

# الإجراءات والآليات المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات على المستوى المحلي

إنّ وضع إجراءات للتحقيق في الادعاءات بوقوع تعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة وتمكين الأشخاص من تقديم الشكاوى بشأنها (المادتان 12 و 13 من اتفاقية مناهضة التعذيب) يساعد الدول على منع حدوث هذه الانتهاكات ومكافحة إفلات مرتكبيها من العقاب. وتُسهم الإجراءات العادلة والفعالة في توضيح ملبسات أي ادعاء يتعلق بهذه الانتهاكات، ومحاسبة المسؤولين عن ارتكابها، وتقديم تعويضات لضحاياها عن الأضرار التي لحقت بهم.

» إنّ آليات تقديم الشكاوى لا تساعد على تخفيف التوترات القائمة بين الأشخاص المحرومين من حريتهم والموظفين المعنيين فحسب، بل تُسهم أيضاً في بناء علاقات إيجابية من خلال ضمان أخذ الشكاوى على محمل الجد.»

اللجنة الأوروبية لمنع التعذيب، التقرير السنوي لعام 2017

وتتسم الإجراءات المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات بأنها متكاملة ومتعاضدة؛ فهي تؤكد من جديد على سيادة القانون، وتعزز الكفاءة المهنية للعاملين في الدوائر العامة، وتبني الثقة في مؤسسات الدولة. ويمكن أن تساعد هذه الإجراءات أيضاً على تحسين ظروف العمل للموظفين الحكوميين وحمائهم من الادعاءات الباطلة أو الكيدية. ويمكن أن تمثل المعلومات التي تُجمَع من هذه الإجراءات فرصة هامة للتعلّم وأن تساعد المسؤولين وغيرهم على تحديد المجالات التي تحتاج إلى إصلاح والاسترشاد بذلك في إعداد استراتيجيات منع التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة في المستقبل.

وتحدد هذه الأداة المبادئ التوجيهية الرئيسية لإجراءات تقديم الشكاوى والتحقيق في حالات التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة، وتتضمن أمثلة مأخوذة من مختلف البلدان والسياقات المتعلقة بالقوانين والمؤسسات والممارسات والإجراءات من أجل التشجيع على اتباع ممارسات جيدة.

## وضع إجراءات لتقديم الشكاوى



### المادة 13

تضمن كل دولة طرف لأي فرد يدعى أنه قد تعرض للتعذيب في أي إقليم يخضع لولايتها القضائية الحق في أن يرفع شكوى إلى سلطاتها المختصة وفي أن تنظر هذه السلطات في حالته على وجه السرعة وبنزاهة. [...]

وقد وضع عدد كبير من الدول إجراءات لتمكين الأشخاص من تقديم شكاوى تتعلق بالتعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة إلى هيئات داخلية وخارجية. وتوجد الهيئات والإجراءات الداخلية المتعلقة بتقديم الشكاوى داخل مجموعة واسعة من الدوائر مثل دوائر الشرطة؛ والسجون؛ ومراكز احتجاز الأحداث؛ ومراكز الهجرة؛ والمنشآت العسكرية؛ والمستشفيات؛ والمؤسسات التي تقدم الرعاية للأطفال ولكبار السن وللمصابين بأمراض عقلية وللأشخاص ذوي الإعاقة. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأت دول عديدة هيئات خارجية مثل مؤسسات وطنية لحقوق الإنسان أو هيئات للرقابة على مؤسسات ودوائر معينة لكي تتعامل أيضاً مع الشكاوى المتعلقة بسوء المعاملة.

## عناصر إجراءات الشكاوى الفعالة



تشمل العناصر الرئيسية لإجراءات الشكاوى الفعالة ما يلي:

أن تولي اعتباراً خاصاً للأشخاص الذين هم في حالة ضعف شديد

أن تتيح سرعة معالجة الشكاوى وتسجيلها

أن تكون معروفة وميسرة

أن ينص عليها القانون

### منصوص عليها في القانون

في معظم الأحيان تكفل الدول للأشخاص حقاً عاماً في تقديم شكاوى ضد انتهاكات حقوق الإنسان في دساتيرها أو تشريعاتها. وفي بعض القوانين الوطنية، ترد إشارة صريحة إلى حق ضحايا الانتهاكات وغيرهم في تقديم شكاوى تتعلق بالتعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة. ويحق لضحايا التعذيب أو سوء المعاملة في معظم الدول أيضاً أن يقدموا شكاوى جنائية إلى الشرطة أو غيرها من أجهزة إنفاذ القانون.

### أوغندا: قانون مكافحة التعذيب ينص تحديداً على الحق في تقديم شكاوى



تنص المادة 11 من قانون منع التعذيب وحظره لعام 2012 على منح أي شخص يدعي أن جريمةً ينص عليها هذا القانون قد ارتكبت (سواءً كان الشخص هو ضحية الجريمة أم لم يكن) الحق في تقديم شكوى إلى الشرطة أو اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان أو أي مؤسسة أو هيئة أخرى معنية لها اختصاص النظر في الجريمة. ويُجرى تحقيق عاجل في الشكوى، وإذا كانت هناك أسباب وجيهة لتأييد الشكوى تقوم الشرطة بتوقيف الشخص واحتجازه ومن ثم اتهامه بالجريمة التي يدعى أنه ارتكبها.



تنص المادة 30 من دستور عام 2013 على أن للمواطنين الحق في تقديم شكوى أو بلاغات بشأن أي أفعال غير قانونية ترتكبها وكالات أو منظمات أو أفراد إلى الوكالات أو المنظمات أو الأشخاص المختصين. ويحق للمتضررين من تلك الأفعال الحصول على تعويض وفقاً للقانون.

### معروفة وميسرة

لقد وضعت الدول مجموعة من التدابير العملية لضمان أن تكون إجراءات الشكاوى معروفة على نطاق واسع وميسرة. وتتضمن مثل هذه التدابير إعداد أدلة إرشادية سهلة الاستخدام؛ ووضع ملصقات ثابتة في أماكن بارزة؛ وإنشاء «خطوط ساخنة» وأرقام هاتفية مجانية؛ والتأكد من شرح الإجراءات للأفراد؛ والتأكد من أن الاستمارات سهلة الاستخدام وميسرة. وقد وجدت بعض الدول أنه من المفيد نشر معلومات عملية عن كيفية التواصل مع مختلف آليات تقديم الشكاوى على المواقع الشبكية للحكومات والترويج لها عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ولتيسير وصول مقدمي الشكاوى إلى الإجراءات ذات الصلة دون خوف من التعرض لأعمال انتقامية، بدأت الدول أيضاً العمل بمجموعة من التدابير العملية لحماية مقدمي الشكاوى على النحو المبين أدناه.

ومن شأن توفير ضمانات لحماية الأشخاص الموقوفين أو المحرومين من حريتهم، مثل ضمان الاتصال بمحامٍ وطبيب وأفراد الأسرة وما إلى ذلك والرقابة القضائية وغيرها من أشكال الرقابة على الاحتجاز، أن يساعد الأشخاص أيضاً على الوصول إلى إجراءات تقديم الشكاوى (انظر [أداة تنفيذ اتفاقية مناهضة التعذيب 2017/2 ضمانات الحماية في الساعات الأولى من الاحتجاز](#)). ويمكن أن يساعد المحامي بوجه خاص على شرح إجراءات تقديم الشكاوى والتأكد من أن الشكاوى المقدمة تستوفي أي شروط ذات صلة، وكذلك أن يعمل كهمزة وصل بين السلطات ومقدم الشكوى. ومن أجل تيسير وصول الأشخاص إلى إجراءات تقديم الشكاوى، اعتمدت بعض الدول إجراءات لتقديم المشورة القانونية المجانية للأشخاص الموقوفين أو المحرومين من حريتهم.

### جورجيا: ملصقات تروج لإجراءات تقديم الشكاوى



لقد أعد أمين المظالم المعني بقضاء الأحداث سلسلة من الملصقات التي تهدف إلى شرح حقوق الأحداث داخل مراكز الاحتجاز وكيفية تقديم شكوى، وكذلك دور أمين المظالم، بطريقة سهلة الفهم. وتتضمن الملصقات أيضاً رقماً هاتفياً مجانياً للإبلاغ عن أي شكوى.

### كينيا: مجموعة واسعة من الأساليب لتقديم شكوى



بالإضافة إلى توافر إمكانية تقديم الشكاوى في مراكز الشرطة وعن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني، أنشأت وحدة الشؤون الداخلية التابعة للشرطة الكينية رقماً هاتفياً مجانياً للاتصال به؛ واستمارة إلكترونية لتقديم الشكاوى؛ فضلاً عن تطبيق يمكن تنزيله على الهواتف النقالة. ويتيح هذا التطبيق لأي شخص أن يقدم شكوى، وأن يختار عدم الكشف عن هويته، وأن يتتبع حالة شكواه. ويقدم التطبيق أيضاً معلومات للناس عن السبل الأخرى لتقديم الشكاوى. وتتوفر أيضاً معلومات عن الوسائل المختلفة لتقديم الشكاوى على الموقع الشبكي [لوحدة الشؤون الداخلية](#). واستخدمت الشرطة الكينية أيضاً موقع «تويت» لإذكاء الوعي بالقنوات المختلفة المتاحة لتقديم الشكاوى.



من أجل التصدي لمشكلة نقص المحامين المدربين في سيراليون، لا سيما في المناطق الريفية من البلاد، أنشئت شبكة من المساعدين القانونيين باسم «Timap for justice» في المجتمعات المحلية. وتقدم هذه الشبكة مساعدة قانونية مجانية للأفراد وتوفر مجموعة من الخدمات القانونية بما في ذلك مساعدة الضحايا على تقديم شكاوى وتوفير الدعم القانوني لهم أثناء عملية التعامل مع الشكاوى والتحقيق فيها.

## الولايات المتحدة الأمريكية: تيسير الحصول على استمارات الشكاوى في السجون



لقد اعتمدت بعض السجون في الولايات المتحدة سياسة لإتاحة استمارات الشكاوى للسجناء دون قيود في مختلف الأماكن المشتركة الموجودة داخل المرافق مثل الوحدات السكنية والمكتبات. ويمكن الحصول على الاستمارات أيضاً من خلال موظفي الوحدات أو المرشدين الاجتماعيين. وأنشأت بعض السجون صناديق آمنة تتيح للسجناء تقديم شكاوى دون الحاجة إلى الاتصال بأي من الموظفين.

## سرعة معالجة الشكاوى وتسجيلها

» «إذا كنت تدير مشروعاً تجارياً، فإن الشكاوى ستكون معلومات إدارية هامة للغاية.»

السيدة آن أويرز، الرئيسة الوطنية لمجالس المراقبة المستقلة، المملكة المتحدة، في كلمة ألقته خلال فعاليتها عالية نظمها مبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب بالاشتراك مع [رابطة دول الكومنولث](#)، لندن، أبريل/نيسان 2018

من أجل المساعدة على تسجيل الشكاوى وسرعة الاستجابة لها، وجدت بعض الهيئات المعنية بالتعامل مع الشكاوى أنه من المفيد وضع إجراءات لإدارة الحالات. ويمكن أن يشمل ذلك بدء العمل بسجلات مركزية للشكاوى بُغية المساعدة على إدارة الحالات وعلى تحديد التدابير التي ينبغي اتخاذها فيما يتعلق بشكاوى معينة. ويمكن الاسترشاد بالبيانات التي تُسجّل من مثل هذه النظم في وضع السياسات وتخصيص الاعتمادات المالية اللازمة لإجراء تحسينات مؤسسية أو تحسينات أخرى. ويمكن أن تستفيد الدول أيضاً من التسجيل المنهجي للشكاوى (وجمع البيانات المرتبطة بها) في إعداد تقاريرها الدورية التي تقدمها إلى لجنة الأمم المتحدة لمناهضة التعذيب وهيئات أخرى (انظر [أداة تنفيذ اتفاقية مناهضة التعذيب 3/2017 تقديم التقارير إلى لجنة الأمم المتحدة لمناهضة التعذيب](#)).

## الاتحاد الأوروبي: المعايير الدنيا لتسجيل الشكاوى والحق في الحصول على المعلومات



يضع [الأمر التوجيهي EU/2012/29](#) الصادر عن الاتحاد الأوروبي المعايير الدنيا المتعلقة بما ينبغي أن توفره الدول من حقوق ودعم وحماية لضحايا الجرائم. ووفقاً لهذا الأمر التوجيهي، يجب أن يتلقى الضحايا إقراراً خطياً باستلام شكاوهم. وينبغي أن يتضمن الإقرار الأساسيات للجريمة، ووقت ومكان وقوعها، وأي ضرر أو أذى سببته الجريمة. ويجب أن يتضمن الإقرار أيضاً رقماً للملف ووقت ومكان الإبلاغ عن الجريمة ليكون ذلك دليلاً على أنّ الشخص قد أبلغ عن الجريمة. ويؤكد الأمر التوجيهي أيضاً على حق الضحايا في معرفة وقت ومكان أي محاكمة ناتجة عن الشكاوى وأي استئناف لحكم صدر في القضية.

## أيرلندا: نظام لإدارة الحالات في السجون



في دائرة السجون الأيرلندية، توجد صناديق بريد مخصصة للشكاوى في جميع الأماكن المتاحة للسجناء، ويكون محافظ السجن مسؤولاً عن ضمان إفراغ جميع صناديق الشكاوى في كل يوم من أيام العمل وتقديم جميع استمارات الشكاوى إلى مكان مركزي. وبعد ذلك يُخصّص لكل استمارة من استمارات الشكاوى رقم مرجعي، وتوسم الاستمارة بختم يوضح التاريخ وتُقيّد في دفتر الشكاوى ذي الصلة وفي نظام إدارة المعلومات المتعلقة بالسجناء (PIMS). ثم بعد ذلك تُصوّر تُسخّن من جميع استمارات الشكاوى وتُسلم نسخة إلى مقدم الشكاوى في مظهر مختوم على يد موظف من موظفي السجن لا تقل رتبته عن كبير موظفين.

## مولدوفا: سجلّ مركزي للشكاوى المقدّمة ضد الشرطة



تُسجَل جميع الشكاوى التي تُقدّم ضد ضباط الشرطة، والتي تتناول أي شكل من أشكال سوء السلوك وتتلقاها وزارة الشؤون الداخلية، في سجلّ مركزي من جانب إدارة المعلومات ثم تُرفع إلى الوحدة المعنية لكي تتخذ إجراءات بشأنها. وتُبلّغ هيئة الادعاء بجميع الإصابات البدنية الموثّقة التي يتعرّض لها الأشخاص الموقوفون، ويجري ممثلو إدارة التحقيق والأمن الداخلي فحصاً أولياً لشكاوى التعرض للإيذاء البدني لإثبات وجود دعوى ظاهرة الوجهة.

## تنزانيا: نظام مُحوسب لإدارة الحالات



تُكلّف لجنة حقوق الإنسان والحكم الرشيد (CHRAGG) التابعة للمؤسسة الوطنية التنزانية لحقوق الإنسان بولاية تلقّي الشكاوى، وأنشأت هذه اللجنة نظاماً محوسباً لإدارة الحالات بُغية تسريع عملية العامل مع الشكاوى. وفي إطار هذا النظام تُخزّن الوثائق المتعلقة بالشكاوى وغيرها من السجلات في قاعدة بيانات يُسمح لموظفين مخوّلين بمراجعتها من أجل فحص حالة كل شكوى واتخاذ الإجراء المناسب بشأنها.

## إيلاء اعتبار خاص للأشخاص الذين هم في حالة ضعف شديد

يمكن أن تُرتكب أعمال التعذيب وسوء المعاملة في مجموعة مختلفة من الأوضاع، لذا فقد وضعت دول عديدة إجراءات لتقديم الشكاوى تراعي الاحتياجات والظروف الخاصة لفئات معينة من الضحايا مثل الأطفال؛ والأشخاص ذوي الإعاقة؛ وكبار السن؛ والأشخاص الذين تعرضوا للعنف الجنسي أو الجنساني؛ والأجانب، بمن فيهم ضحايا الاتجار بالبشر.

## أستراليا: تيسير تقديم الشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة العقلية



تُعَدُّ مفوضية شكاوى الصحة العقلية في ولاية فيكتوريا هيئة متخصصة مستقلة تأسست بموجب قانون الصحة العقلية لعام 2014 من أجل حماية حقوق الأشخاص الذين يعانون من مشاكل ذات صلة بالصحة العقلية وتسوية الشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة العقلية العامة في تلك الولاية، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بسوء المعاملة أو التعذيب. ويمكن للأشخاص الراغبين في تقديم شكوى الاتصال بالمفوضية بوسائل مختلفة، من بينها الاتصال الهاتفي على رقم مجاني أو بالبريد الإلكتروني. ويُتاح مترجمون شفويون بالمجان، وبالنسبة للأشخاص الذين يعانون من الصمم أو لديهم احتياجات من الدعم بسبب ضعف السمع أو النطق، فتوجد الخدمة الوطنية للتتابع التي تمكّن الأشخاص من إجراء محادثات في الوقت الحقيقي عبر عدد من قنوات الاتصال المختلفة. وتوجد أيضاً [استمارة نموذجية لتقديم الشكاوى](#) على الموقع الشبكي للمفوضية ويمكن ملؤها على الإنترنت أو تنزيلها.

## هنغاريا: مساعدة كبار السن، وغيرهم، على الوصول إلى نُظم تقديم الشكاوى



في عام 2000 أطلقت هنغاريا نظاماً للدفاع عن المرضى من أجل ضمان أن يكون المقيمون في دور رعاية المسنين، وكذلك المرضى نزلاء المستشفيات ومؤسسات الطب النفسي، على علم بحقوقهم وقادرين على الوصول إلى آليات تقديم الشكاوى. ويُعتبر «المدافعون عن المرضى» أشخاصاً عاديّين يتلقون تدريباً على إجراء الزيارات إلى دور الرعاية والمستشفيات ومؤسسات الطب النفسي لكي يلتقوا بنزلاء هذه الأماكن ويبلّغهم بحقوقهم ويتعرفوا على أي شكاوى أو مخاوف قد تكون لديهم. ويستطيع «المدافعون عن المرضى» مساعدة الأفراد على تقديم شكاوى رسمية عند الضرورة، وكذلك توفير الدعم لهم طوال عملية تقديم الشكاوى.



يعترف قانون الأطفال والمراهقين في باراغواي بحق الأطفال في أن يطلبوا شخصياً من أي هيئة عامة أو موظف عمومي اتخاذ الإجراءات التي تقع ضمن اختصاصه، وأن يتلقوا رداً في الوقت المناسب. وفي مكتب أمين المظالم، أنشئت «إدارة لشؤون الأطفال والمراهقين» من أجل التدخل في الحالات التي يحدث فيها انتهاك لحقوق الأطفال. ويمكن أن تعمل هذه الإدارة كممثل عن الأطفال وأن تحقق في الشكاوى المقدمة من الأطفال أو نيابة عنهم، وهي مسؤولة عن مراقبة احترام حقوق الإنسان في العمليات القانونية.

## رواندا: التصدي للعنف الجنساني



في عام 2005 وضعت الشرطة الوطنية الرواندية آليات لتحسين الاستجابة لادعاءات التعرض للعنف الجنساني. وأنشئ مكتب عمليات متخصص في مقر الشرطة الوطنية في كيغالي وكذلك «مراكز تنسيق معنية بالعنف الجنساني» في جميع المقاطعات ومراكز الشرطة في المقاطعات. وبالإضافة إلى ذلك، حُصصت دراجات نارية ومركبات أخرى لهذه المبادرة لضمان الاستجابة السريعة للبلغات المتعلقة بحالات العنف الجنساني، وأنشئ خط ساخن مجاني لتيسير الإبلاغ عن حوادث العنف الجنساني. وقد تلقى أفراد الشرطة أيضاً تدريباً على أساليب التصدي للعنف الجنساني، بما فيها الإرشاد النفسي والاجتماعي.

## سلوفينيا: صحائف معلومات متاحة بعدة لغات



في سلوفينيا تلتزم الشرطة بإبلاغ الأشخاص الموقوفين أو المحتجزين بحقوقهم، بما في ذلك كيفية تقديم شكوى شفوية، وأعدت أيضاً صحيفة معلومات أصبحت متاحة بعدة لغات في المنشآت التابعة للشرطة. وبالإضافة إلى ذلك، أعدت صحيفة معلومات خاصة بالأحداث الموقوفين أو المحتجزين، وهي متاحة أيضاً بعدة لغات.

## التحقيقات



### المادة 12

تضمن كل دولة طرف قيام سلطاتها المختصة بإجراء تحقيق سريع ونزيه كلما وُجدت أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأن عملاً من أعمال التعذيب قد ارتكب في أي من الأقاليم الخاضعة لولايتها القضائية.

يساعد إجراء التحقيقات في حالات التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة على توضيح الوقائع المتصلة بالحادثة وتحديد المشتبه فيهم والشهود. ويمكن أن تشكل التحقيقات أيضاً، حسب طبيعة التحقيق، الأساس الذي تقوم عليه الملاحقات الجنائية و/أو العقوبات التأديبية أو غيرها من العقوبات وكذلك الأساس للإقرار بأي مخالفات. ويمكن أن توفر التحقيقات أيضاً وسائل الانتصاف للضحية (الضحايا) وأن تحدد التدابير اللازمة لمنع تكرار الانتهاكات.

» 24 - تؤكد وجوب أن تسارع سلطة محلية مختصة مستقلة في التحقيق بفعالية ونزاهة في جميع الادعاءات بوقوع تعذيب أو غيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة وحيثما يكون هناك سبب وجيه للاعتقاد بارتكاب أعمال من هذا القبيل [...]»

قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة [A/RES/72/163](#)، 19 ديسمبر/كانون الأول 2017.

## أنواع التحقيقات



حسب سياق ونوع إساءة المعاملة التي يُدعى وقوعها، يمكن أن تكون مجموعة من التحقيقات مناسبة، مما يؤدي - حسب الاقتضاء - إلى اتخاذ إجراءات جنائية و/أو تأديبية و/أو مدنية ضد المسؤولين عن هذه الأعمال.

ويتعين إجراء تحقيقات جنائية تهدف إلى تحميل مرتكبي أعمال التعذيب المسؤولية عنها بغض النظر عما إذا كان ضحايا هذه الأعمال قد قدموا شكاوى، وكلما وُجدت أسباب معقولة تدعو إلى الاعتقاد بأن عملاً من أعمال التعذيب أو غيره من أشكال سوء المعاملة الخطيرة قد ارتكب.

وقد وجدت دول عديدة أنها تكون أقدر على التحقيق في الادعاءات بوقوع تعذيب (أو أي سلوك يصل إلى حد التعذيب) في حالة تجريبها التعذيب أولاً في قوانينها المحلية (انظر [الدليل التشريعي لمناهضة التعذيب](#) الصادر عن جمعية الوقاية من التعذيب ومبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب).

وبالإضافة إلى التحقيقات الجنائية، يجوز أن تنص قوانين الدول على إجراءات داخلية للتحقيق في المخاوف أو الشكاوى المتعلقة بوقوع انتهاكات، وهو ما يؤدي إلى تطبيق عقوبات تأديبية أو عقوبات أخرى مباشرة بحق المسؤولين عن الانتهاكات أو إحالة المسألة إلى هيئة مناسبة أخرى، إذا لزم الأمر، لإجراء المزيد من التحقيقات واتخاذ المزيد من الإجراءات.

وأُسندت الدول أيضاً إلى هيئات محددة ولاية التحقيق في انتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة، ومن بين هذه الهيئات المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان؛ واللجان البرلمانية؛ ومكتب أمين المظالم؛ وغيرها من هيئات الرقابة. ويمكن أن تساعد مثل هذه التحقيقات المدنية في تحديد وتوثيق الأفعال التي قد تؤدي إلى تطبيق عقوبات جنائية و/أو إدارية. ويمكن أن تساعد المعلومات التي تجمعها هذه الهيئات أيضاً على تسليط الضوء على الأسباب الجذرية للتعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة وأن تقترح المجالات التي تحتاج إلى إصلاح.

وقد تنظر بعض الدول في إنشاء هيئات مشتركة، وذلك لأن ولاية وأنشطة هيئات مكافحة الفساد تستهدف من نواحٍ عديدة أيضاً الجهود المبذولة لمكافحة التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة، أو على الأقل تتماشى معها. وأنشأ عدد متزايد من الدول الخارجة من فترات اضطرابات أو قمع لجاناً للحقيقة والمصالحة أو لجان تحقيق للاستماع إلى الشهادات وتوثيق الحقيقة بما في ذلك ما يتعلق بالانتهاكات الجماعية، مثل التعذيب. وقد تستمع هذه اللجان إلى شهادات عدد كبير من الضحايا والجناة المحتملين وتتيح الكشف عن النطاق الكامل للجرام الذي حدث خلال تلك الفترات. وساعدت جهود بعض هذه اللجان على سرعة إجراء تحقيقات جنائية ودفع تعويضات وكذلك على جمع الأدلة.

### تشيلي: لجان للحقيقة والمصالحة



في أعقاب انتقال تشيلي إلى الديمقراطية خلال ثمانينات وتسعينات القرن الماضي، عملت تشيلي على التصدي للانتهاكات التي وقعت في الماضي، بما فيها أعمال التعذيب، من خلال إنشاء اللجنة الوطنية للحقيقة والمصالحة واللجنة الوطنية المعنية بالاعتقال السياسي والتعذيب (لجنة فاليش)، اللتين حددتا ما يقرب من 30000 ناجٍ من الاعتقال السياسي والتعذيب. وقد أسفر العمل الذي قامت به هاتان اللجنتان إلى رفع العديد من الدعاوى القضائية ضد المسؤولين عن انتهاكات حقوق الإنسان في الماضي. ووفرت تشيلي سبل الإنصاف للضحايا وأقاربهم، بما في ذلك توفير معاشات تعويضية ورعاية طبية مجانية في إطار ما يسمى ببرنامج «PRAIS» لأولئك الذين استوفوا الشروط المطلوبة لاعتبارهم ضحايا من جانب لجنة فاليش.



## إندونيسيا: إجراء تحقيقات من جانب لجنة وطنية لحقوق الإنسان



بالإضافة إلى أي تحقيقات قد تجريها الشرطة أو غيرها من هيئات التحقيق، تتمتع اللجنة الوطنية الإندونيسية لحقوق الإنسان، «كومناس هام»، بولاية قانونية لإجراء التحقيقات في انتهاكات حقوق الإنسان، بما فيها التعذيب. ووفقاً للقانون الذي ينظم أنشطتها، تتمتع كومناس هام بصلاحيات واسعة أثناء إجراء أي تحقيق، بما فيها: استدعاء مقدمي الشكاوى والمجني عليهم والمتهمين للاستماع إلى أقوالهم؛ وتفقد مواقع الحوادث وأي مواقع أخرى حسبما تقتضيه الضرورة؛ وبعد موافقة رئيس المحكمة، المساهمة بمعلومات في القضايا الجارية.

## ملاوي: هيئة قانونية للنظر في الشكاوى المقدمة ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية



يُعدُّ المجلس الطبي لملاوي (MCM) هيئة قانونية مكلفة بولاية النظر في الشكاوى المتصلة بالعاملين في مجال الصحة، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات التي يرتكبها العاملون في مجال الصحة. وبعد النظر في أي شكوى، يمكن أن يصدر المجلس أمراً بتأديب أحد العاملين في مجال الصحة. ويتضمن ذلك إصدار الأوامر بما يلي: وقف الممارس عن العمل لفترة من الوقت؛ وفرض شروط على ممارسته مهنته؛ وإلزامه بدفع غرامة؛ وفي الحالات الخطيرة، شطبه من السجل ومنعه من العمل في مجال الرعاية الصحية. ويمكن لأي شخص غير راضٍ عن قرار أصدره المجلس أن يطعن في القرار عن طريق اللجوء إلى محكمة عليا في غضون ثلاثة أشهر من صدور القرار.

### العناصر الرئيسية للتحقيقات الفعالة

- سريعة
- وافية
- نزاهة
- تشاركية
- تستند نتائجها إلى الحجج والبراهين وتُنشر الاستنتاجات التي خلُصت إليها

وقد وُضعت مجموعة من الأدوات والتدابير العملية على المستويين الوطني والدولي للمساعدة على توجيه التحقيقات الفعالة في أعمال التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة.

## الإدارة الفعالة للحالات

لقد بدأت بعض الدول العمل بنُظم لإدارة الحالات و/أو حددت في قوانينها المتطلبات المتعلقة بمعالجة الحالات، بما في ذلك الحدود الزمنية للتحقيقات، لضمان إجراء التحقيقات على وجه السرعة، وتأمين الأدلة المادية قبل أن تختفي أو تتحلل أو يُتخلص منها، ولمنع التدخل في الأدلة أو الضحايا أو الشهود.

## جزر المالديف: حد زمني للرد على شكاوى السجناء الداخلية المنصوص عليها في القانون



في جزر المالديف، يحق لجميع السجناء أن يقدموا شكاوى إلى مدير السجن، وهو مكلف بموجب القانون بمعالجة الشكاوى والرد عليها في غضون 5 أيام على الأقل. وإذا كانت الشكاوى تتعلق بالعنف البدني أو بأي مسألة عاجلة فإن مدير السجن ملزم بالرد عليها فوراً. وإذا لم يقدم المدير جواباً أو حلاً مرضياً فإن السجنين تتاح له الفرصة لتقديم شكوى إلى المفتش العام للسجون.



## أيرلندا الشمالية: فرق متخصصة للتعامل السريع مع الحالات



يُعدُّ مكتب أمين مظالم الشرطة في أيرلندا الشمالية هيئةً مستقلة ونزيهة متخصصة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بسوء سلوك أفراد الشرطة. ومن أجل تبسيط عملية الشكاوى وضمان التعامل مع الشكاوى على وجه السرعة، أنشأ مكتب أمين مظالم الشرطة فريقاً للشكاوى والتحقيقات الأولية يستطيع تلقي الشكاوى عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الموقع الشبكي أو بحضور الشخص نفسه إلى مكاتب الفريق. ويمكن أن يحيل هذا الفريق الشكاوى بعد ذلك إما إلى فريق التحقيقات الأساسي أو (في الحالات المعقدة أو الصعبة) إلى فريق التحقيق في الحالات الهامة.

## جنوب إفريقيا: عملية التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالشرطة



تُعدُّ مديرية تحقيقات الشرطة المستقلة (IPID) هيئة قانونية مكلفة بولاية تلقي ودراسة الشكاوى المتعلقة بالشرطة. ويحدد قانون مديرية تحقيقات الشرطة المستقلة لعام 2011 ولاية وعمل المديرية، بما في ذلك عملية التعامل مع الشكاوى. ووفقاً لهذا القانون فإنه يتعين على المديرية عند تلقيها شكوى، أو إحالة شكوى إليها، أن تسجل الشكاوى في سجل حاسوبي في غضون سبعة أيام، ويجب إبلاغ مقدم الشكاوى خطياً، وعبر الهاتف إذا تيسر ذلك، في غضون نفس الفترة، بتلقي شكواه وبأن محققاً محدداً يتولى التحقيق في شكواه، مع ذكر اسم المحقق وبيانات الاتصال به.

## ضمان النزاهة

تطبق الدول مجموعة من الإجراءات لضمان إجراء التحقيقات في ادعاءات التعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة بنزاهة وأمانة. ومن الناحية القانونية، توجد في التشريعات المحلية لبعض الدول أحكام صريحة تجسد مبدأ النزاهة في القانون. وتشمل التدابير العملية في هذا الصدد اتخاذ الترتيبات التي تجعل المحققين مستقلين إجرائياً وشخصياً عن الوكالة والأفراد الخاضعين للتحقيق، على سبيل المثال من خلال إنشاء شعب أو وحدات مستقلة داخل الدوائر للتعامل مع الشكاوى؛ أو إنشاء هيئات رقابية خارجية تكون مسؤولة عن التحقيق في الشكاوى.

## لبنان: قانون مناهضة التعذيب يحدد ضمانات تقي من حدوث تضارب للمصالح



في عام 2016، اعتمد لبنان تشريعاً لتنفيذ اتفاقية مناهضة التعذيب وبروتوكولها الاختياري، وأنشئت بموجبه اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان التي تضم لجنة متخصصة لمنع التعذيب. ويشترط هذا القانون، باعتباره ضماناً ضد تضارب المصالح، عدم تولي أعضاء هذه اللجنة ولجنة منع التعذيب مناصب عامة معينة بالتزامن مع عملهم في اللجنة أو في غضون عامين من تركهم هذا العمل.

## منغوليا: إدخال تغييرات في القانون الجنائي من أجل تعزيز النزاهة



من أجل الاستجابة للمخاوف المتعلقة بعدم نزاهة التحقيقات السابقة في الشكاوى المقدمة ضد الشرطة، ينص القانون الجنائي المنقح لعام ٢٠١٧ على أن التحقيقات في الشكاوى المتعلقة بسوء سلوك أفراد الشرطة يجب أن يقودها مكتب المدعي العام أو وكالة مكافحة الفساد. ويقرر مكتب المدعي العام، على أساس كل حالة على حدة، أي هيئة هي الأقدر على التحقيق في الشكاوى.



إن إدارة التحقيقات الداخلية للشرطة الوطنية (Rijksrecherche) هي وحدة تحقيق متخصصة تابعة للشرطة الهولندية مسؤولة عن التعامل مع الشكاوى المتعلقة بسلوك أفراد الشرطة وغيرهم من الموظفين العموميين. وينظم قانون الشرطة لعام 1993 مهام هذه الإدارة ويحدد أن موظفيها هم من «ضباط الشرطة الخاصة». وتتمتع هذه الإدارة بولاية التحقيق في شكاوى محددة، من بينها الشكاوى المتعلقة بحالات إصابة أو وفاة شخص في السجن أو في مركز شرطة أو بعد استخدام سلاح ناري. ولكي تحتفظ هذه الإدارة باستقلالها عن الشرطة الوطنية الهولندية، فإنها تعمل تحت سلطة مكتب المدعي العام.

### معلومات واضحة عن إجراءات التحقيق

لقد وضعت بعض هيئات التحقيق إجراءات ومبادئ توجيهية واضحة لإبقاء الأطراف المعنية على علم بتطورات ونتائج التحقيق. وفي بعض الأحيان يكون هذا شرطاً منصوصاً عليه في التشريعات الوطنية. ويمكن أن تساعد الشفافية والتواصل الفعال على بناء الثقة في هيئة التحقيق وفي مؤسسات الدولة بوجه عام.

## كندا: مبادئ توجيهية بشأن المعلومات الواجب تقديمها لمقدمي الشكاوى



في ولاية أونتاريو الكندية يتلقى مكتب مدير مراجعة الشرطة المستقلة (OIPRD) جميع الشكاوى المتعلقة بالشرطة ويديرها ويشرف عليها. وقد وضع المكتب مبادئ توجيهية واضحة بشأن عملية التعامل مع الشكاوى للمساعدة في توعية مقدمي الشكاوى. وتنص هذه المبادئ التوجيهية على أنه يُتوقع من المحقق أن يخبر مقدم الشكاوى بما يلي:

- الطريقة التي سيتم بها التحقيق في الشكاوى
- تفاصيل التعاون المطلوب من مقدم الشكاوى
- الطريقة التي سيُتوصل بها إلى قرار
- الإجراء الذي سيُتخذ عند انتهاء التحقيق

وفي حال أجرى مكتب مدير مراجعة الشرطة المستقلة تحقيقاً من جانبه، تُرسل نسخة من تقرير التحقيق، وكذلك الاستنتاجات التي توصل إليها المدير، إلى مقدم الشكاوى ورئيس الشرطة عند انتهاء التحقيق.

## جامايكا: تقديم معلومات مُحدّثة عن سير التحقيقات على النحو المنصوص عليه في القانون



إن اللجنة المستقلة للتحقيقات (INDECOM) هي لجنة برلمانية تأسست بموجب قانون اللجنة المستقلة للتحقيقات لعام 2010. وتُعد اللجنة المستقلة للتحقيقات وكالة حكومية يعمل بها موظفون مدنيون ومكلفة بإجراء تحقيقات في أي أفعال يقوم بها أفراد قوات الأمن وغيرهم من موظفي الدولة وتفضي إلى وفاة أو إصابة الأشخاص أو انتهاك حقوقهم؛ والمسائل المتصلة بذلك. وينص القانون الذي ينظم ولاية هذه اللجنة على ضرورة أن تقوم اللجنة أثناء عملية التحقيق بإبلاغ مقدم الشكاوى والموظف المعني والجمهور عن سير التحقيق كل 60 يوماً. ويجب أن تقدم اللجنة التقارير المتعلقة بالتحقيق إلى البرلمان كل ستة أشهر.



لقد أنشأ قانون السجون لعام ٢٠٠٤ مفتشية السجون كهيئة مخصصة للتفتيش وتسوية الشكاوى. ويرأس المفتشية كبير المفتشين ويعمل فيها فريق من المفتشين. ووفقاً للإجراء المتبع، إذا أجرى المفتش تحقيقاً في شكوى فإنه سيُبقى مقدم الشكاوى على علم بمختلف مراحل التحقيق وسيلغيه بنتائج التحقيق. وإذا كان الشخص الذي قدم الشكاوى مسجوناً، فإنه عادةً ما يحاط علماً بآخر التطورات عن طريق البريد الإلكتروني و/أو الاتصال الهاتفي من خلال إدارة السجن.

### جمع واستخدام الأدلة الطبية

يمكن أن تلعب الأدلة الطبية، إلى جانب الأدلة الأخرى، دوراً هاماً في توثيق التعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة. يقدم «دليل التقييم والتوثيق الفعالين للتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة (بروتوكول اسطنبول)» إرشادات بشأن جمع واستخدام الأدلة الطبية. وهو أداة عملية تحتوي على معلومات تفصيلية وقوالب نموذجية مفيدة للمساعدة على توثيق أي دليل مادي أو نفسي على وقوع التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة.

وفي مختلف الدول قُدمت برامج محددة لتدريب الأفراد المكلفين بإنفاذ القانون والعاملين في مجال الرعاية الصحية والقضاة وغيرهم على استخدام بروتوكول اسطنبول. وفي بعض الدول يُقدّم هذا التدريب من جانب الهيئات المهنية أو منظمات المجتمع المدني أو بالتعاون معها. وعلى الرغم من أن فرص الوصول إلى الموظفين المتخصصين والمعدات المطلوبة لإجراء الفحوصات الطبية الشرعية قد تكون محدودة في العديد من الدول، إلا أن التدابير الأخرى الأكثر شيوعاً مثل الفحص السريري والأشعة السينية واختبارات الدم والأدلة الشفوية والصور الفوتوغرافية تظل أدوات لا تُقدَّر بثمن ويمكن أن توفر معلومات هامة. وفي بعض الدول، أدى نقص عدد العاملين في مجال الرعاية الصحية المدربين على إجراء الفحوصات الطبية الشرعية إلى إسهام منظمات المجتمع المدني في توفير ما يلزم من خبرات وتدريب لتوثيق الانتهاكات ومساعدة الضحايا.

### غواتيمالا: اعتماد إجراءات وكتيب استناداً إلى بروتوكول اسطنبول



في نوفمبر/تشرين الثاني 2018، اعتمد المعهد الوطني لعلوم الطب الشرعي عدداً من الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الحالات التي يُشتبه في أنها تنطوي على ممارسة التعذيب، بالإضافة إلى كتيب عن التقييمات النفسية المتخصصة. وتتضمن هذه الإجراءات والكتيب أحكاماً من بروتوكول اسطنبول. ووضع المعهد الوطني أيضاً مجموعة من المبادئ التوجيهية لفحص ضحايا الاعتداء الجنسي. وتُستكمل هذه المبادئ التوجيهية بتذييلات تتضمن استمارات للموافقة المستنيرة على الخضوع للفحوصات والإجراءات المتصلة بها، ولتوثيق الأدلة.

### قيرغيزستان: إقامة شراكة مع المجتمع المدني لتحسين عملية توثيق التعذيب من جانب العاملين في مجال الرعاية الصحية



استجابةً لزيارة قام بها مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بالتعذيب في عام 2011، بدأت وزارة الصحة في قيرغيزستان، بالتعاون مع بعض الكيانات الأخرى التابعة للدولة ومنظمات المجتمع المدني، مشروعاً لتدريب العاملين في مجال الرعاية الصحية ولوضع مجموعة من الإرشادات السريرية الوطنية للأطباء بالاستناد إلى بروتوكول اسطنبول. وفي إطار هذه العملية الإصلاحية، وضعت استمارات طبية جديدة وموحدة ليملاها العاملون في مجال الرعاية الصحية أثناء إجراء الفحوصات حتى يتمكنوا من توثيق الحالات المحتملة للتعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة.



## الفلبين: محتوى التقارير الطبية وحق الاطلاع عليها كما هو منصوص عليه في القانون

ينص البند 12 من قانون مناهضة التعذيب لعام 2009 على حق كل شخص محتجز في أن يخضع لفحص طبي. واستناداً إلى بروتوكول اسطنبول، يحدد القانون أيضاً عملية التحضير للفحص الطبي ومحتوى التقارير الطبية. وينص القانون على وجوب إدراج الفحص البدني و/أو التقييم النفسي للضحية في تقرير طبي مُوقَّع حسب الأصول من الطبيب المعالج، وكذلك على ضرورة أن يتضمن هذا التقرير تفاصيل التاريخ الطبي للشخص والاستنتاجات التي توصل إليها الطبيب، وأن يُرفق بتقرير التحقيق الاحتجائي.

## الخروج بنتائج تستند إلى حجج وبراهين ونشر الاستنتاجات

لقد وضعت هيئات التحقيق الوطنية في بلدان عديدة إجراءات تتعلق بكيفية إعداد الاستنتاجات ونشرها. وتنشر بعض الهيئات تقارير مواضيعية استناداً إلى الاستنتاجات التي توصلت إليها، ويمكن أن تتضمن هذه التقارير توصيات وبيانات للمساعدة في إجراء إصلاحات هيكلية أو في وضع استراتيجيات لمعالجة أسباب التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة.

وتُعتبر التقارير التي توضح المنهجية المتبّعة في التحقيق والأدلة والاستنتاجات التي توصل إليها التحقيق، وأسباب التوصل إلى تلك الاستنتاجات بعينها، مفيدة لعدد من الأغراض هي: إبلاغ الأطراف المعنية بالنتيجة، وبالخطوات المقبلة التي ستُتخذ - إن وُجدت - وبالهئية المسؤولة عن اتخاذ أي إجراء آخر. وحتى إذا لم يؤيد التحقيق إحدى الشكاوى المتعلقة بالتعذيب أو سوء المعاملة، فإنّ التقرير يظلّ أمراً هاماً، وذلك لأسباب ليس أقلها أنّ التقرير يشرح أسباب عدم متابعة الشكاوى ويساعد على إثبات أنّ التحقيق قد أُجري بطريقة سليمة. وتساعد مثل هذه الشفافية على تعزيز الثقة في هيئة التحقيق ومؤسسات الدولة، وهو ما يؤدي بدوره إلى خفض عدد الشكاوى المقدمة بشأن المخالفات التي تشوب التحقيقات.

## الأرجنتين: إصدار تقارير مواضيعية وتوصيات



في عام 2013، أنشئ مكتب المدعي العام المعني بالعنف المؤسسي (PROCUVIN) ليكون مسؤولاً عن استهلال الإجراءات الجنائية وقيادة التحقيقات وملاحقة مرتكبي الجرائم التي تنطوي على استخدام العنف المؤسسي. ويتمتع المكتب بولاية تلقي الشكاوى ويمكن أن يحيلها إلى المدعي المختص؛ وإجراء تحقيقات أولية من جانبه؛ والتعاون في التحقيق في أعمال العنف المؤسسي، ضمن مهام أخرى. وبالإضافة إلى التقارير المتعلقة بنتائج التحقيقات التي أجراها المكتب، فقد نشر المكتب أيضاً تقارير مواضيعية مختلفة تستند إلى أعماله التحقيقية وبعض أعماله الأخرى لكي يُسترشد بها في إعداد استراتيجيات الإصلاح المؤسسي بما في ذلك استراتيجيات منع التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة.

## إنجلترا وويلز: عملية شاملة لتقديم التقارير



في إنجلترا وويلز، عند انتهاء أي تحقيق يجريه المكتب المستقل لسلوك الشرطة (IOPC)، يقدم المحقق تقريراً نهائياً يبين فيه الاستنتاجات التي خلص إليها، ويرسل التقرير إلى الشرطة ويُقدّم إلى الأطراف المعنية؛ وتُنشر التقارير أيضاً على الموقع الشبكي للمكتب. وعند الاقتضاء، تشرح التقارير أيضاً أي نتائج تخص الأطراف الخاضعة للتحقيق - على سبيل المثال، تفاصيل ما حدث في حال عُقدت جلسة تأديبية. وقد تتضمن التقارير أيضاً «توصيات للتعلم» تحدد ما إذا كان يمكن اتخاذ إجراءات معينة للمساعدة في منع حدوث أمر مماثل مرة أخرى. ومن الناحية القانونية، يجب أن تقدم القوة أو المنظمة التي تُوجّه إليها التوصيات رداً إلى المكتب المستقل لسلوك الشرطة بشأن توصيات التعلم في غضون ٥٦ يوماً. ويمكن طلب تمديد هذه الفترة. وإذا رأى التحقيق أنّ جريمة جنائية يمكن أن تكون قد ارتُكبت، فإنّ المكتب يحيل التقرير إلى دائرة الادعاء الملكية (CPS). وعندئذ تكون الدائرة مسؤولة عن تحديد ما إذا كان ينبغي ملاحقة الشخص قضائياً. وفي حالة إجراء تحقيق، يجب أن يقدم المكتب المستقل لسلوك الشرطة تقرير التحقيق والأدلة إلى الطبيب الشرعي.

## حماية الضحايا والشهود



### المادة 13 (الجملة الثانية)

ينبغي اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان حماية مقدم الشكاوى والشهود من كافة أنواع المعاملة السيئة أو التخويف نتيجة لشكواهم أو لأي أدلة تُقدّم.

لقد بدأت دول عديدة العمل بمجموعة من التدابير العملية لحماية الضحايا والشهود، وكذلك المحققين المعرضين للخطر، قبل وأثناء وبعد التحقيق والملاحقة القضائية. ويُعتبر اعتماد تدابير لحماية الأشخاص من الأعمال الانتقامية أو التخويف أو المضايقة أو المخاطر الأخرى المرتبطة بتقديم شكاوى أو بالمشاركة في عملية تحقيق أمراً أساسياً لعدة أسباب: فهي تحمي سلامة الأفراد؛ وتقلل من التدخل في الإجراءات وسحب الأدلة الرئيسية؛ وتبني الثقة في الإجراءات المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات؛ وتُسهّم في مكافحة الإفلات من العقاب والفساد.

وفي بعض الأحيان تُحدّد ضمانات الحماية في التشريعات المحلية، واعتمدت بعض الدول تدابير للحماية من جرائم محددة مثل مضايقة الضحايا والشهود أو تخويفهم. ويمكن أن تُحدّد تدابير أخرى في مجموعة من اللوائح أو السياسات أو القواعد الإجرائية المتعلقة بالشكاوى وهيئات التحقيق. وتشمل مثل هذه التدابير تيسير إمكانية تقديم الشكاوى بطريقة سرية؛ ونقل الأشخاص الخاضعين للتحقيق أو وقفهم مؤقتاً عن العمل؛ وإجراء المقابلات مع الأشخاص على انفراد وفي سرية؛ وإخفاء هوية الأشخاص الذين تمت زيارتهم أو مقابلتهم في أي سجلات عامة، أو عند الطلب؛ وإجراء زيارات متابعة تكون بمثابة رادع وتسمح بالتحقق من سلامة الأفراد.

وتشمل الممارسات الجيدة أيضاً تنفيذ تدابير لمساعدة الأشخاص على الإدلاء بشهاداتهم في أي جلسات استماع. وتتضمن هذه التدابير عقد جلسات استماع مغلقة أمام الجمهور؛ واستخدام الأسماء المستعارة؛ وحذف الأسماء والمعلومات الأخرى التي قد تحدد هوية الضحايا أو الشهود من السجلات العامة؛ وتيسير إمكانية الإدلاء بالشهادات من وراء حاجز أو ستار أو مرآة ثنائية الاتجاه، أو عبر دائرة تلفزيونية مغلقة أو أي وصلات سمعية بصرية أخرى، أو باستخدام تكنولوجيا تغيير الصورة أو الصوت.

وبالنسبة لأخطر الحالات التي تكون فيها حياة الضحايا أو الشهود أو أفراد أسرهم معرضة للخطر، فقد أنشأ عدد من الدول برامج رسمية لحماية الشهود. وتوفر هذه البرامج ما يلزم لتغيير أماكن إقامة وهوية الأشخاص الذين تكون حياتهم معرضة للخطر.

### كولومبيا: وضع برامج لحماية الشهود من أجل التصدي لمختلف مستويات المخاطر



في كولومبيا، يقع على عاتق مكتب المدعي العام التزام بتوفير الحماية للشهود والضحايا وسائر الأطراف المشاركة في الإجراءات الجنائية. ووفقاً للقانون رقم 418 لعام 1997، وُضعت ثلاثة برامج متميزة لحماية الشهود من أجل التصدي لمختلف مستويات المخاطر التي يتعرض لها الضحايا والشهود. وتُقدّم طلبات الالتحاق بهذه البرامج إلى مكتب المدعي العام. يوفر البرنامج الأول معلومات للشهود ويقدم لهم توصيات من أجل سلامتهم؛ ويوفر الثاني مراقبة محدودة لأوضاع الشهود؛ أما البرنامج الثالث فيتعلق بالحالات الأشد خطورة ويتضمن تغيير الهوية، وهو مخصّص للضحايا والشهود والأطراف المشاركة في الإجراءات الجنائية وموظفي مكتب المدعي العام.

## قبرص: إجراءات تتيح للسجناء تقديم الشكاوى بصورة سرية



لقد وُضعت بعض الإجراءات العملية لحماية السجناء الذين يقدمون شكاوى. إذ يمكن للسجناء إرسال الشكاوى إلى إدارة السجن عبر صناديق الشكاوى المُقفلة الموجودة في كل مبنى تابع للمدير، دون إشراك أي موظف في هذه العملية. وكبديل لذلك، في حالة خوف السجناء من التعرض لمزيد من الانتهاكات بعد تقديم شكوى من خلال الإجراءات الداخلية فيوجد صندوقان مقفلان مماثلان لتقديم الشكاوى إلى أمين المظالم ومجلس السجن، ولا يُسمح بالوصول إليهما إلا لموظفي هاتين الهيئتين.

## ألمانيا: وضع إجراءات لحماية البيانات الشخصية



توجد في ألمانيا إجراءات منصوص عليها في القانون لتوفير الحماية للشهود. ويتضمن قانون حماية الشهود لعام ١٩٩٨ أحكاماً رئيسية من بينها اشتراط أن تكون البيانات الشخصية للشهود سرية في جميع مراحل الإجراءات الجنائية. واستُكمل ذلك بقانون عام ٢٠٠١ لتنسيق حماية الشهود المعرضين للخطر، وينص هذا القانون أيضاً على أن البيانات الشخصية للشهود المحميين يجب أن تظل سرية داخل وحدات حماية الشهود وغيرها من الوكالات الحكومية وغير الحكومية. وتحتفظ وحدات الحماية بملفات الشهود المحميين، وهي لا تُدرج في ملفات التحقيق لكنها تتاح لهيئة الادعاء عند طلبها ذلك.

## منطقة هونغ كونغ الإدارية الخاصة، الصين: مجموعة واسعة من تدابير الحماية متاحة للضحايا



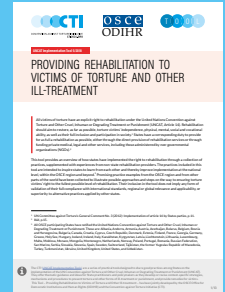
لقد وضعت شرطة هونغ كونغ ميثاقاً لضحايا الجرائم يحدد حقوق الضحايا ويقدم إرشادات للتعامل مع التحقيقات الجنائية. وتشمل إجراءات الحماية من الأعمال الانتقامية ما يلي: الحق في طلب النظر في استخدام مرفق للمشاهدة أحادية الاتجاه خلال طابور التعرف على المتهمين؛ واستخدام حواجز لحماية الضحايا والشهود عند الإدلاء بشهاداتهم أثناء المحاكمات؛ وتمكين الضحايا أو الشهود من دخول/مغادرة المحكمة عبر ممرات خاصة؛ واستخدام الشهادات المسجلة بالفيديو لتقديمها كأدلة في المحكمة. وفي الحالات الخطيرة، يمكن أن يطلب الأشخاص أيضاً النظر في إدراجهم في برنامج حماية الشهود.

## تيمور-ليشتي: إجراءات الحماية منصوص عليها في قانون الإجراءات الجنائية



في تيمور-ليشتي، تحظر المادة 57(3) من قانون الإجراءات الجنائية على أفراد الشرطة وموظفي المحاكم الذين وُجهت ضدّهم ادعاءات أن يتصلوا بالضحية، وهناك إجراء لوقفهم عن العمل أثناء التحقيق في أعمال التعذيب أو سوء المعاملة التي يُشتبه في أنهم ارتكبوها.

ينبغي قراءة هذه الأداة بالاقتران مع أداة تنفيذ اتفاقية مناهضة التعذيب 5/2018 توفر إعادة التأهيل لضحايا أعمال التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة والناجين منها الصادرة عن منظمة الأمن والتعاون في أوروبا ومبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب.



# وضع إجراءات لتقديم الشكاوى: أمور ينبغي مراعاتها



1.

هل يوجد حق عام في تقديم شكوى بوقوع انتهاك لحقوق الإنسان، أو فيما يتعلق بجريمة جنائية، منصوص عليه في الدستور أو في التشريعات ذات الصلة؟ وهل توجد أحكام محددة تتعلق بالشكاوى التي تدعى وقوع تعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة؟

2.

هل يُجرّم التعذيب بوصفه جريمة منفصلة في القانون الوطني؟ وهل يُفرض على مرتكبي التعذيب عقوبات تعكس جسامة هذه الجريمة؟

3.

عند إدخال أي شخص إلى مكان قد يُحرم فيه من حريته، هل تُقدّم له معلومات عن آليات تقديم الشكاوى وكيفية استخدامها؟ وكيف تُقدّم له هذه المعلومات؟ وهل تتاح المعلومات بلغة وطريقة يفهماها؟ وهل يمكن الاستفادة من مصادر المعلومات السهلة الاستخدام مثل الكتيبات والبيانات المصوّرة والملصقات وتسجيلات الفيديو والمواقع الشبكية ووسائل التواصل الاجتماعي في إذكاء الوعي بالحق في تقديم شكوى والعملية المرتبطة بذلك؟

4.

ما هي الوسائل التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى؟ وهل تراعي هذه الوسائل الاحتياجات المحددة لأشخاص معينين، مثل الأطفال، وضحايا العنف الجنسي أو الجنساني، والأشخاص الذين تعرّضوا لصدّات نفسية وغيرهم من ذوي الاحتياجات النفسية، والأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص الذين يواجهون تحديات في القراءة والكتابة أو في اللغة؟

5.

هل يتلقى المشاركون في عملية معالجة الشكاوى تدريباً على كيفية التعامل مع ضحايا وشهود التعذيب أو سوء المعاملة؟

6.

كيف تُسجّل الشكاوى؟ وهل تُعطى نسخة من الشكاوى وبيانات الجهة التي يمكن الاتصال بها للاستعلام عن آخر التطورات لمقدم الشكاوى و/أو محاميه؟

7.

هل وُضع نظام و/أو إرشادات لضمان التعامل مع الشكاوى بكفاءة وخلال أطر زمنية معقولة؟

8.

ما هي الضمانات والإجراءات التي وُضعت لتمكين الأشخاص من تقديم الشكاوى بأمان ودون خوف من التعرض لأعمال انتقامية؟ وهل لدى الدولة نظام لحماية الضحية أو الشهود؟

9.

هل يستطيع نظام تقديم الشكاوى أن يسجل البيانات لأغراض إصدار الإحصاءات، بما في ذلك البيانات المصنّفة حسب نوع الجنس والعمر وغير ذلك من الخصائص ذات الصلة؟ وكيف تتم حماية البيانات الشخصية؟



# إجراء التحقيقات في أعمال التعذيب أو غيره من ضروب سوء المعاملة: أمور ينبغي مراعاتها



1.

هل توجد هيئة أو جهة مُكلّفة بولاية إجراء التحقيقات في حالات التعذيب وغيره من ضروب سوء المعاملة، أو وحدات مستقلة داخل الإدارات؟ وهل هي مستقلة من الناحية الإجرائية عن المؤسسة والأفراد المتهمين بارتكاب المخالفة أو سوء السلوك، من أجل ضمان استقلالية ونزاهة التحقيقات؟

2.

هل توجد مبادئ توجيهية إجرائية لعملية التحقيق؟ وهل هذه الإجراءات معروفة للمحققين ولمقدم الشكوى ولمن قُدّمت ضدّهم الشكوى ولسائر المعنيين بعملية التحقيق؟ وهل هي متاحة للجمهور وتُنشر على نطاق واسع - الموقع الشبكي ووسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك؟

3.

هل وُضعت إجراءات لإبلاغ مقدمي الشكاوى والشهود والأشخاص الآخرين المعنيين بالتحقيق بطبيعة الإجراءات القضائية، وبالسبب التي من أجلها يُطلب منهم تقديم أدلة، وبالكيفية التي يمكن بها استخدام أي دليل من الأدلة؟ وهل تتطلب هذه الإجراءات من المحققين أو غيرهم من الموظفين المكلّفين أن يوضحوا للضحايا والشهود جوانب التحقيق التي ستكون مُعلنة والجوانب الأخرى التي ستظل سرية، وكذلك الإجراءات المتّبعة لطلب عقد جلسة استماع سرية، إن وُجدت؟

4.

هل توجد إجراءات تسمح بإبقاء مقدمي الشكاوى والشهود والمتهمين على علم بسير التحقيقات وجميع جلسات الاستماع الرئيسية وبالقواعد التي تنظم الإدلاء بالشهادات وتقديم الأدلة الأخرى؟

5.

ما هي الصلاحيات والولايات المنوطة بالمحققين؟ وهل هي منصوص عليها في قانون أو لوائح، وهل هي متاحة للجمهور؟ وهل يحظى المحققون بإمكانية الاطلاع على جميع المعلومات الضرورية وفحصها؛ وإمكانية الوصول إلى المكان أو المبنى الذي يدّعى وقوع الفعل فيه؛ وإمكانية مقابلة الأشخاص الذين يختارونهم على انفراد؛ وإمكانية الاطلاع على جميع الوثائق ذات الصلة؟

6.

هل تتاح إمكانية إجراء فحوصات طبية شرعية؟ وهل تتّبع هذه الفحوصات الممارسات الجيدة على النحو المنصوص عليه في بروتوكول اسطنبول؟ وهل تلقى المسؤولون عن التحقيقات تدريباً على استخدام بروتوكول اسطنبول أو أي أساليب أخرى للتحقيق في انتهاكات حقوق الإنسان؟

7.

منذ المراحل الأولى للتحقيقات، هل تتاح لضحايا التعذيب المزعومين إمكانية الحصول على خدمات إعادة التأهيل؟

8.

ما هي الإجراءات التي وُضعت لحماية الأفراد و/أو أسرهم من الأعمال الانتقامية أو التخويف أو المضايقة أو التهديدات الأخرى؟ وهل يوجد إجراء لوقف الذين تُقدّم ضدّهم شكاوى مؤقتاً عن العمل أو تسريحهم من الخدمة الفعلية؟ وهل تملك الدولة نظاماً لحماية الضحايا أو الشهود؟

هل يوضع تقرير نهائي للتحقيق ويُقدّم للمتهم وكذلك لمقدم الشكاوى وسائر الأشخاص المعنيين؟ وهل توجد مبادئ توجيهية أو قوالب موحدة لمحتوى هذه التقارير؟

إذا توصلت التحقيقات إلى احتمال ارتكاب جريمة، هل تُحال مثل هذه القضايا إلى المحاكمة الجنائية عن تهمة ممارسة التعذيب والجرائم الأخرى ذات الصلة؟ وهل توجد مبادئ توجيهية بشأن المسائل الإجرائية والموضوعية المتعلقة بعمليات الإحالة إلى المحاكمة؟

## مراجع أخرى:

- [مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة بالتقصي والتوثيق الفعالين بشأن التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة](#)، قرار الجمعية العامة 55/89، 4 ديسمبر/كانون الأول 2000
- [مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة بالمنع والتقصي الفعالين لعمليات الإعدام خارج نطاق القانون والإعدام التعسفي والإعدام بإجراءات موجزة](#)، 24 مايو/أيار 1989
- [قواعد الأمم المتحدة النموذجية الدنيا لمعاملة السجناء \(قواعد نيلسون مانديلا\)](#)، 17 ديسمبر/كانون الأول 2015: القواعد من 54 إلى 57 (بشأن الشكاوى) والقاعدتان ٧١ و 72 (بشأن التحقيقات)
- [وثيقة إرشادية بشأن قواعد نيلسون مانديلا، صادرة عن المنظمة الدولية للإصلاح الجنائي ومنظمة الأمن والتعاون في أوروبا/مكتب المؤسسات الديمقراطية وحقوق الإنسان](#)، الفصل 1-5 (بشأن الشكاوى) و 3-3 (بشأن التحقيقات)
- [دليل عملي للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، صادر عن المفوضية السامية لحقوق الإنسان ومنتدى آسيا والمحيط الهادئ للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وجمعية الوقاية من التعذيب](#)، الفصل الرابع المتعلق بالتحقيق في ادعاءات التعذيب، مايو/أيار 2010
- [مبادئ توجيهية للتحقيق في حالات الوفاة أثناء الاحتجاز، صادرة عن اللجنة الدولية للصليب الأحمر](#)، 21 نوفمبر/تشرين الثاني 2013



CONVENTION AGAINST TORTURE INITIATIVE  
CTI2024.ORG

CTI

7bis avenue de la paix, 2nd floor, Geneve, CH-1202 Suisse  
Post: P.O Box 137, CH-1211 Geneva 19, Switzerland

+41 (0) 227 308 648  
info@cti2024.org  
http://www.cti2024.org



أعدّ مركز إعمال حقوق الإنسان التابع  
لجامعة بريستول هذا المنشور لصالح  
مبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب.

© 2019، مبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب (CTI). جميع الحقوق محفوظة. يجوز اقتباس المواد الواردة في هذا المنشور أو إعادة طبعها، بشرط ذكر مصدرها. وينبغي توجيه طلبات الحصول على إذن لنسخ هذا المنشور أو ترجمته إلى مبادرة اتفاقية مناهضة التعذيب. تستند الأمثلة المستخدمة في هذه الأداة إلى معلومات متاحة للجمهور وتسلط الضوء على الممارسات المستقاة من بعض البلدان والتي، إذا نُفّذت بالكامل، ستساعد على وفاء الدول الأطراف بالتزاماتها المنصوص عليها في اتفاقية مناهضة التعذيب. ترحب المبادرة بأي تصحيحات أو تحديثات حسب الاقتضاء.