

**AMAN**  
Transparency Palestine



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان

دراسة حول:

**التدابير الوقائية لدرء مخاطر الفساد المبني على  
النوع الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية**

AMAN  
Transparency Palestine



**يتقدم ائتلاف أمان بالشكر الجزيل** للباحثة الدكتورة هديل قزاز لإعدادها هذه الدراسة، وللدكتور عزمي الشعيبي وفريق أمان لإشرافه ومراجعته وتحريره 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. التدابير الوقائية لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية. 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، والبراء الواردة في هذه الدراسة لا تعبر بالضرورة عن رأي الاتحاد الأوروبي ولا يتحمل مسؤوليتها.

## فهرس المحتويات

4	مقدّمة
6	تحديات الدراسة
7	منهجية العمل
8	الحماية الاجتماعية في الواقع الفلسطيني
10	النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد في مجال الحماية الاجتماعية
12	أولاً: مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وآليات تقديم الخدمات الاجتماعية
17	ثانياً: مخاطر الفساد التي تتعرض لها النساء أثناء تلقيها خدمات الحماية الاجتماعية
17	التمييز في تقديم الخدمة
18	المماثلة في تقديم الخدمة
18	النظرة الدونية
19	شبهات الواسطة والمحسوبية
20	الانتفاع المادي أو المعنوي من وراء تقديم الخدمة
20	الاستغلال الجنسي
21	ثالثاً: نقاط القوة والضعف في السياسات والتدابير لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي
21	نقاط القوة
22	نقاط الضعف
22	حالات الطوارئ المتكررة في المجتمع الفلسطيني
22	الانقسام يعزز فرص الفساد
22	ضعف معرفة متلقي الخدمات بنظام الشكاوى
23	ضعف الثقة بعمل وحدات الشكاوى
23	ضعف الوعي بالنوع الاجتماعي ومخاطر الفساد لدى مقدمي/ات الخدمات
23	ضعف المعرفة بنظام الشكاوى الإلكتروني من قبل المستفيدات
24	ضعف تدابير حماية المبلغين
25	الاستنتاجات
26	التوصيات
26	وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية وقطاع غزة
26	المؤسسات الأهلية
27	المصادر والمراجع

يعتبر الفساد عقبة رئيسية أمام التنمية المستدامة وحقوق الإنسان والمساواة. ويمثل إقرار أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر إنجازاً هاماً للمجتمع الدولي، لأنها تعتبر أن الفساد يشكل عقبة رئيسية في طريق التنمية المستدامة، وتعتبره من الأسباب المعيقة للوصول للكثير من الخدمات الضرورية للقضاء على الفقر والجوع. وتقر خطة التنمية المستدامة، في الهدف 16، 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 كافة المستويات؛ حيث تدعو هذه المبادئ إلى قيام مؤسسات خالية من الفساد تتسم بالشفافية والفعالية وتخضع للمساءلة، بما في ذلك جميع المؤسسات التي تقدم الخدمات العامة: من تعليم وصحة وحماية اجتماعية.

تكمّن أهمية أهداف التنمية المستدامة في تقاطعها وتكاملها مع بعضها بعضاً، وتسلط الضوء على 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، تضمن تقديم خدمات نوعية بشفافية للنساء وللنساء الأكثر ضعفاً، مثل: الفقراء والأشخاص ذوي الإعاقة، خطوة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تلتزم بها دول العالم، بما في ذلك السلطة الوطنية الفلسطينية، التي تلتزم بتقديم التقرير الطوعي حول تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتعتبر دراسة التدابير الوقائية لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في تقديم الخدمات الاجتماعية، خطوة أساسية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بالإضافة لأهميتها القصوى من منظور محاربة الفساد بشكل عام، وفي إنفاذ حقوق الإنسان والعدالة والمساواة.

أشار التقرير النهائي للجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان (2015) بشأن موضوع آثار الفساد السلبية على التمتع بحقوق الإنسان، إلى أن الفساد يؤثر على المجتمع بشكل عام. ثمة جانبان يترددان بكثرة في المناقشات التي تتناول أثر الفساد السلبى على حقوق الإنسان، يتعلق الجانب الأول بالموارد المالية والاقتصادية التي تتأثر بالفساد؛ فالممارسات الفاسدة تقلل الموازنات المخصصة للتنمية، وهو ما يتطلب تقليص موازنات الخدمات الأساسية، ومن ثم إمكانية إعاقة إنفاذ حقوق الإنسان بفعالية، وخاصة بالنسبة للنساء والمهمشين، أي الأفراد والمجموعات الأكثر ضعفاً في المجتمع، وأولئك الذين يعانون من فشل جهود 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؛ فاستشرى الفساد في دوائر سلطات الدولة يقوّض ثقة الناس في الحكومة، ومن ثم في النظام الديمقراطي وسيادة القانون<sup>1</sup>.

يعرف النوع الاجتماعي على أنه الفهم المجتمعي لأدوار الرجال والنساء وأولوياتهم/ن واحتياجاتهم/ن وحول تقسيم العمل بينهم/ن، وهو مفهوم متغير حسب الزمان والمكان، ويتطلب متابعة مستمرة باستخدام تحليل النوع الاجتماعي. 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 والمسنين والمعاقين للنساء، كما تحدد أدوار النوع الاجتماعي من يتحكم في الموارد ومن يصنع القرار في المجتمع، بدءاً من المنزل وإلى أعلى المستويات على نطاق الحكومة<sup>2</sup>.

أما فيما يتعلق بالفساد، فلا توجد أدلة تحدد ما إذا كان الرجال أو النساء كمجموعة هم أكثر ممارسة للفساد، حيث يمكن أن يكون هناك رجال أو نساء يمارسون أشكال الفساد المختلفة.

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.

أما من ناحية آثار الفساد بالنسبة للجنسين، فقد أشارت العديد من الدراسات الاجتماعية والنفسية إلى أن الفساد يؤثر على النساء والأطفال بشكل أكبر، بسبب كونهن يتحملن المسؤوليات الأسرية في مجال الخدمات والرعاية؛ ففي حالة وجود فساد فستتأثر الخدمات الأساسية اللازمة للاستمرار والبقاء، مثل: الخدمات الصحية والتعليمية وإمكانيات الوصول للغذاء. كما يساهم الفساد في التقليل من كفاءة هذه الخدمات أو جودتها وفي إمكانية وصول الفقراء لها. كما أن الفساد يمسّ الموازنات المرتبطة بالخدمات الاجتماعية وخدمات الحماية الموجهة للفئات الأكثر فقراً والتي تشكل النساء الغالبية العظمى منها، 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 استدامة المجتمعات. في الوقت نفسه، فإن مشاركة النساء المحدودة في الحياة العامة والحياة السياسية يقلل من تأثيرهن على منظومة الحوكمة، كما يمنع الفساد من تمكين النساء ومشاركتهن السياسية والاقتصادية، ويحد من دورهن في مواجهة انتهاكات حقوقهن، مما يدخل المجتمع في دوامة من مخاطر الفساد. وتطبق هذه المظاهر المنتشرة في دول العالم المختلفة أيضاً على الواقع الفلسطيني، حيث أنّ النساء أقل مشاركة في سوق العمل الرسمي، وشبه مغيبات عن الحياة العامة والمشاركة السياسية والاقتصادية.

تعد الدراسات التي تفحص علاقة الفساد بالنوع الاجتماعي في فلسطين محدودة جداً، وهي 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<sup>3</sup> وعلى الرغم من أهمية هذه الزوايا، إلا أن هناك عدداً قليلاً 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.

من هذه المنطلقات، تأتي هذه الدراسة لتفحص التدابير الوقائية لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في تقديم الخدمات 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 التدابير الوقائية لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وآليات تقديم الخدمات 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 قطاع التنمية الاجتماعية.

## 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 منذ عقود، ومنظمات أمم متحدة وتحديد الأونروا، ومؤسسات تتبع منظمة التحرير أهلية ودولية عاملة في فلسطين منذ عقود، ومنظمات أمم متحدة وتحديد الأونروا، ومؤسسات تتبع منظمة التحرير الفلسطينية، ومؤسسات قطاع خاص تلتزم بالمسؤوليات المجتمعية وغيرها من المؤسسات المختلفة. لذا تم التركيز أكثر في هذه الدراسة على وزارة التنمية الاجتماعية باعتبارها قائد ومنسق قطاع الحماية الاجتماعية استناداً للتشريعات السارية<sup>4</sup>.

في الوقت الذي تم فيه التركيز على وزارة التنمية الاجتماعية، اتضح أثناء العمل الميداني أن الانقسام السياسي الفلسطيني أدى إلى وجود هيكلين مختلفين في الضفة الغربية وقطاع غزة، وأن التنسيق بينهما محدود للغاية، بل إن الوزارة في غزة طورت أنظمة وأدلة وإجراءات مختلفة تماماً عن تلك التي في الضفة الغربية، والتي مازالت تتبع ديوان الموظفين العام وديوان الشكاوى في عملها، وليس لديها إجراءات متخصصة حسب طبيعة عملها. وقد أدى هذا الأمر لصعوبات في التحليل وتحديد توصيات شاملة لا تعزز الانقسام بل تساهم في جسره.

كانت السمة السائدة في المقابلات هو تخوف كبير من الموظفين/ات من البحث في مخاطر الفساد، وهذا يعكس واقع الانقسام السياسي من جهة، وقلة الوعي بأهمية الحماية والوقاية أكثر من ضبط الحالات أو الإبلاغ عنها، الأمر الذي يتطلب رفع وعي مجتمعي، 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. وقد ساهم التخوف من عواقب الحديث عن علاقة الفساد بالنوع الاجتماعي والمرتبط بالأعراف والتقاليد المجتمعية في عدم إعطاء الأمثلة الكافية التي توضح حجم المشكلة، وإن كانت الأمثلة التي قدمت لفريق البحث في غاية الأهمية وذات دلالة عالية. يتخوف المجتمع بشكل عام بمن في ذلك الموظفون/ات والمستفيدون/ات من الخوض في قضايا حساسة، قد تؤدي إلى إيذاء النساء وعائلاتهن.

وتحمل التقاطعية بين النوع الاجتماعي والفساد دلالات مجتمعية مهمة، حيث أن المجتمع بشكل عام يرفض الفساد ويعتبره من الأمور الشائنة والمهينة، ولكنه يرفض وبصورة أكبر الحديث عن "أعراض النساء" ويعتبر نفسه الحامي لما يسمى "شرف المرأة"، وأن أي خوض في هذه المجالات قد يؤدي لقتل النساء حتى لو كن هن ضحايا للإساءة والاستغلال الجنسي. ولا يعني هذا الرفض المجتمعي للفساد والاستغلال الجنسي عدم وجودهما، بل يعني مزيداً من السرية والتكتم والإخفاء وعدم الحديث عنهم. يتشابه هذا الأمر مع بدايات الحديث عن قضايا العنف ضد المرأة، والتي كانت تعتبر من القضايا الحساسة التي لا يمكن العمل عليها، لأنها تقع في الحيز الخاص. لكن استمرار العمل عليها أدى لكشف الكثير من القضايا المهمة، وساهم في توعية النساء والرجال، كما ساهم في زيادة الخدمات المقدمة للناجيات من العنف.

وقد أثر واقع جائحة كورونا على إمكانيات جمع المعلومات، ومع ذلك تم عقد 5 ورشات عمل مركزة ولقاءات جماعية وما يزيد عن 20 مقابلة شخصية. كما أثر جائحة كورونا أيضاً على حجم الاحتياجات للمساعدات الإنسانية، وبالتالي تفاقم 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 أن شح إمكانيات السلطة الفلسطينية والمؤسسات الأهلية بسبب الجائحة ولأسباب أخرى، يجعل من الإدارة الشفافة والواعية للموارد والمصادر أمراً في غاية الأهمية.

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

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي للوصول للأهداف المتوقعة. 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 الحماية الاجتماعية، لرصد العلاقة مع وزارة التنمية الاجتماعية من ناحية قيادتها لقطاع الحماية الاجتماعية، بما في ذلك مؤسسات لرعاية المسنين، وأسر الشهداء/ وذوي/ ات الإعاقة، ومؤسسات حماية النساء من العنف، ومقابلة مع الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان ومكاملة هاتفية مع هيئة مكافحة الفساد. وكانت مؤسسة أمان قد قامت بإجراء استطلاع للرأي لآراء المستفيدات من الخدمة الاجتماعية عام 2020، وشكل هذا الاستطلاع خلفية أساسية لهذا البحث، حيث تم الاعتماد عليه لتحليل أوجه التشابه والاختلاف مع نتائج المجموعات البؤرية، علماً بأنه استطلاع انطباعي ولكنه يكتسب أهميته من كونه تم مع مستفيدات من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية.

ركز البحث على فرص ومخاطر الفساد من منظور النوع الاجتماعي، ولم يهدف إلى الكشف عن حالات فساد أو التحقق من بعض الادعاءات التي وردت أثناء العمل الميداني، حيث يتطلب هذا الأمر أدوات وآليات عمل مختلفة. بعض الحالات التي تم الإشارة لها هنا هي حالات معروفة وتم الكشف عنها، واتخذت الوزارة بعض الإجراءات حيالها، ولكنها ترد هنا بهدف التنبيه للفرص والمخاطر اللاحقة، ولاقتراح آليات للتصدي لحالات مشابهة قبل حدوثها.

لوصول للأهداف المذكورة أعلاه للدراسة تم التعامل مع ثلاثة مستويات مختلفة لتقييم أثر الفساد من منظور النوع الاجتماعي وهذه المستويات هي:

1. وجود الأنظمة والسياسات والإجراءات ومدى كفايتها 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 معرفة 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 الموظفين/ات من 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 22 مقابلة معمقة أجريت في الضفة الغربية وقطاع غزة. تم مقابلة 13 رجلاً و9 نساء، كما تم إجراء 13 مقابلة في قطاع غزة و9 مقابلات في الضفة الغربية.
3. مدى معرفة المستفيدين/ات من الخدمات بالإجراءات وتقييمهم ومدى تطبيقها، من خلال مجموعات عمل مركزة في الضفة الغربية وقطاع غزة، حضرها ما يقارب 40 امرأة من أعمار واحتياجات مختلفة.
4. بالإضافة لذلك تم الاعتماد على استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة أمان مع المستفيدات من خدمات وزارة التنمية الاجتماعية، لتأكيد أو نفي بعض القضايا التي برزت من خلال المقابلات أو المجموعات البؤرية.

## الحمية الاجتماعية في الواقع الفلسطيني

تعدّ الحاجة للحماية الاجتماعية في فلسطين ملحة ومتزايدة، كونها 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 ح والقدس الشرقية، حيث تقدر معدلات الفقر في فلسطين في العام 2021 بـ 36% في الضفة الغربية، بما في ذلك القدس الشرقية، و64% في قطاع غزة<sup>5</sup>. كما يعاني 2 مليون فلسطيني من ضعف الأمن الغذائي، منهم 0.6 مليون في الضفة الغربية و1.4 مليون في غزة<sup>6</sup>. وتشير بيانات الجهاز المركزي للإحصاء 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% 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 غزة<sup>7</sup>. 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، 2017<sup>8</sup>، وارتفعت في قطاع غزة من 3.7% عام 2007 إلى 6.8% عام 2017<sup>9</sup>. أما في مجال العنف ضد النساء، فقد أشار مؤشرات مسح العنف في فلسطين وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني للعام 2019 إلى أن 29% من النساء التي سبق لهن الزواج في فلسطين تعرضن لأحد أشكال العنف «النفسي أو الجسدي أو الجنسي أو الاجتماعي أو الاقتصادي» على أيدي أزواجهن (24% في الضفة الغربية مقابل 38% في قطاع غزة)<sup>10</sup>.

تؤكد هذه الحقائق ليس فقط على أهمية وجود 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.

وتتألف 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 وضمن 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 المؤسسية<sup>11</sup>.

تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بتقديم العديد من خدمات الحماية، وبالرغم أنه 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، إلا هذا الدور شبه غائب، وبالتالي لا يوجد رقابة وحماية على الغالبية العظمى من مقدمي/ات الخدمات، مما يجعل الفئات المهمشة وتحديد النساء والفتيات والأطفال في خطر للتعرض لأنواع شتى من الانتهاكات والوقوع فريسة للفساد.

5. UN OCHA "Occupied Palestinian Territory (oPt) Humanitarian Needs Overview 2021" Dec 2020

6. Food and Agricultural Organization of the United Nations, 2021

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

8. انظر/ي: الإحصاء الفلسطيني يصدر بياناً صحفياً بمناسبة اليوم العالمي للاشخاص ذوي الإعاقة، 2019/12/03

9. المصدر السابق. <https://www.pCBS.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&itemID=3606>

10. انظر/ي: الجهاز المركزي الفلسطيني، مؤشرات العنف الرئيسية [https://www.pCBS.gov.ps/Portals/\\_Rainbow/Documents/MainIndicatorViolenceA.htm](https://www.pCBS.gov.ps/Portals/_Rainbow/Documents/MainIndicatorViolenceA.htm)

11. انظر/ي: موقع وزارة التنمية الاجتماعية/29 <http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/OrgStructure/Details>

لا يوجد صورة متكاملة لبرامج الحماية في فلسطين بسبب تعدد المرجعيات التي تقدم الحماية بما في ذلك مؤسسات دولية ومحلية، ومؤسسات عائلية (مثل دواوين العائلة)، والمساجد والمتبرعين والمتبرعات من الأفراد والمجموعات (مثلاً حملة فكر بغيرك وغيرها التي تنتشر بدرجة كبيرة في الضفة الغربية وقطاع غزة)، بل إن بعض البرامج كان من الصعب الحصول على تفاصيل ومعلومات عنها، منها على سبيل المثال الأونروا التي تقدم العديد من المساعدات الإنسانية وأشكال الحماية الأخرى، وكذلك المؤسسات الدولية العاملة في مجال الإغاثة وتقديم المساعدات الطارئة، مما يعكس عدم الشفافية وشبه غياب للمساءلة سواء لناحية الدقة والعدالة ومساواة النوع الاجتماعي في تقديم الخدمات، أو نوعية الخدمات أو حتى ازدواجيتها.

في دراسة سابقة لمؤسسة أمان مع مجموعة من المستفيدين/ات من الخدمات الاجتماعية<sup>12</sup> (2016) كان تدني مستوى الشفافية والنزاهة في برنامج المساعدات المشكلة الأساسية التي واجهوها، وكانت الأسباب تتراوح بين عدم معرفة المستفيدين/ات بحقوقهم/ن، وضعف مهارات الباحثين/ات الاجتماعيين/ات، وضعف التنسيق مع الجهات الشريكة. أما الأسباب الفرعية، فشملت ضعف مهارات المستفيدين/ات، وعدم إعلان أسس ومعايير الاستحقاق، وعدم وجود دليل إجراءات خاص بالمساعدات.

وتكتسب قضايا الحد من مخاطر الفساد في تقديم خدمات الحماية من قبل المؤسسات الإنسانية والدولية أهمية قصوى، وتحديدًا بعد موجة الاتهامات بالإساءات الجنسية واستغلال النساء التي 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<sup>13</sup>.

12 الانتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2016) تجارب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية. <https://bit.ly/3lh150D>

13 <https://alternatives-humanitaires.org/en/202124/03//sexual-abuse-perpetrated-by-humanitarian-workers-from-moral-relativism-to-competitive-victimhood/13>

## النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد في مجال الحماية الاجتماعية:

يحمل النوع الاجتماعي في طياته خائص وتفسيرات محددة تجعل من الأهمية بمكان فهمه وتحليله، والعمل على أساسه في كافة مجالات الحياة. من هذه الخصائص وأهمها اختلاف الأدوار الاجتماعية، حيث يسود الاعتقاد المجتمعي أن دور النساء يتركز في داخل المنزل وفي الأدوار الإنجابية والرعاية، وأن الرجل دوره الأساسي هو كسب العيش وإعالة الأسرة. ورغم تغير هذه الأدوار واختلافها في السنوات الأخيرة، فإنها مازالت تحكم الكثير من السياسات والقوانين والأنظمة التي تعتمد على فهم الدور التقليدي، والنظرة المجتمعية السائدة لكل من الرجال والنساء. على سبيل المثال مازالت المرأة تعاني أكثر إذا نقصت خدمات الحماية الاجتماعية أو التعليم أو الصحة، وتقوم بدور إضافي لدعم عائلتها وأطفالها وذوي/ات الإعاقة والمسنين، وهي أدوار يجب أن تقوم بها الدولة، ولكن في ظل أي هزة اقتصادية أو اجتماعية تضعف دور الدولة، فتقوم النساء بهذا العبء، وفي نفس الوقت إذا عملت النساء خارج البيت غالباً فإنهن لا يحصلن على بعض الحقوق مثل الرجال من ناحية الأجور المتساوية والتأمين الصحي للعائلة والعلاوات الإضافية للأبناء، وحق توريث راتبها التقاعدي. ليس هذا فقط، بل إنه حتى عند استحقاق النساء للمعونات الاجتماعية، فإنه يتم صرفها باسم الرجل في الأسرة. ويرتبط بتوزيع الأدوار أيضاً العديد من الأعراف الاجتماعية، والأفكار المسبقة والمتوقعة، وهذه جميعاً تحدد كيفية تصرف النساء والرجال في الحيز العام.

المجال الثاني وهو ما يتعلق بالقدرة على الحصول على الموارد والمصادر، بما في ذلك المادية، والمعلوماتية والعلاقات المجتمعية التي تحصل في الحيز العام، حيث يسيطر الرجال في الغالب على هذه الموارد، مما يجعلهم أكثر قدرة على اتخاذ القرارات وتحديد السياسات، والوصول للبرلمانات، والتمثيل السياسي في الحكومات والأحزاب. وتحرم النساء في الكثير من دول العالم من هذه الامتيازات. هذا بالطبع يزيد من تضرر النساء من الفساد ومخاطره، ويؤدي لأن القرارات المختلفة التي تهم النساء تؤخذ بدون مشاركتهم، ولا تعكس أولوياتهم واحتياجاتهم.

ويرتبط بالوصول للموارد والمصادر مفهوم توزيع القوة والسلطة، فمن لا يملك القوة لا يمكنه التأثير على مجريات الأمور. ويتقاطع 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.

عالمياً، يوجد ثلاث موجات من أبحاث النوع الاجتماعي المختلفة في مجال الفساد. الموجة 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/ات وكمشرعين/ات وموظفي/ات الخدمة المدنية.

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 يحد 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، فقد يتفاقم الوضع عندما يسعى مقدمي/ات الخدمات لاستغلال هذه الفجوة من خلال الحصول على رشوة<sup>14</sup>.

أحد أسباب التأثير السلبي غير المتناسب للفساد على النساء هو أنهن يشكلن غالبية فقراء العالم. يعاني الفقراء، الذين يعتمدون على الخدمات العامة، بشكل غير متناسب عندما يستنفد الفساد مقدار الموارد المتاحة لتلك الخدمات<sup>15</sup> في السياقات 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 الخدمات<sup>16</sup>. 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 القوانين<sup>17</sup>.

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 بالمانكفات السياسية وتوجيه أصابع الاتهام. أثناء إجراء البحث، تم توجيه 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. وبالطبع يلقي هذا النوع من التغطيات الإعلامية 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). وللوصول 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 مقدمو/ات الخدمات أكثر حساسية واستجابة للنوع الاجتماعي.

**ثالثاً: غياب التدريب المستمر لرفع الوعي بالمفاهيم** وكذلك بالإجراءات والسياسات، وإشراك مقدمي/ات الخدمات الاجتماعية في تغذية راجعة حول المفاهيم والمعايير المطبقة والتجارب التي يواجهونها. ويجب أن يكون هذا التدريب 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 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.

15 انظر/ي <https://cdn.sida.se/publications/files/-gender-and-corruption.pdf> Gender and Corruption, Brief  
16 انظر/ي Nyamu-Musembi, C. (2007). Gender and corruption in administration of justice: Global Corruption Report  
17 انظر/ي UNDP, UNIFEM (2010). Corruption, Accountability and Gender: Understanding the Connections. Last visited 20.8.2021

## أولاً: مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي في إجراءات وسياسات وآليات تقديم الخدمات 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<sup>18</sup>.

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، وتعزيز الشفافية في عمل الحكومة بما يشمل الحق في الوصول للمعلومات، وتعزيز الإدارة العامة المرتكزة على النتائج والأداء، واستكمال عملية دمج التخطيط بالموازنة والتحول لموازنة البرامج، وإدماج النوع الاجتماعي في سياسات الحكومة وبرامجها وموازناتها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن التدخلات السياساتية لنجاعة وفعالية إدارة المال العام، إصلاح نظام التقاعد لموظفي/ات القطاع العام، وإصلاح المؤسسات العامة وإعادة هيكلتها لتعزيز كفاءتها في تقديم الخدمات، وإنشاء مؤسسات مزودي الخدمات العامة الأساسية، لاسيما خدمات المياه والكهرباء<sup>19</sup>."

يوجد في الحكومة بشكل عام ضوابط عامة مثل قانون الشراء العام/ اللوازم العامة، وقانون الخدمة المدنية وقوانين ولوائح تضبط العمل الحكومي والعمل المؤسسي الرسمي، ومدونات سلوك، ولكن هذه الإجراءات العامة 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 الذي ينص على القضاء على كافة أشكال التهميش والعنف والإقصاء الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني، جاء ضمن السياسات القطاعية "إيجاد آليات وثقافة مجتمعية ومؤسسية 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 أشار إلى "تطوير نظام متابعة وتقييم لقطاع التنمية الاجتماعية 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.

18 الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين- الصمود المقاوم والانفكاك والتنمية بالمنافيد نحو الاستقلال 2021-2023  
19 أجندة السياسات الوطنية 2017-2022

كما ورد في الأولوية الوطنية رقم 7 عن العدالة الاجتماعية وسيادة القانون، بأنه لا يمكن أن تتحقق التنمية الاجتماعية من دون العدالة الاجتماعية وسيادة القانون، والتي وضعت كأولوية وطنية في أجندة السياسات، لذلك تعدّ الأولوية السياساتية الأولى المتمثلة في الحد من الفقر المرتكز الرئيسي للاستراتيجية. ويندرج ضمنها تطوير برامج التمكين الاقتصادي والاجتماعي للفقر والمهمشين، ومراعاة السياسات الاقتصادية والاجتماعية لاحتياجات الفقراء والمهمشين، والإدماج الاجتماعي وتوفير فرص عمل للفئات المهمشة من ذوي/ات الإعاقة، والنساء، الأسرى المحررين كذلك وضع توفير الحماية الاجتماعية كأولوية سياساتية ثانية، 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 فإن الاستراتيجية تساهم 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، وضمان فاعلية النظام القضائي، وتعزيز تنفيذ الأحكام القضائية، والوصول العادل إلى 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<sup>20</sup>».

في قطاع الحماية، يمكن أن يكون عدم وجود أنظمة أو لوائح وقوانين حساسة للنوع الاجتماعي ومستجيبة لاحتياجات وواقع المجتمع الفلسطيني من أسباب الفساد. وأحيانا إن وجدت هذه السياسات، فعدم تطبيقها، وعدم وجود جهاز رقابي على تنفيذها، ووجود تسيّب وتساهل في تطبيقها، يؤدي إلى يفاقم من فرص الفساد.

تتوفر لوزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة تحديداً عدة أدلة وإجراءات وسياسات للتصدي لمخاطر الفساد مثل دليل إجراءات منفصل لقطاع غزة تم تطويره من قبل كوادر الوزارة هناك، كما يوجد في قطاع غزة أيضا دليل إجراءات لكل إدارة عامة أو دائرة ويمكن للمواطن/ة أن يطلع على هذه الأدلة للوصول إلى خدمته أو للوصول إلى حاجته. هذه الأدلة عامة ولا تتناول قضايا النوع الاجتماعي وتجارب النساء. ويوجد أدلة مختلفة بين الضفة الغربية وقطاع غزة نتجت عن الانقسام. كما أن الجهود المبذولة من قبل الوزارة للتعريف بدليل الإجراءات لمتلقي/ات الخدمات ما زالت محدودة؛ كون الأدلة متاحة عبر الموقع الإلكتروني لا يعني بالضرورة إطلاع المواطنين/ات عليها وتحديد أفقر الفقراء. الأمر الذي يتطلب من الوزارة بذل جهدا إضافيا في هذا المجال من خلال التدريب والتوعية والإعلام العام والإعلام المجتمعي. إن تطوير مواد إعلامية باستخدام صور تعبيرية ورسومات وعدد قليل من الكلمات أمر في غاية الأهمية لمن لا يعرفون القراءة جيدا أو لكبار السن والمعاقين.

تعمل وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية وقطاع غزة وفق نظام الشكاوى المعدل رقم «8» 2016» ودليل الإجراءات الخاص به. ويؤكد موظفو/ات وزارة التنمية الاجتماعية أنه لا يوجد تمييز أو تحديد في الإجراءات، وأنها تطبق على الجميع من الذكور والإناث، وأن فريق الوزارة يعمل كفريق عمل واحد وجميعهم مؤهلين/ات للتعامل مع الناس وفقا لقواعد العمل المهني، ويوجد إجراءات شفافة ونزيهة وسرية للمعلومات المقدمة. كما يتوفر وحدة شكاوى في قطاع غزة، فعلى سبيل المثال يتواجد مكتب وحدة الشكاوى في مدخل الوزارة بالقرب من الاستقبال، وتتوفر صناديق شكاوى في كل المديرية والمحافظات والمكاتب الفرعية، لكن يتطلب التأكد من فاعليتها.

وهناك 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. أما وصف الاجراءات المعتمدة، كما أشارت مصادر وزارة التنمية في قطاع غزة، فإنه يتم تسجيل المعاملات في البرامج الالكترونية بمجرد ذهاب المواطن/ة لطلب الخدمة في مديرية وزارة التنمية أو المكاتب الفرعية. ثم يقوم الباحث/ة الاجتماعي بتسجيل بيانات المتقدم/ة، ويمكنه الاطلاع على بيانات المواطن/ة الحكومية، مثل: ملكية الأراضي والأمور المالية أو العقارات أو السيارات المسجلة؛ فإذا كان المواطن يمتلك عقارات أو سيارات، فلا تصرف له 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 تخفيفها وليس لأنها تشكل مصدر دخل، كما أن النساء لا تحصل على الميراث في كثير من الأحيان بحكم الموروث الثقالي. لذا فوجود عقارات وممتلكات باسم النساء ليس دليلاً كافياً على حالتها المادية. وحسب 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، وفي حال اعتراض المواطن/ة عليها واعتقد أنه تعرض للظلم، فإنه يتم تشكيل لجنة لمتابعة هذه الحالات. وقد ساعدت البيانات الحكومية في شفافية عمل الوزارة، ونقلت صلاحية اتخاذ القرار من الباحث/ة الاجتماعي لجهات أعلى.

في قطاع غزة، تم اعتماد دليل إجراءات كامل لكل الإجراءات المتبعة في الوزارة، وتم العمل عليه خلال السنتين الماضيتين من خلال دراسات ومتابعات خلال سنة ونصف، علماً أنه لكل إدارة لها إجراءات واضحة؛ فالحماية الاجتماعية لها الإجراءات الواضحة من حيث الأوراق الثبوتية اللازمة وآليات التحقق والمعايير، وأسباب ومبررات الحجب وآلياته. وقد تحسّن هذا الجانب عن فترات سابقة، عندما كانت هذه الأمور غير واضحة، وتختلف كل مديرية عن المديرية الأخرى من ناحية تسلسل الإجراءات، حيث أن دليل الإجراءات ضبط العمل والمعايير المستخدمة بشكل كبير جداً. كما ساهم ذلك في تحديد الاستثناءات، لأن استثناء الحالة يتم بقرار وزاري، وهناك لجنة اجتماعية لهذه الحالات تتم إعادة دراستها. وهناك لجنة من الوزارة تقوم بزيارة الأسرة للتأكد من عدم وجود عنصر الوساطة. في الضفة الغربية، تمت الإشارة إلى أن المعايير أعدت في الأعوام 2010 و2011 لكن حتى اليوم لم يتم تحديثها. أما طلبات المساعدات، فتحتوي على الأسماء وأرقام الهوية، مما يساهم في انتهاك السرية والخصوصية<sup>21</sup>. في الضفة الغربية يتم استخدام مؤشر الفقر متعدد الأبعاد لتحديد مستحقي ومستحقات المساعدة، وبذلت الوزارة قبل عدة سنوات جهداً كبيراً في رصد المؤشرات ووضع نظام محسوب لذلك، لكن غالبية العاملين والعاملات وفق هذا النظام، لا يعرفون كيف تم إعداده وكذلك متى يلزم تحديثه.

وقد تم تعميم دليل الإجراءات على العاملين/ات في الوزارة في قطاع غزة، وتدريبهم عليه، 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 لم يكن كافياً، وكذلك عدم وجود تغذية راجعة من الموظفين/ات على آليات التطبيق، كما أن المشكّلات التي تواجههم أثناء العمل تضعف من أهمية دليل الإجراءات، الذي يجب أن يكون وثيقة حية يتم تطويرها دورياً (من ثلاث إلى خمس سنوات). كما 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.

بعد نظام الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة أكثر تكاملاً ووضوحاً من نظام الوزارة في الضفة الغربية، الذي يعتمد نظام الشكاوى العام التابع للسلطة الفلسطينية، دون تخصيص لطبيعة الخدمات التي تقدمها الوزارة للفئات الأكثر ضعفاً وتهميشاً، حيث تكتفي الوزارة في الضفة الغربية بوحدة شكاوى وصناديق موزعة على المديريات، دون وجود تخصص أو تدريب. من ناحية أخرى يمتلك جميع الموظفين العاملين/ات في وحدة الشكاوى في قطاع غزة معرفة تامة وكافية بالآليات وآليات التطبيق، وإن كان ذلك بشكل متفاوت، حسب قرب المديريات عن المركز. كما قامت وحدة الشكاوى في قطاع غزة بالالتقاء مع الوحدات الأخرى بالوزارة لشرح آليات تقديم الشكاوى، ولكن مستوى المعرفة متفاوت ما بين موظف وآخر، وما بين وحدة وأخرى؛ فالتوعية لا تتم بشكل ممنهج وبغرض الوقاية. ويؤكد صانعو القرار في الوزارة على أهمية السرية والشفافية بغض النظر عن موضوع الشكاوى، حيث تتم الإجراءات في إطار السرية والخصوصية. وتتوفر أدلة للشكاوى تنصّ على السرية والخصوصية، وتوضح آليات التعامل مع الشكاوى ومن يمكنه التعامل معها. كما يتم التأكيد على أنه في حال تحويل الشكاوى لجهة أخرى، فإن الوزارة تلتزم بهذه القيم والمبادئ المنصوص عليها في نظام الشكاوى.

21 مقابلة مع وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية.

تتوفر لدى وزارة التنمية الاجتماعية أيضا إمكانية الشكاوى الإلكترونية، حيث يمكن لأي متلقي/ة للخدمات تقديم شكاوى بدون الظهور، ووضع البيانات التي يريدها المشتكي. وتلتزم الوزارة بالرد خلال أسبوعين. من الملاحظ أن الشكاوى التي قدمت تقتصر على سوء المعاملة، والمماطلة، والتأخر في الرد من قبل الباحثين/ات، وطول فترة تقديم الشكاوى. ويمكن أن تسهل الشكاوى الإلكترونية تقديم النساء للشكاوى وهن في البيوت. 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 شيئا<sup>22</sup>، مما يفقد هذا النظام جديته وأهميته، حيث يتطلب إحكام الإجراءات حوله، بحيث تكون الشكاوى جدية ولكن في الوقت نفسه لا تحد من إمكانية الشكاوى. وتعد هذه العلاقة الدقيقة بين التشجيع على الشكاوى وبين ضمان جديتها من أهم التحديات التي تواجه أنظمة الشكاوى في شتى أنحاء العالم.

يوجد أيضا خط ساخن تستطيع النساء الاتصال والتبليغ عن الاعتداء أو العنف من الأهل، ولكن لا تتم 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 مطلبا دوليا 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 والكونغو وغيرها من دول العالم، قام فيها عمال الإغاثة الإنسانية باستغلال حاجة النساء الملحة، وابتزازهن لتقديم خدمات جنسية مختلفة. ولا تشمل سياسة الحماية هذه 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، بمن في ذلك النساء والأطفال والمسنون/ات وذوي/ات الإعاقة والأشخاص من هويات جنسية مغايرة. وتشكل سياسة الحماية من الإساءة والاستغلال والابتزاز الجنسي إن وجدت، وسيلة حماية ووقاية من الفساد والانتهاكات قبل حدوثها، ولا تركز فقط على التعامل مع القضية بعد الحدث كما هو التوجه العام في فلسطين.

في استطلاع لائتلاف أمان لأراء 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<sup>23</sup>.

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؛ فالرقابة الأساسية هي رقابة مجالس الإدارة، التي تختلف من مجلس إلى آخر، حسب قدرات وإمكانيات مجالس الإدارة. وللأسف لا يوجد في الكثير من المؤسسات التي تقدم خدمات حماية اجتماعية أو مساعدات عينية أو نقدية أنظمة ومعايير واضحة، كما لا يوجد مستويات رقابية متعددة، مما يتيح المجال لأنواع مختلفة من الفساد والاستغلال. كما أن أدوات الرقابة الموجودة عند السلطة الفلسطينية مازالت تعتمد المراسلات الخطية ولا توجد متابعات الكترونية التي قد تسهل المتابعة والتدقيق.

على سبيل المثال، لا يوجد فحص إذا ما كانت بعض المؤسسات التي تقدم المساعدات والحماية الاجتماعية، تقوم بعملها بالشكل الصحيح، أو تطبق المنحة بشكل صحيح؛ حيث أن نظام المساءلة الأساسي وربما الوحيد هو تجاه المؤسسات المانحة، وليس تجاه وزارة التنمية الاجتماعية، أو وفق معايير تطبيقها الوزارة أو توافق عليها.

22 مقابلة وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

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

أثناء البحث، أعطيت للباحثات أمثلة عن مؤسسات أهلية تأخذ مشروعاً بمبلغ معين، مثلاً لتدريب 20 سيدة من ذوات الإعاقة على مهنة الكوافير، وبالفعل يتم تدريب أربع أو خمس سيدات على الكوافير، وترسل للممول على أنه تم تدريب 20 سيدة. في حالات أخرى وقعت النساء على مشاريع صغيرة بمبلغ معين، لكن لم يستلمن المبلغ نقدياً، وتسلمن أدوات بقيمة أقل بكثير مما وقعن عليه<sup>24</sup>. قد تكون هذه الملاحظات غير دقيقة؛ فلا توجد 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 الأرامل 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 توفرت ذلك. إن عدم 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 تبليغ، طبيعة تعاطي المجتمع مع هذه المشاكل صعب** »<sup>25</sup>.

عند التحري عن بعض هذه المؤسسات، اتضح أنه لا يوجد سياسات وأنظمة وأدلة مكتوبة لها. كما يؤدي غياب الرقابة والشفافية والمساءلة وعدم وضوح المرجعيات والقانون وغياب المسؤوليات لفرغ إداري كبير ما يتيح فرص للفساد. وتؤكد هذه المؤسسات أنه إذا حدث شبهة فساد فإنها تقوم بتشكيل لجنة للتحقيق، ولكن في غياب الإطار الناظم، تبقى هذه المؤسسات والجهات المستفيدة منها عرضة لمخاطر الفساد. إن غياب الإطار الناظم أيضاً يمكن أن يعرض موظفو وموظفات المؤسسة للخطر من المتابعين ومن المستفيدين الذين يعتبرون أنفسهم أصحاب حقوق. كما أن عدم اتباع المؤسسة لمعايير واضحة للخدمات، وإمكانية التحقق من صدق الحالات ودقة الوثائق المقدمة، يمكن أن تزيد من نسبة الخطأ.

ترى بعض النساء أن معايير تقديم المساعدات الموجودة في وزارة التنمية الاجتماعية غير واضحة ولا يتم تحديثها دورياً، أنها ليست مبنية على منظور النوع الاجتماعي. كما لا يوجد رقابة ومتابعة لقدرة هذا نظام الحماية الاجتماعية على سدّ الاحتياج وإمكانات التطوير من وجهة نظر المستفيدين/ات. وبالتالي يمكن لعدم وضوح المعايير ودوريتها لغياب التقييم أن يخلق ثغرات تزيد من فرص الفساد. « **المساعدات لأنها تأتي لجهة معينة فقط والشريحة الأكبر وهي نسبة 90% مهمشين. الذي يأخذ الخدمة الاجتماعية هم التابعين إلى الشؤون الاجتماعية فقط هناك أفراد تأخذ الخدمة وتصل إليها كرتونة ملابس مثلاً وناس أخرى لا تعرف عنها شيء وناس أخرى 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 الخدمة<sup>26</sup> » إن وجود المعايير ووضوحها ونشرها وعدم قبول أية 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، وأنه لا يوجد تمييز في التعامل، بل يتم التعامل بين المواطنين بمهنية. كما تقدّم الخدمة لكل المواطنين، أي من حق المواطن في الحصول على 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. ولو أن أحد الباحثين/ات أراد خدمة شخص أو مواطن لا تنطبق عليه المعايير، فلن يكون ذلك ممكناً لأن هناك جهات رقابة مختصة للمتابعة على الملفات؛ فدائرة التوجيه والإشراف تعمل على الملفات، وهناك تدقيق خارجي أيضاً يراقب ويفتش على الملفات، وتأخذ عينات منها للتأكد من صحتها وتطبيق المعايير عليها<sup>27</sup>.

24 مقابلة مع شخص يعمل بمؤسسة أهلية في قطاع غزة.

25 مقابلة مع مديرة مؤسسة أهلية تقدم مساعدات في قطاع غزة.

26 مجموعة بؤرية 2 غزة.

27 مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

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

عالمياً، من أهم أشكال الفساد: الوساطة 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 التي تتطلب وقتاً بسبب الإجراءات البيروقراطية أو طلب معززات، والاختلاس والمساس بالمال العام.

ورغم ذلك، فلم تظهر المقابلات والمجموعات البؤرية انتشاراً لهذه الأنماط، ولم تطرح تخوفات واسعة من وجودها، والمقابلات مع موظفي/ات وزارة التنمية الاجتماعية أكدت على أن الإجراءات سواء في الضفة الغربية أو في قطاع غزة لا تسمح بوجود فساد مالي، لأن القرار بالمساعدة يتم اتخاذه وفق هيكلية واضحة وتراتبية هرمية، لا تجعل من شخص واحد المتحكم بالقرار بالمساعدة من عدمها.

يؤكد هذا ما ورد في استطلاع مؤسسة أمان لآراء المستفيدات من خدمات التنمية الاجتماعية، حول آثار الفساد في تقديم الخدمات، حيث أن الغالبية العظمى منهن لم يذكرن أنهن واجهن أية مشاكل/ أشكال فساد بنسبة 88% مقابل 12% ذكرن أنهن واجهن مشاكل/ أشكال فساد أثناء طلب الحصول على خدمة من وزارة التنمية الاجتماعية أو مديرياتها. أما عندما قمنا بطرح بعض المشاكل أو أشكال الفساد التي من الممكن أن سبق وتعرضن لها المستفيدات، فقد ارتفعت نسبة المستفيدات اللواتي واجهن مشاكل/ أشكال فساد لتصبح 23% مقابل 77% أكدن أنهن لم يواجهن أية مشاكل/ أشكال فساد أثناء طلب الحصول على خدمة من وزارة التنمية الاجتماعية أو مديرياتها. أما تعريف الفساد لدى النساء فكان مختلفاً ومميزاً، حيث قالت إحدى المشاركات: «الفساد هو أن تقوم بالتفريق بين إنسان وآخر مثلاً من أعرفه أقوم بتفضيله على من لا أعرفه كثير ما تمشي هذه الأمور في كل المؤسسات وليس في مؤسسة واحدة فقط أي شخص له معرفة ممكن أن يدخل من باب آخر ونحن نبقى في الشارع تحت الشمس الحارقة والبهدلة هذا أكبر فساد<sup>28</sup>» وقالت أخرى «الفساد هو فلتان وعدم وجود مراقبة من الجهات المعنية ويريدون أحد أن يقوم بالإشراف عليهم ورقابة تحركاتهم وطريقة عملهم بمن يقوم باستلام الخدمة ومن لا يستلم<sup>29</sup>».

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 عرضة لمخاطر الفساد كمنفعة، حيث يمكن أن تستغل خاصة أن 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، فإنه يمكن أن تتعرض للاستغلال.

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، كونهن أقل مشاركة في الحياة العامة، وأكثر عرضة للأفكار النمطية وإلقاء اللوم عليهن 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. إحدى المشاركات في المجموعة البؤرية في الضفة الغربية، اعتبرت أن التجاوزات بحق النساء ذوات الإعاقة كمستحقات الشؤون الاجتماعية، بتوكيل الأهل بذلك دون أن تحصل على أي نصيب، رغم أن المساعدات من حقها هو نوع من أنواع الفساد<sup>30</sup>. 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.

28 المجموعة البؤرية شمال غزة.

29 المجموعة البؤرية شمال غزة.

30 المجموعة البؤرية في الضفة الغربية.

عدم وضوح المعايير وشفافيتها هو شكل آخر من أشكال التمييز كما أشارت إحدى المستفيدات فإن «المعايير الموجودة مش معروفة، بدليل كل شهر بتسمعي قصص انقطع 10 من الشؤون، طيب شو المعايير؟ ما فاش، طيب أنا كشخص محتاج، إذا أبويا موظف، أخويا موظف لماذا احرم انا من الحماية الاجتماعية، ضمن الحماية الاجتماعية في كل العالم يتم الفصل بين رب الأسرة والي تحته، مثلاً شخص ذوي إعاقة، أو مطلقاً، حتى لو كانوا يعيشون ضمن نطاق الأسرة<sup>31</sup>».

يسود الاعتقاد أن النساء يحصلن على معاملة أفضل وأسرع من قبل مقدمي/ات الخدمات؛ فالمجتمع بشكل عام لا يقبل ضمن معايير الاجتماعية السائدة إهانة النساء أو رفع الصوت عليهن، ويميل أيضاً للتعاطف مع النساء ذوات الحاجة، وهذه العقلية السائدة تؤثر أيضاً على مقدمي/ات الخدمات، في المقابل فإن بعض أرباب الأسر يستغلون حالة التعاطف هذه بإرسال 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.

### ■ المماطلة في تقديم الخدمة:

تم ذكر المماطلة في تقديم الخدمة كأحد أهم مخاطر الفساد بالنسبة للمشاركات. أكدت المشاركات عن تخوفهن من أسباب المماطلة، والتي قد تضطر البعض لاستخدام الوساطة والمحسوبة. وقد تشكل أيضاً أحد المخاطر التي تتفاقم كلما ازدادت حدة الفقر والحاجة للمساعدات الإنسانية. قالت إحدى المشاركات أنها طلبت «تصليح المنزل أكثر من مرة يأتيون لزيارة منزلي وتقييمه ويوعدونني ولا يحدث شيء من سنين طويلة جداً وأنا بهذه البهدة أنا واولادي ووضع بيتي صفر وأتي باحث الشؤون وقام بزيارة منزلي وقال لي انه قام بتقديم طلب لي لترميم او بناء المنزل ولم يحدث شيء حتى الان<sup>32</sup>». وقالت أخرى «باحثتي دائماً تقول لي أنها تسجلني في كثير من الأمور ولكن المشكلة أن اسمي لا يطلع دائماً في الكشوفات» ربما تحتاج النساء لإبلاغهن بنتائج المسح وأسباب تأخير الخدمة حتى لا يتوقعن غير ذلك. وترتبط المماطلة بعدم وضوح المعايير وتحديد الوقت المتوقع للإجابة على طلب المساعدة، وترتبط أيضاً بتوفر المصادر لدى السلطة الفلسطينية، حيث تعاني أجهزة السلطة من عدم استدامة المصادر وانتظامها، وتعاني من إجراءات الاحتلال في احتجاز أموال المقاصة، وتغير أجندات الممولين وغيرها من الأسباب. المماطلة تعطي الانطباع لدى المستفيدات أنهن يحتجن لوساطة أو رشوة للوصول للخدمة المتأخرة. في استطلاع مؤسسة أمان أشارت 20% من المستطلعة آرائهن (في الضفة الغربية وقطاع غزة) إلى تعرضن لإهمال أو تأجيل تقديم الخدمة.

### ■ النظرة الدونية:

أشارت بعض النساء إلى النظرة الدونية في التعامل مع النساء وتحديدات النساء ذوات الإعاقة أثناء تلقيهم الخدمات، ونظرة الشفقة وعدم الاعتراف بحقوق النساء ذوات الإعاقة في تلقي الخدمات، وعدم وجود قوانين وإجراءات واضحة ومعلن عنها لجميع الفئات، كما اعتبرن أن حجب المعلومات عن الفئات المهمشة هذه شبيهة فساد<sup>33</sup>. 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.

31 مقابلة مع مستفيدة من ذوات الإعاقة في الضفة الغربية.

32 المجموعة البوذية شمال قطاع غزة.

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

**حالة امرأة معاقة**

أصلاً 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، أنا أسميه نظام انكشاف للحالات المهمشة وفضح خصوصيتهم. نظام الحماية في فلسطين يستند إلى الوساطة والمحسوبة، مثلاً غالبية الصبايا اللواتي أعمل معهن وأنا 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 أو تلبية احتياجاتنا الخاصة. نعم نأكل ونشرب ولكن نحن نحتاج إلى مصاريف علاج كبيرة جداً وغالبية أسرنا لا تستطيع توفير هذه الاحتياجات والأدوات المساعدة. نحن نعتبر أن التنمية الاجتماعية لا تساهم في مساعدتنا، الأهم أنها لا تعترف لنا بحقنا في الحصول على الخدمات لأن 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 أنا اتحدث عنى وعن مجموعة من زميلاتي. بالرغم من ان لدينا بدل المثل ١٠ عن أسر تتلقى الخدمة ولكن هي تعيش بأوضاع أفضل منا بكثير اذن هناك تمييز هناك عدم اعتراف بحقنا نحن كفئة مهمشة. نحن لدينا احتياجات كبيرة ولكن للأسف لا نجد من يساعد فقط أحيانا نعتمد على مساعدات من أهل الخير أو بعض المؤسسات.

**■ شبهات الوساطة والمحسوبة:**

الشكل الأبرز الذي عرفته النساء هو الوساطة والمحسوبة. هناك اعتقاد لدى المشاركات في المجموعات البؤرية بوجود خلل عند من يقوم بتوزيع المساعدات، وأن هذا الخلل مصدره اعتقاد القائمين على توزيع المساعدات بأن (الأقربون أولى بالمعروف) وأن لهم حصة على قاعدة (العاملون عليها). هذا التخوف أكدته مقابلات المنتفعات والمجموعات البؤرية، حيث أشارت المشاركات إلى أنه إذا « في واسطة بيجوكي ما في واسطة على الفاضي » وقالت أخرى « الفساد هو الوساطة مثلاً لي قريب او ابن عم يعمل في الشؤون الاجتماعية ممكن ان يساعدني اكثر من أي حد غريب أو الجار يساعدني اكثر من الغريب لكن مواطن طبيعي لا يأخذ الخدمة»<sup>34</sup>.

إجراءات وزارة التنمية الاجتماعية تحاول جاهدة منع فرص الوساطة 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 إنه لا يعتقد أن من يقدم الوساطة لقربيه يعتبر فاسداً، وتكرر هذا الرأي في أكثر من مقابلة، حيث أنه في مجتمعنا لا يشعر من يقوم بخدمة الأقارب فاسداً بل هو جزء من التوقعات المجتمعية. في استطلاع مؤسسة أمان أشارت 6% أنهم اضطررن إلى استخدام واسطة، ورغم أن هذه نسبة ضئيلة إلا أنها مرشحة للزيادة كلما تفاقم الفقر والحاجة الإنسانية.

تعدّ النساء أكثر تضرراً من استخدام الوساطة بسبب علاقاتهن المحدودة في الحيز العام، وبالتالي حتى لو كان استخدام الوساطة شائعاً، فمن المحتمل ألا تستطيع النساء الفقيرات والمسنات والمعاقات استخدامها 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. حيث أن 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. ففي حالة واحدة على الأقل، وجد أثناء التحقيق في شكوى قدمتها إحدى المنتفعات، أن المرشدة استغلتها وأخذت قرضاً على اسمها، وأجبرتها المنتفعة على التوقيع على كمبيالات للحفاظ على سكوتها. واتخذت الوزارة إجراءات جديّة وتم تشكيل لجنة وتم سحب الكمبيالات<sup>35</sup>. قد تكون هذه حالة معزولة ولكن استخدام موظف/ة للسلطة المعطاة لصالح منفعة شخصية تعتبر أحد المخاطر المحتملة؛ أي انتفاع اجتماعي أو أي شكل من أشكال الانتفاع تعود على مقدم الخدمة، بحيث يكون الهدف الأساسي تحقيق مآرب شخصية، وهو يعدّ شكلاً من أشكال الفساد، وحتى لو كانت المنفعة صغيرة على شكل توقع هدية على سبيل المثال، فهي تمهد لقبول هذا النمط من الفساد في المجتمع. ووفقاً لنتائج استطلاع الرأي الذي أجرته مؤسسة أمان فقد أشارت نسبة من 0.5% فقط من المستطلعة آراءهم تعرضوا إلى ابتزاز من قبل المسؤول عن تقديم الخدمة للحصول على منافع مادية أو معنوية.

أما إجراءات بعض المؤسسات الأهلية يشوبها الغموض في توزيع المساعدات الاجتماعية، 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 أخذها أو 30 شيكل أو 200 شيكل يا إما لا تستفيد من التسجيل في كشوفات الأسماء للكبونات 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 وأحياناً يطلبوا 500 شيكل وأنا ليس معي فيقوم بتنزيلها لمبلغ 200 مؤقتاً حتى أدبر الباقي حتى يطلع لي الكفالة. والكلام هذا موجود ومصور ومسجل صار معي أنا شخصياً. حتى يطلع لي كفالة لأنه عندي مرضى وعندني معاقين ادفع 200 شيكل أو أكثر لعمل الكفالة»<sup>36</sup>.

## ■ الاستغلال الجنسي:

هناك مؤشرات على وجود مخاطر (وليس بالضرورة حالات) للاستغلال الجنسي. أحد الموظفين الذين تمت 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 إلى النيابة والآن هو غير موجود ضمن قيود وزارة التنمية الاجتماعية؛ الذي يريد أن يبتز ممكن أن يبتز في أي 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.

أشارت نتائج الاستطلاع الذي أجرته مؤسسة أمان، إلى أن 0.5% فقط من المستطلعات في قطاع غزة على أنهن سمعن عن حالات نساء من طالبات الخدمات تعرضن للابتزاز أو لمضايقات وتحرش من العاملين في الوزارة أو مديراتها. فيما قالت 64% من المستطلعات أنهن سمعن 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، وبنفس النسبة أجبن بأنهن سمعن عن اضطراب طلب واسطة أو تدخل مسؤول للحصول على الخدمة. وقد أفادت 88% من المستطلعات أنهن على استعداد لتقديم شكوى في حال تعرضت إحداهن للاستغلال والابتزاز الجنسي من العاملين في الوزارة (مسؤولين/ باحثين)، و57% سيتوجهن إلى وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية. وعن أسباب عدم التقدم بشكاوى للواتي قلن انهن لن يتقدمن بشكوى (12% من المستطلعة آرائهن) أجابت 32% منهن خوفاً من معرفة الناس بالأمر، و31% لعدم الاستجابة لمثل هكذا شكاوى، و24% لا يوجد ضمانات للمحاسبة، و19% للحصول على الخدمة ونفس النسبة لعدم وجود ضمانات سرية كاملة.

35 مقابلة مع أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في غزة.  
36 المجموعة البؤرية شمال قطاع غزة.

## ◀ ثالثاً: نقاط القوة والضعف في السياسات والتدابير لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي

### ■ نقاط القوة:

في العام 2020 قامت هيئة مكافحة الفساد بتوقيع مذكرة تعاون بين هيئة مكافحة الفساد ووزارة شؤون المرأة، 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.

كما يعد وجود وحدة شكاوى مدربة هي إحدى نقاط القوة، حيث أنشئت وحدة الشكاوى في 2005 بقرار من مجلس الوزراء، كان رئيس الوزراء في ذلك الوقت أحمد قريع، وقام بإنشاء صندوق الشكاوى في كل الوزارات، ولكن تأخرت فترة إنشائه في غزة عن رام الله، فتم التنفيذ بغزة في 2017 بإنشاء وحدات شكاوى تتبع الأمانة العامة لمجلس الوزراء. كما يوجد أكثر من آلية أو وسيلة للشكاوى لإيصال الشكاوى: يوجد صناديق في كل الوزارات والمديريات، وهناك مركز شكاوى 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 مؤسسة أمان.

يختلف وضع وحدة الشكاوى الموجودة داخل الوزارة في قطاع غزة، عنها في الضفة الغربية؛ ففي غزة هي وحدة متكاملة وفيها موظفات من النساء للتسهيل على النساء تقديم شكاوى، وحتى يكون هناك راحة في التعامل عند الإبلاغ عن أي شكوى، كما يتم الرد على الشكاوى بجميع الطرق مكتوبة ومسموعة ومرئية والإلكترونية لجميع الحالات<sup>37</sup>، إلا أن دور الوزارة محدود جداً في الإعلان عن توفر خدمة الشكاوى، وإيصال المعلومات للمستفيدين والمستفيدات مازالت محدودة.

وجد استطلاع مؤسسة أمان أن الجهة التي تتقدم لها معظم طالبات الخدمة في حال تعرضهن لأي مشكلة هي دائرة/ وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية بنسبة 57%. كما تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بالرد على الشكاوى بنسبة معقولة، حيث أشارت نتائج استطلاع مؤسسة أمان إلى أن 60% من الحالات التي تقدمن بشكوى تم الرد عليها. وأفادت 75% لموافقتهم على أن الرد من قبل الوزارة على الشكاوى المقدمة تم في وقت مناسب يلبي التوقعات. وكانت 63% من المستفيدات راضيات عن استجابة الوزارة ومديرياتها للشكاوى. وأشارت نسبة من 63% إلى أنه تم التعاطي مع الشكاوى المقدمة لوزارة التنمية الاجتماعية ومديرياتها بجدية بدون تمييز بين مقدم الشكاوى سواء ذكر أو أنثى.

أشار بعض الذين تمت مقابلتهم إلى الوعي بمدى حساسية التعامل مع قضايا النساء والفساد تحديداً « **لذلك احنا في ردة فعلنا نطمئن النساء ونعمل أقصى درجات الأمان بحيث ان يحل الموضوع بسلاسة** » ولكن لا يوجد أي دليل على وجود إجراءات أكثر سهولة للنساء أو اعتبارات أكبر للسرية والخصوصية؛ فلم يتم الإشارة لأي إجراء خاص مثلاً باستقبال شكاوى متعلقة التحرش الجنسي، أو سرية وخصوصية إضافية في التعامل مع شكاوى 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 عانت من جائحة كورونا، مما يضعف الأجهزة الرقابية، وأية إجراءات أو أنظمة أو قوانين. وتكون النساء والفئات المهمشة أكثر تضرراً من عدم وجود إجراءات منظمة تمنع احتمالية دفعهن أثماناً شخصية؛ لمساعدة عائلاتهن 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 إلى الحماية الاجتماعية، مما يضيف أعباءً كبيرة على مزودي الخدمات الذين يعانون أصلاً من ازدياد الطلب الحاجة مقابل موارد محدودة. وقد دفع تدمير الخدمات الأساسية وزيادة الحاجة لدى متوسطي ومحدودي الدخل بالمزيد من النساء لطلب الحماية الاجتماعية. إن 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

أرهق الانقسام المستمر منذ ما يقارب 16 عاماً مصادر السلطة الفلسطينية وخلق نظامين متوازيين للحماية الاجتماعية، وزاد من ازدواجية الإجراءات والمعايير. ففي قطاع غزة على سبيل المثال، لا يتلقى الموظفون رواتب كاملة منذ سنوات طويلة، ويتحملون أعباء مساعدة عائلاتهم الممتدة مما يخلق فرصاً للفساد بسبب الحاجة المادية.

## ● ضعف معرفة متلقي الخدمات بنظام الشكاوى

لا يوجد ما يؤكد على أن المنتفعات وطالبات الخدمة يعلمن بالإجراءات، ولكن عندما يقمن 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 «مئة» من مقدمي/ات وليست حقاً من حقوق المواطنة، ما يخلق بيئة تتيح فرصاً لاستخدام أشكال من التدخل للحصول على الخدمة كالأوسطة أو الرشوة بخاصة لدى الفئات التي تعاني أصلاً من الفقر والتمييز. أفادت نتائج استطلاع مؤسسة أمان أن 75% من المستطلعات بعدم معرفتهن بوجود وحدة شكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية، و90% بعدم معرفتهن بوجود نظام شكاوى موحد إلكتروني. فيما 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 البؤرية التي عقدت لعرض هذا البحث أشارت المشاركات إلى أن «نسبة 99% من الحضور لا تعرف أن هناك وحدة شكاوى في وزارة التنمية»<sup>38</sup> أما الناشطون في المجتمع المدني فيعانون من إشكالية أخرى مع الشكاوى التي تقدمها نساء «المشكلة مش بالشكاوى، أنا بدني احمي نفسي كمان حتى لو انا بدني اقدم شكاوى، بمعنى لو جاءت سيدة طلبت مني مساعدتها بتقديم شكاوى وخصوصاً الشكاوي التي لها علاقة اجتماعية حتى احمي نفسي اطلب منها ان توقع لي على ورقة، لأن ما يحدث انه عندما تصل الشكاوى لمركز الشكاوى القصة تقلب وتغير السيدة من أقوالها وشكوتها وهذا يضعنا باحراج، السيدات لازم يكون عندهم الجرأة انهم لا يتنازلون عن حقهم، السبب عاداتنا وتقاليدينا، والمخاتير، هم الي خربوا الدنيا، المطلوب بتقدم شكاوي بدها دعم قانوني ودعم نفسي، لكن لما توصل مراحل متقدمة، يتدخل فيها المخاتير»<sup>39</sup>

38 المجموعة البؤرية شمال غزة.

39 مقابلة مع شخص يعمل في مؤسسة أهلية بغزة.

## ● ضعف الثقة بعمل وحدات الشكاوى

تكمن المشكلة الأساسية في أنه لا يعلم المشتكون بمسار الشكاوى وحلولها مما يضعف الثقة بوحدة الشكاوى؛ إحدى النساء اللواتي تمت مقابلهن 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.»

في المقابل فإن وجود نساء في وحدة الشكاوى أمر في غاية الأهمية؛ ففي كثير من الحالات لا تستطيع النساء الحديث عن شكاوى خاصة بهن لرجل، وبالتالي وجود خيار موظف من نفس الجنس أمر يجب أخذه بعين الاعتبار في جميع الحالات. كما أن الحفاظ على السرية والخصوصية من أهم أسباب نجاح قسم الشكاوى وزيادة فاعليته، ويبدو أن موظفي هذا القسم على وعي بدرجة كبيرة بأهمية هذا الأمر، إلا أن ازدحام المكاتب وتشارك الموظفين والموظفات في مكاتب يجعل من الصعب الحصول على هذه الخصوصية.

يضاف إلى ذلك أن النساء بشكل خاص لا يثقن بجدية السرية والخصوصية في الدعاوى التي يقدمنها، وتحديداً إذا كانت شكاوى عن الابتزاز أو الإساءة الجنسية. إحدى النساء اللواتي تمت مقابلهن أشارت إلى أنه «لو تقدمت امرأة من ذوي إعاقة بشكاوى ابتزاز جنسي، لتدخل ناس من المجتمع المحلي وسكروها.» فالقضية ليس أنه لا يوجد مجال لتقديم الشكاوى، ولكن الناس بصورة عامة والنساء بصورة خاصة لديهم قلق من تقديم شكاوى، خوفاً من تبعات الأمر وتداعياته. في المقابل أكد رئيس وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية بغزة أنه لا تصلهم شكاوى تتعلق بالفساد في تقديم الخدمات من قبل المؤسسات الأهلية أو مؤسسات حماية أخرى<sup>40</sup>.

## ● ضعف الوعي بالنوع الاجتماعي ومخاطر الفساد لدى مقدمي/ات الخدمات

ضعف 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. وقد أثيرت هذا القضية في غالبية المقابلات التي أجريت لصالح البحث؛ فالوزارة تقيم وضع الأسرة المالي وتغفل علاقات القوة المبينة على النوع الاجتماعي في التقييم، وبالتالي تزيد من تهميش النساء الأكثر ضعفاً مثل ذوي/ات الإعاقة والمسنين/ات. هؤلاء عادة هم الأقل وصولاً للموارد والأقل تأثراً في صنع القرار داخل الأسرة، حيث أن صرف الإعانة الاجتماعية من خلال شيك أو رقم حساب باسم رب الأسرة الرجل يزيد من هذا الضعف والتهميش. هذا الأمر لا يتعلق فقط بالمعايير التي تحددها الوزارة للمساعدات، بل في تحليل وفهم البعد الاجتماعي لهذه المعايير ودورها في رفع الأفراد والأسر من طائفة الحاجة. ويؤثر ذلك بدوره على فهم الباحثين/ات للسلطة الموكلة لهم لأخذ قرار ما إذا كانت الأسرة تستحق أم لا.

في الوقت نفسه، يعتبر إنكار وجود مثل هذه الإشكاليات وتحديداً التحرش والابتزاز الجنسي، بحجة أن مجتمعنا مختلف عن المجتمعات الأخرى وليس مقبولاً ذلك في ثقافتنا، كوننا محافظين، وأن البلد فيه أجهزة أمن تردع المخالفين والمتحرشين<sup>41</sup> يحد من توفير تدابير وإجراءات لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي للوقاية من أشكال الفساد كهذه. كما يقلل من إمكانيات متلقي الخدمة من التوجه بشكاوى 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.

## ● ضعف المعرفة بنظام الشكاوى الإلكتروني من قبل المستفيدات

يوجد نظام حكومي إلكتروني للشكاوى وهو تطور هام في مجال تعزيز أدوات مكافحة الفساد، إلا أن متلقي ومتلقيات الخدمات الاجتماعية الذين هم عادة من أفقر الفقراء وأقلهم معرفة بالأجهزة الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي. فقد أشار استطلاع مؤسسة أمان إلى أن 90% من المستطلعة آراءهن لا يعلمن بوجود نظام شكاوى إلكتروني.

40 مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.  
41 مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

### ● ضعف تدابير حماية المبلغين

هناك شعور عام بأن عواقب تقديم الشكوى أصعب على النساء منه على الرجال بالإضافة للخشية من فقدان المعونة. يشير أحد موظفي وزارة التنمية الاجتماعية إلى أن عواقب شكوى النساء أكبر بكثير من عواقب شكوى الرجال. النساء يسكنن دائماً، ونسب تقدم النساء بشكوى أقل<sup>42</sup> إحدى المشاركات في المجموعات البؤرية قالت: «أنا لو قدمت شكوى راح يقوموا بقطع شيك الشؤون الذي اخذه 750 شيكل لن يعطونا أي مبلغ ولا شيكل أنا من زمان نفسي ان أقدم شكوى»<sup>43</sup> وذلك يعود إلى عدم وجود نظام لحماية المبلغين في قطاع غزة وضعف الثقة في تطبيق نظام حماية المبلغين في الضفة الغربية، حيث أكد من تمت مقابلتهم على أنه لا يوجد حماية، بما في ذلك دور الزملاء والزميلات الذين يكونون على إطلاع عن قرب بقضايا فساد حيث أن «المبلغ بنضرب على رأسه ما في حماية وما حدا بحميننا، بعتبروه حدة فاسد وبدو يخرب سمعة المؤسسة هو بده يضع شبّهات حول المؤسسة يتهم بقطع رزق حدة. أنا ما زلت متهمّة بقطع رزق المشرف من زميله.»<sup>44</sup> إن حماية سمعة المؤسسة تكون في منع فرص الفساد والوقاية من مخاطر الفساد لمنع وقوعها، الأمر الذي يتطلب تشجيع الموظفين على الإبلاغ في حال وجود شبّهات فساد.

42 مقابلة مع مسؤول في وزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

43 المجموعة البؤرية شمال قطاع غزة.

44 مجموعة بؤرية في الضفة الغربية.

ازداد الوعي في السنوات الأخيرة بأهمية فهم مخاطر الفساد وضرورة التصدي لها، وهناك تزايد في الاهتمام بقضايا الفساد مجتمعياً ومؤسسياً، ووزارة التنمية الاجتماعية من الوزارات التي تعمل جاهدة لتعزيز النزاهة والمساءلة بما فيها المساءلة المجتمعية ومكافحة الفساد. كما أنها 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. أثبتت الدراسة أن هناك محاولات جديدة للحد من مخاطر الفساد بكافة أشكاله، ولكن ما زال هناك حاجة لتعميق المعرفة بأشكال الفساد المبني على النوع الاجتماعي، ورفع الوعي به، والاعتراف بإمكانية وجوده، وإعداد السياسات اللازمة للحد من هذه المخاطر بمشاركة النساء والمؤسسات النسوية والحقوقية، وتدريب الكوادر في وزارة التنمية الاجتماعية على هذه القضايا سنوياً وعدم الاكتفاء بتدريب واحد سواء في الضفة الغربية أو قطاع غزة.

ما زال البحث محدوداً في مجال التقاطع بين النوع الاجتماعي والفساد بشكل عام، وما زالت الأجهزة الرقابية والقانونية والمؤسسات التي تعمل على محاربة الفساد وقضايا حقوق الإنسان لا تهتم بالتقاطعية بين إشكاليات الفساد والنوع الاجتماعي، ولا تولي الاهتمام الكافي للاختلاف بين تجارب كل من الرجال والنساء في التعرض للفساد ومواجهته والتصدي له. تشكل هذه الدراسة فرصة لإثارة الموضوع والتعمق في فهم تقاطعية الفساد والنوع الاجتماعي؛ فقضايا 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.

تمتلك وزارة التنمية الاجتماعية من السياسات والإجراءات للتصدي لمخاطر الفساد، ولكن هناك إشكاليات تم التطرق لها في سياق الدراسة، 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 البناء على تجارب النساء والرجال أنفسهم في التعرض لقضايا الفساد؛ فبدون التعلم من هذه التجارب، فسيبقى الأمر محدوداً بالمعرفة النظرية دون الخبرات العملية وخصوصية المجتمع.

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

لقد 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. إن بعض تجارب النساء يصعب الإبلاغ عنها بسبب توقعات المجتمع من النساء أن تتصرف بطرق محددة، بأن تسكت عن الممارسات غير المقبولة، كي لا تكون عرضة للوسم المجتمعي.

## التوصيات

يتطلب درء المخاطر المحتملة فيما يتعلق بالفساد من منظور النوع الاجتماعي، وتوفير بيئة حامية من احتمالية نشوء أشكال فساد تدفع النساء اثمان إضافية، اتخاذ الأطراف المختلفة المعنيين بالحماية الاجتماعية مجموعة من التدابير والإجراءات الاستباقية على النحو التالي:

### وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية وقطاع غزة

- 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، التي ينبغي أن تخضع لذات المستوى من الشفافية والمساءلة، وإعلان المعايير التي تتم على أساسها.
- إجراء تحليل لجميع البرامج والمشاريع والخدمات والقوانين والسياسات من منظور النوع الاجتماعي، قبل إقرارها وبمشاركة جميع الفئات المعنية، وبمشاركة نساء مستفيدات من هذه الخدمات.
- إجراء تدقيق النوع الاجتماعي، مما يساهم في تحديد نقاط الخلل في البناء المؤسسي والتنظيمي ليصبح مقدمو/ات الخدمات أكثر حساسية واستجابة للنوع الاجتماعي.
- تطوير خطط تدريبية سنوية للعاملين في الوزارة على النوع الاجتماعي ومخاطر الفساد وبشكل خاص العاملين في مجالات الرعاية الاجتماعية ووحدات الشكاوى.
- تضمين النوع الاجتماعي ومحاربة الفساد يجب أن تكون مهمة جميع من يعمل في وزارة التنمية الاجتماعية.
- تطوير سياسة خاصة للوزارة لدرء مخاطر الفساد المبني على النوع الاجتماعي بما فيه التحرش والابتزاز والإساءة الجنسية.
- اتخاذ إجراءات إضافية في وحدات الشكاوى لضمان السرية والخصوصية في التعامل مع الشكاوى التي تقدمها النساء، ولتطوير آليات عمل وحدات الشكاوى لناحية السرعة مع انجاز القضايا.
- عمل حملات إعلانية متخصصة تهدف إلى الوصول للفئات المهمشة وبخاصة المستفيدين والمسفيدات من برامج الرعاية الاجتماعية ورفع وعي الجمهور في آليات الشكاوى والتواصل مع وحدات الشكاوى.
- يجب أن تحتوي جميع البرامج والمبادرات لمكافحة الفساد على تضمين النوع الاجتماعي، في كافة الأنشطة وضمن تصميم الأنشطة لمنفعة الرجال والنساء على قدم المساواة.

### المؤسسات الأهلية

- تبني سياسات وقائية من الفساد المبني على النوع الاجتماعي.
- توفير آليات ومساحات آمنة لتقديم الشكاوى من قبل النساء تضمن الخصوصية والسرية فيما يتعلق بعمل المؤسسات الأهلية وبرامجها المتعلقة بالرعاية الاجتماعية.
- إجراء دراسات معمقة حول مخاطر الفساد في عملها واستخدام تحليل ومؤشرات النوع الاجتماعي لعمل ذلك.
- المساهمة في رفع الوعي في آليات تقديم الشكاوى ومتابعة الشكاوى بالتركيز على الفئات المهمشة والقدرة للوصول إليها.

### توصيات لأبحاث إضافية

- نقترح أبحاث متخصصة في المؤسسات التي تقدم خدمات حماية اجتماعية ومساعدات إنسانية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر الأونروا، برنامج الغذاء العالمي، مؤسسات أهلية محلية ودولية، ومؤسسات حكومية مثل مكتب الرئيس.
- نقترح أيضاً تشجيع تحقيقات استقصائية في هذا المجال، على أن تكون مهنية.

### باللغة العربية

1. الخطة الوطنية للتنمية في فلسطين- الصمود المقاوم والانفكاك والتنمية بالعناقيد نحو الاستقلال 2021-2023
2. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، المرأة والرجل في فلسطين، 2018  
<https://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2397.pdf>
3. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2014) تقرير دور المرأة الفلسطينية في الفساد ومكافحته.
4. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) (2016) تجارب المستفيدين من الخدمات الاجتماعية.
5. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، 2020، حوكمة إدارة المساعدات الإنسانية في الضفة الغربية: حالة أزمة فيروس كورونا، سلسلة تقارير رقم 171.
6. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). "استطلاع رأي المستفيدين من خدمات التنمية الاجتماعية حول آثار الفساد في تقديم الخدمات" 2021. رام الله- فلسطين.
7. التقرير النهائي للجنة الاستشارية لمجلس حقوق الإنسان بشأن موضوع آثار الفساد السلبية على التمتع بحقوق الإنسان، 2015.
8. هيئة مكافحة الفساد، مذكرة تفاهم مع وزارة شؤون المرأة <https://www.pacc.ps/library/viewbook/136>
9. مؤتمر الدول الأعضاء في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، 2019، الفساد والنوع الاجتماعي، الدورة الثامنة، أبو ظبي.

### English references:

1. David Dollar Raymond Fisman Roberta Gatti (1999), "Are Women Really the "Fairer" Sex? Corruption and Women in Government" Gender and Development, Working paper series No. 4. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/305281468779674425/pdf/multi-page.pdf> last visited 6.11.2021.
2. Food and Agricultural Organization of the United Nations, 2021
3. Nyamu-Musembi, C. (2007). Gender and corruption in administration of justice: Global Corruption Report.
4. Sundstrom, A. and Wängnerud, L. (2013). Women's political representation in the European regions: the impact of corruption and bad governance.
5. Transparency International (2014). Gender, Equality and Corruption: What are the linkages?
6. 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](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.
7. 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](https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2020/THE_TIME_IS_NOW_2020_12_08.pdf) last visited 20.8.2021.
8. Seppänen, M and Virtanen, P. (2008). Corruption, Poverty and Gender.
9. UNDP, UNIFEM (2010). Corruption, Accountability and Gender: Understanding the Connections. Last visited 20.8.2021.
10. UN OCHA "Occupied Palestinian Territory (oPt) Humanitarian Needs Overview 2021" Dec 2020

### مواقع الكترونية

1. <https://alternatives-humanitaires.org/en/2021/03/24/sexual-abuse-perpetrated-by-1/humanitarian-workers-from-moral-relativism-to-competitive-victimhood>
2. <https://www.pcbs.gov.ps/postar.aspx?lang=ar&ItemID=3606>
3. <https://www.pcbs.gov.ps/Downloads/book2528.pdf>
4. <http://www.palestinecabinet.gov.ps/portal/OrgStructure/Details/29>
5. <https://cdn.sida.se/publications/files/-gender-and-corruption.pdf>

ملحق رقم 1

قائمة المؤسسات التي تمت 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 مدير عام الإدارة العامة للأسرة والطفولة
	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	أحمد خطاب مدير دائرة التسجيل والتحويل في وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية
	حسام ابو الخير نائب مدير عام المديريات بوزارة التنمية الاجتماعية	
	سامي أحمد البراهمة مدير مديرية التنمية الاجتماعية خان يونس	
	مؤنس قديح مدير 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	
	مؤسسة لحماية النساء ضحايا العنف مركز محور	
مؤسسة لحماية الأسرى والشهداء	مقابلة مدير عام مؤسسة اسر الشهداء والجرحى سهام القرم	
الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان		رمال حريبات مسؤولة متابعة الشكاوى من المنتفعات في بيوت الأمان "مركز محور"

	اياد حلس المدير التنفيذي لجمعية كبار السن	مؤسسة للمسنين
	نادية الهشيم (مدير إداري لجمعية كبار السن في غزة).	
امنة بدوان جمعية نجوم الأمل	ناهض أبو سلمية منسق استراتيجية الحقوق والتطوير المجتمعي في الجمعية الوطنية لتأهيل المعوقين	مؤسسة للمعاقين
مريم زيود مؤسسة نجوم الأمل مسؤولة المنسقات الميدانيات لمؤسسة نجوم الأمل للنساء ذوات الإعاقة، ومشرفة ملف الحماية والتحويل للنساء المعنفات من ذوات الإعاقة في الجمعية		
باسمة جبارين مركز محور		مركز ابواء النساء ضحايا العنف
إخلاص صوفان البيت الآمن نابلس		

## 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 أنه 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 أنه 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 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% اضطررن إلى 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 آراءهن 8% تعرضن لإهمال وتأجيل، 2: اضطرار لاستخدام الواسطة، الاضطرار إلى 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، و57% سيتوجهن إلى وحدة الشكاوى في وزارة التنمية الاجتماعية. برأيك ما هي أسباب عدم التقدم بشكاوى؟