

إن بناء الثقة والشرعية والحفاظ عليها مع المجتمعات التي تخدمها وكالات الشرطة أمر بالغ الأهمية. ينبغي الاعتراف بأفراد المجتمع كشركاء أساسيين في الحفاظ على السلامة العامة، وتوفير فرص مجدية وسهلة الوصول لتقديم المساهمات إلى وكالات الشرطة.

يمكن تقديم تعليقات أفراد المجتمع بأشكال مختلفة، ويجب على الوكالات تطوير عمليات لالتقاط كل مما يلي والعمل على أساسها:

- **ردود فعل غير رسمية** - رسائل البريد الإلكتروني لموظفي الوكالة، والاتصال التلقائي أثناء الدوريات وأنشطة عدم الإنفاذ، والمكالمات إلى خطوط الهاتف الرئيسية، والمكالمات غير الطارئة إلى الاتصالات.
- **بوابات الإنترنت** - نماذج التعليقات والاستطلاعات على صفحة الويب الخاصة بالوكالة ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي.
- **الاتصال الإشرافي** - معلومات موجهة إلى موظفي القيادة والمشرفين المحلفين من جميع الرتب والمشرفين المحترفين على الموظفين.
- **الشكاوى الرسمية** — المعلومات الواردة إلكترونياً أو شخصياً والتي تستوفي المعايير المحددة للتحقيق من خلال الشؤون الداخلية

الرد على الملاحظات وتتبعها

ويمكن للوكالات أن تبرهن على التزامها بجهود بناء الثقة من خلال اتخاذ إجراءات واضحة وحاسمة استجابة للتعليقات الواردة. ويعد إنشاء نظم لتتبع ومراجعة جميع أساليب ومحتويات التغذية المرتدة بمثابة الدليل التمهيدي للوكالات للعمل على أنماط السلوك المحددة، وتعديل أولويات التدريب على نطاق الوكالة، ومراجعة السياسات والممارسات، وتسليط الضوء على التفاعلات المجتمعية الإيجابية. ويمكن أن تساعد هذه النظم أيضاً في تحديد الظروف التي تتطلب استجابات بديلة بسبب تضارب محتمل في المصالح (على سبيل المثال، الشكاوى الرسمية التي تدعي سوء سلوك رئيس تنفيذي، والشكاوى الرسمية التي تدعي وجود نشاط إجرامي يقوم به محقق أثناء تأدية مهامه). وقد يُعتبر استخدام محقق خارجي مستقل وغير متحيز وذو دراية أو وكالة تحقيق وسيلة لتقديم توصيات موضوعية ومحايدة لاتخاذ إجراءات بشأنها.

يمكن أن تكون مساهمات أفراد المجتمع إيجابية أو سلبية أو مزيج من الاثنين. قد تكون ردود فعل أفراد المجتمع نابعة من الرغبة الحقيقية لديهم في الإفادة بالإجراءات المتخذة أو الملاحظة، وسوء التواصل، أو الارتباك حول العمليات. الأسئلة التي يطرحها أفراد المجتمع ليست دائماً شكاوى، لذلك من المهم تشجيع جميع موظفي الوكالة على النظر إلى هذه المساهمة كفرص لمزيد من المحادثة والتفاعل مع أفراد المجتمع. على ضباط الشرطة ضمان وجود طرق لالتقاط جميع أشكال آراء أفراد المجتمع واستخدامها بفعالية للسماح للوكالات ببناء منصة أكثر شمولاً للثقة المشتركة.

عندما تعطي الفرصة لأفراد المجتمع بالإدلاء على آرائهم، خذ في اعتبارك ما يلي:

- **نقاط الاتصال:** يشعر أفراد المجتمع المحلي بالاتصال بالوكالة من خلال مجموعة متنوعة من نقاط التقاطع ومن خلال العديد من موظفي الوكالات (على سبيل المثال، الضباط والمشرّفون المحلفون والموظفون المهنيون و المحققون في أماكن الجريمة، و المتدربين الطلاب، و المتطوعين). وتنطوي كل جهة اتصال على إمكانية تعزيز جهود بناء الثقة أو الانتقاص منها، وينبغي أن تكون فرص التغذية المرتدة شاملة لجميع وظائف الوكالة وموظفيها.
- **اللغة:** إعطاء الأولوية لخيارات اللغة الشاملة والتي يمكن الوصول إليها. يمكن لإعادة صياغة عبارة «عملية شكاوى المواطنين» بعبارة «فرصة تعليقات أفراد المجتمع» على صفحة الويب الخاصة بالوكالة توسيع المعلومات التي يتم تلقيها. كما يمكن أن يؤثر إعادة صياغة كلمة «المشتكي» ب «عضو المجتمع» على نغمة المعلومات الموثقة.
- **الوصول والاتصال:** يجب نشر المعلومات التي تحدد عمليات التغذية المرتدة على صفحة الوكالة على شبكة الإنترنت، والمساحات العامة في مباني الوكالة، والترويج لها من خلال منصات وسائل الإعلام الاجتماعية للوكالات. كما يجب ضمان خصوصية المعلومات المتقاسمة، والجداول الزمنية للعمليات المرتبطة بها، وإبلاغ الإجراءات الناتجة عنها. لتعزيز بناء الثقة يجب على الوكالات ضمان توافر هذه المعلومات باللغات والأشكال المستخدمة من قبل أفراد المجتمع.

نتائج التعليقات

يمكن لجميع أصحاب المصلحة المشاركين في ملاحظات أفراد المجتمع ، بما في ذلك أفراد المجتمع وموظفي الوكالات والوكالات والمجتمعات التي يتم خدمتها ، الاستفادة من منصة شاملة للثقة المشتركة. قد تتضمن النتائج المحتملة لتعليقات أفراد المجتمع لهذه المجموعات ما يلي:

وستسمح العمليات المحددة بوضوح وأنظمة التتبع للآراء المجتمعية للوكالات بتجميع التقارير الموجزة بسهولة لنشرها على موظفي الوكالة ، والوكالات الشريكة ، والمجتمعات التي تخدمها. التقييمات الروتينية للوكالة هي وسيلة لضمان تنفيذ معايير عالية بشكل استباقي و تعكس احتياجات المجتمع و رغباته.

أفراد المجتمع

الاعتبارات:

عندما يقدم أفراد المجتمع إنطباعاتهم لوكالات الشرطة ، من المهم بالنسبة لهم أن يشعروا بالسماع وأن يتم التحقق من صحة مخاوفهم. قد تختلف النتائج حسب الحالة ، ولكن إشراك أفراد المجتمع في المحادثات ، والاعتراف بإمكان إجراء التحسينات، ودعوة أفراد المجتمع للمشاركة في حل المشاكل يمكن أن تساهم في بناء الثقة. كما يمكن لوكالات الشرطة بفضل السماع لآراء أفراد المجتمع أن تغتنم الفرصة لتقديم معلومات تثقيفية حول عمليات الوكالة والتحقيق والعدالة الجنائية. غالبًا ما تكون هذه العمليات معقدة ، وقد يكون لدى أفراد المجتمع مفاهيم خاطئة حول كيفية عمل الشرطة. يمكن أن تساعد التفسيرات الشفافة والمفهومة أفراد المجتمع على التعرف على الطرق التي تعمل بها الوكالة لضمان السلامة العامة. وعلاوة على ذلك ، فإن تفسيرات حول كيفية معالجة التغذية المرتدة وكيفية اتخاذ قرارات الوكالة ونظام العدالة الجنائية تدعم وصول أفراد المجتمع إلى العدالة الإجرائية وإدراجهم في النتائج التي تؤثر عليهم.

التحقق من صحة المخاوف

- تعزيز الدراية بعمليات والتحقق والعدالة الجنائية
- تعزيز الثقة
- الوصول إلى العدالة الإجرائية

موظفو الوكالة

الاعتبارات:

قد يقدم أفراد المجتمع تعليقات حول الأفراد أو الوحدات أو الإدارات داخل الوكالة أو الوكالة ككل. غالبًا ما تؤدي ملاحظات أفراد المجتمع فيما يتعلق بموظفي الوكالات الفردية أو الوحدات/الإدارات إلى فرص لتعزيز التدريب أو المهارات. على سبيل المثال ، إذا اتصل أحد أفراد المجتمع الذي تعرض للإيذاء بالمشرف على المحقق المعين وأعرب عن قلقه بشأن تحديثات الحالة المحدودة ، يمكن للمشرف أن يدرج المحقق على شرح عمليات الوكالة ، ووضع خطط اتصال مع الضحايا ، وتوفير الموارد الإحالات. يمكن للمحقق ممارسة هذه المهارات عند المتابعة مع فرد المجتمع. يمكن لموظفي الوكالة أيضًا الاستفادة من تلقي الإشعارات عند تلقي ردود فعل إيجابية حول عملهم. يمكن أن يكون هذا غير رسمي (على سبيل المثال ، خطاب إقرار أو بريد إلكتروني إلى الموظفين من مشرفهم أو قيادة الوكالة) أو رسمي (على سبيل المثال ، النظر في الثناء أو الجوائز). يمكن للوكالات من خلال تطوير الفرص لأفراد المجتمع لتقديم ردود فعل إيجابية وسلبية على حد سواء أن تضمن مشاركة أولئك الذين تخدمهم في خلق الحلول وتعزيز مهارات الشرطة الفعالة.

- فرص تطوير تصحيح و نمو الموظفين
- تحسين المهارات لإيجاد حلول مشتركة
- الاعتراف بأداء الجودة (الرسمي وغير الرسمي)

الوكالات

■ تنمية الموارد (المواضيع المشتركة الاعتبارات):

- ذات الاهتمام أو مصدر قلق
 - فرص موسعة للمشاركة في عمليات التحقيق
 - انخفاض وتيرة التفاعلات المثيرة للجدل والمخاطر المحتملة
- قد تترجم تعليقات أفراد المجتمع إلى تحديد الثغرات في التدريب أو المعلومات العامة التي تقدمها الوكالة ، والحلول الإبداعية ، وفرص الشراكة الجديدة. على سبيل المثال ، إذا تلقت إحدى الوكالات مكالمات متعددة حول نفس الموضوع أو المسألة الشاغلة ، يمكن تحديد فرص توفير معلومات وموارد إضافية للجمهور (على سبيل المثال ، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ، على صفحة الوكالة على شبكة الإنترنت ، من خلال تطوير موارد إضافية مثل النشرات الإعلامية). يمكن للوكالات من خلال إدراج تعليقات أفراد المجتمع الاستفادة من تعزيز الموضوعية ، والحد من تصور التحيز ، وتحقيق نظام شامل للضوابط والتوازنات. ويمكن أن يعزز ذلك أيضا الأدوار والأصوات الهامة لأفراد المجتمع ، مما يؤدي إلى زيادة تماسك المجتمع وإمكانية زيادة المشاركة في التحقيقات والإبلاغ عن النشاط الإجرامي. ويمكن لهذا النهج المتجاوب والشامل أن يُحول ما قد يبدو وكأنه شكوى إلى عملية منتجة وتعاونية. قد تشهد الوكالات التي تدمج تعليقات أفراد المجتمع بهذه الطريقة انخفاضًا في التفاعلات المثيرة للجدل والمخاطر التي تتعرض لها الوكالة (على سبيل المثال ، الشكاوى الرسمية ، التقاضي).

المجتمعات

■ تعزيز الثقة في وكالات الشرطة

- زيادة الشعور بسلامة المجتمع من خلال الشرطة المتجاوبة
- يمكن لشفافية عمليات الشرطة و لتوفير منصة لصوت المجتمع في هذه العمليات أن تعزز الثقة الشاملة والشرعية مع المجتمعات التي تخدمها. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى توسيع فرص حل المشاكل التعاونية و المساهمة في تحسين سمعة الشرطة لدى المجتمعات كمورد مجتمعي إيجابي. بالإضافة إلى ذلك ، فإن توفير استجابة فعالة لتعليقات أفراد المجتمع يرسل رسالة مفادها أن الوكالة تُقدّر مشاركة أفراد المجتمع كشركاء في السلامة العامة. قد يكون أفراد المجتمع الذين قد يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر بالجريمة أو الذين كانوا غير مرتاحين أو عانوا من حواجز الإبلاغ عن الجرائم في الماضي أكثر إستفادة وإحتمال للإبلاغ إلى أجهزة إنفاذ القانون عندما يرون زيادة الشفافية والتغييرات الإيجابية المُقامة. ويمكن أن يزيد ذلك من احتمال مساءلة الجناة ، مما يسهم في السلامة العامة للمجتمعات المحلية.



مساهمات أفراد المجتمع كأداة فعالة لبناء الثقة والحفاظ عليها

موارد الجمعية الدولية لقادة الشرطة (IACP)

- أ. [صفحة الجمعية الدولية لقادة الشرطة الخاصة بإشراك المجتمع في عمل الشرطة.](#)
- ب. سياسة نموذج ال IACP: [وسائل التواصل الاجتماعي.](#)
- ج. سياسة نموذج ال IACP: [معايير السلوك.](#)
- د. سياسة نموذج ال IACP: [السلوك الانتقالي من قبل الموظفين.](#)
- هـ. [إطار سياسة ال IACP لتحسين إشراك المجتمع في عمل الشرطة.](#)
- و. [مركز موارد سياسة إنفاذ القانون التابع للجمعية الدولية لقادة الشرطة \(IACP\).](#)

و من المهم تشجيع وكالات الشرطة لكي تتبنى نموذجًا تعاونيًا يضمن مشاركة المجتمعات المحلية في عمل الشرطة ولا يعتبر هذه الأخيرة كمجرد كيانات تُقدّم لها الخدمات. يمكن أن يساهم التعاون في شعور أفراد المجتمع ليس فقط بمزيد من الحماية ولكن أيضًا بمزيد من الحرص على حماية الأشخاص والأماكن في مجتمعاتهم ، والقيم التي تمثلها مجتمعاتهم ، ووكالات الشرطة التي تدافع عن سلامتهم وتحافظ على جودة حياتهم. يجب أن تكون العمليات الشفافة والمستجيبة لتلقي وتقييم عمل ردود فعل أفراد المجتمع مكونًا رئيسيًا في فلسفة الوكالة الشاملة المتمثلة في عرض المجتمعات التي تعمل كشركاء أساسيين في السلامة العامة. يمكن لدمج تعليقات أفراد المجتمع أن يُدعم الإنشاء المشترك للحلول وبناء جسور حول هذا الغرض المشترك.