

القسم الثامن

إجراءات الشكاوى والتفتيش

الفصل ٢٧ - الحق العام في تقديم شكاوى

الهدف

يهدف هذا الفصل إلى التأكيد على أن إجراءات الشكاوى يجب أن توضع بطريقة تجعلها مفهومة ومقبولة من جانب السجناء والمسؤولين عن إدارة السجن على السواء.

المبادئ الجوهرية

يجق لأي شخص انتهكت حقوقه أو حرياته أن يتاح له سبيل فعال للانتصاف تحدده محكمة مختصة. ولكل سجين الحق في تقديم شكاوى تتعلق بمعاملته وأن يكون من حقه أيضاً، إلا إذا كانت الشكاوى عابثة بطريقة واضحة، في التعامل مع الشكاوى دون تأخير ومعاملتها بسرية إذا طلب ذلك. وفي حالات الضرورة يمكن تقديم شكاوى نيابة عن السجن من جانب ممثله القانوني أو أسرته. يتم تزويد كل سجين عند دخوله السجن بمعلومات مكتوبة عن القواعد وعن الشكاوى والإجراءات التأديبية بلغة يفهمها. وفي حالات الضرورة ينبغي شرح هذه اللوائح شفويًا. في حالة رفض الشكاوى أو عدم الاستجابة لها بطريقة سريعة يكون من حق الشاكي عرض الأمر على سلطة قضائية أو غيرها.

ينبغي عرض هذه المبادئ بالوسائل المرئية وأن تظل معروضة طوال الجلسة.

الأساس في الصكوك الدولية

التمرين:

باستعمال مجموعة الصكوك ينبغي أن يعمل المتدربون في مجموعات من اثنين لاكتشاف أساس كل مبدأ من هذه المبادئ.

وينبغي أن يُطلب منهم تقديم تقرير عما يتوصلون إليه.

الآثار

يتعين استيعاب قدر كبير جداً من المواد. ومما يساعد على ذلك دون شك تقديم هذه الأقسام بالوسائل المرئية. وتغطي المعلومات نظرية ضرورة في وجود حق عام لتقديم الشكاوى وصياغة هذا الإجراء والأسس المحتملة للشكاوى، وقد يكون من المفيد للمتدربين أثناء المحاضرة تقسيم الجلسة بنفس الطريقة.

يتم عرض هذه التوصيات على المتدربين مع السماح بالوقت الكافي للتعليق والأسئلة بعد كل توصية.

موضوعات للمناقشة

ترد قائمة الموضوعات في الدليل.

المنهجية:

ينبغي تقسيم المتدربين إلى مجموعات صغيرة لإجراء المناقشة. وينبغي أن يتواجد المنسقون من فريق التدريب للتنقل بين المجموعات للمساعدة في المناقشة.

نقاط يتعين إبرازها/مجالات مقترحة للمناقشة:

- موظفو السجن على استعداد دائماً للاستماع إلى النقد من السجناء، وهؤلاء السجناء قد يلقون على موظفي السجن باللوم بسبب وجودهم في السجن وهم في ذلك مخطئون حقاً. ومع ذلك يحدث أحياناً أن يُسيء موظف السجن استعمال سلطته. ولحماية الموظفين ذوي الضمير الحي وكذلك لحماية السجناء يجب إقامة إجراءات فعّالة وتطبيقها بحذافيرها؛
- ينبغي أن تُتاح للسجناء كل الفرص الممكنة للاتصال بكبار موظفي السجن وينبغي أن يفتح كبار الموظفين أبوابهم لصغار الموظفين. وسيساعد ذلك على خلق بيئة لا يشعر فيها أحد بالانعزال عن عملية اتخاذ القرارات أو يشعر بأنه في مأمن من المراقبة؛
- ينبغي أن يظل كبار المديرين على اتصال بما يجري في السجن وذلك بالتحرك في كل أنحاء بكثرة وعلى فترات غير منتظمة وليس بطريقة التفتيش حسب جدول زمني محدد ومتوقع؛
- من المرجح أن يؤدي اعتناق سياسة التحقيق في الشكاوى التي يقدمها السجناء في كل الحالات إلى ردع أي مضايقة للسجناء؛
- تنص الصكوك على أن الطلبات والشكاوى ينبغي حلها في أقرب نقطة ممكنة من مكان وقوع المشكلة؛
- في حين أنه من الضروري أن يتمكن السجناء من الاتصال بالإدارة العليا، وأن يشعروا بقدرتهم على الاتصال بها، لتقديم الشكاوى في حالة المعاملة غير العادلة فإنه يجب أيضاً تدريب الخط الأول من موظفي السجن وتشجيعهم على تفسير القواعد والإجراءات تفسيراً كاملاً قبل تنفيذها. ومن المرجح أن يؤدي ذلك إلى تخفيض عدد الشكاوى عدداً كبيراً؛
- تقع على مديري السجن مسؤولية التأكد من التزام جميع الموظفين بقواعد السجن؛
- عندما يشكو عدد كبير من السجناء من نفس الموضوع فإن ذلك يعني وجود مشكلة. وقد يعني ذلك أن الموظفين يحاولون تطبيق سياسة عادلة وأن ذلك لا يلقى القبول لدى مجموعة من السجناء أو قد يعني عدم تطبيق قواعد عادلة؛

- إذا كانت قواعد توزيع أعمال السجناء لا توضع موضع التطبيق فإنه ينبغي على المدير أن يعيد النظر في إجراء المراقبة التي وضعها حيث إنه من الواضح أنها فشلت في تحقيق غرضها.

دراسات الحالة

المنهجية:

- يوصى بإجراء مناقشة مائدة مستديرة مع قيام أحد أفراد فريق التدريب بمساعدة المتدربين.
- نقاط يتعين إبرازها/مجالات مقترحة للمناقشة:

دراسة الحالة ١

- ينبغي عادة أن يتبع السجناء إجراءات الشكاوى في السجن؛
- في حالة عدم رضا السجن عن النتيجة أي عدم رضاه عن سير الإجراءات فإنه ينبغي أن يتاح له الاتصال ببيئة مستقلة؛
- رغبة مدير السجن هي منع وقوع مثل هذه الحوادث بسبب تأثيرها الضار على الروح المعنوية للموظفين وعلى إدارة السجن ولكن من الصعب دائماً أن تقوم إحدى الهيئات بإجراء تحقيق عن نفسها. ولهذا الأسباب ومن أجل حماية نزاهة الموظفين قد يكون من المفيد إجراء تحقيق مستقل.

دراسة الحالة ٢

- تقضي الحقوق بتسجيل جميع الشكاوى تسجيلاً شاملاً؛
- ويتطلب ذلك تفاصيل الشكاوى والحادثة ومكان وقوعها ووقت وقوعها ومرتكبها وأسماء أي شهود - من الموظفين أو من السجناء.
- سيكون من المفيد إدراج جميع المعلومات في هذه المرحلة وليس مجرد ما يمكن أن يؤكد الشهود فقط.

دراسة الحالة ٣

- ينبغي أن يستمع موظفو السجن إلى ما يريد السجن أن يقوله؛
- ينبغي أن يتبع موظفو السجن الإجراءات الثابتة للكشف الطبي على جميع السجناء الجدد؛
- إذا كان السجن قد تعرض للاعتداء فينبغي أن يتضح ذلك في التقرير الطبي؛
- تنص الصكوك على ضرورة وجود استعداد لمعالجة القضايا بطريقة إيجابية. ويعني ذلك أنه في حالة وقوع حادثة من هذا القبيل ينبغي تعريف السجن بوضوح بأنه في حالة وجود أسباب تدعو إلى الشكاوى من الشرطة فإنه سيتمتع بالمساعدة لتقديم هذه الشكاوى وأنه سيتم معالجة هذه الشكاوى بطريقة عادلة.

الفصل ٢٨ - ترتيبات التحقيق والتفتيش

الهدف

يهدف هذا الفصل إلى أن يبرز أهمية إجراءات التحقيق للتعامل مع الادعاءات بوقوع انتهاكات حقوق الإنسان وإبراز أهمية كلا الأشكال الداخلية والمستقلة للتفتيش وكيف يمكن وضع الترتيبات لها. وينبغي إحالة هذا الفصل إلى الفصل ٣ من الدليل الذي يعالج التعذيب وسوء المعاملة.

المبادئ الجوهرية

تكفل كل دولة طرف في اتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة إجراء تحقيق سريع ونزيه كلما وجدت أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بارتكاب عمل من أعمال التعذيب أو سوء المعاملة.

ويجري تحقيق دقيق وفوري ونزيه لكل الحالات المشتبه وقوعها من عمليات الإعدام خارج نطاق القانون أو الإعدام التعسفي أو الإعدام دون محاكمة، بما في ذلك الحالات التي تشير فيها شكاوى الأقارب أو غيرها من البلاغات الموثوقة إلى حدوث وفاة غير طبيعية في الظروف المذكورة أعلاه.

ويتم التفتيش بانتظام على السجون من جانب مفتشين مؤهلين ومتمرسين من سلطة مختصة منفصلة عن إدارة السجن.

ويكون لكل سجين الحق في الاتصال بحرية وسرية بالمفتشين ولا يخضع ذلك إلا لمتطلبات النظام والانضباط في المؤسسة.

ينبغي عرض هذه المبادئ بالوسائل المرئية وأن تظل معروضة طوال الجلسة.

الأساس في الصكوك الدولية

التمرين:

باستعمال مجموعة الصكوك ينبغي أن يعمل المتدربون في مجموعات من اثنين للتوصل إلى أساس كل مبدأ من هذه المبادئ.

أطلب العودة لتبليغ المعلومات إلى المجموعة الكاملة.

الآثار

من المهم التمييز بين عملية التحقيق في الشكاوى في صدد ادعاءات انتهاكات حقوق الإنسان، من ناحية، والتفتيش على السجن من ناحية أخرى. والصكوك الدولية واضحة تماماً في هذا الموضوع.

والنقطة الجوهرية في صدد عمليات التفتيش هو أن خدمة التفتيش المستقل تنطوي على فوائد هائلة لكل الأطراف المعنية في نظام السجن، موظفو السجن والمحتجزون والمجتمع، وليس لها أي عيوب.

توصيات عملية



ينبغي تقديم هذه التوصيات إلى المدربين والسماح بالفرصة للتعليق والمناقشة بعد عرض كل توصية. ومن المهم بصفة خاصة في هذه الجلسة التأكد من العودة بالمعلومات المقدمة إلى أماكن العمل.

موضوعات للمناقشة



ترد قائمة الموضوعات في الدليل.

المنهجية:

ينبغي تقسيم المدربين إلى مجموعات صغيرة للمناقشة.

والموضوعات التي تم اختيارها لهذا التمرين موضوعات حساسة جداً. ومن الجوهرية أن يتواجد أعضاء فريق التدريب المتمرسين للمساعدة في إجراء المناقشات. وسيكون من المفيد تخصيص الوقت الكافي لجلسة للاستماع إلى نتائج المناقشة.

نقاط يتعين إبرازها/مجالات مقترحة للمناقشة:

- ينبغي أن يكون الأسلوب الذي يتبعه مدير السجن أسلوباً إيجابياً. وعادة ما يجذو الموظفون جذو رئيسهم المباشر؛
- ينبغي أن يقدم المدير تقرير التفتيش بوصفه مراجعة مطلوبة للحالة القائمة مقابل ما ينبغي أن تكون عليه؛
- سيبرز تحليل التقرير العناصر التي يمكن معالجتها في حدود الموارد والميزانيات الحالية وتلك التي لا يمكن معالجتها في تلك الحدود؛
- يمكن إقامة سلسلة من المشاورات مع الموظفين ويمكن دعوتهم أثناءها لتقديم اقتراحات مساعدة وبناءة بشأن التنفيذ؛
- يمكن عندئذ وضع برنامج لإدخال التحسينات؛
- وفي الوقت نفسه يجب أن يبلغ مدير السجن سلطات السجن بحزم بجوانب تقرير التفتيش التي يتعين عليهم حلها؛
- ربما يطلب مدير أحد السجن إجراء تفتيش مستقل عندما ترفض السلطات المساعدة في تحسين أحوال السجن التي يعتبرها المدير خطيرة أو تهدد الأمن؛
- من المرجح أن يكون التفتيش المستقل غير مفيد إذا لم تعترف السلطات بمركز هذا التفتيش.

المنهجية:

يوصى بمناقشة مائدة مستديرة مع انضمام المتدربين إلى خبير أو اثنين من فريق التدريب.

نقاط يتعين إبرازها/مجالات مقترحة للمناقشة:

- من المستصوب أن تضم هذه الهيئة مجموعة مختلطة من الأشخاص لكفالة المعرفة بنظام السجن إلى جانب الخبرة الواسعة والحكم السديد والمركز الرسمي؛
- لتحقيق الاعتراف بعمل هذه الهيئة والاهتمام به ينبغي وضع ترتيبات لصياغة استنتاجاتها في تقارير عن تفتيش السجن. وينبغي نشر هذه التقارير؛
- يمكن أن تشمل هذه الهيئة بعض الأشخاص الذين لهم تجربة مباشرة بالعمل في السجن في وظائف عالية؛
- ينبغي أن تشمل بعض الأشخاص ذوي الخبرة المتخصصة في موضوعات من قبيل الرعاية الصحية والتعليم والعمل، إلخ؛
- لكفالة تمتع هذه الهيئة بمزيد من الاختصاصات ينبغي إعطاء الفرصة للمنظمات غير الحكومية المحلية لعرض أية موضوعات ذات صلة عليها؛
- من الجوهري أن تتمتع هذه الهيئة بإمكانية الاتصال الكامل بكل مؤسسات السجن وأن تتمكن من التحدث على انفراد مع السجناء وأفراد الموظفين؛
- قد يكون من المستصوب تحديد فترة زمنية للعمل في منصب رئيس هذه الهيئة المستقلة.