



This project is funded
by the European Union

EUPOL COPPS
EU Co-ordinating Office for Palestinian Police Support



Empowered lives;
Resilient Nations

مسح التوجهات والانطباعات العامة لدى أفراد الجمهور تجاه أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية



أيار ٢٠١٥

**مسح التوجهات والانطباعات العامة
لدى أفراد الجمهور تجاه أداء مؤسسة الشرطة
المدنية الفلسطينية**

أيار ٢٠١٥

قائمة المحتويات

المُلخص التنفيذي	٥
١- المقدمة	١١
٢- المسح	١٤
٣- تحليل النتائج	١٧
القسم الأول: الشعور بالأمن في الحيز العام	١٧
القسم الثاني: التوجهات والانطباعات العامة لدى أفراد الجمهور تجاه أداء الشرطة	١٩
١-٢ الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة بصفة عامة	١٩
٢-٢ استجابة الشرطة لاحتياجات المجتمع	١٩
٣-٢ الثقة العامة في عمل الشرطة المدنية الفلسطينية - التقديرات العامة	٢٠
٤-٢ الرضا عن مجالات عمل الشرطة المدنية الفلسطينية - التقديرات العامة	٢١
٥-٢ التوجهات والانطباعات العامة تجاه التحديات التي تواجه مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في عملها	٢٢
٦-٢ التوجهات والانطباعات العامة تجاه جوانب محددة من الفساد في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية	٢٣
القسم الثالث: التوجهات والانطباعات العامة تجاه الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية	٢٤
١-٣ المعرفة العامة بخدمات محددة من الخدمات التي تقدمها الشرطة	٢٤
٢-٣ الرضا العام عن خدمات محددة تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية	٢٥
القسم الرابع: التواصل مع مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية - التوجهات والانطباعات السائدة لدى متلقي الخدمات	٢٦
١-٤ وتيرة التواصل مع الشرطة	٢٦
٢-٤ نوع التواصل مع الشرطة	٢٧
٣-٤ طبيعة الخدمات التي تقدمها الشرطة	٢٨
٤-٤ الوسائل المستخدمة في التواصل مع الشرطة للحصول على خدماتها	٢٨
٥-٤ درجة رضا المواطنين عن مختلف جوانب الخدمات التي يتلقونها من الشرطة	٢٩
٦-٤ الصعوبات التي يواجهها المواطنون في الحصول على الخدمات من الشرطة	٣٠
القسم الخامس: الشكاوى التي يقدمها الجمهور ضد الشرطة	٣٢
١-٥ التعرض للمخالفات التي يرتكبها أفراد الشرطة	٣٢
٢-٥ وتيرة الشكاوى التي يرفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة	٣٣
٣-٥ أنواع الشكاوى التي رفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة خلال السنوات الثلاث الماضية	٣٤
٤-٥ الوعي بآليات رفع الشكاوى	٣٥
٥-٥ رفع الشكاوى بحق أفراد الشرطة	٣٦

- ٥-٦ في أي ظروف يقدم المواطنون شكاويهم؟ ٣٨
- ٥-٧ درجة رضا المواطنين عن المحاور المختلفة التي تشملها إجراءات الشكاوى ٣٨
- القسم السادس: المسائل المتصلة بالتنوع الاجتماعي ٤٠
- ٦-١ تلبية احتياجات النساء - تفضيل أفراد الشرطة على أساس نوع الجنس ٤٠
- ٦-٢ الأسباب التي تقف وراء تفضيل جنس على الآخر من أفراد الشرطة ٤١
- القسم السابع: الأحداث والشرطة ٤٢
- ٧-١ تلبية احتياجات الأحداث ٤٢
- ٧-٢ مستوى تواصل الأحداث مع الشرطة ٤٢
- القسم الثامن: الآفاق المستقبلية ٤٤
- ٨-١ الاستفادة الممكنة من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية ٤٤
- ٨-٢ العوامل التي تؤثر على نية المواطنين بشأن الاستفادة من خدمات الشرطة (أو الإحجام عن الاستفادة منها) ٤٤
- ٨-٣ الوسائل البديلة لمعالجة الشكاوى ٤٥
- القسم التاسع: النتائج والتوصيات ٤٨
- الملاحق ٥٥
- الملحق الأول - من يشعر بالأمن ومن لا يشعر به؟ ٥٥
- الملحق الثاني - من يعتقد بأن خدمات الشرطة شهدت أكبر قدر من التحسن على مدى السنوات الثلاث الماضية؟ ٥٨
- الملحق الثالث - من يشعر بأن خدمات الشرطة تستجيب لاحتياجات المجتمع، أو لا تستجيب لها؟ ٥٩
- الملحق الرابع - من لديه المعرفة عن خدمات الشرطة ومن لا يعرف عنها؟ ٦٠
- الملحق الخامس - من يبدي الرضا عن خدمات الشرطة ومن لا يبديها؟ ٦٣
- الملحق السادس - من هي أكثر الفئات التي تتواصل مع الشرطة، ومن أقلها تواصلًا معها؟ ٦٨
- الملحق السابع - من يتصل بالشرطة ومن لا يتصل بها للحصول على خدماتها في حال الشعور بالخطر؟ ٧١
- الملحق الثامن - من هي أكثر الفئات التي تسعى إلى الاستفادة من خدمات الشرطة؟ ٧٤
- الملحق التاسع - من يثق في أداء الشرطة ومن لا يثق فيه؟ ٧٥

الملخص التنفيذي

يُعتبر العمل على تعزيز الحكم وبناء قدرات قطاع العدالة، بصفة عامة، والنهوض بعمل مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية بصفة خاصة من التحديات المعروفة التي تواجه العمل على تأمين مستقبل يعمه السّلم والرخاء والازدهار في ربوع دولة فلسطين. ومن شأن تطوير عمل الشرطة والارتقاء به، بالتوازي مع المساعي التي ترمي إلى تعزيز أواصر الديمقراطية ومبدأ الحكم الرشيد، أن يساهم في معالجة نقاط الضعف التي ما تزال دولة فلسطين تعاني منها في انعدام الأمن وغياب الاستقرار.

تشكّل مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية جهازاً من الأجهزة الأمنية الفلسطينية، التي تؤلف مع مؤسسات العدالة والأجهزة المكلفة بإنفاذ القانون، الجهات الرئيسية التي تتكفل بتوفير الأمن وإقامة العدل في دولة فلسطين. وتتولى الشرطة المدنية الفلسطينية المسؤولية عن توفير الحماية لعموم المواطنين وضمان الأمن العام. ومع أن الإطار القانوني الناظم لعمل مؤسسة الشرطة غير مكتمل بعد، فهي تتولى تنفيذ الأعمال الاعتيادية التي يؤديها غيرها من أجهزة الشرطة، من قبيل مهام المراقبة، والمباحث، وأعمال التفتيش، ومصادرة المضبوطات واحتجاز الأشخاص المشتبه بهم واستجوابهم. كما تضطلع مؤسسة الشرطة بإدارة سبعة مراكز احتجاز / سجون في محافظات الضفة الغربية. وفي الواقع، فما يزال المواطنون الفلسطينيون القاطنون في الضفة الغربية يواجهون الصعوبات التي تحدّ من قدرتهم على الوصول إلى مؤسسات الأمن والعدالة بسبب افتقارهم إلى حرية الحركة والتنقل وغياب الولاية السياسية على أجزاء واسعة من هذه المنطقة. ومع ذلك، تُعتبر الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية مُرضية على نطاق واسع بين صفوف المواطنين الفلسطينيين.

يُعدّ هذا التقرير نتاجاً للشراكة التي عُقدت بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) ومكتب ممثلية الاتحاد الأوروبي^١ والبعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية (EUPOL COPPS). وقد أُعدّ المسح، الذي يستعرضه هذا التقرير، وصُمم بإدارة كاملة من مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، الذي تولى إجراء هذا المسح وتنفيذه وإخراجه إلى النور.

وقد عُقدت المقابلات مع ما مجموعه ٢٠٩، ٤ أسرة من جميع أنحاء الضفة الغربية في الفترة الواقعة بين يومي ١٥ حزيران و٢٤ تموز ٢٠١٤، ثم عمل الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني على تصنيف البيانات الواردة في هذه المقابلات لغايات تحليلها. كما جرى التعاقد مع مركز العالم العربي للبحوث والتنمية (أوراد) في رام الله، للاستفادة من خدماته في إعداد مسودة أولية من هذا التقرير. وفي هذا المقام، يبدي جميع الشركاء التزامهم بتنفيذ التوصيات التي خرج بها هذا التقرير من خلال الإجراءات التي ينفذونها على أساس من الشراكة مع مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية.

١ برنامج الدعم الفني للشرطة المدنية الفلسطينية (الخبرات التي تقدمها شركة «هيومان داينامكس» Hulla and Co Human-Dynamics).

يشكّل هذا المسح جانباً من المساعي المتواصلة التي تستهدف الوقوف على الإجراءات التي تعتمدها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في تنظيمها وبناء قدراتها، وتقييم الآثار التي يفرزها ما استثمرته الجهات المانحة وغيرها من الأطراف الرئيسية والدعم الذي قدمته في سبيل تطوير مؤسسة الشرطة والنهوض بها، بالإضافة إلى استعراض تقييم خط أساس للخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة حسب نظرة المواطنين الفلسطينيين إليها وتوجهاتهم وانطباعاتهم بشأنها، حيث يمكن قياس التغييرات التي تشهدها المؤسسة في المستقبل في ضوءها. ويرمي هذا التقرير إلى إنجاز هدفين: أولهما مساعدة مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية نفسها على فهم نقاط القوة التي تتمتع بها والبناء عليها ورفدها بما يسهم في رفع مستوى الوعي العام - وترسيخ ثقة المواطنين في - الأعمال التي تؤديها المؤسسة. ويكمن الهدف الثاني في الاستناد إلى هذا التقرير في توجيه برامج المساعدات التي يقدمها الشركاء الدوليون لمؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في المستقبل.

ويستعرض هذا التقرير وصفاً عاماً ومقارناً للخدمات التي تقدمها الشرطة على أفضل وجه، إلى جانب تحديد مجالات الخدمات التي تستدعي المزيد من التطوير والتحسين. كما يساعدنا على تحديد الفئات المستفيدة التي تشعر بأنها تتلقى خدمات لا ترقى إلى مستوى رضاها. وفي هذا السياق، تشير النتائج الرئيسية إلى أن الخدمات التي تقدمها الشرطة يُنظر إليها على أنها مُرضية على نطاق واسع بين صفوف المواطنين الفلسطينيين.

وترى أغلبية لا يستهان بها من المواطنين الفلسطينيين في الضفة الغربية بأنهم يشعرون بالأمن في أحيائهم خلال النهار وفي أثناء الليل. وعلى الرغم من أن الشعور بالأمن يتدنّى بعد الغروب، فما يزال نحو ثمانية من كل عشرة مواطنين يشعرون بالأمان حتى في أثناء الليل. وفضلاً عن ذلك، يرتبط الشعور بالأمن بقدرة المواطنين على الوصول إلى مراكز الشرطة في أحيائهم والاستفادة من الخدمات التي تؤمّنهم، وهو ما يشير إلى درجة متقدمة من الثقة التي يوليها هؤلاء المواطنون للشرطة.

وتشعر أعداد متزايدة من المواطنين الفلسطينيين بأن الجريمة واضطراب النظام العام في تجمعاتهم السكانية شهدا تراجعاً، ولم يشهدا ازدياداً، على مدى السنة الماضية. كما يرى معظم المواطنين بأن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية شهدت تحسناً بعمومها على مدى السنوات الثلاث الماضية. وتوافق أغلبية معتبرة من المواطنين الذين شملتهم عينه المسح على أن مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية تؤدي عملاً ممتازاً في استجابتها لاحتياجات التجمعات السكانية التي يقطن المواطنون فيها. وبينما كانت تقديرات الثقة العامة التي يضعها المواطنون المستطلعة آراؤهم في مؤسسة الشرطة إيجابية في عمومها، فقد أبدى المواطنون قدراً أقل من الثقة في الخدمات التي تقدمها الشرطة على قدم المساواة وبصورة نزيهة لهم.

ويُعتبر مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية إيجابية بصفة عامة على الرغم من التحديات المتعددة التي تواجهها المؤسسة في تنفيذ العمليات المنوطة بها. ففي هذا السياق، يرى تسعة من كل عشرة مواطنين استطلعت آراؤهم في هذا المسح بأن الاحتلال الإسرائيلي يجسّد أكبر التحديات التي تواجه الشرطة المدنية الفلسطينية في عملها. وفي المقابل، ينظر المستطلعة آراؤهم إلى الافتقار إلى الموارد، وضعف مستوى التدريب وغياب الوضوح في توزيع المسؤوليات بين الشرطة والأجهزة الأمنية الأخرى وداخل مؤسسة الشرطة نفسها باعتبارها مشاكل تأتي في المرتبة الثانية بعد الاحتلال الإسرائيلي. وينظر أفراد

الجمهور المبحوثين إلى المحسوبة باعتبارها أهم شكل من أشكال الفساد التي تعتري مؤسسة الشرطة، بينما يرون أن سوء استعمال السلطة، ولا سيما تلقي الرشاوي، لا يثير القدر ذاته من القلق.

وعلى وجه العموم، يُعتبر المواطنون على معرفة عامة بتسعة من الخدمات العشر المحددة التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، باستثناء الخدمات التي يوفرها ديوان المظالم وحقوق الإنسان، التي يعرفها ما يقل عن ثلث أفراد السكان المستطلعة آراؤهم. وفضلاً عن ذلك، لا يملك المواطنون سوى النزر اليسير من المعرفة عن الإدارات الرئيسية الأخرى في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، بما فيها وحدة حماية الأسرة والأحداث. وتتأثر مستويات الوعي العام بالخدمات التي تقدمها الشرطة بغياب وجودها وحضورها على مستوى المحافظات، كما يقل الوعي بهذه الخدمات حسب النوع الاجتماعي ومكان الإقامة. فالنساء والمواطنون الذين يقطنون في المنطقة (ج) يملكون مستويات أقل بكثير من الوعي بخدمات الشرطة من الرجال أو المواطنين الذين يسكنون في المنطقة (أ) أو المنطقة (ب). وتُعدّ مستويات الرضا العام الذي يديه المواطنون عن مجمل الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة عالية بصورة معقولة، مع أنها لا ترتبط ارتباطاً قوياً بمستويات الوعي والمعرفة العامة بها.

وتشهد وتيرة التواصل مع الشرطة مستويات جد متدنية، حيث يطلب المواطنون ما نسبته ٥٠٪ من الخدمات التي تقدمها الشرطة لسببين رئيسيين: فض الشجارات أو تحرير المخالفات المرورية. وغالباً ما يتواصل المواطنون الذين يحتاجون إلى الخدمات مع الشرطة من خلال الحضور إلى مركز الشرطة، دون استخدام الهاتف. ونادراً ما يتواصل أفراد الجمهور مع الشرطة عبر البريد الإلكتروني.

وفي المتوسط، يعبر ما نسبته ٦٤٪ من المواطنين الذين يتلقون خدمات الشرطة عن رضاهم عن جميع الجوانب التي ينطوي عليها تقديم الخدمات التي يتناولها المسح. ومع ذلك، فهناك استثناء واضح يتعلق بقدرة الشرطة على الوصول إلى المنطقة (ج) والتجمعات السكانية الواقعة خلف الجدار العازل. فبينما عبر المواطنون القاطنون في المنطقة (ج) عن مستويات متماثلة تقريباً من الرضا العام عن الخدمات التي يتلقونها من الشرطة - كما هو حال المواطنين الذين يسكنون في المنطقة (أ) والمنطقة (ب)، أظهر متلقو هذه الخدمات في المنطقة (ج) قدراً أقل بكثير من الرضا عن المسافة التي يتعين عليهم اجتيازها للوصول إلى مراكز الشرطة، والمساعدة التي تدفعهم إلى التواصل مع هذه المراكز بغية الحصول عليها وانعدام قدرة الشرطة على الوصول إلى المناطق التي يقطنون فيها. وفي هذا الإطار، تُعدّ القدرة على بلوغ مراكز الشرطة من ناحية المسافة البعيدة التي يتحتم على المواطنين قطعها للوصول إلى مراكز الشرطة والوقت الذي يضطّرون إلى انتظاره للتعامل معهم من أكثر الصعوبات الشائعة التي يواجهونها عندما يسعون إلى الحصول على خدمات الشرطة.

ونادراً ما يرفع المواطنون الشكاوى بحق أفراد الشرطة. وفي هذا السياق، يشير المسح إلى أن أكثر الأسباب الشائعة التي كانت تقف وراء هذه الشكاوى على مدى السنوات الثلاث الماضية كانت تكمن في السلوك الفظ الذي يبدر من أفراد الشرطة. وكانت أقل الأنواع الدارجة من الشكاوى تشمل الممارسات التي تنطوي على الفساد. ويتمثل السبب الأهم الذي يدفع المواطنين إلى تقديم الشكاوى في تعرضهم للإيذاء الجسدي وما يتبعه من سلوك يهدد حياتهم.

وفي الوقت الذي يمكن فيه أن تؤيد المستويات المتقدمة نسبياً من الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية المعدلات المتدنية للشكاوى التي يرفعها المواطنون، فإن عوامل أخرى تضطلع بدورها في هذا الجانب. فنصف أفراد السكان المستطلعة آراؤهم تقريباً لا يملكون المعرفة حول كيفية رفع الشكاوى. ولا تزيد نسبة المواطنين الذين يعرفون عن وجود ديوان المظالم وحقوق الإنسان، وهي الوحدة الرئيسية المكلفة بمعالجة الشكاوى العامة، على ٢٧٪. ويُعتبر مركز الشرطة أبرز الجهات التي يقصدها المواطنون لرفع شكاواهم. وهذا يشير إلى أن هؤلاء المواطنين يُبدون قدراً كبيراً من الثقة في أن الشرطة نفسها سوف تبذل ما في وسعها من أجل التعامل مع الشكاوى التي يرفعونها بحق أفرادها. كما يدل هذا الأمر، من جانب آخر، على أن الآليات المؤسسية الإضافية التي تطبقها مؤسسة الشرطة في التعامل مع شكاوى المواطنين ورفع مستوى المساءلة فيها ليست معروفة و/أو مستخدمة على نطاق واسع بين أفراد الجمهور. وقد رفع الذكور من المواطنين المستطلعة آراؤهم شكاوى تفوق عدد ما قدمته الإناث بنحو ثلاث مرات، ورفع المواطنون من الفئات العمرية الشابة شكاوى بوتيرة أكبر من المواطنين الذي ينتمون إلى فئات عمرية أكبر سناً. وبينما يمكن عزو جانب من الأسباب التي تقف وراء ذلك إلى تدني مستوى وعي النساء بالخدمات التي تقدمها الشرطة، فإن هذه النتيجة توحى أيضاً بأن عوامل أخرى تضطلع بدور هنا، بما فيها التقاليد الثقافية التي لا توفر ما يكفي من الدعم والمساندة للنساء لكي يضطلعن بدور ملموس في الحيز العام.

وفضلاً عما تقدم، تقل مستويات الرضا العام عن إجراءات معالجة الشكاوى بصورة معتبرة (٤٤٪) عن تقديرات رضا المواطنين عن الجوانب الأخرى من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية (٦٤٪)، حيث تُعتبر سرعة الإجراءات التي تعتمدها المؤسسة في التعامل مع الشكاوى أهم اعتبار لدى المواطنين، بالإضافة إلى كونه الجانب الذي يحتل أدنى مستويات الرضا في أوساطهم. وفي هذا المقام، تقتضي الضرورة إجراء المزيد من الأبحاث التي تفضي إلى الارتقاء بمستوى فهم العوامل التي تقف وراء المعدلات المتدنية للشكاوى، والتأثيرات التي تفرزها على مجمل إجراءات التعامل مع الشكاوى ومعالجتها.

ويغلب العنصر الذكوري على التوازن بين الجنسين في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، حيث لا تزيد نسبة الشرطيات عن ٣,٣٪. ولا يبدي سوى واحد من كل أربعة أفراد من الجمهور ميلاً واضحاً للتعامل مع شرطيات. وفي المقابل، اعتبر عموم المواطنين المستطلعة آراؤهم بأن أفراد الشرطة من الذكور يملكون قدراً أكبر من السلطات التي تملكها الشرطيات، كما يسود الاعتقاد العام بأن الشرطيات يبدن قدراً أكبر بكثير من الاحترام تجاه المواطنين وأنهم يراعين خصوصيتهم على نحو يفوق أقرانهم من الذكور. ويرى المواطنون أن قدرة أفراد الشرطة من الذكور والإناث على تقديم المساعدة لهم متساوية تقريباً.

وليس هناك سوى النزر اليسير من المعلومات المتوفرة عن أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في قطاع عدالة الأحداث. فعلى الرغم من أن أربعة أخماس الأسر المعيشية التي شملها المسح كانت تضم طفلاً على مدى السنوات الثلاث الماضية، فلم يسبق إلا لنسبة بسيطة من هؤلاء الأحداث (٤,٤٪) أن تواصلوا مع الشرطة خلال الفترة التي يغطيها.

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 ٦, ٩١٪ من المواطنين الذي استطلعت آراؤهم في هذا المسح بأنهم سوف يتصلون بالشرطة إذا ما شعروا بأن خطراً يهددهم، وهذا يشير إلى أن الشرطة تضطلع بدور مهم للغاية في توفير الشعور بالأمن والأمان في نظر معظم المواطنين. وتشتمل العوامل المهمة الأخرى التي تحت المواطنين على اللجوء إلى خدمات مؤسسة الشرطة على شيوع حس 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. ولا تضطلع العلاقات الشخصية مع أفراد الشرطة إلا بدور محدود - مع أنه ما يزال مهماً - في التأثير على الاستفادة من خدمات المؤسسة. وقد صرح بهذا الأمر واحد من كل أربعة مواطنين استطلعت آراؤهم في هذا المسح.

وبالنسبة إلى ما نسبته ٤, ٨٪ من المواطنين الذين صرحوا بأنهم لن يلجأوا إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في حال شعورهم بالخطر، تنطوي ثلاثة من الأسباب الرئيسية التي يسوقونها في هذا الشأن على افتقار الشرطة إلى القدرات التي تمكنها من توفير الحماية الفعالة والناجعة، وتفوق الآليات البديلة لحل النزاعات على الشرطة في كفاءتها، والنظرة المجتمعية التي ترى غياب المعاملة المتساوية أمام الشرطة. وتظهر تباينات شاسعة في التوجهات والانطباعات السائدة بين أفراد الجمهور حول هذه المسألة، ولا سيما في أوساط النساء والمواطنين الذين يقطنون في التجمعات السكانية الواقعة ضمن المنطقة (ج)، حيث يشكل عجز الشرطة عن الوصول إلى هذه المنطقة وعجزها عن التعامل مع حملة الهوية الإسرائيلية مشكلة في نظر أقلية معتبرة من أفراد هذه المجموعة. وفضلاً عن ذلك، يشير ما يقرب من واحد من كل أربعة مواطنين تقريباً إلى العادات الثقافية والخوف من الوصمة الاجتماعية - خصوصاً بين النساء - باعتبارها عاملاً يحد من تواصلهم مع الشرطة، بينما تشكل مسألة الولاء السياسي للشرطة عاملاً مثبطاً يحول دون اللجوء إليها بالنسبة إلى واحد من كل عشرة مواطنين ممن شملتهم عينة المسح.

وتظهر اختلافات مهمة في الرأي العام حول بعض القضايا بين المحافظات، والمنطقة (ج) مقابل غيرها من المناطق وحسب النوع الاجتماعي. فعلى وجه الخصوص، تقل مستويات الشعور بالأمان بدرجة كبيرة في أوساط المواطنين الذين يسكنون في المنطقة (ج) عن مستوياته بين صفوف المواطنين ممن يقطنون في المنطقة (أ) أو المنطقة (ب). وفضلاً عن ذلك، لا يملك المواطنون المقيمون في المنطقة (ج) مستويات متقدمة من الوعي بالخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة، كما تزداد في أوساطهم نسبة انعدام الرضا عن جوانب الخدمات التي تقدمها الشرطة، والتي تتعلق بسهولة وصولهم إلى مراكزها وعجزها عن الوصول إليهم وافتقارها إلى الاختصاص الذي يمكنها من التعامل مع الإسرائيليين في مناطقهم. كما يبدي هؤلاء المواطنون قدراً أقل من الثقة في تلقي القدر الكافي من الحماية من الشرطة من التهديدات الخارجية مما هو حال نظرائهم في المنطقتين (أ) و(ب).

وعلى الرغم من أن الرضا عن خدمات الشرطة يحتل مستويات متقدمة بصورة عامة في جميع المحافظات، يبدي المواطنون الفلسطينيون تحفظاتهم حول جوانب محددة من تلك الخدمات، بما فيها سرعة إجراءات تقديمها والمساواة في المعاملة والحصول على الخدمة التي يحتاج المواطنون إليها بصورة فعلية. فعلى سبيل المثال، في الوقت الذي يفصح فيه المواطنون من سكان محافظة أريحا والأغوار عن مستويات عالية من الرضا

العام عن خدمات الشرطة (٨٣٪)، تشير البيانات إلى مستوى أدنى بكثير من رضا هؤلاء المواطنين عن تلك الخدمات (بحيث لا تزيد نسبته عن ٥٣٪).

ويبدو أن النوع الاجتماعي يترك أثراً لا يمكن إغفاله على مستوى الوعي بالخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة والتواصل معها، دون أن يدل على درجة الرضا عن هذه الخدمات. فبالنسبة إلى ٤ و ٨٪ من المواطنين الذين صرحوا بأنهم لن يلجأوا إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في حال شعورهم بالخطر، تبرز اختلافات مهمة في الأسباب التي يسوقها المستطلعة آراؤهم من النساء والرجال، حيث نجد أن أوسع فجوة بين الجنسين تتمحور حول الخوف من الوصمة الاجتماعية والضغط التي تمارسها الأسرة والمجتمع على المرأة. وتورد ما نسبته ٤٧٪ من النساء الضغط الذي تمارسه أسرهن والمجتمع عليهن باعتباره سبباً يحول بينهن وبين الاتصال بالشرطة، وذلك بالمقارنة مع ١٥٪ من الرجال. ويُعتبر الخوف من الوصمة الاجتماعية بمثابة عامل بالنسبة إلى ما نسبته ٤١٪ من النساء، بينما لا تزيد نسبته عن ١٢٪ في أوساط الرجال. ويشير هذا الأمر إلى أن العوامل الثقافية تضطلع بدور محوري في تحديد قدرة النساء ورغبتهم في الاستفادة من خدمات الشرطة.

ويستعرض هذا التقرير، في خاتمته، جملة من التوصيات، التي تتطرق أبرزها إلى:

- ضرورة اضطلاع أسرة المجتمع الدولي بمساندة التوصل إلى حلول سياسية تكفل تمكين الشرطة المدنية الفلسطينية من توسيع نطاق عملها في المنطقة (ج) والارتقاء بقدرة المواطنين على الوصول إلى مراكز الشرطة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها.
- ضرورة العمل على رفع مستوى حضور وحدات الشرطة التي لا يحظى عملها وهدفها بمعرفة واسعة في أوساط المواطنين، إلى جانب زيادة رقعة انتشارها وتواصلها معهم. وتشكّل هذه الوحدات جزءاً أصيلاً من مجموع الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة ومن آليات المساءلة المرتكزة على المواطنين والشرطة معاً.
- ضرورة الارتقاء بمستوى فهم مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية للقوى المحركة التي تقف وراء تلك الخدمات التي يبدي المواطنون مستويات متدنية من الرضا عنها، والتي يرون في الوقت نفسه أنها تحتل أهمية قصوى بالنسبة إليهم، وذلك من أجل تعزيز كفاءة الشرطة وقدراتها الداخلية ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها وبلوغ مستويات أعلى من الرضا العام عنها.
- ضرورة تحديد الأولويات التي تستهدف تجنيد أعداد أكبر من الشرطيات في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية.
- ضرورة العمل على مراجعة السياسات التي تعتمدها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في تعاملها مع الأحداث (ويفضّل، في هذا السياق، النظر في المدخلات التي يقدمها الأحداث الجانحون أنفسهم).
- ضرورة دراسة الطريقة التي يسهم فيها توظيف الآليات البديلة في حل المنازعات في إثراء العمليات التي تنفذها مؤسسة الشرطة ورفدها.

١- المقدمة

نشأة مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية

تشكل مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية جزءاً أصيلاً من القوات الأمنية الفلسطينية، وهي تؤلف مع مؤسسات العدالة والأجهزة المكلفة بإنفاذ القانون الأجهزة الرئيسية التي تتكفل ببسط سيادة القانون وإرساء دعائمه 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 ١٩٩٤ بموجب اتفاقية أوسلو التي أبرمت بين الإسرائيليين والفلسطينيين خلال العام ١٩٩٣. وما تزال مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، التي بلغ تعداد أفرادها ٩,٠٠٠ عنصر^٢ عند تشكيلها، تمثل أكبر جهاز في قوات الأمن الداخلي الفلسطينية. وتنص اتفاقية أوسلو على أن تزاوّل الشرطة المدنية عملها في مجال المحافظة على النظام العام من ٢٥ مركزاً تتوزع على المناطق التي تخضع لإدارة السلطة الفلسطينية في قطاع غزة والضفة الغربية. وحسبما ورد على لسان وزير الداخلية الفلسطيني في حينه، نصر يوسف، تشكل الشرطة المدنية الفلسطينية أهم مؤسسة في المؤسسات المدنية، ويكمن هدف السلطة الفلسطينية في بناء «جهاز شرطة حديث وديموقراطي يخضع للمساءلة ويتسم بالكفاءة في عمله، بحيث يملك القدرة على خلق بيئة يسودها الأمن والأمان لكل من يعيش في فلسطين ويعمل فيها ويزورها».

ولم تكن مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية تملك القدرة على تسيير الدوريات المسلحة ونشر أفرادها بالزري الرسمي خلال الانتفاضة الثانية، لكيلا تشتبك القوات الأمنية الإسرائيلية معهم بوصفهم مقاتلين من صفوف العدو. كما استهدفت القوات الجوية الإسرائيلية ما مجموعه ٤٥ مركزاً من مراكز الشرطة، بما فيها الكليات والسجون والمختبر الجنائي الوحيد في فلسطين. وقد استأنفت الشرطة المدنية الفلسطينية عملياتها الاعتيادية في العامين ٢٠٠٣ و ٢٠٠٤.

ويقرب تعداد أفراد الأجهزة الأمنية الفلسطينية من ٣٥,٠٠٠ فرد في الضفة الغربية^٣. ويصل عدد أفراد الشرطة إلى ٦٧٥,٠٠٠ عنصر^٤ في الضفة الغربية. وتمثل مديريات الشرطة العشر في المحافظات^٥ (بما فيها مديرية

٢ تنص اتفاقيات أوسلو التي أبرمت في العام ١٩٩٣ وما تلاها من اتفاقيات، بما فيها اتفاقية غزة-أريحا التي وقعت في العام ١٩٩٤، وتُعرف باتفاقية القاهرة، على إنشاء جهاز الأمن العام، الذي يشكل المظلة التي تضم مختلف الوحدات الأمنية. وبموجب أحكام اتفاقية القاهرة، تشكل السلطة الوطنية الفلسطينية «قوة شرطة قوية» تعمل على مدى خمس سنوات، يجري الاتفاق بحلول نهايتها إلى تسوية دائمة للصراع الفلسطيني-الإسرائيلي. وقد حددت الاتفاقية المذكورة عدد أفراد قوة الشرطة بـ ٩.٠٠٠ فرد، منهم ٧,٠٠٠ يتم تجنيدهم من منتسبي جيش التحرير الفلسطيني، بينما يجنّد ٢,٠٠٠ آخرون من الضفة الغربية وقطاع غزة. وكان يُشترط الحصول على الموافقة الإسرائيلية على جميع الأفراد الذين يجري تجنيدهم في سلك الشرطة الفلسطينية. وقد سُمح لقوة الشرطة التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية بامتلاك ٧,٠٠٠ سلاح ناري للأفراد، و١٢٠ رشاش متوسط وثقيل الحجم، بالإضافة إلى ٤٥ مركبة مدرعة.

٣ اقتضت السيطرة الفعلية التي تمارسها الأجهزة الأمنية التابعة للسلطة الفلسطينية (حسب تحديدها بموجب اتفاقيات أوسلو) على الضفة الغربية، عقب استيلاء حركة حماس على مقاليد السلطة في قطاع غزة في العام ٢٠٠٧.

٤ مراجعة البيانات المتصلة بقطاع العدالة والأمن في فلسطين، آب ٢٠١٣، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (وتغطي هذه البيانات الفترة الممتدة حتى العام ٢٠١١).

٥ ما يزال أفراد الشرطة المدنية الفلسطينية، الذين يبلغ عددهم ١٢,٦٠٠ عنصر، في قطاع غزة في إجازة مدفوعة الأجر منذ العام ٢٠٠٧، وهم لا يؤدون الخدمة في هذه الآونة.

٦ وتقع هذه المديريات في محافظات رام الله والبيرة، وجنين، وطوباس، وقلقيلية، وطولكرم، ونابلس، وسلفيت، وأريحا والأغوار،

شرطة رام الله التي تُعتبر مقر القيادة العامة للشرطة في الوقت نفسه) العمود الفقري لمؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. ويبلغ عدد مرافق الشرطة المنتشرة في الضفة الغربية ما مجموعه ٧٨ مرفقاً، منها ٦٤ مركزاً ومخفراً. وتضم هذه المرافق مكاتب مديريات شرطة المحافظات، ومراكز حفظ النظام العام، والسجون ومراكز الاحتجاز، ومراكز التدريب، والمحطات المخصصة لشرطة الحدود والشرطة السياحية وشرطة المباحث الجنائية وشرطة المرور.

وتتولى مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية المسؤولية الرئيسية عن المحافظة على النظام العام، وضمان الأمن وتوفير الحماية للمواطنين وممتلكاتهم ومنع الجرائم والكشف عنها. ومع أن الإطار القانوني الناظم لعمل مؤسسة الشرطة غير مكتمل بعد، فهي تتولى تنفيذ الأعمال الاعتيادية التي يؤديها غيرها من أجهزة الشرطة، من قبيل المحافظة على النظام العام، وضمان السلامة على الطرق ومنع الجرائم.^٧ كما تضطلع مؤسسة الشرطة بإدارة سبعة مراكز اصلاح وتأهيل (احتجاز/ سجون) في محافظات الضفة الغربية.

التحديات التي تحدّد من كفاءة الشرطة المدنية الفلسطينية في سياق عملها

ما يزال المواطنون الفلسطينيون القاطنون في الضفة الغربية يواجهون الصعوبات التي تحدّد من قدرتهم على الوصول إلى مؤسسات الأمن والعدالة والاستفادة من خدماتها بسبب افتقارهم إلى حرية الحركة والتنقل وغياب الولاية السياسية على أجزاء واسعة من هذه المنطقة. ويتسم تقديم الخدمات الأمنية بالقصور بسبب تقسيم مناطق الضفة الغربية إلى المناطق (أ)، و(ب) و(ج) والقدس الشرقية، حيث تتوزع في هذه المناطق أربع اختصاصات سياسية مختلفة تحد من صلاحيات القوات الأمنية الفلسطينية في تأدية مهامها وإنفاذ القانون. وفضلاً عن ذلك، لا تملك قوى الأمن الفلسطينية الولاية على المنطقة (H1) في مدينة الخليل، التي تمثل المركز الحضري الوحيد الذي يخضع للإدارة الإسرائيلية-الفلسطينية المزدوجة في الضفة الغربية، حيث يقطن المستوطنون الإسرائيليون في قلب هذه المدينة. ونتيجةً لذلك، تواجه التجمعات السكانية الفلسطينية في المنطقة (ج) - وفي المنطقة (ب) إلى حد بعيد - تحديات حمة في الوصول إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية والاستفادة منها.

وتُعتبر الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، على الرغم من التحديات التي تواجهها في ظروف عملها، مُرضية على نطاق واسع بين صفوف المواطنين الفلسطينيين. ففي أحد المسوحات العامة التي أجراها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في العام ٢٠١٢ للوقوف على التوجهات والانطباعات السائدة لدى أفراد الجمهور الفلسطيني تجاه أداء مؤسسات العدالة والأجهزة الأمنية المكلفة بخدمتهم، نالت مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية أكبر درجة من رضا المواطنين من بين جميع هذه المؤسسات والأجهزة في الضفة الغربية. كما سجلت مستويات الثقة العامة التي يوليها المواطنون للشرطة مرتبة متقدمة، بلغت ما نسبته ٧٥٪. ووجد المسح المذكور أن الرضا العام عن أداء الشرطة كان أكبر في المدن منه في المناطق الريفية. وحسب وجهات نظر المستطلعة آراؤهم، احتلت مؤسسة الشرطة المرتبة الثانية من بين سبعة من مؤسسات العدالة وأجهزة الأمن من ناحية أهميتها في تعزيز سيادة القانون وترسيخها.^٨

والخليل وبيت لحم وضواحي القدس.

٧ الخطة الإستراتيجية للشرطة المدنية الفلسطينية للأعوام ٢٠١٤-٢٠١٦.

٨ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، التوجهات والانطباعات السائدة لدى أفراد الجمهور تجاه أداء مؤسسات العدالة والأجهزة

أهداف هذا المسح وغاياته

يُعَدّ العمل على الارتقاء بحكم قطاع الأمن والعدالة بعموم أركانه، ومؤسسة الشرطة على وجه الخصوص، وتعزيز قدراته من التحديات المعروفة التي تواجه تأمين مستقبل يسوده السلام ويعمه الرخاء والازدهار في فلسطين. ومن شأن تطوير مؤسسة الشرطة والنهوض بعملها، بالتوازي مع المساعي التي ترمي إلى تعزيز أواصر الديمقراطية وإرساء دعائم الحكم الرشيد، أن يسهم في معالجة نقاط الضعف التي ما تزال تواجه فلسطين على صعيد انعدام الأمن وغياب الاستقرار.

يكمن الهدف من هذا المسح في استعراض خط أساس للخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية حسب نظرة المواطنين الفلسطينيين إليها وتوجهاتهم وانطباعاتهم بشأنها. ويشكّل هذا المسح جانباً من المساعي المتواصلة التي تستهدف الوقوف على الإجراءات التي تعتمدها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في تنظيمها وبناء قدراتها، وتقييم الآثار التي يفرزها ما استثمرته الجهات المانحة وغيرها من الأطراف الرئيسية والدعم الذي قدمته في سبيل تطوير مؤسسة الشرطة والنهوض بها، وذلك بما يتوافق مع أجندة فعالية المعونات وبالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومكتب ممثلية الاتحاد الأوروبي،^٩ والبعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية (EUPOL COPPS).

وتشتمل المخرجات الرئيسية التي يخلص إليها هذا المسح على البيانات التي يتضمنها هذا التقرير ويستعرضها بالتحليل. ويشكل التقرير خط أساس تطويري وتنظيمي يتناول الطريقة التي ينظر فيها المواطنون الفلسطينيون إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية لهم والقدرات التي تتمتع بها في هذه الآونة. وفي هذا السياق، يسعى هذا التقرير، من خلال البيانات والتحليلات التي يسوقها إلى إنجاز جملة من الغايات. فهو يرمي، في المقام الأول، إلى مساعدة مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية نفسها على فهم نقاط القوة التي تتمتع بها والبناء عليها ورفدها بما يسهم في رفع مستوى الوعي العام بالأعمال التي تؤديها - وترسيخ ثقة المواطنين فيها. كما يجب الاستناد إلى هذا التقرير والاطلاع عليه لتوجيه النشاطات التي ينفذها الشركاء الدوليون لصالح مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في مجال مشاريع المساعدات التي تستهدف تطويرها والارتقاء بعملها.

الأممية، (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١٢).

٩ برنامج الدعم الفني للشرطة المدنية الفلسطينية (الخبرات التي تقدمها شركة «هيومان ديناميكس» - Hulla and Co Hu-man Dynamics).

٢- المسح

اشتمل هذا المسح على إجراء مقابلات مع ما مجموعه ٢٠٩، ٤ أسرة في الضفة الغربية في مناطق أ، ب، ج على مدى الفترة الواقعة بين يومي ١٥ حزيران و ٢٤ تموز ٢٠١٤. وقد أجريت هذه المقابلات على أساس المحافظة على سرية المتقابلين.

ويتكون إطار المعاينة الذي استُخدم في المسح من قائمة من مناطق العدّ، التي تستند إلى تعداد السكان والمساكن والمنشآت للعام ٢٠٠٧. وهذه عبارة عن مناطق جغرافية متقاربة الحجم في معظمها (ومتوسط عدد الأسر فيها ١٢٤ أسرة). وقد تم استخدام مناطق العدّ^{١٠} كوحدات معاينة أولية في المرحلة الأولى من عملية اختيار العينة.

والعينة عبارة عن عينة طبقية عنقودية عشوائية، تتألف من ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: اختيار عينة طبقية متناسبة مع حجم كل منطقة عد من الأسر، وتتكون من ١٦٩ منطقة عد.

المرحلة الثانية: اختيار عينة مساحية تتألف من ٢٥ أسرة متجاوبة من كل منطقة عد تم اختيارها في المرحلة الأولى. ويبدأ الاختيار من نقطة عشوائية في منطقة العد (رقم مبنى).

المرحلة الثالثة: اختيار فرد عمره ١٨ سنة فأكثر من كل أسرة باستخدام "جدول كش".

إعداد استمارة المسح

جرى إعداد استمارة المسح ضمن مجموعة عمل ضمت في عضويتها جميع الأطراف الرئيسية المعنية، بما فيها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والاتحاد الأوروبي (مكتب ممثلية الاتحاد الأوروبي^{١١}) والبعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية (EUPOL COPPS). وقد انطوى العمل على إعداد الاستمارة على اختيار المؤشرات ذات الصلة لقياس التوجهات والانطباعات السائدة لدى أفراد الجمهور الفلسطيني حول أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. وفي هذا السياق، يشتمل مسح التوجهات والانطباعات العامة لدى أفراد الجمهور تجاه أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية للعام ٢٠١٤ على المواضيع التالية:

- التواصل مع الشرطة
- مستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة
- الثقة في الشرطة
- الشكاوى
- الآفاق المستقبلية

١٠ منطقة العد هي المنطقة الجغرافية التي يشملها المسح الذي يجريه موظف التعداد. وهي تتألف من حي واحد أو أكثر من الأحياء المتجاورة وتُستخدم لغايات جمع بيانات التعداد.

١١ برنامج الدعم الفني للشرطة المدنية الفلسطينية (الخبرات التي تقدمها شركة «هيومان داينامكس» Hulla and Co Human Dynamics).

جمع البيانات

تولى ما مجموعه ٩١ باحثاً توزعوا على جميع أنحاء الضفة الغربية جمع البيانات اللازمة لإجراء المسح المذكور. وفي هذا السياق، عقد الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني دورة تدريبية استهدفت هؤلاء الباحثين على مدى أربعة أيام، وذلك في الفترة الممتدة بين يومي ٨ و ١١ حزيران ٢٠١٤. وقد شارك جميع الباحثين العاملين في هذا المشروع في هذه الدورة. وتوزع المتدربون على التخصصات المختلفة، حيث كان من بينهم باحثون جدد، ومنهم من سبق له العمل على التجربة القبلية، ومنهم من عمل على مسح مشابه أيضاً. وتم جمع البيانات من ٢٠٩, ٤ أسرة معيشية في الضفة الغربية. وتولت المدققات المكتبيات في المناطق تدقيق هذه البيانات أولاً بأول عقب الانتهاء من جمعها. وبعد ذلك، تم ترحيل البيانات إلى الترميز، ومن ثم إلى الإدخال.

وقمت حوسبة ومعالجة البيانات باستخدام حزمتي (Oracle) و (SPSS). وقد جرى تنظيم عملية إدخال البيانات في تسعة ملفات تمثل المحاور الرئيسية التي تشملها استمارة المسح. وروعي في تصميم برنامج الإدخال المستخدم وضع علاقات لبيانات الاستمارة بغية السيطرة على البيانات واكتشاف الأخطاء التي تشوبها. ويتكفل هذا البرنامج بربط جميع محاور الاستمارة، مع مراعاة المنطقية في الإجابة.

الإشكاليات الميدانية:

واجه الباحثون، في سياق عملهم على جمع البيانات، عدداً من التحديات التي يُحتمل أنها تركت أثراً ما على النتائج التي خلص إليها المسح. ومن جملة هذه التحديات:

- واجه الباحثون صعوبة في الوصول إلى بعض التجمعات السكانية. وقد تجاوز القائمون على المسح هذه الصعوبة بتوفير سيارة العمل الميداني التي أتاحت للباحثين الوصول إلى تلك التجمعات.
- لم تكن بعض الأسر متواجدة في مناطق العد، حيث أثر هذا الأمر على حجم الإنجاز في بعض المناطق.
- لم يتمكن بعض الباحثين من البتّ في بعض الأمور المتصلة باستيفاء الاستمارة إلا بعد الرجوع إلى المشرفة أو المدققة. وكان هذا الأمر يضطر الباحثين في بعض الأحيان إلى العودة إلى الميدان واستيفاء بعض الاسئلة. وقد فرضت هذه المشكلة عبئاً إضافياً على الباحث والمسح في نفس الوقت.
- تزامنت مرحلة جمع البيانات اللازمة لإجراء المسح مع الإجراءات الأمنية التي أطلقها الاحتلال الإسرائيلي في عموم أنحاء الضفة الغربية، حيث نفذت هذه الإجراءات بوتيرة أعلى قبل إجراء المسح بفترة قصيرة. وقد تركزت هذه الحملة في محافظة الخليل عقب ما تم الإعلان عنه إسرائيلياً حول اختفاء ثلاثة مستوطنين إسرائيليين. واشتملت الإجراءات الأمنية التي نفذتها إسرائيل في المحافظة على إغلاق الطرق، واجتياح التجمعات السكانية وتفتيش منازل المواطنين وممتلكاتهم. وقد شكّل هذا الأمر صعوبة في تنقل الباحثين الميدانيين وحال دون وصولهم إلى بعض التجمعات السكانية في الوقت المحدد. وفي الواقع، فمن الصعوبة أن نتصور الأثر الذي يمكن أن تفرزه هذه العمليات الإسرائيلية على توجهات المواطنين وانطباعاتهم تجاه الأجهزة الأمنية الفلسطينية. فمن جانب، من الممكن أن هذه الإجراءات الإسرائيلية تسببت في تشويه صورة الأجهزة الأمنية الفلسطينية - بما فيها الشرطة المدنية - في نظر المواطنين الفلسطينيين بالنظر إلى

عجزها عن توفير الأمن والحماية لهم من الاعتداءات التي شنها الإسرائيليون خلال هذه الحملة. ومن جانب آخر، قد يكون بعض أفراد السكان الفلسطينيين ينظرون بإيجابية إلى مؤسساتهم الأمنية الوطنية في الحالات التي يتعرضون فيها لحملة مكثفة تشنها قوات الاحتلال الإسرائيلية على تجمعاتهم.

- يهدف المسح إلى جمع بيانات تتعلق بمدى معرفة ورضا المواطنين الفلسطينيين عن مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. وبما أن القدس (J1)^{١٢} تقع ضمن السيطرة الأمنية والمدنية الكاملة لإسرائيل، يُعدّ المواطن الفلسطيني الذي يسكن القدس (J1) الأقل احتكاكاً بالشرطة الفلسطينية والأقل معرفةً بأدائها. فغالباً ما يكون احتكاك هؤلاء مع أجهزة الأمن والقضاء الإسرائيلية. وبالرجوع إلى بيانات المسح ونتائج التجربة القبلية ولغايات حماية مصداقية البيانات ودقتها، عمد الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى استثناء منطقة القدس (J1) من عينة المسح للأسباب الفنية التي لا تنطبق على السكان الفلسطينيين المقدسيين أسوة بباقي السكان الفلسطينيين في الضفة الغربية.

١٢ منطقة J1 من محافظة القدس هي الجزء من محافظة القدس الذي ضمته إسرائيل عنوة بعيد احتلالها للضفة الغربية عام ١٩٦٧.

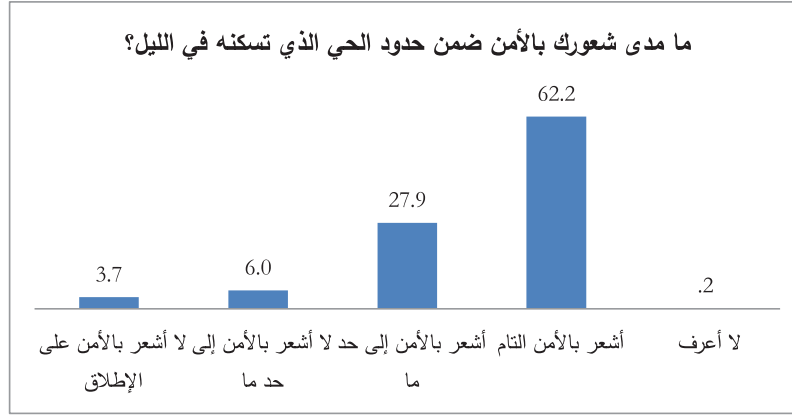
٣- تحليل النتائج

ينقسم التحليل الذي يستعرضه هذا التقرير إلى ثمانية أقسام تتقاطع مع عدد من المواضيع الرئيسية التي جرى تحديدها خلال مرحلة العمل على إعداد الاستبيان. وتتيح لنا هذه الأقسام أن نركز على المواضيع التي يتطرق المسح إليها. كما يستعرض هذا التقرير مقارنة التوجهات والانطباعات التي تتولد لدى أفراد الجمهور و/أو المواطنين الذين يستفيدون من مختلف الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. وتعدّ هذه المنهجية مفيدة في تحليل البيانات المقارنة حول أكثر الجوانب (الخصائص) الشائعة في خدمات الشرطة من أجل الوصول إلى فهم أفضل لتوجهات المواطنين أو الجهات المستفيدة وانطباعاتهم حول نطاق من الخدمات التي تقدمها المؤسسة. وبناءً على ذلك، تتميز هذه المنهجية بعموميتها وتخصّصها في الوقت نفسه، حيث تيسر لنا الخروج بفهم عام ومقارن حول الخدمات التي تقدمها الشرطة على أفضل وجه ومجالات الخدمات التي تستدعي المزيد من التطوير والتحسين، كما تساعدنا هذه المنهجية على تحديد الفئات المستفيدة التي تشعر بأنها تتلقى خدمات لا ترقى إلى مستوى رضاها.

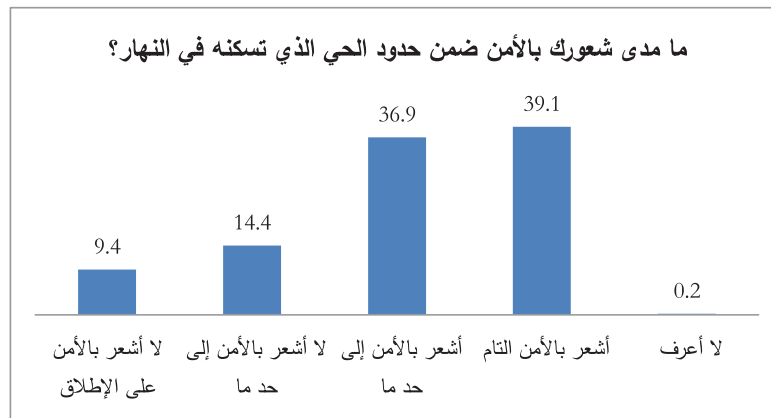
القسم الأول: الشعور بالأمن في الحيز العام

تعتبر أغلبية لا يستهان بها من المواطنين الفلسطينيين أنهم يشعرون بالأمن في أحيائهم خلال النهار (٩٠٪) وفي أثناء الليل (٧٦٪). وعلى الرغم من أن الشعور بالأمن يتدنّى بعد الغروب، فما يزال نحو ثمانية من كل عشرة مواطنين تقريباً يشعرون بالأمن حتى في أثناء الليل. وفي الواقع، ترقى هذه الإحصائيات إلى مصاف الإحصائيات السائدة في المجتمعات الأوروبية، حيث يشعر ما نسبته ٦٨٪ (أو ما يقرب من ٧ من كل ١٠) من المواطنين بالأمن خلال فترة الليل في أحيائهم.^{١٣}

وتشير البيانات كذلك إلى أن الشعور بالأمن في دولة فلسطين يشهد تفاوتاً ملموساً حسب المنطقة الجغرافية السياسية التي يقطنون فيها (المنطقة ج) أو غيرها من المناطق). فما يقرب من ضعف المواطنين المقيمين في المنطقة (ج) (١٥٪) لا يشعرون بالأمن بصورة كلية في أثناء الليل بالمقارنة مع المواطنون الذين يسكنون في المناطق الأخرى من الضفة الغربية (٨٪). ولا تتمتع الشرطة المدنية الفلسطينية بالسيادة الكاملة في المنطقة (ج)، وهي لا تشغل سوى عدد محدود من مراكز الشرطة فيها، وهو ما يحد من قدرة المواطنين القاطنين فيها على الحصول على خدمات الشرطة إلى حد بعيد (انظر القسم الثالث أدناه). ويبدو أن هذا الوضع يوحى بأن الشعور بالأمن يرتبط أيضاً بقدرة المواطنين على بلوغ مراكز الشرطة والاستفادة من خدماتها، وهو ما يدل على درجة ثقتهم في مؤسسة الشرطة. ولا تبين مستويات الشعور بالأمن أي اختلافات جوهرية في أوساط الرجال والنساء. ويستعرض الملحق (١) تحليلاً يتضمن قدرًا أكبر من التفصيل حول هذا الجانب.

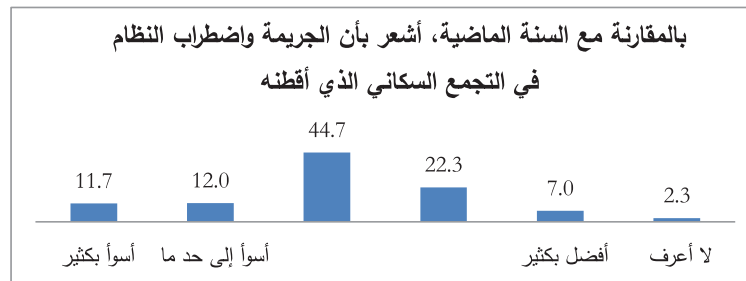


الرسم البياني (١)



الرسم البياني (٢)

ويشعر عدد أكبر من المواطنين الفلسطينيين (٣٩, ٢٩٪) بأن الجريمة واضطراب النظام في تجمعاتهم السكانية شهدا تراجعاً على مدى السنة الماضية، وذلك بالمقارنة مع ما نسبته ٧, ٢٣٪ من المواطنين الذين يرون بأن زيادة طرأت في هذا الجانب، حسبما يبيّنه الرسم البياني (٣) أدناه.

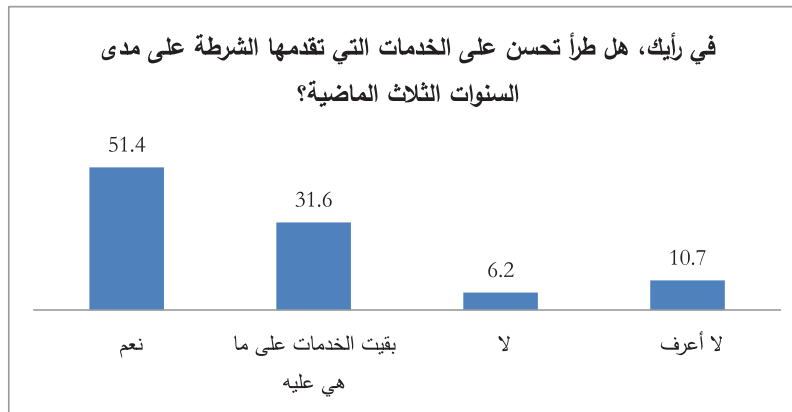


الرسم البياني (٣)

القسم الثاني: التوجهات والانطباعات العامة لدى أفراد الجمهور تجاه أداء الشرطة

٢-١ الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة بصفة عامة

يرى معظم المواطنين (٤١,٥٪) بأن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية شهدت تحسناً بعمومها على مدى السنوات الثلاث الماضية، مثلما يوضح الرسم البياني التالي ذلك.

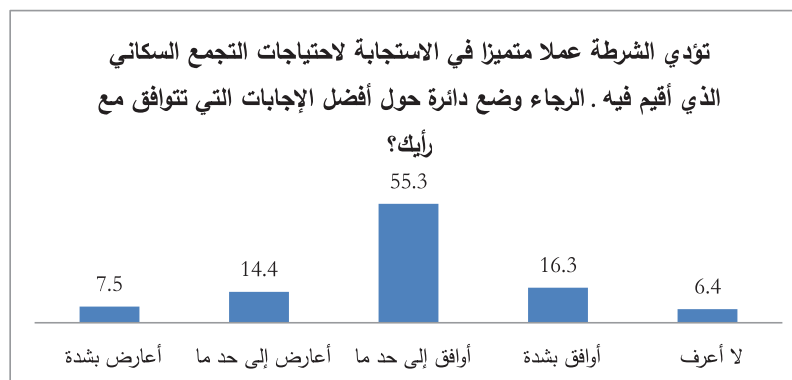


الرسم البياني (٤)

وبينما تعتبر الآراء الواردة حول الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة إيجابية في عمومها، يطرأ تحسن ملحوظ على النظرة المجتمعية تجاه هذه الخدمات مع ارتفاع مستويات التحصيل التعليمي. وعلى خلاف ذلك، لا تشعر سوى أقلية (٤٥٪) من المواطنين المقيمين في المنطقة (ج) بأن الخدمات التي توفرها مؤسسة الشرطة شهدت تحسناً على مدى الفترة التي يغطيها هذا المسح. ويستعرض الملحق (٢) المزيد من التحليل الذي يرصد هذه التباينات.

٢-٢ استجابة الشرطة لاحتياجات المجتمع

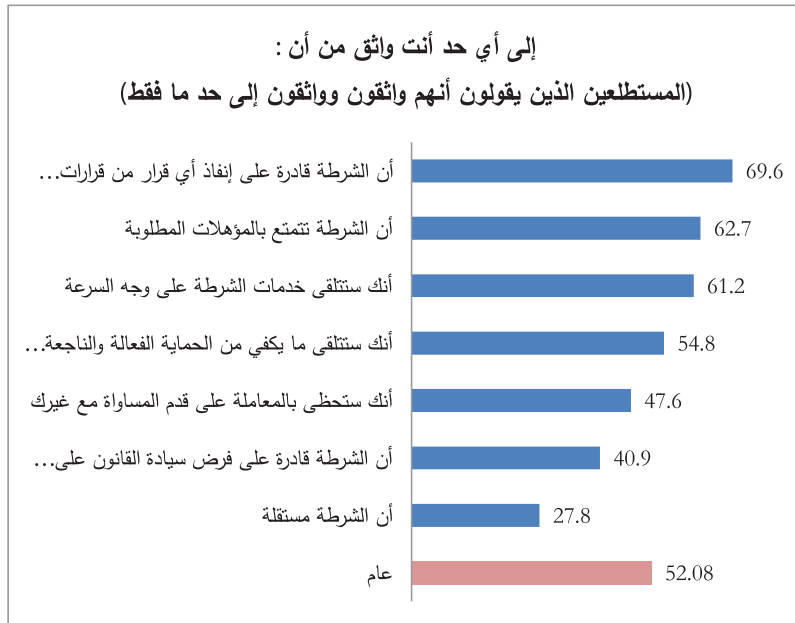
توافق أغلبية معتبرة من المواطنين الذين شملتهم عينه المسح (٦١,٧٪) على أن مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية تؤدي عملاً ممتازاً في الاستجابة لاحتياجات التجمعات السكانية التي يقطنون فيها. ولم يكن هناك اختلاف ملحوظ في الإجابات بين المواطنين المستطلعة آراؤهم في المنطقة (ج) وفي غيرها من المناطق. ولكن تظهر بعض التباينات بين المحافظات في هذا الشأن. ويستعرض الملحق (٣) المزيد من التفاصيل حول هذا الجانب.



الرسم البياني (٥)

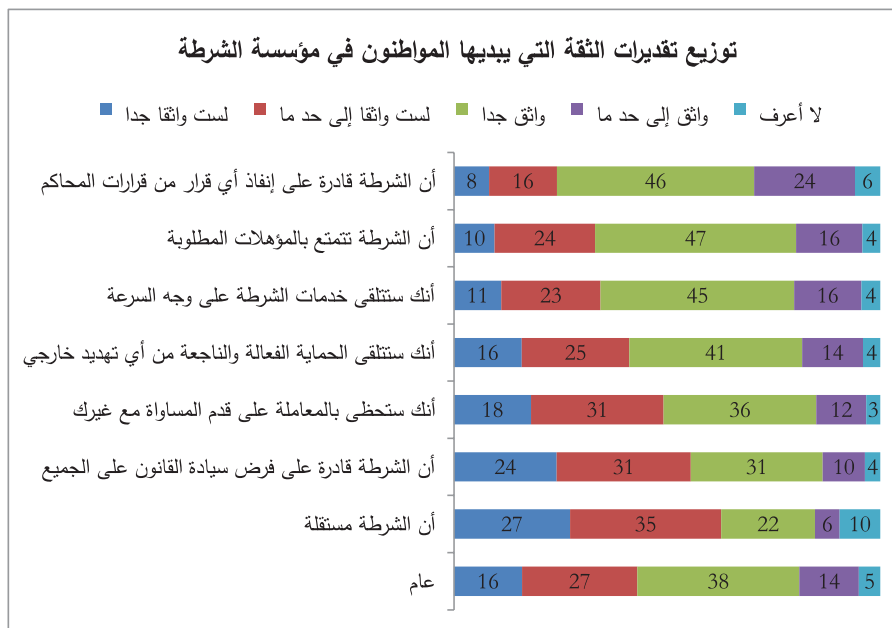
٢-٣ الثقة العامة في عمل الشرطة المدنية الفلسطينية – التقديرات العامة

يصل تقدير الثقة العامة التي يوليها المواطنون المستطلعة آراؤهم في عدد من المجالات إلى ٥٢, ٠٨. ومن بين جميع المجالات التي تطرق إليها المسح، حازت قدرة الشرطة المدنية الفلسطينية على إنفاذ قرارات المحاكم على أعلى تقدير لثقة المواطنين (٦٩, ٦)، في حين سجلت استقلالية مؤسسة الشرطة أقل التقديرات (٢٧, ٨).



الرسم البياني (٦)

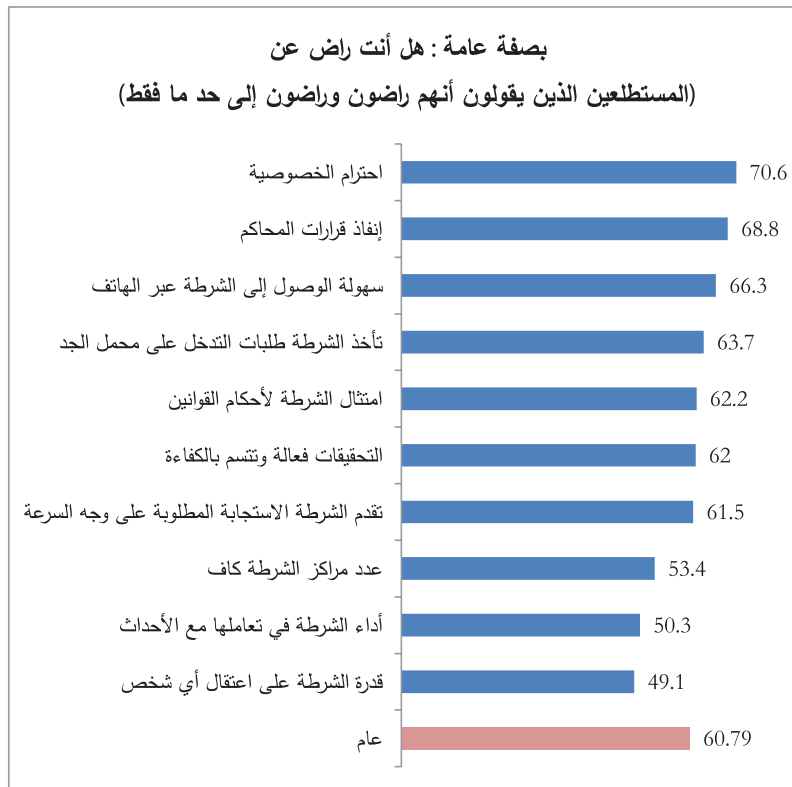
ويبين الرسم البياني التالي توزيع التقديرات التي يضعها المواطنون الفلسطينيون (من ٥) للتعبير عن ثقتهم في كل مجال من مجالات عمل الشرطة. وفي الوقت الذي تبدو فيه هذه التقديرات إيجابية في متوسطها، فإن ما يزيد قليلاً عن ٢ من كل ٥ (٤٣٪) من المواطنين يبدون التردد أو لا يثقون في عمل الشرطة بصفة عامة.



الرسم البياني (٧)

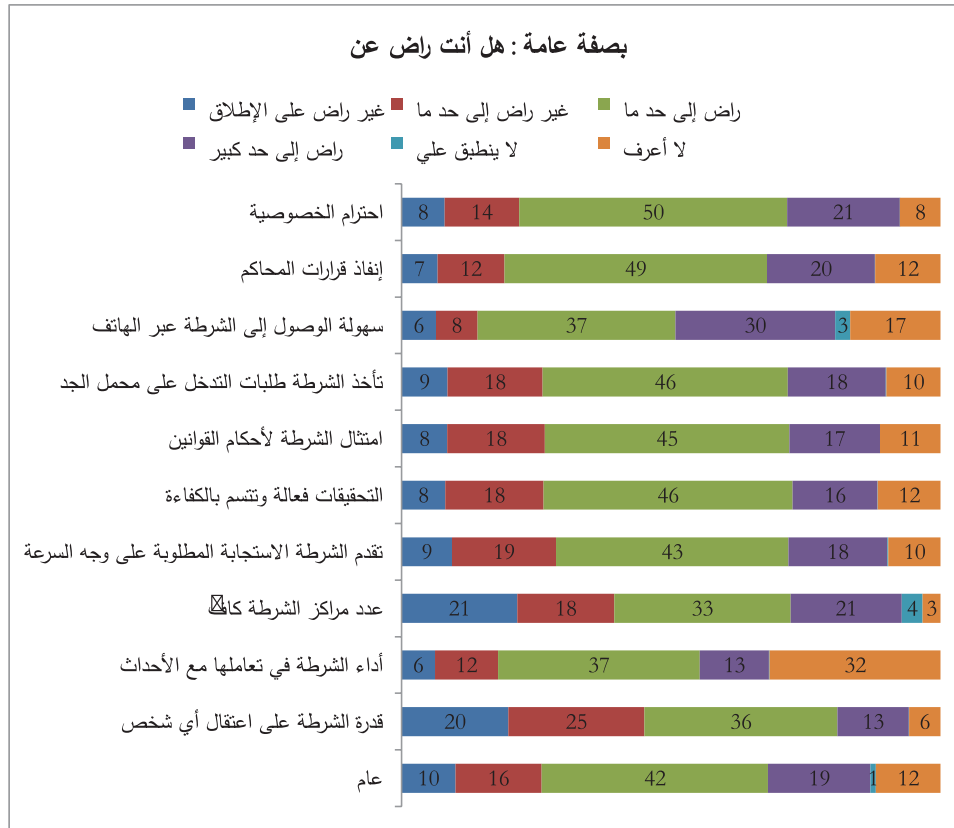
٢-٤ الرضا عن مجالات عمل الشرطة المدنية الفلسطينية - التقديرات العامة

يصل متوسط الرضا العام، الذي يبديه المواطنون عن ١٠ مجالات من المجالات المقارنة من عمل الشرطة، إلى حد ٦٠,٧٩. وتتراوح التقديرات التي يراها المستطلعة آراؤهم عن مجالات بعينها من ١,٤٩ إلى ٧٠,٧٠. ومن بين جميع المجالات التي يتناولها المسح، حظي احترام الخصوصية بأعلى التقديرات على الإطلاق (٧٠,٦)، بينما سجلت قدرة الشرطة على اعتقال أي شخص أقل التقديرات (١,٤٩).



الرسم البياني (٨)

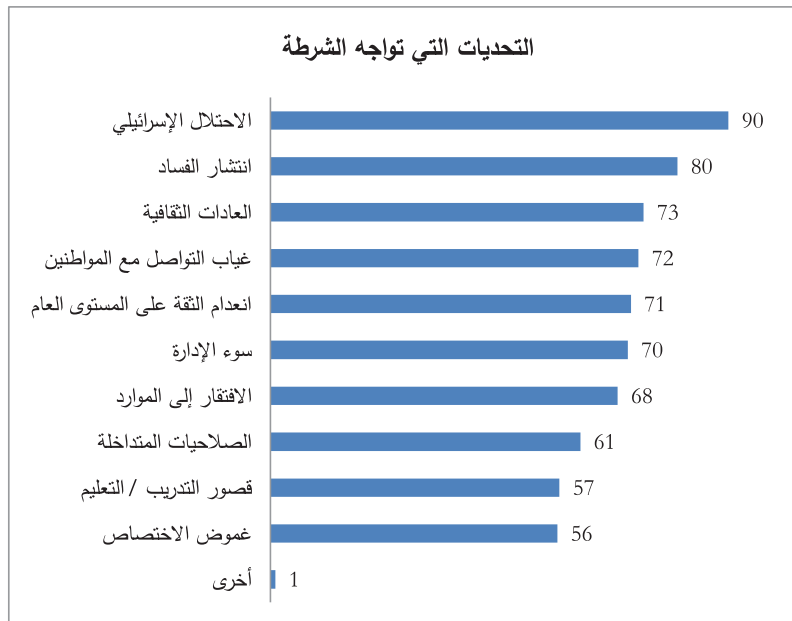
ويبين الرسم البياني أدناه توزيع تقديرات الرضا العام عن أداء مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في كل مجال من مجالات عملها. فعلى الرغم من النتائج التي تبدو إيجابية في عمومها - حيث عبّرت غالبية المواطنين المستطلعة آراؤهم عن أنهم راضين إلى حد ما وراضين جداً - فيما يتصل بما يزيد قليلاً عن نصف مجالات عمل الشرطة، فإن أقلية مهمة منهم (١ من كل ٣) إما غير راضين أو غير راضين على الإطلاق عن تلك المجالات. وبالنظر إلى هذا الأمر من زاوية مختلفة، فلم يعبر سوى أقلية من المواطنين الذين شملهم المسح عن سعادتهم (راضين جداً) بجميع الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية.



الرسم البياني (٩)

٢-٥ التوجهات والانطباعات العامة تجاه التحديات التي تواجه مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في عملها

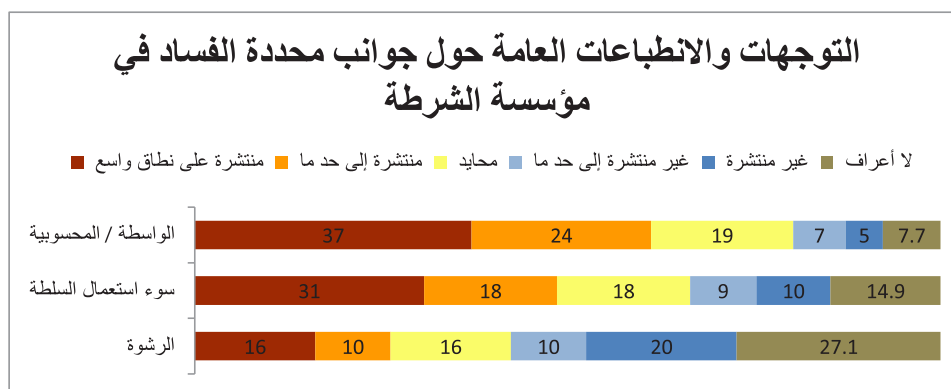
من بين كل التحديات التي وردت في المسح، تشير البيانات إلى أن الأغلبية الساحقة من المواطنين (٩٠٪) تعتبر أن الاحتلال الإسرائيلي هو أكبر التحديات التي تواجه الشرطة المدنية الفلسطينية في عملها، بينما يحتل انعدام وضوح الصلاحيات أقل التقديرات (٥٦٪). وتقع التحديات الأخرى التي تواجهها الشرطة في عملها ضمن قطبي هذا النطاق.



الرسم البياني (١٠)

٢-٦ التوجهات والانطباعات العامة تجاه جوانب محددة من الفساد في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية - التقديرات العامة

يرى أفراد العينة المسووحة أن الوساطة والمحسوبية هما أهم جوانب الفساد التي تستشري في أوساط مؤسسة الشرطة. ومع ذلك، يبدي هؤلاء الأفراد قدرًا أكبر من التردد حيال التعبير عن إساءة استعمال السلطة. وفضلاً عن ذلك، لا يحسم المواطنون المستطلعة آراؤهم بشأن الرشوة في الشرطة. وفي هذا المقام، لا يعبر واحد من سبعة مواطنين، وأكثر من مواطن واحد بقليل من كل أربعة مواطنين، عن رأيه تجاه سوء استعمال السلطة والرشوة، مما يدل على أن هؤلاء المواطنين لا يملكون المعلومات الوافية حول هذه المسألة أو أنهم يفتقرن إلى التجارب الشخصية التي تتيح لهم الحكم عليها.



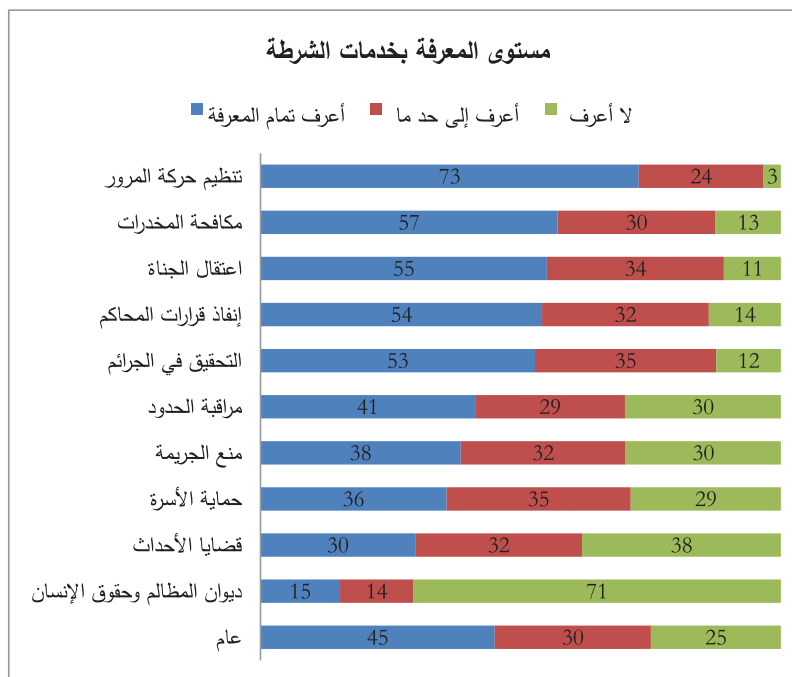
الرسم البياني (١١)

القسم الثالث: التوجهات والانطباعات العامة تجاه الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية

٣-١ المعرفة العامة بخدمات محددة من الخدمات التي تقدمها الشرطة

يُعتبر المواطنون على معرفة عامة بتسعة من الخدمات العشر المحددة التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، باستثناء الخدمات التي يوفرها ديوان المظالم وحقوق الإنسان. ويحتل الوعي بتنظيم حركة المرور أعلى التقديرات، حيث تصل نسبته إلى ٩٧٪ بين جميع المواطنين المستطلعة آراؤهم، بينما سجل ديوان المظالم وحقوق الإنسان أقل نسبة من الوعي العام به (٢٩٪). ويسود اختلاف جوهري في المعرفة بالخدمات التي يرصدها المسح، وهو ما يمكن أن يشير إلى أن طبيعة الخدمة نفسها - والمكانة المتميزة التي تتمتع بها بصورة نسبية وشيوعها - يفرز أثره على الوعي العام بها. فعلى سبيل المثال، تتمتع شرطة المرور بحضور بارز في جميع المدن، كما تحظى الإنجازات التي تحقّقها الشرطة في مراقبة المخدرات بتغطية واسعة. وفي المقابل، لا تحظى وحدة حماية الأسرة بهذا القدر من التغطية والمعرفة بحكم طبيعة عملها.

كما يبين الرسم البياني توزيع تقديرات الوعي العام بكل خدمة من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة. وبينما تفصح هذا التقديرات عن قدر كبير من الإيجابية في المتوسط، فإن ١ من كل ٤ مواطنين (أو ما نسبته ٢٥٪ منهم) ليست لديه معرفة بجميع الخدمات التي تقدمها الشرطة. وعلى وجه الخصوص، لا تملك أغلبية كبيرة (٧١٪) من أفراد العينة أي معرفة عن عمل ديوان المظالم وحقوق الإنسان، وهي الوحدة الرئيسية المكلفة بمعالجة الشكاوى التي يرفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة، وهو ما يفرز آثاره آليات الرقابة التي يستطيع المواطنون إنفاذها على مؤسسة الشرطة. ويستعرض الملحق (٤) أدناه المزيد من التفاصيل والتحليل حول هذا الجانب.

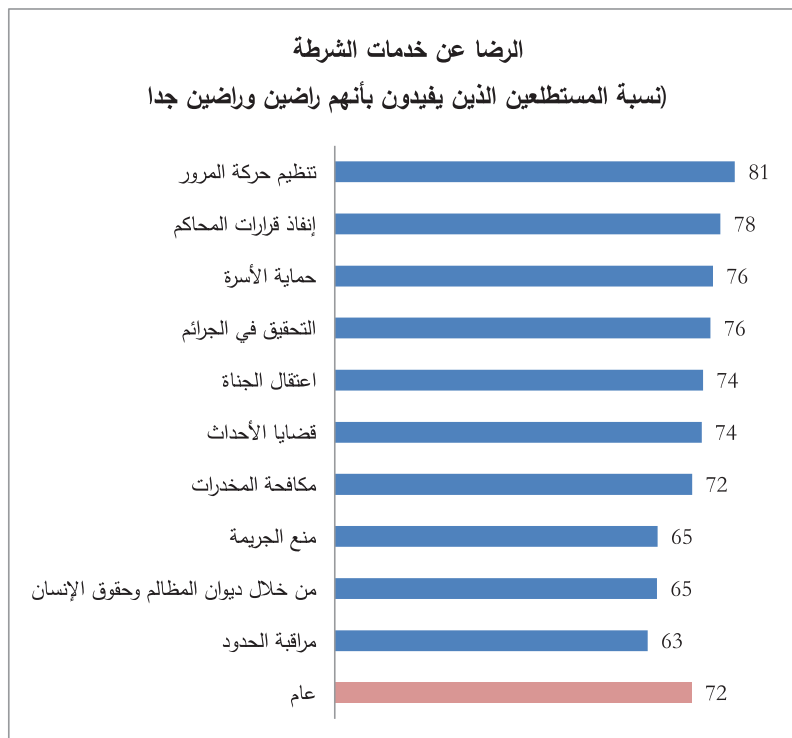


الرسم البياني (١٢)

٣-٢ الرضا العام عن خدمات محددة تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية

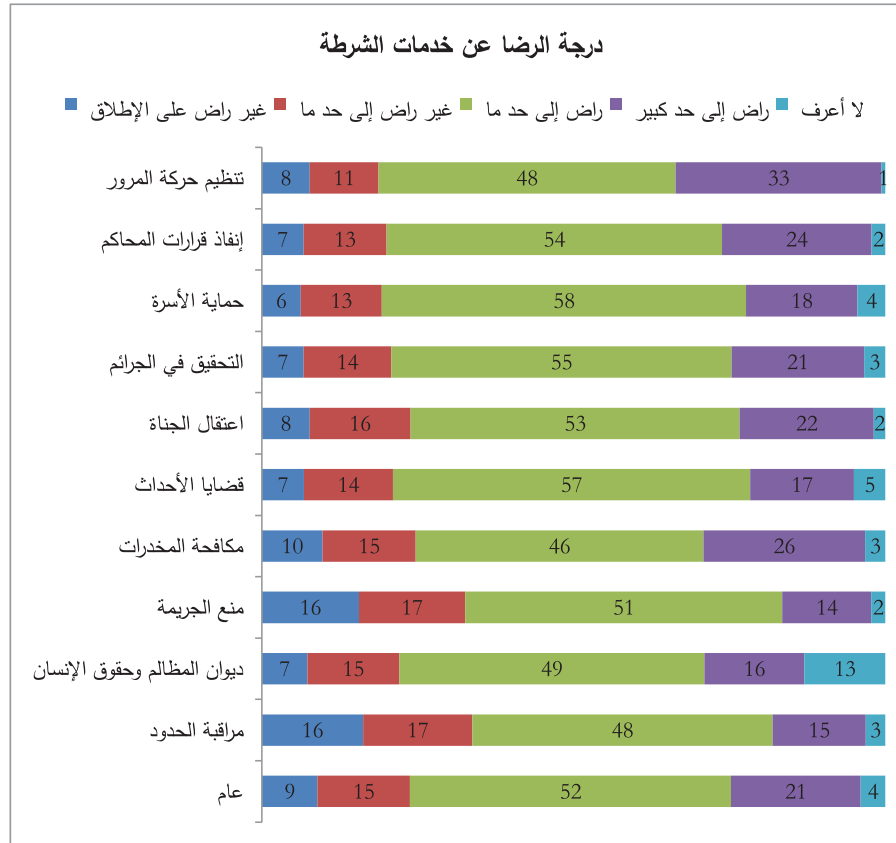
من بين الخدمات العشر التي تقدمها الشرطة، تشير البيانات إلى أن تنظيم حركة المرور يحظى بأعلى تقدير (٨١) من رضا المواطنين، بينما تحتل مراقبة الحدود أقل التقديرات (٦٣). ويسود اختلاف مهم بين هذه الخدمات، بحيث يشير إلى أن طبيعة الخدمة نفسها في السياق الفلسطيني والتجربة المترافقة مع تقديمها قد تؤثر على مستوى الرضا العام عن هذه الخدمة. فعلى سبيل المثال، يفرز تنظيم حركة المرور آثاراً ملموسة ومرغوبة لدى معظم المواطنين - حيث أن حركة المرور التي تتسم بكفاءتها ونجاعتها تُعدّ ضرورية في المدن الفلسطينية للغايات التجارية والخاصة. وفي المقابل، لا يملك الفلسطينيون السيطرة على حدودهم، وهم لا يملكون الولاية الكاملة التي تمكنهم من منع ارتكاب الجرائم حتى داخل المناطق التي تقع ضمن حدودهم.

ويبين البحث الذي أجريناه في سياق إعداد هذا المسح أنه عندما طُلب إلى المواطنين المستطلعة آراؤهم إبداء رأيهم حول تجربتهم الفعلية في تلقي الخدمات التي توفرها الشرطة، كانت توجهاتهم وانطباعاتهم بشأن الرضا عنها أعلى كثيراً من الحالات التي وُجهت فيها الأسئلة إليهم بصورة عامة ومجردة. وبناءً على ذلك، يميل المواطنون إلى ربط مسائل أخرى بالخدمات التي تقدمها الشرطة، من قبيل المستوى الحالي من رضاهم عن أداء الحكومة نفسها. ولذلك، ينبغي النظر إلى هذه المستويات المرتفعة نسبياً للرضا العام الذي تشير إليه هذه البيانات على أنها مشجعة إلى حد بعيد.



الرسم البياني (١٣)

ويبين الرسم البياني التالي توزيع التقديرات التي يحرزها الرضا العام في كل خدمة من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة. ومع أن هذه التقديرات تبدو إيجابية في متوسطها، فإن أقل من ١ من كل ٤ مواطنين (٢٤٪) يعبرون عن عدم رضاهم عن خدمات الشرطة.



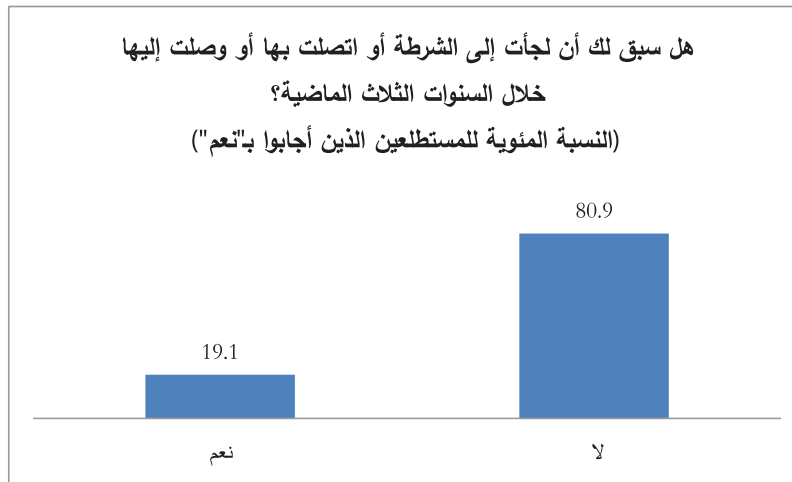
الرسم البياني (١٤)

ولا ترتبط مستويات رضا المواطنين والخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية ارتباطاً وثيقاً بمستويات وعيهم بها. ومع ذلك، تترك المنطقة التي يسكن فيها المواطن أثراً على درجة رضاه عن هذه الخدمات. ويستعرض الملحق (٥) المزيد من التفاصيل حول هذه النقطة.

القسم الرابع: التواصل مع مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية - التوجهات والانطباعات السائدة لدى متلقي الخدمات

٤-١ وتيرة التواصل مع الشرطة

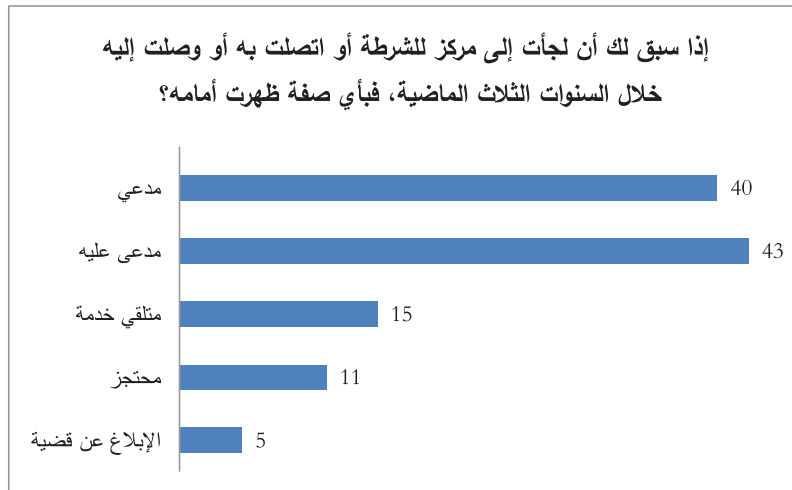
لم يتواصل سوى أقل من ١ من كل ٥ أفراد (١٩٪) من المواطنين المستطلعة آراؤهم مع الشرطة خلال



الرسم البياني (١٥)

٤-٢ نوع التواصل مع الشرطة

من أكثر الأنواع الشائعة في التواصل مع الشرطة المثل أمامها كمدعى عليه أو مدعى في قضية، بينما تتمثل أقل أنواع التواصل الشائعة مع الشرطة في المثل أمامها للإبلاغ عن قضية.

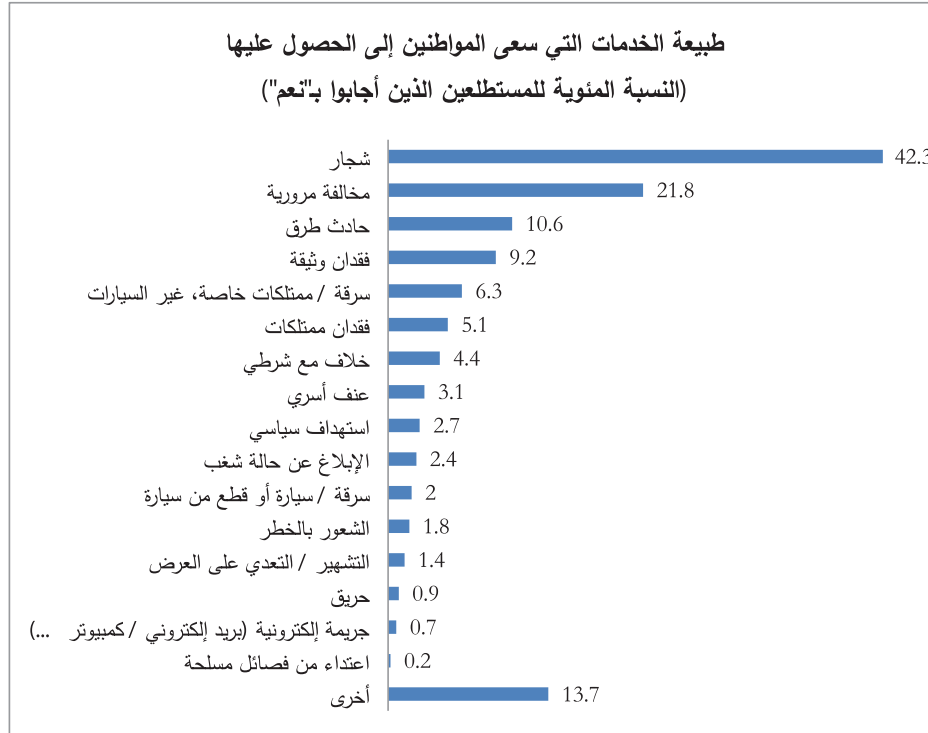


الرسم البياني (١٦)

١٤ يستعرض المحلق (٦) أدناه المزيد من التحليل حول الاختلافات القائمة بين الرجال والنساء، كما يشتمل على إحصائيات مقارنة في الدول الأخرى.

٤-٣ طبيعة الخدمات التي تقدمها الشرطة

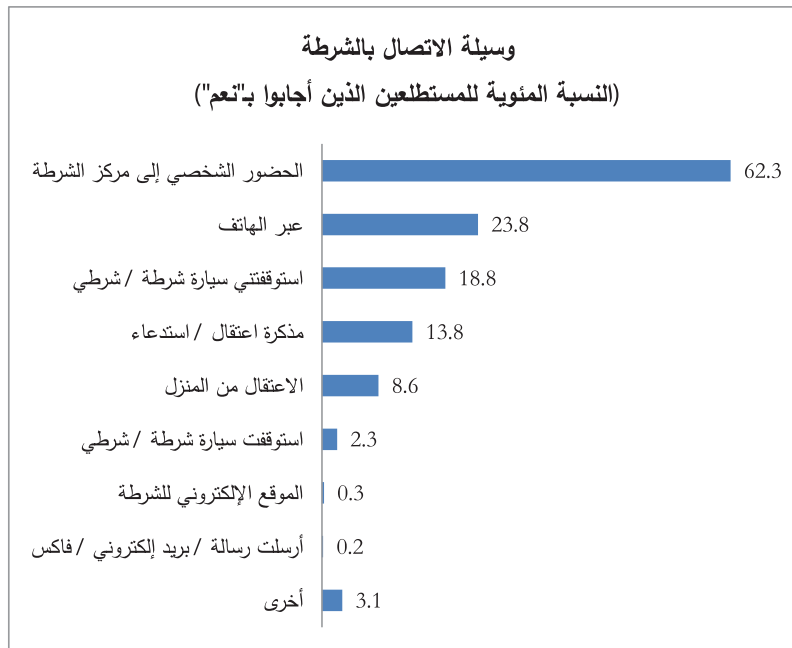
يطلب المواطنون ما نسبته ٥٠٪ من خدمات الشرطة لسببين: فض شجار (٣, ٣٣٪) أو تحرير مخالفة مرورية (٠, ١٧٪). وفي المقابل، تشكّل الاعتداءات التي ترتكبها الفصائل المسلحة أقل الأسباب التي تستدعي تدخل الشرطة، حيث تبلغ نسبتها ٢, ٠٪ من مجموع الطلبات التي يقدمها أفراد الجمهور للحصول على خدمات الشرطة.



الرسم البياني (١٧)

٤-٤ الوسائل المستخدمة في التواصل مع الشرطة للحصول على خدماتها

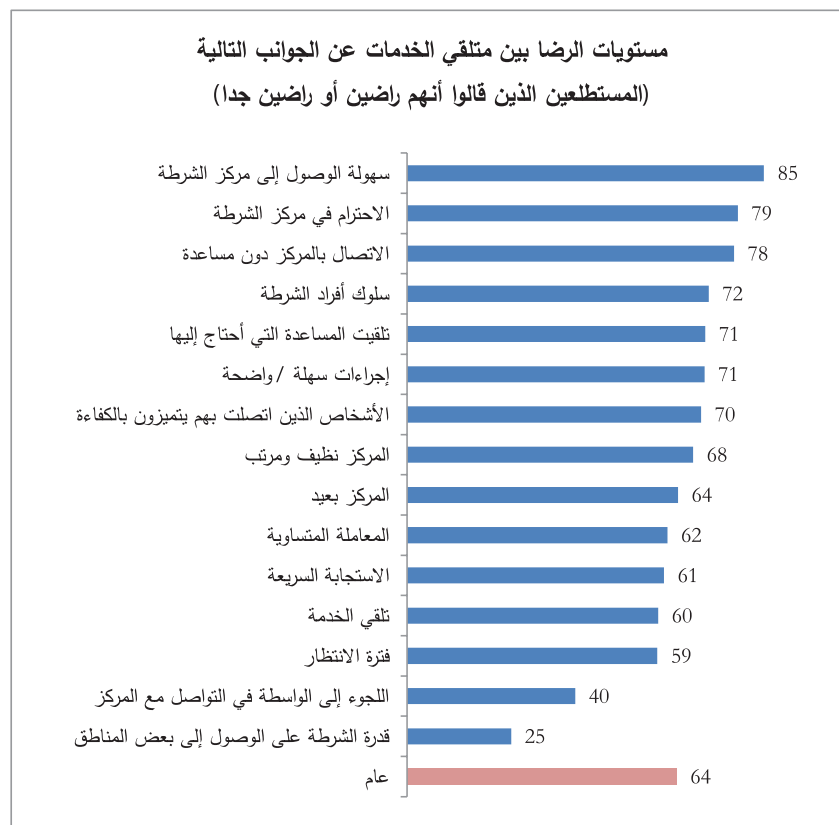
تتمثل أكثر الطرق الشائعة في التواصل مع الشرطة في الحضور الشخصي إلى مركز الشرطة، حيث يلجأ ما نسبته ٤٦, ٨٪ من المواطنين الذين يستفيدون من خدمات الشرطة إلى هذه الوسيلة. ولم يستخدم المواطنون الهاتف إلا فيما نسبته ٩, ١٧٪ من حالات تواصلهم مع الشرطة، أما التواصل معها عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس فيسجل أقل الوسائل المستخدمة، حيث لجأ ما يقل عن ١٪ من المواطنين إلى استخدام واحدة من هذه الوسائل في تواصلهم مع مؤسسة الشرطة.



الرسم البياني (١٨)

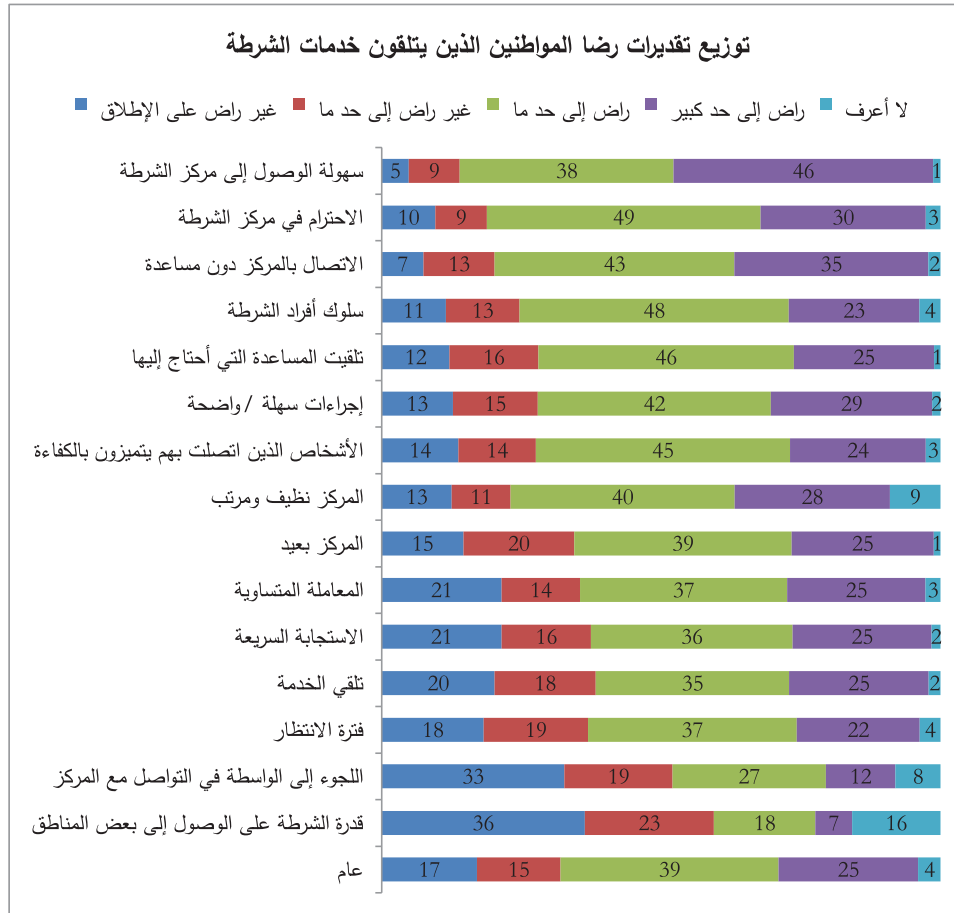
٤-٥ درجة رضا المواطنين عن مختلف جوانب الخدمات التي يتلقونها من الشرطة

من بين ١٥ جانباً من جوانب الخدمات التي تقدمها الشرطة، نالت سهولة الوصول إلى مركز الشرطة أعلى التقديرات (٨٥)، في حين سجلت قدرة الشرطة على الوصول إلى بعض المناطق أقل التقديرات (٢٥). وهناك تفاوت مهم في مستويات رضا المواطنين عن جوانب الخدمات التي يرصدها المسح.



الرسم البياني (١٩)

ويبين الرسم البياني التالي توزيع مستويات رضا المواطنين عن الخدمات التي يتلقونها من الشرطة من ٤، حيث يعكس هذا المقياس رضا هؤلاء المواطنين عن كل جانب من جوانب خدمات الشرطة. وفي الوقت الذي تبدو فيه هذه التقديرات إيجابية في عمومها، فإن ما يقل عن ١ من كل ٣ مواطنين (أو ٣٢٪) يعبرون عن عدم رضاهم عن التجربة التي خاضوها في تلقي الخدمات التي احتاجوا إليها من الشرطة.

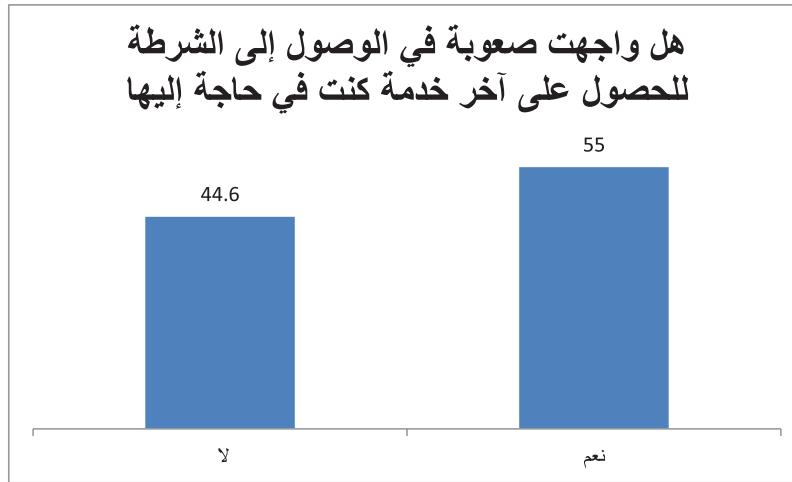


الرسم البياني (٢٠)

وفي الوقت الذي أبدى فيه المواطنون القاطنون في المنطقة (ج) وفي غيرها من المناطق مستويات متماثلة تقريباً من الرضا العام عن خدمات الشرطة، فقد أظهر سكان المنطقة (ج) قدرًا أقل بكثير من الرضا عن المسافة التي يتعين على اجتيازها للوصول إلى مراكز الشرطة، وتلقي المساعدة التي تواصلوا مع المركز بشأنها وقدرة الشرطة على الوصول إلى بعض المناطق. ويستعرض الملحق (٥) أدناه المزيد من التفاصيل حول هذا الجانب.

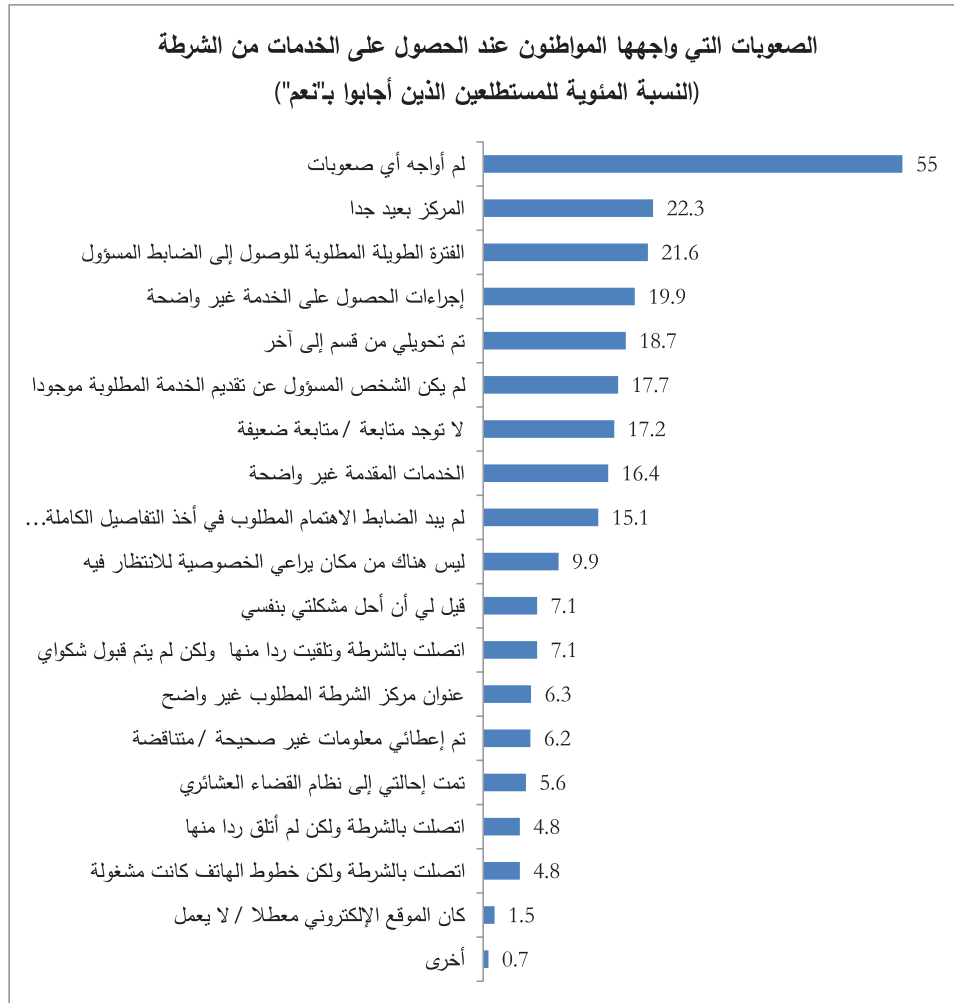
٤-٦ الصعوبات التي يواجهها المواطنون في الحصول على الخدمات من الشرطة

صرح ما يربو على نصف المواطنين بقليل بأنهم واجهوا صعوبات عندما قصدوا مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية للحصول على خدماتها، وذلك في آخر خدمة تلقوها منها.



الرسم البياني (٢١)

ويستعرض الرسم البياني أدناه أنواع الصعوبات التي يواجهها المواطنون عندما يقصدون مراكز الشرطة بغية الحصول على خدماتها. وترد هذه الصعوبات حسب تكرارها في هذا الرسم البياني. وفي هذا السياق، يرى المواطنون أن المسافة البعيدة التي يتعين عليهم قطعها للوصول إلى مركز الشرطة والوقت الطويل الذي يضطرون إلى انتظاره من أجل الالتقاء بالضابط المسؤول هما أكثر الصعوبات التي يواجهونها. وفي المقابل، ترتبط أقل الصعوبات الشائعة التي يختبرها المواطنون بصورة مباشرة بوسائل الاتصال المستخدمة للحصول على خدمات الشرطة.

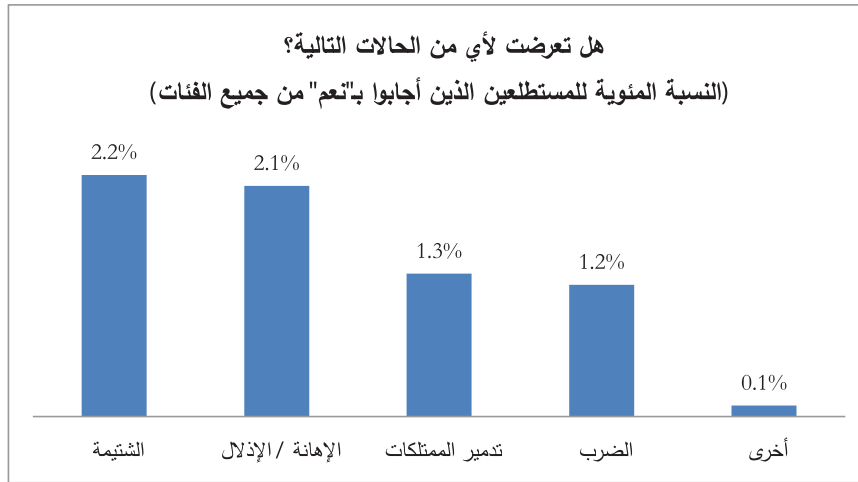


الرسم البياني (٢٢)

القسم الخامس: الشكاوى التي يقدمها الجمهور ضد الشرطة

١-٥ التعرض للمخالفات التي يرتكبها أفراد الشرطة

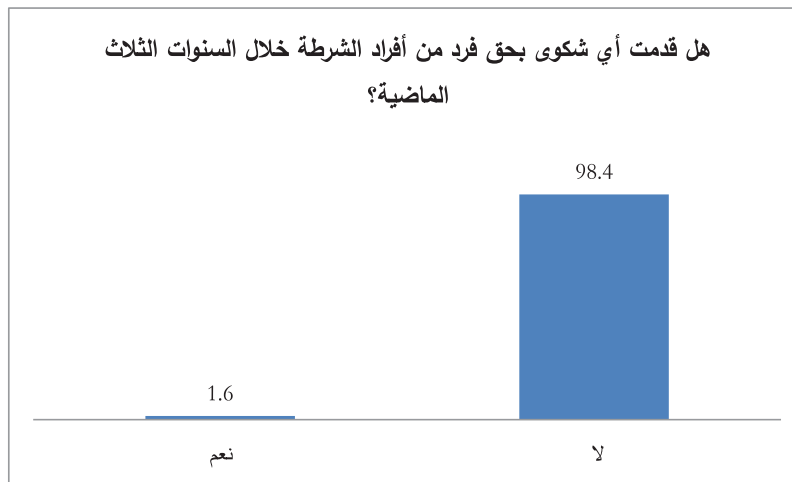
على وجه العموم، لم يتعرض أفراد الجمهور إلا لمستويات جد متدنية من المخالفات التي ارتكبها أفراد الشرطة بحقهم. وكانت أكثر الأشكال المتكررة من هذه المخالفات لفظية - بحيث اشتملت على توجيه الشتائم والتحقير والإهانة، وما اقترن بها من إلحاق الأضرار بالململكات والضرب.



الرسم البياني (٢٣)

٥-٢ وتيرة الشكاوى التي يرفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة

لم ترفع سوى نسبة ضئيلة من المواطنين المستطلعة آراؤهم شكاوى بحق أفراد الشرطة على مدى السنوات الثلاث الماضية. وتشير البيانات الواردة في هذا الصدد إلى أن نسبة الشكاوى المرفوعة (وهي ٦, ١٪) ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتجربة التي يتعرض فيها المواطن لمخالفة على يد أفراد الشرطة (٧, ١٪).



الرسم البياني (٢٤)

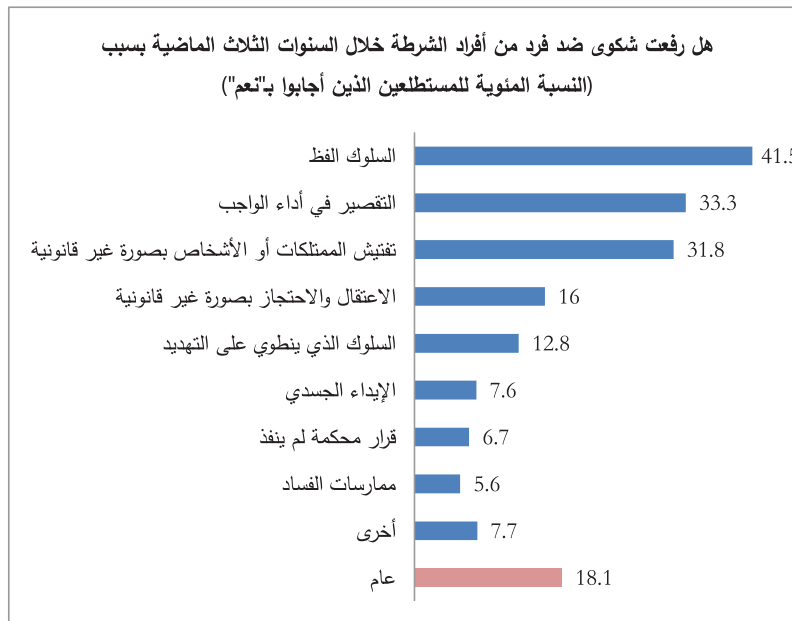
وتشكل القدرة على رفع الشكاوى المتصلة بسلوك أفراد الشرطة والإجراءات التي ينفذونها جزءاً أصيلاً من إجراءات المساءلة التي تخضع لها مؤسسة الشرطة. ويعد معدل الشكاوى التي يرصدها هذا المسح ضئيلاً بالمقارنة مع البيانات الواردة حول معدلات الشكاوى في بلدان أخرى.^{١٥} ويمكن عزو جانب من الأسباب

^{١٥} تشير نتائج المسح الذي أعدته المفوضية المستقلة للشرطة في المملكة المتحدة في العام ٢٠١٢ إلى تلقي ١٣٤, ٣٠ شكاوى بحق أفراد الشرطة خلال هذا العام. ويمثل هذا العدد ٢١٣ شكاوى لكل ١,٠٠٠ شرطي. وتشير النتائج التي خلص إليها تقرير خاص أصدرته وزارة العدل في الولايات المتحدة الأمريكية إلى عدد أكبر بقليل من الشكاوى التي رفعها المواطنون الأمريكيون

التي تقف وراء ذلك إلى المستويات المتدنية من التواصل بين المواطنين والشرطة (انظر القسم الرابع أعلاه)، وصغر حجم مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية بالمقارنة مع أعداد السكان،^{١٦} ومعدلات الجرائم والجنح المتدنية، والتجانس في أوساط السكان بفصل غياب التنميط العنصري، وتردد بعض الفئات من السكان - ولا سيما النساء - أو انعدام قدرتها على التواصل مع الشرطة والاستفادة من خدماتها. وقد يخضع القرار الذي يتخذه المواطن بشأن رفع شكوى من عدمه للتأثيرات التي تفرزها السمات التي تحكم هذا المواطن نفسه ومؤسسة الشركة. وفضلاً عن ذلك، لا يعتبر المعنى الذي يوحيه معدل الشكاوى واضحاً بصورة تامة: فقد يعني المعدل المتدني للشكاوى أن الشرطة تؤدي عملها بصورة ممتازة أو أن المواطنين لا يستطيعون بلوغ آليات الشكاوى والاستفادة منها. وفي المقابل، قد يشير ارتفاع معدلات الشكاوى إلى أن أفراد الشرطة يستخدمون القوة في أحوال كثيرة أو أن سهولة الوصول إلى آليات الشكاوى. ومن ناحية النوع الاجتماعي، تتقاطع البيانات مع البيانات التي تشهدها المملكة المتحدة بصورة طفيفة، حيث تبلغ نسبة الشكاوى التي يرفعها في دولة فلسطين ٧٨٪، بينما تصل نسبة نظرائهم إلى ٦٤٪ في المملكة المتحدة.

٥-٣ أنواع الشكاوى التي رفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة خلال السنوات الثلاث الماضية

من بين المواطنين الذين سبق لهم أن رفعوا الشكاوى ضد أفراد الشرطة، كانت أكثر الأسباب الشائعة التي تقف وراء هذه الشكاوى تكمن في السلوك الفظ، والتقصير في أداء الواجب، وتفتيش الممتلكات والأشخاص بصورة غير قانونية. وكانت أقل الأنواع الدارجة من الشكاوى تشمل الممارسات التي تنطوي على الفساد. وإذا نظرنا إلى هذا المحور من زاوية مغايرة، نرى أن ما يزيد بقليل على ٢ من كل ٥ شكاوى (٤١٪) كانت تتعلق بالسلوك الفظ الذي بدر من أفراد الشرطة.



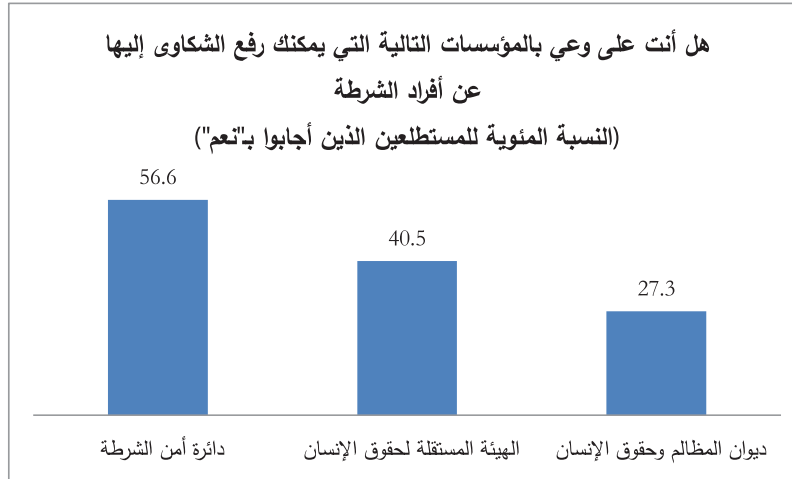
الرسم البياني (٢٥)

بحق أفراد الشرطة. وتشير البيانات التي يستعرضها هذا المسح إلى أن الإحصائيات الفلسطينية تمثل ما نسبته ٥, ٢ شكوى لكل ١,٠٠٠ شرطي فلسطيني.

١٦ تبلغ نسبة الشرطة إلى السكان في المملكة المتحدة شريطاً واحداً لكل ٢٢٠ مواطناً، وهي في الولايات المتحدة ١ لكل ٣١٢ مواطناً.

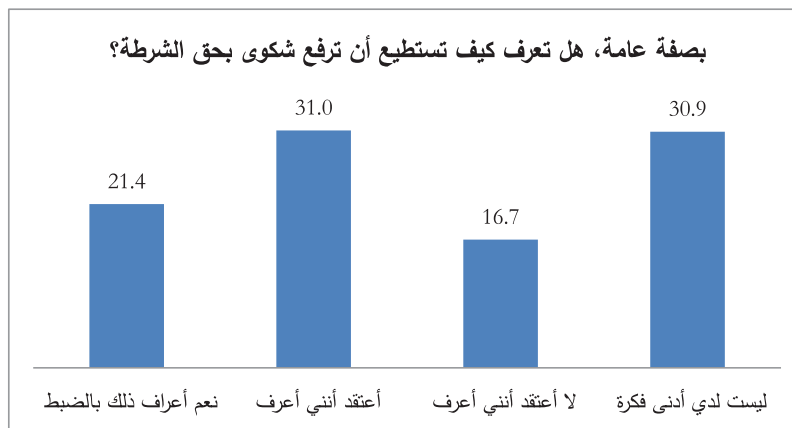
٥-٤ الوعي بآليات رفع الشكاوى

تمثل دائرة أمن الشرطة أكثر آليات الشكاوى المعروفة لدى المواطنين، حيث صرح ما نسبته ٦, ٥٦٪ من أفراد العينة بأنهم على معرفة بوجود هذه الدائرة. أما آلية الشكاوى التي تحظى بأقل قدر المعرفة في أوساط المواطنين المستطلعة آراؤهم فهي ديوان المظالم وحقوق الإنسان، حيث لا يعرف عنها سوى ٣, ٢٧٪ من هؤلاء المواطنين.



الرسم البياني (٢٦)

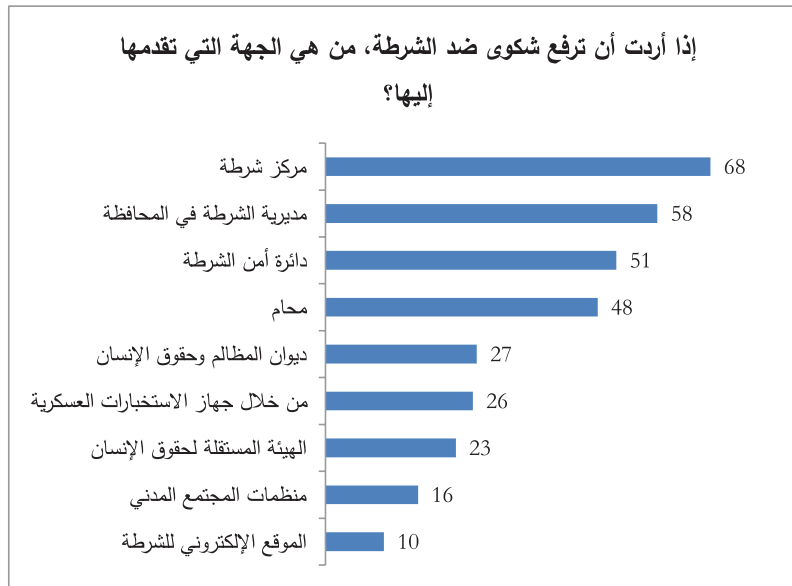
ومع أن أغلبية من أفراد الجمهور (٤, ٥٢٪) يملكون بعض المعرفة حول كيفية رفع الشكاوى، فإن ما يقرب من ١ من كل ٢ (٦, ٤٧٪) لا يعرفون كيف يقدمون شكاواهم.



الرسم البياني (٢٧)

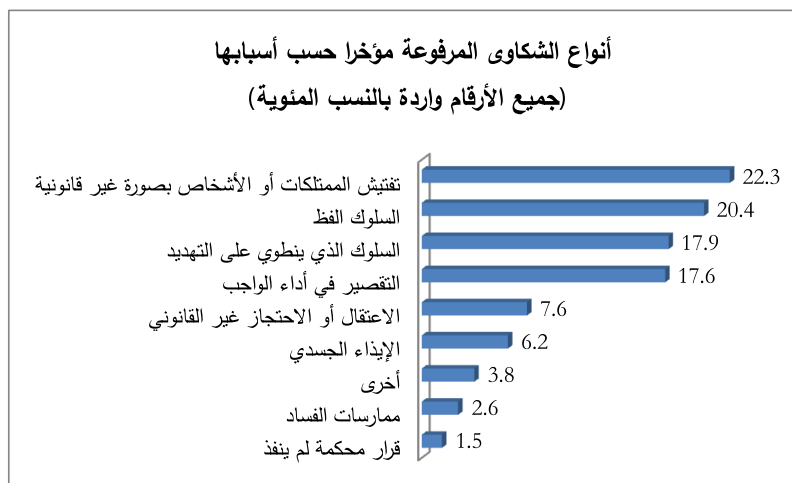
٥-٥ رفع الشكاوى بحق أفراد الشرطة

يُعتبر مركز الشرطة أبرز الجهات التي يقصدها المواطنون لرفع شكاواهم. وهذا يشير إلى أن هؤلاء المواطنين يُبدون قدرًا كبيرًا من الثقة في أن الشرطة نفسها سوف تبذل ما في وسعها من أجل التعامل مع الشكاوى التي يرفعونها بحق أفرادها. كما يدل هذا الأمر على أن الآليات المؤسسية التي تطبقها مؤسسة الشرطة للتعامل مع شكاوى المواطنين وارتفاع مستوى المساءلة فيها ليست معروفة و/أو مستخدمة على نطاق واسع بين أفراد الجمهور.



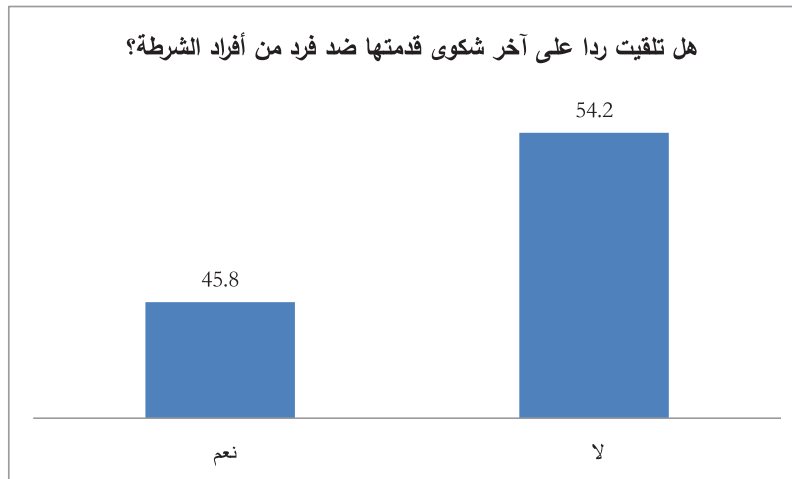
الرسم البياني (٢٨)

وعندما ننظر إلى آخر الشكاوى المحددة التي رفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة، نرى أن نمط الشكاوى وتصنيفاتها بقيت كما هي دون أي تغيير، مع أن وتيرة الشكاوى الواردة حول السلوك الفظ تقلصت بصورة طفيفة من ٢ من كل ٥ شكاوى (خلال السنوات الثلاث الماضية) إلى ١ من كل ٤ (الشكاوى الواردة مؤخرًا).



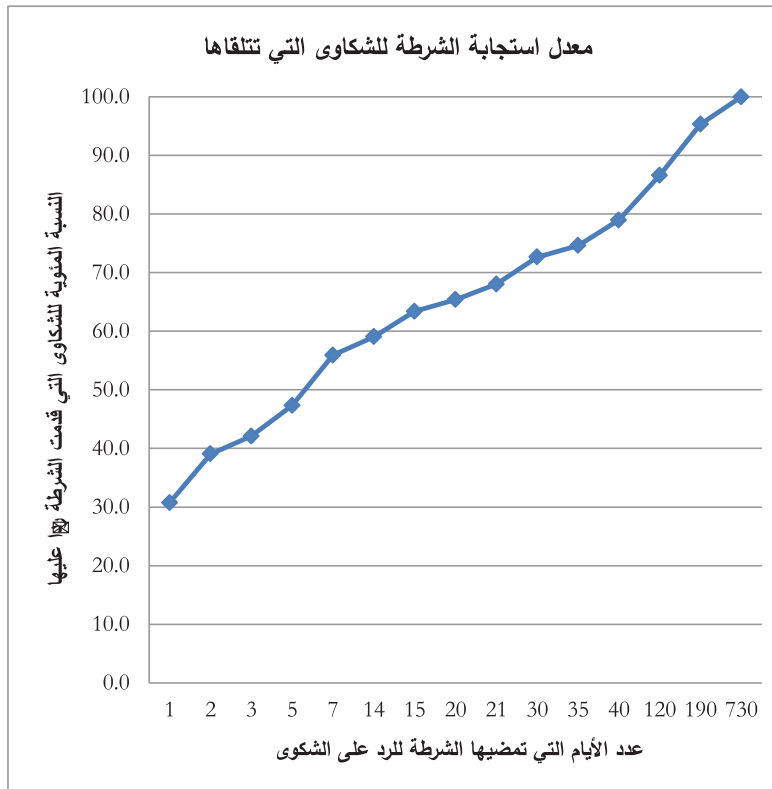
الرسم البياني (٢٩)

وقد تلقى ما يقل عن نصف مقدمي الشكاوى ردودًا (خطية أم شفوية؟) على شكاواهم.



الرسم البياني (٣٠)

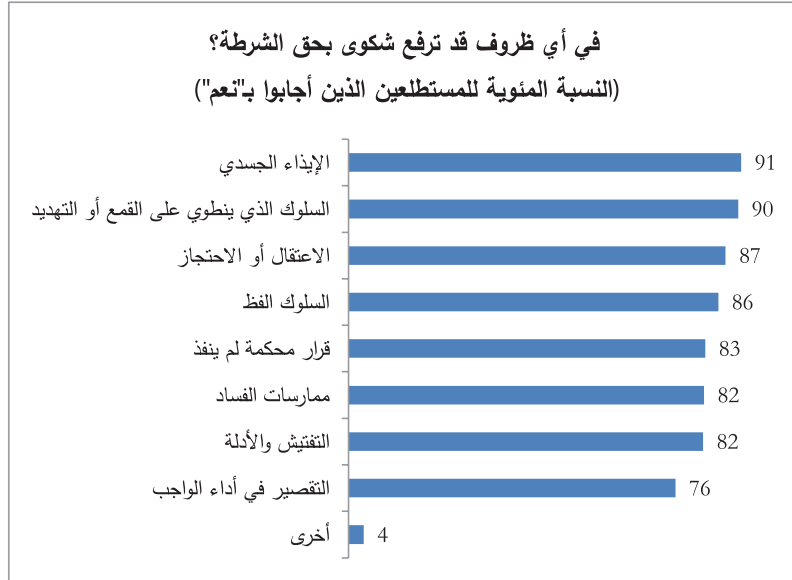
ويبين الرسم البياني أدناه المعدل العام للردود التي قدمتها مؤسسة الشرطة على الشكاوى التي رُفعت إليها. ومما يشير انطباع المرء أن يرى أن الشرطة قدمت ردودها على ما نسبته ٩, ٥٥٪ من مجموع الشكاوى في غضون أسبوع واحد أو أقل. كما استجابت الشرطة لما نسبته ٣٠, ٠٪ من هذه الشكاوى في غضون يوم واحد. وقدمت الشرطة ردودها على ما مجموعه ٧٢٪ من الشكاوى في غضون شهر واحد. ومن شأن الدراسة المتأنية للعلاقة القائمة بين آلية تقديم الشكاوى ونوع الشكاوى التي تُستخدم فيها هذه الآلية وسرعة الرد عليها، أن تقدم لنا بعض الأفكار الإضافية حول مدى فعالية إجراءات تقديم الشكاوى ومعالجتها نفسها.



الرسم البياني (٣١)

٥-٦ في أي ظروف يقدم المواطنون شكاويهم؟

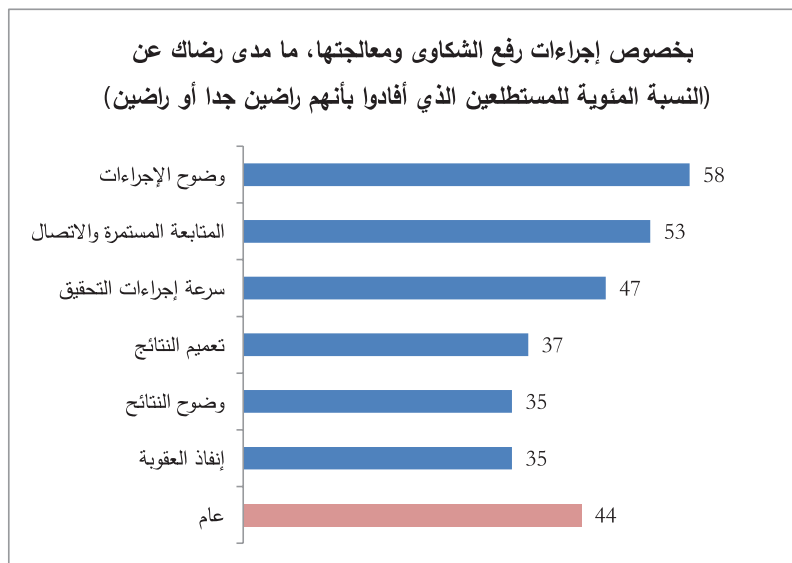
يتمثل السبب الأهم الذي يدفع المواطنين إلى تقديم الشكاوى في تعرضهم للإيذاء الجسدي وما يتبعه من سلوك يهدد حياتهم. ويشير هذا الواقع إلى أن المواطنين بعمومهم باتوا يملكون صورة واضحة عن صلاحيات الشرطة المدنية الفلسطينية، وهي صلاحيات تنحصر في توفير «الحماية والأمن العام وخلق البيئة التي يعمها الأمان».



الرسم البياني (٣٢)

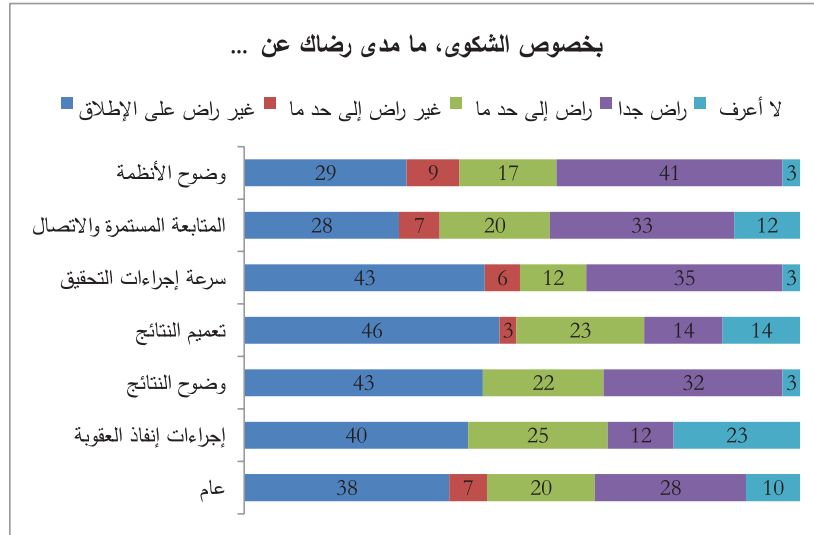
٥-٧ درجة رضا المواطنين عن المحاور المختلفة التي تشملها إجراءات الشكاوى

على وجه العموم، تقل معدلات رضا المواطنين عن إجراءات رفع الشكاوى ومعالجتها بصورة كبيرة (٤٤) عن معدلات رضاهم عن الجوانب الأخرى التي تشملها خدمات الشرطة المدنية الفلسطينية (٦٤).



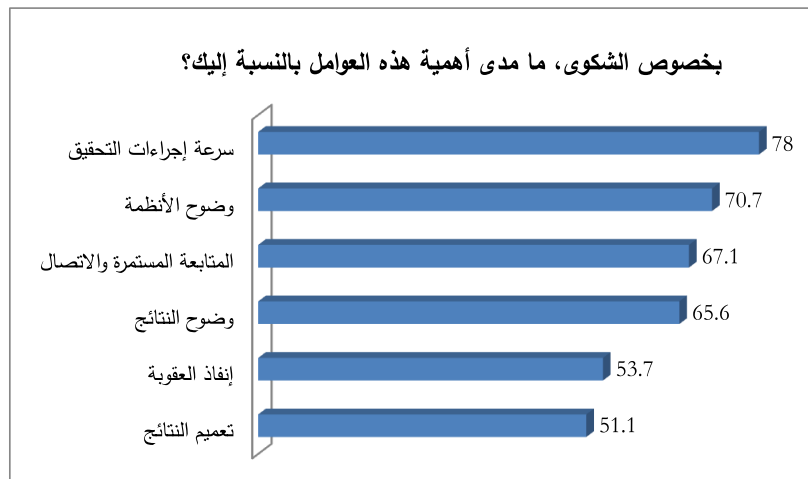
الرسم البياني (٣٣)

ويبين الرسم البياني التالي توزيع التقديرات، على مقياس من ٤ درجات، لمستوى الرضا عن كل جانب من جوانب آليات تقديم الشكاوى ومعالجتها. ويبدو أن التقديرات إيجابية في متوسطها، غير أن أقل من ١ من كل ٢ (٤٩٪) من المواطنين يصنفون سرعة إجراءات معالجة الشكاوى وتوزيع نتائجها كأكثر الجوانب التي لم تحفز على رضاهم في هذه الآلية.



الرسم البياني (٣٤)

كما يفصح المسح عن تقديرات موازية للأهمية النسبية التي تكتسبها جوانب الخدمات المرتبطة بآليات الشكاوى في نظر متلقيها، وهو ما يشير إلى أن أهم هذه الجوانب يكمن في سرعة التحقيق في الشكاوى ووضوح الإجراءات المطبقة فيها.

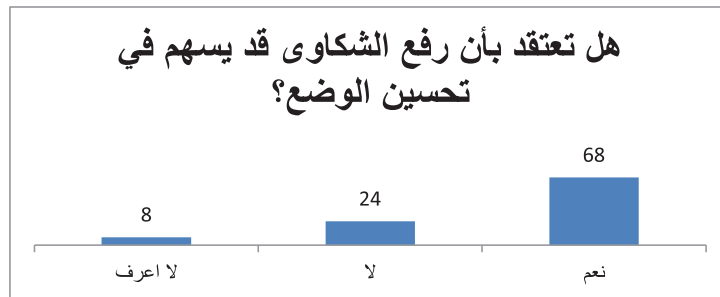


الرسم البياني (٣٥)

وبالاستناد إلى هاتين المجموعتين من البيانات، يتضح لنا بأن سرعة الإجراءات كانت أهم محور من محاور آليات الشكاوى في نظر المواطنين. ولم يسجل هذا المحور إلا ما يزيد بقليل عن متوسط الرضا

الذي أبداه هؤلاء المواطنون عن تلك الآليات. ومن شأن الأهمية التي تكتسبها الجوانب المختلفة التي تنطوي عليها هذه الخدمة أن تساعدنا على الوقوف على الأسباب التي تقف وراء تدني درجات الرضا على إجراءات الشكاوى في نظر المستطلعة آراؤهم. وبعبارة أخرى، إذا لم تكن الإجراءات ناجعة وفعالة في سرعتها، فسوف تتدنى درجة رضا المواطن عن خدمة معالجة الشكاوى بعمومها، وذلك بصرف النظر عن مدى وضوح الأنظمة التي تحكمها.

ومن الطرق الأخرى التي تيسر لنا النظر إلى مستويات الرضا عن خدمة الشكاوى في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية قياس التوجهات والانطباعات التي تتولد لدى المواطنين تجاه رفع الشكاوى المتصلة بالارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها الشرطة في المستقبل. فعلى الرغم من أن معظم المواطنين المستطلعة آراؤهم يشعرون بأن مؤسسة الشرطة سوف تحسن خدماتها وتطورها، فإن نسبة لا يستهان بها (١ من كل ٤ مواطنين أو ٩, ٢٣٪ منهم) يرون أن ذلك لن يشكل أي فرق.

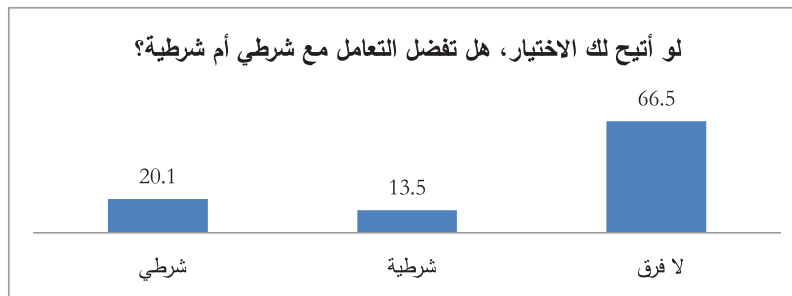


الرسم البياني (٣٦)

القسم السادس: المسائل المتصلة بالنوع الاجتماعي

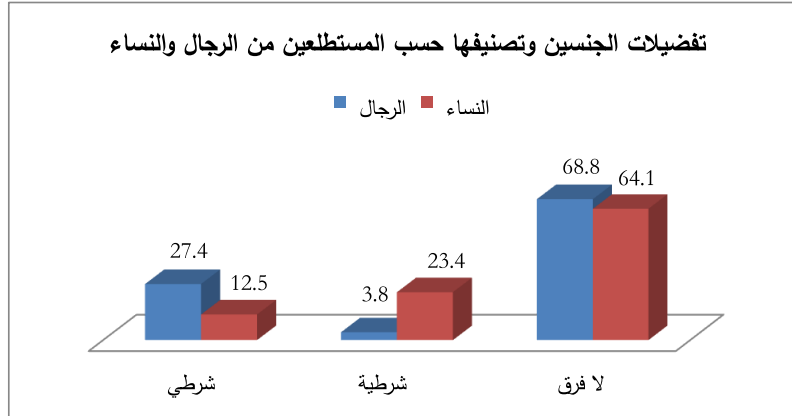
٦-١ تلبية احتياجات النساء - تفضيل أفراد الشرطة على أساس نوع الجنس

في الوقت الذي لا يبدي فيه معظم أفراد العينة (٥, ٦٦٪) أي تفضيل لنوع الجنس في تعاملاتهم مع أفراد الشرطة، فإن ١ من كل ٥ (أو ٢٠٪) من المواطنين يفضلون التعامل مع شرطي، بينما يفضل أكثر من ١ من كل ٧ (أو ١٣, ٥٪) منهم التعامل مع شرطية.



الرسم البياني (٣٧)

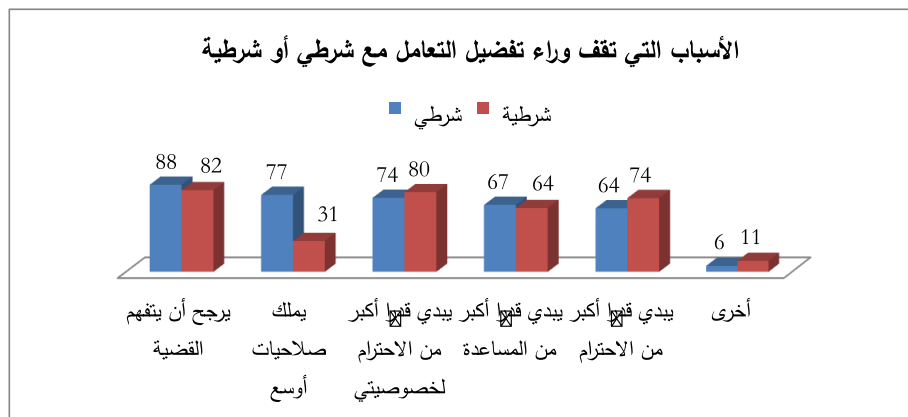
وعند تحليل البيانات حسب جنس أفراد عينة المسح، نرى أن ما مجموعه ٤, ٢٣٪ - أو قرابة ١ من كل ٤ - من المبحوثات يعبرن عن تفضيلهن التعامل مع شرطيات بشكل واضح. وفي الواقع، يغلب العنصر الذكوري على التوازن بين الجنسين في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، حيث لا تزيد نسبة الشرطيات عن ٣, ٣٪، وذلك على الرغم من الخطوات التي اتخذتها المؤسسة لتجنيد المزيد من النساء في سلكها.^{١٧} وفي الواقع، فمن الصعوبة بمكان تمييز تفضيل المواطنات المستطلعة آراؤهن بسبب التوازن القائم اليوم بين الجنسين في مؤسسة الشرطة.



الرسم البياني (٣٨)

٦-٢ الأسباب التي تقف وراء تفضيل جنس على الآخر من أفراد الشرطة

يرى المواطنون أن قدرة أفراد الشرطة على تفهم القضايا، التي يتعاملون معها، تمثل ميزة رئيسية، كما يعتبرون أن الأفراد الذكور يملكون قدرة أكبر على ذلك. كما يسود الاعتقاد بأن أفراد الشرطة الذكور يملكون ضعف الصلاحيات التي تملكها الشرطيات. وفي المقابل، ترى النظرة العامة بأن أفراد الشرطة النسائية يبدن قدرًا أكبر من الاحترام وأنهن يراعين خصوصية المواطنين على نحو يفوق أقرانهن من الذكور. كما يرى المواطنون أن قدرة أفراد الشرطة من الذكور والإناث على تقديم المساعدة لهم متساوية تقريبًا.



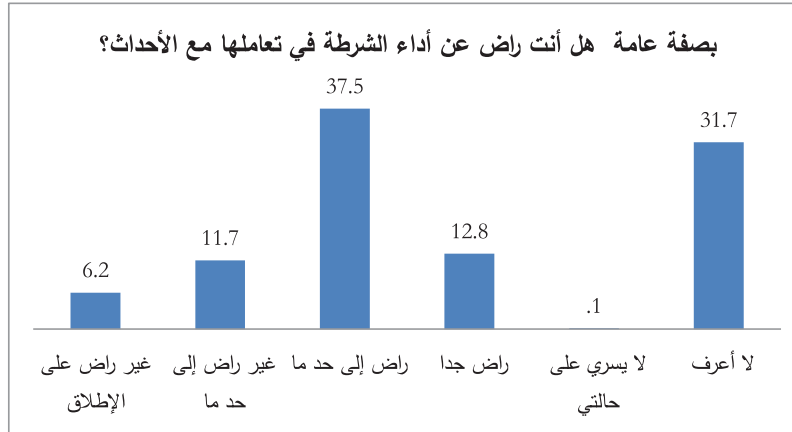
الرسم البياني (٣٩)

^{١٧} مراجعة البيانات المتصلة بقطاع العدالة والأمن، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، آب ٢٠١٣. وتبين هذه المراجعة بأن هذه النسبة، التي تتقاطع مع النسب السائدة في الدول المنطقة، تُعدّ متدنية جدًا إذا ما قورنت مع المتوسط العالمي الذي تبلغ نسبته ٩٪.

القسم السابع: الأحداث والشرطة

٧-١ تلبية احتياجات الأحداث

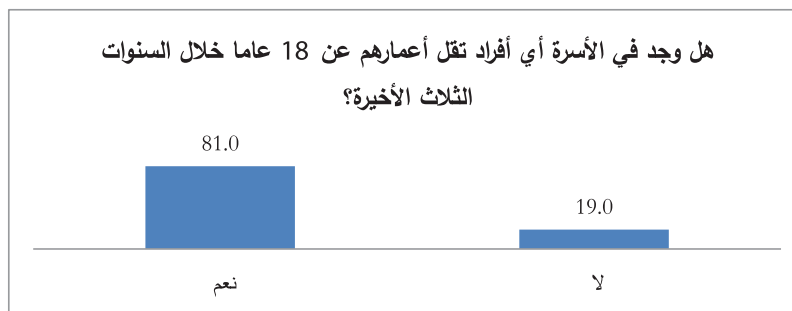
بينما تشعر أغلبية من الأفراد المستطلعة آراؤهم (٣, ٥٠٪) بالرضا عن أداء الشرطة في تلبية احتياجات الأطفال القصر، فإن عددًا كبيرًا تبلغ نسبته ٣١, ٧٪ منهم - أو ١ من كل ٣ مواطنين - لا يعلمون ما إذا كانوا راضين عن هذا الجانب أم لا، وهو ما يشير إلى أن هؤلاء المواطنين لا تتوفر لديهم سوى معرفة ضئيلة حول أداء الشرطة في هذا المضمار.



الرسم البياني (٤٠)

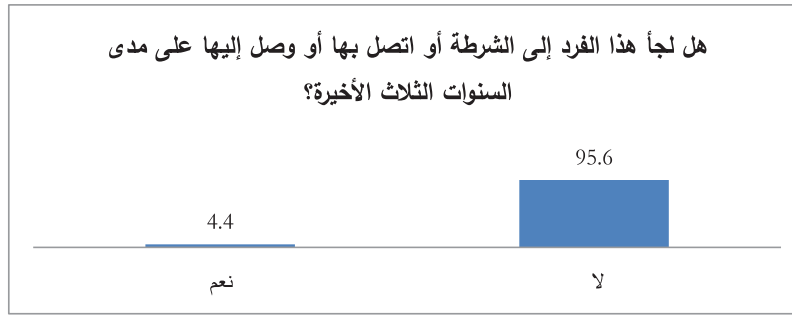
٧-٢ مستوى تواصل الأحداث مع الشرطة

وُجد في الأغلبية الساحقة من الأسر (٨١٪) الممسوحة أفراد أحداث على مدى السنوات الثلاث الماضية.



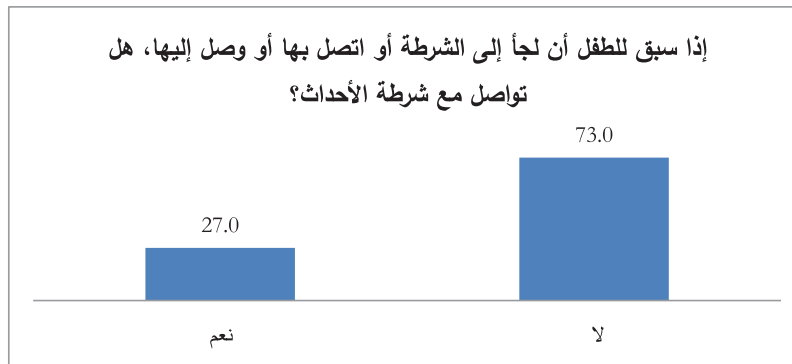
الرسم البياني (٤١)

ولم يسبق إلا لنسبة بسيطة من هؤلاء الأحداث (٤, ٤٪) أن تواصلوا مع الشرطة خلال السنوات الثلاث الماضية.



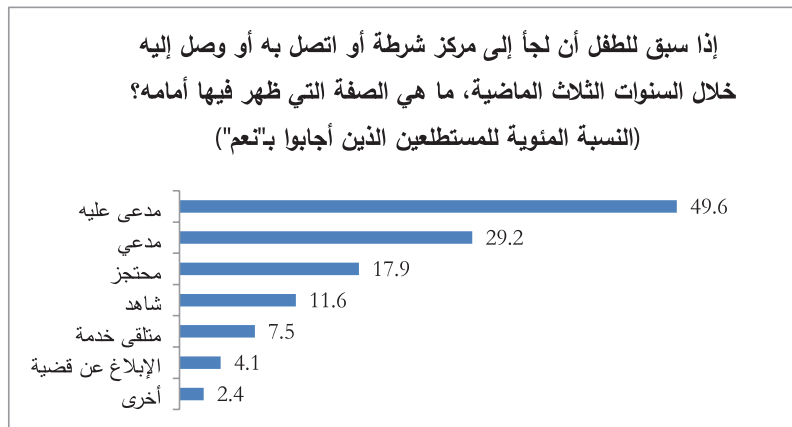
الرسم البياني (٤٢)

ولم تتعامل شرطة الأحداث المتخصصة في تقديم الخدمات اللازمة لهم إلا مع ما يزيد بقليل على ١ من كل ٤ (أو ٢٧٪) من هؤلاء الأحداث.



الرسم البياني (٤٣)

وقد شارك معظم الأحداث المستطلعين (٨٨٪) في قضايا كان النظر فيها جاريًا أمام المحاكم بصفتهم مدعى عليهم أو مدعين أو شهود أو محتجزين، بينما لم تزد نسبة الأحداث الذين طلبوا خدمات من الشرطة عن ٦٪.

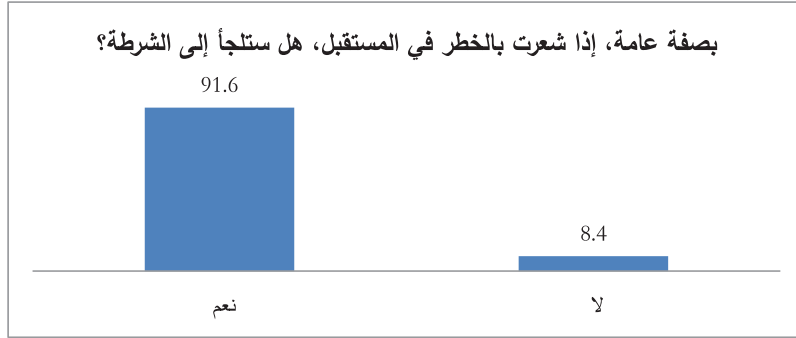


الرسم البياني (٤٤)

القسم الثامن: الآفاق المستقبلية

٨-١ الاستفادة الممكنة من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية

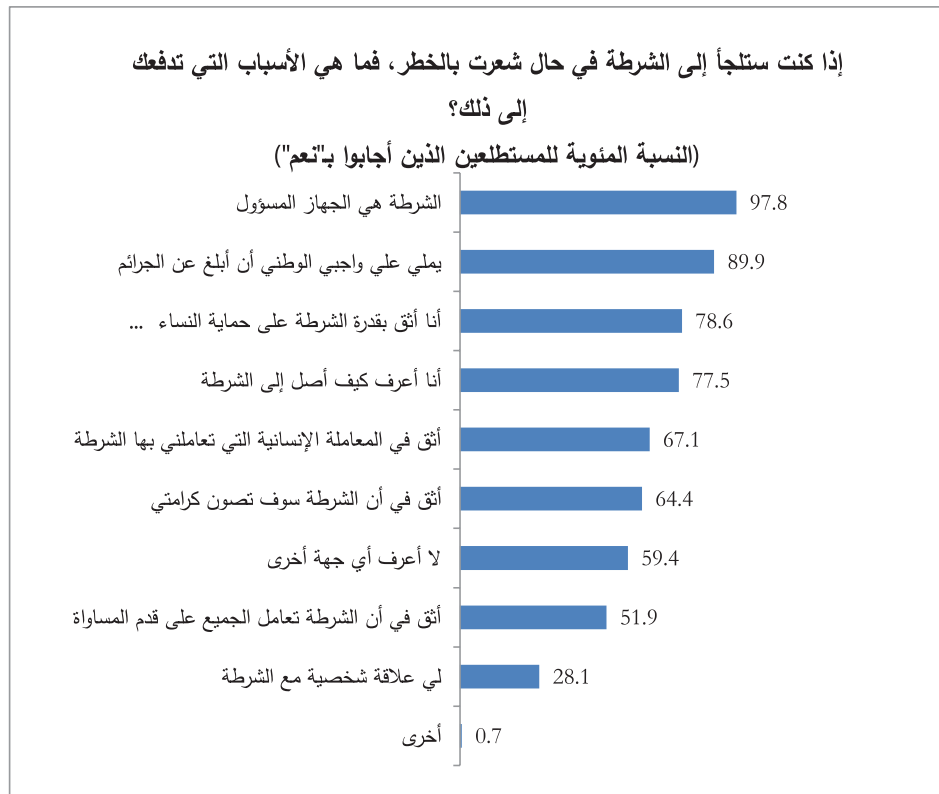
صرحت الأغلبية العظمى من المواطنين الذي استُطلعت آراؤهم في هذا المسح (٩١,٦٪) بأنهم سوف يتصلون بالشرطة إذا ما شعروا بأن خطرًا يهددهم، وهذا يشير إلى أن الشرطة تضطلع بدور مهم للغاية في توفير الشعور بالأمن والأمان في نظر معظم المواطنين.



الرسم البياني (٤٥)

٨-٢ العوامل التي تؤثر على نية المواطنين بشأن الاستفادة من خدمات الشرطة (أو الإحجام عن الاستفادة منها)

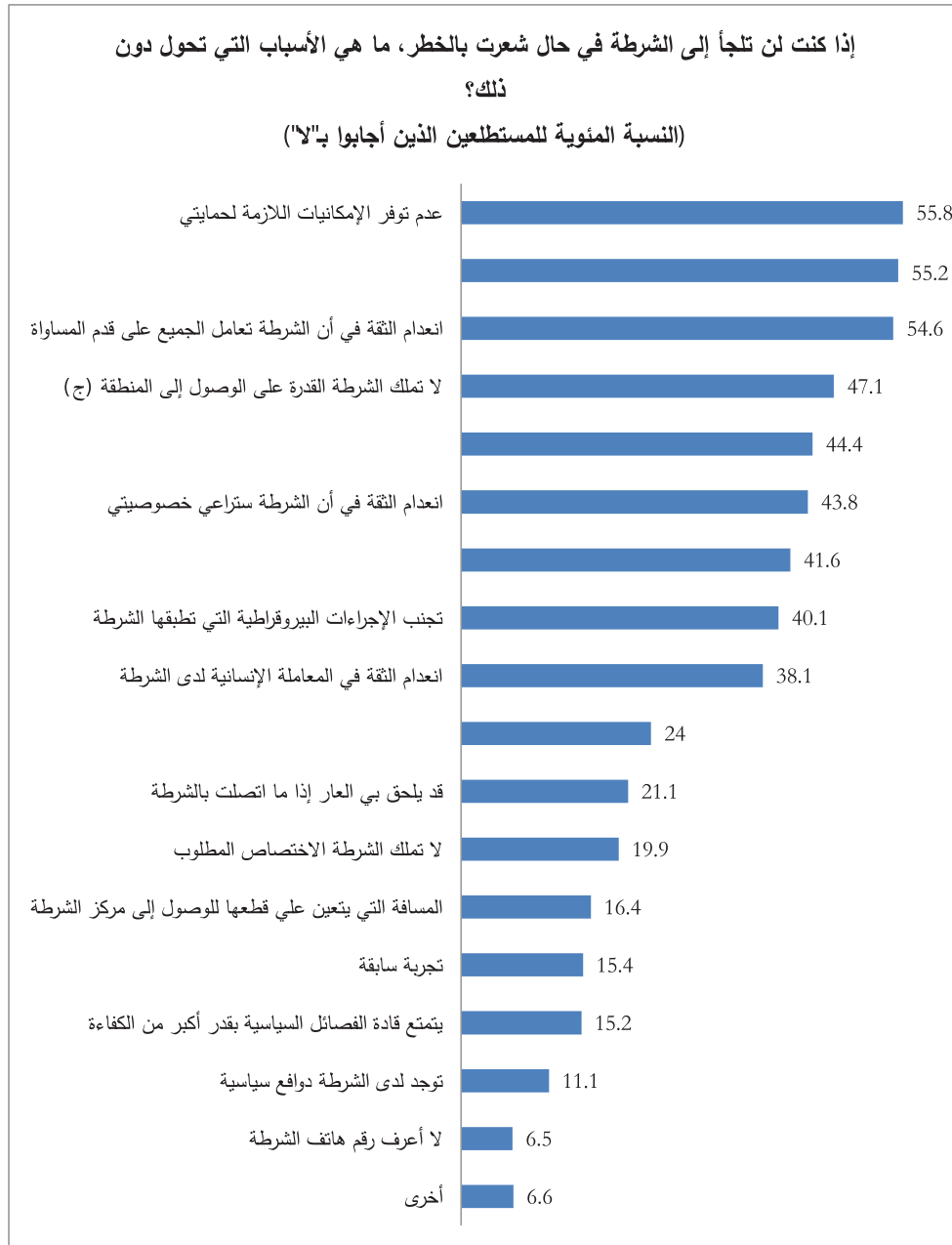
ينظر جميع المواطنين، الذين يستفيدون من الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، إلى هذه المؤسسة باعتبارها العنوان الشرعي الذي يقصدونه في المسائل المتصلة بالأمن والسلامة العامة. وتشتمل العوامل المهمة الأخرى التي تحث المواطنين على اللجوء إلى خدمات مؤسسة الشرطة على شيوع حس سليم بالواجب العام، ومستويات الثقة المتقدمة التي يضعها المواطنون في قدرة الشرطة على توفير الحماية المطلوبة للنساء والأطفال، فضلاً عن المعرفة الجيدة بكيفية الحصول على خدمات الشرطة. ولا تضطلع العلاقات الشخصية مع أفراد الشرطة إلا بدور محدود - مع أنه ما يزال مهماً - في التأثير على الاستفادة من خدمات المؤسسة. وقد صرح بهذا الأمر ١ من كل ٤ من المواطنين الذين استُطلعت آراؤهم في هذا المسح.



الرسم البياني (٤٦)

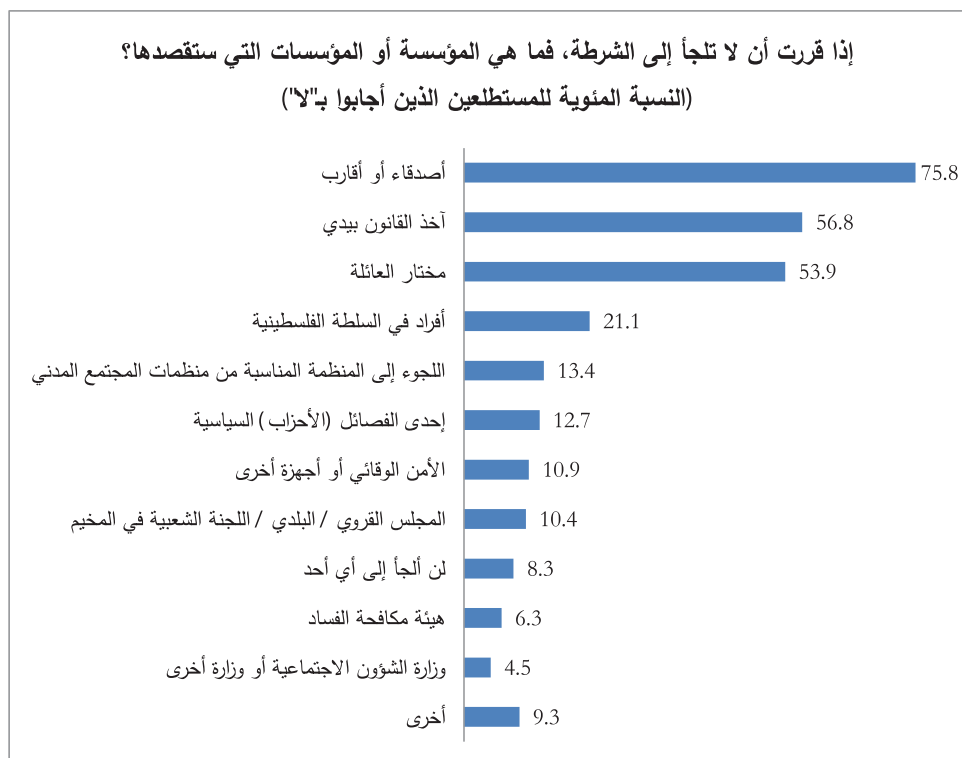
٨-٣ الوسائل البديلة لمعالجة الشكاوى

بالنسبة إلى ما نسبته ٤, ٨٪ من المواطنين الذين صرحوا بأنهم لن يلجأوا إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية في حال شعورهم بالخطر، تتمثل أبرز ثلاثة من الأسباب التي يسوقونها في هذا الشأن في افتقار الشرطة إلى القدرات التي تمكنها من توفير الحماية الفعالة والناجعة، وتفوق الآليات البديلة لحل النزاعات على الشرطة في كفاءتها، والنظرة المجتمعية التي ترى غياب المعاملة المتساوية أمام الشرطة. كما يشكل عجز الشرطة عن الوصول إلى المنطقة (ج) وعجزها عن التعامل مع حملة الهوية الإسرائيلية (المستوطنين) مشكلة في نظر أقلية كبيرة من أفراد هذه المجموعة. وفضلاً عن ذلك، يشير ما يقرب من ١ من كل ٤ مواطنين إلى العادات الثقافية والخوف من الوصمة الاجتماعية، بينما تشكل مسألة الولاء السياسي للشرطة عاملاً مثبطاً بالنسبة إلى ١ من كل ١٠ مواطنين ممن شملتهم عينة المسح.



الرسم البياني (٤٧)

وقد أشار المواطنون، الذين لم يُبدوا استعدادهم للتواصل مع الشرطة، إلى مجموعة من الخيارات التي يستطيعون الاحتكام إليها. وفي هذا السياق، أشارت غالبية هؤلاء (٨, ٧٥٪) إلى أنهم يلجأون إلى أصدقائهم وعائلاتهم. وصرحت نسبة أقل منهم (٦, ٥٨٪) بأنهم يأخذون القانون بأيديهم أو يلجأون إلى مختير عشائريهم (٩, ٥٣٪). ولم يصرح سوى ١ من كل ١٠ مواطنين (٩, ١٠٪) بأنهم سيلجأون إلى جهاز آخر من الأجهزة الأمنية. وأشار آخرون، يمثلون نسبة أعلى قليلاً، بأنهم سيحتكمون إلى منظمة من منظمات المجتمع المدني (٤, ١٣٪) أو إلى عضو من أعضاء الفصائل السياسية (٧, ١٢٪). أما أقل الخيارات التي ذكرها المواطنون المستطلعة آراؤهم (٥, ٤٪) فكان اللجوء إلى وزارة الشؤون الاجتماعية.



الرسم البياني (٤٨)

القسم التاسع: النتائج والتوصيات

تستعرض الملاحق المرفقة في طيّ هذا التقرير المزيد من التحليل الذي يعرّج على الاختلافات السائدة بين توجهات المواطنين وانطباعاتهم حسب المتغيرات الديموغرافية - النوع الاجتماعي، والعمر، والمستوى التعليمي ومكان الإقامة - بغية تيسير الرجوع إليها. وتستند النتائج والتوصيات التي نستعرضها فيما يلي إلى هذا التحليل الإضافي.

٩-١ النتيجة:

يشعر ما يزيد بقليل على ثلاثة أرباع المواطنين الفلسطينيين (٧٦٪) في الضفة الغربية بالأمان في تجمعاتهم السكانية في أثناء الليل. وفي الوقت نفسه، يُعدّ مكان السكن عاملاً مهماً في التأثير على توجهات المواطنين وانطباعاتهم حول شعورهم بالأمان. وعلى وجه الخصوص، يشعر عدد أكبر بكثير من المواطنين الفلسطينيين الذين يقطنون في المنطقة (ج) بقدر أقل من الأمان من أقرانهم الذين لا يعيشون في هذه المنطقة. وفي الوقت الذي تشير فيه البيانات إلى أن المواطنين الذين يسكنون في المنطقة (ج) والمناطق الأخرى يدون درجة متساوية من الرضا عن عموم الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، تبين النتائج التي خلص إليها هذا المسح بأن عددًا أكبر من سكان المنطقة (ج) يعبرون عن أقل مستوى من الرضا عن الحصول على خدمات الشرطة والاستفادة منها (بسبب بُعد المسافة بين مراكز الشرطة وتجمعاتهم السكانية، وعدم كفاية عدد مراكز الشرطة، وإمكانية التواصل مع مركز الشرطة عن طريق الهاتف، وقدرة الشرطة على الوصول إلى المنطقة (ج) بالمقارنة مع المواطنين الذين يسكنون في المناطق الأخرى من الضفة الغربية). ويشير هذا الأمر إلى أن درجة الشعور بالأمان تقل في الحالات التي تعوق فيها المسافة البعيدة أو غياب اختصاص مؤسسة الشرطة قدرة هؤلاء المواطنين على الوصول إلى مراكزها والاستفادة من خدماتها. ومن جانب آخر، يرى المواطنون الفلسطينيون أن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة تشهد تحسناً في عمومها، بيد أن هذه الخدمات لا تصل إلى المستوى المأمول في المنطقة (ج). وعلى الرغم من التساوي النسبي الذي تشهده درجات الثقة في أداء الشرطة المدنية الفلسطينية في أوساط التجمعات السكانية الكائنة في المنطقة (ج) وغيرها من المناطق، فإن أعداداً أقل من المواطنين القاطنين في المنطقة (ج) يشعرون بأنهم يتلقون ما يلزمهم من الحماية من التهديدات الخارجية بالمقارنة مع أقرانهم الذين يسكنون في المناطق الأخرى، وهذا ما يشير إلى أن الحماية التي توفرها الشرطة المدنية الفلسطينية في المنطقة (ج) لا تُعتبر كافية (بسبب قلة أعداد أفراد المتشرين فيها أو بسبب الافتقار إلى الاختصاص الفعال فيها) للتعامل مع التهديدات الخارجية التي يواجهونها في هذه المنطقة، والتي يتواجد المستوطنون وقوات الجيش الإسرائيلي بأعداد كبيرة فيها.

التوصية:

ينبغي دراسة إمكانية تأمين المزيد من الموارد التي تيسر تنفيذ أعمال الشرطة في المنطقة (ج) حسبما تسمح به الاتفاقيات السياسية السارية. وفي الوقت نفسه، ينبغي لأسرة المجتمع الدولي أن تساند العمل على التوصل إلى حلول سياسية تكفل تمكين الشرطة المدنية الفلسطينية من توسيع نطاق عملها في المنطقة (ج) والارتقاء بقدرة المواطنين على الوصول إلى مراكز الشرطة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها.

٢-٩ النتيجة:

يتفاوت الوعي العام بالخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة، ولا سيما الخدمات التي يوفرها ديوان المظالم وحقوق الإنسان ووحدات حماية الأسرة والأحداث في مراكز الشرطة. وفي هذا المضمار، يقل وعي النساء بفارق كبير عن الرجال بخدمات الشرطة، كما هو الحال في التجمعات السكانية المنتشرة في المنطقة (ج). كما يقل وعي المواطنين في كل من بيت لحم وطولكرم والخليل بخدمات الشرطة عن أقرانهم في المحافظات الأخرى. ويسود تباين جوهري في مستويات الوعي بالخدمات المختلفة التي تقدمها مؤسسة الشرطة، مما يشير إلى أن طبيعة الخدمة والاهتمام الكبير الذي يبديه المواطنون ببعض الخدمات يؤثر على درجة الوعي العام بها. ولا يرتبط الوعي بخدمات الشرطة ارتباطاً وثيقاً بمستويات الرضا عنها، مع أن زيادة مستوى الوعي قد يعزز قدرة المواطنين على الوصول إلى خدمات الشرطة والاستفادة منها.

التوصية:

يجب رفع مستوى حضور وحدات حماية الأسرة والأحداث وديوان المظالم وحقوق الإنسان في مراكز الشرطة وزيادة رقعة انتشارها وتواصلها مع المواطنين. كما يجب العمل على رفع مستوى الوعي العام بعمل هذه الوحدات، ولا سيما من خلال توسيع نطاق التواصل المجتمعي، وتعليق الملصقات (البوسترات) / توزيع نشرات التوعية في المؤسسات العامة التي يتردد عليها المواطنون (كوزارة الداخلية ووزارة النقل والمواصلات). كما يجب النظر في تحديث موقع الشرطة المدنية الفلسطينية على شبكة الإنترنت، وزيارة المدارس والمراكز والمنظمات النسوية والنوادي الشبابية، والتركيز على تغطية هذه النشاطات على نحو أوسع في التجمعات السكانية المنتشرة على امتداد المنطقة (ج) وفي المحافظات التي يقل فيها مستوى الوعي بخدمات الشرطة.

٣-٩ النتيجة:

يُعتبر الوعي العام ضعيفاً ومتدنياً فيما يتصل بآليات المساءلة والرقابة المرعية في مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. ولا يحظى العمل الذي يؤديه ديوان المظالم وحقوق الإنسان، وهو الوحدة الرئيسية المخولة بالنظر في الشكاوى التي يرفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة ومعالجتها، إلا بمستويات متدنية من معرفة أفراد الجمهور به. وينسحب هذا الأمر بصورة خاصة على النساء اللواتي تقل نسبة معرفتهن بهذه الآليات بدرجة هائلة عن الرجال، بما يشمل آليات الشكاوى والإجراءات المتبعة في رفع هذه الشكاوى نفسها. وفي هذا الإطار، يبدي الشباب الذكور، وهم أكثر الفئات التي ترفع الشكاوى بحق أفراد الشرطة، أكبر قدر من الاستياء من الطريقة التي تتبعها مؤسسة الشرطة في معالجة الشكاوى التي يرفعونها إليها. ولا يشير هذا الأمر إلى أن الشرطة لا تبدي الاستعداد أو لا تملك القدرة على التعامل مع الشكاوى التي يرفعها المواطنون إليها، بل يعني أن مستويات الرضا المتدنية التي يسجلها المواطنون الذين يلجأون إلى إجراءات الشكاوى تشير إلى ضرورة اعتماد نظام يتسم بقدر أكبر من الفعالية والكفاءة في أعمال المساءلة والمحاسبة في مؤسسة الشرطة. ففي هذا السياق، يعتقد أكثر من ثلثي المواطنين المستطلعة آراؤهم في المسح بأن إجراءات الشكاوى لا تسهم في تحسين خدمات الشرطة والنهوض بها. كما إن ١ من كل ٣ مواطنين غير مقتنعين بهذه النتيجة.

التوصية:

ينبغي العمل على تعزيز حضور ديوان المظالم وحقوق الإنسان وتوسيع رقعة انتشاره ورفع مستوى تواصله مع أفراد الجمهور الفلسطيني، بحيث تتاح لهم القدرة على الاستفادة من آلية تكفل التعامل مع شكاواهم ومع ما يثرونه من قضايا تتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة على نحو يتسم بالشفافية. وتقتضي الضرورة، في هذا المقام، التأكد من نجاعة العمليات والإجراءات التي ينفذها ديوان المظالم وحقوق الإنسان ودائرة أمن الشرطة وكفاءتها، وإعداد حملة مركزة للتوعية العامة بآليات الشكاوى التي تطبقها مؤسسة الشرطة وبالإجراءات التي ينبغي اتباعها في تقديم الشكاوى. ويشكل استعراض الأسباب التي تبين للمواطنين ضرورة إخضاع أفراد الشرطة للمساءلة أحد الخيارات التي تعزز مصداقية المؤسسة والثوق بها في سياق هذه الحملة. وفي هذا الإطار، يمكن استهداف المؤسسات العامة التي يتردد عليها المواطنون للحصول على خدمات الشرطة وغيرها من الخدمات الحكومية (كوزارة الداخلية ووزارة النقل والمواصلات ووزارة الصحة)، على مستوى مقراتها العامة وعلى مستوى مكاتب مديرياتها في المحافظات، كما يمكن استهداف المؤسسات التي تتردد عليها النساء، بما فيها مراكز خدمات الرعاية الصحية التي تديرها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)، والمراكز النسوية، ورياض الأطفال وعيادات الصحة العامة.

٩-٤ النتيجة:

يُعتبر مستوى الرضا العام الذي يبديه المواطنون الفلسطينيون عن عموم الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة مرتفعاً بصورة معقولة. ويعبر المواطنون عن درجة أكبر من الرضا عن تلك الخدمات التي تفضي إلى نتائج مباشرة وملموسة - من قبيل تنظيم حركة المرور، وإنفاذ قرارات المحاكم وحماية الأسرة. ويبدى المواطنون قدراً أقل من الرضا عن الخدمات التي لا تفضي إلى نتائج ملموسة أو تلك التي لا تستحوذ على اهتمامهم أو التي لا يعرفون الكثير عن النشاطات التي تنفذ بشأنها - كالنشاطات المرتبطة بمنع الجريمة أو نشاطات ديوان المظالم وحقوق الإنسان أو مراقبة الحدود. وفضلاً عن ذلك، يسود تفاوت ملحوظ بين مستويات الرضا العام عن خدمات الشرطة بين المحافظات (انظر الملحق الثاني أدناه)، وهو ما يشير إلى أن مكان الإقامة يؤثر بالفعل على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها الشرطة لهم.

التوصية:

على مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية أن تبلغ مستوى أفضل من فهم الجوانب التي تحتل أهمية قصوى في الخدمات التي تقدمها للمواطنين من خلال المسوحات التي تستهدف رصد مدى الاستفادة منها، وتوجيه الموارد إلى الخدمات التي تسجل تقديرات متدنية في مستوى الرضا عنها والتي يرى المواطنون أنها بالغة الأهمية بالنسبة إليهم. وفي هذا السياق، ينبغي لمؤسسة الشرطة أن تعزز إجراءات التواصل مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما يشمل ذلك من إطلاق المشاورات مع أبناء المجتمعات المحلية في سياق إعداد الخطط السنوية على مستوى مديريات الشرطة في المحافظات وإعداد السياسات العامة المتصلة بها. فمن شأن مشاركة المجتمع أن توفر للشرطة منظوراً مفيداً في هذا الخصوص، حيث تفضي هذه المشاركة إلى تعزيز العمل على منع الجريمة وترسيخ عرى الثقة بين المواطنين والشرطة في آنٍ معاً.

٩-٥ النتيجة:

يبلغ رضا المواطنين عن خدمات الشرطة أعلى مستوياته من ناحية سهولة الوصول إلى مراكز الشرطة، غير أن هذا الرضا ينحدر إلى أدنى مستوياته من ناحية سرعة تقديم الخدمة لهم. وبالنسبة إلى المواطنين الذين أفادوا بأنهم يواجهون صعوبات عندما يسعون إلى الحصول على خدمات الشرطة، تكمن المشكلة الكبرى التي يعانون منها في طول المسافة بين مركز الشرطة ومكان إقامتهم، وطول الفترة التي يتعين عليهم انتظارها لمقابلة الضابط المسؤول والغموض الذي يكتنف الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمة المعنية، بحيث ينتهي المطاف بالمواطن متنقلاً من ضابط إلى آخر. ويؤثر مكان الإقامة على مستوى رضا المواطن عن خدمات تقدمها الشرطة، حيث تقل مستويات الرضا العام عن هذه الخدمات عن المتوسط السائد في بعض المحافظات، بما فيها أريحا والأغوار وطوباس والخليل وقلقيلية.

التوصية:

يجب تحليل إجراءات تدفق العمل داخل مراكز الشرطة من أجل تحديد المواضع التي يشوبها الخلل والقصور والتأكد من أن ضباط الشرطة وأفرادها يعون الأدوار والمسؤوليات المنوطة بهم على نحو واضح من أجل التأكد من أن الخدمات التي تقدمها الشرطة موجهة نحو المواطنين وتستهدفهم وتركز عليهم. كما ينبغي مراجعة العمليات والإجراءات المرعية في تقديم الخدمات وتبسيطها أو توضيحها حسبما تقتضيه الحاجة. وينبغي التركيز في المرحلة الأولى من هذا العمل على مراكز الشرطة في المحافظات التي يقل فيها مستوى الرضا العام عن المتوسط العام.

٩-٦ النتيجة:

يفضّل عدد كبير من النساء التعامل مع شرطيات. وفي الواقع، لا يسمح التوازن الحالي بين الجنسين داخل مؤسسة الشرطة بأخذ هذا التفضيل في عين الاعتبار وتفعيله. وعلى الرغم من وجود اختلاف طفيف بين الرجال والنساء فيما يتصل بمستويات الرضا عن خدمات الشرطة، فإن النساء يشكّلن مجموعة ضعيفة على نحو خاص من ناحية الأمن والسلامة العامة. ومن شأن زيادة أعداد الشرطيات في مؤسسة الشرطة أن يعزز إقبال النساء على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة. وتزيد احتمالية تواصل الرجال مع الشرطة بأربعة أضعاف عن النساء. وعلى الرغم من العوامل الثقافية التي تفرز أثرها في هذا الجانب (انظر الملحق التاسع أدناه - من يتواصل مع الشرطة أو لا يتواصل معها للحصول على خدماتها)، فإن الشرطة مؤسسة مدنية تساعد على خلق بيئة يسودها الأمن والأمان لجميع المواطنين. وبما أن النساء يمثلن فئة ضعيفة على نحو خاص في المجتمع الفلسطيني، فينبغي التعامل مع مواطن القلق التي تساورهن والنظر في اهتماماتهن وتفضيلاتهن.

التوصية:

ينبغي لمؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية أن تتأكد، وإلى أقصى حد ممكن، من تعيين شرطية في كل مركز من مراكز الشرطة في المحافظات من أجل التعامل مع النساء اللائي يقصدن الشرطة للاستفادة من خدماتها، وأن توسع نطاق الإستراتيجيات العامة المرعية في تجنيد أفراد الشرطة بحيث تستهدف الإناث اللواتي يقدمن

الطلبات للانضمام إلى سلك الشرطة، وذلك من خلال الإشارة إلى سياسة النوع الاجتماعي في إعلانات التجنيد التي تنشرها الشرطة. كما يجب تعميم نموذج الشرطة المثالية في وسائل الإعلام وحملات التوعية العامة، وتعزيز العمل على توظيف الشرطيات كناطقات رسميات في الفعاليات العامة والمؤتمرات الصحفية وزيارة المدارس من خلال وزارة التربية والتعليم من أجل تنظيم الفعاليات التي تحدث فيها الشرطيات من أجل الترويج لمهنة الشرطة وتقديمها على أنها مهنة قيّمة تضمن تمكين المرأة.

٧-٩ النتيجة:

وفقاً للبيانات الواردة في المسح، لم تتولى شرطة الأحداث التعامل مع ما نسبته ٧٣٪ من قضايا الأحداث الذين تواصلوا مع الشرطة (وذلك حسب معلومات المستطلعة آراؤهم). وفي هذا السياق، لم يشمل المسح في عيته أي مواطنين ممن تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً. ولذلك، لا يمكن فصل مستويات الرضا التي يبديها الأحداث الذين سبق لهم أن حصلوا على خدمات الشرطة عن بيانات المسح. فضلاً عن ذلك، تشير بيانات المسح إلى أن أفراد العينة لا يعلمون سوى النزر اليسير عن أداء الشرطة في تعاملها مع قطاع الأحداث.

التوصية:

ينبغي الوقوف على التوجهات والانطباعات التي تولدت لدى الأحداث الذين سبق لهم التواصل مع الشرطة أو خاضوا تجربة مباشرة مع الخدمات التي تقدمها لهم. فبذلك، تساعد الآراء المدروسة التي يدلي بها هؤلاء الأحداث في تشكيل ممارسة الشرطة، بحيث يتم الاسترشاد بهذه الآراء في السياسات التي تعدّها المؤسسة في هذا الجانب.

٨-٩ النتيجة:

في الوقت الذي تلجأ فيه الغالبية العظمى من المواطنين إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة، فإن ما يزيد على ربع مليون مواطن فلسطيني (٤, ٨٪ من مجمل السكان) يفضلون اللجوء إلى وسائل بديلة لحل المنازعات التي يتعرضون لها. ويعود السبب الرئيسي وراء ذلك إلى أن هؤلاء المواطنين يشعرون بأن الشرطة لا تملك القدرة الكافية على توفير الحماية لهم، كما ينظرون إلى الآليات البديلة لحل المنازعات باعتبارها أكثر فعالية ونجاعة في تحقيق النتائج التي ينشدونها. ويشكل نطاق عمل الشرطة واختصاصها، ولا سيما في التجمعات السكانية في المنطقة (ج)، عاملاً مهماً يساعد المواطنين القاطنين في هذه التجمعات على الاستفادة من الآليات البديلة لحل المنازعات (انظر الملحق التاسع أدناه). وعلاوةً على ذلك، تشعر النساء بوصمة أكبر إذا ما اتصلن بالشرطة، والأهم من ذلك أن أسر النساء ومجتمعهن يمارس الضغط عليهن ويهددن بغية منعهن من الاتصال بالشرطة.

التوصية:

لا يمكن التعامل مع نطاق عمل الشرطة وولايتها من الناحية الواقعية إلا ضمن إطار سياسي. وينبغي للشرطة أن تعزز فهمها للقيمة التي تضيفها الآليات البديلة لحل المنازعات والإجراءات التي تنطوي عليها، بحيث تسترشد بها في منهجية عملها بغية تعزيزها وإثرائها. ويجب أن توجه الشرطة اهتمامها وعنايتها إلى الضغوط

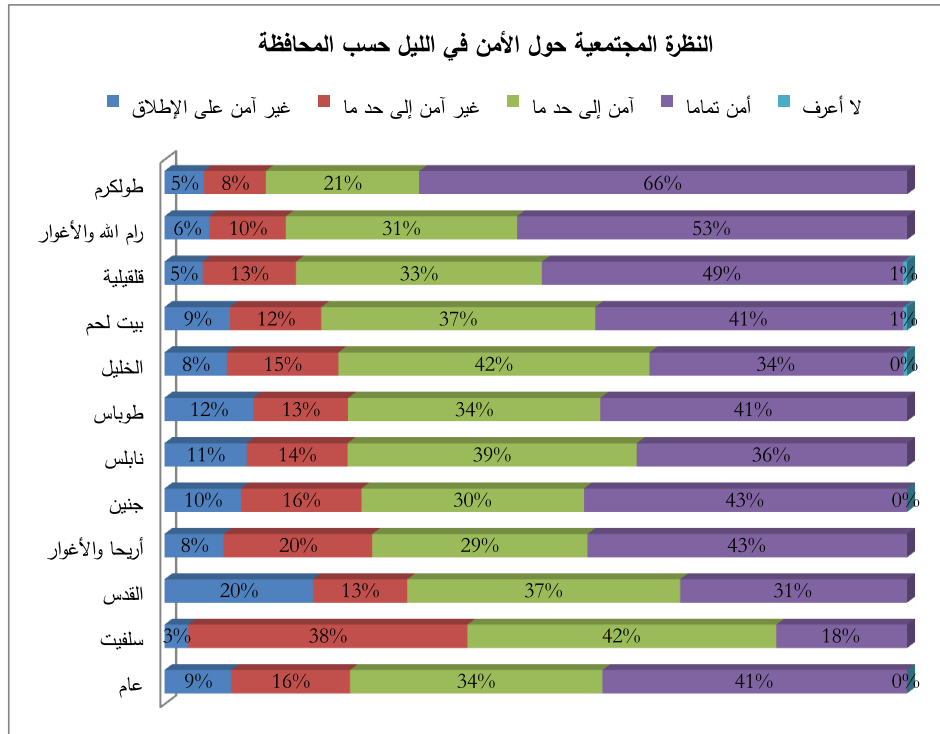
التي تمارسها الأسرة وأفراد المجتمع على النساء، لأن قدرتهن على الحصول على التمكين الذي يكفل سلامتهن وحمايتهن يُعتبر حقًا أساسيًا. وعلى الشرطة أن تواصل العمل الوثيق مع منظمات المرأة التي تتعامل مع العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي وتمكين المرأة من أجل ضمان قدرة النساء المعرضات للعنف على فهم الطريقة التي تستطيع الشرطة من خلالها أن تساعدن على معالجة أوضاعهن. كما ينبغي لمؤسسة الشرطة أن توسع من نطاق تواصلها مع النساء وأسرهن من خلال المؤسسات النسوية ومن خلال إستراتيجية فعالة تستهدف تنفيذ أعمال الشرطة المجتمعية، والتي من شأنها أن تساهم في تعزيز ثقة النساء وأسرهن والارتقاء بفهمها للدور الذي تستطيع مؤسسة الشرطة، بل ويجب عليها أن، تضطلع به في إرساء دعائم التنمية التي تقوم على أسس ديموقراطية.

الملحق الأول - من يشعر بالأمن ومن لا يشعر به؟

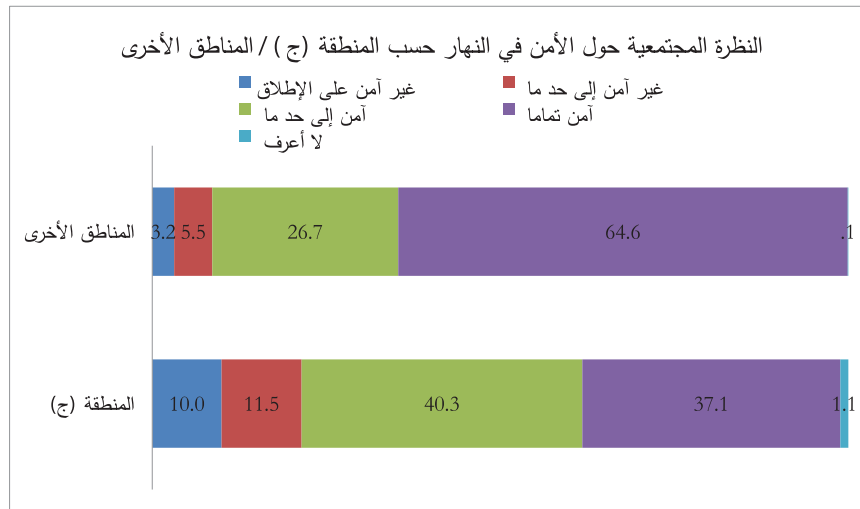
مثلما لاحظنا في القسم (٣-١) في المسح أعلاه، يشعر المواطنون الفلسطينيون بالأمن في عمومهم، حيث يعبر ما نسبته ٧٥٪ منهم عن شعوره بالأمن إلى حد ما أو بالأمن التام في التجمعات السكانية التي يقيمون فيها حتى في أثناء الليل. ومع ذلك، تبرز الاختلافات بين المحافظات والمناطق الجيوسياسية في هذا الجانب، حيث تصنف محافظة طولكرم على أنها الأكثر شعورًا بالأمن (حيث يعبر ٨٧٪ من سكانها عن شعورهم بالأمن إلى حد ما أو الأمن التام)، بينما تُعتبر محافظة سلفيت أقل المحافظات شعورًا بالأمن، حيث يشير ما نسبته ٦٠٪ من سكانها إلى انعدام شعورهم بالأمن. ومن المحتمل أن تشتمل العوامل التي تقف وراء هذه التوجهات والانطباعات على القدرة المتاحة أمام المواطنين للتواصل مع الشرطة والوصول إلى مراكزها، ومدى قرب التجمعات السكانية التي يقطن فيها المواطنون من المستوطنات والمستوطنين الإسرائيليين ومعدلات انتشار الجرائم التي تنطوي على العنف.

ويشير المواطنون المقيمون في التجمعات السكانية القائمة في المنطقة (ج) إلى مستوى أدنى بكثير من الشعور بالأمن (٦٥٪) بالمقارنة مع التجمعات السكانية التي لا تقع ضمن هذه المنطقة (٧٨٪) التي تعزو الأهمية لهذا الافتراض. فما يقرب من واحد من كل سبعة مواطنين في المنطقة (ج) يقول بأنه لا يشعر بالأمن على الإطلاق في أثناء الليل في التجمع السكاني الذي يقطن فيه، ويعبر واحد من كل عشرة مواطنين عن الأمر ذاته حيال شعوره بالأمن خلال النهار. وحسب رأينا في القسم (١) أعلاه، يبدو أن هذه النتيجة تؤيد المعدلات المتدنية التي تشهدها دولة فلسطين على صعيد الجرائم التي تنطوي على العنف والشعور بالأمن الذي يضيفه وجود الشرطة.

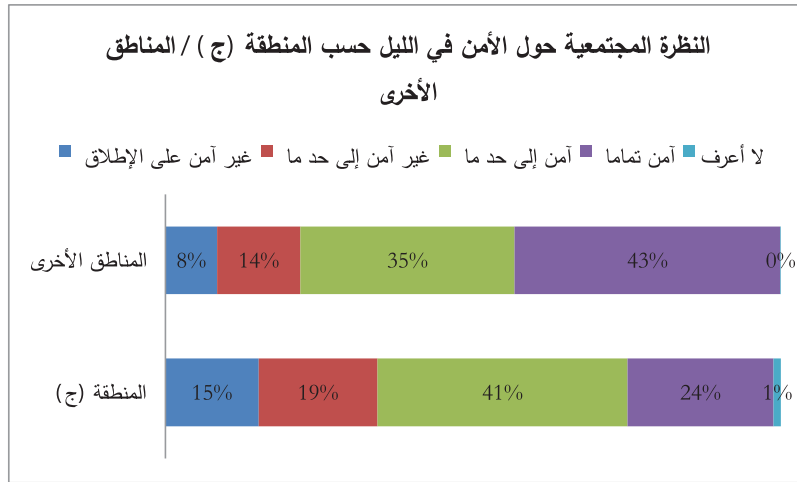
وليس هناك من تباين ملموس حسب فئة النوع الاجتماعي في الشعور بالأمن في الأحياء سواء في النهار أو في الليل، على الرغم من أن الرجال يميلون إلى الشعور بقدر أكبر من الأمان من النساء.



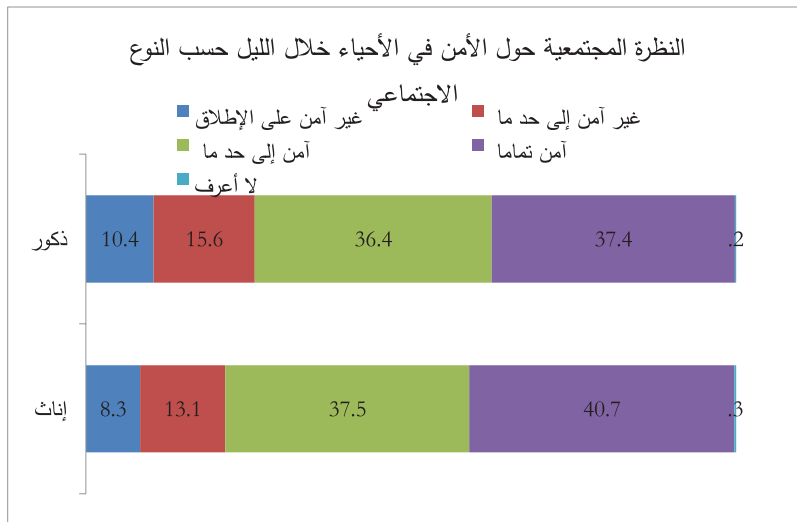
الرسم البياني (٤٩)



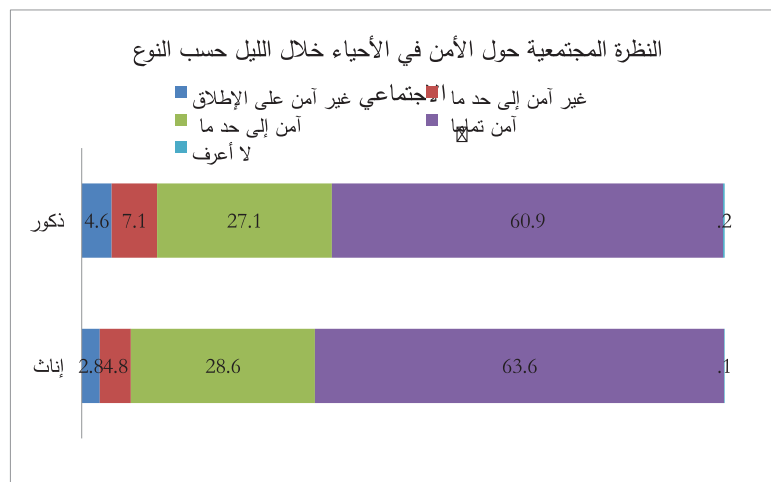
الرسم البياني (٥٠)



الرسم البياني (٥١)



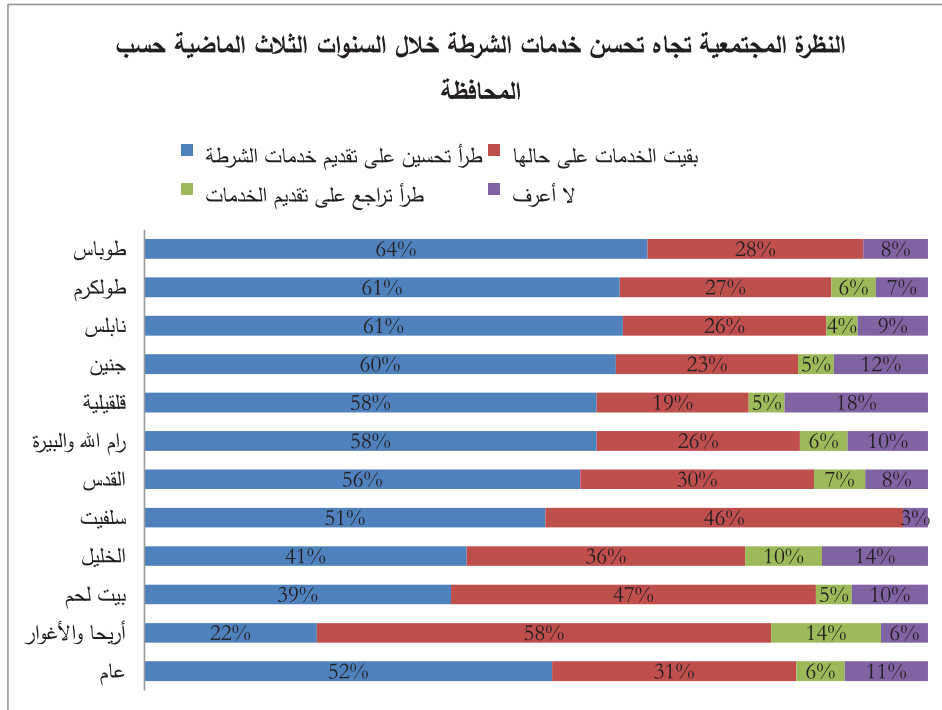
الرسم البياني (٥٢)



الرسم البياني (٥٣)

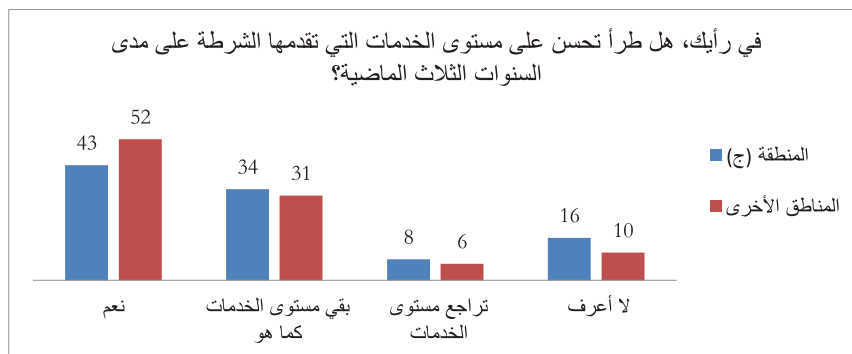
الملحق الثاني - من يعتقد بأن خدمات الشرطة شهدت أكبر قدر من التحسن على مدى السنوات الثلاث الماضية؟

يشير المسح إلى تباين طفيف في الآراء حول هذه المسألة حسب الفئة العمرية أو النوع الاجتماعي أو التجمعات السكانية التي تقع في المنطقة (ج). وفي المقابل، تشهد المحافظات اختلافات ملحوظة في هذا الجانب. فالمواطنون الذين يعيشون في محافظة طوباس يعتقدون بأن خدمات الشرطة شهدت أكبر قدر من التحسن خلال السنوات الثلاث الماضية، حيث بلغت هذه النسبة ٦٤٪ بين سكان هذه المحافظة. أما سكان محافظة أريحا والأغوار (٢٢٪) فيرون أن تلك الخدمات شهدت أقل قدر من التحسن خلال الفترة نفسها.



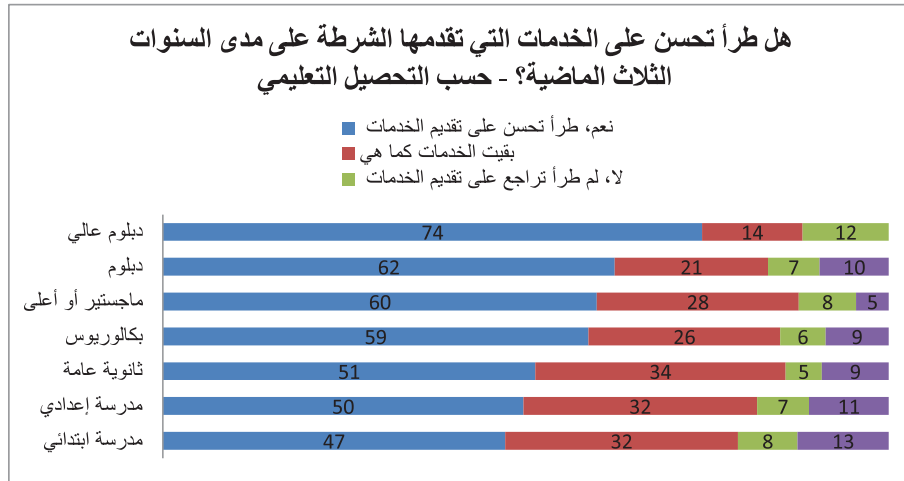
الرسم البياني (٥٤)

ويرى عدد أكبر بكثير (٥٢٪) من المواطنين المقيمين في التجمعات السكانية التي لا تقع في المنطقة (ج) بأن تحسناً طرأ على خدمات الشرطة من أقرانهم في المناطق الأخرى، والذين لا يرى سوى ٤٣٪ منهم أن خدمات الشرطة شهدت تحسناً.



الرسم البياني (٥٥)

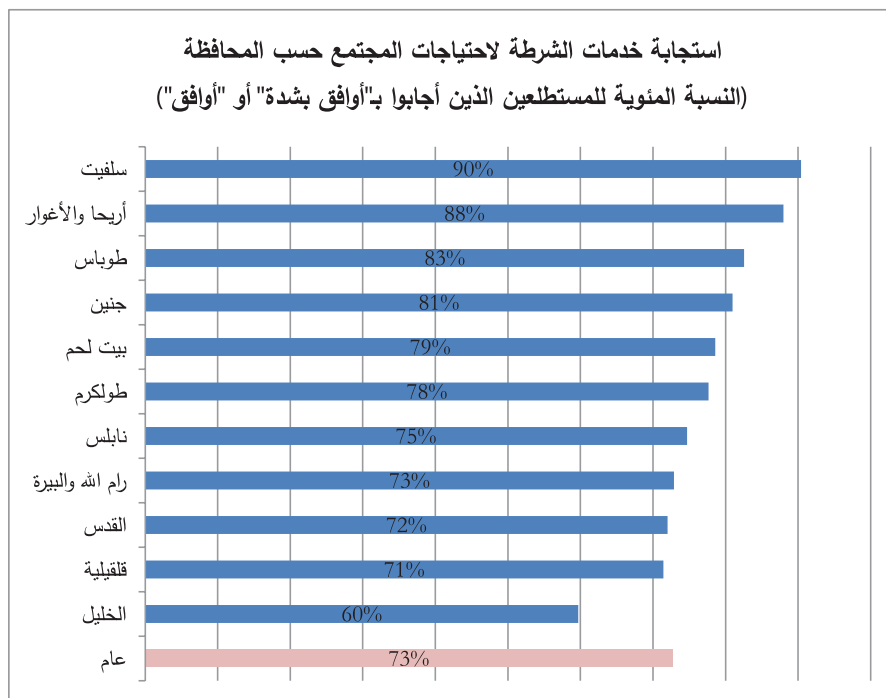
ويميل عدد أكبر من المواطنين الذين يحظون بمستويات أعلى من التعليم إلى الاعتقاد بأن تحسناً طرأ على الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية على مدى السنوات الثلاث الماضية، بالمقارنة مع المواطنين الذين يقل مستواهم التعليمي، والذين لا ترى سوى أقلية منهم (٤٥٪) أن خدمات الشرطة شهدت تغيراً إيجابياً.



الرسم البياني (٥٦)

الملحق الثالث - من يشعر بأن خدمات الشرطة تستجيب لاحتياجات المجتمع، أو لا تستجيب لها؟

تسود بعض الفروقات بين المحافظات بشأن مدى استجابة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية لاحتياجات المجتمع. فعلى الرغم من المنحى الإيجابي الذي تُظهره التقديرات التي خرج بها المسح، يفصح المواطنون من سكان محافظة سلفيت عن أكثر التوجهات الإيجابية تجاه هذه المسألة، بينما يظهر أدنى هذه التوجهات الإيجابية في محافظة الخليل.

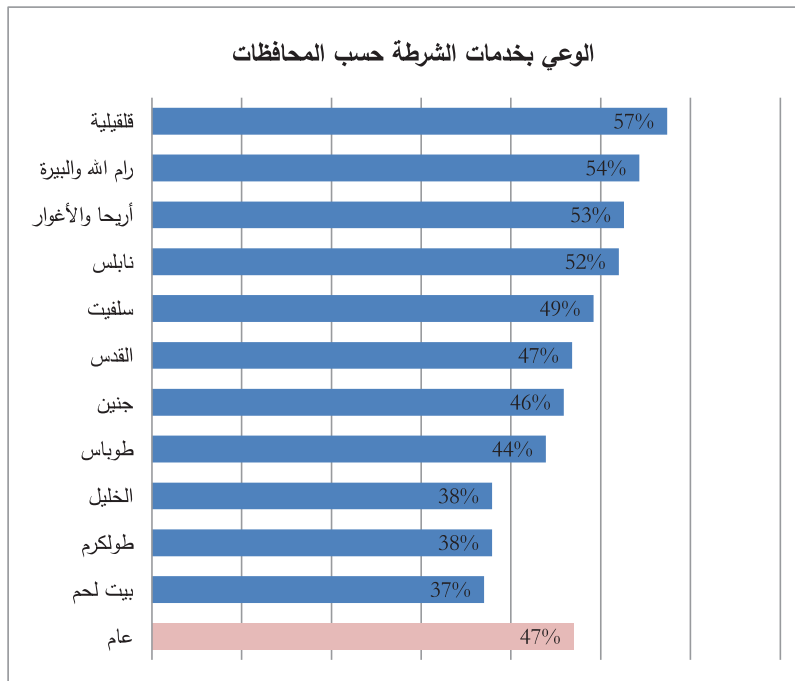


الرسم البياني (٥٧)

الملحق الرابع - من لديه المعرفة عن خدمات الشرطة ومن لا يعرف عنها؟

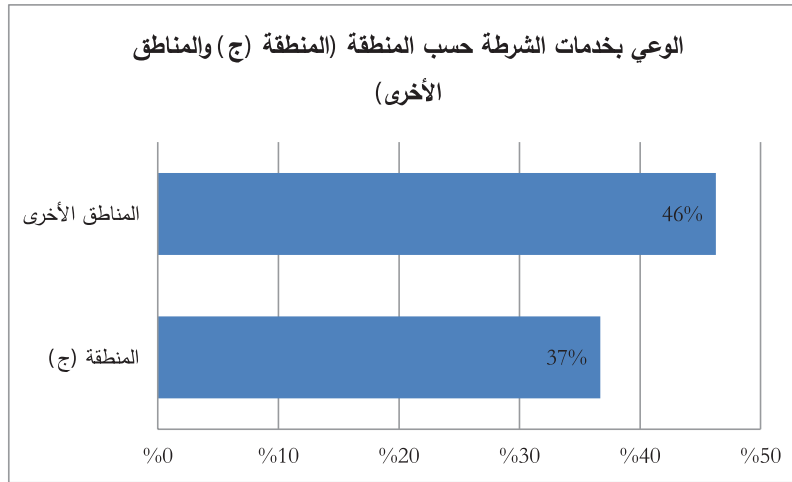
هناك تفاوت بسيط في مستوى الوعي بالخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية حسب الفئة العمرية. ومع ذلك، يفرز مكان الإقامة والنوع الاجتماعي ومستوى التحصيل العلمي أثراً كبيراً على وعي المواطن بهذه الخدمات، حسيماً تبين الرسوم البيانية ذلك.

ومن الملف للنظر أن المواطن الذي يقطن في محافظة بيت لحم أو المنطقة (ج) يملك نفس المستوى من الوعي بخدمات الشرطة. كما أن المواطنين الذي يعيشون في محافظة قلقيلية يملكون أعلى مستوى من الوعي في هذا المجال.



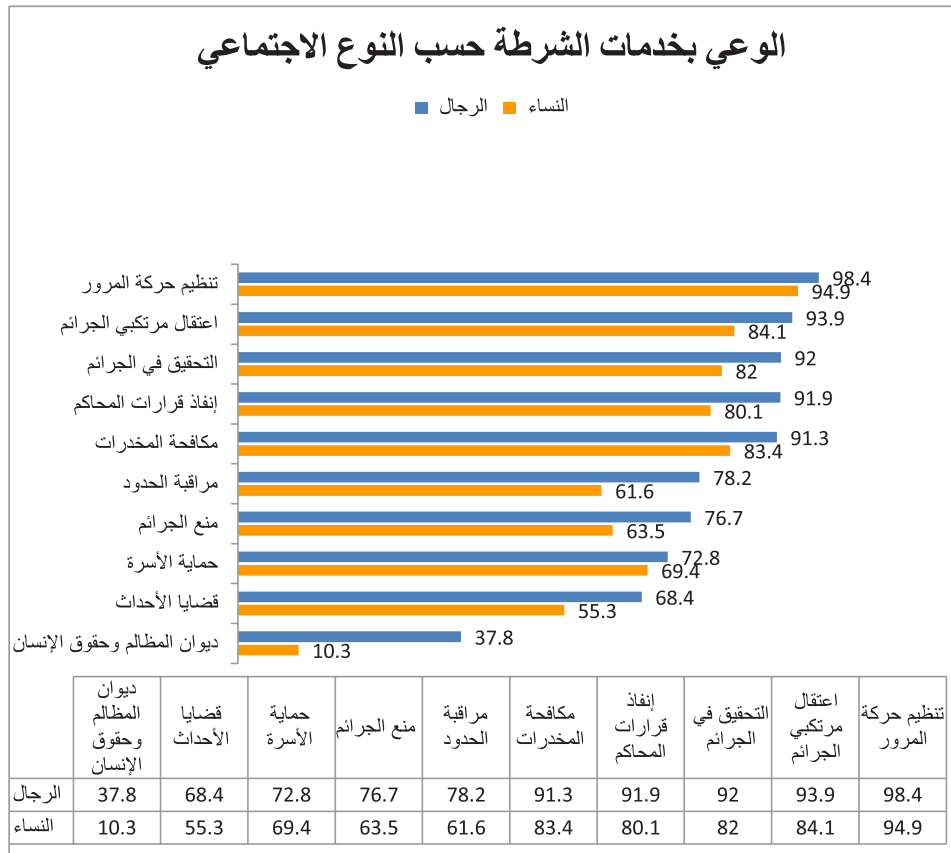
الرسم البياني (٥٨)

وتشهد التجمعات السكانية الواقعة في المنطقة (ج) قدرًا أدنى بكثير من الوعي والمعرفة بالخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية من تلك التجمعات الكائنة في المناطق الأخرى، وهو ما يشير إلى أن وصول الشرطة إلى المنطقة (ج) وحضورها وتأثيرها فيها أقل من غيرها من المناطق إلى حد بعيد.



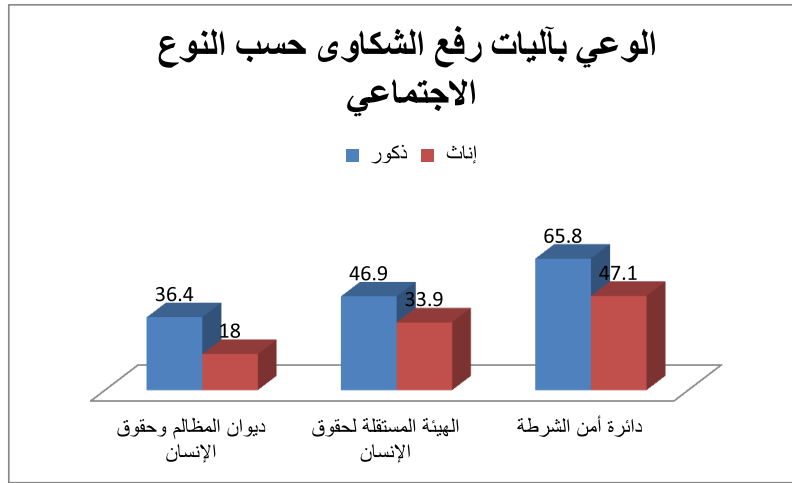
الرسم البياني (٥٩)

ويكمن التفاوت الأكبر في مستوى الوعي بخدمات الشرطة بين الرجال والنساء، حيث تظهر الفجوة بين الجنسين في مستوى المعرفة والوعي في جميع الخدمات. وتضيق هذه الفجوة في خدمات حماية الأسرة وأنظمة المرور، بينما تتسع في الخدمات التي يقدمها ديوان المظالم وحقوق الإنسان.

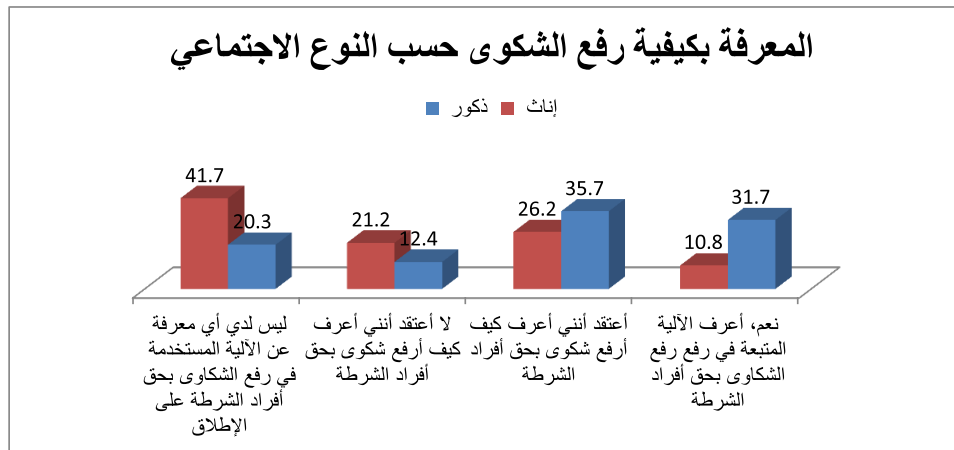


الرسم البياني (٦٠)

كما تمتد الفجوة بين الجنسين في مستوى الوعي لتشمل المعرفة بآليات الشكاوى وإجراءاتها، مما يشير إلى النساء بعمومهن يمتلكن مستويات جد متدنية من المعرفة بالإجراءات التي تنفذها الشرطة والطريقة التي بها إخضاع أفرادها للمساءلة عن أعمالهم.

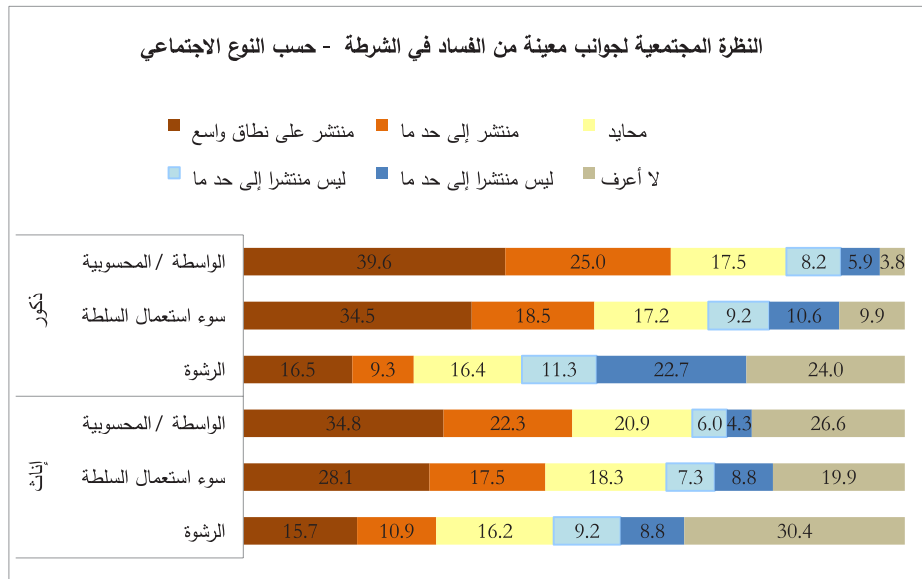


الرسم البياني (٦١)



الرسم البياني (٦٢)

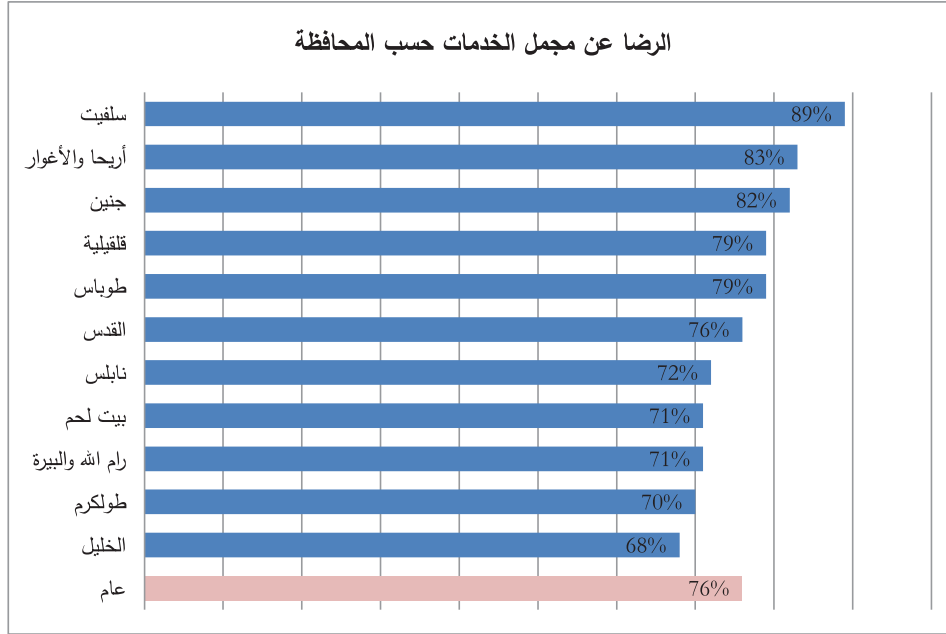
وفضلاً عما تقدم، تبدي النساء اللواتي شملهن المسح قدراً أقل من الوعي بالحالة العامة التي يشهدها الفساد في أوساط مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. وفي الوقت الذي يتواءم فيه توزيع الردود مع نفس النمط الذي يسري على الرجال، تسجل النساء مستوى أعلى من انعدام المعرفة، مما يشير إلى أنهن يمتلكن قدراً أدنى بكثير من المعلومات أو التجارب الشخصية التي تتيح لهن أن يصدرن أحكامهن بناءً عليها.



الرسم البياني (٦٣)

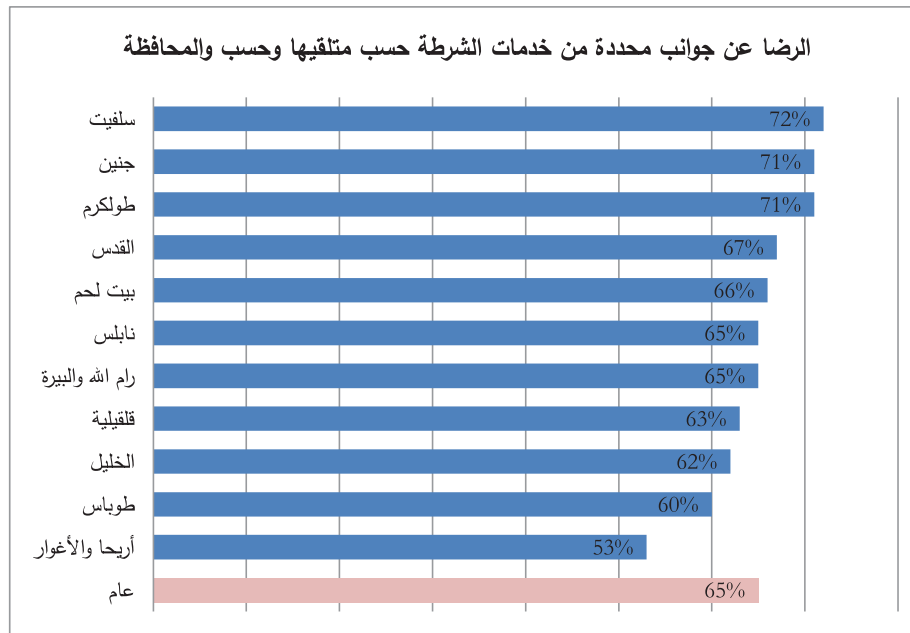
الملحق الخامس - من يبدي الرضا عن خدمات الشرطة ومن لا يبديه؟

على وجه العموم، هناك تفاوت بسيط في مستويات الرضا التي يبديها المواطنون عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، وهو ما يشير إلى عدم وجود علاقة طردية قوية بين الوعي بهذه الخدمات ودرجة الرضا عنها. ومع ذلك، تشير البيانات إلى عدم وجود علاقة ذات بال بين الرضا عن خدمات الشرطة والفئة العمرية أو ما إذا كان المواطن يعيش أي المنطقة (ج) أم لا. ولكن مكان الإقامة في محافظة ما يؤثر بالفعل على مستوى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الشرطة. فالمواطنون الذين يقطنون في محافظة سلفيت هم أكثر من يعبر عن رضاهم عن خدمات الشرطة، بينما يبدي المواطنون الذين يسكنون في محافظة الخليل أقل مستويات الرضا عن هذه الخدمات.



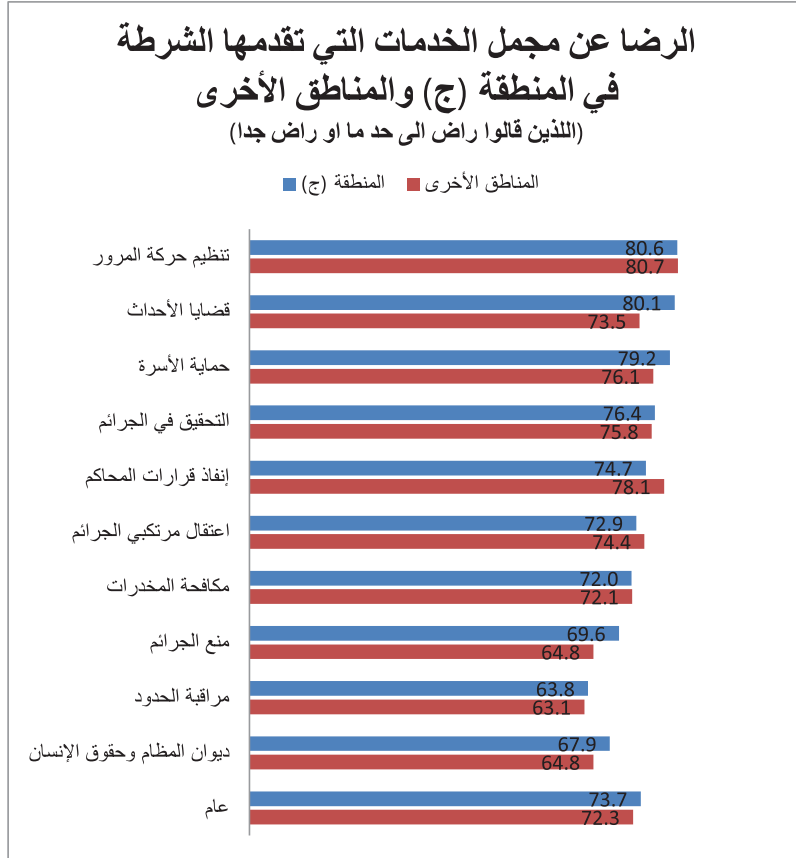
الرسم البياني (٦٤)

وبصفة عامة، تراجع مستويات الرضا الفعلي بين المواطنين عن جوانب محددة من خدمات الشرطة إلى ٦٥٪ (بالمقارنة مع ما نسبته ٧٦٪ من درجة الرضا عن الخدمات بعمومها)، وتنطوي هذه النسبة على اختلافات ملموسة بين المحافظات. فما تزال محافظتا سلفيت وجنين تبيان أعلى مستويات الرضا عن خدمات الشرطة، بينما تفضح محافظة أريحا والأغوار عن مستويات أدنى بكثير من رضا القاطنين فيها عن تلك الخدمات - وفي الواقع، تحتل هذه المحافظة (أريحا والأغوار) أدنى نسبة في رضا القاطنين فيها عن خدمات الشرطة (٥٣٪) - بالمقارنة مع ما نسبته ٨٣٪ من الرضا العام عن الخدمات المذكورة. ويشير هذا الأمر إلى أنه على الرغم من أن الرضا عن خدمات الشرطة يحتل مستويات متقدمة بصورة عامة، يبدي المواطنون الفلسطينيون تحفظاتهم حول جوانب محددة من تلك الخدمات، بما فيها سرعة إجراءات تقديمها والمعاملة المتساوية والحصول على الخدمة التي يحتاج المواطنون إليها بصورة فعلية.



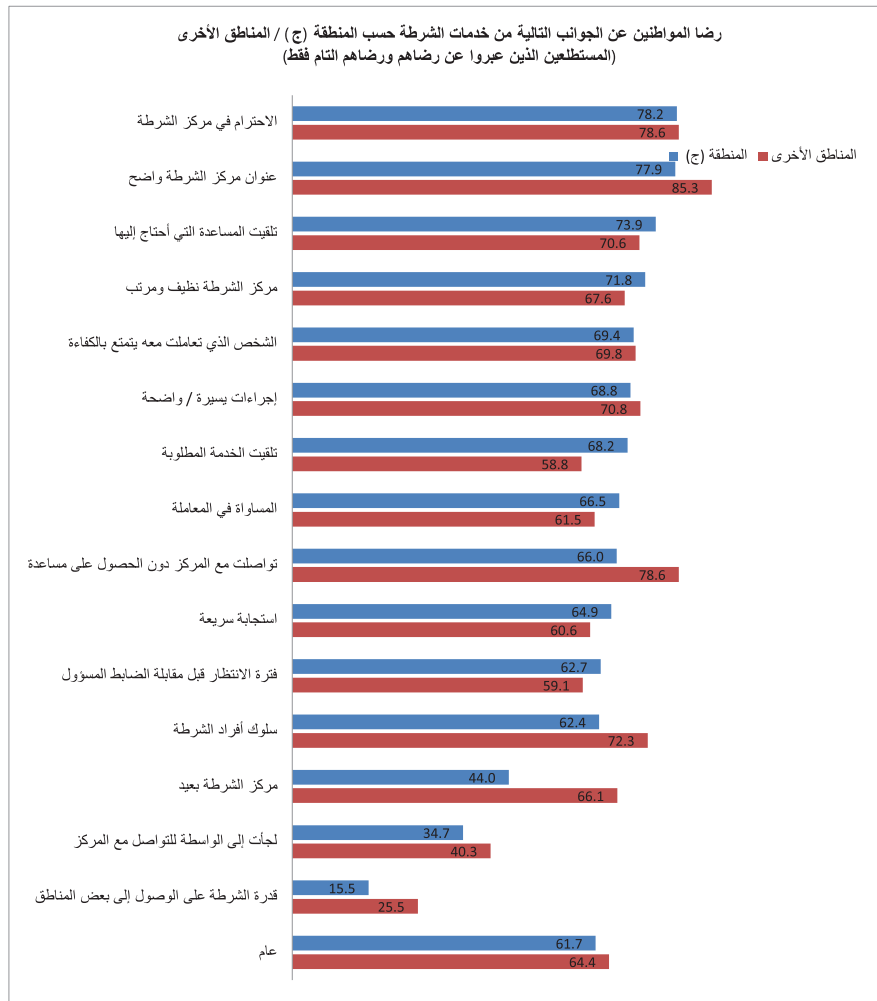
الرسم البياني (٦٥)

وعند توزيع معدلات رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها مؤسسة الشرطة حسب المنطقة (ج) والمناطق الأخرى، نرى أن التجمعات السكانية في كلتا الحالتين تبدي مستويات متماثلة من الرضا العام عن مجمل الخدمات التي يتلقونها من مؤسسة الشرطة.



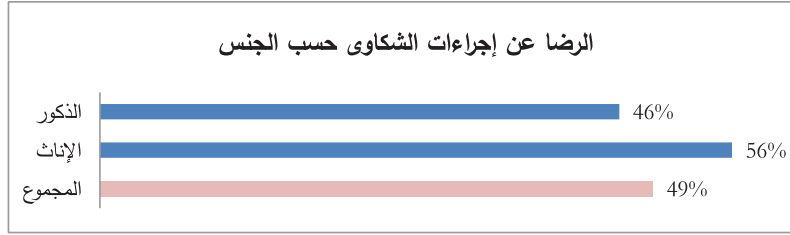
الرسم البياني (٦٦)

ومع ذلك، تبرز فجوات معتبرة في مستويات الرضا العام عن خدمات الشرطة في معرض دراسة الجوانب المختلفة التي تنطوي عليها هذه الخدمات، والتي يتأثر بها المواطنون القاطنون في المنطقة (ج). ومن جملة هذه الجوانب المسافة التي يتعين على هؤلاء المواطنين اجتيازها للوصول إلى مراكز الشرطة، وتلقي المساعدة التي تواصلوا مع المركز بشأنها وقدرة الشرطة على الوصول إلى بعض المناطق. وتتمثل أكبر الفجوات التي تشهدها مستويات الرضا العام عن خدمات الشرطة - والتي تفرز آثاراً واضحة على جميع الجوانب التي تؤلف تلك الخدمات - في المسافة الواقعة بين التجمع السكاني ومركز الشرطة نفسه. ففي هذا السياق، يعبر أكثر من واحد من كل مواطنين (٥٦٪) من يقطنون في المنطقة (ج) عن استيائهم من بعد مراكز الشرطة عنهم بالمقارنة مع ما نسبته ٣٤٪ من المواطنين المقيمين في المناطق الأخرى.

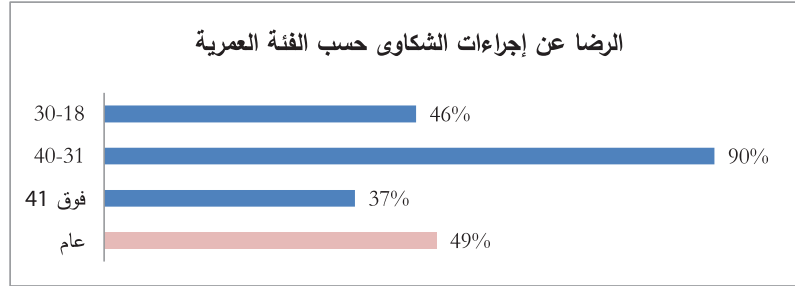


الرسم البياني (٦٧)

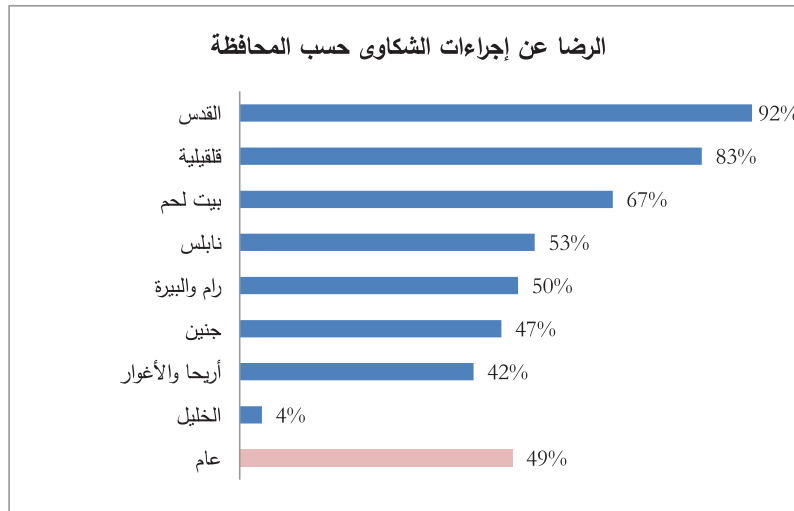
وتأتي الشكاوى التي يرفعها المواطنون بحق أفراد الشرطة في مرتبة جد متدنية، حيث تقف نسبتها عند ٦, ١٪ في أوساط المواطنين المستطلعين بمجموعهم. ومع ذلك، فمن الملفت للنظر أن نرى بعض الاختلافات المهمة في الرضا عن إجراءات تقديم الشكاوى في أوساط بعض الفئات، بما فيها النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمحافظة، حسبما تبين الرسوم البيانية أدناه ذلك. ومن بين المواطنين الذي قدموا الشكاوى ضد فرد من أفراد الشرطة خلال السنوات الثلاث الماضية، تبدي النساء قدرًا أكبر بكثير من الرضا عن إجراءات الشكاوى، وذلك كما هو حال الفئة العمرية من ٣١ عامًا إلى ٤٠ عامًا. ويبدى المواطنون الفلسطينيون المقيمون في مدينة القدس مستويات متقدمة من الرضا عن إجراءات الشكاوى أيضًا. وفي المقابل، لا يعبر سوى عدد ضئيل من المواطنين من سكان محافظة الخليل عن رضاهم عن هذه الإجراءات - حيث تقل نسبتهم عن ٤٪.



الرسم البياني (٦٨)



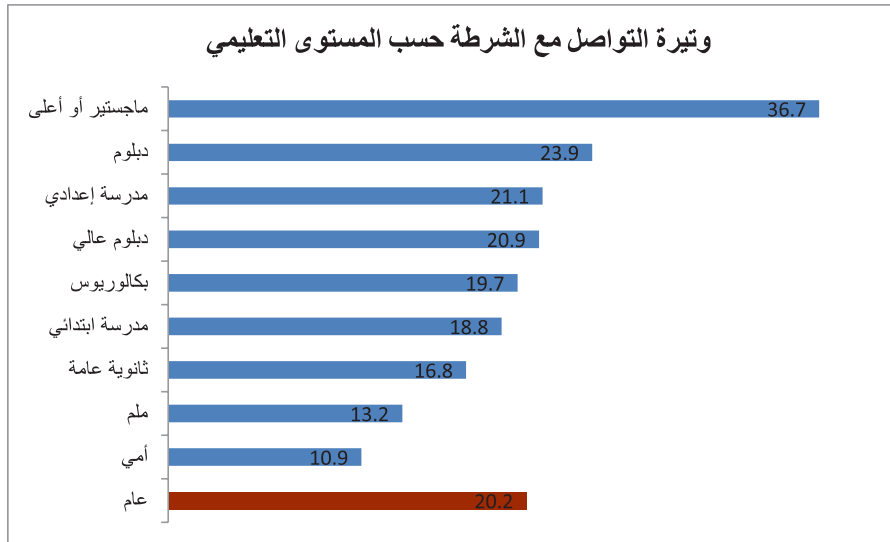
الرسم البياني (٦٩)



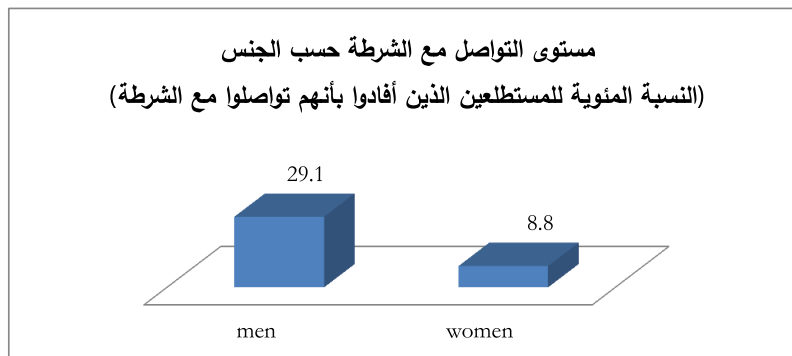
الرسم البياني (٧٠)

الملحق السادس - من هي أكثر الفئات التي تتواصل مع الشرطة، ومن أقلها تواصلًا معها؟

كلما ارتقى المستوى التعليمي الذي يملكه المواطن، ازداد تواصله مع مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية. وتتواءم هذه النتيجة في جانب كبير منها مع الأبحاث الأخرى التي تزخر بها الأدبيات المنشورة في الدول الغربية. ففي هذا المقام، يفوق الرجال النساء في تواصلهم مع الشرطة بأربعة أضعاف تقريبًا.

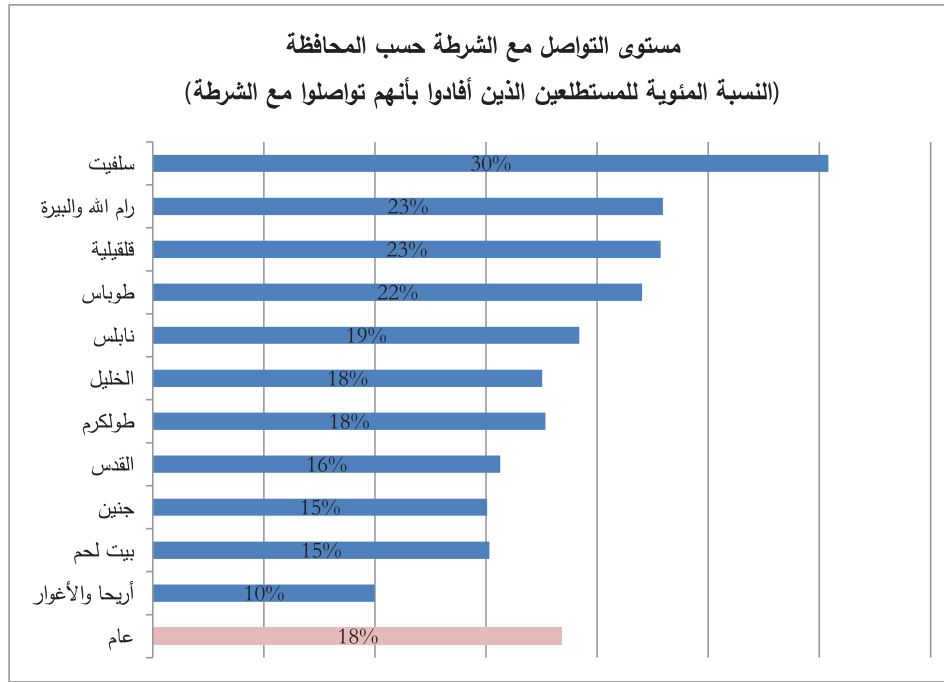


الرسم البياني (٧١)



الرسم البياني (٧٢)

وتتفاوت مستويات التواصل مع الشرطة بين المحافظات، حيث تتميز محافظة سلفيت بأعلى مستوى في تواصل سكانها مع الشرطة (٣٠٪). وفي المقابل، تشهد محافظة أريحا والأغوار أقل مستوى من التواصل بين سكانها والشرطة، حيث تقل نسبته عن سلفيت بثلاثة أضعاف.

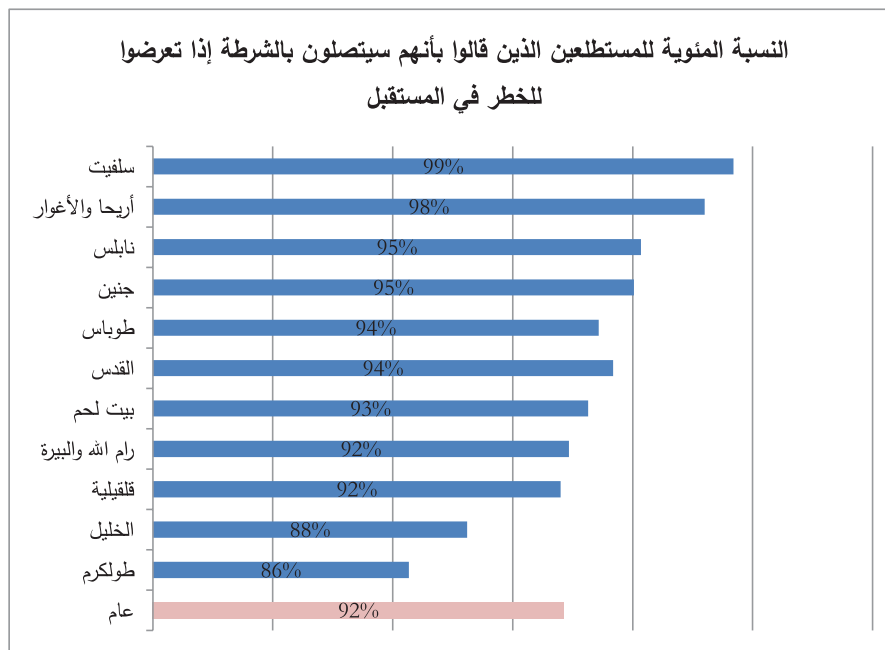


الرسم البياني (٧٣)

لقد خضع التواصل بين أجهزة الشرطة والمواطنين لأبحاث مستفيضة في الأدبيات الغربية. وتكشف هذه الأبحاث عن مستوى هائل من التفاوت في وتيرة أو معدلات التواصل مع الشرطة في المدن وفي البلدان المعنية، حيث تتراوح النسب المئوية التي ترصد هذا الجانب من ١٩٪ (مسح التواصل بين الشرطة والجمهور، الولايات المتحدة الأمريكية، ٢٠٠٥) إلى ٥٤٪ (مسح الجرائم في بريطانيا، المملكة المتحدة، ١٩٩٤). ومن جملة العوامل التي تفرز تأثيرها على مستوى التواصل بين الشرطة وجمهور المواطنين معدلات الجرائم، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، والنوع الاجتماعي والفلسفات والإستراتيجيات التي تركز عليها آليات إنفاذ القانون. ففي المملكة المتحدة، مثلاً، ترتبط المعدلات العالية التي يشهدها التواصل مع الشرطة (والذي يبادر المواطنون إلى إجرائه) بارتفاع مستوى الدخل ومستوى التحصيل التعليمي. وفي المقابل، يرتبط التواصل الذي يجري بناءً على مبادرة الشرطة بالشباب من ذوي الدخل المتدني. ويعتبر التواصل الذي تجريه أجهزة الشرطة بناءً على مبادرة منها أكثر أنواع التواصل شيوعاً مع جمهور المواطنين، حيث تصل نسبته إلى ٦٠٪ من جميع أوجه التواصل التي تتم مع الشرطة. وفي هذا السياق، تقع النتائج التي يخلص إليها هذا المسح خارج نطاق معدلات وتيرة التواصل التي تثبتها الأبحاث الأخرى التي أجريت حول هذه المسألة، غير أنها تتقاطع في جانب منها مع العوامل التي تؤثر وتيرة التواصل مع الشرطة في بلدان أخرى، بما تشمله من مستوى التحصيل التعليمي والنوع الاجتماعي (حيث يزداد معدل التواصل مع الشرطة المدنية الفلسطينية مع ارتفاع مستوى التحصيل التعليمي، كما تزداد وتيرة اتصال الرجال بالشرطة عن النساء).

الملحق السابع - من يتصل بالشرطة ومن لا يتصل بها للحصول على خدماتها في حال الشعور بالخطر؟

ينظر جميع المواطنين الفلسطينيين تقريباً، وفي جميع الفئات التي تشمل الفئة العمرية والنوع الاجتماعي والمستوى التعليمي والسكن في التجمعات السكانية الواقعة في المنطقة (ج)، إلى مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية باعتبارها العنوان الشرعي الذي يقصدونه في المسائل المتصلة بالأمن والسلامة العامة. ومع ذلك، تبرز بعض الفروقات في هذا الجانب حسب المحافظة، حيث نرى أن جميع سكان محافظة سلفيت (٩٩٪) يصرحون بأنهم سيتصلون بالشرطة إذا ما شعروا بالخطر، بينما لم تزد هذه النسبة عن ٨٦٪ في محافظة طولكرم.

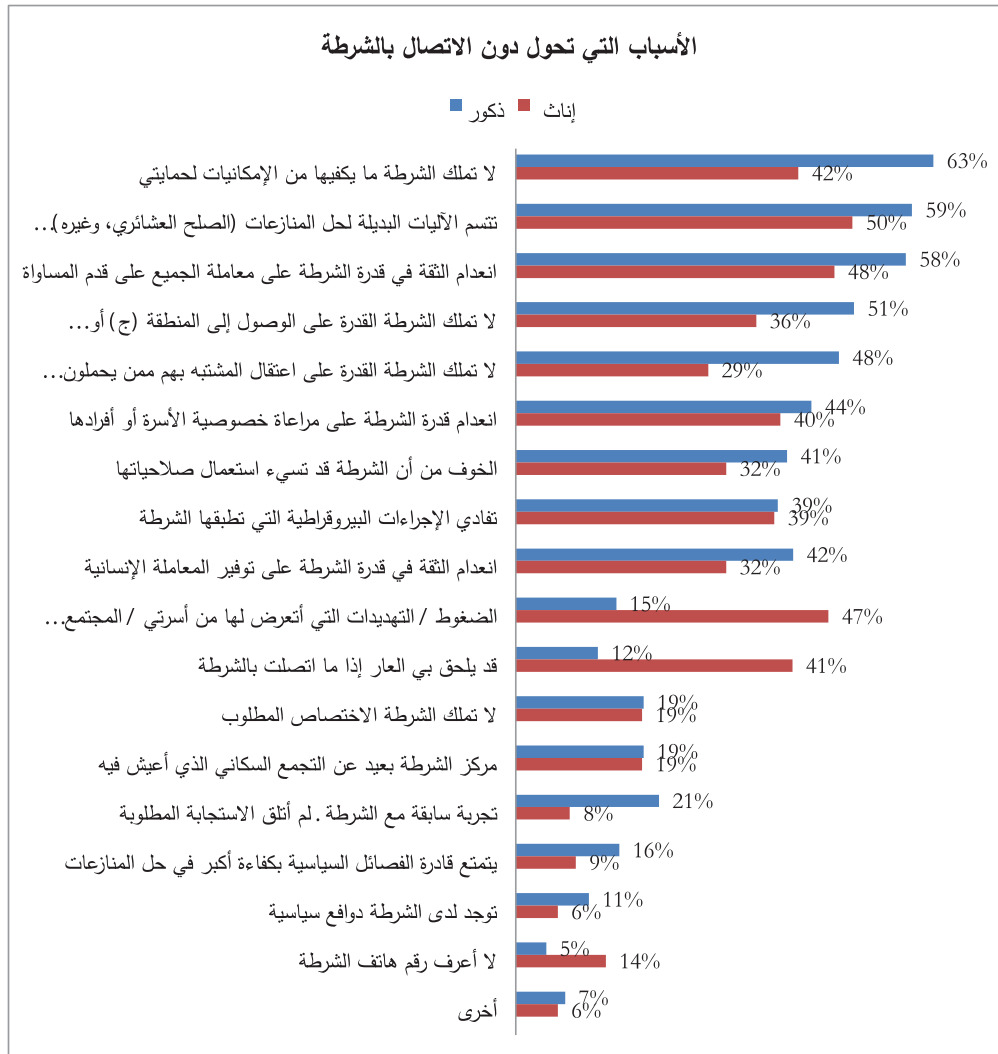


الرسم البياني (٧٤)

ويورد المواطنون مجموعة متعددة من الأسباب التي تقف وراء إحجامهم عن الاتصال بالشرطة في حال شعورهم بالخطر. وترتبط بعض هذه الأسباب بالنوع الاجتماعي، وبعضها بالإقامة في التجمعات السكانية المنتشرة في المنطقة (ج) حيث تُفرض قيود جمة على ولاية الشرطة ونطاق عملها، وغيرها بعوامل محددة تخص المحافظة نفسها.

كما تبرز اختلافات مهمة في الأسباب التي يسوقها المواطنون بشأن امتناعهم عن الاتصال بالشرطة حسب النوع الاجتماعي، حيث نجد أن أوسع فجوة بين الجنسين تتمحور حول الخوف من الوصمة الاجتماعية والضغط التي تمارسها الأسرة والمجتمع على المرأة. وتورد ما نسبته ٤٧٪ من النساء الضغط الذي تمارسه أسرهن والمجتمع عليهن باعتباره سبباً يحول بينهن وبين الاتصال بالشرطة، وذلك بالمقارنة مع ١٥٪ من الرجال. ويُعتبر الخوف من الوصمة الاجتماعية بمثابة عامل بالنسبة إلى ما نسبته ٤١٪ من النساء، بينما لا تزيد

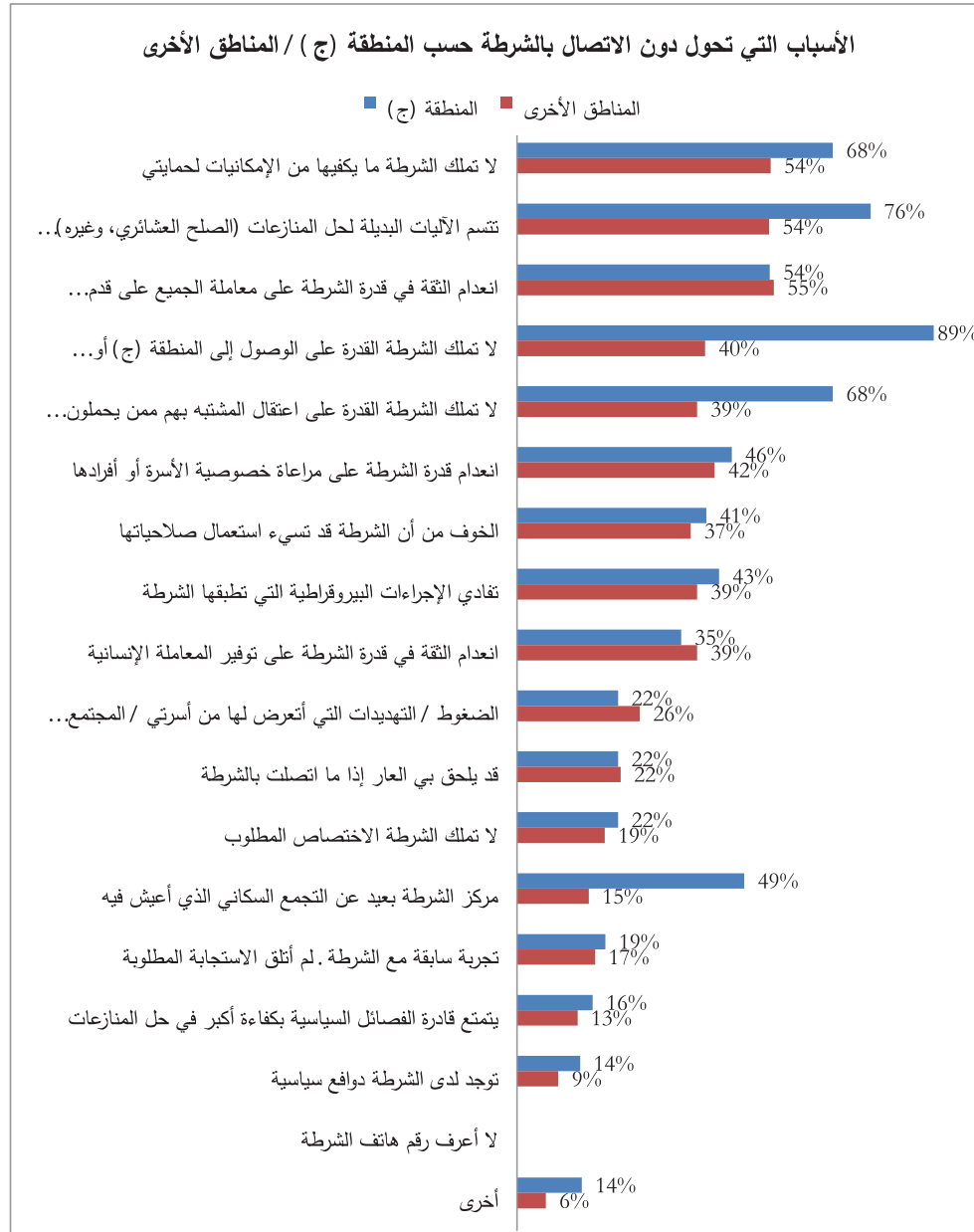
نسبته عن ١٢٪ بين الرجال. ويشير هذا الأمر إلى أن العوامل الثقافية تضطلع بدور لا يُستهان به في تحديد قدرة النساء واستعدادهن للتواصل مع الشرطة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها. فالطابع الذكوري يغلب على المجتمع الفلسطيني ويهيمن عليه، حيث تتدنى مستويات مشاركة المرأة في الحيز العام، بما يشمل تمثيلها على الصعيد السياسي. ويبرز هذا المستوى المتدني للمشاركة العامة إلى الواجهة في المؤسسات العامة، من قبيل مؤسسة الشرطة المدنية الفلسطينية، التي يغلب الذكور على الموارد البشرية العاملة فيها - كما هو حال جميع المؤسسات العامة الفلسطينية.



الرسم البياني (٧٥)

وتورد أعداد متزايدة من المواطنين الفلسطينيين القاطنين في المنطقة (ج) المشاكل المتصلة بقدرة الشرطة على الوصول إلى تجمعاتهم السكانية وقدرتهم هم على الوصول إلى مراكز الشرطة وولاية الشرطة نفسها باعتبارها من جملة الأسباب التي تحملهم على الإحجام عن التواصل معها على نحو يفوق سكان التجمعات السكانية في المناطق الأخرى. وتقف ثلاثة عوامل وراء أكثر التباينات الملموسة بين التجمعات السكانية في المنطقة (ج)

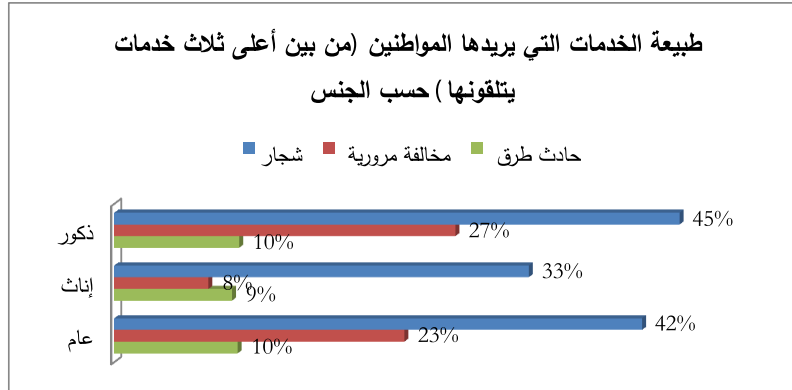
وفي غيرها من المناطق. فالشرطة لا تملك القدرة على الوصول إلى المنطقة (ج) والتجمعات السكانية الواقعة خلف الجدار العازل - ٨٩٪ مقابل ٤٠٪ (حيث تنطوي هذه الفجوة على ٤٩ نقطة مئوية)، ويقع مركز الشرطة على مسافة بعيدة عن التجمع السكاني المعني - ٤٩٪ مقابل ١٥٪ (حيث تبلغ الفجوة هنا ٣٤ نقطة مئوية)، ولا تحظى الشرطة بالقدرة على اعتقال المشتبه بهم ممن يحملون الهوية الإسرائيلية - ٦٨٪ بالمقارنة مع ٣٩٪ (حيث تصل الفجوة إلى ٢٩ نقطة مئوية).



الرسم البياني (٧٦)

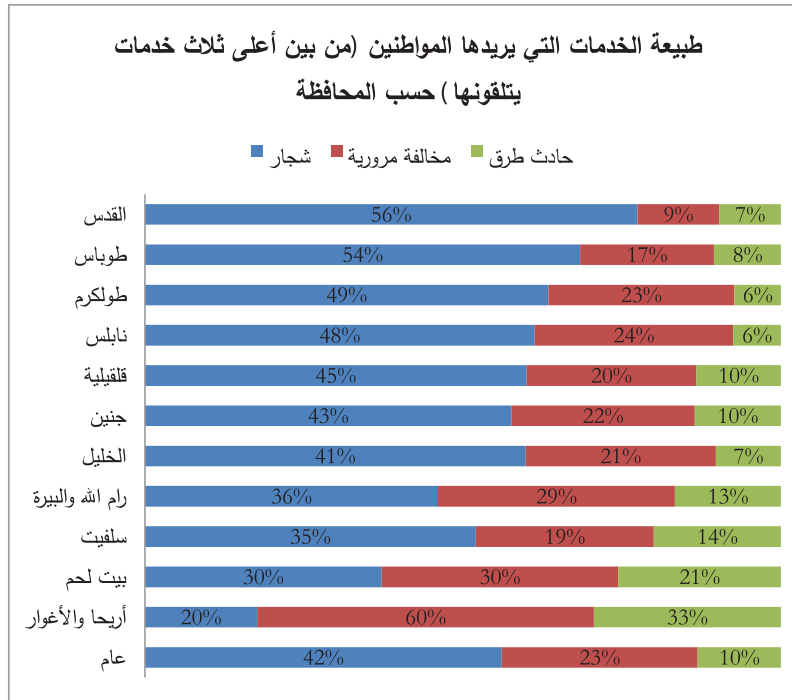
الملحق الثامن - من هي أكثر الفئات التي تسعى إلى الاستفادة من خدمات الشرطة؟

يسعى الرجال إلى الحصول على خدمات الشرطة بصورة تفوق النساء. وتبلغ الفجوة بين الجنسين مداها في المخالفات المرورية - حيث يتجاوز الرجال النساء الذين يستفيدون من هذه الخدمة بثلاثة أضعاف - ثم تأتي الشجارات في المرتبة الثانية، حيث تزيد الطلبات التي يقدمها الرجال للحصول على مساعدة الشرطة في هذا الجانب عن الطلبات التي تقدمها النساء بنحو الضعفين. ويقع كلا الرجال والنساء في مرتبة متساوية في الحاجة إلى الخدمات المتصلة بحوادث الطرق.



الرسم البياني (٧٧)

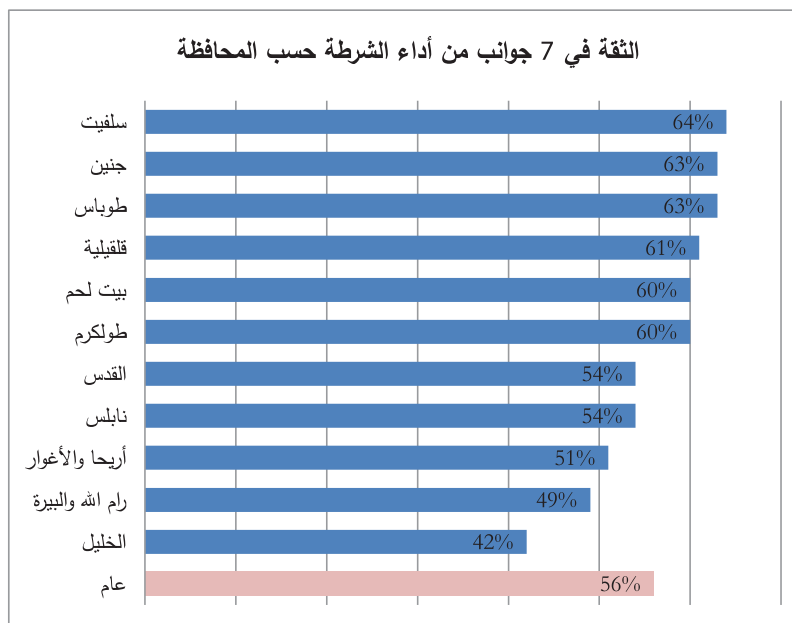
وتبرز فروقات مهمة حسب المحافظة من ناحية طبيعة أعلى ثلاث خدمات يشيع طلبها بين المواطنين بصفة عامة. فالمواطنون القاطنون في محافظة القدس يطلبون أعلى نسبة من الخدمات المتصلة بفض الشجارات، كما تمثل هذه المحافظة أقل نسبة في تحرير المخالفات المرورية. وفي المقابل، يتراجع الطلب على الخدمات المرتبطة بفض الشجارات في محافظة أريحا والأغوار، بينما تمثل المحافظة نفسها أعلى نسبة في تحرير المخالفات المرورية وحوادث الطرق.



الرسم البياني (٧٨)

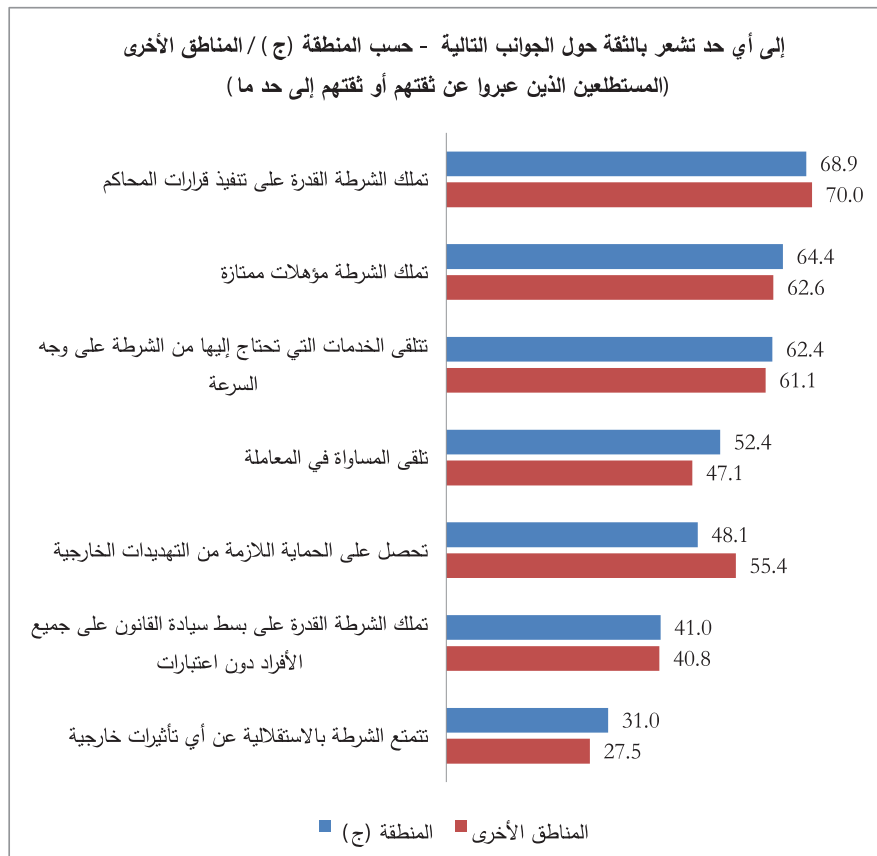
الملحق التاسع - من يثق في أداء الشرطة ومن لا يثق فيه؟

هناك اختلاف طفيف في مستويات الثقة العامة في سبعة جوانب من أداء الشرطة حسب الفئة العمرية والنوع الاجتماعي والتحصيل الدراسي في أوساط المواطنين القاطنين في المنطقة (ج) وفي غيرها من المناطق. ومع ذلك، تسود بعض التباينات المهمة بين المحافظات في هذا الجانب. فالمواطنون الذين يعيشون في محافظات سلفيت يبدون قدرًا أكبر من الثقة في تلك الجوانب من أداء الشرطة، بينما يعبر المواطنون من سكان محافظة الخليل عن أقل مستويات الثقة فيها.



الرسم البياني (٧٩)

وعلى الرغم من التساوي النسبي الذي تشهده درجات الثقة في أداء الشرطة المدنية الفلسطينية في أوساط التجمعات السكانية الكائنة في المنطقة (ج) وغيرها من المناطق، فإن أعداداً أقل من المواطنين القاطنين في المنطقة (ج) يشعرون بأنهم يتلقون ما يلزمهم من الحماية من التهديدات الخارجية، حيث يعبر ما نسبته ١, ٤٨٪ من المواطنين القاطنين في هذه المنطقة عن ثقتهم في هذا الأمر مقابل ٤, ٥٥٪ من أقرانهم الذين يسكنون في المناطق الأخرى. وهذا يشير إلى أن الحماية التي توفرها الشرطة المدنية الفلسطينية في المنطقة (ج) لا تُعتبر كافية (بسبب قلة أعداد أفراد المنتشرين فيها أو الافتقار إلى الاختصاص الفعال فيها) للتعامل مع التهديدات الخارجية التي يواجهونها في هذه المنطقة، التي يتواجد المستوطنون وقوات الجيش الإسرائيلي بأعداد كبيرة فيها.



الرسم البياني (٨٠)