مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

الوصول للعدالة للاجئين السوريين

دراسة ميدانية في محافظة المفرق

2017/2018

الوصول للعدالة للاجئين السوريين

دراسة ميدانية في محافظة المفرق

2018 / 2017

«الوصول للعدالة للاجئين السوريين»

«دراسة ميدانية في محافظة المفرق 2017 / 2018»

فريق الدراسة
الباحث الرئيس: المحامي عاصم ربابعة
مساعدو البحث: المحامي سالم المفلح / المحامي عمران منصور
التحرير: رناد الجديد
الترجمة: رناد الجديد

جميع الحقوق محفوظة. ولا يسمح بنسخ هذا العمل كليا أو جزئيا أو دمجه في نظام حاسوبي أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة (إلكترونية أو ميكانيكية أو تصوير أو تسجيل أو غير ذلك) دون الحصول على إذن مسبق من أصحاب حقوق الطبع والنشر. وقد يشكل التعدي على هذه الحقوق جريمة ضد الملكية الفكرية.

النشر الدولي من قبل: الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي ، مكتب التعاون الإسباني في الأردن، سفارة إسبانيا، شارع زهران، 28، عمان، الأردن. كانون الأول، 2019.
رقم الإيداع: 0-012-19-109
5-011-19-109

طباعة: شركة روزانا للطباعة والتصميم، الأردن

التنسيق التحريري لمشروع الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي: إيسيدرو جارثيا مينغو

صور الغلاف: ميجيل ليزانا/ AECID

سهم ربابعة / مركز عدالة

تم طباعة هذه الدراسة من خلال الدعم المقدم من الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي (AECID)، في إطار برنامج «ضمانات الوصول للعدالة للاجئين السوريين في الأردن»، لمركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان.
إن المحتوى نفسه لا يعكس بالضرورة موقف (AECID).

الوصول للعدالة للاجئين السوريين
دراسة ميدانية في محافظة المفرق

2018 / 2017

فهرس المحتوى

مقدمة	9
أولا: مشكلة الدراسة وأهميتها	10
ثانيا: أهداف الدراسة	10
ثالثا: منهجية الدراسة	10
- مجتمع الدراسة وعينتها	11
- التحديات ومعيقات الدراسة	11
رابعًا: الأبحاث والدراسات السابقة	11
أ- قضايا الأسرة	12
ب- السكن	13
ج- التوظيف	14
د- قضايا أخرى	15
هـ- طلب المساعدة القانونية	15
و- عوائق الوصول للعدالة	16
ي- توصيات التقارير	17
تحليل نتائج المصادر الاولية للدراسة:	18
أ- الاستبيان	19
البيانات الديموغرافية	19
البيانات التحليلية	27
ب- بيانات الوحدة القانونية	39
ج- ورشات التوعية القانونية	42
سادسا: الاستنتاجات	43
سابعا: التوصيات	45
توصيات موجهة لصانعي السياسات	45
توصيات لمنظمات المجتمع المدني	46
توصيات للجهات الممولة	47
توصيات لنقابة المحاميين	47
توصيات للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	48

فهرس الجداول

رقم الجدول	المحتوى	الصفحة
1	المعلومات العامة والشخصية للاجئين السوريين	19
2	أسباب اللجوء إلى الأردن عوضاً عن الذهاب إلى دولة أُخرى	25
3	عدد المسجلين أو المتقدمين بطلب لجوء إلى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين	25
4	بيانات احتمالية العودة إلى سوريا والأسباب	26
5	مصدر المعلومات الذي يستشيره اللاجؤون عند الحاجة لطلب معلومة قانونية	27
6	الموضوعات التي تهم اللاجئين عند عند طلب الاستشارة أو المساعدة	27
7	أفضل الطرق للحصول على المعلومات القانونية من وجهة نظر اللاجئين السوريين	28
8	نسبة اللاجئين السوريين الذي حصل معهم نزاع قانوني خلال العامين الماضيين	29
8.1	أنواع الإشكاليات القانونية للعينة التي ذكرت وجود نزاع مع القانون	29
8.2	الطرق التي اتبعها اللاجؤون لحل النزاع	30
8.3	الطرف الآخر الذي لجأ إليه اللاجؤون في حال طلب المساعدة	30
8.4	وضع اللاجئين عقب طلب المساعدة حال تعرضهم لنزاع قانوني	31
9	تصنيف الاجئين للآتي بناء على الأكثر أهمية في تعزيز سيادة القانون من وجهة نظرهم	31
10	قياس مدى معرفة اللاجئين بالإجراءات القضائية والقانونية	32
11	نسبة رضا اللاجئين عن النواحي الادارية في المحاكم	33
12	النسبة المئوية للرضا عن اداء المحاكم في بعض الجرائم	34
13	النسبة المئوية للرضا عن دور واداء النيابة العامة	35
14	النسبة المئوية للرضا عن دور واداء الشرطة	35
15	النسبة المئوية للرضا عن دور القضاة وادائهم	36
16	النسبة المئوية للرضا عن المحامين	36
17	النسبة المئوية للرضا عن المنظمات غير الحكومية	37
18	نسب ثقة اللاجئين بتحقيق بعض الامور القانونية والقضائية	38

فهرس الرسوم البيانية

رقم الرسم البياني	توزيع النسب المئوية لعينة اللاجئين السوريين المشاركين في البحث من حيث:	رقم الصفحة
	البيانات الديموغرافية لعينة الاستبيان	
1.1	نسبة الذكور والإناث	21
1.2	نسبة أعمار اللاجئين	21
1.3	الحالة الاجتماعية	22
1.4	عدد الأطفال	22
1.5	المؤهلات العلمية	23
1.6	المهن التي يعملون بها	23
1.7	المعابر الحدودية التي تم الدخول منها	24
1.8	عدد المرافقين من العائلة عند اللجوء	24
	بيانات الوحدة القانونية	
1.1	النسبة المئوية لإجمالي المستفيدين من حيث الاختصاص القضائي	39
1.2	النسب المئوية للقضايا والاستشارات الجزائية	40
1.3	النسب المئوية للقضايا والاستشارات الحقوقية والإدراية	40
1.4	النسب المئوية للقضايا والاستشارات الشرعية	41

مقدمة:

يواجه اللاجئون السوريون العديد من التحديات الاجتماعية والاقتصادية والقانونية في الأردن، وتبقى الإشكاليات القانونية التي تعترضهم في الحياة اليومية تحديًا لا يقدرون على مواجهته في ظل انشغالهم بتوفير متطلبات الحياة الأساسية الأخرى. وتنشأ معظم هذه المشكلات القانونية بسبب التضارب بين التشريعات القانونية الأردنية والسورية وعدم معرفة اللاجئين بالقوانين الوطنية. كما تعاني الكثير من النساء اللاجئات على وجه الخصوص من مشكلات قانونية تتعلق بقضايا الزواج المبكر والطلاق والنفقة والعنف الأسري، والتي يتعذر عليهم التعامل معها نتيجة ضعف القدرة المالية، وقصور الوعي القانوني، وهو ما يحول دون وصولهم لمقدمي الخدمات القانونية. وهنا تبرز أهمية تقديم خدمات المساعدة القانونية للاجئيين، لمواجهة إشكالات قد تبدو بسيطة في ظاهرها ولكنها أساسية في جوهرها، مثل توثيق عقود الزواج وتسجيل قيود المواليد، والتي يؤدي قصور الوعي فيها إلى تعرض اللاجئين للمسائلة القانونية أو حرمانهم من الحصول على الخدمات الأساسية كالصحة والتعليم.

ومنذ بداية أزمة اللجوء السوري، باشرت بعض المنظمات غير الحكومية في الأردن وناشطون حقوقيون بتقديم خدمات متخصصة للاجئين ونشر الوعي والثقافة القانونية ومساعدتهم للوصول للعدالة حتى لايكونوا عرضة للمساءلة القانونية أو الاستغلال.

وقد بدأ مركز عدالة بتقديم خدمات المساعدة القانونية للاجئين السوريين منذ عام 2013 ثم بدءًا من عام 2015 وبالتعاون مع الوكالة الإسبانية للتعاون الإنمائي الدولي (AECID) بتقديم العديد من البرامج والأنشطة الموجهة للاجئيين، تقديم المساعدة القانونية والتمثيل القانوني أمام المحاكم في النزاعات التي تخص اللاجئين السوريين، وعقد جلسات التوعوية القانونية والتي تتضمن تقديم استشارات قانونية مباشرة للاجئين ، كما درب المركز ضمن هذه الشراكة مجموعه من المحامين السوريين والأردنيين على المواثيق والمعايير الدولية لحقوق الانسان والقانون الدولي الانساني، وأهم التشريعات الأردنية ذات العلاقة بحقوق اللاجئين وواجباتهم.

لذا تهدف هذه الدراسة الميدانية لتحديد الطرق الفعالة لوصول اللاجئين للعدالة، والإشكالات القانونية التي تواجههم، وقياس مدى فعالية الخدمات القانونية المقدمة وقياس مدى رضى الاجئين السوريين عن الخدمات القانونية التي تقدمها مختلف المنظمات غير الحكومية في الأردن، وتحديدا في محافظة المفرق .

أولا: مشكلة الدراسة وأهميتها

يكتسب موضوع تقديم خدمات المساعدة القانونية للاجئين السوريين أهمية كبرى في ضوء التحديات القانونية والاقتصادية والاجتماعية التي يتعرضون لها بسبب اضطرارهم للجوء خارج وطنهم، ويعتبر اختلاف التشريعات وضعف الوعي القانوني أسباب رئيسية لوقوع اللاجئين واللاجئات في نزاع مع القانون، والذي قد يؤثر على استقرار حياتهم أو على العودة الطوعية لهم نتيجة عدم توثيق عقود الزواج أو واقعات الولادة مما يحول دون إثبات الشخصية القانونية للمواليد الجدد.

أسئلة الدراسة

وانطلاقا من ضرورة وصول اللاجئين السوريين للخدمات القانونية بشكل أفضل، وتوجيه الجهود التطوعية من المحامين والناشطين ومنظمات المجمتع المدني إلى مواطن الحاجة الملحة لتقديم المساعدة القانونية لأفراد مجتمع اللاجئين، وتحقيقا للنفع الأكبر لجميع الأطراف لحين عودة اللاجئين إلى بلادهم، فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب على الأسئلة التالية:

- ما هي أبرز الإشكاليات القانونية التي تواجه اللاجئين السوريين في الأردن؟
- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات القانونية المقدمة؟
- ما المقترحات التي من شأنها زيادة الوعي القانوني للاجئين ؟

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل عام الى قياس تصورات اللاجئين عن مدى الرضا عن الخدمات القانونية المقدمة لهم من حيث:

- تحديد طبيعة المشكلات القانونية التي يواجهها اللاجؤون.
- قياس مدى كفاية الخدمات القانونية المقدمة للاجئين.
- قياس مدى الرضا عن نوعية الخدمات القانونية المقدمة للاجئين.
- قياس مدى الرضا عن الخدمات المقدمة أثناء تعرضهم لنزاع مع القانون.

ثالثا: منهجية الدراسة

تستند الدراسة في تحليلها ونتائجها إلى نوعين من المصادر:

1 – مصادر أولية: تم جمع هذه البيانات التي استخدمها الباحثون من ثلاث مصادر رئيسية:

أ- استبيان أعده الباحثون ووزع على 240 لاجئ سوري في محافظة المفرق وتم جمع الإجابات في الفترة مابين 11/2017 إلى 7/2018.

ب – بيانات الوحدة القانونية والحالات التي تعامل معها المحامون خلال عملهم بشكل

مباشر مع اللاجئين السوريين أثناء تقديم خدمات قانونية من خلال الوحدة القانونية التابعة لمركز عدالة في المفرق في الفترة 11/2017 إلى 1/2019

ج - ما رصده المحامون من أسئلة واستفسارات خلال ثلاث عشرة ورشة توعوية للاجئين السوريين في محافظة المفرق في الفترة مابين 1/2018 إلى 1/2019

2 - مصادر ثانوية: التقارير والدراسات السابقة التي أعدتها منظمات مجتمع مدني محلية ودولية أخرى في الأردن عن الحاجات والتحديات التي تحيط بتقديم الخدمات القانونية للاجئين السوريين.

- مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع هذه الدراسة اللاجؤون السوريون في محافظة المفرق في المملكة الاردنية الهاشمية. أما عينة الدراسة فقد شملت 240 شخصا شاركوا بتعبئة الاستبيان و366 شخص تلقوا المساعدة القانونية في الوحدة التابعة لمركز لعدالة في محافظة المفرق، بالإضافة إلى ما تم رصده خلال ورشات التوعية القانونية لقرابة الـ700 لاجئ.

- التحديات ومعيقات الدراسة:

أثّر تدني المستوى التعليمي لعينة الدراسة من اللاجئين السوريين على تجاوب العينة مع أسئلة الاستبيان، إذ أن المؤهل العلمي لـ 82 % من العينة دون مستوى الثانوية، كما شكل ذلك عائقًا أمام الوصول لعينة أكبر. ويولي اللاجؤون أهمية أكبر لتلبية الاحتياجات الأساسية لمعيشتهم، مايجعل معالجة الإشكالات القانونية في مرتبة أدنى، كما أن اعتيادهم على العيش في بيئة غير ديموقراطية ولد لدى هذه الفئة تخوفا من الإجابة على أسئلة الاستبيان.

رابعًا: الأبحاث والدراسات السابقة

قبل جمع المعلومات واستخلاص النتائج منها، كان من الضروري مراجعة الدراسات والتقارير السابقة التي قامت بها منظمات مجتمع مدني محلية ودولية أخرى في الأردن عن الحاجات والتحديات التي تحيط بتقديم الخدمات القانونية للاجئين السوريين.

لمحة عامة:

يبرز تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الذي نشر في أواخر 2015 أن أهمية الخدمات القانونية في تزايد ملحوظ، إذ بلغت نسبة الزيادة في عدد الخدمات القانونية المقدمة في منطقة المفرق 84 ٪ - وهي إحدى أكبر المدن التي تستضيف اللاجئين السوريين في الاردن- (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 2015)

وفقا للقانون الأردني الحالي فان المحاكم ملزمة بتقديم مساعدة قانونية فقط في حالة القضايا التي قد يعاقب عليها بالاعدام او الأشغال المؤبدة أو الحبس المؤبد أو الأشغال المؤقتة مدة عشر سنوات فأكثر. وعليه فان العديد من اللآجئين وغيرهم يتركون دون تأمين تمثيل قانوني لهم في المحاكم أو امكانية الحصول على استشارة قانونية. واضافة الى ذلك فان هذا البحث وغيره من البحوث المتعلقة في ذات المجال يفترضون ان هناك نقصا عاما في الوعي بالحقوق القانونية و السبل القانونية الممكنة في مجتمع اللاجئين. وعليه فانهم يوصون بعقد حملات توعوية لقادة وأفراد هذه المجتمعات على حد سواء. كما تشير هذه التقارير الى عدم وجود إطار رسمي في الاردن لتقديم الخدمات القانونية، كما أن الضعف في التنسيق والتعاون بين وزارة العدل ونقابة المحامين ومنظمات المجتمع المدني التي تقدم الخدمات القانونية يمكن أن تحول دون مساعدة اللاجئين المحتاجين لخدمات او استشارات قانونية.

وقد عمدت تقارير وبحوث أخرى الى تعزيز هذا التحليل مثل خطة استجابة الاردن التي اعدتها وزارة التخطيط والتعاون الدولي (2018 – 2020) بالاضافة الى التقارير المتخصصة عن الاسكان والتوثيق التي اعدها المجلس النرويجي للآجئين, وتقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2015 بعنوان «تعزيز الأمن المجتمعي والوصول الى العدالة في المجتمعات المضيفة والمناطق الهشة الاخرى في الاردن"، وتقرير المفوضية السامية لشؤون اللآجئين عام 2017 بعنوان «ضمان تسجيل ولادات الاطفال للحيلولة دون انعدام الجنسية»، وتقرير لجنة الانقاذ الدولية عام 2017 عن عمالة اللاجئين السوريين في الاردن، وتقرير منظمة العمل الدولية عام 2015 «تصاريح العمل وعمالة اللاجئين السوريين في الاردن». وقد توصلت هذه التقارير الى ان أكثر المجالات الحاحا في الحاجات القانونية للاجئين السوريين هي المسائل العائلية والاسكان والعمل.

أ-قضايا الأسرة

معنى مصطلح «قضايا الأسرة» عادة واسع النطاق ويتضمن العديد من القضايا الحساسة والخطيرة. ومن أهم هذه القضايا ضمن هذا التصنيف الزواج والطلاق وشهادات الميلاد وشهادات الوفاة. يعد توثيق الزواج من اكثر القضايا القانونية العائلية شيوعا بين اللاجئين السوريين في الأردن وذلك بسبب الاختلاف والتباين بين القانون الأردني والسوري. كما أن قضايا الطلاق تعتبر من القضايا الشائعة والحساسة والتي تتطلب عادة مشورة قانونية، خاصة في دولة جديدة (الاردن بالنسبة للاجئين السوريين)، حيث قد لا تكون الاطراف المعنية على دراية بتسلسل الاجراءات القانونية المختصة بالطلاق. وغالبا ما يكون نقص التوثيق الصحيح مصدر قلق بالغ للاجئين السوريين. هذا وقد أشار المجلس النرويجي للاجئين في تقرير حقوق الانسان الذي أعده عام 2015 الى أن اجراءات الحصول على وثائق زواج وشهادات ميلاد تختلف بشكل

كلي بين البلدين، كما ويفتقر الكثير من اللآجئين الى الوعي والمعرفة بالوثائق الثانوية الاخرى والجهات التي يوجب وجودها (المجلس النرويجي للآجئين 2015)

وذكر في تقرير آخر أعدته مفوضية شؤون اللآجئين عام 2017 أن الأطفال الذين يعبرون حدودا دولية دون شهادات ميلاد يمكن أن يحرمون من الحصول على أية جنسية فيتسبب ذلك بقضية انعدام الجنسية داخل عائلات اللآجئين. فمن دون وجود دليل مناسب ومقبول على ولادة الطفل وتسجيله في سجلات الدولة، فان هذا الطفل لن يتمكن من الحصول على جنسية تلك الدولة الأمر اللذي يقوده الى المزيد من المشاكل والمعوقات في محاولة الحصول على أية أوراق ثبوتية جديدة، والحصول على خدمات اجتماعية. علاوة على ذلك فان القوانين والاجراءات المتعلقة بكيفية ادارة شهادات الميلاد واصدارها المتبعة في الاردن تختلف تماما عن تلك المتبعة في سوريا، وعليه فان تسهيل وصول مجتمعات اللآجئين للمعلومات المتعلقة باستصدار شهادات الميلاد يعتبر في غاية الأهمية. اذ قد يدفع عدم الحصول على هذه المعلومات اللاجئين الى استخدام أليات تصحيح سلبية مثل عمل شهادات ميلاد مزورة، وذلك يسبب بالطبع العديد من المشكلات عندما يتم اكتشاف الشهادات المزورة. عادة ما تسبب هذه المشكلات عواقب متتالية ومتفرعة، مثال على ذلك أن عدم الحصول على شهادة زواج تعني عدم القدرة على الحصول على شهادة ميلاد مما يعني مواجهة صعوبات في الحصول على الخدمات الاجتماعية (مفوضية شؤون اللآجئين 2017).

وكما تم طرح القضايا القانونية المتعلقة بالأحداث في خطة استجابة الاردن وفي تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. وقد أظهرت الدراسات أن عدد قضايا اللأحداث قد تجاوز 12 الف عام 2016 – وهي تعتبر زيادة ملحوظة – بدون اية زيادة مقابلة في الخدمات القانونية المقدمة لهؤلاء الأحداث (وزارة التخطيط والتعاون الدولي 2018).

ب- السكن:

تعد قضايا السكن وخاصة الخلافات بين ملاك العقارات والمستأجرين حول دفع الايجار والتأمين النقدي من القضايا الهامة التي تمس اللاجئين. فكما هو موضح في خطة استجابة الاردن 2018 – 2020 فان سوق العقارات الكاسد ونسبة المستأجرين من مجتمع اللآجئين التي بلغت 99 ٪ تعني تعرض هذا المجتمع لخطر الاستغلال والاشكاليات القانونية (وزارة التخطيط والتعاون الدولي 2018) كما وقد تناول تقرير معهد لاهاي للقانون موضوع السكن موضحا ان اصحاب العقارات عادة ما يرفعون قيمة الايجارات بدون سبب كما ويهددون المستأجرين بالطرد بالاضافة الى غيرها من المضايقات.

اضافة الى أن هذه الافعال تعد غير قانونية فان جهل المستأجرين بحقوقهم يساهم كذلك في زيادة استغلال ملاك العقارات (معهد لاهاي للقانون 2017). كما يشير تقرير المجلس النرويجي للاجئين في تقريرهم الاسكاني بأن التنقل المستمر من مسكن الى آخر قد يكون لها تثير سلبي كبير على العائلات، خاصة فيما يتعلق بتحديث الوثائق الضرورية المسجلة لدى وزارة الداخلية التي يجب ان تكون صحيحة للحصول على بعض الخدمات الاجتماعية. كما من الضروري تقديم الاستشارات القانونية المتعلقة بتغيير العنوان للعديد من هؤلاء اللآجئين (المجلس النرويجي للاجئين 2015).

ج - التوظيف

يعتبر التوظيف من أهم القضايا التي يواجهها اللآجئين السوريين اللذين يعملون بشكل قانوني أو غير قانوني ويمكن اعتبار هذه القضايا من أكثر القضايا القانونية التي يواجهها اللآجئين خطورة (منظمة العمل الدولية 2015) وعادة ما يتم اقتطاع رواتب العمال السوريين دون أن يكون لديهم قوة الموجهة أو الدراية الكافية حول كيفية محاربة هذه الظاهرة، كما ويتم تشغيل هؤلاء العمال في ظروف متزايدة السوء. علاوة على ذلك فإن نظام الكفالة الذي يجبر اللآجئين على الحصول على تصاريح من رب العمل للانتقال الى عمل جديد يضع اللآجئين في وضع محرج وغير مستقر يسهل من استغلالهم بشكل متكرر وهذا ما يحصل غالبا على أرض الواقع.

وكما تشير الإجابات التي قدمها الآجئون في تقرير لجنة الانقاذ الدولية فان انخفاض القدرة على المساومة يعد من أهم الوسائل التي يستخدمها أرباب العمل للتضييق على العمال واستغلالهم. كما أن المشاركين في تقديم الاجابات التي استخدمت في اعداد التقرير المذكور أعلاه أنفسهم زعموا بأنهم لا يلجئون الى السلطات الحكومية الرسمية لتسوية النزاعات مع أرباب العمل وذلك لأن هذه السلطات الحكومية تمتلك صلاحية ترحيل أو تسفير اللآجئين.

وعليه يعد نشر الوعي بأحكام قانون العمل في الأردن والسبل التي يجب اتباعها لمقاومة الاستغلال غاية في الأهمية للعديد من اللآجئين السوريين (لجنة الإنقاذ الدولية). ومن موضوعات التوظيف الهامة الأخرى هي الحصول على تصاريح عمل وقضايا طلبات اللجوء المرتبطة بتلك التصاريح، الأمر الذي يبقي هذه العملية طويلة ومربكة فيحتاج اللآجئين الى النصح فيما يتعلق بأية تعقيدات يمكن أن تتسبب بها هذه الوثائق في المستقبل، اضافة إلى كيفية استخراج هذه الوثائق في المقام الأول. وتضيف لجنة الإنقاذ الدولية أن الكثير من اللاجئين يعانون من جهلهم بتبعات انضمامهم لسوق العمل بصورة رسمية إذ يعتقد الكثير منهم أن لهذا تأثيرًا على المساعدات الإنسانية التي يتلقونها.

د - قضايا أخرى:

يعد التوثيق الثانوي، خصوصا المتعلق بتلقي المساعدات من المنظمات غير الحكومة، أحد القضايا الأخرى التي تشغل اللاجئين وتندرج ضمن قضايا الرعاية الاجتماعية. ويؤكد تقرير الإسكان الذي أعده المجلس النرويجي للاجئين المذكور آنفا على أهمية البطاقات الصادرة من وزارة الداخلية لتلقي المساعدات والتي تستلزم عقود إيجار في المقام الأول. وقد يجعل الانتقال المتكرر والنزاعات مع ملاك العقار من استخراج هذه الوثيقة أو تحديث معلومات التسجيل عملية مربكة ومعقدة تستنزف الكثير من الوقت (تقرير المجلس النرويجي للاجئين 2015). ورغم شيوع النزاعات مع الجيران أيضا، إلا أن اللاجئين لا يلجؤون لطلب المشورة القانونية في حال فض النزاع بين الطرفين المعنيين. وبصورة عامة، فإن 63 ٪ ممن أجابوا على مسح استقصائي أجراه معهد لاهاي للقانون زعموا أن إشكالاتهم القانونية لم تحل، مشيرين إلى عدم علمهم بالأماكن التي تقدم الخدمة أو إلى وجود عائق يحول دون وصول اللاجئ لهذا الدعم. لذا فإن تحديد هذه العوائق بدقة ضروري لتقديم خدمات أفضل وأكثر فاعلية للاجئين السوري (تقرير معهد لاهاي للقانون 2017).

وأظهرت إحصائيات تقرير معهد لاهاي للقانون النسب التالية فيما يتعلق بالحاجة للمساعدة القانونية بين فئة اللاجئين السوريين:

- 38 ٪ من اللاجئين السوريين المشاركين في المسح واجهوا إشكالات قانونية وصفوها بأنها خطيرة.
- 60 ٪ من العينة أجابوا بأنهم تعرضوا لمشكلة قانونية أثرت عليهم «بشدة» أو «على نحو خطير».

النسبة المتعلقة بممارسات اللاجئين عند طلب الخدمة القانونية:

- 44 ٪ من عينة المسح لم يتقدموا بطلب مساعدة قانونية، حيث أن 32 ٪ منهم اعتبروا أن المشكلة لم تكن ذات خطورة.
- 79 ٪ من اللاجئين اتخذوا خطوات نشطة لحل مشاكلهم القانونية.
- 63 ٪ من اللاجئين زعموا أن مشاكلهم لا تزال قائمة ولم تُحل.

هـ - طلب المساعدة:

أظهر تقرير معهد لاهاي للقانون أن معظم الأشخاص الذين يتعرضون لإشكالات قانونية في الأردن يلجؤون إلى آليات مساعدة غير رسمية كاستشارة صديق أو أحد أفراد العائلة، إلا أن هذه النسبة أقل بشكل ملحوظ بين مجتمعات اللاجئين، الأمر الذي يدفع معظمهم لحل مشاكلهم بأنفسهم على الرغم من افتقارهم للمعرفة اللازمة بالسبل التي يجب اتخاذها. لذا فإن تعزيز

بنية الدعم المجتمعي أدى لتحقيق النفع لمجتمعات اللاجئين، ومع ذلك، فإن برامج زيادة الوعي القانوني ضرورية أيضا لرسم خارطة طريق واضحة المعالم للتعاطي مع هذه المشكلات من خلال الدعم المقدم. وعدد قليل جدا من اللاجئين السوريين، على الأقل ضمن العينة التي شملها مسح معهد لاهاي، يتخذون سبلا رسمية للعدالة كاللجوء للمحاكم والإدارة العامة (تقرير معهد لاهاي للقانون، 2017). ورغم أن التقرير لا يكشف عن الأسباب الكامنة وراء ذلك، إلا أن تقريرا آخر للجنة الإنقاذ الدولية يقترح أن السبب انعدام الثقة في السلطات واعتقاد اللاجئين أن لديهم الصلاحية لترحيلهم أو إعادتهم للمخيمات، كما أن العديد لا يعي كيفية الوصول للعدالة، الأمر الذي يعكس ضرورة برامج توعية مستمرة في المجتمعات المستضيفة (تقرير اللجنة الدولية للإنقاذ 2015).

و - عوائق الوصول للعدالة:

كما ذكرنا سابقا، يواجه اللاجئين العديد من العوائق التي تحول بينه وبين تلقي المساعدة القانونية، منها قلة الوعي، السكن في اماكن بعيده عن المدن الرئيسية التي تتوفر فيها خدمات المساعدة القانونية، عدم وجود الوقت الكافي للبحث عن المساعدة، إضافةً إلى انتشار ثقافة تدني مستوى الثقة بمنظمات المجتمع المدني والإدارة العامة في بيئة اللاجئين.

وأظهر تقرير معهد لاهاي للقانون أن حوالي 5 ٪ فقط من اللاجئين تقدموا بطلب استشارة قانونية من سلطة عامة (وذلك يشمل مؤسسات المجتمع المدني، والشرطة، والإدارة العامة)، في حين أن 15 ٪ لم يكن لديهم أي معرفة بتوفر هذا الخيار. كما أظهر التقرير أن احتمالية اتخاذ اللاجئين لإجراء قانوني كانت أقل إذا ماكان الأمر متعلقا بالإدارة العامة كقضايا التوثيق والخدمات الاجتماعية، إذ يرى معظم اللاجئين أن الطرف الثاني أكثر قوة وبالتالي فإن الخوض معه في سياق قانوني تحدٍّ غير جدير بالمجازفة. ويعتبر الخوف جانبا أساسيا يحول دون طلب اللاجئين للمساعدة، إذ يعتقد معظمهم أن بعض الممثلين يكنون لهم نوايا سيئة (تقرير معهد لاهاي للقانوني2017). ويزعم تقرير لجنة الإنقاذ الدولية أن اللاجئين في العادة لا يصدقون المعلومات المقدمة من المنظمات غير الحكومية عن التوظيف ، لاعتقادهم أنه لهذه المؤسسات دوافع خفية لتقديم هكذا معلومات، لذا فإن تفنيد هذه الشائعات وتقديم معلومات صحيحة وموثوقة عن قانون العمل يقع على رأس أولويات تقديم الخدمة القانونية (تقرير لجنة الإنقاذ الدولية 2015).

ي - توصيات التقارير:

تقدم التقارير المذكورة توصيات للحكومة ولمؤسسات المجتمع المدني بأفضل الممارسات لتحسين الخدمات المقدمة للاجئين السوريين من حيث الكم والكيف. وتوصي خطة الاستجابة

الأردنية بتفعيل وتنظيم الخدمات القانونية المقدمة بالتنسيق مع نقابة المحامين الأردنيين ووزراة العدل، إذ تهدف الخطة لتعزيز قدرات منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمات القانونية عبر برامج تمويل مستهدفة. ويقترح برنامج الأمم المتحدة للتنمية إجراء مسح استقصائي عن وصول اللاجئين لخدمات المساعدة القانونية، كما يوصي بمأسسة المساعدة القانونية وإرساء توجيهات وعيادات مختصة بتقديم المساعدة القانونية. في حينه، يقترح تقرير معهد لاهاي للقانون تحسين واقع تقديم الخدمة القانونية من خلال نهج إبداعي ومبتكر لتوسيع دائرة الوصول للاجئين وإرساء «نظام هجين» يجمع بين الجهود الحكومية وجهود مؤسسات المتجمع المدني لتقديم المساعدة القانونية. من جانبها، توصي لجنة الإنقاذ الدولية بتوضيح أثر استخراج تصاريح العمل على المنافع، وحالة اللجوء، والحماية القانونية للاجئين، بالإضافة إلى توضيح كافة الإجراءات اللازمة لاستخراج هذه التصاريح. وأخيرًا، يوصي المجلس النرويجي للاجئين برفع الوعي في مجتمعات اللاجئين بأهمية توثيق الأوراق الرسمية وتقديم المعلومات اللازمة لذلك وتوسيع دائرة الوصول لهذه المجتمعات وذلك يشمل قضاة المحاكم الشرعية والمدنية والمحامين وغيرهم من الأفراد العاملين في المجال القانوني، كما يقترح المجلس زيادة تقديم الاستشارات المتعلقة بحالة التسجيل وتقديم المعلومات عن البطاقات التي تصدرها وزارة الداخلية.

خامسًا: تحليل نتائج المصادر الأولية للدراسة:

أ - نتائج الاستبيان

ب - بيانات الوحدة القانونية

ج - ورشات التوعية القانونية

أ- الاستبيان

العينة: استهدف الاستبيان 240 لاجئ سوري في محافظة المفرق واستخدم الباحثون نوع العينة الاحتمالية حيث تم استهداف مجموعات عشوائية من اللاجئين السوريين في منطقة الدراسة حتى تكون نتائج العينة ممثلة وغير متحيزة. وتظهر الجداول (1) إلى (4) البيانات الديموغرافية للعينة بينما تبين الجداول (5) إلى (18) البيانات التحليلية للاستبيان.

البيانات الديموغرافية للعينة

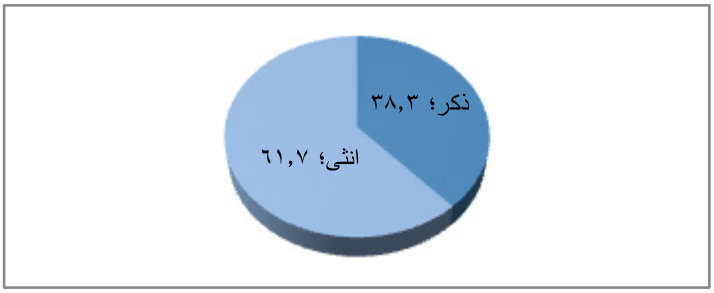
جدول (1.0): المعلومات العامة والشخصية للاجئين السوريين الذين شاركوا في البحث:

جدول (1.0)

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	92	38.3
	انثى	148	61.7
العمر (بالسنوات)	30 سنة او اقل	55	22.9
	اكبر من 30 – 40 سنة	99	41.3
	اكبر من 40	86	35.8
الحالة الاجتماعية	متزوج (ـه)	199	82.9
	اعزب / عزباء	20	8.3
	مطلق (ـه)	10	4.2
	أرمل (ـه)	11	4.6
عدد الاطفال	3 فاقل	72	30.0
	4 – 6	122	50.8
	7 فاكثر	46	19.2
المؤهلات الاكاديمية	أمي	46	19.2
	ادنى من المرحلة الثانوية	150	62.4
	دبلوم	15	6.3
	بكالوريوس	27	11.3
	تعليم عالي	2	0.8

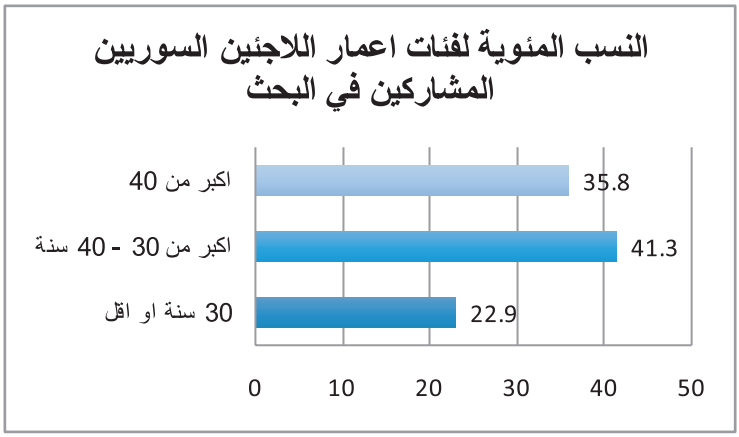
المهنة التي كنت تشغلها سابقاً في سوريا	موظف حكومي	12	5.0
	موظف في القطاع الخاص	11	4.6
	اعمال حرة	66	27.5
	اعمال مهنية	97	40.4
	لا اعمل	54	22.5
تاريخ الوصول للاردن / السنة	2011 فما قبل	30	12.5
	2012	54	22.5
	2013	124	51.7
	2014	29	12.1
	2015– 2018	3	1.2
تاريخ الوصول للاردن / من حيث اكثر الشهور	شهر 1 – شهر 4	128	54.7
المدخل الحدودي للاردن	الكرامة	5	2.1
	جابر	88	36.7
	الرمثا	28	11.7
	المطار	10	4.2
	غير ذلك	109	45.3
من رافقك من افراد عائلتك	وحدي	23	9.6
	الزوج (ة)	136	56.7
	الاولاد	179	74.6
	الوالدين	50	20.8
	الاخوة او الاخوات	42	17.5
	غير ذلك	14	5.8

يلاحظ من الجدول (1.0) أن النسبة الأكبر من اللاجئين كانوا إناث، اذ قاربت نسبتهم ثلثي العينة (61.7 ٪) بينما مثّل الذكور تقريبا ثلث العينة اذ بلغت نسبتهم (38.3 ٪) ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب



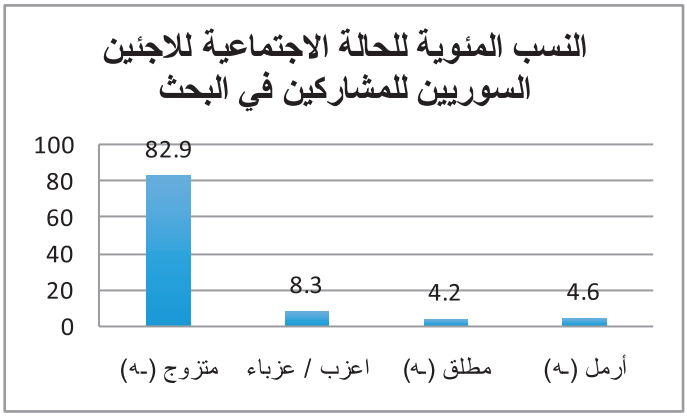
رسم بياني (1.1)

وعند استعراض الفئات العمرية للاجئين السوريين يتبين أن المعظم كانوا في الفئة العمرية بين 30 – 40 سنة إذ بلغت نسبتهم (41.3 ٪) تلاهم اللاجئون الذين كانت أعمارهم أكبر من 40 عام حيث بلغت نسبتهم (35.8 ٪). أما اللاجئون الأصغر عمرا (30 سنة أوأقل) فقد كانوا الشريحة الأصغر من العينة حيث بلغت نسبتهم (22.9 ٪) كما يوضح الرسم البياني التالي:



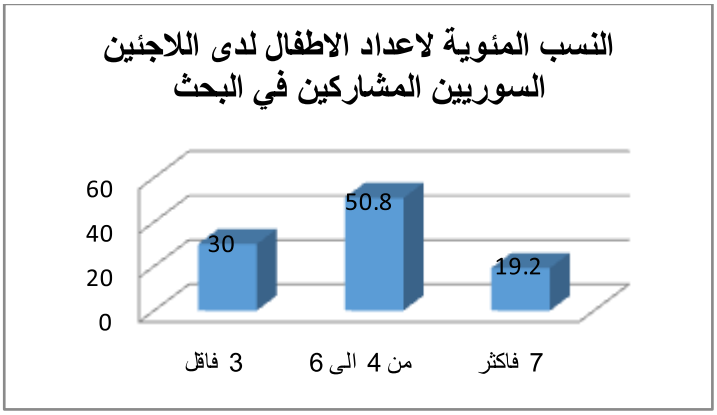
رسم بياني (1.2)

أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فقد بينت الدراسة أن المتزوجين كانو اكثر يمثلون النسبة الأكبر من العينة، حيث بلغت نسبة المتزوجين (82.9 ٪) بينما كانت نسبة اللاجئين المطلقين هي الادنى اذ بلغت (4.2 ٪) ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب:



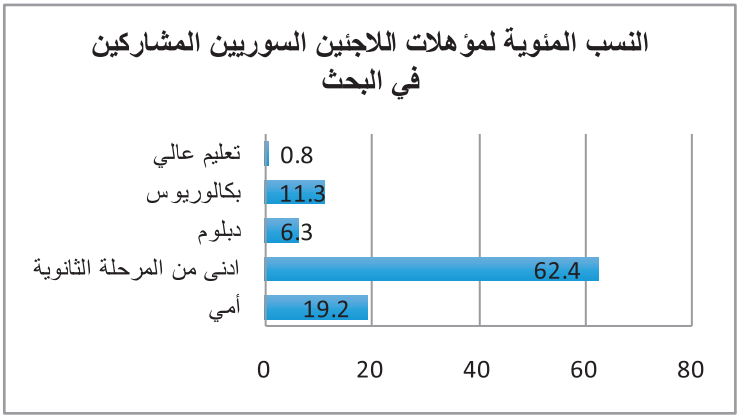
رسم بياني (1.3)

وعند دراسة خصائص اللاجئين السوريين من حيث عدد الاطفال فقد بينت النتائج أن النسبة الأكبر من اللاجئين لديهم من 4 إلى 6 أطفال بنسبة (50.8 ٪) تلاهم العائلات الذين لديهم 3 أطفال أو أقل بنسبة (30.0 ٪) أما اللاجئون الذين لديهم العدد الاكبر من الاطفال (7فأكثر) فشكلوا النسبة الأقل وهي (19.2 ٪). ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب:



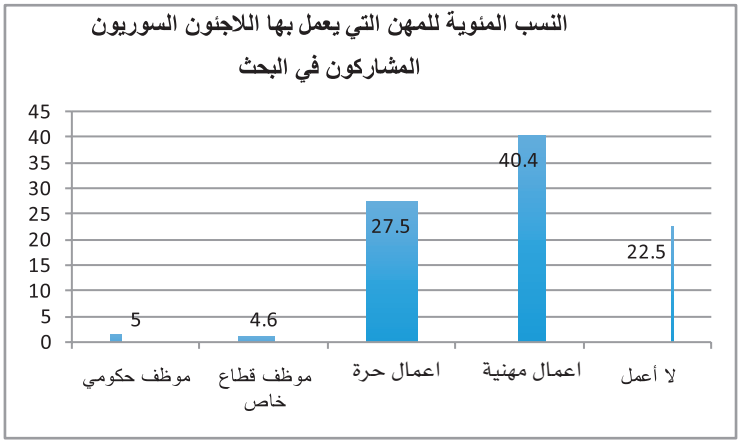
رسم بياني (1.4)

وقد لوحظ أن معظم اللاجئين السوريين كانو ممن يحملون مؤهلات دنيا (أدنى من المرحلة الثانوية) إذ بلغت نسبتهم (62.4 ٪) بينما كانت نسبة من يحملون مؤهلات أعلى (دراسات عليا) هم الأقل بن المؤهلات الأخرى إذ بلغت نسبتهم (0.8 ٪) وتباينت نسب باقي المؤهلات بين هاتين النسبتين. ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب:



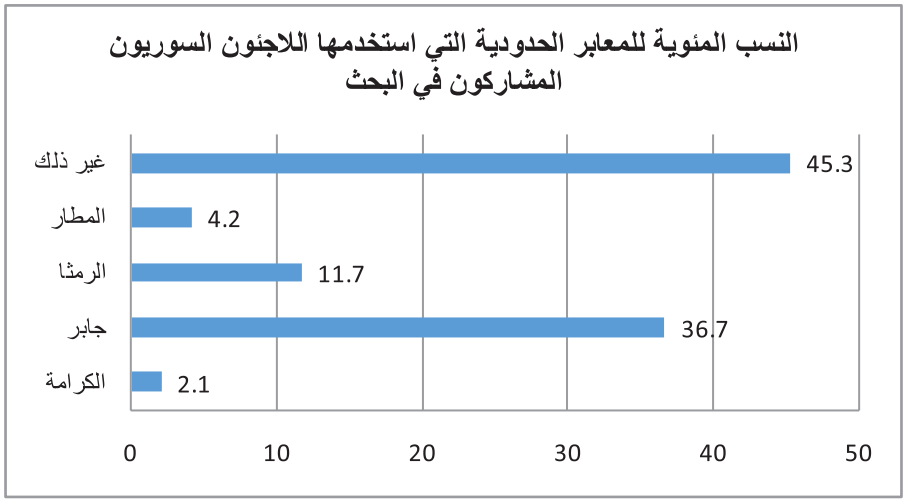
رسم بياني (1.5)

وفيما يتعلق بالمهن التي كان يمارسها اللاجئون السوريون قبل اللجوء فقد بينت نتائج الاستبيان أن المعظم كانوا يعملون بمهن أخرى خارج نطاق التوظيف الرسمي أو في الأعمال المهنية (أي المهن الحرفية والصناعية وغيرها) وقد بلغت نسبة اللاجئين الذين يعملون بهذه المهن المختلفة (40.4 ٪) تلاهم اللاجئون الذين يعملون اعمال حرة اذ بلغت نسبتهم (27.5 ٪) في حين بينت النتائج أن نسب الذين يعملون في القطاع الخاص (4.6 ٪) وهي مقاربة لنسبة اللاجئين ممن يعملون في قطاع الوظيفة الحكومية والتي بلغت (5.0 ٪). كما بينت النسب ان حوالي (22.5 ٪) لا يعملون كما يوضح الرسم:



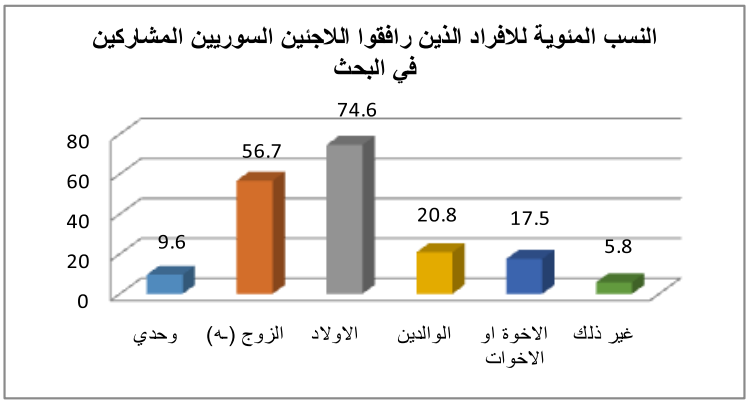
رسم بياني (1.6)

وبينت الدراسة أن أكثر المعابر الحدودية التي عبرها اللاجئون لدخول الأردن كان معبر جابر اذ بلغت نسبة اللاجئين السوريين الذين عبروه (36.7 ٪) أي ما يزيد عن ثلث عينة البحث تلاه مدخل الرمثا بنسبة (11.7 ٪) ثم الدخول عبر مطار الملكة علياء الدولي بنسبة بلغت (4.2 ٪). وقد بينت النتائج أن معبر الكرامة هو أقل المداخل عبورا بنسبة بلغت (2.1 ٪). كما اظهرت النتائج أن هنالك سبلا ومداخل أخرى عبرها اللاجئون غير التي تمت الاشارة وهي النسبة الاكبر في الدخول حيث بلغت نسبتها (45.3 ٪) ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب:



رسم بياني (1.7)

وأظهر الاستبيان أن الأبناء كانوا اكثر المرافقين للاجئين السوريين إذ بلغت نسبة اللاجئين للأردن برفقة أبنائهم (74.6 ٪) تلاهم من دخل برفقة الزوجة (او الزوج) بنسبة (56.7 ٪) ثم اللاجئين الذين دخلوا برفقة والديهم (20.8 ٪). ويلاحظ أن أقل نسبة كانت لمن لجؤوا بمفردهم إذ بلغت نسبتهم (9.6 ٪) تلاهم اللاجئون الذين جاؤوا برفقة أحد الأخوة والأخوات والذين بلغت نسبتهم (17.5 ٪). كما اظهرت النتائج ان ما نسبته (5.8 ٪) قد لجأوا الى الاردن برفقة اشخاص اخرين ويوضح الرسم البياني التالي هذه النسب:-



رسم بياني (1.8)

جدول (2.0) أسباب اللجوء إلى الأردن عوضاً عن الذهاب إلى دولة أُخرى:

يبين الجدول التالي أسباب اختيار اللاجئين السوريين الأردن كدولة لجوء عوضا عن دولة اخرى حيث لجأت النسبة الأكبر إلى الأردن بسبب «الامان والاستقرار» إذ بلغت نسبتهم (91.7 ٪) تلاه سبب قرب الأردن مقارنة بالدول الاخرى حيث بلغت نسبة الافراد الذين لجئوا لهذا السبب (26.3 ٪) ثم وجود الاصدقاء والاقارب بنسبة (20.4 ٪) بينما كان أقل الأسباب المؤدية لاختيار الاردن كدولة لجوء هي امتلاك العقار بنسبة (0.8 ٪):

جدول (2.0)

	الأسباب	٪
1	لأنها أقرب دولة إلى سوريا وبذلك يمكن أن أعود بسهولة وسرعة	26.3
2	بسبب وجود الأقرباء والأصدقاء	20.4
3	بسبب الأمان والإستقرار	91.7
4	بسبب وجود فرصه لتعليم أطفالي	10.4
5	بسبب الظروف المعيشية والإقتصادية	11.3
6	بسبب طبيعة الحياة الديمقراطية هنا	1.7
7	بسبب العلاج الطبي	5.0
8	بسبب إمتلاكي عقار هنا	0.8
9	غير ذلك	0.4

جدول (3.0) **عدد المسجلين أو المتقدمين بطلب لجوء إلى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين:**

يوضح الجدول نسب اللاجئين السوريين ممن لجأوا الى الاردن وقد قامو بتقديم طلبات الى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين او التسجيل لديها حيث يلاحظ أن ما نسبته (96.2 ٪) من عينة البحث سجلوا او قدمو طلبات لدى المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بينما تبقى نسبة ضئيلة منهم لم تتقدم (3.8 ٪) كما يبين الجدول أن النسبة الأكبر (أكثر من نصف عينة البحث) من اللاجئين كانوا قد دخلوا الأردن عام 2013 حيث بلغت نسبتهم (53.7 ٪) بينما كانت اقل نسب التسجيل للاجئين الذين لجأوا الى الاردن عام 2011 اذ بلغت نسبتهم (2.1 ٪) وهي النسبة الادنى بين لاجئي السنوات الاخرى.

جدول (3.0)

الاجابة	الاعداد		الشهر الاكثر تسجيلا (4 نيسان)		السنة		
	العدد	٪	العدد	٪	السنة	العدد	٪
نعم	231	96.2	43	17.9	2011	5	2.1
					2012	41	17.1
					2013	129	53.7
					2014	46	19.2
					18 - 15	10	4.1
لا	9	3.8					
المجموع	240	100					

جدول (4.0) **بيانات احتمالية العودة إلى سوريا والأسباب:**

تشير نتائج الدراسة الى أن النسبة الاكبر من اللاجئين السوريين لم يعودا الى سوريا منذ دخولهم الاردن حيث بلغت نسبة الذين لم يعودوا (97.1 ٪) وان فقط نسبة قليلة جدا منهم عادوا (2.9 ٪) كذلك عن سؤال اللاجئين عن نيتهم في العودة الى سوريا فقد اجاب المعظم بلا وقد بلغت نسبة من اجابوا بلا (84.6 ٪) بينما ينوي ما نسبته (15.4 ٪) العودة وقد بينت النتائج ان الانضمام الى العائلة هو السبب الرئيس الذي يدفع الافراد للعودة الى سوريا اذ بلغت نسبتهم (11.7 ٪):-

جدول (4.0)

السؤال	بدائل الاجابة	النسبة
هل عدت إلى سوريا منذ دخولك الأردن ؟	لا	97.1
	نعم	2.9
هل تنوي العودة إلى سوريا في الوقت الحالي	لا	84.6
	نعم	15.4
إذا كان الجواب نعم, ما هي الأسباب وراء ذلك؟ (يمكنك إختيار أكثر من إجابة)	الإنضمام إلى العائلة	11.7
	العودة إلى عملي السابق	0.0
	الشعور بأن هنالك تطور في الوضع الأمني	1.7
	غير ذلك	1.3

البيانات التحليلية

جدول (5.0) مصدر المعلومات الذي يستشيره اللاجئون عند الحاجة لطلب معلومة قانونية:

بينت الدراسة ان اللاجئين السوريين يلجؤون إلى المحامين بكثرة كأحد اهم الطرق للوصول للمعلومات القانونية (37.9) ثم زيارة احدى المنظمات اذ بلغت نسبة هؤلاء (27.1 ٪) ثم الذهاب الى المحكمة بنسبة (16.7 ٪) ثم سؤال اي فرد من العائلة او الاصدقاء بنسبة (15.4 ٪) بينما بينت النتائج ان اقل السبل القانونية التي يسلكها اللاجئون السوريون للحصول على المعلومات القانونية قد تمثلت بسؤال احد القادة الدينيين (13 ٪) ثم استخدام طرق اخرى بنسبة (1.7 ٪):-

جدول (5.0)

المصدر	النسبة
أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء	15.4
أحد القادة الدينيين	1.3
زيارة إحدى المنظمات	27.1
الاستعانة بأحد المحاميين	37.9
الذهاب إلى المحكمة	16.7
أخرى	1.7

جدول (6.0) الموضوعات التي تهم اللاجئين عند طلب الحصول على استشارة أو مساعدة قانونية:

بينت النتائج ان المعلومات ذات الاهمية القصوى للاجئين تمثلت بالمعلومات حول القضايا الحقوقية، العمل والأجور، تثبيت قيود الولادة والقضايا المالية والإدارية إذ بلغت نسبة من لديهم هذه الأولوية (56.1 ٪) تلاها المعلومات المتعلقة بقضايا الأحوال الشخصية (الطلاق، الزواج النفقة، الحضانة، تثبيت قيود الزواج) بنسبة (34.64 ٪) أما المعلومات المتعلقة بالقضايا الجزائية، كجرائم السرقة، والاغتصاب، وهتك العرض، والإيذاء والعنف ضد المرأة فكانت الأقل أهمية بنسبة (11.6 ٪):

جدول (6.0)

نوع القضايا	النسبة
قضايا جزائية، جرائم السرقة، الإغتصاب، هتك العرض، الإيذاء والعنف ضد المرأة	11.06
قضايا حقوقية، العمل والأجور، تثبيت قيود الولادة والقضايا المالية والادارية	56.51
قضايا الأحوال الشخصية (الطلاق، الزواج النفقة، الحضانة وتثبيت قيود الزواج)	34.64

جدول (7.0) أفضل طريقة للحصول على المعلومات القانونية من وجهة نظر اللاجئين السوريين:

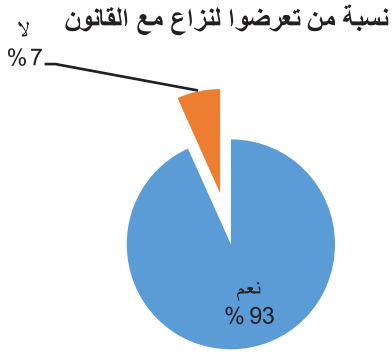
وعند سؤال افراد العينة حول افضل الطرق للحصول على المعلومات القانونية فقد بينت النتائج ان افضل هذه الطرق هي استشارة المحامين اذ بلغت نسبة هؤلاء الافراد (31.7 ٪) تلاه المعلومات عن طريق المنظمات الحقوقية بنسبة (29.2 ٪) ثم الانترنت بنسبة (28.3 ٪) وقد بينت النتائج ان اقل الطرق تفضيلا لدى اللاجئين السوريين في الحصول على لمعلومات القانونية عن طريق المنشورات والبروشورات اذ بلغت نسبتها (1.3 ٪) وتباينت باقي الطرق بنسب مختلفة موضحة في الجدول:-

جدول (7.0)

طريقة الحصول على المعلومة	النسبة
بواسطة الراديو	1.7
الصحف	2.1
الانترنت	28.3
المنشورات والبروشورات	1.3
اللقاءات المجتمعية المصغرة	3.8
شيوخ القبائل	2.1
المنظمات الحقوقية	29.2
المحامين	31.7

جدول (8.0) نسبة اللاجئين السوريين الذي حصل معهم نزاع قانوني خلال العامين الماضيين:

وعند سؤال عينة الدراسة من اللاجئين السوريين عن حصول اي نزاع قانوني معهم خلال العامين الماضيين، فقد تبين تعرض المعظم لنزاعات حيث بلغت نسبة الافراد من اللاجئين الذين لديهم نزاعات (93.3 ٪) وهي نسبة مرتفعة جدا وان نسبة قليلة جدا (6.7 ٪) فقط لم يتعرضوا لاي نزاع قانوني:



رسم بياني (8.0)

جدول (8.1) **انواع الاشكاليات القانونية للعينة التي ذكرت وجود نزاع من القانون:**

وعند دراسة الاسباب التي ادت الى حدوث نزاعات لدى الافراد الذين تمت الاشارة اليهم في الجدول السابق يتبين ان اهم الاسباب قد تمثلت بالقضايا الحقوقية والتي تشمل (قضايا العمل والمالكين والمستأجرين وتثبيت قيود الولادة وبصمة العين) بنسبة 58.8 ٪، في حين تلتها قضايا الأحوال الشخصية والتي تتضمن (الطلاق، الزواج، النفقة، الحضانة، وتثبيت عقود زواج) بنسبة 26.1 ٪، بينما كانت النسبة الأقل للقضايا الجزائية بنسبة 15.1 ٪:-

جدول (8.1)

نوع النزاع	النسبة
قضايا حقوقية/ إدارية	58.8
قضايا أحوال شخصية (طلاق، زواج، نفقة، حضانة، تثبيت عقود زواج)	26.1
قضايا جزائية	15.1

جدول (8.2) **الطرق التي اتبعها اللاجؤون لحل النزاع:**

وعند الاستفسار عن الطرق المستخدمة في حل النزاعات يتبين ان النسبة الاكبر بين الأفراد الذين حصل معهم نزاع لم يتخذوا اي اجراء او طريقة لحل النزاع وقد بلغت نسبة هؤلاء الافراد (37.5 ٪) تلاهم الافراد الذين لجأوا الى القضاء بنسبة (31.3 ٪) ثم الافراد الذين لجأو الى طرف ثالث للتدخل اذ بلغت نسبتهم (18.8 ٪) ويلاحظ ان الافراد الذين دخلوا في مفاوضات مباشرة مع الطرف الآخر هم اقل الافراد الذين استخدمو هذه الطريقة اذ بلغت نسبتهم (12.5 ٪):-

جدول (8.2)

الطريقة	النسبة
دخلت في مفاوضات مباشرة مع الطرف الآخر	12.5 ٪
طلبت تدخل طرف ثالث	18.8 ٪
اللجوء للقضاء	31.3 ٪
لم أستخدم أية طرق	37.5 ٪

جدول (8.3) **الطرف الآخر الذي لجأ إليه اللاجؤون في حال طلب المساعدة:**

وعند استعراض الاطراف الذين قاموا بمساعدة اللاجئين السوريين الذين كان لديهم نزاع فقد بينت النتائج ان نسبة كبيرة من عينة الدارسة، الذين تعرضو للنزاع قد لجأوا الى المحامين في منظمات المجتمع المدني حيث بلغة النسبة (43.8 ٪) تبعهم الافراد الذين لجأو الى الاصدقاء اذ بلغت نسبة الافراد الذين لجأوا الى الاصدقاء للمساعده (25.0 ٪) كما وبلغت نسبة الافراد الذين طلبوا مساعدة شيخ العشيرة (18.8 ٪) اما النسبة الاقل فقد كانت للمحاكم كطرف مساعد وبنسبة (12.5 ٪) بينما لم يكن للشرطة اي دور في مساعدة الافراد الذين لديهم نزاعات:-

جدول (8.3)

الطرف الآخر	النسبة
محامو منظمات المجتمع المدني	43.8 ٪
الشرطة	0.0
المحكمة	12.5 ٪
الاصدقاء	25.0 ٪
شيخ العشيرة	18.8 ٪

جدول (8.4) **وضع اللاجئين عقب طلب المساعدة حال تعرضهم لنزاع قانوني:**

وعند سؤال الافراد الذين كان لديهم نزاع عن مدى حل مشكلة النزاع وانتهائها فقد بينت النتائج ان ما نسبته (43.8 ٪) من الافراد ما زالت قضايا نزاعهم قيد النظر وان (37.5 ٪)

قد انحلت مشكلتهم بطريقة مناسبة وان العدد الاقل منهم (18.8 ٪) فقط قد انحلت مشكلتهم بطريقة غير مرضية

جدول (8.4)

الإجابة	النسبة
مازالت قيد النظر	43.8
تم حل المشكلة بطريقة مناسبة	37.5
تم حل المشكلة ولكن بطريقة غير مرضية	18.8

جدول (9.0)**: تصنيف اللاجئين بناء على الأكثر أهمية في تعزيز سيادة القانون من وجهة نظرهم**
(1 = الأكثر أهمية، 5 = الأقل أهمية)

بينت نتائج الدراسة وفقا للجدول ادناه ان الشرطة تحتل المرتبة الاولى في تعزيز سيادة القانون من وجهة نظر اللاجئين السوريين، حيث يتبين أن الشرطة هي الأكثر أهمية في تعزيز سيادة القانون وفقا للعينة، بما نسبته 39.2 ٪، تلتها المحاكم النظامية بنسبة 19.8 ٪، ثم النيابة العامة بنسبة 17.5 ٪، وبعدها مؤسسات حقوق الإنسان بنسبة 15.45 ٪، بينما احتلت نقابة المحامين المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية في تعزيز سيادة القانون بما نسبته 8.8 ٪:-

جدول (9.0)

الجهة	الترتيب من حيث الأهمية	النسبة
الشرطة	1	39.2
المحاكم النظامية	2	19.8
النيابة العامة	3	17.5
مؤسسات حقوق الانسان والمؤسسات النسوية	4	15.45
نقابة المحامين	5	8.8

جدول (10.0) **قياس مدى معرفة اللاجئين السوريين بالإجراءات القضائية والقانونية:**

بينت نتائج الدراسة وفقاً للجدول رقم 10.0 والذي يتناول الاسئلة المتعلقة بمدى معرفة اللاجئين السوريين بموضوع حدود الصلاحيات الممنوحة وكيفية اقامة الدعاوى ان معظم اللاجئين السوريين لايعرفون هذه النواحي ويتبين ان اكثر الامور التي يجهلونها تتعلق بالسؤال

رقم 3 والذي يسأل « هل تعلم ماهي حدود صلاحيات النيابة العامة « اذ بينت النتائج ان ما نسبته (84.2 ٪) من اللاجئين السوريين لايعرفون حدود صلاحيات النيابة العامة تلا ذلك عدم المعرفة بمهام نقابة المحامين اذ بينت النتائج ان ما نسبته (82.9 ٪) لا يعرفون مهام النقابة.

اما بالنسبة للنواحي التي يعرفها اللاجئون السوريون فقد تمثلت بالسؤال رقم 2 والذي يسأل « هل تعلم ماهي الخدمات التي يقدمها المحامين» اذ بينت النتائج ان ما نسبته (34.6 ٪) من اللاجئين السوريين يعرفون الخدمات التي يقدمها المحامون بينما كانت اقل النواحي التي يعرفها اللاجئون السوريون قد تمثلت بالسؤال رقم 1 والذي يسأل « هل تعلم كيف تقيم دعوى ضد شخص أو مؤسسة « فقد بينت النتائج ان عددا قليا فقط من عينة البحث يعرفون هذه الناحية حيث بلغت نسبتهم (30.8 ٪):-

جدول (10.0)

السؤال	نعم	لا
1. هل تعلم كيف تقيم دعوى ضد شخص أو مؤسسة	30.8	69.2
2. هل تعلم ماهي الخدمات التي يقدمها المحامين	34.6	65.4
3. هل تعلم ماهي حدود صلاحيات النيابة العامة	15.8	84.2
4. هل تعلم ماهي مهام وصلاحيات نقابة المحامين	17.1	82.9
5. هل تعلم ماهي حدود صلاحيات القضاة	20.4	79.6
6. هل تعلم ماهي حدود صلاحيات الشرطة الاردنية	23.3	76.7

نسبة رضا اللاجئين عن الخدمات القانونية المقدمة

تم احتساب نسب الرضا بقسمة قيمة المتوسط الحسابي على أعلى وزن استجابة في سلم ليكرت المستخدم وهي القيمة 5 ومن ثم ضرب الناتج بـ 100 ٪.

جدول (11.0) نسبة رضا اللاجئين السوريين عن النواحي الادارية في المحاكم

يبين الجدول رقم (11.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن بعض النواحي الادارية المتعلقة بالمحاكم. وباستعراض هذه القيم يتبين ان درجة الرضا عن النواحي الادارية بشكل عام متقاربة ولكن تبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا قد تمثلت بالناحية التي تعبر عن عدالة الاحكام التي تقرها المحاكم و تنظيم مواعيد جلسات المحاكم بنسبة (63.6) بينما كانت اقل نسبة رضا قد تمثلت بناحيتين هما« الإشارات الإرشادية داخل المحاكم» و « كفاءة كتبة المحاكم» والتي عبرت النتائج عن نسبة الرضا الاقل في هاتين الناحيتين (62.6 ٪) وتباينت نسب الرضا عن باقي النواحي الادارية المدرجة في الجدول تباينا بسيطا وبالنسب المبينة، اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن عن النواحي الادارية في المحاكم الاردنية فقد بلغت (63.2 ٪):-

جدول (11.0)

رمز السؤال	النواحي الادارية	٪ للرضا
11.1	الإشارات الإرشادية داخل المحاكم	62.6
11.2	فترة الانتظار داخل غرفة المحكمة	62.8
11.3	درجة التساوي في معاملة الافراد امام القضاء	62.8
11.4	استقلالية المحاكم من تأثيرات العلاقات الشخصية والعائلية والعشائرية	62.6
11.5	عدالة الاحكام التي تقرها المحاكم	63.6
11.6	كفاءة كتبة المحاكم	63.2
11.7	نظافة وترتيب وجاهزية المحاكم	63.6
11.8	تنظيم مواعيد جلسات المحاكم	63.6
11.9	الرضا الكلي عن النواحي الادارية في المحاكم	63.2

جدول (12.0) النسبة المئوية لرضا اللاجئين السوريين عن أداء المحاكم في بعض الجرائم:

ويبين الجدول رقم (12.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن اداء بعض المحاكم في نظر الجرائم وباستعراض هذه الاجراءات المبينة يتبين ان درجة الرضا عن اداء المحاكم في بعض الجرائم كانت متقاربة وقد تبين ان اكثر الاجراءات التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا كانت في الاجراءات المتعلقة بقضايا التامين وقضايا الاحداث اذ تحققت بنسبة رضا (63.0 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا عن اداء المحاكم في بعض الجرائم قد تمثلت بالاجراءات المتعلقة بقضايا السرقة والتي عبرت النتائج عن نسبة الرضا الاقل اذ بلغت (62.8 ٪) وتباينت نسب الرضا عن اداء المحاكم في بعض الجرائم المبينة في الجدول تباينا خفيفا وبالنسب المبينة، اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن اداء المحاكم في بعض الجرائم فقد بلغت (62.4 ٪):-

جدول (12.0)

رمز السؤال	الجرائم	٪ للرضا
12.1	جرائم الاحتيال	62.0
12.2	جرائم القتل	62.4
12.3	جرائم السرقة	61.8
12.4	جرائم الممتلكات	62.0
12.5	جرائم المخدرات	62.2
12.6	العنف ضد المرأة	62.2
12.7	حالات الفساد	62.6
12.8	النزاعات على الأراضي	62.6
12.9	المطالبات المالية	62.0
12.10	قضايا التأمين	63.0
12.11	إصابات العمل	62.4
12.12	قضايا الأحداث	63.0
12.13	الرضا الكلي عن اداء المحاكم في بعض الجرائم	62.4

جدول (13.0) النسبة المئوية لرضا اللاجئين السوريين عن دور واداء النيابة العامة:

ويبين الجدول رقم (13.0) نسب رضا اللاجئين السوريين عن دور واداء النيابة العامة. وباستعراض قيم النسب المئوية المبينة يتبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا اكبر قد تمثلت بدور «النيابة العامة في الحفاظ على كرامة وحرية الإنسان «اذ تحققت بنسبة رضا (67.4 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا قد تمثلت برضاهم عن كفاءة أعضاء النيابة العامة التي تحققت بنسبة (65.8 ٪) وتباينت نسب الرضا عن باقي الامور والمبينة في الجدول

تباينا بسيطاً وبالنسب المبينة.

اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن دور النيابة العامة واداءها فقد بلغت (66.4 ٪):-

جدول (13.0)

رمز السؤال	دور النيابة	٪ للرضا
13.1	دور النيابة العامة في الحفاظ على كرامة وحرية الإنسان	67.4
13.2	دور النيابة في تحريك الدعوى الجنائية	66.6
13.3	نزاهة واستقلالية النيابة العامة	66.0
13.4	كفاءة أعضاء النيابة العامة	65.8
13.5	الرضا الكلي عن النيابة العامة	66.4

جدول (14.0) **النسبة المئوية لرضا اللاجئين السوريين عن دور واداء الشرطة:**

ويبين الجدول رقم (14.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن دور واداء الشرطة وباستعراض قيم النسب المئوية المبينة يتبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا اكبر عن دور الشرطة قد تمثل «سهولة الاتصال بالشرطة من خلال الهاتف «اذ تحققت بنسبة رضا (70.4 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا عن دور الشرطة وادائها قد تمثل ب «مدى التزام الشرطة بالقوانين التي تنظم عملها» والذي تحقق بنسبة (68.6 ٪) وتباينت نسب الرضا عن دور الشرطة وادائها تباينا بسيطاً، اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن دور واداء الشرطة وادائها فقد بلغت (69.2 ٪):-

جدول (14.0)

رمز السؤال	دور واداء الشرطة	٪ للرضا
14.1	فعالية الشرطة في تطبيق القرارات الصادرة عن المحاكم	68.8
14.2	سهولة الاتصال بالشرطة من خلال الهاتف	70.4
14.3	كفاية عدد مراكز الشرطة في المنطقه التي تسكنها	69.0
14.4	جدية الشرطة في التعامل مع طلبات المساعدة المقدمة اليها	69.8
14.5	سرعة استجابة الشرطة لطلبات المساعدة المقدمة اليها	69.8
14.6	قدرة الشرطة على اعتقال اي شخص ايا كان وفي اي مكان	69.0
14.7	كفاءة وفعالية التحقيقات التي تقوم بها الشرطة	68.8
14.8	مدى التزام الشرطة بالقوانين التي تنظم عملها	68.6
14.9	مدى احترام الشرطة للخصوصية الشخصية	69.0
14.10	اداء الشرطة في تعاملها مع الاحداث	69.2
14.11	الرضا الكلي عن دور واداء الشرطة	69.2

جدول (15.0) **النسبة المئوية لرضا اللاجئين السوريين عن دور القضاة وأدائهم:**

ويبين الجدول رقم (15.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن دور القضاة وادائهم وباستعراض قيم النسب المئوية المبينة يتبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا اكبر عن دور القضاة وادائهم قد تمثل بـ «عدالة القضاة» اذ تحققت بنسبة رضا (64.4 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا عن دور القضاة وادائهم قد تمثل بـ «عدد

القضاة الحاليين العاملين في المحاكم» والذي تحقق بنسبة (62.0 ٪) وتباينت نسب الرضا عن دور القضاة وادائهم تباينا بسيطا وبالنسب المبينة،اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن دور واداء القضاة فقد بلغت (64.0 ٪):-

جدول (15.0)

رمز السؤال	الامور المتعلقة بالقضاة	نسبة للرضا
15.1	عدد القضاة الحاليين العاملين في المحاكم	62.0
15.2	كفاءة القضاة	64.2
15.3	خبرة القضاة	64.0
15.4	مؤهلات القضاة	64.4
15.5	استقلالية القضاة	64.2
15.6	عدالة القضاة	64.6
15.7	الرضا الكلي عن القضاة	64.0

جدول (16.0) **النسبة المئوية لرضا اللاجئين السوريين عن أداء المحامين في الأردن:**

كما يبين الجدول رقم (16.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن المحامين وباستعراض قيم النسب المئوية المبينة يتبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا اكبر عن دور المحامين فقد تمثل بـ « مؤهلات المحامين « اذ تحققت بنسبة رضا (65.2 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا عن المحامين قد تمثل بـ « تكلفة التعاقد مع المحامين « والذي تحقق بنسبة (63.2 ٪) وتباينت نسب الرضا عن دور المحامين تباينا بسيطا وبالنسب المبينة، اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن المحامين فقد بلغت (64.4 ٪):-

جدول (16.0)

رمز السؤال	الامور المتعلقة بالمحامين	نسبة للرضا
16.1	مؤهلات المحامين	65.2
16.2	كفاءة المحامين	65.0
16.3	سهولة الوصول الى المحامين	64.8
16.4	تكلفة التعاقد مع المحامين	63.2
16.5	كفاية عدد المحامين في الاراضي الاردنية	64.2
16.6	نزاهة واستقامة المحامين في التعامل	64.6
16.7	الرضا الكلي عن المحامين	64.4

جدول (17.0) **النسبة المئوية للرضا عن المنظمات غير الحكومية :**

يظهر الجدول (17.0) قيم نسب رضا اللاجئين السوريين عن المنظمات غير الحقوقية وباستعراض قيم النسب المئوية المبينة يتبين ان اكثر الامور التي اظهر فيها اللاجئون السوريون رضا اكبر عن دور المنظمات غير الحكومية فقد تمثل بـ «دور منظمات المجتمع المدني في تنظيم برامج زيادة التوعية الجماهرية في حقوق الانسان والحقوق القانونية «اذ تحققت بنسبة رضا (71.8 ٪) بينما كانت اقل نسبة رضا عن المنظمات غير الحقوقية قد تمثل بـ «خدمات المساعدة القانونية المجانية (معلومات قانونية، نصائح قانونية، وتمثيل قانوني) التي تقدمها المنظمات غير الحكومية «والذي تحقق بنسبة (71.2 ٪) وتباينت نسب الرضا عن دور المنظمات غير الحقوقية تباينا خفيفا وبالنسب المبينة، اما بالنسبة للدرجة الكلية للرضا عن المنظمات غير الحقوقية فقد بلغت (71.4 ٪):-

جدول (17.0)

رمز السؤال	الامور المتعلقة بالمنظمات غير الحكومية	٪ للرضا
17.1	خدمات المساعدة القانونية المجانية (معلومات قانونية، نصائح قانونية، وتمثيل قانوني) التي تقدمها المنظمات غير الحكومية	71.2
17.2	دور منظمات المجتمع المدني في تنظيم برامج زيادة التوعية الجماهرية في حقوق الانسان والحقوق القانونية	71.8
17.3	دور منظمات المجتمع المدني في رصد انتهاكات حقوق الانسان	71.4
17.4	الرضا الكلي عن المنظمات غير الحكومية	71.4

جدول (18.0) **نسب ثقة اللاجئين بتحقيق بعض الامور القانونية والقضائية:**

يظهر الجدول رقم (18.0) نسبة درجة وثوق اللاجئين السوريين في الإجراءات القانونية والقضائية، وباستعراض النسب المئوية الورادة في الجدول يتبين أن أكثر الإجراءات التي أظهر فيها اللاجئون السوريون وثوقاً تمثلت بـ"أنك ستكون قادر على حل أي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء إلى المحاكم" بنسبة بلغت (76.0 ٪) بينما أقل نسبة وثوق للاجئين تمثلت في "أنك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت باتكاب جريمة جنائية "بنسبة بلغت (75.0 **%**) أما نسبة درجة الوثوق الكلي للاجئين السورين عن الإجراءات القانونية والقضائية فقد بلغت (75.4 ٪) .

جدول (18.0)

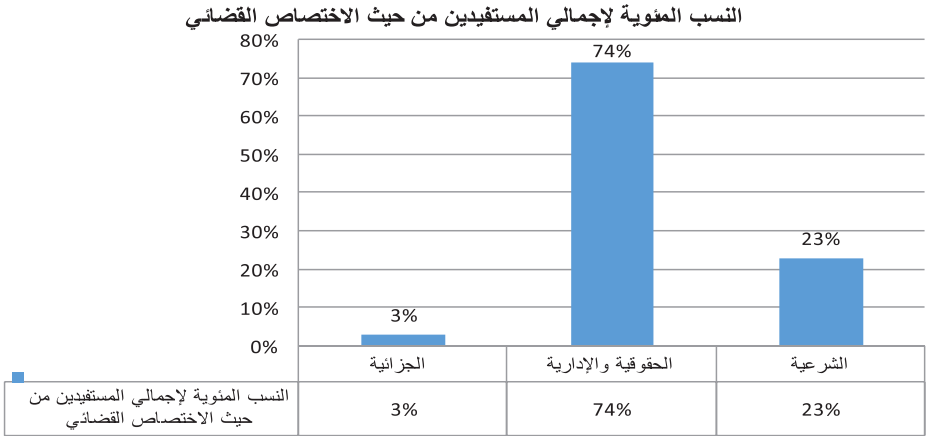
رمز السؤال	هل أنت واثق من:	نعم	لا
18.1	انك ستحصل على محاكمة عادلة فيما لو اتهمت بارتكاب جريمة جنائية	75.0	25
18.2	انه سيكون هناك تحقيق فعال فيما لو ارتكبت جريمة ضدك	75.4	24.6
18.3	انك ستكون قادر على حل اي نزاع مدني تواجهه من خلال اللجوء الى المحاكم	76.0	24
18.4	انك ستحصل على خدمات الشرطة بشكل سريع بمجرد طلبها	75.4	24.6
18.5	انك ستكون قادر على الحصول على خدمات قانونية مجانية اذا احتجتها	75.8	24.2
18.6	درجة الوثوق الكلية بتحقيق بعض الامور القانونية والقضائية	75.4	24.6

ب - بيانات الوحدة القانونية

قام مركز عدالة خلال العامين 2017 – 2018 بتقديم الخدمات القانونية للاجئين السوريين ضمن حدود محافظة المفرق واستفاد من الخدمات ما يزيد عن 366 لاجئ سوري من خلال تقديم الاستشارات القانونية والتمثيل القانوني أمام المحاكم في مختلف الموضوعات .

أولا: نوع الخدمات المقدمة للاجئين من حيث الاختصاص القضائي:

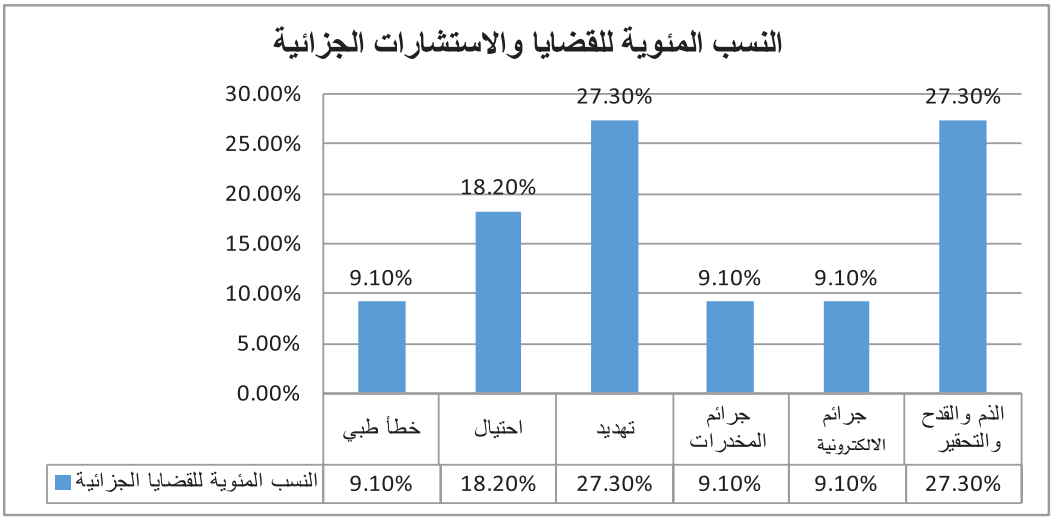
أظهرت الإحصائيات لدى مركز عدالة نسب الخدمات القانونيةالمقدمة للمستفيدين من اللاجئين السوريين من حيث الاختصاص القضائي وجاءت الموضوعات الحقوقية والادارية في المرتبة الاولى بنسبة 74 ٪ وهي نسبة مرتفعة تلتها الموضوعات الشرعية بنسبة 23 ٪ وأخيرًا الموضوعات الجزائية بنسبة منخفضة بلغت 3 ٪.



رسم بياني (1.1)

ثانياً: اهم الخدمات والاشكالات القانونية الجزائية:

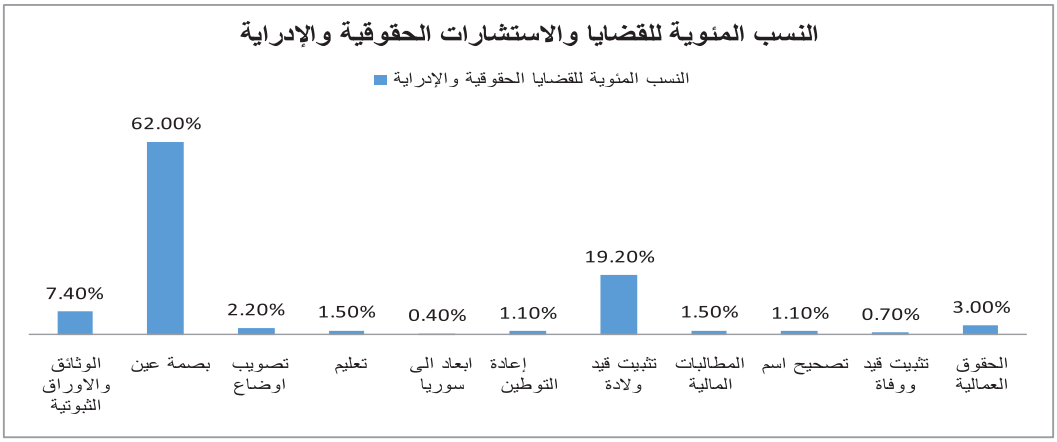
جاءت الاحصاءات المتعلقة في الاشكالات القانونية الجزائية التي تعرض لها اللاجئين السوريين منخفضة مع باقي الاشكاليات حيث بلغ الاشكاليات بجرائم الذم والقدح والتحقير والتهديد بنسبة 27.3 ٪ وتلاها الاحتيال بنسبة 18.2 ٪ وباقي الإشكاليات القانونية المتعلقة بجرائم المخدرات و الجرائم الالكترونية بلغت نسبتها 9.1 ٪



رسم بياني (1.2)

ثالثاً: أهم الخدمات والإشكالات القانونية الحقوقية والإدارية:

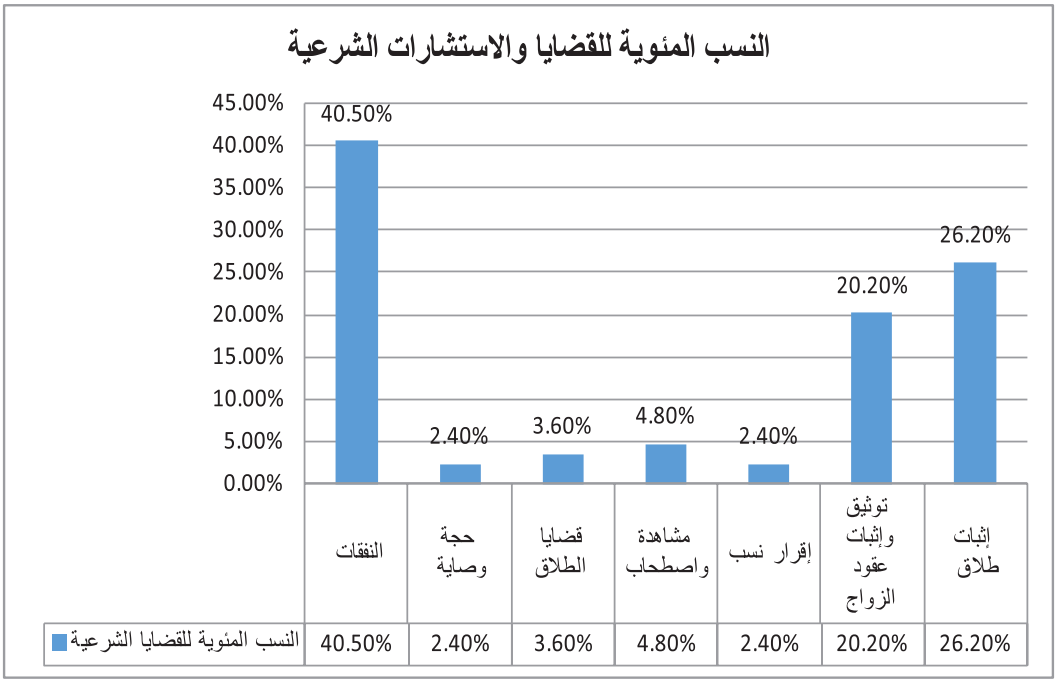
يواجه الاجئون السوريون العديد من التحديات القانونية على المستويين الحقوقي والإداري وكان من أبرزها التحديات المرتبطة ببصمة العين بنسبة بلغت (62 ٪) تلاها المتعلقة بتثبيت قيود ولادة الاطفال بنسبة بلغت (19.2 ٪) وجاءت المشكلات الأخرى المتعلقة بتصويب الأوضاع والمطالبات المالية والعمالية متقاربة فيما بينها بشكل كبير .



رسم بياني (1.3)

رابعاً: أهم الخدمات والإشكاليات القانونية الشرعية:

تشير الإحصائيات أدناه إلى أهم الاشكاليات والاحتياجات القانونية المتعلقة بالقضايا الشرعية المقدمة للاجئين السوريين إذ تصدرت قضايا النفقة بشكل عام المرتبة الأولى بنسبة 40.5 ٪ تلاها قضايا إثبات الطلاق بنسبة 26.2 ٪ ثم قضايا توثيق وإثبات عقود الزواج بنسبة 26.2 ٪ وكانت أدنى نسبة لقضايا المشاهدة وحجة الوصاية على التوالي بنسبة 4.8 ٪ و2.4 ٪.


النسب المئوية للقضايا والاستشارات الشرعية
45.00%
40.00%
35.00%
30.00%
25.00%
20.00%
15.00%
10.00%
5.00%
0.00%
40.50%
2.40%
3.60%
4.80%
2.40%
20.20%
26.20%
النفقات
حجة وصاية
قضايا الطلاق
مشاهدة واصطحاب
إقرار نسب
توثيق وإثبات عقود الزواج
إثبات طلاق
النسب المئوية للقضايا الشرعية
40.50%
2.40%
3.60%
4.80%
2.40%
20.20%
26.20%

رسم بياني (1.4)

ج - ورشات التوعوية القانونية

نظم المركز من خلال وحدة المساعد القانونية في محافظة المفرق ثلاث عشرة ورشة توعوية بعضها استهدف اللاجئات الإناث للتركيز على القضايا التي تخص المرأة والجزء الآخر استهدف اللاجئين من الذكور والإناث لطرح قضايا تهم الأسرة واللاجئين بشكل عام. وجاء توزيع الحضور كما هو موضح في الجدول التالي:

عدد الورشات التوعوية	الفئة المستهدفة	مجموع الحضور	المواضيع التي تم طرحها
خمس ورشات	اللاجئات السوريات (نساء وأطفال)	273	- زواج القاصرات ومايترتب عليه - الحماية من العنف الأسري - القضايا المتعلقة بالقصر - عمالة الأطفال - أهمية توثيق عقود الزواج وتسجيل قيود المواليد - أحكام الطلاق والنفقة والحضانة
ثمان ورشات	اللاجئين السوريين (نساء ورجال)	447	- التعريف بحملة تصويب أوضاع اللاجئين السوريين - تصاريح وقوانين العمل - أهمية توثيق عقود الزواج وتسجيل قيود المواليد - الآثار القانونية المترتبة على عدم التقيد بقانون الأحوال الشخصية الأردني - تزويج القاصرات وآثاره القانونية والاجتماعية
المجموع	13 ورشة	720 لاجئ ولاجئة	

أبرز ما رصده المحامون:

1. ساهمت جلسات التوعية في نشر وتعزيز الثقافة القانونية للاجئين السوريين، مما أدى إلى توفير الحماية الوقائية لهم وتجنب تعرضهم لمخالفة القوانين والدخول في نزاع مع القانون.

2. أظهرت الجلسات المختلطة فعالية أكبر في طرح الموضوعات التي تتطلب موضوعات مناقشات مشتركة بين الأزواج، بينما تميل النساء إلى التفاعل وطرح الأسئلة عن موضوعات

حساسة كالعنف الأسري وزواج القاصرات خلال جلسات النساء فقط.

3. شهدت الجلسات التي عُقدت بعد فتح الحدود السورية أسئلة حول الإجراءات القانونية للعودة، وتوثيق ممتلكاتهم، والقضايا المتعلقة بتصحيح وضعهم كلاجئين. مما يتطلب مزيدًا من الوعي وتقديم الاستشارات.

كيف تم التواصل مع المجموعة المستهدفة:

1. جولات ميدانية في المنطقة لجمع البيانات.
2. أرقام الهواتف التي يتم جمعها من اللاجئين المستفيدين.
3. التعاون مع الجهات الأخرى التي تعمل مع اللاجئين.

سادسا: الاستنتاجات

خلصت الدراسة، إلى أن عدد كبير من اللاجئين السوريين يواجهون مشاكل قانونية حيث بلغت نسبة الافراد من اللاجئين الذين لديهم نزاع مع القانون 93.3 ٪ وهي نسبة مرتفعة جدا، وكشفت الدراسة ان معظم الاشكاليات القانونية التي واجهها اللاجئون تتمثل بالقضايا الحقوقية والادارية مثل تثبيت قيد الولادة وقضايا العمل والمالكين والمستأجرين وبصمة العين بنسبة 58.8 ٪.

كما كشفت الدراسة أن 37.5 ٪ من الذين حصل معهم نزاع لم يتخذوا اي إجراء او طريقة لحل النزاع وهي نسبة مرتفعة تبقي اللاجئين في نزاع دائم مع القانون.

وبالنسبة لطريقة حل المشكلات التي يتعرض لها اللاجئون، فقد خلصت النتائج الى ان 43.8 ٪ منهم ما زالت قضاياهم قيد النظر بينما 37.5 ٪ لم تحل مشكلتهم بطريقة مناسبة، وبالرغم من النتائج السابقة الا انه كان هناك رضا عام للاجئين عن الخدمات القانونية بشكل عام، حيث بلغ الرضا الكلي عن النواحي الادارية في المحاكم 63.2 ٪ وبلغ مجموع الرضا الكلي عن دور اداء الشرطة 69.2 ٪ وكانت نسبة الرضا الكلي مرتفعة حيال ما تقدمه منظمات المجتمع المدني من خدمات المساعدة القانونية حيث بلغت 71.4 ٪.

كما أظهرت الدراسة أن اللاجئين السوريين يفضلون الإنترنت كمصدر للمعلومات أكثر من المنشورات والمطبوعات الورقية إذ بلغت نسبة من يستخدمون الانترنت 28.3 ٪ مقابل 1.3 ٪ للمطبوعات، مما يستدعي أهمية استغلال شبكات التواصل ومحركات البحث كمنصة إضافية للبحث والوصول إلى المعلومة القانونية وأيضا لمقدمي المساعدة القانونية.

أما النتائج المتعلقة بالخدمات القانونية المقدمة من مركز عدالة فقد أظهرت أن أكثر الإشكالات القانونية التى تعرض لها اللاجئون وتم التعامل معها كانت متعلقة بالخدمات الإدارية والحقوقية بنسبة 74 ٪ ومن ثم الإشكاليات الشرعية بنسبة 23 ٪ تلاها الإشكالات الجزائية بنسبة منخفضة بلغت 3 ٪.

وكان من أبرز الإشكاليات القانونية للاجئين في المجال الشرعي قضايا النفقة تلاها قضايا الطلاق وقضايا التوثيق وإثبات عقود الزواج، وارتفاع قضايا النفقة بشكل عام يعد مؤشرًا على ارتفاع معدل الخلافات الزوجية ومعدلات الطلاق، وقد يكون من أهم أسبابه الزواج المبكر، إذ بحسب إحصائيات دائرة قاضي القضاة للعام 2017 بلغت نسبة الزواج المبكر للاجئات السوريات في الأردن 35 ٪ من مجموع الزيجات التي أحد أطرافها لاجئة سورية مقارنة بـ12 ٪ في عام 2012. أما ازدياد حالات توثيق وإثبات وتصديق عقود الزواج فقد يكون من أهم أسبابه عدم منح دائرة قاضي القضاة إعفاءات جديدة للاجئين من غرامات التصديق.

أما الخدمات الحقوقية والإدراية التي قدمها مركز عدالة للاجئين فقد كان معظمها متعلقًا ببصمة العين وتثبيت قيود الولادة واستخراج الأوراق والوثائق الثبوتية، ويُفسَّر ارتفاع هذه النسب لدى عموم المستفدين بأن هذه الاشكاليات تمس حياة اللاجئين اليومية حيث تعد أساسية لضمان وصولهم للخدمات الصحية والتعليمية والإغاثية والإنسانية وغيرها. ويعزى ارتفاع الخدمات الإدراية المتعلقة ببصمة العين لدى اللاجئين السوريين إلى اعتقادهم، حسبما أفادوا، بعدم وجود معايير وأسس واضحة للحصول على هذه الخدمة بالإضافة إلى صعوبة التواصل مع مكاتب المفوضية السامية لوجود اكتظاظ كبير خلال المراجعات، كما اشتكى اللاجئون من صعوبة بالغة في إجراءات الطعن المتعلقة بعدم الحصول على هذه الخدمات مما يدفعهم إلى اللجوء إلى طرق أخرى للمحاولة للحصول على هذه الخدمات.

وأشارت نتائج دراسة أعدتها منظمة اليونيسيف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين عام 2017 إلى أن نصف المشاركين فقط كانوا على علم بوجود نظام شكاوى فيما عبر المعظم عن عدم جدوى الشكاوى المقدمة، كما تواترت الشكاوى من اللاجئين حيال خدمة الخط الساخن وعد تلقي إجابات وافية أو ردود بوقت مناسب، وفقًا للدراسة المنشورة تحت عنوان «أثر المساعدات النقدية المقدمة من اليونيسيف والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على حياة اللاجئين السوريين في الأردن». وقد جاءت نتائج الدراسة منسجمة مع الشكاوى التي تلقاها المحامون من اللاجئين السوريون خلال الورشات التوعوية التي قدمها مركز عدالة.

لذا فإن تقديم المساعدة القانونية بهذا الخصوص أمر بالغ الأهمية لتجنب تعرض اللاجئين للاستغلال من خلال دفع مبالغ مالية لمن يزعم قدرته على حل هذه الإشكاليات دون اللجوء إلى السبل القانونية الصحيحة بغرض الاحتيال على اللاجئين وإيهامهم بالمساعدة.

أما الإشكالات الجزائية التي واجهها اللاجؤون فتعد منخفضة جدًا مقارنة بالإشكاليات الإدراية والحقوقية والشرعية، وهذا مؤشر هام على انخفاض مستوى الجريمة بين اللاجئين السوريين بشكل عام وأن جهود التوعية في هذا المجال قد تحقق النتيجة المرجوة. وكان من أبرز الإشكاليات الجزائية التي واجهها اللاجؤون السوريون هي جرائم الذم والقدح والتحقير والتهديد وجرائم الاحتيال.

ومن خلال النتائج السابقة ولحماية الاجئيين بشكل اكثر فاعلية يجب ضمان سرعة حصول اللاجئين السوريين على المعلومات المتعلقة بخدمات المساعدة القانونية ولزيادة فرص الوصول للعدالة بشكل ملموس، ينبغي اعطاء الاولوية لاكثر فئات اللاجئين ضعفاً، والحرص على حصول جميع اللاجئين السوريين على الخدمات القانونية بشكل فعال، من خلال تضافر كافة جهود مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال المساعدة القانونية لتوفير المعلومات القانونية وتعزيز وصول اللاجئين للعدالة وتعزيز وسائل المعلومات وتطوير الوسائل الارشادية داخل المحاكم, ويمكن اعتبار توفير الوعي القانوني للاجئين امر ضروري للوصول للعدالة من خلال بيان خطورة بقاء اللاجئين في نزاع مع القانون، وما يترتب على ذلك من اشكاليات تمس حياة اللاجئين وتعرضه لمخاطر قد لا يدرك ماهيتها والاثار المترتبة عليها.

ويلاحظ من النتائج المتعلقة بتقديم خدمات المساعدة القانونية للاجئين السورين انه وبالرغم من وجود العديد من الصعوبات والاشكاليات والتحديات القانونية التى تواجة اللاجئين، الا ان مؤسسات المجتمع المدني قد ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات القانونية للاجئين، والتاكد انهم قد يحصلون على خدمات قانونية مناسبة، مع التاكيد على ضرورة التنسيق بين جميع القطاعات العاملة في هذا المجال للوصول الى نتائج افضل ,وتقديم خدمات متخصصة للاجئين ومساعدتهم للوصول للعدالة حتى لايكونوا عرضة للاستغلال والمسائلة القانونية.

كما رصد محامو المركز أهم الإشكاليات القانونية التي تواجه اللاجئين السوريين من خلال محاضرات التوعية التي تم عقدها في الاعوام 2018-2017، والتي استهدفت الى ما يقارب 700 لاجئ، ومن أهم هذه الإشكاليات التي تم رصدها المتعلقة بزواج القاصرات دون الخامسة عشرة وتثبيت قيود الزواج وعدم تثبيت قيود الولادة مما يجعل اللاجئين في نزاع دائم مع القانون

سابعا: التوصيات:

توصيات موجهة لصانعي السياسات:

1. المصادقة على الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين لعام 1951

2. وضع إطاراً قانونياً يفضي إلى تطوير وتعزيز نظام عدالة يراعي اللاجئين، وفقا للصكوك الدولية لحقوق الإنسان المتعلقة باللاجئين، ولا سيما اتفاقية عام 1951 والخاصة بوضع اللاجئين.

3. وضع استراتيجيات وسياسات وتدابير خاصة لتحديد العقبات التي تعترض لجوء اللاجئين إلى العدالة بغية تذليل هذه العقبات.

4. وضع اطار وطني للمساعده القانونية يتضمن معايير جودة لخدمات المساعده القانونية، ومعايير استحقاق خدمات المساعده القانونية واستدامتها بما يكفل مراعاة اللاجئين بشكل خاص.

5. تعديل نظام المساعدة القانونية رقم 119 لسنة 2018 لينص بشكل صريح على توفير خدمات المساعدة القانونية للفئات المهمشة مثل المراة الطفل واللاجئين، واعتماد منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المساعدة القانونية لتقديم هذه الخدمات.

6. توفير إشارات إرشادية ومطبوعات وموظفين استقبال داخل المحاكم لتسهيل إجراءات سبل وصول اللاجئين لخدمات المساعدة القانونية وإجراءات التقاضي.

توصيات لمنظمات المجتمع المدني:

1. ايجاد شراكات بين مقدمي خدمات المساعدة القانونية وتحفيز وتطوير الشراكات القائمة إن وجدت.

2. تسهيل الوصول الى العدالة لكافة فئات اللاجئين من خلال فتح عيادات قانونية لتقديم المساعدة القانوينة المجانية لهم في اماكن وجودهم.

3. التركيز بشكل خاص على توفير خدمات المساعدة القانونية للفئات المهمشة مثل المرأة والطفل وخاصة المتعلقة بنفقة الزوجة والأطفال والحضانة وإثبات الزواج وقضايا العنف الأسري.

4. تشجيع اللاجئين على الاستفادة من قانون العفو العام الذي أقر في مطلع يناير 2019 والذي شمل إعفاءات من غرامات تسجيل عقود الزواج إضافة إلى توعية اللاجئين بالغرامات والقضايا المشمولة بقانون العفو.

5. تنفيذ برامج توعية للاجئين السورين وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم وفقا للقانون الاردني والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

6. رفع قدرات المحامين العاملين في قضايا اللاجئين في مجال الحماية القانونية والاتفاقيات الدولية لحقوق الانسان أمام القضاء الأردني.

7. تدريب المحامين السوريين على التشريعات الوطنية للاستعانة بهم لتقديم المشورة والتوعوية للاجئين السوريين.

8. التوجه إلى حوسبة المواد التوعوية المطبوعة ورقيًّا وإتاحتها بصيغة الكترونية على محركات البحث وشبكات التواصل الاجتماعي لتسهيل وصولها اللاجئين للمعلومات القانونية بالإضافة إلى تسهيل وصولهم وتعريفهم بالجهات المقدمة لخدمات المساعدة القانونية.

9. المساهمة في وضع وتطويرمناهج تعليمية وتدريبية حول القانون الدولي لحقوق الإنسان، ولا سيما فيما يتعلق بحقوق اللاجئين، في المناهج الدراسية لجميع كليات ومعاهد الحقوق، وفي المناهج الدراسية للمعهد القضائي.

توصيات موجهة للجهات الممولة :

1. تمويل مشاريع خدمات المساعدة القانونية بما يكفل استدامة وفعالية تقديم الخدمات القانونية للاجئين.

2. التنسيق بين مختلف الجهات الممولة بما يكفل ضمان توفير التمويل لتغطية الاحتياجات الاساسية المتعلقة بالوصول للعدالة وانشاء العيادات القانونية في جميع المحافظات المضيفة للاجئين.

3. اتاحة فرص التمويل بعدالة بين جميع منظمات المجتمع المدني المقدمة لخدمات المساعده القانونية في جميع محافظات المملكة.

4. بناء شراكات مع مؤسسات المجتمع المدني الاردني بما يكفل تعزيز قدراتها واستدامة عملها.

5. توفير التمويل للبرامج الموجهة لتثقيف القضاة والمدعين العامين والمحامين وتدريبهم وبناء قدراتهم حول قضايا اللجوء.

توصيات موجهة لنقابة المحامين:

1. إصدار نظام خاص لتنظيم تقديم خدمات المساعده القانونية بحيث يكفل استدامة تقديم الخدمة، ومعايير الجودة، ومعايير تقديم الخدمة لا سيما للفئات الضعيفه والمهمشة.

توصيات موجهة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

1. تمكين اللاجئين من الاطلاع على الملف الخاص بهم لدى المفوضية الكترونيا دون الحاجة إلى مراجعة مكاتب المفوضية، وذلك من خلال تزويدهم برقم مرجعي شخصي مرتبط بنظام الكتروني، يمكنهم من متابعة الإجراءات وتقديم أية معلومات أو اعتراضات أو طلبات للمفوضية.

2. تطوير خدمات الاتصال والخط الساخن للمفوضية وتوفير كادر على علم بالأنظمة والخدمات للإجابة على اتصالات وأسئلة اللاجئين بسرعة ومهنية.

Bibliography

Arab Renaissance for Democracy and Development. (2016). Legal Aid at a Crossroads in Jordan (pp. 1-13, Rep.). ARDD.

International Labor Organization.(2017). WORK PERMITS AND EMPLOYMENT OF SYRIAN REFUGEES IN JORDAN Towards Formalising the Work of Syrian Refugees (pp. 1-78, Rep.) ILO.

United Nations Development Programme. (2015). Enhancing community security and access to justice in host communities and other fragile areas in Jordan (2015-2018) (pp. 1-48, Rep.) UNDP.

Norwegian Refugee Council. (2015). In Search of a Home: Access to adequate housing in Jordan(pp. 1-35, Rep.). Norwegian Refugee Council.

Norwegian Refugee Council. (2016). Securing Status: Syrian refugees and the documentation of legal status, identity, and family relationships in Jordan(pp. 1-46, Rep.). Norwegian Refugee Council.

Norwegian Refugee Council. (2015). Registering Rights: Syrian refugees and the documentation of births, marriages, and deaths in Jordan(pp. 1-21, Rep.). Norwegian Refugee Council.

United Nations High Commissioner for Refugees. (2017). Good Practices Paper - Action 7: Ensuring birth registration for the prevention of statelessness (pp. 1-25, Rep.) UNHCR.

United Nations High Commissioner for Refugees & UNICEF. (2017). A promise of tomorrow: The effects of UNHCR and UNICEF cash assistance on Syrian refugees in Jordan (pp 20)

International Rescue Committee. (2017). Solving the Refugee Employment Problem in Jordan: A Survey of Syrian Refugees (pp. 1-29, Rep.) IRC.

Ministry of Planning and International Cooperation.(2018). Jordan Response Plan for the Syria Crisis 2018-2020(pp. 1-119, Rep.).MPIC. Amman.

Hague Institute for the Internationalization of Law.(2017). Justice Needs and Satisfaction in Jordan 2017(pp. 1-100, Rep.).Hague Institute for the Internationalization of Law.

5. Building partnerships with the civil society organisations to build their capacities and ensure their sustainability.

7.4 Recommendations for the Bar Association:

1. Issuing a special system that regulates the provision of legal aid services so as to ensure sustainability, quality standards, and eligibility standards especially for vulnerable segments.

7.5 Recommendations for the UNHCR:

1. Providing refugees with personal ID numbers with which they can have access to their personal profiles through an electronic website, where they can review their personal data and report complaints without having to visit the commissioner office except in urgent matters.

2. Enhancing the helpline services and ensuring the employment of well-informed cadres who are capable of responding to phone calls and offering help in a professional and timely manner.

especially in the cases related to custody, alimony, marriage documentation, and domestic violence.

4. The implementation of awareness programmes to Syrian refugees with focus on the risks, penalties, and consequences that occur if they fail to adhere by the Jordanians laws in addition to their rights and safeguards based on the international standards for human rights.

5. Encouraging refugees to document their marriage contracts during the grace period which went into effect as per the General Pardon Law that was endorsed in January 2019 and exempted refugees from financial penalties.
6. Building the capacity of lawyers who work with refugees and increasing their knowledge in human rights conventions and international standards for legal safeguards.

7. Training Syrian lawyers on the national legislations to build their capacities in offering information and consultations to the Syrian community in Jordan.

8. Shifting towards electronic services by sharing the informative material of awareness brochures and publications on websites and social media networks to increase refugees' prompt access to information as well as the increased promotion of the headquarters of legal aid providers.

9. The contribution in developing educational and training curricula about international laws and human rights conventions especially in regard to refugees in order to be taught in all the law colleges and institutions across Jordan in addition to the Judicial Institute of Jordan.

7.3 Recommendations for Donors:

1. Offering long-term funds for legal aid services projects to ensure the sustainability and efficiency in providing legal services to refugees.

2. Ensuring fair funding opportunities among the various civil society organisations that offer legal aid services in various governorates across the kingdom.

3. Building coordination among the various donors and funding entities to ensure systematic funding that covers the basic needs for increasing access to justice among refugees through the establishment of legal units in all the governorates that host refugees.

4. Investing funds in conducting educational and informative programmes that target judges, public prosecutors and lawyers in order to build their capacities on refugees' cases.

Refugees should always be informed of the risks of being in conflict with the law and how it might affect their lives. Therefore, the study highlighted the major issues and challenges refugees face so as so better enhance the justice system in Jordan and encourage coordination among CSOs to better serve the Syrian beneficiaries.

In spite of the several legal issues Syrian refugees face, results showed that civil society organisations have played a major role in enhancing the situation of legal services offered to Syrians. Fostering coordination among concerned parties can achieve better results so as to offer specialised legal services to refugees to protect them from exploitations or legal prosecutions.

7.0 Recommendations

7.1 Recommendations for Policy Makers:

1. The ratification on the 1951 refugee convention.

2. Setting a legal framework which fosters and develops a system of justice that is tailored to refugees in accordance with the international human rights and refugees' conventions, particularly the 1951 refugee convention.

3. Setting clear strategies and policies and taking the required measures to identify the obstacles which hinder refugees' access to justice in order to facilitate justice for all.

4. Establishing a national framework for legal aid that includes quality standards for legal aid services in addition to the eligibility standards for receiving such aid in a manner that is considerate to refugees.

5. Amending the legal aid system (article 119 for 2018) so as to explicitly include civil society organisations that offer legal services as accredited providers of legal aid.

6. Ensuring the availability of instructive signs, informative publications, and reception staff inside courts to facilitate the litigation measures for refugees and increase their access to justice.

7.2 Recommendations for Civil Society Organisations:

1. The establishment of partnerships among legal services providers and the enhancement of current partnerships if they exist.

2. The facilitation of access to justice among refugees by offering free-of-charge legal services.

3. Tailoring services to focus on vulnerable segments such as women and children

The rise in Nafaqa cases is a general indicator for increased marriage conflicts and divorce rates, which can be mainly attributed to the increasing underage marriages among Syrian refugees. The recent statistics by the Supreme Judge Department show that out of the total marriages in 2017 in which women Syrian refugees were involved, 35% were underage marriages as opposed to 12% in 2012, while the increased marriage documentation issues can be attributed to the suspension of exemptions on penalties for refugees.

The civil and administrative legal services offered by Adaleh were mainly related to the UNHCR iris, the registration of new born children, and extracting and documenting official papers. The rising interest in these issues is generally attributed to the importance of these documents in ensuring access to health, educational, relief, and humanitarian services. The Syrian refugees reported that the consistently arising problem with the UNHCR iris is due to the lack of clear regulations and criteria for obtaining this service in addition to the difficulty in contacting the commissioner offices as a result of the crowdedness during visits. They also criticized the complexity of the complaints procedures, which force them to find alternative ways to receive help.

A report prepared jointly by the UNICEF and the UNHCR in 2017 showed that "only half of all respondents [to the study] were aware of the complaints systems and many doubted that complaining would change anything. There were also repeated complaints about inability to get through to the telephone helpline in a timely fashion". The findings of the report, which is titled "A Promise for Tomorrow", were in line with what Adaleh lawyers have observed and recorded during the conducted awareness sessions including the complaints and concerns raised by refugees about the UNHCR iris services.

Therefore, offering legal consultations and the required awareness in similar issues protects refugees from attempts of fraud or exploitation by others who take money from refugees claiming their ability to offer help.

On the other hand, the issues faced by refugees under the Criminal Procedures Law had the lowest percentage as opposed to other issues, which is an indicator of low crime rates among refugees and the effectiveness of awareness efforts. The criminal issues received by Adaleh were mainly related to slander, denigration, threatening, and fraud.

These findings show the necessity of ensuring prompt and adequate access to legal information among Syrian refugees and increasing their access to justice through legal aid services. The priority should also be given to the most vulnerable segments of the refugee community through the mobilisation of the civil society organisations' efforts to increase awareness, share information about the legal procedures in general and in courts in order to increase access to justice.

- Mixed sessions proved their importance in tackling topics that require joint discussions among couples.
- The sessions held after the opening of the Syrian borders witnessed questions and consultations related to the legal procedures of returning, the documentation of their properties, and the issues related to rectifying their status. Such issues might become on the rise and thus require further awareness and consultations.

How the target group was reached out:

- Field tours in the area to collect data.
- Phone numbers that are collected from other refugees.
- Cooperation with other entities that work with refugees.
- The refugees who visit the unit seeking legal aid.

6.0 Conclusions

The survey concluded that a large number of Syrian refugees (93.3%) are in conflict with the law and the legal issues refugees face are mainly civil and administrative such as the issuance of birth certificates, labour conflicts, tenant cases, and the UNHCR iris, which all constituted 58.8% of the total cases. The survey also revealed that 37.5% of those who had legal issues did not take any measures to solve the matter, which is an indicator that a big number of refugees remain in conflict with the law without help. As for solving the issues, findings showed that 43.8% had issues that are still under review, while 37.5% reported that their issues were not properly solved.

Despite these percentages, the findings showed an overall fair satisfaction with the legal services in general, as the satisfaction level with the administrative procedures of the court scored 63.2%, while the satisfaction with the police role reached 69.2%, and the highest satisfaction level was for the legal services offered by the civil society organisation which reached 71.4%.

The survey also showed that Syrian refugees prefer the internet as a source of information rather than the paper brochures and publications as those who use the internet accounted for 28.3% of the sample as opposed to 1.3% in favour of publications. This indicates the necessity of utilising social media networks and search engines as an additional platform for offering refugees with legal information and instructions on where and how to access legal aid providers.

Meanwhile, the results drawn from the legal aid unit data came parallel with the survey results as the legal issues with which lawyers dealt were mainly civil and administrative, accounting for 74% of the total legal services, followed by 23% for the Sharia cases and 3% for the criminal cases.

The majority of Sharia issues were related to Nafaqa [financial support from the husband], followed by the divorce cases, and marriage documentation.

5.C Legal Awareness Sessions

Briefing: The lawyers at the legal aid unit at Al Mafraq conducted 13 legal awareness sessions (conducted over the period of January 2018 to January 2019) , some of which targeted women and children to discuss issues related to women's rights, while other sessions targeted both males and females to discuss issues that are of concern to the family and refugees in general. The distribution of sessions is specified in the following table:

Number of Sessions	Target Audience	Total Number of Attendees	Subject
Five Sessions	Women Syrian Refugees and their children	273	-Under Age marriage and its consequences. -Domestic violence and means for protection and seeking legal redress. - Cases related to minors. -The importance of documenting marriage contracts and registering birth certificates. -The laws and provisions of divorce, custody and Nafaqa.
Eight Sessions	Syrian refugees (males and females)	447	-Explaining about the campaign for rectifying the status of Syrian refugees at the UNHCR. - Labour laws and permits. -Introducing the Jordanian personal status law and the imposed penalties if people fail to adhere. - Underage marriage and its legal consequences.
Total	13 sessions	720 Syrian refugees'	

Major observations by the lawyers:

- The awareness sessions proved to be effective in resolving the consistently repeated legal issues before they occur in addition to raising the refugee's awareness about the legal issues that require representation before the court.
- Women sessions offered a better opportunity for the lawyer to address sensitive topics that are of importance to female refugees such as their marriage rights and issues of domestic violence. Women Syrian refugees also tended to ask questions and interact more during the sessions that target women only.

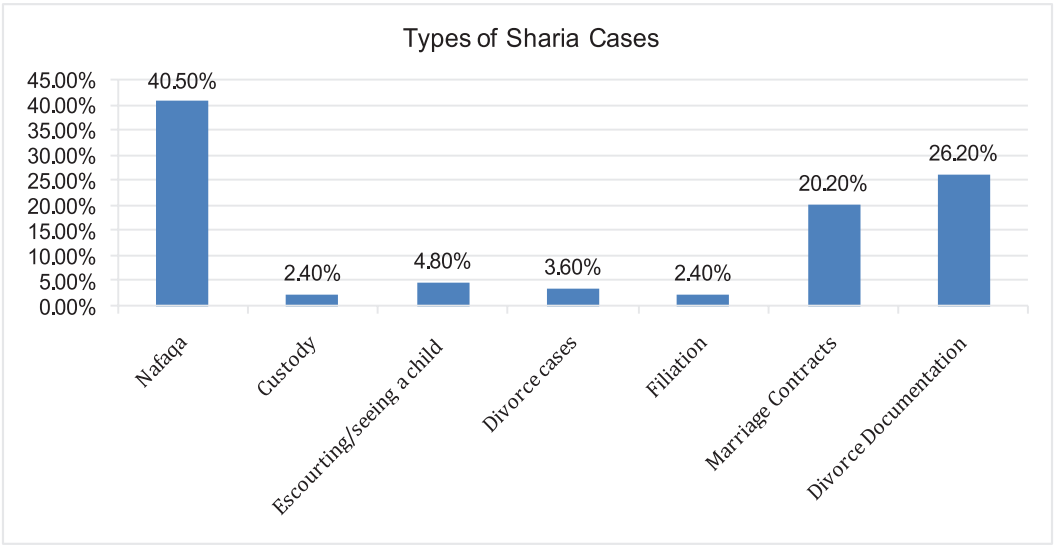

Types of Sharia Cases
45.00%
40.00%
35.00%
30.00%
25.00%
20.00%
15.00%
10.00%
5.00%
0.00%
40.50%
2.40%
4.80%
3.60%
2.40%
20.20%
26.20%
Nafaqa
Custody
Escourting/seeing a child
Divorce cases
Filiation
Marriage Contracts
Divorce Documentation

Figure 1.4

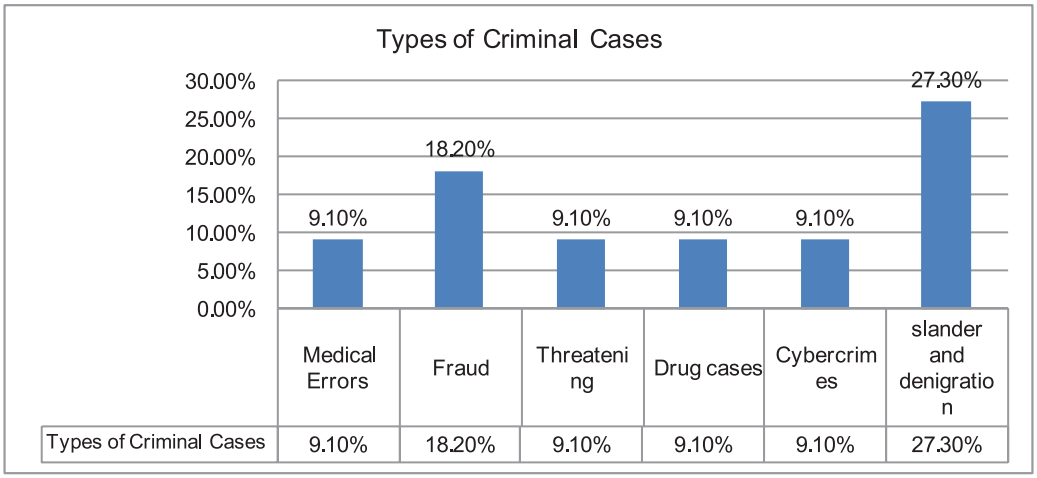


Figure 1.2

Third: Types of Administrative and Civil Cases

The civil and administrative cases received the highest percentage among other types of cases as the UNHCR Iris was the major issues, constituting 62% of the total issues, followed by the registration of birth documents by 19.2%, while other issues that are related to rectifying status and financial claims had similar percentages as shown in the figure below:

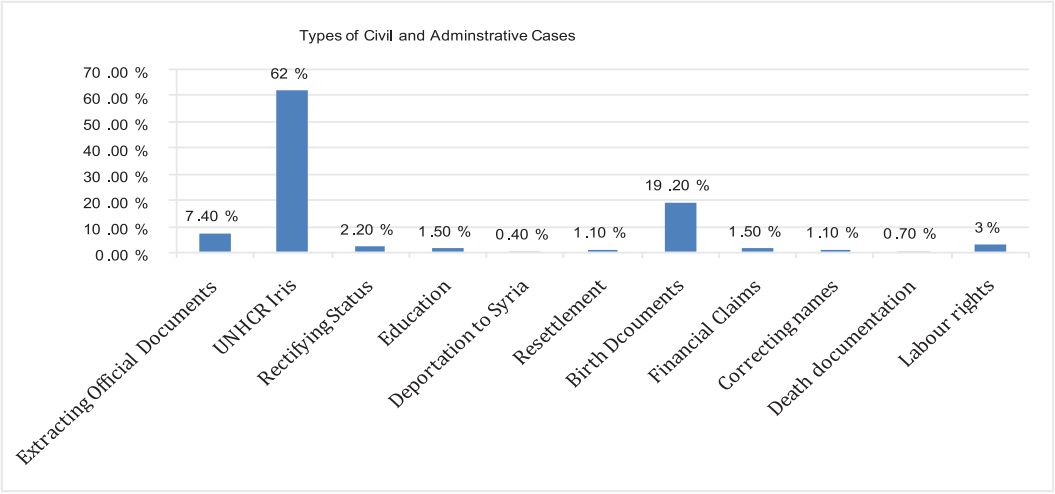


Figure 1.3

Fourth: Types of Sharia Cases

The data of Sharia cases show that cases of claiming Nafaqa [financial support by the husband to the wife, child, or both] constituted 40.5%, followed by divorce documentation services by 26.2%, then the documentation of marriage contracts by 26.2%, while the least percentages were for custody and seeing or escorting children by 2.4% and 4.8% respectively:

5.B Legal Aid Unit Data

Briefing: During 2017-2018, Adaleh has offered legal aid services to more than 366 Syrian refugees at Al Mafraq governorate. The services included legal consultations and representation before the court in various types of cases.

First: The Offered Legal Services Based on Type:

The statistics of Adaleh's legal aid unit showed that the civil and administrative legal services were at the top of the refugees' demands as they constituted 74% of the total offered services, followed by 23% for the Sharia cases, and only 3% for the criminal cases as seen in the figure below:

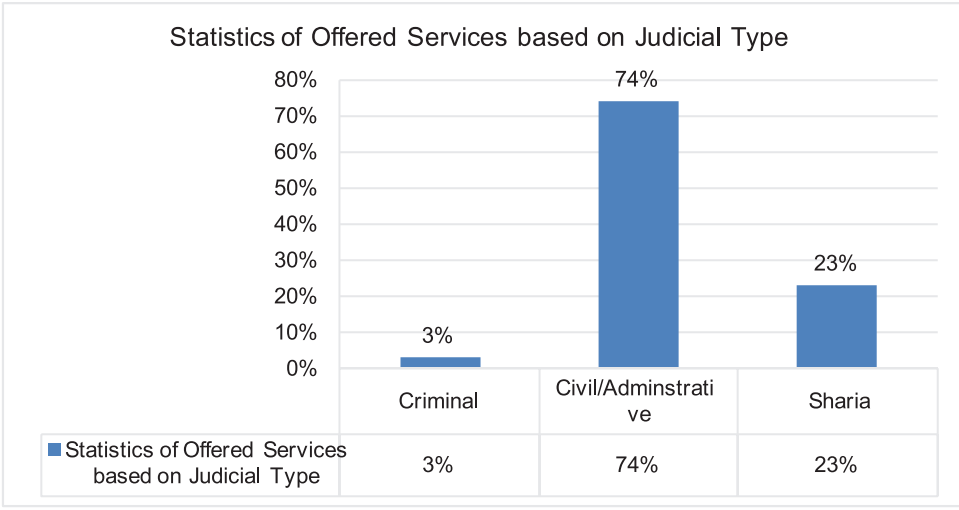


Figure 1.1

Second: Types of Criminal Cases

The statistics showed an adjacent distribution among some issues that go under the criminal law as the consultations about slander, denigration, and threatening constituted 27.3%, followed by fraud by 18.2%, while drug cases and cybercrimes amounted to 9.1%:

The percentages in table 17.0 show that there is generally a good satisfaction (around 70%) with the role and performance of the NGOs and civil society organisations. It is noticed that the satisfaction with the CSOs services slightly exceeded that of the state courts and the police.

Table (18.0): The percentages of refugees' trust in achieving some legal and judicial matters:

Question #	Do you trust that:	Yes	No
18.1	You will get a fair trial if you are charged with a criminal offense	75.0	25
18.2	There will be an effective investigation if a crime is committed against you	75.4	24.6
18.3	You will be able to resolve any civil dispute you face by resorting to courts	76.0	24
18.4	You will receive police services as soon as you request help	75.4	24.6
18.5	You will be able to obtain free legal services if you need them	75.8	24.2
18.6	The overall trust in achieving some legal and judicial matters	75.4	24.6

Table (18.0) shows that the majority of Syrian refugees (around 75%) have trust that their legal and judicial matters will be achieved.

(around 65%) with the role and performance of the judges.

Table (16.0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of lawyers:

Question #	Role of the lawyer	Satisfaction Level %
16.1	Qualifications of lawyers	65.2
16.2	Efficiency of lawyers	65.0
16.3	Easy access to lawyers	64.8
16.4	Cost of hiring lawyers	63.2
16.5	Sufficient number of lawyers in the Jordanian territory	64.2
16.6	Integrity of lawyers	64.6
16.7	Overall satisfaction with lawyers	64.4

The percentages in table 16.0 show that there is generally a fair satisfaction (around 65%) with the role and performance of the lawyers. However, the lowest satisfaction level was with the cost of hiring a lawyer (63.2%).

Table (17.0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of non-governmental and civil society organisations:

Question #	Aspect	Satisfaction Level %
17.1	The free legal assistance services including (legal information, legal consultations and legal representation) provided by NGOs.	71.2
17.2	The role of civil society organizations in conducting awareness sessions on human rights and legal rights.	71.8
17.3	The role of civil society organisations in monitoring violations on human rights.	71.4
17.4	Overall satisfaction with the non-governmental organizations	71.4

14.6	The ability of the police to arrest anyone and anywhere	69.0
14.7	Efficiency and effectiveness of police investigations	68.8
14.8	The extent to which the police comply with the laws governing their work	68.6
14.9	Police respect for personal privacy	69.0
14.10	The performance of the police in dealing with juvenile	69.2
14.11	Overall satisfaction with the role and performance of the police	69.2

The percentages in table 14.0 show that there is generally a fair satisfaction (around 68%) with the role and performance of the police. The highest satisfaction level was 70% which was for the accessibility of reaching out to the police through the phone.

Table (15 .0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of Judges:

Question #	Role of the judge	Satisfaction Level %
15.1	Number of judges serving in the courts	62.0
15.2	Efficiency of judges	64.2
15.3	Experience judges	64.0
15.4	Qualifications of judges	64.4
15.5	Independence of judges	64.2
15.6	Justice of judges	64.6
15.7	Overall satisfaction with judges	64.0

The percentages in table 15.0 show that there is generally a fair satisfaction

Table (13.0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of the Public Prosecution:

Question #	Role of prosecution	Satisfaction Level %
13.1	The role of the Public Prosecution in preserving human dignity and freedom	67.4
13.2	The role of the prosecution in initiating criminal proceedings	66.6
13.3	Integrity and independence of the public prosecution	66.0
13.4	Efficiency of prosecutors	65.8
13.5	Overall satisfaction with the Public Prosecution	66.4

The percentages in table 13.0 show that there is generally a fair satisfaction (around 65%) with the role and performance of the Public Prosecution.

Table (14 .0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of the Police:

Question #	Role of the police	Satisfaction Level %
14.1	The effectiveness of the police applying court decisions	68.8
14.2	The accessibility to reach the police through phone calls	70.4
14.3	The sufficiency of the presence of police stations in the area where you live	69.0
14.4	The seriousness of the police in dealing with requests for assistance	69.8
14.5	The speed of police response to requests for assistance	69.8

Table (12.0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the court performance in dealing with the following cases:

Question #	Crimes	Satisfaction Level %
12.1	Fraud Crimes	62.0
12.2	Murders	62.4
12.3	Theft Crimes	61.8
12.4	Property Crimes	62.0
12.5	Drug Crimes	62.2
12.6	Violence against Woman	62.2
12.7	Cases of corruption	62.6
12.8	Land disputes	62.6
12.9	Financial claims	62.0
12.10	Insurance issues	63.0
12.11	work injuries	62.4
12.12	Juvenile issues	63.0
12.13	Overall satisfaction with the performance of courts in dealing with crimes	62.4

The percentages in table 12.0 show that there is generally a fair satisfaction (around 60%) with the court performance in dealing with some cases.

Table 10.0 shows that the majority of refugees are neither aware of the power limits of judges, public prosecution, and the police nor the functions and authorities of the Bar Association. Meanwhile, only third of the surveyed sample know the services offered by lawyers and how to file law suits.

Satisfaction with the Provided Legal Services

The percentages of the satisfaction level were measured by dividing the average value on the highest response weight in the used Likert Scale in which the value is 5. The result was then multiplied by 100%.

Table (11.0): The level of satisfaction among Syrian refugees with the administrative performance of the courts:

Question #	Administrative Aspects	Satisfaction Level %
11.1	Instructional signs inside the courts	62.6
11.2	Waiting time inside the courtroom	62.8
11.3	The extent of equal treatment of individuals before the court	62.8
11.4	The impartiality of courts with personal, familial or tribal relations	62.6
11.5	The justice of judgments and sentences made by the courts	63.6
11.6	Efficiency of the court notaries	63.2
11.7	Cleanliness, arrangement and readiness of the courts	63.6
11.8	The organisation of court hearings	63.6
11.9	Total satisfaction with the administrative aspects of the courts	63.2

The percentages in table 11.0 show that there is generally a fair satisfaction (around 60%) with the various administrative aspects of the courts.

Table (9.0): The classification of the following entities in terms of their importance in fostering the rule of law from the point of view of Syrian refugees:

(1 = most important, 5 = least important)

Entity	Ranking	Percentage%
The Police	1	39.2
Civil Courts	2	19.8
Public Prosecution	3	17.5
Human Rights Organisations and Women's Associations (CSOs)	4	15.4 5
Jordan Bar Association	5	8.8

According to the results in table 9.0, the police have the most important role in strengthening the rule of law, as 39.2% of the sample gave it this rank, followed by the civil courts by 19.8%, the public prosecution by 17.5%, the civil society organisations by 15.45%, while the Bar Association ranked the least important.

Table (10.0): Measuring Syrian Refugees' knowledge of the judicial and legal proceedings:

Question	Yes	No
1. Do you know how to file a lawsuit against a person or an institution?	30.8	69.2
2. Do you know what services are provided by lawyers?	34.6	65.4
3. Do you know the power limits of the public prosecution?	15.8	84.2
4. Do you know the functions and authorities of the Bar Association?	17.1	82.9
5. Do you know the power limits of judges?	20.4	79.6
6. Do you know the power limits of the police?	23.3	76.7

Table (8.3): The third party to whom refugees resorted for intervention:

Third Party	Percentage%
Lawyers in civil society organisations	43.8
The police	0.0
The Court	12.5
Friends	25.0
Tribal Sheikhs	18.8

The results in table 8.3 showed that nearly half of the sample (43.8%) resorted to lawyers in civil society organisations, followed by 25% who resorted to friends, then 18.8% who requested the assistance of a tribal sheikh, while only 12.5% referred to the court, but none of the refugees reported resorting to the police.

Table (8.4): The status of refugees after seeking legal assistance for a dispute:

Response	Percentage%
The case is still under review	43.8
The problem has been resolved properly	37.5
The problem is resolved but in an unsatisfactory way	18.8

As seen in table 8.4, around half of the refugees (43.8%) reported that their case is still being reviewed, while 37.5% had resolved their problem in a suitable manner, and 18.8% had their problem solved but not satisfactorily

Table (8.1): The type of legal dispute of the sample that reported a conflict with the law:

Type of dispute	Percentage %
Civil, administrative, and financial cases.	58.8
Personal status (Sharia) cases: divorce, alimony, custody, and marriage documentation.	26.1
Criminal cases	15.1

Out of the (224) refugees who reported having a dispute with the law, 58.8% cited the civil, administrative and financial cases as the most faced issues which include: labour issues, tenants issues, the issuance of birth certificates, and the iris issues with the UNHCR, followed by 26.1% for the Personal Status (Sharia) cases which include divorce, marriage, alimony, custody, and marriage documentation, while the lowest percentage (15.1%) was for criminal cases.

Table (8.2): The approaches followed by refugees to deal with the conflict:

Approach	Percentage%
Had direct negotiations with the other party	12.5
Requested a third party for intervention	18.8
Resorted to the court	31.3
Did not take any action	37.5

As shown in table 8.2, more than third of refugees (37.5%) who had disputes with the law did not take any action to resolve the issue, while the other third of the sample (31.3%) resorted to the court.

Table (7.0): The most preferred way to receive legal information based on the Syrian refugees' perspective:

Channel	Percentage %
Radio	1.7
Newspapers	2.1
Internet	28.3
Publications and brochures	1.3
Small community meetings	3.8
Tribal Sheikhs	2.1
Civil Society Organisations	29.2
Lawyers	31.7

Asked about the best ways to get legal information as seen in table 7.0, around third of the sample (31.7%) chose a lawyer, followed by obtaining information through civil society organisations by 29.2%, then the Internet by (28.3%). The least preferred way for Syrian refugees to obtain legal information were publications/brochures with (1.3%) and the radio (1.7%).

Table (8.0): Percentage of Syrian Refugees with whom a legal dispute has occurred over the past two years:

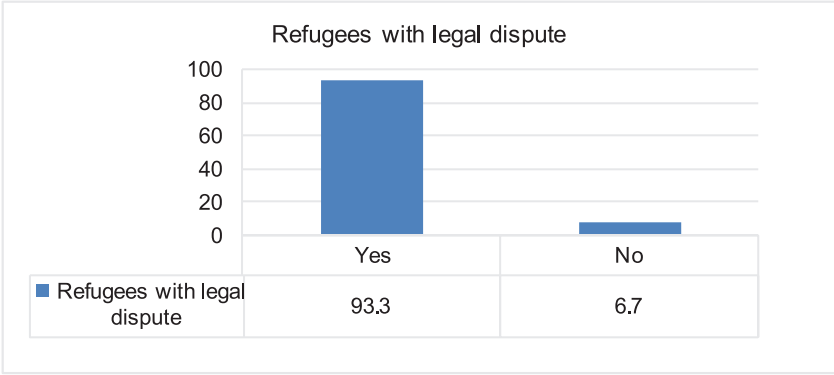


Figure 8.0

Figures of table 8.0 show that the majority of refugees (93.3% i.e. 224 persons of the sample) have been in conflict with the law, while a few people were not (6.7% i.e. 16 persons).

5.A.2 The Analytical Results of the Survey

Table (5.0): The sources of information that Syrian refugees consult when they need legal consultations:

Entity	Percentage
family member or friend	15.4
A religious leader/clerk	1.3
Visiting a civil society organisation	27.1
Consulting a lawyer	37.9
Going to the court	16.7
Other	1.7

According to the results of table (5.0), most of the surveyed Syrian refugees (37.9%) resort to lawyers for legal advice, followed by the civil society organisations with 27.1%, while a very limited number of refugees refer to religious leaders or clerks (only 1.3%).

Table (6.0): Types of cases that are of interest and importance to refugees when seeking legal advice or assistance:

Type of Cases	Percentage %
Criminal cases, theft, rape, abuse, violence against women	11.06
civil cases, labour and wages, birth registration, financial and administrative cases	56.51
Personal status (Sharia) cases: divorce, marriage, alimony, custody and marriage documentation	34.64

When respondents were asked about the cases that are of utmost importance when seeking legal aid, the civil, financial and administrative cases turned out to be the priority to refugees with a percentage of (56.1 %) followed by information on personal status cases (divorce, marriage, alimony, custody, marriage restrictions) with 34.64% while the percentage of criminal cases was the lowest with only 11.06%.

(96.2%) of the sample have registered or submitted applications for the UNHCR, while a small percentage did not (3.8%). The table shows that the largest percentage (more than half of the sample) of refugees registered in 2013 (53.7%), while the lowest percentage of refugees who applied to the UNHCR was during 2011 (2.1%).

Table (4.0): Data on the possibility of returning back to Syria and the reasons:

Question	Answer	Percentage %
Have you returned to Syria since you entered Jordan?	No	97.1
	Yes	2.9
Do you plan to return to Syria at the moment?	No	84.6
	Yes	15.4
If yes, what are the reasons? (You can choose more than one answer)	Joining the family	11.7
	Returning to my previous job	0.0
	I feel the security situation is enhanced	1.7
	Other	1.3

The results in table (4.0) show that most of the surveyed Syrian refugees in Jordan did not attempt to return back to Syria (97.1%), while only a small percentage (15.6%) expressed their intention to return back to Syria in the near future with the majority choosing joining the family as the main reason.

Table (2.0): Reasons for choosing Jordan as the country of refuge:

	Reasons	Percentage %
1	It is the closest country to Syria so I can come back easily and quickly	26.3
2	I have relatives and friends there	20.4
3	Because of security and stability	91.7
4	There is a higher opportunity to educate my children	10.4
5	Due to the living and economic conditions	11.3
6	Because of the democratic atmosphere	1.7
7	Because of medical treatment	5.0
8	Because I own a property here	0.8
9	Other	0.4

Table (2.0) shows the reasons for choosing to come to Jordan instead of another country. The highest percentage was for its "safety and stability" with 91.7% followed by the presence of friends and relatives (20.4%), while the lowest percentage was for owning a property in Jordan (0.8%).

Table (3.0): Number of refugees who registered with the UNHCR:

Refugees	Percentage	Registration year	
Registered with the UNHCR	96.2%	2011	2.1%
		2012	17.1%
		2013	53.7%
		2014	19.2%
		2015-2018	4.1%
Not registered	3.8%	-	-

Table (3.0) shows the percentage of Syrian refugees who have submitted applications to the UNHCR or have registered with them. It is noted that

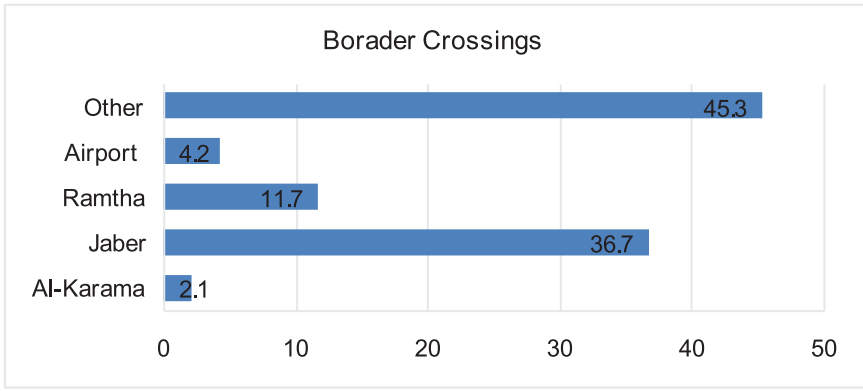


Figure 1.7

Figure 1.7 shows the entrances and border crossings through which Syrian refugees entered Jordan. More than third of Syrian refugees (36.7 %) entered from the Jaber border-crossing which is the closest to Al-Mafraq governorate. The results showed that there were routes of entry that refugees went through other than those referred to, constituting the largest percentage of entry (45.3 %).

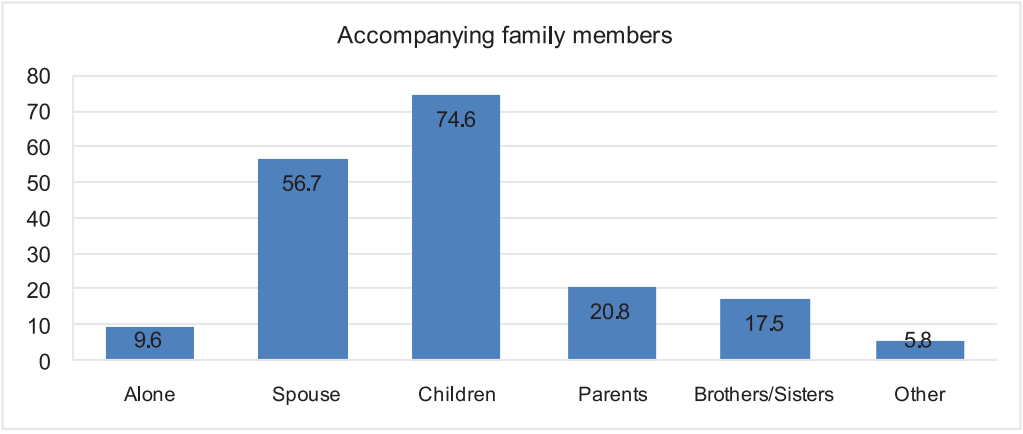


Figure 1.8

Figure 1.8 shows the distribution of family members who accompanied the Syrian refugees when coming to Jordan. Results show that mostly children and spouses accompanied refugees (74.6% and 56.7% respectively).

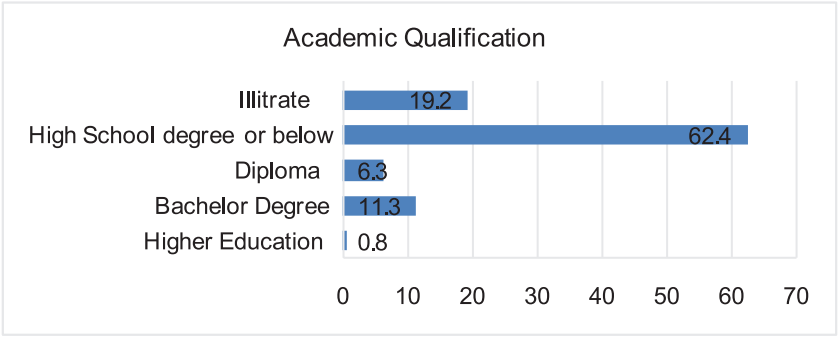


Figure 1.5

It is noted from figure 1.5 that most of the Syrian refugees had minimum qualifications as 62.4% had a high school degree or below while 19.2% were illiterate. Holders of postgraduate degrees were the lowest among the other qualifications with 0.8% only.

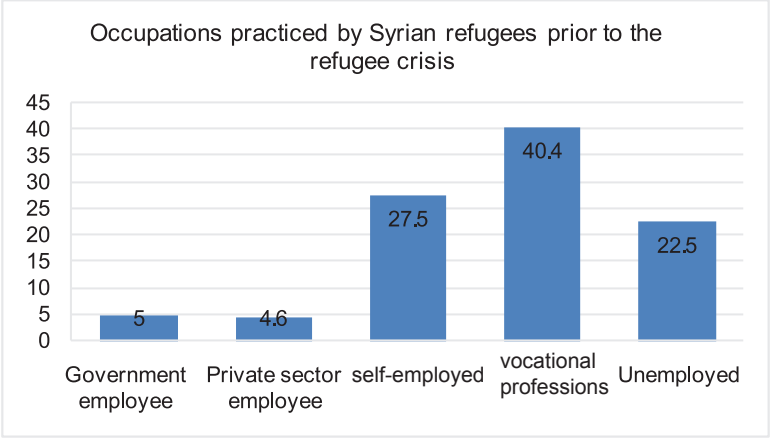


Figure 1.6

As for the occupations practiced by Syrian refugees prior to the refugee crisis, the results in figure 1.6 showed that most of the refugees were working in vocational jobs such as crafts, industry, etc. (40.4%) or were self-employed/ had their own businesses (27.5%), while those employed in governmental or private sector positions constituted the lowest percentage (5% and 4.6% respectively), and about 22.5% were unemployed.

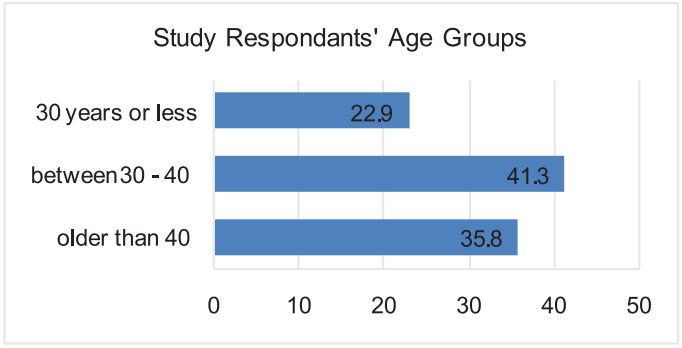


Figure 1.2

Figure 1.2 shows the age groups of Syrians refugees who responded to the survey as the majority (41.3%) were aged between 30 - 40 years, followed by refugees whose ages were older than 40 years (35.8%), while the youngest refugees (30 years or younger) constituted the least percentage (22.9%).

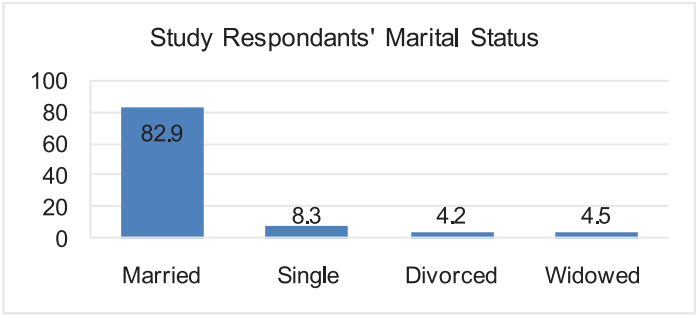


Figure 1.3

As for the marital status, figure 1.3 shows that the majority are married (82.9%) while the divorced refugees constituted the lowest percentage, accounting for (4.2%).

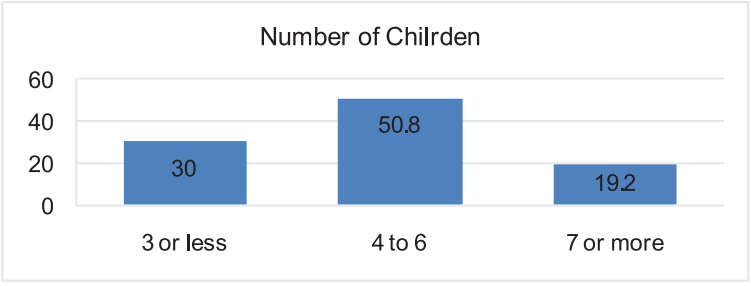


Figure 1.4

In terms of the number of children, the results in figure 1.4 show that the largest proportion of refugees (50.8%) have 4 to 6 children, while 30.0% have 3 or less children. Refugees with a larger number of children (7 or more) were the lowest (19.2%).

Date of arrival to Jordan (the most chosen months were considered)	During January to April	128	54.7
The border crossing to Jordan	Al - Karamah	5	2.1
	Jaber	88	36.7
	Ramtha	28	11.7
	The airport	10	4.2
	Other	109	45.3
Who accompanied you from your family	Alone	23	9.6
	Spouse	136	56.7
	Children	179	74.6
	Parents	50	20.8
	Brothers or sisters	42	17.5
	Other	14	5.8

The data of table (1.0) show the personal and demographic information of the sample of Syrian refugees.

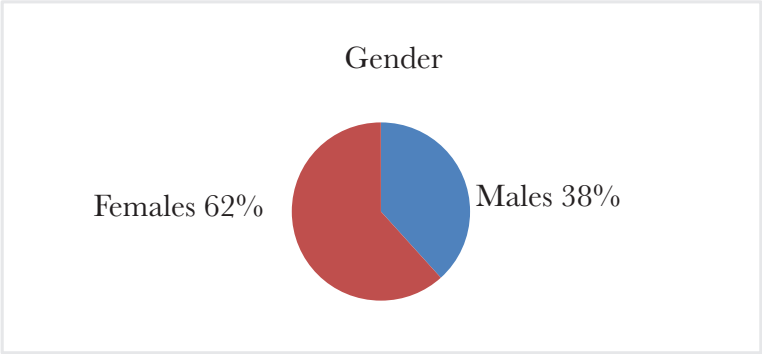


Figure 1.1

The gender variable in figure 1.1 shows that the majority of the refugees sample were women, who constituted nearly two- thirds of the sample (61.7%), while almost a third of the sample were males as they accounted for (38.3%).

5.A Survey Results

Briefing: The survey sample is 240 male and female Syrian refugees from different age groups at Al Mafraq Governorate. The researchers used a probability sampling technique whereas random groups of refugees were targeted to ensure a representative and unbiased sample. The tables (1) to (4) demonstrate the demographical data of the survey sample, while tables (5) to (18) demonstrate the analytical results of the survey.

5. A. 1 The Demographic data of the survey sample

Table (1.0): General and personal information of the Syrian refugees who participated in the study:

Variables	Categories	Number	Percentage %
Gender	Male	92	38.3
	female	148	61.7
Age	30 years or less	55	22.9
	Older than 30 - 40 years old	99	41.3
	Older than 40	86	35.8
Marital status	Married	199	82.9
	Single	20	8.3
	Divorced	10	4.2
	Widowed	11	4.6
Number of children	3 or less	72	30.0
	4 - 6	122	50.8
	7 or more	46	19.2
Academic qualifications	Illiterate	46	19.2
	High school degree or below	150	62.4
	diploma	15	6.3
	Bachelor degree	27	11.3
	Higher education	2	0.8
The profession you previously occupied in Syria	government employee	12	5.0
	private sector employee	11	4.6
	self-employed	66	27.5
	vocational professions	97	40.4
	unemployed	54	22.5
Arrival date to Jordan / year	2011 or before	30	12.5
	2012	54	22.5
	2013	124	51.7
	2014	29	12.1
	2015-2018	3	1.2

5.0 Findings based on the three Primary Sources:

A. Survey Results

B. Legal Aid Unit Data

C. Legal Awareness Sessions

creative approaches to expand access, and the creation of a hybrid legal aid system that would allow both, the government affiliated agencies and CSOs, to provide aid. The International Rescue Committee recommends clarifying the impacts of work permits on benefits, asylum status, and legal protections, as well as clarifying all the involved processes in these permits.

Finally, the NRC recommends raising awareness in communities on the importance of proper documentation, providing information on processes, and increasing outreach with the inclusion of sharia and civil court judges, lawyers, and other law practitioners. They also recommend increased consultations on registration status and providing information on the Ministry of Interior cards.

However, increased legal awareness programs would provide refugees with a clear plan for addressing issues with support.

Very few Syrian refugees, at least those sampled by the HiiL, go through formal justice mechanisms, especially courts or public administration (Hiil 2017), but the report does not elucidate the reason behind that. However, the International Rescue Committee report suggests that the reason behind the distrust in police is that they have the power to deport refugees or place them in camps. Moreover, many are simply not aware of their access to legal aid, reflecting another need for consistent awareness programs in host communities (IRC 2015).

4.6 Barriers For Refugees' Access to Justice

As mentioned previously, perhaps the largest barrier to refugees asking for legal aid is their lack of awareness. This lack of awareness reflects several other issues such as geographic locale, availability of free time to search for aid, and the level of trust in civil society organisations or public administration. HiiL's report claims that only 5% of Syrian refugees sought a public authority (including CSOs and the police) when in need of a legal advice, and around 15% were not even aware of any such options.

Furthermore, refugees were less likely to take action on a legal issue if it involved public administration, such as issues of documentation or social services. Many refugees view the opposing party as more "powerful than them", and therefore do not deem it worthwhile to challenge them in a legal setting. The aspect of fear is also important in keeping refugees away from seeking aid, as they believe certain actors hold negative intentions (HiiL 2017). The IRC report claims that refugees often do not believe information coming from NGOs concerning employment, claiming that they have ulterior motives for providing such information. Obviously, dismissing these rumours and providing competent and accurate information on labour law is of utmost importance to legal aid services (IRC 2015).

4.7 Reports Recommendations

The previously analysed reports outline recommendations to the government as well as the civil society organisations on how they can better increase the quality and quantity of legal aid services provided to Syrian refugees.

The Jordan Response Plan recommends the operationalization and regulation of legal aid in coordination with the Bar Association and the Ministry of Justice. They also plan for strengthening the capacity of CSOs to provide legal aid through targeted program funding. The United Nations Development Program recommends undertaking a survey on refugees' access to legal aid and services, institutionalizing legal aid, and constructing legal aid guides and clinics, among others.

The HiiL recommends improving the provision of aid through innovative and

suffer from misinformation on the implications of joining the formal economy, thinking that it will mean losing their ability to receive humanitarian aid (IRC 2015).

4.4 Other Issues

Other issues include secondary documentation, especially that it relates to receiving aid from NGOs, one of many social welfare issues faced by refugees. As mentioned earlier, the NRC points out in its housing report the necessity of the Ministry of Interior cards for receiving aid, which in return require a renter contract. Moving repeatedly and disputes with landlords can make the process of acquiring or updating this registration confusing and time consuming (NRC 2015). Disputes with neighbours are also quite common. However, legal advice is often not sought and the dispute is resolved between interested parties.

Overall, 63% of respondents to the HiiL survey claimed that their legal problem had not been resolved; indicating that many avenues for resolution remain unknown and a barrier exists between the refugee and this support. Determining exactly what these barriers might be is vital to providing better and more efficient legal services to Syrian refugees (Hiil 2017).

Regarding the needs for aid among the refugee populations, the HiiL report showed that:

- 38% of sampled refugees experienced a legal problem that they classified as serious.
- 32% (out of 44% who had legal issues but did not seek aid) reported that they didn't believe it to be serious enough.
- 60% of respondents who had recently dealt with a legal problem reported that it affected their life either "very much" or "severely".

Regarding the commonality efforts of refugees to seek legal aid:

- 44% did not seek aid, 32% of whom did so because the issue was not serious enough to them.
- 79% of refugees take an active approach to resolve their legal problems.
- 63% of refugees claimed that the issue was on-going or had not been resolved.

4.5 Seeking Aid

The HiiL report explains that most people in Jordan who experience a legal issue go through informal mechanisms of aid such as friends or family to address it. However, this number is notably lower among refugee communities. Therefore, most of them attempt to solve issues on their own although they are likely to be ignorant of what actions or avenues to take. Strengthening the community support structures would likely benefit refugee communities.

Jordan Response Plan 2018-2020, a stagnant housing market and a 99% renter rate among refugee communities means these populations are at high risk of exploitation and legal troubles (MPIC 2018). The HiiL report also outlines this issue, stating that landlords will often raise rent without a justification, and threaten eviction in addition to other harassment. While these actions are often illegal, the lack of awareness of the tenants' rights leads to where this exploitation is not actively prevented (Hiil 2017).

The NRC also points out in their housing report that repeated moves can have a highly negative impact on families, especially in regard to updating the necessary documents registered with the Ministry of Interior that must be correct in order to receive certain social services. Offering legal consultations on updating the legal status upon changing the residence location is also necessary for many of these refugees (NRC 2015).

4.3 Employment

Employment issues are faced by Syrian refugees working legally and illegally, and can be some of the most serious legal challenges they face (ILO 2015). Wages are often withheld from Syrian workers; and with no perceived power or knowledge on how to fight this. These workers are placed in increasingly dire conditions. The sponsorship system, which obliges refugees to seek permission from an employer to move to a new job, places them in a precarious situation in which they could easily be exploited and often are. Refugee respondents in the 2017 IRC report "Solving the Refugee Employment Problem in Jordan: A Survey of Syrian Refugees" have cited low bargaining power as a means for employers to harass or abuse workers. These same respondents claimed that public authorities were often not sought as a dispute resolution method as they had the power to deport or displace refugees.

Spreading knowledge on the Jordanian labour law and the avenues to fight exploitation is therefore vastly important to many Syrian refugees (IRC 2017). Another employment issue is that of obtaining work permits, and issues of asylum application that go along with them. The process remains confusing and lengthy, and refugees require advice regarding any complications these documents could cause down the line, as well as how to obtain them in the first place. As explained in the ILO's 2015 report, few Syrians view work permits as having negative effects, therefore making this process as clear as possible would be a large boost to these communities. It is also necessary to have a Ministry of Interior card in order to receive a permit, another process that must be made clear. The ILO report also finds that the existing procedures for extracting permits on the part of both employees and employers encourages rent seeking behaviours such as hiring brokers to complete work permit procedures (ILO 2015). Moreover, as pointed out by the IRC, many refugees

2017 report on Syrian refugee employment in Jordan, and the International Labour Organisations 2015 report "Work Permits and Employment of Syrian Refugees in Jordan". These reports agreed that the most pressing areas for legal assistance to Syrian refugees are related to family, housing, and employment.

4.1 Family Issues:

"Family issues" is a wide term that includes many sensitive and serious issues. The primary issues under this classification are related to marriage, divorce, alimony, birth and death certificates. Marriage documentation is the most common family legal issue among Syrians in Jordan due to the discrepancies between the Jordanian and Syrian laws. The process of divorce, also common, is sensitive and often requires legal advice, especially in a new country where the involved parties might be unaware of the specific legal process. Often times, lacking proper documentation is an extremely serious concern for Syrian refugees.

In their 2015 Registering Rights Report, the Norwegian Refugee Council points out that the processes of acquiring birth and marriage documents is different between countries and many lack awareness of the involved secondary documents and parties that must be present (NRC 2015). In a 2017 UNHCR report, authors explain that lacking a birth certificate for children when fleeing across an international border can cause an issue of "statelessness" within refugee families. Without the proper proof that a child was born and registered to the state, this child lacks a nationality and will run into further problems attempting to receive any new identification or social services. The law and practice regarding when or how birth certificates are administered is quite different in Jordan compared to Syria; therefore, providing refugee communities with access to information on this process is of the utmost importance. When lacking this information, many refugees undertake negative correction mechanisms like creating falsified birth certificates.

However, more serious issues inflate when forged documents are uncovered. These problems often cause cascading consequences, as a lack of marriage certificate means not being able to acquire a birth certificate, which means difficulties in acquiring social services (UNHCR 2017). Another issue mentioned in the Jordan Response Plan and the UNDP report was the Juvenile legal issues. Studies indicated that the Juvenile cases reached up to over twelve thousand in 2016, which was a marked increase, but without any reciprocal rise in the legal aid being provided to these juveniles (MOPIC 2018).

4.2 Housing

Housing, particularly disputes between landlords and tenants over rent and security deposits, is another critical issue for refugees. As explained in the

a non-democratic atmosphere in their country has also generated fear among Syrian refugees to answer some questions freely. Therefore, the study results may not be fully generalizable, but can give a fair impression on Syrian refugees' access to justice and their level of satisfaction with the provided legal services.

3.3 Secondary sources of the study:

Before gathering data and drawing conclusions, it was necessary to review the existing published reports and studies from other civil society organisations and international NGOs in Jordan on the needs and challenges surrounding the legal aid provision to Syrian refugees in the Kingdom as shown in the literature review.

4.0 Literature Review:

As highlighted in a UNDP report published in late 2015, the importance of increased legal aid services is clear, with an 84% increase in cases at Al Mafraq Governorate alone, one of the largest of many Syrian refugee host communities in the country (UNDP 2015). According to the current Jordanian law, courts are only required to provide legal aid when the case involves the possibility of capital punishment or a life sentence. Therefore, many refugees and others are left without representation in courts or access to legal consultations as they have no economic resources to afford these services. This report and others suggest that there is a general lack of awareness of legal rights and possible legal avenues among refugee populations, and recommends that awareness campaigns should be run for community leaders and members alike.

These reports also point out that Jordan lacks a formal framework for the provision of legal aid, and that this lack of cooperation between the Justice Ministry, Bar Association, and NGOs that provide legal aid might constrain offering aid to refugees who need legal services or consultations.

A primary document for outlining the legal needs of Syrian refugees in Jordan is the 2017 "Justice Needs and Satisfaction in Jordan" report by the Hague Institute for the Internationalisation of Law. The document outlined the justice needs of the local population as well as refugees in addition to measuring their satisfaction with the justice process.

Other reports that foster this analysis included: the Jordanian Ministry of Planning and International Cooperation 2018-2020 Jordan Response Plan, the specialised reports on housing and documentation from the Norwegian Refugee Council, the UNDP's 2015 report titled "Enhancing Community Security and Access to Justice in Host Communities and Other Fragile Areas In Jordan," the 2017 report "Ensuring birth registration for the prevention of statelessness" by the UNHCR, the International Rescue Committee's

2.0 Purpose, Questions, and Significance of the Study

The present study gains its significance from the necessity of enhancing Syrian refugees' access to justice, directing voluntary efforts of NGOs and activists to the most pressing needs of the beneficiaries, and ensuring that the refugees' legal status is rectified before returning to their country. Thereby, the researchers seek to answer the following questions:

- What are the major legal issues faced by Syrian refugees in Jordan?
- To what extent Syrian refugees are satisfied with the provided legal services?
- What suggestions would increase legal awareness among Syrian refugees?

3.0 Methodology

The study adopts a non-experimental exploratory design using a quantitative approach.

3.1 Target Population:

The population of the study is the Syrian refugees at Al Mafraq Governorate in Jordan, including both males and females from different age groups. The sample is 240 Syrian refugees who responded to the survey, 366 refugees who received legal aid services, in addition to what has been observed during the legal awareness sessions delivered to a total of 720 refugees at Al Mafraq Governorate.

3.2 Primary sources of the study:

The data used in the study was collected from three primary sources:

-Survey: a survey was prepared by the researchers and disseminated to 240 Syrian refugees residing at Al Mafraq. They responded to the survey during the period November 2017 till June 2018 (prior to the Syrian-Jordanian border opening, which took place in October).

- Legal Aid Unit Data: the researchers used the data of cases and consultations that were offered during the direct work with refugees at the legal aid unit at Al Mafraq over the course of the project (during the period November 2017 till December 2018).

- Legal Awareness Sessions: the observations and the inquiries received by refugees during the legal awareness sessions were also recorded and observed during the period January 2018 till January 2019.

3.2.1 Study Limitations:

In light of the low educational level among Syrian refugees (as 82% of the study respondents are illiterate or holders of below high school degree) in addition to the little priority given to the legal aspects, the quantity and quality of responses were highly affected by these two factors. The habituation with

1.0 Introduction

Providing legal aid services to refugees has gained increasing importance in light of the pressing social and economic challenges since the beginning of the refugee crisis. The inconsistencies between the Syrian and Jordanian legislations and the lack of awareness have put refugees at constant risk of being conflicted with the law, which affects their lives in the host community as well as their legal status when returning to their country.

Among all the social and economic challenges that refugees face, the legal issues remain neglected and unsolved as they prioritize the more pressing life necessities. Women Syrian refugees in particular suffer from legal issues related to early marriage, divorce, alimony and domestic violence. They struggle to deal with such issues due to the high financial legal costs and their ignorance of their legal rights, which eventually lead to hindering their access to justice and the reach to legal aid providers.

Even the seemingly simple but actually very crucial issues such as the documentation of marriage contracts and the registration of the new-born may lead to the risk of legal prosecution and the deprivation of basic education and health services if ignored. Therefore, since the beginning of the Syrian refugee crisis, some non-governmental organisations in Jordan and legal activists have started to offer voluntary legal services to refugees, spread legal awareness, help refugees to have better access to justice, and protect them against legal prosecution or exploitation.

Adaleh Center was among the organisations which started its work with refugees in 2013. Starting from 2015, Adaleh partnered with the Spanish Agency for International Development Cooperation (AECID) to offer free-of-charge legal aid services to refugees at its legal aid unit at Al Mafraq Governorate in Jordan. The services included consultations, representation before the court, in addition to conducting legal awareness sessions for refugees. Under the partnership, Adaleh has also offered training to Jordanian and Syrian lawyers on the major international conventions related to refuge as stated in the international and humanitarian laws.

The following study seeks to identify the major legal issues faced by Syrian refugees, highlight the most effective procedures to increase their access to justice, and measure their level of satisfaction with the legal services provided by the civil society organisations in Jordan, based on a sample at Al Mafraq Governorate.

Figure number	Figures of the sample results	Page
Figures of Section 5.A.1 – Demographic Data		
1.1	Gender	**17**
1.2	Refugee population	**18**
1.3	Marital status	**18**
1.4	Number of children	**18**
1.5	Academic Qualifications	**19**
1.6	The professions in which they work	**19**
1.7	Border crossings/entrance to Jordan	**20**
1.8	Family members who accompanied refugees	**20**
Figures of Section 5.B – Legal Aid Unit Data		
1.1	Legal Services offered to Syrian refugees classified by type	**34**
1.2	Percentages of criminals cases and consultations	**35**
1.3	Percentages of civil cases and consultations	**35**
1.4	Percentages of personal status (Sharia) cases and consultations	**36**

9	The classification of the certain entities in terms of their importance in strengthening the rule of law from the point of view of Syrian refugees	**27**
10	Measuring Syrian Refugees' knowledge of the judicial and legal proceedings	**27**
11	The level of satisfaction among Syrian refugees with the administrative performance of the courts	**28**
12	The level of satisfaction among Syrian refugees with the court performance in dealing with certain cases	**29**
13	The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of the Public Prosecution	**30**
14	The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of the Police	**30**
15	The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of Judges	**31**
16	The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of lawyers	**32**
17	The level of satisfaction among Syrian refugees with the role and performance of non-governmental and civil society organisations	**32**
18	The percentage of refugees' trust in achieving some legal and judicial matters	**33**

Tables and Figures

Table number	Subject	Page
1	General and personal information of Syrian refugees who participated in the study	16
2	Reasons for choosing Jordan as the country of refuge	21
3	Number of refugees who registered with the UNHCR	21
4	Data on the possibility of returning back to Syria and the reasons	22
5	The sources of information that Syrian refugees consult when they need legal consultations	23
6	Types of cases that are of interest and importance to refugees when seeking legal advice or assistance	23
7	The most preferred way to receive legal information based on the Syrian refugees' perspective	24
8	Percentage of Syrian Refugees with whom a legal dispute has occurred over the past two years	24
8.1	The type of legal dispute of the sample that reported a conflict with the law	25
8.2	The approaches followed by refugees to deal with the conflict	25
8.3	The third party to whom refugees resorted for intervention	26
8.4	The status of refugees after seeking legal assistance for a dispute	26

Table of Content

1.0 Introduction	7
2.0 Purpose, Questions, and Significance	8
3.0 Methodology	8
3.1 Target Population	8
3.2 Primary Sources	8
3.2.1 Study Limitations	8
3.3 Secondary Sources	9
4.0 Literature Review	9
4.1 Family Issues	10
4.2 Housing	10
4.3 Employment	11
4.4 Other Issues	12
4.5 Seeking Aid	12
4.6 Barriers for Refugees' Access to Justice	13
4.7 Reports Recommendation	13
5.0 Findings	15
5.A. Survey Results	16
5.A.1 Demographic Data	16
5.A.2 Analytical Results	23
5.B. Legal Aid Unit Data	34
5.C. Legal Awareness Sessions	36
6.0 Conclusions	38
7.0 Recommendations	40
7.1 Recommendations for Policy Makers	40
7.2 Recommendations for the Civil Society Organisations	40
7.3 Recommendations for Donors	41
7.4 Recommendations for the Bar Association	42
7.5 Recommendations for the UNHCR	42
Bibliography	43

“El Acceso a la Justicia de los refugiados sirios en Jordania. Estudio de campo en la Gobernación de Mafraq, 2017 / 2018”

“Syrian Refugees’ Access to Justice in Jordan: Field Study at Al Mafraq Governorate, 2017/2018”

Autor / *Author*: Asem Rababa, Esq.
Co- autores / Co-authors:
Salem Al Mefleh, Esq.
Emran Mansour, Esq.
Edición / *Editing*: Renad Aljadid
Traducción / *Translation*: Renad Aljadid

© De esta edición: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2019 /
© *Of this edition: Spanish Agency of International Cooperation for Development, 2019*
© Del contenido, textos e ilustraciones: sus autores, 2019
© *Of content, texts and illustrations: their authors, 2019*
© Fotografía de la portada, AECID / Miguel Lizana
© *Front cover picture, AECID / Miguel Lizana, and Adaleh/Sahem Rababa*

NIPO papel: 109-19-011-5
NIPO en línea: 109-19-012-0

Todos los derechos reservados. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual / *All rights reserved. The total or partial reproduction of this work, its incorporation into a computer system, or its transmission in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopy, recording or other) without previous and written authorization of the owners of copyright is not allowed. Infringement of such rights may constitute an offense against intellectual property*

Publicado por / *Published by*: Adaleh Center for Human Rights
Impresión / *Printing*: Al Rozana Printing Press, Amán, Jordania.
Responsable de proyecto AECID / *Project Manager AECID*: Dr. Isidro García Mingo
Coordinación proyecto Adaleh / *Project Coordination Adaleh*: Salem Al Mefleh, Esq.

مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

EMBAJADA DE ESPAÑA EN JORDANIA

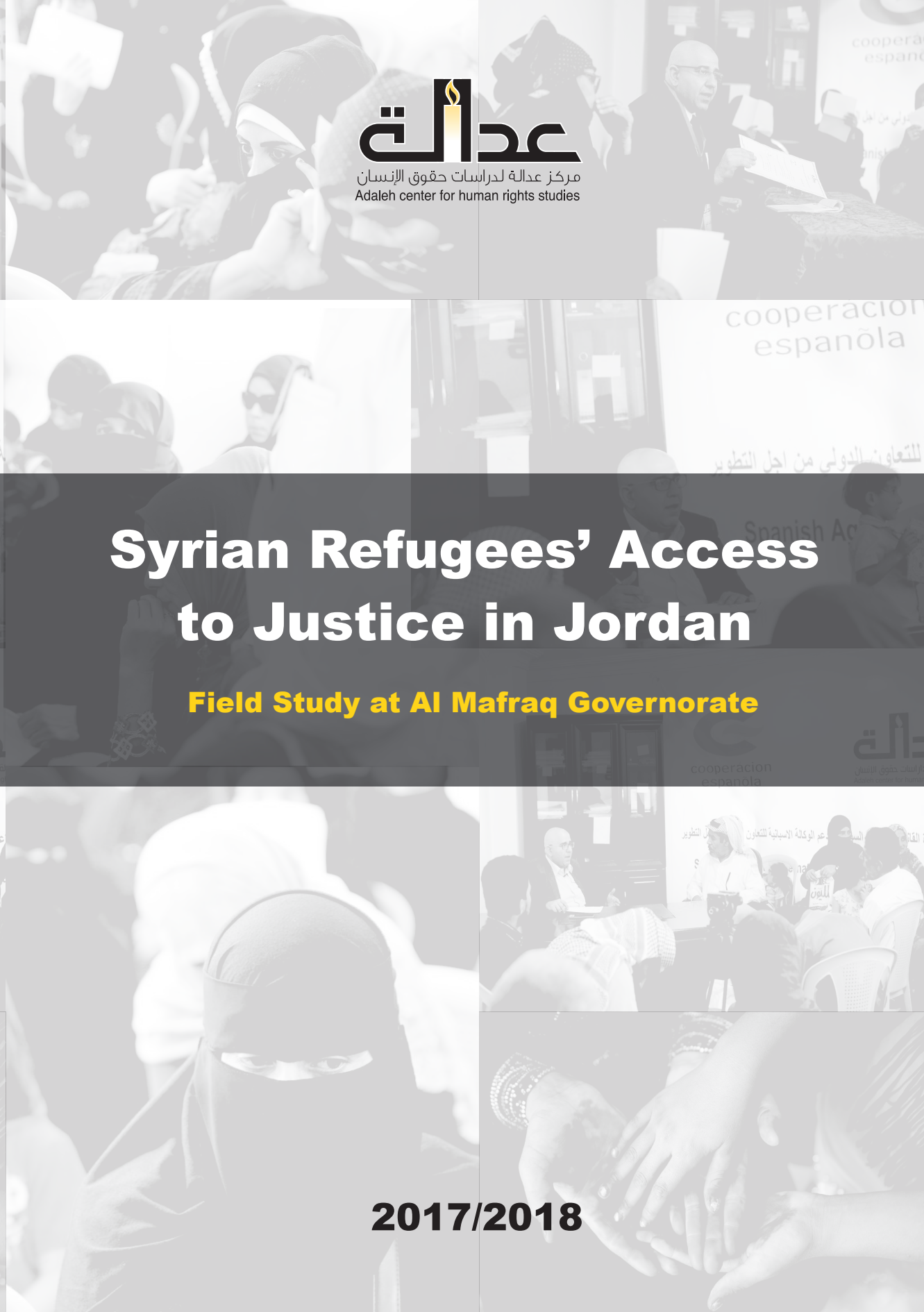
cooperación española

Esta publicación ha sido posible gracias a la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en el marco de proyecto “Impulso del acceso a la justicia para personas refugiadas sirias”. El contenido de la misma no refleja necesariamente la postura de la AECID / *This publication has been possible thanks to the Spanish Agency for International Cooperation for Development (AECID), within the framework of the project “Enhancing Access to Justice for Syrian refugees”. The content of the same does not necessarily reflect the position of the AECID*

SYRIAN REFUGEES' ACCESS TO JUSTICE IN JORDAN

FIELD STUDY AT AL MAFRAQ GOVERNORATE

2017 / 2018



مركز عدالة لدراسات حقوق الإنسان
Adaleh center for human rights studies

Syrian Refugees' Access to Justice in Jordan

Field Study at Al Mafraq Governorate

2017/2018