



UNHCR
The UN Refugee Agency
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الدليل العملي

.1
المشاركة
والإدماج

.2
التواصل
والشفافية

.3
تلقي الملاحظات
والاستجابة

.4
التعلم
والتكيف على
مستوى المنظمة

إن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاصة بالمفوضية هي التزام بالإدماج المتعمد والمنهجي لاحتياجات الأشخاص المعنيين بتنوعهم، وشواغلهم وقدراتهم وآراءهم المعرب عنها؛ وأن نكون مسؤولين عن قراراتنا التنظيمية وتصرفات الموظفين، في جميع تدخلات، وبرامج الحماية، والمساعدة، والحلول.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين هي التزام بالإدماج المتعمد والمنهجي
لاحتياجات الأشخاص المعنيين بتنوعهم وشواغلهم وقدراتهم وأرائهم المعرب عنها،
في كل برامج الحماية والدعم

الدليل العملي للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، سبتمبر/أيلول 2020.

التخطيط والتصميم: BakOS DESIGN



UNHCR

المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين

جدول المحتويات

5.....	المقدمة
6.....	التزامات المفوضية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
7.....	إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية
8.....	المبادئ الأساسية
8.....	مدونة قواعد السلوك للمفوضية
8.....	الشمولية وعدم التمييز
8.....	النهج المجتمعي
8.....	تجنب المس بالسلامة أو الكرامة
8.....	الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين
9.....	المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين
10.....	تفعيل إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
11.....	أركان المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
14.....	المشاركة والإدماج
14.....	أين تكمن أهميتها؟
14.....	كيف تبدو؟
15.....	ماذا لو لم نفعل ذلك؟
15.....	كيف يمكننا فعل ذلك؟
16.....	خطوات نحو عملية مشاركة وإدماج هادفة
17.....	إرشادات حول المشاركة والإدماج
18.....	التواصل والشفافية
18.....	أين تكمن أهميته؟
18.....	كيف يبدو؟
18.....	ماذا لو لم نفعل ذلك؟
19.....	كيف يمكننا فعل ذلك؟
19.....	خطوات تصميم خطة التواصل
20.....	مزايا وعيوب قنوات الحصول على المعلومات المختلفة
22.....	إرشادات حول التواصل والشفافية

24.....	تلقي الملاحظات والاستجابة
24.....	أين تكمن أهميتها؟
25.....	كيف تبدو؟
25.....	ماذا لو لم نفعّل ذلك؟
25.....	كيف يمكننا فعل ذلك؟
27.....	خطوات إنشاء أنظمة تلقي الملاحظات والاستجابة
28.....	مزايا وعيوب آليات تقديم الملاحظات المختلفة
29.....	مخطط سير الملاحظات الواردة
33.....	إجراءات التشغيل الموحدة
34.....	الشراكة بين الوكالات بشأن المساءلة
34.....	نُظُم تلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات
36.....	إرشادات حول تلقي الملاحظات والاستجابة
38.....	التعلم والتكيف على مستوى المنظمة
38.....	أين تكمن أهميته؟
38.....	كيف يبدو؟
38.....	ماذا لو لم نفعّل ذلك؟
39.....	كيف يمكننا فعل ذلك؟
39.....	الإجراءات الرئيسية للتعلم والتكيف التنظيمي
40.....	دور الموظفين في المساءلة أمام الأشخاص المتضررين
40.....	يمكن أن تشمل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في التقارير الدورية
41.....	المساءلة أمام الأشخاص المتضررين خلال دورة إدارة العمليات
42.....	التقييمات
42.....	التخطيط
42.....	التنفيذ
43.....	الرصد والتقييم
43.....	إعداد التقارير
43.....	المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والاستجابة لحالات الطوارئ
45.....	المراجع

مفهوم المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

يستخدم مفهوم المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

على نطاق واسع في المجتمع الإنساني للإشارة إلى الالتزامات والآليات ذات الصلة التي تعتمد على الوكالات الإنسانية لضمان مشاركة المجتمعات بشكل هادف ومتواصل في القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على حياتهم.

تشير المساءلة إلى الاستخدام المسؤول للسلطة (الموارد، وصنع القرار) من قبل الجهات الفاعلة في المجال الإنساني، جنباً إلى جنب مع البرامج الفاعلة وذات الجودة التي تعترف بالمجتمع المحلي الذي يتمتع بالكرامة والطاقة والقدرة على الاستقلالية. بالنسبة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ("المفوضية")، يعود مصطلح "الأشخاص المتضررين"، الشائع في الأوساط المشتركة بين الوكالات، على الأشخاص المعنيين، تماشياً مع ولاية المنظمة التي تشمل طالبي اللجوء والعائدين واللاجئين وعديمي الجنسية والنازحين داخلياً.

تشمل الأمثلة على الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين التقييمات التشاركية، وصاديق الملاحظات، ولوحات المعلومات العامة، واجتماعات المجتمع المحلي، والمقابلات، وجلسات المشورة، والزيارات المنزلية.

لماذا نلتزم بتطبيق المساءلة أمام الأشخاص المتضررين؟

تعزيز الحماية والحلول

تضع المفوضية المساءلة أمام الأشخاص المتضررين ضمن إطار عمل الحماية والحلول الأوسع للمنظمة، الذي يهدف إلى تمتع الأشخاص المعنيين بجميع حقوق الإنسان. وتلعب آليات المساءلة دوراً رئيسياً في هذه العملية ولتحقيق هذا الهدف.

إعطاء الأولوية الأولى للأشخاص المعنيين

إن حقوق الأشخاص المعنيين واحتياجاتهم وكرامتهم وتوقعاتهم تحدد عملنا وتشكله. لقد أدركت المفوضية منذ وقت طويل أهمية القرب من الأشخاص المعنيين وفهم التنوع داخل المجتمعات المحلية والاستجابة له. تساعدنا آليات المساءلة على توفير أفضل برامج الحماية والمساعدة والحلول الممكنة، والتي تأخذ أيضاً في الاعتبار قدرات الأفراد والمجتمعات المعنية.

تنفيذ النهج القائم على الحقوق

إن مبادئ حقوق الإنسان منارة نسترشد بها عند أدائنا لأعمالنا. وتعد المشاركة في صنع القرار حق من حقوق الأشخاص المعنيين. يعتمد النهج القائم على الحقوق على مبدأ المشاركة والعمل مع المجتمعات المحلية لتعزيز التغيير واحترام الحقوق. لكن لا يمكن تحقيق ذلك بدون آليات المساءلة.

كيف نقوم بتطبيق المساءلة أمام الأشخاص المتضررين؟

أنظمة ضمان الجودة

يمكن للمساءلة أن تساهم في إعداد برامج أفضل وأكثر فاعلية فقط إذا كانت هناك أنظمة قائمة باللقاط وتسجيل وإحالة المخاطر والاحتياجات والقدرات والتطلعات المعلنة من منظور الأفراد والمجتمعات. علاوة على ذلك، يلزم وجود أنظمة لتوضيح كيفية إدارة الملاحظات الواردة حول جودة البرنامج والاستجابة لها والتصرف من قبل صانعي القرار لتحسين البرامج.

المشاركة المجتمعية

المساءلة ليست حدثاً معزولاً. فهي تتطلب المشاركة المباشرة والمستدامة مع المجتمعات، من خلال التواصل الثنائي والمستمر والشفاف. كما تتطلب إجراءات ونهج تمكن المجتمعات المعرّضة للخطر من المشاركة المجدية في القرارات الرئيسية خلال دورة حياة البرنامج: التقييم والتحليل، التخطيط والتصميم، تعبئة الموارد، التنفيذ، الرصد وتقييم الأثر.

يوضح هذا الدليل العملي تفاصيل أهداف كل مجال من مجالات المساءلة كما هو موضح في إطار عمل المفوضية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين (الإجراءات الأساسية 5-2 من سياسة المفوضية لعام 2018 بشأن العمر والنوع الاجتماعي والتنوع).¹

كما يحدد هذا الدليل العناصر الرئيسية لكل مجال، والتوقعات المتعلقة بالامتثال. وقد تم إرفاقه بخطوات تنفيذ موصى بها وأدوات يمكن تكييفها حسب السياق لتنفيذ ما تم تقديمه في هذا الدليل.

¹ المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، سياسة المفوضية حول العمر والنوع الاجتماعي والتنوع، 8 آذار/ مارس 2018

التزامات المفوضية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

أيد رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، بما في ذلك المفوض السامي لشؤون اللاجئين، [الالتزامات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لعام 2017](#)، ووافقوا على دمجها في السياسات التنظيمية والمبادئ التوجيهية التنفيذية وتعزيزها مع جميع الشركاء. بالإضافة إلى ذلك، بعد تنسيق فريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، شاركت المفوضية في رئاسة مجموعة نتائج اللجنة 2 بشأن المساءلة والإدماج للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات منذ إنشائها في عام 2019. وتدعم المفوضية أيضًا الالتزامات التسعة الموضحة في [المعيار الإنساني الأساسي بشأن الجودة والمساءلة لعام 2015](#) والتي تمكن المنظمات والأفراد المعنيين بالاستجابة الإنسانية من تحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها³. كما وقعت المفوضية على التزامات محددة متعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين منصوص عليها في سياق [الثورة التشاركية لمبادرة الصفقة الكبرى لعام 2016](#)⁴.

إن تاريخ المفوضية حافل بالتعلم المستمر المرتبط بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، منذ أوائل التسعينيات من خلال [التخطيط الموجه نحو الناس](#)⁵. ومنذ ذلك الحين، تم وضع وإصدار سياسات وإرشادات إضافية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين: [مدونة قواعد السلوك الخاصة بمفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين لعام 2004](#)⁶، وأداة [التقييم التشاركي في العمليات لعام 2006](#)⁷، وإطار [المساءلة بشأن تعميم مراعاة السن والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2007](#)⁸، و [دليل عام 2008 حول النهج المجتمعي في عمليات المفوضية](#)⁹.

تعد المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مكونًا رئيسيًا في إدارة [عمليات الاحتياط التي يتركها الأشخاص المعنيون](#)¹⁰ وإدارة المخاطر عموماً بالنسبة للمنظمة¹¹.

تنعكس إجراءات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في [سياسة المفوضية بشأن العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2018](#) التي تتطلب وصول جميع شرائح الأشخاص المعنيين إلى برامج الحماية والمساعدة والحلول بشكل عادل وغير تمييزي وأن يكون لهم رأي في القرارات التي تؤثر على حياتهم¹². إن المديرين والموظفين على جميع المستويات مسؤولون عن إضفاء الطابع المؤسسي على مناهج المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والوفاء بالالتزامات بشأنها. ستدعم المكاتب والشعب الإقليمية العمليات القطرية لإنشاء آليات لتنفيذ الالتزامات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، وتبادل التقارير الإجمالية عن اتجاهات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، مع الكيانات ذات الصلة في المقر.

لقد طور القطاع الإنساني مناهج تعالج الجوانب المختلفة للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين (بعضها يُوصف بـ "التواصل مع المجتمعات" أو "التركيز على الأشخاص" أو "إشراك المجتمع المحلي" أو تسميات مماثلة) تسعى إلى تفعيل فهم أن الأشخاص المتضررين هم المسؤولون الأساسيون عن تحقيق حمايتهم ومساعدتهم وتعافيهم، وأن هذه المساعدة يجب أن تعزز قدرتهم على ذلك وليس استبدالها¹³.

² اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، [IASC Revised AAP Commitments](#) لعام 2017، 13 يوليو 2018

³ تحالف المعايير الإنسانية الأساسية، 2014: [Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability](#).

⁴ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، [A participation revolution: include people receiving aid in making decisions which affect their lives](#)، بدون تاريخ.

⁵ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، [A Framework for People-Oriented Planning in Refugee Situations Taking Account of Women, Men and Children](#)، ديسمبر 1992.

⁶ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، [The UNHCR Code of Conduct and Explanatory Notes](#)، "يونيو 2004".

⁷ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، [UNHCR Tool for Participatory Assessments in Operations](#)، مايو 2006

⁸ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، [UNHCR Accountability Framework for Age, Gender and Diversity Mainstreaming](#)، مايو 2007.

⁹ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، [UNHCR Manual on a Community Based Approach in UNHCR Operations](#)، مارس 2008.

¹⁰ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، [Policy on Addressing Fraud Committed by Persons of Concern](#) [داخلي]، أكتوبر 2017.11 اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

¹¹ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، [Policy for Enterprise Risk Management in UNHCR](#)، أغسطس 2014.

¹² مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، [AGD Policy](#)، أعلاه رقم 1.

¹³ البرلمان الأوروبي، [Towards more effective global humanitarian action: How the EU can contribute](#): كيف يمكن للاتحاد الأوروبي المساهمة، 2015؛ انظر أيضًا: بات غيوزن، بريان كيسي، دومينيك كراولي، ليزا دهرتي و دولتا روهنين، توصيات من العملية الاستشارية الإنسانية الأيرلندية، مركز العمل الإنساني، جامعة دبلن، 2015.

إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية

يعرض هذا القسم الحد الأدنى من متطلبات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في أي عملية من عمليات المفوضية؛ ويشرح كيفية قياس التقدم المحرز في تلبية هذه المتطلبات؛ ويقدم بعض الأمثلة العملية حول كيفية تفعيلها.

يهدف هذا الإطار إلى:

✓ تحديد المكونات الأساسية التي تشكل التزام المفوضية بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، وكيفية تماشيها مع العمليات والسياسات والمبادئ التوجيهية الحالية.

✓ وضع معايير مرجعية لتفعيل التزاماتنا بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، بالإضافة إلى لغة واتجاه مشتركين للقضايا المتعلقة بالمساءلة، وإشراك المجتمعات والتواصل معها، وتوفير المعلومات والمشاركة.

✓ المساهمة في إدارة الجودة والمساءلة من خلال إعداد تقارير منتظمة لدعم قياس التقدم الذي تحرزه المفوضية في مجال المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والتعلم والتحسينات التي تم إجراؤها.

من الناحية العملية، تتجسد العلاقة بين نهج المفوضية المجتمعي للحماية والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين في المشاركة الشاملة لجميع الأشخاص المعنيين في القرارات والإجراءات الرئيسية طوال دورة إدارة العمليات. حيث أصبح التعلم والتكيف المستمر للبرامج من أجل التأثير المستدام أمراً ممكناً من خلال ضمان استمرارية التواصل والشفافية وتوفير سبل شاملة للمشاركة وتقديم الملاحظات والاستجابة لها.

تم تحديد إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية في الإجراءات الأساسية (2 - 5) من السياسة القائمة على مراعاة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2018:

- المشاركة والإدماج (الإجراء الأساسي 2)
- التواصل والشفافية (الإجراء الأساسي 3)
- تلقي الملاحظات والاستجابة (الإجراء الأساسي 4)
- التعلم والتكيف على مستوى المنظمة (الإجراء الأساسي 5)



المبادئ الأساسية

توجه المبادئ التالية مناهج المفوضية وأنظمتها وعملياتها في المساءلة أمام الأشخاص المتضررين. وهي قابلة للتطبيق على جميع أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في نقاط مختلفة من دورة إدارة العمليات.

مدونة قواعد السلوك للمفوضية

إن جزء من مسؤولياتنا بشأن المساءلة يتمثل في التأكد من أن تدخلاتنا لا تسبب ضرر غير مقصود، على سبيل المثال، التسبب عن غير قصد في تفاقم التأثيرات السلبية حسب السياق. يجب أن تتمحور جهودنا الرامية لتقديم المساعدة حول رفاهية الأشخاص الذين نهدف إلى حمايتهم.

يجب علينا أيضاً، قدر الإمكان، منع وتخفيف أي آثار سلبية غير مقصودة لتدخلاتنا التي يمكن أن تزيد من تعرض الأشخاص للمخاطر الجسدية والنفسية الاجتماعية.

الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

تعتبر الجمعيات الإنسانية الاستغلال والاعتداء الجنسيان أكثر انتهاكات المساءلة فظاعة. إذ لا يملك الموظفون خيار تجاهل الاستغلال أو الاعتداء الجنسيين من قبل العاملين في المجال الإنساني. بل على العكس، فهم مطالبون بالإبلاغ عنه بمجرد حدوثه، والوقاية منه والتصدي له بحزم. يلتزم الموظفون حسب المبدأ 7 من مدونة قواعد السلوك بما يلي: منع ومقاومة ومكافحة جميع أشكال الاستغلال والاعتداء على اللاجئين وغيرهم من الأشخاص المعنيين.

تلتزم المفوضية بمنع انتهاك المساءلة وحماية الأشخاص المعنيين منه، بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قبل الجهات الفاعلة في المجال الإنساني وغيرها. يُطلب من الموظفين الإبلاغ عن مثل هذه الحوادث واتخاذ جميع التدابير لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي له. إن مكتب الأخلاقيات التابع للمفوضية مسؤول عن دعم جميع الموظفين لأداء وظائفهم بطريقة تتماشى مع معايير النزاهة والمساءلة التي تقرها مدونة السلوك¹⁴.

يتم تحقيق المساءلة على مستوى المنظمة من خلال الموظفين الذين ينفذون أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين ضمن حدود مدونة قواعد السلوك للمفوضية والقيم الخمس، والمبادئ التوجيهية التسعة، التي تؤثر على اتخاذنا للقرارات الأخلاقية وعلنا اليومي.

مدونة قواعد السلوك للمفوضية

يجب إعطاء الأولوية للمشاركة الهادفة لجميع الأشخاص المعنيين. كما يجب أن تسمح أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بإدماج جميع شرائح المجتمع وتعزيز مبدأ عدم التمييز. يجب أن تراعي عملية الإدماج هذه مؤشر العمر والنوع الاجتماعي والتنوع، ويأن تضمن تمتع جميع الأشخاص المعنيين بحقوقهم على قدم المساواة.

النهج المجتمعي

تتمشى منهجيات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مع نهج المفوضية المجتمعي للحماية وتأخذ في الاعتبار الهياكل المجتمعية الموجودة مسبقاً وآليات التكيف الفعالة، بدلاً من العمل بالتوازي معها (بحيث لا تكون ضارة).

تجنب المس بالسلامة أو الكرامة

تعدّ المعالجة السرية للمعلومات الشخصية والحساسة أثناء المتابعة والتحقيق والرد على الشكاوى والملاحظات الحساسة جزء مهم من مساءلة الموظفين عند تنفيذ أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين. وعادة ما تتعلق الشكاوى الحساسة بسلوك الموظفين أو أي مشكلة قد يخشى صاحب الشكاوى من تعرضه للاتهام أو للإبذاء بسببها.

¹⁴ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، Code of Conduct، أعلاه، العدد 6.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

يؤدي الربط بين المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين على النحو المبين أدناه إلى التحديد المبكر للمخاطر؛ واستخدام القدرات الموجودة لدى المجتمعات المحلية للوقاية والإبلاغ، إضافة إلى البرامج المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين مع الأخذ بالاعتبار للملاحظات الواردة من المجتمع المحلي.

وقد سلطت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الضوء أيضًا على نتائج الربط بين المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه.

يجب أن يكون التعامل والإبلاغ عن القضايا والشكاوى الحساسة المتعلقة بالاستغلال أو الاعتداء الجنسيين موضوع إجراءات تشغيلية موحدة خاصة بإجراءات استقبال حوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين والإبلاغ عنها، مع احترام مبدأ السرية. في حين أن إجراءات التشغيل الموحدة بشأن معالجة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين ستكون محددة، إلا أنها يجب أن تكون جزءًا لا يتجزأ من آليات تلقي الملاحظات القائمة¹⁵.

توضح نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (ST /SGB /2003/13) التزام الأمم المتحدة بمنع ومعالجة الاستغلال والاعتداء الجنسيين المسلط على الأشخاص المعنيين من قبل العاملين في المجال الإنساني. تحدد مذكرة امتثال المفوضية لنشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (2004)، والمسؤولية الرئيسية للإدارة العليا وجهات التنسيق المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. بما في ذلك المبادئ التوجيهية بشأن إصدار البلاغات للموظفين والأشخاص المحليين.

كما أصدرت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مذكرة إرشادية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين للمديرين والمديرين الأقدمين¹⁶ حول المسؤوليات والمساءلة في سياق الوقاية والتأهب والاستجابة.



¹⁵ للحصول على إرشادات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يرجى الاطلاع على: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، *Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA): Facilitator's Training Manual [PSEA and Abuse (PSEA): Facilitator's Training Manual]* دليل تدريب الميسر، مكتب الأخلاقيات، مايو 2016؛ *IASC Best Practice Guide Inter-Agency*؛ مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، تقديم شكوى، مكتب المفتش العام، بدون تاريخ.

¹⁶ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2018، *Revised CAAP Guidance note and resources list 2018* أبريل 2018

يتعلق الربط بين المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أساساً بإعداد آليات لتلقي الملاحظات السرية، والتشاور مع المجتمعات حول تفضيلاتهم لهذه الآليات، وإبلاغهم بكيفية الوصول إليها. وهي عبارة عن قنوات متاحة للنساء والفتيات و الفتيان والرجال في المجتمعات المعنية للتواصل مع المفوضية والشركاء والعاملين في المجال الإنساني وتلقي الاستجابة. ويجب أن تمكن هذه الآليات كلاً من الموظفين والأشخاص المعنيين من تقديم شكاوى ضد الاستغلال والانتهاك الجنسيين والسعي إلى الإنصاف ضمن بيئة آمنة وسرية. سيصبح هذا ممكناً إذا تم اتباع نهج المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مع إنشاء وتفعيل آليات لتلقي الملاحظات التي ستشجع الناس على بناء الثقة في النظام. وعند الفوز بثقتهم، سوف يستخدمونه لتقديم شكاويهم ضد الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

النهج المجتمعي يضيء نجاعة على آلية الإبلاغ من خلال دمج القدرات والحلول المحلية في النظام العام. يجب أن تكون الآلية فعالة ومتاحة بالكامل وأمنة للمستخدمين. وبينما ينبغي إثبات الاستغلال والانتهاك الجنسيين بوضوح كنوع محدد من الشكاوى والتدابير العلاجية الخاصة، إلا أن الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين يجب أن يصبح ممكناً ضمن هيكل نظام الشكاوى الحالي، بدلاً من كيان منفصل.

الالتزام بالسرية¹⁷. إن الثقة خاصة أساسية لإنشاء نظام تلقي ملاحظات واستجابة فاعل. ونظراً للطبيعة الحساسة لمسألة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، يجب أن تكون السرية أهم اعتبار. وذلك بهدف احترام وحماية المشتكين والشهود المحتملين والجناة المزعومين والوكالات المعنية، وسلامة عملية التحقيق. تبقى جميع البلاغات والشكاوى سرية مع الكشف عن المعلومات على أساس الحاجة الملحة إلى المعرفة. يجب أن يكون الوصول إلى المستندات متاحاً فقط لأولئك الذين يتلقون الشكاوى، والموظفين الذين يسهلون الوصول إلى خدمة مساعدة الضحايا أو الخدمات الأخرى حسب الاقتضاء.

سلامة صاحب الشكاوى والموظفين. قد يتعرض صاحب الشكاوى لخطر الانتقام و/ أو ردود الفعل المحتملة من المجتمع المحلي. كما قد يتردد الموظفون في الإبلاغ عن موظفين آخرين، على سبيل المثال بسبب علاقة هرمية أو لأنهم يعتمدون عليهم لحمايتهم الخاصة في مواقع غير آمنة. يجب أن يكون لدى المكتب خطة للتعامل مع احتياجات الحماية الفورية للأشخاص المتورطين في قضية الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وينبغي مواصلة أخذ مخاوف الحماية للناجين المزعومين والشهود في الاعتبار طوال فترة التحقيق وبعده.

لضمان نزاهة التحقيق، سيتم تقديم الاستجابة في الحالات الفردية لصاحب الشكاوى فقط. في الحالات التي يكون فيها المشتكي قاصراً، يتم إبلاغ الوصي أو الممثل القانوني. ومع ذلك، ينبغي أن يعرف المجتمع المحلي كيف يؤدي نظام تلقي الملاحظات والاستجابة إلى تغييرات في البرنامج تؤثر على المجتمع بشكل عام. من المرجح أن تكون هذه الملاحظات دورية، وتركز على الإجراءات التي تتخذها المفوضية بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين لمنع حدوثها في المستقبل.

تفعيل إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

يتم تفعيل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بشكل أكثر نجاعة من خلال إجراءات مصممة لكل سياق محدد. على سبيل المثال، في السياقات التي قد لا يكون فيها التفاعل المباشر مع المجتمعات المعنية أو عبر قناة تواصل مفضلة مع المجتمع ممكناً، يصبح من الضروري تطوير مناهج مبتكرة للتفاعل والتواصل مع المجتمعات ومساعدتها عن بُعد. يتم تشجيع المكاتب الفردية على تطوير وتنفيذ أدوات المساءلة المثلثي أمام الأشخاص المتضررين في سياقها.

يتم تنفيذ المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بطرق مختلفة خلال العمليات. يمكن أن تساعد أداة التقييم الذاتي للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين (انظر الأدوات العملية أدناه)¹⁸ على تحديد مواطن القوة أو الثغرات في العمليات، كما تساعد على تحديد أولويات وإجراءات المساءلة. يمكن أيضاً استخدام الأداة لتقييم المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مع الشركاء. يعد تدريب الموظفين والشركاء أمراً مهماً لترسيخ ثقافة المساءلة أمام الأشخاص المعنيين وفهم الخطوات والأنشطة الموضحة في هذا الدليل، ومبادئها والغرض منها.

¹⁷ مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، *PSEA: Facilitator's Training Manual*، أعلاه رقم 15.

¹⁸ يمكن أن يشمل الشركاء أيضاً مزودي/ متعاقد خدمات القطاع الخاص (أي مقدمي الخدمات المالية الذين يلعبون دوراً في توزيع المساعدات النقدية).

تحدد الأدوات وخطوات التنفيذ الموضحة في هذا الدليل مجالات التركيز والإجراءات المقترحة لدعم تفعيل التزامات المفوضية بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين. كما يمكن تكييفها مع السياق المحلي واستخدامها في تحديد الاحتياجات، والفرص المتاحة، والتخطيط لأنشطة المساءلة وتنفيذها، والتشاور مع الأشخاص المعنيين بشأن المساءلة تجاههم. ويعمل إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والإرشادات المصاحبة له، كمرجع لضمان الاتساق في معايير المساءلة أثناء مراحل التصميم والتخطيط والتنفيذ والمراقبة والتقييم لدورة البرنامج.

أدوات عملية

🔗 التقييم الذاتي السريع للمساءلة أمام الأشخاص

المتضررين تحديد مواطن القوة أو الثغرات، ومساعدة العمليات على تحديد أولويات وإجراءات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين. يمكن أيضاً استخدام أداة تقييم المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مع الشركاء [PDF] [word].

🔗 أمثلة لمشاركة المجتمع عن بعد

أمثلة وممارسات ناشئة لمشاركة المجتمع عن بعد من شرق وقرن إفريقيا ومنطقة البحيرات الكبرى [PDF] ومن الأمريكيتين [PDF].



التواصل والشفافية

تتمتع النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة في جميع العمليات بإمكانية الوصول إلى معلومات دقيقة ومحدثة وذات صلة بشأن (1) حقوقهم واستحقاقاتهم و(2) برامج المفوضية وشركائها.



المشاركة والإدماج

يمكن للنساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة المشاركة في جميع العمليات بشكل هادف ويتم استشارتهم بشأن الحماية والمساعدة والحلول.

مخرجات محددة (ماذا علينا أن نفعل)

- مشاركة المعلومات حول الاستهداف ومعايير الأهلية وعمليات الاختيار والإجراءات (مثل الأسئلة الشائعة حول البرنامج).
- توصيل المعلومات باللغات والأشكال والوسائط الملائمة ثقافياً، والمتاحة (متعددة القنوات) لجميع فئات المجتمع (مع الأخذ في الاعتبار القدرة على القراءة والكتابة، ثقافة الراديو/ التلفزيون).
- المعلومات المتبادلة دقيقة وتعكس التعامل الأخلاقي مع الأشخاص المعنيين ككائنات بشرية كريمة لها حقوق.
- مشاركة تحديثات المعلومات حول البرامج والتقييمات مع الأقسام الممثلة للمجتمع.
- مشاركة المعلومات حول أنظمة الملاحظات أو الشكاوى وتفصيل التواصل ذات الصلة.
- توفير معلومات عن التوقعات المتعلقة بسلوك الموظفين والالتزامات التنظيمية وحقوق واستحقاقات الأشخاص المعنيين.
- وجود مبادئ توجيهية تشغيلية / إجراءات تشغيل موحدة بشأن مشاركة المعلومات مع مراعاة السرية والأمن.
- تبادل المعلومات حول الأطر الزمنية لإجراءات تلقي الملاحظات والاستجابة والنطاق والقيود.
- إنشاء نظم معلومات لتبادل المعلومات بين الأشخاص المعنيين والجهة المعنية بالعملية والشركاء.

- تعريف الأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية (بما في ذلك الفتيان والفتيات) بحقهم.
- في المشاركة والوسائل التي يمكنهم المشاركة من خلالها.
- تكييف وسائل المشاركة المستمرة في جميع مراحل دورة إدارة العمليات (التقييمات).
- والتصميم والتنفيذ والرصد وتقييم الأثر) لتوفير خيارات متنوعة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- توجيه القرارات المتعلقة بالبرنامج على ضوء ما أفضت إليه المشاورات الموثقة مع الأشخاص المعنيين.
- إشراك الأشخاص المعنيين في تحديد الاحتياجات واختيار معايير الاستهداف.
- يمكن للمجموعات أن تطلب اجتماعات/ مشاورات رسمية مع موظفي البرنامج المعنيين.
- تعزيز هياكل/ منظمات المشاركة المجتمعية القائمة أو إنشاءها إن لم تكن موجودة.
- إدماج القدرات المحددة في التقييم التشاركي في تخطيط البرامج للأعمال المتعلقة بالمجتمع المحلي.
- المشاركة الموثقة للأشخاص المعنيين (بتنوعهم) في تحديد أولويات مجالات التدخل وشرح القرارات النهائية.

معايير قياس الأداء (كيف يبدو برنامج المساءلة)

- تسجيل الملاحظات الواردة لتتبع المسالك المتعلقة بتفريات المعلومات (مثل قاعدة بيانات الملاحظات).
- إجراء تخطيط لعمليات / البنية التحتية للتواصل (بما في ذلك تحديد العوائق والمخاطر التي تعيق الوصول إلى المعلومات).
- وجود مواد إعلامية محدثة بانتظام (ملصقات، منشورات، إلخ).
- تضمين الموارد المخصصة للتواصل مع الأشخاص المعنيين في ميزانية الخطة التشغيلية.
- وضع خرائط موثقة لمجموعات المجتمع المحلي، واحتياجاتهم المتنوعة من المعلومات خلال دورة إدارة العمليات، وخطط التواصل المعنية.
- تقييمات الاحتياجات، بما في ذلك احتياجات التواصل والحواجز والمخاطر وقدرات المجموعات المختلفة.
- قنوات المعلومات المستخدمة متاحة للنساء والرجال والفتيان والفتيات وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- اختبار رسائل المعلومات بانتظام مع الجمهور المستهدف لفهمها.
- إنشاء طرق لتقديم التقارير إلى المجتمعات المحلية بشأن التقييمات، والمسوحات، والقرارات، والإجراءات.

- إدراج نتائج مساهمة المجتمع المحلي في المجالات ذات الأولوية في تقارير التقييم التشاركي.
- إدراج أثر تلقي الملاحظات على المجتمع في تقارير التقييم التشاركي.
- تقسيم وثائق المشاركة المجتمعية حسب العمر والنوع الاجتماعي والتنوع.
- تنظيم عمليات تخطيط موثقة للمجموعات المحلية بمختلف الفئات السكانية (تحديد المجتمعات المتنوعة والعلاقات المتبادلة).
- وضع خطة مشاركة لمجموعات المجتمع المحلي المعنية، تغطي دورة إدارة العمليات بأكملها.
- إدراج الوثائق المتعلقة بنتائج المشاركة (مناقشات مجموعات التركيز، واستطلاعات رضا المستفيدين، والاجتماعات والتعليقات) في القرارات المتعلقة بالتخطيط/ النشاط.
- مدى رضا الأشخاص المعنيين عن توفر وجود الفرص المتاحة لهم للتأثير على الاستجابة.



التعلم والتكيف على مستوى المنظمة

توجيه التدخلات والتخطيط وتحديد الأولويات وتصحيحات المسار والتقييم بشكل مستمر على ضوء آراء الأشخاص المعنيين.



تلقي الملاحظات والاستجابة

تلقي الملاحظات الرسمية وغير الرسمية من الأشخاص المعنيين والاستجابة بشكل منهجي، ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية حسب الاقتضاء.

مخرجات محددة (ماذا علينا أن نفعل)

- إعداد تقارير دورية تشمل البيانات والإجراءات المتأثرة من تلقي الملاحظات والاستجابة.
- وجود روابط واضحة بين نتائج التقييم/التقييم التشاركي والتخطيط وإعداد التقارير.
- إدراج ملاحظات المجتمع في تخطيط البرامج والتصميم الإلكتروني.
- المشاركة الداخلية والخارجية للدروس المستفادة من التشاور والمشاركة المجتمعية.
- إبلاغ الأنظمة الداخلية للإدارة العليا والعمل على بيانات الملاحظات الواردة.
- وضع ملاحظات المجتمعات على جودة البرنامج وتأثيره ضمن بيانات التقييم.
- رصد بيانات الملاحظات الكمية والنوعية للأشخاص المعنيين.
- إدراج مسؤوليات جمع الملاحظات وتحليلها ضمن الهيكل التشغيلي.
- لا تقع مسؤوليات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين على عاتق شخص أو شخصين، بل تتعلق بجميع مستويات التوظيف والمجالات المواضيعية.

- تلقي الملاحظات والشكاوى وتسجيلها وتحليلها والاستجابة لها (الرسمية وغير الرسمية).
- وجود آليات تلقي ملاحظات مناسبة للسياق ومتاحة وآمنة.
- إنشاء عملية تلقي ملاحظات داخلية واضحة مع تحديد المسؤوليات والجدول الزمنية الخاصة بالإحالة والاستجابة.
- وجود آليات لتقديم الملاحظات والشكاوى وإحالتها والاستجابة لها.
- تحديد نظم تقديم الملاحظات المناسبة/المتاحة/المفضلة لدى المجتمع المحلي، باعتبارها جزءاً من تقييم الاحتياجات.
- التعامل مع الشكاوى من قبل موظفين مختصين لديهم السلطة ذات الصلة للرد (بتم إحالة قضايا الحماية إلى الموظفين المعنيين، نفس الشيء بالنسبة للقضايا المتعلقة بالبرنامج).
- وجود إجراءات واضحة ومتاحة للتعامل مع الشكاوى السرية، والاستغلال والانتهاك الجنسيين، والعنف الجنسي والقائم على النوع الاجتماعي.
- وجود مبادئ توجيهية بشأن ضمان الحماية والسرية لأصحاب الشكاوى.
- مراعاة النوع الاجتماعي عند التوظيف لجمع الملاحظات والاستجابة.
- تحديد الآليات الموجودة مسبقاً والمشاركة بين الوكالات في سياق التشغيل.

معايير قياس الأداء (كيف يبدو برنامج المساءلة)

- تكون مخرجات المساءلة جزءاً من عمليات إدارة الأداء ومراقبة الشركاء.
- تلقي الملاحظات من خلال آلية رسمية (على سبيل المثال، قاعدة بيانات أو نموذج آخر)، وتحليلها واستخدامها في القرارات المتعلقة بالبرنامج.
- وجود دليل على التغييرات و/أو القرارات المتعلقة بالبرنامج والتي ترتبط مباشرة بالتدخلات / الملاحظات من المجتمعات.
- إغلاق حلقات الملاحظات الواردة باستمرار طوال دورة إدارة العمليات (على سبيل المثال، الردود على الاستفسارات/الشكاوى، وإعداد تقارير للمجتمع حول نتائج الاستطلاعات والتقييمات التي أجريت).
- توثيق الدروس المستفادة والممارسات الجيدة في البرنامج.
- إدراج الدروس المستفادة من ملاحظات الأشخاص المعنيين في دورة إدارة العمليات السابقة ضمن الخطة التشغيلية.
- تخصيص الموارد وتحديد المسؤوليات لتوثيق التعلم، وإعداد التقارير حول الملاحظات الواردة للأشخاص المعنيين.

- الرد على الملاحظات والشكاوى وإدراج البيانات في التقارير.
- تصميم أنظمة تقديم الملاحظات بناءً على توجيهات المجتمع لتمكين كل الأشخاص المعنيين من الوصول إليها واستخدامها.
- تدريب الموظفين على التعامل مع الملاحظات والشكاوى ومعرفة أدوارهم ومستويات المسؤولية.
- تخصيص ميزانية التشغيل لجمع الشكاوى والملاحظات والتسجيل والتحليل وتقديم التقارير.
- الرد على عدد كبير من الشكاوى في غضون فترة زمنية معقولة.
- استخدام أساليب موحدة لجمع الملاحظات.
- إجراء تقييم للسياق لتحديد العوائق التي تحول دون تقديم الأشخاص المعنيين لملاحظاتهم.
- وجود سبل إحالة الملاحظات المتعلقة بالشركاء الخارجيين إليهم والعكس صحيح.
- انعكاس الاحتياجات المحددة للفئات المهمشة، بما في ذلك النساء والفتيات والفتيان وكبار السن والمعوقين، في تصميم آليات تقديم الملاحظات، وإجراءات معالجتها والشكاوى.
- اقتناع الأشخاص المعنيين بأن آليات الشكاوى والإحالة متاحة وفعالة وسرية وآمنة للاستخدام دون خوف من أي تداعيات سلبية.



أين تكمن أهميتها؟

تمكن المشاركة الأشخاص المعنيين من الانخراط في تحديد الأولويات وتخطيط وتنفيذ برامج الحماية والمساعدة والحلول المناسبة.

ينبغي إشراك النساء والرجال والفتيات والفتيان، بما في ذلك كبار السن والمعوقين والمجموعات المتنوعة الأخرى في الإجراءات والقرارات المتعلقة بالبرنامج، وتعزيز شعورهم بالملكية تجاهها، مع الاعتراف بقدراتهم الحالية. وينطبق هذا على صنع القرار عند التدخل من ناحية تحديد الأولويات والتدخلات، ورصد البرامج وتقييمها.

يجب استخدام المقاربات التشاركية في جميع مراحل دورة إدارة العمليات.

كيف تبدو؟

- ✓ برامج حماية ومساعدة تعاونية ومستدامة مبنية على قدرات المجتمع المحلي.
- ✓ الاستماع للاهتمامات والتوقعات على مستوى المجتمع المحلي والمجموعات والأفراد ودمجها في دورة البرنامج وإدارتها من خلال حوار مفتوح وتفاعلي.
- ✓ مشاركة الأشخاص المعنيين في تقييم البرامج بناءً على مؤشرات نجاحها، ودمج اهتماماتهم الخاصة من خلال تنوع التمثيل.
- ✓ اتخاذ القرار بشأن التدخلات الاستراتيجية والبرنامجية بناءً على الأولويات المعلنة للأشخاص المعنيين.
- ✓ زيادة فرص الوصول إلى جميع فئات المجتمع المحلي من قبل المنظمة من خلال قنواتهم المفضلة والموثوقة (سواءً وجهاً لوجه، في الاجتماعات الجماعية، عبر المكالمات الهاتفية، أو الإنترنت وما إلى ذلك).

المشاركة والإدماج

التزامات المفوضية

تقوم مكاتب المفوضية القطرية بتوظيف 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.

من المتوقع أن تفضي عمليات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى:

- ➔ إنشاء وسائل للمشاركة المجدية في جميع مراحل دورة إدارة العمليات (التقييم والتخطيط والتصميم والتنفيذ والرصد وتقييم الأثر) المتاحة لجميع الأعمار والأنواع الاجتماعية والمجموعات الأخرى في المجتمع، مع إيلاء اهتمام خاص لإدراج الفئات المهمشة المحتملة.
- ➔ تعزيز الوصول المتساوي وغير التمييزي إلى برامج الحماية والمساعدة والحلول للأشخاص المعنيين وتعزيز القدرة على المجابهة وتحقيق الاعتماد على الذات لدى النساء والرجال والفتيات والفتيان المعنيين.
- ➔ تحديد قدرات وأولويات الأشخاص المعنيين وإدراجها في تطوير برامج الحماية والمساعدة والحلول.

ماذا لو لم نفعل ذلك؟

فهم الأشخاص المعنيين، وتحديد الوسائل المفضلة للمشاركة والعوائق التي تحول دون الإدماج.

رسم خرائط للمجتمعات المحلية (بما في ذلك المجتمع المضيف) لفهم أي أصحاب المصلحة لديهم التأثير الأكبر على السياق التشغيلي وطبيعة العلاقات بين مجموعات المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة. تحديد التأثير المحتمل لهذه العلاقات على البرنامج والطرق التي يمكن من خلالها تعميق العلاقات الإيجابية وتقليل العلاقات السلبية.

إشراك الأشخاص المعنيين في جميع مراحل دورة إدارة العمليات.

يتطلب التحضير لهذه المشاركة القيام بتحليل السياق، بما في ذلك الثقافة وآليات المجتمع وهياكل القيادة والأعراف الدينية والمجتمعية والمنظمات المجتمعية. بناءً على القيود والعوامل التمكينية، ينبغي القيام بتخطيط فرص المشاركة وإبلاغ الأشخاص المعنيين في جميع مراحل دورة إدارة العمليات.

إبلاغ الأشخاص المتضررين بالفرص المتاحة للمشاركة في البرنامج مع المفوضية وشركائها.

وضع إجراءات وممارسات واضحة وذات صلة بالسياق من أجل المشاركة المناسبة لجميع الأشخاص المعنيين، بما في ذلك الفئات المهمشة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، في العمليات المجتمعية التي تسمح لهم بفهم البرامج والتأثير عليها.

وضع خطة لإشراك مجموعات سكانية مختلفة.

قد تتطلب المجموعات المختلفة أساليب مشاركة مختلفة. ينبغي ربط هذه الأساليب بأنظمة التواصل وتلقي الملاحظات من أجل تحقيق التماسك. قم بتضمين اعتبارات التوظيف للمتطلبات السياقية، على سبيل المثال التأكد من وجود أعداد كافية من الموظفين ذكورا وإناثا.

وضع مبادئ توجيهية وممارسات واضحة وذات صلة بالسياق.

وذلك من أجل المشاركة المناسبة للفئات المهمشة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، في صنع القرار للتأثير على البرامج.

مشاركة المعلومات مع الأشخاص المعنيين باستمرار.

بعد إجراء التقييمات، تقوم مجموعات التركيز والاستقصاءات والعمليات التشاركية الأخرى بمشاركة المعلومات مع المجتمعات وشرح القرارات النهائية المتخذة. وهي عملية مستمرة تعكس التزامنا مع الأشخاص المعنيين كشركاء في صنع القرار.

✘ برامج غير فعّالة، لأنها لا تبنى على معارف وقدرات واحتياجات الأشخاص المعنيين. فالأشخاص المعنيون هم أفضل من يقوم بتحديد المخاطر والشواغل الأساسية والحلول الأكثر فاعلية واستدامة للمشاكل التي يواجهونها.

✘ اللامبالاة المجتمعية، كونهم ليسوا شركاء في البرامج يفقد هم حس الانتماء إليها. تعمل الشراكة مع المجتمعات على تحسين استدامة البرامج وتمكين المجتمعات بشكل أفضل من الانتقال إلى حلول ناجحة طويلة المدى.

✘ انعدام الثقة والإحباط والتوقعات غير المُدارة قد يؤدي إلى تراجع المصداقية وحسن النية تجاه الجهات الفاعلة في المجال الإنساني.

✘ استبعاد بعض الأطراف أو عدم مشاركة جميع شرائح المجتمع قد يؤدي إلى تقويض أسس التماسك الاجتماعي.

كيف يمكننا فعل ذلك؟

★ أمثلة عن الأسئلة ذات الصلة الموجهة للأشخاص المعنيين

- كيف تشارك في البرنامج حالياً؟
- كيف تفضل المشاركة في البرنامج؟
- هل توجد أي حواجز أمامك أو أمام أفراد المجتمع الآخرين للمشاركة؟
- كيف يمكن للمفوضية وشركائها أن تفهم مجتمعك المحلي بشكل أفضل؟
- هل تعتقد أنك ممثل بشكل كاف في مناقشات/أنشطة المجتمعات والبرامج (مثل الاجتماعات، مناقشات مجموعات التركيز، التدریب)

خطوات نحو عملية مشاركة وإدماج هادفة

يجب أن تركز عملية مشاركة المعلومات على الرسائل الرئيسية المتعلقة بالقرارات المتخذة والإجراءات الواجب اتخاذها وتحديثات البرنامج المستمرة. لا ينبغي أن تكون مشاركة المعلومات مع الأشخاص المعنيين أمرًا روتينيًا. ثم إن دمج ممارسة تقديم التقارير بانتظام إلى المجتمعات يحول العلاقة إلى شراكة، ويشكل تعبيرًا حقيقيًا عن مسؤوليتنا تجاه الأشخاص المعنيين.

تتطلب عملية مشاركة المعلومات مع المجتمعات الاستخدام المشترك لهياكل المجتمع الموجودة، وإعداد التقارير المستهدفة باستخدام وسائل التواصل المفضلة للمجتمعات. ينبغي إيلاء اهتمام خاص للوصول إلى المجموعات التي قد تواجه عادة عوائق للوصول إلى و/ أو تقديم المعلومات.

1

رسم خرائط لأوجه الترابط بين مجموعات المجتمع المحلي ونقاط الالتفاف والاختلاف القائمة

رسم خرائط للعلاقة المجتمعية مع كل مجموعة في المجتمع المحلي لتحديد من أصحاب المصلحة الذين لديهم التأثير الأكبر على حمايتهم، وطبيعة علاقة تلك المجموعة مع أصحاب المصلحة (إيجابية / سلبية)، والفروق الدقيقة التي يجب أن تكون على علم بها أثناء المشاركة. ما هو التأثير المحتمل على البرنامج؟ كيف يمكن إبراز الإيجابيات وتقليل السلبيات أثناء تصميم البرنامج وتنفيذه؟

2

تحليل السياق

فهم الثقافة والأنظمة المجتمعية القائمة، وهياكل القيادة، والأعراف الدينية، والمجتمعية. لا يتم تنفيذ البرامج في حدود خطة تشغيلية، بل ضمن سياقات ديناميكية ذات تأثيرات فريدة. إن فهم هذه التأثيرات هو مفتاح نجاح التدخل.

3

تحديد العوائق والعوامل المساعدة

تحديد العوائق التي تحول دون مشاركة وإدماج المجموعات السكانية المختلفة والاستراتيجيات الممكنة للتغلب على العوائق وتعزيز العوامل المساعدة مع المجتمع المحلي.

4

التخطيط للفرص

التخطيط لفرص المشاركة وإبلاغ الأشخاص المعنيين في مراحل مختلفة من دورة إدارة العمليات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بهذا الناتج. إضافة إلى تحديد أساليب المشاركة المفضلة للمجتمع والفرص المتاحة للمشاركة في أنشطة البرنامج الحالية.

5

التوعية

تعزيز فهم المجتمع المحلي لحقه في المشاركة في البرامج والوسائل المخولة لذلك.

★ المنهجيات التشاركية للأطفال

Listen and Learn

التقييم التشاركي مع الأطفال
والمراهقين



UNHCR
The UN Refugee Agency

فيهم الأطفال والمراهقين ذوي الإعاقة، تم اختبارها ميدانيًا في الهند والأردن وكينيا ونيبال، وتطويرها للاستخدام في التواصل والمشاركة وجمع الملاحظات بطريقة تلائم الأطفال.

إرشادات حول المشاركة والإدماج

الاستهداف: يتطلب إعداد التقارير للمجتمعات الاستخدام المشترك للهيكل التمثيلية القائمة للمجتمع، ومختلف طرائق وقنوات التواصل الأخرى التي يفضلها المجتمع. ينبغي إيلاء اهتمام خاص للمجموعات التي قد تواجه عراقيل للوصول إلى المعلومات.

تجنب التسبب في ضرر: قد لا يكون التمثيل ناجحاً في كل الحالات. تتطلب مشاركة المجتمع تحديد وإشراك قادة المجتمع للوصول إليه، واحترام أنظمة المجتمع الموجودة مسبقاً والإقرار بها. من المهم عدم تمكين الأنظمة غير العادلة أو غير التمثيلية عن غير قصد، على حساب الآخرين، بما في ذلك الأكثر تهميشاً. ويجب الحرص على عدم تعزيز وتفضيل النظم التي تديم عدم المساواة والتهميش بين الجنسين.

أدوات عملية

رسم خرائط للمجتمعات المحلية

تهدف العملية إلى فهم الهياكل الموثوقة الموجودة في المجتمع ومستويات تأثيرها بشكل أفضل.

رسم خرائط لأوجه الترابط بين مجموعات المجتمع المحلي ونقاط الالتقاء والانقسام القائمة [PDF] [Word].

دعم إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة

إرشادات لتحسين مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة [PDF].

”استمع وتعلم“ الصادر عن المفوضية السامية للأمم المتحدة

لشؤون اللاجئين التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين اعتبارات محددة للتقييمات التشاركية والاستشارات مع الأطفال الأصغر سناً بما في ذلك الأطفال والمراهقين ذوي الإعاقة.

القدرات القائمة: ينبغي دمج القدرات المحددة داخل المجتمع في تخطيط البرنامج، والأخذ في الاعتبار أيضاً أي قنوات مشتركة بين الوكالات موجودة للمشاركة في السياق الخاص بكم.

الوصول: بالتشاور مع الأشخاص المعنيين والشركاء، ينبغي تحديد العوائق التي تحول دون مشاركة المجموعات المختلفة ووضع استراتيجيات لمعالجتها.

الاتساق: الحصول على مشاركة مجتمعية مجدية طوال دورة إدارة العمليات.

الوثائق: يقع اتخاذ القرارات المتعلقة بالبرامج استناداً إلى تقارير عن نتائج المشاورات مع الأشخاص المعنيين. تساعد هذه التقارير أيضاً على حشد الدعم من المجتمعات المضيفة والحكومة المحلية/ الوطنية والمانحين، وبالتالي يجب توزيعها على هذه المجموعات المختلفة في الوقت المناسب وبطريقة ملائمة.

تجنب إنشاء هياكل موازية: يجب إشراك الهياكل المجتمعية الموجودة مسبقاً والمنظمات المجتمعية، بما في ذلك تلك الموجودة في المجتمعات المضيفة، حيثما أمكن. ينبغي تحليل تمثيل الأشخاص المعنيين، ولا سيما الفئات المهمشة، ووصولهم إلى هذه الهياكل. كما ينبغي دعم الهياكل لخدمة مصالح جميع شرائح المجتمع.

الشمولية: تهدف إلى تمثيل متوازن للتنوع في المجتمع وتطوير مناخ المشاركة المجتمعية التي تعترف وتصل إلى مجموعات مختلفة (مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، أو أفراد مجموعات الأقليات).

المجتمع المضيف: يعدّ إشراك المجتمع المضيف أمراً بالغ الأهمية في برامج الحماية والمساعدة والحلول الفعالة، بما في ذلك تجنب التوترات والتنافس على الموارد.

الشراكة: إن دمج ممارسة الإبلاغ المنتظم للمجتمعات المحلية يساعد على تحويل العلاقة بين المفوضية والأشخاص المعنيين إلى شراكة، وهو تعبير ملموس عن التزامنا بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين.

الإيجاز والتركيز: يجب أن تركز التقارير المقدمة على الرسائل الرئيسية بشأن القرارات المتخذة والإجراءات الواجب اتخاذها وتحديثات البرنامج الجارية.



لتواصل والشفافية

التزام المفوضية

ستقوم جميع استراتيجيات الحماية والحلول على مستوى الدولة، كحد أدنى، بتفصيل نهج العملية للتواصل مع النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة، من خلال وسائل مناسبة ومتاحة لجميع الفئات في المجتمع.

من المتوقع أن تفضي عمليات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى:

➔ تسهيل التواصل والحوار في اتجاهين بين المفوضية وشركائها والأشخاص المعنيين خلال المراحل الرئيسية طوال دورة إدارة العمليات.

➔ مشاركة المعلومات والتواصل بلغات وأشكال ووسائط مناسبة ثقافياً ومتاحة لجميع المجموعات في المجتمع.

➔ ضمان حصول النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة على معلومات دقيقة وحينية وذات صلة بشأن (1) حقوقهم واستحقاقاتهم، و (2) برامج المفوضية وشركائها.

يعد التواصل وإشراك المجتمعات، أو ما يعرف أيضاً بالتواصل مع المجتمعات، جوهر الاتصال والشفافية كما يمس أيضاً المكونات الأخرى مثل المشاركة، والإدماج، وتلقي الملاحظات، والاستجابة.

أين تكمن أهميته؟

يحق للأشخاص المعنيين الحصول على المعلومات والمشاركة في القضايا التي تؤثر على حياتهم. وهو ما يستلزم تلقيهم معلومات عن حقوقهم واستحقاقاتهم وكيفية الوصول إليها، وإبقاءهم على علم ببرامج الحماية والمساعدة أثناء وضعها.

تعتبر المعلومات شكل من أشكال المساعدة في حد ذاتها: يتيح الوصول إلى معلومات دقيقة للأشخاص المعنيين اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن سلامتهم وحمايتهم، وتشكيل بيئتهم والتكيف معها، ومساءلة الجهات الفاعلة في المجال الإنساني.

كما يعمل التواصل الفعال بين المفوضية وشركائها،¹⁹ والأشخاص المعنيين على إدارة التوقعات حول نوع ومستوى المساعدة التي يمكن تقديمها ولماذا.

كيف يبدو؟

✔ المجموعات المتنوعة من المجتمع المحلي تشارك في حوار بين المفوضية والأشخاص المعنيين كشركاء.

✔ الأشخاص المعنيون يصلون إلى معلومات دقيقة وذات صلة بالسياق في الوقت المناسب بشكل آمن ومنظم، وقادرون على اتخاذ قرارات مستنيرة على أساس المعلومات المتاحة لهم.

✔ الأشخاص المعنيون يعرفون الوسائل التي يمكنهم من خلالها المشاركة بشكل هادف وتقديم ملاحظاتهم.

✔ الأشخاص المعنيون لهم رأيهم في قنوات التواصل، وأنواع المعلومات التي يحتاجونها، وكيفية تلقيها.

✔ قنوات المعلومات تأخذ في الاعتبار الاحتياجات المعلوماتية المختلفة ومستويات الوصول داخل المجتمع.

ماذا لو لم نعمل ذلك؟

✔ ارتفاع منسوب عدم الثقة والإحباط المتبادل، بسبب فراغ المعلومات وغياب الحوار، مما قد يولد إشاعات أو معلومات مضللة.

✔ احتمال تفاقم انعدام الأمن والحماية حيث يمكن للأفراد أو الجماعات في المجتمع التصرف بناءً على معلومات غير كاملة أو غير صحيحة.

¹⁹ يشمل الشركاء المزودون والمقاولون من القطاع الخاص

لا يمكن المغالاة في التأكيد على أهمية التفاعل المباشر وجهاً لوجه مع الأشخاص المعنيين بما في ذلك من خلال اجتماعات منتظمة مع مختلف فئات المجتمع والانتشار الفردية. فوسائل الاتصال الأخرى مع الأشخاص المعنيين لا يمكن أن تحل محل الحوار وجهاً لوجه.

خطوات تصميم خطة التواصل

من المهم أن يكون التخطيط للتواصل مع الأشخاص المعنيين جزءاً من العمليات القائمة وليس نتيجة منفصلة. على سبيل المثال، يعد رسم خرائط المجتمع جزءاً من نهج الحماية المجتمعية. يمكن أن تشمل التقييمات التشاركية رسم خرائط للبنية التحتية القائمة لعمليات التواصل، ويمكن إدراج الأسئلة ذات الصلة في الدراسات الاستقصائية والمشاورات الحالية مع الأشخاص المعنيين.

يجب أن يتم كل جزء من العملية بالتشاور مع المجتمع، مع التأكد من إشراك جميع الفئات السكانية في السياق.

1

رسم الخرائط: أنظمة التواصل الحالية

رسم خريطة لأنظمة التواصل الموجودة في المجتمع/ التأثيرات الرئيسية (الجماعات الدينية، والنوادي الاجتماعية، والمجموعات النسائية).

ملحوظة: يمكن رسم خرائط أنظمة التواصل الموجودة أيضاً عند تحليل السياق وخرائط الروابط داخل المجتمع كجزء من إجراءات المشاركة والدمج.

2

تقييم احتياجات التواصل وتحديد الهدف منه

تتمثل هذه العملية في النظر في قنوات التواصل الحالية، بما في ذلك فجوات/ احتياجات البنية التحتية الحالية (مثل شبكة تغطية الهاتف المحمول) وما يملكه الشركاء/ المنظمات المحلية بالفعل.

وتستعرض أي المعلومات أكثر صلة بالمجموعات المختلفة (خاصة الأكثر تهميشاً)، وأفضل طريقة لإيصالها، وأي حواجز تعرقل الوصول إلى المعلومات وكيف يمكن التغلب عليها. يجب الإحاطة علماً بأي فرص فاعلة ومتاحة للتفاعل أو التواصل مع المفوضية قائمة حالياً.

عدم وجود حوار فعال ومستمر مع الأشخاص المعنيين قد يؤدي إلى توقعات غير واقعية حول المساعدة والخدمات التي يمكن تقديمها.

عدم إبلاغ المفوضية وشركائها بشكل جيد بالأولويات وتغرات الحماية والمساعدة التي تهتم بها المجتمعات وترغب في إبلاغ الجهات الإنسانية وغيرها من الجهات الفاعلة عنها.

كيف يمكننا فعل ذلك؟

★ أمثلة عن الأسئلة ذات الصلة الموجهة للأشخاص المعنيين

- هل أنت مطلع على حقوقك ومسؤولياتك واستحقاقاتك؟
- كيف تفضل أن تتلقى معلومات حول الاستجابة، وحقوقك، ومسؤولياتك، واستحقاقاتك؟ (مكالمة هاتفية، الرسائل القصيرة، تويتر، فيسبوك، الراديو، فعاليات اجتماعية، مجموعات التركيز، الملصقات، المنشورات، دور العبادة)
- هل أنت، أو أي شخص تعرفه من ذوي الاحتياجات الخاصة، قادر على الوصول إلى المعلومات؛ إذا كانت الإجابة "لا"، فما هي أفضل السبل لمعالجة ذلك؟ (التركيز على الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، على سبيل المثال الأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال وكبار السن، إلخ.)
- ما هي لغة التواصل المفضلة لديك؟
- ما الذي يمنعك، إن وجد، من تلقي المعلومات ومشاركتها؟ (الأمن، القدرة على القراءة، الوصول، التواصل)

إنّ التواصل، بحكم تعريفه، ليس أحادي الجانب. عندما يتم تقديم المعلومات من قبل أحد الأطراف، يجب أن يكون هناك استجابة لإظهار أن كلا الطرفين يفهما بنفس الطريقة. وينطبق الشيء نفسه على أي تواصل بين المفوضية وشركائها والأشخاص المعنيين.

من خلال الحوار المستمر (التواصل في اتجاهين)، يمكن للأشخاص المعنيين المشاركة بشكل هادف في القرارات التي تؤثر على حياتهم.

من المهم وضع أنظمة وإجراءات الدعم اللازمة لكل جزء من عملية التواصل مع تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح بين موظفي المفوضية وشركائها. يتطلب القيام بذلك التخطيط والتعمد منذ بداية التدخل. يجب أن يتم الإنتاج والتوزيع الفعلي لمواد التواصل بعد تحديد الهدف أو الغاية من التواصل؛ الجماهير المستهدفة؛ وأسلوب طريقة ومحتوى وتوقيت.

3

التحقق من المجتمع المحلي

تحديد قنوات التواصل المناسبة بالتشاور مع المستخدمين المستهدفين للتحقق من أن القنوات المختارة هي طريقتهم المفضلة لتلقي وتقديم المعلومات، بما في ذلك أنظمة المجتمع الموجودة مسبقاً.

* التفضيل عادة ما يكون دالة الوصول ومستوى الثقة في قناة التواصل. في بعض الحالات، يمكن أن يكون طموحاً، على سبيل المثال الرغبة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المناطق ذات التواصل المنخفض.

4

وضع خطة

تحديد معايير المعلومات التنظيمية/ القانونية التي يجب استيفاءها؛ ما هي المخاطر المهددة للأمن/ السرية الموجودة في السياق، وكيف يمكن الحد منها وتخفيفها؛ ماهي المعلومات التي سيتم تقديمها، ولمن، وفي أي مرحلة من دورة إدارة العمليات.

5

إنشاء هياكل دعم داخلية

تحديد الموارد المطلوبة؛ المسؤول في المكتب عن أي من مخرجات عمليات التواصل؛ مؤشرات النجاح؛ الدور الذي يمكن أن يلعبه الأشخاص المعنيون في عملية التواصل.

6

تطوير مواد للتواصل مناسبة ومتاحة وفي الوقت المناسب، وتحديثها ونشرها بانتظام باستخدام قنوات متعددة.

1.6 عند التعاون مع الشركاء حول التواصل المشترك بين الوكالات، يجب

تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، والاتفاق على إجراءات التشغيل الموحدة بشأن شكل وتوقيت وموضوع التواصل.

انظر أدناه الأدوات العملية لإجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بمركز المعلومات ومركز خدمة المعلومات في كوكس بازار، بنجلاديش.

مزايا وعيوب قنوات الحصول على المعلومات المختلفة

المزايا	العيوب
وحدات الإعلانات: المواقع المركزية في المخيمات والمكاتب والمناطق الحضرية التي يمكن للأشخاص المعنيين الوصول إليها.	<ul style="list-style-type: none">• تتطلب الوصول المادي للجمهور.• تغطية مقتصرة على مواقع محددة (حيث يذهب الناس ويرون لوحة الإعلانات).• مرتبطة بمستويات قدرة الجمهور على الكتابة والقراءة.• صعوبة تحديثها في الوقت الحقيقي.• فرص محدودة للتواصل ثنائي الاتجاه.
المطبوعات والمطبوعات: توزيع واسع النطاق (في المخيمات وخارجها). إذا قام الموظفون بتوزيعهم، يمكنهم فتح قناة تواصل ثنائية الاتجاه مع الأشخاص المعنيين.	<ul style="list-style-type: none">• سهولة في الإنتاج.• فعالة للحصول على معلومات بسيطة ومعقدة.• يمكن أن تكون الصور أو الرسوم المتحركة فعالة.
نظام المخاطبة بالمكبرات الصوتية: مثال، خدمة المعلومات الإنسانية "BODA BODA TALK TALK": تصل بشكل فعال إلى السكان في القرى الكبيرة أو المناطق الحضرية أو المخيمات ذات الكثافة السكانية المرتفعة.	<ul style="list-style-type: none">• سهولة الوصول المادي للجمهور.• مرتبطة بمستوى قدرة الجمهور على الكتابة والقراءة.• صعوبة تحديثها في الوقت الحقيقي.• الاعتبارات البيئية (استخدام الورق والنفايات).• فرص محدودة للتواصل ثنائي الاتجاه.
امتداد جغرافي واسع بما في ذلك للأشخاص ذوي الحر كة المحدودة.	<ul style="list-style-type: none">• لا يستطيع الجمهور اختيار الاستماع أو عدم الاستماع.• قد يُنظر إليه على أنه تدخل.• فرصة محدودة للتواصل في الاتجاهين وتقديم الملاحظات.
فعال خاصة عندما تكون معدلات معرفة القراءة والكتابة منخفضة.	
يمكن استخدام عدة لغات.	
يمكن تحديثه في الوقت الحقيقي.	

<p>الراديو: فعال جدا في نشر المعلومات في كل من المناطق الحضرية والريفية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • وسط مألوف. • يصل إلى جمهور كبير. • يمكن استكشاف القضايا بعمق من خلال الحوارات والمداخلات الهاتفية. • يمكن تحديثه في الوقت الحقيقي. 	<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج المستخدمون إلى الوصول إلى الراديو والكهرباء أو البطاريات إلا إذا كانوا يستخدمون أجهزة الراديو الشمسية أو يدوية الشحن. • عادة ما تكون البرامج باللغة السائدة، وهو ما قد يؤدي إلى عزل الأقليات اللغوية. • اعتبارات الترخيص والبنية التحتية إذا كان يجب إعداد النظام من نقطة الصفر.
<p>التلفزيون: يشاهده سكان المناطق الحضرية أكثر من المناطق الريفية عادة. يمكن إنشاء مناطق العرض المشتركة من قبل الوكالات الإنسانية.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • امتداد جغرافي واسع. • يمكن استكشاف القضايا بعمق. • يمكن تنفيذه عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • عادة ما تكون البرامج باللغة السائدة، وهو ما قد يؤدي إلى عزل الأقليات اللغوية. • قد يكون مكلفاً من حيث "شراء" الوكالات للمحتوى وجهاز التلفزيون لمجتمع محلي/ عائلة.
<p>وسائل التواصل الاجتماعي: انتشار واسع للغاية في المناطق التي تتوفر فيها شبكة الإنترنت.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • مفيدة لمشاركة وجمع المعلومات. • يمكن الوصول إليها من قبل النازحين ويمكن أن تصل إلى المشتتين. • يمكن تحديثه في الوقت الحقيقي. • يمكن تنفيذه عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • تتطلب الوصول إلى الإنترنت وهيكل اتصالات سلكية ولاسلكية فاعل. • يجب اعتبار مسألة حماية المستخدم والمحافظة على السرية. • يمكن أن تستخدم القنوات الرقمية/ وسائل التواصل الاجتماعي للتضليل.
<p>خط الهاتف/ مراكز التواصل: القدرة على الوصول إلى السكان البعيدين (حسب شبكة تغطية الاتصالات).</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • يمكن أن توفر معلومات هادفة بعدة لغات. • مفيد لمشاركة وجمع المعلومات. • قناة مألوفة نسبياً لكثير من السكان. • يمكن تنفيذه عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • قد تكون مكلفة جداً وكثيفة الاستخدام للموارد (خاصة إذا كانت تكلفة المكالمات ستغلبها الوكالة). • التحديات التي تواجه حماية البيانات خاصة إذا تم إشراك مشغلي مركز اتصال تابع لجهة خارجية. • قد يؤدي التفاوت في ملكية الهاتف المحمول (والوصول القانوني إلى شرائح الاشتراك) إلى استبعاد مجموعات معينة.
<p>حملة الرسائل القصيرة/ الرسائل الفورية: "أنظمة إرسال الرسائل القصيرة" للرسائل/ التنبيهات الرئيسية ذات الاتجاه الواحد؛ فعالة في الوصول إلى جمهور واسع ذي احتياجات مماثلة.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • يمكن أن توفر معلومات مستهدفة بلغات وصيغ مختلفة. • مفيدة لمشاركة وجمع المعلومات. • قناة مألوفة نسبياً لكثير من السكان. • الإنشاء والإدارة الذاتية سريعة نسبياً من قبل الوكالات. • يمكن أن تعزز طرق المراسلة المتتالية/ الاستفادة من المجموعات المجتمعية القائمة. • يمكن تنفيذها عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • يمكن أن تكون الرسائل القصيرة مكلفة، خاصة إذا لم يتم التفاوض على "حزم الرسائل القصيرة" مع شركات الهاتف المحمول. • حماية البيانات وخصوصية البيانات وحماية المستخدم. قد يستبعد التفاوت في ملكية الهواتف المحمولة و/ أو مستوى المعرفة الرقمية مجموعات معينة.
<p>وجها لوجه: في الحالات التي لا يعتبر فيها الوصول المادي مشكلة (سياقات المخيمات وغير المخيمات)؛ جيد لتبادل المعلومات المعقدة.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • شكل التواصل المفضل لدى الناس في كثير من الأحيان. • أقوى أشكال التواصل وأكثرها إقناعاً. • تواصل ثنائي الاتجاه - تفاعلي مع تلقي الملاحظات بشكل فوري. • يمكن تخصيص المعلومات للاحتياجات الفردية. • معالجة القضايا الحساسة بشكل خاص. 	<ul style="list-style-type: none"> • يعتمد على الوصول المادي ويمكن أن يكون وصوله محدوداً. • تستغرق وقتاً طويلاً وتتطلب عمالة مكثفة. • يمكن أن يكلف كثيراً. • يحتاج إلى مهارات تواصل جيدة.

في الوقت المناسب: لإشراك الأشخاص المعنيين والعاملين في المجال الإنساني في صنع القرار بشكل هادف من خلال تبادل المعلومات و التحوار معهم، يجب توفير المعلومات في الوقت المطلوب أو قبله. يمكن أن يكون لحجب المعلومات عن قصد أو عن غير قصد، أو تقييد الوصول، آثاراً ضارة.

إمكانية الوصول: يجب أن يتمكن جميع الأشخاص المعنيين من الوصول إلى المعلومات بطرق يفهمونها. ينبغي النظر في الأشكال والقنوات المختلفة للمجموعات المختلفة (مثل الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة). والتأكد دائماً من أن اللغة المستخدمة بسيطة وواضحة.

الشفافية: يجب أن يكون لدى الأشخاص المعنيين معلومات حول برامج المفوضية وعملياتها التنظيمية وإجراءاتها، والقدرة على طرح الأسئلة.

تواصل مسؤول وأخلاقي: يجب ألا تمس أي عملية تواصل كرامة الأشخاص المعنيين. ينبغي الانتباه بشكل خاص لكيفية تصوير الأشخاص المعنيين عند التواصل بهم من قبل المفوضية والموظفين الشركاء عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي (على سبيل المثال، المنشورات الشخصية على فيسبوك التي تتضمن صوراً أو تعليقات حول الأشخاص المعنيين). من المهم احترام المبادئ والحقوق المنصوص عليها في [سياسة حماية البيانات الخاصة بالمفوضية](#) خلال دورة حياة معالجة البيانات الشخصية²⁰.

إجراءات التشغيل الموحدة المتعلقة بعمليات التواصل: يجب على مكاتب المفوضية وضع مبادئ توجيهية محددة السياق تعين النهج والمسؤوليات بشأن التواصل مع الأشخاص المعنيين، كجزء من آليات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الأوسع نطاقاً.

التشاور: تزويد الأشخاص المعنيين ببرامج للمناقشة والمحوارة، والتي يمكن أن تولد أفكاراً وحلولاً جديدة وتمكن المجتمعات من المشاركة بفاعلية؛ تقديم الملاحظات؛ ووضع المعلومات المشتركة في سياقها.

الشمولية: يحتاج الأشخاص المعنيون إلى القدرة على الوصول إلى المعلومات والتواصل مع المفوضية والشركاء بأمان وعلى قدم المساواة. قد تكون المعلومات التي تتم مشاركتها فقط مع مجموعة واحدة في المجتمع (القادة أو المؤثرين) تهم مجموعات أخرى (مثل النساء والأطفال والأقليات والمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة) تتلقى المعلومات بشكل محدود أو معدّل. يعد تحديد قنوات التواصل الموثوقة الموجودة والاستفادة منها أمراً بالغ الأهمية، ولكن قد تكون هناك حاجة إلى اتخاذ تدابير إضافية لضمان وصول كل المجموعات في الوقت المناسب وبشكل فعال إلى المعلومات التي تحتاجها.

تعدد القنوات: استخدام قنوات متعددة للتواصل واختيارها بالتشاور مع مجموعات مختلفة من المجتمع، مما يضمن الاتساق في المعلومات بين القنوات المختلفة. تنطبق أهمية المساواة في الوصول أيضاً على اختيار آليات تقديم الملاحظات. يمكن للشراكات مع وسائل الإعلام المحلية وشركات الاتصالات والجماعات التطوعية وشبكات الشباب أن تساعد في توسيع نطاق قنوات التواصل الخاصة بكم.

الملاءمة: يجب أن تكون طرق التواصل والمعلومات المقدمة ملائمة للسياق والجمهور (مثل الأطفال والمجتمعات التي تنخفض فيها مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة). قم بالموازنة بين العملية والسلامة والأمن والسرية عند تحديد المعلومات التي تريد مشاركتها. ينبغي دعم الحماية واحترام السرية ومراعاة الملاءمة في جميع عمليات التواصل. تشمل ملاءمة التواصل كل من التواصل اللفظي وغير اللفظي الذي يأخذ في الاعتبار الحساسية الثقافية واللغات المحلية وأهميتها ودقتها، دون زيادة إمكانية التعرض للمخاطر.

أدوات عملية

قائمة أسئلة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين لتقييم الاحتياجات

يمكن استخدام قائمة الأسئلة الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات -ريتش (REACH-IASC)، إضافة إلى أنواع مختلفة من طرق جمع البيانات بما في ذلك المقابلات على مستوى الأسرة والمجتمع المحلي ومناقشات مجموعات التركيز، في تصميم وتكييف استراتيجيات التواصل واليات تقديم الملاحظات بين الوكالات واستراتيجيات المشاركة.

أداة تقييم الاحتياجات المتعلقة بالتواصل

تحتوي على أكثر من 100 سؤال تغطي جوانب من المعلومات الديموغرافية الأساسية إلى الوصول إلى القناة.

رسم خرائط عمليات التواصل

تأخذ هذه العملية في الاعتبار قنوات التواصل الموجودة في الوسط. وتستعرض أي معلومات البرنامج الأكثر صلة بالمجموعات المختلفة، وأفضل طريقة لإيصالها، وأي حواجز تعرقل الوصول إلى المعلومات وكيف يمكن تجاوزها. [PDF] [Word]

قائمة الاحتياجات المتعلقة بالتواصل

هي قائمة مرجعية للمجالات التي يجب مراعاتها عند معرفة ما يؤثر على مدى صلة المعلومات واستهلاكها وتأثيرها والقنوات المستخدمة للتواصل وتقديم الملاحظات والاستجابة. تستخدم مع بنوك الأسئلة المتوفرة. [PDF] [Word]

التغلب على عوائق التواصل

الطرق الموصى بها لزيادة التفاعل الإيجابي. [PDF]

نموذج خطة التواصل

لمساعدتكم على توثيق خطة التواصل التي سيتم استخدامها أثناء مرحلة تنفيذ البرنامج. تستخدم بعد رسم تخطيط احتياجات المعلومات. [PDF] [Word]

التواصل المتاح للأشخاص ذوي الإعاقة

نصائح مفيدة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. [PDF]

استخدام الرسائل الصوتية

كيفية تسجيل الرسائل الصوتية.

10 أمور يجب مراعاتها قبل طرح الرسائل النصية القصير

ة ذات الاتجاهين

قائمة بأهم الأمور التي يجب مراعاتها قبل الشروع في رحلة إعداد نظام الرسائل النصية القصيرة ذي الاتجاهين.

إنشاء رسالة نصية ثنائية الاتجاه في دقيقتين

الموارد والأعمال المطلوبة لإنشاء رسائل نصية؛ الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار قبل طرح خدمة الرسائل النصية القصيرة ذات الاتجاهين؛ اعتبارات توزيع الهواتف المحمولة؛ فيديوهات تعليمية بما في ذلك مقاطع الفيديو تعلم كيفية إعداد الرسائل القصيرة "الجاهزة".

* للاستخدام فقط بعد إجراء تقييم دقيق. يجب وجود نظام كامل لإدارتها بشكل مسؤول.

التفاعل مع المجتمعات عبر "أشجار واتس آب"

(Whatsapp Trees)

إرشادات ونصائح للتفاعل مع المجتمعات عبر "أشجار واتس آب"

[PDF]

راديو للتواصل مع المجتمعات المحلية

النظر في إنشاء محطات راديو (بما في ذلك إرشادات حول الاستماع).

استخدام شاشات التلفزيون، وإنشاء دليل محتوى شامل

إرشادات حول استخدام شاشات التلفزيون من أجل الأشخاص ذوي

الإعاقة. [PDF]

كتيب نظام "Boda Boda Talk Talk"

الإعداد الأساسي لهذا النظام. استخدام مكبرات الصوت والدرجات

النارية للتواصل. [PDF]

روبوت الدردشة في الأوساط الإنسانية

دراسة حالة حول استخدام روبوت الدردشة في الأردن، وتوصيات حول هذا التطبيق.

مراكز الاتصالات: الدروس المستفادة

دراسة حالة من مركز اتصالات في اليمن، والدروس المستفادة.

التواصل من قبل اللاجئين لصالح اللاجئين في أنغولا

دراسة حالة حول المشاركة المجتمعية في أنغولا.

استخدام الخط الساخن للمعلومات

دراسة حالة حول استخدام الخط الساخن المجاني الذي يوفر معلومات للاجئين في النيجر.

تطبيق تبادل المعلومات

دراسة حالة حول تطبيق تبادل المعلومات في إسرائيل.

مثال حول إجراءات التشغيل الموحدة

أمثلة عن إجراءات التشغيل الموحدة لمركز المعلومات ومركز خدمة المعلومات مأخوذة من عمليات تواصل فريق العمل المعني بشؤون المجتمع المحلي في كوكس بازار، بنجلاديش. [PDF]

10 نصائح حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

نصائح حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتقليل من مشاركة المعلومات الخاطئة. [PDF]



تلقي الملاحظات والاستجابة

التزام المفوضية

ستقوم جميع عمليات المفوضية بإنشاء وتعزيز نظم تلقي الملاحظات والاستجابة، كحد أدنى، بما في ذلك الشكاوى السرية.

من المتوقع أن تفضي عمليات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى:

➤ إنشاء قنوات تواصل متعددة مصممة خصيصاً لتتماشى مع الاحتياجات والقدرات المختلفة للأشخاص المعنيين، بما في ذلك على سبيل المثال، الأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.

➤ استخدام ضمانات السرية للتأكد من معالجة قضايا مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين بطريقة تراعي الحماية.

➤ وضع إجراءات تشغيل موحدة لتلقي الملاحظات والاعتراف بها وتقييمها وإحالتها، والاستجابة العملية لها، وتحديد الأدوار والمسؤوليات.

إن الملاحظات الواردة هي ما يقوم الأشخاص المعنيون بإبصاليه لنا بشكل رسمي أو غير رسمي من خلال آليات تلقي الملاحظات. يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية (شكوى). توجه البرنامج أو تتطلب إجراء تصحيحي (استجابة).

يجب أولاً الإقرار بالملاحظات الواردة، ثم التصرف فيها مباشرة أو إحالتها إلى جهات أخرى لاتخاذ إجراءات لاحقة، حسب الاقتضاء. تعرف هذه العملية بحلقة تلقي الملاحظات، وتكون الغاية هي إغلاق هذه الحلقة باستمرار. ولتحقيق ذلك يجب جمع البيانات حول الملاحظات الواردة وتخزينها وتحليلها والرد عليها والإبلاغ عنها.

آليات تلقي الملاحظات هي أنظمة رسمية متاحة تمكن الأشخاص المعنيين من التواصل مع المفوضية وشركائها بأمان وتلقي الاستجابة. يمكن أن تكون آليات تلقي الملاحظات قائمة على المجتمع المحلي (باستخدام الهياكل المجتمعية)، أو تديرها الوكالة (صندوق الاقتراح، الخط الساخن، إلخ) أو مشتركة بين الوكالات (تعمل الوكالة نيابة عن وكالات متعددة).

يعتبر صندوق الاقتراحات/ الخط الساخن آلية لتلقي الملاحظات. تشكل العمليات والأساليب والأدوات، المعمول بها لضمان وجود حلقة بين تلقي الملاحظات والاستجابة لها (الجمع، والإقرار بالاستلام، والتخزين، والتسجيل، والتقييم، والإحالة، والتقرير)، نظام تلقي الملاحظات.

أين تكمن أهميتها؟

تسمح لنا أنظمة تلقي الملاحظات بالاستماع مباشرة من الأشخاص المعنيين، وفهم المخاطر المتعلقة بالحماية التي يواجهونها في الوقت الراهن، وقياس تأثير برامج الحماية والمساعدة والحلول التي توفرها.

وقياساً على ذلك، فإن تقييمات البرنامج التي تتضمن بيانات حول ملاحظات المجتمع المحلي توفر مقياساً لتأثير هذه البرامج، والتي تأخذ في الاعتبار ليس فقط المؤشرات المحددة مسبقاً لنجاح البرامج، بل قياس القيمة المضافة لهم أيضاً، على النحو الذي يحدده المستفيدون من المساعدة.

هناك حاجة إلى أنظمة آمنة ومتاحة لجمع وتخزين وتحليل الملاحظات الرسمية وغير الرسمية، إضافة إلى مسارات الإحالة والاستجابة المناسبة طوال دورة إدارة العمليات.

★ أمثلة على الأسئلة ذات الصلة الموجهة للأفراد المعنيين

- كيف تقوم بتقديم ملاحظات حول البرامج حالياً؟
- كيف تفضل تقديم ملاحظات حول البرنامج (بما في ذلك الملاحظات الحساسة)؟
- هل تعرف مكان تقديم الملاحظات إذا كان لديك أية مخاوف بشأن الاستجابة أو مشاكل معها؟
- إذا كنت قد قدمت ملاحظات، هل تلقيت ردًا؟
- هل تعرف كيف ترفع شكاية في قضايا حساسة (مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاحتتيال والفساد والاتجار)؟
- هل يستطيع جميع الناس الوصول إلى آليات تقديم الملاحظات القائمة؟

التشاور مع الأشخاص المعنيين حول أساليب تقديم الملاحظات المفضلة ومراجعة القنوات المخصصة لذلك

- ينبغي استخدام رسم الخرائط وتحليل السياق لتحديد المجموعات السكانية المختلفة والأساليب والقنوات المفضلة لكل منها، بما في ذلك تلك التي أنشأها الشركاء والوكالات الأخرى والفاعلين في المجال الإنساني و/أو السلطات المحلية.
- تتضمن الملاحظات الواردة الرسمية وغير الرسمية التعليقات والاقتراحات والشكاوى الواردة من الأشخاص المعنيين بشأن القضايا التي تنضوي تحت لواء المنظمة. يمكن تصنيفها بشكل عام على النحو التالي:
- الجانب التشغيلي: أي تعليقات أو شكاوى لا تتعلق بحالات سوء السلوك من قبل الموظفين أو الشركاء وإنما بالقضايا البرمجية في التصميم والتنفيذ و/أو التسليم.
- سوء السلوك: يعرّف سوء السلوك في النظامين الأساسي والإداري لموظفي الأمم المتحدة (القاعدة 1-10) بأنه: "عدم امتثال الموظف لالتزاماته بموجب ميثاق الأمم المتحدة أو النظامين الأساسي والإداري للموظفين أو المنشورات الإدارية الأخرى ذات الصلة، أو عدم مراعاته معايير السلوك المطلوب توافرها في الموظف المدني الدولي، الأمر الذي قد يؤدي إلى إجراء عملية تأديبية بحق الموظف وتوقيع تدابير تأديبية عليه لسوء السلوك."²¹

✓ التأكيد على كرامة وقيمة الأشخاص المعنيين وحقهم في التعبير عن رأيهم من خلال تلقي ملاحظاتهم والتصرف بناءً عليها، بما في ذلك الاقتراحات والشكاوى.

✓ تنبيه المفوضية والشركاء إلى أي قضايا تتعلق بالحماية تحتاج إلى معالجة.

✓ رصد تأثير برامج الحماية والمساعدة والحلول باستمرار وتبسيط الضوء على الاحتياجات والاتجاهات والتصورات الناشئة أو المتفاقمة.

✓ تعزيز التعلم على مستوى المنظمة من خلال الإبلاغ عن أفضل الممارسات في تصميم واستخدام آليات تلقي الملاحظات.

✓ يوفر تخزين وتسجيل وتحليل بيانات الملاحظات الواردة معلومات مفيدة لتقييم الأثر، وفهم أفضل لاحتياجات وتوقعات المجتمع المحلي. والنتيجة هي إعداد برامج أكثر فاعلية.

✓ تحديد قنوات التواصل الموثوقة القائمة واستغلالها لصالح مجموعات مختلفة في المجتمع المحلي لتقديم الملاحظات بطرق متعددة وشاملة.

ماذا لو لم نفعل ذلك؟

✓ برامج حماية ومساعدة وحلول غير ناجعة وغير فعالة لا تلي احتياجات الأشخاص المستهدفين.

✓ يمكن أن تستمر الانتهاكات المعنوية وإساءة استخدام السلطة، بما في ذلك انتهاكات حقوق الإنسان، والاستغلال والاعتداء الجنسيين، والفساد، والاحتتيال، دون اكتشافها.

✓ تطبيق النهج المجتمعي للمفوضية بشكل جزئي فقط.

✓ عدم استدامة البرامج بسبب عدم مشاركة المجتمعات المعنية المنعزلة وغير المبالية.

إغلاق حلقة الملاحظات الواردة: تلقي الملاحظة والإقرار بتلقيها والاستجابة لها

تحديد عملية التدفق الداخلي للملاحظات بوضوح، بما في ذلك أدوار ومسؤوليات التوجيه (على سبيل المثال، مخطط تدفق الملاحظات على المستوى التشغيلي).

جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتحليلها باستخدام أنظمة موجودة مسبقاً أو إنشاء أنظمة خاصة بالسياق. ينبغي التأكد من أن بيانات الملاحظات مصنفة حسب صلتها بالغرض، ووضع جداول زمنية لكل خطوة (من الجمع إلى المعالجة والتخزين والتحليل والاستجابة وإعداد التقارير وما إلى ذلك).

ضمان وجود عمليات لإحالة الملاحظات الواردة المتعلقة بالشركاء وطلبات الدعم الذي لا تقدمه المفوضية بشكل مباشر.

الإحالة بين الوكالات

ينبغي للمفوضية أن تضطلع بدور ريادي في إنشاء وتمويل وتنسيق الإحالات بين الوكالات إما مباشرة أو بالشرابة مع كيانات أخرى، كلما كان ذلك ممكناً.

من المهم التأكد من أن عمليات الإحالة تسير على أكمل وجه. يجب تواجد منسقين داخليين، ومع منظمات أخرى لتلقي أنواع مختلفة من ردود الفعل.

تتطلب المجتمعات المحلية إلى المجتمع الإنساني عادة على أنه كيان واحد، ومن الشائع أن يتم توجيه الشكاوى المتعلقة بالشركاء أو الوكالات الأخرى إلى المفوضية والعكس صحيح. ولا ينبغي أن يقع عبء التمييز بين الوكالات ومسؤولياتها المختلفة على عاتق الأشخاص المعنيين. يجب أن تكون المجتمعات قادرة على استخدام قناة التواصل المفضلة والمتاحة لها بغض النظر عن الوكالة التي تديرها. وهذا يجعل من بروتوكولات الإحالة وجهات التنسيق بين الوكالات أمراً محورياً لنظم تلقي الملاحظات والاستجابة الفعالة.

في حالة وجود آليات لتلقي الملاحظات مشتركة بين الوكالات، يتم إرسال الملاحظات إلى المنظمة ذات الصلة أو مقدم الخدمة (على سبيل المثال مزود الخدمات المالية في حالة العمليات القائمة على النقد) أو الكيان الحكومي للنظر فيها. تتمثل فوائد شركات المساءلة بين الوكالات هذه في التطبيق العملي والمساءلة المتبادلة. في بعض السياقات التشغيلية، قد يكون استخدام آلية أو نظام مشترك للتواصل وتلقي الملاحظات عملياً وناجحاً.

يجب إحالة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك ضد موظفي المفوضية وأي كيانات/ أفراد لهم علاقة تعاقدية مباشرة مع المفوضية، بما في ذلك الشركاء من المنظمات غير الحكومية المنفذة، إلى مكتب المفتش العام بالمفوضية. إن مكتب المفتش العام هو الكيان الوحيد المكلف بالتحقيق في هذه الشكاوى ضد موظفي المفوضية و/ أو الكيانات الذين لهم صلة تعاقدية مباشرة مع المفوضية؛ باستثناء الجهات الحكومية. فيما يتعلق بشكاوى سوء السلوك ضد الكيانات الحكومية، بغض النظر عن وجود ارتباط تعاقدية مع المفوضية أو لا، يجب معالجة الشكاوى من قبل العملية القطرية، في حين يجب إرسال نسخة من الشكاوى إلى مكتب المفتش العام للعلم.

❖ **ادعاءات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين:** يجب أن يتم تلقي الأسئلة والشكاوى الحساسة المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، وكذلك معالجتها والإبلاغ عنها، حسب إجراءات تشغيلية محددة، مع احترام متطلبات السرية. في حين يجب أن تكون إجراءات التشغيل الموحدة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين خاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين جزءاً لا يتجزأ من آليات تقديم الملاحظات/ الشكاوى القائمة: لا يجب تخصيص آليات محددة لتلقي الملاحظات الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين وذلك لأسباب تتعلق بالحماية.²²

لا تأتي أنظمة تلقي الملاحظات والاستجابة الفعالة من فراغ. يجب أن تكون متعمدة ومخطط لها ومجهزة بموارد كافية. يعتمد تصميم أنظمة تقديم الملاحظات إلى حد كبير على السياق الخاص والمدخلات التي يتم تلقيها من خلال المشاورات مع المجتمعات المعنية.

²² مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، *PSEA: Facilitator's Training Manual* و *Making a Complaint*؛ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، *ASC Best Practice Guide*، أعلاه رقم 15.

خطوات إنشاء أنظمة تلقي الملاحظات والاستجابة؟

4

إنشاء هياكل دعم داخلية

وضع إجراء داخلي واضح (سير للعمل) يحدد المواعيد النهائية لتلقي الملاحظات والاستجابة والإبلاغ وتحديد الأدوار والمسؤوليات وإجراءات الإحالة وإجراءات الشكاوى الحساسة.

التأكد من وجود عملية إحالة، للحصول على الملاحظات المتعلقة ببرامج الشركاء والموظفين والدعم الذي لا تقدمه المفوضية مباشرة (على سبيل المثال، إلى الشرطة أو مقدمي المساعدة القانونية أو الرعاية الطبية).

التأكد من تدريب الموظفين على تقييم واستخدام معلومات الملاحظات الواردة، والتأكد من أن ثقافة المنظمة تدعم ذلك، لا سيما من خلال وضع المبادئ التوجيهية والمعايير.

5

وضع إجراءات التشغيل الموحدة/ المبادئ التوجيهية

إنشاء إجراءات تشغيل موحدة لنظام تلقي الملاحظات، مع تحديد من يفعل ماذا ومتى وكيف بالتفصيل.

6

رفع مستوى الوعي

نشر نظام تلقي الملاحظات داخلياً وخارجياً. توصيل المعلومات حول وجود النظام والحق في تقديم الملاحظات أو الشكاوى.

7

تلقي الملاحظات والإقرار باستلامها والرد عليها باستمرار.

8

متابعة مدى ملاءمة وفعالية تلقي الملاحظات والاستجابة باستمرار، والإبلاغ عن البيانات والنتائج لضمان اعتمادها في تصميم البرنامج.

1

تحليل السياق ورسم الخرائط للآليات القائمة

استخدام تحليل السياق لرسم خرائط مجموعات سكانية مختلفة وطرقها الحالية لتوصيل ردود الفعل وتلقي الردود، بما في ذلك القنوات التي وضعتها المنظمات الشريكة والسلطات المحلية. سيساعد هذا على التأكد مما يمكن البناء عليه لتجنب الأنظمة المتوازنة، وما هي العوائق الموجودة للمجموعات المختلفة.

2

التشاور مع المجتمع

استشارة الأشخاص المعنيين بشأن الطرق المفضلة والمتاحة لتقديم الملاحظات والحصول على المعلومات. فهم احتياجات وتفضيلات التواصل للسكان وكذلك مستويات وصولهم إلى قنوات التواصل المختلفة. سيساعد ذلك في تحديد الآليات من رسم الخرائط والموارد المتاحة لوضعها.

3

تحديد آليات تلقي الملاحظات الأكثر ملاءمة والمتاحة لجميع فئات المجتمع

تحديد الآليات التي سيتم استخدامها، وما هو نطاقها (ما يمكنها وما لا يمكنها فعله)، وكن واضحاً بشأن المجموعات السكانية التي يمكنها الوصول إليها.

الاتفاق على العمليات والأدوات اللازمة لجمع الملاحظات (الرسمية وغير الرسمية) والمعالجة والتخزين والتحليل وإعداد التقارير. والتأكد من جمع البيانات التي نحتاجها حتى نتمكن من تقسيم النتائج خلال مرحلة التحليل (على سبيل المثال، حسب العمر والنوع الاجتماعي والإعاقة واعتبارات التنوع الأخرى حسب الاقتضاء).

المزايا	العيوب
اجتماعات المجتمع المحلي: ملاحظات بشأن القضايا العامة؛ التوعية	
<ul style="list-style-type: none"> • تصل إلى عدد كبير من الناس في نفس الوقت. • تخلق فرصة للتواصل ثنائي الاتجاه بين الأشخاص المعنيين والوكالة. • لا تتطلب مجموعة متعلمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • استشارية الطابع. • لا تصلح للحالات الفردية. • قد يشعر بعض الأشخاص بعدم الراحة في إثارة المسائل. • قد تستبعد بعض مجموعات أشخاص لا يقبلها "المجتمع".
صناديق الاقتراحات/ الشكوى: ملاحظات مكتوبة من المجتمع المحلي حول الخدمات المقدمة، على سبيل المثال في نقاط التوزيع والمكاتب والمراكز الصحية والمدارس؛ ملاحظات مجهولة المصدر حول القضايا الحساسة؛ توضع الصناديق في مكاتب العمل الإنساني أو مناطق تجمع الناس في المخيمات.	
<ul style="list-style-type: none"> • سهلة الإنشاء؛ يمكن أن تكون متحركة أو ثابتة. • تمكن من تقديم الشكاوى السرية. • لا تتطلب وجود موظفين للعمل. • عادة ما تكون الصناديق في موقع مركزي للوصول إليها بسهولة. 	<ul style="list-style-type: none"> • رسائل في اتجاه واحد من الأشخاص المعنيين للوكالة. • تأخر الاستجابة. • تتطلب موظفين متخصصين للقيام بجمع منتظم. • لا يوجد تفاعل وجها لوجه. • قد يكون من الصعب التحقق من الملاحظات مجهولة المصدر والرد عليها. • يجب أن يكون مستعملوها قادرين على التنقل ومتعلمين أو لديهم شخص يكتب لهم.
مكتب الاستعلامات: توفير المعلومات والإجابة على الاستفسارات، وتسجيل ملاحظات الأفراد	
<ul style="list-style-type: none"> • في متناول الأغلبية في المجتمع المحلي. • القدرة على الإجابة الفورية على الأسئلة أو إحالتها. • الملاحظات موثقة ويمكن تتبعها. • يسمح بالتواصل وجها لوجه. • إمكانية تدريب أفراد المجتمع والمشاركة في إدارة المكتب. 	<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن يديرها طاقم العمل في جميع الأوقات. • متاح فقط في أوقات محددة.
الخطوط الساخنة: تسمح الخطوط الساخنة لصاحب الشكوى بإجراء اتصال مباشر مع الموظفين المدربين؛ يمكن أن ينقل الرسائل العامة المسجلة مسبقاً	
<ul style="list-style-type: none"> • توفر خطأ مباشراً للوكالة. • مفيدة جداً في المناطق التي يكون فيها وصول العاملين في المجال الإنساني إلى الأشخاص المعنيين محدوداً. • يمكن استخدامها في الأوساط داخل المخيم وخارجه. • يمكن تنفيذها عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • قد يتكبد مقدم الشكوى بعض التكاليف إذا لم يكن رقم الخط الساخن مجانياً. • تتطلب الوصول إلى الهواتف. • قد لا يتمكن الأشخاص الأكثر عرضة للخطر من الوصول إلى الهاتف. • قد يتطلب الرد على الهاتف استعمال لغات متعددة. • يمكن أن تتطلب العملية التوظيف الكبير للموارد/ العمالة.
الرسائل النصية القصيرة: القدرة على الوصول إلى السكان البعيدين (حسب تغطية شبكة الاتصالات) للمراسلة الفورية	
<ul style="list-style-type: none"> • تخلق رابطاً مباشراً بين الوكالة والأشخاص المعنيين. • يمكن استخدامها لتقديم الشكاوى الحساسة (إذا كان بالإمكان المراسلة في اتجاهين مع توفر ضمانات مناسبة). • تمكن من الوصول إلى جمهور كبير إذا كان لدى العديد من الأشخاص هواتف محمولة. • فعالة من حيث التكلفة إذا كان لديك شراكة مع مزودي الاتصالات المحليين. • يمكن تنفيذها عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • تحتاج إلى قاعدة بيانات من الأرقام موجودة مسبقاً. • يمكن أن تكون مكلفة للأشخاص المعنيين إذا لم تكن مجانية. • تعتمد على الوصول إلى الهواتف وهياكل أساسية فاعلة. • يمكن فقط إرسال رسائل قصيرة؛ في حين قد يحتاج الجمهور إلى معلومات أكثر تفصيلاً. • من الصعب التحقق مما إذا كانت الرسائل مفهومة. • قد تكون هناك حاجة لمستوى معين من المعرفة. قد لا يتمكن الأشخاص المستضعفون من الوصول إلى الهواتف.
وسائل التواصل الاجتماعي: أداة مفيدة بشكل متزايد يستخدمها الأشخاص المعنيون لتبادل المعلومات وجمعها	
<ul style="list-style-type: none"> • الوصول للجميع، ولكنها تستخدم في الغالب في المناطق الحضرية ومن قبل مجموعة ديموغرافية معينة. • يمكن تنفيذها عن بعد. 	<ul style="list-style-type: none"> • يتطلب الوصول إلى الإنترنت، وهيكل اتصالات فاعل، ومستوى معين من الإلمام بالكتابة والقراءة. • مسألة السرية تحتاج إلى تدابير حماية خاصة.

الراديو

<ul style="list-style-type: none"> • يحتاج المستخدمون إلى الوصول إلى الراديو والكهرباء أو البطاريات إلا إذا كانوا يستخدمون أجهزة الراديو الشمسية أو يدوية الشحن. • يعتمد على الوصول إلى الهواتف للتمكن من التعليق والمشاركة. • قد يكون من الصعب التحقق من التعليقات مجهولة المصدر والرد عليها. • يمكن أن تتأخر الاستجابة. • عادة ما تكون البرامج باللغة السائدة، وهو ما قد يؤدي إلى عزل الأقليات اللغوية. • اعتبارات الترخيص والبنية التحتية إذا كان يجب إعداد النظام من نقطة الصفر. 	<ul style="list-style-type: none"> • وسيط مألوف. • عادة منخفض التكلفة. • يمكن أن يصل إلى جمهور كبير. • يمكن من استكشاف القضايا بعمق. • يسمح بالتعليقات والمشاركة (عبر المداخلات الهاتفية). • يمكن تنفيذه عن بعد.
--	--

مخطط سير الملاحظات الواردة

- إنَّ مخطط سير الملاحظات الواردة هو تمثيل تصويري لكيفية تدفق المعلومات من الأشخاص المعنيين خلال العملية. إذ يُصوِّر هذا المخطط القنوات المختلفة التي تستخدمها المجتمعات للتواصل مع المفوضية والشركاء، وما يحدث للملاحظات عند وصولها للمنظمة وكيف يتم الرد عليها.
 - يمكن أن يوضح مخطط سير الملاحظات الواردة الخاص بالعملية المجالات الرئيسية التي قد تحتاج إلى معالجتها لضمان إغلاق حلقات الملاحظات، وإدماج عملية وضع إجراءات التشغيل الموحدة في نظام تلقي الملاحظات والاستجابة.
 - يوضح مخطط سير الملاحظات الواردة:
 - القنوات المتاحة والموجودة حالياً (بما في ذلك القائمة على المجتمع)؛
 - إن كانت الملاحظات من الأشخاص المعنيين موثقة أم لا، وكيف يتم توثيقها؛
 - كيفية تخزين ومعالجة الملاحظات حسب أنواعها المختلفة (الحساسة، وغير الحساسة، والتشغيلية، وقضايا الحماية)؛
 - عمليات الإحالة الحالية مع الشركاء؛
 - المنسقين الموجودين لتلقي وتسجيل و/ أو الرد على ملاحظات الأشخاص المعنيين؛
 - كيفية تحليل الملاحظات وإعداد التقارير؛
 - الجداول الزمنية للرد على الشكاوى؛
 - التدخلات القائمة على النقد - إذا كان هناك منسقين لتلقي الملاحظات والرد عليها من وإلى مقدمي الخدمات المالية.
- يوضِّح المخطط الانسيابي ببساطة العملية المجمعَة لحلقة الملاحظات الحالية، وتحديد ما يحدث منذ استلام الملاحظات أو الشكاوى إلى حين الاستجابة أو الإحالة.

مقاييس نظام تلقي ملاحظات واستجابة فعال

<p>الإجابة - بناءً على نوع السؤال، من المسؤول عن تقديم إجابة؟ متى؟ كيفية ضمان السرية واحترام الخصوصية حسب الحاجة؟</p> <p>الإبلاغ والتحليل - كيف يتم تحليل بيانات الملاحظات والشكاوى لتحديد الاتجاهات، هل يتم الإبلاغ عنها، إذا كان الأمر كذلك، إلى من، ومن المسؤول، ما التحديات والدعم المطلوب؟</p> <p>الخط الزمني - ما المدة التي تستغرقها العملية عادةً بين تلقي الملاحظات والاستجابة؟ يختلف الإطار الزمني باختلاف نوع الشكاوى؛ على سبيل المثال، يتم التعامل مع الاستغلال والاعتداء الجنسيين في غضون 24 ساعة.</p>	<p>التسجيل كيفية تخزين الملاحظات/ الشكاوى وتسجيلها والتقاطها بأمان من كل قناة (هل توجد قاعدة بيانات، كيف يتم تصنيف القضايا (تشغيلية، استغلال وانتهاك جنسيين، احتيال)، التحديات، الدعم المطلوب، الموظف المسؤول</p> <p>الإحالة - ما هي القضايا التي تتم إحالتها إلى المنظمات/ الشركاء الآخرين وكيف يتم إحالة القضايا إلى المفوضية، ومن المسؤول، الجداول الزمنية، التحديات، الدعم المطلوب)</p>
--	---

الخط الزمني لتلقي الملاحظات والاستجابة



الإحالة

ما هي القضايا التي تتم إحالتها إلى المنظمات / الشركاء الآخرين وكيف تحال القضايا إلى المفوضية

- موظف الحماية الأقدم
- موظف ميداني
- موظف مسؤول عن المساعدات النقدية
- موظف مسؤول عن إعادة التوطين
- مسؤول الحلول الدائمة
- الشركاء/ مقدمو خدمات من القطاع الخاص



التسجيل

كيف يتم تسجيل الملاحظات وجمع الشكاوى في كل قناة

الجانب التشغيلي

الاستغلال والانتهاك الجنسيين

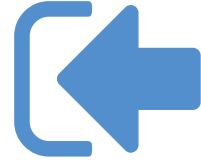
- كبير موظفي الحماية/ جهة التنسيق المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين
- مكتب المفتش العام

سلوك الموظفين

- كبير موظفي الحماية
- جهة التنسيق المعنية بمكافحة الفساد
- مكتب المفتش العام

تقارير الشركاء

- موظف الحماية



الاستقبال

القنوات التي يتم من خلالها إرسال الملاحظات إليكم

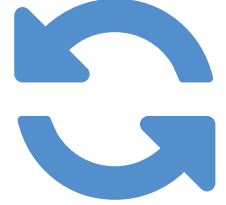


INTER-AGENCY REFERRAL



الإبلاغ والتحليل

كيف يتم تحليل بيانات الملاحظات والشكاوى لتحديد الاتجاهات



الإجابة

من المسؤول عن الرد وما نوع الإستجابة (أي مساعدة الناجين إذا كان هناك استغلال وانتهاك جنسيين)

- الردود أو الاجراءات المتبادلة خلال اجتماعات التنسيق
- تحليل الاتجاهات التي أجريت وتقاسمها بانتظام خلال اجتماعات الفرق متعددة الوظائف

- الوكالة المسؤولة

- التقرير السنوي للمفوض السامي عن المسائل التأديبية

- الوكالة المسؤولة
- مكتب المفتش العام أو أقسام التحقيقات الأخرى

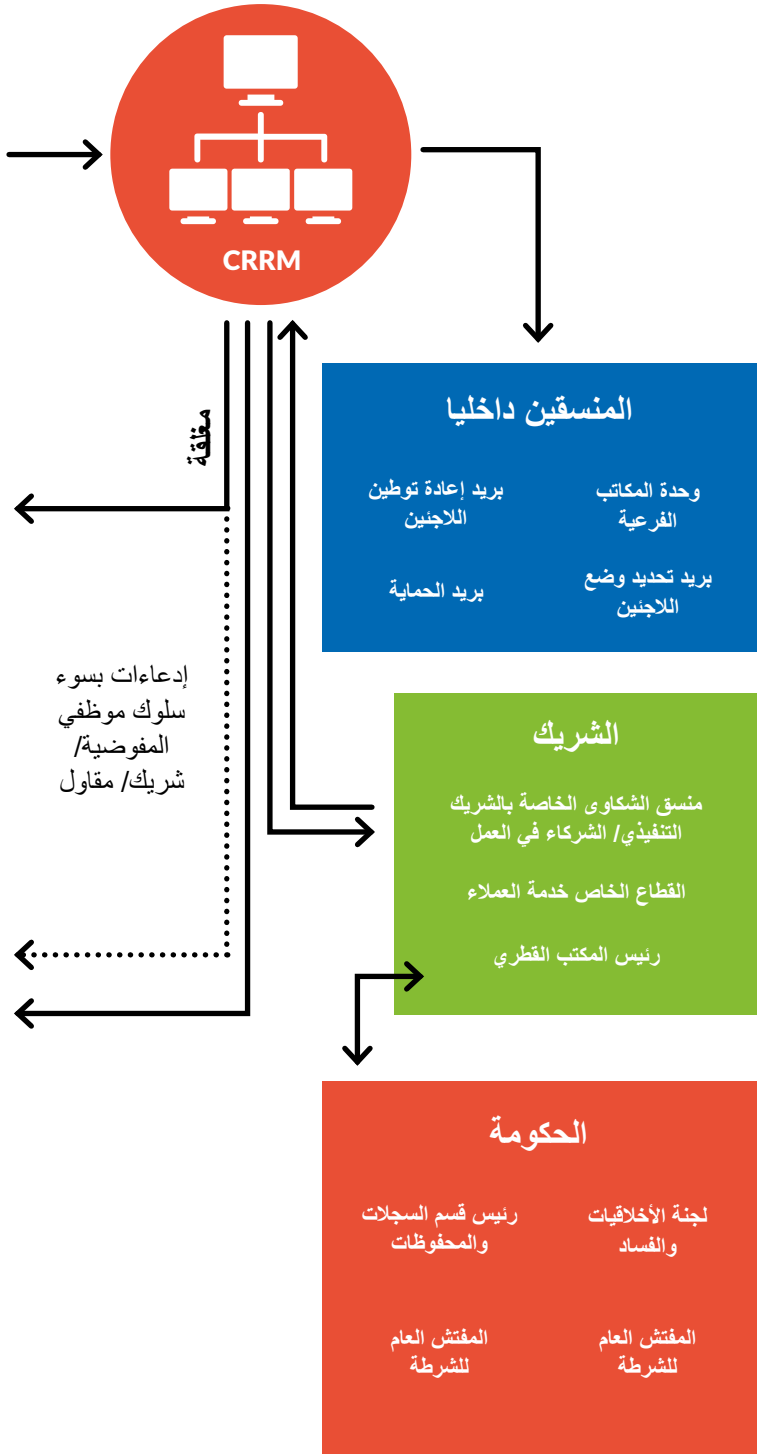
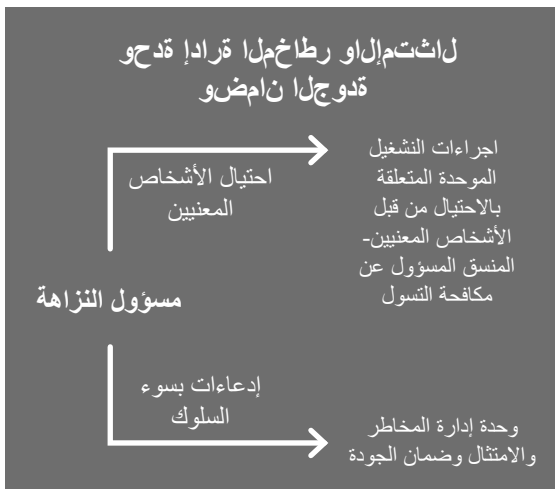
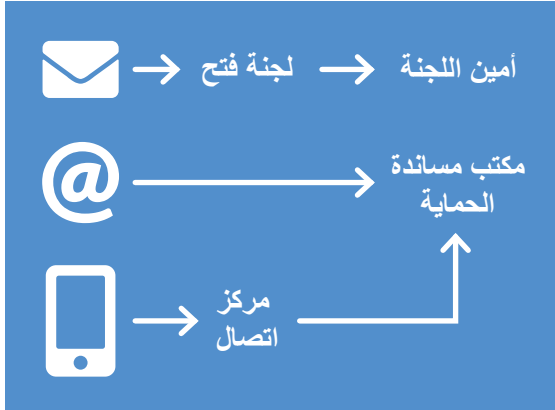
- التقرير السنوي للمفوض العام عن المسائل التأديبية

- الموارد البشرية

- إرسال التقارير إلى المكتب الإقليمي

- الموظف المعني بإعداد التقارير

النتائج المعتمدة في صنع القرار



إجراءات التشغيل الموحدة

يجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة ما يلي:

- تعريف وتصنيفات الملاحظات/ الشكاوى (تشغيلية وحساسة وغير حساسة).
- المعايير المحددة للمسائل التي تتعامل معها المنظمة أو تقبل الملاحظات بشأنها (غير سياسية، إلخ).
- الآليات القائمة لتلقي الملاحظات المختلفة والبروتوكولات المرتبطة بها.
- بروتوكولات الإحالة، داخليًا ولوكالات أخرى.
- مواعيد الاستجابة للرد على الملاحظات.
- الأدوار والمسؤوليات في كل خطوة من العملية (الجمع والتخزين والمعالجة والتسجيل/ التوثيق والتحليل والإبلاغ والإحالة والاستجابة واستخدام النتائج لتعديل البرنامج).
- كيفية استخدام بيانات الملاحظات الواردة في العمليات الخاصة بالبرنامج.

تحدد إجراءات التشغيل الموحدة رسميًا تدفق العملية الداخلية لنظام تلقي الملاحظات والاستجابة، بما في ذلك الخط الزمني للاستجابة والأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالإحالات وإجراءات التعامل مع أنواع مختلفة من الملاحظات والشكاوى. باختصار، تقوم إجراءات التشغيل الموحدة بإنشاء عمليات شفافة يمكن التنبؤ بها حول من يفعل ماذا ومتى وكيف، في كل خطوة من العملية. من المهم إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة وتوضيح ما يمكن، وما لا يمكن، للنظام القيام به (أي تحديد نطاقه والغرض منه).

ينبغي أن تساهم العمليات والأنشطة المحددة في إجراءات التشغيل الموحدة (أي العوامل اللازمة لتشغيل نظام تلقي الملاحظات) في القرارات بشأن التخطيط والتوظيف وتخصيص الموارد.

يجب الجمع بين الإجراءات التالية معاً:



الشراكة بين الوكالات بشأن المساءلة

التعليمات المتعلقة بالتعاون مع الوكالات الأخرى في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بهدف وضع إجراءات تشغيل موحدة خاصة بتلقي الشكاوى وإعداد التقارير حول الاستغلال والجرائم الجنسية متاحة على صفحات الإنترنت الخاصة بمكتب الأخلاقيات ومكتب المفتش العام. يرجى الاطلاع على: معلومات من مكتب المفتش العام، وسياسة عدم التسامح المطلق، لمعرفة كيفية الإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ التعليمات الإدارية للمفوضية بشأن الاستغلال الجنسي وتخطيط الحماية من الاعتداء ووضع الميزانية لعام 2018؛ دليل تدريب الميسرين التابع للمفوضية؛ ودليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية والمشاركة بين الوكالات.

إن شركاءنا والجهات الفاعلة الأخرى معنيون بالمساءلة أمام المجتمعات التي نخدمها. تشمل التزامات المفوضية بالمساءلة الأنشطة المنفذة من قبل الشركاء نيابة عن المنظمة. 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 والجهات الفاعلة الأخرى التي تعمل مع المفوضية أو بالنيابة عنها عواقب وتأثير دائم

نُظُم تلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات

في بعض الحالات، يتم تنفيذ المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في سياق مشترك بين الوكالات مع وجود أنظمة مشتركة لتسجيل الملاحظات، والتي يتم إحالتها فيما بعد إلى المنظمة ذات الصلة لاتخاذ الإجراءات اللازمة. تتمثل فوائد الشراكة بين الوكالات بشأن المساءلة في التطبيق العملي والمساءلة المتبادلة. وفي بعض المجالات التشغيلية، قد يكون استخدام آلية مشتركة لجمع الملاحظات أكثر عملية. وقد يعود ذلك إلى محدودية الموارد أو صعوبة وصول العاملين في المجال الإنساني. ينبغي للمفوضية أن تلعب دوراً رائداً في إنشاء وتمويل وتنسيق أنظمة تلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات إما مباشرة أو بالشراكة مع كيانات أخرى، كلما كان ذلك ممكناً.

يجب تصميم استراتيجيات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين بالطريقة الأكثر منطقية لخدمة الأشخاص المعنيين. إذا كان هناك عدد من الوكالات التي تعمل معاً في نفس المجال، فقد تكون آليات الشكاوى المتعددة مبركة. يمكن إجراء المشاورات والتقييمات المجتمعية بشكل جماعي، إضافة إلى إنشاء قنوات للتواصل وإدارتها بشكل مشترك. يجب إعطاء الأولوية القصوى لإنشاء أنظمة لا تتقل كاهل المجتمعات وتكون سهلة الاستخدام ومتاحة.

من المهم الإشارة إلى أنه على الرغم من أن التعاون بين الوكالات بشأن المساءلة أمر محمود، إلا أن مسؤولية التسوية تقع على عاتق الكيان الذي يقدم الخدمات المعنية. يمكن للأنظمة المشتركة بين الوكالات أن تساعد في جمع الملاحظات من أجل إحالتها. يقع واجب الرد على المنظمة في الوضع الذي يمكنها من إحداث التغيير المطلوب وفقاً لإجراءاتها الداخلية.

❖ يجب توعية الشركاء بالتوقعات التي أثارها إطار المساءلة أمام الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية، ويجب أن تنعكس التزامات المفوضية بالمساءلة في الاتفاقات التعاقدية ومذكرات التفاهم واتفاقات الشراكة وخطط العمل وتقارير مراقبة الأداء.

❖ تعزيز قدرات الشركاء فيما يتعلق بعناصر إطار المساءلة الخاص بالمفوضية وقواعد السلوك المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي.²³

❖ تحديد خطوط واضحة للمساءلة وإدارة الأداء المتعلق بها للشركاء التعاقديين.

❖ خلق فرص للتحسين المستمر لممارسات الشركاء المتعلقة بالمساءلة.

❖ قد لا تكون جميع القضايا التي أثارها الأشخاص المعنيون ذات صلة مباشرة بموظفي المفوضية و/ أو أنشطة المنظمة. قد لا يملك جميع الشركاء آليات لتلقي الملاحظات. يمكن للأشخاص المعنيون استخدام أنظمة المفوضية لتقديم ملاحظات للمنظمات الأخرى والعكس صحيح. تعتبر عمليات الإحالة 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 تهتم بمتابعة وضمان التوصل إلى حل.

عند وجود سياسات ومبادئ توجيهية مشتركة بين الوكالات، يمكن استخدامها كمرجع لتوجيه أنظمة المساءلة وإدارة الجودة الداخلية.

الجانب التشغيلي

التغطية

العوامل الواجب مراعاتها عند استخدام الأنظمة المشتركة بين الوكالات

هل تصل إلى جميع المخيمات والمستوطنات وفئات المجتمع أو تقتصر على منطقة جغرافية أو نوع معين من المناطق؟
في أحسن الأحوال، تقوم الوكالة التي تغطي منطقة معينة بإدارة النظام في تلك المنطقة وإعادة توجيه الأسئلة التي تعني الشركاء الآخرين إليهم.

1. ولاية النظام المشترك بين الوكالات.

2. الجوانب العملية لأداء النظام (النطاق، تقدم العملية، المواعيد النهائية، الموارد، حماية البيانات والأمن، تبادل المعلومات).

3. الأدوار والمساءلة المتبادلة.

4. الوصول والملاءمة والاستدامة.

5. الدعم الداخلي وأنظمة الإحالة.

الجوانب العملية

الآليات

خطوات مهمة

الخط الساخن، الصناديق، الزيارات، إلخ. ما هي الآلية المستخدمة؟ هل يمكن تحسينها للوصول إلى نطاق أوسع؟ أي منظمة تغطي أي نظام/ مجال؟

1. الاتفاق على الهدف والنطاق والقيود والتغطية والموعد النهائي للإحالة والاستجابة.

2. وجود منسقين داخلياً يعنون بالقضايا التي يجب إحالتها وإجابة الأشخاص المعنيين.

3. الاتفاق على المسؤوليات والإجراءات والمواعيد النهائية للاستجابة وإغلاق حلقة الملاحظات.

4. وضع الموارد اللازمة والسياسات الواضحة لدعم الالتزامات داخلياً.

5. المواءمة مع العمليات المجتمعية الحالية والحصول على رسائل واضحة مشتركة بين جميع الشركاء عن النظام، كيفية عمله، حدوده، وما يمكن أن يتوقعه الأشخاص المعنيين من الاستجابة.

6. ضمان اتساق عمليات التوعية والتواصل التي تقوم بها جميع المنظمات على النظام.

يكون ذلك بناءً على ما أعرب عنه الأشخاص المعنيون كطرف مرغوبة.

الأدوار والمسؤوليات

إجراءات التشغيل الموحدة

ما هو الفهم المشترك للقضايا الحساسة وغير الحساسة، والسرية، وموعد الإحالة، وتسجيل البيانات والوصول إلى الاستجابة، من قبل مختلف المنظمات؟

يجب ألا تتعارض إجراءات التشغيل الموحدة المستخدمة مع الأنظمة الداخلية للمنظمة. ينبغي التواصل بوضوح والاتفاق على كيفية تبادل المعلومات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والاحتيال، والمسائل التشغيلية، والعنف الجنسي والجنساني، والموافقة مقدماً على المسار الذي يجب اتباعه في حالة وجود مواقف متضاربة داخل المنظمة.

طرائق آمنة ومأمونة لتخزين وتبادل المعلومات، أي ما هي المعلومات التي سيتم مشاركتها مع من وكيف، وعلى أي مستوى من التجميع، ولأي غرض..

التوقعات

ما هي المنظمات التي من المفترض أن تقدم تقارير إلى المنظمات الأخرى، وما هي الالتزامات بالموارد المطلوبة. يجب أن تكون متوسطة قياساً على معدلات الاستجابة وليس تفاصيل الحالة.

ولاية النظام المشترك بين الوكالات

النطاق

هل يتعامل نظام تلقي الملاحظات مع القضايا المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والاحتيال، والفساد، والعنف الجنسي والجنساني، والقضايا التشغيلية؟

تجنب وجود أنظمة متعددة لأغراض مختلفة في نفس المنطقة. في حين أنه من المهم وجود خيارات لتغطية المجتمع بأكمله، أي مراعاة الاختلافات في القدرة على القراءة والكتابة والوصول، لكن لا لإرباك/ إزعاج الأشخاص بأنظمة منفصلة لمسائل موضوعية مختلفة.

القيود: ما هي المسائل التي لا يتم التعامل معها ولمن ستتم إحالة مثل هذه المسائل (الشرطة، القيادة المحلية، إلخ)

اتباع نهج مجتمعي (الوصول، التفضيلات، إلخ)

إمكانية الوصول

هل الفئات المهمشة قادرة على الوصول إلى نظام تقديم الملاحظات، هل يترتب على النظام أي نوع من التهميش لفئات معينة؟

الملاءمة

التوافق مع التفضيلات التي عبرت عنها المجموعات المستهدفة في المشاورات.

النظم الداخلية

مخطط انسياب الملاحظات

مخطط انسياب الملاحظات الداخلية يوضح من سيفعل ماذا ومتى وكيف تغلق حلقة الملاحظات الواردة.

سجلات الشكاوى

يوجد نظام لتخزين وتسجيل الملاحظات المصنفة والقرارات/ الردود المقدمة.

تحليل البيانات

هناك حاجة إلى الوقت والموارد للانتقال من البيانات الأولية للحالات الفردية إلى المعلومات حول الملاحظات المستلمة عامة والإجراءات المتخذة، لا سيما لاعتمادها في تصميم البرنامج وتصحيحات المسار.

التواصل

حزم لعمليات التواصل الداخلية للشركاء الذين قد يتعاملون مع الاستفسارات بشأن المفوضية. يمكن أن تكون ببساطة مجموعة من الأسئلة الشائعة تُعطى للوكالة المسؤولة عن الرد على الخط الساخن.

الاستجابة

إذا كنتم ترغبون في تجنب وجود أنظمة متعددة، فإن النظام المشترك بين الوكالات لا يلغي الحاجة إلى أنظمة مستقلة في المنظمة. والهدف هو الوصول الكامل والتغطية القائمة على التجاوب.

إرشادات حول تلقي الملاحظات والاستجابة

الموارد: لا يمكن استغلال أنظمة تلقي الملاحظات بشكل فعال دون وجود التخطيط المناسب والموارد. ينبغي تخصيص التمويل للأنشطة المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، وتحديد المسؤولين عن الجوانب المختلفة لأنظمة تلقي الملاحظات بوضوح. على وجه الخصوص، المسؤولين عن تقديم الإجابات وتسجيل الملاحظات والشكاوى وتتبع الملاحظات وإعداد تقارير عنها.

تسجيل الملاحظات: من أجل اعتبار الملاحظات عند اتخاذ القرارات أو تقديم التحليلات، يجب جمع البيانات وتخزينها وتسجيلها بطريقة منظمة ومتسقة. كما يجب أن يقوم الموظفون الذين يتواصلون مع الأشخاص المعنيين بجمع الملاحظات الرسمية وغير الرسمية باستمرار. وحيثما كان ذلك ممكناً، يجب تنظيم جمع الملاحظات بطريقة تسمح بمشاركة البيانات ومقارنتها مع المنظمات الإنسانية الأخرى في سياق التشغيل (أي أن تكون البيانات قابلة للتشغيل المتبادل).

الاستجابة للملاحظات: إن إنشاء آلية لتقديم الملاحظات (مثل صناديق البريد والخط الساخن وصندوق البريد الإلكتروني) لا يعني وجود ردود وعملية استجابة فعلية، ما لم تظل حلقة الملاحظات مغلقة وتقدم الإجابات في الوقت المحدد. كما يقوض الفشل في الاستجابة مصداقية النظام وتأثيره/ فائدته.

أنظمة متعددة: يجب الموازنة بين توفير خيارات الإحالة لمجموعات المجتمع المختلفة وعدد الأنظمة التي توفرها المؤسسة. تذكر أن الأشخاص المعنيين قد لا يفرقون بين العاملين في المجال الإنساني والقطاعات. تعرف على جميع الآليات القائمة لتلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات في سياقك، من أجل تجنب الارتباك الناتج عن الآليات المتوازية لمنظمات المساعدة المختلفة في نفس السياق التشغيلي.

الشكاوى الحساسة: يجب أن توجد آليات لتلقي الملاحظات الحساسة وغير الحساسة، لا سيما بشأن القضايا المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي. للشاكي/ المدعى عليه الحق في الحكم على حساسية القضية التي يثيرها. ينبغي تعيين مسؤول تنسيق للإحالات من المنظمات الأخرى. يجب تدريب الموظفين على إدارة الملاحظات الواردة، بما في ذلك تحديد وتوجيه قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

أدوات عملية

قائمة الأسئلة المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين لأغراض تقييم الاحتياجات

يمكن الاستعانة بقائمة الأسئلة الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات -ريتش (REACH-IASC)، مع أنواع مختلفة من طرق جمع البيانات بما في ذلك المقابلات على مستوى الأسرة والمجتمع المحلي ومناقشات مجموعات التركيز في تصميم وتكييف استراتيجيات التواصل وآليات تلقي الملاحظات المشتركة بين الوكالات واستراتيجيات المشاركة. [PDF]

اعتبارات رئيسية عند إنشاء آليات تلقي الملاحظات

قائمة بالأسئلة الرئيسية لتحليل السياق.

10 خطوات لإعداد آلية تقديم ملاحظات فعالة

10 خطوات رئيسية لإنشاء آلية تقديم ملاحظات فعالة قائمة على الخبرة. انظر أيضاً آليات تقديم الملاحظات في جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة.

قاعدة بيانات الملاحظات والشكاوى (excel)؛ عينة من

السجل الأسبوعي (word)؛ الملاحظات والشكاوى

أمثلة من سجل الملاحظات. [PDF] [Word] [Excel] يوضح المعلومات الرئيسية التي سيتم تسجيلها في قاعدة بيانات الملاحظات.

استخدام بطاقات الشكاوى (الأردن)

خيارات يجب وضعها عند طلب الملاحظات من المجتمع في حالة انخفاض مستوى معرفة القراءة والكتابة للسكان. [PDF]

إغلاق حلقة الملاحظات

نصائح حول كيفية إغلاق حلقة الملاحظات.

المشاورات الأردنية حول آلية الشكاوى المجتمعية

استخدام التقييم التشاركي للتشاور حول آليات تقديم الملاحظات. [PDF]

هياكل الدعم الداخلي: حدد كيفية (ومن يقوم به) تلقي الملاحظات ومعالجتها وتسجيلها، وكيف يتناسب نظام تلقي الملاحظات مع الهيكل التشغيلي. يجب إشراك الموظفين الذين لهم دور في التخطيط والمراقبة والإدارة (صنع القرار) والتواصل بحيث يتم تمرير الملاحظات المُجمعة من مختلف القطاعات إلى صناعات القرار المعنيين، ويتم توفير الإجابات للمجتمع في الوقت المناسب.

الهدف المنشود: يؤدي إنشاء آليات تقديم ملاحظات شكلية (فقط لملء الخانات) إلى آليات رمزية غير فعالة يمكن أن تسبب ضرراً أكثر من النفع. يجب أن يكون الغرض من نظام تقديم الملاحظات ونطاقه واضحاً للموظفين والشركاء والأشخاص المعنيين منذ البداية. تتعلق آليات تقديم الملاحظات بعلاقة المجتمع مع المفوضية وشركائها، وبالتالي يجب ربطها ببرامج الحماية والمساعدة والحلول، وأي تساؤلات تتعلق بسلوك الموظفين.

الآليات المتخصصة: ينبغي استخدام نظام متكامل لجمع الملاحظات في المكتب بدلاً من إنشاء آليات مختلفة. على سبيل المثال، استخدام نظام موحد لجمع الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو بالمياه والصرف الصحي، أو المساعدات النقدية. لا يجب وضع آليات محددة للاستغلال والاعتداء الجنسيين، لأنها قد تكشف الناجين أو الأشخاص المعرضين لخطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتزيد مخاطر الحماية.

الوصول الموجه: يجب مراعاة الأشخاص المحددين الذين سيخدمهم نظام الملاحظات. على سبيل المثال، ستختلف الأنظمة المصممة للأطفال اختلافاً كبيراً عن تلك المصممة للبالغين. سيحدد مستوى الوصول للمستخدمين المستهدفين فعالية آلية تقديم الملاحظات.



التعلم والتكيف على مستوى المنظمة

أين تكمن أهميته؟

إن التعلم من تواصلنا المستمر مع المجتمعات المحلية، وتكييف البرامج بناء على ملاحظاتهم هو معيار لتقييم فعالية التزام المفوضية بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين. تهدف المساءلة أمام الأشخاص المتضررين إلى تنفيذ البرامج المستوحاة من الأصوات والتصورات والاحتياجات التي يعبر عنها الأشخاص المعنيون وتتكيف معها.

وهذا الأمر بالغ الأهمية خصوصاً في حالات انخفاض التمويل، وذلك لضمان إعلام الأشخاص المعنيين وإشراكهم في عملية إعادة ترتيب الأولويات.

كيف يبدو؟

- ✓ دمج مسؤوليات جمع وتخزين وتحليل وإعداد التقارير ونشر واستخدام الملاحظات في الهيكل التشغيلي.
- ✓ تحليل بيانات الملاحظات واستخدامها في تخطيط البرامج والتصميم، وكنصر للرصد، والإبلاغ، والتقييم.
- ✓ تغييرات واضحة في البرامج والقرارات المرتبطة مباشرة بمشاركة المجتمعات من خلال ملاحظاتهم.
- ✓ حلقات ملاحظات مغلقة باستمرار طوال دورة إدارة العمليات (مثل الردود على الاستفسارات/ التعليقات، وتقارير للمجتمع حول نتائج الاستطلاعات والتقييمات).
- ✓ الدروس المستفادة من تفعيل المساءلة أمام المتضررين موثقة ومشاركة بين عمليات المفوضية.
- ✓ التقارير الدورية تشمل البيانات المجمعة المتأتية من ملاحظات الأشخاص المعنيين.

ماذا لو لم نفعل ذلك؟

- ✓ تتأثر فعالية إعداد البرامج ومدى تأثيرها وجودتها عندما لا يتم دمج أولويات الأشخاص المعنيين وقدراتهم وآرائهم المعرب عنها بشكل منهجي.
- ✓ عدم وفاء المفوضية بالمعايير الإنسانية للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين ومتطلبات الجهات المانحة لتوثيق الأدلة حول كيفية أخذ الملاحظات بالاعتبار عند صنع القرارات المتعلقة بالبرامج، وفيما يتعلق بإشراك الأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية.
- ✓ عدم استجابة البرامج بشكل كافٍ لاحتياجات الأشخاص المعنيين.
- ✓ عدم الوفاء بالالتزامات الخارجية للمفوضية.

التزام المفوضية

تقوم جميع عمليات المفوضية بتكييف البرامج والاستراتيجيات، كحد أدنى، استجابةً لمدخلات الأشخاص المعنيين، وتوثيق ذلك ضمن خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية.

من المتوقع أن تفضي عمليات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى:

- ➔ تكيف البرامج والاستراتيجيات استجابةً لمدخلات الأشخاص المعنيين، وتوثيق ذلك ضمن خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية
- ➔ توثيق الدروس المستفادة من المشاركة المستمرة مع المجتمعات المعنية
- ➔ قياس وتحسين المساءلة أمام الأشخاص المعنيين من خلال تقييمات الأداء التنظيمي حول المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

❖ وافقت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على التزامات المفوضية بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين وتعدت بضمان انعكاسها في السياسات التنظيمية والمبادئ التوجيهية التشغيلية، وتعزيزها مع جميع الشركاء، بشكل جماعي وفردى.

كيف يمكننا فعل ذلك؟

★ أمثلة على أسئلة ذات صلة بالعمليات

- كيف يتم دمج الملاحظات في البرامج الخاصة بمكتب/ عملية المفوضية الذي تعملون فيه؟
- هل قام المكتب/ العملية بإدخال تغييرات على البرامج استجابة للملاحظات الواردة من الأشخاص المعنيين؟
- هل يقوم المكتب / العملية بإعداد تقارير حول اتجاهات الملاحظات التي تم تحديدها بحيث يمكن استخدامها لتوجيه الإجراءات وأفضل الممارسات بشأن الاستراتيجيات ومسائل إعداد البرامج، سواء فيما يتعلق بمكتبكم أو المكاتب الأخرى؟
- هل تشمل إدارة أداء الشركاء جمع واستخدام المدخلات من الأشخاص المعنيين؟

التعلم من الملاحظات وتعديل البرنامج وفقاً لذلك

إدراج بند في جدول أعمال الاجتماع لمناقشة تصورات/ آراء الأشخاص المعنيين، من خلال تحديد نقاط عمل واضحة.

إرساء نظام لتتبع التقدم والاتجاهات ومراقبة الاستجابة لملاحظات الأفراد والمجتمع.

استخدام بيانات الملاحظات الواردة للتحقق من صحة تقارير التقييم والرصد باستخدام المعلومات الكمية والنوعية.

توثيق الدروس المستفادة، والأمور الناجحة، ومجالات التحسين، وأفضل الممارسات. تستند القرارات المتعلقة بالأولويات والتوجيهات التشغيلية إلى ملاحظات الأشخاص المعنيين الموثقة والتفاعل معهم.

تبادل المعرفة بين الجهات الفاعلة في عمليات المفوضية. سيضمن هذا التبادل مراعاة أفضل الممارسات في المبادئ التوجيهية والإجراءات والسياسات التنظيمية.

تقييم الأثر وتقديم تقرير عنه. على المستوى التشغيلي، يساعد تحليل بيانات الملاحظات الواردة على تقديم نظرة عامة وشاملة عن تأثير وأداء برامج المفوضية للحماية والمساعدة والحلول، استناداً إلى البيانات التي تم الحصول عليها مباشرة من الأشخاص المعنيين.

ينبغي تضمين معلومات أساسية عن كيفية ترجمة التزامات المفوضية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين إلى تقارير سنوية حول المساءلة بشأن العمر والجنس والتنوع.

تمثل عمليات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين أداة للإشراف اليومي على ضمان الجودة ومراقبة برامج الحماية والمساعدة والحلول.

الإجراءات الرئيسية للتعلم والتكيف التنظيمي

1

الرابط بين الملاحظات الواردة وصنع القرارات
إعداد تقارير التقييم والرصد باستخدام المعلومات الكمية والنوعية.

2

الرصد والتقييم

تمثل الأنشطة المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين أداة للإشراف اليومي على برامج الحماية والمساعدة. يجب أن تؤخذ تحليلات الاتجاهات الناتجة عن بيانات الملاحظات الواردة (على سبيل المثال، المواضيع التي تكرر بشأنها الشكاوى، أو زيادة أو تقليل أنواع معينة من الشكاوى) في الاعتبار عند تقييم فعالية وأثر البرامج.

3

التدابير التصحيحية

يعد تكيف خطط البرامج أو إجراء تغييرات برنامجية خلال مرحلة التنفيذ دليلاً على التعلم والتحسين المستمرين.

4

إعداد التقارير

إن توثيق الملاحظات والتوجهات التي يقود فيها الأشخاص المعنيون المنظمة أمر ضروري لتحديد الأولويات التشغيلية على المستوى القطري واستراتيجيات الحماية والحلول. في حين أن التعامل مع المجتمعات المحلية وإعطاء الأولوية للمسائل المتعلقة بالعمر والنوع الاجتماعي والتنوع أمر شائع، يجب تحديد المؤشرات التي تشهد على ذلك بطريقة منظمة ومتسقة وتحليلية، وبتنظيم كاف لتقييم الأثر

يمكن أن تشمل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في التقارير الدورية ما يلي:

- ❑ مخطط لأنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين التي أفضت إليها العملية في مراحل مختلفة من دورة إدارة العمليات.
- ❑ توضيح تأثير الأنشطة على الأشخاص المعنيين (على سبيل المثال، زيادة التمكين والملكية والشراكة).
- ❑ دليل قوي على الاستخدام المنتظم للملاحظات الواردة في وضع الاستراتيجية التنظيمية بشكل مباشر.
- ❑ اتجاهات الملاحظات الواردة والاستجابة.
- ❑ تسليط الضوء على مجالات التعلم والتحسين في إعداد البرامج جنباً إلى جنب مع الإنجازات التي تم تحقيقها.

5

تتبع التقدم المحرز والاتجاهات

يمكن تحليل ملاحظات الأشخاص المعنيين بشكل دوري، باستخدام نظام الملاحظات والشكاوى، لتتبع الأداء في جانب معين من البرامج والإبلاغ عنه. على سبيل المثال، يمكن إظهار التغييرات في مستوى مشاركة الإناث بمرور الوقت من خلال تصنيف الملاحظات الواردة حسب النوع الاجتماعي.

6

دور الموظفين في المساءلة أمام الأشخاص المتضررين

يلعب جميع الموظفين دوراً في تسهيل التعلم والتكيف الناتج عن مشاركة المجتمع وملاحظاته. تتطلب هذه العملية، كما هو الحال مع جميع مخرجات البرامج، التخطيط والموارد. إنَّ ضمان التخطيط الاستباقي لالتزامات المساءلة وتنفيذها من المسؤوليات الرئيسية للقيادة.

أدوار الموظفين في المساءلة

تلعب الإدارة العليا دوراً في تسهيل التعلم والتكيف الناتج عن مشاركة المجتمع وملاحظاته.

تتمثل أدوار ومسؤوليات الحماية وإدارة البرنامج في سياق المساءلة أمام الأشخاص المتضررين فيما يلي:

- ❑ معرفة وفهم مقاييس المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والمعايير التي تلتزم بها المنظمة، وتطبيقها.
- ❑ دمج التزامات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في المبادئ التوجيهية والإجراءات.
- ❑ دمج الأدوار المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين ضمن الهيكل التشغيلي مع تحديد السلطة المعنية والخبرة الفنية والتسلسل الإداري الواضح.
- ❑ رصد استباقي لتنفيذ معايير المساءلة والتغييرات الناتجة عن الملاحظات الواردة.
- ❑ الاستجابة للشكاوى المثارة.
- ❑ إعداد تقارير دورية عن نتائج أنشطة المساءلة.
- ❑ تحديد الشركاء الذين لديهم التزام واضح بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين.
- ❑ رفع وعي الشركاء المنفذين بالتزامات المفوضية بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين وتعزيز قدرات الشركاء (بما في ذلك المنظمات الوطنية والمحلية والمجتمعية) لتفعيل المساءلة.
- ❑ إدارة الأداء، من خلال إدراج أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين ومخرجاتها في تقييمات أداء الموظفين، بما في ذلك في الإدارة الوسطى والموظفين الأقدمين.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين خلال دورة إدارة العمليات

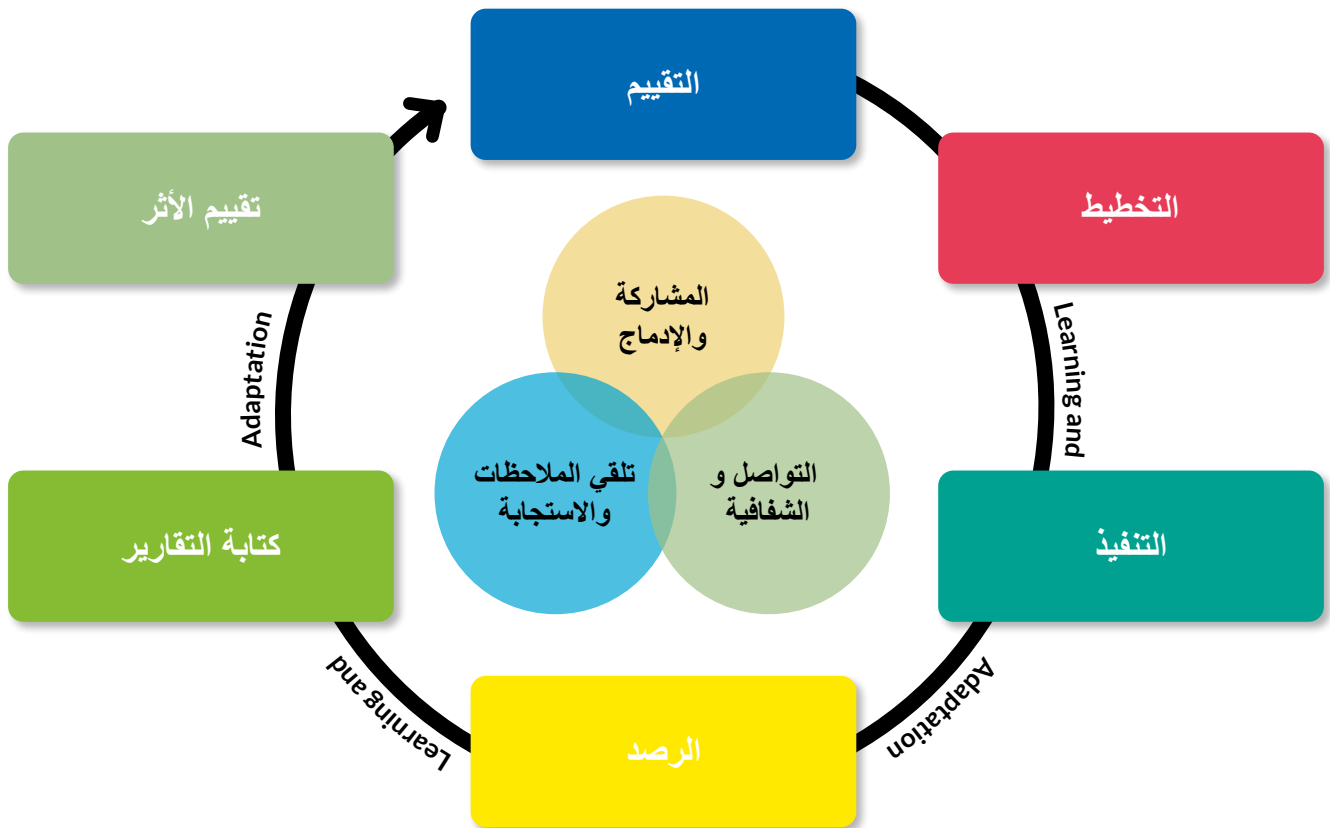
تتطلب ممارسة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين طوال دورة إدارة العمليات أن يتمكن الأشخاص المعنيون من الوصول والمساهمة في تصميم البرامج والقرارات التي يتم اتخاذها في جميع مراحل دورة إدارة العمليات.

توفر كل مرحلة من مراحل الدورة فرصاً للتحسين العملي للمساءلة، وتنطبق جوانب معينة من المساءلة على الأشخاص المتضررين طوال جميع مراحل دورة إدارة العمليات. يمكن تطبيق الأنشطة الموضحة في سياقات الطوارئ، حسب الاقتضاء.

يجب أن تؤخذ إجراءات المساءلة الأساسية في الاعتبار في كل مرحلة من مراحل دورة إدارة العمليات. لا يمكن تطبيق عنصر واحد بشكل فعال بدون العنصر الآخر وأي إجراء على أحدهما له تأثير مباشر على الآخر. وطبقاً لذلك، فإن عدم العمل في مجال ما سيكون له تأثير سلبي على المجالات الأخرى.

تعتبر المساءلة أحد العناصر الرئيسية لتعميم الحماية²⁴، إلى جانب المشاركة والتمكين، والوصول المجدي، وضمان السلامة والكرامة، وتجنب إلحاق الضرر. وتُعرف دورة إدارة العمليات بأنها العملية التي يقوم من خلالها مكتب المفوضية بتنظيم برامج الحماية الخاصة به²⁴.

يمكن أن تحدث بعض مراحل الدورة في وقت واحد (مثل التقييم والتنفيذ) أو بشكل متكرر (مثل المراقبة على مدار العام، إعداد التقارير في منتصف ونهاية العام) حسب الحالة والوقائع التشغيلية. ينبغي أن تكون دورة إدارة العمليات ديناميكية، مع إدخال تعديلات مستمرة على البرامج، تعكس الطبيعة المتغيرة للبيانات التي تعمل فيها المفوضية.



²⁴ مجموعة الحماية العالمية: <https://bit.ly/2p5Ngym>

التقييمات

تشمل أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين خلال مرحلة التخطيط ما يلي:

- ✓ وضع استراتيجيات لتفعيل وتزويد أنشطة مشاركة المجتمع بالموارد طوال دورة إدارة العمليات، وتحديد المؤشرات لتقييم التقدم المحرز.
- ✓ إدراج المسائل التي تم تحديدها من قبل الأشخاص المعنيين ونتائج التقييم الرئيسية للمشاركة والتواصل وردود الفعل والاستجابة، في استراتيجية الحماية والحلول وخطة العمليات.
- ✓ ضمان إتاحة الفرصة للأشخاص المعنيين للمساهمة في تصميم مؤشرات إطار المراقبة.
- ✓ تخصيص الموارد الكافية لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين ضمن خطط المشاريع، وكذلك الميزانيات، بما في ذلك مسؤوليات وتوقعات المفوضية والشركاء، في إطار اتفاقيات شراكة المشروع.
- ✓ التخطيط لإبلاغ الأشخاص المعنيين بشأن أولويات البرنامج التي سيتم تنفيذها.
- ✓ إبلاغ الأشخاص المعنيين بشأن فرص المشاركة في عمليات التخطيط السنوية.
- ✓ التخطيط للفرص التي توفرها الدورة لضمان دمج ملاحظات وشكاوى الأشخاص المعنيين في تعديلات البرنامج بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
- ✓ تحديد الشركاء الذين أثبتوا التزامهم بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، حيثما أمكن.
- ✓ بناء قدرات الموظفين والشركاء بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
- ✓ الدعوة لإدراج النتائج الرئيسية المتعلقة بالمساءلة والنوع الاجتماعي والعمر والتنوع والإعاقة، في خطة التشغيل القطرية وتصميم إطار المراقبة.

التنفيذ

- تنفيذ الأنشطة الموصوفة خلال مرحلة التخطيط للخطة التشغيلية كاستجابة من قبل المفوضية للقضايا التي تم تحديدها أثناء التقييم. وتضطلع به المفوضية مباشرة ومن خلال الشراكات التنفيذية.
- يمتد تنفيذ المساءلة أمام الأشخاص المتضررين إلى الشركاء، ويجب أخذ ذلك في الاعتبار عند اختيار العقود التجارية واتفاقيات الشراكة والتفاوض فيها وصياغتها وتوقيعها، وإدارتها، ومراقبتها، وإغلاقها.

تتطوي عملية التقييم على جمع وتحليل منهجين للمعلومات المتعلقة بالاحتياجات والمخاطر والتهديدات ونقاط الضعف والقدرات للأشخاص المعنيين لاعتمادها في عملية صنع القرار، إضافة إلى الأنشطة التنفيذية المتنوعة، بما في ذلك تنفيذ ورصد البرنامج. يتمثل الهدف من التقييم في تحديد الفجوات بين الوضع الحالي للأشخاص المعنيين والمعايير المتفق عليها. يتم التقييم بمشاركة نشطة من الأشخاص المعنيين.

وبينما يتم إجراء عملية تقييم رسمية سنوياً لتوجيه عملية التخطيط، يجب إجراء عمليات تقييم مستمرة طوال العام.

تشمل الأنشطة المتعلقة بالمساءلة أمام الأشخاص خلال مرحلة التقييم ما يلي:

- ✓ إجراء تقييمات لتحديد تفضيلات المجتمع لتوفير المعلومات، والتشاور، والمشاركة، وآليات تقديم الملاحظات والاستجابة.
- ✓ استكشاف سياق وثقافة المجتمع (بما في ذلك الوعي بالنزاع) لتجنب الحاق الضرر.
- ✓ إجراء تحليلات لأصحاب المصلحة على مستوى المجتمع ورسم خرائط للعلاقات مع مجموعات سكانية مختلفة.
- ✓ وضع استراتيجية لتبادل النتائج والقرارات والاستنتاجات والإجراءات الناتجة عن التقييم مع جميع الأشخاص المعنيين.
- ✓ إشراك المجتمعات في تصميم التقييمات التشاركية.
- ✓ ضمان تمثيل جميع فئات المجتمع من حيث العمر والنوع الاجتماعي والتنوع.
- ✓ التأكد من مشاركة الأشخاص المعنيين في تحديد أولويات نتائج تقييم الاحتياجات وإبلاغهم بنتائج عملية تحديد الأولويات هذه.

التخطيط

التخطيط هو العملية التي يتم من خلالها دمج نتائج التقييم في تصميم البرنامج، مع مراعاة السياق المحلي والأولويات العالمية والإقليمية. تتضمن هذه المرحلة عنصراً مهماً لتخصيص الموارد حيث تقوم العمليات بصياغة ميزانيات شاملة (خطط تشغيلية)، استناداً إلى إجمالي الاحتياجات المحددة وتحليل قدرات التنفيذ والميزانيات ذات الأولوية (على المستوى التشغيلي)، بناءً على توقعات الموارد المتاحة.

تشمل أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين خلال مرحلة التنفيذ ما يلي:

✓ تنفيذ البرنامج ومراقبته وإشراك المجتمعات بطريقة مجدية تمكنهم من التفاعل وتقديم ملاحظاتهم.

✓ تطبيق أنظمة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين (التواصل والملاحظات والمشاركة وآلية الشكاوى) وإتاحة المعلومات حول وجودها للجمهور.

✓ إجراء تحليل مستمر للتعليقات والشكاوى التي تترجم إلى إجراءات واستجابة، والذي يسمح بإدخال تعديلات على إعداد البرامج والتخطيط الاستراتيجي المستقبلي.

✓ دعم مبادرات المساءلة بين الوكالات المعنية بالسياقات المحلية، والمشاريع الأخرى التي تهدف إلى تحسين التواصل وتقديم الملاحظات، وضمان الحماية ضد الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

الرصد والتقييم

الرصد: هو المراجعة المستمرة لتنفيذ البرنامج للتأكد من أن الأنشطة المخطط لها تسير على الطريق الصحيح لتحقيق المخرجات المتوقعة والمساهمة في التأثير المتوقع. تقيس المفوضية التقدم نحو الأهداف والنواتج باستخدام مؤشرات الأداء والأثر من إطار النتائج الخاص بها.

التقييم: هو تحليل وتقييم، بطريقة منهجية ونزيهة وموضوعية قدر الإمكان، نشاط أو مشروع أو برنامج أو استراتيجية أو سياسة أو موضوع أو مسألة أو قطاع أو عملية أو أداء مؤسسي. يركز التقييم على الإنجازات المتوقعة والمحقة ويتم من خلاله فحص سلسلة النتائج والعمليات والعوامل السياقية والسببية من أجل فهم الإنجازات أو غيابها.

تشمل أنشطة المساءلة أمام الأشخاص المتضررين خلال مرحلة الرصد والتقييم ما يلي:

✓ مشاركة الأشخاص المعنيين في تحليل نتائج الرصد وتحديد أولوياتها من خلال تنفيذ عمليات المراقبة التشاركية.

✓ ضمان عملية الرصد من خلال إشراك المجتمعات بطريقة مجدية تمكنهم من المساهمة.

✓ في تقييمك، قم بتضمين طرق لمراجعة نجاحات المشروع وإخفاقاته مع الأشخاص المعنيين ومشاركة النتائج والتحقق منها.

✓ مشاركة نتائج الرصد والتقييم مع الأشخاص المعنيين والإجراءات والقرارات اللاحقة المتخذة.

✓ تضمين البيانات المُجمعة من خلال المشاركة المستمرة للمجتمع المحلي وآليات تلقي الملاحظات أثناء التنفيذ.

✓ توثيق الدروس المستفادة وأي تغييرات يتم إدخالها على البرامج نتيجة لتعليقات الأشخاص المعنيين.

✓ استخدام الدروس المستفادة الموثقة وملاحظات الأشخاص المعنيين للتأثير على تصميم البرامج في المستقبل.

إعداد التقارير

هي عملية توثيق ما تم تحقيقه، وتستند في المقام الأول إلى عملية الرصد التي تقوم بها المفوضية وشركاؤها. كما توجه التقارير الجهات المانحة بكيفية استخدام التمويل.

تشمل مسؤوليات المساءلة أمام الأشخاص المتضررين أثناء إعداد التقارير ما يلي:

✓ تقرير عن التقدم العام للعملية في تحقيق المساءلة أمام الأشخاص المعنيين، بما في ذلك من خلال الإبلاغ الإلزامي عن العمر والنوع الاجتماعي والتنوع.

✓ تضمين بيانات عن اتجاهات الملاحظات والاستجابة والمشاركة وحل القضايا التي أثارها الأشخاص المعنيون في التقرير السنوي.

✓ إدراج الأولويات التي تم وضعها مع الأشخاص المعنيين في مقترحات جمع الأموال للسماح بتوجيه التمويل إلى الاحتياجات التي حددها الأشخاص المعنيون.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والاستجابة لحالات الطوارئ

إن المفوضية مسؤولة أمام الأشخاص المعنيين منذ بداية حالة الطوارئ. وهو ما يتطلب العمل المباشر والمستمر مع المجتمعات المعنية لضمان وتمكين مشاركتهم في القرارات التي تؤثر على حياتهم. يمكن الاستعداد للاستجابة بشكل أسرع وأكثر ملاءمة وكفاءة، واتخاذ قرارات تستند إلى معلومات موثوقة.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والاستجابة لحالات الطوارئ:

✓ جمع البيانات والمعلومات حول عملية التواصل مع الأشخاص المعنيين، وقنوات المعلومات الموجودة التي يستخدمها المجتمع، واحتياجاتهم من المعلومات - ووضع سيناريوهات لكيفية تأثر ما سبق في الحالات الطارئة.

✓ تقييم أنظمة التنسيق القائمة والعمليات المجتمعية وكيف يمكن تفعيلها في حالات الطوارئ.

✓ وضع خطط التأهب التي تحدد الشركاء وآليات التنسيق وإطلاع الموظفين والمجتمع عليها.

- ✓ تعيين جهات التنسيق وتحديد الأدوار والمسؤوليات الواضحة (داخلية وخارجية) للتواصل، والتي يمكن تفعيلها في حالة الطوارئ.
- ✓ التخطيط لإنشاء أنظمة تقديم ملاحظات في حالة عدم وجودها.
- ✓ المشاركة في التعزيز المستمر لقدرات الموظفين والشركاء بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين كجزء رئيسي من أنشطة التأهب.
- ✓ تحديد التزامات مشتركة بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين مع الشركاء (عند الاقتضاء) لتوجيه تنسيق المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في إطار الاستجابة الإنسانية. (انظر على سبيل المثال: التواصل مع الفريق العامل المعني بالمجتمعات - كوكس بازار، بيان المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، 2019).

تنمية الموارد على مستوى الوكالات والمجموعات للمساعدة في:

- ✓ إصدار المذكرة الإرشادية بشأن الحماية والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين في دورة البرنامج الإنساني لعام 2015 من قبل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التابعة لمجموعة مدراء برامج الطوارئ²⁵ وتحدد هذه المذكرة الإجراءات التي يتعين اتخاذها طوال دورة البرنامج الإنساني للوفاء بالالتزامات المتعلقة بالمساءلة تجاه المتضررين وللتأكيد على أهمية الحماية في الاستجابة الإنسانية. وتعرض الرابط الأساسي بين أنظمة المساءلة والحماية في العمل الإنساني، كما تحدد آليات المساءلة التي يجب وضعها والإجراءات المطلوبة على المستوى القطري لكل مرحلة من مراحل دورة البرنامج الإنساني، كأساس لإعداد البرامج المناسبة والفعالة لتحقيق نتائج أفضل في حماية المجتمعات المتضررة من الأزمات.
- ✓ بناءً على هذه المذكرة الإرشادية، وبيان رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن مركزية الحماية في العمل الإنساني، ديسمبر 2013، قامت مجموعة الحماية العالمية بوضع قائمة مرجعية حول دمج الحماية والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين في دورة البرنامج الإنساني²⁶ تم تنظيم القائمة المرجعية لتعكس المراحل الثلاث لدورة البرنامج الإنساني، وهي (1) الإشراف على الاحتياجات، (2) تخطيط الاستجابة، و (3) التنفيذ والرصد.

- ✓ الإجراءات المقترحة للفرق العاملة وفرق التنسيق المشتركة بين المجموعات لتعزيز المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية في دورة البرنامج الإنساني: تقدم هذه الوثيقة التي طورتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إلى جانب مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية ومجموعة الحماية العالمية الإجراءات المقترحة في العمليات الميدانية للوفاء بالالتزامات بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين وللتأكيد على أهمية الحماية في الاستجابة الإنسانية.²⁷

²⁵ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، *Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle*، مجموعة مدراء الطوارئ، 2015.

²⁶ مجموعة الحماية العالمية، *Checklist on incorporating Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle*، بدون تاريخ.

²⁷ المجموعة العالمية للحماية *Suggested Actions for cluster coordination groups to strengthen Accountability to Affected Populations and Protection in the Humanitarian Programme Cycle*، سبتمبر 2016.

المراجع

[Menu of Accountability to Affected Populations \(AAP\) related questions for Multi-sector needs assessments](#), IASC AAP / PSEA Task Group and REACH، يونيو 2018.

[Revised CAAP Guidance note and resources list](#)، 2018 أبريل 20.

[IASC Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms](#)، 2016.

[Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle](#)، مجموعة مدراء برامج الطوارئ، 2015.

الأمم المتحدة:

[UN Protocol on Allegations of Sexual Exploitation and Abuse involving Implementing Partners](#)، 2018.

مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين:

[Age, Gender and Diversity Policy](#)، 8 يونيو 2011.

[Policy on Addressing Fraud Committed by Persons of Concern](#) [داخليًا]، أكتوبر 2017.

[Protection from Sexual Exploitation and Abuse \(PSEA\): Facilitator's Training Manual](#)، مكتب الأخلاقيات، مايو 2016.

[Policy on the Protection of Personal Data of Persons of Concern to UNHCR](#)، مايو 2015.

[Policy for Enterprise Risk Management in UNHCR](#)، أغسطس 2014.

[Strategic Framework for the Prevention of Fraud and Corruption](#)، يوليو 2013.

[Understanding Community-Based Protection](#)، 20 يونيو 2013.

[Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents](#)، 2012.

[The Role, Function and Modus Operandi of the Inspector General's Office](#) [داخلي]، 2012.

تحالف المعايير الإنسانية الأساسية، [Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability](#)، 2014.

التواصل مع فريق العمل المعني بالمجتمعات - كوكس بازار، [The Accountability to Affected Populations \(AAP\) Manifesto](#)، 31 يناير 2019.

البرلمان الأوروبي [Towards more effective global humanitarian action: How the EU can contribute](#)، 2015.

بات غيبسون، بريان كيسي، دومينيك كرولي، ليزا دوهيرتي، دولنا روغنين، توصيات عملية التشاور الإنسانية الإيرلندية، مركز العمل الإنساني، جامعة دبلن، 2015.

مجموعة الحماية العالمية:

[Protection Mainstreaming](#)، بدون تاريخ.

[Checklist on incorporating Protection and Accountability to Affected Populations in the Humanitarian Programme Cycle](#)، بدون تاريخ.

[Suggested Actions for cluster coordination groups to strengthen Accountability to Affected Populations and Protection in the Humanitarian Programme Cycle](#)، سبتمبر 2016.

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات:

[A participation revolution: include people receiving aid in making decisions which affect their lives](#)، بدون تاريخ.

[Results of collaboration / linkages between AAP and PSEA](#)، فريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 19 نوفمبر 2018.

[IASC Revised AAP Commitments](#)، 13 يوليو 2018.

[Communication by refugees, for refugees, in Angola](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Ligne Verte – how a free number is providing information to refugees in Niger](#)
بدون تاريخ

[New App Tells Refugees in Israel, 'We See You](#)
الابتكار، بدون تاريخ

[steps to setting up an effective feedback 10 mechanism](#)
دائرة الابتكار، فبراير 2017.

[Feedback Mechanisms in the former Yugoslav Republic of Macedonia](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Closing the Feedback Loop: The Quest for Quick Fix](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Making a Complaint](#)
مكتب المفتش العام، بدون تاريخ

أمانة القمة الإنسانية العالمية:

[Restoring Humanity: Synthesis of the Consultation Process for the World Humanitarian Summit](#), 2015
أمانة القمة الإنسانية العالمية،

Age, Gender and Diversity Policy، يونيو 2011.

[UNHCR Manual on a Community Based Approach in UNHCR Handbook for the Protection of Women and Girls](#)
يناير 2008.

[UNHCR Accountability Framework for Age, Gender and Diversity Mainstreaming](#)
مايو 2007.

[Operational Protection in Camps and Settlements. A Reference Guide of Good Practices in the Protection of Refugees and Other Persons of Concern](#)
يونيو 2006.

[UNHCR Tool for Participatory Assessments in Operations](#)
مايو / أيار 2006.

[The UNHCR Code of Conduct and Explanatory Notes](#)
يونيو 2004.

[UNHCR's Commitments to Refugee Women](#)
ديسمبر 2001.

[A Framework for People-Oriented Planning in Refugee Situations Taking Account of Women, Men and Children](#)
ديسمبر 1992.

[Information and Communication Needs Assessment Tool](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[How to control the 'CTRL+P' urge: embracing audio](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[things to consider before rolling out two-way 10 SMS](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Set up a system to manage two-way SMS in two minutes](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Radio for Communicating with Communities](#)
الابتكار، بدون تاريخ.

[Chatbots in humanitarian settings: revolutionary, a fad or something in-between?](#)
دائرة الابتكار، بدون تاريخ.

[Tawasul: 5 lessons from the UNHCR humanitarian call centre in Yemen](#)
أكتوبر 2016.



UNHCR

المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين