

AMAN
Transparency Palestine



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

دراسة حول

مخاطر الفساد في تقديم خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

من منظور النوع الاجتماعي

2021



يتقدم ائتلاف أمان بالشكر الجزيل

للباحثة الدكتورة هديل قزاز لإعدادها هذه الدراسة، وللدكتور عزمي الشعبي وفريق أمان لإشرافه ومراجعته وتحريه لها.

جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2021. **مخاطر الفساد في تقديم خدمات التنمية الاجتماعية من منظور النوع الاجتماعي**. رام الله- فلسطين.

إن الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة "أمان" قد بذل جهوداً في التحقق من المعلومات الواردة في هذه الدراسة، ولا يتحمل أي مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف الدراسة بعد نشرها.



The project is funded by the European Union

تم إعداد هذه الدراسة بتمويل من الاتحاد الأوروبي، والآراء الواردة في هذه الدراسة لا تعبر بالضرورة عن رأي الاتحاد الأوروبي ولا يتحمل مسؤوليتها.

جدول المحتويات

4	مقدمة:
6	تحديات الدراسة
6	منهجية العمل
7	الحماية الاجتماعية في الواقع الفلسطيني
9	النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد في مجال الحماية الاجتماعية:
11	أولاً: مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وهيكلية وآليات تقديم خدمات التنمية الاجتماعية
17	ثانياً: مخاطر الفساد التي تتعرض لها النساء تحديداً أثناء تلقيها خدمات الحماية الاجتماعية
18	-التمييز في تقديم الخدمة
19	-المماثلة في تقديم الخدمة
19	-النظرة الدونية
20	-شبهات الواسطة والمحسوبة
20	-الانتفاع المادي أو المعنوي من وراء تقديم الخدمة
21	-الاستغلال الجنسي
23	ثالثاً: التحديات التي تعيق الحصول على الخدمات الاجتماعية وتحديد نقاط القوة والضعف وفيها
23	نقاط القوة
24	نقاط الضعف
24	حالات الطوارئ المتكررة في المجتمع الفلسطيني
24	الانقسام يعزز فرص الفساد
25	عدم وعي متلقي الخدمات بنظام الشكاوى أو أي إجراءات أخرى
25	عدم الثقة بجهات محاربة الفساد
26	ضعف الوعي بالنوع الاجتماعي ومخاطر الفساد لدى مقدمي/ات الخدمات
27	عدم القدرة على استخدام نظام الشكاوى الإلكتروني
27	الخوف من عواقب تقديم الشكاوى
28	رابعاً: استنتاجات وتوصيات لتطوير آليات إدارة مخاطر الفساد القائم على النوع الاجتماعي في تقديم الحماية الاجتماعية
29	التوصيات
29	وزارة التنمية الاجتماعية
30	المصادر
30	English references

مقدمة:

يعتبر الفساد عقبة رئيسيةً أمام التنمية المستدامة. ويمثل إقرار أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر إنجازاً هاماً للمجتمع الدولي، لأنها تعتبر أن الفساد يشكل عقبة رئيسية في طريق التنمية المستدامة. وتقر خطة التنمية المستدامة، في الهدف ١٦، بضرورة بناء مجتمعات سلمية عادلة حاضنة للجميع تكفل المساواة بين الناس في الوصول إلى العدالة، وتقوم على احترام حقوق الإنسان وسيادة القانون والحكم الرشيد في المستويات كافة. وتدعو هذه المبادئ إلى قيام مؤسسات خالية من الفساد تتسم بالشفافية والفعالية وتخضع للمساءلة. وتكمن أهمية أهداف التنمية المستدامة في تقاطعها وتكاملها مع بعضها البعض وفي أهمية التصدي للإشكاليات التي تنشأ عن هشاشة مضاعفة للأفراد والمجتمعات. فالهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة يطالب بعدالة النوع الاجتماعي ووصول النساء المتوازن للخدمات الاجتماعية، وبالتالي يُعتبر وجود مؤسسات خالية من الفساد تقدم خدمات نوعية بشفافية للنساء وللفئات الأكثر ضعفاً مثل الفقراء والأشخاص ذوي الإعاقة خطوة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تلتزم بها السلطة الوطنية الفلسطينية. أي أن دراسة مخاطر الفساد من منظور النوع الاجتماعي في قطاع الحماية الاجتماعية هي خطوة أساسية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بالإضافة لأهميتها القصوى من منظور محاربة الفساد بشكل عام، وحقوق الإنسان والعدالة والمساواة.

أشار التقرير النهائي للجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان بشأن موضوع آثار الفساد السلبية على التمتع بحقوق الإنسان إلى أن الفساد يؤثر الفساد في المجتمع بشكل عام. ويعني ذلك أنه إضافة إلى أثر الفساد على الأفراد أو المجموعات، ثمة أثر سلبي أيضاً على المجتمع بشكل عام. وثمة جانبان يترددان بكثرة في المناقشات التي تتناول أثر الفساد السلبي على حقوق الإنسان ويتعلق الجانب الأول بالموارد المالية والاقتصادية التي تتأثر بالفساد، فالممارسات الفاسدة تصرف الأموال عن التنمية وهو ما يعني إعادة تخصيص الأموال ومن ثم إمكانية إعاقة إنفاذ حقوق الإنسان بفعالية، وخاصة بالنسبة للنساء والمهمشين أي الأفراد الأكثر ضعفاً في المجتمع وأولئك الذين يعانون من فشل التنمية وخدمات الحماية الاجتماعية. كما يتسبب الفساد في تقليص الموارد المتاحة لإعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تدريجياً، أما الجانب الثاني فيتعلق بتحقيق الديمقراطية وإنفاذ سيادة القانون. فاستثناء الفساد في دوائر سلطات الدولة يقوّض ثقة الناس في الحكومة، ومن ثم في النظام الديمقراطي وسيادة القانون¹.

يتأثر الرجال والنساء بطريقة مختلفة بالفساد وهذا أمر تؤكد العديد من الدراسات والملاحظات وهو ما ستقدم هذه الدراسة المزيد من الأدلة حوله في السياق الفلسطيني. ولكن ليس هناك من دليل على قابلية الفئتين للفساد أو من هي المجموعة الأكثر ممارسة للفساد. يحدد النوع الاجتماعي عموماً تقسيم العمل في العائلة والمجتمع ضمن تقاليد وأعراف اجتماعية واضحة في العديد من المجتمعات وغالباً ما يوكل الدور الإنجابي ورعاية الأسرة والمسنيين والمعاقين للنساء كما تحدد أدوار النوع الاجتماعي من يتحكم في الموارد ومن يصنع القرار في المجتمع بدءاً من المنزل وإلى أعلى المستويات على نطاق الحكومة².

أشارت العديد من الدراسات الاجتماعية والنفسية إلى أن الفساد يؤثر على النساء بشكل أكبر لعدة أسباب منها كونهن يتحملن المسؤوليات الأسرية في مجال الخدمات والرعاية، وفي حالة وجود فساد تتأثر الخدمات الصحية والتعليمية وإمكانيات الوصول

¹ التقرير النهائي للجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان بشأن موضوع آثار الفساد السلبية على التمتع بحقوق الإنسان، 2015
² مؤتمر الدول الأعضاء في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، 2019، الدورة الثامنة، أبو ظبي.

للغذاء أو نقل هذه الخدمات وتسوء جودتها، كما أن الفساد يمس الموازنات المرتبطة بالخدمات الاجتماعية وخدمات الحماية الموجهة للفئات الأكثر فقراً والتي تشكل النساء الغالبية العظمى منهم، حيث تتعرض النساء الفقيرات لتهميش مضاعف. وكلما زادت هذه الهشاشة تدخل النساء وأطفالهن في دوامة من الإفقار والعنف المبني على النوع الاجتماعي مما يؤثر على المجتمعات بأسرها. مشاركة النساء المحدودة في الحياة العامة والحياة السياسية يقلل من تأثيرهن على منظومة الحوكمة في فلسطين، وفي ذات الوقت يمنع الفساد أيضاً من تمكين النساء ومشاركتهن السياسية والاقتصادية ويحد من دورهن في مواجهة انتهاكات حقوقهن، مما يدخل المجتمع في دوامة من مخاطر الفساد.

أشارت دراسة للبنك الدولي إلى أن النساء هن الأكثر تضرراً من تفشي الفساد حيث يعاني منه بسبب كونهن نساء فيتعرضن للتحرشات الجنسية والابتزاز الجنسي، ويطلب منهن تقديم أجسادهن مقابل الحصول على خدمات من المفترض "لولا الفساد" أن يحصلن عليها كونهن مواطنات أو بسبب كفاءتهن العلمية أو المهنية، والنساء الفقيرات وهن الأغلبية بين فقراء العالم يعتبرن فريسة سهلة للفساد والفاستدين. تختلف هذه التجربة عن تجارب الرجال مع الفساد حيث يمكن أن يتعرضوا للعديد من الأشكال التي لا ترتبط بالضرورة بأجسادهم. مما لا شك فيه توجد فروقات واضحة مقسمة حسب النوع الاجتماعي من حيث فرص التعرض للفساد وأشكاله ومخاطره.

يوجد عدد قليل من الدراسات التي تفحص علاقة الفساد بالنوع الاجتماعي في فلسطين، ولكن هذه الدراسات تركز على دور النساء في محاربة الفساد، والفرص الضائعة بسبب تدني مشاركة النساء في مراكز صنع القرار على اعتبار أن النساء أقل فساداً وأقل قدرة على تحمل المخاطر التي يتطلبها الفساد.³ وعلى الرغم من أهمية هذه الزوايا، إلا أن هناك عدد قليل جداً من الدراسات التي حاولت فحص ما إذا كانت تجارب النساء والرجال مع الفساد مختلفة، وإذا ما كان هناك فروقات حسب النوع الاجتماعي في التعرض لمخاطر الفساد، حيث يوجد في فلسطين تعريفات محددة لمعنى الذكورة والأنوثة في المجتمع وتوقعات محددة من الرجال والنساء تتحد بنوعهم الاجتماعي وبالتالي تتأثر إمكانيات تعرضهم للفساد حسب الأدوار والاحتياجات والأولويات.

من هذه المنطلقات تأتي هذه الدراسة لتفحص مخاطر الفساد في خدمات الحماية الاجتماعية تحديداً حيث أن النساء في هذا المجال هن من الأكثر هشاشة وتعرضاً للمخاطر بسبب فقرهن أو إعاقتهن أو لأنهن مطلقات أو أرامل وهي جميعاً أوضاع تزيد من التعرض لمخاطر الفساد. وتهدف الدراسة إلى:

- فحص وتحليل مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وهيكلية وآليات تقديم خدمات التنمية الاجتماعية
- تحليل مخاطر الفساد التي تتعرض لها النساء تحديداً أثناء تلقيها الخدمات المختلفة من وزارة التنمية الاجتماعية
- تشخيص التحديات التي تعيق الحصول على الخدمات الاجتماعية وتحديد نقاط الضعف والقوة فيها
- تقديم توصيات محددة لتطوير آليات إدارة مخاطر الفساد القائم على النوع الاجتماعي في وزارة التنمية الاجتماعية.

³ أمان، 2014، دور المرأة في الفساد ومكافحته

تحديات الدراسة

تتعدد مصادر الخدمات الاجتماعية في فلسطين وخاصة تلك التي تحتاجها الفئات الأكثر هشاشة بما في ذلك النساء المعيلات وذوات الإعاقة والنساء اللواتي تعرضن للعنف والفقيرات اللواتي تعشن في أسر نووية أو ممتدة. فبرامج الحماية الاجتماعية تتضمن مساعدات رسمية وغير رسمية تقدمها جهات فاعلة حكومية وغير حكومية. من الصعب حصر جميع مقدمي/ات الخدمات في فلسطين فبعضهم يعود لما قبل إنشاء السلطة الفلسطينية مثل مؤسسات أهلية ودولية عاملة في فلسطين منذ عقود، ومنظمات أمم متحدة وتحديداً الأنروا ومؤسسات تتبع منظمة التحرير الفلسطينية، ومؤسسات قطاع خاص تلتزم بالمسؤوليات المجتمعية وغيرها من المؤسسات المختلفة. لذا تم التركيز في هذه الدراسة على وزارة التنمية الاجتماعية باعتبارها قائد ومنسق قطاع الحماية الاجتماعية استناداً للتشريعات السارية.⁴

كانت السمة السائدة في المقابلات هو تخوف كبير من الموظفين/ات من البحث في مخاطر الفساد، وهذا للأسف يعكس عدم الفهم لأهمية الحماية والوقاية أكثر من ضبط الحالات أو الإبلاغ عنها، الأمر الذي يتطلب إعادة تثقيف للمجتمع بحيث يشكل المجتمع والناس حماية من الفساد ومن انتهاكات حقوق النساء ومن العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال تغيير الأعراف والمفاهيم التي تغطي على المشكلات بدلاً من طرح الحلول. نعتقد أن هذا التخوف من عواقب الحديث عن علاقة الفساد بالنوع الاجتماعي والمرتبطة بالأعراف والتقاليد المجتمعية ساهم في عدم إعطاء الأمثلة الكافية التي توضح حجم المشكلة، وإن كانت الأمثلة التي قدمت لفريق البحث في غاية الأهمية وذات دلالة عالية. التقاطعية بين النوع الاجتماعي والفساد تحمل دلالات مجتمعية مهمة حيث أن المجتمع بشكل عام يرفض الفساد ويعتبره من أمور الشائنة والمهينة ولكنه يرفض وبصورة أكبر الحديث عن "أعراض النساء" ويعتبر نفسه الحامي لما يسمى "شرف المرأة" وأن أي خوض في هذه المجالات قد تؤدي لقتل النساء حتى لو كن ضحايا للإساءة والاستغلال الجنسي. هذا الرفض المجتمعي للفساد والاستغلال الجنسي لا يعني عدم وجودهم بل يعني مزيداً من السرية والتكتم والإخفاء وعدم الحديث عنهم..

واقع جائحة كورونا أثر على إمكانيات جمع المعلومات ومع ذلك قامت الباحثات بعقد 5 ورشات عمل مركزة ولقاءات جماعية وما يزيد عن 20 مقابلة شخصية. جائحة كورونا أثرت أيضاً على حجم الاحتياجات للمساعدات الإنسانية وبالتالي تقاوم الانتقادات لوزارة التنمية الاجتماعية على دورها في القيادة والتنسيق وكان من الصعب فصل الانتقادات ذات العلاقة بنقص الإمكانيات وتلك المرتبطة بفرص الفساد وكيفية التصدي لها، خصوصاً وأن شح إمكانيات السلطة الفلسطينية والمؤسسات الأهلية بسبب الجائحة ولأسباب أخرى يجعل من الإدارة الشفافة والواعية للموارد والمصادر أمراً في غاية الأهمية.

منهجية العمل

تم الاعتماد في الدراسة على مراجعة بعض الأدبيات المحلية والدولية في هذا المجال بالإضافة لمقابلات مع وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية وقطاع غزة ومؤسسات أهلية متنوعة على تماس مباشر مع قضايا النوع الاجتماعي لتغطية الجهات المتعددة التي تقدم المساعدات الإنسانية والحماية الاجتماعية، بما في ذلك مؤسسات لرعاية المسنين، وأسر الشهداء/ وذوي/ات

⁴ أمان، 2020، حوكمة إدارة المساعدات الإنسانية في الضفة الغربية: حالة أزمة فيروس كورونا، سلسلة تقارير رقم 171.

الإعاقة، وحماية النساء من العنف، ومقابلة مع الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ومكالمة هاتفية مع هيئة مكافحة الفساد. كانت مؤسسة أمان قد قامت بإجراء استطلاع للرأي لأراء المستفيدات من الخدمة الاجتماعية عام 2020، وشكل هذا الاستطلاع خلفية أساسية لهذا البحث. بالإضافة لذلك وللوصول للأهداف المذكورة أعلاه قامت الباحثات بدراسة ثلاث مستويات مختلفة لتقييم أثر الفساد من منظور النوع الاجتماعي وهذه المستويات هي:

1. وجود الأنظمة والسياسات والإجراءات الكافية للتوعية/ والوقاية والحماية والتدخل في حالة وجود فرص للفساد من منظور النوع الاجتماعي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات والأبحاث المحلية والدولية المنشورة وأجندة السياسات الوطنية والخطة القطاعية للتنمية الاجتماعية وغيرها.
2. دراسة مدى وعي موظفي وموظفات وزارة التنمية الاجتماعية والمؤسسات الأخرى الشريكة بوجود هذه الأنظمة والسياسات والإجراءات ومدى تطبيقهم لها بما في ذلك سياسات الإبلاغ ومدى استعدادهم لتطبيقها وتم سؤال موظفين/ات على مستويات إدارية مختلفة من خلال تتبع الهيكلية الإدارية للأشخاص الذين هم على تماس مع المستفيدات/ين من الخدمات الاجتماعية ورؤسائهم/ن مدراءهم/ن من خلال مقابلات معمقة أجريت في الضفة الغربية وقطاع غزة.
3. مدى وعي المستفيدين/ات من الخدمات بالإجراءات وتقييمهم ومدى تطبيقها، من خلال مجموعات عمل مركزة في الضفة الغربية وقطاع غزة وحضرها ما يقارب 40 امرأة من أعمار واحتياجات مختلفة.

الحماية الاجتماعية في الواقع الفلسطيني

الحاجة للحماية الاجتماعية ملحة ومنتزعة في فلسطين التي تعاني من عقود من احتلال استيطاني عمل على إفقار الشعب الفلسطيني وحرمانه من أدنى مقدراته. كما ساهمت سنوات طويلة من الإفقار والحصار والانقسام السياسي على إفقار قطاع غزة تحديداً بدرجة كبيرة، وعلى تزايد جيوب الفقر في غزة ومناطق ج والقدس الشرقية، حيث تقدر معدلات الفقر في فلسطين في العام 2021 ب 36% في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، و64% في قطاع غزة. 2021⁵. كما يعاني 2 مليون فلسطيني من انعدام الأمن الغذائي، منهم 0.6 مليون في الضفة الغربية و1.4 مليون في غزة⁶. وتشير مصادر مركز الإحصاء الفلسطيني إلى أن نسبة الفقر بين الإناث في قطاع غزة أكثر بحوالي أربعة أضعاف من مثيلاتها في الضفة الغربية. تزيد نسبة الفقر بين الأفراد في الأسر التي ترأسها أنثى في قطاع غزة والتي بلغت 45.0% من إجمالي الأسر التي ترأسها إناث عن مثيلاتها في الضفة الغربية والتي بلغت 41.6%. وتزيد نسبة الفقر بين أفراد الأسر التي ترأسها أنثى عن تلك الأسر التي يرأسها ذكر في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة⁷. يشكل الأفراد ذوي الإعاقة في فلسطين ما نسبته 2.1% من مجمل السكان موزعون بنسبة 48% في الضفة الغربية و52% في قطاع غزة استناداً لبيانات التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت، 2017⁸. وزادت مسيرات العودة في قطاع غزة من معدلات الإعاقة في أوساط الشباب تحديداً حيث ارتفعت من 3.7% عام 2007. إلى 6.8% عام 2017⁹. أما في مجال العنف ضد النساء فقد أشار مسح العنف في فلسطين إلى أن 29% من

UN OCHA "Occupied Palestinian Territory (oPt) Humanitarian Needs Overview 2021" Dec 2020⁵

Food and Agricultural Organization of the United Nations, 2021⁶

7 الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، المرأة والرجل في فلسطين، 2018

<https://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&ItemID=3606>⁸

<https://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2528.pdf>⁹

النساء التي سبق لهن الزواج في فلسطين تعرضن لأحد أشكال العنف "النفسي أو الجسدي أو الجنسي أو الاجتماعي أو الإقتصادي" على أيدي أزواجهن (24% في الضفة الغربية مقابل 38% في قطاع غزة).

هذه الحقائق تؤكد ليس فقط على أهمية برنامج حماية اجتماعية متكامل بل أيضاً على حجم الضغط الذي تتعرض له مؤسسات الحماية القائمة. في السنوات الأخيرة تفاقمت احتياجات الحماية الاجتماعية بسبب الوضع السياسي والانقسام بين الضفة الغربية وقطاع غزة وأزمة كورونا وعدم توفر الموارد المالية الكافية لتغطية جميع الاحتياجات بسبب إجراءات الاحتلال الإسرائيلي في احتجاز أموال المقاصة والاقطاعات الكبيرة منها وكذلك بسبب شح المساعدات الخارجية لمؤسسات السلطة الفلسطينية وللمؤسسات الأهلية على حد سواء.

تتألف الحماية الاجتماعية من مجموعة من التدابير التي تساهم في تخفيف الأزمات الحياتية التي تنشأ عن المرض، والتقدم في السن، والعجز، والموت، وغير ذلك، ومن السياسات والبرامج التي تهدف إلى تخفيف حدة الفقر وضمان الحصول على دخل أساسي، إلى جانب تأمين خدمات اجتماعية أساسية كالرعاية الصحية الأساسية. تقود وزارة التنمية الاجتماعية قطاع الحماية الاجتماعية في فلسطين وتنص أهدافها المعلنة على

1. تطوير أنظمة مساعدات اجتماعية وتمكينية للفقراء والمهمشين
2. تطوير الخدمات الاجتماعية للفئات الفقيرة والمهمشة.
3. تطوير نظام اجتماعي وطني.
4. تعزيز حوكمة قطاع الحماية الاجتماعية وتطوير الترتيبات المؤسسية¹⁰.

تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بتقديم العديد من خدمات الحماية ولكن يجب أن يقع على عاتقها أيضاً مسؤولية الرقابة والحماية والمساءلة لمقدمي/ات الخدمات الآخرين مثل المؤسسات الأهلية ومؤسسات القطاع الخاص التي تمتلك برامج مسؤولية مجتمعية ومؤسسات الأمم المتحدة والمؤسسات الدولية التي تقدم خدمات إغاثية ومساعدات طارئة ولكن هذا الدور شبه غائب وبالتالي لا يوجد رقابة وحماية على الغالبية العظمى من مقدمي/ات الخدمات، مما يجعل الفئات المهمشة وتحديدًا النساء والفتيات والأطفال في خطر للتعرض لأنواع شتى من الانتهاكات والوقوع فريسة للفساد.

لا يوجد صورة متكاملة لبرامج الحماية في فلسطين، بل بعض البرامج كان من الصعب الحصول على تفاصيل ومعلومات عنها على سبيل المثال الأنروا والتي تقدم العديد من المساعدات الانسانية وأشكال الحماية الأخرى، وكذلك المؤسسات الدولية العامة في مجال الإغاثة وتقديم المساعدات الطارئة، مما يعكس عدم الشفافية وشبه غياب للمساءلة سواء لناحية الدقة في تقديم الخدمات، أو نوعية الخدمات أو حتى ازدواجيتها. في دراسة سابقة لمؤسسة أمان مع مجموعة من المستفيدين/ات من الخدمات الاجتماعية¹¹ (2016) كان تدني مستوى الشفافية والنزاهة في برنامج المساعدات المشكلة الأساسية التي واجهوها، وكانت الأسباب تتراوح بين عدم معرفة المستفيدين بحقوقهم، وضعف مهارات الباحثين الاجتماعيين، وضعف التنسيق مع الجهات الشريكة. أما الأسباب

¹⁰<http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/OrgStructure/Details/29>

¹¹ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2016) تجارب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية.

الفرعية فشملت ضعف مهارات المستفيدين، عدم إعلان أسس ومعايير الاستحقاق، وعدم وجود دليل إجراءات خاص بالمساعدات. هذه القضايا وغيرها سيتم مناقشتها في الأجزاء اللاحقة. لذا يقترح فريق البحث إجراء دراسات منفصلة عن تجارب النساء والفساد في خدمات الحماية التي تقدمها الأنثرو والمؤسسات الدولية، علماً بأن موجة من الاتهامات بالإساءات الجنسية واستغلال النساء ضربت العالم منذ عام 2018، وتشير إلى أن العديد من المؤسسات الإنسانية وقعت في فخ هذه التجاوزات في أكثر مناطق العالم فقراً، بما في ذلك بعض الحالات المثبتة في فلسطين.¹²

النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد في مجال الحماية الاجتماعية:

يتقاطع الفساد ويتشابه مع أشكال العنف المبني على النوع الاجتماعي الأخرى والتي يتم فيها استغلال القوة أو السلطة الموجودة في شخص طبيعي أو معنوي ضد طرف آخر أضعف منه. هذا التشابه في أسباب وجذور المشكلة يعني أن النساء هن الأكثر تعرضاً لمخاطر الفساد بسبب موازين القوة الحالية في المجتمع الفلسطيني والتي عادة ما تميل لإعطاء الرجال الدور الأكبر في الحياة العامة وفي صنع القرار والتحكم في الموارد. معظم الأبحاث حول تأثيرات النوع الاجتماعي المختلفة في مجال الفساد تتناول ثلاث مجالات هي:

1. الوصول إلى الخدمات العامة والموارد المالية.
2. تطبيق سيادة القانون في النهوض بالحقوق والحماية من العنف المبني على النوع الاجتماعي
3. الوصول إلى صنع القرار بما في ذلك المشاركة السياسية كمواطنين وكمشريعين وموظفي الخدمة المدنية¹³

يؤثر الفساد في مجموعات معينة من الأفراد والجماعات المهمشة فعلى سبيل المثال، يمكن أن يؤدي الفساد إلى استبعاد الفقراء من الحصول على السلع والخدمات العامة والمساعدات التي توفرها الحكومة، أو يجد من إمكانية المطالبة بالحقوق واللجوء إلى القضاء. فالمجموعات الضعيفة، مثل النساء أو الأطفال أو الأشخاص ذوي/ات الإعاقة والمسنين والفقراء والسكان الأصليين والأشخاص المنتمين إلى أقليات، هي أشد ما تكون حاجة للخدمات الاجتماعية، ولذا تتأثر بالفساد تأثراً شديداً إذا كانت مضطرة لدفع الرشاوى أو الحصول على واسطة للحصول في الخدمات العامة وخدمات الحماية الاجتماعية. على سبيل المثال، إذا كان حق المجموعات الضعيفة في التعليم منتهكاً بالفعل بسبب الشروط التمييزية للحصول على فرص تعليم أو منح أو مساعدات، قد يتفقم الوضع عندما يسعى مقدمي/ات الخدمات لاستغلال هذه الفجوة من خلال الحصول على رشوة¹⁴.

أحد أسباب التأثير السلبي غير المتناسب للفساد على النساء هو أن النساء يشكلن غالبية فقراء العالم. يعاني الفقراء، الذين يعتمدون على الخدمات العامة، بشكل غير متناسب عندما يستنفد الفساد مقدار الموارد المتاحة لتلك الخدمات¹⁵ في السياقات

<https://alternatives-humanitaires.org/en/2021/03/24/sexual-abuse-perpetrated-by-humanitarian-workers-from-moral-relativism-to-competitive-victimhood/>

¹³ منظمة الشفافية الدولية ، 2008

¹⁴ التقرير النهائي للجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان بشأن موضوع آثار الفساد السلبية على التمتع بحقوق الإنسان، 2015

¹⁵ Schimmel and Pech ، 2004 ، 2001Khadiagala

التي تكون فيها الرشوة أو الوساطة أو المحسوبية شرطاً أساسياً للوصول إلى الخدمات والحقوق والموارد، يؤدي ضعف وصول المرأة إلى الموارد الشخصية والسيطرة عليها نسبياً إلى حرمانها بشكل متكرر من الوصول إلى هذه الخدمات¹⁶. إن مستويات معرفة القراءة والكتابة المنخفضة إحصائياً لدى النساء في العديد من الدول، والتي غالباً ما تؤدي إلى نقص نسبي في المعرفة بالحقوق والاستحقاقات في الخدمات والبرامج العامة، تجعلهن أكثر عرضة للابتزاز وإساءة استخدام القوانين¹⁷.

في جميع المقابلات التي تمت لغرض هذا البحث لم يتبين أن مقدمي/ات خدمات الحماية الاجتماعية على وعي بهذه العلاقة الوطيدة بين النوع الاجتماعي والفساد بشكل عام وفي مجال الحماية الاجتماعية بشكل خاص ويعود الأمر لعدة أسباب منها أولاً: **الفهم الحقيقي لمخاطر الفساد**، والذي استخدم في السنوات الأخيرة في الواقع الفلسطيني كوصمة أو تهمة ذات بعد سياسي يتم انكارها دون فهم ما تعنيه حقيقة. فالفساد في مجال الحماية الاجتماعية يختلط بتوفر إمكانيات الوصول للخدمات المحدودة أصلاً وبالحقوق والواجبات وليس بالمناكفات السياسية وتوجيه أصابع الاتهام. أثناء إجراء البحث تم توجيه الباحثات لتغطيات إعلامية غير موثوقة تحدثت عن وجود فساد في تقديم خدمات اجتماعية في قطاع غزة. تم التواصل مع الصحفيين والصحفيات الذين قاموا بإعداد هذه التغطيات ولكنهم رفضوا التعاون، أو الإرشاد إلى مصادر محددة يمكن أن تكون حالات دراسية تدعم هذا البحث. هذا النوع من التغطيات الإعلامية يلقي بأجواء من التوجس ويدفع مقدمي الخدمات ليكونوا في موقف الدفاع بدلاً من استثمار الجهود في الوقاية من مخاطر الفساد قبل وقوعه.

ثانياً **قصور الفهم بمعنى النوع الاجتماعي كمفهوم وكأداة تحليل** تقوم بفهم الأدوار والاحتياجات والتوقعات والأفكار النمطية حول أدوار الرجال والنساء في المجتمع، وإمكانية وصولهم للموارد ولصنع القرار، وكذلك جسر الفجوات بين الجنسين. فجميع من تمت مقابلتهم إما كانوا لا يعرفون شيئاً عن النوع الاجتماعي على الإطلاق (أي ما يسمى بمعنى النوع الاجتماعي gender blind)، أو افترضوا أن وضع سياسات وإجراءات عامة تطبق بالتساوي بين الرجال والنساء وأن الخدمات الاجتماعية لا تميز بين الرجال والنساء وهو مفهوم خاطئ وأثبت فشله في جميع برامج التنمية وحقوق الإنسان ومحاربة الفساد (أي ما يعرف بحيادية النوع الاجتماعي gender neutral). للوصول لتغيير حقيقي وفهم معمق لقضايا النوع الاجتماعي لابد من إجراء تحليل النوع الاجتماعي لجميع البرامج والمشاريع والخدمات والقوانين والسياسات. كذلك من الضروري تشجيع إجراء تدقيق النوع الاجتماعي مما يساهم في تحديد نقاط الخلل في البناء المؤسسي والتنظيمي ليصبح مقدمي/ات الخدمات أكثر حساسية واستجابة للنوع الاجتماعي.

ثالثاً **غياب التدريب المستمر والوعي بالمفاهيم** وكذلك بالإجراءات والسياسات، وإشراك مقدمي/ات الخدمات الاجتماعية في تغذية راجعة حول المفاهيم والمعايير المطبقة والتجارب التي يواجهونها. هذا التدريب يجب أن يكون دورياً وألا يتم الافتراض بأنه يمكن نقل التجارب من الموظفين القدامى للجدد لأن هذا الأمر يعني عدم التجديد في التفكير وخاصة عند ظهور حالات أو

¹⁶ 2007 Nyamu–Musembi

¹⁷ UNDP and UNIFEM (2010)

ظواهر جديدة. التدريب على مخاطر الفساد يجب أن يتضمن قضايا النوع الاجتماعي واستخدام حالات دراسية من الواقع حول الاختلافات في أشكال الفساد التي تعاني منها النساء والرجال كما يرد لاحقاً.

أولاً: مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وهيكلية وآليات تقديم خدمات وزارة التنمية الاجتماعية

قامت الحكومة الحالية بتبني خطة تنمية جديدة 2021-2023 للتنمية حيث ورد فيها "يجب على فلسطين الديمقراطية أن تكون خالية من جميع أشكال التمييز على أساس الدين والعرق والجنس، مع خدمة مدنية مختصة تخضع للمساءلة وخالية من المحسوبية والزيائية والفساد". وبالتالي تلتزم الحكومة الحالية بمساواة النوع الاجتماعي ومحاربة الفساد. كما وقعت السلطة الفلسطينية على اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة واتفاقية القضاء على الفساد، الأمر الذي يؤكد على الالتزام السياسي عند صانعي القرار بالالتزام بحماية النساء والفئات التي تحتاج للحماية الاجتماعية من جميع أشكال الفساد.¹⁸

تلتزم أجندة السياسات الوطنية 2017-2022 وإن كان في بندين مختلفين بمساواة النوع الاجتماعي وبمحاربة الفساد والإدارة الرشيدة في نفس الأولوية الوطنية. حيث ورد في الأولوية رقم 5 حول الحكومة الفعالة "إن النهج الحقوقي يتطلب تعزيز الشفافية والمساءلة وفعالية إدارة المال العام في عمل الحكومة، كأصحاب واجب، وكجزء رئيسي في عملية التنمية الاجتماعية لتعزيز تقديم الخدمات للمواطنين والمواطنات، الأمر الذي تركز عليه أولويتان سياسيتان ضمن هذه الأولوية الوطنية، وذلك من خلال مأسسة التزام المؤسسات الحكومية بمدونة السلوك الوظيفي ومكافحة الفساد، تعزيز الشفافية في عمل الحكومة بما يشمل الحق في الوصول للمعلومات، تعزيز الإدارة العامة المرتكزة على النتائج والأداء واستكمال عملية دمج التخطيط بالموازنة والتحول لموازنة البرامج، إدماج النوع الاجتماعي في سياسات الحكومة وبرامجها وموازنتها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن التدخلات السياساتية لنجاعة وفعالية إدارة المال العام، اصلاح نظام التقاعد لموظفي/ات القطاع العام، اصلاح المؤسسات العامة وإعادة هيكلتها لتعزيز كفاءتها في تقديم الخدمات، إنشاء مؤسسات مزودي الخدمات العامة الأساسية، لاسيما خدمات المياه والكهرباء.¹⁹

يوجد في الحكومة بشكل عام ضوابط عامة مثل قانون اللوازم العامة وقانون الضوابط الادارية وقانون الخدمة المدنية وقوانين ولوائح تضبط العمل الحكومي والعمل المؤسسي الرسمي، ومدونات سلوك، ولكن هذه الإجراءات العامة جميعاً غير حساسة للنوع الاجتماعي ولا تدرك التجارب المختلفة للرجال والنساء في التعامل مع القطاع الحكومي، بحجة أن القوانين والسياسات والإجراءات تطبق على الجميع بالتساوي، الأمر الذي ثبت عدم دقته في العديد من تجارب العالم.

ضمن الهدف الاستراتيجي الثاني لخطة التنمية الاجتماعية والذي ينص على القضاء على كافة أشكال التهميش والعنف والإقصاء الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني، جاء ضمن السياسات القطاعية "إيجاد آليات وثقافة مجتمعية ومؤسساتية تعزز دور المؤسسات والقيادات المحلية وممثلي أصحاب الحقوق والمواطنين في مساءلة أصحاب الواجبات في جميع المجالات" وضمن الهدف الاستراتيجي الثالث الذي ينص على تعزيز التماسك الاجتماعي ورد " تطوير نظام متابعة وتقييم لقطاع التنمية الاجتماعية

¹⁸ الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين- الصمود المقاوم والانفكاك والتنمية بالعناقد نحو الاستقلال 2021-2023

¹⁹ أجندة السياسات الوطنية 2017-2022

بمشاركة كافة الشركاء: تستهدف هذه السياسة العمل على تطوير نظام للمتابعة والتقييم بما يعزز المساءلة والشفافية والحوكمة للقطاع بشكل عام، وذلك لضمان سير العمل في مجالات التنمية الاجتماعية وفق المعايير والإجراءات السليمة، وضمان فاعلية وكفاءة الأداء، وبالتالي في تعزيز كفاءة الخدمات وفاعلية تدخلات الحماية والتنمية الاجتماعية بمختلف أنواعها. " ضمن السياسات القطاعية ورد أن المساءلة تقع ضمن أولويات الوزارة وهناك اهتمام من قبل الوزارة لإعلاء محاربة الفساد وضمان الإجراءات والمعايير التي تضمن ذلك.

كما ورد في الأولوية الوطنية رقم 7 عن العدالة الاجتماعية وسيادة القانون أنه لا يمكن أن تتحقق التنمية الاجتماعية من دون العدالة الاجتماعية وسيادة القانون والتي وضعت كأولوية وطنية في أجندة السياسات والأولوية السياساتية الأولى المتمثلة في الحد من الفقر تعتبر المرتكز الرئيسي للاستراتيجية. ويندرج ضمنها تطوير برامج التمكين الاقتصادي والاجتماعي للفقراء والمهمشين، مراعاة السياسات الاقتصادية والاجتماعية لاحتياجات الفقراء والمهمشين، الإدماج الاجتماعي وتوفير فرص عمل للفئات المهمشة من ذوي/ات الإعاقة، والنساء، الأسرى المحررين. كذلك تندرج هنا الأولوية السياساتية الثانية توفير الحماية الاجتماعية من خلال تطوير نظم حماية اجتماعية ملائمة ومتكاملة ووضع حدود دنيا لها، وإنفاذ قانون عادل للضمان الاجتماعي، وتطوير المسؤولية الاجتماعية ومأسستها وتعزيز الحوار الاجتماعي. من ناحية استراتيجية قطاع التنمية الاجتماعية لأعوام 2017-2022 تساهم الاستراتيجية بشكل مباشر في تحديد الأهداف الاستراتيجية والتدخلات السياساتية التي تحقق الأولوية السياساتية المتمثلة في تعزيز وصول المواطنين/ات للعدالة، والتي تشمل تدخلات سياساتية تتضمن تعزيز التشريعات الناظمة لحقوق الإنسان وإنفاذها، ضمان فاعلية النظام القضائي وتعزيز تنفيذ الأحكام القضائية، الوصول العادل الى خدمات العدالة وتعزيز التكاملية في تقديمها لاسيما للنساء والأحداث. وأخيرا استراتيجية التنمية الاجتماعية للنساء، فإنها ترتبط في الأولوية من منطلق استهداف "تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة" وتدخلاتها في إزالة كافة أشكال التمييز بين الجنسين والقضاء على إزالة كافة العوائق التي تحول دون المشاركة الكاملة للنساء في التنمية المجتمعية والاقتصادية والحياة العامة والقضاء على كافة أشكال العنف ضدهن.²⁰

في قطاع الحماية ممكن أن يكون من أسباب الفساد عدم وجود نظام ولوائح وقوانين حساسة للنوع الاجتماعي ومستجيبة لاحتياجات وواقع المجتمع الفلسطيني. وأحيانا إن وجدت هذه السياسات فعدم تطبيقها وعدم وجود جهاز رقابي على تنفيذها ووجود تسيب وتساهل في تطبيقها يفاقم من فرص الفساد.

تتوفر لوزارة التنمية الاجتماعية عدة أدلة وإجراءات وسياسات للتصدي لمخاطر الفساد مثل دليل إجراءات منفصل لقطاع غزة تم تطويره من قبل كوادر الوزارة هناك، كما يوجد أيضا دليل إجراءات لكل إدارة عامة أو دائرة ويمكن للمواطن/ة أن يطلع على هذه الأدلة للوصول الي خدمته أو للوصول إلي حاجته. هذه الأدلة عامة ولا تتناول قضايا النوع الاجتماعي وتجارب النساء. ويوجد أدلة مختلفة بين الضفة الغربية وقطاع غزة نتجت عن الانقسام. كما لا تبذل الوزارة أي جهد للتعريف بدليل الإجراءات لمتلقي/ات الخدمات. كون الأدلة متاحة عبر الموقع الإلكتروني لا يعني بالضرورة إطلاع المواطنين/ات عليها وتحديدًا أفقر الفقراء. على الوزارة أن تبذل جهدا أكبر في هذا المجال من خلال التدريب والتوعية والإعلام العام والإعلام المجتمعي. إن تطوير مواد إعلامية

²⁰ أجندة السياسات الوطنية 2017-2021

باستخدام صور تعبيرية ورسومات وعدد قليل من الكلمات أمر في غاية الأهمية لمن لا يعرفون القراءة جيداً أو لكبار السن والمعاقين.

تعمل وزارة التنمية الاجتماعية وفق نظام الشكاوى المعدل رقم "8" 2016" ودليل الإجراءات الخاص به. ويؤكد موظفو وزارة التنمية الاجتماعية انه لا يوجد تمييز او تحديد ف في الإجراءات تطبق على الجميع من الذكور والإناث، وأن فريق الوزارة يعمل كفريق عمل واحد وجميعهم مؤهلين/ات للتعامل مع الناس بشكل محترم ويوجد إجراءات شفافة ونزيهة وسرية للمعلومات المقدمة. ويستحيل أن تخرج معلومة الوزارة سواء عن الشكاوى أو معلومات المستفيدين/ات. كما يتوفر وحدة شكاوى. في قطاع غزة على سبيل المثال يتواجد مكتب وحدة الشكاوى في مدخل الوزارة بالقرب من الاستقبال وتتوفر صناديق شكاوى في كل المديریات والمحافظات والمكاتب الفرعية. مع أنه من الأهمية التأكيد على أنه، حتى لو توفرت صناديق شكاوي قد يكون وجودها شكلياً.

هناك اعتقاد سائد في الوزارة أن التحول التدريجي للبرامج الالكترونية يساهم في التصدي لفرص الفساد، حيث تقل ثغرات ومداخل الفساد أو طلب الوساطة من خلال وجود معارف وأقارب. وصف الاجراءات المعتمدة كما أشارت مصادر وزارة التنمية أنه يتم تسجيل المعاملات في البرامج الالكترونية بمجرد ذهاب المواطن/ة لطلب الخدمة في مديرية وزارة التنمية أو المكاتب الفرعية. يقوم الباحث/ة الاجتماعي بتسجيل بيانات المتقدم/ة ويمكنه الاطلاع على بيانات المواطن/ة الحكومية وهذه البيانات الحكومية على سبيل المثال ملكية الأراضي والأمور المالية أو العقارات أو السيارات المسجلة، إذا كان المواطن يمتلك عقارات أو سيارات لا يصرف له شيك إعانة ولن يكون من الجهات المستفيدة من وزارة التنمية الاجتماعية، علماً بأن هذا الأمر يخلق إشكاليات من نوع آخر للنساء حيث يتم تسجيل العقارات أحياناً بأسماء النساء للتهرب من الضرائب أو تخفيها وليس لأنها تشكل مصدر دخل، كما أن النساء لا تحصل على الميراث في كثير من الاحيان بحكم الموروث الثقافي. لذا فوجود عقارات وممتلكات للنساء ليس دليلاً كافياً على حالتهن المادية. حسب مصادر وزارة التنمية الاجتماعية فإن القرارات تتم وفق تسلسل هيكلية واضح ولا يقوم الباحث/ة الاجتماعي فقط باتخاذ القرار، بل يشرف على القرار رئيس القسم ومدير المديرية ولجنة متخصصة، وهناك لجان تتابع حالات الاستئناف وحالات الحجب وأحياناً في حالات الحجب إذا اعترض المواطن/ة واعتقد أنه تعرض للظلم يتم تشكيل لجنة لمتابعة هذه الحالات. البيانات الحكومية ساعدت في شفافية عمل الوزارة ونقلت صلاحية اتخاذ القرار من الباحث/ة الاجتماعي لجهات أعلى. هذه الإجراءات المنصوص عليها والتي تبدو في غاية الكفاءة والشفافية يمكن تجاوزها أثناء التطبيق كما يرد لاحقاً.

في قطاع غزة تم اعتماد دليل إجراءات كامل لكل الإجراءات المتبعة في الوزارة وتم العمل عليه خلال السنتين الماضيتين تم العمل عليه من خلال إعادة دراسات ومتابعات خلال سنة ونصف. كل إدارة لها إجراءات واضحة. فالحماية الاجتماعية لها الإجراءات الواضحة من حيث الأوراق الثبوتية اللازمة وآليات التحقق والمعايير، وأسباب ومبررات الحجب وآلياته. هذا الأمر فيه تحسن عن فترات سابقة عندما كانت هذه الأمور غير واضحة وتختلف كل مديرية عن المديرية الأخرى من ناحية تسلسل الإجراءات. دليل الإجراءات ضبط العمل والمعايير المستخدمة بشكل كبير جداً. هذا الأمر أيضاً ساهم في تحديد الاستثناءات لأن استثناء الحالة يتم بقرار وزاري وهناك لجنة اجتماعية لهذه الحالات ولربما يتم إعادة الدراسة لها. هناك لجنة من الوزارة تقوم بزيارة الأسرة للتأكد لأنه إذا دخل عنصر الوساطة. في الضفة الغربية تمت الإشارة إلى أن المعايير أعدت في الأعوام 2010

و 2011، ولكن حتى اليوم لم يتم تحديثها وطلبات المساعدات تحتوي على الأسماء وأرقام الهوية، مما يساهم في انتهاك السرية والخصوصية²¹.

دليل الإجراءات تم تعميمه للعاملين/ات في الوزارة في قطاع غزة وتدريب للموظفين/ات والباحثين/ات عليه كدليل كامل وتم تدريب الباحثين/ات على آليات وحدة الشكاوى وكيفية عمل الإجراءات التي تعمل بها من خلال دورة عامة للشكاوى تشمل دليل الإجراءات، ولكن التدريب لمرة واحدة غير كاف وكذلك عدم وجود تغذية راجعة من الموظفين/ات على آليات التطبيق والمشكلات التي تواجههم أثناء العمل يضعف من أهمية دليل الإجراءات الذي يجب أن يكون وثيقة حية يتم تطويرها دورياً (من ثلاث إلى خمس سنوات). كذلك التدريب لمرة واحدة وفي العموميات غير مفيد، حيث يجب أن يتم التدريب دورياً (سنوياً على الأقل) وأن تقوم كل وحدة بتدريب موظفيها وموظفاتها على الأجزاء التي تهمهم من دليل الإجراءات مع نقاش حالات دراسية حقيقية والتأكيد على كيفية وآليات التعامل معها.

يوجد وحدة شكاوى ونظام شكاوى متكامل في الوزارة. جميع الموظفين العاملين في وحدة الشكاوى لديهم معرفة تامة وكافية بالآليات وآليات التطبيق، ولكن ليس بالضرورة جميع الموظفين في الوزارة وخاصة في المديرية البعيدة عن المركز. على الأقل في قطاع غزة قامت وحدة الشكاوى بالالتقاء مع الوحدات الأخرى بالوزارة وشرح آليات تقديم الشكاوى، ولكن مستوى المعرفة متفاوت ما بين موظف وآخر وما بين وحدة وأخرى والتوعية لا تتم بشكل ممنهج وبغرض الوقاية. ويؤكد صانعو القرار في الوزارة على أهمية السرية الشفافية بغض النظر عن موضوع الشكاوى. حيث تتم الإجراءات في إطار السرية والخصوصية. وتتوفر أدلة للشكاوى تنص على السرية والخصوصية وتوضح آليات التعامل مع الشكاوى ومن يمكنه التعامل معها. كما يؤكدون على أنه في حال تحويل الشكاوى لجهة أخرى تلتزم الوزارة بهذه القيم والمبادئ المنصوص عليها في نظام الشكاوى.

تتوفر لدى وزارة التنمية الاجتماعية أيضاً إمكانية الشكاوى الإلكترونية حيث يمكن لأي متلقي ومتلقيات الخدمات تقديم شكاوى بدون الظهور ووضع البيانات التي تريدها. تلتزم الوزارة بالرد خلال أسبوعين. إلا أنه من الملاحظ عدم وجود قضايا فساد ضمن الشكاوى التي قدمت حتى الآن. يوجد شكاوى علي سوء المعاملة، والمماطلة، والتأخر في الرد من قبل الباحثين/ات، وطول فترة تقديم الشكاوى. الشكاوى الإلكترونية نظرياً يمكن أن تسهل تقديم الشكاوى للنساء وهن في البيت ومن ثم تقوم لجنة الشكاوى بتحويل الشكاوى إلى الجهات المختصة. وهناك إشكالية عملية في الشكاوى الإلكترونية حيث يمكن لأي شخص تقديم شكاوى وعندما تحاول الوزارة التحقق من جدية الشكاوى يتضح أن الشخص الذي قدمت الشكاوى باسمه لا يعلم عنها شيئاً²²، مما يفقد هذا النظام جديته وأهميته، ويتطلب إحكام الإجراءات حوله بحيث تكون الشكاوى جدية، ولكن في نفس الوقت لا عدم تعصيب الإجراءات أو الحد من إمكانية الشكاوى بحيث يوضع عبء إثبات الشكاوى على المشتكي. هذه العلاقة الدقيقة بين التشجيع على الشكاوى وبين ضمان جديتها هو من أهم التحديات التي تواجه أنظمة الشكاوى في شتى أنحاء العالم.

²¹ مقابلة مع وزارة الشؤون الاجتماعية في الضفة الغربية
²² مقابلة مع رئيس وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية بغزة

يوجد أيضا يوجد خط ساخن تستطيع النساء الاتصال والتبليغ عن الاعتداء أو العنف من الأهل، ولكن لا يتم توعية متلقيات الخدمات بإمكانية استخدام الخط للإبلاغ عن أي تحرش أو استغلال جنسي من مقدمي/ات الخدمات.

لا تتوفر في وزارة التنمية الاجتماعية سياسة معلنة عن الحماية من الإساءة والاستغلال والابتزاز الجنسي (Safeguarding Policy) علما بأن مثل هذه السياسة أصبحت مطلباً دولياً في السنوات القليلة الماضية بعد اكتشاف العديد من حالات الاستغلال الجنسي لموظفي/ات قطاع المساعدات الإنسانية حول العالم، حيث تم الكشف عن حالات في هايتي والكنغو وغيرها من دول العالم، قام فيها عمال الإغاثة الإنسانية باستغلال حاجة النساء الملحة وابتزازهن لتقديم خدمات جنسية مختلفة. سياسة الحماية هذه لا تشمل فقط آليات الشكاوى وكيفية التعامل معها، بل تشمل التوعية، والوقاية، والمنع والتدخل السريع. كما ينبغي أن تنطبق السياسة على مقدمي الخدمات، والمتعهدين الذين يقومون بتزويد الخدمة، وأي شخص طبيعي أو اعتباري على تماس مباشر بالفئات الأكثر هشاشة وضعفا بما في ذلك النساء والأطفال والمسنين/ات وذوي/ات الإعاقة والأشخاص من هويات جنسية مغايرة. السياسة تشكل حماية ووقاية من الفساد والانتهاكات قبل حدوثها ولا تركز فقط على التعامل مع القضية بعد الحدث كما هو التوجه العام في فلسطين.

في استطلاع لمؤسسة أمان لآراء المستفيدات من خدمات التنمية الاجتماعية حول آثار الفساد في تقديم الخدمات حاز مستوى الخدمات التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية ومديرياتها على رضا 58% من المستفيدات، بينما أجابت 42% بعدم رضاهن عن مستوى الخدمات المقدمة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية. ومستوى الرضا في الضفة كان أعلى منه في غزة.²³

لا توجد رقابة على تقديم خدمات الحماية من قبل الجهات الأخرى، فالعلاقة مع وزارة الاختصاص (وزارة التنمية الاجتماعية) محدودة جدا وتقتصر الرقابة على الرقابة الإدارية والمالية من قبل وزارة الداخلية. الرقابة الأساسية هي رقابة مجالس الإدارة وتتنوع قدرات وإمكانيات مجالس الإدارة مما يعني أن الرقابة الذاتية في نفس المؤسسة أحيانا تختلف بين فترة وأخرى. في الكثير من المؤسسات التي تقدم خدمات حماية اجتماعية أو مساعدات عينية أو نقدية لا يوجد أنظمة ومعايير واضحة ولا مستويات رقابية متعددة، مما يتيح المجال لأنواع مختلفة من الفساد والاستغلال. كما أن أدوات الرقابة عند الموجودة عند السلطة الفلسطينية مازالت قديمة وبدائية جداً وتعتمد المراسلات الخطية ولا يوجد متابعات إلكترونية التي قد تسهل المتابعة والتدقيق.

على سبيل المثال لا يوجد ما يفحص إذا ما كانت بعض المؤسسات التي تقدم المساعدات والحماية الاجتماعية تقدم المساعدات بالشكل الصحيح، أو تطبق المنحة بشكل صحيح أن حيث نظام المساءلة الأساسي وربما الوحيد هو تجاه المؤسسات المانحة وليس تجاه وزارة التنمية الاجتماعية أو وفق معايير تطبيقها الوزارة أو توافق عليها. أثناء البحث أعطيت للباحثات أمثلة عن مؤسسات أهلية تأخذ مشروع بمبلغ معين مثلا لتدريب 20 سيدة من ذوات الإعاقة على مهنة الكوافير، وبالفعل يتم تدريب أربع أو خمس سيدات على الكوافير، وترسل للمول على أنه تم تدريب 20 سيدة. في حالات أخرى وقعت النساء على مشاريع صغيرة

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). "استطلاع رأي المستفيدات من خدمات التنمية الاجتماعية حول آثار الفساد في تقديم الخدمات" 2021. 23
رام الله- فلسطين.

بمبلغ معين، لكن لم يستلمن المبلغ نقدي، وتسلمن أدوات بقيمة أقل بكثير مما وقعوا عليه.²⁴ قد تكون هذه الملاحظات غير دقيقة ولا يوجد طريقة للتحقق منها بدون إجراء تدقيق برامجي ومالي لهذه المؤسسات، ولكن الانطباع بوجود هذه الظواهر أمر مهم جداً لأنه يضعف الثقة بفاعلية المؤسسات ويثير التشكك والشبهات في ارتفاع فرص الفساد ومخاطره.

توجد في الواقع الفلسطيني مؤسسات متعددة وجهات مختلفة تقدم مساعدات، ولا تخضع لأي أنظمة أو قوانين أو رقابة/ على سبيل المثال هناك برنامج مساعدات إنسانية في مكتب الرئيس، وهناك مؤسسات مختلفة لأسر الشهداء والأسرى والجرحى التي لا تعتبر مؤسسات أهلية، بل شبه حكومية أو تتبع مؤسسات منظمة التحرير. على سبيل المثال مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى ومستفيديها من ذوي الشهداء بما في ذلك النساء الأرمال وهي مؤسسة تأسست عام 1969 من قبل منظمة التحرير الفلسطينية، وتقوم برعاية أسر الشهداء والجرحى داخل الوطن وخارجه، وتقدم المؤسسة لذوي الشهداء راتب شهيد يعتمد على رتبة الشهيد وهو مبلغ ثابت تتلقاه الأسرة كل شهر كراتب شهري مع تأمين صحي ومنحة تعليمية للزوجة والأبناء والبنات وفرصة حج إذا توفر ذلك. هذه مساعدات مهمة وعدم ربطها بقاعدة بيانات لوزارة التنمية الاجتماعية وعدم تطبيق معايير واضحة حول متلقي الخدمات وكيفية تحديد الرتبة ومن المستحقين ومن أي فصائل وأحزاب سياسية قد يخلق فرص فساد تعاني منها زوجات الشهداء وأمهاتهن، وتحديدًا لأن "زوجة الشهيد وضعها الاجتماعي حساس، حتى لو تعرضت لابتزاز لا تحكي ولا تبلغ، طبيعة تعاطي المجتمع مع هذه المشاكل صعب."²⁵

عند التحري عن بعض هذه المؤسسات اتضح أنه لا يوجد سياسات وأنظمة وأدلة مكتوبة، ولا يوجد وعي بقضايا النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد، ويؤدي غياب أثر السلطة الفلسطينية والرقابة والشفافية والمساءلة وعدم وضوح المرجعيات والقانون وغياب المسؤوليات لفرغ إداري كبير. تؤكد هذه المؤسسات أنه إذا حدث شبهة فساد أنهم يقومون بتشكيل لجنة للتحقيق، ولكن في غياب الإطار الناظم، تبقى هذه المؤسسات والجهات المستفيدة منها عرضة لمخاطر الفساد. في الواقع غياب الإطار الناظم أيضاً يمكن أن يعرض موظفو وموظفات المؤسسة للخطر من المتابعين ومن المستفيدين من الجرحى الذين يعتبرون أنفسهم أصحاب حقوق. عدم اتباع المؤسسة لمعايير واضحة للخدمات وإمكانية التحقق من صدق الحالات ودقة الوثائق المقدمة ممكن أن تزيد من نسبة الخطأ.

معايير تقديم المساعدات الموجودة في وزارة التنمية الاجتماعية ليست واضحة وغير دقيقة، ولا يتم تحديثها دورياً والأهم من ذلك أنها ليست مبنية على منظور النوع الاجتماعي وهذه جميعاً ثغرات تزيد من فرص الفساد. كما لا يوجد رقابة ومتابعة لقدرة هذا نظام الحماية الاجتماعية على سد الاحتياج وإمكانات التطوير من وجهة نظر المستفيدين/ات وبالتالي يمكن لغياب التقييم أن يخلق فرصاً للفساد. هذا الانطباع عن عدم دقة المعايير عبرت عنه النساء بقولهن: **المساعدات لأنها تأتي لجهة معينة فقط والشريحة الأكبر وهي نسبة 90% مهمشين. الذي يأخذ الخدمة الاجتماعية هم التابعين الي الشؤون الاجتماعية فقط هناك أفراد تأخذ الخدمة وتصل إليها كرتونة ملابس مثلاً وناس أخري لا تعرف عنها شيء وناس أخري تصل إليها مال وعند المراجعة عند وزارة التنمية الاجتماعية يتم انكار ذلك وان الكلام غير صحيح، نحن نكون متأكدين وقد سمعنا من أفراد استفادت وأخذت**

²⁴ مقابلة مع شخص يعمل بمؤسسة أهلية في قطاع غزة

²⁵ مقابلة مع سهام القرم مديرة مؤسسة أسر الشهداء بغزة

الخدمة" 26 إن وجود المعايير ووضوحها ونشرها وعدم قبول أي استثناءات والإعلان عن المساعدات وكيفية وصولها يساعد في تغيير هذه الانطباعات وبالتالي تعزيز الثقة في وزارة التنمية الاجتماعية.

لا تتفق كوادر وزارة التنمية الاجتماعية مع هذا التقييم. وتؤكد أن هناك آليات ومعايير واضحة في التعامل مع أي حالة من الحالات ولا يوجد تمييز في التعامل، بل يتم التعامل بين المواطنين بسواسية، والخدمة يجب أن تقدم لكل المواطنين وهذا من حق المواطن في الحصول على هذه الخدمة في حال كانت تنطبق عليه المعايير والشروط، وفي حال لم تنطبق عليه المعايير والشروط يقوم الباحث بتوضيح هذه الآلية له أو لأحد الجهات المكلفة بمتابعة الخدمة. لو أن أحد الباحثين/ات أراد خدمة شخص أو مواطن وهو لا ينطبق عليه المعايير لا يمكن لأن هناك جهات رقابة مختصة للمتابعة على الملفات ودائرة التوجيه والإشراف تعمل على الملفات وهناك تدقيق خارجي أيضا يراقب ويفتش على الملفات وتأخذ عينات منها للتأكد من صحتها وتطبيق المعايير عليها 27

ثانياً: مخاطر الفساد التي تتعرض لها النساء تحديداً أثناء تلقيها خدمات الحماية الاجتماعية

من أهم طرق ووسائل الفساد الواسطة والمحسوبية والرشوة وغسيل الأموال ودفع الأموال بسرية وبشكل غير قانوني مقابل خدمات واستغلال النفوذ وضغوطات أصحاب النفوذ واستغلال الوظيفة للمصالح الشخصية ودفع المبالغ لتسريع الحصول على الوثائق والخدمات والتي تتطلب وقتاً بسبب الإجراءات البيروقراطية أو طلب معززات والاختلاس والمساس بالمال العام. وفي استطلاع مؤسسة أمان لآراء المستفيدات من خدمات التنمية الاجتماعية حول آثار الفساد في تقديم الخدمات أفادت 12% من المستفيدات واللواتي تم سؤالهن عن مدى التعرض للفساد بدون أي توضيح، أو أمثلة أجبن بأنهن يواجهن مشاكل أو أشكال فساد أثناء طلبهن للحصول على خدمة في وزارة التنمية، وحين تم التوضيح بأمثلة عن أشكال فساد أجابت 23% أجبن بأنهن قد واجهن مشاكل أو أشكال فساد أثناء حصولهن على الخدمة. وعند السؤال عن هل تعرض أحد أصدقاءك/ معارفك إلى أحد المشاكل/ أشكال الفساد؟ جاءت النتائج مختلفة، أجاب بنعم 90%، ويعود ذلك الاختلاف كما يرد لاحقاً إلى التخوف من ردود الفعل العقابية التي قد تؤدي إلى قطع المعونات، والحرمان من فرص مساعدات أخرى. تعريف الفساد لدى النساء كان مختلفاً ومميزاً حيث قالت إحدى المشاركات: الفساد هو "ان تقوم بالتفريق بين انسان وآخر مثلا من اعرفه أقوم بتفضيله علي من لا اعرفه كثير ما تمشي هذه الأمور في كل المؤسسات وليس في مؤسسة واحدة فقط أي شخص له معرفة ممكن ان يدخل من باب اخر ونحن نبقى في الشارع تحت الشمس الحارقة والبهذلة هذا اكبر فساد 28" وقالت أخرى "الفساد هو فلتان وعدم وجود مراقبة من الجهات المعنية ويريدون احد ان يقوم بالإشراف عليهم ورقابة تحركاتهم وطريقة عملهم بمن يقوم باستلام الخدمة ومن لا يستلم 29"

النساء تعاني بدرجة أكبر من آثار الفساد. أحد موظفي وزارة التنمية في غزة قال: "السيدة كانت تأخذ شيك شؤون اجتماعية وانقطع عنها هي التي تحس بالألم أكثر من الرجل لأنها من تحمل مسؤولية كل شيء". موظف آخر أشار إلى أن النساء أكثر

26 مجموعة بؤرية 2 غزة

27 مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية بغزة

28 المجموعة البؤرية شمال غزة

29 المجموعة البؤرية شمال غزة

عرضة لمخاطر الفساد كمنفعة حيث يمكن أن تستغل خاصة وأن التعامل مع شرائح غالباً تكون ضعيفة مثل المطلقات، والأرامل، والنساء اللواتي يعانين من وضع نفسي غير مستقر بسبب فقدان المعيل سواء من خلال الوفاة أو الطلاق. إذا لم يكن هناك آليات حماية ممكنة أن تستغل وتكون أكثر عرضة للفساد.

عند السؤال عن أشكال الفساد التي قد تعاني منها النساء بشكل خاص تم الإشارة لبعض هذه الأشكال ومنها:

التمييز في تقديم الخدمة

تتعرض النساء أكثر من الرجال للفساد لاعتبارات سياسية أو اجتماعية أو دينية أو من أي منطقة أو من أي بلد أو خلفيتها الاجتماعية. هذا لا يعني أن الرجال لا يتعرضون لمثل هذا التمييز، ولكن النساء أقل مشاركة في الحياة العامة وأكثر عرضة للأفكار النمطية وإلقاء اللوم بسبب المعايير والأعراف الاجتماعية. أضف إلى ذلك قضية معايير المساعدات الاجتماعية التي بنيت في الأساس على افتراض أن الرجل رب الأسرة وأنه الموكل بالإنفاق وأن الفرد جزء من أسرة وهذه جميعاً معايير غير حساسة للنوع الاجتماعي والاختلاف في الأدوار والمسؤوليات والأولويات. إحدى المشاركات في المجموعة البورنية في الضفة الغربية اعتبرت أن التجاوزات بحق النساء ذوات الإعاقة كمستحقات الشؤون الاجتماعية وتوكيل الأهل بذلك دون أن تحصل على أي نصيب رغم أن المساعدات من حقها هو نوع من أنواع الفساد.³⁰ وعلى الرغم من أن هذا التعريف لا ينطبق تماماً على تعريف الفساد، فإن عدم إشراك المستفيدات في تحديد المعايير وآليات الصرف، وتكريس هيمنة جهة تمتلك القوة فوق أخرى يمكن أن يعتبر انتهاكاً صريحاً لحقوق النساء، وأيضاً يعكس الاختلاف في تجارب النساء عن الرجال مع الفساد.

عدم وضوح المعايير وشفافيتها هو شكل آخر من أشكال التمييز كما أشارت إحدى المستفيدات فإن "المعايير الموجودة مشر معروفة، بدليل كل شهر بتسمعي قصص انقطع 10 من الشؤون، طيب شو المعايير؟ ما فش، طيب أنا كشخص محتاج، إذا أبويا موظف، أخويا موظف لماذا احرم انا من الحماية الاجتماعية، ضمن الحماية الاجتماعية في كل العالم ينظر يتم الفصل بين رب الأسرة والي تحته، مثلاً شخص ذوي اعاقه، أو مطلقه، حتى لو كانوا يعيشون ضمن نطاق الأسرة".³¹

التمييز في تقديم الخدمة أيضاً يأخذ شكلاً آخر حيث يسود الاعتقاد أن النساء يحصلن على معاملة أفضل وأسرع من قبل مقدمي/ات الخدمات. فالمجتمع بشكل عام لا يقبل ضمن معايير الاجتماعيات السائدة إهانة النساء أو رفع الصوت عليهن ويميل المجتمع أيضاً للتعاطف مع النساء ذوات الحاجة وهذه العقلية السائدة تؤثر أيضاً في مقدمي/ات الخدمات وتشجع الكثير من أرباب الأسر على إرسال النساء لطلب الخدمة وتقديم الطلبات ومتابعتها، ولكن فور إقرار الطلب يتم دفع شيك المساعدة باسم الرجل في تكريس واضح للنمط السائد من أدوار النوع الاجتماعي. سيتم الإشارة لاحقاً إلى أن هذا التوجه أيضاً تم تبنيه من النساء أنفسهن اللواتي يعتقدن أن اللباس بشكل معين أو استخدام المكياج أو الحديث برقة يساعد في تسهيل الحصول على المساعدات. في هذا التوجه استغلال مضاعف للنساء وأيضاً تكريس للصور النمطية ويجعل من مهمة الحماية الاجتماعية مهمة أكثر عرضة للفساد والاستغلال.

³⁰ المجموعة البورنية في الضفة الغربية

³¹ مقابلة مع مستفيدة من ذوات الإعاقة في الضفة الغربية

المماطلة في تقديم الخدمة

في استطلاع مؤسسة أمان أشار 20% تعرضن لإهمال أو تأجيل تقديم الخدمة. هذا الأمر أكدته النساء المشاركات في افي المجموعات البورية أن المماطلة تشكل أهم مخاطر الفساد بالنسبة لهن. قالت إحدى المشاركات أنها طلبت "تصليح المنزل أكثر من مرة يأتون لزيارة منزلي وتقييمه ويوعدونني ولا يحدث شيء من سنين طويلة جدا وأنا بهذه البهولة انا واولادي ووضع بيتي صفر وأتي باحث الشؤون وقام بزيارة منزلي وقال لي انه قام بتقديم طلب لي لترميم او بناء المنزل ولم يحدث شيء لحتي الان³²" وقالت أخرى "باحثتي دائما تقول لي أنها تسجلني في كثير من الأمور ولكن المشكلة أن اسمي لا يطع دائما في الكشوفات" ربما تحتاج النساء لإبلاغهن بنتائج المسح وأسباب تأخير الخدمة حتى لا يتوقعن غير ذلك. ترتبط المماطلة بعدم وضوح المعايير وتحديد الوقت المتوقع للإجابة على طلب المساعدة، وترتبط أيضا بتوفر المصادر لدى السلطة الفلسطينية حيث تعاني أجهزة السلطة من عدم استدامة المصادر وانتظامها، وتعاني من إجراءات الاحتلال في احتجاز أموال المقاصة، وتغير أجنحة الممولين وغيرها من الأسباب. المماطلة تعطي الانطباع لدى المستفيدات أنهن يحتجن لواسطة أو رشوة للوصول للخدمة المتأخرة.

النظرة الدونية

أشارت بعض النساء إلى النظرة الدونية في التعامل مع النساء وتحديدًا النساء ذوات الإعاقة أثناء تلقيهن الخدمات، ونظرة الشفقة وعدم الاعتراف بحقوق النساء ذوات الإعاقة في تلقي الخدمات، وعدم وجود قوانين وإجراءات واضحة ومعلن عنها لجميع الفئات هذا يؤدي الى فساد، كما اعتبرن أن حجب المعلومات عن الفئات المهمشة هذه شبهة فساد³³. النظرة الدونية ترتبط بالنظرة النمطية والمعايير الاجتماعية حول الأدوار والتوقعات من النساء وبالتالي تتطلب تحليل لأدوار النوع الاجتماعي في الخدمات وفي تحليل وتغيير انطباع مقدمي/ات الخدمات حول هذه الأدوار.

حالة امرأة معاقة

أصلا ما عنا نظام حماية من الأصل، عن أي نظام حماية نتحدث، نظام الحماية هو نظام ضعيف ومذل، ولا يساهم في حماية أي فئة ضعيفة ومهمشة، انا أسميه نظام انكشاف للحالات المهمشة وفضح خصوصيتهم. نظام الحماية في فلسطين يستند الى الواسطة والمحسوبية، مثلا غالبية الصبايا اللواتي أعمل معهن وانا واحدة منهن تقدمنا لطلب الخدمات من التنمية الاجتماعية منذ ما يزيد عن أربع سنوات. تقوم مرشدة الحماية أو مرشد الحماية بعد فترة طويلة بزيارة البيت ومن ثم يتم تسجيل محتويات البيت والمعلومات ومن ثم تكتب التقرير والنتيجة أننا لا نستحق الحماية الاجتماعية أو المساعدات المادية. السبب أننا نمتلك بيت ملك وتلفزيون ولاب توب، وثلاجة وغسالة. طيب إذا كان لدينا بيت هل البيت يطعمنا ويسقينا؟ نحن في فلسطين جميعنا لدينا منازل ملك وخاصة في القرى، ولكن هل هذا معيار لمستوى المعيشة؟

نحن كنساء ذوات إعاقة نعيش في إطار الأسرة، ولكن لا نمتلك أي من المدخرات أو الموارد التي تساهم في العيش بكرامة او تلبية احتياجاتنا الخاصة. نعم نأكل ونشرب، ولكن نحن نحتاج الى مصاريف علاج كبيرة جدا وغالبية أسرنا لا تستطيع

³² المجموعة البورية شمال قطاع غزة

³³ مقابلة مع مؤسسة تهتم بحقوق ذوي/ات الإعاقة في الضفة الغربية

توفير هذه الاحتياجات والأدوات المساعدة. نحن نعتبر أن التنمية الاجتماعية لا تساهم في مساعدتنا، الأهم أنها لا تعترف لنا بحقنا في الحصول على الخدمات لان التعامل معنا ليس كفرد مستقل، بل التعامل معنا في إطار الأسرة. هذا السلوك والممارسة يجعلنا في حالة احباط ويأس ولم نعد مرة أخرى لطلب الخدمة انا اتحدث عني وعن مجموعة من زميلاتي. بالرغم من ان لدينا بدل المئال 10 عن اسر تتلقى الخدمة، ولكن هي تعيش بأوضاع أفضل منا بكثير اذن هناك تمييز هناك عدم اعتراف بحقنا نحن كفئة مهمشة. نحن لدينا احتياجات كبيرة، ولكن يا للأسف لا نجد من يساعد فقط أحياناً نعتمد على مساعدات من أهل الخير أو بعض المؤسسات.

شبهات الواسطة والمحسوبة

الشكل الأبرز الذي عرفته النساء هو الواسطة والمحسوبة. هناك اعتقاد لدى المشاركات في المجموعات البورية بوجود خلل عند من يقوم بتوزيع المساعدات وأن هذا الخلل مصدره اعتقاد القائمون على توزيع المساعدات بأن (الأقربون أولى بالمعروف) وأن لهم حصة على قاعدة (العاملون عليها). في استطلاع مؤسسة أمان أشارت 6% اضطررن الى استخدام واسطة. هذا التخوف أكدته مقابلات المنتفعات والمجموعات البورية حيث أشارت المشاركات إلى أنه *"اندا" في واسطة بيجوكي ما في واسطة على الفاضي* وقالت أخرى *"الفساد هو الواسطة مثلاً لي قريب او ابن عم يعمل في الشؤون الاجتماعية ممكن ان يساعدي أكثر من أي حد غريب أو الجار يساعدي أكثر من الغريب لكن مواطن طبيعي لا يأخذ الخدمة"*³⁴ إجراءات وزارة التنمية الاجتماعية تحاول جاهدة منع فرص الواسطة باتخاذ أكثر من مستوى لصنع القرار ولكن في المجتمع الفلسطيني يتم استخدام العلاقات وتحديد العائلية والحزبية بشكل واسع لتسريع الإجراءات. أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة قال أنه لا يعتقد أن من يقدم الواسطة لقرابه يعتبر فساد، وتكرر هذا الرأي في أكثر من مقابلة حيث أنه في مجتمعنا لا يشعر من يقوم بخدمة الأقارب فساداً بل جزء من التوقعات المجتمعية.

النساء أكثر تضرراً من استخدام الواسطة بسبب علاقاتهن المحدودة في الحيز العام، وبالتالي، حتى لو كان استخدام الواسطة شائعاً فمن المحتمل ألا تستطيع النساء الفقيرات والمسنات والمعاقات استخدام الواسطة بسبب العزلة والبعد عن الحيز العام، وقلة المشاركة في ديوان العائلة على سبيل المثال أو في الأحزاب السياسية وهي محافل يسيطر عليها الرجال بشكل كبير. الرجال أقدر على إيجاد واسطة من خلال هذه المحافل.

الانتفاع المادي أو المعنوي من وراء تقديم الخدمة

سجلت بعض الحالات أثناء المقابلات التي أعطت أمثلة على استفادة مادية مباشرة من مقدمي/ات الخدمات من خلال الضغط على النساء وكان استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة أمان أن هناك 5% من المستلعة آراءهم والذين أشاروا إلى ابتزاز من قبل المسؤول عن تقديم الخدمة للحصول على منافع مادية أو معنوية. في حالة واحدة على الأقل وجد أثناء التحقيق في شكوى قدمتها إحدى المنتفعات أن المرشدة لأنه استغلت المنتفعة وأخذت قرض على اسم المنتفعة، وأجبرت المنتفعة على التوقيع على كومبيالات للحفاظ على سكوتها واتخذت الوزارة إجراءات جدية وتم تشكيل لجنة وتم سحب الكومبيالات³⁵. قد تكون هذه حالة

³⁴ المجموعة البورية 2 غزة

³⁵ مقابلة مع أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في غزة

معزولة، ولكن استخدام موظف/ة للسلطة المعطاة لصالح منفعة شخصية تعتبر من أكبر مخاطر الفساد. أي انتفاع اجتماعي أو أي شكل من أشكال الانتفاع تعود على مقدم الخدمة بحيث يكون الهدف الأساسي هو تحقيق مآرب شخصية يعتبر شكل خطير من أشكال الفساد. حتى لو كانت المنفعة صغيرة على شكل توقع هدية على سبيل المثال، فهي تمهد لقبول وتوقع هذا النمط من الفساد في المجتمع.

أما إجراءات المؤسسات الأهلية فهي ليست أكثر وضوحاً حيث لا تعرف المنتفعات السبب الذي يطلب منهن تقديم بعض المساهمات. إحدى المشاركات في المجموعات البؤرية قالت "هناك مؤسسات (أهلية) تطلب مال مقابل الخدمة. مثلاً لاستلام كابونة ادفع عشرين شيكل حتى آخذها أو 30 شيكل أو 200 شيكل يا إما لا تستفيد من التسجيل في كشوفات الأسماء للكبنونات بعد ذلك ولا مرة. مثلاً حتى أستطيع أن اخذ الكفالة لازم ادفع 200 شيكل. من وين بدي أجيبهم؟ وأنا ليس معي مال. بكل بساطة يرد على دبريهم وهاتيهم واحيانا يطلبوا 500 شيكل وأنا ليس معي فيقوم بتنزيلها لمبلغ 200 مؤقتاً حتى ادبر الباقي حتى يطلع لي الكفالة. والكلام هذا موجود ومصور ومسجل صار معي أنا شخصياً. حتى يطلع لي كفالة لأنه عندي مرضي وعندي معاقين ادفع 200 شيكل أو أكثر لعمل الكفالة" ³⁶

الاستغلال الجنسي

في الاستطلاع الذي أجرته مؤسسة أمان أفادت 3.7% من المستطلعات في قطاع غزة على أنهن سمعن عن حالات نساء من طالبات الخدمات تعرضن للابتزاز أو لمضايقات وتحرش من العاملين في الوزارة أو مديرياتها. أجابت 64% على سماعهن عن استغلال البيانات الشخصية (رقم الهاتف، عناوين التواصل الاجتماعي) من قبل العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية لنسج علاقة مع طالبة الخدمة خارج سياق عمل الوزارة، نفس النسبة أجبين على الاضطرار لطلب واسطة أو تدخل مسؤول للحصول على الخدمة.

أحد الموظفين الذين تمن مقابلتهم في قطاع غزة ذكر على الأقل حالة واحدة "هناك باحث اجتماعي، أحب أن يقدم معونة لسيدة وطلب منها رشوة جنسية، والسيدة بلغت عنه وهو ضبط متلبس أثناء مجيئه، وأحيل الي النيابة والآن هو غير موجود ضمن قيود وزارة التنمية الاجتماعية (النفس البشرية أمانة بالسوء)، الذي يريد أن يبتز ممكن أن يبتز في كل مكان حتى لو في الجامع وهذا ليس له علاقة بالمكان الجغرافي سواء حكومية أو خاصة أو ديوان عائلة "

في المقابل وفي المجموعات البؤرية في قطاع غزة نفت المشاركات جميعاً أن يكن قد طلب منهن أي رشوة جنسية أو تحرش جنسي أو ابتزاز وأثنوا على حسن تعامل موظفي/ات وزارة التنمية الاجتماعية. وربما يعود الأمر لتخوفهن من الوصمة الاجتماعية أو من الإجراءات العقابية التي قد تؤدي لحرمانهن من الخدمات، ولكن خلال النقاشات ظهرت بعض الإشارات إلى استخدام النساء لتسهيل الأمور مع تبرير أن الحاجة تضطر النساء أحياناً لعمل أشياء تسهل وصولهن للمساعدات. "تقول (النساء) أنا مضطرة حتى أصرف ي أولادي إذا هم بدهم هيك فأنا راح اعمل وأضع مكياج بس طبعا مجرد شكلي. تروح عليهم لابسة ومزبطة و متمكيجة على أساس تمضي لها الخدمة. وهناك أرامل صبايا صغار تكون قد ذهب مرة مرتين قبل

المجموعة البؤرية شمال قطاع غزة ³⁶

ذلك ومجرد الباحث أو الموظف ما ينظر لها وتكون عادية يقول لها تعالي مرة أخرى بعدين أو ليس هناك مساعدات لذلك تقول السيدة أنها تجبر على وضع المكياج حتى الموظف يمضي أوراقها³⁷ مشاركة أخرى في نفس المجموعة قالت: "قالوا لي أن تلبس وتهتم بشكلها وان تضحك ولا تكون عابسة حتى تمشي أمورها.³⁸

إحدى المشاركات قالت "جاءت مؤسسة (غير الوزارة) على حارتنا لتقدم المساعدات لنا، وعندما عادت نفس المؤسسة ونفس الشخص مرة أخرى قالت النساء في الحارة أنه يأتي لمساعدة هذا البيت بالخاص لانه واضح عينه على البنات في البيت ومعجب بهن لذلك يأتي علي الحارة او المربع مرة اخرى. قاموا باتهام الموظف وقامت امرأة أخرى بضربه والحكي عليه بكلام لا يوصف. الكلام كان تهمة وهذا الموظف بطلان يأتي أو يساعد حارتنا او مربعنا³⁹" أي أن المجتمع أحيانا يلقي بالتهم بدون وجه حق وبدون أدلة ويهدد سمعة النساء ويربط تقديم الخدمات والمحابه بأمر تسيء للنساء .

تظل قضايا الابتزاز الجنسي بكافة أشكاله من القضايا الحساسة في المجتمع الفلسطيني والتي من الصعب الحديث عنها أو التقدم بشكوى. ولكن هناك نساء تحدثوا أنه تم استغلالهن من خلال إيهات جنسية وتحرش جنسي ممكن أن يتم استغلالها جنسياً. في استطلاع أمان وحول في حال تعرضت للاستغلال والابتزاز الجنسي من العاملين في الوزارة (مسؤولين/ باحثين) هل أنت مستعدة لتقديم شكوى؟ أفادت 88% بانها على استعداد، و57% سيتوجهن الى وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية، وعن أسباب عدم التقدم بشكاوى أجابت 32% خوفا من معرفة الناس بالأمر، و 31% لعدم الاستجابة لمثل هكذا شكاوى، و 24% لا يوجد ضمانات للمحاسبة، 19% للحصول على الخدمة ونفس النسبة لعدم وجود ضمانات سرية كاملة.

في ذات الوقت ربما يكون الابتزاز الجنسي سلاح نو حدين حيث يمكن في حالات خاصة ونادرة جدا أن تستخدم النساء هذا السلاح بصورة انتقامية. أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية ذكر مثلا عن حالة لسيدة ادعت علي الباحث وعند التحقيق بالموضوع تبين أنها المدعية وتستغل الموضوع، وتتعمد التحدث مع الباحث وتسجل له مكالمات وتبتزه. هذه القضية لم يتم ملاحقة تفاصيلها ومعرفة إذا ما كانت المرأة قد استخدمت الاتهام بالابتزاز الجنسي للانتقام أم أن التحقيق كان متحيزا وغير عادل، أو أنه تم تخويف المشتكية للرجوع عن أقوالها، ولكن في جميع الأحوال هذا المثال يؤكد على صعوبة التعامل من قضايا الفساد المرتبطة بالاستغلال الجنسي، حيث يكون عبء الإثبات على النساء اللواتي يعانين أصلا من ترهيب واسع من هذه القضايا في المجتمع. وهذا مؤشر على ضرورة أخذ حساسية القضايا بعين الاعتبار ويؤكد على أهمية وجود أدوات وآليات مختلفة للتعامل مع قضايا الفساد التي تتعرض لها النساء .

المؤسسات الأهلية أيضا ليست بعيدة عن هذا الشكل من مخاطر الفساد. أحد العاملين في مؤسسة أهلية يؤكد أنه في بعض المؤسسات يحدث ابتزازات جنسية، تأتينا شكاوى، لكن هذه الشكاوى اخطر شكاوي، لأنها مكتومة وما حدا يقدر يحكي فيها حتى لا يسيء للمتفعة نفسها، لكن في مؤسسات صار فيها قصص، لكن الواحد يغطي عليها لأنه بدوش يسوي قصة

37 المجموعة البورية 2 غزة

38 المجموعة البورية 2 غزة

39 المجموعة البورية 2 قطاع غزة

للمستفيدة نفسها، لأنه بالذات الابتزازات الجنسية نفسها، تصير يعني ممكن تصير اديك كابونة، بدي كذا، أرقبك بدي كذا"....

ثالثاً: التحديات التي تعيق الحصول على الخدمات الاجتماعية وتحديد نقاط الضعف والقوة فيها

نقاط القوة

في العام 2020 قامت هيئة مكافحة الفساد بتوقيع مذكرة تعاون بين هيئة مكافحة الفساد ووزارة شؤون المرأة تسعى لمأسسة النوع الاجتماعي في جهود مكافحة الفساد، وتعزيز عملية المساءلة في قضايا الفساد والتمييز ضد المرأة. وتقوم الهيئة بمتابعة قضايا النوع الاجتماعي في مكافحة الفساد وإن كانت بحاجة لجرأة أكبر في طرح القضايا المتعلقة بأدوار واحتياجات النوع الاجتماعي.

وجود وحدة شكاوي مدربة هي إحدى نقاط القوة، أنشأت وحدة الشكاوي في 2017 بقرار من مجلس الوزراء وهناك قرار في 2015 في الاتحاد العام من رام الله كان رئيس الوزراء في ذلك الوقت احمد قريع وقام بإنشاء صندوق الشكاوي في كل الوزارات ولكن تأخرت فترة إنشائه في غزة عن رام الله فتم التنفيذ بغزة في 2017 بإنشاء وحدات شكاوي تتبع الأمانة العامة لمجلس الوزراء كما يوجد أكثر من آلية أو وسيلة للشكاوي لإيصال الشكاوي: يوجد صناديق في كل الوزارات والمديريات، وهناك مركز شكاوي مركزي في كل الوزارات وكل شخص له اختصاصه وبإمكان أي مواطن أن يقدم شكوى لوزارة التنمية الاجتماعية أو لهيئة مكافحة الفساد أو لمؤسسات أهلية مثل أمان.

وحدة الشكاوي الموجودة داخل الوزارة في قطاع غزة هي وحدة متكاملة وفيها موظفات من النساء للتسهيل على النساء تقديم شكاوي وحتى يكون هناك راحة في التعامل عند الإبلاغ عن أي شكوى كما وتدعي الوزارة في غزة أنه يتم الرد علي الشكاوي بجميع الطرق مكتوبة ومسموعة مرئية الكترونياً لجميع الحالات⁴⁰، إلا أن دور الوزارة محدود جداً في الاعلان عن هذا توفر خدمة الشكاوي، وإيصال المعلومات للمستفيدين والمستفيدات مازالت محدودة. وجد استطلاع أمان أن الجهة التي تتقدم لها معظم طالبات الخدمة في حال تعرضهن لأي مشكلة هي دائرة/ وحدة الشكاوي في وزارة التنمية الاجتماعية بنسبة 57%. تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بالرد على الشكاوي بنسبة معقولة حيث أشار استطلاع أمان إلى أنه في 60% من الحالات التي تقدمت بشكاوي تم الرد عليها. وهذه نسبة أكثر قليلاً من النصف ويمكن أن تتحسن لزيادة الثقة في نظام الشكاوي. وأفادت 75% لموافقتهم على أن الرد من قبل الوزارة على الشكاوي المقدمة تم في وقت مناسب يلبي التوقعات. وكانت 63% من المستفيدات راضيات عن استجابة الوزارة ومديرياتها للشكاوي. 63% تم التعاطي مع الشكاوي المقدمة لوزارة التنمية الاجتماعية ومديرياتها بجدية بدون تمييز بين مقدم الشكاوي سواء ذكر أو أنثى.

مقابلة مع د. محمد غنيم [وزارة التنمية الاجتماعية بغزة 40

أشار بعض الذين تمت مقابلتهم بالوعي لمدى حساسية التعامل مع قضايا النساء والفساد تحديداً "لذلك احنا في ردة فعلنا نطمئن النساء ونعمل اقصي درجات الأمان بحيث ان يحل الموضوع بسلاسة" ولكن لا يوجد أي دليل على وجود إجراءات أسهل للنساء أو اعتبارات أكبر للسرية والخصوصية. حيث لم يتم الإشارة لأي إجراء خاص مثلًا باستقبال شكاوي الإساءة والتحرش الجنسي، أو سرية وخصوصية إضافية في التعامل مع شكاوي النساء أو إجراءات مشددة في التعامل مع الأشخاص الذين يتم إدانتهم بالإساءة للنساء بشكل خاص.

نقاط الضعف

حالات الطوارئ المتكررة في المجتمع الفلسطيني

تعاني النساء والأطفال والفئات الأكثر هشاشة في المجتمع بدرجة أكبر نتيجة الكوارث أو الحروب التي بدورها تقضي على النظام والإجراءات المتبعة وتتيح فرصاً متعددة للفساد. ومنذ عقود تعاني فلسطين من عدد كبير من هذه الكوارث والحروب ومؤخراً جائحة كورونا مما يضعف الأجهزة الرقابية وأي إجراءات أو أنظمة أو قوانين. تكون النساء والفئات المهمشة أكثر تضرراً من عدم وجود إجراءات منظمة أو تأخرها لأنهن يدفعن أثماناً شخصية وبدرجة أكبر بكثير في ذلك إمكانيات مساعدة عائلتهن في الخروج من طائلة الفقر، أو توفير الاحتياجات الأساسية.

حالات الطوارئ مثل اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي وجائحة كورونا أيضاً تزيد من الاحتياجات المجتمعية وتدفع بفئات إضافية للحاجة للحماية الاجتماعية مما يضيف أعباءً كبيرة على مزودي الخدمات الذين يعانون أصلاً من حجم الحاجة مقابل الموارد المحدودة. تدمير الخدمات الأساسية وزيادة الحاجة لدي متوسطي ومحدودي الدخل يدفع بالمزيد من النساء لطلب الحماية الاجتماعية. هذه الحاجة المتزايدة تزيد من مخاطر الفساد لأن مقدمي الخدمات قد يفضلون مساعدة الأقرب منهم، أو يطلبون منافع شخصية مقابل إعطاء هذه المساعدات.

الانقسام يعزز فرص الفساد.

الانقسام المستمر منذ ما يقارب 16 عاماً يرهق مصادر السلطة الفلسطينية ويخلق نظامين متوازيين للحماية الاجتماعية ويزيد من ازدواجية الإجراءات والمعايير. في قطاع غزة على سبيل المثال لا يتلقى الموظفون رواتب كاملة منذ سنوات طويلة، ويتحملون أعباء مساعدة عائلاتهم الممتدة مما يخلق فرصاً أكبر للفساد بسبب الحاجة المادية. يعترف موظفو السلطة بوجود الفساد وإن بنسب بسيطة، وأن هذه النسب تختلف من مكان إلى مكان، وإن كانت موجودة في كل مكان، وتختلف من وزارة الي أخرى حسب اللجان الموجودة أو حسب الفريق أو حسب الشخص. الانقسام يستخدم كمبرر للكثير من أشكال الفساد بما في ذلك المماثلة التي تمت الإشارة إليها سابقاً حيث قالت إحدى المشاركات في المجموعات البؤرية في غزة "عندما نذهب الي تقديم الشكوى أو السؤال كلمة الموظف الدائم نحن نتمنى لكم كل خير الوضع من رام الله نحن أهلكم من غزة ولكن المشكلة من رام الله.⁴¹ وأشارت مشاركة أخرى إلى أن "الموظف الذي هنا بس تقوم بالسؤال يقول هذا قرار من رام الله وما تقرر رام الله ينفذ هنا وعند نزول المال في البنوك".

⁴¹ المجموعة البؤرية 2 غزة

عدم وعي متلقي الخدمات بنظام الشكاوى أو أي إجراءات أخرى

لا يوجد ما يؤكد على أن المنتفعات وطالبات الخدمة يعلمون بالإجراءات، ولكن عندما يقومون بالاستفسار والاتصال يمكن أن تتم إجابتهن. وهناك اعتقاد عام بعدم جدوى الشكاوى أو أنها سوف تهمل أو تمزق أو تؤدي لإجراءات عقابية بما في ذلك الحرمان من الخدمة. هذا الشعور بأن الخدمة "منة" من مقدمي/ات وليس حق من حقوق المواطنة يزيد من فرص الفساد ويخلق أجواء من "الدونية" و"عدم الاستحقاق" لدى الفئات التي تعاني أصلاً من الفقر والتهميش. في استطلاع أمان أجابت 75% بعدم معرفتهن بوجود وحدة شكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية، و90% بعدم معرفتهن بوجود نظام شكاوى موحد الكتروني. 97% لم يتقدمن بشكاوى لدى دائرة / وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية بشأن أية مشاكل أو ممارسات فساد تعرضن لها أثناء محاولتهن الحصول على الخدمة. وحول أسباب عدم التقدم بشكاوى أفادت 78% بعدم تعرضهن لموقف يستدعي تقديم شكاوى.

في المجموعات البورية التي عقدت لعرض هذا البحث أشارت المشاركات إلى أن نسبة 99% من الحضور لا تعرف ان هناك وحدة شكاوى في وزارة التنمية⁴² وقالت أخرى: "أنا ذهبت على وزارة الشؤون نفسها لتقديم شكاوى قالوا لي في هذه الغرفة ذهبت لها قالوا هذه الغرفة من غرفة إلى غرفة اشعر أنني أصبحت هبلة فاخرج من هذه الغرفة وأقول يا الله دون أن أقدم شيء وأرجع الي بيتي".⁴³

أما الموظفين فيعانون من إشكالية أخرى مع الشكاوى التي تقدمها نساء. المشكلة مش بالشكاوى، انا بدي احمي نفسي كمان حتى لو انا بدي اقدم شكاوى، بمعنى لو جاءت سيده طلبت مني مساعدتها بتقديم شكاوى وخصوصا الشكاوى التي لها علاقة اجتماعية حتى احمي نفسي اطلب منها ان توقع لي على ورقة ، لان ما يحدث انه عندما تصل الشكاوى لمركز الشكاوى القصة تقلب وتغير السيدة من أقوالها وشكوتها وهذا يضعنا بإحراج ، السيدات لازم يكون عندهم الجرأة انهم لا يتنازلون عن حقهم ، السبب عاداتنا وتقاليدينا، والمخاتير، هم الي خربوا الدنيا، المطلوب بتقديم شكاوي بدها دعم قانوني ودعم نفسي، لكن لما توصل مراحل متقدمة، يتدخل فيها المخاتير.⁴⁴

عدم الثقة بجهات محاربة الفساد

مع تزايد الاهتمام بموضوع الفساد مازال موضوعاً شائكاً وتزداد المشكلة الأساسية تكمن في أنه لا يعلم المشتكين بمسار الشكاوى وحلولها مما يزيد من عدم الثقة بجهات محاربة الفساد وجدوى التصدي له. إحدى النساء اللواتي تمت مقابلتهن أشارت إلى أنه "حتى لو تقدمت الشكاوى، لا يكون لها مرجعيات ولا قنوات وليس لها حلول أيضاً، يعني المشتكية تقدم الشكاوى وتقف، بمعنى نقوم بتقديم الشكاوى للهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، يعني مثلاً هذه انقطع راتبها هذه فساد وكذا، لكن حلول الهيئة تكون جزئية". كانت دراسة لمؤسسة أمان قد وجدت أن إحدى الإشكاليات الأساسية تتمثل في التفاوت في الإرادة السياسية لتبني مبدأ وثقافة المساءلة المجتمعية بين المستويات الإدارية المختلفة في الوزارة⁴⁵.

⁴² المجموعة البورية شمال غزة

⁴³ المجموعة البورية شمال قطاع غزة

⁴⁴ مقابلة مع شخص يعمل في مؤسسة أهلية بغزة

⁴⁵ أمان (2016)

النساء بشكل خاص لا يتقن بجدية السرية والخصوصية في الدعاوي التي يقدمنها وتحديدا إذا كانت شكوى عن الابتزاز أو الإساءة الجنسية. إحدى النساء اللواتي تمت مقابلتهن أشارت إلى أنه **لو تقدمت امرأة من ذوي إعاقة بشكوى ابتزاز جنسي، تدخل ناس من المجتمع المحلي وسكروها**. " حيث يمارس على النساء ضغط إضافي لإخفاء القضايا التي تتعلق بأجسادهن، وليس هذا فحسب **"حتى لو الشكوى ليست ابتزاز جنسي، حتى لو ابتزاز اجتماعي، كمان تغلق الشكوى بادعاء انه ليست سلطة تنفيذ"**. القضية ليس انه لا يوجد مجال لتقديم الشكاوى، ولكن الناس بصورة عامة والنساء بصورة خاصة عندهم خوف وقلق من تقديم شكوى، خوفاً من تبعات الأمر وتداعياته.

رئيس قسم الشكاوى في وزارة الشؤون الاجتماعية بغزة أكد أنه لا تصلهم شكاوى تتعلق بالفساد في تقديم الخدمات من قبل المؤسسات الأهلية أو مؤسسات حماية أخرى⁴⁶. يرتبط الأمر بشكل عام في تدني الإقبال على تقديم شكاوى بصورة عامة، ولكن أيضا يرتبط الأمر بأن النساء لا ترى الدور القيادي لوزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع الحماية الأمر الذي يتطلب نشر الوعي المجتمعي وتعزيز هذا الدور بدرجة أكبر.

الحفاظ على السرية والخصوصية من أهم أسباب نجاح قسم الشكاوى وزيادة فاعليته. ويبدو أن موظفي هذا القسم على وعي بدرجة كبيرة بأهمية هذا الأمر، ولكن لم يمنعهم هذا من ذكر بعض الحالات بأسماء العائلات على سبيل المثال لفريق البحث، كما أشار أحدهم إلى أنه ورغم الحرص على السرية والشفافية، وعدم اطلاع أي من غير المسؤولين على الملفات، إلا أن ازدحام المكاتب وتشارك الموظفين والموظفات في مكاتب يجعل من الصعب الحصول على هذه الخصوصية. حتى لو طلب المسؤول من زميلته الخروج من المكتب، يكون جزء من الخصوصية والسرية انتهك بمعرفة الموظفة لسبب زيارة المشتكية. وجود نساء في وحدة الشكاوى أيضا أمر في غاية الأهمية، ففي كثير من الحالات لا تستطيع النساء الحديث عن شكوى خاصة بهم لرجل، وبالتالي وجود خيار موظف من نفس الجنس أمر يجب أخذه بعين الاعتبار في جميع الحالات.

ضعف الوعي بالأنوع الاجتماعي ومخاطر الفساد لدى مقدمي/ات الخدمات

عدم وعي صانعي القرار في الوزارة باختلاف تجارب النساء والرجال في التعامل مع قضايا الفساد وحتى في تجارب الأفراد في الحماية الاجتماعية واحدة من أهم مخاطر الفساد في الخدمات الاجتماعية التي تقدم في فلسطين بناء على تقييم حالة الأسرة وليس الأفراد. هذا القضية أثرت في غالبية المقابلات التي أجريت لصالح البحث. فالوزارة تقيم وضع الأسرة المالي وتغفل علاقات القوة المبينة على النوع الاجتماعي في التقييم وبالتالي تزيد من تهمة النساء والأكثر ضعفاً مثل ذوي/ات الإعاقة والمسنين/ات. هؤلاء عادة هم الأقل وصولاً للموارد والأقل تأثيراً في صنع القرار. صرف الإعانة الاجتماعية من خلال شيك أو رقم حساب باسم رب الأسرة الرجل يزيد من هذا الضعف والتهمة. في الكثير من الحالات تحدد حالة الأسرة (وليس الفرد المتضرر) إمكانية الوصول للإعانة، وتضطر مطلقات أو مسنات أو ذوات إعاقة لتترك منزل الأسرة ودفع إيجار بيت يقارب حجم الإعانة مما يفقدها قيمتها. هذا الأمر لا يتعلق فقط بالمعايير التي تحددها الوزارة للمساعدات، ولكن بتحليل وفهم للبعد الاجتماعي لهذه المعايير ودورها في رفع الأفراد والأسر من طائفة الحاجة. هذا الفهم يؤثر بدوره على فهم الباحثين/ات للسلطة

مقابلة مع مؤسس قديم وزارة الشؤون الاجتماعية بغزة⁴⁶

الموكلة لهم لأخذ قرار ما إذا كانت الأسرة تستحق وبالتالي القضاء على إحدى أهم المخاطر للفساد واستغلال السلطة لمنافع خاصة.

في ذات الوقت يعتبر إنكار وجود مثل هذه الإشكاليات وتحديد التحرش والابتزاز الجنسي بحجة أن مجتمعنا مختلف عن المجتمعات الأخرى وليس مقبول في ثقافتنا، أننا محافظين وأن البلد فيه أجهزة أمن تردع المخالفين والمتحرشين⁴⁷ يفاقم من الإشكالية ومن الوقاية من فرص الفساد وكذلك يقلل من إمكانيات متلقي الخدمة من التوجه بشكوى في حالة حدوثها خوفاً من عدم التصديق. في فلسطين كما في أماكن أخرى من العالم يمكن أن تحدث الكثير من القضايا في الخفاء، ويمكن لمقدمي/ات استخدام سلطتهم المعنوية تجاه الفقراء والأكثر ضعفاً، ولذا من الأفضل وضع سبل الحماية منها بدل إنكارها.

عدم القدرة على استخدام نظام الشكاوى الإلكتروني

يوجد نظام حكومي إلكتروني للشكاوى وهذا أمر جيد لكن متلقي ومتلقيات الخدمات الاجتماعية الذين هم عادة من أفقر الفقراء وأقلهم معرفة بالأجهزة الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي مما يتطلب مساعدة من آخرين وبالتالي غياب للسرية والخصوصية. أشار استطلاع أمان إلى أن 92% من المستطلعة آرائهم بعدم استخدام وسائل اتصال غير رسمية (واتس/ فيسبوك..الخ) من قبل العاملين في الوزارة أو مديرياتها للتواصل مع المستفيدات من خدمات الوزارة. الكثير من متلقي ومتلقيات الخدمات لا يعرفون بالنظام الإلكتروني ولا يوجد إعلانات ومعلومات كافية حول كيفية استخدام هذا النظام. نظام الشكاوى يتطلب أن يقدم المشتكي أو المشتكية بشكل شخصي حيث لا يتم استقبال شكاوى غير مكتوبة وموقعة ويتم طلب مدعمات ومعززات للشكاوى بحجة متابعتها بشكل أفضل أي أن العبء يقع على المشتكي/ة مما يضعف الثقة بالنظام بشكل عام.

الخوف من عواقب تقديم الشكاوى

هناك شعور عام بأن عواقب تقديم الشكاوى أصعب على النساء منه على الرجال، حيث قد يعانين من ظلم مجتمعي، هذا بالإضافة للخشية من فقدان المعونة. أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية يؤكد أن عواقب شكاوى النساء أكبر بكثير من عواقب شكاوى الرجال. النساء تسكتن دائماً، ونسب تقدم النساء بشكوى أقل "لأنها تخاف ان تتكلم تخاف على سمعتها تخاف ان الشيء ان يتفاقم. طبيعة مجتمعنا الذكورية وردة الفعل دائما تكون اقسى بالنسبة للنساء ، مجتمعنا يتقبل خطأ الرجل ولكن عند النساء ممكن الموت فطبيعي ان يكون خط الدفاع لديها التحمل والتعايش والتأقلم"⁴⁸ موظف آخر في وزارة التنمية الاجتماعية في غزة يؤكد هذه النظرة: "عندما تكون المرأة في ظروف اقتصادية صعبة وتري انه مواجهتها لشبهة فساد معينة قد تؤدي الي حرمانها من هذه المساعدة بالكامل أو تخشي من حرمانها من هذه المساعدة بالكامل قد تضعف في اطار انه ممكن أن تستمر في حصولها علي المساعدة مهما كانت سواء كانت حقها ام اقل من حقها."⁴⁹

⁴⁷ مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في غزة

⁴⁸ مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في غزة

⁴⁹ مقابلة مع أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية بغزة

إحدى المشاركات في المجموعات البؤرية قالت: "انا لو قدمت شكوى راح يقوموا بقطع شيك الشؤون الذي اخذه 750 شيكل لن يعطونا أي مبلغ ولا شيكل انا من زمان نفسي ان أقدم شكوى"⁵⁰

في نفس الوقت لا يوجد نظام لحماية المبلغين عن جرائم الفساد بما في ذلك طرف ثالث الذي قد يكون شاهد على الجريمة أو مطلع عليها. جميع من تمن مقابلتهم أكدوا على أنه لا يوجد حماية بما في ذلك دور الزملاء والزميلات الذين يكونون على إطلاع عن قرب بمخاطر الفساد حيث أن المبلغ بنضرب على راسه ما في حماية وما حدا بجمينا يعتبروا حد فاسد وبدو يخرب سمعة المؤسسة هو بده يضع شبهات حول المؤسسة اتهم بقطع رزق حد. انا ما زلت متهمة بقطع رزق المشرف من زميله.⁵¹ حماية سمعة المؤسسة يجب أن تكون في منع فرص الفساد والوقاية من مخاطر الفساد قبل وقوعها ولكن عند إبلاغ أحد الزملاء والزميلات عن واقعة فساد حقيقية يجب أن تتم مكافأته وليس عقابه.

رابعاً: استنتاجات وتوصيات لتطوير آليات إدارة مخاطر الفساد القائم على النوع الاجتماعي في تقديم الحماية الاجتماعية

ازداد الوعي في السنوات الأخير بأهمية فهم فرص ومخاطر الفساد وضرورة التصدي لها، وهناك تزايد في الاهتمام بقضايا الفساد مجتمعياً ومؤسسياً، ووزارة التنمية الاجتماعية من الوزارات التي تعمل جاهدة في تحسين النزاهة والرقابة والمساءلة المجتمعية، وكانت من المؤسسات الريادية في تطبيق موازنة المواطن. في نفس الوقت تعتبر الوزارة من أكثر الوزارات اهتماماً بقضايا وتحديات النوع الاجتماعي، وعلى تماس يومي بقضايا العنف المبني على النوع الاجتماعي وتقديم الخدمات للنساء ضحايا العنف.

مازال البحث محدوداً في مجال النوع الاجتماعي والفساد بشكل عام ومازالت الأجهزة الرقابية والقانونية والمؤسسات التي تعمل على محاربة الفساد وقضايا حقوق الإنسان لا تهتم بالنقاطية بين إشكاليات الفساد والنوع الاجتماعي ولا تولي الاهتمام الكافي للاختلاف بين تجارب كل من الرجال والنساء في التعرض للفساد ومواجهته والتصدي له. غالبية الخطط القطاعية وعبر القطاعية والسياسات والإجراءات محايدة للنوع الاجتماعي وغير مبنية على فهم الفجوات وطرح الحلول التي تلائم الرجال والنساء. وهذا الأمر ينطبق على جميع المؤسسات الرسمية والأهلية في فلسطين. ولكن يشكل هذا البحث فرصة لإثارة الموضوع والتعمق في فهم تقاطعية الفساد والنوع الاجتماعي. قضايا النوع الاجتماعي لا تتعلق بقضايا النساء فحسب، بل تتناول فجوات النوع الاجتماعي وبالتالي من الضروري إجراء تحليلات النوع الاجتماعي دورياً واستخدام النتائج عن تصميم السياسات والإجراءات والتدخلات المختلفة.

وزارة التنمية الاجتماعية تمتلك من السياسات والإجراءات الكافية للتصدي لمخاطر الفساد، ولكن هناك إشكاليات تم التطرق لها في سياق البحث مثل تحديث الإجراءات دورياً في فترات لا تتجاوز خمس سنوات، والتعلم من التجارب ومن حالات الفساد وحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي التي تم الكشف عنها لوضع سياسات أكثر حساسية للنوع الاجتماعي. في ذات الوقت من الضروري البناء على خبرات العاملين والعاملات في الميدان والأهم من ذلك على تجارب النساء والرجال أنفسهم في

⁵⁰ المجموعة البؤرية شمال قطاع غزة

⁵¹ مجموعة بؤرية في الضفة الغربية

التعرض لقضايا الفساد. بدون التعلم من هذه التجارب يبقى الأمر محدوداً بالمعرفة المعتمدة على المكاتب وليس على الخبرات العملية وخصوصية المجتمع.

الوقاية من مخاطر الفساد أفضل وأجدي بكثير من العمل على تطوير نظام شكاوى حديث أو الكتروني، أو استخدام الإعلام المجتمعي للإبلاغ عن التجاوزات. هذه الوقاية تتم من خلال نشر الإجراءات والمعايير بطريقة واضحة ومفهومة للجميع، وتحديث الإجراءات والمعايير بشكل دوري لتتطابق مع احتياجات الفئات المختلفة.

أظهرت النتائج أيضاً اختلافات واضحة في تجارب النساء مع الفساد، تعود بالأساس لكونهن المسؤولات عن رعاية الأسرة والأطفال والمعاقين والمسنين، ولغيابهن عن الحياة العامة والمشاركة السياسية ولوجود معايير اجتماعية محددة وأفكار مسبقة حول أدوار واحتياجات وتوقعات كل من الرجال والنساء. بعض تجارب النساء القاسية ولكن لا يمكن الإبلاغ عنها بسبب توقعات المجتمع من النساء أن تتصرف بطرق محددة، وأن تسكت عن الممارسات غير المقبولة لأن البديل هو التضحية بسمعتها وسمعة عائلتها.

التوصيات

وزارة التنمية الاجتماعية

- أن تطور الوزارة قدراتها كقائد ومنسق للحماية الاجتماعية في فلسطين، بما في ذلك دوراً إشرافياً على جميع أنواع المساعدات التي تقدم من المؤسسات الأهلية والحكومية وشبه الحكومية الأخرى، وتلك المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص والتي ينبغي أن تخضع لذات المستوى من الشفافية والمسائلة وإعلان المعايير التي تتم على أساسها.
- إجراء تدقيق النوع الاجتماعي مما يساهم في تحديد نقاط الخلل في البناء المؤسسي والتنظيمي ليصبح مقدمي/ات الخدمات أكثر حساسية واستجابة للنوع الاجتماعي.
- تدريب الكادر سنوياً على النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد، وعدم الاكتفاء بتدريب واحد أو تدريب وحدة الشكاوى فقط. تضمين النوع الاجتماعي ومحاربة الفساد يجب أن تكون مهمة جميع من يعمل في وزارة التنمية الاجتماعية.
- تطوير سياسة خاصة بالتصدي لمخاطر التحرش والابتزاز والإساءة الجنسية للوزارة مع وصف واضح لآليات التوعية وآليات الشكاوى الخاصة بهذا الموضوع حيث يجب أن تراعي معايير أكثر تشدداً لناحية السرعة والسرية والخصوصية في التعامل مع هذه القضايا.
- يجب أن تحتوي جميع البرامج والمبادرات لمكافحة الفساد على تضمين النوع الاجتماعي في كافة الأنشطة وضمان تصميم الأنشطة لمنفعة الرجال والنساء على قدم المساواة.
- التركيز على الجانب الإعلامي والمجتمعي لنشر الوعي حول نظام الشكاوى وضمان الشفافية والسرية التامة.

المؤسسات الأهلية

- على المؤسسات الأهلية أن تتبنى سياسات حماية من الفساد وحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي
- إجراء دراسات معمقة حول مخاطر الفساد في عملها واستخدام تحليل ومؤشرات النوع الاجتماعي لعمل ذلك متابعة آليات تقديم الشكاوى ونشر الوعي حول كيفية تقديمها

المصادر

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، المرأة والرجل في فلسطين، 2018
<https://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2397.pdf>
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2014) تقرير دور المرأة الفلسطينية في الفساد ومكافحته.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2016) تجارب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، 2020، حوكمة إدارة المساعدات الإنسانية في الضفة الغربية: حالة أزمة فيروس كورونا، سلسلة تقارير رقم 171.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). "استطلاع رأي المستفيدين من خدمات التنمية الاجتماعية حول آثار الفساد في تقديم الخدمات" 2021. رام الله- فلسطين.
- <https://www.pacc.ps/library/viewbook/136> هيئة مكافحة الفساد، مذكرة تفاهم مع وزارة شؤون المرأة
- مؤتمر الدول الأعضاء في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، 2019، الفساد والنوع الاجتماعي، الدورة الثامنة، أبوظبي.

English references:

- UNDOC-United Nations Office on Drugs and Crime (2018), Outcomes of The Expert Meeting on Gender and corruption, September 2018, Bangkok, Thailand,
https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2020/UNODC_Report_of_Meeting_on_Gender_and_Corruption_-_Bangkok_19-20_September_2018_-_final.pdf Last visited, 20.8.2021.
- UNDOC-United Nations Office on Drugs and Crime (2020) The Time is Now: Addressing the Gender Dimensions of Corruption.
https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2020/THE_TIME_IS_NOW_2020_12_08.pdf last visited 20.8.2021.
- Seppänen, M and Virtanen, P. (2008). Corruption, Poverty and Gender.
- UNDP, UNIFEM (2010). Corruption, Accountability and Gender: Understanding the Connections.
[file:///C:/Users/HQazzaz/Downloads/Corruption-accountability-and-gender%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HQazzaz/Downloads/Corruption-accountability-and-gender%20(1).pdf) Last visited 20.8.2021.
- Transparency International (2014). Gender, Equality and Corruption: What are the linkages?
- Sundstrom, A. and Wängnerud, L. (2013). Women's political representation in the European regions: the impact of corruption and bad governance.
- Nyamu-Musembi, C. (2007). Gender and corruption in administration of justice: Global Corruption Report.

ملحق رقم 1

قائمة المؤسسات التي تم مقابلتها

اسم المؤسسة	أسماء الأشخاص الذين تمت مقابلتهم - غزة	أسماء الأشخاص الذين تمت مقابلتهم - الضفة الغربية
وزارة التنمية الاجتماعية	د. محمد مصباح العرير مدير عام وحدة الرقابة الداخلية	محمد القرم
	سامي النباهين مدير الإدارة العامة لمكافحة الفقر	هبة جيبات مديرة دائرة المرأة في الإدارة العامة لشؤون الاسرة والطفولة.
	د. محمد غنيم مدير عام الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية بوزارة التنمية الاجتماعية	
	حسام ابو الخير نائب مدير عام المديرية بوزارة التنمية الاجتماعية	
	سامي أحمد البراهمة مدير مديرية التنمية الاجتماعية خان يونس	
	مؤنس قديح مدير وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية	
	أحمد خطاب مدير دائرة التسجيل والتحويل في وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية	
	أسامة شرف مدير وحدة الجمعيات وتنمية المجتمع المحلي	
	رياض البيطار مدير عام التخطيط والتعاون الدولي	

	منى العجلة مدير عام قسم المرأة في الوزارة للتنمية الاجتماعية	
باسمة جبارين مستشارة قانونية لمركز محور		مؤسسة لحماية النساء ضحايا العنف مركز محور
	مقابلة مدير عام مؤسسة اسر الشهداء والجرحي سهام القرم	مؤسسة لحماية الأسرى والشهداء
رمال مسؤولة متابعة الشكاوى من المنتفعات في بيوت الأمان "مركز محور"		الهيئة المستقلة لحقوق الانسان
	مساعدات الأسر المحتاجة	لجان الزكاة
	- نادية الهشيم (مدير إداري لجمعية كبار السن في غزة). - ايجاد حلس - المدير التنفيذي لجمعية كبار السن	مؤسسة للمسنين
امنة بدوان جمعية نجوم الأمل	ناهض أبو سلمية منسق استراتيجية الحقوق والتطوير المجتمعي في الجمعية الوطنية لتأهيل المعوقين	مؤسسة للمعاقين
مريم مؤسسة نجوم الامل مسؤولة المنسقات الميدانيات لمؤسسة نجوم الامل للنساء ذوات الإعاقة، ومشرفة ملف الحماية والتحويل للنساء المعنفات من ذوات الإعاقة في الجمعية		
باسمة جبارين		مركز ايواء النساء ضحايا العنف

محور		
إخلاص صوفان البيت الآمن نابلس		مركز ايواء النساء ضحايا العنف

مسودة ليس للنشر

ملحق 2

أسئلة صانعي القرار في وزارة التنمية الاجتماعية والمؤسسات الأخرى التي تقدم حماية اجتماعية

1. ما هو تعريفك للفساد؟ ما أسبابه في قطاع الحماية الاجتماعية من وجهة نظرك؟
2. ما هو تعريفك للنوع الاجتماعي؟
3. هل تعتقد/ين أن نظام الحماية الاجتماعية في فلسطين فيه ثغرات تسمح بالفساد؟
4. هل تعتقد/ين أن الرجال والنساء والأولاد والبنات يتأثرون بفرص الفساد بطرق مختلفة؟ كيف وضح/ي
5. هل تعتقد أنه يوجد لديكم أنظمة وسياسات وإجراءات كافية للحد من فرص الفساد؟
6. هل يتم تدريب مقدمي/ات الخدمات على هذه الآليات؟ وعلى فهم فرص الفساد والتصدي له؟ هل يتم تضمين مفاهيم النوع الاجتماعي في هذا التدريب؟
7. هل سمعت عن فرصة أو شبهة فساد في مؤسستك تتعلق بوصول النساء تحديدا لخدمات الحماية الاجتماعية؟
8. هل سمعت عن فرصة أو شبهة فساد في مؤسسة أخرى تقدم خدمات الحماية الاجتماعية تتعلق بوصول النساء تحديدا لهذه الخدمات؟ إذا الجواب نعم الرجاء إعطاء أمثلة بدون ذكر أسماء بالضرورة.
9. إذا حدثت فرصة فساد هل يوجد قنوات مناسبة للتبليغ عنها؟ ما هي؟
10. هل تعتقد/ين أن آليات التبليغ آمنة للنساء؟
11. هل تعتقد/ين انه يتم متابعة الشكوى بسرية وشفافية؟
12. هل تعتقد/ين أن الرجال والنساء يختلفون في
a. درجة الوعي بالفساد
b. القدرة على رفض الفساد
c. القدرة على التبليغ عن الفساد
13. إذا كان الجواب نعم ما هي الأسباب برأيك التي تجعل الوعي أو الاستجابة مختلفة؟ اذكر/ي جميع الأسباب الممكنة

ملحق 3

هيئة مكافحة الفساد

1. ما أسباب الفساد في قطاع الحماية الاجتماعية من وجهة نظرك؟
2. ما هو تعريفك للنوع الاجتماعي؟
3. هل تعتقد/ين أن نظام الحماية الاجتماعية في فلسطين فيه ثغرات تسمح بالفساد؟
4. هل تعتقد/ين أن الرجال والنساء والأولاد والبنات يتأثرون بفرص الفساد بطرق مختلفة؟ كيف وضح/ي
5. هل تعتقد أنه يوجد في فلسطين أنظمة وسياسات وإجراءات كافية للحد من فرص الفساد؟
6. هل يتم تدريب مقدمي/ات الخدمات على هذه الآليات؟ وعلى فهم فرص الفساد والتصدي له؟ هل يتم تضمين مفاهيم النوع الاجتماعي في هذا التدريب؟
7. هل تم تقديم شكاوى للهيئة بوصول النساء تحديدا لخدمات الحماية الاجتماعية؟
8. ما هي المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية تحديدا للنساء تحديدا لهذه الخدمات وتعتبر أكثر عرضة للفساد؟ ولماذا؟ الرجاء إعطاء أمثلة بدون ذكر أسماء بالضرورة.
9. إذا حدثت فرصة فساد في تقديم خدمات الحماية الاجتماعية للنساء هل يوجد قنوات مناسبة للتبليغ عنها؟ ما هي؟
10. هل تعتقد/ين أن آليات التبليغ آمنة للنساء؟
11. هل تعتقد/ين انه يتم متابعة الشكاوى بسرية وشفافية؟
12. هل تعتقد/ين أن الرجال والنساء يختلفون في
a. درجة الوعي بالفساد
b. القدرة على رفض الفساد
c. القدرة على التبليغ عن الفساد
13. إذا كان الجواب نعم ما هي الأسباب برأيك التي تجعل الوعي أو الاستجابة مختلفة؟ اذكر/ي جميع الأسباب الممكنة

ملحق 4

أسئلة للمجموعات البؤرية (قطاع غزة والضفة الغربية)

1. ما هو الفساد من وجهة نظركم؟
2. ما هو تعريفكم للنوع الاجتماعي؟
3. هل تعرضت أنت أو أي أحد تعرفينه لشكل من أشكال الفساد عند طلب خدمة أمثلة: " في استطلاع مؤسسة أمان 20% تعرضن لإهمال أو تأجيل تقديم الخدمة، 6% اضطرن الى استخدام واسطة، 5% ابتزاز من قبل المسؤول عن تقديم الخدمة للحصول على منافع مادية او معنوية، وعند السؤال عن هل تعرض أحد أصدقائك/ معارفك إلى أحد المشاكل/ أشكال الفساد؟ جاءت النتائج مختلفة، أجاب بنعم 90%، وحول الأشكال التي تعرض لها الأصدقاء والمعارف أجابت المستطلعة آرائهن 8% تعرضن لإهمال وتأجيل، 2: اضطرار لاستخدام الواسطة، الاضطرار الى دفع رشوة 2%، ابتزاز للحصول على منافع مادية او معنوية 3%.
4. في استطلاع أجرته مؤسسة أمان: 12% من المستفيدات واللواتي تم سؤالهن السؤال بدون أي توضيح، او أمثلة أجبن بأنهن يواجهن مشاكل أو أشكال فسد أثناء طلبهن للحصول على خدمة في وزارة التنمية، وحين تم التوضيح بأمثلة عن أشكال فساد أجابت 23% أجبن بأنهن قد واجهن مشاكل أو أشكال فساد أثناء حصولهن على الخدمة ما رأيكم بهذا؟ ما هي أشكال الفساد حسب رأيكم؟
5. في استطلاع أجرته مؤسسة أمان أفادت 88% بانها على استعداد، و 57% سيتوجهن الى وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية. برأيك ما هي أسباب عدم التقدم بشكاوى.

AMAN
Transparency Palestine



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان -) المؤسسة الفلسطينية المعتمدة من قبل منظمة الشفافية الدولية منذ العام 2006، تأسس في العام 2000 من مجموعة من المؤسسات الأهلية الفاعلة في مجال الديمقراطية والحكم الصالح وحقوق الإنسان، سعياً لتحقيق رؤيته نحو "مجتمع فلسطيني خالٍ من الفساد". يسعى الائتلاف حالياً إلى خلق وقيادة حراك مجتمعي عبر قطاعي مناهض للفساد، والإسهام في إنتاج ونقل وتوطين المعرفة بالفساد ومكافحته على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي. يحرص ائتلاف أمان على القيام بدوره الرقابي Watchdog على النظام الوطني للنزاهة بالتركيز على المشاركة المجتمعية وتفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، ووسائل الإعلام في الرقابة والمساءلة وخلق بيئة محصنة ومساهمة في الكشف عن جرائم الفساد والحد من انتشاره.

رام الله: عمارة الريماوي ي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 02-2974949 / 02-2989506

فاكس: 02-2974948

غزة: شارع حبوش، متفرع من شارع الشهداء - عمارة دريم / الطابق الأرضي

تلفاكس: 082884767 : تلفاكس 082884766

بريد إلكتروني: info@aman-palestine.org

الموقع الإلكتروني: www.aman-palestine.org

فيسبوك: /https://www.facebook.com/AmanCoalition

تويتر: https://twitter.com/AMANCoalition

برنامج "تد" نساء ضد الفساد بتمويل مشكور من الاتحاد الأوروبي