

" العون القانوني في الأردن: تحديات و طموح "

دراسة قانونية من إعداد

منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية-العون القانوني

(أرض-العون القانوني)

2012



Arab Renaissance for Democracy and Development



Ambassade van het

Koninkrijk der Nederlanden

Veleposlaništvo Kraljevine Nizozemske

مشروع ممول من السفارة الهولندية

الوصول إلى العدالة، التي يقصد بها العدالة الشاملة الممثلة بتمكين المواطن من الحصول على كافة حقوقه القانونية والسياسية والاقتصادية والثقافية وسواها وليس العدالة القضائية فقط .

العون القانوني تحديات و طموح

❖ مقدمة :

لقد وضع العلماء اسسا علمية دقيقة تحدد حاجات الانسان الاساسية في مختلف مجالات الحياة بحيث يحكم على فقر الانسان و ثروته بقدر ما يشبع نفسه من هذه الحاجات و بقدر ما يحصل عليه منها وقد صنف العلماء الحاجات الانسانية الاساسية في مجموعات تختلف بحسب الدافع و الباعث النفسي اليها فجعلوا من الحاجات ما يتعلق بوجود الانسان و حياته كالحاجة الى الغذاء و المأوى و الوضع الاجتماعي و البيئي و جعلوا منها ما يتعلق بحماية الانسان كالحاجة الى الرعاية الصحية و القدرة على التكيف و الاستقلال الذاتي و الضمان الاجتماعي و العمل و كذلك ما يتعلق منها بالفهم و الادراك كالحاجة الى التعليم و الادب و الدراسة و التأمل و غيرها (وفق الجدول الذي وضعه العالم ماكس نيف) .

الا ان مجرد معرفة الحاجات الاساسية التي يحتاجها الانسان ليس هو المشكلة او على الاقل لن تكون مشكلة الى جانب البحث في مشكلة كيفية تامين هذه الحاجات و الحصول عليها خاصة في ظل تناقص مواردها و تنامي التعداد السكاني المستمر و هو الامر الذي يسبب عادة تهديدا خطيرا للاستقرار الاجتماعي ككل باعتبار ان غريزة الانسان تدفعه باتجاه تامين حاجاته بغض النظر عن كم المتوفر منها او مقدار حاجة الغير اليها ولو استدعى ذلك القضاء على هذا الغير .

و لذلك كان على الانسان ان يضع نظاما متينا ينظم الحصول على تلك الحاجات في المجتمع و ذلك على شكل خدمات تقدمها الدولة و مؤسساتها المختلفة وفق منظومة مدروسة و محكمة بقواعد قانونية ثابتة لا تتأثر بمزاجية الانسان و تقلباته فوضع قانونا ينظم الحصول على الخدمات الصحية و قانونا للضمان الاجتماعي و قانونا للتعليم و قانونا للعمل و ما لا حصر له من التشريعات الاخرى كالانظمة و التعليمات التي تعنى بضمان حصول الافراد في المجتمع على حاجاتهم الاساسية .

كما ظهرت قيمة الاعمال الخيرية و التطوعية و الانسانية باشكالها المختلفة كاعمال محمودة و نبيلة يقدر الناس القائمين عليها من افراد و مؤسسات لانها تعمل في مجال تامين الحاجات الاساسية للانسان كلما طرأ طارئ اصاب النظام المعني بتامينها او اصاب مواردها و سبب نقصها .

من هنا نشأت فكرة العون القانوني كحاجة اساسية جديدة لا يمكن الاستغناء عن وجودها او التقليل من اهميتها فهي تمثل بوابة تلج من خلالها فئات مهمشة - كثيرة في المجتمع - للمطالبة بحقوقها الأساسية و بنصيبها من الخدمات او على الاقل للحصول على العدالة في معاملتها و مساواتها مع جميع فئات المجتمع الاخرى و هي و ان كانت فكرة مستحدثة الا انها سرعان ما تحولت الى جزء اساسي و محوري في جسم العمل التطوعي و الانساني خاصة عندما اصبحت جميع المكونات الاخرى للعمل الاجتماعي تعتمد على الخدمات القانونية في الحصول على مكتسبات خدمية و إنسانية -عامة وخاصة - لصالح مستحقيها لتنقل الاعمال الخيرية الى مستوى جديد يعتمد على توعية الناس بحقوقهم و يوفر لهم الدعم اللازم للحصول على حاجاتهم الاساسية و الحفاظ على مكتسباتهم منها لا باستجداء ذلك و انما بالمطالبة الحرة والفاعلة باستعمال الأدوات القانونية المتاحة .

العون القانوني في حقيقته خدمة كسائر الخدمات إلا أن التطور المتسارع في مجال تنظيم الدولة و هيكلتها و ربط جميع الخدمات و المكتسبات فيها بقوانين و تشريعات جعل من العون القانوني خدمة أساسية ملحة تنصدر في كثير من الحالات سلم الأولويات للعاملين في القطاع التطوعي و الإنساني و أصبحت المؤسسات العاملة في مجال تقديم الخدمات القانونية تعمل كخط دفاع أول في وجه انحسار الموارد و توسع رقعة المستفيدين من خلال البحث عن حلول قانونية تبقي على حظوظ الأشخاص المهتمين في خسارة مصادر دخولهم - بسبب التطبيق السيئ للقانون أو الفهم القاصر له أو لأي سبب تخلفه التطبيقات العملية عادة - قائمة .

لا نجد في مصادرنا العربية الكثير حول مفهوم العون القانوني ربما لان هذا المفهوم لم يتبلور بعد و ربما لأنه اختلط بالمفهوم العام للعمل التطوعي و الإنساني و لذلك فإننا نسعى من خلال هذا البحث المتواضع إلى وضع إطار عام لفكرة العون القانوني يصلح لان يكون منطلقاً لتأسيس نظام عام يحول فكرة العون القانوني إلى مجال خدمي فعال يقود جميع فعاليات العمل التطوعي و

الإنساني إلى تحقيق أهدافها الكبرى من خلال أدوات التشريع المؤثرة و نشر الوعي القانوني و تعزيز ثقافة المطالبة بالحقوق و تعميم الشعور بضرورة تحقيق العدالة بين أفراد المجتمع عامة .

❖ نشأة العون القانوني :

نشأت فكرة العون القانوني في اللحظة التي تولدت فيها الحاجة إلى وجود خدمات قانونية متاحة للجميع و بالتحديد لغير القادرين على الحصول على هذه الخدمات لأسباب مادية ، و قد تولدت الحاجة إلى الخدمة القانونية مع تعقد النظام القانوني و ارتباط جميع الخدمات و الحاجات الأخرى بتشريعات و قوانين تحدد الفئات المستفيدة منها و تبين الطرق التي تتبع للحصول عليها في الوقت الذي كانت فيه الخدمات القانونية الأعلى تكلفة بين قطاعات الخدمات عموما .

يتفاعل المفهوم الاجتماعي لمصطلح العون و المساعدة مع ما نسب إليه من مفهوم قانوني ليشكل سوية عملية مبتكرة من العمل الإنساني فالعون بالمفهوم الاجتماعي يقتضي أن يملك الإنسان شيئا فيقدمه لآخر لحاجته له أو يساعده للحصول عليه بتوفير وسائل مادية تتيح له ذلك و فقا لما يملك هذا الإنسان من قدرات و في حدود ما يتمتع به على المستوى الشخصي من إمكانيات دون النظر إلى مدى فعالية هذه المساعدة على المدى البعيد أو حتى المتوسط في حين أن المجال القانوني يقتضي خلق المراكز القانونية الدائمة و الدفاع عنها و ضمان استحضار العدالة الشاملة بواسطتها في توزيع الحقوق و الخدمات بهدف الحصول على مكتسبات مادية تدوم بدوام تلك المراكز و لذلك فإن الناتج من دمج العمل التطوعي مع الخدمة القانونية هو عملية شاملة و دائمة تمكن الأشخاص المحتاجين من الحصول على حاجاتهم من خلال منحهم مراكز قانونية معينة تجعلهم قادرين على الحصول على تلك الحاجات بشكل مستمر .

ألا أن ذلك وحده لم يكن كافيا لان يدفع إلى وضع قواعد مؤسسية أولية للعمل التطوعي في مجال الخدمات القانونية - خاصة مع وجود فئة من العاملين في هذا المجال ممن بقوا معارضين و منحازين لبقاء هذه الخدمات مدفوعة الأجر و مقتصرة على المقتردين من أفراد المجتمع - لذلك كان لانتشار مفاهيم حقوق الإنسان حول العالم دورا مهما في ذلك حيث أصبحت جميع المعايير الدولية لقبول أي دولة كعضو في المجتمع الدولي ترتبط بأشكال شتى بمدى تحقيق هذه الدولة لمفهوم حقوق الإنسان الشامل بين مواطنيها و المقيمين على أرضها مما دفع إلى حرص الدول على العناية بالتشريعات القانونية التي تؤكد على حق المواطن و المقيم بالحصول على حقوقه

الأساسية مع التأكيد على وجود الآليات المتاحة كذلك للحصول عليها و هو الأمر الذي عزز من موقف المناصرين لفكرة العون القانوني و ساعدهم على شق طريقهم في التأسيس لهذه الخدمة من خلال إنشاء مؤسسات متخصصة بذلك .

من هنا نرى إن ما دفع فكرة العون القانوني إلى الظهور بهذه القوة و السرعة هو هذا التوافق بين حاجة المجتمع الداخلية إلى وجود خدمات قانونية تطوعية متاحة للمحتاجين إليها و بين الضغوط التي تفرضها المعايير الدولية في مجال تمكين الأفراد من الحصول على العدالة الاجتماعية و السياسية والاقتصادية في كل الدول التي ترغب بان تكون جزءا من المجتمع الدولي المتعاون كمؤشر من مؤشرات حقوق الإنسان ولان العدالة بمفهومها العام تعني توزيع المكتسبات المادية و المعنوية في المجتمع على أفراده المنتمين إليه وفق أحكام القانون دون تمييز بينهم بسبب الدين أو اللغة أو القومية و هي كذلك المعاملة المتساوية أمام القانون بالنسبة لجميع الخاضعين له عند تطبيقه من قبل السلطات المخولة بإنفاذه فانه و إن ضمنت القوانين و التشريعات في معظم الحالات ذلك تبقى العدالة في منأى عن كثير من الفئات داخل المجتمع إما لفقرها و عدم القدرة على تحمل تكاليف المطالبة بها أو بسبب عوامل الجهل و التهميش و سوء تطبيق القانون أو الخطأ في تفسيره علاوة على حالات تخرج فيها التشريعات معيبة اصلا من حيث قصورها عن تحقيق العدالة المنشودة .

تستمر فكرة العون القانوني في الانتشار و التنامي بتنامي فكرة سيادة القانون في المجتمع ذلك ان الدولة ستركز اكثر على انفاذ نصوص القانون التي تضمن تحقيق الافراد التزاماتهم فيها وسيسعى الافراد في المقابل الى تصويب سلوكهم بما يتوافق مع القانون في حين ستتزايد فرص شرائح المجتمع المختلفة و فئاته في حرية التعبير و المطالبة في الحقوق و بالتالي سيكون لقطاع الخدمات القانوني دورا محوريا في التنمية الشاملة و هو ما يدعو الى ضرورة الاستعداد الى توفير هذه الخدمات على اوسع ما يمكن من نطاق .

❖ مبررات الحاجة الى العون القانوني :

انطلاقا من المقدمة السابقة فقد ادرك العاملون في مجال العون القانوني ان ما يدفعهم الى تقديم الخدمات القانونية بهذه الصورة ينبي على اهم الاسباب التالية :

1. حيث ان تلقي الخدمة القانونية بطبيعته ماجور و يتقاضى مقدمي هذا النوع من الخدمات مبالغ كبيرة فان اولى هذه المبررات كان وجود الكثير من افراد المجتمع غير القادرين على الاستعانة بمقدمي الخدمات القانونية و خصوصا المحامين لا ارتفاع اجورهم و اتعابهم و لفقرهم و سوء احوالهم المادية مما يقتضي تقديم العون لهم حتى لا تضيع حقوقهم في المجتمع و حتى يتمكن هؤلاء من الوصول الى العدالة التي تعتبر حقا انسانيا اصيلا ينبغي تمكين كل افراد المجتمع منه .

2. تبين بالتجربة العملية ان ارتباط تقديم الخدمة القانونية بالمقابل المادي لها قد اوجد فئة يمارسون العمل القانوني ممن لا يهتمون بادبيات و اخلاقيات هذا العمل بقدر ما يهتمون بما سيقبضونه لقاء عملهم فظهرت لدينا ظاهرة احتيال العاملين في هذا المجال على متلقي الخدمة واستغلال جهلهم بالقوانين و الانظمة للحصول على مكاسب غير مشروعة منهم مما ادى الى وجود حالة من عدم الثقة بالعاملين في مجال الخدمة القانونية اصبحت تتسع مع الوقت بشكل ملحوظ الامر الذي اقتضى وجود نوافذ تقدم الخدمة القانونية من منطلقات انسانية و تطوعية بعيدا عن المكاسب المادية المباشرة من تلك الخدمات .

3. لا بد من وجود فئة تمتهن العمل القانوني و تتولى مسؤولية نشر الوعي و الثقافة القانونية بين افراد المجتمع لمعالجة كثير من الاختلالات التي يسببها الجهل باحكام القانون او الضعف في فهمه مما يخفف من كم النزاعات القضائية التي تنشأ بين الافراد نتيجة ذلك .

4. لا بد من وجود فئة تمتهن العمل القانوني و تستطيع تولي مهام البحث و الدراسة و التقييم للاثار التي يتركها تطبيق التشريعات على ارض الواقع سواءا من حيث ملائمتها للحاجات الاجتماعية او من حيث تحقيقها للغايات التي وجدت لاجلها من خلال اليات العمل التطوعي التي تستهدف اكثر الفئات حاجة في المجتمع و التي تتمكن من الوصول الى شرائح واسعة في المجتمع .

5. رغم كل ما ذكر سابقا و دون الالتفات الى ترتيب المبررات السابقة بالنسبة الى هذا المبرر الا ان العون القانوني اصبح واقعا مفروضا بانتشار الفكرة عالميا و بارتباط وجودها في المجتمع بمفاهيم العمل التطوعي بشكل عام و بوجود مؤسسات و جهات تقدمه باشكال كثيرة يصعب حصرها .

6. ان فكرة العون القانوني موجودة من حيث المبدأ في اهم التشريعات الوطنية التي تعنى بتنظيم العمل في مجال الخدمة القانونية و هو قانون نقابة المحامين و هو نص يزيد عمره على الاربعين عاما و لا يؤثر بوجوده الان تطور شكل العون القانوني و توليه بشكل منظم من قبل جهات متخصصة بذلك .

7. في كثير من الحالات يكون بمقدور الشخص الذي يحتاج الى خدمة قانونية معينة مباشرة تصرفاته بنفسه بقليل من التوجيه و النصح و الارشاد و لا يكون هناك حاجة الى الاستعانة بمقدمي الخدمة القانونية مما يعني توفير مبالغ مالية تشكل ثروة بالنسبة لبعض الناس في مثل هذه الظروف الاقتصادية التي تعاني منها الشريحة الاكبر من المجتمع و بالتالي فان تقديم العون القانوني هو الطريقة الوحيدة للتعامل مع هذه الحالات .

❖ واقع العون القانوني :

ان الحديث عن واقع العون القانوني في الأردن خاصة من منطلق التجربة العملية سيذهب بنا ابعد ما يمكن ان يحتمل بحثنا و لذلك سأركز على بعض أهم الجوانب المهمة و التي نعتقد أن ذكرها قد يساعد في تشجيع الجهات المعنية على تطوير هذا القطاع و العناية به .

سنستمد جميع الملاحظات هنا من تجربة جمعية ارض العون القانوني التي نتشرف بالانتساب إليها و هي جمعية أردنية مسجلة في سجل الجمعيات في وزارة التنمية الاجتماعية كان لها دور بارز في تقديم خدمات العون القانوني لأكثر الفئات المحتاجة إليها في المجتمع الأردني و المقيمين على ارض الاردن خصوصا اللاجئين من رعايا المفوضية السامية لشئون اللاجئين .

تتكون عملية العون القانوني كأى نشاط من أشخاص يقدمون الخدمات القانونية و أشخاص او جهات يتلقونها مما يجعل لكل طرف رؤية مختلفة لهذا المجال و لذلك سأحدث عن واقع العون القانوني تارة من خلال الحديث عن ما رصدناه من ملاحظات و مواقف لأشخاص تلقوا الخدمة القانونية و تارة من خلال النظرة التي تكونت للعاملين في مجال الخدمات القانونية (كجهة تقدم الخدمة) حول هذا العمل و اهم ميزاته و خصائصه على المستوى الشخصي و المهني و كذلك اهم المشاكل و السلبيات.

❖ العون القانوني بالنسبة للمنتفعين من هذه الخدمة :

و ينقسم المنتفعون من الخدمات القانونية عادة الى نوعين رئيسيين هما :

أولاً : الأفراد :

و هم افراد المجتمع و المقيمين فيه ممن يحملون الجنسية الوطنية و ممن لا يحملها و الذين يحتاجون الى الخدمات القانونية و لكنهم لا يستطيعون الحصول عليها لعدم قدرتهم على تحمل تكاليفها او يحتاجون فقط الى استشارة مبدئية لتحديد الاجراء الواجب الاتخاذ لاحقا و تتنوع الحالات التي تدفع الناس الى طلب الحصول على خدمات العون القانوني لتشمل كافة نواحي القانون الا ان الحاجة اليها تظهر بشكل جلي في القضايا الجزائية الجنائية و الجنحية عموما و في بعض القضايا الحقوقية و الادارية و الشرعية .

ويتعرض الذين يتقدمون لطلب المساعدة من مؤسسات العون القانوني لظروف نفسية صعبة تدفعهم الى طلب هذه المساعدة خاصة عندما يجد الشخص نفسه متهما في قضية قتل او هناك عرض او قضية اغتصاب او سرقة جنائية او ايداء عقوبتها تصل احيانا للاعدام او للحبس لسنوات طويلة و يكون هذا الشخص لاجئا او مواطنا فقيرا هو المعيل الوحيد لاسرته و ستعرض اسرته للتشريد و سيخسر حياته و سمعته بسبب ذلك و فوق ذلك لا يملك القدرة على توكيل محام و لذلك يحتاج الى هذه المساعدة لتوفير الفرصة المستحقة له بالحصول على محاكمة عادلة يملك فيها امكانيات الدفاع عن نفسه و ادارة القضية وتقديم البيئات و لا يكون مهددا بالادانة لانه لا يملك المال الذي يستطيع فيه توكيل محام للدفاع عنه وفق الاجراءات القانونية الصحيحة .

و كذلك الحال عندما يجد الشخص نفسه بمواجهة مالك الشقة الذي يريد اخلائه منها دون سبب قانوني و يحاول ايهامه كما يحصل دائما انه يستطيع اخلائه منها بالقوة و بالتهديد او انه يستطيع الاستعانة بالشرطة مباشرة لتنفيذ هذا الاخلاء دون الحصول على قرار حكم لعلمه ان هذا المستاجر لا يدرك حقوقه القانونية و لا يستطيع الاستعانة بمحام للدفاع عنه اما لكونه اجنبيا لا يعرف اية معلومات عن قانون المالكين والمستاجرين ولا يملك المال للاستعانة بمحام او حتى مواطنا يعاني من نفس المشكلة لكبر عمره او لجهله وعدم قدرته على تحمل تكاليف الاستعانة بقانوني متخصص لمعالجة ذلك ايضا .

و كذا هو الحال في قضايا العمل التي يستقوي فيها صاحب العمل على العامل و يحاول أن يستغله فيها لعلمه أن هذا العامل بالكاد يحصل على قوته و قوت أسرته و انه لا يستطيع اللجوء للقضاء و الحصول على حقوقه لأنه يعلم أن أتعاب المحاماة ستقتطع منها ما هو ثروة بالنسبة له

و لا يختلف الحال بالنسبة لطالبي المساعدة في القضايا الشرعية حيث يتعرضون وخصوصا النساء إلى مشاكل أسرية قد يؤدي سوء التعامل معها إلى هدم الأسرة و تعريض الأطفال فيها إلى ظروف نفسية صعبة لا يصلح معها التعامل مع القضية باعتبارها عملا يدر دخلا و إنما يجب التعامل معها باعتبارها حالة إنسانية يجب توظيف كل أشكال مشاعر التعاطف و المساعدة فيها للوصول الى اسلم الحلول الانسانية اولا و القانونية ثانيا .

و عموما فان جميع الذين يطلبون المساعدة القانونية يدركون الفرق الذي يحدثه الحصول على هذه الخدمة في الحفاظ على حياتهم و حياة اسرهم و في حماية مكتسباتهم من العمل الى الحد الذي يجعل الحصول على هذه المساعدة مسألة حياة او موت بالنسبة لهم و خاصة اذا ترتب على عدم حصولهم على هذه المساعدة نتائج سلبية خطيرة تتعلق باهم حاجاتهم الاساسية من صحة او عمل او سكن او تعليم كان يفقد الشخص عمله او مسكنه او يتعرض للحبس او الاعتقال او غير ذلك .

و لكن السؤال الذي يدور هنا كيف يمكن اختيار المستفيدين من خدمات العون القانوني و هل يكفي توفر شرط عدم القدرة المالية ام ان هناك طريقة لتوجيه هذه الخدمات بطريقة فعالة حقا؟؟

لقد وضعت جمعية ارض - العون القانوني مجموعة من المعايير التي يتحتم على العاملين في مجال العون القانوني الالتفات اليها و اخذها بعين الاعتبار و تحديد الاولويات فيها مسبقا للوصول الى اكثر الفئات حاجة الى هذه الخدمات و لتطبيق مفهوم العدالة قبل المطالبة به و يمكن تلخيص هذه المعايير على النحو التالي :

أولاً: أن يكون المستفيد محقا في مظلته/شكواه/مشكلته أو تحقيق ضمان حصوله على المحاكمة العادلة أو عند الإخلال بمبادئ إحترام حقوق الإنسان :

أي أن يكون الشخص (المستفيد) صادقا في الظلم الذي وقع عليه وسبب له المشكلة القانونية بالإضافة إلى أنه من الممكن تقديم خدمات العون القانوني للمستفيد لضمان حصوله على محاكمة عادلة، للسعي إلى التمكين القانوني والوصول إلى العدالة. ولا يتم تقديم خدمات قانونية لغير هذه الأهداف و/أو لغايات غير قانونية و/أو تخل بمبادئ إحترام حقوق الانسان و/أو تضر بأي شخص آخر أو تهدده على أي شكل .

ثانياً: ضعف وتردي الحالة المادية للمستفيد

نظراً لمجانية خدمات العون القانوني المطلقة باختلاف أنواعها ودرجاتها، يجب ان نهتم بوصولها للمستفيدين الذين يحتاجونها بصدق والغير قادرين مادياً من الحصول عليها و يتم التاكيد من توفر هذا المعيار من خلال المقابلة حيث يتم توقيع المستفيد على نموذج معلومات عامة يتضمن بيانات أساسية عن المستفيد، من ضمنها بعض الأسئلة الواضحة والمباشرة التي تقيس بعض المؤشرات عن وضعه المادي، مثل مكان السكن، الأجرة الشهرية و حول تلقيه لأية مساعدات من أية جهات، العمل وطبيعة العمل، الحالة الصحية والاجتماعية وعدد الأولاد وغيرها، ثم في نهاية النموذج فقرة توضح تأكيد المستفيد على صحة المعلومات وعلى عدم تمكنه من تحمل اية اتعاب لخدمات قانونية بناءً على وضعه المالي وعن التزامه في رد كافة المصاريف والأتعاب التي صرفت لقاء تقديم الخدمة القانونية عند التمثيل القانوني للمؤسسة في حال ثبوت قدرته المادية، ويطلب من المستفيد بعد افهامه للنموذج وتعبئته بالتوقيع في المكان المخصص في النموذج، وذلك يتم مع طمأنة المستفيد والتوضيح له عن أية استفسارات حول هذا النموذج كما ويتم معرفة مدى مصداقية المستفيد - قدر الإمكان - من خلال المقابلة وعن طريق آليات التحقيق من دقة وصحة ومدى ترابط المعلومات التي يذكرها المستفيد بالشكل المتسلسل والصحيح وعدم تغيير هذه المعلومات عند إعادة السؤال بشكل مباشر أو غير مباشر أو بعد فترة،

وعدم ذكر معلومات متناقضة أو تنفي صحة بعضها البعض، أو عدم تقديم أية وثائق تعارض اي معلومة مع عدم وجود أي تفسير مقنع ويبرر أي تناقض في المعلومات التي يذكرها المستفيد أو قدمها بوثائق، سواء كان ذلك في نفس المقابلة أو في أية مقابلات هاتفية أو شخصية للمتابعة مع المستفيد.

بالإضافة إلى ذلك لا بد من الاهتمام بلغة الجسد بشكل عام للمستفيد وإثارته للشك بمصادقية المعلومات التي يزودها عن طريق لغة الجسد أو وثائق يقدمها أو أشخاص آخرين مرافقين له أو طلب منه احضارهم لاحقاً لغايات مبررة لحل مشكلته القانونية و أيضاً رفض المستفيد لتقديم أي معلومة تطلب منه وتتعلق بالمشكلة القانونية ودون مبرر مقنع، و امتناع المستفيد عن توقيع أي من النماذج المطلوبة دون مبرر وعدم تعاون المستفيد مع المحامي والاستجابة للمطالب الأساسية لتقديم الخدمة القانونية له ودون مبرر مقنع، هذه كلها تعتبر عوامل تشكك بمصادقية المستفيد ومن حاجته للخدمة القانونية، وهنا طبعاً يتم التواصل مع المستفيد بشكل أعمق ومحاولة افهامه واقناعه بأهمية تعاونه لمصلحته، وأيضاً لفهم فيما اذا كان هناك أسباب لأي من التصرفات المذكورة أعلاه قد صدرت من المستفيد إما لأسباب عدم فهمه للإجراءات، أو خوفه من أي تهديد مبرر أو ممكن ان يكون غير مبرر و الجهل بخطورة عدم الإدلاء بمعلومات صحيحة أو عدم الصدق في المعلومات المقدمة من قبله، وما هو اثرها القانوني السلبي عليه في المستقبل.

ثالثاً: السلامة القانونية

هذا المعيار يتعلق بتقديم الخدمة الثالثة وهي التمثيل القانوني أمام المحاكم، حيث أن الشخص ممكن أن تنطبق عليه جميع المعايير، ويحتاج إلى تمثيل قانوني لحل مشكلته القانونية لعدم امكانية تطبيق الحلول الأخرى أو عدم نجاحها بعد تنفيذها في التوصل لحل المشكلة.

للممثل القانوني قواعد وشروط قانونية مفروضة في النصوص القانونية وإجراءات التقاضي في المحاكم لا بد من توفيرها وضمانها بالشكل القانوني الدقيق والصحيح لضمان سير التمثيل القانوني للقضية الصحيح، مثلاً توفر الشهود أو بيانات خطية أساسية. بعض القضايا تعتمد عملية التقاضي فيها كلياً على توفر البيانات المطلوبة، ومن الممكن أن ترد القضية في محاولة تقديمها دون توافر البيانات والمعلومات الأساسية، أو من الممكن تعريض المستفيد لمشكلة/مشاكل قانونية أخرى في حال المحاولة للجوء إلى التمثيل القانوني دون توافر البيانات والمعلومات الأساسية المطلوبة، أو في حال العلم بعدم صحة أي من البيانات أو المعلومات التي قدمها المستفيد والاستمرار في استخدامها في عملية التمثيل القانوني.

لا يتم بأي شكل توجيه المستفيد لتقديم أو ذكر أية معلومات أو بيانات غير صحيحة أو أصلية خلال تقديم أي من الخدمات القانونية وخلال أي مرحلة وبأي شكل من الأشكال، وعلى الفور يتم إيقاف تقديم الخدمة القانونية له، ويتم التوضيح والشرح لخطورة الاستمرار في أي تعامل يصدر عن المستفيد غير قانوني على أي شكل، ويتم افهامه بالعواقب القانونية لأي استخدام لمعلومات أو بيانات غير صحيحة أو أصلية، وفي حال تفهم المستفيد لذلك والتأكد من تقديمه للمعلومات والبيانات بالشكل القانوني المطلوب وتعاونه مع المحامي في السير بالإجراءات القانونية الصحيحة لحل مشكلته القانونية فإن الخدمة القانونية المقدمة له تستمر.

رابعاً: الحاجة المتقدمة للخدمات القانونية

هذا المعيار شامل للخدمات الثلاث المقدمة، حيث يتم التقدير وتقييم حالة ووضع المستفيد بشكل عام على قدرته على فهم المعلومات القانونية، والاجراءات الموضحة له في الاستشارة وامكانية تنفيذه للخطوات المطلوبة والسير بالاجراءات والمتابعات بنفسه، وتحمله للمسؤولية، والحرص على امتلاكه المستوى المطلوب من بعض المهارات الأساسية لتنفيذ النصائح المقدمة له خلال الاستشارة القانونية وامتلاكه بعض الصفات الشخصية الهامة مثل الثقة بالنفس قوة الشخصية مستوى تعليمي جيد (غير أمي) حالة صحية جيدة وغيرها بحيث يكون بمقدوره متابعة الحلول القانونية لمشكلته بنفسه دون الحاجة الى وجود محام متخصص لمتابعتها .

خامساً: معايير قياس مدى ضعف الحالة

وهي عبارة عن مجموعة من المعايير التي تقيس مؤشرات ضعف حالة المستفيد من عدة نواحي، اجتماعية، ودينية، وصحية، وسياسية، ونفسية، واقتصادية، وغيرها من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في رفع حاجة المستفيد وتأهله للحصول على الخدمة القانونية المجانية.

سادساً: معايير إدارية

وهي المعايير التي تتعلق بخطة عمل وأهداف المشروع المنفذ والميزانية المالية الموضوعة لتقديم الخدمات القانونية. بالإضافة إلى الاهتمام بتقديم الخدمات القانونية لشريحة مستفيدين تضمن التنوع وعدم التركيز على أي معيار دوناً عن الآخر، أي الاهتمام بالتنوع في مواضيع القضايا الممثلة قانونياً والتوازن بين القسمين القانونيين النظامي والشرعي، والموازنة بين أعداد المستفيدين حسب المتغيرات الهامة من جنس ودين وعمر وجنسية وغيرها.

سابعاً : ومن المعايير الإدارية أيضاً الإهتمام بعدم تقديم خدمة قانونية خاصة التمثيل القانوني لأي قضية من شأنها المساس برسالة وأهداف المؤسسة، أو تنافي مبادئ سياسية أو معتقدات دينية أو احترام حقوق الانسان أو القوانين الدولية.

ثامناً : يجب مراعاة الخطوات الفعالة التي يمكن بها تقديم الحلول المناسبة لطالب المساعدة باقل كلفة و جهد و ذلك وفق التسلسل التالي :

أولاً: تقديم الاستشارات القانونية

في كثير من الأحيان تكون المشكلة القانونية التي تواجه الشخص متعلقة بأساسيات قانونية يكون عدم فهمها بالشكل القانوني الصحيح أو الجهل بها هو سبب المشكلة القانونية أو المسبب لها، وعليه فإن اعطاء الاستشارة القانونية الوافية التي من شأنها توضيح الالتزامات والحقوق والواجبات المترتبة على الشخص كافية لحل مشكلته، بالإضافة إلى عملية توضيح بعض الاجراءات القانونية التي يمكن للشخص متابعتها بالشكل الصحيح أن تساعد أيضاً في عملية توجيهه لحل مشكلته بصورة قانونية .

ثانياً: الوساطة القانونية

في أغلب الأحيان ولوجود أسباب عديدة قد تلعب دوراً في زيادة درجة تعقيد المشكلة القانونية، سواء كانت تتعلق بطبيعة معطيات المشكلة بذاتها أو بالشخص نفسه، فإن الحل الأول لا يكون كافياً لحل وانتهاء المشكلة القانونية التي تواجه الشخص و مراعاة أوضاع المستفيدين وتجنبيهم الخوض في إجراءات المحاكم الطويلة الأمد لما لها من آثار سلبية على حالتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية وغيرها من الجوانب الانسانية الهامة، ولصعوبة فهم بعض الاجراءات القانونية من قبل المستفيدين، فإننا نحبذ اللجوء لاستخدام الوساطة القانونية بدرجاتها كحل ودي لحل أي نزاع ينشأ بين طرفين أو أكثر وفي مختلف أقسام القانون، لان استخدام الوساطة القانونية من شأنه أن يقدم الحلول للمشاكل القانونية بطريقة أسرع وأكثر فاعلية وأقل تكلفة لجهد ووقت وموارد المستفيد، وتقلل من نشوء مشاكل قانونية أو غير قانونية أخرى قد تنفرع في حال عدم التوصل لحل المشاكل القانونية.

ثالثاً: التمثيل القانوني أمام المحاكم

يتم اللجوء إلى هذا الحل كوسيلة أخيرة لحل المشكلة القانونية للشخص، وعندما تفشل أو تتعذر الطريقتين المذكورتين أعلاه في حل المشكلة القانونية، أو عندما يكون الحل بالتمثيل القانوني هو الوسيلة الأفضل لتحقيق نتائج أفضل للشخص وتضمن حقوقه بشكل أفضل وتقلل الالتزامات المفروضة عليه، وفي حالات قد يتعذر فيها تنفيذ أي من الطرق أعلاه أو رفض الموكل لاستخدام الوساطة القانونية أو رغبته باللجوء مباشرة للتقاضي لأسباب مختلفة في قناعته بعد الأخذ بعين الإعتبار المعايير المتبعة في المؤسسة.

ثانيا : الهيئات و الجمعيات و المنظمات الخيرية الدولية والمحلية :

و هي مؤسسات تتكفل عادة بتقديم انواع مختلفة من الخدمات لفئات متنوعة من المواطنين و المقيمين على ارض الوطن من خلال توجيه الاعمال التطوعية و اموال التبرعات في اتجاهات مختلفة بقصد توفير الحاجات الاساسية للمحتاجين بقدر الامكان .

ولما وجدت هذه المؤسسات و الجمعيات ان الفقر و تدني مستوى التعليم والصحة تؤدي بهذه الاسر الى مشاكل اخرى منها المشاكل القانونية على مستوى العمل و الايجار و القضايا الجزائية و استغلال بعض الناس ضعف هذه الفئة و اجبارهم على سلوكيات مخالفة للقانون فقد توجهت هذه الجمعيات الى مؤسسة العون القانوني لاشراكها في منظومة عملها كشريك اساسي في مكافحة كافة ظواهر الفقر و الحاجة في المجتمع .

و كذلك اصبحت هذه الجمعيات و الهيئات تستعين بمؤسسات العون القانوني للاستفادة من خبراتهم القانونية في الدفاع عن حقوق الفئات المستضعفة على مستويات عدة كما هو الحال في الجمعيات التي تعنى بحقوق العمال في المصانع و في المؤسسات الفردية الصغيرة التي لا يوجد فيها انظمة عمالية تضمن للعامل حقوقه سعيا منها للبقاء على هذه الفئات في نطاق عملية الانتاج و الاكتفاء الذاتي بدلا من انتقالها الى حيز الحاجة و الفقر الذي يزيد من اعبائها الثقيلة اصلا او كما هو الحال في المنظمات التي تعنى بشئون اللاجئين و التي اصبحت ايضا تستعين بخبرات مؤسسات العون القانوني بقصد توفير الخدمات القانونية لهذه الفئات طوال فترة اقامتهم في البلد و الى حين توفر البلد الذي سيتم توطينهم فيه و تشمل هذه الخدمات تقديم الاستشارات و عقد ندوات للتوعية و التثقيف لاؤلئك الذين يجهلون الانظمة القانونية الوطنية بما يحميهم من عمليات الاحتيال و الاستغلال التي تتعرض اليها هذه عادة .

و يضاف الى ذلك جميعا ان هذه الهيئات تستعين بالعون القانوني للاشراف على تشكيلها و كيفية عملها و مساعدتها على تصويب اوضاعها بما يتفق و احكام القوانين التي تعنى بها و لضمان عدم وقوعها باي خلل قانوني يؤدي الى تفكيكها او توقف عملها و بما يحقق ايضا مقتضيات الحاكمية الرشيدة لها و التي اصبحت هذه الجمعيات مطالبة بتحقيقها دوليا و محليا .

❖ العون القانوني بالنسبة للعاملين فيه :

لاشك ان العاملين في مجال العون القانوني هم من المتخصصين في مجال القانون من المحامين و المدرسين و المتطوعين من طلبة الجامعات و غيره إلا أن ذلك لا يمنع أيضا إن هناك من غير القانونيين ممن يعملون في هذا المجال لغايات تقديم الدعم الإداري و اللوجستي و بما لا يقل أهمية عن الدور الذي يؤديه القانونيون فيه .

و بالنسبة الى هؤلاء جميعا فان العمل في العون القانوني يعتبر تجربة فريدة تجمع بين مزايا العمل الاحترافي من جهة و العمل الإنساني التطوعي من جهة أخرى حيث انه يوفر البيئة اللازمة لاختبار و تطوير مهارات العاملين في مجال تخصصاتهم المختلفة من خلال الاحتكاك المستمر مع الحالات التي تتقدم لطلب العون القانوني و مع قضاياهم ومشاكلهم سواءا القانونية منها او الشخصية و من حيث انه يوفر لهم الفرصة للقيام بالأعمال الخيرية و تقديم المساعدة و تعزيز الشعور الايجابي في علاقتهم مع المجتمع .

كما تسنح الفرصة للعاملين الحصول على خبرة مميزة في مجال مهارات الاتصال و التواصل و مهارات الإدارة و التخطيط و القيادة من خلال الانخراط في النشاطات التي تتولى مؤسسات العون القانوني إقامتها في إطار تقديمها لخدماتها من مؤتمرات و ندوات و ورشات عمل و غيرها من النشاطات و كذلك فرص التواصل مع أهم المؤسسات الرسمية و غير الرسمية الدولية و المحلية و المؤسسات الإعلامية في إطار تظافر الجهود و عقود الشراكة ومذكرات التفاهم التي تقوم بها.

الا ان العاملين في مجال العون القانوني ايضا ملتزمين بمجموعة من الواجبات و الادبيات التي لا يمكن ان يقبل منهم التهاون فيها حتى و ان قبل ذلك من غيرهم خاصة وانهم يتعاملون مع فئات مستضعفة تعاني عادة من الاستغلال و التهميش و سوء المعاملة و ترى في المؤسسات الانسانية شعلة من الامل تنير لهم حياتهم و توعدهم بمستقبل افضل و هم بنفس الوقت يعيشون تحت ضغوط نفسية هائلة تجعلهم في توتر و قلق و عصبية دائمة لذلك على هؤلاء العاملين التمتع بقدرات خاصة على التواصل و الصبر و ضبط النفس و التفهم و اظهار التعاطف و التسامح مع المحافظة على قوة الشخصية و القدرة على ادارة الحوار .

لذلك فقد وضعت جمعية ارض العون القانوني ايضا مجموعة من المبادئ و الاسس التي يجب على العاملين في مجال العون القانوني الالتزام بها و هي مجموعة من السلوكيات العملية التي تتناول عملية تقديم الخدمة القانونية من اللحظة التي يتقدم بها طالب المساعدة الى المؤسسة الى اللحظة التي تنتهي مشكلته بالخدمة المقدمة و هذه المبادئ هي :

❖ مبادئ الاحترام المتبادل في مؤسسة أرض - العون القانوني:

مؤسسة أرض - العون القانوني من مؤسسات المجتمع المدني المعنية باحترام القيم الإنسانية وتفعيل مبادئ العمل الإنساني، من خلال تقديم خدماتها المتنوعة القانونية والقضائية وضمان احترام حقوق الإنسان على مختلف الأصعدة.

ومن من القواعد الأساسية لمؤسسة أرض - العون القانوني أنها نشأت على احترام الآخر، لذا فإنه يجب على فريق العمل مراعاة الأعراف الاجتماعية في التعامل مع الآخرين، ومن المحبذ أن تتضافر كافة الجهود في إيجاد روح المشاركة والتعاون الإجتماعي.

❖ الحفاظ على الصورة العامة للعون القانوني:

يجب على كافة الموظفين إدراك أن التصرفات العنيفة والغير لائقة التي تجاوز حدود القانون والآداب العامة والعرف والتقاليد والسلامة مرفوضة تماماً وحتى خارج ساعات الدوام في حال كان الموظف مرسل بناءً على طلب المؤسسة لأنها تؤثر سلباً على صورة وهيبة المؤسسة.

كما يتوجب على جميع العاملين التصرف بصورة تعكس الصورة الجيدة عن المؤسسة أثناء التواصل مع العملاء والمستفيدين حتى وإن كان هذا العميل أو المستفيد قد راجعه ولم يكن هو الموظف المختص لتقديم المساعدة له .

❖ القواعد الأساسية في التعامل مع العملاء والمستفيدين و المراجحين :

1. يجب على كافة العاملين في مؤسسة أرض – العون القانوني إحترام المستفيدين أو العملاء والتعامل معهم وتقبل استفساراتهم بسعة صدر والتواصل معهم بصورة تجعل من الخدمة المقدمة لهم واضحة ومفهومة وحتى وإن تتطلب ذلك من الموظف عقد أكثر من إجتماع أو تكرار الإتصال مع متلقي الخدمة لأكثر من مرة .

2. يجب على العاملين في مؤسسة أرض – العون القانوني إحترام أوقات العملاء والمستفيدين ومتلقي الخدمة من خلال إحترام المواعيد المحددة لهم عبر الموظف المسؤول، بالإضافة إلى إحترام الأوقات التي يفضل العميل أو المستفيد خلالها التواصل معه لوجود بعض الخصوصية في بعض الحالات على سبيل المثال مراعاة طبيعة الجهة متلقي الخدمة فإن كانت سيده لا بد من مراعاة أوقات الإتصال أو فيما إذا كان متلقي الخدمة لديه أوقات عمل خاصة لا يستطيع التواصل أثناءها مع المؤسسة وغيرها من الحالات.

3. يجب على الموظفين إحترام أوقات العمل - المعمول بها وفقاً للنظام الداخلي أو أية تعليمات تصدر من الإدارة بخصوص أوقات الدوام - عند التواصل مع العميل أو المستفيد، بحيث يتم إعلام العميل أو المستفيد بأوقات الدوام وبأنه يتم الإتصال به في هذه الأوقات إلا في حالات الضرورة التي تحتم على الموظف المتابعة مع العميل أو المستفيد بأوقات خارجة عن الأوقات المحددة وتكون هذه الحالات فقط لغايات تقديم الخدمة الأفضل للعميل أو في حال كان طبيعة عمل الموظف تتطلب منه التواصل مع العميل في أي وقت كان .
4. يجب على الموظفين كافة تسهيل الإجراءات بالصورة التي تخدم العميل أو المستفيد بأية صورة ممكنة دون التعدي على إختصاصات الموظف لزميله الآخر .
5. يتوجب على جميع الموظفين التعريف بأنفسهم وبطبيعة عملهم في المؤسسة بصورة واضحة عند التواصل مع العميل أو المستفيد .
6. يجب على جميع الموظفين التواصل مع صاحب العلاقة المباشر فقط حفاظاً على مبدأ السرية والخصوصية الذي تتبعه المؤسسة مع العملاء والمستفيدي، وهذا يعتبر إلزاماً على كل موظف من الموظفين ولا يجوز كسر هذه القاعدة إلا في بعض الحالات وعلى أن تكون الإدارة أو المشؤول المباشر عن الموظف على علم بهذه الحالة. ونذكر على سبيل المثال لا الحصر بعض الحالات كأن يكون الشخص المعني بالإستشارة قاصر فإن الإستشارة تعطى للشخص المسؤول عنه أو أن يكون الشخص المعني بالإستشارة فاقداً للأهلية أ، أن يكون الشخص المعني لا يستطيع التواصل معه لأي سبب كان وكلف مهمة التواصل مع شخص آخر.
7. في حال تعرض الموظف لإساءة من المستفيد أو العميل أو صدر من العميل أو المستفيد ما يسيئ لشخص الموظف أو للمؤسسة فإنه يحق له إنهاء المقابلة أو الإتصال بالصورة التي يراها مناسبة شريطة عدم التطاول من قبل الموظف على العميل أو المستفيد، ويتوجب على الموظف إعلام الإدارة أو المسؤول المباشر بهذه الإساءة لإتخاذ التدابير اللازمة وفقاً لما تراه الإدارة أو إحالة الحالة أو العميل أو المستفيد لموظف آخر على أن يتم الحفاظ على إحترام وكرامة الموظف.
8. يتوجب على الموظفين التواصل الدائم مع المستفيدين أو العملاء من خلال الإتصال بهم وإعلامهم بأية تطورات تستجد في الشكوى أو القضايا المرفوعة لهم من قبل المؤسسة بحيث يتم إطلاع العميل أو المستفيد عن المستجدات على الأقل مرة واحدة شهرياً ويكون الموظفين المسؤولين عن القضايا (المحامين) مسؤولين عن تزويد الموظف المختص بالإتصال بالعملاء والمستفيدين بأخر المستجدات وإطلاعهم عليها.

9. يتوجب على الموظفين اللذين يدخل في مجال عملهم تلقي الإتصالات والتواصل مع العملاء أو المستفيدين تلقي إتصالاتهم برحابة صدر، ويتوجب عليهم معاودة الإتصال بالأرقام الواردة إليهم على هواتف العمل ومعاودة الإتصال بأية أرقام وردت إليهم خارج أوقات الدوام خلال مدة أقصاها 48 ساعة (مع مراعاة العطل الرسمية).

10. يتوجب على الموظف الذي يدخل في مجال عمله مقابلة العملاء و المستفيدين أو الإتصال بالتنسيق والترتيب لأعماله ومقابلاته أو إتصالاته مع الإدارة أو المسؤول المباشر قبل بدء إجازته وعلى أن يقوم أيضاً بالتنسيق مع العملاء والمستفيدين في حال الضرورة وإعلامهم برقم هاتف المكتب أو رقم زميله الذي سينوب عنه في هذه الأعمال .

11. يتوجب على الموظف المسؤول عن تلقي الحالات التي تكون بحاجة لدراسة عميقة وإتخاذ قرار بها التواصل مع العميل أو المستفيد بأن يتم الإتصال به خلال 48 ساعة وإعطائه لمحة أولى عن الوضع العام لمشكلته وعلى أن يتم الرد عليه وإعلامه بقرار التمثيل أو أي قرار آخر خلا مدة أقصاها أسبوع من تاريخ مراجعته للمؤسسة.

12. يجب على الموظفين اللذين يدخل في مجال عملهم تقديم الإستشارات الرد على الإستشارات مباشرة وإعطائها لكل عميل أو مستفيد سواء عبر الهاتف أو عند مقابله أو الإستشارات التي ترد للمؤسسة من شركائها وعند الضرورة يحق للموظف أن يرد على الإستشارة خلال مدة أقصاها 48 ساعة .

13. يجب على الموظف الذي يقدم إستشارة سواء أكانت عبر الهاتف أو شخصية لأي عميل أو مستفيد أن يوثقها داخلياً بتقرير تتطلع عليه الإدارة أو المدير المسؤول وعلى أن يتم تعبئة بيانات الشخص طالب الإشارة على البرنامج المعد خصيصاً لهذه الغاية.

14. يمنع على أي موظف إعطاء أية استشارة تخرج عن مجال عمله وبذات الوقت يتوجب عليه إحالة الإتصال على الموظف المسؤول عن تلقي العملاء أو المستفيدين حتى يقوم بإحالة العميل أو المستفيد للموظف المختص.

❖ خلاصة:

ما نستطيع ان نخرج به من هذا البحث ان فكرة العون القانوني اصبحت واقعا فرضته الحاجة الملحة الى وجود خدمات قانونية مجانية و بالتالي علينا ان نتجاوز الحديث عن قبول هذا الواقع او رفضه الى الحديث عن كيفية التحكم به و صياغته بما يخدم الصالح العام و بما يحقق الاهداف التنموية عامة في الاردن .

من هنا نامل ان تكون هذه البداية التي ننطلق منها للحديث عن تنظيم هذا القطاع بهدف وضع اسس عامة تستند عليها المؤسسات التي تقدم العون القانوني بما يضمن تكامل دورها في خدمة المجتمع و تناسق جهودها مع الجهود الانسانية الاخرى التي تقوم بها المؤسسات الاجتماعية المختلفة في كافة المجالات .

و لعل اهم الخطوات التي يجب ان نبدأ بها هو اخضاع هذه المؤسسات الى اشراف مباشر من الدولة يضمن توافر عناصر الرقابة والتوجيه و المحاسبة في عمل هذه المؤسسات بما يسهم في ائصال اداراتها الى مستويات عليا من الحاكمة الرشيدة التي يجب ان تتحقق في جميع المؤسسات العامة و الخاصة و لكن في مؤسسات العمل الخيري بشكل اكثر الحاحا و ذلك لان هذه المؤسسات تستند في فكرتها على قواعد اخلاقية و ادبية مثالية لا تقبل ان تختلط بشوائب التعامل القائم على تبادل المصالح و تجارة الخدمات .