دليل المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP

اعداد فريق عمل جمعية المستقبل الخيرية

جدول المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة	2
أهمية المساءلة للمجتمعات المتأثرة	3
المسائلة بالمفهوم العام وفق معايير(HAP)	4
المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP	5
لماذا AAP	6
معايير ومتطلبات المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP	7
القيادة والحوكمة LEADERSHIP AND GOVERNANCE	8
التعريف	8
المتطلبات الرئيسية	8
الشفافية Trasparency	9
التعريف	9
المتطلبات الرئيسية	10
التغذية الراجعة والشكاوى Complaints and feedback	11
التعريف	11
المتطلبات الرئيسية	11
المشاركة participation	12
التعريف	12
المتطلبات الرئيسية	13
التصميم، المتابعة والتقييم Design, Monitoring and Evaluation	13
التعريف	13
المتطلبات الرئيسة	14
المراجع (لا يوجد)	

The Charitably Future Society
تأسست سنة 2006

مقدمة:

تسعى جمعية المستقبل الخيرية في ظل الكوارث والنزاعات والأزمات الإنسانية إلى العمل على تنفيذ العديد من المشاريع التي تهدف لتلبية احتياجات ومتطلبات الأشخاص المتضررين من تلك النزاعات بشكل يخفف من معاناتهم ويزيد من قدرتهم على تحمل الأثار السلبية للأزمات الإنسانية، هذا ويجب على جمعية المستقبل الخيرية عند العمل على تنفيذ مشاريعها أن تحترم قواعد ومبادئ العمل الإنساني والتي تفرض عليها العديد من الالتزامات والتي يأتي في مقدمتها الحياد وعدم التحييز والذي يفترض القيام بتقديم المساعدات الإنسانية للمتضررين من الأزمات بما يتلاءم مع الحاجة مع إعطاء الأولوية للاحتياجات الأكثر إلحاحا دون أي تمييز قائم الجنس أو العرق أو العمر أو الانتماء السياسي أو الديني، وبحيث تكون المنظمة مسؤولة عن أعمالها وقراراتها واستخدامها للسلطة الممنوحة لها تجاه مختلف الجهات المعنية وبالأخص الجهات المتأثرة بممارسة تلك السلطة مع إمكانية تعرضها للمحاسبة من قبلهم وهو ما بات يعرف بعملية المساءلة.

ويتفرع عن المساءلة بمضمونها العام مفهوم المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP والتي يتم التركيز من خلالها على إشراك المتضررين من الأزمات والكوارث الإنسانية بشكل فعال في اختيار المشاريع التي يمكن أن تساهم في تلبية احتياجاتهم الرئيسية، إضافة إلى تمكينهم من لعب دور رقابي على عمل المنظمات الإنسانية من خلال بيان نقاط الضعف والأخطاء التي تعتري المشاريع المنفذة أو الممارسات السلبية التي قد تصدر عن العاملين ضمن كوادر المنظمة، كما تفترض المساءلة للمجتمعات المتأثرة أيضا أن تقوم المنظمة بمشاركة المعلومات حول مشاريعها.

الممارسات الخاطئة التي يمكن أن تصدر من قبل موظفي المؤسسة ، وبذلك يمكن العمل بشكل سريع وحاسم على حل تلك المشاكل والصعوبات، وتتم مشاركة المتأثرين والمستفيدين من المشروع والحصول على آرائهم وملاحظاتهم من خلال عمليات المراقبة وعمليات التقييم المرحلي إضافة إلى دراسة الشكاوى التي يمكن للمتأثرين تقديمها للمنظمة والتي يجب أن يتم التعامل معها والاستجابة لها، هذا ويجب أيضا على المنظمة أن تقوم في نهاية المشروع بمشاركة المجتمع في عملية التقييم النهائي للمشروع وذلك بهدف الاستفادة من البيانات التي يتم الحصول عليها عند التخطيط للمشاريع المستقبلية.

أهمية المساءلة للمجتمعات المتأثرة

يساهم تطبيق نظام المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP بتطوير العمل الإنساني وتقديم خدمات أكثر فائدة وفاعلية للمجتمعات المتضررة، إذ يمكن للمنظمات الإنسانية من خلال حصولها على البيانات المتدفقة من المجتمعات المنكوبة أن تعمل على تطوير برامجها ومشاريعها بشكل أكثر ملائمة لاحتياجات السكان المتضررين ويقلل من احتمالية وقوع الأخطاء، فمن خلال عمليات تقييم الاحتياجات التي تتم قبل تنفيذ المشروع يمكن للمؤسسة الحصول على البيانات الرئيسية حول الفئات الأكثر ضعفا ضمن المجتمع وأبرز احتياجاتها وترتيب هذه الاحتياجات حسب الأولوية وهو ما يعتبر أساسا يتم الاستناد إليه في عملية التخطيط الاستراتيجي وتصميم المشاريع ووضع خطط العمل والأنشطة التي سيتم تنفيذها وتحديد الفئات التي سوف يتم استهدافها ومعايير اختيار المستفيدين. كما يمكن للمؤسسة من خلال متابعة الردود والتعليقات الواردة من المجتمعات المتأثرة خلال مراحل تنفيذ المشروع وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها من عمليات المراقبة والتقييم وأليات الشكاوى والتغذية الراجعة من معرفة أبرز الأخطاء التي تعتري تنفيذ المشروع ومعرفة آراء المستفيدين بالأنشطة المقدمة وما تحتويه من ثغرات ونقاط ضعف ليتم العمل على تلافيها، كما تضمن المؤسسة من خلال تطبيق نظام المساءلة احترام موظفيها لمسؤولياتهم تجاه المجتمعات المتأثرة وتحديد السلوكيات الخاطئة لديهم ونقاط ضعفهم وهو ما يمكنها من تحديد المعارف والمهارات التي يحتاجها الموظفون وبالتالي العمل على تنمية قدراتهم بشكل مستمر لكي يتمكنوا من أداء واجباتهم بكفاءة أكبر.

تبين هذه المعايير بأن المساءلة بمفهومها العام يعني إعادة هيكلة متكاملة للمؤسسة، فكما وفي المقابل فإن التزام المؤسسة من خلال نظام المساءلة بتوفير المعلومات اللازمة والمناسبة حول أنشطتها وغاياتها وأهدافها ومشاريعها والنتائج المتوقعة وتحديد أطرها الزمنية ومعايير اختيار المستفيدين، ومشاركتها بشفافية مع المجتمعات المتأثرة والأشخاص الذين تهدف إلى مساعدتهم والجهات المعنية الأخرى كالداعمين والمانحين الدوليين والسلطات المحلية يزيد من درجة الثقة بأعمال المنظمة ومصداقيتها ويعزز قدراتها على توقيع عقود الشراكة.

وبناء على ما سبق وفي ضوء أهمية تطبيق المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP من قبل المؤسسة فإننا سوف نعمل من خلال الدليل الحالي على تحديد مفهوم المساءلة للمجتمعات المتأثرة، مع بيان أبرز المعايير التي تقوم عليها.

المساءلة بالمفهوم العام (وفق معايير HAP)

يعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي المساءلة على أنها الطلب من العاملين في القطاع الإنساني تقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتنفيذ واجباتهم، والأخذ بالانتقادات التي توجه لهم وتلبية المتطلبات المترتبة عليهم وقبول (بعض) المسؤولية عن الفشل وعدم الكفاءة أو عن الخداع والغش.

من أكثر معايير المساءلة اعتمادا على مستوى العالم لدى المنظمات الدولية والمحلية هي معايير HAP

(Humanitarian Accountability Principles)

وتحتوي تلك المعايير على ستة بنود رئيسية يتفرع منها متطلبات فرعية ومؤشرات القياس تحقيقها إن معايير HAP الستة هي :

1. تعريف وتطبيق التزامات المؤسسة.
2. كفاءة طاقم العمل.
3. تبادل المعلومات.
4. المشاركة.
5. التعامل مع الشكاوى.
6. التعلم والتحسين المستمر.

بتعريف التزامات المؤسسة والذي يعني رؤيتها وخطتها الاستراتيجية، كما تتبع بنظم لضمان كفاءة موظفي المؤسسة وتعريف إجراءات كافية لتحليل تلك الكفاءات وبناء خطط لبناء القدرات بحيث تصبح الكفاءات المتوفرة قادرة على تحقيق التزامات المؤسسة، بالإضافة إلى نظم لإشراك الجهات المعنية بتحقيق التزامات المؤسسة والمشاركة في تنفيذ مشاريعها، وتبادل المعلومات مع تلك الجهات، بالإضافة إلى نظم تساعد الجهات المعنية على تقديم الشكاوي وتحليلها والاستجابة لها، وتنتهي المساءلة بمفهومها العام بالتعلم والتحسين المستمر والتي تعني تطوير دائم للأنظمة والمشاريع والإجراءات.

The Charitably Future Secret
تأسست سنة 2006
ترخيص 7696

بشكل عام يمكن تشبيه المساءلة بمفهومها العام بنظام إدارة الجودة ISO وخاصة ال ISO9001 مع اختصار ببعض البنود التي تتعلق بالقطاع الربحي.

المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP

المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP يمكن اعتبارها معايير مختصرة من المساءلة بمفهومها العام مع تركيز أكبر على فتح قناة تواصل باتجاهين بين المؤسسة والمجتمع المتأثر، إذ تعد المساءلة للمجتمعات المتأثرة بأنها التزاما نشطا لاستخدام السلطة بشكل مسؤول من قبل المؤسسة التي تسعى إلى تقديم المساعدة لهذه المجتمعات، ومراعاة هذه الالتزامات والمحاسبة عليها، وفتح قناة للتواصل ثنائية الجهة، من المؤسسة للمجتمع وبالعكس، بالتالي تمكن الـ AAP من زيادة درجة الشفافية والعمل الموجه بشكل صحيح ورفع مقدار الثقة وزيادة فعالية المشاريع.

إن أهم هدفين للمساءلة للمجتمعات المتأثرة **AAP** هما الوصول والاستماع لأكثر الفئات ضعفا في المجتمع، والثاني هو حماية المستفيدين من أية حالات انتهاك شخصية والحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي **PSEA**.

تتضمن المساءلة للمجتمعات المتأثرة خمسة معايير أساسية وهي على الشكل التالي:

1- القيادة والحوكمة.

2- الشفافية.

3- التغذية الراجعة والشكاوى.

4- المشاركة.

5- التصميم والمراقبة والتقييم .

يلاحظ من هذه المعايير بأن المساءلة للمجتمعات المتأثرة هي حالة مختصرة عن المساءلة بالمفهوم العام وبأنها تركز على بناء قناة تواصل باتجاهين بين المجتمعات المتأثرة والمؤسسة بما يضمن تنفيذ التدخل الإنساني بالشكل الصحيح، أي أن المساءلة للمجتمعات المتأثرة لا تتطلب إعادة هيكلة كاملة للمؤسسة وإنما فقط ضمان التواصل الصحيح والفعال.

The Charitably Future Society
تأسست سنة 2006
ترخيص 7696

لماذا الـ AAP؟

لقد كان من أهم أسباب ظهور المساءلة للمجتمعات المتأثرة هو المشاريع التي تنفذ وتؤدي إلى نتائج سلبية غير متوافقة مع حاجات المجتمع والتي كان سببها الرئيسي ضعف القدرة على الضمان توافق AAP التواصل بين المؤسسات والمجتمع المتأثر، وفي الوقت ذاته وجدت معايير الا Core Humanitarian العمل الإنساني والمشاريع المنفذة مع المعايير الإنسانية الأساسية Standards والتي هي :

1. الاستجابة الإنسانية مناسبة وملائمة الشفافية.
2. الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب.
3. الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات المحلية وتجنب الآثار السلبية.
4. الاستجابة الإنسانية مبنية على أساس التواصل والمشاركة والتعليقات.
5. الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.
6. الاستجابة الإنسانية منسقة ومتكاملة مع باقي الأطراف المعنية .
7. العاملون في القطاع الإنساني يتعلمون ويتطورون باستمرار.
8. يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.
9. يتم إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.

يمكن تقسيم فائدة المساءلة للمجتمعات المتأثرة إلى مستويين مختلفين :

1- الفائدة المجتمعية والعمل الإنساني: بواسطة الـ APP يمكن للأفراد من المجتمع المتأثر أن يصلوا إلى المعلومات عن المنظمة بطريقة واضحة وبشفافية بالتالي يمكنهم من فهم المشروع ومعرفة أهدافه والمشاركة في تصميمه وتنفيذه حتى يضمن أعلى أثر إيجابي ممكن في المجتمع المتأثر، بالإضافة إلى أنها تتيح للمنظمة القدرة على معرفة احتياجات المتضررين من النزاع بشكل أكبر وبالتالي تنفيذ مشاريع أكثر فائدة .

2- الفائدة العائدة على المؤسسة: يؤدي تطبيق معايير الـ APP في المؤسسة على رفع كفاءة وجودة العمل المقدم، بالإضافة إلى رفع مصداقية وموثوقية المنظمة أمام الجهات الداعمة، بأنها تحقق معايير مساءلة مبنية على معايير العمل الإنساني، بالتالي يضمن للمؤسسة أمام الداعمين أنها تعمل بحرفية وشفافية.

معايير ومتطلبات المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP

تبنى المساءلة للمجتمعات المتأثرة على خمسة معايير، بدون تراتبية محددة، تعمل المعايير بشكل متكامل بين بعضها لتضمن أفضل بنية متماسكة للمساءلة وقنوات الاتصال بين الجهتين (المؤسسة والمجتمعات المتأثرة)، سنقوم بشرح المعايير وذكر متطلبات كل معيار بالإضافة إلى عملية حول النتائج السلبية لعدم تطبيق المعيار، والنتائج الإيجابية التي تنعكس على المشروع الإنساني عند تطبيقه.

التعريف

تعرف القيادة بأنها إظهار الالتزام من خلال ضمان أن المساءلة متكاملة مع الاستراتيجيات القطرية، وتصميم البرنامج والرصد والتقييم والتوظيف وتعليمات الموظفين والدورات التدريبية وإدارة الأداء واتفاقات الشراكة وأنها تم ايضاحها في إعداد التقارير، في حين أن المؤسسة تعنى تطبيق النظام أي أنها تحدد وجود نظم يعمل على التحكم في إدارة العمل بشكل متكامل وإدارة كافة الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، مما يعطي العمل هيكلية تبني على أساسه المشاريع لتكون أكثر فعالية.

مثال: عدم تدخل الإدارة في تطوير دليل قواعد السلوك التي يجب أن يلتزم بها الموظف...، مثال وجوب المساواة بين الجنسين في الاستماع لشكواهم وتغذيتهم الراجعة حول مشروع التدريب، سبب عدم تجهيز مراكز التدريب بحيث تلائم المتدربين من النساء، كمشكلة عدم تخصيص دورات مياه معزولة.

المتطلبات الرئيسية:

أ. تحديد دور إدارة المؤسسة في دعم المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP.

ب. التنسيق مع الجهات المعنية لضمان تطبيق المساءلة لمختلف فئات المجتمعات المتأثرة من نواحي: الجنس، التنوع العرقي، الفئات العمرية المختلفة، وضمان عدم حدوث حالات استغلال وابتزاز جنسي PSEA.

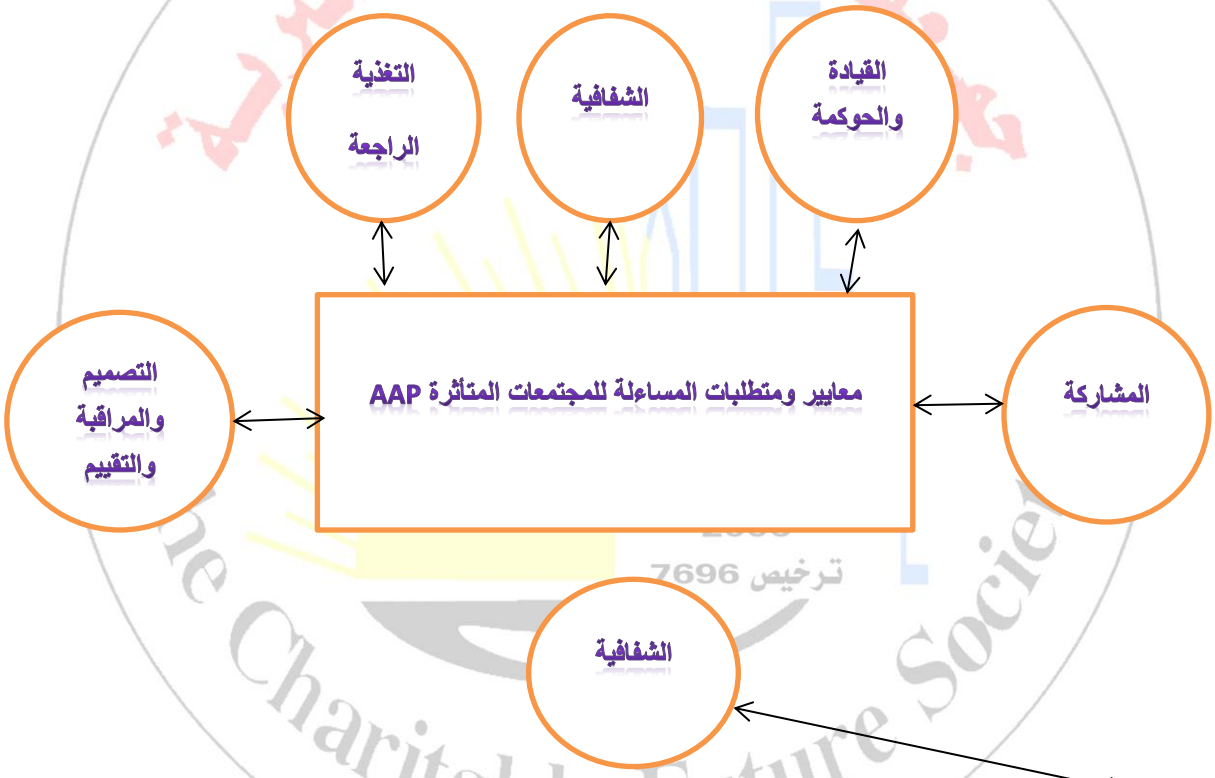
ت. الإدارة تعرف إجراءات لتأهيل الموظفين ليكونوا قادرين على تصميم تدخل إنساني يعتمد منهجية مرتكزة على المجتمع المتأثر People Centered Approach.

ث. تشكيل مجموعة عمل تتابع تطبيق المساءلة للمجتمعات المتأثرة AAP.

ج. وجود إجراءات تضمن رفع وعي موظفي المؤسسة حول المساءلة للمجتمعات المتأثرة، أهدافها، إجراءاتها، من المعنيين بها، ودورهم في ضمان تطبيقها.

ح. ضمان توثيق جميع الإجراءات المتعلقة بالمساءلة للمجتمعات المتأثرة.

خ. إجراء مراجعات دورية لكل التحديات التي تواجه تطبيق المساءلة للمجتمعات المتأثرة.



التعريف

تعرف هيئة الأمم المتحدة الشفافية بأنها حرية تدفق المعلومات، أي توفير المعلومات والعمل بطريقة منفتحة تسمح لأصحاب الشأن بالحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على مصالحهم واتخاذ القرارات، وبالتالي فهي العملية التي تجعل من المعلومات واضحة ومعلنة أمام أصحاب المصلحة بما يمكنهم من فهم القرارات والإجراءات بشكل واضح، بعيدا عن أي غموض في العمل يخلق نوع من الريبة، مما يرفع من مقدار الثقة المتبادلة ومقدرة أوسع للمؤسسة للتواصل مع المستفيدين أو مع أصحاب المصلحة.

المتطلبات الرئيسية:

أ. دعوة ممثلين من العاملين في القطاع الإنساني ذاته في المنطقة الجغرافية العاملة فيها المؤسسة، للاطلاع على تطبيق الـ AAP والتشارك في الآراء والتطوير بما يتعلق بقضايا العمل الإنساني والمساءلة للمجتمعات المتأثرة.

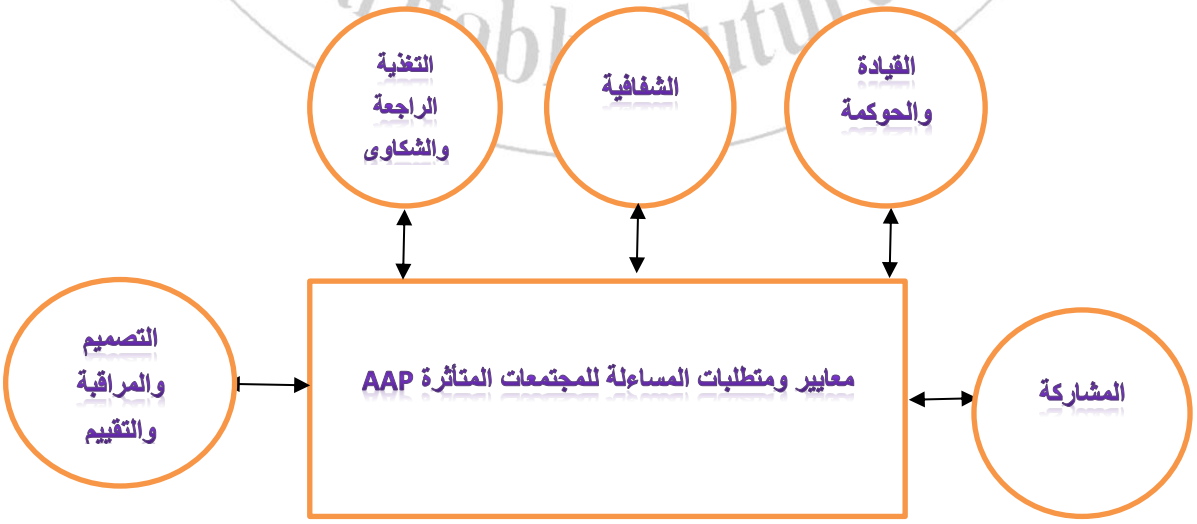
ب. التواصل مع المنظمات الفاعلة لتحديد الوسائل التي تضمن تواصلا فعالاً.

ت. التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة والتعلم من التجارب بما يضمن تطوير العمل والتنسيق لتقديم التدخل الإنساني الصحيح للمجتمع المتأثر.

ث. استشارة المختصين والوكالات الفاعلة والأشخاص المحوريين في المنطقة لضمان تطبيق الـ AAP .

ج. القيام بتدريبات وإجراءات تطوير مشتركة في الـ AAP بما يضمن توحيد المفاهيم ومهارات كافية لتطبيق متناغم لمعايير الـ AAP.

ح. ضمان وصول معلومات كافية وواضحة وبطريقة صحيحة لأصحاب المصلحة عن كل من أهداف المشروع، أهم أنشطته، الفئات المستهدفة، آليات تقديم الشكاوى.



التعريف

يعني السعي بنشاط لمتابعة وجهات نظر المجتمعات لتحسين السياسة ورفع كفاءة العمل، وبما يضمن تبسيط آليات التغذية المرتدة والشكاوى، لتكون مناسبة وقوية بما يكفي للتعامل (التواصل، التلقي، المعالجة، الرد على والتعلم من) الشكاوى المتعلقة بانتهاكات السياسة وعدم رضا أصحاب المصلحة.

المتطلبات الرئيسية:

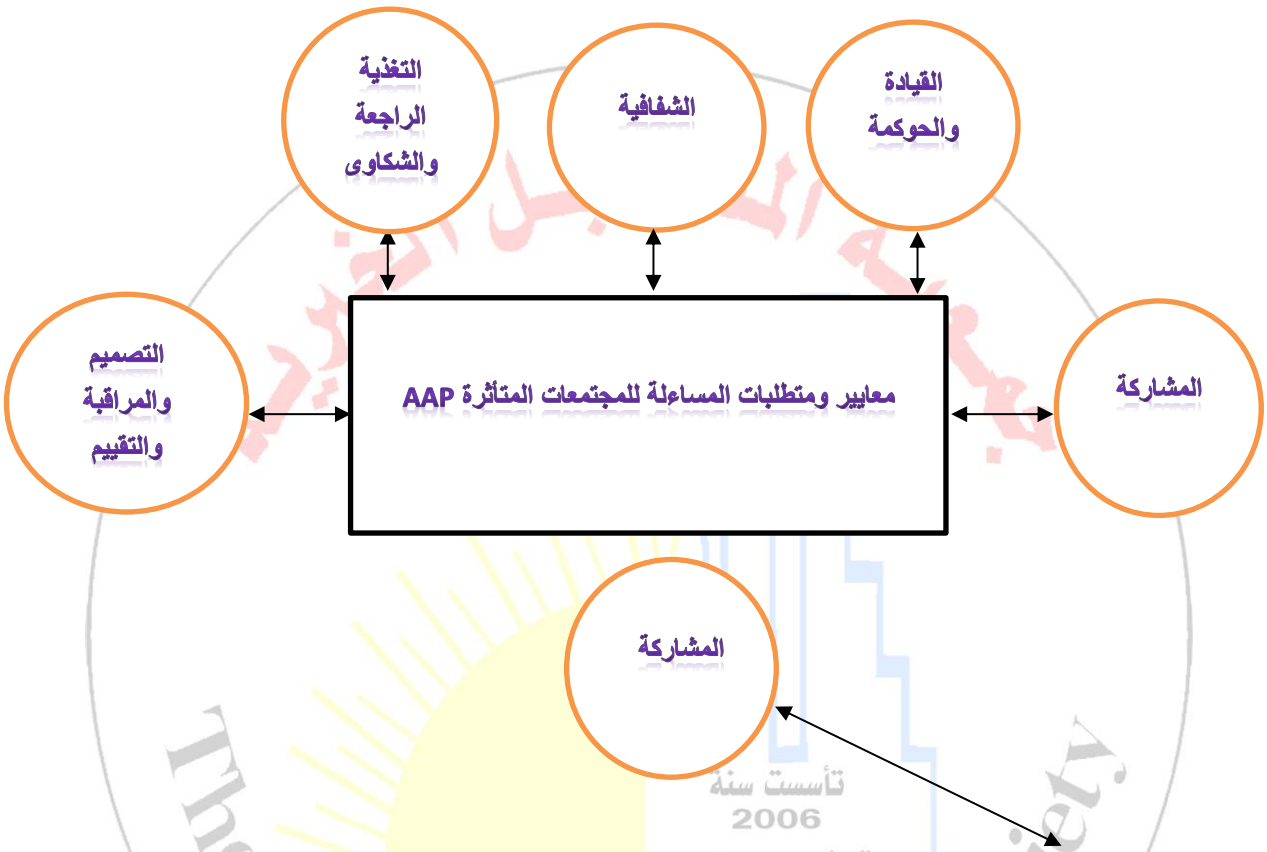
أ. التحقق من أن نظام التغذية الراجعة مفعل، والمتابعة بشكل مستمر ودوري للشكاوي والتحقق من أن الحالات الواردة تم التعامل معها ضمن نظام الشكاوى بعد أن تم تقديم الحل لها أو الإجابة عنها.

ب. التأكد من مناسبة أدوات التغذية الراجعة والشكاوى مع المجتمعات المتأثرة، مع الأخذ بعين الاعتبار اللغة والجنس والثقافة بما يضمن أفضل وسيلة للمجتمع من تقديم تغذيتهم الراجعة بفعالية.

ت. ضمان السرية والمتابعة وإيصال الإجابة على جميع التساؤلات التي يتم طرحها.

ث. وجود نظام لتصنيف الشكاوى والتعامل معها حسب التصنيف، خاصة بالنسبة الحالات الابتزاز والتحرش الجنسي PSEA.

ج. نظام تحويل المتقدمين بشكوى إلى طرف ثالث بشكل آمن إذا كانت الشكوى تتعلق بقضايا ليست من ضمن التزامات المنظمة.



التعريف

تمكين المجتمعات من لعب دور نشط في القرارات التي ستؤثر على حياتهم من خلال وضع مبادئ توجيهية وممارسات واضحة بشأن المشاركة وضمان تمثيل أكثر للفئات المهمشة والمعرضة للخطر.

ويمكن تقسيم المشاركة إلى عدة مستويات:

- المشاركة في اختيار الاحتياج في المشاريع المقدمة للمجتمع.
- المشاركة في تخطيط جزئي للمشاريع.
- المشاركة في إدارة المشروع وتنفيذه.

المتطلبات الرئيسية:

أ. التحقق من أن المجتمع المتأثر كان مشاركا وتمت استشارته بشكل فاعل أثناء التخطيط للمشروع.

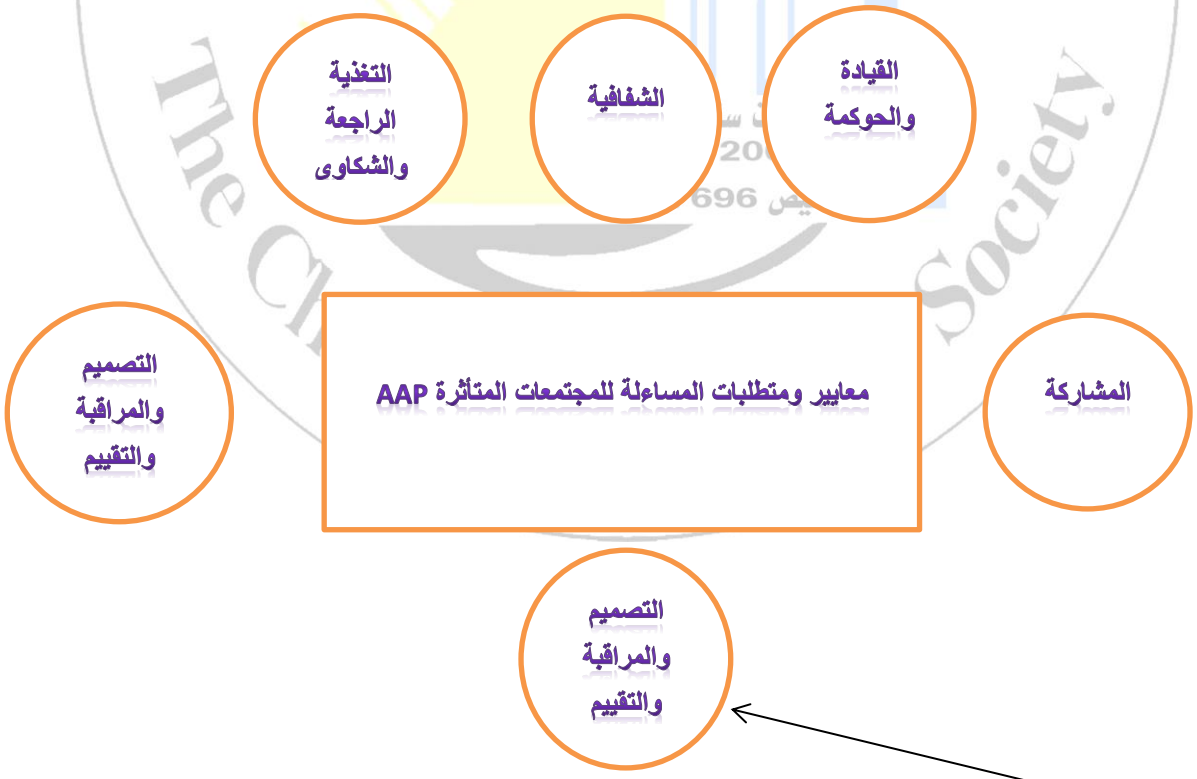
ب. ضمان مشاركة المجتمع المتأثر أثناء عملية تنفيذ المشروع.

ت. التأكد من أن المجتمع المشارك ساعد في تحديد معايير الاختيار في المشروع .

ث. ضمان تمكين جميع فئات المجتمع من المشاركة في المشروع (خاصة الفئات الأكثر ضعفا).

ج. وجود إجراءات تضمن دور المجتمع في مراقبة وتقييم المشروع .

ح. تمكين المجتمع من اتخاذ قرارات بتغييرات في المشروع بما يضمن تلائمه مع السياق العام ونوع التدخل المطلوب.



التعريف

تصميم ورصد وتقييم أهداف البرامج والمشاريع بمشاركة السكان المتضررين، وإعادة التغذية إلى المنظمة على أساس مستمر والإبلاغ عن نتائج العملية.

مثال الغذاء والسلام: عدم مراقبة التخزين وظروفه سبب بيئة تخزين سيئة، مما أدى إلى فساد بعض محتويات السلة الغذائية.

مثال التدريب: ركز مدير مشروع التدريب على تحقيق شرط عدد المتدربين وإهمال معايير الاختيار مما سبب انخفاض شديد في فائدة التدريب كون من تلقوه لم يكونوا الفئة المناسبة، ولم تعرف المنظمة بهذه المشكلة بسبب ضعف إجراءات المراقبة والتقييم (إهمال السؤال عن معلومات تتعلق بمناسبة التدريب للمتدربين).

المتطلبات الرئيسية:

أ. تصميم المشروع بطريقة مرتكزة على المجتمع المتأثر من خلال إجراءات واضحة (تقييم الاحتياجات، استشارة الخبراء، معايير التدخل الإنساني).

ب. مشاركة أصحاب المصلحة في تصميم المشروع وبناء أنشطته الرئيسية .

ت. وجود خطة متابعة واضحة، والاستفادة من نتائجها ليتم توجيه المشروع بما يتوافق مع أهدافه ونتائج التقييم الدوري.

ث. متابعة مستمرة لسير العمل بما يؤمن جودة الخدمة المقدمة للمجتمعات المتأثرة .

ج. مؤشرات عمل واضحة تركز على هدف المشروع النوعي وليس الكمي فقط، بما يضمن وصول الفائدة للمجتمع المتأثر بالشكل الأفضل.

ح. متابعة تطبيق دليل المساءلة والتأكد من امتلاك الفريق المعني بها للمهارات المناسبة لتطبيقها بالشكل الأمثل، وإجراء عمليات التطوير اللازمة بشكل دوري .