



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency  
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

# المساءلة أمام الأشخاص المتضررين إرشادات توجيهية للمديرين الأقدمين

**.1**

المشاركة  
والإدماج

**.2**

التواصل  
والشفافية

**.3**

تلقي الملاحظات  
والاستجابة

**.4**

التعلم  
والتكيف على  
مستوى المنظمة

# جدول المحتويات

4	مقدمة
6	تفعيل المساءلة
7	مكونات إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
10	المشاركة والإدماج
10	الأهداف الرئيسية
11	مخاطر عدم المشاركة والإدماج
12	الخلفية
12	البناء على القدرات الموجودة
12	المشاركة الشاملة
13	تواصل ثنائي الاتجاه وفَعَال
13	النتائج
14	التواصل والشفافية
15	الأهداف الرئيسية
15	تداعيات ضعف التواصل والشفافية
16	الخلفية
16	الإجراءات
17	النتائج

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين هي التزام بالإدماج المتعمد والمنهجي لاحتياجات الأشخاص المعنيين وشواغلهم وقدراتهم وأرائهم في كل برامج الحماية والدعم.

الدليل العملي الخاص بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، نيسان/أبريل 2020



**UNHCR**

المفوضية السامية للأمم المتحدة  
لشؤون اللاجئين

BakOS DESIGN للتخطيط والتصميم

- 18..... تلقي الملاحظات والاستجابة
- 19..... الأهداف الرئيسية
- 19..... مخاطر عدم تلقي الملاحظات والاستجابة لها
- 20..... الشراكة بشأن المساءلة
- 21..... آليات المساءلة الجماعية
- 22..... الخلفية
- 22..... النتائج
- 24..... التعلم والتكيف على مستوى المنظمة
- 25..... أدوار الحماية وإدارة البرامج والمساءلة
- 25..... إعداد تقارير بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
- 26..... إثراء عملية اتخاذ القرارات
- 26..... قاعدة الأدلة للتوجيه الاستراتيجي
- 27..... التعلم والتحسين
- 27..... التحقق من صحة المراقبة وتقييم الأثر
- 27..... مشاركة المعلومات والامتثال
- 28..... الخلفية
- 29..... الخلفية
- 29..... الإجراءات

تُعرّف المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بأنها الالتزام الفاعل للعاملين في المجال الإنساني والمنظمات باستخدام صلاحياتهم بطريقة مسؤولة، من خلال مراعاة الأشخاص الذين يسعون إلى مساعدتهم،<sup>1</sup> وإيلاء الاعتبار لهم، والخضوع للمساءلة تجاههم. وتنطوي على تحمل مسؤولية جميع خدمات الحماية والمساعدة المقدمة للأشخاص المعنيين من حيث ملاءمتها وجودتها وتأثيرها طوال دورة إدارة العمليات. وبالنسبة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ("المفوضية")، فإن مصطلح "الأشخاص المتضررين"، وهو مصطلح شائع في البيئات المشتركة بين الوكالات، يُترجم بعبارة عامة إلى "الأشخاص المعنيين".

تعهدت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والوكالات الأعضاء فيها، بما في ذلك المفوضية، بشكل جماعي وفردى، بتعزيز المساءلة أمام الأشخاص المتضررين من خلال [الالتزامات لعام 2017 بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاعتداء الجنسي](#)، والتي تركز على المجالات الرئيسية التالية: القيادة، والمعلومات، وتلقي الملاحظات من الأشخاص المعنيين، والإجراءات، والمشاركة والشراكة، والنتائج.

يتمثل الهدف الذي تم تحقيقه من خلال الإجراءات المتعلقة بهذه المجالات في بناء شراكة مناسبة وذات جودة أفضل مع المجتمعات التي نعمل معها من أجل البرامج الإنسانية. علاوة على ذلك، بعد تنسيق فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، تشارك المفوضية في رئاسة مجموعة نتائج اللجنة 2 بشأن المساءلة والإدماج للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات منذ إنشائها في عام 2019. كما تدعم المفوضية [المعيار الإنساني الأساسي لعام 2015 بشأن الجودة والمساءلة](#)، والذي يحدد تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المشاركين في الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها.

من المهم للغاية فهم تنوع الأشخاص المعنيين من أجل تقديم أفضل مساعدة وحماية ممكنة، دون تفويض قدراتهم الحالية. وفي هذا الصدد، تقوم المفوضية بوضع المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في إطار عمل الحماية الأوسع للمنظمة وهي تدرك الحاجة إلى مراجعة نظم المساءلة وتحسينها باستمرار.

<sup>1</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 13، [JASC Revised AAP Commitments](#)، تموز/ يوليو 2018.

يجري تحليل السياق بشكل متعمق من خلال نهج قائم على الحقوق وغير تمييزي للحماية والمساعدة وإيجاد الحلول. إن تطبيق التقييمات التشاركية ونهج الحماية المجتمعية الواردة في سياسة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2018، يوفر مسارات مختبره للمشاركة المجدية للمجتمعات باعتبارهم أصحاب حق. ويعكس إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية أيضاً في سياسة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2018 (الإجراءات الأساسية 2-5)?.

يمكن للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين المساهمة في إعداد برامج أفضل وأكثر فعالية فقط إذا كانت الأنظمة الموجودة ترصد المخاطر التي تواجه المجتمعات التي نخدمها وأولوياتها واحتياجاتها وقدراتها وتطلعاتها المعرب عنها، وتسجلها وتنقلها. تعتبر المساءلة أمام الأشخاص المتضررين عامل أساسي لضمان الجودة، وليست حدثاً معزولاً. وتتطلب المشاركة المباشرة والمستدامة مع المجتمعات من خلال التواصل المستمر والشفاف. كما تتطلب إجراءات ومناهج تمكن جميع المجتمعات، بما فيها تلك المهمشة أو المعرضة للخطر، من المشاركة المجدية في القرارات الرئيسية طوال دورة إدارة العمليات.

يعرض هذا الدليل تعريف المكونات الأربعة لإطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية وأهدافها بالتفصيل، مع تحديد العناصر الرئيسية لكل منها. ويشمل خطوات موصى بها وأدوات قابلة للتكيف لتنفيذ المفاهيم المعروضة، بناءً على أمثلة عن أوضاع اللاجئين والنازحين داخلياً في عدة دول.

ينبغي للمفوضية أن تلعب دوراً رائداً في إنشاء آليات المساءلة وتمويلها والتنسيق بينها، كلما كان ذلك ممكناً، إما مباشرة أو بالشراكة مع كيانات أخرى.

<sup>2</sup> سياسة المفوضية بشأن العمر والنوع الاجتماعي والتنوع، 8 مارس 2018.

## تفعيل المساءلة

يتم تفعيل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بشكل أفضل من خلال إجراءات مصممة لكل سياق محدد. ففي بعض السياقات، يكون هناك عقبات أمام التعامل المباشر مع المجتمعات المعنية. حيث يشكل انعدام الأمن وعدم وصول المساعدات الإنسانية تحدياً جسيماً للعمل مباشرة مع المجتمعات والأشخاص المعنيين، ويبرز الحاجة إلى تطوير استراتيجيات مبتكرة لمساعدة المجتمعات. وبالتالي، تطلب المفوضية من المكاتب الفردية تطوير وتنفيذ أفضل أدوات للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين حسب سياقها.

يهدف إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين ومكوناته إلى تطوير الاتساق في المعايير التي تطبقها المفوضية في مجال المساءلة أمام الأشخاص المتضررين طيلة مراحل دورة إدارة العمليات.

إنَّ تدريب الموظفين على الوظائف الرئيسية وعلى مختلف المستويات، بما في ذلك الموظفين الأقدمين، مهم للنجاح في خلق ثقافة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، وترسيخها، وبناء فهم لمبادئها وأغراضها كما هو موضح في هذا الدليل.

## مكونات إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

تركز المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في المفوضية على أربعة مكونات رئيسية:



## 1.

### المشاركة والإدماج

تعتمد العمليات القطرية على منهجيات تشاركية في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة العمليات، كحد أدنى، لإدماج قدرات وأولويات النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة في برامج الحماية والمساعدة والحلول.

تلتزم المفوضية بما يلي:

- ④ إنشاء وسائل للمشاركة المستمرة والهادفة في جميع مراحل دورة إدارة العمليات (التقييم، والتخطيط، والتصميم، والتنفيذ، والرصد، وتقييم الأثر) التي يمكن الوصول إليها من قبل جميع فئات المجتمع المحلي، مع إيلاء اهتمام خاص لضمان إدراج الفئات المهمشة المحتملة، مثل النساء والأقليات والمعوقين وأفراد مجتمع الميم (المتليات والمثليون ومزدوجو التوجه الجنسي ومغايرو الهوية الجنسانية وحاملو صفات الجنسين وأحرار الجنس)؛
- ④ تعزيز تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الوصول إلى برامج الحماية والمساعدة والحلول للأشخاص المعنيين وتعزيز القدرة على التكيف وتحقيق الاعتماد على الذات للنساء والرجال والفتيات والفتيان المعنيين؛
- ④ تحديد قدرات الأشخاص المعنيين وأولوياتهم وإدراجها في تطوير برامج الحماية والمساعدة والحلول.

## 2.

### التواصل والشفافية

ستقوم جميع استراتيجيات الحماية والحلول على المستوى القطري، كحد أدنى، بتفصيل النهج الذي تتبعه عملية المفوضية (مكتب المفوضية) للتواصل مع النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة، من خلال الوسائل المناسبة والمتاحة لجميع فئات المجتمع المحلي.

تلتزم المفوضية بما يلي:

- ④ تيسير التواصل والحوار في الاتجاهين بين المفوضية وشركائها والأشخاص المعنيين في المراحل الرئيسية طوال دورة إدارة العمليات؛
- ④ تبادل المعلومات والتواصل بلغات وأشكال ووسائط مناسبة ثقافياً ومتاحة لجميع فئات المجتمع المحلي؛
- ④ ضمان حصول النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة على معلومات محدثة ودقيقة وذات صلة بشأن (1) حقوقهم واستحقاقاتهم، و (2) برامج المفوضية وشركائها.

### 3.

## تلقي الملاحظات والاستجابة

ستفضي جميع عمليات المفوضية، كحد أدنى، إلى بناء وتعزيز نظم تلقي الملاحظات، بما في ذلك الشكاوى السرية.

تلتزم المفوضية بما يلي:

- إنشاء قنوات أو طرائق اتصال متعددة مصممة لتلائم الاحتياجات والقدرات المختلفة للأشخاص المعنيين، بما في ذلك، على سبيل المثال، الأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة؛
- استخدام ضمانات السرية عند التعامل مع مسائل مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين بطريقة مراعية للحماية؛
- وضع إجراءات تشغيل موحدة لجمع الملاحظات، وإقرارها، وتقييمها، والاستجابة لها، وإحالتها، وتحديد الأدوار والمسؤوليات.

### 4.

## التعلم والتكيف على مستوى المنظمة

ستفضي جميع عمليات المفوضية إلى تكيف البرامج والاستراتيجيات استجابة إلى الملاحظات الواردة من الأشخاص المعنيين والمدخلات الأخرى، كحد أدنى، وتوثيق ذلك ضمن خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية.

تلتزم المفوضية بما يلي:

- تكيف البرامج والاستراتيجيات استجابة لمدخلات الأشخاص المعنيين، وتوثيق ذلك ضمن خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية؛
- توثيق الدروس المستفادة من التفاعل المستمر مع المجتمعات و/أو الأشخاص المعنيين؛
- تقييم المساءلة تجاه الأشخاص المعنيين وتحسينها من خلال تقييمات الأداء المنظمي حول المساءلة أمام الأشخاص المتضررين.



## المشاركة والإدماج

تمكن المشاركة من جعل الأشخاص المعنيين جزءاً في تحديد الأولويات وتخطيط برامج الحماية والمساعدة والحلول المناسبة وتنفيذها.

ينبغي إشراك النساء والرجال والفتيات والفتيان، بما في ذلك كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وفئات أخرى، في إجراءات البرامج والقرارات، وتعزيز شعورهم بالملكية تجاهها، والاعتراف بقدراتهم القائمة. وينطبق هذا على صنع القرار عند التدخل من ناحية تحديد الأولويات والتدخلات، ورصد البرامج وتقييمها.

### الأهداف الرئيسية

- ➔ اتخاذ القرار بشأن الأنشطة الاستراتيجية والبرنامجية بناء على الأولويات المعلنة للأشخاص المعنيين بتنوعهم.
- ➔ برامج مساعدة تعاونية ومستدامة مبنية على قدرات المجتمعات المحلية.
- ➔ إمكانية وصول المفوضية إلى جميع فئات المجتمع متى وحيثما تطلب ذلك، من خلال قنواتها المفضلة والموثوق بها (وجها لوجه، أو في اجتماعات المجموعات، أو عبر المكالمات الهاتفية، أو الإنترنت، إلخ).
- ➔ الاستماع للاهتمامات والتوقعات على مستوى المجتمع المحلي والمجموعة والأفراد ودمجها في دورة البرنامج وإدارتها من خلال حوار مفتوح وتفاعلي.
- ➔ مشاركة جميع الأشخاص المعنيين في تقييم البرامج وتحديد مؤشرات النجاح.

## مخاطر عدم المشاركة والإدماج

- ❖ برامج غير فعّالة: يملك الأشخاص المعنيون القدرات والمعرفة المحدثة والأكثر صلة بوضعهم واحتياجاتهم وسياقهم. فهؤلاء الأشخاص هم أفضل من يقوم بتحديد المخاطر والتهديدات المحدقة بهم واحتياجاتهم وشواغلهم الأساسية والاستجابات الأكثر فعالية والحلول المستدامة المناسبة لسياقهم.
- ❖ اللامبالاة المجتمعية: المشاركة والشراكة الهادفة تزيد من شعور المجتمعات بملكيتهم لبرامج المساعدة واستدامتها.
- ❖ انعدام المصداقية وحسن النية: تساهم المشاركة الشاملة في بناء علاقات قائمة على الثقة مع المجتمعات المعنية وغيابها يخلق جواً يسوده عدم الثقة والإحباط والتوقعات العصيّة على التدبير.
- ❖ الاستثناء: يحق لجميع الأشخاص المعنيين المشاركة، حيث يؤدي عدم الاهتمام بالشمولية وتنوع المجتمع إلى استبعاد الفئات ذات الاهتمامات المحددة والفشل في تنفيذ سياسة المفوضية لحماية ومساعدة الأشخاص المعنيين باستخدام نهج قائم على الحقوق وغير تمييزي.

🔧 [أداة المفوضية للتقييم المشارك في التنفيذ](#)، أيار / مايو 2006، الطبعة الأولى.

🔧 [مراجعة للتقييمات المشاركة للمفوضية في عام 2012](#)، كانون الأول/ ديسمبر 2013.

### لاجئون متطوعون في مجال التوعية

يلعب اللاجئون المتطوعون في أنشطة التوعية في لبنان دورًا رئيسيًا في رصد الحماية والاستجابة والانهيار في مجموعة متنوعة من التدخلات في مختلف القطاعات.

#### الخلفية

نظراً لطبيعة وجود اللاجئين الكبير والمشتت، لجأت المفوضية في لبنان إلى اللاجئين للعب دور أكبر في حماية أنفسهم وتعزيز التواصل المباشر معهم، من خلال برنامج اللاجئين المتطوعين في مجال التوعية. يتمثل دور اللاجئين المتطوعين في تقديم نظرة عميقة عن قدرات مجتمعاتهم وأولويات الحماية والحلول؛ للمساعدة في تحديد الأشخاص المعرضين للخطر؛ ونشر معلومات حول الخدمات والبرامج في مجتمعاتهم؛ والمساهمة في التقييم والتخطيط والتصميم وتحديد الأولويات وتنفيذ برامج الحماية والمساعدة ورصدها وتقييمها. يسهل هؤلاء اللاجئون المتطوعون الاستجابة السريعة للحالات الحرجة التي تستوجب الحماية في منطقة جغرافية واسعة وذلك بفضل تواجدهم الدائم ضمن المجتمعات المحلية ومعرفتهم بها.

#### البناء على القدرات الموجودة

بإمكان اللاجئين المتطوعين في مجال التوعية استخدام المهارات والقدرات التي طوروها قبل النزوح، من خلال العمل في قطاعات محددة أو استهداف مجموعات معينة من ذوي الاحتياجات الخاصة. فعلى سبيل المثال، يقوم المتطوعون ذوو الخلفية في التعليم بالمساعدة في الواجبات المنزلية أو بحصر الأطفال غير الملتحقين بمقاعد الدراسة، والمتطوعون الذين لديهم خلفية في الصحة يقومون بالتوعية بحملات التطعيم.

#### المشاركة الشاملة

يمثل برنامج اللاجئين المتطوعين في مجال التوعية نموذجاً لإدراج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة. إذ يضم العديد من المتطوعين ذوي الإعاقة، الأمر الذي عزز ثقتهم وأثبت لمن حولهم قدرتهم على لعب دور نشط في دعم مجتمعاتهم.

## تواصل ثنائي الاتجاه وفَعَال

يُعتبر اللاجئون المتطوعون في مجال التوعية جهات فاعلة رئيسية في نشر معلومات دقيقة ومحدثة داخل مجتمعاتهم، وفي توجيه الأشخاص إلى البرامج والخدمات الحيوية. كما يقومون بتزويد المفوضية بالمعلومات من خلال الاجتماعات المنتظمة، مما يساعد على فهم احتياجات المجتمعات وقدراتها بشكل أفضل عند تنفيذ العملية بالإضافة إلى آرائهم حول تدخلات المفوضية، من أجل مراقبة وتقييم البرامج وتكييفها بشكل أفضل مع احتياجات المجتمعات وقدراتها.

يتم تحليل المعلومات التي يجمعها المتطوعون، إلى جانب معلومات من التقييمات التشاركية والدراسات الاستقصائية أو الرصد الميداني، واعتمادها عند وضع برامج المفوضية.

## النتائج

ساعد برنامج اللاجئون المتطوعين في مجال التوعية في لبنان، المفوضية على دمج الاهتمامات المحددة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مشاركتهم الكاملة. كما ساعد على إدارة توقعات المجتمع من خلال التواصل ثنائي الاتجاه بين أفراد المجتمع واللاجئون المتطوعين وموظفي المفوضية. وقد بنى على القدرات القائمة للاجئون لإنشاء تدخلات تعاونية ومستدامة.



بصفتنا لاجئين متطوعين في مجال التوعية، نتعرض لمشاكل المجتمع المحلي منذ البداية، لذلك نعرف كيفية حلها، ويمنحنا ذلك المزيد من الثقة للتعامل مع مشاكلنا الخاصة“

لاجئون متطوعون في سهل البقاع، لبنان



## التواصل والشفافية

يتعلق عنصر التواصل والشفافية بالتبادل المتسق والمقصود للمعلومات المحدثة والدقيقة وذات الصلة بين المفوضية وشركائها والأشخاص المعنيين.

يحق للأشخاص المعنيين الحصول على المعلومات والمشاركة في القضايا التي تؤثر على حياتهم. وهو ما يستلزم تلقيهم معلومات عن حقوقهم واستحقاقاتهم وكيفية الوصول إليها، وإفانهم على علم ببرامج الحماية والمساعدة أثناء وضعها، مما يجعل المعلومات أداة مساعدة في حد ذاتها.

يتيح الوصول إلى معلومات شفافة ودقيقة للأشخاص المعنيين اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن سلامتهم وحمايتهم ومساءلة الجهات الفاعلة في المجال الإنساني. كما يعمل التواصل الفعال بين المفوضية والأشخاص المعنيين على إدارة التوقعات بشأن نوع ومستوى المساعدة التي يمكن تقديمها، ولمن ولماذا.

يتطلب تحقيق هذا المعيار التخطيط بشكل صريح لغرض ضمان التواصل مع الأشخاص المعنيين منذ البداية في تصميم وتخطيط التدخل. ولضمان توفير واستلام معلومات واضحة ومتسقة، يجب تطبيق معايير التواصل مع ما يقابلها من مؤشرات النجاح لقياس التقدم المُحرز.

ن أهمية التفاعل وجهاً لوجه مع الأشخاص المعنيين بشكل مستمر أو دوري من خلال اجتماعات منتظمة مع مختلف مجموعات المجتمع المحلي والاستشارات الفردية/ الشخصية لا يمكن أن يكون مبالغاً فيه. إذ لا يمكن لوسائل أخرى لتبادل المعلومات والتواصل مع الأشخاص المعنيين أن تحل محل الحوار المباشر والمنتظم والمستمر.

## الأهداف الرئيسية

- إشراك المجموعات المتنوعة في المجتمع المحلي، كشركاء، في حوار بين المفوضية والأشخاص المعنيين.
- وصول الأشخاص المعنيين إلى معلومات دقيقة وذات صلة بالسياق وفي الوقت المناسب بشكل آمن.
- تمكين الأشخاص المعنيين من اتخاذ قرارات مستنيرة على أساس المعلومات المتاحة لهم.
- معرفة الأشخاص المعنيين للوسائل التي يمكنهم من خلالها المشاركة بشكل هادف وتقديم ملاحظاتهم.
- تعبير الأشخاص المعنيين عن آرائهم حول أشكال وقنوات التواصل، وأنواع المعلومات التي يحتاجونها، وكيفية تلقيها.
- تصميم مبادرات التواصل وتقديمها بطريقة تعترف بالطبيعة الجنسانية للوصول إلى المعلومات. حيث يجب تحديد الاحتياجات من المعلومات وتحليلها على أساس فهم التنوع.

## تداعيات ضعف التواصل والشفافية

- يمكن أن يخلق فراغ المعلومات وغياب الحوار شائعات أو معلومات خاطئة قد تؤدي إلى عدم الثقة والإحباط والضرر.
- قد تتفاقم مخاطر انعدام الأمن والحماية حيث يمكن للأفراد أو الجماعات من اللاجئين أو النازحين أو عديمي الجنسية التصرف بناء على معلومات غير كاملة أو غير صحيحة.
- قد يؤدي عدم استمرار الحوار والتواصل مع الأشخاص المعنيين إلى توقعات غير واقعية بشأن المساعدة والخدمات التي يحق لهم الحصول عليها. وهو ما يعني أيضًا أن المفوضية وشركائها لا يعرفون الكثير عن أولويات وثغرات الحماية والمساعدة التي تهتم بها المجتمعات وترغب في إبلاغ الجهات الفاعلة في المجال الإنساني وغيرها عنها.

### مشاركة المعلومات بطرق مبتكرة مع اللاجئين

توفير معلومات دقيقة وشفافة ومحدثة للاجئين من خلال صيغ ووسائل إعلام ولغات مناسبة ثقافياً ومتاحة.

#### الخلفية

كشفت التقييمات التشاركية ومجموعات التركيز مع اللاجئين وطالبي اللجوء في كوستاريكا، الذين يعيشون في مناطق حضرية متفرقة، أن أحد التحديات الرئيسية التي تعوق اندماجهم المحلي هو عدم الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحقوقهم وواجباتهم. وقد طور مكتب المفوضية عدداً من المبادرات التكميلية باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المناسبة سياقاً وثقافياً وذلك من أجل تحسين التواصل ثنائي الاتجاه مع اللاجئين.

#### الإجراءات

- **Help.unhcr.org**. أطلقت المفوضية موقع [help.unhcr.org](http://help.unhcr.org) كمشروع رائد يحتوي على معلومات أساسية خاصة باللاجئين وطالبي اللجوء في البلاد. تم تصميم النظام الأساسي عبر الإنترنت من خلال عملية تشاركية تضمنت ملاحظات وتوصيات اللاجئين والشركاء المنفذين للمفوضية والوكالات الحكومية ومطوري مواقع الويب وموظفي المفوضية. يتضمن محتوى الموقع معلومات للوافدين حديثاً (أي عملية تحديد وضع اللاجئ) عن كيفية الحصول على الإقامة الدائمة، والجنسية، وبرامج سبل العيش، وعملية طلب اللجوء، وبرامج الدعم الإضافية، وحقوق وواجبات اللاجئين، أو طالبي اللجوء.
- **فرق النوعية المتنقلة**. بالإضافة إلى موقع [help.unhcr.org](http://help.unhcr.org)، قام المكتب بنشر فرق نوعية متنقلة تقوم بتعريف الأشخاص المعنيين بمشاريع المفوضية وشركائها المتنوعين، وتحديد الأشخاص المعنيين الذين لم يتواصلوا مع المكتب لعدة سنوات، وذلك لتقدير حجم السكان، وتحديد مواقع العائلات في المناطق الحدودية التي قد يكون لها الحق في الحماية الدولية.

- تطوير حملة على مواقع التواصل الاجتماعي تسمى "Ser refugiado es como ser tico" (كونك لاجئ مثل كونك كوستاريكي) لتعزيز فكرة تمتع اللاجئين والمواطنين بنفس الحقوق والواجبات. وقد وصلت إلى أكثر من 3 ملايين مشاهد من خلال مقاطع الفيديو واللوحات الإعلانية والمواد المطبوعة.
- إطلاق نظام التواصل ثنائي الاتجاه "Ascend" الذي يستخدم المنصة الإلكترونية [frontlinesms.com](http://frontlinesms.com). يمكن هذا النظام المفوضية والشركاء من التواصل مع اللاجئين من خلال الرسائل النصية القصيرة.
- وضع منصات المعلومات الرقمية في نقاط استراتيجية في منطقة العاصمة الكبرى، وكذلك في نقاط الحدود/البلدات مع نيكاراغوا. توفر هذه المنصات نفس المعلومات التي يمكن العثور عليها على موقع [help.unhcr.org](http://help.unhcr.org).

## النتائج

زوّدت مبادرات التواصل الأشخاص المعنيين بمعلومات ذات صلة وسهلة الوصول بشأن حقوقهم وواجباتهم بالإضافة إلى الخدمات المتاحة لهم. يمكن للأشخاص المعنيين التواصل مع المفوضية وشركائها للحصول على معلومات إضافية ولتقديم الملاحظات والشكاوى المتعلقة بالخدمات أو التدخلات. عملت حكومة كوستاريكا بشكل وثيق مع المفوضية بشأن الجهود المبذولة لتحسين التواصل مع الأشخاص المعنيين، الذين يمكنهم الآن الوصول إلى المعلومات من المديرية العامة للهجرة أو من المفوضية.



## تلقي الملاحظات والاستجابة

يتم تلقي الملاحظات، الرسمية أو غير الرسمية، من الأشخاص المعنيين من خلال آليات مخصصة لجمع الردود. يمكن أن تكون هذه الملاحظات إيجابية أو سلبية (شكوى)، وهي ضرورية لتوجيه عملية إعداد البرامج أو للقيام بإجراء تصحيحي محدد (استجابة).

إن الآليات تلقي الملاحظات هي أنظمة رسمية متاحة تمكن الأشخاص المعنيين من التواصل مع المفوضية وشركائها بأمان وتلقي الاستجابة.

هناك حاجة إلى أنظمة آمنة وسهلة الوصول لجمع وتخزين وتوثيق وتحليل الملاحظات والاستجابة لها، إضافة إلى مسارات الإحالة المناسبة.

تمتلك المفوضية نهج أساسية تعزز المشاركة المجدية للأشخاص المعنيين في تحديد أولويات الحماية والمساعدة وتصميم البرامج ذات الصلة.

تقوم آليات تلقي الملاحظات بتعظيم النتائج المرجوة من تطبيق النهج التشاركية، وذلك من خلال توفير وسائل حوار متسقة ومنظمة ويمكن التنبؤ بها طوال دورة إدارة العمليات، مما يوفر للمفوضية معلومات قابلة للتنفيذ تسمح لها بتكييف وتحسين برامجها.<sup>3</sup>

من المهم أن تعرف المفوضية الطرق التي يتواصل بها المجتمع المحلي، وبناءً عليها تقوم بتطوير القنوات المتاحة والموثوقة الخاصة بتلقي الملاحظات وتحافظ عليها، مع تجنب الازدواجية غير الضرورية. ويجب أن تضع العمليات التابعة للمفوضية أنظمة توفر طرفاً شاملة لجميع الأشخاص المعنيين لتقديم ملاحظاتهم.

ينتج عن تسجيل وتحليل ملاحظات الأشخاص المعنيين معلومات مفيدة يمكن استخدامها لمراقبة البرامج. يمكن بعدها تكييف البرامج وفقاً لذلك، لتكون أكثر ملائمة وفعالية.

<sup>3</sup> النهج المجتمعي المنحى (النهج المجتمعي) في العمليات التي تقوم بها المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مارس / آذار 2008؛ وفهم الحماية المجتمعية، 20 يونيو 2013.

حلقة تلقي الملاحظات: الإقرار بتلقي الشكاوى أو الملاحظات أولاً، ثم الإجراءات المتخذة أو الإحالات المقدمة، تليها الاستجابة للفرد.

تسمى سلسلة الإجراءات هذه بحلقة تلقي الملاحظات. ويكون هدفنا دائماً هو إغلاق هذه الحلقة من خلال معالجة الملاحظات أو الشكاوى. ومن أجل إغلاق حلقة الملاحظات يجب جمع البيانات حول تلك الملاحظات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها والرد عليها والإبلاغ عنها.

## الأهداف الرئيسية

- الرجال والفتيات والفتيان المعنيين، والتأكيد على حقهم في الاستماع إليهم، وأهمية القيام بذلك، من خلال التماس آرائهم وملاحظاتهم وشكاويهم بشأن الأعمال التي نقوم بها من أجلهم.
- تعديل برامجنا من خلال ما تعلمناه من الأشخاص المعنيين، حتى تعالج مخاوفهم بشكل أفضل وتلبي احتياجاتهم وتبني قدراتهم.
- تنبيه المفوضية إلى أي قضايا خطيرة تتعلق بالحماية تستوجب المعالجة، ولا سيما الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- قياس مدى فعالية وتأثير برامج الحماية والمساعدة.
- تعزيز التعلم على مستوى المنظمة والذاكرة المنظمة من خلال إعداد التقارير حول الملاحظات الواردة.

## مخاطر عدم تلقي الملاحظات والاستجابة لها

- غياب آليات تلقي الملاحظات، أو وجود مناهج تفتقر للهيكل والنظام قد يؤدي إلى برامج حماية ومساعدة غير ملائمة وغير مستدامة وغير فاعلة.
- عدم الكشف عن الانتهاكات المعنوية وإساءة استخدام السلطة، بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسيين والفساد والاحتيال، وبالتالي إلحاق الأذى بعدد أكبر من الأشخاص إذا لم يتم إيقافها والسيطرة عليها على نحو سليم.
- تطبيق النهج المجتمعي للمفوضية بشكل جزئي فقط في ظل غياب الملاحظات والشكاوى وآليات استجابة فعّالة.

## الشراكة بشأن المساءلة

يتقاسم شركاؤنا وأصحاب المصلحة الهدف المتمثل في تحسين فعالية العمل الإنساني على أساس الالتزام بالمساءلة أمام المجتمعات التي نخدمها. ينبغي للمفوضية أن تلعب دوراً رائداً في إنشاء آليات المساءلة وتمويلها وتنسيقها، كلما أمكن، إما مباشرة أو بالشراكة مع الكيانات الأخرى.

يمتدّ احترام المفوضية للالتزامات بشأن المساءلة ليشمل الأنشطة التي ينفذها الشركاء. وبناء على ذلك، ينبغي أن يتم اختيار الشركاء مع الأخذ في الاعتبار التزامهم الملموس بالمجالات المحددة في إطار المساءلة الخاص بالمفوضية.

➤ إن لأفعال وسلوكيات الشركاء وأصحاب المصلحة الذين يعملون مع المفوضية أو بالنيابة عنها، عواقب وتأثير دائم على الأشخاص المعنيين والمنظمة.

➤ يجب مناقشة الوعي بالمعايير الموضحة في إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية مع الشركاء، من خلال الاتفاقات التعاقدية ومذكرات التفاهم واتفاقيات الشراكة مع تحديد خطوط واضحة للمساءلة وإدارة أدائها.

➤ قد لا يكون لدى جميع الشركاء آليات لتلقي الملاحظات. لذلك، يمكن للأشخاص المعنيين استخدام أنظمة المفوضية لتقديم ملاحظاتهم للمنظمات الأخرى والعكس صحيح. تعتبر عمليات الإحالة لتبادل المعلومات بشكل آمن ومسؤول وهداف مع الشركاء في السياق التشغيلي جزءاً ضرورياً من الشراكة بشأن المساءلة.

➤ على الرغم من أن المفوضية غير مسؤولة عن حل القضايا التي أثّرت حول منظمة أخرى، إلا أنها تهتمّ بالمتابعة وضمنان التوصل إلى حل.

## آليات المساءلة الجماعية

في بعض الحالات، يتم تنفيذ المساءلة من خلال أنظمة مشتركة أو جماعية لجمع الملاحظات، والتي يتم إرسالها بعد ذلك إلى المنظمة ذات الصلة لاتخاذ الإجراءات اللازمة. تتمثل مزايا آليات المساءلة الجماعية أو المشتركة في كونها عملية، ويسهل وصول الأشخاص المعنيين إليها، ومتبادلة.

يساعد عنصر التواصل الخاص بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين بشكل خاص في النهج الجماعي. في بعض السياقات، قد يكون استخدام آلية مشتركة لتلقي الملاحظات والاستجابة لها أكثر كفاءةً وعمليةً. يعود ذلك إلى القيود المفروضة على الموارد أو الوصول إلى المساعدات الإنسانية.

يجب تصميم استراتيجيات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بطريقة أكثر منطقية لتقديم خدمة أفضل للأشخاص المعنيين. إذا كان عدد من الجهات الفاعلة تعمل معاً في نفس المنطقة أو لصالح نفس المجموعة السكانية، فقد يكون وجود العديد من آليات الملاحظات والشكاوى مربكاً. وهنا يمكن إجراء المشاورات والتقييمات المجتمعية بشكل جماعي كما يمكن مشاركة قنوات التواصل. يجب إعطاء الأولوية القصوى لإنشاء أنظمة لا تنقل كاهل المجتمعات، وتكون أكثر أماناً ويسهل الوصول إليها واستخدامها.

وتجدر الإشارة إلى أنه وعلى الرغم من أن التعاون بين الوكالات بشأن المساءلة أمر محمود، إلا أن مسؤولية التسوية تقع على عاتق المنظمة أو الكيان الذي تلقى الشكوى، أو الجهة التي تقدم الخدمات المعنية. يمكن للأنظمة الجماعية فقط أن تساعد في تلقي الملاحظات، من أجل إعادة توجيهها أو إحالتها. أما واجب الاستجابة فيقع على عاتق المنظمة القادرة على إجراء التغيير المطلوب وفقاً لإجراءاتها الداخلية.

### آليات تلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات المعنية بالنازحين داخلياً

في الصومال، يُمكن نظام تلقي ملاحظات المستفيدين الجماعي العائدين والنازحين داخلياً وغيرهم من الأشخاص الذين يعيشون في المناطق المعنية، من تقديم ملاحظاتهم مجاناً (من خلال المكالمات أو الرسائل القصيرة) حول الخدمات ولطلب المعلومات أو المساعدة. ويتم تحليل الملاحظات والرد عليها في غضون خمسة أيام.

#### الخلفية

يمثل نظام تلقي ملاحظات المستفيدين التابع لاتحاد العودة إلى الصومال منصة مشتركة بين الوكالات لتعزيز الحوار والمساعدة على المساءلة والشفافية. يقدم النظام خدمة مجانية من خلال المكالمات الهاتفية أو الرسائل القصيرة للأشخاص المعنيين لإيصال صوتهم، والإبلاغ عن المخالفات، وطلب معلومات حول خدمات المساعدة.

تتمثل الملاحظات التي تتم معالجتها من خلال مركز الاتصال فيما يلي:

- معلومات عن أمن منطقة العودة
- طلب مساعدة إنسانية
- جودة وكمية الخدمات المقدمة
- تقدير الدعم من اتحاد العودة إلى الصومال

#### النتائج

- تعتبر آلية تلقي الملاحظات آمنة ومناحة ومناسبة ثقافياً، وتتوفر أينما تكون تغطية شبكة الهاتف المحمول عالية.
- تتسم العملية بالشفافية العالية، حيث يتم نشر التقارير التي تحتوي على جميع الملاحظات الواردة وكيف تم الاستجابة لها على المنصة الإلكترونية.
- يتيح التسجيل والإبلاغ الآلي للملاحظات الواردة والردود المقدمة على المنصة الإلكترونية للوكالات تحليل الاتجاهات وتعديل التدخلات وفقاً لذلك.

سيرسل مركز مراقبة البعثات موظفيه الميدانيين للتحقق من المشكلة وحلها. سيتم حل هذه المشكلة قريباً”

رد مركز الاتصال

تتم معالجة المكالمات والرسائل النصية القصيرة الواردة من المستخدمين عن طريق مركز اتصالات تابع للمفوضية في نيروبي، كينيا. يقوم الموظف بالرد على المكالمات خلال ساعات العمل، أما خارج ساعات العمل فيمكن للمستخدمين ترك رسالة صوتية مسجلة.



بمجرد استلام الملاحظة، يتم إطلاق عملية موحدة لإدارة الحالة، ويقوم مركز الاتصال بتحويلها إلى نقطة الاتصال الخاصة بالوكالة المعنية.



يتم نشر تقرير أولي (بدون تفاصيل وأسماء) على المنصة الإلكترونية خلال 24 ساعة.



ترسل الوكالة المعنية إلى مركز الاتصال رداً مقترحاً على الملاحظة الواردة.



يتصل مركز الاتصال بالمرسل لتقديم معلومات حول النتائج والنصائح والحلول ذات الصلة.



يتم نشر تقرير نهائي على المنصة الإلكترونية.



يتم إعداد ونشر تقارير شهرية تحتوي على بيانات الملاحظات الواردة، والاتجاهات الرئيسية، وأمثلة على الشكاوى على المنصة الإلكترونية.

لم تتلق عائلتي وخمس عائلات أخرى موجودة الآن في وانلاوين نصيباً من الماشية الموزعة لأننا لم نكن على القائمة. نطلب من المنظمة القيام بشيء حيال ذلك“

شكوى مقدمة من نازح صومالي عاند



## التعلم والتكيف على مستوى المنظمة

يتطلب التعلم والتكيف على مستوى المنظمة توثيق وتحليل وإعداد التقارير حول الملاحظات الواردة من الأشخاص المعنيين طوال دورة إدارة العمليات، بهدف توجيه التخطيط، وتصحيح المسار، وتقييم الأثر.

إن التعلم والتكيف على مستوى المنظمة هو القياس العام للأداء المنظمي للمساءلة أمام الأشخاص المعنيين. ويمكن قياسه ورفع التقارير بشأنه على المستوى الاستراتيجي، ويحقق التزام المفوضية بالمساءلة في مجال القيادة والحوكمة<sup>4</sup>.

تلعب الإدارة العليا دورًا مهمًا في تسهيل عملية التعلم والتكيف الناتجة عن المعلومات التي يتم تلقيها من خلال مشاركة المجتمع المحلي زالملاحظات التي يقدمها. تتطلب هذه العملية، كما هو الحال مع جميع مخرجات البرنامج، التخطيط والموارد. تتمثل المسؤولية الرئيسية للقيادة في ضمان التخطيط الاستباقي وتنفيذ التزامات المساءلة، بما يتجاوز الواجب الأخلاقي العام المتعلق بأعمال الحماية لدينا.

<sup>4</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المنقحة بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، 2017، 13 يوليو 2018.

## أدوار الحماية وإدارة البرامج والمساءلة

- معرفة مؤشرات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والمعايير التي تلتزم بها المنظمة وفهمها وتطبيقها.
- دمج التزامات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في السياسات والمبادئ التوجيهية والإجراءات.
- وضع مخرجات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين ضمن الهيكل التشغيلي مع تحديد السلطة المعنية والخبرة الفنية والتسلسل الإداري الواضح.
- رصد استباقي لإنجاز معايير المساءلة وتنفيذ التغييرات الناتجة عن الملاحظات الواردة.
- الاستجابة للشكاوى المقدمة، بما في ذلك تلك المتعلقة بمسألة الحماية.
- تحديد الإجراءات الفاعلة والواضحة لإدارة الحالة.
- إعداد تقارير عن نتائج أنشطة المساءلة المتعلقة بالمكونات الأربعة لإطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين كجزء من التقارير الدورية.
- تحديد الشركاء الذين لديهم التزام واضح بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين.
- زيادة وعي الشركاء بالتزامات المفوضية بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين وتعزيز قدرتهم، بما في ذلك المنظمات الوطنية والمحلية والمجتمعية، على تفعيل المساءلة أمام المتضررين.
- إدارة الأداء من خلال إدراج أنشطة ونتائج المساءلة في تقييمات أداء الموظفين الأقدمين والإداريين.

## إعداد تقارير بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

- إن إعداد التقارير حول المساءلة شرط مسبق للتعلم والتكيف على مستوى المنظمة. وبالرغم من أن التعامل مع المجتمعات يحدث بشكل منظم، إلا أنه يجب جمع الأدلة حول ذلك بطريقة منظمة ومتسقة وتحليلية، وبشكل كاف لقياس الأثر.
- يتيح التخطيط لأنشطة المساءلة وتوثيقها، بما يتماشى مع المعايير المحددة ومؤشرات الأداء، وجود قاعدة أدلة قوية لتحقيق ما يلي:

## تتبع التقدم المحرز والاتجاهات

- ④ يمكن توثيق ملاحظات الأشخاص المعنيين منهجياً وتحليلها بشكل دوري، باستخدام نظام تلقي الملاحظات، لتتبع الأداء وإعداد التقارير حول جانب معين من البرنامج. على سبيل المثال، يمكن إظهار التغييرات في مستوى مشاركة المرأة من خلال تصنيف الملاحظات حسب النوع الاجتماعي.
- ④ يمكن أيضاً استخدام بيانات الملاحظات الواردة للمساعدة في قياس تأثير الأنشطة أو التغييرات المترتبة عن العملية استجابة لطلبات المجتمع المحلي. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الانخفاض الملحوظ في الشكاوى بشأن قضية ما بمرور الوقت مؤشراً على التأثير الإيجابي لقرار إداري تم اتخاذه استجابةً لمشكلة مطروحة في الملاحظات.
- ④ تقوم آليات تلقي الملاحظات بتخزين البيانات الكمية والنوعية التي يمكن تحليلها واستخدامها كدليل لإعداد تقارير التقييم والرصد.

## إثراء عملية اتخاذ القرارات

- ④ إن آليات تلقي الملاحظات موجودة ليستفيد منها الأشخاص المعنيون، ولزيادة فرص وصولهم إلى المفوضية وشركائها. كما أنها موجودة لتستفيد منها المنظمة وأداء مسؤولياتها المتعلقة بالمساءلة. إن عمليات المساءلة مثل هذه تعمل كأداة منتظمة لرصد الاستجابة لبرامج الحماية والمساعدة.
- ④ تكون بيانات الملاحظات الواردة مفيدة في اتخاذ القرار كتقارير المراقبة والتقييم. والفرق هو أن هذه البيانات تشمل الملاحظات المطلوبة وغير المطلوبة.

## قاعدة الأدلة للتوجيه الاستراتيجي

- ▶ يجب أن تكون القرارات المتخذة بشأن الأولويات والتوجيهات اليومية على المستوى التشغيلي مبنية على الملاحظات والتفاعل المباشرين بين المفوضية والأشخاص المعنيين. إن توثيق طبيعة هذه الملاحظات وتقييم الآثار المترتبة على الاتجاه الذي يقود فيه الأشخاص المعنيون المنظمة أمر حاسم لتحديد الأولويات التشغيلية على المستوى القطري واستراتيجيات الحماية والحلول.
- ▶ يساهم تجميع بيانات الملاحظات الواردة أثناء العمليات في تكوين نظرة عامة شاملة حول تأثير وأداء برامج المفوضية للحماية والمساعدة، بناءً على أدلة مباشرة من الأشخاص المعنيين.
- ▶ توفر بيانات الملاحظات الواردة أدلة للمنظمة وشركائها، بما في ذلك الحكومات والجهات المانحة حول ما يصلح وما لا يصلح تنفيذه.

## التعلم والتحسين

- ▶ يساهم تبادل أفضل الممارسات بين الوكالات في التعلم على مستوى المنظمة. وتوفر المساءلة أمام الأشخاص المتضررين فرصاً للتعلم من خلال تجارب الأشخاص المعنيين بالحصول على الحماية من المفوضية. ولذلك فإن ضمان مشاركتهم الهادفة وإعداد تقارير حول ملاحظاتهم يساعدنا على توثيق الدروس التي نتعلمها من الأشخاص المعنيين بشأن الموضوع الذي تحتاج فيه المنظمة وشركاؤها إلى التحسين، أو أداء الأعمال بطريقة مختلفة.

## التحقق من صحة المراقبة وتقييم الأثر

- ▶ توفر أنظمة المراقبة والتقييم معلومات عن التأثير وقياس أداء البرنامج بما يتماشى مع المخرجات المتوقعة. وتوفر التقارير المتعلقة باتجاهات الملاحظات الواردة للمعلومات للتحقق من صحة نتائج الرصد والتقييم.
- ▶ تكمل أنظمة تلقي الملاحظات أنظمة الرصد والتقييم لتوفير فهم أشمل لبرامجنا وتأثيرها: فبينما يتحدث الرصد والتقييم عن "ماهية" الإنجازات والنتائج، تُلقى التقارير المُعدّة حول الملاحظات الواردة من المجتمع الضوء على "كيفية" و "من يقوم بها".

## مشاركة المعلومات والامتثال

- ▶ يمكن إعداد التقارير حول المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، المنظمة من المساهمة في نظم المساءلة الجماعية مع شركاء الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية.

❖ تتضمن عملية إعداد التقارير عن المساءلة أن يتم تقديم التقارير والمعلومات اللازمة إلى الأشخاص المعنيين الذين هم في صميم جهود المساءلة أمام الأشخاص المتضررين.

❖ يتطلب تقديم التقارير والمعلومات إلى المجتمعات الاستخدام المشترك لهياكل المجتمع الموجودة، وإعداد التقارير باستخدام وسائل التواصل المفضلة للمجتمعات. ينبغي إيلاء اهتمام خاص لإيصال هذه التقارير للمجموعات التي قد تواجه عادة عوائق للوصول إلى المعلومات و/ أو تقديمها.

❖ يجب أن تركز عملية تقديم التقارير والمعلومات إلى المجتمعات على الرسائل الرئيسية المتعلقة بالقرارات المتخذة، والإجراءات الواجب اتخاذها، وتحديثات البرنامج المستمرة. لا ينبغي أن يكون تبادل المعلومات مع الأشخاص المعنيين أمراً روتينياً. إن الالتزام في تقديم التقارير إلى المجتمعات بانتظام يحول علاقتنا معهم إلى شراكة، ويشكل تعبيراً حقيقياً عن مسؤوليتنا تجاه الأشخاص المعنيين.

يتم تشجيع عمليات المفوضية بشدة على نشر البيانات والاتجاهات المصنفة، التي تم تجميعها من الملاحظات والشكاوى الموثقة، بشكل منتظم ومشاركتها على نطاق واسع.

### نتائج التقييم التشاركي المؤدية للتغيير

بمدينة جيجيجا في إثيوبيا، أدت نتائج التقييمات التشاركية التي أجرتها المفوضية إلى تغييرات في تصميم البرامج وتنفيذها، والتي تم إبلاغ المجتمعات المحلية بها بعد ذلك.

#### الخلفية

ركز المكتب الفرعي للمفوضية بمدينة جيجيجا بشكل خاص على ضمان المشاركة المجدية للاجئين في عملية التخطيط، لا سيما من خلال أخذ التوصيات من التقييمات التشاركية في الاعتبار عند تصميم البرامج والتواصل بشأن نتائج التقييمات التشاركية العائدة للاجئين. وقبل مرحلة التقييم، يشارك اللاجئون، من خلال ممثلي لجنة مخيمات اللاجئين، مع المفوضية والشركاء في تحديد أولويات القضايا التي يجب مناقشتها خلال التقييمات التشاركية، بناءً على مراجعة المعلومات الموجودة.

#### الإجراءات

##### التعلم

كشفت نتائج التقييمات التشاركية بمدينة جيجيجا عن قضايا تتطلب إما تدخلات جديدة أو تعديلات على البرامج الحالية. في حين أن بعض هذه القضايا كان يمكن أن تظهر من خلال أنواع مختلفة من التفاعل أو وسائل التواصل، فقد تم الكشف عن عدد منها من خلال تقييمات تشاركية ومنظمة تراعي العمر والنوع الاجتماعي والتنوع، نظراً لطبيعتها الحساسة وتأثيرها على الفئات المهمشة والنساء.

##### النتائج

كشفت المناقشات الجماعية المركزة مع الأمهات أن الأطفال الذين يعانون من إعاقات شديدة كانوا الأكثر هشاشة لأنهم غالباً ما يتركون دون رعاية في المنزل أثناء ذهاب أمهاتهم للعمل، وذلك لعدم وجود ترتيبات ملائمة للرعاية النهارية. تم إنشاء مراكز رعاية نهارية للأطفال ذوي الإعاقات الشديدة.

## التكيف

أخذت المفوضية في مدينة جيجيكا نتائج التقييمات التشاركية في الاعتبار عند تصميم التدخلات التي أدت إلى تحسينات في حياة اللاجئين بناءً على توصياتهم الخاصة.

## النتائج

أجرت المفوضية وشريكها المحلي دراسة استقصائية حول ختان الإناث في عام 2014 لجمع معلومات أكثر تفصيلاً حول ممارسات ختان الإناث بين اللاجئين. شدد النهج على مشاركة المرشدين الدينيين في برامج مكافحة تشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية، لمعالجة هذه المسألة المتعلقة بالحماية والحقوق التي تم إبرازها خلال التقييمات التشاركية.

## إعداد التقارير

تم تقديم النتائج المنبثقة عن مناقشات مجموعات التركيز التي أجريت خلال التقييمات التشاركية وتحليلها في الاجتماعات المشتركة بين الوكالات في جيجيكا وفي كل مخيم بمشاركة نشطة من ممثلي لجنة معسكرات اللاجئين، الذين شاركوا بشكل منهجي في منتديات التنسيق بين الوكالات. ثم كان هؤلاء الممثلون مسؤولين عن تبادل المعلومات مع المجتمع على نطاق أوسع، وهو ما تم من خلال نقاط الاتصال على المستوى المركزي، والمناطق والكتل في المخيمات بناءً على القضايا المثارة.

## النتائج

أثبتت مشاركة اللاجئين في الاجتماعات الشهرية المشتركة بين الوكالات أنها طريقة فعالة للتواصل بين اللاجئين والمنظمات الإنسانية وأن التقييمات التشاركية ليست الطريقة الوحيدة لفعل ذلك، كما أنها تُمكن اللاجئين من متابعة نتائج التقييم ومحاسبة أصحاب المصلحة المختلفين.





**UNHCR**

المفوضية السامية للأمم المتحدة  
لشؤون اللاجئين

المفوضية السامية لشؤون اللاجئين قسم الحماية الدولية، © 2020

مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين 92،  
شارع مونبريان، 1202 جنيف

البريد الإلكتروني: [HQTS00@unhcr.org](mailto:HQTS00@unhcr.org)