

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى

# دليل إجراء التحقيقات بشأن سوء السلوك



دائرة خدمات الرقابة الداخلية

شباط/فبراير 2011

## تصدير

تقوم وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى بتوفير المساعدة والحماية لما يقرب من 4.6 مليون من اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في الأردن وسوريا ولبنان وغزة والضفة الغربية.

ووكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) هي الوحيدة من بين وكالات الأمم المتحدة التي تقدّم خدماتها إلى اللاجئين مباشرة. وفي أو حول مخيمات اللاجئين البالغ عددها 58 يقوم موظفو الأونروا البالغ عددهم 000 29، بتنفيذ برامج في مجالات التعليم الأساسي والرعاية الصحية الأساسية والإغاثة والخدمات الاجتماعية والهيكل الأساسية والتمويل الصغير. ويتطلب تقديم الخدمة المباشرة اتصالات متواترة ومكثّفة جداً مع اللاجئين. وهذا له جوانب إيجابية كثيرة ولكنه ينطوي أيضاً على تحديات ومخاطر. كما أن نطاق عمليات الأونروا وطبيعة بيئات عملها الشديدة التقلب وضرورة الامتثال لمبادئ الأمم المتحدة وتوقعات المانحين تزيد إلى أقصى حد من أهمية وضع معايير عالية لسلوك الموظفين. ويمكن أن تؤثر أي ادعاءات بشأن سوء السلوك تأثيراً سلبياً على سمعة الوكالة ومصداقيتها.

وإنشاء قدرة على التحقيق تلبى معايير الأمم المتحدة هو عنصر هام من عناصر إطار المساءلة في الوكالة. ويجب أن تكون التحقيقات المتعلقة بسوء السلوك دقيقة وسريعة ومنتقنة وعادلة وذات مصداقية.

والقصد من هذه المبادئ التوجيهية التي قامت بإعدادها شعبة التحقيقات بدائرة خدمات الرقابة الداخلية هو أن تستخدم من قبل موظفي الوكالة المسؤولين عن إجراء التحقيقات المتعلقة بسوء السلوك كدليل عملي.

### نطاق وحدود هذه المبادئ التوجيهية

تعكس هذه المبادئ التوجيهية أفضل الممارسات في الأمم المتحدة وهي تتضمن معلومات عن تقنيات وأساليب وإجراءات التحقيقات وينبغي اعتبارها ذات طابع استشاري. لا يتوقع أن يتم تطبيق أي من هذه التقنيات والأساليب والإجراءات على حقيقتات بعينها كما أن هذه المبادئ التوجيهية لا تنشئ أي حقوق جوهرية ولا تضيي أو تفرض أو تعني ضمناً أي حقوق أو التزامات جديدة غير تلك الواردة في النظامين الأساسيين والإداري للأمم المتحدة. وعلاوة على ذلك، لا تحّد هذه المبادئ التوجيهية من حقوق وواجبات الموظفين المنصوص عليها في النظامين الأساسيين والإداري للأمم المتحدة وسائر منشوراتها الإدارية.

### مواكبة المستجدات

يتم بصورة مستمرة استعراض وتحديث هذه المبادئ التوجيهية لضمان بقائها مواكبة للمستجدات. وللإطلاع على أحدث صيغة يرجى الرجوع إلى موقع دائرة خدمات الرقابة الداخلية على شبكة الإنترنت.

## شكر وعرفان

نود دائرة خدمات الرقابة الداخلية أن تشير إلى استخدامها لعدد من المنشورات المتصلة بإجراء التحقيقات الداخلية. وتشمل هذه المنشورات الكتيبات الإرشادية بشأن التحقيقات الصادرة عن شعبة التحقيقات بمكتب خدمات الرقابة الداخلية وبرنامج الأمم المتحدة الإيمائي ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.

وفي الختام، نود أن نتقدّم بالشكر إلى الكثيرين الذين أسهموا في وضع هذه المبادئ التوجيهية.

## جدول المحتويات

07	1. الاستجابة للادعاء المتعلق بسوء السلوك
08	تعريف سلوك الأفراد
08	الإبلاغ عن سوء السلوك المشتبه في حدوثه
08	واجب الإبلاغ
08	الإجراء الأولي عند تلقي شكوى
09	هل يتعين علي أن أخبر الموظف المدعي عليه؟
09	مسؤوليات الإدارة
09	تجهيز الرد
09	خيارات الاستجابة
10	التقييمات الأولية
10	سلطة إجراء التحقيق
11	دائرة خدمات الرقابة الداخلية وعملية التحقيق
12	الشكاوى المقدمة من مجهولين
12	الشكاوى الكيدية
12	المسائل الجنائية
12	ماذا يحدث إذا سحب الشاكي الادعاء؟
13	التعويض وغيره من أشكال تسوية الشكاوى
13	ماذا يحدث إذا استقال المدعي عليه أثناء التحقيق؟
15	2. المبادئ الرئيسية لإجراء تحقيق
16	ما هو التحقيق
16	التحقيقات الإدارية
16	سلطة إجراء التحقيق
16	دور المحقق
16	معيار التحقيقات
17	سوء سلوك المحقق
17	العدالة الإجرائية
17	ما هي قواعد العدالة الإجرائية
18	متى يتعين إخبار الموظف المدعي عليه بالتحقيق؟
18	ماذا أقول للموظف المدعي عليه عن أسس التعليقات غير المواتية؟
18	هل يتعين علي أن أعرض على الموظف المدعي عليه المستندات التي قمت بتجميعها أثناء التحري؟
18	كيف يمكن لي أن أتأكد من أن الاستئناف لن ينقض نتائج التحقيق الذي أجرته؟
19	عندما يحدث خطأ
21	3. التحضير للتحقيق
22	الإجراء الأولي من قبل المحققين
22	تحديد تضاربات المصالح المحتملة
22	حفظ الأدلة
22	الحفاظة على السرية
23	التقييمات الأولية والتحقيقات
23	استجواب الشاكي
23	تحديد أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة
24	تخطيط التحقيق
24	صياغة الخطة
25	مكونات الخطة
26	فقدان محور التركيز
26	نصائح إلى المديرين
26	هل يتعين علي مراجعة خطة التخطيط والموافقة عليها؟

26	لماذا يستغرق إكمال التحقيقات هذا الوقت الطويل؟
26	ماذا عن الادعاءات التي يتضح لنا أنها عبثية أو كيدية؟
29	4. جمع البيّنات
30	معيّار الإثبات
30	تعريف البيّنة
30	مصادر البيّنات
30	الصلة بالموضوع
30	قواعد الإثبات
31	البيّنات السماعية
31	بيّنات الرأى
31	فحص المستندات
32	الحصول على البيّنات
33	واجب التعاون
33	تفتيش مبنى الوكالة
33	عدم التعاون
33	تأمين البيّنات
34	المستندات الأصلية أو نسخ المستندات
34	مناولة البيّنات
35	عمليات تفتيش مسرح الحدث
35	عندما يحدث خطأ
37	5. استجواب الشهود والمدعى عليهم
38	استجواب الشهود والمدعى عليهم
38	الحفاظ على عدم التحيز
38	كُن شفافاً
38	الإغراءات والتهديدات
38	من هو الذي ينبغي استجوابه؟
38	ترتيب الاستجوابات
39	متى ينبغي استجواب المدعى عليه؟
39	ما هي فترة الإشعار الذي ينبغي أن أعطيه للموظف المدعى عليه؟
39	تخطيط الاستجواب
39	وضع الأسئلة
40	أسلوب الأسئلة
40	ترتيب الاستجواب
41	الموقع الذي يتم فيه الاستجواب
41	الرجوع إلى المستندات
41	الأسئلة المخرجة
41	استخدام المترجمين الشفويين
42	الترجمات الإنكليزية والعربية
42	فترات الاستراحة
42	طلبات حضور طرف ثالث
42	استجوابات الأطفال
43	اعتماد الاستجواب
43	تقييم بيان الأقوال
43	توثيق استجوابات الشهود
44	هيكل الاستجواب
45	ماذا أفعل إذا اعترف الشاهد بسوء السلوك
45	ماذا إذا طلب أحد الشهود مني نسخة من بيان أقواله؟
45	توثيق استجوابات المدعى عليهم
45	هيكل الاستجواب
46	محتوى الاستجواب

46	تقييد المدعى عليه برواية واحدة للأحداث
47	قيام المدعى عليه بوضع شروط للتعاون
47	هل يجب علي إعطاء المدعى عليه نسخة من أقواله؟
47	الإيقاف عن العمل أثناء التحقيق
48	عندما يحدث خطأ
49	6. تقديم التقارير عن التحقيقات
50	لمحة عامة
50	تقييم البينات
50	تعزيز البيئـة
50	المصادقية
51	تقارير التقييم الأولي
51	خليل المادة
51	تقديم التوصيات
52	تقرير التحقيق
52	الشكل النمطي لتقرير التحقيق
54	تقرير إقفال التحقيق
54	إفشاء التقارير
54	ماذا يحدث عندما يكون هناك أكثر من مدعى عليه واحد؟
54	ماذا أقول للشاكي؟
55	وماذا بعد؟
55	نصائح إلى المديرين
55	كيف ينبغي لي تقييم تقرير التحقيق؟
57	7. إدارة الملفات
58	لمحة عامة
58	تأمين الملف
58	النسخة المطبوعة من الملف
58	النسخة الإلكترونية من الملف
59	مسودات الوثائق
59	المذكرات الأصلية
59	مذكرة إلى الملف
59	صحائف الأحداث
59	وماذا بعد؟

#### التذييلات

1.	تقرير التقييم الأولي
2.	بيان أقوال الشاهد
3.	خطة التحقيق
4.	استمارة الإفراج عن معلومات طبية
5.	مذكرة للملف
6.	الإيصال
7.	إعلان السرية
8.	سجل استجواب المدعى عليه
9.	تقرير التحقيق
10.	تقرير إقفال التحقيق
11.	سجل المستندات
12.	صحيفة الأحداث

# 1

## الاستجابة للادعاء المتعلق بسوء السلوك

يتضمن هذا الفصل تعريفاً لسوء السلوك ووصفاً موجزاً للإجراء المتعلق بمعالجة الادعاءات بشأن سوء السلوك.

ويتضمن هذا الفصل أيضاً نصائح للمديرين الميدانيين ومديري الدوائر بشأن كيفية تقييم مثل هذه الادعاءات وتصميم استجابة مناسبة فيما يتصل بالتحقيق.

## تعريف سوء السلوك

لا يعرف سوء السلوك من حيث أنه ينطوي على محظورات تفصيلية. بل يعرف بأنه عدم امتثال الموظف لمعايير السلوك المطلوبة. ولأغراض هذه المبادئ التوجيهية فإن:

'سوء السلوك يشمل عدم القيام، بأي شكل من الأشكال، بأداء الواجبات المنصوص عليها في ميثاق الأمم المتحدة أو النظامين الأساسيين والإداري أو المنشورات الإدارية الأخرى ذات الصلة، أو النظام المالي والقواعد المالية للأونروا أو معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية بما في ذلك أي طلب أو أية تعليمات من أي موظف. تمثل انتهاكاً لأي من هذه القواعد أو المعايير.'<sup>(1)</sup>

وتشمل أمثلة سوء السلوك الاحتيال والسرقة وسوء السلوك وسوء الإدارة والفساد والاختلاس وإهدار الموارد وإساءة استخدام السلطة. ويمكن أن تشمل سوء السلوك مسائل إدارة شؤون الموظفين فضلاً عن انتهاك السرية والعقوبة البدنية والاحتيال فيما يتعلق بالاستحقاقات والتحرش الجنسي.

## الإبلاغ عن سوء السلوك المشتبه في حدوثه

يمكن أن تأتي ادعاءات سوء السلوك من مصادر متنوعة منها الموظفين والشكاوى المقدمة من مجهولين ووسائل الإعلام وأفراد الجمهور.

وفي كثير من الأحيان يتلقى الموظفون، ولا سيما أولئك الذين يشغلون مناصب إشرافية، معلومات أو تتولد لديهم شبهات بشأن عدم امتثال موظف آخر لمعايير السلوك المطلوبة.

**يجب ألا يقوم الموظفون الذين يتلقون معلومات أو الذين تساورهم شبهات بشأن ضلوع موظف آخر في سوء سلوك، بإجراء تحقيقاتهم الذاتية لتقييم مصداقية الشكاوى أو عدمها.**

**وعليك الإبلاغ عن أي سوء سلوك يشتبه في حدوثه ولكنه يجب عليك عدم تقديم ادعاءات تعرف أنها غير صحيحة.**

## واجب الإبلاغ

يقع على كاهل الموظفين والمستشارين والمقاولين والمتدربين ومتطوعي الأمم المتحدة واجب القيام بالإبلاغ عن ما يشتبهون فيه من سوء سلوك أو اختلاس لممتلكات الوكالة أو احتيال أو فساد أو إساءة استخدام للسلطة في الوكالة أو برامج الوكالة في أسرع وقت ممكن حال علمهم بذلك النشاط<sup>(2)</sup>.

ينبغي تقديم البلاغات الداخلية عن سوء السلوك عبر الآليات القائمة التالية<sup>(3)</sup>:

- المشرف المباشر المسؤول عن الشخص
- أو المدير الميداني أو مدير الدائرة بالترئاسة
- أو جهة التنسيق المعيّنة لتلقي بلاغات الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- أو مدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية
- أو مدير دائرة الموارد البشرية
- أو نائب المفوض العام
- أو المفوض العام

## الإجراء الأولي عند تلقي شكوى

إذا قدم إليك بلاغ عن سوء السلوك، وكنت تضطلع بدور إشرافي، فيجب عليك أن تنظر في أمر حماية الشاكي والحفاظ على السرية.

ويجب الاعتناء بإدارة حالة الموظف الذي يقدم بحسن نية، إلى مديره أو غيره من المسؤولين الأعلى رتبة معلومات بشأن إساءة السلوك. وسوء إدارة حالة الشاكي يمكن أن يعكس صورة سيئة للوكالة وأن يؤثر تأثيراً ضاراً على التحقيق.

ومن الأهمية بمكان المحافظة على سرية هوية مقدم الشكاوى وهوية الشخص المدعى عليه. فهذا من شأنه أن يضمن نزاهة أي تحقيق يجري في المستقبل ويقلل إلى أدنى حد من خطر تشويه سمعة جميع الأطراف المعنية. ومن المهم أيضاً النظر فيما إذا كانت أي بيّنات محتملة معرضة لخطر التخريب، وإذا كان هناك اعتقاد بأن البيّنات يمكن أن تخرب، فيجب اتخاذ خطوات إيجابية لمنع حدوث ذلك.

2 الأونروا، "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الفقرات 6-9.

3 الأونروا، "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الفقرات 10-12.

1 الأونروا، "التعميم رقم 2007/5 لكافة الموظفين وإجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات، الفقرة 5.



## هل يتعين علي أن أخبر الموظف المدعي عليه؟

لا يجوز إبلاغ الموظف بأنه موضع ادعاء بسوء السلوك قبل بدء التحقيق الصادر به تفويض حسب الأصول. فذلك يمكن أن يضر بسلامة التحقيق وأن يؤدي إلى تدمير بيّنات أو تخويف الشهود.

- الأثر على عمليات الأونروا
- الأثر على البرنامج/المشروع/المكتب
- الأثر على صورة الأونروا لدى الجمهور
- الأثر على تمويل الأونروا
- ملاءمة التوقيت (التاريخ الذي حدث فيه سوء السلوك/ مدى استعجال الشكوى)

## مسؤوليات الإدارة

يمكن للمدراء الميدانيين ومدراء الدوائر أو مدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية أو المفوض العام فتح تحقيقات في بلاغات سوء السلوك أو اختلاس ممتلكات الوكالة أو الاحتيال أو الفساد أو إساءة استعمال السلطة. ولا يملك أي موظف آخر سلطة فتح تحقيقات في مثل هذه البلاغات<sup>(4)</sup>.

وفيما عدا الظروف التي تنطوي على تضارب مصالح محتمل<sup>(5)</sup>. فإن جميع بلاغات والاحتيال والفساد وإساءة استخدام السلطة التي لا يتم تلقيها في المرحلة الأولى خال فوراً إلى دائرة خدمات الرقابة الداخلية من قبل الشخص الذي يتلقاها أو يصبح على علم بها<sup>(6)</sup>. وتتم تلبية شرط الإبلاغ هذا عن طريق الإسراع بالتسجيل في نظام إدارة القضايا التابع للوكالة.

## تجهيز الرد

تقع على عاتق المديرين الميدانيين أو مديري دوائر الرئاسة أو مفوضيهم المسؤولية عن تقييم ادعاءات سوء السلوك وتحديد الاستجابة المناسبة. ويجب أن تكون الاعتبارات الرئيسية للمدير في تحديد الاستجابة هي تقييم جدية الادعاء والخطر الذي تتعرض له الوكالة من تبعات سوء السلوك.

ويمكن تقييم هذا الخطر عن طريق الرجوع إلى العوامل التالية:

- مصداقية الشاكي
- مصداقية المعلومات (وهل هي مدعّمة بدليل أو هي جزء من نمط معروف)

4 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الصفحة 5 الفقرة 16.

5 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الفقرة 34.

6 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الفقرة 14.

## خيارات الاستجابة

في نهاية التقييم، هناك عدد من الخيارات المتاحة للمدير فيما يتعلق بتحديد الاستجابة المناسبة.

### الرفض

ترفض القضية على أساس أن المعلومات لا تمت بصلة إلى ادعاء بشأن سوء السلوك ولذلك لا تستدعي تحقيقاً.

### التسجيل للعلم

لا تتضمن المسألة معلومات كافية تسمح بالمتابعة فحسباً وليس بالإمكان الحصول على مزيد من التوضيح (ومثال ذلك الشكاوى المقدمة من مجهولين). ولذلك تسجل المعلومات لأغراض العلم فحسب.

### تعليق الادعاء

لا يشكل الادعاء خطراً محتملاً ملموساً على الوكالة، وتوجد أولويات متنافسة فيما يتعلق بالموارد المخصصة للتحقيقات. وفي هذه الحالة يتم تعليق المسألة إلى حين ورود معلومات إضافية أو إعادة تخصيص الموارد.

### تدخل الإدارة

عندما يتعلق الأمر بسوء سلوك بسيط مثل النزاعات الإدارية المكتبية وإساءة الاستعمال البسيطة للمعدات، وعدم الإذعان لتعليمات المشرفين أو غير ذلك من المسائل التي يمكن معالجتها على نحو أفضل عن طريق التدخل الإداري المحلي أو من خلال إطار الأداء الإداري القائم.

### التحقيق

يستوجب الادعاء إجراء تحقيق يكلف بإجرائه أحد الموظفين من ذوي الكفاءات المناسبة.

الرقابة الداخلية والمفوض العام<sup>(7)</sup>.

ولدى فتح التحقيق، يجب على المدير أن يدرس بعناية مسألة اختيار المحقق ووضع اختصاصات واضحة.

### تعيين المحقق

يسترشد المدير في اختيار المحقق بطبيعة الشكوى وخبرة ومؤهلات موظفيه والتدريب الذي حصلوا عليه. ولا يجوز أن يقوم بالتحقيق أي شخص له صلة مباشرة بالشخص أو المسألة التي يجري التحقيق بشأنها. وينبغي أيضاً تجنب تكليف المشرف بالتحقيق مع أحد مرؤوسيه.

لا يجوز أن يعين كمحقق أي شخص يُفهم أنه يمثل أي طرف من الأطراف في التحقيق أو يحامي عنه. وهذا لا يمنع أعضاء الهيئة التنفيذية لرابطة الموظفين الدوليين أو اتحاد الموظفين المحليين من المشاركة في التحقيقات. بيد أنه يجب أن يكون مفهوماً بوضوح أنهم يفعلون ذلك بصفتهم من موظفي الوكالة لا بصفتهم أعضاء في الهيئة التنفيذية لرابطة الموظفين الدوليين أو اتحاد الموظفين المحليين.

وبقدر الإمكان يجب أن يكون الشخص الذي يتم تعيينه أعلى مرتبة وظيفية من الموظف المدعى عليه وأن تكون لديه بعض المعرفة بالنظم والعمليات التي ينطوي عليها الأمر أو بعض التجربة أو التدريب في مجال التحقيقات أو أسس المنطق القانوني.

**وما لم تكن الادعاءات معقدة أو واسعة النطاق بصفة خاصة، فإنه في معظم التحقيقات يكفي إثبات من المحققين للاضطلاع بالتحقيق.**

**توصي دائرة خدمات الرقابة الداخلية بأن يقوم المدراء بتعيين اثنين من المحققين وتسمية أحدهما كجهة تنسيق للتحقيق.**

### الاختصاصات

الاختصاصات هي بيان موجز بوضوح أبعاد التحقيق وغرضه. وهي تضع في الاعتبار الجوانب العملية للتحقيق. وبصفة خاصة الموارد المتاحة للمحقق.

**يجب أن يمثل نشاط التحقيق بأكمله بغض النظر عن تسميته - مجلس تحقيق أو لجنة تقصي حقائق أو تحقيق غير رسمي - لمعايير الأمم المتحدة.**

### التقييمات الأولية

حتى في الحالات التي يكون قد اتخذ فيها قرار إجراء تحقيق بشأن سوء السلوك، يجوز للمدير أن يطلب معلومات إضافية ليتمكن من اتخاذ قرار أكثر استنارة بشأن الاستجابة المناسبة. وفي هذه الحالات، قد يكون من الفطنة إجراء تقييم أولي للادعاء.

وفي معظم الحالات، يمكن من استعراض موجز للادعاء استنتاج أن المسألة تحتاج إلى تحقيق. ويمكن بناء هذا الاستنتاج على عدد من العوامل. فالادعاء قد يكون واضحاً جداً أو قد تتطلب طبيعته استجابة عاجلة. وهذا الاستعراض يمثل تقييماً أولياً. بيد أنه يمكن في عدد قليل من الحالات قد يكون من الفطنة إجراء تقييم أولي أكثر شمولاً وتوثيقه. والتقييمات الأولية التي لها هذا الطابع مفيدة جداً في معالجة الادعاءات غير الواضحة أو المعقدة أو الإشكالية على نحو ما.

ويقتصر التقييم الأولي في العادة على استجابات الشاكي وجمع المعلومات بطريقة لا تتطلب أي استجابات أخرى أو لا تستدعي في جمع المعلومات أو غيرها من المواد بطريقة علنية. ويتيح هذا التقييم الأولي الذي يضطلع بإجرائه موظف واحد فهماً أفضل للبيئة التي يكون سوء السلوك المزعوم قد حدث فيها. وهذا يمكن أن يساعد في تحديد إمكانية أن يكون الادعاء صحيحاً وما إذا كان هناك مسوغ لإجراء التحقيق. ومع أنه من الممكن في كثير من الأحيان إفعال القضية بناءً على تحقيق أولي، فإنه لا يجوز إطلاقاً اتخاذ إجراءات تأديبية استناداً إلى هذه العملية وحدها.

**حتى لو لم يجد التقييم أو التحقيق الأوليان دليلاً على سوء السلوك، فقد يتعين عليك مع ذلك تناول أوجه القصور المنظومية وفجوات السياسات العامة التي تسهم في الشكوى.**

ويرد في التذييل 1 نموذج لتقرير التقييم الأولي.

### سلطة إجراء التحقيق

لا يمكن فتح تحقيقات في بلاغات سوء السلوك إلا من قبل المدراء الميدانيين ومدراء الدوائر بالرئاسة ومدير دائرة خدمات

7 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات" الصفحة 4 الفقرة 16.

## واجب إبلاغ دائرة خدمات الرقابة الداخلية

مطلوب من دائرة خدمات الرقابة الداخلية. من بين أمور أخرى، الاحتفاظ بسجل سري للادعاءات والشكاوى<sup>(10)</sup>. وللنهوض بهذه المهمة (فيما عدا الحالات التي تنطوي على تضارب مصالح محتمل داخل دائرة خدمات الرقابة الداخلية) يقوم الشخص الذي يتلقى أو تنمو إلى علمه بلاغات بشأن سوء السلوك أو اختلاس ممتلكات الوكالة أو الاحتيال أو الفساد أو إساءة استخدام السلطة لا تكون دائرة خدمات الرقابة الداخلية قد تلقتها في المرحلة الأولى. بإحالة جميع هذه البلاغات فوراً إلى تلك الدائرة<sup>(11)</sup>.

ومطلوب أيضاً من المدراء الميدانيين ومدراء الدوائر بالرئاسة والمفوض العام إخطار مدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية بنتيجة وتوصيات أي تحقيق قد يقومون به أو يشرعون فيه<sup>(12)</sup>. ويتم الوفاء بمتطلبات الإبلاغ هذه عن طريق التسجيل السريع في نظام إدارة القضايا التابع للوكالة.

وعلاوة على ذلك، يجب إجراء التحقيقات في بلاغات الاحتيال أو الفساد وفقاً لمشورة مدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية والموظف المسؤول عن الأخلاقيات أو الموظف المكلف بأداء وظائف المسؤول عن الأخلاقيات<sup>(13)</sup>.

## التحقيق اللاحق من قبل دائرة خدمات الرقابة الداخلية

يخول التوجيه التنظيمي رقم 14 لدائرة خدمات الرقابة الداخلية أن تقدّم النصح فيما يتعلق بالتحقيقات التي يجريها المدراء الميدانيون ومدراء الدوائر بالرئاسة. وأن تضطلع بتحقيق لاحق إذا لم تقتنع بنتائج أو توصيات أي تحقيق يضطلع به المدراء الميدانيون ومدراء الدوائر بالرئاسة<sup>(14)</sup>.

10 الأونروا، التوجيه التنظيمي رقم 14 'ميثاق دائرة خدمات الرقابة الداخلية'، الفقرة 12 (أ).

11 الأونروا، 'التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات'، الفقرة 14.

12 الأونروا، 'التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات'، الفقرة 18.

13 الأونروا، 'التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات'، الفقرة 17.

14 الأونروا، التوجيه التنظيمي رقم 14 'ميثاق دائرة خدمات الرقابة الداخلية'، الفقرة 12 (و) و (ز).

والاختصاصات ضرورية لأنه قد يكون هناك ما يغري المحقق بتوسيع نطاق التحقيق ليشمل مجالات ليست بالضرورية ذات أهمية جوهرية بالنسبة للادعاءات الأصلية. وهذا يمكن أن يفقد التحقيق تركيزه أو يجعله يتجاوز الحدود الزمنية المعقولة بدون ضرورة لذلك.

ويجب أن تشمل الاختصاصات أيضاً وضع إطار زمني لانتهاج من التحقيق. ويجب ألا يغيب عن البال أن الانتهاء من التحقيق في الوقت المطلوب يخدم مصالح كل من الوكالة والموظف المدعى عليه.

وفي بعض الحالات قد تتطلب حقائق وظروف جديدة من المحقق التحري في أمور غير مدرجة في نطاق الاختصاصات الأصلية. وفي حالات من هذا القبيل، ينبغي أن يقوم المحقق بإخطار المدير الصادر عنه التفويض بذلك، وأن يناقش معه مسألة توسيع نطاق الاختصاصات.

## دائرة خدمات الرقابة الداخلية وعملية

### التحقيق

#### مهمة دائرة خدمات الرقابة الداخلية

مهمة دائرة خدمات الرقابة الداخلية هي توفير الرقابة الداخلية التي تعطي الوكالة قيمة إضافية من خلال خدمات مراجعة الحسابات والتفتيش والتحقيق وإسداء المشورة الداخلية ذات الطابع المستقل والمهني والموضوعي، مما يعزز إدارة الموارد بمسؤولية ونشوء ثقافة مساءلة وشفافية وتحسين الأداء البرنامجي<sup>(8)</sup>.

#### وظيفة دائرة خدمات الرقابة الداخلية في مجال التحقيق

إدارة خدمات الرقابة الداخلية هي الجهة المركزية المناط بها تلقي جميع الادعاءات والشكاوى بشأن الانتهاكات المحتملة للنظامين الأساسي والإداري للوكالة وسائر المنشورات الإدارية ذات الصلة والاحتيال والسرقة وسوء السلوك وسوء الإدارة والفساد والاختلاس وإهدار الموارد وإساءة استخدام السلطة بغض النظر عن منشئها أو نقطة تلقيها الأولى لدى الوكالة<sup>(9)</sup>.

8 الأونروا، التوجيه التنظيمي رقم 14 'ميثاق إدارة خدمات الرقابة الداخلية'، الفقرة 8.

9 الأونروا، التوجيه التنظيمي رقم 14 'ميثاق دائرة خدمات الرقابة الداخلية'، الفقرة 12.

## سلطة دائرة خدمات الرقابة الداخلية

موظفي الأونروا متهماً بالسرقة أو النصب أو تلقي رشاي مقابل عقود المشتريات.

وتمنح الأمم المتحدة وموظفوها بعض الامتيازات والحصانات لتمكين من أداء وظائفها بصورة فعالة<sup>(18)</sup>. والمسألة الرئيسية التي تنشأ فيما يتعلق بالتحقيقات هي الحصانة التي يتمتع بها المسؤولون من الإجراءات القانونية الواجبة على ما يقولونه أو يكتبونه أو ما يقومون به من أعمال بصفتهم الرسمية<sup>(19)</sup>.

وعندما تشمل التحقيقات سلوكاً يمكن أن ينتج عنه إجراء قانوني جنائي أو مدني، ينبغي مناقشة مسألة الحصانة مع إدارة الشؤون القانونية التي يمكن أن تقدم مشورة بشأن عمليات التنزل والكشف عن الوثائق علاوة على الحصانة. وعلى سبيل المثال قد تطلب تنازلات عن الحصانة بالنسبة للموظفين الذين يدلون بشهادات أمام أي محكمة إذا ما أُحيلت المسألة إلى الإجراءات الجنائية أو المدنية.

وقرار إحالة المسألة إلى قضية جنائية يستند في أغلب الأحيان إلى النتائج التي يخلص إليها تحقيق تجريه الوكالة. لذلك يجب إجراء التحقيق من قبل الوكالة بطريقة تصمد أمام المتطلبات القضائية الصارمة للقضية الجنائية. بيد أن هذا لا يغير من معايير التحقيق أو منهجيته بصفة عامة. لأن التحقيق الذي تضطلع به الوكالة يظل عملية إدارية بغض النظر عن نوع السلوك الذي يجري التحقيق فيه.

## ماذا يحدث إذا سحب الشاكي الادعاء؟

في بعض الحالات يمكن للشاكي أن يسحب ادعاءاته. وهذا لا يعفي الوكالة من الالتزام بالتحقيق في الشكوى. وقد يسحب الشاكي ادعاءاته بسبب تهديد أو تخويف يتعرض له، أو لأن المسألة قد تمت تسويتها عن طريق التعويض أو التسوية أو الصلح. وينبغي حري هذه المسألة مع الشاكي واتخاذ قرار وفقاً لذلك. وعلى أي حال يتعين على المحقق أن يحصل على بيان من الشاكي يصف بإيجاز أسباب سحب ادعاءاته، ويجب تضمين هذا في تقرير التحقيق ووضعه في الاعتبار عند تقييم مصداقية الشخص كشاهد.

18 وحصاناتها المعتمدة بموجب قرار الجمعية العامة المؤرخ 13 شباط/فبراير 1946.

19 للحصول على مزيد من المعلومات بشأن امتيازات وحصانات موظفي الوكالة لرفعها، انظر الأمر القانوني رقم 1 لعام 2009 الصادر عن رئاسة المنظمة.

يتاح لمدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية وموظفيها الوصول دون تقييد إلى جميع الوظائف والسجلات والممتلكات والمباني والموظفين. كذلك يتعين على جميع المسؤولين والموظفين والخبراء الاستشاريين والمقاولين والمتدربين ومتطوعي الأمم المتحدة التعاون مع عمليات مراجعة الحسابات والتحقيقات والتفتيش التي تضطلع بها دائرة خدمات الرقابة الداخلية وإتاحة فرص الوصول إلى جميع السجلات والوثائق والمعلومات التي تطلبها الدائرة فيما يتصل بعمليات مراجعة الحسابات والتحقيقات والتفتيش المذكورة، باستثناء السجلات الطبية التي تتطلب موافقة خطية مسبقة من قبل الموظف المعني<sup>(15)</sup>.

## الشكاوى المقدمة من مجهولين

ينبغي التحقيق في الشكاوى المقدمة من مجهولين حيثما أمكن ذلك<sup>(16)</sup>. وإذا كانت المعلومات الواردة في الشكوى غير كافية لفتح تحقيق، فينبغي على الأقل تسجيل المعلومات لعله يرد في مرحلة لاحقة مزيد من المعلومات الصالحة لاتخاذ إجراء.

## الشكاوى الكيدية

يجب أن تكون البلاغات المقدمة بشأن سوء السلوك قائمة على اعتقاد معقول بصحة ما يرد في البلاغ. ويجوز أن يطلب من الأشخاص الذين يقدمون بلاغات بشأن سوء السلوك أن يأتوا بما يؤيد هذه الادعاءات. أما البلاغات التي يتضح أنها لم تقدم بحسن نية أو استناداً إلى أسس معقولة، فيمكن أن تعرّض الشاكي إلى إجراءات تأديبية<sup>(17)</sup>.

## المسائل الجنائية

يمكن أن يمثل سوء السلوك، في بعض الحالات، انتهاكاً أيضاً للقوانين الوطنية. وأمثلة ذلك الادعاءات التي يكون فيها أحد

15 الأونروا، التوجيه التنظيمي رقم 14 "ميثاق إدارة خدمات الرقابة الداخلية"، الفقرة 19 (أ).

16 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5 لكافة الموظفين ينص في الفقرة 12 على أنه "يمكن النظر في الشكاوى والدعاوى المقدمة من مجهولين مع مراعاة عدد من العوامل منها جدية الشكوى أو الادعاء ومصداقيتهما ومدى الذي يمكن فيه تأييدهما أو تأكيدهما من قبل مصادر يمكن أن النسبة إليها".

17 الأونروا: "التعميم رقم 2007/5" إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن إساءة السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات، الفقرة 8.

## التعويض وغيره من أشكال تسوية الشكاوى

تسمح تقاليد المنطقة في بعض الأحيان بتسوية النزاعات عن طريق التعويض أو التسوية أو الصلح. وتسوية النزاعات بهذه الطريقة ليس لها أثر على التزام الوكالة بإجراء تحقيق. وفي الواقع، يمكن أن توفر تسوية النزاع بهذه الطريقة دليلاً يمكن استخدامه لإثبات صحة ادعاء سوء السلوك من قبل موظف من موظفي الأونروا.

## ماذا يحدث إذا استقال المدعى عليه أثناء التحقيق؟

قد تكون هناك حالات أثناء سير التحقيق في ادعاءات سوء السلوك، يستقيل فيها الموظف المدعى عليه قبل اكتمال التحقيق. وفي معظم الحالات، تنتهي مع استقالة الموظف المدعى عليه الحاجة إلى مواصلة التحقيق. بيد أنه ينبغي النظر أيضاً في أي مسائل أخرى مثل ما إذا كانت الوكالة قد عانت من خسارة مالية أو ما إذا كان هناك احتمال كبير أن تتضرر سمعة الوكالة من جراء وقف التحقيق. ويتعين أيضاً النظر في أوجه القصور المنظومية والفجوات السياسية التي ربما تكون قد أسهمت في الشكاوى. ووضع توصيات لتقليل احتمال تكرار سوء السلوك.



# 2

## المبادئ الرئيسية لإجراء تحقيق

يشرح هذا الفصل مفهوم التحقيقات الإدارية ويصف بإيجاز السلطات اللازمة لإجراء تحقيق من قبل الوكالة

ويصف هذا الفصل أيضاً دور المحقق والمعياري الأساسي للتحقيقات في الأمم المتحدة.

**وعند الاقتضاء، أطلب توضيح الاختصاصات حتى يتسنى لك أن تفهم بصورة دقيقة الموضوع الذي أنت مفوض بالتحقيق فيه.**

وتوضح الاختصاصات المسائل الرئيسية الناشئة عن الشكوى كما تساعد في المحافظة على تركيز التحقيق باستمرار وعدم خروجه عن الأطر الزمنية المقررة. وإذا حدث، أثناء التحقيق، تغيير في الظروف يدعو إلى الاعتقاد بأن هناك ضرورة لتعديل الاختصاصات، يرجى التماس الموافقة من الشخص الذي أصدر التكليف بالتحقيق ووضع الاختصاصات الأصلية.

## دور المحقق

دور المحقق هو القيام بطريقة مستقلة وموضوعية بجمع وتقييم المواد المتصلة بالتحري والتوصل إلى نتائج وتوصيات مناسبة.

لكي يكون للمحقق دور فعال، يجب أن يحظى بثقة جميع الأطراف المعنية. وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هي أن يكون محايداً وأن يضع في الاعتبار جميع وجهات النظر. ويجب عليك أن تلم بالدوافع والضغوط المؤدية إلى الشكوى ولكن بدون توحد شخصي مع الشاكي أو المدعى عليه. ويمكن قبول الحقائق غير الختلف عليها على علانها بينما يجب إخضاع الحقائق الختلف عليها لعملية تثبت وتحليل مستمرة.

## معايير التحقيقات

يرد في المبادئ التوجيهية الموحدة للتحقيقات<sup>(21)</sup> وصف موجز للمعايير الأساسية للتحقيقات التي تجري في الأمم المتحدة:

- التحقيق هو عملية مهنية تتطلب أعلى مستوى من النزاهة الشخصية
- يجب أن يثبت الأشخاص المسؤولون عن إجراء التحقيق كفاءتهم
- يجب أن يحافظ المحققون على الموضوعية والحياد والعدالة في جميع مراحل عملية التحقيق وإبلاغ المشرفين على وجه السرعة بأي تضارب مصالح
- وعلى المحققين أن يعملوا على المحافظة على السرية، وعلى حماية الشهود بقدر الإمكان.
- يجب أن يبين سير التحقيق التزام المحقق بالتثبت من وقائع القضية

21 المبادئ التوجيهية الموحدة للتحقيقات، بصيغتها التي اعتمدها المؤتمر الرابع للمحققين الدوليين المعقود في بروكسل في 3 و4 نيسان/أبريل 2003.

## ما هو التحقيق؟

هناك مصطلحات كثيرة تستخدم لوصف التحقيق. ومن هذه المصطلحات مجالس التحقيق ولجان تقصي الحقائق ولجان التحقيق والتحقيقات الأولية والتحقيقات غير الرسمية.

وبغض النظر عن المصطلح المستخدم، يمكن تعريف جميع التحقيقات بما في ذلك جميع أنواع التحريات ذات الصلة بأنها عملية تحليلية ذات أساس قانوني تستهدف جمع معلومات تحدد حدوث تصرف خاطئ من عدمه، وفي حالة حدوث مثل هذا التصرف، فمن هم الأشخاص المسؤولون عنه أو الكيانات المسؤولة عنه.

## التحقيقات الإدارية

عملية التحقيق في ادعاءات سوء السلوك هي عنصر واحد من عناصر منظومة المساءلة في الأمم المتحدة، التي هي منظومة إدارية بطبيعتها القصد منها كفالة خضوع الموظفين للمساءلة. ويضع عقد التعيين على عاتق الموظفين التزاماً بالتصرف بطريقة معيّنة، بما في ذلك التعاون مع التحقيقات في الإخلال المحتمل بهذه الواجبات. وفي الوقت نفسه، تلتزم المنظمة بتوفير العدالة الإجرائية للموظف المتهم بسوء السلوك.

## سلطة إجراء التحقيق

لا تفتح تحقيقات في بلاغات سوء السلوك إلا من قبل المدراء الميدانيين ومدراء الدوائر بالرئاسة ومدير دائرة خدمات الرقابة الداخلية والمفوض العام<sup>(20)</sup>.

وفي بداية التحقيق يعرض المدير اختصاصات واضحة لعملية التحقيق.

## الاختصاصات

عندما تُسند إليك مسؤولية إجراء تحقيق، فإن المدير الميداني أو مدير الدائرة أو من يفوضه يزودك بإذن خطي واختصاصات مكتوبة. والاختصاصات هي بيان موجز يوضح أبعاد التحقيق وغرضه.

20 الأونروا: التعميم رقم 2007/5: إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات، الصفحة 4 الفقرة 16.



- ينبغي أن تستند الاستنتاجات التي يخلص إليها التحقيق على الحقائق المدعومة بالبراهين والتحليلات ذات الصلة، لا على الافتراضات أو التخمينات
- يجب أن تكون التوصيات مدعومة بنتائج التحقيق
- التوبيخ الخطي<sup>(22)</sup>
- الإيقاف عن العمل بدون أجر<sup>(23)</sup>
- تخفيض الرتبة<sup>(24)</sup>
- الطرد أو إنهاء الخدمة بسبب سوء السلوك<sup>(25)</sup> (26)
- الفصل النهائي بسبب سوء السلوك الجسيم<sup>(27)</sup>

ولا يعتبر التوبيخ والوقف عن العمل بأجر تدبيران تأديبيان<sup>(28)</sup>

يتطلب مبدأ العدالة الإجرائية أن يحصل الشخص على محاكمة عادلة ومحايدة. من حق جميع الموظفين المدعى عليهم أن يعاملوا معاملة متساوية. باستخدام القواعد والمبادئ القائمة. ولا يمكن اتخاذ قرار في غير صالح المدعى عليه ما لم يعط فرصة معقولة للرد.

ولكي يستوفي التحقيق الذي تجرّه مبدأ العدالة الإجرائية، يتعيّن عليك أن تمنح المدعى عليه الفرصة للتعليق على أي وقائع يمكن أن تضر بمصالحه. ومن حق المدعى عليه أن يعرف فحوى الادعاءات التي قدّمت ضده وأو الأصول يقوم عليها أي تعليق ضار. ويجب أيضاً إخطار المدعى عليه بأي مادة مبرّنة يمكن أن تكون قد جمعت في مسار التحقيق.

### جَنَبُ التَحْيِيزِ

من المهم للغاية أن تظل محايداً وغير متحيّز في التحقيق. ويجب عدم تفضيل شخص على آخر، أو التعتن وعدم الاستماع لرواية أحد الأطراف للأحداث أو عدم أخذها في الاعتبار.

وفضلاً عن جَنَبِ التَحْيِيزِ الفعلي، من المهم أيضاً أن تتجنب شبهة التَحْيِيزِ. وفي كثير من الأحيان ترفع ضد المحققين دعاوى تحييز. وفي تقرير ما إذا كان التحييز قد أثر على التحقيق، تسأل المحكمة عما إذا كان هناك أي شيء يتعلق بالمحقق أو سير التحقيق. يمكن أن ينشأ عنه شك معقول في أن المحقق يمكن

تستند معايير التحقيقات التي تجرّها الأونروا إلى قرارات الجمعية العامة؛ والنظامين الأساسيين والإداري للأونروا ومنشوراتها الإدارية؛ والفقهاء القضائي لنظام تطبيق العدالة الداخلية للأمم المتحدة؛ والمبادئ الرئيسية وأفضل الممارسات في مجال أنشطة التحقيق.

### سوء سلوك المحقق

**تحل بالنزاهة في سلوكك دائماً، ولا تلجأ أبداً إلى الغش والاحتيال والوسائل غير القانونية من أجل الحصول على البينات.**

يجب أن يمثل من يقومون بوظائف التحقيق لأعلى معايير السلوك المتوقع من موظفي الخدمة المدنية الدولية. ويجب أن يمارسوا، بطريقة مسؤولة، السلطة التي يكفلها الموقع الذي يشغلونه وأن يتقيدوا بالنظاميين الأساسيين والإداري للأونروا ومنشوراتها الإدارية.

### العدالة الإجرائية

تمثل العدالة الإجرائية مفهومي الإجراءات القانونية الواجبة والعدالة الطبيعية. كما أنها تنطبق على أي قرار يمكن أن يؤثر على حقوق أو مصالح أو توقعات الأفراد بطريقة مباشرة أو فورية. وهي ضمانات تنطبق على الأفراد الذين يمكن أن تتضرر حقوقهم أو مصالحهم، كما أنها وسيلة هامة لتدقيق الوقائع وتحديد القضايا.

### ما هي قواعد العدالة الإجرائية؟

#### توفير جلسات استماع عادلة ومحايدة

إذا تم إثبات سوء السلوك بالأدلة، فقد تشمل نتيجة الإجراءات التأديبية المتصلة بذلك تدابير تؤثر تأثيراً ضاراً على سمعة المدعى عليه أو فرص ترقيته أو وضعه الوظيفي. وتشمل هذه التدابير ما يلي:

- 22 النظام الإداري للموظفين الدوليين. القاعدة 110 - 3 (ب) الاستخدام الإداري للموظفين المحليين. القاعدة 1-110 (1).
- 23 النظام الإداري للموظفين الدوليين. قاعدة 110 - 3 (ب) الاستخدام الإداري للموظفين المحليين. القاعدة 1-110 (1).
- 24 النظام الإداري للموظفين الدوليين. قاعدة 110 - 3 (ب) الاستخدام الإداري للموظفين المحليين. القاعدة 1-110 (1).
- 25 النظام الإداري للموظفين الدوليين. القاعدة 110-3 (ب).
- 26 النظام الإداري للموظفين المحليين. القاعدة 1-110 (1).
- 27 النظام الأساسي للموظفين الدوليين. البند 10-2 (ب) النظام الأساسي للموظفين المحليين. البند 3-10.
- 28 انظر النظام الإداري للموظفين الدوليين. القاعدة 110-3 (ب) والنظام الإداري لموظفي المنطقة. القاعدتان 2-110 و 1-110 (2).

## ماذا أقول للموظف المدعى عليه عن أسس التعليقات غير المواتية؟

إذا كنت تعتزم تضمين تعليقات غير مواتية عن شخص ما في تقرير التحقيق الذي تُعده، فيجب عليك إبلاغ الشخص بفحوى تلك التعليقات والأسس التي تستند إليها، وبالتأكيد، لا يمكن اتخاذ أي قرار نهائي يؤثر على مصالح الشخص قبل إعطائه فرصة للرد.

## هل يتعين على أن أعرض على الموظف المدعى عليه المستندات التي قمت بتجميعها أثناء التحري؟

لا تقتضي العدالة الإجرائية إعطاء الموظف المدعى عليه إمكانية الوصول إلى كل مستند من المستندات التي أنتجت أو تم الحصول عليها أثناء التحقيق، والمطلوب منك أن تفعله هو التأكد من تزويد الموظف المدعى عليه بتفاصيل كافية بشأن الادعاء تمكنه من الرد. وهذا يشمل إطلاع المدعى عليه على المستندات ذات الصلة بالوقائع قيد النظر. ففي حالة تحقيق عن الاحتيال مثلاً فإن هذا يمكن أن يشمل إطلاع المدعى عليه على نُسخ من الفواتير أو السجلات أو دفاتر الحسابات، ولا يشمل إطلاع المدعى عليه على نُسخ من بيانات أقوال الشهود.

## كيف يمكن لي أن أتأكد من أن الاستئناف لن ينقض نتائج التحقيق الذي أجرته؟

تعزى في أغلب الأحيان أسس نقض نتائج التحقيق إلى انتهاكات الإجراءات القانونية الواجبة، وبغية الحيلولة دون نقض النتائج التي تتوصل إليها، أفعّل ما يلي:

- تأكد من أن مبادئ العدالة الإجرائية تُطبّق في جميع مراحل التحقيق الذي تقوم به
- تعرّف على النظامين الأساسي والإداري للأونروا ومنشوراتها الإدارية وعلى القوانين الوطنية ذات الصلة المنطبقة على الادعاء.
- تأكد من أن التحقيق الذي أجرته قد اكتمل وأن جميع الشهود الموجودين قد تم استجوابهم وأن جميع البيّنات المستندية قد جُمعت.
- وازن البيّنات المؤيدة للادعاء بالبيّنات النافية له.
- تأكد من أن نتائج التحقيق الذي أجرته تستند إلى أدلة قوية.

أن يتوصل إلى نتائج قائمة على الغرض أو الهوى أو أي عوامل خارجية أخرى. وإذا ثبت ذلك فيجوز أن تحكم المحكمة بأن عملية التحقيق قد شابها ما يقوضها.

ومن المهم بالنسبة لك التعرف على إمكانية التحيُّز الفعلي أو الظاهري لفت انتباه المشرف إليها بأسرع ما يمكن.

## كن متنبهاً باستمرار لإمكانية نشوء تضارب بين دورك كمحقق والمسائل الشخصية بالنسبة لك.

أسأل نفسك عما إذا كانت لك علاقة شخصية بأي فرد من الذين يشملهم التحقيق. في حين أن معرفة الشخص (أو العمل معه لفترة) ليست كافية لإثبات ادعاء التحيُّز فإنه قد يُستدل على تحيُّز إذا كانت هناك علاقة صداقة حميمة أو على العكس هناك ماضٍ من العداوة يجمع بينك وبين أي من الأطراف الرئيسية التي يشملها التحري.

وعليك أيضاً أن تتأكد من أنك لم تكن مشاركاً في أي من القضايا المركزية بالنسبة للتحقيق. وإذا شهدت شيئاً أو كنت تقوم بإدارة المنطقة المعنية أو الإشراف عليها، يجب عليك ألا تقوم بإجراء التحقيق.

وبمجرد أن يصبح معروفاً أن تحقيقاً قد بدأ، فمن المؤكد تقريباً أن يتصل بك أشخاص يلتمسون معرفة دواخل الادعاءات والحصول على تقييم لدى صدق الشكوى. ولكي تتجنب الادعاءات بأنك متحيِّز أو أنك تستبق نتيجة القضية، امتنع عن التعليق على التحقيق أو المشاركة في محادثات غير أساسية بالنسبة للتحقيق الذي أجرته.

## متى يتعيّن إخبار الموظف المدعى عليه بالتحقيق؟

يجب أن يكفل للشخص الحق في أن يعلم بفحوى الادعاءات ويُمنح الفرصة للرد، قبل صدور أي قرار يمكن أن يضر بمصالحه.

وعلى المحقق أن يدرك أن تنبيه المدعى عليه قبل الأوان إلى وجود التحقيق قد يؤدي إلى تخريب البيّنات أو تعديل السجلات أو تعديل تواريخ التقارير تقدماً أو تأخيراً أو حدوث تواطؤ بين الشهود المحتملين. وهذه كلها مخاطر يجب إدارتها والموازنة بينها وبين شرط الامتثال لمبادئ العدالة الإجرائية.

## عندما يحدث خطأ

مهما كانت جودة التحقيق وتنفيذه، حدث في بعض الأحيان أخطاء. بيد أنه يمكن في معظم الحالات تدارك الخطأ إذا ما اتخذت تدابير عاجلة ومناسبة.

وعندما يحدث خطأ في التحقيق، يتعيّن على المحققين أن يعترفوا بذلك في جميع الحالات أن يتخذوا إجراءات لتصحيح المشكلة بأسرع ما يمكن. وتشمل أنواع الأخطاء التي يمكن أن تحدث تضارب المصالح الفعلي أو المتوهم أو عدم كفالة العدالة الإجرائية.

ويمكن أن تنمو إلى علم المحقق وقائع أو ظروف تدل على تضارب في المصالح لم يكن واضحاً في بداية التحري. وبمجرد أن يتضح هذا التضارب، ينبغي إثارة المسألة مع الشخص الذي أذن بالتحقيق. وعند الاقتضاء، مع الشاكي والموظف المدعى عليه. وينبغي أن تؤخذ في الاعتبار آراء الشاكي والموظف المدعى عليه عند تحديد ما إن كان التضارب قائماً وأكثر التدابير فعالية لإدارته.

وفي معظم الحالات يشمل طريق المضي قدماً تغيير المحقق وتعيين محقق جديد. وإذا تم تحديد تضارب المصالح بعد انقضاء جزء كبير من التحري، فقد يكون من الصعوبة بمكان استرجاعه. ومع ذلك قد يكون من الضروري الإتيان بشخص ثالث للإشراف على التحقيق وإعادة الفحص والتدقيق. وفي بعض الظروف قد يتعيّن إعادة استجواب الشهود الرئيسيين. وإذا أريد الاعتماد على أي جزء من المادة التي أنتجها المحقق، فينبغي عندئذ الحصول على موافقة جميع الأطراف ذات الصلة.

وقد يتضح في مرحلة من مراحل التحقيق أن هناك عدم تقيد مبدأ العدالة الإجرائية. وفي معظم الحالات يمكن معالجة هذا الوضع ببساطة عن طريق إتاحة العدالة الإجرائية التي لم تكن متوفرة.



# 3

## التحضير للتحقيق

يصف هذا الفصل بإيجاز الإجراء الأوّلي الذي ينبغي اتخاذه عند التكليف بإجراء تحقيق.

ويصف هذا الفصل أيضاً الفرق بين التقييم الأوّلي والتحقيق والخطوات التي ينبغي اتخاذها لتخطيط نشاط التحقيق.

## المحافظة على السرية

من المهم المحافظة على سرية هوية الشخص الذي يقدم شكوى والشخص المدعى عليه في الشكوى<sup>(29)</sup>. وهذا يضمن نزاهة التحقيق ويقلل إلى أدنى أحد خطر إشاعة سمعة كل الأطراف المعنية. بيد أنه، يجب عليك ألاّ تعد الشاكي بأن تظل هويته مجهولة. ومع أن الوكالة سوف تتخذ جميع الخطوات الممكنة لكفالة عدم الكشف عن هوية الشاكي، فإن طبيعة المعلومات المقدّمة قد تكشف المصدر عن غير قصد.

والمحافظة على سرية هوية المشاركين في الشكوى، تقلل إلى أدنى حد خطر إلحاق الأذى بهم وتكفل سلامة التحقيق.

وإذا شعر الشاهد المحتمل بأنه غير قادر على الثقة في نزاهة المحقق، فسيكون أقل استعداداً للتعاون في التحقيق.

وكذلك ينبغي المحافظة على سرية هوية الشخص قيد التحقيق وأي أشخاص آخرين مشاركين في التحقيق. وعليه ينبغي أن يُنصح أي شهود يتم استجوابهم أثناء التحقيق بعدم مناقشة المسألة مع شهود آخرين أو أطراف ثالثة.

**وينبغي أيضاً أن يتم استجواب الشهود في مواقع لا يمكن رؤيتهم فيها أو سماع أصواتهم.**

قد يتطلب منك التقرير الذي جريه أن تحصل على مستندات داخلية سرية مثل السجلات الشخصية أو الرسائل الإلكترونية المتصلة بالعمل. ويجب عليك أن لا تسري استعمال أي معلومات جُمعها أثناء التحقيق. كما يجب عليك ضمان تأمين المواد المستندية أو الإلكترونية (بما في ذلك نتائج التحقيقات التي تقوم بإجرائها) على النحو السليم. وعليك أن تتجنّب وضع المعلومات في حاسوب غير محصّن؛ وإعطاء معلومات سرية لآخرين لطباعتها أو نسخها أو إرسالها؛ أو ترك مستندات على آلة النسخ الضوئي أو آلة الفاكس. وهذه أخطاء بسيطة لكنها يمكن أن تقوض سلامة التحقيق الذي جريه.

وعلى الرغم من ذلك لكل ما في وسعك من جهود، فإن الخبر المتعلق بتقديم شكوى قد يصبح معروفاً في داخل مكان العمل. ومن المهم بالنسبة لك أن تتعامل مع هذا الوضع بأن تتوخي الحذر فيما تقوله لختلف الأطراف المعنية.

29 الأونروا، التعميم رقم 2007/5 ينص في الفقرة 22 على ما يلي: "على الوكالة أو أي شخص آخر يتلقى تقريراً عن سوء السلوك أو اختلاسمتلكات الوكالة أو الاحتيال أو الفساد أو إساءة استخدام السلطة أن يحافظ على سرية هوية أي فرد يقدم ذلك التقرير وكافة المعلومات والمراسلات التي تمت عبر تلك القنوات، ولأقصى درجة ممكنة".

## الإجراء الأوّلي من قبل المحققين

عند تكليفك بأن تجري تحقيقاً ينبغي أن يكون أول ما تضعه في اعتبارك هو جُتّب تضاربات المصالح والمحافظة على السرية وحفظ الأدلة.

## تحديد تضاربات المصالح المحتملة

**تضاربات المصالح قد يصعب تحديدها وقد تؤدي إلى تقويض التحقيق بكامله.**

ومن الأهمية بمكان القيام بتحقيقك بدون حُيُز.

وبالنسبة لك كمحقق يجب ألاّ يكون هناك تضارب مصالح أو ما يبدو أنه تضارب مصالح فيما يتعلق بـ:

- الشاكي
- الأشخاص الذين يحتمل أن يتضرروا من التحري
- سوء السلوك المزعوم
- السياسات والإجراءات الخاضعة للاستعراض كجزء من عملية التحقيق.

وفي معظم الحالات لا يمكن أن يكون هناك أي قدر من الثقة في نتيجة التحقيق الذي يوجد فيه تضارب مصالح أو ما يبدو كتضارب مصالح. وذلك لأن أي حجة يقدمها الموظف المدعى عليه بشأن نزاهة العملية لا يمكن أن تدحض تماماً.

ومع أنه يجب عليك إجراء التحقيق بدون حُيُز، فمن غير الواقعي أن يتوقع منك أن تكون شخصاً مستقلاً تمام الاستقلال ولا تربطك أي علاقة سابقة بالشخص الخاضع للتحقيق. والعلاقة العابرة مع الشخص الجاري التحقيق معه وكون أنك كنت تعمل معه من قبل لا يكفيان لتبرير ادعاء تضارب المصالح. أما إذا كنت تعتقد أنه يمكن أن يكون هناك تضارب مصالح يخصك فيجب عليك أن ترفع هذه المسألة إلى الشخص الذي كلّفك بالتحقيق ووضع الاختصاصات الأصلية.

## حفظ الأدلة

بمجرد إحالة المسألة إليك، ينبغي أن تنظر في احتمال أن تكون هناك أدلة معرّضة لخطر التخريب. وإذا كنت تعتقد أنه يمكن إزالة دليل أو تخريبه أو حویره، فيجب عليك أن تضمن حفظ المادة وتأمينها (انظر الفصل 4 بشأن جمع الأدلة).

## التقييمات الأولية والتحقيقات

ذوي دوافع أخرى خفية بمعلومات دقيقة عن سوء السلوك. وينبغي تقييم كل المعلومات بموضوعية.

ومقدمو الشكاوى هم، بطبيعتهم، أشخاص من داخل المؤسسة وعلى معرفة جيدة بالنظامين الأساسيين والإداري والمنشورات الإدارية. وهم يمكن أن يفيدوا كثيراً في تحديد شهود آخرين والوصول إلى مستندات يمكن أن تكون ذات صلة بالتحقيق. ويمكن أيضاً، في التحقيقات المعقدة المتصلة بالمشتريات والشؤون المالية، أن يكونوا بارعين في شرح كيفية انتهاك السلوك للإطار التنظيمي.

وعلى الرغم من ذلك، من المهم تذكر أنه في بعض الأحيان يحدث أن يقدم الشاكي الأصلي ادعاءً بشأن نوع من سوء السلوك مثل الاحتيال. ولكن بعد استجواب أكثر شمولاً للشاهد يصبح من الأنسب تعريف الادعاء بأنه يمثل شيئاً آخر.

وإذا لم يمكنك استجواب الشاكي بنفسك، فيجب توثيق الاستجواب في بيان مهور بتوقيع كل من الشاهد والشخص القائم بالاستجواب.

ويوجد في التذييل 2 نموذج لبيان أقوال الشاهد.

ويوجد في الفصل 5 لهذه المبادئ التوجيهية مزيد من التوجيهات بشأن كيفية إجراء استجواب الشاهد.

ويجب على المحقق المكلف أيضاً مناقشة مسألة السرية مع الشاكي. ويجب شرح أن طبيعة الشكاوى ذاتها تكشف بصورة تلقائية للمدعى عليه في بعض الأحيان هوية الشاكي. ويحدث هذا في الظروف التي يكون فيها الشاكي هو الشخص الوحيد الذي تتوقّر لديه المعرفة اللازمة لتقديم الشكاوى.

### تحديد أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة

يتمثل أحد أهم العناصر لكل من التقييم الأولي والتحقيق في تحديد أحكام الإطار التنظيمي الذي يمكن أن يكون قد جرى انتهاكها. وما له أهمية حاسمة التثبت من أن سوء السلوك المزعوم في حد ذاته محظور بموجب النظام الإداري أو النظام الأساسي أو غير ذلك من المنشورات الإدارية. وبعبارة أخرى، إذا لم يكن هناك انتهاك للإطار التنظيمي، فليس هناك سوء سلوك ولا حاجة إلى إجراء تحقيق.

وعليك أن تنظر في المجموعة الكاملة للصوصك التنظيمية المنطبقة على فئة الموظفين المقدّمة ضدّهم الشكاوى. تذكر

وعلى الرغم من أن قرار إجراء التحقيق في أحد الادعاءات يمكن أن يكون قد اتخذ، فيجوز للمدير أن يطلب معلومات إضافية حتى يتسنى له اتخاذ قرار أكثر استنارة بشأن الاستجابة المناسبة. وتتيح التقييمات الأولية تفهماً أفضل للبيئة التي حدث فيها سوء السلوك المزعوم. كما يمكن أن تساعد في تحديد إمكانية أن يكون الادعاء صحيحاً وما إذا كان هناك مسوغ للتحقيق. وهي مفيدة بصفة خاصة في معالجة الادعاءات غير الواضحة أو المعقدة أو الشائكة على نحو ما. وفي هذه الحالات يجوز تكليف محقق واحد بإجراء تقييم أولي للادعاء.

والتقييمات الأولية، خلافاً للتحقيق، تقتصر في العادة على استجواب الشاكي وجمع معلومات لا تتطلب أي استجابات أخرى أو جمع مستندات أو غيرها من المواد علناً.

وللتقييم الأولي ثلاثة أهداف: أولاً الحصول على جميع المعلومات ذات الصلة من الشاكي؛ وثانياً تحديد قاعدة النظام الإداري أو بند النظام الأساسي أو المنشور الإداري الذي يحتمل أن يكون قد تم انتهاكه؛ وثالثاً تحليل المعلومات المتاحة وتقديم توصيات بشأن ما إذا كانت هناك ضرورة لمواصلة التحقيق.

وفي الوقت الذي يمكن فيه إفعال القضايا في معظم الأحوال على أساس تقييم أولي، فإنه يجب ألاّ تتخذ أي إجراءات تأديبية بدون إجراء تحقيق أولاً.

## استجواب الشاكي

بغض النظر عما إذا تم تكليفك بإجراء تقييم أولي أو تحقيق، يجب أن تكون الخطوة الأولى التي تتخذها هي إجراء استجواب شامل للشاكي للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات عن السلوك المزعوم.

وقد لا يتسنى هذا في بعض الحالات بسبب رغبة الشاكي في أن تظل هويته غير معروفة. وكل ما يمكنك أن تفعله في هذه الحالات هو تحليل المعلومات بصيغتها الواردة في الشكاوى الأصلية.

يتم في الغالب التعبير عن الشكاوى بعبارات انفعالية توحى بسوء القصد. وعلى الرغم من أن دافع الشاكي قد يضع غشاوة على قدرته على التمييز بل ربما يدفعه إلى تنميق الشكاوى، فذلك ينبغي ألا يمنعك من النظر في جوهر الشكاوى. وفي حالات كثيرة يمكن أن يدلي أشخاص

وإذا لم تتمكن من تحديد أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة، يرجى الاتصال بدائرة خدمات الرقابة الداخلية أو إدارة الشؤون القانونية أو إدارة الموارد البشرية لاستيضاح بنود وقواعد النظامين الأساسيين والإداري والمنشورات الإدارية المنطبقة على مختلف فئات موظفي الأوتروا.

## تخطيط التحقيق

إن طريقة إدارة التحقيق هي عنصر حاسم في نجاح التحقيق. والتخطيط السليم يضمن إجراء التحقيق بطريقة منهجية ومهنية. وهو يساعد في تحديد مصادر البينات وسُبل التحري ويقلل إلى أدنى حد فرص قيام الأشخاص بإزالة البينات أو تخريبها أو تعديلها.

### إن خطة التحقيق هي أداة التخطيط الرئيسية المتاحة للتحقيق

وسوف توضح عملية التخطيط أيضاً النهج الذي سيتبع وترسم لك مسار التحري. كما أنها ستجعلك تركز دائماً على المهام الجارية وتنبهك إلى أي مشاكل قبل حدوثها. ولهذه الأسباب، من المهم أن ترسم خطتك للتحقيق قبل الشروع في أي تحريات.

ومن المهم أيضاً ملاحظة أن التحقيقات نادراً ما تمضي على النحو المخطط أصلاً. وعليك أن تكون مستعداً لمراجعة خطتك عند ظهور معلومات جديدة. كما أن عليك أن تتبع المسار الذي تقود إليه البينات وألا تحاول تحويل الأدلة بحيث تتطابق مع خطة التحقيق التي تضعها.

## صياغة الخطة

تختلف خطط التحقيق من حالة إلى أخرى وفقاً لدرجة تعقيدها. فبعضها عبارة عن ملخص للدعوات ومخطط أساسي للتحريات المقرر أن يتم القيام بها. بينما يتضمن البعض الآخر مصفوفة بينات تضم قائمة بمختلف الوقائع قيد البحث، والمهام التي يتعين إنجازها بالنسبة لكل مسألة واسم الشخص المسؤول عن إنجاز هذه المهام.

ويرد في التذييل 3 المرفق بهذه المبادئ التوجيهية نموذج خطة التحقيق.

أن القواعد واللوائح المنطبقة تختلف. في معظم الحالات، وفقاً لما إذا كان الموظف المدعى عليه هو أحد الموظفين الدوليين أو أحد الموظفين المحليين أو الخبراء الاستشاريين أو المقاولين أو صغار موظفي الفئة الفنية أو العمال المؤقتين أو متطوعي الأمم المتحدة. وتذكر أيضاً أنه إذا حدث سوء السلوك المزعوم قبل فترة من الزمن، فسيُلمز تحديد الإطار التنظيمي الذي كان معمولاً به في وقت حدوث الانتهاك المزعوم.

ويتضمن الإطار التنظيمي الذي يمكن أن ننظر فيه:

- ميثاق الأمم المتحدة
- النظام الأساسي للموظفين
- النظام المالي
- النظام الإداري للموظفين
- التوجيهات التنظيمية
- التوجيهات المتعلقة بشؤون الموظفين
- التعميمات الصادرة لكافة الموظفين
- التعميمات المتعلقة بموظفي فئة الخدمات العامة
- التعميمات المتعلقة بالموظفين الدوليين والموظفين المحليين
- منشورات الخدمات الإدارية
- منشورات الموظفين
- نشرات المقر
- التعليمات التقنية
- معايير سلوك موظفي الخدمة المدنية الدولية
- القوانين الجنائية المنطبقة

ولدى الاستشهاد بالإطار التنظيمي، عليك أن تضع في الاعتبار أيضاً الدلائل المرجعية أو المبادئ التوجيهية أو الكتيبات أو البيانات ذات الصلة الصادرة من مكتب المفوض العام.

وقد تكون هناك أيضاً حالات يمثل فيها سوء السلوك المزعوم انتهاكاً للقوانين الجنائية للبلد المضيف. ومن الأمثلة في هذا الصدد الاتّعاء بأن أحد الموظفين ضالع في التحرش الجنسي أو الاحتيال. وإذا أقيم الدليل فإن هذا سوف يشكل انتهاكاً للنظامين الأساسيين والإداري للموظفين فحسب بل يشكل أيضاً انتهاكاً للقوانين الجنائية في البلد المضيف. والبند 1-8 من النظام الأساسي للموظفين الدوليين والنظام الأساسي للموظفين المحليين يضع أيضاً على عاتق موظفي الأوتروا التزاماً باحترام القوانين واللوائح المحلية. كما أن أي انتهاك للقوانين أو اللوائح المحلية يمكن أن يشكل أيضاً انتهاكاً للبند 1-8. وينبغي تضمين أحكام القانون الوطني المحددة. في التقييم الأولي أو تقرير التحقيق إذا أمكن.



## مكونات الخطة

تتألف معظم الخطط الجيدة من المكونات التالية:

### معلومات أساسية

يحدّد الوصف الموجز لخلفية القضية السياق الذي يجري فيه التحقيق ويمثّل ورقة إعلامية موجزة لمن ليست لديهم معرفة بالتحريّ. ويجب أن يتضمن سرداً موجزاً للشكوى ونتائج أي تقييم أولي.

### الاختصاصات

يرجى تضمين الاختصاصات بصيغتها الواردة في الوثائق التي خال بها المسألة إليك لأغراض التحقيق.

### الادعاءات

يرجى إدراج قائمة مرقّمة تضم الادعاءات. ومن المهم تذكّر أن الشكوى الواحدة قد تحتوي على عدد من الادعاءات. ويجب ألاّ تتضمّن خطة التحقيق إلاّ الادعاءات المأذون لك بالتحقيق فيها وفقاً للاختصاصات.

### الوقائع محلّ النزاع وسبب التحري

يجب أن تتبع كل ادعاء إشارة إلى الإطار التنظيمي المناظر له؛ والوقائع محلّ النزاع بالنسبة لذلك الادعاء على وجه التحديد وسبب التحريّ ذات الصلة.

والوقائع محلّ النزاع هي الأمور التي تحتاج إلى إثبات ليتسنى تحديد صحة الادعاء. وفي الحالات التي تنطوي على شكوى بشأن سلوك أحد الأفراد، تتضمّن الوقائع محلّ النزاع في العادة ما يلي:

- هوية الموظف المدّعى عليه
- مكان وزمان حدوث السلوك المزعوم
- ما إذا كان السلوك المزعوم قد حدث فعلاً
- وإذا لم يكن السلوك المزعوم قد حدث فما هو السلوك الذي حدث فعلاً
- ما إذا كان السلوك الفعلي يمثّل انتهاكاً للأطر التنظيمية
- ما إذا كان الموظف المدّعى عليه ضالِعاً في السلوك المزعوم
- ما إذا كان الشخص يملك سلطة المشاركة في هذا السلوك.

وسوف يساعد تحديد مصادر المعلومات أو سبب التحريّ الممكنة على تحديد الوقائع محلّ النزاع. ومن أفضل الطرق للتفكير في سبب التحريّ الممكنة، استحضار أكبر قدر ممكن من التفسيرات أو السيناريوهات التي يمكن أن تفسّر تصرفات الموظف المدّعى عليه.

وتتكوّن سبب التحريّ بصفة غالبية، من استجواب الشهود واستعراض المستندات. وهذا المكوّن من مكونات خطة التحقيق يُجبر المحقّق على النظر في نوع البيّنة المطلوبة لاختبار الادعاءات والسبب المتاحة للحصول على تلك البيّنة.

### قائمة المهام

يجب أن تشمل خطة الاستجواب قائمة مهام محدّدة تُستكمل على مدار سير التحريّ. وسوف تستند هذه القائمة إلى وسائل التحريّ ويجب أن يتم إعدادها حسب ترتيب الأولويات. وتتألف المهام بصورة رئيسية من استجوابات الشهود وجمع المستندات واستعراضها.

إن أقوال الشهود هي عنصر حاسم في أي تحقيق. وينبغي أن تضع خطة التحقيق في الاعتبار توقيت عمليات الاستجواب بناءً على توقّر الشهود وترتيب الاستجواب وما إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم شفوي. ويجب أن تتضمّن قائمة المهام جدولاً زمنياً مقترحاً لعمليات الاستجواب.

وتحديد المستندات ذات الصلة هو أيضاً هام. وينبغي أن تتناول الخطة وسائل الحصول على هذه السجلات ومناولتها وتخزينها. وإذا كانت هناك حاجة للحصول على بيّنات إلكترونية فينبغي عندئذ أن يوضع في الاعتبار الإسراع بالحصول على السجلات التي يُحتفظ بها على أجهزة الحفظ الاحتياطي ويتم شطبها دورياً.

### مسائل أخرى

ينبغي أن يشمل هذا القسم أي مسائل يمكن أن تؤثر على إجراء التحقيق. وتشمل أنواع المسائل التي ينبغي النظر فيها ما يلي:

- ما إذا كان الشاكي يود أن يظل مجهول الهوية
- ما إذا كانت هناك إمكانية لتخريب البيّنات أو التأثير على الشهود
- احتمال اجتذاب انتباه وسائل الإعلام
- ما إذا كانت هناك أي اعتبارات سياسية يمكن أن تؤثر على التحقيق

دائرة خدمات الرقابة الداخلية أو الشخص الذي أذن بالتحقيق لتخفيف هذه الهواجس.

## نصائح إلى المديرين

### هل يتعين علي مراجعة خطة التحقيق والموافقة عليها؟

هذا القرار متروك لك. خطة التحقيق هي أداة لضمان إجراء التحري بطريقة منهجية ومهنية. والقصد منها هو دفع المحقق إلى التفكير في القضايا محل النزاع ونوع المعلومات أو البينات المطلوبة لإثبات أو دحض المسألة قيد التحقيق. بيد أنه يمكن أن تُستخدم أيضاً من قبل المديرين كوسيلة لرصد التحري وضمان تركيزه على جوهر الموضوع الصحيح.

**وقد تود في الحالات التي تعتبر حساسة بصفة خاصة أن توعز إلى المحققين التابعين لك بتقديم الخطة إليك للموافقة عليها قبل بدء أي نشاط من أنشطة التحقيق.**

### لماذا يستغرق إكمال التحقيقات هذا الوقت الطويل؟

تعتمد إلى حد كبير كمية الوقت الذي يستغرقه التحقيق في ادعاء على الاختصاصات وكمية الموارد التي تخصصها للتحري. ودرجة تعقيد القضية والمسائل اللوجستية وتوفر الشهود هي كلها مسائل تؤثر على قدرة المحققين على إكمال التحري في الحدود الزمنية المحددة. ومع أن الانتهاء من التحري في الوقت المطلوب يخدم مصالح كل من الوكالة والموظف المدعى عليه. من المهم أيضاً أن يكون التحقيق شاملاً وأن تستنفد جميع سبل التحري المعقولة.

### ماذا عن الادعاءات التي يتضح لنا أنها عبثية أو كيدية؟

قد يتضح في مرحلة ما أثناء التحقيق أن الشكوى تفتقر إلى المضمون أو المصداقية. وأن مواصلة التحقيق ستمثل استخدام لا مبرر له للموارد المحدودة.

وفي الوقت الذي يجب أن تكون فيه منفحة الذهن وأن تحصر تخليك في استعراض الوقائع المتاحة. هناك بعض المؤشرات التي يمكن أن توحي بأن الشكوى عبثية أو كيدية.

• أن يكون للشاكي تاريخ في تقديم شكاوى كاذبة أو غير مدعومة بأدلة

- ما إذا كانت هناك مسائل ثقافية يمكن أن يكون لها تأثير على التحقيق. وهذا يتصل خديداً بالمسائل التي تنطوي على تحقيق في سوء السلوك الجنسي
- هل غادر الوكالة أي من الشهود الرئيسيين أو أنهم لن يكونوا موجودين لفترة طويلة.

### الموارد

قم بتقديم تقييم للموارد التي تحتاج إليها من أجل إجراء تحقيق ناجح.

وتشمل أنواع المسائل التي ينبغي النظر فيها ما يلي:

- الحاجة إلى مساعدة تخصصية مثل الدعم القضائي بتكنولوجيا المعلومات. وفي الحالات التي تنطوي على ادعاءات بشأن الاعتداء الجنسي على الأطفال. يمكن لك أن تنظر في الاستفادة من خدمات شخص ذي خبرة في إجراء مثل هذه الاستجابات.
- أي قضايا لوجستية أو أمنية يربح أن تؤثر على التحقيق

وهناك حاجة إلى التخطيط المبكر في الحالات التي تتوقع فيها أي مساعدة تخصصية. وتحتفظ دائرة خدمات الرقابة الداخلية بقوائم خبراء ذوي مهارات ليست متوفرة في الأوتروا. ولكن تتوفر هؤلاء الخبراء محدود ويجب التخطيط قبل وقت كافٍ للاستفادة من خدماتهم.

يرجى الاتصال بدائرة خدمات الرقابة الداخلية، إذا كنت في حاجة لأي مساعدة في صياغة خطة التحقيق.

### فقدان محور التركيز

يمكن في بعض الأحيان أن يفقد التحقيق محور التركيز ويخرج عن الاختصاصات المتعلقة بالتحري. ومن المهم في هذه الحالات. استعراض خطة التحقيق وتحديد أين ولماذا وكيف انحرف التحقيق عن مساره وإعداد استراتيجية لاستعادة التركيز على التحري.

ويجب على أي محقق يشعر بعدم المقدرة على الاستمرار نظراً لدرجة تعقيد التحري مثلاً الاعتراف بهذا واتخاذ خطوات لمعالجة الوضع. وفي بعض الأحيان يمكن أن يؤدي استعراض خطة التحقيق واستكمالها إلى توضيح المسائل وإعطاء المحقق الثقة اللازمة لتخطيط سبيل خروجه من الحالة المسببة للتوؤس. ويمكن أن يفيد أيضاً التماس النصيحة من

- لا توجد معلومات تؤيد الادعاء بأي شكل من الأشكال
- أن تكون للادعاء طبيعة لا يستطيع معها أي شخص عاقل أن يحمله محمل صدق
- أن لا يكون للادعاء أي أساس من الصحة وأن يبدو أن القصد منه هو مضايقة الموظف المدعى عليه أو إزعاجه أو إحراجة.

إذا كنت ترى أن هناك أسس قوية للاعتقاد بأن الشكوى عبثية أو كيدية، فعليك أن تقوم بوقف الدعوى على هذا الأساس.



# 4

## جمع البيّنات

يشرح هذا الفصل معيار الإثبات في الإجراءات التأديبية للأمم المتحدة ويوفر المشورة بشأن كيفية تحديد أفضل البيّنات والحصول عليها.

## معيّار الإثبات

- البيّنات المادية
- البيّنات القضائية

تختلف مصادر البيّنات حسب طبيعة الشكوى. وعلى سبيل المثال، فقد تكون البيّنة المستندية ذات صلة بالتحقيق المالي وأقل صلة بالتحقيق الذي ينطوي على ادعاءات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

والمصادر الرئيسية للبيّنات التي تُجمع في معظم التحقيقات التي تُجرى في الأونروا هي أقوال الشهود والبيّنات المستندية. بيد أنه قد تكون هناك أيضاً ضرورة للقيام من وقت إلى آخر بفحص للموقع أو الاستفادة من خدمات الأخصائيين المؤهلين لتوفير بيّنات قائمة على خبرة في مجال التحقيق القضائي المتعلق بالحواسيب أو فحص المستندات.

## الصلة بالموضوع

من العناصر الأساسية للبيّنات صلتها بالموضوع. ويجب أن تجعل البيّنة وجود أي واقعة ذات أهمية بالنسبة للمسألة قيد النظر أكثر أو أقل ترجيحاً بما لو لم تكن تلك البيّنة موجودة. وينبغي أن تكون هناك صلة منطقية بين المعلومات والوقائع محل النزاع. وفي معظم الأحيان يكون من الصعب في مراحل التحقيق المبكرة معرفة البيّنات التي يرجح أن تكون ذات صلة بالموضوع. لذلك فإن القاعدة العامة هي أن جمع معلومات أكثر من اللازم أفضل من جمع معلومات أقل من اللازم.

## قواعد الإثبات

**ومع أنه لا توجد في نظام العدالة الداخلية للأمم المتحدة قواعد للإثبات محددة تحديداً واضحاً، فهناك مبادئ رئيسية تطبّق. ومن المفيد تكوين فكرة عن هذه المبادئ لتكون البيّنات التي تحصل عليها هي أفضل البيّنات المتاحة.**

لقد تم تطوير قواعد الإثبات عبر عدة قرون وهي تنعكس بأشكال مختلفة في النظم القانونية الحديثة. والهدف من قواعد الإثبات هذه هو الحيلولة دون توجيه ادعاءات غير مستندة إلى قاعدة من الوقائع القابلة للإثبات.

وفي جميع الحالات، تقوم المحكمة بتحديد جواز قبول البيّنة<sup>(31)</sup>. وعلى الرغم من أنه لا يوجد شرط صريح بشأن اتباع قواعد إثبات محددة في نظام العدالة الداخلية في الأمم المتحدة، فإن

معيّار الإثبات الذي تتطلبه الإجراءات التأديبية للأمم المتحدة أخف من معيار الإثبات المطلوب في المسائل الجنائية. ومع ذلك يتعيّن على الوكالة أن تثبت أن الموظف قد ارتكب سوء السلوك. ولقد ذكرت المحكمة الإدارية للأمم المتحدة مراراً وتكراراً أن الإجراءات التأديبية ليست ذات طابع جنائي. بل هي بالأحرى إجراءات إدارية ينظمها القانون الداخلي للمنظمة. وعليه ليس من الضروري إثبات القضية بما لا يدع مجالاً للشك. ولا يتعيّن سوى تقديم بيّنات كافية لتأييد الاستنتاجات والتوصيات التي يتم التوصل إليها. أي وقائع كافية تسمح بالتوصل إلى استنتاج معقول مفاده أن ثمة انتهاكاً للنظام الإداري أو النظام الأساسي أو المنشورات الإدارية قد حدث<sup>(30)</sup>.

## تعريف البيّنة

بصفتك محققاً يجب أن يتوفر لديك فهم أساسي لقواعد الإثبات وفهم شامل للطريقة التي يجب أن تجمع بها المعلومات ذات الصلة بالشكوى.

وتصنّف البيّنات في فئتين: إما بيّنات مباشرة أو بيّنات ظرفية. والبيّنة المباشرة، التي يطلق عليها أحياناً اسم البيّنة الحقيقية هي البيّنة التي تدل على ما قاله أو فعله الشخص أو تلقاه عن طريق أي واحدة من حواسه الخمس. وعلى سبيل المثال فالشاهد الذي يقول أنه رأى الموظف المدعى عليه متلبساً بسرقة المال من درج مكتب يكون قد أدلى ببيّنة مباشرة.

أما البيّنة الظرفية فهي بيّنة يمكن استنتاج وقائع منها. وعلى سبيل المثال، فإن خبير البصمات الذي يقول إن الفحص الذي قام به قد أثبت أن بصمات الموظف المدعى عليه وجدت على درج المكتب، يكون قد أدلى ببيّنة ظرفية يمكن أن يستدل منها على جرم الموظف المدعى عليه.

## مصادر البيّنات

المصادر الرئيسية للبيّنات هي:

- أقوال الشهود
- البيّنات المستندية
- البيّنات الإلكترونية

31 النظام الأساسي للموظفين الدوليين والنظام الأساسي للموظفين المحليين، المادة 13، الفقرة 1.

30 المحكمة الإدارية (26 تشرين الثاني/نوفمبر 1997)، الحكم رقم 850.

## بيّنات الرأي

بصفة عامة ليست لرأي الشاهد بشأن شخص ما أو حدث ما، أي صلة بالتحقيق الذي جريه، ولذلك ينبغي، كقاعدة، أن لا يتضمن استجواب الشخص آراءً بشأن شيء ما أو شخص ما إلا إذا كان الشاهد خبيراً طلب منه أن يقدم رأيه كخبير. بيد أن بعض التحقيقات تتطلب مساعدة من أشخاص لهم خبرة تخصصية في ميدان له صلة بالتحقيق الذي جريه. ففي حالات العقوبة الجسدية والانتهاك الجنسي قد يتعيّن عليك أن تستشير الملاك الطبي؛ كما أن المخالفات المالية تتطلب مساعدة من مراجع حسابات أو خبير في تكنولوجيا المعلومات؛ وقد يتطلب تحليل المستندات مساعدة من فحوص مستندات. ويمكن لهؤلاء الخبراء إبداء آرائهم بشأن المسائل ذات الصلة في مجالات خبرتهم. وعلى سبيل المثال، يمكن للطبيب إبداء رأيه بشأن سبب جرح. كما يمكن لفحوص الوثائق أن يدلي برأيه بشأن كاتب وثيقة ما.

وتحتفظ دائرة خدمات الرقابة الداخلية بقائمة خبراء خارجيين تستخدمهم، بصفة روتينية، هيئات التحقيق الأخرى في الأمم المتحدة. وإذا كنت تعتقد أن هناك حاجة للاستعانة بمساعدة من خارج الوكالة، فعليك أن تستشير دائرة خدمات الرقابة الداخلية أولاً.

## فحص المستندات

يتصل واحد من أكثر طلبات المساعدة من الخبراء بفحص المستندات. بيد أن هناك عدد من الوسائل للتأكد من كاتب المستند بدون اللجوء إلى تحليل من جانب خبراء. ويمكن التعرف على هوية الكاتب بما يلي:

- قوله أنه هو من كتب المستند
- بيان من شخص له معرفة بخط الكاتب بفضله علاقتهما الطويلة
- أو بيان من شخص رأي المستند أثناء قيام شخص معيّن بكتابته.

## البيّنات الطبية

في الحالات التي يدعى فيها وقوع العقوبة البدنية أو الانتهاك الجنسي أو شكل آخر من أشكال الاعتداء البدني، فإن المحقق يعطي الأولوية الأولى دائماً لكفالة العلاج الطبي المناسب للشخص وإذا أمكن الرعاية النفسية الاجتماعية له. وفي معظم الحالات، يتم توفير العلاج الطبي في وقت الشكوى الأصلية، ولكن هذا شيء يجب عليك أن تتحقق منه عند تكليفك بالتحقيق.

الفهم الأساسي للمبادئ سوف يساعدك في تحديد أفضل البيّنات المتاحة والحصول عليها.

وبعد أن يثبت لك أن المعلومات ذات صلة بالموضوع، يتعيّن عليك أن تنظر في قيمة المعلومات بالنسبة للتحقيق الذي جريه. وتنص بعض النظم القانونية على أنه يجوز في ظروف معيّنّة، أن تقضي محكمة وقائع بعدم جواز قبول بيّنات ذات صلة بالموضوع. وتتصل إثنان من أهم قواعد الاستبعاد بالبيّنات السماعية وبيّنات الرأي.

ومع أنه لا يوجد ما يمنع المحقق من النظر في البيّنات السماعية أو بيّنات الرأي، فمن المسلّم به عموماً، أنه ينبغي إعطاء وزن قليل جداً لهذا النوع من البيّنات ما لم تكن هناك ظروف معيّنّة.

وبالتأكيد فإنه لا يمكن الاطمئنان إلى حكم في غير صالح المدعى عليه يتم التوصل إليه على أساس هذا النوع من البيّنات وحده.

## البيّنات السماعية

البيّنات السماعية هي البيّنات التي تستند إلى ما ينقله آخرون عن شاهد وليس إلى ما رآه أو سمعه الشاهد نفسه. وعلى سبيل المثال، فالشاهد الذي يقول "كنت أجدت مع مارك الذي قال لي أنه رأي جين تأخذ نقوداً من الدرج" يعطي بيّنات سماعية وهذه معلومات مفيدة من شأنها أن تنبه المحقق وجعله يذهب إلى المصدر ويستجوب مارك كي يحصل على المعلومات ويتحقق منها بنفسه. وفي هذه الحالة، فإن المعلومات التي يقدمها الشاهد (البيّنات السماعية) لها وزن أقل من وزن المعلومات التي يقدمها مارك (البيّنات المباشرة). وفي جميع الحالات، يجب على المحققين أن يبذلوا قصارى جهودهم للحصول على بيّنات مباشرة. وإذا تعذر ذلك فيتعيّن عليك عندئذ أن تقوم بتوثيق محاولاتك في مذكرة للملف وأن تشير إليها في تقريرك الختامي.

## يرد في التذييل 5 نموذج "مذكرة إلى الملف".

وبطبيعة الحال هناك استثناءات من قانون البيّنات السماعية. وأحد الاستثناءات المهمة هو الإقرارات التي يدلي بها المدعى عليه. ويستند هذا إلى افتراض أن الناس لا يدلون عادة بإقرارات ضارة تصب في غير مصلحتهم. ولذلك فإن أي اعتراف يكون في أغلب الظن صحيحاً. وعلى سبيل المثال، إذا قال مارك الذي ورد إسمه في المثال السابق "جين أخبرتني بأنها أخذت النقود من الدرج" - فهذا يمكن أن يكون له بعض الوزن.

### البيّنات الإلكترونية

يمكن أن تمثل البيّنات الإلكترونية عنصراً هاماً في التحقيقات كما يمكن جمعها من أماكن مختلفة بما في ذلك حواسيب الأوتروا وسواقات التخزين السريع والأقراص الحاسوبية والحواسيب الخادمة وشبكات الهاتف. وفي معظم الحالات، يهتم المحققون بالحصول على المعلومات المخزّنة في شكل مستندات أو رسائل بالبريد الإلكتروني. بيد أن جمع هذا النوع من البيّنات يتطلب تقنيات خاصة للجمع والمناولة والتحليل ولا ينبغي محاولة القيام به بدون الإذن اللازمة والمساعدة من قبل خبراء. وعلى الموظفين المشتركين في تحقيقات والذين يحتمل أن يحتاجوا إلى جمع بيّنات إلكترونية أن يطلعوا أيضاً على أحكام التوجيه المتعلق بنظم المعلومات (التوجيه التنظيمي رقم 26).

إذا كنت تعتقد أن جمع البيّنات الإلكترونية ضروري للتحقيق الذي تجريه، فيرجى استشارة دائرة خدمات الرقابة الداخلية للحصول على مزيد من المعلومات والتوجيه.

### بيّنة بصمة الأصابع

وكما هو الحال بالنسبة لبيّنات الحمض النووي، فإن اختبارات بصمات الأصابع نادراً ما تستخدم في تحقيقات الأمم المتحدة. بيد أن تحليل البصمات الموجودة على مستند أو بند آخر قد يكون في بعض الأحيان النادرة مرغوباً فيه من قبل المحققين.

وثمة عنصران ينبغي وجودهما قبل النظر في تحليل البصمات:

- يجب أن يكون الموظف المدعى عليه قد أنكر لمس ذلك المستند أو البند المعين.
- أن تكون البصمات قد رفعت من المستند أو البند وأن هناك سبباً يدعو للاعتقاد بأنها بصمات الموظف المدعى عليه.

لا يمكن أخذ بصمات المدعى عليه إلا بموافقة صريحة منه ولا يمكن استخدامها إلا للغرض الذي أعطيت الموافقة من أجله. وإذا كنت تعتقد أن جمع البيّنات عن طريق البصمات ضروري للتحقيق الذي تجريه فيرجى استشارة دائرة خدمات الرقابة الداخلية للحصول على مزيد من المعلومات والتوجيهات.

### الحصول على البيّنات

كثير من المعلومات التي تحصل عليها قد تكون معلومات من الدرجة الثانية أو الدرجة الثالثة ولكن عليك أن تسعى دائماً

وكي تحصل على السجلات الطبية لشخص يدعي أنه قد تعرض لاعتداء بدني، يجب عليك أن تطلب من هذا الشخص ملء طلب إفراج عن معلومات طبية.

ويوجد في التذييل 4 لهذه المبادئ التوجيهية نموذج لطلب الإفراج عن المعلومات الطبية.

وفي بعض الحالات، تتضمن السجلات الطبية التي تحصل عليها القليل جداً من المعلومات المفيدة. ومن الشائع الحصول على سجلات طبية لا تبين إلا أن الشخص قد التمس المساعدة الطبية وأن أدوية معيّنة قد وصفت له. وفي كثير من الحالات قد يكون من المفيد الحصول على بيان من الموظف الطبي المسؤول الذي قام بمعالجة الضحية. قد يكون بإمكان الطبيب تقديم معلومات هامة عن مسائل مثل تصرفات الضحية المزعوم عند مجيئه لطلب العلاج وماذا قال عن سبب طلبه العناية الطبية. والطبيب، وفقاً لجمال اختصاصه، يمكن أيضاً أن يبدي رأيه بشأن ما إذا كانت الإصابات متسقة مع رواية الشخص لكيفية حدوثها.

وينبغي أن لا يغيب عن البال أن الادعاءات المتعلقة بالاعتداء هي بطبيعتها أمر من الصعب التحقيق فيه. فهذه الأنواع من الأحداث تقع في العادة بعيداً عن الأعين مع قلة عدد الشهود. ولذلك فإن البيّنات الطبية يمكن أن تصبح مصدراً هاماً لتأييد رواية الضحية.

### بيّنة الحمض النووي DNA

يستخدم تحليل الحمض النووي في حالات نادرة في تحقيقات الأمم المتحدة. ويقتصر استخدامه على التحقيقات المتعلقة بالانتهاكات الجنسية وحتى في تلك الحالة يجب توفر عاملين قبل النظر في اختبار الحمض النووي هما:

- يجب أن يكون الموظف المدعى عليه قد أنكر ممارسة اتصال جنسي مع الضحية المزعومة.
- أن تكون المادة الجينية قد استُعيدت من الضحية أو من أشياء مرتبطة بالضحية وأن هناك سبباً يدعو للاعتقاد بأن المادة الجينية هي من جينات المدعى عليه.

ولا يمكن أخذ عينات الحمض النووي إلا بأذن صريح من الموظف المدعى عليه كما أنه لا يمكن استخدامها إلا للغرض الذي مُنح الإذن من أجله.

وإذا كنت تعتقد أن تحليل الحمض النووي يمكن أن يساعدك في التحقيق، فيرجى التشاور مع دائرة خدمات الرقابة الداخلية للحصول على مزيد من المعلومات والتوجيهات.



مثل ملفات الوكالة أو مستنداتها الأخرى. ولا يجوز التنقيب في الممتلكات الشخصية للفرد مثل حقيبة اليد أو الحقيبة الشخصية بدون موافقة صاحبها.

وفي بعض الحالات يمكن أن يحتاج المحققون إلى الحصول على مادة موجودة خارج منشآت الوكالة. ويجوز للمحققين الحصول على السجلات العامة مثل صكوك ملكية الأرض. ولكن يتعيّن عليهم في العادة أن يحصلوا على إذن خطي من الموظف المدعي عليه ليتمكنوا من الحصول على مواد مثل البيانات المصرفية.

### عدم التعاون

في بعض الأوقات قد يرفض موظفون التعاون مع طلبات الاستجواب أو توفير فرصة الوصول إلى المستندات أو مرافق الأوتروا أو موظفيها. وفي بعض الحالات يمكن تطبيق جزاءات على الموظفين الذين يرفضون التعاون مع التحقيق المأذون بإجرائه حسب الأصول. بيد أنه يتعيّن عليك أن تتأكد أولاً من أن الموظف يعرف التزامه بالتعاون. وإذا واصل مع ذلك رفضه التعاون، فينبغي إثارة المسألة مع المشرف المباشر عليه. وينبغي إبلاغ دائرة خدمات الرقابة الداخلية بأي مزيد من المقاومة.

كذلك ينبغي تسجيل أي رفض للتعاون في ملف التحقيق والإشارة إليه في تقرير التحقيق. وينبغي أيضاً أن يؤخذ هذا الرفض في الاعتبار عند تقييم مصداقية الشخص كشاهد.

### تأمين البيّنات.

يتمثل أحد الموضوعات المتكررة في مواضع كثيرة من هذه المبادئ التوجيهية في الحاجة إلى النظر في كيفية حفظ البيّنات على أفضل وجه. ويختلف نوع البيّنات التي قد تحتاج إلى تأمين من حالة إلى أخرى. فقد تريد في حالة التحقيق المتعلق بالمشتريات تأمين ملف البائعين. بينما يتطلب الادعاء المتعلق بانتهاكات سياسات الوكالة في مجال المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا وضع اليد على أحد الأقراص الحاسوبية الصلبة.

ومتى يتم تأمين البيّنة هو واحد من أصعب القرارات التي ينبغي اتخاذها. ويجب عليك أن تحقّق التوازن بين أولويات متضاربة - أي بين مقتضيات السرية والتحفّظ وواجبك المتمثل في تأمين البيّنة ومنع تخزينها أو تحويلها أو إخفائها. وفي اتخاذ قرار بشأن التوقيعات المتصلة بتأمين العينة، ينبغي لك أن تنظر في العوامل التالية:

للحصول على المعلومات بصفة مباشرة من المصدر. وبهذا تنتفي إمكانية تشويه البيانات وتتاح للمدعي عليه الفرصة للطعن مباشرة في مصدر البيّنة.

### واجب التعاون

يصف التوجيه التنظيمي 14 'ميثاق دائرة خدمات الرقابة الداخلية' وهو يمنح حق الوصول غير المقيد إلى جميع الوظائف والسجلات والممتلكات والمباني والأفراد. كما أنه يتطلب من جميع الموظفين والمسؤولين والخبراء الاستشاريين والمقاولين والتدريبيين ومتطوعي الأمم المتحدة أن يتعاونوا. في جملة أمور. مع التحقيقات وأن يوفرُوا إمكانية الوصول إلى جميع السجلات والوثائق والمعلومات التي تطلبها دائرة خدمات الرقابة الداخلية وفقاً لولايتها.

ومن المبادئ العامة للتحقيقات الإدارية أن يتعاون الموظفون مع التحقيقات المأذون بإجرائها حسب الأصول<sup>(32)</sup>. ويشمل هذا توفير المستندات والإدلاء بأقوال إذا طلب ذلك. أما الموظفون الذين يرفضون التعاون أو الذين يتضح فيما بعد أنهم قد أدلوا بأقوال كاذبة أو قاموا بتخريب البيّنات أو اعترضوا سبيل التحقيق بشكل آخر، فيمكن أن يجدوا أنفسهم عرضة لإجراءات تأديبية.

والاستثناء الوحيد في هذا الصدد يتصل بالسجلات الطبية. إذ أنه يجب الحصول على إذن خطي من الموظف المعني قبل الحصول على سجلاته الطبية.

### تفتيش مبنى الوكالة

في بعض الحالات النادرة قد يتعيّن تفتيش أحد المكاتب أو أماكن العمل التابعة للأوتروا لتحديد مكان وجود مادة ذات صلة بالتحري. ويجب في كل الأحوال القيام بهذا البحث في حضور شخص ثالث مستقل ويفضل أن يكون هذا الشخص هو مدير مكان العمل الذي يجري فيه التفتيش. وإذا كانت هناك ضرورة لتفتيش الطاولة المكتبية لأحد الموظفين، فينبغي القيام بالتفتيش في حضور ذلك الموظف. أما إذا كان الموظف غائباً في عطلة، فينبغي إرجاء التفتيش. إلا إذا كان هذا الإرجاء سيلحق ضرراً بالتحري أو كان من المحتمل أن يؤدي إلى تخريب إحدى البيّنات. ويجب أن يقتصر هدف التفتيش الذي تجرّبه على الحصول على المواد التي تعود ملكيتها للأوتروا

32 هذا الالتزام منصوص عليه أيضاً في: الأوتروا، "التعميم رقم 2007/5 بشأن إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات. الصفحة 3.

فلتنظر في ترك المستندات الأصلية في مكانها والعمل من النسخ طبق الأصل.

### مناولة البينات

عند قيامك بالتحقيق، يتعيّن أن تكون ملماً بالإجراءات الأساسية لمناولة البينات. يجب مناولة البينات بعناية لتجنّب ادعاءات العبث بها أو غير ذلك من أنواع سوء السلوك الذي يمكن أن يقوِّض نزاهة التحقيق الذي تقوم بإجرائه. ويتم هذا عن طريق المحافظة على "سلسلة الحراسة". وسلسلة الحراسة هي التوثيق الزمني الذي يبين موعد استلام البينات والتحقق عليها ومراقبتها ونقلها وخليتها وتسليمها.

ومن اللحظة التي تصبح فيها هذه البينات في حوزتك، يتعيّن عليك أن تحتفظ بسجل لتسلمها ومناولتها وتسليمها.

### ويوجد في التذييل 6 نموذج للإيصال.

وينبغي ملء هذا الإيصال وإعطاء نسخه منه إلى الشخص المطلوب منه نقل المادة إلى حوزتك.

وتتضمن المعلومات التي يحويها الإيصال ما يلي:

- تاريخ وتوقيت استلام المادة
- التفاصيل المتعلقة بالشخص الذي استلمت منه المادة
- التفاصيل المتعلقة بالحق الذي استلمت المادة
- التفاصيل المتعلقة بالمادة المستلمة.

وإذا كانت المادة مؤلفة من مستندات، فينبغي كتابة الرقم المسلسل لكل مستند على يمين الجزء الأعلى منه بحبر غير قابل للمحو. وهذه هي المرة الوحيدة التي يقبل فيها من المحقق تغيير مظهر البينة المستندية بأي شكل من الأشكال.

وينبغي أن يرسم على الوثيقة الأولى في السلسلة الرقم "1" وأن يرسم على كل مستند تال الرقم المسلسل التصاعدي التالي. ويجب أن تسجّل في الإيصال هذه الأرقام المرجعية مع وصف موجز للمستندات، وعلى سبيل المثال يمكن أن يشار إلى ملف أحد الموظفين على النحو التالي '1- ملف مكوّن من 35 صفحة لموظف اسمه جون سميث'. ويمكن أن يشار إلى مستند ثانٍ على النحو التالي '2- مستند مؤلف من 10 صفحات يتصل بمطالبات سفر للموظف جون سميث'. وبمجرد أن تدخل المستندات الأصلية في حوزتك، يجب عليك أن تستنسخها وتستخدم النسخ أثناء التحري. أما المستندات الأصلية فينبغي حفظها في مكان مغلق بقفل ومفتاح ولا ينبغي أن يصل إليها سوى أعضاء فريق

- هل البينة معرّضة لخطر التخريب أو التغيير أو الإخفاء؟
- هل البينة في حراسة الموظف المدعى عليه أو تحت رقابته أو في حوزته حكماً؟ وإذا كان الأمر كذلك فهل يملك هو القدرة على إنشاء مستندات أو سجلات رئيسية أو حذفها أو تعديلها؟

- هل توجد نفس السجلات في موقع آخر وليس بإمكان الموظف المدعى عليه الوصول إليها؟
- هل يؤدي تأمين البينة قبل الأوان إلى تنبيه المدعى عليه إلى وجود التحقيق وهدفه؟

وعليك أن تنظر في خيارات تأمين البينة. وفي معظم الحالات ينطوي هذا ببساطة على نقل البينة إلى بيئة مؤمنة.

وفي عدد قليل من الحالات قد يتعيّن النظر في التوصية بإيقاف المدعى عليه عن العمل من أجل منع وصوله إلى البينات والتحكم فيها. ويصبح هذا اعتباراً مهماً إذا تلقيت معلومات تفيد بأن المدعى عليه قد قام بتخريب بينة أو أنه يحاول التأثير على الشهود.

وإذا كنت تعتقد أن هناك ما يسوغ الوقف عن العمل، فيرجى الرجوع إلى القاعدة 2-110 من التوجيه رقم A/10/REV.1 المتعلق بشؤون الموظفين (الموظفون المحليون) أو القاعدة 110-4 من النظام الإداري للموظفين الدوليين (الموظفون الدوليون).

ولمزيد من المعلومات انظر القسم المعنون الوقف عن العمل أثناء التحقيق، في الفصل 5.

### المستندات الأصلية أو نسخ المستندات

تقتضي أفضل الممارسات منك أن تأخذ دائماً المستندات الأصلية بدلاً من القبول بنسخ ضوئية. وفي أغلب الأحيان تكون بعض المعلومات ذات الصلة مكتوبة في الهوامش أو تستكمل على قصاصات ورقية ملصقة بصفحات المستند. وإذا طلبت نسخ ضوئية، فإن هذه المعلومات الإضافية قد تستبعد إما عن قصد أو بدون قصد من قبل معدي النسخ. كما أن وضع اليد على المستندات الأصلية ينفي شبهة أن تكون النسخ قد أدخلت عليها تغييرات من قبل المحققين. كما أنها توفر أفضل مادة ممكنة إذا ظهرت حاجة إلى تقديم المادة للتحقق المستندي.

وفي بعض الظروف، يجوز أن يكون لوضع اليد على المستندات الأصلية أثر ضار على عمليات الأوتروا. وفي هذه الحالات، يتعيّن عليك النظر في تزويد الشخص الذي كانت هذه المستندات في حوزته بنسخة كاملة منها. وإذا لم يكن هذا عملياً،

التحقيق. وعند الاقتضاء، تحقق من صحة المستندات من كاتب المستند أو إذا كانت الملفات محفوظة كجزء من عمليات الأونروا العادية. من المدير أو شخص آخر يمكن أن يقطع بصحة وأصل هذه المستندات. وينبغي أن تسجل في "مذكرة للملف" الظروف المحيطة باستلام المادة وتصويرها والشخص الذي قام بالتصوير. فضلاً عن الموقع الذي تم فيه تأمين المادة، وإذا تم في مرحلة لاحقة نقل المادة من مكان التخزين، فيجب أيضاً توثيق الظروف المحيطة بهذا النقل بنفس الطريقة. ويفترض أن يوفر الإيصال ومعه 'المذكرة إلى الملف' سجلاً دقيقاً لسلسلة الحراسة. وبعد اختتام التحقيق وأي إجراءات تأديبية ينبغي إعادة المادة إلى المكتب الذي أتت منه وتظهير الإيصال وفقاً لذلك.

## عمليات تفتيش مسرح الحدث

تختلف قيمة تفتيش مسرح الحدث من حالة إلى أخرى. وتكون مفيدة بصفة خاصة في اختبار ما إذا كان من الممكن مادياً أن يقع السلوك قيد التحري. أو للتحقق من أقوال شاهد يدعى أنه قد رأى حدثاً معيناً من موقع معين.

ولدى القيام بتفتيش مسرح الحدث يجب أن يكون واضحاً لديك الشيء الذي تحاول تحقيقه، عليك، إذا أمكن، أن تختار وقتاً يطابق الوقت الذي وقع فيه الحادث الأصلي. وعليك أن تسجل ملاحظات تفصيلية وأن ترسم مخططاً لمسرح الحدث وأن تلتقط صوراً فوتوغرافية له إن أمكن. وينبغي تسجيل مشاهداتك في موقع الحدث فضلاً عن أي مخططات أو صور فوتوغرافية في مذكرة للملف تُدرج في السجل الدائم للتحقيق.

## عندما يحدث خطأ

لا يتوقع أن يجد المحققون الذين يمثلون للمبادئ التوجيهية المتعلقة بمناولة البيانات أنفسهم في موقف لا يحسد عليه أحد وهو فقدان بيّنة رئيسية. وعلى الرغم من ذلك قد يحدث في بعض الحالات فقدان أو إتلاف غير مقصود لمستند أو بند آخر بالغ الأهمية بالنسبة للتحقيق. وبديهي أن يكون رد الفعل الأوّلي هو محاولة العثور على هذا البند. وفي بعض الحالات، ولا سيما حالة البيّنة المستندية، قد تتمكن من العثور على نسخة أخرى أو من عرض البيّنة بشكل آخر. وفي حالات البيّنات التي لا يمكن استنساخها، يتعيّن على المحققين صياغة بيان يوضح أنهم قد اطلعوا على البيّنة وبعد ذلك وصف البيّنة وصفاً تفصيلياً بما في ذلك تفاصيل أي تأييد لها من قبل شهود آخرين.

ويجب تسجيل فقدان البيّنة في "مذكرة إلى الملف" تدرج في ملف التحقيق.



# 5

## استجواب الشهود والمدعى عليهم

أقوال الشهود هي أهم عنصر في أي تحقيق. ويمكن أن يؤثر أسلوب إجراء الاستجواب في نوعية وكمية المعلومات المتحصل عليها.

يوفر هذا الفصل نصائح بشأن كيفية ترتيب استجوابات الشهود والمدعى عليهم وإجرائها وتسجيلها.

أن لا يلجأ المحقق إطلاقاً إلى التهديدات من أجل الحصول على التعاون من الشخص.

## من هو الذي ينبغي استجوابه؟

**لا تدع أبداً الشخص المستجوب وأعطه دائماً فرصة كافية للإجابة على سؤالك.**

إن أقوال الشهود هي حيز الزاوية في كل تحقيق. والشهود هم مصدر قيّم للمعلومات لأنهم يمكن أن يكونوا قد أدركوا شيئاً ما عن طريق حواسهم مباشرة. وربما يكونون قد رأوا أو سمعوا أو لمسوا أو ذاقوا أو شموا شيئاً. ويجب استجواب جميع الشهود ذوي الصلة بموضوع التحقيق. وتدل التجربة على وسيلة جيدة للبحث في مسألة الصلة بالموضوع. هي تحديد من تتوفر لديهم معلومات أو يتولون إعداد مستندات ذات صلة بجوهر الموضوع قيد التحري.

## ترتيب الاستجوابات

يجرى الاستجواب الأول في العادة مع الشاكي كجزء من عملية فتح الشكاوى أو التقييم الأولي. أما ترتيب استجواب بقية الشهود فيتوقف على أهمية البينات المتوفرة لديهم ودرجة صلتهم بالموظف المدعى عليه وإمكانية الوصول إليهم.

وبغض النظر عن الترتيب، من المهم تجنب التأخيرات بين استجوابات الشهود الذين يعرف كل منهم الآخر وبالتالي يمكن أن يتواطؤوا.

**ولتفادي التواطؤ، يتعيّن أن لا يتم بتاتاً استجواب الشهود معاً.**

ينبغي أن يتم استجواب الشهود كل على حدة وأن يطلب منهم إبقاء فحوى الاستجواب سرية. إذا أن معرفة الشخص لما قاله أو فعله الشهود الآخرين يمكن أن تفسد إفادته. كما أن هذه المعرفة يمكن، بدون قصد، أن تجعل بعض الشهود يغيرون روايتهم للأحداث أو يغيرون تصوراتهم عما حدث.

كذلك يمكن أن تتأثر شهادة الشهود بعوامل خارجية مثل التقارير الإخبارية الصحفية والنميمة المكتبية. لذلك من الأهمية بمكان معالجة هذه التأثيرات المحتملة وإلغاء مفعولها أثناء عملية التحقيق. ومن شأن الأسئلة المعدّة بعناية أن تجعل الشاهد يركز باستمرار على المسائل التي له بها معرفة مباشرة والتي تتصل بجوهر موضوع التحري.

## استجواب الشهود والمدعى عليهم

الهدف الرئيسي لأي استجواب في إطار التحقيق هو الحصول على جميع البينات ذات الصلة بجوهر الموضوع. بطريقة تقلل إلى أدنى حد إمكانية أن يقوم الشخص المستجوب، في مرحلة لاحقة، بإنكار المعلومات التي أدلى بها أو تغييرها أو مناقضتها.

أما استجواب المدعى عليه فهو أساساً يضع الموظف المدعى عليه في موقف شاهد. وإن كان هذا التحقيق، خلافاً لحالة الشاهد، يمكن أن يؤدي إلى قرار يضر بمصالحه. وبالتالي فإن استجواب المدعى عليه يتطلب تدابير إضافية لضمان كفالة العدالة الإجرائية للموظف.

واستجواب المدعى عليه يمكن أن يكون مرهقاً لجميع الأطراف المعنية. وأقل ما يقال أن كون الشخص يخضع لاستجواب بصدده ادعاءات بسوء السلوك يمكن أن يسبب له قدراً كبيراً من الحرج كما يمكن في أسوأ الفروض أن يعرض للخطر إمكانية استمراره في العمل مع الأونروا.

وبصفتك محققاً فإنك تتمتع بقدر لا بأس به من المرونة في إجراء الاستجوابات. غير أن هناك بعض المبادئ الأساسية التي يجب تطبيقها دائماً.

## الحفاظ على عدم التحيز

على غرار ما هو متبع بالنسبة لكل عنصر آخر من عناصر التحقيق، ينبغي أن نحافظ على عدم التحيز ومقاومة وضع الأسئلة بطريقة تدل على أن لديك أفكار مسبقة عن المسألة الجارية مناقشتها.

## كن شفافاً

إذا وجه الشخص المستجوب أسئلة لك بشأن التحقيق، فينبغي أن تكون أميناً وشفافاً بقدر المستطاع دون تفریط في سلامة التحري أو انتهاك للسرية. وعليك أن تشرح عملية التحقيق وأن تخبر الشخص المستجوب بوضوح في بداية الاستجواب بسبب استدعائه.

## الإغراءات والتهديدات

يجب ألاّ تدلي بأي تصريحات يمكن أن تدفع الشخص المستجوب للاعتقاد بأنه سيحصل على مزية أو امتياز أو حصانة من الإجراءات التأديبية. فهذا الفعل يشكك في نزاهة المحقق فضلاً عن حافز الشخص للتعاون. وبالمثل ينبغي

## تخطيط الاستجاب

تأكد من وضع أهداف للاستجاب.

التحضير الدقيق هو عنصر أساسي من عناصر الاستجاب الجيد. ويجب أن يكون لديك فهم واضح لما تحاول الحصول عليه من معلومات من الشخص الذي يجري استجابته. وإلى جانب المعرفة الجيدة بسياسات الوكالة ذات الصلة بتعيين أن يكون لديك أيضاً تصور للمعلومات التي يحتمل أن تتوفر لدى الشاهد وعمّا إذا كان من المحتمل أن يكون هذا الشخص مستنكراً للتحقيق أو مقاوماً له. ويجب أن تكون مستعداً للتصدي لهذه الصعوبات على أفضل وجه فضلاً عن أن تكون لديك استراتيجيات لإبقاء الاستجاب في مساره وعلى صلته بجوهر الموضوع.

### وضع الأسئلة

يرد مختلف الأشخاص بطرق مختلفة على أنواع وأساليب معيّنة للأسئلة. فبعض الشهود يشعرون بقدر كبير من الثقة ويقدمون المعلومات عن طيب خاطر بينما قد يشعر آخرون بالارتباك من جراء هذه العملية ويحتاجون إلى مؤازرة.

وينبغي إجراء الاستجاب بطريقة ودية ومهنية ومشجعة. ومن المهم العمل على إشاعة جو من الوثام ليشعر المستجوبون بقدر أكبر من الطمأنينة أثناء عملية الاستجاب. فالمستجوب المطمئن البال يقدم قدراً أكبر من المعلومات. وفي كثير من الأحيان يتمكّن المحقق من خلال عملية إشاعة جو الوثام، من معرفة أسلوب التواصل مع الشخص المستجوب وصياغة الأسئلة وفقاً لذلك.

وتختلف درجة التعاون من شخص إلى آخر. فالبعض قد يكون أميناً جداً بينما هناك آخرون لا يرغبون في المشاركة كما أن هناك البعض من من يحجبون المعلومات عمداً أو يحاولون تضليل التحري. وعليك الانتباه إلى هذه الديناميات وتعديل أسلوب الأسئلة وفقاً لذلك. وبالمعاملة السليمة يمكن تشجيع الشخص الخاضع للاستجاب الذي يكون غير راغب أو غير صادق على التعاون والإدلاء بكمية أكبر من المعلومات الدقيقة والمفيدة.

**جَنَّب الافتراضات - ووجه مزيداً من الأسئلة لاستجلاء المسألة.**

**قم بإعداد قائمة بالمسائل الأساسية التي ينبغي تغطيتها.**

**عند ترتيب الاستجابات، قد يتعيّن إبقاء المكان والزمان طبي الكتمان، حتى لا يضطر الشخص إلى تفسير سبب غيابه لزملائه.**

### متى ينبغي استجاب المدعى عليه؟

مع أنه من الممكن في أغلب الأحيان أن تكون هناك مبررات قوية لاستجاب الموظف المدعى عليه في بداية التحري الذي تقوم به. فإن القاعدة العامة هي أن يتم هذا الاستجاب قرب نهاية التحقيق. ومزايا إجراء التحقيق في نهاية التحري لا تحتاج إلى شرح. فهو يسمح لك بأن تستكمل الجوانب الرئيسية للتحقيق، وبتقييم البيّنات وإثارة جميع المسائل ذات الصلة مع المدعى عليه في استجاب واحد فقط.

### ما هي فترة الإشعار الذي ينبغي أن أعطيه للموظف المدعى عليه؟

يتعيّن إعطاء الموظف المدعى عليه إشعار بالاستجاب المرتقب مدته 24 ساعة على الأقل. وحينها يمكن، ينبغي أن يكون الإشعار خطياً إما في شكل مذكرة أو رسالة بالبريد الإلكتروني. وينبغي أن يتضمن ملف التحقيق الإشعار وأي رد عليه. وإذا تعذر الإشعار كتابة، فينبغي عندئذ إشعار المدعى عليه شفويّاً وحرير سجل لتلك المحادثة في "مذكرة للملف" (التذييل 5) تُدرج في ملف التحقيق.

وينبغي أن يتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- أن تحقيقاً داخلياً قد حدد إمكانية حدوث سوء سلوك من قبل المدعى عليه
- الطابع العام للادعاءات
- أن الادعاءات يمكن أن تشكل انتهاكات للنظامين الأساسيين والإداري لموظفي الأونروا أو منشوراتها الإدارية (ينبغي أن تحدد للشخص أحكام الإطار التنظيمي المحددة)
- إن الاستجاب يشكل جزءاً من تحقيق جارٍ وأنه لم يتم التوصل بعد إلى أي استنتاجات بشأن استحقاق الموظف المدعى عليه اللوم.
- إنه يجوز للوكالة إذا ما وجد ما يؤيد تلك الادعاءات، أن تتخذ الإجراءات الإدارية أو التأديبية المناسبة

إن تزويد المدعى عليه بهذه المعلومات بالطريقة الموصوفة يعطيه فرصة للاستعداد للاستجاب والرد على الادعاءات<sup>(33)</sup>.

33 المحكمة الإدارية للأمم المتحدة (30 أيلول/سبتمبر 2005) الحكم رقم 1242، المرجع AT/DEC/1242.

## ترتيب الاستجابات

خصوصية الشاهد والمدعى عليه هي الشيء الأساسي الذي ينبغي أن تضعه في اعتبارك عند ترتيب الاستجابات. وبصورة عامة يجب عليك أن تتصل بالشخص عن طريق البريد الإلكتروني ما لم يكن لديك سبب يدعوك إلى الاعتقاد بأن حساب البريد الإلكتروني لهذا الشخص يطلع عليه آخرون مثل موظفي الدعم الإداري. وينبغي بقدر الإمكان تجنب ترك رسائل هاتفية أو الحضور بدون إعلان في محل عمل المستجوبين. وعليك أيضاً أن تضع في الاعتبار أي مسائل ثقافية أو جنسانية أو خاصة يمكن أن تؤثر على قدرتك على الحصول على تعاون من جانبهم. وعلى سبيل المثال إذا أردت أن تستجوب طفلاً كشاهد، فينبغي أن تتصل بوالديه أو ولي أمره لا أن تتصل بالطفل مباشرة.

وينبغي إجراء استجابات المدعى عليه والشاهد وجهاً لوجه. فهذا النوع من الاستجابات يسمح لك بأن تقيّم سلوك الشخص من خلال تعابير الوجه وحركات الجسد اللإرادية إزاء بعض الأسئلة.

ورغم ذلك فقد تملي عليك الظروف من وقت إلى آخر إجراء الاستجابات بوسائل بديلة. وتشمل الخيارات الأخرى الاستجابات عن طريق الهاتف والتخاطب بالوسائل التليفزيونية وطلب المعلومات خطياً.

ولا ينبغي إجراء استجابات عن طريق الهاتف إلا إذا كنت في حاجة إلى المعلومات بسرعة ولم يكن الشخص موجوداً محلياً. وقد يكون من المناسب أيضاً إجراء استجابات عن طريق الهاتف إذا كنت تريد ببساطة استيضاح بعض التفاصيل الصغيرة الناشئة من استجابات سابق أو إذا كنت في حاجة إلى معلومات موجزة أو ذات طابع روتيني. وعلى كل، إذا تم الاستجابات بهذه الطريقة، فينبغي إرسال الملاحظات المستمدة من هذا الاستجابات إلى الشخص الذي تم استجوابه للتوقيع عليها.

ويمثل التخاطب بالوسائل التليفزيونية خياراً أفضل من الاستجابات الهاتفية. إلا أن تكاليفه قد تكون فوق الطاقة. وكما هو الحال بالنسبة للاستجابات الهاتفية، ينبغي إحالة الملاحظات المستمدة من الاستجابات إلى الشخص المستجوب ليوقع عليها.

والطلبات الخطية للمعلومات هي في بعض الأحيان أسلوب مناسب للحصول على المعلومات. ولا سيما إذا كنت تطلب معلومات متعلقة بالسياسات أو الإجراءات. بيد أن هناك بعض

بعد استعراضك لمادة القضية، ينبغي أن تقوم بوضع قائمة أسئلة توجه للمستجوب. وقائمة الأسئلة هي لغرض الاسترشاد فحسب. فالاستجابات ينبغي أن يسير بطريقة طبيعية. ويجب ألا يقتصر الاستجابات على قائمة الأسئلة المعدة. بل ينبغي متابعة القضايا الجانبية التي يثيرها الشخص. وذلك لاستكشاف ما إذا كانت لها صلة بالمسائل قيد التحقيق. وفي هذه الظروف، يمكن أن تكون الأسئلة المعدة سلفاً أداة مفيدة لضمان إرجاع الاستجابات إلى مساره وأن جميع المسائل ذات الصلة قد تمت تغطيتها.

## أسلوب الأسئلة

عند صياغة الأسئلة، تذكر أن الهدف هو جمع المعلومات التي تثبت أو تدحض الحقائق محل النزاع. حينما أمكن يرجى استخدام أسئلة تبدأ بأدوات استفهام مثل "من؟" و "ما هو؟" و "متى؟" و "أين؟" و "كيف؟" و "ماذا؟". فهذه الأسئلة التي تفتح الباب لأكثر من إجابة لا تقود الشخص الخاضع للاستجابات في اتجاه معين وتتيح له الفرصة للرد السري.

أما الأسئلة المغلقة فهي الأسئلة التي تشجع على الإجابة بـ "نعم" أو "لا" ولا يحظى بالتشجيع الاستخدام المتكرر والمستمر لهذه التقنية. ولا ينبغي استخدام الأسئلة المغلقة إلا لأغراض تأكيد الإجابات التي يدلي بها الشخص الخاضع للاستجابات رداً على سؤال مفتوح. أو إذا كنت تجد صعوبة في الحصول على إجابة واضحة من شخص يتملص من الإجابة المباشرة أو يدلي بردود غير واضحة.

وينبغي أيضاً تجنب توجيه أسئلة متعددة في طيات سؤال واحد. ومثال ذلك - "كنت تعمل في الأونروا في وظيفة من الرتبة ف - 3 منذ تشرين الأول/أكتوبر 2004. كأخصائي تعليم بغزة ثم نُقلت بعد ذلك إلى عمان في تشرين الثاني/نوفمبر 2006 حيث شغلت وظيفة في إدارة الموارد البشرية؟ فهذه الأنواع من الأسئلة تترك الشخص المستجوب وتضفي غموضاً على الإجابة. والاستجابات الأكثر فعالية يتخذ شكل توجيه أسئلة تستهدف استجلاء النقاط واحدة بعد أخرى:

- متى بدأت العمل لأول مرة مع الأونروا؟
- ماذا كانت ربتك عندما تم تعيينك في الأونروا؟
- مع أي إدارة كنت تعمل عندما تم تعيينك لأول مرة في الأونروا؟
- أين كان مقر الوظيفة؟
- متى تركت تلك الوظيفة؟
- إلى أين نُقلت؟
- ما هو سبب انتقالك؟



ذلك في خطة التحقيق. ومن المهم استخدام مترجم شفوي ليتسنى الحصول على رواية دقيقة لبينة الشخص ومن أجل الحيلولة دون إمكانية أن يتنصل هذا الشخص من أقواله على أساس أنه لم يفهم الأسئلة الفهم السليم.

ويفضل استخدام مترجم شفوي مدرّب ومعتمد غير أن القيود المفروضة على الموارد أو الاعتبارات العملية كثيراً ما تحول دون ذلك. وعلى الرغم من هذا، يجب عليك أن تتجنب استخدام أفراد أسرة الشخص المستجوب أو أصدقائه نظراً لإمكانية فقدان المترجم الفوري للموضوعية وقيامه بتلقين الردود أو الترجمة غير الدقيقة للأسئلة والأجوبة.

ومعظم المترجمين الشفويين الذين يمكن استخدامهم يأتيون من الوكالة. ومن المهم أن تختار شخصاً لا تربطه أي علاقة بمن هم قيد الاستجواب. فالشخص المستجوب قد يكون أقل رغبة في الإدلاء بمعلومات في حضور أحد زملاء العمل. وهناك احتمال أن تشوب الترجمة شائبة بسبب أي تحيز من قبل المترجم الشفوي.

ومن المهم أيضاً إبلاغ المترجم الشفوي بأن عليه أن يترجم ما يقال ترجمة دقيقة بدون إضافة أي تفسيرات أو توضيحات.

**وفي حالة استخدام مترجم شفوي، تأكد من أنك توجه الخطاب إلى الشخص المستجوب مباشرة. وأطلب من المترجم الشفوي أن يترجم الأسئلة والأجوبة. وأحرص على مقاومة الميل إلى توجيه الأسئلة إلى المترجم الشفوي. ولا تستخدم عبارات من قبيل "إسأل الشخص" أو "إخبر الشخص..."**

وينبغي تذكير المترجم الشفوي بأن واجبه يقتضي منه الحفاظ على سرية تفاصيل الاستجواب. ويجب أن يطلب من المترجمين الشفويين قبل إشراكهم في الاستجواب أن يوقعوا على إعلان سرية. هذا بالإضافة إلى إعلان المترجم الشفوي الذي يرد في نهاية بيان أقوال الشاهد.

ويؤكد إعلان السرية على حاجة المترجم الفوري إلى التوفيق بين ممارسته لحرية التصرف فيما يتعلق بالمساعدة التي يقدمها من ناحية وواجبه المتمثل في المحافظة على سرية جميع المعلومات التي تنمو إلى علمه بفضل هذه المساعدة من ناحية أخرى. ويتضمن الإعلان أيضاً إقراراً بأن إفشاء المعلومات السرية لموظفين غير مخوّلين يمكن أن يشكل سوء سلوك. وينبغي أن تحفظ في ملف التحقيق نسخة من استمارة الإعلان الممهورة بتوقيع.

**يوجد في التذييل 7 نموذج لإعلان السرية.**

المنال المرتبطة بهذه الطريقة لجمع المعلومات. فالعملية قد يتهيبها المخاطبون وقد تستغرق منهم وقتاً طويلاً. كما أنها من الواضح ليست مناسبة للأشخاص الذين يجدون صعوبة في التعبير عن أنفسهم عن طريق الكتابة. كذلك يمكن أن تتيح طلبات الردود الخطية لمن يبعثون بردود الفرصة لتنميق إجاباتهم بدقة. وهناك أيضاً خطر فقدان السرية وازدياد احتمال التواطؤ بين الشهود.

### الموقع الذي يتم فيه الاستجواب

يختلف موقع الاستجواب باختلاف الأشخاص المقرر استجوابهم وفي الحالة المثالية، ينبغي أن يكون الموقع خالياً بما يصرف الانتباه وفي مكان تتوفر فيه درجة من الخصوصية.

### الرجوع إلى المستندات

قد يتعيّن في بعض الاستجابات أن يُطلب من الشخص المستجوب التعليق على مستند معيّن. ومن المستصوب في هذه الحالات أن تعرض على الشخص نسخة من المستند ويطلب منه التوقيع بالأحرف الأولى على كل صفحات المستند. وبعد ذلك يجب أن يُرفق المستند بالأقوال التي يدلي بها الشاهد أو المدعى عليه. ويجب أيضاً أن توصف الوثيقة في سجل الاستجواب بقدر كافٍ من التفصيل حتى لا يحدث أي خلاف فيما بعد بشأن الوثيقة التي تمت مناقشتها.

### الأسئلة المخرجة

بما أن الهدف الأساسي للمحقق هو جمع معلومات تثبت أو تدحض الوقائع محل النزاع. فقد يتعيّن عليه أحياناً توجيه أسئلة صعبة. ويتصل هذا بصفة خاصة بالتحقيقات في سوء السلوك الجنسي. فعلى سبيل المثال لا يكفي أن تقول ضحية الانتهاك الجنسي المزعوم أن شخصاً معيّن قد مارس الجنس معها غصبا عنها. بل يجب عليك أن تطلب من الضحية الإدلاء بقدر أكبر من التفاصيل وأن تشرح ما إذا كان الجاني المزعوم قد استخدم القوة في إبلاغ ذكري/فرجي. وهذه أسئلة مخرجة يصعب توجيهها ولكنها ضرورية لإثبات الحقائق وتزويد المدعى عليه بقدر كافٍ من التفاصيل يسمح له بالرد على الادعاء.

### استخدام المترجمين الشفويين

عندما يكون الشاهد أو المدعى عليه غير قادر على الفهم الجيد للغة التي يتحدث بها المحققون، يجب عليك أن تستعين بمترجم شفوي ذي مؤهلات مناسبة للمساعدة في الاستجواب. ويجب تحديد الحاجة إلى المترجم الشفوي في مرحلة التخطيط، وإيراد

## الترجمات الإنكليزية والعربية

لحضور الاستجواب. ووجود شخص ثالث قد يجعل الشخص الخاضع للاستجواب يشعر بقدر أكبر من الراحة مما يجعل إجراء الاستجواب أسهل. ومع ذلك ينبغي الموازنة بين مثل هذا الطلب ومقتضيات السرية.

وإذا قررت أن تسمح لطرف ثالث بحضور الاستجواب، فعليك أن تتأكد من أن هذا الشخص غير مشارك بأي شكل آخر في التحري سواء كشاهد محتمل أو كمدع عليه محتمل. ويجب ألا يغيب عن بالك تضاربات المصالح المحتملة. عليك أيضاً أن تتأكد من أن الطرف الثالث لم يتصرف بنفس الصفة بالنسبة لأشخاص آخرين يشملهم التحقيق.

ويجب إبلاغ الطرف الثالث قبل الاستجواب بأن دوره هو ببساطة دور المراقب لا المشارك في الاستجواب. ويجب أن يبلغوا بأن دورهم ليس هو الحماية عن الشخص الخاضع للاستجواب. وأنه يجب عليهم عدم مناقشة موضوع الاستجواب مع أي شخص آخر. ويجب أن يطلب من الموظفين الذين يقومون بدور أطراف ثالثة التوقيع على إعلان السرية.

## استجابات الأطفال

إن استجواب الأطفال ضحايا الاعتداء الجنسي أو العقوبة البدنية ليس بالمهمة اليسيرة. وهناك حاجة لتوفير قدر كبير من الرعاية بغية الحيلولة دون مزيد من الصدمات والوصمات. وفي الوقت الذي ينطبق فيه الكثير من مبادئ استجابات الكبار، مثل استخدام الأسئلة المفتوحة، فهناك بعض التقنيات الإضافية التي يمكن أن تساعدك في الحصول على معلومات موثوق بها وكاملة.

ويجب إجراء استجواب فعال للطفل بطريقة غير استدرجية وغير إحصائية، تسمح له بأن يحكي روايته الخاصة للأحداث. وفي العادة ينبغي أن يقوم بإجراء الاستجواب شخص من نفس جنس الطفل وأن يتم الاستجواب في بيئة غير رسمية ومريحة وفي موقع يتيح درجة كبيرة من الخصوصية. والوضع المثالي هو ألا يزيد عدد أفراد فريق الاستجواب عن شخصين. وفي بعض الظروف قد يتعيّن استخدام محقق واحد، ولا سيما إذا كانت الضحية أثنى وليس لديك سوى محققه واحدة. ويجب ألا يستجوب الطفل بدون حضور أحد الوالدين أو ولي الأمر أو شخص ثالث مستقل.

وفي بداية الاستجواب يتعيّن على المحقق أن يفعل ما يلي:

- أن يشرح الغرض من الاستجواب
- أن يشرح للطفل أنه لا غصاصة البتة، إن كان لا يعرف الإجابة على سؤال، في أن يخبر المحقق بذلك

قد تكون هناك ضرورة لتوفير المادة باللغة الإنكليزية، حتى يمكن لصناع القرار وغيرهم من أصحاب المصلحة في الوكالة استعراضها. وهذا لا يمنعك من أخذ الأقوال أو إجراء الاستجواب باللغة العربية، بيد أنه في بعض الحالات يمكن أن يطلب منك توفير ترجمة إنكليزية للنقاط الرئيسية التي أثيرت في الاستجواب. وتوصي دائرة خدمات الرقابة الداخلية بإدراج هذه الترجمة في مذكرة للملف وإرفاقها ببيان الأقوال الأصلي باللغة العربية.

## فترات الاستراحة

تأكد من أن تتاح في الاستجابات ولا سيما الاستجابات الطويلة، فرصة أخذ استراحة للمستجوبين. وينبغي أن لا يغيب عن بالك أن بعض الأشخاص قد يعانون من مشاكل صحية تتطلب إعطاءهم استراحات متكررة. عليك أيضاً مراعاة الواجبات الدينية من قبيل الأذان والصلاة.

ويجب عليك أن تسجل سبب الاستراحة ومدة تعليق الاستجواب وموعده استئنافه. وبصفة عامة فإنه من الحسنة عدم مناقشة موضوع الاستجواب أو التحقيق مع الشخص أثناء الاستراحة. وعند بدء الاستجواب مرة أخرى يجب أن تطلب من الشخص تأكيد أي شيء جرت مناقشته أثناء الاستراحة وكانت له صلة بالتحقيق.

## طلبات حضور طرف ثالث

**عندما يحضر الاستجواب طرف ثالث دعماً للشخص المستجوب، يتعيّن على هذا الطرف أن يفهم أنه موجود بصفة المراقب ولا يجوز له المشاركة في الاستجواب.**

هناك عدد من الحالات التي تحتاج فيها إلى حضور طرف ثالث للاستجواب. فأنت سوف تحتاج إلى خدمات مترجم شفوي في الحالات التي لا يحسن فيها الشاهد فهم اللغة التي يتحدث بها القائمون بالاستجواب.

وتتطلب استجابات الأطفال، أي الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة، وجود أحد الأبوين أو ولي الأمر أو شخص ثالث مستقل. والغرض من هذا هو توفير الدعم للطفل ونفي أي ادعاءات بأن الطفل قد تم استجوابه بطريقة غير مناسبة أو أسيتت معاملته بأي شكل آخر أثناء عملية الاستجواب.

في بعض الأحيان، يسأل الأشخاص المستجوبون عما إذا كان بإمكانهم استدعاء شخص آخر مثل المحامي أو الممثل النقابي

• أي سُبُلٍ جَرِّ جديدة ينبغي متابعتها. وعمّا إذا كانت سوف تساعد في التحقيق الذي جَرِّه.

• أن يشرح للطفل أن عليه أن يصحح المحقق إذا أخطأ.

ومن المهم أيضاً أن يستعمل المحقق أسئلة قصيرة وجمل بسيطة وكلمات مناسبة لعمر الطفل وقدراته الإدراكية.

## توثيق استجابات الشهود

### اعتماد الاستجواب

يمكن تسجيل استجابات الشاهد إما في شكل بيان أو في شكل إلكتروني. وقبل اتخاذ قرار بشأن كيفية تسجيل الاستجابات، يتعيّن عليك أن تنظر في مدى ملاءمة كل أسلوب ومزاياه النسبية.

إن الهدف الرئيسي للاستجواب هو الحصول على كل المعلومات ذات الصلة وتسجيلها بطريقة تقلل إلى أدنى حد إمكانية قيام الشخص بالتنصل من أقواله.

### البيانات الخطية

توصي دائرة خدمات الرقابة الداخلية بالحصول على بيانات خطية من الشهود. ويمكن أن يتخذ البيان عدداً من الأشكال.

### شكل "أسئلة وأجوبة"

يفضل بعض المحققين الحصول على بيان الأقوال في شكل أسئلة وأجوبة. حيث يقوم المحقق بإعداد الأسئلة مقدماً ويقوم بطباعة ردود الشاهد أثناء الاستجواب. وتضاف أسئلة وأجوبة للسجل أثناء سير الاستجواب. وتكون النتيجة هي عبارة عن سجل دقيق. ولكنه ليس حرفياً للاستجواب الذي أجري في ذلك اليوم.

والشرط الرئيسي فيما يتعلق ببيان الأقوال الخطي هو أن يطلب من الشخص المستجوب قراءة المستند بأكمله وتقديم توضيحات أو تصويبات لأي أخطاء. وبعد ذلك يطلب منه التوقيع بالأحرف الأولى من اسمه في أسفل كل صفحة والتوقيع الكامل على البيان مشفوعاً بالإعلان الذي نصه كما يلي:

"بهذا أقر أنا بصحة هذا البيان وصدقه. وبأنه يمكن استخدامه في الإجراءات التأديبية".

وإذا حضر الاستجواب مترجم أو شخص ثالث مستقل فينبغي أن يطلب منه التوقيع على إعلان نصه كما يلي:

'بهذا أتعهد بأن لا أفشي أي معلومات سرية أحصل عليها في ممارستي لدوري كشاهد مستقل/مترجم شفوي أثناء هذا الاستجواب'.

ويجب أيضاً على المحقق الذي يجري الاستجواب أن يوقع على البيان بصفته شاهداً على التوقيعات الأخرى.

### الشكل السردى

ويفضل محققون آخرون إعداد بيان سردي. يتم فيه توجيه أسئلة إلى الشاهد وتسجيل الردود في شكل سردي يشبه القصة لكنه يروي علاقة الشاهد بالمسائل قيد التحقيق.

### الجمع بين الشكل السردى وشكل الأسئلة والأجوبة

وثمة أسلوب ثالث يتمثل في سؤال الشاهد عما حدث وتسجيل رده بشكل سردي. بطريقة مشابهة للطريقة الموصوفة في الأسلوب السابق. وفي نهاية الجزء السردى توجه للشاهد سلسلة من الأسئلة للاستيضاح أو لإعادة توجيهه نحو المسائل الجوهرية. وبعد ذلك تسجل هذه الأسئلة والأجوبة في البيان في شكل "أسئلة وأجوبة".

### التسجيل الصوتي

يفضل بعض المحققين تسجيل استجابات الشهود إما على شريط أو بطريقة رقمية. ولهذا الأسلوب مزايا تتمثل في توفير تسجيل دقيق ولا جدال فيه عموماً للمحادثة التي جرت

### تقييم بيان الأقوال

**إذا أثار الشخص المستجوب قضايا أثناء التحقيق لم تكن على علم بها، فيجب عليك أن تستكشف هذه المسائل قبل إكمال التحقيق.**

وفي نهاية الاستجواب يتعيّن عليك أن تقيّم ما قيل وتقرر ما إذا كنت في حاجة إلى إعادة استجواب الشخص أو استجواب أشخاص آخرين.

وقد يتم إخبارك أثناء الاستجواب بوجود مستندات أو شهود محتملين آخرين لم يكن لديك علم بهم من قبل. وكقاعدة، إسأل نفسك في نهاية كل استجواب عما إذا كانت هناك

الاستجابات المسجلة على الشريط أو الملف. ولا تقلل من طول الزمن الذي تستغرقه هذه العملية. ففي كثير من الأحيان قد يستغرق يومين تفرغ شريط استجابات مستمر لمدة ساعتين فقط.

وفي جميع الحالات، يتعيّن على المحقق المسؤول عن تفرغ الشريط أو الملف أن يتحقق من صحة المادة المفرغة عن طريق مضاهاتها بالتسجيل، وأن يوقع بالأحرف الأولى على كل صفحة وأن يقوم بالتوقيع على إقرار في الصفحة الأخيرة من المستند نصه كما يلي:

"بهذا أشهد أن هذه النسخة الخطية طبق الأصل هي سجل صادق ودقيق للاستجابات الذي جرى في [يضاف التاريخ]."

### هيكل الاستجابات

على الرغم من أنه لا توجد قواعد صارمة بشأن هيكل الاستجابات فإن اتباع مسار منطقي سيحسن تسلسله. وأحد الأشكال النمطية الشائعة هو تقسيم الاستجابات إلى أربعة أجزاء هي - المقدمة، والأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة، والخاتمة.

### المقدمة

ينبغي أن يكون هيكل المقدمة على النحو التالي:

- تاريخ ووقت ومكان الاستجابات
- أسماء كل الحاضرين في الاستجابات
- اسم الشاهد ومنصبه ومكان عمله ورقم هاتفه وعنوان بريده الإلكتروني.
- الغرض من الاستجابات
- الكيفية التي سيتم بها استخدام المعلومات التي يدلى بها.
- شرح موجز لطريقة الاستجابات.
- سؤال الشاهد عما إذا كانت لديه أي أسئلة.

يجب تسجيل هذه الأسئلة والردود عليها كجزء من بيان أقوال الشاهد.

### الأسئلة

يتألف هذا الجزء من الاستجابات من أسئلة تتطلب رداً سردياً من الشاهد. أي أسئلة تسمح للشاهد بأن يروي ما حدث بأسلوبه الخاص. أما الأسئلة المغلقة فينبغي ألا تستخدم إلا

في ذلك اليوم. ويمكن الرجوع إلى التسجيل لإزالة أي لبس أو جدل بشأن الأسئلة والأجوبة كما تنتفي معه. خلافاً للبيان الخطي، إمكانية مجادلة الشاهد في دقة الأجوبة المسجلة.

أما تسجيل الاستجابات إلكترونياً فيسمح للشخص القائم بالاستجابات بالتركيز على الأسئلة والأجوبة. عوضاً عن أن تستغرقه عملية كتابة الردود أو طباعتها. والنتيجة هي استجابات يسير بسلاسة ويغطي في العادة مساحة أكبر من البيان الخطي. أما العيب فهو أن بعض الشهود لا يريدون أن تسجل محادثاتهم إلكترونياً. كما أن الاستجابات نفسه قد يفقد محور التركيز ويطول أكثر من اللازم.

وينبغي أيضاً الاهتمام بمناولة التسجيلات الصوتية. وبناءً على التجربة ينبغي مناولة الشريط الصوتي أو الملف الرقمي بنفس الطريقة التي تعامل بها أي بيانات أخرى (انظر الفصل 4 المتعلق بجمع البيّنات). وهناك حاجة إلى تحديد سلسلة حراسة لتفادي ادعاءات التلاعب أو غير ذلك من أنواع سوء السلوك. وينبغي تنزيل الملفات الرقمية وتخزينها في قرص مدمج محصّن من الكتابة عليه. ويجب عليك أن تسجل في مذكرة للملف العملية التي تستخدمها في تنزيل الملف وتخزينه على القرص المدمج. وتشمل المعلومات التي ينبغي تضمينها في المذكرة للملف ما يلي:

- تاريخ ووقت تنزيل الملف الرقمي
- التفاصيل المتعلقة بجهاز التسجيل بما في ذلك الماركة التجارية والموديل والرقم المتسلسل.
- اسم الملف
- التفاصيل المتعلقة بالحاسوب المستخدم لتنزيل الملف الرقمي بما في ذلك الماركة التجارية والموديل والرقم المتسلسل.
- تاريخ ووقت استنساخ الملف الرقمي في قرص مدمج محصّن ضد الكتابة عليه.
- أنه لم يتم أي شخص بتغيير أو تعديل أو حذف أي جزء من التسجيل الرقمي أثناء عملية التنزيل والاستنساخ.

ويجب أن يشكل الملف الرقمي جزءاً من ملف التحقيق الإلكتروني (انظر الفصل 7 بشأن إدارة الملفات) وبعد ذلك ينبغي تأمين القرص المدمج أو الشريط مثل تأمينك لأي بيّنة أخرى.

وفي ختام الاستجابات، يجب أن يقوم المحقق بإعداد موجز شامل للاستجابات لإدراجه في ملف التحقيق. وفي بعض الحالات، قد يطلب منك بسبب خلافات بشأن محتوى الاستجابات أو حاجة إلى استعراض الاستجابات، تفرغ نسخة كاملة من

وتعميم أقوال الشاهد. عمداً أو سهواً، من شأنه أن يؤدي إلى كشف هوية الشخص كشاهد في التحري ويمكن أن يؤدي إلى تواطؤ بين الشهود وتخريب البيّنات أو تخويف الشهود الآخرين. وفي هذه الظروف قد يكون من الحكمة الاحتفاظ ببيان الأقوال إلى أن ينتهي التحري. وسيوافق معظم الشهود على هذا المسار العملي إذا تم تعريفهم بالتبعات المحتملة التي قد تنشأ عن تعميم بيان الأقوال.

## توثيق استجابات المدعى عليهم

### هيكل الاستجابات

بصفة عامة ينبغي أن يتبع هيكل استجابات المدعى عليه النموذج الموصى به لاستجابات الشهود. وينبغي أن يتبع الاستجابات مساراً منطقياً يمكن لأغراض التبسيط تقسيمه إلى أربعة أجزاء هي: المقدمة؛ والأسئلة المفتوحة؛ والأسئلة المغلقة؛ والخاتمة.

### المقدمة والديباجة

ينبغي أن تتضمن البيانات الاستهلالية ما يلي:

- وقت وتاريخ ومكان الاستجابات
- أسماء كل الحاضرين في الاستجابات

بعد هذه المقدمات، يجب أن تتلى على الموظف المدعى عليه ديباجة تبلغه بسبب الاستجابات وحقوقه وواجباته.

وفيما يلي نص ديباجة مقترحة:

"سيتم استجوابك فيما يتعلق بادعاء مفاده:

[يتلى ملخص موجز للادعاءات]

وهذا السلوك يمكن أن يشكل انتهاكاً لبنود النظام الأساسي وقواعد النظام الإداري للأونروا ومنشوراتها الإدارية التالية:

[تقدّم إشارات محددة إلى أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة]

وهذا الاستجابات يمثل جزءاً من تحقيق جارٍ لإثبات الوقائع. ويمكن أن تكون نتائج هذا التحقيق تقرير إفعال للتحقيق. إذا لم يتم إثبات الوقائع، أو تقرير تحقيق في الوقائع المثبتة.

من أجل تأكيد الردود التي يكون الشاهد قد أدلى بها أو إذا كان الشاهد يحاول التملص أو يقدم إجابات غير واضحة.

### الخاتمة

في نهاية الاستجابات، ينبغي أن تسأل الشهود عما إذا كانت لديهم معلومات أخرى يودون إضافتها أو ما إذا كانت لديهم اعتراضات على الطريقة التي أجري بها الاستجابات.

ويجب عليك أيضاً أن تخبر الشاهد بأنه سوف يتم تقييم المعلومات التي أدلى بها وقد يلزم إجراء استجابات ثانٍ إذا كانت هناك حاجة إلى توضيح أو إذا عرفت وقائع جديدة. وينبغي أيضاً أن تدعو الشاهد إلى الاتصال بك إذا طرأ له أي شيء آخر قد تكون له صلة بالموضوع وأعطه تفاصيل طريقة الاتصال بك لهذا الغرض.

ويوجد في التذييل 2 نموذج لبيان أقوال الشاهد.

## ماذا أفعل إذا اعترف الشاهد بسوء السلوك؟

قد تحصل، أثناء التحقيق، على معلومات تشير إلى أن الشخص الجاري استجوابه قد ارتكب سوء سلوك، له صلة أو ليست له صلة، بالادعاءات التي تتولى التحقيق فيها، وبمجرد أن تحصل على واقعة مادية تشير إلى أن الشخص ربما يكون قد ارتكب سوء سلوك، يتعيّن عليك أن تنهي الاستجابات أو تعلقه وتلتزم المشورة من مديرك أو من دائرة خدمات الرقابة الداخلية.

والواقعة المادية هي معلومات غالباً ما تدل، بدون مزيد من التحقيق، على أن الشخص قد انتهك النظام الإداري أو النظام الأساسي للوكالة أو منشوراتها الإدارية. وقد تُنقل إليك هذه الواقعة في بيان أقوال أحد الشهود أو تعثر عليها في مستند أو تكون نتيجة تخلص إليها من خليك للبيّنات. والواقعة المادية ليست شائعة أو تلميحاً أو تخميناً.

## ماذا إذا طلب أحد الشهود مني نسخة من بيان أقواله؟

قد يطلب بعض الشهود في ختام الاستجابات نسخاً من بيانات أقوالهم. وينبغي تلبية هذه الطلبات ما لم ينطو ذلك على إمكانية تقييد سرية التحقيق أو سلامته. وهذه مسألة يجب النظر فيها بعناية.

الانتقامية. ويجب أن تعرف أن أي مضايقات لمقدمي الشكاوى وغيرهم من المشاركين في التحقيق سوف تعتبر سوء سلوك وقد تؤدي إلى إجراءات تأديبية.

## محتوى الاستجواب

**تذكر أن العدالة الإجرائية تقتضي منح المدعى عليه الفرصة للرد على الادعاءات. ومع أنه من واجبهم التعاون مع التحقيقات الصادر بها تفويض حسب الأصول، فقد يختارون عدم المشاركة في عملية الاستجواب. وإذا حدث ذلك، فينبغي إخبارهم بأن من واجبهم التعاون وإذا رفضوا أن يستجوبوا، يتم تسجيل قرارهم في مذكرة للملف وإدراجها في تقرير التحقيق.**

والنصيحة العامة التي مفادها أنه يجب عليك أن تمتنع عن الإدلاء، بدون داع، بمعلومات سرية أثناء الاستجواب. لا تنطبق على استجوابات المدعى عليهم. فأنت ملزم بالسماح للمدعى عليه بالرد على كل المسائل التي لها آثار ضارة به. ويجب تعريف المدعى عليه بالادعاءات وتزويده بتفاصيل كافية تمكنه من الرد<sup>(34)</sup>. وهذا يشمل أسماء الشهود، إلا في الظروف التي يمكن أن يتعرض فيها الشاهد أو الشهود، بسبب كشف إسمه أو أسمائهم، إلى خطر الأذى المادي. ويجب أن يكون الامتناع عن كشف أي معلومات في حدود المعقول في الظروف السائدة، وأن لا يؤدي إلى حرمان المدعى عليه من العدالة الإجرائية<sup>(35)</sup>.

**وكما هو الحال بالنسبة لاستجوابات الشهود، فإن أفضل أداء يتحقق في أغلب الأحوال عن طريق استخدام الأسئلة المفتوحة التي تشجع على الرد السردي الذي تعقبه أسئلة مغلقة تستهدف استجلاء أوجه الغموض أو تناول أي وقائع مختلف عليها لم يتطرق إليها المدعى عليه من قبل.**

ويوجد في التذييل 8 نموذج لسجل استجواب المدعى عليه.

## كفالة إلزام المدعى عليه برواية واحدة للأحداث

الاستجواب هو عبارة عن محادثة في الاتجاهين تنطوي على تبادل للمعلومات. وإذا لم يتم تخطيط هذا التبادل وتنفيذه

وإذا جرى إعداد تقرير تحقيق فسوف يحال إلى المدير ذي الصلة الذي يمكن أن يتخذ إجراءات أخرى.

وبعد اختتام الاستجواب سوف تتاح لك الفرصة لاستعراض السجل الخطي للأسئلة والأجوبة وسوف يطلب منك أن تمهر المستند بتوقيعك.

يرجى ملاحظة أن هذا السجل الخطي لا يمثل محضراً حرفياً للاستجواب.

هل توجد لديك أي أسئلة بشأن العملية التي شرحتها لك تová؟

[يسجل رد الشخص]

بعد ذلك يطلب من المدعى عليه أن يعرّف نفسه بذكر الاسم والرقم الوظيفي. وينبغي أن يطلب منه أيضاً أن يصف دوره الحالي ومسؤولياته وواجباته الحالية مع الأوتروا.

## الخاتمة والأسئلة الختامية

هناك عدد من الأمور التي ينبغي إثارتها مع المدعى عليه في نهاية الاستجواب وقبل وضع اللمسات الأخيرة عليه.

وفيما يلي نموذج مقترح:

"هل هناك أي شيء آخر لم نناقشه وتعتقد أنت أن له صلة بهذا الأمر؟

[يسجل الرد]

هل لديك أي مستندات تريد أن نستعرضها؟

[يسجل الرد]

هل هناك أي شخص تعتقد أنه ينبغي استجوابه للمساعدة في هذا التحقيق؟

[يسجل الرد]

هل توجد لديك أي معلومات أخرى تعتقد أنها قد تساعد؟

[يسجل الرد]

هل توجد لديك أي اعتراضات على الطريقة التي أُجري بها هذا الاستجواب؟

[يسجل الرد]

قبل أن اختتم هذا الاستجواب أود أن أذكرك بأحكام التعميم رقم 2007/5 لكافة الموظفين المتعلق بحماية الموظفين الذين يتعاونون مع التحقيقات من الإجراءات

34 المحكمة الإدارية للأمم المتحدة (30 كانون الثاني/يناير 2004) الحكم رقم 1154. المرجع AT/DEC/1154.

35 المحكمة الإدارية للأمم المتحدة (21 تشرين الثاني/نوفمبر 2000) الحكم رقم 983. المرجع AT/DEC/983.



سواء كشاهد أو مدعى عليه محتمل. ويجب ألا يغيب عن بالك احتمال تضارب المصالح وأن تتأكد من أن الطرف الثالث لا يؤدي دوراً مائلاً فيما يتعلق بأشخاص آخرين يشملهم التحقيق.

ويجب إخبار الطرف الثالث قبل الاستجواب بأن دوره يقتصر على المراقبة وليس المشاركة في الاستجواب. ويجب إبلاغه بأن دوره ليس هو المحاماة عن الشاهد وأنه يجب عليه ألا يناقش موضوع الاستجواب مع أي شخص آخر. ويجب أن يطلب من الموظفين الذين يقومون بدور الطرف الثالث التوقيع على إعلان سرية مشابه للإعلان الذي يوقع عليه المترجمون الشفويون (التذييل 7).

## هل يجب على إعطاء المدعى عليه نسخة من أقواله؟

يجب عليك دائماً أن تعطي الموظف المدعى عليه نسخة من بيان الأقوال أو تسجيلاً للاستجواب في نهاية الاستجواب أو بعده بقليل.

والاستثناء الوحيد هو الحالات التي يتم فيها إجراء الاستجواب في مرحلة مبكرة من التحقيق ويكون من شأن إعطاء بيان الأقوال أو التسجيل تقويض سرية التحري أو سلامته. وفي هذه الظروف، يجب عليك توفير النسخة المطلوبة بمجرد زوال الخطر المحتمل بالنسبة للتحقيق.

## الإيقاف عن العمل أثناء التحقيق

في بعض الظروف، قد يكون من المناسب طلب إيقاف المدعى عليه عن العمل أثناء سير التحقيق. وقد يلزم هذا في الحالات التي يكون فيها معقولاً احتمال تدخل الموظف المدعى عليه مع الشهود أو تخريبه أو إخفائه للبيّنات أو تلاعبه بها بأي شكل آخر؛ أو في الحالات التي يشكل فيها استمرار وجود الموظف المدعى عليه في مرافق الأونروا خطراً على موظفين آخرين.

وبسمح النظام الإداري لموظفي الوكالة بالإيقاف عن العمل رهن التحقيق في ظروف معيّنة:

وتلخص القاعدة 110-2 من النظام الإداري للموظفين المحليين المسائل الأساسية الثلاث التي ينبغي النظر فيها قبل إيقاف الموظف المحلي عن العمل سواءً بأجر أو بدون أجر ريثما ينتهي التحقيق:

بطريقة صحيحة، فإنه يمكن أن يضر بنتيجة الاستجواب. وهذا يحدث عندما ينه الشخص القائم بالاستجواب. قبل الأوان. المدعى عليه إلى مسائل يمكن أن تسمح له بنسج رواية للأحداث تقلل من درجة تقصيره فيما يتعلق بسوء السلوك الجاري التحقيق فيه.

وعلى سبيل المثال إذا كنت حَقَق في إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني تحتوي على تلميحات جنسية من أحد الموظفين إلى موظف آخر. فعليك أولاً أن تحاول تحديد ما إذا كان حاسوب المدعى عليه محمياً بكلمة سر. وما إذا كانت كلمة السر هذه معروفة لموظفين آخرين. وبعد ذلك عليك أن تسأل عما إذا كان المدعى عليه قد أرسل في أي وقت من الأوقات رسائل بالبريد الإلكتروني ذات محتوى جنسي صريح إلى أي موظف باستخدام شبكة الوكالة الحاسوبية. وعما إذا كان على علم بتوجيهات الوكالة المتعلقة بالتحرش الجنسي. وبإثارة هذه المسائل في مرحلة مبكرة من الاستجواب. وتدوين رواية المدعى عليه للأحداث. قد حُول دون قيامه بنسج رواية تستند إلى حد كبير على المعلومات التي سيدلي بها الشخص القائم بالتحقيق لا محالة خلال سير التحقيق. وقد يمكن التبادل السابق لأوانه المدعى عليه من الزعم بأن آخرين من يعرفون كلمة السر التي يستعملها قد قاموا بإرسال رسالة البريد الإلكتروني أو أنها قد أرسلت عن طريق الخطأ إلى الشاكي.

## قيام المدعى عليه بوضع شروط للتعاون

في بعض الحالات، قد يحاول المدعى عليه في تحقيق ما وضع شروط لتعاونه أو مشاركته في الاستجواب. وقد تتضمن هذه الشروط مطالبات بتزويده بأسئلة الاستجواب مسبقاً؛ أو حضور طرف ثالث للاستجواب؛ أو السماح له بتسجيل الاستجواب.

ويقع على عاتق المدعى عليه التزام بالتعاون مع التحقيق الصادر به تفويض حسب الأصول. وهو لا يملك الحق في الإصرار على أن يصحبه شخص آخر أو أن يعطى الأسئلة مسبقاً أو أن يسمح له بتسجيل الاستجواب<sup>(36)</sup>.

ورغم ذلك، فإن حضور شخص ثالث يمكن أن يجعل المدعى عليه يحس بقدر أكبر من الراحة وبالتالي يسهّل إجراء الاستجواب. بيد أن هناك حاجة للموازنة بين الطلب ومقتضيات السرية.

وإذا قررت أن تسمح لطرف ثالث بحضور الاستجواب، فينبغي أن تتأكد من أن هذا الشخص ليست له أي صلة أخرى بالتحري

36 المدير، الشعبة القانونية العامة، إدارة الشؤون القانونية (18 شباط/ فبراير 2005)، مذكرة معنونة خريات إدارة وخدمات الرقابة الداخلية.

- عندما يكون هناك اتهام بسوء سلوك جسيم؛
- عندما يكون الاتهام مبنياً على أسس متينة ظاهرياً؛
- وإذا كان استمرار وجود الموظف في المكتب ريثما يتم التحقيق يضر بمصالح الوكالة.

كذلك تنص القاعدة 4-110 من النظام الإداري للموظفين الدوليين على أنه إذا قَدِّمَ اتهام بسوء السلوك ضد أحد الموظفين، يمكن إيقاف الموظف عن العمل ريثما يتم التحقيق إذا قرر المفوض العام ذلك.

وينبغي ألا يؤخذ باستخفاف قرار طلب إيقاف الموظف عن العمل. ومع أن الإيقاف عن العمل بأجر لا يعتبر إجراءً تأديبياً، فقد يكون له أثر ضار على المسار الوظيفي للشخص. كما أنه سيزيد من الضغط على المحققين لإكمال التحري بسرعة.

الحاجة إلى إيقاف موظف عن العمل هي أمر ينبغي النظر فيه في مراحل تخطيط التحقيق ورصده عبر مسار التحري.

وإذا كنت تعتقد أن هناك ضرورة لإيقاف موظف عن العمل، فعليك أولاً أن تثير هذه المسألة مع الشخص الذي أمر بالتحقيق ووضع اختصاصات التحري.

## عندما يحدث خطأ

إذا أغفلت أثناء استجواب أحد المدعى عليهم، أن تثير مسألة لها آثار ضارة بالنسبة للموظف، فيتعين عليك ببساطة أن تجري استجواباً إضافياً. وفي بعض الحالات المحدودة جداً، قد يمكن إثارة الهفوات الصغيرة مع الموظف المدعى عليه عن طريق المراسلة مثل رسائل البريد الإلكتروني أو المذكرات.



# 6

## تقديم التقارير عن التحقيقات

يتضمن هذا الفصل إرشادات بشأن كيفية تقييم البينات وتقديم تقارير تضم الاستنتاجات والتوصيات. وهو يتضمن هيكلاً مقترحاً للتقارير المتعلقة بالقضايا ونصائح للمديرين بشأن تقييم ما إذا كان التحقيق قد اكتمل وأجري وفقاً لمعايير الأمم المتحدة.

التحقيق فيها يمكن العثور على بيانات تعزيزية مستقلة في سجلات البريد الإلكتروني أو سجلات الحضور أو ملفات الموظفين أو السجلات المالية.

## المصادقية

يتعيّن عليك أن تشرح الصفة التي تجعل شاهداً أو بيّنة معيّنة جديرين بالتصديق.

ولتحديد مصداقية الشاهد، يتعيّن عليك أن تضع في الاعتبار أي شيء يمكن أن يكون داعياً أو سبباً لإثبات أو نفي صدق روايته للأحداث.

وهذا يمكن أن يشمل المدى والفرصة المتاحة للشاهد وقدرته فيما يتعلق برؤية أو سماع المسائل التي تشكل الوقائع محل النزاع. أو الإلمام بها بشكل آخر؛ وقدرة الشاهد على تذكر روايته ونقلها؛ ووجود أو عدم وجود حُجُزٍ محتمل يمكن أن يشوب رواية الشاهد أو يدفعه للكذب.

وفي تقييم المصادقية قد تود أيضاً أن تنظر في ما إذا كانت أقوال الشاهد متسقة أو غير متسقة مع أي أقوال سابقة. وجدير بالتذكر في هذا التقييم أن خيانة الذاكرة هي أمر شائع ولا ينبغي بالضرورة أن يؤدي إلى فقدان الثقة في صدق الشاهد. وعندما يشهد شخصان بحادثة أو معاملة فإنهما يفهمانها بطرق مختلفة. وينبغي أن يراعى في تقييم أهمية الاختلاف هل هو يتصل بواحدة من الوقائع الهامة أو أنه يتصل بأحد التفاصيل التافهة لا أكثر.

## إمكانية التصديق والمعقولية

ترتبط المصادقية بإمكانية التصديق والمعقولية. وقد حتّاج إلى توضيح السبب الذي يدعو إلى تصديق شاهد أو بيّنة معيّنة خاصة في نطاق الاحتمال أو الترجيح.

## الإنكارات الكاذبة

قد تبتغي في بعض الحالات الاستدلال على الشعور بالذنب استناداً إلى أكاذيب تفوّه بها المدعى عليه. وعندما تبتغي الاعتماد على هذه البيّنات، ينبغي أن تكون مطمئناً إلى أن المدعى عليه قد كذب عمداً، وأنه يكذب لأنه يعلم إن قول الحقيقة يمكن أن يورطه في سوء السلوك. وقد تكون هناك أسباب للكذب غير الشعور بالذنب وفي بعض الأحيان يكون لدى الشخص تفسير بريء للكذب. ويجب بحث هذه المسائل

## لمحة عامة

بتعيّن عليك، بعد انتهائك من التقييم الأوّلي أو التحقيق، أن تقوم بإعداد وتقديم وثيقة تلخص التحقيق وتتضمن توصيات قائمة على وقائع يمكن التحقق منها. ويجب أن يكون التقرير صحيحاً من حيث الوقائع وغير متحيز وموضوعياً ومقتضياً وكاملاً ومرتباً ترتيباً منطقياً.

وتقدّم دائرة خدمات الرقابة الداخلية ثلاثة نماذج للتقارير هي تقرير التقييم الأوّلي وتقرير التحقيق وتقرير إقفال التحقيق.

ويستخدم تقرير التقييم الأوّلي المحققون المكلفون بالاضطلاع بتقييم للدعاء. وللتقييم الأوّلي ثلاثة أهداف. أولاً الحصول على جميع المعلومات ذات الصلة من الشاكي؛ وثانياً تحديد قاعدة النظام الإداري أو بند النظام الأساسي أو المنشور الإداري الذي يحتمل أن يكون قد انتهك؛ وثالثاً تحليل المعلومات المتاحة وتقديم توصيات بشأن ما إذا كانت هناك حاجة لمزيد من التحقيق.

أما تقرير التحقيق فيستخدم عندما يتوصل المحقق إلى نتائج في غير صالح المدعى عليه.

وتستخدم تقارير إقفال التحقيقات لعرض الوقائع المثبتة أثناء التحقيق والتي تؤيد استنتاجاً مفاده أنه لم يتسن تأييد الادعاءات أو أنه لم يعد ممكناً الاستمرار في التحقيق في الادعاءات.

## تقييم البيّنات

في كثير من الأحيان ستقابلك لدى إعداد تقريرك بيّنات متضاربة أو غامضة. وفي التوصل إلى استنتاجات أو استخلاص نتائج، يتعيّن عليك أن تزن البيّنات بدقة، وأن تشرح لماذا ترجح بيّنة على أخرى.

وللتوصل إلى هذا الحكم يتعيّن عليك أن تناقش البيّنات في ضوء واحد أو أكثر من العوامل التالية:

## تعزيز البيّنة

لا يمكن المبالغة في أهمية البيّنة المعززة وينبغي بذل كل الجهود من أجل تأكيد أو تأييد رواية الشاهد والمدعى عليه (من خلال بيّنات إضافية). وفي الوقت الذي يمكن فيه أن يأتي التعزيز من مصادر مختلفة مثل الشهود الآخرين، فإن البيّنة الموضوعية لها قيمة خاصة. ووفقاً لظروف المسألة الجاري

هذه الأنواع من الحالات ينبغي النظر في طريقة تمكّن المحققين من إجراء الاستجابات بشكل لا يجرح. بدون داعٍ، الحساسيات الثقافية أو الدينية.

### المسائل اللوجستية والأمن

يرجى تحديد الموقع المادي للشاكي والمدعى عليه وأي شهود محتملين. وانظر فيما إذا كان هناك أي شيء متعلق بموقع الأطراف يمكن أن يؤثر على التحقيق. وهل هناك أي مناطق يمكن أن تتعرض للخطر فيها سلامة المحققين القائمين بالتحريات؟

### المسائل التقنية

هل هناك أي مسائل تقنية تتطلب استخدام خبراء؟ مثلاً هل يُرجح أن يتطلب التحقيق خدمات خبير تحقيق حاسوبي أو فحوصاً للمستندات؟

### تحليل المادة

**يحدث في بعض الحالات أن تثبت في نهاية المطاف صحة أمور كانت تعتبر بعيدة الاحتمال لأول وهلة.**

تذكّر إن التقييم الأولي هو ببساطة وسيلة لإثبات ما إذا كان هناك أساس للاّعاء وتقديم توصيات بشأن ما إذا كانت

هناك مسوّغات لمواصلة التحقيق. وليس مطلوباً منك أن تتوصل إلى نتائج للتحقيق ولا ينبغي إطلاقاً أن تتخذ أي إجراءات تأديبية ضد موظف بناءً على تقييم أولي.

### تقديم التوصيات

يجب أن تكون التوصيات التي تقدمها متسقة مع تحليلك للمادة.

وهذه هي أيضاً فرصتك لوصف أي مسائل أو نقائص منظومية تتضح لك أثناء التقييم الأولي ولتقديم توصيات تتعلق بتحسين الأنظمة والحيلولة دون حدوث سوء السلوك. وهذا مهم بصفة خاصة عندما يحدّد التقييم الأولي مسائل تمثّل خطراً مالياً مستمراً على المنظمة. إذا لم يُلْتَفَت إليها.

ويوجد في التذييل 1 المرفق بهذه المبادئ التوجيهية نموذج لتقرير التقييم الأولي.

قبل الاعتماد على هذا النوع من البيّنات في استنباط نتائج التحقيق.

وينبغي ألا يغيب عن البال أيضاً أن هناك فرقاً بين مجرد رفض رواية شخص ما والجزم بأن قوله يجافي الحقيقة عمداً. وعلاوة على ذلك، فإنه في حالات الروايات المجافية للحقيقة، قد يتعذر القول بحدوث كذب متعمّد. فقد يكون ذلك نتيجة للارتباك - أو في حالة استخدام مترجمين شفويين - الترجمة الخاطئة. ويجب أيضاً ربط الكذبة بظرف أو حدث ما. له صلة بسوء السلوك. وبإيجاز، لا ينبغي الاعتماد على الإنكارات الكاذبة إلا إذا كنت مطمئناً في كل الظروف إلى أنها تكشف عن معرفة بسوء السلوك.

### تقارير التقييم الأولي

يتضمّن تقرير التقييم الأولي الفعّال في العادة موجزاً للاّعاء ووصفاً مختصراً لأحكام الإطار التنظيمي المنطبقة والأطراف الرئيسية في الادّعاء مثل الشاكي والمدعى عليه والشهود الرئيسيين.

ومع أن التقييم الأولي لا ينطوي على أي إجراء من شأنه أن يؤثر تأثيراً سلبياً على مكان العمل، فإنه يمكن للمحققين في أغلب الأحيان سد الثغرات عن طريق تضمين التقرير بعض المواد التي يمكن العثور عليها في شبكة الإنترنت أو على الشبكة الداخلية (الإنترانت) للأونروا. فالهيكل التنظيمي لوحدة العمل مثلاً قد يحدّد سلسلة رؤساء ومرؤوسى الموظف المدعى عليه. وهذا يمكن أن يفيد في تحديد الشهود المحتملين. وفي حالة قضايا المشتريات، يمكن في العادة العثور في شبكة الإنترنت على ثروة من المعلومات المتعلقة بالبائعين. وهذا نوع من المعلومات يمكن أن يشكّل إضافة هامة إلى معرفة المحققين بالظروف المحيطة بالشكوى.

وفقاً لطبيعة الادّعاء، قد تود أيضاً إدراج العناصر التالية:

### بيئة العمل

قد يكون من المهم النظر في بيئة العمل. وقد يمكن في بعض الحالات التحقق بما إذا كانت هناك شكاوى متعددة ضد الموظف المدعى عليه أو عداوة بين الشاكي والمدعى عليه. ويجب إدراج هذه العوامل في تقرير التقييم الأولي.

### المسائل الثقافية

قد تكون هناك حاجة أيضاً إلى إيلاء اعتبار للمسائل الثقافية ولا سيما عند التحقيق في سوء سلوك ذي طابع جنسي. وفي

وإذا كانت الأحكام طويلة أو معقدة، فينبغي تقديم الخلاصات ذات الصلة لكل حكم وتقديم معلومات أكثر تفصيلاً في مستند يُرفق بالتقرير بوصفه "الضميمة 1".

### التحويل

فمّ بتقديم بيان موجز يصف السلطة الممنوحة لك لإجراء التحقيق. وهذا يوجد عادة في الوثيقة التي يستند إليها التحقيق والتي خُدد الاختصاصات.

وينبغي أن يتضمّن هذا القسم من التقرير التفاصيل المتعلقة بالشخص الصادر عنه التكليف بالتحقيق، والتاريخ الذي بدأ فيه التحقيق وأسماء المحقّقين المكلفين بالتحريّ.

### الاختصاصات

ينبغي أن يتضمّن هذا القسم الاختصاصات المتعلقة بالتحريّ. ويمكن العثور على هذه المعلومات في المستند الذي أنشئ بموجبه التحقيق.

### معلومات أساسية

#### • المصدر

يرجى تبيان طريقة تلقّي الشكوى. وإذا جاءت الشكوى في صورة خطّية ولم تكن هناك مسائل متصلة بالسريّة فيمكن أرفاقها بالتقرير بوصفها "الضميمة 2".

#### • الموظف المدّعى عليه

أذكر اسم ومنصب الشخص الذي قدّمت الشكوى ضده. ويجب أن يتضمّن هذا القسم موجزاً لتاريخ عمل المدّعى عليه مع الوكالة.

### تفاصيل التحقيق

ينبغي أن يتضمّن هذا القسم ملخصاً موجزاً للطريقة التي أُجري بها التحقيق بما في ذلك أسماء الأشخاص المستجوبين وتفاصيل المستندات الرئيسية التي تم الحصول عليها وموجز لأي تقنيات تحقيق تخصصية استُخدمت أثناء التحريّ.

#### • رواية الشاكي

## تقرير التحقيق

**تأكد من أن التحقيق قد انتهى وأنه قد تم استجواب جميع الشهود المتاحين وأن كل البيّنات المستندية قد جمعت.**

ينبغي هيكلة تقرير التحقيق بطريقة يتم فيها الربط بين السلوك المبلغ عنه والنظامين الأساسيين والإداري للأونروا ومنشوراتها الإدارية. وينبغي أن يشرح التقرير الخطوات المتخذة لجمع البيّنات وأن يقدم خليلاً للمسائل وأن يشرح لماذا تم ترجيح بيّنة على أخرى. ويجب أن يخلو التحليل من التخمينات وألا يتضمن خليلاً نظرياً أو أخلاقياً أو نفسانياً.

يجب أن تكون نتائج وتوصيات التحقيق معقولة وقابلة للتنفيذ ولا يمكن إدراجها في التقرير إلا بعد إتاحة الفرصة للمدّعى عليه كي يردّ على الاتّعاءات باعتبار ذلك جزءاً من الاستجواب.

وبمجرد أن يكتمل تقرير التحقيق ينبغي إحالته إلى الشخص الذي أصدر التكليف بإجراء التحقيق وذلك لاتخاذ إجراء بشأنه.

ويرد في التذييل 9 نموذج لتقرير التحقيق

## الشكل النمطي لتقرير التحقيق

مع أنه لا يوجد شكل نمطي وحيد لتقرير التحقيق، فإن التقرير الجيد يتألف في العادة من العناصر التالية:

### المقدمة

ينبغي أن تتضمّن المقدمة موجزاً للشكوى بصيغتها التي يعبر عنها الشاكي. ويجب تحديد وترقيم كل ادّعاء وتسجيل تاريخ ووقت ومكان وقوع الحادث (الحوادث).

### الإطار التنظيمي

في هذا القسم ينبغي أن ترد إحالة إلى أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة المنطبقة على كل ادّعاء. وينبغي أن تطابق الأرقام ترقيم الادّعاءات الواردة في المقدمة. وسوف يحيل الإطار التنظيمي إلى قواعد النظام الإداري وبنود النظام الأساسي للأونروا ومنشوراتها الإدارية وسياساتها وإجراءاتها وأحكام القانون الجنائي ذي الصلة.

وإذا كانت البيّنات غير كافية لإثبات الادعاءات أو تعذر إثبات الادعاءات، فيتعين أن يقال في استنتاجات المحقق أنه لا توجد بيّنات كافية لتأييد اتخاذ أي إجراء إداري.

### الاستنتاجات

الاستنتاجات هي ببساطة تلخيص للوقائع التي تم إثباتها وتحديد الإشارات المرجعية إلى أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة.

**تأكد من أن البيّنات تدعم بشدة الاستنتاجات والنتائج التي تخلص إليها.**

### التوصيات

إذا كان المحقق يرى أن البيّنات كافية لتأييد الادعاءات، فينبغي عندئذ تقديم توصية إلى صانع القرار مفادها أنه "ينبغي النظر في اتخاذ إجراء مناسب" ضد المدعى عليه.

ومن المهم أن يترك لصانع القرار تحديد طبيعة الإجراء المناسب. وعلى المحقق ألا يوصي إطلاقاً بإجراءات محددة لحل أو معالجة الادعاءات.

وإذا كشف التحقيق أي قضايا أو نقائص منظومية أو فجوات في السياسات فينبغي أن تدرج في هذا القسم توصيات بشأن إدخال تحسينات في النُظم وتعديلات في السياسات والحيلولة دون وقوع سوء السلوك.

### الضمائم

على المحقق أن يتأكد من أن نسخ المستندات ذات الصلة مرقمة ومضمومة إلى التقرير.

وأنواع الضمائم التي قد ترغب في إرفاقها بالتقرير تشتمل ولكنها لا تقتصر على ما يلي:

- نسخة من بيان أقوال الشاكي
- نسخة من أحكام الإطار التنظيمي ذات الصلة
- بيانات أقوال الشهود الرئيسيين التي تتصل اتصالاً مباشراً بالوقائع محل النزاع
- المستندات الرئيسية التي تتصل اتصالاً مباشراً بالوقائع محل النزاع
- نسخة من استجواب المدعى عليه.

ويوجد في التذييل 9 نموذج لتقرير التحقيق.

يقدم ملخص مختصر للشكوى بصيغتها التي قدمها الشاكي.

### • الشهود الآخرون

يقدم ملخص مختصر لرواية كل من الشهود ذوي الصلة. عليك أن تبين أيضاً ما إذا كانت هذه الروايات تؤيد أو تناقض رواية الشاكي أو المدعى عليه.

### • البيّنات المستندة

يرجى تقديم ملخص مختصر للبيّنات المستندة التي تم الحصول والاعتماد عليها أثناء التحري. ويجب أيضاً تلخيص أثر البيّنات المستندة على النتائج - وعلى وجه الخصوص ما إذا كان الجزء الأكبر من المستندات يؤيد أو يناقض رواية الشاكي أو رواية المدعى عليه.

### • رواية المدعى عليه

يجب أن يشمل هذا القسم النقاط الرئيسية التي يسفر عنها استجواب المدعى عليه، بما في ذلك ردوده على كل ادعاء، مع إيراد أرقام الادعاءات المشار إليها في قسمي المقدمة والإطار التنظيمي.

### المسائل المنظومية

على المحقق أن يصف أي مسائل أو نواقص منظومية أو فجوات في السياسة العامة يتم حديدها أثناء سير التحقيق.

### النتائج

لعل هذا القسم هو أصعب قسم ينبغي إكماله في التقرير وهو في كثير من الأحيان موضع أخذ ورد. وهذا القسم هو في الأساس عبارة عن تحليل المحقق للبيّنات ورأيه بشأن ما إذا كانت البيّنات التي جمعت كافية لإثبات الادعاءات.

إذا كان هناك أكثر من ادعاء واحد، فيتعين عندئذ تناولها تحت عناوين فرعية وبتريقيم يطابق التريقيم المستخدم في الأقسام المعنونة: المقدمة، والإطار التنظيمي، ورواية المدعى عليه، وينبغي التوصل إلى نتائج بشأن كل ادعاء. وقد يلزم تفسير أوجه عدم الاتساق في البيّنات وإجراء تقييم لموثوقية الأشخاص الذين تم استجوابهم.

31. بناءً على التقرير، يجوز اتخاذ أحد الإجراءات التالية:

- (أ) إذا رأى المدير الميداني أو /مدير الموارد البشرية/، حسبما هو منطبق إن ادعاءات ارتكاب السلوك المحظور لا أساس لها من الصحة مع توفر حسن النية في تقديمها ووجود أساس معقول للاعتقاد بصحتها. فلا يتخذ أي إجراء إذا اتضح أنها طائشة أو كاذبة. وسوف تقفل القضية ويتم تزويد الجاني المزعوم والشخص المتضرر بموجب **النتائج والاستنتاجات التي يخلص إليها التحقيق**
- (ب) إذا رأى المدير الميداني أو /مدير الموارد البشرية/، حسب ما هو منطبق. أن الادعاءات قائمة على أساس وقائعي لا يبرر اتخاذ إجراءات تأديبية ولكنه يسوغ اتخاذ إجراء آخر [...]. يتم إبلاغ الموظف والشخص المتضرر بنتيجة التحقيق والإجراء المتخذ.

التعميم رقم 2008/04 "إجراءات شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين" ينص على ما يلي:

1. عند استلام شكوى تتصل بالاستغلال والانتهاك الجنسيين [...] يوصى باتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:

- (أ) التحقيق الأولي
- (ب) مواصلة التحقيق بشأن الشكاوى بوسيلة مثل إنشاء مجلس تحقيق
- (ج) إدخال تغييرات في الإجراءات أو السياسات تؤدي إلى تخفيض حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين في المستقبل
- (د) أي إجراء آخر يرى أنه مناسب.

يلتمس مدير المكتب الميداني أو /مدير الموارد البشرية/، حسب ما هو منطبق، موافقة المفوض العام على الإجراءات الموصى بها وينقل القرار إلى /جهة التنسيق/ لإبلاغه إلى الشاكي".

وينص التعميم رقم 2007/5 لكافة الموظفين 'إجراءات الادعاءات والشكاوى والحماية من الإجراءات الانتقامية بسبب التبليغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات مراجعة الحسابات أو التحقيقات' بما يلي:

التعامل مع بلاغات الأعمال الانتقامية

33. حالما يقرر المفوض العام نوع الإجراء الذي سيتخذ، يتم إبلاغ الشاكي خطياً بذلك".

## تقارير إقفال التحقيق

لا يزيد طول تقرير إقفال التحقيق عادة على ثلاث صفحات. ويتناول ادعاءات سوء السلوك التي تشمل موظفي الأوتروا. وتتضمن هذه التقارير توصيفات لسوء السلوك المبلغ عنه والخطوات المتخذة للتحقيق في الادعاءات والأسباب التي يجري بمقتضاها إقفال القضية. ويتم إعداد تقارير الإقفال لضمان إخضاع العملية التي يستند إليها قرار إقفال التحقيق للمساءلة.

ويرد في التذييل 10 نموذج لتقرير الإغلاق.

## إفشاء التقارير

تتضمن المادة المتصلة بكل التحقيقات معلومات سرية وحساسية تتعلق بالأفراد وعمليات الوكالة وأنشطتها. وينبغي عدم إفشاء أي تقرير تقييم أولي أو تقرير تحقيق أو تقرير إقفال لغير الموظفين المفوضين داخل الوكالة وخارجها.

## ماذا يحدث عندما يكون هناك أكثر من مدعى عليه واحد؟

يمكن أن تتناول تقارير التحقيقات انتهاكات متعددة للإطار التنظيمي. حتى لو كانت هذه المسائل ناشئة عن مجموعات ظرفية منفصلة. وإذا كان أكثر من موظف واحد متورطين في سوء السلوك، فعندئذ قد يكون من الأنسب إصدار تقرير منفصل لكل موظف من المدعى عليهم.

## ماذا أقول للشاكي؟

لا ينبغي بصفة عامة للمحقق إبلاغ الشاكي بنتيجة التحري. وبإمكانك أن تخبر الشاكي عن حالة شكواه - أي أن المسألة يجري تقييمها أو التحقيق فيها أو أن ملف التحقيق قد أُحيل إلى صانع القرار لاستعراضه. بيد أن هناك بعض الاستثناءات. وإن كانت أغلبية الإشعارات المتصلة بالأحكام التالية تقع على عاتق المدير الميداني أو مدير الموارد البشرية:

التعميم رقم 2009/01 لكافة الموظفين المعنون "حظر التمييز والمضايقة بما في ذلك المضايقة الجنسية وإساءة استخدام السلطة". ينص على ما يلي:

"الإجراءات التي يمكن اتخاذها بناءً على تحقيق

## وماذا بعد؟

هل تم تناول أي قضايا منظومية أو إجرائية؟

وينبغي لفت انتباه المحقق إلى أي خروج عن النُظم أو أوجه قصور في تقرير التحقيق. من أجل توضيحها واتخاذ إجراءات إضافية إذا اقتضى الأمر ذلك.

يقدّم التقرير وأي ضمائم إلى الشخص الذي أمر بالتحقيق ووضع اختصاصاته. واختتام التحقيق ليس هو الخطوة النهائية. بل هو ببساطة النقطة التي اتخذ فيها قرار مفاده أن هناك أساساً وقائعيّاً لتقديم توصيات بشأن سوء السلوك المحتمل أو أنه لم يعد ممكناً متابعة المسألة وينبغي إقفالها.

وحتى بعد إقفال التحقيق. يمكن أن يطلب من المحقق دعم أنشطة تالية للتحقيق. وهذا قد يشمل المثول للشهادة أمام هيئات العدالة الداخلية والمحاكم المحلية إذا انتهى الأمر إلى دعوى جنائية. وذلك رهناً بمشورة إدارة الشؤون القانونية والإعفاءات المناسبة من الحصانات والامتيازات.

## نصائح إلى المديرين

### كيف ينبغي لي تقييم تقرير التحقيق؟

عند استعراض تقرير التحقيق هناك عدد من القضايا التي يتعيّن عليك النظر فيها:

هل طبقت مبادئ العدالة الإجرائية في جميع مراحل التحقيق؟ يجب أن تكون مطمئناً إلى أن الموظف المدعى عليه قد مُنح الفرصة للرد على أي نتائج في غير صالحه. وأحد الخيارات المتاحة لك هو أن تبعث بنسخة منقحة من النتائج والاستنتاجات التي خلص إليها التحقيق إلى الموظف المدعى عليه وتدعوه إلى الاطلاع على التحقيق وتقديم رد خطي عليه. وهذا يمكن أن يكون فعالاً جداً في ضمان عدم انتهاك حقوق الموظف المدعى عليه في الإجراءات القانونية الواجبة.

هل تم استجواب جميع الشهود المتاحين والحصول على كل البيّنات المستندية؟

من الأمور الحاسمة أن يكون قد تم استجواب جميع الشهود المتاحين والحصول على جميع البيّنات المستندية. ومن المهم بصفة خاصة ضمان أن يكون قد تم استجواب أي شخص يسميه المدعى عليه. كما تم الحصول على أي مادة ذات صلة وتقييمها.

هل تدعم البيّنات بشدة نتائج التحقيق؟

هل تم إعداد تقرير التحقيق بالشكل النمطي الموصى به وهل أرفقت كل المستندات الرئيسية؟





# 7

## إدارة الملفات

ملف التحقيق هو سجل التحري الدائم لدى الوكالة. ومن المهم حفظ هذا الملف بطريقة تيسر استعراضه من قبل الأقران والمديرين وصناع القرار.

## لمحة عامة

المعدّة للعمل عليها مستويات التأمين نفسها لمنع وصولها إلى غير المأذون لهم.

### النسخة المطبوعة من الملف

ومع أنه لا يوجد أسلوب وحيد للتنظيم يكون هو الأفضل في جميع الظروف. فمن المستنوب في العادة تنظيم المواد المتشابهة في مجموعات منطقية وبعد ذلك فهرستها في ملف على النحو السليم.

وعلى سبيل المثال يمكن أن تشمل المجموعة الأولى الشكوى الأصلية وتقرير التقييم الأوّلي. كما تشمل المجموعة الثانية أقوال الشاكي. أما المجموعة الثالثة فتتضمن خطة التحقيق والمجموعة الرابعة بيانات أقوال الشهود والمجموعة الخامسة المذكرات للملف وهكذا دوليك.

وهذه هي في العادة المتطلبات الدنيا لتيسير الاستعراض من قبل الأقران أو الجهات الإشرافية.

### النسخة الإلكترونية من الملف

يفضل كثير من المحققين الاحتفاظ بنسخة إلكترونية من ملف التحقيق. وهذا مفيد بصفة خاصة إذا كان هناك عدد كبير من المستندات وكانت هناك حاجة إلى الوصول إلى الملف من خارج مقر عملك المحدد. ونظراً إلى مقتضيات السرية، قد يكون من المناسب حفظ النسخة الإلكترونية من الملف على سؤاقة أقراص من طراز USB أو نبيطة أخرى لتخزين البيانات السريع من النوع المحمول لا على سؤاقة الأقراص المشتركة على حاسوبك في محل العمل. وبطبيعة الحال يتعيّن عليك أن تؤمن سواقة الأقراص المحمولة كما تؤمن أي نسخة مطبوعة من الملف.

وحفظ النسخ الإلكترونية من الملف بطريقة مختلفة عن النسخ المطبوعة. وفي العادة يتم حفظ النسخ الإلكترونية وفقاً للترتيب الزمني.

وفيما يلي بعض النصائح المفيدة للحفاظ على النسخ الإلكترونية من الملف:

- يتم إنشاء حافظة ملفات يحفظ فيها الملف وإعطائها اسماً.
- تحفظ الملفات بترقيم عددي مثال ذلك يمكن أن تكون الوثيقة الأولى هي الشكوى الأصلية وينبغي حفظها على النحو التالي "001 الشكوى الأصلية". ويمكن أن

الهدف من التحقيق الذي تجريه الوكالة هو جمع الوقائع من أجل تحديد وقوع الفعل الخاطيء من عدمه. وفي حالة وقوعه تحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عنه. وطوال مسار التحري. يقوم المحقق بجمع أو إنشاء مستندات كثيرة. وسيتضح في نهاية المطاف أن بعض هذه المستندات التي تم جمعها له فائدة محدودة بالنسبة للتحقيق. بيد أنه تظل هناك حاجة إلى إدارة هذه المستندات وتخزينها بطريقة مناسبة.

وتمثل الإدارة السليمة للملفات جانباً هاماً من وظيفة التحقيق. وتساعد الممارسات الفعالة في مجال إدارة الملفات وحفظها في تنظيم وتتبع التحقيق وتيسر المراجعة والاستعراض بعد انتهاء التحقيق.

ومفتاح الإدارة الفعالة للملفات هو ضمان أن تكون جميع المستندات اللازمة لإجراء تحقيق شامل وكامل محفوظة بطريقة تجعل من السهل الوصول إليها مباشرة.

ويجب تنظيم المستندات بطريقة تتيح للمحققين تحديد موقع المستندات الرئيسية بسرعة وبسهولة. وتيسر استعراضها من قبل الأقران أو الجهات الإشرافية. ولذلك ينبغي تنظيمها بطريقة تجعل من السهل نسبياً بالنسبة لأي محقق آخر استعراض الملف كما يمكنه من أن يحدد بسرعة مهام التحقيق التي اكتملت وتلك التي لا تزال هناك حاجة لإجازها من أجل إكمال التحري.

### تأمين الملف

يحب عليك أن تقوم في أول فرصة متاحة باستنساخ أي مستندات أصلية بما في ذلك بيانات أقوال الشهود. وأن تؤمن أصول المستندات في خزانة مغلقة بقفل. وتقتضي متطلبات السرية أن يحاط إجراء أي تحقيق بتدابير أمنية صارمة. ومن الأمور الحاسمة أن تمنع وصول أي جهة غير مأذونة إلى المادة الأصلية.

وينبغي تخزين المستندات الأصلية بطريقة تكفل المحافظة على حالتها الأصلية. ويرجى عدم شبك هذه المستندات بدبابيس أو ثنيها أو تداولها بطريقة مفرطة أو تشويهها بأي شكل من الأشكال.

ويمكن أن تحفظ في صورة إلكترونية أو في شكل مطبوع نسخة من الملف للعمل عليها. ويجب أن تُطبّق على النسخة

- محاولات استجواب الشهود
- المسائل المتصلة بسلسلة الحراسة

ويمكن أن تستخدم المذكرات إلى الملف لتسجيل تفاصيل التحريات المتصلة بنظم أو عمليات الأونروا. وعلى سبيل المثال، فقد تحتاج إلى مثل من شعبة نظم المعلومات لشرح السياسات المتعلقة بكلمات السر التي تستخدم لدخول الشبكة. وليست هناك حاجة إلى إدراج هذه المعلومات في بيان أقوال شاهد. إذ يمكن ببساطة تسجيل نتيجة هذا التحري في مذكرة إلى الملف.

يوجد في التذييل 5 نموذج لمذكرة إلى الملف

## صحائف الأحداث

من الممارسات المفيدة بالنسبة للمحققين الاحتفاظ بصحيفة أحداث لكل تحقيق، وصحيفة الأحداث هي عبارة عن سجل للتسلسل الزمني للأحداث التي وقعت أثناء التحري. وتوفر صحيفة الأحداث سجلاً يبين من فعل، ماذا، ومتى. وهذه السجلات لها فائدة خاصة عندما يكون التحقيق معقداً ومطولاً يشترك فيه أكثر من محقق واحد ويحتمل أن يحدث أثناءه انتقال للموظفين.

ويرد في التذييل 12 نموذج لصحيفة الأحداث.

## وماذا بعد؟

**توصي دائرة خدمات الرقابة الداخلية بأن يضع كل مدير ميداني ومدير إدارة إجراءات محلية للتخزين والتأمين المركزيين للمواد المنبثقة من التحقيقات المكتملة. ويجب رفع نسخ إلكترونية من التحقيق إلى النظام المركزي لإدارة القضايا.**

وفي ختام التحقيق الذي جريه بحال مشروع تقرير نهائي من خلال هيكل الإبلاغ المبين في الاختصاصات الأصلية. وينبغي تخزين ملف التحقيق وفقاً لتعليمات الوكالة القائمة وبناءً على توجيهات مدير.

وعليك أن تتذكر أن هذا الملف يمكن استعراضه من قبل المشرفين أو صناع القرار أو الأشخاص المشاركين في أي إجراءات لاحقة. ومن المهم أن تكون مطمئناً إلى أن التحقيق قد اكتمل وأنه يمكن عرض الملف مع المستندات المرتبة ترتيباً منطقياً يصمد أمام التدقيق.

تكون الوثيقة الثانية هي تقرير التقييم الأولي وينبغي حفظها على النحو التالي "002 تقرير التقييم الأولي".

- ينبغي مسح الوثائق الأصلية وحفظها في شكل ملفات من طراز PDF. وهذا مهم بشكل خاص في حالة أي وثائق تتضمن توقيعات أصلية مثل بيانات أقوال الشهود والمذكرات للملف واستجابات المدعى عليهم. وهذا يقلل احتمال الادعاءات بأن المستند قد تم تعديله أو تغييره من شكله الأصلي.
- ينبغي إنشاء سجل للمستندات من أجل تحديد رقم المستند وتاريخ الحصول عليه ووصفه وكتابه. وينبغي حفظ سجل المستندات على النحو التالي "000 سجل المستندات". وينبغي أن يكون سجل المستندات هو دائماً أول وثيقة في حافظة الملفات الإلكترونية.

ويرد في التذييل 11 نموذج لسجل المستندات

## مسودات الوثائق

ينبغي الاحتفاظ بمسودات الوثائق وتخزينها في ملف التحقيق. خاصة إذا كنت تعتقد بأنه من الضروري توضيح أن نهجاً معيناً في التحليل المنطقي قد نُظر فيه ثم رفض. كذلك ينبغي الاحتفاظ بمسودات بيانات أقوال الشهود إذا كان المحقق يعتقد أن هناك حاجة لتوثيق التغييرات التي أدخلها الشاهد على بيان أقواله.

## المذكرات الأصلية

مع أنه لا يشترط وضع المذكرات الأصلية للمحقق في الملف فإن من الممارسات الجيدة حفظ هذه المادة إلى أن يتم التسليم النهائي للقضية. والاحتفاظ بهذه المذكرات قد يساعدك في الإجابة على الأسئلة التي تطرأ أثناء عملية الفصل في المسألة والتي لا يمكن الإجابة عليها بالرجوع إلى مواد القضية.

## مذكرة إلى الملف

من الأمور المهمة أن تسجل ملاحظات بشأن جميع أنشطة التحقيق التي لا يوجد توثيق لها في بيانات أقوال الشهود أو استجابات المدعى عليه. وكتابة المذكرات إلى الملف توفر وسيلة لتسجيل هذه المعلومات. ونوع المعلومات التي ينبغي تسجيلها يشتمل، ولكن لا يقتصر، على ما يلي:

- مناقشات القضية مع المشرفين أو المحققين الآخرين.
- تفاصيل المحادثات الهاتفية



## التذيرات

توجد على موقع دائرة خدمات الرقابة الداخلية على الشبكة الداخلية نسخ جاهزة للتعبئة من هذه الاستمارات.

## التذييل 1

# تقرير التقييم الأولي



## تقرير التقييم الأولي

رقم القضية:

تاريخ التقديم:

المحقق المكلف:

مقدم من:

**الادعاء:**

[تُدرج الادعاءات حسب أرقامها]

**الإطار التنظيمي:**

[تدرج قواعد النظام الإداري وبنود النظام الأساسي والمنشورات الإدارية المنطبقة على الادعاء (الادعاءات)].

**الشكوى**

[يقدم ملخص للشكوى. ويرجى، إذا أمكن، الحصول على بيان أقوال من الشاكي وتقديمه مع تقرير التقييم الأولي]

**أطراف القضية الرئيسيون:**

**الشاكي:**

[تدرج التفاصيل المتعلقة بالشاكي]

**المدعى عليه:**

[تدرج التفاصيل المتعلقة بالمدعى عليه]

**الشهود المحتملون:**

[تدرج التفاصيل المتعلقة بأي شهود محتملين]

**البحوث المضطلع بها:**

[تدرج أي معلومات أخرى ذات صلة بالموضوع مثل الحوادث السابقة التي يمكن ربطها بهذه الشكوى أو نتائج عمليات مراجعة

حسابات أجريت مؤخراً ويمكن أن تؤثر على هذا الادعاء]

### سياق الادعاء:

#### بيئة العمل:

[تدرج المعلومات المتصلة بأي عوامل في مكان العمل يمكن أن تؤثر على هذه الشكوى. وهذا يشمل المعلومات المتصلة بأي عداوة سابقة معروفة بين الشاكي والمدعى عليه في هذا الادعاء (هذه الادعاءات)].

#### المسائل الثقافية:

[تدرج المعلومات المتصلة بأي مسائل ثقافية ينبغي وضعها في الاعتبار قبل بدء تحقيق رسمي. وهذا له أهمية خاصة في حالة التحقيقات المتصلة بسوء السلوك الجنسي]

#### المسائل اللوجستية والأمن:

[يحدد الموقع الفعلي للشاكي والمدعى عليه وأي شهود محتملين. انظر فيما إذا كان هناك أي شيء فيما يتعلق بموقع الأطراف يمكن أن يؤثر على أي تحقيق رسمي. هل هناك مناطق يمكن أن تتعرض فيها للخطر سلامة المحققين القائمين بالتحريات؟]

#### المسائل الفنية:

[هل هناك أي جوانب فنية في القضية تتطلب استخدام خبراء؟ على سبيل المثال هل يحتمل أن يتطلب التحقيق الرسمي خدمات خبير تحقيق حاسوبي؟]

#### تقييم القضية:

[تدرج المعلومات المتصلة بتقييمك للقضية بما في ذلك مصداقية الشاكي. ويدرج أيضاً تقييمك لأثر الادعاء على عمل البرنامج/ المشروع/ المكتب].

#### التوصيات:

[سجل توصيتك فيما يتعلق بمواصلة العمل بالنسبة للشكوى. وهذا يشمل التوصيات المتعلقة بإجراء تحقيق رسمي/إفحال القضية بدون إجراء آخر/حل المسألة عن طريق تدخل الإدارة/إحالة المسألة إلى دائرة أخرى/اتخاذ إجراء آخر].





## التذييل 2 بيان أقوال الشاهد

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



### بيان أقوال الشاهد

رقم القضية:

الوقت:

التاريخ:

اسم الشاهد:

عنوان عمل الشاهد:

رقم هاتف الشاهد:

عنوان البريد الإلكتروني للشاهد:

الشخص الذي دوّن البيان:

الأشخاص الحاضرون الآخرون (من فيهم المترجم الفوري):

[يمكن أن تتخذ بيانات أقوال الشهود شكل "سؤال وجواب" أو شكلاً سردياً. ويقبل أيضاً الجمع بين الشكلين. الشرط الرئيسي هو أن تتم دعوة الشاهد إلى قراءة البيان الكامل وتقديم أي توضيحات أو تصويب أي أخطاء. وبعد ذلك يجب أن تتم دعوة الشاهد للتوقيع على البيان والإعلان المصاحب له].

[يدرج النص]

[السؤالان الختاميان]

سين: هل توجد لديك أي معلومات أخرى تعتقد أنها يمكن أن تكون مفيدة؟

جيم:

سين: هل توجد لديك أي اعتراضات على الطريقة التي أُجري بها هذا الاستجواب؟

جيم:

[أطلب توقيع الشخص الذي تم استجوابه وفقاً للإعلانين الواردين أدناه. وإذا لم يوقع الشاهد على البيان، يرجى تدوين ملاحظة بهذا المعنى وتسجيل سبب (أسباب) عدم التوقيع على الوثيقة. وينبغي أيضاً أن يوقع الشخص الذي تم استجوابه بالأحرف الأولى من اسمه في أسفل كل صفحة من صفحات بيان الأقوال]

بهذا أشهد بأن هذا البيان صادق وصحيح ويمكن استخدامه في الإجراءات التأديبية.

اسم الشخص الذي تم استجوابه (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

بهذا أتعهد بأن لا أفشي أي معلومات سرية أحصل عليها في ممارسة دوري كشاهد مستقل/مترجم شفوي خلال هذا الاستجواب.

اسم الشاهد المستقل/المترجم الشفوي (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

اسم المحقق (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

اسم المحقق (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:



## التذييل 3 خطة التحقيق



## خطة التحقيق

رقم القضية:

تاريخ التقديم:

المحقق المكلف:

فدّم خطة التحقيق:

معلومات أساسية:

توصف بإيجاز خلفية القضية ويدرج سرد موجز للشكوى ونتائج التحقيق الأوّلي.

الاختصاصات:

تُدرج الاختصاصات بصيغتها الواردة في الوثائق التي أُحيلت بها المسألة إليك من أجل التحقيق.

الادعاءات:

تدرج قائمة ادعاءات مرقّمة. ومن المهم أن لا يغيب عن البال أن شكوى واحدة يمكن أن تتضمن عدداً من الادعاءات. وينبغي ألاّ تضم خطة التحقيق إلاّ الادعاءات التي يؤذن لك بالتحقيق فيها حسب ما هو وارد في الاختصاصات.

ويجب أن تتبع كل ادعاء إشارة إلى قاعدة النظام الإداري أو بند النظام الأساسي أو المنشور الإداري المنطبق والمناظر للادعاء؛ والوقائع محل النزاع بالنسبة لذلك الادعاء تحديداً وسبب التحري ذات الصلة. وفي كثير من الأحيان يكون مفيداً إكمال مصفوفة بيّنات لضمان أن يحافظ التحقيق على تركيزه.

والوقائع محل النزاع عليها هي الأمور التي يتعيّن إثباتها لتحديد صدقية الادعاء. انظر مصفوفة البيّنات المرفقة بهذا النموذج.

قائمة المهام:

يجب أن تتضمن خطة الاستجواب قائمة تضم مهام معيّنة ينبغي إكمالها أثناء التحقيق. وتستند هذه القائمة إلى سبب التحري وينبغي تسجيلها حسب ترتيب الأولويات.

### مسائل أخرى

يتضمن هذا القسم أي مسائل يمكن أن تؤثر على سير التحقيق. وتشمل أنواع المسائل التي ينبغي النظر فيها ما يلي:

- ما إذا كان الشاكي يرغب في أن تظل هويته مجهولة
- ما إذا كان هناك احتمال أن يتم تدمير البينات والتأثير على الشهود
- احتمال اجتذاب انتباه وسائط الإعلام
- ما إذا كانت هناك أي اعتبارات سياسية يمكن أن تؤثر على التحقيق
- ما إذا كانت هناك مسائل ثقافية يمكن أن تؤثر على التحقيق. يتصل هذا بصفة خاصة بالمسائل التي تنطوي على تحقيق في سوء السلوك الجنسي
- هل هناك موظفون تركوا الخدمة في المنظمة أو لن يكونوا موجودين لفترة طويلة من الزمن.

### الموارد:

يرجى تقديم تقدير للموارد التي تحتاج إليها لإجراء تحقيق ناجح. وتشمل أنواع المسائل التي ينبغي النظر فيها ما يلي:

- الحاجة إلى مساعدة متخصصة مثل الدعم بتكنولوجيا المعلومات لأغراض التحقيق القضائي. وفي القضايا التي تنطوي على ادعاءات اعتداء جنسي ضد الأطفال. ينبغي النظر في الحصول على خدمات شخص ذي مؤهلات مناسبة في مجال إجراء التحقيقات القضائية.
- أي مسائل لوجستية أو أمنية يحتمل أن تؤثر على التحقيق.





## التذييل 4

# استمارة الإفراج عن معلومات طبية

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



### استمارة الإفراج عن معلومات طبية

أنا، الموقع أدناه أوافق على الإفراج للأونروا عن جميع السجلات

والمستندات والبيانات الطبية التي أعدها موظفون طبيون والتي تتصل بالعلاج الذي تلقته في

(اسم وعنوان المرفق) في أو حوالي (التاريخ التقريبي للعلاج).

وهذه الموافقة معطاة على أساس أن المعلومات لن تستخدم إلا من قبل المحققين لأغراض التحقيقات الإدارية التي تضطلع بها الأمم المتحدة.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ:

## التذييل 5 مذكرة للملف

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



## مذكرة للملف

رقم القضية:

التاريخ:

الكاتب:

الموضوع:

الإجراء الذي سيتخذ:

(يدرج اسم الشخص الذي سوف يضطلع بالإجراء والإطار الزمني التقريبي)

## التذييل 6

# الإيصال



## التذييل 7 إعلان السرية



وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



### إعلان سرية

أنا، الموقع أدناه، سوف أمارس أقصى قدر من الكتمان فيما يتعلق بمشاركتي في عمل (يُدرج رقم القضية)، وسوف أحافظ على سرية جميع المعلومات التي تنمو إلى علمي بسبب مساعدتي في هذا التحقيق. ولن استعمل هذه المعلومات لأغراض الكسب الخاص، أو لصالح أو ضرر أي طرف ثالث.

وأنا أدرك أن هذا الالتزام سوف يظل سارياً بعد مشاركتي في القضية رقم: . كما أدرك أيضاً أن إفشاء معلومات سرية لأشخاص غير مأذون لهم بتلقيها، يمكن أن يرقى إلى سوء السلوك/انتهاك العقد. وأن النسخة الأصلية الموقع عليها من هذا الإعلان سوف تحفظ في ملف التحقيق ذي الصلة.

**الاسم واللقب الوظيفي:**

التوقيع:

التاريخ والمكان:

## التذييل 8

# سجل استجواب المدعى عليه

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



سجل استجواب المدعى عليه

رقم القضية:

التاريخ:

اسم الموظف المدعى عليه:

الرقم الوظيفي للموظف المدعى عليه:

موقع عمل الموظف المدعى عليه:

رقم هاتف الموظف المدعى عليه:

عنوان البريد الإلكتروني للموظف المدعى عليه:

الشخص القائم (الأشخاص القائمون) بالاستجواب:

الحاضرون الآخرون (بما في ذلك المترجم الشفوي):

يبدأ الاستجواب في [يُدْرَج التوقيت المحلي]

إسمي هو [يُدْرَج الاسم] وأنا سوف أتولى إجراء هذا الاستجواب. ويحضر الاستجواب أيضاً [يُدْرَج الاسم]. وهو هنا للمساعدة في الاستجواب.

سيتم استجوابك فيما يتعلق بادعاء مفاده [يُدْرَج النص]

هذا السلوك قد يشكل انتهاكاً لقواعد النظام الإداري أو بنود النظام الأساسي أو المنشورات الإدارية التالية للأونروا [يُدْرَج النص]

وهذا الاستجواب هو جزء من تحقيق جارٍ لإثبات الوقائع. ونتائج هذا التحقيق قد تكون إما تقرير إقفال للتحقيق إذا لم يتم إثبات المسائل، أو تقرير تحقيق بشأن الوقائع المثبتة.

وإذا تم إعداد تقرير تحقيق فسوف يحال إلى المدير ذي الصلة الذي يمكن أن يتخذ إجراءات أخرى.

وبعد انتهاء الاستجواب سوف تُمنح الفرصة لاستعراض السجل الخطي للأسئلة والأجوبة ويطلب منك إقرار المستند عن طريق التوقيع عليه.

يرجى ملاحظة أن هذا السجل الخطي لا يمثل محضراً حرفياً للاستجواب.

هل توجد لديك أي أسئلة بشأن العملية التي شرحتها لك توأ؟

[سجل تفصيلي للأسئلة التي سئلت وردود الشخص المستجوب]

سين ما اسمك ورقمك الوظيفي؟

جيم

سين من فضلك اشرح دورك ومسؤولياتك وواجباتك حالياً مع الأوتروا؟

جيم

[أسئلة الختامية]

سين هل هناك أي شيء آخر لم نناقشه وترى أنت أن له صلة بهذه المسألة؟

جيم

سين هل توجد لديك أي مستندات تود أن نطلع عليها؟

جيم

سين هل هناك أي شخص تعتقد أنه ينبغي لنا أن نستجوبه للمساعدة في عملية تقصي الحقائق هذه؟

جيم

سين هل توجد لديك أي معلومات أخرى تعتقد أنها يمكن أن تساعد؟

جيم

سين هل توجد لديك أي اعتراضات على طريقة إجراء هذا الاستجواب؟

جيم

سين قبل أن اختتم هذا الاستجواب، أود أن أذكرك بأحكام التعميم رقم 2007/5 لكافة الموظفين المتعلقة بحماية الموظفين الذين يتعاونون مع التحقيقات من الإجراءات الانتقامية. ويجب أن تدرك أن أي مضايقه للشاكين أو غيرهم من المشاركين في التحقيق سوف تعتبر سوء سلوك وقد تؤدي إلى إجراءات تأديبية.

جيم

اختتم الاستجواب في يُدرج التوقيت المحلي]

[أطلب من الشخص المستجوب التوقيع وفقاً للإعلانين الواردين أدناه. وإذا لم يوقع الشخص المستجوب على السجل، يرجى إدراج إشارة بهذا المعنى وتسجيل السبب (الأسباب) الداعية لعدم التوقيع على المستند. ويجب أيضاً أن يوقع الشخص المستجوب بالأحرف الأولى على كل صفحة من سجل الاستجواب هذا]

بهذا أشهد بأن هذا البيان صادق وصحيح وأنه يمكن استخدامه في إجراءات تأديبية.

اسم الشخص المستجوب (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

بهذا أتعهد بالأفشي أي معلومات سرية أخصل عليها في ممارستي لدوري كشاهد مستقل/مترجم شفوي أثناء هذا الاستجواب.

اسم الشاهد المستقل/اسم المترجم (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

الشخص القائم بالاستجواب (يرجى الكتابة بخط واضح):

التوقيع:

التاريخ:

الشخص القائم بالاستجواب (يرجى الكتابة بخط واضح)

التوقيع:

التاريخ:

## التذييل 9 تقرير التحقيق

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



## تقرير التحقيق:

ادعاء بشأن عمل انتقامي من جانب أحد الموظفين الدوليين في [يُدْرَج الموقع]

مسوّدة

## جدول المحتويات

00	مقدمة
00	الإطار التنظيمي
00	التفويض
00	الاختصاصات
00	معلومات أساسية
00	المصدر
00	الموظف المدعى عليه
00	تفاصيل التحقيق
00	رواية الشاكي
00	الشهود الآخرون
00	البيّنات المستندية
00	رواية المدعى عليه
00	المسائل المنظومية
00	النتائج
00	الاستنتاجات
00	التوصيات
00	الضميمة 1: [العنوان]



1. مقدمة
2. الإطار التنظيمي
3. التفويض
4. الاختصاصات
5. معلومات أساسية  
أ. المصدر  
ب. الموظف المدعى عليه
6. تفاصيل التحقيق  
أ. رواية الشاكي  
ب. الشهود الآخرون  
ج. البينات المستندية  
د. رواية المدعى عليه
7. المسائل المنظومية
8. النتائج
9. الاستنتاجات  
1. بناءً على ما تقدّم، نوصي بما يلي:  
التوصية 1: يوصى بأن يُدرج نص التوصية]  
التوصية 2: يوصى بأن يُدرج نص التوجيه]

## التذييل 10

# تقرير إقفال التحقيق

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



القضية رقم:

التاريخ:

إلى:

من:

الموضوع: تقرير إقفال تحقيق

في [اليوم الشهر السنة]. تلقت (يضاف اسم الإدارة أو حدد الوحدة الميدانية) بلاغاً بشأن سوء سلوك محتمل يشمل [يضاف تعريف كامل بالمدعى عليه، يتضمن الاسم الكامل واللقب الوظيفي والمكتب والإدارة وإلخ...].

وحددًا أُبلغ بأن يُدرج النص].

وقد أُجري تحقيق أولي في البلاغ قام به [يُدرج النص]

قام/قامت (يضاف اسم الوحدة الميدانية أو الإدارة) بإجراء تحقيق في البلاغ المتعلق بسوء السلوك. تضمن استجابات لعدد [يُدرج العدد] من الشهود و[يضاف اسم المدعى عليه]. وقمنا أيضاً بجمع واستعراض المستندات ذات الصلة، بما فيها [يُدرج النص].

وقد اكتمل الآن التحقيق. وقد خلصنا إلى ما يلي:

[يُدرج النص]

[يُدرج النص]

ونحن نستنتج أنه [لا توجد بيّنات ذات مصداقية/توجد بيانات غير كافية] لتأييد البلاغ المتعلق بـ[سوء السلوك/الاستغلال والانتهاك الجنسيين/تضارب المصالح/إهدار الموارد/إلخ...]. من جانب [اسم المدعى عليه].

## التذييل 11 سجل المستندات

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل  
اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى



### سجل مستندات

المستند	التاريخ	وصف المستند	كاتب المستند
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

## التذييل 12

# صحيفة الأحداث



