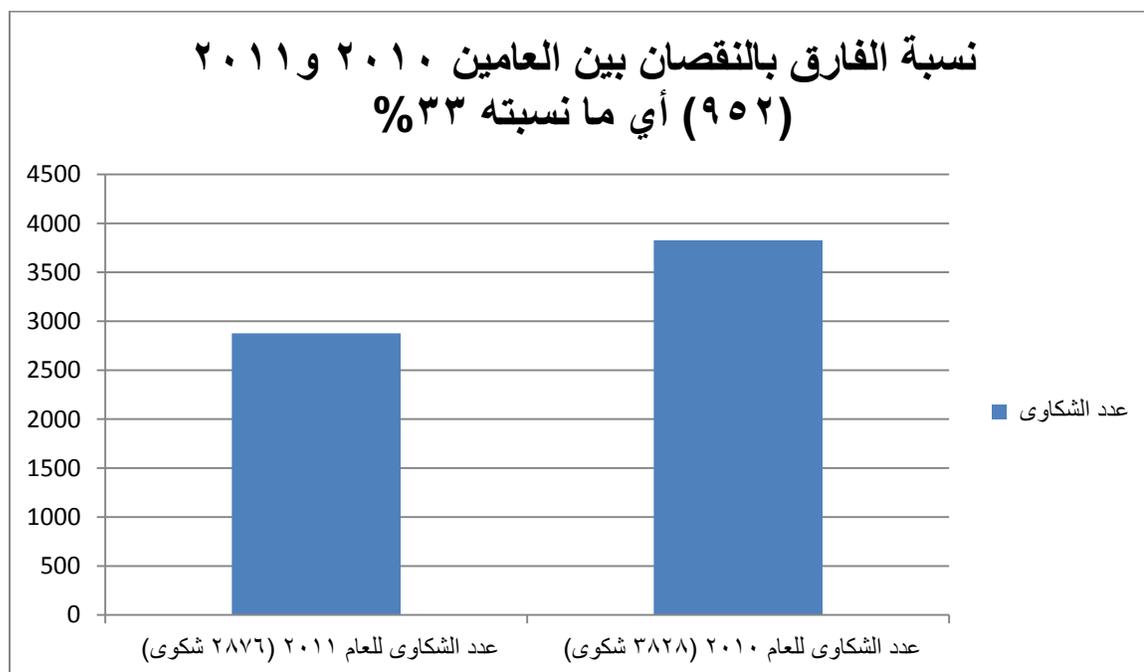


## تقرير إحصائي لعدد الشكاوى للعام 2011

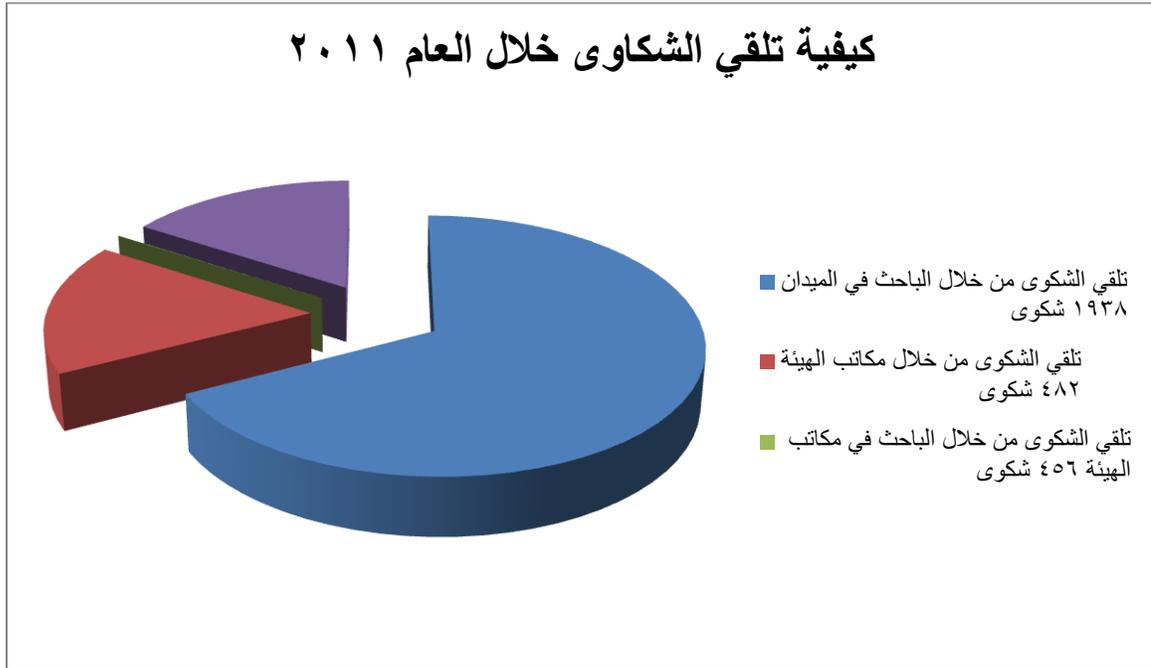
### عدد الشكاوى خلال العامين 2010 و 2011

فقد تلقت الهيئة خلال العام 2011 (2876) شكوى في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، من بينها (2045) شكوى في الضفة الغربية و(831) شكوى في قطاع غزة، مقارنة مع (3828) شكوى خلال العام 2010 في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان، والاعتداء على حرياته العامة، سواء أكانت من الأجهزة المدنية أم الأمنية التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة. وقد كان عدد الفارق بالنقصان بين العامين 2010 و 2011 (952) قدرت نسبة النقصان في الشكاوى خلال العام 2011 عن العام 2010 ما نسبته (33%).

العام	الإجمالي	الضفة	قطاع غزة
2010	3828	2940	888
2011	2876	2045	831

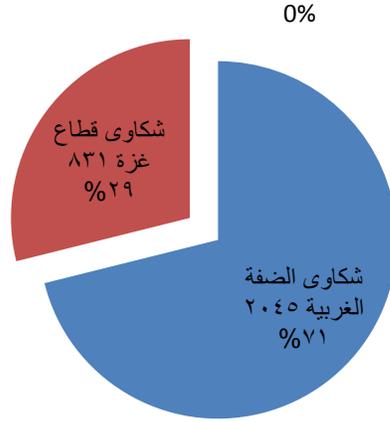


لقد تنوعت طرق تقديم الشكاوى لدى الهيئة خلال الفترة التي يغطيها التقرير لتشمل تقديمها بصورة مباشرة من خلال حضور الأشخاص إلى أحد مكاتب الهيئة، وقد بلغ عدد الشكاوى وفقاً لذلك (482) شكوى، أو من خلال الباحثين الميدانيين في الهيئة المتواجدين في مختلف المحافظات، وذلك بزيارة الشخص في مكان سكنه أو عمله إذا تعذر حضوره للهيئة، وهو ما ينطبق أيضاً على الموقوفين أو المحتجزين في السجون ومراكز التوقيف، وقد بلغ عدد الشكاوى وفقاً لذلك (1938) شكوى. أو من خلال باحث الهيئة داخل مكاتبها، وقد بلغ عدد الشكاوى وفقاً لذلك (456) شكوى.



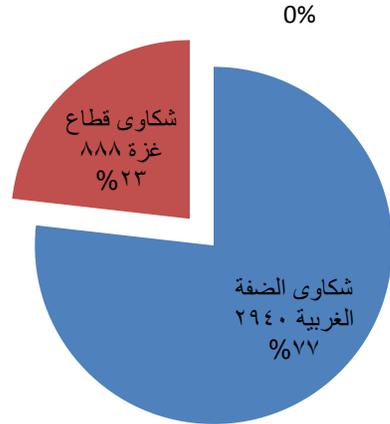
العدد الإجمالي للشكاوى للعام ٢٠١١ 0%

شكاوى (٢٨٧٦)

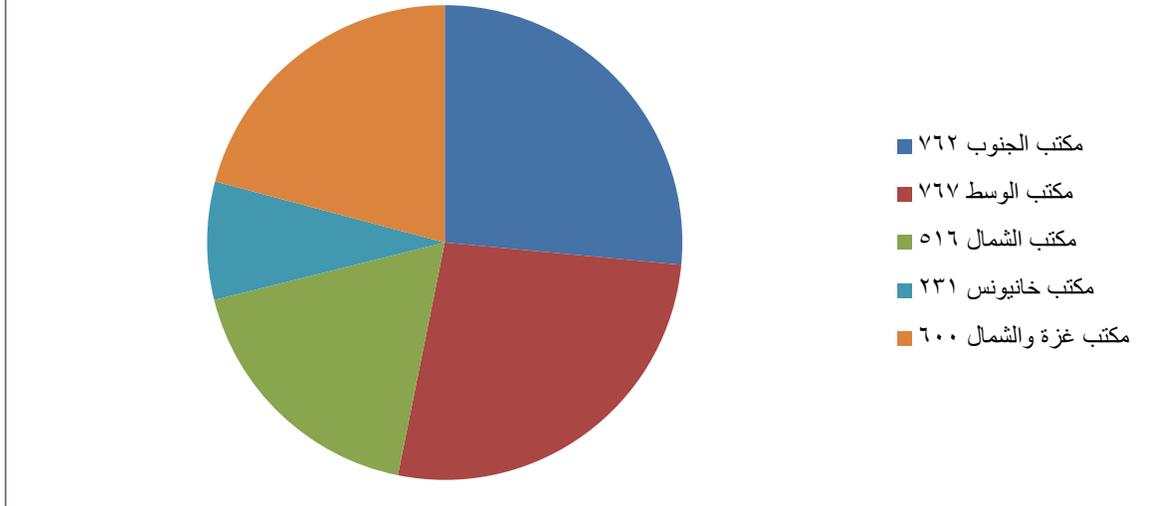


العدد الإجمالي للشكاوى للعام ٢٠١٠ 0%

شكاوى (٣٨٢٨)



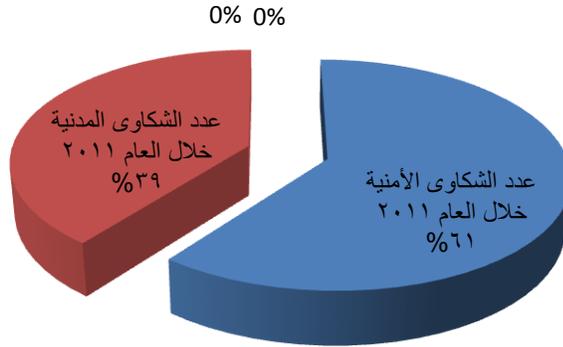
## التوزيع الجغرافي لعدد الشكاوى على المكاتب في الضفة الغربية وقطاع غزة للعام ٢٠١١



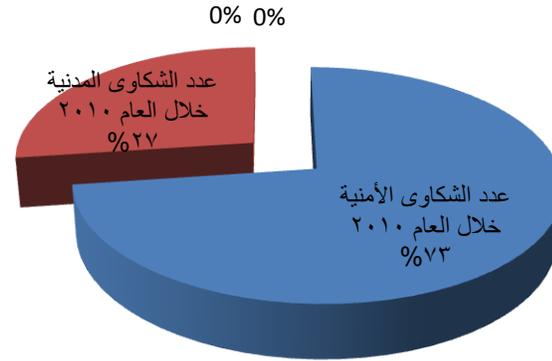
وبتصنيف الشكاوى من حيث الجهة المشتكى عليها، تبين أن هناك نوعين من الجهات المشتكى عليها الأولى الجهات المدنية، والثانية الجهات الأمنية، وقد بلغ عدد الشكاوى المدنية خلال العام 2011 في الضفة الغربية وقطاع غزة (1174) شكوى، حيث تمثل الشكاوى في هذا المجال ما نسبته (39%) من إجمالي عدد الشكاوى. أما في العام 2010 فقد كانت نسبة الشكاوى المدنية (28%) من إجمالي عدد الشكاوى خلال العام 2010. وبمقارنة هذه النسبة مع العام 2009، التي كانت تبلغ ما نسبته (40%) تبين أنها انخفضت خلال العام 2010 على حساب ارتفاع نسبة الشكاوى الأمنية. في حين عاودت النسبة بالارتفاع خلال العام 2011 إلى 39%.

وبالمقابل بلغ عدد الشكاوى الأمنية (1702) شكوى تلقتها الهيئة خلال العام 2011، وتمثل الشكاوى في هذا المجال ما نسبته (61%) من إجمالي عدد الشكاوى في الضفة الغربية وقطاع غزة. في الوقت الذي كانت فيه النسبة خلال العام 2010 (72%) من إجمالي عدد الشكاوى في الضفة الغربية وقطاع غزة. وبمقارنة هذه النسبة مع العام 2009، تبين ارتفاعها عن العام السابق، الذي كانت نسبة الشكاوى الأمنية فيه (60%). في الوقت الذي عاودت فيه الانخفاض خلال العام 2011 إلى 61%.

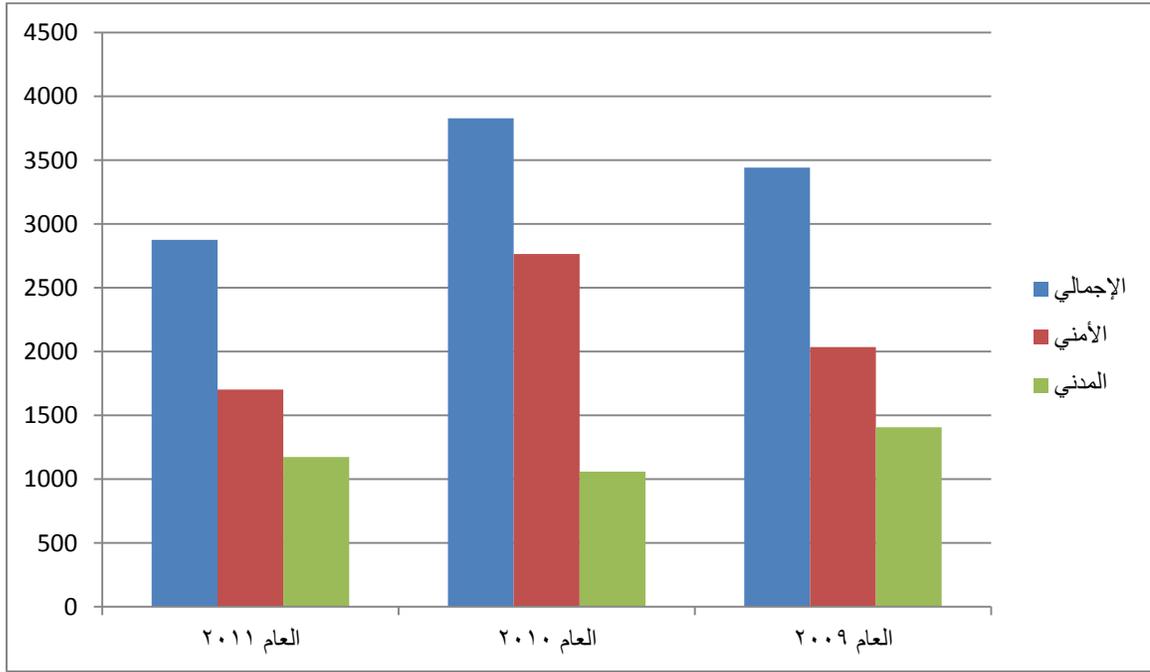
## العدد الإجمالي للشكاوى للعام ٢٠١١ (٢٨٧٦) شكوى



## العدد الإجمالي للشكاوى للعام ٢٠١٠ (٣٨٣٨) شكوى



وفيما يلي مقارنة بين السنوات الثلاث الأخيرة بخصوص الشكاوى المدنية والأمنية:



### انتهاك الحق بالسلامة الجسدية (التعذيب)

(جدول يبين عدد شكاوى ادعاءات التعذيب وتوزيعها على الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية وقطاع غزة خلال

العام 2011)

الشهر	أمن وقائي	مخابرات عامة	شرطة/ ضفة	استخبارات	أمن داخلي /غزة	الشرطة/ غزة
كانون ثاني	10	5	4	-	1	4
شباط	11	3	6	-	-	2
آذار	2	5	2	-	-	-
نيسان	2	2	3	-	13	1
أيار	2	2	6	1	6	6

8	-	-	6	6	1	حزيران
6	-	-	3	1	1	تموز
4	-	-	4	-	-	آب
5	1	-	3	1	-	أيلول
10	-	-	7	-	1	تشرين أول
19	6	-	6	-	-	تشرين الثاني
10	-	1	4	-	3	كانون الأول
<b>75</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>المجموع</b>

المجموع الكلي لعدد الشكاوى حول التعذيب حتى نهاية العام 2011 هو 214 شكوى، الضفة الغربية: 112 شكوى، وقطاع غزة: 102 شكوى.

أما المجموع العام لعدد شكاوى التعذيب في الضفة الغربية وقطاع غزة خلال العام 2010 كانت على النحو التالي:

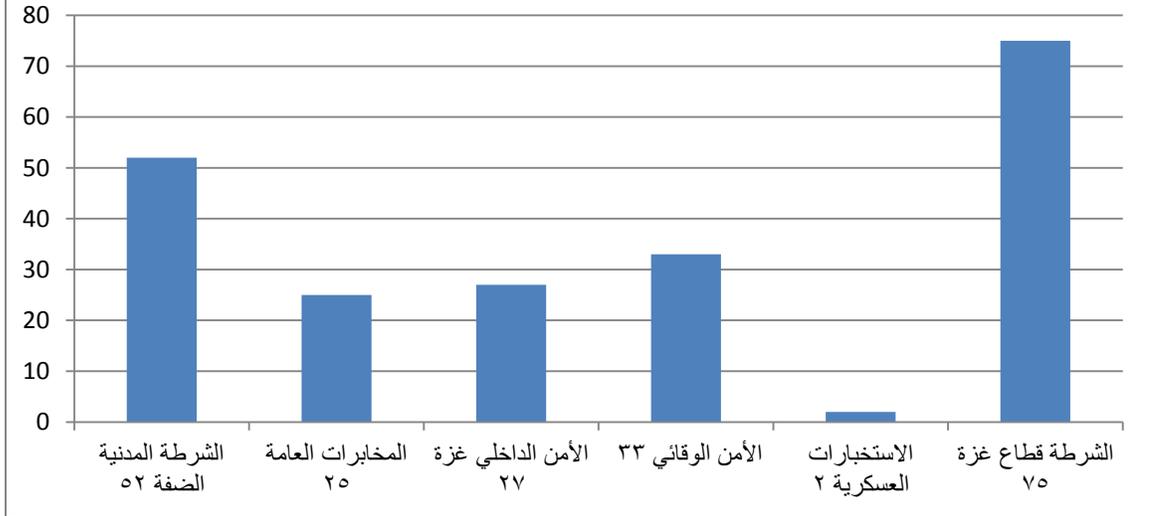
**220 في قطاع غزة و161 في الضفة الغربية فيكون المجموع: 381 شكوى**

**وقد كان عدد الشكاوى خلال العام 2009 في مجال التعذيب على النحو التالي:**

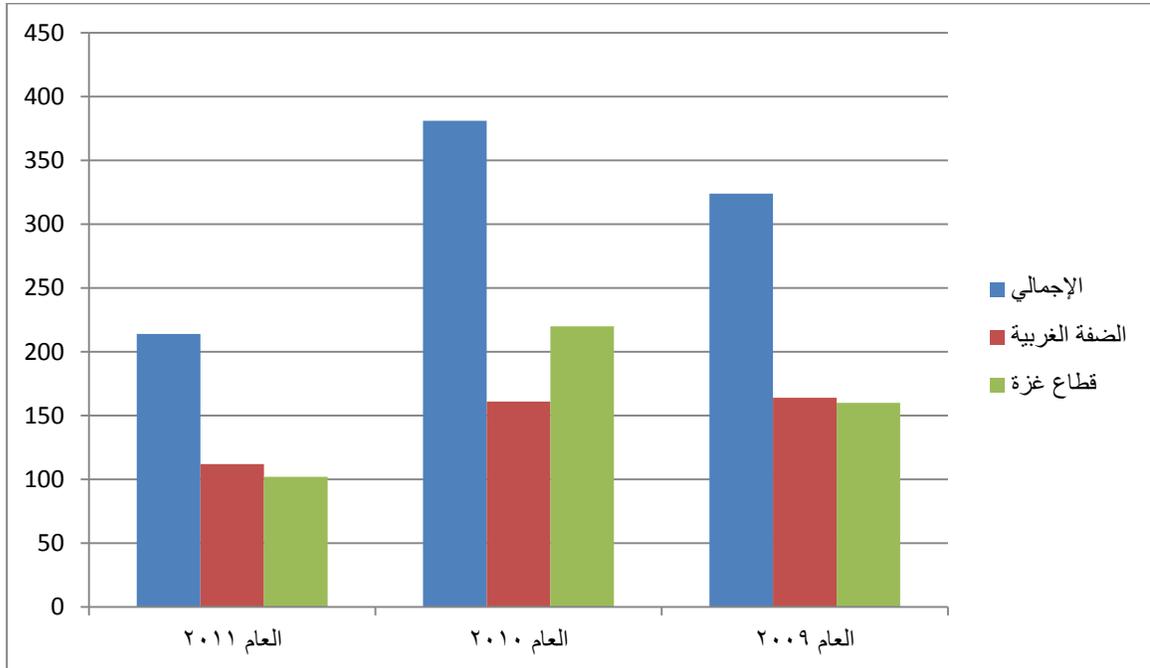
**160 شكوى في قطاع غزة و164 شكوى في الضفة الغربية فيكون الإجمالي هو (324)**

**شكوى.**

## احصائيات عدد شكاوى التعذيب موزعة على الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية وقطاع غزة خلال العام ٢٠١١



وبمقارنة عدد شكاوى التعذيب خلال الأعوام الثلاث في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة فقد كانت على النحو التالي:



## الشكاوى المسجلة ضد الأجهزة الأمنية والمدنية في الضفة الغربية وقطاع غزة:

سجلت الهيئة من واقع بنك المعلومات الإحصائيات التالية للجهات وعدد الشكاوى المسجلة ضدها في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة:

في القطاع	عدد الشكاوى في الضفة	الجهاز الرسمي
-	381	الأمن الوقائي
152	-	الأمن الداخلي قطاع غزة
-	107	الاستخبارات العسكرية
-	288	المخابرات العامة
330	221	الشرطة المدنية (شرطة، مباحث جنائية، مباحث عامة، مكافحة مخدرات)
33	127	شرطة (الإدارة العامة لمراكز الإصلاح والتأهيل)
9	134	وزارة التربية والتعليم العالي
73	65	وزارة الداخلية
2	195	وزارة الشؤون الاجتماعية
18	92	وزارة الصحة

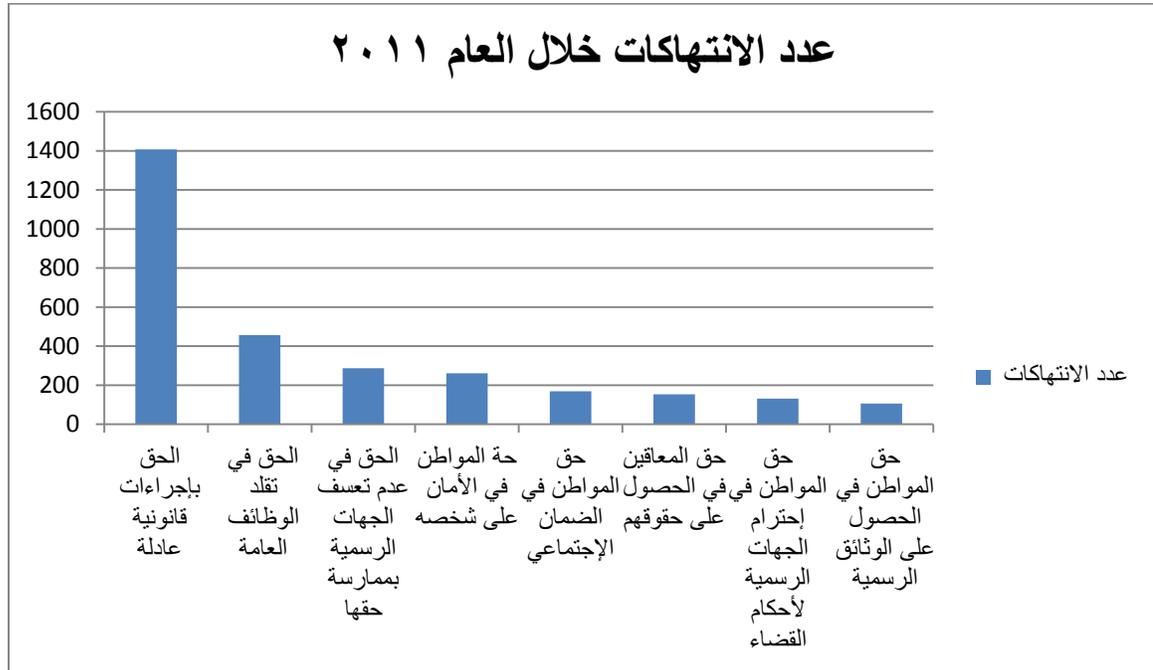
128	44	وزارة المالية
-	53	وزارة الحكم المحلي
1	21	وزارة النقل والمواصلات
-	16	وزارة شؤون الأسرى
-	19	وزارة الأوقاف
5	37	النيابة العامة

### الانتهاكات بحسب الشكاوى

أما بخصوص الانتهاكات المسجلة لدى الهيئة من واقع الشكاوى خلال العام 2011 فقد تركزت في النقاط التالية:

العدد	الانتهاك
1407	الحق بإجراءات قانونية عادلة
456	الحق في تقلد الوظائف العامة والحقوق المالية والوظيفية للموظف العام
287	حق المواطن في عدم تعسف الجهات الرسمية في استعمال حقها
261	حق المواطن في الأمان على شخصه، وتحديدًا في مجال التعذيب وإساءة المعاملة
169	حق المواطن في الضمان الاجتماعي
153	حق المواطن المعاق في الحصول على حقوقه المنصوص عليها في قانون المعوقين
131	عدم احترام السلطات لأحكام القضاء

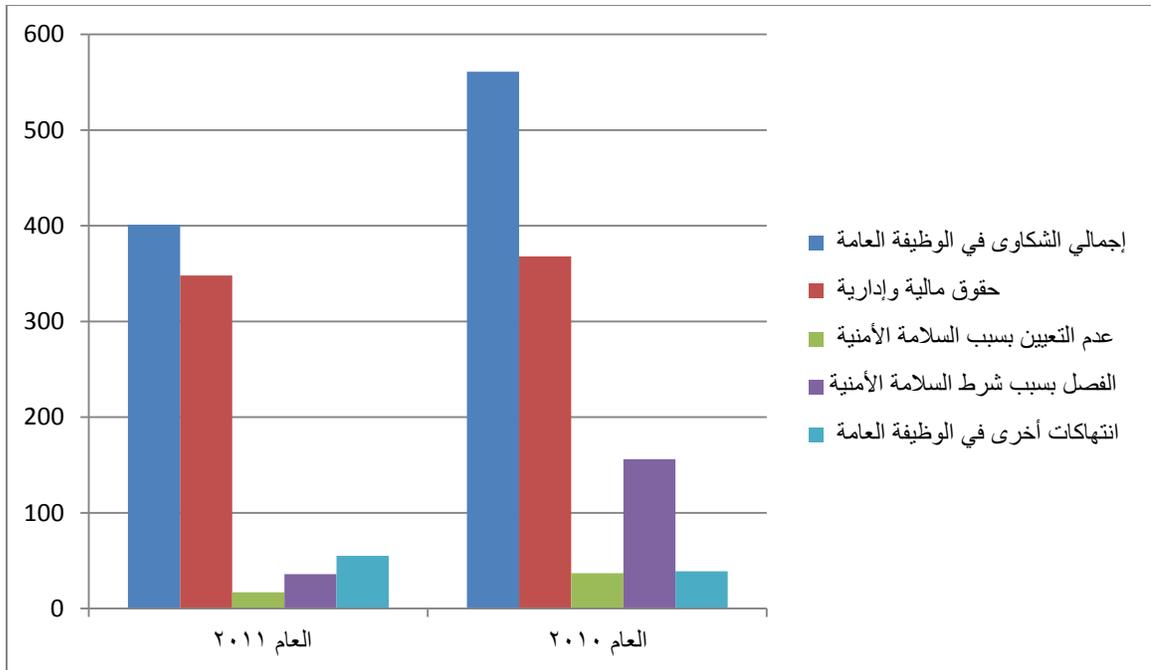
106	حق المواطن في الحصول على الوثائق الرسمية
101	حق المواطن في قيام السلطات الرسمية بواجبها القانوني



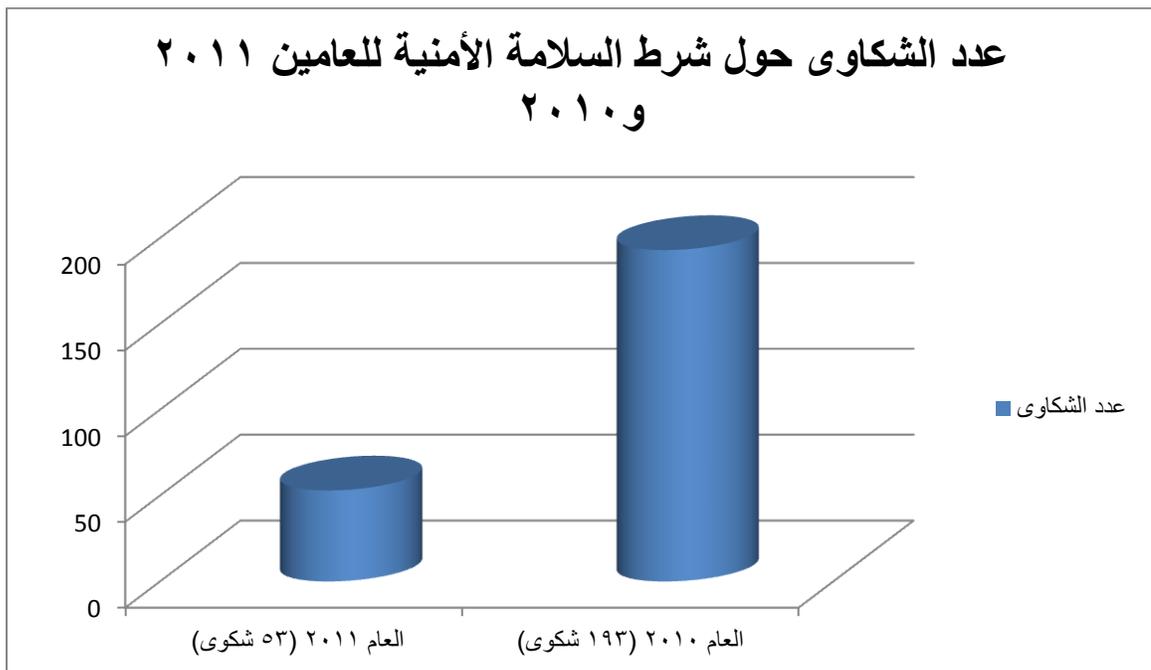
عدد الشكاوى حول انتهاك الحق في تولي الوظيفة العامة في الضفة الغربية وقطاع غزة خلال العامين

2010 و 2011:

العام	عدد الشكاوى الإجمالي	حقوق مالية وإدارية للموظف	تنافس نزيه وعدم التعيين بسبب السلامة الأمنية	الفصل بسبب شرط السلامة الأمنية	انتهاكات أخرى في الوظيفة العامة
2011	401	348	17	36	55
2010	561	368	37	156	39



وبالمجمل كان عدد الشكاوى في مجال عدم التعيين في الوظيفة العامة أو الفصل منها على أساس شرط السلامة الأمنية على النحو التالي:

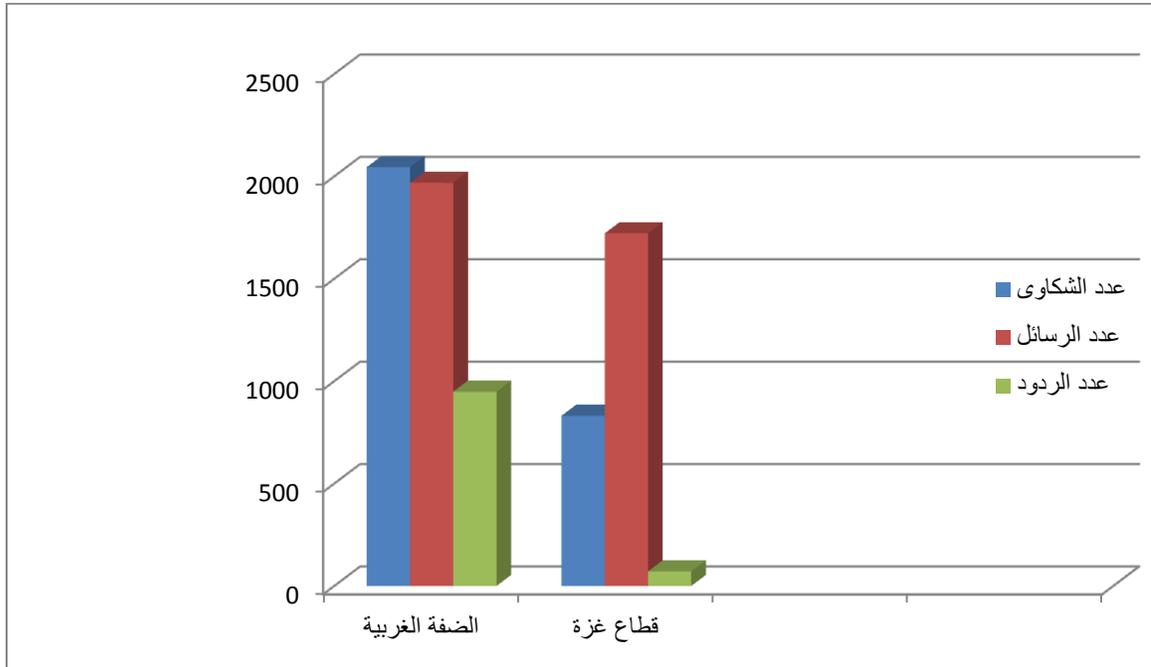


أما بشأن المخاطبات والردود فقد كانت خلال العامين 2010 و2011 على النحو التالي:

قامت الهيئة بمتابعة الشكاوى الواردة إليها من خلال العام 2011، من خلال المتابعة الميدانية، وفي حال عدم الاستجابة قامت بالمتابعة من خلال المكاتبات للجهات المشتكى عليها، وفي هذا الإطار كانت متابعات الهيئة على النحو التالي:

المتابعات الميدانية للجهات المشتكى عليها: 2419 متابعة. المخاطبات الأصلية 2444 مخاطبة. والمخاطبات التذكيرية 1063 مخاطبة. ورداً على تلك المخاطبات وصل للهيئة 1020 رد. وبمقارنة هذه المعطيات مع العام 2010 فقد قامت الهيئة خلال العام 2010 بإرسال (3782) رسالة خطية للجهات ذات العلاقة بالشكاوى، سواء رسائل أصلية أو تذكيرية، فمن خلال مكاتبها في الضفة الغربية أرسلت (2448) رسالة، ومن مكاتبها في قطاع غزة (1334) رسالة، وقد تلقت الهيئة رداً خطياً على تلك المخاطبات، بلغ عددها (1409) ردود خلال الفترة التي يغطيها التقرير.

#### إحصائيات للعام 2011 حول عدد الشكاوى والمخاطبات والردود



يبين هذا الشكل عدد الشكاوى والرسائل والردود في الضفة الغربية وقطاع غزة خلال العام 2011، ففي الضفة الغربية بلغ عدد الشكاوى 2045 وعدد الرسائل 1969 ووصلها 949 رد. وفي قطاع غزة بلغ عدد الشكاوى 831 وشكوى وقامت بإرسال 1722 وتلقت بهذا الشأن 71 رد (كان منها 28 رد وصلت من الحكومة في الضفة الغربية على شكاوى لمواطنين في غزة، و43 رد من الحكومة في قطاع غزة). وقد قدرت النسبة المئوية للردود خلال العام 2011 بالمقارنة مع عدد الرسائل في الضفة الغربية بـ (48%)، وفي قطاع غزة كانت النسبة في الموضوع ذاته (4%). (وقد كانت الجهات التي قامت بالرد من حكومة غزة على النحو التالي: إدارة مراكز الإصلاح والتأهيل، النيابة العامة، وزارة الصحة، وزارة الأشغال العامة، مراقب عام وزارة الداخلية، وزارة الداخلية، سلطة الأراضي، وزارة الشؤون الاجتماعية وأخيراً بلدية غزة).

وبمقارنة بسيطة بين عدد الشكاوى والرسائل والردود في الضفة الغربية وقطاع غزة مع العام 2010، قدرت النسبة المئوية للردود بالمقارنة مع عدد الرسائل في الضفة الغربية بـ (52%)، وفي قطاع غزة كانت النسبة في الموضوع ذاته (8%). وخلال العام 2009 قدرت نسبة الردود بالمقارنة مع عدد الرسائل في الضفة الغربية (41%)، وفي قطاع غزة كانت النسبة في الموضوع ذاته (15,5%).