

أعمال تجارية أكثر أمناً للأقليات العرقية

الفهرس

اقرار

الامن والسلامة

- مسؤوليات الادارة
- العقارات والتصميم
- تدريب الموظفين
- قضايا السلامة الشخصية
- السرقة من المحلات
- السرقة
- دليل لكاميرات المراقبة المتصلة بجهاز تلفزيون

معلومات عامة

- نظام العدل الجنائي.
- الأدلة والتعزيزات.
- الإبلاغ عن الحوادث العنصرية.
- الدفاع عن النفس.

ارقام وعناوين مهمة للاتصال

إقرارات

يعرب شركاء رهماس عن تقديرهم لجهود الدعم والمساعدة لمجموعات متعددة لتطوير هذا المشروع، من ضمنها (المؤسسة التنفيذية الاسكتلندي للدعم المالي) The Scottish Executive for the Financial Support كجزء من (رهان التحدي لسلامة المجتمع) Community Safety Challenge Bid وكذلك (إتحاد البقالين الاسكتلنديين) The Scottish Grocers Federation من اجل سماحهم للشركاء باستخدام المواد لمطبوعاتهم "عملية المحافظة على المتجر - دليل للسيطرة على الجريمة في المتاجر الملائمة".

ويود ان يعرب الشركاء كذلك عن تقديرهم للدعم وللتوجيهات لتطوير هذا المشروع من قبل بعض رجال الاعمال المنتمين للاقليات العرقية في المجتمع وخصوصاً (بيتي شيما) من (شالسا للاستشارات). واخيراً، نشكر كذلك رجال الاعمال في وسط اسكتلندا الذين دعموا عمل المشروع وتعاونوا مع الشركاء طول الوقت.

بيبلو غرافيا

المؤسسة التنفيذية الاسكتلندية - نشرة معلومات لضحايا الجرائم.
المحافظة على الدكان - إتحاد البقالين في اسكتلندا.

مسؤوليات الادارة

تقع على الإدارة مسؤولية ضمان بيئة عمل آمنة داخل مباني العمل ويتضمن هذا تطبيق سياسة مناسبة في الشركة للتعامل مع حوادث الجرائم وبرنامج تدريب للموظفين على مثل تلك الامور.

يجب ان يكون هناك سياسية مؤكدة بحيث تكون الرؤيا واضحة لجميع الموظفين بما يجب عليهم فعله في حال وقوع حادثة. واشهر المسائل هي:

- التعامل مع الحوادث العنصرية.
- سرقة اغراض من داخل المتجر.
- سلوك فوضوي بجوار المتجر.
- سلوك تهديدي من قبل الزبائن.
- اعمال سرقة يصاحبها عنف او تهديد بإستعمال العنف.
- محاولة شراء بضائع يقتصر السماح بشرائها على سن محدد.
- صكوك وبطاقات إتمانية مزورة.

ان وجود لائحة سياسة واضحة متضمنة تدريب على التعامل مع مثل تلك الحوادث سيفعل الشيء الكثير لتحسين مقدرة الموظفين على التعامل بشكل حاسم مع مثل هذه الامور. يجب ان تشير لائحة السياسة الى المسائل التالية:

- وجوب ابلاغ الشرطة بالحادثة.
- يجب ان يتخذ الموظفين خطوات معقولة لحماية مصالح الشركة واتباع اجراءات متفق عليها.
- يجب ان لا يعرض الموظفون انفسهم للخطر عند تعاملهم مع اي من تلك الحوادث.

كذلك يجب ان تتضمن اللائحة تفاصيل عن مسؤوليات الادارة داخل المتجر، وبعبارة اخرى، ضمان اتباع معايير وقائية من ضمنها كاميرات مراقبة متصلة بتلفزيون، ودرج للنقود وعرض إعلانات لاشعارات تحذيرية تعلن خلالها ان هذه المعايير مطبقة ومتبعة.

تدريب الموظفين

من الضروري ان يتم تطبيق برنامج تدريب فعال. يجب ان يتم تدريب الموظفين بشكل منتظم على كافة جوانب السياسة والاجراءات المتبعة للتعامل مع حوادث الجرائم وخصوصاً الحوادث العنصرية. سيتضمن البرنامج تدريب على سياسات واجراءات بالاضافة الى توجيهات في كيفية التعامل مع اعمال عنف او سلوك مسيء او التعامل مع مشبهين او تسجيل / مقارنة معلومات من ضمنها صور التقطت بكاميرات مراقبة متصلة بتلفزيون للاستخدام كدليل وللابلغ عن القضايا للشرطة.

ان اهمية تدريب الموظفين امر ليس بحاجة لتكرار الحديث عن اهميته لأنه سيقوي ثقة الموظفين في التعامل بعقلانية مع حوادث الجرائم.

المباني والتصميم

يمكن للشركات التجارية ان تحقق الكثير في مساهم لتقليل الجريمة اذا قاموا من البداية بشكل مناسب بالاخذ بحسبانهم قضايا التصميم والتخطيط للمبنى من اجل القضاء على كافة المناطق الخطرة وضمان عرض الاغراض الاعلى ثمناً في اماكن يمكن ان يراها الموظفين بسهولة.

ان تصميم مخططات المباني والمتاجر بالبضائع المعروضة للبيع هو امر حيوي لتجنب إيجاد مناطق تكون مصدر مشاكل في المستقبل. ان الوقت المبذول لتصميم المخطط اذا رعيت فيه تقليل الجريمة سيوفر ارباحاً وسيساعد الموظفين في المتجر في جهودهم لتقليل كل جوانب الجريمة في مناطق عملهم.

نصائح بخصوص معايير الامن الداخلية والخارجية متوفرة بشكل كبير من مصادر عديدة منها:

موظفي منع الجريمة التابعين للشرطة Police Crime Prevention Officers وهم يعملون في كافة مناطق الشرطة ويوفرون نصائح مجانية بالنسبة للامن الجسدي والجريمة والملاح الجنائية. وهم قادرون كذلك على تزويدك بنشريات وقائية ذات صلة بقطاع العمل التجاري.

موظفي الارتباط المعماري التابعين للشرطة Police architectural liaison officers يمكن ان يقدموا مساعدة وخبرة في بناء متاجر جديدة ومشاريع التجديد الكبيرة بتقديم وجهة نظر لتصميم يمنع الجريمة في مسرح العمل المعتزم انشاءه.

شركات التأمين التي تستخدم ماسحي تقييم الاخطار Insurance companies employ risk assessment surveyors قادرة على تقديم النصح على المعايير المتنوعة والمعدات المطلوبة لجعل المباني بالمستوى الامني المقبول وخصوصاً خلال ساعات العمل.

المؤسسات المذكورة اعلاه هم خبراء في مجالهم ويجب الاستفادة من خبرتهم لحماية اعمالنا التجارية والمحتويات والموظفين.

تتضمن بعض المعايير الاساسية لتحسن الامن في عملك التجاري ما يلي:

خارجياً

- دراسة الدرفات الخارجية.
- جهاز فعال لمكافحة الدخلاء موصول بخط هاتف لمنع اللصوص.
- أقفال ذات جودة عالية للابواب والنوافذ.

داخلياً

- تصميم داخلي يراعى فيه عدم تكديس البضائع.
- واجهات عرض منخفضة.
- نظرة عامة جيدة لطابق المحل.
- رؤية واضحة بين المحل والشارع.
- إضاءة ذات جودة.
- ادوات للأمن مثل المرايا واجهزة صافرة ضد السرقة وكاميرات متلفزة الخ.
- وضع الاغراض الثمينة خلف الطاولات او بمكان يسهل رؤيته.

السرقه

لحسن الحظ، فإن قدر العنف المستخدم او التهديد بإستخدام العنف في اعمال السرقة ضد الموظفين في المحلات مازال نادر نسبياً لكن يجب ان نعترف ان مثل تلك الاحداث تقع في المحلات التجارية التي تباع بالمفرق. ان مقدرة الموظفين لمعرفة قابلية تعرضهم لتهديد بشكل خاص واتخاذ خطوات لتقليل الاخطار الناجمة هو امر حيوي لمخاوف كل شخص.

تقع السرقات عادة عقب مسح سابق للمبنى من قبل مرتكبي الجريمة. النقاط التي ينظر اليها من اجل الدخول هي:

- أ مدى سهولة وسرعة المكان المعتزم سرقته.
- ب امكانية ان يمسك الجاني.
- ج موقع المبنى من اجل مغادرة امنة.

لا يمكن فعل الشيء الكثير بخصوص النقطة (ج) لكن في حالة (أ) فان هناك خطوات يجب اتباعها لضمان:

- وضع كافة الاموال النقدية في مكان مقفول.
- عدم ترك المفاتيح في المبنى.
- يجب ان ترى اجراءات الاموال النقدية على انها صارمة.

يجب ان يكون المبنى في الحالة (أ) و (ب) مصمماً لضمان:

- عدم وجود مدخل / مخرج سهل عندما يكون المكان مغلقاً وبعبارة اخرى وضع قضبان معدنية على النوافذ الخلفية في المبنى، ووضع مزاليج آمنة تكون مثبتة بالطوابق، وتركيب مزاليج للأمن على الابواب وتركيب جهاز انذار ضد السرقات.
- وضع كاميرات متفزة شغالة بشكل فعال بصورة مرئية من قبل الجمهور. يجب يرى الموظفون انهم ملتزمون بـ"الممارسة الجيدة" المتبعة في اجراءات التعامل مع النقود. يجب ان تبقى الاموال النقدية في ادراج النقود في حدها الادنى.

تتضمن بعض المعايير لتقليل هذه الاخطار ما ذكر آنفاً مثل:

- استخدام الكاميرات المتلفزة والاعلانات التحذيرية.
- ترك كمية محدودة من النقود في الادراج وعرض اعلانات بهذا الخصوص بالتزامن مع الاستخدام الصحيح لطاولة صرف الاموال وحماية ادراج المال والخزانات.
- التدريب على استخدام ازرار التنبيه الصامتة ضد الهجوم الشخصي.
- توعية الموظفين على التعامل مع السلوك العدواني.
- حراس الامن.
- شبكات الاتصالات الفردية واجهزة التحذيرات المبكرة.
- نصائح الوقاية من الجريمة متوفرة لدى مراكز الشرطة.
- تصميم الطاومات التي يقف خلفها الموظفين لحمايتهم بشكل افضل.

يمكن لاجراءات التشغيل الصحيحة ان تمنع الجريمة والاماكن التي تعتبر الاكثر اهمية هي:

- اوقات الفتح والاعلاق: تأكد من وجود شخصين ويجب ان يكونا على دراية بأي شيء مثير للشك او غير اعتيادي.
- اجراءات البنك: تجنب ان تكون واضحاً، غير طريق سيرك واورقاتك ودع احداً يصاحبك ما امكن واترك الكمية في حدها الادنى واحمل الحقيبة بعيداً عن ازدحام السير ولا تتوقف للتحدث مع احد وخصوصاً السائقين الذين يتوقفون للاستفسار عن وجهة سير.
- التحكم بالاموال النقدية في المحل: اترك الحد الادنى من الاموال النقدية في درج النقود واعلم الزبائن بمحدودية النقود عبر وضع ملاحظة بهذا الخصوص. كن يقظاً ورصيناً عندما تنقل الاموال النقدية من درج النقود الى المكتب. لا تترك الدرج مفتوحاً على الاطلاق وبداخله اموال نقدية ظاهرة، ولا تترك درج النقود بداخله المفتاح بدون تواجد احد بجواره.
- أمن المكتب والابواب الخلفية: تأكد ان عد النقود لا يتم امام الجمهور وان باب المكتب مغلق. اترك دائماً الاموال داخل الخزنة باستثناء خلال عدها. لا تفتح الباب الا لو تأكدت من شخصية الشخص الطالب الاذن بالدخول.
- التحكم بالدخول: لا تسمح لشخص غير مخول ان يتواجد خلف المتجر او منطقة المكتب الا لو تم التعرف على شخصيته وكان مخولاً لذلك. قم بتركيب قفل آمن على باب المكتب الذي بداخله النقود.

- استدعاء بسبب قرع جرس الانذار: عليك ان تكون يقظاً لو دعيت بسبب قرع جرس الانذار - لانها قد تكون خدعة. عاود الاتصال بالشرطة او بشركة اجراس الانذار قبل الذهاب للموقع للتأكد من ان الانذار حقيقي. تجنب الحضور منفرداً ان امكن.

مزيد من الامور التي يجب اخذها بعين الاعتبار في حالة السرقة وهي تتضمن:

- حاول ان تتبه موظفاً اخر باقرب فرصة ممكنة.
- لا تعرض نفسك لأي اخطار غير ضرورية. لا تخاطر بتعريض نفسك لجروح.
- حاول ان تحافظ على هدوئك.
- تعاون وتجاوب مع مطالب السارق.
- افعل كل ما هو ممكن لتقليل الفترة الزمنية التي يتواجدها السارق في المبنى.
- لا تقم بحركة مفاجئة او جدال او مقاومة او هيجان او مطاردة للسارق.
- فقط قم بتشغيل زر الهلع او اية اجهزة امن اخرى ان كنت واثقاً ان هذا لن يعرضك انت او اي شخص اخر للخطر.
- اعتبر السارق على انه شخص خطير ولا تفعل شيئاً لمباغته او استنثارته.
- حاول ان تكون قوي الملاحظة وقم بتدوين اوصافه مستخدماً الورق لمساعدتك.
- سجل وجهة سير السارق بعد مغادرته ومواصفات السيارة ان استخدم واحدة.

بعد الحادثة

- اتصل مباشرة برقم 999 واعطى غرفة التحكم التابعة للشرطة اكبر قدر من المعلومات من ضمنها مواصفات السارق واي سيارة متورطة واي وجهة سير معروفة. قم بتدوين ملاحظات حول هذه السمات باقرب فرصة ممكنة لمساعدة الذاكرة.
- اغلق المكان بإحكام.
- لا تسمح لأي شخص اي يلمس شيئاً وخصوصاً في موقع السرقة فربما يكون لمس شيئاً وترك آثاراً تدل عليه مثل البصمات او الياف الخ.
- شجع الشهود على البقاء في موقع الحدث حتى تصل الشرطة.
- قم بإبلاغ المسؤولين في الادارة.

قضايا السلامة الشخصية

من الضروري ان يتم تطبيق السياسة لضمان سلامة الموظفين والزبائن.

يمكن لقضايا السلامة الشخصية داخل المباني التجارية تبرز عبر الاعتداء والاساءة والسلوك التهديدي والعنف ويجب عليك عدم تعريض نفسك للخطر ولا يتوقع منك فعل ذلك.

تقريباً من بين حوادث العنف:

- تقع 60% منها عندما يحاول الموظفون منع اللصوص من السرقة.
- تقع 25% منها عند التعامل مع سكارى او مدمني مخدرات او مختلين عقلياً.
- تقع 10% منها عندما يتدخل الموظفون خلال السرقة او نشل درج النقود (راجع السرقة)
- تقع 5% منها عندما يتم الاعتداء على الموظفين من قبل زبائن غاضبين او عدوانين غير راضين بالخدمة او بالبضاعة.

الزبائن الغاضبين

اشهر سيناريو حدوثاً هو ان الزبون الغاضب يتقدم بشكوى ضد خدمة ضعيفة او ضد منتج هو غير راض عنه الخ. عليك في مثل تلك الحالة ان:

- لا تحاول ان تجادل.
- لا ترفع صوتك.
- اظهر تفهمك لمشكلة الزبون.
- تعاطف مع مخاوف الزبائن.
- استمع باهتمام لشكواهم.
- اطلب المساعدة من المشرف او المدير.
- اسأل الزبون عن افضل الحلول حسب ظنه.
- حاول التوصل الى تسوية مقبولة لكلا الطرفين.
- حاول ان تتأكد ان الزبون غادر وهو راض.

سيكون قليل من الزبائن قادرين على ضبط غضبهم ان تم معاملتهم بالطريقة المذكورة اعلاه. عليك ان تتذكر دائماً ان الغضب عادة موجه نحو الشركة وفي حالات نادرة نحوك شخصياً. ان مسؤوليتك هي ان تقدم مصالحي الزبائن في الوقت الذي تحمي الاسم الجيد لشركتك.

وعلى اي حال، ان اعتقدت انك عرضة لخطر التعرض لإعتداء جسدي فيجب عليك ان:

- تترك مسافة آمنة.
- ضع بعض العوائق بينك وبين الزبون مثل ثلاجة الخ.
- وفر وسائل للهروب.
- اطلب المساعدة من المشرف / المدير.
- كحل نهائي، اضغط على جرس الهلع من الهجوم في المبنى / جرس ضد الهجوم الشخصي ان وجد.

الاشخاص الذين هم تحت تأثير المخدرات او الكحول

يجب التعامل بعناية فائقة مع الاشخاص الواقعين تحت تأثير المخدرات ويجب الاستعداد للاخطار المحيطة مثل ابر غير محمية التي قد تكون بحوزتهم واحتمالية ان يكونوا مصابين بأمراض طبية معدية. بعض الاشارات التي تدل على ان الشخص تحت تأثير المخدرات هي:

- عيون محدقة ثابتة.
- الشحوب او البشرة الشاحبة.
- بطئ في التحدث.
- السير بخطوى وثقة.

بشكل اولي، يجب التعامل مع الاشخاص الواقعين تحت تأثير المخدرات / الكحول بطريقة تشبه التعامل مع الزبائن الغاضبين. وكثيراً ما يكونوا على اي حال اقل استعداداً للاستماع لك.

ان كنت غير قادر على تلطيف الحالة عبر الاقناع، فيجب عليك ان:

- 1- تطلب منهم مغادرة المبنى حالاً.
- 2- حذرهم ان فشلوا في فعل ذلك، فلن يتركوا امامك خيار الا الاتصال بالشرطة.

- 3- ان استمروا في جدالهم فاتصل بالشرطة.
- 4- ان استجابوا بشكل جيد، فقم بمنعهم من العودة لمتجرك وأجعل هذه القضية واضحة لهم.
- 5- عرف جميع العاملين بالمنع واعطهم توجيهات برفض السماح لهم بالعودة ثانية في المستقبل.

المتاجر هي اماكن خاصة ولذلك يمكن للمالك / الادارة ان رغب يمنع اي شخص من الدخول للعقار.

بالرغم من ان بإمكانك ان تحاول ان تقود الزبائن خارج العقار، لكن يجب عليك عدم دفعهم او استخدام القوة لطردهم. فقط من حق الشرطة استخدام مثل هذه الصلاحية، ولكن من المعروف انك لو تعرضت لإعتداء جسدي فيمكنك ان تستخدم قوة معقولة للدفاع عن نفسك.

هذه مساحة صعب بحاجة ان يتم تعريفها بشكل خاص عبر النقاش مع الموظفين. في غالبية الحالات يجب ان يتم توجيههم ان لا "يقتربوا من منطقة" الزبون.

اذا واجهه شخص عدواني وهناك خطر من اعتداء جسدي فهناك ثلاثة خيارات متاحة:

الركض - ان كان هناك خطر هجوم وشيك، وذلك ممكن في هذه الظروف، يمكنك ان تقرر الهرب خارج المحل الى منطقة اشد ازدحاماً حيث يتواجد اشخاص اخرون او الى محل اخر الخ.

دافع عن نفسك - من الضروري ان تتذكر ان اهم اولوياتك هي سلامتك الشخصية. لا تضع نفسك في موضع خطر. لا تواجه العنف بالعنف الا لكبح اعتداء او للهرب من هجوم. استخدم فقط القوة الدنيا اللازمة.

لا تفعل شيئاً - ان تم مواجهتك بسكين او بسلاح اخر فلا تفعل شيئاً لتفقم الوضع.

من الضروري ان تبقى هادئاً وتتعاون وتتفقد ما يطلب منك ولا تظهر اي عداوة لمحاولة التغلب على المعتدي. قد يكون المعتدي / اللص اكثر عصبية وقد تستثيره اي حركة مفاجئة منك او قد يسيء تفسيرها. لا تحاول ان تنزع سلاحه منه او خطف أي سلاح معه. فقط قم بتشغيل جرس الانذار ان كان ذلك آمناً لك (ان كان اللص / المعتدي قد غادر) او ان كان الجرس صامتاً ويمكن تشغيله.

دليل كاميرات المراقبة المتصلة بتلفزيون.

ان اجهزة المراقبة عن طريق الكاميرات المتصلة بتلفزة هي من الطرق المستخدمة الواسعة الانتشار لحماية العقارات والمخزون والموظفين في الاعمال التجارية. وبالرغم من انها اثبت انها ذات قيمة الا انه يجب ان تستخدم لتكملة مسائل اخرى تتعلق بمعايير الامن التقليدي ويجب ان لا ينظر اليها على انها الدواء الشافي لأمن العمل التجاري.

اول مسألة عليك دراستها هي ما هو الهدف من نظام كاميرات المراقبة المتصل بتلفزيون؟ هل تريد من الجهاز ان يكتشف المنتهكين او ردعهم؟ ان كان الجهاز لاكتشاف المنتهكين فيجب ان تكون المعدات ذات مستوى عال من الجودة لكي تتمكن من التعرف على ملامح الوجه.

- **تغطية الجهاز** - حدد المنطقة التي تريد النظام ان يغطيها؟
- هل تريد كاميرات داخلية ام خارجية ام مزيج من الكاميرات؟
- **تغطية اثار الاقدام** - ما هي المنطقة التي تغطيها كل كاميرا؟
- تأكد ان الكاميرات موضوعة بمكان مرتفع بقدر كاف لتجنب تدميرها او العبث بها.
- **حجم الصور المطلوب** - ما هو حجم الصور التي تريدها ان تظهر للمساعدة في التعرف على الشخصية.
- تذكر ان تكبير حجم الصور يضعف نوعية الصورة.
- **انواع الكاميرات** - الكاميرات الثابتة تضمن تغطية المناطق المحددة.
- نوعية (PTZ) تعطيك مرونة اكبر وتغطي منطقة اوسع.
- **المراقبة** - تسجيل الصور بجهاز فيديو بحاجة الى تبديل الاشرطة.
- كاميرات متعددة بحاجة الى تسجيل متعدد الارسال.
- فكر بوضع شاشة خلف الطاولة كوسيلة ردع.
- يجب توفير اشرطة كافية وتخزينها بشكل امن.
- استخدم اشرطة ذات جودة عالية وبدلها بانتظام لضمان نوعية الصور.
- **الإنارة** - هل تغطي الكاميرات كافة مستويات الانارة في موقعها؟
- هل هناك مناطق مظلمة او مضاءة بطريقة متوهجة مما يوجد اماكن لا يمكن رؤيتها.
- **الظروف المحلية** - هل درست تأثير اضواء السيارات الامامية؟
- هل راعيت خصوصية المنازل المجاورة؟
- **الاستجابة المطلوبة** - هل يعرف الموظفون ما هو مطلوب منهم في حال وقوع حادث.

حماية البيانات

دخل قانون حماية البيانات لعام 1998 حيز التطبيق في شهر اكتوبر 2001 وهو ذو صلة بملكي اجهزة كاميرات المراقبة المتصلة بتلفزيون التي تغطي مناطق يستخدمها الجمهور.

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات من موظفي مشروع كاميرات المراقبة المتلفزة من قسم الشرطة او من امين سجل حماية البيانات. اعدت شرطة اسكتلندا المركزية نشرة عن تشريعات حماية البيانات ويمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بموظفي مشروع كاميرات المراقبة المتلفزة.

كيف يمكنني تركيب كاميرات مراقبة متلفزة في مكان عملي؟

لا يوجد نظام وطني معتمد لاجهزة كاميرات المراقبة المتلفزة. وعلى اي حال، فمن المفيد ان تستخدم شركة ذات سمعة طيبة. تحدث مع الزملاء وتعرف على الشركة التي استخدموها. بالرغم من ان استخدام نظرية "صديق صديقك" ارحص من غيره لكن عليك ان تدرس المراقبة المستمرة للنظام. ستمنحك الشركات ذات السمعة الطيبة سعراً منافساً لصفقة الصيانة لجهازك وسيساعدك ذلك على ضمان بقاء عمل الجهاز بصورة فعالة. يمكنك بعد ذلك وضع خطة لنظامك. ادرس كل فقرة مذكورة اعلاه وارسم ماذا تريد من جهازك. ستساعد هذه الملاحظات مصمم الجهاز لتطويره حسب احتياجاتك.

من المفيد ان تزور عدة محلات للمقارنة بين الاسعار والخدمات التي تقدمها الشركات المختلفة. اطلب تقديرات من ثلاث شركات مختلفة وقارن بعدها بين التقارير المكتوبة التي زودوك بها. احذر !!! ليس بالضرورة الارخص هو الاجود.

واخيراً، حالما ركبت جهاز كاميرات المراقبة المتلفزة لا يجب عليك الجلوس والاطمئنان. تأكد ان الموظفين مدربين وانك متلزم بتشريعات حماية البيانات وان الجهاز مصان باعلى المستويات. عليك ان تتذكر ان كاميرات المراقبة المتلفزة ذات سمعة طيبة. قد تكون تلك السمعة كافية لردع المجرمين، او بدلاً من ذلك، قد تجذبهم ان كانت صيانة الجهاز والاشراف عليه ضعيفة.

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات حول كاميرات المراقبة المتلفزة عبر الاتصال بالموظف الاجتماعي المحلي عن طريق الشرطة المحلية او بموظف مشروع كاميرات المراقبة المتلفزة التابع لشرطة اسكتلندا على رقم الهاتف 01259 728244.

السرقه من المحلات

من الافضل دوماً ان تردع المجرم من ان تمسك باحدهم كما هو الحال مع كافة الجرائم. ان ذلك افضل للموظفين وللزبائن وللتجارة، شريطة ان يكون الموظفون منتبهين وواعين للعمل الذي عليهم فعله عندما يصادفون اعمال جنائية، حيث يمكنهم فعل الكثير لردع اكثر اللصوص تصميماً. يحتاج الردع كذلك الى وقت اقل من الامساك باللص.

ان جهود الموظفين لردع الجريمة وردة افعالهم عند ارتكاب جريمة مهمة جداً. يجب ان يعلم الموظفون ان المتجر هو مكان خاص ومن حقهم ان يرفضوا السماح لشخص بالدخول ويمكنهم ان يطلبوا من اي شخص المغادرة خصوصاً حين يكون الشخص المعني قد تصرف في الماضي بطريقة غير مقبولة اما بالسرقه من المحل او بطريقة اخرى.

يجب ان يتم تدريب المدراء والموظفين على التعرف على اللصوص المحتملين وملاحظة السلوك المشبوه.

قد يتضمن بعض ذلك السلوك:

- التسكع خلف واجهات العرض.
- ارتداء ملابس غير ملائمة.
- حمل اكياس كبيرة.
- اخفاء بضائع داخل عربات الاطفال.
- صرف انتباه الموظفين.
- مجموعات كبيرة تدخل المتجر.
- السلوك المتردد - ليس للتسوق بل "المعاينة البضائع". بشكل عام، فان الافراد ذو البشرة الشاحبة وحركة عيونهم غير نشطة فذلك مؤشر على تعاطيهم المخدرات.

ان كان هناك مخاوف، فيجب على الموظفين ان:

- يكونوا يقظين.
- يقوموا بلفت انتباه موظفين اخرين دوماً بواسطة طريقة متفق عليها سابقاً مثل قرع جرس الطاولة مرتين او بطرق اخرى.
- التحدث مع الزبون بعرض المساعدة عليه.
- اعلام المدير / المشرف مباشرة.
- مراقبة حركات الفرد.
- تأكد ان كاميرا المراقبة المتلفزة تغطي المنطقة المعنية في المتجر.

ان شاهد شخص سرقه، فإن على الموظفين ان يتذكروا ان سلامتهم الشخصية ذات اهمية كبرى ويجب عليهم ان يتأكدوا ان لديهم على الدوام شاهد. لا يجب القيام باي اعمال خطرة غير ضرورية.

نظام العدالة الجنائي الاسكتلندي

ان لم تكن قد ذهبت من قبل للمحكمة، فقد تكون بحاجة للتعرف على ماذا سيحدث. هناك تشكيلة من الوكالات ذات صلة بنظام العدالة الجنائي. تتضمن هذه

- الشرطة.
- خدمات المدعي العام
- الدفاع.
- خدمات المحاكم الاسكتلندية.

معلومات حول دور كل واحدة من تلك الوكالات متوفرة عن طريق نشرة خاصة تم اصدارها من قبل المؤسسة التنفيذية الاسكتلندية " نشرة معلومات لضحايا الجرائم". تم ترجمة هذه الوثيقة الى لغات عدة. ان كنت تريد نسخة منها فيرجى منك الاتصال باحدى شركاء رهماس.

الإبلاغ عن الحوادث العنصرية

نحن نريد مساعدتك

يعلم شركاء رهماس ان المضايقات العنصرية هي حوادث خطيرة وان جميع الاطراف هي ملتزمة للعمل سوياً لمعالجة هذه المشكلة ولتقديم خدمات ورعاية متخصصة لهؤلاء الاشخاص الذين هم عرضة لمثل تلك الحوادث.

نحن نريد مساعدتك

ان تعريف الحوادث العنصرية هي "اي حادث يدرك اي شخص انه عنصري". هذا يعني انه لا يجب ان تكون الضحية حتى تبلغ عن الحادث. يمكنك الإبلاغ عن حادث ادركت انه عنصري من خلال مشاهدتك له او ان كان الضحية فرد في اسرتك او صديق لك.

كيف يمكنك طلب المساعدة من رهماس؟

ان كانت الحادث ذا طبيعة جنائية:

- اتصل بمركز الشرطة المحلي.
- اذهب الى مركز الشرطة المحلي (احضر معك صديقاً ان شئت لدعمك).

ان لم تكن طبيعة الحادث جنائية، لكن يتعلق باحد شركاء رحماس:

- اتصل برقم هاتف الوكالة الرئيسي مثل مكتب الاسكان او المدرسة او المستشفى الخ.
- اذهب الى المكتب الرئيسي / الموقع ذو الصلة للإبلاغ عن الحادث.

قد ترغب بالإبلاغ عن الحادث للشرطة، لكن لاسباب عدة لا تريد الإبلاغ عنه بشكل مباشر. في مثل هذه الحالة يمكنك الإبلاغ عن الحادث لاحد الشركاء الاخرين مثل مجلس تكافؤ الفرص بين الاعراق الاسكتلندي المركزي. يمكن للشركاء توجيه بلاغك للشرطة نيابة عنك، او يمكنهم ان يسجلوا الحادث للمعلومات. يسمى هذا الاجراء الإبلاغ عن طريق طرف ثالث.

ما هي الافعال التي سيقوم بها الشركاء

- سيسجل الشركاء ما اخبرتهم به على طلب خاص برحماس.
- ان كان للحادثة طبيعة جنائية، فقد يطلب منك ان تقدم افادة للشرطة حول ما حدث. قد تستخدم هذه الافادة كدليل.
- سيشرح لك الشركاء بعد ذلك ما هي الافعال التي سيقوموا بها اعتماداً على الظروف.
- قد يدعو الشركاء الى مؤتمر لمناقشة الحالة. سيحدث هذا عندما يكون قد سبق في الماضي وقوع حوادث وهي مناسبة لمراجعة ما قام به الشركاء لمعالجة هذه المشكلة وللتعريف باستجابة الوكالات المتعددة للتغلب على المشاكل التي واجهتها.

هل كنت ضحية ل:

- اعتداء خطي.
- اعتداء شفهي.
- اعتداء جسدي.
- اضرار بالممتلكات.

سيتخذ الشركاء اجراء ضد الجناة الذين ارتكبوا الهجوم العنصري او المضايقة. وعند وجود الادلة، ستقدم الشرطة تقريراً للمدعي العام او الى لجنة الاطفال. ستتخذ الوكالات الاخرى اي خطوة مناسبة للخدمة التي يقدمونها. ان رغبت، يمكن للشركاء ان يعطوا بياناتك لوكالة دعم الضحايا المحلية والتي تقدم المساعدة والدعم لضحايا الجرائم.

ما هي الخطوات التي ستتخذ لحمايتك ان تقدمت بشكوى؟

- ان كنت تخاف من وجود خطر او ان شيء اخر قد يحدث لك فقم باخبار الشرطة او الشركاء الذي بلغتهم بالحادث.
- هناك مجموعة خيارات يمكن فعلها وسناقش معك الشركاء ذلك.

لماذا من الضروري ان اطلب المساعدة؟

- ان لم تعرف رهماس بهذه الاحداث فلا يمكننا القيام بأي شيء حولها.
- نريد ان نعرف اين تقع هذه الاحداث وماذا يجري.
- نريد ان يشعر الناس بالامان في منازلهم وفي الطرقات وفي مدارسهم.
- نريدك ان تشعر بالثقة بانك قادر على الابلاغ عن الاحداث للشركاء وسيتم القيام بعمل ما عند وجود ادلة.

كيف يمكنك مساعدة شركاء رهماس لمساعدتك؟

سجل بأكبر قدر ممكن من الدقة ما يلي:

- ماذا حدث.
- الوقت والتاريخ
- المكان.
- قم بوصف الاشخاص المسؤولين.
- بلغ عن الحادث باقرب فرصة ممكنة.

تذكر ان كنت فرداً في اسرة او صديقاً لضحية فان عليك الابلاغ عن ذلك الحادث!!

- ان شركاء رهماس ملتزمون بالتعامل بحساسية وبشمولية مع اي حادث يعتقد انه عنصري.
- سنفعل كل ما نستطيع فعله لمنع هذه المضايقات. سنتحرى اي حادث نبلغ عنه وسنفعل كل ما يمكننا لمعالجة المشكلة طبقاً لصلاحيات الشركاء المشتركين.
- سنسعى لتوفير مترجم ان كنا نتعامل مع شخص لغته الام ليست الانجليزية.
- نحن نعلم اننا نخدم مجتمع متعدد الثقافة ونعتزم ضمان توفير خدمات قيمة عادلة بدون تمييز لكافة الاقليات العرقية.

الأدلة

ان كان القرار متوافقاً مع سياسة الشركة بابلاغ الشرطة والادلة كافية، فمن حق الموظفين ان يحتجوا المشتبه به حتى تصل الشرطة لكن يجب القيام بهذا فقط في حالة عدم ابداء المشتبه به اي إشارات عدوانية وبدا انه مستعد للتعاون. تذكر:

الاحتجاز الخاطيء او الاعتقال قد يكون له عواقب خطيرة ويجب ان يكون الموظفين واثقين ان لديهم ادلة كافية.

يجب ان يكون الموظفين يقظين الى حقيقة محاولة المشتبه التخلص من اي مواد بحذر. يجب ان يتم تدوين اي ملاحظات تصدر عن المشتبه به.

ان كان سيتم اشراك الشرطة، فعليك ان تتذكر انهم سيحتاجون الى ادلة وتفاصيل عن الاجراءات التي اتخذت. الملاحظات التي يجب ان تسجل يجب ان تتضمن:

- اوصاف للمشتبه به من ضمنها ملبسه وطوله وبناءه الجسدي وعمره ولون شعره وملامح مميزة والنظارات واللحية والجروح والوشام او اللهجة.
- تفاصيل عن الممتلكات المسروقة واين تم استعادتها.
- اسماء وعناوين الشهود.
- تاريخ ووقت الحادث.
- اتجاه مغادرة المشتبه به سواء كان سيراً على الاقدام او بالسيارة (النوع واللون رقم التسجيل ورقم اللوحة الخ..)

ما هي الادلة المطلوبة؟

القانون الاسكتلندي واضح وينصح على ان الشاهد الواحد بغض النظر عن مصداقيته فإنه غير كاف لاثبات التهمة. يتطلب القانون لكي تثبت الاتهام ما يلي:

- ادلة من شخصين او اكثر من الشهود الموثوقين تكون شهادتهم متطابقة.
- شاهد واحد موثوق وادلة ظرفية كافية.
- ادلة ظرفية كافية مثل الحمض النووي او البصمات الخ.

الحاجة الى اكثر من شاهد والمعروف بالتعزيز وهو عامل مهم ستبحث عنه الشرطة عندما يتم ابلاغها عن حادث. لذلك من الضروري ان تحافظ على دليل ملموس وان تسجل اسم اي من الشهود. بدون بعض الادلة التي تعزز روايتك فان الشرطة ستكون غير قادرة على التبليغ عن المنتهك للسلطات.

التهمة المضادة

مطلوب من الشرطة ان تتحرى عن اي اتهام يتم التقدم به اليها. في بعض الحالات يمكن ان يتقدم الشخص المتهم بتهمة مضادة. يمكن ان يزعموا انك اسئت اليهم لفظياً او انك اعتديت عليهم. هذا النوع من الحادث يسمى الاتهام المضاد.

في مثل تلك الحالة، لا يوجد امام الشرطة اي خيار. يجب عليهم ان يتحروا عن التهمة بشكل مفصل ويتعرفوا على اي دليل يساعد الشخص المدعي. مثلاً، دليل من شاهد اخر قبل اتخاذ اي فعل. على اي حال، فان الاتهام الخاطيء يتم التعامل معه بشكل جدي ويمكن ان يؤدي الى اتهام ضد الشخص الذي تقدم بالاتهام.

لذلك من الضروري ان تتذكر ان الشرطة تعمل تحت قواعد قانونية صارمة ويجب ان يقوموا بواجباتهم بحيادية في كل القضايا.

ارقام وعناوين مهمة

USEFUL CONTACT NUMBERS

1. **Falkirk Council** – Municipal Buildings, Falkirk, FK1 5RS.
Business Support – Stewart Cameron - 01324 504493
Website – www.falkirk.gov.uk
2. **Clackmannanshire Council** – Greenfield, Alloa, FK10 2AD.
Business Gateway – 0845 6050345.
Website – www.clacks.gov.uk
3. **Stirling Council** – Viewforth, Stirling, FK8 2ET.
Business Development - Hugh Lightbody - 01786 458017
Website – www.stirling.gov.uk
4. **Central Scotland Police** – Randolphfield, Stirling, FK8 2HD.
Diversity Issues – Diversity Strategy Officer – 01786 826014
Website – www.centalscotland.police.uk
5. **Central Scotland Racial Equality Council** – Park Street, Falkirk, FK1 1RE.
Race Equality Advice – Mukami McCrum – 01324 610950
6. **Victim Support**
Falkirk Victim Support - 01324 633433
Stirling Victim Support - 01786 445782
Clackmannanshire Victim Support - 01259 219171
Website – www.victimsupportstirling.org.uk
7. **Scottish Enterprise – Forth Valley** – Laurelhill House, Stirling.
Tel. No. 0 1786 - 451919
8. **Scottish Grocers Federation** – Federation House, Edinburgh, EH4 2BN.
Tel. No. 0131-343-3300.