

הכנס הרביעי – הרצאת אורח

נובמבר 2012

Denise Milani, Director, Diversity and Citizen Focus Directorate, Metropolitan Police Service, UK:

The MPS & Whole Systems Diversity

בתחילת הרצאתה, חזרה דניס אל מקרים קודמים בהתנהלות משטרת אנגליה מטרופולין לונדון, בהם דעות קדומות הן שהובילו את התנהלות כוחות המשטרה, ושהסתיימו בסופו של דבר בתוצאות שגויות ואף טראגיות. אנחנו שואפים לעולם שבו יכבדו כל אדם כפי שהינו, היא אומרת.

את עקרון כבוד האדם מוצאת דניס בערכי הארגון שלה, אלה שנוסחו כבר במאה ה-19 ע"י מי שייסד את ארגון משטרת המטרופולין, סיר רוברט פיל. היא קובעת: עליכם לבדוק מהם ערכי הארגון שלכם. אחד מערכיה הראשונים של משטרת אנגליה הוא כי 'המשטרה היא הציבור והציבור הוא המשטרה'. יש לשמור על קשר אמת עם הציבור; לשקף אותו, לדעת את מהלכיו. הדבר נכון גם לארגונים אחרים.

השרות שנותנת המשטרה צריך להתאים לכולם – לכל מי שחי, עובד או מצוי בלונדון, גם לקבוצות מיעוט. לונדון היא מקום מגוון ביותר. "אנו חושבים הרבה על השפה שלנו" קובעת דניס, "חשוב לכל ארגון לדעת כיצד הקהילה – מקבלי השירות או המוצר, רואה אותו". בארגון (MPS) מתבצעות הערכה ובחינה עצמית באופן מתמיד. הארגון מבצע סקרי הערכה, ולומד עד כמה הקהילה מרוצה מהשירותים שלו.

לפיכך: ערכים החשובים לארגון עליהם להיות כל הזמן במדידה. דרך יחידה להבטיח הישגים, היא למדוד ולשפר כל הזמן ולא לעמוד במקום.

מדובר בתהליך ארוך טווח. דניס מציינת כי היא בתפקידה כבר 12 שנה אבל עדיין בתהליך, שרואה אותו כמאבק! "אנחנו מאמינים בהתקדמות, גם זו האיטית ושמצעדים קטנים".