة، ولكن علق الموضوع في قبول الشكوى في الحالتين دون تحريك الدعوى إلا بناء على طلب أو إذن من له حق إقامة الدعوى. وهنا تبرز المسألة الأخرى التي وردت في المادة (1/6) مسألة إقامة الدعوى ومن يحق له إقامتها قانونيا، وهي مسألة في غاية الأهمية وعلى جانب من الخطورة، لأن أبواب العدالة الجنائية يجب أن تكون مفتوحة لكل من يتعرض للعنف ويتقدم بشكواه إلى الجهات المختصة، التي ألزمها القانون بحماية المواطن ومعاملته باحترام، بالاستناد إلى المواثيق الدولية التي تم الانضمام إليها من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية.

وكما هو واضح من المواد المذكورة أعلاه، يتضح لنا بأن المشرع ترك فراغا تشريعا في مسألة من له حق تقديم الشكوى أو إقامة الدعوى، حيث حصرها وعلق مباشرتها بناء على شكوى كتابية أو شفوية من المجني عليه، أو من وكيله الخاص أو وليه أو وصيه، في حال كان بالغ سن الرشد ثماني عشرة سنة، ويملك

الأهلية القانونية. في حين أن المادة (1/6) من قانون الإجراءات الجزائية جاء فيها: «وإذا كان المجني عليه لم يبلغ خمسة عشر سنة أو كان مصابا بعاهة في عقله تقدم الشكوى من وليه أو وصيه أو القيم عليه». وجاء في المادة (2/6): «إذا تعارضت مصلحة المجني عليه مع مصلحة من يمثله أو لم يكن له من يمثله تقوم النيابة العامة مقامه». إن هذا يعدّ جيدا إذا مثلته النيابة على أرض الواقع فعليا. حيث أخفق المشرع عندما لم يلتفت إلى من سنه بين خمسة عشر سنة وثمانية عشر سنة (سن الأهلية القانونية) لأن القانون الأساسي وقانون الطفل الفلسطيني حددا سن الطفولة حتى 18 سنة. كما أخفق في عدم الانتباه للنساء ذوات الإعاقة اللواتي يتعرضن للعنف. ولم يشر لا من قريب ولا من بعيد حول الخصوصية والسرية واحتياجات النساء الخاصة من منطلق واحترام الكرامة الإنسانية. كما ورد في القانون الأساسي المادة (84) التي أشرنا إليها سابقا.

خلاصة عامة:

إن ما تم عرضه ونقاشه من أدبيات تتعلق بالشرطة وأدائها وإجراءاتها وعلى المستوى العالمي والعربي والمحلي. أظهرت أن الشرطة تمثل سلطة المجتمع وتعزز شرعيته واستمراره، مشروطة بحسن استخدام هذه السلطة وعدم استغلالها بما يفضي إلى انتهاك حقوق الأفراد. وضعف تلبية احتياجاتهم الأمنية. وخاصة أن الصورة الذهنية المرتبطة بالشرطة أنها أداة قمع وإرهاب لها رواسبها وتوارثت إلى الأجيال. وتم التوصل إلى أن العلاقة الأنسب ما بين الشرطة والمجتمع هي القائمة على التعاون. والمعززة للشراكة نحو تحقيق الأمن في جميع المجالات. من منطلق أن الأمن مسؤولية وطنية وأخلاقية ومسؤولية مشتركة. وهذا النمط من العلاقة لن يتأتى إلا إذا عملت الشرطة على نيل رضى وثقة الجمهور. وذلك عبر تعزيز الممارسات الإجرائية العادلة ذات المرجعيات القانونية. وتعزيز قيم النزاهة والمساواة واحترام حقوق الأفراد والجماعات. يضاف إليها تمتع أفرادها بمهارات وسلوكيات التعامل الإنساني وكسب الجمهور. وفي ذات السياق توصلت الأدبيات إلى أطر تحليلية لتوجه الجمهور نحوها ومنها إطار الخبرة. وإطار جودة حياة الفرد. وإطار ثقافة المجتمع المحلي. ما يتطلب أن تقوم الشرطة بالأخذ بالعوامل القابل للسيطرة عليها ومنه إطار الخبرة. فالخبرة التي يكتسبها الفرد بتعامله واحتكاكه مع الشرطة تشكل موقفه وتؤثر في رأيه ورأي من حوله. إذن تسعى الشرطة نحو أن تكون خبرات المواطنين معهم إيجابية حتى لو كانت النتائج غير مرضية للفرد. ولكن التفاعلات وخطوات الإجراءات هي التي تلصق في ذهنية الفرد وتشكل الموقف والرأي والتوجه. وتوصلت مراجعة الدراسات إلى أن آراء أفراد المجتمع تختلف بين من اعتبر الشرطة وكان له احتكاك معها. وبين من لم يختبرها. حيث كان الرأي الإيجابي لمن ليس لديه خبرة أو احتكاك مباشر مع الشرطة. وتم التوصل إلى أن السياق الفلسطيني ونشوء السلطة الفلسطينية وتشكيلها للأجهزة الأمنية بما فيها الشرطة المدنية الفلسطينية وفق اتفاق أوسلو. كبل صلاحياتها وولايتها السياسية والأمنية على مناطق جغرافية معينة. مما جعل وصول جميع المواطنين بالتساوي إلى خدمات الشرطة أمرا صعبا. فهناك صعوبات للوصول إليها من قبل القاطنين في المناطق الجغرافية المصنفة «ج». أما النساء فيعانين من صعوبات مركبة. جزء يأتي من الاحتلال والآخر بفعل الثقافة الأبوية المسيطرة والعادات والتقاليد والخوف من الوصمة الاجتماعية. وبالرغم من الصعوبات التي تواجهها الشرطة الفلسطينية سواء المتعلقة باستمرار الاحتلال أو الانقسام السياسي. أو عدم اكتمال المنظومة القانونية وغيرها من التحديات. إلا أنها استطاعت أن تتحدى الكثير من العقبات عبر عمليات الإصلاح والتطوير. فنالت ثقة ورضى الجمهور وبتميز عن الأجهزة الأمنية ومؤسسات العدالة الأخرى. وعززت الأدبيات أهمية وجود الشرطيات وتيسير الفجوة الشاسعة بين وجود النساء والرجال في أجهزة الشرطة. لكون أنه لديهن الإمكانات والقدرات للقيام بمهام الشرطة بكفاءة. كما أن وجودهن يعزز وصول النساء في المجتمع للشرطة وطلب الخدمة أو المساعدة. ناهيك أن الأدبيات أثبتت بتمتع

الشرطيات بقدرات عالية في الاتصال والتواصل مع الجمهور، والتروي في استخدام القوة المفرطة أو منع استخدامها. وتم التوصل لأهمية أن تخدم الشرطة جميع فئات المجتمع، وأن تكون حاضرة لجميع الاحتياجات الأمنية المختلفة والمتنوعة والتي تختلف ما بين الرجال النساء والأطفال والأولاد والبنات، والأخذ بالاحتياجات الأمنية للفئات الأكثر تهميشًا، عبر تبني منظور النوع الاجتماعي في سياسات وإجراءات وعمليات الشرطة، على مستوى البيئة الداخلية للعمل أو مع فئات المجتمع.

القسم الثالث: عرض البيانات الكمية وتحليلها:

لتحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بقياس وتحليل إجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر المواطنين والمواطنات، ومدى تلبيتها لاحتياجات النساء، تم اختيار من كان لهم احتكاك مباشر مع الشرطة ولأسباب مختلفة، تحديداً من الأقسام الخدمية التالية: المرور، ووحدات حماية الأسرة والأحداث، وقسم التحقيق، وإدارة مكافحة المخدرات. بناءً عليه جمعت البيانات من ملفات القضايا المراجعة للأقسام لعام 2016 خلال شهري شباط وآذار، حيث كان من المفترض جمع (460) استمارة، إلا أنه تم جمع (445) استمارة بنسبة ارجاع (97.6%). شكلت ملفات الإناث 89 ملفاً (19.3%) والذكور 371 (80.7%).

عبر هذا القسم، سيتم تناول المجالات الرئيسية للدراسة، ويشمل كل مجال عناوين فرعية تناولت معايير القياس التي تعكس الإجراءات واليات تحقيقها والرضى عنها. ويبدأ القسم بعرض المعوقات التي واجهت عملية جمع البيانات ميدانياً، ثم عرض خصائص العينة، تليه معرفة مستوى الرضى عن خدمات الشرطة، ثم آليات الوصول إلى الشرطة، ومدى المعرفة عن نظام الشكاوى والمدى الذي تم التوجه له، ومراكز الشرطة وجاهزيتها المادية والبشرية، وإجراءات الشرطة وآليات التطبيق والرضى عنها في مرحلة الاستقبال وفي الأقسام المختصة، ثم سلوكيات تعامل الشرطي/ة المختص/ة، النتائج المترتبة عن الاحتكاك بالشرطة والرضى عن الحلول، ومراكز التوقيف وإجراءاتها في حال التوقيف/ الاعتقال، وتم أفراد قسم خاص بإجراءات وحدات حماية الأسرة. وفي نهاية القسم تم عرض الأسئلة المفتوحة التي وجهت لعينة الدراسة، والتي تناولت الصعوبات التي تواجهها الشرطة من وجهة نظرهم، والتوصيات لتطوير عمل الشرطة بما يحقق احتياجات النساء والرجال، وإلى أي مدى يتم تشجيع النساء في الوصول إلى خدمات الشرطة، واحترام خصوصية النساء واحتياجاتهن في مراكز الشرطة/ وحدة حماية الأسرة.

أ. المعوقات التي واجهت عملية جمع البيانات ميدانياً:

لم تواجه الدراسة الميدانية أية معوقات تؤثر على جودة بياناتها ودقة التحليل، فقط كان هناك محددات بسيطة ذات بعد إداري تنسيقي في ميدان العمل، الأمر الذي تسبب في طول فترة الدراسة على عكس ما كان مخططاً له، ومن جهة أخرى، كان هناك بعض التردد من المستجيبين/ات في الإجابة على بعض الأسئلة في بداية المقابلة.

ب. خصائص العينة:

وفق الجنس شكلت نسبة الإناث من تم جمع الاستمارات منهن 18.4%

النسبة %	الجنس
81.6 %	الذكور
18.4 %	الإناث
100 %	المجموع

تم جمع الاستثمارات من مراكز الشرطة في شمال وجنوب ووسط الضفة الغربية حيث يوضح الجدول أدناه توزيع جمع الاستثمارات وفق المنطقة والجنس:

المنطقة	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
شمال الضفة الغربية	50.1 %	49.9 %	51.2 %
وسط الضفة الغربية	25.2 %	24.8 %	26.8 %
جنوب الضفة الغربية	24.7 %	25.3 %	22 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

أما وفق المحافظات، فكان توزيع جمع الاستثمارات من إحدى عشر محافظة، حيث يبين الجدول نسبة التوزيع:

المحافظة	نسبة العينة %
جنين	11.9 %
طوباس	5.4 %
طولكرم	7.6 %
نابلس	15.1 %
قلقيلية	6.3 %
سلفيت	3.8 %
رام الله	13.7 %
أريحا	5.2 %
القدس	6.3 %
بيت لحم	6.5 %
الخليل	18.2 %
المجموع	100 %

وقد سجلت محافظة الخليل أعلى نسبة من جمع الاستثمارات بحكم كبر المحافظة وتلتها محافظة نابلس، وأقلها محافظة سلفيت.

أما التوزيع العمري وتصنيفه وفق الجنس: فغالبية الملفات كانت في الفئة العمرية 25-34 عاماً والفئة 35-44 عاماً بالنسبة للجنسين، وأقلها من الفئة العمرية 45 عاماً فأكثر. الجدول أدناه يبين التوزيع وفق الفئات العمرية والجنس:

الفئة العمرية	النسبة المئوية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
24-15	21.1 %	22.0 %	17.1 %
34-25 سنة	32.8 %	32.2 %	35.4 %
44-35 سنة	27.2 %	25.3 %	35.4 %
45 - فأعلى	18.9 %	20.4 %	12.2 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

ووفقا للحالة الاجتماعية؛ ثلثا العينة المبحوثة من الجنسين متزوجين/ات، وما يقارب الثلث غير متزوجين/ات.

الحالة الاجتماعية	النسبة المئوية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
أعزب/عزباء	27.6 %	31.1 %	12.2 %
مخطوب/ة	2.2 %	2.5 %	2.1 %
متزوج/ة	66.7 %	65.3 %	65.3 %
منفصل/ة	0.4 %	0 %	4.2 %
مطلق/ة	2.0 %	0.8 %	7.3 %
أرمل/ة	0.9 %	0.3 %	7.3 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

وفق الجدول نرى أن غالبية النساء اللواتي كان لهن احتكاك مع الشرطة كن متزوجات كأعلى نسبة. ومن ثم العزباوات. وتقاربت نسبة الذكور المتزوجين من احتكاكهم مع الشرطة مع نسبة الإناث المتزوجات. وزادت نسبة الذكور غير المتزوجين عن الإناث بمقدار الضعف. وزادت نسبة الإناث عن الذكور في حالة الانفصال والطلاق والترمل.

مستوى تعليم النساء ضمن العينة تبين أن 40 % لديهن توجيهي فأقل و35.4 % من حملة البكالوريوس.

أما التوزيع وفق مستوى التعليم ومتغير الجنس: بينت العينة قيد الدراسة أن نسبة حملة البكالوريوس أعلى في الاحتكاك مع الشرطة (مثل تلقي الخدمة أو نوع آخر من الاحتكاك) من مستويات التعليم الأخرى. وشكلت من لديهن توجيهي فأقل من النساء 40 % و35.4 % من حملة البكالوريوس. ومن كان لهن احتكاك مع الشرطة من حملة الماجستير فأعلى كانت أعلى لدى الإناث من الذكور. إن هذا يدل على أن التعليم قد يكون عاملا داعما في توسيع معارف النساء لحقوقهن. وتمتعها بمعارف حول المصادر المتوفرة. بسبب خبرة التعليم مما يساهم في لجوئهن للشرطة في حال احتياجهن لخدماتها.

مستوى التعليم	النسبة المئوية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
أمي	2.7 %	2.8 %	2.8 %
ملم	15.7 %	17.4 %	8.5 %
توجيهي فأقل	47.4 %	49.0 %	40.2 %
دبلوم	10.8 %	11.0 %	9.8 %
بكالوريوس	21.3 %	18.2 %	35.4 %
ماجستير فأعلى	2.0 %	1.7 %	3.7 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

الحالة العملية: تبين أن ثلثي العينة المبحوثة يعملون (71.2%)، ووفق الجنس فالذكور منخرطون بالعمل بنسبة تقارب ضعف الإناث (وهذا يتوافق مع مؤشرات انخراط المرأة بسوق العمل فنسبتها متدنية مقارنة بالذكور وفق الإحصائيات الوطنية). والنسبة المتبقية من لا يعملون شكلت 20.4% وكانت أعلى بين الإناث مقارنة بالذكور. ونسبة محدودة جدا من كان متقاعد/ة، أو طالبا/ة، أو ربة بيت.

الحالة العملية	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
يعمل/تعمل	71.2 %	78.2 %	40.2 %
لا يعمل/ لا تعمل	20.4 %	18.2 %	30.5 %
طالبة/ة	2.9 %	2.2 %	6.1 %
ربة بيت	4.0 %	-	22.0 %
متقاعدة	1.3 %	1.4 %	1.2 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

وفق ما بينه الجدول نرى:

إن النساء العاملات اللواتي لديهن احتكاك مع الشرطة كن أكثر من النساء اللواتي لا تعملن. فخروج المرأة للحياة العامة قد يكون عاملا مساهما في تمكينها لمعرفة حقوقها. وإدراك الانتهاك الواقع عليها. وأي خروقات أو انتهاكات تكون لديها المعرفة بالمصادر الداعمة الممكن أن تساعد في حمايتها أو أخذ حقها. وهذا الوضع ينطبق على النساء المتعلمات. فشبكة العلاقات والمعارف أكثر بحكم التعليم والعمل. والتي قد تشكل لديها مصادر إضافية وقوة ومنافذ تستخدمها في حال الحاجة.

مستوى دخل الأسرة: تبين أن (64.3%) هم من الدخل المتوسط وتقاربت نسبة الذكور بالنسبة للإناث. وما يقارب ثلث العينة هم من أصحاب الدخل المتدني. وكانت أعلى بين الإناث بفارق بسيط عن الذكور. أما نسبة أصحاب الدخل العالي فكانت متدنية جدا وشكلت (8.1%) وهي أعلى بين الذكور بفارق بسيط عن الإناث.

مستوى دخل الأسرة	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
دخل عال	8.1 %	8.3 %	7.3 %
دخل متوسط	64.3 %	64.2 %	64.6 %
دخل متدن	27.6 %	27.5 %	28.0 %
المجموع	100 %	100 %	100 %

أكثر من نصف المستجيبين/ات وصلوا لمركز الشرطة بالذهاب مباشرة إليه وكانت نسبة الإناث أعلى من الذكور.

ت. الطريقة التي تواصلوا بها مع الشرطة:

تنوعت طرق تواصل العينة المبحوثة مع الشرطة. فقد تبين أن أكثر من نصف العينة (51.7%) ذهبوا مباشرة إلى مراكز الشرطة. وكان هناك فروقات عالية بين الذكور والإناث. حيث وصلت نسبة النساء اللواتي توجهن إلى مراكز الشرطة إلى 79.3% في حين وصلت نسبة الذكور إلى 45.5%. وقدر ما نسبته 15.3% أنهم تواصلوا عن طريق الاستدعاء من قبل الشرطة. وكانت أعلى بمقدار الضعف عند الذكور مقارنة بالإناث. كما أن 13.7% وصلوا إلى مركز الشرطة بسيارة الشرطة من الشارع. وكانت أعلى بين الذكور بضعفين عن الإناث. وتبين أن 10.1% حضروا وفق مذكرة اعتقال. واقتصرت على الذكور فقط. والنسبة الأقل تواصلوا مع الشرطة عبر الهاتف بنسبة 7.9% وكانت أعلى بين الذكور من الإناث. اتفقت نتيجة الوصول إلى مراكز الشرطة بالقدوم مباشرة واستخدام الهاتف بنسبة متدنية مع نتائج دراسة صندوق الأمم المتحدة الإنمائي عام 2015، التي بينت أن القدوم مباشرة للشرطة هي الطريقة الأكثر استخداماً وأقلها عبر الهاتف.

81.7% من الإناث كن مشتكيات مقابل 36.6% من الذكور. وبنسبة 12.2% مشتكى عليها مقابل 38.2% مشتكى عليهم من الذكور.

ث. الحالة التي تم الاحتكاك بها مع الشرطة:

أكثر من نصف العينة كانوا مشتكين/يات. في حين أن (43.1%) مشتكى عليهم. وكانت الإناث المشتكيات وفق العينة تشكل النسبة الأعلى مقارنة بالذكور. حيث وصلت النسبة إلى (81.7%) و(36.6%) على التوالي. ما يعني أن الإناث في حال حصول مشكلة معهن يتواصلن مع الشرطة لتقديم الشكوى. وانخفضت نسبة الإناث المشتكى عليهن إلى (12.2%) مقارنة بالذكور. حيث سجلوا نسبة (38.2%). ونسبة محدودة من العينة كانوا مطلوبين/ات كشاهدة. أو كانوا رهن مذكرة اعتقال خديدا عند الذكور كما ذكر سابقاً. إن النتائج تدل على أن إشكاليات وقضايا النساء تختلف عن الرجال. حيث أن مشاكل النساء غالباً ما تكون في الحيز الخاص. وفق ما أشارت له الأدبيات، بينما تتولد غالبية مشاكل الذكور نتيجة للاحتكاك في الحيز العام. إضافة إلى الحيز الخاص.

أقسام الشرطة التي تعاملوا معها أو تلقوا خدمة منها: كشفت النتائج أن الغالبية العظمى بنسبة (76.2%) كان احتكاكهم مع قسم التحقيق. تلاها شرطة المرور بنسبة (13.9%). ووحدة حماية الأسرة بنسبة (7.4%). وما نسبته (2.5%) كان احتكاكهم مع إدارة مكافحة المخدرات. أما وفق الجنس. فكان احتكاك الإناث ضمن العينة المبحوثة مع أقسام التحقيق بنسبة (42.7%). تلاها وحدة حماية الأسرة بنسبة (40.2%). أما لدى الذكور. فإن قسم التحقيق كان هو الأعلى في الاحتكاك بالنسبة لهم. وكانت النسبة ضعف نسبة الإناث (83.7%). وزاد احتكاك الإناث بشرطة المرور عن الذكور فوصلت إلى (17.1%) و(13.2%) على التوالي. ولم يكن للإناث احتكاك مع وحدة مكافحة المخدرات. في حين أن (3%) من الذكور بينوا ذلك.

ج. خدمات الشرطة ومستوى الرضى عنها:

ما يقارب 80% عبروا عن رضاهم عن الخدمات الشرطية وفق الاحتكاك الذي تم.

1. مستوى الرضى عن الخدمة/ الاحتكاك الذي تم مع الشرطة:

عبر ما يقارب من ثلث العينة (24.7%) عن رضى عال عن الخدمة. وأكثر من النصف (54.2%) كانوا راضين. والنسبة المتبقية كانوا ما بين غير راض. وغير راض بتاتا (18.2%، 2.5% على التوالي).

أما وفق الجنس، فلم توجد فروق جوهرية ما بين الإناث والذكور. سواء فيما يتعلق برضاهم عن الخدمة/ الاحتكاك أو بعدم رضاهم عنها. إن ارتفاع نسبة الرضى عن خدمات الشرطة أمر ايجابي، فوفق ما جاء بالأدبيات حول الإطار النظري المتعلق بتجربة الخبرة، أنه إذا كانت الخبرة جيدة، فإن ذلك ينعكس على انطباعاتهم. كما أن هذا المؤشر جاء بخلاف مع دراسة الشقاقي (2015) التي بينت أن الخبرة مع الشرطة ورضاها عنها أقل من لم يختبروها.

بلغت نسبة الإناث اللواتي ستلجأن للشرطة مرة أخرى إذا احتجتها 82.9% مقابل 77.7% للذكور.

2. اللجوء للشرطة مرة أخرى:

أشارت أكثر من ثلثي العينة (78.7%) إلى أنهم سيلجأون للشرطة مرة أخرى إذا احتاجوها. بينما (13%) أجاب/ت بلا. وكان (8.3%) غير متأكد/ة من ذلك. وقد سجلت الإناث نسبة أعلى من الذكور بلجوتهم للشرطة مرة أخرى إذا احتجتها (82.9% مقابل 77.7% للذكور). أما الذكور فقد أفادوا بعدم لجوتهم للشرطة مرة أخرى أو ليسوا متأكدين بنسبة أعلى من الإناث.

كما أن ثلثي العينة المبحوثة بينت أنها ستتنصح الأصدقاء والأقارب في حال حدوث مشكلة معهم التوجه للشرطة. في حين أجابت النسبة المتبقية بلا أو غير متأكد/ة. وتميزت الإناث عن الذكور بفارق 10% بأنهن سيشجعن الأصدقاء والمعارف للجوء إلى الشرطة. وانخفضت نسبتهم عن الذكور. بعدم التشجيع أو لسن تأكيدات بأنهن سيشجعن الأقارب والمعارف للجوء إلى الشرطة في حال حدوث مشكلة.

إن مدلول ما تقدم، يبين أن النساء يثقن بخدمة الشرطة ويجدن بأنها تساعدهن. لذلك سيلجأن لها مرة أخرى وسيشجعن غيرهن أيضا، وهذا يبين اهتمام الشرطة بقضايا النساء واحتياجاتهن الأمنية، والمفترض أن تراكم الشرطة على هذه النتائج بتعزيز الثقة للوصول إليها والثقة بخدماتها وأدوارها وجميع المواطنين من الذكور والإناث. إضافة إلى الوقوف على أسباب تردد الذكور والإناث في التوجه للشرطة. كما تعد هذه النتيجة عاملا للاستناد عليه في وضع إجراءات تحفيزية لتعزيز وصول النساء إلى الشرطة.

ح. نظام الشكاوى والمعرفة والرضى عن النتائج:

أكثر من نصف العينة لا تعرف عن نظام الشكاوى للتوجه له في حالة إساءة أفراد الشرطة لهم وعدم معرفة الإناث كانت أعلى بكثير من الذكور.

1. المعرفة عن نظام الشكاوى:

أفادت أكثر من نصف العينة المبحوثة (58.4%) بعدم معرفتهم بنظام الشكاوى ضد أي انتهاك يتعرضون له من قبل الشرطة. وكانت عدم معرفة الإناث تزيد بفارق (22%) عن الذكور (76.8% للذكور. والإناث

54.3%.) وما نسبته (41.6%) أشاروا بمعرفتهم بوجود نظام الشكاوى يمكن اللجوء له في حال تعرضهم لانتهاك أو إساءة من قبل أفراد الشرطة. وكانت معرفة الذكور أعلى من الإناث (54.3% و 23.2% على التوالي).

وتبين أن النسبة الأعلى بمقدار (38.4%) قد عرفوا عن نظام الشكاوى من الأصدقاء والمعارف. و(19.5%) من أفراد الشرطة بالمركز. و(16.2%) من إحدى وسائل الإعلام. وتوزعت بقية النسبة عن المعرفة من نشرة حول قسم الشكاوى. ومن لوحة تعليمات داخل مقر الشرطة.

وشكل الأصدقاء والمعارف أعلى نسبة معرفة لدى الإناث عن قسم الشكاوى (42.1%). ومن ثم مركز الشرطة (26.3%). حيث ارتفعت النسبة في الحالتين عن الذكور. ولم توجد فروقات شاسعة بطرق المعرفة الأخرى ما بين الإناث والذكور باستثناء قراءة نشرة حول قسم الشكاوى حيث سجلت نسبة الإناث (0%).

إن النسبة المرتفعة بعدم المعرفة عن نظام الشكاوى، وتحديدًا بين النساء، توافق مع نتائج دراسات سابقة ومنها دراسة الأمم المتحدة الإنمائي والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني حول رأي الجمهور بالشرطة (2015). إن هذا الأمر يستدعي الانتباه من قبل الشرطة وإدارة الشكاوى، حيث أن واجبها تعريف المواطن بحقوقه الواجب احترامها عند الاحتكاك مع الشرطة. أما الفروقات العالية في المعرفة بين الإناث والذكور وطرق المعرفة فمدلوله أنه لا يتم إغارة الاهتمام بتعريف النساء بحقوقهن من قبل مؤسسة الشرطة، إضافة إلى عوامل أخرى مرتبطة بظروف النساء وتعليمهن وخروجهن للحياة العامة. والإمكانيات المتاحة لديهن للوصول إلى مصادر المعلومات، مما يضعف من تعزيز وصول النساء للشرطة، فالنساء عندما يدركن بأن لهن حقوقاً ولا يسمح بانتهاكها في أقسام الشرطة ولها حق الشكاوى إذا حدث ما يبررها، فإن تعزيز وصول النساء إلى الشرطة سيزداد. من جهة أخرى لا يعتبر مقبولاً أن تعرف الإناث عن نظام الشكاوى من المعارف والأصدقاء (بالرغم من أهميتهم) وينطبق أيضاً على الذكور، فهذا له مدلول حول كفاءة الشرطة وتحديدًا دائرة المظالم وحقوق الإنسان ودورها الترويجي لعملها، حيث يقع على عاتق الشرطة الدور الأول في تعريف المواطن بنظام الشكاوى، واتباع كل الطرق الكفيلة لزيادة معرفتهم. وبالتأكيد وجود إدارة مركزية للشكاوى دون فروع في المديرية يقلل من فرص المعرفة ونسبة الوصول إلى الإدارة المركزية للأشخاص القاطنين في الأماكن البعيدة، وتحديدًا النساء لصعوبات اقتصادية وأمنية (الاحتلال وعوائق الحواجز) واجتماعية.

2. تقديم الشكاوى:

أظهرت النتائج أن ثلث العينة قيد الدراسة (30.6%) قد قدموا شكوى إلى دائرة المظالم وحقوق الإنسان. وتبين أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث بمقدار الضعف (32.3% للذكور، الإناث 15.8%). إن الفروقات هنا جاءت ضمن المتوقع، فنسبة معرفة الإناث عن إدارة الشكاوى أقل من الذكور.

3. النظر بالشكاوى:

أفاد ثلثا من تقدموا بشكاوى (74.5%) أنه تم النظر بشكاواهم والثلث المتبقي أجابوا بلا. ومن اللافت للنظر أن الإناث من قدموا بشكاواهم تم النظر بها بنسبة (100%) في حين (73.1%) فقط من الذكور الذين قدموا شكوى تم النظر بشكاواهم. وهذا يبين أن الإناث يحظون باهتمام من قبل دائرة المظالم وحقوق الإنسان في حال تقدموا بشكاوى ضد أفراد الشرطة، وهي ممارسة جيدة من شأنها تعزيز ثقة النساء بالشرطة، مما يزيد من لجوئهن إلى الشرطة مستقبلاً.

4. مستوى الرضا عن نتائج النظر بالشكوى:

أفاد (61.8%) بأنه راضٍ/ية والنسبة المتبقية غير راضٍ/ية. وكانت الإناث راضيات عن الحل لشكاواهن بنسبة (100%) بينما ما يقارب (59.6%) من الذكور راضون. ومن المفيد التعرف على أسباب عدم رضى الذكور عن الحلول، الأمر الذي لم تسأل عنه الدراسة، وقد يكون من المفيد إجراء دراسة متخصصة لاحقاً في هذا الموضوع.

خ. آليات الوصول إلى مراكز الشرطة والتوقعات المسبقة عنها:

1. آلية الوصول إلى مقر الشرطة:

تم أخذ معيار قرب الموقع، الوقت المستغرق، طريقة الوصول، والتكلفة للوصول، والعوامل المشجعة لقصد الشرطة.

1.1. قرب مركز الشرطة:

أظهرت النتائج أنه يوجد مراكز شرطة ضمن أماكن إقامتهن العينة المبحوثة باستثناء (0.6%) أفادوا بعدم وجود مقر في مكان إقامتهم. وما يقارب ثلث العينة أفادت أن مقر الشرطة بين بعيد وبعيد جداً (21.8% و5.2% على التوالي). وثلثا العينة بينت أن مقر الشرطة ما بين قريب جداً أو قريب نوعاً ما (19.2% و53.3% على التوالي). ولم توجد فوارق تذكر بالنسبة للذكور والإناث حول قرب مكان الشرطة من موقع إقامتهن/هن. أما إذا كان بعيداً فقد تفاوتت النسبة بينهما. وسجلت الإناث نسبة أعلى من الذكور بأن المركز بعيد جداً. وانفردت النساء بنسبة (2%) بعدم وجود مركز شرطة في موقع إقامتهن. بالرغم من أن موقع مركز الشرطة لثلاثي الذكور والإناث قريب. إلا أن نسبة لا بأس بها يعتبره بعيداً بالنسبة للإناث وكذلك للرجال.

إن بعد مراكز الشرطة قد يكون أحد معوقات وصول النساء إلى خدمات الشرطة في ظل مجتمع يضع قيوداً على التنقل. وفي ظل تدني مستوى الدخل، أو عدم توفر وسيلة مواصلات، والإشكالية الأكبر عدم وجود مركز ضمن مكان إقامة الإناث مما يعيق تحقيق احتياجاتهن الأمنية، وهذه النتائج أو المعوقات جاءت بتوافق مع الأدبيات التي أشارت إلى المعوقات الفيزيائية لوصول النساء إلى قطاع الأمن.

2.1. طريقة الوصول إلى مركز الشرطة:

أشارت العينة المبحوثة بنسبة (42.4%) إلى أنها قصدت مركز الشرطة بسيارة خاصة، و(34.7%) بالمواصلات العامة. وما نسبته (13.5%) قدموا بسيارة الشرطة. ونسبة قليلة جداً وصلوا مشياً على الأقدام. وكان استخدام الإناث للمواصلات العامة والسيارات الخاصة للمقدم إلى الشرطة أعلى من الذكور. بينما كان حضور الذكور بسيارة الشرطة بمقدار ثلاثة أضعاف الإناث. وزادت نسبة الذكور عن الإناث بالمقدم مشياً على الأقدام. وقد تكون أسباب التباين بين الرجال والنساء لطبيعة القضية، فغالباً ما يقصد الذكور الشرطة لمشاكل تتم في المجال العام وفق ما أشارت إليه الأدبيات، أما الإناث فقضاياهن غالباً في المجال الخاص، وهذا قد يبرر قدوم الذكور بسيارات الشرطة أو بمذكرة اعتقال أو اعتقال لفض إشكاليات في الحيز العام.

3.1. الوقت المستغرق للوصول إلى الشرطة:

استغرق ثلثا العينة وقت أقل من نصف ساعة للوصول إلى مركز الشرطة وتعتبر نتيجة معقولة ولا توجد فروقات تذكر بين الإناث والذكور.

تظهر النتائج التي بينتها العينة أن الوقت المستغرق للوصول يعتبر معقولاً. حيث استغرق وصول العينة أقل من نصف ساعة، وما نسبته (24.4%) ما بين نصف ساعة إلى ساعة. ونسبة محدودة وصلت إلى (1.1%) استغرقها أكثر من ساعة للوصول إلى مركز الشرطة. ولم نجد فروقا تذكر في الوقت المستغرق للوصول للإناث والذكور على حد سواء. وان اقتصر استغراق أكثر من الساعة على الذكور فقط.

4.1. تكلفة الوصول المركز الشرطة:

أجمع المستجيبون/ات وبنسبة (97.7%) أن تكلفة الوصول إلى الشرطة ما بين بسيطة ومتوسطة. في حين أن النسبة المتبقية اعتبرتها مرتفعة. وبالنسبة للإناث اعتبرت التكلفة بسيطة بنسبة أقل من الذكور. وزادت النسبة باعتبار التكلفة متوسطة بالنسبة للإناث مقارنة بالذكور. في حين انفراد الذكور فقط وبنسبة (2.7%) باعتبار التكلفة مرتفعة جدا.

2. خلفية المعرفة عن الشرطة والعوامل المشجعة والتوقعات المسبقة عن الشرطة وخدماتها/ أدائها:

1.2. التشجيع للتوجه للشرطة:

ما يقدر بنسبة (78.8%) لا قوا تشجيعا للتوجه للشرطة في حين (8.6%) لم يتلقوا تشجيعا. والنسبة المتبقية لم ينطبق عليها السؤال بسبب الاستدعاء من الشرطة أو الاعتقال بموجب مذكرة. ووفق الجنس فقد تبين أن الإناث لاقين تشجيعا للجوء إلى الشرطة بفارق 10% عن الذكور. فيما قلت نسبة الإناث عن الذكور في عدم تشجيعهن للجوء للشرطة. وقد كان لنوع القضية تأثير في تشجيع النساء للتوجه للشرطة. فتم تشجيعهن للجوء إلى وحدات حماية الأسرة بنسبة 100%. تلاها قسم التحقيق بنسبة 90.3%. والمرور بنسبة 77.2%. أما الذكور فنسبة التشجيع الأعلى كان لقضايا المرور. ومن ثم التحقيق. وأقلها إدارة مكافحة المخدرات (82.6%). و76.9%. و40% على التوالي).

إن حصول النساء على تشجيع للتوجه لحماية الأسرة بنسبة 100% تسجل لوحادات حماية الأسرة وذلك لأهمية عملها وسمعتها الجيدة حول قدرتها على مساعدة النساء. الأمر الذي يتطلب الحفاظ على مستوى الأداء وتطويره بشكل مستمر. ويتطلب من الأقسام الأخرى أن تحسن من صورتها وسمعتها المجتمعية لكي تلقى النساء وأيضا الرجال تشجيعا للتوجه لهم.

2.2. العوامل التي شجعت اللجوء إلى الشرطة:

تبين أن الثقة بأداء الشرطة هي النسبة الأعلى. وشكلت (72.4%). تلتها السمعة الجيدة للشرطة بنسبة (33.1%). وشكلت التجربة السابقة مع الشرطة (26.5%). أما المعرفة الشخصية بأفراد الشرطة أو المسؤولين فكانت (16.7%). كانت الثقة بأداء الشرطة هي السبب الأول بالنسبة للنساء (64.4%). تلتها السمعة الجيدة للشرطة (40%). وبالنسبة للذكور فكانت الثقة بأداء الشرطة (73.9%) وزادت عن نسبة النساء. تلتها السمعة الجيدة للشرطة (31.7%) وبنسبة أقل من النساء. أما التجربة السابقة فتساوت النسبة ما بين الذكور والإناث (26%). وشكلت العلاقات الشخصية مع الشرطة (18.3%) بالنسبة للذكور و(6.7%) بالنسبة للإناث.

ما جاء من نتائج وتحديدا فيما يتعلق بالثقة بأداء الشرطة كأعلى نسبة. فقد توافقت مع دراسة سابقة عن انطباعات الجمهور عن الشرطة الفلسطينية أعدها صندوق الأمم المتحدة الإنمائي

(2015). وهناك فروقات عالية ما بين العامل الأول والعوامل الأخرى. بمعنى أن نيل الشرطة لثقة الجمهور أمر مهم، ولكن ما زال هناك ضعف في عامل السمعة الجيدة، وأيضاً الخبرة السابقة. فعملياً إذا كانت خبرة المواطنين/ات مع الشرطة إيجابية يفترض أن تكون عاملاً مشجعاً ونسبة أعلى، وهذا يتفق مع الإطار النظري الذي طرح بالأدبيات، القاضي بأن الخبرة السابقة أو التعامل المباشر من العوامل الحاسمة التي تشكل انطباعات ورأي الجمهور. والجيد أن العلاقات الشخصية مع أفراد الشرطة كانت من العوامل الأقل تشجيعاً بافتراض أن الشرطة تخضع لأخلاقيات ومدونة سلوك، لا تدخل العلاقات الشخصية بالمهنية، حيث يفترض تعاملها مع الجمهور دون تمييز على أي أساس. ولا بد من لفت النظر أن العلاقات الشخصية مع الشرطة شكلت عاملاً بنسبة الضعف عند الذكور مقارنة بالإناث، وقد يكون تفسيره انخراط الرجال بالحياة العامة وسعة علاقاتهم دون قيود مجتمعية عليها، مقارنة بالنساء التي تعتبر علاقاتها ضمن أطر محدودة ومراقبة وتخضع لقيم واعتبارات مجتمعية بما هو لائق أو غير لائق، حتى لو كانت تعمل في الحيز العام، كما أن غالبية من يعمل بالشرطة وفي الأقسام الخدمية هم من الرجال، وفي ظل مجتمع يضع قيوداً على علاقات النساء، فمن المنطقي أن يكون جؤنهن إلى الشرطة منخفضاً.

3.2. المعرفة برقم الشرطة المجاني:

بيّن 76.2% معرفتهم بالهاتف المجاني للشرطة، وكانت نسبة من اتصلوا بالشرطة ويعرفون الرقم بنسبة 37.6%. في حين كانت نسبة معرفة الذكور برقم الشرطة أعلى من الإناث (77.2% و 70.6% على التوالي). وتقاربت نسبة الاتصال بالشرطة لطلب المساعدة من قبل الذكور والإناث (37.8% و 36.1% على التوالي).

4.2. تعامل الشرطة عبر الهاتف:

لدى سؤال عينة الدراسة، وحديداً من اتصل بالهاتف المجاني حول التعامل والإجراءات التي تمت معه، بيّن أدناه الجدول الإجابات مصنفة وفق الجنس:

طريقة التعامل	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
تم الرد سريعاً والسماع لطلبك	90 %	92 %	84.5 %
انتظرت طويلاً حتى تم الرد عليك	6 %	4.6 %	15.4 %
تم الرد وحويلك للجهة المختصة	47 %	47.1 %	46.2 %
لم يتم الرد بتاتا	1 %	1.1 %	0 %

تبين النتائج بالجدول أعلاه سرعة رد الشرطة على الهاتف والسماع لطلب المتصل/ة، وإن عبر الذكور عنه بنسبة أعلى من الإناث، وتبين النتائج أن النساء ينتظرن وقتاً أطول حتى يتم الرد عليهن، والنتائج متساوية بين الذكور والإناث تقريباً فيما يتعلق بتحويلهم للجهة المختصة، وإشتمكي الرجال بنسبة 1.1% بأنه لم يتم الرد عليهم بتاتا، ولم تكن هذه الحالة لدى النساء قيد عينة الدراسة.

5.2. التوقعات من الشرطة قبل التوجه إليهم:

أما التوقعات المسبقة التي وضعها المستجيبون/ات قبل توجههم للشرطة، فكانت الإجابات وفق الجدول أدناه مصنفة وفق الجنس¹⁸:

18 إن النسبة الكلية لمن أجابوا بنعم وبقيّة النسبة ولم تذكر بالجدول وفق كل اختيار كانت لا، وبما يتعلق بالتصنيف وفق الجنس أيضاً تم ذكر نسبة من أجابوا بنعم من الذكور وأيضاً الإناث والنسبة المتبقية أجابوا بلا لذلك لن يكون المجموع 100% سواء بشكل عامودي أو أفقي، اقتضى التنويه لذلك.

التوقعات	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
سيستجيبون سريعاً	47.5 %	44.0 %	68.6 %
سيعاملونني باحترام	47 %	46.0 %	52.9 %
سيكونون عادلين/ات	37.8 %	38.6 %	33.3 %
سيستمعون لشكواي	45.3 %	45.6 %	43.1 %
سيوفرون لي الحماية	35.8 %	35.6 %	37.3 %
سيشرحون لي حقوقي والقانون المطبق لحالتي	28.9 %	29.5 %	25.5 %
سيفسرون لي الإجراءات الواجب اتباعها	26.1 %	24.2 %	37.3 %

إن أقل من نصف المستجيبين/ات كانت توقعاتهم بأن الشرطة ستستجيب سريعاً وستعاملهم باحترام، وستكون عادلة وستسمع لشكواهم، وقلت توقعاتهم عندما تعلق الأمر بتوفير الحماية لهم، أو توفير شرح لحقوقهم، أو يفسرون الإجراءات الواجب اتباعها. وأظهرت النتائج وفق الجنس أن هناك تقارباً في ردود الإناث والذكور حول التوقعات، وإن كان بعض التوقعات أعلى لدى الإناث فيما يتعلق بالاستجابة السريعة، والتعامل باحترام، وتفسير الإجراءات الواجب اتباعها.

إن ما تم التوصل إليه ودلالته بالصورة الذهنية المسبقة عن الشرطة وسلوكياتها، الأمر الذي يحتاج من الشرطة جهوداً نحو التعديل وفق الانطباعات العامة عن الشرطة وسلوكياتها، وإبراز جهود الشرطة وتفاعلها المجتمعي وقصص نجاحها بكل الوسائل المتاحة، من لقاءات وتقارير ونشرات وعبر وسائل الإعلام بمختلف أنواعها.

ومن اللافت للنظر أن التوقعات اختلفت بعد المرور في التجربة، حيث عبرت نسبة مرتفعة وأكثر من ثلثي العينة (80 %) عن رضاها (بمستوى مرض جداً ومستوى مرض) من مستوى الخدمة وهذا يؤكد أهمية الإطار النظري التحليلي المستند إلى الخبرة الذي أشارت له الأدبيات قيد الدراسة، فهو عامل حاسم إما بتغيير الصورة الذهنية السلبية عن الشرطة أو تعزيزها، لذا فمن المهم أن تعمل الشرطة بكل ما لديها من إمكانيات على تحسين معاملتها وإجراءاتها مع المواطنين/ات المتوجهين/ات إليهم، سواء كانوا مشتكين/يات، مشتكى عليهم/هن أو موقوفين/ات أو أي حالة أخرى.

د. مراكز الشرطة من حيث الجاهزية، الخدمات والإجراءات:

ضمن هذا العنوان سيتم عرض النتائج لأراء المستجيبين/ات المتعلقة بجاهزية مراكز الشرطة من حيث البيئة المكانية، والإجراءات المتبعة والرضى عنها، ومدى مراعاتها للأصول المهنية، والسلوكيات والتعامل الشرطي.

1. جاهزية مراكز الشرطة:

تم التعرف على رأي من احتكوا بمراكز الشرطة من حيث البيئة المكانية ومدى تلبيتها ومراعاتها لاحتياجاتهم/ن، وذلك وفق بعض المعايير التالية:

1.1. توفر أماكن للانتظار:

عبر 92.9% من المستجيبين/ات عن أنه يوجد أماكن للانتظار. ومن وجهة نظرهم/هن فإنها مناسبة جدا بنسبة 19.1% ومناسبة بنسبة 56.7%. والنسبة المتبقية المقدرة بـ 24.2% بأنها غير مناسبة وغير مناسبة بتاتا.

2.1. جاهزية أماكن الانتظار:

من حيث وجود مقاعد كافية: أجاب/ت 48.7% أنها لم تكن كافية. وعبرت النساء بنسبة أعلى من الذكور على أن المقاعد غير كافية بنسبة 56.7% مقابل 47.4% للذكور. وبين 66.6% من العينة أن المقاعد غير مريحة. وتقاربت تقييمات الذكور والإناث حول ذلك (66.8% و65.2% على التوالي).

3.1. أماكن انتظار خاصة بالنساء:

بحكم الثقافة المجتمعية المحافظة، فعملية تخصيص أماكن انتظار للنساء قد يكون مناسباً ويشجع وصول النساء وتوجههن إلى الشرطة، إلا أن 19.7% فقط أشاروا إلى وجود أماكن انتظار خاصة بالنساء. والنسبة المتبقية أشارت إلى عدم وجودها. أما ثلث العينة وما يقارب النصف فلا يعرفون ما إذا كان هناك أماكن انتظار خاصة بالنساء. إن الفروقات الواضحة بين إجابات الإناث والذكور تدل على أهمية الأمر. كاحتياج للنساء انتبهن له. حيث أن 61.7% من النساء أجبن أنه لا يوجد أماكن انتظار خاصة بالنساء مقابل 27.3% من الرجال. كما أشار 57.2% من الذكور بعدم معرفتهم بوجود أماكن انتظار للنساء مقابل 17% من النساء.

4.1. نظافة المركز:

بين المستجيبين/ات أن المكان داخل الشرطة كان نظيفاً بنسبة 47.5% ونظيف نوعاً ما بنسبة 40.1%. والنسبة المتبقية (12.4%) اعتبرته غير نظيف. وهذا يتطلب من الشرطة الأخذ بعين الاعتبار المظهر العام لمراكز الشرطة ونظافتها لتعزيز رضى المتوجهين/ات.

5.1. وجود مياه صالحة للشرب:

أفاد 81.8% من المستجيبين/ات بوجود مياه صالحة للشرب. وأجمع الذكور والإناث على ذلك بنسبة متساوية تقريبا.

6.1. وجود حمامات:

أكثر من نصف العينة أجابوا بوجود دورات مياه (55.1%). ونسبة ضئيلة أجابت بعدم وجود دورات مياه (3.6%). والنسبة المتبقية لم تنتبه لوجود دورات مياه. كما عبر 25.3% أنها كانت كافية. و17.7% فقط أشاروا إلى أنها نظيفة. وأكثر من نصف العينة لم يتم استخدامها. وبالتالي لم يستطيعوا تقييم وضع النظافة. وإذا كان هناك حمامات مخصصة للنساء وأخرى للرجال بينت العينة بنسبة 21.9% بذلك. و10.4% أجابوا بلا. أي أنها مشتركة. و66.4% لم ينتبهوا لذلك.

ووفق متغير الجنس كانت نسبة إجابة النساء عن جود دورات المياه أقل من الرجال (42.9% و57.1% على التوالي). في حين أن 8.2% من النساء أجبن بعدم وجود حمامات وبنسبة أعلى من الذكور. و49% من النساء لم ينتبهن لوجود دورات مياه. في حين أشار ما نسبته 40.1% من الذكور إلى ذلك. وكانت نسبة النساء في تقييم كفاية الحمامات ونظافتها أقل من الذكور.

إن وجود أماكن مناسبة للانتظار ومقاعد كافية ومريحة، إضافة لنظافة المكان ووجود حمامات خاصة بالنساء وأخرى للرجال وبمستوى كاف ولائق من النظافة، هي ضرورات إنسانية واجب توافرها، ما يعكس البعد الإنساني والاحترام للاحتياجات الأساسية والضرورية للمتوجهين/ات وخاصة إذا كانوا من كبار السن، أو ذوي إعاقة، نساء أو لديهم أمراضاً معينة، ناهيك عن عكس الصورة الإيجابية عن الشرطة بتقديرها للمواطنين/ات واحتياجاتهم/هن لتصبح أماكن مقبولة تعزز اللجوء إليها من قبل النساء والرجال.

2. الإجراءات في أقسام الشرطة:

يتضمن هذا البند تقييم المستجيبين/ات لإجراءات الشرطة التي تعرضوا لها. وقد تم السؤال عن الإجراءات سواء عند الاستقبال وأيضا في قسم الاختصاص بشكل مفصل. استنادا إلى الأدبيات التي أشارت إلى أن المواطنين/ات الذين يحتكون مع الشرطة يهتمون بالعمليات والإجراءات ويتحدثون عنها أكثر من اهتمامهم بالنتائج (Process vs Results).

1.2. وجود إرشادات/ آرمات:

إن إجراءات التعريف بأقسام الشرطة وآليات الوصول إليها، يساهم في سرعة الوصول إلى الخدمة المطلوبة، ويختصر الوقت، ويشجع المواطنين/ات لقصد الشرطة، وبناء عليه تم توجيه أسئلة حول ذلك، وكانت النتائج تشير إلى التالي:

أظهرت النتائج وجود إرشادات/ آرمات/ يافطات تساعد المتوجهين/ات إلى أين يذهبون، وبنسبة 65.5%. وثالث العينة أشارت إلى أنها لم تنتبه لذلك، والنسبة المتبقية (11.7%) أشارت إلى عدم وجودها. وقد سجلت النساء نسبة أعلى من الذكور بملاحظتها لوجود إرشادات بنسبة 70.8% مقابل 64.3% للذكور. وقد يكون طبيعة عينة النساء اللواتي كان غالبيتهم بدائرة التحقيق وحماية الأسرة سببا في ارتفاع النسبة.

2.2. الخصوصية السمعية والبصرية:

من الأهمية بمكان أن تكون مراكز الشرطة وتقسيماتها الداخلية مصممة على أساس تراعي الخصوصية السمعية والبصرية للمتوجه/ة، والتي تعتبر مبادئ أساسية لصون حقوق وكرامة المواطنين المتوجهين/ات للشرطة، وتعزيزا للأخلاقيات المهنية المتعارف عليها.

وفق المستجيبين/ات الذين احتكوا مع مراكز الشرطة وكان لديهم خبره معها قيموا بنسبة 68.1% بأن مراكز الشرطة التي قصدوها تراعي الخصوصية السمعية والبصرية في تقسيماتها عندما تحدثوا عن قضيتهم. في حين أن 10.9% لم ينتبه لهذا الأمر. أما النسبة المتبقية فأجابت بلا، ولم يكن هناك تفاوت عال بين آراء الذكور والإناث، سواء بمراعاة الخصوصية السمعية والبصرية أو عدمها، وانطبق الأمر بعدم الانتباه للأمر على الجنسين.

3.2. طبيعة الإجراءات المتبعة:

أفصحت ثلثا العينة (71.6%) أن الإجراءات التي اختبروها كانت سريعة وسلسلة، و27.8% كانت بالنسبة لهم بطيئة ومعقدة، أما من حيث التكلفة، فلم تكن معيقة للمستجيبين/ات بنسبة 0.6%.

ووفق الجنس، فقد اعتبرت الإناث وبنسبة أقل من الذكور أن الإجراءات سريعة وسلسة (67.4% و72.3% على التوالي)، وأيضاً عبرت عنها بنسبة أعلى بأنها بطيئة ومعقدة (32.6% للإناث، 26.9% للذكور). وانفرد الذكور باعتبار الإجراءات مكلفة مالياً، ولم تكن مشكلة بالنسبة للنساء 0%.

أما إجراءات تقديم الشكاوى وفق القسم الذي قدمت إليه/ تم التعامل معه، الجدول أدناه يبين النتائج:

القسم	نسبة الشكاوى	سريعة وسلسة	بطيئة ومعقدة	مكلفة مالياً
شرطة المرور	17.4%	19.4%	12.5%	-
وحدة حماية الأسرة	1.6%	1.8%	1.1%	-
إدارة مكافحة المخدرات	0.9%	1.3%	-	-
قسم التحقيق	80.1%	77.5%	86.4%	100.0%
المجموع	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

تظهر النتائج أن أكثر الشكاوى كانت في قسم التحقيق وبنسبة 80.1%، وأقلها في قسم إدارة مكافحة المخدرات، وقد كانت سريعة وسلسة بوجهة نظر من مر بإجراءات الشكاوى بنسبة 77.5% في قسم التحقيق، و86.4% اعتبرها معقدة وبطيئة وأيضاً مكلفة مادياً. تلتها إجراءات الشكاوى لقسم المرور، فيما يقارب الـ 20% اعتبرها سلسة وسريعة، في حين 12.5% اعتبرها معقدة وبطيئة. ونالت إدارة مكافحة المخدرات بنسبة 1.3% أن إجراءاتها سلسة وسريعة، ولم يذكر أحد بأنها بطيئة ومعقدة أو مكلفة مالياً، أما وحدة حماية الأسرة فمن مررن (كلهن نساء) بإجراءاتها وجدنها سلسة بنسبة 1.8%، ونسبة منهن تقدر بـ 1.1% وجدنها معقدة وبطيئة.

إن النتائج تظهر أهمية العمل على تبسيط وتسريع الإجراءات المتعلقة بالشكاوى، وخاصة في قسم التحقيق والمرور، ويجب إعطاؤهما اهتماماً بإجراءات حماية الأسرة التي تقصدها النساء عادة، بحيث تكون سريعة أكثر وغير معقدة لطبيعة القضايا وحساسيتها، خاصة أن وصول النساء إلى وحدة حماية الأسرة يستغرق وقتاً حتى يلجأن إليه، بعد أن يكن قد استنفذن طرقاً بديلة أخرى في إطار العائلة.

وبشكل عام، وبالرغم من أن ثلثي العينة اعتبروا أن الإجراءات سلسة وسريعة، إلا أن الثلث الآخر يعتبرها معقدة وبطيئة وخاصة النساء، وهي عوامل غير مشجعة في تعزيز وصول النساء إلى خدمات الشرطة، الأمر الذي يحتاج من جهاز الشرطة مراعاة خصوصية النساء، وبذل جهد في شرح الإجراءات وجعلها أكثر سرعة، خاصة أن النساء لديهن أعباء متنوعة، ومنه الدور الإيجابي الذي يتطلب منهن وقتاً لرعاية المنزل والأسرة، ويزداد الأمر صعوبة، إذا كن تجمعن معه الدور الإنتاجي.

4.2. طريقة الاستقبال وقت الوصول للمركز:

أفاد 28.1% من المستجيبين/ات أن الطريقة كانت مقبولة تماماً، وكانت نسبة تعبير الإناث عن ذلك أقل من الذكور، في حين اعتبرها 66% مقبولة، وزادت نسبة الإناث عن الذكور، والنسبة المتبقية لم تكن مقبولة لديهم، وعبر الذكور عن ذلك بنسبة أعلى من الإناث (6.2%، 4.1% على التوالي).

وعند عملية الاستقبال أشار ما نسبته 91.6% بأنه تم تعريفهم على جهة الاختصاص التي استخدمهم/ن. و3.1% لم يتلقوا ذلك. وقدر ما نسبته 5.3% أنه لا ينطبق حيث أثرت طبيعة القضية (اعتقال مثلا) على النتيجة. وسجلت الإناث نسبة أعلى من الذكور بتعرضهن إلى تعريف جهة الاختصاص بنسبة 97.8% مقابل 90.6%. إن طريقة الاستقبال والتوجيه لجهة الاختصاص من الإجراءات الهامة التي تعكس مهنية الأداء الشرطي واحترام الاختصاصات فيه كما تبين تكاملية العمل في أقسام الشرطة. وفي ذات الوقت، فإن التقييم الإيجابي من قبل الإناث في هذا الصدد يكون انطبعا إيجابيا لديهن. وبالتالي لا يترددن مرة أخرى في قصد الشرطة أو تشجيع من حولها. وهذا جاء متوافقا مع إجابتهن سابقا بأنهن سيقصدن الشرطة مرة أخرى ويشجعن من حولهن لقصدها.

5.2. التعريف بإجراءات الشرطة المتبعة:

ضمن هذا السؤال أشار 86.9% بأنه تم تعريفهم/ن على إجراءات الشرطة الواجب اتباعها. مقابل 13.1% بيّنوا أنه لم يتم. وتدنت قليلا نسبة النساء بالنسبة للرجال حول تعريفهن بالإجراءات (85.7% و87.1% على التوالي). وأيضا كان هناك فروقات طفيفة في عدم التعريف على الإجراءات ما بين الإناث والذكور (14.5% و12.9% على التوالي).

3. الإجراءات عند جهة الاختصاص:

1.3. فترة الانتظار حتى تم الوصول لجهة الاختصاص:

أفاد 85% من المستجيبين/ات أن فترة الانتظار كانت ما بين قصيرة جدا وقصيرة نوعا ما. و15% اعتبروها ما بين طويلة وطويلة جدا. ولدى احتساب متوسط فترة الانتظار فكانت الإجمالية 21.6 دقيقة. ولم يكن هناك فروق لفترة الانتظار تذكر ما بين الإناث والذكور (21.4 و21.6 دقيقة على التوالي).

2.3. إجراءات التعريف بالحقوق والقانون المنطبق على من كان له احتكاك بالشرطة:

بينت العينة قيد الدراسة أن 81.5% تم تعريفهم بحقوقهم والقوانين المنطبقة على حالتهم والنسبة المتبقية (18.5%) لم يحصلوا على ذلك.

وقد انفردت كل من وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بتعريف المتوجهين/ات إليهم بنسبة 100%. تلاها شرطة المرور بنسبة 87.9% ومن ثم قسم التحقيق بنسبة 79.4%. إن هذا يتطلب من الأقسام التي قلت نسبتهن عن 100% أن تخرص على تعريف المتوجهين/ات على حقوقهم/ن وعلى القانون المنطبق على حالتهم.

وقد كانت نسبة تعريف الذكور لحقوقهم والقوانين المنطبقة على حالتهم أعلى من نسبة الإناث (82.3% و76.1% على التوالي).

إن الاهتمام بتعريف الذكور بنسبة أعلى قد تعود لطبيعة المشكلة، إضافة إلى قدرة الرجال بالطالبة والتعبير والسؤال، وسعة إطلاع الرجال بسبب المساحة الممنوحة لهم بالاحتكاك في الحياة العامة، وتظل التفسيرات المذكورة ضمن الاحتمالات. وهناك حاجة للتعرف على الأسباب بدراسة متعمقة أكثر لم تخرجها الدراسة القائمة. ولذلك لا بد من إغارة الانتباه لتعزيز معرفة النساء بحقوقهن في مراكز الشرطة من قبل أفرادها، الأمر الذي يلبي احتياجاتهن ويعزز من ثقتهم بأنفسهن وبالقرارات التي سيأخذنها، والتي لها تأثير على حياتهن، وخاصة بالقضايا المرتبطة بأقسام حماية الأسرة والقضايا الأمنية الأخرى.

3.3. التعامل مع الإفادة:

وفق الأصول الرسمية يتوجب قراءة الإفادة للمتوجهة بعد الانتهاء منها والتوقيع عليها. بالممارسة تبين أن 78.9% قد تم قراءة الإفادة لهم قبل التوقيع عليها، وأقل من ثلث العينة المتبقية لم يتم ذلك معها. وحظيت 87.5% من عينة الإناث بقراءة لإفادتها قبل التوقيع مقابل 77.4% من إفادة الذكور. وبيّن 98.5% من تم قراءة الإفادة لهم أنها متطابقة مع أقوالهم/ن بنسبة 98.5%. ولم تكن هناك فوارق تذكر بين إجابات الذكور والإناث. وقد كانت أفضل ممارسة وفق القسم بقراءة الإفادة في إدارة مكافحة المخدرات بنسبة 100%. تلاها قسم التحقيق بنسبة 79.1%. وتقاربت النسب في أقسام المرور وحماية الأسرة (75.9% و 75% على التوالي). وقد كانت الإفادات متطابقة وفق أقوالهم/هن في جميع الأقسام وبنسبة 100% باستثناء المرور فقد سجلوا 95.1%.

4.3. طلب تقرير من الشرطة:

أشار 22.9% إلى أنهم حصلوا على تقرير من الشرطة عندما طلبوه، و11.9% أنهم طلبوا تقريراً ولكن لم يحصلوا عليه، وأكثر من نصف العينة لم يطلبوا تقريراً (56.9%). وتقاربت نسبة الإناث من الذكور بحصولهم على التقرير عندما طلبوه (25.5% و 22.5% على التوالي). بينما كانت نسبة الذكور الذين لم يحصلوا على تقرير رغم طلبهم له أعلى بمقدار الضعف مقارنة بالإناث (12.9% و 6.4% على التوالي). وبيّنت النتائج، أن نسبة الإناث اللواتي لم يطلبن تقريراً كانت 63.8% مقابل 55.7% من الذكور.

5.3. تقييم الإجراءات بشكل عام في أقسام الشرطة المختصة:

لقد تم سؤال العينة حول تجربتهم بشكل عام عن الإجراءات التي مروا بها في الأقسام المختصة التي توجهوا أو حولوا لها. فكانت الإجابات مدونة في الجدول أدناه ومصنفة وفق الجنس:

الإجراءات	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
طويلة	49.7%	49.2%	52.5%
معقدة	30.5%	30.1%	33.3%
غير واضحة	26.6%	25.8%	31.6%
سلسلة ومفهومة	71.8%	27.3%	33.3%
مكلفة ماليا	7.5%	7.5%	0%
غير ذلك	0%	0%	0%

تظهر النتائج أن ما يقارب نصف العينة قيد الدراسة وجدت الإجراءات ضمن دائرة الاختصاص طويلة، واعتبرت أكثر من نصف الإناث ضمن العينة أنها طويلة، وثلث العينة اعتبرت الإجراءات معقدة والفروقات محدودة بين الذكور والإناث. وما يقارب الثلث أيضاً اعتبرتها غير واضحة وبنسبة أعلى لدى الإناث. وبالمقابل فإن 71.8% أي ثلثي العينة وجدتها سلسلة ومفهومة، وعبرت الإناث عن ذلك بنسبة أعلى من الذكور. واقتصر الأمر على الذكور باعتبارها مكلفة مالياً.

أما توزيع نسبة الإجراءات وفق القسم/ الإدارة المختصة التي تعاملت مع القضية/المشكلة فكانت الإجابات وفق الجدول:

القسم/ الإدارة	طويلة	معقدة	غير واضحة	سلسلة ومفهومة	مكلفة ماديا
شرطة المرور	33.3%	22.0%	20.0%	75.0%	8.3%
حماية الأسرة	66.7%	0%	0%	100.0%	0%
إدارة مكافحة المخدرات	25.0%	25.0%	0%	100.0%	25.0%
قسم التحقيق	53.4%	32.9%	28.9%	70.0%	7.1%

تبين النتائج أهمية العمل على مراجعة الإجراءات المتبعة في الأقسام المختلفة. وتقصير مدتها وإلغاء التعقيدات غير الضرورية فيها. وتعريف المتوجهين/ات عليها بلغة سلسلة ومفهومة. والأخذ بعين الاعتبار أن طول الإجراءات وتعقيدها له مردود سلبي على وصول النساء وتشجعهن لاستخدام خدمات الشرطة. وبالتالي تحقيق احتياجاتهن الأمنية.

4. سلوكيات وتعامل الشرطي/ة المختص/ة:

حيث تم تحليل سلوكيات وتعامل الشرطة في الأقسام المختصة. سواء فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية والسلوكيات المتعلقة بالتطبيقات المهنية. وذلك وفق البيانات المتحصلة من العينة المبحوثة صنفت وفق الآتي:

1.4. طريقة تعامل الشرطي/ة المختص/ة:

عبر المستجيبون/ات بنسبة 89.6% بأنهم عوملوا باحترام من قبل الشرطي/ة المختص/ة. و5.1% قبلوا باستهزاء. و3.9% تم الصراخ عليهم. و1.5% تعرضوا إلى عنف. وقد لاقت الإناث احتراما في قسم الشرطة المختص بنسبة أعلى من الذكور. وبنسبة أقل من الذكور عوملت باستهزاء أو بصراخ. ولم تتعرض الإناث ضمن العينة إلى عنف. معنى ذلك أن الشرطة قد تضع ضوابط في التعامل مع الإناث بدرجة أعلى لحساسية الثقافة المجتمعية. في حين أن ضابط الشرطة من المحتمل أنه يستمد قوته من مركزه ومن كونه رجلا لفرض سيطرته على رجل مقابله. فيكون تعامله أقسى وأعنف. ووفق البيانات المتحصلة فإن التعامل مع الإناث باحترام هي من العوامل الهامة التي تعزز لجوء النساء إلى الشرطة. مع العمل على إلغاء فكرة الاستهزاء والعنف الذي قد يمارس سواء على النساء أو الرجال وفق مقتضيات الأخلاقيات المهنية. وحقوق المواطنين/ات التي كفلتها المواثيق الدولية لحقوق الإنسان. وأيضا القوانين المحلية ومدونة سلوك منتسبي الشرطة.

أما طريقة التعامل وفق القسم/ جهة الاختصاص: فقد تبين أنه تم التعامل باحترام بنسبة 100% في وحدة حماية الأسرة وإدارة قسم المخدرات. ومن ثم قسم المرور بنسبة 93.2%. أما قسم التحقيق فقد أشار المستجيبون/ات إلى أنهم عوملوا/ان باحترام بنسبة 88%. وكانت أعلى نسبة التعامل باستهزاء في قسم التحقيق وبنسبة 5.6%. تلاها قسم المرور بنسبة 3.4%. ولم تمارس في كل من وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات. واقتصر الصراخ فقط على إدارة التحقيق وشرطة المرور وبنسبة 4.5% و1.7% على التوالي. وكذلك الحال بالنسبة للعنف. فقد تم من قبل شرطة المرور وبنسبة أعلى قليلا من قسم التحقيق. حيث وصلت إلى 1.7% مقابل 1.5%.

2.4. مراعاة سرية المعلومات:

تبيّن أن الضباط المختصين/ات الذين تعاملوا مع المتوجهين/ات ضمن العينة قد راعوا سرية المعلومات التي تم الإدلاء بها. بحيث لم يستمع إليها أحد من المتواجدين/ات في مقر الشرطة بنسبة 84.6%. وأفاد ما نسبته 15.4% بأنه لم يتم ذلك. وقد كانت المحافظة على السرية الممارسة الأعلى في وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بنسبة 100%. تلاهم قسم المرور بنسبة 86.2%. ومن ثم قسم التحقيق بنسبة 83.7%. وقد عبرت الإناث ضمن العينة بنسبة أعلى من الذكور بأنه تم مراعاة السرية (93.9% و83% على التوالي). وهذا يعود لطبيعة القضية؛ فغالبية قضايا النساء اللواتي شملتهن العينة كانت من وحدات حماية الأسرة والتحقيق والمرور.

تم سؤال من احتكوا مع الشرطة حول سلوكيات الشرطي/ة المختصة/ة معهم/هن. فكانت الإجابات مصنفة وفق الجنس مبينة بالجدول أدناه:

التعامل	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
الاستماع لمشكلتك باهتمام	68.3%	65.4%	85.7%
إعطاؤك الوقت الكافي لشرح مشكلتك/طلبك	70.7%	71.6%	65.3%
مراعاة مشاعرك المسيطرة عليك وأنت تتحدث عن مشكلتك (مثل مشاعر غضب، بكاء، قلق...)	16.9%	17.0%	16.3%
غير ذلك	0%	0%	0%

وفق الجدول أعلاه، فإن ما يقارب ثلثي العينة يتم الاستماع إلى مشاكلها باهتمام، وأيضاً تم إعطاؤها الوقت الكافي. وحظيت أكثر من ثلثي الإناث في العينة لسماع مشاكلهن باهتمام، وما يقارب أيضاً الثلثين من الإناث تم إعطاؤهن الوقت الكافي لسماع مشاكلهن. وقلت نسبتهن عن الذكور وتدنت النسبة لتفهم مشاعرهم المسيطرة عليهم أثناء التحدث عن مشكلتهن/هن سواء للذكور أو الإناث. بشكل عام فإن السلوكيات مقبولة نوعاً ما، فيما يتعلق بالاستماع باهتمام وإعطاء الوقت الكافي، إلا أن مراعاة مشاعرهم/هن المسيطرة عليهم/هن من بكاء وغضب وغيرها لم تأخذ بالحسبان، أو التعامل الجيد من قبل الشرطي/ة المختصة/ة، والذي يعتبر ضرورياً؛ ففهم المشكلة يكون أفضل، والحصول على معلومات دقيقة تحتاج أن يتم التعامل مع مشاعر المتوجهين/ات بتقنية أعلى، وهذا يستدعي انتباه الشرطة لأدائهم وتعاملهم والرقابة عليها، وتطوير قدراتهم في فهم سيكولوجية المتوجهين/ات وأنماط شخصياتهم/هن عبر التأهيل والتدريب، وتؤكد هذه النتيجة ما جاء بالأدبيات حول أهمية الاهتمام بالسلوك والتعامل الشرطي، وتلقيهم تدريبات في مهارات التعامل وكسب الجمهور، والتأكيد على الالتزام بمدونة سلوك الشرطة.

أما وفق القسم الذي تم التعامل معه فكانت النتائج التالية:

القسم	الاستماع للمشكلة باهتمام	إعطاء الوقت الكافي لشرح المشكلة	مراعاة مشاعرك المسيطرة عليك وأنت تتحدث عن مشكلاتك (مثل مشاعر غضب، بكاء،
شرطة المرور	% 77.6	% 63.8	% 15.5
وحدة حماية الأسرة	% 100.0	% 60.0	% 20.0
إدارة مكافحة المخدرات	% 40.0	% 40.0	% 60.0
قسم التحقيق	% 66.3	% 73.0	% 16.3

وفق جهة الاختصاص الذي تم التعامل معه كانت النتائج في بعض السلوكيات تصل إلى 100 % مثلا في وحدة حماية الأسرة فيما يتعلق بالاستماع للمشكلة باهتمام، والتي من المفترض أن تكون ممارسة في جميع الأقسام؛ فالتوجهون/ات إلى أقسام الشرطة سواء كانوا مشتكين أو مشتكى عليهم هم/هن أصحاب مشكلة واحتياج أمني يتطلب الاهتمام به، وتحديدًا في إدارة مكافحة المخدرات، وإدارة التحقيق والمرور. وقد كانت النتائج مفاجئة بالنسبة لوحدة حماية الأسرة فيما يتعلق بإعطاء الوقت الكافي ومراعاة مشاعر المتوجهات. فهذا القسم خديدا هو الأكثر تعاملًا مع القضايا الاجتماعية الحساسة. وهي من القواعد الأساسية في التعامل مع النساء اللواتي يقصدن هذا القسم. وينطبق الأمر على إدارة مكافحة المخدرات في ضرورة تعزيز آليات تعاملها بالسلوكيات التي تم السؤال عنها. وبالرغم من أن أداء المرور والتحقيق في الاستماع للمشكلة وإعطاء الوقت الكافي للشرح يعتبر مقبولا إلى حد ما، إلا أنه يحتاج إلى انتباه أكثر. أما فيما يتعلق بمراعاة مشاعر المتوجهين/ات إليهم لا يعتبر سلوك الشرطة مقبولا بغض النظر عن طبيعة قضيتهم، فالمشاعر هي تعبير إنساني يجب أخذه بعين الاعتبار، كما يعكس الحرص عليه مهنية الشرطة وأخلاقيات تعاملها الإنساني. ويعزز التوجه إليها وتحديدًا من قبل النساء. لقد حثت الأدبيات التي تم مراجعتها على أهمية التعامل الشرطي مع المواطنين، حيث يساهم في تعزيز الصورة الإيجابية عن الشرطة، وزيادة الثقة بها واللجوء إليها. وبيّنت الأدبيات أيضا أن آليات التعامل هي من الإجراءات التفصيلية التي يتحدث عنها من اختبر الشرطة وإجراءاتها للآخرين أكثر من تحدثهم عن النتيجة النهائية في قضيتهم مع الشرطة.

3.4. التمييز بالمعاملة من قبل الشرطي/ة المختص/ة:

أشارت النتائج إلى أن 16.8 % شعروا بالتمييز لطريقة تعامل الشرطي/ة في حين النسبة الأكبر المتبقية لم تشعر بذلك، وكانت نسبة الذكور من شعروا بالتمييز أعلى من النساء. ولدى سؤال من أجاب/ت بوجود تمييز (النسبة 16.8 %) عن الأسباب وراء ذلك، تبين الآتي:

نسبة الإناث %	نسبة الذكور %	النسبة الكلية %	سبب التمييز
20.0 %	7.8 %	8.9 %	على أساس الجنس
20.0 %	9.8 %	10.7 %	وضعك الاقتصادي
40.0 %	13.7 %	16.1 %	نسبك وعائلتك
40.0 %	17.6 %	19.6 %	طبيعة وظيفتك / مهنتك
20.0 %	5.9 %	7.1 %	انتماؤك السياسي
0 %	3.9 %	3.6 %	المعتقد الديني
20.0 %	43.1 %	41.1 %	علاقاتك الشخصية
20.0 %	39.2 %	37.5 %	بسبب المشكلة / القضية
0 %	8.9 %	8.9 %	المنطقة التي أنت منها

وفق الجدول. وبالرغم أن الإناث نسبتهن أقل من الذكور بقليل لشعورهن بالتمييز ضدهن من قبل الشرطي/ة المختصة، إلا أن أسباب التمييز القائمة على أساس الجنس والوضع الاقتصادي والنسب والعائلة وطبيعة الوظيفة والانتماء السياسي كانت ممارسة بشكل أعلى على الإناث مقابل الذكور. في حين ارتفعت النسبة لدى الذكور لأسباب التمييز المتعلقة بعلاقاتهم الشخصية وطبيعة المشكلة / القضية لدى الشرطة. رغم أن نسبة من شعروا بالتمييز نوعاً ما تقترب إلى ثلث العينة، إلا أنه لا يجوز بأي حال من الأحوال أن يتولد هذا الشعور سواء لدى الإناث أو الذكور لأنه مناف لكل المواثيق الدولية وللقانون الأساسي والقوانين الناظمة، وأيضاً فهو مناف لمدونة سلوك منتسبي الشرطة الفلسطينية.

وفي سياق متصل، ما زال تأثير الثقافة المجتمعية التي تميز ضد النساء بسبب جنسهن ووضعهن الاقتصادي والعائلي قائم ومترجمة في مرافق الشرطة، وعليه يترتب نبذ جميع أنواع التمييز ليس قوياً بل فعلاً في مؤسسة الشرطة، وإن يكون أفراد الشرطة أكثر تحسناً لفهوم النوع الاجتماعي، فهم عناصر التغيير وغير مقبول أي ممارسة تمييزية تصدر من جهتهم.

أما وفق القسم/ الإدارة المختصة التي تم فيها التمييز ونوعه، فكانت النتائج على النحو التالي:

القسم/ الإدارة	الجنس	الوضع الاقتصادي والعائلي	النسب	طبيعة الوظيفة	الانتماء السياسي	المعتقد الديني	العلاقات الشخصية	طبيعة القضية	المنطقة
شرطة المرور	0 %	0 %	50.0 %	16.7 %	16.7 %	0 %	33.3 %	0 %	16.7 %
وحدة حماية الأسرة	0 %	0 %	100.0 %	100.0 %	0 %	0 %	0 %	100.0 %	0 %
إدارة مكافحة المخدرات	0 %	0 %	33.3 %	0 %	0 %	0 %	33.3 %	33.3 %	0 %
قسم التحقيق	10.9 %	13.0 %	8.7 %	19.6 %	6.5 %	4.3 %	43.5 %	41.3 %	8.7 %

بناء على تنفيذ أنواع التمييز الممارسة وفق القسم المتخصص. كان الأمر اللافت للنظر. هو التمييز الذي يتم على أساس الوظيفة والنسب والعائلة. والأهم التمييز على أساس القضية في وحدات حماية الأسرة. وهذا مناف لإجراءات وحدة حماية الأسرة ومدونة سلوك أفراد الشرطة. ونظام التحويل الوطني للنساء المعنفات. إن وحدات حماية الأسرة تتعامل مع قضايا اجتماعية حساسة. وأحيانا تكون خارج إطار القيم الثقافية والاجتماعية المتعارف عليها. فممارسة التمييز بسبب القضية لا يختلف عن نظرة المجتمع وهذا ليس المأمول من وحدات حماية الأسرة والعاملين/ات فيه. فدورهم هو التبصير والحماية وتحقيق أمن النساء بغض النظر عن قضيتهن. ودون إدخال المواقف الشخصية بالمهنية. والعمل وفق المقتضى القانوني. إن هذا الأمر ينطبق على بقية أنواع التمييز وعلى الإدارات الأخرى.

ذ. النتائج المترتبة عن الاحتكاك بالشرطة وفق آراء المستجيبين/ات:

بنضوي تحت هذا العنوان نتائج الاحتكاك مع الشرطة والقدرة على المساعدة وحل المشكلة. حيث تم تبويبها وفق عناوين فرعية كالآتي:

مدى مساعدة الشرطة في حل المشكلة:

أفاد المستجيبون/ات بنسبة 46.9% أنه تمت مساعدتهم/ن بحل مشكلتهم/هن. و31.8% حلت مشكلتهم/هن بشكل جزئي. في حين أن 21.3% من العينة أفادوا بأن مشكلتهم/هن لم تحل. أما وفق القسم التي كانت القضية أو المشكلة لديه. فقد تبين أن في إدارة مكافحة المخدرات قد حلت المشكلة بنسبة 100%. وتلتها وحدة حماية الأسرة. حيث وصلت نسبة الحل كليا 75% وجزئيا بنسبة 25%. أما في قسم المرور فحلت كليا بنسبة 59.3% وجزئيا 29.6%. وفي قسم التحقيق حلت المشكلة كليا بنسبة 43% وجزئيا بنسبة 33%.

وكانت الفروقات محدودة بين الذكور والإناث بحل مشكلتهم كليا. وأما الحل بشكل جزئي. فكانت نسبة الإناث أعلى من الذكور (41.7% و 30.1% على التوالي). أما من لم تحل مشكلتهم. فنسبة الذكور أعلى من الإناث (22.5% و 14.6% على التوالي).

أما الأسباب لعدم حل المشكلة التي أظهرتها النتائج مصنفة وفق الجنس. فهي مدونة في الجدول أدناه:

الأسباب	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
طول الإجراءات	56.5%	58.1%	42.9%
سوء التنسيق بين إدارات وأقسام الشرطة	36.2%	38.7%	14.3%
عدم قدرة الشرطة بتنفيذ قرارات المحكمة	21.7%	22.6%	14.3%
المحسوبية والواسطة	42.0%	43.5%	28.6%
صلاحيات الشرطة غير كافية	42.0%	41.9%	42.9%
بسبب ضعف المهنية في أداء الشرطة	40.6%	56.5%	85.7%
غير ذلك	11.6%	11.3%	14.3%

لقد تبين أن هناك فروقات بالنسبة للأسباب بين الذكور والإناث. وكانت النسب أعلى لدى الذكور وأحيانا تكون ضعف نسبة إجابات الإناث. مثل المحسوبة والواسطة. وسوء التنسيق بين إدارات وأقسام الشرطة. أما حول صلاحيات الشرطة بأنها غير كافية. وكونها سببا في عدم حل المشكلة. فقد تقاربت نسبة إجابات الذكور من الإناث. وكان ضعف المهنية بأداء الشرطة بالنسبة للإناث هو العامل الرئيس لعدم حل مشكلتهن ونسبة 85.7%.

إن نتائج الأسباب التي أبرزها كل من الذكور والإناث لعدم حل مشكلتهم/هن تعتبر مقلقة. ويتطلب أخذها على محمل الجد بإعادة النظر في الإجراءات. وفحص أداء أفراد الشرطة وفق الأقسام المختلفة والرقابة على نتائج أعمالهم وأسباب عدم حل المشكلات. (مع ملاحظة أن هذه الآراء والأسباب كانت من وجهة نظر المتوجهين/ات، حيث لم يتم التعرف على أسباب أفراد الشرطة المتعاملين/ات معهم/هن لمعرفة وجهة نظرهم. لأنها ليست ضمن إطار الدراسة). إن ما تم التوصل إليه قد تكون عوامل معيقة تزيد من تردد النساء للتوجه للشرطة. وخاصة فيما يتعلق بالبعد المهني. لذلك فمن المهم رفع كفاءة أفراد الشرطة في التطبيق المهني وتحديدا في القضايا ذات العلاقة بالنساء.

ومن الجدير ذكره أن الأسباب وارتباطها بالقسم أو الإدارة التي تعاملت مع القضية اقتصر على توزيع نسب الأسباب على كل من شرطة المرور وقسم التحقيق في جميع الأسباب المبينة بالجدول. ولم تشر العينة المبحوثة لأي سبب بعدم حل المشكلة ونسبة 0% في كل من وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات.

ر. الإجراءات في حالة التوقيف/ الاعتقال المباشر أو بعد التحقيق:

28.3% من المستجيبين/ات تعرضوا لتجربة التوقيف وشكلت الإناث 2.4% بينما الذكور كانت نسبتهم 97.6%.

من الأقسام التي تم الاهتمام بإجراءاتها كان التوقيف/ الاعتقال المباشر أو بعد التحقيق. وقد تبين أن ما نسبته 28.3% من العينة تعرضوا إلى تجربة توقيف/ اعتقال. وشكلت النساء 2.4%. أما الرجال 97.6%. أما أبرز نتائج الإجراءات التي تناولتها الدراسة. فكانت:

1. شرح أسباب الاعتقال/ مذكرة الاعتقال:

سُئل من تم اعتقالهم/توقيفهم إذا تم الشرح لهم/هن أسباب الاعتقال. فتبين أن 92.1% منهم أعلموا بالأسباب. وكان هناك فروقات وفق الجنس حيث أعلم الذكور بأسباب الاعتقال بنسبة أعلى بكثير من الإناث (92.7% و66.7% على التوالي). وبيّن 60.3% أنهم أُطلعوا على مذكرة الاعتقال بحقهم والنسبة المتبقية لم يتم إطلاعهم. وتقاربت نسبة الإجابات ما بين الذكور والإناث. وإن سجلت الإناث نسبة أعلى قليلا من الذكور. بشكل عام كانت النسبة جيدة حول تبيان أسباب الاعتقال. مع أنه من المفترض أن تصل إلى 100%. إلا أن خروقات مبينة تتعلق بإطلاع من تم اعتقالهم على مذكرة الاعتقال. وهذا مناف للأصول القانونية والحقوقية. كما أنه لا يوجد تبرير بالتعامل غير المتساوي ما بين الذكور والإناث بشرح أسباب التوقيف. والذي يظهر فجوات تمييزية في آليات التعامل. الأمر الذي يحتاج إلى مراقبة وتدقيق. فالجميع متساوون وفق القانون وأمام القانون وهذا ما نص عليه القانون الأساسي الفلسطيني.

2. إجراءات التوقيف:

تم السؤال عن مجموعة من المعايير استندت إلى الأدبيات ذات العلاقة. وتم تبويب النتائج وفق عناوين فرعية نوردتها كالآتي:

1.2. مدة التوقيف:

أشار من تم توقيفهم/ اعتقالهم وبنسبة 66.7% إلى إعلامهم/هن بمدة التوقيف. ولم يكن هناك فروقات ما بين الذكور والإناث.

2.2. حقوق الموقوفين/ات:

عبر ما نسبته 54.8% أي أكثر من نصف من تم توقيفهم. بإعلامهم/هن بحقوقهم/هن في فترة التوقيف والنسبة المتبقية لم يتم إعلامها. وتبين أن الذكور تم إعلامهم بحقوقهم بينما الإناث لم تعلم نهائياً (0%). وأشار 50% منهم بإعلامهم بحقوقهم بالاتصال بالمحامي. وكانت نسبة الذكور من أعلموا 51.2% بينما الإناث 0%. وأعلم 47.6% فقط بحقوقهم بزيارة الأهل لهم. وكانت نسبة الذكور من أعلموا 48.8% بينما الإناث 0%. أما حول إعلامهم بحقوقهم بوجود أشيائهم الشخصية (من أدوية. ملابس...) فأجمع من تم مقابلته بنسبة 100% بعدم إعلامهم بذلك. وأفاد 84.1% أنه تم سؤالهم إذا كان يعاني/ تعاني من أمراض ويأخذ علاجات بهدف تزويدهم بها. والنسبة المتبقية لم يتم سؤالها (15.9%). حيث تبين أن نسبة الذكور الذين تم سؤالهم كانت 85.7%. وهي أعلى من الإناث بكثير حيث وصلت نسبتهن إلى 33.3%.

3.2. أوضاع أماكن التوقيف/ الاعتقال:

- أظهرت النتائج أن 25.8% من تعرضوا للتوقيف كانوا في غرفة منفردة. في حين ذكر ما نسبتهم/هن 74.2% مع أكثر من موقوف. ووفق الجنس فإن 50% من الإناث اللواتي تعرضن للتوقيف كن بغرفة منفردة مقابل 25.4% من الذكور. و50% من الإناث كن مع أكثر من موقوفة وزادت نسبة الذكور لتصل إلى 74.6%.
- سعة مكان التوقيف: عبر ما نسبته 73.3% عن أن مكان التوقيف كان ما بين مناسب ومناسب جداً. والنسبة المتبقية أي ما يقارب الثلث أجابت بأن مكان التوقيف غير مناسب وغير مناسب أبداً. وتدنّت نسبة إجابات الإناث بالنسبة لأماكن التوقيف. فاعتبرت 50% منهن أنها غير مناسبة مقابل 18.9% من الذكور. ولم تكن مناسبة جداً لهن (0%) مقابل 18% للذكور.
- ظروف أماكن التوقيف/ الاعتقال.

ظروف أماكن التوقيف	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
التهوية المناسبة	75.8%	77.0%	0%
الإضاءة الكافية	89.5%	91.0%	0%
حمام صالح للاستخدام عند الحاجة	71.8%	72.1%	50.0%

من الواضح أن ظروف أماكن الاعتقال/ التوقيف من حيث السعة وتوافر الظروف الصحية والمعيشية الملائمة نوعاً ما غير مناسبة وخاصة للإناث وفق إجابتهن. سواء من حيث السعة أو التهوية أو وجود الإضاءة الكافية. واعتبرت نصف الإناث قيد العينة أن الحمام صالح للاستخدام عند الحاجة.

• توفر الاحتياجات الأساسية في أماكن التوقيف.

توفر الاحتياجات بشكل كاف	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
سرير منفرد	83.1 %	83.6 %	50.0 %
أغطية	82.3 %	82.8 %	50.0 %
طعام	80.6 %	80.3 %	100.0 %
مياه صالحة للشرب عند الطلب	77.4 %	78.7 %	0 %
ملابس (داخلية/ خارجية)	25.0 %	25.4 %	0 %
مستلزمات نسائية ضرورية	0 %	-	0 %
غير ذلك	1.6 %	1.6 %	0 %

تبين أن ثلثي العينة المبحوثة تشير إلى وجود معظم الاحتياجات الأساسية الواجب توفرها في أماكن التوقيف وبشكل كاف. كما هو معروض في الجدول. إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً بين إجابات الإناث والذكور تحديداً بتوفر الأسرة منفردة أو الأغطية. في حين بقيت المستلزمات اعتبرتها الإناث غير متوفرة بشكل كاف كمياه صالحة للشرب. ملابس. مستلزمات نسائية..الخ.

4.2. التمييز في مكان التوقيف:

تبين أن 12.9 % من المستجيبين/ات قد شعروا بوجود تمييز ضدهم في مكان الاعتقال. وقد أفادت الإناث من تعرضن إلى التوقيف بشعورهن بالتمييز ضدهن بنسبة 50 %. بينما كانت نسبة الرجال 12.3 %. أما أسباب التمييز من وجهة نظر المستجيبين/ات مبينة في الجدول أدناه ووفق الجنس:

الأسباب	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
الجنس	18.8 %	20.0 %	0 %
الوضع الاقتصادي	18.8 %	20.0 %	0 %
النسب والعائلة	18.8 %	20.0 %	0 %
طبيعة والوظيفة/ المهنة	0 %	0 %	0 %
الانتماء السياسي	31.3 %	33.3 %	0 %
المعتقد الديني	6.3 %	6.7 %	0 %
العلاقات الشخصية	37.5 %	33.3 %	100.0 %
بسبب التهمة الموجهة أو المعتقل على أساسها	50.0 %	53.3 %	0 %
المنطقة التي الموقوف/ة منها	0 %	0 %	0 %

إن ما تم الوصول إليه لأسباب التمييز بجميع الأحوال هي انتهاكات لحقوق من هم قيد الاحتجاز، ولا يجوز ممارستها بأية حال، وهي اختراق للمواثيق الدولية لحقوق الإنسان، ومدونة سلوك الشرطة الفلسطينية والقوانين الناظمة لعمل الشرطة.

5.2. طريقة المعاملة في التوقيف:

انتهاكات بحق المعاملة اللائقة والإنسانية والسلامة الجسدية وحماية الجسد ما زالت تتم في أماكن التوقيف.

بين المستجيبون/ات من اختبروا تجربة التوقيف حول طريقة معاملتهم ومصنفة وفق الجنس في الجدول أدناه:

طريقة التعامل	النسبة الكلية %	نسبة الذكور %	نسبة الإناث %
باحترام	73.8 %	75.2 %	0 %
باستهزاء	6.5 %	6.7 %	0 %
بإهمال	14.0 %	13.3 %	50.0 %
بعنف (الضرب)	3.7 %	3.8 %	0 %
بحرمان من النوم	9 %	0 %	50.0 %
بحرمان من العلاج	9 %	1.0 %	0 %
بشتم وسب	0 %	0 %	0 %

6.2. حقوق أخرى للموقوفين/ات:

أشار من تم توقيفهم بأنه سمح بزيارة المحامي لهم بنسبة 55.7 %، وأيضاً سمح لـ 61.3 % من الموقوفين/ات بزيارة الأهل لهم، و79.2 % تم إعلامهم بالإجراءات ما بعد التوقيف مثل التحويل للنيابة، و39.8 % تلقوا الخدمات الصحية عندما احتاجوها.

تبين النتائج التي جاءت وفق الجداول حول ظروف أماكن التوقيف وآليات التعامل حالة احترام حقوق الموقوفين/ات والتي ما زالت تنتهك في أماكن التوقيف تحديداً حق الإنسان بالأمان الشخصي، والمعاملة اللائقة والإنسانية، وحق السلامة الجسدية وحماية الجسد من سوء المعاملة والتعذيب، علماً بأن انتهاكها محظور، ويمكن ملاحظة مرتكبي هذه الانتهاكات وجريمهم، وهي لا تسقط بالتقادم حتى لو ترك مرتكبوها وظائفهم الرسمية¹⁹. ومن الأشكال الممارسة تبين أن ثلث الموقوفين والغالبية من الذكور لم يتم التعامل معهم باحترام، ونسبة محدودة تعرضوا لمعاملة غير لائقة كالاستهزاء وأيضاً الإهمال، وكانت الأعلى بين الإناث، والبعض تعرض للعنف وتحديداً الذكور، وكذلك الحرمان من النوم وكانت الممارسة الأعلى لدى الإناث، ونرى أن نسبة الحرمان من العلاج متدنية جداً، إلا أنها اختراق لحق الأمن الشخصي وأيضاً سلامة الجسد، إضافة إلى إجراءات أماكن التوقيف كزيارة الأهل والمحامي، والظروف المعيشية والصحية اللائقة التي يشوبها الضعف وهذه كلها انتهاكات لحقوق الإنسان.

19 الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، الملخص التنفيذي للتقرير العشرين السنوي (2014)، وضع حقوق الإنسان في فلسطين: ص 26.

هذه النتائج وبغض النظر عن نسبتها فهي مقلقة. وجاءت بتوافق مع تقرير الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان (2014) التي ترصد انتهاكات حقوق الإنسان في جميع المجالات، ومنها الانتهاكات في جهاز الشرطة المدنية. فقد بين تقرير الهيئة تلقيهم 283 شكوى ضد الشرطة المدنية في الضفة الغربية لانتهاك حقوق الإنسان أثناء التحقيق والتوقيف، ومنها سوء المعاملة والتعذيب وعدم توافر ضمانات المحاكمة العادلة. أما في أماكن الاحتجاز ومراكز الإصلاح والتأهيل. فكانت الشكاوى تتعلق بالظروف المعيشية والصحية وعدم توفر متطلبات الاحتجاز كالسماح بزيارة المحامي والأهل والحق في العناية الطبية والفصل بين النزلاء (المصدر السابق: ص69).

ز. القسم الخاص بالمتوجهات لوحدة حماية الأسرة:

بحكم طبيعة عمل وحدات حماية الأسرة بالتعامل مع قضايا النساء الحساسة وذات أبعاد اجتماعية وثقافية معقدة، يتطلب الأمر إجراءات داعمة لطبيعة هذه القضايا، ولدعم النساء المتوجهات وتوفير الحماية لهن وتلبية احتياجاتهن الأمنية. بناء على ذلك تم تحديد مجالات خاصة بعمل وإجراءات ومعاملة وحدات حماية الأسرة نعرضها وفق الآتي:

1. مرافقة الشرطة النسائية:

أفادت 34% منهن أنه تم مرافقة الشرطة النسائية طوال الوقت، و40% بشكل متقطع، بينما 25% لم ترافقهن شرطية. وأفادت من كان لهن احتكاك مع وحدات حماية الأسرة أن من تابعهن بنسبة 34.3% كانوا من الذكور في الوحدة، و20% تم متابعتهم من قبل الإناث العاملات بوحدات حماية الأسرة، والنسبة المتبقية تم متابعتهم من قبل الجنسين. ولدى سؤالهن إذا كن يفضلن أن يتابعهن ذكر أم أنثى من وحدات حماية الأسرة: أشارت ما نسبته 8.6% بتفضيلهن لذكر، و34.3% تفضل أنثى، وأكثر من نصف العينة أشرن إلى أنه لا فرق لديهن. وبينت 9.1% منهن أنها طلبت أن تتابعها أنثى والنسبة المتبقية لم تطلب.

نرى أن وجود عنصر نسائي شرطي في وحدات الأسرة أمر ذات الأهمية في التعاطي مع قضايا النساء الحساسة، وبالرغم من وجود عناصر نسائية، إلا أنها محدودة بشكل عام على مستوى الشرطة ووحدات حماية الأسرة، ومن المفضل سؤال النساء دائما وكلما أمكن أن تختار من يتابع قضيتها لخصوصية النساء وتفهم احتياجاتهن، ولحساسية القضايا وطبيعة المعلومات الممكن أن ترونها النساء دون حرج للشرطة النسائية.

2. التمييز في داخل وحدات حماية الأسرة:

أفادت ما نسبته 11.8% بأنهن شعرن بالتمييز ضدهن في وحدات حماية الأسرة والنسبة المتبقية والأعلى أجابت بلا.

أما أسباب التمييز بوجهة نظر المستجيبات من اختبرن خدمات وحدات حماية الأسرة مبينة بالجدول أدناه:

النسبة الكلية %	الأسباب
25.0%	الجنس
50.0%	بسبب طبيعة المشكلة
0%	بسبب الوضع الاقتصادي
0%	بسبب الوضع العائلي
0%	المعتقد الديني
0%	الانتماء السياسي
0%	مكان الإقامة أو المنطقة

ما يظهر أعلاه، نجد أن تمييزا مبنيا على الجنس وعلى أساس القضية أو المشكلة الخاصة بالمتوجهة يتم بوحدة حماية الأسرة. إن هذه ممارسة مستهجنة لوحدة خلقت أساسا لدعم النساء وحمايتهن وتفهم قضاياهن وتقبله/ا بغض النظر عن نوعها وبغض النظر لموقف العاملين/ات من القضية، ونرى أنه لا يجوز الخلط بين الموقفين الشخصي والمهني، وأيضا فإن هذه الممارسة مخالفة لمدونة سلوك الشرطة، ولدليل إجراءات وحدات حماية الأسرة وللمواثيق الدولية والقوانين المحلية، بما فيه نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات، والذي نص بمادته رقم (3) فقرة 3 إلى دعوة مقدمي الخدمات بتقديم الخدمة للنساء المعنفات دون تمييز فالأمر إذن يتطلب زيادة الرقابة على أداء العاملين/ات في الوحدة، ورفع كفاءتهم وحساسيتهم تجاه قضايا النوع الاجتماعي، وأخلاقيات المهنة بالتعامل مع المتوجهات لوحدة حماية الأسرة.

3. طريقة معاملة شرطة وحدات حماية الأسرة:

لدى السؤال حول طريقة معاملة الشرطة في وحدة حماية الأسرة وتأثيرها عليهن، خاصة أن طبيعة قضايا وحدات حماية الأسرة تتولد نتيجة عنف في داخل الأسرة وتسبب توترا واضطرابات مختلفة، تظهر في سلوكيات المتوجهات الأمر الذي يحتاج إلى طريقة خاصة وحساسة ومتفهمة للمشاعر المسيطرة على المتوجهات. أفادت أكثر من نصف العينة (57.1%) بأن طريقة المعاملة ساعدت بتهدئتهن، وثالث العينة (31.4%) أفدن بأنها تعزز شعورهن بالأمان والاطمئنان، و5.7% عبرن بأنه تعززت ثقتهن بدور الشرطة (وحدة حماية الأسرة)، ونسبة محدودة وصلت إلى 2.9% أفدن أن طريقة المعاملة زادت من استفزازهن وغضبهن.

4. إجراءات سرية المعلومات وآليات التطبيق:

إن التعامل مع القضايا التي تتوجه لحماية الأسرة تحتاج إلى إجراءات مشددة ومأمونة فيما يتعلق بسرية المعلومات، وهذا يتوجب إعلام النساء به لتزداد ثقتهن بالشرطة، ولكي يدلين بتفاصيل مشاكلهن، فممنهن من يترددن بالبوح بسبب التخوف من عدم السرية. أجابت ما نسبته 88.6% بأنه تم إعلامهن من قبل شرطة حماية الأسرة بكل الاحتياطات والإجراءات التي تضمن سرية المعلومات لخصوصية وضعهن، والنسبة المتبقية لم تحظ بذلك، وفي ذات الوقت بيّنت ما نسبته 85.7% أنها لاحظت حرص من تعاملت معه/ا في وحدة حماية الأسرة على السرية والخصوصية لوضعها وليس

مجرد إعلامهن بالإجراءات وإنما بالممارسة. وما نسبته 8.6% أجبن بأنهن لم يلحظن ذلك. بالمقابل 5.7% لم ينتبهن للأمر.

5. إجراءات الإفادة:

كما أشرنا سابقا حول خصوصية المتوجهات لحماية الأسرة وحساسية قضاياهن وتعقيداتهن. حيث تكون النساء أحيانا في وضع نفسي غير مستقر. وفي حالة توتر وإرباك وقلق ومزيج من مشاعر مختلفة. وهذا يتطلب مراعاة هذه الأوضاع من قبل شرطة حماية الأسرة. ولأهمية الأمر تم السؤال إذا أعطيت الوقت الكافي لتهدأ قبل أخذ الإفادة. فكانت النتائج مرضية حيث أفادت 91.4% أنه تم ذلك و 8.3% أجبن بأنه لم يتم.

أشارت ما نسبته 88.6% منهن بأنه تم قراءة الإفادة التي قدمتها قبل التوقيع عليها. وأشارت 94% بأن الإفادة كانت متطابقة مع أقوالهن.

6. طريقة أخذ الإفادة ووجود الأطفال:

وفق أصول الإجراءات. بأن يتم أخذ الإفادة للمتوجهة بمفردها دون وجود أحد من أفراد العائلة أو أطفالها. فقد أوضحت المستجيبات بنسبة 83.8% بأنه تم أخذ الإفادة بمفردها بينما 16.2% بوجود أطفالها. وقد أبدت 28.6% أنه تم الاهتمام بأطفالها و 8.6% ذكرن أنه لم يتم. والنسبة المتبقية لم يكن معها أطفال.

7. تقييم مستوى الخطورة عليها:

ضمن الإجراءات وبعد تقديمها للإفادة. سألت النساء إذا ما تم إعلامهن بتقييم الشرطة لوضعهن ومستوى الخطورة الواقع عليهن: فأظهرت ما نسبته 85.7% أنهن أعلمن بذلك. في حين 14.3% لم يعلمن بتقييم الشرطة لوضعهن أو مستوى الخطورة الواقع عليهن.

8. إجراءات الحماية:

تم السؤال حول مجموعة من إجراءات الحماية المتبعة في وحدات حماية الأسرة. وإلى أي مدى تم التباحث من النساء المتوجهات ضمن العينة حولها. وبالتأكيد من الضروري إعلام النساء بها (ولكن ليست شرطا أن تنطبق على كل المتوجهات في استخدامها أو تطبيقها وذلك وفق نوع القضية) ومنها:

1.8. التحويل للبيت الآمن:

أفادت 17.1% من المستجيبات أنه تم التباحث معهن للجوء للبيت الآمن كخيار للحماية. والنسبة المتبقية لم يتم التباحث معها.

2.8. توفير مركز حماية مؤقت:

17.1% تم التباحث معهن بهذا الخيار.

3.8. أخذ تعهد على المعتدي بعدم التعرض لها:

51.4% أفدن أنه تم التباحث معهن بهذه الآلية والنسبة المتبقية لم يتم ذلك معها.

4.8. تدخل أحد أفراد العائلة للمساعدة بحمايتها:

34.3% تم التباحث معهن حول هذه الآلية والنسبة المتبقية لم يتم.

5.8. اللجوء للحل العشائري:

11.4% تم التباحث معهن حول هذه الآلية والنسبة المتبقية لم يتم.

6.8. حبس المعتدي قبل العودة للبيت:

31.4% تم التباحث معهن بهذا الخيار.

7.8. العودة للبيت:

5.2% تم التباحث بهذا الإجراء.

ما تم تقديمه من إجراءات الحماية والتباحث مع التوجهات. فإن توزيع النسب تشير إلى أنه من الممكن التباحث بأكثر من خيار بذات الوقت. ونستطيع القول أن غالبية إجراءات الحماية وفق أدلة إجراءات وحدات حماية الأسرة²⁰ يتم العمل بها والتباحث مع النساء حولها. وهذا يدل على احترام رأي النساء وخيارهن. إلا إذا كان الأمر شديد الخطورة. فقرار الحماية وعدم الرجوع إلى البيت يكون قرار الشرطة والتنمية الاجتماعية بعد أن يتم تبصيرها به. وفقا لإجراءات الوحدة ونظام التحويل الوطني للنساء المعنفات «تكامل»²¹.

9. إجراءات الشكوى ضد المعتدي:

من الإجراءات الواجب تبصير النساء بها إعلامها بإجراءات الشكوى ضد المعتدي: بناء عليه أفادت ما نسبته 88.6% من المستجيبات أنهن أعلمن بإجراءات الشكوى ضد المعتدي من قبل شرطة حماية الأسرة.

10. إجراءات التبصير للمتوجهات:

من ضمن الإجراءات الواجب اتباعها تبصير النساء بحقوقهن والخدمات المساندة والداعمة لها. وقد كانت الإجابات مبينة في الجدول أدناه:

النسبة من أجبن بنعم %	المجال
57.1%	التبصير بحقوقها
42.9%	الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية الممكن الاستفادة منها
37.1%	دور النيابة العامة والقضاء
93.9%	تداعيات المشكلة والبدائل الممكنة

احتراما لحقوق النساء وتحديدًا فيما يتعلق بتقرير مصيرهن في آلية حل مشكلتهن. وخاصة فيما يتعلق بإطار العائلة. والتزاما بما نص عليه نظام التحويل الوطني رقم (18) لعام 2013 في مادة (3) فقرة (2) «تعزيز واحترام حق المعنفة في اتخاذ القرار الذي تراه مناسبًا لحياتها». فإن هذا يتطلب تبصير النساء بالبدائل الممكنة ومردوده عليهن لكي يكون خيارهن مبنيا على وعي. لقد أظهرت النتائج أن عملية التبصير تتم بنسبة عالية وفق ما أفادت النساء (بنسبة 93.9%) مع الأخذ بعين الاعتبار مستوى الخطورة. وإمكانية تقديم حق الحفاظ على حياتها قبل أي اعتبار آخر. لذا عندما تم سؤالهن إذا ما تم احترام

20 دليل إجراء وحدات حماية الأسرة.

21 نظام التحويل الوطني للتعامل مع النساء المعنفات هو نظام عبر قطاعي ما بين المجال الصحي والاجتماعي والشرطي لتبيان أدوار كل قطاع وآليات التحويل بهدف التكامل. أقر كقانون بقرار من مجلس الوزراء رقم (18) عام 2013.

قرارهن بالبديل لحل مشكلتهن أفدن بنسبة تقدر بـ 94.3% أنه تم. مما يعني أن الإجراءات تطبق بمهنية عالية ويتم احترام حقوق النساء في خيارهن وتقرير مصيرهن.

11. توفر الاحتياجات الإنسانية في وحدات حماية الأسرة:

يبين الجدول أدناه إلى أي مدى تم توافر الاحتياجات الإنسانية بشكل كاف ومناسب وفق ما أجابت النساء المستجيبات في إطار العينة:

الاحتياجات	نسبة من أجبن بنعم %
الطعام	40.0 %
مياه صالحة للشرب	62.9 %
ملابس إذا كنت بحاجة لها	25.7 %
مستلزمات نسائية إذا كنت بحاجة لها	17.1 %
حمام للاستخدام	28.6 %
عناية صحية/ علاج عندما احتجت لها	14.3 %

نلاحظ من النتائج أن الاحتياجات الأساسية يتم تلبيتها وتوفيرها. إلا أن النسبة لم تصل إلى 100% في توفيرها (ومن المحتمل أن النساء في الوحدات لم تكن بحاجة لها وذلك وفق المدة التي قضتها بالوحدة). وقد تكون أسبابه نقص الموارد إلا أنه بجميع الأحوال لا بد من الالتفات إلى الاحتياجات الإنسانية الأساسية للنساء والعمل على توفيرها فهو حق لهن.

12. توفير خدمات دعم مساندة:

بعض المتوجهات لوحدة حماية الأسرة تحتاج إلى دعم نفسي اجتماعي. وهناك تعاون يتم مع المرشحات الاجتماعيات في وزارة التنمية الاجتماعية بهدف المساندة بتقييم ودعم المتوجهات. وتقييم مستوى الخطورة وفق نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات. ومؤتمر الحالة وفق ما جاء بالمادة 28 فقرة 8 منه²². لقد تبين أن 51.4% من المستجيبات تم الاستعانة بمرشدة اجتماعية من وزارة التنمية الاجتماعية لدعم المتوجهات ومساندتهن.

13. تقييم تجربة المتوجهات وفق العينة لخدمات وحدات حماية الأسرة:

التقييم	نسبة من أجبن بنعم %
يعملون بمهنية وكفاءة	54.3 %
يتمتعون بحس إنساني وأخلاقي بالتعامل مع النساء	34.3 %
يحترمون النساء ويعززون حقوقهن	60.0 %
يراعون احتياجات النساء وخصوصيتهن	40.0 %
تعاملهم يوجد فيه لوم وتذنب	2.9 %
معاملتهم قاسية وجافة	0 %
معاملتهم مهينة	2.9 %

22 يتم عقد مؤتمر حالة مع المؤسسات الشريكة عند تحويل المرأة إلى مركز الحماية أو عند تسليمها لذويها وأخذ التعهدات اللازمة بحضور جميع المؤسسات الشريكة.

بشكل عام، فإن تجربة النساء في وحدات حماية الأسرة ليست بالسهلة. وتقييماتهن تفاوتت نسبياً. فثلث العينة فقط تشير إلى التعامل الإنساني، وأكثر من النصف تقييم أداء العاملين/ات بكفاءة ومهنية، و40% تم مراعاة احتياجات النساء وخصوصيتهن، و60% ترى أنهم يراعون حقوق النساء. ونسبة متدنية اعتبرن معاملتهن فيها لوم وتذنب. إن التقييمات المبتينة، منها ما هو مقبول والآخر غير مقبول لوحدة حماية الأسرة. والمفترض أن تكون أفضل في المعايير الإيجابية، فوحدات حماية الأسرة تشكلت لغاية تعزيز حقوق النساء وحمايتهن واحترام احتياجاتهن وخصوصيتهن بسبب حساسية قضاياهن. لذلك تم تخصيص وحدات لها وفصلت عن أقسام الشرطة الأخرى. وأعطيت صلاحيات ووضع لها أنظمة وإجراءات عمل، وتم العمل وما زال على تدريب الكوادر وفق ما أشارت له مدير عام إدارة حماية الأسرة والأحداث²³.

14. إلى أي مدى حلت المشكلة ومستوى الرضى عن الحل؟

أكثر من نصف العينة من المتوجهات لوحدة حماية الأسرة حلت مشكلتهن تماماً و13.3% حلت جزئياً، و10% لم تحل، و13.3% تعرضت لعنف مرة أخرى فلم يردع المعتدي، و6.7% تعقدت المشكلة نتيجة توجهها لحماية الأسرة.

إن نتائج حل مشكلة المتوجهات تعتبر مقبولة ومنتوقعة، فقضايا حماية الأسرة معقدة وترتبط بالثقافة السائدة من قيم وعادات وتقاليد والتي ترفض شكوى المرأة على الأقارب الذكور إذا كانوا معتدين مثل الزوج، والأب، والأخ. ووفق الثقافة الأبوية الذكورية ما زال هناك تسامح مجتمعي وقوة وسلطة يشرعنها المجتمع للذكور لبيسط سيطرتهم على النساء، حتى ولو بالعنف. لذا ليس مستغرباً أن تتعرض المرأة لعنف مرة أخرى أو تعقد مشكلتها عندما لجأت للشرطة. أو لم تحل مشكلتها لقوة العرف العائلي والعشائري أو لتعقيدات وتشابكات طبيعة المشكلة، إلا أن إنجازاً محرزاً يسجل للشرطة بقدرتها على حل المشاكل وبشكل تام، والأمر يتطلب زيادة الاهتمام برفع هذه النسبة، آخذين بعين الاعتبار الظروف الأخرى التي تحتاج إلى جهود تحويلية جذرية في المفاهيم الاجتماعية والثقافية، والذي تكون الشرطة/ وحدات حماية الأسرة عنصرًا مساهمًا، ولكن ليس الوحيد وإنما هي مسؤولة مجتمعية عامة تقع على جميع القطاعات الرسمية والأهلية.

15. اللجوء مرة أخرى لوحدة حماية الأسرة:

70% من النساء قيد العينة سيلجأن لوحدة حماية الأسرة إذا تعرضن للعنف مرة أخرى.

بناءً على التجربة التي مرت بها النساء في وحدات حماية الأسرة، ومرورهن بالإجراءات ومستوى رضاهن عن الخدمات؛ فإن 70% أفدن أنهم سيلجأون إلى وحدة حماية الأسرة إذا تعرضن مجدداً لمشكلة. بينما 13.3% أجبن بأنهن لن يعدن، في حين أفادت 16.7% بأنهن لسن متأكدات. وبينت 67% بأنهن سينصحن قريباتهن/معارفهن بالتوجه لوحدة حماية الأسرة إذا تعرضن لعنف، في حين 16% أجبن بلا. وذات النسبة لسن متأكدات.

إذن، وحدات حماية الأسرة تعتبر مكاناً آمناً وموثوقاً به للنساء المعنفات، بحيث سيعاودنه بحالة حدوث العنف عليهن مرة أخرى وبنسبة ثلثي العينة. وعلى وحدات حماية الأسرة بذل جهود أعلى لتعزيز ثقة النساء بعملها وبقدراتها على حمايتهن وتحقيق احتياجاتهن الأمنية. أما النساء اللواتي لن

23 العقيد وفاء معمر المدير العام لإدارة حماية الأسرة والأحداث تمت المقابلة بتاريخ 2016/2/16.

يعدن فقد توافقت النتيجة مع البند السابق المتعلق بحل المشكلة. فبالطبع من لم حل مشكلتها أو تعقدت نتيجة التوجه إلى وحدة حماية الأسرة لن تعود مجدداً.

ومن أجبين بلا أو لسن متأكدات بعدم اللجوء إلى وحدة حماية الأسرة أو تشجيع غيرهن على ذلك، تم سؤالهن عن الأسباب ضمن خيارات متعددة فكانت إجابتهن وفق الجدول أدناه:

الأسباب	نسبة من أجبين بنعم %
اللجوء لوحدة حماية الأسرة بعقد المشكلة	20.0 %
وحدة حماية الأسرة غير قادرة على توفير الحماية	20.0 %
معاملة وحدة حماية الأسرة قاسية	0 %
السرية والخصوصية للنساء لا يتم الحفاظ عليها	20.0 %
الإجراءات معقدة	20.0 %
اللجوء إلى وحدة حماية الأسرة ما زال غير مقبول مجتمعياً	20.0 %

إن الأسباب لعدم تأكد النساء للجوء لوحدة حماية الأسرة مرة أخرى، أو تشجيع غيرهن للجوء إليها في حال تعرضهن للعنف، أيضاً جاءت متوافقة مع البنود السابقة، وخاصة النساء اللواتي لم حل مشكلتهن أو تعقدت أو تعرضت لعنف نتيجة للجوئها لحماية الأسرة، أو إدراكها أن اللجوء لوحدة حماية الأسرة ما زال غير مقبول مجتمعياً. هذا من جانب وقد أبرزته النساء ضمن الأسباب لعدم اللجوء مرة أخرى، ومن جانب آخر وهو ذو أهمية متعلق بإجراءات السرية والخصوصية، وعدم القدرة على توفير الحماية والتي هي من أهم الإجراءات وبصميم عمل وحدات حماية الأسرة، وليس مقبولاً أن تكون أسباباً لعدم لجوء النساء إليها، أو تشجيع غيرهن، إن هذا الأمر يتطلب أن تأخذ وحدات حماية الأسرة بحمل الجد، والذي يتطلب رقابة على مهنية الأداء في موضوع السرية والخصوصية، وتشديد وسائل وطرق الحماية عبر التدقيق أكثر في مستوى الخطورة الواقع على النساء.

خلاصة عامة للنتائج الكمية:

وفق تحليل النتائج من البيانات المتحصلة من العينة الاسترجعية حول وجهة نظر من اختبروا الشرطة وإجراءاتها، بغض النظر عن نوع الاحتكاك ومدى تلبئها لاحتياجهم/ن وتعزيزها لوصول النساء إليها وتحديداً في الأقسام الخدمية كقسم المرور، وإدارة مكافحة المخدرات، وأقسام التحقيق، ووحدات حماية الأسرة، فقد تم الوقوف على محطات وإجراءات تفصيلية بدأت من معرفتهم المسبقة وتوقعاتهم عن الشرطة وخدماتها، وآليات التواصل معها، وكيفية التواصل، وقد تبين أن التوقعات اختلفت عن تجربة الاختبار، فتقييمهم للتجربة كان أفضل من التوقعات، وتبين أن الغالبية وخاصة النساء ذهبن مباشرة للشرطة بنسبة أعلى من الوسائل الأخرى، وكذلك الرجال وإن وصلوا للشرطة بطرق أخرى مثلاً عبر سيارة الشرطة أو الاعتقال، وبينت الغالبية أن مراكز الشرطة نوعاً ما قريبة من موقع سكنهم، وحتاج أقل من نصف ساعة بالمعدل للوصول إليها، وتم الوقوف على وجهة نظرهم بمراكز الشرطة وجاهزيتها، والتي أظهرت النتائج أنها مناسبة لحد ما ولكن تحتاج إلى اهتمام بأمكان الانتظار ومقاعد كافية ومريحة، وإيجاد أماكن كافية وخاصة بالنساء وكذلك الحمامات، والاهتمام بمستوى نظافة المراكز.

وحول آلية الاستقبال والإجراءات أيضا كانت النتائج مرضية. إلا أن الإجراءات في الاستقبال وأقسام الاختصاص تحتاج إلى سرعة أكثر، وأن تكون واضحة وسلسة وغير معقدة. أما سلوكيات أفراد الشرطة في القسم المختص، فقد سجلت العينة سلوكيات إيجابية وأخرى سلبية كالاستهزاء والإهمال والعنف والتي تعتبر انتهاكا لحق المعاملة الإنسانية اللائقة، وكان تقييم الإناث لسلوكيات الشرطة أفضل من الذكور مما يدل أن المرأة تحظى باحترام وخصوصية خاصة في أقسام حماية الأسرة. وبينت العينة ضعف معرفتها بنظام الشكاوى الممكن اللجوء إليه في حال تعرضهم إلى سوء معاملة من قبل أفراد الشرطة. وكانت فروقات بالمعرفة ما بين الرجال والنساء، فالنساء معرفتهن أقل. وهذا يتطلب أن تولى الشرطة اهتماما بتعريف المواطنين/ات بحقوقهم وبكل الوسائل. وبشكل عام عبرت الأغلبية بالعينة أنها راضية عن خدمات الشرطة (80%) والنتائج في حل مشكلاتهم. وتشجعهم بالعودة مرة أخرى في حال احتاجوا الشرطة. وكانت النساء أفضل تقييما من الرجال. أما في أماكن التوقيف ومن تعرضوا لتجربة التوقيف، فقد عبروا وبنسبة لا بأس بها أنه يشوبها الضعف في البنية وفي توفير الخدمات الإنسانية الأساسية، والتعامل في التوقيف إلى حد ما يمارس فيه تمييز وسوء معاملة وعنف وإهمال. وبخصوص وحدات حماية الأسرة، بينت النتائج أن الوحدة تقوم بتطبيق الإجراءات المطلوبة وتعامل التوجهات باحترام. ويتم الحفاظ على سرية المعلومات. إلا أن قضايا أساسية لا تتم بالشكل المطلوب كإعطاء الوقت الكافي لشرح القضية، وممارسة اللوم والتمييز على أساس الجنس وعلى أساس المشكلة. واعتبرت أكثر من نصف النساء قيد العينة أن مشاكلهن حلت تماما ومنها ما حلت جزئيا ونسبة تعقدت بسبب توجهها للوحدة حماية الأسرة وأخريات لم تحل أبدا. إلا أن غالبيةهن سيعدن لوحدة حماية الأسرة إذا احتجتها.

وفقا للملخص أبرز النتائج، نجد أن مراكز الشرطة وجاهزيتها المكانية والمادية قد تكون عوامل معيقة لوصول النساء، الأمر الذي يحتاج إلى تنظيم مراكز الشرطة وتهيئتها لتناسب خصوصية واحتياجات النساء والرجال. وخاصة أن النساء لسن فئة متجانسة فمنهن الصغيرات وكبيرات السن وذوات إعاقة، ومريضات، لذا يجب أن تكون الشرطة حساسة لهذا الأمر وتأخذه بعين الاعتبار. كما أن إجراءات التعريف والتوعية بالشرطة وبدورها وأقسامها وخدماتها يحتاج إلى ترويج أفضل لكي تعرف النساء أكثر عنها، بما يشجعها التوجه لها وتحديدا عن أقسام وحدات حماية الشرطة وإدارة الشكاوى. إن الإجراءات الطويلة والمعقدة وغير الواضحة يجب إعادة النظر فيها، بحيث تراعي ظروف المواطنين وأوقاتهم، فتسهيلها وإلغاء التعقيدات فيها يعزز ثقة المواطنين بمن فيهن النساء. وتكون عوامل مساعدة لتعزيز وصول النساء إلى الشرطة.

ونجد أن سلوكيات وتعامل الشرطة من أهم العوامل الجاذبة لقصد الشرطة سواء للنساء أو الرجال. فحسن المعاملة والالتزام الأخلاقي والإنساني في التعامل والسلوك هو حق أساسي للمواطنين/ات، والممارسة الجيدة من شأنها أن تعزز من توجه المواطنين وخاصة النساء بهدف تحقيق احتياجاتهن الأمنية. ويتطلب تعزيز السلوكيات في جميع الأقسام الخدمية بالتركيز على أقسام حماية الأسرة وأقسام التحقيق والمروءة. كما أن احترام حقوق الموقوفين/ات وأماكن الاحتجاز/التوقيف من حيث المعاملة الإنسانية اللائقة وتحسين الظروف المعيشية والصحية المناسبة من الإجراءات الهامة الواجب العمل عليها. فهي تحسن من سمعة الشرطة ومن ثقة المواطنين بها على أنها مؤسسة تحترم حقوق الإنسان. بغض النظر عن مشكلتهم/هن. ونرى أن زيادة العنصر النسائي الشرطي وزيادة أفراد الشرطة في الأقسام التخصصية من ذوي/ات الكفاءة بعيدا عن الواسطة والمحسوبية من الإجراءات التي تعزز ثقة المواطنين وتعزز اللجوء لهم وخاصة النساء.

القسم المتعلق بالأسئلة المفتوحة وفق الاستمارة البحثية:

ضمن هذا القسم، وضعت أسئلة مفتوحة سمحت للعينة المستجيبة التعبير عن رأيها، حيث تم تدوين جميع الإجابات وتصنيفها وتبويبها ضمن عناوين محددة، تم التوجه إليهم بثلاثة أسئلة رئيسية تتعلق بالصعوبات التي تواجهها الشرطة من وجهة نظرهم/ن، توصياتهم لتطوير عمل الشرطة، وإلى أي مدى إجراءات الشرطة تعزز لجوء النساء إلى خدماتها بما فيها وحدات حماية الأسرة.

السؤال الأول:

بوجهة نظركم/ن عبر تعاملكم/ن مع الشرطة المدنية وأقسامها، ما هي الصعوبات التي تواجهها الشرطة بحيث يكون لها تأثير على تلبية احتياجات النساء والرجال؟

ضمن هذا السؤال، دونت الغالبية إجاباتها، ونسبة محدودة أشارت إلى أنه لا يوجد لديها إجابات أو لا تعرف عن صعوبات محددة، وقد جاءت الإجابات من الذكور والإناث ضمن العينة، ومن الأقسام التي احتكوا معها سواء التحقيق، والمرور وحماية الأسرة، وإدارة مكافحة المخدرات، وكانت الأكثر من اختبروا الاحتكاك مع أقسام التحقيق، ومن الجدير ذكره أن بعض المستجيبين/ات ذكروا صعوبات تنعكس عليهم كمواطنين/ات، وارتأينا سردها، حيث أنها بالتأكيد تنعكس على أداء الشرطة، وتشكل صعوبات وإن كانت بشكل غير مباشر.

ويمكن تصنيف الإجابات أو الصعوبات من وجهة نظرهم/هن التي تواجهها الشرطة في تادية عملهم، مما يؤثر على تلبية احتياجات النساء والرجال الأمنية وفق العناوين التالية:

1. التقسيمات الجغرافية الأمنية والاحتلال:

أشارت مجموعة من المستجيبين/ات وغالبيتهم من الذكور، وكانوا من المراجعين/ات في أقسام التحقيق والمرور، بأن الاحتلال يعتبر أحد معوقات عمل الشرطة، وأيضاً تقسيمات المناطق إلى أ، ب، ج، وينطبق الحال إذا كان المشتكى عليه أيضاً من حملة الهوية الزرقاء، ويحدد المستجيبون هنا أن الإشكالية الكبرى تكمن مع المشتكى عليهم والمطلوبين/ات والقاطنين في مناطق ج ما يصعب عمل الشرطة وتدخلها وبسبب التنسيق الأمني الذي قد يؤخر من حل المشكلة أو تفاقمها. وهناك مثل لصعوبة تدخل شرطة المرور الفلسطينية إذا وقع حادث على خط 60 حيث يخضع للسيطرة الأمنية الإسرائيلية، فحتى لو كان حادث لفلسطينيين، ومثال آخر أورده المستجيبون/ات بعدم قدرة الشرطة الفلسطينية التوجه مباشرة ورسمياً إلى البلدة القديمة في الخليل وفق منطقة H1 & H2، إن المعوقات المذكورة لم تأت بمنأى عن الأدبيات التي تم مراجعتها، والتي جاءت بدراسة صندوق الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2012 والتي اقتصت بقطاع العدالة، والأخرى 2015 والتي اقتصت بالشرطة المدنية الفلسطينية وانطباعات الجمهور عنها.

2. مراكز الشرطة جاهزيتها وإمكانياتها المادية والبشرية:

ضمن هذا الإطار سجل المستجيبون/ات الصعوبات التالية:

- أكثر من مسستجيب/ة أكد على نقص مراكز الشرطة في القرى واضطرابهم إلى الذهاب إلى المدن، مما يشكل ضغطاً على المقرات الرئيسية، وأيضاً صعوبات التنقل على المواطنين وخاصة في فترات الليل، خصوصاً من المناطق البعيدة والمعزولة.

- أفادت مجموعة لا بأس بها من المستجيبين/ات أنهم لمسوا نقصا بكوادر الشرطة وعدد الدوريات وسيارات الشرطة. وعدد الضباط في الأقسام يعتبر قليلا (منها إدارة التحقيق) حيث يضطر المواطن الانتظار لفترة للاستماع لمشكلته. وهذا يتطلب وجود أكثر من شرطي. إضافة إلى ذكر نقص في التخصصات وفق نوع القضية.
- ضعف موارد الشرطة وكفاءتها. وضعف المهنية لديهم وضعف الخبرات.
- الضغط الكبير على الشرطة. ما يساهم في إهمال النظر في بعض القضايا الصغيرة مقابل القضايا الأكبر.
- الشرطة تواجه صعوبات كثيرة. منها الدوام المستمر والطويل المتعب والعمل ليلا نهارا. وخاصة عند ملاحقة الجناة وتعرضهم للإذناء أحيانا.
- الإمكانية المحدودة لمراكز الشرطة يساهم في اللجوء إلى الحلول العائلية والعشائرية.
- أماكن التوقيف مكتظة ولا تتوفر فيها الأعطية الكافية والنظيفة. والمرافق العامة تحتاج إلى إصلاحات.
- أشار أكثر من مستجيب/ة إلى أن مراكز الشرطة بحاجة إلى عمال نظافة للمكاتب وقاعات الانتظار. وأشار البعض إلى أن الأبنية قديمة تحتاج إلى تأهيل وتوسيع.
- عبرت النساء ضمن العينة وعدد محدود من الرجال عن أن أماكن التحقيق لا تناسب النساء وخصوصيتهن. وان مساحة مراكز الشرطة لا تسمح بوجود مكان مخصص للنساء أو منفصل عن الرجال الذي يساهم بالحفاظ على خصوصيتهن ويلبي احتياجاتهن. والإمكانات محدودة في مبنى الشرطة للنساء.

3. السلوكيات والتعامل من قبل أفراد الشرطة:

في هذا البند تحديدا كانت غالبية الإجابات تنتقد سلوكيات الشرطة والتي تنعكس على المواطن. فمن المهم ذكرها ليعرف أفراد الشرطة كيف يؤثر التعامل على المواطنين. وما يجب أن يقوم به جهاز الشرطة من تعديل في طرق تعاملهم. وقد يكون لقلة الكوادر والأقسام التخصصية وضغط العمل أسبابا فيما سيتم ذكره:

- من أكثر السلوكيات التي تكررت عند العديد من المستجيبين/ات كانت الوساطة والمحسوبة والعلاقات الشخصية والحزبية والتمييز أحيانا الذي يتعاطى معها أفراد الشرطة. وضعف الرقابة على هذه الأمور تنعكس سلبا على المواطن. ومنهم من ذكر آثار هذه الممارسات شملت عدم الثقة التامة لدى المشتكي لتخوفه من المحسوبيات والعلاقات الشخصية. مما يجعل المشتكي يتردد عن قول الحقائق بشكل كامل.
- التعامل مع النساء ليس بالمستوى المطلوب. فلا تشعر المرأة بالراحة في مركز الشرطة (التحقيق تحديدا).
- عدم القدرة على التعامل مع النساء والرجال كل على حدة بشكل مختلف/ الافتقاد إلى الخصوصية في التعامل.
- الصعوبة في منح الوقت الكافي لكل مواطن. وإهمال الناس وتركهم الانتظار لوقت طويل.
- ضعف الاستماع للناس خلال الاستجواب. إضافة إلى قلة الاحترام والإساءة بالتعامل. ومنهم من ذكر استخدام العنف والاستهزاء.
- أسلوب الشرطة وأدائها خلال التوقيف غير مرض. فبعضهم أشار إلى التعرض للسب والشتائم وقلة الاحترام.

4. صعوبات مصدرها الثقافة السائدة وسلوكيات المواطنين تجاه الشرطة:

عبر المستجيبون/ات عن بعض الصعوبات التي تأتي من قيم ومفاهيم سائدة وتصورات مسبقة حول الشرطة وأدائها. إضافة إلى سلوكيات سلبية من قبل المواطنين تجاه أفراد الشرطة. مما يؤثر على أداء الشرطة لهاها ومنها:

- ثقافة الانضباط والنظام واحترام القانون يشوبها الضعف لدى المواطنين. رغم أن الشرطة تحاول قدر المستطاع توفير الأمن.
- ضعف تعاون المواطن مع الشرطة يعرقل عملهم.
- الثقافة السائدة التي ترى أن من يتوجه للشرطة فهو «مجرم». تعكس انطبعا سلبيا حول دور الشرطة في تحقيق الأمن وحماية المواطن.
- نظرة المجتمع إلى أقسام الشرطة السلبية بحيث يتم تفضيل حل النزاعات فيما بينهم بدون اللجوء إلى الشرطة.
- عدم إعطاء الفرصة لرجال الشرطة للقيام بعملهم. فيلجأ المشتكي للتصرف بشكل شخصي (عائلي أو عشائري). وما زالت ثقافة أخذ الحق باليد سائدة مقابل اللجوء للشرطة.
- هناك أفراد لا يتعاملون باحترام مع الشرطة.

5. إجراءات الشرطة:

بعض الصعوبات اعتبرها المستجيبون/ات لها علاقة بالإجراءات. فقد بين عدد لا بأس به أن طول الإجراءات وبطئها وتعقيدها. تنعكس على المواطن وبالتالي تنعكس على تقييمه السلبى للشرطة وأدائها. ومنهم من ذكر أن طول الإجراءات وتعقيدها تجعل المواطن لا يتجه للشرطة مرة أخرى. وبعضهم أشار إلى أن بطء الإجراءات يطيل من مدة التوقيف مما ينقل كاهل الشرطة في متابعة الموقوفين/ات لفترات طويلة. ومجموعة بيّنت عدم احترام إجراءات الخصوصية (خديدا في أقسام التحقيق). وذكر قسم منهم. أن الإجراءات غير واضحة وكذلك القوانين. وهي أيضاً أسباب في إطالة فترة التوقيف. ومن الإجراءات التي فيها صعوبة هي التنقل بين الأقسام. إذا كانت المشكلة مشتركة. إن ما أورده المستجيبون/ات بالتأكيد يؤثر على أداء الشرطة خاصة إذا أبدى المواطنون/ات استياءهم لطول الإجراءات وتعقيدها وبطء التعامل. مما يحبط أفراد الشرطة لعدم تفهم المواطنين/ات للإجراءات وعدم تقدير المواطنين لعملهم.

السؤال الثاني:

ما توصياتكم/ان لتطوير عمل الشرطة/ وحدات حماية الأسرة لتكون ملبية لاحتياجات النساء والرجال؟

تمحورت غالبية التوصيات بالتأكيد على أهمية تحسين معاملة الشرطة للمواطنين/ات سواء كانوا مشتكين/ات أو مشتكى عليهم/هن أو موقوفين/ات. وبضرورة العمل على تسريع الإجراءات وتوضيحها للجمهور. وبث الوعي حول دور الشرطة وإجراءاتها. وكان هناك توصيات بأهمية رفع كفاءة وجاهزية مراكز الشرطة وأماكن التوقيف وأفرادها. وبشكل محدد نورد التوصيات مبوبة وفق العناوين التالية:

1. في مجال سلوك وتعامل الشرطة:

- التعامل بمهنية واحترام أكثر للمواطنين والمواطنات في أقسام الشرطة.
- مراعاة السرية التامة في كل أقسام الشرطة وخديدا وحدات حماية الأسرة.

- احترام الخصوصية في داخل أقسام الشرطة "ليس بالضرورة أن يعرف كل أفراد الشرطة ما هي المشكلة وتفاصيل القضية، وبالتالي نقل المشاكل والقضايا للمجتمع، وخاصة القضايا المتعلقة بالنساء".
- الابتعاد عن الوساطة والمحسوبية والحزبية.
- الاستماع بجدية لشكاوى المواطنين وخصوصا كبار السن والنساء.
- التقيد بالقانون لأن القانون "فوق الجميع".

2. مراكز الشرطة وجاهزتها المكانية، والمادية والبشرية:

- الاهتمام بنظافة وخدمات مراكز الشرطة.
- زيادة أفراد الشرطة لتسهيل السيطرة على الخلافات والحد منها، ونشر عناصر الشرطة في الأماكن العامة والأسواق.
- زيادة كفاءة أفراد الشرطة، وزيادة العنصر النسوي الشرطي لأنه شبه معدوم.
- يجب إيجاد غرف خاصة بالنساء أثناء التحقيق وأن تكون مناسبة أكثر من الموجودة حاليا.
- أن يتم العمل على توظيف الكفاءات في أقسام الشرطة على أساس مهني وليس سياسيا أو حزبيا، وأن يتم إعطاؤهم تدريبات في مواضيع اجتماعية ونفسية، لكي يتمكنوا من التعامل مع المواطنين/ات والموقوفين/ات.
- فصل مركز حماية الأسرة عن باقي الأقسام لخصوصية القضايا وحساسيتها، وأن تكون خارج مقرات الشرطة، فيزداد إقبال النساء بالتوجه إليها، وأُنشأت النساء إلى أهمية زيادة مراكز حماية الأسرة خاصة في منطقة الخليل لكبر المحافظة وعدد سكانها.
- إيجاد غرف منفصلة أكثر من الموجودة، وخاصة إذا كانت المشكلة عائلية، وإيجاد أماكن خاصة بالنساء.
- توفير أماكن مناسبة للانتظار وكذلك مقاعد كافية ومريحة.

3. أماكن التوقيف (النظارة):

- إعادة تأهيل أماكن النظارة وتوسعتها، بحيث تكون مناسبة لاحتياجات كلا الجنسين، فهي غير مريحة ومكتظة.
- توفير الاحتياجات الأساسية مثل ماء ساخن للاستحمام، أعطية كافية ونظيفة (حيث أشار البعض إلى أنها موجودة، ولكنها غير نظيفة، ولا تصلح للاستخدام، والتخوف منها في نقل الأمراض للموقوفين/ات)، توفير ساعة حائط لمعرفة الوقت، وتلفاز لمعرفة ما يدور حولهم.

4. في مجال إجراءات الشرطة:

- الإسراع في الأداء والإجراءات وتسهيلها.
- تطبيق الإجراءات في مكان واحد دون التنقل بين الأقسام.
- تطبيق الإجراءات بمهنية وفق القانون.
- توضيح إجراءات الشرطة المطلوبة من المواطن.
- زيادة صلاحيات الشرطة للتدخل بشكل أسرع في حل المشكلة.

5. الإعلام والتوعية:

- إطلاق حملات التوعية لتعزيز ثقة المواطن بأداء الشرطة وأدوارها.
- توعية المواطنين بعمل الشرطة وبكافة الوسائل، وإطلاق برامج توعية للشباب والمدارس للآفات التي يمكن التعرض لها والوقاية منها.

- أن يكون هناك برامج إعلامية حول وجود وحدات حماية الأسرة. وأيضاً عقد دورات وتوزيع نشرات على النساء والفتيات للتوعية بوحدات حماية الأسرة، وآليات اللجوء إليها.
- وضع تعليمات واضحة مثل لافتات وإعلانات ونشرات حول حقوق المواطن في أماكن توجه المواطن في أقسام الشرطة. وأيضاً أرقام هواتف الدوائر المختصة.

السؤال الثالث:

برأيكم/ن إلى أي مدى يتم تشجيع النساء في الوصول إلى خدمات الشرطة. احترام خصوصية النساء واحتياجاتهن في مراكز الشرطة/وحدة حماية الأسرة؟

انقسمت الإجابات بين المستجيبين/ات حول احترام خصوصية النساء واحترامهن في مراكز الشرطة ومراعاة احتياجاتهن. فمنهم من أكد أنه يتم احترامها ومعاملتها بخصوصية ويتم التعامل بقضاياهن بسرعة وسرية وبشكل أفضل من الرجال. وكان التكرار الأعلى في الإجابات. ومنهم من بين أن ذلك يتم نوعاً ما. ونسبة أقل أشارت إلى أنه لا يتم احترام خصوصيتهن وتلبية احتياجاتهن بشكل جيد. فمثلاً يشير أحدهم إلى «أنه لا يوجد أماكن انتظار ومقاعد خاصة للنساء وهذا أمر في مجتمع محافظ غير مقبول. ولا يحيد الاختلاط. وقد لا يشجع النساء على التوجه إلى المراكز التي لا تتعاطى مع طبيعة مجتمعنا وثقافته». وجزء أضاف أن طبيعة المراكز وتقسيماً لا يعطي خصوصية ومراعاة للنساء. ويمكن أن يكون وصول النساء غير مريح. وبعضهم أشار إلى أن الحفاظ على سرية قضايا النساء الخاصة والعائلية ليست كما يجب. حيث يتم سماع قصص عن العائلات والنساء في الشارع. ولا يجوز أن يعرفها عامة الناس. ومثل هكذا حوادث يجعل النساء تتردد في التوجه للشرطة.

وقلة أجابت (من النساء) أنه لا يتم احترام النساء بشكل مرض تماماً. ولا تأمين الاحتياجات لهن ومراعاتها. وحتى في نظر الشرطة «المرأة المشتكية غير لائق لها كإمرأة أن تشتكي في مراكز الشرطة».

البعض اعتبر التعامل السريع والخصوصية للمرأة تتم وخاصة إذا كانت مشكلة عائلية. فيتم تحويلها إلى حماية الأسرة. وهو بحد ذاته إجراء يساعد على تعزيز توجه النساء للشرطة. ووجود وحدات حماية الأسرة هو عنصر يساعد النساء للتوجه إليه. ولكن المهم أن تعرف النساء عن وجود هذه الوحدات.

خلاصة:

استطاعت العينة قيد الدراسة تشخيص الصعوبات التي تواجهها الشرطة في أداء عملها. مما يعيق تحقيق الاحتياجات الأمنية للرجال والنساء. فكانوا على وعي بالأسباب المتعلقة بالاحتلال والتقسيمات الأمنية والتنسيق الأمني الذي يشكل صعوبة للشرطة والمواطن. وكونهم اختبروا إجراءات الشرطة. فقد كانوا قادرين/ات على معرفة الصعوبات والتعقيدات فيها (وهذا يؤكد أهمية الأخذ بالإطار النظري الخاص بالخبرة والتحليل على أساسه) حيث كان توصيفهم وفق ما شاهدوا ومروا به، فقد طرحوا قضايا ذات علاقة بالإجراءات وطولها وتعقيدها. وأخرى متعلقة بمسلكيات الشرطة التي قد تكون معيقة لبناء علاقة ثقة مع المواطن. وبالتالي تشكل صعوبة للشرطة التي تحتاج جهود إضافية في تحسين صورتها وتعزيز ثقة المواطنين بها. ومن ناحية أخرى بينوا أن بعض الصعوبات مرتبطة بطبيعة المراكز وجاهزيتها واستجابتها لخصوصية وسرية المعلومات للنساء والرجال. وتوافر الاحتياجات الإنسانية الأساسية التي تراعي جميع الفئات. وفي ذات الوقت شكلت تصرفات وسلوكيات الشرطة تركيزاً من قبلهم فيما يتعلق بطرق التعامل غير اللائقة في حالات التوقيف والتحقيق من استهزاء وسوء

معاملة، وسلوك الواسطة والمحسوبة والحزبية المنافية لقيم وأخلاقيات الشرطة الواردة في مدونة السلوك الخاصة بهم. وبالمقابل انتقدوا الثقافة والصور المقولبة عن الشرطة باعتبارها تشكل صعوبة ولا تحفز النساء والرجال على التوجه إليهم. ويّبنوا أن المواطن قد يشكل صعوبة للشرطة عبر قلة احترام القانون والانضباط له وعدم إعطاء الشرطة الفرصة للقيام بدورها، وثقافة أخذ الحق باليد. وعدم احترام أفراد الشرطة. أما توصياتهم فقد دلت على حس عال من المسؤولية واهتمام بالترقي بمؤسسة الشرطة لتخدم المواطنين. واحتياجات الفئات المختلفة من فيهم النساء. فجاءت توصياتهم منطقية وواقعية ومطلوبة كاحتياج نحو تعزيز اللجوء للشرطة وتحديد النساء. من حيث تأهيل مباني مراكز الشرطة والتوقيف لتكون ملائمة ومحترمة خصوصية النساء، وسرية معلوماتهن، والتركيز على البعد الإعلامي والترويجي للشرطة وأدوارها وخدماتها. بما فيها خدمات وحدات حماية الأسرة. وضرورة الابتعاد عن المحسوبة والواسطة، وتعزيز السلوك الإنساني اللائق. والعمل على تعزيز الثقة مع المواطنين.

القسم الرابع: تحليل البيانات النوعية وعرضها:

المقابلات شبه المنتظمة مع مسؤولين ومسؤولات في بعض إدارات الشرطة:

بغرض التعرف على إجراءات الشرطة ومدى تحقيقها للاحتياجات الأمنية المختلفة للمواطنين سواء من الرجال أو النساء. وإذا ما كانت الإجراءات والسياسات من شأنها أن تشجع وصول النساء إلى الشرطة. وفي ذات الوقت تعمل على تحقيق احتياجاتها الأمنية. والوقوف على الصعوبات التي تواجهها الشرطة من وجهة نظرهم. والتي تقف أمام تحقيق الاحتياجات الأمنية للمواطنين والمواطنات. إضافة إلى التوصيات التي يرثيها المسؤولون/ات للنهوض بمستويات العمل والتي من شأنها أن تخدم المواطنين بالتركيز على احتياجات النساء الأمنية. وبناء على أهداف المقابلات التي ذكرت. فقد تم مقابلة مسؤولين/ات من الإدارات الخدمية التي شملت: قسم التحقيق (مديرية ضواحي القدس). وإدارة شرطة المرور. وإدارة مكافحة المخدرات. ودائرة المظالم وحقوق الإنسان. وإدارة حماية الأسرة والأحداث. وتم أيضا مقابلة إدارات ذات طابع سياساتي شملت وحدة النوع الاجتماعي. وإدارة التخطيط والسياسات والبحوث. إضافة إلى زيارة لمديرية شرطة رام الله كنموذج عمل²⁴ (أنظر ملحق قائمة الأسماء).

خلفية عامة:

يتبع جهاز الشرطة وزارة الداخلية وله هيكلية تنظيمية تبدأ بالمدير العام للشرطة اللواء حازم عطا لله. ونائب له. تليه 24 إدارة مركزية متخصصة (جزء منه له امتداد في المديريات وأخرى مركزية في الإدارة العامة للشرطة) بأعمال الشرطة منها ما له علاقة بالخدمات الأمنية وإنفاذ القانون والنظر في شكاوى المواطنين ضمن إدارة المظالم وحقوق الإنسان. وإدارات داعمة لغايات التطوير والبحوث والتخطيط والتدريب والرقابة الداخلية على الأداء الشرطي. كذلك الدعم المالي واللوجستي وغيرها (محمود صلاح الدين، 2015/12/29).

نبذة عن الإدارات التي تم مقابلتها:

1. إدارة المرور:

هي إدارة متخصصة تسعى إلى رفع مستوى السلامة المرورية والحد من الحوادث ونتائجها. واتخاذ الإجراءات الوقائية والرقابية بهدف حماية الأرواح والممتلكات. ومن أبرز مهامها مراقبة وتنظيم المرور ومراقبة أوضاع الطرق داخل وخارج المدن. وملاحقة المركبات المسروقة والمطلوبة. وضبط وتخريب الخالقات المرورية. والقيام بحملات التوعية المرورية. والقيام بالدراسات ذات العلاقة بالمشاكل المرورية لوضع الحلول المناسبة بالتعاون مع جهات الاختصاص²⁵. أقسام ودوائر شرطة المرور ممتدة في إحدى عشرة مديرية شرطة في المحافظات. وقضايا المرور تخضع إلى قسم التحقيق الخاص بها. ويتم تحويل الملفات إلى النيابة العامة عبرها. يعمل في إدارة المرور وأفرعها 513 منتسبا/ة ومنهم يوجد عشر نساء فقط. وغالبية وظائفهن في المجال الإداري واللوجستي. وتنفرد مديرية شرطة سلفيت بأن إدارة شرطة المرور ترأسها امرأة. وكذلك نائب مدير شرطة المرور في طوباس أيضا تشغله امرأة.

24 تم زيارة ومقابلة مديرية شرطة رام الله بهدف التعرف على أقسام الشرطة وأدوارها فكانت مقابلة وزيرة استطلاعية لفهم أعمق لعمل الشرطة وأقسامها.

25 استخرجت المعلومات من النشرة الخاصة بإدارة المرور.

2. إدارة مكافحة المخدرات:

وهي إدارة متخصصة في مكافحة جريمة المخدرات ولها أفرع في كل المحافظات وفق مديريات الشرطة. وأهم أعمالها مكافحة وعرض المخدرات. وطلبها. أي ملاحقة التجار. المخزنین/ات. الزارعين/ات له. والموزعين/ات والمتعاطين/ات. الإدارة لها شركاء وطنيون يتم التعاون معهم تحديدا في التوعية للحد من انتشار الظاهرة. ومنها وزارة الصحة. والتنمية الاجتماعية. والتعليم. والأوقاف. والمجلس الأعلى للشباب. يعمل في الإدارة 170 ضابط صف وفرد على مستوى المحافظات. ويعمل في الإدارة 5 إناث. ويوجد لديها 6 أقسام تخصصية (عبد الله عليوي. 2015/12/29).

3. إدارة حماية الأسرة والأحداث:

استحدثت دائرة حماية الأسرة عام 2008 بعد الزيادة الملحوظة والملموسة في عدد قضايا الاعتداءات داخل الأسرة في مختلف الأنواع. حيث تقدم الدائرة الخدمات من خلال كادر مؤهل يتمتع بمهنية عالية كون غالبية الكادر من حملة الشهادات العلمية العليا. في إحدى العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والقانون. ويتم استقبال المعنفات من النساء والأطفال متى كان المعتدي من داخل الأسرة. وقضايا الاعتداءات الجنسية بغض النظر عن الفاعل إن كان من داخل الأسرة أو من خارجها. وتقدم الخدمات الأخرى من خلال شبكة العلاقات المهنية مع المؤسسات الشريكة والوزارات المعنية. وتهتم الدائرة بعقد محاضرات توعية وإرشاد للتعريف بدائرة حماية الأسرة والأحداث. ويتم تقديمها من قبل ضباط الحماية والأحداث في المدارس والجامعات والمؤسسات النسوية. ويتم توزيع نشرات حول الدائرة. يوجد 11 وحدة حماية أسرة وأحداث في المحافظات. أما في حال تعذر الوصول بسبب وجود خطر يمكن للضحية بالاستغاثة والاتصال على رقم الشرطة المجاني «100» حيث يتم التواصل معها (وفاء معمر. 2016/2/16).

4. دائرة المظالم وحقوق الإنسان:

تأسست الدائرة عام 2009 بقرار من وزير الداخلية. ومن أهم واجباتها هو استقبال الشكاوى والمظالم من المواطنين بشأن التجاوزات والممارسات الخاطئة للعاملين/ات في جهاز الشرطة أثناء القيام بعملهم. وأيضا استقبال الشكاوى من المؤسسات الحقوقية الدولية والمحلية. وتنفيذ زيارات ميدانية لمراكز الإصلاح والتأهيل ونظارات الشرطة. للوقوف على مدى مراعاة حقوق الإنسان وغيرها من الأهداف الأخرى. تعتبر هذه الدائرة مركزية. أي لا يوجد لها أفرع في المحافظات. وتتبع مباشرة مدير عام الشرطة حيث ترفع له التقارير. وتعمل بطاقم يقدر بـ 15 موظفا/ة كلهم من الذكور باستثناء أنثى واحدة تعمل في قسم الأرشفة. تضم في هيكليتها المدير ونائب قسم الشكاوى المباشرة (من الجمهور) والشكاوى غير المباشرة (من المؤسسات كالهئية المستقلة لحقوق الإنسان ومؤسسة الحق وغيرها) قسم الأرشيف والكمبيوتر (عاصم عودة. 2015/12/29).

5. إدارة البحوث والدراسات والتخطيط:

هي إدارة مركزية متخصصة ومهمتها الإشراف على إعداد الخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية والمشاريع الممولة. والقيام بالدراسات والبحوث التي من شأنها أن تخدم عمل الشرطة وتعمل على تطويرها. لدى الإدارة ثلاث دوائر تشمل الدراسات. والتخطيط. والتطوير. وضمن كل دائرة لديها أقسام فرعية. تعمل بكادر 18 موظفا/ة وكلهم من الذكور (محمود صلاح الدين. 2015/12/29).

6. قسم التحقيق (ضواحي القدس):

يعتبر قسم التحقيق من الأقسام الموجودة في مديريات الشرطة المركزية في المحافظات ولا يوجد لها إدارة عامة. ويتبع قسم التحقيق مدير الشرطة في المديرية. ودور قسم التحقيق هو استقبال

شكاوى وبلاغات المواطنين وتهيئ الملف من قبل الأطراف جميعاً. ويحول بعد ذلك إلى قسم التحقيقات للاستكمال والرفع إلى النيابة. في قسم التحقيق التابع لضواحي القدس يوجد 7 موظفين كلهم ذكور. ويتم الاستعانة بشرطية مناوبة على مستوى المديرية لأغراض المرافقة في التحقيق مع النساء أو المرافقة إلى أماكن التوقيف والإحضر لعرضها أمام النيابة (عماد دعاس، 21/3/2015).

7. وحدة النوع الاجتماعي في الشرطة:

أنشئت الوحدة بقرار من قائد الشرطة في أيار 2011. وتبعت للمساعد العام لمدير القوى البشرية في الشرطة. وتقدم له التقارير والتي بدورها تصل إلى القائد العام للشرطة. تمثلت رؤيتها في "تكون شرطة قوية بمواردها البشرية تراعي النوع الاجتماعي بكفاءة وفعالية". وضمنت رسالتها "العمل بتضافر الجهود وتكاملها بما يحقق الاستفادة من جميع المهارات والخبرات والمعارف لبناء دولة المؤسسات والقانون". ومن أبرز أهدافها: مأسسة واعتماد نظام منهجي شامل ومتكامل لجسر فجوة النوع الاجتماعي في المؤسسة الشرطية. والتوعية والتوجيه عن النوع الاجتماعي ومفاهيمه وعلاقتها بالشرطة. وتحسين خدمة الرعاية، وإظهار أعلى درجات المسؤولية في الدمج للنوع الاجتماعي داخل المؤسسة الشرطية الفلسطينية²⁶. ومن أبرز ما قامت به إنهاء تقرير تشخيصي للنوع الاجتماعي في الشرطة من حيث الواقع والمعوقات والفرص المتاحة. وتم الاستناد عليه في إعداد استراتيجية لدمج النوع الاجتماعي للشرطة وفق ما أفادت المقدم وفاء حسين مديرة وحدة النوع الاجتماعي (2016/3/24). إضافة إلى إدارة وحدة النوع الاجتماعي. يوجد مركزي ومركزات للنوع الاجتماعي في إحدى عشر مديرية شرطة. ومن أبرز ما تقوم به حالياً أنها تعمل على خلق ثقافة حساسة للنوع الاجتماعي في المؤسسة الشرطية. عبر التوعية والإرشاد حول مفاهيم النوع الاجتماعي في جميع مديريات المؤسسة الشرطية. بهدف التأثير في المواقف والاتجاهات لدى منتسبي/ات الشرطة ويعتبر هذا من أولويات عملها. كما أن لها علاقات مع الإدارات المختلفة. حيث تستطيع التدقيق في آليات التوظيف. والتدقيق في مجالات التمييز ضدنهن (وفاء حسين، 24/3/2015). وحالياً يجري العمل على جسر الفجوة الموجودة في قانون قوى الأمن كأولوية للوحدة. وأيضاً العمل على إيجاد منهاج متخصص بالنوع الاجتماعي. ليدرس في كلية الشرطة ومراجعة جميع مساقات الكلية من منظور النوع الاجتماعي (المصدر السابق).

عبر الوصف الموجز للإدارات المختصة:

تجد أن العنصر الشرطي النسائي تقريبا غائب من الإدارات باستثناءات بسيطة. وان وجدت فعملها إداري ولا يدخل في الأعمال الحيوية للعمل مثل ضابط تحقيق. وبالرغم من قلة العنصر النسوي في إدارات المرور إلا أنها في منصب عال في بعض المحافظات (سلفيت وطوباس). وتغيب تماماً في كل من قسم التحقيق وإدارة المظالم وحقوق الإنسان. وهذا يتطلب زيادة العنصر النسائي وتحديداً في دائرة المظالم. فعملهم يتعلق بشكاوى المواطنين ويحتاج إلى كفاءة حقوقية وقانونية. وقد انخرطت الإناث في هذه الدراسات ويمكن استقطابهن. إن غياب العنصر النسائي في الإدارات محصلة طبيعية. فنسبة النساء في كل كادر الشرطة تصل إلى 3.3%. كما أن وجود الشرطة النسائية في الإدارات المختلفة من شأنه أن يعزز وصول النساء إلى الشرطة. ويعطي الراحة للنساء كونها من نفس الجنس. وهذا ما أكدته من تم مقابلتهم/ن في جميع الإدارات.

تبين وفاء حسين (24/3/2015) أنه بالرغم من نقص العنصر النسائي الشرطي. إلا أن وجوده له أهمية عليا. فإذا قمنا بتحليل لدور المؤسسة الشرطية في توفير الأمن والأمان للمواطنة والمجتمع. فهي تمثل الأشخاص الذين تسعى لخدمتهم نساءً ورجالاً. أولاداً وبناتاً. وهذا من شأنه أن يؤكد الآثار الإيجابية

26 أخذت المعلومات من نشرة خاصة بوحدة النوع الاجتماعي بالشرطة لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إليها.

المحملة للأنشطة المقررة لكليهما. ففي حال وجود توازن في العدد ما بين المنتسبين/ات في الشرطة من شأنه أن يضيف قوة إيجابية إلى العمل والخدمات الشرطية. كزيادة مصداقية الشرطة والثقة في أعين العامة. فالخدمات الأمنية تصل لجميع نساء/ رجال. أو/أذ/ بنات. وتزداد فعالية الشرطة في العمليات التي تقوم بها. عبر تقديم مجموعة واسعة من المهارات والخبرات. وغالبا ما تضيف النساء على العمل الشرطي بعض المهارات الخاصة كحسن التعاطي والقدرة على حل بعض حالات العنف المحملة وعلى خفض استخدام القوة²⁷.

إن وحدة حماية الأسرة هي من أكثر الوحدات التي يتواجد فيها العنصر النسائي الشرطي. حيث تقول وفاء معمر (2016/2/16) «إن وحدة حماية الأسرة والأحداث عملت وتعمل على حل الكثير من المشكلات المجتمعية بعد تعزيزها بالكادر من كلا الجنسين. فثقة المواطنين بالعمل الشرطي أصبحت أفضل بعد أن كانت معظم المشاكل الأسرية تُلجأ خارج الإطار القانوني. وعلى حساب الطرف الأضعف من النساء المعنفات».

تم تحليل المقابلات وتصنيف البيانات المتحصلة وفق العناوين التالية:

1. الشكاوى وطبيعتها وإجراءات العمل معها:

أجمعت الإدارات التي تم مقابلتها أن لديها إجراءات وأدلة وذات استناد قانوني تعمل وفقه²⁸. بحيث يعرف المنتسبون/ات لهذه الدوائر المطلوب منهم. كما عبر الغالبية برضاهم عن عملهم وعن الإجراءات التي يتبعونها. ويعد مدير إدارة التخطيط والدراسات والبحوث أنه بشكل عام تسير الشرطة بالاتجاه الصحيح وتطور من أدائها وتراقب عليها وعلى جودتها. من قبل المفتش العام. ودائرة الجودة. ويبين أن العمل جار على استكمال الوصوفات الوظيفية لجميع الإدارات. ويظهر وفق إحصائيات الشرطة أن هناك إقبالا على خدمات الشرطة في جميع الدوائر الخدمية بزيادة عن سنوات سابقة. بما فيه توجه النساء (وخطيدا في وحدات حماية الأسرة). ما يعني ازدياد ثقة المواطنين بخدمات الشرطة. وفي ذات السياق يرى أن المحسوبة والواسطة تراجعت عن السابق بسبب المساءلة والتدقيق الخارجي ومن أكثر من جهة (محمود صلاح الدين. 29/12/2015). وبالرغم ما أشار إليه صلاح الدين إلا أن العينة المبحوثة قيد الدراسة ومن كان لهم احتكاك. اعتبروا المحسوبة والواسطة والحزبية ما زالت قائمة. وجزء اعتبرها معيقة في قول الحقيقة في أقسام التحقيق. وأسباب لعدم التوجه للشرطة. وأخذ الحق باليد.

ولدى السؤال إذا ما وجدت إجراءات خاصة للنساء (مشتكيات أو مشتكى عليهن). فقد تبين وفق المقابلات أنه يتم اتباع نفس الإجراءات كونهم يطبقون القانون. ولا يوجد إجراءات خاصة بالنساء سوى فيما يتعلق بالتحقيق والتفتيش والاعتقال²⁹ سواء في قسم التحقيق أو المخدرات فيتم بوجود شرطية³⁰. وبالرغم من أنه لا يوجد شرطيات في قسم التحقيق في ضواحي القدس. فإنهم يقومون باستدعاء الشرطية المناوبة على مستوى المديرية (عماد دعاس. 21/3/2016). أما إدارة المخدرات. فوجود شرطية ضروري خاصة في حالة التفتيش للنساء. فلا يتم إلا من خلالها. ومن الإجراءات الخاصة في قسم التحقيق أن قضايا النساء في إطار العائلة وحفاظا على السرية ترسل مباشرة للنيابة أو وحدة حماية الأسرة. ولا تذهب لأي قسم آخر كالتحقيقات مثلا (عماد دعاس. 21/3/2016). وفي حال توقيف

27 من الجدير ذكره استناد المقدم وفاء حسين إلى تقرير تشخيص واقع الشرطة من منظور النوع الاجتماعي والذي تم الاستناد عليه في وضع الخطة الاستراتيجية لإدماج النوع الاجتماعي في الشرطة.

28 مثل قانون الإجراءات الجزائية. قانون المرور. نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات.. الخ.

29 ويستثنى من ذلك وحدات حماية الأسرة التي أنشئت لتخدم قضايا النساء فلها إجراءاتها الخاصة بالتعامل مع النساء ضحايا العنف.

30 لقد تبين المسؤول عن قسم التحقيق في ضواحي القدس أن وجود شرطية في التحقيق هو بهدف حماية المحقق أولا وخوفا من التبلي عليها باستغلالها كونها أنثى.

النساء بعد التحقيق لكي تعرض على النيابة بعد 24 ساعة. يتم مرافقتها من قبل شرطية إلى مركز الإصلاح والتأهيل الخاص بالنساء. وتقوم بإحضارها للمحكمة في اليوم التالي. أما دائرة المظالم وحقوق الإنسان فلم يسيروا إلى وجود شرطية عندما تقدم النساء تظلمها. ويتم اتباع ذات الإجراءات التي تطبق وفق الأصول القانونية والإجرائية التي تتبعها الدائرة على كل المواطنين المتظلمين/ات. إلا أن شكاوى النساء يتم التعامل معها بخصوصية وسرية. سواء من حيث المكان والأرشفة (عاصم عودة). (29/12/2015).

وحول طول الإجراءات ومدى وضوحها وسلاستها: أشار مسؤول التحقيق في مديرية ضواحي القدس إلى أن الإجراءات طويلة نوعا ما بالنسبة للمواطن وذلك يعود «لضعف الوعي حول الشرطة وأدوارها وتخصصاتها. فيعتقدون أن الشرطة تقوم بكل شيء دون معرفة التخصصات. فمثلا تأتي شكاوى ضد مجهول. وعندما نعرف ذلك ونستنفذ وقتا معه يحول إلى المباحث الجنائية كونه من اختصاصها. أو إذا كانت عائلية حول لوحدة حماية الأسرة. ونحاول ترشيد الوقت من خلال ضابط الأحوال أن يسأل المواطن عن طبيعة شكواه لكي يوجهه إلى جهة الاختصاص دون الحاجة للوصول إلى قسم التحقيق. وأما في حال الشكاوى ضد شخص معروف فهذا يحتاج إلى إثبات. على سبيل المثال لا الحصر. كتقرير طبي. يشهد على الادعاء وهذه مسؤولية المواطن إحضارها. ما يحتاج إلى وقت وإجراءات. وهي بالطبع تكون طويلة للمواطن». ما سبق اتفق مع نتائج الجزء الكمي في أن إجراءات الشرطة طويلة في قسم التحقيق وفق ما أفادت العينة بنسبة 53.4% ومعقدة بنسبة 32.9%. ومن جهة أخرى أشار دعاس (21/3/2016) إلى أن نقص الكادر في قسم التحقيق وضغط العمل يجعل المواطن ينتظر لفترة حتى يأتي دوره فيشعر بطول فترة مكوثه والإجراءات التي عليه أن يقوم بها. ويضيف أننا «نحاول أن لا نتنظر النساء فترة طويلة أكثر من غيرها. لحساسية الثقافة الاجتماعية لتواجد النساء في قسم التحقيق». ومن جهة أخرى قد تنتقل المعاملة من قسم لآخر. ما يعقد الإجراءات بالنسبة للمواطن بسبب تنقلها. وخاصة إذا تم التحويل لجهة اختصاص أخرى. أما إجراءات التوقيف فتكون لمدة 24 ساعة لاستكمال التحقيق وقبل العرض على النيابة. وتستطيع النيابة تمديد التوقيف 14 يوما. وبيّن دعاس أن النساء في حال توقيفهن فإنه يتم في مراكز الإصلاح والتأهيل وليس النظارة. وترافقها شرطية حتى مركز الإصلاح. وترافقها أيضا بإحضارها لعرضها على النيابة. واعتبر دعاس أن أماكن التوقيف (النظارة) مكتظة. ولا تقتصر على الموقوفين حتى يتم عرضهم على النيابة. فمنهم من يقضي حكما وخاصة بالقضايا المالية مثل الشيكات الراجعة وغيرها. والتي تأخذ أحكاما تصل إلى 90 يوما. كما أن أماكن التوقيف تحتاج إلى تأهيل وتوسعة وتأثيث. إضافة إلى عناية واهتمام أكثر وموارد أعلى لتلبي الاحتياجات الأساسية للموقوفين (عماد دعاس. 21/3/2016). إن ما طرحه مدير قسم التحقيق توافقت مع ما أكدته العينة المبحوثة. والتي تعرضت لتجربة توقيف حول ظروف البنية التحتية والاحتياجات الأساسية واكتظاظ المكان وتوفر المستلزمات الأساسية.

أما الإجراءات في إدارة شرطة المرور. فهي مأسسة وفق إجراءات مكتوبة. فيقوم الضابط المناوب بإعطاء التعليمات لأفراد شرطة المرور (قبل توزيعهم وفق جدول محدد) والمتعلقة بالسلوك والتعامل. وخارطة الطرق التي تفتح أو تغلق. فحص المركبات أو تنظيم حركة السير وتتبع الحوادث وإجراءاتها وفق نوع القضية. وتختلف الإجراءات وفق القضية ما بين مخالفة سير. فحص مركبات. أو التعامل مع الحوادث التي يتم العلم بها من خلال قسم العمليات. ويتم توجه الضابط إلى موقع الحادث مباشرة. ويكون قسم العمليات قد قام بطلب الإسعاف إذا كان هناك مصابون/ات. وعند الحادث يحافظ الضابط على مسرح الحادث حتى يحضر خبير الحوادث. ويقوم ضابط المرور بفتح الشارع وضمان حركة السير. وقد يأتي مرتكبو الحادث والمتضررون/ات إلى قسم التحقيق في شرطة المرور إذا سمح بذلك وضعهم

الصحي، أو يتم توجه الضابط إلى المستشفى (رياض بني عودة، 2016/3/28). أما سرعة الإجراءات فهذا يعتمد على طبيعة الحادث إذا كان هناك مصابون أو حالات وفاة. فالإجراءات تختلف وتطول. وفي جميع الأحوال أفاد المدير الإداري في إدارة شرطة المرور أن نقص الكادر وضغط العمل. وحجم الحوادث والمخالفات وخاصة في المحافظات والمدن الكبيرة مثل الخليل ورام الله ونابلس تجعل المواطنين ينتظرون فترة من الزمن. وقد يكون هذا عاملاً غير مرض لهم. كما أن بعض القضايا قد تنتهي في قسم التحقيق التابع للمرور. وأخرى تذهب للنيابة وخاصة في حالة الحوادث التي تنجم عنها إصابات خطيرة أو وفاة، حتى لو اسقط المتضرر أو الأهل الشكاوى (رياض بني عودة، 2016/3/28).

أما الإجراءات بإدارة المظالم وحقوق الإنسان: وفق ما أفاد نائب المدير أن الشكاوى بشكل عام، يتم الاستماع إليها وإعطائها الوقت الكافي. وجمع الإثباتات والبيانات المطلوبة. ويتم إعلام المتظلمة/ بالفترة اللازمة والخاصة بالتدقيق والتحري. والتحقق مع المشتكى عليه (بإحضاره أو الذهاب إلى الموقع) للرد عليهم وبالمتوسط تأخذ أسبوعين وأحياناً شهور وفق نوع القضية وحجم التحريات المطلوبة. وتدرك الدائرة بأهمية السرعة والإنجاز ولكن التروي مهم لرفع التوصيات والقرارات الحكيمه، والتي ترفع إلى اللواء حازم عطا الله للمصادقة عليها. وتبرز إشكالية دائرة المظالم في أنها مركزية ولا يوجد لها فروع. وقد لا يعرف المواطنون/ات عنها من قبل مديريات الشرطة في المناطق. ويضطر المواطنون من المناطق المختلفة أن يأتوا إلى رام الله لتقديم الشكاوى والمراجعة بما حصل فيها مما تشكل عناء للمواطنين/ات في أماكن بعيدة، أو أسباباً لعدم تقديم شكاوى. كما أفاد نائب دائرة المظالم وحقوق الإنسان أن الأمن الداخلي³¹ يأخذ على عاتقه التعامل مع الشكاوى والقضايا التي تخص أفراد الشرطة وخاصة بقضايا الجنايات الكبرى لتحويل إلى القضاء العسكري من خلاله (عاصم عودة، 2015/12/29).

وحول إجراءات حماية الأسرة والأحداث والتي بالأساس أنشئت للاهتمام بقضايا النساء وخصوصيتهن انفردت بإجراءات خاصة بهن. فوفق ما شرحت العقيد وفاء معمر مدير إدارة وحدة حماية الأسرة والأحداث (16/2/2016) فإنه يتم التعامل مع النساء المتوجهات (واللواتي قد يصلن مباشرة إلى وحدات حماية الأسرة أو من خلال أقسام أخرى. أو عبر مؤسسات) من خلال اتباع إجراءات العمل المدونة والتي تحتكم إليها الوحدات والعاملون/ات فيها. وتضيف أنه يتم استقبال النساء في الدوائر من خلال غرف مخصصة لذلك. ويتم تدوين إفادتها بوجود شرطية. وغالباً ما يتم استدعاء مرشدة المرأة في مديريات وزارة التنمية الاجتماعية. وفي حال كانت حدثاً (أقل من 18 عاماً) فإنه يتم استدعاء مرشدة الطفولة. ويتم الأخذ بكل الاحتياطات لحماية النساء من الخطر وتأمين حياتهن وإيجاد حل لمشاكلهن بالتعاون مع الشركاء. وذلك عبر إيداعها في بيوت الحماية من الخطر حين حل مشكلتهن. وفي ذات السياق تهتم الوحدة باتخاذ الإجراءات القانونية بسرية وخصوصية تامة كون الدائرة تهدف إلى الحفاظ على النسيج الاجتماعي والترابط الأسري. وتشير إلى أنه تم مؤخراً إصدار تعليمات من قبل قيادة الشرطة بإحالة قضايا الدوائر في المحافظات للنيابة العامة مباشرة دون التوجه لأي قسم من أقسام الشرطة الأخرى. بهدف زيادة الحرص على السرية (وفاء معمر 16/2/2016). وعملاً بالإجراءات وبنظام التحويل الوطني للنساء المعنفات. يعقد مؤتمر الحالة لتقدير وضع المتوجهة والخطورة الواقعة عليها. وتعطى المرأة حرية تقرير المصير مع التبصير بخطورة وصول المحيطين بها. ويتم أخذ القرار بإيداعها أو تشديد الحماية عليها إذا كانت حياتها مهددة خطورة عالية. حيث يتم اتخاذ القرار بوضعها في بيوت الحماية بغض النظر عن قرارها. وأيضاً يتم إيواء المرأة وأطفالها إذا كانوا معها وحياتهم أيضاً مهددة، بالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية (المصدر السابق).

31 حيث يعهد للأمن الداخلي مراقبة سلوك أفراد الشرطة أثناء تأدية عملهم دون ملاحظة ذلك والاهتمام بالجنايات الكبيرة التي قد يرتكبها أفراد الشرطة كالقتل أو السرقة وغيرها. وعبرهم يتم تحويل الملفات إلى القضاء العسكري.

الشكاوى وطبيعتها:

بشكل عام، أجمع من تمت مقابلتهم/ن على أن نسبة قضايا الرجال هي الأعلى في الإدارات المذكورة باستثناء وحدات حماية الأسرة. فمثلا في شرطة المرور نسبة حوادث النساء 8.6% من النسبة الكلية للحوادث في السير والتي غالبيتها بمحافظة رام الله وذلك وفق عام 2015، أما المخالفات فالعدد وصل إلى 128 ألف مخالفة خلال عام 2015 ونسبة الرجال كانت الأعلى. ويقول مدير إدارة المرور أبو زنيد (27/3/2016) «إننا نعاني نوعا من الإشكاليات في التعامل مع مخالفة النساء في قيادة السيارة. ورغم أننا نكون حريصين بالتعامل معهن بمنتهى الذوق والاحترام. إلا أن هذه الطريقة تستغلها النساء ويطالبن بالتسامح معهن وعدم حرير مخالفة بحقهن ويرفعن أصواتهن أحيانا ولا يحترمن شرطي المرور. كما أن بعضا منهن تقول أن شرطي المرور يستهدفها إما للمعاكسة أو التعارف». أما قسم التحقيق فيبين عماد دعاس (21/3/2016) أن شكاوى الرجال هي أعلى من النساء بكثير وحتى طبيعة الشكاوى تأتي في إطار المعاكسات على التلفون والاستغلال على الفيس بوك ونشر صور. إيذاء. سرقات..الخ. وفي سياق متصل أظهر عاصم عودة (29/12/2015) أن النسبة الأكبر من الشكاوى لدائرة المظالم وحقوق الإنسان تأتي من الذكور بنسبة 90% والأقل من النساء بنسبة 10%. أما طبيعة الشكاوى فغالبيتها بسبب سوء المعاملة والعنف في التوقيف. وطبيعة شكاوى النساء ذات علاقة بالمعاملات وبتطنها وتحديدا في المباحث. وتوجهت شكاوى لسوء المعاملة وضربها في فترة الاعتقال. ولم تصل إلى الإدارة أية شكاوى من باب التحرش الجنسي. وبالرغم من أنه يتم التحري في هذا الموضوع ويطرق غير مباشرة. ويوجد عدد محدود من الشكاوى قدمتها النساء ضد شرطيات من أقسام المباحث. وإدارة مكافحة المخدرات بسبب سوء المعاملة. ويفسر عاصم عودة (29/12/2015) أن تدني الشكاوى لدى النساء يعود لقلّة احتكاك النساء بالشرطة بشكل عام. وحرص رجل الشرطة بتعامله مع النساء أخذا بعين الاعتبار الحساسية الاجتماعية والثقافية في قضايا النساء.

أما طبيعة شكاوى وقضايا حماية الأسرة: فقد تبين وفق المقابلة أن عدد الإناث البالغات اللواتي توجهن لدائرة حماية الأسرة في العام 2015 هو (1952) أنثى. وبلغ عدد الإناث الأحداث أقل من 18 عاما (89)، وتنوعت طبيعة القضايا وكان أبرزها: محاولات الانتحار، اغتصاب، هتك عرض، إفساد الرابطة الزوجية، حجز حرية، شتم وتحقير وتشهير، إيذاء وإيذاء بليغ، هروب من المنزل، خلافات أسرية، حمل غير شرعي، تحرش جنسي، واعتداء جنسي، فعل منافع للحياء وغيرها.

2. أسباب عزوف النساء للوصول إلى الشرطة:

ضمن هذا السؤال الذي وجه لمن تم مقابلتهم/ن لمعرفة أسباب عزوف النساء للوصول إلى خدمات الشرطة من وجهة نظرهم/ن. حيث أن معرفة الأسباب والتعمق بها من شأنها المساهمة بالوقوف عليها، وتحويلها لفرص لتخفيف أثرها وفق ما يستطيعون السيطرة عليه. وأيضا وفق الإمكانيات المتاحة، والتي ليست بالضرورة فقط الإمكانيات المادية. وإنما أيضا قد تكون بالإجراءات والسلوكيات والتأهيل وغيرها من الاستراتيجيات.

أجمع الغالبية بملاحظاتهم/ن بتزايد أعداد النساء في السنوات الأخيرة بالتوجه للشرطة لطلب الخدمة عن السنوات السابقة، إلا أن أسبابا ما زالت تقف أمام وصولهن إلى خدمات الشرطة. وفق وجهة نظر من تمت مقابلتهم/ن منها:

أ. اعتبروا المجتمع المحافظ والعادات والتقاليد والثقافة السائدة معيقا أساسيا لوصول النساء إلى الشرطة.

«من أسباب عزوف النساء عن اللجوء لحماية الأسرة والأحداث. هو الخوف من العائلة أو تعقيد مشكلة قائمة بدلا من إيجاد حل لها. وبسبب أن المجتمع الشرقي يعتبر من المحرمات دخول المرأة إلى مراكز الشرطة» (وفاء معمر. 16/2/2016).

واتفقت الأسباب المذكورة مع أسباب النساء وفق العينة المبحوثة بأن «اللجوء للشرطة ما زال غير مقبول اجتماعيا بالنسبة للنساء، ويزيد تعقيد المشكلة».

ب. الأغلبية اعتبرت أن مشاكل النساء قليلة واحتكاكها بالتالي مع الشرطة قليل.

ت. ومال معظمهم إلى الإشارة للصورة النمطية والذهنية عن الشرطة غير الإيجابية، مما يجعلها عنصرا مساهما في عزوف المواطنين من فيهم النساء، خاصة أن غالبية من يعمل فيها رجال. ومن الصور الذهنية التي عبر عنها من تم مقابلتهم ومنهم عماد دعاس (21/3/2016) «إن من يذهب للشرطة يعني أنه مجرم».

ث. ضعف العنصر النسائي الشرطي لا يجذب النساء للتوجه إلى مكان يعمل فيه غالبية رجال. وهذا أيضا من المعوقات التي أشارت إليها العينة المبحوثة من كان لهم احتكاك مع الشرطة.

ج. ضعف المعرفة الكافية عن الشرطة ودورها واختصاصاتها. وقد جاء هذا بتوافق مع نتائج البيانات الكمية، وخاصة بمعرفة النساء عن وحدات حماية الأسرة وعن دائرة المظالم وحقوق الإنسان.

ح. انفردت دائرة المظالم وحقوق الإنسان بالإشارة إلى أن هناك إشكالية بثقة المواطن بالتوجه إليها. كون الشرطة هي التي تحقق بانتهاكات في خدمات هي تقدمها.

3. معوقات تواجه الشرطة تضعف تلبية الاحتياجات الأمنية للرجال والنساء:

برز من تم مقابلتهم/عدة معوقات. جزء منها ارتبط بسياق خارج نطاق جهاز الشرطة، وأخرى ذات علاقة بالشرطة، وبغالبية من تم مقابلتهم/أجمعوا عليها. وجزء منها توافق مع آراء العينة المبحوثة من كان لهم احتكاك بالشرطة. وقد ظهرت معوقات خارجية وأخرى داخلية.

أبرز المعوقات الخارجية:

أ. الاحتلال وتقسيمات المناطق أمنيا «أ» و«ب» و«ج». والتنسيق الأمني الذي يعتبر معيقا في تسريع الحلول. وهذا اتفق مع آراء العينة من احتكوا مع الشرطة. بغض النظر عن قضيتهم، إضافة إلى صعوبات حملة هوية القدس.

ب. ضعف ثقافة الانضباط واحترام القانون لدى المواطن. مما يؤثر سلبا في إظهار الاحترام لأفراد الشرطة. حيث أن دور الشرطة تطبيق القانون. وقد اتفق ذلك مع الصعوبات التي تواجهها الشرطة وفق عينة الدراسة من المواطنين والمواطنات الذين احتكوا مع الشرطة.

ت. نقص القوانين. فمثلا لم يقر قانون الشرطة لتاريخه. ولا قانون حماية الأسرة من العنف. وهناك قوانين قديمة. وبعض القوانين لديها فجوات كقانون المرور. وهناك إشكالية في تطبيق القضاء بعد تحويل الملف لهم من الشرطة فلا يتم مقاضاتهم وفق القانون. فالقضاء متهاون في محاسبة الجناة. مما يساهم باهتزاز صورة الشرطة أمام الناس بأن الجاني حر ولا يأخذ عقوبة مناسبة. وينعكس الأمر على الشرطة وسمعتها وليس على القضاء. فهناك خلط وخاصة أن الشرطة هم من يتعاملون مع الناس بشكل مباشر³². إضافة إلى أن القوانين العسكرية المعمول بها والمنطبقة على قوات الأمن. تعاني من فجوات تمييزية مبنية على النوع الاجتماعي. وعلى سبيل المثال لا الحصر؛ فيما يتعلق بالتأمين الصحي. والعلاوات الاجتماعية مثل بدل الأولاد. وعدم الاستفادة لورثة المتوفية في قوات الأمن عكس الرجل. وعدم قدرتها بإدخال والديها أو الزوج والأولاد إلى التأمين الصحي وغيرها. مما يساهم في عزوف الانتساب للأمن من قبل الإناث (وفاء حسين. 24/3/2016).

32 تم الإشارة لذلك من قبل شرطة المرور وقسم التحقيق.

- ث. ضعف الوعي الأمني حول دور الشرطة لدى المجتمع.
- ج. انفردت إدارة شرطة المرور بتدوين أن هناك ضعفاً في التعاون من قبل الشركاء مثل البلديات. فعملية تخطيط الشوارع، وجمع السيارات، وتراخيص المباني دون مصف للسيارات يؤثر على عملهم، ما يزيد مخالفات السير أو الاحتكاك مع المواطنين بسبب عدم كفاية المصفات المناسبة أو الشوارع المؤهلة والمخططة.

أبرز المعوقات الداخلية:

- أ. النقص في الكوادر البشرية والموارد المالية ولا يوجد تجنيد جديد.
- ب. ضعف البنية التحتية لبعض مراكز الشرطة.
- ت. إدارة المظالم وحقوق الإنسان بينت أن التوعية والترويج لدائرة المظالم في داخل مراكز الشرطة لا تتم كما يجب، فلا يوجد إعلانات توجيهية، أو تعريف، حيث يعلم المواطن بها إذا حصلت مشكلة معه من قبل أفراد الشرطة.
- ث. وتعاني شرطة المرور من الفضوليين بتدخلهم في حالة مخالفة سير، أو حوادث السير إضافة إلى مزاجية وهستيرية البعض ممن يقودون سيارة ويعانون في الوقت نفسه من ضغوطات أسرية أو غيرها، كما أشار مدير إدارة المرور "إن الناس تنظر إلى الشرطة بعدم احترام".
- ج. نقص التجهيزات الخاصة بأداء شرطة المرور كأجهزة الكشف عن السرعة والكحول، والكاميرات بالشوارع.
- ح. مال/ات ممن تم مقابلتهم/ن إلى أن الشرطة تقوم بحملات التوعية والإرشاد بخدماتها وأدوارها. إلا أنها غير كافية والطرق المستخدمة نوعاً ما تقليدية، ولا تناسب أذواق جميع الفئات، ولا تصل إليهم جميعاً.
- خ. ضعف العنصر النسائي الشرطي، حيث يوجد إقبال على التجنيد، ولكن محدودة الموازنات للتوظيف تقف عائقاً، وطبيعة العمل الشرطي الذي يحتاج العمل ليلاً ونهاراً، والمهام الصعبة الموكلة للشرطة والعمل الميداني، عامل مساهم في عزوف النساء للالتحاق بجهاز الشرطة، وبين د. محمود صلاح الدين (29/12/2015) أن العمل الشرطي قد لا يكون بموقع السكن للتحقيق ومنهم الشرطيات، وهذا يصعب الأمر على المتزوجات، حيث يوجد طلبات نقل كثيرة للالتحاق بأماكن إقامتهن ومع أزواجهن وأولادهن، وعند المقابلات للتوظيف تكون لدى المتقدمات رغبة بالعمل في الشرطة، ولكن ليس بالعمل الميداني.

4. توصيات لتطوير الأداء لتحقيق الاحتياجات الأمنية للنساء والرجال:

جاءت التوصيات إما عامة على مستوى جهاز الشرطة، وإما خاصة بالإدارات التي تم مقابلتها، نظهرها وفق الآتي:

التوصيات العامة:

- أ. العمل على وضع استراتيجية مدروسة لتحسين الصورة الذهنية عن الشرطة ومنتسبيها ودورهم وأهميتهم باستخدام الآليات المقترحة التالية:
- آليات وسياسات تواصل جاذبة للشباب والشابات وعمل مبادرات مشتركة معهم.
 - تعزيز التآلف الاجتماعي الوقائي في أماكن جمع الشباب مثل الجامعات والمعاهد والأندية.
 - تعزيز الوصول إلى النساء بالإرشاد والتوعية والمبادرات لزيادة وصولهن إلى الشرطة، وأيضاً تشجيعهن للالتحاق بالعمل فيها.
 - تخفيض بيروقراطية الشرطة بالتواصل المجتمعي.

- تسليط الضوء على قصص نجاح الشرطة.
- ب. تفعيل الإعلام وتطويره باستخدام وسائل وتقنيات الإعلام العصري. ومقترح تخصيص إذاعة خاصة بالشرطة.
- ت. غالبية الإدارات أوصت بضرورة زيادة العنصر النسائي الشرطي وربطه بعملهم.
- ث. استكمال التطوير المؤسسي وضخ دماء جديدة في المؤسسة.
- ج. مراجعة القوانين الناظمة لعمل الشرطة. وإقرار قانون الشرطة والقوانين ذات العلاقة كقانون حماية الأسرة من العنف.

وحدة حماية الأسرة:

- أ. الاستمرار بتطوير أداء العاملين/ات في الوحدات بما يخدم مصلحة النساء.
- ب. إنشاء مبان مستقلة عن مديريات الشرطة تضم كل من (حماية الأسرة والأحداث. نيابة متخصصة. قضاة متخصصين. طبيب شرعي. ومرشدين/ات للمرأة والطفولة ومراقبي السلوك) ويكونون على مدار الساعة.
- ت. توفير نظارات خاصة بالأحداث في المحافظات التي تفتقد لذلك.
- ث. توفير خط هاتف استقبال مجاني لجميع الوحدات في المحافظات.
- ج. تفعيل شبكات الأمان التي تقدم الدعم النفسي والاجتماعي فيما يخص ضحايا العنف الأسري والعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- ح. إنشاء لجنة رصد الانتهاكات ضد المرأة والطفل. ويهدف ذلك لعمل إحصائيات ودراسات لهذه الانتهاكات المتعددة بقصد الدراسة والتحليل. والخروج بمؤشرات وإيجاد الحلول عن طريق رفع التوصيات للمستويات المسؤولة بالدولة.
- خ. تطوير دور الإعلام في عرض وتقديم أشكال مظاهر العنف الأسري وآثاره السلبية على المجتمع.

إدارة شرطة المرور:

- أ. إعادة تقييم المنظومة المرورية والعمل على تطويرها.
- ب. تعزيز الوعي المروري والثقافة المرورية ودور شرطة المرور. عبر تكييف الحملات والمبادرات الإعلامية المختلفة.
- ت. مراجعة قانون المرور وتطويره.

قسم التحقيق:

- أ. تعميم الإجراءات وأدلة العمل على المواطنين/ات بشكل مبسط.
- ب. تعميم الرقم المجاني للشرطة بقوة وخاصة بين أوساط النساء.
- ت. تحسين ظروف التوقيف وإعادة تأهيلها وتوسيعها.

إدارة مكافحة المخدرات:

- أ. تطوير الالتفاف المجتمعي على مكافحة المخدرات.
- ب. تعزيز الكوادر وتدريبها وزيادتها بما فيه العنصر النسائي.
- ت. تطوير خدمات التأهيل والعلاج من الإدمان.
- ث. تعزيز التثقيف والتوعية بأهمية مكافحة المخدرات وأهمية التعاون مع الشرطة.

وحدة النوع الاجتماعي:

- أ. العمل على التدقيق من منظور النوع الاجتماعي في المؤسسة الأمنية وخصوصا الشرطة.
- ب. التمكين لجميع عناصر الشرطة والتركيز على الإناث لتطوير القدرات والمعرفة. وإكساب المهارات للوصول إلى تكافؤ الفرص في صناعة القرار.
- ت. الاستمرار في تهيئة المراكز ومرافق الشرطة. بحيث تكون حساسة للنوع الاجتماعي واحتياجات النساء.
- ث. إعطاء الفرص بإشراك الإناث في الكليات الشرطية الخارجية.
- ج. العمل على تأمين الخدمات التي تساعد في تخفيف الأعباء على المنتسبات. مثل الحضانه ورياض الأطفال. البنية التحتية من دورات المياه. غرف تبديل الملابس.
- ح. اعتماد موازنة حساسة للنوع الاجتماعي ضمن الموازنة العامة للشرطة.
- خ. إزالة أشكال التمييز عبر آليات تعتمد على إزالة الفجوة بين النص القانوني والتطبيق الواقعي له.

خلاصة عامة:

لقد بيّنت المقابلات والنتائج المتحصلة منها، أن عدة قضايا في مجال الصعوبات التي تواجهها الشرطة وتوصياتهم جاءت بتوافق مع إجابات العينة المستجيبة قيد الدراسة. ومن كان لهم الاحتكاك مع الشرطة. بيّنت إدارات الشرطة إجراءاتها ومكانم التعقيد فيها. وأسبابه والتي قد لا تكون واضحة للمواطنين. ومن جانب آخر نقص الكوادر وجاهزية بعض المراكز هي من الصعوبات التي يواجهها الشرطي/ة في عمله. يضاف إليها التقسيمات الأمنية الجغرافية وأيضا التنسيق الأمني. وأوضحت الإدارات بشكل عام أنها راضية عن الإجراءات وعن الأداء. وهناك رقابة عليها وتعمل على تطوير نفسها وفق إجراءات وأدلة وخطط عمل ساهمت في زيادة المتوجهين/ات لأقسام الشرطة. وهناك توجه بأن تكون مؤسسة الشرطة حساسة للنوع الاجتماعي. ويبدو أن تركيز الوحدة حاليا على وضعية النساء المنتسبات للشرطة وزيادة تكافؤ الفرص دون تمييز. وأن تكون مراكز الشرطة وأفرادها حساسة للنوع الاجتماعي. كما يبدو أن الأولويات ضمن الخطة الاستراتيجية لإدماج النوع الاجتماعي قائمة على هذا الأساس. والثقل أقل على النساء المتوجهات سواء مشتكيات أو مشتكى عليهن والتأكد من استيفاء احتياجاتهن الأمنية ووضع استراتيجيات تعزز وصولهن. وخاصة أن بعضا من الأسباب مرتبط بالشرطة وأخرى بالثقافة المجتمعية. لذا فإن التوصيات التي وضعت من الإدارات المختلفة بيّنت أهمية وجود العنصر النسائي. ولكن هذه ليست الاستراتيجية الوحيدة التي تجذب النساء دون أن ترافقها تغيير في القوانين والإجراءات والاتجاهات والمواقف تجاه قضايا النوع الاجتماعي وقضايا النساء؛ فالتوصيات التي جاءت في إطار وضع خطة لتغيير الصورة الذهنية عن الشرطة وأدوارها. لا بد أن تكون حساسة للنوع الاجتماعي. وأيضا الحملات الإعلامية والتوعية والإرشاد. وضرورة التعريف بخدمات الشرطة بما فيها وحدات حماية الأسرة. حيث يتطلب الأمر إبراز بعد النوع الاجتماعي في جميع المسارات. وبشكل مرئي للجمهور وخاصة النساء. والترويج للإجراءات المعززة لوصول النساء إلى الشرطة كالحفاظ على الخصوصية والسرية والأخذ باحتياجاتهن الخاصة. والاهتمام بها في مؤسسة الشرطة.

الاستنتاجات والتوصيات:

نشير إلى ما تم مراجعته من أدبيات متعلقة بأهداف الدراسة وأسئلتها ومجالاتها. إضافة إلى تحليل البيانات التي جمعت ميدانيا عبر استبيان كمي من المواطنين/ات من كان لهم احتكاك بأقسام الشرطة الخدمية. حيث وصلت العينة إلى 445 مستجيبة/ة شملت ذكورا وإناثا. ومن مختلف المحافظات. إضافة إلى عقد مجموعة من المقابلات شبه المنتظمة مع مسؤولي/ات الإدارات الشرطة محور اهتمام الدراسة. وذلك بهدف التعرف على وجهة نظر من اختبر الشرطة (سواء مشتكي/ة أو مشتكى عليه/ا) ومدى تحقيق احتياجاتهم الأمنية سواء النساء أو الرجال. عبر الوقوف على المعوقات التي واجهوها في خبرتهم أو إذا كانت متعلقة بالإجراءات. والتعامل والسلوك الشرطي. أو الوصول إلى الخدمات وغيرها. إضافة إلى مستوى الرضى عنها. ووجهة نظرهم بالتطوير الممكن بهدف تعزيز الوصول إلى الخدمات الشرطة. وتطوير إجراءاتها بالتركيز على النساء ولغاية تحقيق احتياجاتهم/ن وانطبق الأمر على من تمت مقابلته/ن من إدارات الشرطة. بناء عليه. تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية مقسمة وفق محاور لتسهيل عرضها. مع التنويه بضرورة الانتباه إلى الاستنتاجات التفصيلية التي جاءت في متن التقرير. وهي على النحو التالي:

1. إن التطور الحاصل في مفهوم الأمن يجعل للمجتمع ومؤسساته دورا أوسع نحو التعاون مع الشرطة. ولن يتحقق هذا إلا بتطوير شكل العلاقة ومضمونها فيما بينهم. لتفضي إلى تعزيز الثقة والرضى.
2. كان للرواسب التاريخية والمتوارثة حول الشرطة مساهمة في تشكيل صورة ذهنية سلبية عنها. مفادها أنها أداة قمع وإرهاب. وهي من الأسباب/العوامل التي توسع الفجوة بين الشرطة والمجتمع: خصوصا في ظل تعرض المجتمع الفلسطيني لنظم حكم غير وطنية. واحتلال طويل لم يخلص منه حتى الآن: حيث مثل انتهاك المواطنين/ات للقوانين في لا وعيهم/ن نوعا من التمرد المشروع.
3. إن تعزيز ثقة المواطنين/ات بالشرطة هو مصدر سلطتها. وشرعية الشرطة واستمراريتها يكمن في قيامها بدورها المرسوم لها لخدمة المجتمع: فإذا لم تقم بواجبها أو أساءت استخدام ما لها من سلطات دون وجه حق ملحقة الضرر بمصالح الأفراد وحررياتهم. تتعرض شرعيتها للاهتزاز والتساؤل.
4. إن عملية اندماج الشرطة بالمجتمع. وإقامة علاقات معه لن تؤثر سلبا على هبة الشرطة لدى المواطنين. كما لا تخفيها عن أداء واجباتها التقليدية. وإنما تعزز ثقة المجتمع به.
5. يعتمد تشكيل الصور الإيجابية من قبل المواطن عن الشرطة على مجموعة من الميزات/الصفات التي تمارسها الشرطة أو تسلكها. حيث يدرك المواطن/ة أهميتها وإيجابيتها. ومنها: العدل والاحترام. والتعامل الإنساني اللائق (ويطلق عليها الإجراءات العادلة).
6. إن الشرطة الريادية التي تهتم باحتياجات جميع شرائح المجتمع. هي التي تهتم برأي الجمهور ومواقفه وتصوراته نحو خدماتها وسلوكياتها وممارساتها. أخذا بعين الاعتبار الثقافة والعمر والجنس والاحتياجات الخاصة. أي بشكل عام أن تكون حساسة للنوع الاجتماعي.
7. يعتبر عامل الخبرة المستمدة من الاحتكاك مع الشرطة ونوع الاحتكاك وطريقة تعاظمي الشرطة معها. العامل الأكثر حيوية ودقة في تكوين الانطباعات عن الشرطة. أكثر من لم يختبروا أو يحتكوا مع الشرطة بشكل مباشر.
8. إن عملية التفاعل بين الشرطة والمواطن أمرا في غاية الأهمية. حيث بينت الدراسات أن المواطن يميل في الحكم على الشرطي من خلال تعامله معه. وطريقة الإجراءات الشرطة أكثر من النتائج المترتبة عن احتكاكه بالشرطة Processes vs. Outcome.

9. أثبتت تجربة انخراط العنصر النسائي العملية في أعمال الشرطة. على مستوى العالم أنها إضافة نوعية لتمتعهن بقدرات التواصل مع الجمهور والتعامل الإنساني. ومساهمتهن في الحد من استخدام القوة المفرطة.

استنتاجات عامة حول الشرطة الفلسطينية:

1. إن استمرار الاحتلال، وتكبير صلاحيات الأجهزة الأمنية (بما فيها الشرطة) وولايتها السياسية والأمنية على مناطق جغرافية معينة (مصنفة «أ» و«ب» و«ج») يعدّ من الصعوبات الأساسية في عمل الشرطة. في ظل صعوبة عيش القاطنين/ات في هذه المناطق تحديداً المناطق المصنفة «ج» وخاصة بالنسبة للنساء في ظل عدم وجود مراكز شرطة من ناحية، والمعوقات الثقافية والاقتصادية التي تقيد حركة النساء من ناحية أخرى.
2. عملت جهود الإصلاح الأمني، المتعلق بالشرطة المدنية على ردم عدة مكامن ضعف - ثغرات. كانت قد دونت في الوثيقة الإستراتيجية (2014 - 2016) حيث شملت: عدم وجود قانون خاص بالشرطة، والضعف في بعض القوانين النافذة، وعدم اكتمال النظام الإداري ونظام الحوافز، والضعف في ضخ دماء جديدة في الشرطة، وعدم اكتمال قاعدة البيانات، وضعف في مراكز الشرطة، وضعف نظام السلامة العامة، وعدم اكتمال النظام التدريبي، وضعف البنية التحتية والتجهيزات، وضعف وسائل الاتصال والتواصل مع الجمهور؛ فجهود التطوير والإصلاح ساهمت في اكتمال النظام التدريبي، وإنجاز مسودة قانون الشرطة، وتطور في قاعدة البيانات وفق الإدارات، وغيرها من التطويرات المستمرة.
3. وبالرغم من الصعوبات والفجوات التي ما زالت قائمة في أداء الشرطة، إلا أنها استطاعت أن تتحدى الكثير من العقبات عبر عمليات الإصلاح والتطوير، حيث نالت ثقة ورضى الجمهور، وسجلت رضى فاق الرضى عن الأجهزة الأمنية ومؤسسات العدالة الأخرى وفق دراسات سابقة؛ حيث بلغت نسبة الرضى 80% لدى من احتكوا معها قيد هذه الدراسة.
4. دلّ انتهاج التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، وتشكيل دوائر حيوية كدائرة المطالم وحقوق الإنسان، ووحدة النوع الاجتماعي، و وحدات حماية الأسرة والأحداث، على أن الشرطة تمشي بخطوات حكيمة نحو المؤسسة والتطوير، حيث أنها أعطت إشارات أنها تهتم بحقوق المواطنين/ات، والحرص على عدم تعرضها للمساس في أماكن الشرطة ومرافقها، إدراكا لاحتياجات الجمهور الأمنية والتنوع وفق الجنس والتزاما بها.
5. تحتاج الشرطة لكوادر وكفاءات كافية، وتجهيزات مساندة كدوريات شرطة ومرافق مؤهلة وأدوات عمل مساندة. كون الاحتياجات الأمنية عملية متنامية ومستمرة، لذلك فإن نقص الكوادر البشرية والتجهيزات المساندة، أثر سلباً في تلبية جميع الاحتياجات الأمنية وبوقت معقول ومقبول للمواطنين/ات، وفقاً للعينة المستجيبة، ووفق المقابلات مع مسؤولي/ات الإدارات الشرطة. بالرغم مما أشارت له الأدبيات والمقابلات مع مسؤولي الإدارات والعينة المستجيبة لأهمية العنصر النسائي الشرطي، والإضافة النوعية لوجودهن، إلا أن الفجوة ما زالت قائمة؛ فوجود النساء في الشرطة الفلسطينية ما زال متدنياً، وما زالت نسبتهن 3.3%.
7. يعدّ إنجاز تقرير تشخيصي لواقع الشرطة والنوع الاجتماعي، ووضع خطة استراتيجية لإدماج النوع الاجتماعي في الشرطة، إنجازاً هاماً في حال تنفيذه، سيكون له تأثير في تغيير مواقف واتجاهات أفراد الشرطة، يعمل على الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الفئات المختلفة وخصوصياتها، ومن شأنه كذلك تقليص الفجوات والممارسات التمييزية مع المواطنات داخل مرافق الشرطة، إضافة إلى أنها سياسة قد تكون عاملاً مساهماً في تعزيز وصول النساء للشرطة وزيادة ثقتهن بها.

8. بالرغم من الجهود التي تضعها الشرطة في أعمالها وإدارتها ومرافقها وعلى مدار الساعة، إلا أن تقاريرها للمجتمع قد تكون شحيحة، وليست دورية أو معممة كما يجب. إضافة إلى افتقار عرضها وفق متغيرات تصنيف كالجنس مثلا، رغم توفر بيانات قاعدية في الإدارات المختلفة مصنفة وفق عدة متغيرات.
9. بشكل عام، نستطيع القول أن إجراءات الشرطة في الإدارات المختلفة، باستثناء وحدات حماية الأسرة، وتواجد شرطيات في التحقيق والاعتقال، لديها إجراءات عمل لكل المواطنين، ولا يوجد فيها ما هو خاص بالنساء، ما يؤثر سلبا على حفيزهن للوصول إلى الشرطة.
10. بالرغم من الاهتمام الإعلامي والترويجي للشرطة عبر أقسام العلاقات العامة والإعلام، إلا أن الجهود غير كافية ولا تصل إلى جميع المواطنين بمن فيهم النساء. كما أن العمل الإعلامي عامل مكمل لتحسين صورة الشرطة لدى المواطنين، ويبدو أن هذا الدور ما زال بحاجة إلى تطوير.

الاستنتاجات الخاصة بالنتائج المتحصلة ميدانيا:

أ. الوصول إلى الشرطة:

1. بعد توفير مراكز الشرطة لتواجد المواطنين/ات وقربها وتوفير مواصلات عامة وبتكلفة مقدور عليها، من العوامل التي تشجع طرق باب الشرطة، إلا أنه وفق العينة تبين أن نسبة متدنية منها أشارت إلى عدم وجود مركز شرطة في منطقتهم، وكانت نسبة النساء الأعلى بالإشارة إلى ذلك، وتبين أن ثلث العينة اعتبرت مراكز الشرطة بعيدة وبعيدة نوعاً ما، وأشارت النساء في العينة إلى أنها بعيدة جدا.

كما أن ثلث العينة استخدم المواصلات العامة، حيث كان استخدام النساء لها أكثر من الرجال. وغالبية العينة اعتبرت التكلفة ما بين بسيطة ومتوسطة والبقية اعتبرتها مرتفعة وكانت أعلى بين النساء. وهكذا، فإن غياب مراكز شرطة في مكان إقامة النساء أو بعدها عنهن، وعدم قدرتهن بدفع المواصلات في ظل مجتمع يقيد حركة النساء ويراقبها، قد تصبح أسبابا لتردد النساء في الذهاب إلى الشرطة.

2. إن عملية الوصول إلى الشرطة ما زالت عبر الذهاب لمراكز الشرطة مباشرة، وهي الأكثر شيوعا من الطرق الأخرى، فنصف العينة المستجيبة ذهبت للشرطة مباشرة وكانت أعلى بين الإناث، وكان أقلها التواصل عبر الهاتف بنسبة 7.9%. رغم أن ثلثي العينة تعرف الرقم المجاني، أما النسبة المتبقية فلا تعرف، وتصبح النسبة في هذه الحالة لها دلالة معينة، حينما نعرف أن أغليبتها من النساء.

3. كانت نسبة تواصل النساء مع الشرطة من لديهن تعليم توجيهي فأقل وبكالوريوس ويعملن، أعلى من نسبة النساء الملمات والأميات واللواتي لا يعملن. إن هذا يدل على أن التعليم والعمل قد يزيد من ثقافة المرأة ومن تمكينها، ومن القدرة على وصولها إلى مصادر المعلومات التي تساعدها عند الحاجة.

4. بالرغم من أن مشاكل النساء وتعاملها مع الشرطة أقل من الرجال، كون مشاكلها تتركز في الفضاء الخاص بسبب أدوار المرأة في المجتمع، التي تحصرها في البيوت وفي أماكن العمل، إلا أن الدراسة بينت أن النساء اللواتي كان لديهن احتكاك (تجربة مع الشرطة) وصلت نسبة شكواهن إلى 81.87%. ما يعني أن الشرطة أصبحت عنوانا للنساء اللواتي يتعرضن إلى مشاكل أو انتهاكات، كما أن لذلك دلالة على تشجيع النساء في تقديم الشكاوى، وخاصة أنهن أشرن وفق العينة.

وبنسبة 82.9% إلى أنهم سيلجأون للشرطة مرة أخرى إذا احتجناهم. وأنهن سيشجعن غيرهن من النساء على اللجوء إلى الشرطة وبنسبة أعلى من الذكور. إذن، فإن النساء يثقن بالشرطة وخدماتها، ويرضين إلى حد ما، ويعتبرنها عنوانا يلجأن إليه في حال تعرضهن لمشكلة.

ب. العوامل المشجعة لقصد الشرطة:

1. بالرغم من الأسلوب العشائري لحل الخلافات، والذي ما زال حاضرا ضمن السياقين الاجتماعي والثقافي والذي يحد من اللجوء إلى الشرطة، إلا أنه تبين أن هناك تشجيعا لمثل هذا اللجوء. وفقا لثلاثي العينة، وكانت لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور، أما وفق «نوع القضية»، فقد لاقت النساء تشجيعا وخاصة لوحداث حماية الأسرة، من قبل محيطها من العائلة والمعارف. بنسبة وصلت إلى 100%، لكن هذه النسبة انخفضت مقارنة بالأقسام الأخرى كالتحقيق والمرور، وإن دل هذا على شيء، فإنه يدل على أن وحدات حماية الأسرة تتمتع بسمعة جيدة وثقة عالية، تتطلب استثمارها في استقطاب النساء. كما يتطلب من الإدارات الأخرى العمل على تطوير أدائها لتعزيز قصد النساء لها.

2. إن السمعة الجيدة للشرطة وسلوكها والثقة بأدائها. تعدّ من العوامل التي تشجع قصد الشرطة، وتبين أن الثقة بأداء الشرطة هو العامل المشجع الأعلى لثلاثي العينة، ومنهن النساء بذات النسبة، تلتها السمعة الجيدة كعامل ثان، والتجربة السابقة بنسبة أقل كعامل ثالث.

3. يكون لدى كل شخص قبل قصده أي خدمة بما فيها الشرطة توقعات معينة، وقد كانت توقعات العينة المستجيبة وبنسبة 47% بأنهم سيستجيبون سريعا، وتوقعت النسبة نفسها بأنه سيتم التعامل معهم/ن باحترام، و45% سيتم السماع لشكواهم/ن، وقلت النسبة عن ذلك فيما يتعلق بتوفير الحماية، وشرح الحقوق، وتفسير الإجراءات المتبعة. ولم تكن التوقعات عالية لغالبية العينة، مع أن ما تم السؤال عنه هو في صميم الإجراءات العادلة الواجب اتباعها في مؤسسة الشرطة، وبالمقابل فإن تجربة الاحتكاك مع الشرطة ونتائج الرضى عن الخدمة، زادت نسبتها عن التوقعات قبل القدوم للشرطة، وهذا يدل على أن الاحتكاك والخبرة الإيجابية تعدل من الصور المسبقة، لذلك يضع هذا على عاتق الشرطة تأكيد ممارسة الإجراءات العادلة لتعزيز التجربة الإيجابية لدى المواطنين/ات عند الاحتكاك معهم، بغض النظر عن نوع الاحتكاك أو القضية.

ت. معرفة نظام الشكاوى:

رغم وجود دائرة المظالم وحقوق الإنسان للنظر بشكاوى المواطنين/ات وأفراد الشرطة في حال تعرضهم للإساءة في مراكز الشرطة، إلا أن أكثر من نصف العينة المستجيبة لا تعرف عنها، حيث كانت متدنية بين أوساط النساء (72% لا يعرفن) مقارنة بالذكور (54% يعرفون)، وكان مصدر المعرفة الرئيس عن هذه الدائرة من الأصدقاء والمعارف. إن هذا يدل على ضعف الترويج لهذه الدائرة، وقد يكون غياب وجود فروع لها في المحافظات سببا آخر. إن أهمية الترويج وزيادة معرفة النساء بدائرة المظالم من السياسات التي تشجع النساء على اللجوء للشرطة لتحصيل حقوقها، وحمايتها من أي انتهاك داخل الشرطة. لقد انخفضت نسبة شكاوى الإناث المقدمة مقابل الذكور بسبب عدم المعرفة، وقلة احتكاك الإناث بالشرطة مقابل الذكور. وفي ذات الوقت تحظى شكاوى النساء باهتمام عال من قبل دائرة المظالم، حيث أفادت النساء ضمن العينة، من قدامن شكوى، أنه تم فحص ومتابعة الشكاوى بنسبة 100%. وأنهن كن راضيات على الحل أو النتيجة أيضا بنسبة 100%، في حين كانت أقل بين الذكور، سواء بالنظر في الشكاوى أو الرضى عن الحل.

ث. جاهزية مراكز الشرطة المادية والبشرية:

1. إن تمتع مراكز الشرطة ومرافقها بالاحتياجات الإنسانية الأساسية. والتي تعكس مقدار اهتمام الشرطة باحتياجاتهم/ن واختلافها بين الذكور والإناث والمسنين/ات، وذوي الإعاقة والفتية والفتيات. هو جزء يعبر عن مدى حساسية الشرطة لاحتياجات النوع الاجتماعي؛ فتوفر أماكن الانتظار ومقاعد كافية ومريحة، وتخصيص جزء للنساء والمسنين/ات وذوي الإعاقة، وتوفير حمامات منفصلة، ونظافة المرافق، وتوفير مياه صالحة للشرب، هي كلها مبعث رضى وراحة للمواطن والمواطنة وعنصر جذب للتوجه لها، ورغم ذلك، فإنه وفق رأي العينة المستجيبة، كانت النتائج تشير إلى توفر ما ذكر وبشكل مناسب نوعا ما، باستثناء ضعف الرضى عن توافر المقاعد الكافية، وأماكن انتظار خاصة بالنساء (في ظل مجتمع لا يحبذ الاختلاط). وكانت نسبة لا بأس بها غير راضية عن مستوى النظافة، وعن الحمامات المشتركة بين الذكور والإناث، وكان عدم رضى الإناث أعلى من الذكور.
2. يعتبر وجود إرشادات/آرمام تعريفية داخل مراكز الشرطة من الأمور التي تسهل على المتوجهين/ات آلية التصرف في المركز ومكان التوجه، كما أن تنظيم مراكز الشرطة بحيث تراعي الخصوصية السمعية والبصرية يعدّ من القضايا الأساسية لعمل الشرطة وحق من حقوق المتوجهين/ات. لقد أظهرت العينة المستجيبة بغالبية الثلثين وجود الإرشادات، وكان انتباه الإناث لذلك أعلى من الذكور، أما الخصوصية السمعية والبصرية فقد أجابت ثلث العينة بلا، أي أن التنظيم لمرافق الشرطة لا يراعي الخصوصية السمعية والبصرية، في ضوء ذلك، لم يكن هناك تفاوت عال بين الذكور والإناث، وبالتالي فإنه يستوجب من مراكز الشرطة الانتباه لذلك، والعمل على إعادة تأهيل وتنظيم المراكز لتراعي القضايا المطروحة.

ج. إجراءات الشرطة عند الاستقبال وجهة الاختصاص:

1. كلما كانت إجراءات الشرطة سريعة وسلسة وواضحة وغير معقدة، زاد رضى المواطنين/ات من يحتكون مع الشرطة. وفق العينة المستجيبة، فإن ثلثي العينة اعتبرت الإجراءات التي مروا بها كانت سريعة وسلسة، بينما الثلث المتبقى اعتبرها بطيئة ومعقدة، وخاصة بقسم التحقيق تليها شرطة المرور، وتدنت نسبة من اعتبرتها مكلفة ماديا، اعتبرت الإناث بتقييمها أن الإجراءات سريعة وسلسة بنسبة أقل من الذكور وكذلك بنسبة أعلى أنها بطيئة ومعقدة، ومن الضرورة بكان الالتفات إلى تسريع الإجراءات وخاصة بالنسبة للنساء ما يعزز تشجعهن للوصول إلى خدمات الشرطة دون تأخير للأدوار المرتبطة بها كالدور الإيجابي والإنتاجي (وخاصة أن نسبة من يعملن كن الأكثر توجهها للشرطة وفق العينة).
2. إن طريقة الاستقبال والتوجيه لجهة الاختصاص والتعريف بإجراءات الشرطة، تعدّ من الإجراءات الهامة التي تعكس مهنية الأداء الشرطي واحترام الاختصاصات فيه، وتبين تكاملية العمل في أقسام الشرطة، واحترام حق المواطن/ة بمعرفة الإجراءات. لقد قيّمت العينة طريقة الاستقبال بأنها كانت ما بين مقبولة تماما ومقبولة بنسبة 88%، في حين كانت النسبة المتبقية غير مقبولة، وكان تقييم الإناث إيجابيا، إن أثر تكوين الانطباع الإيجابي لديهن يساهم في عدم ترددن مرة أخرى في قصد الشرطة، أو تشجيع من حولها على ذلك، أما نسبة التعريف بإجراءات الشرطة فكانت مرتفعه، ووصلت إلى 87%، وإن كانت معرفة الذكور أعلى قليلا من الإناث، أما النسبة المتبقية فلم يتم تعريفها، وكانت أعلى لدى الإناث، وبالرغم من أن التعريف بالإجراءات يتم، إلا أن هناك تمييزا قائما ما بين الذكور والإناث يتطلب من الشرطة إلغاؤه والعمل على رفع نسبة التعريف للجميع، دون تمييز بغض النظر عن القضية أو نوع الاحتكاك.

3. تعتبر فترة الانتظار حتى الوصول إلى جهة الاختصاص مقبولة والتي كانت بمعدل 21.6 دقيقة. ولم يكن هناك فروق تذكر بين الإناث والذكور في وقت الانتظار لقسم الاختصاص. أما إجراءات التعريف بالحقوق والقوانين المنطبقة على من كان له/ا احتكاك بالشرطة فهي تمارس بنسبة 82% وفق ما أفادت العينة وكانت أعلى لدى الذكور من الإناث. وإن انفردت وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بتعريف المتوجهين/ات بنسبة 100%، إلا أنها لم تكن كذلك في قسم التحقيق أو بشرطة المرور.
4. تعدّ قراءة الإفادة للمتوجه/ة وفق الأصول والإجراءات الواجب اتباعها قبل التوقيع عليها. ونرى أن هذا الإجراء هام، فهو يمارس بنسبة وصلت 78.9%. وما يقدر بـ 21% من العينة لم يتم قراءة الإفادة لها. وكان قسم إدارة مكافحة المخدرات أفضل قسم بقراءة الإفادة تلاها قسم التحقيق بنسبة 79.1%. وتقاربت النسب في أقسام المرور وحماية الأسرة (75.9% و 75% على التوالي). وبين 98.5% من تم قراءة الإفادة لهم أنها متطابقة مع أقوالهم/ن. ولم تكن هناك فروق تذكر بين إجابات الذكور والإناث، حيث كانت الإفادات متطابقة وفق أقوالهم/هن في جميع الأقسام وبنسبة 100% باستثناء المرور فقد سجلوا 95.1%.

ح. السلوكيات والتعامل الشرطي:

1. يعتبر الالتزام بالسلوك المهني من قبل أفراد الشرطة مقياس حكم على تكوين صورة وانطباعات وتقييمات عن الشرطة. وتأكيدا على التزام الشرطة بمدونة السلوك الخاصة بهم. وحق المواطنين بالتعامل الإنساني اللائق. وبيّنت عينة الدراسة أن نسبة التعامل باحترام يتم بنسبة 90%، و 5.1% قوبلوا باستهزاء، و 3.9% قوبلوا بصراخ، و 1.5% تعرضوا للعنف. وانفردت وحدة حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات بتعاملهما باحترام بنسبة 100%. ويعود ذلك للحساسية الثقافية والاجتماعية الخاصة بالنساء، حيث كان التعامل معها يتم باحترام أكثر وباستهزاء وصراخ أقل. ولم تتعرض إلى عنف. حيث أن الشرطة تضع ضوابط في التعامل مع الإناث بدرجة أعلى لحساسية الثقافة المجتمعية. في حين أن ضابط الشرطة يستمد قوته من مركزه ومن كونه رجلا لفرض سيطرته على رجل مقابله. لذلك فإن تعامله يكون أفسى وأعنف. إن آلية التعامل مع الإناث باحترام هي من العوامل الهامة التي تعزز لجوء النساء إلى الشرطة مع العمل على إلغاء فكرة الاستهزاء والعنف الذي قد يمارس سواء على النساء أو الرجال. وفق مقتضيات الأخلاقيات المهنية وحقوق المواطنين/ات التي كفلتها المواثيق الدولية لحقوق الإنسان وأيضا القوانين المحلية. ومدونة سلوك الشرطة.

2. يقتضي عمل الشرطي/ة المختصة الاستماع باهتمام لشكوى المتوجه/ة، وإعطاءهم الوقت الكافي لشرح شكواهم إضافة إلى مراعاة المشاعر المسيطرة عليهم. وعدم التمييز بالتعامل على أي أساس. إن هذه السلوكيات لا تتم على أكمل وجه وفق العينة المستجيبية؛ فقد يكون مقبولا أن ثلثي العينة بينت أنه تم إعطاؤهم الوقت الكافي للاستماع لمشكلتهم باهتمام. إلا أن نسبة مراعاة المشاعر كانت متدنية، حيث ظهر الغضب والبكاء والتوتر وغيرها. كما أن نسبة من شعروا بالتمييز ضدهم من قبل الشرطي/ة المختصة قدرت بـ 16.8% (10.3% في إدارة المرور، و 25% في وحدات حماية الأسرة، و 60% في إدارة مكافحة المخدرات، و 17.3% في قسم التحقيق).

وكانت أسباب ممارسة التمييز وفق من شعروا بذلك تعود إلى أسباب مختلفة كالجنس (ومورست في قسم التحقيق بنسبة 10.9%. ولم تمارس 0% في الإدارات الأخرى) والوظيفة (16.7% في إدارة المرور، و 100% في وحدات حماية الأسرة، و 19.6% في قسم التحقيق، و 0% في مكافحة المخدرات) والعائلة (50% في إدارة المرور، و 100% في حماية الأسرة، و 33.3% في إدارة المخدرات، و 8.7% في قسم

التحقيق) وطبيعة القضية (100% في إدارة حماية الأسرة. 33% في إدارة مكافحة المخدرات. 58.7% في قسم التحقيق) وغيرها.

ومورست في الإدارات المختصة سواء ضد الإناث أو الذكور. وحظيت النساء بنسبة أعلى من الرجال بالاستماع لمشاكلهن باهتمام. وبنسبة أقل في إعطاء الوقت الكافي. وتقاربت النسبة مع الذكور في احترام مشاعرهم. وانطبق الأمر على التمييز. لقد وجدت وحدات حماية الأسرة بهدف التعاطي مع قضايا النساء الخاصة والعائلية. وبالرغم أنه يتم الاستماع لمشاكلهن باهتمام بنسبة 100%. إلا أن ممارسة عدم إعطائها الوقت الكافي والاهتمام بمشاعرهن يعتبر غير مقبول لوحدة حماية الأسرة. حيث بينت أنه تم إعطاء 60% من النساء الوقت الكافي. و20% فقط تم الاهتمام بمشاعرهن. وفي ذات الوقت كانت نسبة ممارسة التمييز ضد النساء في وحدات حماية الأسرة 100% على أساس العائلة. والوظيفة. ونوع القضية. وهو أمر مستهجن ويتبين أن التمييز ضد النساء ما زال قائما ومأساسا في مرافق الشرطة وأقسامها. والتي تحتاج إلى أن تنبذ وأن تكون حساسة أكثر للنوع الاجتماعي.

3. إن الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمتوجهة للشرطة أساسا مهنيا لا يجوز اختراقه. وهو حق من حقوق المتوجهين/ات. إلا أن نسبة 15.4% من عينة الدراسة أفادوا بأنه لم يتم الحفاظ على السرية في بعض الأقسام ومنها التحقيق (16.3%) والمرور (بنسبة 13.8%) بينما تمت المحافظة عليها بنسبة 100% لدى وحدات حماية الأسرة وإدارة مكافحة المخدرات. ويعتبر الحفاظ على السرية وخاصة بقضايا النساء من أبرز العوامل التي تشجع النساء للوصول إلى الشرطة. حيث حُددت العوائق الاجتماعية والثقافية والتداول من اللجوء إلى الشرطة.

خ. نتائج الاحتكاك بالشرطة والحلول:

1. إن نسبة تقدر بـ 46.9% قد تم حل مشكلتهم/هن بعد أن احتكوا بالشرطة بشكل كلي و31.8% بشكل جزئي. و21.3% لم تحل مشكلتهم/هن. وكانت أعلى نسبة للحلول في إدارة مكافحة المخدرات (100%) وفي وحدات حماية الأسرة (75% بشكل كلي و25% بشكل جزئي). أما في قسم المرور فحلت كليا بنسبة 59.3% وجزئيا 29.6%. وفي قسم التحقيق حلت المشكلة كليا بنسبة 43% وجزئيا بنسبة 33%.
2. إن طول الإجراءات. والواسطة والمحسوبية. وضعف الأداء المهني للشرطة. وسوء التنسيق بين إدارات الشرطة. والصلاحيات غير الكافية للشرطة كانت أسبابا لعدم حل مشاكل ما نسبته 21.3% من العينة المستجيبية وفق رأيها. وكانت نسبة إجابات الذكور ترتفع عن الإناث في غالبية الأسباب وخذيدا المتعلقة بالواسطة والمحسوبية.

د. التوقيف/ الاعتقال. جاهزية أماكن التوقيف. والإجراءات المتبعة. وحقوق الموقوفين/ات:

1. وفق الأصول القانونية والحقوقية. يتطلب عند التوقيف شرح الأسباب لهم وتبيان مذكرة الاعتقال في حالة الاعتقال. بالرغم من ذلك فإن شرح أسباب الاعتقال/ التوقيف يوجد فيها خروقات. حيث تم شرح أسباب الاعتقال بنسبة 92% وفق العينة المستجيبية ومن كان لهم تجربة توقيف/ اعتقال. و60% فقط تم إطلاعهم على مذكرة الاعتقال. وبالرغم من أن الجميع متساوون أمام القانون إلا أن فجوات تمييزية كانت بين الإناث والذكور في شرح أسباب التوقيف. حيث كان الشرح أعلى للذكور من الإناث.
2. في حالة التوقيف والاعتقال. هناك حقوق للموقوفين/ات يجب إعلامهم بها وحصولهم عليها. إلا أن ذلك لم يتم بدرجة عالية. فما يقدر من 67% تم إعلامهم/هن بمدة التوقيف. و55% تم إعلامهم

بحقوقهم في فترة التوقيف مثل الاتصال بحمام، زيارة الأهل، وتوفير أشياءهم الشخصية من أدوية وملابس.. إلخ. وسؤاألهم إذا كانوا يعانون من أمراض مزمنة، ولديهم علاجات لتوفيرها (يمكن الرجوع إلى النسب مفصلة وفق كل حق في متن التقرير).

عبر ما نسبته 73.3% أن مكان التوقيف كان ما بين مناسب ومناسب جدا، والنسبة المتبقية أي ما يقارب الثلث أجابت بأن مكان التوقيف غير مناسب وغير مناسب أبدا. وتدنت نسبة إجابات الإناث بالنسبة لأماكن التوقيف فاعتبرت 50% منهن أنها غير مناسبة مقابل 18.9% من الذكور. ولم تكن مناسبة جدا لهن (0% مقابل 18% للذكور).

3. حثت المواثيق الدولية لحقوق الإنسان بتوافر الظروف الصحية والمناسبة في أماكن التوقيف والاعتقال وضمان السلامة العامة والجسدية لهم، إلا أن نسبة 73% أفادت بأن سعة أماكن التوقيف ما بين مناسبة ومناسبة جدا والنسبة المتبقية اعتبرتها غير مناسبة وغير مناسبة أبدا. كما أن نسبة لا بأس من العينة المستجيبة أفادت أن أماكن التوقيف من حيث توافر الظروف الصحية والمعيشية الملائمة مناسبة ومنها: التهوية بنسبة 75.8%، والإضاءة بنسبة 89.5%، وحمام صالح للاستخدام بنسبة 71%، وتوفر الأغذية 82%. وكان تقييم الذكور أفضل من الإناث بفروقات جدا عالية. حيث اعتبرت الإناث أن ظروف التوقيف غير مناسبة سواء من حيث السعة أو التهوية أو وجود الإضاءة الكافية. واعتبرت نصف الإناث قيد العينة أن الحمام صالح للاستخدام عند الحاجة، ولا يوجد توفر للمستلزمات النسائية في أماكن التوقيف، ما يدل إلى عدم الأخذ بخصوصية احتياجات النساء.

4. إن من حق الموقوفين/ات المعاملة اللائقة الإنسانية والسلامة الجسدية وحماية الجسد في أماكن التوقيف، إلا أنه تبين أنه يوجد خروقات لهذه الحقوق تمارس في أماكن التوقيف/ الاعتقال، وكانت النسبة الأعلى هي عدم الاحترام التي وصلت 24% وبنسبة أقل فيما يتعلق بالاستهزاء (6.5%) والعنف (الضرب) بنسبة 3.7%. وحرمان من النوم (0.9%) والإهمال (14%).

ذ. الاستنتاجات الخاصة بوحدة حماية الأسرة:

1. إن وجود عنصر نسائي شرطي في وحدات حماية الأسرة، له أهميته في التعاطي مع قضايا النساء الحساسة. وبالرغم من وجود الشرطيات إلا أن نسبتهن محدودة بشكل عام على مستوى الشرطة ووحدات حماية الأسرة. ما قد يضعف تفهم احتياجات النساء وحساسية قضاياهن وطبيعة المعلومات الممكن أن ترويه النساء دون حرج. لذا يفضل منح النساء دائما اختيار أن تتم متابعتها من قبل شرطية أم شرطي.

2. إن ممارسة التمييز في وحدات حماية الأسرة وعلى أي أساس، هو مخالف لإجراءات الوحدة ولنظام التحويل الوطني وللمواثيق الدولية ومدونة سلوك الشرطة. كما أنه من المفترض أن توفّر وحدات حماية الأسرة الأمن والاطمئنان للمشتكيات: فممارسة التمييز تنزع الثقة والشعور بالأمان. فقد عبرت النساء المتوجهات لوحدة حماية الأسرة أنهن تعرضن لتمييز بنسبة 11.8%. أما أسباب من تعرضن لتمييز بوجهة نظرهن فتعود إلى سبب جنسهن بنسبة 25% و 50% بسبب نوع القضية. وهذا خلط ما بين الموقف المهني والشخصي الذي لا يجوز ممارسته في أي حال من الأحوال.

3. إن آليات التعامل في وحدات حماية الأسرة وبحساسية تجاه النساء المتوجهات، والحفاظ على سرية المعلومات هي أساسيات عمل وحدات حماية الأسرة، حيث تبين أن التعامل اللائق معهن ساهم بتهدئتهن وبشعورهن بالأمان والطمأنينة، والثقة بالشرطة. ونسبة متدنية جدا شعرن بغضب واستفزاز نتيجة المعاملة.

4. إن التعامل مع القضايا التي تتوجه لحماية الأسرة يحتاج إلى إجراءات مشددة ومأمونة فيما يتعلق بسرية المعلومات، ويجب أن تعرفه النساء لتزداد ثقتها بالشرطة. فيفصح بالتالي بتفاصيل مشاكلهن. فقد تبين أن نسبة إعلامهن بإجراءات السرية بلغت 87%، في حين يفترض بالنسبة أن تصل إلى 100%.
5. إن جميع الإجراءات الواجب اتخاذها في وحدات حماية الأسرة من أخذ الإفادة لوحدها، وتحديد وتقييم مستوى الخطورة وبإعلامها بالخطر المحقق حولها، وعقد مؤتمر الحالة بوجود مرشدة المرأة، وتبصيرها بالبدائل وبحقوقها، وبالخدمات الاجتماعية والقانونية المساندة، والوضع القانوني لها، وآليات الحماية وغيرها. تعدّ من الإجراءات التي تتم في وحدات حماية الأسرة بنسب مرضية. إلا أن ذلك لا يعني تطويرها لتكون أفضل ما هي عليه (يمكن الرجوع إلى النسب بالتفصيل في متن التقرير).
6. تبين أن الاحتياجات الأساسية الإنسانية تتوفر في وحدات حماية الأسرة بنسب مرضية، إلا أنه يجب تخصيص مزيد من الموارد لضمان توفير الاحتياجات الإنسانية لهن بشكل كاف.
7. إن كفاءة العاملين/ات والاهتمام بالمتوجهات وبقضاياهن، والتعامل الإنساني معهن ساهم في حل مشكلة أكثر من نصف العينة و13.3% بشكل جزئي، و10% لم تحل، و6.7% تعقدت مشكلتها نتيجة توجيهها لوحدة حماية الأسرة. كما ساهم مستوى رضاهن عن الخدمات والحلول بتشجيعهن على اللجوء للشرطة مرة أخرى إذا تعرضن لمشكلة، وذلك بنسبة 70%. أما نسبة من لن يعدن فكانت (13.3%)، في حين كانت نسبة غير المتأكدات 16.7% بسبب تعقد مشكلتها أو لكونها لم تحل. ومن جهة أخرى كانت نسبة من سيشتجن الأصدقاء والمعارف التوجه للشرطة مرتفعة (67%).
8. بالرغم من الجهود المبذولة في وحدات حماية الأسرة وما تقدمه، إلا أن نسبة النساء اللواتي عبرن عن عدم الرجوع مرة أخرى إلى وحدات حماية الأسرة أو عدم تشجيعهن لغيرهن، يعود وفق ما أشارت له العينة المستجيبة؛ بسبب عدم حل مشكلتهن أو تعقدها، أو بسبب تعرضهن للعنف مرة أخرى، أو لأنه غير مقبول مجتمعيًا، أو لأنه متعلق بإجراءات السرية والخصوصية، وعدم القدرة على توفير الحماية والتي تعتبر من أهم الإجراءات، وجوهر عمل وحدات حماية الأسرة، وليس من المقبول وجود معيقات تمنع النساء من اللجوء للشرطة بسبب أذائها.
9. من منطلق أن وحدات حماية الأسرة في داخل مقرات الشرطة تعدّ من العوامل الداعمة للجوء النساء للشرطة، فإن عملية فصلها في مبنى خاص، وبمسمى مقبول اجتماعيًا، ستكون محفزة أكثر في التوجه لها.
10. إن قلة معرفة النساء بخدمات تخصصية، كوحدات حماية الأسرة، يقلل فرصة النساء المعنفات من حل مشكلتهن والتخلص من العنف الواقع عليهن.

التوصيات:

1. العمل على تطوير تبني المفهوم الواسع لجهاز الشرطة من حيث دوره في توفير الأمن والأمان، والتوعية، وتعزيز دور المجتمع بدعمه وتعاونه معه لتأخذ منحى الشرطة المجتمعية.
2. العمل على تعزيز ثقة المواطنين/ات وتعزيز اعتبار الشرطة العنوان الأول لهم في حال وقوعهم بمشكلة، وذلك عبر إطلاق استراتيجيات عمل تطويرية، من شأنها تعزيز التوجه إليهم بالتركيز على النساء ومنها:
 - أ. مراجعة أدلة وإجراءات العمل والتأكد من أنها حساسة للنوع الاجتماعي في الأقسام الخدمية.
 - ب. إلغاء التعقيدات وردم الفجوات في الإجراءات والتأكد من فعاليتها وكفاءتها، وتعزيز الرقابة على ممارستها السليمة.

- ت. تبسيط الإجراءات في الوحدات الخدمية ذات التعامل مع الجمهور بنشرات أو لوحات تعليمية مبسطة وبالصور. أو أي أشكال تعريفية أخرى تناسب أذواق الجمهور ومستوياتهم العلمية. لتعريف المتوجهين/ات والجمهور الواسع بها.
- ث. تعميم ونشر مدونة سلوك الشرطة وتعريف الجمهور بها وآليات التزامه بها.
- ج. الترويج الواسع لدائرة المظالم وحقوق الإنسان لضعف المعرفة بها. وكذلك وحدات حماية الأسرة. تحديدا للنساء والفتيات والعمل على الترويج لها بين أوساطهن.
- ح. عقد لقاءات تفاعلية مع مجموعات نسائية ومؤسسات نسوية وتنمية مهتمة بالمرأة، بإجاء بلورة سياسات وآليات خفزية لتشجيع النساء للتوجه للشرطة بحيث يتم تبنيها، وبناء مذكرات تفاهم نحو الالتزام بها والترويج لها من قبل الطرفين.
- خ. بناء علاقات وشراكات مع الجهات الإعلامية وبكثافة تحديدا الإذاعة والتلفزيون. لنشر وتعريف أدوار وقصص نجاح الشرطة وبشكل مستمر.
- د. تأسيس برنامج إذاعي/ تلفزيوني يومي خاص بالشرطة، للإعلام عن أخبارها وإجازاتها، والوقوف على مشاكل المواطنين/ات واحتياجاتهم الأمنية.
- ذ. تفعيل الصفحة الالكترونية وصفحة الفيسبوك الخاصة بالشرطة المركزية، وعلى مستوى المديرات في المحافظات، وتغذيتها الدورية بالأخبار والرسائل التوعوية، ونتائج أعمال الشرطة بطريقة جذابة.
3. وضع استراتيجية تستهدف تحسين الصورة الذهنية عن الشرطة بين الجمهور، بالاستفادة من نتائج الدراسة القائمة والدراسات السابقة، كخط أساس، ووضع مؤشرات التطوير ورصدها الدوري للوصول إليها.
4. إقرار واعتماد دورية دراسات ترصد وتخلل رضى الجمهور وتحديدا من يرون بتجربة واحتكاك مع الشرطة، مبنية على تحليل النوع الاجتماعي للوقوف على الفروقات بين الجنسين، ومدى اختلاف أسباب رضاهم من عدمها، لوضع التدخلات المناسبة وفقها.
5. تبني سياسات تدريب وتأهيل لطواقم الشرطة خصوصا ذات الاحتكاك المباشر مع الجمهور، بفتح التعامل مع الجمهور وكسبه، والتركيز على سيكولوجية الجمهور وأمطه وشخصياته، وبناء قدرات الشرطة الذاتية بمهارات ضبط النفس واحتواء المشكلات.
6. استكمال التدريب بمفاهيم النوع الاجتماعي وارتباطه بقطاع الشرطة وعلى نطاق واسع.
7. القيام بدراسة بيانات قاعدية/ خط أساس لمواقف جهاز الشرطة وتوجهاته إزاء قضايا النوع الاجتماعي، والمشاكل التي يواجهها هذا الجهاز في تعامله مع الفئات والشرائح المجتمعية المختلفة، ليصار على إثرها إلى تبني سياسات وتدخلات أكثر نجاعة في آلية التعامل مع هذه الشرائح وتحقيق احتياجاتها، إضافة إلى تبني تدخلات خاصة لتعديل سلوك أفراد الشرطة وتطوير معارفهم ليكونوا أكثر حساسية للنوع الاجتماعي.
8. تعزيز الرقابة الدورية على سلوك أفراد الشرطة مع المواطنين/ات ومدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وحقوق الإنسان ومدونة السلوك.
9. المتابعة والتقييم الدوري لطبيعة شكاوى الجمهور لدائرة المظالم وتفنيدها وفق نوع الشكاوى والجنس والمنطقة، والقسم، وإخراج تقارير من شأنها تفضي لوضع تدخلات تصحيحية وتأهيلية لأفراد الشرطة، وأيضا تتبع رضى المشتكين/ات عن الحلول المقدمة، ونشر التقارير للمجتمع بوسائل مختلفة عبر الندوات والإعلام ونشرات مبسطة وغيرها.
10. العمل على فتح فروع لدائرة المظالم أو تعيين مركز/ة مسؤول/ة يتبع مباشرة للإدارة المركزية لاستقبال الشكاوى، وتخفيف المعاناة على المواطنين/ات من التنقل خاصة القاطنين/ات في الأماكن البعيدة.

11. الاستعجال في تطبيق استراتيجية إدماج النوع الاجتماعي في الشرطة. والتأكد على احتوائها خطوات تحفيزية للجوء النساء إلى خدماتها والترويج للخطوات التحفيزية إعلاميا وبشكل واسع.
12. العمل على استقطاب العنصر النسائي في الوحدات الخدمية والتي يوجد بها احتكاك مع الجمهور. لمرعاة احتياجات النساء والفتيات القاصدات للشرطة. والذي من شأنه أن يشجع النساء عندما يرون الشرطيات يتعاملن معهن (في التحقيق، المرور، وإدارة مكافحة المخدرات وغيرها).
13. إعادة تأهيل مراكز الشرطة ومرافقها بحيث تراعي احتياجات النساء والرجال والمسنين/ات وذوي الإعاقة، والمحافظة على مستوى لائق من الظروف الإنسانية كالمياه والمقاعد الكافية والريحة، والحمامات، ومستوى النظافة، إضافة إلى مظاهر جميلية تبعث الراحة كالنبات والديكورات التجميلية.
14. التأكيد على احترام حقوق الموقوفين/ات تحديدا في التعامل الإنساني اللائق، وحماية سلامتهم وسلامة الجسد، وتوفير الخدمات الإنسانية الأساسية المقررة لهم بالمواثيق الدولية والقوانين المحلية.
15. العمل على إقرار قانون الشرطة ومراجعة القوانين الأخرى بأن تكون مراعية للنوع الاجتماعي.
16. تعزيز حضور الشرطة ومشاركتها المجتمع ومؤسساته بالفعاليات الاجتماعية والوطنية، مما يساهم في إبراز دورها المجتمعي وتحسين صورتها أمام المجتمع.
17. تعزيز العلاقات المجتمعية مع فئات الشباب والشابات، واستهدافهم بأعمال مشتركة كمبادرات طوعية لتعزيز صورة الشرطة بين أوساط الشباب والشابات، بحيث يتم تشكيل أصدقاء الشرطة الطوعيين. عدا عن تعزيز دور الشرطة التوعوي في قضايا العنف والمرور والمخدرات، وفق طبيعة القضايا التي يمكن تقليصها بالتوعية.
18. ضرورة تبني مقترح فصل وحدات حماية الأسرة عن مراكز الشرطة، لتعزيز الوصول إليها وحفاظا على خصوصية وسرية المتوجهات وقضاياهن.

استمارة بحث ميداني
قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية
في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

تقوم شركة خبراء الإدارة الاستراتيجية والتخطيط PLAN بتنفيذ دراسة ميدانية تحليلية لصالح مؤسسة "مفتاح" حول خدمات وإجراءات الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية، من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني وقياس إلى أي مدى يتم تلبية احتياجات النساء القاصدات للخدمة الشرطية، وتحديد التحديات والثغرات التي تواجه قطاع الشرطة، والتي تعيق تلبية احتياجات المواطنين/ات. حيث سيتم الأخذ بالنتائج بهدف تطوير عمل وأداء الشرطة، بما يخدم مصلحة المواطنين ويلبي احتياجات النساء والرجال.

نشكر لكم تعاونكم في الإجابة على بيانات الاستمارة. ونؤكد لكم أن المعلومات المتحصلة ستعامل بسرية تامة. ولن تستخدم إلا لغايات الدراسة ولتطوير إجراءات عمل الشرطة المدنية الفلسطينية.

الجزء الأول فرع "أ": بيانات الاستمارة:

ID1	رقم الاستمارة	
ID2	اسم المركز	
ID3	المحافظة	
ID4	تاريخ جمع الاستمارة	
ID5	اسم الباحث/ة الميداني/ة	
ID6	نتيجة المقابلة:	أ. اكتملت ب. اكتملت جزئياً ت. رفض/ت الاستجابة

الجزء الأول فرع "ب": بيانات المستجيب/ة:

AB00	اسم التجمع (مكان السكن)	
AB01	الجنس	أ. ذكر ب. أنثى
AB02	العمر	() سنة

أ. أُمي ب. ملم ت. توجيهي فأقل ث. دبلوم ج. بكالوريوس ح. ماجستير فأعلى	المستوى التعليمي	AB03
أ. أعزب/ عزباء ب. مخطوب/ة ت. متزوج/ة ث. منفصل/ة ج. مطلق/ة ح. أرمل/ة	الحالة الاجتماعية	AB04
أ. يعمل/ تعمل ب. لا يعمل/ لا تعمل ت. طالب/ة ث. ربة بيت ج. متقاعدة	الحالة العملية	AB05
أ. المهنة ب. جهة العمل	إذا كان الجواب (نعم يعمل/ تعمل) فما هي؟	AB06
أ. دخل عال ب. دخل متوسط ت. دخل متدني	مستوى دخل الأسرة	AB07
أ. عبر الهاتف ب. الذهاب مباشرة لمركز الشرطة ت. مع سيارة الشرطة بالشارع ث. بإرسال رسالة أو فاكس للشرطة ج. عن طريق الاستدعاء من قبل الشرطة ح. اعتقال خ. غير ذلك حدد/ي	الطريقة التي تم التواصل بها مع الشرطة	AB08
الموقع (المدينة/ البلدة)	مركز الشرطة الذي تواصلت معه	AB09

<p>أ. مشتكية/ة ب. مشتكى عليه// ت. شاهدا ث. معتقلا بموجب مذكرة اعتقال ج. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>هل كنت:</p>	<p>AB10</p>
<p>أ. حادثة سير ب. مخالفة سير ت. شجار عائلي ث. طلب حماية ج. سرقة ح. اعتداء وإيذاء خ. عنف أسري د. احتيال ذ. تدمير ممتلكات ر. تنفيذ قرار محكمة ز. غير ذلك: حدد/ي</p>	<p>طبيعة موضوع الاحتكاك أو التواصل الحالي مع الشرطة</p>	<p>AB11</p>
<p>أ. شرطة المرور ب. وحدة حماية الاسرة ت. إدارة مكافحة المخدرات ث. قسم التحقيق</p>	<p>مع أي من أقسام الشرطة كان تواصلك / احتكاكك أو تلقيك للخدمة - يمكن اختيار أكثر إجابة؟</p>	<p>AB12</p>
<p>أ. راض/ية جدا ب. راض/ية ت. غير راض/ية ث. غير راض/ية بتاتا</p>	<p>ما مستوى رضاك عن الخدمة/ التواصل/ الاحتكاك الذي تم من قبل الشرطة</p>	<p>AB13</p>
<p>أ. نعم ب. لا ت. لست متأكدا/ة</p>	<p>في حال احتجت لخدمات الشرطة مرة أخرى فهل ستلجأ/ين إليهم؟</p>	<p>AB14</p>
<p>أ. نعم ب. لا ت. لست متأكدا/ة</p>	<p>إذا حدثت مشكلة مع أقاربك/ معارفك أو أصدقائك و تحتاج إلى تدخل الشرطة هل ستنصحهم/ تنصحيهم أن يتوجهوا للشرطة بناء على تجربتك؟</p>	<p>AB15</p>
<p>أ. نعم ب. لا (انتقل إلى الجزء الأول فرع ج سؤال AC01 إذا كان ذلك القسم ينطبق)</p>	<p>هل تعرف/ين عن نظام تقديم الشكاوى ضده أفراد الشرطة إذا تم الإساءة إليك أو انتهاك لحقوقك عند تعاملك مع الشرطة؟</p>	<p>AB16</p>

AB17	كيف تعرفت على قسم تقديم الشكاوى ضد أفراد الشرطة؟	أ. من مركز الشرطة (الأفراد فيه) ب. من نشرة حول قسم الشكاوى ت. من لوحة تعليمات داخل الشرطة ث. من أحد وسائل الإعلام ج. من الأصدقاء والمعارف ح. غير ذلك حدد/ي
AB18	إذا كان الجواب نعم فهل لجأت إلى قسم الشكاوى في الشرطة وقدمت تظلمك؟	أ. نعم ب. لا
AB19	إذا كان الجواب نعم فهل تم النظر بشكواك؟	أ. نعم ب. لا
AB20	هل أنت راض عن الحل الذي قدم؟	أ. نعم ب. لا

- ملاحظات للباحث/ة:
- إذا كان المستجيب أنثى. ومن قصد خدمة حماية الأسرة بعد انتهاء الجزء الأول فرع "ب" بيانات المستجيب. انتقل إلى القسم الخاص بخدمات حماية الأسرة الجزء الثاني فرع "ج".
- أما إذا كان المستجيب/ة قد تم اعتقاله بمذكرة اعتقال. انتقل إلى القسم الخاص بالاعتقال الجزء الثاني فرع "ب".
- وغير ذلك تتم الإجابة على أسئلة الجزء التالي (الجزء الأول فرع "ج") وكل ما ينطبق من الأجزاء الأخرى.

الجزء الأول فرع «ج»: الوصول والتوقعات من خدمة الشرطة:

<p>أ. قريب جدا ب. قريب نوعا ما ت. بعيد ث. بعيد جدا ج. لا يوجد مركز شرطة في موقع إقامتي</p>	<p>هل مركز الشرطة قريب من موقع إقامتك؟</p>	<p>AC01</p>												
<p>أ. نعم ب. لا: إذا كان الجواب لا ولم يتصل بالشرطة وتم الذهاب مباشرة إلى مركز الشرطة انتقل إلى سؤال AC05</p>	<p>هل تعرف رقم الشرطة المجاني؟</p>	<p>AC02</p>												
<p>أ. نعم ب. لا: إذا كان الجواب لا انتقل إلى السؤال AC05</p>	<p>إذا كان الجواب نعم هل اتصلت بالشرطة لطلب المساعدة (في هذه المرة)</p>	<p>AC03</p>												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="149 805 216 929">لا</td> <td data-bbox="216 805 283 929">نعم</td> <td data-bbox="283 805 494 929">أ. تم الرد سريعا والسماع لطيبك</td> </tr> <tr> <td data-bbox="149 929 216 1052">لا</td> <td data-bbox="216 929 283 1052">نعم</td> <td data-bbox="283 929 494 1052">ب. انتظرت طويلا حتى تم الرد عليك</td> </tr> <tr> <td data-bbox="149 1052 216 1176">لا</td> <td data-bbox="216 1052 283 1176">نعم</td> <td data-bbox="283 1052 494 1176">ت. تم الرد وحويلك للجهة المختصة</td> </tr> <tr> <td data-bbox="149 1176 216 1258">لا</td> <td data-bbox="216 1176 283 1258">نعم</td> <td data-bbox="283 1176 494 1258">ث. لم يتم الرد بتاتا</td> </tr> </table> <p>ج. غير ذلك حدد/ي</p>	لا	نعم	أ. تم الرد سريعا والسماع لطيبك	لا	نعم	ب. انتظرت طويلا حتى تم الرد عليك	لا	نعم	ت. تم الرد وحويلك للجهة المختصة	لا	نعم	ث. لم يتم الرد بتاتا	<p>إذا كان الجواب نعم تم الاتصال بالشرطة (في هذه المرة) فهل:</p>	<p>AC04</p>
لا	نعم	أ. تم الرد سريعا والسماع لطيبك												
لا	نعم	ب. انتظرت طويلا حتى تم الرد عليك												
لا	نعم	ت. تم الرد وحويلك للجهة المختصة												
لا	نعم	ث. لم يتم الرد بتاتا												
<p>أ. مشيا على الأقدام ب. بسيارة خاصة ت. مواصلات عامة ث. بسيارة الشرطة ج. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>الطريقة التي وصلت بها إلى مركز الشرطة</p>	<p>AC05</p>												
<p>أ. أقل من نصف ساعة ب. نصف ساعة - ساعة ت. أكثر من ساعة</p>	<p>الوقت الذي استغرقته للوصول إلى مركز الشرطة</p>	<p>AC06</p>												

AC07	تكلفة الوصول إلى مركز الشرطة تعتبر:	أ. تكلفة بسيطة ب. متوسطة ت. مرتفعة
AC08	لقيت تشجيعاً للتوجه إلى الشرطة	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق
AC09	إذا كان الجواب نعم فما هو الشيء الذي شجعك للتوجه للشرطة - يمكن اختيار أكثر من إجابة	أ. السمعة الجيدة للشرطة ب. ثقتي بأداء الشرطة ت. تجربتي السابقة معهم ث. علاقات شخصية مع بعض أفراد الشرطة/ المسؤولين ج. غير ذلك حددي
AC 10	توقعاتك من الشرطة قبل التوجه إليهم كانت - يمكن اختيار أكثر من إجابة	أ. سيستجيبون سريعاً ب. سيعاملونني باحترام ت. سيكونون عادلين/ات ث. سيستمعون إلى شكواي ج. سيوفرون لي الحماية ح. سيشرحون لي حقوقي والقانون المطبق لحالتي خ. سيفسرون لي الإجراءات الواجب اتباعها د. غير ذلك حددي

الجزء الثاني فرع "أ": الخدمات والإجراءات للمتوجهين/ات لمراكز الشرطة/ أقسامها:

BA01	هل يوجد مكان للانتظار في أقسام الشرطة	أ. نعم ب. لا
BA02	إذا كان الجواب نعم فهل هناك مكان مناسب للانتظار؟	أ. مناسب جداً ب. مناسب ت. غير مناسب ث. غير مناسب أبداً
BA03	المكان داخل مركز الشرطة كان:	أ. نظيف ب. نوعاً ما نظيف ت. غير نظيف
BA04	مقاعد الانتظار كانت: يمكن اختيار أكثر من إجابة	أ. كافية ب. مريحة ت. غير ذلك حددي

BA05	في مركز الشرطة يوجد أماكن انتظار خاصة بالنساء	أ. يوجد ب. لا يوجد ت. لا اعرف
BA06	في مركز الشرطة يوجد إرشادات/ آرمات/ يافطات ساعدتك أين تذهب/ين	أ. نعم يوجد ب. لا يوجد ت. لم انتبه
BA07	مركز الشرطة يوجد به مياه صالحة للشرب	أ. نعم ب. لا
	مركز الشرطة يوجد به حمامات (دورات مياه)	أ. نعم ب. لا ت. لم انتبه
BA08	إذا كان الجواب نعم فهل حمامات النساء مفصولة عن حمامات الرجال؟	أ. نعم ب. لا ت. لم انتبه
	إذا كان الجواب نعم فهل الحمامات:	أ. كافية ب. نظيفة ت. لم استعمالها
BA09	مقر الشرطة وتقسيمه (أقسامه) يعطي الخصوصية السمعية والبصرية لمن يروي موضوعه/ مشكلته	أ. نعم ب. لا ت. لا اعرف
BA10	إجراءات تقديم الشكوى كانت:	أ. سريعة وسلسلة ب. بطيئة ومعقدة ت. مكلفة ماديا ث. غير ذلك حدد/ي
BA11	طريقة الاستقبال وقت الوصول لمركز الشرطة كانت:	أ. مقبولة تماما ب. مقبولة ت. غير مقبولة
BA12	عند الاستقبال في مركز الشرطة تم تعريفك على جهة الاختصاص التي ستخدمك	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق
BA13	تم تعريفك بإجراءات الشرطة الواجب اتباعها	أ. نعم ب. لا
الإجراءات في أقسام اختصاص الشرطة التي تم تحويلك إليها:		
BA14	فترة الانتظار حتى قابلك الشرطي/ة المختص/ة كانت:	() دقيقة

BA15	فترة الانتظار كانت:	أ. قصيرة جدا ب. قصيرة نوعا ما ت. طويلة ث. طويلة جدا
BA16	معاملتك من قبل الشرطي/ة الذي قابلك/ي كانت:	أ. باحترام ب. باستهزاء ت. بصراخ ث. بعنف ج. غير ذلك حدد/ي
BA17	ضابط/ة الشرطة الذي تعاملت معك. راعي سرية معلوماتك التي أدليت بها بحيث لم يسمعها أحد من المتواجدين/ات في مقر الشرطة	أ. نعم ب. لا
BA18	أثناء مقابلتك لضابط/ة الشرطة المختصة وحدثك عن طلبك/ مشكلتك راعي/ات الشرطي/ة: • يمكن اختيار أكثر من إجابة	أ. الاستماع لمشكلتك باهتمام ب. إعطاءك الوقت الكافي لشرح مشكلتك/ طلبك ت. مشاعرك المسيطرة عليك وأنت تتحدث عن مشكلتك (مثل مشاعر غضب، بكاء، قلق...) ث. غير ذلك حدد/ي
BA19	عرفك الشرطي/ة بحقوقك والقانون الذي ينطبق على حالتك	أ. نعم ب. لا
BA20	هل شعرت بتمييز لطريقة تعامل الشرطي/ة المختصة؟	أ. نعم ب. لا
BA21	إذا كنت قد شعرت بتمييز فالسبب من وجهة نظرك هو • يمكن أخذ أكثر من إجابة	أ. الجنس ب. وضعك الاقتصادي ت. نسبك وعائلتك ث. طبيعة وظيفتك/ مهنتك ج. انتمائك السياسي ح. المعتقد الديني خ. علاقاتك الشخصية د. بسبب المشكلة/ القضية ذ. المنطقة التي أنت منها ر. غير ذلك حدد/ي

		BA22	بعد الانتهاء من تقديم إفادتك تم قراءتها لك للتوقيع عليها	أ. نعم ب. لا (انتقل إلى السؤال BA24)
		BA23	إذا كان الجواب (نعم) فالإفادة كانت متطابقة مع أقوالك	أ. نعم ب. لا
		BA24	إذا كنت قد طلبت تقريراً من الشرطة فهل تم تزويدك به؟	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق ث. لم اطلب تقريراً
		BA25	الشرطة ساعدتك في حل مشكلتك	أ. نعم كلياً (انتقل إلى السؤال BA27) ب. نعم بشكل جزئي ت. لا
		BA26	إذا كان الجواب (لا)، فالسبب هو:	أ. طول الإجراءات
لا	نعم			ب. سوء التنسيق بين إدارات وأقسام الشرطة
لا	نعم			ت. عدم قدرة الشرطة بتنفيذ قرارات المحكمة
لا	نعم			ث. المحسوبة والواسطة
لا	نعم			ج. صلاحيات الشرطة غير كافية
لا	نعم			ح. بسبب ضعف المهنية في أداء الشرطة
				غير ذلك حدد/ي

لا	نعم	أ. طويلة	من تجربتك جديدين أن إجراءات الشرطة:	BA27
لا	نعم	ب. معقدة		
لا	نعم	ت. غير واضحة		
لا	نعم	ث. تكلفة ماليا		
لا	نعم	ج. سلسلة ومفهومة		
ح. غير ذلك حدد/ي				

الجزء الثاني فرع "ب" الإجراءات في حالة التوقيف/ الاعتقال المباشر أو بعد التحقيق:

أ. نعم ب. لا	الشرطي/ة شرح لك أسباب التوقيف	BB01
أ. نعم ب. لا	تم إطلاعك على مذكرة التوقيف بحقك	BB02
أ. مدة التوقيف ب. حقوقك في فترة التوقيف ت. حقك بالاتصال بالحامي ث. حقك بزيارة الأهل لك ج. أشياءوك الشخصية الممكن أن تكون معك (أدوية، نقود، ملابس) ح. غير ذلك حدد/ي	تم إعلامك بإجراءات التوقيف من حيث:	BB03
أ. نعم ب. لا	تم سؤالك إذا كنت تعاني من أمراض وتأخذ علاجات دوما لتزويدك بها	BB04
أ. منفردة ب. مع أكثر من موقوف	مكان التوقيف كان في غرفة:	BB05
أ. مناسبة جدا ب. مناسبة ت. غير مناسبة ث. غير مناسبة أبدا	سعة مكان التوقيف (الاكتظاظ) كانت:	BB06

<p>أ. التهوية المناسبة ب. الإضاءة الكافية ت. حمام صالح للاستخدام عند الحاجة ث. مكان للاستحمام عند الحاجة ج. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>مكان التوقيف توفرت فيه • يمكن أخذ أكثر من إجابة</p>	<p>BB07</p>
<p>أ. سرير منفرد ب. أغطية ت. طعام ث. مياه صالحة للشرب عند الطلب ج. ملابس (داخلية/ خارجية) ح. مستلزمات نسائية ضروية (إذا كانت الموقوفة امرأة) خ. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>في مكان التوقيف هل توفرت الاحتياجات الإنسانية الأساسية لك بشكل كاف • يمكن أخذ أكثر من إجابة</p>	<p>BB08</p>
<p>أ. نعم ب. لا (انتقل إلى السؤال AB11)</p>	<p>هل شعرت بأي نوع من التمييز بطريقة معاملتك في مكان توقيفك؟</p>	<p>BB09</p>
<p>أ. الجنس ب. وضعك الاقتصادي ت. نسبك وعائلتك ث. طبيعة وظيفتك/ مهنتك ج. انتماؤك السياسي ح. المعتقد الديني خ. علاقاتك الشخصية د. بسبب التهمة الموجهة أو المعتقل على أساسها ذ. المنطقة التي أنت منها ر. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>إذا كان الجواب (نعم). فمن وجهة نظرك فسبب التمييز كان • يمكن أخذ أكثر من إجابة</p>	<p>BB 10</p>
<p>أ. باحترام ب. باستهزاء ت. بإهمال ث. بعنف (ضرب) ج. بشتيم وسب ح. بحرمان من النوم خ. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>طريقة معاملتك في مكان التوقيف كانت</p>	<p>BB 11</p>

BB12	سمح بزيارة المحامي لك خلال التوقيف	أ. نعم ب. لا
BB13	سمح بزيارة أهلك لك خلال التوقيف	أ. نعم ب. لا
BB14	تم إعلامك بالإجراءات التي سيتم اتخاذها بعد التوقيف (التحويل للنيابة، خروج بكفالة مثلاً...)	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق
BB15	تلقيت خدمات صحية / علاجية عندما احتجتها خلال التوقيف	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق

الجزء الثاني فرع "ج" خاص بالنساء المتوجهات لوحدة حماية الأسرة:

BC01	هل رافقتك الشرطة النسائية طوال الوقت؟	أ. نعم طوال الوقت ب. نعم بشكل متقطع ت. لا
BC02	من تابع وضعك في وحدة حماية الأسرة كان جنسه؟	أ. ذكر ب. أنثى ت. تابعنا ذكر وأنثى (الجنسين)
BC03	هل كنت تفضلين أن يكون من يتابعك؟	أ. ذكر ب. أنثى ت. لا فرق لديك
BC04	هل طلبت أن يكون من يتابعك أنثى؟	أ. نعم طلبت ب. لم اطلب
BC05	هل شعرت بتمييز ضدك من قبل من تابع موضوعك؟	أ. نعم ب. لا
BC06	إذا كان الجواب (نعم) شعرت بتمييز، باعتقادك الأسباب تعود إلى: • يمكن أخذ أكثر من إجابة	أ. لأنك أنثى ب. بسبب طبيعة مشكلتك ت. بسبب وضعك العائلي ث. بسبب وضعك الاقتصادي ج. بسبب الدين والمعتقد ح. بسبب انتمائك السياسي خ. بسبب مكان إقامتك (المنطقة) د. غير ذلك حدد/ي

BC07	طريقة معاملة الشرطي/ة كان له دور في:	أ. تهدئتك ب. شعورك بالأمان والاطمئنان ت. بتعزيز ثقتك بدور الشرطة ث. زيادة غضبك واستفزازك ج. زيادة توترك ح. غير ذلك حددي/ي
BC08	هل تم إعلامك بكل الاحتياطات/ الإجراءات التي تضمن سرية المعلومات وخصوصية وضعك؟	أ. نعم ب. لا
BC09	هل لاحظت مدى حرص من تعامل معك في وحدة حماية الأسرة على السرية والخصوصية لوضعك؟	أ. نعم ب. لا ت. لم انتبه
BC10	هل تم إعطاؤك الوقت الكافي لتهدئي قبل أخذ إفادتك؟	أ. نعم ب. لا
BC11	تم إعلامك بناء على إفادتك وتقييم الشرطة لوضعك ومستوى الخطورة الواقع عليك	أ. نعم ب. لا
BC12	تم الاهتمام بأطفالك الذين كانوا معك	أ. نعم ب. لا ت. لا ينطبق انتقل إلى BC14
BC13	إذا كان أطفالك معك فهل تم أخذ إفادتك بوجودهم	أ. نعم بوجودهم ب. لا، تم أخذ الإفادة بمفردي
BC14	تم التباحث معك بإجراءات الحماية الممكن اتباعها ومنها: • يمكن أخذ أكثر من إجابة	أ. التحويل للبيت الأيمن ب. مركز الحماية المؤقت ت. حبس المعتدي قبل العودة للبيت ث. أخذ تعهد على المعتدي بعدم التعرض لك ج. تدخل أحد أفراد العائلة لحمايتك ح. اللجوء للحل العشائري خ. غير ذلك حددي/ي
BC15	هل علمت بإجراءات الشكوى ضد المعتدي	أ. نعم ب. لا

<p>أ. بحقوقك القانونية والخدمات القانونية (وتوفير محامي إذا لزم)</p> <p>ب. الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية الممكن الاستفادة منها</p> <p>ت. دور النيابة العامة والقضاء</p> <p>ث. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>تم تبصيرك من قبل من تابعوك في وحدة حماية الأسرة بالتالي:</p>	BC16
<p>أ. نعم</p> <p>ب. لا</p>	<p>تم تبصيرك بتداعيات مشكلتك والبدائل الممكنة</p>	BC17
<p>أ. نعم</p> <p>ب. لا</p>	<p>تم احترام قرارك في التوجه لحل مشكلتك</p>	BC18
<p>أ. الطعام</p> <p>ب. مياه صالح للشرب</p> <p>ت. ملابس إذا كنت بحاجة لها</p> <p>ث. مستلزمات نسائية إذا كنت بحاجة لها</p> <p>ج. حمام للاستخدام</p> <p>ح. عناية صحية/ علاج عندما احتجت لها</p> <p>خ. غير ذلك حدد/ي</p>	<p>هل توفرت لك الاحتياجات الأساسية الإنسانية التالية بشكل مناسب وكاف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يمكن أخذ أكثر من إجابة 	BC19
<p>أ. نعم</p> <p>ب. لا</p> <p>ت. لا ينطبق</p>	<p>هل تم الاستعانة بمرشدة التنمية الاجتماعية لمساندتك ودعمك؟</p>	BC20
<p>أ. نعم</p> <p>ب. لا</p>	<p>هل تم قراءة إفادتك لك للتوقيع عليها؟</p>	BC21
<p>أ. نعم</p> <p>ب. لا</p>	<p>هل الإفادة متوافقة مع أقوالك؟</p>	BC22

<p>أ. يعملون مهنية وكفاءة ب. يتمتعون بحس إنساني وأخلاقي بالتعامل مع النساء ت. يحترمون النساء ويعززون حقوقهم ث. يراعون احتياجات النساء وخصوصيتهن ج. تعاملهم يوجد فيه لوم وتذنيب ح. معاملتهم قاسية وجافة خ. معاملتهم مهينة د. غير ذلك، حددي</p>	<p>بشكل عام تقيّمك لخدمات وحدة الأسرة من خلال تجربتك معهم: • يمكن اختيار أكثر من إجابة</p>	<p>BC23</p>
<p>أ. حلت مشكلتي تماما ب. تعقدت نتيجة توجهي لوحدة حماية الأسرة ت. تعرضت لعنف مرة أخرى فلم يرتدع المعتدي ث. غير ذلك، حددي:</p>	<p>بعد حصولك على خدمات من وحدة حماية الأسرة هل تم حل مشكلتك وتوفرت الحماية لك</p>	<p>BC24</p>
<p>أ. نعم ب. لا ت. لست متأكدة</p>	<p>إذا تعرضت مكررا لعنف اسري هل ستلجئين لوحدة حماية الأسرة مرة أخرى؟</p>	<p>BC25</p>
<p>أ. نعم ب. لا ت. لست متأكدة</p>	<p>هل ستنصحين معارفك/ قريباتك في حال تعرضهن للعنف اللجوء لوحدة حماية الأسرة؟</p>	<p>BC26</p>
<p>أ. اللجوء لوحدة حماية الأسرة يعقد المشكلة. ب. وحدة حماية الأسرة غير قادرة على توفير الحماية. ت. معاملة وحدة حماية الأسرة قاسية. ث. السرية والخصوصية للنساء لا يتم الحفاظ عليها. ج. الإجراءات معقدة. ح. اللجوء إلى وحدة حماية الأسرة ما زال غير مقبول مجتمعا. خ. غير ذلك حددي/.....</p>	<p>إذا كان الجواب (لا) أو لست متأكدة بأن تلجئي إلى وحدة حماية الأسرة أو تنصحي معارفك باللجوء إليهم فأسبابك تعود إلى: • يمكن اختيار أكثر من إجابة</p>	<p>BC27</p>

الجزء الثالث: الصعوبات/ التوصيات (أسئلة مفتوحة):

1. من خلال وجهة نظرکم/عبر تعاملکم/مع الشرطة المدنية وأقسامها، ما هي الصعوبات التي تواجهها الشرطة بحيث لها تأثير على تلبية احتياجات النساء والرجال؟
2. ما هي توصياتکم/ان لتطوير عمل الشرطة/ وحدات حماية الأسرة لتكون ملبية لاحتياجات النساء والرجال؟
3. برأيکم/ان إلى أي مدى يتم احترام خصوصية النساء واحتياجاتهن في مراكز الشرطة/ وحدة حماية الأسرة؟

قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

مقابلات شبه منتظمة

القسم الخاص بإدارات الشرطة (المرو، وإدارة المخدرات، والتحقيق)

الاسم:

العمر:

الرتبة:

التحصيل العلمي: سنوات الخبرة:

تاريخ المقابلة:

- هل لك أن تعرفنا على طبيعة الإدارة التي ترأسها؟ والتي تشمل:
 - أ. حجم الكادر (وعدد النساء العاملات في الإدارة/ المديريات ضمن اختصاص الإدارة).
 - ب. الهيكل التنظيمي للإدارة.
 - ت. دورية تقارير الإدارة ولن يتم رفعها .
 - ث. مدى استخدام المعلومات المحوسبة لبيانات الشرطة:
- ما هو تسلسل الإجراءات لديکم عند طلب خدمة من الشرطة/ خدمات إدارتکم وذلك عبر:
 - أ. الهاتف.
 - ب. الحضور شخصيا للمركز.
- إلى أي مدى تختلف الإجراءات بين المشتكي/ة والمدعى عليه؟

- ما هو شكل العلاقة مع المجتمع المحلي؟
- ما هي الآليات المتبعة لتعريف الجمهور على خدمات الإدارة التي ترأسها؟
- ضمن الآليات هل يوجد توجهات/ سياسات لتشجيع وصول النساء إلى خدمات الشرطة/ الإدارة التي ترأسها؟ وان وجدت هل يمكن ذكرها؟
- بوجهة نظرك هل تحتاج النساء إلى إجراءات خاصة عندما تحضر لمركز الشرطة مختلفة عن الرجال (ضمن إدارتكم)؟
- إذا كان الجواب (نعم)، هل لك أن تشير إلى الاختلاف وأسبابه؟
- ما هو تقييمكم لأداء الإدارة (وفق مديريات الشرطة) في تلبية احتياجات النساء القاصدات خدمات الشرطة ضمن اختصاصكم؟
- ما هو تقييمكم لمرافق الخدمات لدى إدارتكم في المديريات. مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية النساء واحتياجاتهن (توجهات للباحث/ة مثل وجود شرطة، حمامات خاصة، مكان انتظار منفصلة...)
- كيف يتم متابعة ورقابة أداء ضباط الشرطة في تعاملهم مع الجمهور لضمان حقوقهم الإنسانية عندما يتلقون الخدمات؟
- ما هو معدل توجه النساء للشرطة مقابل الرجال في آخر 12 شهرا.
- ما هي طبيعة قضايا النساء اللواتي تتوجهن إليكم؟
- برأيكم ما هي أسباب عزوف النساء عن التوجه للشرطة؟
- إلى أي مدى أنتم راضون عن أدائكم تجاه تلبية احتياجات النساء واحترام خصوصيتهن؟
- إلى أي مدى يوجد اختلاف في التعامل عندما تأتي النساء إلى الشرطة لطلب الخدمة/ المساعدة؟
- ما هي التحديات/ الثغرات الرئيسية التي تواجهكم في عملكم، والتي تكون معيق لتحقيق احتياجات النساء والرجال القاصدين للخدمة من حيث:
 - الهيكل التنظيمي.
 - الإجراءات والتعليمات وكفايتها.
 - الأداء المهني.
 - توافر الكادر.
 - البنية التحتية.
 - البنية التشريعية.
 - غير ذلك.
- ما توصياتكم لتطوير أداء الشرطة لكي تعمل على تلبية احتياجات النساء والرجال الأمنية؟

قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

مقابلة شبه معمقة
خاص بإدارة الشكاوى

الاسم: العمر:

الرتبة: التحصيل العلمي:

سنوات الخبرة:

سنة تأسيس الإدارة:

تاريخ المقابلة:

- هل لك أن تعرفنا على الإدارة وطبيعة عملها ونشأتها؟
- ما طبيعة التدريب والاختصاصات للعاملين في قسم الشكاوى؟
- تعريف بنظام الشكاوى المتبع؟
- إن وجد هل هو معمم ويتم توعية المواطن/ حوله وكيف؟
- هل تعليمات نظام الشكاوى موجودة بشكل واضح داخل المركز (على لوحة مثلا أو نشرة إذاعة أو تلفزيون).
- ما هي طبيعة الشكاوى المقدمة ضد أفراد الشرطة؟
- كيف يتم التعامل معها؟
- ما هي العقوبات/ الإجراءات التي يتم اتباعها بناء على التحقق من الشكاوى؟
- كيف تقدم التغذية الراجعة للمشتكي/ة حول الشكاوى الذي قدمها؟
- ما المعدل الزمني للتعاطي مع الشكاوى؟ وهل تعتبرون أن إجراءاتكم في النظر سريعة/ متوسطة/ طويلة؟
- ما معدل توجه النساء لتقديم الشكاوى مقابل الرجال في آخر 12 شهرا؟
- ما هي طبيعة شكاوى النساء اللواتي تتوجهن إليكم؟
- هل من سياسات خاصة تتبنونها لتشجيع النساء على تقديم الشكاوى؟ وإن وجد اذكرها.
- برأيكم ما أسباب عزوف النساء عن التوجه إلى الشرطة/ الشكاوى؟
- إلى أي مدى انتم راضون عن أدائكم تجاه احترام حقوق المواطنين والتعاطي مع شكواهم؟
- ما هي التحديات/ الثغرات الرئيسية التي تواجهكم في عملكم. والتي تكون معيقا لتحقيق احتياجات المشتكين/ المشتكيات من حيث:
 - الهيكل التنظيمي.
 - الإجراءات والتعليمات وكفايتها.
 - الأداء المهني.
 - توافر الكادر.
 - البنية التحتية.
 - البنية التشريعية.
 - غير ذلك.
- ما هي توصياتكم لتطوير أداء الشرطة لكي تعمل على تلبية احتياجات النساء والرجال عبر نظام الشكاوى أو بشكل عام؟

قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

مقابلة شبه منتظمة
القسم الخاص بإدارة حماية الأسرة

الاسم: العمر:

الرتبة: سنوات الخبرة:

التحصيل العلمي:

تاريخ تأسيس الإدارة:

تاريخ المقابلة:

- هل لك أن تعطينا فكرة عن طبيعة عمل وحدات حماية الأسرة (الهيكل التنظيمي، الكادر العامل ومؤهلاته، ...)?
- ما الطرق التي تصل بها النساء إلى وحدات حماية الأسرة؟
- هل يوجد استراتيجيات ترويجية مجتمعية لعمل وحدة حماية الأسرة لتشجع الوصول إليها من قبل النساء؟
- إن وجد، هل يمكن ذكرها؟
- ما هي إجراءات استقبالكم للنساء؟
- ما هي الخدمات والإسناد الذي تقدمونه للنساء؟
- ما هي إجراءات الخصوصية والسرية المتبعة لديكم في التعامل مع النساء؟
- إلى أي مدى تلبى خدمات وحدة حماية الأسرة النساء المشتكيات؟
- ما هو معدل الحالات التي وصلتكم في آخر 12 شهرا؟
- ما هي طبيعة القضايا وأبرزها؟
- ما هي أسباب عزوف النساء عن اللجوء إلى وحدات حماية الأسرة؟
- إلى أي مدى يتم الاستماع للنساء ويتم الأخذ برأيهن واختيارهن للحل؟
- في حال حضرت امرأة ومعها أطفالها كيف يتم التعامل معهم؟ هل من إجراءات خاصة؟ (ما هي إن وجدت؟)
- ما هي الثغرات/ التحديات/ النواقص في وحدة حماية الأسرة التي من الممكن أن تؤثر على تلبية احتياجات النساء؟
- ما توصياتكم لتطوير الأداء بما يخدم مصلحة النساء؟

قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

مقابلة شبه منتظمة
القسم الخاص بوحدة النوع الاجتماعي

الاسم:
الرتبة:
سنوات الخبرة:
سنة تأسيس الإدارة:

العمر:
التحصيل العلمي:

- ما هي طبيعة عمل وحدة النوع الاجتماعي ودورها وصلاحياتها؟
- ما هي العلاقة التنظيمية بينها وبين إدارات الشرطة الأخرى؟
- ما هي الطرق التي تستخدمها للتدقيق على النوع الاجتماعي في أعمال وخدمات الشرطة؟
- إلى أي مدى لها صلاحية في الاطلاع على الشكاوى المقدمة من قبل النساء ضد ممارسات أفراد الشرطة معها عند تلقيها للخدمة؟
- كيف تقيم وحدة النوع الاجتماعي خدمات الشرطة من حيث مراعاتها للنوع الاجتماعي (كفالة تلبية احتياجات النساء الأمنية، احترام حقوقهن الإنسانية وخصوصيتهن)؟
- من وجهة نظرك، ما أبرز المشاكل في أداء الشرطة وإجراءاتها الدالة على عدم مراعاة النوع الاجتماعي؟
- هل من برامج تأهيل لأفراد الشرطة حول النوع الاجتماعي وحقوق الإنسان في العمل الشرطي؟
- إذا كان الجواب (نعم)، من الذين تم تدريبهم وتأهيلهم (أية أقسام/ إدارات)؟
- بوجهة نظرك، ما الثغرات التي ما زالت قائمة في إجراءات الشرطة ولا تراعي النوع الاجتماعي؟
- بوجهة نظركم، ما هي أسباب عزوف النساء للوصول وطلب خدمات الشرطة؟
- وما هي التوصيات المحددة لتعميم النوع الاجتماعي في جميع إجراءات وأعمال وخدمات الشرطة؟

قياس وتحليل خدمات وإجراءات أجهزة الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور

مقابلة شبه منتظمة إدارة الدراسات والتخطيط

العمر:

الاسم:

التحصيل العلمي:

الرتبة:

سنوات الخبرة:

سنة تأسيس الإدارة:

تاريخ المقابلة:

- هل لك أن تعرفنا بطبيعة عمل الإدارة/ مسؤولياتها. هيكلها التنظيمي. كادرها؟
- كم عدد النساء العاملات في إدارتكم. وكيف تقيم أدائهن مقارنة بالرجال؟
- ما هي تقاطعاتكم مع الإدارات الأخرى وطبيعة العلاقات معها؟
- عند بلورة الخطط الاستراتيجية والتشغيلية. كيف تتم هذه العملية ومن يشارك بها؟
- إلى أي مدى يؤخذ برأي الجمهور (رجالا ونساء) مؤسسات رسمية وأهلية في بناء الخطط الإستراتيجية/ السياسات الشرطةية؟
- ما هي القضايا التطويرية والسياساتية التي تتخذونها لتعزيز تلبية احتياجات النساء (خصوصا) والرجال الأمنية في خططكم الاستراتيجية والتشغيلية؟
- في عملية التخطيط لجهاز الشرطة هل يتم أخذ احتياجات النساء الأمنية؟ إذا كان الجواب (نعم). كيف؟ اذكر أمثلة.
- ضمن إدارتكم ما هي السياسات/ برامج/ مبادرات لتعزيز وصول النساء إلى الشرطة وخدماتها؟
- برأيكم ما هي أسباب عزوف النساء عن الوصول إلى الشرطة وطلب خدماتها؟
- ما هو مستوى رضاكم بشكل عام عن خدمات الشرطة وإجراءاتها؟
- هل يتم دوريا تقييم الإجراءات والأنظمة والأداء للتعرف على مكامن الخلل/ الضعف لإدخال التحسينات اللازمة؟ وما الأدوات التي يتم استخدامها؟
- ما هي توصياتكم المحددة ضمن اختصاص إدارتكم لتشجيع وصول النساء إلى الشرطة؟

المراجع:

أ. العربية:

- ابحيص، حسن.(2014). أداء الأجهزة في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية. دراسات مركز الزيتونة: بيروت.
- أبو رجب، محمد(2012). العلاقة بين الشرطة والمجتمع في إطار المتغيرات المجتمعية. الصفحة الالكترونية الوفد. فبراير استخرج من الرابط الالكتروني بتاريخ 2/12/2015.
- alwafd.org/.../163310 العلاقة-بين-المجتمع-والشرطة-.
- تقرير معهد الحقوق/ جامعة بيرزيت. (2010). تعزيز الإدارة الرشيدة في قطاع الأمن في فلسطين. منشورات معهد الحقوق- جامعة بيرزيت: فلسطين.
- جهاز الإحصاء المركزي الفلسطيني. صندوق الأمم المتحدة الإنمائي ومثلية الاتحاد الأوروبي والبعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية. (2015). مسح التوجهات والانطباعات العامة لدى أفراد الشرطة تجاه أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية: فلسطين.
- حطاطبة، إبراهيم(2013). إصلاح القطاع الأمني في السلطة الوطنية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها وأثر ذلك على التنمية السياسية: الضفة الغربية نموذجاً. رسالة ماجستير منشورة: جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- حرب، محمد. (2005). رجل الشرطة في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية: ورقة عمل قدمت في ندوة مركز الدراسات والبحوث. قسم الندوات واللقاءات العلمية بدبي 19-20/5/2005.
- الدوش، بندر علي. (2006). دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء-دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة. دراسة ماجستير: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- Tara, Denham (2006). إصلاح أجهزة الشرطة والنوع الاجتماعي. منشورات معهد الأمم المتحدة للبحوث والتدريب للنهوض بالمرأة ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على حقوق الإنسان.
- رواب، جمال. (2013) الشرطة كنظام أمني ضمن البناء الاجتماعي. استخرج من الرابط الالكتروني بتاريخ 2015/12/20.
- www.startimes.com/f.aspx?t=22578481
- شمس الدين شابسوغ. (2006). الإدارة الأمنية الحديثة «مبدأ التأصيل والتطبيقات» . إصدار مركز بحوث شرطة الشارقة: الشارقة.

- الشقافي، خليل وآخرون. (2015). قياس قطاع الأمن العربي وتوجهات المواطنين. إصدار المركز الفلسطيني للبحوث السياسية والمسحية: فلسطين.
- شعبان، حمدي. (2006). ثقافة حقوق الإنسان لرجل الأمن في الممارسة العملية وقواعد السلوك المهني. مجلة مركز بحوث الشرطة، عدد: 29.
- الشعبي، عزمي. (2012). إصلاح الأمن في فلسطين. دراسات المبادرة الامنوقراطيات العربية وإصلاح القطاع الأمني.
- صندوق الأمم المتحدة الإنمائي. (2012). مسح مستوى ادراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطيني. منشورات صندوق الأمم المتحدة الإنمائي: فلسطين.
- الطناني، رامي. (2010). مهارات تعامل رجل الشرطة مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة «دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة». دراسة ماجستير منشورة: الجامعة الإسلامية: غزة.
- عبد المطلب، مدوح. (2007). الخوف من الشرطة-الجهات الجمهور نحو الشرطة. مركز بحوث الشارقة: الشارقة.
- عقيل، ناصر. (2006). العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي-دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- Valesk Kristin, (2008). إصلاح القطاع الأمني والنوع الاجتماعي. منشورات معهد الأمم المتحدة للبحوث والتدريب للنهوض بالمرأة ومركز جنيف للرقابة الديمقراطية على حقوق الإنسان.
- كيفوروكيان، نادرة. (2014). الحرمان من العدالة: وصول النساء الفلسطينيات إلى العدالة في الضفة الغربية المحتلة. منشورات هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الأراضي الفلسطينية المحتلة.
- الملا، محمد. (1999). مسالة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة. مركز بحوث شرطة الشارقة: الإمارات المتحدة.
- الماحي، إبراهيم. (2006). السلوك الأخلاقي لرجل الأمن في التعامل مع الجمهور. منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- هلال، ناجي. (2008). واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة: دراسة اجتماعية. مركز بحوث شرطة الشارقة: الشارقة.
- الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان. (2014). وضع حقوق الإنسان في فلسطين-التقرير السنوي العشرين. منشورات الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان: فلسطين.

ب. الإنجليزية:

- Bailey, Sara. (2013). *A review of Palestinian Justice and security sector Data*. Published by The Palestinian Center Bureau of Statistics: Palestine: UNDP.
- Chow, Henry (2012). Attitudes towards Police in Canada study of Perceptions of University Students in Western Canadian city. *International Journal of Justice Sciences*. vol.7 (1):508-523.
- Reisig, M. D., & Parks, R. B. (2000). Experience, quality of life and neighborhood context: a hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17: 607-29.
- Bastick, Megan. (2011). *Integrating gender into internal police oversight*. Organization by security and cooperation in Europe and a center for security and development and the role of the Law.
- Attitude towards the police: literature overview .accessed from electronic link on 15.12.2015:
- what-when-how.com/police.../attitudes-toward-the-police-overview.
- Horowitz, Jacke. (2007). Building trust and confidence in police. *NIJ journal, issue No 258*.
- Mastrofski, S. & Et Al. (1995). Lawenforcement in a time of community policing. *Criminology*, 33, 539-563.
- Engel, R. & Worden, R. (2004). Further exploration of the demeanor hypothesis: The interaction effects of suspect characteristics and demeanor on police behavior. *Justice Quarterly*, 17, 235-258.

ت. القوانين والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان:

- القانون الفلسطيني المعدل لعام 2003.
- قانون الإجراءات الجزائية رقم (3) لعام 2001.
- قانون المرور رقم (5) لعام 2000.
- قانون رقم 6 لسنة 1998 بشأن مراكز الإصلاح والتأهيل (السجون).

- قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2013م بشأن نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات.
- العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الصادر 1966 وبدء النفاذ به 23 آذار 1976.

ث. منشورات الشرطة:

- مديرية الشرطة الفلسطينية. (2014) الكتاب الإحصائي للشرطة. فلسطين.
- الخطة الاستراتيجية للشرطة المدنية الفلسطينية 2014-2016.
- المديرية العامة للشرطة. مدونة سلوك وأخلاقيات منتسبي الشرطة الفلسطينية.
- المديرية العامة للشرطة/ دائرة المظالم وحقوق الإنسان. كتيب اعرف حقوقك.
- الشرطة المدنية الفلسطينية. (2014). إجراءات العمل الموحدة لوحدة حماية الأسرة. فلسطين.
- الشرطة المدنية الفلسطينية/ وحدة النوع الاجتماعي. النشرة التعريفية بوحدة النوع الاجتماعي.
- الصفحة الإلكترونية للشرطة الفلسطينية المدنية www.palpolice.ps.

ج. المقابلات شبه المنظمة:

- محمود صلاح الدين: مدير إدارة التخطيط والبحوث والدراسات. 29/12/2015.
- عاصم عودة: نائب مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان. 29/12/2015.
- زويد أبو زويد: مدير إدارة المرور. 27/3/2015.
- رياض بني عودة: المدير الإداري/ إدارة المرور. 28/3/2015.
- عماد دعاس: مدير قسم التحقيق في مديرية ضواحي القدس. 21/3/2016.
- وفاء معمر: مدير إدارة وحدات حماية الأسرة والأحداث. 16/2/2016.
- وفاء حسين: مدير وحدة النوع الاجتماعي. 24/3/2016.
- عبد الله عليوي: نائب مدير إدارة مكافحة المخدرات. 29/12/2015.
- عاهد حساينة/ مدير العلاقات والإعلام. مديرية شرطة رام الله والبييرة.

5. Adopting training and capacity-building policies for the police staff who directly deal with the public, in order to train them on public communication skills; focusing on the public's psychology, patterns, and characters; building the police's capacity by self-discipline and problem-solving/containment.
6. Conducting a database study/ baseline on police reactions to gender issues\ concepts and the problems they face in dealing with the public according to the various sectors of society. This is in order to adopt more efficient policies and interventions to achieve the needs of the citizens and mechanisms of dealing with each sector according to their needs, conditions, and gender. Furthermore, the interventions are aimed at modifying police behaviour and developing their knowledge and awareness to make them more gender-sensitive.
7. Promoting ongoing monitoring of police behaviour with citizens and their commitment to their work ethics, human rights, and code of conduct.
8. Periodic follow-up and evaluation of the types of public complaints to the grievances department according to the type of complaint, gender, area, and the unit, and drawing up reports that require corrective and rehabilitative interventions for police, and follow up with the claimants to measure their satisfaction with the provided solutions. This is in addition to publishing and distributing these reports in society through means such as seminars, media, simplified bulletins, etc.
9. Increasing the employment of female police officers in the service units which deal with the public, out of consideration for the needs of women who seek the help of the police; hence, women will be encouraged when they find female police officers to deal with (in the investigation, traffic, anti-narcotics units. etc.)
10. Rehabilitating police stations and its facilities in order to meet the needs of women, men, the elderly, and special needs persons; to maintain a decent level of humanitarian conditions such as water, sufficient and comfortable seating, bathrooms and cleanliness, in addition to providing an appealing atmosphere with a calming effect, such as plants, and decorations.
11. Ensuring the respect of detainees' rights especially in regards to decent and humane treatment and their physical protection; providing them with basic human services that are guaranteed in international conventions and local laws.
12. Ratifying the police law and reviewing other laws on the basis of gender-responsiveness.
13. The need to adopt a proposal to separate the family protection units from police stations so citizens can be encouraged to go to them, and in order to maintain the privacy and confidentiality of citizens and their cases.

Recommendations:

1. To develop an overall concept for the police in terms of its role in providing security and safety, awareness, and in strengthening the role of the community by supporting and cooperating with them to assume the role of community police.
2. Boosting citizens' confidence in the police as their primary reference when problems arise, through initiating developmental strategies that will encourage people to turn to the police, especially women. Such strategies include:
 - Reviewing operational procedures in the service units and ensuring that they are gender sensitive.
 - Eliminating complications, bridging procedural gaps and ensuring their effectiveness and efficiency and strengthening the monitoring of their proper practice.
 - Simplifying the procedures in the service units which deal with the public through bulletins, simplified information boards and pictures or any other informative publications suitable for the public, in order to introduce these services to them.
 - Disseminating and promoting the PCP code and of conduct, adherence to it and introducing it to the public, in addition to developing the brochure about "Know Your Rights".
 - Wide-scale promotion of the grievances and human rights department given the lack of sufficient knowledge about it; the same applies to the family protection units especially regarding women, among which it should be promoted.
 - Conducting meetings with interactive women's groups\organizations and development organizations concerned with women's issues and discussing the development of motivational policies and mechanisms with them to encourage women to approach the police; adopting these policies and mechanisms, abiding by them and both sides promoting them.
 - Building strong relationships and partnerships with the media, especially with radio and television, to promote and introduce the role of police and highlight their success stories. Furthermore, the police's website and Facebook page need activation and periodic uploading with feedback, awareness messages and news about the police and its achievements. These sites should also provide a method of allowing citizens express their opinions about police performance.
3. Developing strategic and operational plans that aim to improve the police's image among the public by benefiting from conclusions of the current and previous studies as a baseline, noting developmental indicators and continuously monitoring them until they are achieved.
4. Approving and adopting the periodic studies on public satisfaction, especially for those who interact with the police, based on gender analysis in order to realize the differences between men and women, and the differences between the reasons for this satisfaction or dissatisfaction, in order to develop the appropriate interventions accordingly.

i. Conclusions regarding the family protection unit:

1. Discrimination in the family protection unit runs contrary to the unit's procedures, the national referral system for battered women, international human rights conventions, and the PCP code of conduct. Furthermore, the family protection unit should provide protection to women; instead, the discrimination against them makes them feel unsafe and therefore distrust the unit. Women who sought out these units said they were treated with discrimination in regards to their gender and case; this means the professional and the personal overlapped, which is something that should not occur under any circumstances.
2. The way in which the family protection unit interacts with the women who come to them and maintaining the confidentiality of the information they provide, are the fundamentals on which this unit is based. It was noted that positive interactions with the women relaxed them, made them feel safe and therefore allowed them to trust the police. A minor percent of the sample said they were angry at the way they were treated.
3. Dealing with cases in the family protection unit requires stringent and safe measures in regards to the confidentiality of the information; women should be aware of this so they can trust the police even more and therefore entrust them with their problems. In this regard, 87% of the women were informed of the confidentiality clause and said they noticed the efforts made to maintain the confidentiality of their information. Still, this should be 100%.
4. All the procedures that must be followed in the family protection unit -- from taking women's testimonies alone, determining the level of danger, informing her of the danger she faces, conducting a case conference in the presence of the women's social worker from the Ministry of Social Affairs, informing the woman of her rights, alternatives, social and legal support services, her legal status, means of protection, and other procedures - have been implemented in the family protection unit at a positive and satisfactory level. However, there is still room for improvement. (More details on percentages are mentioned in the report).
5. Despite all the efforts of the family protection unit, the women who said they would not go back to the unit and would not encourage other women to go (according to the sample) said it was because their problems were not solved, that these problems became even more complicated, that they were the victims of violence again, or because it was not socially acceptable. This was also because of privacy issues and the inability to provide protection for them, which is one of the main pillars of the unit; it is unacceptable that there are obstacles that prevent women from going to the police because of its performance.
6. One reason why women hesitate to go to the family protection unit is that it is located within the police station. Separating the family protection unit from the police station and changing the name of it to a socially-accepted title might encourage women to seek them out.

of the claimants' information is considered one of the most important factors in encouraging women to turn to the police since social and cultural barriers are what hinder them from going.

g. The results and solutions from interacting with police:

Lengthy procedures, nepotism and favoritism, lack of professionalism from police officers, inappropriate coordination between police units and insufficient powers for police officers, were among the reasons why problems were not solved, according to 21 % of the sample. Men answered higher than women regarding most of the reasons, especially nepotism and favoritism.

h. Arrest/detention; how equipped detention centers are, adopted procedures and detainees' rights:

1. According to the law, police must explain to detainees the reasons for their detention and to show them the arrest warrant in the event of an arrest. However, this law is breached 92% of the time according to respondents who experienced arrest, and only 60% were shown an arrest warrant. There was also a discriminatory gap between men and women in explaining the reasons for their arrest, whereby men were explained to more than women.
2. In case of detention or arrest, it is required that detainees are informed of and receive certain rights. However, this also does not always occur. 67% said they were informed of the duration of their detention, 55% were informed of their rights during their detention such as calling a lawyer, family visits, being allowed personal items (medicine, clothes, etc.), asking whether they have chronic diseases and the providing any necessary treatment. (Percentages are explained in detail within the report).
3. International conventions on human rights call for the provision of appropriate sanitary conditions in holding and detention centers and to ensure detainees' basic and physical safety. However, a significant proportion of the sample said that detention centers were unsuitable in terms of capacity and the provision of adequate health and living conditions (ventilation, lighting, space, bathrooms, covers, etc.) and especially for women in regards to capacity, ventilation, and sufficient lightning. Half of the women from the sample said the bathroom was acceptable, but that other women's needs were not met in the detention centers; this reflects a lack of concern in terms of women's needs.
4. Detainees have the right to decent and humane treatment, physical safety, and bodily protection in detention facilities. However, these rights were sometimes violated in detention centers as follows: 24% of the sample said they were treated disrespectfully; a lower percentage said they were mocked, treated violently, neglected or endured sleep deprivation. (This is shown in detail within the report).

f. Police behavior and treatment:

1. Professionalism in police officers' behavior and treatment of citizens are considered a gauge for creating the police's image; it reflects the police's commitment to their code of conduct, and right to decent and humane treatment for those who come to them. The sample showed that 90 % were treated with respect, while 5.1 % were mocked or ridiculed; 3.1 % faced shouting, and 1.5 % was mistreated (violence). Nevertheless, 100% of respondents agreed that the anti-narcotics and family protection units treated them with respect. Due to cultural and social sensitivities regarding females, women were treated with more respect, less mockery, less shouting, and did not get abused (violence). This shows that the police exercise control when dealing with women. Police officers draw strength from their positions and because they are men, which gives them a sense of being tough and allowing them to be violent when dealing with other men. The fact that women are treated with respect is one of the factors that encourage these women to go to the police. The use of mockery or ridicule should be stopped towards both men and women, something that is enshrined in both the professional code of conduct and human rights charters and international conventions on human rights, local laws, and the police code of conduct.
2. Specialized police work requires listening attentively to the complaints, and giving the complainants enough time to explain their grievances; it also that the officers respect their feelings throughout and do not treat them discriminatively. According to respondents, this was not always the case. An acceptable percentage, two-thirds, said that they were given ample time to explain their claims and they were listened to attentively. However, the extent to which their emotions such as anger, tears, stress, etc. were understood was very low; 19% of the sample felt discriminated against for various reasons such as gender, family, their job, their case, etc. which occurred in the specialized units with both men and women. Women's problems were more listened to than men, but they were given less time, and were similar with men in terms of having their feelings respected and in being discriminated against. This is despite the fact that the family protection unit was established to solve women's problems. Even though the police listen attentively to their problems (100%,) not giving them ample time and disrespecting their feelings is unacceptable. The study showed that 60% of women said they were given enough time while only 20% said that their feelings were respected by the police. Meanwhile, women said they were discriminated in the family protection units by 100%, based on their family, jobs or cases, which is deplorable. It should be noted that discrimination against women is still present in police stations, where they need to be more gender-sensitive.
3. Preserving the confidentiality and privacy of the claimants' information is a professional line that should not be breached and a right for the claimants. Among the respondent sample, 15.4% said that some units did not maintain confidentiality and privacy such as: the investigation and traffic units. However, 100% of the respondents in the sample said the anti-narcotics and family protection units maintained confidentiality and privacy. Maintaining confidentiality and privacy

to them. According to the respondents, all the above-mentioned was provided except for a sufficient number of seats and special waiting areas for women (in light of a society that does not prefer the mixing of sexes.) A considerable portion of the respondents was not satisfied with the sanitation at the stations and the common bathrooms for men and women. Women's dissatisfaction with this was higher than that of men.

2. Having signs inside police stations makes it easier for people to know what to do and where to go. Also, the division of police stations in a way that takes (audiovisual) privacy into consideration is essential to both the work of the police and to citizens' rights. Two-thirds of respondents agreed that signs should be available in police stations, with women noticing signs more than men. One-third of the sample said that the subdivisions in police stations do not take audio-visual privacy into consideration, whereby men and women had nearly similar opinions in this regard. Hence, the police establishment must pay attention to this and work on rehabilitating the stations in a way that takes into account this privacy.

e. Reception procedures at police stations and the subject matter experts:

1. The more police procedures are smooth, uncomplicated, and quick, the higher the satisfaction of the people who come to them. Two-thirds of respondents from the sample considered the procedures quick and smooth, while one-third considered them slow and complicated, especially in the investigations and traffic departments. The percentage of those who considered the procedures expensive was low. Women's assessment of the procedures as quick and smooth was lower than men and higher in their assessment that they were slow and complicated. It is therefore imperative that procedures are expedited, especially for women, in order to encourage them to go to the police, thereby taking into consideration their roles (reproductive and productive roles) especially since the number of women who went to the police was higher among working women).
2. The method of reception and direction to the specialized unit was deemed acceptable among respondents, with an average of 21.6 minutes, with no discrepancy between men and women. Furthermore, the procedures for defining the applied rights and laws to those dealing with the police, were said to be exercised 82% of the time, according to the sample, and was higher among males than females. The family protection and anti-narcotics units' rate of introducing the applicable rights and laws was 100%; however, this was not the case in the investigation and traffic units.
3. According to the followed procedures, affidavits must be read before signed. These procedures are not followed much of the time, differing from one unit to another. Around 21% of respondents said that their affidavit was not read back to them. Most of those who said the affidavit was read to them said it matched their statements. The best instances of affidavits matching their statements were in the anti-narcotics unit with a 100% rate.

b. Encouraging factors for resorting to the police:

1. The cultural and social set up and family and clan (tribal) systems for resolving disputes are factors that limit people's tendency to turn to the police. However, it was noted that two-thirds of the sample said they were encouraged to go to the police, with the rate higher among women than men. In this context, women were 100% encouraged to go to the police, especially to the family protection unit; this percentage decreased in regards to other units such as investigations and traffic. **This is an indication that the family protection unit has a good reputation and is trusted, which should be invested in and developed.**
2. When a person seeks any service from the police, it is based in expectations. Among the recipients' expectations, 47% said they expected the PCP to respond quickly; the same percentage said they expected to be treated with respect; 45% expected the police to listen to their complaints while a lower percentage expected them to provide security\protection, explain their rights, explain the procedures followed, and for them to be fair. In this sense, the expectations were not high for most of the sample, even though the questions were revolved around the procedures that should be followed by the police. Contrastingly, the percentage of those who interacted and were satisfied with the PCP was more than expected. This shows that actual interaction and the subsequent positive experience modifies any previous stereotypes. Therefore, this requires that police must deal fairly with citizens and follow adequate procedures to further boost citizens' positive experiences with them.

c. The grievance (complaints) system:

In spite of the existence of a grievances and human rights department that looks into citizens' and police officers' complaints in cases where citizens are mistreated in police stations, still more than half of the sample was unaware of the existence of this department; 72% of women did not know about it and only 54% of males knew. Knowledge of this department was mostly from friends and others, which indicates the weak promotion of this department. Also, the absence of such a department in the districts might be another reason. The importance of promoting the grievances and human rights department and raising women's awareness of it would encourage women to go to the police to secure their rights and trust that they will be protected should any violation have occurred inside the police station. Consequently spreading awareness among women of these departments will encourage women to go to the police in general as well as to the complaints and human rights department specifically.

d. The physical and human preparedness of police stations:

1. The extent to which police stations and their facilities cater to human needs reflects how much police are concerned with these needs and the discrepancies between males and females, special needs persons and boys and girls; this also reflects how gender-sensitive the police are. The availability of sufficient and comfortable seats in the reception area and a special section for women, the elderly people and special needs persons, separate bathrooms, clean facilities and drinkable water are all sources of satisfaction and comfort to citizens and naturally draw people

positive factor was how it improved its relationship with society, which contributed to boosting the confidence and satisfaction of citizens in a way that differs from other security services and legal institutions followed in previous studies. 80% said they were satisfied with the services they experienced during the period of the study. The efforts could prove to be the positive driving force prompting women to seek police services.

3. Despite the literature and interviews with department officials and the recipients indicating to the importance of female police and the added value of their existence, the gap is still present; Palestinian police women still only constitute a mere 3.3% of the force.
4. In general, we can say that the various police departments (with the exception of the family protection units) have general procedures for all citizens, with no special procedures for women; this may contribute to provoking them to go to the police, as there are only women police through certain procedures such as through the investigations and arrests.
5. The police encourage media involvement and promotion of its services through its public relations and media units; however, these efforts are insufficient and undiversified and do not address all citizens, including women. Furthermore, the media is complementary in improving the police's image among citizens; however, it this role clearly needs to be developed.

Conclusions based on the field results:

a. Access to the Police:

1. Providing police stations close to citizens and having low-cost transportation are among the factors that encourage going to the police, especially for women. However, the sample showed that not all areas had police stations. It was also noted that one-third of the sample said the police stations in their area were far, with women saying they were very far. The majority of the sample said that transportation costs were between cheap and average, while some of the women said they were high. The percentage of women that use public transportation to go to the police was higher than men.

The lack of police stations in women's residential areas and the inability to afford transportation costs in a society that restricts and monitors women's movement may be among the reasons why women do not seek police help.

2. Despite the fact that women's problems and interactions with the police are far less than men - with most of their problems related to private matters - still the study showed that the women who did have interactions with the police were mostly complainants (81.87%). This means that women with problems report to the police. It also shows that women are encouraged to file complaints especially since 82.9% of the sample's respondents said they would go to the police again if needed and would encourage other women to do the same. **This means that women trust the police and their services, are somewhat satisfied, and consider it a place to turn to when problems arise.**

5. What are suggestions for developing and strengthening the ability to meet citizens' needs (men and women) in order to overcome these difficulties and gaps?

Sub-questions: There are 11 questions which address the factors that encouraged beneficiaries to go to the PCP; their opinions regarding the procedures they went through, from their reception all the way to the specific units; the level of confidentiality and privacy; the preparedness of police centers and its facilities; the accessibility of basic humanitarian needs; police behavior towards citizens; knowledge of the complaints system and how to use it and their satisfaction regarding the results; their evaluation of the detention centers and treatment mechanisms; whether they faced any kind of discrimination; and the extent to which family protection units meet the needs of women.

Hence, the study was based on **a descriptive and analytical research methodology**, which monitored and analyzed the situation based on data obtained from recipients who were selected from case files received by police stations in 2016. The quantitative research method was used in a questionnaire designed to include a range of sections and questions that reflect the required answers in the main and sub questions of the study. The questionnaire was collected in the field through randomly sampled interviews taken from police department files and completed by the field research team. While the sample was supposed to include 460 males and females, the actual number of collected questionnaire was 445, with a return rate of 97.6% where 18.4% were females.

To get an general idea of the procedures and policies followed that take gender into consideration and enhance women's access to the police and its units, and to address the gaps and challenges in police work, the quantitative research method using semi-structured interviews was used with the four service units of the police in addition to supporting departments and the gender unit. These are: the grievances (complaints) and human rights department; planning, research, and studies department. There were also visits to the Ramallah police directorate to conduct interviews as a case sample to identify the police facilities in the directorate, its functions, and its structure.

Based on the above, the following conclusions and recommendations were reached:

General conclusions about the Palestinian Civil Police:

1. The ongoing occupation, the limited powers of the security services (including the police) and their political and security control over geographic areas (A, B and C) are some of the main difficulties facing police work, and also pose difficulties for those living in these areas, especially women.
2. Despite the internal and external difficulties and gaps (lack of staff, equipment and facilities; an incomplete secondary police system; the obsolescence of some police systems), the PCP was still able to overcome many obstacles by repairing, developing, and planning operations in its procedures and facilities, and by establishing units that enhance gender, grievances, and human rights; another

Executive Summary:

This study was conducted as part of the project “Enhancing Women’s Access to Security and Social Accountability in Palestine”. It was implemented by The Palestinian Initiative for the Promotion of Global Dialogue and Democracy (MIFTAH) and supported by (UNDP/ PAPP). The study aimed at measuring and analyzing Palestinian Civil Police (PCP) services and procedures in the West Bank from the public’s point of view and the gender perspective. In addition, it sought to identify the challenges and obstacles that face the PCP in order to produce recommendations that will contribute in developing work mechanisms and procedures that meet the security needs of citizens, with the gender perspective taken into consideration. The significance of this study is that it is the first to be conducted on this topic; it is also unique in that it is from the perspective of citizens who interacted with the PCP departments and received services from them. The study delves into PCP procedures in several PCP units such as the: traffic police unit, anti-narcotics unit, family protection unit, investigation units and detention centers. As a result, the study was able to uncover the extent to which these measures and procedures motivate women to approach the PCP’s services. The results of the study are highly significant in that they showcase the positive aspects in addition to the areas that require further development vis-à-vis the measures and procedures that meet citizens’ needs. They also take into consideration the differences in security needs between men and women and the satisfaction level from these procedures and measures. The study also highlighted the obstacles faced by the PCP in meeting every security requirement, due to reasons both within its control and others beyond it, in addition to the need to increase efforts in this regard. The study predicts that the results will lead to developing policies that aim to make the procedures and services more fair and gender-sensitive, including women’s security needs. The results and recommendations of this study are significant in that they are beneficial to both the PCP in terms of develop its work, and to civil society institutions (i.e.Miftah) in supporting the development of the PCP and directing donors to support the development of programs for the police, such as the United Nations Development Fund/ Office of the Palestinian People’s Aid and other donors interested in the security sector/ PCP.

In order to achieve the objectives of the study, main and sub-questions were put forth as follows:

1. To what extent do the PCP units, structure, and services meet the citizens’ needs and to what extent does it take gender into consideration?
2. What is the citizen’s evaluation of the PCP service, and how satisfied were they with it?
3. What are the procedures employed by the police to encourage women to seek police services?
4. What are the difficulties and gaps in the PCP’s work and in meeting citizens’ needs (men and women)?

