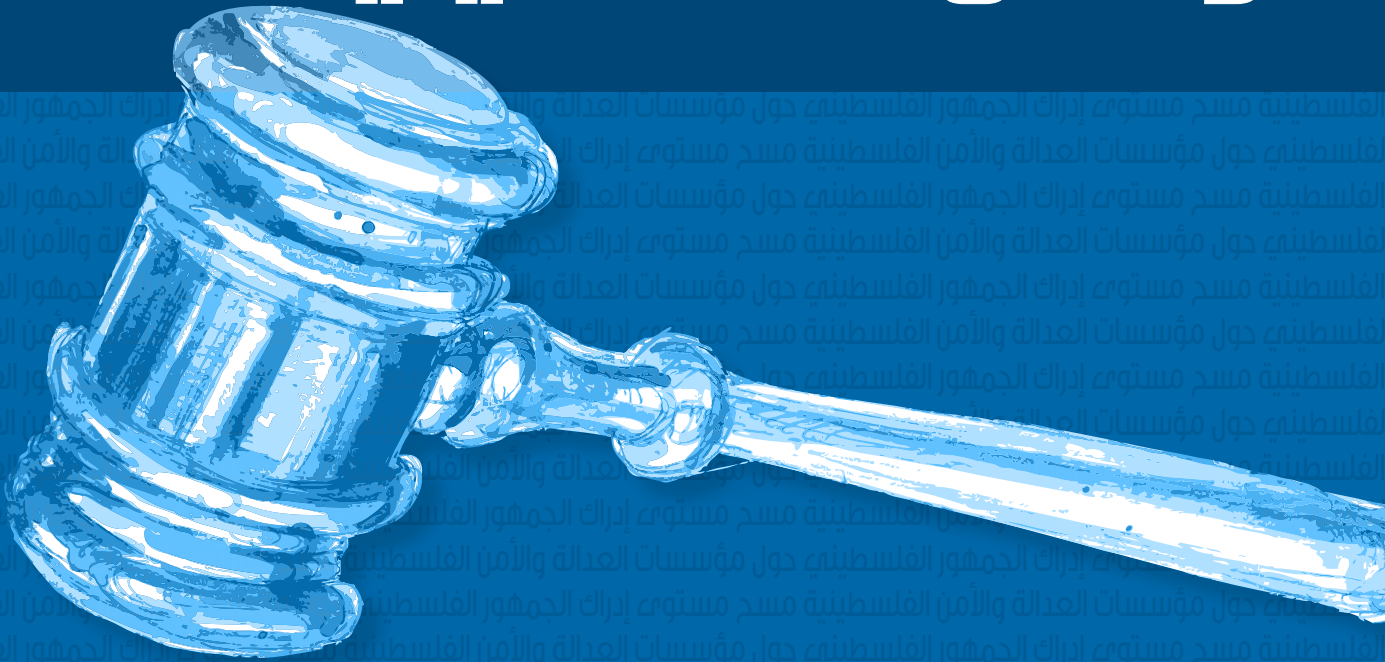




Empowered lives.
Resilient nations.



مسح مستوى إدراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية





Empowered lives.
Resilient nations.



مسح مستوى إدراك الجمهور الفلسطيني حول مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية

آذار ٢٠٢٢



شكر وتقدير

ما كان بالإمكان إنجاز هذا التقرير من دون مساهمات المؤسسات والأفراد التالية اسماؤهم:

البحث

شركة إبداع للحلول الإدارية والاقتصادية

جمع البيانات من قطاع غزة

جمعية الوداد للتأهيل المجتمعي

المنهجية

يوسف عدوان

التحرير

لوسي تيرنر

الترجمة

د. مالك قطينة

إن التحليل والتوصيات الواردة في هذا التقرير لا تعكس بالضرورة وجهة نظر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. التقرير عبارة عن إصدار مستقل تم بتكليف من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني.

قائمة المحتويات

٤ الملخص التنفيذي والتوصيات
١٨ ملاحظة منهجية
١٩ ١. مقدمة
١٩ ٢. السياق
٢٠ ٣. الأساس المنطقي
٢١ ٤. الأهداف
٢١ ٥. التماس والاتصال مع مؤسسات وكوادر العدالة والأمن
٢٧ ٦. التحديات أمام الوصول إلى العدالة
٣٣ ٧. الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن
٤٤ ٨. الثقة في قطاع العدالة
٤٧ ٩. الثقة في مؤسسات العدالة والأمن: مقياس مركب
٤٨ ١٠. ملاحظات ختامية: الخطوات التالية
٥٢ الملحق رقم ١: المنهجية
٥٧ الملحق رقم ٢: الاستمارة
٦٥ الملحق رقم ٣: الجداول الإحصائية



الملخص التنفيذي والتوصيات

يدرك برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أن نجاح دعمه للوصول إلى العدالة وسيادة القانون يبدأ وينتهي عند الأسر الفلسطينية. وبغرض تقييم تصورات الجمهور العام الفلسطيني لخدمات العدالة والأمن الفلسطينية، قام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بإجراء مسح يحدد إلى أي مدى يتفاعل الفلسطينيون مع مؤسسات العدالة والأمن ويتقنون بها. إن من شأن بيانات الأساس التي وفرها هذا المسح أن تساهم في تتبع الأثر الذي يحدثه برنامج تعزيز سيادة القانون والوصول إلى العدالة الذي يدعمه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأرض الفلسطينية المحتلة.

تم تصميم الاستمارة (ترد في الملحق) بالتشاور مع الشركاء المحليين والدوليين ومع كلية لندن الجامعية، ثم أُجري لها اختبار تجريبي وخضعت للتعديل. أُجري هذا المسح في صيف سنة ٢٠١١ بواسطة شريكين محليين عملاً ضمن تنسيق وثيق مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. تم اختيار منهجية البحث وحجم العينة (٦٧١٠ أسر فلسطينية من مختلف أنحاء الأرض الفلسطينية المحتلة وتمثل جميع المحافظات الفلسطينية) بما يتيح توثيق آراء شريحة واسعة من المجتمع الفلسطيني. يعرض هذا التقرير صورة عامة للكيفية التي يرى بها الفلسطينيون مؤسسات العدالة والأمن الخاصة بهم.

القيود المحددة للبحث: جاء التكلفة بإجراء هذا البحث من أجل فهم كيفية تصور الفلسطينيين لمؤسسات العدالة والأمن المكلفة بخدمتهم. إن لهذه التصورات أهميتها: فهي على المستوى الجزئي تحدد هيكلية الوصول إلى العدالة. فإذا لم يكن أفراد الأسر العادية يثقون بأن مؤسسات العدالة والأمن باستطاعتها أن تحمي حقوقهم وبأنها ستقوم بذلك بالفعل، فلربما يدفعهم ذلك إلى التخلي عن استحقاقاتهم، أو يسمحون للخلافات أن تحدث، أو يلجئون إلى أخذ القانون بأيديهم، الأمر الذي بدوره سيعزز من ممارسة العنف. أما على المستوى الكلي، فهذه التصورات تشكل الأساس لسيادة القانون وتشير إلى سلامة العقد الاجتماعي.

لم يتم تصميم المسح ليكون «مسحاً للمستخدمين»، بمعنى أنه لم يقتصر على استطلاع التصورات حول قدرات مؤسسات العدالة والقضاء وأدائها فقط. فغالبية المبحوثين لم يكونوا في تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة الأشهر الإثني عشر السابقة للمسح. وبالتالي فقد تكون تصوراتهم مبنية على تجارب تعود إلى فترات أسبق، علماً أن هذه المؤسسات التي تشكلت منذ سنة ١٩٩٤ تملك قدرات حديثة العهد. كما يمكن أن تكون تصورات الفلسطينيين لا تزال متأثرة بسنوات الانتفاضة، التي سادت خلالها تحديات جمة أمام التقديم الفعال لخدمات العدالة والأمن. ثانياً، إن الصورة العامة التي تعرضها البيانات يحجب ملامحها مدى التعقيد الشديد في المشهد القانوني في الأرض الفلسطينية المحتلة. فالأسر الفلسطينية في القدس الشرقية لا تتلقى الخدمات من مؤسسات العدالة والأمن ذاتها التي تخدم نظرائهم في الضفة الغربية أو غزة. وقد طلب الباحثون والباحثات الميدانيات من الأسر في القدس الشرقية أن تعطي آرائها عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية فقط. ومع ذلك، فثمة إمكانية أن يكون عدد صغير جداً من المبحوثين قد أساء الفهم أو التمس الأمر عليه، فأعطى آراءه عن النظام القانوني الإسرائيلي.

إجمالي تصورات الجمهور العام الفلسطيني لمؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية: تشير نتائج هذا المسح إلى أن الاستثمارات في مؤسسات العدالة والأمن توتي ثمارها. فالبيانات التي يعرضها التقرير تبين بوضوح أن الفلسطينيين عبر الأرض الفلسطينية المحتلة يعتبرون أن مؤسسات سيادة القانون الفلسطينية والمحامين ومنظمات المجتمع المدني التي تدعم عملها، تقوم بدور محوري في تعزيز وحماية سيادة القانون. وترى الغالبية الساحقة من الأسر الفلسطينية أن هذه المؤسسات تمتلك الشرعية، وهم يلجئون إليها لحل كافة أشكال النزاعات. فنسبة ٩١,٧٪ يختارون الاتصال بالشرطة عندما يجدون أنفسهم في خطر؛ ونسبة ٧١٪ يعتبرون أن المحاكم هي المؤسسات الشرعية الوحيدة التي يمكن حل الخلافات من خلالها؛ ويشعر ٦٣,٢٪ بالثقة بأنهم سيتلقون مساعدة عاجلة من الشرطة؛ ويثق ٥١,٢٪ بأنه يمكنهم حل النزاعات المدنية بإنصاف من خلال المحاكم؛ ويشعر ٤٧,٧٪ بالرضا من أن النيابة العامة تحافظ على الكرامة والحرية الإنسانية. إن هذه الإجابات تشير إلى أن مؤسسات العدالة والأمن الحديثة النشأة في السلطة الوطنية الفلسطينية قد نجحت حتى الآن في إثبات قيمتها.

عوامل عديدة تبرز وجود فجوة ملموسة في العدالة المتعلقة بالنوع الاجتماعي: تكشف بيانات المسح عن وجود فجوة مقلقة بين النساء والرجال في مدى وصولهم إلى العدالة. فمع أن واقع الحال يشير إلى أن حقوق النساء الفلسطينيات تنتهك بقدر أكبر في القضايا المدنية، إلا أن نسبتهن في القضايا المدنية المسجلة في المحاكم تقل بحوالي ٢٤٪ عن

الرجال. وعندما لا تستطيع النساء الدفاع عن حقوقهن المدنية، بما في ذلك استحقاقتهن التي تساهم في الحد من الفقر، مثل الميراث والملكية، فإنهن يزددن فقراً ويصبحن أكثر عرضة للانتهاك. وعندما لا تتمكن النساء من مساواة مرتكبي الانتهاكات في حقهن، فلن يجد المرتكبون ما يردعهم عن الاستمرار في الانتهاك وسيتصاعد مستوى العنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي.

تتضمن التحديات التي تواجهها النساء في الوصول إلى العدالة: نقص «الإلمام أو الوعي بالمجال القانوني»، ونقص المساعدة القانونية، والتمييز في التشريعات لصالح الرجال، وضعف حساسية مؤسسات العدالة والأمن لاحتياجاتهن. إن النساء لا يعرفن كيف يمكنهن الدفاع عن حقوقهن: فهن أقل من الرجال بنسبة ٤١٪ في معرفة كيف يرفعن قضية أمام المحاكم. وهن، فضلاً عن ذلك، يفقدن القدرة على الوصول إلى المساعدة القانونية التي يحتجنها: ففي الوقت الذي نجد فيه أن ٩, ٣٪ من الرجال الذين هم في تماس أو خلاف مع القانون قد حصلوا على دعم من محام، نجد أن ٢, ١٪ فقط من النساء حصلن على مساعدة كهذه.

إن تدني المكانة الاجتماعية للمرأة ناتج عن المعايير والاتجاهات التمييزية التي تسود في المجتمع، بما في ذلك في مؤسسات العدالة والأمن. وبالنتيجة، فإن النساء في المتوسط أقل رضاً عن أداء المؤسسات وكوارها بنسبة ١١٪ بالمقارنة مع الرجال. كما أن المعايير والاتجاهات المؤسسية المجحفة بحق النساء تتفاقم بسبب القوانين التمييزية: فنسبة ٧١, ٤٪ من النساء لا يوافقن على أن «القانون واضح ويأخذ جميع الأطراف في الحسبان»، وتقل نسبة الثقة لدى النساء، قياساً بالرجال، بأنهن «سيتلقين معاملة متساوية في المحاكم». لذا فإن البيانات تبته إلى أنه على الرغم من الحاجة الماسة لبذل جهود تهدف إلى تعزيز الإلمام بالمجال القانوني وإتاحة المساعدة القانونية والتعامل مع القضايا بطريقة حساسة للنوع الاجتماعي، إلا أن هذه الجهود لن تفي بالغرض إذا لم تكن النساء قادرات على الوصول إلى المؤسسات وبقيت هذه المؤسسات تمارس التمييز ضدهن. لذا فإن جهود إصلاح التشريعات والخدمات التمييزية تعد مكونات لا غنى عنها في سبيل إيصال العدالة إلى جميع الفلسطينيين بالتساوي.

تسود النظرة إلى العدالة الرسمية بأنها بطيئة جداً: إن التصور السائد عن البطء في نظام العدالة يعد سبباً رئيساً لتجنب اللجوء إلى نظام العدالة الرسمي، وخاصة في المدن ومخيمات اللاجئين. فنسبة ٥٠, ٢٪ من الأسر الفلسطينية عزت عدم لجوئها إلى المحاكم لحل قضاياهم إلى أن التقاضي في المحاكم يأخذ وقتاً طويلاً. وهذا بدوره دفع مجموعة من الأسر الفلسطينية إلى القول بأنها سوف تلجأ إلى كبار أو وجهاء المجتمع من رجال إصلاح وقضاة عشائريين لأنهم يرون أن القضاء غير الرسمي أسرع من القضاء الرسمي.

يستخدم وجهاء المجتمع - «رجال الإصلاح» و«القضاة العشائريين» - في الغالب مناهج قائمة على الحوار في حل الخلافات تجمع بين أشكال الوساطة والتحكيم. ويرى ٢٣, ٣٪ من الفلسطينيين أن آليات العدالة «غير الرسمية» هذه أسرع من المحاكم الرسمية. إلا أنه في غياب نظام واضح للإشراف على آليات العدالة غير الرسمية وتنظيمها، هناك احتمال قائم بأن تتغاضى هذه الآليات عن حقوق الفئات الهشة أو المهمشة. وتشير البيانات إلى وجود حاجة لآليات بديلة أسرع لحل الخلافات، بحيث تقوم على الحوار وترتكز على حقوق الإنسان. هذا يؤكد على أهمية التوسع في برنامج الآليات البديلة لحل الخلافات الذي تنفذه وزارة العدل حالياً بحيث يتجاوز التحكيم التجاري ليشمل الوساطة المحققة بالمحاكم في القضايا المدنية والقضايا الجنائية الصغرى، أو يبني شبكة وطنية قائمة على المجتمع لآليات البديلة لحل الخلافات مع التركيز على المدن والمخيمات. إن من شأن اتباع آليات بديلة لحل الخلافات أن يوفر وسائل أقل تكلفة وأسرع وأيسر لحل القضايا المدنية التي تشكل ٣٦, ٨٪ من مجموع القضايا في الأرض الفلسطينية المحتلة، مما سيؤدي إلى «تحرير» طاقة المحاكم ومساعدتها في البت بشكل أسرع في القضايا الجنائية الجدية والتي هي أقل عدداً.

الفلسطينيون أكثر رضاً عن الأداء التقني أو الفني لمؤسسات العدالة والأمن مما هم راضون عن نزاهتها: استطلع المسح التصورات عن الأداء التقني لمؤسسات العدالة والأمن من جهة (مثل وجود العدد الكافي من القضاة، وتوفير الإشارات الإرشادية في المحاكم، ومؤهلات المحامين) وعن نزاهتها من جهة أخرى («الاستقلالية»، «الأمانة»، «عدالة الأحكام»). ويتضح من قاعدة بيانات المسح أن الفلسطينيين بشكل عام يشعرون برضاً أكبر فيما يتعلق بالأداء التقني أو الفني لمؤسسات سيادة القانون إذا ما قورن برضاهم عن نزاهتها.

الوصول إلى المساعدة القانونية غير كاف، مما يؤثر سلباً على التصورات عن العدالة وعن نزاهة مؤسسات الأمن: تعتبر المحاكم الدينية - الكنسية والشريعة (في الغالب) - منبر العدالة الأول الذي تختاره الأسر الفلسطينية. فالفلسطينيون يشعرون بنسبة رضا أعلى بمقدار ١٨, ٦٪ عن نزاهة العمليات في المحاكم الدينية بالمقارنة مع المحاكم النظامية. قد



يعزى ذلك إلى أن المحاكم الدينية كثيراً ما تعتمد على ما يسمى «النشاط القضائي»، حيث يقوم القضاة بدور استجوابي أكبر عندما يكون هناك تمثيل أفضل لأحد الطرفين، وذلك من أجل تعزيز المساواة أمام القانون.

النشاط القضائي هذا يتيح للأشخاص الذين لم يجدوا من يمثلهم قانونياً فرصة في أن يفهموا إجراءات المحكمة بشكل أفضل وأن يشعروا أن هناك مراعاة لمصالحهم. ويرجح أن يجعل ذلك المحاكم الدينية جذابة وخاصة في ظل أن غالبية الأشخاص الذين يكونون في تماس مع القانون من غير المرجح أن يملكو القدرة على الاستفادة من خدمات محام. إذ تشير البيانات إلى أن ٩٠,٨٪ من الفلسطينيين لا يملكون الوصول إلى محام، كما أن ٥٧,٢٪ لا يستطيعون تحمل تكلفة التعاقد مع محام بسهولة، ونسبة ٥٦,٠٪ يشككون في قدرتهم على الحصول على المساعدة القانونية مجاناً في حال احتياجهم لها. لذا فقد يكون تشجيع النشاط القضائي وسيلة منخفضة التكلفة للتعويض عن النقص في توفير المساعدة القانونية، على الأقل على المدى القصير. ومع ذلك، إذا كان النشاط القضائي بالفعل هو الذي يؤدي إلى نسبة رضا أعلى عن نزاهة المحاكم الدينية، فإن أهمية هذه النتيجة التي توصل إليها المسح تتفق مع تأكيد القانون الدولي على أن التمثيل القانوني ضروري حتى تتحقق وتظهر العدالة. كما تشير هذه النتيجة إلى أن برامج مثل مبادرة المجتمع المدني التي قام بها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مؤخراً يرجح أن تكون وسيلة فعالة جداً في تحسين التصورات عن نزاهة المحاكم.

المنظمات الأهلية تحظى بأعلى ثقة في تقديم خدمات الدعم القانوني: تشير بيانات المسح إلى أن خدمات الدعم القانوني التي تقدمها المنظمات الأهلية تلقى ترحيباً كبيراً: فقد حصلت المنظمات الأهلية على علامة ٣,١٢ من ٥ من ناحية الثقة بها، بواقع ٣,٠٣ بين الذكور مقابل ٣,٢٠ بين الإناث. بالتالي فإن المنظمات الأهلية، جنباً إلى جنب مع الشرطة، تقف على رأس «قائمة الثقة» بين مؤسسات العدالة والأمن. يظهر أن الرضا عن خدمات المساعدة القانونية التي تقدمها المنظمات الأهلية يرتفع إلى أعلى حد في قطاع غزة، مما يثبت صحة قرار برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتعزيز سيادة القانون في هذه المنطقة من خلال دعم المنظمات الأهلية التي تتسم بجودة خدماتها.

بالمقابل، تبدو نقابة المحامين الفلسطينيين، المقدم التقليدي للمساعدة القانونية، في أسفل «قائمة الثقة»، إذ نالت علامة ٢,٨٨ فقط. وفيما أن ٧٤,٨٪ من الأسر الفلسطينية عبرت عن رضاها عن مدى «يسر الوصول» إلى المحامين، فإن ٢٥,٣٪ فقط من الأسر كانت راضية عن تكلفتهم. تدل هذه الأرقام على أن المبحوثين ربما فهموا السؤال على أنه يشير إلى مدى توفر المحامين بدلاً من مدى يسر الوصول إليهم. إن الأرض الفلسطينية المحتلة، التي يتسم سكانها بدرجة تعليم عالية وتتمتع بالعديد من كليات الحقوق الجامعية الممتازة، لا تفتقر إلى المحامين: فمن السهولة العثور على محام. ولكن مقارنة مدى توفر المحامين بمدى يسر الوصول إلى الخدمات القانونية تبين أن هناك غياباً لثقافة العمل الخيري، حتى مع أن المحامين بموجب القانون الدولي يعتبرون موظفين لدى المحاكم واجبهم تعزيز المساواة أمام القانون عن طريق تقديم الخدمات للموكلين المعوزين من دون مقابل.

الإلمام بالمجال القانوني ضعيف، ويرتبط بتناسب عكسي مع مستوى الرضا عن الأداء المؤسسي: يعد الإلمام بالمجال القانوني المدخل للوصول إلى مؤسسات سيادة القانون وتحقيق العدالة. فالأشخاص «غير الملمين بالمجال القانوني» أقل احتمالاً لأن يصلوا إلى العدالة، أو يطالبوا باستحقاقاتهم إذا انخرطوا أو اضطروا لأن يتعاملوا مع النظام القضائي، أو يسألوا مؤسسات سيادة القانون عن انتهاكاتهما للإجراءات الواجبة أو عدم مراعاتها للأصول القانونية. ومع ذلك، لا يعرف ٤٦,٧٪ من الفلسطينيين كيف تقام الدعوى في المحاكم ولا يدري ٧١,٩٪ ما هو دور مؤسسات العدالة والأمن.

تشير البيانات إلى أن الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن يتناسب عكسياً مع الإلمام بالمجال القانوني: فهذا الإلمام يصل إلى أعلى معدل في قطاع غزة، ثم في الضفة الغربية، وأخيراً القدس الشرقية. في المقابل، بلغت مستويات الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن أعلاها في الضفة الغربية، تليها القدس، ثم قطاع غزة. ومع أن عوامل مثل الأثر المدمر للاعتداءات الإسرائيلية على مؤسسات غزة لها دور واضح في تحديد هذا النمط، إلا أن سلسلة من مجموعات البيانات تشير أن الإلمام بالمجال القانوني يعد عاملاً مساهماً. ومن المنطق استنتاج أنه عندما يصبح المرء أكثر وعياً بالحقوق التي يتوقع من مؤسسات سيادة القانون أن تحميها، والخدمات التي يفترض منها أن تقدمها، والمعايير التي يتوجب عليها اتباعها، فإنه يصبح كذلك أكثر وعياً بالحالات التي يكون فيها الأداء المؤسسي قاصراً عن تحقيق هذه التوقعات، ويصبح أكثر إحباطاً منها. تبعاً لذلك، على الأرجح أن يكون من المناسب تصميم برامج الإلمام بالمجال القانوني بحيث تدمج مكونات «إدارة التوقعات» الهادفة إلى شرح ما تواجهه القدرات المؤسسية من تحديات تعترض تقديم الخدمات أحياناً وتوضيح الجهود الجارية للتصدي لهذه التحديات.

يلزم وجود آليات للمساءلة «الرقابية» العامة من أجل تمتين الأداء المؤسسي: يجدر بالمؤسسات التي وكل إليها مهمة تعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة أن تنظر إلى انخفاض مستوى الرضا عن نزاهة مؤسسات العدالة والأمن على أنه ليس علامة على إخفاق برامجها أو «مشكلة»، بل يجب أن تنظر إليه على أنه فرصة لدعم تحسين الأداء. فمن خلال الاستثمار في المساءلة، يمكن الاستفادة من الإلمام بالمجال القانوني كمورد يحوّل عدم الرضا إلى دعامة للإصلاح الرامي إلى الارتقاء بأداء مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. إن لدى الشركاء ما يكفي من الأسباب لأن يتوقعوا أن يكون دعم مبادرات المساءلة مسعىً مثمراً. فمن الجلي أن الشعب الفلسطيني يملك الشجاعة لأن يقول الصدق أمام من هم في السلطة، ويملك الشهامة لأن يبادر إلى العمل من أجل تعزيز الحريات الإنسانية، ويتمتع برغبة قوية لاستخدام مؤسسات العدالة والأمن الرسمية. وهذا المزيج بالغ الأهمية لتلبية الحاجة الأكثر أهمية والتي كشفت عنها البيانات، وهي مزيد من المساءلة من أجل تحسين تقديم الخدمات.

التوصيات

التوصيات المقترحة هنا تستند إلى نتائج المسح البارزة فقط. وهي بمثابة اقتراحات، لا وصفات جاهزة تقدم للمنظمات الموكلة بتعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. وسيكون من الأمثل اتخاذ القرار في ما إذا سيتم دمجها في البرامج القائمة وكيف سيتم ذلك بناءً على استشارات وحوارات مفصلة من أجل التوصل إلى مناهج عمل متماسكة ومتسقة.

أ. تعزيز حوار متعدد الأطراف، مع إشراك المجتمع المدني.

يمكن تسخير قدرات المجتمع المدني لتعزيز الوصول إلى العدالة وسيادة القانون من خلال حوار يبسر التفكير المشترك والعمل المنسق والاتفاق على الأهداف. ويمكن لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي أن يستفيد من دوره الجامع لدعم مثل هذه الحوارات. سيؤدي ذلك إلى مضاعفة تأثير الموارد المكرسة لتمتين سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة. كما سيجقق فائدة مهمة من خلال دعم تحديد السبل الأكثر فاعلية لمعالجة قضايا الوصول إلى العدالة. وسيحقق الحوار عدداً من الفوائد الأخرى الهامة التي تدعم الاستثمار في سيادة القانون، والذي يمثل هدفاً رئيساً في بناء الدولة. من هذه الفوائد:

- تحسين إدارة العدالة: يعزز الحوار التواصل والتعاون والتنسيق بين «الحلقات» العديدة في «سلسلة» العدالة، بحيث يمكنها أن تعمل على شكل نظام يفضي إلى تحقيق العدالة. ومهما كانت فعالية المؤسسات أو العمليات الفردية، فإن العدالة ستعاني من التأخير وبالتالي ستعطل ما دامت الروابط المؤسسية غائبة.
- دعم دولة فلسطينية قادرة على الصمود: ستعتمد الدولة الفلسطينية المستقبلية على «عقد اجتماعي» يتفاوض عليه عامة الفلسطينيين عندما يملكون الفرصة للتعبير عن توقعاتهم والتوفيق بينها، والتأثير في تطوير قوانين تستجيب لاحتياجاتهم، ومساءلة المؤسسات عن تنفيذها. إن العمليات التي يتم من خلالها إعداد القوانين وإنفاذها وتطبيقها وتغييرها تمثل جوهر سيادة القانون، وهي تجري في سياق الحوار.

أ. تعزيز الوعي القانوني، وخاصة لدى النساء.

يوصى بأن يتم تعميم برامج التوعية القانونية، وأن يتم تركيزها في المناطق التي يكون فيها الإلمام القانوني محدوداً بشكل خاص، وبين النساء والفئات العمرية التي تقل عن ٣٠ سنة، والفئات المنخفضة الدخل، والمناطق الريفية. فمع أنه جرى ويجري تنفيذ العديد من مبادرات تمكين النساء في الأرض الفلسطينية المحتلة، وبعضها يهتم بتعزيز الإلمام القانوني، إلا أن البيانات تدل على أن هذه الجهود ليست كافية. فمستوى الإلمام القانوني لدى النساء أدنى بشكل ملموس مما هو لدى الرجال، وهذا ليس بالأمر المفاجئ: فتحقيق المساواة بين الجنسين في الأرض الفلسطينية المحتلة عبارة عن تغيير تحوّلي يحتاج إلى سنوات عديدة لتظهر علاماته. ويوصى بالمواظبة على استثمار الموارد سعياً لتحقيق هذه الغاية.



٣. إدارة التوقعات.

يوجد تناسب عكسي بين مستوى الرضا عن أداء مؤسسات سيادة القانون ومستوى الإلمام القانوني. إن قوة العلاقة الإحصائية بين هذين العاملين تعطي الأهمية لمسألتين برنامجيتين:

- إعطاء الأولوية لإدارة التوقعات. من شأن مكونات إدارة التوقعات أن توازن بين تشجيع الناس على الدفاع عن حقوقهم وبين دعوتهم للصبر على المصاعب التي يمكن أن تظهر في مؤسسات حكومية ناشئة يعود تاريخ تأسيسها إلى سنة ١٩٩٤ فحسب، وفي سياق الاحتلال الطويل الأمد. على سبيل المثال، يمكن أن يخصص وقت في جداول أعمال ورش التوعية لإعلام المشاركين والمشاركات عن التحديات التي يمكن أن تعيق الوصول إلى العدالة، وكيف يمكنهم الاستجابة لها.
- تعديل التوقعات من مدى تأثير الاستثمارات في سيادة القانون على مستويات الرضا عن أداء المؤسسات. إذا كان الإطار المنطقي للمراقبة والتقييم يحدد غايته البرنامجية في تحقيق «زيادة بنسبة ١٠٪ في الرضا عن أداء وزارة العدل» فمن المرجح أن يؤدي إلى نتائج مخيبة.

٤. تعزيز الوصول إلى المساعدة والدعم القانوني.

إن الوصول المحدود إلى المساعدة والدعم القانوني يبرز أهمية مبادرة المجتمع المدني التي أطلقها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي السنة الماضية. فضلاً عن ذلك، يوصى بأن يراعي الشركاء اتباع الوسائل التالية لتحسين توفر المساعدة القانونية:

- دعم ثقافة «العمل الخيري» بين المهنيين القانونيين. تشير الدلائل إلى أن المحامين متوفرون ولكن الوصول إليهم غير يسير، وأن الخدمات مكلفة جداً، وأن هناك مستويات منخفضة جداً من الثقة في أداء المحامين والرضا عنه، والثقة المحدودة في نقابة المحامين الفلسطينيين. وكل هذا يؤكد أنه سيكون من الملائم إلى حد بعيد أن يبادر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى دعم نقابة المحامين ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية لكي تقدم المعلومات والمشورة والتمثيل القانوني مجاناً. يمكن أن تنفذ مبادرات مفيدة أخرى تهدف إلى تحسين «صورة» المحامين لدى العامة، مثل برامج إذاعية يقوم فيها المحامون بالرد على اتصالات هاتفية من أفراد من الجمهور يطرحون أسئلة حول شواغل قانونية.
- تشجيع المنظمات الأهلية المتواجدة في قطاع غزة للانخراط في العمل مع نظام العدالة الرسمي. لقد بادر العديد من منظمات المجتمع المدني التي تقدم خدمات قانونية في غزة إلى مقاطعة نظام العدالة الرسمي بعد تولي حماس السلطة. إن وجود مستويات أعلى بقدر ملموس من عدم الرضا عن أداء المنظمات الأهلية بين الأسر الفلسطينية في غزة يدل على أن هذه المقاطعة لا تدعم الوصول إلى العدالة وسيادة القانون في المنطقة. صحيح أن بعض هذه المنظمات قد أنهت المقاطعة في الآونة الأخيرة، إلا أن عدداً من المنظمات الأهلية الكبيرة الحجم التي تقدم خدمات الدعم القانوني لم تفعل ذلك بعد. إن بإمكان شركاء التنمية أن يستخدموا تأثيرهم لمناصرة العودة للانخراط في العمل مع نظام العدالة الرسمي.
- الاستثمار في تطوير قدرات المنظمات الأهلية وترتيبات المراقبة والتقييم. إن ارتفاع مستويات عدم الرضا عن أداء المنظمات الأهلية المقدمة للخدمات القانونية في المنطقة التي تتوفر فيها هذه المنظمات بأوسع شكل، أي في قطاع غزة، يبرز أهمية أن يتم اختيار المنظمات الأهلية وتدريبها ومراقبتها وتقييمها بعناية. ويجدر هنا التأكيد على سياسة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لإجراء تقييم صارم للمنظمات الأهلية سعياً لبناء قائمة بالمنظمات التي تحظى «بالمصادقة».

٥. تعزيز النشاط القضائي و«التعبير» القضائي

إن غالبية الفلسطينيين الذين يدخلون في تماس مع مؤسسات سيادة القانون لا يعرفون القوانين التي تنطبق على قضيتهم، ولا يفهمون الجريات والمصطلحات القانونية، وسرعان ما يشعرون بالإغواء إذا ما تعاملوا مع مؤسسات العدالة، ولا يملكون إمكانية الوصول إلى المساعدة والدعم القانوني. لا بد من تقدير الجهود التي تبذل أو يخطط لها لتعزيز الوصول إلى الدعم القانوني، ولكنها في الغالب جديدة، ولا بد من أن ينقضي وقت قبل أن تبدأ نتائجها بالظهور. وسيظل

الطلب على خدمات الدعم القانوني يفوق العرض على الأمد القصير والمتوسط. تبعاً لذلك، فإنه من المرجح أن توجد قيمة استراتيجية لكل من:

- **النشاط القضائي:** تشجيع القضاة على التدخل بالنيابة عن الأطراف التي ليس لها تمثيل قانوني.
- **«التعبير» القضائي:** تشجيع القضاة على استخدام لغة بسيطة وتوضيح الإجراءات لأطراف القضية. أي ببساطة، التعبير بالصوت عن مداواتهم، والتحدث عن العوامل التي استندوا عليها للوصول إلى أحكامهم. فأتطراف القضية الذين ليس لهم تمثيل قانوني ولا يحظون بوجود محام يدافع عنهم يرجح أن يشعروا بالتشجيع عندما يسمعون القضاة يبينون لهم أنه تم استيعاب الحقائق ذات الصلة بالقضية. إن سماع كيف تم التوصل إلى القرار ولماذا اتخذ من شأنه أن يعزز المزيد من الشفافية والاقتناع بعدالة الحكم وباستقلالية الإجراءات التي اتبعت للوصول إليه.

7. دعم توفير بيئة «سهلة الاستعمال» بقدر أكبر في المحاكم، وخاصة من خلال تعزيز أداء كتبة المحاكم.

ينخفض مستوى رضا النساء عن المحاكم النظامية بشكل ملموس في المقاييس المتعلقة بأقسام المحكمة التي تتعامل مع الجمهور: أي من ناحية قدرتها على تقديم التوجيه للزوار، وإعلامهم أين يجب أن يذهبوا، وما يتوقع منهم عمله، وبعض التوضيحات المبدئية التي تساعدهم على توقع كيف سيسير يومهم أو أيامهم في المحكمة. إذا أردنا للنساء أن يلعبن دوراً في الحد من إفلات المنتهكين من العقاب ودعم سيادة القانون، فلا بد من أن يصبح نظام المحكمة «سهل الاستعمال» بقدر أكبر. لقد أعلمت النساء المستجوبات في المسح الشركاء عن مكان تواجد التحديات. فهن يشعرن بأقل قدر من الرضا عن:

- كتبة المحاكم: عددهم، وكفاءتهم، ومهاراتهم في التواصل مع الآخرين.
- العلامات الإرشادية في المحاكم.
- نظافة المحاكم.

إن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يدعم المجلس القضائي الأعلى في بناء مكاتب استعلامات في المحاكم عبر الضفة الغربية. ويقترح أن ينسق الشركاء الآخرون دعمهم مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من أجل تسويق الجهود واستقاء الدروس المستفادة التي من شأنها أن تساعد في تصميم مبادرات ملائمة ومستجيبة للاحتياجات.

7. دعم إعداد بروتوكولات حساسة للنوع الاجتماعي في إدارة القضايا.

إن الانخفاض الثابت في مستوى الرضا بين النساء يشير إلى أن مؤسسات سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة تفتقر إلى عمليات حساسة للنوع الاجتماعي في إدارة القضايا. ومن المقترح أن يقوم الشركاء بدعم إعداد بروتوكولات وإجراءات تشغيلية موحدة ووحدات تدريبية ذات صلة بهذا الأمر. وبالنظر إلى النظرة السلبية بين النساء بشكل خاص لأداء كتبة المحاكم، يوصى بأن يتم إدراج هؤلاء ضمن الفئات المستفيدة من هذه الجهود. كما يمكن للشركاء أن يفكروا في دعم عقد ورش عمل مع القضاة والمحامين بقصد تأسيس «مبادئ إرشادية للممارسة» تتناول كيفية تطبيق القانون بطريقة تدعم اعتماد سوابق قضائية تتماشى مع متطلبات القانون الوطني والدولي. ويمكن لهذه المبادئ أن تتناول أيضاً التحدي المهم أمام الوصول إلى العدالة - أي نقص الثقة بأن «القوانين واضحة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الخلاقية» - في ظل عدم قدرة المجلس التشريعي الفلسطيني على تولي وظائفه الكاملة.

8. تحسين تدابير الحماية والسرية.

أفادت الأسر بانخفاض مستويات الثقة في قدرة الشرطة على حمايتهم من التهديدات وعلى حماية خصوصيتهم. إن التصدي لمسألة الحماية من المرجح أن يقلل عدد المبحوثين الذين لا يتصلون بالشرطة عندما يوجدون في خطر، والذين يختارون حل الخلافات بعيداً عن المحاكم. إن تدابير السرية أساسية من أجل حماية خصوصية المتوجهين لهذه



المؤسسات ومنحهم الثقة في أنه لن يتم تعريض حاجتهم للسلامة الجسدية إلى التهديد في حال أن قرروا التوجه إلى أجهزة العدالة. تعد النساء الناجيات من العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي بشكل خاص عرضة لخطر الانتقام والوصم الاجتماعي. ويمكن لجهود تحسين الإلمام القانوني والجهود الأخرى لتشجيعهن على التوجه إلى أجهزة العدالة أن تؤدي إلى عواقب جسيمة غير مقصودة ما لم تتوفر ترتيبات فعالة لضمان الحماية والسرية. وبالنظر إلى أن النساء يواجهن تحديات ملموسة في الوصول إلى العدالة، فيمكن القيام بتدابير إضافية لتشجيعهن على المطالبة بحقوقهن، مثل:

- برامج حماية الشهود.
- مراكز الحماية والإيواء للنساء.
- ترتيبات جمع المعلومات وتخزينها بما يمنع سرقة المعلومات أو فقدانها.
- آلية وطنية لتعويض ضحايا العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي. بما أن النساء غالباً ما يصبرن على الإيذاء لكونهن معتمدات مالياً على مرتكبي الإيذاء ضدهن، فقد توجد قيمة استراتيجية في دعم صندوق لتعويض الناجيات من العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي. كما أن واقع عدم حصول الضحايا في العادة على تعويضات - حتى بعد صدور الحكم لصالحهن - يمكن أن يحمل الناجيات من العنف على الاعتقاد بأنه لا يوجد أي حافز لهن للسعي في طلب العدالة. علاوة على ذلك، تفترق الضحايا إلى الدعم الذي يحتاجه للخروج من التبعية المالية التي تقيهن في قبضة العلاقات المسيئة.

9. إجراء البحوث بخصوص المحاكم الشرعية.

تشعر الأسر، بشكل ثابت، برضا أكبر عن أداء المحاكم الدينية (الشرعية والكنسية). وقد تكون هناك قيمة لأن تراعي عمليات الإصلاح الموجهة إلى تحسين استجابة نظام العدالة والأمن تضمين إمكانات لإجراء البحوث بخصوص المحاكم الدينية. وبما أن هذه الدراسة قد أثبتت أن الأسر تفضل المحاكم الشرعية، فبالإمكان توجيه هذه البحوث لتقصي سبب ذلك:

- ما الجوانب في القضاء الإجرائي أو الموضوعي في المحاكم الشرعية التي يمكن أن تعتبر ذات قيمة؟
- هل من الممكن استخلاص مبادئ أو ممارسات قانونية معينة يمكن دمجها في نظام المحاكم النظامية؟ وكيف؟

10. دعم آليات رصد قطاع العدالة والإشراف عليه، بما يشمل آليات العدالة غير الرسمية.

يمكن معالجة انخفاض مستويات الثقة والرضا عن نزاهة مؤسسات العدالة والأمن عن طريق تأسيس أو تمكين آليات المساءلة، مثل:

- آليات الإشراف الداخلي والمساءلة.
- آليات للتعامل السليم مع التظلمات.
- التدقيق والمراقبة من المجتمع المدني: الرصد والإبلاغ، والتواصل مع وسائل الإعلام.
- الامتداد الإعلامي: مبادرات وحواجز لتطوير القدرات الإعلامية (مثل جوائز للإعلاميين أو منح دراسية لطلبة الاتصالات) لتشجيع ودعم إعداد تقارير إعلامية دقيقة وعالية الجودة عن القضايا التي تنظر في المحاكم وعن شؤون سيادة القانون.
- المرافعات القضائية الاستراتيجية¹.
- لجان الرصد المعتمدة على المجتمع.
- العرائض عبر الإنترنت ومنابر الحوار الاجتماعي.

تدل البيانات على أن الأسر تحل قضاياها من خلال آليات العدالة غير الرسمية عندما تعتقد أن العدالة الرسمية ستحتاج إلى وقت طويل. وفيما يعمل جهاز العدالة والأمن الرسمي على تطوير قدراته في إدارة العدالة بالسرعة اللازمة،

1 تكون المرافعات القضائية الاستراتيجية لقضايا يهدف من ورائها تغيير قوانين، أو في حالة نجاحها فإنه نجاح لجميع القضايا القانونية المشابهة لها. على سبيل المثال، إن نجاح قضية استراتيجية متعلقة بعنف ضد المرأة يعتبر سابقة قضائية ناجحة وهو في نفس الوقت نجاح لجميع القضايا القانونية المشابهة.

يظل من الضروري أن لا يحرم الأشخاص الذين يستخدمون آليات العدالة غير الرسمية من حقوقهم هناك. للتأكد من أن لا يجري حل النزاعات بسرعة عن طريق الضغط على الطرف الأضعف لكي يقبل بتسوية غير منصفة، يوصى بأن يتم توضيح الروابط بين العدالة الرسمية وغير الرسمية، وأن يتم تأسيس آلية فعالة للإشراف، تتضمن آلية للتعامل مع التظلمات. يمكن أن تكون الغاية من هذه الآلية دعم نشأة نظام عدالة موحد يحمي حقوق جميع الفلسطينيين تحت الرقابة الديمقراطية للشعب الفلسطيني.

ا. مراجعة المنهجية للمسح التالي.

ينوي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني إجراء هذا المسح للتصورات بشكل سنوي. والتوصيات التالية تناقش بشكل كامل آلية استخلاص «الدروس المستفادة» من هذا المسح الافتتاحي :

- نتائج المسح لا تعكس بالضرورة الأداء الراهن لمؤسسات العدالة والأمن. يقترح التفكير بإجراء تحليل «إذا: فإن» من أجل عزل إجابات الأشخاص الذين استعملوا خدمات العدالة والأمن بالفعل خلال فترة المسح. فمن شأن مقارنة هذه الإحصاءات مع بقية العينة أن تتيح للشركاء تحديد كيف يختلف الأداء الفعلي والقدرات الراهنة لنظام العدالة عن الأقاليم المتناقلة والتكهنات والأحكام المستندة إلى فترات مبكرة - بما في ذلك سنوات الانتفاضة الصعبة. يمكن بدلا من ذلك إجراء «مسح للمستخدمين» عن طريق مقابلة أولئك الذين يدخلون أو يخرجون أو يعلقون في نظام العدالة من أجل توفير إحصاءات مقارنة تكون مكتملة لهذا المسح الأشمل الذي يتناول تصورات الجمهور العام.
- المسح المعتمد على الأسر الفلسطينية يستثني السكان البدو. يقترح التفكير في تصميم جزء منفصل في المسح يستهدف البدو. كما يمكن أن يساعد تصميم المنهجية في شراكة مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في جعل مسح التصورات قادرا على الخروج بنتائج تنموية إضافية باتباع تصنيف وطني موحد ومدعم. من شأن ذلك أن يدعم تحسين الأبحاث الوطنية وتحسين توجيه السياسات وتعزيز تنمية أكثر إنصافا.
- التركيز على المؤسسات الرسمية يستثني نظام العدالة غير الرسمي. يقترح مراعاة إدراج أسئلة في المسح تهدف إلى معرفة لماذا تستخدم الأسر آليات العدالة غير الرسمية. يمكن لمثل هذه الأسئلة أن تقوي فهم المبادئ والعمليات التي يرغب الفلسطينيون بحل نزاعاتهم وفقا لها. ومن شأن هذه المعلومات أن تمكن المنظمات الموكله بدعم سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة من تقديم مساهمة جوهرية في عملية بناء الدولة. إذ أن تمكين الشركاء بالمعلومات حول الاحتياجات والاختيارات القانونية للفلسطينيين سيُمددهم بالدعم لتشكيل نظام عدالة واحد موحد يعكس هويتهم وقيمهم الفريدة. كما أن من شأن هذه المعلومات أيضا أن تدعم عمليات إصلاح القوانين الجارية، بما يساعد على «غرس» القوانين الدولية في القيم الوطنية. وسيتمثل الأثر الناتج عن ذلك في دعم نشأة دولة فلسطينية تجسد القيم الأصيلة وتستجيب للتوقعات الشعبية.



ملاحظة منهجية

أجري المسح على أساس استمارة صممها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بالتشاور مع الشركاء الفلسطينيين والدوليين بما في ذلك كلية لندن الجامعية. أدار عملية المسح اثنان من الشركاء الفلسطينيين المنفذين في صيف عام ٢٠١١، وذلك بالتنسيق والتعاون الوثيق مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وشملت مهامهما: تدريب الباحثات والباحثين الميدانيين ومراقبتهم، واختبار الاستمارة تجريبياً، وجمع البيانات، وإدخال البيانات والترميز. وبما أن الأسر الفلسطينية تبدو أكثر تقبلاً لأن تجرى المقابلات بواسطة باحثات إناث، فقد تم تشكيل فرق المسح بأغلبية من الإناث، وجرى تدريبها على طرق المعاينة وجمع البيانات، إلى جانب تقنيات إجراء المقابلات.

شاركت في المسح ٦٧١٠ أسر معيشية فلسطينية تم اختيارها عشوائياً باستخدام طريقة تصنيف الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. وشملت العينة مناطق حضرية وريفية ومخيمات في كل محافظة من محافظات الأرض الفلسطينية المحتلة، كما شملت مقطعاً عرضياً من المجتمع حسب الجنس والعمر والفئة الاجتماعية-الاقتصادية (بما في ذلك الحالة الزوجية، والتحصيل العلمي، وفئة الدخل، والحالة الوظيفية، ونوع العمل، وقطاع العمل).

تم إجراء مسح تجريبي على ٤٠ أسرة معيشية لقياس ثبات الاستمارة. وقد جاءت النتيجة مرضية للغاية على أداة القياس الإحصائية المستخدمة لهذا الغرض، مما أكد صلاحية الاستمارة، وجرى تقوية بعض الأسئلة لزيادة موثوقية بيانات المسح. يقدر هامش الخطأ النهائي لعينة الأسر في المسح بما يعادل ١,٨ ٪ فقط. لذا فإن فريق المسح على ثقة كبيرة من أن النتائج المعروضة هنا تقدم مساهمة بالغة القيمة لبناء برامج سيادة القانون اعتماداً على الدلائل في الأرض الفلسطينية المحتلة.

١. مقدمة

سعيًا لتفحص مدى تأثير الاستثمارات في سيادة القانون والوصول إلى العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة حتى هذا اليوم، دعم برنامج تعزيز سيادة القانون والوصول إلى العدالة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني إجراء مسح للتصورات العامة عن مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية من أجل استكشاف القضايا التالية:

- التماس والاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن.
- التحديات أمام الوصول إلى مؤسسات العدالة والأمن.
- الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن.
- الثقة بمؤسسات العدالة والأمن.

سيتم تنفيذ مسح التصورات سنويًا من أجل تتبع فعالية الاستثمارات المبذولة في مؤسسات قطاع العدالة والأمن، والتعرف على المجالات التي تحتاج إلى جهود إضافية، وتحديد التدخلات ذات الأولوية بناءً على ذلك. إن الإجابات على المسح التي يتم نقاشها هنا تكشف أين تكمن التحديات أمام الوصول إلى العدالة بالتحديد، وبالتالي فهي توضح كيف يمكن أن يصبح وصول الفلسطينيين إلى مؤسسات سيادة القانون أكثر يسراً. إن الثبات اللافت للنظر في البيانات حول قضايا بعينها يتيح لنا الحصول على فهم واضح لبعض التحديات المعينة. وينبغي الإشارة إلى أن حجم المسح - ٦٧١٠ أسر من جميع المحافظات في جميع مناطق الأرض الفلسطينية المحتلة - وطريقة المعاينة والمنهجية قد أتاحت المجال لسماع صوت الفلسطينيين ككل. وهذا التقرير يجمع أصواتهم معاً، مما يساعد الشركاء المعنيين بسيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة على فهم كيف يرى الفلسطينيون الصورة العامة لسيادة القانون وما السبل التي يختارونها في حل النزاعات.

٢. السياق

عمل الاحتلال الإسرائيلي والاجتياحات والصراعات السياسية الداخلية على إضعاف القدرات المؤسسية بشكل ملموس، هذه القدرات التي لا بد منها من أجل تحقيق إدارة فعالة للعدالة، وخاصة في قطاع غزة. واستجاب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لذلك عن طريق العمل مع شركائه الفلسطينيين والدوليين على تعزيز قدرات مؤسسات سيادة القانون. لقد ركزت الاستثمارات في سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة بشكل كبير على الإصلاحات المؤسسية في أجهزة العدالة القانونية. إن الإصلاحات المؤسسية هذه ضرورية من أجل تعزيز سيادة القانون، لأن نقص القدرات في المحاكم والسجون ومراكز الشرطة يشكل عائقاً كبيراً أمام إدارة العدالة بسلاسة، وإن لم يكن هذا هو العائق الوحيد.

إدراكاً لواقع أنه لا يكفي التصدي لتحديات الوصول إلى العدالة على المستوى المحلي والشعبي من خلال الإصلاحات المؤسسية بمفردها، فقد أعد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني برنامج عمل يدمج بين التوعية القانونية والتمثيل القانوني والمراقبة، جنباً إلى جنب مع تنفيذ تدخلات موجهة بهدف تمتين العدالة بين الجنسين وقضاء الأحداث. إن برنامج تعزيز سيادة القانون والوصول إلى العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة الذي ينفذه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني يوازن بين جانبي "العرض" و"الطلب" في معادلة سيادة القانون. هذا النهج الشمولي يهدف إلى دعم إحداث تغييرات تحويلية في سيادة القانون والوصول إلى العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة باتجاه بناء جهاز حكم مشروع يتجذر في المجتمع، ويحتكر استخدام القوة، ويملك القدرة على إدارة العدالة بفاعلية وحماية حقوق الإنسان وتعزيزها وتحقيقها لجميع المواطنين.



٣. الأساس المنطقي

يعي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني واقعاً مفاداً أن العدالة هي نتاج نظام شديد التقيد يشترك فيه العديد من الأطراف الفاعلة ويتضمن العديد من العمليات وواجهات التفاعل، بدءاً من المنظمة المجتمعية ومركز الشرطة المحلي ووصولاً إلى أعلى محكمة. لذلك يسعى البرنامج إلى بناء قدرات الحلقات المتعددة في سلسلة العدالة باستخدام نهج قائم على الدلائل يدمج المراقبة النشطة والتقييم في مختلف مراحل دورة البرنامج.

إن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني يدرك أن نجاح دعمه لسلسلة العدالة بأكملها يبدأ وينتهي عند الأسر الفلسطينية. ويعتمد مدى تلبية مؤسسات قطاع العدالة والأمن لاحتياجات هذه الأسر على قدرة الأسر على الوصول إلى هذه المؤسسات، وإلى أي حد يضعون ثقتهم في قدراتها ويثقون بأنها ستزودهم بخدمات سريعة وفعالة. كما أن قدرة مؤسسات العدالة على تقديم مثل هذه الخدمات ستعكس في نهاية المطاف في تصورات الجمهور العام، لأن الناس الذين يستعملون خدمات العدالة والأمن هم أفضل من يحكم على مدى يسر الوصول إليها وعلى فعاليتها وكفاءتها. والأسر التي لا تعتقد بأن مؤسسات العدالة والأمن ستلبي حاجتهم إلى خدمات عدالة سريعة ونزيهة وفعالة يمكن أن يسمحوا للخلافات أن تحدث، أو قد يلجئون إلى أخذ القانون بأيديهم، الأمر الذي سيولد العنف. هذا هو السبب الذي يعطي للتصورات عن جهاز العدالة والأمن أهميتها. فهي على المستوى الجزئي تقيس أبعاد التحدي أمام الوصول إلى العدالة بالنسبة للفلسطينيين العاديين. وهي على المستوى الكلي تؤثر إلى مدى قوة سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة.

٤. الأهداف

يؤمل من مسح التصورات هذا أن يمكن الشركاء المعنيين بسيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة من أن يفهموا العوامل التي تحدد اختيارات الفلسطينيين بخصوص خدمات العدالة. صمم المسح للحصول على معلومات عن جميع جوانب برامج سيادة القانون وأهدافها، ويقصد أن يتم تحويله إلى عملية سنوية من أجل: تتبع فعالية الاستثمارات المبذولة في مؤسسات العدالة والأمن، والتعرف على المجالات التي تحتاج إلى جهود إضافية، وتحديد التدخلات ذات الأولوية بناءً على ذلك. بالتالي يقصد من هذا المسح أن يكون جزءاً من حلقة للإفادة الراجعة التي تطلع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركاءه على التقدم المتحقق حتى حينه، وتستحث النقاش حول كيفية ضبط وتعديل مناهج العمل لكي يشد تأثيرها.

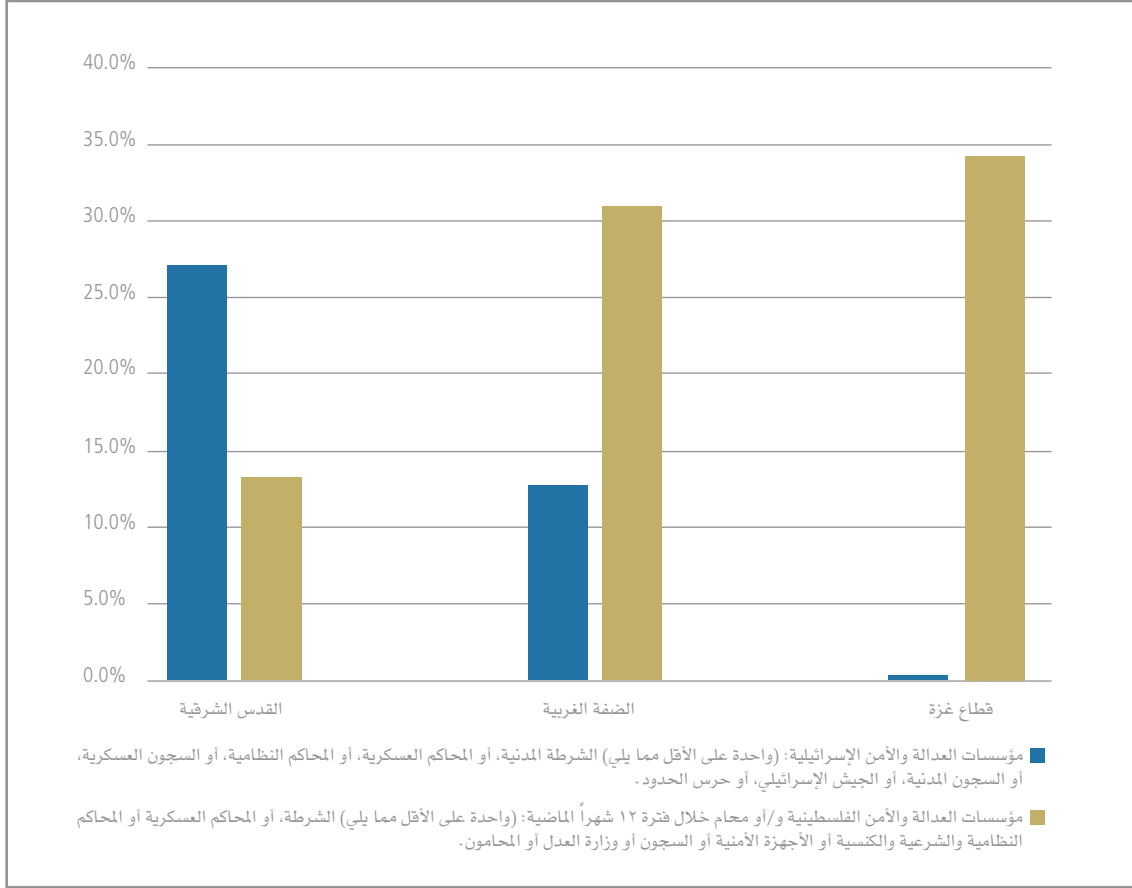
٥. التماس والاتصال مع مؤسسات وكوادر العدالة والأمن

التماس والاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن يتفاوت تبعاً لدرجة السيطرة الإسرائيلية: إن الاختلافات في نمط الاتصال بين مؤسسات العدالة والأمن الإسرائيلية والفلسطينية في الأجزاء المختلفة من مناطق الأرض الفلسطينية المحتلة تحدد الصورة العامة لسيادة القانون هناك. كان ما يصل إلى ٣١٪ من الأسر في اتصال مع مؤسسات سيادة القانون الفلسطينية خلال فترة المسح^٢، بواقع ٣٤,٤٪ في قطاع غزة، و ٣٠,٩٪ في الضفة الغربية، و ١٣,٣٪ فقط في القدس الشرقية. كما كان ما يصل إلى ٩,٥٪ من الأسر الفلسطينية في اتصال مع مؤسسة إسرائيلية للعدالة والأمن على مدى فترة المسح^٣.

2 يرجى من القراء ملاحظة استخدام المصطلح غير الحاسم "ما يصل إلى". إن الأرقام المقتبسة هنا (9% و31%) هي مجموع عدد المبحوثين الذين كانوا في اتصال مع كل مؤسسة في سلسلة العدالة: الشرطة، والنيابة العامة، والمحاكم النظامية، والمحاكم الدينية، والقضاة، ووزارة العدل، والمحامين، والمؤسسات الأهلية. وبما أن هذه المؤسسات تشكل جزءاً من سلسلة العدالة، فيرجح أن يتم احتساب بعض المبحوثين بشكل مزدوج، مما يؤدي إلى تضخيم الأرقام. على سبيل المثال، يمكن أن يحتسب شخص أدين بالسرقة في الإحصاءات المتعلقة بالذين كانوا على اتصال مع الشرطة والمحاكم والسجون والقضاة والمحامين، إذ كلما مضى هذا الشخص قدماً في سلسلة العدالة يأتي في تماس مع كل من هذه المؤسسات والكوادر. عندئذ فيمكن أن يحتسب هذا الشخص خمس مرات في البيانات، مما يؤكد على الحاجة لقراءة هذه الأرقام بحذر. أما النتيجة التي نعرضها هنا التي تبين أن الاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن يتباين تبعاً لدرجة السيطرة الإسرائيلية فتبقى صحيحة لأنه يتم تدعيم التحليل الذي يتبعها بعدة مجموعات أخرى من البيانات.

3 سئلت الأسر عن ما إذا كانت على اتصال مع مؤسسات أو كوادر العدالة والأمن "في فترة 12 شهراً الماضية"، أي فترة 12 شهراً السابقة للمسح الذي أجري في تموز/يوليو 2011. ينبغي التنويه إلى أن "فترة المسح" حيثما وردت في التقرير تشير إلى الفترة تموز/يوليو 2010 - تموز/يوليو 2011.

الشكل رقم ١: الاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية والإسرائيلية



إن نمط التماس والاتصال مع السلطات الفلسطينية والإسرائيلية في مختلف أجزاء الأرض الفلسطينية المحتلة يشير إلى ترتيبات السيطرة الأمنية والإدارية. فعندما أنشئت السلطة الوطنية الفلسطينية نتيجة اتفاقيات أوسلو في سنة ١٩٩٤، تم تنظيم الأرض الفلسطينية المحتلة إلى المناطق "ألف" و"باء" و"جيم". وتم تصنيف غالبية المدن الفلسطينية على أنها ضمن المنطقة "ألف" التي تخضع للسيطرة الأمنية والإدارية للسلطة الوطنية الفلسطينية. وأقيمت المنطقة "باء" تحت السيطرة الإدارية للسلطة الوطنية الفلسطينية، فيما احتفظت إسرائيل بسيطرتها على الأمن فيها. أما المنطقة "جيم" التي تشكل ٥٨% من مجموع المساحة، فقد ظلت تحت السيطرة الإسرائيلية (الإدارية والأمنية) الكاملة.

الرجال أكثر اتصالاً بشكل مباشر بمؤسسات العدالة والأمن: بلغت نسبة الذكور الذين كانوا على اتصال مباشر بمؤسسات العدالة والأمن خلال فترة المسح ٤٧,٧٪، مقارنة بـ ١٣,٨٪ من النساء. يغلب أن يكون الرجال على تماس وجهاً لوجه مع مؤسسات العدالة والأمن أكثر بثلاثة أضعاف من النساء؛ ويحتمل أن يكونوا ٦,٥ مرة أكثر من النساء اتصالاً مع الشرطة المدنية الفلسطينية أو المحاكم الإسرائيلية، ويزداد احتمال تعرضهم للسجن بمقدار ١٧ مرة أكثر من النساء. تعكس هذه الأرقام النزعات السائدة على مستوى العالم: فالنساء الفلسطينيات - كما هو حال شقيقاتهن عبر العالم - يتهمن بارتكاب الجرائم بقدر أقل من الرجال. ويكون الرجال في الأرض الفلسطينية المحتلة أكثر احتمالاً من النساء بنسبة ٢٦٪ لأن يحضروا كمدعى عليهم وليس كمدعى، ويكونون أكثر احتمالاً من النساء بنسبة ٥٤٪ لأن يكونوا طرفاً في قضية جنائية^٤.

4 كان ما نسبته 47.7% من الذكور المبحوثين على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية بالمقارنة مع ما لا يزيد عن 13.8% من النساء. يمكن أن تسمح هذه الأرقام بالقول أن الرجال أكثر احتمالاً من النساء بما يصل إلى 3.5 مرة لأن يكونوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية. انظروا التشبيه في الملاحظة الهامشية رقم 2.

5 نسبة من هم في وضع "المدعى عليهم" ممن يكونون في تماس مع مؤسسات العدالة والأمن 91.1% بين الرجال مقابل 67.7% بين الإناث.

6 من مجموع الأشخاص الذين كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن في فترة 12 شهراً الماضية، كان 53.6% من الرجال طرفاً في قضية جنائية (مخالفات وجنح وجنايات)، بالمقارنة مع 24.6% من النساء.



بالنظر إلى أن تجربة الوقوع في خلاف مع القانون يمكن أن تكون صادمة للنساء، فإن هذه البيانات تبدو مريحة بعض الشيء. ولكن بما أن نظام العدالة هو الآلية التي يمكن للنساء من خلالها المطالبة بحقوقهن وبمعاقبه مرتكبي العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي، فإن البيانات تكشف عن فجوة مقلقة في الوصول إلى العدالة. إذ عندما لا تستطيع النساء أن يؤكدن حقوقهن المدنية ويدافعن عنها ويحققنها، فإنهن يصبحن في وضع أضعف وأكثر عرضة للإيذاء. وعندما لا تتم مساءلة مرتكبي العنف ضد النساء⁷ عن أفعالهم، فلن يتم ردع من سيقومون بارتكاب هذا العنف في المستقبل. إن ثمة ارتباطاً مباشراً بين تزايد العنف ضد النساء وإفلات الفاعلين من العقاب.

مع أن النساء الفلسطينيات يتعرضن لانتهاكات لحقوقهن المدنية أكثر مما يتعرض الرجال⁸، إلا أننا نجد أن النساء يكن طرفاً في القضايا المدنية بنسبة 24% أقل من الرجال. وعندما لا تلجأ النساء الفلسطينيات إلى مؤسسات العدالة من أجل هذه القضايا، فعلى الأرجح أن لا يتمتعن بحقوقهن المتكافئة في التعليم والميراث والملكية، وأن لا يستطعن الحصول على الاستحقاقات التي تساعد في مكافحة الفقر مثل القروض. كما أنهن لن يستطعن القيام بدور في القضاء على المعايير الاجتماعية التمييزية التي تعمق من سلبهن للقوة وتجعل العنف ضد النساء يبدو أمراً طبيعياً.

نقص وصول النساء إلى العدالة يرتبط بنقص الإلمام والمعرفة القانونية، ونقص الوصول إلى المساعدة القانونية، والتشريعات التمييزية: تبرز بيانات المسح كذلك الحدود التي تقيد وصول النساء إلى العدالة. فالنساء كثيراً ما لا يعين حقوقهن ولا يعرفن كيف يمكنهن الدفاع عنها: فهن أقل معرفة من الرجال بنسبة 41% بكيفية إقامة دعوى أمام المحاكم⁹. وفيما تعتبر المساعدة القانونية – التي يقدمها المحامون في العادة – ضرورية للمطالبة بالاستحقاقات بفاعلية، نجد أن 2,9% من الرجال الذين هم في تماس أو خلاف مع القانون قد حصلوا على دعم من محام، فيما أن 1,2% فقط من النساء حصلن على مساعدة كهذه¹⁰.

إن الأفكار المتعلقة بسلوك الأُنثى "المناسب" تضع النساء الفلسطينيات رهن المنزل، حيث يقمن بدور الزوجة أو الأم أو الطاهية أو المنظفة. وهذه الأدوار قلما تكافأ مالياً، مما يعني أن النساء لا يستطعن تحمّل تكلفة التمثيل القانوني الذي يحتاجه لكي يطالبن بحقوقهن بنجاح. إذن فليس من المفاجئ أن تكون النساء أقل رضاً من الرجال بنسبة 16,3% عن تكلفة التعاقد مع خدمات المحاماة¹¹. كما أن القوانين والاتجاهات التمييزية تساهم في إدامة هذا الضعف في القدرات المالية والتعليمية، فضلاً عن أنها – أي القوانين والاتجاهات – تشكل بعد ذاتها تحدياً أمام الوصول إلى العدالة: فنسبة 71,4% من النساء لا يوافقن على أن "القوانين واضحة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الخلافية"¹²، ويقل شعور النساء بنسبة 1,4% عن الرجال بالثقة بأنهن "سيتلقين معاملة متساوية في المحاكم". إن زيادة الوصول إلى المؤسسات التي تطبق قوانين تمييزية يعد نصراً منقوصاً: فهذه البيانات تسلط الضوء على أهمية أن تكون جهود التوعية القانونية والدعم القانوني مدعومة بمبادرات الإصلاح القانوني من أجل النهوض بالعدالة بين الجنسين.

ارتفاع معدلات السجن (بين الذكور) يؤثر على الرجال والنساء والأطفال: تعرض 8,4% من المبحوثين الذكور للسجن إما في سجون فلسطينية أو إسرائيلية في فترة 12 شهراً الماضية. إن لهذا العدد الكبير تبعات خطيرة على استقرار المجتمع الفلسطيني. فكثيراً ما يؤدي السجن إلى فقدان سبل الرزق والأسرة والصحة. إذ أن الرجال الذين سبق أن سُجنوا يكافحون من أجل العثور على عمل وإعالة عائلاتهم. كما أن النساء اللواتي يكن معتمدات على أزواجهن وأبائهن وأشقائهن كثيراً ما يواجهن صعوبات كبيرة في غياب هؤلاء، وقد يعاني الأطفال أيضاً من عدم تلبية احتياجاتهم المادية والعاطفية. لذا يقترح المسح على المنظمات المؤكدة بتعزيز سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة أن تفكر في دعم التأسيس لآليات عقاب بديلة (غير احتجازية).

7 لا يعتبر العنف الجسدي والجنسي الشكّلين الوحيديين للعنف القائم على النوع الاجتماعي. فتعريف العنف ضد المرأة حسب إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة يشمل العنف النفسي-الاجتماعي أو العاطفي – أي الأساليب غير الجسدية التي تستخدم للسيطرة على شخص آخر، مثل الإذلال أو التهديد بالعنف – وكذلك العنف الاقتصادي، مثل الحرمان من الموارد أو التحكم بالاختيارات المهنية للشخص الآخر.

8 مراجعة للتشريعات الفلسطينية من منظور حقوق المرأة (القدس: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، أيلول/سبتمبر 2011).

9 يعرف 66.8% من الرجال ولا أكثر من 39.3% من النساء كيف يمكن إقامة دعوى.

10 انظروا الملاحظة الهامشية رقم 2. لاحظوا أيضاً أنه بما أن النساء أكثر احتمالاً بنسبة 21% من الرجال أن يكن في وضع المدعي، فهذا يعني أن التمثيل القانوني لغالبيةن يتم عبر المدعي العام.

11 يشعر 27.6% من الذكور بالرضا عن تكلفة التعاقد مع خدمات المحاماة، مقابل 23.1% من الإناث.

12 بالمقارنة مع 70.2% من الرجال.

القضايا المدنية تشكل الفئة الأكثر شيوعاً بالنسبة للمساعدة القانونية: تشكل القضايا المدنية ٦٤,٦٪ من القضايا التي كانت الأسر المبحوثة في تماس أو خلاف مع القانون بشأنها: تأمين ومطالبات مالية، ونزاعات حول الأراضي، ونزاعات عمل، وحوادث مرورية، وإصابات عمل. وتشكل قضايا الأحوال الشخصية (مثل الزواج والميراث والحضانة) أكبر فئة من بين هذه القضايا بواقع ٣٦,٨٪ من الادعاءات المدنية.

المحاكم الدينية تعد منابر العدالة الرسمية المحبذة لدى الأسر الفلسطينية: ترفع الأسر الفلسطينية مطالبها في المحاكم الدينية وليس النظامية. فيما أن المحاكم الدينية هي التي تعالج قضايا الأسرة^{١٣} التي تشكل أكبر فئة من القضايا القانونية، فيمكنها أن تلبى غالبية الاحتياجات القانونية للفلسطينيين. والأكثر من ذلك أنه يمكنها أن تنجز هذا العمل بسرعة، إذ أن احتمال تعويق إدارة العدالة بواسطة القيود المتعلقة بالاحتلال يكون أقل في المحاكم الدينية. وقلما تتطلب قضايا الأسرة التي تعالجها المحاكم الدينية تحقيقات إضافية أو القبض على مشبوهين أو التدخلات الأخرى التي تبطلها القيود التي يفرضها الاحتلال على حرية الحركة.

تدل البيانات على أنه قد يكون الفلسطينيون راغبين بتقديم شكاوهم المدنية في المحاكم الدينية توقعاً منهم لأن يتم حلها بسرعة، فيما قد يحجمون عن طلب الإنصاف في القضايا الجنائية التي تنظرها المحاكم النظامية، لأنهم يتوقعون أنها تعاني من تأخيرات مطولة وتتطلب تكاليف عالية وتسبب شعوراً بالإحباط.^{١٤} كما أن التأخيرات تزيد من تكلفة اللجوء إلى العدالة الرسمية. فحضور الجلسات يؤدي إلى فقدان الدخل بسبب الغياب عن العمل وزيادة الإنفاق على المواصلات. لذا فإن التحديات المتعلقة بالاحتلال والمرتبطة بإدارة القضايا الجنائية (التي تبت فيها المحاكم النظامية) ترتبط أيضاً بنوع رئيسي آخر من التحدي أمام الوصول إلى العدالة كشف عنه المسح، وهو التكلفة. فنسبة ملموسة من الأسر تعتقد أن اللجوء إلى العدالة ليس ناجحاً من الناحية الاقتصادية: إذ أفاد ٢٩,٩٪ بأن "الذهاب إلى المحاكم مكلف جداً". تبعاً لذلك، يمكن أن تسود نظرة إلى المحاكم الدينية على أنها المنبر الأسرع والأرخص المتاح لحل النزاعات.

الجدول رقم ١: استخدام المحاكم النظامية والدينية

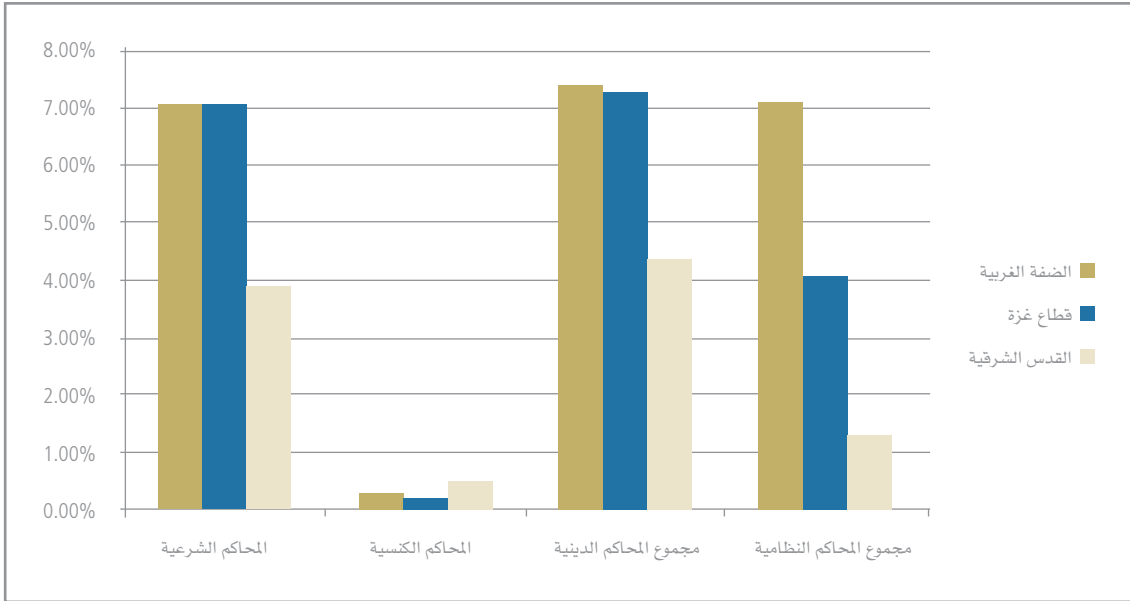
قطاع غزة	القدس الشرقية	الضفة الغربية	
٧,١٪	٣,٩٪	٧,١٪	المحاكم الشرعية
٠,٢٪	٠,٥٪	٠,٣٪	المحاكم الكنسية
٧,٣٪	٤,٤٪	٧,٤٪	مجموع المحاكم الدينية
٤,١٪	١,٣٪	٧,١٪	مجموع المحاكم النظامية

13 لا توجد مؤسسة للزواج "المدني" في الأرض الفلسطينية المحتلة. فالزواج عبارة عن مؤسسة دينية، والقضايا المتعلقة بالزواج (الطلاق، الحضانة) تجري معالجتها في المحاكم الدينية. إن القضايا المتعلقة بقانون الأسرة تشكل 36.8% من القضايا.

14 يشعر 37.2% من الأسر الفلسطينية بالرضا عن فترة الانتظار في المحاكم الدينية، بالمقارنة مع نسبة 30.9% من الرضا عن وقت الانتظار في المحاكم النظامية: أي زيادة بنسبة 20.4%.



الشكل رقم ٢: استخدام المحاكم النظامية والدينية



٦. التحديات أمام الوصول إلى العدالة

حدد المسح التحديات التالية أمام الوصول إلى العدالة:

- الاحتلال الإسرائيلي.
- نقص الإلمام والمعرفة القانونية.
- عدم الكفاية في تقديم المساعدة القانونية.
- الوقت: التصور بأن العدالة الرسمية بطيئة جداً.
- التكلفة: التصور بأن العدالة الرسمية مكلفة جداً.

الاحتلال الإسرائيلي يعيق إدارة العدالة بطرق معقدة: واجه ٢,٨٪ من المبحوثين صعوبات في الوصول إلى مؤسسات سيادة القانون الفلسطينية خلال فترة المسح. وكان هذا التحدي أعظم بالنسبة للأسر في القدس الشرقية (٧,٧٪)، تليها الضفة الغربية (٧,٢٪) فقطاع غزة (٣,٢٪).^{١٥} تتحمل الحواجز ونقاط التفتيش العسكرية المسؤولية عن غالبية هذه التأخيرات، يليها الجدار الفاصل. وهذه العوائق المادية ليست هي الوحيدة في قائمة التحديات التي يفرضها الاحتلال أمام الوصول إلى العدالة، فالقيود على الحركة هي أيضاً تعيق إدارة العدالة بشدة لأن الأشخاص الذين يتصلون بالشرطة لا يحصلون دائماً على استجابة سريعة، ولأن إنجاز التحقيقات يأخذ وقتاً أطول، وتعاني عملية العدالة بأكملها من البطء.

نقص الإلمام القانوني: يعتبر الإلمام القانوني، أو معرفة المرء لحقوقه وكيف يطالب بها، المدخل للوصول إلى مؤسسات سيادة القانون وتحقيق العدالة. وهذا المدخل مغلق أمام غالبية الفلسطينيين:

- ٤٦,٧٪ لا يعرفون كيف يقيمون الدعاوى القضائية.^{١٦}
- ٧١,٩٪ لا يدركون دور الشرطة المدنية الفلسطينية والنيابة العامة ومجلس القضاء الأعلى ووزارة العدل ونيابة المحامين الفلسطينيين.^{١٧}

15 تتباين التأخيرات بين المواقع المختلفة عبر الأرض الفلسطينية المحتلة، بواقع 2.8% من سكان القرى والمدن مقابل 2.6% من سكان مخيمات اللاجئين.

16 لا يعرف الرجال بنسبة 33.2% والنساء بنسبة 60.7% أو لا يدركون كيف يقيمون دعوى أو يقدمون شكوى.

17 هذا هو متوسط عدد الأسر التي لا تدرك ما هي ولاية كل مؤسسة.

إن الأشخاص «غير الملمين بالمجال القانوني» يكونون أقل احتمالاً لأن يصلوا إلى العدالة، أو يطالبوا باستحقاقاتهم إذا انخرطوا أو اضطروا لأن يتعاملوا مع النظام القضائي، أو يسألوا مؤسسات سيادة القانون عن أي انحراف عن الأصول القانونية. يمكن أن تساعد محدودية الإلمام القانوني في تفسير لماذا لم يقيم ٨,٣٪ من الفلسطينيين الذين وجدوا في حالة خطر بالاتصال بالشرطة. وعندما سئلوا عن سبب عدم الاتصال، أشار ٣١,٨٪ منهم إلى الخوف من إساءة معاملة الشرطة لهم. قد يكون ذلك لأن الذين يفتقرون إلى التجربة مع القانون لا يمكنهم الاعتماد سوى على ما يسمعون من كلام متناقل عن انتهاكات الشرطة، والتي يفسرونها عندئذ على أنها عواقب حتمية للتواصل مع مؤسسات إنفاذ القانون وليس انحرافاً عن الأصول القانونية يمكنهم مساءلة هذه المؤسسات عنه.

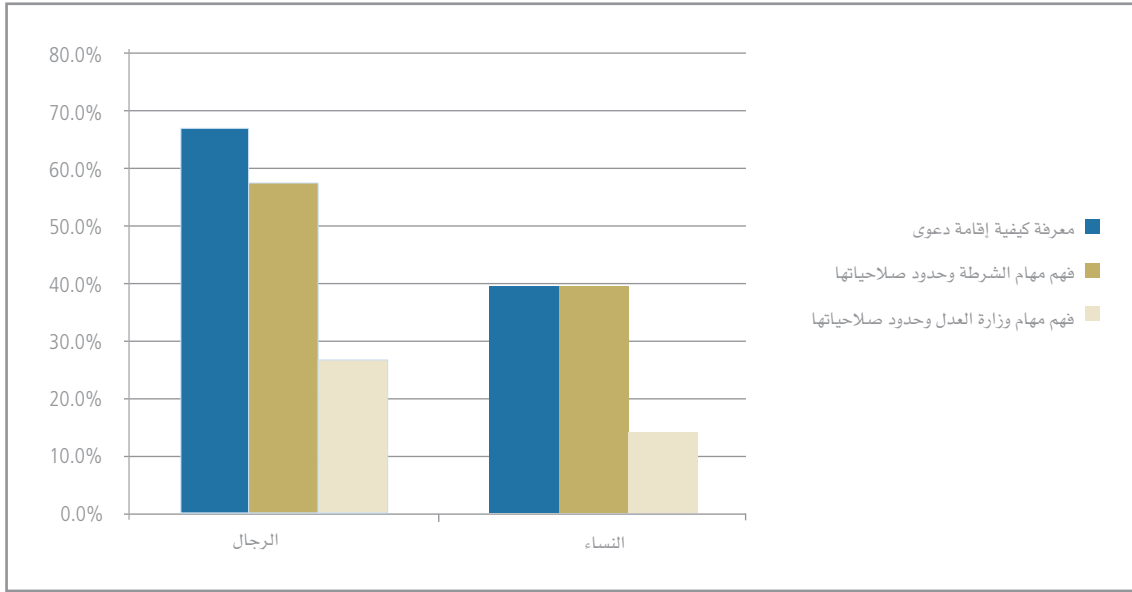
توجد تباينات ملموسة إحصائياً، سواءً جغرافية أو متعلقة بالعمر أو الجنس، في مدى الإلمام بالمجال القانوني:

- يبلغ الإلمام القانوني أعلى مستوى له في قطاع غزة، تليه الضفة الغربية ثم القدس الشرقية.^{١٨}
- يوجد أعلى مستوى من الإلمام القانوني في المدن، تليها المخيمات فالنطاق الريفي.^{١٩}
- يبلغ الإلمام القانوني أخفض مستوى له بين الفلسطينيين دون سن الثلاثين، والذين يقل احتمال إظهارهم للمعرفة بالنظام القانوني بنسبة تصل إلى ٦٪. تدل البيانات على أن الفلسطينيين الأكبر سناً يكونون قد حصلوا على معلومات قانونية بشكل تصاعدي بطريقة عرضية – أي من خلال وسائل الإعلام، أو التجربة المباشرة، أو الدراسة الذاتية، أو الإشاعات – عبر الوقت. ومن المرجح أن تكون هذه الفجوة ناتجة عن أنه لا يتم تدريس الشؤون القانونية في المناهج المدرسية والجامعية في الأرض الفلسطينية المحتلة، مما يشير إلى أن الاستثمار في التعليم القانوني على المستويات المتعددة سيدعم الوصول إلى العدالة وسيادة القانون.
- يوجد أخفض مستوى للإلمام القانوني بين النساء: فالبيانات المجمعة تخفي وراءها فجوة في الإلمام القانوني بين الجنسين تبلغ ٤٣,٢٪.^{٢٠} المرأة الفلسطينية في الغالب تتزوج وتصبح زوجة وأما تحمل مسؤوليات في الأسرة وهي في سن مبكرة. لذا فإن عدداً أقل من النساء يملكن الخصائص التي تتناسب طردياً مع الإلمام القانوني، وهي: مرحلة التعليم الجامعي العليا، أو ارتفاع الدخل، أو العمل (مدفوع الأجر) بوظيفة كاملة.^{٢١} علاوة على ذلك، من غير المرجح أن تسعى النساء للحصول على معلومات عن القضايا القانونية في مجتمع محافظ لا يشجع النساء على اتخاذ إجراءات قانونية.

18	المعرفة بدور الشرطة ووظائفها: 59.4% في قطاع غزة، 45.2% في الضفة الغربية، 14.7% في القدس الشرقية.
19	معرفة كيف يمكن إقامة دعوى أمام المحاكم: 54.5% في المدن، 52.9% في المخيمات، 52% في القرى.
20	أجاب الأشخاص دون سن الثلاثين بنسبة أخفضا بشكل ملموس على جميع المقاييس السبعة للإلمام القانوني. وفيما يلي نموذج معبر عن هذا النمط: معرفة كيف يمكن إقامة دعوى أمام المحاكم: 51.2% لمن هم دون سن الثلاثين، 54.2% لمن هم في سن 40-30 سنة، 55.3% لمن هم فوق سن الأربعين.
21	يمكن إطلاق تسمية "الفجوة في الإلمام القانوني" على النسبة التي يفوق فيها الإلمام القانوني لدى الرجال مثله لدى النساء. على سبيل المثال، معرفة كيف يمكن إقامة دعوى أمام المحاكم: الفجوة في الإلمام = 41.1% (يعرف 66.8% من الرجال كيف يمكن إقامة دعوى مقابل 39.3% فقط من النساء)؛ ومعرفة ما هي وظيفة الشرطة: الفجوة في الإلمام = 30.9% (يفهم 56.9% من الرجال ما هي وظيفة الشرطة مقابل 39.3% فقط من النساء المبحوثات)؛ والمعرفة عن النيابة العامة: الفجوة في الإلمام = 59.9% (يفهم 31.6% من الرجال ما هي وظيفة النيابة العامة مقابل 13.6% فقط من النساء). يتم حساب الفجوة في الإلمام بين الجنسين التي تبلغ 43.2% عن طريق حساب متوسط الفجوة في الإلمام القانوني لكل من المقاييس السبعة للوعي القانوني.
22	يتركز الإلمام القانوني في أوساط الشرائح الأعلى دخلاً، وأرباب العمل، والعاملين في وظائف بدوام كامل، والحاصلين على مستوى تعليمي عال. معرفة كيفية إقامة دعوى أمام المحاكم: 56.7% من أولئك الذين يكسبون أكثر من 5000 شيقل إسرائيلي في الشهر بالمقارنة مع 50.1% ممن يكسبون أقل من 2300 شيقل إسرائيلي في الشهر؛ 70.9% من أرباب العمل و66.5% من الموظفين بدوام كامل بالمقارنة مع 42.2% ممن لا يوجدون في القوى العاملة و54.3% من العاطلين عن العمل؛ 61.1% من الحاصلين على دراسات جامعية عليا بالمقارنة مع 50.8% من المتسربين من المدارس.



الشكل رقم ٣: الإلمام القانوني بين النساء والرجال



عدم الكفاية في تقديم المساعدة القانونية: تفهم المساعدة القانونية في العادة على أنها خدمة يقدمها المحامون للأشخاص الذين يكونون في خلاف مع القانون.²³ ويتم الحصول على خدمات المحاماة إما من خلال التعاقد الخاص بشكل فردي، أو من خلال تقديمها إلى الفئات المعوزة ضمن "الدعم القانوني" الذي تديره الحكومة أو برامج "العمل الخيري" لنقابة المحامين، أو من خلال الخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع المدني الخيرية والمنظمات الأهلية. إن العدالة في بيئة المحاكم النظامية التي تبت في الخصومات تعتمد على مشاركة المحامين.²⁴

إن المحامين، من خلال تمثيلهم لموكليهم، يدعمون "تكافؤ وسائل الدفاع" مما يجعل من الممكن إجراء محاكمة عادلة. وهم أيضاً يقومون بمهام ذات علاقة تمكن موكليهم من فهم القانون، وتفحص المجرىات القانونية، والمشاركة في القرارات التي تؤثر في حياتهم. تتضمن هذه الخدمات: إعلام الموكلين بحقوقهم، وتفسير المجرىات القانونية، وحضور استجابات الشرطة وزيارة الموكلين في السجن من أجل التأكد من أن يتم اتباع الإجراءات القانونية الواجبة وأن تحترم حقوق الموكلين، ودعم عمليات مثل طلبات الإفراج بكفالة أو التفاوض من أجل تخفيف العقوبة. وبالتالي فالمساعدة القانونية ذات الجودة التي ترافق الموكلين عبر المجرىات القانونية تدعم إدارة العدالة بشكل يتوافق مع معايير حقوق الإنسان. وهذا بدوره يعزز بناء مستويات أعلى من الثقة في جهاز العدالة والأمن.²⁵

عندما لا تتمكن الأسر من الحصول على مشورة مفيدة أو مساعدة أو تمثيل، فمن غير المرجح أن يتمكنوا من المطالبة بحقوقهم بشكل فعال. لذا فإن الأشخاص الذين لا يحظون بتمثيل قانوني - وخاصة المتهمين جنائياً الذين يقدمون إلى المحاكم النظامية - يتعرضون لإمكانية أن لا يحصلوا على محاكمة عادلة وأن يمروا في تجربة صادمة في مؤسسة محيرة بالنسبة لهم. ويمكن لقضايا تملك مقومات النجاح أن تنتهي إلى الفشل ويفقد الناس ثقفتهم في نظام العدالة. تبعاً لذلك، عندما يخفق عرض المساعدة القانونية في تلبية الطلب - وخاصة "خدمات الدعم القانوني" أو "المساعدة المقدمة بدون مقابل لغير القادرين على تكلفتها" - فإن ذلك يؤدي إلى الحد من الوصول إلى العدالة وتراجع جودة خدمات العدالة والأمن، وانخفاض ثقة الجمهور الفلسطيني في خدمات العدالة والأمن، وتشجيع الاقتصاص خارج الإطار القانوني، وتهديد سيادة القانون.

23 ثمة نهج جديد يكتسب زخماً في القانون الدولي وممارسات التنمية في الدعم القانوني لا يرتبط بالمحامين أو التمثيل في المحاكم أو مؤسسات إنفاذ القانون المتعلق بالخصومات. إن مبادرة المجتمع المدني الجديدة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني تعد مثلاً على النهج الشامل في المساعدة القانونية الذي يمكن منظمات المجتمع المدني من توظيف محامين ممارسين ومحامين تحت التدريب وطلبة حقوق و "مساعدين قانونيين" خاضعين للإشراف، من أجل الاستجابة إلى الغالبية العظمى من الاحتياجات القانونية. تتنوع الخدمات القانونية ذات العلاقة من التوعية القانونية والمساعدة القانونية والتمثيل القانوني إلى دعم إصلاح القوانين.

24 تنص الوثائق القانونية الدولية، بدءاً من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وما تلاه، على الحق في محاكمة عادلة، والمساواة أمام القانون، والحق في التمثيل القانوني الذي يجعل ذلك ممكناً.

25 بالإضافة إلى مراقبة الموكلين الفرادى، يقوم بعض مقدمي خدمات الدعم القانوني أيضاً برصد مؤسسات العدالة والأمن، وإجراء المناصرة، وتقديم مساهمات فنية لدعم جهود الإصلاح التشريعي والمؤسسي. وهذا الأمر الأخير يعزز من جودة خدمات العدالة والأمن، مبرزاً أهمية مقدمي خدمات الدعم القانوني ليس كمنظمات "مجتمع مدني" تقف في معارضة الحكومة، بل كشركاء يحملون هدفاً مشتركاً في تقوية الوصول إلى العدالة وسيادة القانون.

تظهر بيانات المسح أن الوصول إلى المساعدة القانونية يمثل تحدياً بالنسبة لغالبية الأسر:

- ما يصل إلى ٨, ٩٠٪ ممن هم في اتصال مع القانون لا يملكون القدرة على الوصول إلى محام.^{٢٦}
- لا تستطيع ٢, ٥٧٪ من الأسر أن تدفع مقابل خدمات محام بسهولة.^{٢٧}
- ٥٦, ٠٪ من الأسر تشك في أن بإمكانها أن تحصل على مساعدة قانونية مجانية إذا احتاجت لذلك.^{٢٨}

والأمر المفاجئ أن ٨, ٧٤٪ من الأسر الفلسطينية عبرت عن رضاها عن مدى يسر الوصول إلى المحامين، فيما أن ٣, ٢٥٪ فقط من الأسر كانت راضية عن تكلفتهم. تدلل هذه الأرقام على أن المحوثن ربما فهموا السؤال على أنه يشير إلى مدى توفر المحامين بدلاً من مدى يسر الوصول إليهم.^{٢٩} إن الأرض الفلسطينية المحتلة، التي يتسم سكانها بدرجة تعليم عالية وتتمتع بالعديد من كليات الحقوق الجامعية الممتازة، لا تفتقر إلى المحامين: فمن السهولة بمكان العثور على محام. ولكن الغالبية العظمى من الناس لا يستعملون خدمات المحامين ولا يستطيعون الدفع مقابل خدماتهم.

إن مقارنة مدى توفر المحامين بمدى يسر الوصول إلى الخدمات القانونية تبين أن هناك غياباً لثقافة العمل الخيري (من دون مقابل). وتجدر الإشارة إلى أن المحامين بموجب القانون الدولي يعتبرون موظفين لدى المحاكم، واجبههم تعزيز المساواة أمام القانون عن طريق تقديم الخدمات للموكلين المعوزين من دون مقابل.^{٣٠} إن هذه الإحصاءات تؤكد قيمة جهود برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في دعم نقابة المحامين الفلسطينيين لتقديم خدمات الدعم القانوني.

من الواضح أن المساعدة القانونية غير كافية، إلا أن البيانات تؤكد أن توجيه خدمات الدعم القانوني المتاحة يبدو مناسباً. إن النساء اللواتي يكن على اتصال أو خلاف مع القانون يكن عرضة للتمييز، وينبغي أن تكون خدمات الدعم القانوني موجهة لتلبية احتياجاتهن. وتوضح البيانات عدم وجود «فجوة بين الجنسين» بخصوص الدعم القانوني، وأن النساء على ثقة أكبر بنسبة ٩, ٨٪ من الرجال بأن بإمكانهن الحصول على مساعدة قانونية مجانية.^{٣١} ومع ذلك، يلزم بذل جهود إضافية لتيسير الوصول إلى خدمات الدعم القانوني لسكان المناطق الريفية، إذ أن ٤٤٪ فقط من سكان القرى راضون عن مدى تقديم المنظمات الأهلية للخدمات القانونية، بالمقارنة مع ٤, ٥٠٪ من سكان المخيمات و٦, ٤٧٪ من سكان المدن.

الوقت – التصور أن العدالة الرسمية تأخذ وقتاً طويلاً جداً: اختارت ٣, ٨٪ من الأسر في الأرض الفلسطينية المحتلة أن لا تتصل بالشرطة عندما تكون في خطر.^{٣٢} إن التصور بأن العدالة الرسمية بطيئة وبيروقراطية يعتبر بمثابة التحدي الرئيس أمام الوصول إلى العدالة. فمن بين الذين شعروا بعدم الأمان ولكن لم يتصلوا بالشرطة، فسر أغلبهم (٤, ٤٠٪) ذلك بأنهم «أرادوا أن يتجنبوا إجراءات الشرطة البيروقراطية». ومن بين الذين قالوا أنهم لن يتوجهوا إلى المحاكم الرسمية من أجل حل الخلافات، كان السبب لدى غالبيتهم (٢, ٥٠٪) أن «قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها».^{٣٣}

26 تلقى ما يصل إلى 3.9% من الرجال وما يصل إلى 1.2% من النساء اللواتي في تماس أو خلاف مع القانون الدعم من محام. تقدم الملاحظة الهامشية رقم 2 تنبيهاً مهماً بخصوص هذه الإحصائية، من ناحية إمكانية أن تكون مضخمة نتيجة العد المزدوج. مع ذلك، حتى وإن افترضنا وجود عد مزدوج بشكل كبير، وواقع أن النساء يكن في الغالبية العظمى من الحالات بصفتي الطرف المدعي ويمثلن المدعون العاومون وبالتالي لا يحتجن إلى خدمات محام، فلا يزال بإمكاننا الاستنتاج أن نسبة ملموسة من أولئك الذين يكونون في اتصال أو خلاف مع القانون لا يحصلون على مساعدة قانونية.

27 تشعر 57.2% من الأسر بالموتوسط بعدم الرضا عن تكلفة التعاقد مع خدمات المحاماة. وعدم الرضا هذا يبدو موحداً نسبياً عبر المناطق وفتات الدخل، إذ أن 58.4% من الأسر الأشد فقراً و49.6% من الأسر الأيسر حالاً غير راضين عن هذه التكلفة.

28 تشعر 31.3% فقط من الأسر بالثقة بأنه سيكون بإمكانهم الحصول على مساعدة قانونية مجانية.

29 إن التمييز بين مدى التوفر ومدى يسر الوصول يشكل الأساس للعديد من برامج الوصول إلى العدالة. فكثيراً ما تهدف البرامج إلى جعل مؤسسات العدالة والأمن المتوفرة في بلد ما متيسرة بحق للفئات السكانية المكتشفة التي لا تتمكن من الوصول إليها لأسباب مالية وجغرافية وتعليمية وثقافية. يمكن توضيح الفرق في المعنى بين هذين المصطلحين بواسطة التشبيه التالي: يتوفر الطعام في السوق بالنسبة لشخص فقير وجائع، وهو يكون محاطاً بالطعام من كل جانب، ولكن الوصول إلى الطعام غير ميسر له لأنه لا يملك المال اللازم لشراء أي منه.

30 ينص عدد من الأدوات القانونية الدولية على أن للمحامين دوراً خاصاً في تقديم الدعم القانوني. تنص المادة 25 في مبادئ الأمم المتحدة الأساسية بشأن دور المحامين (1990) على أن «تتعاون الرابطات المهنية للمحامين مع الحكومات لضمان حصول كل فرد على الخدمات القانونية بطريقة فعالة وشمسة بالمساواة». وتنص المادة 8 من إعلان لينغوي (2004) على أن «من واجب المحامين تعزيز الوصول إلى العدالة»، و«عليهم تقديم الدعم القانوني على أساس خيري»، و«على نقابات المحامين أن تتعاون مع الحكومات ومنظمات المجتمع المدني لضمان الوصول إلى الخدمات القانونية بطريقة فعالة وشمسة بالمساواة». وقد تبني مجلس الأمم المتحدة الاقتصادي والاجتماعي هذا الإعلان وبالتالي أصبح يشكل معياراً دولياً بشأن الدعم القانوني.

31 الثقة في «أنك ستكون قادراً على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها»: 30.1% بين الرجال، 32.8% بين النساء.

32 عند السؤال: «هل شعرت خلال الإثني عشر شهراً الماضية، أنك في خطر وقررت عدم اللجوء إلى الشرطة؟»، أجاب 8.3% من المبحوثين بنعم، وواقع 5.7% في القدس الشرقية، و6.3% في الضفة الغربية، و12% في قطاع غزة.

33 هذا الرقم يرتفع إلى 64% في قطاع غزة (بالمقارنة مع 58.4% في القدس الشرقية و41.5% في الضفة الغربية)، مما يؤكد الحاجة إلى إعطاء أولوية للاستثمار في تعزيز سيادة القانون في القطاع.



إن عدم الرضا عن الوقت الطويل الذي تستغرقه عملية العدالة الرسمية يشير إلى أنه سيكون من المفيد تعميم برنامج وزارة العدل الذي يهدف إلى تبني آليات بديلة لحل الخلافات بحيث يشمل أيضاً آليات بديلة قائمة على المجتمع وملحقة بالمحاكم. فهذه من شأنها أن توفر وسائل أسرع وأقل تكلفة وأيسر لحل القضايا المدنية والقضايا الجنائية الصغرى التي تشكل غالبية النزاعات في الأرض الفلسطينية المحتلة.

التكلفة – التصور أن العدالة الرسمية مكلفة جداً: يفيد ما يصل إلى ٥٧٪ من الأسر بأن تكلفة اللجوء إلى العدالة عالية بشكل يمنعهم عن ذلك.^{٣٤} ومرة أخرى، تبرز هذه البيانات أهمية تعزيز الوصول إلى خدمات الدعم القانوني.

٧. الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن

سعى المسح إلى التعرف على التصورات عن أداء مؤسسات وكوادر العدالة والأمن التالية: الشرطة، والنيابة العامة، والمحاكم النظامية، والمحاكم الدينية، والقضاة، ووزارة العدل، والمحامين، والمنظمات الأهلية. وقد أمكن تسجيل الاتجاهات العامة التالية، إلى جانب بعض النتائج المحددة:

- النساء أقل من الرجال رضاً عن مؤسسات العدالة والأمن.
- يبلغ الرضا أعلى مستوى له في القدس الشرقية، تليها الضفة الغربية فقطاع غزة.

النساء أقل من الرجال رضاً عن مؤسسات العدالة والأمن: يبين الجدول أدناه أن النساء بالمتوسط أقل من الرجال بنسبة ١١٪ في مستوى الرضا عن أداء مؤسسات العدالة والأمن.

الجدول رقم ٢: نسب انخفاض مستوى رضا النساء عن مؤسسات سيادة القانون مقارنة بالرجال

مؤسسة العدالة والأمن	الفجوة بين الجنسين في مستوى الرضا نسبة انخفاض رضا النساء عن رضا الرجال
الشرطة	٣,٤-٪
النيابة العامة	١١,٧-٪
المحاكم النظامية	١٤,٧-٪
المحاكم الدينية	١٥,٩-٪
القضاة	١١,٨-٪
وزارة العدل	١٠,٣-٪
المحامون	٩,٣-٪
المنظمات الأهلية	٧,٠-٪
المتوسط	١١,٠-٪

34 أفادت 29.9% من الأسر بالمتوسط بأن تكلفة اللجوء إلى المحاكم تمثل مشكلة رئيسية تعيق الوصول إلى العدالة. ويرتفع الرقم إلى 57.3% في القدس الشرقية.

يوجد أعلى مستوى من الرضا والثقة في القدس الشرقية، تليها الضفة الغربية فقطاع غزة: يلاحظ أن مستويات الرضا والثقة في قطاع غزة تنخفض بشكل ملموس عن مثيلاتها في الضفة الغربية والقدس الشرقية، وخاصة فيما يتعلق بمقاييس نزاهة المؤسسات (انظروا الجدول أدناه). يمكن تفسير هذا الاختلاف بعدد من العوامل السياسية. أولاً، في أعقاب الصراع الداخلي الفلسطيني الفلسطيني الذي تسبب في الانقسام في منتصف شهر يوليو ٢٠٠٧، استكف العديد من القضاة والمدعين العامين عن العمل وتم استبدالهم بأعضاء. وثانياً، تعرضت قدرات ومرافق إنفاذ القانون والإصلاحات للضرر الشديد والتدمير أثناء الاعتداء العسكري على غزة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٨ - كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩. وثالثاً، تدار خدمات العدالة في قطاع غزة بواسطة وزارة عدل منفصلة، وينطبق الأمر ذاته على مكتب المدعي العام ومجلس القضاء الأعلى. ومن المنطق افتراض أن هذه المؤسسات التي تديرها الحكومة المقالة في قطاع غزة لا تزال تبني قدراتها من أجل تقديم خدمات نوعية.

الجدول رقم ٣: مستويات الثقة في نزاهة مؤسسات العدالة والأمن

الثقة في نزاهة المؤسسات	السؤال: «هل أنت واثق...»	الضفة الغربية	قطاع غزة	نسبة الانخفاض ×
المساواة أمام القانون	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء.	٤٩,٧%	٢٢,١%	٣٥,٤%
محاكمة عادلة (القضايا الجنائية)	أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية. ^{٣٥}	٤٧%	٢٤,٥%	٢٦,٥%
محاكمة عادلة (القضايا المدنية)	أنك ستكون قادراً على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم.	٥٣,٧%	٤٥,٢%	١٤,٢%
الاستقلالية	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية.	٤٢%	٢٨,٢%	٩,٠%
المتوسط				٢١,٢%

× النسبة التي ينخفض بها مستوى ثقة الأسر في غزة عنه لدى نظرائهم في الضفة الغربية.

الرضا عن أداء الشرطة

تقف الشرطة في «الخط الأمامي» للعدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة وتعتبر خدماتها مرضية إلى حد كبير: تبين أن الأسر عبر الأرض الفلسطينية المحتلة على اتصال وتماس بخدمات الشرطة أكثر من سواها من المؤسسات: فقد أفاد ٣٣% من المبحوثين الذين كانوا على اتصال مع جهاز العدالة والأمن بأنهم كانوا على تماس واتصال مع الشرطة. وأظهر المبحوثون وعياً عالياً بدور الشرطة، واستعداداً لتقديم الآراء حول أدائها،^{٣٦} وأعطوها مكانة متقدمة من ناحية دورها في تعزيز سيادة القانون.^{٣٧}

يوجد مستوى عال جداً من الرضا عن دور الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم، بمتوسط مرجح يبلغ ٨٠% عبر الأرض الفلسطينية المحتلة. واعتبر المبحوثون أن الشرطة تقدم خدمات سريعة الاستجابة: إذ أن ٦٨,١% من الأسر في الضفة الغربية وقطاع غزة أظهروا الرضا عن أن الشرطة تأخذ طلباتهم للمساعدة بجدية،^{٣٨} وأن ٦٧,٣% أظهروا الرضا عن أن الشرطة تستجيب لهذه الطلبات بشكل عاجل.^{٣٩}

35 فضلاً عن ذلك، لا تشعر 51.9% من الأسر في غزة بالثقة بأنهم سيحصلون على محاكمة عادلة - أكثر من ضعف نسبة الأسر التي تفتقر إلى هذه الثقة في القدس الشرقية (22.2%).

36 اختارت نسبة 5-10% فقط إجابة «لا أعلم» عن 11 سؤالاً حول الرضا عن الشرطة. بالمقابل، لم يقدم 20-30% من المبحوثين أي رأي عن أداء النيابة العامة، ولم يقدم 33-60% أي رأي عن القضاة، ولم يقدم 10-20% أي رأي عن المحامين، ولم يقدم 30-40% أي رأي عن وزارة العدل، ولم يقدم 20-30% أي رأي عن المنظمات الأهلية.

37 جاءت الشرطة في المرتبة الثانية من بين سبع مؤسسات للعدالة والأمن من ناحية أهميتها في تعزيز سيادة القانون.

38 67.8% في الضفة الغربية، 68.9% في قطاع غزة.

39 66.8% في الضفة الغربية، 67.7% في قطاع غزة.



إن إنفاذ القانون بشكل عاجل وفعال في الضفة الغربية يتطلب من الشرطة الفلسطينية أن تتسق مع السلطات الإسرائيلية. وقد تبين أن هناك اختلافات محدودة جداً في مستوى الرضا بين الضفة الغربية، حيث على الشرطة أن تكافح في الاستجابة للترتيبات الأمنية والإدارية الإسرائيلية، وبين قطاع غزة الذي لا يواجه هذه المشكلة، مما يدل على أن ترتيبات التنسيق بين الشرطة والسلطات الإسرائيلية في الضفة الغربية تعمل بشكل جيد نسبياً.

الرضا عن أداء الشرطة أعلى في المدن مما هو في المناطق الريفية: يبدو الرضا أعلى في جميع المقاييس بين سكان المدن مما هو بين الأسر في القرى ومخيمات اللاجئين.⁴⁰ كما أن الرضا عن توفر مراكز للشرطة أعلى في المدن: إذ أن 24,8% من الأسر في المدن تعبر عن عدم الرضا عن مدى توفر مراكز الشرطة، بالمقارنة مع 40,2% من الأسر في المناطق الريفية.⁴¹ يشير هذا الأمر إلى أن الرضا عن خدمات الشرطة يتربط مع مدى تركيز البنية التحتية ويمكن أن يدل على الحاجة إلى بذل استثمارات في تعزيز تواجد الشرطة في المناطق الريفية.

الرضا عن احترام الشرطة للخصوصية يسجل أخفض مستوى بين جميع المقاييس الأخرى: بلغ مستوى الرضا عن «مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية» 50,4% عبر الأرض الفلسطينية المحتلة.⁴² وهذه أخفض علامة بين المقاييس الأحد عشر، إلى جانب أنها تسجل أعلى مستوى لعدم الرضا بين جميع المقاييس الأخرى: 38,8% بالمتوسط، وترتفع إلى 46,9% في قطاع غزة. تدلل هذه البيانات على أن هناك مجالاً لإعادة التفكير في المبادئ الإرشادية الداخلية المتعلقة بحماية الخصوصية.

الرضا عن أداء المحاكم النظامية والدينية

تتعلق الأسئلة الخاصة بأداء المحاكم النظامية والدينية بمقاييس الأداء «الفني» و«المعياري» التالية:

- **مقاييس الأداء الفني:** مثل نظام مواعيد الجلسات، والإشارات الإرشادية، وكتبة المحاكم.⁴³
- **مقاييس الأداء المعياري:** مقاييس نزاهة المحاكم، مثل «عدالة» الأحكام، و«الاستقلالية» عن التأثيرات الحزبية والشخصية، و«التساوي في المعاملة» بين جميع الأفراد أمام القضاء.

الفلسطينيون أكثر رضا عن نزاهة المحاكم الدينية بالمقارنة مع النظامية: يبين الجدول أدناه أن الفلسطينيين يشعرون برضا أعلى بكثير عن الكفاءة الفنية للمحاكم مما هم راضون عن نزاهتها.⁴⁴ ويوضح أيضاً أن الفلسطينيين أكثر رضا عن المحاكم الدينية بالمقارنة مع النظامية - وخاصة فيما يتعلق بالأداء «المعياري» (النزاهة). قد يعزى ذلك إلى أن المحاكم الدينية كثيراً ما تمارس النشاط القضائي، حيث يقوم القضاة بدور استجوابي أكبر عندما يكون هناك تمثيل أفضل لأحد الطرفين، وذلك من أجل تعزيز المساواة أمام القانون وضمان محاكمة عادلة. ببساطة القول، قد يكون هؤلاء القضاة أفضل تعبيراً، عن طريق توضيح إجراءات المحكمة والتعبير بصوت مرتفع عن مداواتهم، شارحين العوامل التي تؤثر في قرارهم. ومن المرجح أن «النشاط القضائي» يجعل المحاكم الدينية جذابة بشكل كبير في ظل أن نسبة ملموسة من الأشخاص الذين يكونون في تماس أو خلاف مع القانون غير قادرين على الاستعانة بالمساعدة القانونية.

40 يمكن أن يعزى ذلك إلى الترتيبات الأمنية والإدارية القائمة في الأرض الفلسطينية المحتلة. فعالية المدن مصنفة على أنها مناطق ألف تحت السيطرة الأمنية والإدارية للسلطة الفلسطينية. وبالتالي فإن السيطرة الإدارية و/أو الأمنية الإسرائيلية لا تشكل فيها عائقاً كبيراً أمام تقديم الخدمات.

41 تعبر 65,3% من الأسر في الضفة الغربية و61,9% في قطاع غزة عن الرضا عن عدد مراكز الشرطة، بالمقارنة مع 50,9% في القدس الشرقية. ويأتي مستوى الرضا عن فعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة وقدرتها على الاعتقال أخفض وأكثر تفاوتاً بين المناطق، مشيراً إلى التحديات المرتبطة بالبقاء القبض على المشبوهين في المناطق التي تسيطر عليها و/أو تديرها إسرائيل. على سبيل المثال، عبرت 64,1% من الأسر في غزة عن أنها راضية أو راضية بشدة عن صلاحيات الشرطة في الاعتقال، فيما تنخفض النسبة إلى 53% في الضفة الغربية ثم إلى 49,1% في القدس الشرقية.

42 54,0% في الضفة الغربية، 42,7% في قطاع غزة.

43 عندما تتساوى الأمور الأخرى، سترتبط كفاءة هذه الجوانب في جهاز المحاكم بإدارة العدالة بشكل سريع وفعال، وهو ما سيظهر على شكل قضاء وقت أقصر في معالجة القضايا وفي انتظار المحكمة. لذا فإن سرعة الوصول إلى أحكام والوقت القضائي في الانتظار في المحكمة يعتبران من مقاييس الأداء «الإجرائية».

44 الأسر الفلسطينية أكثر رضا بنسبة 10,8% عن القدرات الفنية للمحاكم النظامية مما هم راضون عن نزاهتها. يبلغ متوسط مستوى الرضا على مقاييس الأداء الفني 40,0% بالمقارنة مع 36,1% على مقاييس الأداء المعياري.

يوجد احتمال أكبر أن تطرح الأسئلة على المدعى عليه في المحكمة الدينية، مما يقوي شعوره بالطمأنينة من أن العوامل المخففة أصبحت مفهومة. ويكون الاحتمال أعلى أن يسمع المدعى عليه كيف يفسر القاضي هذه المعلومات، وكيف يؤثر ذلك في طريقة تطبيقه للقانون على قضيته المحددة. لذلك يكون الاحتمال أرجح أن يعتقد أنه تم أخذ الحقائق ذات الصلة بالاعتبار، وأن كلاً من العملية والنتيجة تعتمدان على وعي بوضعه.

في المقابل، قلما يتبع النشاط القضائي في إجراءات المحاكم النظامية، مع أنه يمكن الجدل في أن هناك حاجة أكبر لمثل هذا النشاط لأن العواقب المترتبة على المداولة تكون أشد وأقسى: فالمحاكم المدنية تنظر قضايا جنائية يمكن أن تؤدي إلى أحكام بالسجن. وما لم يوجد محام يدافع عن المدعى عليهم ويمثل مصالحهم ويفسر لهم ما يجري، فيمكن للمتهمين الذين لا يحظون بتمثيل قانوني في المحاكم النظامية أن لا يقتنعوا بأن وضعهم كان مفهوماً وأن الوقائع المتعلقة بالقضية قد أوليت الاعتبار الواجب في تفسير القانون وتطبيقه. لذلك يمكن للنشاط القضائي في المحاكم الدينية أن «يعوض» عن نقص تقديم المساعدة القانونية، مما يتيح للأشخاص غير الممثلين بمحاميين أن يدركوا أنه تتم مراعاة مصالحهم على النحو الواجب ضمن مجريات عادلة.

مع أن شهادة المرأة لا تتساوى مع شهادة الرجل في المحاكم الشرعية، إلا أن النساء أكثر رضاً عن عدالة قرارات المحاكم الدينية بالمقارنة مع المحاكم النظامية: بالنظر إلى أن النساء يعانين من التمييز في المجتمع الفلسطيني، وأن النساء يحصلن على خدمة أدنى من المحاكم الشرعية على الأخص لأن شهادتهن لا تتساوى مع شهادة الرجل، إلا أن الأمر الذي يثير الملاحظة أن النساء أكثر رضاً عن قضايا مثل «عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم» في المحاكم الشرعية مما هن راضيات عن ذلك في المحاكم النظامية. إن البيانات التي يعرضها الجدول أدناه تؤيد ما توصل إليه بحث حديث العهد لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وجد أن المحاكم الشرعية في الأرض الفلسطينية المحتلة تتسم بديناميكية اجتماعية وقانونية، حيث يراعي القضاة مصالح النساء عند تفسيرهم للقانون، ويستخدمون الثغرات القانونية وغموض بعض النصوص من أجل تمكين النساء من تحقيق العدالة»⁴⁵.



الجدول رقم ٤: الرضا عن أداء المحاكم الدينية والنظامية الفلسطينية - بيانات مصنفة حسب الجنس

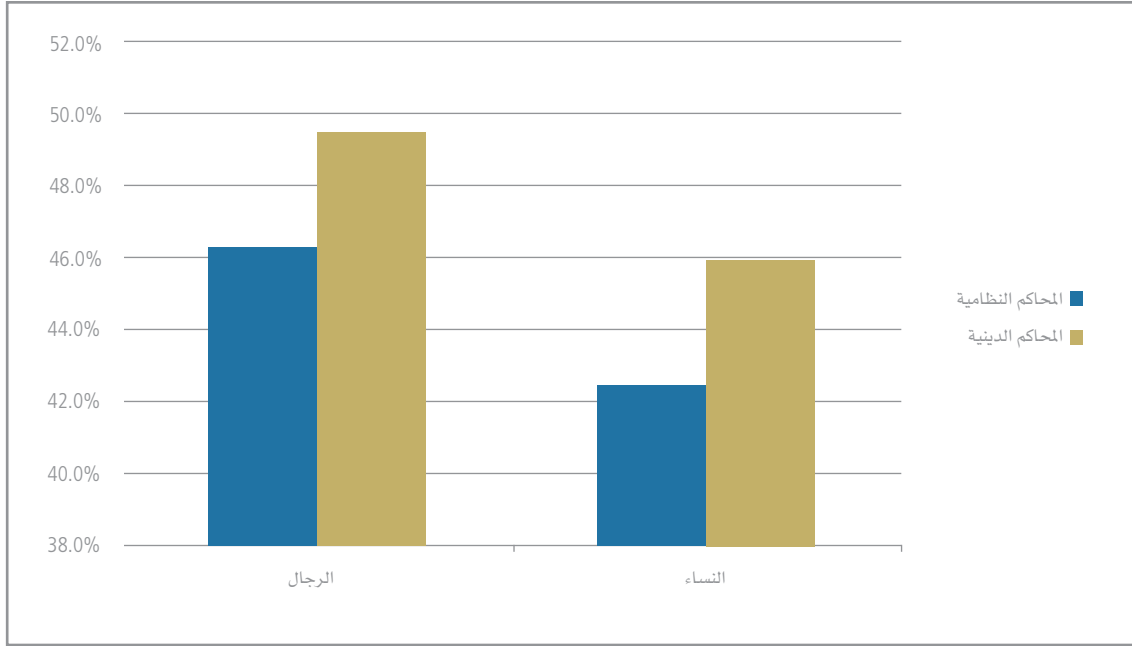
المحاكم الدينية		المحاكم النظامية			
نسبة الانخفاض	النساء	الرجال	نسبة الانخفاض	النساء	الرجال
الأداء الفني					
١٤,٤-	٣٦,٨	٤٣	١٣,٠-	٣٤,٦	٣٩,٨
١٦,٤-	٤٠,٦	٤٨,٦	١٥,٤-	٤٠	٤٧,٣
١٤,٧-	٤٣,٩	٥١,٥	١٣,١-	٤٢,٣	٤٨,٧
٢٣,٤-	٣٢,٦	٤٢,٦	٢٢,٨-	٣١,٨	٤١,٢
٢٧,٢-	٣١,٧	٤٣,٦	٢٨,٠-	٣٠,١	٤١,٧
٢١,٩-	٣٧,٠	٤٧,٤	٢١,٩-	٣٥,٣	٤٥,٢
١٩,٦-			١٤,٣-		
الأداء الإجرائي					
١٢,١-	٣٨,٩	٤٤,٣	١٢,١-	٢٨,٣	٣٢,٢
١٤,٩-	٣٠,٢	٣٥,٥	٩,٨-	٢٤,٨	٢٧,٥
١٣,٥-			١٠,٩-		
الأداء المعياري					
٩,٨-	٤٢,٣	٤٦,٩	٣,٧-	٣٥,٥	٣٦,٩
١١,٢-	٣٧,٩	٤٢,٧	١٢,٨-	٢٩,٨	٣٤,٢
١٣,٦-	٣٨,١	٤٤,١	١٢,٧-	٣١,٦	٣٦,٢
١١,٩-	٤٧,٣	٥٣,٧	١٢,٢-	٣٩,٥	٤٥,٠
١١,٦-			١٠,٣-		

× متوسط نسبة الانخفاض: النسبة التي ينخفض بها مستوى الرضا لدى النساء عنه لدى الرجال.

النساء أقل رضاً عن إجراءات المحاكم، وخاصة أداء كتبة المحاكم والإشارات الإرشادية في المحاكم: يبدو أكبر حجم من التباين في مستويات الرضا بين الرجال والنساء متعلقاً بالأداء الفني. فالنساء أقل رضاً من الرجال بما يصل إلى ٢٨,٠٪ عن أداء كتبة المحاكم، وعن الإشارات الإرشادية في المحاكم، وعن النظافة، وعن نظام مواعيد الجلسات. وبما أن مؤسسات العدالة تمثل بيئة لم تعتدها النساء الفلسطينيات بشكل خاص، فيمكن الافتراض أنهن يعتمدن على فعالية أداء وظائف التوجيه والإرشاد التي يقدمها كتبة المحاكم في الغالب. لذا فيمكننا أن نعتبر مستوى رضا النساء عن الخدمات التي يقدمها كتبة المحاكم بمثابة مقياس حساس لمدى سهولة استعمال المحاكم، وخاصة بالنسبة لأي شخص يضطر للسير في عمليات قانونية معقدة داخل مؤسسات غير معتادة بالنسبة له.

النساء أقل رضاً من الرجال عن الطريقة التي تعالج بها المحاكم قضايا الأحداث والعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي وجرائم القتل: بالإجمال، تبدو الأسر أكثر رضاً عن طريقة معالجة المحاكم الدينية للقضايا التي تتعلق بالعنف ضد النساء مثل العنف الأسري. إلا أن النساء أقل رضاً من الرجال بنسبة ١٤,٧٪ عن الطريقة التي تنظر بها المحاكم (النظامية والدينية) قضايا الأحداث. والنساء أقل رضاً من الرجال كذلك بنسبة ١٩,٣٪ عن الطريقة التي تعالج بها المحاكم قضايا جرائم القتل.

الشكل رقم ٤: الرضا عن معالجة القضايا المتعلقة بالعنف ضد النساء



برز الفساد كقضية ذات أولوية بالنسبة لعملية الإصلاح القانوني الجارية: عندما طلب من المبحوثين أن يعبروا عن درجة رضاهم عن طريقة تعامل المحاكم مع ١٢ مسألة محددة،^{٤٦} كان هناك رأي واضح وموحد حول مسألة واحدة فقط: فقد ظهر الفساد في المرتبة الأولى على مقياس عدم الرضا وفي الوقت ذاته في المرتبة الأخيرة على مقياس الرضا.^{٤٧}

قد يلزم وجود المزيد من القضاة: تشير البيانات إلى وجود نقص في القضاة: فقد عبرت نسبة ٢٥,١٪ فقط من الأسر عن الرضا عن عدد القضاة العاملين في المحاكم الفلسطينية.^{٤٨} من الممكن أن الأسر تتسبب أحد المسائى البارزة التي تراها في نظام العدالة - طول فترة الانتظار في المحاكم والبطء في اتخاذ القرارات - إلى وجود نقص في أعداد القضاة. ويمكن لإجاباتهم أن تمثل نداءً لتوظيف المزيد من القضاة من أجل إيجاد حل للإحباط الذي يشعرون به بسبب أن "العدالة الرسمية بطيئة جداً".

الرضا عن أداء وزارة العدل والنيابة العامة

نقص الإلمام القانوني يصعب اتخاذ رأي حول أداء وزارة العدل: إن نقص الإلمام والمعرفة القانونية يمنع عدداً ملموساً من المبحوثين من تبيان مستوى رضاهم عن أداء وزارة العدل. فالمعرفة بخصوص وزارة العدل تبدو الأدنى، إذ أن ٢٠,٧٪ فقط من الأسر الفلسطينية تعرف ما هي وزارة العدل وما الذي تفعله. ونقص الوضوح ناتج عن محدودية المعرفة عموماً بخصوص مؤسسات سيادة القانون. كما أن وجود وزارة عدل منفصلة مقرها في قطاع غزة سبباً آخر في تعقيد فهم المجتمع الفلسطيني للكيفية التي يجب أن تعمل بها المؤسسات العدلية الرسمية. وفي واقع الحال، أدى الوعي المحدود جداً بمهام وزارة (أو وزارتي) العدل إلى تقليص عينة المسح، حيث أن ما يصل إلى ٤٦٪ من المبحوثين اختاروا إعطاء إجابة "لا أعلم" عن الأسئلة التي تخص أداء وزارة العدل. وأدى انخفاض عدد المبحوثين الذين أعطوا رأيهم إلى انخفاض مستويات الرضا وعدم الرضا في الوقت ذاته. تبعاً لذلك، فينبغي قراءة بيانات الرضا (وعدم الرضا) جنباً إلى جنب مع المعلومات عن عدد الأشخاص الذين اختاروا الصمت عن كل مسألة.

46 جرائم السرقة، والعنف ضد النساء (في كل من المحاكم النظامية والدينية)، وجرائم القتل، وجرائم الاحتيال، والنزاعات المالية، ونزاعات العمل، وحالات الفساد، وتدمير الممتلكات، وقضايا التامين، وجرائم المخدرات، والنزاعات على الأراضي، وقضايا الأحداث. لاحظوا أن العنف ضد النساء كان الحالة الواحدة التي طلب فيها من المبحوثين أن يفكروا في أداء المحاكم النظامية والدينية بشكل منفصل.

47 48.3% غير راضين، 38.2% راضون.

48 صممت نسبة 48.3% من الأسر عن هذه المسألة.



مستوى الرضا عن نزاهة وزارة العدل قوي عموماً باستثناء ما يتعلق بالدفاع ضد انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية: إن مستوى الرضا عن قدرة وزارة العدل على الدفاع عن استقلالية القضاء يبدو عالياً إلى حد معقول، إذ يبلغ ٣٧,٦٪ من مجموع المبحوثين^٩. كما أن الرضا عن قدرة الوزارة على قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة يبدو متيناً أيضاً، بواقع ٣٧,٣٪ (مع صمت ٣٩,٠٪ عن هذه المسألة)^{١٠}. أما الآراء بخصوص قدرة الوزارة على ضمان حماية حقوق الفئات الضعيفة فقد كانت أقل إيجابية، إذ بلغ مستوى الرضا ٣٣,٤٪ من الأسر^{١١}. وكان الرضا عن قدرة الوزارة على الدفاع عن المواطنين ضد انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية منخفضاً بشكل خاص، حيث أن ٢٧,٥٪ من الأسر عبرت عن رضاها من أن الوزارة تؤدي هذا الدور بشكل جيد^{١٢}. إن هذه الأرقام تشير إلى أن بإمكان مركز معلومات العدالة الجديد وموقع الإنترنت للوزارة أن يستثمرا بشكل جيد^{١٣}. إن هذه الأرقام تشير إلى أن الدبلوماسية وغيرها التي تبذلها الوزارة لحماية حقوق الأسر الفلسطينية وتعزيزها. كما يمكن أن تتصدى هذه الجهود لضعف المعرفة عن عمل الوزارة بشكل عام.

مستوى الرضا عن أداء وزارة العدل يقل عندما يتعلق الأمر بتقديم خدمات ملموسة: إن مستوى الرضا عن أداء وزارة العدل يبلغ أخفض حد له عندما يتعلق الأمر بتقديم الوزارة لشهادات "عدم المحكومية" وخدمات مصادقة كاتب العدل على المستندات الأجنبية. فقد عبرت ٤٤,٤٪ من الأسر عن عدم رضاها عن هذه الخدمات، فيما عبرت ٢٤,٤٪ فقط عن الرضا عنها^{١٤}. إن ارتفاع مستوى عدم الرضا والانخفاض النسبي لمستوى الرضا يشيران معاً إلى الحاجة إلى بذل جهود في تطوير القدرات المؤسسية وتبني التوجه "لخدمة الزبائن"، بالنظر إلى وجود طلب قوي على هذه الخدمات. فشهادات "عدم المحكومية"، على سبيل المثال، كثيراً ما تلزم للحصول على وظيفة أو للزواج.

مستوى ثقة الجمهور العام في النيابة العامة مرتفع بشكل معقول: على الرغم من أن ٢٨,١٪ من المبحوثين بالمتوسط لم يعطوا أي رأي^{١٥} حول أداء النيابة العامة، مما يعني تقليص حجم العينة بالنسبة ذاتها، إلا أن ٤٧,٧٪ من جميع الأسر المبحوثة كانت راضية عن دور النيابة العامة في المحافظة على كرامة وحرية الإنسان. وكانت ٤٥,٢٪ من الأسر راضية عن دور النيابة العامة في تحريك الدعوى الجنائية، فيما بلغ مستوى الرضا عن نزاهة واستقلالية النيابة العامة ٣٨,٦٪، وعن كفاءة أعضاء النيابة ٣٩,٩٪.

الرضا عن أداء المنظمات الأهلية

مستوى الرضا عن أداء المنظمات الأهلية قوي، وخاصة في قطاع غزة: يظهر أن هناك مستوى عالياً من الرضا عن تقديم المنظمات الأهلية للمساعدة القانونية المجانية (معلومات قانونية، نصائح قانونية، وتمثيل قانوني) بواقع ٤٦,٨٪. وقد بلغ مستوى الرضا عن تقديم هذه المساعدة ٤٨,٩٪ بين الذكور و٤٤,٧٪ بين الإناث. وعبرت ٤٥,٦٪ من الأسر عن الرضا عن دور المنظمات الأهلية في مراقبة انتهاكات حقوق الإنسان. وكان أعلى مستوى للرضا في قطاع غزة (٥٢,١٪) بالمقارنة مع ٤١,٦٪ في الضفة الغربية بما فيها القدس الشرقية. وكانت ٤٩,٧٪ من الأسر راضية عن برامج المنظمات الأهلية في التوعية بحقوق الإنسان. ومرة أخرى كان الرضا في أعلى مستوى له في قطاع غزة (٥٤,٨٪)، تليه الضفة الغربية بنسبة ٤٧,٧٪ فالقدس الشرقية بنسبة ٤٠,٦٪.

يشير ذلك إلى أن منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة أصبحت وبشكل أكبر تلبي الاحتياجات للعدالة في محاولة لتعويض القدرات التي يفتقر إليها جهاز العدالة الرسمي الحديث والمحاصر في قطاع غزة. وهذا الأمر يؤكد صحة قرار برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بتعزيز سيادة القانون في قطاع غزة عن طريق تمكين المنظمات الأهلية في تقديم الخدمات ذات الصلة.

مع ذلك، توجد مستويات أعلى من عدم الرضا عن جودة خدمات الدعم القانوني التي تقدمها المنظمات الأهلية، مما يعقد الصورة السابقة. فقد عبرت ٣١٪ من الأسر في غزة عن عدم رضاها عن خدمات الدعم القانوني للمنظمات الأهلية،

49 مع امتناع 39.4% عن إعطاء رأي ("لا أعلم").

50 بلغ مستوى الصمت عن هذه المسألة 42% بين الأسر في غزة.

51 مع صمت 33.1% عن هذه المسألة.

52 صممت نسبة 32.8% عن هذه المسألة.

53 مع صمت 31.2% عن هذه المسألة.

54 اختاروا الإجابة "لا أعلم".

بالمقارنة مع ٢١٪ في القدس الشرقية و٢٧,٣٪ في بقية الضفة الغربية. قد يرجع ذلك إلى أن غالبية المنظمات الأهلية المقدمة للدعم القانوني في غزة وكردة فعل على تولي حكومة حماس للقضاء بعد الانقسام الفلسطيني الفلسطيني في أواسط يوليو ٢٠٠٧ قامت بمقاطعة نظام العدالة الرسمي. وبالتالي فالعديد منها لم تكن تدعم الوصول إلى العدالة في المحاكم الرسمية. لذلك فإن ارتفاع مستويات عدم الرضا عن مقدمي الدعم القانوني قد يعكس رغبة في استخدام المحاكم الرسمية، وإحباطاً من أن المنظمات الأهلية تخفق في الاستجابة لاحتياجات الأسر في مجال العدالة. ومع أن العديد من المنظمات الأهلية قد أنهت هذه المقاطعة مؤخراً، إلا أن عدداً من المنظمات الأهلية الكبيرة الحجم المقدمة لخدمات الدعم القانوني لم تفعل ذلك. وهذا الواقع يبرهن على ملاءمة الجهود التي يبذلها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتشجيعهم على العودة للعمل مع نظام العدالة الرسمي.

يوجد تصور أن المنظمات الأهلية تستطيع أن تفعل أكثر مما تفعله للضغط من أجل الإصلاح التشريعي: إن مستوى الرضا عن دور المنظمات الأهلية في تعزيز الإصلاح التشريعي منخفض نسبياً، إذ يبلغ ٣٦,٩٪. فضلاً عن ذلك، عبرت ٢١,٥٪ من الأسر عن عدم الرضا عن هذا الدور. هذه النتيجة تشير إلى أن بإمكان برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركائه أن يعملوا على تطوير مهارات المناصرة لدى المنظمات الأهلية بقدر أكبر وأن يتيحوا فرصاً أكبر للاستفادة من هذه المهارات، مثل دعم إجراء مشاورات بين السلطة الوطنية الفلسطينية والمجتمع المدني.

٨. الثقة في قطاع العدالة

الثقة في مؤسسات سيادة القانون عالية عموماً عبر جميع فئات الجنس والعمر والوضع الاجتماعي-الاقتصادي وعلى كل من المقاييس الفنية و"المعيارية": وافقت ٧١٪ من الأسر الفلسطينية على أن المحاكم هي الجهة الشرعية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات.^{٥٥} وعبرت ٦٣,٣٪ من الأسر عن ثقتها بأنها ستحصل على مساعدة عاجلة من الشرطة عند طلبها، وكانت ٤٧,٦٪ من الأسر على ثقة أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدهم، ووثقت ٤٧,٥٪ من الأسر في أنها ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي، ووثقت ٥١,٢٪ في أنها ستكون قادرة على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم. تبدو هذه الأرقام مرتفعة بشكل مفاجئ إذا نظرنا إليها في ضوء واقع أن غالبية المبحوثين لم يسبق أن استخدموا خدمات العدالة والأمن خلال فترة ١٢ شهراً الماضية. لذا فعلى الأرجح أن هذه التصورات تعكس:

- الأقاويل والإشاعات المتناقلة عن تجارب أشخاص آخرين. من المعروف أن بحوث التجزئة والاستهلاك تجد أن الناس يكونون أكثر احتمالاً بمقدار الضعفين لتذكر حالات تقديم الخدمات بشكل سلبي من حالات التقديم الإيجابي للخدمات. تبعاً لذلك، من المرجح أن تكون التصورات المبينة بالأساس على إفادات متناقلة أقل مستوىً من تلك المبينة على التجربة المباشرة.^{٥٦} ومن شأن ذلك أن يؤدي إلى خفض المستويات الإجمالية للرضا والثقة في هذه المؤسسات وإلى رسم صورة للمشهد القانوني في الأرض الفلسطينية المحتلة لا تعكس القدرات الراهنة والأداء الفعلي لهذه المؤسسات.
- الأداء الأضعف لمؤسسات العدالة والأمن في السنوات السابقة، حينما كانت المؤسسات الحديثة الناشئة (أُنشئت في ١٩٩٤) تعمل على تطوير قدراتها. لاحظوا أن ذلك يشمل فترات الضعف في تقديم الخدمات أثناء سنوات الانتفاضة الصعبة.^{٥٧}

يوجد قدر معقول من الثقة لدى الأسر الفلسطينية في أنهم سيحصلون على محاكمة عادلة، حتى وإن كانوا شاكين في استقلالية القضاء: إن ٥٢,٧٪ من الفلسطينيين على ثقة بأن المحاكمات عادلة، إلا أن ٢١,٩٪ فقط واثقون أن المحاكمات مستقلة.^{٥٨} فضلاً عن ذلك، يشعر ٤٤,٠٪ بالرضا عن أن المحاكم تصدر أحكاماً عادلة، فيما أن ٣٣,٣٪ فقط

55 72.4% في الضفة الغربية، 69.6% في قطاع غزة، 60.8% في القدس الشرقية.

56 إن واقع أن الرضا عن الشرطة - المؤسسة التي كان لغالبية المبحوثين تجربة مباشرة معها على مدى فترة المسح - ليس أعلى بكثير عن الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن الأخرى يعزز من صدق هذا الادعاء. ومن الجدير أيضاً الإشارة إلى أن مستويات عدم الرضا عن الشرطة هي عموماً أخفض بين أسر القدس الشرقية، والتي تتصف بأقل قدر من التماس معها بالنظر إلى أن الشرطة الفلسطينية ممنوعة من العمل في هذه المنطقة. هذا يؤكد أهمية استخدام تحليل "إذا: فإن" في المسح المقبل من أجل عزل ومقارنة تصورات أولئك الذين لهم تجربة مباشرة مع مؤسسات العدالة والأمن. فمن المعتقد أن هذه البيانات من شأنها أن توفر صورة أكثر دقة عن القدرات الراهنة والأداء الفعلي لمؤسسات العدالة والأمن. انظروا الجزء الختامي للاطلاع على مزيد من المعلومات عن قيود المسح والتوصيات للمسوح التالية.

57 تفيد دراسة "القضاء غير النظامي: سيادة القانون وحل النزاعات في فلسطين" (رام الله: معهد الحقوق في جامعة بيرزيت، 2006) بأن مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، أثناء الانتفاضة، واجهت تحديات أكثر صعوبة في تقديم خدمات نوعية في مجال العدالة والأمن. وقد ارتأت الأسر الفلسطينية أن التكلفة والوقت الذي يستلزم بذله من أجل حل النزاعات من خلالها أصبح يشكل مانعاً أمام اللجوء إليها. ومع ذلك، شهد تقديم الخدمات تحسناً بعد كل انتفاضة، وازداد استخدام مؤسسات العدالة والأمن التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية.

58 إن الجمع بين انخفاض الثقة في الاستقلالية ووجود ثقة أعلى في العدالة يظهر في العديد من مجموعات البيانات.



يملكون الثقة في أن المحاكم مستقلة عن التأثيرات الحزبية⁵⁹. من المفترض أن لا تتأثر المحاكمة العادلة إلا من خلال عملية مستقلة، لذا فيمكن أن يتوقع المرء وجود مستويات متكافئة تقريباً من الثقة (أو انعدامها) في كل من مقياسي «العدالة» و«الاستقلالية».

إن عدم استجابة الإحصاءات للتوقعات بأن تكون الاستقلالية متكافئة مع العدالة يذكرنا بالحاجة إلى تفسير إحصاءات مسح التصورات - وجميع جوانب المشهد القانوني الفلسطيني - في السياق الاجتماعي-القانوني الذي أنتجها. فالآليات غير الرسمية - تدعى «العشائرية» أو العرفية - لحل النزاعات التي تضرب جذوراً عميقة في التاريخ الفلسطيني تطبق القضاء كعملية سياسية واجتماعية بعمق. وتعتبر أن مراعاة الحقائق «الخارجة عن الجوانب القانونية» (مثل الحجم النسبي لعائلة كل من الأطراف المتنازعة، وقوة انتماءاتهم السياسية، ومدى امتلاكهم للسلاح، وبالتالي قدرتهم على التهديد بممارسة العنف بالفعل) جزء لا يتجزأ من مجريات القضاء. والقاضي الذي يملك نية صادقة في دعم المصالحة والسلم، وليس لديه أية منفعة شخصية يكسبها من العملية، يمكن أن يراعي مثل هذه العوامل من أجل دعم التوصل إلى تسوية تدوم لأنها مبنية على تقييم واقعي لتوازن القوى بين الأطراف المتنازعة. فما دامت الاستقلالية التامة (تطبيق القانون من دون الرجوع إلى الشؤون العائلية أو المجتمعية أو السياسية الأعم) لا تعتبر دائماً مواتية لتحقيق الصلح في الأرض الفلسطينية المحتلة، إذن فالمحاكمة التي لا تكون «مستقلة» يمكنها رغم ذلك أن تؤدي إلى إصدار حكم «عادل».

الخوف من إساءة الشرطة استخدام صلاحياتها يعرقل الوصول إلى العدالة: لا تتصل ٨,٣٪ من الأسر الفلسطينية بالشرطة عندما توجد في خطر^{٦٠}. حوالي ثلث هؤلاء - أي ٢,٦٪ من جميع الأسر المبحوثة - اختاروا التفسير التالي لموقفهم: «كنت خائفاً من أن الشرطة قد تسيء استخدام سلطتها ضدي». إن هذا الرقم يتضخم بفعل وجود مستويات أعلى بقدر كبير من الخوف من الشرطة لدى النساء: فبينما أن ٣٥,٤٪ من الرجال يثقون بأن الشرطة ستحترم حقوقهم، نجد أن ٢٣,٦٪ فقط من النساء يشتركن في هذه الثقة. يشير ذلك إلى أن هناك حاجة لتقوية ترتيبات الإشراف/الدخول في الشرطة، بما في ذلك آليات التعامل مع التظلمات، والبروتوكولات الانضباطية الداخلية.

يمكن أن يكون الخوف من إساءة المعاملة على يد الشرطة ناتجاً عن نقص الإشراف الخارجي (من الجمهور العام). فبنسبة ٢٣,٠٪ فقط من الأسر تعرف كيفية تقديم شكوى ضد الشرطة. وهذا الرقم المنخفض يشير إلى ضعف المساءلة العامة ويدل على وجود مجال أمام الشرطة لأن تسيء استخدام صلاحياتها. إن مستوى المعرفة عن كيفية مساءلة الشرطة عن إساءة استخدام صلاحياتها يتبع الاتجاه السائد فيما يتعلق بالإلزام في المجال القانوني: فهو يصل أعلى مستوى في قطاع غزة (٢٩,٣٪)، يلي ذلك الضفة الغربية (٢٠,٣٪)، ثم القدس الشرقية (١٣,١٪). ومرة أخرى، تؤكد البيانات أهمية تحسين الإلزام القانوني، سواءً كمبادرة قائمة بذاتها لتعزيز الوصول إلى العدالة، أو كمكونات أساسية في جهود المساءلة الخارجية، أي مبادرات الرقابة العامة.

مستويات الثقة بين الذين كانوا على تماس مع القانون ترتفع بما يصل إلى ٥٠٪ عن مثيلاتها بين الذين كانوا على خلاف مع القانون: إن مستويات الثقة بين الأشخاص الذين في خلاف مع القانون ويحتاجون إلى خدمات قانونية، مثل المدعى عليهم أو المحتجزين، تنخفض بما يصل إلى ٥٠٪ عن مثيلاتها بين الذين يسعون في طلب الخدمات القانونية (مثل المدعين أو الضحايا أو الشهود)^{٦١}. يشير ذلك إلى الحاجة لتمتين العمليات الداخلية لضمان أن لا يحرم الأشخاص الذين في خلاف مع القانون من حقوقهم على يد النظام ذاته الموكل بحمايتهم. قد تتضمن السبل المفيدة في تلبية هذه الحاجة رفع مستوى الإلزام والمعرفة القانونية، والتي تسلح الناس بالمعرفة والثقة حتى يدافعوا عن حقوقهم عندما يكونون في تماس مع القانون، وكذلك توفير المساعدة القانونية ومبادرات مراقبة السجون والمحاكم.

تتمتع المنظمات الأهلية بأعلى قدر من الثقة في تلبية احتياجات العدالة بين عموم السكان: إن مستوى الثقة الشعبية في المنظمات الأهلية مرتفع بشكل لافت، فقد نالت المنظمات الأهلية علامة ١٢,٣ على مقياس من ٥ علامات، وتراوحت

59 أبدى 36.0% الثقة في أن المحاكم مستقلة عن تأثير العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية.

60 عند السؤال: "هل شعرت خلال الإثني عشر شهراً الماضية، أنك في خطر وقررت عدم اللجوء إلى الشرطة؟" أجاب 8.3% من المبحوثين بنعم، وواقع 5.7% في القدس الشرقية و6.3% في الضفة الغربية و12% في قطاع غزة.

61 بالنسبة للأشخاص الذين في خلاف مع القانون (مثل المدعى عليهم، المحتجزين): إن 43.8% منهم على ثقة بأنهم سيحصلون على محاكمة عادلة فيما لو اتهموا بارتكاب جريمة جنائية، ويعتقد 31.3% أن محاكمتهم ستكون مستقلة عن التأثيرات الخارجية، ويشعر العدد ذاته بالثقة بأنهم سيكونون قادرين على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتاجوها. وبالنسبة للأشخاص الذين في تماس مع القانون (مثل المدعين أو الضحايا): إن 63.3% منهم على ثقة بأنهم سيحصلون على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبهم لها، ويشعر 47.6% بالثقة في أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدهم، ويعبر 47.5% عن قناعتهم في أن يجدوا حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي، كما يثق 51.2% في أنهم سيكونون قادرين على حل أي نزاع مدني يواجهونه من خلال اللجوء إلى المحاكم.

هذه العلامة من ٣,٠٢ بين الذكور إلى ٣,٢٠ بين الإناث. بالتالي فإن المنظمات الأهلية، جنباً إلى جنب مع الشرطة، تقف على رأس قائمة الثقة الشعبية. إن درجة الثقة الجيدة التي تتمتع بها المنظمات الأهلية تشير إلى طاقتها الكامنة لأن تكون شريكة في جهود تعزيز سيادة القانون. وهي تشير أيضاً إلى أن مبادرة المجتمع المدني لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي تعد بأن تكون وسيلة فعالة في تلبية الحاجة للدعم القانوني.

فضلاً عن ذلك، إن انخفاض مستويات الثقة في المحامين - حيث نالوا علامة ٢,٨٨ التي تجعلهم في أدنى «قائمة الثقة» - يؤكد أهمية عيادات الدعم القانوني الجديدة التي تديرها نقابة المحامين في قطاع غزة بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

٩. الثقة في مؤسسات العدالة والأمن: مقياس مركب

أرسى هذا المسح الافتتاحي لتصورات الجمهور العام الأساس لبناء «قائمة ثقة» من أجل تيسير مقارنة أداء كل مؤسسة من مؤسسات سيادة القانون بين سنة وسنة بسهولة، ومن أجل تتبع التقدم بخصوص تعزيز سيادة القانون وتحسين الوصول إلى العدالة، ومن أجل دعم تقييم فعالية برامج تطوير قطاع العدالة.

طلب من الأسر أن تعطي علامة رقمية لمدى ثقتها في نظام العدالة الفلسطيني ككل، وفي مؤسسات وكوادر سيادة القانون كل على حدة، على مقياس من ١ إلى ٥، حيث تشير العلامة ١ إلى غياب الثقة تماماً، وتشير العلامة ٥ إلى وجود ثقة تامة. لقد كان مستوى الثقة الإجمالي في نظام العدالة قوياً، إذ نال علامة ٣,٠٩ بالمتوسط على نطاق الأرض الفلسطينية المحتلة. وكانت الثقة في غالبية المقاييس أعلى في الضفة الغربية، يليها قطاع غزة، ثم القدس الشرقية.^{٦٢}

الجدول رقم ٥: مستويات الثقة في مؤسسات العدالة والأمن (مقياس من ٥-١)

المؤسسة	متوسط الأرض الفلسطينية المحتلة	الضفة الغربية	القدس الشرقية	قطاع غزة
١= الشرطة المدنية الفلسطينية	٣,١٢	٣,٢٢	٢,٨٥	٢,٩٩
١= المنظمات الأهلية	٣,١٢	٣,٠٨	٢,٧٥	٣,٢٤
٢ مجلس القضاء الأعلى	٣,٠٩	٣,١٩	٣,٠٠	٢,٩٤
٣ السلطة الفلسطينية	٣,٠٧	٣,١٨	٢,٧٩	٢,٩٣
٤ وزارة العدل	٣,٠١	٣,١٤	٢,٨١	٢,٨٢
٥ مكتب المدعي العام	٢,٩٧	٣,٠٨	٢,٨٢	٢,٨١
٦ المجلس التشريعي الفلسطيني	٢,٩٤	٢,٩٩	٢,٨٥	٢,٨٦
٧ نقابة المحامين الفلسطينيين	٢,٨٨	٢,٩٠	٢,٩١	٢,٨٤

62 يرجى ملاحظة أن عملية تحديد المراتب هذه لا تتوافق ببساطة مع مستويات المعرفة بخصوص أدوار المؤسسات والكوادر المختلفة. على سبيل المثال، يرتفع مستوى الوعي بدور المحامين عن الوعي بدور القضاة والنيابة العامة ووزارة العدل.



١. ملاحظات ختامية: الخطوات التالية

ينوي برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني تكرار هذا المسح الافتتاحي للتصورات بشكل سنوي. وسيستعرض هذا الجزء الدروس المستفادة التي تم استخلاصها من القيود التي واكبت المسح الحالي، وسيستبعضها بتوصيات لكيفية الاستجابة لها في السنة المقبلة.

نقص الوضوح في ما إذا كانت جميع الأسر في القدس الشرقية تعطي رأيها في المؤسسات الفلسطينية: يجب أن يعطي المبحوثون تصوراتهم بخصوص مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية حتى تستطيع بيانات المسح أن تقدم خط بيانات قاعدية يمكن على أساسه قياس أثر الاستثمارات في هذه المؤسسات. من أجل تحقيق ذلك، ينبغي تعديل صياغة الاستمارة وتدريب الباحثين والميدانيين على طرح هذه الأسئلة بالضبط كما تظهر في الاستمارة.

نتائج المسح لا تعكس بالضرورة الأداء الراهن لمؤسسات العدالة والأمن: الغالبية العظمى من المبحوثين لم يكونوا في تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة ١٢ شهراً السابقة للمسح. وبالتالي فقد تكون تصوراتهم مبنية على تجارب تعود إلى فترات أسبق، عندما كانت هذه المؤسسات التي تشكلت منذ سنة ١٩٩٤ تملك قدرات حديثة العهد. كما يمكن أن تكون تصوراتهم لا تزال متأثرة بسنوات الانتفاضة، التي سادت خلالها تحديات جمة أمام التقديم الفعال لخدمات العدالة والأمن. كما من المرجح أن تكون تصورات أولئك الذين لم يكونوا بتاتا على أي تماس مع مؤسسات العدالة والأمن مبنية على تجارب الآخرين أو الأقاويل المتناقلة. لذلك فيمكن أن يحقق المسح هدفه في توفير صورة عامة للكيفية التي ينظر بها الفلسطينيون إلى مؤسسات العدالة والأمن، ولكن من دون أن يكون قادرا على قياس أثر الاستثمارات الأخيرة في هذه المؤسسات على النحو السليم.

التحديات اللوجستية أدت إلى صغر العينة في القدس الشرقية: نتيجة للتحديات اللوجستية التي يفرضها الجدار الفاصل والقضايا المتعلقة بالهوية المقدسية، لم يتمكن الشريك المنفذ الذي تم التعاقد معه لتنفيذ المسح في القدس الشرقية^{٢٢} من تنفيذ المسح على العدد المتوقع من الأسر. يمكن أن يكون لصغر العينة في القدس الشرقية عواقب على مدى موثوقية البيانات من هذه المنطقة. كما أن واقع أن القدس الشرقية لا تتلقى خدمات العدالة والأمن من الجهات ذاتها التي تقدم هذه الخدمات في بقية الضفة الغربية قد يؤثر على دقة الإجابات التي يعطيها سكان هذا الجزء من الأرض الفلسطينية المحتلة.

المسح المعتمد على الأسر يستثني السكان البدو: تم تصميم المسح بحيث يستهدف الأسر الفلسطينية باستخدام نهج تصنيف مناطق العد الذي أعده الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. كانت هناك فوائد جمة من اتباع هذا النهج، إذ كان من السهل إدارة العملية، وتم إنجازها خلال إطار زمني قصير، وأعطت نتائج يمكن استخدامها في موازاة مع الإحصاءات الوطنية الأخرى. إلا أنه من بين التبعات غير المقصودة لذلك أن استثنى مجتمع البدو المترحلين الذين لا يعيشون في «أسر معيشية». بالنتيجة، إن هذا المسح لا يمثل وجهات نظر جزء منكشف بشكل خاص من السكان الفلسطينيين.

قد تكون عملية إجراء المقابلات قد أثرت في الإجابات: تطلب ضعف الإلمام القانوني من الباحثين والميدانيين أن يوضحوا الأسئلة من أجل الحصول على إجابات مبنية على معرفة. تبعاً لذلك، ولدت عملية المسح بعد ذاتها نتائج لصالح جهود برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وشركائه من ناحية تطوير القدرات، من خلال تعزيز الإلمام القانوني، واستحثات التفكير الناقد حول قضايا سيادة القانون، ودعم نشأة جمهور أكثر ترحيباً بأنشطة التوعية والمساءلة وجهود إصلاح القوانين بالمشاركة المخطط لإجرائها. ومع ذلك، ثمة مخاطرة بأن تكون التفسيرات التمكينية قد أثرت أيضاً على الإجابات وحرفت النتائج. فيمكن للباحثين والميدانيين أن يتسببوا بسهولة بانحيازات بواسطة الطريقة التي يطرحون بها الأسئلة - نبرة الحديث التي يستخدمونها، والتشديد الذي يضيفونه على كلمات معينة - ناهيك عن التفسيرات التي يقدمونها. لقد تم تقليص هذه المخاطرة بشكل ملموس من خلال تدريب الباحثين والميدانيين الذين أجروا المسح الحالي. كما تم الحصول على نتائج متماثلة إلى حد بعيد عند طرح أسئلة متعددة ومختلفة الصياغة تخص القضية ذاتها، مما يشير إلى أن هذا التدريب كان كافياً، وأن عملية إجراء المقابلات كانت سليمة بشكل عام.

التركيز على المؤسسات الرسمية يستثني نظام العدالة غير الرسمي: يسود في الأرض الفلسطينية المحتلة سياق قانوني تعددي يتم فيه حل النزاعات بواسطة كل من مؤسسات العدالة الرسمية الوطنية وآليات العدالة «غير الرسمية»

المبنية على المجتمع. لم يسع هذا المسح إلى استكشاف مدى انخراط الأسر مع مؤسسات «العدالة غير الرسمية» هذه وتصوراتهم عنها، ولم يستدرج سوى معلومات محدودة عن هذه القضايا. وبما أن تضاريس نظام العدالة غير الرسمي تغيب إلى حد كبير عن التحليل في هذا المسح، فإنه يخاطر بتقديم صورة غير مكتملة للمشهد القانوني. مع ذلك، يظهر نظام العدالة غير الرسمي «بين السطور» في هذا التقرير، ويجري استخدام بحوث أخرى (يحال إليها) لتوضيح البيانات غير المعتادة في مثل هذه الحالات. على سبيل المثال، تقول ١, ٢٧٪ من الأسر في قطاع غزة أنها «لن تلجأ إلى المحاكم أو القضاء الرسمي لحل النزاعات لأن آلية القضاء غير الرسمي أسرع»، بالمقارنة مع ٢, ١٥٪ فقط من الأسر في الضفة الغربية. ولا شك أنه من المفيد البحث في هذه القضايا في المسح المقبل.

توصيات

التحديات اللوجستية تؤدي إلى صغر العينة في القدس الشرقية: يقترح مراعاة التعاقد مع منظمة متواجدة في القدس لإدارة عملية المسح في القدس الشرقية. يجب أن تعمل المنظمات الثلاث (واحدة في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس الشرقية) في تعاون وثيق وأن تخضع لمراقبة وثيقة لضمان أن يتم تطبيق منهجية المسح بشكل موحد في كل المناطق.

المسح المعتمد على الأسري يستثني السكان البدو: يقترح التفكير في تصميم جزء منفصل في المسح يستهدف البدو. كما يمكن أن يساعد تصميم المنهجية في شراكة مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني في جعل مسح التصورات قادراً على الخروج بنتائج تنموية إضافية من خلال تقوية البحوث الوطنية التي تساهم في تحسين توجيه السياسات وتعزيز تنمية أكثر إنصافاً.

نتائج المسح لا تعكس بالضرورة الأداء الراهن لمؤسسات العدالة والأمن: يقترح التفكير بإجراء تحليل «إذا: فإن» من أجل عزل إجابات أولئك الذين استعملوا خدمات العدالة والأمن بالفعل خلال فترة المسح. فمن شأن مقارنة هذه الإحصاءات مع بقية العينة أن تتيح للشركاء تحديد كيف تختلف الآراء حول الأداء الفعلي والقدرات الراهنة لنظام العدالة عن الآراء المبنية على تجارب من فترات مبكرة - بما في ذلك سنوات الانتفاضة الصعبة - وعلى الأقاويل المتناقلة والتكهنات.

التركيز على المؤسسات الرسمية يستثني نظام العدالة غير الرسمي: يقترح مراعاة إدراج أسئلة في المسح تهدف إلى معرفة لماذا تستخدم الأسر آليات العدالة غير الرسمية. يمكن لمثل هذه الأسئلة أن تقوي فهم المبادئ والعمليات التي يرغب الفلسطينيون بحل نزاعاتهم وفقاً لها. من شأن هذه المعلومات أن تمكن المنظمات الموكلة بدعم سيادة القانون في الأرض الفلسطينية المحتلة من تقديم مساهمة جوهرية في عملية بناء الدولة. إذ أن تمكين الشركاء بالمعلومات حول الاحتياجات والاختيارات القانونية للفلسطينيين سيمكنهم من دعم الشعب الفلسطيني في تشكيل نظام عدالة واحد موحد يعكس هويته وقيمه الفريدة. كما من شأن هذه المعلومات أيضاً أن تدعم عمليات إصلاح القوانين الجارية، بما يساعد على «غرس» القوانين الدولية في القيم الوطنية. وسيتمثل الأثر الناتج عن ذلك في دعم نشأة دولة فلسطينية مستقبلية، تجسد القيم الأصيلة وتستجيب للتوقعات الشعبية.



الملحق رقم ١: المنهجية

تم تنفيذ المسح على النحو التالي:

١. اختيار الشركاء المنفذين.
٢. تصميم الاستمارة.
٣. إجراء مسح تجريبي.
٤. اختيار وتدريب الباحثين والباحثين الميدانيين.
٥. إجراء المعاينة والمقابلات.
٦. حساب هامش الخطأ في البيانات.

١.١ اختيار الشركاء المنفذين: تم اختيار شركة الاستشارات «إبداع للحلول الإدارية والاقتصادية» في رام الله والمنظمة الأهلية «جمعية الوداد للتأهيل المجتمعي» في غزة من خلال عملية توريد تنافسية.^{٦٤}

عمل الشريكان في تعاون وثيق، حيث أجرت جمعية الوداد المسح في قطاع غزة، فيما أجرته شركة إبداع في الضفة الغربية (بما في ذلك في القدس الشرقية). عملت المؤسسات ضمن تعاون وثيق مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على تنفيذ المهام التالية: المساهمة في تصميم المسح، والمعاينة في الضفة الغربية (بما فيها القدس الشرقية) وقطاع غزة، وتدريب الباحثين والميدانيين، والاختبار التجريبي للاستمارة، وترميزها، وتنفيذ جمع البيانات ومراقبته، وإدخال البيانات، وصياغة تقرير المسح.

٢. تصميم الاستمارة: تم تصميم الاستمارة بالتشاور مع الشركاء الوطنيين والدوليين. وعرضت مسودة منها على مؤسسة بحثية عالمية على أعلى مستوى، هي كلية لندن الجامعية، لمراجعتها والتأكد من قدرتها على جمع معلومات دقيقة وملائمة حول المواضيع التالية:

- التماس والاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن.
- التحديات أمام الوصول إلى مؤسسات العدالة والأمن.
- الرضا عن مؤسسات العدالة والأمن.
- الثقة في مؤسسات العدالة والأمن.

٣. إجراء مسح تجريبي: أجري مسح تجريبي على عينة من ٤٠ أسرة من الضفة الغربية وقطاع غزة في شهر أيار/مايو ٢٠١١. وكان الهدف من الاختبار التجريبي فحص دقة الاستمارة، وقياس مدى ملاءمة أسئلتها، وحساب مدى موثوقيتها و«ثباتها». عندما يتم الحصول على نتائج مماثلة من عدة أسئلة تقيس التصورات عن القضية ذاتها، فستعتبر استمارة المسح «ثابتة» وقادرة على إعطاء نتائج موثوقة. وقد كشف معامل ألفا كرونباخ المستخدم لاختبار ثبات الاستمارة أن الثبات الداخلي للاستمارة تجاوز ٨٥٪ لكل قسم منها، وهذه العلامة تؤكد ثبات الاستمارة وموثوقيتها. وقد تم بناءً على نتائج الاختبار التجريبي تعديل بعض الأسئلة وإعادة صياغتها من أجل تحسين ثبات استمارة المسح ومدى الثقة في النتائج وصلاحيته ما يتم التوصل إليه من معطيات.

64 تم الإعلان بشكل واسع عن «طلب مقترحات عروض» وتم تقييم العروض المقدمة على أساس المعايير المالية والفنية المعيارية في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. اعتبرت المقترحات ممثلة للمعايير الفنية إذا حصلت على 49 نقطة على الأقل من الحد الأعلى الممكن للنقاط وهو 70 نقطة بناءً على المعايير الفنية التالية: خطة عمل مفصلة وإطار زمني، وخطة مراقبة، والخبرة السابقة في إجراء مسح ميدانية، والسير الذاتية لجميع طاقم المسح. وأعطيت 30 نقطة كحد أعلى للحساب المالي التالي: أعطي أقل سعر مقترح (س) علامة 100 نقطة، وتم قياس المقترحات الأخرى (ص) بناءً عليه باستخدام المعادلة التالية (س/ص) × 100.

٤. اختيار وتدريب الباحثات والباحثين الميدانيين: كانت الأسر الفلسطينية هي وحدة التحليل في المسح. وقد سبق وأن تبين من قبل أن الأسر الفلسطينية أكثر ميلاً لتقبل الباحثات النساء، لذا قامت شركة إبداع وجمعية الوداد بتشكيل فريق للمسح غاليته من الإناث من أجل الحصول على إجابات أكثر دقة. وكانت تركيبة فريق المسح كما يلي:

- الضفة الغربية: ٥٠ باحثة وباحثاً ميدانياً مدربين، منهم ٤٨ أثنى.
 - قطاع غزة: ٢٣ باحثة وباحثاً ميدانياً مدربين، منهم ٨ إناث.
- تم تدريب الباحثات والباحثين الميدانيين على وسائل المعاينة وجمع البيانات، وكذلك على تقنيات إجراء المقابلات.
٥. إجراء المعاينة والمقابلات: تم استيفاء الاستثمارات من ٦٧١٠ أسرة فلسطينية. ومن أجل الحصول على بيانات من شأنها أن تسمح ببناء صورة عامة لسيادة القانون عبر الأرض الفلسطينية المحتلة كلها، فقد شمل المسح:
- كل محافظة من محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس الشرقية.
 - كل تجمع في الأرض الفلسطينية المحتلة: المدن والقرى ومخيمات اللاجئين.
 - مقطعاً عرضياً واسعاً من المجتمع: كل فئة من فئات الجنس والعمر والفئات الاجتماعية-الاقتصادية، بما في ذلك الحالة الزوجية، والتحصيل التعليمي، وفئة الدخل، والحالة الوظيفية، ونوع العمل، وقطاع العمل.



تعرض الجداول التالية توزيع العينة على هذه المناطق والتصنيفات:

النسبة من العينة (%)	حجم العينة	المنطقة الفرعية	المنطقة
٥,٨%	٣٨٩	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
٥٩,٩%	٤٠٢١	الضفة الغربية	
٣٤,٣%	٢٣٠٠	قطاع غزة	
٧,١%	٤٧٦	شمال غزة	المحافظة
١١,٣%	٧٥٨	غزة	
٤,٩%	٣٢٩	دير البلح	
٦,٥%	٤٣٩	خان يونس	
٤,٤%	٢٩٨	رفح	
٦,١%	٤٠٦	جنين	
٥,٦%	٣٧٥	طوباس	
٥,٨%	٣٨٩	طولكرم	
٦,٣%	٤٢٠	نابلس	
٥,٨%	٣٩٠	قلقيلية	
٥,٦%	٣٧٥	سلفيت	
٥,٨%	٣٩٢	أريحا	
٦,٠%	٤٠٤	رام الله	
٥,٨%	٣٨٩	القدس	
٥,٨%	٣٩١	بيت لحم	
٧,١%	٤٧٩	الخليل	
٤٧,٠%	٣١٥٤	مدينة	التجمع السكاني
٣٦,٤%	٢٤٤٢	قرية	
١٦,٦%	١١١٤	مخيم	

النسبة من العينة (%)	الفئة الفرعية	الفئة
51.1%	ذكر	الجنس
48.9%	أنثى	
39.1%	أقل من ٣٠ سنة	العمر
26.6%	٣٠-٤٠ سنة	
34.3%	أكثر من ٤٠ سنة	
27.1%	أعزب	الحالة الزوجية
67.4%	متزوج	
1.5%	مطلق	
3.8%	أرمل	
0.3%	منفصل	
67.6%	دراسة ثانوية	التحصيل العلمي
21.0%	بكالوريوس	
10.1%	دبلوم دراسات عليا	
1.4%	ماجستير فأعلى	
60.1%	أقل من ٢٣٠٠ شيقل إسرائيلي	فئة الدخل
27.5%	٢٣٠٠-٣٥٠٠ شيقل إسرائيلي	
12.4%	أكثر من ٣٥٠٠ شيقل إسرائيلي	
24.3%	وظيفة كاملة	الحالة الوظيفية
12.2%	وظيفة جزئية	
21.6%	عاطل عن العمل	
41.9%	خارج القوى العاملة	
35.6%	القطاع العام	نوع العمل
32.7%	القطاع الخاص	
26.7%	عمل حر	
2.9%	منظمة أهلية	
2.1%	منظمة دولية	
16.4%	الصناعة	قطاع العمل
60.3%	الخدمات	
14.1%	البناء	
9.2%	الزراعة	



تم انتهاج عملية المعاينة والمقابلات على النحو التالي:⁶⁵

١. اختيار عشوائي لمناطق العد من كل مجتمع. وفقاً لأسلوب التصنيف المتبع في الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، تتكون منطقة العد («الوحدة») من ٨٠-١٠٠ أسرة معيشية. لذا فإن اختيار مناطق العد قد تباين حسب حجم المجتمع: وحدة واحدة في المجتمعات الأصغر حجماً واثنان في المجتمعات الأكبر حجماً.
٢. اختيار عشوائي للأسر الفلسطينية في كل منطقة عد.
٣. اختيار شخص لا يقل عمره عن ١٨ سنة في كل أسرة معيشية.
٤. التأكد من وجود عدد متكافئ من المبحوثين الذكور والإناث في كل منطقة عد. لضمان تمثيل متكافئ لتصورات الذكور والإناث عن العدالة في نتائج المسح، قامت الباحثات والباحثون الميدانيون بتحديد جنس الشخص الذي سيتم إجراء المقابلة معه قبل دخول المنزل.
٥. التعبير عن تحييد إجراء المقابلة مع شخص ذكر أو أنثى. على سبيل المثال، إذا كان المبحوث السابق ذكراً، فستطلب الباحثة الميدانية إجراء مقابلة مع أنثى عند زيارة الأسرة التالية. لاحظوا أنه يمكن أن تجرى المقابلة مع الإناث بحضور أو عدم حضور ذكور آخرين. فقد تم استخدام «قائمة كيش»: أي إذا كانت المبحوثة أنثى، لم تكن الباحثة تطلب حضور ذكر كما لم تكن تطلب من أي ذكر قد يكون حاضراً أن يغادر. بالتالي، فليس من الممكن التقرير ما إذا كانت النساء بمفردهن عندما أجريت المقابلات معهن، أو في وجود أشخاص آخرين. وقد روعي رأي الشركاء المنفذين الوطنيين في أن وجود أو غياب الذكور لن يؤثر على الإجابات المقدمة.
٦. حساب هامش الخطأ: بلغ هامش الخطأ في العينة ١٨، ١٪ على مستوى الأرض الفلسطينية المحتلة، ولم يزد عن ٦٪ على مستوى المحافظة.

65 استخدمت المعادلة التالية للبت في حجم العينة: $n = \frac{t^2(p(1-p))}{E^2}$ حيث أن n = حجم العينة، $t = 1.96$ مستوى الثقة 95%، $E =$ مدى الثقة 0.05 (5%) (تسمى أيضاً «هامش الخطأ»)، $p =$ معدل الانتشار التقديري لنسبة 50%. يستخدم معامل «الانتشار» لكي يعكس الحيادية. على سبيل المثال، بما أنه تم اختيار توزيع العينة والأسر الفلسطينية بشكل عشوائي، فإن عوامل مثل الانتماءات السياسية تكون غير معروفة ويفترض أنها مختلطة (مثلاً، 50% علمانيين مقابل 50% دينيين).

الملحق رقم ٢: الاستثمارة

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/ برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني (UNDP/PAPP)

برنامج تعزيز سيادة القانون والوصول إلى العدالة

مسح متعلق بإدراك المجتمع الفلسطيني حول العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة

يقوم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي/برنامج تعزيز سيادة القانون والوصول إلى العدالة وبالتعاون مع مركز إبداع للحلول الإدارية والاقتصادية بإجراء استطلاع حول إدراك المجتمع الفلسطيني لقطاع العدالة في الأرض الفلسطينية المحتلة في شهر أيار لعام ٢٠١١ بهدف تعزيز سيادة القانون. ويعلمكم أن المعلومات التي تدلون بها ستحاط بالسرية التامة وستستخدم فقط لأغراض البحث والتحليل، آمليين منكم التعاون مع باحثينا لإنجاز مهامهم، مع عميق الشكر والامتنان.

للمزيد من الاستفسار، يرجى الاتصال مع منسق البحث السيد أيوب أيوب على جوال ٠٥٩٧ ٩٠٥٠٥٠ ،
تلفون ٠٢-٩٥٤٦٢٢٢.

Res رقم الباحث: Ques رقم الاستثمارة:

الجزء الأول: اختيار العينة

٢. أنثى																١. ذكر																Sex الجنس	
الرقم المتسلسل للأسرة																العمر		١٨ سنة فأكثر		رقم الفرد													
١٦	١٥	١٤	١٣	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١			ابتداء بالأكبر سنا															
١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١				١														
١	٢	١	٢	١	٢	١	٢	١	٢	١	٢	١	٢	١	٢				٢														
٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣	١	٢	٣				٣														
١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤				٤														
٤	١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥				٥														
٣	٤	٥	٦	١	٢	٣	٤	٥	٦	١	٢	٣	٤	٥	٦				٦														



الجزء الثاني: العلاقة مع مؤسسات قطاعي العدالة والأمن

R1 هل سبق لك خلال الإثني عشر شهراً الماضية أن لجأت إلى/ أو كنت محتجزاً في أي من المؤسسات الأمنية أو مؤسسات قطاع العدالة الفلسطينية التالية:

R1_1 الشرطة المدنية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_2 المحاكم العسكرية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_3 المحاكم النظامية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
R1_4 المحاكم الشرعية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_5 المحاكم الكنسية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_6 قوات الأمن الفلسطينية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
R1_7 السجن: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_8 وزارة العدل: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R1_9 النيابة العامة: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا

R2 هل سبق لك خلال الإثني عشر شهراً الماضية أن لجأت إلى/ أو تعرضت لأي من المؤسسات أو الأجهزة الأمنية الإسرائيلية التالية:

R2_1 الشرطة المدنية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R2_2 المحاكم العسكرية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R2_3 المحاكم المدنية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
R2_4 السجون العسكرية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R2_5 السجون المدنية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R2_6 الجيش الإسرائيلي: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
R2_7 حرس الحدود الإسرائيلي: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		

R3 إذا كنت قد لجأت إلى/ أو دخلت أي من المؤسسات الأمنية الفلسطينية أو مؤسسات قطاع العدالة الفلسطينية خلال الإثني عشر شهراً الماضية، فلماذا كان ذلك (يرجى اختيار كل ما ينطبق)

R3_1 مخالفة	R3_2 جنحة	R3_3 جناية	S23_4 نزاعات الأراضي
R3_5 حوادث المرور	R3_6 نزاعات العمل	R3_7 قضايا تأمين	S23_8 إصابات العمل
R3_9 مطالبات مالية (شيكات، قروض، الخ)	R3_10 أحوال شخصية (حضانة، نفقة، زواج، طلاق، ميراث، الخ)	R3_11 غير ذلك حدد:	

R4 إذا كنت قد لجأت/ أو دعيت للمثول أمام المحاكم الفلسطينية خلال الإثني عشر شهراً الماضية، فماذا كانت صفتك القانونية؟

<input type="checkbox"/> مدعي	<input type="checkbox"/> مدعى عليه	<input type="checkbox"/> شاهد	<input type="checkbox"/> (٤) خبير
-------------------------------	------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

R5 الرجاء رتب التالية حسب أهميتها في تعزيز سيادة القانون. (٧= الأكثر أهمية، ٦= أقل أهمية،، ١= الأقل أهمية). الرجاء اختيار رقم واحد فقط وعدم تكراره.

R5_1 المحاكم الفلسطينية	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	R5_2 نقابة المحامين	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
R5_3 النيابة العامة	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	R5_4 المجلس التشريعي الفلسطيني	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
R5_5 مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	R5_6 وزارة العدل الفلسطينية	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١
R5_7 الشرطة الفلسطينية	٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١		

R6 هل تعلم

R6_1 كيف تقييم دعوى ضد شخص أو مؤسسة <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا	R6_2 ما هي حدود صلاحيات القضاة <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا
R6_3 ما هي حدود صلاحيات المحامين <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا	R6_4 ما هي حدود صلاحيات الشرطة الفلسطينية <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا
R6_5 ما هي حدود صلاحيات النيابة العامة <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا	R6_6 ما هي مهام وصلاحيات وزارة العدل الفلسطينية <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا
R6_7 ما هي مهام وصلاحيات نقابة المحامين الفلسطينيين <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> غير متأكد <input type="checkbox"/> لا	

R7 خلال الإثني عشر شهراً الماضية، هل تم تأخيرك عن الوصول إلى مؤسسات العدالة الفلسطينية؟ نعم لا (يرجى الانتقال إلى الجزء الثالث)

R8 بسبب:

R8_1 الحواجز ونقاط التفتيش الإسرائيلية <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R8_2 جدار الفصل العنصري <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	R8_3 أخرى، حدد: _____
--	---	-----------------------

الجزء الثالث: الرضا من مؤسسات قطاعي العدالة والأمن

S يرجى تحديد مستوى رضاك عن مؤسسات قطاعي العدالة والأمن فيما يتعلق بالبنود التالية:

(1- المحاكم المدنية الفلسطينية 2- المحاكم الدينية (الشرعية والكنسية))

Code	Item	(1) غير راض بشدة	(2) غير راض	(3) راض	(4) راض بشدة	(5) لا أعلم
المحاكم						
هل أنت راض عن:						
S1_1	S1_2 السرعة التي يتم التوصل فيها إلى الأحكام	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2_1	S2_2 فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S3_1	S3_2 درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S4_1	S4_2 استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S5_1	S5_2 استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S6_1	S6_2 عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S7_1	S7_2 كفاءة كتبة المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S8_1	S8_2 كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S9_1	S9_2 المهارات الشخصية لكتبة المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S10_1	S10_2 نظافة وترتيب وجاهزية المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S11_1	S11_2 الإشارات الإرشادية داخل المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S12_1	S12_2 تنظيم مواعيد جلسات المحاكم	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Code	Item	(١) غير راض بشدة	(٢) غير راض	(٣) راض	(٤) راض بشدة	(٥) لا أعلم
إلى أي مدى أنت راض عن أداء المحاكم في تعاملها مع:						
S13	جرائم الاحتيال					
S14	جرائم القتل					
S15	جرائم السرقة					
S16	تدمير الممتلكات					
S17	جرائم المخدرات					
S18_1	S18_2 العنف ضد المرأة	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١
S19	حالات الفساد					
S20	النزاعات على الأراضي					
S21	المطالبات المالية					
S22	قضايا التأمين					
S23	إصابات العمل					
S24	قضايا الأحداث ^{٦٦}					
النيابة العامة						
هل أنت راض عن:						
S25	دور النيابة العامة في الحفاظ على كرامة وحرية الإنسان					
S26	دور النيابة في تحريك الدعوى الجنائية					
S27	نزاهة واستقلالية النيابة العامة					
S28	كفاءة أعضاء النيابة العامة					
الشرطة						
هل أنت راض عن						
S29_1	S29_2 فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١	<input type="checkbox"/> ٢ <input type="checkbox"/> ١
S30	سهولة الاتصال بالشرطة من خلال الهاتف					
S31	كفاية عدد مراكز الشرطة في المنطقة التي تسكنها					
S32	جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة إليها					
S33	سرعة استجابة الشرطة لطلبات المساعدة المقدمة إليها					

Code	Item	(١) غير راض بشدة	(٢) غير راض	(٣) راض	(٤) راض بشدة	(٥) لا أعلم
S34	قدرة الشرطة على اعتقال أي شخص أياً كان وفي أي مكان					
S35	كفاءة وفعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة					
S36	مدى التزام الشرطة بالقوانين التي تنظم عملها ^{٦٧}					
S37	مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية					
S38	أداء الشرطة في تعاملها مع الأحداث					
القضاة						
	هل أنت راض عناً					
S39	عدد القضاة الحاليين العاملين في المحاكم					
S40	كفاءة القضاة					
S41	خبرة القضاة					
S42	مؤهلات القضاة					
S43	استقلالية القضاة					
S44	عدالة القضاة					
المحاميين						
	هل أنت راض عن					
S45	مؤهلات المحامين					
S46	كفاءة المحامين					
S47	سهولة الوصول إلى المحامين					
S48	تكلفة التعاقد مع المحامين					
S49	كفاية عدد المحامين في الأرض الفلسطينية المحتلة					
S50	نزاهة واستقامة المحامين في التعامل					
وزارة العدل						
	هل أنت راض عن					
S51	قدرة الوزارة في الدفاع عن استقلالية القضاء					
S52	قدرة الوزارة في قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة					

67 من الأمثلة على ذلك، التزام الشرطة بتقديم إذن النيابة في أي عملية اعتقال أو هدم أو تفتيس



Code	Item	(١) غير راض بشدة	(٢) غير راض	(٣) راض	(٤) راض بشدة	(٥) لا أعلم
S53	تزويد الأطراف المعنية بالمعلومات المتعلقة بالحقوق القانونية					
S54	قدرة الوزارة على ضمان حماية حقوق الفئات الضعيفة					
S55	خدمات المساعدة القانونية التي تقدمها الوزارة					
S56	قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية					
S57	قدرة الوزارة في الدفاع عن انتهاكات حقوق الإنسان التي تقوم بها الأجهزة الأمنية الفلسطينية					
المنظمات غير الحكومية						
هل أنت راض عن						
S58	خدمات المساعدة القانونية المجانية (معلومات قانونية، نصائح قانونية، وتمثيل قانوني) التي تقدمها المنظمات غير الحكومية					
S59	دور المنظمات الأهلية في تنظيم برامج زيادة التوعية الجماهيرية في حقوق الإنسان والحقوق القانونية					
S60	دور المنظمات غير الحكومية في الضغط من أجل الإصلاح التشريعي					
S61	دور المنظمات غير الحكومية في مراقبة انتهاكات حقوق الإنسان					

الجزء الرابع: الثقة في قطاع العدالة

T1 هل أنت واثق

الرمز	البند	(١) غير واثق بشدة	(٢) غير واثق	(٣) واثق	(٤) واثق بشدة	(٥) لا أعلم
T1_1	أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية					
T1_2	أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك					
T1_3	أنك ستكون قادر على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم					
T1_4	أنك ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبتها					
T1_5	أنك ستكون قادر على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها					

الرمز	البند	(١) غير واثق بشدة	(٢) غير واثق	(٣) واثق	(٤) واثق بشدة	(٥) لا أعلم
T1_6	أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً					
T1_7	أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية					
T1_8	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء					
T1_9	أنك ستكون قادر على إيجاد محامي مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته					
T1_10	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية					
T1_11	أنك ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي					

T2 هل شعرت خلال الإثني عشر شهراً الماضية، أنك في خطر ولم تلجأ/ أو قررت عدم اللجوء إلى الشرطة؟ نعم لا (يرجى الانتقال إلى سؤال رقم T4)

T3 إذا كان الجواب نعم، يرجى توضيح السبب (يرجى اختيار كل ما ينطبق)

<input type="checkbox"/>	T3_1 لم أعرف الرقم الخاص بالشرطة	<input type="checkbox"/>	T3_2 حاولت الاتصال مع الشرطة في مرة سابقة ولم أجد استجابة كافية
<input type="checkbox"/>	T3_3 الشرطة ليس لديها القدرة الكافية لحمايتي	<input type="checkbox"/>	T3_4 أنا لا أثق بالشرطة
<input type="checkbox"/>	T3_5 أردت أن أتجنب إجراءات الشرطة البيروقراطية	<input type="checkbox"/>	T3_6 كنت خائفاً من أن الشرطة قد تسيء استخدام سلطتها ضدي
T3_7 غير ذلك، حدد: _____			

T4 إذا شعرت في المستقبل أنك في خطر، فإنك سوف (يرجى اختيار كل ما ينطبق)

<input type="checkbox"/>	T4_1 تتصل بالشرطة	<input type="checkbox"/>	T4_2 تتصل بأفراد داخل السلطة الفلسطينية لديك علاقة شخصية معهم.
<input type="checkbox"/>	T4_3 تتصل بالأصدقاء أو الأقارب	<input type="checkbox"/>	T4_4 تلجأ إلى قائد أو كبير العشيرة التي تنتمي إليها
<input type="checkbox"/>	T4_5 لن تتصل بأي شخص	<input type="checkbox"/>	T4_6 غير ذلك، حدد: _____

T5 هل تعلم كيف يمكن أن تشتكي ضد الشرطة؟

<input type="checkbox"/>	(١) نعم، أعلم بالضبط ما هي الآلية المتبعة لتقديم شكوى ضد الشرطة	<input type="checkbox"/>	(٢) أعتقد أنني أعلم كيف أقدم شكوى ضد الشرطة
<input type="checkbox"/>	(٣) لا أعتقد أنني أعلم كيف أقدم شكوى ضد الشرطة	<input type="checkbox"/>	(٤) لا أعلم لدي مطلقاً بالآلية المتبعة لتقديم شكوى ضد الشرطة

T6 في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، فهل ستلجأ إلى المحاكم أو القضاء الرسمي؟ نعم لا (يرجى الانتقال إلى سؤال رقم T8)

T7 في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، وقررت الذهاب إلى المحكمة، فإن سبب ذلك يعود إلى: (الرجاء اختيار كل ما ينطبق)

<input type="checkbox"/>	T7_1 المحاكم هي الجهة الشرعية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات	<input type="checkbox"/>	T7_2 المحاكم قادرة على منع العنف
<input type="checkbox"/>	T7_3 العدالة مضمونة من خلال اللجوء إلى المحاكم	<input type="checkbox"/>	T7_4 القضاء غير الرسمي أو القبلي غير عادل
<input type="checkbox"/>	T7_5 القضاء غير الرسمي أو القبلي غير فعال	<input type="checkbox"/>	T7_6 القوانين التي تستند إليها المحاكم واضحة وشاملة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الخلافية



T8 في حال واجهت نزاعات أو خلافات في المستقبل مع أي طرف كان، وقررت عدم الذهاب إلى المحكمة، فإن سبب ذلك يعود إلى: (الرجاء اختيار كل ما ينطبق)

<input type="checkbox"/>	T8_1 أنني لا أثق بالمحاكم	<input type="checkbox"/>	T8_2 لا أستطيع أن أحصل على حقوقي من خلال المحاكم
<input type="checkbox"/>	T8_3 قضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها	<input type="checkbox"/>	T8_4 اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً، وهو فوق قدرتي المالية
<input type="checkbox"/>	T8_5 القضاء الرسمي فاسد	<input type="checkbox"/>	T8_6 آلية القضاء غير الرسمي أو القبلي أسرع

T9 الرجاء اختيار مستوى ثقفتك في البنود التالية ابتداءً من ١= لا أثق على الإطلاق لغاية ٥= اثق تماماً.

الرمز	البند	مستوى الثقة
T9_1	إلى أي مدى تثق بالشرطة المدنية؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_2	إلى أي مدى تثق بالنيابة العامة؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_3	إلى أي مدى تثق بنقابة المحامين؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_4	إلى أي مدى تثق بالمحاكم؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_5	إلى أي مدى تثق بوزارة العدل في دعم وتعزيز سيادة القانون؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_6	إلى أي مدى تثق بالسلطة الفلسطينية في دعم وتعزيز سيادة القانون؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_7	إلى أي مدى تثق بالمجلس التشريعي الفلسطيني في تعزيز سيادة القانون؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_8	إلى أي مدى تثق بمؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية في تعزيز سيادة القانون؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_9	إلى أي مدى تثق بالسياسيين في دعم وتعزيز سيادة القانون؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥
T9_10	إلى أي مدى تثق بالنظام القضائي ككل؟	١-----٢-----٣-----٤-----٥

البيانات الشخصية

	Age العمر: _____
District المحافظة	Marital الحالة الاجتماعية
(١) شمال غزة	(١) أعزب
(٢) غزة	(٢) متزوج
(٣) الوسطى	(٣) مطلق
(٤) خان يونس	(٤) أرمل
(٥) رفح	(٥) منفصل
(٦) جنين	
(٧) طوباس	
(٨) طولكرم	IDtype نوع بطاقة الهوية التي تحملها
(٩) نابلس	(١) فلسطينية (الضفة الغربية)
(١٠) قلقيلية	(٢) فلسطينية (قطاع غزة)
(١١) سلفيت	(٣) إسرائيلية
(١٢) أريحا	(٤) القدس
(١٣) رام الله	(٥) لا أحمل هوية
(١٤) القدس	(٦) أخرى
(١٥) بيت لحم	
(١٦) الخليل	
Locality نوع التجمع الذي تسكن فيه	Housenum عدد الأفراد الذين تعيلهم (الذي يعيلهم رب الأسرة): _____
(١) مدينة	
(٢) قرية/بلدة	
(٣) مخيم	
Markrel العلاقة بسوق العمل	Educ أعلى مستوى أكاديمي حصلت عليه
(١) تعمل بوظيفة كاملة	(١) توجيهي فأقل
(٢) تعمل بوظيفة جزئية	(٢) دبلوم
(٣) عاطل عن العمل	(٣) درجة البكالوريوس
(٤) خارج القوى العاملة ^{٦٨}	(٤) ماجستير فأعلى
Worktype طبيعة الجهة التي تعمل لديها	Sector القطاع الذي تعمل فيه
(١) موظف في القطاع العام	(١) الصناعة
(٢) صاحب عمل	(٢) الخدمات (بما فيها القطاع العام/الحكومي)
(٣) موظف في القطاع الخاص	(٣) الإنشاءات
(٤) موظف بقطاع المؤسسات غير الربحية	(٤) الزراعة
(٥) موظف في مؤسسة دولية	
Income معدل صافي دخل الأسرة الشهري بالشيقل الإسرائيلي	Houserel العلاقة بالأسرة
(١) أقل من ٢٢٢٧ شيقل ^{٦٩}	(١) رب أسرة
(٢) ٢٣٠٠ - ٣٥٠٠	(٢) ربة بيت
(٣) ٣٥٠١ - ٥٠٠٠	(٣) ابن
(٤) أكثر من ٥٠٠٠	(٤) ابنة
	(٥) جد
	(٦) جدة

رقم الهاتف/الجوال إن أمكن: _____

68 أولئك الأفراد في سن العمل ولا يبحثون عن عمل مثل الطلبة وكبار السن ولعجزة وريات البيوت

69 هذا هو خط الفقر لأسرة تتكون من ثلاثة أطفال وأب وأم في الأراضي الفلسطينية لعام 2010 بناءً على بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.



الملحق رقم ٣: الجداول الإحصائية

الجدول رقم ١: التماس أو الاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة ١٢ شهراً الماضية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٩٠,٣٪	٤٠,٤٪	١٢,٠٪	٨,٣٪	نعم	الشرطة المدنية
٩٠,٧٪	٩٥,٠٪	٨٨,٠٪	٩١,٧٪	لا	
٠,٩٪	٠,٣٪	٠,٨٪	١,١٪	نعم	المحاكم العسكرية
٩٩,١٪	٩٩,٧٪	٩٩,٢٪	٩٨,٩٪	لا	
٥,٧٪	١,٣٪	٤,١٪	٧,١٪	نعم	المحاكم النظامية
٩٤,٣٪	٩٨,٧٪	٩٥,٩٪	٩٢,٩٪	لا	
٦,٩٪	٣,٩٪	٧,١٪	٧,١٪	نعم	المحاكم الشرعية
٩٣,١٪	٩٦,١٪	٩٢,٩٪	٩٢,٩٪	لا	
٠,٣٪	٠,٥٪	٠,٢٪	٠,٣٪	نعم	المحاكم الكنسية
٩٩,٧٪	٩٩,٥٪	٩٩,٨٪	٩٩,٧٪	لا	
١,٧٪	١,٣٪	١,٦٪	١,٨٪	نعم	الأجهزة الأمنية
٩٨,٣٪	٩٨,٧٪	٩٨,٤٪	٩٨,٢٪	لا	
٢,٨٪	٠,٥٪	٤,٨٪	١,٩٪	نعم	السجون
٩٧,٢٪	٩٩,٥٪	٩٥,٢٪	٩٨,١٪	لا	
٠,٨٪	٠,٣٪	٠,٩٪	٠,٧٪	نعم	وزارة العدل
٩٩,٢٪	٩٩,٧٪	٩٩,١٪	٩٩,٣٪	لا	
٢,٦٪	٠,٨٪	٢,٨٪	٢,٦٪	نعم	المحامون
٩٧,٤٪	٩٩,٢٪	٩٧,٢٪	٩٧,٤٪	لا	

الجدول رقم ٢: التماس أو الاتصال مع مؤسسات العدالة والأمن الإسرائيلية في فترة ١٢ شهراً الماضية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
١,٥٪	٨,٥٪	٠,١٪	١,٦٪	نعم	الشرطة المدنية
٩٨,٥٪	٩١,٥٪	٩٩,٩٪	٩٨,٤٪	لا	
١,٠٪	٢,١٪	٠,١٪	١,٣٪	نعم	المحاكم العسكرية
٩٩,٠٪	٩٧,٩٪	٩٩,٩٪	٩٨,٧٪	لا	
٠,٨٪	٤,٩٪	٠,٠٪	٠,٨٪	نعم	المحاكم النظامية
٩٩,٢٪	٩٥,١٪	١٠٠,٠٪	٩٩,٢٪	لا	
١,٣٪	٢,١٪	٠,٢٪	١,٨٪	نعم	السجون العسكرية
٩٨,٧٪	٩٧,٩٪	٩٩,٨٪	٩٨,٢٪	لا	

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٠,٥	٪٢,٦	٪٠,٠	٪٠,٧	نعم	السجون المدنية
٪٩٩,٥	٪٩٧,٤	٪١٠٠,٠	٪٩٩,٣	لا	
٪٢,٧	٪٢,١	٪٠,٠	٪٤,٣	نعم	الجيش الإسرائيلي
٪٩٧,٣	٪٩٧,٩	٪١٠٠,٠	٪٩٥,٧	لا	
٪١,٧	٪٤,٩	٪٠,٠	٪٢,٣	نعم	حرس الحدود
٪٩٨,٣	٪٩٥,١	٪١٠٠,٠	٪٩٧,٧	لا	

الجدول رقم ٣: نوع القضية التي كنت على تماس مع مؤسسة عدالة/أمن فلسطينية بشأنها في فترة ١٢ شهراً الماضية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٢٣,٠	٪٤٠,٠	٪٢٣,٧	٪٢١,٦	نعم	مخالفة
٪٧٧,٠	٪٦٠,٠	٪٧٦,٣	٪٧٨,٤	لا	
٪٨,٨	٪١٠,٠	٪١٢,٥	٪٧,١	نعم	جنحة
٪٩١,٢	٪٩٠,٠	٪٨٧,٥	٪٩٢,٩	لا	
٪٣,٦	٪٢,٥	٪٣,٩	٪٣,٥	نعم	جناية
٪٩٦,٤	٪٩٧,٥	٪٩٦,١	٪٩٦,٥	لا	
٪٨,٤	٪٥,٠	٪٥,٦	٪٩,٨	نعم	نزاعات الأراضي
٪٩١,٦	٪٩٥,٠	٪٩٤,٤	٪٩٠,٢	لا	
٪١١,٦	٪٣٥,٠	٪١٠,٧	٪١٠,٧	نعم	حوادث المرور
٪٨٨,٤	٪٦٥,٠	٪٨٩,٣	٪٨٩,٣	لا	
٪٦,٨	٪٥,٠	٪٥,٩	٪٧,٤	نعم	نزاعات العمل
٪٩٣,٢	٪٩٥,٠	٪٩٤,١	٪٩٢,٦	لا	
٪٢,٦	٪١٠,٠	٪٢,١	٪٢,٥	نعم	قضايا تأمين
٪٩٧,٤	٪٩٠,٠	٪٩٧,٩	٪٩٧,٥	لا	
٪٠,٨	٪٧,٥	٪٠,٩	٪٠,٤	نعم	إصابات العمل
٪٩٩,٢	٪٩٢,٥	٪٩٩,١	٪٩٩,٦	لا	
٪١٥,١	٪١٠,٠	٪١٤,٨	٪١٥,٥	نعم	مطالبات مالية
٪٨٤,٩	٪٩٠,٠	٪٨٥,٢	٪٨٤,٥	لا	
٪٣٦,٨	٪٣٧,٥	٪٣٥,٦	٪٣٧,٣	نعم	أحوال شخصية
٪٦٣,٢	٪٦٢,٥	٪٦٤,٤	٪٦٢,٧	لا	



الجدول رقم ٤: الصفة القانونية للأشخاص الذين كانوا على تماس مع مؤسسات العدالة والأمن الفلسطينية في فترة ١٢ شهراً الماضية

الصفة	الضفة الغربية	قطاع غزة	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
مدعي	نعم	٣٥,٢%	٣٣,٨%	٣٥,٥%
	لا	٦٤,٨%	٦٦,٢%	٦٤,٥%
مدعى عليه	نعم	٥٠,٥%	٣٩,٣%	٤٦,٦%
	لا	٤٩,٥%	٦٠,٧%	٥٣,٤%
شاهد	نعم	٢١,٢%	٢٦,٠%	٢٢,٢%
	لا	٧٨,٨%	٧٤,٠%	٧٧,٨%
خبير	نعم	٠,٦%	٤,٢%	١,٧%
	لا	٩٩,٤%	٩٥,٨%	٩٨,٣%

الجدول رقم ٥: ترتيب الهيئات التالية حسب أهميتها في تعزيز سيادة القانون (المتوسط)

المؤسسة	الضفة الغربية	قطاع غزة	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
المحاكم	٤,٨٩	٤,٢٩	٤,٦٢	٤,٦٧
نقابة المحامين	٢,٩	٢,٩٧	٣,٣٣	٢,٩٥
النيابة العامة	٤,١٥	٣,٩٢	٤,٤٣	٤,٠٩
المجلس التشريعي الفلسطيني	٣,٧٩	٤,٠٢	٣,٦٤	٣,٨٦
المنظمات الأهلية	٣,٤٤	٤,١	٣,٦٢	٣,٦٨
وزارة العدل	٤,٢٤	٤,٠٨	٤,٠١	٤,١٧
الشرطة	٤,٥٩	٤,٦٥	٤,٣٤	٤,٦

الجدول رقم ٦: المعرفة والوعي بدور مؤسسات قطاع العدالة والأمن

	الضفة الغربية	قطاع غزة	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
كيف تقييم دعوى ضد شخص أو مؤسسة	نعم	٥١,٦%	٥٥,٩%	٥٣,٣%
	غير متأكد	١٣,٨%	١٢,٨%	١٣,٩%
	لا	٣٤,٥%	٣١,٣%	٣٢,٨%
ما هي حدود صلاحيات القضاة	نعم	٢٦,٨%	٣٠,٦%	٢٧,٣%
	غير متأكد	٢٠,٤%	٢١,١%	٢١,٣%
	لا	٥٢,٨%	٤٨,٣%	٥١,٤%
ما هي حدود صلاحيات المحامين	نعم	٢٨,٣%	٣٢,٤%	٢٩,٣%
	غير متأكد	٢٢,٩%	٢٤,١%	٢٤,٠%
	لا	٤٨,٨%	٤٣,٥%	٤٤,٥%

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤٨,٣	%١٤,٧	%٥٩,٤	%٤٥,٢	نعم	ما هي حدود صلاحيات الشرطة
%١٧,١	%٣١,٦	%١٤,٨	%١٧,٠	غير متأكد	
%٣٤,٦	%٥٣,٧	%٢٥,٨	%٣٧,٧	لا	
%٢٢,٨	%٩,٨	%٢٦,٦	%٢١,٩	نعم	ما هي حدود صلاحيات النيابة العامة
%٢٢,٦	%٣٨,٦	%٢١,٢	%٢١,٩	غير متأكد	
%٥٤,٦	%٥١,٧	%٥٢,٢	%٥٦,٢	لا	
%٢٠,٧	%٧,٧	%٢٥,١	%١٩,٥	نعم	ما هي مهام وصلاحيات وزارة العدل
%٢٢,٠	%٣٣,٧	%٢١,٨	%٢٠,٩	غير متأكد	
%٥٧,٣	%٥٨,٦	%٥٣,٢	%٥٩,٦	لا	
%٢٠,٨	%١١,١	%٢٣,٠	%٢٠,٦	نعم	ما هي مهام وصلاحيات نقابة المحامين
%٢٢,٥	%٣٣,٧	%٢٣,٨	%٢٠,٧	غير متأكد	
%٥٦,٦	%٥٥,٣	%٥٣,٢	%٥٨,٨	لا	

الجدول رقم ٧: العوائق أمام الوصول إلى مؤسسات العدالة الفلسطينية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٢,٨	%٦,٧	%٢,٣	%٢,٧	نعم	خلال ١٢ شهراً الماضية، هل تم تأخيرك عن الوصول إلى مؤسسات العدالة الفلسطينية؟
%٩٧,٢	%٩٣,٣	%٩٧,٧	%٩٧,٣	لا	
%٨٥,١	%٦٩,٢		%٩١,٩	نعم	بسبب الحواجز ونقاط التفتيش الإسرائيلية
%١٤,٩	%٣٠,٨	%١٠٠,٠	%٨,١	لا	
%٤٠,٧	%٤٤,٠		%٤٠,٦	نعم	بسبب جدار الفصل العنصري
%٥٩,٣	%٥٦,٠	%١٠٠,٠	%٥٩,٤	لا	

الجدول رقم ٨: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - السرعة التي يتم التوصل بها إلى الأحكام

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٧,٧	%٧,٥	%١٣,٧	%٢١,٠	غير راض بشدة	السرعة التي يتم التوصل بها إلى الأحكام
%٣٤,٧	%١١,٦	%٣٩,٥	%٣٤,٢	غير راض	
%٢٨,١	%٤٨,١	%٢٥,٩	%٢٧,٤	راض	
%٢,١	%٢,٨	%١,٤	%٢,٥	راض بشدة	
%١٧,٤	%٣٠,١	%١٩,٥	%١٤,٩	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠		المجموع



الجدول رقم ٩: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪١٤,٧	٪٨,٠	٪٩,٣	٪١٨,٥	غير راض بشدة	فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة
٪٢٩,٣	٪١٢,١	٪٢٩,٦	٪٣٨,٨	غير راض	
٪٢٤,٠	٪٤١,٤	٪٢٢,٠	٪٢٣,٥	راض	
٪٢,٠	٪٢,٣	٪١,١	٪٢,٥	راض بشدة	
٪٢٩,٩	٪٣٦,٢	٪٣٨,٠	٪٢٤,٧	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٠: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪١٤,٢	٪٨,٧	٪١٢,١	٪١٥,٩	غير راض بشدة	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء
٪٣٠,٣	٪١٧,٠	٪٣٤,٤	٪٢٩,٢	غير راض	
٪٣٢,٩	٪٣٩,٨	٪٢٩,٤	٪٣٤,٢	راض	
٪٣,٣	٪١,٨	٪٢,٩	٪٣,٧	راض بشدة	
٪١٩,٤	٪٣٢,٦	٪٢١,٢	٪١٧,٠	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١١: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪١٦,٠	٪٩,٣	٪١٧,٥	٪١٥,٨	غير راض بشدة	استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية
٪٣١,٤	٪١٤,٧	٪٣٧,٠	٪٢٩,٩	غير راض	
٪٢٧,٦	٪٣٥,٧	٪٢٢,١	٪٢٩,٩	راض	
٪٤,٤	٪٢,٨	٪٥,٦	٪٣,٩	راض بشدة	
٪٢٠,٥	٪٣٧,٥	٪١٧,٨	٪٢٠,٤	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٢: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٦,٠	%٧,٧	%١٥,٣	%١٧,١	غير راض بشدة	استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية
%٣١,٥	%١٥,٢	%٣٦,٩	%٣٠,١	غير راض	
%٢٩,٢	%٣٩,٦	%٢٦,١٥	%٣٠,٠	راض	
%٤,٧	%٢,١	%٦,١	%٤,٢	راض بشدة	
%١٨,٥	%٣٥,٥	%١٥,٥	%١٨,٧	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٣: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٠,٦	%٦,٧	%٩,٥	%١١,٥	غير راض بشدة	عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم
%٢٧,٥	%٨,٧	%٣٣,٤	%٢٥,٩	غير راض	
%٣٨,٧	%٤٦,٥	%٣٦,١	%٣٩,٤	راض	
%٣,٦	%٣,٣	%٢,٤	%٤,٣	راض بشدة	
%١٩,٧	%٣٤,٧	%١٨,٦	%١٨,٩	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٤: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - كفاءة كتبة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤,٧	%٥,٧	%٤,٣	%٤,٩	غير راض بشدة	كفاءة كتبة المحاكم
%١٣,٥	%٦,٢	%١٤,٨	%١٣,٦	غير راض	
%٣٧,١	%٣٩,١	%٣١,٩	%٣٩,٨	راض	
%٣,٣	%٣,٣	%٢,٠	%٤,١	راض بشدة	
%٤١,٢	%٤٥,٨	%٤٧,١	%٣٧,٦	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	



الجدول رقم ١٥: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤,٢	%٣,٩	%٣,٥	%٤,٦	غير راض بشدة	كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً
%١٣,٦	%٦,٢	%١٤,٤	%١٣,٨	غير راض	
%٣١,٩	%٣٦,٥	%٢٥,٤	%٣٥,١	راض	
%٤,١	%٣,٦	%٢,٢	%٥,٣	راض بشدة	
%٤٦,٢	%٤٩,٩	%٥٤,٥	%٤١,١	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٦: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - المهارات الشخصية لكتبة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٣,٧	%٣,٩	%٢,٩	%٤,٢	غير راض بشدة	المهارات الشخصية لكتبة المحاكم
%١٣,١	%٥,٧	%١٤,٨	%١٢,٩	غير راض	
%٣٣,٣	%٣٨,٠	%٢٨,٢	%٣٥,٧	راض	
%٣,٣	%٢,٨	%١,٨	%٤,٢٥	راض بشدة	
%٤٦,٦	%٤٩,٦	%٥٢,٤٥	%٤٣,٠	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٧: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - نظافة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٥,٩	%٣,١	%٤,٢	%٧,٢	غير راض بشدة	نظافة المحاكم
%١٥,٤	%٧,٢	%١٧,١	%١٥,٢	غير راض	
%٣٩,٤	%٤٢,٩	%٣٩,٨	%٣٨,٩	راض	
%٦,٣	%٢,٦	%٥,٨	%٦,٩	راض بشدة	
%٣٢,٩	%٤٤,٢٥	%٣٣,٠	%٣١,٨	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٨: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - الإشارات الإرشادية داخل المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٥,٩	%٣,٩	%٣,٦	%٧,٤	غير راض بشدة	الإشارات الإرشادية داخل المحاكم
%١٤,٩	%٩,٠	%١٤,٩	%١٥,٤	غير راض	
%٣٨,٣	%٣٩,٦	%٣٩,٢	%٣٧,٧	راض	
%٥,٥	%٢,٣	%٥,٥	%٥,٨	راض بشدة	
%٣٥,٥	%٤٥,٢	%٣٦,٧	%٣٣,٨	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ١٩: الرضا عن المحاكم النظامية الفلسطينية - تنظيم مواعيد جلسات المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٩,٢	%٤,١	%٧,١	%١٠,٨	غير راض بشدة	تنظيم مواعيد جلسات المحاكم
%١٩,٠	%٧,٥	%١٨,٧	%٢٠,٤	غير راض	
%٣٣,٢	%٣٨,٨	%٣٤,٥	%٣١,٩	راض	
%٤,١	%٢,٣	%٣,٦	%٤,٦	راض بشدة	
%٣٤,٥	%٤٧,٣	%٣٦,١	%٣٢,٣	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٠: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية - السرعة التي يتم التوصل بها إلى الأحكام

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٠,٧	%٣,٣	%٧,٥	%١٣,٢	غير راض بشدة	السرعة التي يتم التوصل بها إلى الأحكام
%٢٨,٥	%٧,٧	%٢٩,٨	%٢٩,٨	غير راض	
%٣٧,٤	%٥٤,٨	%٣٧,٥	%٣٥,٦	راض	
%٤,٢	%٢,٣	%٤,١	%٤,٥	راض بشدة	
%١٩,٢	%٣١,٩	%٢١,٢	%١٦,٨	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	



الجدول رقم ٢١: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٩,٥	%٣,٣	%٤,٩	%١٢,٧	غير راض بشدة	فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة
%٢٦,٥	%١١,٦	%٢٦,٥	%٢٧,٩	غير راض	
%٢٩,٢	%٤٥,٢	%٢٧,٣	%٢٨,٧	راض	
%٣,٦	%٣,٣	%٣,٠	%٤,٠	راض بشدة	
%٣١,٢	%٣٦,٥	%٣٨,٣	%٢٦,٦	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٢: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٨,٩	%٤,٦	%٧,٧	%١٠,٠	غير راض بشدة	درجة التساوي في معاملة الأفراد أمام القضاء
%٢٥,٤	%١٢,٩	%٢٨,١	%٢٥,١	غير راض	
%٣٩,٣	%٤٦,٨	%٣٦,٧	%٤٠,١	راض	
%٥,٤	%٢,٦	%٤,٨	%٦,٠	راض بشدة	
%٢١,٠	%٣٣,٢	%٢٢,٧	%١٨,٩	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٣: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٠,٠	%٣,٦	%١١,٥	%٩,٨	غير راض بشدة	استقلالية المحاكم من التأثيرات الحزبية
%٢٧,٥	%١٢,٩	%٣١,٣	%٢٦,٧	غير راض	
%٣٣,٧	%٤١,٦	%٣٠,٠	%٣٤,٩	راض	
%٦,٧	%٣,٣	%٧,٦	%٦,٥	راض بشدة	
%٢٢,١	%٣٨,٦	%١٩,٦	%٢٢,٠	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٤: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪١٠,٢	٪٣,٦	٪١٠,٧	٪١٠,٦	غير راض بشدة	استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية
٪٢٧,٦	٪١٢,١	٪٣١,٨	٪٢٦,٧	غير راض	
٪٣٤,٥	٪٤٥,٠	٪٣١,٨	٪٣٥,١	راض	
٪٦,٧	٪٢,٨	٪٧,٦	٪٦,٥	راض بشدة	
٪٢١,٠	٪٣٦,٥	٪١٨,١	٪٢١,١	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٥: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٦,٣	٪٣,٦	٪٥,٧	٪٦,٩	غير راض بشدة	عدالة الأحكام التي تقرها المحاكم
٪٢١,٧	٪٥,٩	٪٢٥,٣	٪٢١,٣	غير راض	
٪٤٤,٧	٪٥١,٧	٪٤٤,١	٪٤٤,٤	راض	
٪٥,٨	٪٣,٣	٪٤,٤	٪٦,٩	راض بشدة	
٪٢١,٤	٪٣٥,٥	٪٢٠,٥	٪٢٠,٦	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٦: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – كفاءة كتبة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٣,٧	٪٤,١	٪٣,٠	٪٤,٠	غير راض بشدة	كفاءة كتبة المحاكم
٪١١,٨	٪٥,٧	٪١٣,١	٪١١,٧	غير راض	
٪٣٨,٠	٪٤٠,٦	٪٣٣,٣	٪٤٠,٣	راض	
٪٤,٣	٪٣,٩	٪٢,٧	٪٥,٣	راض بشدة	
٪٤٢,٢	٪٤٥,٨	٪٤٧,٩	٪٣٨,٧	لا أعلم	
٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	٪١٠٠,٠	المجموع	



الجدول رقم ٢٧: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٣,٢	%٣,٦	%٢,٢	%٣,٨	غير راض بشدة	كفاية عدد كتبة المحاكم الموجودين حالياً
%١٢,٣	%٥,٩	%١٣,٥	%١٢,٢	غير راض	
%٣٢,٩	%٣٧,٨	%٢٦,٨	%٣٥,٩	راض	
%٤,٩	%٣,٣	%٢,٨	%٦,٢	راض بشدة	
%٤٦,٧	%٤٩,٤	%٥٤,٦	%٤١,٩	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٨: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – المهارات الشخصية لكتبة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٣,١	%٣,٣	%٢,٠	%٣,٧	غير راض بشدة	المهارات الشخصية لكتبة المحاكم
%١٢,١	%٥,١	%١٤,٢	%١١,٦	غير راض	
%٣٣,٥	%٣٩,١	%٢٨,٩	%٣٥,٥	راض	
%٤,٢	%٢,٨	%٢,٣	%٥,٣	راض بشدة	
%٤٧,٢	%٤٩,٦	%٥٢,٦	%٤٣,٨	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٢٩: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – نظافة المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤,٥	%٢,٨	%٣,٥	%٥,٢	غير راض بشدة	نظافة المحاكم
%١٣,٧	%٥,٧	%١٤,٨	%١٣,٩	غير راض	
%٤١,٠	%٤٣,٧	%٤١,٤	%٤٠,٤	راض	
%٦,٩	%٣,٩	%٦,١	%٧,٧	راض بشدة	
%٣٣,٩	%٤٤,٠	%٣٤,٢	%٣٢,٧	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٣٠: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية – الإرشادات الإرشادية داخل المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤,٥	%٣,١	%٣,٠	%٥,٦	غير راض بشدة	الإرشادات الإرشادية داخل المحاكم
%١٤,٠	%٩,٠	%١٣,٩	%١٤,٦	غير راض	
%٣٨,٧	%٣٩,٦	%٣٩,٦	%٣٨,٠	راض	
%٦,١	%٣,٦	%٦,٠	%٦,٤	راض بشدة	
%٣٦,٧	%٤٤,٧	%٣٧,٥	%٣٥,٤	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٣١: الرضا عن المحاكم الدينية الفلسطينية - تنظيم مواعيد جلسات المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٦,٤	%٣,٦	%٤,٨	%٧,٥	غير راض بشدة	تنظيم مواعيد جلسات المحاكم
%١٧,١	%٧,٥	%١٦,٦	%١٨,٣	غير راض	
%٣٥,١	%٤٠,١	%٣٦,٤	%٣٤,٠	راض	
%٤,٩	%٢,٦	%٤,٣	%٥,٤	راض بشدة	
%٣٦,٦	%٤٦,٣	%٣٧,٩	%٣٤,٩	لا أعلم	
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع	

الجدول رقم ٣٢: الرضا عن طريقة تعامل المحاكم الفلسطينية مع بعض القضايا المعينة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	القضية	
%١١,٦	%٢٠,٣	%١١,٦	%١٠,٧	غير راض بشدة	جرائم الاحتيال
%٢٨,٩	%١٨,٣	%٢٧,٨	%٣٠,٥	غير راض	
%٤٣,٢	%٤٤,٧	%٤٢,٦	%٤٣,٤	راض	
%٣,٤	%٣,١	%٤,٤	%٢,٩	راض بشدة	
%١٢,٩	%١٣,٦	%١٣,٥	%١٢,٥	لا أعلم	
%١٢,٥	%١٨,٨	%١٢,٩	%١١,٦	غير راض بشدة	جرائم القتل
%٢٩,٧	%١٨,٣	%٢٨,٧	%٣١,٣	غير راض	
%٤١,٥	%٤٨,٦	%٤٢,٣	%٤٠,٣	راض	
%٤,٣	%٢,٦	%٤,٨	%٤,٢	راض بشدة	
%١٢,١	%١١,٨	%١١,٢	%١٢,٦	لا أعلم	
%١٠,٣	%١٨,٨	%٩,٣	%١٠,١	غير راض بشدة	جرائم السرقة
%٢٨,٥	%٢٢,٤	%٢٧,٦	%٢٩,٧	غير راض	
%٤٥,٤	%٤٥,٠	%٤٧,٦	%٤٤,١	راض	
%٤,٦	%٢,٨	%٤,٤	%٤,٨	راض بشدة	
%١١,٢	%١١,١	%١١,١	%١١,٣	لا أعلم	
%١٠,١	%١٤,٧	%٩,٠	%١٠,٣	غير راض بشدة	تدمير الممتلكات
%٣٠,٩	%٢٥,٤	%٣١,٤	%٣١,٢	غير راض	
%٤٠,٦	%٤٤,٢	%٤١,٢	%٣٩,٩	راض	
%٣,٩	%٢,٨	%٣,٨	%٤,٠	راض بشدة	
%١٤,٥	%١٢,٩	%١٤,٥	%١٤,٦	لا أعلم	



الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	القضية
٪١٣,٦	٪١٨,٥	٪١٥,١	٪١٢,٢	غير راض بشدة
٪٢٧,٤	٪٢٥,٤	٪٢٧,٣	٪٢٧,٧	غير راض
٪٣٨,٣	٪٤٠,٩	٪٣٩,٥	٪٣٧,٣	راض
٪٥,٧	٪٢,٣	٪٨,٠	٪٤,٧	راض بشدة
٪١٥,٠	٪١٢,٩	٪١٠,٠	٪١٨,١	لا أعلم
٪١٢,٠	٪٢٤,٤	٪٩,٩	٪١٢,٠	غير راض بشدة
٪٢٦,٩	٪٢١,٣	٪٣٠,٩	٪٢٥,٢	غير راض
٪٣٩,٤	٪٣٩,٨	٪٢٧,٨	٪٤٠,٣	راض
٪٥,١	٪٣,٣	٪٥,١	٪٥,٣	راض بشدة
٪١٦,٥	٪١١,١	٪١٦,٣	٪١٧,١	لا أعلم
٪٩,٦	٪٢١,٩	٪٧,٧	٪٩,٥	غير راض بشدة
٪٢٥,٥	٪٢١,١	٪٢٨,٠	٪٢٤,٦	غير راض
٪٤٠,٧	٪٤١,٤	٪٣٩,٠	٪٤١,٥	راض
٪٧,٢	٪٣,٦	٪٧,٦	٪٧,٤	راض بشدة
٪١٦,٩	٪١٢,١	٪١٧,٦	٪١٧,٠	لا أعلم
٪١٥,١	٪٢٥,٧	٪١٥,٣	٪١٣,٩	غير راض بشدة
٪٣٢,٢	٪٢٣,٧	٪٣٢,٠	٪٣٤,٧	غير راض
٪٣٥,٢	٪٣٧,٥	٪٢٨,٥	٪٣٣,٢	راض
٪٣,٠	٪٢,١	٪٢,٦	٪٣,٤	راض بشدة
٪١٣,٥	٪١١,١	٪١١,٥	٪١٤,٩	لا أعلم
٪١٠,٧	٪٩,٣	٪١٠,٣	٪١١,١	غير راض بشدة
٪٣١,٨	٪٢٠,٨	٪٣٢,٤	٪٣٢,٥	غير راض
٪٣٩,٥	٪٤٨,١	٪٣٩,٧	٪٣٨,٦	راض
٪٣,٨	٪١,٨	٪٢,٦	٪٤,٦	راض بشدة
٪١٤,٢	٪٢٠,١	٪١٥,١	٪١٣,٢	لا أعلم
٪٩,٢	٪٩,٣	٪٩,٢	٪٩,١	غير راض بشدة
٪٢٨,٣	٪٢٠,٣	٪٢٨,٣	٪٢٩,٠	غير راض
٪٤٠,٧	٪٤٦,٨	٪٤٢,٣	٪٣٩,٢	راض
٪٤,٢	٪٢,١	٪٣,١	٪٥,٠	راض بشدة
٪١٧,٧	٪٢١,٦	٪١٧,١	٪١٧,٦	لا أعلم

القضية	الضفة الغربية	قطاع غزة	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
قضايا التأمين	غير راض بشدة	٨,٣%	٦,٩%	٧,٨%
	غير راض	٢٦,٠%	٢١,٩%	٢٤,٢%
	راض	٣٩,٩%	٤٠,٧%	٤٠,٧%
	راض بشدة	٤,١%	٣,٢%	٣,٦%
	لا أعلم	٢١,٧%	٢٧,٣%	٢٣,٦%
إصابات العمل	غير راض بشدة	٩,٩%	٩,٥%	٨,٠%
	غير راض	٢٨,٦%	٢٦,٢%	٢٧,٤%
	راض	٣٦,٤%	٣٦,٤%	٤٤,٢%
	راض بشدة	٣,٦%	٢,٧%	٢,١%
	لا أعلم	٢١,٥%	٢٥,٢%	٢٤,٢%
قضايا الأحداث	غير راض بشدة	٨,٤%	٥,٧%	٧,٤%
	غير راض	٢٦,٩%	٢١,٩%	٢٤,٨%
	راض	٣٥,٧%	٤٠,١%	٤٤,٢%
	راض بشدة	٣,٥%	٢,٦%	٢,٣%
	لا أعلم	٢٥,٥%	٢٩,٧%	٢٧,٠%

الجدول رقم ٣٣: الرضا عن النيابة العامة

القضية	الضفة الغربية	قطاع غزة	القدس الشرقية	الأرض الفلسطينية المحتلة
دور النيابة العامة في الحفاظ على كرامة وحرية الإنسان	غير راض بشدة	٦,٧%	٧,٠%	٨,٠%
	غير راض	٢١,١%	٢٦,٧%	١٧,٥%
	راض	٤٥,٢%	٤٢,٤%	٥٣,٥%
	راض بشدة	٣,٠%	٣,٤%	٣,١%
	لا أعلم	٢٣,٩%	٢٠,٤%	١٨,٠%
دور النيابة في تحريك الدعوى الجنائية	غير راض بشدة	٥,٠%	٥,٥%	٤,٦%
	غير راض	٢٠,٨%	٢٣,٣%	١٥,٤%
	راض	٤٢,٢%	٣٨,٧%	٥٤,٨%
	راض بشدة	٣,٨%	٣,٣%	١,٥%
	لا أعلم	٢٨,٢%	٢٩,٣%	٢٣,٧%



الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٧,٧	٪٤,٦	٪٨,٥	٪٧,٥	غير راض بشدة	نزاهة واستقلالية النيابة العامة
٪٢٥,٤	٪٢٢,٦	٪٣٠,٠	٪٢٣,١	غير راض	
٪٣٥,٣	٪٤٦,٣	٪٣٠,٦	٪٣٧,٠	راض	
٪٣,٢	٪٣,٩	٪٢,٤	٪٣,٧	راض بشدة	
٪٢٨,٣	٪٢٢,٦	٪٢٨,٦	٪٢٨,٧	لا أعلم	
٪٦,٣	٪٥,١	٪٦,٦	٪٦,٢	غير راض بشدة	كفاءة أعضاء النيابة العامة
٪٢٠,٥	٪١٦,٥	٪٢٣,٥	٪١٩,١	غير راض	
٪٣٦,٧	٪٥٢,٧	٪٢٩,٨	٪٣٩,٠	راض	
٪٣,٢	٪٢,٨	٪٢,٧	٪٣,٥	راض بشدة	
٪٣٣,٤	٪٢٢,٩	٪٣٧,٤	٪٣٢,١	لا أعلم	

الجدول رقم ٣٤: الرضا عن الشرطة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٦,٥	٪٦,٩	٪٤,٧	٪٧,٥	غير راض بشدة	فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم النظامية
٪١٨,٨	٪١٣,١	٪٢٠,٨	٪١٨,٢	غير راض	
٪٥٧,٥	٪٦٢,٧	٪٥٦,٧	٪٥٧,٤	راض	
٪٨,١	٪١,٨	٪٩,٥	٪٧,٩	راض بشدة	
٪٩,١	٪١٥,٤	٪٨,٢	٪٩,١	لا أعلم	
٪٥,٠	٪٤,٩	٪٣,٦	٪٥,٨	غير راض بشدة	فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم الدينية
٪١٦,٩	٪١١,٦	٪١٨,٠	٪١٦,٨	غير راض	
٪٥٨,١	٪٦٥,٠	٪٥٧,٥	٪٥٧,٩	راض	
٪٩,٦	٪٢,٣	٪١٠,٩	٪٩,٥	راض بشدة	
٪١٠,٤	٪١٦,٢	٪١٠,١	٪١٠,١	لا أعلم	
٪٣,٧	٪١١,٦	٪٢,٢	٪٣,٩	غير راض بشدة	سهولة الاتصال بالشرطة عن طريق الهاتف
٪١٠,٨	٪١٣,٩	٪١٠,٥	٪١٠,٧	غير راض	
٪٦١,٦	٪٥٩,١	٪٦٠,٦	٪٦٢,٤	راض	
٪١٨,٤	٪٢,٦	٪٢٠,٨	٪١٨,٦	راض بشدة	
٪٥,٥	٪١٢,٩	٪٥,٩	٪٤,٥	لا أعلم	

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٧,٩%	٢٠,٣%	٤,٩%	٨,٣%	غير راض بشدة	عدد مراكز الشرطة في المنطقة التي تسكنها
٢٣,٨%	١٣,٩%	٢٧,٣%	٢٢,٧%	غير راض	
٥١,٩%	٤٨,٣%	٥٤,٠%	٥١,١%	راض	
١١,٣%	٢,٦%	٧,٩%	١٤,٢%	راض بشدة	
٥,١%	١٤,٩%	٥,٨%	٣,٨%	لا أعلم	
٤,٧%	١٢,٦%	٣,٠%	٥,٠%	غير راض بشدة	جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة إليها
٢١,١%	١٩,٥%	٢١,٣%	٢١,١%	غير راض	
٥٨,٣%	٥٥,٠%	٥٩,٧%	٥٧,٧%	راض	
٩,١%	٢,٦%	٨,٩%	٩,٩%	راض بشدة	
٦,٨%	١٠,٣%	٧,١%	٦,٢%	لا أعلم	
٤,٩%	٩,٨%	٣,٤%	٥,٣%	غير راض بشدة	سرعة استجابة الشرطة لطلبات المساعدة المقدمة إليها
٢١,٤%	١٩,٨%	٢٠,٤%	٢٢,١%	غير راض	
٥٦,٧%	٥٥,٨%	٥٦,٩%	٥٦,٧%	راض	
١٠,٦%	٢,٦%	١٢,٨%	١٠,١%	راض بشدة	
٦,٣%	١٢,١%	٦,٥%	٥,٧%	لا أعلم	
٩,٠%	١٤,١%	٧,١%	٩,٧%	غير راض بشدة	صلاحيات الاعتقال لدى الشرطة
٢٧,٢%	٢٤,٧%	٢٣,٤%	٢٩,٦%	غير راض	
٤٧,٢%	٤٦,٠%	٥٠,٦%	٤٥,٤%	راض	
٩,٤%	٣,١%	١٣,٥%	٧,٦%	راض بشدة	
٧,٢%	١٢,١%	٥,٤%	٧,٨%	لا أعلم	
٦,٩%	٥,٩%	٧,١%	٦,٨%	غير راض بشدة	كفاية وفعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة
٢٥,٧%	١٦,٧%	٢٩,٠%	٢٤,٦%	غير راض	
٤٨,٦%	٦١,٢%	٤٥,٢%	٤٩,٣%	راض	
٥,٢%	٥,٩%	٤,٣%	٥,٦%	راض بشدة	
١٣,٧%	١٠,٣%	١٤,٣%	١٣,٦%	لا أعلم	
٧,٢%	٧,٢%	٧,٢%	٧,٢%	غير راض بشدة	مدى التزام الشرطة بالقوانين التي تنظم عملها
٢٥,٥%	٢٠,٨%	٢٩,٣%	٢٣,٩%	غير راض	
٤٨,٧%	٥٨,٦%	٤٤,٧%	٥٠,٠%	راض	
٥,٢%	٢,٦%	٤,٨%	٥,٨%	راض بشدة	
١٣,٢%	١٠,٨%	١٤,٠%	١٣,٠%	لا أعلم	



الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٠,٨	%٩,٨	%١٣,٢	%٩,٤	غير راض بشدة	مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية
%٢٨,٠	%٢١,٩	%٣٣,٧	%٢٥,٤	غير راض	
%٤٥,١	%٥٥,٣	%٣٨,٥	%٤٧,٩	راض	
%٥,٢	%٣,١	%٤,٢	%٦,١	راض بشدة	
%١٠,٨	%١٠,٠	%١٠,٣	%١١,١	لا أعلم	
%٦,٥	%٤,٦	%٥,٦	%٧,١	غير راض بشدة	أداء الشرطة في تعاملها مع الأحداث
%٢٣,١	%١٧,٥	%٢٦,٠	%٢٢,١	غير راض	
%٤٨,٥	%٥٩,٩	%٤٧,٩	%٤٧,٧	راض	
%٥,٤	%٣,٢	%٦,٠	%٥,٢	راض بشدة	
%١٦,٥	%١٤,٧	%١٤,٥	%١٧,٨	لا أعلم	

الجدول رقم ٣٥: الرضا عن القضاة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٤,٥	%٤,٩	%٢,٣	%٥,٨	غير راض بشدة	عدد القضاة الحاليين العاملين في المحاكم
%١٢,١	%٦,٢	%١٣,٧	%١١,٨	غير راض	
%٣١,٦	%٣٨,٨	%١٩,٦	%٣٧,٧	راض	
%٣,٥	%٢,٦	%١,٠	%٥,٠	راض بشدة	
%٤٨,٣	%٤٧,٦	%٦٣,٥	%٣٩,٦	لا أعلم	
%٣,٥	%٣,٢	%٣,٣	%٣,٧	غير راض بشدة	كفاءة القضاة
%١٤,٠	%٤,٦	%١٦,١	%١٣,٧	غير راض	
%٣٩,٨	%٥٠,١	%٢٨,٧	%٤٥,٢	راض	
%٤,٥	%٨,٠	%١,٦	%٥,٨	راض بشدة	
%٣٨,٢	%٣٣,٩	%٥٠,٥	%٣١,٦	لا أعلم	
%٣,٨	%٣,٢	%٣,٦	%٤,٠	غير راض بشدة	خبرة القضاة
%١٤,٣	%٦,٩	%١٦,٩	%١٣,٦	غير راض	
%٣٨,٩	%٤٧,٠	%٢٧,٦	%٤٤,٦	راض	
%٤,٧	%٧,٧	%١,٩	%٦,٠	راض بشدة	
%٣٨,٢	%٣٥,٠	%٤٩,٩	%٣١,٩	لا أعلم	

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٣,٥	٪٣,٢	٪٢,٨	٪٣,٩	غير راض بشدة	مؤهلات القضاة
٪١٢,١	٪٥,٩	٪١٣,٨	٪١١,٨	غير راض	
٪٤٠,٣	٪٤٦,٣	٪٢٩,٧	٪٤٥,٨	راض	
٪٥,٢	٪٨,٧	٪٢,٦	٪٦,٤	راض بشدة	
٪٣٨,٨	٪٣٥,٧	٪٥١,١	٪٣٢,٢	لا أعلم	
٪٦,١	٪٢,٦	٪٦,٣	٪٦,٤	غير راض بشدة	استقلالية القضاة
٪١٨,٩	٪٧,٥	٪٢١,٠	٪١٨,٩	غير راض	
٪٣٤,٥	٪٤٥,٨	٪٢٤,٤	٪٣٩,٢	راض	
٪٤,٠	٪٦,٩	٪١,٩	٪٥,٠	راض بشدة	
٪٣٦,٤	٪٣٧,٣	٪٤٦,٤	٪٣٠,٦	لا أعلم	
٪٦,٥	٪٤,١	٪٥,٦	٪٧,٣	غير راض بشدة	عدالة القضاة
٪١٨,١	٪٤,١	٪١٩,٧	٪١٨,٥	غير راض	
٪٣٦,٧	٪٤٨,٣	٪٢٩,٤	٪٣٩,٨	راض	
٪٤,٠	٪٦,٤	٪٢,٣	٪٤,٧	راض بشدة	
٪٣٤,٧	٪٣٧,٠	٪٤٢,٩	٪٢٩,٨	لا أعلم	

الجدول رقم ٣٦: الرضا عن المحامين

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٤,٠	٪٣,٢	٪١,٧	٪٥,٥	غير راض بشدة	مؤهلات المحامين
٪١٤,٢	٪٤,٩	٪١٤,٨	٪١٤,٧	غير راض	
٪٥٥,٢	٪٥٤,٢	٪٥٦,٦	٪٥٤,٥	راض	
٪٥,٢	٪٩,٠	٪٤,٩	٪٥,٠	راض بشدة	
٪٢١,٤	٪٢٨,٥	٪٢٢,٠	٪٢٠,٤	لا أعلم	
٪٣,٨	٪٢,٦	٪١,٨	٪٥,١	غير راض بشدة	كفاءة المحامين
٪١٨,٥	٪٥,١	٪٢٠,٢	٪١٨,٩	غير راض	
٪٥٠,٤	٪٥٤,٠	٪٥٠,١	٪٥٠,٣	راض	
٪٤,٧	٪٨,٧	٪٣,٤	٪٥,٠	راض بشدة	
٪٢٢,٦	٪٢٩,٦	٪٢٤,٥	٪٢٠,٨	لا أعلم	



الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٣,٠	٪٤,١	٪٠,٦	٪٤,٣	غير راض بشدة	سهولة الوصول إلى المحامين
٪١٠,٢	٪٥,٩	٪١٠,٤	٪١٠,٥	غير راض	
٪٥٩,٠	٪٥٢,٢	٪٦٣,٣	٪٥٧,١	راض	
٪١٥,٨	٪٩,٢	٪١٧,٧	٪١٥,٣	راض بشدة	
٪١٢,٠	٪٢٨,٥	٪٨,٠	٪١٢,٧	لا أعلم	
٪٢٦,٧	٪١٥,٤	٪٢٢,٩	٪٣٠,٠	غير راض بشدة	تكلفة التعاقد مع المحامين
٪٣٠,٥	٪١٤,١	٪٣٦,٥	٪٢٨,٧	غير راض	
٪٢٣,٥	٪٣٣,٩	٪٢٢,٨	٪٢٢,٩	راض	
٪١,٨	٪٤,١	٪٠,٩	٪٢,١	راض بشدة	
٪١٧,٤	٪٣٢,٤	٪١٧,٠	٪١٦,٢	لا أعلم	
٪٤,١	٪٤,٤	٪٢,٦	٪٥,٠	غير راض بشدة	كفاية عدد المحامين في الأرض الفلسطينية المحتلة
٪١١,٥	٪٥,٩	٪١٢,٥	٪١١,٥	غير راض	
٪٤٩,٣	٪٥٠,١	٪٤٦,٣	٪٥٠,٩	راض	
٪١٦,٩	٪٣,٩	٪١٧,٥	٪١٧,٩	راض بشدة	
٪١٨,١	٪٣٥,٧	٪٢١,١	٪١٤,٧	لا أعلم	
٪١٠,٦	٪١٠,٣	٪٧,٩	٪١٢,٢	غير راض بشدة	نزاهة واستقامة المحامين في التعامل
٪٢٧,٧	٪١٤,٩	٪٣٢,١	٪٢٦,٤	غير راض	
٪٣٨,١	٪٤٣,٤	٪٣٥,٩	٪٣٨,٩	راض	
٪٢,٨	٪٥,١	٪٢,٠	٪٣,٠	راض بشدة	
٪٢٠,٨	٪٢٦,٢	٪٢٢,٢	٪١٩,٥	لا أعلم	

الجدول رقم ٣٧: الرضا عن وزارة العدل

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٤,٦	٪٤,٩	٪٣,٣	٪٥,٣	غير راض بشدة	القدرة في الدفاع عن استقلالية القضاء
٪١٨,٥	٪١٢,٣	٪٢٢,٣	٪١٦,٩	غير راض	
٪٣٥,٢	٪٤٤,٥	٪٣٠,٠	٪٣٧,٢	راض	
٪٢,٤	٪٣,٣	٪١,٢	٪٢,٩	راض بشدة	
٪٣٩,٤	٪٣٥,٠	٪٤٣,٢	٪٣٧,٧	لا أعلم	

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪٤,٠	٪٤,٦	٪٣,٢	٪٤,٤	غير راض بشدة	القدرة في قيادة عملية إصلاح قطاع العدالة
٪١٩,٧	٪١١,١	٪٢٣,٠	٪١٨,٧	غير راض	
٪٣٤,٧	٪٤٥,٥	٪٣٠,٥	٪٣٦,٠	راض	
٪٢,٦	٪٣,٦	٪١,٣	٪٣,٢	راض بشدة	
٪٣٩,٠	٪٣٥,٢	٪٤٢,٠	٪٣٧,٧	لا أعلم	
٪٤,٧	٪٨,٢	٪٣,١	٪٥,٢	غير راض بشدة	تزويد الأطراف المعنية بالمعلومات المتعلقة بالتحقيق
٪١٨,٤	٪١٢,٣	٪١٩,٣	٪١٨,٥	غير راض	
٪٣٣,٥	٪٤١,٦	٪٢٩,٩	٪٣٤,٧	راض	
٪٢,٥	٪٢,٨	٪١,٧	٪٣,٠	راض بشدة	
٪٤٠,٩	٪٣٥,٠	٪٤٦,١	٪٣٨,٦	لا أعلم	
٪٧,٩	٪١١,٣	٪٨,٤	٪٧,٣	غير راض بشدة	القدرة على حماية حقوق الفئات الضعيفة
٪٢٥,٥	٪١٦,٢	٪٢٩,٢	٪٢٤,٣	غير راض	
٪٣٠,٤	٪٣٦,٥	٪٢٧,٦	٪٣١,٤	راض	
٪٣,٠	٪٢,٨	٪٣,١	٪٣,٠	راض بشدة	
٪٣٣,١	٪٣٣,٢	٪٣١,٧	٪٣٤,٠	لا أعلم	
٪٦,٠	٪٨,٥	٪٥,٣	٪٦,٢	غير راض بشدة	خدمات المساعدة القانونية
٪٢٢,٨	٪١٢,٦	٪٢٥,٣	٪٢٢,٤	غير راض	
٪٢٩,٢	٪٣٩,١	٪٢٥,٥	٪٣٠,٣	راض	
٪٢,٢	٪٣,٣	٪٠,٩	٪٢,٨	راض بشدة	
٪٣٩,٩	٪٣٦,٥	٪٤٢,٩	٪٣٨,٤	لا أعلم	
٪١٦,٣	٪٢٥,٢	٪١٣,٥	٪١٧,٠	غير راض بشدة	تقديم خدمات للجمهور مثل شهادات عدم الحكومية وخدمات كاتب العدل لتصديق الوثائق الأجنبية
٪٢٨,١	٪١٦,٢	٪٣٣,٠	٪٢٦,٥	غير راض	
٪٢٢,١	٪٢٦,٥	٪٢١,٦	٪٢١,٩	راض	
٪٢,٣	٪١,٣	٪٢,٢	٪٢,٥	راض بشدة	
٪٣١,٢	٪٣٠,٨	٪٢٩,٧	٪٣٢,٠	لا أعلم	
٪١٣,٩	٪١٧,٠	٪١٥,٢	٪١٢,٩	غير راض بشدة	القدرة في الدفاع ضد انتهاكات الإنسان التي ترتكبها أطراف إسرائيلية
٪٢٥,٨	٪١٤,٤	٪٢٩,٣	٪٢٤,٩	غير راض	
٪٢٤,٨	٪٣٢,٩	٪٢١,٩	٪٢٥,٧	راض	
٪٢,٧	٪١,٥	٪٢,٧	٪٢,٩	راض بشدة	
٪٣٢,٨	٪٣٤,٢	٪٣١,٠	٪٣٣,٧	لا أعلم	



الجدول رقم ٣٨: الرضا عن المنظمات الأهلية

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٦,٣%	١٠,٨%	٥,٣%	٦,٥%	غير راض بشدة	خدمات المساعدة القانونية المجانية (معلومات، نصائح، وتمثيل قانوني) التي تقدمها المنظمات الأهلية
٢١,٨%	١٠,٣%	٢٥,٧%	٢٠,٧%	غير راض	
٤٠,٨%	٣٨,٨%	٤٤,٥%	٣٨,٩%	راض	
٦,٠%	٢,٦%	٥,٧%	٦,٦%	راض بشدة	
٢٥,٠%	٣٧,٥%	١٨,٩%	٢٧,٣%	لا أعلم	
٥,٤%	٩,٥%	٤,٥%	٥,٥%	غير راض بشدة	دور المنظمات الأهلية في تنظيم برامج زيادة التوعية الجماهيرية في حقوق الإنسان والحقوق القانونية
٢١,٣%	١٢,٦%	٢٥,٠%	٢٠,١%	غير راض	
٤٢,٣%	٣٨,٣%	٤٦,٣%	٤٠,٥%	راض	
٧,٤%	٢,٣%	٨,٥%	٧,٢%	راض بشدة	
٢٣,٥%	٣٧,٣%	١٥,٧%	٢٦,٧%	لا أعلم	
٦,٤%	٨,٢%	٥,٨%	٦,٥%	غير راض بشدة	دور المنظمات الأهلية في الضغط من أجل الإصلاح التشريعي
٢٦,١%	١٢,٣%	٣١,٨%	٢٤,٢%	غير راض	
٣٤,٣%	٣٧,٥%	٣٤,٨%	٣٣,٧%	راض	
٥,٣%	١,٥%	٥,٧%	٥,٥%	راض بشدة	
٢٧,٩%	٤٠,٤%	٢٢,٠%	٣٠,١%	لا أعلم	
٦,٧%	٨,٧%	٤,٧%	٧,٧%	غير راض بشدة	دور المنظمات الأهلية في مراقبة انتهاكات حقوق الإنسان
٢١,٩%	١٠,٥%	٢٢,٨%	٢٢,٤%	غير راض	
٣٩,١%	٣٩,٨%	٤٤,٥%	٣٥,٨%	راض	
٦,٥%	١,٨%	٨,٦%	٥,٨%	راض بشدة	
٢٥,٨%	٣٩,١%	١٩,٣%	٢٨,٢%	لا أعلم	

الجدول رقم ٣٩: الثقة في قطاع العدالة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٩٠,٠٪	٣٠,٣٪	١٠,٤٪	٨,٧٪	غير واثق بشدة	أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية
٣٥,٩٪	١٨,٨٪	٤١,٥٪	٣٤,٤٪	غير واثق	
٤٠,٤٪	٦٢,٥٪	٣١,٨٪	٤٣,١٪	واثق	
٣,٤٪	٣,٣٪	٢,٧٪	٣,٩٪	واثق بشدة	
١١,٣٪	١٢,١٪	١٣,٦٪	٩,٩٪	لا أعلم	
٧,٣٪	٥,١٪	٧,٢٪	٧,٦٪	غير واثق بشدة	أنه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك
٣٤,٦٪	٢٠,١٪	٣٩,٨٪	٣٣,١٪	غير واثق	
٤٣,٥٪	٦٠,٧٪	٣٨,٨٪	٤٤,٦٪	واثق	
٤,١٪	٣,٦٪	٢,٩٪	٤,٩٪	واثق بشدة	
١٠,٤٪	١٠,٥٪	١١,٤٪	٩,٨٪	لا أعلم	
٦,٢٪	٣,٩٪	٥,٧٪	٦,٨٪	غير واثق بشدة	أنك ستكون قادراً على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم
٣٣,٦٪	١٧,٧٪	٣٨,٤٪	٣٢,٤٪	غير واثق	
٤٧,٢٪	٦٧,١٪	٤٢,٨٪	٤٧,٨٪	واثق	
٤,٠٪	٣,٩٪	٢,٤٪	٤,٩٪	واثق بشدة	
٩,٠٪	٧,٥٪	١٠,٨٪	٨,١٪	لا أعلم	
٤,٧٪	٤,١٪	٣,١٪	٥,٧٪	غير واثق بشدة	أنك ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبها
٢٦,٤٪	٢٣,٧٪	٢٦,٠٪	٢٦,٩٪	غير واثق	
٥٤,١٪	٦٠,٤٪	٥٥,٨٪	٥٢,٥٪	واثق	
٩,٢٪	٣,٩٪	٩,٧٪	٩,٤٪	واثق بشدة	
٥,٦٪	٨,٠٪	٥,٣٪	٥,٦٪	لا أعلم	
١٢,٠٪	٤,٦٪	١١,٤٪	١٣,١٪	غير واثق بشدة	أنك ستكون قادراً على الحصول على خدمات قانونية مجانية إذا احتجتها
٤٤,٠٪	٢٧,٨٪	٤٧,٤٪	٤٣,٧٪	غير واثق	
٢٨,٦٪	٥٠,٦٪	٢٣,١٪	٢٩,٦٪	واثق	
٢,٧٪	٢,٦٪	١,٦٪	٣,٤٪	واثق بشدة	
١٢,٦٪	١٤,٤٪	١٦,٤٪	١٠,٢٪	لا أعلم	
٦,٦٪	٥,١٪	٥,٨٪	٧,١٪	غير واثق بشدة	أن المحاكم الفلسطينية مؤهلة جيداً
٣٤,٢٪	٢٠,١٪	٤٢,١٪	٣١,١٪	غير واثق	
٤٢,١٪	٥٧,٨٪	٣٣,٢٪	٤٥,٧٪	واثق	
٤,١٪	٨,٢٪	٢,٤٪	٤,٧٪	واثق بشدة	
١٣,٠٪	٨,٧٪	١٦,٤٪	١١,٤٪	لا أعلم	



الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
٪١١,٩	٪٥,١	٪١٢,٢	٪١٢,٤	غير واثق بشدة	أن النظام القضائي مستقل من أي تأثيرات خارجية
٪٤١,٦	٪٣٠,١	٪٤٥,٦	٪٤٠,٥	غير واثق	
٪٢٨,٤	٪٤٦,٠	٪٢٢,٥	٪٣٠,١	واثق	
٪٢,٩	٪٢,٢	٪٢,٢	٪٣,٣	واثق بشدة	
٪١٥,١	٪١٦,٥	٪١٧,٥	٪١٣,٧	لا أعلم	
٪٩,٨	٪٥,١	٪٨,٥	٪١١,٠	غير واثق بشدة	أنه سيتم التعامل معك على قدم المساواة أمام القضاء
٪٣٦,٣	٪٢٧,٠	٪٤١,٢	٪٣٤,٤	غير واثق	
٪٣٨,٩	٪٥٦,٠	٪٣٢,٩	٪٤٠,٧	واثق	
٪٣,٥	٪٤,٤	٪٢,٢	٪٤,٢	واثق بشدة	
٪١١,٥	٪٧,٥	٪١٥,٣	٪٩,٨	لا أعلم	
٪٤,٨	٪٣,٣	٪٢,٤	٪٦,٣	غير واثق بشدة	أنك ستكون قادراً على إيجاد محام مناسب ومؤهل عندما تحتاج لخدماته
٪٢٠,٩	٪١٨,٠	٪١٨,١	٪٢٢,٨	غير واثق	
٪٥٦,٨	٪٦٦,٣	٪٦١,٦	٪٥٣,٢	واثق	
٪٩,٦	٪٥,١	٪٩,٧	٪١٠,٠	واثق بشدة	
٪٧,٩	٪٧,٢	٪٨,٢	٪٧,٨	لا أعلم	
٪١٣,٤	٪٦,٩	٪١٣,٦	٪١٤,٠	غير واثق بشدة	أن الشرطة قادرة على تعزيز سيادة القانون فوق كل الأفراد بالتساوي بدون أي اعتبار لعلاقات شخصية أو عائلية
٪٣٧,٠	٪٣٣,٩	٪٤٠,٤	٪٣٥,٤	غير واثق	
٪٣٦,٩	٪٤٧,٠	٪٣٤,٠	٪٣٧,٥	واثق	
٪٤,٣	٪٣,٩	٪٤,٢	٪٤,٥	واثق بشدة	
٪٨,٤	٪٨,٢	٪٧,٨	٪٨,٧	لا أعلم	
٪٩,٩	٪٤,٦	٪٧,١	٪١٢,٠	غير واثق بشدة	أنك ستجد حماية كافية وفعالة من الشرطة ضد أي تهديد خارجي
٪٣٢,٨	٪٢٧,٥	٪٣٥,٨	٪٣١,٧	غير واثق	
٪٤٣,٠	٪٥٥,٣	٪٤٢,٥	٪٤٢,١	واثق	
٪٤,٥	٪٣,٩	٪٥,٠	٪٤,٣	واثق بشدة	
٪٩,٨	٪٨,٧	٪٩,٦	٪٩,٩	لا أعلم	

الجدول رقم ٤٠: جدية الشرطة وجدارتها بالثقة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٨,٣	%٥,٧	%١٢,٠	%٦,٣	نعم	هل شعرت خلال الإثني عشر شهراً الماضية، أنك في خطر ولم تلجأ أو قررت عدم اللجوء إلى الشرطة؟
%٩١,٧	%٩٤,٣	%٨٨,٠	%٩٣,٧	لا	
%٨,٥	%١٣,٦	%٥,٨	%١١,٠	نعم	نعم، لم أعرف الرقم الخاص بالشرطة
%٩١,٥	%٨٦,٤	%٩٤,٢	%٨٩,٠	لا	
%١١,٠	%٤,٥	%٧,٩	%١٤,٩	نعم	نعم، حاولت الاتصال مع الشرطة في مرة سابقة ولم أجد استجابة
%٨٩,٠	%٩٥,٥	%٩٢,١	%٨٥,١	لا	
%٢٤,٤	%٣٦,٤	%١٩,٥	%٢٨,٦	نعم	نعم، ليس لدى الشرطة القدرة الكافية لحمايتي
%٧٥,٦	%٦٣,٦	%٨٠,٥	%٧١,٤	لا	
%٢٨,٢	%٥٠,٠	%٢٩,٢	%٢٥,١	نعم	نعم، أنا لا أثق بالشرطة
%٧١,٨	%٥٠,٠	%٧٠,٨	%٧٤,٩	لا	
%٤٠,٤	%٤٥,٥	%٣٩,٠	%٤١,٦	نعم	نعم، أردت أن أتجنب إجراءات الشرطة البيروقراطية
%٥٩,٦	%٥٤,٥	%٦١,٠	%٥٨,٤	لا	
%٣١,٨	%٢٢,٧	%٣٦,٨	%٢٧,١	نعم	نعم، كنت خائفاً من أن الشرطة قد تسيء استخدام سلطاتها ضدي
%٦٨,٢	%٧٧,٣	%٦٣,٢	%٧٢,٩	لا	

الجدول رقم ٤١: معرفة الفرد كيف يمكن أن يشتكي ضد الشرطة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	
%٢٣,٠	%١٣,١	%٢٩,٣	%٢٠,٣	نعم، أعلم بالضبط كيف يمكن القيام بذلك
%٢٢,٤	%٤١,٦	%١٧,١	%٢٣,٥	أعتقد أنني أعلم كيف يمكن القيام بذلك
%١٤,٦	%١٩,٨	%١٤,٤	%١٤,٢	لا أعتقد أنني أعلم كيف يمكن القيام بذلك
%٤٠,٠	%٢٥,٤	%٣٩,٢	%٤١,٩	لا أعلم لدي مطلقاً كيف يمكن القيام بذلك
%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	%١٠٠,٠	المجموع



الجدول رقم ٤٢: سبب الذهاب إلى المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%٧١,٠	%٦٠,٨	%٦٩,٦	%٧٢,٤	نعم	المحاكم هي الجهة الشرعية الوحيدة التي من خلالها تحل الخلافات
%٢٩,٠	%٣٩,٢	%٣٠,٤	%٢٧,٦	لا	
%٢٧,٨	%٣٤,٥	%٢٨,٣	%٢٧,١	نعم	المحاكم قادرة على منع العنف
%٧٢,٢	%٦٥,٥	%٧١,٧	%٧٢,٩	لا	
%٣٣,٤	%٥٤,٧	%٣٤,٢	%٣١,٧	نعم	العدالة مضمونة من خلال اللجوء إلى المحاكم
%٦٦,٦	%٤٥,٣	%٦٥,٨	%٦٨,٣	لا	
%١١,٥	%٢٥,٧	%١٠,٣	%١١,٥	نعم	القضاء غير الرسمي أو القبلي غير عادل
%٨٨,٥	%٧٤,٣	%٨٩,٧	%٨٨,٥	لا	
%١٠,٢	%٢٠,٩	%٥,٥	%١٢,٢	نعم	القضاء غير الرسمي أو القبلي غير فعال
%٨٩,٨	%٧٩,١	%٩٤,٥	%٨٧,٨	لا	
%٢٩,٣	%٥٢,٠	%٣٠,١	%٢٧,٥	نعم	القوانين واضحة وشاملة وتأخذ بعين الاعتبار كافة الجوانب الخلافية
%٧٠,٧	%٤٨,٠	%٦٩,٩	%٧٢,٥	لا	

الجدول رقم ٤٣: سبب عدم الذهاب إلى المحاكم

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية		
%١٢,٨	%٣٢,٤	%١٤,١	%١٠,٢	نعم	لا أتق بالمحاكم
%٨٧,٢	%٦٧,٦	%٨٥,٩	%٨٩,٨	لا	
%١١,٦	%٢٤,٤	%١٤,٣	%٨,٨	نعم	لا أستطيع أن أحصل على حقوقي من خلال المحاكم
%٨٨,٤	%٧٥,٦	%٨٥,٧	%٩١,٢	لا	
%٥٠,٢	%٥٨,٤	%٦٤,٠	%٤١,٥	نعم	فضايا المحاكم تأخذ وقتاً طويلاً للبت فيها
%٤٩,٨	%٤١,٦	%٣٦,٠	%٥٨,٥	لا	
%٢٩,٩	%٥٧,٣	%٣٦,٣	%٢٣,٦	نعم	اللجوء إلى المحاكم مكلف جداً
%٧٠,١	%٤٢,٧	%٦٣,٧	%٧٦,٤	لا	
%٧,٤	%٣١,٦	%٧,٣	%٥,١	نعم	القضاء الرسمي فاسد
%٩٢,٦	%٦٨,٤	%٩٢,٧	%٩٤,٩	لا	
%٢٣,٨	%٣٢,٦	%٣٧,١	%١٥,٢	نعم	آلية القضاء غير الرسمي أو القبلي أسرع
%٧٦,٢	%٦٧,٤	%٦٢,٩	%٨٤,٨	لا	

الجدول رقم ٤٤: الثقة في مؤسسات قطاع العدالة/الأمن الفلسطيني (على مقياس من ١-٥)

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	
٣,١٢	٢,٨٥	٢,٩٩	٣,٢٢	إلى أي مدى تثق بالشرطة المدنية؟
٢,٩٧	٢,٨٢	٢,٨١	٣,٠٨	إلى أي مدى تثق بالنيابة العامة؟
٢,٨٨	٢,٩٢	٢,٨٤	٢,٩٠	إلى أي مدى تثق بنقابة المحامين؟
٣,٠٩	٣,٠٠	٢,٩٤	٣,١٩	إلى أي مدى تثق بالمحاكم؟
٣,٠١	٢,٨١	٢,٨٢	٣,١٤	إلى أي مدى تثق بوزارة العدل في دعم وتعزيز سيادة القانون؟
٣,٠٧	٢,٧٩	٢,٩٣	٣,١٨	إلى أي مدى تثق بالسلطة الفلسطينية في دعم وتعزيز سيادة القانون؟
٢,٩٤	٢,٨٥	٢,٨٦	٢,٩٩	إلى أي مدى تثق بالمجلس التشريعي الفلسطيني في تعزيز سيادة القانون؟
٣,١٢	٢,٧٥	٣,٢٤	٣,٠٨	إلى أي مدى تثق بمؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية في تعزيز سيادة القانون؟
٢,٤٠	٢,٧٤	٢,١٦	٢,٥٠	إلى أي مدى تثق بالسياسيين في دعم وتعزيز سيادة القانون؟
٣,٠٩	٢,٩٧	٢,٩٤	٣,١٨	إلى أي مدى تثق بالنظام القضائي ككل؟

حساب «قائمة الثقة»: تم تقدير رضا وثقة الأفراد على النحو التالي:

١. تم حساب متوسط إجابات الأفراد على أهمية الهيئات من ناحية تعزيز سيادة القانون (كما ترد في الجدول رقم ٥).
 ٢. جرى تقدير وزن كل هيئة بالاستناد إلى الإجابة الكلية الواردة في الخطوة الأولى أعلاه.
 ٣. جرى بعد ذلك مضاعفة الوزن بضربه بمتوسط إجابات الأفراد على الأسئلة التي تقيس ثقتهم ورضاهم عن الهيئات المختلفة (على النحو الوارد في الجدول رقم ٤٤).
 ٤. تم جمع نتائج الخطوة الثالثة معاً من أجل التوصل إلى المؤشر.
- تعرض الجدول التالية (٤٥-٤٨) المؤشرات التقديرية حسب المنطقة والفئة العمرية والجنس.

الجدول رقم ٤٥: الثقة في مؤسسات قطاع العدالة/الأمن الفلسطيني حسب المنطقة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	المؤسسة
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
٣,١٢	٢,٨٥	٢,٩٩	٣,٢٢	الشرطة المدنية الفلسطينية
٢,٩٧	٢,٨٢	٢,٨١	٣,٠٨	النيابة العامة
٢,٨٨	٢,٩٢	٢,٨٤	٢,٩٠	نقابة المحامين الفلسطينيين
٣,٠٩	٣,٠٠	٢,٩٤	٣,١٩	المحاكم
٣,٠١	٢,٨١	٢,٨٢	٣,١٤	وزارة العدل
٢,٩٤	٢,٨٥	٢,٨٦	٢,٩٩	المجلس التشريعي الفلسطيني
٣,١٢	٢,٧٥	٣,٢٤	٣,٠٨	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية
٣,٠٣	٢,٨٦	٢,٩٤	٣,١٠	مؤشر الثقة
٥	٥	٥	٥	العلامة القصوى للمؤشر



الجدول رقم ٤٦: الثقة في مؤسسات قطاع العدالة/الأمن الفلسطيني حسب الجنس والفئة العمرية

الفئة العمرية		الجنس		المؤسسة
أكثر من ٣٥ سنة	١٨-٣٥ سنة	انثى	ذكر	
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
٣,١٨	٣,٠٨	٣,١٤	٣,١٠	الشرطة المدنية الفلسطينية
٣,٠٠	٢,٩٥	٣,٠٠	٢,٩٤	النيابة العامة
٢,٨٩	٢,٨٨	٢,٩٤	٢,٨٣	نقابة المحامين الفلسطينيين
٣,١٠	٣,١٠	٣,١٤	٣,٠٥	المحاكم
٣,٠٢	٣,٠٠	٣,٠٧	٢,٩٥	وزارة العدل
٢,٩٢	٢,٩٥	٢,٩٨	٢,٨٩	المجلس التشريعي الفلسطيني
٣,٠٥	٣,١٧	٣,٢٠	٣,٠٢	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية
٣,٠٣	٣,٠٠	٣,٠٨	٢,٩٨	مؤشر الثقة
٥	٥	٥	٥	العلامة القصوى للمؤشر

الجدول رقم ٤٧: الرضا عن مؤسسات قطاع العدالة/الأمن الفلسطيني حسب المنطقة

الأرض الفلسطينية المحتلة	القدس الشرقية	قطاع غزة	الضفة الغربية	المؤسسة
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
٢,٧٠	٢,٦١	٢,٧١	٢,٧١	الشرطة المدنية الفلسطينية
٢,٥٥	٢,٦٦	٢,٤٨	٢,٥٨	النيابة العامة
٢,٦٥	٢,٧٨	٢,٦٨	٢,٦٢	نقابة المحامين الفلسطينيين
٢,٥٠	٢,٦٢	٢,٥٠	٢,٥٠	المحاكم
٢,٤٣	٢,٤٩	٢,٣٩	٢,٤٥	وزارة العدل
٢,٦١	٢,٥٤	٢,٦٤	٢,٦٠	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية
٢,٥٧	٢,٦٢	٢,٥٦	٢,٥٧	مؤشر الثقة
٤	٤	٤	٤	العلامة القصوى للمؤشر

الجدول رقم ٤٨: الرضا عن مؤسسات قطاع العدالة/الأمن الفلسطيني حسب الجنس والفئة العمرية

الفئة العمرية		الجنس		المؤسسة
أكثر من ٣٥ سنة	١٨-٣٥ سنة	أنثى	ذكر	
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
٢,٧٠	٢,٦٠	٢,٧١	٢,٧١	الشرطة المدنية الفلسطينية
٢,٥٥	٢,٧٠	٢,٤٨	٢,٥٨	النيابة العامة
٢,٦٥	٢,٨٠	٢,٦٨	٢,٦٢	نقابة المحامين الفلسطينيين
٢,٥٠	٢,٦٠	٢,٥٠	٢,٥٠	المحاكم
٢,٤٣	٢,٥٠	٢,٣٩	٢,٤٥	وزارة العدل
٢,٦١	٢,٥٠	٢,٦٤	٢,٦٠	مؤسسات حقوق الإنسان والمؤسسات النسوية
٢,٥٧	٢,٦٠	٢,٥٦	٢,٥٧	مؤشر الثقة
٤	٤	٤	٤	العلامة التصوي للمؤشر