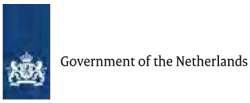
HiiL
user friendly justice

الاحتياجات في مجال العدالة **للاجئين السوريين:** المشاكل القانونية في الحياة اليومية

2018

هذا البحث كان مدعوماً من وزارة خارجية هولندا.



تنصل

وهذا التقرير وثيقة حية وخاضعة للمراجعة. كلما تم تنقيح التقرير سيتم نشره في www.hiil.org/publications/data-reports. تم إنشاء هذا الإصدار من التقرير في 30 أبريل 2018.

دليل المحتويات

ملخص تنفيذي	4
مقدمة عن احتياجات واحتياجات العدالة دراسة اللاجئين السوريين	10
احتياجات العدالة الحالية للاجئين السوريين	24
احتياجات العدالة المستقبلية للسوريين	50
الخلاصة	60

ملخص تنفيذي

أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني، كجزء من الشراكة الاستراتيجية بينه وبين وزارة الخارجية الهولندية، دراسات استقصائية على مستوى البلاد حول الاحتياجات في مجال العدالة ودرجات الرضا ذات الصلة في لبنان والأردن. وكجزء من العينة، تم جمع بيانات عن احتياجات 1800 لاجئ سوري في مجال العدالة في أوائل العام 2017. وفي هذا التقرير، نهدف أولاً إلى تسليط الضوء على طلب اللاجئين السوريين بالحصول على العدالة في المجتمعات المستضيفة لهم، وإلى الإشارة إلى النقاط المضيئة والمعوقات في مساراتهم في مجال العدالة. ويتمثل هدفنا الثاني في إلقاء الضوء على احتياجات اللاجئين المرتقبة في مجال العدالة عند عودتهم إلى سوريا بعد انتهاء الصراع. ويُعتبر وجود نظام فعال للعدالة أمراً حاسماً للانتقال إلى فترة يتحقق فيها الأمن والاستقرار والتنمية الاقتصادية. يوفر هذا التقرير لصناع القرار السوريين والمجتمع الدولي خارطة طريق لاستهداف أكثر احتياجات الشعب السوري إلحاحاً في مجال العدالة.

نحن نتبع المسارات في مجال العدالة التي يتبعها الناس في الحياة الواقعية.

- نحدد مدى انتشار المشاكل القانونية بين اللاجئين السوريين الذين يعيشون في لبنان والأردن: ما نوع المشاكل التي يعانون منها، وما عدد الأشخاص الذين يواجهونها؟
- نحدد العواقب التي تترتب على هذه المشاكل القانونية.
- ندرس ما يفعله الناس بشأن المشاكل القانونية التي يواجهون، سواء بشكل غير رسمي أو وفق نظام العدالة الرسمي:
  - هل يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية؟ إذا كان الأمر كذلك، أين؟
  - هل ينخرطون في حل المنازعات؟ إذا كان الأمر كذلك، أين؟
  - إلى أي درجة هم راضون أم غير راضين عن الإجراءات التي يستخدمونها؟ هل يحصلون على النتائج التي أملوا بها؟ ماذا يقولون عن الكلفة الملموسة وغير الملموسة التي تكبدوها؟

يسعى هذا التقرير إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز فهم احتياجات اللاجئين السوريين في مجال العدالة في لبنان والأردن.
- دعم حكومتي لبنان والأردن في توفير البنية التحتية (القانونية) الكافية حتى يتمكن اللاجئون السوريون من الحصول على الرعاية الأساسية في مجال العدالة.
- تقديم بيانات عن احتياجات اللاجئين المستقبلية في مجال العدالة، عند عودتهم إلى سوريا بعد انتهاء الصراع، لدعم الجهود الدولية الهادفة إلى الاستعداد لإعادة بناء نظام العدالة في سوريا.

ما هي الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة التي يواجهها حالياً اللاجئون في لبنان والأردن؟

عانى **65%** من جموع السكان اللاجئين السوريين البالغين في لبنان و**38%** من جموع السكان اللاجئين السوريين البالغين في الأردن[1] مشكلة قانونية واحدة أو أكثر في السنوات الأربعة الأخيرة. ويعني ذلك أن حوالي **900,000**[2] لاجئ سوري واجهوا وضعاً يتطلب حماية قانونية وإمكانية الوصول إلى حلول بطريقة معقولة التكلفة وعادلة.

- تدور الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة للاجئين الذين يعيشون في لبنان حول الاحتياجات الإنسانية الأساسية: السكن والمال.
  - عدم دفع الأجور والتهديدات بالطرد من المساكن هي أخطر المشاكل القانونية. إضافةً إلى ذلك، يواجه اللاجئون قدراً كبيراً من المضايقات والعنف، في مكان العمل وبين الجيران على السواء. كما تقع جرائم عنيفة بشكل متكرر.
- تدور الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة للاجئين الذين يعيشون في الأردن أيضاً حول امتلاك الوسائل الكافية للبقاء، على الرغم من أنَّ المشاكل المالية غالباً ما تنشأ عن المشاكل الناجمة عن تلقي المساعدة النقدية من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وينتشر العنف كذلك في أوساط هؤلاء اللاجئين، وخصوصاً بين الجيران ويستهدف الأطفال.

ويتم حل المنازعات غالباً خارج المؤسسات.

- تسعى الغالبية العظمى من السوريين إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية من شبكتهم الاجتماعية، مثل الأصدقاء، وأفراد الأسرة، والجيران. وليس شائعاً استشارة المؤسسات للحصول على المشورة.

1 يعيشون خارج مخيمات اللاجئين الرسمية.
2 لقد درس استطلاعنا فقط الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 18 عامًا. وهنا نفترض أن اللاجئين الأصغر سنا سيواجهون مشاكل قانونية بمعدل مماثل.

- يرى العديد من اللاجئين أن وضعهم ميؤوس منه. وهم يمتنعون عن طلب المعلومات والمشورة لأنهم يعتقدون أن مشكلتهم ليست خطيرة كفاية، وأن المشورة لن تساعد، وأنه لا يمكن القيام بأي شيء في كل الأحوال. وغالباً ما يعرب اللاجئون السوريون في لبنان بأن عدم معرفتهم بمكان البحث عن المشورة أو محاولتهم من دون التمكن من الحصول على المشورة يمنعهم من تلقي المشورة أيضاً.
- غالباً ما يتم حلّ المنازعات خارج المؤسسات الرسمية. الإجراءات الذاتية هي الآلية الأكثر اتباعاً والأكثر إفادة لحل المنازعات، يليها إشراك الشبكة الاجتماعية.
- يرجح أن يتخذ اللاجئون في الأردن إجراءات أكثر من اللاجئين في لبنان. قد يكون ذلك نتيجة الشبكة الاجتماعية الأوسع المتوافرة للاجئين في الأردن واستفادتهم من بنية تحتية أفضل. وعلى النقيض من الأردن، حيث أخذنا عينات فقط من اللاجئين الذين يعيشون في المجتمعات الحضرية، فإن عينتنا في لبنان تشمل أيضاً اللاجئين الذين يعيشون في المخيمات الرسمية والتجمعات غير الرسمية. هؤلاء اللاجئون ينخرطون بدرجة أقل مع المجتمع اللبناني، ولا يستطيعون بالتالي إنشاء شبكة اجتماعية يمكن أن تفيدهم في حل المنازعات. بالإضافة إلى ذلك، يطلب لبنان من المواطنين السوريين الحصول على تصريح إقامة صالح، يجدد كل ستة أشهر. ويضع ذلك حواجز إضافية أمام وصول اللاجئين السوريين إلى المؤسسات الرسمية ويعزلهم عن الحماية التي توفرها حكم القانون.
- لا يشارك اللاجئون في البلدين كليهما في حل المنازعات لأنهم يعتقدون أنهم لن يستطيعوا تحقيق نتيجة إيجابية (40%>). وفي الوقت نفسه، فإن لاجئاً من أصل كل خمسة لاجئين في لبنان (22%) لا يعلمون ما يجب أن يقوموا به. هذه النسبة أقل بكثير بين اللاجئين في الأردن (6%).
- 136,000 لاجئ فقط من أصل 527,000 لاجئ يتخذون شكلاً من أشكال الإجراءات لحل مشكلتهم، يستطيعون حلها. وإن حل المشكلة أكثر نجاحاً في الأردن منه في لبنان. ومقارنةً مع المواطنين الآخرين، يواجه اللاجئون السوريون في لبنان والأردن مزيداً من الضغط أثناء الإجراء نفسه.

مسائل البيئة

تختلف قليلاً الاحتياجات القانونية للاجئين في لبنان عن اللاجئين في الأردن. ويمكن أن يكون ذلك انعكاساً لحقيقة أنَّ بعض اللاجئين الذين قابلناهم في لبنان يعيشون في تجمعات غير رسمية أو مخيمات رسمية، في حين أن جميع اللاجئين في الأردن يعيشون في مجتمعات حضرية، وبالتالي قد يكونون أكثر اندماجاً في المجتمع. وإذا كانت الشبكات الاجتماعية هي المسار الرئيسي نحو حل المنازعات، فإن اللاجئين الذين يعيشون في مخيمات رسمية

(وغير رسمية) يشكلون مجموعة من الفئات الأشد ضعفاً بشكل خاص.

العدالة - الفرص

يحدد التقرير الاستبعاد من المجتمع والظروف المعيشية في المناطق النائية كحواجز أمام وصول اللاجئين في لبنان والأردن إلى العدالة. يمكن أن توفر الابتكارات مثل التطبيقات على الهواتف الجوالة صلة وصل أفضل وأكثر سهولة بنظام العدالة غير الرسمي، يفتقر إليها معظم اللاجئين السوريين حالياً. إضافةً إلى ذلك، من الضروري تحسين الأحكام التي تمكن اللاجئين من الوصول إلى المؤسسات. إن الآليات السريعة لإثبات الهوية ومنح تصاريح الإقامة للاجئين يمكن أن تقلل إلى حد كبير احتياجات اللاجئين السوريين الحالية في مجال العدالة. وسوف يعود عدد كبير من اللاجئين إلى سوريا في النهاية. هنالك حاجة إلى آليات العدالة التي تقدم إجراءات شاملة وفعالة، وينبغي أن يكون الخبراء السوريون بلا شك في صدارة تصميم وتنفيذ هذه الإجراءات.

الاحتياجات المستقبلية في مجال العدالة في سوريا في مرحلة ما بعد الصراع

تريد الغالبية العظمى من اللاجئين السوريين بشدة آليات العدالة التي تسمح لهم باستئناف حياتهم. إن استعادة الممتلكات وتأمين المساكن وضمان وجود نظام فعال للخدمات العامة هي الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة بالنسبة لهم. ويُتَرجم ذلك بطلبٍ للرعاية الأساسية في مجال العدالة التي توفر للناس ما هم بأمسّ الحاجة إليه – العدالة الدنيوية.[3]

الطريق إلى الأمام...

- يريد 8400,000 لاجئ بالغ العودة إلى سوريا حالما يستقر الوضع الأمني، وسيتبعهم 560,000 آخرين عندما تُستأنف الأمن و الخدمات العامة أيضاً.
- بالنسبة لحوالي نصف اللاجئين ، فإن الوضع الأمني هو الاعتبار الرئيسي للعودة. ٪53 من 991,000 لاجئ سوري يعيشون في لبنان ٪48 من اللاجئين السوريين الذين يعيشون في الأردن البالغ عددهم 662,000 لاجئًا يعتزمون العودة إذا كان الوضع الأمني مستقرًا. مجتمعين ، هذا حوالي 840,000 شخص.
- إذا تحسن الوضع الأمني واستؤنفت الخدمات العامة ، فإن حوالي ٪85 من اللاجئين (560,000 شخص إضافي) يقولون إنهم سيعودون.
- عندما يتم استقراء هذه النسب لجميع سكان اللاجئين السوريين (يقدر عددهم بـ 5,641,704) ، فإن 2.9 مليون سيعودون إلى سوريا عندما يكون هناك أمن كافٍ و 2 مليون سيفعلون ذلك عندما نحتاج إلى استقرار الوضع الأمني واستئناف الخدمات العامة.
- يكشف المسح عن عدد مذهل من احتياجات العدالة بمجرد عودة اللاجئين السوريين المقيمين في لبنان والأردن. واستنادا إلى

3 تشير العدالة الدنيوية إلى احتياجات المواطنين اليومية في مجال العدالة – مثل الإسكان، وحقوق الملكية، والحصول على الخدمات العامة والوثائق الرسمية.

توقعات الناس ، نتوقع حدوث 635,000 نزاع سكني ونحو220,000 ألف نزاع يتعلق بتجديد وإصدار وثائق الهوية.[4]

تستثني هذه الأرقام 6.5 ملايين[5] سوري نازحين داخلياً تتوافر لنا معرفة محدودة عن مشاكلهم القانونية المتوقعة.

- إن نظام العدالة السوري في حالته الراهنة غير قادر على التعامل مع تلك التحديات القضائية بطريقة عادلة وفعالة.

نحتاج إلى....

جمع بيانات من داخل سوريا تعطي السوريين فكرة صحيحة عن حجم المشاكل في مجال العدالة التي تنتظرهم. ينبغي إيلاء اهتمام خاص للسوريين النازحين داخلياً. هل يريدون العودة إلى مكان إقامتهم قبل الحرب؟ هل لا يزالون يملكون وثائق الهوية، والمستندات المتعلقة بالممتلكات، وما إلى ذلك؟ ما هي الاحتياجات الأُخرى في مجال العدالة التي يتوقعون ظهورها؟

بيانات عن قدرة نظام العدالة. كم تبقى من البنية التحتية المادية والموظفين؟ كيف تعمل الإجراءات الحالية؟

تحالف من الخبراء السوريين القادرين على تصميم إجراءات يمكنها تلبية المطالبات المقبلة بطريقة عادلة وإنما سريعة.

4 في الأردن ٪68 وفي لبنان ٪30 من اللاجئين الذين تمت مقابلتهم يتوقعون التعامل مع مشكلة الإسكان عند عودتهم. على افتراض أن ٪85 منهم سيعودون إلى سوريا في المستقبل القريب ، يمكننا توقع 635,000 مشكلة سكنية. ويتوقع ٪17 من اللاجئين في لبنان و ٪55 في الأردن وثائق الهوية. وبالأرقام المطلقة ، وبافتراض مرة أخرى أن ٪85 سيعودون ، فإننا نقدر حوالي 220 ألف محتمل بوثائق الهوية.

5 تقدير من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في عام 2016.

تقريبيا

900,000

وقد عانى اللاجئون السوريون من

مشكلة قانونية

واحدة أو أكثر خلال السنوات الأربع الماضية

إن أخطر احتياجات العدالة للاجئين الذين يعيشون في لبنان والأردن تدور حول وسائل كافية للبقاء على قيد الحياة:

التوظيف

الإسكان

الرعاية الاجتماعية

اللاجئون السوريون في الغالب يسعون للحصول على المعلومات القانونية والمشورة من شبكتهم الاجتماعية، بدلا من المؤسسات

840،000 أو **50٪** من اللاجئين في لبنان والأردن يريدون العودة إلى سوريا بمجرد استقرار الوضع الأمني. سيتبع **560،000** أو **35٪** أخرى عندما يكون هناك أمن واستئناف الخدمات العامة.

1

مقدمة عن احتياجات العدالة ودراسة رضا اللاجئين السوريين

المقدمة

كيف نقيس الوصول إلى العدالة

تفاصيل عن العينة

التركيبة السكانية

المقدمة

يقدّر المجتمع الدولي أن أكثر من **250,000** سوري فقدوا أرواحهم وأكثر من **11** مليون شخص قد نزحوا. وقد أصبح حوالي **4** ملايين شخص لاجئين، ومعظمهم لجأوا إلى لبنان والأردن. **حوالي 17% من السكان الذين يعيشون في لبنان و8% من السكان الذين يعيشون في الأردن هم من اللاجئين السوريين.**[4] إنَّ منح السوريين – أولئك الذين يعيشون في سوريا والذين فروا- إمكانية الوصول إلى العدالة لتلبية احتياجاتهم الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة، يشكل تحدياً كبيراً وذات أهمية حاسمة. وتعتمد إعادة بناء حياة الناس والبنى الاجتماعية وسبل كسب العيش على مواجهة هذا التحدي.

أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني، كجزء من الشراكة الاستراتيجية بينه وبين وزارة الخارجية الهولندية، دراسات استقصائية على مستوى البلاد حول الاحتياجات في مجال العدالة ودرجات الرضا ذات الصلة في لبنان والأردن. وكجزء من العينة، تم جمع بيانات عن احتياجات **1800** لاجئ سوري في مجال العدالة في أوائل العام **2017**.

تشكِّل البيانات المتعلقة بالاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة أساس استراتيجيات إعادة بناء آليات العدالة وابتكارها. وتوفر البيانات معياراً وفهماً للمعوقات وتسلط الضوء على النقاط المضيئة التي يمكن تطويرها أكثر.

6 وفقاً للإحصاءات الحالية للأمم المتحدة.

كيف نقيس الوصول إلى العدالة

إمكانية الوصول إلى العدالة في الحياة اليومية، جمعنا بيانات الدراسة الاستقصائية التي طالت 1800 لاجئ سوري من خلال إجراء مقابلات معهم وجهاً لوجه.

هنالك فئتان رئيسيتان سألنا اللاجئين السوريين عنهما:

- وضعهم كلاجئين في البلد المستضيف: ما إذا كانوا قد واجهوا مشكلة قانونية، مصادر المعلومات الأكثر استشارة، أكثر الاستراتيجيات إفادة لحل المنازعات، وكلفة وجودة الإجراءات.
- توقعاتهم حول ما سيحدث بعد عودتهم إلى سوريا: نوع المشاكل القانونية التي يتوقعون مواجهتها، في ما إذا كانوا يريدون من الحكومة أن توفر أي شكل من أشكال الخدمات و/أو السلع المادية كتعويض، وما هي تدخلات الدولة التي يرونها ضرورية لإعادة بناء البلاد.

بالإضافة إلى ذلك، أجرينا مقابلات نوعية مع 31 لاجئاً، تحدثنا فيها بمزيد من التفصيل عن تجاربهم.

من أجل الحصول على التقييم الذاتي لإجراءات العدالة القائمة، نطرح أسئلة محددة بشأن كلفة مسار العدالة، ونوعية الإجراء، ونوعية النتائج. ومن الأمثلة على ذلك:

إلى أي حدّ (مقياس من 1 إلى 5)...

- جعلتك العملية تشعر بالإحباط؟
- كنت قادراً على التعبير عن وجهات نظرك ومشاعرك خلال عملية حل المنازعة؟
- طُبِّقت القواعد نفسها بالتساوي عليك وعلى الطرف الآخر/الأطراف الأخرى؟
- قام المحكم بشرح حقوقك وخياراتك خلال العملية وتأكد من فهمك لها؟
- استغرق حل المشكلة وقتاً بالأيام؟

نعرض النتائج على رسم بياني على شكل شبكة عنكبوت، حيث تشير الخطوط الخارجية أكثر إلى قيم أكثر إيجابية:

قصة أحمد

أحمد لآجئ سوري يعيش في الأردن. هو متزوج، وله ابنة صغيرة. عمِل أحمد لصاحب العمل نفسه طوال العامين الماضيين، بموجب كفالة. وقد طلب مراراً من صاحب عمله أن يتقدم له بطلب تصريح عمل، ولكنْ من دون نتيجة. أخيراً، حين تلقى تصريح العمل، حصل على عرض أفضل لوظيفة في شركة أُخرى، بما يشمل زيادة كبيرة في الراتب. ولكنْ، بموجب قانون العمل الأردني، يجب أن يحصل العمال الأجانب الذين يعملون بموجب كفالةٍ على إذن من صاحب عملهم لتغيير وظيفتهم. لم يرفض رب عمل أحمد قبول استقالته فحسب، وإنما لم يرغب رفع راتبه ليوازي العرض الآخر. قرر أحمد مواجهة رب عمله بهذا الشأن. "شعرتُ أنني في وضع قوي، خصوصاً بعد زيارتي لمكتب العمل، حيث كانوا عادلين معي. ولكنْ مع تقدم إجراءات القضية، تخلوا عني. بدأت أشعر آنذاك أن رب عملي كان في وضع أقوى مما كنت عليه". وبدعمٍ من منظمة للمساعدة القانونية، تمكن أحمد من الوصول إلى تسوية خارج المحكمة، لكنه اضطر إلى التخلي عن بعض حقوقه. ويعتقد أن وضعه هو مجرد إشارة إلى مشكلة أكبر بكثير. فأصحاب العمل يستغلون أوضاع موظيفهم، وظروفهم وحاجتهم إلى إعالة أسرهم. ورأى أحمد أن ذلك يحدث لكثير من أصدقائه داخل الأردن وخارجه.

تفاصيل عن العينة

حتى آيار 2018،[7] سجلت المفوضية حوالي 990,000 لاجئ في لبنان. أجرينا مقابلات مع عينة عشوائية من 1200 لاجئ سوري بالغ، للحد من التعقيد ولإيضاح حقيقة أن اللاجئين القاصرين سيكون يجب عليهم التعامل مع المشاكل القانونية عند وقت معين الذي جعل استنتاجات حول السكان اللاجئين. يهدف هذا التعميم إلى إظهار الاتجاهات العامة التي ستتطور بها احتياجات العدالة للاجئين السوريين.

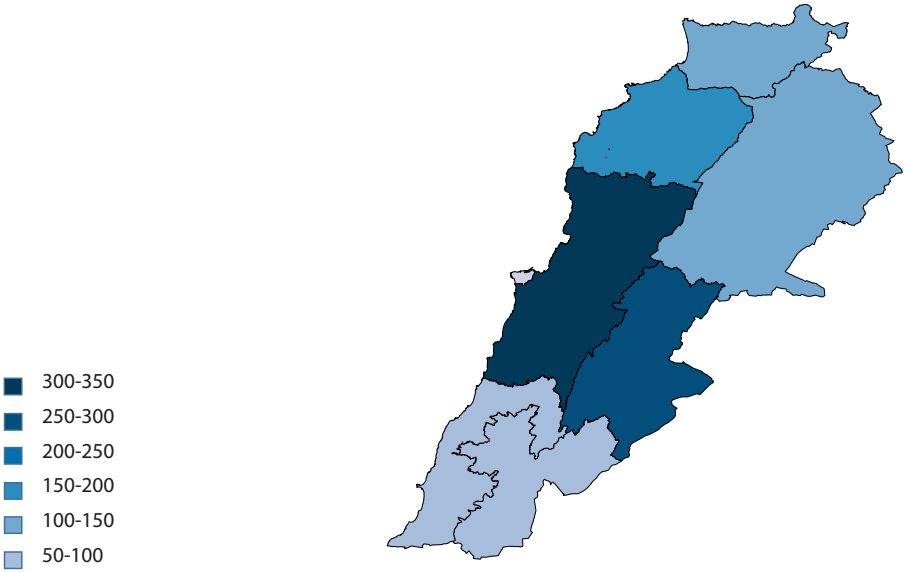
من بين الـ1200 لاجئ، يعيش 906 في أحياء سكنية، ويعيش 47 في مخيم رسمي، ويعيش 247 في تجمعات غير رسمية. وتمت تغطية كل المحافظات.

في الأردن، أجرينا مقابلات مع 600 لاجئ بالغمن المقاطعات الأربع التي تستوعب أكبر عدد من اللاجئين السوريين: عمان وإربد والزرقاء والمفرق. أخذت العينات من المناطق السكنية فقط، وليس من المخيمات. وتمثل البيانات حوالي 662,000 لاجئ سوري في الأردن.

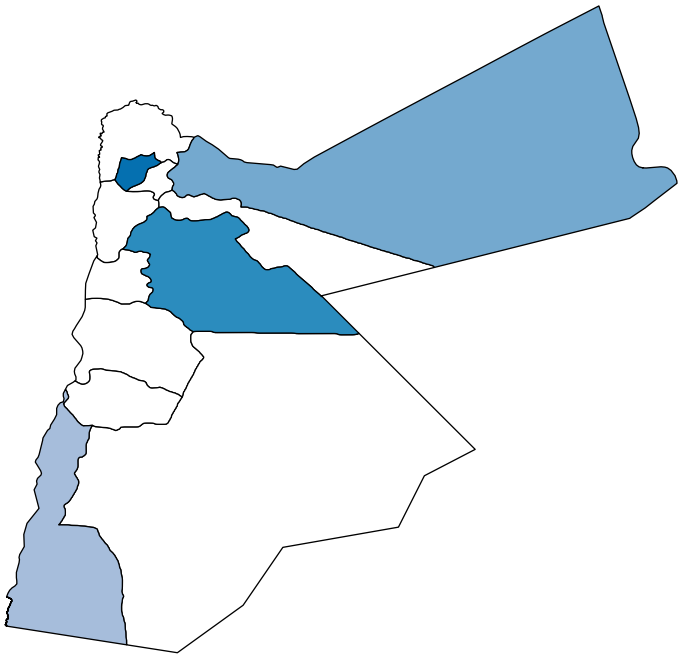
غير أن هذه الأرقام لا تشمل سوى اللاجئين المسجلين رسمياً لدى المفوضية. وأصدرت الحكومة اللبنانية في أيار/مايو 2015 تعليمات إلى المفوضية بأن توقف مؤقتاً تسجيل اللاجئين السوريين. وتشير تقديرات الحكومة في عام 2016 إلى أن ما يصل إلى 1.5 ملايين لاجئ سوري يقيمون في لبنان. وبالمثل، قدر التعداد الأردني الذي أجري في تشرين الثاني/نوفمبر 2016 العدد الحقيقي للاجئين المقيمين في

7 انظر الموقف الإقليمي للاجئين سوريا
https://bit.ly/2Jma9SV

عدد المستجيبين - لبنان



عدد المستجيبين - الأردن



منهجية البحث

أسس المشروع

أجرينا أبحاثاً أساسية حول الأنظمة القضائية اللبنانية والأردنية والسياقات المحلية التي تعمل فيها. بالإضافة إلى ذلك، تم تكييف الاستبيان وبروتوكولات المقابلة [وربما أكثر] مع السياقات واللغات المحلية من خلال اختبار تجريبي ومداخلات من الخبراء اللبنانيين والأردنيين.

البحث

جمعت البيانات الكمية "هيئة الإحصاء" في لبنان و"إيبسوس" في الأردن. قابلوا 1800 لاجئ سوري تم اختيارهم عشوائياً في لبنان والأردن بين شباط/فبراير وأيار/مايو 2017. فضلاً عن ذلك، تم جمع البيانات النوعية في شكل 31 مقابلة متعمقة.

وقد قسم البحث إلى أربع مراحل مختلفة:

1. مرحلة "مؤسسة المشروع"
2. مرحلة "البحث"
3. مرحلة "التحقق من صحة البيانات"
4. تقرير إطلاق

تأكيد صحة البيانات

نُظِّمت ورشتا عمل لتثليث البيانات- ورشة عمل في بيروت في سبتمبر/أيلول 2017، وأخرى في عمان في حزيران/يونيو -2017 للتحقق من صحة البيانات مع مجموعة واسعة من الخبراء. يسّر ورشتي العمل شريكانا المحليان- المركز العربي لتطوير حكم القانون والنزاهة في لبنان، ومنظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية-المساعدة القانونية في الأردن. وكان من بين الخبراء الحاضرين في ورشتي عمل التثليث القضاة والمحامون وممثلو منظمات المجتمع المدني والباحثون والصحفيون. وأدرجت تغذيتهم الراجعة وآراؤهم في التقرير.

التقرير

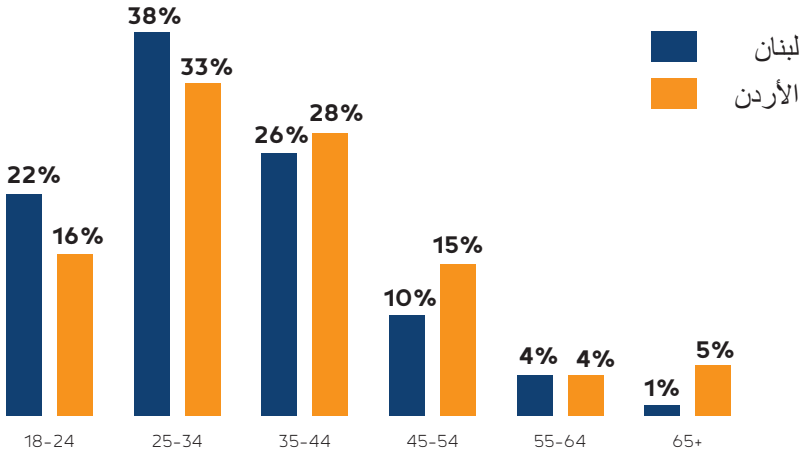
تم إطلاق التقرير النهائي في فبراير 2018. التحديث تم في أبريل 2018.

الخصائص الديمغرافية للعينة

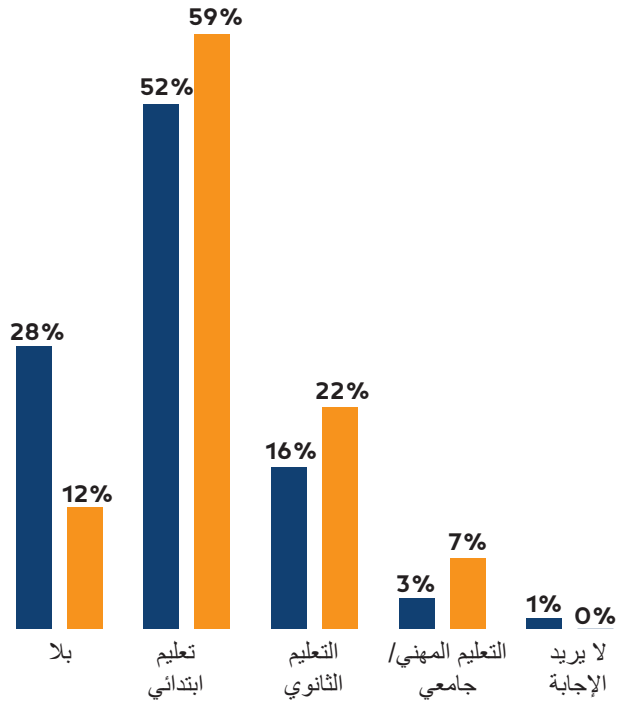
الأردن بحوالي 1.4 ملايين شخص.

الجنس	إناث	إناث
لبنان	50%	50%
الأردن	55%	45%

السن



مستوى التعليم



أين كنت تعيش في سوريا؟	لبنان[8]	الأردن
مدينة كبيرة (حلب، دمشق، حمص، اللاذقية، حماه)	66%	46%

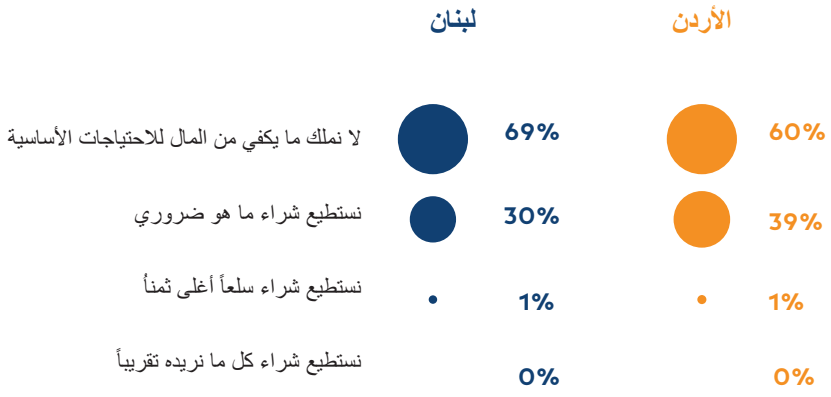
هل تعمل في وظيفة مدفوعة الأجر؟	لبنان	الأردن
نعم	51%	18%
لا	48%	82%

إنَّ عينات اللاجئين السوريين في لبنان والأردن متشابهة تماماً من حيث المتغيرات الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية.

من الصعب تقييم مدى سهولة وصول اللاجئين السوريين إلى سوق العمل. في لبنان، سُمِح للمواطنين السوريين بالعمل حتى عام 2015، عندما أُلغي هذا الحق. مع ذلك، لا يزال من الممكن للاجئين السوريين العمل بشكل قانوني في لبنان إذا حصلوا على الرعاية وتصريح عمل (مدفوع). في الأردن، الوصول إلى العمل القانوني أكثر تقييداً. أصبحت تصاريح العمل أكثر كلفة، والقطاعات التي يستطيع اللاجئون العمل فيها محدودة. في كلا البلدين، يعمل اللاجئون السوريون غالباً في القطاع غير الرسمي. إنَّ استنتاجنا لوجود حصة عمالة أقل بكثير من اللاجئين السوريين في الأردن يتسق مع البحوث السابقة.[9]

8 في لبنان، أجاب ما نسبته 1% من المستجيبين: "لا أريد الإجابة".
9 ل. إريغي، وج. غريس، "أزمة اللاجئين السوريين: انعكاسات سوق العمل في الأردن ولبنان"، ورقات مناقشة الاقتصاد الأوروبي.

أكثر من 60% ليس لديهم ما يكفي من المال لتلبية الاحتياجات الأساسية



اللاجئون السوريون فقراء جداً. بعد أن اضطروا إلى ترك معظم ما يملكون وراءهم، فغالباً ما يبقون من دون شيء إلاَّ حياتهم. ويواجه حتى اللاجئون السوريون في لبنان مشاكل مالية أكثر من اللاجئين السوريين في الأردن.

Real Madrid

2

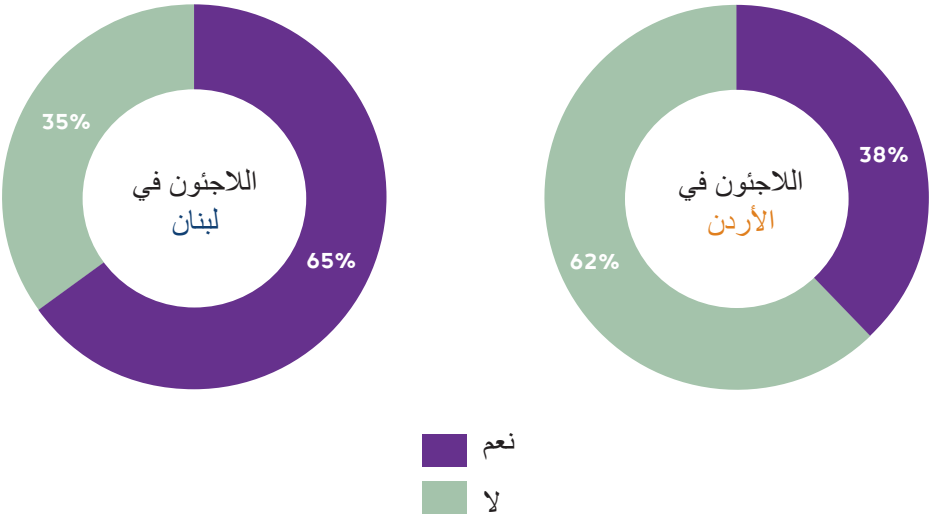
احتياجات العدالة الحالية للاجئين السوريين

انتشار المشكلة
مصادر المعلومات القانونية والمشورة
آليات حل النزاعات
تكاليف ونوعية رحلة العدالة

اللاجئون في لبنان أكثر تأثراً بالمنازعات القانونية

يواجه اللاجئون السوريون في لبنان مشاكل أكثر تتعلق بالمنازعات القانونية من اللاجئين السوريين في الأردن. ونظن أن ذلك ناجم عن الاختلافات الخاصة بكل بلد، بما أنَّ عدداً أكبر من المواطنين اللبنانيين يواجهون مشاكل أكثر من المواطنين الأردنيين (**69%** مقابل **33%**).

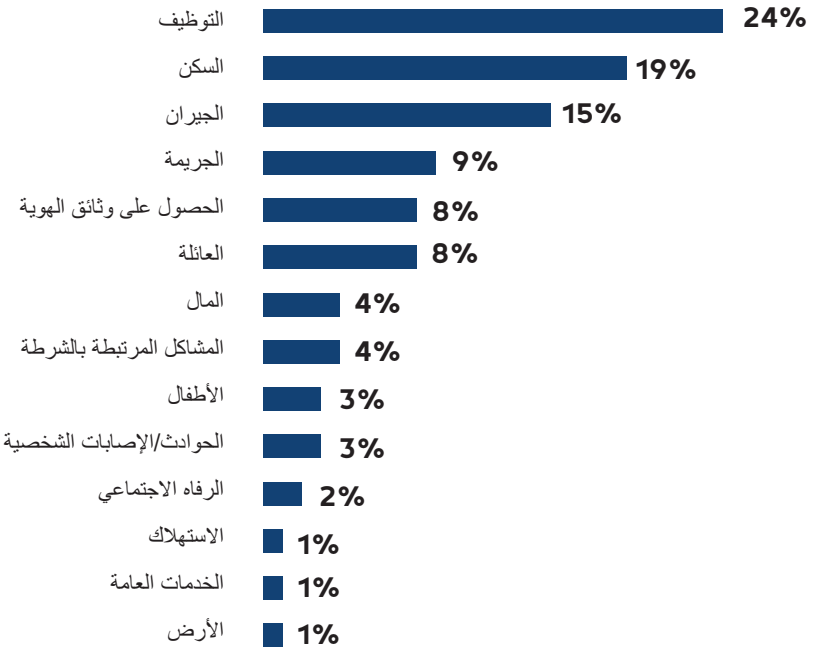
هل واجهت مشكلة قانونية واحدة أو أكثر



في لبنان
حوالي
640,000
(65%)
لاجئ سوري
قد واجهت واحدة أو أكثر
مشكلة قانونية خطيرة
في السنوات الأربع الماضية.
في الأردن
حوالي
250,000
(38%)
لاجئ سوري

إنَّ العمل والسكن والجيران هي احتياجات خطيرة في مجال العدالة في لبنان

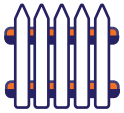
أخطر المشاكل القانونية المنتشرة بين اللاجئين السوريين في لبنان



تتمثل أشد الاحتياجات في مجال العدالة للاجئين المقيمين في لبنان في توفير الوسائل الكافية للبقاء.

منازعات العمل: تتعلق أكثر منازعات العمل شيوعاً بعدم دفع الأجور. حوالي ٣٠٪ من كل مشاكل العمل ترتبط بهذه المسألة. وما يحدث أيضاً بشكل متكرر هو إنهاء العمل والعدد المفرط من ساعات العمل. وحوالي ٢٠٪ من كل مشاكل العمل يتعلق بالتحرش (الجنسي) في العمل.

منازعات السكن: أكثر من ٧٠٪ من كل مشاكل السكن القانونية تتعلق إما بالإخلاء، وإما بالتهديد بالإخلاء، وإما بالمنازعات حول الاتفاق على قيمة الإيجار.



الجيران: ٣٠٪ من هذه المنازعات تتعلق بالتهديدات أو المضايقة أو العنف بين الجيران. ١٥٪ من كل المشاكل بين الجيران تدور حول المنازعات بشأن المياه.

الجرائم: أكثر من ٤٥٪ من الجرائم هي جرائم عنيفة (القتل، الاغتصاب، الإصابات الجسدية).

قصة يوسف

يوسف مواطن سوري يبلغ من العمر ستين عاماً، نزح من سوريا ويقيم حالياً في منطقة البقاع. يوسف متزوج، ويعمل كمزارع، وقد وصل إلى المستوى الابتدائي من التعليم.

تعود منازعة يوسف إلى بداية صيف العام 2017 عندما ذهب مع زوجته إلى السوق لشراء بعض الحاجيات لمنزلهما. عندما أراد دفع ثمن المنتجات، لم يتمكن يوسف من إيجاد محفظته.

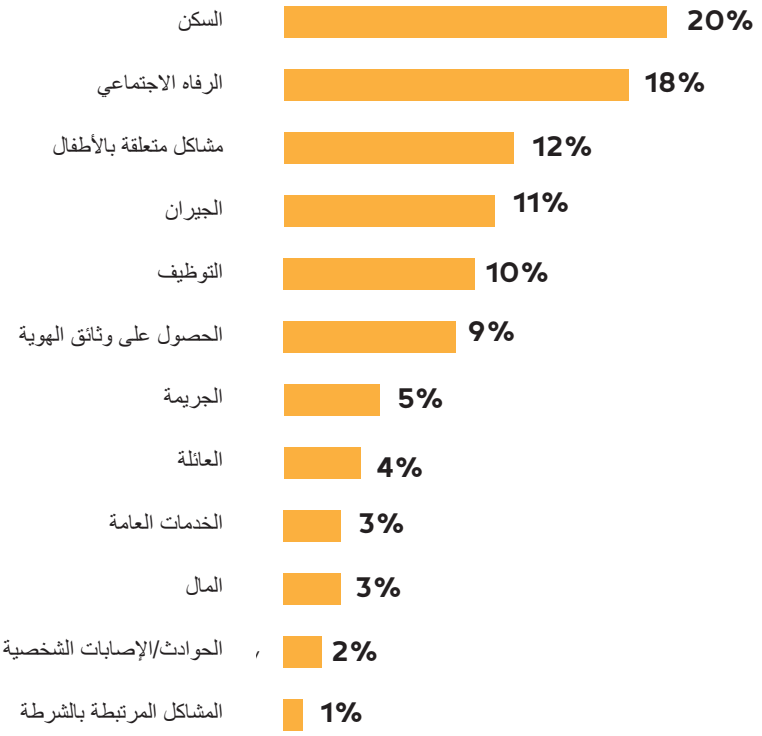
أدرك أنه تعرض للسرقة وأنه فقد كل أمواله ووثائقه الشخصية. سببت له هذه القضية قدراً كبيراً من القلق منذ ذلك الحين، وأصبح هدفاً للريبة.

في اليوم التالي، قدم يوسف تقريراً لقوى الأمن عن السرقة وفقدان بطاقة هويته ضد جانٍ مجهول. من ذلك الحين، يتابع القضية مع قوى الأمن من دون الحصول على أي نتيجة إيجابية.

OPERATION & MAINTENANCE

يعد السكن والرفاه الاجتماعي والأطفال أخطر الاحتياجات في مجال العدالة في الأردن

أخطر المشاكل القانونية المنتشرة بين اللاجئين السوريين في الأردن



إنَّ أشد الاحتياجات خطورة في مجال العدالة بين اللاجئين السوريين الذين يعيشون في الأردن، تشبه احتياجات اللاجئين السوريين الذين يعيشون في لبنان.

السكن: تتعلق المشاكل القانونية في فئة "السكن" أساساً بالاخلاء (والتهديدات بالإخلاء) بسبب عدم القدرة على دفع الإيجار، أو بسبب زيادة صاحب المنزل للإيجار.

الرفاه الاجتماعي: يفيد تقريباً جميع اللاجئين الذين واجهوا مشكلة قانونية في هذه الفئة أنهم يواجهون مشاكل في تلقي المساعدة النقدية من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (على أساس المسح الضوئي لقزحية العين).

المنازعات حول الأطفال: 59% من المنازعات بشأن الأطفال تتعلق بالعنف ضد الأطفال (من جانب المعلمين أو أطفال آخرين). وتتعلق كل المشاكل الأُخرى تقريباً بوجود صعوبات أمام تلقي الأطفال تعليماً مناسباً.

المنازعات مع الجيران: يعتبر العنف مجدداً عاملاً بارزاً. ويرتبط حوالي 42% من كل النزاعات القانونية المتصلة بالجيران بالتهديدات، أو المضايقة، أو العنف بين الجيران. يرتبط ما نسبته فقط 38% من الشكاوى بالضوضاء العادية والمفرطة.

العمل: يواجه اللاجئون السوريون الذين يعيشون في الأردن مشاكل قانونية تتعلق بالعمل أقل بكثير من اللاجئين الذين يعيشون في لبنان. وليس الأمر مفاجئاً، بما أن 18% فقط من اللاجئين في الأردن لديهم عمل مدفوع الأجر، مقارنة بـ51% من اللاجئين في لبنان.

قصة سوسن

سوسن التي تبلغ من العمر 35 عاماً هي لاجئة سورية تعيش في الأردن. لسوسن أربعة أطفال، أحدهم معوق. زوجها في السجن. ومن المفهوم أنَّ ذلك يصعِّب عليها وعلى عائلتها ظروف الحياة. منذ فترة قريبة، استأجروا منزلاً حيث طلب منهم صاحب الملك توقيع سندٍ إذني. وبسبب عدم معرفة سوسن بالممارسات المالية والقانون، لم تلغِ المذكرة عند الانتقال من المنزل إلى آخر. لم يدفع المسأجرون الجدد الإيجار، وبما أنَّ السند الإذني لم يُلغَ بعد، طلب المالك من سوسن دفع الإيجار بدلاً من المستأجرين الجدد. أخذها إلى المحكمة، وكان على سوسن إما دفع مبلغ 1200 دينار أردني للمالك أو الدخول إلى السجن. "كان ذلك بالتأكيد سيدمر عائلتي ويشتتها، مما أنني كنتُ سأُسجن ويُترك أطفالي في الشوارع". بفضل محامٍ وفرته منظمة محلية للمساعدة القانونية، توصلت سوسن إلى تسوية حيث توجب عليها دفع 300 دينار فقط. "كان ذلك بالنسبة لي الأفضل بين أسوأ الشرين، ولا أريد حتى التفكير بما كان سيحصل لو لم يساعدني المحامي".

اقتباسات من اللاجئين السوريين في الأردن:

تختلف عواقب وقوع مشكلة قانونية اختلافاً كبيراً بين لبنان والأردن

بين اللاجئين السوريين في **لبنان**، فإن النتيجة الأكثر شيوعاً عند مواجهة مشكلة قانونية تكون في مواجهة مشاكل مع علاقات مهمة. أي علاقات؟ إشرح. الصلة بالعلاقات يُفترض أن تكون بسبب التهديدات بالإخلاء، وإنهاء الخدمة في العمل، وساعات العمل المفرطة، والمضايقة في العمل.

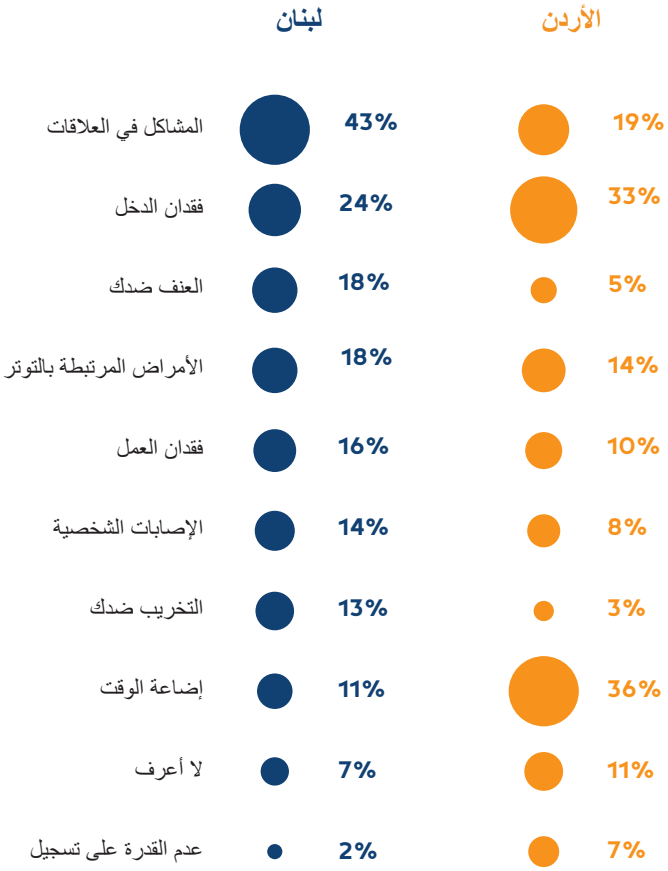
فقدان الدخل هو ثاني أكثر النتائج شيوعاً، ويرجع ذلك على الأرجح إلى عدم دفع الأجور أو المنازعات حول الإيجار.

يحدث العنف والمرض المرتبط بالتوتر في كثير من الأحيان أيضاً. وقد تكون هذه عواقب التعرض للمضايقة في العمل أو بين الجيران، فضلاً عن كون مَنْ يتعرض لها ضحية جرائم عنيفة أحياناً.

يواجه اللاجئون السوريون في **الأردن** عواقب مختلفة.

- إنَّ العواقب التي يبلغون عنها تتعلق بشكل أكبر بخسارة الوقت والدخل. فالمشاكل في الحصول على مدفوعات من المفوضية، والطرد من المساكن، وزيادة أصحاب الملك الإيجارات، قد تكون تفسيرات ممكنة للعواقب تلك.
- يواجه اللاجئون في الأردن أيضاً بشكل أقل بكثير العنف والإصابات مقارنةً باللاجئين في لبنان.
- بالإضافة إلى ذلك، يواجهون مشاكل أقل مع العلاقات.

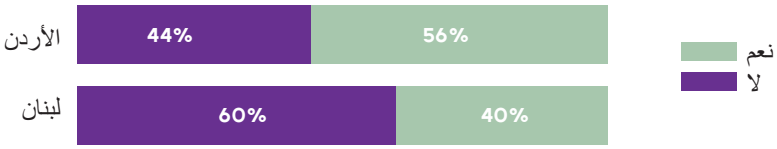
عواقب المشاكل



المعلومات والمشورة القانونية

أوَّل أمر يقوم به الناس عندما يعتقدون أنهم يواجهون مشكلة قانونية هو البحث عن المعلومات والمشورة. بناءً على ذلك، يقررون كيفية التصرف، إذا أرادوا ذلك.

البحث عن المعلومات والمشورة



الشبكة الاجتماعية، المصدر الأكثر شعبية للمعلومات بين اللاجئين

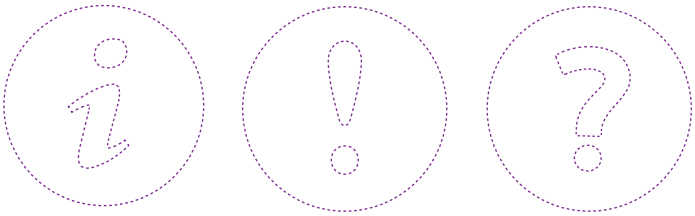
من المرجح أن يبحث اللاجئون السوريون في الأردن عن المعلومات والمشورة أكثر من اللاجئين في لبنان. يمكن أن يُعزى ذلك جزئياً إلى حقيقة أنَّ اللاجئين السوريين في الأردن هم أكثر حاجةً للبحث عن المشورة من شبكتهم الاجتماعية، مثل الأصدقاء وأفراد الأسرة، مقارنةً باللاجئين السوريين في لبنان (50% في الأردن، ولكن 36% فقط في لبنان).

السعي للحصول على المعلومات من المؤسسات ليس شائعاً بين اللاجئين في البلدين كليهما (15% في لبنان، و14% في الأردن). أما المواطنون الأردنيون (30%) واللبنانيون (36%) فهم أكثر حاجةً بشكل واضح لاستشارة المؤسسات. وهذا يسلط الضوء على استنتاج مفاده أنَّ اللاجئين في كلا البلدين منقطعون عن التواصل مع المؤسسات.

سُئِل اللاجئون السوريون أوَّلاً عن مصادر المعلومات التي استخدموها. ثم سألناهم عن المصدر الذي يعتبرون بأنه كان الأكثر فائدةً بينها. يبين الجدول أدناه النسبة المئوية من الأشخاص الذين أجابوا بأنهم وجدوا المصدر الذي استخدموه مفيداً.[10][11]

أهم خمسة[7] مصادر مفيدة للمعلومات والمشورة في لبنان	أهم خمسة[8] مصادر مفيدة للمعلومات والمشورة في الأردن
صاحب العمل (96%)	الأجهزة الأمنية (70%)
المحامي(93%)	منظمة مهنية (67%)
السلطة البلدية (79%)	الجيران (62%)
قوى الأمن (68%)	الأقارب (55%)
منظمة مجتمعية (67%)	الأصدقاء (55%)

10 أهم خمس فئات من أصل 12 فئة
11 أهم خمس فئات من أصل 16 فئة

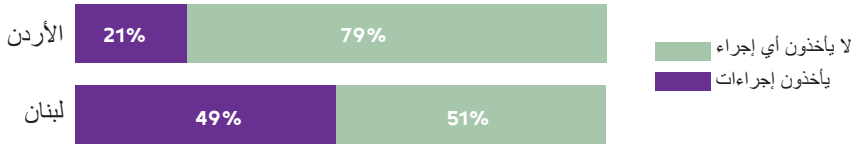


- غالباً ما يستشير اللاجئون شبكتهم الاجتماعية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ومع ذلك، فهم يعتبرون المؤسسات أكثر فائدة.
- لقد لاحظنا هذا النمط في مجموعة واسعة من البلدان التي أجرينا فيها دراسات. ويؤكد ذلك على أهمية منح اللاجئين السوريين إمكانية الوصول إلى المؤسسات الرسمية.

حل المنازعات

تتمثل الخطوة الثانية في المشاركة بفعالية في حل المنازعات. نظرنا في ثلاثة نهج مختلفة: اتخاذ إجراءات ذاتية، وإشراك الشبكة الاجتماعية، وإشراك المؤسسات.

اتخاذ إجراءات لحل المنازعات



اللاجئون في الأردن أكثر نشاطاً في حل المنازعات

- ينشط اللاجئون السوريون في الأردن في اتخاذ إجراءات لحل المنازعات أكثر من اللاجئين السوريين في لبنان. وتلاحظ الدراسة النمط نفسه بين المواطنين الأردنيين والمواطنين اللبنانيين، ولكنْ بدرجة أقل (81% مقابل 76%).
- يمكن تفسير الفرق في اتخاذ الإجراءات بأن اللاجئين السوريين في الأردن أكثر حاجةً لاتخاذ إجراءات **ذاتية لحل منازعاتهم من اللاجئين في لبنان.** بالإضافة إلى ذلك، كثيراً ما يستشيرون أفراد الأسرة والجيران.

يشعر اللاجئون الذين لا يتخذون إجراءات باليأس

- ثقة الكثير من اللاجئين في لبنان والأردن محدودة في تحقيق نتيجة إيجابية (< 40%)، ويخشون كون الطرف الآخر في النزاع قوياً جداً (< 17%). ويشيع جداً بين اللاجئين في لبنان، عدم التصرف بسبب نقص المعرفة بما يجب القيام به (22%).

يتم حل المنازعات بشكل شبه دائم خارج المؤسسات

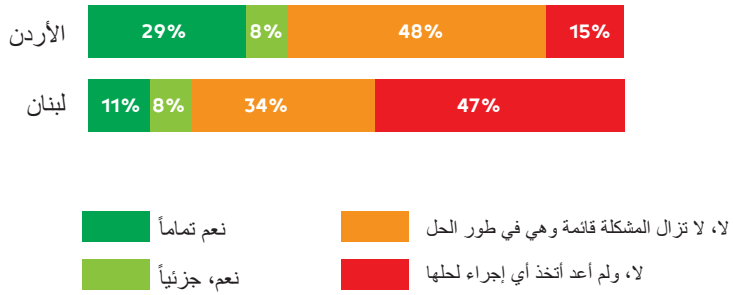
- يتم حل المنازعات بين اللاجئين السوريين بشكل رئيسي في قطاع العدالة غير الرسمي.
- ويشيع ذلك بشكل خاص في لبنان. يتخذ اللاجئون بشكل شبه حصري إجراءات ذاتية (36%) أو يُشركون شبكاتهم الاجتماعية (27%) لحل منازعاتهم. 10% فقط من اللاجئين الذين يواجهون المشاكل يُشركون المؤسسات.
- يختلف الوضع في الأردن بعض الشيء: يتخذ اللاجئون أيضاً إجراءات ذاتية (70%) ويشركون شبكاتهم الإجتماعية (42%)في أحيان كثيرة، ولكن احتمال إشراكهم المؤسسات أكبر أيضاً (23%). فهم يفضلون إشراك مؤسسات محترفة، مثل المنظمات النقابية المهنية، واتحادات العمال، والأجهزة الأمنية. ونادراً ما يلجأون إلى المحاكم والمحامين.

إن أكثر آليات حل المنازعات فائدة بين اللاجئين السوريين في البلدين هي:

- الاتصال بشكل مستقل بالطرف الآخر.
- الاتصال بالطرف الآخر عن طريق الأصدقاء/الجيران/الزملاء.
- الأصدقاء.
- أفراد الأسرة.

معدل حلى المنازعات أعلى بكثير بين اللاجئين السوريين في الأردن منه في لبنان

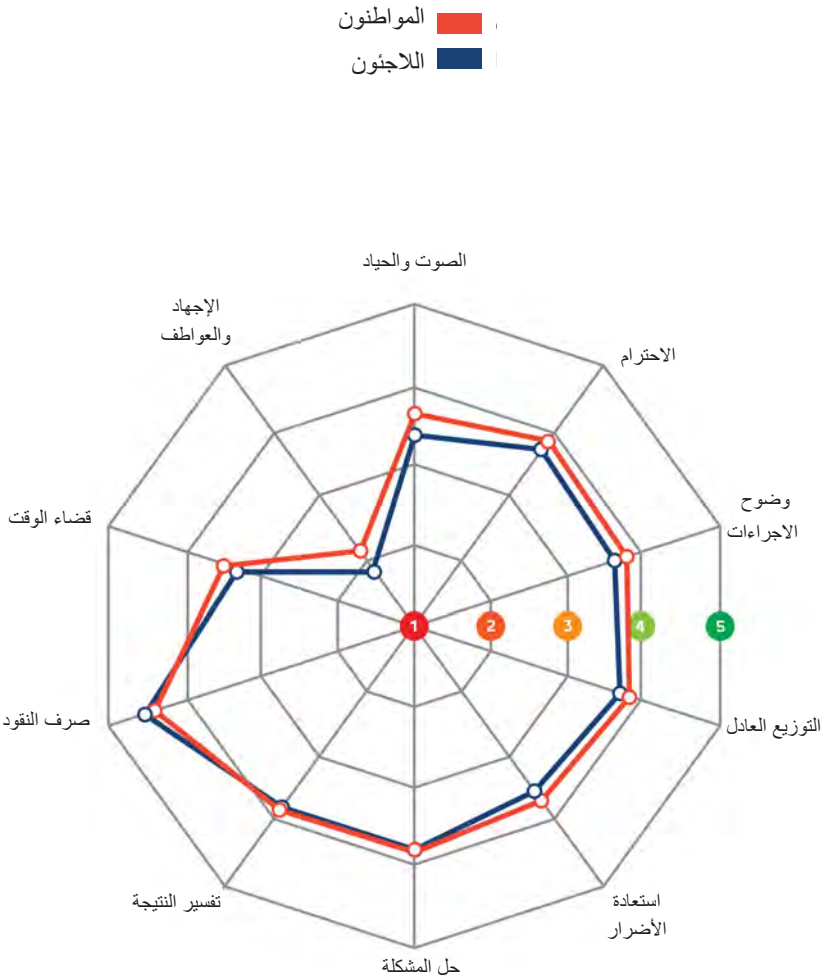
هل تم حلّ مشكلتك؟



يبدو أنَّ حلّ المنازعات يحقق نتيجة للاجئين السوريين في الأردن أكثر من اللاجئين في لبنان. ويمكن أن تكون إحدى التفسيرات هي ارتفاع معدل انتشار المنازعات المرتبطة بالعمل والجرائم في لبنان. فمعدلات الحل منخفضة بشكل خاص لهذين النوعين من المشاكل.

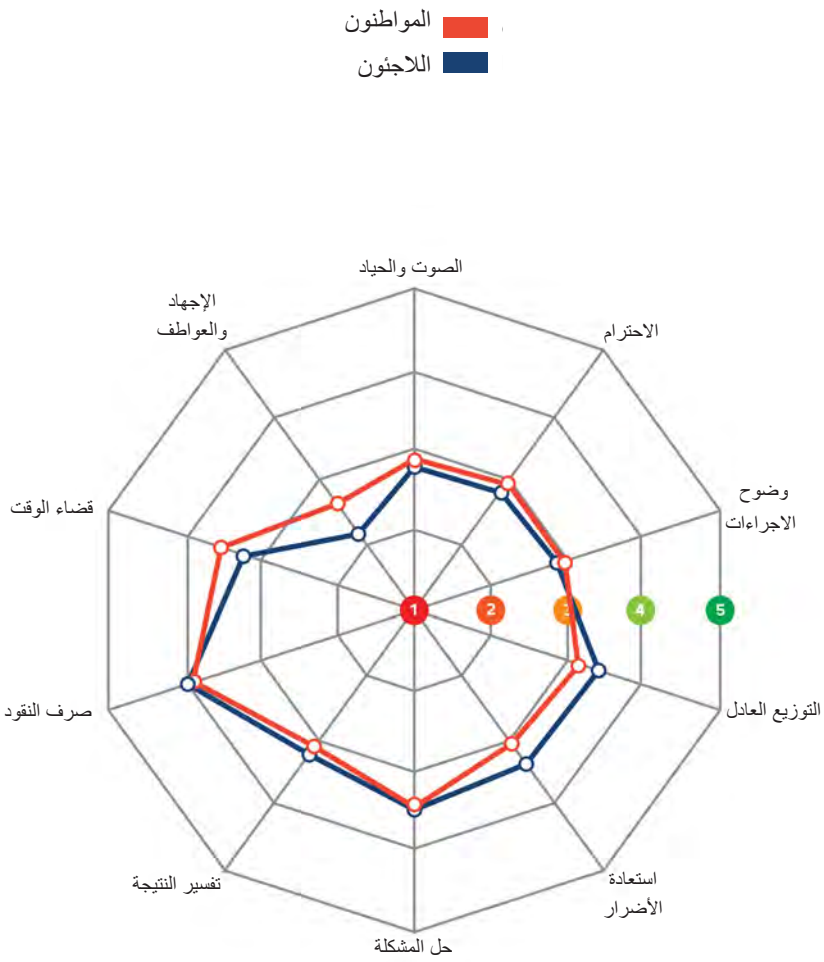
هل تم حل مشكلتك؟ (لبنان)	السكن	الجيران	العمل	الجرائم
نعم، تماماً	23%	15%	4%	4%
نعم، جزئياً	7%	10%	7%	4%
لا، لا تزال المشكلة في طور الحل	35%	33%	27%	23%
لا، ولن أتخذ بعد اليوم أي إجراء لحلها	31%	42%	60%	66%

كلفة المسارات وجودتها في مجال العدالة- لبنان

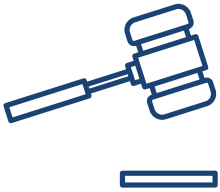


- يواجه اللاجئون السوريون مستويات توتر أعلى من تلك التي يواجهها المواطنون في لبنان. وليس ذلك مفاجئاً، نظراً لأن مشاكلهم القانونية، مثل السكن أو العنف، كثيراً ما تؤثر على احتياجاتهم الوجودية.
- يعدّ التوتر مسألة خطيرة منتشرة بين اللاجئين.
- يشعر اللاجئون بأنهم أقل قدرة على التعبير عن آرائهم أثناء الإجراءات مقارنة بالمواطنين، وقلّما يفهمون الإجراءات بشكل جيد، ويتلقون تعويضاً عن الضرر أسوأ بقليل.

كلفة المسارات وجودتها في مجال العدالة- الأردن



- يتعرض اللاجئون في الأردن كذلك لمستويات توتر أعلى من المواطنين الأردنيين.
- ذلك، فإنهم يبلغون في الواقع عن نتائج أفضل للإجراءات من المواطنين الأردنيين.



3

احتياجات العدالة المستقبلية للسوريين

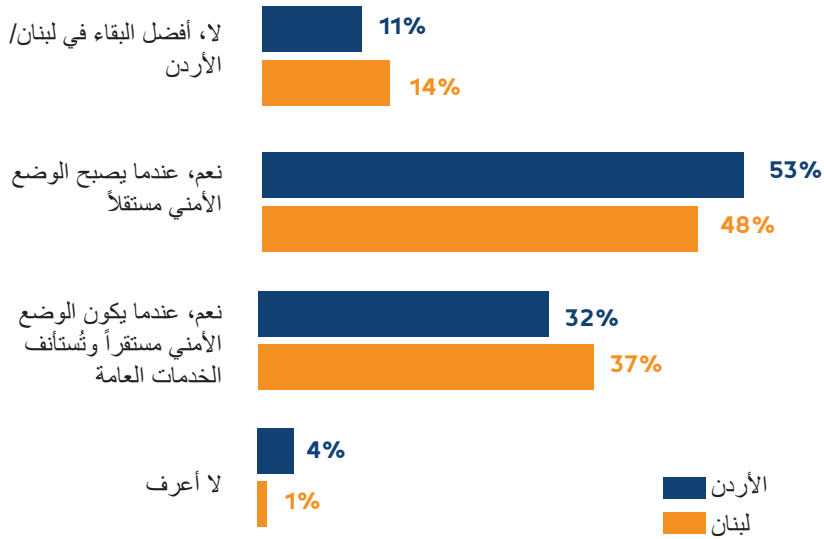
احتياجات العدالة المتوقعة

تعويضات

توقعات اللاجئين السوريين بشأن العودة إلى سوريا

يقدم الجزء الثاني من هذا التقرير بيانات عن توقعات اللاجئين السوريين بشأن العودة إلى سوريا. تقصينا ما إذا كان اللاجئون يعتزمون العودة إلى سوريا، وما يتوقعون أن تكون احتياجاتهم الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة عند عودتهم، وما نوع التعويض الذي يجب أن توفره لهم الحكومة.

عندما تنتهي الحرب، هل تعتزم العودة إلى سوريا؟



الغالبية العظمى من اللاجئين السوريين في لبنان والأردن يرغبون في العودة إلى سوريا. سيتعين على البلد التعامل مع 840,000 سوري عائد حالما يسمح الوضع الأمني بذلك. ومن المتوقع أن يليهم 560,000 سوري آخر متى كان هناك أمن و استئنفت الخدمات العامة أيضاً.

يُعتبر تأمين السكن الحاجة الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة بين اللاجئين السوريين في لبنان

يجد التقرير أن الاحتياجات اليومية في مجال العدالة هي أكثر ما يتبادر إلى أذهان اللاجئين.

- مع الأخذ بعين الاعتبار أن ٪85 من اللاجئين السوريين المقيمين في لبنان يخططون للعودة إلى سوريا ، فإننا نقدر أن البلاد ستواجه ما لا يقل عن **250,000 منازعات الإسكان عندما يكون الوضع الأمني مستقرًا ويستأنف تقديم الخدمات العامة.**[١٢]
- أفاد أقل من لاجئ من أصل خمسة لاجئين أنه يهتم أكثر لمعالجة الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان التي ارتُكبت خلال الحرب الأهلية.

12 يستند التقدير إلى عدد اللاجئين السوريين في لبنان بحسب المفوضية العليا لشؤون اللاجئين اعتبارًا من أبريل 2018. في لبنان ، يتوقع ٪30 من اللاجئين على الأقل أن يواجهوا مشاكل قانونية تتعلق بالإسكان. بافتراض أن ٪85 منهم سيعودون إلى سوريا عندما لا يكون الأمن والخدمات العامة مصدر قلق ، فإننا نتوقع حدوث ما لا يقل عن 250,000 نزاع حول الإسكان)

الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة بين اللاجئين في لبنان

تأمين السكن	30%
التعامل مع الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان التي ارتُكبت خلال الحرب الأهلية	18%
وثائق الهوية والشهادات والصكوك	17%
الحفاظ على حقوق الملكية	8%
الوصول إلى الأمن الاجتماعي	6%
الوصول إلى الخدمات الاجتماعية	6%
مشاكل العمل	5%
غير ذلك	4%
التعامل مع المشاكل المرتبطة بالمال	3%
المسائل العائلية	3%
الوصول إلى الخدمات العامة	3%

الاحتياجات المتوقعة في مجال العدالة بين اللاجئين في الأردن

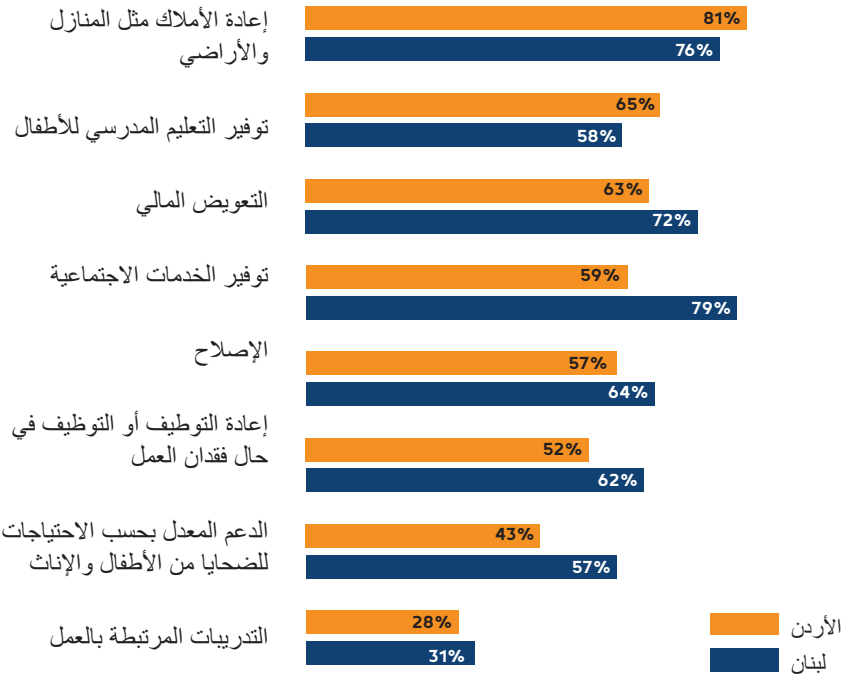
- تأمين السكن هو أكثر الاحتياجات المتوقعة[13] في مجال العدالة التي أفيد عنها تكراراً بين اللاجئين السوريين في الأردن. نحن نقدر أن أكثر من 380,000 نزاعات سكنية ستحدث.

كثيراً ما تُذكر أيضاً الاحتياجات الدنيوية الأُخرى في مجال العدالة، مثل حماية حقوق الملكية، أو إصدار الوثائق الرسمية كبطاقة الهوية، أو الحصول على الخدمات العامة والضمان الاجتماعي.

13 لقد جُمعت البيانات المتعلقة بالاحتياجات المتوقعة في مجال العدالة في الأردن من سؤال متعدد الإجابات، بدلًا من سؤال ذي إجابة وحيدة في لبنان. وعليه، لا يمكن استنتاج الحاجة الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة. ومع ذلك، يمكن القول ما هي الحاجة في مجال العدالة المتوقعة من قبل معظم المستجيبين.

استعادة الممتلكات هي الإجراء المطلوب الأكثر اتباعاً

إذا كان هناك شكل من أشكال التعويض ، ما هو نوع الخدمات / المواد التي يجب توفيرها للضحايا؟

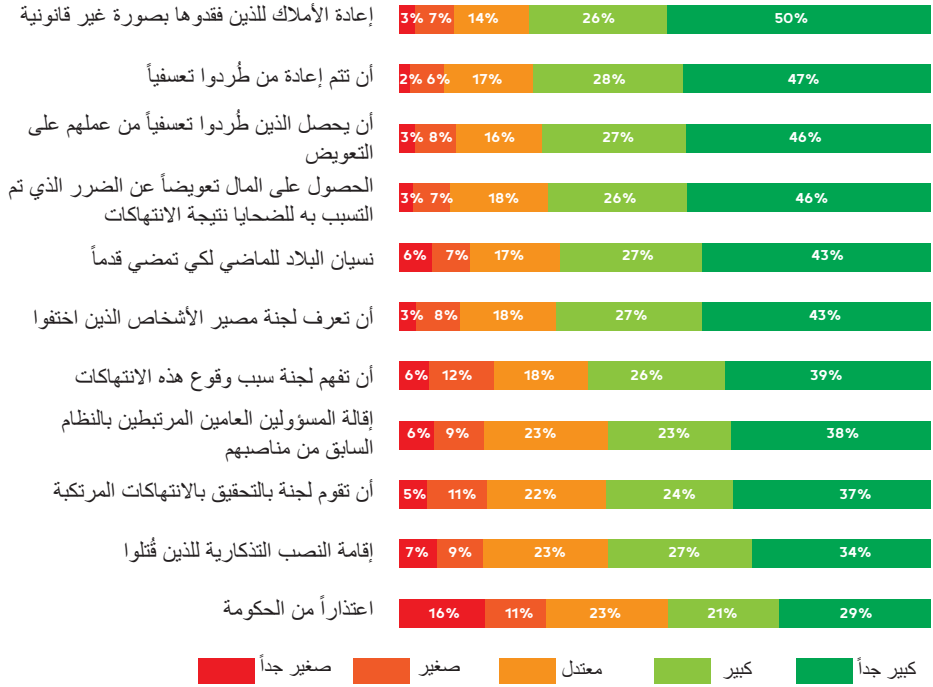


عموماً، لدى السوريين في لبنان والأردن آراء مماثلة حول نوع الخدمات/السلع المادية التي يجب تزويدهم بها عند عودتهم إلى سوريا. وتبرز مجدداً استعادة الممتلكات كأولويتهم القصوى.

التطلع المشترك للمضي قدماً

تريد غالبية اللاجئين السوريين المضي قدماً. هم لا يعتبرون تلقي اعتذار من الحكومة، أو بناء نصب تذكارية لتذكر الذين قُتلوا، أو إنشاء لجنة للتحقيق في الانتهاكات، من الأولويات. بدلاً من ذلك، يريدون أن يمضي البلد قدماً وأن يساعدهم على عيش حياة طبيعية مجدداً. يريدون أن تعاد إليهم ممتلكاتهم وتتم إعادتهم إلى وظائفهم.

إلى أي حد تريد:



الاستنتاج

يسلط هذا التقرير الضوء على مواطن الضعف القانونية للاجئين السوريين. **فكثيراً ما يواجهون مشاكل قانونية خطيرة تؤثر على احتياجاتهم الأساسية، ولكن لديهم خيارات قليلة لحل تلك النزاعات.** ولا يمكن لمعظمهم الوصول إلى مؤسسات العدالة الرسمية وغير الرسمية. وكثيراً ما يكون الاحتمال الوحيد أمامهم الدخول في حل غير رسمي للمنازعات عبر شبكاتهم الاجتماعية. غير أن تكوين شبكة اجتماعية قد يكون صعباً على اللاجئين الذين يعيشون في المخيمات. ومن أجل توفير الدعم القانوني المناسب للاجئين السوريين في لبنان والأردن، من الضروري تنفيذ حلول مبتكرة بأسعار معقولة وسهلة الاستخدام ويمكن الحصول عليها بسهولة. وتمثل التكنولوجيا، ولا سيما الحلول القائمة على الهواتف الجوالة، إحدى هذه الفرص. وقد تُحدث فرقاً كبيراً، خصوصاً بالنسبة للسكن، البرامج التي تبلغ عن حقوق المستأجر وتولد الوثائق القانونية التي يمكن استخدامها في المحاكم. ويجب أن تستند الحلول أيضاً إلى فهم أفضل لاحتياجات مستخدمي نظام العدالة من أجل تصميم إجراءات في مجال العدالة سهلة الاستعمال.

تعتزم الغالبية العظمى من اللاجئين في الأردن ولبنان العودة إلى سوريا ما أن يستقر الوضع الأمني. **وسيواجهون العديد من المشاكل القانونية التي تحتاج إلى حل كجزء من إعادة بناء الحياة.** وكما رأينا، تكشف البيانات أن المشاكل القانونية المرتبطة بالسكن من المرجح أن تكون الحاجة الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة عند عودة اللاجئين إلى سوريا. وتشير تقديراتنا الأكثر تحفظًا إلى أن حوالي 2.35 مليون نزاع سكني سيحدث حالما يعود السوريون من تركيا ولبنان والأردن والدول الأخرى التي يوجد فيها المأوى واللجوء. وبالإضافة إلى ذلك ، هناك مؤشرات على أن العديد من العائدين قد فقدوا شهادات الميلاد والزواج والوفاة ، وسندات الملكية وغيرها من الوثائق ذات الصلة القانونية. إذا تحققنا هذه التوقعات ، يمكننا أن نتوقع مليوني نزاع إضافي حول تجديد وإصدار الوثائق.

ما الذي يمكننا توقعه؟

في لبنان، يتوقع 30% من اللاجئين السوريين الذين تمت مقابلتهم مواجهة مشاكل قانونية تتعلق بالإسكان، فيما يتوقع 17% مشاكل قانونية مرتبطة بوثائق الهوية. أما في الأردن، فيتوقع 68% من اللاجئين مشاكل قانونية تتعلق بالإسكان، فيما يتوقع 55% مشاكل قانونية مرتبطة بوثائق الهوية. وفي المتوسط، فإن 49% من اللاجئين السوريين في كلا البلدين يتوقعون مواجهة مشاكل قانونية مرتبطة بالإسكان، فيما يتوقع 36% مواجهة مشاكل قانونية مرتبطة بوثائق الهوية، وهما أكثر الشواغل القانونية التي سيواجهونها إلحاحاً.

ماذ يعني ذلك؟ في الصفحتين 9 و53، أشرنا إلى أنه، واستناداً إلى استبياننا، سيعود حوالي 85% من اللاجئين السوريين المقيمين حالياً خارج البلاد والبالغ عددهم 5.6 مليون شخص إلى بلادهم إذا استقر الوضع الأمني واستؤنفت الخدمات العامة. وتساوي هذه النسبة ما مجموعه 4.8 مليون لاجئ. ومن خلال تطبيق المؤشرات المتوفرة لدينا بشأن الانتشار المتوقع للمشاكل القانونية المرتبطة بالإسكان ووثائق الهوية، يعني ذلك أنه يمكننا أن نتوقع حوالي 2.35 مليون نزاع في مجال الإسكان (49% من 4.8 مليون شخص) و2 مليون مشكلة قانونية تتعلق بوثائق الهوية (36% من 4.8 مليون شخص) في العام أو العامين الأولين اللذين يعود فيهما هؤلاء الأشخاص إلى بلادهم. ولا يتمتع أي نظام قانوني في العالم بالقدرة على التعامل مع هذه الأعداد، باستخدام العمليات والآليات القائمة حالياً.

يعد إيجاد سبل لإعادة ترميم البنية التحتية القانونية أمراً ضرورياً للتعامل مع الاحتياجات في مجال العدالة. ستتطلب هذه العملية أكثر من نهج العمل المعتاد. نعلم من البيانات أن نظام العدالة في سوريا واجه بالعمل تراكمات خطيرة في الأعمال غير المنجزة قبل الحرب. لذلك، لن يكون النهج المتجانس التقليدي فعالاً نظراً للاختلافات الإقليمية. بالإضافة إلى ذلك، سيكون التمويل والوقت محدودين. ستمر أشهر لا يملك فيها الناس منازل للسكن، أو لا يمكنهم فيها الوصول إلى الخدمات العامة، أو الحصول على وثائق الهوية، أو إعادة البدء بأعمالهم. لكنّ إعادة الإعمار بعد انتهاء الصراع تتيح أيضاً فرصة للتطورات الجديدة. يمكن لسوريا أن تحسن نظامها بشكل كبير من خلال الاستثمار في الابتكارات التي توفر آليات في مجال العدالة شاملة وفعالة ويمكن الوصول إليها. ومع ذلك، فإنَّ هذه العملية يجب أن يقودها السوريون. إن التعلم من أفضل الممارسات الدولية يمكن أن يساعد، ولكن يجب أن تخضع هذه الممارسات للتعديل من قبل خبراء سوريين مؤهلين يمتلكون الخبرة والصلاحية لوضع تلك الإجراءات.

يعطي هذا التقرير مؤشرا جيدا للمجالات التي ينبغي التركيز عليها وهي: **الإسكان، وثائق الهوية، الحصول على الخدمات العامة، العمالة، المسائل الأسرية وانتهاكات حقوق الإنسان**. ومع ذلك فإنه يركز فقط على الاحتياجات المتوقعة في مجال العدالة للسوريين الذين سيعودون إلى البلاد بعد أن عاشوا كلاجئين ر خارج سوريا. وهنالك معلومات قليلة نسبياً عن السوريين النازحين داخلياً. فمن الضروري للغاية أن نجمع معلومات عن المشاكل التي يواجهونها على أساس يومي فضلاً عن المشاكل التي يتوقعون أن يواجهوها إذا عادوا إلى ديارهم. يُعتبر جمع البيانات عن تلك الاحتياجات صعباً نوعاً ما، ولكنَّه ليس مستحيلاً. ويمكن أن تسلط الطرق المبتكرة، مثل جمع البيانات المستندة إلى خدمة الرسائل القصيرة، أو برامج الدردشة بين مستخدمي فيسبوك أو مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي، الضوء على العمليات المحددة التي تجري.نحن نشجع المنظمات في البلد التي لديها الشبكات اللازمة اجراء جلسات العصف الذهني و / أو مقابلات مع الخبراء. ان معهد لاهالي للابتكار القانوني يتخذ حاليا خطوات لجمع المزيد من البيانات، التي سوف نكون قادرين على مشاركتها خلال هذا العام. لجمع المزيد من البيانات، التي سوف نكون قادرين على مشاركتها خلال هذا العام.

عن معهد لاهاي للابتكار القانوني

بحلول عام 2030، سيكون بمقدور 150 مليون شخص تفادي مشاكلهم الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة، أو حلِّها.

تركّز مهمتنا على تمكين الابتكار في النظام القضائي. نجمع البيانات حول حاجات المنتفعين من النظام العدلي ومستوى الرضا لديهم. ونحن نسعى إلى فهم كيف تسري العدالة في حياة الأشخاص العاديين وكيف يلبون حاجاتهم الؤ العدالة. علماً أن أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا التي نستعملها قادرة على تتبع ما يزيد عن 40 عنصر من التجارب العدلية.

نعتقد أن العدالة تتعلق بمقدمي الخدمات في مجال العدالة بالمعنى الأوسع، وليس فقط المحاكم أو المؤسسات الرسمية الأخرى. لذلك، نرى أن التغيير يجب أن يحدث عندما تتم العدالة، مع التسليم بأن العديد من العوامل التي تؤثر على العدالة تقع خارج نطاق الخدمات القانونية "التقليدية".

ولتحقيق هذا الهدف، نعتمد على الخبرات الدولية والمحلية لتحديد أفضل ما يمكن القيام به في السياق الذي نكون فيه.

فضلاً عن ذلك، تقدم أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا خياراً اكثر فاعلية لجهة الكلفة و لمراقبة التطور في قطاع العدالة. فالمقاربات المعيارية التي تتكرر تؤدي إلى وفورات في الحجم وتخفض التكاليف التشغيلية وتعزز الفعالية (من حيث الوقت والموارد التي يتم توفيرها)، فضلاً عن تقليص الأخطار التشغيلية وإجراء مقارنة بين البلدان. وإننا نضع البيانات المتوفرة لدينا بين أيدي صانعي السياسات من خلال واجهات ذكية لكي يتمكنوا من متابعة العمل بالاستناد إلى النتائج التي خلصنا إليها. علماً أن البيانات التي نقدمها تؤمن المعرفة والتمكين والمحاسبة.

تشمل البلدان التي عملنا فيها منذ عام 2014: هولندا والأردن ومالي وتونس وأوغندا وأوكرانيا وكينيا والإمارات العربية المتحدة. ونحن نعمل حالياً في بنغلاديش ولبنان. والبلدان المستهدفة لعام 2018 هي: نيجيريا ورواندا، ومالي وأوغندا.

لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة:
www.hiil.org

عن المؤلفين

سام ميولر
المدير التنفيذي
sam.muller@hiil.org

مارتِن غراماتيكوف
رئيس قسم "قياس الحاجة إلى العدالة" في معهد لاهاي للابتكار القانوني
martin.gramatikov@hiil.org

نادجا كرنشن
مساعدة باحث
nadja.kernchen@hiil.org

ايرين ساندباي
مساعدة باحث
eirin.sundby@hiil.org

بالتعاون مع

جيدريوس أستافجيفاس
متدربان في قسم "قياس الحاجة إلى العدالة"

HiiL
Fluwelen Burgwal 58, 2511 CJ The Hague
P.O. Box 93033, 2509 AA The Hague
The Netherlands
Tel: +31 70 762 0700
www.hiil.org
E-mail: info@hiil.org