

## مذكرة خدمة

( المعاد صياغتها بموجب مذكرة الخدمة رقم ٢٠٤/٤٠٥/ش ٤ تاريخ ٢٠١٧/١١/٣ )

في إطار التزام المديرية العامة الثابت في حماية ضحايا العنف الأسري وتقديم كل أشكال المساعدة اللازمة في هذا المجال وذلك وفقاً للنصوص القانونية المرعية الإجراء .  
وفي سبيل تلبية نداءات الاستغاثة لضحايا العنف الأسري مع ما يستتبع ذلك من وضع أصول خاصة للتواصل الوجيه والهاتفي معهم ، يطلب إلى جميع العناصر العاملين في القطاعات العمالية وغرف العمليات وكل ضمن اختصاصه التقيد بما يلي :

### الموضوع :

أصول التخاطب  
والتعاطي من قِبَل  
العناصر المعنيين فيما  
خصّ شكاوى العنف  
الأسري .

### أولاً : في حالة الاتصال الهاتفي من قِبَل الضحية المعنّفة :

على متلقي الاتصال التصرف كما يلي :

- ١ - التعريف عن القطعة التي يخدم فيها ، بالإضافة إلى الرتبة والشهرة ( مثلاً : مكتب حماية الآداب ، معاون حاج ، نعم ) .
- ٢ - الإصغاء إلى الضحية المعنّفة لعرض مشكلتها دون اللجوء إلى إعطاء المواعظ والإسقاطات والأحكام المسبقة .
- ٣ - يطلب اسم الضحية وعنوانها ورقم هاتفها بغية التواصل في حال استدعى الأمر توجيه دورية .
- ٤ - توجيه الضحية على الشكل التالي :

أ - إذا كان العنف واقعاً ضمن فترة الجريمة المشهوددة :

إعلام الضحية بالتوجه فوراً إلى القطعة الإقليمية المختصة بغية الإدعاء إذا رغبت بذلك أو انتقال دورية من القطعة إلى مكان حصول العنف بناءً لإشارة القضاء المختص ، وفي حال رغبتها بالإدعاء وعدم تمكنها من الحضور يتم إعلام الرئيس المباشر فوراً بحيث يُصار إلى تقديم التسهيلات اللازمة ، وإذا اقتضت الضرورة يتولى رئيس القطعة تأمين وصولها بما يتوافر لديه من إمكانيات ( مثلاً استخدام الآليات التابعة لقوى الأمن الداخلي ) .

ب - إذا كان العنف واقعاً خارج فترة الجريمة المشهوددة :

إعلام الضحية بالتوجه إلى النيابة العامة الإستئنافية المختصة بغية تقديم شكوى بالموضوع ، تمهيداً لإحالتها إلى القطعة الإقليمية المختصة لإجراء التحقيق اللازم .

**ثانياً :** في حال كان المتصل هو أحد المبلّغين أو الشهود وليس الضحية ، يجب على العنصر متلقي الاتصال :

- ٢١- التأكيد للمتصل بأن هويته ستبقى محاطة بالسرية التامة ، وذلك بغية تشجيعه على تقديم مزيد من التعاون وإعطاء أكبر قدرٍ ممكنٍ من المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالحادثة المبلّغ عنها .
- ٢٢- الإجابة الوافية عن الاستفسارات والأسئلة التي يطلبها منه أو يطرحها عليه المتصل بكل مهنية .

**ثالثاً: في حالة حضور الضحية المعنفة إلى القطعة الإقليمية المختصة بغية الإدعاء :**

على مستقبل الضحية التصرف كما يلي :

- ١ - مماثل / أ و ب/ من الفقرة /٤/ من البند / أولاً / .
- ٢ - استقبال الضحية بطريقة لائقة ( التقيّد بأصول القيافة والهندام ) .
- ٣ - تأمين الخصوصية لها واستقبالها في غرفة لائقة .
- ٤ - اختصار عدد العناصر الذين يجرون المقابلة معها ( عنصر واحد متفهم ومحسن للاستماع يشكّل وضعاً مثالياً لاستقبالها ) .
- ٥ - تمكين الضحية من إبداء جميع آرائها دون تدخل أو مقاطعة .
- ٦ - إعطاء الوقت الكافي لاستماعها قبل وأثناء تنظيم المحضر .
- ٧ - حصر الأسئلة الموجهة للضحية بموضوع الشكوى .
- ٨ - عدم إعطاء نصائح للضحية المعنفة تتعلق بأمورها الشخصية أو حياتها الزوجية أو الخاصة ، وعدم تحميلها نتيجة العنف اللاحق بها .
- ٩ - الحفاظ على سرية التحقيق وعدم تدخل أي عنصر غير قائم بالتحقيق .
- ١٠ - إبلاغ الضحية إشارة القضاء المختص ونتيجة الشكوى .

**رابعاً :** ١ - في جميع الحالات ، على عناصر قوى الأمن الداخلي الذين هم على تماس مباشر مع المواطنين ( قوى

سيارة ، سير ، طوارئ ...) عند مراجعتهم من قِبَل أية ضحية عنف أسري ، ضرورة إرشادها إلى أقرب قطعة إقليمية لإجراء المقتضى القانوني .

٢ - إبلاغ الضحية بوجود منظمات من المجتمع المدني لتقديم المساعدة القانونية والاجتماعية والنفسية المجانية

بما في ذلك مكان الإيواء .

**على سبيل المثال :**

- منظمة كفى عنف واستغلال ، رقم الهاتف : ٠٣/٠١٨٠١٩ ( رقم طوارئ ) - ٠١/٣٩٢٢٢٢١
- جمعية مريم ومرتا ، رقم الهاتف : ٠٩/٢٣٦٩٦١
- راهبات الراعي الصالح ، رقم الهاتف : ٠٤/٨٧٠٠٢٤
- جمعية الشابات المسيحيات ، رقم الهاتف ٠١/٨٨٠٣٨٦

**خامساً :**

٥١ - إن هذه المديرية العامة ، إذ تؤكد على جميع عناصر قوى الأمن الداخلي المعنيين ضرورة التقيد التام بأحكام هذه المذكورة ، تطلب إلى جميع الرؤساء التشدد في مراقبة مرؤوسيههم بغية التأكد من تطبيقهم للموجبات والتزامهم بالأصول التي تفرضها في هذا المجال ، وذلك تحت طائلة اتخاذ التدابير المسلكية المناسبة بحق المخالفين .

٥٢ - يُكلّف رئيس قسم حقوق الإنسان في المفتشية العامة لقوى الأمن الداخلي التواصل والتنسيق مع المعنيين في منظمة كفى عنف واستغلال عبر الخط الساخن ( ١٧٤٤ ) لأجل متابعة الشكاوى التي ترد إلى المنظمة المذكورة بهذا الخصوص وذلك تمهيداً لاتخاذ ما يلزم من تدابير وإجراءات بشأنها من قبل المديرية العامة لقوى الأمن الداخلي .

المدير العام لقوى الأمن الداخلي وكالة  
العميد روجيه سالم

للتعميم بعد التعديل  
رئيس هيئة الأركان  
العميد نعيم الشمّاس

المرسل إليهم :

- وحدات وقطعات قوى الأمن الداخلي
- على أن ترتب في المحفظة رقم د ٢/٦ مراسلات المديرية العامة .
- المحفظة .