

المعايير الإنسانية الأساسية
Core Humanitarian STANDARD

المعايير الإنسانية الأساسية ملاحظات ومؤشرات إرشادية
CHS Guidance Notes and Indicators

الناشر

CHS Alliance

The Sphere Project

Groupe URD

النسخة العربية:

الإغاثة الإسلامية عبر العالم

الطبعة الأولى

2015

الترقيم الدولي

ISBN: 978-2-9701015-8-1

© جميع الحقوق محفوظة. وحقوق الطبع للمواد الموجودة في هذه الوثيقة تعود إلى CHS Alliance و The Sphere Project و Groupe URD. ولكن يجوز إعادة إنتاجها لغايات تعليمية، بما في ذلك أنشطة التدريب والأبحاث والبرامج، بشرط ذكر اسم «المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية» كمصدر لها. أما فيما يتعلق بترجمة وثيقة «المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية»، كلها أو جزء منها، أو تكييفها، فينبغي الحصول على إذن خطي مسبق من الناشر، من خلال الاتصال بالبريد الإلكتروني: info@corehumanitarianstandard.org

المحتويات

مقدمة	3
قائمة الالتزامات التسعة ومعايير الجودة	5
الالتزام رقم 1	6
الالتزام رقم 2	9
الالتزام رقم 3	12
الالتزام رقم 4	16
الالتزام رقم 5	20
الالتزام رقم 6	24
الالتزام رقم 7	27
الالتزام رقم 8	30
الالتزام رقم 9	34
الملحق 1: المصطلحات والتعريفات المستخدمة	38

مقدمة

«المعيار الإنساني الأساسي – ملاحظات ومؤشرات إرشادية» (الملحق الإرشادي) عبارة عن ملحق مكمل لـ «المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة» («المعيار»). ويضع هذا الملحق نصب عينه جميع الأطراف والمنظمات العاملة في مجال الإغاثة الإنسانية المشاركة في تخطيط الاستجابة الإغاثية أو إدارتها أو تنفيذها، وهذا يشمل الموظفين والمتطوعين في الوكالات المحلية والقطرية والدولية. كما أنه يمكن للوكالات الحكومية والسلطات المحلية استعماله وتكييفه للاستخدام في المجتمعات المتضررة من الأزمة (المجتمعات المتضررة).

ويوفر الملحق الإرشادي توضيحات عن «التحركات الأساسية» و«مسؤوليات المنظمة» المدرجة في وثيقة «المعيار» ويتفحص بتعمق بعض التحديات العملية التي قد ينشأ عند تطبيق «المعيار». ويتناول بالشرح سبب أهمية كل من «الالتزامات التسعة» للمعيار ويقدم بعضاً من الأمثلة لمختلف جمهور القراء والسياقات. بيد أن الملحق الإرشادي لا يقدم في الواقع شرحاً معمقاً لكيفية الاستجابة لحالات الإغاثة الإنسانية الطارئة؛ ولكنه يوفر عوضاً عن ذلك قائمة بإرشادات مفصلة عن كيفية الوفاء بكل «التزام».

وبينما يركز كل التزام على حيز محدد من التحرك الإغاثي الإنساني، نجد أن هناك بالضرورة قدرًا معيناً من التداخل الذي يربط الالتزامات بعضها ببعض ليحيلها إلى وحدة متماسكة. فعلى سبيل المثال، نجد أن أهمية كل من التواصل مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة والإدارة الداعمة للموظفين، ترد في سياق جميع الالتزامات التسعة. كما أن منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين وأهمية الشفافية هي أيضاً ذات صلة بعدد من الالتزامات.

النوع الاجتماعي والتنوع. يدعو «المعيار» إلى تبني حقوق الإنسان الأساسية وهو متركز على الحق في الحياة بكرامة والحق في الحماية والأمن حسب تعريف القانون الدولي. ويقر «المعيار» بأن مشاركة الناس المتأثرين بالآزمات هو حجر الأساس لأي استجابة إغاثية إنسانية فعالة. ولأجل هذه الغاية تبرز أهمية الإقرار بالتنوع داخل المجتمعات من خلال

جمع البيانات واستخدامها، على أن تكون مفرزة حسب الجنس والسن والقدرة، من أجل تزويد البرامج بالمعلومات اللازمة. وسيساعد هذا في ضمان أن تلبي مختلف احتياجات المجموعات المتنوعة بإعطائها صوتاً في القرارات التي تحدد شكل الاستجابة. وفي هذه الوثيقة يتحدد مفهوم المجتمع بكونه مجموعة مؤلفة من النساء والرجال والصبيان والبنات، وكل له قدرات واحتياجات وأوجه ضعف مختلفة.

أما المقصد من مؤشرات الأداء والأسئلة الإرشادية فهو الحث على قياس التقدم نحو تلبية «المعيار» وتحفيز التعلم والتطوير المتواصلين على صعيدي الجودة والمساءلة في أعمال الاستجابة الإغاثية الإنسانية. وقد يرغب بعض المنظمات في تطوير أدوات للتمكن من مقارنة النتائج مع منظمات وسياقات وأوقات مختلفة.

ويمكن تطبيق مؤشرات الأداء والأسئلة الإرشادية كدليل من أجل:

- تصميم مشروع وبرنامج؛
- المراقبة على صعد المشروع والبرنامج وكل ما يتعلق بالاستجابة الإغاثية؛
- قيام الوكالة بعمليات مسح تقديري للمستوى التنظيمي لديها؛
- استراتيجيات بناء القدرة؛
- التقويمات الداخلية؛
- المراجعات والتقويمات النّدية والمشاركة؛
- المراقبة الفورية في الزمن الحقيقي من قبل الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة.

ويُنصح المستخدمون عند تطبيق مؤشرات الأداء بأن يأخذوا الآتي في الاعتبار:

التكامل. ينبغي استخدام مؤشرات الأداء كمجموعة متكاملة. وهي قليلة العدد وذات صلة بجميع القطاعات والسياقات، وتعكس الحاجة إلى التأكد من المعلومات والتحقق منها من مصادر مختلفة، بما في ذلك مختلف أطياف المجموعة البشرية المتضررة من الأزمة. وإذا ما قررت أي منظمة عدم استخدام مؤشر ما فإنها تُحث على أن تبدي الأسباب الكامنة خلف ذلك القرار عند وضع تقريرها عن المحصلات.

التكييف. يجب أن تكيف مؤشرات الأداء وفق ما تقتضيه عمليات كل سياق وكل منظمة. ويمكن أن تستكمل من خلال مؤشرات أو أسئلة إرشادية مناسبة أخرى.

التوقيت. يمكن استخدام مؤشرات الأداء والأسئلة الإرشادية في جميع مراحل الاستجابة الإغاثية، من المسح التقديري إلى التقويم.

القياس. المقصد من مؤشرات الأداء هو التمكن من قياس مدى التقدم أو المقارنة أو كليهما معاً على صعد الوقت والبرامج والسياقات. ومن أجل أن تكون مؤشرات الأداء مجدية وتقر بتنوع الاحتياجات فضلاً عن الرضى بالبرامج المتواصلة، فإن عليها أن تقاس بطريقة متساوقة على صعيدي الوقت والموقع وأن تتيح في حدها الأدنى فرز البيانات حسب السن والنوع الاجتماعي.

ومن الطرق البسيطة لتسجيل مؤشرات الأداء يمكن استخدام مقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس (1 = أعارض بشدة؛ 2 = أعارض؛ 3 = لا أعارض ولا أوافق؛ 4 = أوافق؛ 5 = أوافق بشدة).

إرشادات إضافية. يُنصح المستخدمون بالرجوع إلى الروابط أدناه، وإلى الإرشادات في نهاية كل باب، وإلى المصطلحات والهوامش، للحصول على معلومات إضافية أخرى.

ADCAP (2015) 'Minimum Standards For Age And Disability Inclusion In Humanitarian Action' (Pilot Version) [الحد الأدنى من المعايير الخاصة بإدراج السن والإعاقة في التحرك الإغاثي الإنساني (نسخة أولية)]:

<http://www.helppage.org/what-we-do/emergencies/adcap-age-and-disability-capacity-building-programme/>

IASC Gender Marker 2013-14 [مؤشر النوع الاجتماعي 2013-14]:

<http://www.humanitarianresponse.info/en/topics/gender/page/iasc-gender-marker>

HelpAge International (2014) 'Disaster resilience in an ageing world: How to make policies and programmes inclusive of older people' [الثبات إزاء الكوارث في عالم يعاني من حالة الشيخوخة: كيف ندرج الأفراد المسنين في السياسات والبرامج]:

<http://www.helppage.org/silo/files/disaster-resilience-in-an-ageing-world-how-to-make-policies-and-programmes-inclusive-of-older-people.pdf>

OCHA (2014) Methodology - Participative evaluation of accountability to affected populations (Central African Republic) [منهجية العمل - التقويم التشاركي للمساءلة إزاء المجموعات البشرية المتضررة من الأزمة (جمهورية أفريقيا الوسطى)]:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Methodology-Participative-evaluation-of-AAP.pdf>

أعد **المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية** فريق عمل مكون من ممثلين للمنظمات غير الحكومية الدولية والشبكات ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق المساعدة الإنسانية (UNOCHA) و Sphere Project و CHS Alliance. وقد جرى تعزيزه من خلال التشاور والاختبار الميداني اللذين شاركت فيهما مجموعة كبيرة من المستخدمين ضمن سياقات مختلفة. ويود فريق «المعيار» أن يتقدم بالشكر والعرفان إلى لجنة الطوارئ المعنية بالكوارث (Disasters Emergency Committee) للدعم المالي الذي وفرته لإنتاج ونشر المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية. وقد اعتمد إعداد الدليل على مواد موجودة لدى Sphere و CHS Alliance و HAP و People In Aid سابقاً و Groupe URD. وسوف تتم مراجعة هذا الملحق الإرشادي بناءً على التغذية الراجعة من المستخدمين بحلول آذار/مارس 2017 على أبعد تقدير. الرجاء إرسال أي تغذية راجعة أو اقتراحات إلى feedback@corehumanitarianstandard.org

يمكن للمنظمات الراغبة في التحقق مما يتعلق بـ«المعيار» الرجوع إلى الأدوات المتوفرة في موقع CHS Alliance الإلكتروني على الرابط <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>

الالتزامات التسعة و معايير الجودة



1. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم.
معيّار الجودة: الاستجابة الإنسانية مناسبة وملائمة.



2. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.
معيّار الجودة: الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب.



3. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة لسيوا متأثرين سلباً وهم أكثر استعداداً وقدرة على الصمود، وأقل تعرضاً للخطر نتيجة للعمل الإنساني.
معيّار الجودة: الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية.



4. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، يمكنهم الحصول على المعلومات ويشاركون في اتخاذ القرارات التي تعنى بهم.
معيّار الجودة: الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة والتعليقات.



5. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعّالة لمعالجة الشكاوى.
معيّار الجودة: الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.



6. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون مساعدة منسقة ومكاملة.
معيّار الجودة: الاستجابة الإنسانية منسقة وشاملة.



7. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا تقديم مساعدة مطورة لأن المنظمات تتعلّم من التجارب والرصد.
معيّار الجودة: العاملون الإنسانيون يتعلمون ويتطورون باستمرار.



8. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيدة.
معيّار الجودة: يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتمّ التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.



9. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا أن المنظمات التي تقدّم المساعدة تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أخلاقي.
معيّار الجودة: يتمّ إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.

الالتزام رقم 1



معيّار الجودة:
الاستجابة الإنسانية مناسبة
وملائمة.

المجتمعات والأشخاص المتضررون
من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة
والملائمة لاحتياجاتهم.

سبب أهمية هذا الالتزام

يركز الالتزام رقم 1 على الغاية الأساسية للاستجابة للأزمات الإنسانية والتي هي رفع الشدة والمعاناة عن الناس والتأكيد على حقوقهم في الحصول على المساعدة وضمان كرامتهم كبشر. فالاستجابة الإغاثية التي تلجأ على نحو تلقائي إلى معاملة جميع الأطراف والحالات بالطريقة نفسها أخرى أن تفشل في تلبية أهدافها ومن غير المرجح أن تصل فائدتها الكامنة بحدها الأقصى إلى الأطراف المحتاجة.

ويؤكد الالتزام رقم 1 على أهمية فهم سياق الحالة واحتياجات مختلف الناس المتضررين من الأزمة وكيف أن هذه الاحتياجات قد تتغير بمرور الزمن فضلاً عن ضرورة التعرف على قدرات المجموعات المتنوعة من الناس. كما أنه يبرز دور السياسات والعمليات في تحفيز «التقويم المتواصل» للاحتياجات، والمساعدة النزيهة، والإقرار بالنوع الاجتماعي والتنوع في الاستجابة الإغاثية.

مؤشرات الأداء

1. يُعتبر الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة أن الاستجابة الإغاثية تأخذ احتياجاتهم في الحسبان وتراعي ثقافتهم.
2. تنسجم كل من المساعدة والحماية المقدمة مع ما جرى تقديره من المخاطر وأوجه الضعف والاحتياجات.
3. تأخذ الاستجابة الإغاثية في الحسبان القدرات (المهارات والمعرفة على سبيل المثال) للناس المحتاجين للمساعدة أو الحماية أو كليهما.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل جرى القيام بتقدير شامل للاحتياجات واستخدم لرصد عملية التخطيط للاستجابة بالمعلومات؟
- هل استشيرت مصادر متعددة للحصول على المعلومات، بما في ذلك الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة والمؤسسات المحلية وغيرها من أصحاب المصالح، عند تقدير الاحتياجات والمخاطر والقدرات وأوجه الضعف والسياق؟
- هل بيانات المسح التقديري والمراقبة مفرزة حسب الجنس والسن والقدرة؟
- كيف تم تحديد المجموعات الضعيفة؟
- هل تتضمن الاستجابة الإغاثية أنواعاً مختلفة من المساعدة أو الحماية أو كليهما معاً لمختلف المجموعات البشرية؟
- ما هي التحركات المتخذة لتكييف استراتيجية الاستجابة اعتماداً على الاحتياجات والقدرات والمخاطر والسياقات المتغيرة؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.1 إجراء تحليل منهجي وموضوعي ومستمر للسياق والجهات المعنية.	• المسح التقديري والتحليل المسح التقديري والتحليل هما عملية مستمرة وليسا محصورين في فترة واحدة معينة، وعليه فيجب إجراء تحليل معمق بقدر ما يسمح الوقت. ولا ينبغي تخمين احتياجات المجتمعات المتضررة من الأزمة إنما يجب التعرف عليها من خلال عمليات المسح التقديري التي تشركها في نقاش متواصل من أجل التوصل إلى الاستجابات الملائمة. • من الأهمية بمكان التأكد من المعلومات والتحقق منها، مع الإقرار بأن بيانات عمليات المسح التقديري ستكون غير دقيقة أول الأمر. • يكون تقدير السلامة والأمن لكلا المجموعات البشرية المتضررة من الأزمة والمجموعات المضيفة هاماً من أجل التعرف على مصادر التهديد بالعنف وأي شكل من أشكال الإكراه أو الحرمان من الإغاثية أو الحرمان من حقوق الإنسان الأساسية. ويساعد تحليل الاحتياجات المتعلقة بالنوع الاجتماعي كذلك في تحديد استجابة أكثر فاعلية وقابلية للاستمرار. • التخطيط مطلوب للتنسيق مع الآخرين وتجنب إرهاق المجتمعات بعمليات مسح تقديري متعددة، فحيثما كان ذلك ممكناً، يجب أن تُجرى عمليات مسح تقديري مشتركة (مثل المسح السريع الأولي المتعدد المجموعات/ القطاعات (MIRA)) وأن تتاح المشاركة في المعلومات (بما في ذلك معايير الاختيار) للوكالات والحكومات والمجموعات البشرية المعنية.

2.1 تصميم وتنفيذ البرامج المناسبة بناءً على تقييم الاحتياجات والمخاطر دون تحيز، وفهم مواطن ضعف وقدرات المجموعات المختلفة .

البرامج الملائمة

- ينبغي أن تحظى الاستجابة الإغاثية الإنسانية بالقبول لدى مختلف المجموعات المتضررة من الأزمة ضمن المجتمع ويجب أن تسعى إلى حفظ حقوق جميع أطراف المجتمع من خلال: تلبية احتياجاتها الأساسية (مثل المياه النظيفة والرعاية الصحية)؛ والاستجابة لبواعث قلقها فيما يتعلق بالحماية (الوقاية من الاستغلال الجنسي والعنف، على سبيل المثال)؛ وتمكين الناس من الحفاظ على شعورهم بالكرامة واحترام الذات.
- بعض الممارسات العرفية المقبولة في المجتمع ينتهك الحقوق الإنسانية للناس أو يكون مبنياً على مفاهيم خاطئة (مثل الاستهداف المغرض للبنات أو الصبيان أو لطبقات اجتماعية معينة، وحرمان البنات من التعليم، ورفض التطعيم ضد الأمراض، إلخ.) ويجب عدم دعمه.

المسح التقديري النزيه

- المطلوب بذل جهود خاصة لتقدير احتياجات الناس في المواقع التي يصعب الوصول إليها، كالناس الموجودين خارج المخيمات، أو في مناطق ذات تضاريس وعرة، أو الساكنين مع عائلات مضيقة لهم، وينطبق هذا بالمثل على الناس «المعرضين للخطر» - كذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين وحبيسي البيت والأطفال والمراهقين - الذين قد يتعرض جميعهم للقهر والاستغلال وسوء المعاملة. فالتحرك على نحو نزيه لا يعني أنه يجب معاملة جميع الناس بالطريقة نفسها، لأن لكل مجموعة احتياجات وأوجه ضعف وقدرات مختلفة.

الضعف

- قد يعاني الناس من الضعف جرّاء عوامل فردية كالسن (الصغار اليافعون والطاعون في السن على وجه الخصوص)، أو الإعاقة أو المرض (مثلًا الناس المعوقون عن الحركة أو الناس الحاملون لفيروس «أش أي في» أو المصابون بالآيدز)، أو لكونهم يقومون برعاية غيرهم من الضعفاء.
- العوامل الاجتماعية والسياقية تساهم أيضاً في تردّي الناس في وهدة الضعف. وهذه تشمل التمييز والتمييز (مثلًا في بعض السياقات، تدنّي مكانة النساء والبنات وعدم امتلاكهن لقرارهن)، والإقصاء الاجتماعي (بما في ذلك الحرمان من الوصول إلى المعلومات)، والتراجع البيئي (مثلًا تآكل التربة أو إزالة الغابات)، والتغير المناخي الدائم، والفقر، والحرمان من حيازة الأراضي، وسوء إدارة الحكم، والإثنية، والطائفية، والانتماءات الدينية أو السياسية.

القدرة الكامنة

- يقع على عاتق الدولة الدور الأساسي والمسؤولية في توفير المساعدة والحماية في الوقت الملائم للناس المتضررين من الأزمة داخل نطاق حدودها. ولا يجب أن يحصل أي تدخل من المنظمات الإغاثية إلا إذا كانت المجموعة البشرية المتضررة من الأزمة أو الدولة أو كليهما لا يملكان القدرة أو الإرادة الكافية على الاستجابة (بالأخص خلال المراحل الأولى من الاستجابة). كما أن التدخل يمكن أن يكون مبرراً إذا ما كانت الدولة أو السلطات تميّز بالفعل ضد مجموعات معينة أو أناس يعيشون في منطقة محددة من المناطق المتضررة من الأزمة.
- بطبيعة الحال يمتلك الرجال والنساء المتضررون من الأزمة (بما في ذلك المسنون وذوو الاحتياجات الخاصة) مهارات ومعرفة وقدرات للتصدي للآزمات والاستجابة لها والتعافي منها، ويمكنهم اكتساب المزيد منها. فهم عادة يكونون أول من يقوم بالاستجابة، ويعتبر إشراك الناس المتضررين من الأزمة في الاستجابة الإغاثية الإنسانية جزءاً أساسياً من الحفاظ على حقهم في الحياة بكرامة.

3.1 تكيف البرامج لكي تتناسب مع الاحتياجات والقدرات والسياقات المتغيرة.

تكيف البرامج

- يجب على العاملين الميدانيين، خلال مختلف مراحل الاستجابة الإغاثية، أن يقوموا بالتشاور على نحو مستمر مع المجتمعات من أجل التعرف على مدى تلبية الاستجابة لاحتياجاتهم وما إذا كان من المطلوب استجابات إضافية أو مختلفة.
- يجب مراقبة البيانات الوبائية وغيرها من البيانات على نحو منتظم واستخدامها لإعلام الطرف العاكف على اتخاذ القرار ولتحديد الأولويات الهادفة إلى إنقاذ الأرواح.
- من الضروري أن تحافظ الأطراف المستجيبة على قدر كاف من المرونة يمكّنها من إعادة تصميم أي تدخل لمواجهة أي تغيير في الاحتياجات، وقد يتطلب الأمر إجراء محادثات لضمان موافقة الأطراف المانحة على هذا.

¹ «الاحتياجات» تشمل المساعدة والحماية.

² قد تشمل هذه الفئة على سبيل المثال: النساء والرجال والبنات والصبيان والشباب فضلاً عن ذوي الاحتياجات الخاصة ومجموعات معينة من الأقليات أو الإثنيات.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل تملك المنظمة التزاماً واضحاً بسياسة خاصة بالتحرك الإغاثي الإنساني مؤسساً على الاحتياجات ونزهاً ومستقلاً، وهل الموظفون على دراية به؟
- هل ينظر أصحاب المصلحة المعنيون إلى المنظمة على أنها نزيهة ومستقلة وغير تمييزية؟
- هل تتضمن العمليات الفعلية آليات لجمع البيانات مفرزة حسب الجنس والسن والقدرة بوتيرة ثابتة؟
- هل تستخدم هذه البيانات بانتظام لترشيد تصميم البرامج وتنفيذها؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
4.1 تلتزم السياسات بتقديم المساعدة دون تحيز بناءً على احتياجات وقدرات المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات.	سياسات المنظمة المتعلقة بالمساعدة النزيهة والتنوع - أي منظمة تتوافق مع «المعيار» تحتاج إلى سياسات وعمليات ومنظومات تعبر بوضوح عن التزام بالمبادئ الإنسانية (وأي استثناءات لها) فضلاً عن احترام النوع الاجتماعي والسن والقدرة والتنوع، وتدعم مثل هذا الالتزام. - يجب أن يفهم جميع الموظفين والمتطوعين مسؤولياتهم فيما يتعلق بهذه السياسات، وكيف أنهم قد يواجهون المسألة. كما أنه يجب توعية غيرهم من أصحاب المصلحة الأساسيين بهذه السياسات.
5.1 تحدد السياسات الالتزامات التي تأخذ بعين الاعتبار تنوع المجتمعات، بما في ذلك الأشخاص المحرومين والمهمشين، وجمع البيانات المصنفة.	فرز البيانات يجب أن توضح سياسات المنظمة المستويات المطلوبة من فرز البيانات لأغراض المسح التقديري وإعداد التقارير. وهذا قد يساهم في توفير الدليل على المساعدة النزيهة ويمكن أن يؤثر على ما إذا كان العون يصل إلى المجموعات المستهدفة.
6.1 تنفيذ عمليات لضمان إجراء تحليل مستمر ومناسب للسباق.	عمليات خاصة بالتحليل المتواصل - يجب على وكالات الإغاثة الإنسانية أن توفر إدارة ملائمة ودعمًا مقرونًا بالإشراف لتمكين عاملي الإغاثة من تحصيل المعرفة والمهارات والسلوكيات والتصرفات الضرورية لإدارة وإجراء عمليات المسح التقديري. - يجب أن تكون منظومات الموارد البشرية مرنة بما فيه الكفاية لكي توظف فرق المسح التقديري وتنشرها على وجه السرعة. كما أن وجود أعداد كافية من الموظفين الكفاء يضمن أن يكون كل من التحليل والمسح التقديري المتواصلين ممكنًا وميسرًا. - يجب تخصيص موازنات البرامج والموارد وفق الحاجة وضمان أن يفرد جانب من الموارد المالية للتحليل المتواصل المتعلق باحتياجات المساعدة والحماية، ولتكييف البرامج وتحديثها.

روابط للإرشادات إضافية

'Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide' (2014) ACAPS & ECB [تقدير الاحتياجات الإنسانية: دليل الحد الكافي]:

<http://www.acaps.org/img/documents/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf>

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 7) [تطوير منهج قائم على إشراك الناس المتضررين من الأزمة في الاستجابة الإغاثية الإنسانية. دليل التشارك (الفصل 7)]:

http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE7.pdf

IASC (2015) 'Multi-sector initial rapid assessment guidance' (revised July 2015) [دليل المسح السريع الأولي المتعدد القطاعات (رُوجع في تموز/يوليو 2015)]:

https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira_revised_2015_en.pdf

IASC (2006) 'Women, Girls, Boys and Men: Different Needs, Equal Opportunities'. The Gender Handbook in Humanitarian Action [الرجال: احتياجات مختلفة، فرص متساوية (دليل النوع الاجتماعي في التحرك الإغاثي الإنساني)]:

<https://interagencystandingcommittee.org/gender-and-humanitarian-action-0/documents-public/women-girls-boys-men-different-needs-equal>

Mazurana, D., Benelli, P., Gupta, H., & Walker, P. (2011) 'Sex and Age Matter: Improving Humanitarian Response in Emergencies' [أهمية الجنس والسن: تحسين الاستجابة الإغاثية الإنسانية في حالات الطوارئ]. Feinstein International Center, Tufts University.

<http://www.alnap.org/resource/8144>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 2



معيار الجودة:
الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم
في التوقيت المناسب.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من
الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات
الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت
المناسب.

سبب أهمية هذا الالتزام

يبرز الالتزام رقم 2 الحاجة إلى منظومات فعالة تقدم الدعم لصناعة القرار في الوقت الملائم وتكون مرتكزة على الأدلة، إلى جانب كل من التغطية الجغرافية الملائمة في مستوياتها وتوقيتها لكلا احتياجات المساعدة والحماية. ومع أنه يقر بوجود تحديات من قبيل إمكانية الوصول إلى الموقع والأمن والتمويل والإمداد والقدرة والأولويات المتضاربة، إلا أنه يتطلب أن يجد المجتمع الإغاثي، من خلال العمل المشترك، وسائل للتغلب على هذه المسائل لتقديم استجابة شاملة لاحتياجات الناس. كما أن توقع الأزمات والاستعداد لها مسبقاً يزيد من سرعة الاستجابة ومدى ملاءمتها وفعاليتها ويضمن أن تكون القرارات مرتكزة على معلومات يمكن التعويل عليها أكثر. ولا ينبغي أن تكون الاستجابات ملائمة في توقيتها فحسب بل عليها أن تراعي الحد الأدنى من المعايير التقنية من أجل تحقيق هدفها في المساعدة على حماية أرواح الناس ومصادر رزقهم.

مؤشرات الأداء

1. يعتبر الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة، بما في ذلك أشد الفئات ضعفاً، أن توقيت ما تتلقاه من المساعدة والحماية هو ملائم.
2. يعتبر الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة أن الاستجابة الإغاثية قد وفّت باحتياجاتها.
3. تظهر تقارير المراقبة والتقويم أن الاستجابة الإغاثية تلبّي أهدافها فيما يتعلق بالتوقيت والجودة والكمية.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يتم التعرف على العقبات والمخاطر وتحليلها بانتظام، ويتم تبني الخطط وفقاً لذلك؟
- هل يأخذ التخطيط في الاعتبار الأوقات المثلى عند وضع الأنشطة، مراعيًا عوامل الطقس أو الفصل أو النزاع على سبيل المثال؟
- هل تجري مراقبة التأخر في تطبيق الخطط والأنشطة ومعالجته؟
- هل تستخدم منظومات الإنذار المبكر وخطط الطوارئ؟
- هل تستخدم المعايير التقنية المعتمدة عالمياً ويتم تحقيقها؟
- هل يجري التعرف على ما لم يلبّ من الاحتياجات ومعالجته؟
- هل تستخدم نتائج عملية المراقبة لتكييف البرامج؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.2 تصميم برامج تعالج المعوقات بحيث يصبح الإجراء المقترح واقعياً وآمناً للمجتمعات المحلية.	معالجة العقبات ووضع برامج واقعية • يمكن للمشاكل الناجمة عن غياب الأمن أو تلك اللوجستية أن تحد من إمكانية الوصول إلى التجمعات البشرية، ويمكن أن يكون التمويل غير كاف، ويمكن أن تعتمد السلطات إلى عدم السماح لوكالات الإغاثة بالاستجابة. وربما تكون تلبية متطلبات المعايير التقنية غير ممكنة وميسرة بسبب عقبات من قبيل الوصول إلى الموقع أو التمويل. ويمكن أن لا يكون لدى المنظمات وموظفيها الخبرة أو المنظومات أو الكفاءات المطلوبة لتلبية الحد الأدنى من المعايير. • قد يكون من المطلوب اللجوء إلى الدبلوماسية وممارسة الضغط والتعبئة عند التعاطي مع الحكومة وغيرها من المنظمات والأطراف المانحة للمساعدات على المستويات المحلية والقطرية والدولية من أجل تذليل العقبات. • يكون العمل التعاوني مطلوباً في الغالب لتطوير الاستراتيجيات (مثل التعبئة ومنظومات الإحالة والتخطيط للطوارئ) من أجل تذليل التحديات التي تحول دون تلبية الاستجابة الإغاثية الإنسانية لهذا الالتزام. • من الأهمية بمكان تحديد مؤشرات الأداء ذات الصلة بالعامل الزمني والتي تكون مرتبطة بسياق معين، والقابلة للتحقيق، والتي تجري مراجعتها على نحو منتظم، من أجل قياس مدى التقدم نحو تلبية احتياجات المساعدة والحماية.

حسن التوقيت - لا يرمز حسن التوقيت إلى استجابة سريعة تتجنب التأخير فحسب بل أيضاً إلى تقديم الخدمات المناسبة في الوقت المناسب. فعلى سبيل المثال، قد يكون لدى الناس المتضررين من الأزمة احتياجات مختلفة في الصيف والشتاء وعليه فإن أنشطة مثل علف الدواب أو البذور أو الأدوات تحتاج أن تأخذ في حسابها مواقيت الموسم الزراعي. - تحتاج خطط البرامج إلى إدراج أطر زمنية ضمن منظومات التسليم والمراقبة لتمكينها من التعرف على التأخير وتحديد على نحو فعال. وتوفر الدورة الزمنية لبرامج الإغاثة الإنسانية التي وضعتها «اللجنة الثابتة ما بين الوكالات» (IASC) (أنظر الروابط أدناه للمزيد من الإرشادات) معلومات إضافية عن الأطر الزمنية المتوقعة في بداية حالات الطوارئ البطيئة والمبغطة. - استخدام التوقعات ومنظومات الإنذار المبكر في وضع خطط الطوارئ قبل أي أزمة يتيح للمجتمعات والسلطات والوكالات أن تكون مستعدة للتدخل في الوقت الملائم، بحيث يكون باستطاعة الناس المتضررين من الأزمة أن يحموا ممتلكاتهم قبل أن تتعرض أرواحهم وأرزاقهم للخطر. صناعة القرار - تؤثر عوامل كثيرة على القرار بالاستجابة إلى أي أزمة إنسانية، بما في ذلك توفر الأموال أو حرية الوصول إلى المعلومات أو مستوى الاستعداد أو مدى خبرة وكالة الإغاثة أو الحاجة إلى إثبات ما يمكن أن تحدّثه الاستجابة من أثر. كما أن الحكومات تتأثر أيضاً بالاعتبارات السياسية. ويجب أن تعتمد صناعة القرار على تحليل موضوعي للاحتياجات، ولكن غالباً ما تكون المعلومات المفصلة في واقع الأمر غير متاحة في المراحل الأولى من أي أزمة حادة ولا بد من اتخاذ قرارات بناءً على معرفة مجتزأة. - تحتاج عملية صناعة القرار إلى أن تكون مرنة وأن تستجيب لأي معلومات مستجدة من عمليات المسح التقديري المتواصلة. وتتفاوت ترتيبات صناعة القرار ضمن المنظمات المختلفة وبالنسبة إلى الاستجابة إجمالاً ولكن المسؤولية الكبرى لصناعة القرار يجب أن تقع على عاتق السلطات القطرية. ويجب أن توثق القرارات وعمليات صناعة القرار بصورة جيدة لإتاحة المجال للشفافية ويجب أن تعتمد على التشاور والتنسيق مع الآخرين (أنظر الالتزام رقم 6).	2.2 تقديم الاستجابة الإنسانية في الوقت المناسب، واتخاذ القرارات والتصرف دون تأخير لا لزوم له.
احتياجات غير ملبّاة بعض الاحتياجات لا يمكن تلبية من دون تدخل الحكومة (مثلاً إتاحة الوصول إلى منطقة أو حقوق ملكية الأراضي) وقد تقع احتياجات أخرى خارج نطاق دراية المنظمة أو خبرتها. ومع ذلك فإن ثمة مسؤولية على المنظمات لتحليل هذه الاحتياجات على المنظمات الملائمة وتمارس الضغط على الجهات المعنية من أجل تلبية هذه الاحتياجات.	3.2 إحالة أي احتياجات غير ملبّاة إلى المنظمات المختصة، أو السعي للمناصرة للاحتياجات التي ينبغي تليبيتها.
المعايير التقنية والممارسات السليمة عموماً يجب أن تسترشد الوكالات بالمعايير القطرية في جميع القطاعات – مع أن تلك في بعض الأحيان تنطبق فقط على الحالات الطويلة الأمد، أو تكون غير حديثة، أو غير متماشية مع أفضل الممارسات المتعارف عليها. ويقدر ما يسمح الوقت، قد يكون بالإمكان العمل نحو جعل المعايير القطرية جاهزة لأي عمليات استجابة إنسانية في المستقبل. ويوفر «دليل اسفير» والمعايير الملحقه إطاراً يمكن أن تسترشد به الاستجابات الراهنة والمستقبلية.	4.2 استخدام المعايير التقنية والممارسات الجيدة ذات الصلة في جميع أنحاء القطاع الإنساني لتخطيط وتقييم البرامج.
مراقبة الأنشطة والنتائج والمحصلات - ترصد المراقبة عمليات مراجعة المشاريع بالمعلومات، وتتأكد من تطبيق معايير الاختيار، وتؤكد ما إذا كان العون يصل الناس المعنيين. وهي تمكّن صنّاع القرار من التجاوب مع أي إبداء الرأي من المجموعات المختلفة (مثلاً تدارك اختلال التوازن في ما يتعلق بالنوع الاجتماعي) والتعرف على أي مشاكل أو نزعات أول ظهورها. - يجب على المراقبة أن تقيس ما تحقق من تقدم مقابل أهداف المشروع وأن تدرج مؤشرات الأداء، عوضاً عن الاكتفاء بالتركيز على «الأنشطة» كعدد مرات التوزيع أو «النتائج» كعدد المرافق التي تم إنشاؤها. أما محصلات المشروع فتتعلق بالغايات النهائية المطلوب تحقيقها مثل «استخدام» المرافق أو «التغييرات في الممارسة». كما أن حسن التوقيت فيما يتعلق بالنتائج يجب أن يخضع للمراقبة أيضاً. - يجب أن تُراجع منظومات المراقبة بانتظام لضمان جمع المعلومات المفيدة فقط. وأيضاً يجب أن تعتمد أنشطة المراقبة على إشراك الناس المتأثرين بالآزمات وأصحاب المصلحة الأساسيين والاعتماد عليهم (أنظر الالتزام رقم 7). معالجة الأداء الضعيف - ينبغي استخدام النتائج المستخلصة من أنشطة المراقبة في تصحيح الأخطاء ومعالجة أوجه الضعف وتحسين عملية التدخل الإغاثي. ويجب توثيق التغييرات الناجمة عن المراقبة (أنظر الالتزام رقم 7).	5.2 رصد أنشطة ومخرجات ونتائج الاستجابات الإنسانية من أجل تكييف البرامج ومعالجة ضعف الأداء.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل هناك عمليات واضحة لتقدير ما إذا كان لدى المنظمة ما يكفي من الدراية والموارد المالية والموظفين المناسبين الجاهزين للإرسال قبل وضع التزامات بأي برنامج؟
- هل هناك سياسات وعمليات وموارد واضحة جاهزة لدعم المراقبة والتقييم ولاستعمال النتائج في الإدارة وصناعة القرار؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل هناك عمليات واضحة لتحديد المسؤوليات والأطر الزمنية من أجل صناعة القرار فيما يتعلق بمخصصات الموارد؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
6.2 التزامات البرامج تتماشى مع القدرات التنظيمية.	قدرة المنظمة - يجب على سياسات المنظمة أن تظهر أهمية تطبيق معايير الجودة التقنية وأهمية تطوير خبرات الوكالة والحفاظ عليها في مجالات التدخل التي اختارتها. بيد أن بعض المنظمات قد يكون متاحاً له دون غيره الوصول إلى منطقة معينة وقد يكون مضطراً إلى تقديم خدمات هامة تقع خارج نطاق مجالات خبراته، أو دعم ما يقدم منها، إلى حين تمكّن وكالات أخرى من الوصول إلى تلك المنطقة. - يمكن لتخطيط القوى العاملة أن يساعد على ضمان عمل مختلف الوظائف والخبرات داخل المنظمة مع بعضها البعض على نحو تعاوني (أنظر الالتزام رقم 8). أيضاً من الأهمية بمكان إدراك أن أي تركيز على الاستعداد لكارثة والتخطيط للطوارئ يمكن أن يساهم في استجابة ذات فاعلية أكبر وتوقيت أفضل في أي أزمات لاحقة.
7.2 التزام السياسات يضمن: 1. مراقبة وتقييم منهجي وموضوعي ومستمر للأنشطة وفعاليتها. 2. استخدام الأدلة المستقاة من المراقبة والتقييم لتكييف وتحسين البرامج. 3. اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وتخصيص الموارد وفقاً لذلك.	السياسات والعمليات والمنظومات داخل المنظمة - يعرّف الدليل بأنه البيانات التي يمكن أن يعتمد عليها أي حكم أو خلاصة. ويمكن له أن يتخذ أشكالاً مختلفة وأن يقدم درجات متفاوتة من الصحة (ليس بالضرورة على نحو علمي). وثمة حاجة إلى تطوير قاعدة من الأدلة الموثقة للتحرك الإغاثي الإنساني من أجل تحسين المحصلات، مع وجود مراقبة وتقييم منتظمين وصارمين يساهمان في هذه العملية. - يجب على أي منظمة من المنظمات التي تلبّي متطلبات «المعيار» أن يكون بمقدورها إظهار كيفية استخدام أي بيانات مستخلصة من المراقبة والتقييم في تكييف البرامج والسياسات والاستراتيجيات وتحسين الاستعداد والأداء على نحو يراعي التوقيت الملائم (أنظر الالتزام رقم 7). وقد يتطلب هذا ضمان إبقاء الموظفين متأهبين أو إعادة نشرهم بسرعة عند الحاجة أو وجود مبلغ مخصص لأي استجابة طارئة. صناعة القرار داخل المنظمة - ينبغي أن تكون كل من المسؤوليات والعمليات المتعلقة بصناعة القرار داخل المنظمات محددة ومفهومة بوضوح، ويشمل ذلك تبيان الطرف المسؤول والطرف الذي يستشار والمعلومات المطلوب إيصالها إلى لطرف العاكف على صناعة القرار.

روابط لإرشادات إضافية

IASC (2015) Reference module for the implementation of the Humanitarian Programme Cycle [الكتيّب المرجعي لتطبيق دورة برنامج الإغاثة الإنسانية]:

<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/programme-cycle-toolbox>

The Sphere Project (2011) The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response [دليل "أسفير": الميثاق الإنساني والمعايير الدنيا في مجال الاستجابة الإنسانية]:

<http://www.sphereproject.org/handbook/>

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 8) [تطوير منهج قائم على إشراك الناس المتضررين من الأزمة في الاستجابة الإغاثية الإنسانية. دليل التشارك (الفصل 8)]:

http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE8.pdf

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 3

معيار الجودة:
الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات
وتتجنب الآثار السلبية.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة
ليسوا متأثرين سلباً وهم أكثر استعداداً وقدرة
على الصمود، وأقل تعرضاً للخطر نتيجة للعمل
الإنساني.



سبب أهمية هذا الالتزام

يعني هذا الالتزام أهمية الحاجة إلى الإقرار بالقدرات المحلية والقطرية والتأسيس عليها عند الاستجابة للكوارث وإلى صوغ روابط أقوى مع المنظمات المحلية. فضمان أن يكون للأفراد والمجتمعات والبلدان تحكم أكبر بصناعة القرار وأن تصبح أكثر ثباتاً يؤدي إلى تعافيها من الكارثة على نحو أسرع ويمنحها قدرة أكبر لمواجهة الصدمات المستقبلية. وربما يكون للتحرك الإغاثي الإنساني عواقب ضارة غير مقصودة – وهذا ما ينبغي على المنظمات أن تقرر به وتتعاون مع الأطراف الأخرى لمنع وقوع آثار سلبية كهذه أو التخفيف من وقعها.

مؤشرات الأداء

1. يعتبر الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة أنهم أقدر على مواجهة الصدمات والضغوطات المستقبلية نتيجة للتحرك الإغاثي الإنساني.
2. تعتبر السلطات والقيادات والمنظمات المحلية التي تتحمل قسماً من مسؤوليات الاستجابة للآزمات أن قدراتها قد ازدادت.
3. لا يجد الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة (بما فيها الأطراف الأكثر ضعفاً) أي آثار سلبية ناجمة عن التحرك الإغاثي الإنساني.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل تم التعرف على القدرات المحلية للثبات (أي الهياكل والمنظمات والقيادات وشبكات الدعم) وهل توجد خطط لتعزيز هذه القدرات؟
- هل تستخدم المعلومات الموجودة عن المخاطر ومصادر الخطر وأوجه الضعف والخطط المتعلقة بها في أنشطة البرامج؟
- هل تصمم الاستراتيجيات والتحركات لخفض المخاطر وبناء عناصر الثبات بالتشاور مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة؟
- بأي الطرق (سواء الرسمية أم غير الرسمية) يتم التشاور مع القيادات أو السلطات المحلية لضمان أن تكون استراتيجيات الاستجابة الإغاثية منسجمة مع الأولويات المحلية أو القطرية أو كليهما؟
- هل يتم دعم الفرص العادلة لإشراك جميع المجموعات في التجمع البشري المتأثر بالأزمة، وبالأخص الناس المهمشون والمستضعفون؟
- هل الاستجابة الإغاثية مصممة لتيسير التعافي المبكر من الكارثة؟
- هل يستخدم الموظفون المعايير التقنية المعتمدة عالمياً؟
- هل تم تطوير استراتيجية انتقال أو خروج أو كليهما بالتشاور مع الناس المتضررين من الأزمة وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.3 التأكد من أن البرامج تبني على أساس القدرات المحلية والعمل على تحسين قدرة المجتمعات والأشخاص المتضررين من الآزمات.	ثبات المجتمع • تشمل قدرة المجتمع والدولة على المهارات والمعرفة والشبكات والمنظمات والمبادرات. ويمكن لبناء القدرة أن يشمل الموارد (مثل التمويل والإمدادات، إلخ.) ودعم منظومات الحكم والإدارة. • يمكن تعزيز الثبات أيضاً من خلال تصميم خدمات تمكّن من خفض وقع مصادر الخطر (مثل إدارة الجفاف وإقامة منشآت مقاومة للفيضانات أو الأعاصير أو الزلازل).

عمليات المسح التقديري لمصادر الخطر والمخاطر في المجتمع • كلما ازداد أي فرد أو مجتمع أو قطر ضعفاً ازداد احتمال وقوع آثار ضارة. • يتعرض النساء والرجال والأطفال وأطياف مختلفة ضمن المجتمع لمستويات مختلفة من المخاطر. ومن الأهمية بمكان استخدام عمليات مسح تقديري، قائمة على إشراك الناس وعلى أساس المجتمع المحلي، من أجل فهم كيفية تأثير مصادر الخطر المحلية على المجموعات الضعيفة والتعرف على ما قد تمتلكه من قدرة على مواجهتها.	2.3 استخدام نتائج تقييمات المخاطر المجتمعية المتوفرة وخطط الجهوزية لتوجيه الأنشطة.
تطوير القيادات والقدرات المحلية • عادة ما تكون الوكالات والمجتمعات المحلية أول من يتحرك ولديها معرفة مفضلة عن الوضع القائم. ويكون لدى بعض المنظمات المحلية معرفة أفضل باحتياجات مجموعات معينة – مثل تلك التي يرتبط عملها بالنساء أو الأطفال أو الناس ذوي الاحتياجات الخاصة. • يمكن أن يُنظر إلى المنظمات غير الحكومية المحلية على وجه الخصوص بوصفها ممراً لتحقيق أهداف البرنامج عوضاً عن أن تكون أطرافاً شريكة متساوية في الشراكة. بيد أن ثمة عامل جذب يتمثل في إرسال كميات أكبر بكثير من الإعانات للتوزيع عن طريق المنظمات المحلية (من ضمنها تلك التي تمثل النساء أو الناس ذوي الاحتياجات الخاصة) من أجل تطوير قدراتها وتزويدها بالموارد المطلوبة للقيام باستجابة إغاثية واسعة النطاق. ويتطلب هذا تغييرات في المواقف وأن تتبنى المنظمات غير الحكومية الدولية نظرة بعيدة المدى بشأن الاستجابة الإغاثية بحيث تمنح الشركاء المحليين الاستقلالية للتحكم في العملية. كما أنه يتطلب التزاماً من الوكالات الدولية والمحلية بخوض حوار مفتوح ونقد بناء. • حيثما كان ممكناً يجب على البرامج أن توظف أفراداً محليين أو من المواطنين المقيمين وتتجنب الموظفين من الخارج.	3.3 تطوير المبادرات القيادية والمنظمات المحلية بوصفهم المستجيب الأول عند حدوث أزمات في المستقبل، واتخاذ الخطوات اللازمة لضمان التمثيل المناسب للفئات المهمشة والمحرومة.
استراتيجية المرحلة الانتقالية والخروج • يجب أن تقدم الخدمات لدعم منظومات الدولة والمجتمع القائمة عوضاً عن أن تقدم كيانات موازية لا تدوم بعد انقضاء فترة الاستجابة. • التحضير المبكر لخطة الخروج، بالتعاون مع السلطات والمجتمعات المتضررة من الأزمة، يساعد في تصميم خدمات تستمر بعد إقفال البرنامج (على سبيل المثال، إدراج إجراءات لاسترداد التكاليف، أو استخدام إمدادات متوفرة محلياً، أو تعزيز قدرة الإدارة المحلية) ويمنح مزيداً من الوقت للتحضير لفترة انتقالية.	4.3 التخطيط لاستراتيجية انتقال أو خروج في المراحل المبكرة من البرنامج الإنساني الذي يضمن تحقيق آثار إيجابية على المدى الطويل ويقلل من خطر التبعية.
التعافي الاقتصادي • التحركات التي تعزز القدرات المحلية وتعمل على إعادة الخدمات والتعليم والأسواق ومصادر الرزق إلى سابق عهدها تؤدي إلى دعم التعافي المبكر. • تتضمن التحركات التي تعود بالنفع على الاقتصاد المحلي شراء السلع والخدمات محلياً وتقديم مساعدة مالية نقدية (أنظر «المعايير الدنيا للتعافي الاقتصادي 2010» في الروابط أدناه للحصول على إرشادات إضافية).	5.3 تصميم وتنفيذ البرامج التي تعزز التعافي من الكوارث المبكرة وتدعم الاقتصاد المحلي.
الآثار السلبية و«عدم التجنيب» • يمكن لكل من القيمة العالية لموارد الإغاثة والموقع القوي لعاملي الإغاثة أن يؤدي إلى الاستغلال أو سوء المعاملة أو التنافس أو سوء استخدام الإعانات أو عدم توصيلها إلى وجهتها. فإلحاقات يمكن أن تدمر الأزواق وتضخم علاقات القوة غير المتكافئة بين مختلف المجموعات و/أو بين الرجال والنساء والأطفال. لذا يجب أن تراقب هذه الآثار السلبية المحتملة وأن تتخذ إجراءات لمنع وقوعها. • يمكن لآليات إبداء الرأي والشكاوى الآمنة والسريعة الاستجابة أن تقلص سوء المعاملة والاستخدام (أنظر الالتزامين رقم 4 ورقم 5) ويجب على الموظفين أن يرحبوا بالافتراضات والشكاوى وأن يهتموا بتحصيلها. ويجب أن يدرب الموظفون على كيفية إنجاز المعاملات بسرية وكتمان وكيفية إحالة المعلومات الحساسة على الجهات المعنية، كالبلاغات المتعلقة بالاستغلال وسوء المعاملة. بواعث القلق البيئية والتغير المناخي • يمكن للاستجابة الإغاثية الإنسانية أن تسبب تدهوراً بيئياً (مثل تآكل التربة أو نزوب المياه الجوفية أو فرط استغلال الثروة السمكية أو التلوث)، ما يؤدي بالتالي إلى تفاقم الأزمة أو تدهور وضع الفئات الضعيفة إلى مستويات أدنى.	6.3 تحديد الآثار السلبية غير المقصودة المحتملة أو الفعلية والتصرف بناءً عليها في الوقت المناسب وبطريقة منهجية، بما في ذلك في المجالات التالية: 1. سلامة وأمن وكرامة وحقوق الناس. 2. الاستغلال والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين. 3. الثقافة والجنس والعلاقات الاجتماعية والسياسية.

• تعتمد إجراءات خفض الآثار السلبية على التدخل، ويمكنها أن تشمل إعادة التشجير وجمع مياه الأمطار والاستخدام الفعال للموارد وسياسات وممارسات الشراء الأخلاقية. ويجب أن لا يشترع في تنفيذ أي أنشطة إنشائية كبرى إلا بعد القيام بمسح تقديري بيئي. الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين • يشترك جميع الموظفين في مسؤولية الحفاظ على وسط خال من الاستغلال والانتهاك، وتقع على عاتق الموظفين مسؤولية الإبلاغ عن أي انتهاك يشكّون في وقوعه أو يشهدونه، سواء أكان داخل منظماتهم التي ينتسبون إليها أو خارجها.	4. سبل العيش. 5. الاقتصاد المحلي. 6. البيئة.
---	---

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل هناك سياسة تتطلب اللجوء إلى تقديرات للمخاطر وتدابير لخفض المخاطر لدى الناس الضعفاء في مناطق برامج المنظمة؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل توجد سياسات وإجراءات لتقدير الآثار السلبية للاستجابة الإغائية وتخفيفها؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل توجد سياسات وإجراءات معينة للتعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز الجنسية؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل خطط الطوارئ جاهزة للاستجابة لأي أزمات جديدة أو ناشئة؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل يعي الموظفون ما هو متوقع منهم فيما يتعلق بمسائل الحماية والأمن والمخاطر؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
7.3 تهدف السياسات والاستراتيجيات والتوجيهات إلى: 1. منع البرامج من التسبب في أي آثار سلبية، مثل الاستغلال أو سوء المعاملة أو التمييز من جانب الموظفين ضد المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة، على سبيل المثال، تعزيز القدرات المحلية. 2.	سياسة المنظمة • تُحث المنظمات على أن يكون لديها سياسة ومنظومات جاهزة لإدارة المخاطر موثقة بوضوح، والمنظمات التي تحقق بانتظام في التصدي للفساد، عبر سياساتها وإجراءاتها التي وضعتها لمكافحة الرشوة ومن خلال العمل الجماعي مع المنظمات غير الحكومية الأخرى، تزيد من مخاطر الفساد في صفوف الأطراف الأخرى العاملة في الإغائية. • يجب أن تظهر السياسات والإجراءات التزاماً بحماية الناس الضعفاء وأن تحدد أطراً عامة لمنع سوء استخدام السلطة وللاستقصائه. • ممارسات التوظيف والفحص والاستئجار التي تتم بعناية يمكن أن تساعد في تقليص خطر سوء سلوك الموظفين، ويجب على مدونة قواعد السلوك أن توضح الممارسات المحظورة. ويجب على الموظفين أن يوافقوا رسمياً على الالتزام بهذه القواعد وأن تتم توعيتهم بالعقوبات التي سيواجهونها إذا ما أخفقوا في ذلك (أنظر الالتزام رقم 8). • يجب أن تكون إجراءات الشكاوى والتظلم، بما في ذلك سياسات التبليغ عن المخالفات، جاهزة وأن يكون الموظفون مدركين لكيفية الوصول إليها. • يمكن لسياسات الشراء الصديقة للبيئة أن تساعد في ضمان تجنب الآثار البيئية السلبية غير المقصودة (أنظر الالتزام رقم 9).
8.3 الأنظمة المعمول بها لحماية أي معلومات شخصية يتم جمعها من المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة التي يمكن أن تعرضهم للخطر.	صون المعلومات الشخصية • يجب التعاطي مع جميع المعلومات الشخصية التي يتم تحصيلها من المجتمعات على أساس من السرية. وهذا ما ينبغي أن يكون عليه الحال خصوصاً فيما يتعلق بمعالجة شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين (أنظر الالتزام رقم 5) حيث تكون ضمانات السرية ضرورية لمنع وقوع ضرر إضافي. • إن الاستخدام المتزايد لنظم التسجيل والتوزيع الإلكترونية في الاستجابة الإغائية الإنسانية يجعل من وضع سياسات واضحة وشاملة لحماية البيانات حاجة ملحة أكثر من أي وقت مضى. ولذلك فإن الاتفاقات التي ترغم الأطراف الأخرى مثل المصارف والمنظمات الاقتصادية على اتخاذ الإجراءات الملائمة لصون المعلومات تصبح ضرورية. ومن الهام وجود إرشادات واضحة عن جمع البيانات وحفظها واستخدامها وإغائها منسجمة مع المعايير الدولية والقوانين المحلية الخاصة بحماية البيانات. • يجب أن تفعل منظومات تخفيف مخاطر ضياع البيانات وأن تكون جاهزة. ويجب ألا تحفظ البيانات لمدة أطول من المطلوب وأن تلغى بأسرع وقت ممكن. • يجب أن يبلغ المتلقون للعون بحقوقهم فيما يتعلق بحماية البيانات، وأن يمكّنوا من الوصول إلى المعلومات الشخصية الخاصة بهم التي تحتفظ بها المنظمة، ويجب أن يتوقعوا أن يحقق في أي بواعث قلق لديهم عن سوء استخدام المعلومات.

IFRC (2006) 'What is VCA? An introduction to vulnerability and capacity assessment' [ما هو الـ VCA؟ تعريف بالمسح التقديري الخاص بالضعف والقدرة]:

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/whats-vca-en.pdf>

Turnbull, M., Sterret, C. & Hilleboe, A. (2013) 'Toward resilience, a guide to disaster risk reduction and climate change adaptation'. Practical Action

[نحو الثبات، دليل لخفض مخاطر الكوارث والتكيف مع التغير المناخي - تحرك عملي]:

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/ECB-toward-resilience-Disaster-risk-reduction-Climate-Change-Adaptation-guide-english.pdf>

Groupe URD (2013) 'Reaching Resilience: Handbook Resilience 2.0 for aid practitioners and policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction' [الوصول إلى الثبات: دليل الثبات 2.0 للعاملين وصناع القرار في مجالات الإغاثة والتكيف مع التغير المناخي وخفض الفقر]:

<http://www.reachingresilience.org/IMG/pdf/resilience-handbook.pdf>

Slim, H. & Bonwick, A. (2005) 'Protection: An ALNAP guide for humanitarian agencies' [الحماية: دليل لوكالات الإغاثة الإنسانية]:

www.alnap.org/resource/5263

SEEP Network (2010) 'Minimum Economic Recovery Standards' [المعايير الدنيا للتعافي الاقتصادي]:

<http://www.seepnetwork.org/minimum-economic-recovery-standards-resources-174.php>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 4



معيار الجودة:
الاستجابة الإنسانية مبنية على
أسس التواصل والمشاركة
والتعليقات.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة
يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، ويمكنهم
الحصول على المعلومات ويشاركون في اتخاذ
القرارات التي تعنى بهم.

سبب أهمية هذا الالتزام

يؤكد هذا الالتزام الحاجة إلى المشاركة الضمنية للناس المتضررين من الأزمة. وهذا يتطلب إرادة لإتاحة المجال للناس المتلقين للوعود لكي يجهرها بآرائهم ويؤثروا في القرارات وتشجيعهم على ذلك. إن المعلومات والتواصل شكلان من أشكال العون، ولا يمكن للناس المتضررين من الأزمة من دونهما الوصول إلى الخدمات، أو اتخاذ أفضل القرارات لأنفسهم ولمجتمعاتهم، أو مساءلة وكالات الإغاثة. فالتشارك في المعلومات والإصغاء بعناية إلى المجتمعات المتضررة من الأزمة وإشراكها في صناعة القرار يساهم في رفع درجة فعالية البرامج ويحسن من جودة الخدمات المقدمة. وعندما يمنح الناس فرصة لإسماع آرائهم فإن هذا يعزز من شعورهم بالسلامة ويساعدهم على التكيف مع التحديات التي يواجهونها بل يحقق ما هو أفضل إذ يمكنهم من أن يؤديوا دوراً فاعلاً في تعافيهم من الكارثة.

مؤشرات الأداء

1. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة (بما في ذلك الأكثر ضعفاً) مدركة لحقوقها ومخصصاتها.
2. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تعتبر أنها تحظى بإمكانية الوصول في الوقت الملائم إلى معلومات واضحة عما يتعلق بها.
3. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة راضية بالفرص المتاحة لها للتأثير في الاستجابة الإغاثية.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل المعلومات عن المنظمة والاستجابة الإغاثية متوفرة لمختلف المجموعات المتضررة من الأزمة على نحو ملائم والوصول إليها ميسر؟
- هل الوصول إلى المعلومات المتوفرة ميسر للنساء والرجال والبنات والصبيان (بالأخص أولئك المهمشون والضعفاء)، وهل يفهمونها؟
- هل يتم السعي للتعرف على وجهات نظر الناس المتضررين من الأزمة، بما في ذلك أولئك الأكثر ضعفاً والمهمشون، واستخدامها لإرشاد تصميم البرنامج الإغاثي وتطبيقه؟
- هل يشعر جميع الأطياف ضمن المجتمعات المتضررة من الأزمة بأن لديه فرصاً متساوية للمشاركة في القرارات المتعلقة بالاستجابة الإغاثية التي تؤثر عليه؟
- هل يدرك جميع الأطياف ضمن المجتمعات المتضررة من الأزمة كيفية إعطاء إبداء الرأي بشأن الاستجابة الإغاثية، وهل يشعرون بالأمان عند استخدام هذه القنوات؟
- هل يتم التعرف على العوائق التي تحول دون إعطاء إبداء الرأي ومعالجتها؟
- هل البيانات المتوفرة من خلال آليات التغذية الراجعة مفرزة حسب السن والجنس وسائر الفئات ذات العلاقة؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.4 توفير المعلومات للمجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات عن المنظمة، والمبادئ التي تلتزم بها، وكيف تتوقع أن يتصرف موظفوها، والبرامج التي تنفذها وما تنوي تحقيقه.	التشارك بالمعلومات مع المجتمعات • إن التشارك بالمعلومات الدقيقة والمتاح الوصول إليها والملائمة في توقيتها يعزز الثقة ويزيد التفاهم ويعمق مستويات المساهمة ويحسن من وقع المشروع. كما أنه يمكن أن يساعد في خفض عدد الشكاوى الرسمية المتلقاة، عدا عن كونه عاملاً أساسياً لأي منظمة تلتزم بالشفافية. • التشارك بالمعلومات مع المجتمعات يمكن أن يحسن أيضاً من فعالية التكلفة ويساعد المجتمعات على تسليط الضوء على الهدر أو الاحتيال. • إذا كانت منظمة ما لا تشارك الناس الذين تهدف إلى مساعدتهم في المعلومات على نحو ملائم، فإن هذا يمكن أن يساهم في حصول سوء تفاهم وتأخير ومشايخ غير ملائمة تهدر الموارد وتصورات سلبية عن المنظمة يمكن أن تولد الغضب والإحباط وعدم الأمان. • من دون معلومات دقيقة لا يستطيع الناس اتخاذ قرارات مبنية على علم. فقد يكونون عرضة للاستغلال وسوء المعاملة (بما في ذلك الانتهاك الجنسي) إذا لم يكونوا يعرفون ما يحق لهم من مستحقات، وأي سلوك يمكن أن يتوقعوه من عاملي الإغاثة، وكيف يتقدمون بشكاوى إذا لم يكونوا راضين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم.

التواصل الفعال والضماني - المجموعات المختلفة (مثلًا الأمهات المسؤولات عن أطفال صغار، أو الرجال أو النساء من ذوي الاحتياجات الخاصة) لها احتياجات مختلفة فيما يتعلق بالتواصل والمعلومات وقد تكون لها أيضاً مصادر مختلفة للتواصل بها. - عوضاً عن استخدام التواصل الأحادي الاتجاه، يجب على المنظمات فضلاً عن استخدام منظومات التواصل الموجودة أن تضمن القيام بالتشاور مع الناس في ما يتعلق بتفضيلاتهم ودرجة الخصوصية المطلوبة. - العناية مطلوبة لضمان استخدام تقنية عمليات التواصل الجديدة على نحو فعال وآمن.	2.4 التواصل بلغات وأشكال ووسائل يسهل فهمها وتراعي الاحترام والملاءمة الثقافية لمختلف أفراد المجتمع المحلي، وخاصة الفئات الضعيفة والمهمشة.
المشاركة والتشارك - عادة ما تكون التجمعات البشرية المحلية أول من يلجأ إلى التحرك حال وقوع كارثة، وهناك إمكانية لمشاركة المجتمع إلى حد ما حتى في المراحل المبكرة من أي استجابة إغاثية. ويكون لدى التجمعات البشرية المتضررة من الأزمة أفكار عن كيفية الاستجابة الملائمة حيال الأزمة ويجب السعي إلى تحصيل وجهات نظرها فيما يخص تصميم البرامج على نحو متواصل. إن الوقت الذي يقضى في التشاور المسبق يمكن أن يوفر كثيراً من الوقت الذي يقضى في محاولة إصلاح القرارات غير الملائمة فيما بعد. - قد يكون من الملائم المشاركة بمستويات مختلفة حسب اختلاف الأوقات. فعلى سبيل المثال، في المراحل المبكرة من أي استجابة حادة ربما لا يكون التشاور ممكناً إلا مع عدد محدود من الناس المتضررين من الأزمة، ولكن مع مرور الوقت ستبرز فرص أكثر لعدد أكبر من الناس والمجموعات لزيادة مشاركتهم في صناعة القرار. - كنتيجة للسياق أو تباينات القوى السائدة في الأصل (مثلًا القائمة على النوع الاجتماعي أو العنصر أو الطبقة أو الطائفة أو أي صفات أخرى)، يمكن عادة ألا تحصل المشاركة فوراً على نحو تلقائي. وعوضاً عن ذلك قد تلجأ المنظمات الإغاثية إلى تبني عملية من التعلم والحوار المتبادلين للتحفيز نحو مشاركة أكبر. - يجب إيلاء عناية خاصة بالمجموعات أو الأفراد الذين يتم استثنائهم بحكم الأعراف السائدة من السلطة وعمليات صناعة القرار. الموافقة الواعية - وجه آخر من أوجه المشاركة يتمثل في ما يعرف بـ«الموافقة الواعية». فقد يعبر الناس عن موافقتهم من دون فهم كامل لمضامين ما وافقوا عليه، وفي حين أن هذا غير مثالي، غير أن الأمر قد يضطر مبدئياً إلى افتراض وجود درجة من الموافقة والمشاركة تعتمد على إرادة معلنة للمساهمة في أنشطة المشروع أو متابعته أو معرفته أو في وثائقه القانونية أو غيرها من الوثائق (مثل الاتفاقات التعاقدية مع المجتمع).	3.4 ضمان التمثيل الشامل، الذي ينطوي على مشاركة وانخراط المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات في جميع مراحل العمل.
إبداء الرأي - يمكن الحصول على التغذية الراجعة الرسمية من خلال عمليات مسح تقديري معينة (باستخدام نقاشات أو مقابلات مع مجموعات)، أو مراقبة الوضع ما بعد التوزيع، أو استطلاعات الرأي. كما أن التغذية الراجعة غير الرسمية التي تصل في غمرة التعامل اليومي يجب أن تقوّم وتستخدم في تنمية الثقة وتحسين البرامج على نحو متواصل (أنظر الروابط أدناه للمزيد من الإرشادات). - قد يخشى الناس من أن تؤدي إبداء الرأي الناقدة إلى فقدانهم للمساعدة أو أن يكون لها تبعات سلبية. وربما تكون هناك أسباب ثقافية تجعل من انتقاد التدخل الإغاثي غير مقبول. وعليه فإن من الأهمية بمكان البحث عن أساليب مختلفة لتوفير كل من التغذية الراجعة الرسمية وغير الرسمية. - يجب على جميع الموظفين الميدانيين إدراك كيفية كسب ثقة الناس والحفاظ عليها، والترحيب باقتراحات الناس وتعليقاتهم، ومعرفة كيفية الاستجابة لإبداء الرأي سواء الإيجابية أم السلبية، والتيقظ لردود فعل مختلف أفراد المجتمع إزاء الطريقة التي تقدم فيها الخدمات. - يجب أن تصمم آليات إبداء الرأي بالتنسيق مع الوكالات الأخرى. ويجب أن ينظر إليها على أنها منفصلة عن آليات الشكاوى المتعلقة بالتجاوزات الجدية في الممارسة أو السلوك (أنظر الالتزام رقم 5) بالرغم من أنه يوجد في الممارسة عادة تداخل في نوع ما يصل من إبداء الرأي والشكاوى. كما أن إقرار ما يصل من إبداء الرأي ومتابعته وتكييف البرنامج إذا ما كان التكييف ملائماً يعتبر ضرورياً حتى تحوز العملية على الثقة.	4.4 تشجيع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة على تقديم انطباعاتهم وتعليقاتهم على مستوى رضاهم عن جودة وفعالية المساعدة المتلقاة وتسهيل ذلك، مع إيلاء اهتمام خاص لجنس وعمر وتنوع الأشخاص الذين يقدمون الانطباعات والتعليقات.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل تشمل السياسات وخطط البرامج بنوداً عن المشاركة بالمعلومات، بما فيها معايير توضح ماهية ما يمكن مشاركة الغير فيه وما لا يمكن؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل تشمل السياسات بنوداً عن كيفية التعاطي مع المعلومات السرية أو الحساسة، أو المعلومات التي ربما تضع الموظفين أو الناس المتضررين من الأزمة في دائرة الخطر؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل يوجد في سياسة المنظمة التزام ومبادئ توجيهية بشأن الطريقة التي يمثل فيها الناس المتأثرون بالأزمة في عمليات التواصل الخارجية أو المواد الإعلامية المستخدمة في جمع الأموال؟ وهل الموظفون على دراية بها؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
5.4 وجود سياسات تبادل المعلومات، وتعزيز ثقافة الاتصالات المفتوحة.	تشجيع ثقافة التواصل المفتوح • يجب على أي منظمة أن تحدد عملياتها المتعلقة بمشاركة المعلومات وتوثيقها، مثلاً: التزامها بالتشارك بمعلومات دقيقة وفي توقيت ملائم؛ وماهية المعلومات التي سوف تتشارك فيها مع الناس الذين تسعى إلى مساعدتهم ومع أصحاب المصلحة الآخرين؛ وطريقة اتخاذ القرارات المتعلقة بمتى وكيف يتم التشارك بالمعلومات، والمعايير المستخدمة في أي قرار بعدم المشاركة بالمعلومات. • تتطلب تلبية هذا الالتزام أيضاً أن تصرح المنظمات علناً (مثلاً على مواقعها الإلكترونية أو في مطبوعاتها الترويجية) عن اهتماماتها والتزاماتها الإضافية كاتتماءاتها السياسية أو الدينية. والهدف من هذا الإعلان عن الاهتمامات الإضافية هو التشجيع على منهج «خال من المفاجآت» ما يمنح جميع أصحاب المصلحة الفرصة لفهم أفضل لطبيعة المنظمة وما قد تكون عليه انتماءاتها وسياساتها وشرائنها وعلاقاتها. • يجب على المنظمات أن تسعى إلى مشاركة المعلومات عن نجاحاتها وإخفاقاتها على نحو أكثر انفتاحاً من أجل المساعدة في نشر ثقافة من الانفتاح والمساءلة على نطاق المنظمة. فمن الأرجح أن تكون المنظمات الشفافة والمنفتحة في مشاركة المعلومات مع موظفيها منفتحة مع المجتمعات والناس عموماً.
6.4 وجود سياسات لإشراك المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة، تعكس الأولويات وتحدد المخاطر في جميع مراحل العمل.	التزام المنظمة بالمشاركة والإصغاء إلى المجتمعات • يجب أن تحدد السياسات والاستراتيجيات الأطر العامة لكيفية تطوير الموظفين من أجل تيسير إشراك المجتمع وصناعة القرار، والإصغاء للناس المتضررين من الأزمة، والتعامل مع إبداء الرأي السلبية. كما أن سياسات النوع الاجتماعي والتنوع يمكنها أن تساعد أيضاً في نشر قيم المنظمة والتزاماتها وتوفير أمثلة محددة للسلوك المأمول. وأيضاً يجب على التغذية الراجعة من المجتمعات المتضررة من الأزمة أن ترفد عملية تطوير الاستراتيجية والبرنامج بالمعلومات. تقييد المعلومات والسرية وعدم الإفشاء • ليس جميع المعلومات من الصنف الذي يمكن أو يجب التشارك فيه مع جميع أصحاب المصلحة. فالقرار المتعلق بماهية المعلومات التي يمكن التشارك فيها يجب أن يعتمد على تقدير المخاطر. فمثلاً في بعض الأماكن غير الآمنة قد يتسبب نشر معلومات عن توزيع مبالغ نقدية في تعرض الناس لخطر الاعتداء الجسدي.
7.4 الاتصالات الخارجية، بما في ذلك تلك المستخدمة لأغراض جمع التبرعات، دقيقة وأخلاقية ومحترمة، وتقدم المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات بشكل يراعي كرامتهم الإنسانية.	عمليات التواصل الخارجية • ينبغي بذل عناية كافية عند الاستفادة من القصص والصور المحصلة من المجتمعات المتضررة من الأزمة حيث قد ينظر إلى هذا الأمر على أنه انتهاك للخصوصية - وعلى أنه خرق للسرية إذا لم يتم السعي لأخذ إذن الأطراف المعنية. والمواد الإعلامية والصور الفوتوغرافية المستخدمة خارج السياق يمكن أن تعطي انطباعاً غير صحيح في أغلب الأحيان. فهي قد تجعل الناظر إليها يظن أن أولئك المتلقين للإعانة هم جميعهم محتاجون وعاجزون وقد تخفق في إبراز كرامة الناس وقدرتهم على مساعدة أنفسهم. وعليه فإن السياسات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بعمليات التواصل الخارجية يجب أن تكون متوفرة لجميع الموظفين حيث يمكنها المساعدة في ضمان ألا ترتكب هذه الأخطاء.

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook [تطوير منهج قائم على إشراك الناس المتضررين من الأزمة في الاستجابة الإغاثية الإنسانية. دليل التشارك]:

<http://www.alnap.org/resource/8531>

CRS (2013) 'Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members' [رزمة أدوات التواصل: دليل عملي لمديري البرامج من أجل تحسين التواصل مع المشاركين في الإغاثية وأفراد المجتمع]:

<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox.pdf>

ALNAP (2014) 'Closing the Loop – Practitioner guidance on effective feedback mechanisms in humanitarian contexts'. ALNAP Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI [تضييق الحلقة – دليل عامل الإغاثية بشأن إبداء الرأي الفعالة في سياق العمل الإغاثي الإنساني]:

<http://www.alnap.org/what-we-do/engagement/feedback-loop>

Infoasaid (2013) Diagnostic Tools [أدوات التشخيص]:

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q>

Infoasaid (2015) E-learning course [برنامج التعلم الإلكتروني]:

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 5

معيار الجودة:
الشكاوى مرحب بها وتتم
معالجتها.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة
يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعّالة لمعالجة
الشكاوى.



سبب أهمية هذا الالتزام

للناس المتضررين من الأزمة الحق في الشكاوى إلى الوكالة وفي استلام رد ملائم وفي وقت مناسب. وتعتبر الآليات الرسمية للشكاوى وجبر الضرر مكوناً أساسياً من مكونات الوكالة المتعلقة بالمساءلة وتمنح المجتمعات المتضررة من الأزمة نوعاً من التحكم في شؤون حياتها. وتشتمل أي شكاوى على تظلم محدد ويمكنها أن تنبه أي منظمة إلى سوء سلوك جدي أو إخفاقات خطيرة في الاستجابة الإغاثية، الأمر الذي يتيح لها أن تلجأ إلى التحرك في وقت مناسب لكي تحسن من جودة البرنامج. وجميع المنظمات عرضة للاحتيال أو سوء استخدام السلطة وعليه فإن وجود منظومة للشكاوى يمكن أن يساعد المنظمة في التعرف على سوء الممارسة والتلاعب والاستغلال.

مؤشرات الأداء

1. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة، بما في ذلك المجموعات الضعيفة والمهمشة، مدركة لوجود آليات الشكاوى التي وضعت من أجل أن تقوم باستخدامها.
2. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تعتبر أن بإمكانها الوصول إلى آليات الشكاوى وأنها فعالة وسريّة وآمنة.
3. يجري فحص الشكاوى وبثها وإبلاغ أصحابها بالنتائج ضمن الإطار الزمني المعلن عنه.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يستشار الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة في تصميم آليات الشكاوى؟
- هل تؤخذ في الحسبان تفضيلات جميع أطراف السكان، وبالأخص تلك المتعلقة بالسلامة والسرية، في تصميم عمليات الشكاوى؟
- هل المعلومات الخاصة بكيفية عمل آليات الشكاوى ونوع الشكاوى الممكن التقدم بها من خلالها متوفرة لجميع أطراف السكان ومفهومة من قبلهم؟
- هل هناك أطر زمنية متفق عليها ومحترمة لفحص الشكاوى وبثها؟ وهل يسجل الزمن المستغرق ما بين تقديم الشكاوى وصدور القرار بشأنها؟
- هل يجري فحص الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين فوراً من قبل موظفين ذوي كفاءة في هذا المجال ويحظون بمستوى ملائم من السلطة؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.5 التشاور مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات بشأن التصميم والتنفيذ ورصد عمليات معالجة الشكاوى.	تصميم آلية للشكاوى • يجب استشارة المجتمعات المتضررة من الأزمة وغيرها من أصحاب المصلحة (بما في ذلك الموظفون والمجموعات التي قد تكون ضعيفة على وجه الخصوص) بشأن: كيفية نظرها إلى آليات الشكاوى؛ وكيفية التعاطي مع الشكاوى في الوقت الراهن؛ والطرق التي تود من خلالها تقديم الشكاوى إلى المنظمة أو المنظمات؛ وما هو محتمل أن يحول بينها وبين رفع الشكاوى؛ والطريقة المرغوبة لاستلام الردود على الشكاوى. ويجب تصميم الإجراءات لتناسب متطلبات أي سياق كما يجب البحث عن إمكانية تحقيق آليات مشتركة للشكاوى مع الوكالات الأخرى. • يحتاج الموظفون إلى التدريب من أجل فهم الأساس المنطقي لآلية الشكاوى والإجراءات الموضوعة لتشغيلها. ومن الأهمية بمكان أيضاً النظر إلى كيفية تسجيل الشكاوى المقدمة ومتابعتها وإلى كيفية إدراج ما يتم تعلمه منها في التخطيط المستقبلي.

التوعية بشأن كيفية تقديم الشكاوى

- من المطلوب توفير الوقت والموارد لضمان أن تعرف مختلف المجموعات ضمن التجمع السكاني المتأثر بالأزمة ما الذي يمكن أن تتوقعه من الوكالات فيما يتعلق بالخدمات وتصرفات الموظفين وسلوكهم، فضلاً عما ينبغي فعله والجهة التي تقصد إذا ما أرادت تقديم شكوى في حال أخفقت الوكالة في تلبية هذه المعايير. كما يجب طمأننتها بشأن إمكانية تقديمها للشكاوى على نحو سري وبدون خشية من التعرض لرد فعل سلبي.
- قد يكون القيام بحملة إعلامية مفيداً في رفع درجة الوعي بالمنظومة والإجراءات، ويجب أن يمنح الناس الفرصة ليطرحوا المزيد من الأسئلة عن كيفية عملها.
- من الأهمية بمكان إدارة التوقعات، لأن المجتمعات قد تعتقد بأن عملية الشكاوى يمكن أن تحل لها جميع مشاكلها. وقد يولد هذا إحباطاً وخيبة أمل إذا كانت التغييرات المأمولة خارج نطاق سيطرة الوكالة.

2.5 الترحيب بالشكاوى
وقبولها، وشرح كيفية الوصول إلى هذه الآلية ونطاق القضايا التي يمكن معالجتها.

إدارة الشكاوى

- يجب التعاطي مع جميع الشكاوى على نحو فردي بالرغم من أنها قد تتناول قضايا متشابهة. ويجب دائماً تقديم رد ضمن إطار زمني محدد وإعلام مقدم الشكاوى بالوقت المتوقع لحصوله على رد (على سبيل المثال، سبعة أيام للشكاوى غير الحساسة).
- عندما تقع الشكاوى خارج نطاق سيطرة المنظمة ومسؤوليتها، يجب شرح هذا بوضوح لمقدم الشكاوى، وأن يحال على المنظمة المناسبة حيثما كان ممكناً وبالاتفاق مع مقدم الشكاوى. ويتطلب هذا تنسيقاً مع الوكالات والقطاعات الأخرى لضمان عمله على نحو فعال.
- تطرح الشكاوى المجهولة المصدر والكيدية تحديات معينة بسبب عدم معرفة مرسلها. وقد تكون إشارة إنذار للمنظمة عن استياء مضمّر، ولذلك فإن أي متابعة تتطلب تحري ما إذا كان ثمة سبب للشكاوى غير ملحوظ في السابق.
- الموظفون المدربون هم فقط من يجب عليهم فحص ادّعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

التوثيق

- يجب الاحتفاظ بسجلات تبين كيفية إعداد آلية الشكاوى (بما في ذلك أساس اتخاذ القرارات)، وجميع الشكاوى المقدمة، وكيفية الرد عليها وضمن أي إطار زمني. وينبغي الحرص على ضمان أن تحفظ المعلومات عن الشكاوى على نحو سري، وفق الالتزام الصارم بسياسات حماية البيانات، وأن تخزن المعلومات لمدة احتياجها فقط.

حماية مقدمي الشكاوى

- ينبغي تقدير العوامل المحركة للمجتمع والسلطة قبل اتخاذ أي قرار بشأن الطريقة الفضلى للتعامل مع المجتمعات. ويجب على الدوام إيلاء عناية خاصة للاحتياجات المتعلقة بالناس المسنين والنساء والأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم ممن قد يكونون مهمشين من أجل ضمان أن يكون لهم قول في تصميم منظومات معالجة الشكاوى وتنفيذها.
- ينبغي توخي الحذر عند اتخاذ قرار بشأن من يحتاج أن يعرف معلومات معينة ضمن المنظمة. ونظراً لوصمة العار الاجتماعية المقترنة بالانتهاك الجنسي وللخطر الحقيقي المائل من قبل مرتكبي الانتهاك وأسرهم الذي يواجهه كل من النساء والأطفال الذين يبلغون عن انتهاك كهذا، فمن الضروري ضمان أن يتم التعاطي مع شكاوهم بسرية وطمأننتهم بأنهم لن يواجهوا أي رد فعل سلبي. ومن شأن وجود سياسة للتبليغ عن المخالفات أن تمنح ضماناً بالحماية للموظفين الذين يصرحون ببواغث قلقهم فيما يخص البرامج أو سلوك الزملاء.

3.5 إدارة الشكاوى في الوقت المناسب وبشكل نزيه وملأئم يعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى والمتضررين في جميع المراحل.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل هناك سياسات وموازنات وإجراءات محددة جاهزة للتعامل مع الشكاوى؟
- هل خضع جميع الموظفين لدورات تدريبية تعريفية وإنعاشية عن سياسات المنظمة وإجراءاتها المتعلقة بمعالجة الشكاوى؟
- هل تشمل سياسة معالجة الشكاوى في المنظمة بنوداً عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين؟
- هل الالتزام بسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في المنظمة والإجراءات الخاصة بذلك يتم التشارك فيها مع الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة؟
- هل الشكاوى التي لا يمكن للمنظمة معالجتها تحال في الوقت المناسب على منظمات أخرى ذات صلة؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
4.5 إيجاد وتوثيق عملية التعامل مع الشكاوى للمجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات. يجب أن تغطي هذه العملية البرامج، والاستغلال والانتهاك الجنسي، وغيرها من أشكال التعسف في استعمال السلطة.	عملية معالجة الشكاوى • يجب على أي منظمة من المنظمات التي تلبى «المعيار» ضمان أن يتاح لكل من موظفيها والمجتمعات التي تقدم لها الخدمات الفرصة لرفع الشكاوى. ومثل هذه الشكاوى يمكن أن ينظر إليها كفرصة لتحسين المنظمة وعملها. ويمكن للشكاوى أن تكون مؤشراً على مدى وقع التدخل وملاءمته وعلى المخاطر ومواطن الضعف المحتملة وعلى مستوى رضى الناس عن الخدمات المقدمة. • ينبغي شرح عملية الشكاوى بوضوح للمجتمعات والموظفين، وهناك حاجة لوضع آليات لكلا المعلومات الحساسة (أي المتعلقة بالفساد أو الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو سوء الممارسة أو السلوك الفاضل) والمعلومات غير الحساسة (مثل الاعتراضات على استخدام معايير الاختيار). • يجب أن تحدد المبادئ التوجيهية أي الشكاوى تقع ضمن مجال اختصاص الوكالة، ومتى وكيف تتم إحالتها على الأطراف الأخرى المقدمة للخدمات. وينبغي أن تبين بوضوح كل من الأدوار والمسؤوليات والأطر الزمنية المعتمدة. كما أن الحق في الاستئناف يجب أن يضمن في آليات الشكاوى. • كما يجب أن يؤخذ في الاعتبار أيضاً احتمال العمل مع وكالات أخرى بشأن آليات التواصل في مواقع أو اتحادات أو قطاعات معينة حيث إن هذا يمكن أن يكون أقل إرباكاً للمجتمعات والموظفين. الاستغلال والانتهاك الجنسيين • المنظمة وإدارتها العليا كلاهما مسؤول لضمان أن تكون آليات وإجراءات الشكاوى الخاصة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين جاهزة وآمنة وشفافة ومتاحة الوصول إليها وسريّة. ويجب على المنظمات أن تفكر في إدراج نصوص معينة عن التعاون مع التحقيقات في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين، حيثما كان ذلك ملائماً، في اتفاقات الشراكة التي تعقدها.
5.5 تأسيس ثقافة تنظيمية تأخذ فيها الشكاوى على محمل الجد والعمل على أساسها وفقاً لسياسات وعمليات محددة.	ثقافة المنظمة • يجب أن يبلغ جميع الموظفين على نحو واضح بالسياسات المتعلقة بما يقع على عاتق المنظمة من واجب العناية بالناس الذين تهدف إلى مساعدتهم، وبمدونة قواعد السلوك، وبكيفية قيامها بحماية المجموعات التي قد تكون ضعيفة مثل النساء والأطفال والناس ذوي الاحتياجات الخاصة. • يجب على المديرين والموظفين الكبار أن يكونوا أنموذجاً لثقافة تتسم بالاحترام المتبادل بين الموظفين والشركاء والمتطوعين والناس المتضررين من الأزمة، وأن يحثوا الآخرين عليها. ويعتبر دعمهم لتطبيق آليات الشكاوى المرفوعة من المجتمع حيواً. • يجب أن يكون لدى المنظمات إجراءات تحقيق رسمية تلتزم بمبادئ السرية والاستقلال والاحترام. وينبغي أن تجرى التحقيقات بأسلوب يتحرى الدقة ويتحيز الوقت المناسب ويتسم بالمهنية، بيد أنه يجب أيضاً أن يلبي المعايير القانونية ومتطلبات قانون العمل المحلي. ويجب أن تتاح للمديرين المعتمدين إمكانية استشارة المتخصصين أو التدريب على أساليب التحقيق ومعالجة سوء سلوك الموظفين. • يجب أن تكون هناك أيضاً سياسة لإجراءات التظلم والتبليغ عن المخالفات جاهزة للتعامل مع شكاوى الموظفين. • يجب على المنظمات العاملة مع أطراف شريكة أن تتفق على كيفية تقديم ومعالجة الشكاوى (بما في ذلك ضد بعضها البعض).

مسلك الموظفين ومدونة قواعد السلوك • يجب على المنظمات التي تليها هذا «الالتزام» أن يكون لديها قواعد سلوك خاصة بالموظفين تعلن عنها بشكل جيد ومصدقة من الإدارة العليا. • يجب أن تطبق سياسة خاصة بحماية الأطفال على جميع الموظفين والشركاء، ويجب توفير دورات تعريفية وتدريبية خاصة بمعايير السلوك المأمولة. • يجب أن يعرف الموظفون عواقب خرق القواعد وأن يفهموها (أنظر الالتزامين رقم 3 ورقم 8).	6.5 المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات ملزمون تماماً بسلوك العاملين في المجال الإنساني، بما في ذلك الالتزامات التنظيمية المتعلقة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسي.
مجال المسؤولية والإحالة • يجب أن يعي الموظفون كيفية معالجة الشكاوى ومزاعم سوء المعاملة. ففي حال وقوع أي نشاط إجرامي أو حيثما ينتهك القانون الدولي يصبح من الضروري الاتصال بالسلطات المختصة.	7.5 إحالة الشكاوى التي لا تندرج ضمن نطاق المنظمة إلى طرف ذي صلة بطريقة تتفق مع الممارسات الجيدة.

روابط لإرشادات إضافية

Danish Refugee Council (2008) 'Complaints Mechanism Handbook' [دليل آليات الشكاوى]:

<http://www.alnap.org/resource/8762>

IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel' [مبادئ توجيهية لإعداد آلية شكاوى على أساس المجتمع المحلي فيما يخص الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة وغيرهم]:

www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf

Save the Children (2013) 'Putting Accountability into Practice' [وضع المساءلة موضع التنفيذ]:

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 6

معيار الجودة:
الاستجابة الإنسانية منسقة
ومكاملة.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة
يتلقون مساعدة منسقة ومكاملة.



سبب أهمية هذا الالتزام

العمل الجماعي مطلوب لكي يكون نطاق عمليات البرنامج مناسباً ولكي تكون الاستجابات الإنسانية فعالة وفي الوقت الملائم. فعلى آليات التنسيق، كالمنظومة العنقودية على سبيل المثال، أن تحدد خطأ فارقاً واضحاً بين العمل والمسؤولية وأن تبين الثغرات في نطاق العمليات والجودة. ومن الأهمية بمكان منع الازدواجية في الجهود والهدر في الموارد. كما أن التشارك في المعلومات والمعرفة بين أصحاب المصلحة والتخطيط المشترك والأنشطة المتكاملة يمكنها أيضاً ضمان أن تدير المنظمات المخاطر على نحو أفضل وأن تحسّن محصلات الاستجابة الإنسانية.

مؤشرات الأداء

1. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة لا تجد أي ثغرات وتداخلات في الاستجابة الإنسانية.
2. المنظمات المستجيبة للأزمة تشارك في المعلومات ذات الصلة من خلال آليات تنسيق رسمية وغير رسمية.
3. تنسق المنظمات فيما بينها عمليات المسح التقديري للاحتياجات وإيصال الإعانة الإنسانية ومراقبة تطبيقها.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يتم التشارك في المعلومات المتعلقة بكفاءات المنظمة ومواردها ومناطق عملها على الأرض وقطاعات عملها، مع الأطراف الأخرى المستجيبة للأزمة على نحو مؤقت توقيتاً ملائماً؟
- هل يتم الوصول ببسر إلى المعلومات المتعلقة بكفاءات المنظمات الأخرى ومواردها ومناطق وقطاعات عملها، بما في ذلك السلطات المحلية والقطرية، واستخدام تلك المعلومات؟
- هل تم تحديد هياكل التنسيق وجرى دعمها؟
- هل تؤخذ في الحسبان برامج المنظمات والسلطات الأخرى عند تصميم وتخطيط وتنفيذ البرامج؟
- هل يتم تحديد الثغرات في نطاق العمليات وتجري معالجتها؟

ملاحظات إرشادية	تحركات أساسية
العمل مع القطاع الخاص • يمكن للقطاع الخاص أن يجلب كفاءات تجارية وخبرات مكاملة وموارد لوكالات الإغاثة. وعلى أقل تقدير، يتطلب الأمر أن يكون هناك تشارك في المعلومات لتجنب الازدواجية ولدعم الممارسة السليمة للعمل الإغاثي الإنساني. ويجب أن تضمن الشراكات مع القطاع الخاص أن تكون هناك منافع واضحة للناس المتضررين من الأزمة، مع الإقرار بأنه قد تكون لدى الأطراف الفاعلة في القطاع الخاص أهداف إضافية خاصة بها. العمل مع المؤسسة العسكرية • تجلب المؤسسة العسكرية خبرات وموارد، من ضمنها الأمن واللوجستيات والنقل والاتصال. بيد أن أي ارتباط بالمؤسسة العسكرية يجب أن يكون في خدمة وكالات الإغاثة وتوجيه منها، وحسب المبادئ التوجيهية المعتمدة. ويحافظ بعض المنظمات على حد أدنى من الحوار لضمان فعالية عملانية (مثلاً مشاركة المعلومات الأساسية المتعلقة بالبرنامج) فيما قد يؤسس البعض الآخر روابط أقوى (مثلاً استخدام المعدات والآليات العسكرية). • في جميع الحالات، ينبغي على وكالات الإغاثة أن تبقى متميزة بوضوح عن المؤسسة العسكرية لتجنب أي ارتباط فعلي أو متصور بأي أجندة سياسية أو عسكرية يمكن أن يؤثر سلباً على حيادية الوكالة واستقلالها ومصداقيتها وأمنها وحرية وصولها إلى التجمعات البشرية المتضررة من الأزمة.	1.6 تحديد أدوار ومسؤوليات وقدرات ومصالح مختلف الجهات المعنية.³

³ Including local actors, humanitarian organisations, local authorities, private companies and other relevant groups.

المساعدة التكميلية • يقع على عاتق وكالات الإغاثة دور أساسي في دعم الاستجابة الإغاثية للدولة ومهمة التنسيق معها. • عادة ما يكون للمنظمات المحلية وشبكات المجتمع المدني قدر لا يستهان به من المعرفة والخبرة الخاصين بسياق معين ولكن مع ذلك قد تكون بحاجة إلى دعم لإعادة تأسيس أنفسها عقب تضررها من أي كارثة. • يعزز التعاون، وحيثما كان ممكناً التشارك في الموارد والمعدات، من قدرات المجتمعات والحكومات المضيفة والأطراف المانحة ووكالات الإغاثة من خلال مددها باختصاصات وخبرات مختلفة. فعلى سبيل المثال، يمكن لعمليات المسح التقديري والتدريب والتقويم المشتركة أن تساعد على كسر الحواجز بين المنظمات وضمان نهج أكثر تماسكاً (أنظر الروابط أدناه للمزيد من الإرشادات).	2.6 التأكد من أن الاستجابة الإنسانية تكمل استجابة السلطات الوطنية والمحلية⁴ والمنظمات الإنسانية الأخرى.
هيئات التنسيق • ينبغي أن تبذل الجهود في أغلب الأحيان للبحث على التنسيق، إذ إن العناصر الفاعلة المحلية ربما تستنكف عن المشاركة إذا ما بدت آليات التنسيق متعلقة فقط بالوكالات العالمية. ويمكن لموقع عقد الاجتماعات أو اللغة أن يكون عائقاً في وجه مشاركة العناصر الفاعلة المحلية. ومن المطلوب وجود آليات على المستوى القطري والمستويات الأدنى منه فضلاً عن الحاجة إلى إنشاء خطوط واضحة لإيصال التقارير. ومن شأن المشاركة في آليات التنسيق قبل أي كارثة أن توطد العلاقات وتعزز التنسيق خلال الاستجابة الإغاثية. • حيثما تكون هياكل التنسيق الموازية ضرورية، يجب أن تكون هناك استراتيجية واضحة للارتباط مع هيئات تنسيقية ناشطة على مدى أطول. وتعتبر المنظومة العنقودية آلية من الآليات المعترف بها في مجال التنسيق بشأن الحالات الطارئة، ولكن يجب أن تقوم بدعم آليات التنسيق القطرية. • يمكن للاجتماعات التي تقرب بين مختلف القطاعات أن تمكن من معالجة احتياجات الناس بالجملة عوض معالجتها كلاً على حدة (مثلًا احتياجات الناس من المأوى والمياه والصرف الصحي والنظافة والرعاية النفسية الاجتماعية متعلق بعضها ببعض). • في جميع سياقات التنسيق، يتأثر التزام الوكالات بالمشاركة بجودة آليات التنسيق. وتقع على عاتق قادة التنسيق مسؤولية ضمان أن تتم إدارة الاجتماعات والتشارك في المعلومات على نحو جيد وفعال وأن تكون موجهة لتحقيق النتائج. وينبغي على هيئة التنسيق أن تحدد مجال أنشطتها والتزاماتها بالإضافة إلى مواضع التداخل مع هيئات التنسيق الأخرى وكيفية إدارة هذا الأمر (مثلًا فيما يتعلق بالمساءلة والنوع الاجتماعي والحماية). • من وظائف التنسيق الأساسية ضمان تطبيق المعايير والمبادئ التوجيهية والالتزام بها، وتحقيق الوقع المطلوب لا يكون ممكناً إلا من خلال العمل التعاوني والمساءلة المتبادلة فحسب. ويمكن أن يتحقق هذا عبر تذكير الوكالات بالحاجة إلى الالتزام بـ«المعيار» أيضاً وليس بالمعايير التقنية فقط، وعبر ضمان أن تكيّف مؤشرات الأداء الخاصة بـ«المعيار» حسب السياق وأن تستخدم لمراقبة الاستجابة الإغاثية وتقويمها.	3.6 المشاركة في هيئات التنسيق ذات الصلة والتعاون مع الآخرين من أجل الحد من المطالب التي تواجه المجتمعات المحلية وتحقيق أقصى قدر من التغطية وتوفير خدمات الجهد الإنساني الأوسع.
التشارك بالمعلومات • التشارك بالمعلومات (بما فيها المالية) بين مختلف أصحاب المصلحة ومختلف آليات التنسيق يزيد من فرص التعرف على الثغرات أو الازدواجية. • من الأهمية بمكان احترام استخدام اللغة أو اللغات المحلية في الاجتماعات وغيرها من أشكال التواصل بحيث يمكن أصحاب المصلحة المحليون من المشاركة. • ينبغي الحرص على التحدث بوضوح وتجنب الرطانة والتعابير العامية، وعلى الأخص عندما لا يكون المشاركون الآخرون يتحدثون اللغة نفسها. كما أنه قد تكون ثمة حاجة إلى توفير مترجمين بما في ذلك مترجمون فوريون.	4.6 تبادل المعلومات اللازمة مع الشركاء ومجموعات التنسيق وغيرها من الجهات الفاعلة ذات الصلة من خلال قنوات الاتصال المناسبة.

⁴ Where authorities are a party to the conflict, humanitarian actors should use their judgment vis-à-vis the independence of the action, keeping the interests of communities and people affected by crisis at the centre of their decision-making.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل يوجد في سياسات المنظمة أو استراتيجياتها أو في كليهما معاً التزام واضح بالعمل على نحو تعاوني مع الأطراف الفاعلة الأخرى؟
- هل تم وضع معايير أو شروط خاصة باختيار الطرف الشريك والتعاون والتنسيق معه؟
- هل توجد ترتيبات رسمية خاصة بالمشاركة جاهزة للتنفيذ؟
- هل تتضمن ترتيبات المشاركة تعريفات واضحة بأدوار كل شريك ومسؤولياته والتزاماته، بما في ذلك كيفية إسهام كل شريك في تلبية مبادئ الإغاثة الإنسانية بالتزامن مع الأطراف الأخرى؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
5.6 تشمل السياسات والاستراتيجيات التزاماً واضحاً بالتنسيق والتعاون مع آخرين، بما في ذلك السلطات الوطنية والمحلية، من دون الإضرار بالمبادئ الإنسانية.	الالتزام بالتنسيق والتعاون • يجب على أي منظمة تلي «المعيار» ضمان أن يكون الالتزام بالتنسيق مدرجاً في سياساتها التنظيمية واستراتيجياتها الخاصة بالموارد. ويجب على المنظمة أن تقدم بياناً عن كيفية تعاها مع الشركاء والسلطات المضيفة وغيرها من الأطراف الإغائية الإنسانية الفاعلة (وغير الإغائية حيثما كان ذلك ملائماً). • يجب أن يكون لدى الموظفين الممثلين للوكالات في اجتماعات التنسيق المعلومات والمهارات والتفويض اللازم من أجل المساهمة في التخطيط وصناعة القرار. ويجب أن تدرج مسؤولياتهم بتعابير واضحة في توصيف وظائفهم.
6.6 يخضع العمل مع الشركاء لأحكام اتفاقات واضحة ومنسقة تحترم أهداف والتزامات واستقلال كل شريك، وتدرك القيود والالتزامات الخاصة بكل منهم.	العمل مع الشركاء • يجب على كلا المنظمات المحلية والقطرية التعاطي أو التعاون مع الشركاء. وثمة حاجة لفهم واضح ومتبادل فيما بينها لنطاق اختصاص كل منظمة وأدوارها ومسؤولياتها المتبادلة، لكي تكون الشراكات فعالة وقابلة للمساءلة. • قد تكون هناك أُمَاط مختلفة من الترتيبات مع الشركاء تتراوح بين التعاقدية الصرفة والمشاركة في صناعة القرار والمشاركة في الموارد. • في معظم الحالات، يكون للمنظمة الشريكة نطاق صلاحيات ورؤية خاصين بها وتكون رغبة في الحفاظ على استقلالها. بيد أن هناك على الدوام فرصاً للتطور والتعلم المتبادل فيكون كلا الطرفين في موقع يؤهله لينتفع من الشراكة.

روابط لإرشادات إضافية

'Reference module for cluster coordination at the country level' (2012) IASC [الكتيب المرجعي للتنسيق العنقودي على المستوى القطري]:

<https://www.humanitarianresponse.info/en/coordination/clusters>

'Camp management toolkit' (2008) NRC [رزمة أدوات لإدارة المخيمات]:

<http://www.nrc.no/camp#.VLz95ihb7ns>

'Building the future of humanitarian aid: Local capacity and partnerships in emergency assistance' (2012) Christian Aid [بناء مستقبل العون الإغائي

الإنساني: القدرة والشراكات المحلية في المساعدة خلال الحالات الطارئة]:

<http://www.christianaid.org.uk/images/building-the-future-of-humanitarian-aid.pdf>

'Exploring coordination in humanitarian clusters'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI Knox Clarke, P. and Campbell, L. (2015) [دراسة استطلاعية عن

التنسيق في منظومات الإغاثة الإنسانية العنقودية]:

<http://www.alnap.org/resource/20360>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 7

معيار الجودة:
العاملون الإنسانيون يتعلمون
ويتطورون باستمرار.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة
يمكنهم أن يتوقعوا تقديم مساعدة مطورة لأن
المنظمات تتعلم من التجارب والرصد.



سبب أهمية هذا الالتزام

إن التعلم من النجاح والفشل وتطبيق ما استخلص منهما في تعديل العمل المستقبلي وتكييفه يعتبر حجر الزاوية في المساءلة وإدارة الجودة. فثقافة التعلم والتحسين المتواصل يجب أن تكون في صميم أي منظمة ملتزمة وهي أساسية لضمان الكفاءة والفاعلية. والتعامل المستمر مع مستخدمي الخدمات ضروري لكي تتم التغييرات والتكيفات في أسرع وقت ممكن. كما أن التعاون مع الوكالات الأخرى يمكن أن يعزز عملية التعلم.

مؤشرات الأداء

1. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تجد تحسينات فيما تتلقاه من مساعدة وحماية بمرور الوقت.
2. التحسينات تتم على تدخلات المساعدة والحماية نتيجة للتعلم المتولد من الاستجابة الإغائية الراهنة.
3. ما يقدم من مساعدة وحماية يظهر ما جرى تعلمه من الاستجابات الإغائية الأخرى.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يتم الرجوع إلى عمليات التقييم والمراجعة الخاصة بالاستجابات الإغائية لأزمات مماثلة وإدراجها كبنود ذات صلة في تصميم البرنامج؟
- هل تؤدي عمليات المراقبة والتقييم والتغذية الراجعة ومعالجة الشكاوى إلى تغييرات أو ابتكارات أو كليهما في تصميم البرنامج وتنفيذه؟
- هل يتم توثيق التعلم على نحو منتظم؟
- هل تستخدم منظومات معينة للتشارك في التعلم مع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك الناس المتضررون من الأزمة والشركاء؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.7 الاستفادة من الدروس المستخلصة والخبرات السابقة عند تصميم البرامج.	التعلم من التجربة • تختلف المناهج والأساليب باختلاف أغراض الأداء والتعلم والمساءلة. ويجب أن يأخذ التعلم في الحسبان الإخفاقات مثلما ينتفع بالنجاحات، ويمكن الزعم بأن الوكالات تستطيع أن تتعلم أكثر من الأولى. • تستخدم المراقبة الفعالة البيانات النوعية والكمية وتعتمد على وسائل متعددة للتأكد من البيانات والتحقق منها وتحفظ بسجلات متسقة. • الوضوح بشأن الاستخدام المقرر للبيانات ومستخدميها يجب أن يحدد ما ينبغي جمعه وكيفية تقديمه. وينبغي الحرص على عدم تحصيل بيانات لا يتم تحليلها أو استخدامها. • يجب أن تعد منظومات المراقبة بحيث تكون بسيطة قدر الإمكان والوصول إليها من أيسر ما يمكن، مع الأخذ في الاعتبار أن المعلومات يجب أن تكون ممثلة لمختلف المجموعات. • الناس المتضررون من الأزمة هم أفضل من يحكم على التغييرات في حياتهم. ويجب الحث على استخدام الإصغاء المفتوح وغيره من مناهج المشاركة النوعية فضلاً عن الوسائل الكمية. كما أنه يجب التشارك في التعلم والتحدث بشأنه مع المجتمعات. • عند تقييم البرنامج يجب مراجعة المعلومات المحصلة من التغذية الراجعة وآليات الشكاوى. فمن شأن أي خطة تحرك واقعية ومعتمدة أن تساعد على ضمان متابعة توصيات التقييم والمراجعة.

الابتكار • في الأعوام الأخيرة، كان ثمة تركيز أكبر على استخدام مناهج وأساليب وأدوات ابتكارية لحل بعض التحديات في الاستجابة الإغائية الإنسانية. وقد وفّرت قنوات تمويل للوكالات الراغبة في تطوير أفكار جديدة وإبداعية كاستخدام تقنيات جديدة للصرف الصحي ولوضع برامج قائمة على الدفع النقدي، أو لتوسيع استخدام الأدوات الرقمية ووسائل الإعلام. • الناس المتضررون من الأزمة كانوا هم أيضاً على الدوام ابتكاريين في التكيف مع الظروف المتغيرة وعليه فإن الدعم يمكن أن يقدم بحيث يتم إشراكهم في عملية من الابتكار والتطوير تتسم بدرجة أعلى من المنهجية.	2.7 تعلم وابتكار وتنفيذ تغييرات على أساس المراقبة والتقييم والتعليقات والشكاوى.
التعاون والمشاركة في الدروس • من أجل تحقيق الشفافية ورفع فعالية البرنامج يجب أن يتم التشارك بانتظام مع المجتمعات المتضررة من الأزمة في المعلومات المحصلة من المراقبة. فالمراقبة التي يقوم بها الناس بأنفسهم يمكنها أن تعزز أكثر من الشفافية والجودة وتشجع على امتلاكهم للمعلومات. • التعلم التعاوني مع الوكالات والهيئات الأكاديمية الأخرى هو واجب مهني ويمكنه أن يأتي برؤى وأفكار جديدة فضلاً عن استخدام الموارد المحدودة إلى حدها الأقصى. كما أن التعاون يساعد على خفض مشقة عمليات التقييم المتكررة في المجتمع نفسه. • عمدت جمعيات مختلفة إلى استخدام تدريبات تعليم الأقران وهي التي يمكن القيام بها لمراقبة التقدم في الزمن الحقيقي أو كدرب تأملي فيما بعد الحالة الطارئة. • يجب تحليل أي معلومات تحصل من خلال المراقبة والتقييم وتقديمها في صيغة موجزة يسهل الوصول إليها بحيث تيسر المشاركة وصناعة القرار. فالملخصات أو الدراسات الموجزة أو الاجتماعات أو الأفلام التي تتسم بالقصر تساعد في تيسير الوصول إلى المعلومات والمعرفة على نحو أسرع.	3.7 تبادل الخبرات والابتكار داخلياً، مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات، ومع الجهات المعنية الأخرى.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل توجد سياسات وموارد للتقويم والتعلم؟ وهل الموظفون على دراية بها؟
- هل يوجد إرشاد واضح لتدوين التعلم ونشره، ومن ضمنه إرشاد معين ينطبق على الأزمات الإنسانية؟
- هل التعلم مُنَبَّه على صعيد البرنامج، وموثق ويتم التشارك فيه داخل المنظمة؟
- هل المنظمة عضو ناشط في منتديات التعلم والابتكار؟ وكيف تسهم المنظمة في هذه المنتديات؟

ملاحظات إرشادية	مسؤوليات المنظمة
سياسات التقويم والتعلم • إن الدروس الأساسية والمجالات المحددة للتحسين لا تعالج دائماً على نحو منتظم، ولا يمكن اعتبار أنه قد جرى التعلم من الدروس ما لم تُحدث تغييرات ملموسة في الاستجابات الإغائية الراهنة أو الآتية. • يجب على أي منظمة في دورة تعلمها أن تضمّن خطة مراجعة وتحسين خاصة بأدائها قائمة على مؤشرات موضوعية قابلة للقياس. • يجب أن يفهم جميع الموظفين مسؤولياتهم فيما يتعلق بمراقبة مدى التقدم في عملهم. كما أنه مطلوب منهم أن يفهموا كيف يمكن للتعلم أن يسهم في تطورهم هم شخصياً.	4.7 وجود سياسات التقييم والتعلم، والوسائل متاحة للتعلم من الخبرات وتحسين الممارسات.
إدارة المعرفة والتعلم داخل المنظمة • تتضمن إدارة المعرفة تحصيل المعرفة والتعلم داخل المنظمة وتطويرهما والتشارك فيهما وتخزينهما واستخدامهما بفاعلية. ويجب أن يؤدي التعلم داخل المنظمة إلى تغييرات عملية مثل وضع استراتيجيات محسنة لإجراء عمليات مسح تقديري، أو إعادة تنظيم الفرق لضمان استجابة أسرع وأكثر تماسكاً، أو صياغة أوضح لمسؤوليات صناعة القرار. • في أغلب الأحيان يكون الموظفون القطريون ذوو العقود الأطول أجلاً أساسيين للحفاظ على كلا المعرفة والعلاقات المحلية.	5.7 وجود آليات لتسجيل المعرفة والخبرة، وجعلها في متناول اليد في جميع أقسام المنظمة.

6.7 تساهم المنظمة في التعلم والابتكار في الاستجابة الإنسانية بين الأقران وداخل القطاع.

تعليم الأقران والقطاعات

- إن إنشاء شبكات ومجموعات لأصحاب المهن (بما في ذلك إشراك السلك الأكاديمي) وفرص للتعلم من مجموعات الأقران - في الميدان وفيما بعد مراجعة التحرك أو منتديات التعلم - بإمكانه أن يساهم إسهاماً هاماً في ممارسة المنظمة والتعلم على نطاق المنظومة. ويمكن للمشاركة في التحديات فضلاً عن النجاحات فيما بين الأقران أن تمكّن العاملين في مجال الإغاثة الإنسانية من التعرف على المخاطر وتجنب الأخطاء في المستقبل.
- إن كمية الأدلة المتوفرة على امتداد القطاع الإغاثي هي أكبر بكثير مما هو متوفر لأي منظمة بمفردها ولذلك يمكن تحقيق وفورات الحجم من خلال أنشطة التعلم على نطاق المنظومة بأسرها. كما أن هنالك مؤشراً قوياً على أن المنظمات المتعاونة فيما بينها على صعيد التعلم ومراجعة الأدلة من الأرجح أن توفر الحافز من أجل التغيير التنظيمي أكثر من الدروس التي يتم تعلمها ضمن أي منظمة على حدة.

روابط لإرشادات إضافية

The Sphere Project (2015) 'Sphere for monitoring and evaluation'. Sphere Unpacked series [سلسلة "اسفير": المراقبة والتقويم]:

<http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf>

Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide'. ALNAP [تقويم التحرك الإغاثي الإنساني: دليل أولي]:

<http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#>

Norman, B. (2013) 'Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments'. Tearfund [ممارسات المراقبة والمساءلة للمشاريع المدارة عن بُعد المطبقة في بيئة عمليات غير مستقرة]:

<http://www.alnap.org/resource/7956>

Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Participatory Impact Assessment: A Design Guide'. Feinstein International Center, Tufts University, Somerville [المسح التقديري التشاركي لآثار الكارثة: دليل تصميمي]:

http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf

Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Using Evaluation for a Change: Insights from humanitarian practitioners'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI [استخدام التقويم لإحداث تغيير: آراء صحيفة من مزاوولي العمل الإغاثي الإنساني]:

<http://www.alnap.org/resource/8980>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 8



معيّار الجودة:
يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتمّ التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيدة.

سبب أهمية هذا الالتزام

إن تصرفات الموظفين هي أساس كل من «الالتزامات التسعة» والمنطلق لأي استجابة فعالة. وقدرة المنظمة على توظيف الموظفين وتدريبهم وإدارتهم هي في صلب الالتزام بـ«المعيار». وفي معظم الأحيان تكون نسبة التكاليف المتعلقة بالموظفين هي الأكبر في تكاليف المنظمة وأغلب موازنات البرنامج. ويجب أن يُتّخذ الاستثمار في الموظفين بعناية لكي يتمكنوا من إعطاء أفضل المحصلات للمجتمعات المتضررة من الأزمة. إن المسؤوليات المتعلقة بالموظفين، ومنهج المنظمة إزاء القوى العاملة لديها بالإجمال، هي أيضاً مدرجة في الالتزامات الثمانية الأخرى.

مؤشرات الأداء

1. يشعر الموظفون والموظفات بأن منظماتهم تدعمهم للقيام بعملهم.
2. يلبّي الموظفون أهدافهم المتعلقة بالأداء على نحو مُرضٍ.
3. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تقدّر بأن الموظفين فعالون (أي من حيث معرفتهم ومهاراتهم وتصرفاتهم ومواقفهم).

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يتم إعلام الموظفين الجدد بنطاق صلاحيات المنظمة وقيمها؟
- هل تجري إدارة أداء الموظفين، ومعالجة تقصيرهم في الأداء، وتقدير أدائهم الحسن؟
- هل يوقع الموظفون على مدونة لقواعد السلوك أو أي وثيقة ملزمة مماثلة؟ وإذا كان الأمر كذلك، هل يتلقون توجيهاً في هذه وغيرها من السياسات ذات الصلة يتيح لهم فهمها على وجه الصواب؟
- هل يتم تلقي الشكاوى بشأن الموظفين أو موظفي الأطراف الشريكة؟ وكيف يتم التعاطي معها؟
- هل الموظفون على دراية بالدعم المتوفر لتطوير الكفاءات التي يتطلبها دورهم وهل يستفيدون منه؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.8 يعمل الموظفون وفقاً لولائية وقيم المنظمة ويدركون معايير الأداء المتفق عليها.	الموظفون والمتطوعون • يعتبر من الموظفين كل ممثل معتمد للمنظمة، بما في ذلك الموظفون القطريون أو الدوليون أو الدائمون أو المتعاقدون لأجل قصير، بالإضافة إلى المتطوعين والمستشارين. بيد أنه تنطبق شروط وأحكام مختلفة على مختلف أصناف ودرجات الموظفين. • في معظم الأحيان يملّي قانون التوظيف القطري وضعية الفرد العامل للمنظمة، وينبغي احترام مثل هذه القوانين. وينبغي أن تتم توعية جميع الموظفين بوضعيتهم القانونية والتنظيمية.
2.8 يلتزم الموظفون بالسياسات ذات الصلة بهم ويفهمون عواقب عدم الالتزام بها.	الالتزام بنطاق صلاحيات المنظمة وقيمها وسياساتها • يتوقع من الموظفين العمل ضمن نطاق المنظمة القانوني ورسالتها وقيمها ورؤيتها، وهو ما يجب أن يحدد ويبلّغ إليهم. وخارج حدود هذا الفهم الواسع لدور المنظمة وطرق عملها، يجب على الفرد العمل لتحقيق مجموعة من الأهداف على الصعيد الشخصي والتوقعات على صعيد الأداء بناءً على ما تم الاتفاق عليه مع المدير. • فيما يجب على المنظمة أن تجعل إمكانية الوصول إلى سياساتها ميسرة، على الموظفين في المقابل أن يطبقوا السياسات المتعلقة بهم وأن يسلّموا بالعواقب إذا ما أخفقوا في القيام بذلك. • الحاجة إلى دورات تعريفية وتدريبية فيما يتعلق بنطاق صلاحيات المنظمة وسياساتها ومدونة قواعد السلوك، تنطبق على جميع الحالات (حتى خلال الرفع العاجل لمستوى القدرة).

معايير الأداء وتطوير الكفاءات - كل من الموظفين والجهة الموظفة لهم في موضع مساهلة متبادلة عن تطوير مهاراته - بما في ذلك المهارات الإدارية. ومن خلال الاستعانة بالأهداف الواضحة ومعايير الأداء يجب على كل طرف أن يدرك ما هو مطلوب من مهارات وكفاءات ومعرفة (بما في ذلك، على سبيل المثال، القدرة على الإصغاء الجيد) من أجل أداء دوره الراهن. كما يجب أن يُنبه الجميع إلى فرص النمو والتطوير التي قد تكون متوفرة أو مطلوبة. ويمكن تحسين الكفاءات من خلال الخبرة أو التدريب أو التوجيه أو التمرين الخاص. - في المرحلة الأولى من أي كارثة، قد تكون فرص التطوير الرسمي للموظفين محدودة ولكن يجب على المديرين، على أقل تقدير، أن يوفرُوا دورة تعريفية وتدريباً عملياً أثناء الخدمة. - هناك أساليب متعددة يمكن استخدامها لإجراء تقدير لمهارات الموظفين وسلوكهم، تشمل الرصد ومراجعة ناتج العمل والنقاشات المباشرة معهم ومقابلة زملائهم. ويجب أن تتيح تقويمات الأداء الموثقة والمنظمة للمديرين أن يحددوا مجالات الدعم والتدريب (أنظر الروابط أدناه للمزيد من الإرشادات).	3.8 يطور الموظفون ويستخدمون الكفاءات الشخصية والتقنية والإدارية اللازمة لأداء دورهم وفهم كيفية دعمهم من قبل المنظمة للقيام بذلك.
---	--

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل توجد إجراءات جاهزة لتقدير احتياجات الموارد البشرية فيما يتعلق بحجم البرنامج ونطاقه، بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية؟
- هل يحاط التخطيط التنظيمي لاحتياجات القيادة المستقبلية ولتطوير مواهب جديدة؟
- هل تتماشى السياسات والإجراءات الخاصة بالموظفين مع قانون التوظيف المحلي وتتبع قواعد الممارسات السليمة المعتمدة في إدارة الموظفين؟
- هل يوجد للموظفين توصيفات للوظائف وأهداف محدثة، تتضمن مسؤوليات وأهدافاً معينة؟
- هل هيكل المكافآت والحوافز عادل وشفاف ومطبق باستمرار؟
- هل توفر للموظفين دورة تعريفية وتحديثات بشأن إدارة الأداء والسياسات والإجراءات الخاصة بتطوير الموظفين؟
- هل يطلب من جميع الموظفين (والمتعاقدين) التوقيع على مدونة قواعد السلوك (التي تشمل منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين) وتوفر لهم دورة تعريفية ملائمة لشرح مدونة قواعد السلوك؟
- هل توجد لدى المنظمة سياسة أمنية ومبادئ توجيهية مخصصة لموقع العمل يعلم بها الموظفون؟

ملاحظات إرشادية	مسؤوليات المنظمة
قدرة الموظفين ومؤهلاتهم - تختلف منظومات الإدارة البشرية باختلاف الوكالة والسياق ولكن يجب أن تُرْفَد بالمعلومات من خلال الممارسات السليمة. وهي تحتاج إلى التفكير فيها والتخطيط لها على صعيد استراتيجي بدعم من الإدارة العليا. وينبغي على العمل التنظيمي والتخطيط للمشاريع أن يأخذ في حسابه قدرة الموظفين لضمان أن تكون الأعداد المناسبة من الموظفين ذوي المهارات المناسبة في المكان المناسب في الوقت المناسب من أجل تحقيق كل من أهداف المنظمة القصيرة الأجل والطويلة الأجل. - فيما لا يعني هذا أن المنظمات لا ينبغي عليها المباشرة في مشروع إلا إذا تمكنت من حشد جميع الموارد والخبرات المطلوبة في البداية، بيد أن الاستعداد على نطاق المنظمة بأسرها (ويشمل هذا العمليات والموارد البشرية والتمويل وغيرها من الوظائف) يعتبر حيويًا للاتفاق على كيفية تعبئة جميع الموارد المطلوبة. - تحتاج المنظمات أيضاً إلى التخطيط مسبقاً لكيفية معالجة تصاعد الطلب على الموظفين المؤهلين إلى ذروته. كما أن هناك حاجة لتوضيح الأدوار والمسؤوليات على الصعيد القطري، مثلما هو الحال أيضاً بالنسبة إلى مسؤوليات صناعة القرار والتواصل على الصعيد الداخلي. - يمكن لحركة تبديل الموظفين العالية أن تضعف جودة البرنامج واستمراره. ويمكن لها أيضاً أن تؤدي إلى أن يتجنب الموظفون قبول أي مسؤولية شخصية وإلى الإخفاق في بناء الثقة بين المنظمة والمجتمعات التي تعمل معها.	4.8 المنظمة لديها القدرة الإدارية والكادر الوظيفي اللازم لتنفيذ برامجها.
السياسات والإجراءات - يختلف أسلوب السياسات والإجراءات الخاصة بالموظفين ودرجة تعقيدها باختلاف حجم الوكالة وسياقها. ومهما بلغت درجة بساطة المنظمة أو تعقيدها، فإن على الموظفين واجب المشاركة في تطوير السياسات ومراجعتها حيثما يكون ذلك ممكناً لضمان تمثيل آرائهم. ويسهل وجود دليل للموظفين التعرف على السياسات والرجوع إليها. - ينبغي فهم قوانين العمل المحلية واحترامها، ويجب أن تدعم سياسة المنظمة وممارساتها دور الموظفين القطريين على صعيد الإدارة والقيادة لضمان الاستمرارية والذاكرة المؤسسية والاستجابات الأكثر ملاءمة للسياق.	5.8 سياسات وإجراءات التوظيف عادلة وشفافة وغير تمييزية ومتوافقة مع قانون العمل المحلي.

• لا تقتصر الاستجابة الإيجابية الفعالة على ضمان أن يكون الموظفون المهرة حاضرين - إذ هي تعتمد أيضاً على الطريقة التي يدار بها الأفراد. وتظهر الأبحاث من مختلف سياقات حالات الطوارئ أن الإدارة الفعالة والأطر الهيكلية والإجراءات هي من الأهمية بمكان أيضاً إن لم يكن أهم من مهارات الموظفين من أجل ضمان استجابة فعالة. وينبغي تدريب الموظفين على كيفية تطبيق إجراءات العمليات الإيجابية الاعتيادية حيث إن هذا يتيح تفويض بعثات ذات مستوى أعلى واستجابات أسرع.	
إرشاد الموظفين • يجب أن تبين التوصيفات الوظيفية بجلاء ما هو متوقع من كل موظف ويجب أن يتم تحديثها باستمرار. وبالإضافة إلى ذلك يجب أن يحدد كل موظف الأهداف الشخصية التي تشمل طموحاته في المؤسسة التي يعمل فيها والكفاءات التي يرغب في تطويرها أو تحسينها، وتوثيق كل ذلك ضمن خطة تنمية.	6.8 توصيفات الوظائف وأهداف العمل وعمليات استقبال التعليقات موجودة حتى يصبح لدى الموظفين فهم واضح لما هو مطلوب منهم.
سلوك الموظفين • من الأهمية القصوى أن تكون مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة مفهومة وموقعة ومعمول بها، بحيث يكون واضحاً لجميع ممثلي المنظمة (بما في ذلك الموظفون والمتطوعون والشركاء والمتعاقدون) ما هي معايير السلوك والتصرف المأمولة منهم وما ستكون عليه العواقب في حال خرق مدونة القواعد.	7.8 وجود مدونة قواعد السلوك تؤسس، كحد أدنى، لالتزام الموظفين بعدم استغلال الناس أو إساءة معاملتهم أو التمييز ضدهم بأي طريقة أخرى.
كفاءات الموظفين • يمكن للتركيز على تطوير الكفاءة والقدرة أن يستحث الموظفين وأن يؤدي إلى فاعلية أكبر. ويجب أن يكون لدى المنظمة آليات لمراجعة أداء الموظفين والقيام بتقدير الثغرات في القدرة فضلاً عن استراتيجية لتطوير الكفاءات والقدرة من أجل الإسهام في تطوير المواهب. وينبغي أن تتسم جداول مراجعة الأداء بدرجة كافية من المرونة فتشمل الموظفين المتعاقدين لأجل قصير بالإضافة إلى أصحاب عقود العمل المفتوحة. • يجب أن تتفق المنظمة مع الأطراف الشريكة على الكفاءات المطلوب وجودها لدى الموظفين لكي يلبوا «الالتزامات» المتفق عليها.	8.8 وجود سياسات لدعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم.
الأمن والسلامة • غالباً ما يعمل الموظفون ساعات طويلة في ظروف خطرة ومرهقة. ويشمل واجب العناية بالموظفين من طرف الوكالة التحرك من أجل دعم السلامة وتجنب أي إرهاق أو إنهالك أو إصابة أو مرض. • ينبغي على المديرين أن ينبهوا عاملي الإغاثة على المخاطر وأن يحموهم من التعرض غير الضروري لأي تهديدات لصحتهم الجسدية والعاطفية. وتشمل الإجراءات التي يمكن تبنيها الإدارة الأمنية الفعالة والمشورة الصحية الوقائية والدعم الفعال للعمل لساعات معقولة وإتاحة الحصول على الدعم النفسي عند الحاجة. • يمكن للمديرين أن يدعموا واجب العناية من خلال كونهم قدوة لغيرهم في الممارسات السليمة وفي التزامهم هم أنفسهم بالسياسات. كما أن عاملي الإغاثة بحاجة إلى أن يأخذوا على عاتقهم مسؤولية شخصية لتولي أمر سلامتهم. ويجب أن يقدم الدعم النفسي الاجتماعي فوراً إلى العاملين الذين خاضوا أو شهدوا أحداثاً مؤساة.	9.8 وجود سياسات لتحقيق أمن ورفاهية الموظفين.

CHS Alliance (2015) HR Tool [دليل قياس فاعلية الموارد البشرية]:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle' [دليل الكفاءات الأساسية]

في العمل الإنساني: بناء قدرات العمل الإغاثي الإنساني على امتداد فترة عمل الموظف]:

www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf

ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response' [بناء الثقة بين الفرق المتعددة: رزمة أدوات الاستجابة الإغاثية الإنسانية]

الطارئة]:

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity' [استخلاص المعلومات: بناء قدرات الموظفين]:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الالتزام رقم 9

معيار الجودة:
الموارد تُدار وتُستخدم بطريقة
مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.

المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا أن المنظمات التي تساعدهم تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أخلاقي.

سبب أهمية هذا الالتزام

إن الموارد محدودة وينبغي استخدامها بعناية. فكون المنظمة في موضع المساءلة مرتبط جوهرياً بتحمل مسؤولية الاستخدام الفعال والكفؤ للموارد التي تم التبرع بها للمنظمة والتي تتولى إدارتها. وتتحمل المجتمعات المتضررة من الأزمة التكاليف الحقيقية لسوء الإدارة أو الإهمال أو الفساد، ولذلك فمن الضروري جداً أن تستخدم المنظمات الموارد بحكمة وأمانة لضمان تحقيق أكبر وقع ممكن.

مؤشرات الأداء

1. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة على وعي بالموازنات المخصصة للمجتمع والمصروفات وما تحقق من نتائج.
2. الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة تعتبر أن الموارد المتوفرة يجري استخدامها:
 - للغاية المقصودة؛ و
 - بدون أي حرف لها عن وجهتها أو هدر.
3. يتم استخدام الموارد التي جمعت من أجل الاستجابة الإغاثية ومراقبتها وفق ما اعتمد من خطط وأهداف وموازنات وأطر زمنية.
4. تنفذ الاستجابة الإغاثية الإنسانية بطريقة غير مكلفة.

أسئلة إرشادية لمراقبة التحركات الأساسية

- هل يتبع الموظفون بروتوكولات المنظمة بشأن القرارات المتعلقة بالمصروفات؟
- هل تراقب المصروفات على نحو منتظم ويتم التشارك بالتقارير فيما بين مديري البرنامج؟
- هل يتم شراء الخدمات والبضائع باستخدام طلبات شراء تنافسية؟
- هل تراقب الآثار المحتملة على البيئة (المياه والتربة والهواء والتنوع البيولوجي)، وتتخذ إجراءات للتخفيف منها؟
- هل يوجد إجراء آمن للتبليغ عن المخالفات جاهز للتطبيق ومعلوم للموظفين والمجتمعات المتضررة من الأزمة وأصحاب المصلحة الآخرين؟
- هل تراقب كل من فعالية التكلفة والآثار على المجتمع؟

تحركات أساسية	ملاحظات إرشادية
1.9 تصميم برامج وتنفيذ عمليات لضمان الاستخدام الفعال للموارد³، وتحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والتنفيذ في الوقت المناسب في كل مرحلة من مراحل الاستجابة الإنسانية.	مسائل خاصة بالبرنامج • في حالات الطوارئ الشديدة التي تستقطب اهتماماً إعلامياً واسعاً، تكون هناك ضغوطات في بعض الأحيان لصرف مبالغ كبيرة من المال على وجه السرعة وللبرهنة بأن الوكالات تقوم بعمل ما لمعالجة الموقف. ويمكن لهذا أن يؤدي إلى تخطيط ركيك للمشروع الإغاثي وإلى تضائل التركيز على تقصي خيارات ممكنة مختلفة للبرنامج وخيارات مالية أخرى (مثل استخدام المبالغ النقدية) التي قد تعطي قيمة أفضل لقاء المال. • في حالات الطوارئ الناشئة العاجلة، قد يكون من الضروري تكييف بعض الإجراءات للتمكن من تعجيل اتخاذ القرار المالي ومواجهة التحديات في السياق الإغاثي الإنساني (مثلًا عدم توفر متعهدين لإجراء عطاءات تنافسية). بيد أن خطر الفساد المرتفع في سياقات العمل الإغاثي الإنساني يعني أنه من الهام توفير التدريب والدعم للموظفين فضلاً عن آليات الشكاوى لمنع تسلسل الفساد إلى المنظومات المكيفة (أنظر الالتزامين رقم 3 ورقم 5). • يمكن لنشر كبار الموظفين الخبراء خلال هذا الوقت أن يساعد على تخفيف المخاطر وأن يضمن تحقيق التوازن بين توفير استجابة في وقت ملائم وبين استجابة تلتزم بالمعايير وتحدّ من الهدر في آن معاً.

³ يجب أن يُفهم مصطلح «الموارد» في معناه الأوسع، الذي يشمل ما تحتاجه المنظمة لتنجز مهمتها، وهو يضم على سبيل المثال لا الحصر: المبالغ النقدية والموظفين والإمدادات والمعدات والوقت والمساحة العقارية والتربة والماء والهواء والمنتجات الطبيعية والبيئة بشكل عام.

• يمكن للتعاون والتنسيق بين المنظمات أيضاً أن يساهم في استجابة أكثر كفاءة (مثلاً من خلال القيام بعمليات مسح تقديري أو تقويمي مشتركة ودعم منظومات التسجيل والإمداد فيما بين الوكالات). • عند انتهاء المشروع، ينبغي التبرع بالمواد والموارد الباقية أو بيعها أو إعادتها على نحو مسؤول.	
استخدام الموارد للهدف المعتمد • إن جميع الأطراف العاملة في حقل الإغاثة الإنسانية مسؤولة أمام كل من المانحين والمجتمعات المتضررة من الأزمة ويجب أن تكون قادرة على تبيان أن الموارد قد استخدمت بحكمة وبكفاءة وكانت حصيلتها مفيدة. • إن الاحتيال والفساد والهدر يحرف الموارد عن أولئك الذين هم في أمس الحاجة إليها. إلا أن أي تدخل غير فعال بسبب نقص في العاملين أو الموارد لا يمكن أن يقال إنه في موضع المساءلة، والتدخل المقتصد لا يساوي دائماً قيمة لقاء المال. وينبغي في أغلب الأحيان تحقيق توازن بين الاقتصاد والفاعلية والكفاءة. • لا ينبغي حرف الإعانات لدعم الأنشطة الإرهابية، ويفرض الكثير من المانحين منظومات للتحقيق في الأطراف الشريكة المحتملة لتخفيف هذا الخطر.	2.9 إدارة واستخدام الموارد لتحقيق الغرض المقصود منها، والحد من الهدر.
مراقبة المصروفات ورفع التقارير بشأنها • إن الإدارة المالية وجه هام من وجوه إدارة البرنامج وينبغي أن توجد منظومات للتخطيط المالي والمراقبة المالية حسنة الجودة لضمان تلبية أهداف البرنامج. ويجب أن تكون المنظومات والإجراءات جاهزة للتخفيف من المخاطر الأساسية في الإدارة المالية ومتابعة جميع المعاملات المالية. • المخاطر الأساسية التي تتطلب مهارات ومنظومات معينة للتخفيف منها هي عمليات الشراء وبرمجيات التحويل النقدي وإدارة المواد الإغاثية المخزنة. ويجب أن تكون سجلات الحسابات متوافقة مع المعايير القطرية أو الدولية أو كليهما ويجب أن تطبق على نحو منتظم داخل المنظمة. • يقع على عاتق جميع الموظفين شطر من المسؤولية لضمان أن تكون الشؤون المالية مدارة بشكل جيد ولكن من الأهمية بمكان أن يكون هناك أفراد معتمدون خصيصاً لإعداد التقارير المالية. ويجب أن يحث الموظفون على الإبلاغ عن أي تلاعب أو فساد أو سوء استخدام للموارد يشكون في وقوعه (أنظر Lewis, T.2010 في روابط الإرشادات الإضافية أدناه).	3.9 إدارة النفقات وإعداد التقارير وفقاً للميزانية.
الآثار البيئية واستخدام الموارد الطبيعية • قد يكون للاستجابات الإغاثية الإنسانية آثار سلبية على البيئة إذ تنجم عنها كميات ضخمة من النفايات، وتسبب في تدهور الموارد الطبيعية، وتساهم في نضوب سطح الماء الجوفي أو تلويثه، وتؤدي إلى إزالة الغابات، وغيرها من المخاطر البيئية. • يمكن للمسح التقويمي السريع لآثار الكارثة أن يساعد في تحديد المخاطر وأن يوفر حظوظاً أفضل لوضع الإجراءات التخفيفية موضع التطبيق. • يعتبر إشراك المجتمعات المتضررة من الأزمة وإيلاء الاهتمام ببواعث قلقها في هذه العملية من الأمور الأساسية كما أن دعم الإدارة المحلية للموارد الطبيعية يجب أن يدرج في البرمجة (أنظر رزمة أدوات URD/UNEP في روابط الإرشادات الإضافية أدناه).	4.9 عند استخدام الموارد المحلية والطبيعية، أخذ تأثيرها على البيئة بعين الاعتبار.
إدارة مخاطر الفساد • يختلف تعريف ممارسات الفساد ومفهومها من ثقافة إلى أخرى ولهذا فإن تعريفاً واضحاً للسلوك المأمول من الموظفين (بمن فيهم المتطوعون) والشركاء يعتبر أساسياً في معالجة هذا الخطر (أنظر الالتزام رقم 8). • إن السعي لتكون المنظمة أكثر انفتاحاً وشفافية فيما يخص معلومات البرنامج، وحث أصحاب المصلحة على التبليغ عن وقائع سوء استخدام السلطة، والمراقبة الحذرة في موقع الأزمة ولكن المتلائمة مع معاملة أفراد المجتمع باحترام، يمكن أن تساعد في تقليص مخاطر الفساد. وبينما يكون من الهام وجود منظومات قوية لمكافحة الفساد جاهزة وفي موضع التنفيذ، في المراحل الأولى من أي حالة طارئة حادة، إلا أنه من الضروري ربما أن تكون هناك ضوابط أكثر مرونة جاهزة للتطبيق لفترة محدودة من الزمن (أنظر Hees et al. 2014 في روابط الإرشادات الإضافية أدناه).	5.9 إدارة مخاطر الفساد واتخاذ التدابير المناسبة إذا تم تحديده.

أسئلة إرشادية لمراقبة مسؤوليات المنظمة

- هل توجد سياسات وإجراءات خاصة بعمليات الشراء الأخلاقية للموارد واستخدامها وإدارتها؟
- هل تتضمن هذه بنوداً خاصة بشأن:
- الموافقة على الاعتمادات المالية وتوزيعها؟
- الموافقة على الهدايا العينية وتوزيعها؟
- التخفيف من الآثار السلبية على البيئة والوقاية منها؟
- الوقاية من الاحتيال، ومعالجة الفساد قبل وبعد وقوعه، وسوء استخدام الموارد؟
- تضارب المصالح؟
- تدقيق الحسابات والتحقق منها ورفع التقارير بشأنها؟
- تقدير مخاطر الأصول وإدارتها؟

مسؤوليات المنظمة	ملاحظات إرشادية
6.9 وجود السياسات والعمليات التي تحكم استخدام وإدارة الموارد، بما في ذلك كيف تقوم المنظمة بما يلي: 1. قبول وتخصيص الأموال والهدايا العينية أخلاقياً وقانونياً. 2. استخدام مواردها بطريقة مسؤولة بيئياً. 3. منع الفساد والاحتيال وتضارب المصالح وسوء استخدام الموارد والتصدي لها. 4. إجراء مراجعة الحسابات، والتحقق من الامتثال والابلاغ بشفافية. 5. تقييم وإدارة المخاطر والتخفيف من آثارها على نحو مستمر. 6. التأكد من أن قبول الموارد لا يضر باستقلالها.	التمويل والهدايا العينية • يجب توثيق معايير التمويل ومصادره وجعل فحصها والتدقيق فيها متاحاً لعموم الناس. وقد يؤدي استخدام بعض مصادر التمويل إلى المساومة على الاستقلال العملي للمنظمة وحياديتها، ولذا يجب بذل الجهود للتخفيف من مثل هذه المخاطر من خلال إصدار دليل إرشادي للموظفين وتشجيع الشفافية. • كما أن الهدايا العينية قد تسبب أيضاً إشكاليات أخلاقية. إذ يعتبر تقديم الهدايا في كثير من الثقافات عرفاً من الأعراف الاجتماعية وقد يبدو رفض أي هدية من سوء الأدب. فإذا كان استلام الهدية يسبب شعوراً بالمتة فعلى المتلقي أن يرفضها بأدب. ولكن في حال قبولها فمن الحكمة أن يعلن عن هذا وأن يناقش الأمر مع أحد المديرين إذا ما بقي هناك أي باعث للقلق. ويجب أن ينبّه الموظفون إلى هذه السياسات والإشكاليات المحتملة (أنظر Hees et al. 2014). المنظمات المسؤولة بيئياً • يجب أن تلتزم المنظمات بسياسات وممارسات سليمة بيئياً وأن تستفيد من المبادئ التوجيهية الموجودة من أجل المساعدة في حل القضايا البيئية في حال الطوارئ. • تساعد سياسات الشراء الخضراء في تقليص الآثار السلبية على البيئة ولكن ثمة حاجة إلى إدارتها بطريقة لا تؤثر تقديم المساعدات أو تخفضها. الفساد والاحتيال • الاحتيال يشمل السرقة وصرف إمدادات الإغاثة أو الممتلكات في غير وجهتها وتزوير السجلات كطلبات الصرف على سبيل المثال. ويجب على كل منظمة أن تحتفظ بسجل دقيق عن المعاملات المالية التي تحصل لتظهر كيفية استخدام الأموال. وثمة حاجة لإعداد منظومات وإجراءات لضمان ضبط الموارد المالية داخلياً وللوقاية من الاحتيال والفساد. • يجب على المنظمة دعم الممارسات السليمة في الإدارة المالية ووضع التقارير المالية. ويجب على سياسات المنظمة أيضاً ضمان أن تكون منظومات الشراء شفافة ومتينة وأن تتضمن إجراءات لمكافحة الإرباب (أنظر Hees et al. 2014). تضارب المصالح • يجب على الموظفين ضمان أن لا يكون هنالك أي تناقض بين أهداف المنظمة ومصالحهم الشخصية أو المالية الخاصة. فعلى سبيل المثال، ينبغي عليهم أن لا يمنحوا العقود إلى متعهدين أو منظمات أو أفراد إذا كانوا هم أو عوائلهم يستفيدون منها مالياً. • هناك أشكال عدة من تضارب المصالح والناس لا يعرفون دائماً أنهم يخالفون القواعد والسياسات التنظيمية. فعلى سبيل المثال، ربما يفسر استخدام موارد المنظمة بدون إذن أو تلقي هدايا من متعهد على أنه شكل من تضارب المصالح. • إن إنشاء ثقافة يشعر فيها الناس أن بإمكانهم أن يتحدثوا عن أي تضارب فعلي محتمل في المصالح وأن يفصحوا عنه علناً يعتبر عاملاً أساسياً في إدارتها. تدقيق الحسابات والشفافية • تتخذ عمليات تدقيق الحسابات أشكالاً عدة - فعمليات التدقيق الداخلي تتأكد من أن الإجراءات يجري اتباعها؛ وعمليات التدقيق الخارجي تثبت من كون البيانات المالية للمنظمة صحيحة ومنصفة؛ والتدقيق الاستقصائي يجري عندما تشك المنظمة بوجود مشكلة معينة - عادة ما تكون قضية احتيال.

- توفر الحسابات السنوية المدققة من مصدر مستقل وخارجي يعطي بعض الضمان ضد الاحتيال وسوء استخدام الأموال. ويجب نشر الحسابات المدققة والتقارير المالية الاعتيادية الأخرى على نحو شفاف وإبلاغها بالوسائل المتاحة لكل من الموظفين والمجتمعات المتضررة من الأزمة.

إدارة المخاطر

- تتضمن هذه تحديد المخاطر وتقديرها وجدولتها حسب الأولوية، ثم تحديد استراتيجيات لخفضها ومراقبتها وضبطها. وأول ما يجب معالجته من مخاطر هي تلك التي تتسبب في أكبر الخسائر والتي تكون احتمالات حدوثها هي الأكبر.

روابط للإرشادات إضافية

التحرك الإغاثي الإنساني والتعافي المبكر: Groupe URD/UNEP 'Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery' إدراج البيئة في

<http://postconflict.unep.ch/humanitarianaction/training.html>

البيئة والتحرك الإغاثي الإنساني (ورقة حقائق): OCHA & UNEP (2014) 'Environment and Humanitarian action' (factsheet)

https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

نصائح هامة للإدارة المالية (صفحة إنترنت): Mango (2013) Top Tips for financial governance (webpage)

<http://www.mango.org.uk/toptips/tt20gov>

أساسيات الإدارة المالية: دليل للمنظمات غير الحكومية: Lewis, T. (2010) 'Financial Management Essentials: Handbook for NGOs'. Mango

<http://www.mango.org.uk/guide/coursehandbook>

القيمة لقاء المال – ماذا تعني للمنظمات غير الحكومية في المملكة المتحدة (دراسة مساعدة): Bond (2012) 'Value for money – what it means for UK NGOs (Background paper)'

https://www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf

عمليات الإغاثة الإنسانية: Hees, R., Ahlendorf, M. & Debere, S. (2014) 'Preventing corruption in humanitarian operations'. Transparency International

http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations

أنظر موقع CHS Alliance الإلكتروني للمزيد من الموارد: <http://chsalliance.org/resources>

الملحق 1

المصطلحات والتعريفات المستخدمة

فيما يلي مجموعة من التعريفات التي ينبغي اعتمادها لعدد من المصطلحات من أجل فهم أفضل لمقاصد وثيقة «المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية»:

الإجراء: يرمز إلى التحركات أو السبل المعتمدة فيما يتعلق بسير العمل وهو غالباً ما يسترشد بالسياسات والخطوات الإجرائية.

الاحتيايل: العمل على نحو مقصود في سبيل خداع شخص ما من أجل الحصول على امتياز مجحف أو غير قانوني (مالي أو سياسي أو خلافيهما). ويعتبر هذا عادةً انتهاكاً للقانون المدني.

استخلاص المعلومات النفسي: عملية رسمية تشمل حث المشاركين فيها على استذكار الأحداث المفجعة والمؤلمة. وقد تبين أنها غير مفيدة بل ضررها أفدح. ولا ينبغي الخلط بينها وبين الإسعاف النفسي الأولي أو الاستشارة النفسية التي تهدف إلى الإصغاء إلى بواعث قلق الناس وإتاحة المجال لهم للخوض في مسائل تهمهم إذا ما رغبوا في ذلك.

الاستغلال الجنسي: «أي إساءة استغلال فعلية أو محاولة إساءة استغلال لحالة ضعف أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسية، مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسب مالي أو اجتماعي أو سياسي من الاستغلال الجنسي لطرف آخر». (نشرة الأمين العام للأمم المتحدة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST/SG/2003) (13/PSEA))

آليات التكيف: بعض آليات التكيف يكون قابلاً للاستدامة ومساعداً، فيما البعض الآخر يمكن أن يكون سلبياً مع عواقب ضارة ربما في المدى البعيد، مثل بيع الأصول، أو خفض الصرف على العناية الطبية أو التعليم، أو استهلاك كميات أقل من الطعام، أو الإسراف في استهلاك المشروبات الكحولية.

آلية إبداء الرأي: منظومة رسمية قائمة ومستخدمة من أجل السماح للأطراف المتلقية للتحرك الإيجابي الإنساني (وفي بعض الحالات للمجموعات البشرية المتضررة من الأزمة) بأن تقدم معلومات عن تجربتها مع أي وكالة إغاثة أو مع منظومة الإغاثة الأوسع بشكل عام. وتستخدم معلومات كهذه لأغراض مختلفة على أمل الحصول على منافع متعددة، بما فيها القيام بتحريك تصحيحي لتحسين بعض عناصر الاستجابة الإغاثية⁴. ويمكن كذلك توفير التغذية الراجعة على نحو غير رسمي.

الأمانة: تشمل التصرفات والتحركات المتوافقة مع مجموعة من المبادئ والمعايير الأدبية أو الأخلاقية.

الانتهاك الجنسي: «التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية». (نشرة الأمين العام للأمم المتحدة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST/SG/2003) (13/PSEA))

التبليغ عن مخالفات: عندما يخبر أحد الموظفين عن أي تصرف خاطئ في مكان العمل. وهذا يشمل الشك في وجود احتيال أو سوء استخدام للموارد، أو الإهمال في الواجبات، أو عندما تكون صحة وسلامة شخص ما في خطر.

التحرش الجنسي: سلوك ذو طابع جنسي غير مرغوب سواء أكان جسدياً أم لفظياً أم غير لفظي في مكان العمل والذي يمكن أن يشمل التعليقات البذيئة والطلبات الجنسية.

التحرك الإيجابي الإنساني: تحرك يُتخذ بهدف إنقاذ الأرواح ورفع المعاناة والحفاظ على الكرامة الإنسانية خلال الأزمات الناشئة بفعل البشر والكوارث الطبيعية وفي أعقابها، وأيضاً أي تحرك يتخذ لدرئها والاستعداد لها.

التدقيق: عملية نظامية ومستقلة وموثقة من أجل الحصول على وثائق مرجعية [سجلات أو بيانات إثبات الوقائع أو أي معلومات أخرى بحيث تكون ذات صلة وقابلة للتحقق منها] وتقويمها بموضوعية لتحديد مدى الوفاء بمعايير التدقيق [مجموع السياسات والإجراءات والمتطلبات].

التشارك: العمليات التي تقوم من خلالها المنظمات بالتواصل والتشاور و/أو تقديم المعونة من أجل إشراك أصحاب المصلحة المعنيين بالأزمات أو المتضررين منها أو كليهما معاً، لضمان أن تؤخذ بواعث قلقهم ورغباتهم واحتياجاتهم وحقوقهم وفرصهم في الحسبان عند وضع البرامج المخصصة لمساعدتهم وعند تطبيقها ومراجعتها.

التقويم: عادة ما يكون تقويماً استراتيجياً للأداء مركّزاً على النتائج (المحصلات والآثار) التي يمكن أن تكون داخلية أو خارجية. وتمكّن عمليات التقويم من إعطاء تقديرات عما يعمل بنجاح وعن كيفية عمله، كما تبرز النتائج المقصودة وغير المقصودة بهدف الاستفادة منها لأغراض المساءلة والتعلّم.

⁴ Bonino, F (2014): Closing the Loop: effective feedback in humanitarian contexts (تضييق الحلقة ذ التغذية الراجعة الفعالة في سياق العمل الإغاثي الإنساني). دراسة صادرة عن ALNAP-CDA Practitioner Guidance. لندن: ALNAP/ODI.

التكيف مع التغير المناخي: يضطر التغير المناخي الناس المعرضين لوطأته إلى العمل فوق طاقتهم للتكيف معه ويجعل أعداداً أكبر من الناس عرضة لأخطار الكوارث الناجمة عنه. ويتعلق التكيف مع التغير المناخي بالتدخلات التي تسعى إلى تحديد المخاطر المرتبطة بأحوال الطقس الموسمية والقاسية وغير المتوقعة وإلى تقليصها وإدارتها.

الثبات: قدرة أي مجتمع معرض لمصادر الخطر على أن يقاوم آثار أي خطر ويستوعبه ويتكيف معه ويتعافى منه في وقت مناسب وعلى نحو فعال. ويهدف التركيز على الثبات إلى حماية مصادر رزق الناس أو إعادة تأسيسها، وضمان أن تكون المنظومات (بما فيها إدارة الحكم والبنى التحتية) أكثر قدرة على التصدي للصدمات في المستقبل، وأيضاً ضمان أن تكون المجتمعات منظمة ومستعدة للاستجابة على نحو أفضل لأي كوارث لاحقة. كما أن تيسير الوصول إلى الدعم الاجتماعي والمالي والثقافي والعاطفي من خلال العائلة الممتدة، والشبكات والشعائر الدينية، والأصدقاء والمدارس ومنظمات وأنشطة المجتمع، من شأنه أن يساعد في إعادة تأسيس الهوية واحترام الذات للفرد والمجتمع، ويعزز قدرة الفرد على التعافي من الكارثة.

الجودة: مجموع مزايا وصفات المساعدة الإغائية الإنسانية الذي يدعم قدرتها، قبل فوات الأوان، في تلبية الاحتياجات والتوقعات المقررة أو الضمنية، وفي احترام الناس الذين تهدف إلى مساعدتهم.

الحماية: جميع الأنشطة التي تهدف إلى ضمان توفير الاحترام الكامل والمتساوي لحقوق جميع الأفراد، بغض النظر عن السن أو النوع الاجتماعي أو الخلفية الإثنية أو الدينية أو الاجتماعية أو غيرها. وهي تتجاوز الأنشطة الآتية لإنقاذ الأرواح التي غالباً ما يكون التركيز عليها في أي حالة طارئة.

خفض مخاطر الكوارث: نمط من الاستجابة يهدف إلى تحديد المخاطر التي تسببها كل من الكوارث المتعلقة بالمناخ (كالجفاف والفيضانات وانزلق التربة على سبيل المثال) وغير المتعلقة بالمناخ (كالزلازل والبراكين والتسونامي على سبيل المثال).

الدليل: المعلومات التي يمكن أن يعتمد عليها أي حكم أو خلاصة. ففي العمل الإغائي الإنساني تستخدم أنواع مختلفة من الأدلة بما فيها المعلومات الشخصية والنوعية. وليست المعلومات النوعية بالضرورة ذات جودة أقل من المعلومات الكمية. وتستخدم ALNAP⁵ ستة معايير للحكم على جودة الأدلة المستعملة في التحرك الإغائي الإنساني: «الدقة، ودرجة التمثيل، ومستوى العلاقة، وإمكان التعميم، والإسناد، والوضوح في ما يتعلق بالسياق والأساليب».

السياسة: بيان موثق للنوايا والقواعد الخاصة باتخاذ القرار.

الشركاء: منظمات تعمل معاً في نطاق ترتيب رسمي لتحقيق غاية معينة، بحيث يكون العمل ذا أدوار ومسؤوليات واضحة ومتفق عليها.

الشفافية: ترمز إلى الانفتاح والأمانة والتواصل. ويمكن لأي نشاط أو مشروع أو منظمة أن يتسم بالشفافية إذا كانت المعلومات ذات الصلة متوفرة ومتاحة دون قيود للعموم.

الشكوى: تظلم محدد من أي طرف تأثر سلباً جراء تحرك لمنظمة أو يعتقد أن منظمة ما قد أخلت بالوفاء بالتزام معلن.

صاحب المصلحة: أي طرف يؤثر في منظمة أو استراتيجية أو مشروع أو يتأثر بأي منها.

الضعف: المدى الذي قد يصل إليه بعض الناس جراء تأثرهم من الخلل في بيئتهم المحيطة وآليات الدعم الاجتماعي في أعقاب كارثة أو نزاع، ما يؤدي إلى زيادة خطر الاستغلال والمرض والوفاة. والضعف حالة محددة تختلف من شخص لآخر ومن وضع لآخر.

الفاعلية: المدى الذي يبلغه أي تحرك إغائي في تحقيق أهدافه. وفاعلية أي استجابة إغائية إنسانية هي مسؤولية يتقاسمها المستجيبون للأزمات، وبنبغي تقويم النتائج بالاشتراك مع المجتمعات المتضررة من الأزمة.

الفريق القطري للعمل الإنساني: منتدى استراتيجي وعملاتي لاتخاذ القرارات والإشراف أنشأه ويقوده منسق العمل الإنساني. وتضم تركيبته ممثلين من الأمم المتحدة، والمنظمة الدولية للهجرة، والمنظمات غير الحكومية الدولية، وحركة الهلال الأحمر والصليب الأحمر الدولية. والوكالات التي هي أيضاً قائدة لمجموعات ينبغي أن تمثل المجموعات وكذلك المنظمات التابعة لتلك المجموعات، والفريق القطري للعمل الإنساني مسؤول عن التوصل إلى اتفاق على المسائل الاستراتيجية العامة المتعلقة بالتحرك الإغائي الإنساني.

الفساد: «سوء استخدام السلطة المؤتمن عليها لتحقيق مكاسب شخصية»⁶. وهذا يتضمن الفساد المالي كالاختيال (أنظر أدناه) والرشوة والابتزاز وتقاضي العمولات الخفية (مبالغ غير مشروعة لقاء تسهيل التعامل والاتصال مع الأشخاص النافذين). ومن أوجه الفساد أيضاً تقديم مواد الإغاثة مقابل خدمات جنسية، ومحاباة الأصدقاء أو الأقارب عند التوظيف أو تقديم المساعدة، والتلاعب بقوائم التوزيع وصرف إمدادات الإغاثة في غير وجهتها المعتمدة.

القدرة الاحتياطية: ترمز إلى مقدرة أي وكالة على الرفع العاجل لمستوى قدرتها وعلى الاستجابة إلى الأزمات الهائلة الحجم.

القطاع الخاص: يتألف أساساً من المؤسسات التي تبتغي الربح (أي شركات التجارة)، بيد أنه يتضمن أيضاً المشاريع الاجتماعية التي لا يكون هدفها الأساسي تحقيق الربح وحيث قد تستثمر الأرباح في قضايا اجتماعية. ويرمز إشراك القطاع الخاص إلى جميع أنواع المساهمة التي تتراوح ما بين العمل كبايع للمواد أو متبرع أو استشاري أو مبتكر وبين قيام الشركات بالاستجابة الإغائية الإنسانية.

⁵ (Knox Clarke, P. & Darcy (2014) Insufficient evidence? The quality and use of evidence in humanitarian action: (دليل غير كاف؟ جودة الدليل واستخدامه في التحرك الإغائي الإنساني). دراسة صادرة عن ALNAP/ODI. لندن: Accountability and Performance. <http://www.alnap.org/resource/10441.aspx>

⁶ منظمة الشفافية الدولية Transparency International.

قوانين التعامل الرسمية: بيان بالمبادئ والقيم التي تؤسس لمجموعة من التوقعات والمعايير المتعلقة بكيفية سلوك أي منظمة أو هيئة حكومية أو طرف شريك، بما في ذلك الحدود الدنيا من المسلك المأمول وأي إجراء تأديبي يمكن أن يتبع في حالات عدم الامتثال.

الكفاءات: المعرفة والمهارات والمواقف التي يحتاجها العاملون من أجل أن يكونوا مؤثرين في أداء مهامهم، وهي الأمور التي تقرر نجاح أي منظمة في نهاية المطاف.

كفاءات الموظفين: المعرفة والمهارات والمواقف والسلوكيات التي ينميها الأفراد خلال مسيرة حياتهم العملية. ومقدرة الموظفين تأخذ في الحسبان كيفية عمل هذه المهارات الفردية معاً من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

الكفاءة: المدى الذي تحققه نتائج برامج الإغاثة الإنسانية، بشقيها النوعي والكمي، كمحصلة للمعطيات.

المجتمع المدني: المواطنون الذين تربطهم مصالح مشتركة ونشاط جماعي ولكن باستثناء منظمات القطاع الخاص التي تبتغي تحقيق الربح. ويمكن للمجتمع المدني أن يعمل بصورة غير نظامية أو من خلال منظمات غير حكومية أو غيرها من الجمعيات.

المراقبة: عملية متواصلة وعادة ما تكون داخلية تتضمن جمع البيانات وتركز على المعطيات والنتائج.

المساءلة: عملية استخدام السلطة بمسؤولية، على أن يؤخذ في الحسبان مختلف أصحاب المصلحة وفي المقام الأول الأطراف التي تتأثر من ممارسة سلطة كهذه، وأن يخضع استخدامها لمساءلة أصحاب المصلحة.

المساءلة المتبادلة: عملية يتفق بمقتضاها طرفان أو أكثر على تحمل مسؤولية الالتزامات التي تعهدوا بها طواعية لبعضهم البعض.

المستحق: يعني الحق في الحصول على معونات (سواء أكانت عينية أم خدمات) محددة على وجه الخصوص بقانون أو بعقد. فالناس المتضررون من الأزمة لهم الحق في الحماية والأمن، وهذان الحقان وسواهما من الحقوق ينص عليها القانون الإنساني الدولي ومواثيق حقوق الإنسان التي وقعت عليها معظم البلدان.

المشاركة: تتضمن تمكين الناس المتأثرين بالأزمات من أداء دور فاعل في عمليات اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم. ويمكن تحقيقها من خلال وضع مبادئ توجيهية وإجراءات واضحة لإشراكهم على نحو ملائم وضمان أن تكون الأطراف الأكثر تهميشاً والأسوأ تأثراً ممثلة وذات كلمة مسموعة.

مصدر الخطر (والخطر): الشيء المحتمل أن يسبب آثاراً ضارة كالزلازل أو الوباء. أما الخطر فهو الأذى المحتمل وقوعه من مصدر الخطر ذاك وما يمكن أن يسببه من خسائر في الأرواح والممتلكات والخدمات.

المنظمة: كيان لديه هيكل إداري وقدرة على تطبيق المعيار الإنساني الأساسي.

الموافقة الواعية: الاتفاق على تحرك مبني على فهم واضح للوقائع ودلالات التحرك وعواقبه.

الموظف: أي ممثل لمنظمة مكلف من قبلها، بما في ذلك الموظفون القطريون والدوليون والدائمون أو العاملون لأجل قصير، بالإضافة إلى المتطوعين والمستشارين.

الناس والمجتمعات المتضررة من الأزمة: مجموع النساء والرجال والبنات والصبيان على اختلاف حاجاتهم وأوجه ضعفهم وقدراتهم الذين تضرروا من الكوارث والنزاعات والفقر أو أي أزمات أخرى في منطقة معينة.

النزاهة: تتعلق بإعطاء الأولوية إلى الحالة الأكثر إلحاحاً من بين حالات الاستغاثة، والنظر بموضوعية، وعدم التمييز بداعي جنسية الطرف المحتاج إلى العون أو بداعي عنصره أو معتقداته الدينية أو طبقته الاجتماعية أو ولاءاته القبلية أو آرائه السياسية.

الهدايا العينية: أي مواد أو خدمات (غير نقدية) تستلمها منظمة ما كتبرع. والغاية من الهدايا العينية مساعدة المنظمة في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها.

واجب العناية: التزام أخلاقي أو قانوني لضمان سلامة الآخرين. ويقتضي الوفاء بحد أدنى معترف به من المعايير من أجل سلامة الناس المتضررين من الأزمة وإبلاء العناية المناسبة لسلامتهم وسلامة موظفي فريق الإغاثة.

الوثيقة: أي شكل من أشكال السجلات الخاصة بالنقاشات أو الاتفاقات أو القرارات أو التحركات التي يمكن أن تنجم عنها.

«المعيار الإنساني الأساسي - ملاحظات ومؤشرات إرشادية» (الملحق الإرشادي)
عبارة عن ملحق مكمل لـ «المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة» («المعيار»).
وتتوجه هذه الوثيقة إلى جميع الأطراف والمنظمات العاملة في مجال الإغاثة الإنسانية
المشاركة في تخطيط الاستجابة الإغاثية أو إدارتها أو تنفيذها، لتوفر توضيحات
عن «التحركات الأساسية» و«مسؤوليات المنظمة» المدرجة في وثيقة «المعيار»
وتتفحص بتمعن بعض التحديات العملية الذي قد ينشأ عند تطبيق «المعيار». كما
أنها تتناول بالشرح سبب أهمية كل من «الالتزامات التسعة» للمعيار وتقدم مؤشرات
وأسئلة إرشادية للحث على قياس التقدم نحو تلبية «المعيار» وتحفيز التعلم والتطوير
المتواصلين.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-9701015-8-1