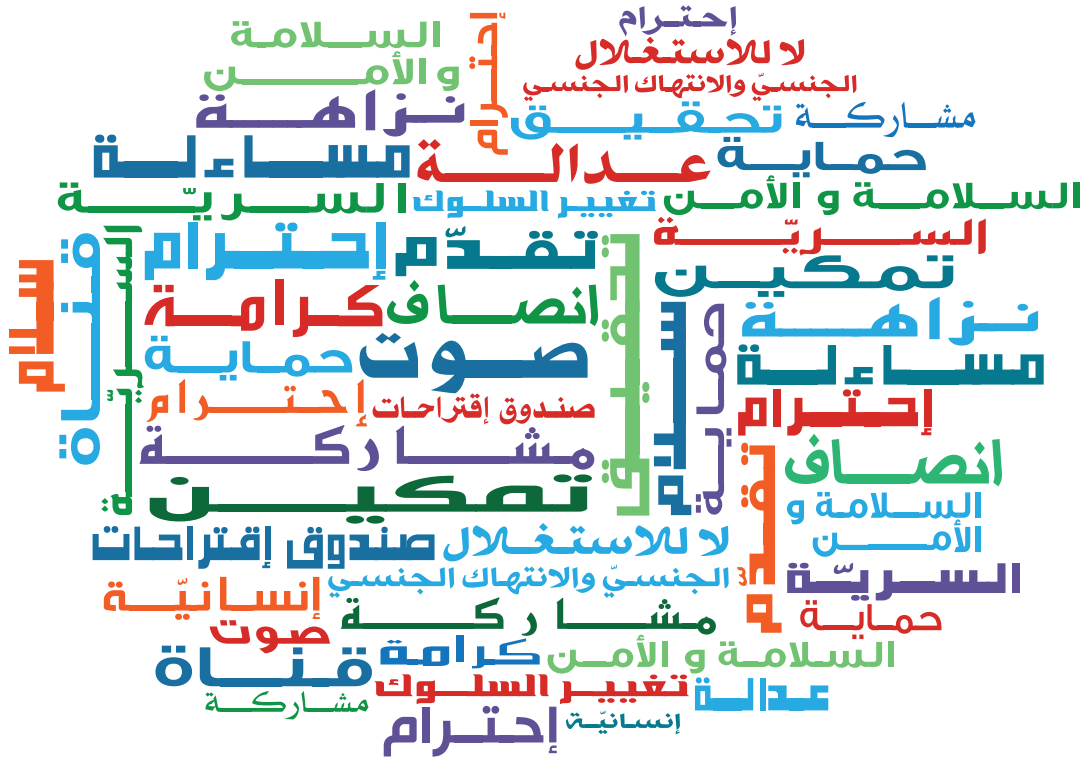


# دليل أفضل الممارسات

## آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي



**IASC** Inter-Agency  
Standing Committee



إن الآراء المذكورة في هذا التقرير هي خاصة بالمؤلفين ولا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر المنظمة الدولية للهجرة. وإن التسميات المستخدمة وطريقة عرض المواد في هذا التقرير لا تعبر ضمناً عن أي رأي للمنظمة الدولية للهجرة بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، ولا بشأن سلطات هذه الأماكن أو رسم حدودها أو تخومها.

تلتزم المنظمة الدولية للهجرة بمبدأ مفاده أن الهجرة الإنسانية والمنظمة تفيده المهاجرين والمجتمع. وتعمل المنظمة الدولية للهجرة بصفقتها منظمة حكومية دولية مع شركائها في المجتمع الدولي على: المساعدة في الارتقاء إلى مستوى التحديات الميدانية للهجرة؛ إذكاء الفهم حول قضايا الهجرة؛ تشجيع التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الهجرة؛ وكفالة كرامة المهاجرين الإنسانية ورفاههم.

إن هذا المنشور هو حصيلة الدعم المالي الذي قدمه مكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (إيكو) ومكتب السكان والأجانب والهجرة التابع لوزارة الخارجية الأمريكية.



ممول من الحكومة  
الأمريكية



ممول من مكتب المفوضية  
الأوروبية للمساعدات  
الإنسانية والحماية المدنية

الناشر: المنظمة الدولية للهجرة

Route des Morillons 17

صندوق بريد 17

1211 جنيف 19

سويسرا

هاتف: + 41 22 717 91 11

فاكس: + 41 22 798 61 50

البريد الإلكتروني: [hq@iom.int](mailto:hq@iom.int)

الموقع الإلكتروني: [www.iom.int](http://www.iom.int)

سحابة الكلمات: يُظهر غلاف دليل أفضل الممارسات سحابة كلمات ذات صلة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. ففي خلال ورشة العمل حول أفضل الممارسات التي أقيمت في كيغالي حول المشروع النموذجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢-٦ نوفمبر ٢٠١٥)، طُلب من المشاركين اقتراح كلمة أو جملة ترمز برأيهم إلى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. تم جمع النتائج على الشكل الظاهر في الغلاف، حيث أن حجم الكلمة أو الجملة يدل على عدد الأشخاص الذين ذكروا تلك المفردة.

© اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ٢٠١٦

يستند دليل أفضل الممارسات المعني بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية إلى الدروس المستخلصة من المشروع النموذجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الذي يهدف إلى إقامة آليات تقديم شكاوى مشتركة بين الوكالات، وقد تم اعداده بالتنسيق مع أعضاء اللجنة التوجيهية العالمية للمشروع وهم: الهيئة الطبية الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، منظمة أنقذوا الأطفال، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسيف)، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والمشارك في الرئاسة ومنسق فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

تقدم اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هذا الدليل للنشر العام. جميع الحقوق محفوظة. يجوز نسخ هذا التقرير، باستثناء حالات الاستخدام لأغراض تجارية، وينبغي الإشارة، لدى أي استخدام لهذا الدليل، إلى اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بوصفها مصدرًا للمعلومات الواردة فيه.

الاقتباس المقترح: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات دليل أفضل الممارسات المعني بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٦).

# تمهيد

تناقض أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يرتكبها العاملون في المجال الإنساني وجهات فاعلة أخرى تشارك في مساعدة السكان الأكثر ضعفاً المبادئ التي يقوم عليها العمل الإنساني بشكل مباشر.

ويتربّ على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضرر لا يحصى يطال الأشخاص الذين يبحثون عن الحماية من النزاع المسلح والكوارث الطبيعية.

وعلى الرغم من سريان المبادئ الإنسانية والالتزامات بمواجهة هذه الأفعال المقيتة، فقد وقعت العديد من حوادث الانتهاكات على يد عاملي الإغاثة. ولهذا السبب، أولي اهتمام رفيع المستوى طيلة العقد الماضي لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على نحو فعال، ويستمر المجتمع الإنساني الدولي في المشاركة بشكل فاعل في جهود القضاء على هذه الظاهرة. وتتضمن هذه الجهود مبادرات لوضع مبادئ توجيهية واضحة وإجراءات تشغيلية موحدة عالمية لتعزيز استجابات المنظمات بشكل فردي أو جماعي لادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، و يجمع دليل أفضل الممارسات بشأن آليات تقديم الشكاوى المشتركة الدروس المستخلصة من المشروع النموذجي الذي أجرته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ونسقت المنظمة الدولية للهجرة بالنيابة عن اللجنة ونفذته مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومنظمة أنقذوا الأطفال في أثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية. وقد شكّل هذا المشروع هدفاً أساسياً لفرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين و الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في العامين ٢٠١٤ و ٢٠١٥، حيث أقرّ مديرو اللجنة في تموز/يونيو ٢٠١٦ الأدوات التي خرج بها هذا المشروع. ويمثل هذا الدليل خطوة كبيرة نحو تعزيز نظم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على مستوى العمل الميداني. ويقدم تعليمات حول كيفية وضع و تسيير آلية مجتمعية مشتركة لتقديم الشكاوى فضلاً عن تشغيلها، يكون هدفها التطرق و ذلك بهدف النظر في التقارير المرفوعة حول الانتهاكات التي قد يكون ارتكبتها عاملو الإغاثة، وتقديم المساعدة للضحايا.

يهدف هذا الدليل إلى تحويل الالتزامات رفيعة المستوى إلى تعليمات مفيدة و ذلك من خلال الاستناد إلى مضمون الالتزامات الدولية والدروس المستخلصة من بحوث سابقة وآليات تقديم الشكاوى القائمة في عديد البلدان . وقد أظهرت التجارب أنّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي مكوّن أساسي وفعال لأيّ استجابة لممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خلال عمليات الطوارئ.

وتقع على عاتق المنظمات الإنسانية والمنسقين والفرق القطرية و الكتل والجهات المانحة مسؤولية التبليغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و تعميم إجراءات الحماية في جميع أبعاد برامج المساعدة الإنسانية.

وكما قال الأمين العام للأمم المتحدة السيد بان كي مون "علينا جميعاً أن نعقد العزم على إيجاد أمم متحدة ترتقي إلى مستوى ثقة العامة وتحارب أي شكل من أشكال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. علينا أن نكون مثلاً لروح الاحترام والكرامة والمساواة والأفكار العالمية الأخرى التي نأمل غرسها في المجتمع".

و امتثالاً للمسؤوليات الأساسية المبينة في خطة عمل الأمين العام للإنسانية التي أطلقت في مؤتمر القمة العالمي للعمل الإنساني، أكدّ مديرو اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التزامهم الدولي بالاستجابة بشكل فعال لحوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و تحقيق نظام حقيقي للمساءلة الجماعية التي تعتبر ضرورية للقضاء على هذه الأفعال الخاطئة.

معًا يمكننا مساعدة المجتمعات والعائلات والأفراد الذين نقدم لهم الخدمات ليكونوا أقوى وأكثر أمانًا.



## وليام لايسي سوينغ

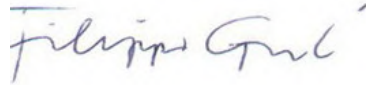
مدير عام

المنظمة الدولية للهجرة وبطل اللجنة الدائمة المشتركة  
بين الوكالات في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي  
والانتهاك الجنسي



## ستيفن أوبراين

وكيل الأمين العام للأمم المتحدة للشؤون الإنسانية  
ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ



## هيلى ثورنينج-شميت

المديرة التنفيذية

منظمة أنقذوا الأطفال



## فيليبو غراندي

مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين

## الشكر والتقدير

إنّ دليل أفضل الممارسات هو حصيلة الجهود الجماعية لوكالاتٍ وأشخاصٍ كثير. ويستند هذا الدليل إلى الدروس المستخلصة من المشروع النموذجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإقامة آليات تقديم شكاوى مشتركة بين الوكالات، وذلك بهدف تجميع أفضل الممارسات وسدّ الثغرات في الاستجابة الجماعية منغاً للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتصدياً لهما. وقد ترأست هذه المبادرة فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>١</sup>، مدعومة بمديري اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وفريق العمل. وسيساعد اعتماد المديرين لهذا الدليل في تعزيز أفضل الممارسات المذكورة فيه والمساهمة في ضمان تطوير ممنهج لآليات تقديم الشكاوى المشتركة بين الوكالات في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية.

نتقدّم بجزيل الشكر الى المدير العام للمنظمة الدولية للهجرة السفير ويليام لايسي سوينغ الذي كان ولا يزال مدافعاً مخلصاً عن التعاون المشترك بين الوكالات في إطار دوره كبطل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات من أجل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منذ عام ٢٠١١. ونتقدّم بخالص التقدير الى السيد ستيفن أوبراين وكيل الأمين العام للأمم المتحدة للشؤون الإنسانية ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ، والى السيدة فاليري أموس، وكيلة الأمين العام للأمم المتحدة للشؤون الإنسانية ومنسقة الإغاثة في حالات الطوارئ السابقة والتي نُفذت تحت قيادتها المشروع النموذجي المتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

وتعتبر كل من ألكسندرا هيلمان، من المنظمة الدولية للهجرة، وتريستان برنيت، المنسق العالمي للمشروع، و التي هي أيضا من المنظمة الدولية للهجرة، المؤلفين الرئيسيين لهذا الدليل. . نتقدّم بخالص الإمتنان للسيد محمد عبيدي خير، مدير قسم العمليات وحالات الطوارئ في المنظمة الدولية للهجرة على دعمه المستمر طوال مدة تنفيذ المشروع، كما ولأعضاء اللجنة التوجيهية العالمية للمشروع وهم الهيئة الطبية الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، منظمة أنقذوا الأطفال، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونيسيف)، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والرئيس المشارك ومنسق فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي قدّم المشورة والإشراف طوال المدة الزمنية للمشروع والذي راجع الدليل. ونتوجّه بوافر الشكر للوكالات الأعضاء في آليات تقديم الشكاوى المشتركة في أثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية، ولا سيما مدراء البرامج في دولو أدو، ريسيتوتوتا كانغ من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، و أريك دانتور و روكي أويو من الهيئة الطبية الدولية؛ وفي كيفو الشمالية، أنبتا إيكسانتوس من منظمة أنقذوا الأطفال. واستفاد الدليل من مساهمات أساسية ودعم لا غنى عنه من منسق فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أستريد دي فالون، الذي سهّل تنظيم ورشة عمل حول أفضل الممارسات في كينغالي، رواندا في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، ومن أمانة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ولا سيما كريستال لوبفورست، ومن مكتب الاتصال الخاص التابع للمنظمة الدولية للهجرة في نيويورك ولا سيما ليا ماثيسون. ونعرب عن خالص الامتنان لقسم المنشورات في المنظمة الدولية للهجرة على المساعدة الثمينة في التصميم والتنقيح، ولاسيما فاليري هاغير وماي أنجيلين ديلغادو. وأخيراً، لا يسعنا إلا أن نشكر جميع الأشخاص الذين خصّصوا وقتاً وبذلوا جهداً لتصميم المشروع النموذجي ولا سيما دايفيد ديرثيك، من المنظمة الدولية للهجرة، ومانيشا توماس.

نُفذ المشروع النموذجي بفضل الدعم المالي السخي من مكتب السكان واللاجئين والهجرة التابع لوزارة الخارجية الأمريكية و مكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (ايكو) .

<sup>١</sup> عُرف فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الآن تحت اسم فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي



# جدول المحتويات

٣	الشكر والتقدير .....
٧	المختصرات .....
٩	المصطلحات الأساسية .....
١٣	المقدمة .....
	ما الذي يجب توقعه من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من
١٣	الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
١٣	تطوير التزامات دولية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
١٥	الأعمال التي نفذت سابقاً وما يسعى هذا الدليل إلى تحقيقه .....
١٦	أهمية التنسيق المشترك بين الوكالات .....
١٨	كيفية استخدام هذا الدليل .....
	قائمة مرجعية لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات معنية بالحماية من
٢١	الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
	<b>المجالات الموضوعية</b>
	<b>القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية .....</b>
٣	الفصل الأول: الوكالات الإنسانية .....
٣	ضمان مشاركة الوكالات .....
٥	الالتزام بتقديم الموارد المالية والبشرية .....
٧	تحسين الإجراءات والسياسات الداخلية .....
١٠	التنسيق مع الوكالات الأخرى .....
١٢	الفصل الثاني: المنظمات غير الحكومية الوطنية، والمنظمات المجتمعية، والهياكل المجتمعية .....
١٦	الفصل الثالث: الحكومات المضيفة .....
١٩	الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة .....
	<b>القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشائها .....</b>
٢٨	الفصل الأول: وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية .....
٢٩	الربط بآليات موجودة أصلاً .....
٣٠	الهيكل التنظيمي .....
٣٤	إجراءات التشغيل الموحدة .....
	الفصل الثاني: مجال عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: هل هو مخصص للاستغلال
٣٦	الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا؟ .....
٣٦	إيجابيات وسلبيات .....
٣٩	خلاصة القول .....
	الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
٤١	قنوات التبليغ للمجتمع المتضرر .....
٤٥	تبليغ الموظفين .....
٤٧	نظرة إلى إحدى القنوات - صندوق الاقتراحات .....
٤٨	شائعات .....
٤٩	قنوات وتكنولوجيا جديدة .....

## المحتويات

٥٢	الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها
٥٣	تلقي الشكاوى- المبادئ
٥٥	تلقي الشكاوى- البروتوكولات
٥٦	مشاغل خاصة بالأطفال مقدمي الشكاوى
٥٧	المتابعة مع مقدم الشكاوى
٥٨	تقييم الشكاوى لإجراء الإحالة
٥٩	الخطوات اللاحقة
٦٢	الفصل الخامس: إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة
٦٥	دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد إحالة الشكاوى
٦٨	الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
٦٩	تقديم ردود الفعل إلى الناجين- سد الثغرات
٧٤	الفصل السادس: ضمان آلية مستدامة
٧٤	عوائق الاستدامة
٧٥	حلول مستدامة
٨٠	ملاحظة خاصة بشأن مدونات قواعد السلوك الموحدة
٨٣	القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
٨٤	الفصل الأول: موظفو الشؤون الإنسانية: التدريب وبناء القدرات
٨٥	التدريب لكافة الموظفين
٨٩	تدريبات إضافية للمدراء
٩٠	تدريب المسؤولين عن التنسيق المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية
٩٢	تدريب شركاء التنفيذ
٩٤	الفصل الثاني المجتمعات المتأثرة
١٠٣	القسم د. الحماية والمساعدة
١٠٤	الفصل الأول: ضمان تقديم المساعدة السريعة والمناسبة إلى المشتكين والضحايا
١٠٦	تخطيط الخدمات
١٠٧	خدمات المساعدة
١٠٩	تقديم الردود و التعليقات لمقدم الشكاوى / الضحية
١١٢	الفصل الثاني أنشطة وسياسات الوقاية
١١٣	تطوير وتعميم السياسات الداخلية
١١٣	رفع مستوى وعي الموظفين وضمان الإشراف المناسب
١١٤	توعية المجتمع المتضرر
١١٤	التوظيف والتدقيق
١١٥	شروط الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في العقود
١١٨	ملاحظة خاصة حول سبل العيش
١٢٣	القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة
١٢٤	الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج
١٢٥	مجالات للمراقبة
١٣١	ما يجب القيام به بشأن اتجاهات البيانات
١٣٥	الملحقات



## المختصرات

آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة	CBCM
منظمة مجتمعية	CBO
المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة	CHS
العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي	GBV
منسق الشؤون الإنسانية	HC
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
شريك التنفيذ	IP
المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	MOS-PSEA
منظمة غير حكومية	NGO
الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	PSEA
الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	SEA
الشخص موضوع الشكاوى	SOC
إجراءات التشغيل الموحدة	SOPs
الاختصاصات المرجعية	TOR
الأمم المتحدة	UN



# المصطلحات الأساسية

## المستفيدون من المساعدة الإنسانية

الشخص الذي يحصل على مساعدة كجزءٍ من إغاثةٍ في حالات الطوارئ أو مساعدة إنمائية من خلال برامج المساعدة (المشار إليهم بشكلٍ جماعيّ بـ "السكان المتضررون" أو "المجتمعات المتضررة"). ويتضمّن الأشخاص الذين يندرجون ضمن هذا التعريف اللاجئين والنازحين داخليًا والأشخاص الضعفاء الآخرين، بالإضافة إلى أفراد المجتمعات المضيفة. ويعتبر استغلال مستفيدٍ أو انتهاكه جنسيًا حالةً من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حتى وإن لم يكن المستفيد في حالة ضعف؛ ويكفي أن يتوافر تفاوتٌ في النفوذ أو علاقة ثقة ليكون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قائمًا.

## أصحاب المصلحة المعنيون بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

إن أصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هم الوكالات التي التزمت بالمشاركة في آليات تقديم الشكاوى المشتركة. وينبغي أن يشمل أصحاب المصلحة المنظمات التي تقدّم المساعدة الإنسانية في موقع التنفيذ (وكالات الأمم المتحدة، المنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية، المنظمات الدولية وشركاء التنفيذ/المتعاقدون)، بالإضافة إلى المنظمات المجتمعية ووكالات الحكومات المضيفة ذات الصلة.

## إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المشتركة المجتمعية

تعرض إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة البروتوكولات التي يوافق عليها جميع أصحاب المصلحة المعنيين بهذه الآليات بهدف تنفيذ هذه الأخيرة. ويختلف محتوى إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بالنظر إلى أنها ستصمم لتناسب مع الحاجات/الهيكل المحددة الموجودة، إلا أن دورها يجب أن يكون دائمًا لتسهيل الأعمال المشتركة لأصحاب المصلحة وذلك من خلال تفصيل أدوار الجهات الفاعلة ومسؤولياتها والأطر الزمنية لهذه الأعمال. ويجب أن تستند إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المشتركة على نموذج إجراءات التشغيل الموحدة العالمي وذلك لتسهيل عملية الصياغة ولضمان تماشي هذه الإجراءات مع الإجراءات الداخلية المتعلقة بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحماية البيانات التي يتبناها أصحاب المصلحة.

## مدونة قواعد السلوك

مجموعة من معايير السلوك يتوجب على موظفي المنظمة التقيد بها.

## آلية تقديم الشكاوى المشتركة

إن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي نظامٌ يدمج الهياكل المجتمعية المشتركة الرسمية وغير الرسمية ويقوم على التنسيق مع المجتمع حيث يكون بإمكان الأشخاص الإبلاغ عن المظالم بشكلٍ آمن كما يتم تحفيزهم على فعل ذلك. - بما في ذلك حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي - وتحال تلك التقارير إلى الجهات المختصة للمتابعة.

## مقدم الشكوى

الشخص الذي يقدم ادعاءً بوقوع حالة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وذلك وفقًا للإجراءات المعمول بها. و يمكن أن يكون هذا الشخص أحد الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو شخص آخر على علمٍ بوقوع هذه الأفعال الخاطئة. ويتمتع كل من الناجي ومقدم الشكوى، إذا لم يكن هو نفسه الناجي، بحماية من الانتقام بسبب تبليغه عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وإذا تعارضت مصالح الناجي مع طرفٍ معنيٍّ آخر، تُراعى رغبات الناجي بشكلٍ أساسي عند النظر في الحالة، لا سيما إذا كان هناك خطر وقوع إيذاءٍ بدني و/أو نفسي إضافي.

## المصطلحات الأساسية

### الوكالة المعنية

الوكالة أو المنظمة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكوى. ويمكن أن تكون وكالة تابعة للأمم المتحدة، منظمة حكومية، منظمة غير حكومية، منظمة مجتمعية، شريك في التنفيذ، أو أي منظمة تشارك في تقديم المساعدة الإنسانية أو الإنمائية. وتكون هي الوكالة المسؤولة عن إجراء تحقيقٍ بالأدعاءات المقدمة حول وقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي واتخاذ تدابير المتابعة الملائمة، و التي إليها تُرسل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ما يصلها من شكاوى.

### العنف القائم على النوع الاجتماعي

العنف القائم على النوع الاجتماعي هو مصطلح جامع يشمل أي فعلٍ مؤذٍ يرتكب رغماً عن إرادة الشخص ويكون قائماً على فوارق مسندة اجتماعياً بين الرجل والمرأة (أي النوع الاجتماعي). ويتضمن العنف القائم على النوع الاجتماعي الأفعال التي تلحق الأذى البدني أو الجنسي أو النفسي أو المعاناة، وتهديدات بارتكاب هذه الأفعال، والإكراه، وأشكال أخرى من سلب الحرية.<sup>١</sup>

### العاملون في مجال المعونة الإنسانية

وفقاً لمقاصد هذا الدليل، سيشمل هذا المصطلح جميع الأشخاص المشاركين في توفير الحماية و/أو المساعدة للسكان المتضررين والذين تجمعهم علاقة تعاقدية بالمنظمة المشاركة/الشركة، بمن فيهم العاملون المنتمون إلى المجتمعات المستهدفة الذين يحصلون على حوافز. ويشير هذا المصطلح إلى جميع العاملين مع الوكالات والمنظمات الإنسانية، بما في ذلك الوكالات التابعة للأمم المتحدة، المنظمات الحكومية، المنظمات غير الحكومية، الشركاء في التنفيذ، والمنظمات المجتمعية ذات الصلة، بمن فيهم الموظفين الذين يتقاضون رواتب، والمتطوعين، والمتعاقدين، والعاملين الذي يحصلون على حوافز، وأي شخص يؤدي مهمة بالنيابة عن أي وكالة أو منظمة إنسانية بغض النظر عن نوع العقد ومدته.<sup>٢</sup>

### العاملون الذين يحصلون على حوافز

هم الأشخاص الذين يحصلون على تعويض غير مالي مقابل العمل مع منظمة أو مقابل تمثيل منظمة، وغالباً ما يكونون أفراداً من المجتمعات المتضررة. و بقصد التعرف على حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يُعتبر هؤلاء عاملين في المجال الإنساني.<sup>٣</sup>

### الشركاء في التنفيذ

هي كيانات أو منظمات تعمل على المستوى القطري وفقاً للإجراءات المتبعة من قبل الأمم المتحدة أو المنظمات الدولية أو المنظمات غير الحكومية، وذلك لتوفير الخدمات وتقديم المساعدة الإنسانية. ووفقاً لهذا الدليل، يُعتبر موظفو شركاء التنفيذ وجميع مستخدميهم "عاملين في المجال الإنساني".

١ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية حول إدماج تدخلات التصدي للعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي في صلب العمل الإنساني- الحد من المخاطر، تعزيز القدرة على مواجهة الأزمات، والمساعدة على التعافي (٢٠١٥) (المشار إليها في ما يلي بمبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الدولية حول العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥)).

٢ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية، "المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمناً: تلقى الادعاءات حول ارتكاب عاملين في المجال الإنساني أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي والتحقيق فيها" (٢٠٠٧) [المشار إليها في ما يلي بمبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أمناً (٢٠٠٧)]. فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، "مبادئ توجيهية لتنفيذ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يرتكبها العاملون في الأمم المتحدة وغيرهم من العاملين" (٢٠١٣) [المشار إليها في ما يلي بمبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التوجيهية حول تنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣)]، و فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، "شكاوى وإجراءات تحقيق نموذجية وتوجيهات متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (٢٠١٤) [المشار إليها في ما يلي بالإجراءات الموحدة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٤)].

٣ مبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أمناً (٢٠٠٧).

## الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

أشكالٌ محدّدة من العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تم الإبلاغ عنها في سياقات العمل الإنساني، تم الادعاء بها بشكلٍ خاصٍ على العاملين في المجال الإنساني.

الاستغلال الجنسي: أيّ انتهاك فعلي أو محاولة انتهاك لحالة ضعف أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسيّة، مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسبٍ ماليٍّ أو اجتماعيٍّ أو سياسيٍّ من الاستغلال الجنسي لطرفٍ آخر.<sup>٤</sup>

الانتهاك الجنسي: التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعًا جنسيًا، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروفٍ غير متكافئة أو قسرية.<sup>٥</sup>

وفقا لمقاصد هذا الدليل، فإن "موظف" أيّ منظمة هو أيّ شخصٍ يعمل لصالح المنظمة أو يمثلها بغضّ النظر عمّا إذا كان يتقاضى بدلًا ماليًّا أو لا وبغضّ النظر عن نوع العقد ومدّته.

## الموظفون

عند رفع الشكوى، يُستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى المرتكب المزعوم للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## الشخص موضوع الشكوى

شخصٌ تعرّض بالفعل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضده. ووفقا لمقاصد هذا الدليل، فإنه سيتم معاملة مقدّم الشكوى الذي يبلغ عن ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي ارتكبت ضده على أنه ناجٍ، وذلك لأغراض تتعلق بالأمن وتقييم الاحتياجات (معنى ذلك أنه تقديم المساعدة ليس مشروطا بإقامة الدليل على صحّة ادعاء مقدّم الشكوى).

## الناجي

وفقا لمقاصد هذا الدليل، المبلّغ هو نوع من مقدّم الشكاوى وليس الناجي، و هو عامل في المجال الإنساني يرفع تقريرًا عن وقوع استغلالٍ جنسيٍّ وانتهاكٍ جنسيٍّ. وتشجّع سياسات المنظمات المتعلّقة بالتبليغ الموظفين على التبليغ عن مخاوف أو شكوك حول ارتكاب زملاء لهم سوء سلوكٍ، وذلك من خلال توفير الحماية من الانتقام<sup>٥</sup> بسبب التبليغ عن سوء السلوك، وتوضّح هذه السياسات القواعد والإجراءات المتبّعة للتبليغ ومعالجة هذه الحالات. ومن هذا المنطلق، يختلف التعريف، والنطاق، وإجراءات الحماية من منظمة إلى أخرى. وتُطبّق مبادئ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة (السريّة، على سبيل المثال) على المبلّغين كما هي الحال مع أيّ مقدّم شكوى آخر. ويجب على سياسات الوكالة الداخلية أن توفر الحماية للمبلّغين عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من الانتقام طالما أنّ التقرير قد رُفِع بحسن نية ووفقًا لسياسات الوكالة الداخلية.<sup>٦</sup>

## المبلّغ

<sup>٤</sup> تشمل نشرة الأمين العام للأمم المتحدة المعنونة "تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" ST/SGB/2003/13 (٩ تشرين الأول/

أكتوبر ٢٠٠٣) تعريف مصطلحيّ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي [المشار إليها في ما يلي بنشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)]

<sup>٥</sup> "بيان التزام بالقضاء على أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المرتكبة من قبل العاملين في الأمم المتحدة وغيرهم من العاملين" (٢٠٠٦، محدّث في ٢٠١١) [المشار إليه في ما يلي ببيان الالتزام (٢٠٠٦)] الفقرة ٥، "بذل أقصى ما في استطاعتنا لاتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأشخاص من الانتقام عند التبليغ عن ادعاءات إقدام موظفينا على ارتكاب أفعال استغلال جنسيٍّ وانتهاك جنسيٍّ". ملاحظة: بحسب ST/SGB/2005/21، يجب رفع التقرير "بأسرع وقتٍ ممكن وفي فترةٍ لا تتجاوز الستة أعوام بعد أن يكون الشخص أصبح على علمٍ بسوء السلوك. ويجب على الشخص [ ... ] تقديم معلومات أو دليل لدعم سبب الاعتقاد في وقوع سلوك سيئ".

<sup>٦</sup> نشرة الأمين العام للأمم المتحدة، الحماية من الانتقام بسبب التبليغ عن سوء سلوك والتعاون مع عمليات التدقيق والتحقيق المأذون بها، ST/SGB/2005/21

(١٩ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٥) الفقرة ٢.١٩.

## التمييز بين المصطلحات

الوكالة مقابل المنظمة

إن كلاً من الوكالة والمنظمة كياناً أنشئ بموجب معاهدة أو وثيقة مؤسسية أخرى، له ولاية معينة وحوكمة داخلية. ففي حين يستخدم هذان المصطلحان بشكلٍ مرادف، يشير مصطلح "وكالة" في منظومة الأمم المتحدة إلى منظمة مختصة ومستقلة تتمتع باستقلالية كبيرة. ويستخدم هذا الدليل مصطلح "وكالة" أكثر من "وكالة/منظمة" وذلك بهدف الاختصار فقط. ولا يهدف هذا الاستخدام إلى التعبير ضمناً عن أي اختلافٍ في المسؤوليات بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني. فسواء أكان الكيان "منظمة" أو "وكالة" تبقى التزاماته ومسؤولياته، بصفته من أصحاب المصلحة المعنيين باليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، هي نفسها.

العنف القائم على النوع الاجتماعي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يمكن أن يندرج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في إطار العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي وذلك بالنظر إلى الانتهاك الذي يتعرض له ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو اساساً بسبب حالة ضعفهم المتأثية من كونهم نساءً أو فتياتاً أو فتياً، أو حتى رجلاً (في بعض الظروف). و تطبق التوجيهات المقدمة في هذا الدليل على الوقاية والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه التحديد، إلا أنه على أصحاب المصلحة المعنيين باليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة - لا سيما أولئك الذين يعملون بشكلٍ مباشر مع المستفيدين- الخضوع لتدريبٍ للتعرف على ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتمييزهم عن الناجين من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي. كما يجب عليهم أيضاً أن يكونوا على دراية بالدور الذي تلعبه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في حملات الحماية من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي الأوسع نطاقاً. ويمكن الحصول على هذه التوجيهات في مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التوجيهية حول العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠٠٥).

التحرش الجنسي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

ترتكب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضدَّ مستفيدٍ أو فردٍ من المجتمع. ويقع التحرش الجنسي بين المستخدمين/الموظفين، وهو يشمل أي تلميحات جنسية غير مرحب بها أو أي سلوك جسدي أو لفظي ذا طبيعة جنسية غير مرغوبٍ فيه\*. وفي حين أن الفعلين مختلفين من ناحية الواقع، فإنه يمكن لشيوخ التحرش الجنسي أن يكون مؤشراً على عدم توازن النفوذ بين الجنسين و/أو على وجود حسٍّ بالقدرة على الإفلات من العقاب في موقع العمل بشكلٍ قد يؤدي إلى استغلالٍ جنسيٍّ وانتهاكٍ جنسيٍّ. ومن المهم أن تبقى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على التمييز بوضوح بين هذين النوعين من سوء السلوك لأنه يمكن للسكان المتضررين والموظفين الخلط بينهما والالتباس حول حقوقهم وخيارات/متطلبات التبليغ. ولأنه من الممكن أن تكون إجراءات التبليغ عن حالات التحرش الجنسي المتبعة أمام الوكالة هي نفس الإجراءات المتبعة في حالات الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فمن المهم أن تتضمن سياسات الوكالات وتدريبات الموظفين توجيهات محدّدة حول الإجراءات اللّزام اتّباعها للتبليغ عن كلّ حالة من هذه الحالات.

الناجي مقابل الضحية

يستخدم مصطلح "ضحية"، تماماً كمصطلح "ناجي"، للدلالة إلى الشخص الذي تعرّض بالفعل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضده، وعادةً ما يستخدم هذا المصطلح بشكلٍ مرادفٍ لمصطلح "ناجي"\*. ويقوم هذا الدليل باستخدام مصطلح "ناجي" توكيلاً للتناسق. ولكن بالنظر إلى أن الكثير من المراجع حول تقديم المساعدة التي استند إليها هذا الدليل تستخدم مصطلح "ضحية"، فإن هذا الدليل سيستخدم هذا المصطلح عند مناقشة تقديم المساعدة للضحايا. ولا يهدف أي استخدامٍ لأيٍّ من المصطلحين إلى التعبير ضمناً عن نقصٍ في القوة أو القدرة على مواجهة الأزمات أو القدرة على البقاء.

\* يتم التطرق للاستغلال الجنسي في "الأمر الإداري الخاص بإجراءات التعامل مع التحرش الجنسي" ST/AI/379 (٢٩ تشرين الأول/أكتوبر ١٩٩٢) الصادر عن الأمانة العامة للأمم المتحدة، ونشرة الأمين العام للأمم المتحدة "حظر التمييز والتحرش بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استخدام السلطة" ST/SGB/2008/5 (١١ شباط/فبراير ٢٠٠٨)

\*\* أنظر مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الرئيسية حول تنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ومبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الدولية حول العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥)، القسم الأول، المقدمة، الصفحة ١: "يمكن أن تستخدم مصطلحات "ضحية" و"ناجي" بشكلٍ مرادفٍ. يستخدم مصطلح "ضحية" عادةً في القطاعين القانوني والطبي، في حين يفضل عمومًا أن يستخدم مصطلح "ناجي" في قطاعات الصحة النفسية والدعم الاجتماعي لأنه يشير ضمناً إلى القدرة على مواجهة الأزمات".

## مقدمة

### ما الذي يجب توقعه من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يقدم هذا الدليل توجيهات حول كيفية وضع و تسيير آلية لتقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ، وذلك بغرض التعامل مع تقارير حول ارتكاب عاملين في المجال الإنساني أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي. إن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي نظامٌ يستند إلى إسهامات المجتمع لضمان مراعاته للاعتبارات الثقافية و تلك المتعلقة بالنوع الاجتماعي ، الأمر الذي من شأنه أن يعزز من أمان هذا النظام وفعالته إلى الحد الأقصى. ويتمثل الهدف الأساس للآلية في مساعدة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعروفين والمحتملين، وتسهيل التبليغ وإحالة الأدعاءات، والاضطلاع بمهمة الحماية من خلال التدريب وإذكاء الوعي. وباعتبارها آلية مشتركة بين الوكالات، فإنه بإمكان الآلية أن تستقبل شكاوى ضد فاعلين من منظمات متعدّدة وإحالة الشكاوى إلى الوحدة المختصة في كل منظمة للمتابعة. وبشكل عام، تعدّ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة طريقةً ملائمةً وفعالةً للاستجابة الشاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خلال تنفيذ عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ.

و إذا ما نُفِذت بشكلٍ صحيح، ستسهم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من الارتقاء بوعي السكّان المتضررين والعاملين في المجال الإنساني إزاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك كيفية التبليغ عن هذه الحوادث المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وهذا يعني أنّ التشغيل الملائم لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة قد يفضي إلى ارتفاع في عدد التقارير المتعلقة بحوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المنطقة المستهدفة. و في الواقع، فإن ارتفاع عدد الشكاوى المرفوعة بعد انشاء الآلية لا يعني بالضرورة تفشي مشكلة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هما مشكلة قائمة بالفعل. لكن ارتفاع عدد الشكاوى يمكن أن يشير إلى تقبل المجتمع للآلية وإلى أنّ استخدامها يسهل من انسيابية إحالة الشكاوى إلى وحدات التحقيق بالوكالات لتتخذ هذه الأخيرة التدابير اللازمة لتصدي لسوء سلوك الموظف. وعلى العكس، يجب ألا يفهم غياب التقارير على أنّه غيابٌ للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فنظرًا إلى عدد التقارير المرفوعة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عبر العالم، قد يشكلّ النقص في التقارير تحذيرًا يُنذر بوجود آليات غير ملائمة على أرض الواقع لا يمكن للسكان المتضررين استخدامها بأمان.

### تطوير التزامات دولية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

لا تزال المعركة الدولية لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مستمرة منذ الكشف عن هذا الجرم في عام ٢٠٠٢ بعد انتشار الفضائح في غرب أفريقيا. ومنذ ذلك الحين، وضع المجتمع الدولي التزاماتٍ متعدّدة للقضاء على حالات الظلم هذه. وتتضمّن الصكوك الأربعة أدناه التزامات الأساسية للوكالات التي يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على دراية بها وأن تستخدمها كمرجع:

لمزيد من المعلومات حول تطوير الالتزامات الدولية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع المدخل إلى إجراءات التشغيل النموذجية العالمية المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في المرفق ٣

### الالتزامات بمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣): تشمل سياسة عدم التسامح إطلاقًا مع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتتضمّن مبادئ اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الستة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي\*، وتلزم موظفي الأمم المتحدة على التبليغ عن حوادث الانتهاك، وهي مُلزمة لموظفي الأمم المتحدة جميعًا، بما يشمل الوكالات والأشخاص الذين تربطهم اتصالات تعاون مع الأمم المتحدة.

\* يمكن مراجعة المبادئ الستة الأساسية الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بيان الالتزام (٢٠٠٦) في المرفق ٢.

بيان بشأن الالتزام بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين في الأمم المتحدة (٢٠٠٦): يوسع هذا البيان الالتزام الدولي بمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال وضع معايير سلوك تطبق على جميع الموظفين في كل وقت، بما يشمل تواجدهم خارج العمل وفي إجازة.

المعايير التشغيلية الدنيا المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢): تقدّم التوجيه والمؤشرات المحددة لتمكّن المنظمات من وضع هياكل داخلية تساعد على الوفاء بالتزاماتها في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥): يعيد التأكيد على الالتزامات بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة بشكل فاعل للحوادث، بما يشمل نقاط عمل تحوّل الالتزامات إلى تغييرات تشغيلية.

بالإضافة إلى الالتزامات الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، توفر مجموعة من المبادئ الإنسانية الأخرى أيضاً إطار عمل يمكن من خلاله للمنظمات أن تتخذ خطوات ملموسة لحماية السكان المتضررين من الأذى. ويعيد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول محوريات الحماية التأكيد على أنه يجب على عملية اتخاذ القرارات والاستجابات الإنسانية أن تراعي حماية جميع المجتمعات والأشخاص المتضررين والمعرضين للخطر. بالإضافة إلى ذلك، ينطوي الالتزام بتعميم الحماية ضمن كامل أنشطة العمل الإنساني على دمج مبادئ الحماية وتعزيز الوصول الهادف، والسلامة، والكرامة عند تقديم المعونة الإنسانية<sup>٧</sup>. ويتطلب المعيار الإنساني الأساسي - وهو عبارة عن التزامات بتحسين تقديم المساعدة تعهدت بها أكثر من ٢٥٠ منظمة - "ألا تتأثر المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة بشكل سلبي نتيجة العمل الإنساني المقدم وأن يصبحوا معدّين أكثر ولديهم قدرة على مواجهة الأزمات بشكل أفضل، ومعرضين بشكل أقل للخطر نتيجة لهذا العمل"<sup>٨</sup>. ويجب على هذه الأحكام أن تتضمن اتخاذ خطوات لمنع العاملين في المجال الإنساني من ارتكاب أفعال استغلال جنسي و انتهاك جنسي ضدّ أفراد المجتمعات المتضررة، الذين هم مسؤولون عن مساعدتهم.

على الرغم من هذه الالتزامات، فلا يزال مستوى تفشي ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضدّ المستفيدين غير مقبول، فبحسب تقرير عام ٢٠١٣ الموجّه للأمم المتحدة حول التقدم الذي أحرزته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على صعيد الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منذ العام ٢٠١٠، ثمة نقص في التبليغ عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الى جانب عدم معاقبة المرتكبين. ويزيد هذا الإفلات من العقاب في النظام الحالي من امكانية وقوع انتهاكات متكررة ويحول دون التبليغ. لذلك، يجب على المجتمع الدولي وضع نظم تسهّل التبليغ للسكان المتضررين وتضمن أن تصل هذه الشكاوى إلى وحدات التحقيق لدى المنظمات المعنية لتشجيع المتابعة .

ويتطلب تعزيز مكافحة المجتمع الإنساني للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بهدف الوصول إلى نظام مساءلة جماعية حقيقي تغييراً فلسفياً في مقاربة الإدارة العليا والموظفين الميدانيين إزاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إذ لا يمكن النظر إلى نشاطات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من منظور قائم على المشاريع التي تركز على المنح الخارجية، وتنفذ في خلال إطار زمنيّ محدّد. عوضاً عن ذلك، يجب أن تكون هذه النشاطات جهداً مستمرّاً يبدأ عند بداية الأزمة ويستمرّ طوال جميع مراحل عملية الاستجابة الإنسانية. إنّ أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي انتهاك للحماية يرتكبه أعضاء المجتمع الإنساني، ولذلك تقع على عاتقنا مسؤولية تطوير نظم تمنع وقوع هذه الحالات في أيّ بيئة تُقدّم فيها المساعدة. و الاستجابة لها عند وقوعها. وهذه ليست مسؤولية أخلاقية فحسب، فوفقاً للالتزامات الصادرة عن الأمم المتحدة واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي و الانتهاك الجنسي، ونظراً لمحورية الحماية، فإنه تقع على عاتق جميع الجهات الإنسانية الفاعلة مسؤولية التقليل من المخاطر و القيام بحماية السكان المتضررين بشكل فاعل من التعرّض للانتهاك على يد المسؤولين عن تقديم المساعدة لهم و حمايتهم.

٧ الكتلّة العالمية للحماية، "مجموعة أنشطة تدريب حول إدماج الحماية" (٢٠١٤) ص. ٢٠.

٨ المعيار الإنساني الأساسي: الالتزامات، الخطط، والمسؤوليات #٣.



## الأعمال التي نُفذت سابقاً وما يسعى هذا الدليل إلى تحقيقه

أولاً خلال العقد الماضي اهتمامٌ رفيع المستوى لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكلٍ فعّال، ووصل الالتزام الدولي بالقضاء على الانتهاك إلى أعلى مستوياته على الإطلاق. يستند هذا الدليل إلى جوهر الالتزامات الدولية فضلاً عن الدروس المستخلصة من الأبحاث السابقة وآليات الشكاوى القائمة في بلدانٍ عدّة،<sup>٩</sup> ويهدف إلى تحويل الالتزامات رفيعة المستوى إلى توجيهاتٍ مفيدة. وحدّد الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي أُجري في العام ٢٠١٠ بطلبٍ من اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ثغراتٍ في الحماية يسعى هذا الدليل إلى سدها. وتضمّنت هذه الثغرات افتقار الوكالات إلى توجيهاتٍ واضحةٍ حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تصدرها المقررات الأساسية للمنظمات إلى العاملين في الميدان، واستخدام استراتيجياتٍ معنيّةٍ بشحن الوعي غير فعّالة. وكانت الخلاصة الوافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة الصادرة في العام ٢٠١٢ أساسيةً للبحث في الممارسات الجيدة التي يجب اتباعها، وكانت بمثابة منطلقٍ صلبٍ لهذا الدليل. ويستند هذا الأخير أيضاً إلى الإجراءات والمبادئ التوجيهية لآليات الشكاوى التي طورتها اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وشبكاتٍ مشتركةٍ أخرى.

### الموارد المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

- الاستعراض الشامل للحماية من ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٠)
- الخلاصة الوافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢)
- شكاوى وإجراءات تحقيق نموذجية وتوجيهاتٍ متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي صادرة عن اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٤)
- المبادئ التوجيهية لبناء منظماتٍ أكثر أماناً الصادرة عن المجلس الدولي للمؤسسات الطوعية (٢٠٠٧)
- دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللّجنة التنفيذية المعنية بالشؤون الإنسانية واللّجنة التنفيذية للسلام والأمن التابعتين للأمم المتحدة وفرقة العمل التابعة للمنظمات غير الحكومية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٩) \*

\* تضمّن المنتدى الأول المسؤول عن تعميم السياسة والتوجيه العالميين حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على العاملين في المجال الإنساني كلاً من اللّجنة التنفيذية المعنية بالشؤون الإنسانية واللّجنة التنفيذية للسلام والأمن التابعتين للأمم المتحدة وفرقة العمل التابعة للمنظمات غير الحكومية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفي العام ٢٠١١، استلمت فرقة عمل اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي العمل واندمجت في العام ٢٠١٤ مع اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين.

يقدم هذا الدليل مواداً جديدة حول التنسيق المشترك الهادف إلى انشاء آليات تقديم شكاوى مجتمعية معنيّة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ عليها. واستمدّ هذا الدليل أفضل الممارسات والتوصيات المحددة المذكورة فيه بشكلٍ أساسي من الدروس المستخلصة من المشروع الذي امتدّ على سنتين ونُفذ بالنيابة عن اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. وكان هدف المشروع تجريب آليات تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات في سياقين إنسانيين مختلفين.<sup>١٠</sup> وعَمِل المشروع على وضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية تستهدف النازحين داخلياً واللّاجئين في سياقٍ متسمٍ بقابلية التغيّر، مفتوح، وناءٍ، يجري فيه نزوحٌ بسبب النزاع وفيه انتشارٌ لقوات حفظ السلام بموجب الفصل السابع (جمهورية الكونغو الديمقراطية)، بينما يُستهدف اللّاجئون بيئة مغلقة ومحكمة داخل مخيمٍ (أثيوبيا). ونتيجةً لذلك، يمكن تطبيق التوصيات المذكورة في هذا الدليل على استجاباتٍ متعدّدة. وفي حين أنّ موقعي تنفيذ المشروع كانا عبارةً عن موقعين للاستجابة الإنسانية - وذلك نظراً للدور الذي لعبته اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بصفتها المنتدى الأساسي للشركاء الإنسانيين حول التنسيق والسياسة واتخاذ القرارات - لا تقتصر الالتزامات لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على السياق الإنساني فحسب، بل يمكن تطبيق توصيات هذا الدليل على سياقات المراحل الانتقالية و التنمية.

٩ بالإضافة إلى المشروعين التجريبيين، يستند هذا الدليل إلى دروسٍ مستخلصة من تقييماتٍ فردية أو مشتركة بين الوكالات لآليات تقديم شكاوى مجتمعية في تايلند، هايتي، وكينيا أجرتها منظمة كير.

١٠ الغاية ٢.٣ من خطة عمل اللّجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لعامي ٢٠١٤-٢٠١٥.

يوصى بمراجعة الأدلة الخاصة بالوكالات، على غرار الدليل المفصل للتعامل مع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن إنترأكشن، إذا كانت الوكالة تبحث عن توجيه مؤسسي لوضع إجراءات داخلية لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو تعزيز الإجراءات القائمة.

لقد كان الهدف من هذا المشروع هو وضع نظامٍ مشتركٍ فعّال بين الوكالات لتلقي شكاوي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجتها، وجمع الدروس المستخلصة، والمساهمة في رؤيةٍ أوسع يكون فيها المجتمع الإنساني قادراً على ضمان استلام الشكاوي بشكلٍ آمن، وحماية الضحايا ومساعدتهم، وضمان متابعة ملامحة. وبما أن

تركيز المشروع كان على التنسيق المشترك بين الوكالات، يستهدف هذا الدليل أصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوي المجتمعية كمجموعةٍ ليقدّم لهم التوجيه حول تشغيل هذه الآليات بجهدٍ مشتركٍ عوض التوجّه لفرادى الوكالات حول كيفية الوفاء بالتزاماتها في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا يتطرق هذا الدليل للمواضيع الداخلية، على غرار التحقيقات، والتي يتقيد فيها أصحاب المصلحة بإجراءاتهم الداخلية.

## أهمية التنسيق المشترك بين الوكالات

إن الأسباب وراء حاجة المجتمع الدولي لآليات تقديم شكاوي مجتمعية معنيّة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي واضحة ولا يرقى إليها الشك، فألية تقديم الشكاوي هي أداة مساءلة في الاستجابات الإنسانية، وهي لمعالجة مظالم الأشخاص الذين نحن مناطون بحمايتهم. وتعدّ هذه الآليات خطوةً إلزاميةً كما هو مبين في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وسمّةً روتينيةً للكثير من المنظمات لضمان الجودة.

وقد مثل التنسيق بين الوكالات المتعددة الذي هو صفة ملازمة لآليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة مجموعة من التحديات في السابق. فبالنظر إلى التباين في سياسات الوكالات العاملة في موقع الاستجابة الواحدة، ومبادئ حماية البيانات والسرية التي تمنع تقاسم المعلومات بين الوكالات، واجهت آليات التعامل مع الشكاوي المشتركة القائمة الكثير من المصاعب.<sup>١١</sup> بالإضافة إلى ذلك، دائماً ما يحتاج الوصول إلى توافقٍ بين مجموعة المزيد من الوقت، لذلك على الشكاوي المجتمعية المشتركة بين الوكالات أن تتوقّع من البداية أن تأخذ كلّ خطوةً وقتاً أكثر من المتوقع. وهذه هي العواقب التي سعى المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إلى تخطيها، والعقبات التي يسعى هذا الدليل إلى المساعدة على معالجتها.

وتظهر الدراسات مجدداً الحاجة إلى العمل الجماعي لمواجهة أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتعكس التزامات الوكالات هذه الممارسة الجيدة<sup>١٢</sup>. وعلى الرغم من الحاجة إلى المزيد من التنسيق، أثبتت آليات تقديم الشكاوي المجتمعية المشتركة وجود استجابةٍ للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ما فتتت تصير أكثر فعالية. ومن بين الفوائد الملموسة نذكر التالي<sup>١٣</sup>.

## فوائد الآليات المشتركة بين الوكالات

- من السهل على المجتمع المحلي فهم آلية مشتركة واحدة واستخدامها بشكلٍ آمن، فهي تقدّم لمقدم الشكاوي المستفيد (أو حتى الموظف مقدّم الشكاوي) خيار التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لوكالة غير التي يعمل لديها المرتكب المزعوم لسوء السلوك، الأمر الذي يخفف من حدة الخوف من الانتقام.
- يضمن نظام الإحالة أن تصل الشكاوي إلى الوكالة المعنية في حالة تقديم شكاوي من قبل مستفيد لا يسعه التفريق بين الوكالات وتحديد الوكالة التي يعمل بها الموظف المرتكب للمخالفة.

١١ أنظر إلى الشواغل المتأثرة من قبل شراكة المساءلة الإنسانية في "هل تنجح آليات تقديم الشكاوي؟" تقرير عن مؤتمر شراكة المساءلة الإنسانية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

١٢ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المرتكبة على يد الموظف" (٢٠١٢) [المشار إليها في ما يلي بالمعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)] ٥# المؤشر ١: "تحث الإدارة العليا المكاتب الميدانية على المشاركة في آليات تقديم شكاوي مجتمعية تضعها الجهات المقدمة للمعونة وتشغلها بشكلٍ مشترك." وتدرك الوكالات بشكلٍ متزايد أهمية آليات تقديم الشكاوي المجتمعية الميدانية وهذا ما تعكسه في سياساتها الداخلية. ويتماشى النهج التشاركي بين الوكالات مع المعيار الإنساني الأساسي حول للنوعية والمحاسبة.

١٣ يستند التوسع في عرض هذه المعلومات إلى نتائج اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات "الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: الخلاصة الوافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوي المجتمعية" (٢٠١٢)، وتقييم مشروع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التجريبي.

- عند تشغيل آلية واحدة، يمكن الاستفادة من الموارد إلى الحد الأقصى والمحافظة على الآلية بطريقة أسهل، فيحول تنسيق الجهود التي تتطلب موارد مالية وبشرية دون ازدواجيتها. وتصبح أنشطة بناء القدرة أكثر فعالية، وفعالة أكثر من حيث التكلفة عندما توائم الوكالات نشاطاتها وإجراءاتها وتتخذ مواقف متسقة إزاء سوء سلوك الموظفين.
- يسمح النهج المشترك بين الوكالات لفرادى هذه الأخيرة بمشاركة ممارساتها الفضلى وخبراتها حيثما وجدت، محققةً بذلك زيادة في التعلّم والتقبّل في الوقت الذي تحسّن فيه أيضاً من الممارسات. ويسمح هذا النهج أيضاً للوكالات بمناقشة قضايا آليات تقديم الشكاوى المجتمعية بشكلٍ مشتركٍ وتوحيّ تعديلاتٍ محتملةً معاً.
- وكبادرة رمزية، يرسل العمل التعاوني بين الوكالات رسالةً قويةً للسكان المتضررين والموظفين حول أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وكما تبيّن في تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "استفاد المشروعان التجريبيان المشتركان بين الوكالات من وجود المنظمات المجتمعية والوكالات الوطنية والدولية. وشجّع هذا الأمر المستفيدين على التماهي مع المشروع التجريبي المعنى بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بصورةً هادفةً أكثر. وكما قالت إحدى النساء خلال استبيان بشأن الأسر، فإنّ رؤية الموظفين المحليين وهم يعملون مع موظفين دوليين ويتبعون مدونة قواعد سلوك حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تعتبر فكرة جديدة." ويعكس التنسيق المشترك بين الوكالات للمجتمع المحلي (والموظفين الميدانيين) أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بوصفها قضيةً هامةً و مشتركة.

## إجراءات التشغيل العالمية الموحدة: سدّ الثغرات في التنسيق

سعيًا إلى تعزيز وضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتقديم توجيهٍ على مستوى عالمي حول التنسيق بين الوكالات عند تشغيل آليات تقديم الشكاوى المشتركة، أنشأت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات فريقًا لصياغة مسودة إجراءات تشغيل موحدة عالمية معنية بالتنسيق المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية.

للمزيد من التوجيه حول صياغة إجراءات تشغيل موحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية، راجع الفصل المعنون "وضع بنى تحتية لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية".

\* وبالاستناد إلى المناقشات التعاونية مع ستّ عشرة وكالة، وبعد أن أقرّ أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الأساسيين هذه الإجراءات في العام ٢٠١٦، سدّت هذه الإجراءات التشغيلية الموحدة العالمية ثغرة كبيرة في مجال التنسيق على الصعيد الميداني عبر تقديم اتفاقٍ بين الإدارات العليا على إجراءات عدّة كانت قد عرقلت في الماضي آليات تقديم الشكاوى المجتمعية. وتقدّم هذه الإجراءات نموذجًا لصياغة إجراءات خاصّة

بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية- مصمّمًا بالحدّ الأدنى ليعكس السياق المحلي ويراعي الهياكل القائمة- عبر التبيان لأصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية كيف يمكنهم تقاسم المعلومات واحترام سياسات التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الداخلية وحماية البيانات في الوقت عينه. وعند وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية، يجب على أصحاب المصلحة أن يستخدموا هذه الإجراءات العالمية بالاقتران مع هذا الدليل لضمان أن تكون هذه الآلية فعّالة من الناحيتين الإجرائية والعملية.

\* طوّرت إجراءات التشغيل الموحدة العالمية المعنية بالتنسيق المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية وفقًا لقرار صدر عن أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الأساسيين في ٢١-٢٢ أيار/مايو ٢٠١٥ وأقرّت اللجنة نفسها هذه الإجراءات في اجتماعها نصف السنوي في ٧ حزيران/يونيو ٢٠١٦. للمزيد من المعلومات عن السجل التاريخي للصياغة، راجع المدخل إلى إجراءات التشغيل الموحدة العالمية في المرفق ٣.

## كيفية استخدام هذا الدليل

إنّ هذا الدليل المعني باكتشاف الأخطاء وإصلاحها سهل الاستخدام، وهو يُستخدم لوضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشغيلها في سياقات العمل الإنساني. ويحدّد هذا الدليل الممارسات التي ينبغي أن تتبعها هذه الآليات والأهداف التي يجب أن تحقّقها، ويقسمها بحسب المواضيع المرمّزة بالألوان لأغراض التوضيح، ويقدم تفسيرات حول الممارسات وأسباب وجوب اتباعها والعواقب المحتملة في حال عدم اتباعها. ويتوقّع هذا الدليل بعض التحديات المحدّدة التي من المرجح أن تواجهها آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، ويحاول معالجتها من خلال توصيات محددة مذكورة في نهاية كلّ فصل.

و ضمن النصّ الرئيسي، يتضمّن الدليل مربعات نصوص لتلفت نظر القارئ لمعلومات أساسية.

### أفضل الممارسات



يشمل مربع أفضل الممارسات بياناً موجزاً حول الممارسة التي ستناقش في الفصل.

### معلومة



يسلّط مربع المعلومة الضوء على معلومة أساسية أو يقدم معلومة إضافية استكمالاً للأفكار المذكورة في النصّ الرئيسي.

### مثال



يقدم مربع المثال مثالاً أو درساً استخلص من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد تطبيق الممارسات المذكورة في النصّ.

### كن متنبّهاً



يقدم مربع كن متنبّهاً عقبة واجهتها آليات تقديم الشكاوى المجتمعية في الماضي أو قضية تتعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لم تحل بعد.

### من الضروري أن تعرف



يتضمن مربع من الضروري أن تعرف معلومات جدّ أساسية.

### نصائح



يتضمّن مربع نصائح نصائحاً مكملّة للتوجيه الوارد في النصّ الرئيسي.

### أدوات



يقدم مربع أدوات أدوات و/أو مبادئ توجيهية يمكن استخدامها لتطبيق الممارسات الواردة في النصّ.

يتمحور هذا الدليل حول خطواتٍ أساسيةٍ يجب اتخاذها لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، بدءاً بإشراك أصحاب المصلحة ذوي الصلة، مروراً بوضع أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها، ووصولاً إلى الرصد وتعديل البرنامج. ولا يجب أن يُنظر إلى طريقة عرض المواد في الدليل على أنها إطارٌ زمني، إذ تتداخل الكثير من الخطوات المذكورة في الدليل بشكلٍ مستمرٍ، فعلى سبيل المثال، يجب التشاور مع الوكالات الإنسانية وتنفيذ نشاطات الرصد والتقييم (الفصلين الأول والأخير) طوال مدة تشغيل الآلية. ولهذا السبب، يمكن قراءة كل فصل على حدة خارج الترتيب الموضوع (ولكن يوصى بالاطلاع على الدليل بأكمله للوصول إلى رؤية متكاملة حول القضايا المرتبطة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية). للقيام بمراجعة سريعة والحصول على إشارات مرجعية للممارسات والنتائج المرجوة، راجع المخطط البياني الموجز في المرفق ١ من هذا الدليل.

يعدّ هذا الدليل وثيقةً قابلةً للتعديل سُحِّدَتْ بشكلٍ دوري لتعكس المستجدات والأدوات الجديدة في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونحتُ الفرق القطرية ومنسقي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، وأي شخصٍ يستخدم هذا الدليل على إضافة الممارسات والسياسات المحلية والإقليمية إلى الدليل. وتجدد الملاحظة بأنّ هذا الدليل هو نتاج مباشر للدروس المستخلصة من المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والذي اقتصر تنفيذه على دولتين أفريقيتين من دون أن يشمل أيّ استجابةً لكارثة طبيعية. و في حين حاول الكاتبان إضافة توصيات إلى هذا الدليل يمكن تطبيقها على صعيد عالمي، فإنه من المفيد إضافة توصيات محلية وإقليمية بحيث تستفيد الطبقات المستقبلية لهذا الدليل من المزيد من الدروس.

نحن ندعوكم إلى تقديم اقتراحاتكم حول أفضل الممارسات أو تقديم وثائق متعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يمكننا أن نضيفها إلى الطبقات القادمة من هذا الدليل أو نرفقها بها، وذلك بهدف جعله أكثر شمولية. يرجى التواصل مع [PSEA-CBCM@iom.int](mailto:PSEA-CBCM@iom.int) أو [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org) لتقديم أي مواد. وعند الاقتضاء، الرجاء إضافة موجز مقتضب يوضح كيفية استخدام منظمتكم/فريقكم لهذه الممارسة الفضلى أو الوثيقة التوجيهية.

وفي النهاية، إذا احتاج أصحاب المصلحة المعنيون بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أي وقتٍ إلى المزيد من المساعدة عما هو مقدّم في هذا الدليل، فهم مدعوون إلى التواصل مع فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على البريد الإلكتروني

[helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org)



## قائمة مرجعية لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يمكن استخدام هذه القائمة المرجعية للتأكد من أن جميع الخطوات الأهم اتباعها المذكورة في هذا الدليل قد استكملت عند وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا يعدّ هذا الترتيب جدولاً زمنياً إذ ستتداخل الكثير من الخطوات المذكورة في هذا الدليل بشكلٍ مستمرٍ طوال فترة تشغيل الآلية. إشراك الجهات الفاعلة الأساسية

### أحرص على المشاركة المبكرة للجهات التالي ذكرها وعلى التشاور معها بشكل منتظم:

- منسق الشؤون الإنسانية؛
- الوكالات الإنسانية التي تقدّم المعونة في موقع التنفيذ، مثال الفرق القطرية الإنسانية؛
- المنظمات غير الحكومية الوطنية، المنظمات المجتمعية، الهياكل المجتمعية؛
- الحكومة أو الحكومات المضيفة؛
- السكان المتضررون.

### تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها

- تكون عملية وضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تشاركية مع الجهات الفاعلة الأساسية جميعها، وتراعي الاعتبارات الواردة أدناه:
- يراعي وضع الهيكلية التنظيمية الثقافية المحلية، ويترابط مع الآليات القائمة، ويحترم المبادئ التي تنظم آليات تقديم الشكاوى الفعالة.
- تكون صياغة الإجراءات التي تنظم الآلية ("إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية") عمليةً تشاركية مع الوكالات المشاركة، وتستند إلى إجراءات التشغيل الموحدة العالمية المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية حتى تتوافق هذه الإجراءات مع سياسات الوكالات.
- يؤخذ القرار بما إذا كانت الآلية ستتطرق لأنواعٍ مختلفة من الشكاوى أو ستختصّ بشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يُعمل على إيجاد قنوات تبليغ تستجيب لحاجات المجتمع المحلي ككل.
- توضع عمليات شفافة وموثقة لتلقي ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومراجعتها.
- توضع بروتوكولات متوافق عليها لإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة المعنية لإجراء التحقيق وتنفيذ المتابعة، بما في ذلك تقديم التعليقات، ويُعمل على إيجاد أساليب لتحويل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة/الكتلة.
- تؤخذ خطوات لضمان استدامة الآلية.

## إذكاء الوعي

تعكس الأنشطة التعليمية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية سياسات جميع الوكالات المشاركة ، وتعزز من تغيير السلوك وبناء قدرات الجهات المذكورة أدناه:

- الموظفون، بما يشمل الموظفين العاملين في المجال الإنساني، على أن تُنظّم تدريبات مستهدفة للمدراء، وجهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وقادة المجموعات الرئيسيين، وشركاء التنفيذ؛
- المجتمعات المتضررة

## الحماية

- ترتبط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بنظم مساعدة الضحايا القائمة المطلعة على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتقدم الخدمات على الفور من دون الحاجة إلى انتظار نتائج الشكاوى.
- تُنفذ إجراءات مختلفة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خلال مدة البرنامج وهي تهدف إلى منع هذه الأفعال قبل حدوثها.

## الرصد والتقييم وتعديل البرنامج

- ترصد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أداءها باستمرار وتجري تعديلات متجاوبة لضمان أن تكون الآلية ملائمة ثقافياً وأمنة وفعّالة.







## الفصل الأول

### الوكالات الإنسانية

#### أفضل الممارسات



ينبغي على الوكالات الإنسانية المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أن تلتزم بالمشاركة الفاعلة في عملية وضع هذه الآلية والمحافظة عليها لضمان فعاليتها وقدرتها على مكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل استباقي. فإذا لم يستثمر الأعضاء الموارد والجهود بشكل منتظم، يتعثر تنفيذ الآلية.

"لهذا السبب نحن بحاجة للعمل معًا. قد تكون ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قضية تتعامل معها وكالة واحدة، إلا أنها مشكلة تواجهها كل وكالة".

إقتباس من ورشة عمل أفضل الممارسات، كيغالي ٢٠١٥

تعد مشاركة الوكالات الفاعلة أساسية لضمان نجاح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وبشكل أساسي، ينبغي على الوكالات أن تلتزم بالمشاركة في مراحل وضع الآلية وتصميمها وتنفيذها. وتحمل القدر نفسه من الأهمية المشاركة المستمرة والفاعلة من خلال تقديم الموارد اللازمة، ولا سيما استثمار الوقت من قبل الموظفين للمشاركة في أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، والاستعداد المستمر للتنسيق مع وكالات أخرى، واتخاذ الخطوات اللازمة لضمان أن تنفذ أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المنظمة. ولا يمكن لهذه الآلية أن تكون مستدامة بدون الدعم العملي المستمر من قبل الوكالات الأعضاء. فهذه الأخيرة هي الهياكل تحتل الموقع الأفضل الذي يخولها إحراز تقدّم حقيقي على صعيد مكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### من الضروري أن تعرف



المسؤولية تقع على عاتقنا: إن التقارير الإعلامية الأخيرة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مخزية ليس بسبب حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تقع فحسب بل أيضًا بسبب النقص في المتابعة بعد حدوثها. ويتخطى الناجون بحثًا عن جهة إنسانية مرجعية في ظل غياب كيان واحد يضمن أن يحاسب الشخص المسؤول أو أن تجري التغييرات المؤسسية الملائمة لتحسين حماية المستفيدين وردع الجناة المحتملين. إن انضمام وكالة ما إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أساسي لأنها الكيان الوحيد الذي يملك سلطة محاسبة الأشخاص على ارتكابهم أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإنهاء ثقافة الإفلات من العقاب، وقد التزمت الوكالات بالقيام بهذا من خلال التزامات الوكالات المتعددة.\*

\* اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "بيان حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي"، (١١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥) [المشار إليه في ما يلي بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)]. المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)، بيان الالتزام (٢٠٠٦)

### ضمان مشاركة الوكالات

إن الخطوة الأولى هي الحصول على التزام من الوكالات الإنسانية بالمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. في حين أن الكثير من الوكالات التزمت بوضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل عام<sup>١</sup>، إلا أنها لم تلتزم صراحةً بالانضمام إلى نموذج تعاوني مشترك بين الوكالات. لذلك، ينبغي على منسقي الشؤون الإنسانية، عند الدعوة إلى وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة ضمن مسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المدمجة حديثًا، أن يلتمسوا الوكالات شارحين لها فوائد العمل الجماعي وكيف أن المشاركة في آلية مشتركة يرتبط بالالتزامات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأوسع نطاقًا.<sup>٢</sup>

١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٥ ("آليات تقديم شكاوى مجتمعية فعّالة")، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) #٤: "ضمان أن تكون آليات تقديم الشكاوى المعنية بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي متاحة للجميع وأن جهات التنسيق المعنية بتلقي الشكاوى على نية من كيفية أداء مهامهم".  
٢ الالتزامات الجماعية لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) الركيزة الأولى، المشاركة في ترتيبات تعاونية، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) #١٠: "المشاركة في مساعدة المجتمعات والحكومات على منع أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يرتكبها عاملونا والاستجابة لها". وبشكل خاص المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٥ المؤشر ١ تشجيع الإدارات العليا للوكالات على حث مكاتبها الميدانية على المشاركة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية التي تضعها الجهات المقدمة للمعونة بشكل مشترك وتشغيلها، وأن تقدّم التوجيه للميدان حول تصميم هذه الآليات.

## الفصل الأول: الوكالات الإنسانية

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### معلومة



خطوات مهمة عند التحدث مع الوكالات الإنسانية لضمان مشاركتها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

- تشجيع الإنضمام إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على الصعيد المحلي ومناقشة ما يمكن توقعه من هذا الإنضمام مع المسؤولين عن المكتب.
- تشجيع الوكالات المستهدفة جميعها على التشاور مع الإدارة العليا حول التزاماتها المؤسسية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لضمان موافقتها على الإنضمام إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. من الأساسي الحصول على التزام الإدارة العليا بالمشاركة في آلية مشتركة لما لها من فوائد عملية إذ إنّ الإدارات العليا هي عادةً من تجري التحقيقات وتتخذ الإجراءات التأديبية.
- إعلام فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حول مبادرة وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية حتى تتمكن من بلورة فهم شامل على الصعيد العالمي عن النشاطات القطرية. وتسمح هذه الخطوة أيضاً لأعضاء فرقة العمل بدعوة منظماتهم لضمان تعاون إدارتهم العليا مع هذه الآلية. ويساعد إشراك الموظفين الإنسانيين في الإدارة العليا، من خلال فرقة العمل، على ضمان أن تصل التزامات الوكالات بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من وإلى الميدان.

لمعرفة ما يمكن توقعه من الآلية المشتركة، راجع مقدمة هذا الدليل

### نصائح



إشراك الإدارة: إنّ الإدارة العليا للمكاتب الميدانية هي نقاط اتصال أساسية لأنها تضمّ الأشخاص المسؤولين عن ضمان حصول جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المشتركة على التوجيه والدعم اللازمين لإتمام مهامها المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.\*

\* المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ٦٦ ("عمليات توظيف وإدارة أداء فعالة"، بيان الالتزام (٢٠٠٦) ٤#.

## لمحة عن فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي

أنشئت فرقة العمل لمساعدة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على تحقيق غاياتها الأولية المرتبطة بالمساءلة أمام السكان المتضررين، بما يشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتهدف فرقة العمل إلى إيجاد "ثقافة محاسبة" على نطاق المنظومة من خلال مأسسة المساءلة أمام السكان المتضررين بما في ذلك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفرقة العمل هي هيئة مشتركة بين الوكالات على الصعيد العالمي مهمتها رصد المبادرات المحلية وبلورة رؤية شاملة حول قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتعزيز التماسك والتعاون والتعلم على مستوى المنظومة.\*

\* اختصاصات فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ٢١ كانون الثاني/يناير ٢٠١٤. للمزيد من المعلومات، يمكن زيارة موقع فرقة العمل الإلكتروني

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

### إشراك غير الأعضاء

من المهم لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية التواصل مع وكالات محلية حتى وإن اختارت هذه الأخيرة عدم المشاركة في الآلية. وينبغي تشجيع جميع الجهات الفاعلة على المشاركة في الآلية ووضع سياسات معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو تعزيز السياسات القائمة. وبالحد الأدنى، يجب رفع وعي الوكالات إزاء الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإزاء دور الآلية في إحالة الشكاوى ومساعدة الضحايا،

حتى وإن لم تكن الوكالة مشاركة في الآلية. ويجب أن يتوقع أن تصل إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية شكاوى تطال جهات فاعلة تعمل لدى كيانات غير مشاركة في الآلية، ويجب أن تكون هنالك إجراءات موضوعة لإحالة هذه الادعاءات. ولذلك، ستستفيد الآلية من علاقات العمل المهنية مع الجهات الإنسانية العاملة في موقع تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

للمزيد من المعلومات حول إحالة الادعاءات إلى الوكالات غير الأعضاء، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمراجعة".

### كن متنبهاً



إشراك شركاء التنفيذ: لا يخلو إشراك الوكالات العاملة جميعها - بمن في ذلك شركاء التنفيذ - في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من التحديات. ومما لا شك فيه أنه كلما زادت المشاركة، ارتفع عدد الجهات الفاعلة على الأرض المسندة إليها أدوار ومسؤوليات محددة وصريحة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولكن عندما تكون المنظمة الرئيسية وشركاؤها في التنفيذ أعضاء مشاركين في الآلية، قد يحدث التباس حيال على عاتق أي جهة من الجهتين تقع مسؤوليات التحقيق ومتابعة الادعاءات. وعبرت الوكالات الرئيسية عن مخاوف إزاء انضمام شركاء التنفيذ إلى الآلية كأعضاء فاعلين خوفاً من أن تخسر قدرتها على الإشراف على وفاء شركائها المتعاقدين بواجباتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن مسؤولية شركاء التنفيذ في تبليغ الوكالة الرئيسية عن تلقي ادعاء يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي قضية تعاقدية يعود الإقرار بها إلى الأطراف المعنية نفسها. وليس من واجب الآلية أن تفرض بنوداً تعاقدية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالة وشركائها في التنفيذ أو المتعاقدين معها. ولكن يعدّ حثّ الوكالات العاملة في الموقع على المشاركة في الآلية واستخدام لغة تعاقدية واضحة مع الشركاء المتعاقدين حول مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في حال التبليغ عن حادثة من هذا القبيل من بين أفضل الممارسات (راجع لغة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عقود الشركاء في المرفق ٤). وبغض النظر عن التحديات، على الآلية أن تعالج الشكاوى جميعها وتحيلها، وينبغي على الإجراءات التشغيلية الموحدة للآلية أن تحدد أي من الوكالات يجب أن تصلها الادعاءات في الحالة المذكورة أعلاه.

تعدّ الوكالات الأعضاء القوة الدافعة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ولهذا السبب، ينبغي على ممثلي الوكالة أن يلعبوا دوراً فاعلاً في عملية وضع الآلية وتصميمها، ما يضمن تواءم إجراءات التنسيق والإحالة مع السياسات الداخلية للوكالة، والتوافق على هياكل الاتصال المشترك بين الوكالات، وغيرها من الأمور. وينبغي على الوكالات أن تشارك بشكل كامل بما يضمن انضمامها إلى الآلية، الأمر الذي من شأنه أن يعزّز من فعالية هذه الأخيرة. فالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي عنصر أساسي من عناصر المساءلة أمام السكان المتضررين، ويعدّ تحمّل المسؤولية عن سلوك الموظفين من بين أهم التزامات المساءلة لكل وكالة.

## الالتزام بتقديم الموارد المالية والبشرية

من بين الوسائل التي يمكن للوكالة من خلالها دعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي تعيين جهات تنسيق للعمل مع الآلية وتقديم الدعم لها حول قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### جهات تنسيق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

توصي المعايير الدولية أن تعيّن الوكالات الإنسانية جميعها جهة تنسيق معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المقر الرئيسي لها تكون مسؤوليتها وضع سياسة الوكالة وأنشطتها المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتنفيذها، وإرسال التقارير الدورية إلى الإدارة العليا حول التقدّم المحرز في مجال الحماية.<sup>٣</sup>

<sup>٣</sup> الصكوك الدولية على غرار المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) تلزم الكثير من الوكالات بتعيين جهات تنسيق معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودعمها. راجع المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي #٣، المؤشرات ٤-١

## الفصل الأول: الوكالات الإنسانية

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

على الصعيد الميداني، على الوكالات أن تعين أفراداً للمشاركة في أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في كل عملية استجابة إنسانية، بما في ذلك الجهود المشتركة بين الوكالات على غرار شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآليات تقديم الشكاوى المجتمعية. وتساهم جهات التنسيق الفاعلة المعنية بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية، والتي لديها سلطة كافية لاتخاذ القرار وتمثيل الوكالة في الآلية وأنشطة منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات خلال التنفيذ والرصد والتقييم وتعديل البرنامج.

للمزيد من المعلومات حول إحالة الادعاءات إلى الوكالات غير الأعضاء، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمراجعة".

#### معلومة



- في حين أن اختيار المسؤولين عن التنسيق المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية هو قرار داخلي تتخذه كل وكالة، على الآلية الدعوة لاختيار موظفين يمتلكون المؤهلات التالية:
- أن يتمتعوا بنزاهة وموضوعية وكفاءة مهنية مشهوداً لهم بها
  - أن يظهروا الوعي إزاء الحساسيات الثقافية وقضايا النوع الاجتماعي
  - أن يتمتعوا بقدرة المحافظة على السرية (مثلاً أن يكونوا قد خضعوا لتدريب حول حماية البيانات)
  - أن يجيدوا اللغة ذات الصلة
  - أن يظهروا خبرة في العمل المباشر مع المجتمعات المحلية
  - أن يملكون مهارات تواصل عالية

ويكون الخيار الأمثل هو تعيين جهة تنسيق من الجنسين، رجل و امرأة. وينبغي على الوكالات أن تنظر في تطبيق اللامركزية عبر تعيين جهة تنسيق في كل مكتب فرعي وذلك لإدماج أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع البرامج.

ولغرض المشاركة بشكلٍ فاعل في الآلية، ينبغي على الوكالات الأعضاء أن تضمن أن تقديم الإدارة العليا الدعم المناسب لجهات التنسيق حتى يكرسوا الوقت اللازم لحضور اجتماعات تنسيق الآلية والتدريبات على فهم مهامهم في الآلية وفعاليتها إذكاء الوعي التي تستهدف المجتمع وأنشطة أخرى ذات صلة. ومن الأمثل أن تقوم الوكالات بإدماج المهام المتعلقة بالآلية في خططها الميدانية حتى تكون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءاً لا يتجزأ من اختصاصات جهة التنسيق وليس مجرد أمر ثانوي. فينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة أن تعمل على جعل المسؤولين المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مدمجة ضمن اختصاصات وظائف القائمين بمهام التنسيق. فمشاركة جهات التنسيق بشكلٍ منظم وقوي هي أساسية للمحافظة على أنشطة الآلية ولضمان تدفق المعلومات بين الآلية والوكالات الأعضاء. ولكن حينما يكون وقت جهة التنسيق ضيقاً، فقد لا يعطي الشخص المسؤول الأولوية للعمل مع الآلية كجزء من نشاطات العمل اليومية، ما يجعل هذا الشخص مراقباً غير مبالٍ خلال الاجتماعات المشتركة، والأسوء من ذلك أنه قد لا يحضر هذه الاجتماعات بتاتاً.

للمزيد من المعلومات حول إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، راجع الفصل المعنون "ضمان آلية مستدامة"

#### من الضروري أن تعرف



إضافة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى اختصاصات ممثلي الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: على أصحاب المصلحة المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يعرفوا أن نشاطات الآلية ستضاف إلى مهامهم الأخرى مع الوكالة. لذلك، ينبغي أن تتضمن اختصاصات جهات التنسيق مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن تضاف التزامات بتكريس الوقت لهذه الأنشطة إلى توصيفهم الوظيفي حتى يتمكنوا من المشاركة الفعالة والهادفة. فإدماج أنشطة الحماية في اختصاصات جهات التنسيق تساعد على تقادي تضارب المصالح المحتمل بين الجهات الفاعلة في مجال الحماية عند إدارة مهامها.

#### أدوات



استخدم عينة الاختصاصات كنموذج (راجع العيّنات في المرفق ٤)

## الموارد المالية

على الوكالات الأعضاء أن تلتزم بتقديم الموارد المالية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للمحافظة على ديمومة عملها. وفي حين أن على الآلية خفض تكاليفها عبر الترابط مع آليات تقديم الشكاوى / التعقيبات القائمة وبرامج مساعدة الضحايا في كل موقع عمل، يتطلب تصميم الآلية وتشغيلها استثماراً في - على سبيل المثال - تدريب الموظفين وإيجاد نقاط تلقي للشكاوى (مثل خط ساخن عند الاقتضاء) وغيرها. ويجري تشجيع الوكالات على إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في التخطيط التنفيذي والميزانيات حتى لا تكون هذه الأنشطة وجهات التنسيق المعنية بها مجرد إضافات إلى البرنامج، بل على العكس، يكون العمل المعني بالحماية مخططاً له منذ البداية.

لمزيد من المعلومات حول الترابط مع الآليات القائمة، راجع الفصول المعنونة "وضع البنى التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية" و"ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

### نصائح



راجع أيضاً الفصل المعنون "ضمان آلية مستدامة" للتعرف على دور الجهات المانحة في إضافة الالتزامات بالحماية إلى التمويل المقدم منها

عند السعي وراء الحصول على منح، على أصحاب المصلحة المعنيين باليات تقديم الشكاوى المجتمعية أن يذكروا الوكالات بأن وضع آلية شكاوى هي خطوة إلزامية لضمان المساءلة، كما هو مبين في نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣). لذلك فإن تخصيص الموارد اللازمة لوضع هذه الآلية والمحافظة عليها هو استثمار يعزز المساءلة والجودة. ومن منظور التكاليف والفوائد، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون فعالة من حيث التكلفة لأنها تشكل نظاماً مهيكلًا للتفاعل مع السكان المتضررين. ويساعد إدماج وسائل محلية للكشف عن المعلومات على جعل النظام أكثر فعالية، ما يرفع من عدد الادعاءات التي تصل إلى وحدات التحقيق للمراجعة واتخاذ الإجراءات التأديبية المحتملة أو العقوبات الجنائية بحق الموظف. ويعد الاستثمار في آلية تقديم شكاوى مجتمعية طريقة مهمة لخفض التكاليف المستقبلية المحتملة على صعيدي المال والسمعة والتي تتكبدها فرادى الوكالات - والمجتمع الإنساني بشكل عام - بعد ارتكاب الموظف لأفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## تحسين الإجراءات والسياسات الداخلية

إن مشاركة الوكالة في آلية تقديم شكاوى مجتمعية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي أكثر من التزام بالانضمام إلى الآلية، إذ تتطلب أن تتخذ الوكالة خطوات مؤسسية داخلية. وتقع على عاتق الآلية مسؤولية دعوة أصحاب المصلحة لتطبيق أفضل الممارسات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وثقافتهم حولها. وينبغي على الأعضاء المحتملين التبليغ عن الآثار العملية المترتبة على المشاركة في الآلية وأن يُشجّعوا على تكريس الموارد اللازمة قبل الموافقة على المشاركة.

### معلومة



على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن توجد موارد معلومات توعوية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتنشرها، الأمر الذي يساعد الزملاء على فهم الموضوع بشكل أفضل ويحفز مشاركة واعية في الآلية. ويمكن أن تتضمن هذه الأنشطة عقد ورش عمل للمجموعات وأعضاء المجتمع الإنساني حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ونظم المساءلة، وآليات تقديم الشكاوى. وبما أن سياسات الوكالات هي وثائق عامة، فإنه يمكن للآلية إعداد حملة إعلامية على صعيد المكاتب الفرعية.

لمزيد من المعلومات حول أهمية السياسات الداخلية، راجع الفصل المعنون "نشاطات وسياسات المنع"

السياسات الداخلية التي على آلية تقديم الشكاوى دعوة جميع الوكالات المشاركة لوضعها:

□ معايير السلوك بما يشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

بشكل مثالي، يكون للوكالة سياسة حماية قائمة بحد ذاتها بحيث يتم الربط بشكل واضح بين السلوك المحظور وإجراءات للمزيد من المعلومات حول أهمية السياسات الداخلية، راجع الفصل المعنون "نشاطات وسياسات المنع" التبليغ والإجراءات التأديبية عندما يخالف الموظفون هذه السياسة. وإذا لم يكن هذا هو الحال، يجب على مدونة قواعد السلوك أن تتضمن إشارة إلى حظر ارتكاب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وخطة عمل لتنفيذ المدونة. ويجب على هذه الأخيرة أن تتضمن المبادئ الستة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وضعتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. ٤

٤ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ١٦: "وضع سياسة فعالة وتنفيذها" المؤشر ١: "سياسة تحدد معايير السلوك، بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ووضع خطة عمل لتنفيذ السياسة".



## الفصل الأول: الوكالات الإنسانية

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### نصائح



على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تُعلم الوكالات المستهدفة التي لم تضع بعد مدونة قواعد سلوك بأن الآلية على استعداد لتقديم الدعم التقني لصياغة المدونة التي تشمل على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فضلاً عن تعزيز القدرة على مراقبة الالتزام بمدونة القواعد وتطبيقها.

### مثال



بعد الضغط الذي مارسه الموظفون في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في ميلكايدا في أثيوبيا، عدلت أربع وكالات عاملة في الميدان مدونة قواعد السلوك الخاصة بها لتشمل المبادئ الستة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

□ آليات تقديم شكاوى داخلية: ينبغي على الوكالة المشاركة أن تضع آلية تقديم

للمزيد من المعلومات حول الحاجة إلى آليات تقديم الشكاوى الداخلية، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للتحقيق والمراجعة".

شكاوى داخلية لتكون الإجراءات واضحة عند تلقي الادعاء المحال من الآلية المشتركة.

□ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في استعراض الأداء:

ينبغي أن تكون المشاركة في تدريبات على مدونة قواعد السلوك (أو تدريبات

مماثلة) التي تشمل على موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءاً من الإشراف على عمل الموظف وتقييم أدائه. ويجب على التقييمات التي تجريها الإدارة العليا أن تشمل التقيّد بإيجاد بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة عليها.<sup>٥</sup> ويساعد إدماج التقييم المعني بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقييمات أداء الموظف على إظهار مدى اهتمام المنظمة بهذا الموضوع ويمكن أن يكشف عن أخطار متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل أن تتحوّل إلى انتهاكات.

□ سياسة حماية المبلّغين: ينبغي على سياسات حماية المبلّغين الخاصة بالوكالة الترحيب بالتقارير حول أفعال الاستغلال

الجنسي والانتهاك الجنسي المرفوعة بحسن نية وأن تقدّم قنوات تبليغ تمنح خيار الإفصاح أو عدم الإفصاح عن هوية المبلّغ. ويجب على الوكالات أن توضح أنّ لا تدابير ستؤخذ ضدّ من يقدّم هذه الادعاءات بنية حسنة.<sup>٦</sup>

### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بأنّ حماية المبلّغين في موقعي التنفيذ كانت ضعيفة بسبب عدم وجود سياسات حماية أو بسبب انعدام ثقة الموظفين بها. وأفاد ممثلو الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أنّه كان من الصعب جداً على الموظفات الإبلاغ. ولأنّ سياسة حماية المبلّغين ترتبط مباشرةً باستخدام الآلية وبالتالي بمدى جدواها، سيجد أصحاب المصلحة فائدة جمة في الدعوة إلى زيادة تنفيذ سياساتٍ مثيلة.

□ التوظيف والتدقيق: ينبغي على قسم الموارد البشرية في الوكالات المشاركة أن يضع نظاماً يحول دون إعادة توظيف

مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٧</sup> وبالحّد الأدنى، يجب على الوكالات أن تدقق في خلفية الموظفين العائدين (مثال، الموظفون الذين تركوا العمل في الوكالة ويسعون إلى إعادة التوظيف) بحثاً عن أيّ ضلوع لهم في ادعاءات و/أو تحقيقات سابقة مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

□ البنود التعاقدية المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: ينبغي على الوكالات

المشاركة أن تضيف فترة أو بنداً معنياً بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى عقودها المبرمة مع شركاء التنفيذ أو المتعاقدين من الباطن، مبيّنة العواقب القانونية في حال انتهاك الوكالة لهذه الأحكام.<sup>٨</sup> بالإضافة إلى ذلك،

يجب على الوكالات أن تتخذ خطوات ملموسة لإنفاذ هذه البنود.<sup>٩</sup>

٥ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦، المؤشر ٣ و٤.

٦ بيان الالتزام (٢٠٠٦) #٥: "بذل أقصى ما في استطاعتنا لاتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأشخاص من الانتقام عند التبليغ عن ادعاءات إقدام عاملينا على ارتكاب أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي".

٧ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦، المؤشر ٢: "تلتزم كلّ منظمة بتحسين نظم التحقق من الجهات المرجعية والتدقيق في سوء السلوك المرتكب قبلاً". بيان الالتزام (٢٠٠٦) #٣: "تعزيز التحقيق واستجابات الحماية لادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي [ ... ] والذي يتطلب أيضاً جهوداً مركزة على تحويل التوصيات إلى خطوات تشغيلية بهدف منع إعادة توظيف أشخاص خضعوا لتدابير تأديبية بسبب ارتكابهم أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

٨ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٢، المؤشر ١: "نشرة الأمين العام (ST/SGB/2003/13) أو إضافة مدونات قواعد السلوك إلى شروط العقد".

٩ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) #٣: "إنفاذ الواجبات التعاقدية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبرمة مع شركاء التنفيذ".



## مثال



قبل تشغيل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أثيوبيا، لم تشمل عقود أي من الوكالات العاملة في الميدان المبرمة مع اللجنتين العاملين مقابل حوافز على بنود معنوية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، علماً بأن هؤلاء وبحسب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هم "عاملون في المجال الإنساني". و أدى ذلك الى وجود ثغرات في الحماية نظراً إلى أن ما قد يرتكبه العاملون مقابل حوافز من انتهاك لم يكن خاضعاً لأي إشراف فيما يخص موضوع الحماية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولا لأي عواقب مهنية. وقد استهدفت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أثيوبيا هذا الموضوع من خلال دعوة الوكالات الأعضاء لإدماج الحماية في عقودها وإدراج العاملين مقابل حوافر صراحةً ضمن المشولين بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالآلية.

## الإبلاغ عن السياسات

ينبغي على الوكالات المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وضع نظام يسمح بإيصال سياساتها إلى الموظفين، من فيهم الموظفين المتعاقدين على المدى القصير والمتطوعين على المستوى الميداني. فلا جدوى من سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المكتوبة بشكل جيد إذا لم يكن العاملون الميدانيون على علم بها وبكيفية تطبيقها. وأظهرت نتائج الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لعام ٢٠١٠ أنه على الرغم من التقدم المحرز في مجال وضع سياسات داخلية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لم تترجم هذه الخطوة بعد إلى فهم من قبل الإدارة والموظفين و قبول بهذه السياسات. ١٠ لذلك فإن أحد مكونات مشاركة الوكالات في الآلية هو ضمان إيصال سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الموظفين الميدانيين خلال عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ، على أن تكون هذه السياسات نافذة بشكلٍ وافٍ ومشملة على توجيه تقني وإرشادات واضحة بشأن واجبات التبليغ وأساليبه. ١١

## مثال



لمزيد من المعلومات حول محتوى تدريبات الموظفين، راجع الفصل المعنون "العاملون الإنسانيون: التدريب وبناء القدرات".

أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن الفرق الميدانية عوّضت عن النقص في التوجيه من الإدارة العليا في المقر الرئيسي عبر التعاون ومشاركة الموارد بما في ذلك التدريب وأنشطة التعميم، ومشاركة البيانات (عند الاقتضاء)، وتحديد أدوار ومسؤوليات ممثلي الوكالات في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. وعلى العيد الداخلي، يمكن للوكالات أن توصل سياساتها بشكل أفضل من خلال عقد تدريبات مستمرة لموظفيها، ومن خلال ضمان أن يقرأ الموظفون الجدد والمتطوعون والمتعاقدون مدونة قواعد السلوك ويوقعوا عليها قبل التعاقد معهم.\*

\* المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٦ المؤشر ١

## إنفاذ السياسات

تتطلب المشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن الوكالات إنفاذ سياساتها الداخلية. ويشمل هذا الأمر فرض عقوبات إدارية ملائمة وسريعة ووضع و تقاسم أفضل الممارسات المتصلة بإنفاذ القواعد المتعلقة بانتهاك مدونة قواعد السلوك. في حين أن الإدارة العليا هي المسؤولة عن عملية إصدار العقوبات الإدارية وإنفاذ مدونة قواعد السلوك في الغالبية الساحقة من الوكالات، فإنه يجب على ممثلي الآلية أن يفهموا دورهم في تعميم ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمساهمة في الوصول إلى هذه المعايير.

## كن متنبهاً



أظهرت نتائج الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لعام ٢٠١٠ أن تنفيذ السياسات الداخلية كان غير منتظم، ضعيف، أو غير موجود. لذلك فعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دعوة الوكالات الأعضاء على الصعيد الميداني- من خلال المدراء الذين يمكنهم أن يتواصلوا بدورهم مع الإدارة العليا في المقر الرئيسي- إلى تنفيذ التزاماتها وسياساتها المؤسسية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكلٍ كامل.

١٠ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "الاستعراض الشامل للحماية من ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي ارتكبتها عاملون في الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمنظمة الدولية للهجرة والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر" (تموز/يوليو ٢٠١٠)

١١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ١٦ المؤشر ٢: "إيصال سياسات/معايير السلوك للموظفين الحاليين والإدارة العليا (في المقر الرئيسي وعلى الصعيد الميداني) بصورة متكررة (على غرار التدريبات التوجيهية ودورات تجديد المعارف)".

## التنسيق مع الوكالات الأخرى

للمزيد من المعلومات حول مشاركة المعلومات بين الوكالات، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة"

تتطلب المشاركة الواعية في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة العمل مع الوكالات المشاركة الأخرى ولا سيما في ما يخص مشاركة المعلومات ووضع استراتيجيات البرامج وتعديلها، والتدريبات المشتركة بين الوكالات. وحتى تكون الآلية أكثر فعالية في مراقبة اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتنظيم حملات التوعية والأنشطة الوقائية،

يجب تشجيع الوكالات على تقديم الآراء المستفادة للآلية بشأن المرحلة التي بلغت التحقيقات التي أجريت بعد إحالة الادعاء ونتائج التحقيقات بشأن الحالة بعد إحالة الادعاء. ويقتصر الاتصال المشترك بين الوكالات بشأن حالات محددة بسياسات حماية البيانات الداخلية وإجراءات السرية، التي تحمي الإجراءات القانونية الواجبة وتحمي سلامة الناجين. وتأتي السياسات الداخلية المعنية بحماية البيانات وإجراءات السرية، والتي تضمن مراعاة الإجراءات القانونية الواجبة وتحمي سلامة الناجين، لتحذ من التواصل المشترك بين الوكالات حول قضايا محددة. إلا أنه يجب حث الوكالات على مشاركة المعلومات المعتمدة وذلك لأغراض تقديم الآراء المستفادة للناجين وتفعيل أنشطة الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي،<sup>١٢</sup> على أن تراعي هذه المشاركة الالتزامات الدولية حول تقاسم المعلومات .

### أدوات



تشتمل التزامات الوكالات في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك إجراءات التشغيل الموحدة العالمية المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، على بروتوكولات حول تقاسم المعلومات يمكن للآلية الإشارة إليها عند طلب التعقيبات من الوكالات. راجع الالتزامات بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات التشغيل الموحدة في المرفقين ٢ و ٣.

بغض النظر عن من إجراءات الاتصال الرسمية، تشمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الفعالة شبكة دعم وتقاسم للمعرفة مع جهات التنسيق. ومن شأن التواصل المفتوح بين موظفي الوكالة تعزيز استدامة الآلية بشكل كبير عبر الحد من الآثار الضارة الناتجة من دوران الموظفين والموارد المحدودة. فخسارة المعرفة عند مغادرة الموظفين لموقع التنفيذ هي من بين أكبر العقبات التي تواجه المحافظة على زخم أنشطة الحماية. ويحسن استخدام جهات التنسيق الشبكات غير الرسمية لمشاركة العمليات وأفضل الممارسات من آثار التدريبات والاجتماعات الرسمية.

لمراجعة الحلول للتحديات التي يفرضها دوران الموظفين، راجع الفصل المعنون "ضمان آلية مستدامة".

### معلومة



ينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تعزز العلاقات المهنية المقربة والموثوقة بين ممثلي الوكالات الأعضاء حتى يُنظر إلى الاجتماعات على أنها مساحة آمنة يمكن فيها مناقشة قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتنسيق بشأنها. عندما يقوم ممثلو الوكالات بالاستثمار في تقاسم المعرفة ويطبقون علاقة ثقة قوية مع زملائهم في الآلية، فضلا عن هدف مشترك، فانه من المرجح أن يجدوا أساليب مبتكرة للتعامل مع التحديات. وعلى الصعيد غير الرسمي، يكون الأشخاص المتولون لمهام التنسيق أكثر استعداداً للتواصل مع الزملاء الذين لم يستطيعوا حضور الاجتماعات أو أنشطة أخرى لضمان أن يبقوا فاعلين على مستوى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

### مثال



خلال ورشة عمل أفضل الممارسات التي عقدت في كينغالي في العام ٢٠١٥ والتي ضمت ممثلين ميدانيين من الآليات في أثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية، أفاد العديد من المشاركين بأن ورشة العمل كانت المرة الأولى التي استطاعوا فيها التواصل بشكل كامل مع نظرائهم من مواقع أخرى، وحتى ضمن الوكالة نفسها. وعلق الكثيرون بعد انتهاء ورشة العمل بالقول إنهم ما عادوا يشعرون بأنهم "وحيدون في معركة مكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". لذلك قد تكون ورش العمل المشتركة بين الآليات طريقة لتقاسم المعلومات على نطاق أوسع في المستقبل حين تصبح هذه الآليات المشتركة أكثر شيوعاً

## أشراك الوكالات الإنسانية

<p>✓ يجب دعوة الوكالات المشاركة إلى الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المشاركة في الآليات المتكيفة. يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تستشهد بالتزامات المحددة بالمكورة في هذا الفصل.</p>	<p>التعهدات</p>
<p>✓ ينبغي على الآلية أن تتحقق ممثلي الوكالات الأعضاء حول الالتزامات الدورية للوكالة التي تقضي بوضع سياسات خاصة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما يتضمن تعميم التوجيهات بشأن هذه السياسات. وعند ما ينبغي على ممثلي الوكالات دعوة الإدارة العليا في المقر الرئيسي إلى وضع توجيهات تقنية عن سياساتها وتفاصيلها مع المكاتب مع البلدان. ويجب أنه سبق للوكالات أن التزمت بالحد الأدنى بتبني النهج سلسي تجاه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (معان توقع مدونات قواعد السلوك، وتضمن العقود للبرمه مع الشركاء بنودا معينة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، فإنه قد حان الوقت للدعوة إلى نهج إيجابي. يشمل تعميم الالتزامات القائمة وتعزيزها. ويمكن لآلية ذكر التزامات محددة سطر الضوء عليها في هذا الفصل.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ يجب دعوة الوكالات إلى ادراج الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كأولوية استراتيجية بشكل يضمن أن تعطى مسؤوليات الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأولوية وأن يُخصص تمويل داخلي للأنشطة ذات الصلة.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ بالإضافة إلى دعوة المكاتب الميدانية إلى تطبيق أفضل الممارسات، على الآلية أن تحث المكاتب الميدانية، بشكل فاعل، على التواصل مع الإدارة العليا في المقر الرئيسي للحصول على دعمها للمشاركة في الآلية، ولضمان أن تتوافق سياسات الوكالة الدخالية مع الالتزامات الدورية. ويمكن لفرقة عمل اللجنة الدائمة للمشركة المعنية بالمسألة أمام السكان المتضررين والصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أن تعزز التعاون على الصعيد العالمي.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ تتضمن المسؤوليات الجديدة لمسئق الشؤون الإنسانية المتعلقة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وضع آليات تقديم شكاوى ورفع التقارير، بشكل منظم، لمسئق الاعانة في حالات الطوارئ حول الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في العميات الإنسانية. ويمكن تضمين التعاون بين الوكالات والتحديات التي تواجه الانضمام في التحديثات لمواجهة الشؤون الإنسانية، ويمكن للتقارير هذا الأخير تشجيع الإدارة العليا على صعيد المقر الرئيسي على تأييد هذه الخطوات.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ يجب وضع إجراءات تشغيلية موحدة معينة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية على الصعيد القطري، تتضمن الإجراءات المتعلقة بتفاسم المعلومات بين الوكالات ومسؤوليات القائمين بالتنسيق.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ يجب تنظيم تدريبات منتظمة للموظفين القائمين بالتنسيق التابعة للوكالات المشاركة في الآلية حول المشاركة المتوقعة منهم، ودعوة الوكالات لادراج مسؤوليات الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضمن اختصاصاتهم والتوصيفات الوظيفية.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ ينبغي على القائمين بالتنسيق ومسئق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تبادل الأفكار لإيجاد طرق مبتكرة تضمن ألا يخسر المسؤولون عن التنسيق غير القائدين على حضور الاجتماع فرصة اللقاء على تواصل مع الآلية. ويمكن لهذه الأفكار أن تشمل مذكرات للموافقة بحلولات مستكتمة عن الصالة، والتي يوزعها المنتسق، أو عقد اجتماعات عن بعد متى كان ذلك متاحاً.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ يجب أن تشمل مسؤوليات القائمين بتنسيق أنشطة الصحة تقديم التقييمات بشكل منظم حول أنشطة المشاركة في الآلية ووضع تدريبات معينة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. تستهدف الموظفين، ويحفظ حسن فهم الوكالات لدور الآلية وأهدافها من تأثير دوران الموظفين وحضارة المراكز المؤسسية.</p>	<p>↔</p>
<p>✓ لضمان أن تكون مدونات قواعد السلوك ترجمت بشكل دقيق يعكس سياسات الوكالة حول الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، على الوكالات إجراء اختبارات ميدانية للمواد المترجمة ومن ثم ضمان استخدامها بشكل متنسق.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ لسبب لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أي سلطة على الوكالات، فهي لا يمكنها أن تفرض عليها الانضمام إلى الآلية. وفي السياق عينه، لا يمكن للآلية أيضاً أن تفرض على الوكالات الأعضاء المشاركة الفاعلة (ما في ذلك تفاسم المعلومات، وإفادنا بنود تعاقدية تتعلق بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، أو التحقق في الادعاءات، أو اتخاذ إجراءات تاديبية بحق الموظفين إذا ثبت ارتكابهم أفعال الاستغلال الجنسي، أو الانتهاك الجنسي.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ يمكن لاتصال المعلومات بشكل غير فعال من الفترات الرئيسية للوكالات إلى الفرق الميدانية حول سياسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتزامات الوكالات الأعضاء بشأنها من أن تترك المكاتب الفرعية القطرية دون توجيه كم قد يؤدي إلى حالة سوء تفاهم وسوء تفسير للأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ يواجه المسؤولون عن الوكالات عادةً، تضارباً في الأولويات. ويكونون، في معظم الأحيان، مهتمين. ولذلك، لا يعطى الكثير منهم مسألة الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أولوية لأياً لا تعتبر "مهذبة للصحة" على غرار شواغل أخرى أكثر إلحاحاً. ويمكن أن يؤدي هذا الأمر إلى عدم تقديم الإدارة العليا التوجه أو الدعم اللازمين للتقنين بالتنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، والعدم مراقبتهم في الوفاء بعهدهاتهم المتعلقة بالصحة، كما هو واجب وفقاً للالتزامات الدولية.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تتواصل مع الوكالات على الصعيد الميداني، مع العلم أن قرار الانضمام إلى الآلية -بالإضافة إلى عملية صنع القرارات المتعلقة بسياسات الصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإجراءات التحقيق، والموارد- إلخ تعود إلى الإدارة العليا في المقر الرئيسي. لذلك، فعشائركم الوكالات على الصعيد الميداني وانضمامها إلى الآلية قد لا تعينان بالضرورة الحصول على تأييد الإدارة في المقر الرئيسي.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ تعد إجراءات السرية وحماية البيانات من القدرة على تفاسم المعلومات. كما يحدث من هذه القدرة أيضاً عدم فهم ممثلي الوكالات لدى الآلية للإجراءات المؤسسية الخاصة بوكالاتهم.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ نادراً ما تكون وظائف القائمين بالتنسيق ممولّة من قبل البرامج الخاصة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بل هم في أغلب الأحيان موظفون يركزون على المهام الإدارية والتشغيلية خلال عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ. وعلاوة على ذلك، لا يطرزون إلى أنشطة الصحة على أنها تكتملة إلى مهماتهم وليست كأمر ذات أولوية، مما يؤدي إلى نقص في التحفيز وأز عدم قدرة على المشاركة، بشكل كامل، بسبب مسؤوليات في برامج أخرى.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ حتى عندما يكون المسؤولون عن التنسيق محقّقين لإعطاء الأولوية لأنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فقد لا يحضر اجتماعات التنسيق بين الوكالات الكثير منهم بسبب إما المأساة أو بسبب سفرهم في اجازات.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ يشكل دوران الموظفين مشكلة كبيرة بحيث يعاد المسؤولون الذين يمتلكون الذاكرة المؤسسية للمعلومات المتعلقة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للوكالة. ونتج عن هذه التغيرات صعوبة في المحافظة على استمرار غير متقطع لأنشطة الصحة والآلية.</p>	<p>↔</p>
<p>✗ ان ترجمة مدونات قواعد السلوك إلى اللغات المحلية ليس بالأمر السهل - فقد يصعب ترجمة جوهر المفهوم وأبعث المحلدين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى اللغة المحلية.</p>	<p>↔</p>

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

## الفصل الثاني: المنظمات غير الحكومية الوطنية، والمنظمات المجتمعية، والهيكل المجتمعية

أفضل الممارسات



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إشراك المنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات المجتمعية والهيكل المجتمعية في تنفيذ الآلية وتسييرها. فمن المهم الحصول على دعم المنظمات المحلية وانضمامها الى العملية قبل البدء بتنفيذ نشاطات البرنامج، وذلك لتهيئة آلية تقديم شكاوى مجتمعية مستدامة ومراعية للثقافة المحلية، لا سيما وأن المنظمات المحلية هي صلة الوصل بين المنظمات الدولية وأفراد المجتمعات المتضررة.

نصائح



تكون هذه المجموعات على دراية بالمحرمات الثقافية القائمة في المجتمع المحلي، والتي تحد من القدرة على إدارة نقاش مفتوح حول النشاط الجنسي. ويمكن أن تقدم هذه المجموعات أفكاراً مفيدة لإذكاء الوعي بطريقة تحترم المعتقدات المحلية.

تعد المنظمات الوطنية وهيكل القيادة المجتمعية الجسر الواصل بين المجتمعات المتضررة والمنظمات الأكبر حجماً. فالمنظمات المجتمعية، وإن اختلف حجمها وولاياتها وهيكلتها، تتمتع بثقة عالية لدى المجتمعات ويمكن أن تكون صلة الوصل التي تحتاج إليها الوكالات، ولا سيما الوكالات الدولية الكبيرة، لتقديم المعونة والمساعدة. ونظراً إلى أن هذه المنظمات تعمل عن كثب مع المجتمعات أو تضطلع بأدوار قيادية في المجتمع المحلي، فهي في موقع مثالي يسمح لها بتهيئة بيئة ملائمة لآلية تقديم الشكاوى، وإشراك المحافل التقليدية لحل النزاعات، وفهم الديناميات الثقافية والاجتماعية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لدى تصميم آلية ملائمة وذات صلة بالسياق المحلي.

وتكون الهيكل الجهوية أساسية لإيصال الرسائل إلى المجتمع المحلي.

نصائح



يمكن للإعلام المحلي أن يشارك في التوعية المجتمعية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن يؤدي دوراً أساسياً في تعزيز تغيير المواقف من خلال حملات واسعة النطاق. ويساعد الحصول على دعم الإعلام المحلي في نشر التوعية وقد يقلل ذلك أيضاً من تكاليف الإعلانات. وتكون مشاركة الهيكل المحلية أساسية في هذه الحالة حتى لا يُنظر إلى الأمر على أنه تدخل للمجتمع الدولي في الإعلام المحلي.

قبل تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب على أعضاء المجتمع الإنساني، ولا سيما شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفرقة العمل إن وجدت، أن يقوموا بعملية مسح للمجتمع المحلي بمشاركة الهيكل المحلية. يمكن لهذه العملية أن تكون غير رسمية، أي من خلال التحدث مع الناس، وغير مكلفة أيضاً. ويجب على نتائج هذا التقييم تحديد شبكات الدعم المحلية وأو الجهوية التي يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية التنسيق معها، وينبغي عندها إطلاع أصحاب المصلحة على المنظمات التي يمكن أن يكون الاتصال معها مفيداً.

## نصائح



عند السعي لإشراك هيئات محلية سبق تحديدها، يشكّل إرسال دعوة رسمية للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دلالة على الاحترام والتزامًا بشراكة العمل.

لطالما شكّل الفشل في الحصول على دعمٍ عالي المستوى ومشاركة فاعلة من الهياكل المحلية عقبةً وقفت في وجه مشاريع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الماضي، لا سيّما وأنّ الأفراد الضعفاء في المجتمعات المحلية يمتنعون عادةً ثقةً أكبر للمنظمات المجتمعية منها للمنظمات غير الحكومية، والمنظمات غير الحكومية الدولية، ووكالات الأمم المتحدة، نظرًا إلى أنّ المنظمات المجتمعية تنشأ من صميم المجتمعات المتضررة نفسها. وترفع علاقة العمل القويّة بين المنظمات المحلية ومنظمات المساعدة الإنسانية حسّ المسؤولية تجاه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ما يسهّل بدوره استدامة هذه الآلية. بالإضافة إلى ذلك، تشجّع مشاركة الهياكل المحلية عن كثب في تصميم الآلية وتشغيلها على استمرار الزخم حيال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، حتّى بعد خروج المنظمات الإنسانية الأكبر حجمًا من موقع التنفيذ.

للمزيد من المعلومات عن اختيار قنوات التبليغ، راجع الفصل المعنون "قنوات آمنة وممتاحة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

ويساعد التشاور مع الهياكل المجتمعية على ضمان أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية فاعلة ومراعية للسياق المحلي. فعلى سبيل المثال، تشكّل الهياكل المجتمعية مورد تشاورٍ ممتاز عند اختيار قنوات التبليغ المختلفة لوضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتحمل الهياكل المجتمعية معرفة قيّمة بالمسائل الأمنية المحلية، والتي قد تطرح مشاكل معيّنة في سياقات العمل الإنساني المتقلّبة وسريعة التغيّر. ويمكن أن يضمن التشاور مع القيادة المحلية في أسباب المسائل الأمنية المتفاقمة وآثارها استمرار الأنشطة المقرّرة من خلال وضع خطط عملٍ يومية. وفي السياق عينه، يمكن أن ينتج عن عدم تقبّل الهياكل المجتمعية للعمل فشل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمعالجة العوامل المساهمة في رفع خطر حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المجتمع المحلي. ولا يمكن أن ينشأ تغيير في المواقف من دون هذا الفهم.

## كن متنبّهًا



يمكن إيجاد المعلومات حول قوانين التبليغ الإلزامية ودور نظم العدالة المحلية في الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة".

ملاحظة في شأن نظم العدالة المحلية: في حين أنّه من الضروري جدًّا احترام آليات العدالة المجتمعية وإشراكها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب أن يعي أصحاب المصلحة أنّه وفي بعض الثقافات، هنالك اختلافٌ جوهريّ بين إجراءات العدالة التقليدية ومصالحة الناجي المبيّنة في المعايير الدولية. فقد تُضعف بعض الممارسات الثقافية المشقّة التي يعيشها الناجي من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فعلى سبيل المثال،

وجد المشروع التجريبي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية أنّ بعض التحقيقات في قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي توقفت عندما تناقشت عائلة الناجي والشخص موضوع الدعوى إمّا على تسوية تُمنح العائلة بموجبها ماشية أو أموالا، أو في حال ما اذا كانت الناجية حاملاً بطفل، على تزويج الناجية من الجاني المرعوم. وفي حين يجب احترام آليات حلّ النزاعات التقليدية، يجب أن يكون أصحاب المصلحة على دراية بهذه الممارسات الثقافية المحتملة والقيام بالتوعية بما يضمن مصلحة الناجي الفضلى.



## الفصل الثاني: المنظمات غير الحكومية الوطنية، والمنظمات المجتمعية، والهياكل المجتمعية

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### من الضروري أن تعرف



ملاحظة في شأن المسؤوليات: لا يتناهى احترام نظم العدالة المحلية مع مسؤولية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المتمثلة في إحالة شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تصلها إلى الوكالة المعنية للمراجعة. ويكون عندها على الوكالة مسؤولية التحقيق في جميع الشكاوى\* طالما أن لديها ما يكفي من المعلومات للمباشرة بالتحقيق، حتى وإن أجري تحقيق محلي آخر بموازاة ذلك\*\* . وسواء بلغ مقدم الشكاوى شكواه إلى النظام المحلي قبل إحالة الشكاوى إلى الوكالة أو بعد ذلك، فإنه على هذه الإجراءات أن لا تتأثر بذلك (علمًا بأن رفض مقدم الشكاوى المشاركة قد يصعب التحقيق على الوكالة).

\* بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٦: "يجب التحقيق في ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الوقت المناسب وبطريقة مهنية" و المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) رقم ٨، المعززة عبر بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في شأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

\*\* لا يحمل موضوع إدراجية التحقيق أي أهمية في هذا السياق إذ أن عملية التحقيق التقليدية مصممة لإحقاق العدالة بين الأفراد (أي بين الجاني والناجي، والعائلة، والمجتمع المحلي، إلخ)، في حين أن الإجراءات التأديبية التي تتخذها الوكالة تأتي في سياق الإخلال بالعقد بين الجاني والوكالة (أي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة).

## الاتصال المتبادل

بما أن الهياكل المحلية هي جسر من جسور تواصل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع المجتمع المحلي، فإنها ينبغي أن تبقى على معرفة مستمرة بسياسات الآلية وإجراءاتها، واستراتيجيات التنفيذ الخاصة بها. إذ أن ذلك سيمكّن الهياكل المحلية من فهم أهداف الآلية وخطتها و بالتالي نقلها إلى المجتمع المحلي لإزالة الغموض الذي يكتنف موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتعاون بين الوكالات في ما يتعلق بالآلية. ولذلك، يجب إبقاء المنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات المجتمعية وهياكل القيادة على اطلاع مدونة قواعد السلوك وسياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بأعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وعند الاقتضاء، يجب تعيين جهات تنسيق مجتمعية لإشراكها في الآلية، على أن تتلقى تدريبات كذلك التي يخضع لها ممثلو الوكالات. ويجب على جهات تنسيق الآلية وأفراد المجتمع المشاركين أن يكونوا على دراية بالسلوك الحسن من خلال دورات بناء قدرات منتظمة.

### أدوات



- يمكن تقاسم مجموعة أدوات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومواد التدريب الخاصة بالآلية مع المنظمات المحلية / الهياكل المجتمعية لتعزيز مشاركتها في الآلية وتحسين فهمها لها.
- تساعد الرسائل المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المطبوعة على النشرات والملصقات إلخ بلغات تفهمها المجتمعات المحلية على إشراك هياكل هذه الأخيرة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.
- تعدّ سياسات الوكالات الأعضاء والتزاماتها الواضحة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أدوات قيمة يجب تقاسمها مع الهياكل المجتمعية لإيصال التزام الوكالة محاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إذ تعيق السياسات غير الواضحة الفهم المحلي لمهمة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتثبط من المشاركة.

وكما يجب تدريب الهياكل المحلية على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وقضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يجب أن يحصل أفراد المجتمع المحلي على إدكاءٍ لوعيهم بالمنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات المجتمعية المحلية المشاركة في الآلية. فسيضمن إطلاع السكان المتضررين على رؤية الشركاء المحليين ومهمتهم وولائتهم قدرة وصول أكبر إلى الآلية، و في الوقت نفسه إعادة إشراك الهيئات المحلية من خلال المشاركة المباشرة في أنشطة الآلية.

## إشراك المنظمات المجتمعية والوطنية والمنظمات الاجتماعية والهياكل المجتمعية

الوصيات	التحديات
<p>✓ حتى وإن تحسّنت المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية المشاركة في التنفيذ المبدي لأشطة آتية تقديم الشكاوى المجتمعية ، فإنه يجب الاستمرار في جهود الاتصال؛ إذ إن المنظمات المحلية ستتشجع على المشاركة حين تُظهر الآلية التزامها وقدرتها الفاعلة على العمل بالنيابة عن المجتمع المحلي.</p> <p>✓ عندما تشارك المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية، يجب أن تستمر قيادة الآلية بالوطنية لضمان تعبئة جميع أصحاب المصلحة. وقد يتطلب هذا الأمر اتصالاً منتظماً مع المنظمات الأصغر حجمًا لضمان أن يبقى أعضاؤها مشاركين في الآلية.</p>	<p>✗ قد تختار الهياكل المجتمعية والمنظمات المحلية الأصغر حجمًا عدم المشاركة في آتية تقديم الشكاوى المجتمعية لأسباب عدة، على رأسها قلة التمويل للمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية. وقد لا تشعر المنظمات الأصغر حجمًا بأن لديها ما يكفي من الموارد البشرية لتسخيرها للعمل مع الآلية.</p>
<p>✓ يجب التشجيع على حوارٍ متدرج ومفتوح بين آتية تقديم الشكاوى المجتمعية وقادة المجتمعات حتى تصبح قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قابلة للمناقشة وحتى تُعطى الأولوية عوض أن تُتَمَع. ويجب إشراك قادة المجتمعات في النقاش لوضع استراتيجيات توعية ملائمة.</p>	<p>✗ قد تفضي التأثيرات الثقافية ومواقف الكثير من السكان إلى اعتبار قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي محرمات لا يمكن مناقشتها. وفي الكثير من الحالات، قد يعمل قادة المجتمعات على ادامة منع مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي.</p>
<p>✓ مع مراعاة الهياكل المجتمعية التقليدية، يجب تشجيع المرأة على إبداء الرأي في الحوارات المجتمعية. وفي الظروف التي لا تشارك فيها المرأة في القيادة المجتمعية، يجب أن تسعى آتية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى الحصول على مدخلات من النساء وإشراكهن في تصميم الآلية وتشغيلها.</p>	<p>✗ هناك قلقٌ سائدٌ آراء عدم الأخذ برأي المرأة في الهياكل المجتمعية التقليدية، ولا سيّما عندما لا تكون المرأة في موقع صنع القرار. وقد ينشأ عن ذلك نقصٌ في الدعوة إلى احترام حقوق المرأة وقضاياها.</p>
<p>✓ لضمان السرية، يجب أن تأتي مشاركة الهياكل المحلية في آتية تقديم الشكاوى على شكل علاقة تعاقدية، شأنها شأن أيّ شراكةٍ أخرى. ويجب أن يوقع الأعضاء المطلون على اتفاقات سرية وأن يتم إطلاعهم على محاطر تقاسم المعلومات الصناسة التي يقدمها الشكوى، تمامًا كما يعي العاملون في المجال الإنساني هذه المخاطر.</p>	<p>✗ قد يؤدي عدم وجود مدونات قواعد سلوك جيدة الصياغة وسياسات مُحكمة في شأن حماية البيانات بالنسبة إلى المنظمات المجتمعية وقيادات المجتمع إلى انتهاك سرية المعلومات الصناسة التي قدمها مقدم الشكوى. وقد تُعرض هذه الانتهاكات سلامة الناجين ومقدمي الشكاوى إلى الخطر، ما يولد شعورًا بالخوف من العواقب والانتقام في نفوسهم، ويُنال من نزاهة الآلية.</p>

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

## الفصل الثالث: الحكومات المضيفة

أفضل الممارسات



تعدّ استشارة الحكومات ودعمها وموافقتها من الضروريّات الأساسية لتنفيذ آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة مستدامة وفعّالة والمحافظة عليها.

من الضروريّ جدًّا إشراك هيكل الحكومة المحليّة في وقتٍ مبكرٍ لضمان نجاح آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة واستدامتها. فيجب على الآليّة أن تعمل مع الحكومة على امتداد مراحلها، سواء أكان لأجل الحصول على موافقة رسميّة لتشغيل الآليّة، أو الحصول على التصاريح الأمنية أو تصاريح رسميّة أخرى ليتمكن العاملون في المجال الإنساني من السفر أو للحالات التي تصل فيها ادعاءات بارتكاب موظفين حكوميين أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فالحكومة، نظرًا لكونها تتمتع بالسيادة، مستقلةً بشكلٍ كاملٍ وليس لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيّ سلطةٍ لإملاء إرادتها عليها. وبالتالي، تكون مشاركة الحكومة في الآلية منوطةً بشكلٍ تامٍ بانضمام الحكومة للآلية وحسن النية التي يظهرها أصحاب المصلحة المعنيين بالآلية تقديم الشكاوى المجتمعيّة.

من الضروري أن تعرف



لا يجب أبدًا تشغيل آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة أو تنفيذ أنشطتها من دون الحصول على موافقة الحكومة.

خلال عملية تصميم آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة، يجب على أصحاب المصلحة التشاور مع المسؤولين الحكوميين المعنيين في المسائل اللوجستية (على غرار مكان الآليّة)، والعمل على ضمان أن يفهم المسؤولون الهدف من الآليّة ونطاق عملها ودور الوكالات الأعضاء فيها ومسؤولياتها.<sup>١٣</sup> وقد يكون للحكومة المضيفة سياستها الخاصة بها في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والتي يجب على الآليّة أخذها في الاعتبار والعمل بموجبها، شأنها شأن أيّ سياسة خاصّة بصاحب مصلحة. ويجب أن يكون أصحاب المصلحة المعنيون بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية شفافين بشكل تام فيما يتعلق بالدور المتوقع من الحكومة فيما يتصل بتنفيذ أنشطة الآلية وتسييرها. وقد يكون المسؤولون الحكوميون مترددين بطبيعة الحال في قبول الآلية التي قد تضع موظفيهم تحت مسؤولية محتملة، فيكون المفتاح الأساس في هذه الحالة هو إقامة علاقة عمل جيّدة مبنية على الصراحة، تكشف ما يمكن للحكومة توقّعه من الآلية التي ستقام على أراضيها. وفي أسوأ الاحتمالات، قد تبدي الحكومة مقاومةً ضدّ إنشاء الآلية. ولذلك، قد يخفف النقاش الصريح مع الجهات الحكومية الفاعلة ودعمها، هذا الرفض.

كن متنبّهًا



قد ينشأ عن الرفض الحكومي سيناريوهات تتراوح بين إبداء التحفظ بشكلٍ يومي على توفير المعلومات، وصولاً إلى حلّ آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة ككلّ. ولذلك يجب على الآلية والوكالات الأعضاء أن تكون واضحة وصریحة مع الجهات الحكوميّة الفاعلة حول أهداف الآليّة ونطاق عملها. يجب توضيح الأدوار والمسؤوليات المتوقّعة من الحكومة وتحديدها عند إنشاء الآليّة. ولا يجب قطع وعودٍ لا يمكن الإيفاء بها.

<sup>١٣</sup> يتغيّر "المسؤولون الحكوميون المعنيون" بحسب السياق المحلي، ويمكن أن يشملوا المكتب الذي ينسّق شؤون اللاجئين والنازحين والمهاجرين؛ الشخصيات العسكرية وأ/قوى إنفاذ القانون؛ أو أيّ جهة فاعلة حكوميّة أخرى تتقاطع أدوارها ومسؤولياتها مع المستفيدين من المساعدة الإنسانية.



## أدوات



- يجب أن تشكّل الدراسات والإحصاءات التي أجريت حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المنطقة المحلية أساس النقاش.
- يجب وضع إجراءات تشغيل لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية لتعريف الحكومة على العمليات المتوقعة للآلية.

## أدوات



- يجب أن تصاغ مواد التدريب على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل ينطبق على الجهات الحكومية الفاعلة.

وقد تنطوي المقاومة التي تبديها الحكومات المضيفة على مخاوف إزاء السبب الذي قد يدعو إلى بذل جهودٍ للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على أراضيها، و كيفية معالجة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحالات المحتملة التي يكون موظفو الحكومة متورطين فيها. قد يخفّف تقديم بعض التوضيحات في شأن أدوار القمّين بالتنسيق لدى الآلية ومسؤولياتهم من هذه المخاوف، لا سيّما إذا عمل على إيضاح أنّ الآلية لا تتولى مهام إجراء التحقيقات من دون طلبٍ صريح من الكيان الذي يعمل الجاني المزعوم لمصلحته. ويمكن مناقشة هذه المعايير مع المسؤولين الحكوميين و ذلك للمساعدة على إظهار المنافع المتأتية من آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتخفيف وطأته وتحسين مساءلة الوكالات الإنسانية، و في ذات الوقت عينه العمل على تبديد شواغل الحكومة.

وبالإضافة إلى إشراك الحكومة المبكر، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إجراء تدريبات منتظمة وأنشطة إذكاء وعي تستهدف الجهات الحكومية الفاعلة بهدف تعزيز حسّ المسؤولية لديهم وزيادة فهمهم للآلية. فمن الضروري تقبل الحكومة للآلية لضمان حسن سير أعمالها اليومية واستدامتها على المدى الطويل. ومع تواصل عمل الآلية، قد يعني دعم الحكومة استمرار البرامج عوض توقّفها في خلال الأحداث الأمنية المتقلبة (على غرار الانتخابات، والتظاهرات، إلخ).

## مثال



ضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في مخيم ميلكاديدا و في اطار المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أظهرت الحكومة المضيفة دعماً وتقبلاً للآلية عبر إرسال ممثلٍ عنها إلى ورشة عمل أفضل الممارسات والدروس المستخلصة التي عُقدت للمشاركين المحليين والدوليين. وشارك الممثل في العملية عبر تقديم وجهة نظر الحكومة، وحمل معه جوهر المناقشات التي دارت خلال ورشة العمل للحكومة المضيفة.

## الاتصال المتبادل

ينطوي جزءٌ كبيرٌ من التشاور مع الحكومة على فهم إجراءات التبليغ ذات الصلة، وإجراءات الحكومة المتعلقة بالاجتماعات والاتصالات، وعلى تقدير إلى أي مدى تعتمد الحكومة المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وقد تشير المشاورات الأولية مثلاً إلى ما إذا كانت الحكومة تسعى إلى إلزام الآلية بطلب موافقة نهائية على جميع خطط العمل، وإلى الحصول على معلومات حديثة عن الأنشطة بشكل منتظم. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع هذه المتطلبات في الحسبان عند وضع إجراءات الآلية، مع مراعاة أنّ الحصول على هذه الموافقة وتقديم المعلومات التحديثية قد يتطلّب الكثير من الوقت وبذل الكثير من الجهود.

## مثال



أصرت حكومة مضيفة لإحدى آليات تقديم الشكاوى المجتمعية على أن تكون حاضرة عند فتح صناديق الشكاوى وفي كلّ اجتماعات أصحاب المصلحة رفيعة المستوى. ونتج من ذلك تأخيراتٌ في معالجة الشكاوى وعدم التزام المواعيد النهائية المحددة في بروتوكولات الآلية لأنّ المسؤولين الحكوميين أجّلوا فعاليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما تناقضت مع واجباتٍ أخرى كان عليهم الوفاء بها. وفي هذه الحالة، يجب على الآلية التواصل مع الحكومة وتثقيف المسؤولين حول أهمية معالجة الشكاوى بفعالية وفي الوقت المناسب، ومحاولة بناء علاقة عمل تسمح بالتوصل إلى حلّ توفيق.

## إشراك المنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات المجتمعية والهياكل الاجتماعية

الوصيات	التحديات
<p>✓ لغرض الحصول على الدعم اللازم لتنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب أن تعطي الحكومة معلومات مؤسسة على الأدلة حول السبب الذي يدعو إلى تنفيذ برامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وحول الطريقة الأقل تجاوزاً للحوادث التي تضمن المساءلة أمام المجتمع المحلي. ويجب توضيح أن الإجراءات التبادلية هي عملية إدارية داخلية تُعنى بها المنظمة المعنية وتُجرى وفقاً لسياسات المنظمة الداخلية المتعلقة بسوء السلوك. ويجب الوضوح في الحصان القيود السياسية المفروضة على الجهات الحكومية الفاعلة ، وإدراك شواغل الحكومة المحلية إزاء التأثير السلبى الذي قد يعال سمعتها.</p>	<p>✗ قد تواجه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تردداً من قبل الحكومة في شأن المشاركة لأنه يُنظر إلى الآلية على أنها تقس بدور الحكومة السادى، أو على أنها تستب إخراجاً على الصعيد الوطنى لأنها تقتر بوجود حالات استغلال جنسى وانتهاك جنسى، أو لأن الحكومة تشكك أصلاً بضرورة إقامة هذه الآلية.</p>
<p>✓ يجب تشجيع انضمام الحكومة عبر إنشاء وطبقة في الآلية تُعنى بالتواصل مع الحكومة، يكون الشخص المضطح مهامها جهة تتسبق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل الحكومة المحلية.</p>	<p>✗ ليس لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أي سلطة على الحكومة. ويعود قرار الاستمرار بالتعاون إلى الحكومة وحدها.</p>
<p>✓ يجب إشراك الحكومة في تصميم الآلية وفي كافة مراحلها للتشجيع على قبولها وإقامة علاقات عمل مع الجهات الحكومية الفاعلة.</p>	<p>✗ في حال أقيمت آلية تقديم شكاوى مجتمعية طويلة الأمد، قد يؤدي دوران الموظفين في الحكومة و/أو التغيرات السياسية إلى انقطاع علاقات العمل.</p>
<p>✓ يجب تشجيع الحكومة على وضع التزامات خاصة بها للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ففي حين تنطبق نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمبادئ الأساسية الستة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وضعها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على الوكالات الإنسانية، ألا أنها لا تنطبق على الدول. يمكن للحكومات أن تفتح التزاماتها الخاصة لمنع الانتهاك الجنسي واستغلال اللاجئين والمهاجرين داخليا على يد الموظفين الحكوميين. وأن تشارك في أنشطة الحماية (مثل إجراء تدريبات على معايير الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والشواغل المحلية المتعلقة بها).</p>	<p>✗ قد يكون الحصول على تقبل الحكومة ومشاركتها صعباً أو غير ممكن في ظل غياب الحكومة. (مثل دولة ميانمار).</p>
<p>✓ يمكن تخفيف تأثير دوران الموظفين الحكوميين عبر توفير تدريبات على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للموظفين جميعاً.</p>	
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تحاول إشراك جميع الجهات الفاعلة المحلية الحاكمة لضمان أنها، في الحد الأدنى، لن تعيق فعالية الآلية بسبب عدم فهمها لعملها.</p>	

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

### أفضل الممارسات



من الأساسي بناء الثقة مع المجتمع المحلي والمحافظة عليها حتى يتمكن السكان المتضررون من المشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والشعور بحس المسؤولية تجاهها. وتعدّ المشاورات المبكرة والمستمرة مع المجتمع حول تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والمحافظة عليها وسيلة قوية لضمان الثقة.

"نحن منظمات غير حكومية دولية ومحلية من مناطق مختلفة اختلافاً طفيفاً- لسنا من المجتمع المحلي نفسه، وقد يكون هناك تصوّر بوجود تأثير خارجي يُفرض على المخيمات. وعلى الرغم من أننا جهات خارجية، إلا أننا نطلب من الناس أن يشاركوا معلومات حساسة (وهذه المعلومات ليست حساسة على الصعيد الشخصي فحسب في الحالة التي يكون فيها مقدم الشكاوى هو نفسه ضحية، بل يمكن أن تحمل تبعات على سلامتهم وقدرتهم على الحصول على المعونة، إلخ). فبناء ثقة تصل إلى المستوى المطلوب لمناقشة هذه القضايا يعتبر تحدياً."

اقتباس من ورشة عمل أفضل الممارسات، كينغالي ٢٠١٥

إنّ التشاور مع المجتمعات المتضررة هو أمر ضروري لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية فعالة تراعي الحساسية الثقافية. فآلية تقديم شكاوى "مجتمعية" حقيقية تزيد من فعالية آلية التبليغ عبر إدماج حلول محلية في النظام. ويُعدّ أفراد المجتمع المحلي الأقدر على إطلاع أصحاب المصلحة المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية على أفضل هيكليّة للآلية تضمن أن يتمكن أفراد المجتمع المحلي من استخدامها، في الوقت الذي تراعى فيه أيضاً الثقافة والمعتقدات والمواقف والتفضيلات المحلية. وتقدّم المشاورات البناءة مع المجتمع المحلي أداةً فريدة لفهم المجتمعات المحلية وبناء الثقة بداخلها و كذلك للحصول على فهم أساسي لمدى فاعلية الآلية الحقيقية في مجال المراقبة والتقييم. ويساعد إشراك المجتمع المحلي في تصميم البرامج وتعديلها ومراقبتها وتقييمها في تحديد أبعاد الآلية التي يجب تعديلها والحلول المستخدمة التي يملكها المجتمع المحلي.

### مثال



في إطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي نُفذت في جمهورية الكونغو الديمقراطية، أجرت منظمة أنقذوا الأطفال ٨٤ حلقة تشاور مع المجتمع المحلي حول تصميم الآلية فحسب. هذا بالإضافة إلى دراسة المعارف والمواقف والممارسات، وعملية التقييم والتشاور مع الوكالات الإنسانية والمنظمات غير الحكومية. وفي التقييم اللاحق للمشروع، أقرّ رضا المستفيدين على الآلية عالياً، حيث أفاد ٧٩٪ من الأشخاص الذين شملهم الاستقصاء شعوراً أكبر بالأمان من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مقارنةً بالعام السابق.

إنّ مساهمات المستفيدين بالغة الأهمية لتحديد/تطوير:

- أفضل قنوات تلقي الشكاوى؛
- مواقع قنوات التبليغ بالحضور الشخصي؛
- كيفية تنظيم فعاليات إذكاء الوعي (بجمع الذكور والإناث أو فصلهما، والوقت المحدد من النهار/الأسبوع، وغير ذلك)؛
- اللغة و/أو الشؤون اللوجستية المرتبطة بالإلمام بالقراءة والكتابة؛
- وجهات النظر المحلية حول تقديم الشكاوى عموماً، وحوّل تقديم الشكاوى "للغرباء"؛
- وجهات النظر المحلية حول التحدّث عن قضايا الانتهاك الجنسي بشكل عام، وحوّل التحدّث مع الجنس الآخر أو "أمام الغرباء"؛
- عوامل قابلية التضرّر لدى المجتمع. ١٤

١٤ في حين أنّه لا بد من إطلاع أفراد المجتمع على انتشار الفقر، والمسائل المرتبطة بالمشليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي ومغايري الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين، والأسر التي يعيها أطفال وغير ذلك، يجب اللجوء إلى تقييم موضوعي لقياس مدى ارتباط هذه العوامل مع عوامل خطورة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المنطقة المعنية.

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

### القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

تبرز أهمية المشاورات مع المجتمع المحلي، بشكلٍ خاص، في تصميم استجابات هادفة وحملات حماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فقد تدعو الحاجة مثلاً إلى توعية واسعة النطاق و/أو تغيير سلوكي إذا كانت تسود موقع التنفيذ "ثقافة تقبل" الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### من الضروري أن تعرف



يجب أن تتصاحب جهود تغيير السلوك في المجتمع دائماً مع فهم بأن السبب الأساسي للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يكمن في الأفراد الذين يرتكبون هذه الأفعال.

### إرساء الثقة - مشاورات هادفة

يؤدي إرساء ثقة المجتمع في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دوراً في غاية الأهمية من ناحية فعالية الآلية واستدامتها. فمن شأن انعدام قبول المجتمع أو ثقته في الآلية أن يسفر عن اختيار أفراد عدم التبليغ من خلال هذه الآلية. كما يؤدي انعدام شعور المجتمع بتمكك الآلية إلى عدم تحمّل أفراده المسؤوليات المترتبة عليها، الأمر الذي يقلل بدوره من استدامتها على المدى الطويل بما أنها ستتبدّد لدى إنهاء الوكالات الإنسانية عملها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لانعدام دعم المجتمع للآلية أن يعرّض أفراد الوكالات المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للخطر إذا لم يلق عملهم قبول المجتمع أو ترحيبه.

#### من الضروري أن تعرف



تحذير: بما أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي موضوعان استغزايان، يجب أن تبقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متنبّهة لأي عواقب غير مقصودة قد تنجم عن مشاركة المستفيدين فيها في المجتمعات التي قد تساهم فيها وصمة العار والخجل في الإضرار أكثر بالناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفي مثل هذه البيئة، قد يُستهدف الأفراد مجرد ارتباطهم بمسألة محترمة، وبإمكان مساهمة المجتمع هنا أن تعرّض أفرادها للخطر بدلاً من أن تقويهم. لذا يجدر بألية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تبقى في جميع الأوقات على بيّنة من نظرة المجتمع المعني للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودورهما، وأن تُدخل التعديلات اللازمة على هذا الأساس.

#### أدوات



يجب وضع مدونات قواعد سلوك واضحة، تشمل تحديد السلوك الملائم لدى التشاور مع المجتمعات.

أشارت الخلاصة الوافية لممارسات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الصادرة في عام ٢٠١٢ إلى أن المشاورات الهادفة التي تُعقد مع المجتمع المتضرر لدى إنشاء الآلية، وبخاصة في أولى مراحل المبادرات، ولا سيّما في حالة الآليات المشتركة بين الوكالات، لا تزال غير كافية. ففي حين أنّ الكثير من الوكالات والبرامج تدخل في مشاورات مع السكان المتضررين، فإنها تبقى غير كافية لإرشاد تصميم الآلية بما يلائم احتياجات المجتمع الذي سيستخدمها والحصول على الثقة اللازمة للعمل بها. ولذلك فإن المشاركة الإيجابية لا تعني فقط الاكتفاء بالتحديث إلى أفراد المجتمع لدى

إنشاء آليات الشكاوى، بل انه من المهم جداً، ضمان الحصول على تأييد أفراد المجتمع المعني منذ بداية المشروع. فمتى اختبر المجتمع شعور تمكك المشروع، أصبح أكثر انخراطاً في تصميم آلية تقديم شكاوى يشعر بالراحة حيالها وبالثقة بها. ولذا، تسهم مشاركة المجتمع الكاملة في الكشف عن التفضيلات والممارسات الناجحة في المجتمع التي يجب ربطها بالآلية والاستناد إليها في العمل المشترك فيما بين الوكالات.

## مثال



قصة نجاح مشروع تجريبي: في إطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية، قام أشخاص مجهولو الهوية بتدمير أربعة صناديق اقتراحات، فأبلغ أفراد من المجتمع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالحادثة. وعندما قامت الوكالات الأعضاء بمشاورات لرصد جذور المشكلة والأطلاع على نظام التبليغ الذي يفضله المجتمع، اتخذ أفراد المجتمع بأنفسهم الإجراءات اللازمة وسرعان ما استبدلوا الصناديق أو أصلحوها. وبيّن مستوى الاستثمار في الآلية عن مشاركة قوية في عملية تقديم الشكاوى ويشير إلى انتقال الإشراف على هذا الجانب من الآلية إلى أيدي المجتمع.

## طرق تعزيز مشاركة المجتمع

- على صعيد السكان عموماً، يمكن إجراء مناقشات شبه منمّعة مع مجموعاتٍ مختلفةٍ من النساء والفتيات والفتيان والرجال بشأن نوع آلية الشكاوى الأكثر ملاءمةً لهم، واستخدام مدخلاتهم لتطوير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.
- على صعيد مجموعات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (مثل النساء العازبات والأطفال الذين يعيلون أسرهم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم)، يمكن إجراء مجموعات نقاش مركّزة مستهدفة لفهم مواقفهم بشأن الإفصاح عن الانتهاك الجنسي، ولرصد البيئات التي يشعرون بأكثر قدر من الراحة فيها.

## نصائح



للمزيد من المعلومات حول أدوات تعليقات المجتمع، راجع الفصل المعنون "قنوات آمنة ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

الاتصال المتبادل: يجب إطلاع المجتمع على الدور الذي لعبته مساهماته في الخروج بألية تقديم الشكاوى بحلّتها النهائية، ويجب إتاحة الفرص أمام أفراد المجتمع لتقديم تعليقاتهم حول سير عمل هذه الآلية.

## مجموعات النقاش المرکز

## أدوات



إنّ توجيهات المشاورات مع المجتمع مثال "أداة التقييم التشاركي في العمليات" المعدة من قبل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مفيدة لتصميم مجموعات النقاش المجتمعية.

تشكل مجموعات النقاش المرکز أداةً ممتازة للإفصاح عن مواضيع من الصعب مناقشتها. ويصبح المشاركون أكثر راحةً وانفتاحاً إذا تمّ تناول هذه المواضيع بشكلٍ غير مباشر، فتبدأ المحادثة مثلاً بالتحدّث عن ظروف حالة الطوارئ التي تجعل الناس أكثر ضعفاً، وعن احتياجاتهم، والسبل التي تعزّز شعورهم بالحماية. وحالما يتم تهيئة جوٍّ من الثقة في المجموعة، سيُشعر المشاركون براحةٍ أكبر للتحدّث عن شواغلهم الفردية وتلك بالغة الدقّة، مثل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويجب عقد مجموعات النقاش مع مراعاة عوامل مثل جنس المشاركين وعمرهم، بالاستناد إلى التركيبة التي خلّصت المشاورات المجتمعية إلى أنّها ستشعر المشاركون بأعلى مستوى من الارتياح.

## نصائح



لضمان مشاركة كافة شرائح المجتمع، يجدر باستراتيجية الاتصالات أن تستخدم مجموعة واسعة من وسائط الإعلام (من ملصقات وقنوات إذاعية ومطبوعات وغيرها بحسب السياق) وأن تكون متوافرة باللغات المحلية الملائمة و/أو من خلال توضيحات بصرية.

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### استهداف مجموعات محدّدة للحصول على تأييدها

تظهر التقييمات التي أجريت للجهود المبذولة في إطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية افتقاراً متكرراً إلى مشاورات مجتمعية تركّز على المجموعات الأكثر صلّةً بالمشكلة المعنية أو التي تشغل مناصب أساسية تساعد على تنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية فعّالة ومستدامة. فيمكن المشاورات مع المجموعات العاملة مع النساء والفتيات الضعيفات مثلاً تمكين الوكالات المنقّذة من ابتكار قنوات ملائمة للتبليغ أو الاستناد إلى القنوات القائمة. كما يمكن إشراك مجموعات أخرى مثل المجتمعات المحيطة أو المضيئة في عملية تصميم المشروع للحدّ من أي مقاومة أو توترات قد تظهرها حيال المشروع، وتفادياً لأيّ عراقيل أخرى قد تهدد المبادرة ككلّ. وفي حين أنّ التشاور مع قيادات المجتمع للحصول على تأييدها أمرٌ في غاية الأهمية، إلاّ أنّه ليس كافياً بمفرده، إذ لا تمثل هذه القيادات بالكامل كافة وجهات نظر المجتمعات المتضررة. لذا يكتسي توسيع المشاورات مع المجتمع أهمية خاصة في الحالات التي قد يكون فيها القادة أو ممثلو المجتمع هم أنفسهم متورطون في ممارسة الانتهاكات.

### ضمان إمكانية وصول المجموعات الضعيفة

يجدر بالآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن مشاركة فاعلة للأشخاص الضعفاء في تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وقدرة وصول تامّة إليها. ويجب أن يخصّص لمثل هؤلاء الأشخاص مكان خاصّ ضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لأنهم معزّون بشكل أكبر للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ فالأشخاص المهمّشون هم الأكثر عرضةً للإيذاء، كما أنهم يواجهون في العادة أكبر كمّ من العراقيل التي تحول دون حصولهم على المعلومات ووصولهم إلى قنوات التبليغ عن الانتهاك. لذا، ينبغي إيلاء قدرٍ وفيرٍ من الأهمية إلى احتياجاتهم عند تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ويجب أن يؤدوا دوراً ناشطاً طوال فترة تنفيذ البرنامج لكي تكون الآلية ذات نفع لهم ويكون بإمكانهم أن يشاركوا فيها.

يمكن تحديد الفئات الضعيفة من خلال:

- مناقشات مع قيادات المجتمع؛
- مشاورات مع المجتمع؛
- التحقق من قوائم مكامن الضعف الخاصة بالكتل / الوكالات ، و/أو عمليّات المسح، مع العلم أنّه عند القدوم إلى المجتمع ، من المهمّ عدم حمل مفاهيم وأفكار مسبقة عن الفئات المهمّشة في المجتمع تفادياً لأيّ محادثات مغلوبة .

يمكن إشراك الفئات الضعيفة عبر:

- تنظيم مشاورات مجتمعية تستهدف الأشخاص الضعفاء بشكلٍ خاص؛
- تنظيم فعاليات لإذكاء الوعي حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مصممة خصيصاً لتناول القضايا التي تنفرد بها الفئات الضعيفة، وذلك بما يفيد هؤلاء الأشخاص ويرفع الوعي في الوقت عينه في المجتمع ككلّ. ويمكن من خلال المشاورات اكتشاف ما إذا كان أفراد مجموعات مختلفة يودون المشاركة في أنشطة جماعية مصممة خصيصاً لهم أو في فعاليات منظمة على نطاق المجتمع أو في الاثنين معاً؛
- التماس مشاركتها في تصميم أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والترويج لها؛
- طلب المعلومات منها حول قنوات الإبلاغ المفضلة لديها.

ويُشار إلى أنّ العراقيل الثقافية التي تشوب إشراك الفئات الضعيفة هي نفسها التي تشوب إشراك المجتمع ككلّ. إلاّ أنّ بعض هذه العراقيل تظهر جليّة أكثر - مثال التحدّث بانفتاح عن قضايا النوع الاجتماعي و القضايا الجنسية .

للمزيد من المعلومات حول التشاور مع الهياكل المحلية، راجع الفصل المعنون "إشراك المنظمات غير الحكومية المحلية، والمنظمات المجتمعية، والهياكل الاجتماعية".

في حين أنّه من المهم التواصل مع المجتمع لضمان تأييده قبل تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فإنه من الضروري أيضاً مواصلة هذا الحوار وتنمية الثقة وتطويرها طوال فترة تنفيذ البرنامج. فإذا نجحت آلية تقديم الشكاوى، ستضمن مشاركة المجتمع الكاملة عبر إشراك الهياكل المجتمعية الرسمية وغير الرسمية. ولا بد للجهات المعنية بالآلية تقديم الشكاوى المجتمعية من العمل مع الهياكل الموثوقة بها القائمة واستخدامها كمدخل إلى المجتمعات، ومن ثم مواصلة العمل معها ودعمها وتقويتها طوال المشروع لزيادة استدامة هذا الأخير. وإذا لم تتوفر أيّ هياكل مجتمعية ملائمة، على الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المشتركة العمل مع المجتمع لإنشاء شبكة ملائمة لدعم جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.



## الإدارة الفعّالة

لا بد من تحقيق التوازن بين تشجيع المجتمع على المشاركة القصوى في الآلية وواقع أن التشاور مع المجموعات المعنية في المجتمع المتضرر قد يكون مقيداً بالمهل النهائية للمشروع، وبقيود التمويل، والتأخيرات المحلية غير المتوقعة (مثل تغير ديناميات القوى المجتمعية). وهنا، من المهم جداً لأعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يصمّموا برنامجاً زمنياً وتكتيكات للمشاورات تتحلّى بأهداف محدّدة، بشكل واضح، وتكون منسّقة مع الشركاء في الآلية تفادياً لازدواجية العمليات. إذ يمكن لانعدام التنسيق وازدواجية الجهود أن يؤديًا إلى إرهاق المنظمات غير الحكومية وخسارة تأييد المجتمع من خلال ازعاجه بتكرار نفس الأسئلة.

### أدوات



- يمكن استخدام الدراسات الاستقصائية التي أجريت حول رضا المستفيدين ووجهات نظرهم لتقييم ما إذا كان المجتمع يعتقد بأن الآلية مطورة ومنفّذة بالشكل الملائم وبطريقة مراعية للسياق المحلي.
- كما يمكن استخدام الدراسات الاستقصائية حول المعارف والمواقف والممارسات لفهم طرق المعالجة المحلية للمعلومات الحساسة. ويجدر إدراج مثل هذه الدراسات في أيّ مشروع لضمان ملاءمة البرامج المطورة للمجتمع المعني.

## الاتصال المتبادل

إلى جانب تلقي المدخلات من المجتمع حول تصميم آلية تقديم الشكاوى المشتركة وصيانتها، يجدر بالآلية أن تتوخى الصراحة أيضاً مع المجتمع في شأن نطاق عملها والغرض منها وأوجه قصورها. ويجدر بالآلية طوال فترة عملها أن ترمي إلى الحفاظ على اتصال فعال و التعامل بشفافية مع المجتمع وبالأخص مع الأشخاص الذين تفاعلوا شخصياً مع آلية تقديم الشكاوى.

## إدارة التوقعات

يجدر بالجهات المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية السعي منذ البدء إلى إدارة توقعات المجتمع بشأن ما يمكن للآلية فعله وما لا يمكنها فعله لهم. إذ يجدر بالمجتمع أن يكون لديه فهم واضح ومفصل لأهداف الآلية وأنشطتها والنتائج المتوقعة منها. كما أنه من بالغ الأهمية شرح نطاق أنشطة الآلية بأكمله وما لا تشمله (مثل التحقيق في الشكاوى وأي مهام أخرى تدرج ضمن مسؤولية الوكالة المختصة). ومن شأن هذا الوضوح أن يتيح للآلية والوكالات الأعضاء فرصة إدارة توقعات المجتمع بشكل أفضل وتقليل أو تبيد أي سوء فهم محتمل، والذي قد يؤدي إلى إضعاف ثقة المجتمعات المحلية إذا ما شعرت بأن الآلية لا تفي بما وعدت به.

## تقديم تعقيبات لبناء الثقة

تكمن إحدى طرق المحافظة على ثقة المجتمع في صيانة نظام تقديم الشكاوى نفسه. ويجدر بذل قصارى الجهود لضمان أن تتم الاستجابة للشكاوى، سواء كانت متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو لا، في الوقت الملائم، لكي يشعر مقدمو الشكاوى أن صوتهم مسموع فيبقون على ثقتهم في مساءلة الوكالات

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### كن متنبهاً



راجع القسم المعنون "دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد الإحالة" في الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة".

للمزيد من المعلومات حول التعقيبات المقدمة للناجين وإدارة توقعاتهم، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للتحقيق والمتابعة". راجع أيضاً إجراءات التشغيل النموذجية العالمية المعنية بالتنسيق المشترك بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية والتزام الوكالات بمشاركة بيانات القضايا الأساسية.

من الممكن أن يمثل تقديم تعقيبات للمجتمع تحدياً بالنسبة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وذلك بسبب الديناميات القائمة بين الآلية والوكالات التي تحقق في الشكاوى. فعندما تحال الشكاوى إلى الوكالة لتحقيق فيها، تصبح معرفة الآلية بتفاصيل التحقيق ونتائجه وأي تدابير تأديبية متخذة رهن ما ترى الوكالة التي تجري التحقيق أن من المناسب الإفصاح عنه.

ومن الممكن ألا تتمكن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من توفير تعقيبات لمقدم الشكاوى بشأن وضع قضيته أو النتيجة التي خلصت إليها لمجرد أنها لم تحصل على أي معلومات لتتقاسمها معه. وبسبب عدم قدرة الناجين/مقدمي الشكاوى على متابعة القضية، قد يبتاهم شعور بأن شكاوهم طواها النسيان، الأمر الذي قد يولد لديهم عدم رضا عن الآلية، من شأنه أن يمتد ليصل إلى المجتمع بأسره. ويجدر بالآلية أن تمارس الضغوط على الوكالات الأعضاء لتقاسم المعلومات عن وضع القضية ونتائجها بقدر ما تسمح به سياساتها الداخلية، وأن تحرص، بشكل خاص، على أن يفهم الناجون / مقدمو الشكاوى أن سياسات الوكالات المؤسسية تؤثر على مستوى التعقيبات التي تُقدم لهم.

ومن الطرق التي تخول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التحكّم قليلاً في التعقيبات هي أن نواظب على إطلاع الناجين/مقدمي الشكاوى على المعلومات التي تتوافر لديها. فإقرار الآلية بتلقيها الشكاوى، وإطلاع مقدم الشكاوى لدى إحالة هذه الأخيرة إلى الوكالة المختصة، ومتابعة الموضوع مع مقدم الشكاوى، كلها أمور تقع ضمن اختصاصات الآلية ويجب أن تتم في الوقت المناسب لكي يعلم مقدم الشكاوى بأن شكاواه أُخذت على محمل الجد.



## أشراك المجتمعات المتضررة

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب وضع السياق الثقافي في الحسبان خلال المشاورات ومناقشته مع شركاء التنفيذ، وفيرهم من الجهات المحلية في المضامين، وأفراد المجتمع أنفسهم، من أجل تحديد الأشخاص المعنيين الذين يجدر الاجتماع معهم، والمجموعات التي يجب إشراكها، والطريقة الفعّالة لتناول القضايا الحساسة.</p>	<p>✗ يمكن للتقاليد الثقافية أن تفرض صعوبات على استهلال المشاورات المجتمعية. فقد يتردد المستفيدون مثلاً في مناقشة الموضوع الحساس المتمثل في إساءة العاملين في المجال الإنساني مع الغرباء. وفي بعض الحالات، لا تتعر النساء بالراحة في التحدث في حضور الرجال. بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما يُقتل الأطفال تمييزاً ناقصاً في المشاورات المجتمعية على الرغم من تشكيلهم نسبةً كبيرة من الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</p>
<p>✓ يجب تصميم أهداف تشاور واضحة وتنسيق الاستجابات مع كافة شركاء آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية لتفادي ازدواجية الجهود وهدر وقت المجتمع والوكالات والأيئة.</p>	<p>✗ يمكن للمشاورات مع المجتمع أن تروّج أعضاءه إذا تكرر طرح نفس الأسئلة و ذلك بسبب فشل الوكالات في التواصل مع بعضها البعض. فمثلاً عن ذلك، يؤدي ازدواج هذه العملية إلى حدر وقت الوكالات ومالها الثمينين.</p>
<p>✓ للتصدي لانعدام التناير وأو التعقيدات من جانب الوكالات المختصة، على آيئة تقديم الشكاوى المشكوك أن تدبر توقعات الناجين / مقدمي الشكاوى وأن تطوّر نظام تقديم تعقيبات فعّال لنفسها، سواءً باتباع إجراءات الآلية الرسمية أو من خلال لقاءات مجتمعية أو أي وسيلة أخرى. ويتعين على الآلية أن تتفاهم مع الناجي / مقدم الشكاوى قدر الإمكان معلومة ذات صلة (مثل خدمات المساعدة المتوفرة في حال ما إذا تمت إحالة الادعاء إلى الوكالة التي تجري التحقيق) - مع التشديد بشكل خاص على السرية وسلامة الناجي / مقدم الشكاوى.</p>	<p>✗ تتمتع آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية بصلاحيّة محدودة لممارسة الضغوط على الوكالات لدفعها إلى التحقيق بشكل كفئ في شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتاديب الجناة عند الاقتضاء، أو توفير التعقيبات لتقديم الشكاوى حول وضع قفيتهم. وعندما يرى المستفيدون أن شكاوهم لا تتابع بشكلٍ متسق أو عندما تراودهم الشكوك حول ما إذا أُخذت التناير اللازمة أم لا، فإنهم يفقدون الثقة بالنظام.</p>
<p>✓ يجدر بالآلية أن تضمن هي نفسها مراجعة الادعاءات في الوقت المناسب وبكفاءة، وإحالتها وإطلاع الناجين / مقدمي الشكاوى بعد اتخاذها هذه الخطوات.</p>	<p>✗ لكي تتفق المجتمعات بأية تقديم الشكاوى المجتمعية المشروكة، يجب ألا تشوب سلوك العاملين في المجال الإنساني شائكة، وبخاصة ممثلي الوكالات الأعضاء في الآلية. وقد يكون من الصعب جداً ضبط سلوك العاملين في المجال الإنساني، وبخاصة في البيئات الأكثر تعقلاً وتعقيداً، كما وفي الأماكن التي تتناقف فيها قوانين الدولة المضمّنة مع المعايير الدولية (مثل السن القانوني للزواج).</p>
<p>✓ يجدر بالآلية إطلاع الناجي / مقدم الشكاوى على أن مستوى التعقيبات (إذا وجدت) التي ستقدم له لدى البدء بالتحقيق وبعد صدور نتيجة، تعتمد تماماً على السياسات الداخلية الخاصة بالوكالة التي تقوم بالتحقيق. ويتبني على الآلية أن تمارس الضغوط على الوكالات المشاركة لتوفير تعقيبات إلى الضحايا و تقاسم نتائج التحقيق والإجراءات التأديبية المتخذة من خلال آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية.</p>	<p>✗ يجب على الدورات التدريبية التي تستهدف الموظفين أن تتشدد على مدونة قواعد السلوك والأخلاق الحميدة الواجب توجبها لدى التعامل مع أفراد المجتمع ويجب إيصال رسالة إلى كافة ممثلي الآلية مفادها أنه يجدر بهم أن يكونوا قديمّة في سلوكهم سواءً في حياتهم المهنية أو الشخصية، لأن نظرة المجتمع إلى سلوكهم تصب مباشرةً في ثقة المجتمع بالآلية.</p>



احترام  
لا للاستغلال  
الجنسي والانتهاك الجنسي  
مشاركة تحقيق  
حماية  
عدالة  
تغيير السلوك  
السلامة  
والأمن  
النسائية  
تقديم احترام  
انصاف كرامة  
صوت حماية  
صندوق اقتراحات احترام  
مشا ر ك كة  
تمكين  
النسائية  
السلامة و  
الأمن  
النسائية  
حماية  
السلامة و الأمن  
النسائية  
حماية  
عدالة  
تغيير السلوك  
انسانية  
احترام  
مشاركة

القسم ب

هيكل آية تقديم  
الشكاوى المجتمعية  
المشتركة وإنشائها

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

## الفصل الأول: وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

أفضل الممارسات



يجب تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة طبقاً للمبادئ الأساسية وبما يتوافق مع حاجات المجتمع الخاصة. ويجدر مَهْمَمِي الآلية مراعاة كافة المسائل الثقافية والمعوقات اللوجستية وهياكل تقديم الشكاوى ومساعدة الضحايا القائمة في المكان المعني لدى وضع هيكلية الآلية. كما يتعين على منسق الشؤون الإنسانية أن يكون مشاركاً في عملية تصميم الآلية وإنشائها.

يكمّن الهدف من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في السماح للأفراد بالتبليغ عن مشاغلهم بطريقة آمنة وفعالة وملائمة ثقافياً. ويبغي على عملية تصميم الآلية أن تراعي الخصائص الرئيسية الواجب توافرها في آليات تقديم الشكاوى الفعالة، ألا وهي: السلامة والشفافية والسرية ومدى الوصول إليها. ويجب على الآلية أن تضع في الحسبان المشاغل العملية مثل الثقافة المحلية السائدة، واللغة، ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة، من أجل تعزيز فعاليتها. ويجب تطوير الآلية بما يضمن إمكانية وصول الفئات الضعيفة المستهدفة إليها. والأجدر بالتصميم أن يكون ثمره جهد مشترك يراعي وجهات نظر كافة الجهات المشاركة، من منسق الشؤون الإنسانية، والفرق القطرية للعمل الإنساني، ووكالات العمل الإنساني، والهياكل المحلية، والحكومة، وأفراد المجتمع.

من الضروري أن تعرف



الالتزام الدولي بمأسسة نظم الاستجابة الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع حالات الطوارئ: من خلال بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)، أعادت مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التأكيد على التزامها بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتعزيز مكافحة المجتمع الإنساني للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والخروج بنظام مساءلة فعلي. كما أكدت على دور منسقي الشؤون الإنسانية والفرق القطرية للعمل الإنساني في تنفيذ هذا الالتزام في كافة عمليات الاستجابة الإنسانية.\* وضمن من هذا الالتزام، يجب بذل الجهود الرامية إلى إنشاء آلية تقديم شكاوى مجتمعية ووضع استراتيجيات لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند بداية حالة الطوارئ.

\* التزم بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بثلاث نقاط عمل من أجل الوفاء بالتزاماته المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومنها: "تعزيز المسؤوليات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المترتبة على دور منسق الشؤون الإنسانية من أجل ضمان تمتع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بمكانة واضحة في تصميم الأعمال الإنسانية وإضفاء الطابع المؤسسي على مسؤولية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على نطاق المنظومة في ما خص تطوير استراتيجيات وخطط عمل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. [...] ويشمل ذلك تطوير آليات لتقديم الشكاوى وضمان تمكن الناجين من الوصول إلى المساعدة الملائمة الفورية أو على المدى الطويل وتنسيق [حالة الادعاءات المشتركة بين الوكالات]...".  
بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ١١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، نقطة العمل الثانية.

### المبادئ

مع أخذ غرض آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الاعتبار، يجدر بالجهات المعنية إنشاء آلية تجمع المبادئ الرئيسية. وفي ما يلي عناصر أساسية وبالغة الأهمية لا بدء من أن تُدمج في أي آلية تقديم شكاوى فعالة ١٥:

- السريّة: تقيّد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إمكانية الوصول إلى المعلومات أو تقاسمها وتساعد على تهيئة بيئة تمكّن الناجين / مقدمي الشكاوى من تقديم الادعاءات وتلقي المساعدة الملائمة من دون أن يوصموا بالعار.
- إمكانية الوصول: تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة ليستخدمها أكبر عدد ممكن من الناس في المنطقة التي تعمل فيها، وتعدّ تدابير خاصة لتسهيل وصول المجموعات الضعيفة إليها، وتُطلع المجتمعات على كيفية التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجّع على تقديم الشكاوى حسب الاقتضاء.
- السلامة: تأخذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعين الاعتبار المخاطر المحتملة التي يمكن أن تترتب على أيّ من الأطراف، ولذا تبتكر طرقاً لمنع الإصابة والضرر، وتقدّم الحماية البدنية، وتتصدى لأيّ انتقام محتمل من الناجين / مقدمي الشكاوى، وتقدّم فسحة آمنة للتبليغ.
- الشفافية: يعلم أفراد المجتمع المتضرّر أنّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قائمة، وأنّه يمكنهم تقديم المدخلات لدى تطويرها، ويكونون على بيّنة من كيفية استخدامها.

## أسئلة عملية

- من شأن الإجابة على الأسئلة التالية أن تؤثر في عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية:
- إذا كان العمل ينقذ في مخيم، فهل الموقع مغلق أم مفتوح؟
  - كم عدد المستفيدين الموجودين في الموقع؟
  - كم عدد وكالات المعونة العاملة في المنطقة؟ وكم عدد العاملين في مجال تقديم المعونة (بما يشمل المتطوعين والمتعاقدين)؟
  - ما هي آليات تقديم الشكاوى وتلقي التعقيبات القائمة أصلاً؟
  - ما هي سبل وخدمات مساعدة الضحايا الموجودة أصلاً؟
  - هل توجد وكالات عاملة في المنطقة لم تلتزم بالعمل في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وبالمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؟

قد يحمل اسم الآلية وقعاً كبيراً على نظرة المجتمع إليها. ففي حين أن الغرض الأساسي من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية يكمن في تلقي الشكاوى التي تطال العاملين في المجال الإنساني وإحالتها، قد لا يكون تسليط الضوء على هذا الدور الطريقة المثلى لمقاربة موضوع الآلية مع الجهات الفاعلة في الموقع. فعندما تواجه الآلية مقاومةً من موظفي الوكالات الإنسانية أو قياداتها أو الحكومات وغيرها في خلال المشاورات الأولية، يجدر بالآلية التشديد على دورها القاهي بضمان حصول الضحايا على المساعدة، وتجنّب استخدام اسم "آلية تقديم شكاوى" و بدلاً عنها تقديمها على اساس كونها التعريف "آلية لتلقي الآراء وإحالتها".

## الربط بالبيانات موجودة أصلاً

يجدر تسويق عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع هياكل تقديم الشكاوى وتلقي التعقيبات القائمة أصلاً في الموقع، وذلك من أجل (١) تفادي ازدواجية الجهود، و(٢) تلبية احتياجات المجتمع. ولتفادي إنشاء عمليات موازية لتلك الموجودة أصلاً، يجدر بمصممي الآلية في مكان معيّن أن يحدّدوا مسبقاً آليات تقديم الشكاوى التي توفرها كل وكالة، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية المحلية والدولية، لضمان توافق تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع تلك الآليات، وبالتالي تسهيل تلقي الشكاوى وإحالتها. كما من شأن العمل مع النظم القائمة أيضاً تعزيز حسّ تملك المنظمات المحلية والحكومة المضيفة للآلية، الأمر الذي يصبّ بدوره في ضمان استدامتها.

### معلومة



يجب أن تراعي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تفضيلات المجتمع لسبل التبليغ. كما يجب أن تولي أهمية خاصة لأيّ نظم تقديم شكاوى قائمة أصلاً سواء كانت رسمية أو غير رسمية. ويجدر تقييم هذه النظم ملياً والاستناد إليها وربطها بالآلية تفادياً لتحويل الآلية إلى نظام "مملوك من الغرباء". وتشير البحوث في كينيا مثلاً إلى أنّ المجتمعات كانت تستخدم عمليات متنوعة لتقديم الشكاوى - بما في ذلك قنوات الحكومة المحلية والطرق التقليدية لتسوية النزاعات - وأنّها لم تلجأ دائماً في المقام الأول إلى آليات تقديم الشكاوى التي تديرها المنظمات غير الحكومية.

## الفصل الأول: وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

### فوائد العمل المشترك بين الوكالات

يعدّ تسهيل قدرة السكان المتضررين على تقديم الشكاوى من أبرز حسنات تطوير آلية تقديم شكاوى مجتمعية، لأنها تخلص الناجين من الحاجة إلى تحديد الوكالة التي يعمل الجاني لمصلحتها، وآليات تقديم الشكاوى الملائمة التي يجب اعتمادها لرفع الشكوى. وبغضاً عن ذلك، يقلّل نظام الإحالات المتكامل إلى الحدّ الأدنى المشقات المحتملة على مقدمي الشكاوى، من تكاليف سفر، ومعوقات لغوية، ووصفٍ محتمل، وارتباكٍ في شأن إجراءات التبليغ وآلياته. ومن هنا، تنكّس آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، من خلال تنسيق الجهود، "كمحطة واحدة" لمقدمي الشكاوى، تشجّعهم على التبليغ وتحقيق أقصى قدرٍ من الراحة والسلامة للمستفيدين من هذه العملية.

### الربط بالشركاء العاملين على العنف القائم على النوع الاجتماعي

يجب أن تُنسّق أيضاً عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الجهود المبذولة للتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتخفيف وطأته. "إنّ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جانبٌ مهمٌّ من منع العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولذا، يجدر بجهود الحماية

من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الربط مع خبرات منع العنف القائم على النوع الاجتماعي وبرامجه - وبشكلٍ خاص، لضمان احترام حقوق الناجين وغيرها من المبادئ التوجيهية"<sup>١٦</sup>. ولأنّ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هما شكلاً من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجدر بالجهات المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تعزيز الفهم المشترك لمختلف المسؤوليات المترتبة على شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية تنسيق منع العنف القائم على النوع الاجتماعي، وإبداء الرغبة في العمل التعاوني. ومن الأساسي معرفة منسّق الكتلة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي على المبادئ الرئيسية وقواعد السلوك الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن يعمل على تعزيزها. وهنا، تقع على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مسؤولية ضمان إطلاع منسقي كتل الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي على إجراءات التبليغ المحلية عن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعملياتها، بما يسهّل إحالة القضايا.

#### أدوات



تتطرق المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (٢٠١٥) إلى العوامل التي تميّز الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عن سائر أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، ما قد يعود بالفائدة على تدريب الجهات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي في مجال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### من الضروري أن تعرف



قد يمثّل العمل التعاوني بين شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآليات التنسيق المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي العنصر الأهمّ لضمان قدرة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الوصول إلى الخدمات. وتترتب على شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مسؤولية ضمان توافر آليات تقديم مساعدة للضحايا والناجين، وفي أفضل الأحوال، يُعبّد أن تركز على خدمات منع العنف القائم على النوع الاجتماعي وسبل إحالته القائمة، وذلك من أجل تنسيق تقديم الخدمات وتجنّب إنشاء هياكل خدمات موازية خاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولذلك يجب إجراء عملية مسح للبنية التحتية للمساعدات القائمة، بما يشمل الخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية. ويجدر بالجهات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والعاملة مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و/أو مع الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تلقي التدريب حول كيفية التمييز بين العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، حيث أنه قد يكون من الضروري التعامل مع احتياجات الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بطريقة مختلفة.

للمزيد حول إجراء عملية مسح لمقدمي المساعدة، راجع الفصل المعنون "ضمان المساعدة السريعة والملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

### الهيكل التنظيمي

في حين تختلف كل آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة عن سواها من حيث الهيكل التنظيمي، حدّدت الأدوار التالية، بناءً على مشاورات مع المجتمع والموارد المتوفرة، على أنها أساسية لضمان سير عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بفعالية:

١٦ المبادئ التوجيهية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول العنف القائم على النوع الاجتماعي (٢٠١٥).



## أدوات



راجع " إجراءات التشغيل العالمية الموحدة المعنية بالتنسيق المشترك بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية" في الملحق ٣، والتي تحدد أدوار الجهات ومسؤولياتها وأوجه قصورها. وتحدد هذه الإجراءات أيضاً عملية إدارة الشكاوى والعلاقات بين الوكالات التي تم الاتفاق عليها على مستوى المقرات الرئيسية لهذه الوكالات.

## منسق الشؤون الإنسانية

أعاد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) تأكيد دور منسقي الشؤون الإنسانية والفرق الطُرية للعمل الإنساني في تطبيق التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في كافة عمليات الاستجابة الإنسانية. فضلاً عن ذلك، عزز البيان مسؤوليات منسقي الشؤون الإنسانية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تماشياً مع المسؤوليات الراهنة كمنسقين مقيمين. ١٧ وتتضمن هذه المسؤوليات تطوير آليات تقديم الشكاوى، والتأكد من حصول الناجين على المساعدة الفورية والطويلة الأمد الملائمة، وتنسيق عملية إحالة الادعاءات المشتركة بين الوكالات. ومن هنا، من المهم أن تنفذ الجهود المبذولة لإنشاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من خلال تنسيق وثيق مع منسق الشؤون الإنسانية.

## اللجنة التوجيهية

تتألف هذه الهيئة من الإدارة العليا (أي رئيس المكتب أو رئيس المكتب الفرعي) للوكالات المشاركة على مستوى البلد أو على مستوى المكتب الفرعي، وتهدف إلى توجيه عملية تصميم الآلية ودعمها، وتطبيق نشاطاتها ومراقبتها. ومن شأن أعضاء اللجنة التوجيهية تسهيل تحديد أو تعيين المسؤولين عن التنسيق من قبل وكالاتهم، والمشاركة النشطة في تنسيق الاجتماعات، واتخاذ القرارات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالنيابة عن وكالاتهم، وتطبيق المساءلة ومعايير الجودة. بالإضافة إلى ذلك، يعمل أعضاء اللجنة التوجيهية، بشكل جماعي، على تطوير الاستراتيجيات الوقائية وحشد الموارد لدعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وبصفتها أعلى هيئة للإشراف على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ينبغي أن تشمل اختصاصات أعضائها عقد اجتماعات مشتركة بين الوكالات لمناقشة التقدم المحرز، وتحديد الفجوات في برنامج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وإيجاد الحلول (راجع نماذج عن الاختصاصات في الملحق رقم ٤). وينبغي أن يتم إنشاء اللجنة التوجيهية قبل أن تدخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قيد العمل وذلك لضمان وجود إشراف ولكي يتم تملكها من قبل الإدارة العليا على المستوى الميداني.

يطلع أعضاء اللجنة التوجيهية بالمسؤوليات والمهام التالية:

- ضمان أن يقرأ موظفو وكالاتهم إجراءات التعامل مع الشكاوى الداخلية المعنية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويفهموها ويقروا ويلتزموا بها، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك المؤسسية، وآلية التبليغ الداخلية، وسياسة وإجراءات مساعدة الضحايا ودعمهم، وإدارة شكاوى الموظفين. كما ينبغي على الموظفين المعنيين بمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة له أن يقوموا بشكل خاص بفهم وتوقيع مدونة قواعد السلوك (أو ما يوازيها) ١٨ بما يتماشى مع المعايير الدولية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- إذكاء الوعي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين جميعاً من خلال دورات تدريب توجيهية للموظفين الجدد ودورات تدريبية لتجديد المعلومات للطواقم الحالي. ويجب أن تتناول هذه التدريبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ومدونة قواعد السلوك، وأهمية الامتثال لسياسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإجراءات التبليغ عن الحوادث.
- دعم القائمين بالتنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وضمان حصولهم على اتصال مباشر مع رئيس المكتب (المكتب الفرعي والمكتب القطري)، والمقرات الرئيسية للوكالة، بغية القيام بوظائفهم، من خلال:

- ضمان أن يكون موظفو الموارد البشرية وموظفو البرنامج ملتزمين بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- ضمان أن يكون القائمون بالتنسيق الذين تم تعيينهم مشاركون بشكل نشط، في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وضمان أن يُخصَّص الوقت للمشاركة في اجتماعات الآلية بصفة منتظمة؛
- دمج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أداء القائمين بالتنسيق.

١٧ يكون المنسق المقيم للأمم المتحدة مسؤولاً عن ضمان وجود شبكة من المنسقين لتطبيق الأحكام الواردة في نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)، وعن دعم تطوير وتطبيق خطة عمل على مستوى البلاد لمعالجة مسائل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فضلاً عن ذلك، يقوم المنسق المقيم، بالتشاور مع الأطراف المعنية، بتعيين شخص (أشخاص) مسؤولين أو كيان (كيانات) مسؤولة في البلد لوضع وتنسيق استجابات للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومساعدة الضحايا. (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، الوصف الوظيفي العام لمنسق الأمم المتحدة المقيم، ٢٩ يناير ٢٠٠٩).

١٨ يجب على أفراد طاقم العمل أن يوقعوا مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالاتهم أو مدونة قواعد سلوك مشتركة في حال وضعها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. راجع "ملاحظة خاصة عن مدونات قواعد السلوك المشتركة" في سياق هذا الدليل.

## الفصل الأول: وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

□ تعزيز التزام الوكالة بإجراءات منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر:

للمزيد من المعلومات عن منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع الفصل المعنون "أنشطة وسياسات منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

- اتخاذ الحيطة الواجبة لمنع إعادة توظيف المجرمين؛
- ضمان تأمين خدمات مساعدة الضحايا؛
- الحؤول دون أعمال الثأر أو الانتقام من مقدم الشكاوى حول وقوع أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ و
- اشتراط الالتزام بنود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاتفاقيات التعاونية.

□ إذكاء الوعي بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وبناء قدرة شركاء التنفيذ منذ لحظة اختيارهم، بما

يشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- ضمان أن يكون لدى شركاء التنفيذ فهم واضح للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وماهية واجباتهم ومسؤولياتهم في منع حدوث الحالات والتبليغ عنها؛<sup>١٩</sup>
- تشجيع شركاء التنفيذ على الاشتراك في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ووضع سياسات خاصة بهم للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو تعزيز السياسات القائمة؛<sup>٢٠</sup> و
- إشراك شركاء التنفيذ في تدريبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قدر الإمكان بهدف ضمان الالتزام بإجراءات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتقيّد بها.

للمزيد من المعلومات عن التدريبات على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع الفصل المعنون "العاملون في المجال الإنساني: التدريبات وبناء القدرات".

#### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أنّ أعضاء اللجنة التوجيهية اضطلموا أيضاً بمهمة المساءلة. فصي ظل غياب بروتوكول يستدعي أن تزود الوكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمعلومات عن التحقيق، استخدمت اللجان التوجيهية في كلي الموقعين التجريبيين استراتيجيّة تأثير الأقران بهدف تشجيع الوكالات الزميلة على متابعة التحقيقات ومشاركة المعلومات بالشكل الملائم. كما أورد طاقم العمل الميداني أنه عندما يكون رئيس إحدى الوكالات عضواً في اللجنة التوجيهية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يتولد ضغط اجتماعي يدفعهم للتفاعل مع السكان المتضررين بأعلى مستوى من المهنية.

للمزيد من المعلومات عن المعايير المرجوة التي يجب توافرها في القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، راجع الفصل المعنون "إشراك الوكالات الإنسانية".

### المسؤولون عن التنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

يظلع بوظيفة التنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية موظفون ميدانيون تُعيّنهم الوكالات الأعضاء المشاركة في الآلية من ضمن موظفيها، ويتلخّص دورهم بجمع الشكاوى وتسجيلها. كما أنّهم مسؤولون، متى تواصل معهم مقدّمو الشكاوى مباشرةً، عن تلقّي الشكاوى التي تُرفع شخصياً وتسجيل المعلومات باستخدام نظامٍ موحّد للتبليغ عن الحوادث (أنظر إلى نموذج التبليغ عن الحوادث في الملحق رقم ٤). بالإضافة إلى ذلك، تقدّم جهات التنسيق الدعم في خلال إجراء المشاورات المجتمعية وحملات التوعية ودورات التدريب ومراقبة الشكاوى. وينبغي على القائمين بالتنسيق في المجال التقني أن يكونوا مدربين وملتزمين، وأن يشارك في الاجتماعات بصفة منتظمة، وأن يحترموا سرّية الادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### مثال



ينبغي أن تحدّد مواعيد الاجتماعات الدورية للمنسّقين في بداية عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، على أن يُدرج الالتزام بالجدول الزمني ضمن اختصاصات المنسّقين. وأظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في واحدٍ من مواقع التنفيذ أنّ ما يقارب نصف المنسّقين المعيّنين تقريباً حضروا غالبية الاجتماعات فيما تغيب النصف الآخر، وذلك إمّا بسبب العطل، أو تواجدهم في إجازة للراحة والاستجمام أو إجازات أخرى، أو بسبب القيود المفروضة على السفر والتنقل، أو تضارب بين التزاماتهم في الآلية والتزاماتهم المؤسسية الأخرى. ومن شأن الحضور غير المنتظم أن يؤثر مباشرةً على فعالية المنسّقين، وتباعاً على وكالاتهم، وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية نفسها.

١٩ تكون واجبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومسؤولياتها بالنسبة إلى شركاء التنفيذ صريحة وملزمة إذا أُضيف بند الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى اتفاقات الشراكة. تمّ إدراج نماذج عن بنود عقود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الملحق رقم ٤. راجع أيضاً بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) والذي يدعو إلى إنفاذ أقوى مثل هذه البنود، وقسم بنود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في العقود في فصل نشاطات وسياسات منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في سياق هذا الدليل.

٢٠ سواء أصبح شركاء التنفيذ أعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أم لا، يتوجب على كافة الشكاوى التي تتلقاها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تُتابع وتحال للمراجعة. للمزيد من المعلومات عن إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى كيانات غير مشاركة، أنظر إلى فصل "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة" في سياق هذا الدليل.



## منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية - دوره في مراجعة الشكاوى

المزيد من المعلومات عن المهام المتعددة لمنسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، راجع الفصل المعنون "ضمان استدامة الآلية".

تقوم إحدى وظائف منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على مراجعة الشكاوى التي وصلت إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لإحالتها إلى الوكالة المختصة وقسم مساعدة الضحايا. وتشكل المراجعة المستقلة للشكاوى وإحالتها إحدى أبرز وظائف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فبصفتها الجسر الواصل بين المجتمع والوكالة المسؤولة عن المتابعة (مثل الوكالة التي يعمل مرتكب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المزعوم لديها)، على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقيم طبيعة كل شكوى وتحيلها وفق معايير موضوعية، لتبقى قابلة للمساءلة أمام الطرفين. وتعزز عملية مراجعة الشكاوى من قبل فردٍ مستقلٍ مفهوم حيادية آلية تقديم الشكاوى وموضوعيتها، والذي يكتسي أهمية بالغة. كما أنه يمكن تقييم الشكاوى على أساس مجموعة معايير موحدة على خلاف الوكالات التي تطبق معايير سرية لتلقي التبليغ عن الشكاوى. وأخيراً، يقلص حصر المراجعة بشخص واحد خطر تسريب معلومات حساسة ويشجع عملية متابعة الشكاوى في حينها.

### معلومة



كما أوردنا في الوصف الكامل ضمن الفصل المتعلق بإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يحدّد المنسق ما إذا كانت الشكاوى تدعي وقوع فعل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويحيلها (إذا كانت الشكاوى مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) أو يحولها إلى الجهات المعنية (إذا لم تكن الشكاوى مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، ويسجل الشكاوى بهدف رصدها ومتابعتها. وليس من صلاحية منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ولا القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إجراء التحقيقات في شأن الشكاوى.

وينبغي على اختصاصات المنسق أن تحدّد بوضوح دوره في تقييم الشكاوى و ذلك حفاظاً على الشفافية أمام جميع الأطراف (مقدمو

### نصائح



بما أنه عمل مؤخرًا على تعزيز مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في دور منسق الشؤون الإنسانية، بما في ذلك وضع آليات تقديم شكاوى وإحالة ادعاءات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، على منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يبقي منسق الشؤون الإنسانية على اطلاع بالأنشطة المنفذة في سياق إحالة الادعاءات.

الشكاوى، الوكالات المشاركة، إلخ). ويتابع المنسق الحالات المحالة، ويسهل تقديم التعقيبات للناجي/مقدم الشكاوى، ولهذا ينبغي أن تكون الإجراءات التي يتواصل المنسق من خلالها مع الوكالات التي تجري التحقيق موضحة صراحةً في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

### مثال



اخترت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أثيوبيا هيكلية "تبادل المعلومات" لمراجعة الشكاوى، وهي عبارة عن هيئة مكونة من القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة من جميع الوكالات المشاركة. واستخدمت اجتماعات تبادل المعلومات الدورية كوسيلة ليجتمع ممثلو الوكالات ويتناقشوا في اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقضاياها في المجتمع، وليضعوا استراتيجيات لنشاطات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولغرض مراجعة الشكاوى، اختبر عضوان أو ثلاثة على أساس التداول للحد من الكشف عن المعلومات الحساسة. وأفضت هيكلية "تبادل المعلومات" إلى مراجعة الشكاوى بصورة مستقلة، وشكّلت مساحة لتبادل المعلومات (غير الحساسة) بين الوكالات. ومنذ إنجاز المشروع التجريبي، أشارت الدوائر القانونية التابعة للوكالات إلى أنّ سياساتها الداخلية لن تساند هيكلية مراجعة شكاوى مشتركة بين الوكالات. عوضاً عن ذلك، سيضطلع منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمهمة مراجعة الشكاوى وإحالة الإدعاءات بهدف حصر معرفة تفاصيل القضية بشخص واحد (راجع الرسم البياني لتولّي الشكاوى في الملحق رقم ٤).

## عصر استعراض الأقران في مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

تمثل المراجعة المستقلة للشكاوى من خلال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة أداة مساءلة للوكالة. ويكون منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مضطرباً بدور متابعة الشكاوى مع الوكالة التي يعمل الشخص موضوع الشكاوى لصالحها، والحث على اتخاذ التدابير في حال لم تتخذ أي خطوات لوقف الاستغلال أو الانتهاك الحاصل. وفيما أن القدرة على المتابعة مع الوكالة المعنية تعتمد على تعاون الوكالة وإجراءات معالجة القضية/ حماية البيانات الخاصة بها، يمكن أن يؤدي وجود هيكلية مراجعة مستقلة دور الإشراف الرمزي.

## إجراءات التشغيل الموحدة

يجب تبيان البروتوكولات والإجراءات والأدوار والمسؤوليات المحددة ووسائل التواصل والتعاون بين الوكالات المشاركة بوضوح في كل آلية لتقديم الشكاوى المجتمعية، وذلك ضمن إجراءات التشغيل الموحدة. ويجب أن تقرها اللجنة التوجيهية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في خلال المراحل الأولى من عملية تصميمها. فمن شأن وجود مستند صريح يبين بوضوح أعمال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يزيد من سلامة الآلية وفعاليتها، وأن يشجع الشفافية ومساءلة كافة الأطراف المعنية. وينبغي أن تتكامل إجراءات التشغيل الموحدة مع السياسات الداخلية لكافة الوكالات المشاركة، وأن تدمج المعلومات المستخلصة من المشاورات المجتمعية، وأن تأخذ في الاعتبار مسائل السلامة والأمان الخاصة بموقع الاستجابة. ويتحتم على إجراءات التشغيل الموحدة أن تركز على نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة، وأن تُصمم بما يتناسب مع السياق المحلي حيث ستنفذ الآلية، آخذة في الاعتبار على سبيل المثال السكان المتضررين، والبنية التحتية للمساعدة، والوكالات الأعضاء التي تعمل ضمن السياق الإنساني المحلي.

### من الضروري أن تعرف



إجراءات التشغيل العالمية الموحدة: وضعت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إجراءات التشغيل العالمية الموحدة المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات حول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (راجع الملحق رقم ٢) وأقرتها، وذلك بهدف توضيح كيف يمكن للوكالات أن تتعاون في آليات تقديم الشكاوى المشتركة، مع الإبقاء على الالتزام بسياساتها الداخلية. ومن شأن هذه الإجراءات التي اتفقت عليها وكالات الاستجابة الإنسانية الدولية أن تسهل وضع إجراءات التشغيل الموحدة على الصعيد القطري.

للمزيد من المعلومات الأساسية حول مبادرة إجراءات التشغيل العالمية الموحدة، راجع مقدمة هذا الدليل.

إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية: من المهم إدراج ما يلي في إجراءات التشغيل الموحدة لكل آلية تقديم شكاوى مجتمعية:

- أدوار ومسؤوليات ممثلي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (أعضاء اللجنة التوجيهية، المنسقون، إلخ)، وبرامج الاجتماعات.
- بروتوكولات مراجعة الشكاوى المعنية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإحالتها (بما فيها تلك التي تطلب شريك تنفيذ ووكالة غير مشتركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وشكاوى مجهولة المصدر)، وكذلك مراجعة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تصل إلى الآلية وتحويلها.
- معلومات الاتصال بالوحدات، ضمن كل وكالة مشتركة، التي تتلقى ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتحقق فيها.
- إجراءات لتقييم الشكاوى وإحالة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى خدمات الضحايا في الموقع، بما في ذلك تحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن تقييم الحاجات، ومقدمو الخدمات ذات الصلة في الموقع.
- الأطر الزمنية التي ستعمل ضمنها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، كالمواعيد النهائية لتقديم التعقيبات إلى مقدم الشكاوى/ الناجي، وإحالة الادعاءات إلى الوكالة المعنية.

## أعداد الدبئة التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب على الإجراءات الموضوعة كدبئة لإدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تتناول صراحةً أدوار الجهات الفاعلة في الآلية ومسؤولياتها، وأن تحدّد بوضوح العمليات اليومية للآلية. ويجب على الوكالات المشاركة جميعها أن تؤدي دورًا نشطًا في تصميم الآلية حتى يتفاد أصحاب المصلحة الفهم نفسه للآلية.</p>	<p>✗ في حين أن هناك عددًا كبيرًا من المصادر والتوجهات عن كيفية وضع آليات تقديم شكاوى مشتركة، نجد نقصًا في الكتابات التي تتناول أفضل الممارسات للتعاون المشترك بين الوكالات عند وضع آلية تقديم شكاوى مشتركة وتسييرها. وفي غياب توجيهٍ مماثل، أن التعاون بين الوكالات على معالجة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مجزأ.</p>
<p>✓ يجب إجراء تدريبات مؤسسية توضح الفارق بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وذلك لإيضاح دور الآلية ونطاق عملها، وتفريقها عن آليات تقديم الشكاوى و تلقي التعقيبات القائمة. وبعد هذا التمييز ضروريًا كي تعمل الآليات معًا من دون وجود التباس.</p>	<p>✗ الضابط بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي: في حين أن أفضل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تطلّ المستفيدين ويقدم عليها العاملون في المجال الإنساني، يشمل العنف القائم على النوع الاجتماعي، العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي اللذين يستهدفان الأشخاص جميعًا (ومن ضمنهم المستفيدين). ويمكن أن يوجد هذان المفهومان التباسًا عند تصميم البرنامج وتحديد الأدوار لآتهما مزربطان بشكل وثيق.</p>
<p>✓ يجب إيجاد حلولٍ عبر المناقشة الجماعية لمعالجة مستوى الحضور المنخفض، مثل وضع أساليب بديلة لاتخاذ القرارات عندما لا يكون المشاركون حاضرين في الاجتماع، والاتفاق على توافر تصاب معين لعقد الاجتماعات وأو اتخاذ القرارات (وجوب حضور ممثلين من خمس وكالات على سبيل المثال)، وتقديم معلومات تحدّثية بشكلٍ منتظم إلى اللجنة التوجيهية عالية المستوى المسؤولة عن الإشراف.</p>	<p>✗ تؤكّر المشاركة غير المنتظمة في اجتماعات القائمين بالتنسيق لدى الآلية على فعالية كل فرد من القائمين بالتنسيق والآلية ككل.</p>
<p>✓ توفر إجراءات التشغيل العالمة الموحدة المعنية بالتعاون المشترك بين الوكالات حول آليات تقديم الشكاوى المجتمعية نموذجًا لآليات تقديم الشكاوى المشتركة يتوافق مع سياسات الوكالات المعنية بالتهلج عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وصاية السياسات. ويجب أن يستخدم الموظفون المبتدئون هذه الإجراءات عند وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية فطرية وتسييرها. ويجب على إجراءات التشغيل الموحدة المعنية بالآلية أن تراعي السياق المحلي، فعلى سبيل المثال قد تختلف سبل الإحالة بحسب توافر مقدمي الخدمات في الموقع.</p>	<p>✗ يكون عادةً من غير الواضح بالنسبة للموظفين المبتدئين كيفية التوفيق بين التعاون مع الآليات المشتركة من جهة والالتزام بسياساتهم المؤسسة المعنية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجة القضايا من جهة أخرى.</p>

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

## الفصل الثاني: مجال عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: هل هو مخصص للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا؟

أفضل الممارسات



لا بد أن تتخذ الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قرارها بشأن المجال الأساسي لآلية تقديم الشكاوى، مع الأخذ في الاعتبار الشواغل اللوجستية فضلاً عن سلامة المجتمع ورغباته.

تكمّن إحدى أولى خطوات تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في اتخاذ القرار حول ما إذا كان يجب أن تركز الآلية بشكل حصري على تلقي ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والشكاوى العامة حول سوء سلوك الموظفين، أم أنها تشمل أيضاً مسائل أوسع نطاقاً تتعلق بالمساعدة/البرامج الإنسانية. يشتمل كل من النموذجين على إيجابيات وسلبيات، لكن ما يجب ألا يغيب عن بالنا هو أنه لا توجد مقارنة "صحيحة" - فالتصميم الصحيح هو الذي يقدم وسيلة آمنة ومتاحة لجميع السكان المتضررين، ويعمل بالاستناد إلى وقائع الوضع الإنساني في الموقع، مثل قدرات العاملين في المجال الإنساني، وآليات تقديم الشكاوى القائمة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، وثقافة المجتمع من حيث التعامل مع المظالم.

معلومة



إن تحديد مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هو قرار تتخذه اللجنة التوجيهية بالتشاور مع المجتمعات على المستوى الميداني، حتى تراعي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية السياق المحلي، وتلبي الحاجات الخاصة بالموقع/البلد، وتندمج مع غيرها من آليات التبليغ/تلقى التعقبات.

ومن الدروس المستحسن إبقاؤها في الأذهان هي أن الحل الأبسط هو الأفضل. فلا يجوز أن تفضي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى ارتباك السكان المتضررين والأطراف المعنية لأنها قائمة على نظام بيروقراطي فائق التعقيد وأو نظام مزدوج، بل يجب أن تبسط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وسائل التبليغ على المستفيدين، وتسهل إحالة ادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تصل إلى وحدات التحقيق في الوكالات المعنية. سيحد هذا الأمر إداً من ارتباك المستفيدين فلا يُثقل كاهلهم بخيارات تلقي الشكاوى كما سيقصّ نفقات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وجهود الموظفين من خلال الاندماج مع الآليات القائمة أصلاً بدلاً من البدء من الصفر.

بالإليات الموجودة، راجع الفصل المعنون "إعداد البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية".

## الإيجابيات والسلبيات

نذكر في ما يلي الإيجابيات والسلبيات التي يجب أخذها في الاعتبار في ثلاثة مجالات مختلفة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

### آلية مخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

تلقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية فقط للشكاوى المتعلقة بحوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

## الإيجابيات:

- إنَّ التَّركيز على قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي دون سواها يسمح للأطراف المعنية بتكريس كامل اهتمامها ومواردها لهذه القضية فحسب، الأمر الذي سيسمح ببذل المزيد من الجهود في أنشطة الوقاية ذات الصلة، ورصد أسهل و تعديل أفضل للمشروع.
- البساطة: سيعلم المستفيدون المكان المحدد الذي عليهم التوجُّه إليه لتقديم الشكاوى بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، الأمر الذي سيمكن من أن يشجّع عملية التبليغ.
- تتمثل أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال آليتها الخاصة المستقلة.
- كلُّ ما يتعلّق على الأطراف المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية فعلة هو تنظيم سياسات الوكالة وإجراءاتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تسهيل التنسيق بين الوكالات.

## السلبيات:

- إنَّ إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل حصري، والإعلان عنها بهذا الشكل، قد يثني السكّان المتضررين عن التبليغ خوفاً من وصمة العار والثأر. فكلُّ من يحاول الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى سيصبح اسمه مرتبطاً بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مما يجعله عرضة لأعمال انتقامية مباشرة قد يرتكبها عاملو الإغاثة أو أعضاء المجتمع، أو للوصمة الاجتماعي، أو لرفض المجتمع. ان مجرد الوصول العلني إلى هذه الآلية أن يعرض للخطر السرية والتحفُّظ الضروريين لدى الكشف عن مثل هذه الانتهاكات.
- إنَّ فصل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عن قضايا أخرى يصعب من تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على برامج المساعدة الإنسانية العامة.
- يزداد احتمال تدمير قنوات التبليغ المادية (كصناديق الاقتراحات) عندما تتناول قضية واحدة حساسة و/أو مشحونة اجتماعياً، ما يهدّد قدرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على إنشاء قنوات تبليغ آمنة ومتاحة للجميع.
- إنَّ إنشاء آليات منفصلة لكلِّ نوع من أنواع البرامج الإنسانية وقضايا سوء سلوك الموظفين أمر مربك لأفراد المجتمع والموظفين، ويستهلك موارد كثيرة (بشرية ومالية)، وهو عمل مزدوج، وقد يوجد نسب استجابة غير متسقة، ما يهدّد مصداقية المجتمع الإنساني وقدرته على تعديل البرامج.

## آلية سوء سلوك الموظفين

تتلقّى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكاوى بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والاحتيايل، والفساد وغيرها من قضايا سوء السلوك:

## الإيجابيات:

- يسهّل وجود آلية واحدة تتناول كلِّ أنواع سوء سلوك الموظفين عملية التبليغ عبر الحدّ من عدد خيارات التبليغ.
- تسمح الآلية التي تركز بشكل حصري على سوء سلوك الموظفين بدلاً من قضايا المساءلة الشاملة باستجابة هادفة أكثر من خلال العمل على قضية مواضيعية واحدة خاصة بمساءلة الموظفين.
- يسهّل الجمع بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع غيرها من قضايا سوء سلوك الموظفين تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## السلبيات:

- إنَّ خطر الوصم بالعار والثأر الذي يواجه مستخدمي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو نفسه الذي يواجه مستخدمي هذه الآلية، إذ يعلم كلُّ من الموظفين والمجتمع أنّ مقدّم الشكاوى يبلغ عن سوء سلوك الموظفين.
- إنَّ الآلية التي تتلقّى بعض الشكاوى من المستفيدين، لكن ليس كلِّ أنواع الشكاوى، قد تسبّب ارتباكاً بشأن المكان الذي على الشخص التوجُّه إليه للتبليغ عن كلِّ نوع من الشكاوى.

## القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشائها

- قد لا تتلقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دعمًا كافيًا من الموظفين العاملين في المجال الإنساني الذين يهددهم وجود آلية مصممة للإشراف على سلوكهم والتبليغ عنه. وقد يسبب ذلك أيضًا توترًا بين موظفي الاستجابة الإنسانية في الموقع و الموظفين القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الذين قد يُنظر إليهم وكأنهم يحكمون على سلوك أقرانهم.
- إن محاولة معالجة قضايا متعددة قد تحد من فاعلية الموظفين، ما يجبر القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على تعلم مهارات خاصة واكتساب خبرات محددة في جميع قضايا سوء سلوك الموظفين.
- بزيادة مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يزداد تنوع قواعد السلوك المعمول بها في الوكالة وغير ذلك من السياسات ذات الصلة، الأمر الذي يزيمن د صعوبة التنسيق بين الوكالات.
- بدون آلية خاصة، قد "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## آلية واسعة النطاق للمساءلة و تلقي التعقيبات

تتلقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكاوى بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وسوء سلوك الموظفين، وشكاوى أخرى متعلقة بالبرنامج (المياه والصرف الصحي والنظافة، والمأوى، والحماية، والسلع غير الغذائية، إلخ):

## الإيجابيات:

- انخفاض خطر الوصم بالعار والتأثر بحق الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومقدمي الشكاوى في هذا الإطار.
- آلية بسيطة بفضل جمع كل الشكاوى المرتبطة بالبرنامج معًا - لن يرتبك السكان المتضررون نتيجة الخيارات المتعددة حول مكان تقديم الشكاوى.
- تعزز آلية تقديم الشكاوى المجتمعية القدرة على تشارك موارد تدابير المساءلة الخاصة بمشاريع أخرى، وقد يسهل أكثر على الجهات المانحة بشكل عام تمويل آلية أوسع نطاقًا.
- قد يسهل جمع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع قضايا أخرى تابعة للبرامج تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و قد يكون من الأسهل دمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حيث لا يجري التعامل معها كقضية منفردة؛ فجعل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءًا من آلية مساءلة واسعة النطاق يسمح بأن تشكل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءًا من مناقشة مجمل البرامج .

## السلبيات:

- ازدياد خطر تضارب سياسات الداخلية للوكالة بشأن المساءلة مما يجعل التنسيق بين الوكالات وإدارة الشكاوى أكثر صعوبة.
- قد تحد كثرة القضايا من فاعلية آلية تقديم الشكاوى المشتركة، كما أن كمية التعقيبات والآراء الواردة من المجتمع والتي يجب تقييمها بهدف تحديد الادعاءات المرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد تسبب في التأخير.
- ازدياد خطر أن "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وكذلك خطر عدم التنبه إليها.

تشير الخبرة المكتسبة من برامج سابقة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى أن مجال تناول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للشكاوى يجب أن يكون واسعًا بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من السلامة والثقة في الوصول إلى الآلية. و تشير التقارير الصادرة عن الوكالات الممثلة في مؤتمر شراكة المساءلة الإنسانية للعام ٢٠١٤ الذي حمل عنوان "هل تنجح آليات تقديم الشكاوى؟" إلى أن آليات تقديم الشكاوى المصممة خصيصًا للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لا تنجح بالقدر نفسه الذي تعمل به آليات تقديم الشكاوى المنشأة لتلقي الشكاوى بشأن تقديم الخدمات في المنظمات وكذلك سلوك ممثليها. و تشير أيضًا الخلاصة الوافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية الصادرة في ٢٠١٢ إلى أن دمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية أكبر لتقديم الشكاوى هو "ممارسة جيدة"، وإلى أنه يُستحسن عدم حصر آلية تقديم الشكاوى بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو سوء سلوك الموظفين فحسب".

## الشواغل العملية

فضلاً عن مقارنة الإيجابيات بالسلبيات في ما سبق ذكره، سينظر التخطيط الأساسي أيضًا في مدى اتساع مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. على سبيل المثال:

- كم عدد الوكالات المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (المؤثرة على قدرة جهة التنسيق المشتركة)؟
- ما هو حجم الاستجابة الإنسانية الكاملة (المؤثرة على مدى الطلب على آلية المساءلة البرنامجية واسعة النطاق)؟
- ما هي درجة انتشار الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع، انطلاقًا من المؤشرات الأولية؟
- ما هو موقف المجتمع من مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي ومن التبليغ إلى أشخاص غرباء؟



## خلاصة القول

إنّ مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هو في نهاية المطاف خيار الأطراف المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي تأخذ في عين الاعتبار رغبات المجتمع المتضرر وحاجاته فضلاً عن الشواغل العملية المحلية. وسواء أكانت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مصممة لتناول شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي دون سواها أم جرى توسيع نطاقها لتشمل قضايا أخرى متعلقة بسوء السلوك والمساءلة، لا بدّ من اتباع ثلاث ممارسات:

١. لا يجوز للآلية أن تعلن نفسها "كآلية مخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". فقد بينت التجربة أن المستفيدين أقل ميلاً لتقديم الشكاوى من خلال قناة تبليغ تركز على قضية حساسة دون سواها، كالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، خوفاً من الوصم الاجتماعي، ولمخاوف متعلقة بالسلامة، ومجموعة من العراقيل الأخرى.
٢. يجب على أنشطة إذكاء الوعي للمجتمع المتضرر وكذلك التّدريبات التي يخضع لها موظفو الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون واضحة بشأن مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وقدراتها. فلا بدّ أن يفهم المستفيدون وموظفو الوكالة الهدف المحدد الذي صممت من أجله آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وما نوع الشكاوى التي يمكن تقديمها.
٣. بغض النظر عن المجال المتوقع لآلية تقديم الشكاوى، لا يمكن أن تتحكم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أنواع الشكاوى التي يقدمها المستفيدون. وتوضح الممارسة أنّ أكثرية الشكاوى المقدّمة تتمحور حول قضايا غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لذلك، لا بدّ أن يكون لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية وسائل لتسجيل الشكاوى الأوسع نطاقاً المرتبطة بالبرامج وإحالتها إلى الوكالة أو الكتلة المعنية، على سبيل المثال كتلة المياه والصرف الصحي والنظافة، المأوى، إلخ، متابعتها، وإلا فستخسر مصداقيتها في نظر السكان المتضررين.

للمزيد من المعلومات عن تسجيل الشكاوى غير المرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المتابعة، راجع الفصل المعنون "الرصد والتقييم، مع ضبط البرنامج".

### أدوات



- إنّ التّشاور مع المجتمعات، بالشّكل الموضح في هذا الدليل، سيحدّد نوع آليات تقديم الشكاوى التي يرتاح السكّان المحليون لاستخدامها.
- إنّ مطبوعات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مثل الخلاصة الوافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية الصّادرة في العام ٢٠١٢، وتقرير مؤتمر الشراكة حول المساءلة الإنسانيّة لعام ٢٠١٤ بعنوان "هل تنجح آليات تقديم الشكاوى؟"، تزوّدنا بتفاصيل حول تجارب آليات تقديم الشكاوى المجتمعية السابقة من حيث تحديد مجال الشكاوى التي ستلقاها.
- إنّ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمعياري الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة تشمل التزامات العمل الجماعي، الأمر الذي قد يساعد الأطراف المعنية على ضمان المشاركة بآلية أوسع نطاقاً.



## تصميم مجال آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية

التوصيات	التحديات
<p>✓ تصميم وتطبيق نظام لإحالة الشكاوى إلى الوكالة/ الكتلة/مبنى المساءلة المناسب (5) للمتابعة، بغض النظر عن المجال المتوقع لآيئة تقديم الشكاوى. وإذا كانت آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية تقتصر إلى القدرة على رصد المستوى والوجود بما يحصل عليه مقدم الشكاوى من متابعة و تعليقات، يجب الحرض على إدارة التوقعات وعلى أن يكون مقدم الشكاوى مدركاً لدور آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية وحدودها.</p>	<p>✗ بغض النظر عن مجال تركيز آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية، سيقدم السكان المتضررون مجموعة واسعة من الشكاوى، بما في ذلك تلك المتعلقة بتوزيع الطعام، وإعادة التوطين، إلخ.</p>
<p>✓ عند دمج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نظام شامل لتقديم الشكاوى، لا بد من تحديد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بوضوح كزوج خاص من الشكاوى التي يمكن تقديمها، ولا بد من تدريب جميع القائمين بالشكاوى المجتمعية للتعرف على شكوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجتها. ويجب تنظيم فعاليات ودورات تدريبية خاصة بالصحية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تهدف إلى إذكاء الوعي وتشمل أهمية التبليغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعروفة أو المشبهة بها، وما يمكن توقعه بعد تقديم الشكاوى.</p>	<p>✗ مع أن المجال الأوسع قد يكون أكثر كفاءة وقد يعالج عدداً أكبر من حاجات المستفيدين، يبرز خطر أن تطلق شكاوى أخرى على شكوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو أن يجري التقليل من أهمية هذه الأخيرة.</p>
<p>✓ عندما تحاول الوكالة مقاومة التنسيق بشأن وضع آيئة مساءلة واسعة النطاق، يجب أن تنظر آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية إلى التزامات الوكالة الدأخية بالعمل المشترك على مشاريع المساءلة، مثل المبادرات التشغيلية الدنيا للصحية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولتحفيز الإنساني الأساسي.</p>	<p>✗ قد تكون الوكالات أكثر تردداً في التعاون بشأن آيئة مساءلة أوسع نطاقاً إذ تزداد الصعوبة في تنسيق سياسات الوكالات الدأخية.</p>

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

## الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

أفضل الممارسات



تعتبر قنوات التبليغ الآمنة والمتاحة للجميع ضرورية لتمكين مقدّمي الشكاوى وتشجيعهم على التقدّم والتبليغ بسريّة، بدون الخوف من الثأر أو الوصم بالعار. وسيُعطي التصميم المناسب جميع مقدّمي الشكاوى فرصاً متساوية في التبليغ وتخطّي الحواجز الثقافيّة، والاجتماعيّة والماديّة.

يجب إنشاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بحيث يشعر مقدّمو الشكاوى بالحرية والأمان لرفع الشكاوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويكمن أحد أهم عناصر تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في إيجاد وسائل تمكن مقدّمي الشكاوى من تقديم الأدعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### قنوات التبليغ للمجتمع المتضرّر

أولاً وقبل كل شيء، يتعيّن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إنشاء عدّة قنوات للتبليغ بهدف تزويد السكّان المتضرّرين بمجموعة واسعة من الخيارات لتقديم الشكاوى.

- يجب أن يكون التبليغ الشّخصي المباشر أحد نقاط الدخول، كتبليغ الجهة القائمة بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في وكالة معيّنة، أو الموظّفين في مركز للعنف القائم على النوع الاجتماعي /مركز المرأة أو مرفق طبيّ، أو أعضاء/قادة المجتمع المدرّبين على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يجب أن يكون المستفيدون قادرين على التبليغ عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل شفوي وخطّي، بما في ذلك تقديم شكاوى مجهولة المصدر<sup>٢١</sup>، مثلاً من خلال صندوق للاقتراحات.
- على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية استكشاف إمكانيّة استخدام تكنولوجيا المعلومات (عند توافرها)، أي من خلال الرسائل القصيرة، أو الخطوط الهاتفية الساخنة أو البريد الإلكتروني.

سيكون على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تحدّد في وقت مبكر الحواجز التي تصطدم بها عمليّة تقديم الشكاوى، وأن تجد سبلاً لتخطّيها. ومن الأمثلة عن هذه الحواجز:

- الحواجز الماديّة: يُمنع الأشخاص من الوصول إلى مكتب الوكالة الإنسانية، أو أنّهم غير قادرين على الوصول إليه بسبب الإعاقة أو الظروف الصّعبة؛
- الحواجز الثقافيّة: قد لا يكون تقديم الشكاوى مقبولاً في بعض الثقافات؛
- السّلامة الشّخصيّة: قد يخشى الأشخاص العقاب أو وصمة العار في حال تقدّموا بشكاوى؛
- التّهميش: قد تستثنى بعض الفئات، كالشباب أو الأميين، من الآلية في حال لم يجرّ تصميمها مع أخذ حاجاتهم بعين الاعتبار.

٢١ في حين تُظهر التجارب السابقة أنّ المجتمعات المتضرّرة تفضّل وسائل لتقديم شكاوى مجهولة المصدر، يجب أن تدرك الأطراف المعنية أنّ قدرة الوكالات على معالجة الشكاوى المجهولة المصدر والتحرّي عنها ستأثّر بسياسات التحقيق المؤسسية الخاصة بالوكالات وستعتمد عليها.

## أهمية تعدد القنوات



## نصائح

يجب التّشاور مع المجتمع بشأن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع تشجيع مشاركة الأشخاص الناشطة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، في مرحلتي التصميم والتطبيق على حدّ سواء، بهدف ضمان مشاركة المجتمع في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بشكل عام وفي قنوات التبليغ بشكل خاص.

إنّ الافتقار إلى قنوات تبليغ آمنة ومتاحة للجميع قد يقوّض بدرجة كبيرة نجاح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فسيعني عدم اللّجوء إلى الآلية أنّ الناجين ضعفاء، أو يشعرون بالضعف، إزاء العواقب السلبية المترتبة على التبليغ، مثل خطر وصمة العار الفعلي و/أو المتصور في حال لم تكن نقاط الدّخول سرّية وفي مكانها الصّحيح. وهم لن يثقوا بالقنوات الموجودة وقد يخشون استخدامها، الأمر الذي يجعل القنوات عديمة الجدوى. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤديّ قنوات التبليغ غير الآمنة إلى تسرّب المعلومات السّرية، الأمر الذي قد يعرّض الناجين لوصمة العار أو للأذى من جديد، فضلاً عن المجازفة بمصداقية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في نظر المجتمع. إنّ وجود مجموعة متنوّعة من قنوات التبليغ قد يريح مقدّمي الشكاوى أيضاً من أعباء عملية كبيرة، كالمسافة التي يجب أن يقطعها الشّخص للتبليغ. لدى دراسة خيارات تصميم نقاط دخول الشكوى، يجب أن تأخذ الوكالات بعين الاعتبار فوائد عدم ذكر الهوية، والخيارات للأشخاص

الذين لا يملكون هاتفاً محمولاً أو ليسوا مشتركين بخدمة الانترنت، والخيارات للأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة و/أو الكتابة. ويجب أن تقدّم الآلية إمكانية تقديم شكاوى خطية وشفوية في الوقت عينه، إذ قد يفضل مقدّمو الشكاوى وسيلة على الثانية.

إنّ الوصول المناسب إلى قنوات التبليغ يعني أيضاً وجود عدد كاف من القنوات بما يتناسب مع حجم المجتمع المستهدف. فقد يتخلّى مقدّمو الشكاوى المحتملون عن نية التبليغ بسبب الازدحام الذي يحدّ من إمكانية الوصول إلى قنوات التبليغ. ينبغي تحديد عدد قنوات التبليغ ومكانها بعد الأخذ بعين الاعتبار المسافة التي سيحتاج مقدّمو الشكاوى إلى عبورها للوصول إلى الآلية، وكذلك حال الطّقس وغير ذلك من القيود التي تعيق الوصول، والإعاقة التي تصعب الوصول، وانعدام الخصوصية أثناء تقديم الشكوى.

## معلومة



التكاليف المترتبة على مقدّم الشكوى: لا بدّ من النظر في كلفة تقديم الشكوى، لجهة المال اللازم لإجراء المكالمات الهاتفية أو الوقت الذي يقضيه مقدّم الشكوى بعيداً عن التزامات أخرى، وفي الطّرق التي تستطيع من خلالها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقديم الدّعم لمقدّمي الشكاوى والحدّ من هذه التكاليف. مبدئياً، يجب بذل الجهود لإنشاء آلية تبليغ لا ترتب أيّ كلفة على النّاجي/مقدّم الشكوى.

## نذكر عناصر رئيسية أخرى لقنوات التبليغ الآمنة والمتاحة للجميع:

- ينبغي أن تكون مناسبة ثقافياً وأن تتغلّب على الحواجز الثقافية. على سبيل المثال، في حين يوصى عالمياً بوجود موظفات من الإناث للتحدّث مع الناجين من العنف أو الانتهاك الجنسي، فمن الصّوروي بشكل خاصّ أن تحصل النساء على فرصة تبليغ امرأة أخرى بشكواها، وذلك في الثقافات التي تمنع مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي بين الرّجال والنساء.
- ينبغي أن تكون سرّية بالكامل. فهذا أمر جوهري لأمن الناجي/مقدّم الشكوى وسلامته وحقوق المتهم في الإجراءات القانونية الواجبة، ولاستمرار فاعلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتعدّ السرية حقّ من حقوق الناجي/مقدّم الشكوى، والمرتكب المزعوم، وأيّ شاهد متورّط.
- ينبغي تصميمها للتغلّب على حاجز اللّغة. فيجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون قادرة على تلقّي الشكاوى ومعالجتها في اللّغة المحليّة أو القبلية المناسبة. وفي المجتمعات التي ترتفع فيها معدّلات الأمية، لا بدّ من وجود قنوات تسمح بالتبليغ الشّفوي.
- يجب أن تستند إلى مساهمات المجتمع التي جرى الحصول عليها أثناء المشاورات.
- يجب أن تدعمها حملات إعلامية للحرص على أن تفهم المجتمعات كيفية الوصول إلى قنوات التبليغ المختلفة ومكان وجودها.

المزيد من المعلومات عن اكتشاف ما يفضله مقدم الشكاوى من تعليقات أثناء تناول الشكاوى، راجع فقرة "تلقي الشكاوى شخصياً" في الفصل المعنون "تناول الشكاوى ومراجعتها".

• يجب تصميمها للاتصالات المتبادلة، بما أن القناة المستخدمة لتقديم الشكاوى هي غالباً القناة التي سيجري استعمالها لإعطاء التعقيبات / التعليقات.

إن التبليغ الشخصي أو "وجهًا لوجه" إلى جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية يجب أن يكون قناة متاحة على الدوام. فالتواصل البشري يسمح بتوطيد العلاقة ويسمح بتناول الشكاوى بدقة أكبر بشكل عام. يجب أن تكون مساحات التبليغ الشخصي أو "المساحات الآمنة" مستعدة للتعامل مع مجموعة متنوعة من المواضيع، بالإضافة إلى قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. عملياً، قد يتقدم المستفيدون من آلية تقديم الشكاوى بمظالم أقل حساسية لـ "اختبار" التجربة، قبل طرح قضية تمثل حساسية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن العلاقة التي تُبنى من خلال التبليغ الشخصي قادرة على تمكين الناجي مع مرور الوقت من مشاركة انتهاكات قد لا يشعر/تسعر بالراحة لمشاركتها مع غرباء.

### مثال



إن إنشاء مساحة آمنة تستطيع النساء التوجه إليها في المجتمع المحلي يمكن أن يشجع عملية التبليغ مع الوقت. فالأماكن كمراكز المرأة، التي تؤدي دور قنوات لتناول الشكاوى وتكون موجودة في الوقت عينه كمساحات مجتمعية آمنة، قادرة على بناء ثقة المستفيد وجعله يشعر بالراحة للتبليغ عن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ففي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التجريبية في أثيوبيا مثلاً جرى إنشاء منزل آمن للنساء داخل مركز صحي موجود مسبقاً. كما أن اختيار هذا الموقع لا يسمح بالتمييز مباشرة بين الناجيات والأشخاص الآخرين الذين يزورون المركز الصحي، وبما أنه مبنى موجود مسبقاً اعتادته النساء، شعرن بالراحة لزيارته. أمنت هذه المساحة الآمنة مكاناً فاعلاً لتلقي الشكاوى الشخصية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: فمن الادعاءات الستة التي جرى تلقيها في أثيوبيا بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، أتت ثلاثة عبر المركز الصحي، \* وأدت اثنتين منها إلى إجراءات تأديبية صارمة من جانب الوكالة المعنية. وأفصحت النساء عن شعورهن براحة أكبر بكثير لدى التبليغ ضمن مكان آمن.

\* جرى تقديم الشكاوى الأخرى عبر صناديق الاقتراحات

### أدوات



- في التبليغ الشخصي، يساعد استعمال نموذج موحد للتبليغ عن الحوادث على اتساق بيانات الشكاوى.
- تشمل مبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أمناً، تعليمات حول التنازل الحساس للشكاوى الشخصية.
- تضمن القوائم المرجعية، التي تستند إلى نموذج التبليغ عن الحوادث الخاص بالآلية، تسجيل جميع المعلومات الضرورية أثناء تناول الشكاوى. يمكن أيضاً مشاركة القوائم المرجعية كأدوات لإذكاء وعي الموظفين والمجتمع.

## تبليغ قادة المجتمع

قد يفضل بعض مقدمي الشكاوى تبليغ قادة مجتمعهم بالانتهاكات التي يرتكبها العمال في المجال الإنساني. في هذه الحالة، يجب أن تحدد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أبرز قادة المجتمع وتدريبهم ليؤدوا دور جهات التنسيق الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المجتمع. وينبغي أن يشمل التدريب المفاهيم العامة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والطريقة الصحيحة لتلقي الشكاوى (السريّة، والحفاظ على سلامة مقدم الشكاوى وكرامته، واستقاء المعلومات اللازمة)، وكيفية إحالة الشكاوى وما يجب توقعه في عملية الإحالة، وكيفية مساعدة الناجين على تلقي الدعم. ينبغي الطلب من نقاط اتصال المجتمع رفع الشكاوى مباشرة إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية حتى يكون بالإمكان إحالة الادعاءات إلى وكالة التحقيق ذات الصلة ومساعدة الضحايا. ولا بد أن يكون دورهم وعلاقتهم بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية مفهومين بوضوح ومحددتين في الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية، لا سيما أنه لا يجوز لهم أن يقوموا بأي جمع للأدلة أو تحقيق.

## الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للجميع للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

### معلومة



عندما تُظهر المشاورات المجتمعية أنّ الأشخاص يفضلون تبليغ قادة المجتمع/ الزعماء التقليديين بالقضايا الحساسة، وبخاصة إذا كان السكّان المتضرّرون يتقنون بالفعل بهذه العملية ويستعملونها، قد يسهم تدريب قادة المجتمع على إجراءات الإحالة الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وبآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تعزيز حماية المجتمع. لكن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقارن أيضاً بين الفائدة المرجوة من تقديم قناة تبليغ حساسة ثقافياً وبين الحاجة إلى السرية، إذ أن قناة التبليغ هذه تزيد عدد الأشخاص المطلعين على الشكاوى. وتجدر الإشارة إلى أنّ تعيين قادة المجتمع كنقطة دخول قد يحدّ من سيطرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على المعلومات الحساسة. يجب أن تحاول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضاً أن تأخذ في الاعتبار واقع أنّ قادة المجتمع ربّما يكونون مشاركين في إدامة السلوك الذي يتفاضى عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و/أو يصم الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالعار. ستكون هذه المقاربات دون جدوى إذا كان المستفيدون يقومون بتبليغ قادة المجتمع بغض النظر عن وجود قنوات رسمية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية، كما أن تثقيف هؤلاء الأشخاص حول إجراءات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لن يعود بأيّ فائدة إلا من خلال تشجيع عملية مؤسّسة على مبادئ.

### تبليغ الوكالة المعنية مباشرة

للمزيد من المعلومات حول أهمية آليات تقديم الشكاوى الداخلية، راجع الفصل المعنون "إحالة ادّعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة".

يجب أن تقوم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بتشجيع الوكالات على إنشاء آلية تبليغ داخلية يستعملها مقدّمو الشكاوى للتبليغ؛ إذ أن عددا كبيرا من الوكالات لم تقم بإنشاء أنظمة مباشرة وكاملة للتبليغ عن الشكاوى على الرغم من تحديد جهات تنسيق خاصة بالحماية من الاستغلال

الجنسي والانتهاك الجنسي على النحو المطلوب في الالتزامات الدولية. ٢٢ و قد يصعب الوصول إلى الآليات القائمة، أو قد لا تكون الفكرة واضحة بأنّه يمكن استعمالها لتقديم ادّعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إنّ وجود نظام تبليغ في مكانه الصحيح داخل الوكالات المشاركة بهدف تلقّي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يعطي المستفيدين خيار التوجّه مباشرة إلى الوكالة المعنية إذا رغبوا في ذلك.

### من الضروري أن تعرف



إنّ إحدى مزايا آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي أنّها تحرّر الناجين من الحاجة إلى تحديد الوكالة التي يعمل فيها الجاني المزعوم ثمّ تحديد آليات تقديم الشكاوى المناسبة التي يجب تقديم الادّعاءات من خلالها. وفي حال كان مقدّم الشكاوى يعلم في أيّ من الوكالات يعمل الجاني المزعوم، يجب أن يكون التبليغ المباشر إلى الوكالة خياراً متاحاً على الدوام أمام مقدّم الشكاوى إذا رغب في ذلك.

### التخطيط

#### نصائح



على سبيل المثال، يمكن أن يكون تعيين موظفي تدريس جديرين بالثقة كجهات تنسيق للمجتمع أن يشكل أحد الخيارات لتلبية حاجات أطفال المدارس.

ينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إجراء تقييم مبكر لتحديد قنوات التبليغ الموجودة مسبقاً (على سبيل المثال آليات تقديم الشكاوى الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي)، حتّى تستطيع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية العمل مع الأنظمة الموجودة مع الحؤول دون ازدواجية الجهود. يجب أن يكون التقييم على بنية أيضاً من الخصائص الديمغرافية للمجتمع للحرص على أن يكون لجميع الفئات، من نساء، وأطفال، ورجال، وكبار في السن، وأميين، وذوي إعاقة، إلخ، قناة يستطيعون الوصول إليها. وتبرز أهمية مجموعات النقاش المركّزة مع المجتمع لمعرفة المواقع حيث يفضل المجتمع المحلي وضع نقاط الدخول.

## يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية صديقة للأطفال

يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة بسهولة للأطفال خاصة في المواقع التي يتضح فيها أن هناك خطر على الشباب في التعرض للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يتطلب إنشاء نقاط دخول للأطفال ليقدموا شكاوهم مشاركة كتلة العمل الخاصة بالتعليم أو كتلة العمل الفرعية الخاصة بحماية الطفل، وقد يشمل تواصلًا مع المدارس والمدرسين من خلال وزارة التعليم، ويشتمل على استخدام وكالة لحقوق الطفل في مرحلتي تصميم الآلية وتطبيقها. من المرجح أن يتمتع الفاعلون أصحاب الخبرة في مجال حماية الطفل بفهم أكبر للبروتوكولات الخاصة بالطفل وللشريع المحلي الذي يؤثر في الأطفال (مثلًا قوانين التبليغ الإلزامي)، ويجب إشراكهم في صياغة المبادئ التوجيهية/الإجراءات الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية حول التفاعل مع مقدمي الشكاوى من الأطفال.

### مثال



بعد تقييم المشروع التجريبي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمتعلق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، جرى تحديد مدارس ومراكز نشاط مخصصة للأطفال كمواقع مستحبة يمكن أن تشكل نقاط دخول متاحة للأطفال إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. لكن في مقابل هذا التوجيه، لا بد من معرفة أن الهياكل التي تتفاعل مع الأطفال (كهيئات التدريس) تكون في بعض الحالات مصدر وقوع حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لذلك، يجب أن يمتد التعليم الخاص حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الهياكل التي تتفاعل بانتظام مع الأطفال للحرص على أن تفهم التزاماتها من ناحية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وكذلك أفضل طريقة للعمل مع الآلية من أجل حماية الأطفال الموجودين تحت رعايتها. ويجب أن تكون مبادئ الحماية وتدابير ضمان سلامة الطفل قائمة لتجنب تعرض الأطفال للخطر نتيجة مشاركتهم في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## تبليغ الموظفين

عندما يصبح أحد الموظفين الإنسانيين على بينة من حادثة استغلال جنسي وانتهاك جنسي، أو يشتبه بوقوع مثل هذه الحادثة، فإنه يكون ملزمًا وفقًا لمعظم سياسات الوكالات بتبليغ القسم المسؤول عن تلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وكالته مباشرة.<sup>٢٣</sup> كما أن نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وكذلك عددًا كبيرًا من سياسات الوكالات تفرض على الموظفين التبليغ عن مخاوف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وشبهات وقوعهما عبر "آليات التبليغ المعتمدة". وتحظر هذه السياسات عادة على الموظفين الإفصاح عن أي معلومة مرتبطة بالقضية لأي فرد أو كيان، وتنص على أن خرق هذه السياسة قد يؤدي إلى اتخاذ تدابير تأديبية بحق الموظف المبلغ.

### من الضروري أن تعرف



التبليغ الإلزامي من قبل الموظفين عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: من واجب العمال في المجال الإنساني التبليغ عن أي قلق أو شك أو ادعاء يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما يتناسب مع السياسات والإجراءات الداخلية في وكالته، سواء أكان الجاني المزعوم يعمل في الوكالة عينها أم لا. وتماشياً مع شرط التبليغ الإلزامي هذا، يجب أن تكون الحماية التي تؤمنها الوكالة للمبلغين قوية حتى لا يتعرض الموظفون للضرر نتيجة قيامهم بواجباتهم.

### كن متنبهاً



مع أن التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلزامي بالنسبة إلى أكثرية العمال الإنسانيين، قد يتضارب هذا الواجب عملياً مع مبادئ السرية وحق الناجي في اختيار الطريقة التي يرغب في أن يعالج من خلالها حادثة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ستحتاج الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى إصلاح هذا التضارب المحتمل داخلياً، مع الموازنة بين حقوق الناجي وسلامة المجتمع الأوسع نطاقاً، فضلاً عن السياسات الداخلية للوكالات المشاركة؛ وأحد الاحتمالات هو إعلام الناجي بضرورة التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل المتابعة بتناول الشكاوى.

<sup>٢٣</sup> يختلف هذا القسم بين المؤسسات: بالنسبة لبعض الوكالات، سيتم إرسال تقارير شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وكالته مباشرة إلى وحدة التحقيق. تطلب الوكالات الأخرى من الموظفين تقديم تقارير إلى الإدارات الأخرى، مثل الموارد البشرية، الأخلاقيات، إلخ.



## نصائح



على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تعمل مع الوكالات المشاركة للتعرف إلى إجراءاتها الفردية وإدخال هذه المعلومات كجزء من تدريب الموظفين لديها، وعليها وضع قائمة بمعلومات الاتصال الخاصة بوحدة التحقيق في كل وكالة (أو الوحدة التي تتلقى جميع الشكاوى)، ونشر تلك القائمة بشكل واضح لتكون متاحة للمستفيدين والموظفين.

## معلومات اتصال واضحة

مع أن عددًا كبيرًا من الوكالات يطلب من الموظفين التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال آليات الوكالة الداخلية، لا تكون دائمًا طريقة الوصول إلى تلك الآليات واضحة بالنسبة إلى جميع الموظفين، بغضه الموظفين المتعاقدين والموظفين الميدانيين. لذا يُعتبر نقص التوجيه حول متطلبات التبليغ والتعليمات عن كيفية تقديم تلك الشكاوى مشكلة مستمرة في الميدان. يجب أن يكون كل عامل من عمال المساعدة الإنسانية على بينة من إجراء التبليغ المناسب لاتباعه عندما يعلم بوقوع حادثة استغلال جنسي وانتهاك جنسي أو يشهد على مثل هذه الحوادث شخصيًا، سواء أكان الادعاء هو ضد زميل يعمل في الوكالة عينها مع هذا العامل، أم ضد موظف في وكالة أخرى.

## تقديم ردود الفعل لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

عندما يجري التبليغ عن الحوادث إلى الوكالة المعنية مباشرة، لا تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مشاركة في تناول الشكاوى أو مراجعتها.

و تُشجّع المقررات الرئيسية الوكالات الأعضاء بشكل خاص على تقاسم إحصاءات عامة عندما يكون التبليغ المباشر أعلى من مستوى مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فضلاً عن تقاسم نتائج التحقيقات، للأسباب الآتية:

للمزيد من المعلومات عن تقاسم المعلومات حول وضع القضية، راجع الفصل المعنون "الرصد والتقييم، وتعديل البرنامج".

- إن عدم الإفصاح يؤثر على الحيادية والاستقلالية في نظر السكان المتضررين والموظفين على حد سواء. ويمكن لهاتين الميزتين أن تسهما بدرجة كبيرة في تشجيع عن التبليغ.
- إن الإحالة الداخلية للشكاوى من دون إعلام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لا تسمح بمتابعة متسقة للبيانات ولا بتحديد اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتحليلها.
- إن إحالة الشكاوى مباشرة إلى الوكالة المعنية من دون إعلام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عملية تفتقر إلى الشفافية، خاصة إذا كانت وكالة التحقيق تفتقر إلى بروتوكول بشأن مشاركة التعليقات مع مقدمي الشكاوى/الناجين، أو إذا كانت سياستها وإجراءاتها المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تحظر التعليقات حول نتيجة القضية. في هذه الحالة، قد يزعزع عدم تقديم تعليقات للمستفيدين مصداقية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إذ لن يعرف المستفيدون ما إذا اتخذت أي إجراءات بشأن الشكاوى.

## نصائح



للمزيد من التوجيهات حول قنوات التبليغ لعمال المساعدة الإنسانية والاتساق مع إجراءات التبليغ الداخلية، راجع الإجراءات التشغيلية العالمية الموحدة حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية في الملحق ٣.

على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشجّع الوكالات المشاركة على تقاسم بيانات مجهولة المصدر حول وضعية الحالات حتى تتمكن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من المحافظة على نظرة شاملة إلى انتشار الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بأكمله ومن مساعدة الاستجابة المستهدفة. ولا بد من أن تضاف إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الإجراءات المتعلقة بتبليغ الموظفين المباشر إلى وكالاتهم وتقديم التحديات بشأن وضعية الحالات إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.



## نظرة إلى إحدى القنوات - صندوق الاقتراحات

للمعلومات الأساسية الواجب تواجدها في ادعاء بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع فقرة "نموذج التبليغ عن الحوادث" في الفصل المعنون "تلقي الشكاوى ومراجعتها".

يمثل إنشاء صناديق اقتراحات إحدى قنوات التبليغ، و هي ممارسة شائعة لآليات تقديم الشكاوى؛ فهي مجدية لأنها تسمح بتقديم شكاوى مجهولة المصدر ولا تضع ضغطاً اجتماعياً كبيراً على مقدم الشكاوى الذي قد لا يشعر بالراحة إزاء التبليغ الشخصي. وإذا جرى تصميمها والإعلان عنها كـ"صناديق شكاوى عامة"، يبقى خطر وصمة العار منخفضاً بالنسبة إلى مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. بالإضافة إلى ذلك، يطلب عدد كبير من المستفيدين أثناء المشاورات بالتحديد وجود خيار صندوق الشكاوى. لكن عملياً، يبدو أن الضرر الناتج من استعمال هذه الصناديق يفوق المزايا، وقد يزيد في الواقع من المخاطر المتعلقة بالحماية بدلاً من تقليصها. فإذا لم يجر استخراج الشكاوى بحذر، أو إذا لم يجر التخطيط جيداً للموقع، قد يعرض استعمال الصندوق مقدمي الشكاوى للخطر. وتبرز عوائق لوجستية أخرى مثل إمكانية الوصول الجغرافي (أي المسافة التي يجب أن يقطعها مقدم الشكاوى لاستعمال الصندوق) أو ضرورة الإلمام بالقراءة والكتابة لتقديم رسائل الشكاوى. إن غياب عملية حوار شخصي موجه يعني أيضاً أن الشكاوى المقدمة في صناديق الاقتراحات تفتقر غالباً إلى المعلومات الضرورية التي يحتاج المنسق إليها ليكون قادراً على إحالة الشكاوى. إذاً مهما كانت الظروف، لا يجوز أن تكون صناديق الاقتراحات الوسيلة الوحيدة التي يستطيع المجتمع التبليغ عن الشكاوى من خلالها.

### معلومة



موقع القنوات المادية: يجب وضع نقاط الدخول المادية، كصناديق الاقتراحات، في أماكن متاحة بسهولة أمام الناجين المحتملين، بالشكل المحدد أثناء المشاورات المجتمعية وتمارين التخطيط، ولا يجوز أن تتضمن أي إشارة واضحة إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ لكن تجارب آليات تقديم الشكاوى المجتمعية السابقة أظهرت أن وضع صناديق الشكاوى في مواقع مفتوحة، كالأسواق والمدارس، ليس آمناً ولا سريعاً بالنسبة إلى مقدمي الشكاوى، وعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالتالي تحديد المواقع المتاحة بسهولة والأمنة مادياً في الوقت عينه.

### كن متنبهاً



إن إحدى أكبر المشاكل التي تطرأ عند استعمال مثل هذه الصناديق هي التحدّي المتمثل في تقديم تعليقات على الادعاءات المجهولة المصدر أو المقدمة بدون معلومات اتصال كافية. فيما أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لا يمكنها الرد مباشرة على هذه الشكاوى، ولا حتى للإشعار باستلام الشكاوى، وتوثيقها وإحالتها كما يجب إلى الوكالة المعنية، قد لا يكون لمقدم الشكاوى أي وسيلة لمعرفة ما إذا جرى تلقي شكاواه أو معالجتها. بالإضافة إلى ذلك، إن التحقيق في الشكاوى المجهولة المصدر أمر صعب بطبيعته. ما لم يتم العثور على الجاني المزعوم متواطئاً في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما لم يجر اتخاذ إجراءات تأديبية واضحة، وهذا تدبير خارج عن سيطرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومستبعد بدون قاعدة أدلة كافية، فمن المرجح أن ينظر مقدم الشكاوى إلى صندوق الاقتراحات كـ"ثقب أسود" تختفي فيه الشكاوى و التعليقات إلى الأبد. وهذه النظرة تضرّ بالثقة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية وبفاعليتها في نهاية المطاف.

للمزيد من المعلومات حول التحقيق في الشكاوى المجهولة المصدر، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للتحقيق والمتابعة".

## السّلامة والسّفافية

إذا كان لا بدّ من استعمال صناديق الشكاوى، يجب أن تتخذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية خطوات تضمن السلامة والسّفافية في عملية الفتح لاستخراج الشكاوى المكتوبة. إذ لا بدّ من وجود قفلين لكل صندوق، ومن وجود مفتاح في حوزة ممثلين من أكثر من وكالة، ويجب أن يتواجد اثنان أو ثلاثة ممثلين من الوكالات لدى فتح الصندوق؛ فوجود أكثر من ممثل واحد يضمن شكل "الحضور الموضوعي"، ويحدّ أيضاً من المخاطر التي تهدّد سلامة الممثلين. في الوقت عينه، بحضور أكثر من شخصين أو ثلاثة، يرتفع أكثر من اللزوم عدد الأشخاص القادرين على الوصول إلى المعلومات السرية المتضمنة في الشكاوى. لذلك يجب مناقشة هذه البروتوكولات وإدراجها بوضوح في الإجراءات التشغيلية الموحّدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## مثال



درس من المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: مع أن فتح صناديق الشكاوى يجب أن يكون علنيًا حتى يعرف المجتمع أن الشكاوى جرى تلقيها، لا يجوز أن يرتدي الموظفون ملابس تشير إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أثناء استخراج الشكاوى، كما لا يجوز وسم الصناديق برسائل مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ فمن شأن هذه الممارسة أن تربط الصندوق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نظر المجتمع، مما قد يسبب الضرر للأسباب المذكورة أعلاه.

في حين يجب أن يبقى الوصول إلى الشكاوى الحساسة داخل الصندوق خاضعًا للرقابة ومقيّدًا، فإنه على عملية استخراج الشكاوى بحد ذاتها أن تكون شفافة ومفتوحة حتى يرى مقدّمو الشكاوى أن شكاواهم تعالج. ويجب وضع جدول زمني لفتح الصناديق وإطلاع المجتمع عليه.

## مثال



في المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أجرت الوكالات الأعضاء في أحد المواقع مشاورات مكثفة بعد أن جرى تحطيم عدّة صناديق، وذلك في محاولة لتحديد جذور المشكلة ومعرفة النظام الذي يفضلّه المجتمع. والمؤسف أن ذلك ترك الصناديق المحطّمة أمام نظر المجتمع طوال ٤ أشهر، مقوّضًا رهبًا ثقة المجتمع بالآلية. بعد ذلك، قرّرت الوكالات الأعضاء اتباع بروتوكول جديد: إذا جرى تحطيم قناة تبليغ مادية أو تعريضها للخطر، يجب تبليغ الرئيس الإقليمي للوكالة الرئيسية في غضون ٢٤ ساعة، ولا بدّ من اتّخاذ إجراءات تصحيحية في غضون ١٠ أيام.

## صيانة القنوات المادية

إذا ما تم اعتماده، يمثّل صندوق الاقتراحات من عدّة نواحي وجه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أمام المجتمع. فلا يستصاغ أن يرى المجتمع إهمالاً طويلاً للصناديق، أو لأيّ نقاط دخول، وإلا فإنه سيفقد ثقته في النظام بسبب افتقار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى العناية والاحترام.

## الشائعات

يكن أحد التحدّيات التي تواجهها آليات تقديم الشكاوى المجتمعية باستمرار في عدم وجود وسيلة للتعامل مع الشائعات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لذلك سيتعيّن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ابتكار وسيلة، بالاستناد إلى السياسات الداخلية للوكالات المشاركة، لكيفية الاستجابة للشكاوى "غير الرسمية". فمن المحتمل جدًّا أن يسمع ممثلو آلية تقديم الشكاوى المجتمعية شائعات عن حوادث استغلال جنسي وانتهاك جنسي في الموقع لا تشكّل شكاوى جرى التبليغ عنها فعليًا، خاصة إذا ما نجحت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الاندماج بالمجتمع. وكما هو الحال مع سوء سلوك الموظفين في أغلب الأحيان، غالبًا ما تتكشف أمطاط الانتهاكات أولاً كشائعات قبل التبليغ عنها عن طريق قناة رسمية. وقد ترغب الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في النظر بشكل استباقي في هذه المزاعم غير المكتملة، من أجل مكافحة الانتهاكات المحتملة قبل أن تصبح مستحكمة في المجتمع. و قد يصعب جدًّا على أعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الانتظار لتلقّي تقارير "رسمية" عن الانتهاكات، خاصة في حال وجود سبب يدفعهم إلى تصديق الشائعات.

إلا أن اتّخاذ أيّ مقارنة استباقية إزاء شائعات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يجب أن توازنه حقيقة أن الوكالة المعنية هي وحدها المسؤولة عن التحقيق في الشكاوى، فضلًا عن الأخذ بعين الاعتبار للحقوق القانونية الواجبة للجاني المزعوم. قد يجري تشويه سمعة شخص بريء بسبب التّحقيقات في شائعات لا أساس لها من الصّحة، كما قد يجري تعريض النّاجي المزعوم للخطر دون داعي. و لدى تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب أن تتّفق الوكالات الأعضاء بشكل واضح وصريح على الطريقة التي ستعالج فيها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكاوى غير الرسمية بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إذ إنّ الشائعات قد تشير إلى مشكلة أعمق أو مشكلة جهازية متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فضلًا عن احتمال انعدام الثقة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وآليات التبليغ التابعة لها.

من الضروري أن تعرف



يكمن دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في التقاط الشكاوى أو المخاوف وتوثيقها، وإطلاق عملية استجابة لمعالجة المخاوف. وتجدر الإشارة إلى أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ليست هيئة تحقيق.

## قنوات وتكنولوجيا جديدة

يبقى الافتقار إلى خدمة الهاتف والانترنت تحدّيًا قائمًا في عدد كبير من مواقع التشغيل. لكن حيث تتوفر التكنولوجيا، يجري إنشاء قنوات تبليغ جديدة تقدّم خيارات إضافية للسكان المتضررين. كما إنّ استعمال تقنيات جديدة يترافق عادة مع ميزة تمكين مقدّمي الشكاوى من التبليغ بأسلوب يقيهم من وصمة العار، ومن دون الحاجة إلى قطع مسافة للوصول إلى وكالة أو مكتب. و يجب أن تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقييمًا مبكرًا للقدرات التكنولوجية في موقع معين، وأن تدرس إمكانية استعمال الخيارات الآتية كقنوات تبليغ محتملة:

### ملاحظة بشأن القنوات الآتية

يمكن أن تضيف التكنولوجيا بعدًا مفيدًا كقناة للتبليغ عن الشكاوى، لكن من المهمّ ضمان السرية على الدوام. في بعض الحالات، يشعر الأشخاص براحة أكبر في المحادثات الفردية، وينطبق ذلك بشكل خاص عندما تكون القضية بحساسية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### الاتصالات:

بما أنّ الهواتف المحمولة أصبحت شائعة أكثر فأكثر، ينبغي أن تبحث آليات تقديم الشكاوى المجتمعية في تشجيع التبليغ من خلال الاتصالات الهاتفية. ويمكن أن يتمثل جزء من حملات التوعية في مشاركة أرقام الهاتف للتواصل مباشرة مع نقاط اتصال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الوكالة ومع مكتب آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

### خدمات الرسائل القصيرة:

يجري تطوير تكنولوجيا جديدة لموازة عملية إرسال الرسائل من الأجهزة المحمولة وتلقّي تعليقات المجتمع. و يمكن أن تبحث آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تطبيقات وبرمجيات مختلفة للسماح بإرسال رسائل مجانية ودمج احتمالات تلقّي التعليقات.

- "فرونلاين أس أم أس" هو برنامج مفتوح المصدر يتيح التواصل الفوري في اتجاهين إلى أي جهاز هاتفيّ محمول (-[www.frontlinesms.com/technologies/frontlinesms-overview/](http://www.frontlinesms.com/technologies/frontlinesms-overview/)). جرى استعماله حتّى الآن لمتابعة حوادث الحماية على نطاق واسع وكذلك للاستجابة إلى حالات العنف الذي تتعرّض له فئات سكانية متضررة محدّدة، من بينها الأطفال.
- تستعمل آلية منظمة الشفافية الدولية في كينيا تكنولوجيا في اتجاهين تسمح بالتبليغ وتلقّي التعليقات من خلال الرسائل القصيرة (-[www.tike.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=98&Itemid=101](http://www.tike.org/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=101)). يمكن تقديم الشكاوى عبر الرسائل القصيرة، ولدى القيام بذلك، تعطي الآلية رقم تتبّع لكلّ مقدّم شكوى، أيضًا من خلال الرسائل القصيرة. و يمكن أن تستجيب عندها الوكالة المعنية لمقدّم الشكاوى باستعمال نظام الآلية على شبكة الانترنت والرسائل النصية القصيرة.
- ثبت المجلس الدماري للأجئين منصّة الكترونية لتلقي تعليقات المستفيدين في الصومال (<http://drc.onlinefeeds.org/>). فمن خلال رسالة قصيرة أو مكالمة صوتية، بإمكان المستفيد تقديم تعليق حول الخدمات التي يقدمها المجلس الدماري للأجئين، بما في ذلك شكاواه، ويتمّ تسجيلها فيما بعد في واجهة على الانترنت بهدف الرصد. مجرد أن تتلقى الوكالة المعنية هذا التعليق ومتابعته ، يتم إرسال الاستجابة التلقائية إلى المستفيد من التقارير.

## الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للجميع للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

- طوّرت المنظمة الدوليّة للهجرة خريطة الاستجابة المجتمعية (CRM)، وهي عبارة عن منصّة على الانترنت تسهّل الحصول على تعليقات مباشرة من المستخدمين باستخدام تكنولوجيا خدمة الرسالة القصيرة SMS (<http://communityresponsemap.org/>).
- ويمكن استخدام هذه التكنولوجيا بالاقتران مع منصّة على الانترنت لمراقبة الشكاوى خاصّة بكلّ موقع. طوّرت لجنة الإنقاذ الدوليّة تطبيقاً على الانترنت لمسح تعليقات المستخدمين تحت اسم "ServiceInfo"، وأجرت عليه تجربة في لبنان بين العامين ٢٠١٥ و ٢٠١٦. وسيُعمّم هذا التطبيق وسيُعلن عن توجيهات وتوصيات للمساعدة على استخدامه وتكييفه ليتناسب وسياقات إنسانية أخرى، في أواخر العام ٢٠١٦/بداية العام ٢٠١٧. ويعدّ هذا التطبيق مناسباً بشكلٍ خاص للسياقات الحضرية.

## الانترنت

يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقدّم قنوات تبليغ إضافية في الأماكن التي يستخدم فيها السكان المتضررون الانترنت، وذلك عبر إطلاع المستخدمين على كيفية تبليغ الوكالة المعنية مباشرةً من خلال مواقعها الالكترونية، أو من خلال إعطائهم عناوين البريد الالكتروني الخاصة بجهات تنسيق الوكالات الأعضاء في الآلية. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تساعد الوكالات المشاركة على تعزيز مواقعها الالكترونية بما يسهّل التبليغ عن الشكاوى. ويذلل استخدام الانترنت عقبة الأمية التي تقف في وجه التبليغ، وذلك من خلال تقديم أدواتٍ تكنولوجية مبتكرة على غرار التسجيل الصوتي على الانترنت (IVR).

## الخطوط الساخنة

إنّ الخطوط الساخنة هي عبارة عن أرقام هواتف أو عناوين بريد الكتروني مجانيّة متاحة على مدار الساعة (أو أقله لساعات محدّدة)، تسمح لمقدّم الشكاوى بالتواصل مباشرةً مع موظفين مدربين يعملون لصالح طرفٍ ثالثٍ حياديّ. ويُنشئ متلقّو المكالمات سجلاً بجميع الاتصالات، مبلّغين عنها على الفور إلى شخصٍ عينته الوكالة أو الآلية لمراجعة الشكاوى ومعالجتها حسب الاقتضاء.

### نصائح



توفير الموارد: يتطلّب تسخير خطّ ساخن كنقطة دخول موارد مائيّة للتوظيف، إلا إذا دخلت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بشراكة مع خطّ ساخن قائم أصلاً يُعنى بمسائل أوسع نطاقاً. وفي هذه الحالة، يجب أن يخضع الموظفون في مركز الاتصال لتدريب على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات الإحالة الخاصة بالآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## قنوات آمنة ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ

التوصيات		التحديات
<p>✓ يمكن وضع عدد متنوع من قنوات التبليغ الملائمة وأمنية بما تسمح بالتبليغ الشفهي أو الكتابي بالغة أو اللغات المحلية، أن يبدل الكثير من التحديات التي تفرضها المعوقات الاقتصادية، وحواجز اللغة أو الأمية، والمعوقات المتعلقة بالبنية التحتية. وعند اختيار مكان قنوات التبليغ وتضمينها، يجب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية أن تأخذ في الاعتبار المجموعات الديموغرافية المحددة التي قد يصعب عليها التبليغ أكثر من غيرها (على غرار الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة). ولا بد أن تحرس الآلية على أن تُقام هذه القنوات في أماكن يمكن لهذه الفئات الوصول إليها.</p>	↗	<p>✗ قد تحدّ المعوقات الاقتصادية التي يبرز تحديها مقدمو الشكاوى المحضمون من قدرتهم على التقلّ للوصول إلى قنوات التبليغ. ويمكن أيضًا أن تحدّ من قدرتهم على استخدام التكنولوجيا، على غرار الهواتف أو الحواسيب.</p> <p>✗ قد تُوجد عدم سماع الآلية للمستفيد من التبليغ بحريّة بلغتهم الأم، حواجز لغويّة.</p> <p>✗ قد تتأثّر متوقات من البنية التحتية، ومن ضمنها عدم وجود شركات هواتف و/أو إنترنت، أو صعوبات أمنية مزديرة. وقد تكون الطرقات غير موجودة بما يسمح بالوصول إلى قنوات التبليغ، أو مقطوعة بسبب الأحوال الجويّة.</p>
<p>✓ يجب على أيّ قناة تبليغ تتطلب تقديم شكاوى مكتوبة، توفير ضمانات بحماية السريّة والسلامة البدنية لتقديم الشكاوى، لا سيّما وأنّ مقدمي الشكاوى قد ينجّون إلى طرفي ثالث ليكتب الادعاء بالنيابة عنهم.</p>	↗	<p>✗ قد تحدّ المستويات المنخفضة من الإلمام بالقراءة والكتابة من قدرة الكثير من مستخدمي الهاتف على استخدام قنوات التبليغ.</p>
<p>✓ بهدف التصدي لعدم اتخاذ الوكالة المعنية أيّ خطوات بشأن الشكاوى أو عدم تقديمها لتعليقات، ستحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى إذكاء الوعي للسكان المتضررين، بما يتضمن توعية في شأن مسألة التبليغ، حتى يتقبل المجتمع المحلي هذه العملية.</p>	↗	<p>✗ قد يعرّض عدم تقبل المجتمع المحلي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الموظفين وأفراد المجتمع المتضررين للآلية- وبشكلٍ خاصّ جهات تسويق الآلية- للخطر في خلال التبليغ الذي يجري وحيثما ووجه. وقد ينجم عن ذلك أيضًا تدمير قنوات التبليغ المادية (مثل غرار صناديق الاقتراحات).</p>
<p>✓ يجب على جهات تسويق الآلية التي تتلقّى الشكاوى أن تواظب على تطوير علاقات تسودها الثقة مع أفراد المجتمع المحلي.</p>	↗	<p>✗ قد لا يتلقّى مقدمو الشكاوى بالشخص الذي يتلقّى الشكاوى، لا سيّما في حال لم تكن الآلية مدمجة بشكلٍ كاملٍ في المجتمع المحلي، أو لأسباب تتعلق بالعلاقات بين الأفراد.</p>
<p>✓ يجب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية أن تستخدم الآليات القائمة أصلًا لقنوات تبليغ، مثلًا من خلال وضع جهات تنسيق في مراكز المرأة و/أو العيادات الصحيّة، حيث يندمج الناجون مع الزوّار العاديين بشكل لا يسهم بصفة الناجين من الاستغلال الجنسيّ أو الانتهاك الجنسيّ أو مقدمي الشكاوى. ويشجع هذا الأمر على تبليغ الشكاوى، بشكلٍ آمنٍ، في مشاة قائمة أصلًا وموثوق بها من المجتمع المحلي.</p>	↗	<p>✗ إن من شأنّ قنوات التبليغ القائمة عبر الضغوط الشخصيّة والعارضة للمجتمع ككلّ على أنّها أماكن "للتبليغ عن الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ"، أن تؤدي إلى وصم مقدمي الشكاوى عبر وسمهم بصفة "ضحايا الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ".</p>
<p>✓ عند استخدام قنوات التبليغ مجهولة المصدر، يفضل إجراء توعية عن المعلومات اللازمة لإقامة قضية كاملة، حتى يفهم أعضاء المجتمع المحلي الحد الأدنى من المعلومات التي يجب على الشكاوى أن تتضمنها لضمان أن تتابع.</p>	↗	<p>✗ قد يقلّ بعض مقدمي الشكاوى قنوات التبليغ مجهولة المصدر، لأنّ هذا النوع من التبليغ قد يقضي إلى شكاوى منقوصة لا تتيح الآلية ما يكفي من المعلومات لإجراء الإحالة. (مثلًا قد لا يذكر اسم الوكالة).</p>
<p>✓ مع التسليم بأنّ سبب الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ هم الأشخاص الذين يضارون انتهاك المستفيد من، يجب على الآلية القيام بتوعية الهياكل المجتمعية فيما يتعلق بالاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، وذلك محاولة الحدّ من الموقف المجتمعية المؤدبة التي قد ترجع من خطر وقوع الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ.</p>	↗	<p>✗ قد يبرز مقدمو الشكاوى تحت ضغوط ثقافية في المجتمع فتودهم إلى رفع الشكاوى إلى نظم حل النزاعات التقليديّة. وفي حين أنّه يمكن إدماج هذه النظم في الآلية، قد تكون الهياكل المجتمعية هي نفسها التي تعزز الاستغلال والسلوك والممارسات المؤدبة.</p>
<p>✓ يجب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية وضع خطة للتطرق إلى الإشاعات حول حوادث الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ في المجتمع، لأنّها قد تشير إلى مشاكل أعمق، أو تدلّ على إعدام قدرة الوصول إلى آليات التبليغ القائمة أو عدم الثقة فيها.</p>	↗	<p>✗ قد تتناهى إلى مسامح الآلية، بشكلٍ غير رسمي، معلومات عن حوادث استغلال جنسيّ أو انتهاك جنسيّ أو "مواقع تحدث فيها مشاكل"، من دون أن تصلها شكوى رسميّة يمكن إحالتها للبت فيها.</p>
<p>✓ يجب على الآلية أن تضمن أن يكون تلقّي الشكاوى شفافًا، حيث يستطيع مقدم الشكاوى بالحدّ الأدنى أن يعرف ما إذا وصلت شكواه، وأن يتلقّى بالتالي آليات التبليغ، ويجب الأخذ في الاعتبار كيف يمكن استخدام التكنولوجيا (مثل التبليغ عبر الهاتف أو الرسائل النصيّة) من إقامة حوار متبادل مع الناجين لتقديم تعليقات بخصوص وضعية الشكاوى، وللوصول على مدخلات من الناجين حول جودة الخدمات ومعالجة الحالات.</p>	↗	<p>✗ قد يهدّد فشل الآلية في توفير تعليقات في الوقت المناسب على الشكاوى، أو في التبليغ عن وصول الشكاوى، ثقة المجتمع بالآلية، مما قد يؤدي إلى عدول أفراد المجتمع عن استخدامها.</p>

القسم ب- هيكله آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة مشتركة وإنشاؤها

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

أفضل الممارسات



يجب على آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة أن تضع إجراءات لتحديد عمليّة تلقي الشكاوى بحيث تضبط المراجعة وفقاً للمعايير المعتمدة وتضمن الإنصاف والاتّساق لجميع الشكاوى المحالة إلى الوكالات المعنيّة.

تتلخّص أولى مهام إنشاء آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة في وضع بروتوكولات تحدّد كيف ستتلقى الآليّة الشكاوى وتقيّمها بهدف تحديد ادعاءات الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، ومن ثم إحالتها إلى وحدة التحقيق في الوكالة المختصّة للمتابعة. وسيضمن وجود عمليّة موحّدة مبسّطة بقواعد محددة أن يتمّ التعامل مع الشكاوى جميعها على قدمٍ من المساواة وأن تحال بطريقة ملائمة، بما يدعم حقوق المستفيدين ومصالحهم، وموضوع الشكوى، والوكالة المعنيّة.

كن متنبّهًا



قد يُوجد التباين بين الوكالات في تعريف "المستفيد" لأغراض تحديد حالات الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، مشاكل متعلّقة بالاتّساق في الموقع. ولذلك، يعدّ وضع عمليّة مراجعة موحّدة في الموقع من بين فوائد إنشاء آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة مشتركة، لأنّها تضمن مراجعة متّسقة للشكاوى لتقييم وقوع الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ. ويوفّر هذا الأمر موقفاً موحّداً حيال ما يمكن اعتباره سلوكاً ممنوعاً بالنسبة للسكان المتضررين والموظفين على حدّ سواء.

ويجب على بروتوكولات آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة التي تحكم تلقي الشكاوى ومراجعتها، بما في ذلك ادعاءات الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، أن تضع خطوات بسيطة ليُتبعها ممثلو الوكالات الأعضاء في الآليّة وأو منسق آليّة الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ. ولا بدّ لهذه الخطوات أن تشمل التالي:

- المبادئ الإنسانيّة الأساسيّة التي توجّه التعامل مع المستفيدين عند تلقي الشكاوى عبر الحضور الشخصي.
- الرسائل التي يجب أن تُنقل إلى مقدّمي الشكاوى.
- وصف واضح لدور المنسق ومسؤولياته في تقييم الشكاوى لغرض الإحالة، و
- مخطّط للإجراء الموحد لتقييم الشكاوى.

### تلقي الشكاوى

تعدّ معالجة الشكاوى عمليّةً محدودة يجب تبيانها بشكلٍ واضح حتّى لا تتخطى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة مجال عملها (مثلاً غُصّ النظر عن الشكاوى عوض إحالتها؛ إجراء تحقيقات تقصي الحقائق أو جمع الأدلّة). وإنّ إجراءات تلقي الشكاوى وإحالتها الوحيدة التي تُعنى الآليّة بإجرائها هي التاليّة:

- تلقي الشكاوى الأساسيّة؛
- تحديد حاجات الحماية والمساعدة الفوريّة للضحية/ مقدّم الشكاوى؛



- تحديد طبيعة الشكوى؛
- تحديد الوكالة التي ستحال الشكوى إليها؛
- إحالة الادعاء؛
- إعلام مقدّم الشكوى بأنّ شكواه وصلت (في حال لم تُرفع الشكوى عبر الحضور الشخصي)؛
- إحالة الناجي إلى خدمات حماية الضحايا الملائمة. ٢٤

## تلقي الشكاوى- المبادئ

يجب مراجعة جميع الشكاوى وفقاً للمبادئ الأساسية التالية:

### السرية

إنّ السرية هي حقّ لمقدّم الشكوى والشخص موضوع الشكوى. ولذلك، يجب على كلّ شخص لديه قدرة وصول إلى معلومات حساسة عن الشكوى أن يوقّع على احترام الترتيبات المتعلقة بالسرية تضعها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لهذا الغرض. ٢٥ ويجب حفظ السجلات بشكل آمن للحؤول دون كشف المعلومات عن طريق الخطأ أو بدون إذن. أما المعلومات المستخدمة لأغراض التتبع، فيجب أن تحذف منها المعلومات الحساسة إلى أقصى حدّ ممكن. ويكتسي مبدأ السرية أهمية خاصة في شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إذ قد يعرّض تقديم ادعاء بوقوع مثل هذه الأفعال مقدّم الشكوى إلى أعمال انتقامية.

#### معلومة



إجراءات لحماية السرية: يجب اتخاذ إجراءات محدّدة بهدف حماية السرية في كلّ وقت. فمن الضروري وضع النسخ الورقية لنماذج تقارير الحوادث ونماذج إحالة الشكوى في خزانة مغلقة، تكون قدرة الوصول إليها محدودة. فضلاً عن ذلك، يجب تقييد قدرة الوصول إلى قواعد البيانات الالكترونية المستخدمة لتسجيل المعلومات عن الحوادث وتتبعها، وعلى الأشخاص الذين يمكنهم استخدام قواعد البيانات هذه أن يوقعوا على التزامات متعلقة بالسرية بموجب سياسات الوكالة الداخلية. كما يجب منح رقم تتبّع لكل شكوى وذلك حرصاً على جعلها مجهولة المصدر عند إجراء الرصد والمتابعة. ويجب على إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تفصّل إجراءات معالجة معلومات الشكاوى المطبوعة أو الالكترونية في حالات الطوارئ.

#### نصائح



فكرة مبتكرة: في المجال الطبي، يتوجّب على أيّ شخص يجري بحثاً حساساً أن يخضع لدورة على الانترنت حول حماية المعلومات، تكون مصمّمة لضمان سرية المرضى. ويمكن تطبيق هذا النموذج على أيّ ممثلين للآلية يتعاملون مع شكاوى استغلال جنسي وانتهاك جنسي حساسة - وقد تمكّن الدورة الأولية من تحسين فهم أهمية إجراءات السرية والآثار المترتبة على خرق السرية.

للمزيد من المعلومات عن قوانين التبليغ الإلزامية، راجع القسم المعنون "أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الإجرامية" في الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة".

في بعض الحالات، قد لا يكون ضمان السرية ممكناً، مثلاً عند إحالة الشكوى إلى السلطات الوطنية بموجب قوانين التبليغ الإلزامية. وتكون الممارسة الأفضل في هذا الإطار هي تبليغ مقدّم الشكوى بالإجراءات المتوقّعة اتخاذها في ما يتعلّق بالشكوى، حتّى يأخذ قراراً مستنيراً حيال التبليغ. وعلى إجراءات الآلية أن تحدّد بوضوح كيف ستسعى الوكالات المشاركة لضمان السرية في الوقت الذي تتمثل فيه لقوانين التبليغ وإجراءاته الإلزامية.

٢٤ للمزيد من المعلومات عن خدمات المساعدة، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدّم الشكاوى والضحايا".  
٢٥ راجع المثال عن اللغة المناسبة لبنود السرية في المرفق ٤.



## الفصل الرابع: تلقّي الشكاوى ومراجعتها

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

### نصائح



لا تعدّ مقدّم الشكاوى أبداً بالحصول على سرية كاملة، لأنّ من شأن هذا أن يُنشئ توقعات مستحيلة. فعوضاً عن ذلك، كن صريحاً مع مقدّم الشكاوى في شأن الأهمية التي توليها الآلية والوكالات للسرية، وتدابير التبليغ الإلزامية المحتملة. وبذلك، تفتح المجال أمام مقدّم الشكاوى لاتخاذ قرارٍ مستنير.

سرية الهويات: تبقى أسماء جميع الأطراف في الشكاوى سرية. ويعدّ من الضروري حماية سرية هوية الشخص موضوع الشكاوى، وذلك مراعاةً للإجراءات القانونية، وأفعال الانتقام المحتملة، وافتراض البراءة. ومن الضروري أيضاً عدم الإفصاح عن اسم الناجي أو مقدّم الشكاوى للشخص موضوع الشكاوى. ولكن وفي بعض الحالات، قد تُقصح الوكالة التي تجري التحقيق عن اسم الناجي وذلك لأشخاص محددين تحت مبررٍ واضح. فقد تقصح عن هويته مثلاً للهيئة الإدارية التي تجري المراجعة التأديبية في حال عدم وجود أدلة داعمة ومؤيدة كافية، ما يحول دون القدرة على استكمال التحقيق الذي تجريه الوكالة من دون الحصول على شهادة مقدّم الشكاوى أو الناجي. ٢٦ وفي هذه الحالات، قد تتخذ الوكالات الأعضاء في الآلية، بالتشاور مع وحدات التحقيق التابعة لها، تدابير إضافية ضمن المعقول لحماية الناجي أو مقدّم الشكاوى من الأفعال الانتقامية أو وصمة العار.

## السلامة

يعدّ ضرورياً أن تجري الآلية تقييم مخاطر لكلّ ناجٍ وأن تضع خطة حماية أو خطة أمنية إذا لزم الأمر، بحسب الحاجات الخاصة بكلّ شخص. ويجب أن تكثي سلامة الناجي أولويةً في كلّ وقت خلال عملية التبليغ والتحقيق وبعد ذلك. ويجب أن تأخذ آليات تقديم الشكاوى في الاعتبار المخاطر المحتملة على جميع الأطراف (من فيهم الناجي، ومقدّم الشكاوى إذا لم يكن هو نفسه الناجي)، ٢٧ والشخص موضوع الشكاوى، والمنظمات المعنية، وأن تجد أساليب لمنع وقوع المزيد من الأذى. وقد تتضمن هذه التدابير تقديم الحماية البدنية عند الاقتضاء وبعد الحصول على موافقة الناجي المستنيرة، والتطرق، بشكلٍ استباقي، إلى الأفعال الانتقامية التي قد تُنفذ ضدّ مقدّم الشكاوى.

### معلومة



لا تستطيع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن سلامة الناجي أو مقدّم الشكاوى، فهذه مسؤولية السلطات الأمنية المحلية. ولكن يجب على الآلية أن تواظب على بناء علاقة عمل قوية مع الأجهزة الأمنية، وأن تكون صريحة مع مقدّم الشكاوى في شأن التدابير الأمنية المحتملة ومحدودية قدرة الآلية على توفير الحماية.

## الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية

لا يجب لوم الناجي أبداً على وقوع أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فكثيراً ما يصنّف العاملون في المجال الإنساني أو أفراد المجتمعات المتضررة بعض أشكال الاستغلال والانتهاك على أنها "آليات تكيف مؤذية" (على سبيل المثال، المقايضة بالجنس)، صارفين النظر عن الأذى الذي يلحق بالضحية. لا يجب أن يستخدم هذا التصنيف أبداً لتقويض مسؤولية العامل في المجال الإنساني الذي ارتكب هذا الفعل أو التقليل من حاجة الناجي إلى خدمات مساعدة.

٢٦ قد تختلف معايير الإثبات التي يجب تليتها من منظمة إلى أخرى. فعلى سبيل المثال، وبحسب قرار من المحكمة الإدارية للأمم المتحدة، لا يمكن اتخاذ تدابير تأديبية على أساس شهادة مجهولة المصدر. يمكن مراجعة الحكم رقم 2010-UNAT-087 (٢٧ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٠) في قضية لياناراكشيجي ضد الأمين العام للأمم المتحدة (Liyararachchige v. Secretary-General of the United Nations)

٢٧ تعدّ الأعمال الانتقامية التي قد تُنفذ ضدّ مقدّم الشكاوى من غير الضحايا- على سبيل المثال المبلّغين عن المخالفات- من بين الأسباب وراء الحاجة إلى تقديم الخدمات الفورية لغير الضحايا أيضاً، على أن تركز هذه الخدمات على تقييم خاص لحاجات كلّ شخص. للمزيد من المعلومات حول تقييمات حاجات جميع المشكين، راجع الفصل المعنون "ضمان خدمات سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

## مثال



واجهت جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في موقع التنفيذ التجريبي في جمهورية الكونغو الديمقراطية مشكلة عدم تصنيف المجتمع المحلي الاستغلال الجنسي على أنه انتهاك "حقيقي". وإذ تدرك جهات التنسيق أن إنكار وقوع الأذى قد يضاعف من صدمة الناجي النفسية، زادت عدد التدريبات على منع هذا الشكل من أشكال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، واستهدفت هذه التدريبات الموظفين والمجتمع المحلي ومقدمي الخدمات.

يجب على آلية تقديم الشكاوى أن تبقى نصب عينها رفاة الناجي النفسي والاجتماعي عند متابعة القضية. فعلى سبيل المثال، عند وضع خطة حماية أو خطة أمنية، يجب أن يأخذ منسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاعتبار أن الناجين من هذه

للمزيد من المعلومات عن الحاجات الصحية والنفسية والاجتماعية، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

الأفعال قد يُبدوا في المجتمع بسبب المعتقدات الثقافية السائدة. ولذلك، يجب على استجابات جميع المنظمات والتدابير التي ستتخذها أن تقوم على احترام خيارات الناجي ورغباته وحقوقه وكرامته. ويجب أن يُفتح المجال أمام الناجي لينضم إلى مجموعات دعم أو خدمات الاستشارات للمساعدة في التعامل مع مشاعر الخوف والذنب والعار وغيرها.

## تلقي الشكاوى - البروتوكولات

### تلقي الشكاوى عبر الحضور الشخصي

توجد بروتوكولات نموذجية للتعامل مع شكاوى المستفيدين عند تقديم الشكاوى عبر الحضور الشخصي،<sup>٢٨</sup> بما في ذلك:

- التعامل مع مقدم الشكاوى باحترام، وتأمين جو من الراحة بقدر المستطاع.
- التطرق إلى مسائل السرية، وشرح حدود ضمان السرية من جهة مسؤولية موظفي الوكالة بالتبليغ عن الشكاوى، مع طمأنة مقدم الشكاوى على أن المعلومات ستشارك مع الأشخاص الذي عليهم معرفتها فحسب.
- تجنّب طرح الكثير من الأسئلة. اطرح الأسئلة التي تضمن استشفاف فهم واضح للشكاوى حتى تحال إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية. ولا يجب استعجال التبليغ، بل إعطاء مقدم الشكاوى الفرصة للتعبير عن الواقعة بأسلوبه الخاص قبل السعي للحصول على توضيحات.
- يجب طرح الأسئلة ذات الصلة فحسب. على سبيل المثال، تعدّ أيّ أسئلة عن بكاره الضحية غير ذات صلة ولا يجب مناقشتها.
- ضمان أن توثق المعلومات بشكل جيد في خلال المقابلة عبر الحضور الشخصي حتى يحال الإجراء فوراً إلى الوكالة التي ستجري التحقيق. ولا يجب على جهات تنسيق الآلية أن تجري أكثر من مقابلة، ما قد يساهم في مفاومة الصدمة النفسية ويضرّ بالتحقيق عبر إفساد الأدلة.
- أسأل مقدم الشكاوى عن طريقة التواصل مع الآلية المفضلة لديه.
- في ما خصّ الناجيات، من المستحسن أن تجري المقابلة معهنّ موظفة أنثى، بما يشمل المترجمات. وفي ما يخصّ الناجين الذكور، أسأل عن خيارهم التحدّث مع موظف أو موظفة.
- أترك تسجيلاً مكتوباً للشكاوى باستخدام نموذج تلقي الشكاوى الذي وضعته الآلية لهذا الغرض.

## أدوات



تتضمّن المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمناً (٢٠٠٧) ومُودج تقديم الشكاوى وإجراءات التحقيق والتوجيه حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٤) توجيهات بشأن تلقي الشكاوى عبر الحضور الشخصي.

٢٨ لا تشتمل الشكاوى التي لم تقدّم عبر الحضور الشخصي (أي من خلال خدمات الرسالة القصيرة أو صناديق الاقتراحات) على تفاعل شخصي، وبالتالي لا تنطبق هذه المشاغل عليها.

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

### نموذج التقرير المتعلق بالحادثة

يجب على المعلومات المستخلصة خلال تلقي الشكاوى أن تكون واضحة ومفضلة بقدر المستطاع لأنها قد تستخدم في سياق اتخاذ تدابير تأديبية أو إجراءات قانونية. ويساعد وجود سجلات كاملة عن الشكاوى على ضمان ألا يخضع مقدم الشكاوى لأسئلة متكررة عن الحادثة. ويجب تسجيل ما توافر من معلومات ذات صلة خلال المقابلة، مع إدراك أن ذلك ليس جزءاً من التحقيق. وفي الحد الأدنى، يجب على الأسئلة أن تشمل:

- الأسماء الصحيحة لكل الأشخاص/الوكالات المعنيين/المعنية، وأرقام هويات الشهود عند الاقتضاء، وصورة للجاني المدعى عليه إذا كان ذلك ممكناً؛
- وقت وقوع الحادثة، ومكانها، والتواريخ، مثل ما ذكرها مقدم الشكاوى؛
- توصيف لأي علامات واضحة للانتهاك أو إصابات أخرى، بما يشمل مجسم لأعضاء الجسم إذا كان ذلك مفيداً (ملاحظة: لا تجري جهة التنسيق فحصاً طبياً، فالعيادة الصحية هي التي تعنى بشكلٍ حصريٍّ بهذا الفحص)؛
- سرد دقيق لما قاله مقدم الشكاوى، كما قاله بالتحديد؛
- أي ملاحظات لمتلقي الشكاوى؛
- ما إذا كان أي شخص آخر علم بالمعلومات المقدمة.

### معلومات عن منصة التبليغ المشتركة

إن منصة التبليغ المشتركة هي عبارة عن مستودعٍ للشكاوى على الانترنت، طُوِّرت لتستخدم في المشروع التجريبي للوكالة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالآلية تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتوحد هذه المنصة عملية تلقي الشكاوى عبر استخدام نموذج موحد لتقرير الحادثة، وتقوم بتتبع معالجة الحالة منذ اللحظة التي فيها تلقي الشكاوى، بما في ذلك نوعية الشكاوى (متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، الجهة التي تحال إليها الشكاوى و زمن الاحالة، ومقدمي خدمات مساعدة الضحايا. وتجمع هذه المنصة أيضاً بيانات مجهولة المصدر في لوحة وخريطة للمساعدة على رصد الاتجاهات. وتضمن المنصة السرية من خلال حماية كلمة المرور- أي لا يمكن الوصول الى المعلومات إلا من قبل الأشخاص المخولين، ولا يمنح هذا الإذن بالولوج إلا المسؤول عن المنصة. وهذه المنصة متاحة لتطور وتستخدم في مواقع تنفيذ أخرى.

للمزيد من المعلومات عن المنصة، يرجى مراجعة "لمحة عن منصة التبليغ المشتركة" في المرفق ٥.

### الشكاوى مجهولة المصدر

إذا أنت الشكاوى مجهولة المصدر فان ذلك لا يعني تلقائياً أنها تحمل أهمية أقل من الشكاوى التي يُفصح مقدمها عن هويته ويكون حاضرًا لتقديم الأدلة. ويجب التعامل مع الشكاوى مجهولة الهوية بالجدية عنها التي يتعاطى بها مع الشكاوى المعروف أصحابها، وأن تحال بالطريقة عينها إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية. ولكن الإحالة وعملية التحقيق تكون أصعب إذا لم تعرف هوية الناجي أو الجاني المزعوم. وفي أسوأ الحالات، قد لا تحتوي الشكاوى مجهولة المصدر على ما يكفي من معلومات، فلا يستطيع المنسق بالتالي تحديد المعلومات اللازمة لإحالة الشكاوى إلى التحقيق.

كن متنبهاً



على آلية تقديم الشكاوى أن تأخذ في الاعتبار، بعد التشاور مع الوكالات المشاركة، كيف يمكنها تسهيل إحالة الشكاوى مجهولة المصدر.

## مشاغل خاصّة بالأطفال مقدّمي الشكاوى

عندما يكون مقدّم الشكاوى طفلاً، عليه أن يُعطى المعلومات التي تخوّله أخذ قرارٍ مستنير باستخدام تقنيات ملائمة للأطفال، تشجّعه على التعبير عن نفسه. وتستند قدرة الطفل على تقديم الموافقة على كيفية استخدام المعلومات ومدى مصداقية هذه المعلومات، إلى مجموعة من العوامل، منها عمر الطفل ومستوى نضجه وقدرته على التعبير عن نفسه بحريّة. وعند وضع إجراءات التشغيل، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع مبادئ توجيهية للتفاعل مع مقدّمي الشكاوى الأطفال، على أن يكون الأشخاص المسؤولون عن هذا التفاعل مدربين على التعامل مع حاجات الأطفال الناجين من الاستغلال الجنسيّ وأن يكونوا على بينة من القوانين والسياسات الوطنية المتعلقة بحماية الأطفال.

### أدوات



تتضمّن المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمناً ومُودج تقديم الشكاوى الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٤) توجيهات في شأن حاجات الأطفال الناجين خلال تلقي الشكاوى.

## إشراك الأهل

إنّ إحدى المسائل المحدّدة، المتعلقة بالأطفال الناجين، هي أخذ القرار بإعلام الأهل أم لا بالشكاوى المفتوحة. و تقتضي أفضل الممارسات في هذا الإطار بشكلٍ عام إعلام الأهل (أو الأوصياء/القائمين على رعاية الطفل) لأنهم الأقدر على تقديم الدعم والحماية للطفل. ولكن وفي بعض الحالات، قد تقتضي مصلحة الطفل الفضلى عدم إعلام الأهل، مثلاً في الحالات التي يكون فيها أحد الوالدين مشتبهًا بتسهيل الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ؛ أو عندما يكون الطفل عرضةً لأعمال انتقامية، بما في ذلك الإساءة الجسدية والنفسية، والطرده من المنزل، أو تقويض رفاه؛ أو عندما يطلب الطفل عدم إشراك الأهل وهو مؤهّل لأخذ مثل هذا القرار؛ أو عندما يكون الطفل غير مصحوب بذويه. ويجب أن تسمح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالنظر في هذه الاعتبارات في حالات الأطفال الناجين من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، مثلاً عبر وضع إطار مرجعي يحدّد أيّ من الممثلين يمكنه التعامل مع حالات الناجين الأطفال (راجع نموذج عن الإطار المرجعي في المرفق ٤).

### نصائح



يمكن أن تنطبق الإجراءات والاعتبارات أعلاه على مقدّمي الشكاوى/الناجين الذي يعانون من مشاكل عقلية أو إعاقة ذهنية. وكما في الحالات جميعها، تُحترم رغبات مقدّم الشكاوى/الناجين بقدر الإمكان.

## المتابعة مع مقدّم الشكاوى

يجب تقديم تعليقات ومتابعة جميع الشكاوى المقدّمة عبر الحضور الشخصي، وبأكبر قدرٍ ممكن، تلك التي وصلت بطرقٍ أخرى أيضاً. وهذا يعني أولاً وقبل كلّ شيء، إعلام مقدّم الشكاوى بتلقّي شكواه وبأنها ستحظى بالمتابعة. ويعدّ هذا الإقرار البسيط بسماع الشكاوى والتطرّق إليها وسيلة مساءلة قويّة تبني الثقة طالما أنّ الشكاوى تعالج بشكلٍ وافي، وأنه يتم تزويد مقدّم الشكاوى بالتعليقات بشكلٍ مستمرّ. ولكن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن أيضاً أن يفهم مقدّم الشكاوى أن قرار إجراء التحقيق، ونتائجه، والإجراءات التأديبية التي قد تتخذ، ومستوى التعليقات المقدّمة تعتمد على الوكالة التي تجري التحقيق وإجراءاتها الداخلية.

وفي مل يلي بعض المعلومات الضرورية التي يجب أن تُعطى بعد تلقّي الشكاوى:

- إعلام مقدّم الشكاوى بالأثر الاجتماعي والأمني المحتمل الذي قد يترتب على شكواه. فعلى سبيل المثال، وفي الحالات التي تشمل على انتهاك شخصٍ قاصر، قد ينظر الأهل في خيار توجيه القضية إلى طرق حلّ النزاعات التقليدية أي عبر قبول المال كتعويض، عوض رفع دعوى قانونية. ويحمل مثل هذا القرار تأثيرات على العائلة، وينال من مصداقية الآلية أو الوكالة التي تجري التحقيق في حال ادّعى أفراد العائلة بأنهم خضعوا لضغوطات معيّنة ليختاروا مسار حلّ معيّن.

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

- إعلام مقدّم الشكاوى بما يمكن توقعه كخطوة ثانية (إجراء تقييم، إجراء إحالة محتملة، والجدول الزمني المتوقع)، و ذلك بالنظر الى اختلاف الإجراءات من وكالة مشاركة إلى أخرى. وعلى هذه المعلومات أن تشمل أيضًا النتائج المحتملة التي يمكن لمقدّم الشكاوى توقعها، ومن بينها:
  - o ما إذا بُتت الادعاء، والتدابير التأديبية المتخذة.
  - o الإحالة المحتملة للشكاوى إلى السلطات الوطنية لعقد محاكمة جنائية.
  - o ما إذا بُرئ الشخص موضوع الدعوى وأُقفلت القضية.
  - o ما إذا كانت الشكاوى لا تتضمن ما يكفي من المعلومات لإجراء تحقيق، وإذا ما كانت الوكالة تحتاج إلى المزيد من المعلومات.
- إدارة توقعات مقدّم الشكاوى عبر إعلامه بما يمكن للآلية القيام به فيما يخص الشكاوى وما تعجز عن تقديمه. فعلى سبيل المثال، لا يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تجري تحقيقات، لكنها تكون حاضرة للإجابة عن أسئلة مقدّم الشكاوى متى أمكنها ذلك، وأنها ستقوم بتقديم جميع التعليقات التي تصلها من الوكالة التي تُجري التحقيق. علمًا بأن مستوى التعليقات المقدمة يعتمد على السياسات الداخلية للوكالة التي تجري التحقيق.

## تدريب الموظفين

يجب أن يخضع كل الأشخاص الذين يتلقون الشكاوى، عبر أي وسيلة كانت، إلى تدريب معتمّق وتدريب منتظمة لتجديد المعارف، لضمان معالجة الشكاوى بشكل ملائم. ويتضمّن ذلك التدريب على مبادئ السرية وسلامة مقدّم الشكاوى/ الناجين، وعلى إجراءات إدارة الحالات لكل وكالة عضو في الآلية، حتى يتمكن الموظفون من إدارة التوقعات وتوفير المعلومات حول ما يمكن توقعه من إحالة الشكاوى. ويجب أن يتدربوا أيضًا على تلقي الشكاوى عبر حضور الشخصي، مما يتضمن التعامل بحساسية مع مقدّم الشكاوى، وعلى التعامل مع أي ضائقة نفسية قد يعاني منها مقدّم الشكاوى، وعلى إحالة مقدّم الشكاوى إلى الخدمات الملائمة. ويجب على كل شخص سيتلقّى الشكاوى في الآلية أن يعرف كيف يوثق، بشكل ملائم، الشكاوى، حتى لا تضر إجراءات الآلية بمراجعة إدارية للوكالة و/أو قضية جنائية. ويوصى أن يخضعوا لتدريبات على جمع الأدلة، ليس لأنهم سيجرون التحقيق، بل حتى لا يتدخلوا في تحقيقات الوكالة (مثلًا من خلال فهم تأثير الأدلة على التحقيق، ومدى عرضة الأدلة للإفساد، وكيف تصير بالتالي غير قابلة للاستخدام في قضية إدارية، إلخ).

للمزيد من المعلومات عن إجراءات التحقيق المبدئية، راجع المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمنًا (٢٠٠٧).

## تقييم الشكاوى لإجراء الإحالة

بعد أن تتلقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكاوى، وتشرح الخطوات التالية لمقدّم الشكاوى، وتحيل الناجي إلى الخدمات الصحية الفورية، على جهة التنسيق مع الآلية أن تضمن إرسال الشكاوى إلى منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتقييمها. فليس من مسؤولية ممثلي الوكالات الأعضاء في الآلية تحديد ما إذا كانت الشكاوى صحيحة أم لا. فتتلخّص مسؤولية الممثلين بجمع المعلومات من مقدّم الشكاوى وإدخالها في نموذج تقرير الحادثة الخاص بالآلية، ومتابعة الإجراءات لضمان تمكّن المنسق من إحالة الادعاء إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية لتحديد دورها ما إذا كان يجب إجراء مراجعة إدارية محتملة أو تحقيق.

للمزيد من المعلومات عن الإحالة إلى الخدمات، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

### من الضروري أن تعرف



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تحدّد بروتوكولات مراجعة الشكاوى في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بها، حفاظًا على الشفافية.

يجب على المنسّق أن يجيب على ثلاثة أسئلة حتّى يحيل الشكاوى:

١. هل تدّعي الشكاوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟
٢. هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكاوى؟
٣. من هي الوكالة المعنية؟

يجب تقييم جميع الشكاوى بسريّة تامّة. ، و بصفته الشخص المعين لتقييم الشكاوى وتحديد طبيعتها وإحالتها إلى الوكالة المعنية (أو المجموعة/القطاع/ آليّة المساءلة إذا كانت شكاوى غير متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، فانه يجب على المنسّق توقيع التزام بالمحافظة على السريّة

## ١. هل تدّعي الشكاوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟

يجري تقييم أوّلي لشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من الناحية الشكلية، لتحديد ما إذا كانت قدّمت بحسن نية وإذا كان السلوك المزعوم يندرج ضمن نطاق تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويعدّ هذا التقييم ضروريًا لأنّ معظم الشكاوى التي تتلقاها آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية تكون غير متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بطبيعتها. إلا أنّ هذا التقييم لا يعدّ أبدًا إجراء تقضي حقائق. فلا يعوّل على هذه الخطوة لإقامة الدليل على ادعاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإتّما تتخذ لتحديد ما إذا كانت الشكاوى تنطوي على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (خلافًا مثلًا للشكاوى التي تطلب خدمات تقديم المأوى أو خدمات توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية).

## ٢. هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكاوى؟

إذا لم يكن هناك ما يكفي من المعلومات لإقامة شكاوى كاملة (مثلًا، لم يُحدّد الجاني المزعوم بأيّ طريقة، لا بشكلٍ فردي ولا من قبل الوكالة التابعة)، يكون المنسّق مسؤولًا عن الحصول على المزيد من المعلومات لإكمال الشكاوى، إذا كان ذلك ممكنًا. ويجب على المنسّق أن يعمل مع الوكالة المعنية، إذا كانت معروفة، لتحديد كيفية الشروع بالشكاوى المنقوصة. ولا يجب تحت أيّ ظرف أن تحجب الآليّة المعلومات عن وكالة معروفة أو أن تقرّر ردّ الشكاوى بقرارٍ منها. و عندما تكون الوكالة المعنية معروفة أو قابلة لأن تُعرف، على المنسّق إعلامها بتلقّي الشكاوى. ولا تجري آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية التحقيقات، بما في ذلك إجراء مقابلات غير تلك الضرورية لتلقّي الشكاوى، أو جمع الأدلة، إلا إذا طلبت منها الوكالة بشكلٍ صريح المساعدة على متابعة الشكاوى.

## ٣. من هي الوكالة المعنية؟

بهدف إحالة الشكاوى، يجب على المنسّق تحديد الوكالة المعنية بالتحقيق، وتكون بشكلٍ أوّليّ الوكالة التي يعمل الجاني المزعوم أو الشخص موضوع الشكاوى لصالحها. ولكن قد تكون الإجابة على هذا السؤال أصعب عند التعامل مع وكالات شريكة ومتعاقدين من الباطن، أو وكالات غير مشاركة في الآليّة. ولكن بصرف النظر عن كلّ هذا، يجب على المنسّق ضمان أن تصل الشكاوى إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية في موضوع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بحسب الاتفاقات بين الوكالات المبرمة على نطاق الآليّة لتسهيل الإحالة.

راجع مرّج النصّ المعنون "إشراك شركاء التنفيذ" في الفصل المعنون "إشراك الوكالات الإنسانية".

## الخطوات اللاحقة

عندما يصل ادعاء بوقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي، مقرون بمعلومات وافية تسمح بالإحالة إلى الوكالة المعنية، يجب على المنسّق إحالة الشكاوى بحسب الإجراءات المحدّدة التالية. ويُرسَل المنسّق كلّ ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بشكلٍ مباشر، إلى وحدة التحقيق في الوكالة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكاوى لتتخذ تدابير إضافية، بما في ذلك، تقييم مسوّغ الشكاوى، والتحقيق، وتقديم تعقيبات إلى الناجين/ مقدمي الشكاوى، وذلك بموجب السياسات الداخليّة.

لمزيد من المعلومات عن إجراءات الإحالة، راجع الفصل المعنون "إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة"



## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

وُترسل الشكاوى التي لا تنطوي على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، و إنما على شكاوى بخصوص مسألة مساعدة إنسانية أوسع نطاقاً، إلى الوكالة المعنية أو الكتلة /القطاع اللذين ينسقان هذه الاستجابة (مثلاً، خدمات تقديم المأوى، والرصد والتقييم والتعلم والمساءلة، إلخ)، حتى يُعمل على تحويل الشكاوى إلى الوكالة المعنية<sup>٢٩</sup> للمتابعة. ويجب على الآلية تسجيل تلقي الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو غير المتعلقة بهما وإحالتها/تحويلها إلى المتابعة والرصد.

للمزيد من المعلومات عن تسجيل الشكاوى، راجع الفصل المعنون "الرصد والتقييم مع ضبط البرنامج".

إن زمن معالجة الشكاوى الأقصى قبل إحالتها إلى الوكالة المعنية يجب أن يكون في أقرب وقتٍ ممكن وأن يحدّد في إجراءات التشغيل المحددة للآلية. فمن حين تلقي الشكاوى، لا يجب أن تتطلّب إحالتها أكثر من ٤٨ ساعة. وهما كالإحالة، يجب على الآلية إعلام مقدّم الشكاوى (إذا لم تصلها بالحضور الشخصي) بتلقي شكاواه وبكيفية التعامل معها في غضون ٤٨ ساعة. ويجب أيضاً تحديد الجداول الزمنية لتقديم التعليقات من الآلية إلى مقدّم الشكاوى في إجراءات التشغيل الموحدة للآلية.

للمزيد من المعلومات عن الجداول الزمنية للإحالة و التعليقات، راجع إجراءات التشغيل الموحدة العالمية حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية في المرفق ٣

### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في موقعي تنفيذ المشروع أنّ التعليقات وصلت إلى مقدّم الشكاوى ضمن فترة تراوحت بين أسبوعين إلى أربعة أشهر من تاريخ تقديم الشكاوى. ونظراً إلى حساسية موضوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تعدّ فترة أربعة أشهر طويلة جداً لإعلام الناجي بأنّ شكاواه وصلت. في حين أنّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ليس لديها أي سلطة على مدى سرعة إنجاز الوكالة المعنية للتحقيق في الشكاوى وعلى اتخاذها تدابير تأديبية، إلا أنّ الآلية مسؤولة، بشكل مباشر، عن إعلام مقدّم الشكاوى بتلقي شكاواه، وهي معلومة مهمة للمستفيد.

للتأكد من تلقي وحدة التحقيق في الوكالة المعنية الادعاء، يجب على المنسق أن يضيف إلى الإحالة طلباً بتأكيد الاستلام خلال فترة يومي عمل، تؤكّد الوحدة بموجبه (١) استلام الادعاء، و(٢) أنّ لا خطوات أخرى على المنسق اتخاذها.<sup>٣٠</sup> ويعدّ هذا الطلب خطوةً ضرورية، إذ يسمح الإقرار بوصول الادعاء من قبل الوكالة بأن تنهي الآلية واجبات الإحالة الواقعة على عاتقها.

### من الضروري أن تعرف



يجب أن تنشئ الوكالة قنوات داخلية لمعالجة الشكاوى تكون متاحة ومتسقة، والأهم من ذلك، مفهومة من قبل الموظفين على اختلاف مستوياتهم. وفي حين تضع معظم الوكالات مدونات قواعد سلوك تفصّل السلوك المحظور، يبقى الكثير من الموظفين غير عالمين بالعمليات الداخلية التي يجب اتباعها للتبليغ عن الشكاوى عند وقوع انتهاك مدونة قواعد السلوك، أو الخطوات التي يجب أن تتخذ إذا وصلتهم معلومات عن سوء سلوك موظف من مصدر خارجي. ويأتي على القدر نفسه من الأهمية التوجيه الذي تقدّمه الوكالة لموظفيها في شأن التعامل مع المعلومات التي تصلهم عن شكاوى تطلّ موظفًا في وكالة مشاركة أخرى. ويجب أيضاً مشاركة المعلومات عن قنوات التبليغ مع شركاء التنفيذ.

للمزيد من المعلومات عن تدريبات الموظفين، راجع الفصل المعنون "العاملون في المجال الإنساني: التدريب وبناء القدرة".

<sup>٢٩</sup> إذا أُشير إلى الوكالة صراحةً، يجب تحويل التقارير مباشرةً إلى الوكالة من دون الحاجة إلى المرور بالكتلة، وذلك بهدف تقليل عدد الأشخاص المشاركين في معالجة القضية، إذ تكون بعض الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حساسة بقدر تلك المتعلقة بهما، أو لها آثار متعلقة بالحماية.

<sup>٣٠</sup> تتضمّن إجراءات التشغيل العالمية الموحدة حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، والتي وافقت عليها الإدارات العليا للوكالات، إجراء طلب تأكيد وصول الشكاوى وتشجيع الوكالة على الإجابة. وتشجّع هذه الإجراءات الوكالة المعنية على إرسال إشعارٍ بالاستلام- حتى وإن كان من خلال رسالة نموذجية موحدة- في فترة يومي عمل.



## تأقي الشكاوى ومراجعتها

التوصيات	التحديات
<p>✓ لتخفيف هذا التعارض، عل الآلية دائماً أن تُطلع مقدم الشكاوى على التأثيرات الإيجابية على تقديم شكواه، بما يسمح له باتخاذ قرار مستنير. ويجب على الآلية، بالتعاون مع الوكالات ذات الصلة ومع مراعاة القوانين المحلية، أن تضع إجراءات تحكم التعامل مع هذه الحالات حتى تجرى عملية تلقي الشكاوى وإحالتها بالطريقة نفسها لجميع للشكاوى.</p>	<p>✗ تصان مبادئ السرية، والمبادئ التي تحكم قوانين وسياسات التبليغ عن الاستغلال الجنسي والابتهاك الجنسي الإرادية، بشكل صارم، حفاظاً على مصلحة المستفيدين. ولكن قد تتعارض هذه المبادئ خلال عملية تلقي الشكاوى والإحالة.</p>
<p>✓ يجب على التوعية بشأن الاستغلال الجنسي والابتهاك الجنسي وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية، أن تتضمن تحديد المعلومات الضرورية لإقامة شكاوى كاملة، حتى تصل إل الآلية شكاوى متضمنة ما يكفي من المعلومات لإحالتها إلى الوكالة المعنية للمتابعة.</p>	<p>✗ تجعل الشكاوى مجهولة المصدر/المفتومة من الصعب تحديد الوكالة المعنية.</p>
<p>✓ عندما تتولد لدى الوكالة مشاعر حول شكاوى غير صحيحة، يجب أن تبلغ الوكالة المعنية بهذه المشاعر. ولكن، يجب على الوكالة حتى في هذه الحالة أن تحيل معلومات الشكاوى جميعها، لأن دور الآلية لا يقضي بتحديد مشروعية الشكاوى.</p>	<p>✗ يمكن أن تستخدم آليات الشكاوى للتبليغ بقصد الانتقام/التأثر.</p>

القسم ب- هيكلية آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وإنشاؤها

## الفصل الخامس: إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

أفضل الممارسات



يعدّ نظام إحالة ادعاءاتٍ قويّ عنصرًا أساسيًا في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، إذ يضمن أن تصل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالات الإنسانية حتى تتخذ التدابير الملائمة، وأن تتعرّز المساءلة الجماعية.

تعدّ عملية إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة التي يعمل لديها الجاني المزعوم لإجراء التحقيق والمتابعة من بين أهمّ أدوار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويجب الاتفاق على إجراءات واضحة للتواصل بين الآلية والوكالة التي تجري التحقيق خلال عملية الإحالة، وتحديدًا في إجراءات التشغيل المحددة التابعة للوكالة. وتكون الآلية خاضعة للمساءلة أمام المجتمع المتضرّر والوكالات الأعضاء، لأنّ نقصان الإحالات وسوء إدارتها ينالان من فعالية الآلية ويقوّضان قدرة الوكالة المعنية على التحقيق في ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تطلّ موظفيها.

في حال عدم توافر نظام إحالة:

- يفقد السكان المتضررون ثقتهم في النظام، فيمتنعون عن التبليغ عن الحالات.
- لا تعالج الحالات التي تمّ الإبلاغ عنها ولا تؤخذ تدابير تأديبية، و
- لا تخضع الوكالات للمساءلة أمام السكان المتضررين.

### دور الوكالات

قبل أن تلتزم الوكالة بالانضمام إلى آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، من الضروري جدًا أن يكون لديها نظام داخلي لمعالجة الشكاوى، وإلا ستنقصها البنى التحتية اللازمة للشروع في التحقيق عندما تصلها شكاوى من الآلية، ناهيك عن اتخاذ التدابير التأديبية الملائمة. فإذا أجرت الوكالة تحقيقًا من دون أن تستند إلى إجراءات موحدة، ستعرّض حقوق الناجي المزعوم، وحقوق الجاني المزعوم للخطر و ذلك وفقًا للإجراءات القانونية القائمة. وتضرّ المعالجة غير الناجعة للشكاوى الداخلية بمصداقية الآلية التي أحالت الشكاوى ومصداقية الوكالات المشاركة الأخرى، ممّا ينال من تقبل المجتمع للآلية. وبالتالي، فإنه فمن الأساسي أن تكون للوكالة قدرة داخلية على تلقي الشكاوى قبل انضمامها إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة.

وتختلف الآليات الداخلية لإدارة الشكاوى من وكالةٍ إلى أخرى، وذلك بحسب حجمها وهيكلتها والأوجه التنظيمية الأخرى. ولكن، وبشكلٍ عام، يجب أن تشمل الآليات العناصر الأساسية التالية:

- تحديد أدوار الموظفين المشاركين في عملية إدارة الشكاوى بوضوح. وفي معظم المنظمات، تكون الهيئة التي تعالج القضايا هي وحدة التحقيق، ولكن قد تختلف سبل إيصال الشكاوى إلى الوحدة من وكالةٍ إلى أخرى.
- إيضاح مسؤوليات المدراء صراحةً عند تلقي الشكاوى، وواجبات الأشخاص المشاركين في التحقيق في الشكاوى، وتوفير التوجيه للمدراء و/أو جهات التنسيق لدى الآلية المعنية بتلقي الشكاوى.
- وضع بروتوكولات اتصال واضحة لإدارة الشكاوى، بما يشمل مثلاً المعلومات التي سشارك مع مقدم الشكاوى و/أو الناجي، والشخص موضوع الشكاوى.

قبل البدء بتنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، لا بد أن توضع تدابير واضحة للتعاون المشترك بين الوكالات على تلقي الشكاوى، وإحالة الضحايا إلى المساعدة، وإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالات المعنية، وذلك حتى تتضح المسؤوليات والبروتوكولات بشكلٍ لا لبس فيه. ويجب على إجراءات التشغيل المحددة أن تكون مكتملة لسياسات وإجراءات الوكالات المشاركة الداخلية وأي قوانين تنظيمية محلية بالإضافة إلى تحديد سبل إحالة الضحايا في الموقع.

### من الضروري أن تعرف



استخدام نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة: يكمن أحد أبرز تحديات تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في توحيد إجراءات التعاون، وذلك لأن إجراءات الوكالات الداخلية تختلف، وأساليب التعاون غير واضحة. وعند صياغة إجراءات الآلية لمعالجة الشكاوى والإحالة والمتابعة، يجب على أصحاب المصلحة أن يستخدموا إجراءات التشغيل العالمية الموحدة حول التعاون بين الوكالات التي أقرت حديثاً كنموذج. إذ توفر إجراءات التشغيل العالمية الموحدة على الموظفين الميدانيين عناء وضع إجراءات جديدة من خلال تقديم إجراءات تعاون تم التوافق عليها وتتواءم مع السياسات الداخلية للوكالة وتحتاج إلى حدٍ أدنى من التكيف لتصبح ملائمة للسياق المحلي.

### دور المنسق

عندما تُقدّم شكوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يكون منسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مسؤولاً عن إحالة الشكاوى إلى وحدة التحقيق التابعة للوكالة المعنية عبر استخدام نموذج إحالة الشكاوى (راجع نموذج إحالة الشكاوى الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في المرفق ٤). ولا يجري المنسق أي تقييم لصحة الشكاوى- بل يعود هذا الدور حصرياً إلى الوكالة المعنية.

للمزيد من المعلومات عن مسؤوليات مراجعة الشكاوى والإحالة، راجع الفصل المعنون "إعداد البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية".

ويتلخص دوره في تقييم ما إذا كانت الشكاوى تشمل على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتحديد الوكالة المعنية، وإجراء الإحالة. ولا يجب على المنسق أن يمتنع عن إحالة أي شكوى إلى الوكالة المعنية، وإلا فإنه يعرض سلامة مقدم الشكاوى ومصداقية الآلية للخطر.

### معلومة



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تُرسل ادعاءات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مباشرةً إلى الوحدة المختصة بالتحقيق في الوكالة التي يعمل بها الجاني المزعوم، أو الشخص موضوع الشكاوى (أي "الوكالة المعنية"). ويجب على الآلية أن تحدد هذه الوحدة وأن تتوافر لديها معلومات الاتصال بكل وكالة عضو في الآلية، إضافةً إلى الوكالات غير الأعضاء التي تعمل في موقع الاستجابة الإنسانية نفسه.

## معالجة ادعاءات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في ظل أنماط أخرى من الوقائع

- عندما يكون مقدّم الشكاوى مجهول الهوية، غير أنّ الشخص موضوع الشكاوى والوكالة حيث يعمل يكونان معروفان: تُرسل الآلية الادعاء إلى الوكالة للمتابعة.
- عندما يكون الشخص موضوع الشكاوى غير معروف، لكنّ مقدّم الشكاوى والوكالة المعنية معروفان: تُرسل الآلية الادعاء إلى الوكالة للمتابعة.
- عندما يكون مقدّم الشكاوى معروف، إلا أنّ الشخص موضوع الشكاوى والوكالة المعنية غير معروفين: يجب على أصحاب المصلحة في الآلية أن يتخذوا قراراً بالسماح لمنسّق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو مندوب آخر)، بإجراء مقابلة مع الناجي/مقدّم الشكاوى لمعرفة المزيد من التفاصيل حول الادعاء، مع مراعاة مصلحة الناجي كأولوية، والحاجة إلى الحدّ قدر الإمكان من عدد المقابلات للحوؤل دون أن يعيش الناجي الصدمة النفسية من جديد ودون إفساد الأدلة. ويعدّ هذا الموضوع مسألةً يجب مناقشتها قبل تنفيذ الآلية حتى توضع إجراءات متّفق عليها قبل أن تطرأ المشكلة.
- عندما تكون هويّة مقدّم الشكاوى غير معروفة، وكذلك الشخص موضوع الشكاوى والوكالة المعنية: يجب على أصحاب المصلحة أن يتفقوا على إجراء آمن وفَعَال ليستعلموا من أفراد المجتمع المحلي عن أيّ "شائعات" تفيد بوقوع استغلال جنسيّ أو انتهاك جنسيّ.

للمزيد من المعلومات عن التعامل مع الشائعات، راجع الفصل المعنون "قنوات آمنة ومناخية للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي".

## سيناريوهات إحالة أخرى

- **تحويل شكاوى غير متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:** يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع نظاماً لتحويل الشكاوى غير المتعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة/الهيكل المعنيين. فعلى الآلية أن تتوقّع تلقّي شكاوى تتناول مسائل مساعدة إنسانية متنوّعة (على غرار توفير المأوى، وخدمات توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، إلخ)، أو تتناول حالات من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ارتكبها أشخاص من غير العاملين في المجال الإنساني (على غرار فردٍ من أفراد العائلة، أستاذ، إلخ)، بغضّ النظر عن نطاق عمل الآلية المحدّد. ولذلك، يجب وضع مجموعةٍ من الإجراءات لضمان أن تصل هذه الشكاوى إلى الجهة المختصّة (مثلاً الكتلة/القطاع اللذان ينسقان الاستجابة، أو الوكالة المعنية إذا ما تمّ تحديدها بوضوح). ويجب أن يتواصل أصحاب المصلحة المعنيون في الآلية مع المجموعات/القطاعات/الوكالات، ويتشاوروا معها، بما يشمل وحدات التحقيق ذات الصلة، وذلك بهدف تنسيق عملية تحويل الشكاوى غير المتعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الجهات المعنية، والتي يجب أن يتمّ التشاور معها عند وضع إجراءات التشغيل الموحدة للآلية. ويجب على هذه الأخيرة أن تكون واضحة إزاء إجراءات التعامل مع الشكاوى غير المتعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويجب على التدريب الذي يخضع له القائمون بالتنسيق أن يميّز بوضوح بين إجراءات إحالة الشكاوى المتعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتلك غير المتعلّقة بهما.
- **إحالة الادعاءات إلى خارج الآلية:** يجب على الآلية أن تضع إجراءات تختصّ بإحالة الشكاوى التي تطال جهاتٍ لا تعمل لدى وكالةٍ مشاركة (على غرار شركاء التنفيذ)، أو موظفين من خارج العمل الإنساني (على غرار الشرطة، والجيش، ومهمات حفظ السلام، والموظفين الحكوميين، إلخ). ولا بدّ للآلية أن تحاول الاتفاق على إجراءات إحالة مع جميع الهيئات المحتملة في موقع التنفيذ قبل أن تطرأ هذه الحالات مع توقّع بعض المقاومة ضدّ التعاون من بعض الهياكل التي لم تلتزم بالآلية.
- **التعامل مع شكاوى مجهولة المصدر:** يجب على أصحاب المصلحة المعنيين بالآلية الأخذ في الاعتبار الصعوبات القانونية التي ستواجهها الوكالة المعنية عند إجراء التحقيق أو العملية التأديبية في الحالة التي يرفض فيها مقدّم الشكاوى/الناجي الإفصاح عن هويّته. لذلك، لا بدّ أن يتّفق منسّق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع الوكالات المشاركة على كيفة التعامل مع هذه الحالة، لأنها ستتطلّب إيجاد توازنٍ بين قوانين التبليغ الإلزامية (حيثما ينطبق ذلك)، ورغبات/حقوق السريّة التي يتمتّع بها مقدّم الشكاوى/الناجي.

## مثال



تواصلت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية، بشكل استباقي، مع قوات الشرطة والجيش في المخيم لتعلمهم بقيام الآلية ومهامها. وبعد هذا التواصل، طلبت الشرطة من الآلية اخضاعهم لتدريب على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## أدوات



- نموذج إحالة الشكاوى: وهو عبارة عن نموذج موحد لإحالة الادعاءات بين الوكالات. ويضم هذا النموذج معلومات عن خلفية الادعاء، والوكالة المعنية، والمعلومات المتوفرة عن الشخص موضوع الشكاوى. (راجع العينة في المرفق ٤)
- مخطط مسار معالجة الشكاوى: وهو عبارة عن خريطة توجّه وتشرح عملية تلقي الشكاوى وإحالتها (راجع العينة في المرفق ٤).
- نموذج تقديم الشكاوى وإجراءات التحقيق والتوجيه حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٤): يقدم نموذجًا عن كيف يمكن أن تجمع المنظمات المعلومات الضرورية عند تلقي ادعاء ضد موظف بوقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي. ويشمل ممارسات موصى بها لمعالجة الشكاوى، والتي إذا ما عدلت لتلائم التعاون المشترك بين الوكالات، يمكن أن تساعد أصحاب المصلحة على تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد إحالة الشكاوى

بعد إحالة الشكاوى، تقع مسؤولية اتخاذ إجراءات إضافية على عاتق الوكالة المعنية، بما في ذلك تقييم مدى صحة الشكاوى، وإجراء التحقيق إذا اقتضى الأمر، وتقديم تعقيبات إلى الناجي/ مقدم الشكاوى بموجب سياساتها الداخلية. وتؤدي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دورًا داعمًا للوكالة المعنية، إذا طلب منها ذلك، وتضطلع بدور صلة الوصل لضمان تواصل مستمر مع مقدم الشكاوى/الناجي. ويعود قرار إجراء التحقيق، إذا اقتضى الأمر، إلى الوكالة، على أن يتم وفقًا لإجراءاتها الخاصة بها.

### المساعدة على إجراء المتابعة

لا تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التحقيقات، إلا أنها تقدم المساعدة تحت طلب من الوكالة التي تجري التحقيق. فقد لا تكون للمنظمات غير الحكومية أو المنظمات المجتمعية الصغيرة القدرة على إجراء تحقيقات متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، أو تحقيقات تلبي المعايير الدولية. وفي هذه الحالات، قد تقرر الوكالات الأعضاء في الآلية المعنية تكوين مجموعة من المحققين المدربين على قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يطلب منهم (إما ١) التحقيق بالنيابة عن الوكالة، أو (٢) مساعدة الوكالة في التحقيق، بما يبني قدرتها.<sup>٣١</sup> وإذا تم اللجوء إلى خيار تكوين هذه المجموعة، يجب إخضاع المحققين إلى تدريب شامل على الالتزامات بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءاتها على الصعيد العالمي، وإثما أيضًا على صعيد السياسات الخاصة بالوكالات المشاركة في الآلية.

وكخيار ثانٍ، يمكن للوكالات أو المنظمات غير الحكومية الصغيرة التي تفتقر إلى القدرة على إجراء تحقيقات داخلية أن تلجأ إلى القوائم الدائمة من المحققين المدربين على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والذين يعمل الكثير منهم لصالح وكالات أو مجموعات (على غرار CHS Alliance). ويجب أن يسعى مدراء الوكالات الطُربون للتعرف إلى موارد التحقيقات المتاحة. ويمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشجّع الوكالات على استخدام القوائم الموجودة و/أو أن تفكر في خيارات تحقيق خارجية إضافية خلال اجتماعات أصحاب المصلحة.

٣١ في بعض الحالات، يمكن أن تطلب وكالة حكومية أن تنضم إلى مجموعة المحققين. وهذا ما حصل في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في كيفو الشمالية في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

## الفصل الخامس إحالة ادعاءات لاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

مثال



مجموعة المحققين الاختيارية في جمهورية الكونغو الديمقراطية: أجرت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دراسة استقصائية لتقييم الاحتياجات في موقع تنفيذ المشروع التجريبي في جمهورية الكونغو الديمقراطية كشفت عن افتقار الوكالات للقدرة على إجراء التحقيقات الداخلية. وبعد الحصول على موافقة الوكالات، أنشأت الآلية مجموعة محققين كمورد اختياري للوكالات المفترقة للقدرة الداخلية على إجراء تحقيقات متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وأعطيت الوكالات خيار طلب المساعدة من المجموعة تبعاً للحالة، أو العمل مع المحققين للتعلم وبناء قدرة الوكالة.

أدوات



يجري تحالف المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة ورش عمل تدريبية للمحققين، مع التركيز، بوجه خاص، على التحقيقات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتعد المجموعة أيضاً قائمة بأسماء المحققين المدربين الذين يمكن نشرهم بطلب من الوكالات. راجع:  
[www.chsalliance.org/what-we-do/capacity-strengthening](http://www.chsalliance.org/what-we-do/capacity-strengthening). ولدى مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، قوائم مماثلة.

### أفضل ممارسات التحقيقات- المناصرة والدعوة

في حين أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ليس لديها أي سلطة على كيفية إجراء الوكالة المعنية للتحقيق، يجب أن تهتم بشدة بدعوة الوكالات الأعضاء في الآلية إلى تلبية الحد الأدنى من المعايير الدولية. وتستند هذه المعايير إلى الالتزامات القائمة أصلاً للوكالات. فعلى سبيل المثال، يجب على الآلية أن تدعو إلى أن تضم السياسات الداخلية للوكالات صراحةً الحد الأدنى من الوقت الذي تحتاجه للاستجابة منذ وقت تلقي الشكاوى إلى حين فتح تحقيق، إذا اقتضى الأمر. وإن المعيار السائد في هذه الحالة هي أن يُجرى تحقيق خلال ثلاثة أشهر،<sup>٣٢</sup> ولكن يجب على الإجراءات الداخلية أن تأمر بأن يبدأ التحقيق عاجلاً.

معلومة



في مواجهة تقييم شامل لقوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة، أعلن الأمين العام للأمم المتحدة بان كي مون إعادة هيكلة واسعة النطاق للنظام بحلول نهاية العام ٢٠١٥، تضمنت إنشاء "فريق استجابة سريعة" لجمع الأدلة خلال ٧٢ ساعة من تلقي ادعاء وقوع سوء سلوك ذي طبيعة جنسية. ويجب على الوكالات أن تحدد مدة استجابة مماثلة.

ولا بد أن تُحترم الجداول الزمنية لإجراء التحقيقات أيضاً. ففي العام ٢٠١٥، أقر الأمين العام للأمم المتحدة جدولاً زمنياً لإنهاء التحقيق في ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مدته ستة أشهر، تلتزم به هيئات التحقيق التابعة للأمم المتحدة، على أن تتفحص هذه المدة إلى ثلاثة أشهر عندما "تملي الظروف بالحاجة إلى سرعة أكبر".<sup>٣٣</sup> لذلك، يجب تشجيع الوكالات غير التابعة للأمم المتحدة على تبني جداول زمنية للتحقيق مماثلة.<sup>٣٤</sup> وتشمل أفضل الممارسات والالتزامات القائمة في مجال التحقيقات أيضاً

٣٢ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٨، المؤشّر.

٣٣ الجمعية العامة للأمم المتحدة "تقرير الأمين العام للأمم المتحدة عن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" A/70/729 (١٦ شباط/فبراير ٢٠١٦) الفقرتين ٥٠-٥١؛ المعزز في تقريره الشفهي لمجلس الأمن في ١٠ آذار/مارس ٢٠١٦؛ والذي شجعت الدول الأعضاء على تبنيه في قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم 2272 S/RES/2272 (١١ آذار/مارس ٢٠١٦).

٣٤ التزمت وكالات الأمم المتحدة والوكالات غير التابعة للأمم المتحدة بـ "التحقيق في ادعاءات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الوقت المحدد وبطريقة مهنية" (بيان الالتزام (٢٠٠٦) #٦).

احترام حقوق الشخص موضوع الشكاوى بالمعاملة وفق الإجراءات القانونية، واللجوء إلى خدمات محققين من ذوي الخبرة وموظفين مهنيين مؤهلين ومدربين على التحقيقات الحساسة<sup>٣٥</sup> ومبادئ الآلية (السرية، والسلامة، إلخ). فضلاً عن اتخاذ الإجراءات التأديبية اللازمة في حالات إثبات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٣٦</sup>

## نصائح



على الرغم من أن الآلية ليست جزءاً من التحقيق، فإن عليها أن تدعو الوكالات إلى اتباع المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمنًا الصادرة عن المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية (أو ما شابهها)، وتدريب موظفيها على الإطلاع على المعايير الدولية المتبعة في التحقيقات.

## التعليقات التي تصل إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

منذ لحظة وصول الشكاوى إلى الوكالة المعنية، يوصى بشدة أن تقوم الوكالة المعنية بمد الآلية بتحديثات عن وضعية الحالة. وفي حين أن الآلية ليس لديها أي سلطة لتطلب أن تقوم الوكالة المعنية بتقاسم معلوماتها الداخلية، يجب أن تدعو إلى أن تُبلّغ بالتطورات الأساسية، على غرار:

- وصول الشكاوى إلى وحدة التحقيق؛
- بدء التحقيق، إذا أُجري، و ما إذا لم يتوافر أساس كافٍ في الشكاوى للشروع في التحقيق؛
- انتهاء التحقيق؛<sup>٣٧</sup>
- نتائج التحقيق؛ و
- متى/إذا أُعلم الناجي بنتائج التحقيق أو أُعطي أي معلومات أخرى، وما إذا كانت السياسات الداخلية للوكالة التي تجري التحقيق تحظر مشاركة المعلومات.

التزمت الكثير من الوكالات بتقاسم هذه المعلومات،<sup>٣٨</sup> على الرغم من أن الممارسة على أرض الواقع محدودة. وحفاظاً على الشفافية والمساءلة أمام السكان المتضررين، يجري تشجيع وحدات التحقيق في الوكالات على مد الآلية العاملة في الموقع حيث وقعت الحادثة المزعومة، بإحصاءات عن قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وصلت و/أو حُققت فيها، بعد حذف المعلومات الحساسة منها، والإجراءات التأديبية المتخذة، إن وجدت. ويعدّ التواصل بين الوكالة والآلية أساسياً لمعالجة الحالات بفعالية.

٣٥ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ٨#، المؤشّر ٤.

٣٦ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ٨#، المؤشّر ٦: "تفسي الشكاوى المثبتة إلى اتخاذ إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقدية، وإذا لم يحدث ذلك، يتعين على الهيئة تقديم المبررات".

٣٧ تتطلب إجراءات بعض الوكالات أن تُقدّم التقارير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى رئيس المكتب الميداني، في حين ترسل وكالات أخرى التقرير مباشرة إلى وحدات التحقيق في المقرّ الرئيس. في الحالة الأولى، يجب إعلام الآلية بتاريخ وصول الشكاوى إلى رئيس المكتب الميداني، وتاريخ إحالتها إلى المقرّ الرئيس.

٣٨ بيان الالتزام (٢٠٠٦) ٩#: "إعلام موظفينا والمجتمعات المحلية بشكلٍ منتظم بالتدابير المتخذة لمنع وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما. ويجب صياغة هذه المعلومات ونشرها في البلد بالتعاون مع الوكالات ذات صلة، على أن تتضمن معلومات عن آليات تقديم الشكاوى، ووضع التحقيق ونتائجه بصورة عامة، وردود الفعل على الإجراءات المتخذة بحق المرتكبين، وإجراءات المتابعة المتخذة، والمساعدة المتاحة لمقدمي الشكاوى والناجين". وتشجّع إجراءات التشغيل الموحدّة العالمية حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، والتي وافقت عليها الإدارات العليا للوكالات في المقرّات الرئيسة، على تقديم التعليقات الأساسية إلى الآلية، وتقديم الدعم في هذا المضمار.



## الفصل الخامس إحالة ادعاءات لاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

### معلومة



نظرًا إلى أن قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تنطوي على معلومات سرية وحساسة للغاية، يجب إيجاد التوازن بين الحاجة إلى مشاركة المعلومات ومراجعتها، وبين احترام سياسات حماية البيانات الخاصة بكل وكالة وحق الناجي بالسرية وعدم الكشف عن الهوية. ولا بد للآلية أن تكون حاضرة لمواجهة الاختلاف في مستويات مشاركة المعلومات بين وكالة وأخرى، وأن تحرص على إطلاع مقدمي الشكاوى على هذا الموضوع. ويتعين توضيح الالتزام بتقاسم المعلومات في المناقشات المشتركة التي تسبق تنفيذ الآلية، وذلك وفقًا لبروتوكولات إجراءات التشغيل العالمية الموحدة المتوافق عليها، على أن يُذكر هذا الالتزام صراحةً في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالآلية.

بالاستناد إلى التحديثات عن الحالة التي تشاركها الوكالة التي تجري التحقيق، يتعين على الآلية أن تراقب تطوّر القضية قدر الإمكان، لضمان أن تتابع الشكاوى. وتحافظ الآلية على سجلات حالية عن الشكاوى المفتوحة، وتسهّل تدفق المعلومات إلى مقدم الشكاوى/الناجي، وتبقى حاضرة لمساعدة الوكالة المعنية في الخطوات التالية التي تتخذها، عند الطلب.

### كن متنبّهًا



يعدّ انتفاء الشفافية تجاه السكان المتضررين، ولا سيّما تجاه مقدم الشكاوى/الناجي، خلال التحقيقات، شاغلًا مستمرًا. فإذا شعر مقدّم الشكاوى بأنّ شكاوهم لم تعالج، سيُشكّل هذا فشلًا في المساءلة وسيقوّض الثقة في الآلية ويضرّ بعلاقات المستفيدين مع جميع الوكالات الإنسانية العاملة في الموقع. ولذلك، يتعين على الآلية أن تدعو باستمرار الوكالات التي تجري التحقيق إلى مشاركة معلومات عن وضع القضية وأن تقدّم تعليقات إلى الجهات المعنية. وفي غضون ذلك، وحفاظًا على ثقة المستفيدين في الآلية، يتعين على الممثلين إدارة توقعات مقدم الشكاوى/الناجي من خلال إعلامه بأنّ مستوى التعليقات التي سيحصل عليها تعتمد على السياسات الداخلية للوكالات التي تجري التحقيق.

### أدوات



يساعد استخدام قاعدة البيانات المخصصة للشكاوى (على سبيل المثال، منصة التبليغ الموحدة التي طوّرت للمشروع التجريبي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الذي نفّذته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات) على المحافظة على المعلومات عن الادعاءات التي أُحيلت، وما إذا أُقفلت القضية أم بعد. إلّا أنّ قاعدة البيانات هذه لا تحفظ معلومات عن الإجراءات التأديبية المتخذة.

## الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

عندما يشكّل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أفعالاً إجرامية، يعود قرار إحالة القضية إلى سلطات إنفاذ القانون المعنية إلى الوكالة التي تجري التحقيق، وذلك وفق سياستها الداخلية. ويجب على قرار الوكالة بإحالة القضية إلى السلطات الوطنية أن يأخذ في الاعتبار الحصول موافقة الناجي/مقدم الشكاوى، الذي قد لا يرغب في إحكام السلطات المحلية. ولكن، وفي بعض الحالات، تكون للحكومة المحلية والدولة حيث تعمل الآلية قوانين تبليغ إلزامية تحكم قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع مسؤولية الإطلاع على القوانين الوطنية وإدماجها في إجراءات الآلية وحزم المعلومات المقدمة للناجين ومقدمي الشكاوى، حسب الاقتضاء، على عاتق القائمين بالتنسيق لدى الآلية.

## كن متنبهاً



لا تزال العلاقة بين قوانين التبليغ الوطنية الإلزامية من جهة، وشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تقدّم إلى الآلية من جهةٍ أخرى، بحاجةٍ إلى البحث.\* وسيحتاج أصحاب المصلحة المعنيون بالآلية إلى أن يعوا الحاجة إلى إيجاد توازنٍ بين بروتوكولات الإحالة والقوانين الوطنية، وسياسات جميع الجهات المعنية، ورغبات مقدّم الشكوى/الناجي. وستظلّ هذه العملية مرتجلة وظرفية ما لم يُقدّم توجيه عالمي.

\* في بيان العام ٢٠١٥ عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، التزم المسؤولون في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بوضع أفضل ممارسات الإحالة إلى السلطات الوطنية ومشاركتها. لا تزال العملية في مراحلها الأولى، حتى وقت كتابة هذا الدليل.

ويتعيّن على الآلية أن تضع إجراءات لمساعدة مقدّم الشكوى، بطلبٍ منه، على توجيه الاتهامات لدى سلطات إنفاذ القانون المحلية في حال انطوت الشكاوى على جرم. ويتعيّن على الآلية أيضًا التشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن لصياغة هذه الإجراءات. ونظرًا إلى فداحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وطبيعة الناجين منهنما التي تتسم بالضعف، يجب على الآلية أن تكون حاضرة لتقديم المساعدة القانونية والنفسية الاجتماعية إذا وُجّهت التهم. وفي حال رغب الناجي في توكيل محامٍ، يحيل ممثلوا الآلية الناجي إلى الخدمات القانونية القائمة (مثلًا من خلال برامج الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي).

## من الضروري أن تعرف



للمزيد من المعلومات عن المساعدة القانونية للناجين، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والناجين".

في حين أنّ قرار تسليم الشخص موضوع الشكاوى إلى السلطات الوطنية يعود إلى الوكالة التي تجري التحقيق، يحقّ للناجين السعي للحصول على مساعدة قانونية من خلال خدمات مساعدة الضحايا.

## تقديم ردود الفعل إلى الناجين - سدّ الثغرات

للمزيد من المعلومات عن المساعدة الواجبة للضحايا، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والناجين".

بالإضافة إلى تقاسم وضعية التقارير مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، تقع على عاتق الوكالة التي تجري التحقيق مسؤولية إبلاغ مقدّم الشكوى، في الوقت المناسب وبطريقة آمنة، بنتائج التحقيق.<sup>٣٩</sup> وتعدّ مسؤولية تقديم تعليقات إلى مقدمي الشكاوى/الناجين مسؤولية مزدوجة: فهي جزء من النتائج المنشودة من تحقيقات الوكالات بموجب الالتزامات الدولية، وإنّما هي أيضًا جزء من حزمة المساعدة المقدّمة للضحايا.

## معلومة



تعدّ الاستجابة المستفيضة وفي الوقت المناسب للشكاوى جزءًا مهمًا من بناء الثقة وتقبّل المجتمع المحلي لآلية تقديم الشكاوى. فإذا شرعت الوكالة المعنية في إجراء تحقيق مختصّ ومعتمّق من دون أن تعلم مقدّم الشكوى/الناجي ببدء التحقيق، قد تفقد الثقة برغم ذلك. وبالمثل، إذا تطلّب إنهاء التحقيق بادعاء وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي سنة كاملة، ولم يُعلم مقدّم الشكوى/الناجي إلا عند انتهاء التحقيق، ستفقد أيضًا الثقة في جدوى الآلية. إذا يجب على الآلية أن تهتم كثيرًا بالدعوة إلى تقديم تحديثات عن الحالة في الوقت المناسب لمشاركتها مع الناجين.

٣٩ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ٨٤، المؤشر ٥: "تبدأ التحقيقات في غضون ثلاثة أشهر، وتشارك المعلومات عن النتائج مع مقدّم الشكوى". بيان الالتزام (٢٠٠٦) ٩٨: "إعلام موظفينا والمجتمعات المحلية بشكل منتظم بالتدابير المتخذة لمنع وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما، على أن تتضمن معلومات عن ... وضع التحقيق ونتائجه بصورة عامة، و التعليقات على الإجراءات المتخذة بحق المرتكبين، وإجراءات المتابعة المتخذة".

## الفصل الخامس إحالة ادعاءات لاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

مثال



الآلية المشتركة بين الوكالات في كينيا: أفاد تقييم أجري للبرنامج عن انعدام الثقة في النظام لأنه لم يظهر لمقدمي الشكاوى والمجتمع ككل أنّ القضايا قد بُتّ فيها. يرسّخ هذا الأمر الشعور بالضعف، من جهة لدى المستفيدين الذين أفادوا بأنّ السبب وراء التبليغ المحدود هو خوفهم من الأعمال الانتقامية، ومن جهة أخرى لدى عملي الإغاثة المحليين الذين يشعرون بأنّ مدونة قواعد السلوك يمكن أن تستخدم لإفحامهم في ادعاءات تمّ التبليغ عنها بنيتة الأذى.\*

\* لجنة الإنقاذ الدولية، "التقييم الأخير: برنامج منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أيلول/سبتمبر ٢٠٠٧) نيروي، كينيا".

نصائح



أفكار عن كيفية تقديم تعليقات : تقارير سنوية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: من بين الطرق التي يمكن اتباعها لزرع الثقة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والوكالات العاملة هي أن تصدر الإدارة العليا في المقرّ الرئيس للوكالات تقريراً في نهاية كل سنة إدارية عن شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وصلتها وكيف عالجتها. وسيظهر التقرير أنّ الوكالة مدركة لقضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتخضع للمساءلة أمام السكّان المتضررين، وتسمح بالرصد والتعلّم. ولا يجب أن يفشي التقرير معلومات سرّية أو تلميحات قد تفضح هوية مقدّمي الشكاوى، أو الناجين، أو مرتكبي الأفعال.

ويتلخّص دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تسهيل تبادل التعليقات. فيمكن للآلية أن تكون جهة الاتصال بين الوكالة التي تجري التحقيق، ومقدمي الشكاوى/الناجين، لتقدّم التعليقات إليهم، على أن تقوم بذلك بطريقة آمنة وأخلاقية ملائمة للمتلقّي. وفي الحالات المثلى، يجب أن تقدّم التعليقات كتابياً للحؤول دون وقوع التباس و/أو إختلاف التفسيرات. ويجب على إجراءات التشغيل النموذجية للآلية أن تحدّد كيف أنّ مسؤولية إيصال المعلومات ستكون مشتركة بين الوكالة التي تجري التحقيق والأطراف المعنية، بحسب الإجراءات الداخلية للوكالة التي تجري التحقيق.

نصائح



قد ترغب آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في وضع نماذج لتقديم تعليقات للناجي/مقدّم الشكاوى والشخص موضوع الشكاوى، على التوالي (راجع عينات عن النماذج في المرفق ٤). وتقع مسؤولية إيصال التعليقات إلى شخص موضوع الشكاوى على عاتق الوكالة التي تجري التحقيق، وليس على عاتق الآلية. ولكن، يمكن أن يُستخدم نموذج تقديم التعليقات من قبل المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية المحلية التي تضع سياساتها الداخلية بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وسياسات التحقيق الخاصة بها. ويجب أن تبقى الآلية حاضرة للإجابة على أسئلة مقدّم الشكاوى/الناجي، حسب الحاجة.

للمزيد من المعلومات عن المعلومات الضروري إفصاحها لمقدمي الشكاوى، راجع الفصل المعنون "تلقي الشكاوى ومراجعتها".

يتعيّن على إجراءات الآلية والوكالات أن تكون واضحة إزاء مستوى التعليقات الذي يمكن مقدّم الشكاوى توقّعه والجدول الزمني للحصول على تعقيبات. وتكون الآلية مسؤولة عن إيصال المعلومات إلى مقدّم الشكاوى عند تلقي الشكاوى.

## معلومة



تختلف مستويات التعليقات المقدمة على عملية التحقيق ونتائجه بحسب الوكالة التي تجري التحقيق، وذلك بحسب ما تسمح به إجراءات الوكالة وسياساتها الداخلية المعنية بمعالجة القضايا وحماية البيانات. ويتعين على الآلية أن تكون صريحة مع مقدمي الشكاوى في شأن مستوى التعقيبات الذي يمكن أن يتوقعوه، على أن تدعو في الوقت نفسه الوكالات إلى تقديم تعليقاتها وذلك طبقاً للمعايير والالتزامات الدولية.

## أحالة ادعاءات الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ إلى التحقيق والمتابعة

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب على التدريبات التي تستهدف جميع موظفي الوكالات المشاركة أن تتضمن تعليمات متعلّقة بتبليغ الشكاوى وسبل الإحالة في وكالاتهم. ويجب تفصيل مسؤوليات أي شخص يطلع بدور الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، بوضوح، في اختصاصاته.</p> <p>✓ يجب على الآلية أن تدرّب جهات التنسيق على دورها في إحالة الشكاوى، وسبل الإحالة في الآلية، وإجراءات التبليغ الأساسية لكل وكالة مشاركة، حتى تكون لجهات التنسيق نظرة شاملة عن عملية الإحالة.</p>	<p>✗ قد لا يكون موظفو الوكالات المشاركة على بيّنة من دورهم في إحالة الادعاءات، وسبل الإحالة المتبعة في وكالاتهم.</p>
<p>✓ استبقا لأن تصل إلى الآلية شكاوى تظال موظفين في منظمات غير مشاركة (على سبيل المثال الشرطة والقوات المسلحة، أو وكالات إنسانية غير مشاركة، ومتعاقدون من الباطن)، يجب على الآلية أن تتواصل، بشكل استباقي، مع هذه الهيئات لضمان أن تكون على دراية بالآلية، وإقامة الروابط معها، والاتفاق معها، في الحالات المثل، على أن تصل إليها الادعاءات التي تظال موظفيها.</p>	<p>✗ تصير عملية إحالة الشكاوى معقّدة عند تلقّي ادعاءات بحق موظف يعمل لدى وكالة ليس لديها سياسات أو إجراءات معمول بها للحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، وإذا لم تكن الوكالة عموداً في الآلية، قد لا يستطيع التنسيق حتى تحديد الشخص/الوحدة التي يجب إحالة الشكاوى إليها.</p>
<p>✓ يجب التوافق على إجراءات إحالة الشكاوى وتقديم التعليقات، وتدوينها في إجراءات التشغيل النموذجية للوكالة، وذلك قبل تنفيذ الآلية. ويجب أن تتلاءم هذه الإجراءات مع تلك الموضوعة في نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة، وأن تبيّن مسؤوليات الوكالات الأعضاء في الآلية وأصحاب المصلحة المعنيين، كمقدمي خدمات مساعدة الضحايا، وأن تفتح جداول زمنية واضحة لإحالة الشكاوى.</p>	<p>✗ قد تطول الفترة التي تفصل بين رفع شكوى بوقوع حادثة الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، وإحالة الشكاوى من الآلية إلى الوكالة المعنية. على سبيل المثال، إذا استخرجت الآلية الشكاوى من صندوق الاقتراحات مرتين في الشهر، واستغرقت مراجعتها وإحالتها أسبوعين، قد ينتظر مقدم الشكاوى شهراً كاملاً قبل أن يثبت في شكواه.</p>
<p>✓ يجب أن تعطى السرية أولوية قصوى خلال عمليات الإحالة. ويجب أن توفّع جميع الجهات التي لديها قدرة وصول إلى بيانات حساسة عن الشكاوى، اتفاقيات عدم إفصاح، ويجب حصر عدد هؤلاء الأشخاص، وحذف المعلومات الدالة على الهوية من تقارير الإحصائيات، إلى أقصى حد ممكن.</p>	<p>✗ قد يصعب المحافظة على سرية جميع الأشخاص (الناجون/مقدمو الشكاوى) /الأشخاص موضوع الشكاوى) في خلال مرحلة إحالة معلومات الشكاوى إلى المنظمات.</p>
<p>✓ التزمت معظم الوكالات ببدء التحقيقات بادعاءات الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ في غضون ثلاثة أشهر، وأن تجري التحقيقات في الوقت المناسب وأسلوب مهني. وعند الاقتضاء، يجب على الآلية دعوة الوكالات إلى احترام التزاماتها.</p>	<p>✗ ليس للآلية أي سلطة على عملية التحقيق ولا تؤدي أي دور فيه، على الرغم من أن فعاليتها تتأثر مباشرة بالمعايير التي يتبناها أصحاب المصلحة في تحقيقاتهم.</p>

## أحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

التوصيات	التحديات
<p>✓ قد يساعد تقديم الآلية لتعليقات بشكل مستمر على إعادة الثقة إذا استغرق التحقيق وقتًا طويلًا. ويجب على الآلية أن تفتح إجراءات تأكيد وصول الشكوى على الفور، وإعلام مقدم الشكوى، باستخدام قناة التواصل المفضلة لديه متى أحييت الشكوى. (هذه المسألة لا تواجه الأشخاص الذين يقدمون الشكوى بالخصوص الشخصي، لكن الصاجة إلى تقديم تعليقات توضح الجانب السلبي لاستخدام صندوق الاقتراحات كقناة تليخ).</p>	<p>✗ قد يستغرق تأكيد الوكالات على استلام الشكاوى وقتًا طويلًا منذ تاريخ استلامها. وبناءً على الجدول الزمنية للإحالة، قد يحسر مقدم الشكوى الثقة بأن الشكوى سيبت فيها.</p>
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدعو الوكالات المشاركة إلى أن تبدأ بتحديثات عن الحالة كما هو متفق عليه في إجراءات التشغيل النموذجية الحالية، وأن تقدم إلى الناجي/مقدم الشكوى الحد الأدنى من التعليلات عن نتائج القضية. ويجب تشجيع الوكالات بشدة على الالتزام بالتأكد على تلقي الادعاءات الحالية، بشكل رسمي، وتقديم المعلومات عن الخطوات المتخذة.</p>	<p>✗ تظهر خبرة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية السابقة أن الوكالات، وبشكل منظم، لا تقدم تعليقات أو تحديثات عن الوضع للناجين أو الآليات، بما في ذلك التأكد على تلقي الادعاءات.</p>
<p>✓ في حين أن مقاضاة مرتكبي أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي وسيلة فعالة لمسألة الحيازة، تضطلع الوكالة التي تجري التحقيق بدور إحالة القضية إلى السلطات الوطنية، من دون أن تؤدي الآلية أي دور في هذا السياق. ويجب على الآلية أن تساعد الوكالات، بطلبٍ منها، على الدعوة إلى تعزيز الالتزامات الدوائية بحالة القضايا إلى القضاء*.</p> <p>✓ يجب على الوكالات الأعضاء في الآلية أن تستوضح سياساتها المؤسسية المتعلقة بقوانين التبليخ الإلزامية.</p>	<p>✗ إن واجب الموظفين/الوكالات إحالة الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى السلطات الوطنية هو غير واضح وغير منظم.</p>
<p>✓ في الحالات التي يؤثر فيها الناجي أضعافه مقابل الحصول على تعويض، يجب الاستمرار في عملية إحالة القضية إلى أقصى حد ممكن. وتعال الشكوى إلى الوكالة المعنية، وعند تلقي الشكوى، يكون واجبًا على الوكالة أن تحدد ما إذا كان ينبغي فتح تحقيق، حتى وإن لم يكن هناك قرار إداري ممكنًا. (مثلًا بسبب عدم الحصول على ما يكفي من أدلة من دون تقديم الناجي إقراره).</p>	<p>✗ قد يخضار الناجون عدم رفع دعوى مقابل تسوية القضية بشكل ودي، أي عبر الحصول على تعويض "لحل" المشكلة أو تغيير أفرادهم، بما يقوّض عمل الآلية وعمليّة الإحالة، ويمنع التخلّص من مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويستتبع هذا الأمر مشكلة تعيق الرصد إذ قد لا يستخدم الناجي الآلية في المقام الأول، بل يفضل اللجوء إلى طريقة "تقليدية لحل النزاع".</p>

\* يلزم بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي واستجابات الحماية لهما، بما يشمل وضع

ومشاركة أفضل ممارسات إحالة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تحتوي على سلوك إجرامي إلى السلطات المعنية، وأطلقت فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمشكلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هذا النشاط إلى خطة العمل لعامي ٢٠١٦ و٢٠١٧.

القسم ب- هيكل آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة مشتركة وإنشاؤها

## الفصل السادس: ضمان آليّة مستدامة

أفضل الممارسات



يجب أن يشكّل النظر في كفيّة المحافظة على آليّة تقديم شكاوى مجتمعيّة مستدامة أساس جميع القرارات الأساسيّة المتعلّقة بإنشاء الآليّة والمحافظة عليها. ومن دون مراعاة هذه المسألة، ستخسر الآليّة زخمها الإيجابي عندما تطرأ أيّ تغييرات على الموظفين أو التمويل، ما سينال من ثقة السكّان المتضررين وسلامتهم.

### لماذا تعدّ الاستدامة أحد مشاغل آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة

- من الضروريّ وضع خطة استدامة حتّى تقدر الآليّة على مواجهة التغييرات الحتميّة، على غرار دوران الموظفين، ومغادرة الوكالات لموقع العمليات، والقيود المفروضة على التمويل.
- لا تهدف الوكالات الإنسانيّة إلى أن تبقى عاملةً في موقعٍ معيّن على المدى الطويل، لذلك يجب وضع استراتيجية انسحاب لتسلّم الوكالات العمل إلى الآليّة عند المغادرة. ويجب أن يكون للمنظمات المحليّة والمجتمع حسّ امتلاكٍ للآليّة حتّى تكون مستدامة بعد انسحاب المنظمات الأكبر حجماً من الموقع.
- تزرع الآليّة، إذا أُديرَت بشكلٍ صحيح، الثقة في نفوس أفراد المجتمع حيث تعمل. وقد يؤدي وقف العمل بنظام إدارة شكاوى يسرّ بشكل جيد العلاقات الإنسانيّة مع المجتمع المحليّ.

### عوائق الاستدامة

أشير في سياق هذا الدليل إلى العرائق التي تعيق - عمل آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة وهي: عدم إندماج الآليّة بشكلٍ كامل في المجتمع المحليّ، وعدم توفر قنوات التبليغ، وعدم تقديم تعليقات لمقدمي الشكاوى بشكلٍ منتظم، ممّا يؤدي إلى فشل الآليّة على المدى الطويل بسبب عدول مقدّمي الشكاوى المحتملين عن استخدامها.

بالإضافة إلى هذا، يعدّ دوران الموظّفين، ولا سيّما منهم القائمون بالتنسيق لدى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة، من بين أكبر العوائق التي تقف في وجه استدامة زخم الآليّة في الموقع. وبسبب المستويات المرتفعة من دوران الموظّفين في مجال العمل الإنسانيّ، تواجه الآليّة، باستمرار، مسألة مغادرة موظفي الوكالات المدربين على الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ والذين يحملون خبرة في إجراءات الآليّة. وعندما يغادر القائمون بالتنسيق المدربين، فإنهم يحملون خبرتهم في مجال الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ معهم، و عندها تبدأ الوكالة التي كانوا يعملون لديها مع ممثّلٍ جديد في الآليّة يعني بمسائل الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ. ويعدّ انعدام الاستمراريّة مضرّاً لتطوّر الآليّة بالإضافة إلى المعرفة المؤسّسيّة للوكالة بمواضيع الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ في الموقع.

معلومة



قد يكون القائمون بالتنسيق لدى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة الفاعلة القوّة الدافعة وراء أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ في موقع الاستجابة. وقد ينتج عن دوران الموظّفين الذين يأخذون زمام المبادرة، إهمال الأنشطة في الموقع إذا لم يبادر أحد إلى تولّي المهام. وفي أسوأ الحالات، قد تبقى العديد من البرامج برمتها راكدة (كأن لا تفتح صناديق الاقتراحات، ولا يبتّ في الشكاوى، إلخ)، عند خسارة موظّف أو موظّفين أساسيين.



ويشكل انعدام التواصل بشكل منتظم بين الوكالات عقبةً كبيرةً أخرى. فقد يصعب كثيراً تحقيق التعاون المشترك بين الوكالات، حتى بعد توافق هذه الأخيرة على العمل معاً. وعلى صعيد العلاقات بين الأشخاص، يمكن حل الكثير من المشاكل التي تواجه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أو الحد منها، إذا عمل موظفو الوكالات معاً بشكلٍ غير رسمي (كأن تلاحظ جهات تنسيق الوكالات الأخرى عدم مشاركة أحد الأعضاء وتستجيب لها). أما على الصعيد المؤسسي، فتتعلم الإدارات العليا في المقرّ الرئيس الكثير من المكاتب الميدانية بضرورة الالتزام بالأنشطة المشتركة المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من دون أن تقدّم التوجيه عن كيفية المشاركة في ظل وجود سياسات مؤسسية متباينة والحاجة إلى المحافظة على خصوصية المعلومات الداخلية للوكالة. فمن دون التوصل إلى توافقٍ على أساليب التعاون في معالجة الشكاوى المشتركة، قد تواجه آليات تقديم الشكاوى المجتمعية تحديات في ضمان التزام الوكالات بتمويل أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو تنفيذها، وقد تنتج حالات سوء فهم من جانب الشركاء المحليين.

## حلولٌ مستدامة

تعدّ الاستدامة خاصيةً مشتركة بين جميع الممارسات المذكورة في سياق هذا الدليل، لأنّ اتباع ممارساتٍ جيّدة قد يساعد على جعل آلية تقديم الشكاوى الاجتماعية فعّالة، وعلى تعزيز استدامتها. ويمكن تخطي معظم عقبات الاستدامة عبر التشاور الفاعل مع المجتمع المحلي، والاستجابة لحاجات المجتمع، حتى يتمكن المستفيدون من أن يثقوا في الآلية وأن يستخدموها بحريّة. ولكن، هناك ممارسات إضافية يمكن أن تستخدمها الآلية لتضمن استمرارها في تقديم خدمات فعّالة في الموقع.

## منسق مستقلّ لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يعدّ وجود شخصٍ مستقلّ في الموقع، يضطلع بدور منسقٍ مستقلّ لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، خطوةً راسخة نحو ضمان استدامة الآلية. ويعمل المنسق على تنسيق جميع أعمال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع، ويعقد اجتماعات منتظمة مع الوكالات الأعضاء، ويكون صلة الوصل بين الوكالات والحكومة أو الحكومات المضيفة، ويراجع الشكاوى ويحيلها أو يحوّلها إلى الجهات المعنية، ويحافظ، بشكلٍ عام، على زخم أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونظراً إلى أنّ مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي، بما يشمل وضع آليات تقديم شكاوى، أضيفت حديثاً إلى دور منسق الشؤون الإنسانية،<sup>٤٠</sup> يتعيّن على هذا الأخير أن يشارك في تعيين منسقٍ لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويكون هذا الأخير مناصراً للبرنامج، ليعزّز قيام علاقات عمل وثيقة ومشاركة المعلومات. ويكون مسؤولاً أيضاً عن التواصل مع منسق الشؤون الإنسانية وإشراك الجهات الفاعلة الأساسية في خطط إنشاء الآلية، على غرار الفرق القطرية للعمل الإنساني وفرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وذلك للدعوة إلى التزام رفيع المستوى وضمان أن تبقى المنتديات العالمية على اطلاعٍ بالأنشطة التي تنفّذ على صعيد البلد. ويمكن أن يعمل المنسق على صعيد وطني في البلد،<sup>٤١</sup> أو في موقع العمليات، بحسب ما تراه اللجنة التوجيهية مناسباً.

للمزيد من المعلومات عن دور المنسق في مراجعة الشكاوى، راجع الفصل المعنون "إعداد البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية".

### نصائح



بما أنّ منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو نقطة الاتصال بين الجهات الفاعلة في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن عليه أن يبني علاقات عمل قويّة مع الموظفين في الوكالات المشاركة، وأن يُطلع المنتديات العالمية التي تنطرق إلى مواضيع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (على سبيل المثال فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) على الجهود المبذولة من قبل الآلية، والتحديات التي تواجهها على الصعيد القطري.

<sup>٤٠</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

<sup>٤١</sup> إن إحدى فوائد إطلاع فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الجهود المبذولة من قبل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هو أنّ إدارات المقرات الرئيسة للوكالات العاملة ستعلم بوجود الآلية، وستدعو رؤساء المكاتب القطرية إلى المشاركة الفاعلة في الآلية. للمزيد من المعلومات عن فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع "لمحة عن فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" في الفصل المعنون "إشراك الوكالات الإنسانية".

## الفصل السادس ضمان آلية مستدامة

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

نظراً إلى أهمية الأدوار التي يؤديها المنسق وحساسية توقيتها، لا سيما لجهة مراجعة الشكاوى وإحالتها، يجب على منصب المنسق أن يكون دائماً، لا أن يكون مهمة تضاف إلى واجباتٍ وظيفية أخرى. وبما أن المنسق هو الشخص الوحيد الذي يقيم الشكاوى للإحالة، يجب وضع ضمانات عندما يكون في إجازة راحة أو عندما يترك العمل، حتى لا تبقى الشكاوى من دون مراجعة، ما قد يؤدي لمشاكل أمنية للضحايا ومقدمي الشكاوى ويضر بثقة المجتمع المحلي بالآلية. ويجب أن تتفق الوكالات الأعضاء على هذه البروتوكولات وأن تُبَيِّن هذه الأخيرة في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالآلية وفي اختصاصات المنسق. ولا بد أن تتضمن اختصاصات المنسق بأن يتسلم المنصب موظف كبير مدرب بشكل جيد على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وحماية البيانات، ومساعدة الضحايا، وتدابير المحافظة على السرية. وقد تتضمن إحدى مهام المنسق أن يكون بمثابة قاعدة المعارف في شأن قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع. فبهذه محاربة خسارة المعارف التي تنتج عن دوران موظفي الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يمكن للقائمين بالتنسيق الذين ستغادرون مناصبهم أن يحيطوا بالمنسق علمًا بأعمالهم، وذلك لضمان عدم خسارة المعرفة. ويمكن للمنسق أن يمد جهة التنسيق التي ستحل محل الشخص المغادر بهذه المعرفة عند وصولها إلى الموقع، فتُنقل بذلك المعارف والخبرة بنجاح. ويأتي هذا الإمداد بالمعرفة بالإضافة إلى مسؤولية جهات التنسيق بإطلاع وكالاتها بشكل مستمر على تطور العمل في الآلية، على أن تضاف هذه المسؤولية إلى اختصاصات جهات التنسيق.

#### نصائح



لا يكون وجود منسق لدة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة مختص في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الدافع الوحيد للوكالات لاتباع ممارسة مد موظفيها بالمعلومات حول الخبرة المكتسبة في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فيوصى بوجود المنسق حتى يكون لشخص واحد نظرة شاملة عن هذه القضايا في الموقع، ولكن تُصحح الوكالات بالحد من خسارة المعرفة التي تنتج عن دوران الموظفين، بغض النظر عن وجود المنسق.

## نظام التبليغ القائم على "شخص موثوق به" - مثال من آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تايلندا

على الرغم من أن جهات التنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي الهياكل النموذجية لتلقي الشكاوى، والوكالات ملتزمة بتعيين أشخاص لهذه الأدوار،<sup>٤٢</sup> قد لا يكون نظام جهات التنسيق النظام المستدام الوحيد لتلقي الشكاوى. في مواجهة الإنهاك الذي يصيب الموظفين والمستويات المرتفعة من دوران الموظفين، حاولت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تايلندا<sup>٤٣</sup> تطبيق نظام يشجع المستفيدين على تبليغ أي موظف يثقون به في الموقع، ويكون الموظفون مدربين على التبليغ عن الشكاوى إلى اللجنة التوجيهية للآلية. في حين يتطلب النظام ضمانات إضافية للمحافظة على السرية، أظهر النظام أن التوسع في درجة الموظفين الذي يمكن للمستفيدين تبليغهم بشكاواهم حل مشكلة دوران الموظفين في السياقات التي يطول أمدها.

### تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

إن تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عبارة عن استراتيجية أو ممارسة تُدمج بموجبها الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في ثقافة المنظمة وعملياتها وسياساتها وإجراءاتها. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دعوة أصحاب المصلحة المعنيين بالآلية إلى إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نظم الإدارة والبرامج على صعيد منظماتهم ككل. ويعتبر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قضية شاملة لقطاعات عدة، وبالتالي يجب إدماج الحماية منهما في جميع أوجه الاستجابة الإنسانية. وتتضمن بعض الأمثلة:

- تضاف سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأنشطتها إلى عمليات المراجعة الميدانية المنتظمة.
- تحدد الإدارة العليا في المقر الرئيسي للوكالات موارد يمكن أن تدعم جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبدولة على الصعيد الميداني.

٤٢ نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)، وإجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) ٣٤.

٤٣ لجنة تنسيق الخدمات للأشخاص النازحين في تايلندا (CCSDPT)، منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مخيم اللاجئين على الحدود التايلندية البورمية.

- يصمّم وينفّذ موظفو إعداد البرامج ومدراء البرنامج، البرامج بشكلٍ يحدّ من خطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويضمن أن تُظهر اقتراحات المشاريع كيف ستأخذ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاعتبار وكيف ستنفّذ في كل قطاعٍ تقنيّ.
- يصيغ كبار المدراء الرسائل الأساسية التي تشارك مع الفرق في خلال مراحل تنفيذ جميع سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يُعمل على تضمين الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في التوصيفات الوظيفية ومعايير تقييم الوظائف، ولا سيّما لكبار المدراء.

## أدوات



- أدوات إدماج وضعتها InterAction. تهدف هذه الأدوات إلى مساعدة الوكالات على إجراء تقييم ذاتي عن مدى نجاحها في إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تساعد وكالات تقديم المعونة من خلال مشاركة هذه الأدوات و/أو استخدامها لوضع أدوات ملائمة محلياً.
- SEA 201: Mainstreaming: هو مقرر مدته ٢٥ دقيقة يقدّم التوجيه بشأن العناصر الأساسية اللازم تواجدها لتعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لها في الوكالات. [www.interaction.org/courses/sea20/index.html](http://www.interaction.org/courses/sea20/index.html)
  - المراجعة الذاتية- مراجعة مدى اتّباع منظماتك لإجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تعطي هذه الأداة الوكالات أهداف قابلة للقياس، ومؤشرات، وغيرها، لتقييم مدى نجاح المنظمة في اتّباع إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

ويعدّ الإدماج وسيلةً فعّالةً لتعزيز استدامة المشروع، طالما أنه ينفّذ بشكلٍ منظم من قبل الوكالات الأعضاء ويجري إطلاع المستفيدين عليه. إلا أن أحد مخاطر تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الشائعة هو أن النشاطات والمسؤوليات ليست محصورة في مكان واحد أو تخضع للرصد في موقع واحد، فمثلاً إذا لم يتواجد شخص أو فريق معيّن تركز مسؤولياته على قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من المرجح ألا يجري رصد أنشطة الحماية. ولهذا السبب، تكون وظائف جهات تنسيق الآلية أساسيةً، ولهذا السبب أيضاً يجب أن يتبوأها موظفٌ كبير، لضمان أن يتم تحديث السياسات وأن تعمل الآليات، وأن يعرف جميع الموظفين مسؤولياتهم تجاه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويضاف إلى ذلك أن مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي أدمجت حديثاً في مسؤوليات منسق الشؤون الإنسانية ستساعد على المحافظة على رقابة على هذه القضايا.

## توفير الموارد لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية

يتعيّن على الوكالات أن توفر الموارد المالية والإنسانية لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية. إذ شكّل نقص الموارد إحدى الثغرات الكبرى لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية في الماضي وأحد عوامل فشل استدامتها. ويعدّ وضع خطة توفير موارد مستدامة أساسياً لحسن سير الآلية، إذ يصعب تأمين التمويل الخارجي للمبادرات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي نظراً إلى أنها أفعال سوء سلوك يرتكبها الموظفون. وبالتالي، يجب مناقشة توفير التمويل و/أو المساهمات العينية مع المنظمات الإنسانية وطلبها منها، بهدف المحافظة على حسن سير عمل الآلية. ويجب على توفير الموارد أن يكون أولويةً مستمرةً حتى تتمكن الآلية من الاستمرار بدعوة الوكالات المشاركة إلى تلبية متطلبات توفير الموارد، حفاظاً على الآلية.

### من الضروري أن تعرف



- تحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، بالحد الأدنى، إلى:
- موارد مالية و/أو مساهمات عينية كافية للتوظيف، والمحافظة على قنوات التبليغ، وتنظيم فعاليات توعية وتدريب، وتقديم المساعدة إلى الضحايا إذا كان مقدّمو الخدمات المتواجدين في الموقع لا يقدّمون الخدمات اللازمة.
  - موارد بشرية كافية لمعالجة الشكاوى وإحالتها في الوقت المناسب، وتخصيص الوقت والطاقة للآلية، بما يشمل تقديم التقارير للوكالات الأعضاء والمشاركة في التدريبات.

## الفصل السادس ضمان آلية مستدامة

### القسم ب. هيكلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

تمويل لبناء القدرات: يجب أن يتوفر لدى الآلية ما يكفي من الموارد لتدريب موظفين الوكالات القائمين بالتنسيق لدى الآلية، وذلك بهدف نقل المعارف المؤسسية، وحماية نفسها من مضار دوران الموظفين. ولا يجب السماح بفشل الآلية عقب خسارة جهة أو جهتي تنسيق فاعلتين، ولذلك يجب إدماج وسيلة لنقل المعارف حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الآلية، وإنما أيضاً تمويلها.

وفي حين أن الآلية تصمّم بطريقة تدمج هياكل تقديم الشكاوى والمساعدة القائمة، متى كان ذلك ممكناً، تحتاج بعض أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى تمويل مستمر، على غرار التنسيق، وإدارة نظام الآلية نفسه، وأنشطة الوقاية، وبالتحديد أنشطة التدريب. وتقع مسؤولية تمويل الآلية على عاتق الوكالات المشاركة. ٤٤ ويتطلب تصميم آلية تقديم شكاوى وتنفيذها الاستثمار في تدريب الموظفين، وأنشطة التوعية، وأنشطة أخرى معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً (على غرار التشاور مع المجتمع المحلي، وتلقي الشكاوى وإحالتها). ولكن يعدّ الاستثمار في جودة الآلية نفسها طريقة مهمة لتقليل التكاليف التشغيلية. فيعدّ تخصيص الموارد لإعداد آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة استثماراً في المساءلة والجودة.

#### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن تكاليف الموارد البشرية تشكل جزءاً كبيراً من التمويل الأساسي (٧١٪ و ٦٧٪ لمخيم ميلكاديدا وجمهورية الكونغو الديمقراطية على التوالي). وقد تكون تكاليف السفر عالية في سياق مفتوح وبعيد المسافة، فعلى سبيل المثال، كان على جهات التنسيق في جمهورية الكونغو الديمقراطية قطع مسافة تبعد سبع ساعات بين موقعي التنفيذ.

يمكن لآلية تقديم شكاوى مجتمعية معدة بشكل ملائم أن تشكل، في سياقات إنسانية كثيرة، مشروعاً منفصلاً قابلاً للتمويل. فمن منظور التكاليف والفوائد، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون فعالة من حيث التكلفة لأنها تشكل نظاماً منسقاً للتفاعل مع السكان المتضررين. وتصبح الآلية أكثر فعالية إذا أدمجت مع آليات تقديم شكاوى مجتمعية وهيكل محلية قائمة أصلاً، وستظهر فوائدها في قدرة المنظمات على التعامل مع مواردها بشكل أفضل والاضطلاع بالولاية المنوطة بها.

### تدخّل الجهات المانحة

إن إحدى طرق تشجيع نشاط مستدام للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أن تربط الجهات المانحة بين الامتثال لمتطلبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتمويل المشاريع. فبعض الجهات المانحة تطلب حالياً الحصول على دليل على الامتثال للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (مثال وضع التزامات متعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والوفاء بها) للحصول على تمويل مستمر. وتعدّ المشاركة في آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة من بين الطرق التي تثبت التزامات الوكالة. وفي الواقع، يشجّع ربط تقديم التمويل بالالتزام بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على تحقيق أهداف الآلية ونتائجها من خلال فرض الجهات المانحة لبعض الضغوط.

#### معلومة



مثال عن التمويل من الجهات المانحة المرتبط بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: يشترط التشريع في الولايات المتحدة الأمريكية أن تتبنى أي منظمة تحصل على تمويل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ومكتب المساعدة الخارجية في حالات الكوارث، مدونة قواعد سلوك للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عمليات الإغاثة الإنسانية. ويجب أن تكون المدونة متسقة مع المبادئ الأساسية الستة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وأن تُرفق بفقرة تشرح كيف تنفذ المنظمة هذه المدونة في خلال العمليات. ويجب على أي جهة حاصلة على تمويل من الباطن أن تتبنى هذه المدونة، على مسؤولية الجهة الحاصلة على التمويل الأساسي.\*

\* الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ومكتب المساعدة الخارجية في حالات الكوارث مدونة "المبادئ التوجيهية لمقترحات المشاريع" (٢٠١٢)

## ضمان آئية مستدامة

التوصيات	التحديات
<p>✓ يعزز بناء القدرة المستمر للمجتمعات والمنظمات المحلية والشركاء، استدامة جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتسمح الشبكات القوية القائمة بين الآئية والوكالات الأعضاء والهيئات المجتمعية على إدماج المجتمعات المحلية في تصميم نقاط دخول أو خلال معالجة الشكاوى، على سبيل المثال.</p>	<p>✗ ينتج عن عدم إدماج الآئية في المجتمع المحلي نقص في تأييد الآئية وفعاليتها.</p>
<p>✓ يجب تشجيع التواصل المشترك بين الوكالات، من خلال أساليب رسمية وغير رسمية، ووضوح بتوظيف منسق آئية لتقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتكون له نظرة شاملة الآئية.</p>	<p>✗ قد ينتج عن انعدام التواصل بين الوكالات استجابات مجزأة ووجهات نظر متباينة بشأن أهداف الآئية.</p>
<p>✓ يجب الدعوة إلى إدماج مهمة أن يقوم الموظفون القانون بالتسيق لدى الآئية بخارج وكالاتهم بصفتهم منتظمة بالتطورات الخاصة في هذا المجال في صلب اختصاصاتهم). ويجب تشجيع هذه الممارسة عملياً.</p>	<p>✗ ينتج عن دوران الموظفين عادةً خسارة المعارف الواسعة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآئية تقديم الشكاوى المجتمعية.</p>
<p>✓ يجب إطلاع الوكالات بشكل مستمر على فوائد تقديم الموارد المالية والبشرية إلى الآئية، مثلًا لجهة تنفيذ التزامات الوكالات في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والالتزام بمطالبات الجهات المتعلقة بالمساءلة والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</p>	<p>✗ عدم توافر الموارد الكافية لدى الآئية، بما يشمل الموارد البشرية والوقت والموارد المالية.</p>
<p>✓ يجب إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أنشطة البرامج، وتضمين بنود عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عقود شركة التفيذ والمتقدين من الباطن، وإنفاذها.</p>	<p>✗ قد لا تولى الوكالات موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أولوية في سياقات حالات الطوارئ وأو عندما يبرح تضارب الأولويات على استراتيجيات الحماية.</p>

القسم ب- هيكلية آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وإنشاؤها

## ملاحظة خاصة

# بشأن مدونات قواعد السلوك الموحدة

لدى معظم الوكالات التي تقدّم المساعدة الإنسانية أو تعمل في مجال التنمية حاليًا مدونة قواعد سلوك مؤسسية يجب على الموظفين الامتثال لها كجزء من التزاماتهم التعاقدية. وتستند معظم الأحكام المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتضمنة في مدونات قواعد السلوك إلى نشرة الأمين العام للأمم المتحدة الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣). وعلى الرغم من شيوع هذه المدونات، لا تزال هناك تباينات، ولا سيما من حيث تحديد الأفعال التي تشكل سلوكًا محظورًا من شأنها أن تعرقل الجهود الجماعية لتنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

وعلى الرغم من أنه من غير الواقعي توقع أن تتبنى الوكالات على اختلاف حجمها نفس مدونة قواعد السلوك، فإنه من الممكن وضع مدونة قواعد سلوك موحدة للوكالات التي تقدّم المساعدة أو التي تعمل في موقع محدد. ومن شأن مدونة قواعد السلوك الموحدة هذه أن تعزز مدونة قواعد السلوك الداخلية للوكالة التي تبقى نافذة، عوض أن تحل محلها.

### من الضروري أن تعرف



من المهم ملاحظة واقع ارتباط مدونة قواعد السلوك الموحدة بموقع عمليات محدد. فتختلف مدونات قواعد السلوك الموحدة من موقع إلى آخر لأنها تستهدف حاجات الموقع المعين والقضايا السائدة فيه، وترتكز على الاتفاقات المبرمة بين الوكالات المعنية العاملة فيه.

ويمكن لمدونة قواعد السلوك أن تحقق أهدافًا عدّة متعلّقة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

- تقدّم إطار عملٍ مشتركٍ لمتابعي الموظفين ومجموعةٍ مشتركةٍ من القيم يمكنهم التماهي معها. ويساعد هذا الأمر على إخضاع عددٍ أكبر من الموظفين في موقعٍ معيّنٍ للمساءلة و في نفس الوقت إبراز مجموعةٍ معاييرٍ موحدةٍ للسكان المتضررين الذين يحصلون على المساعدة.
- تقدّم استجابةً فعّالةً لواقع مفاده أنّ المستفيدين لا يميّزون عادةً بين الوكالات التي يعمل الموظفون لصالحها.
- إنّ وجود مدونة قواعد سلوك موحدة يعني أنّ أيّ أنشطة توعوية حول المعايير الذي يجب على الموظفين الامتثال لها، سواء استهدفت الموظفين أو السكان المتضررين، يمكن أن تجرى بطريقة فعّالة من حيث التكلفة والوقت. ويمكن أن يعزز الاتساق على نطاق الوكالات الفهم إلى جانب الشعور بالتمكّن.
- على سبيل المثال، عُقد اجتماعٌ مجتمعيّ لإطلاع المستفيدين على أنواع السلوك المحظور صراحةً على العاملين في الوكالة الإثنتي عشرة العاملة في المجتمع. وبالتالي، لن يكون على كلّ وكالة عقد مناقشات مماثلة مع المجموعة نفسها من الأشخاص في المستقبل.
- يسهّل وجود مدونة قواعد سلوك موحدة رصد الحالات وتعقّب الاتجاهات بشكلٍ أفضل.
- تساعد مدونات قواعد السلوك الموحدة على تحديد السلوكيات التي تحقّق، أو لا، الوكالات فيها، وذلك من خلال توحيد الأفعال التي تعتبر استغلالًا وانتهاكًا جنسيين. و في حين تختلف التدابير التأديبية من منظمة إلى أخرى، يزيد وضع معايير متفق عليها من اتساق استجابة الوكالات لهذه المسألة، ويرفع بالتالي من إدراك الموظفين والسكان المتضررين لموضوعية الوكالة وأستقلالية تقديم الخدمات.



## مثال



قصة نجاح: وضعت آلية تقديم الشكاوى في تايلندا مدونة قواعد سلوك مشتركة بين الوكالات، أُجبرت الوكالات في السنة الثانية من تنفيذ البرنامج على توقيعها كشرط عضوية\*.

\* لجنة تنسيق الخدمات للأشخاص النازحين في تايلندا (CCSDPT)، منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مخيم اللاجئين على الحدود التايلندية البورمية.

إذا نظرت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في صياغة مدونة قواعد سلوك موحدة وتبنيها، يجب أن تعي أن الاتفاق على السلوكيات المحظورة قد يستغرق الكثير من الوقت ويولد تضارباً محتملاً مع مدونات قواعد السلوك الداخلية. ولذلك، يجب تحديد القيمة المضافة الإجمالية لهذا التمرين منذ البداية. وبشكل وضع معايير دنيا للوكالات المشتركة نهجاً بديلاً، كأن تتضمن مدونة قواعد السلوك الداخلية المبادئ الستة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ومن دون هذا الخط الأساس، سيصعب على الوكالات إعداد رسائل فعالة ومتسقة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وسلوك الموظفين المقبول.

## أدوات



- استخدم عينة من مدونات قواعد السلوك الموحدة كنموذج- راجع مثلاً عن تلك التي استخدمت في فيجي أو في الاستجابة الإنسانية للإعصار المداري هايان في المرفق ٤.
- بهدف تحديد المعايير الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تقدّم المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) توجيهاً مفيداً بشأن الخطوات المعينة التي يجب على الوكالات اتباعها للوفاء بالتزاماتها في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## مثال عن سيناريو\*

فلنفترض أن ثلاث وكالات منفصلة (أ، ب، ج) أرسلت موظفاً ليستجيب لكارثة إنسانية. ولنفترض أيضاً أن الموظفين الثلاثة قد أُحقوا بالوحدة عيها وأن كلاً منهم على علاقة جنسية بمستفيد. وفق السياسات الحالية، سيتعين على أي تقييم ينظر في مدى ملاءمة سلوكهم، مراجعة عقودهم المبرمة ومدونات قواعد السلوك الخاصة بهدف تحديد من قد يكون منخرطاً و من قد لا يكون منخرطاً في هكذا علاقة. ولنفترض أن الوكالة أ "تتني بشدة" موظفيها عن إقامة علاقة جنسية مع المستفيدين، في حين يُمنع زملائهم في الوكالة ب عن "العلاقات الغرامية الجنسية مع أفراد المجتمع المحلي الذين يعملون مباشرةً معهم"، على أن تناقش هكذا علاقة، إذا أُقيمت، مع المسؤولين عنهم، ويكون على المسؤول حينها تحديد "إجراءات عمل ملاءمة بديلة". أما مدونة قواعد سلوك الوكالة ج فتقرّب بـ"تضارب المصالح القائم طبيعياً والإساءة المحتملة لاستخدام السلطة" في العلاقات الجنسية القائمة مع أفراد المجتمع المحلي الذي تعمل معه الوكالة ج. ولكن، إذا أقام موظفو الوكالة ج علاقة جنسية يعتقدون بأنها "غير استغلالية وبالتراضي"، فانه يُطلب منهم الإفصاح عنها للمسؤول عنهم "ليقدّم التوجيه الملائم". ويعمل جميع هؤلاء الموظفون جنباً إلى جنب في الموقع نفسه ويتفاعلون بشكلٍ منتظم مع نفس المستفيدين. تظهر دراسة الحالة كيف يصعب غياب معايير موحدة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على العاملين في المجال الإنساني في الموقع وعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي من مصلحتها تقديم رسائل موحدة للمجتمع المحلي عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ان عدم الاتساق في ما يعتبر سلوكاً غير مقبول يعني توجيه رسائل مختلفة إلى الجهات المانحة والموظفين والمستفيدين عن معايير السلوك في موقع واحد. ويعني أيضاً ضرورة رصد معايير مختلفة للسلوك في نفس موقع العمليات. أما بالنسبة للموظفين، فهذا يعني تحديد المعايير الملائمة لسلوكهم الشخصي وتحمل المعاملة المختلفة لزملائهم الذين أقدموا على الفعل نفسه. وهذا يعني، أخيراً، أن على أفراد المجتمعات المحلية أن يفهموا أيّ معايير تنطبق على أيّ موظفين، وأن يقدروا سبب عدم إنفاذ معايير الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكلٍ متسق. وباختصار، فان عدم اليقين بشأن المعايير الملائمة من شأنه أن يضعف الإدانة المباشرة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

\* عدل من دراسة حالة في تقرير يستند إلى مراجعة جهود منظمة كير CARE للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما (٢٠٠٨).



## وضع مدونة قواعد سلوك موحدة

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب دعوة الوكالات إلى الموافقة على وضع مدونة قواعد سلوك موحدة، مع إبراز الفوائد المذكورة آنفاً وواقع أنَّ مدونة قواعد السلوك الموحدة لا تحلّ محلّ الوثيقة الداخلية.</p> <p>✓ عندما تظهر الوكالات استعدادها للتنسيق، يجب على آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية أن تفود عملية وضع مدونة قواعد سلوك موحدة وتعميمها والتدريب عليها.</p>	<p>✗ أن مدونات قواعد السلوك هي وثائق داخلية متكاملة خاصة بالوكالات. ولذلك، ستتردّد هذه الأخيرة في إقرار مدونة قواعد سلوك جديدة إذا شعرت أنها ستحلّ محلّ مدونتها الداخلية.</p>
<p>✓ حتى عندما توظف سياسات الوكالات، يمكن إيجاد المعايير الدنيا للسلوك في الالتزامات الدوائية بالصحابة من الاستغلال الجنسي والابتهاك الجنسي. ويجب أن تقترح آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية أن تفود عملية إجراء البحوث والسياسة.</p>	<p>✗ تعمدت مذكرة الأمين العام للأمم المتحدة الخاصة بالاستغلال الجنسي والابتهاك الجنسي (٢٠٠٢) والإدانات الإضافية لهذه الأفعال أن لا تصدّد بشكل واضح السلوكيات التي تشكل استغلالاً والبتهاكاً جنسين. وقد يكون الوصول إلى اتفاقٍ بين الوكالات على معايير السلوك الملائم صعباً، لا سيما إذا كان للوكالات سياسات مختلفة تحكم الأفعال التي تشكل استغلالاً جنسياً والبتهاكاً جنسياً.</p>
<p>✓ عندما لا يمكن الوصول إلى اتفاق على وضع مدونة قواعد سلوك موحدة، يجب على آيئة تقديم الشكاوى المجتمعية أن تعمل مع الوكالات على تحديد معايير السلوك الدنيا وإضافتها إلى الجهود التوعوية، وذلك بهدف ضمان نهجٍ متسق وموحد على نطاق جميع الوكالات المشاركة.</p>	<p>✗ تقتضي مدونات قواعد السلوك الصرامة في اختيار الأفرادات وتتطلب صياغتها الكثير من الجهود. وقد لا ترغب الوكالات الأعضاء في بذل الجهود لوضع مدونة موحدة، لا سيما إذا كانت لديها مدونة خاصة ولا ترى أيّ قيمة مضافة في أخرى موحدة.</p>



القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

## الفصل الأول: موظفو الشؤون الإنسانية: التدريب وبناء القدرات

أفضل الممارسات



على جميع الموظفين العاملين مع المستفيدين تلقي تدريبات منتظمة وشاملة في شؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأيضاً الإجراءات والسياسات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بوكالاتهم. و يعد بناء قدرات آلية الشكاوى القائمة على المجتمع المحلي (آلية الشكاوى المجتمعية) عند أعضاء الوكالة خطوة قوية نحو تغيير السلوك واستراتيجية وقاية مُبرهنة.

**الحاجة إلى تغيير السلوك:** "إننا نملك سلطة. بقيامنا بقيادة سيارتنا البيضاء الكبيرة وتوزيع المعونة، يُنظر إلينا على أننا أشخاص ذوي سلطة. هناك دائماً انعدام في توازن القوى بين موظفي المنظمات غير الحكومية والمستفيدين. من السهل إساءة الفهم والاستفادة من ضعف المستفيدين.

دليل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للتدريب على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

تمثل التوعية بشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الوظائف الأساسية لـ الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين-آلية الشكاوى المجتمعية. إن تدريب الموظفين على أدوارهم ومسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين والأثر على الناجين وعمليات آلية الشكاوى المجتمعية وإجراءات الإبلاغ الخاصة بالوكالات المشاركة تساهم جميعها في تحقيق الهدف الشامل المتمثل في حماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و بالتوازي ينبغي عقد أنشطة التوعية للمجتمع المحلي بأسره والعاملين في مجال تقديم المعونة والسكان المتضررين والمجتمعات المضيفة من أجل تطوير استجابة شاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. بيد أن السبب الجذري للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أن بعض الموظفين يختارون إساءة معاملة المستفيدين، لذا يجب أن يكون الهدف الرئيسي لزيادة الوعي هم موظفي المساعدة الإنسانية باعتبار ذلك مهجية وقائية. على آلية الشكاوى المجتمعية الانخراط في عمليات الوقاية التي تهدف ليس فقط إلى إطلاع الموظفين عن السلوكيات المحظورة وشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بل أيضاً اعلامهم بالنشاطات التي تستدعي تغييراً في السلوك. ينبغي أن يكون الغرض من أي تدريب للموظفين هو القضاء على ثقافة قبول امكانية حصول الإساءة، وتحديد ردع المسيئين المحتملين من الاعتداء على الأشخاص الذين يجب أن يكونوا محل حماية بمقتضى الوظائف المسنودة اليهم .

معلومة



يتضمن تغيير السلوك المقبول على مستوى موظفي المعونة الإنسانية ما يلي: فهم أنهم مسؤولون أمام المجتمعات المحلية وعليهم أن يكونوا متجاوبين مع آراء و تعاليق المجتمع المحلي، والانخراط في علاقة محترمة ومتساوية مع أعضاء المجتمع، والمساهمة في تخفيض عدد حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

مثال



وجد تقييم المشروع النموذجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في كلا الموقعين أن المستفيدين أفادوا بأنهم يتمتعون باحترام متزايد من قبل الموظفين بعد تطبيق آلية الشكاوى القائمة على المجتمع المحلي. و في نقاشات حلقات التركيز، أفاد كل من المستفيدين والموظفين على حد سواء بحدوث تغيير إيجابي في سلوك الموظفين، حيث ربط الموظفون صراحة التدريب الذي تلقوه في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالتغيير الملحوظ في السلوك.

## التدريب لكافة الموظفين

### بناء القدرات

تهدف التدريبات التي تركز على بناء قدرات الموظفين إلى بناء استثماراتهم في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين و آلية الشكاوى المجتمعية. و يعتبر موظفي المساعدة الإنسانية فاعلين محتملين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويعتبرون أيضاً داعمين محتملين وقنوات إبلاغ خاصة بالمستكين بسبب تفاعلهم وعلاقتهم بالمجتمعات المتأثرة. في حين يركز الجزء الأكبر من تدريب الموظفين الذي تديره الوكالة على القواعد والالتزامات المتعلقة بمنع التجاوزات، فإنه من المهم بنفس القدر عقد تدريبات تستهدف موظفي المساعدة الإنسانية الذين سيقومون بدعم وقيادة آلية الشكاوى المجتمعية.

كحد أدنى، على جميع الموظفين العاملين في المجال الانساني التدرّب على ما يلي:

- ماهية الإساءة والاستغلال الجنسيين والالتزام الدولي القائم لمناهضتها
- دور الأفراد ومسؤولياتهم في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين
- الإبلاغ عن الاحالات و اجراءات الاحالة داخل وكالاتهم وآلية الشكاوى المجتمعية
- السلوك المناسب لموظفي المساعدة الانسانية
- احتياجات الناجين ومراقبة المساعدة

### تغيير السلوك

لا يعد كافياً تكرار الحلقات الدراسية التي تكتفي بعرض نشرة الأمين العام عن الإساءة والاستغلال الجنسيين (٢٠٠٣) و التزامات الوكالة في مجال الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، وتعد غير كافية بالنسبة إلى الموظفين كذلك. وبدلاً من ذلك، يجب أن تشرك التدريبات الموظفين عن طريق إبراز دورهم في شبكة الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، وكيف يمكن أن تؤثر الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين عليهم عملياً. وتحمل الوكالات المسؤولية عن تدريب موظفيها على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين،<sup>٤٥</sup> لكن يجب على آلية الشكاوى المجتمعية أن تضمن توفير أنشطة كفيّة بتوليد أفكار خلاقة عن الوعي بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين - مع الوكالات الأعضاء فيها بما من شأنه أن يشرك الموظفين بفعالية وبطريقة تكون مصممة لغرض تغيير السلوك.

#### أدوات



الخدمة بفخر (فيديو): يناقش هذا الفيلم الذي تبلغ مدته ٢٠ دقيقة والموجه نحو موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها تأثير الإساءة والاستغلال الجنسيين على الأفراد والمجتمعات، ويقدم الالتزامات بموجب نشرة الأمين العام المتعلقة بالإساءة والاستغلال الجنسيين (٢٠٠٢). موجود على [www.psetaskforce.org](http://www.psetaskforce.org) (بلغات متعددة).

#### أدوات



يمكن تكييف الوحدات التدريبية حول الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين لكل آلية من آليات الشكاوى المجتمعية. و من الأمثلة الشاملة ما يلي:

- الدليل الأساسي لتدريب اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين .
- تدريب اليونيسيف للمدربين على العنف القائم على النوع الاجتماعي: التركيز على الاستغلال والإساءة الجنسية .

#### أدوات



يجب أن تستخدم أدوات الرصد لقياس فعالية التدريب:

- تم تطوير منصة الإبلاغ المشتركة من مشروع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وآلية الشكاوى المجتمعية للمشروع التجريبي، ويحتوي على منصة تقوم بتسجيل أحداث التوعية والأثر. ويمكن نسخ هذه الأداة في مواقع إضافية.
- اختبارات المعرفة والموقف والممارسات لمقارنة المعرفة الأولية بتلك المكتسبة بمرور الوقت.

٤٥ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٧ "إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان زيادة الوعي بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين".

## الإبلاغ الفعال لسياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقنوات الإبلاغ لجميع الموظفين

في الوقت الراهن، تحتفظ وكالات كبيرة بممارسة راسخة في عقد تدريبات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين للموظفين تتضمن كيفية التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومسؤوليات العاملين في المجال الإنساني تجاه السكان المتضررين. و تتمثل التعليمات التي كثيراً ما تغيب عن دورات التدريب التي تقوم بها الوكالات في ما يلي: ما الذي ينبغي أن يفعله الموظفون عندما يسمعون عن حادث يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟ هناك فصل ملحوظ بين التزامات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في المقر الرئيسي والفهم الميداني لنفس الموضوع. ففي حين أن للعديد من الوكالات مدونة سلوك تصف السلوك المحظور، فإنه لا يزال من غير الواضح للكثير من الموظفين ما إذا كانت الاجراءات الداخلية تتعلق بالإبلاغ عن شكوى ما أو ماهي الخطوات التي ينبغي أن اتخاذها إذا وردت معلومات من مصدر خارجي يشير إلى أنه تم خرق مدونة السلوك . وعلى نفس القدر من الأهمية، فإن الوكالات لا توّزع إلى موظفيها بكيفية التصرف إذا علموا بوقوع حادث مزعوم يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ارتكبه موظفون من وكالة أخرى. ولكي تكون سياسات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين فعالة، يجب ترجمتها وفقاً لفهم الموظفين وقبولهم، وإبلاغها إلى الميدان بما يكفي من السلطة والتوجيه الواضح.<sup>٤٦</sup>

### أدوات



يعتبر كتيب مفوضية شؤون اللاجئين للموظفين للتبليغ عن الإساءة والاستغلال الجنسيين (في ملحق ٤) مثالاً ممتازاً لأداة معلوماتية سهلة وشاملة يمكن توفيرها لجميع الموظفين بسهولة.

### من الضروري أن تعرف



يجب أن يعطى جميع الموظفين - خصوصاً الأشخاص في المناصب الميدانية - تعليمات واضحة لمن عليهم إبلاغ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مؤسساتهم، ويتضمن ذلك معلومات اتصال محدّثة. \* و تعتبر وسيلة الإبلاغ غير فعالة إذا لم يعرف الموظف كيفية الوصول إليها.

\* MOS #٨، مؤشر ٢ "يبلغ الموظفون بشكل منتظم عن كيفية رفع تقرير أو شكوى والجراءات للتعامل معها.

## الخلط بين المصطلحات

على الرغم من أن العديد من الوكالات قامت بوضع برامج تدريبية تشمل الحد الأدنى من معايير التدريب حول "ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟" إلا أنه لا يزال هناك التباس في تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين. يخلط الموظفون بين الاستغلال الجنسي والاساءة مع التحرش الجنسي والعنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي. فهم يرون أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتصال مع التحرش الجنسي والاستغلال الجنسي وفي نهاية المطاف الاعتداء الجنسي. و يقوض هذا التصنيف الخاطئ الرسائل الرئيسية المتعلقة بما يسمح لهم به وما لا يسمح لهم بالقيام به، ويسبب التباساً بشأن الإجراءات المناسبة للإبلاغ عن الحالات ومساعدة الضحايا. و ينبغي أن تعالج الدورات التدريبية هذا المفهوم الخاطئ حيث وجد.

### معلومة



أحد أسباب الالتباس بشأن تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أنه أحد المجالات التي يمكن أن تختلط فيها سياسات الوكالة، وأن الموظفين في أحد المواقع قد يحصلون على معلومات متضاربة. و ينبغي أن يتمثل جزء من التنسيق المشترك بين الوكالات في التدريبات التي يجريها الموظفون الوضعيات التي تكون فيها سياسات الوكالات تتضمن اختلافات رئيسية - بهذه الطريقة يمكن أن تتضمن تدريبات آلية الشكاوى المجتمعية نظرة عامة على كيفية تأثير سياسات الوكالات في مختلف سلوك الموظفين.

٤٦ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) # ١: يتطلب التنفيذ الكامل لمعايير التشغيل الدنيا "تدريباً فعالاً ومستمرّاً للموظفين من قبل جميع الوكالات الإنسانية".

## أدوات



تحتوي أدلة تدريب الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، مثل كتيب تدريب الميسرين التابع لمفوضية شؤون اللاجئين الذي سيصدر قريباً حول الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين والأدلة المشار إليها أعلاه في هذا الفصل، على دراسات حالات لسيناريوهات محتملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لمساعدة الموظفين والسكان المتضررين على تحديد السلوك غير اللائق. و يمكن أن تأخذ آلية الشكاوى المجتمعية هذه الأمثلة وتعديلها لتوضيح كيف يمكن أن تتعامل كل مدونة لقواعد السلوك الخاصة بكل وكالة عضو مع السيناريو.

على الدورات التدريبية المنتظمة لموظفي المساعدة الانسانية أن تتضمن محتوى مضمون مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم، والآثار العملية المترتبة على انتهاك تلك القواعد.<sup>٤٧</sup> كما ينبغي أن تعزز التدريبات الالتزام بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتشرح بدقة السياسات القائمة بخصوص الحماية من الانتقام.<sup>٤٨</sup> و كثيراً ما يشعر الموظفون بالقلق إزاء السرية وكيفية التعامل مع شكاوهم، بالنظر إلى أنه يطلب منهم التبليغ عن أقرانهم. كما ينبغي أن يتم تناول هذه القضايا بالتحديد أثناء الدورات التدريبية.

## من الضروري أن تعرف



الآثار المترتبة على خرق مدونة السلوك: أي إجراء تأديبي يتخذ بحق الموظفين لارتكابهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي سيستند إلى حقيقة أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو خرق لمدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة. لذلك يجب أن تكون لدى الوكالات مدونة سلوك قوية تشمل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بصراحة، وتقوم بتنفيذ هذه القوانين عند خرقها. ان اتخاذ هذه الخطوات يحول المدونة إلى استراتيجية رادعة ووقائية قوية، وينبغي أن تدعو آلية الشكاوى المجتمعية إلى ضرورة أن تكون الوكالات متسقة في تطبيقها للمدونة الخاصة بها.

\* بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) # ٣ "تعزيز التحقيق و الاستجابات المتعلقة بالحماية من مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين".

## مثال



التغيير السلوكي في آلية الحماية من الإستغلال والانتهاك الجنسيين بخصوص كينيا: وجد تقييم نهائي للمشروع سنة ٢٠٠٧ أن القلق بخصوص الأمان الوظيفي هو السبب الرئيسي وراء انخفاض حالات التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، حيث يطلب من موظفي المساعدة الانسانية أن يقوموا بالتوقيع على مدونة قواعد السلوك الملزمة عند التوظيف. يخاف المعلمون الآن من التعرض للطرود، لذا لم يعودوا يمزجون مع الطلاب حول القضايا المتعلقة بالجنس. لم يعد المعلمون يتطلعون الى الزواج من طالبات المدرسة اليافعات بعد أن كان ذلك ممارسة عادية في السابق. تبين هذه النتائج الآن القيمة الرادعة لمدونة قواعد سلوك قوية: فالجناة المحتملون سيرتدون عن ارتكاب جرم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما يكون هناك سبب قوي لديهم للاعتقاد بأنهم قد يطرودون من عملهم جراء القيام بذلك.

\* لجنة الإنقاذ الدولية، "التقييم النهائي: مشروع منع الاستغلال و الانتهاك الجنسيين" (سبتمبر ٢٠٠٧)، نيروبي، كينيا.

## نتائج الحالات كأداة لتغيير السلوك

تعتبر مواقف الموظفين الراضية لخطورة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عامل خطر حقيقي في السماح للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالاستمرار. و اعتماداً على الثقافة المستشرية داخل الوكالة أو الموقع المحلي، قد يبدو الاستغلال الجنسي الذي يحقق "منفعة" إساءة غير حقيقية، مما يسمح بانتشار ثقافة القبول السلبية بتلك الأفعال. و من السهل رؤية لماذا تم السماح لهذا السلوك بالانتشار، بالنظر إلى ندرة توقيع الإجراءات التأديبية بحق جناة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## نصائح



الإفلات من العقاب يشجع على ارتكاب المزيد من الانتهاكات. الإبلاغ عن الإجراءات التأديبية المتخذة يثني الجناة المحتملين بصفة مباشرة عن ارتكاب أفعال محظورة.

٤٧ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٧، المؤشر ١. "يتلقى الموظفون تدريباً سنوياً لتجديد المعلومات حول معايير السلوك، ويتعرفون على ... آثار انتهاك هذه المعايير".

٤٨ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٧، مؤشر ٣.



## الفصل الأول موظفو الشؤون الإنسانية : التدريب وبناء القدرات

### القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

إحدى إستراتيجيات الوقاية الأكثر احتمالاً أن تحدث تغييراً سلوكياً من تدريبات قواعد السلوك، هي أن تعلن الوكالات نتائج إجراءاتها التأديبية فيما يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٤٩</sup> و يمكن للشفافية في حالة النتائج أن تشير إلى الموظفين وكذلك للمجتمع الإنساني بأسره بأن الوكالة تأخذ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونة قواعد سلوكها على محمل الجد، مما يعطي المدونة قيمة رادعة. ويجب أن تشير تدريبات الموظفين إلى الإحصائيات المتعلقة بهذه الحالات عند توفرها، لإثبات أن الوكالة سوف تتخذ إجراءات تدريبية عند الضرورة، مما يعزز التوجيه بأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي غير مقبول.

#### كن متنبهاً



الشعور بالإفلات من العقاب على الأفعال الإجرامية: توفر الاتفاقيات الدولية لممثلي وكالات الأمم المتحدة حصانة من الملاحقة الجنائية في بعض الحالات حتى تتمكن الأمم المتحدة من الاضطلاع بمهامها بصورة مستقلة.\* و تعتبر العديد من تصرفات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بموجب القوانين الوطنية جريمة وكذلك انتهاكاً لمدونة قواعد السلوك التي وضعتها الوكالة. غير أن المشاورات التي أجريت أثناء تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة تشير إلى أن الممثلين المحليين لموظفي الأمم المتحدة يعتقدون خطأً أن الامتيازات والحصانات التي تنص عليها هذه الاتفاقيات تعني أنها محميين من أي ملاحقة جنائية في حالة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو غيرها من الجرائم. ويدل هذا الشعور بالإفلات من العقاب على حدوث فشل خطير في المساءلة. ويمكن لقطاع واحد من موظفي المساعدة الإنسانية يعتقدون أنهم محصنون من عواقب ارتكاب الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أن يخلق ثقافة قبول بتلك الأفعال يمكن أن تصيب جميع العاملين في مجال المساعدة في الموقع. ويجب أن توضح دورات تدريب الموظفين جوهر الامتيازات والحصانات: فهذه الاتفاقيات لا تنص إلا على حصانة الموظفين من الأفعال الرسمية التي يؤديها في ممارستهم لوظيفتهم، أي بصفة عامة: على الأعمال المنفذة كجزء من وظائفهم. وهو أمر لا ينطبق على أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي قد يتعرض لها المستفيدون، وبالتالي فإن موظفي الأمم المتحدة ليسوا في مأمن من المقاضاة الجنائية ضد أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.\*

\* انظر اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحصاناتها (١٣ شباط / فبراير ١٩٤٦) واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية (١٩٦١).  
\*\* انظر أيضاً "دليل التحقيقات" التابع لمكتب خدمات الرقابة الداخلية 371 / AI / ST، الفقرة ٢.٤: " [ M ] لا يُرتكب السلوك الإجرامي كجزء من وظيفة رسمية" وحيث يمكن أن تكون الحصانة التنازل عنها إذا "من شأنها أن تعوق بطريقة أخرى مسار العدالة".

## التدريب قبل التوظيف / المغادرة

ينبغي أن يتلقى جميع الموظفين تدريباً مستمراً على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين طوال فترة ولايتهم، ولكن ينبغي إجراء أول تدريب عند التوقيع على مدونة قواعد السلوك قبل بدء العمل. و سيكون من شأن اقرار تدريب بشكل فوري تعزيز أهمية الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وضمان أن يعرفوا كيفية التعامل مع حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من بداية توظيفهم. كما أن الجمع بين التدريب والتوقيع على مدونة السلوك هو أكثر نفعاً من حيث تذكر الترتيب من مجرد توقيع يتضمن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، إذ غالباً ما لا يقوم الموظفون بقراءه و/أو تذكر الأحكام الدقيقة. ويتمثل التحدي في إجراء هذا التدريب الأولي للموظفين الميدانيين وضمان أن يكون التدريب شاملاً وأن يشمل المسائل المحددة المتعلقة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في المنطقة. كما ينبغي على آلية الشكاوى المجتمعية أن تضع الاستراتيجيات مع الوكالات المشاركة لضمان فهم الموظفين القادمين الى الميدان التزامات مناهضة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل بدء العمل.

٤٩ ينبغي أن تكون جميع التقارير المتعلقة بالإجراءات التأديبية مجهولة الهوية - إن اتخذ إجراء تأديبي هو الأمر الأساسي هنا، وليس الأسماء الفردية.



## أفكار مبتكرة لتدريب الموظفين

استخدم دليل إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن للإبلاغ الأمني قبل أن يتم نشر أي موظف في الميدان، للتدريب على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين قبل أن بدء العمل. و يمكن للموظفين أن يتقدموا إلى اختبار على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل توزيعهم كجزء من توجيههم الوظيفي، وأن يكون اصدار الشهادة الأمنية ومدفوعات المنح اليومية مرتبطةً بإكمال تدريب الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين. و من شأن هذا أن يكفل أن يكون لكل شخص يدخل إلى الميدان المعرفة الأساسية، وأن يعي أهمية المسألة. , يمكن أن يشمل التدريب الفجوات الأكثر شيوعاً والأكثر ضرراً في معرفة الموظفين، مثل كيفية التفريق بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والأشكال الأخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما يمكن أن يحدد التدريب أيضاً مراكز تنسيق آلية الشكاوى المجتمعية التابعة لكل وكالة بالطريقة التي تحدد بها إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن المسؤولين، وضمان أن يعرف الموظفون بالضبط مكان الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل دخول الميدان.

من مشروع منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مخيمات اللاجئين في كينيا: عندما تلقى موظفو الاتحاد اللوثري العالمي - قسم الخدمات العالمية في مخيم كاكوما للاجئين بعض قسائم روايتهم عام ٢٠٠٦، شملت كشوفات المرتبات الفردية معلومات تحث الموظفين على الإبلاغ عن جميع حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المشتبه فيها في مكان العمل. وقد تم نصح الموظفين بوضوح عن كيفية ومكان تقديم شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المشتبه ، وكيفية الحفاظ على السرية في مثل هذه الحالات.

من ورشة عمل الممارسات الأفضل للحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين -آلية الشكاوى المجتمعية للمشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: إنشاء أدوات التقييم الذاتي للموظفين لاستعراض سلوكهم الخاص في التفاعلات اليومية مع المجتمعات المحلية. على سبيل المثال، تطبيق للهاتف الذكي مع قوائم المراجعة التي سيقوم الموظفون بملئها وتقديمها كل ثلاثة أشهر.

من الموقع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في جمهورية الكونغو الديمقراطية: تنسيق فعاليات التوعية بخصوص الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الأعياد الرئيسية التي تحتفل بالنوع الاجتماعي والأطفال وحقوق المرأة. مثلاً في ٢٥ تشرين الثاني/نوفمبر: اليوم الدولي لرفض العنف ضد المرأة والعاشر من ديسمبر: يوم حقوق الإنسان.

لجعل الأمر أسهل على الموظفين لاسترداد المستندات التوجيهية لوكالاتهم التي تنطبق عليهم، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تشجيع الوكالات على التأكد من أن قواعد البيانات الداخلية (تخزين السياسات وإدارة المستندات) كاملة وسهلة البحث.

## تدريبات اضافية للمدراء

يحتاج المدراء بصفة خاصة إلى التدريب على ماهية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعلى التزامات مقراتهم بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين . كما يلعب كبار المدراء في الميدان دوراً حاسماً في تطبيق سياسات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في المنظمة لمنع الاستغلال، وعليهم أن يكونوا على علم تام بموقف منظمهم بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وعلى التزامها بإدماج الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في تصميم البرامج وتقييمها.

### معلومة



إن المبادئ الستة الأساسية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتي تم اعتمادها من قبل الأمين العام للأمم المتحدة في النشرة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبيان الالتزام (٢٠٠٦) والتي تم إدراجها في مدونة قواعد سلوك المنظمة تتطلب من جميع الوكالات الانسانية خلق بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة على تلك البيئة وترويج تطبيق القواعد المؤسسية. وعلى المدراء في جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير هيكل تحافظ على بيئة خالية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

بالإضافة إلى ذلك، كثيراً ما يكون المديرين هم الأشخاص الذين يتلقون شكاوى غير رسمية من الموظفين في الموقع تتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي . وعلى هذا النحو، يجب أن يكونوا على أتم الاستعداد للتعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعرفة كيفية احالة هذه الاهتمامات بالضبط إلى الوحدة المختصة التابعة لوكالاتهم للمتابعة.

## الفصل الأول موظفو الشؤون الإنسانية : التدريب وبناء القدرات

### القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

كما يجب أيضاً تدريبهم على التزامهم بالإبلاغ عن جميع شواغل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وعلى دعم موظفيهم في الحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٥٠</sup>

#### أدوات



المجلس الدولي للوكالات الطوعية توجيهاً لبناء منظمات أكثر أماناً تتضمن معايير خاصة للمديرين لتقديم التقارير.

#### كن متنبهاً



يواجه المدراء ورؤساء المكاتب الميدانية مهمة صعبة تتمثل في تنفيذ التوجيهات من المقر مع مراعاة ثقافة المجتمعات المحلية التي يعملون فيها. وبدون توجيهات واضحة بشأن المسؤوليات الإدارية عن الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يمكن للحساسية الثقافية أن تؤدي بالموظفين إلى قبول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كجزء من الثقافة المحلية.\* ويجب على آلية الشكاوى المجتمعية المساعدة في تدريب المديرين على عدم التسامح مطلقاً مع سياسة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي هم ملزمون بالتقيد بها.

\* انظر، على سبيل المثال المثال في تقرير يستند إلى مراجعة لجهود منظمة كير بشأن الوقاية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدّي له (يوليو ٢٠٠٨) ص ٢٣-٢٤.

## تدريب المسؤولين عن التنسيق المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

بالإضافة إلى جميع دورات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين التي سيتلقونها من وكالاتهم الخاصة، يجب أن يتلقى المسؤولين عن تنسيق آلية الشكاوى المجتمعية تدريبات لمساعدتها في أداء واجباتها تجاه آلية الشكاوى المجتمعية بنجاح. و على آلية الشكاوى المجتمعية التأكد من أن القائمين بالتنسيق على دراية بسياسات وإجراءات الوكالات الأخرى في آلية الشكاوى المجتمعية، وأنها يفهمون بشكل جيد المبادئ العامة التي تسترشد بها جميع آليات الشكاوى المجتمعية.

للاطلاع على المبادئ التي توجه آليات الشكاوى المجتمعية، راجع فصل حول "إعداد البنية الأساسية لآلية الشكاوى المجتمعية" في هذا الدليل.

#### معلومة



يتعين على مراكز تنسيق آلية الشكاوى المجتمعية أن تدير توقعات المشتكين بعناية، بالنظر إلى مدى تنوع إجراءات التحقيق التي تقوم بها الوكالات. لذلك ينبغي أن يكون القائمون بالتنسيق على دراية بالإجراءات المتعلقة بجميع الوكالات الأعضاء المشاركة، بغية ضمان تقديم معلومات دقيقة إلى المشتكين.

#### نصائح



ستختلط ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أحياناً بقضايا السلوك الأخرى، مثل الحوادث الذي يشمل الاستغلال الجنسي والفساد. وللقيام بوظيفتهم على أحسن وجه، يجب أن يخضع القائمون بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى تدريب على الأشكال الأخرى من سوء السلوك بالإضافة إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وذلك بغرض تعزيز قدرتهم على التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما يختلط بمسائل أخرى.

## بناء قدرات القائمين بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

ستؤدي التدريبات المنظمة تنظيمياً جيداً إلى بناء قدرات ممثلي الوكالات الأعضاء على المشاركة في إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عن طريق غرس المهارات التقنية اللازمة للتنفيذ والرصد. وإذ ما تم تطبيقها بشكل مناسب، فإن بناء قدرات القائمين بالتنسيق يعني زيادة قدرة مسؤولي التنسيق التابعة لآلية الشكاوى المجتمعية على تعبئة وتدريب أعضاء المجتمع المحلي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، الأمر الذي يمكن أن يزيد من شعور السكان المتضررين بتمكك العملية و استخدامها بكفاءة.

وكما ذكر أعلاه، ينبغي لجميع العاملين في المجال الإنساني في الموقع أن يعرفوا عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، لأنهم قد يتلقون شكاوى عند العمل مع المستفيدين أثناء أنشطة البرمجة الإنسانية اليومية. وبناء على ذلك، يقصد بالقائمين بالتنسيق التابعين للوكالة أن يكونوا الأشخاص الرئيسيين الذين يتلقون شكاوى شخصية، وينبغي أن يكونوا على دراية تامة بكامل عملية معالجة الشكاوى التي تقدمها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فضلاً عن إجراءات وكالاتها الخاصة والوكالات الأخرى.

## معلومة



في الحالات التي تستخدم فيها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هيكلاً غير رسمي للقائمين بالتنسيق (جهات التنسيق المجتمعية، نظام الإبلاغ عن الشخص الموثوق به، وما إلى ذلك)، ينبغي أن يتلقى هؤلاء الأشخاص أيضاً تدريباً أجراءياً أكثر شمولية.

و كهمزة وصل بين آلية الشكاوى المجتمعية ووكالاتهم، يكون القائمون بالتنسيق مسؤولين عن تمثيل وكالاتهم داخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وعن جلب المعارف والأدوات التي يتعلمونها من العمل في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى وكالاتهم المعنية. كما يجب على القائمين بالتنسيق أن يفهم بدقة مدونات قواعد السلوك وإجراءات التظلم الخاصة بهم و سيحتاجون إلى نفس الفهم فيما يتعلق بإجراءات الإبلاغ والتحقيق الخاصة بالوكالات المشاركة الأخرى، مما سيمكنهم من معرفة كيف تحال الشكاوى المشار إليها. و سيتعين عليهم أيضاً أن يكونوا على دراية بالقوانين واللوائح المحلية التي ستؤثر على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، مثل قوانين الإبلاغ الإلزامية.

## معلومة



على سبيل المثال، كثيراً ما تغطي قوانين البلد المضيف الشكاوى المتعلقة بالموظفين العاملين في المؤسسات التي تركز على الأطفال (مثل دور الأيتام، المدارس أو مراكز الرعاية خلال ساعات النهار). و يجب أن يعرف القائمون بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ويفهموا المتطلبات القانونية للكشف عن المعلومات.

وبصفتهم ممثلي الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين لوكالاتهم في المجتمع المتضرر، يجب أيضاً تدريب القائمين بالتنسيق على المبادئ الإرشادية لمبادئ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. كما ينبغي الكشف بدقة عن معايير السرية والسلامة والاحتياجات الصحية / النفسية للناجين إلى أي شخص يتفاعل مع الشاكنين.

## نصائح



يجب على إحدى الوكالات أو منسق الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين/آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قيادة هذه الاجتماعات، لضمان التعاون والزمخ.

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تنسيق اجتماعات منتظمة و متوازنة للقائمين بالتنسيق بالوكالات. فالاجتماعات المنتظمة تسهل تبادل المعلومات حول ثلاث قضايا: (١) التدابير التي تضعها جميع الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لمنع ومعالجة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ (٢) الحوادث الموثقة (الحفاظ على السرية)؛ و (٣) متابعة كيفية التعامل مع الحوادث. تحافظ هذه الاجتماعات المنتظمة على إطلاع القائمين بالتنسيق، وبالتالي، الوكالات الأعضاء عن وضع نشاطات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع. كما أنها تستعمل كمكان لاجتماعات القائمين بالتنسيق للتواصل وتشجيع الاتصالات المفتوحة بين الوكالات حول المسائل المتعلقة ببرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## نصائح



يمكن لآلية تقديم الشكاوى = اوى المجتمعية النظر في إنشاء قائمة طوارئ للموظفين المدربين والمختصين بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين. إن تصميم مثل هذه القائمة داخل البلد، أو حتى على مستوى العالم، يمكن أن يساعد وكالات الإغاثة في تحديد الموظفين المدربين تدريباً جيداً لنشرهم في الميدان، و في الوقت نفسه توفير الدافع الوظيفي للعاملين في المجال الإنساني ليصبحوا متقنين في مجال الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين.

يجب أيضاً أن يكون أي شخص يعمل في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على دراية تامة بكيفية تفاعل الآلية مع بقية البرامج الإنسانية العاملة في الموقع. و يجب أن يتضمن هذا التدريب المتعمق الإجراءات التفصيلية المتعلقة بإحالة الشكاوى، وعمليات معالجة الشكاوى بالنسبة للوكالات المشاركة، بالإضافة إلى إجراءات نقل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى آلية المساءلة في الوكالة/ الكتلة/ ذات الصلة. كما يجب أن يميز تدريب القائمين بالتنسيق حول معالجة الشكاوى بشكل واضح بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والإجراءات غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## من الضروري أن تعرف



يجب أيضاً إعلام قادة الكتل الرئيسية في الموقع بألية تقديم الشكاوى المجتمعية ودعوتهم إلى أنشطة التدريب المتعمقة. يجب على ألية تقديم الشكاوى المجتمعية الانخراط والتنسيق مع الكتل، خاصة كتلة التعليم والحماية و تنسيق وإدارة المخيمات والمأوى، فضلاً عن الكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي ، حيث تتفاعل هذه الجهات بانتظام مع المستفيدين وتحتاج إلى معرفة كيفية عمل ألية تقديم الشكاوى المجتمعية. وهذا يشمل التأكد من أن منسقي الكتل هؤلاء على دراية بألية تقديم الشكاوى المجتمعية، وفهم إجراءات الإحالة الخاصة بمساعدة الضحايا وإدعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بالإضافة إلى تلقي التدريب حول كيفية التعرف على حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المحتملة ومعالجتها. ولأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو شكل من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي ، فإنه من المهم بشكل خاص أن يعرف منسق الكتلة الفرعية المعني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي ويعزز مبادئ ومسؤوليات الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين الرئيسية، ويتعاون مع ألية تقديم الشكاوى المجتمعية حول تقديم المساعدة للضحايا وإحالة الادعاءات.

## تدريب شركاء التنفيذ

إن إحدى الطرق السائدة التي تحدث بها انتهاكات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتظل غير خاضعة للمساءلة هي الأفعال التي يقوم بها الشركاء أو العمال المتعاقدين الذين قد لا يكون لهم التزامات خاصة بهم. و قد لا يكون لدى منظمات الإغاثة الصغيرة مدونة سلوك خاصة بها تتعلق بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين بشكل لا يتيح أي وسيلة للتأديب في مواجهة حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولذلك ، فإن جميع الوكالات التي تعمل مع الشركاء لها مصلحة ومسؤولية لإدراج بنود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين في عقود الشراكة الخاصة بها.<sup>٥١</sup> وبالمثل، يجب أن يكون لدى العاملين المتعاقدين مع الوكالات - بما في ذلك المتدربين والمتطوعين - شرط خاص بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين في عقودهم أيضاً (أنظر عينة من البنود في الملحق ٤). كما ينبغي توسيع أنشطة التوعية الخاصة بموظفي الوكالات الإنسانية لتشمل الشركاء والعمال المتعاقدين من أجل زيادة معرفتهم وقدرتهم على منع ومعالجة مشكلة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## التدريب الاستقصائي

يجب تدريب أي فرد أو هيئة مكلفة بالتحقيق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على كل من المعايير الدولية لجمع الأدلة وتحديدًا في قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لن تحتاج العديد من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية إلى إجراء تدريب خاص بها للمحققين، حيث إن غالبية الوكالات الإنسانية تجري تحقيقات انطلاقاً من المقر الرئيسي فقط. ومع ذلك، عندما تلعب ألية تقديم الشكاوى المجتمعية دوراً في التحقيق في حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (على سبيل المثال، باستخدام هيكل مجموعة المحققين الاختياري)، يجب تدريب أي محققين في المجالات التالية:

- مقابلة الناجين من سوء المعاملة
- مبادئ السرية والسلامة
- البنية الأساسية لعملية الإحالة الخاصة بألية الشكاوى المجتمعية
- الأطر الزمنية للتحقيق
- أعباء الإثبات لجميع الوكالات ذات الصلة

بالإضافة إلى ذلك، يجب تدريب كل ممثلي الوكالات الأعضاء في ألية تقديم الشكاوى المجتمعية ممن يتعاملون مع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الإجراءات المناسبة لجمع الأدلة. وحتى إذا لم يكونوا هم من يتولى مهمة التحقيق بأنفسهم ، فيجب أن يكونوا على دراية بمعايير الأدلة الدولية حتى لا يعرضوا التحقيقات اللاحقة للوكالة للخطر.

٥١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٢ ، المؤشر ٢: "توجد إجراءات لتلقي موافقة خطية من الكيانات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتيبات تعاونية مع الوكالة التي تعرف بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وستلتزم بها". بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) # ٣: تعزيز الردود على مزاعم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يتطلب جهوداً متضافرة لتنفيذ شروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التعاقدية مع الشركاء المنفذين.

## تدريب الموظفين وبناء القدرات

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدافع عن تلقي جميع الموظفين تدريباً حول الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين عند التوظيف ودورات تدريبية إزامية بعد ذلك. كما يجب تقديم مدونة قواعد السلوك وتوضيحها لجميع الموظفين الجدد والتوقيع عليها مع عقد التوظيف.</p> <p>✓ مراقبة مزيد من الفهم ، ينبغي إجراء تقييم أولي للمعرفة في وقت توظيف الموظفين وإجراء اختبارات شهرية بعد ذلك لقياس الفهم المكتسب مع مرور الوقت.</p>	<p>✗ قامت العديد من الوكالات بجعل الموظفين المعينين حديثاً يقومون بالتوقيع على مدونة السلوك الخاصة بهم مع قسم الموارد البشرية، لكنهم لا يقومون بمراقبة ما إذا كان الموظفون يقرؤون بالفعل ناهيك عن فهم المدونة.</p>
<p>✓ يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قابلة للتكيف مع قدرات الوكالات المختلفة ومستعدة للدعوة / التدريب على قضايا آلية الشكاوى المجتمعية. يجب أن تأخذ زمام المبادرة في تطوير حزمة تدريبية شاملة حول التعاون بين الوكالات من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين وتعميمها بين أصحاب المصلحة.</p>	<p>✗ سيكون لدى مختلف الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية قدرات مختلفة لإجراء تدريبات للموظفين. وفيما تتوفر الموارد وتكون الإدارة راغبة، لن تغطي وحدة التدريب الخاصة بالوكالة إلا سياساتها وإجراءاتها الخاصة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ، وليس سياسات الوكالات المشاركة الأخرى أو آلية الشكاوى المجتمعية نفسها.</p>
<p>✓ تطوير أدوات الرصد والتقييم والأطر لرصد أنشطة التوعية والتأثير. يمكن أن يشير تحليل البيانات حول حوادث واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى ما إذا كانت حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تنقل في المناطق التي تتم فيها أنشطة التوعية. يمكن أن تكون مناقشة المستفيدين في كيف ينظرون إلى سلوك الموظفين تجاههم مؤشراً آخر لتغيير السلوك.</p>	<p>✗ من الصعب قياس تأثير أنشطة التوعية على تغيير السلوك.</p>
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تنظيم ورش عمل لرؤساء الوكالات في الموقع الميداني لتعزيز أهمية تدريب الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين للموظفين. وستعزز هذه المبادرة التزام الوكالات ودعم كبار المديرين للتفاني عن التنسيق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية و ينبغي أن تكون نتيجة حلقة العمل بمثابة التزام عليه و ذلك لأجل تفعيل خطة عمل مشتركة بين الوكالات، تكمل خطة العمل الفردية بشأن الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين لكل وكالة .</p>	<p>✗ قد يكون هناك عدم اتفاق بين الشركاء حول فوائد التوعية. قد يقاوم بعض الموظفين المشاركة في التدريبات، و / أو يتم معهم من الضور بسبب الأولويات / التوجهات المناقشة من قبل المديرين.</p>
<p>✓ الدعوة إلى "استراتيجية رفع الوعي من أعلى إلى أسفل": ينبغي الوكالات أن تدعم استراتيجيات زيادة الوعي على مستوى الإدارة / الإدارة العليا، وأن تنقل هذه الأمور إلى الميدان للتنفيذ. هذا يعزز التوجه الصحيح للمقر لدعم التزامات وكالة الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين .</p>	<p>✗ لا يزال موظفو المكاتب الميدانية غير مدركين للالتزامات مقراتهم الرئيسية المتعلقة بمشروع بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين.</p>
<p>✓ استخدام استخلاص/ نقل المعلومات مع منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين /آلية تقديم الشكاوى المجتمعية كطريقة للحد من فقدان المعرفة المؤسسية عند تغيير الموظفين، حيثما يكون ذلك ممكناً.</p>	<p>✗ معدل تغيير الموظفين: ستقوم الموظفون المدربون على الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين وآلية الشكاوى المجتمعية بمغادرة و/أو تغيير من يوظفهم، مع الأخذ في عين الاعتبار للمعرفة وترك الفراغ خلفهم.</p>

القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

## الفصل الثاني: المجتمعات المتأثرة

أفضل الممارسات



إن التوعية الفعالة لجميع أفراد المجتمع هي إستراتيجية رئيسية لتمكين الأفراد من تقليل مخاطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مجتمعهم ، والتقليل من الآثار الضارة عندما يحدث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

"مع الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، لن يبق لاجئ واحد دون تغيير."  
إقتباس من ورشة أفضل الممارسات ، كيغالي ٢٠١٥

يعد رفع مستوى الوعي لدى المجتمع المتأثر بخصوص الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين جزءاً أساسياً من أنشطة آلية الشكاوى المجتمعية. فيجب إخبار جميع المجتمعات في المواقع التي تقدم فيها المنظمات الإنسانية المساعدات حول ماهية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودور آلية الشكاوى المجتمعية في مكافحته. و في حالة وجود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين -آلية الشكاوى المجتمعية، تتحمل الوكالات الأعضاء مسؤولية تثقيف المستفيدين والمجتمعات المضيفة بشأن حقوقهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ، وكيفية الإبلاغ عن الإساءات، ومصادر الدعم المتاحة. و في غياب برامج التوعية، فإنه لن يتم تمكين أعضاء المجتمع المحلي لتأكيد حقهم في المساعدة الإنسانية غير المشروطة.

و ينبغي للحملات الإعلامية توجيه المستفيدين بشكل واضح إلى معايير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. و على سبيل المثال، يحتاج أصحاب الشكاوى المحتملين إلى معرفة أن تعريف "العامل في المجال الإنساني" فيما يتصل بالاستغلال

الجنسي والانتهاك الجنسي يشمل جميع العمال الذين تتعامل معهم الوكالات الإنسانية للقيام بأنشطة تلك الوكالة، بما في ذلك المتطوعين والمقاولين المحليين. و يمكن أن يؤدي سوء فهم تعريف العاملين في المجال الإنساني إلى عدم الإبلاغ عندما يضطر المستفيد إلى التساؤل عما إذا كانت شكواه تدرج تحت تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

معلومة



برنامج فعال لزيادة الوعي المجتمعي:

- إزالة الغموض عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، و
- يشرح آلية الشكاوى وكيفية الوصول إليها

### رسالة أساسية

"تستند جميع المساعدات التي تقدمها المنظمات الإنسانية إلى الحاجة وهي مساعدات مجانية. و تعمل المنظمات الإنسانية وموظفوها وفقاً لمبادئ الإنسانية و عدم التمييز والاحترام. لديك الحق في المساعدة والحق في الإبلاغ عن أي سلوك غير لائق أو استغلال أو سوء معاملة من قبل موظف في المجال الإنساني. تم إنشاء نظام للشكاوى في [أدخل اسم الكتلة / المنظمة / الموقع]. اتصل [أدخل تفاصيل الاتصال] لمزيد من الدعم والمشورة حول هذا الأمر. تبقى جميع الشكاوى سرية.

### كحد أدنى ، يحق للمستفيدين معرفة:

- تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفقاً لنشرة الأمين العام المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ووفقاً للمنظمات المشاركة؛
- معايير السلوك للعاملين في المجال الإنساني؛
- أن يكون لهم الحق في المساعدة الإنسانية دون التعرض للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛



- مكان الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها؛
- ما الذي يمكن توقعه بعد تقديم شكوى، بما في ذلك الحالات المحتملة والإطار الزمني والأدوار والمسؤوليات وأي قيود على الجهات الفاعلة المعنية؛
- الخطوات التي ستتخذها آلية الشكاوى المجتمعية والوكالة المعنية لضمان السلامة والسرية.

## ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟

يمكن أن يكون تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتوضيح المفاهيم الخاطئة حول ما يعنيه نقطة انطلاق جيدة للتوعية المجتمعية. و يجب على القائمين بالتنسيق إدخال تعريف مقبول للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي \* ودعوة المشاركين لمشاركة ما يعتقدون أنه مقصود بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و يمكنهم بعد ذلك إعطاء أمثلة عن السلوك غير اللائق الذي قد يصدر عن الموظفين، ومناقشة سبب انتهاك كل مثال لمدونة قواعد السلوك الخاصة بكل وكالة (أو القانون العام عند الاقتضاء) ، \* \* مثل:

- أمثلة على الاستغلال الجنسي
  - مدير مدرسة يعمل لدى منظمة غير حكومية، يرفض السماح لطفل نازح بدخول مدرسته ما لم تنام أمه معه.
  - سائق تابع للأمم المتحدة يقدم رحلات ممركة الأمم المتحدة الرسمية إلى تلاميذ المدارس القرويين الذين يسافرون إلى المدرسة في بلدة مجاورة مقابل قيامه بالتقاط صور عارية لهم.
  - رئيسة مكتب إحدى المنظمات غير الحكومية، ترفض منح عمل لشاب يطلب أن يكون خادماً مطبخ ما لم ينم معها.
- أمثلة على الانتهاك الجنسي
  - لاجئ يعمل كعامل يتلقى حوافز من قبل منظمة دولية، يجذب لاجئة تجمع الطعام إلى مستودع مهجور ويغتصبها، معلناً أنه سيخبر زوجها بأن في علاقة غرامية معها إذا أبلغت عن القضية.
  - عامل محلي في منظمة غير حكومية يلمس طفلة في السادسة من العمر بشكل غير لائق أثناء اللعب معها كجزء من تدخل نفسي اجتماعي.
  - التماس عاهرة. \* \* \*

- \* يوجد التعريف المقبول للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) والمصطلحات الأساسية في بداية هذا الدليل.
- \*\* بالنظر إلى تفسيرات الوكالات المختلفة للأفعال التي تشكل استغلالاً واعتداءً جنسياً، يجب تصميم هذا التمرين بمشاركة جميع الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية.
- \*\*\* أمثلة مأخوذة من "دليل التدريب على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات"

### معلومة



إذكاء الوعي لتشجيع الإبلاغ: لا يقوم بعض الناس بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خوفاً من الانتقام، بما في ذلك فقدان المساعدات المادية التي هم في أمس الحاجة إليها. تأكد من أن الجميع على علم بما يحق لهم الحصول عليه وأن حقوقهم لن تتأثر بشكواهم. يجب أن تعلن المراسلة العامة أن الخدمات مجانية ولا يتوقع من المستفيدين تقديم أي شيء في المقابل.

لمعرفة المزيد عن الدورات التدريبية للعاملين في مجال المساعدات الإنسانية، راجع فصل "العاملين في المجال الإنساني: التدريب وبناء القدرات" في هذا الدليل.

لا ينبغي أن يكون رفع الوعي المجتمعي حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مُفيداً فحسب، بل يجب أيضاً أن يستدعي عملية تغيير السلوك. الهدف هو تقليل المخاطر العامة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لدى السكان عن طريق مكافحة الأعراف الاجتماعية والعقليات والتغرات في المعرفة التي تسمح وتشجع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بعض الأحيان. و حين يتمثل الدور الأساسي للعمل الوقائي في تغيير سلوك الجناة المحتملين بالإضافة الى جعل هذا الأمر هو محور الجهود التعليمية، فإن الفهم الحقيقي لحقوق المستفيدين ومسؤوليات الموظفين يمكن أن يقلل من الضرر الاجتماعي للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال تمكين المجتمعات المحلية ومساعدتها في تصميم استراتيجيات الوقاية الخاصة بهم.



## الفصل الثاني: المجتمعات المتأثرة

القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### معلومة



يشمل التغيير المتوقع للسلوك على مستوى المجتمع المحلي: الرغبة في الإبلاغ عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومساءلة المنظمات والقضاء على وصم الناجين.

### أدوات



قياس نجاح فعاليات التوعية

- تم تطوير برنامج التقارير المشتركة من المشروع التجريبي لـ الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين لآلية الشكاوى المجتمعية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ويحتوي على منصة لمراقبة وتتبع أحداث التوعية وأثرها على فهم الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين . و يمكن تطبيق هذه الأداة على مواقع إضافية.
- اختبارات المعرفة و المواقف و الممارسات لمقارنة المعرفة الأولية بتلك المكتسبة عبر الزمن.

### مثال



تغيير السلوك والمعرفة التي أثرت في المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: تلقى القائمون على تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تقارير من أعضاء المجتمع المحلي حول زيادة مفهوم السلامة وثقة المجتمع في آلية الشكاوى المجتمعية في كلا الموقعين التجريبيين منذ تنفيذ المشروع.

- في كلا الموقعين، ذكر ما يقارب من ٨٠% \* من المستفيدين أنهم شعروا بأمان من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أكثر من العام السابق.
- في جمهورية الكونغو الديمقراطية، شعرت المراهقات بوجه خاص بالتمكّن من قول "لا" إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأفادت أن الموظفين العاملين في المجال الإنساني يعاملونهن باحترام أكبر.
- شهد كلا الموقعين ارتفاعاً ملحوظاً في فهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. في جمهورية الكونغو الديمقراطية، كانت هناك زيادة ١٠% في نسبة فهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين المستفيدين قبل المرحلة التجريبية يبلغ ، حيث أن ٧٠% أصبحوا قادرين على التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعرفة مكان الإبلاغ عن الحوادث. كما زادت قاعدة المعرفة بين اللاجئين في إثيوبيا من ٣٠% إلى ٨١%.

\* أقل من ٨٠% بقليل في شمال كيفو، جمهورية الكونغو الديمقراطية، وما يزيد قليلاً عن ٨٠% في ميلكايديا بإثيوبيا.

"منذ أكثر من ٢٠ عاماً في الصومال، كانت تصوراتنا حول النساء والفتيات مختلفة ولم تكن لدينا حكومة فاعلة للعمل على حقوق المرأة. واعتقدنا أن وجهات نظر النساء ليست مهمة. ونتيجة لذلك، لم تعتبر المرأة شريكة مهمة للرجال من حيث اتخاذ القرارات المنزلية أو المجتمعية، هنا في المخيم، جعلتنا الهيئة الطبية الدولية وشركاؤنا بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين نفهم أهمية حقوق المرأة ودورها في أي مجتمع. لقد أدركنا أن هذا صحيح، لأننا بدأنا نلاحظ التغييرات الإيجابية في حياة النساء والفتيات في المخيم، تتعلم النساء معلومات جديدة عن أنفسهن كل يوم، كما أن فتياتنا قادرات على الذهاب إلى المدرسة، وسواصل دعم هذه القضية لأنها قضية جديدة بالاهتمام."

أحد قادة اللاجئين الذكور من اللجنة المركزية للاجئين يشرح للمنظمة الهجرة الدولية والمفوضية السامية لشؤون اللاجئين، أكتوبر ٢٠١٤.

## نصائح



مقاربة للتواصل تقوم على الحقوق: "موظفو المنظمات الإنسانية مسؤولون أمام المستفيدين بموجب قواعد سلوكهم الخاصة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين"، و"المساعدة الإنسانية مجانية، وليست مشروطة بالمصالح الجنسية".

يجب أن تستهدف التوعية زيادة فهم أسباب ونتائج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وكذلك معالجة الاتجاهات التي تحدث في كل سياق معين. وعلى سبيل المثال، في عملية استجابة إنسانية أين تتقلص المساعدة، يصبح الفقر عامل ضعف كبير ويمكن أن ينظر بعض أعضاء المجتمع المحلي إلى تبادل الخدمات الجنسية كوسيلة عملية للوصول إلى موارد إضافية. وفي هذا السياق، يجب أن تتعامل جهود التواصل مع استراتيجيات التكيف الضار في محاولة للحد من مكان الضعف، ويجب تطويرها من خلال مقارنة تقوم على الحقوق، يتماشى مع التدخلات التي تعالج التمكين والنوع الاجتماعي والمساعدة الإنسانية كحق وليس كفضل. وستكون هناك حاجة إلى رسائل توعية مختلفة في المناطق التي ينطوي فيها الاتجاه السائد على الإساءة الجنسية للأطفال الصغار.

## مثال



في شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية هناك تحيز مجتمعي ضد الإبلاغ، وخاصة بالنسبة لسوء السلوك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. حيث لا يرى السكان المحليون دائماً أهمية الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إذا كان "مجرد علاقة" - أي عندما يحصل المستفيد على زيادة في توزيع المواد الغذائية أو المواد غير الغذائية الناتجة عن الاستغلال. بالإضافة إلى ذلك، تحافظ الهياكل المجتمعية على موقف سلبي قوي تجاه الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مما يؤثر بشكل مباشر على سلامة ورفاهية الناجين على المدى الطويل. فهذه مواقف صعبة ومرتسخة ثقافياً يصعب العمل معها. وقد استجابت اللجنة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية من خلال تنفيذ "مقاربة تقوم على الحقوق" للتصدي لنظرية "المنفعة المكتسبة" المضادة للإبلاغ والوصم الراسخ.

## من الضروري أن تعرف



بغض النظر عن السياق أو الاتجاهات المحلية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يجب أن تدرك التوعية المجتمعية أن السبب الرئيسي للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو حقيقة أن أعضاء المجتمع الإنساني اختاروا ارتكاب هذه الأعمال.

للقيام بمسؤوليات التوعية، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تصميم برنامج طويل الأجل من الأحداث وتنسيق المشاركة وتقاسم موارد الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية. يجب أن تكون رسائل المعلومات وحملات التوعية واستراتيجيات تغيير السلوك متماسكة ومتسقة ومتصلة بالخدمات والمؤسسات لتجنب الارتباك في المجتمع. كما ينبغي أن تشجع لجنة آلية الشكاوى المجتمعية كل وكالة من الوكالات الأعضاء على توضيح توقعاتها لزيادة الوعي ومشاركة هذه الأهداف بوضوح، بالإضافة إلى أدوات ومواد التدريب مع آلية الشكاوى المجتمعية.<sup>٥٢</sup>

## من الضروري أن تعرف



تعد رسائل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع مجالاً هاماً للتنسيق بين الوكالات: يجب على جميع الجهات الفاعلة المشاركة في الوقاية التنسيق مع بعضها البعض وتخطيط الأنشطة بطريقة تعاونية، أو ستكون الرسائل غير متماسكة.

٥٢ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٤ "التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات المتعلقة برفع وعي المستفيدين حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" المؤشر ١: "أبلغ المقر الرئيسي بالتفصيل عن التوقعات المتعلقة بجهود زيادة الوعي للمستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (بما في ذلك معلومات عن معايير السلوك وآلية الإبلاغ في المنظمة)" والمؤشر ٢: "قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة حول أدوات ومواد التوعية التي سيتم استخدامها لأنشطة زيادة الوعي للمستفيدين."

## الفصل الثاني: المجتمعات المتأثرة

القسم ج- إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### أنواع أنشطة التوعية



#### نصائح

ليس رفع الوعي المجتمعي حملة إعلامية تحدث مرة واحدة. إذ يجب تقديم المعلومات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وكيفية طلب المساعدة على أساس مستمر، من أجل الأخذ بعين الاعتبار، على سبيل المثال الطبيعة المتغيرة للمجموعات السكانية النازحة أو نقل سكان المخيمات.

يمكن أن تأخذ أنشطة التوعية مجموعة واسعة من الأشكال، وينبغي أن تأخذ في عين الاعتبار مدخلات المجتمع في أكثر المنتديات ووسائل الإعلام فعالية لاستخدامها في توصيل رسائل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. و يوصى باستخدام مجموعة من المنهجيات لضمان أقصى قدر ممكن من التغطية واستيعاب للمجتمع. و يمكن أن تشمل الأساليب أحياناً واسعة النطاق ومنتديات نقاش أصغر ومفضلة حسب الجنس وتشجع المحادثات التفاعلية. ويمكن أن تشمل تدريب المدربين لقادة المجتمع، حيث أن القادة هم أعضاء مجتمع موثوق بهم يمكن أن يكونوا أكثر فعالية في نقل الرسائل من موظفي المعونة. و بشكل عام، فإن إشراك أعضاء المجتمع المدربين على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين لإدارة فعاليات التوعية يزيد من تملك المجتمع لهذه القضية. و بغض النظر عن نوع الأحداث التي يتم عقدها، فمن المهم أن تأخذ بعين الاعتبار الحساسية الثقافية، وتعكس حواجز اللغة المحلية وأدوار الجنسين، وتكرر بانتظام لبناء الثقة والحفاظ عليها.

#### نصائح



تنظيم حملات توعية جماعية حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمجتمع ككل، وكذلك مجموعات التركيز الصغيرة، استناداً إلى هدف الاتصالات والتفضيلات المجتمعية المعلنة.

## تسليط الضوء على "محادثات الشاي"

"Tea Talks" محادثات الشاي، هي عبارة عن تجمعات مجتمعية تقليدية يقودها شخص قائم بالتنسيق المجتمعي كيون مدرباً، حيث يتم تشجيع الاتصالات ثنائية الاتجاه حول الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وغيرها من القضايا الحساسة، مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي. و تتاح لأعضاء المجتمع المحلي الفرصة لمناقشة الأسئلة وطرحها في بيئة يشعرون فيها بالراحة. كما يمكن أن تعقد هذه المحادثات الأكثر حميمية من الأحداث الجماعية بين ١٥-٢٠ شخصاً حول تناول الشاي، مما يعزز الروابط الاجتماعية ويشجع المحادثات الصريحة والمفتوحة.

لمعرفة المزيد عن تعديل البرنامج استناداً إلى اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي راجع فصل "المراقبة والتقييم"، مع تعديل البرنامج في هذا الدليل.

ينبغي أن تقوم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بإجراء اتصالات خاصة مع مجموعات النساء والمدارس وأية مجموعات أخرى من السكان التي حددتها مشاورات المجتمعات المحلية على أنها ضعيفة بشكل خاص. كما يجب أن يظل التراسل قابل للتكيف على أساس الاحتياجات المعلنة للمجتمع واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يتم تحديدها من خلال رصد الشكاوى.

## تصميم رسائل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

قد يكون تطوير حملة توعية في أماكن متعددة اللغات أو في الأماكن التي تغلب فيها الأمية أمراً صعباً، لأنه ليس من الأكيد أن يفهم جميع أعضاء المجتمع المحلي الرسائل الموجهة. و للوصول إلى أكبر عدد من الأشخاص، يجب أن تستخدم المراسلة الرسومات والحد من النص قدر الإمكان. كما يجب أن تكون الشعارات والرسائل المكتوبة بسيطة و مترجمة إلى جميع اللغات ذات الصلة داخل المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تنويع الرسائل عبر وسائل الإعلام المطبوعة والمحادثات الإذاعية والمحادثات المجتمعية ومواد الاتصال في مجال تعليم المعلومات (IEC) وما إلى ذلك لتحقيق أقصى قدر من إمكانية الوصول إليها. و يمكن لحلول الرسائل الإبداعية مثل العروض المسرحية الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي يسنها أعضاء المجتمع أن تنقل الوعي وتحسن تملك المجتمع للرسائل. و يعد المسرح أداة مرئية مفيدة تسمح للمجتمعات بالتعبير عن مفاهيم معقدة بطريقة مفهومة. كما يمكن للاستشارات المجتمعية أن تكون فعالة للغاية لمعرفة وسائل الإعلام التي تعمل بشكل أفضل بالنسبة لهم.



## الفصل الثاني: المجتمعات المتأثرة

القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### معلومة



لمعرفة المزيد عن أهمية تسجيل جميع الشكاوى الواردة من آلية الشكاوى المجتمعية، راجع فصل "الرصد والتقييم"، مع تعديل البرنامج، في هذا الدليل.

في حين أن آلية الشكاوى المجتمعية لا تستطيع معالجة جميع المخاوف، إلا أنه عليها ملاحظة الاتجاهات في الشكاوى والعمل مع الجهات الإنسانية الفاعلة الأخرى في الموقع للدعوة للحصول على خدمات إضافية على أساس الاحتياجات المعلنة للمستفيدين. و يمثل هذا سبباً آخرًا لضرورة تسجيل الشكاوى الخارجة عن نطاق الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## تثقيف المجتمع الأوسع

من المهم أن يفهم كل من يتفاعل مع المستفيدين أو الذين قد يتأثرون بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبادئ التي تدعم آلية الشكاوى، بالإضافة إلى فهم كيفية عملها عمليًا. ليس موظفوا الوكالة والمستفيدين هم الذين يجب أن يعرفوا كيف تعمل آلية الشكاوى المجتمعية فقط، بل ينبغي تقاسم مبادئ وطرق عمل آلية الشكاوى المجتمعية مع السلطات الوطنية والسكان المضيفين والوكالات غير المشاركة في الآلية (على سبيل المثال، المنظمات المجتمعية التي تقرر عدم المشاركة)، حيث أنها تتفاعل بانتظام مع المستفيدين. كما يعد تدريب الأشخاص الذين قد يتفاعلون مع آلية الشكاوى المجتمعية على السلوك المحظور، وكيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية، وإجراءات الإبلاغ والإحالة أمراً بالغ الأهمية. كما يزيد تدريب الفاعلين الخارجيين من الفهم بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني حول ضرورة وجود آلية الشكاوى المجتمعية، مما يساهم في توسيع نطاق تملك الآلية واستدامتها.

### مثال



في منطقة جمهورية الكونغو الديمقراطية في إطار المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، عاش المستفيدون جنباً إلى جنب مع أعضاء المجتمع المضيف بدلاً من مخيم منفصل. زادت آلية الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية في مشروع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التجريبي من جهودها في تثقيف أعضاء المجتمع المضيف، بعد أن بدأت في تلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منهم.

## قصص نجاح للتوعية

الموسيقى لنقل الرسائل الرئيسية: كانت الإذاعة والموسيقى، في البرنامج التجريبي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في جمهورية الكونغو الديمقراطية وسيلة ناجحة للغاية لنقل الرسائل باستخدام المحطات الإذاعية المحلية التي تحظى بشعبية في مخيمات النازحين داخلياً، مما يجعل الوصول إلى الرسائل متاحاً للسكان. ويتم تكرار الرسائل أيضاً مما يزيد من التأثير.

حملة الحد من مخاطر الكوارث (DRR) التي يقودها الأطفال - الفلبين: قام الأطفال بتسجيل مقاطع فيديو في مناطق في مجتمعاتهم المحلية اعتبروها معرضة للخطر لحوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وقابلوا أفراداً من المجتمع المحلي والمسؤولين عن الحفاظ على سلامة الأطفال. وقد ثبت أن هذه أداة قوية حددت الثغرات في مجال الحماية/السلامة وانعدام الوعي بين أولياء الأمور والمسؤولين عن واجباتهم فيما يتعلق بمسؤولياتهم.

حملة الحقوق المتعلقة بالصحة الجنسية والإنجابية بقيادة الشباب - بوليفيا: أجرى الشبان مقابلات مع مستخدمي المركز الصحي حيث عرضت خدمات حقوق الصحة الجنسية والإنجابية الصديقة للمراهقين على استحقاقاتهم والحصول على الخدمات وجودتها. كما أنشأوا صناديق الاقتراحات واستطلاعات الرضا، وأجروا مقابلات مع مقدمي الخدمات وصانعي السياسات المحليين بشأن مسؤولياتهم. كما استخدم الشباب الفيديو لمقارنة الالتزامات والثغرات في تقديم الخدمات.

## التوعية بالاجتماعات المتأثرة

التوصيات	التحديات
<p>✓ تطوير أدوات الرصد والتقييم وأطر لرصد أنشطة التوعية وتأثيرها، ويمكن أن تشمل هذه التقييمات التقييمات الذاتية للمستفيدين غير الرسميين، واستطلاعات معرفة ومواقف وممارسات أكثر رسمية.</p>	<p>✗ من الصعب قياس تأثير أنشطة التوعية على تغيير السلوك.</p>
<p>✓ يجب على آية تقديم الشكاوى المجتمعية تولي مهمة تنسيق الرسائل استناداً إلى أدوات مشتركة من الوكالات لمشاركة لضمان استخدام رسائل موحدة وواضحة.</p>	<p>✗ قد تخلق الرسائل الواردة من الوكالات المختلفة ارتباكاً إذا لم تكن موحدة.</p>
<p>✓ عندما يواجه النقاش حول الغرض من إلقاء الوعي، ينبغي أن تشدد لجنة آية الشكاوى المجتمعية على الوكالات المشاركة بأن زيادة الوعي هي عملية ذات هدف شامل (أي بناء القدرات) وليس مجرد مجموعة من الأنشطة.</p>	<p>✗ قد يكون هناك ارتباك أو اختلاف في الرأي بين الوكالات بشأن الأنشطة التي تنطوي عليها التوعية.</p>
<p>✓ ينبغي إدراج أنشطة التوعية في الاجتماعات الخاصة بجهات التنسيق التابعة لآية تقديم الشكاوى المجتمعية، وينبغي آية الشكاوى المجتمعية أن تدعو الوكالات إلى أهمية أنشطة الملج والتوعية على وجه الخصوص، حسب الضرورة.</p>	<p>✗ يمكن خفض أولوية التوعية كتنشاط وقاية عندما تكون الوكالات مثقلة بقضايا فورية تهدد الحياة.</p>
<p>✓ لتصميم حملة مرسلة تستخدم صورة بسيطة لتمثيل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تحدث إلى أعضاء المجتمع الذين تم تدريبهم على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حول الصور التي تنقل الرسالة المناسبة إلى مجتمعهم، اختبر الرسائل مع مجموعات مختلفة داخل المجتمع للتأكد من أن الرسالة مفهومة ومناسبة.</p>	<p>✗ على عكس العنف القائم على الجنس أو الفساد، قد يكون من الصعب التقاط الأوجه المتعددة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في رسم بسيط، بغرض تقليل حجم النص في الرسائل.</p>







القسم د

# الحماية و المساعدة

## الفصل الأول: ضمان تقديم المساعدة السريعة والمناسبة إلى المشتكين والضحايا

### أفضل الممارسات



ان تقديم المساعدة الفورية لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أمر بالغ الأهمية ويجب تقديمه بشكل مستقل عن الإدعاء المحال أو تحقيقات الوكالة. و تحتاج آلية الشكاوى المجتمعية إلى تنسيق كل من خدمات المساعدة العاجلة والمستمرة للمشتكين - ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع آليات المساعدة القائمة .

### من الضروري أن تعرف



ملاحظة حول المسؤوليات: ان وضع آلية إحالة لتوفير المساعدة لا يحل أو يلغي مسؤولية مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذين يجب أن يخضعوا للمساءلة على أفعالهم إدارياً وقانونياً. و لا تقلل المساعدة المقدمة من قبل مقدم الخدمات بأي شكل من الأشكال من المسؤولية الفردية ولا تحل محلها. وبالمثل، لا يعتبر تقديم المساعدة بمثابة إقرار بصحة المطالبة أو شكلاً من أشكال التعويض أو إشارة إلى قبول الجاني المزعوم المسؤولية.

كما يجب توفير المساعدة الطبية والمشورة والخدمات الإضافية المناسبة لأي شخص قد يكون قد تعرض لأذى من أي استغلال جنسي أو انتهاك مزعوم. و يلزم قرار الأمم المتحدة A / Res / 62/214 بتقديم المساعدة والدعم الأساسيين لمقدمي خدمات التقييم الاستراتيجي (انظر ملحوظة توضيحية أدناه) كجزء من مقارنة شامل لمساعدة الضحايا؛<sup>٥٤</sup> وقد انتشر هذا الالتزام في المجتمع الإنساني الأوسع.<sup>٥٥</sup> وتشير المساعدة الأساسية إلى الخدمات والعلاج التي لا يمكن أن تنتظر إثبات المطالبة. ولأن الحق في الحصول على المساعدة يعود إلى صاحب الشكاوى، ولأنه لا يرتبط بإثبات أو تأكيد صحة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يجب تقديم المساعدة بشكل مستقل عن أي مراجعة للشكاوى من جانب آلية الشكاوى المجتمعية أو التحقيق في القضية من قبل الوكالة المعنية.

### من الضروري أن تعرف



يتمثل أحد الأحكام الأساسية لآليات الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة في اعبار تقديم خدمات المساعدة أمراً مستقلاً تماماً عن أي إجراءات أو أعمال إضافية تتخذ بشأن الادعاء، بما في ذلك الإحالة إلى هيئة التحقيق المناسبة. و يجب تقديم خدمات المساعدة دون الاعتماد على نتيجة مراجعة الشكاوى أو التحقيق في القضية.

٥٤ استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها (٧ آذار / مارس ٢٠٠٨) / RES / A / 62/62.٢١٤

٥٥ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) # ٣: "يجب بذل جهود لضمان أن تتضمن استجابة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الحماية والتعويض المناسبين، بما في ذلك المساعدة الكافية للناجين."

## ملحوظة توضيحية

يعرّف دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٩) "مقدم الشكوى" بأنه الشخص الذي يزعم أنه قد تم ارتكاب جريمة استغلال واعتداء جنسي ضده/ضدها، و "ضحية" كأحد الذين تم إثبات ادعائه ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و لمواءمة موقف دليل مساعدة الضحايا مع الوكالة التي تقتضي عدم اعتماد المساعدة على إثبات الشكاوى، يوضح هذا الدليل أنه يحق لجميع المشتكين من الضحايا الحصول على تقييم فوري للاحتياجات.

بالإضافة إلى كونها التزامًا دوليًا من قبل الوكالات الإنسانية، فإن المساعدة السريعة والملائمة هي أيضًا أفضل الممارسات في آلية الشكاوى المجتمعية نظرًا لأن تقديم الشكاوى قد يعرض الأشخاص لخطر الانتقام إذا لم تكن الوكالات الأعضاء مُجدّة. و يمكن أن يؤثر هذا الخطر على الرغبة في الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وبالتالي يجب على آلية الشكاوى المجتمعية حماية المشتكين بشكل واضح للحفاظ على الثقة في المنظومة.

### معلومة



قد يحتاج المشتكون من غير الضحايا المزعومين، بما في ذلك المبلغين عن المخالفات، إلى تقييم أمني مادي وغير ذلك من الضمانات لحماية مصالحهم. ولذلك، في حين أن جميع الضحايا - مقدمي الشكاوى يستحقون المساعدة الأساسية، ينبغي أن يتلقى جميع المشتكين تقييمًا للاحتياجات.

## المساعدة الفورية

بمجرد استلام آلية الشكاوى المجتمعية شكوى ما، فإنه يجب إجراء تقييم فوري لاحتياجات الشخص المشتكي فيما يتعلق بالصحة والأمن والحالة النفسية والاجتماعية. و وفقًا لما تحدده اللجنة التوجيهية وما هو منصوص عليه في إجراءات التشغيل الموحدة المعمول بها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، يمكن إجراء هذا التقييم والإحالة إلى الخدمات المناسبة من قبل منسقى الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك / آلية الشكاوى المجتمعية، أو ممثل مفوض من آلية الشكاوى المجتمعية تم تدريبه على توفير المساعدة للضحايا، أو من خلال هيئة مساعدة خاصة بالضحايا موجودة على الموقع. وينبغي أن يتلقى مقدمو الشكاوى المساعدة والدعم الأساسيين وفقًا لاحتياجاتهم الفردية الناشئة مباشرة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومين. ويمكن أن تشمل هذه المساعدة وهذا الدعم الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم للتعامل مع الآثار النفسية والاجتماعية للتجربة، وكذلك الرعاية المادية المباشرة مثل الغذاء والملبس والطوارئ والمأوى الآمن حسب الضرورة. ويجب أيضاً معالجة الاحتياجات العاجلة للمساعدة على الفور، وينبغي أن تحدد التقييمات اللاحقة وتفي بأي احتياجات مطولة.

## المساعدة على المدى الطويل

رغم عدم اعتماد المساعدة الفورية والأساسية على إثبات الشكوى، إلا أنه عند إثبات الشكوى، فإن الضحية تستحق دعماً موسعاً وذلك لمعالجة النطاق الواسع للنتائج المترتبة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و قد يتضمن ذلك مساعدة أكثر تعقيداً وأطول أمداً بعد التحقق من صحة الشكوى من خلال تحقيقات الوكالة. و على سبيل المثال، في حالة فتاة يجب عليها ترك المدرسة نتيجة استغلال أو اعتداء جنسي، قد تقوم آلية الشكاوى المجتمعية بالتنسيق مع خدمات المساعدة في مساعدة الفتاة على الوصول إلى برامج تعليمية أو مهنية بديلة على المهارات المدرة للدخل حتى تتمكن من دعم نفسها وطفلها.

لمزيد من المعلومات حول توفير المهارات المدرة للدخل، انظر "المذكرة الخاصة بشأن سبل العيش" في هذا الدليل.

## يجب على آلية الشكاوى المجتمعية أن تقوم على الضور بـ:

- تقديم المساعدة الطبية العاجلة
- معالجة مخاوف السلامة / الحماية العاجلة
- إحالة الأطفال إلى أخصائيي حماية الطفل
- تحديد من قد يكون في خطر، وكيف
- تحديد أولويات المخاطر - أيها أكثر إلحاحًا؟
- تقليل المخاطر - كيفية الاستجابة؟

## مثال



في آلية الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية، يتم تقييم احتياجات المساعدة لصاحب الشكاوى فور تلقي الشكاوى. و يجب أن تتم الإحالة الطبية في أول ٧٢ ساعة، وتدخل أنظمة الإحالة الرسمية حيز التنفيذ في هذه المرحلة الأولى (أي حماية الطفل، والعنف المبني على النوع الاجتماعي، وما إلى ذلك). بعد تقييم الشكاوى، وإذا تم تحديد احتواءها على إعداء استغلال واعتداء جنسي، فيتم إعادة تقييم احتياجات مقدم الشكاوى لضمان عدم الحاجة إلى مزيد من المساعدة الفورية وتقديم المساعدة الكافية. بعد ذلك، تواصل آلية الشكاوى المجتمعية مراقبة احتياجات مساعدة الضحايا وتقديم الخدمات.

## تخطيط الخدمة

عند تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب على أصحاب المصلحة تحديد مقدمي الخدمات الموجودين وإنشاء مسار إحالة ينسق مع أنظمة توفير الدعم في الموقع. و بشكل إجمالي، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية:

- إجراء تقييم للخدمات والفجوات المتاحة للحصول على الدعم الصحي والقانوني والنفسي والاجتماعي والمادي.
- وضع خطة إحالة وقائمة بوكالات الإحالة لتقديم معونة فورية ودعم أطول أجلاً (انظر نموذج مسار الإحالة لمساعدة الضحايا في الملحق ٤).
- تحديد مسيري الدعم لمساعدة الضحية-مقدم الشكاوى في الوصول إلى الخدمات.
- تحديد معايير السرية وجمع البيانات والتنسيق فيما بين مقدمي الخدمات، و
- الحفاظ على الوثائق الكاملة للإحالات المقدمة (الاسم والموقع ونوع مزود الرعاية وما إلى ذلك) للمراقبة. يجب تزويد منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة/ آلية الشكاوى المجتمعية بنسخة من كل إحالة.

## أدوات



- يقدم دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٩) معلومات حول إنشاء آلية لمساعدة الضحايا، ويمكن تعديلها لتناسب سياق آلية الشكاوى المجتمعية.
- انظر عينة مسارات الإحالة لمساعدة الضحايا (في الملحق ٤) عند صياغة مسار آلية الشكاوى المجتمعية.

يعتمد نظام تقديم المساعدة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على الخدمات القائمة في كل موقع تنفيذ. و يجب أن تكون كل مساعدة ودعم متعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مكملًا و ليس تكرارًا للدعم الحالي لضحايا الإساءة والعنف، وأن تُدمج - إلى أقصى حد ممكن - في البرامج القائمة. و إذا كانت هناك بروتوكولات وممارسات مساعدة قائمة قيد الاستخدام في الموقع تلبى الحد الأدنى من المعايير التشغيلية، فانه يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دمج عملية الإحالة مع تلك البرامج. و عندما لا تتوافق أنظمة الخدمة الحالية مع المعايير الدولية، فانه يجب على الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية الموافقة على بروتوكول معياري للإدارة المستقلة في أسرع وقت ممكن لتطوير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## نصائح



يجب أن يشمل نظام القائمين بالتنسيق داخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ممثلين من شبكة مساعدة الضحايا لضمان التواصل بين الهياكل.

## خدمات المساعدة

عند إجراء التقييم للإحالة إلى خدمات المساعدة، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية الأخذ بالاعتبارات التالية:

### الاستجابة الصحية / الطبية

يجب أن تشمل الرعاية الصحية كحد أدنى: فحص وعلاج الإصابات، الوقاية من المرض و/أو الحمل غير المرغوب فيه، جمع الحد الأدنى من الأدلة الجنائية، التوثيق الطبي ورعاية المتابعة. و يجب على العاملين في مجال الصحة اعتبار أن ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يعانون من إصابات مستمرة غير مرئية، خاصة إذا تم استخدام العنف. وأخيراً، يجب أن يتم العلاج الطبي في غضون ٧٢ ساعة حتى يصبح منع الحمل أو العلاج من فيروس نقص المناعة البشرية فعالاً.

### الصحة العقلية والدعم النفسي

هناك حاجة إلى الإستشارة والدعم للمساعدة في التعافي من العواقب النفسية للاعتداء الجنسي، والتي قد تشمل مشاعر اللوم والشعور بالذنب والخجل والخوف. ويشمل الدعم النفسي الاجتماعي أيضاً إدارة الحالات والدعوة لمساعدة الضحايا في الوصول إلى الخدمات المطلوبة، فضلاً عن الدعم والمساعدة في إعادة التكامل الاجتماعي. و ينبغي تدريب مقدمي خدمات الصحة العقلية في الموقع على تقديم دعم مبدئي وأخلاقي للناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الإسعافات الأولية النفسية.

للمزيد من المعلومات عن الإسعافات الأولية النفسية والاجتماعية وتقديم المساعدة المبدئية، انظر المبادئ التوجيهية للعنف المبني على النوع (IASC) (٢٠١٥).

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الحفاظ على سلامة الصحة النفسية-الاجتماعية للضحية/الشاكي عند وضع خطة أمن أو حماية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن بعض ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يتم نبذهم بسبب المعتقدات الثقافية التي توصم الناجين من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه الخصوص.

### مثال



وجد تقييم للمشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أنه في كلا الموقعين، لم تتناول خدمة تقديم المساعدة "الكراهية القوية الكامنة في المجتمع للناجين من برنامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" بصورة كافية، ويجب أن يتضمن توفيراً أفضل للمساعدة على المدى الطويل. وقد وجد العديد من الضحايا أن نظم العدالة المحلية "تعمل بشكل أساسي ضد مصالح الضحية" من حيث معالجة وصمة العار والنبذ من قبل المجتمع، مثل الدعوة إلى مغادرة النساء للمخيم أو الزواج من الجاني المزعوم. و يجب على آلية الشكاوى المجتمعية معالجة مثل هذه القضايا، سواء بشكل فردي من خلال تقديم المشورة والدعم المادي، وأيضاً عبر الوقاية من خلال التوعية المجتمعية.

## العناية المادية

يوصى بعدم تقديم المساعدة المالية المباشرة كشكل من أشكال المساعدة العامة، لأن الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ليست برنامجاً يقوم على التعويض. ومع ذلك، ينبغي مساعدة الضحية-الشاكين في العثور على ملجأ و/أو ملابس و/أو طعام عندما يعوقهم الاستغلال الجنسي أو سوء المعاملة عن استخدام مواردهم الخاصة.

## استجابة الأمن والسلامة

ستحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى معالجة احتياجات أمن وسلامة مقدم الشكاوى من الضحية فور تلقي الشكاوى ومتابعتها عند الضرورة. و يجب أن تتصدى الاستجابة لأي مخاطر مستمرة ساهمت في وقوع حادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأولي، بالإضافة إلى المخاطر الإضافية الناتجة عن الإبلاغ عن الشكاوى. إحدى الوسائل الطويلة الأمد لتقليل المخاطر هي تصميم نقاط الدخول إلى آلية الشكاوى المجتمعية لضمان أنها آمنة ومأمونة. بالإضافة إلى ذلك، سيحتاج فريق الحماية الأمنية إلى إنشاء خطة أمنية فورية تستند إلى تقييم المخاطر لكل مقدم شكوى.

للمزيد من المعلومات حول إعداد نقاط الدخول، راجع فصل "القنوات الآمنة والقابلة للوصول للإبلاغ عن آلية الشكاوى المجتمعية" في هذا الدليل.

ولذلك، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تحديد جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بالحماية/الأمن أثناء تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وتحديد الجهات الفاعلة المناسبة للمشاركة في حماية الضحايا وتنسيق أدوارها ومسؤولياتها المتوقعة فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## مثال



في محاولة لضمان سلامة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المناطق النائية جغرافياً التي يغطيها المشروع التجريبي لجمهورية الكونغو الديمقراطية، شرعت آلية الشكاوى المجتمعية في خلق منصب "مرافق للناجين". وقدم هذا الشخص الذي عينته اللجنة التوجيهية من بين شبكة القائمين بالتنسيق لتقديم الدعم المادي للضحايا-الشاكين في منطقة يواجهون فيها وصمة العار والرفض من قبل المجتمع المحلي.

و يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تقديم الدعم إلى وكالة التحقيق لضمان عدم اتصال المشتكى عليه مع الضحية، مثل تعليق العمل من الوكالة المعنية أو طلب مساعدة الشرطة إذا كان ذلك مناسباً. يجب إشراك خدمات الحماية لتقديم خدماتها ودعمها.

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الدعوة إلى المعايير الأمنية التالية:

- يجب تدريب أفراد الأمن على عملهم وفهم حدود أدوارهم؛
- يجب أن يتلقى الفاعلون الأمنيون تدريباً حول الوقاية والاستجابة للاستغلال و الانتهاك الجنسي، بما في ذلك المبادئ الإرشادية لمواصفات آلية الشكاوى المجتمعية، ومعايير حقوق الإنسان ومعايير السلوك؛
- يجب على الجهات الأمنية الفاعلة أن تفهم أن العديد من مقدمي شكاوى/ضحايا الاستغلال و الانتهاك الجنسي قد لا يرغبون في التدخل الأمني، بينما ينظرون في الوقت نفسه في القضايا الأمنية في المجتمع بأكمله.

## نصائح



للحصول على

إرشادات حول تحديد مخاطر السلامة أثناء استقبال الشكاوى، انظر إرشادات البرنامج المجلس الدولي للوكالات التطوعية (ICVA) (٢٠٠٧).

## الاستجابة القانونية / العدالة

بغض النظر عن نتيجة ادعاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو ما إذا كانت القضية قد أحيلت إلى السلطات الوطنية للمقاضاة، فإن صاحب الشكاوى/الضحية له حق مستقل في التماس المشورة القانونية بشأن شكاواه. و يمكن لمقدمي الخدمات القانونية الذين يعملون مع آلية الشكاوى المجتمعية أن يساعدوا مقدمي الطلبات على فهم العملية الإدارية للهيئة القضائية لمتابعة قضاياهم، كما يجوز لهم مساعدة صاحب الشكاوى على فهم كيفية متابعة دعوى مدنية أو جنائية ضد الجاني المزعوم بموجب القوانين الوطنية.

و يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تحديد الجهات القانونية الفاعلة الموجودة في الموقع عند تطوير آلية الشكاوى المجتمعية والتفاعل معها، وتنسيق الأدوار والمسؤوليات المتوقعة المتعلقة بآلية الشكاوى المجتمعية. و يمكن لهذه الجهات الفاعلة أن تشمل ضباط الحماية، ومقدمي المعونة / المساعدة القانونية مثل المساعدين القانونيين أو المحامين والمدعين العامين والقضاة وضباط المحكمة، بالإضافة إلى الجهات التقليدية المعنية بالعدالة مثل الشيوخ أو قادة المجتمعات المحلية.

و يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدعو جميع الأطراف الفاعلة القانونية بوضوح وبأمانة إلى إبلاغ مقدم الشكاوى/الضحية بالإجراءات والقيود والإيجابيات والسلبيات لجميع الخيارات القانونية القائمة. و يتضمن هذا الأمر ما يلي :

- معلومات عن التدابير الأمنية القائمة التي يمكن أن تمنح المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم.
- معلومات عن الإجراءات والجدول الزمني وأية أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تفي بالمعايير القانونية الدولية).
- الدعم المتاح في حالة بدء إجراءات أو إجراءات قانونية رسمية من خلال نظم العدالة البديلة.



قد توجد آليات تقليدية أو بديلة لحل النزاعات في العديد من السياقات الإنسانية، وقد تكون أكثر تفضيلاً لصاحبة الشكاوى/الضحية. في حين أن هذه الآليات هي انعكاس للمعايير الاجتماعية الثقافية في المجتمع وقد لا تفي بالمعايير الدولية بشأن حماية الضحايا، فإنه يجب احترام ما يفضله الفرد. كما يجب على آلية الشكاوى المجتمعية إشراك أعضاء نظم العدالة التقليدية في تطوير إجراءات المساعدة القانونية لآلية الشكاوى المجتمعية وفي ورش التدريب حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحقوق الإنسان لبناء القدرات.

## التدريب لمقدمي الخدمات

تحتاج العيادات والأفراد وغيرهم ممن يقدمون الخدمات الموضحة أعلاه إلى فهم كامل للغرض الشامل لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية وسياساتها وإجراءاتها وكيفية تلقي الحالات وإحالتها إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وينبغي توجيه مقدمي الخدمات بشأن دورهم ومسؤوليات الجهة المعنية حتى لا يشرعوا في إجراء تحقيق منفصل قد يتعارض مع تحقيق الوكالة. كما ينبغي أن يتلقوا تدريباً أساسياً على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وأن يفهموا كيفية الاستجابة للاحتياجات الخاصة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسيين.

### مثال



يجب تدريب مقدمي المساعدة الذين سيعملون مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لتلقي إحالات المساعدة على القضايا الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي ستؤثر على تقديم المساعدة. فعلى سبيل المثال، وجد تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في جمهورية الكونغو الديمقراطية أنه بسبب الديناميات الثقافية والدينية، يتعرض الناجون من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للتمييز ضدهم من قبل مجتمعهم ويعاملون بشكل مختلف عن الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي. و يجب أن تفيد هذه النتائج الاستجابات النفسية والاجتماعية والأمنية المقدمة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## تقديم الردود و التعليقات لمقدم الشكاوى / الضحية

تعتبر الملاحظات التي تقدم إلى مقدم الشكاوى من وكالة التحقيق حول قضيته شكلاً قوياً ومباشراً من مساعدة الضحايا. إن معرفة أنه تم تناول الشكاوى والتحقيق فيها بشكل صحيح، وخاصة تلقي اتصالات بشأن نتيجة القضية، يمكن أن تسمح للضحية بالبدء في التعافي و إنهاء الموضوع. وعلى النقيض من ذلك، فإن عدم تلقي أي إخطار من هيئة التحقيق ستترك الضحية غير مسموعة و دون حماية بغض النظر عما إذا كانت الوكالة تتابع الشكاوى أم لا. و تتحمل الوكالات مسؤولية الإبلاغ عن حالة الدعوى الأساسية والإجراءات المتخذة ضد الجناة إلى ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٥٦</sup> ويجب أن يعتبر ذلك التواصل جزءاً من مساعدة الضحايا. كما يجب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية القيام بالدعاية بين الوكالات المشاركة لتبني وجهة النظر هذه.

### أدوات



تتضمن المنصة المشتركة لإعداد التقارير التي طورها المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وسيلة لتتبع ورصد تفاصيل إحالة مقدم الشكاوى إلى الخدمات.

### نصائح



كجزء من الحفاظ على نظرة شاملة لحالة الشكاوى في الموقع، وللمساعدة في الردود و التعليقات للضحايا/مقدمي الشكاوى، ينبغي أن يشمل جزء من مراقبة وتقييم آلية الشكاوى المجتمعية للآلية مراقبة الإحالة إلى الخدمات والتعليقات إلى مقدم الشكاوى/الضحية.

٥٦ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥). بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩: "إبلاغ موظفينا ومجتمعاتنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما".



## ضمان المساعدة

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب ألا تؤثر التعريفات المتنوعة على تعريف المستفيد في الاستجابة للحماية من الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي. ويجب أن تشمل المبادئ الإنسانية جميع المساعدات الإنسانية بغض النظر عن المركز السياسي أو هوية الضحية. ولذلك، ينبغي ألا تتجاوز مناقشات الوكالة بشأن من يشكل "مستفيدًا" الحظر المفروض على الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي، ولا تؤثر على هوية الناجين من برنامج الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي وإحالة الحوادث إلى الوكالات المعنية من قبل آلية الشكاوى المجتمعية، والأهم من ذلك ألا تعيق الوصول إلى المساعدة.</p>	<p>✗ لدى الوكالات تفسيرات متنوعة لمن يمثل مستفيدًا، خاصة في وضع النازحين داخليًا (أي خارج إطار مخيم مغلق و مرافق). و يمكن أن يثير هذا مقاومة حول ما يندرج تحت تعريف الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي، مما يؤدي إلى إنكار مساعدة الضحية.</p>
<p>✓ في حين أن توفير المساعدة على المدى الطويل غير مقيد في الوقت الحالي، فإن بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي (٥١٠٢) عزز الالتزام بتوفير "المساعدة الكافية للناجين"، والذي يوفر دعمًا عبر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للدعوة إلى تحسين ممارسات المساعدة.</p> <p>✓ ينبغي تحديد مقدمي المساعدة على المدى الطويل والمساعدة المتاحة في الموقع بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة التابعة لآلية الشكاوى المجتمعية.</p>	<p>✗ لا تكون المساعدة المناسبة لمعالجة التأثير طويل المدى للصلب أو فيروس نقص المناعة البشرية متاحة دائمًا. فعلى سبيل المثال، حالة المواطنة اللطيل المولود من الناجين من الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي في معظم الولايات غير محددة قانونًا.</p>
<p>✓ ينبغي أن تتفق جميع الجهات الفاعلة (أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية وموظفو الأمن ومقدمو الخدمات) على المسؤولية من مساعدة الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات أمنية (آلية تقديم الشكاوى المجتمعية)، والأشخاص الذين تم تحديدهم في إجراءات التشغيل الموحدة المحمول بها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع جداول زمنية دورية بحيث تكون المرافقة متاحة دائمًا عند الحاجة.</p>	<p>✗ قد يفتقر المشتكون من الضحايا إلى الخدمات الأمنية الضرورية في الحالات الأمنية التي لا يتوفر فيها مرافقهم.</p>
<p>✓ لا تستطيع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقديم المساعدة في الأماكن التي تكون فيها غير مرغوب فيها. ومع ذلك، في الحالات التي قام فيها مقدم الشكاوى بتغيير أو سحب ادعائه مقابل التوسط، يجب أن تقدم آلية الشكاوى المجتمعية جميع الخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية والسلامة الأساسية وفقًا لما يضمنه تقييم الاحتياجات.</p> <p>✓ يجب أن تؤكد الحملات الإعلامية على الأهمية المجتمعية لتقديم الشكاوى، على سبيل المثال: ترويج رسالة مفادها أن الإبلاغ قد يمنع تعرض أحد أعضاء المجتمع المحلي من التعرض للاستغلال و الإنتهاك الجنسيين.</p>	<p>✗ في بعض الأحيان، يختار الضحايا إسقاط الشكاوى لأجل تسوية ودية، وعلى سبيل المثال: قبول التعويض لتغيير شهادتهم أو سحبها، الأمر الذي لا يؤثر فقط على قدرة الوكالة على التحقيق، بل ويحتمل أيضًا أن يمنع الضحايا من الوصول إلى خدمات المساعدة الضرورية.</p>

## ضمان المساعدة

التحديات	التوصيات
يعتمد توفير المساعدة القانونية على الإطار القانوني للبلد المضيف. على سبيل المثال، قد تشمل أحكام الدعم القانوني في الوفاء بالعايير الدولية بسبب نظام قانوني فاسد أو غير فعال.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الوكالات المشاركة لبناء القدرات في النظام القانوني المحلي، داعيةً دائماً لاجتياز حقوق الضحايا.</li> <li>✓ عندما لا تفي القوانين المحلية بالعايير الدولية لحماية حقوق الإنسان وأو عندما لا تكون بعض الأفعال التي تشكل استغلالاً واعتماداً جنسياً أفعالاً غير قانونية بموجب التشريع الوطني، ينبغي أن تركز التوعية للمجتمع المتضرر على الفرق بين القوانين ومدونات السلوك الخاصة بالوكالات - أي على الرغم من أن عمل الاستغلال والانتهاك الجنسي غير مخالف للقانون، فإنه لا يزال يعتبر عملاً "خاطئاً" وفقاً لمدونة السلوك التي وقعها الجاني المزعوم.</li> </ul>
بسبب علاقات القوة بين الجناة والناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، يمكن أن يكون للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تأثير إيجابي ضار على عائلات الناجين والشهود على الحادث.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ يجب أن يأخذ توفير المساعدة بعين الاعتبار تأثير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على عائلات ضحايا وشهود الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند إجراء تقييم الضحايا.</li> </ul>
تعتبر المعايير الدولية حول كيفية الإبلاغ عن الحالات للمؤسسات الوطنية عندما تكون شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بمثابة معارضة جنائية غير واضحة في الوقت الحالي.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ يعود الأمر إلى قرار هيئة التحقيق عن ما إذا كان يجب إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى السلطات الوطنية لمقاضاة جنائية محتملة، مع الأخذ برغبات الضحية في الاعتبار بشكل مثالي. و لا يؤثر قرار إرسال الدعوى الجنائية على حق صاحب الشكاوى في الحصول على خدمات المساعدة الأساسية، بما في ذلك التدابير الأمنية والمساعدة القانونية. وهما مستقلان عن بعضهما البعض.</li> </ul>
لا يملك بعض مواقع الاستجابة خدمات تتعلق بمساعدة قوية في حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي والتي يمكن أن يرتبط بها نظام إحالة مساعدة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك / آلية الشكاوى المجتمعية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ في حين أن الملاحظة القضائية للأفعال الإجرامية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي طريقة قوية لمركبي الجرائم لأن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لا تقدم مساعدة مباشرة للضحايا، فإنه يجب عليها أن تقوم بالدعاية مع مزودي الخدمات والمتخصصين في كل موقع للتعامل مع آلية الشكاوى المجتمعية ووضع إجراءات إحالة لمساعدة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، كما ينبغي لها أن تعزز توفير إمدادات الطوارئ المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك في إطار البنى التحتية لخدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي، مثل حرم الوفاة من التعرض للظهور (الاستجابة الطارئة لتعرض لفيروس نقص المناعة البشرية). و عندما تفتقر هذه الخدمات إلى آلية الشكاوى المجتمعية، فإنه يجب أن تعمل مع الجهات الفاعلة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي لضمان وضع هذه الخدمات موضع التنفيذ.</li> </ul>
قد يكون الضحايا غير مدركين لحقوقهم في الحصول على المساعدة أو كيفية الحصول عليها.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ يجب أن تشمل التوعية المجتمعية إعلام المستفيدين حول خدمات المساعدة المتاحة وكيفية الوصول إليها ومكان وجودها وأن تكون مجانية. كما يجب على آلية الشكاوى المجتمعية وضع مجطط يبيّن بوضوح عملية الإحالة لمساعدة الضحايا، والتي يمكن استخدامها أثناء التدريب للموظفين والمستفيدين لفهم الجهات الفاعلة ذات الصلة والخدمات المتوفرة في الموقع.</li> </ul>

## الفصل الثاني: أنشطة وسياسات الوقاية

### أفضل الممارسات



يجب على آلية الشكاوى المجتمعية الانخراط في الأنشطة المصممة لمنع وقوع حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والدعوة لسياسات الوكالة - والتنفيذ الفعال لهذه السياسات - التي تعزز بيئة خالية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

لمزيد من المعلومات حول تقديم المساعدة الفردية ، راجع فصل هذا الدليل حول "ضمان المساعدة السريعة والملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

في حين أن تقديم المساعدة هو من وظائف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المصممة لمساعدة مقدمي الشكاوى/الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بمجرد أن يكونوا ضحايا - مع الأخذ بعين الاعتبار الوضع الفردي - فإن تدابير الوقاية موجهة نحو المجتمع بأكمله. كما أن الهدف من الوقاية هو إيقاف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل حدوثه من خلال تشجيع تغيير السلوك. ولذلك، ينبغي أن تستهدف أنشطة وسياسات الوقاية الجميع: الجناة المحتملين ومقدمي الشكاوى وأو الناجين على حد سواء، وكذلك السلطات الحكومية والمجتمعات المضيفة حتى تشهد المنطقة الجغرافية بأكملها حظرًا واحدًا موحدًا على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### معلومة



العديد من التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك تشكل بشكل مثير للإعجاب بروتوكولات كيفية الاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أينما يحدث. يتمثل هدف آلية الشكاوى المجتمعية هنا في منع حدوث حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل استباقي من خلال أنشطة الوقاية المستهدفة.

يُنظر إلى الوقاية تقليدياً على أنها الخطوة الأولى في مقاربة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك المكونة من ثلاثة أجزاء، حيث الاستجابة (أي التحقيق وإدارة الحالات) وآلية الشكاوى نفسها أجزاء منفصلة. ومع ذلك، يعتبر منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جانباً استراتيجياً رئيسياً في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ويجب أن يكون جزءاً من تصميم الآلية وصيانتها.

## أسئلة صعبة

يتضمن الكثير من العمل الذي يمكن أن تقوم به آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والوكالات المشاركة لتقليل حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بناء القدرات والحد من عوامل الخطر من خلال استهداف الضحايا المحتملين. ومن المهم الحد من تعرض الضحايا المحتملين للخطر، ولكن ينبغي ألا يغيب عن بال أصحاب المصلحة هذا السؤال المهم: لماذا يستغل العاملون في مجال الإغاثة الإنسانية المستفيدين؟ غالباً ما يكون من الأسهل تعليم السكان المتضررين وتمكينهم، على سبيل المثال، لتغيير اختلال توازن القوى على مستوى النوع الاجتماعي أو ثقافة الإفلات من العقاب في منطقة ما، ولكن هذه القضايا المجتمعية يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند التعامل مع عوامل الخطر المساهمة وخلق استجابات هادفة. كما يجب أن تكون الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي شاملة ويجب ألا تستهدف فقط سلوك الضحايا المحتملين - يجب أن يكون التركيز الأساسي على ردع المسيئين المحتملين من انتهاك واجبهم في حماية الأشخاص الموضوعين تحت رعايتهم.

## أدوات



ينبغي أن تحافظ  
آلية تقديم الشكاوى المجتمعية  
على الالتزامات الدولية المذكورة  
في هذا الفصل والموجودة  
في الملحق ٢، وهي جاهزة  
للاستخدام للدعم في مجال  
الدعوة إلى أفضل الممارسات.

تقع العديد من الأنشطة والإجراءات الوقائية التالية على عاتق الوكالات. و يجب على آلية الشكاوى المجتمعية التنسيق مع الوكالات بشأن تصميم وتعزيز تدابير المنع، وينبغي أن تساعد الوكالات في تطوير سياسات داخلية أقوى حين لا ترقى معاييرها إلى المعايير الدولية. و سوف ينطوي جزء كبير من جهود وقاية آلية الشكاوى المجتمعية على دعوة الوكالات إلى الوفاء بواجباتها الوقائية، ومساعدتها على القيام بذلك، وتنسيق الجهود حتى تكون الرسائل متسقة.

## تطوير وتعميم السياسات الداخلية

تعتبر السياسات المؤسسية القوية للحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ومدونات قواعد السلوك أدواتاً رئيسية للوقاية، لأنها هي اللوائح التي ستستخدمها الوكالة في النهاية لمحاسبة الجاني. و على الوكالات واجب إقامة هذه السياسات،<sup>٥٧</sup> فضلاً عن كتابة خطة عمل لتنفيذ هذه السياسات. و ينبغي إقرار ودعم خطة العمل من قبل الإدارة العليا للوكالة وربطها بأنشطة وأهداف المساءلة من أجل النجاح في تنفيذها. إن التنفيذ الكامل لسياسات الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين (على سبيل المثال عن طريق إجراء تحقيقات شاملة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعاينة مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المثبتة بشكل فعال) يرسل رسالة وقائية قوية داخل وخارج المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن ترحب سياسات الوكالات بتقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبلغ عنها صراحةً بحسن نية، ويجب على الوكالات أن توضح لموظفيها أنه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد أي عامل يقدم مثل هذا الادعاء بحسن نية.<sup>٥٨</sup> إزالة خوف الموظفين من الإبلاغ بسبب الانتقام تشجع عن الإبلاغ وتحدث تأثيراً رادعاً على المجرمين المحتملين.

بالإضافة إلى الحاجة إلى وضع السياسات، يتعين على الوكالات ضمان أن جميع الموظفين العاملين في المجال الإنساني - على كل مستوى من مستويات التوظيف / الشراكة مع الوكالة - يكونون على دراية تامة بهذه السياسات الداخلية.<sup>٥٩</sup> كما يجب أن تتأكد الوكالات من أن جميع المتطوعين والمقاولين الجدد يفهمون أدوارهم و أدوار و مسؤوليات الآخرين لحماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وسياسات ومدونات السلوك المنطبقة عليهم، وعواقب مخالفة السلوك.<sup>٦٠</sup> كما يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة جاهزة لمساعدة الوكالات مع تعميم سياساتها لضمان أقصى قدر من التفاهم بين الموظفين والمجتمع المتضرر.

## رفع مستوى وعي الموظفين وضمان الإشراف المناسب

تعتبر زيادة وعي الموظفين وبناء القدرات أدواتاً لتغيير السلوك وذلك لدعم الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتشمل الاعتبارات ضمان حصول الموظفين على التوعية و / أو التدريب الخاص بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي، وضمان التوازن بين الجنسين بين الموظفين الميدانيين، خاصة فيما يتصل بالأنشطة التي قد يحدث فيها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٦١</sup> و ينبغي أن تعزز التدريبات الالتزام بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/سوء السلوك، وتذكر الموظفين بأن هناك سياسة للحماية من الانتقام. و يمكن أن يجعل وجود مدونة سلوك موحدة بين المشاركين في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التدريب المشترك بين الوكالات أكثر بساطة وأكثر كفاءة للتنسيق.

٥٧ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ١ "تطوير وتنفيذ السياسات الفعالة" المؤشر ١: "توجد سياسة تنص على معايير السلوك بما في ذلك أعمال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتوجد خطة عمل لتنفيذ السياسة".

٥٨ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٥: "اتخاذ الإجراء المناسب وفقاً لأفضل قدراتنا لحماية الأشخاص من الانتقام حيث يتم الإبلاغ عن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على موظفينا".

٥٩ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ١ المؤشر ٢: "تم نقل السياسة / معايير السلوك إلى الموظفين الحاليين والإدارة العليا (في المقر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل الدورات التعريفية ودورات التدريب لتجديد المعلومات)".

٦٠ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٦ "التوظيف الفعال وإدارة الأداء" المؤشر ١: "تأكد المنظمة من أن جميع المرشحين ملزمين بالتوقيع على مدونة السلوك قبل عرض العقد". المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٧ المؤشر ٢: "يشكل التدريب على سوء السلوك (بالتحديد ذكر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) جزءاً من عملية التعريف". بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٢: "دمج معاييرنا حول الاستغلال والانتهاك الجنسي في المواد التعريفية والدورات التدريبية لموظفينا".

٦١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٧ "إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان زيادة الوعي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين".

## الفصل الثاني: أنشطة وسياسات الوقاية

### القسم د. الحماية والمساعدة

يجب أن تكون المشاركة في تدريبات مدونة السلوك (أو ما شابه) التي تشمل الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين

لمعرفة المزيد عن محتوى تدريبات الموظفين، انظر فصل هذا الدليل حول "العاملين في المجال الإنساني: التدريب وبناء القدرات".

جزءًا من الإشراف على الموظفين وتقييم الأداء ، ويجب أن تشمل تقييمات الإدارة العليا احترام الالتزام بإنشاء والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتعزز تنفيذ المبادئ

راجع "مذكرة خاصة حول قواعد السلوك المشتركة" في هذا الدليل.

الأساسية الستة.<sup>٦٢</sup> كما يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة للمساعدة في التخطيط وإجراء تدريبات الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين، وفي وضع قواعد السلوك المشتركة حيثما ترغب.

## توعية المجتمع المتضرر

يجب أن يفهم المستفيدون حقوقهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين والمعايير والإجراءات ذات الصلة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين التي ستؤثر عليهم، بما في ذلك كيفية الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. كما يجب على كل منظمة تطوير توقعات واضحة للتوعية في مجال الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ومشاركة هذه الأهداف بوضوح، بالإضافة إلى أدوات ومواد التدريب مع مكاتبها الميدانية.<sup>٦٣</sup> و بالإضافة الى ذلك، فإنه يجب أن يتم التواصل مع مجموعات النساء والأطفال والمدارس والقادة الدينيين وغيرهم من قادة المجتمع المحلي. كما يجب أن تعلن المراسلة العامة أن الخدمات مجانية ولا يتوقع من المستفيدين تقديم أي شيء في المقابل، وتوضيح نقاط الدخول إلى آلية الشكاوى المجتمعية ومعلومات بسيطة حول إعداد التقارير والإحالات باللغة المحلية (اللغات) و / أو كعرض مرئي. و يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة للمساعدة في تصميم ونشر رسائل عامة متماسكة ومتسقة بمشاركة الوكالات وأعضاء المجتمع المحلي.

لمزيد من المعلومات حول توعية المستفيدين، راجع فصل هذا الدليل حول "التوعية للمجتمعات المتأثرة".

## دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية - مشاركة المجتمع المحلي

تتمثل استراتيجية الوقاية التي تستطيع آلية الشكاوى المجتمعية مراقبتها من تلقاء نفسها في الحفاظ على ارتباط قوي مع المجتمع المحلي. و يجب أن تستمر الآلية في التحدث مع المجتمعات المتضررة والاستماع إليها حول قضايا الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين وفقا لنظرة المستفيدين أنفسهم، وتوجيه أنشطة الوقاية وفقاً لذلك. وسيؤدي الحفاظ على هذا الاتصال الوثيق إلى تبسيط المراقبة الاستباقية لحوادث واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وضمان الاستجابة المناسبة.

## التوظيف والتدقيق

من الوسائل الفعالة للوقاية لضمان عدم إعادة تعيين أو إعادة انتداب مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى العمل الإنساني، سواء في نفس الوكالة أو في وكالة أخرى. و لتجنب إعادة التوظيف داخل نفس الوكالة، يجب أن تحتفظ إدارات الموارد البشرية بسجلات كاملة للإجراءات التأديبية، و من الناحية المثالية، على الرغم من كونه أكثر صعوبة في الممارسة، ينبغي لهذا النظام تسجيل الإجراءات ضد جميع العمال بما في ذلك الموظفين لفترات قصيرة والعمال المتعاقدين والمتدربين والمتطوعين. و يتطلب تجنب تجنيد مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من وكالة إلى أخرى و مشاركة معلومات الوكالة الداخلية التي قد تتعارض مع سياسة السرية الداخلية أو حماية البيانات، بالإضافة إلى قوانين الخصوصية الوطنية.

٦٢ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٦ # مؤشر ٣: "تشمل عمليات الإشراف وتقييم الأداء الالتزام بالمشاركة في تدريبات قواعد السلوك (أو ما شابه) التي تشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" والمؤشر ٤: "تشمل تقييمات الأداء للإدارة العليا الالتزام بإنشاء والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي وتشجع على تنفيذ ST / SGB / 2003/13 أو مدونة السلوك".

٦٣ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٤ "التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات المتعلقة برفع وعي المستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" المؤشر ١: "أبلغ المقر الرئيسي بالتفصيل التوقعات المتعلقة ببذل الجهود لزيادة الوعي للمستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (بما في ذلك معلومات عن معايير السلوك الخاصة بالإدارة وآلية الإبلاغ)" والمؤشر ٢: "قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة حول أدوات ومواد التوعية التي سيتم استخدامها في أنشطة رفع وعي المستفيدين"؛ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩: "إبلاغ موظفينا ومجتمعاتنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما".

و يمثل إعادة انتداب الجناة مشكلة كبيرة في مجال الحماية، لا سيما عندما يتم تعيين الجناة في نفس الموقع مما يتسبب في انهيار خطير في ثقة المستفيد. إن إعادة الانتداب داخل نفس المخيم أو الموقع يرسل رسالة إلى المجتمع مفادها أن العاملين في المجال الإنساني يمكن أن يسيئوا استغلال الأشخاص واستغلالهم دون عقاب. كما أنه يصح وضعاً يحتمل أن يكون خطراً بالنسبة للشخص الذي أبلغ عن الحادث، حيث من المرجح أن يكون لدى المرتكب فكرة واضحة عن الشخص الذي قدم الادعاء أثناء إجراء أي تحقيق.

## معلومة



إن إعادة الانتداب البادية للعيان للأشخاص المتهمين بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي واحدة من أعظم الحواجز التي تحول دون الإبلاغ ومشاركة المجتمع المحلي في آلية الشكاوى المجتمعية. ويوضح ذلك أحد الأسباب التي تجعل جهود الوقاية - مثل الدعوة إلى الإصلاح المؤسسي في ممارسات التوظيف في الموارد البشرية - متداخلة إلى حد كبير مع استدامة وفعالية نظام آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات.

## أدوات



التحديات والخيارات لتحسين عمليات التوظيف في سياق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا ٢٠١٣ ، فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بشؤون الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

لا يوجد حالياً أي اتفاق مشترك بين الوكالات بشأن تقاسم السجلات التأديبية الداخلية لمنع إعادة التجنيد، لكن يجب على الوكالات المشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية ينبغي أن تتوصل إلى اتفاق فيما بينها. كما ينبغي أن تدعو آلية الشكاوى المجتمعية الوكالات إلى اتباع الممارسة المتمثلة في الحصول على توصيات من أرباب العمل السابقين للمرشحين للعمل لضمان عدم تعرض مقدمي الطلبات لإجراءات تأديبية ناتجة عن خرق مدونة قواعد سلوك صاحب العمل السابق (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي). كما يجب عليها أن توصي بشدة بأن يتحقق قسم الموارد البشرية بشكل شامل من إقرارات السجلات الجنائية، إلى جانب المؤهلات وسجلات التوظيف السابقة قبل التوظيف. ٦٤

## كن متنبهاً



الاتفاق بين الوكالات على الحد الأدنى من المعايير لتجنب إعادة توظيف مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو مجال لا يزال بحاجة إلى مناقشة. و عندما تكون الوكالات المشاركة على استعداد لاتخاذ إجراءات لمنع إعادة توظيف المخالفين، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية العمل مع إدارات الموارد البشرية بحيث تكون الممارسات موحدة قدر الإمكان لخلق رسالة قوية ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## شروط الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في العقود

تتمثل إحدى فجوات الحماية الرئيسية في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في أن بعض الوكالات لم تقم بالتعهد بمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لا سيما الشركاء المحليين الأصغر الذين قد يكون لديهم تفاعل مباشر مع المستفيدين. و يمكن سد هذه الفجوة من خلال إلزام جميع الشركاء المتعاقدين بالتزامات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين و ذلك من خلال إضافة شرط الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى عقودهم (راجع نموذج بنود الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للعقد في الملحق ٤). ٦٥

٦٤ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٦ ، المؤشر ٢: "تلتزم كل منظمة بتحسين نظام مراجعتها والتدقيق في سوء

التصرف السابق." تنص المبادئ التوجيهية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) على أن سياسة التوظيف في المنظمة يجب أن تشمل الفحوص المرجعية، بما في ذلك الضوابط الجنائية، للوفاء بهذا المبدأ. انظر أيضاً بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٣: "منع مرتكبي الاستغلال والانتهاك الجنسي من إعادة تعيينهم أو إعادة نشرهم (في الميدان)".

٦٥ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٢ "الترتيبات التعاونية" المؤشر ١: "تدرج نشرة الأمن العام (ST / SGB / 2003/13) أو مدونات السلوك الخاصة بها في شروط العقد العامة" والمؤشر ٢: "الإجراءات سارية المفعول لتلقي اتفاق مكتوب من الكيانات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتيبات تعاونية مع الوكالة أنهم على دراية بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وسيلتزمون بها."



## الفصل الثاني: أنشطة وسياسات الوقاية

### القسم د. الحماية والمساعدة

كما يجب أن يكون هذا البند محددًا للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويذهب إلى أبعد من بيان عام متعلق بمدونة السلوك. وينبغي أن ينص على أن القواعد الواردة في نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو الالتزامات المماثلة غير التابعة للأمم المتحدة<sup>٦٦</sup>) تنطبق على جميع الأطراف في العقد وتوضح النتائج القانونية إذا لم يف الشريك المتعاقد بالتزاماته، بما في ذلك:

- اتخاذ تدابير وقائية ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- التحقيق في الادعاءات بها ، و
- اتخاذ تدابير تصحيحية عند حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إجراء تقييم لجميع مقدمي المعونة الحاليين في الموقع، وترتيب التزامات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين (أو عدم وجودها) وتشجيع عدد ممكن من الشركاء لتوقيع وتطبيق شروط الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الوكالات التي تفتقر إلى الالتزامات. كما يجب على الآلية أن تدعو الوكالات إلا أن عدم الوفاء بشرط عقد الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ينبغي أن يؤدي إلى إنهاء اتفاق التعاون .

## دور الموارد البشرية

نظرًا لأن العديد من استراتيجيات الوقاية للوكالات تشمل الموارد البشرية (توقيع العقود، وسياسات التوظيف)، فمن الجيد تضمين مسؤوليات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين عند البدء في الموظفين. ويتمثل أحد الخيارات في تعيين موظف كبير في مجال الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مكلف بالتنسيق لدى مكتب الموارد البشرية على المستوى الوطني. ويمكن لهذا الشخص التأكد من وجود أنظمة في تقييم الأداء تتضمن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وأن الشروط المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمبلغين يتم قراءتها وفهمها عند بدء العمل، وأن هناك إشرافاً على فحص مزاعم آلية الشكاوى المجتمعية في عملية التوظيف. وعندما لا يكون بالامكان انشاء مثل هذا المنصب، فإنه يجب تدريب موظفي الموارد البشرية الذين يقومون بمثل هذه المهام على مبادئ الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على الأقل.

### مثال



وجد تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن موظفي الوكالة في كلا الموقعين لا يفهمون سياسة وكالتهم فيما يتعلق بالإبلاغ عن المخالفات بشكل واضح، وأن سياساتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين - إن وجدت - هي التزام ملزم على الموظف مباشرة. ويمكن أن يعيق ارتباك فهم طبيعة هذه الوثائق التقارير ويقود الموظفين إلى الاعتقاد بأنهم في مأمن من التأديب. إن تضمين المسؤولية في شرح هذه السياسات ضمن الموارد البشرية سوف يضمن إبلاغ هذه المعلومات لجميع الموظفين الجدد.

<sup>٦٦</sup> يرد في المرفق ٣ نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبيان الالتزام (٢٠٠٦)، اللذان يحددان هذه المعايير لكل من وكالات الأمم المتحدة والوكالات غير التابعة للأمم المتحدة.



## الوقاية

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدعو بشكل منظم إلى أن تفي الوكالات بالالتزامات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين القائمة والتي تشمل الوقاية - وأن تكون ماضية لمساعدة الوكالات عند الطلب.</p>	<p>✗ كثيرًا ما يتم تهمةيش أنشطة الوقاية من قبل الجهات الفاعلة في الميدان لأنها لا تستجيب على الفور لصالات الطوارئ (أي "غير مفيدة للحياة").</p>
<p>✓ فيجب أن تقوم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بدور رائد في أنشطة الوقاية التي تطوي على التنسيق بين الوكالات، مثل تصميم رسائل المجتمع وكتابة مدونة السلوك المشتركة.</p>	<p>✗ العديد من أنشطة الوقاية هي مسؤوليات الوكالات، وليس لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أي سلطة على إجراءات الوكالات.</p>
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أخذ زمام المبادرة في إنشاء أدوات التوعية التوافقية التي تعكس جميع سياسات الوكالات المشاركة فيما يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و في الحالات التي قد لا تكون فيها سياسة موحدة ممكنة، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تجميع وتثقيف الاختلافات بين السياسات، مع الاستمرار في الدعوة إلى أن وجوب أن تفي السياسات بالمعايير الدولية الدنيا.</p>	<p>✗ يمكن لعدم وجود سياسات موحدة بين الوكالات أن يجعل من الصعب تقديم سياسة واحدة واضحة ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمجتمع المحلي.</p>
<p>✓ في حين أن عمليات التوظيف بين الوكالات ليست متماثلة في الوقت الحالي، فقد أصدر مديرو اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات توصيات في عام ٢٠١٢ من أجل تخفيف مخاطر التسوية التي تأتي مع توظيف شخص لديه سوابق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (اللاكور أعلاه). وبالإضافة إلى ذلك، فإن بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين (٥١٠٢) الذي عزز الالتزام بتعزيز الاستجابات لمزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يتضمن "جهودًا متضافرة لتفعيل توصيات منع إعادة توظيف الأفراد الذين تعرضوا لعقوبات تأديبية من أجل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" و "يحل البيان والتوصيات أدوات مفيدة للدعوة إلى تحسين ممارسات الموارد البشرية بين الوكالات الأعضاء.</p>	<p>✗ لا يوجد في الوقت الحالي توحيد للممارسات لمنع إعادة انتداب المظالمين في برنامج التقييم الاستراتيجي، كما أن الجهود المبذولة لتعزيز الإجراءات المعيارية تعيقها سياسة السرية وسياسات حماية السياسات.</p>

## ملاحظة خاصة

### حول سبل كسب العيش

#### تعريف

سبل كسب العيش هي وسائل لكسب العيش، وتشمل قدرات الناس وممتلكاتهم ودخلهم وأنشطتهم اللازمة لتأمين ضروريات الحياة. وتعتبر سبل كسب العيش مستدامة عندما يتمكن الناس من التأقلم ضد الصدمات والضغوط والتعافي منها (مثل الكوارث الطبيعية والاضطرابات الاقتصادية أو الاجتماعية) وتعزيز رفاه وأجيال المستقبل دون تقويض البيئة الطبيعية أو قاعدة الموارد. و تعتبر برمجة سبل كسب العيش بمثابة تعليم أنشطة توليد الدخل مثل الزراعة والتجارة وتربية الحيوانات، مما يمكن المشاركين ويحميهم من أن يكونوا عرضة إلى الاستغلال لتحقيق مكاسب مادية.

\* موقع الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر ،

[www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/from-crisis-to-recovery/what-is-a-livelihood/](http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/from-crisis-to-recovery/what-is-a-livelihood/)

ترتبط أنشطة سبل كسب العيش مباشرة بمنع العنف القائم على النوع الاجتماعي - وبالتالي الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين- تمكين السكان المتضررين والحد من عوامل الضعف عن طريق نقل المهارات القابلة للتسويق لفائدة السكان الضعفاء. و توفر برامج سبل كسب العيش وسائل ملموسة للحد من قابلية التعرض للضرر عن طريق تعليم المهارات القابلة للتسويق وتوليد الدخل وتمكين الناجين من التعافي، لا سيما في المواقع التي يشكل فيها الفقر عامل خطر كبير للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن الدعم الاجتماعي والاقتصادي من خلال سبل كسب العيش هو وسيلة للوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وشكل من أشكال مساعدة الناجين.

#### من الضروري أن تعرف



تتم معالجة الإحالة إلى برامج سبل كسب العيش بشكل منفصل في هذا الدليل لأنها إستراتيجية حماية تقع تحت كل من الوقاية والمساعدة. وفي حين أنها لا تعد إستراتيجية الحماية الوحيدة المتاحة لآليات الشكاوى المجتمعية، إلا أنها حل قد حقق بعض النجاح في مشاريع مختارة. يجب تقييم الإحالة إلى مشروع كسب العيش مع الإحالة إلى التدخلات الأخرى التي تقلل من قابلية التعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي، على سبيل المثال، التدخلات في مجال حقوق الصحة الجنسية والإنجابية وتدخلات الحماية...إلخ.

#### الوقاية

إن توفير سبل كسب العيش يمكن أن يؤدي إلى تقليل التعرض للاستغلال الجنسي، كجزء من استجابة شاملة تأخذ في الاعتبار عوامل الخطر الأخرى (مثل القوالب النمطية للنوع الاجتماعي الضارة وانعدام الأمن). و يؤدي البرنامج إلى التمكين الاقتصادي وزيادة الاستقلال التي يمكن أن تقلل من عوامل الخطر لأي عضو في المجتمع. وهو أيضًا نموذج مستدام، لأن متلقي برنامج كسب العيش يمتلكون مهاراتهم الجديدة ويعيدونها إلى المجتمع و/ أو المواقع الجديدة. و بالإضافة إلى ذلك، تخلق تجربة العمل المشترك لتعلم مهارة ما جواً مفتوحاً حيث يصبح المستفيدون مرتاحين للحديث بين بعضهم البعض في إطار سياق اجتماعي جديد. و عند ظهور مشكلة أو شكوى، يمكن لبرامج سبل كسب العيش أن تشجع على الإبلاغ لأن المشاركين سيكونون أكثر ارتياحاً للانفتاح في هذه المجموعة الاجتماعية المترابطة.

## كن متنبهاً



إن تمكين المجتمعات المحلية الضعيفة يمكن أن يلعب دوراً في منع حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ولكن هذا لا يقلل بأي حال من الأحوال من مسؤوليات الوكالة لمكافحة السبب الجذري للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فقد تحد سبل كسب العيش من بعض عوامل الضعف التي قد تسهم في إخضاع المستفيد للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ولكنها لا تعفي سلوك الجاني بأي شكل من الأشكال، ويجب ألا تستخدم أبداً لتشويه أو تحريف الدوافع الحقيقية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والتي تتمثل هي عمال الإغاثة الإنسانية الذين يختارون الإساءة للمستفيدين. كما يجب وضع أولويات الوقاية في استهداف تغيير سلوك الجناة المحتملين وليس على تغيير سلوك الضحية. و يجب أن تكون برامج سبل كسب العيش جزءاً من استراتيجيات الوقاية الشاملة (على سبيل المثال، مع رفع مستوى وعي الموظفين، وأو حماية الطفل، وأو برامج الصحة والحقوق الجنسية والإنجابية) المصممة لمعالجة أكبر عدد ممكن من عوامل خطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## مساعدة

قد يكون دعم سبل كسب العيش شكلاً مناسباً من أشكال المساعدة المباشرة لبعض الناجين، خاصة البالغين الذين يتعرضون للاستغلال الجنسي. و عند الاستخدام، يجب أن تكون الإحالة إلى هذه المساعدة جزءاً من مجموعة خدمات شاملة تتوافق مع الاحتياجات الخاصة للناجين. كما أنه من الضروري تقديم المساعدة لكسب العيش بطريقة تحمي هوية الناجين وتحميهم من وصم العار، وأن يجري رصدها باستمرار لضمان عدم تعرض الناجين لمزيد من الاستغلال والمخاطر نتيجة لاختيارهم لبرنامج كسب العيش.

## من الضروري أن تعرف



لمعرفة المزيد عن مخاوف البرمجة الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسيين، انظر فصل هذا الدليل حول "نطاق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية".

في إطار نفس المخاوف المتعلقة بإنشاء نظام آلية الشكاوى المجتمعية الخاص بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لا يُصح باستخدام آلية الشكاوى المجتمعية لتطوير برنامج كسب العيش الخاص فقط بالناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كجزء من حزمة المساعدة. فهذا البرنامج من شأنه تحديد المشاركين بسهولة ويحتمل أن يعرضهم للخطر. وبدلاً من ذلك، ينبغي أن تتضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عند الاقتضاء ممارسة إحالة الناجين إلى برامج سبل كسب العيش الموجودة في الموقع لضمان فوائد البرنامج مع التقليل إلى أدنى حد من وصمة العار. و ربط مسار إحالة المساعدة الخاص بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية ببرامج سبل كسب العيش الموجودة مسبقاً وتجنب ازدواجية الجهود.

لمعرفة المزيد عن الارتباط بآليات المساعدة القائمة، راجع فصل هذا الدليل حول "ضمان المساعدة السريعة والملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

## تأثير اجتماعي

يقضي الأشخاص المشاركون في مشاريع سبل كسب العيش التي تنطوي على جانب تعاوني وقتاً معاً في الأنشطة التي لا تولد الدخل فحسب، بل وتوفر لهم أيضاً الدعم النفسي والاجتماعي ومساحة آمنة وموثوقة للحديث عن مشاكلهم وتلقي المعلومات ومشاركة قصص إساءة الاستخدام والاستغلال إذا رغبوا في ذلك. و مثل المجموعات الصغيرة التي تركز على زيادة الوعي، فقد توفر هذه التجمعات نقطة دخول موثوقة يتم من خلالها الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

لمعرفة المزيد عن مجموعات التركيز، راجع فصل هذا الدليل حول "التوعية للمجموعات المتضررة".

## مثال



في دولو أدوفي إثيوبيا، بدأت وكالة واحدة بشكل مستقل برنامج سبل كسب عيش منخفض التكلفة باستخدام مواد خردة من مشاريع الإسكان القائمة لتعليم النساء بناء مقاعد ليومن ببيعها بعد ذلك. وقد أفادت النساء أنهن كن يتمتعن بتعلم المهارات الجديدة ويثمن الدخل الذي ولدته و ان كان قليلا، بينما يستمتعن بشكل خاص بالفرصة الجديدة للالتقاء مع النساء الأخريات اللواتي يشاركن في المخيم لمراقبة النشاط المجتمعي. و قد زاد الجو المشجع والمهارة المدرة للدخل من ثقتهن في أنفسهن و تعزيز شعورهن بالاستقلال ، وهو خطوة قوية في الحد من قابلية التعرض للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

لا تعتبر الإحالات إلى برامج سبل كسب العيش مناسبة في جميع حالات الاستجابة. فعلى سبيل المثال، في المواقع التي تكون فيها المقايضة بالجنس للحصول على المعونة غير مباشرة بسبب الفقر وإنما بسبب الضغوط المجتمعية على النساء الشابات، لا يعد التدريب على المهارات استجابة موجهة. وبالمثل، حيث يكون الأطفال أو الأشخاص المعاقين جسدياً أهدافاً الأساسية للانتهاك ، قد لا تكون برامج تدريب المهارات متاحة للمجموعات الأكثر خطورة. عند النظر في دمج إحالات سبل كسب العيش في آلية الشكاوى المجتمعية، ينبغي على أصحاب المصلحة التشاور مع المجتمع والمنظمات المحلية لتحديد التطبيق العملي لبرنامج الإحالة هذه في ذلك الموقع.

لمزيد من المعلومات حول الاستشارات المحلية، راجع فصول هذا الدليل حول "إشراك السكان المتضررين" و "إشراك المنظمات غير الحكومية الوطنية، ومنظمات المجتمع المحلي، وهياكل المجتمع".

## مثال



في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية، تُظهر سجلات الشكاوى أن غالبية إدعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٦٧٪) تتعلق بالأطفال، واختارت الآلية عدم الارتباط ببرنامج كسب العيش . و في المقابل، اختار آلية الشكاوى المجتمعية في ميلكاديدا العمل مع مثل هذا البرنامج في الموقع بعد إجراء دراسة استقصائية أشارت إلى أن السكان المحليين حددوا اختلال التوازن بين الجنسين والفقر على أنهما يفضيان بشكل خاص إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

و في الحالات التي تتضمنها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب أن تكون عملية إحالة الأفراد إلى برنامج سبل كسب العيش محددة بوضوح وصراحة بين آلية الشكاوى المجتمعية والشركاء المنفذين في إجراءات التشغيل المعيارية الموحدة المعمول بها في آلية الشكاوى المجتمعية. كما يجب أن تنسق آلية الشكاوى المجتمعية مع قطاع تنظيم سبل كسب العيش في الموقع للاتفاق على كيفية تلقي البرنامج للإحالات من قبل آلية الشكاوى المجتمعية.

## الإحالات إلى برنامج سبل العيش

التوصيات	التحديات
<p>✓ في برنامج سبل كسب العيش التي لا تكون مخصصة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (كما هو موصى به في هذه المذكرة الخاصة) ، لن تنظر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى التفاق بشأن تلقي مطالبات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الاحتياطية فقط للوصول إلى فوائد توليد الدخل. ففي إطار برنامج أوسع، يمكن لجميع الأشخاص المحتاجين التقدم بمطالب، ويمكن إحالة مقدمي المطالبات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي إلى البرنامج حسب الاقتضاء.</p>	<p>✗ نتيجة للتأثرة الاقتصادية الكاملة في برامج كسب العيش ، واجهت البرامج السابقة مشكلة المستفيدين الذين قدموا مطالبات استغلال واعتداء جنسي مزورة لكي يتم تضمينها في برنامج سبل كسب العيش.</p>
<p>✓ سيكون منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسين / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مسؤولاً عن تنسيق الإحالة إلى برنامج قائم، بحيث يبذل أصحاب المصلحة الذين لا يعطون الأولوية للإحالات المتعلقة بسبل كسب العيش جهداً يذكر.</p>	<p>✗ يمكن لأصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عدم منح الأولوية لبرامج سبل كسب العيش بسبب النشاط الزائد، لا سيما كاستراتيجية وقائية، لأنه لا يعلق بانقضاء الحياة على الفور.</p>
<p>✓ يجب أن تربط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ببرنامج سبل كسب العيش ببرامج المساعدة الأوسع نطاقاً، وليست الخاصة بـ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط. و ذلك لتجنب وصم الناجي وأنه يمكن أن تغيب سبل كسب العيش المستفيدين عن طريق الصد من مجموعة واسعة من عوامل الضغط. و يمكن اعتبار جميع المستفيدين من الضحايا المحتملين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لذلك يجب أن يكون "الناجي من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" معياراً واحداً فقط في اختيار المستفيدين للبرنامج.</p>	<p>✗ إن توفير برامج سبل كسب العيش للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط سيعرض المشاركين للوصم الذي قد يصبح مانعاً للناجين من الانضمام إلى سبل كسب العيش والأنشطة التمكينية الأخرى...</p>
<p>✓ قم بإجراء تقييم للمخاطر قبل الارتباط ببرنامج سبل العيش. قد لا يكون من المستحسن الربط بين برنامج كسب الرزق - إن وجد في مثل هذا الوضع.</p>	<p>✗ في بعض المواقع، يتعرض الأشخاص من الذين يتلقون مساعدة مادية لحظر الاعتداء من قبل أفراد المجتمع.</p>
<p>✓ لا يعد الرباط ببرنامج سبل كسب العيش أمراً إلزامياً لتوفير الوقاية والمساعدة من برنامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي البهني، ويجب استخدامه فقط عندما تبقى آلية الشكاوى المجتمعية بأنها ستكون مفيدة للمجتمع.</p>	<p>✗ قد يفتقر موقع الاستجابة إلى برامج سبل كسب العيش التي تفي بمعايير الإشراف - على سبل المثال، معايير اختيار موضوعية، ومطابقة الأنشطة لاحتياجات السوق المحلية، إلخ.</p>





القسم هـ

# رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة



القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

## الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج

أفضل الممارسات



يجب أن يكون لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية نظام مطبق لتقييم أدائها بما يتضمن فعاليات لإدكاء الوعي وإجراءات للتعامل مع الشكاوى واتجاهات وأمط شاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. واستناداً إلى رصد وتقييم فعالية الآلية، فعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشارك في تعديلات البرنامج المنتظمة لضمان صلاحية النظام واستهدافه للاحتياجات المحلية.

يعتبر الرصد والتقييم المنتظمين عنصران أساسيان في تقييم ما إذا كانت آلية الشكاوى تعمل وتكيف بشكل صحيح مع السياق المحلي لاستخراج الدروس المستفادة وإجراء التحسينات اللازمة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية والبرمجة الإنسانية ككل. وعلى بيانات الرصد والتقييم أن تأتي من كل من المشاورات مع المجتمعات المحلية وكذلك من التحاليل الإحصائية للشكاوى والفعاليات داخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ومن المهم إشراك المتضررين من السكان في كل من جمع المعلومات وتعديل البرنامج بما أن رضاهم عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية واستخدامهم لها هو الدليل الأساسي على نجاحها. وبالمثل، فمن المهم التعاون مع الوكالات المشاركة حول مدى نجاح دمج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع إجراءاتهم الداخلية، بحيث تستمر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تلقي الدعم والاستدامة.

من الضروري أن تعرف



عند إجراء تعديل للبرنامج، على الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون واعية بشكل خاص عن كيفية تعريض الآلية للمستهلكين للخطر عن غير قصد. كما يجب أن تضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في اعتبارها أي عمليات للبرامج قد تكون وصمة عار على المشتكين/الناجين.

### تأمين تلقي الردود و التعليقات أثناء المراقبة

يجب أن تأتي ملاحظات المستفيدين على جودة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من المناقشات الجماعية التي تشجع الاتصال عبر الاتجاهين والمشاركة الكاملة. كما يجب أن توفر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضاً وسائل لإيصال ردود الفعل مجهولة المصدر لراحة أولئك الذين يفضلون عدم تحديد هويتهم. و تنفذ استطلاعات الرأي مثل هذه الوظيفة، بالإضافة إلى إعطاء المستفيدين فرص إضافية للإبلاغ عن حالات أو حوادث.

## أدوات



- يمكن أن تكشف استطلاعات الرأي عن المعرفة والمواقف والممارسات ("KAP") المقدمة قبل أية مبادرة وأثناءها وبعدها عن خط أساسي يمكن من خلاله قياس التأثير بعد إعداد الآلية.
- يمكن أن تسفر استبيانات رضا المستفيدين أيضًا عن معلومات ثمينة لتهديب أو تحسين أو الحفاظ على آلية الشكاوى.

## إجراء التعديلات

ومع ذلك، لا تتوقف عملية التقييم عند إجراء الرصد والتقييم الدقيقين. إذ تعتمد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الفعالة على أخذ المعلومات المكتسبة من تقييم الآلية واستخدام هذه المعلومات لإجراء التحسينات اللازمة في ضوء البيانات وردود الفعل الجديدة.

## مثال



في الموقع التجريبي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية، فإن ٤٦٪ من ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعرفين كانوا من الأطفال حتى نهاية عام ٢٠١٥. وقد أجرت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مسح المعرفة والمواقف والممارسات الذي كشف أن النساء والفتيات لم يكن لديهن فهم جيد لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية ولم يتم الوصول إليهن بشكل فعال من خلال عمليات إذكاء الوعي حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآليات الإبلاغ. من بعد ذلك، بذلت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية جهودًا إضافية لتعزيز اللجان النسائية في المخيمات وزيادة التدريب للنساء والفتيات.

## أدوات



استخدم قوائم المراجعة لأنشطة التنفيذ والتدريب وما إلى ذلك لضمان إنجاز جميع المهام اللازمة لوضع وصيانة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بطريقة موضوعية وفي الوقت المناسب. وتمكن قوائم المراجعة المكتملة أيضًا من المحافظة على سجلات واضحة لما تم إنجازه ومن قبل من، من أجل التقييم لاحقًا. انظر "ورقة HAP لرصد الاستغلال والوقاية من إساءة المعاملة والاستغلال الجنسي".

## المساءلة

يحقق تعديل البرنامج السليم أكثر من مجرد الحفاظ على فعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. إنه أيضا وسيلة قوية للمساءلة أمام السكان المتضررين. إذا التمس أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ردود الفعل و التعليقات على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومن ثم قاموا بإجراء تعديلات على أساس هذه التعليقات، فهذا مؤشر قوي للمجتمع أن مدخلاتهم تُحترم وذات مغزى. أما الفشل في النظر إلى وتطبيق هذه التعليقات - أو التواصل بشكل فعال مع أعضاء المجتمع المحلي عن أسباب عدم متابعة تعليقاتهم - يمكن أن يؤدي إلى انهيار الثقة وما يترتب عليه من إحجام للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## مجالات للمراقبة

هناك حاجة للرصد والتقييم ونتائج إعادة هيكلة البرنامج في ثلاثة مجالات لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

## ١. فعاليات إذكاء الوعي

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقييم تأثير فعاليات إذكاء الوعي بحيث يمكن تكرار الأساليب الفعالة وتحسين الأساليب غير الفعالة.

يمكن أن يساعد الحفاظ على سجلات بأنشطة إذكاء الوعي التي تُجرى في الموقع على تعزيز فعالية واستدامة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وكحد أدنى، فإن وجود سجلات آلية حول التدريبات المنعقدة سيؤدي إلى تقليل ازدواجية الجهود وتجنب إرهاق الموظفين وزيادة المعلومات على المستفيدين. كما سيُشجع على الاشتراك في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على المدى الطويل.

## الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج

القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

وبالنسبة إلى موقع يحتوي على صيانة قوية للبيانات يمكن مقارنة سجلات إذكاء الوعي بسجلات الشكاوى لتحليل تأثير دورات التدريب وفعاليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على المدى الطويل. كما يمكن أن تساعد النتائج في تعديل البرنامج وتعزيز فعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بشكل عام.

### نصائح



تعديل البرنامج: إذا كان أحد المواقع يتلقى أحداثاً منتظمة للتوعية وتستمر حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تلك المنطقة، و/أو لا تظهر استبيانات المستفيدين زيادة في المعرفة فإن زيادة وتيرة الأحداث قد لا يكون الجواب الصحيح. عندها يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية النظر إلى مزيد من عوامل الخطر المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الموجودة في الموقع، وتقييم ما إذا كان يحتاج إلى تعديل الرسائل و/أو الجمهور المستهدف. وهذه فرصة جيدة لتشجيع إشراك المجتمع المحلي في برمجة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

تذكر: قد تؤدي زيادة أنشطة التوعية إلى زيادة في تقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ليس لأن عدد حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أخذ في الارتفاع بل لأن المستفيدين قد حسّنوا الوصول إلى/المعرفة عن آلية الشكاوى. وسوف يأخذ تحليل الاتجاهات السليم في الاعتبار الارتفاعات في التقارير التي تعكس نتائج ناجحة لإذكاء الوعي (أي زيادة استخدام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية).

### مثال



منذ تاريخ تشغيل آلية الشكاوى في المشروع التجريبي لجمهورية الكونغو الديمقراطية وبدء أنشطة التوعية تلقت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ٤١ شكوى متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في فترة ٨ أشهر. و لا يشير هذا الرقم الصادم إلى زيادة مفاجئة في حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية - فبعض هذه الشكاوى زعمت وقوع حوادث تعود إلى عامين. بدلا من ذلك، يوضح هذا بشكل إيجابي أن آلية الشكاوى العاملة يمكن أن تتلقى أعداداً غير متناسبة من الشكاوى بمجرد علم المستفيدين بحقوقهم ومعرفتهم بكيفية الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

يمكن أن يؤدي عدم وجود فهم شامل للتوعية بخصوص الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع إلى عدم الكفاءة في تنفيذ البرمجة، مما يؤدي إلى عدم ثقة السكان المتضررين و تضييع المال والموارد، و في نهاية المطاف ، آلية غير مستدامة. و ان من أفضل الممارسات في جمع المعلومات استخدام استبيانات رضا المستفيدين والمعرفة والمواقف والممارسات قبل وأثناء وبعد المبادرة. كما أن الاستبيانات هذه تسمح بتعليقات المستفيدين المباشرة حول تصورهم لفعالية الآلية، أي على سبيل المثال، أي من الممارسات تعتبر مفيدة وأيها لا تفعل ذلك.

### معلومة



#### محتويات الاستبيان :

- يمكن أن تتراوح الأسئلة المتضمنة في استبيانات رضا / إدراك المستفيدين بين أهمية ما يعتقد به الشخص تجاه آلية الشكاوى فيما يتعلق بحالتهم الشخصية وما إذا كانوا يشعرون بأن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية و/أو الوكالة المحققة توفر ردود الفعل و التعليقات الكافية على لشكاوى، الى مدى الرضا عن كيفية التعامل مع قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يمكن لأسئلة استبيان المعرفة والمواقف والممارسات أن تقيس مدى فهم قنوات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لإعداد التقارير وتصورات أكثر مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمواقف تجاه الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و يجب إجراء اختبارات المعرفة والتوعية في وقت مبكر من عملية تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لإنشاء المعرفة الأساسية من أجل المقارنة مع مرور الزمن .

### نصائح



مع أنه من المهم جمع البيانات عن معرفة وتصورات المستفيدين في عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فإنه يمكن أن تتغير هذه الآراء بمرور الوقت بالنظر الى تفاعل المستفيدين مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وما يطرأ من تغيير على السكان. و من المهم أن يتم جمع المعلومات بانتظام لالتقاط التغيير في المواقف وتنمية المجتمع.

في حين أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قد تركز استثمارات كبيرة من الوقت والموارد لتتبع تأثير زيادة التوعية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند المجتمع المتضرر إلا أن تتبع زيادة وعي الموظفين هو إلى حد كبير دور الوكالات التي تُجري دورات تدريبية داخلية. و ما لم تتفق و الى حين أن تتفق الوكالات حول التدريب في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يكون منسقا بشانه في الموقع، فانه ستكون هناك مستويات مختلفة من الوعي حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند موظفي مختلف الوكالات العاملة في نفس الموقع. و حاليا، ليس لدى العديد من الوكالات نظام مراقبة منظم لتتبع تطور مواقف الموظفين و السلوك تجاه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الوكالات في الموقع لمراقبة وتتبع نتائج دورات تدريب الموظفين من أجل الحفاظ على رؤية شاملة للمعرفة في الموقع وتجنب ازدواجية الجهود وملاء أي فجوات معرفة ملحوظة.

### معلومة



تقوم العديد من الوكالات بإجراء دورات تدريبية على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل مثير للإعجاب لموظفيها. ما هو مطلوب الآن هو رصد ما إذا كانت هذه التدريبات لها التأثير المطلوب: تغيير في السلوك يؤدي إلى القضاء على حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نهاية المطاف. و يجب أن تكون الدورات التدريبية مصممة حسب السياقات المحلية وأن تشرح سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للوكالة بشكل واضح وأن تكون العواقب عن الانتهاكات فعالة - ويمكن أن يساعد الرصد والتقييم في تحديد ما إذا كانت التدريبات تعمل من خلال مراقبة تحسين الوعي.

استناداً إلى المعلومات المستقاة من الحفظ القوي للسجلات وتتبع البيانات والتواصل مع أصحاب المصلحة، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تعديل برامجها لضمان استمرار صلاحية فعاليات إذكاء الوعي وملئها لفجوات المعرفة و أنها تدار إ من خلال استخدام طرق مناسبة اجتماعياً.

## ٢. التعامل مع الشكاوي

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراجعة ما إذا كانت الآلية تحافظ على الأطر الزمنية و الإجراءات الموضحة في إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) الخاصة بها بانتظام.

إن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي نظام مراقبة ذاتي وبالتالي فإنه يتحمل مسؤولية ضمان ذلك بشكل منتظم وأن يقوم بمهامه الخاصة بكفاءة. فبينما تفقد الآلية السيطرة المباشرة على الشكاوى بمجرد إحالة الادعاء إلى الجهة المعنية للمتابعة، فإن هناك عدة إجراءات يمكن ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية رصدها. ان أكثر الجوانب أهمية في معالجة الشكاوى هو ضمان احترام الأطر الزمنية وأن الشكاوى تنقل إلى الكيان المناسب وأن المشتكين/الناجين يتلقون ردود فعل و تعليقات ذات معنى.

### الأطر الزمنية

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقييم ما إذا كان يتم اتباع الإجراءات داخل الأطر الزمنية المحددة في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية - بانتظام بما في ذلك إحالة الادعاءات وإحالة المستفيدين للمساعدة ومسؤوليات الإبلاغ. ومن الواضح أن إحالة الادعاءات في الوقت المناسب هي خطوة مهمة في المساءلة تجاه كل من المستفيدين والوكالة المعنية، ولكن جميع الأطر الزمنية ذات مغزى. ان التأخير المنتظم في وظائف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على الرغم من أنه يبدو صغيراً أو غير ضار، قد يعكس قضايا أكبر ويجب عدم تجاهله.

### معلومة



التأخير في معالجة الشكاوى يمكن أن يكون مؤشراً على مشاكل أكبر في الآلية مثل نقص الموارد البشرية أو حتى الفساد بكل بساطة. و يجب أن يكون التحقيق في سبب التأخير جزءاً من المراقبة والتقييم المنتظمين لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## الإحالات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراقبة وصول الشكاوى فعلياً إلى الوحدة المعنية بالوكالة المكلفة بالتحقيق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٦٧</sup> وأن يتم إغلاق الحالات في غضون إطار زمني مناسب. فبمجرد إحالة الشكاوى إلى الوكالة تعتمد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على الوكالة المعنية لتلقي بيانات حول حالة الشكاوى ويجب أن توثق جميع هذه بيانات حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تتلقاها حتى يكون للآلية نظرة شاملة على تطور الشكاوى في الموقع. وهذه النظرة العامة ضرورية للحفاظ على المساءلة الخاصة بالآلية تجاه السكان المتضررين وفي نطاق أوسع، لتحسين ثقافة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع من خلال الدعوة المطلعة لتحسين ممارسات التعامل مع الحالات.

## أدوات



يعتبر التقييم الذي يجري في منتصف المدة ممارسة معيارية لتقييم فعالية و/أو نجاح البرنامج بعد نشاطه لفترة زمنية محددة. ويمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقيس عملية الإحالة الخاصة بها بهذه الطريقة.

وباعتبارها الآلية التي تدعم التعاون بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تنسيق ردود الفعل والتعليقات لتصل إلى الناجين/المشتكين والحفاظ على نظرة عامة عن العدد الإجمالي من الحالات الجارية في موقعها. ومن الصعب ترتيب معلومات معينة عن وضع الحالات بالنظر إلى عدم وجود ردود فعل وتعليقات من وحدات التحقيق التابعة للوكالات. ومع ذلك، فإنه، يجب أن تشجع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الوكالات أن تقوم إلى أقصى قدر ممكن وبالتنسيق مع سياسات وإجراءات التحقيق الداخلية على توفير المعلومات التالية:

## ردود الفعل المرغوب فيها من الوكالات:

١. متى تلقت وحدة التحقيق التابعة للوكالة الشكاوى؛
  ٢. متى/إذا بدأ التحقيق أو تم تحديد أن أساس الشكاوى غير كاف للقيام بالاجراء؛
  ٣. متى انتهى التحقيق؛
  ٤. نتائج التحقيق؛ و
  ٥. متى / إذا تم تقديم النتيجة (أو أي معلومات) للناجين.\*
- \* إجراءات العمل العالمية الموحدة بشأن التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة والتي تم الاتفاق عليها بين الوكالات على مستوى المقر الرئيسي تشجع الوكالات المشاركة على تزويد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بهذه المعلومات الأساسية حول وضعية الحالة.

يجب أن تحتفظ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بسجلات حول جميع الشكاوى التي تتلقاها بما في ذلك الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لكي يكون لدى السكان المتضررين الثقة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية يجب أن يتم تقييم وتسجيل ونقل جميع الشكاوى التي يتم إبلاغها بها إلى الوكالة أو الكتلة المعنية للمتابعة وليس فقط لأولئك الذين يدعون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لذا فإن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي-آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لديها مصلحة خاصة في تتبع كيفية معالجة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لكي تتم رصد النظام ككل من أجل الامتثال لمعايير المساءلة.

## من الضروري أن تعرف



بالنظر إلى أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية سوف تتلقى حتماً شكاوى بشأن قضايا غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن مستوى المتابعة وردود الفعل الممنوحة للمستفيدين بشأن جميع الشكاوى سينعكس على جودة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أعين المجتمع. وإذا كان لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية القدرة وخاصة إذا اختارت اللجنة التوجيهية إنشاء آلية مساءلة واسعة النطاق بدلا من آلية مخصصة فقط للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فيجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية رصد المتابعة لدى الوكالة للشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>٦٧</sup> تقوم الإجراءات التشغيلية العالمية الموحدة للتعاون المشترك بين الوكالات في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بإصدار تعليمات منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لمراقبة جميع الإحالات المزعومة للتحقيق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع طلب لتأكيد الاستلام، وتشجيع الوكالة لإرسال تأكيد بأن الادعاء تم استلامه وأنه لا يوجد أي إجراء آخر مطلوب من منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية خلال يومي عمل.

## ردود الفعل / التعليقات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضاً أن ترصد وصول ردود فعل كافية الى المستفيدين بعد مواجهتهم الآلية. كما ينبغي أن تكون ردود الفعل/ التعليقات للمستفيدين أولوية بالنسبة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية باعتبارها مسألة بناء ثقة ومساءلة سواء إلى الشاكنين أو الناجين أو الأفراد الذين يبحثون عن معلومات عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. كما يجب أن تتنوع عملية رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ما إذا كانت الآلية توفر اتصالات متابعة منتظمة وكافية مع المستفيدين الذين تتفاعل معهم.

### نصائح



الاحتفاظ بسجلات قوية لإحالات الشكاوى المقدمة والتحديثات المتعلقة بوضعية الحالات الواردة سيسمح لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بتقديم ردود فعل/ تعليقات فعالة وشاملة للمستفيدين المعنيين.

بعد تقييم التزام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بإجراءات التعامل مع الشكاوى يجب على الآلية أن تأخذ بعين الاعتبار أين يقل أداءها وأن يتم تعديله وفقاً لذلك.

## ٣. اتجاهات وأمط الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يسمح رصد حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لأصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمراقبة اتجاهات وأمط الاستغلال و الانتهاك داخل موقع ما وإجراء تعديلات مستهدفة على أساس احتياجات المجتمع المتضرر.

يجب أن يتم جمع البيانات وتحليلها بشأن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي בזكاء وأن يتم استخدامها بنحو فعال. إذ ان العديد من المنظمات والبرامج لديها ممارسات مبسطة لجمع بيانات الرصد والتقييم. و يكمن الحل في تقييم تلك البيانات بشكل صحيح وتطبيق الدروس المستفادة لإقامة التعديلات اللازمة لمعالجة نقاط ضعف البرنامج. فعمليات الرصد والتقييم يمكن - على سبيل المثال - أن تكشف عن عوامل محددة للخطر والضعف التي يمكن معالجتها من خلال تحسينات مستهدفة للآلية و/أو برامج المساعدة المحددة في الموقع. و يمكن أن يشير فهم أمط حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في منطقة ما إلى أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لماذا يوجد استغلال جنسي وانتهاك جنسي في منطقتهم المعينة لكي يتم تنفيذ الأنشطة التي من شأنها أن تحد من المخاطر.

### من الضروري أن تعرف

63

إذا كانت الطريقة غير فعالة فتوقف عن استخدامها: يجب أن تتأكد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من أن معلومات الرصد والتقييم يتم إرسالها إلى الشخص أو الأشخاص الذين يمكنهم إجراء التعديلات اللازمة على البرنامج. سواء كان ذلك منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أو رؤساء الكتل في المواقع أو رؤساء بعثات الجهات المعنية المشاركين في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فإن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تتحمل مسؤولية تبادل بيانات الرصد والتقييم مع الأطراف المعنية حتى يكون التعديل الفعال للبرنامج ممكناً. كما أن الآلية التي تعجز عن التكيف مع المعلومات الجديدة، خصوصاً على المدى الطويل، لن يكون بإمكانها استهداف قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بشكل فعال.

الخطوة الأولى في تقييم اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي ضمان جمع البيانات بفعالية. فالبيانات المرصودة ينبغي أن تتضمن وتيرة عملية الإبلاغ وأنواع الشكاوى الواردة والمساعدة المقدمة إلى الشاكنين/الناجين وأي معلومات عن شكاوى أخرى يمكن أن تساعد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لبناء رؤية شاملة لقضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع. فجميع البيانات عن الشكاوى الواردة يجب أن تفصل على أساس الجنس والفئة العمرية ونوع الشكاوى وعوامل أخرى ذات الصلة لفهم التأثير على مجموعات محددة وفي مواقع معينة.

و يجب جمع البيانات في نموذج موحد. و بالنظر الى التنسيق بين وكالات متعددة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والإدخالات التي تحدث عبر مواقع مختلفة فيجب أن تضع جهود لتوحيد تقارير البيانات وذلك للمكّن من إجراء مقارنات البيانات الإقليمية والوطنية. فبدون بيانات ثابتة وشاملة فإنه ببساطة لا يمكن فهم نطاق المشكلة وإنشاء خط أساس يمكن من خلاله تصميم التدخلات وقياس أثرها أو تحديد اتجاهات منذرة بالخطر. و يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي تكون فيها الوكالات الأعضاء ملتزمة بنشاط وممارسات قوية لتتبع البيانات أن توفر علاجاً لهذه المشكلة عن طريق إنشاء آلية ذات نموذج تقارير مشترك وتقاسم البيانات لفهم المدى الكامل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في منطقة ما.



## الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج

القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

### كن متنبهاً



يعتبر عدم وجود بيانات شاملة ومتسقة حول حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مشكلة متكررة. و يمكن للوكالات الفردية توثيق شكاوى المستفيدين ضدهم لكن نادراً ما يتم مشاركة هذه المعلومات أو تجميعها مع بيانات الوكالات الأخرى. و لا يتم توحيد نوع البيانات التي يتم جمعها. و يجب أن يتم تدريب موظفي التنسيق في الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الذين يتلقون شكاوى بطرق شخصية بشكل مناسب على كيفية ملء نماذج تقارير الحوادث الموحدة بحيث تكون البيانات التي يتم جمعها داخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متسقة.

### معلومة



يجب أن تكون جميع البيانات التي يتم مشاركتها داخل وخارج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مجهولة المصدر إلى أقصى حد ممكن لسلامة المشتكين/الناجين و يجب على الأشخاص الذين لديهم إمكانية الوصول إلى معلومات حساسة بشأن الشكاوى توقيع اتفاقيات سرية.

## منصة التقارير المشتركة (CRP)

تعتبر منصة التقارير المشتركة أداة للرصد والتقييم تم تطويرها كجزء من المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي - آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لعام ٢٠١٣-٢٠١٥. وهي قاعدة بيانات تُستخدم لتسجيل وتتبع جميع الشكاوى الواردة وإحالات الناجين إلى مقدمي خدمات المساعدة وإحالات إدعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى وحدات التحقيق وردود الفعل إلى الناجين. فهي تسمح لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بتوحيد عملية جمع بياناتها وتنظيم الحالات وتحديثها عند ظهور معلومات جديدة. كما تراقب المنصة أنشطة التوعية للموظفين وأعضاء السكان المتضررين وتسجل المعلومات التي تم جمعها حول تأثيرها على المعرفة وتغيير السلوك. و يمكن لموظفي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية استخدام منصة التقارير المشتركة لتحديد المواقع التي لها نتائج قوية في إذكاء الوعي ومقارنتها مع تلك التي ليس لديها ذلك وإجراء تحسينات موجهة. وعلى سبيل المثال، قد يحتاج موقع يحتوي على العديد من الفعاليات ولكن مع مستويات ووعي ضعيفة إلى تبديل رسائله لتكون أكثر ملاءمة من الناحية الثقافية.

### معلومة



تحتاج جميع معلومات الشكاوى المسجلة في موقع فعلي إلى احتياطات سرية. وبالمثل فإن المعلومات المخزنة على الانترنت تتطلب حماية سرية فريدة من نوعها و تقييم للاحتياجات وقضايا الحصانات. و على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي لديها الرغبة في إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالشكاوى أو طلب قاعدة بيانات مستهدفة لمنصة التقارير المشتركة أو مناقشة خيارات تخزين البيانات الآمنة الأخرى الاتصال بفرقة العمل المعنية بالمساءلة في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومكتب المساعدة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على [helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org).

للمزيد من المعلومات عن الإحالة إلى الخدمات، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملائمة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

## التواصل ثنائي الاتجاه بين منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والجهات القائمة بالتنسيق

يكون المنسق الشخص الموجود في الموقع الذي لديه أوسع رؤية شاملة لقضايا واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفي معظم الأحيان، تتكون جهات التنسيق لوكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية - خاصة تلك التي تقوم بأنشطة التوعية - من الأشخاص الذين يقومون بالتواصل شخصياً و بصفة منتظمة مع المستفيدين. كما أنه من المهم أن يتم تقاسم المعرفة عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين هذه الجهات الفاعلة. و يجب أن تتقاسم جهات التنسيق الانطباعات المباشرة وتعليقات المجتمع مع المنسق وعلى المنسق مشاركة المعلومات مجهولة المصدر عن أنماط واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بحيث يمكن لممثلي الوكالات الأعضاء المشاركة التشارك في الردود المستهدفة والمراسلة المستتيرة.



## ما يجب القيام به بشأن اتجاهات البيانات

يعتبر تحديد اتجاهات وأمط الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أمراً ضرورياً لتحسين البرنامج المستهدف. و من خلال استخدام جمع البيانات الموحدة وخلق رؤية شاملة لقضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تحديد الجهات الفاعلة التي ستقوم بطلبها لضمان استجابات هادفة (على سبيل المثال معالجة مخاطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في قوائم الضعف). وعلى سبيل المثال، في حين أنه من المهم استشارة وتدريب منسقي الكتل من بداية عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فإنه يجب أن تُعزز مشاركة الكتل ذات الصلة إذا أظهرت عملية الرصد والتقييم نشاط استغلال جنسي وانتهاك جنسي غير متناسب أو متزايد في مواقع توزيع الغذاء على سبيل المثال. و تعتبر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المسؤولة عن إبلاغ الممثلين من مختلف الجهات المسؤولة الفاعلة في الموقع عندما يحدث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في منطقة تقع تحت مسؤوليتهم. و يجب أن لا تتضمن المعلومات بخصوص الشكاوى التي يتم مشاركتها أي تفاصيل سرية و/أو حساسة عن الحالات.

لمعرفة المزيد عن تدريب مجموعة المنسقين راجع الفصول "إشراك الوكالات الإنسانية" و "موظفو الشؤون الإنسانية: التدريب وبناء القدرات" في هذا الدليل.

### معلومة



يجب ان لا يقوم تحليل اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط بتحديد فعالية أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ولكن عليه أن يقيّم ما إذا كانت عمليات المساعدة تسهم في خطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. على سبيل المثال، قد يتم ترك الأفراد المحتاجين للمساعدة عرضة للاستغلال إذا كانوا غير مؤهلين للحصول على المساعدات بسبب هزالة معايير الاستهداف المطبقة. و يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع منسقي الكتل الرئيسية لاكتشاف أين يحتمل أن تعرض أنشطة البرنامج المستفيدين للخطر وتعديل البرامج وفقاً لذلك.

بالإضافة إلى القضايا التي تم الإبلاغ عنها لإجراء تحسينات محددة، فإنه ينبغي تشارك البيانات مجهولة المصدر عن حوادث واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع منسق الشؤون الإنسانية والكتل المعنية ووحدات التحقيق التابعة للوكالات الأعضاء وهيئات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المركزة على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ليكونوا على علم بمستوى ونطاق الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بيئة استجابة إنسانية معينة ويمكنهم الاستجابة لها. كما أنه يجب حذف جميع التفاصيل التي من المحتمل استخدامها لتحديد مقدمي الشكاوى والناجين و/أو مواضيع الشكاوى قبل مشاركة الاتجاهات العامة.

### من الضروري أن تعرف



يجب أن تعقد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية اجتماعات منتظمة مع أصحاب المصلحة لإنشاء منصة يمكن من خلالها تحديد اتجاهات التقييم الاستراتيجي للبيئة ومناقشتها. و يمكن أن تكشف المناقشات التفاعلية عبر الجهات الفاعلة المشاركة عن الأنماط وأن تحدد الفجوات والحلول بشكل أفضل من أي برنامج إلكتروني أو مخطط.

قد تشير الشكاوى المتعددة حول الموظفين من وكالة واحدة إلى أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أصبح مشكلة مؤسسية لتلك الوكالة. و لا يمكن الحل في أن تتوقف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عن العمل مع تلك الوكالة بما من شأنه أن يعرض قدرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على العمل للخطر بشكل ملحوظ. فآلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي داعية لإتباع أفضل الممارسات في منع ومعالجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وهي تعمل على بناء قدرات أعضائها و تعزيز المساءلة الإنسانية. و عندما تواجه ما يبدو أنها سلوكيات مؤسسية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فيجب أن تركز آلية تقديم الشكاوى المجتمعية جهودها على الدعوة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأنشطة الوقاية والدورات التدريبية التي تستهدف تغيير السلوك.

كما يجب على أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يتذكروا أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو في أساسه قضية مساءلة إنسانية حيث يختار الموظف الفرد انتهاك حقوق المستفيد وكذلك سياسات و كالتة ومدونة قواعد السلوك الخاصة بها. فالوكالة التي وظفت الجاني هي في أفضل وضع لوقف الإساءة من خلال إنفاذ مدونة سلوكها وردع المزيد من سوء الاستخدام من خلال سن إجراءات تأديبية ضد الجناة الذين ثبت ادانتهم. لذلك فإن جزءاً من تعديل البرنامج يجب أن يتمثل في تحديد مجالات المشاكل ضمن البنية التحتية الكاملة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية والدعوة إلى الوكالات بأن يقوموا بالتعديلات الخاصة بهم داخلياً.

## الرصد والتقييم وتعديل البرنامج

التوصيات	التحديات
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تجميع وتقييم الاتجاهات على قدر الإمكان حتى لو كانت البيانات مفقودة. كما يجب أن تطور بروتوكولات واضحة لجمع البيانات وتبادل المعلومات بين الشركاء بحيث تكون البيانات التي يتم تلقيها موثوق بها ومنسقة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية باستمرار على تطوير علاقات عمل ما بين الوكالات قائمة على الثقة المتبادلة والاحترام والمساءلة لتسهيل مشاركة المعلومات بطرق مفيدة.</p> <p>✓ يجب على أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية السعة داخل وكالاتهم لتبادل الإحصاءات عن حالات الاستغلال الجنسي والابتهاك الجنسي المبلغ عنها وأو التحقق فيها وعن التدابير التأديبية المتخذة إن وجدت مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.</p> <p>✓ عند جمع المعلومات مع المستفيدين، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراعاة مستويات محو الأمية وحواسر اللغة. وعلى غرار قنوات الإبلاغ عن الشكاوى، يجب على الآلية أن تقدم وبشكل دائم وسائل تلقي تعليقات البرمجة التي يمكن الوصول إليها من قبل المجتمع بأكمله.</p>	<p>✗ لا يترتب على الوكالات تبادل المعلومات عن التحقق في الحالات أو الترتيبات التأديبية المتخذة - إن وجدت - مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فقد لا تتلقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تفاصيل القضية مثلا عندما يتم تقديم الشكاوى مباشرة إلى الوكالة المعنية، بما من شأنه أن يطلق ثغرات في رصد الاتجاهات العامة والحالة الحقيقية الخاصة بالأمن والحماية في الموقع.</p>
<p>✓ يجب أن تدعو آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الوكالات للمشاركة إلى تطوير واعتماد قواعد السلوك الموحدة لتكملة القواعد الداخلية الخاصة بها وتسهيل رصد الشكاوى.</p> <p>✓ في غياب قواعد مشتركة، ستظل الوكالات بحاجة إلى وضع إجراءات مشتركة للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والتي ينبغي أن تستند إلى إجراءات التشغيل العالمية الموحدة بالتعاون ما بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في الملحق ٣، وأن تتضمن معايير أدنى لردود الفعل/ التعليقات بشأن وضعية الحالة.</p>	<p>✗ يترتب على غياب قواعد السلوك الموحدة وعملية استقبال الشكاوى الموحدة بالإضافة إلى عدم الحفاظ على نفس المحققين مشكلة تتعلق بالرصد الموحد.</p>
<p>✓ عند جمع المعلومات مع المستفيدين، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراعاة مستويات محو الأمية وحواسر اللغة. وعلى غرار قنوات الإبلاغ عن الشكاوى، يجب على الآلية أن تقدم وبشكل دائم وسائل تلقي تعليقات البرمجة التي يمكن الوصول إليها من قبل المجتمع بأكمله.</p>	<p>✗ تواجه العديد الطرق المتعلقة بتقديم ردود فعل/ تعليقات المستفيدين إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة تحديا يتمثل في أن أعدادا كبيرة من المستفيدين أميين. فصل سبيل المثال، طرح مشغل يتمثل في برهجة مجهولة عن طريق صندوق اقتراح، فإن على الشخص الاعتماد على وسيط لكتابة الشكاوى مما يؤثر قضايا محتملة عن السرية والوصم، و يمكن لهذا التأثير أن يجمع للمستفيدين من تقديم ردود الفعل/ التعليقات وبدوره يعد من تعديل البرنامج بناء على تأثير المجتمع.</p>

## الرصد والتقييم وتعديل البرنامج

التوصيات	التحديات
<p>✓ تحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى تكريس الموارد المالية والبشرية الكافية لمراقبة و تقييم الاتجاهات والدعوة مع الوكالات المشاركة للتمويل إذا لزم الأمر. كما يجب بوضوح تفويض الأدوار والمسؤوليات لتحليل الاتجاهات من أجل معالجة الجداول الزمنية وأولويات العمل المتنافسة.</p>	<p>✗ تتطلب المحافظة على السجلات موارد مالية وموظفين وقد تكون كلتاهما محدودتين. و يواجه موظفو آلية تقديم الشكاوى المجتمعية جدول زمنية ضيقة وأولويات متنافسة مما يعني نزح الأولوية عن عملية رصد البيانات..</p>
<p>✓ يجب أن يكون لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية قنوت إبلاغ وظيفية وهياكل لاذكاء الوعي قبل أن تتمكن من تقييم الاتجاهات والأنماط بفاعلية. كما يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إنشاء هياكل مراقبة على مستويات مشتركة بين الوكالات والمستويات التنظيمية والمجتمعية وفقا لبروتوكولات واضحة لجمع ومشاركة البيانات لضمان عدم إغفال المعلومات ذات الصلة على أي مستوى.</p>	<p>✗ تكمن قوة نظام المراقبة بقدر البنية التي تسجل البيانات. ويؤدي عدم وجود هياكل فعالة لجمع الشكاوى وإذكاء الوعي إلى تحليل بيانات ضعيف وأو غير دقيق.</p>
<p>✓ يجب أن تكون أدوات الرصد سهلة الاستخدام ويجب أن تكون الإجراءات واضحة ويتم نقلها إلى جميع المستخدمين. كما يجب أن تكون مؤشرات الرصد محددة ويتم نقلها أثناء التدريب بحيث يفهم جميع المستخدمين ما الذي يتم رصده وأهمية الرصد.</p>	<p>✗ قد يؤدي ضعف الإنترنت وخدمة الهاتف وغيرها من المشاكل المرتبطة بالتواصل عبر الاتصالات إلى إبطاء عملية الرصد وإضعاف مشاركة المعلومات.</p>
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تخصيص موارد مالية وبشرية كافية للاتصالات واستكشاف الخيارات الإبداعية لملاحظات المستفيدين في المواقف التي تواجه تحديات التواصل.</p>	<p>✗ يمكن أن يؤدي التغيير في الموظفين إلى موظفين غير مدربين يحققون جودة واستخدام الرصد بالإضافة إلى فقدان المعرفة المؤسسية التي من شأنها أن تعوق التعديلات اللازمة في البرنامج.</p>
<p>✓ ان من شأن التدريب المنظم والمتسق للتأهيل بالتنسيق حول أهمية وكيفية تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للرصد والتقييم أن يخفف من تحدي التغيير الطبيعي في الموظفين. و يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضا التأكد من وجود ملاحظات تسليم صحيحة عند مغادرة القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للموقع.</p>	





# جدول المحتويات

الملحق ١ الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج ..... ١

الملحق ٢ الالتزامات الدولية من أجل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ..... ١٥

١٦	جدول المحتويات
٢٠	أ. ٢. النشرة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠٠٣)
٢٧	ب. ٢. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الأمم المتحدة والأفراد من غير موظفي الأمم المتحدة
٢٠	ج. ٢. الحد الأدنى من المعايير المعمول بها بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠١٢)
٢٧	د. ٢. بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (١١ ديسمبر ٢٠١٥)
٣٠	

الملحق ٣ إجراءات التشغيل العالمية الموحدة للتعاون المشترك بين الوكالات بشأن آليات الشكاوى

المجتمعية المشتركة ..... ٣٣

الملحق ٤ العينات والنماذج ..... ٦٩

٧٠	جدول المحتويات
٧١	أ. قواعد السلوك المشتركة
٧١	١أ. قواعد السلوك المشتركة
	٢أ. مدونة قواعد السلوك للاستجابة الإنسانية مكتب المقيم ومنسق الشؤون الإنسانية
٧٢	ب. الفلبين
٧٤	ع. الشروط المرجعية العامة
٧٤	١. الشروط المرجعية العامة - اللجنة التوجيهية
	٢. جمهورية الكونغو الديمقراطية (المشروع التجريبي لبرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) الشروط المرجعية - اللجنة التوجيهية
٧٧	٣. الشروط المرجعية العامة مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية
٨١	٤. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق
٨٣	ع. استمارات الشكاوى
٨٥	١. نموذج استمارة تقرير الحوادث
٨٥	٢. نموذج حالة الشكاوى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)
٨٨	د. المخطط الانسيابي العام المشترك بين الوكالات لمعالجة الشكاوى
٩٠	هـ. مسار الاحالة العام لمساعدة الضحايا
٩٢	و. نشرة مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين حول كيفية قيام الموظفين بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
٩٣	ز. بنود العقد
٩٥	١. الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة والالتزامات موظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
١٠١	٢. عينة من سرية اللغة

- ٤ح. تعميم قائمة مراجعة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تدقيق منظمتك  
 ١٠٢ ..... بالاعتماد على معايير التشغيل الدنيا التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
- ٤ط. نموذج استبيان الآراء العام ..... ١٠٥
- ٤ي. رصد الاستبيانات ..... ١٠٨
- ٤ي١. استبيانات الرضا والتصور العام ..... ١٠٨
- ٤ي٢. الاستبيانات العامة للمعرفة والمواقف والممارسات ("KAP")  
 (تقييم المعرفة الأساسي) ..... ١٠٩
- الملحق ٥ منصة التقارير المشتركة ..... ١١٣
- الملحق ٦ قائمة أفضل الممارسات ..... ١١٧





ملحق ١

# الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج



## التصميم

### مشاركة أصحاب المصلحة

النتيجة	الأنشطة
النتيجة ١ عينة المشاركة في الملحق ٣	تواصل مع الوكالات الإنسانية لتشجيع الأثر في آلية الشكاوى المجتمعية ناقش مع رؤساء المكاتب المحلية ما يمكن توقعه كوكالة عضو مشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية تتعاون مع منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية الوطنية لتحديد: <ul style="list-style-type: none"> <li>الأشخاص / المجموعات المحلية المناسبة للاجتماع بها</li> <li>المجموعات التي يجب أن تشارك في تحرير المسح، و</li> <li>الهيكل المحلية المعنية للمشاركة في تصميم وتشغيل آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة</li> </ul>
النتيجة ٢ تصبح لدى الحكومة معرفة بالية الشكاوى المجتمعية وتشارك بها	تأكد من أن المسؤولين الحكوميين المعنيين يدركون غرض ونطاق آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة ودور أصحاب المصلحة قم بتوضيح أن آليات الشكاوى المجتمعية لا تقوم بالتحقيق ما لم تطلب بذلك مراعاة الوكالة التي توظف المركب المبروم لسوء السلوك قم بتزويد الحكومة بالهيفة معلومات قائمة على الأدلة حول سبب الحاجة إلى آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة
النتيجة ٣ تصبح تفاعلات آلية الشكاوى المجتمعية مع الحكومة الهيفة أبسط وهفالة	قم بإنشاء منصب في آلية الشكاوى المجتمعية معني بالتواصل مع الحكومة والذي يعمل بمثابة جهة اتصال مضممة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي شرح الحكومة المحلية على تقديم التزاماتها الخاصة بها بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قم بفهم متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالاجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها المقصود في آلية الشكاوى المجتمعية قم بإجراء تفاعل منسق وهادف مع المجتمع المنتم لإرشاء آلية شكاوى مجتمعية تراعي الحساسية الثقافية و تكون فعالة ومستدامة تأكد من أن آلية الشكاوى المجتمعية تأخذ بعين الاعتبار المعتقدات والواقف السلوكية والأولويات المحلية قم بتنظيم مناقشات مركزة جماعية للنساء والفتيات والرجال ومجموعات المستهدفة من الأفراد الضعفاء والمهمشين احصل على آراء المجتمع حول تصميم آلية الشكاوى مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>مواقع وقنوات تلقي الشكاوى</li> <li>المخاوف المتعلقة باللغة</li> <li>التصورات والمخطورات المحلية / الثقافية بشأن التحدث عنالعناء الجنسي بها في ذلك مع الجنس الآخر أو الجهات الخارجية</li> <li>عوامل الضعف الخاصة في المجتمع</li> <li>الآليات التقليدية لحل النزاعات</li> </ul>
النتيجة ٤ يصبح المجتمع المتأثر متفاعلاً مع آلية الشكاوى المجتمعية وتلبي الآلية احتياجات المجتمع	قم بإطلاع المجتمع على كيفية دمج مداخلهم في تصميم آلية الشكاوى

## تصميم المشروع

الفصل ب و ١.٥	عملية تقديم الخدمات تصبح فعالة، ذو مبدأ ومنسقة مع الهياكل القائمة حالياً	<p>قم بعملية مسح لبنية التحتية للمساعدة القائمة حالياً على بما في ذلك الخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية والقانونية والأمنية ومادية وكذلك تحديد الفجوات لضمان توفير المساعدة للفضايا الناجين حيث تبني هذه المساعدات على خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي ومسارات الإحالة القائمة</p> <p>قم بتجميع قائمة الوكالات التي تقبل الإحالة لتقديم المساعدة الفورية والدعم على المدى الطويل ووضع خطة للإحالة</p> <p>قم بالتأكد من أن معايير / إجراءات السرية وجمع البيانات والتنسيق محددة بوضوح مع مقدمي الخدمة المتشاركين</p>
الفصل ب٣	تصبح آلية الشكاوى المجتمعية صديقة للطفل	<p>قم بإشراك الجهات الفاعلة في مجال حماية الطفل في فهم البروتوكولات الخاصة بالأطفال والتشريعات المحلية (مثل الإبلاغ الإلزامي) عند صياغة إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>لمساعدة المشتكين من الأطفال</p>
الفصل ٥.ب و ١.٥	تحقيق التنسيق مع جهات رئيسية والتي هي ليست من ضمن اعضاء آلية الشكاوى المجتمعية	<p>قم بالتواصل مع مجموعات لا تشارك كأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية أو تقع خارج المجال الإنساني (على سبيل المثال: بعثات حفظ السلام) من أجل:</p> <p>٥ التأكد من أنهم على علم بآلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>٥ إقامة الروابط والمناصرة في عقد اتفاق مع هذه الكيانات لتلقي الادعاءات لمعالجة والمروعة ضد موظفيها</p>
الملاحق ٢ و الفصل ١.٥	قيام آلية الشكاوى المجتمعية بتنسيق الدعم القانوني للناجين واحترام الممارسات المحلية	<p>قم بتحديد وإشراك الجهات الفاعلة القانونية الموجودة في الموقع (من الهياكل الرسمية وغير الرسمية على حد سواء) وتنسيق أدوارها المتوقعة ومسؤولياتها تحت آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>قم بالتعرف على الآليات التقليدية لحل النزاعات</p>
الفصل ب١ و الفصل ج١	يتم تنفيذ الكتل في مجال آلية الشكاوى المجتمعية والتفاعل معها وكيفية التعامل مع الشكاوى الغير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.	<p>قم بإشراك والتنسيق مع الكتل بحيث تكون على دراية بآلية الشكاوى المجتمعية وإجراءاتها. يجب أن تكون الجهات الفاعلة التي تتفاعل بالنظام مع المستفيدين على استعداد أن:</p> <p>٥ تتلقى وتعالج الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تنقلها آلية الشكاوى المجتمعية و</p> <p>٥ تتعرف على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والرجوع إلى آلية الشكاوى المجتمعية</p>
الملاحق ١	يحتفظ الفريق التقني الجهة الداعمة المشتركة بين الوكالات على الفهم الحالي لآلية الشكاوى المجتمعية بالإضافة لتحدياتها وتطوراتها وبالتالي الدعم للآلية	<p>قم بتحديث فرقة العمل (العامة) للجهة الداعمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين / الضحايا من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشأن عضوية آلية الشكاوى المجتمعية وأنشطتها بحيث يمكن لأعضاء فرقة العمل ضمن وكالاتهم أن يناصروا مقر الرئيسي لوكالاتهم وتشجيعهم على المشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</p>

## الأنظمة والإجراءات

الرجع إلى الفصل	النتيجة	النشاط
الفصل ب، ١	توافق آلية الشكاوى المجتمعية مع آليات الشكاوى، ردود الفعل القائمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بعملية مسح لآليات الشكاوى القائمة التابعة للأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية وقنوات الإبلاغ عن العنف القائم على النوع الاجتماعي وأنظمة الشكاوى المحلية الموجودة سابقاً (الرسمية وغير الرسمية)</li> </ul>
الفصل ب، ٢	تحديد نطاق آلية الشكاوى المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بتحديد الأولويات التي تركز عليها آلية الشكاوى المجتمعية، على سبيل أمثلة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والشكاوى العامة المتعلقة بسوء سلوك الموظفين، أو (الشكاوى) عن قضايا المساعدة الإنسانية / البرمجية الأوسع نطاقاً وذلك من خلال فحص إيجابيات وسلبيات كل منها ومراعاة المخاوف اللوجستية والسلامة ورفعات المجتمع</li> </ul>
الفصل ب، ١ و الفصل ب، ٢	تتلقى آلية الشكاوى المجتمعية الإشراف المخصص ويتم معالجة الشكاوى بشكل موضوعي وفعال	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بتعيين منسق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية يعمل بدوام كامل لعقد اجتماعات منتظمة مع الوكالات الأعضاء، والاتصال بالحكومة (أو الحكومات) المضيفة، وتنسيق جميع أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المجتمعية، ومراجعة وإحالة / نقل جميع الشكاوى من أجل المتابعة، وبصفة عامة الحفاظ على استمرارية قوة دفع موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>
الفصل ب، ١	تصبح آلية الشكاوى المجتمعية فعالة وشفافة	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بإنشاء الاختصاصات المرجعة لمبتدئين / الجهات الفاعلة الرئيسية في آلية الشكاوى المجتمعية من أجل توضيح الأدوار والمسؤوليات، وبشمول ذلك : <ul style="list-style-type: none"> <li>منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>اللجنة التوجيهية (الإدارة العليا للوكالات الأعضاء)</li> <li>القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (الخبراء الفنيين للوكالات الأعضاء)</li> </ul> </li> </ul>
الملحق ١	يفهم العاملون في المجال الإنساني السياسات والإجراءات الداخلية لوكالاتهم بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بالتأكد من أن يكون لدى الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية سياسة مؤسسية بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ونظام لنشر هذه السياسة مع جميع الموظفين على المستوى الميداني (ها في ذلك الموظفين والمتطوعين على المدى القصير)</li> <li>قم بالتأكد من أن الوكالات الأعضاء تزود جميع موظفيها بتوجيهات واضحة بشأن التزامات وإجراءات إعداد التقارير لوكالاتهم</li> </ul>
الملحق ١ و الفصل ب، ١ و الفصل ب، ٤	يتم تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية ويتم توضيح ادعاءات وإحالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>قم بفهم إجراءات التشغيل العالمية الموحدة بشأن التعاون بين الوكالات في آليات الشكاوى المجتمعية (الملحق ٣) وهي النموذج الذي من خلاله يتم تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية الخاصة بالواقع</li> <li>قم بتطوير إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالواقع من خلال تخصيص نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة للسباق المحلي، فعلى سبيل أمثلة تحديد مقدمي خدمات مساعدة الضحايا وإنشاء قنوات إبلاغ (استناداً إلى المشاورات المجتمعية) فضلاً عن جدول زمني موكد لاجتماعات اللجنة التوجيهية و القائمين بالتنسيق</li> <li>قم بالاحتفاظ بتقانة معلومات الاتصال الخاصة بوحدة التحقيق التابعة لكل وكالة (أو الوحدة التي تتلقى شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) وإرفاقها بإجراءات التشغيل الموحدة</li> </ul>

## تصميم المشروع

<p>الفصل ب.١ و الفصل ج.١</p>	<p>توجد مدونة سلوك مشتركة أو الحد الأدنى من معايير السلوك ويتم توضيح المعايير لسلوك الموظفين في المجتمع</p>	<p>ناقش ما إذا كان أعضاء آية الشكاوى المجتمعية يرغبون في تطوير مدونة سلوك مشتركة لجميع الوكالات الأعضاء. هذا القانون العام سيعزز مدونة قواعد السلوك الداخلية الخاصة بالوكالة بدلاً من استبدالها يجب أن تشمل المدونة المشتركة على: o موقف موحد بشأن السلوك المحظور o الآثار المترتبة على خرق مدونة السلوك في غياب مدونة عامة، قم بتحديد معايير دنيا للسلوك بين جميع الوكالات الأعضاء في آية الشكاوى المجتمعية لكي تشمل أنشطة التوعية والتدريب استناداً إلى القوانين الخاصة بكل منهم</p>
<p>الفصل ب.٣ و الفصل ب.٤</p>	<p>تصبح عملية التعهد بالشكاوى موحدة ويتم تسجيل جميع المعلومات اللازمة وضمانات السرية وحماية البيانات متواجدة في مكانها</p>	<p>قم بوضع نموذج موحد للإبلاغ عن الحوادث مستمد من أفضل الممارسات و/أو المهادج الموجودة ومتكيف مع السياق قم بتحديد كيفية تسجيل جميع الشكاوى وتقييمها لضمان جمع البيانات بشكل منهجي لتسهيل تحديد أنماط / الاتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وضمان وجود ضمانات سرية كافية، أي استخدام منصة التقارير المشتركة أو تطوير نظام جديد</p>
<p>الفصل ب.٢ و الفصل هـ.١</p>	<p>تم تناول الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد</p>	<p>إشراك الكل ذات الصلة بحيث يمكن إحالة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجتها قم بتطوير إجراءات نقل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة المناسبة للمتابعة بغض النظر عن النطاق المقصود في آية الشكاوى المجتمعية قم بتسجيل جميع الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإذا كانت لدى آية الشكاوى المجتمعية القدرة على ذلك - فقم مراقبة معالجة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كجزء من تحليل الاتجاهات</p>
<p>الفصل ب.٥</p>	<p>تكون آية الشكاوى المجتمعية قد أنشأت روابط مع هيئات تطبيق القانون المحلي</p>	<p>تتاور مع إدارة الأمم المتحدة للشؤون والسلامة والأمن بشأن صياغة الإجراءات لمساعدة مقدمي الشكاوى الذين يرغبون / يطلبون رفع تهم عن طريق القانون المحلي إذا كانت هناك جرمية - كن مستعداً لتقديم المساعدة القانونية والأمنية والنفسية إذا تم توجيه اتهامات جنائية</p>



## التنفيذ

### اللائحة والإجراءات

اللائحة والإجراءات		
النتيجة	النشاط	النتيجة
الرجع إلى الفصل ١	يكون الممثلين عن آية الشكاوى المجتمعية مشاركين ويكرسون ما يكفي من الوقت والجهد اللائحة	ضمان قيام الوكالات بتعيين موظفين ذو سلطة كافية للمشاركة في مختلف وظائف آية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك كإعضاء في اللجنة التوجيهية والفنيين بالتنسيق التابعة لآية الشكاوى المجتمعية المناصرة من أجل أن تكون مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءاً لا يتجزأ من الاختصاصات المؤسسية لهؤلاء الأعضاء
الفصل ب، ١	تصبح آية الشكاوى المجتمعية في متناول جميع الأشخاص وتلبي احتياجات المجتمع	التيقنور مع المجتمع لتحديد العوائق الرئيسية أمام تقديم الشكاوى (مثل معرفة القراءة والكتابة / اللغة أو العوائق المادية أو الاقتصادية أو الثقافية أو التهميش)، ودمج الحلول لهذه العوائق في قنوات الإبلاغ وأنشطة / إجراءات آية الشكاوى المجتمعية ضغ في اعتبارك المصالح الناتجة عن عدم الكشف عن الهوية والأمن والحيارات للأشخاص الذين يفتقرون إلى الهاتف المحمول أو خدمة الإنترنت إنشاء قنوات إبلاغ متعددة لتوفير مجموعة واسعة من الخيارات للمستخدمين لتقديم الشكاوى بما في ذلك: o الإبلاغ الشخصي إلى: الفاعلين بالتنسيق في آية الشكاوى المجتمعية، "المكان الآمن" (مثل مركز المرأة)، والطرق الطبي، وقادة المجتمع، الخ. o عن طريق الكتابة، مثلاً من خلال صندوق الاقتراحات o من خلال وسائل التكنولوجيا، مثل الرسائل النصية القصيرة أو الخطوط الساخنة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني
الملحق ٤ و الفصل ب، ٢	تصبح آية الشكاوى المجتمعية في متناول جميع الأشخاص وتلبي احتياجات المجتمع	اطلب من الفاعلين بالتنسيق في آية الشكاوى المجتمعية قراءة وفهم سياساتها المؤسسية بشأن حماية البيانات والسرية قم بتحديد فيما إذا كان منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آية الشكاوى المجتمعية، الذي سيكون لديه حق الوصول إلى معلومات حساسة متعلقة بالشكاوى ال يجب أن يوقع على اتفاقية سرية منفصلة طورها آية الشكاوى المجتمعية قم بإجراء تدريبات متعمقة حول السرية وحماية البيانات ودورات تدريبية لتحديد المعلومات بانتظام لضمان معالجة الشكاوى بشكل مناسب
الملحق ٢ و الفصل ب، ٤	ضمانات السرية تكون جزءاً لا يتجزأ من آية الشكاوى المجتمعية	يتبع منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / لآية الشكاوى المجتمعية المعمول بها لمعالجة جميع الشكاوى بما في ذلك: - تلقي الشكاوى الأولية - تحديد طبيعة الشكاوى - تحديد الاحتياجات الفورية من الحماية والمساعدة الفورية / مقدم الشكاوى وحالة الضحية / المشتكى إلى الخدمات المناسبة - تحديد الوكالات التي ينبغي إحالة الادعاء إليها للمتابعة والتحقق فيها وإجراء الإحالة (في غضون ٨٤ ساعة من تلقي الادعاء). تشمل الشكاوى المحالة ما يلي: - ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضد موظفي الوكالات الأعضاء في آية الشكاوى المجتمعية - ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضد الجهات الفاعلة التي لم يتم توظيفها من قبل وكالة عمومي آية الشكاوى المجتمعية أو ضد المواطنين خارج المجال الإنساني (الشرطة، الجيش، بعثات حفظ السلام، الخ) - الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (نقل هذا النوع من الشكاوى إلى الكتلة / القطاع المعني بها) - قم بطالب تأكيد من جهة التحقق أن الادعاء قد تم استلامه (يجب إرسال إشعار التأكيد إلى منسق آية الشكاوى المجتمعية خلال يومي عمل) - قم بتسجيل الشكاوى في قاعدة بيانات آية الشكاوى المجتمعية - قم بإصدار المشتكى بأن شكواه قد تم استلامها (إذا لم يتم أخذها شخصياً) وما الخطوات التي تم اتخاذها
الفصل ب، ٤	تتبع إجراءات التشغيل الموحدة لآية الشكاوى المجتمعية بشكل صحيح	

<p>٥.ب الفصل ٥.ب</p>	<p>تتضمن عمليات آية الشكاوى المجتمعية قوانين الإبلاغ الوطنية الإلزامية</p>	<p>تصبح استجابة الوكالات للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أقوى (التحقيق والحصاية)</p>	<p>تتضمن عمليات آية الشكاوى المجتمعية قوانين الإبلاغ الوطنية الإلزامية</p>
<p>٤ الملاحق ٤ و الفصل ٤.ب و الفصل ٤.هـ</p>	<p>تصبح آية الشكاوى المجتمعية فعالة وفي الوقت نفسه تتم المحافظة على خصوصية الوكالات المساءلة في وتعزيز ثقة المجتمع المحلي</p>	<p>تصبح آية الشكاوى المجتمعية فعالة وفي الوقت نفسه تتم المحافظة على خصوصية الوكالات المساءلة في وتعزيز ثقة المجتمع المحلي</p>	<p>تصبح آية الشكاوى المجتمعية فعالة وفي الوقت نفسه تتم المحافظة على خصوصية الوكالات المساءلة في وتعزيز ثقة المجتمع المحلي</p>
<p>٥.ب و الفصل ٥.هـ</p>	<p>قيام آية الشكاوى المجتمعية بتتبع معالجة الشكاوى وتكون مستعدة للمساعدة في متابعة الشكاوى عند الطلب</p>	<p>قيام آية الشكاوى المجتمعية بتتبع معالجة الشكاوى وتكون مستعدة للمساعدة في متابعة الشكاوى عند الطلب</p>	<p>قيام آية الشكاوى المجتمعية بتتبع معالجة الشكاوى وتكون مستعدة للمساعدة في متابعة الشكاوى عند الطلب</p>
<p>٥.ب الفصل ٥.ب</p>	<p>تعزيز قدرات التحقق الداخلي للوكالة</p>	<p>تعزيز قدرات التحقق الداخلي للوكالة</p>	<p>تعزيز قدرات التحقق الداخلي للوكالة</p>
<p>١.ب و الفصل ١.ج</p>	<p>تشارك المعلومات بين الوكالات الأعضاء في آية الشكاوى المجتمعية ويستمر زخم الحصاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>	<p>تشارك المعلومات بين الوكالات الأعضاء في آية الشكاوى المجتمعية ويستمر زخم الحصاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>	<p>تشارك المعلومات بين الوكالات الأعضاء في آية الشكاوى المجتمعية ويستمر زخم الحصاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
<p>٢.ب الفصل ٢.ب</p>	<p>تستجيب آية الشكاوى المجتمعية بشكل استباقي لأحداث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المحتملة</p>	<p>تستجيب آية الشكاوى المجتمعية بشكل استباقي لأحداث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المحتملة</p>	<p>تستجيب آية الشكاوى المجتمعية بشكل استباقي لأحداث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المحتملة</p>

## رفع الوعي

النتيجة	النتيجة	رفع الوعي
الرجع الى الفصل ٢	النتيجة	النشاط
الملحق ٢ الفصل ج.١ و الفصل ج.٢	تكون رسائل التوعية متماسكة وذات صلة للمجتمع كله: تكون آية الشكاوى المجتمعية سهل الوصول إليها والشركاء المهنيين مدعمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بإعلام المجتمعات المحلية بنطاق وغرض آلية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك دور الشركاء المهنيين</li> <li>- قم بتصميم استراتيجيات ملائمة لرفع الوعي تستند إلى المشاورات مع قادة المجتمعات المحلية والجمعيات التي يُحتمل أن تكون مهتمشة (النساء والأطفال على سبيل المثال) تأكد من أن أنشطة رفع الوعي المقدمة للمستفيدين من قبل الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية تقدم رسائل متناسقة</li> </ul>
الملحق ٢ و الفصل ج.٢	تكون رسائل التوعية واسعة الانتشار وسهل الوصول إليها	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بإشراك وسائل الإعلام المحلية لدعم المشاركة في التوعية المجتمعية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بما في ذلك قنوات الإبلاغ</li> <li>- يجب أن تستخدم قنوات الاتصالات نطاقًا واسعًا من الوسائط الإعلامية (المسقات والراديو ولطويات وما إلى ذلك، حسب على السياق استشارات المجتمع) وتكون متاحة باللغات المحلية المناسبة و / أو من خلال التمثيل المرئي</li> </ul>
الملحق ٢ و الفصل ج.١ و الفصل ج.٢	يفهم جميع المستفيدين الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك كيفية الإبلاغ وما يمكن توقعه من تقديم شكوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم برفع مستوى وعي المجتمع المحلي بالتأثير بقضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> <li>o تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o معايير السلوك للعاملين في المجال الإنساني</li> <li>o الحق في المساعدة الإنسانية دون التعرض للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o مكان الإبلاغ عن حوادث / ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o ما هي الخدمات المتوفرة للمتأثرين وكيفية الوصول إليها</li> <li>o ما الذي يمكن توقعه بعد تقديم شكوى بما في ذلك الإحالات المحتملة، والأطر الزمنية، والأدوار والمسؤوليات وحدود الجهات الفاعلة المعنية (إدارة التوقعات)</li> <li>o ما هي الخطوات التي ستتخذها آلية الشكاوى المجتمعية والوكالة المعنية لضمان السلاسة والسرعة</li> </ul> </li> <li>- قم بضمان وصول أنشطة التوعية إلى مجموعات النساء والمدارس وأي قطاعات سكانية أخرى تم تحديدها من خلال المشاورات المجتمعية على أنها ضعيفة بشكل خاص</li> </ul>
الملحق ١ و الفصل ب.٥ و الفصل ج.١ و الفصل ج.٢	منح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: يفهم جميع العاملون في المجال الإنساني آلية الشكاوى المجتمعية ومسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتفهم قيادة الوكالات الأعضاء آلية الشكاوى المجتمعية مسؤولياتهم الإضافية في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعقد الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية دورات تدريبية منتظمة لموظفيها (بما في ذلك المتطوعين، والمتدربين، وما إلى ذلك) والتي تغطي مواضيع مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ما هي الأفعال التي تمثل الذي استغلالا جنسيا وانتهاكا جنسيا</li> <li>o الاتزامات الدولية لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o سياسات الوكالات ذات الصلة بما في ذلك قواعد السلوك والسلوك الملائم للعاملين في المجال الإنساني، وسياسات الإبلاغ عن المخالفات، وقواعد الإبلاغ الإباضي</li> <li>o أدوار ومسؤوليات الأطراف الفاعلة الفردية في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>o إجراءات الإبلاغ عن الحوادث والإحالة للوكالات الفردية وآلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>o احتياجات المتأثرين وتقديم المساعدة</li> </ul> </li> <li>- تضمن الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية أن يكون مدير البرامج على علم بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>o سياسة المنظمة والبرامجيات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o أهمية دمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o وأهميات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul> </li> <li>- قم بتوسيع نطاق أنشطة الوقاية ورفع الوعي لدى الشركاء المهنيين والمتعاقدين (الفرعيين) من أجل زيادة معرفتهم وقدرتهم على منح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهم.</li> </ul>

الفصل ج ١٠	بناء قدرات القارئ بالتنسيق آلية الشكاوى المجتمعية	<p>تم عقد المزيد من التدريبات للجمعية بالقارئ بالتنسيق لدى آلية الشكاوى المجتمعية حول أدوارهم ومسؤولياتهم بالإضافة الى اجراءات معالجة شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
الفصل د ١٠	تخلق آلية الشكاوى المجتمعية روابط مع مقدمي الخدمة ويشارك مقدمي الخدمة في آلية الشكاوى المجتمعية ويستقلون معها	<p>تم تدريب مقدمي الخدمات على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاختصاصات الخاصة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والغرض العام من آلية الشكاوى المجتمعية وسياساتها واجراءاتها، وكيفية تلقي الحالات من خلال آلية الشكاوى المجتمعية وكيفية إخطار آلية الشكاوى المجتمعية بقضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يتم الإبلاغ عنها مباشرة إلى مقدم الخدمة</p>
الفصل ج ١٠	يقوم جميع مقدمي الموعية وطاقت آلية الشكاوى المجتمعية ويشارك قادة الكتل في آلية الشكاوى المجتمعية ويستقلون معها	<p>تم تدريب قادة الكتل على آلية الشكاوى المجتمعية ونظام الإحالة الخاص بها حتى يتمكنوا من:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o معرفة آلية الشكاوى المجتمعية وفهم أهمية المشاركة الفعالة</li> <li>o القدرة على التعرف على حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>o فهم إجراءات الإسالة لمساعدة الضحايا وإجراءات الاستغلال الجنسي</li> <li>o القدرة على تلقي شكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من آلية الشكاوى المجتمعية والمتابعة وفقاً لذلك</li> <li>o معرفة وتعزيز مبادئ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الرئيسية ومسؤولياتها في أنشطة الكتل</li> </ul>
الفصل د ١٠	تخلق آلية الشكاوى المجتمعية روابط مع الجهات الأمنية الفاعلة وتقوم الجهات الأمنية الفاعلة آلية الشكاوى المجتمعية وأدوارهم فيها	<p>الدعوة إلى تدريب الأطراف الفاعلة في مجال الأمن على دورها في منح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لها بما في ذلك المبادئ الإرشادية لآليات الشكاوى المجتمعية ومعايير حقوق الإنسان ومعايير السلوك</p>
الملاحق ٢	تبنى آلية الشكاوى المجتمعية القدرات وتشجع على مشاركة المنظمات المحلية	<p>تم عواملة جهود النوعية لمنظمات المجتمع المحلي / المنظمات غير الحكومية الوطنية واطلاهم على السياسات والإجراءات واستراتيجيات تنفيذ آلية الشكاوى المجتمعية وتشجيعهم على المشاركة بشكل فعال</p>

## الوقاية

الرجوع إلى الفصل	النتيجة	النشاط
الملاحق ١ والفصل ج.١ والفصل د.٢	يُمكن محاسبة جميع العاملين في المجال الإنساني والمقاولين (الفرعيين) على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بالاشتراك مع أعضاء الوكالات ضمن آلية الشكاوى المجتمعية قم بالدعوة إلى ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> <li>o التأكد من أن جميع موظفي الوكالة من فيهم المتدربون والمتطوعون والمقاولون لفترات قصيرة، يعرفون ويفهمون السياسة المؤسسية للصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / مدونة السلوك لديهم</li> <li>o التأكد من أن جميع عقود الشراكة تحتوي على شروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومن من الأفضل أن تتضمن الرجوع إلى المعايير المناسبة للسلوك وعواقب خرق القوانين (كما في ذلك إنهاء العقد)</li> <li>o تطبيق شروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع شركائها التنفيذيين والمقاولين (الفرعيين)</li> </ul> </li> </ul>
الفصل د.٢	تُحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على فهم شامل عن القدرات المتعلقة بالصحة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بتدوين سياسات / التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو عدم وجودها) لجميع الوكالات الإنسانية في الموقع</li> </ul>
الفصل ب.٥ والفصل ج.١ والفصل هـ.١	تصبح تدابير الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي معززة ومحاسنة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بمساعدة الوكالات على تطوير و / أو تعزيز سياساتها الداخلية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمواءمة بالمعايير الدولية</li> <li>- قم بالتنسيق مع الوكالات بشأن تصميم وتعزيز تدابير الوقاية</li> <li>- قم بالدعوة مع أعضاء وكالات الشكاوى المجتمعية لاتخاذ خطوات لمنع إعادة توظيف الجناة والتنسيق مع أقسام الموارد البشرية في هذا الخصوص</li> </ul>
	تنشط الشفافية عزيمية المجرمين والمجتمعيين وتحافظ ردود الفعل / التعقيبات على بناء ثقة المجتمع في آلية الشكاوى المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بالدعوة مع وكالات التحقيق لتوفير المستندات عن حالات في الوقت المناسب و تقاسم هذه المستندات بما في ذلك النتائج مع الناجين وآلية الشكاوى المجتمعية</li> </ul>

## تنفيذ المشروع

مساعدة وحماية الضحايا	
ارجع الى الفصل	النتيجة
الفصل د١	ينسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية كلاً مساعدة عاجلة وطويلة الأجل، وفقاً لاحتياجات الناجين
	حماية الناجي (والشهادة)
	<p>قام بتنسيق كل من خدمات المساعدة والعاجلة والمساعدات المقدمة لضحايا / مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بآليات المساعدة الفعالة. و يجب تقديم المساعدة بشكل مستقل عن الإحالة لمجموعة (على سبيل المثال ، فان توفير المساعدة ليس مشروطاً ببدء أو نتيجة التحقيق)</p> <p>تستند المساعدة الفورية على تقييم الاحتياجات الفردية ، ويمكن أن تشمل الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم النفسي الاجتماعي المساعدة المادية (مثل الطعام والملابس وحالة الطوارئ والمأوى الآمن)</p> <p>بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالأطفال، قم بإشراك دعاة / مقدمي خدمات حماية الطفل</p> <p>عند إثبات ادعاء، قد تكون هناك حاجة إلى توسيع الدعم - بالإضافة إلى ما يتم تقديمه بناء على تقييم الاحتياجات الفورية - من أجل معالجة النطاق الواسع من النتائج طويلة المدى عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (مثل المساعدة التعليمية والدعم النفسي والاجتماعي والخدمات المخصصة للأبناء)</p> <p>- التنسيق مع وكالة التحقيق للتأكد من أن المشكو به لا يوجد لديه اتصال آخر مع الضحية</p>

## الإلاستدامة

الإلاستدامة	
ارجع الى الفصل	النتيجة
	تصبح آلية الشكاوى المجتمعية فعالة ومستدامة
	تدمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع مراحل البرمجة الإنسانية
	البناء والحفاظ على المعرفة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع
الفصل ب١	تصبح آلية الشكاوى المجتمعية فعالة ومستدامة
	<p>قام بإنشاء منصب منسق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية الشكاوى المجتمعية المنصب مستقل ومكرس للحفاظ على زخم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودعم المنظمات</p> <p>قام بتحفيز ومساعدة الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية على تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل منظماتهم</p> <p>لغايرة موضوع دوران الموظفين، تأكد من أن القائمين بالتنسيق آلية الشكاوى المجتمعية على اتصال مع منسق آلية الشكاوى المجتمعية حيث يشركون المنسق لها لديهم من معلومات قبل ترك وظائفهم من أجل الحفاظ على المعرفة المؤسسية</p> <p>الدعوة إلى نقل هذه المعرفة بالمنظمة إلى نقطة القائم بالتنسيق الجديد الخاص بالوكالة</p> <p>- قم بوضع خطة استدامة لضمان قيام الوكالات الأعضاء بتوفير الموارد الكافية (المساحات البشرية والمالية والعينية) من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o الحفاظ على قوات التبليغ</li> <li>o إدارة فعاليات التوعية وأنشطة التدريب</li> <li>o تقديم المساعدة للضحايا إذا كان مقدمو الخدمات الطابون لا يقدمون الخدمات اللازمة</li> <li>o ضمان المشاركة بنشطة وذات المغزى في آلية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك الدورات التدريبية</li> </ul>



## الرصد والتقييم

### الأنظمة والإجراءات

الرجوع إلى الفصل	النتيجة	النشاط
الفصل ب.٣ و الفصل د.١ و الفصل هـ.١	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية بمجلات تفصيلية لشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اضمن أن تكون عملية جمع البيانات موحدة وفعالة</li> <li>- ينبغي أن يشمل رصد البيانات: وثيرة الإبلاغ ، وأنواع الشكاوى الواردة ، والمساعدة المقدمة للضحايا / مقدمي الشكاوى (مزود الخدمة ، ونوع المساعدة ، والتاريخ / الوقت المشر إليه ، والخدمات الإضافية المطلوبة ، وما إلى ذلك)</li> <li>- تفصيل البيانات حسب الجنس والفترة العمرية ونوع الشكاوى والعوامل الأخرى ذات الصلة لفهم التأثير على المجموعات المحددة والمواقع</li> </ul>
الفصل ب.١٠ و الفصل هـ.١	تعتبر رصد وتقييم البيانات إحدى الوظائف الأساسية في آلية الشكاوى المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بتحديد الأدوار والمسؤوليات لتحليل بيانات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المجمولة من أجل تحديد الأنماط والاتجاهات</li> </ul>
الفصل هـ.١	تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة والفاعلية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بالتقييم بشكل منتظم فيما إذا كان يتم اتباع الإجراءات في الأطر الزمنية المحددة الواردة في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية، بما في ذلك إحالات الشكاوى وإحالات المستفيدين للحصول على المساعدة</li> </ul>
الفصل ب.٤ و الفصل د.١ و الفصل هـ.١	تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة وثقة المستفيدين	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قم برصد وصول الشكاوى فعلياً إلى وحدة الوكالة المعنية بالمعنية المكلفة باستلام (أو التحقيق في) مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، و قم بمناقشة الوكالات الأعضاء بإجراء التحقيق في إطار زمني مناسب</li> <li>- قم بمناقشة وكالات التحقيق لتقديم التطورات المتعلقة بوضعية الحالة للناجين / مقدمي الشكاوى وتسيير ردود الفعل هذه إذا طُرب منك ذلك</li> <li>- قم بمناقشة الوكالات مشاركة الإحصاءات المجمولة مع آلية الشكاوى المجتمعية بشأن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تم الإبلاغ عنها / أو التحقق فيها والتدابير التأديبية التي اتخذت بشأنها، إن وجدت</li> <li>- قم بالاحتفاظ بسجلات حول جميع الشكاوى الواردة وبها في ذلك المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>- عند الامكان ، تنبج إذا / وكيف يتم التعامل مع الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحلها</li> <li>- قم بالاحتفاظ على جميع الوثائق المتعلقة بالأحالات المقدمة لمساعدة الضحايا</li> <li>- قم بتبني مستوى التعليقات/ درود الفعل المقدمة إلى مقدمي الشكاوى / الناجين إما من قبل آلية الشكاوى المجتمعية أو هيئة التحقيق (إن أمكن)</li> </ul>



## أنماط واتجاهات الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي

النتيجة	النتيجة	النشاط
الفصل ب، ٣ و الفصل ب، ٥ و الفصل هـ١	تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على رؤية كاملة لدى انتشار الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي في الموقع	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم تنفيذ حوادث الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي التي تم الإبلاغ عنها من خلال عملية قياسية لجمع البيانات من أجل: <ul style="list-style-type: none"> <li>تحديد اتجاهات وأنماط الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي</li> <li>تحديد فترات البرنامج وتطوير التدخلات الهادفة</li> <li>التمكن من إجراء مقارنات الإقليمية ووطنية وعالمية للبيانات</li> </ul> </li> </ul>
الفصل هـ١	تستخدم آلية الشكاوى المجتمعية بيانات الرصد لتخصيص البرمجة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم مشاركة أنماط الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي العامة مع منسق الشؤون الإنسانية، والكتل المعنية، ووحدة التحقيق التابعة للوكالات، والهيئات التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في آليات الشكاوى المجتمعية. تم بذلك عملية الإدخال أو مراجعة الشكاوى</li> </ul>
الفصل هـ١	بيانات آلية الشكاوى المجتمعية تساهم في عملية صنع القرار فيما يخص الصحة من الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي على المستوى العالمي	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم مشاركة أنماط الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي العامة مع منسق الشؤون الإنسانية، والكتل المعنية، ووحدة التحقيق التابعة للوكالات، والهيئات التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي تركز على الحماية من الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي، بحيث يتم إعلامهم بمستوى ونطاق الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي في وضع استراتيجية إنسانية معينة</li> </ul>

## تعديل آلية الشكاوى المجتمعية

النتيجة	النتيجة	النشاط
الفصل هـ١	يتم تحليل البيانات بشكل كاف ويقوم بإعلام عملية تعديل البرنامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>تأكد من أن الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية تجتمع بانتظام لمناقشة البيانات المنشورة المصدر والتحديات المناسبة للبرنامج</li> <li>يجب أن تكون مؤشرات الرصد والمراقبة واضحة ويتم نقلها أثناء الدورات التدريبية حتى يفهم جميع نقاط الاتصال في آلية الشكاوى المجتمعية ما يتم رصده وأهميته</li> <li>تم تطبيق التدخلات الهادفة لمعالجة توجهات وأنماط الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي التي تحدث في موقع تنفيذ آلية الشكاوى المجتمعية</li> </ul>
الملاحق ٤ و الفصل هـ١	تصبح آلية الشكاوى المجتمعية فعالة ويشارك المجتمع في إيجاد الحلول	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدم استبيانات التصور / الرضا لقياس ما إذا كانت آلية الشكاوى المجتمعية تلبي احتياجات الناجين والمجتمع المتضرر وتحديد جوانب آلية الشكاوى المجتمعية التي يجب تعديلها</li> </ul>
الفصل ج، ١ و الفصل ج، ٢ و الفصل هـ١	تواصل آلية الشكاوى المجتمعية تلبية الاحتياجات المتغيرة للمجتمع وتعتبر أنشطة التوعية والوقاية مهمة وفعالة	<ul style="list-style-type: none"> <li>استخدم استقصاء المعرفة والموقف والممارسات في مرحلة التصميم الأولية لآلية الشكاوى المجتمعية. تم بذلك بشكل منظم طوال فترة التنفيذ من أجل التقاط المواقف المتغيرة وعملية تنمية المجتمع المحلي وقياس مدى فهم قنوات التبليغ والتصورات المتعلقة باتجاهات الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي الناشئة ومواقف المجتمع نحو الناجين من الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي</li> <li>تم تقييم ورصد نتائج فعاليات التوعية للمستفيدين وأنشطة الوقاية / التدريب للعاملين في المجال الإنساني من أجل الحفاظ على فهم شامل لمستوى المعرفة في الموقع، ولتجنب ازدواج الجهود ومعالجة الفجوات المعرفية</li> <li>قارن السجلات المتعلقة بأنشطة التوعية للمستفيدين وسجلات التدريب لموظفي المساعدة الإنسانية مع سجلات الشكاوى لتحليل التأثير الحقيقي للتثقيف.</li> </ul>

ملحق ٢

الالتزامات الدولية من أجل  
الحماية من الاستغلال  
الجنسي<sup>٣</sup> والانتهاك الجنسي<sup>٣</sup>

## جدول المحتويات

١٧	٢ أ. النشرة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠٠٣) .....
٢٢	٢ ب. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الأمم المتحدة والأفراد من غير موظفي الأمم المتحدة .....
٢٩	٢ ج. الحد الأدنى من المعايير المعمول بها بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠١٢) .....
٢٢	٢ د. بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (١١ ديسمبر ٢٠١٥) .....

ST/SGB/2003/13

الأمم المتحدة

9 October 2003

الأمانة العامة



## نشرة الأمين العام تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

منعاً لحالات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي ومواجهتها، ومراعاة لقرار الجمعية العامة ٣٠٦/٥٧ المؤرخ ١٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٣ والمعنون "التحقيق في قيام عاملين في مجال المساعدة الإنسانية بالاستغلال الجنسي للاجئين في غرب أفريقيا"، يُصدر الأمين العام بالتشاور مع الرؤساء التنفيذيين للهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة التابعة للأمم المتحدة ما يلي:

### الفرع ١

#### تعريف

لأغراض هذا النشرة، فإن مصطلح "الاستغلال الجنسي" يعني 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. وبالمثل، فإن مصطلح "الانتهاك الجنسي" يعني التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعا جنسيا، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

### الفرع ٢

#### نطاق الانطباق

١-٢ تنطبق هذه النشرة على جميع موظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك موظفو الهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة، التابعة للأمم المتحدة.



ST/SGB/2003/13

٢-٢ يحظر على القوات التي تقوم بعمليات تحت قيادة الأمم المتحدة وسيطرتها ارتكاب أي عمل من أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويقع على كاهلها واجب خاص يقضي بحماية النساء والأطفال عملاً بالبند ٧ من نشرة الأمين العام ST/SGB/1999/13، المعنونة "تقييد قوات الأمم المتحدة بالقانون الإنساني الدولي".

٢-٣ تحدد نشرة الأمين العام ST/SGB/253، المعنونة "تعزيز مبدأ المساواة في المعاملة بين الرجل والمرأة داخل الأمانة العامة ومنع التحرش الجنسي"، والأمر الإداري ذو الصلة<sup>(١)</sup>، السياسات والإجراءات المتبعة في مواجهة حالات التحرش الجنسي في الأمانة العامة للأمم المتحدة. وقد اعتمدت الهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة التابعة للأمم المتحدة سياسات وإجراءات مماثلة.

### الفرع ٣

#### حظر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

٣-١ يشكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي انتهاكا للقواعد والمعايير القانونية الدولية المعترف بها عالمياً، وقد اعتبرا دوماً تصرفاً غير مقبول أن يأتيه موظفو الأمم المتحدة وسلوكاً منهياً عنه فالنظامان الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة ينهيان عن هذا السلوك.

٣-٢ وتعزيراً لحماية أكثر فئات السكان ضعفاً، لاسيما النساء والأطفال، تصدر المعايير المحددة التالية التي تكرر تأكيد الالتزامات العامة القائمة في إطار النظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة:

(أ) تمثل حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أشكالاً خطيرة من سوء السلوك، ومن ثم تعد سبباً موجياً لاتخاذ تدابير تأديبية بما في ذلك الفصل بإجراءات موجزة؛

(ب) تحظر ممارسة أي نشاط جنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ سنة) بغض النظر عن سن الرشد أو سن الرضا المقررة محلياً. ولا يعتد بالتعلل بإساءة تقدير سن الطفل؛

(ج) تحظر مبادلة الجنس بالمال أو العمل أو السلع أو الخدمات، بما في ذلك طلب خدمات جنسية أو غير ذلك من أشكال السلوك المهين أو الحط للكرامة أو المنطوي على الاستغلال. ويشمل ذلك أي مبادلة بمساعدات واجبة لمستحقيها؛

(١) حالياً الوثيقة ST/AI/379، المعنونة "إجراءات مواجهة التحرش الجنسي".

ST/SGB/2003/13

(د) من غير المقبول على الإطلاق قيام علاقات جنسية بين موظفي الأمم المتحدة والمستفيدين من المساعدة، حيث إنها تقوم على ديناميات للقوى غير متكافئة بطبيعتها، مما ينال من مصداقية ونزاهة أعمال الأمم المتحدة؛

(هـ) يجب على أي من موظفي الأمم المتحدة تولد لديه مخاوف أو شكوك في إقدام أحد زملائه على ارتكاب عمل من أعمال الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي، أن يبلغ عن تلك المخاوف عن طريق آليات الإبلاغ القائمة سواء كان ذلك في الوكالة نفسها أم لا أو كان داخل منظومة الأمم المتحدة أم لا؛

(و) يتحتم على موظفي الأمم المتحدة تهيئة وإدامة بيئة تمنع حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع على عاتق المديرين من جميع الرتب مسؤولية خاصة عن دعم وتطوير النظم التي تحفظ هذه البيئة.

٣-٣ ولا يقصد بالمعايير المذكورة أعلاه أن تكون قائمة حصرية. فثمة أنواع أخرى من التصرفات التي تنطوي على الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي يمكن أن تكون أسبابا لاتخاذ إجراءات إدارية أو تدابير تأديبية، بما في ذلك الفصل بإجراءات موجزة، عملا بالنظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة.

#### الفرع ٤

##### واجبات رؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات

٤-١ ييضطلع رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة، وفقا لما يقتضيه الحال، بمسؤولية تهيئة وإدامة بيئة تمنع حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وعليه اتخاذ التدابير الملائمة لتحقيق هذا الغرض. وعلى رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يقوم، على وجه الخصوص، بإبلاغ موظفيه بمحتويات هذه النشرة والتأكيد على استلام كل موظف نسخة منها.

٤-٢ وييضطلع رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة بمسؤولية اتخاذ الإجراء المناسب في الحالات التي تتوافر فيها أسباب للاعتقاد بأنه قد تم الإخلال بأي من المعايير الواردة في الفرع ٣-٢ أعلاه، أو إثبات أي سلوك مشار إليه في الفرع ٣-٣ أعلاه. ويُتخذ ذلك الإجراء وفقا للمعايير والإجراءات المتبعة في التعامل مع حالات سوء سلوك الموظفين.

٤-٣ ويقوم رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة بتعيين مسؤول، في رتبة عالية بالقدر الكافي، ليعمل باعتباره منسقا لتلقي البلاغات عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفيما يتعلق بالبعثات، ينبغي إبلاغ موظفي البعثة والسكان المحليين، على نحو مناسب، بوجود المنسق وإطلاعهم على دوره وكيفية الاتصال به. وتُسلم جميع بلاغات

الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي بطريقة سرية لحماية لحقوق جميع المعنيين. إلا أنه يجوز استخدام تلك البلاغات، عند الضرورة، لأغراض اتخاذ الإجراءات عملاً بالفرع ٤-٢ أعلاه.

٤-٤ ولا يطبق رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة المعيار المنصوص عليه في الفرع ٣-٢ (ب)، في حالة الزواج القانوني لموظف من شخص يقل عمره عن ١٨ سنة، ولكنه يتجاوز سن الرشد أو سن الرضا في بلد المواطنة.

٤-٥ ولرئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يستعمل تقديره في تطبيق المعيار المنصوص عليه في الفرع ٣-٢ (د)، في حال تجاوز عمر المستفيدين من المساعدة ١٨ سنة، وحيث تبرر ظروف الحالة الاستثناء من تطبيق المعيار.

٤-٦ وعلى رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يبلغ فوراً إدارة الشؤون الإدارية عما يجرى من تحقيقات في حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وما يتخذ من إجراءات نتيجة لهذه التحقيقات.

## الفرع ٥

### الإحالة إلى السلطات الوطنية

في حال توافر أدلة تدعم الادعاءات بوقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي، بعد إجراء تحقيق شامل، يمكن إحالة هذه الحالات إلى السلطات الوطنية لتتولى الملاحقة القضائية الجنائية، وذلك بعد التشاور مع مكتب الشؤون القانونية.

## الفرع ٦

### الترتيبات التعاونية مع الكيانات أو الأفراد غير التابعين للأمم المتحدة

٦-١ عند الدخول في ترتيبات تعاونية مع كيانات أو أفراد غير تابعين للأمم المتحدة، يقوم مسؤولو الأمم المتحدة المختصين بإبلاغ تلك الكيانات أو الأفراد بمعايير السلوك الواردة في الفرع ٣، ويتلقون تعهداً كتابياً من تلك الكيانات أو الأفراد بقبول هذه المعايير.

٦-٢ ويشكل عدم قيام تلك الكيانات أو الأفراد باتخاذ التدابير الوقائية إزاء الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي، أو بالتحقيق في الادعاءات بحدوثهما، أو باتخاذ الإجراءات التصحيحية عند حدوثهما، أسباباً لإنهاء أي ترتيب تعاوني مع الأمم المتحدة.



الفروع ٧  
بدء النفاذ

تدخل هذه النشرة حيز النفاذ في ١٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣.

(توقيع) كوفي عنان  
الأمين العام

\_\_\_\_\_

## بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين التابعين للأمم المتحدة

نؤكد نحن، الأمم المتحدة والكيانات غير التابعة للأمم المتحدة، من جديد عزمنا على منع أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المستقبل من قبل موظفينا.

نلاحظ إصدار هذا البيان في المؤتمر الرفيع المستوى المعني بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية في ٤ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٦ في نيويورك، الولايات المتحدة الأم ريكية، ونرحب بالموافقة المستقبلية على هذا البيان من قبل الآخرين.

نحن نتذكر المبادئ الأساسية الستة المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتي أقرت من خلال الإشارة إلى أن هذه المبادئ قد أُدرجت في قواعد السلوك والقواعد والأنظمة الخاصة بكل منظمة وبالتالي فهي ملزمة للموظفين. وهي على وجه الخصوص ملزمة لموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها والموضحة في نشرة الأمين العام المتعلقة بالتدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST / SGB / 2003/13).

ونشير إلى أن هذه المعايير قد صدرت لحماية السكان الأكثر ضعفاً، لا سيما النساء والفتيات والفتيان، ونقر بأن الظروف في البلدان التي نعمل فيها، مثل الفقر وضعف سيادة القانون والتشريد وتدمير الهياكل المجتمعية الناتجة عن الصراع يزيد من تعرض المجتمعات للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مما في ذلك الاتجار بالبشر، من قبل موظفينا وغيرهم.

ونشير كذلك إلى أن إنشاء بيئة عمل و عيش تعمل على منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة على تلك البيئة هي مسؤولية الفرد والمنظمة على حد سواء. ونلاحظ أن الثقافة الإدارية لمنظمة ما والتمثيل المتساوي للنساء والرجال على جميع مستويات المنظمة ومدى ملاءمة البيئة المعيشية والعملية كلها عوامل تساهم في منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

ونشدد على أهمية منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ونؤكد على ضرورة اتخاذ إجراء سريع وحاسم عند وقوع هذه الأفعال. وننوه بالواجبات المحددة للمدراء والقادة في هذا الصدد والمبينة للأمم المتحدة في الباب ٤ من النشرة.

ندرك أنه قد تم إحراز تقدم كبير حتى الآن للقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفينا، ونلاحظ أننا في مراحل مختلفة من تنفيذ المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

١ انظر "التذييل ١: قائمة بالكيانات التي تمت الموافقة عليها" للحصول على قائمة كاملة بالكيانات التي تصادق على بيان الالتزام الخاص بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين التابعين للأمم المتحدة.

٢ يشمل "موظفون": موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها مثل متطوعي الأمم المتحدة أو موظفيها أو موظفيها من الكيانات غير التابعة للأمم المتحدة أو الأفراد الذين أبرموا ترتيبات تعاونية مع الأمم المتحدة (بما في ذلك المتدربين والاستشاريين الدوليين والمحليين بالإضافة إلى المقاولين الأفراد والشركاء) ، والخبراء العاملين في البعثات بمن فيهم ضباط شرطة الأمم المتحدة، وأعضاء الوحدات المراقبين، فضلاً عن الأعضاء العسكريين للوحدات الوطنية العاملة في بعثات الأمم المتحدة لحفظ السلام؛ الموظفين على النحو المحدد من قبل المنظمات الدولية والهيئات الأعضاء فيها؛ وأفراد المنظمات غير الحكومية.

٣ انظر "التذييل ٢: المبادئ الأساسية الستة المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

نؤكد من جديد هدفنا المتمثل في التنفيذ الكامل لهذه المبادئ باعتبارها أمراً ضرورياً والالتزام بما يلي:

١. وضع استراتيجيات محددة للمنظمة لمنع منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما. وتشمل ذلك مؤشرات زمنية وقابلة لقياس التقدم لتمكين منظماتنا وغيرها من مراقبة أدائها.
٢. دمج معاييرنا بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المواد التعريفية والدورات التدريبية لموظفينا.
٣. منع مرتكبي الاستغلال والانتهاك الجنسي من إعادة تعيينهم أو إعادة نشرهم. ويمكن أن يشمل ذلك استخدام فحص الخلفية والقيود الجنائية.
٤. ضمان إمكانية الوصول إلى آليات الشكاوى للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي وأن نقاط التنسيق لتلقي الشكاوى تفهم كيفية أداء واجباتها.
٥. اتخاذ الإجراءات المناسبة بأفضل ما لدينا من قدرات لحماية الأشخاص من الانتقام في حال كون الإبلاغ عن ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي يخص موظفينا.
٦. التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوقت المناسب و بأسلوب مهني. ويشمل ذلك استخدام أسلوب مناسب لإجراء المقابلات مع مقدمي الشكاوى والشهود ولا سيما مع الأطفال.
٧. اتخاذ إجراءات سريعة ومناسبة ضد موظفينا الذين يرتكبون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يشمل ذلك إجراءات إدارية أو تأديبية و/أو الإحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب، بما في ذلك المقاضاة الجنائية.
٨. تقديم المساعدة الأساسية إلى مقدمي الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في حالات الطوارئ.
٩. إبلاغ موظفينا ومجتمعاتنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتصدي لهما. و ينبغي تطوير هذه المعلومات ونشرها داخل البلد بالتعاون مع الوكالات الأخرى ذات الصلة، وينبغي أن تتضمن تفاصيل عن آليات تقديم الشكاوى وحالة ونتائج التحقيقات بشكل عام وردود الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجناة وتدابير المتابعة المتخذة فضلاً عن المساعدة المتاحة للمشتكين والضحايا.
١٠. إشراك المجتمعات والحكومات في دعم ومنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للحيلولة دون وقوعه من قبل موظفينا

## تذييل ١: قائمة الكيانات المعتمدة

### كيانات الأمم المتحدة

١. إدارة شؤون نزع السلاح (DDA)  
السيد نوبواكي تاناكا، وكيل الأمين العام
٢. إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (DESA)  
السيد خوسيه أنطونيو أوكامبو، وكيل الأمين العام
٣. إدارة الشؤون السياسية (DPA)  
السيد إبراهيم أغبولا غمباري، وكيل الأمين العام
٤. إدارة شؤون الإعلام (DPI)  
السيد شاشي ثارور، وكيل الأمين العام للاتصالات والإعلام
٥. إدارة عمليات حفظ السلام (DPKO)  
السيد جان - ماري غينو، وكيل الأمين العام لعمليات حفظ السلام
٦. قسم الإدارة  
السيد وارن ساتش OIC
٧. إدارة السلامة والأمن (DSS)  
السيد ديفيد فينيس، وكيل الأمين العام
٨. منظمة الأغذية والزراعة (FAO)  
السيد جاك ضيوف المدير العام
٩. المنظمة الدولية للهجرة (IOM)  
السيد وليام لاسي سوينج، المدير العام
١٠. المركز التجاري الدولي (ITC)  
باتريشيا فرانسيس
١١. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA)  
السيد جان إيغلاند، وكيل الأمين العام للشؤون الإنسانية ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ
١٢. مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (OHCHR)  
السيدة لويز أربور، المفوضة السامية لحقوق الإنسان
١٣. مكتب الشؤون القانونية (OLA)  
السيد نيكولاس ميشيل، وكيل الأمين العام / المستشار القانوني
١٤. مكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا (OSAA)  
السيد جوزيف ليغوايلا ليغوايلا، وكيل الأمين العام
١٥. مكتب الممثل الخاص للأمين العام للأطفال والصراع المسلح (OSRSG / CAAC)  
السيدة رادريكا كوماراسوامي، وكيل الأمين العام/الممثل الخاص للأمين العام للأطفال والصراع المسلح
١٦. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)  
السيد كمال درويش، المدير
١٧. قوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك (UNDOF)،

اللواء فولفغانغ جيلك، قائد القوة

١٨. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة)

السيدة أنا تيبايوجوكا، المديرية التنفيذية

١٩. مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR)

السيد أنطونيو مانويل دي أوليفيرا غوتيريس، المفوض السامي لشؤون اللاجئين

٢٠. منظمة الأمم المتحدة للطفولة - اليونيسيف (UNICEF)

السيدة آن فينمان، المديرية التنفيذية

٢١. قوات الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان (UNIFIL)

اللواء كلاوس غرازيانو، قائد القوة

٢٢. بعثة الأمم المتحدة للإدارة المؤقتة في كوسوفو (UNMIK)

السيد واكيم راكر، الممثل الخاص للأمين العام

٢٣. بعثة الأمم المتحدة المتكاملة في تيمور - ليشتي (UNMIT)

السيد أتول كهاري، الممثل الخاص للأمين العام

٢٤. مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (UNODC)

السيد أنطونيو ماريا كوستا، المدير العام

٢٥. بعثة الأمم المتحدة في كوت ديفوار (UNOCI)

السيد أبو موسى، منظمة التعاون الإسلامي

٢٦. بعثة الأمم المتحدة في إثيوبيا وإريتريا (UNMEE)

السيد عزوز النيفر، الممثل الخاص بالنيابة للأمين العام

٢٧. بعثة الأمم المتحدة في السودان (UNMIS)

السيد تاي-بروك زيريهون، الممثل الخاص بالنيابة للأمين العام

٢٨. بعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية (MINURSO)

جوليان هارستون، الممثل الخاص للأمين العام

٢٩. فريق مراقبي الأمم المتحدة العسكريين في الهند وباكستان (UNMOGIP)

اللواء دراغوتين ريبينتش، كبير المراقبين العسكريين

٣٠. بعثة مراقبي الأمم المتحدة في جورجيا (UNOMIG)

السيد جان أرنو، الممثل الخاص للأمين العام

٣١. بعثة منظمة الأمم المتحدة في جمهورية الكونغو الديمقراطية (MONUC)

السيد وليام لاسي سوينغ، الممثل الخاص للأمين العام

٣٢. مكتب الأمم المتحدة في جنيف (UNOG)

السيد سيرجي أوردجونيكيدزه، المدير العام

٣٣. مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (UNOPS)

السيد جان ماتسون، المدير التنفيذي

٣٤. قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص (UNFICYP)

السيد مايكل مولر، الممثل الخاص للأمين العام ورئيس البعثة

٣٥. صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)

السيدة ثريا عبيد، المدير التنفيذي

٣٦. وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى - الأونروا (UNRWA)

السيدة كارين كونينغ أبو زيد، المفوض العام

٣٧. بعثة الأمم المتحدة لتحقيق الاستقرار في هايتي (MINUSTAH)

السيد إدموند موليت، الممثل الخاص للأمين العام

٣٨. اتحاد موظفي الأمم المتحدة

السيد ستيفن كيسامبيرا، الرئيس

٣٩. منظمات الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة (UNTSO)

الميجور جنرال إيان جوردون، رئيس الأركان

٤٠. متطوعو الأمم المتحدة (UNV)

السيد أد دي رعد، المنسق التنفيذي

٤١. منظمة الصحة العالمية (WHO)

الدكتور أندرياس نورديستروم، المدير العام بالإناية

٤٢. برنامج الغذاء العالمي (WFP)

السيد جيمس تي موريس، المدير التنفيذي

### كيانات غير تابعة للأمم المتحدة

١. العمل من الكنائس معاً (ACT)

السيد جون ندونا، المدير

٢. أفريقيا ومساعدة اللاجئين في الشرق الأوسط (AMERA UK)

السيدة باربارا إي. هريل-بوند ، أ.بي.إيه، المديرية التنفيذية لعمليات ما وراء البحار

٣. افريكير

السيد جولوس كولز، الرئيس

٤. اللجنة الأمريكية للاجئين الدولية (ARC)

السيد هيو بارمر، الرئيس

٥. جمعية الوكالات التطوعية للتنمية الريفية (AVARD)

السيد ب. م. تريباتي، الرئيس

٦. الصليب الاحمر النمساوي

السيد ولفغانغ كوبتسكي، الأمين العام

٧. كير انترناشيونال

السيد دنيس كايو، الأمين العام

٨. كاريتاس الدولية

السيد دنكان ماكلارين، الأمين العام

٩. خدمات الإغاثة الكاثوليكية (CRS)

السيد كين هاكيت، الرئيس

١٠. صندوق الأطفال المسيحي (CCF)

السيد / بيل لياي، الرئيس التنفيذي بالوكالة

١١. اللجنة العالمية للإصلاح المسيحي (CRWRC-US)

السيد أندرو ريسكامب، مدير

١٢. كونسيرن ورلدوايد

السيد توم أرنولد، الرئيس التنفيذي

١٣. منظمة "إنهاء بغاء الأطفال واستغلال الأطفال إباحياً والاتجار بالأطفال لأغراض جنسية" (ECPAT International)

السيدة كارمن م. مادرينيان، المديرية التنفيذية

١٤. هيلبايج (سن المساعدة) الدولية (HAI)

السيد ريتشارد بلويت، الرئيس التنفيذي

١٥. الهيئة الطبية الدولية

السيدة نانسي آوسي، الرئيس والمدير التنفيذي

١٦. لجنة الإنقاذ الدولية (IRC)

السيد جورج روب، الرئيس والمدير التنفيذي

١٧. الصليب الاحمر الايرلندي

السيد جون رويكروفت، الأمين العام

١٨. الصليب الاحمر الايطالي

السيد ماسيمو بارا، الرئيس

١٩. اللوثري الدولية للإغاثة

السيد جيف ويسنانت، نائب الرئيس التنفيذي

٢٠. ميرسي كور

السيدة نانسي ليندبورج، رئيسة

٢١. الصليب الاحمر في موناكو

سمو الأمير ألبرت الثاني

٢٢. منظمة أطباء العالم (MDM France)

الدكتور بيير ميتشيليتي، رئيس مجلس الإدارة

٢٣. اللاجئ الدولية (RI)

السيد كينيث هـ. بيكون، الرئيس

٢٤. عمليات الولايات المتحدة الأمريكية

السيد ريتشارد م. والدن، الرئيس والمدير التنفيذي

٢٥. الإغاثة الدولية

السيد فرشاد راستيجار، الرئيس التنفيذي

٢٦. باكت، Inc

السيدة سارة نيوهال، الرئيس والمدير التنفيذي

٢٧. بلان انترناشيونال ( الخطة الدولية)

السيد توم ميلر، الرئيس التنفيذي

٢٨. العمل الدولي للسكان (PAI)



السيدة آمي كوهين، الرئيس التنفيذي والرئيس

٢٩. مؤسسة إنقاذ الطفولة بالمملكة المتحدة (SC UK)

السيدة ياسمين ويتريد، الرئيس التنفيذي

٣٠. تحالف إنقاذ الأطفال

السيدة ياسمين ويتريد، الرئيس التنفيذي

٣١. تيرفند

السيد ماثيو فروست، الرئيس التنفيذي

٣٢. الوجود الدولي المؤقت في الخليل (TIPH)

السيد كارل هنريك شورسين، رئيس البعثة

٣٣. جمعية الصليب الأحمر لترينيداد وتوباغو

السيدة ديليا شور، رئيسة

٣٤. معهد يتروك الدولي للتنمية الزراعية (ويتروك انترناشيونال)

السيد فرانك توغويل، الرئيس والمدير التنفيذي

٣٥. لجنة المرأة لشؤون اللاجئين والأطفال

السيدة كارولين ماكينسون، المدير التنفيذي

٣٦. ورلد فيجن الدولية

كيفن جيه جينكينز، الرئيس والمدير التنفيذي

الوضعية في كانون الأول ديسمبر ٢٠١١

## تذييل ٢: ست مبادئ رئيسية متعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي ٤

١. تمثل حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أشكالاً خطيرة من سوء السلوك، ومن ثم تعد سبباً موجباً لاتخاذ تدابير تأديبية بما في ذلك الفصل من الخدمة بإجراءات موجزة؛ إنهاء الخدمة"
٢. تحظر ممارسة أي نشاط جنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ سنة) بغض النظر عن سن الرشد أو سن الرضا المقررة محلياً. ولا يعتد بالتعلل بإساءة تقدير سن الطفل؛
٣. تحظر مبادلة الجنس بالمال أو العمل أو السلع أو الخدمات، بما في ذلك طلب خدمات جنسية أو غير ذلك من أشكال السلوك المهين أو المحط للكرامة أو المنطوي على الاستغلال. ويشمل ذلك أي مبادلة بمساعدات واجبة لمستحقيها؛ العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والمستفيدين لا تشجع إطلاقاً لأنها تستند إلى ديناميكيات السلطة غير المتكافئة بطبيعتها. مثل هذه التصرفات تنال من مصداقية ونزاهة أعمال الأمم المتحدة؛
٤. لا تشجع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والمستفيدين إطلاقاً لأنها تعتمد بطبيعتها على ديناميكيات السلطة غير المتكافئة. و تقوض مثل هذه العلاقات مصداقية ونزاهة عمل المساعدات الإنسانية.
٥. يجب على أي موظف تتولد لديه مخاوف أو شكوك في إقدام أحد زملائه على ارتكاب عمل من أعمال الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي، أن يبلغ عن تلك المخاوف عن طريق آليات الإبلاغ القائمة سواء كان ذلك في الوكالة نفسها أم لا
٦. العاملون في المجال الإنساني ملزمون بإنشاء والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ قانون السلوك الخاص بهم. ويتحمل المديرون على جميع المستويات مسؤوليات خاصة لدعم وتطوير الأنظمة التي تحافظ على هذه البيئة."

٤ انظر تقرير فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الأزمات الإنسانية المؤرخ ١٣ حزيران / يونيو ٢٠٠٢، خطة العمل، الفرع الأول - ألف.

## معايير التشغيل الدنيا للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

### الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين ١

لتوفير الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين فإن الالتزام بالحد الأدنى من معايير التشغيل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مطلوب. تم تصميم معايير تشغيل الحد الأدنى للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على غرار معايير تشغيل الحد الأدنى الأمنية لسلامة الموظفين المعروفة والتي تعتبر إلزامية بالنسبة لمنظمة الأمم المتحدة لضمان وجود مجموعة مشتركة من المتطلبات التي تتبعها جميع الوكالات من أجل ضمان سلامة الموظفين .

#### ما هي معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟

تعتمد معايير تشغيل الحد الأدنى للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على:

١. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين، أغسطس ٢٠٠٨
٢. المراجعة العالمية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفي الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، والمنظمة الدولية للهجرة والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يوليو ٢٠١٠
٣. المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يونيو ٢٠٠٢

#### ما هي العناصر الرئيسية لمعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟

توفر الأركان الأربعة للعمل الحالي في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إطاراً للآلية. و تتمثل هذه الأركان فيما يلي:

١. الإدارة والتنسيق: وضع السياسات الفعالة وتنفيذها؛ الترتيبات التعاونية؛ قسم مخصص / جهة اتصال ملتزمة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
٢. الاشتراك مع سكان المجتمع المحلي ودعمهم: التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن (أ) ما يجب القيام به بشأن توعية المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و (ب) وكيفية إنشاء آليات فعالة للشكاوى المجتمعية.
٣. الوقاية: آليات فعالة وشاملة لضمان التوعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين؛ التوظيف الفعال وتقييم أداء العمل.
٤. الاستجابة: وجود الإجراءات الداخلية للشكاوى والتحقيق .

١ وقد نوقشت هذه المعايير التشغيلية الدنيا بين أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. الوثيقة قيد العمل وتعكس حالة التفكير الحالي لفريق العمل.

## ٢ ج. الحد الأدنى من المعايير المعمول بها بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠١٢)

المؤشرات الرئيسية	المعايير التشغيلية الدنيا المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• توجد سياسات تنص على معايير السلوك بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتوجد خطة عمل لتنفيذ هذه السياسة.</li> <li>• تم تعريف للموظفين الحاليين والإدارة العليا بالسياسات / معايير السلوك (على مستوى المقر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل فعاليات التعرف ودورات التدريب لتحديد المعلومات).</li> </ul>	<p>تطوير وتنفيذ السياسات فعالة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تدرج نشرة الأمين العام (ST / SGB / 2003/13) أو مدونات قواعد السلوك المعتبرة في شروط العقد العامة.</li> <li>• وجود إجراءات لتلقي الملاحظات الخطية من الجهات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتيبات تعاونية مع الوكالة والتي تنص على معرفتهم والتزامهم بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>	<p>الترتيبات التعاونية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتحصل القسم المخصص / القائم بالتنسيق المستوية الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> <li>• يتعين على القسم المسؤول / رابط الاتصال تقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة العليا تتناول التقدم الذي تحرزه بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال القائم بالتنسيق الأعلى بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> <li>• قام الموظفون الذين يتعاملون مع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بإضفاء الطابع الرسمي على المسؤولية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بإضفاء المسؤولية في وصف وظائفهم و تقييم أدائهم أو ما شابه.</li> <li>• قد تلقوا تدريباً منتظماً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويتناسب الوقت المخصص للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع حجم التنفيذ المطلوب في ظل الوضع الحالي للمنظمة.</li> </ul>	<p>وجود قسم مخصص / جهة تنسيق ملتزمة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يبلغ المقر الرئيسي بالتفصيل عن توقعاته المتعلقة بجهود توعية المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمعايير السلوك والإبلاغ الخاصة بالمنظمة).</li> <li>• قيام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة لأدوات ومواد التوعية التي تستخدم في أنشطة رفع وعي المستفيدين.</li> </ul>	<p>التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات المتعلقة بتوعية المستفيدين حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بحث المقر الرئيسي مكاتبه الميدانية على المشاركة في آليات الشكاوى المجتمعية والتي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك من قبل مجتمع الإغاثة وتكثيفها مع مواقعها المحددة.</li> <li>• هناك توجيهات مقدمة للمكان حول كيفية تصميم آلية الشكاوى المجتمعية لضمان كينيتها مع السياق الثقافي مع التركيز على مشاركة المجتمع المحلي.</li> <li>• توجد آلية لرصد ومراجعة آلية الشكاوى.</li> <li>• لدى المنظمة إرشادات خطية حول توفير المساعدة للضحايا.</li> </ul>	<p>آليات فعالة لشكاوى المجتمعية المشتركة بما فيها مساعدة الضحايا</p>

<p>تؤكد المنظمة من أن جميع المرشحين ملازمين بالتوقيع على مدونة السلوك قبل عرض العمل عليهم.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتزم كل منظمة بتحسين نظامها للتحقيق من مراجع المرشحين للعمل والتدقيق في سجل التصرف السابق.</li> <li>• يشمل الإشراف وتقييم الأداء على الالتزام بالمشاركة في تدريبات مدونة قواعد السلوك (أو ما شابه ذلك) التي تشمل موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> </ul> <p>ST / تشمل تقييمات الأداء للإدارة العليا الالتزام بإيجاد والحفاظ على بيئة تفتح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ ST / SGB / 2003/13 أو مدونة السلوك.</p>	<p>التوظيف الفعال وتقييم أداء العمل</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتلقى الموظفون تدريب سنوي لتحديد المعلومات حول معايير السلوك والتعرف على آلية تقديم الشكاوى والتقارير عن سوء السلوك وآثار انتهاك هذه المعايير.</li> <li>• التدريب حول سوء السلوك (على وجه التحديد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) يشكل جزءاً من عملية التعريف الأولية.</li> <li>• للموظفين على دراية بالترامهم بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / سوء السلوك ويدركون أن هناك سياسات للحماية من الانتقام.</li> </ul>	<p>إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان التوعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• توجه إجراءات خطية بشأن التعامل مع الشكاوى / التقارير من الموظفين أو المستفيدين.</li> <li>• يتم إبلاغ الموظفين بصورة منتظمة بكيفية تقديم شكاوى / تقرير وإجراءات معالجتها.</li> <li>• تصدر إجراءات التشغيل الموحدة للتحقيق أو ما يعادلها وتستخدم لتوجيه ممارسة التحقيق.</li> <li>• يتم إجراء التحقيقات من قبل خبراء مهنيين ومؤهلين مدربين أيضاً على تحقيقات حساسة مثل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> <li>• تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر وتتم مشاركة المعلومات المتعلقة بالنتائج مع مقدم الشكاوى.</li> <li>• أدت الشكاوى الجوهرية إلى اتخاذ إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقبية. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الجهة قادرة على تبرير ما لا.</li> </ul>	<p>وجود الإجراءات الداخلية للشكاوى والتحقيقات</p>

## الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### بيان من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

أقرها رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في ١١ ديسمبر ٢٠١٥

يؤكد هذا البيان التزام مديري اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل العاملين في المجال الإنساني والاستجابة لهما بنشاط، وكما يؤكد على دور القائمين بالتنسيق الكبار في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومنسقي الشؤون الإنسانية وفرق البلدان الإنسانية في تنفيذ هذا الالتزام في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية.

نحن، مديرو اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، نؤكد من جديد عزمنا على القضاء على أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفينا والرد بشكل فعال على الحوادث التي تستمر ضد المستفيدين لدينا. نحن نقر بمسؤوليتنا القيادية في تعزيز مكافحة المجتمع الإنساني ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تحقيق نظام حقيقي للمساءلة الجماعية، ونحن نلتزم بتوفير الموارد اللازمة للقضاء على هذا العمل السيئ.

في القيام بذلك، نحن:

نستذكر نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي،<sup>١</sup> بما في ذلك إدانتها للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمبادئ الأساسية الستة للحماية؛

نستذكر التعهدات السابقة للوكالات الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك بيان الالتزام بشأن القضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة وغيرهم من الموظفين، ومعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفينا؛

نؤكد من جديد أن خلق بيئة عمل ومعيشة تمنح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة عليها هي مسؤولية فردية ومؤسسية على حد سواء؛<sup>٢</sup>

نعترف بأن التعاون المشترك بين الوكالات أمر بالغ الأهمية لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما بفعالية؛

نستذكر أهمية الإجراءات القانونية الواجبة في إحالة القضايا والتحقيقات واحترام حقوق جميع الأفراد المعنيين؛

١ (1) SGB ST / SGB / 2003/13 (9 تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٣).

٢ بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين (تم تنقيحه في ديسمبر / كانون الأول ٢٠١١) من الآن فصاعداً "بيان الالتزام".

نراعي أفضل الممارسات والدروس المستفادة من الدراسات والمبادرات العديدة التي نفذتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وغيرها من المنتديات الدولية التي تحدد قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتي لا يمكن معالجتها إلا على المستوى العالمي؛<sup>٣</sup>

نرى أن التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي غير مطبقة عالمياً في الممارسة ويجب علينا إعطاء الأولوية لاتخاذ المزيد من الإجراءات بشأن هذه الالتزامات لحدث تغيير حقيقي؛

نلتزم بنقاط العمل التالية من أجل الوفاء بالتزاماتنا السابقة والمستمرة لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا وضمان تطوير جميع الردود بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية الواجب إتخاذها وبين النهج الذي يركز على الناجين والذي تكون فيه رغبات الناجي وسلامته ورفاهيته أولوية في جميع المسائل والإجراءات:

١. التنفيذ الكامل للمعايير التشغيلية، بما في ذلك من خلال تطوير أدوات تشغيلية وتوجيهات واضحة للميدان بشأن التزامات الوكالة وأنشطتها للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على المستويين المؤسسي والجماعي<sup>٤</sup> على حد سواء. ويتطلب هذا ضمان تطوير وإقرار الإجراءات التشغيلية العالمية الموحدة بشأن التعاون في آليات الشكاوى المشتركة بين الوكالات وعلى وجه التحديد بشأن إحالة ومتابعة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بحلول أيار/ مايو ٢٠١٦. كما ويتطلب الأمر التدريب الفعال والمستمّر للموظفين من جميع الوكالات الإنسانية لضمان فهم المكاتب الميدانية التزامات وكالتهم بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتزامهم بمدونة قواعد السلوك الأمر الذي يعزز بناء القدرات وتغيير السلوك لمعالجة الأسباب الجذرية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
٢. تعزيز مسؤوليات ودور المنسق الإنساني للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لدور المنسق الإنساني من أجل ضمان وجود مكان واضح للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في البنية الإنسانية، بالإضافة إلى مسؤولية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على مستوى المنظومة من أجل تطوير إستراتيجيات وخطط عمل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٥</sup> و انسجاماً مع مسؤوليات المنسق المقيم القائمة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يشمل هذا الأمر تطوير آليات الشكاوى، وضمان حصول الناجين على المساعدة الفورية المناسبة وطويلة الأمد، وتسيق الإحالات المتعلقة بالادعاءات المشتركة بين الوكالات، وتقديم تقارير منتظمة إلى منسق الإغاثة في حالات الطوارئ بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فيما يتعلق بالعمليات الإنسانية، وإدراج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كبنء دائم في جدول أعمال الاجتماع السنوي للمنسق الإنساني.
٣. تعزيز استجابات التحقيق والحماية بشأن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من قبل منظمات فردية

٣ انظر تقرير الأمين العام "التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (A / 69/779 (13)؛ فبراير ٢٠١٥)؛ استعراض شامل لكامل مسألة عمليات حفظ السلام من جميع جوانبها، ١٧ حزيران / يونيو ٢٠١٥، A / 70 / 95- S / 2015/446، الفقرات (الفصل ٦)؛ دراسة عالمية حول تنفيذ قرار مجلس الأمن رقم ١٣٢٥ لعام ٢٠١٥؛ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، الاستعراض العالمي للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب الأمم المتحدة، والمنظمات غير الحكومية، والمنظمة الدولية للهجرة، وموظفي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، تموز / يوليو ٢٠١٠؛ مراجعة مستقلة كاملة لنظم الحماية في سياق العمل الإنساني، بتكليف من المجلس الترويجي للاجئين نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومجموعة الحماية العالمية (مايو ٢٠١٥)، ص. ٥٧. و اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: مجموعة الممارسات في آليات الشكاوى المجتمعية (٢٠١٢).

٤ تشمل الالتزامات الجماعية لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعايير التشغيلية الدنيا # ٢ للمشاركة في الترتيبات التعاونية، وبيان الالتزام رقم ١٠ "إشراك دعم المجتمعات والحكومات لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفينا ومواجهتهم".

٥ في إطار الوصف العام لوظيفة المنسق المقيم للأمم المتحدة، شباط / فبراير ٢٠١٤، يتحمل المنسق المقيم مسؤولية ضمان "أن تعمل شبكة من القائمين بالتنسيق لتنفيذ الحكم الوارد في "نشرة الأمين العام" بشأن التدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" وتكون داعمّة لتطوير وتنفيذ خطة عمل على مستوى البلد لمعالجة القضية. انظر تقرير مجموعة الأمم المتحدة للأمين العام لعام ٢٠١٥، A / 69/779؛ إنشاء منصب تحت مكتب المنسق المقيم لدعم عمله كمنسق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ونقاسم تكلفة المنصب من قبل جميع كيانات الأمم المتحدة العاملة في البعثة الميدانية. انظر أيضاً: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المراجعة الدولية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الأمم المتحدة، المنظمات غير الحكومية، المنظمة الدولية للهجرة وموظفي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يوليو ٢٠١٠.

وجماعياً،<sup>٦</sup> ويشمل هذا اتخاذ عقوبات إدارية سريعة ومناسبة وتطوير وتبادل أفضل الممارسات بشأن فرض احترام عدم خرق مدونة قواعد السلوك وإحالة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي قد ترقى إلى سوء السلوك الإجرامي إلى السلطات المختصة.<sup>٧</sup> ويتطلب هذا أيضاً بذل جهود متضافرة من أجل تفعيل التوصيات المتعلقة بمنع إعادة توظيف الأفراد الذين تعرضوا لعقوبات تأديبية بسبب الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٨</sup> وتطبيق البنود التعاقدية المتصلة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع الشركاء المتفذين. وعلاوة على ذلك، ينبغي بذل الجهود لضمان استجابة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل يشمل الحماية الكافية والتعويض بما في ذلك المساعدة الكافية للناجين.<sup>٩</sup>

٦ بناءً على بيان الالتزام رقم ٦ "التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوقت المناسب وبطريقة مهنية". وتشمل الالتزامات الجماعية تجاه التحقيق والحماية بيان الالتزام رقم ٣ "منع مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من إعادة توظيفهم أو إعادة نشرهم في الميدان" و # ٩ "إبلاغ موظفينا ومجتمعنا بانتظام بالتدابير المتخذة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما. وينبغي أن تتضمن هذه المعلومات... تفاصيل عن آليات تقديم الشكاوى و وضعية التحقيقات ونتائجها بشكل عام وردود الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجناة وتدابير المتابعة المتخذة ..."

٧ استناداً إلى بيان الالتزام رقم ٧ "اتخذت إجراءات سريعة ومناسبة ضد موظفينا الذين يرتكبون أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يشمل هذا الإجراء الإداري أو التأديبي و/أو الإحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب، بما في ذلك المقاضاة الجنائية."

٨ بناءً على بيان الالتزام رقم ٣ "منع مرتكبي الاستغلال والانتهاك الجنسي من إعادة توظيفهم أو إعادة نشرهم في الميدان. ويمكن أن يشمل ذلك استخدام فحص الخلفية والمراجع الجنائية."

٩ تشمل المعايير المنطبقة على مساعدة الضحايا، على سبيل المثال لا الحصر، المعايير الواردة في معاهدات حقوق الإنسان (مثل حماية السلامة البدنية والحرية من التعذيب والحق في علاج فعال وما إلى ذلك)؛ في اتفاقية حقوق الطفل وبروتوكولها الاختياري؛ التوجيهات الرسمية المقدمة من الهيئات المنشأة بموجب معاهدات (مثلًا فيما يتعلق بوصول النساء ضحايا العنف الجنسي والنوع الاجتماعي إلى العدالة في التقرير العام للأمن العام للأمم المتحدة رقم ٢٣، فضلاً عن التوجهات السياسية والبرامجية التي وضعتها الأمم المتحدة، أي مذكرة توجيهية بشأن تعويض ضحايا العنف الجنسي المرتبط بالنزاعات من قبل الأمين العام للأمم المتحدة).



ملحق ٣

إجراءات التشغيل العالمية  
الموحدة للتعاون المشترك  
بين الوكالات بشأن آليات  
الشكاوى المجتمعية المشتركة



# الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (PSEA)

التعاون بين الوكالات في آليات الشكاوى  
المجتمعية المشتركة

مايو ٢٠١٦

## إجراءات التشغيل العالمية الموحدة

التزام من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) لوضع أدوات تشغيلية وتوجيهات واضحة للميدان فيما يتعلق بالتزامات اللجنة وأنشطتها للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين على المستويين المؤسسي والجماعي.

(بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي أقره مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في ١١ ديسمبر ٢٠١٥)

# جدول المحتويات

٣٩	طورت بالتعاون مع .....
٤٠	الإختصارات .....
٤٢	التعريفات الأساسية .....
٤٣	١. المقدمة .....
٤٣	١.١ خلفية عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتعاون بين الوكالات .....
٤٦	٢.١ هدف ونطاق إجراءات التشغيل الموحدة .....
٤٦	١.٢.١ الهدف .....
٤٧	٢.٢.١ النطاق .....
٤٨	٢.٢.١ السياسات والإجراءات الإضافية ذات الصلة .....
٤٩	٢. أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية .....
٥٢	٣. المبادئ التوجيهية .....
٥٤	٤. إجراءات تقديم الشكاوى .....
٥٥	١.٤ إعداد آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات .....
٥٥	١.١.٤ إنشاء آلية شكاوى مجتمعية فعالة ومستدامة .....
٥٦	٢.١.٤ تصميم آلية الشكاوى المجتمعية .....
٥٨	٢.٤ تلقي الشكاوى وتقييمها .....
٥٨	١.٢.٤ تلقي الشكاوى من خلال آلية الشكاوى المجتمعية .....
٦١	٢.٢.٤ معالجة الشكاوى .....
٥٩	٢.٢.٤ (أ) الإحالات للحصول على مساعدة فورية .....
٦١	٢.٢.٤ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند الإحالة .....
٦٤	٢.٢.٤ تسجيل وتتبع معالجة الحالات .....
٦٥	٢.٤ الإحالة للتحقيق والإجراءات الإدارية المحتملة .....
٦٥	١.٣.٤ الإحالة إلى الجهة المعنية للمتابعة .....
٦٨	٢.٣.٤ مذكرة خاصة حول تحقيقات الوكالة في الشكاوى .....
٦٧	٣.٣.٤ التواصل حول حالة التحقيق والنتائج مع آلية الشكاوى المجتمعية .....
٦٧	٤.٣.٤ تقديم ردود الفعل للناجين والمشتكين .....

## طورت بالتعاون مع:

شاركت الوكالات / المنظمات التالية في صياغة هذه الإجراءات التشغيلية الموحدة العالمية الموحدة: منظمة كير الدولية، منظمة الأغذية والزراعة، الهيئة الطبية الدولية، المنظمة الدولية للهجرة، لجنة الإنقاذ الدولية، مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية، المفوضية السامية لحقوق الإنسان، مؤسسة إنقاذ الطفولة الدولية، صندوق إنقاذ الطفولة في المملكة المتحدة، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، صندوق الأمم المتحدة للسكان، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، اليونيسيف، برنامج الأغذية العالمي، منظمة الصحة العالمية، وورلد فيجن الدولية.

### تاريخ المراجعة / التنقيحات

المسودة الأولى	٢٣ أكتوبر ٢٠١٥
المسودة الثانية	٢٠ نوفمبر ٢٠١٥
المسودة الثالثة	٢٤ فبراير ٢٠١٦
المسودة الرابعة	٤ أبريل ٢٠١٦
النص النهائي	٢٧ مايو ٢٠١٦

### الاختصارات

CBCM	آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة
CBO	منظمة مجتمعية
GBV	العنف المبني على النوع الاجتماعي
IASC	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
IGO	منظمة حكومية دولية
IP	شريك منفذ
MOS-PSEA	معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
NGO	منظمة غير حكومية
PSEA	الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
SEA	الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
SOC	الشخص موضوع الشكاوى
SOP	إجراء التشغيل الموحد
TORs	الشروط المرجعية
UN	الأمم المتحدة

## التعريفات الأساسية

الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: أشكال محددة من العنف<sup>١</sup> القائم على النوع الاجتماعي التي تم الإبلاغ عنها في سياقات إنسانية وعلى وجه التحديد العنف المزعوم ضد العاملين في المجال الإنساني.

**الاستغلال الجنسي:** "أي إساءة فعلية أو محاولة للإساءة في موقف ضعف أو قوة متفاوتة أو ثقة لأغراض جنسية بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر الربح المالي أو الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي لشخص آخر."<sup>٢</sup>

**الانتهاك الجنسي:** "الإعتداء البدني الفعلي ذو طبيعة جنسية أو التهديد به سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية."<sup>٣</sup>

التحرش الجنسي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: يحدث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضد أحد المستفيدين أو أعضاء المجتمع. و يحدث التحرش الجنسي بين الموظفين/العاملين، ويشمل أي مقدمات جنسية غير مرحب بها أو سلوك لفظي أو جسدي غير مرغوب فيه ذو طبيعة جنسية. ولا يندرج التحرش الجنسي في إجراءات التشغيل الموحدة<sup>٤</sup> هذه على الرغم من أن الإجراءات الداخلية التي تتبعها الوكالات للإبلاغ عن ادعاءات التحرش الجنسي قد تكون هي نفسها التي تتبع للإبلاغ عن شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن التمييز بين الاثنين مهم حتى تتضمن سياسات الوكالة وبرامج تدريب الموظفين تعليمات محددة حول إجراءات الإبلاغ عن كل منها.

العنف القائم على النوع الاجتماعي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: العنف القائم على النوع الاجتماعي هو مصطلح شامل لأي فعل ضار يرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى الاختلافات الاجتماعية المنسوبة بين الذكور والإناث (أي الجنس). ويشمل ذلك الأفعال التي تسبب أذى أو معاناة جسدية أو جنسية أو عقلية، والتهديدات بمثل هذه الأفعال، والإكراه، وغيرها من الأفعال التي تحرم من الحرية.<sup>٥</sup> ويمكن اعتبار الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي شكلاً من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي حيث أن ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هم غالباً من يتعرضون للإساءة بسبب حالتهم الضعيفة مثل النساء والفتيات والفتيان وحتى الرجال (في بعض الظروف). وتغطي الإجراءات في هذه الوثيقة شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط.

آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة: آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة هي نظام يمزج بين هياكل المجتمع الرسمية وغير الرسمية حيث يكون الأفراد قادرين على الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل آمن ويشجعون على ذلك.

١ انظر: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية لإدماج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني - خفض المخاطر، تعزيز القدرة على الصمود والمساعدة على التعافي (٢٠١٥) [تعرف من الآن فصاعداً على القواعد الإرشادية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥) ص. ١٢-١٣ (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أمثلة العنف التي قد تتعرض لها مجموعات محددة معرضة للخطر)؛ القواعد الإرشادية للعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي، ملحق ٦، p. ٣٣٦ ("الاستغلال والانتهاك الجنسيين هما شكلان من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي تم الإبلاغ عنه في سياقات إنسانية وخاصة فيما يتعلق بالعاملين في المجال الإنساني")؛ فريق العمل المسؤول عن العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي، دليل تنسيق تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في الحالات الإنسانية (يوليو ٢٠١٠) ص. ١٠ (والتي يذكر أنه في حين يمكن لأنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي المتعارف عليه أن تختلف، فإن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو من بين الأشكال الأكثر شيوعاً، ويشار إلى تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي والذي يشمل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي "يعتمد على التعريف الرسمي للعنف ضد المرأة" في المادة ١ من إعلان الأمم المتحدة للقضاء على العنف ضد المرأة، إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، اعلان الأمم المتحدة بشأن إنهاء العنف ضد المرأة (١٩٩٣)).

٢ نشرة الأمين العام للأمم المتحدة "التدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" ST / SGB / 2003/13 (٩ تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٣) [تعرف من الآن فصاعداً على نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)]. يتضمن حظر الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بموجب نشرة الأمين العام للأمم المتحدة، المعايير المحددة التالية: يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص دون سن ١٨) بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد المحلي. لا يعد الاعتقاد الخاطئ في عمر الطفل عذراً مقبولاً. (ج) يحظر تبادل الأموال أو العمل أو السلع أو الخدمات لأغراض الجنس، بما في ذلك التحرش الجنسي أو غيره من أشكال السلوك المهين أو المذل أو الاستغلالي، ويشمل ذلك أي تبادل للمساعدة يعود بالفائدة على المستفيدين من المساعدة؛ (د) العلاقات الجنسية بين موظفي الأمم المتحدة والمستفيدين من المساعدة لأنها تستند إلى ديناميكيات غير متساوية في السلطة، وتقوض مصداقية ونزاهة عمل الأمم المتحدة ولا تشجع بشدة. انظر الفقرة ٣.٢ (ب) - (د). انظر أيضاً الفقرة ٣.١ التي توضح أن المعايير "لا يقصد منها أن تكون قائمة شاملة. قد تكون الأنواع الأخرى من سلوك الاستغلال أو الانتهاك الجنسي أسباباً لاتخاذ إجراءات إدارية أو إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل التعسفي، وفقاً للنظامين الأساسي والإداري لموظفي الأمم المتحدة."

٣ نشرة الأمين العام عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣).

٤ التحرش الجنسي مشمول بإجراءات التعليمات الإدارية للأمانة العامة للأمم المتحدة للتعامل مع التحرش الجنسي ST / AI / 379 (٢٩ تشرين الأول / أكتوبر ١٩٩٢)؛ نشرة الأمين العام، حظر التمييز والمضايقة، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة ST / SGB / 2008/5 (١١ شباط / فبراير ٢٠٠٨).

٥ القواعد الإرشادية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥)

وتشارك المجتمعات المحلية في تطوير وإقرار آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بحيث يكون الهيكل حساسًا ثقافيًا ومن جانب النوع الاجتماعي.<sup>٦</sup> و يجب أن يكون للآلية نقاط دخول متعددة مما يتيح لكل من المستفيدين والموظفين الفرصة للإبلاغ على مستوى المنظمة - داخلياً من خلال جهات الاتصال الخاصة بالشبكة أو الوكالة الميدانية - أو على مستوى المجتمع المحلي.<sup>٧</sup> و يتمثل الهاجس الرئيسي لهذه الآلية في مساعدة الناجين المعروفين والمحتملين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالإضافة إلى تحقيق وظيفة وقائية من خلال جهود التوعية، و لا ينبغي أن تكون آلية الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي نظامًا منفصلاً ومتوازيًا لهماكل الشكاوى و تلقي ردود الفعل الأخرى في منطقة معينة بل يرتبط بالبنى القائمة ويبنى عليها لإنشاء نظام واحد للتعامل مع التعليقات والشكاوى.<sup>٨</sup>

المستفيدون من المساعدة الإنسانية: هو شخص يتلقى المساعدة كجزء من مساعدات الإغاثة الطارئة أو المساعدات الإنمائية من خلال برامج المساعدة. ويشمل الأشخاص المندرجون تحت هذا العنوان أعضاء السكان المتضررين بما في ذلك اللاجئين والمشرودون داخلياً وغيرهم من الأفراد ضعاف الحال وكذلك أعضاء المجتمع المضيف. و يعتبر الاستغلال الجنسي أو الانتهاك على المستفيد "استغلالاً جنسياً وانتهاكاً جنسياً" ولكن لا يترتب على الفرد أن يكون في موقف ضعف فإن علاقة تفاوتت في القوة أو علاقة ثقة تكفي لتأسيس حالة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

مقدم الشكاوى: هو الشخص الذي يقدم ادعاءً بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى آلية الشكاوى المجتمعية وفقاً للإجراءات المعمول بها. قد يكون هذا الشخص أحد الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو أي شخص آخر على علم بالخطأ. يجب حماية كل من الناجي والمشتكي إذا كانا مختلفين عن بعض من الانتقام بسبب الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. عندما يكون هناك أي تضارب في المصالح بين الناجي وطرف آخر معني يجب أن تكون رغبات الناجي هي الاعتبار الأساسي في معالجة الحالات، لا سيما عند وجود خطر من ضرر جسدي و/أو عاطفي إضافي.

المُبلغ: عن المخالفين وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه، يُعتبر المبلغ عن المخالفين نوع من المشتكي، وليس الناجي، وهو عامل في مجال المساعدة الإنسانية يقوم بإصدار تقرير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و تشجع سياسات الإبلاغ المؤسسية الموظفين على الإبلاغ عن المخاوف أو الشك في سوء السلوك من قبل الزملاء من خلال توفير الحماية من الانتقام<sup>٩</sup> بسبب الإبلاغ بالإضافة إلى توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بالإبلاغ ومعالجة مثل هذه الحالات. لذلك قد تختلف التعريفات والنطاق وتدابير الحماية بين المنظمات. و تنطبق مبادئ آلية الشكاوى المجتمعية (مثل السرية) على المبلغين عن المخالفين و على أي مقدم شكوى وتحمي سياسات الوكالات الداخلية المبلغين عن المخالفين من الانتقام، طالما أن التقرير يتم بحسن نية ووفق سياسات الوكالة الداخلية.<sup>١٠</sup>

الناجي: الشخص الذي ارتكب ضده/ها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>١١</sup> أو تم محاولة ارتكاب الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضده/ها. ووفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه يتم التعامل مع الأشخاص الذين يقدمون تقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي ارتكب ضدهم على أنهم ناجون لأغراض تقييم الأمن والاحتياجات.

٦ مزيد من المعلومات حول تصميم آلية تقديم شكاوى مجتمعية تراعي الثقافة والفروق بين الأنواع الاجتماعية، راجع الفقرة ٤.١ إعداد نظام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مشتركة بين الوكالات.

٧ يجب على العاملين في المجال الإنساني الإبلاغ عن أي شك أو ادعاء بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفقاً للسياسات والإجراءات الداخلية في وكالتهم/منظمتهم. اطلع على المزيد في دليل أفضل ممارسات في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للوكالات المشتركة (يشار إليه فيما يلي بـ " دليل أفضل ممارسات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات").

٨ مزيد من المعلومات حول دمج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الهياكل الحالية، انظر الفقرة ٤.١.٣، تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

٩ "بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين" (٢٠٠٦) وتم تحديثه في عام (٢٠١١) (المشار إليه فيما يلي ببيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٥ ("اتخاذ الإجراءات المناسبة بأفضل ما لدينا من قدرات لحماية الأشخاص من الانتقام عندما يتم الإبلاغ عن مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تشمل موظفينا"). ملاحظة: تتطلب الوثيقة

ST / SGB / 2005/21 أيضاً أن يتم إعداد التقرير "في أقرب وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز ست سنوات بعد أن يعلم الفرد بسوء التصرف. يجب على الفرد [...] تقديم معلومات أو أدلة لدعم اعتقاد منطقي بأنه قد حدث سوء سلوك".

١٠ حماية SGB الأمم المتحدة من الانتقام جراء الإبلاغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات التدقيق أو التحقيقات المأذون بها حسب القوانين ST / SGB / 2005/21 (١٩ ديسمبر ٢٠٠٥) § ٢.١.

١١ الشخص الذي تعرض أو يتعرض للاستغلال أو الانتهاك الجنسي. يدل هذا المصطلح على القوة والمرونة والقدرة على البقاء. "يمكن استخدام المصطلحين " الضحية "و" الناجي "بالتبادل. "الضحية" مصطلح يستخدم غالباً في المجالين القانوني والطبي في حين أن مصطلح "الناجي" مفضل عموماً في قطاع الدعم النفسي والاجتماعي لأنه يدل على القدرة على مواجهة الأزمات. "راجع فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك"، إرشادات حول تطبيق المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين" (مارس ٢٠١٣) لتعرف من الآن فصاعداً على المبادئ التوجيهية لتنفيذ بنود المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٣)، والمبادئ التوجيهية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥)، الجزء الأول - مقدمة ص ١.



الضحية: ينوه هذا التعريف أيضاً إلى الشخص الذي ارتكب ضده/ها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويتم استخدامه بالتبادل مع "الناجي".<sup>١٢</sup> تستخدم إجراءات التشغيل الموحدة هذه مصطلح "الناجي" لأغراض التوافق. ومع ذلك فإن العديد من المؤلفات المتعلقة بتقديم المساعدة التي كانت مصدراً لهذه الإجراءات التشغيلية الموحدة تستخدم مصطلح "الضحية"، لذلك ستتبع إجراءات التشغيل الموحدة هذا الاستخدام عند مناقشة مساعدة الضحايا. و لا تعني أي من التسميتين وجود نقص على الإطلاق في القوة أو القدرة على التكيف أو القدرة على البقاء .

الشخص موضوع الشكوى: بمجرد تقديم الشكوى يشار إلى الجاني المزعوم في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بموجب هذه الألفاظ .

موظف المعونة الإنسانية: وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه يشمل هذا المصطلح جميع الأشخاص المشاركين في توفير الحماية و / أو المساعدة للسكان المتضررين والأشخاص الذين لديهم علاقة تعاقدية بالمنظمة المشاركة / الشركاء بما في ذلك عمال الحوافز<sup>١٣</sup> من المجتمعات المستهدفة. ويشير هذا التعريف إلى جميع موظفي الوكالات والمنظمات الإنسانية بما في ذلك وكالات الأمم المتحدة، والمنظمات الحكومية الدولية، والمنظمات غير الحكومية، والشركاء المنفذون، ومنظمات المجتمع المحلي ذات الصلة بما في ذلك الموظفون المدفوع لهم، والمتطوعون، والمقاولون، والعاملون في مجال الحوافز وأي شخص يقوم بمهمة نيابة عن أي وكالة أو منظمة إنسانية بغض النظر عن نوع العقد أو مدته.<sup>١٤</sup>

الموظفون: وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه فإن "الموظفين" في أي منظمة هم أي شخص يعمل أو يمثل هذه المنظمة سواء تم تعويضه نقدًا أم لا وبصرف النظر عن نوع العقد أو مدته.<sup>١٥</sup> (انظر أيضاً "الشركاء المنفذون")

الشركاء المنفذون: الكيانات أو المنظمات التي تعمل على المستوى القطري وفقاً لإجراءات الأمم المتحدة أو منظمة دولية أو منظمات غير الحكومية لتوفير الخدمات وتقديم المساعدة الإنسانية. و يعتبر الموظفون العاملون لدى الشركاء المنفذ وكل من يعمل لديهم "عاملين في مجال المساعدة الإنسانية" وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه.

مدونة قواعد السلوك: مجموعة من معايير السلوك التي يلتزم بها موظفو المنظمة.

١٢ بالمثل.

١٣ عمال الحوافز هم أفراد يحصلون على تعويض غير نقدي عن العمل أو التمثيل في منظمة، وكثيراً ما يكونون أعضاء في مجتمع المستفيدين. راجع مصطلحات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في [www.interaction.org/document/sea-glossary](http://www.interaction.org/document/sea-glossary)

١٤ المجلس الدولي للوكالات الطوعية، "إرشادات بناء منظمات أكثر أماناً: تلقي ادعاءات الانتهاك والاستغلال الجنسي من جانب العاملين في المجال الإنساني والتحقيق بها" (٢٠٠٧).

١٥ المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣).

## ١. المقدمة

## ١.١ خلفية عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتعاون بين الوكالات

الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل عمال الإغاثة يتناقض بشكل مباشر مع المبادئ التي يستند إليها العمل الإنساني ويمثل فشلاً في الحماية من جانب مجتمع المساعدات الإنسانية. فالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يلحق الضرر بمن يُلمز المجتمع الإنساني بحمايتهم، وكذلك يعرض مصداقية جميع وكالات المساعدة للخطر. و من المتوقع أن يحافظ العاملون في المجال الإنساني على أعلى معايير السلوك الشخصي والمهني في جميع الأوقات لحماية المستفيدين من المساعدة. يشكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على السكان المتضررين سوء سلوك جسيم وسيؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الإنهاء الفوري للعمل والإحالة للمقاضاة الجنائية حين يكون مناسباً.<sup>١٦</sup> تقديراً للاهتمام العالمي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن اللجنة الدائمة المشتركة<sup>١٧</sup> بين الوكالات قامت بإعطاء الأولوية للجهود المبذولة لمنع هذه التجاوزات والتصدي لها على مستوى الوكالة وعبر الجهود الجماعية في هذا المجال. في عام ٢٠٠٢ اعتمدت اللجنة ستة مبادئ أساسية أعدت لتنص على معايير لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

## المبادئ الست الأساسية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي

١. يشكل الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب العاملين في المجال الإنساني أفعالاً من سوء السلوك الجسيم وبالتالي فهي أسباب موجبة لإنهاء التوظيف.
٢. يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال (أي الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً) بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد المحلي. و لا يعتبر الظن الخاطئ في عمر الطفل عذراً مقبولاً.
٣. يحظر تبادل المال أو العمل أو السلع أو الخدمات لممارسة الجنس، بما في ذلك الخدمات الجنسية أو أشكال أخرى من السلوك المهين أو المذل أو الاستغلالي. كما يتضمن هذا تبادل المساعدات المستحقة للمستفيدين.
٤. لا تشجع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والمستفيدين إطلاقاً لأنها تعتمد بطبيعتها على ديناميكيات السلطة غير المتكافئة. و تقوض مثل هذه العلاقات مصداقية ونزاهة عمل المساعدات الإنسانية.
٥. حينما يشعر العامل في المجال الإنساني بمخاوف أو شكوك بشأن الانتهاك الجنسي أو الاستغلال من قبل عامل زميل، سواء في نفس الوكالة أم لا، يجب عليه / عليها الإبلاغ عن هذه المخاوف عبر آليات الإبلاغ الخاصة بالوكالة.
٦. العاملون في المجال الإنساني ملزمون بإنشاء والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتشجيع تنفيذ مدونة السلوك الخاصة بهم.

تم دمج هذه المبادئ في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عام ٢٠٠٣. و تحدد النشرة سياسة عدم التسامح المطلق تجاه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتُلزم موظفي الأمم المتحدة بالإبلاغ عن حوادث الإساءة كما هي ملزمة لجميع موظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك جميع الوكالات والأفراد الذين لديهم اتفاقات تعاونية مع الأمم المتحدة. و قد أدت الاتزامات الطوعية اللاحقة للوكالات مثل بيان عام ٢٠٠٦ للاتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين، بالإضافة إلى السياسات الداخلية للوكالات إلى التوسع إلى حد كبير في الاتزام الدولي لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ووضعت معايير للسلوك تنطبق على جميع "الموظفين"<sup>١٩</sup> وفي جميع الأوقات،

١٦ نشرة الأمين العام عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣). بيان الاتزام (٢٠٠٦).

١٧ أنشئت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في عام ١٩٩٢ استجابة لقرار الجمعية العامة ١٨٢/٤٦ الذي دعا إلى تعزيز تنسيق المساعدة الإنسانية. أنشأ القرار اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات باعتبارها الآلية الأساسية لتيسير اتخاذ القرارات بين الوكالات استجابة لحالات الطوارئ المعقدة والكوارث الطبيعية. يتم تشكيل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات من قبل ممثلين لمجموعة واسعة من شركاء الأمم المتحدة وغير الأمم المتحدة في المجال الإنساني. لمزيد من المعلومات حول اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات يرجى الدخول إلى موقع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات [www.humanitarianinfo.org/iasc](http://www.humanitarianinfo.org/iasc)

١٨ تم تحديد المبادئ الأساسية الستة من قبل فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الانتهاك والاستغلال الجنسيين في عام ٢٠٠٢، والتي اعتمدها الوكالات الأعضاء في اللجنة من أجل إدراجها في مدونات قواعد السلوك المؤسسية الخاصة بهم.

١٩ قام بيان الاتزام (٢٠٠٦) بتوسيع نطاق نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) من موظفي الأمم المتحدة إلى "موظفين" أي متطوعي الأمم المتحدة أو موظفيها أو موظفي الكيانات غير التابعة للأمم المتحدة أو الأفراد الذين دخلوا في ترتيبات تعاونية مع الأمم المتحدة (بما في ذلك المتدربين والمستشارين الدوليين والمحليين والمتقاعدين الأفراد والشركات) وخبراء البعثات بما في ذلك ضباط شرطة الأمم المتحدة وأعضاء وحدات الشرطة الوطنية وضباط الإصلاحات والمراقبين العسكريين والأعضاء العسكريين في الوحدات الوطنية التي تخدم في عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة؛ والموظفين كما تم تعريفهم من قبل المنظمات الدولية والهيئات الأعضاء فيها؛ وأفراد المنظمات غير الحكومية.

بما في ذلك عندما يكونون خارج الخدمة أو في إجازة. ومع ذلك، فإن المعايير الأساسية الأولية المنصوص عليها في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في عام ٢٠٠٢ انعكست في جميع الالتزامات اللاحقة بشأن سلوك الموظفين المحظور من قبل وكالات الأمم المتحدة والمجتمع الإنساني الأوسع على حد سواء. ترتبط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ارتباطاً مباشراً بمساءلة الوكالة تجاه السكان المتأثرين، بما في ذلك الالتزامات تجاه الانخراط في المشاورات وتبادل ردود الفعل من الاتجاهين. و في ديسمبر ٢٠١١ قامت اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بوضع جدول الأعمال التحويلي وسلسلة من البروتوكولات بما في ذلك الإطار التنفيذي للمساءلة للسكان المتأثرين، وذلك بهدف تحسين الاستجابة الإنسانية الجماعية.<sup>٢١</sup>

و يقر إطار المساءلة أن منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من جميع العمليات وأن واحداً من الأهداف الرئيسية هو "التواصل بشكل ممنهج مع السكان المتضررين باستخدام الآليات ذات الصلة للتواصل وتلقي ردود الفعل" في جميع مراحل دورة البرنامج. كما صادق المدراء على خمسة التزامات للمساءلة تجاه السكان المتضررين ووافقوا على دمجها داخل السياسات والمبادئ التوجيهية التنفيذية لمنظمتهم و تعزيزها مع الشركاء المنفذين وداخل الفرق القطرية الإنسانية وبين أعضاء التجمعات. الالتزام الثالث - المتعلق بتلقي ردود الفعل والشكاوى - يلزم الوكالات بفاعلية "للاتماس آراء السكان المتضررين لتحسين السياسة والممارسة في البرمجة وضمان تنسيق آليات تلقي ردود الفعل والشكاوى ومناسبتها وقوتها بما يكفي للتعامل مع الشكاوى (التواصل والتلقي والتعامل والرد والتعلم من) المتعلقة بالخروقات في السياسات واستياء أصحاب المصلحة".

على الرغم من هذه الصياغة الجماعية للالتزام، تستمر الانتهاكات المرتكبة من عمال الإغاثة.<sup>٢١</sup> فقد لاحظت المراجعة المستقلة الكاملة للحماية في العمل الإنساني لسنة ٢٠١٥ أنه على الرغم من التقدم فإن "المشاركة المنتظمة مع السكان المتضررين والمساءلة بين الأقران لا تزال منقوصة".<sup>٢٢</sup> وأشار الباحثون إلى وجود مخاوف من أن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تتطلب اتباع مقاربة متخصصة، بما في ذلك إجراءات الشكاوى والتحقيقات السرية على مستوى المنظومة ومستوى الوكالة بمفردها. وفي عام ٢٠١٢ حدد فريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعني بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التعاون المشترك بين الوكالات في إنشاء وصيانة آليات الشكاوى المجتمعية كمكون رئيسي في الوقاية والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٢٣</sup> ولكي تتقدم الشكاوى يجب أن تكون المجتمعات المحلية قد أبلغت بأن المساعدات الإنسانية مجانية وغير مشروطة أبداً بالخدمات الجنسية. و يحتاج كل من المستفيدين من المساعدة الإنسانية والعمال في المجال الإنساني أن يُعلموا بكيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المناسبة إذا وقع استغلال جنسي وانتهاك جنسي لا سيما في حالة الاستجابة الإنسانية حيث توجد وكالات متعددة. وعلاوة على ذلك، يتطلب نظام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الفعال وجود تنسيق مشترك بين الوكالات لضمان التراسل المتسق والوصول الواسع والمباشر إلى الآلية بقدر الإمكان من قبل المشتكين المحتملين.

يتصل اثنان من المبادئ المنصوص عليها في بيان الالتزام (٢٠٠٦) والذي أيده ثمانية وسبعون من المنظمات<sup>٢٤</sup> اتصالاً مباشراً بإنشاء وصيانة آليات الشكاوى:

٢٠ "يجب أن يكون للقضايا المحددة التي يثيرها الأفراد المتضررون فيما يتعلق بالانتهاكات و/أو الاعتداء الجسدي التي قد يترتب عليها آثار حقوق الإنسان وآثار قانونية أو نفسية أو غيرها نفس نقطة الدخول مثل الشكاوى المستندة على نوع البرنامج ولكن يجب تهيئة إجراءات التعامل معها وفقاً لذلك." راجع

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affectedpeople/documents-public/operational-framework-aap>.

٢١ كشفت الدراسات التي أجرتها مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و STC و HAP على مدى العقد الماضي عن عودة حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفي المساعدة الإنسانية. كما أفاد الأمين العام للأمم المتحدة بأنه تم تلقي ٧٩ ادعاء جديد بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أقسام ومكاتب الأمانة العامة والوكالات والبنوك والبرامج التابعة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٤. انظر تقرير الأمين العام، التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي A / 69/779 (١٣ فبراير ٢٠١٥).

٢٢ دراسة مستقلة شاملة لاستعراض نظام الحماية في سياق العمل الإنساني، بتكليف من المجلس النرويجي للاجئين نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومجموعة الحماية العالمية (مايو / أيار ٢٠١٥)، ص. ٥٧.

٢٣ للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: مجموعة الممارسات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية" (٢٠١٢). ل تعرف من الآن فصاعداً مجموعة ممارسات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢).

٢٤ في غاية ٢٠١١، حظي بيان الالتزام (٢٠٠٦) بتأييد الكيانات التالية غير التابعة للأمم المتحدة: العمل من الكنائس معاً، أفريقيا ومساعدة اللاجئين في الشرق الأوسط، أفريقي، اللجنة الدولية للاجئين الدولية، جمعية الوكالات التطوعية للتنمية الريفية، الصليب الأحمر النسائي، كير انترناشيونال، كاريتاس الدولية، خدمات الإغاثة الكاثوليكية، صندوق الأطفال المسيحي، اللجنة العالمية للإصلاح المسيحي، كونسيرن الدولية، منظمة "إنهاء بغاء الأطفال واستغلال الأطفال إباحياً والاتجار بالأطفال لأغراض جنسية"، هيبلابج الدولية، الهيئة الطبية الدولية، منظمة الهجرة الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، الصليب الأحمر الإبرلندي، الصليب الأحمر الإيطالي، لوفري الدولية للاغاثة، ميرسي كور، الصليب الأحمر في موناكو، منظمة أطباء العالم، الدولية للاجئين، عمليات الولايات المتحدة الأمريكية Operation USA، الإغاثة الدولية، باكت، Inc، بلان الدولية، العمل الدولي للسكان، مؤسسة إنقاذ الطفولة بالمملكة المتحدة، تحالف إنقاذ الأطفال، تيرفند، الوجود الدولي المؤقت في الخليل، الصليب الأحمر في ترينيداد وتوباغو، معهد بيروك الدولي للتنمية الزراعية، لجنة المرأة لشؤون اللاجئين والأطفال، ورلد فيجن الدولية.

"ضمان أن آليات الشكاوى للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين يمكن الوصول إليها وأن نقاط الاتصال لتلقي الشكاوى تفهم كيفية أداء واجباتهم." (المبدأ رقم ٤)

إبلاغ موظفينا ومجتمعنا بانتظام حول التدابير المتخذة لمنع ورد الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي. و يجب أن يتم تطوير هذه المعلومات ويتم نشرها داخل البلد وذلك بالتعاون مع الوكالات الأخرى ذات الصلة. كما يجب أن تشمل تفاصيل عن آليات الشكاوى، وحالة ونتائج التحقيقات بشكل عام، وردود الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجناة والتدابير المتخذة للمتابعة بالإضافة إلى المساعدة المتاحة للمشتكين والضحايا. (المبدأ رقم ٩)

تم تحقيق مزيد من التقدم التعاوني في عام ٢٠١٢ مع تطوير معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و قد تم إنشاء معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالاشتراك مع الوكالات الإنسانية بقيادة بطل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المدير العام للمنظمة الدولية للهجرة وليام سوينغ ونالت تأييد كل من المسؤولين الكبار عن التنسيق بخصوص الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٢٥ ومثل نشرة الأمين العام عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وبيان الالتزام، فإن معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي التزامات تعهدت بها الوكالات لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٣٦ كما أنها توفر مبادئ توجيهية ومؤشرات محددة حول كيفية بناء الهياكل الداخلية من قبل المنظمات للقيام بذلك. و يعتبر الالتزام بـ"المشاركة مع السكان المحليين ودعمهم" واحدة من الركائز الأربع الرئيسية لمعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

"اتصالات فعالة وشاملة من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن ما يلي: (أ) ما الذي يجب عمله فيما يتعلق بزيادة وعي المستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و (ب) كيفية إنشاء آليات فعالة للشكاوى المجتمعية" (الركيزة # ٢ من معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)

مشاركة الوكالة في إنشاء وصيانة آليات فعالة للشكاوى المجتمعية بالتعاون بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ترتبط بشكل مباشر بأهداف هذه الركيزة وتم المصادقة عليها على وجه التحديد في معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٢٧

و على وجه الخصوص ، تشجع معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المقررات الرئيسية للوكالات على حث مكاتبها الميدانية للمشاركة في آليات الشكاوى المجتمعية التي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك من قبل مجتمع المساعدات وتوفير التوجيه للميدان عن كيفية تصميم آليات شكاوى مجتمعية كهذه. ٢٨ كما جدد المدراء التزامهم بالتنفيذ الكامل لمعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في ديسمبر ٢٠١٥ مع تأييد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٢٩ كما ساعد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على توضيح مكانة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضمن البنية الإنسانية وإضفاء الطابع المؤسسي على مسؤولية اللجنة على نطاق المنظومة لتطوير استراتيجيات وخطط عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال تعزيز مسؤوليات دور المنسق الإنساني في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٣٠

٢٥ منذ ذلك الحين اندمجت فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع فرقة عمل المعنية بالمسؤولية تجاه السكان المتضررين لتصبح فريق العمل التابعة للجنة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمسؤولية تجاه السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

٢٦ يقدم مسؤولو الاتصال الأعلى رتبة تحديثات منتظمة عن التقدم الذي تحرزه وكالاتهم في تنفيذ التزامات المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اجتماعات SFP نصف السنوية.

٢٧ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "الحد الأدنى من معايير التشغيل: الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قبل موظفي اللجنة (المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)" (٢٠١٢) [تعرف من الآن فصاعداً على المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)] # ٥ ("آليات الشكاوى المجتمعية الفعالة (آلية تقديم الشكاوى المجتمعية)، بما في ذلك مساعدة الضحايا"). انظر أيضاً بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٤ ("تأكد من أنه يمكن الوصول إلى آليات الشكاوى للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وأن نقاط اتصال تلقي الشكاوى يفهمون كيفية أداء واجباتهم.")

٢٨ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥، مؤشر ١.

٢٩ ويؤكد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أيضاً على المسؤولية الجماعية للوكالات في تنظيم الاستجابة إلى الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع العمليات الإنسانية وتعزيز استجابات التحقيق والحماية للاعداء المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. انظر إلى اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ، "بيان بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين" (١١ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٥) [يشار إليه فيما بعد ببيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)].

٣٠ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) نقطة العمل ٢ ("تعزيز مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لمنصب المنسق الإنساني من أجل ضمان وجود مكاناً واضحاً للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في البنية الإنسانية والمسؤولية على مستوى المنظومة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتطوير استراتيجيات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومأسسة الاستراتيجيات وخطط العمل. وتناسقاً مع مسؤوليات المنسق المقيم بتناسق في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي القائمة، تتضمن المسؤوليات تطوير آليات تقديم الشكاوى، وضمان حصول الناجين على المساعدة الفورية والطويلة الأجل، وتنسيق الإحالات المتعلقة بالاعداء المشتركة بين الوكالات، والإبلاغ بانتظام إلى منسق الإغاثة في حالات الطوارئ بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فيما يتعلق بالعمليات الإنسانية، بما في ذلك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كبنء دائم في جدول أعمال الاجتماع السنوي لمنسق الشؤون الإنسانية").

و في كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٣ أعاد رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات<sup>٣١</sup> التأكيد على أن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو جانب أساسي من المساءلة تجاه السكان المتضررين واتفقوا على "الطلب من المسؤولين عن التنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على العمل نحو تنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل وكالاتهم وإنشاء آليات رصد داخلية على مستوى اللجنة الدائمة المشتركة من أجل ضمان المساءلة".<sup>٣٢</sup> كما أيد المدراء ورقة الأولوية لفريق عمل المساءلة للسكان المتأثرين-الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتي ركزت على دعم مشروع لمدة عامين ل-تجريب آليات الشكاوى المجتمعية بالتعاون بين الوكالات [...] والتي صممت خصيصا للرد على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتي تبني التماسك مع شكاوى تركز على المساءلة للسكان المتأثرين على نطاق أوسع وآليات تلقي ردود الفعل والاستراتيجيات بهدف طويل الأمد وهو إضفاء الطابع المؤسسي على آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في جميع مجالات الاستجابة الإنسانية في نهاية المطاف.<sup>٣٣</sup>

يتم إذكاء إجراءات التشغيل الموحدة هذه جزئياً من خلال نتائج هذا المشروع التجريبي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي أنشأت آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في إثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية بهدف تطوير مقاربة أكثر انتظاماً لمنع للإستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية. إن الدروس المستفادة من هذا المشروع بشأن الاستلام الآمن للشكاوى، وضمان مساعدة الضحايا والمتابعة المناسبة، وتيسير إحالة الشكاوى المشتركة بين الوكالات توفر أساساً واحداً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه. و بالاعتماد على مصادر إضافية بما في ذلك سياسات وإجراءات الوكالة الداخلية تم إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة هذه لتكون قابلة للتطبيق في آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات المنشأة في أي الوضع الإنساني.

## ٢.١ هدف ونطاق إجراءات التشغيل الموحدة

### ١.٢.١ الهدف

تم تطوير إجراءات التشغيل الموحدة هذه لتسهيل الإجراءات المشتركة من قبل الوكالات / المنظمات الإنسانية في عمليات الاستجابة لحماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتعزيز القدرة الجماعية للوكالات والسكان المتضررين لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي يرتكبه عمال الإغاثة والاستجابة لهما. هذا الجهد هو نتيجة لتوجيه من مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في مايو ٢٠١٥ والتي دعت وكالات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إلى المشاركة في فريق مهام من أجل تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لآليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات للتعامل مع شكاوى وتقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أي بيئة إنسانية.<sup>٣٤</sup> و سوف تعمل إجراءات التشغيل الموحدة كإرشادات عالمية للتعاون بين الوكالات في هذا المجال عند هيكلة آلية الشكاوى المجتمعية والمحافظة عليها. وقد أظهرت التجربة أن التنسيق المشترك بين الوكالات<sup>٣٥</sup> أمر جوهري لتنفيذ العملي لالتزام المجتمع الإنساني تجاه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

٣١ مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هم رؤساء جميع الوكالات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أو ممثلهم.

٣٢ سجل موجز لإجتماع مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ١٧ ديسمبر ٢٠١٣ (نقطة العمل ٢١).

٣٣ أولوية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: المسؤولية نحو السكان المتضررين بما في ذلك الحماية من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي (٥ ديسمبر ٢٠١٣).

٣٤ إجتماع مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سجل الملخص النهائي ونقاط العمل، ٢١-٢٢ مايو ٢٠١٥، نقطة عمل ١٨: "الطلب من المنظمة الدولية

للحجرة قيادة فريق عمل من خبراء الوكالات لوضع إجراءات تشغيلية قياسية عالمية لآليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات للتعامل مع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتقارير في أي وضع إنساني ويطلب من وكالات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تعيين كبار الموظفين مع الخبرة والسلطة اللازمة للمشاركة في فريق العمل. يتخذ الاجراء من قبل: المنظمة الدولية للهجرة بحلول ديسمبر ٢٠١٥. انظر أيضًا إجتماع رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سجل الملخص النهائي ونقاط العمل، ١١ ديسمبر ٢٠١٥، (٣) التنفيذ الكامل للمعايير التشغيلية الدنيا، بما في ذلك من خلال تطوير أدوات تشغيلية وإرشادات واضحة للميدان بشأن التزامات الوكالة وأنشطتها للحماية ضد الاستغلال والانتهاك الجنسيين على المستويين المؤسسي والجماعي. يتطلب هذا ضمان وضع إجراءات التشغيل العالمية الموحدة بشأن التعاون في آليات الشكاوى المشتركة بين الوكالات، وعلى وجه التحديد بشأن إحالات قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومتابعتها، وأن يتم تطويرها واعتمادها بحلول مايو ٢٠١٦. يتخذ الاجراء من قبل: مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بحلول ٣١ مايو ٢٠١٦ تحت قيادة المنظمة الدولية للهجرة."

٣٥ مجموعة الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢).

و يضمن الاتفاق على الإجراءات على المستوى العالمي أن يتم إنشاء آلية الشكاوى المجتمعية على نحو يلبي هذه الالتزامات ويحترم إجراءات والتزامات الوكالات الداخلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويضمن حقوق الأفراد (المستفيدين والموظفين على حد سواء)، وبالتالي يحقق التوازن بين الإجراءات الواجبة ومقاربة تركز على الناجين.<sup>٣٦</sup>

ان من أعظم مزايا آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هو أنها تسهل وصول المتضررين من السكان الى تقديم الشكاوى لأنها تخفف من حاجة الناجين الى تحديد الوكالة التي يعمل لديها الجاني ومن ثم تحديد آليات الشكاوى المناسبة التي يتم تقديم الادعاءات من خلالها. كما توفر الآلية المشتركة خيار تقديم شكوى إلى هيئة لا توظف هي نفسها الجاني المزعوم بارتكاب سوء السلوك، الأمر الذي قد يخفف من مخاوف الانتقام. و إذا تم تقديم شكوى إلى آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات فإن نظام الإحالة المدمج يقلل فرص ضياع الشكاوى قبل اتخاذ أي إجراءات ويقلل المصاعب المحتملة على مقدمي الشكاوى (مثل تكاليف السفر، والحواجز اللغوية، والوصم المحتمل، والارتباك حول إجراءات وآليات الإبلاغ).

ان الهدف من إجراءات التشغيل الموحدة هذه هو وضع لنموذج عام للإجراءات يتسم بالوضوح على المستوى المنظومة برمتها بحيث يمكن للوكالات أن تتعاون في إنشاء آليات الشكاوى المجتمعية والحفاظ عليها على المستوى القطري لمعالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بطريقة آمنة وسرية وفعالة. ولذلك فإن عملية تطوير إجراءات التشغيل الموحدة كانت تعاونية وقامت بضم الملاحظات من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية والمنظمات الحكومية والغير حكومية، والمنظمات المجتمعية وممثلي السكان المتضررين. و تعتبر إجراءات التشغيل الموحدة هذه مستنداً حياً يتم تصميمه وفقاً للسياق المحلي لكل آلية شكاوى مجتمعية كما يتم تحديثها على المستوى العالمي بما يتماشى مع تطورات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٣٧</sup>

### ٢.٢.١ النطاق

ان إجراءات التشغيل الموحدة هذه هي إجراءات تعكس نموذجاً للأدوار التعاونية وأدوار ومسؤوليات كل منظمة بخصوص التعاون في مجال آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في سياق وضع إنساني.

على وجه التحديد، تهدف إجراءات التشغيل الموحدة هذه إلى تغطية وتوفير الوضوح بشأن:

- أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية؛
- المبادئ الأساسية لإدارة حالات الشكاوى في آلية الشكاوى المجتمعية؛
- طريقة موحدة لتلقي وتقييم شكوى<sup>٣٨</sup> الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية؛ و
- إجراءات الاستجابة لمزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بما في ذلك الإحالات لـ (١) توفير المساعدة للضحايا و (٢) التحقيق.

<sup>٣٦</sup> العناصر الرئيسية لمقاربة اتمحور حول الناجين هي السلامة والسرية والاحترام وعدم التفرقة. القواعد الارشادية للعنف القائم على النوع الاجتماعي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٥) الجزء ٢ - الخلفية ص.٤٦

<sup>٣٧</sup> على سبيل المثال، في الوقت الذي تجري فيه صياغة إجراءات التشغيل الموحدة هذه، تقوم الأمم المتحدة بإصلاح طويل الأجل يتقاطع مع هذه الإجراءات.

ينبغي على الوكالات ومن خلال فريق المهام التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن تسعى إلى تحديث الوثيقة على أساس أفضل الممارسات الأكثر حداثة المعترف بها.

<sup>٣٨</sup> "تقييم الشكاوى" يشير إلى تحديد الطبيعة العامة للشكوى، أي إذا كانت متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا، من أجل تحديد الوكالة / الوحدة المناسبة لإحالة الشكاوى للمتابعة. لا يتضمن تقييم الشكاوى أي إجراءات أو تحقيق لإثبات صحة أي مطالبة ومع ذلك، تشمل تقييم احتياجات الضحية الصحية والأمنية والنفسية الفورية. انظر § ٢.٤.٢ معالجة الشكاوى.



### ملاحظات خاصة حول النطاق

١) الوضع الإنساني: على الرغم من أن نشرة الأمين العام للأمم المتحدة بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبيان الالتزام (٢٠٠٦) لا تقيد بشكل واضح سوء سلوك الموظفين في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الأوضاع الإنسانية، فإن هذه الإجراءات يتم تطويرها نيابةً عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والتي هي المنتدى الرئيسي للشركاء في مجال المساعدات الإنسانية بشأن التنسيق والسياسات واتخاذ القرارات. ولذلك فإن نطاق إجراءات التشغيل الموحدة مصمم للاستخدام في السياق الإنساني. على أية حال، مع ملاحظة أن العديد من الإجراءات قد تكون قابلة للتطبيق في السياقات الانتقالية والتنمية ومع مراعاة النطاق الواسع للالتزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الصكوك القانونية الدولية، يتم استخدام مصطلح "عامل الإغاثة" خلال النص ليعكس أن هذه الإجراءات قد تطبق على نطاق أوسع.

٢) آلية الشكاوى المجتمعية: إجراءات التشغيل الموحدة توفر أنماط تعاونية خاصة لآليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. ويمكن أن تستخدم الوكالات والأفراد العاملين في بيئة خالية من آلية الشكاوى المجتمعية أساليب تلقي الشكاوى وتقييمها، وإحالة الضحايا إلى المساعدة، وإحالة الادعاءات إلى وحدات تحقيقية مناسبة للمتابعة.

### ٣.٢.١ السياسات والإجراءات الإضافية ذات الصلة

السياسات الداخلية: لا تهدف هذه الإجراءات الموحدة إلى تغيير أو تجاوز السياسات الداخلية. بل هي بالأحرى إجراءات تنشأ عن السياسات الداخلية وتكملها عندما تشارك الوكالات في تعاون بين الوكالات على آليات الشكاوى المجتمعية ومعالجة الشكاوى. بينما ستعمل هذه الإجراءات التشغيلية العالمية الموحدة على توجيه التنسيق بين الوكالات وتوحيد إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية، يجب أن تستكمل من قبل التزام الوكالة بالتنفيذ الكامل لسياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الداخلية الخاصة بها، بما في ذلك التحقيقات وتدريب الموظفين. ٣٩ كما يجب أن تتخلل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كل مستوى من البنية التحتية الإنسانية من أجل الوقاية والاستجابة الناجحة.

إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية: لا يُقصد من إجراءات التشغيل الموحدة هذه أن تكون مورداً قائماً بذاته. يجب أن يتم تنفيذ خطة منسقة من قبل فريق مشترك بين الوكالات، مثل فريق التنسيق الإنساني أو شبكة / فريق عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لوضع إجراءات في كل حالة من حالات الاستجابة الإنسانية لضمان تنفيذ الحد الأدنى من الوقاية وتدخلات الاستجابة من قبل جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة. و تهدف إجراءات التشغيل الموحدة هذه إلى توضيح كيفية تعاون الوكالات في آلية شكاوى مشتركة متوافقة / تتماشى مع سياساتها المؤسسية وإجراءاتها. و ستختلف كيفية تنظيم آلية الشكاوى المجتمعية على المستوى الميداني لأن جوانب معينة من آلية الشكاوى يجب أن تصمم حسب السياق المحلي لتكون آمنة وفعالة. وبالتالي، ستحتاج الفرق الميدانية إلى تطوير شروط مرجعية خاصة بكل بلد، وربما إجراءات تشغيلية موحدة معدلة ٤٠ بشكل تعكس المقاربة المعتمدة حسب السياق. ان هذه الوثيقة سوف تسلط الضوء على القضايا المحددة التي يتعين على الوكالات الميدانية أن تتناولها في كل موقع. ان توضيح أساليب التعاون على المستوى العالمي سيسهل عمل البعثات الميدانية عن طريق السماح لهم بالتركيز على تطوير هيكل مناسب بدلا من الاضطرار إلى تحديد ما إذا كانت سياساتها المؤسسية ستسمح لهم بالمشاركة في الأنشطة المشتركة بين الوكالات وكيفية تطبيق ذلك.

٣٩ تتضمن التزامات الوكالة بإنشاء وتنفيذ السياسات الداخلية بالكامل الآتي: المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ١ ، المؤشر ١ ("وضع وتنفيذ السياسات الفعالة: سياسة تتضمن معايير السلوك، بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ووجود خطة عمل لتنفيذ السياسة")؛ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩ ("وضع استراتيجيات خاصة بالمنظمات لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاستجابة لهما. وتشمل هذه مؤشرات زمنية قابلة للقياس لتمكين منظماتنا وغيرها من مراقبة أداءنا") ؛ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) نقطة العمل ١ ("التنفيذ الكامل للمعايير التشغيلية الدنيا، بما في ذلك [ ... ] تدريب الموظفين الفعال والمستمر من قبل جميع الوكالات الإنسانية، للتأكد من أن مكاتبهم الميدانية تفهم التزامات وكالة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتزاماتها بشأن مدونة السلوك").

٤٠ يجب أن يتم الاتفاق على إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالبلد من قبل الممثلين المخولين من جميع الوكالات المشاركة



## ٢. أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية

إن أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية هم وكالات التزمت بالمشاركة في آليات الشكاوى المشتركة. و ينبغي أن يشمل أصحاب المصلحة المنظمات التي تقدم المساعدة الإنسانية في مواقع التنفيذ (وكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية والمنظمات الدولية) بالإضافة إلى المنظمات المجتمعية والوكالات الحكومية المضيفة ذات الصلة.

"المبادئ الأساسية الستة المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" التي اعتمدها نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) <sup>٤١</sup> وبيان الالتزام (٢٠٠٦) والتي اندمجت في قواعد السلوك المؤسسية للمنظمات تتطلب من جميع الوكالات الإنسانية إنشاء بيئة تمنح الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ عليها والترويج لتنفيذ قواعد سلوك مؤسسية خاصة بكل منها. ويتحمل المدراء على جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير الهياكل التي تحافظ عليها. <sup>٤٢</sup> و بالإضافة إلى ذلك، أكدت مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في ديسمبر ٢٠١٥ على متطلبات "تدريب الموظفين الفعال والمستمر من قبل جميع الوكالات الإنسانية لضمان فهم مكاتبهم الميدانية لالتزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بوكالاتهم والتزامات قواعد السلوك والتي ترعى بناء القدرات وتغيير السلوك لمعالجة الأسباب الجذرية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. <sup>٤٣</sup>

كما أكد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) دور المنسقين الإنسانيين والفرق الإنسانية الوطنية لتنفيذ التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية. كما عززت مسؤوليات منسقي الشؤون الإنسانية بالتماسك مع المسؤوليات الحالية للمنسق المقيم، <sup>٤٤</sup> للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بما في ذلك إنشاء آليات الشكاوى، وضمان حصول الناجين على المساعدة الملائمة الفورية والطويلة الأمد، وتنسيق الإحالات المتعلقة بالادعاءات بين الوكالات. على هذا النحو، فهو من غاية الأهمية أن الجهود المبذولة لإقامة آلية الشكاوى المجتمعية مشتركة يجب أن تنفذ بالتنسيق الوثيق مع منسقي الشؤون الإنسانية بالوكالة.

في حين أن كل آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات سوف تختلف في هيكلها التنظيمي، هناك بعض الأدوار والمسؤوليات الرئيسية للآلية الفعالة لآلية الشكاوى المجتمعية وذلك نتيجة المشاورات مع المجتمع المحلي والموارد المتاحة. ويتطلب هذا الأمر من الوكالات المشاركة تعيين ممثلين من المستويات العليا في الإدارة (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) للمشاركة في لجنة توجيه آلية الشكاوى المجتمعية وعلى القائمين بالتنسيق للانخراط بنشاط في الأنشطة الأخرى لآلية الشكاوى المجتمعية.

يجب أن تقدم الإجراءات التشغيلية الموحدة والشروط المرجعية التي تم صياغتها لأي موقع من مواقع آلية الشكاوى المجتمعية إرشادات محددة لجميع ممثلي الوكالات الأعضاء وأعضاء المجتمع المحلي المشاركين في أنشطة آلية الشكاوى المجتمعية مثل رفع الوعي. كما ينبغي أن تكون أوقات الاجتماعات العادية المشتركة بين الوكالات مفصلة في الشروط المرجعية بين الهيئات الإدارية لآلية الشكاوى المجتمعية وبين الهيئات للإبلاغ عن التقدم المحرز وتحديد الثغرات في برامج آلية الشكاوى المجتمعية وإيجاد الحلول. كما ينبغي أن تستند هذه التعليمات الموجهة محلياً إلى المشاورات مع المجتمعات، ومراعاة الفوارق بين الجنسين، ومراعاة قضايا السلامة والأمن المخصصة بالمنطقة المعنية.

اللجنة التوجيهية: تتألف هذه الهيئة من إدارة ريفية المستوى (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) للوكالات المشاركة على مستوى البلد أو المكتب الفرعي لتوجيه ودعم التصميم والتنفيذ والرصد لأنشطة آلية الشكاوى المجتمعية. ويقوم أعضاء اللجنة التوجيهية بتيسير وتحديد أو تسمية القائمين بالتنسيق في وكالاتهم المعنية، ويشاركون بنشاط في اجتماعات التنسيق ويقومون باتخاذ القرارات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي نيابة عن وكالاتهم، وينفذون معايير المساءلة والجودة، ويعملون جماعياً لتطوير استراتيجيات الوقاية وتعبئة الموارد لدعم آلية الشكاوى المجتمعية.

٤١ استناداً إلى المبادئ الستة الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين المنصوص عليها في الفقرة ١ من المقدمة.

٤٢ انظر نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبيان الالتزام (٢٠٠٦).

٤٣ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

٤٤ إن المنسق المقيم مسؤول عن ضمان تشغيل شبكة من القائمين بالتنسيق لتنفيذ نشرة الأمين العام بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) ودعم تطوير وتنفيذ خطة عمل على المستوى القطري لمعالجة قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. سيتعين على منسقي الأمم المتحدة المقيم بالتشاور مع وكالات الأمم المتحدة، بما في ذلك رؤساء البعثات / الممثلين الناصين للأمين العام في حالة عمليات حفظ السلام أو بعثات سياسية خاصة، تعيين شخص (أو أشخاص) / كيان (أو كيانات) قيادية لإنشاء وتنسيق برنامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/آلية مساعدة الضحايا. وصف الوظيفة العام للمنسق المقيم للأمم المتحدة (٢٩ يناير ٢٠٠٩).

## يتحمل أعضاء اللجنة التوجيهية المسؤولية التالية:

(أ) التأكد من أن جميع الموظفين داخل وكالته/ها يقرأون ويفهمون ويقررون ويتقيدون بإجراءات التعامل مع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الداخلية في وكالتهم، بما في ذلك مدونة السلوك المؤسسية وآلية الإبلاغ الداخلية وسياسة وإجراءات مساعدة الضحايا ودعمهم والإجراءات، وإدارة الشكاوى للموظفين. و يجب على الموظفين المشاركين في الوقاية والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه الخصوص فهم وتوقيع مدونة السلوك (أو ما شابهها) ٤٥ التي تلتزم بالمعايير الدولية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ٤٦

(ب) رفع مستوى الوعي عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لدى الموظفين من خلال الدورات التدريبية التعريفية للموظفين الجدد ودورات تدريبية لتجديد المعلومات للموظفين الحاليين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعن ومدونة قواعد السلوك وأهمية الامتثال لسياسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات الإبلاغ عن الحوادث.

(ج) دعم القائمين بالتنسيق لدى آلية الشكاوى المجتمعية وضمان وصولهم المباشر إلى رئيس المكتب (المكتب الفرعي والمكتب القطري) ومقر الوكالة لتنفيذ مهامهم:

- أ. التأكد من أن كل من الموارد البشرية والجوانب البرمجية تشارك في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- ب. التأكد من أن نقاط الاتصال المعنية تشارك بنشاط في آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن وقت الموظفين مخصص للمشاركة بانتظام في اجتماعات آلية الشكاوى المجتمعية؛
- ج. دمج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أدائهم.

(د) تعزيز التزام الوكالة بإجراءات الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على النحو الموضح في الفقرة § ١.١.٤ أدناه والمبينة في دليل أفضل ممارسات الحماية لآلية الشكاوى المجتمعية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، بما في ذلك على سبيل المثال وليس حصريا:

- أ. بذل العناية الواجبة لمنع إعادة تجنيد الجناة ؛
- ب. ضمان توفير خدمات مساعدة الضحايا؛
- ج. إحباط الانتقام من الإبلاغ عن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ و
- د. تتطلب الالتزام بشروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاتفاقيات التعاونية.

(هـ) رفع الوعي لبرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولقدرات الشركاء المنفذين من اللحظة التي يتم اختيارهم وبما في ذلك على سبيل المثال وليس حصريا:

- أ. التأكد من أن الشركاء المنفذين لديهم فهم واضح لما يعنيه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما هي واجباتهم ومسؤولياتهم تجاه منع الحالات والإبلاغ عنها؛ ٤٧
- ب. تشجيع الشركاء المنفذين على التفاعل مع آلية الشكاوى المجتمعية وإنشاء / تعزيز سياساتهم الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ٤٨ ؛ و
- ج. إشراك الشركاء المنفذين في دورات تدريب الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على قدر الإمكان لضمان الالتزام والتعهد بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

٤٥ ينبغي للموظفين والمتطوعين التوقيع على مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالاتهم، أو مدونة السلوك المشتركة إذا تم تطويرها من قبل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. انظر نموذج مدونة السلوك المشتركة في الملحق.

٤٦ انظر إلى فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، "الإجراءات النموذجية للشكاوى والتحقيقات والإرشادات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (٢٠٠٤).

٤٧ يمكن جعل واجبات ومسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتعلقة بالملكية الفكرية واضحة وملزمة من خلال تضمين شرط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة. و يتم تقديم نماذج لعقود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في دليل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية لأفضل الممارسات. انظر أيضا بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) ، الذي يدعو إلى تنفيذ أقوى لهذه الشروط.

٤٨ سواء انضم الشركاء المنفذون إلى عضوية آلية الشكاوى المجتمعية أم لا، فإنه يجب معالجة جميع الشكاوى التي تلقاها آلية الشكاوى المجتمعية وإحالتها لمعرفة المزيد عن إحالة الشكاوى إلى الكيانات الغير مشاركة، راجع الفقرة § ٢.٢.٤ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بغرض الإحالة.

القائمين بالتنسيق في آلية الشكاوى المجتمعية: هؤلاء هم وكلاء يعينون من داخل الوكالات الأعضاء لآلية الشكاوى المجتمعية والذين يتمثل دورهم في جمع الشكاوى وتسجيلها. هم مسؤولون عن تلقي الشكاوى شخصياً لأخذ التصريحات باستخدام نموذج تقرير الحوادث القياسي. و يقدم القائمون بالتنسيق الدعم في الاستشارات المجتمعية وحملات التوعية والتدريب ورصد الشكاوى. ويجب تدريب القائمين بالتنسيق التابعين للوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية، الذين يتمثل دورهم في المستوى الفني، وأن يكونوا ملتزمين، ويشاركون بانتظام في الاجتماعات، ويحتمون سرية مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونظراً لدورهم كحلقة وصل بين آلية الشكاوى المجتمعية ووكالاتهم، فيجب أن تتأكد الشروط المرجعية للقائمين بالتنسيق في آلية الشكاوى المجتمعية أن يكون القائمون بالتنسيق التابعين للوكالات من كبار الموظفين داخل منظماتهم لكي يكون لديهم سلطة اتخاذ القرار في الاجتماعات المشتركة بين الوكالات. و في الحالة المثالية يتم اختيار قائماً بالتنسيق واحداً على الأقل من كل من الذكور والإناث لكل وكالة عضو. كما يجب أن يكون لإجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية و للشروط المرجعية المتعلقة بالقائمين بالتنسيق بروتوكولات وإجراءات وسياسات مفصلة تحدد كيفية قيام نقاط الاتصال بالإبلاغ ما بين آلية الشكاوى المجتمعية ووكالاتهم.

- بالإضافة إلى ذلك، فإن معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) تتطلب من الوكالات أن يكون لديها قائماً بالتنسيق مؤسسي مخصص لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة له على مستوى المقر. ويحتوي هذا المعيار على سلسلة من المؤشرات للوكالات بما فيها:
- تكريس قائماً بالتنسيق خاص ببرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتحمل المسؤولية الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بالإضافة إلى تقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة العليا حول تقدم عملية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛<sup>٤٩</sup>
- إضفاء الطابع الرسمي على مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للموظفين الذين يتعاملون مع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وصف وظائفهم وتقييم أدائهم وما شابهه؛<sup>٥٠</sup>
- ضمان التدريب المناسب للموظفين وتخصيص الوقت المناسب للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حتى يتمكنوا من أداء أدوارهم ومسؤولياتهم بشكل صحيح.<sup>٥١</sup>

من المهم أن يعرف ويفهم جميع أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية المبادئ التي تقوم عليها آلية الشكاوى بالإضافة إلى فهم كيفية عملها فعلياً.

منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية الشكاوى المجتمعية: تحتاج كل آلية شكاوى مجتمعية إلى شخص واحد مخصص بالكامل لبدء أنشطة آلية الشكاوى المجتمعية / الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والإشراف عليها وتنسيقها في الموقع. وبما أن مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك تطوير آليات الشكاوى، قد تم تعزيزها مؤخراً في دور منسق الشؤون الإنسانية،<sup>٥٢</sup> فينبغي أن يشارك منسق الشؤون الإنسانية بشكل كامل في تعيين منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية. كما ينبغي أن تشمل المسؤوليات المحددة لمنسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية إشراك فريق البلد الإنساني في خطط بدء هذه الآلية من أجل الدعوة إلى التزام رفيع المستوى ومشاركة واسعة على المستوى القطري. ويجب على المنسق أيضاً إخطار فريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المسألة إلى السكان المتأثرين / الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لضمان حفاظ المنتديات على المستوى العالمي على فهم محيّنٍ للأنشطة القطرية وأن يتم إبلاغ مقرات الوكالات التنفيذية والتأكد من أن رؤساء مكاتبها على المستوى القطري يفهمون الحاجة إلى المشاركة الفعالة.<sup>٥٣</sup> و سيكون للمنسق رؤية شاملة لقضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في موقع ما ويقوم بالتنسيق بين الوكالات والحكومة (أو الحكومات) المضيفة ويجري اجتماعات منتظمة بين الوكالات ويحافظ إجمالاً على زخم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ان وجود شخص واحد بهذه المسؤولية أمر جوهري للغاية من أجل استمرار كفاءة واستدامة آلية الشكاوى المجتمعية. و سيجد أصحاب المصلحة في لجنة آلية الشكاوى المجتمعية الشروط المرجعية والمؤهلات للمنسق، ولكن يجب أن يتم شغل المنصب من قبل موظف كبير مدرب جيداً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحماية البيانات ومساعدة الضحايا وتدابير السرية.

٤٩ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشرات ١ و ٢.

٥٠ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشر ٣.

٥١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشر ٤. يتضمن هذا اتخاذ الخطوات الكافية لضمان تدريب نقاط

الاتصال المجتمعية ونقاط الاتصال التابعة للوكالة تدريباً جيداً، لا سيما على الطبيعة السرية للمعلومات الواردة وعلى النهج المعتمد على التاجين والموازن بين الجنسين وكذلك على فهم طبيعة التحقيقات الإدارية الداخلية للوكالات من أجل تنفيذ وظيفة ادخال الشكاوى بشكل صحيح. يمكن أن تساعد حزمة التدريب المشتركة عبر آلية الشكاوى المجتمعية (كما هو موضح في دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات) في تنسيق مناهج تدريب الوكالات.

٥٢ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

٥٣ يتألف فريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية ب- المسألة تجاه السكان المتأثرين/الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من ممثلين للوكالات الانسانية على مستوى المقر الرئيسي. انظر

يجب أن يكون دور المنسق منصباً محايداً يتصرف نيابة عن آلية الشكاوى المجتمعية بغض النظر عن الوكالة التي يعمل/تعمل بها. وبهذه الصفة تتمثل إحدى وظائف المنسق في مراجعة الشكاوى الواردة من آلية الشكاوى المجتمعية للإحالة إلى الوكالة المعنية ومساعدة الضحايا. إن مراجعة الشكاوى عن طريق فرد مستقل تعزز التصور الهام للحياة والموضوعية في آلية الشكاوى.<sup>٥٤</sup> كما تمكّن من تقييم الشكاوى من خلال مجموعة واحدة من المعايير بدلاً من تطبيق الوكالات لمعايير فردية لتلقي الشكاوى. وأخيراً، فإن حصر المراجعة في شخص واحد يقلل من خطر تسريب معلومات حساسة ويشجع على معالجة الشكاوى في الوقت المناسب. وفي ظل هذه الوظيفة المرجعية ودور الإحالة فيها، يجب أن تكون وظيفة المنسق منصباً دائماً وليست وظيفة مضافة إلى مهام وظيفية أخرى. وبما أن المنسق هو الشخص الوحيد الذي يقوم بتقييم الشكاوى المتعلقة بالإحالة،<sup>٥٥</sup> فيجب أن يكون هناك ضمانات عند مغادرة الشخص لأسباب الراحة والاستجمام أو عند ترك الوظيفة بحيث لا تترك الشكاوى في انتظار المراجعة. ويجب أن تتفق الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية على هذه البروتوكولات وأن يتم وصفها في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بعمليات آلية الشكاوى المجتمعية والشروط المرجعية للمنسق.

### ٣. المبادئ التوجيهية

توافق جميع الجهات الفاعلة التي تشارك في اتفاقية آلية تقديم الشكاوى المشتركة على التعاون ومساعدة بعضها البعض إلى أقصى حد في منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لها مع احترام الإجراءات الحكيمة لإدارة المخاطر وكذلك الالتزام بالمبادئ الرئيسية التالية التي تقوم عليها إجراءات التشغيل الموحدة هذه:

- تعزيز التعاون والمساعدة بين المنظمات في منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة له. ويشمل ذلك تبادل المعلومات عن تحليل الحالة وتقييمها حسب الضرورة لتجنب ازدواجية وتحقيق أقصى قدر من الفهم المشترك للحالة؛
- ضمان المشاركة المتساوية والفعالة من المستفيدين في تقييم وتخطيط وتنفيذ ورصد وتقييم البرامج من خلال الاستخدام المنتظم للأساليب القائمة على المشاركة. اعترافاً بأن الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي غالباً ما يركز على عدم المساواة بين الجنسين، فإن الوكالات المشاركة ستكفل بأن الأنشطة الإنسانية تنفذ بطريقة تراعي الفوارق بين الجنسين وأن آراء ووجهات نظر النساء والرجال والفتيات والأولاد يتم النظر فيها على نحو كاف؛
- ضمان إعداد جميع الردود بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية الواجبة وبين نهج يركز على الناجين تظل فيه رغبات الناجين وآمالهم وأمنهم ورفاهيتهم أولوية في جميع المسائل والإجراءات؛<sup>٥٦</sup>
- دمج وتعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع البرامج وجميع القطاعات على قدر الإمكان؛
- ضمان المساواة في جميع المستويات؛ و
- التأكد من تقديم المساعدة للضحايا بطريقة لا تميز.

بالإضافة إلى ذلك تنطبق المبادئ التالية على جميع آليات الشكاوى المشتركة بين الوكالات:

السلامة والرفاه: يجب ضمان سلامة الناجي في جميع الأوقات بما في ذلك خلال مرحلة الإبلاغ والتحقيق من قبل الجهة المعنية وتوفير المساعدة للضحايا. يجب أن تراعي آليات الشكاوى المخاطر والأخطار المحتملة لجميع الأطراف (بما في ذلك الناجي ومقدم الشكاوى إذا كان شخصاً مختلفاً والشخص المشكي عليه والمنظمات المعنية) وإدماج طرق تمنع حدوث أضرار إضافية.

<sup>٥٤</sup> يمكن أن يشمل هذا إجراء تقييمًا لاحتياجات خدمات الضحايا إذا كان منظمًا من قبل أصحاب المصلحة. انظر الفقرة ٤.٢.٢ (أ) الإحالات المتعلقة بالمساعدة الفورية.

<sup>٥٥</sup> لصالح السرية، يجب أن يكون شخص واحد فقط على دراية بالتفاصيل الحساسة لشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الموضوعة تحت المراجعة. عندما تصر الكيانات الأخرى (على سبيل المثال الحكومة المضيفة) على المشاركة، فسيؤدي ذلك إلى المشاركة في جمع الشكاوى (مثل فتح صناديق الاقتراحات) ولا يترتب عليه تبادل تفاصيل الشكاوى.

<sup>٥٦</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

ويشمل هذا تنسيق الحماية المادية عند الضرورة بموافقة مستنيرة من الناجي والتصدي بشكل استباقي للانتقام المحتمل ضد جميع مقدمي الشكاوى.<sup>٥٧</sup> كما ينبغي وضع خطة أمنية / خطة حماية حسب الحاجة على أساس تقييم المخاطر لكل ناجي.<sup>٥٨</sup>

الناجي لا يلام مطلقاً على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. يجب على المشاركين في آلية تقديم الشكاوى الأخذ بعين الاعتبار للرفاه النفسي الاجتماعي للناجي عند وضع خطة أمنية / خطة حماية، مع الأخذ بعين الاعتبار أيضاً أن بعض الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يتم نبذهم بسبب المعتقدات الثقافية. ستوجه إجراءات واستجابات جميع المنظمات باحترام الاختيارات والرغبات والحقوق والكرامة للناجين.

وعلاوة على ذلك، ينبغي على الوكالات أن تبذل جهوداً لضمان ألا يكون للشخص المشكي عليه على أي اتصال بالناجي عن طريق تعليق العمل في المنظمة المعنية مثلاً أو عن طريق الشرطة إذا كان ذلك مناسباً، مع مراعاة توصيات لجنة آلية تقديم الشكاوى. كما يجب إشراك خدمات الحماية لتقديم خدماتها ودعمها.

السرية: احترام سرية المشتكين والناجين والأطراف الأخرى ذات الصلة في جميع الأوقات. يجب الحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويجب حماية الهويات وجمع المعلومات الشخصية الخاصة بالناجين ومشاركتها فقط بالموافقة المستنيرة للشخص المعني.<sup>٥٩</sup> وعند حفظ السجلات المادية، يجب تخزين المستندات بأمان لمنع الإفصاحات الخاطئة. كما يجب أن يكون جميع المشتكين على دراية بإجراءات السرية بما في ذلك الأشخاص الذين سيشاركون في معالجة القضية، ويجب أن يقدموا موافقتهم الواضحة الصريحة على متابعة تسجيل الشكاوى. وقد لا يكون الحصول على موافقة المبلغين عن المخالفات أمراً ضرورياً إذا كانت وكالتهم لديها سياسة إبلاغ إلزامية عند المعرفة أو الشك في سوء سلوك الموظفين. وعندما يعطي الناجي هذه الموافقة تشارك المعلومات المعنية والوثيقة فقط مع الآخرين لغرض مساعدة الناجي مثل الإشارة إلى الخدمات أو لغرض التحقيق.

ويجب على كل وكالة / منظمة مشاركة الالتزام بمبادئ حماية البيانات الخاصة بها في حالة قيامها بجمع أو استلام أو استخدام أو نقل أو تخزين أي بيانات شخصية للشكاوى.

جميع موظفي الأمم المتحدة، بالإضافة إلى العديد من موظفي المنظمات غير الحكومية والموظفين الداخليين، ملزمون بالسرية التامة والتي تستمر في بعض الحالات إلى ما بعد نهاية عملهم.<sup>٦٠</sup> وينطبق هذا الالتزام على جميع أصحاب المصلحة داخل آلية تقديم الشكاوى في تنفيذ أدوارهم في آلية تقديم الشكاوى. إن أي من أصحاب مصلحة في آلية تقديم الشكاوى الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى معلومات الشكاوى الحساسة، بما في ذلك أولئك الذين لديهم حق الوصول إلى سجلات آلية تقديم الشكاوى أو قاعدة البيانات، ملزمون بشكل خاص بمبدأ السرية ويجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى توقيع اتفاقات السرية عند الاقتضاء<sup>٦١</sup> قبل أن يتمكنوا من أداء واجباتهم. إن الإخفاق في الحفاظ على السرية سيكون له عواقب وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات من جانب وكالة أو منظمة الشخص المعني، بما في ذلك، ووفقاً لإجراءات الوكالة، الإنهاء الفوري لعقود العمل أو عقود الخدمات دون التحيز لأي تعويض متاح في القانون أو في حقوق الإنصاف.

الشفافية: يجب أن يظل عمل آلية تقديم الشكاوى شفافاً بالنسبة للمجتمع الذي يتم فيه. فالشفافية في العمليات الإنسانية والمشاركة الكاملة للمستفيدين في تخطيطها وتنفيذها تقلل من خطر المساعدة الإنسانية والخدمات التي تُستخدم في الاعتداء والاستغلال الجنسيين. إن مفتاح نظام الإبلاغ الواضح هو معرفة أصحاب شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لمن عليهم الإبلاغ وما نوع المساعدة التي يمكن أن يتوقعوا تلقيها من القطاعات الصحية والقانونية والنفسية الاجتماعية والأمنية وغيرها.

٥٧ إن الانتقام المحتمل ضد المبلغين عن المخالفات هو أحد الأسباب التي تجعل من توفير المساعدة الفورية شيئاً ضرورياً وليس للضحايا فقط، ويجب أن تستند إلى تقييم الاحتياجات الشخصية. انظر الفقرة ٤.٢.٢ (أ) الإحالات المتعلقة بالمساعدة الفورية.

٥٨ يوفر دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات معلومات وأدوات لتقييم المخاطر التي يواجهها أصحاب الشكاوى وتطوير خطة أمنية عند الضرورة.

٥٩ يُنصح دائماً بالموافقة المسبقة على مشاركة معلومات الشكاوى، ما لم يتم تجاوز ذلك من خلال قوانين الإبلاغ الإلزامية و/أو سياساتها. انظر أدناه ملاحظة في هذا القسم حول الإبلاغ الإلزامي مقارنة بالمبادئ التوجيهية.

٦٠ لا يسمح لموظفي الأمم المتحدة الإفصاح للجمهور عن أية معلومات سرية تم الحصول عليها لم يتم الإعلان عنها بحكم خدمتهم في الأمم المتحدة. ويستمر هذا الالتزام بعد الانتهاء من الخدمة. النظام الإداري والنظام الأساسي لموظفي الأمم المتحدة، ST / SGB / 2014/1 (١ كانون الثاني / يناير ٢٠١٤) المادة ١، القاعدة ٢-١ (ط).

٦١ يوجد لدى بعض الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية سياسات مؤسسية تلزم الموظفين بالاحتفاظ بسرية كل المعلومات المتعلقة بدعايات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يحصلون عليها.



و يجب أن يكون جميع الناجين المحتملين والفعليين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على علم تام بكيفية عمل آلية الشكاوى بما في ذلك عملية تقديم التقارير وطول فترة النظر في القضية. وللمشتكين والناجين الحق في تلقي تعليقات حول تطور ونتائج حالتهم وسوف تبذل آلية تقديم الشكاوى كل الجهد للحفاظ على خطوط التواصل.<sup>٦٢</sup>

تحتاج سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقنوات الإبلاغ داخل الوكالات أيضا إلى أن تكون شفافة. و يعتبر عدم وجود توجيهات واضحة بشأن معالجة الشكاوى من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من المقرر إلى الميدان مشكلة متكررة. ويلزم التواصل عن السياسات والإرشادات الإلزامية لمن هم في الميدان والذين لديهم التزام بالتنفيذ ومن هناك يجب إبلاغ كل موظف وعامل تعاقدى.<sup>٦٣</sup> كما ينبغي أن يكون الوصول إلى مدونات السلوك سهلا في كل بلد وأن تكون باللغة السائدة وذلك لضمان فهمها وقد يتطلب ذلك الترجمة إلى عدة لغات مختلفة في بعض البلدان.

إمكانية الوصول: يجب أن تكون الآلية متاحة لجميع مقدمي الشكاوى المحتملين ويجب تقديم معلومات كافية حول كيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية مما يجعل عملية تقديم الشكاوى متاحة لأكثر عدد ممكن من الأشخاص. ويشمل ذلك تحديد ومأسسة نقاط دخول مختلفة تكون مناسبة من حيث الثقافة والسياق على حد سواء. ولتسهيل الإبلاغ وتجنب الوصم، يجب التعامل مع التقارير المجهولة بنفس ثقل الحالات الأخرى.<sup>٦٤</sup>

المقاربة القائمة على الناجين: التزمت وكالات الاستجابة الإنسانية بالمانع للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة الفعالة لهما وضمان تطوير جميع الردود بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية الواجبة وبين المقاربة التي تركز على الناجين والتي تبقى فيها رغبة الناجي وأمنه ورفاهيته أولوية في جميع المسائل والإجراءات.<sup>٦٥</sup> وعلاوة على ذلك ينبغي أن تسترشد جميع الإجراءات المتخذة باحترام الاختيارات والرغبات والحقوق وكرامة الناجي.<sup>٦٦</sup>

الشراكة: يتم خدمة المصالح الفضلى للناجى/ة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما تعمل وكالات الحماية ومقدمو الخدمات معاً لتوفير الرعاية الشاملة. وتؤدي الأزمات الإنسانية إلى تفاقم خطر تعرض السكان المتضررين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٦٧</sup> مما يؤكد الحاجة إلى خطة عمل منسقة بين وكالات الاستجابة الإنسانية. إن مشاركة الناجي<sup>٦٨</sup> في تحديد مداخلات المساعدة / الإنعاش / الإغاثية أساسية للحفاظ على مصالحه/ها وإدارة المسؤولة للحالات.

اعتبارات خاصة بشأن الأطفال: تنطبق جميع المبادئ المذكورة أعلاه على الأطفال بما في ذلك الحق في المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم. وإذا تم اتخاذ قرار نيابة عن طفل فإن المصالح الفضلى للطفل هي الدليل الغالب. و ينبغي بذل الجهود لتصميم مسارات الإحالة الخاصة مخصصة للبلد بالتشاور مع الجهات الفاعلة المدربة على التعامل مع الاحتياجات الخاصة للأطفال الناجين من الانتهاك الجنسي والذين يعرفون الإجراءات المحلية المتعلقة بحماية الأطفال.<sup>٦٩</sup>

٦٢ يختلف مستوى الملاحظات المقدمة إلى مقدمي الشكاوى وفقاً لإجراءات هيئة التحقيق والتي يمكن أن تتراوح من تقديم إقرار عام ببدء استقصاء إداري، إلى مزيد من التفاصيل ومعلومات عن حالة التحقيق ونتائج القضية.

٦٣ انظر أيضاً المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ١ المؤشر ٢ ("تم نقل السياسة / معايير السلوك إلى الموظفين الحاليين والإدارة العليا (في المقرر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل الدورات التعريفية ودورات التدريب لتجديد المعلومات) (التشديد من الأصل)).

٦٤ في حين أنه يجب التعامل مع الشكاوى المجهولة بنفس الجدية، قد تتم عاقبة التحقيقات إذا لم يكن التحقق من الأدلة بشكل مستقل ممكناً. في مثل هذه الحالات قد يُطلب من مقدم الشكاوى المجهول تحديد هويته إن أمكن ذلك.

٦٥ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥). عندما أعاد رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تأكيد تصميمهم على القضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي واعترفوا بمسؤوليتهم القيادية في تعزيز استجابة المجتمع الإنساني، فقد التزموا بثلاثة "نقاط عمل من أجل الوفاء بالتزاماتنا السابقة والمستمرة لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا، وضمان تطوير جميع الردود بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية الواجبة وبين النهج الذي يركز على الناجين حيث تكون أمنيات ورغبات الناجي وأمنه وسلامته أولويات في جميع المسائل والإجراءات".

٦٦ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

٦٧ انظر تقرير اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التابع لفرقة العمل المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الأزمات الإنسانية (٢٠٠٢).

٦٨ المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الجنسي (الجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات) (٢٠١٥)، الجزء ٢ - العناصر الرئيسية للنهج الذي يركز على الناجين من أجل تعزيز معايير السلامة والمعايير الأخلاقية، ص. ٤٧.

٦٩ يمكن العثور على إرشادات إضافية بشأن العمل مع المشتكين الأطفال في دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

الإبلاغ الإلزامي: اعترافاً بسياسة الأمم المتحدة بعدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تلزم نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما يتصل بها من سياسات الوكالة / المنظمة موظفي الأمم المتحدة والشركاء المنفذين بالإبلاغ الفوري عن جميع المخاوف أو الشكوك المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل زملائهم العاملين من خلال آليات الإبلاغ القائمة،<sup>٧٠</sup> إذا كان الجاني المزعوم من نفس الوكالة أم لا. <sup>٧١</sup> ويجب أن تقدم التقارير بحسن نية ويجب أن يطمئن الموظفون المقدمون للإبلاغ بأنه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد أي عامل يقدم مثل هذه التقارير بحسن نية حتى إذا ثبت أن الادعاء لا أساس له من التحقيق. ومع ذلك، إذا أبلغ أحد الموظفين عن علم وعن عمد عن معلومات كاذبة أو ضارة تتعلق بموظف آخر فقد تؤدي هذه التقارير الزائفة إلى اتخاذ إجراء تأديبي. وبالإضافة، قد يكون للدولة والحكومات المحلية التي تعمل فيها آلية تقديم الشكاوى أيضاً قوانين بشأن الإبلاغ الإلزامي متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع على عاتق جهات التنسيق في آلية تقديم الشكاوى أن يكونوا على علم متواصل بالقوانين الوطنية المعنية ودمجها في إجراءات آلية تقديم الشكاوى وحزم المعلومات للناجين / المشتكين حسب الاقتضاء.<sup>٧٢</sup>

ملاحظة خاصة حول الإبلاغ الإلزامي عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدى ارتباطه بالسرية وموافقة الناجي: على الرغم من أن الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلزامي بالنسبة لغالبية العاملين في المجال الإنساني فإن هذا الالتزام قد يتعارض في الواقع مع مبادئ السرية وحقوق الناجي/ة في اختيار الطريقة التصدي لحدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتحتاج الوكالات للتوافق الداخلي لحل هذا النزاع المحتمل وتحقيق التوازن بين حقوق الناجين وسلامة المجتمع الأوسع. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن توفر أساليب التشغيل الخاصة بالبلد لآلية الشكاوى المجتمعية إرشادات تستند إلى السياسات الداخلية للوكالات المشاركة. أحد الاحتمالات هو إطلاع الناجي بخصوص الولاية برفع التقارير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل الشروع في تناول الشكاوى.

## ٤. إجراءات تقديم الشكاوى

### ١.٤ إعداد آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

#### ١.١.٤ إنشاء آلية شكاوى مجتمعية فعالة ومستدامة

ان الدروس المستفادة من آليات تقديم الشكاوى السابقة بالإضافة إلى الالتزامات الدولية الحالية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تفيد بأن بعض الممارسات أساسية في إنشاء آلية شكاوى مجتمعية فعالة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فعلى سبيل المثال، تنعكس أهمية الحساسية الثقافية للآلية في معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي،<sup>٧٣</sup> في حين ثبت أن عملية القيام بذلك من خلال المشاركة النشطة للمجتمعات والأفراد المتضررين، سواء خلال تصميم وتنفيذ آلية تقديم الشكاوى، هي ممارسة جيدة وهي جزء من بيان الالتزام (٢٠٠٦).<sup>٧٤</sup>

وبالمثل، فيجب إجراء أنشطة الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالتوازي مع تنفيذ إجراءات إحالة الشكاوى الصادرة عن آلية الشكاوى المجتمعية. و يشار إلى أنه ثبت مرارا أن أنشطة الوقاية في نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)<sup>٧٥</sup> وبيان الالتزام (٢٠٠٦)<sup>٦٧</sup> ومعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)<sup>٧٧</sup> هي جزء ضروري لتشغيل آلية الشكاوى. وتشمل

٧٠ يجب أن يبلغ موظفو الوكالة عن مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال الإجراءات الداخلية للإبلاغ.  
٧١ انظر: نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) ٣،٢٥ (هـ) ("عندما يطور موظف في الأمم المتحدة شواغل أو شكوك بشأن الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي من جانب عامل زميل، سواء في نفس الوكالة أم لا، و  
سواء كان ذلك داخل منظومة الأمم المتحدة أم لا، يجب عليه الإبلاغ عن هذه الشواغل من خلال آليات الإبلاغ القائمة").  
٧٢ يجب أن يتم التوفيق بين التقارير الإلزامية المقدمة للحكومات و امتيازات وحصانات المنظمات.  
٧٣ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥، المؤشر ٢ ("هناك إرشادات مقدمة إلى الميدان حول كيفية تصميم آلية الشكاوى المجتمعية لضمان تكييفها مع السياق الثقافي مع التركيز على المشاركة المجتمعية").  
٧٤ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ١٠ ("إشراك دعم المجتمعات المحلية والحكومات لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفينا والاستجابة لهما").  
٧٥ نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) ٣،٢٥ ( ) بشأن واجبات جميع موظفي الأمم المتحدة "لخلق بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ عليها" والفقرة ٤،١ على المهام الخاصة لرؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات.  
٧٦ أحكام متعددة مما في ذلك رقم ١ ("وضع استراتيجيات خاصة بالمنظمة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما")، رقم ٢ ("منع مرتكبي الاستغلال والانتهاك الجنسيين من (إعادة) التوظيف أو (إعادة) النشر")، و رقم ١٠ ("إشراك دعم المجتمعات والحكومات لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفينا والاستجابة لهما")  
٧٧ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) العنصر رقم ٤ "المنع: آليات فعالة وشاملة لضمان زيادة الوعي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين؛ التوظيف الفعال وإدارة الأداء."



أنشطة الوقاية، في جملة أمور أخرى، بناء القدرات من خلال التوعية المجتمعية وتدريب الموظفين، وتطوير وتداول وتطبيق سياسات الوكالة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونات السلوك. وتعتبر هذه الاستراتيجيات الوقائية ضرورية كي يعرف جميع الأشخاص الموجودين في الموقع حقوقهم ومسؤولياتهم تجاه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن تكون آلية الشكاوى المجتمعية مفهومة ومتاحة للجميع. و كحد أدنى، يجب أن تعزز الأنشطة التي تستهدف المستفيدين والمجتمعات المضيفة فهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ومعايير السلوك المناسبة لعمال الإغاثة، وحقوق المستفيدين فيما يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والقنوات المتاحة للإبلاغ. كما يجب أن يتضمن التراسل أيضاً معلومات حول إجراءات الوكالة المحتملة نتيجة لتلقي الشكاوى (مثل التحقيق والإجراءات التأديبية المحتملة وما إلى ذلك) حتى يتسنى للمشتكين اتخاذ قرار مستنير بشأن إعداد التقارير وأن تدار توقعات المجتمع.

وفي نفس السياق يجب أن تكون آلية الشكاوى المجتمعية مستدامة بحيث لا يتم تدمير الثقة التي تبنيتها في المجتمع من خلال حل الآلية. وعندما يتم القيام بذلك بشكل صحيح تصبح آلية الشكاوى المجتمعية جزءاً لا يتجزأ من مساءلة النظام الإنساني أمام المستفيدين ويمكن أن يؤدي فقدان المفاجئ لآلية الشكاوى المجتمعية إلى تشويه علاقة المجتمع مع مجتمع المساعدات بالكامل. و تتمثل إحدى وسائل ضمان الاستدامة في قيام الوكالات بتخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية لآلية الشكاوى المجتمعية كما هو موضح في نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) ومن قبل مديري اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في بيانهم لعام ٢٠١٥ بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٧٨</sup> إن تحديد المصادر لإنشاء آلية الشكاوى المجتمعية والحفاظ عليها قضية يتعين على الوكالات المشاركة تناولها أثناء تصميم آلية الشكاوى المجتمعية سواء قبل التنفيذ أو أثناء البرنامج. وسيشمل ذلك بذل جهود حثيثة من جانب الوكالات للبحث عن تمويل أو تخصيص موارد الوكالة لجعل شبكة آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات مستدامة.

و يجب تطوير الممارسات الأساسية المذكورة أعلاه بالتنسيق بين جميع المشاركين في الموقع وتصميمها حسب الاحتياجات والثقافة المحلية. و يحتوي دليل أفضل الممارسات الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لآلية الشكاوى المجتمعية على الكثير من التفاصيل والتوجيهات الملموسة بشأن هذه الممارسات التنفيذية.<sup>٧٩</sup> و فيما يلي الإجراءات التعاونية الضرورية بين الوكالات والتي لن تختلف من آلية لأخرى.

#### ٢.١.٤ تصميم آلية الشكاوى المجتمعية

الهدف من آلية الشكاوى المجتمعية هو السماح للمجتمعات و/أو الأفراد المتضررين بالإبلاغ عن المخاوف بطريقة آمنة وفعالة ومناسبة ثقافياً. و يجب أن يأخذ تصميم آلية الشكاوى المجتمعية بعين الاعتبار مبادئ آليات الشكاوى (السلامة والشفافية والسرية وإمكانية الوصول والشراكة)؛ ومخاوف عملية مثل الثقافة المحلية واللغة ومستويات القراءة والكتابة وذلك من أجل تعزيز فعاليتها؛ وكذلك الجوانب القانونية مثل صعوبة المشاركة في التحقيق أو الإجراءات التأديبية في الحالات التي لا يرغب فيها الناجي/مقدم الشكاوى في الكشف عن هويته. و ينبغي للمطورين التأكد من إجراء تحليل مناسب للنوع الاجتماعي والضعف لتحديد السبل التي يمكن من خلالها للنساء والفتيات والفتيان والرجال الوصول إلى المعلومات والإبلاغ عنها. و عند تصميم مثل هذه الآلية، يجب أن تعمل جميع المنظمات المشاركة في عملية الاستجابة الإنسانية<sup>٨٠</sup> بشكل متزامن مع دمج المدخلات من السكان المتضررين (انظر أعلاه) وكذلك مشاركة السلطات<sup>٨١</sup> الوطنية والمجتمعات المضيفة.<sup>٨٢</sup>

٧٨ "نحن ندرك مسؤوليتنا القيادية في تعزيز مكافحة المجتمع الإنساني للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تحقيق نظام حقيقي للمساءلة الجماعية، ولنلتزم بتوفير الموارد اللازمة للقضاء على هذا الفعل السيئ". (بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)).

٧٩ يقدم دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إرشادات تشغيلية بشأن كيفية إنشاء آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات والمحافظة عليها للتعامل مع التقارير المتعلقة بالانتهاك والاستغلال الجنسيين من جانب موظفي المعونة الإنسانية. و يقدم الدليل أفضل الممارسات والتوصيات التي استمدت أساساً من الدروس المستفادة خلال مشروع تجريبي مدته سنتان ينفذ بالنيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإنشاء هيئات مشتركة بين الوكالات في إطار اللجنة في إثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية. كما أنه يبنى على جوهر الالتزامات الدولية وكذلك الدروس المستفادة من أبحاث سابقة وآليات الشكاوى في مختلف البلدان ويهدف تحويل هذا الالتزام الرفيع المستوى إلى تعليمات مفيدة. يمكن الحصول على نسخة من الدليل من خلال الرابط التالي: <https://interagencystandingcommittee.org/> و [www.iom.int](http://www.iom.int)

٨٠ وهذا يشمل أيضاً عمليات ما بعد النزاع أو عمليات الانتقال والتعافي.

٨١ دون المساس بامتيازات وحصانات الوكالة/المنظمة.

٨٢ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥، المؤشر ٢ ("هناك إرشادات مقدمة إلى الميدان حول كيفية تصميم آلية الشكاوى المجتمعية لضمان تكييفها مع السياق الثقافي مع التركيز على المشاركة المجتمعية.")

كما ينبغي تسويق عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة له مع الجهود الحالية لمعالجة العنف القائم على النوع الاجتماعي والتخفيف منه. "الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو جانب هام لمنع بعض أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، وبالتالي يجب أن ترتبط جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بخبرات وبرمجة العنف المبني على النوع الاجتماعي - وخاصة لضمان احترام حقوق الناجين والمبادئ التوجيهية الأخرى." <sup>٨٣</sup> في حين أنه لا ينبغي استبدال شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بآليات التنسيق للنوع الاجتماعي والعنف القائم على النوع الاجتماعي، يجب أن يوفر مسار الإحالة الخاص بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي صلة بين شبكات المساعدة المعنية. ومن المهم التأكد من الفهم المشترك للمسؤوليات الأساسية لشبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل البلد وعلاقتها بآلية التنسيق للنوع الاجتماعي، والاستعداد للتنسيق. وعلى سبيل المثال، من المهم أن يفهم المنسق الفرعي للكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي ومعايير السلوك الرئيسية في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويغزرها. كما يجب أيضاً تقييم أداء الكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي وغيره من منسقي المجموعات ذات الصلة بإجراءات وعمليات الإبلاغ المحلية المتعلقة بالتصدي لمزارع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تسهيل وتبسيط إجراءات الإحالة. ولعل الأهم من ذلك، وجوب أن تعمل آليات تنسيق العنف القائم على النوع الاجتماعي مع شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل البلد لضمان حصول الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على خدمات متوفرة لضحايا العنف المبني على النوع الاجتماعي. وفي حين أن الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لديهم احتياجات متميزة ناشئة عن حقيقة أن أعضاء المجتمع الإنساني ارتكبوا الإساءة و / أو الاستغلال، فإن العديد من الاحتياجات الجسدية والنفسية والاجتماعية تشبه ضحايا أشكال أخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي. تتحمل شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مسؤولية ضمان وجود آليات مساعدة للضحايا للناجين والتي يجب أن تبني بشكل مثالي على خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي القائمة ومسارات الإحالة من أجل تنسيق الخدمة وتجنب خلق هياكل خدمات موازية متخصصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. <sup>٨٤</sup> كما يجب إجراء عملية تخطيط أولية لتحديد البنية التحتية للمساعدة الحالية التي يمكن أن تعالج الاحتياجات الخاصة للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك الخدمات الطبية والنفسية الاجتماعية الموجودة لخدمة ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.

إن قرار ما إذا كانت آلية تقديم الشكاوى ستتعامل مع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط أو أن تكون بمثابة آلية مساءلة أوسع هو قرار ستتخذه لجنة التسيير لآلية الشكاوى المجتمعية على المستوى الميداني بحيث تكون آلية الشكاوى المجتمعية ملائمة للسياق المحلي وتكمل غيرها من آليات الإبلاغ/آليات تلقي ردود الفعل. وتظهر الدروس المستفادة من آليات الشكاوى المجتمعية السابقة أن آلية أوسع، مرتبطة بشكل كاف بالهيكل القائمة، يمكن أن تحد من وصم أصحاب الشكاوى وتشجع على الإبلاغ. <sup>٨٥</sup> ومع ذلك فإن استخدام آلية أوسع له عيوب لوجستية خاصة كما أن إجراءات التشغيل الموحدة هذه لا تشجع عن هيكل واحد أكثر من آخر. <sup>٨٦</sup> ومهما كان النطاق الذي اختاره أصحاب المصلحة فإن الوكالات لن يكون بإمكانها مراقبة على أنواع الشكاوى التي يقدمها المستفيدون فعلياً، وبالتالي يجب أن يكون لدى آلية الشكاوى المجتمعية القدرة على إحالة مجموعة واسعة من الشكاوى. كما أن الفشل في استباق الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لها، حتى عندما يكون نظام آلية الشكاوى المجتمعية خاصاً بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يمكن أن يؤثر على مصداقية آلية الشكاوى المجتمعية والمجتمع الإنساني بشكل عام. <sup>٨٧</sup> يجب على أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية التعامل مع الكتل / القطاعات / الوكالات المعنية بما في ذلك وحدات التحقيق المعنية لتنسيق كيفية نقل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الجهات الفاعلة المناسبة والذين ينبغي أيضاً استشارتهم في إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية. كما يجب أن تكون إجراءات التشغيل القياسية صريحة بشأن إجراءات التعامل مع الشكاوى الغير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويجب أن يميز التدريب على معالجة الشكاوى لنقاط الاتصال بوضوح بين إجراءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وغيرها.

<sup>٨٣</sup> المبادئ التوجيهية للعنف القائم على النوع الاجتماعي الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٥).

<sup>٨٤</sup> انظر إلى فريق العمل المسؤول عن العنف القائم على النوع الاجتماعي، دليل تنسيق التدخلات في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في الأوضاع الإنسانية (تموز/ يوليو ٢٠١٠).

<sup>٨٥</sup> أظهرت الممارسة أن المستفيدين أقل ميلاً إلى تقديم شكاوى من خلال قناة إبلاغ تركز فقط على قضية حساسة مثل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خوفاً من الوصمة الاجتماعية والمخاوف المتعلقة بالسلامة والإحراج العام عند الإبلاغ عن الأفراد بالإضافة إلى مجموعة أخرى من العوائق. انظر مجموعة الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢).

<sup>٨٦</sup> هناك مزايا وعيوب لكل نوع من أنواع آليات الشكاوى المجتمعية. للحصول على تفاصيل حول إيجابيات وسلبيات مختلف النطاقات الممكنة، انظر دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

<sup>٨٧</sup> تأخذ الاستجابة الدقيقة والشاملة للشكاوى أهمية خاصة عندما تتعامل آلية الشكاوى مع أنواع متعددة من القضايا. و يجب أن يكون أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية على علم بأن المستفيدين في البداية قد يتقدمون إلى الآلية بشكاوى أقل حساسية قبل بناء الثقة لرفع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. انظر أيضا ٤،٣،٤. قم بتوفير المعلومات المرجعية للناجين ومقدمي الشكاوى ودليل أفضل الممارسات لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

تشدد ضرورة إحالة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بغض النظر عن نطاق آلية الشكاوى المجتمعية، على أهمية التنسيق مع هياكل الإبلاغ في الموقع. كما أن التنسيق مع آليات الشكاوى القائمة يسهل تكاليف التنفيذ ويجنب خلق عمليات متوازية من المحتمل أن تكون مربكة. و يُنصح مصممو آلية الشكاوى المجتمعية في موقع محدد بالقيام بمسح آليات الشكاوى الموجودة فعلياً من الوكالات، بمفردها والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية إلخ لضمان توافق تصميم آلية الشكاوى المجتمعية بشكل طبيعي مع تلك الآليات، وبالتالي تسهيل الإحالة والتحقق من الحالات. كما أن المشاركة مع الأنظمة الحالية يعزز الشعور بالتملك في آلية الشكاوى المجتمعية مع المنظمات المحلية والحكومة المضيفة والذي بدوره يفيد الاستدامة.

## ٢.٤ تلقي الشكاوى وتقييمه

### ١.٢.٤ تلقي الشكاوى من خلال آلية الشكاوى المجتمعية

تقع على عاتق جميع المنظمات المشاركة مسؤولية ضمان إنشاء نظام شكاوى آمن وسري وشفاف ويمكن الوصول إليه بحيث يعرف جميع أصحاب الشكاوى المحتملة مكان وكيفية تقديم الشكاوى. و يجب أن يفهم المستفيدون حقهم في المساعدة الإنسانية المجانية وحقهم في التشكي وتلقي المساعدة وكيفية وصولهم إلى آلية الشكاوى المجتمعية بالطريقة الأكثر أريحية بالنسبة لهم. ويجب على العاملين في المجال الإنساني بدورهم أن يفهموا ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودور آلية الشكاوى المجتمعية في الموقع وإجراءات الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بوكالاتهم / منظماتهم. كما يجب أن تكون هناك عملية لتلقي الادعاءات وتقييم وإحالة المساعدة الفورية وفصل مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عن المزاعم التي لا تتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإحالة جميع الشكاوى لاتخاذ مزيد من الإجراءات بما في ذلك التحقيق.

### قنوات الإبلاغ للسكان المتضررين:

يتمثل الشاغل الرئيسي عند إنشاء قنوات الإبلاغ الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمجموعات السكانية المتضررة في وجود نقاط دخول متعددة تسمح بطرق مختلفة للإبلاغ (أي كتابة، شفهاً، شخصياً، عبر رسائل نصية قصيرة، إلخ) والتي يمكن لجميع الشكاوى المحتملة الوصول إليها. و تعمل نقاط الدخول المتعددة على تقليل وصمة مقدمي الشكاوى وتشجيع الإبلاغ. كما يجب اختيار طرق الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية استناداً إلى المشاورات مع المجتمع وعمليات المسح لتحديد ما دمجها مع أساليب الشكاوى المرغوب تقديمها والموجودة مسبقاً في الموقع. و ينبغي أن يكون تقديم التقارير المباشرة إلى مسؤولي التنسيق لآلية الشكاوى المجتمعية دائماً خياراً للإبلاغ ويجب على مسؤولي التنسيق هؤلاء أن يتلقوا التدريب المناسب.<sup>٨٨</sup> و ينبغي النظر في سهولة الوصول للفئات المهمشة والضعيفة بشكل خاص وخاصة بالنسبة للأطفال. و هناك إرشادات جوهرية حول إنشاء قنوات إبلاغ تتسم بالحساسية والفعالية من الناحية الثقافية موضحة في دليل أفضل ممارسات آلية الشكاوى المجتمعية. و سيضطر أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية إلى أخذ العديد من القرارات المتعلقة بالبنى التحتية التي تعتمد على العوامل المحلية وعند القيام بذلك يجب اتباع الممارسات الجيدة وضمان أن تحترم إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية السياسات الداخلية للوكالات المشاركة.

و في حالة تقديم الشكاوى شخصياً، يجب أن يكون لدى آلية الشكاوى المجتمعية نموذج تقرير الحوادث لهذا الغرض.<sup>٨٩</sup> وأثناء عملية الاستيعاب، يجب أن تحترم جهة اتصال الوكالة العضو في آلية الشكاوى المجتمعية التي تتلقى الشكاوى رغبات الشاكي وخياراته وحقوقه وكرامته. و ليس من مسؤولية نقطة الاتصال في آلية الشكاوى المجتمعية التحقق مما إذا كانت الشكاوى صحيحة أم لا تحتوي على معلومات كافية لإجراء تحقيق. و تقع على عاتقه مسؤولية جمع المعلومات ذات الصلة من مقدم الشكاوى وإدخالها في نموذج تقرير الحوادث لآلية الشكاوى المجتمعية وإحالة الادعاء إلى الإدارة المختصة في الوكالة المعنية عبر العملية الموضحة في إجراءات التشغيل الموحدة هذه.

<sup>٨٨</sup> من الضروري أن تكون مراكز التنسيق الخاصة بوكالات آلية الشكاوى المجتمعية مدربة تدريباً ملائماً على أمن وسلامة الناجين/المشتكين وسرية الشكاوى (انظر ٢٩ المبادئ التوجيهية و ٢ الأدوار والمسؤوليات بشأن التدريب الملائم للعاملين على المبادئ التوجيهية، بالإضافة إلى دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات).

<sup>٨٩</sup> انظر نموذج تقرير الحوادث في الملحق.

كما يجب اتخاذ تدابير محددة من أجل الحفاظ على السرية في جميع الأوقات. و يجب تخزين نسخ مطبوعة من نماذج الشكاوى والإحالة في خزانة مغلقة وأن تكون إمكانية الوصول إليها محدودة. كما يجب أن تكون هناك قيودا في الوصول الى قواعد البيانات الإلكترونية المستخدمة لتسجيل معلومات الحالة ويجب أن يقوم الأشخاص الذين لهم حق الوصول بالتوقيع على تعهدات السرية وفقاً للسياسات الداخلية لمؤسساتهم.<sup>٩٠</sup>

يجب المحافظة على سرية جميع أسماء الأطراف في الشكاوى. كما يجب حماية هوية الشخص موضوع الشكاوى وذلك انطلاقاً من اعتبارات الإجراءات القانونية والخوف من الانتقام وافتراض البراءة. كما أنه من المهم ألا يتم الإفصاح عن اسم الناجي أو المشتكي إذا كان مختلفاً عن الناجي في موضوع الشكاوى دون موافقة الناجي، ويجب عدم الإفصاح عنه من قبل آلية الشكاوى المجتمعية. و في ظروف معينة، يجوز لوكالة التحقيق، مع تبرير واضح، الكشف عن اسم أحد الناجين إلى الهيئة الإدارية التي تجري المراجعة التأديبية دون موافقته/ها إذا لم تكن هناك أدلة دعم كافية من دون شهادته/ها. و في مثل هذه الحالات،<sup>٩١</sup> قد يتخذ أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية وبالتشاور مع وكالات التحقيق إجراءات معقولة إضافية لحماية الناجي / المشتكي من الانتقام أو الوصم المحتمل.

و عندما تكون هوية الناجي غير معروفة لأسباب مختلفة (مثلاً عندما يتم الإبلاغ عن الحالة من قبل طرف ثالث لا يعرف هوية الناجي أو يتم تقديم الشكاوى كمجهول) تتم إحالة الإدعاءات على كل الأحوال إلى الإدارة المختصة في المنظمة المعنية لتحديد ما إذا كان من المستحسن الشروع في المتابعة الإدارية أو في التحقيق. و للوكالة المعنية أن تقرر ما إذا كان قد بدأ الشروع في التحقيق أم لا، مثلاً إذا قدمت معلومات إثبات كافية بالإضافة إلى أدلة مستقلة تدعم الادعاء.

ملاحظة خاصة: تختلف نتائج التحقيق وفقاً لمعايير الأدلة المنصوص عليها في الإجراءات الداخلية للوكالة والتي تختلف وفقاً لمعيار الإثبات المطلوب من فقه القضاء في المحكمة المختصة بهذه المنظمة. و سيحتاج الأمر إلى تدريب القائمين بالتنسيق الخاصين بآلية الشكاوى المجتمعية على المعايير المعنية من أجل الإلمام بأهمية السرية وإحالة ودراسة القضايا / الإحالات بطريقة حساسة وسريعة حتى لا يتم تعريض التحقيق الداخلي للوكالة للخطر عن غير قصد.

٩٠ على سبيل المثال، يحتفظ نظام التقارير المشترك الذي تم تطويره من خلال المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية بالوصول المقيد ويستخدم مرحلتين أمينتين لتسجيل الدخول.

٩١ قد يكون لدى المنظمات معايير مختلفة للأدلة من ضروري الوفاء بها. على سبيل المثال، ينص قرار المحكمة الإدارية للأمم المتحدة على أنه لا يمكن اتخاذ أي إجراءات تأديبية على أساس الشهادة المجهولة. انظر الحكم رقم 2010-UNAT-087 (27 تشرين الأول / أكتوبر ٢٠١٠). لينا رشيحيه ضد الأمين العام للأمم المتحدة.

و في حالة ما اذا شكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جريمة جنائية فإن قرار هيئة التحقيق يكمن في إحالة القضايا إلى سلطات تنفيذ القانون المناسبة بما يتفق مع إجراءاتها الداخلية ومع مراعاة مصالح الناجي. و قد تتطلب التشريعات الوطنية في بعض الحالات تقديم التقارير لبعض المنظمات. و يجب أن يكون لدى إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى الخاصة بالبلد إجراءات واضحة عن كيفية مساعدة مقدم الشكاوى في إيداع التهم مع سلطات تنفيذ القانون المحلية إذا كانت الجريمة قائمة.<sup>٩٢</sup> وقد يتطلب قرار المنظمة بإحالة قضية إلى السلطات الوطنية موافقة الناجي/ مقدم الشكاوى الذي قد لا يرغب في مشاركة السلطات المحلية. ونظراً لخطورة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والطبيعة الضعيفة للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فينبغي أن تكون آليات الشكاوى مستعدة لإحالة مقدمي الشكاوى إلى مقدمي المساعدة القانونية والنفسية والاجتماعية، و عند الاقتضاء يجب الإفصاح عن التهم. و في حالة رغبة أحد الناجين في الحصول على استشارة قانونية، فستقوم آلية الشكاوى المجتمعية ومن خلال القائمين بالتنسيق التابعين للوكالة العضو بإحالة الناجي إلى الخدمات القانونية القائمة (مثلا من خلال برامج العنف المبني على النوع الاجتماعي).<sup>٩٣</sup>

### قنوات الإبلاغ للعاملين في المجال الإنساني:

يجب أن يكون كل عامل من العاملين في المجال الإنساني على دراية بإجراءات تقديم التقارير المناسبة عندما يتعرف شخصاً على أو يشهد حادثاً من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و يجوز للعاملين في مجال المساعدات الإنسانية استخدام أي قناة من قنوات الإبلاغ المتاحة للسكان المتضررين ولكن يجب أن تكون نقطة الاتصال الرئيسية هي قنوات الإبلاغ المنشأة بمنظمتها/ها. وسواء أكان الإيداع ضد (١) زميل في العمل في نفس الوكالة / المنظمة، أو (٢) ضد موظفي وكالة أخرى، فإن إجراء الإبلاغ يظل متماشياً مع الإجراءات الداخلية لوكالته. و في معظم الحالات سيضم ذلك الإبلاغ على الادعاء من خلال نظام الشكاوى الداخلية للموظفين الذي ستقدمه وحدة التحقيق التابعة له / لها في المقر الرئيسي إلى الوكالة المختصة إذا كان الموظف موضوع الشكاوى يعمل في وكالة أخرى.<sup>٩٤</sup>

نظراً لأنه سيتم معالجة الشكاوى في مثل هذه الحالة داخلياً فمن الضروري وبشكل أساسي إنشاء نظام شكاوى داخلي سري لكل وكالة من وكالات آلية الشكاوى المجتمعية المشاركة. و يجب أن يكون من السهل على الموظفين الوصول إليه في الأماكن النائية أو المعزولة. و في أفضل الحالات، سيتطلب النظام تقديم ادعاءات شفهية أو خطية مباشرة إلى أعلى مدير في مركز الخدمة ولكن ذلك يختلف باختلاف إجراءات الإبلاغ الداخلية للوكالات. وعلى نفس القدر من الأهمية، يجب نقل عملية الإبلاغ عن الشكاوى إلى جميع الموظفين. و يمكن أن يؤدي عدم وجود نظام داخلي مفهوم أو عملي لإدارة الشكاوى في وكالة واحدة فقط إلى تعريض مصداقية وكالات متعددة للخطر، خاصة إذا كانت تلك الوكالة تشارك في آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. و لتسهيل الشفافية والدروس المستفادة وفعالية آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، يجب على الوكالات التي تتلقى شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الداخلية إخطار آلية الشكاوى المجتمعية الخاصة بوكالتهم من أجل تتبع البيانات.

إذا كان أحد العاملين في المجال الإنساني يعتقد حقاً أن مسار الإبلاغ الرئيسي قد تعرض للخطر، أو أنه/ها قد يكون ضحية أو ليس لديه ثقة في بنية الإدارة المحلية، فيجب عندئذ رفع تقرير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مباشرة لمدير في رتبة عالية أو مسؤول عن التنسيق في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على المستوى الإقليمي أو مستوى المقر الرئيسي للوكالة / المنظمة المعنية.<sup>٩٥</sup> و في ظروف استثنائية، على سبيل المثال إذا تم اختراق الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى، يجوز للعامل تقديم الشكاوى إلى قائم بالتنسيق في وكالة / منظمة مشاركة أخرى لغرض تقديم شكاوى مجهولة عبر آلية الشكاوى المجتمعية.

و يجب الحفاظ على البروتوكولات المتعلقة بالسرية والموافقة المستنيرة، وفقاً للإطار القانوني لكل منظمة مشاركة وإجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية، للشكاوى التي يقدمها العاملون في المجال الإنساني كما هو الشأن بالنسبة لأي شكاوى أخرى.

٩٢ عند إعداد إجراءات التشغيل القياسية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الخاص بالبلد، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلامة والأمن أو مع موظفي الأمن المعنيين حول هذه الإجراءات.

٩٣ في حين أنه يرجع للوكالة المعنية اتخاذ قرار بتحويل الشخص موضوع الشكاوى إلى السلطات الوطنية أم لا، فإن للناجين حق منفصل في طلب المساعدة القانونية من خلال قسم مساعدة الضحايا.

٩٤ انظر أيضاً الفقرة ٤،٢،٢ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بغرض الإحالة.

٩٥ تتباين قنوات الإبلاغ لكل وكالة/منظمة ويجب على العامل في المجال الإنساني اتباع الإجراءات المناسبة في سياسة الوكالة الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

## ٢.٢.٤ معالجة الشكاوى

سيتم تقييم جميع الشكاوى من قبل منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى في ظل ظروف سرية صارمة لتحديد طبيعتها ومستوى الحساسية / الأولوية. و يجب على المنسق بصفته الشخص المعين لتقييم الشكاوى أن يوقع على تعهدات السرية. وسيتم تقييم جميع الشكاوى من أجل تحديد تلك التي تدعي سوء السلوك ضمن نطاق الاستغلال والانتهاك الجنسي. و يعتبر مثل هذا التقييم ضرورياً لأن معظم الشكاوى التي تتلقاها آلية الشكاوى المجتمعية هي ذات طابع غير متعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولكن هذا التقييم ليس بأي حال إجراء لتقصي الحقائق. و لا يتمثل دور المنسق في إثبات ادعاء أو تحديد ما إذا كان هناك أساس كافٍ للتحقيق ولكن دوره فقط لتحديد ما إذا كانت الشكاوى تشكل ادعاء<sup>٩٦</sup> يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإحالة الضحية / الناجي إلى الخدمات المناسبة.

### ٢.٢.٤ (أ) الإحالات للحصول على مساعدة فورية

التقييم الأولي: بمجرد استلام الادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يجب إجراء تقييم فوري لصحة الضحية وأمنه واحتياجاته النفسية الاجتماعية. واعتماداً على هيكل آلية الشكاوى المجتمعية يمكن تنفيذ ذلك من قبل منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى، أو من قبل ممثل مفوض من وكالة آلية الشكاوى المجتمعية تم تدريبه على توفير المساعدة للضحايا، أو من خلال هيئة مساعدة خاصة بالضحايا متوفرة في الموقع. وهناك شرط أساسي لآليات الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المشتركة بين الوكالات وهو أن هذا التقييم مستقل تماماً عن الإجراءات الإدارية المتخذة بشأن الشكاوى بما في ذلك الإحالة للتحقيق ونتيجة أي حالة تم البدء فيها.<sup>٩٧</sup>

و يحق لجميع مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو الناجين طلب عملية تقييم الاحتياجات. و قد يحتاج أصحاب الشكاوى الذين ليسوا ضحايا مزعومين، بما في ذلك المبلغين عن المخالفات، إلى تقييم أمني مادي أيضاً وغير ذلك من الضمانات لحماية مصالحهم. كما يجب تطوير هذه العملية من خلال التشاور مع مزودي الخدمة المعنيين وأن يتم توضيحها بشكل مباشر في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى.<sup>٩٨</sup>

الإحالة إلى الخدمات: بناءً على الاحتياجات المحددة وموافقة الضحية، يجب أن تتم الإحالة إلى الخدمات المناسبة بما في ذلك الرعاية النفسية والاجتماعية والرعاية الصحية والسلامة من قبل عضو مفوض في آلية الشكاوى المجتمعية أي من قبل المنسق أو ممثل الوكالة العضو في آلية الشكاوى المجتمعية أو من مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المكلفين من آلية الشكاوى المجتمعية لتنفيذ التقييم كما هو مطلوب من اللجنة التوجيهية.<sup>٩٩</sup> و يجب أن يتم تطوير آلية الإحالة المستخدمة خلال التصميم الأولي لآلية الشكاوى المجتمعية، وذلك بعد عملية تخطيط مفصلة يتم من خلالها تحديد الخدمات المتوفرة ومسارات الإحالة في موقع التنفيذ. و ستقوم هذه الخدمات وإجراءات الإحالة بتوضيح كيفية وصول الناجين إلى أشكال محددة من المساعدة والوكالات التي توفرها لهم مثل عيادة العنف القائم على النوع الاجتماعي وبرنامج الخدمات القانونية لضحايا العنف الجنسي عند الاقتضاء والخ. و يجب ان يتم دمج البرامج القائمة (البرامج الوطنية والمنظمات غير الحكومية والحكومة الخ) المستخدمة في المحيط والتي تلبى الحد الأدنى من معايير التشغيل في مسار الإحالة لآلية الشكاوى المجتمعية. و إذا كانت بعض الخدمات الأساسية غير متوفرة أو لا تستوفي الشروط الأساسية للمعايير، فانه يجب أن تتفق الوكالات / المنظمات المشاركة على بروتوكول قياسي للإدارة الكفؤة في أسرع وقت ممكن في عملية تطوير آلية الشكاوى المجتمعية. كما يجب تزويد منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى بالوثائق الكاملة حول الإحالة (الاسم، الموقع، نوع مقدم الرعاية، الخ) للمراقبة. و سيكون جميع الفاعلين الذين قد يجرون مقابلات أو يكون لديهم اتصال مباشر مع الضحايا على دراية بالمبادئ التوجيهية<sup>١٠٠</sup> ويكونون قادرين على تطبيقها. كما يجب أخذ الاعتبارات التالية أيضاً عند إجراء التقييم للإحالة إلى الخدمات:

٩٦ بدلاً من على سبيل المثال شكاوى المأوى أو المياه والصرف الصحي والنظافة.

٩٧ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٨ ("تقديم المساعدة الأساسية في حالات الطوارئ لمقدمي شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين").

٩٨ يوجد إرشادات متعمقة بشأن مساعدة الضحايا في دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

٩٩ يجب أن يتم تحديد هذه الوظيفة من قبل اللجنة التوجيهية عند تصميم آلية الشكاوى المجتمعية وأن يتم تبينها بوضوح في إجراءات آليات الشكاوى المجتمعية.

١٠٠ انظر ٣٩ المبادئ التوجيهية أعلاه.



## الاستجابة الصحية / الطبية:

- يجب أن تشمل الرعاية الصحية كحد أدنى ما يلي: فحص ومعالجة الإصابات، والوقاية من المرض و / أو الحمل غير المرغوب فيه، وجمع الحد الأدنى من الأدلة الجنائية، والوثائق الطبية، ومتابعة الرعاية؛
- قد يكون للضحايا إصابات مستمرة غير مرئية، لا سيما إذا تم استخدام العنف؛ و
- يجب أن يتم العلاج الطبي في غضون ٧٢ ساعة حتى تكون إجراءات منع الحمل أو العلاج من فيروس نقص المناعة البشرية فعالة.

## الاستجابة النفسية و الاجتماعية:

- هناك حاجة إلى المحامين والدعم من أجل المساعدة في التعافي النفسي والروحي والشفاء من الصدمات، بما في ذلك مشاعر اللوم والشعور بالذنب والعار والخوف التي هي من آثار الاعتداء الجنسي؛ و
- يشمل الدعم النفسي و الاجتماعي أيضا إدارة الحالات والدعوة لمساعدة الناجين في الحصول على الخدمات المطلوبة بالإضافة الى الدعم والمساعدة لإعادة الادماج الاجتماعي.

## استجابة الأمن والسلامة:

- يمكن التعامل مع مخاوف الأمن والسلامة من قبل أفراد الأمن في المخيم وفرق مراقبة الحي والشرطة وقوات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة و / أو الجيش المسؤول عن الأمن. و يجب تحديد ومشاركة هذه الجهات الفاعلة أثناء تطوير آلية الشكاوى المجتمعية. و إذا تم استخدام خدماتهم من قبل آلية الشكاوى المجتمعية للوقاية العامة أو من أجل تنفيذ خطة أمنية / خطة حماية لأحد الناجين فيجب أن يكون لديهم مسؤوليات محددة بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى؛
- يجب تدريب أفراد الأمن على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عملهم وفهم أي قيود تحكم أدوارهم؛
- يجب أن يتلقى الفاعلون الأمنيون تدريباً حول الوقاية والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بما يتضمن المبادئ التوجيهية وحقوق الإنسان ومدونات السلوك الخاصة؛
- يجب على الجهات الأمنية أن تفهم أن العديد من ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد لا يرغبون في التدخل الأمني وفي نفس الوقت أن يأخذوا في عين الاعتبار القضايا الأمنية في المجتمع. يحق للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التحكم في كيفية مشاركة المعلومات حول قضيتهم مع الوكالات الأخرى أو الأفراد الآخرين ويجب أن يتضمن تطوير إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية مناقشة حول كيفية التعامل مع هذه الأنواع من القضايا.

## الاستجابة القانونية / القضائية، عند الاقتضاء:

- يمكن للجهات الفاعلة في العمل القانوني / العدالة أن تضم مسؤولي الحماية ومقدمي المساعدة القانونية مثل المساعدين القانونيين أو المحامين والمدعين العامين والقضاة وموظفي المحكمة والعناصر الفاعلة في العدالة التقليدية مثل الشيوخ أو قادة المجتمع المحلي. ويجب تحديد هوية هؤلاء الفاعلين وإشراكهم عند وضع إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى / المساعدة، مع تليخيص الأدوار والمسؤوليات بوضوح إذا طلب الضحية مستشارا قانونيا حتى تكون جميع الأطراف المعنية واضحة بشأن من يفعل ماذا؛ ستقوم الجهات القانونية الفاعلة بإخطار الضحية بوضوح وبإخلاص بالإجراءات والقيود والإيجابيات والسلبيات لجميع الخيارات القانونية القائمة. و يتضمن ذلك:
- o معلومات حول التدابير الأمنية الحالية التي يمكن أن تمنع المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم
- o معلومات حول الإجراءات والجدول الزمني وأية أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تفي بالمعايير القانونية الدولية)
- o الدعم المتاح في حالة الإجراءات القانونية الرسمية أو التعويضات اذا ابتدأت أنظمة العدالة البديلة
- في كثير من الحالات ، لن تُرسل الإحالة إلى أجهزة العدالة الجنائية الوطنية من قبل الشرطة إلا إذا كانت الضحية قد أعطت موافقتها المستنيرة ولكن يجب على آلية الشكاوى المجتمعية أن تفهم القوانين الجنائية المحلية فيما يتعلق بموافقة الضحية ؛ و
- توجد آليات حل النزاعات التقليدية أو البديلة في العديد من السياقات الطارئة وقد تكون مفضلة من قبل الضحية. و تعتبر هذه الآليات انعكاسا للمعايير الاجتماعية و الثقافية في المجتمع وحتى لو لم تحمي حقوق النساء والفتيات حماية كاملة فيجب احترام هذا التفضيل. و يجب على آلية الشكاوى المجتمعية إشراك أعضاء أنظمة العدالة التقليدية في تطوير إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات وفي ورش التدريب حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحقوق الإنسان.



### ٢.٢.٤ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند الإحالة

سيقوم منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية بإرسال جميع شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل مباشر من خلال نموذج إحالة الشكاوى<sup>١٠١</sup> إلى الإدارة المسؤولة عن تلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>١٠٢</sup> داخل الوكالة / المنظمة حيث يتم توظيف الشخص موضوع الشكاوى لإجراء مزيد من الأفعال بما في ذلك تقييم إمكانية تنفيذ الشكاوى والتحقيق وتقديم ملاحظات للناجين / مقدمي الشكاوى وفقاً لسياساتهم الداخلية. و يتضمن نموذج إحالة الشكاوى جميع التفاصيل المقدمة في الشكاوى الأولية بما في ذلك هوية مقدم الشكاوى والناجي إذا كان مختلفاً عن مقدم الشكاوى وموضوع الشكاوى.

#### ملاحظة خاصة حول إحالات الشكاوى:

في الحالات التي يكون فيها صاحب الشكاوى مجهولاً ولكن موضوع الشكاوى والوكالة التي يعمل بها معروفين، سيوجه الطلب إلى تلك الوكالة للمتابعة في كل الأحوال وفقاً لسياسة وإجراءات التحقيق الخاصة بها.

في حالة عدم معرفة هوية الشخص موضوع الشكاوى ولكن يُعرف صاحب الشكاوى ووكالة الشخص موضوع الشكاوى، سيتم إرسال الادعاء إلى تلك الوكالة للمتابعة.

إذا كان صاحب الشكاوى معروفاً ولكن لا تعرف هوية الشخص موضوع الشكاوى أو الوكالة التي توظفه/ها، فيجب على أعضاء آلية الشكاوى المجتمعية أن يقرروا ما إذا كان منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية أو أي شخص آخر قد يقوم بمقابلة الناجي من أجل الحصول على مزيد من التفاصيل حول الادعاء و في نفس الوقت يجب الحفاظ على مصلحة الناجي كأولوية وعلى الحاجة إلى الحد من المقابلات لتجنب إعادة الصدمة والتلوث المحتمل للأدلة.

إذا لم تكن هوية صاحب الشكاوى ولا هوية الشخص موضوع الشكاوى ولا الوكالة التي توظفه/ها معروفة، فيجب أن يقرر أعضاء لجنة آلية الشكاوى المجتمعية اتخاذ إجراء آمن وفعال للاستفسار عن طريق أعضاء المجتمع المحلي حول "الشائعات" الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

في بعض الحالات، قد يكون لدى إحدى الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية إجراءات مؤسسية للتعامل مع الشكاوى التي تتطلب من موظفيها الإبلاغ عن جميع ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعروفة مباشرةً إلى وحدة التحقيق الخاصة به/ها في المقر الرئيسي. في مثل هذه الحالات وإذا تلقى أحد موظفي الوكالة شكاوى شخصية بشأن حادث استغلال جنسي وانتهاك جنسي، يقوم الموظف بالإبلاغ عن الادعاء مباشرة إلى الوحدة المعنية في وكالته/ها المكلفة بتلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>١٠٣</sup> من أجل التطابق مع إجراءات الإبلاغ الخاصة بوكالته/ها. وينطبق هذا على مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتعلقة بشخص من موظفي تلك الوكالة أو وكالة أخرى. و في هذه الحالة الأخيرة يجوز للموظف الإبلاغ عن ادعاء يتعلق بموظف من وكالة أخرى مباشرة ومن ثم يحال الادعاء إلى الإدارة المختصة بالوكالة التي يتم فيها توظيف الشخص موضوع الشكاوى. و سوف تبسط هذه العملية عملية الإبلاغ وبذلك تقلل من عدد الأشخاص الذين يطلعون على المعلومات الحساسة وتجنب التسريبات غير المقصودة على المستوى الميداني. و يمكن استخدام هذا الإجراء أيضاً في الأوضاع الإنسانية التي تفتقر إلى آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات. و نظراً لأن العملية المذكورة أعلاه تنفّذ مراجعة الشكاوى من قبل آلية الشكاوى المجتمعية، يوصى بشدة بأن تقوم وكالة التحقيق بإخطار منسق آلية الشكاوى المجتمعية بالتقرير لأغراض تتبع البيانات.<sup>١٠٤</sup>

١٠٤ انظر الفقرة ٤.٢.٢. تسجيل وتداول معالجة الحالات.

١٠١ انظر نموذج إحالة شكاوى التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الوارد في الملحق.

١٠٢ سيختلف هذا القسم في كل مؤسسة، أي وحدة التحقيق، أو "وحدة مراجعة الشكاوى". يجب على إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية توضيح أي قسم محدد لكل وكالة عضو وتوفر معلومات الاتصال للإدارة.

١٠٣ بالنسبة لبعض الوكالات، سيتم إرسال تقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مباشرة إلى وحدة التحقيق. تطلب الوكالات الأخرى من الموظفين تقديم تقارير إلى الأقسام الإدارية الأخرى، مثل الموارد البشرية والأخلاقيات...إلخ.

يجب أن يكون الحد الأقصى لوقت معالجة آلية الشكاوى المجتمعية للشكاوى قبل الإحالة إلى الوكالة المعنية في أقرب وقت ممكن وبشكل معقول ولا يزيد عن ٤٨ ساعة من وقت استلام المنسق للشكاوى. ومن منطلق العناية الواجبة لضمان إحالة الادعاءات في النحو المناسب واستلامها من قبل الوحدة المناسبة في الوكالة المعنية، فينبغي أن يدرج المنسق أيضاً طلباً بتأكيد الاستلام. كما يجب أن ترسل الوكالة المعنية تأكيداً بأن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد تم استلامها وأنه لا يوجد أي إجراء إضافي مطلوب من منسق آلية الشكاوى المجتمعية وذلك خلال يومي عمل. و يمكن أن يكون هذا الإقرار إخطاراً أساسياً يفيد فقط باستلام الشكاوى وتاريخ استلامها. ويجب عدم الخلط بين هذا الأمر وبين التعليقات التي ترد إلى آلية الشكاوى المجتمعية بشأن وضع الحالة ١٠٥ أو مع تعليقات الوكالة إلى مقدم الشكاوى / الناجي والتي يتم تشجيعها أيضاً ويجب أن تتم وفقاً لسياسات الوكالة.

يجب توضيح أوقات المعالجة بوضوح في إجراءات العمل التشغيل الموحد الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية.

سيتم تسجيل الشكاوى التي لا تنطوي على ادعاء بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ولكن بالأحرى على قضية أوسع تتعلق بتوفير المساعدات الإنسانية، ونقلها مباشرة إلى الوكالة المعنية (إذا تم الإشارة إليها بوضوح) أو إلى الكتلة / القطاع الذي ينسق تلك الاستجابة (مثل كتلة أو قطاع المأوى، تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، إلخ). لكي يتم إرسال الشكاوى إلى الوكالة المعنية. ١٠٦ و يجب أن يتم أيضاً نقل شكاوى غير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وقت مناسب. و لكي يكون لدى المستفيدين الثقة في آلية الشكاوى المجتمعية، يجب متابعة جميع الشكاوى التي يتم إبلاغها بها بشكل صحيح وليس فقط الشكاوى التي تدعي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وبالنظر إلى أن التجربة تظهر أن معظم الشكاوى التي يتم تلقيها من خلال آلية الشكاوى المجتمعية لا ترتبط بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن لدى آلية الشكاوى المجتمعية مصلحة محققة لضمان معالجة الشكاوى العامة المتعلقة بالبرنامج أو بالخدمات. و يحافظ هذا الأمر على المصداقية وبالتالي على استخدام آلية الشكاوى المجتمعية. و إذا تم توسيع نطاق آلية الشكاوى المجتمعية لتلقي ومعالجة شكاوى المساعدة الإنسانية العامة، فإنه من المفيد أيضاً تتبع ما إذا كان وكيف يتم التعامل مع الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل المساهمة في نظام أشمل للمساءلة. ١٠٧

### ٣.٢.٤ تسجيل وتتبع معالجة الحالات

إدارة البيانات: يعتبر أعضاء آلية الشكاوى المجتمعية مسؤولين عن ضمان وجود عملية تجميع منتظم وإعداد تقارير عن بيانات الحوادث غير المحددة في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونظراً للتنسيق بين الوكالات المتعددة لآليات الشكاوى المجتمعية وعمليات الاستيعاب التي تتم عبر مختلف المواقع، يجب أن تكون الجهود قائمة لتوحيد تقارير البيانات لتمكين إجراء المقارنات الإقليمية والوطنية. وبدون بيانات متسقة وشاملة، لا يمكن رسم صورة كاملة للمشكلة وإنشاء خط أساسي يمكن من خلاله قياس تأثير أنواع مختلفة من التدخلات لمعالجة هذه المشكلة ولا لرصد الاتجاهات المثيرة للقلق بشكل فعال. و يجب مشاركة بيانات الحوادث مع منسقي الشؤون الإنسانية ووحدات التحقيق التابعة للوكالات وهيئات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية التي تركز على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بحيث يتم إعلامهم بأنماط الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الحالية.

كما يجب أن يتم ملء نموذج تقرير الحوادث بشكل ثابت من قبل جميع الأشخاص الذين يستخدمون النموذج حتى يتم توحيد التقارير. وينبغي تدريب الأشخاص المكلفين بجمع المعلومات من المشتكين بشكل مناسب على كيفية ملء الاستمارات وكيفية التصرف وفقاً للمبادئ التوجيهية. كما ينبغي توفير التدريب المنتظم لضمان ملء جميع الخانات بنفس الطريقة من جانب كل من يقوم بإكمال هذه الوثائق. و تجد العديد من المواقع الميدانية أن حصر هذه الوثائق في بعض المنظمات المحددة يكون أكثر فعالية لتبسيط التدريب وزيادة التقارير الموحدة.

١٠٥ راجع الفقرة ٣،٣،٤ إبلاغ حالة التحقيق والنتائج إلى آلية الشكاوى المجتمعية. تعتبر التعليقات مجهولة المصدر حول حالة القضية إلى آلية الشكاوى المجتمعية من أفضل الممارسات التي تشجع على الشفافية والمساءلة؛ الاعتراف باستلام شكاوى كما هو مذكور هنا ضروري لآلية الشكاوى المجتمعية لإغلاق واجباتها الخاصة.

١٠٦ إذا تم الإشارة بوضوح للوكالة المعنية، يجب نقل التقارير إليها مباشرة وليس من خلال الكتلة المعنية من أجل تقليل عدد الأشخاص المخترطين في التعامل مع الحالات، إذ قد تكون بعض الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حساسة بالتساوي أو لها آثار مرتبة على الحماية.

١٠٧ بغض النظر عن النطاق، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تسجيل استلام وإحالة كل من شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وغير المتعلقة بها.

تحليل تتبع البيانات والاتجاهات: يعد الرصد والتقييم المنتظمين لإجراءات الشكاوى من الأمور الأساسية لتقييم ما إذا كانت آلية الشكاوى تعمل و تتواءم بشكل مناسب مع السياق المحلي وذلك لتقصي الدروس المستفادة وإدخال تحسينات على آلية الشكاوى المجتمعية. ١٠٨ و يجب أن تأتي بيانات المراقبة والتقييم من المشاورات مع المجتمعات المحلية (أي استطلاعات الرضا، استقصاءات المعرفة العامة والموقف والممارسات وغيرها) والتحليل الإحصائي للشكاوى ضمن آلية الشكاوى المجتمعية. إن وجود نظام مشترك لإعداد التقارير يسمح بمراجعة الاتجاهات في الشكاوى، والتي بدورها تسهم في الوعي بالوضع الأمني وبالحماية بشكل عام في كل موقع وتسمح بتعديل البرنامج وفقاً لذلك. ١٠٩ و يجب أن تتضمن البيانات المراقبة معلومات إحصائية يمكن استخدامها لقياس فعالية الآلية، مثل تكرار الإبلاغ، وتقديم المساعدة للضحايا، ونتائج استطلاعات الرضا، والأنشطة الشاملة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع. كما ينبغي فصل جميع البيانات المتعلقة بالشكاوى المستلمة حسب الجنس والفئة العمرية ونوع الشكاوى والعوامل الأخرى ذات الصلة لإجراء تحليل مفيد واستجابة محددة الهدف. و يجب أن تتفق الوكالات المشاركة على معايير وأساليب وإجراءات الإبلاغ عن المعلومات مجهولة المصدر حول حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفي الوقت المناسب.

ونظراً لأن نماذج الإبلاغ عن الحوادث تحتوي على معلومات سرية وحساسة للغاية فإن الحاجة إلى تبادل المعلومات والمراجعة بين الوكالات ستحتاج إلى الموازنة مع وجود سياسات حماية البيانات الداخلية للوكالات وحقوق الناجين في السرية وإخفاء الهوية.

### ٣.٤ الإحالة للتحقيق والإجراءات الإدارية المحتملة

#### ١.٣.٤ الإحالة إلى الجهة المعنية للمتابعة

كما هو مبين في الفقرة ٢.٢.٤ (ب)، تقع على عاتق منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية ضمان إرسال شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتلقاة من خلال آليتها إلى الإدارة المناسبة في الوكالة/ المنظمة المعنية لاتخاذ الإجراء المناسب. و ليس من دور آلية الشكاوى المجتمعية رفض المزاعم أو طلب الاستفسارات الميدانية أو منع إرسال الشكاوى إلى الوكالة المعنية. و لأجل الإحالة الفعالة إلى الوكالة المعنية للتحقيق والمتابعة المحتملين، يجب أن يكون أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية على دراية بإجراءات التقارير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لمؤسساتهم وأن يلتزموا بها. كما يجب أن تكون إجراءات التشغيل القياسية لآلية الشكاوى المجتمعية لغة صريحة توضح كل من أصحاب المصلحة (المشاركين) ضمن آلية الشكاوى المجتمعية الذين سيقومون بإحالة الشكاوى (أي مدسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية) والموظفين في كل وكالة / منظمة عضو الذين سوف يتلقون شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

و بمجرد إحالة الشكاوى إلى الوكالة / المنظمة المعنية، تحتفظ آلية الشكاوى المجتمعية بدور سلبي في المراقبة والمساعدة بشأن هذه الشكاوى إذا طُلب ذلك. وهناك مزيد من الخطوات الاستباقية (أي التحقيق والإجراءات التأديبية المحتملة) والتي هي المسؤولية الداخلية للوكالة / المنظمة المعنية. فآلية الشكاوى المجتمعية لا تحقق في الشكاوى.

استناداً إلى التحديات المتعلقة بالحالة التي تشاركها هيئة التحقيق، ستقوم آلية الشكاوى المجتمعية بالمراقبة لضمان تلقي الشكاوى من قبل وحدة التحقيق، والحفاظ على السجلات الحالية حول وضع كل شكاوى، وتسهيل الاتصال وتدقيق المعلومات إلى مقدم الشكاوى و / أو الناجي. كما ستظل متاحة لمساعدة الوكالة / المنظمة المعنية طوال الخطوات التالية عند الطلب. و سيتغير مستوى المعلومات المقدمة إلى آلية الشكاوى المجتمعية والناجين عن حالة أي إجراء إداري يتم اتخاذه، بما في ذلك التحقيق ونتائجه، وفقاً للسياسات والإجراءات الداخلية للوكالات. ومع ذلك، يوصى بشدة بتزويد آلية الشكاوى المجتمعية بالشفافية والمساءلة عند مقدم الشكاوى / الناجي أيضاً بهدف المراقبة والتقييم. ١١٠

١٠٨ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥ المؤشر ٣ ("توجد آلية لرصد ومراجعة آلية الشكاوى").

١٠٩ منصة التقارير المشتركة التي تم تطويرها من خلال المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات متاحة عند طلب آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة استخدامها.

١١٠ انظر أدناه الفقرة ٤.٣.٣ إبلاغ حالة التحقيق والنتائج إلى آلية الشكاوى المجتمعية.

### ٢.٣.٤ مذكرة خاصة حول تحقيقات الوكالة في الشكاوى

تتم تحقيقات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تشمل على موظفي المساعدات الإنسانية من قبل الوكالة / المنظمة المتعلقة بهم وفقاً لسياساتها وإجراءاتها المؤسسية. و في حين قد تضع المنظمات الإنسانية مبادئ توجيهية مشتركة للتحقيق لاستخدامها أثناء التحقيقات (والتي تحدد على سبيل المثال الجداول الزمنية للتحقيق، ومستوى المعلومات التي تشارك مع آلية الشكاوى المجتمعية، والضمانات لضمان السرية)، لا تتطلب آليات الشكاوى المجتمعية ( وإجراءات التشغيل الموحدة هذه) سياسات تحقيق شاملة. بدلاً من ذلك، تلتزم الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية بالتزام مشترك يوضع الإجراءات الداخلية للشكاوى والتحقيق،<sup>١١١</sup> وأنهم في ممارستهم العملية سوف يستخدمون سياسات التحقيق الخاصة بهم في حالة اتهام موظفيهم بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>١١٢</sup>

بعض الإجراءات الأساسية هي نواة لجميع التحقيقات الداخلية. على سبيل المثال، وفي مصلحة الإجراءات القانونية الواجبة، يجب على هيئة التحقيق إبلاغ الشخص موضوع الشكاوى حول الادعاءات ضده. ويجب منحه/ها فرصة للإجابة على الادعاءات كتابة وتقديم أدلة على خلاف ذلك. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً للانتهاك الصارخ لحقوق الإنسان الذي يشكله الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تلتزم الوكالات الأعضاء باتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة وفقاً لسياساتها الداخلية في الحالات التي ثبت فيها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>١١٣</sup> فإحدى الطرق لتشجيع المساءلة تتمثل في إصدار مدير المنظمة (أو وحدة مناسبة أخرى) تقرير سنوي على مستوى المنظمة ضمن آلية الإبلاغ الحالية للمنظمة حول شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وكيفية التعامل معها من قبل المنظمة. كما يجب ألا يكشف هذا التقرير عن أية معلومات سرية أو تلميحات يمكن أن تكشف عن هوية صاحب الشكاوى أو الناجي أو الجاني.<sup>١١٤</sup>

يجب أن تتضمن سياسات الوكالة الداخلية حدًا أدنى لوقت الاستجابة من لحظة إحالة الشكاوى إلى الوكالة للمتابعة وإلى لحظة بدء تحقيق الوكالة عندما يكون هناك ما يبرر ذلك. و تطلب معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أن تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر<sup>١١٥</sup>

ولكن ينبغي على الوكالات أن تسعى للشروع في إجراء تحقيقات في وقت أقصر.<sup>١١٦</sup>

قد تفتقر الوكالات / المنظمات الأصغر والمحلية إلى القدرة على إجراء تحقيقات داخلية وفي هذه الحالة تظل آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات مستعدة للمساعدة في التحقيقات بناء على طلب من الوكالة المعنية. إن الهيكل الاختياري الذي يمكن للوكالات المشاركة أن تختار توظيفه هو مجموعة دائمة من المحققين المدربين في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل آلية الشكاوى المجتمعية. ويدعم هذا الهيكل الشفافية في التحقيقات ويزيد من القدرات على أرض الواقع مع الحفاظ على إجراءات الوكالة الداخلية لأنها تستخدم فقط كخيار الوكالة المعنية على أساس كل حالة على حده. بالإضافة إلى ذلك، تحتفظ بعض الوكالات / الفرق بقوائم لمحقيقي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المدربين الذين يمكن التعاقد معهم للتحقيق في مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>١١٧</sup>

١١١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، المؤشر ١.

١١٢ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، المؤشر ٣ ("إجراءات التشغيل القياسية للتحقيق أو ما يعادلها الصادرة والمستخدمة لتوجيه ممارسة التحقيق").

١١٣ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، المؤشر ٦ ("أدت الشكاوى الجوهرية إلى اتخاذ إجراء تأديبي أو عواقب تعاقدية، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الهيئة قادرة على تبرير لماذا لا"). ، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) # ٧ ("اتخاذ إجراء سريع ومناسب ضد موظفينا الذين يرتكبون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يشمل هذا الإجراء الإداري أو التأديبي، وأو الإحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب بما في ذلك المقاضاة الجنائية")

١١٤ إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣).

١١٥ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، إجراءات الشكاوى والتحقيق الداخلية المعمول بها، المؤشر ٥ ("تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر ويتم تبادل المعلومات حول النتائج مع صاحب الشكاوى")، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) # ٦ ("التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوقت المناسب وبطريقة مهنية").

١١٦ في مواجهة التقييم الشامل الأخير لعمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة، أعلن الأمين العام بان كي- مون عن إعادة هيكلة شاملة للنظام بحلول نهاية عام ٢٠١٥، والتي ستشمل إنشاء "فرق استجابة فورية" لجمع وحفظ الأدلة المتعلقة بمزاعم سوء السلوك الجنسي. (ملاحظات الأمين العام إلى مشاورات مجلس الأمن بشأن الحالة في جمهورية أفريقيا الوسطى (نيويورك، ١٣ آب / أغسطس ٢٠١٥)

١١٧ على سبيل المثال، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وتحالف المعايير الإنسانية الأساسية.

### ٣.٣.٤ التواصل حول حالة التحقيق والنتائج مع آلية الشكاوى المجتمعية

كأداة من أدوات المساءلة العملية، يتم تشجيع وحدات التحقيق التابعة للوكالات الأعضاء بشدة على مشاركة الإحصاءات المتعلقة بحالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يتم الإبلاغ عنها و / أو التحقيق فيها والتدابير التأديبية المتخذة إن وجدت مع آلية الشكاوى المجتمعية في الموقع الذي يُزعم وقوع الحادث فيه سواءً كانت الشكاوى استلمت في البداية من خلال آلية الشكاوى المجتمعية أم لا. ١١٨ و يجب عليهم تقديم تحديثات منتظمة حول حالة أي تحقيق إلى آلية الشكاوى المجتمعية كتابةً و / أو في الاجتماعات العادية. كما يجب أن يحدد المحتوى و جدول التقارير لكل حالة بوضوح في إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية.

وتختلف مستوى التفاصيل المقدمة بشأن حالة الإجراء الإداري المتخذ بشأن الادعاء وفقاً لإجراءات الوكالة العضو، وقد تقتصر على التحديثات العامة عن حالة التحقيق (أي أنه قد بدأ أو أنه في مرحلة جمع الأدلة) بدلا من تحليل مفصل للحالة وذلك وفقا لسياسات السرية الداخلية. ومع ذلك، فإن التواصل بين وكالة التحقيق وآلية الشكاوى المجتمعية أمر بالغ الأهمية للتعامل الفعال في القضية والمساءلة الكاملة تجاه الناجي. و تتمثل إحدى المكونات الرئيسية لآلية الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المشتركة بين الوكالات في المراقبة والتقييم الممنهجين للتعامل مع الحالات، الأمر الذي يتطلب الاستمرارية والشفافية والحد الأدنى من الرقابة على الأقل. تُشجع الوكالات إلى أقصى حد ممكن وبالتنسيق مع سياسات وإجراءات التحقيق الداخلية على تقديم المعلومات التالية إلى آلية الشكاوى المجتمعية:

١. متى وصلت الشكاوى إلى وحدة التحقيق ١١٩؛
٢. متى / إذا بدأ التحقيق أو تم تحديد الشكاوى على أساس غير كاف للمضي قدماً؛
٣. متى انتهى التحقيق؛
٤. نتائج التحقيق؛ و
٥. متى / إذا كانت النتيجة (أو أي معلومات) قد تم توفيرها للناجين أو إذا كان تقديم ردود الفعل محظوراً من قبل السياسات الداخلية للوكالة.

وبعد الانتهاء من التحقيق، يقوم ممثلو الوكالات الميدانيون بإبلاغ آلية الشكاوى المجتمعية عن وضعية التحقيق والإجراء المتخذ في الوقت المناسب ويتم ذلك وفقاً لبروتوكول كل منظمة لتقاسم هذه المعلومات.

### ٤.٣.٤ تقديم ردود الفعل للناجين والمشتكين

ينبغي على أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية أن يعلموا الأطراف المعنية بحالة الشكاوى المقدمة. ١٢٠ إذ لدى صاحب الشكاوى والناجي (إذا كانا منفصلين) مصلحة في تلقي ردود الفعل عن القضية المقدمة نيابة عنهما. ١٢١ كما أن الشخص موضوع الشكاوى له مصلحة في الشكاوى ضدها/ها ولكن هذا ليس من مسؤولية آلية الشكاوى المجتمعية أو أي مسؤول عن التنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالوكالة- فإن إبلاغ الشخص موضوع الشكاوى هو من مسؤولية وكالة التحقيق بما يتماشى مع السياسات الداخلية.

١١٨ بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩ ("إبلاغ موظفينا ومجتمعنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما. وينبغي تطوير هذه المعلومات ونشرها داخل البلد والتعاون مع الوكالات الأخرى المعنية، وينبغي أن تتضمن تفاصيل عن آليات الشكاوى وحالة التحقيقات ونتائجها بشكل عام وردود الأفعال على الإجراءات المتخذة ضد الجناة وتدابير المتابعة المتخذة وكذلك المساعدة المتاحة للمدعين والضحايا. ").

١١٩ قد تتطلب بعض إجراءات الوكالات تقديم تقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى رئيس المكتب الميداني وليس إلى وحدة التحقيق في المقر الرئيسي مباشرة. وبالنسبة للشكاوى المحالة إلى هذه الوكالات، ينبغي إرسال التاريخ الذي تم فيه تلقي الادعاء وموعد إرساله إلى المقر إلى آلية الشكاوى المجتمعية.

١٢٠ يتم تشجيع الوكالات على توفير المعلومات التالية للأفراد المعنيين إلى أقصى حد ممكن وبالتنسيق مع إجراءات التحقيق الداخلية: (١) الشكاوى المستلمة (٢) الحالة المبلغ عنها إلى مقر الوكالة: (٣) بدأ التحقيق أو عدم وجود الأساس الكافي للمضي قدماً؛ و (٤) انتهاء التحقيق.

١٢١ تنص إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) على أن ردود الأفعال مهمة للغاية لتلبية متطلبات المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) رقم ٨ ("إجراءات الشكاوى الداخلية والتحقيقات المعمول بها"). وتؤكد على أنه لا يجب أن تكشف الملاحظات عن معلومات سرية، فإن صاحب الشكاوى له الحق في معرفة كيفية تعامل هيئة التحقيق مع القضية. بالإضافة إلى ذلك، تستلزم المخاوف من الإجراءات القانونية أن يتم تعريف المشتكى به بالتهامات المنسوبة إليه/ها والتي تم إسقاطها ضدها/ها. ومع ذلك، لا تعتبر جميع الوكالات أن مقدم الشكاوى، وهو ليس الناجي، لديه مصلحة في تلقي الملاحظات. و يعتمد مستوى الملاحظات المقدمة لمقدمي الشكاوى على الإجراءات الداخلية للوكالة.

كما أن الاستجابة الشاملة وفي الوقت المناسب للشكاوى هي أيضاً جزء لا يتجزأ من بناء الثقة والالتزام بالنسبة لآلية الشكاوى المجتمعية ضمن المجتمع. ١٢٢

بعد التعهد، تعمل آلية الشكاوى المجتمعية والوكالة المعنية جنباً إلى جنب على إبقاء الأطراف المعنية على اطلاع بسير الأمور. و يجب أن تكون وكالة التحقيق، أو آلية الشكاوى المجتمعية بناء على طلب الوكالة، مسؤولة عن إخطار صاحب الشكاوى (وإذا كان منفصلاً فالناجي) عن حالة ونتائج التحقيق وفقاً للبروتوكولات الداخلية للوكالة بطريقة آمنة وفي الوقت المناسب. ١٢٣ و قد تعمل آلية الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كقائمة بالتنسيق لتسليم ردود الفعل إلى مقدم الشكاوى أو الناجي والتي يجب أن يتم تسليمها بطريقة آمنة وأخلاقية مقبولة للمستلم ويفضل أن تكون كتابة لضمان التوحيد و لتجنب الارتباك و/أو التفسيرات المختلفة لردود الفعل. و قد تشمل إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية نماذج لتقديم ردود فعل إلى كل من الناجي / مقدم الشكاوى والشخص موضوع الشكاوى. ١٢٤ و يجب أيضاً أن تظل آلية الشكاوى المجتمعية متاحة للمشتكي أو الناجي للإجابة على الأسئلة حسب الحاجة. ومع ذلك، فإن إخطار الشخص موضوع الشكاوى هي مسؤولية وكالة التحقيق فقط وليس آلية الشكاوى المجتمعية.

وكما هو الحال في التقارير المقدمة إلى آلية الشكاوى المجتمعية، تختلف مستوى التفاصيل المقدمة للأفراد المهتمين باختلاف الإجراءات الداخلية للوكالة. و قد يتراوح هذا الأمر من تقديم نتائج حالة محددة والتدابير التأديبية المتخذة إلى معلومات أكثر عمومية مثل الاعتراف بأن التحقيق الإداري قد بدأ. كما يجب أن تفصل إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية كيفية تقاسم المسؤولية عن نشر المعلومات بين وكالة التحقيق والطرف المهتم (أو الأطراف المهتمة) وفقاً للإجراءات الداخلية للوكالة.

١٢٢ لمزيد من المعلومات عن متابعة الشكاوى وثقة المجتمع المحلي، انظر دليل أفضل ممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

١٢٣ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، مؤشر ٥.

١٢٤ تم إدراج نماذج التعليقات في الملحق. تقع مسؤولية إخطار الشخص موضوع الشكاوى على عاتق هيئة التحقيق فقط وليس على آلية الشكاوى المجتمعية. ومع ذلك، قد يكون نموذج التعليقات مفيداً للمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية الوطنية التي تعمل على تطوير سياساتها الخاصة بالتحقيق والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وقد تمتلك آلية الشكاوى المجتمعية نماذج بناء القدرات.



## قائمة الإتصال

## وحدات التحقيق / وحدات الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

للحصول على أحدث معلومات الاتصال ، يرجى زيارة موقع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse> وانقر على مربع "قائمة الاتصال - وحدات الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

وكالة	إسم الوحدة	إتصل
منظمة كير الدولية	الأمين العام	البريد الإلكتروني: <a href="mailto:cisecretariat@careinternational.org">cisecretariat@careinternational.org</a> العنوان البريدي: الأمانة العامة لمنظمة كير الدولية ، شيمين دي باليسيرت ٧-٩ ، ١٢١٩ شاتليان (جنيف) ، سويسرا
منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة	مكتب الأخلاقيات	البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Ethics-Office@fao.org">Ethics-Office@fao.org</a> الهاتف ١: ٥٧٠٥٤١٥١ ٠٦ ٣٩+ الهاتف ٢: ٥٧٠٥٣٩٥٦ ٠٦ ٣٩+
IMC	فريق قضية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	البريد الإلكتروني ١: <a href="mailto:seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org">seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org</a> (نقطة اتصال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) البريد الإلكتروني ٢: <a href="mailto:seareport@InternationalMedicalCorps.org">seareport@InternationalMedicalCorps.org</a> الهاتف: ٧٨٠٠-٨٢٦-١ (٣١٠) + الفاكس: ٣٩١٤-٤٥٣-١ (٣١٠) +
المنظمة الدولية للهجرة	مكتب الأخلاق والسلوك	البريد الإلكتروني ١: <a href="mailto:Ethics &amp; ConductOffice@iom.int">Ethics &amp; ConductOffice@iom.int</a>
لجنة الإنقاذ الدولية	الخط الساخن للإبلاغ	Ethics Point (آلية الطرف الثالث للإبلاغ المجهول والسري) الخط الساخن: <a href="mailto:integrity@rescue.org">integrity@rescue.org</a> الموقع الإلكتروني: <a href="http://www.ethicspoint.com">www.ethicspoint.com</a> الهاتف: ٦٤٦١-٦٥٤-١ (٨٦٦) + (مجاني في الولايات المتحدة) الهاتف: ٨١٧٧-٣٥٢-١ (٥٠٣) + ( مكالمات مدفوعة من قبل المستقبل من خارج الولايات المتحدة)
مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	الخط الساخن لـ OIOS	الموقع الإلكتروني: <a href="https://oios.un.org/page?slug=reporting-wrongdoing">https://oios.un.org/page?slug=reporting-wrongdoing</a> البريد الإلكتروني: <a href="mailto:investigationsoios@un.org">investigationsoios@un.org</a>
مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان	قسم المشاركة الموضوعية، الإجراءات الخاصة والحق في التنمية	البريد الإلكتروني: <a href="mailto:phicks@ohchr.org">phicks@ohchr.org</a> البريد الإلكتروني: <a href="mailto:investigationsoios@un.org">investigationsoios@un.org</a> رقم الهاتف: ٩١٧ ١٢٢ ٤١+ (لوحة تبديل عامة)
SCUK	فريق رعاية الداعم (للمظالم العامة) برنامج المسائلة (لشكاوى المتعلقة بالبرامج في الميدان بما في ذلك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)	البريد الإلكتروني: <a href="mailto:supporter.care@savethechildren.org.uk">supporter.care@savethechildren.org.uk</a> البريد الإلكتروني: <a href="mailto:AccountabilityProgrammes@savethechildren.org.uk">AccountabilityProgrammes@savethechildren.org.uk</a> الهاتف: ١٤٨ ١٤٨ ٠٨ ٠٨ ٤٤+ العنوان: Save the Children ، فريق رعاية الداعم ، ١ سانت جون لين لندن EC1M 4AR



<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:hotline@undp.org">hotline@undp.org</a>  الخط الساخن: ٧٧٦-٥٦٧٨-١٧٧٠ +١ (في جميع أنحاء العالم)  الخط الساخن: ٨٦٨٥-٥٥٧-٨٧٧ +١ (في الولايات المتحدة الأمريكية)  الفاكس: ٤٠٩ ٥٠٠٨ +١ ٧٧٠  العنوان: نائب المدير (التحقيقات) ، مكتب التدقيق والتحقيقات  ٢٢٠ إيست ٤٢ ند ستريت، نيويورك ١٠٠١٧ NY،  الولايات المتحدة  الاستفسار عبر الإنترنت</p>	<p>مكتب التدقيق  والتحقيقات (OAI)</p>	<p>برنامج الأمم  المتحدة الإجمالي</p>
<p>على الإنترنت: الخط الساخن للتحقيق  البريد الإلكتروني: <a href="mailto:investighotline@unfpa.org">investighotline@unfpa.org</a>  الهاتف: ٢٩٧ ٥٢٠٠ (٢١٢) +١  العنوان: صندوق الأمم المتحدة للسكان ، الاهتمام الخاص والسري لمدير مكتب التدقيق  وخدمات التحقيق ، ٦٠٥  ثرد أفينيو، الطابق الخامس، نيويورك، ١٠١٥٨ NY،  الولايات الأمريكية</p>	<p>مكتب التدقيق وخدمات  التحقيق (OAIS)</p>	<p>صندوق الأمم  المتحدة للسكان</p>
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:inspector@unhcr.org">inspector@unhcr.org</a>  موقع الويب: <a href="http://www.unhcr.org/php/cpmlplaints.php">www.unhcr.org/php/cpmlplaints.php</a>  الخط الساخن: ٨٨٤٤ ٧٣٩ ٢٢ +٤١  الفاكس: ٧٣٨٠ ٧٣٩ ٢٢ +٤١  العنوان: ٩٤ رو دو مونتريلانت، ١٢٠٢ جنيف</p>	<p>المفتش العام للمفوضية</p>	<p>المفوضية  السامية للأمم  المتحدة لشؤون  اللاجئين</p>
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:integrity1@unicef.org">integrity1@unicef.org</a>  العنوان: مدير مكتب التدقيق الداخلي والتحقيق (OIAI)  قسم التحقيق ، منظمة الأمم المتحدة للأطفال  صندوق الأمم المتحدة الثالث ، نيويورك ، نيويورك  ١٠٠١٧ ، الولايات المتحدة الأمريكية</p>	<p>مكتب التدقيق الداخلي  والتحقيقات (OIAI)</p>	<p>اليونيسيف</p>
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:hotline@wfp.org">hotline@wfp.org</a>  الخط الساخن: ٣٦٦٣ ٦٥١٣ ٠٦ +٣٩  الفاكس: ٢٠٦٣ ٦٥١٣ ٠٦ +٣٩</p>	<p>مكتب المفتش العام  (OIG)</p>	<p>برنامج الأغذية  العالمي</p>
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:ethicsoffice@who.int">ethicsoffice@who.int</a>  الخط الساخن: <a href="http://www.who.int/about/ethics/en/">www.who.int/about/ethics/en/</a></p>	<p>مكتب الأخلاقيات</p>	<p>منظمة الصحة  العالمية</p>
<p>التقرير عبر الإنترنت: <a href="http://worldvision.ethicspoint.com">http://worldvision.ethicspoint.com</a></p>	<p>الخط الساخن للنزاهة  والحماية</p>	<p>WVI</p>

ملحق ٤

# العينات والنماذج

## جدول المحتويات

٧٣	٤.أ. قواعد السلوك المشتركة .....
٧٣	١.٤. قواعد السلوك المشتركة المكتوبة من أجل الاستجابة للطوارئ في فيجي .....
٧٤	٢.٤. قواعد السلوك المشتركة المكتوبة من أجل الاستجابة لإعصار هايان في الفلبين .....
٧٦	٤.ب. الشروط المرجعية العامة .....
٧٦	٤.ب.١. الشروط المرجعية العامة - لجنة التوجيه .....
٧٦	٤.ب.٢. الشروط المرجعية لمشروع الحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية - لجنة التوجيه .....
٧٩	٤.ب.٣. الشروط المرجعية العامة - القائمين بالتنسيق بألية تقديم الشكاوى المجتمعية .....
٨٥	٤.ب.٤. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق .....
٨٧	٤.ج. استمارات الشكاوي .....
٨٧	٤.ج.١. نموذج استمارة تقرير الحوادث .....
٩٠	٤.ج.٢. نموذج احالة الشكاوى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) .....
٩٢	٤.د. المخطط الانسيابي العام المشترك بين الوكالات لمعالجة الشكاوى .....
٩٤	٤.هـ. مسار الاحالة العام لمساعدة الضحايا .....
٩٥	٤.و. نشرة مفضوية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين حول كيفية قيام الموظفين بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
٩٧	٤.ز. بنود العقد .....
٩٧	٤.ز.١. الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة والتزامات موظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
١٠٢	٤.ز.٢. عينة من سرية اللفة .....
١٠٥	٤.ح. تعميم قائمة مراجعة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ تدقيق منظمك بالاعتماد على معايير التشغيل الدنيا التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....
١٠٧	٤.ط. نموذج استبيان الآراء العام .....
١١٠	٤.ي. رصد الاستبيانات .....
١١٠	٤.ي.١. استبيانات الرضا والتصور العام .....
١١١	٤.ي.٢. الاستبيانات العامة للمعرفة والمواقف والممارسات (تقييم المعرفة الأساسي) .....

يقدم هذا الملحق عينة من الوثائق من مختلف مبادرات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي القطرية. تستند العينات "العامة" إلى الأدوات التي تم إنتاجها خلال المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتمت صياغتها بما يتماشى مع إجراءات التشغيل العالمية الموحدة حول التعاون المشترك بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. يجدر التذكير بأنه يجب تخصيص جميع الأدوات لتناسب مع السياق المحلي.



## مدونة قواعد السلوك لجميع العاملين في حالات الطوارئ

تم تطوير مدونة قواعد السلوك هذه للوكالات والجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في أنشطة الاستجابة للطوارئ وإعادة الإعمار بعد حدوث حالة طوارئ. و يترتب على هذه الجهات واجب رعاية النساء والفتيات والرجال المتضررين من جميع الأعمار وضمان معاملتهم بكرامة واحترام. كما يجب على جميع العاملين التأكد من مراعاة الحد الأدنى من معايير السلوك بغض النظر عما إذا كان الشخص في الخدمة أو خارجها.

من أجل منع الاستغلال الجنسي وجميع أشكال الإساءة، بما في ذلك الإساءة الجنسية والجسدية والعاطفية والإهمال، يجب احترام المبادئ الأساسية التالية من جانب أي شخص يشارك في المساعدة الإنسانية أو يشارك في أنشطة إعادة الإعمار في فيجي:

- يجب على جميع العاملين ضمان تقديم المساعدة بطريقة آمنة ومحترمة وبكرامة ويمكن الوصول إليها بشكل متساوٍ للنساء والفتيات والفتيان والرجال من مختلف الأعمار والقدرات.
- يعتبر الاستغلال الجنسي وجميع أشكال سوء المعاملة من جانب العاملين الذين يقدمون المساعدة الإنسانية سوء سلوك جسيم، ومن ثم فهي أسباب كافية لإنهاء الخدمة.
- يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ سنة) بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد المحلي. لا يعتبر الظن الخاطئ بخصوص عمر الطفل عذراً مقبولاً أو مبرراً.
- يحظر تبادل الأموال أو التوظيف أو السلع أو الخدمات أو الوعود الكاذبة مقابل الجنس، بما في ذلك الخدمات الجنسية أو غيرها من أشكال السلوك المهين أو الاستغلالي، بما في ذلك المحسوبة، أو شراء هذه الخدمات لأطراف ثالثة. يشمل ذلك تبادل المساعدة المستحقة للمستفيدين.
- تمنع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والنساء المتأثرين والفتيات والأولاد والرجال بشدة، لأنها تستند إلى ديناميكيات السلطة غير المتكافئة أصلاً. مثل هذه العلاقات تقوض مصداقية ونزاهة عمل المساعدات الإنسانية.
- في حالة قيام عامل بتطوير شكوك أو اشتباه يتعلق بالانتهاك والاستغلال الجنسيين أو أشكال أخرى من سوء المعاملة من جانب عامل زميل سواء في نفس الوكالة أم لا، يجب عليه أو عليها الإبلاغ عن هذه المخاوف من خلال آليات الإبلاغ القائمة المعمول بها.
- يتعين على العاملين الذين يقدمون المساعدة الإنسانية إيجاد بيئة تمنع الاستغلال الجنسي وجميع أشكال الإساءة والحفاظ عليها، والتشجيع على تنفيذ مدونة السلوك هذه. يتحمل المدراء على جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير الأنظمة التي تحافظ على هذه البيئة.



## مكتب المقيم ومنسق الشؤون الإنسانية في الفلبين

### الإعصار هايان - مدونة قواعد السلوك للاستجابة الإنسانية

على جميع المنظمات والكيانات المستجيبة بما فيها أعضاء منظومة الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والوطنية والعسكريين والسلطات الحكومية والمجتمع المدني والمتعاقدين من القطاع الخاص واجب رعاية الأشخاص المتضررين من إعصار هايان. ويشمل واجب الرعاية هذا مسؤولية ضمان معاملة كل فرد بغض النظر عن الجنس والسن والقدرة بكرامة واحترام وتلقي المساعدة بأمان وعلى قدم المساواة، ومراعاة المعايير السليمة للسلوك والمساءلة.

يعتبر النساء والرجال والفتيات والفتيان المتضررين من هذا الإعصار هم أصحاب المصلحة الرئيسيين في الاستجابة الإنسانية ولهم حق أساسي في المشاركة في القرارات المؤثرة على حياتهم، وتلقي المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات مستنيرة وتقديم شكوى إذا كانوا يشعرون بأن المساعدة التي يتلقونها ليست كافية أو لها عواقب غير مرغوب فيها.

يعتبر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>١</sup> لأولئك الذين نسعى إلى مساعدتهم أخطر انتهاك للمساءلة تجاه ضحايا الإعصار. إنه يؤدي إلى انهيار ثقة المجتمعات المتأثرة والدولة المضيفة في كل من يقوم بتقديم المساعدة، وهذا يضر بصورتنا الجماعية و نزاهتنا.

يُلم جميع المستجيبين لهذه الحالة الطارئة بالأطر القانونية للمؤسسات الإدارية التي يتبعونها. وعلى سبيل المثال، فإن تدابير الأمم المتحدة الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٢</sup> تحظر بعض السلوكيات. فهذه المعايير مقبولة على نطاق واسع باعتبارها غير قابلة للتفاوض من جانب المجتمع الإنساني، بما في ذلك مجتمع المنظمات غير الحكومية:

- النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ سنة) بصرف الاعتبار عن سن الرشد أو الموافقة المحلية. لا يعتبر الظن الخاطئ بخصوص عمر الطفل عذراً مقبولاً أو مبرراً.
- الخدمات الجنسية المتبادلة لأي شكل من أشكال المساعدة، بما في ذلك المواد الغذائية أو غير الغذائية
- استخدام الأطفال أو الكبار للحصول على خدمات جنسية للآخرين
- تبادل الأموال أو العمالة أو السلع أو الخدمات لممارسة الجنس مع عاملات الجنس أو أي فرد آخر من السكان المحليين، أو القيام بزيارات إلى بيوت الدعارة أو الأماكن التي يعلن أنها محظورة

بالإضافة إلى ذلك:

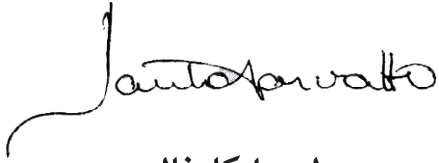
- ينصح بشدة بعدم الخوض في علاقات جنسية بين الموظفين والأشخاص الذين يتلقون المساعدة.
- يجب الإبلاغ عن أي اشتباه في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب أحد العاملين الآخرين في وكالة أخرى
- عن طريق آليات الإبلاغ القائمة.
- يلزم الموظفون بتهيئة بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ على ذلك المنع، ويكلف المدراء بشكل خاص بتطوير النظم التي تمكن من ذلك.

١ يعني الاستغلال الجنسي أي استغلال فعلي أو محاولة لسوء المعاملة لأغراض جنسية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق أرباح نقدية أو اجتماعية أو سياسية من الاستغلال الجنسي لشخص آخر. ويعني الانتهاك الجنسي التعدي البدني الفعلي ذي الطابع الجنسي أو التهديد به، سواء بالقوة أو في ظل ظروف قسرية غير متكافئة.

٢ نشرة الأمين العام للأمم المتحدة ST/SGB/2003/13

تنص المادة ١٣ من ميثاق المرأة الذي وضعته حكومة الفلبين على أنه فيما يتعلق بالنساء المتضررات من الكوارث "وتكفل الدولة حمايتهن الكاملة من الاستغلال الجنسي وغيره من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي المرتكب ضدهن." ويخضع الأفراد العسكريون لهذه القواعد أيضاً.

إن أي انتهاك لمدونة قواعد السلوك هذه يشكل سوء سلوك خطير، وسيتم التحقيق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية جذرية بما في ذلك الفصل الفوري والتعليق والترحيل الفوري وفي حالة الشركاء المتعاقدين إنهاء العقد. وسوف يتنازل الأمين العام عن الحصانة، في حال وجودها، إذا ما عرقلت هذه الحصانة سير العدالة.



لويزا كارفالو  
المقيمة و المنسقة الإنسانية

## ٤ ب . الشروط المرجعية العامة اللجنة التوجيهية

### الغرض

الغرض من اللجنة التوجيهية هو توجيه ودعم وتصميم وتنفيذ ورصد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وأنشطتها. اللجنة التوجيهية هي الهيئة الرئيسية للتنسيق وتبادل أفضل الممارسات والرقابة على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما.

### العضوية

تتألف اللجنة التوجيهية من ممثل واحد من الإدارة الرفيعة المستوى (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) لكل وكالة مشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتتألف اللجنة التوجيهية من [ x ] منظمات وطنية، [ x ] حكومة [ x ] المؤسسات، [ x ] والمنظمات الدولية، [ x ] والمنظمات غير الحكومية الدولية، و [ x ] وكالات الأمم المتحدة، وفقاً للمخطط التالي:

اسم المنظمة / الهيئة	نوع المنظمة / الهيئة	الدور في اللجنة التوجيهية	الاسم	رقم الهاتف	الإيميل
		الرئاسة			
		الرئاسة المشاركة			
		عضو			[ ... ]

### الاجتماعات

تجتمع اللجنة التوجيهية داخلياً في [ يوم الاثنين الأول من كل شهر ] للإبلاغ عن التقدم المحرز في هذا المجال، وتحديد الثغرات في البرمجة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإيجاد الحلول.

### مجالات العمل

الحكومة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تيسير تعيين القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من وكالاتها ودعم المشاركة الكاملة لوكالاتهم في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</li> <li>• المشاركة بفعالية في اجتماعات التنسيق</li> <li>• تنفيذ معايير المساءلة والجودة داخل الوكالات التابعة لكل منها</li> <li>• تحديد نطاق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالتشاور مع المجتمعات المحلية بحيث تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مصممة بصورة ملائمة للسياق المحلي، وتلبي الاحتياجات الخاصة بالموقع/البلد، وتتكامل مع آليات الإبلاغ/ردود الفعل الأخرى</li> <li>• وضع نموذج إجراء لتتشغيل عالمية موحدة على الإطار المحلي والاستفادة منه في السياق القطري لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية</li> <li>• استعراض مذكرات التحديث العادية من اجتماعات منسقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</li> <li>• وضع حلول بشكل جماعي لمعالجة المشاركة غير الكافية للقائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عند الضرورة</li> </ul>	



• تعبئة الموارد لدعم استدامة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	التمويل
• المساهمة في التنفيذ المشترك للآلية وتحقيق أهدافها من خلال التعاون بين جميع الهيئات والحوكمة الجيدة • العمل بشكل جماعي على وضع استراتيجيات لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي • تعزيز عملية معالجة الشكاوى التي تحترم الناجيين والجنات المزعومين، والقواعد والمعايير الدولية والتشريعات المحلية	إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية
• تعزيز قبول ودعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من قبل السلطات والمجتمعات المحلية والمانحين والجهات الفاعلة في المجال الإنساني	الدعوة والتمثيل
• إتاحة مجال مفتوح لتبادل المعرفة والخبرات التي تفضي إلى التفكير وتعلم شؤون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	التبادل والتعلم

اللجنة التوجيهية ليست مسؤولة عن التحقيق في الشكاوى الفردية أو الفصل فيها، ولا يجوز لها أن تتعامل مباشرة مع المشتكين. تقع هذه المهام حصراً على المنظمات أو الوكالات الفردية. ومع ذلك، يمكن للجنة التوجيهية أن تعمل بصفة استشارية للوكالة بشأن ادعاءات وتحقيقات محددة بناء على طلب صريح من الوكالة.

## الأدوار والمسؤوليات

### رئيس اللجنة التوجيهية:

- تنسيق اللجنة التوجيهية والإشراف على أنشطتها.
- تنظيم وتيسير وتوثيق الاجتماعات الشهرية للجنة التوجيهية والاجتماعات الخاصة.
- تيسير تخطيط الأنشطة وتنفيذها ورصدها.
- يقدم تقارير عن الأنشطة الوسيطة إلى أعضاء اللجنة التوجيهية.
- تعزيز تبادل الخبرات وعمليات التعلم.
- يمثل اللجنة التوجيهية مع الجهات المانحة والسلطات والمجتمعات المحلية وفي منتديات وشبكات مناقشة الحماية، بما في ذلك كتلة الحماية.

### أعضاء اللجنة التوجيهية:

- التأكد من أن جميع الموظفين داخل وكالتهم يقرأون ويفهمون ويقرون ويتقيدون بالإجراءات الداخلية التي تتبعها وكالتهم في مجال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المدونة المؤسسية لقواعد السلوك وآلية الإبلاغ الداخلية وسياسة وإجراءات مساعدة الضحايا ودعمها وإدارة الشكاوى للموظفين.
- زيادة وعي الموظفين بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال التدريب والتوجيه للموظفين الجدد والتدريب على تحديث المعلومات من أجل الموظفين الحاليين في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونة قواعد السلوك، وأهمية الامتثال لسياسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات الإبلاغ عن الحوادث.
- دعم القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة للهيئة وضمان وصولهم المباشر إلى رئيس المكتب (المكتب الفرعي والمكتب القطري) والمقر الرئيسي للوكالة لتنفيذ مهامها:

- كفالة مشاركة كل من الموارد البشرية ووحدات/موظفين البرمجة في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
  - ضمان مشاركة القائمين بالتنسيق المعنيين التابعين للوكالات بنشاط في الفريق المشترك لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بين الوكالات، وتخصيص وقت الموظفين للمشاركة بصورة منتظمة ومُجدية في اجتماعات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛
  - إدراج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أداء القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة لهذه الهيئة.
  - تعزيز التزام الوكالات بإجراءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
    - بذل العناية الواجبة لمنع إعادة تجنيد المعتدين؛
    - ضمان تقديم خدمات مساعدة للضحايا؛
    - إحباط عمليات الانتقام بعد الإبلاغ عن المخالفات على ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
    - اشتراط التقيد بأحكام الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاتفاقيات التعاونية؛
    - تهيئة بيئة عمل خالية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وأشكال أخرى من سوء السلوك، والإفلات من العقاب.
  - زيادة وعي الشركاء المنفذين وقدراتهم بدءاً من لحظة اختيارهم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
    - ضمان أن يكون لدى شركاء التنفيذ فهم واضح لما يعنيه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما هي واجباتهم ومسؤولياتهم في منع الحالات والإبلاغ عنها، بما في ذلك التزاماتهم التعاقدية فيما يتعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
    - تشجيع شركاء التنفيذ على العمل مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وعلى وضع/تعزيز سياساتها الخاصة والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
    - إدراج شركاء التنفيذ في الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسة على قدر الإمكان لضمان الالتزام بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- تتم مراجعة هذه الشروط العامة المرجعية بشكل سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

## ٢.٤. جمهورية الكونغو الديمقراطية (المشروع التجريبي لبرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) الشروط المرجعية - اللجنة التوجيهية

### ١. الهدف

- المساهمة في التنفيذ المشترك للمشروع وتحقيق أهدافه من خلال التعاون بين جميع الهيئات وإدارة الحكم الجيد/المشاريع.
- تقديم إدارة الحالات المتعلقة بالاعتداء والاستغلال بشكل يحترم الضحايا والجناة والقواعد والمعايير الدولية والتشريعات والمبادئ الأساسية للإجراءات المشتركة لإدارة الحالات .
- التشجيع على قبول المشروع ودعمه من قبل السلطات والمجتمعات المحلية والمانحين والجهات الفاعلة في المجال الإنساني من خلال المساهمة في مسائل المشروع ووجوده في الاجتماعات الاستراتيجية الرسمية وغير الرسمية المشتركة بين الوكالات.
- يوفر حيزاً مفتوحاً وتبادلاً خلافاً للمعارف والخبرات التي تفضي إلى التفكير والتعلم بشأن قضايا الانتهاك والاستغلال الجنسي من جانب العاملين في المجال الإنساني.

### ٢. التكوين

تتألف اللجنة التوجيهية من ٤ منظمات وطنية و ٢ من المؤسسات الحكومية و ٤ منظمات دولية لها عضوية و ٢ من وكالات الأمم المتحدة التي تتمتع بصفة المراقب. و سيتم تمثيل كل هيئة من قبل أحد القائمين بالتنسيق :

اسم المنظمة / الهيئة	نوع المنظمة / الهيئة	الدور في اللجنة التوجيهية	الشخص المسؤول

### ٣. الاجتماعات

وتجتمع اللجنة التوجيهية شهرياً في دورة عادية ويجوز لها، بناء على طلب منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أن تجتمع في دورة استثنائية.

### ٤. المبادئ

المساءلة - يلتزم أعضاء اللجنة التوجيهية بالمبادئ المتعلقة بمساءلة الجهات المانحة والمستفيدة والمجتمعات المحلية عن طريق ضمان شفافية مشروع فعال ومبدأ عدم الإضرار والتقييم المستمر للمخاطر ومراعاة آراء المستفيدين في تنفيذ الأنشطة ورصدها وتقييمها.

التعاون - الشراكة بين المنظمات والهيئات والسلطات هي قيمة أساسية للجنة التوجيهية لضمان سلاسة سير المشروع والعلاقات مع السلطات ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية وتشجيع تبادل الخبرات والمعارف بين المنظمات/الهيئات للحصول على أفضل النتائج.

المصلحة الفضلى للضحية - يضع جميع أعضاء اللجنة التوجيهية مصلحة الضحية ولا سيما الطفل قبل جميع الاعتبارات عند اتخاذ القرارات التي قد تؤثر على الضحية. واللجنة التوجيهية هي الضامن لهذا المبدأ وتكفل تمريره إلى الأفرقة والمتطوعين وشركاء المشاريع على أرض الواقع.

السرية - السرية مبدأ أساسي يلزم جميع أعضاء اللجنة التوجيهية والمساهمين وينعكس في أعمالها وقراراتها. فالسرية هي أساس عملنا في إطار هذا المشروع لصالح ضحايا الانتهاك والاستغلال الجنسيين والجاني وموظفي المشاريع والمنظمات التي تعنيهم. ويجب حماية جميع البلاغات المتعلقة بالحالات المبلغ عنها.

عدم التحيز - الأنشطة، بما في ذلك الاستبيانات المنفذة في المشروع التي تحترم عدم التحيز والحياد والتي تحظى بمرافقة واحترام جميع أعضاء اللجنة التوجيهية.

الحق في الحصول المستمر على الرعاية - يلتزم أعضاء اللجنة التوجيهية من خلال تخطيط وتنفيذ ورصد أنشطة المشاريع بضمان حصول ضحايا الانتهاك والاستغلال الجنسيين على الرعاية الصحية حسب الاقتضاء لضمان الوصول إلى الموارد من حيث الحصول على خدمات الرعاية الصحية.

الحق في العدالة - يلتزم أعضاء اللجنة التوجيهية بتنفيذ الإجراءات التي تحترم الإطار القانوني القائم في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ويقترن الحق في العدالة دائماً بتقييم المخاطر على الضحية.

## ٥. الأدوار والمسؤوليات

- رئيس اللجنة التوجيهية:
  - ينسق اللجنة التوجيهية والنظرة العامة عن الأعمال .
  - تنظيم وتيسير وتوثيق الاجتماعات الشهرية للجنة التوجيهية والاجتماعات الخاصة.
  - تنظيم وتيسير وتوثيق الاجتماع الأسبوعي لوحدة إدارة الشكاوى الذي هو عضو فيه بحكم الواقع.
  - تيسير تخطيط الأنشطة وتنفيذها ورصدها.
  - يقدم تقارير عن الأنشطة في منتصف المدة إلى أعضاء اللجنة التوجيهية.
  - تعزيز تبادل الخبرات وعمليات التعلم.
  - يمثل اللجنة التوجيهية مع الجهات المانحة والسلطات والمجتمعات المحلية وفي منديات المناقشة وشبكات الحماية، بما في ذلك كتلة الحماية.

### • الأعضاء:

- التعهد بالمشاركة بنشاط في الاجتماعات.
- المشاركة في قرارات اللجنة التوجيهية.
- التعاون من أجل صالح المشروع وتحقيق الأهداف.
- تبادل المعلومات والمهارات والخبرات والدروس.
- ضمان تنفيذ الأنشطة تحت قيادتها ودعم الآخرين.
- توفير خبراتهم وموظفيهم وفقاً للاحتياجات وأنشطة المشاريع عند استطاعتهم ذلك.
- ضمان مساهمتهم في تحقيق الصلاحيات التي تتمتع بها وحدة إدارة الشكاوى إذا كانوا أعضاء أيضاً على النحو المحدد في المادة ٧.

- المراقبين
- المشاركة بنشاط في الاجتماعات.
- الموافقة على إتاحة الموارد المتاحة للجنة التوجيهية
- تنفيذ المشروع.
- دعم أنشطة الدعوة التي تقوم بها وكالات الأمم المتحدة وسلطاتها وغيرها.
- تيسير الوصول إلى السلطات ووكالات الأمم المتحدة استناداً إلى ولايتها.
- تقديم المشورة والتوصيات إلى اللجنة التوجيهية عند الحاجة.

## ٦. صلاحيات اللجنة التوجيهية

### مقارنة بأنشطة المشاريع

- تخطيط أنشطة المشاريع وتنفيذها ورصدها والإبلاغ عنها.
- كفاءة الحكم الرشيد وإدارة المشاريع.
- توفير الموارد اللازمة للنجاح في تنفيذ المشروع وإدارة الحالات الجيدة.
- تقييم المخاطر المرتبطة بالأنشطة في إدارة الحالات.
- كفاءة تنفيذ الإجراءات المشتركة المتعلقة بحالات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي أبلغ عنها في جميع مراحل المشروع والإشراف على وحدة إدارة الشكاوي.

### مقارنة بمشاركة المعرفة

- تحديد فرص بناء القدرات للموظفين المعنيين.
- توفير التعلم واستعراض المشروع في جميع أنحاء المشروع.
- تطوير أدوات الاتصال.
- تبادل المهارات والخبرات والأدوات والوثائق.

### فيما يتعلق بالجهات الفاعلة الأخرى

- توفير التمثيل والعلاقات مع المستفيدين من المشروع والمجتمعات المحلية والوكالات الإنسانية.
- دعوة الجهات المانحة والمنظمات والسلطات الدولية.
- المشاركة في اجتماعات لجنة التنسيق وشبكات الحماية.
- كفاءة تنفيذ وتعزيز مدونة قواعد السلوك الانساني ووضع مدونة قواعد السلوك المشتركة التي يتوقعها المشروع.
- تتبع التوصيات الصادرة عن كل استبيان لأعضائها، ولا سيما فيما يتعلق بإدارة الضحية والإجراءات التأديبية التي يتعين اتخاذها ضد الجناة.

## ٧. وحدة إدارة الشكاوي

### تفويض اللجنة التوجيهية لوحدة إدارة الشكاوي مهارات إدارة القضايا لضمان السرية.

- يدعم أعضاء اللجنة التوجيهية الإجراءات التي تتخذها وحدة إدارة الشكاوي.
- يتم إبقاء أعضاء اللجنة التوجيهية على علم بإدارة الحالات بناء على طلبهم وكجزء من الاجتماعات الشهرية، ضمن الحدود التي تفرضها السرية.

ويرد شرح لصلاحيات وحدة إدارة الشكاوى في إجراءات إدارة الحالات على النحو التالي:

- إبلاغه أو إبلاغها بالشكاوى في أقصر فترة زمنية لا تتجاوز ٢٤ ساعة من تقرير الحادث.
- يقوم أو تقوم بوضع خطة الطوارئ، وتعيين التحقيق والإشراف عليه وعلى المحققين.
- إبلاغ أعضاء اللجنة التوجيهية بعدد الحالات والمعلومات والتوصيات الإدارية والبرامجية عندما تعلق القضية. ويجب استخدام هذه التوصيات والمعلومات في المشروع أو في المنظمات الأعضاء في اللجنة التوجيهية.
- التوثيق والحفظ وإغلاق كل حالة من خلال تقرير عن الحادث، ومصطلح مرجعي للاستبيان، وتقرير عن التحقيق وتقرير تثقيفي وتوصية وخطة إدارية للضحايا على المدى الطويل.
- يقوم رئيس وحدة إدارة الشكاوى بالاتصال بكل منظمة معنية بالقضية وبالسلطات المسؤولة عن نتائج التحقيق والتوصيات الواردة في صحيفة قرار الشكاوى لمستويات العمل (تأديبية أو قضائية). وينبغي ألا تتجاوز هذه الفترة ١٠ أيام عمل من تاريخ تلقي الشكاوى.
- تقديم التقارير إلى اللجنة التوجيهية التي تجتمع كل شهر بما فيها عدد الحالات وطبيعة الحالات وتحليل الحالات.

المصادقة على الاختصاصات أعضاء اللجنة التوجيهية				
التوقيع	الاسم الكامل لممثل الدولة / المكتب الرئيسي	الصفة في لجنة التوجيه	نوع المنظمة/الهيئة	اسم المنظمة/الهيئة



Save the Children



IOM • OIM



CNR

UNHCR  
The UN Refugee Agency

## ٤.٣. الشروط المرجعية العامة مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### الدور

يتم تعيين القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من داخل وكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشاركة وهم يمثلون وكالاتهم في أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويقومون بتقديم تقاريرهم إلى منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية / الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمشاورات مع المجتمعات المحلية. بالإضافة إلى ذلك، فإنهم يقدمون تقريراً إلى وكالاتهم بخصوص التقدم المحرز في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والمعرفة المكتسبة من العمل مع الآلية. وتقوم كل وكالة مشاركة في الهيئة بتعيين شخصين قائمين بالتنسيق للعمل مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛ امرأة واحدة ورجل واحد، في أفضل الحالات..

### الاجتماعات

يجتمع القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في [ يوم الاثنين الثاني من كل شهر ] من أجل تبادل الآراء والتحديثات والخبرات المتعلقة بأنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية و الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ، ويتم التشاور مع منسق أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ومعالجة القضايا مع التدريب وأنشطة التوعية عند الضرورة. ويجب أن تقوم الاجتماعات المنتظمة بتيسير تبادل المعلومات بشأن التدابير التي اتخذتها كل وكالة لمنع ومعالجة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (المحافظة على السرية) ومتابعة الاحداث.

### المسؤوليات

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تخطيط وتنظيم دورات تدريبية للعاملين في مجال المساعدة الإنسانية داخل منظماتهم في المنظمة الدولية على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونة قواعد السلوك التابعة للوكالة</li> <li>• تخطيط وتنظيم حملات توعية للمجتمعات المحلية بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تركز على حقوق المستفيدين وكيفية استخدام الآلية.</li> </ul>	<b>أنشطة التوعية</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل كقناة شخصية لمقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>• تسجيل جميع المعلومات في نموذج التقرير المناسب للحدث</li> <li>• أثناء الشكاوي الشخصية، يتم نقل الخطوات المقبلة المتوقعة التي تشمل الأطر الزمنية ودور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وإجراءات وكالة التحقيق المحتملة حتى تتم إدارة التوقعات</li> <li>• استرداد الشكاوي من صناديق الاقتراحات المجهولة [ كما هو منظم من قبل إجراءات التشغيل الموحدة ]</li> <li>• العمل مع منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية و الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لضمان إحالة الضحايا إلى خدمات المساعدة المناسبة</li> <li>• سيشارك القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المدربة المتمرسه بحماية الطفل في قضايا الناجين من الأطفال</li> <li>• دعم منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في رصد الشكاوي وتقديم تعليقات المشتكي/الناجي عند الحاجة</li> </ul>	<b>الشكاوى</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل بمثابة القناة الرئيسية لتبادل معلومات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالات في اجتماعات التنسيق ذات الصلة</li> <li>• الاستجابة لطلبات المعلومات المتعلقة بأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>	<b>التنسيق</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إجراء مشاورات منتظمة مع المجتمعات المحلية من مرحلة التصميم وطيلة عمر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بما يؤدي إلى التكيف الفعال للبرامج</li> <li>• المساهمة في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات أثناء التنفيذ والرصد والتقييم</li> <li>• إنتاج ملاحظات تسليم مناسبة عند الخروج من الموقع</li> </ul>	<b>إدارة آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة</b>



وتقوم مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة لهذه الهيئة بالدعوة مع مواردها البشرية و/أو ادارتها العليا لضمان إدراج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المذكورة أعلاه في توصيف وظائفها. و يعتبر هذا الأمر ضروريا لتكريس الوقت اللازم للمشاركة المستمرة والهادفة مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، بما في ذلك: حضور اجتماعات التنسيق والدورات التدريبية وفعاليات التوعية للمجتمع المحلي والأنشطة الأخرى المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

يجب أن لا يحق القائم بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أبداً في أي شكوى ؛  
وينبغي ألا يشارك القائم بالتنسيق في إساءة المشورة لمقدمي الشكاوى (ما لم يتدربوا رسمياً على القيام بذلك وتكون المسؤولية ضمن اختصاصاتهم المرجعية).

### الملف الشخصي

- يجب أن تكون القائم بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أحد موظفي الوكالة العضو في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.
- يجب أن يكون قادراً على الوصول بسهولة إلى فريق الإدارة وينبغي أن يكون على مستوى كاف ليكون قادراً على الشروع في التغيير المؤسسي.
- يجب أن تتوفر للقائم بالتنسيق المهارات والخبرات التالية:
- ثبوت النزاهة والموضوعية والكفاءة المهنية
- إظهار الحساسية إزاء التنوع الثقافي وقضايا النوع الاجتماعي
- القدرة على الحفاظ على السرية (أي التدريب على حماية البيانات)
- إجادة اللغات المعنية
- خبرة واضحة في العمل مباشرة مع المجتمعات المحلية

### التدريب

بالإضافة إلى الدورات التدريبية المنتظمة لموظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي يجب أن يتلقى القائم بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دورات تدريبية لمساعدتهم على إنجاز واجباتها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بنجاح. وتشمل هذه الأمثلة ما يلي:

- كمثلي وكالاتهم في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المجتمعات المتضررة، يجب تدريب القائمين بالتنسيق على المبادئ التوجيهية لهذه الهيئات، بما في ذلك معايير السرية والسلامة والصحة/الاحتياجات النفسية والاجتماعية للناجين.
  - ينبغي للقائمين بالتنسيق ، بوصفهم الأشخاص الرئيسيين الذين يتلقون الشكاوى الشخصية، أن يكونوا على دراية تامة بعملية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية برمتها.
  - ينبغي تدريب القائمين بالتنسيق على الأشكال الأخرى لسوء السلوك بالإضافة إلى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تعزيز قدراتهم على التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما يختلط بمسائل أخرى.
  - ينبغي أن يكون القائم بالتنسيق على دراية بالسياسات والإجراءات المتبعة في جميع وكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ، وذلك لضمان تقديم معلومات دقيقة وإدارة توقعات صاحب الشكوى أثناء التعهد .
  - ينبغي أن يكون القائم بالتنسيق ملمين أيضاً بإجراءات التحقيق العامة لجميع وكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشاركة التابعة للهيئة، فضلاً عن المعايير الدولية المتعلقة بجمع الأدلة، بحيث لا تضر عملية التعهد بالقضية التحقيق اللاحق من جانب الوكالة.
  - عندما يكون لدى الدولة و/أو الحكومات المحلية التي تقع فيها اللجنة قوانين إلزامية للإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تقع على عاتق القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مسؤولية القيام بتحديثات بشأن القوانين الوطنية ذات الصلة وإدراجها في إجراءات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومجموعة المعلومات المتعلقة بالناجين/المشتكين، حسب الاقتضاء.
- وتستعرض هذه الاختصاصات على أساس سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

## ٤ب. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق

### وصف الدور

ان تعيين منسقي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو دور وليس بالضرورة موقفاً. لذا فإنه يمكن تعيينه أما من الموظفين الحاليين أو يمكن التعاقد مع الموظفين الجدد للقيام بذلك. سواء كان الدور دواماً كاملاً أو بشكل جزئي، وينبغي أن يتوقف التعيين على كل منظمة على حدة أو على احتياجات الوكالة الخاصة.

و في أفضل الحالات فإنه يتعين على كل منظمة أو وكالة إنسانية في مخيم ميلكا ديديا للاجئين شخصين قائمين بالتنسيق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الأقل من الذكور والإناث للاضطلاع بمسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل المنظمة أو الوكالة. و يكون لكل منظمة أو وكالة على الأقل شخص واحد قائم بالتنسيق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي شخص آخر تنسيق احتياطي أو بديل.

ولا يعتبر القائمون بالتنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مسؤولين عن التحقيق في شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، أو للتعامل مباشرة مع أصحاب الشكاوى. إذ تقع هذه المهمة حصراً على عاتق المنظمات والوكالات الفردية.

### المهام الرئيسية

ضمن عمله مع المنظمة أو الوكالة، يشجع الشخص المنسق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الترويج الفعال لأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي وإساءة المعاملة. وفي هذا الصدد، يقومون بالتنسيق بـ:

### مشاركة ودعم السكان المحليين

- بالتنسيق مع اللجنة التوجيهية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالات، تيسير التوعية في مخيم ميلكا ديديا من بين المستفيدين للمساعدة بشأن حقوقهم، ومعايير السلوك المتوقعة من العاملين في مجال المعونة، والقنوات المتاحة للإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### الوقاية/الاستجابة

- ضمان معرفة هوية منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع أنحاء المنظمة والوكالة، وأن تكون تفاصيل الاتصال متاحة على نطاق واسع؛
- خلق الوعي بين الموظفين الجدد والقدامى، والمتطوعين والمقاولين من المنظمة الخاصة والوكالة في منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما؛
- ضمان قيام الموظفين بالتوقيع على "مدونة قواعد سلوك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" واضحة تحظر أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإلزامهم بتقرير هذه الأعمال وفقاً للاتفاقات وإجراءات تقديم التقارير؛
- المشاركة بنشاط في وضع آلية مشتركة بين الوكالات للشكاوى المستندة إلى المجتمع المحلي للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- تقديم توصيات مناسبة لإدارة المنظمة أو الوكالة الخاصة على تعزيز استراتيجيات الوقاية. ويمكن أن يشمل جمع وتحليل المعلومات حول عوامل الخطر الفعلية أو المحتملة للشاشة تجاه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ووضع تدابير للتصدي لها؛
- ضمان وضع الإجراءات الاحترازية ضد التعاقد مع الأشخاص الذين لديهم سجل جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتطبيقها.

- العمل مع موظفي الموارد البشرية لتضمين محتوى الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند تقديم الموظفين، بما في ذلك جميع المقاولين والاستشاريين، والموظفين المؤقتين والعمال المؤقتين؛
- العمل بمثابة غرفة مقاصة خاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال القنوات القائمة في مخيم ميلكا ديدا واتخاذ الإجراءات بما في ذلك إعادة توجيه اللاحقة للمنظمات أو الوكالات المعنية لمواصلة أعمالهم؛
- اتخاذ التدابير المناسبة لضمان سلامة وسرية جميع زوار القائم بالتنسيق بما في ذلك الضحايا/الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- إحالة الضحايا/الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل ملائم لاتاحة الوصول إلى الصحة والسلامة والدعم النفسي والاجتماعي حسب الاقتضاء.

## الإدارة والتنسيق

- العمل كقائم بالتنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المنظمة أو الوكالة الخاصة به ؛
- العمل كعضو نشط في مركز تبادل المعلومات المشتركة بين الوكالات لشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- حضور الاجتماعات المشتركة
- المشاركة في أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ذات الصلة
- تنسيق امتثال المنظمة الخاصة أو الوكالة لآليات الرصد/الامتثال ذات الصلة، بما في ذلك المساهمة في التقرير السنوي للأمين العام عن "التدابير الخاصة" للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- تعقب الأنشطة المتصلة بجميع شؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمنظمة والوكالة الخاصة به للتأكد من أن جميع المعلومات بشأن الأنشطة ذات الصلة يتم مشاركتها مع الأشخاص المعنيين داخل المنظمة نفسها والوكالة؛
- إبقاء إدارة المنظمة والوكالة الخاصة على معرفة بالتدابير المتخذة بشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وخطط اتخاذ الإجراءات في المستقبل.

## الكفاءات والخبرات

يجب أن تكون نقطة التنسيق التابعة للمنظمة أو الوكالة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أحد الموظفين. ويحتاج المنسق الوصول بسهولة إلى الإدارة العليا كي يكون قادراً على أحداث التغيير ولذلك ينبغي أن يعين عادة في منصب رفيع بما فيه الكفاية. ومن الأفضل تعيين امرأة ورجل موظفين كقائمٍ بالتنسيق".

على نقطة الاتصال امتلاك الكفاءات والخبرة التالية: نزاهة مثبتة، الموضوعية والكفاءة المهنية؛ إظهار حساسية للتنوع الثقافي والقضايا المتعلقة بالنوع الاجتماعي؛ يجيد اللغات ذات الصلة؛ مشهود لهم بالخبرة في العمل مباشرة مع المجتمعات المحلية؛ ومهارات اتصال مثبتة. عند التعيين، على القائم بالتنسيق الخضوع لتدريب محدد يعنى بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك، متى أمكن ذلك.

## ٤.١. نموذج استمارة تقرير الحوادث

رقم الملف:

### معلومات شخصية

هـام

جمع المعلومات في فترة التقرير هي عنصر حاسم في هذه العملية. و ينبغي أن يكون التقرير موضوعياً ودقيقاً، مع التركيز على الحقائق والمعلومات ذات الصلة التي سوف تساعد عندما يحين وقت التصرف.

- عندما يكشف طفل عن سوء معاملة أو اعتداء، تأكد من طرح الأسئلة التي تقود إلى فهم واضح لما يقوله الطفل وضمان أمن ورفاهية الطفل. لا تبحث عن أكثر من ذلك.
- إبلاغ الشخص أن جميع المعلومات الواردة في الشكوى سوف تبقى سرية.
- كن متقبلاً لصاحب الشكوى والاستماع إلى ما يود قوله
- سجل بشكل واضح ما قاله صاحب الشكوى بكلماته الخاصة. خذ وقتاً للتحقق مع صاحب الشكوى من كونك قد فهمت كل شيء قبل الكتابة.
- اسمح لصاحب الشكوى بقراءة ما كتبه. إذا كان صاحب الشكوى من الأميين، اقرأ النص للتأكد من أن ما كتبه هو ما يعنيه أو تعنيه. اسأل الشخص إذا كان أو كانت راضية عن ما هو مكتوب. إذا لم يكن الأمر كذلك، قم بتصحيح النص معهم.

معلومات من مقدم الشكوى:

اسم العائلة الكامل	الاسم الكامل
تاريخ تقديم الشكوى	الهاتف
المخيم: <input type="checkbox"/> جوما مركز ماسيسي <input type="checkbox"/> كيتشاتغا <input type="checkbox"/> آخر _____	العنوان: المخيم: المجتمع:
* فئة الشكوى <input type="checkbox"/> ٥ <input type="checkbox"/> ٦ <input type="checkbox"/> آخر _____	

فئة الشكوى:

- الفئة ٥: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)
- الفئة ٦: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك على الأطفال (الصبي أو الفتاة تحت سن ١٨ سنة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)

**الشكوى** (استخدم عبارات صاحب الشكوى بشكل حريي واطرح الأسئلة للحصول على معلومات هامة كثيرة على قدر الإمكان. وكحد أدنى، ينبغي أن يشير مقدم الشكوى إلى ماذا وكيف وأين ومتى تمت الشكوى.)

تاريخ وقوع الحادثة (متى): \_\_\_\_\_

الاسم الكامل للضحية (من): \_\_\_\_\_

سن المجني عليه: \_\_\_\_\_

أين؟ \_\_\_\_\_

كيف؟ \_\_\_\_\_

ماذا؟ \_\_\_\_\_

### معلومات حول المتهم: (الرجاء تشفير اسم المتهم)

اسم المتهم: \_\_\_\_\_

وظيفة المتهم: \_\_\_\_\_

المنظمة التي يعمل بها المتهم \_\_\_\_\_

علاقة بالضحية: \_\_\_\_\_

الإقامة الحالية للمتهم (إذا كانت معروفة): \_\_\_\_\_

الجنس: \_\_\_\_\_

الوصف الجسدي للمتهم: \_\_\_\_\_

فئة الشكوى:

- الفئة ٥: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)
- الفئة ٦: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك على الأطفال (الصبي أو الفتاة تحت سن ١٨ سنة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)

## لشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه التحديد:

هل تم إبلاغ الضحية على الرعاية الطبية المتاحة؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب نعم، هل سعت الضحية وراء العلاج الطبي بعد الحادث؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب نعم، هل قدمت منظمة الصحة العالمية المعالجة؟	_____	
إذا كان الجواب لا، قم بإحالة الشكاوى على الرعاية الطبية الأقرب و قم بالمتابعة إلى أن يتلقى الخدمات المتاحة.		
وهل اتصلت الضحية بالشرطة؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
إذا كان الجواب نعم، ما الذي تم إنجازه؟	_____	
إذا كان الجواب لا، هل طلبت الضحية مساعدة الشرطة، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟	_____	
هل اتصلت الضحية بالخدمات القانونية؟	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا

## الاسم الكامل للقائم بالتنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

المنظمة/الوكالة: \_\_\_\_\_

الجنس:  ذكر  أنثى

فئة الشكاوى:

- الفئة ٥: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)
- الفئة ٦: شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك على الأطفال (الصبي أو الفتاة تحت سن ١٨ سنة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)

## ٤ج٢. نموذج احالة الشكاوي من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)

اسم صاحب الشكاوي: \_\_\_\_\_ الأصل العرقي/الجنسية: \_\_\_\_\_  
العنوان/تفاصيل الاتصال: \_\_\_\_\_  
العمر: \_\_\_\_\_ الجنس: \_\_\_\_\_ رقم الهوية: \_\_\_\_\_

اسم الضحية (إذا كان مختلفاً عن المشتكي): \_\_\_\_\_  
الأصل العرقي/الجنسية: \_\_\_\_\_  
العنوان/تفاصيل الاتصال: \_\_\_\_\_  
العمر: \_\_\_\_\_ الجنس: \_\_\_\_\_ رقم الهوية: \_\_\_\_\_  
اسم (أسماء) وعنوان للوالدين، وإذا كان دون سن ١٨: \_\_\_\_\_  
هل أعطت الضحية موافقة لإكمال هذا النموذج؟  نعم  لا

تاريخ الحادث: \_\_\_\_\_ وقت الحادث: \_\_\_\_\_ موقع الحادث: \_\_\_\_\_  
الحالة العاطفية والبدنية للضحية (وصف أي تخفيضات، كدمات تمزقات، السلوك، والمزاج): \_\_\_\_\_  
أسماء الشهود ومعلومات الاتصال: \_\_\_\_\_  
وصف مختصر "للحادث" (إرفاق صفحات إضافية إذا لزم الأمر) \_\_\_\_\_

اسم الشخص أو الأشخاص المتهمين: \_\_\_\_\_ "عنوان ووظيفة الشخص المتهم": \_\_\_\_\_  
المنظمة التي يعمل بها الشخص المتهم: \_\_\_\_\_  
عنوان الشخص المتهم (إذا كانت معروفاً): \_\_\_\_\_  
العمر: \_\_\_\_\_ الجنس: \_\_\_\_\_  
الوصف الجسدي للمتهم: \_\_\_\_\_



هل تم الاتصال بالشرطة من قبل الضحية؟  نعم  لا إذا كان الجواب نعم، ماذا حدث؟ \_\_\_\_\_

إذا لا، هل تريد الضحية مساعدة الشرطة، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟ \_\_\_\_\_

هل سعت الضحية وراء العلاج الطبي المتوفر؟  نعم  لا  
إذا كان نعم، هل سعت الضحية وراء "العلاج الطبي" لهذا الحادث؟  نعم  لا  
إذا كان الجواب نعم، هل قدمت منظمة الصحة العالمية المعالجة؟ ما هو التشخيص والمآل: \_\_\_\_\_

هل اتخذت التدابير الأمنية المباشرة للضحية؟ \_\_\_\_\_

من هو المسؤول عن ضمان خطة السلامة (الاسم، العنوان، المنظمة): \_\_\_\_\_

أي معلومات أخرى ذات صلة في مقابلة (بما في ذلك الاتصال مع المنظمات الأخرى) \_\_\_\_\_

التفاصيل المتعلقة بالإحالات والمشورة بشأن الصحة والاحتياجات النفسية والاجتماعية والقانونية للضحية التي اضيفت بواسطة معد التقرير \_\_\_\_\_

كاتب التقرير: \_\_\_\_\_

اسم	المركز/منظمة	التاريخ/الوقت/المكان
هل تم إبلاغ صاحب الشكوى حول الإجراءات المنظمة للتعامل مع الشكاوى؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
توقيع/ختم الابهام لصاحب الشكوى مما يشير إلى موافقة مشاركة النموذج مع الهياكل الإدارية ذات الصلة * SRSR/RC/HC		
موافقة صاحب الشكوى للبيانات التي سيتم تقاسمها مع الكيانات الأخرى (راجع أيهم ينطبق): _____		
الشرطة <input type="checkbox"/>	قادة المخيم (الاسم) <input type="checkbox"/>	
وكالة خدمات المجتمع <input type="checkbox"/>		
مركز الصحة <input type="checkbox"/>	مركز آخر <input type="checkbox"/>	

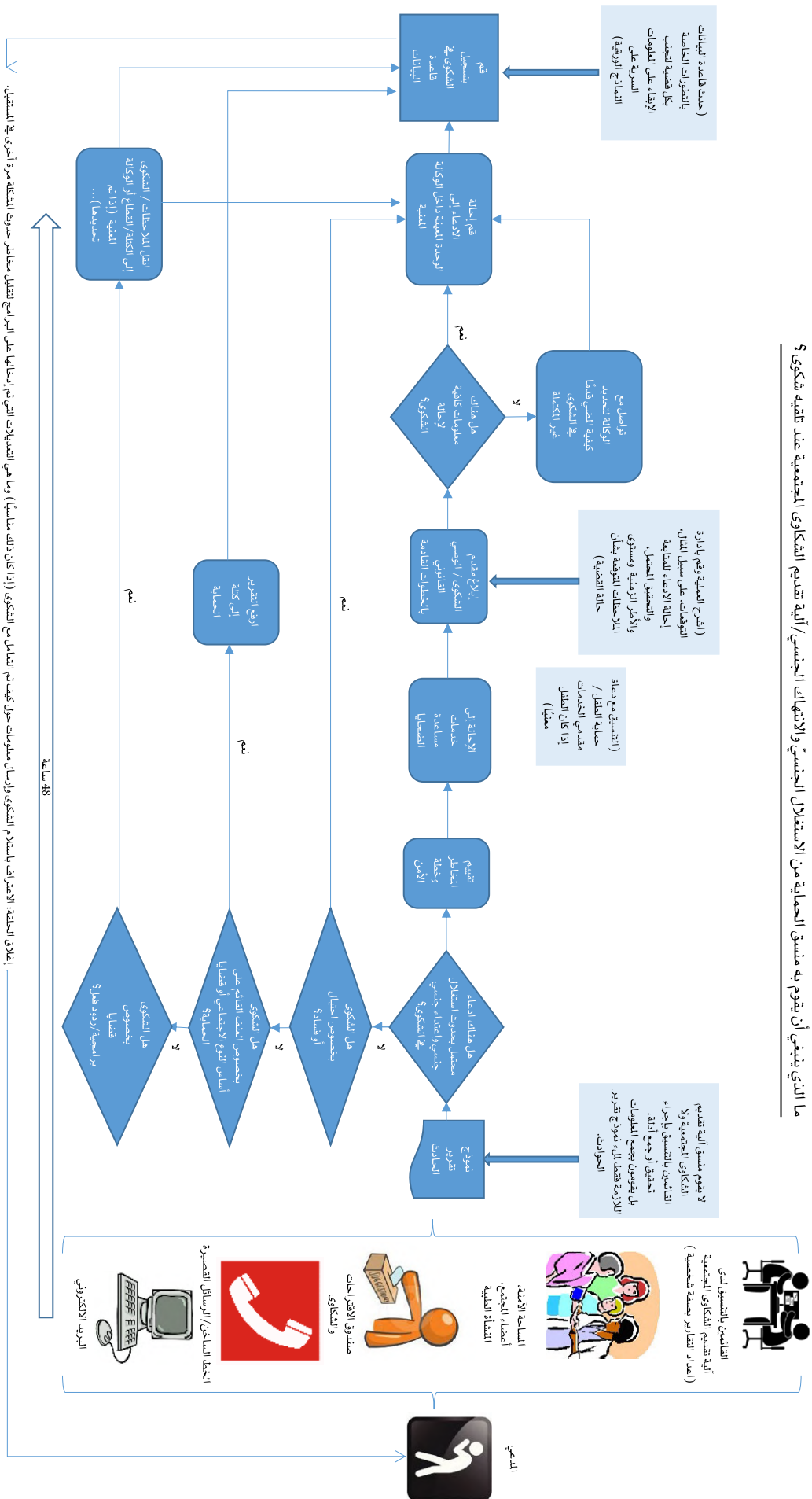
تاريخ إعادة توجيه التقرير للإدارة ذات الصلة\*: \_\_\_\_\_

تلقي الإدارة ذات الصلة\*: \_\_\_\_\_

الإسم                      المنصب                      التوقيع

٤.د. المخطط الانسيابي العام المشترك بين الوكالات لمعالجة الشكاوى

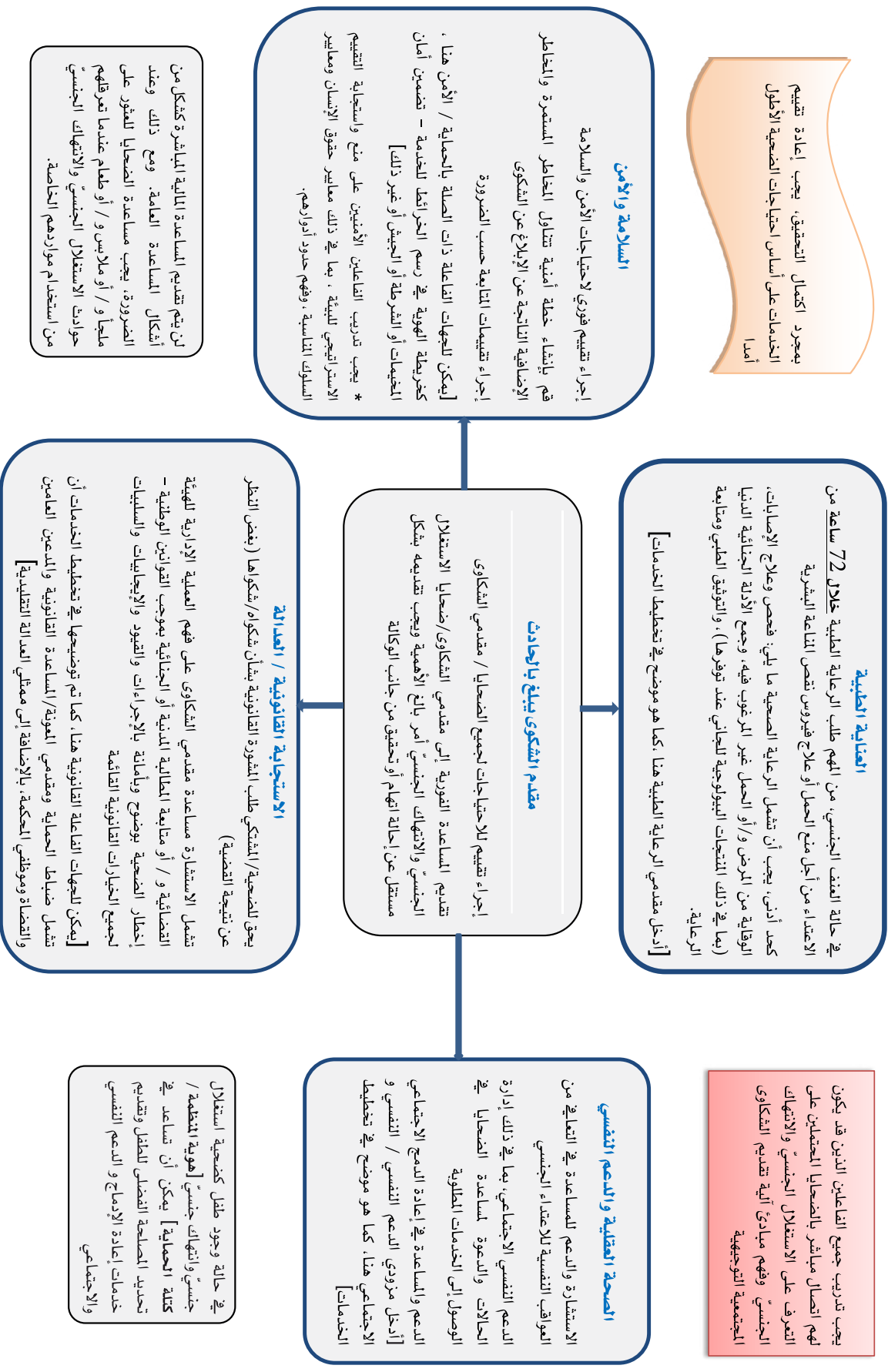
ما الذي ينبغي أن يقوم به منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والاتهاك الجنسي/ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عند تلقيه شكوى ؟



48 ساعة



## نموذج مسار الاحالة لمساعدة الضحايا (شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)



# الإبلاغ عن الانتهاكات الجنسية والانتهاكات الجنسية (SEA)

ما الذي ينبغي  
على موظفي  
المفوضية معرفته  
وما الذي عليهم فعله؟



## كيف تقوم بالإبلاغ عن سوء السلوك؟

يرحب على أي شخص لديه مخاوف أو شكوك حول سوء سلوك محتمل من قبل أحد موظفي المفوضية (أو أي شخص لديه ارتباط تعاقدي مع المفوضية) بغض النظر عن موقعه، بالإبلاغ عن هذه المخاوف إلى مكتب المفوضية العام للمفوضية مباشرة.

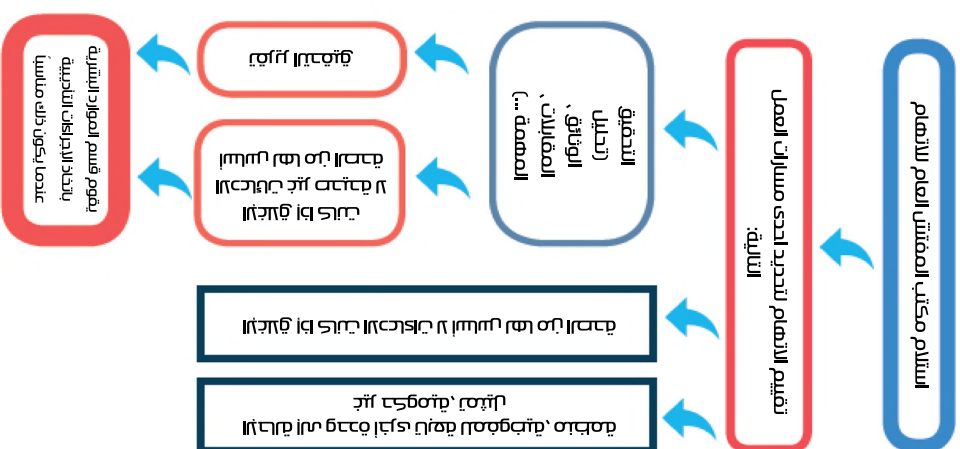
### معلومات الاتصال

يقوم مكتب المفوض العام بالحفاظ على سرية المعلومات التي يتلقاها  
معلومات الاتصال بمكتب المفوض العام هي كما يلي:  
البريد الإلكتروني  
inspector@unhcr.org  
الموقع  
www.unhcr.org/php/complaints.php  
الخط الساخن  
+41 22 739 8844  
الفاكس  
+41 22 739 7380

بمكانيك أيضاً الإبلاغ عن مخاوفك إلى أحد موظفي مكتب المفوض العام مباشرة



## ما الذي يحدث في مكتب المفوض العام؟





## ٤.١ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة والتزامات موظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### أمثلة للغة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاتفاقات التعاقدية

في خطة عملها لعام ٢٠١٤/٢٠١٥، وافق فريق عمل المسؤولية تجاه السكان المتضررين لقضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على جمع أفضل الممارسات لدعم جهود أعضاء الفريق في مهمة التحقيق بما في ذلك لغة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في عمليات الموارد البشرية واتفاق الشراكة، وهو أحد الإجراءات المنصوص عليها في معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

**IASC** Inter-Agency Standing Committee

### اللغة المستخدمة في عقود الشركاء

على "شركاء التنفيذ" ضمان امتثال جميع موظفيهم لأحكام نشرة الأمين العام ST/SGB/2003/13 المعنونة "التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي"، المتوفرة على [www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13](http://www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13).



على "شركاء التنفيذ" كذلك ضمان أن لا يقوم أي من موظفيهم بتعريض أي مستفيد مقصود، بما في ذلك الأطفال، لأي شكل من الأشكال إلى التمييز وإساءة المعاملة أو الاستغلال، وأن كل من شركاء التنفيذ العاملين والموظفين متوافقين مع سياسات اليونيسيف الأخرى المتعلقة بحماية الأطفال كما تنصح بها اليونيسيف من وقت لآخر.

خدمة العقد ما يلي: ٢٢.٠ الاستغلال الجنسي:

٢٢.١ على المتعاقد اتخاذ جميع التدابير المناسبة لمنع الاستغلال الجنسي أو الاعتداء على أي شخص أو أي من موظفيها أو غيرهم من الأشخاص الذين يمكن أن يكونوا مشتركين مع المقاول لأداء أي خدمات بموجب العقد. لهذه الأغراض، سوف يعتبر النشاط الجنسي مع أي شخص عمره أقل من ثمانية عشر عاماً، بغض النظر عن أي قوانين متعلقة بالموافقة، استغلالاً واعتداءً جنسياً على هذا الشخص. وبالإضافة إلى ذلك، يتمتع المتعاقد وتتخذ جميع التدابير المناسبة لمنع موظفيها أو الأشخاص الذين يقومون بذلك من تبادل المال والسلع والخدمات وتوفير العمالة أو أشياء أخرى ذات قيمة، أو الخدمات الجنسية أو الأنشطة أو الانخراط في أي من الأنشطة الجنسية التي تكون استغلالية أو مهينة لأي شخص. يقر المقاول ويوافق على أن أحكام هذا القانون تشكل بنداً أساسياً في العقد وأن أي إخلال بهذا التمثيل والضمان يمنح البرنامج القطري للأمم المتحدة حقاً في إنهاء العقد فوراً بعد إشعار المقاول، دون أي مسؤولية عن رسوم الإنهاء أو أي مسؤولية أخرى من أي نوع.



Empowered lives.  
Resilient nations.



وتشير مبادئ شراكة مفوضية شؤون اللاجئين إلى مدونة قواعد السلوك التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين "إذ تكرر تشجيع موظفي المفوضية للشركاء على التمسك بمعايير المفوضية والانضمام إلى موظفي المفوضية في التمسك بها".

يركز الجزء ٦ من مدونة قواعد السلوك على: الترتيبات التعاونية مع كيانات غير تابعة للأمم المتحدة أو الأفراد (من نشرة SG)



٦.١ عند الدخول في ترتيبات تعاونية مع كيانات غير تابعة للأمم المتحدة أو الأفراد، على المسؤولين المعنيين في الأمم المتحدة إبلاغ تلك الكيانات أو الأفراد عن معايير السلوك الواردة في قسم ٣، وتلقي تعهد مكتوب من تلك الكيانات أو الأفراد على قبولهم بهذه المعايير.

٦.٢ إن فشل تلك الكيانات أو الأفراد في اتخاذ تدابير وقائية ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتحقيق في الادعاءات المتعلقة بها أو اتخاذ إجراءات تصحيحية عند حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أسباب إنهاء أي ترتيب تعاوني مع الأمم المتحدة....

#### الاتفاقات الميدانية

#### الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

٩.١ تلتزم الأمم المتحدة وبرنامج الأغذية العالمي بحماية الفئات الضعيفة من السكان في الأزمات الإنسانية، بما في ذلك من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. و من خلال الدخول في اتفاق مع برنامج الأغذية العالمي، يتعهد الشريك المتعاون بالالتزام بما يلي: (١) المعايير المنصوص عليها في نشرة الأمين العام بالتدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST / SGB / 2003/13) ؛ (٢) أي معايير تشغيلية دنيا اعتمدت نتيجة لبيان الالتزام الخاص بالقضاء على الإساءة والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير العاملين في الأمم المتحدة في ٤ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٦ ؛ (٣) أي سياسة أخرى للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو المبادئ التوجيهية التي قد يعتمدها برنامج الأغذية العالمي، وفقا لما تم إخطار الشريك المتعاون من جانب البرنامج من حين لآخر.

٩.٢ يجب أن يضمن الشريك المتعاون أن أفراده ووكلائه ومقاوليه يتفقون مع أعلى معايير السلوك الأخلاقي. أي فشل من جانب الشريك المتعاون في اتخاذ تدابير وقائية ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتحقيق في الادعاءات أو اتخاذ إجراءات تصحيحية سيشكل سبباً لإنهاء الاتفاقية.





٨.١ يضمن الشريك المنفذ أيضاً أنه:

- أ. اتخاذ جميع التدابير المناسبة لحظر ومنع جميع أفعال الاستغلال والانتهاك الجنسيين الفعلية والمهدد بها والتي تم محاولة القيام بها من قبل موظفيها أو أي أشخاص آخرين يتعاملون معها أو هم تحت نظرها للقيام بأنشطة بموجب هذا الاتفاق ("الموظفون الآخرون"). لأغراض هذه الاتفاقية، يجب أن يتضمن تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ما يلي:
  - ١- تبادل أي نقود أو سلع أو خدمات أو معاملة تفضيلية أو فرص عمل أو مزايا أخرى لصالح أنشطة جنسية، بما في ذلك المعاملة المهينة أو المذلة ذات الطابع الجنسي؛ استغلال وضع الضعف أو سلطة غير متكافئة أو الثقة للأغراض الجنسية والتدخل الجسدي ذي الطبيعة الجنسية سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.
  - ٢- الانخراط في النشاط الجنسي مع شخص يقل عمره عن ١٨ عاماً ("الطفل")، إلا إذا كان الطفل متزوجاً قانونياً من الموظف المعني أو غيره من الموظفين وكان عمره فوق سن الرشد أو الموافقة في بلد جنسية الطفل وفي بلد المواطنة للموظف المعني أو غيره.
  - ب. منع موظفيه أو الموظفين الآخرين بشدة من الخوض في علاقات جنسية مع المستفيدين من المنظمة الدولية للهجرة.
  - ج. إبلاغ المنظمة الدولية للهجرة في الوقت المناسب عن أي ادعاءات أو شكوك بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، والتحقيق واتخاذ التدابير التصحيحية المناسبة، بما في ذلك فرض تدابير تأديبية على الشخص الذي ارتكب الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
  - د. التأكد من تضمين أحكام الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع العقود الفرعية.
- هـ. الالتزام بالالتزامات المذكورة أعلاه في جميع الأوقات. يشكل عدم الامتثال لـ (أ) - (د) سبباً لإنهاء هذه الاتفاقية فوراً.

## اللغة المستخدمة في عقود عمل الموظفين والقوى العاملة التابعة

القراءة المتعلقة بالتعيينات الثابتة والتعيينات المؤقتة:

"أقبل بموجب هذا التعيين الوارد وصفه في هذه الرسالة، رهنأً بالشروط المحددة فيه وتلك المنصوص عليها في النظامين الأساسي والإداري للموظفين وسياسات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (...) كما أنني أعلن رسمياً وأعد باحترام الالتزامات التي تقع على عاتقي كما هو منصوص عليه في النظامين الأساسي والإداري للموظفين وسياسات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي."

قراءة قواعد الموظفين:

المادة العاشرة: التدابير التأديبية: البند ١.١٠

- أ. يجوز للأمين العام فرض إجراءات تأديبية على الموظفين الذين يتورطون في سوء سلوك
- ب. يشكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي سوء سلوك خطير



Empowered lives.  
Resilient nations.

### القراءة المتعلقة بالعقود الفردية المبرمة مع المقاولين:

"من خلال التوقيع أدناه، أقر أنا، المقاول الفردي، وأوافق على أنني قد قرأت شروط هذا العقد (...) وأني قد قرأت وفهمت وأوافق على الالتزام بمعايير السلوك المنصوص عليها في نشرات الأمين العام ST / SGB / 2003/13 بتاريخ ٩ أكتوبر ٢٠٠٣ بعنوان "اللوائح المنظمة للحالة والحقوق والواجبات الأساسية للموظفين المسؤولين الآخرين بخلاف مسؤولي الأمانة العامة والخبراء في البعثة".

تستخدم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مدونة قواعد السلوك الخاصة بها والتي يجب على جميع الموظفين والقوى العاملة التابعة لها والموظفين الفنيين المبتدئين التوقيع عليها: تنطبق المدونة على جميع موظفي المفوضية الذين طُلب منهم التوقيع عليها. كما سيتلقى الأشخاص الذين يشغلون عقداً من المستشارين التابعين للمفوضية ومتطوعي الأمم المتحدة والمتدربين الداخليين المدونة ويطلب منهم تأكيد امتثالهم لمعاييرها بقدر ما ينطبق على وضعهم. ستطلب المنظمات الحكومية وغير الحكومية ومن الشركات التي تعمل من خلال موظفيها لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أن تجعل المبادئ الواردة في المدونة معروفة لهؤلاء الأشخاص بطريقة مناسبة.



يعتبر جميع موظفي المفوضية مسؤولين عن تشجيع ونشر مدونة السلوك وتعزيزها والترويج لها ولديهم أيضاً دور في تنفيذ ورصد وتنفيذ معاييرها.

(...) يتحمل المدراء على جميع المستويات مسؤولية خاصة للتأكد من أن أولئك الذين يجيبونهم على دراية بالقانون، وللمساعدة في تعزيز احترام أحكامه. المدراء، الذين يُتوقع منهم تقديم مثال (لحسن السلوك)، مسؤولون أيضاً عن إبلاغ مبادئ المدونة إلى أولئك الذين نعمل معهم بغض النظر عن مدى ضعف العلاقة مع المفوضية أو مداها القصير. و يجب على المدراء كذلك التأكد من أن الأشخاص الذين نخدمهم - المستفيدين - يعرفون مدونة السلوك الخاصة بنا، وأن لديهم الفرصة للإبلاغ عن خروقات للقانون دون خوف من الانتقام.

تذكر OFADEC على وجه التحديد مدونة قواعد السلوك في عقد الموظفين. المادة ٧ تركز على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.



تقوم أوفادك (OFADEC) على وجه التحديد بالتنصيص على مدونة قواعد سلوكها في العقود التي تبرمها مع الموظفين.

و تركز المادة ٧ تركز على الاستغلال الجنسي و الانتهاك الجنسي.

٧. منع ومعارضة والإبلاغ ومكافحة أي استغلال أو اعتداء تجاه الأشخاص المستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC) والمجتمعات المضيفة والموظفين.

المادة ٧: "أتعهد بعدم إساءة استخدام السلطة أو التأثير الذي لدي بموجب مناصبي على حياة ورفاهية الأشخاص الذين المستفيدين من برامجنا. لن أقوم أبدا بطلب أي خدمات أو مزية من الأشخاص المستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC) في مقابل الحماية أو المساعدة. لأن أقوم أبدا بإنشاء علاقات استغلال - جنسي وعاطفي ومالي أو له علاقة بالعمل - مع أشخاص مستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC). وإذا ما حدث و كنت منخرطاً مع أحد المستفيدين في علاقة من هذا القبيل أعتبرها بالتراضي وليست من قبيل الاستغلال، فإني أتحدث بشأنها مع مديري و أطلب منه المشورة، مع العلم أنه سيتم التعامل مع المسألة بالسرية المنشودة. سأتصرف بمسؤولية عند القيام بتوظيف أو تشغيل أشخاص مستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC) للقيام بخدمات خاصة. يقع على عاتقي التزام بتقديم تقرير مكتوب إلى مديري بشأن طبيعة وشروط هذا العمل."

## المنظمة الدولية للهجرة



أصدرت المنظمة الدولية للهجرة لتوها تعليماتها الإلزامية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الجديدة حول سياسات وإجراءات منع الاستغلال الجنسي والإساءة والاستجابة لهما:

"يتم تطبيق التعليمات على جميع الأشخاص الموظفين أو العاملين في المنظمة الدولية للهجرة في جميع أنحاء العالم، سواء المعيّنين دوليًا أو محليًا، بصرف النظر عن نوع العقد أو مدته، بما في ذلك المتدربون والموظفون والمستشارون والمراقبون والأشخاص الذين لديهم عقود ساعية. لغرض التعليمات، يشمل مصطلح "الموظفين" جميع هؤلاء الأشخاص. (...)"

تنص معايير 0.٤٢، الصادرة عن المنظمة الدولية للهجرة (IN / 15 / Rev.1) على ما يلي: على موظفي المنظمة الدولية للهجرة تقديم المساعدات والخدمات الإنسانية بطريقة تحترم حقوق المستفيدين وتعززها. ولهذا السبب ولأنه يوجد في كثير من الأحيان تباين متأصل ومهم في السلطة التفاعلية بين الموظفين والمستفيدين، لا تشجع المنظمة الدولية للهجرة بشدة الموظفين على إقامة أي علاقات جنسية مع المستفيدين.

بالإضافة إلى ذلك، يجب على موظفي المنظمة الدولية للهجرة حماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. تحظر الأنشطة الجنسية الاستغلالية مع المستفيدين تمامًا. ومن أجل حماية السكان الأكثر ضعفًا وضمان سلامة أنشطة المنظمة الدولية للهجرة، يجب اتباع المعايير المحددة التالية:

- أ. يحظر تبادل الأموال أو العمالة أو السلع أو المساعدة أو الخدمات لممارسة الجنس، بما في ذلك التحرش الجنسي أو غيره من أشكال السلوك المهين أو المذل أو الاستغلالي.
- ب. يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨)، بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد محليًا. الاعتقاد الخاطئ عن عمر الطفل لا يعد دعدرا مقبولا. لا ينطبق هذا الحظر إذا كان موظف المنظمة الدولية للهجرة متزوجا قانونياً مع شخص دون سن ١٨ عامًا ولكن فوق سن الرشد أو الموافقة في كل من جنسية دولة موظف المنظمة الدولية للهجرة و جنسية دولة الزوجة.
- ج. تحظر العلاقات الجنسية بين الموظفين الذين يقدمون خدمات صحية مهنية مباشرة للمستفيدين والمستفيدين.
- د. يحظر استخدام خدمات البغايا أو المشتغلات بالجنس، بصرف النظر عن الوضع القانوني للبغاء في قوانين البلد الموطن لموظفي المنظمة أو مراكز العمل التابعة لها. و يمتد هذا الحظر إلى استخدام الدعارة خارج ساعات العمل، بما في ذلك أثناء الراحة والتعافي إجازة زيارة الوطن.

لا يقصد من الأفعال المذكورة أعلاه أن تكون قائمة شاملة. وتشكل الأفعال المذكورة أعلاه بالإضافة إلى أنواع أخرى من السلوك الاستغلالي أو المسيء جنسياً سوء سلوك خطير، وهي على هذا الأساس، أسباب لاتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل الفوري.

تتضمن التعليمات الإجبارية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أيضاً لغة محددة بشأن توظيف وإدارة الملفات الشخصية:

"٣٦. كجزء من عملية فحص المتقدمين لشغل وظائف في المنظمة الدولية للهجرة، يقوم قسم إدارة الموارد البشرية بالتشاور مع أصحاب المصلحة الآخرين بما يلي:

أ. مطالبة المتقدمين بالتصديق على ما إذا كان لديهم أي إجراء تأديبي مفروض عليهم بسبب سوء السلوك (هما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)؛

ب. أسأل المحكمين ما إذا كان المرشح موضوع أي تدبير تأديبي لسوء السلوك (هما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)؛

ج. إنشاء آلية لفحص المرشحين لمناصب المنظمة الدولية للهجرة لسوء السلوك في الماضي (هما في ذلك في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي).

٣٨ - تضمن شعبة إدارة الموارد البشرية تسجيل جميع التدابير التأديبية أو التدابير البديلة التي تُفرض بموجب أو نتيجة للتوجيه الحالي على الفور في الملفات أو الملفات الإدارية ذات الصلة."

## هل تحتاج دعماً إضافياً؟

يقدم فريق المهام التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعني بالمساءلة ضد السكان المتضررين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين خدمة مكتب المساعدة لتبادل المعلومات وأفضل الممارسات، فضلاً عن دراسات الحالة والإرشادات الإضافية التي تناسب الاحتياجات المحددة. لا تتردد في الاتصال بنا:

[helpdesk-aap-psea@unhcr.org](mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org)



## ٢٤٠. عينة من سرية اللغة

نظام الموظفين والنظام الأساسي لموظفي الأمم المتحدة: نشرة الأمين العام ST / SGB / 2014/1 (١ كانون الثاني / يناير ٢٠١٤)

المادة الأولى: المهام والواجبات والامتيازات

المادة ١،٢: الحقوق والالتزامات الأساسية للموظفين

الحقوق والواجبات العامة:

١. على جميع الموظفين ممارسة أقصى درجات السرية فيما يتعلق بجميع المسائل المتعلقة بالأعمال الرسمية. لا يجوز لهم الاتصال بأي حكومة أو كيان أو شخص أو أي مصدر آخر وتقديم معلومات معروفة لهم بسبب منصبهم الرسمي الذي يعرفون أو كان يجب عليهم معرفة أنه لم يتم الإعلان عنه، باستثناء ما هو ملائم في سياق واجباتهم العادية، أو بإذن من الأمين العام. هذه الالتزامات لا تتوقف عند الفصل عن الخدمة.

الهيئة الطبية الدولية: مدونة السلوك والأخلاقيات (فبراير ٢٠١٦)

معلومات سرية وخصوصية:

تعتبر المعلومات الحساسة مثل المعلومات المتعلقة بالموظف والمستفيد والمعلومات حول الجهات المانحة الطبية الدولية أو العقود أمثلة على المعلومات السرية. و يجب الحفاظ على سرية المعلومات الموكلة إليك من قبل الهيئة الطبية الدولية والمستفيدين والشركاء التجاريين الآخرين. كما نلتزم أيضاً بقوانين خصوصية البيانات الكثيرة حول العالم. و نحن نعتد عليك في المساعدة على احترام الخصوصية من خلال الوصول إلى بيانات الموظف السرية فقط مع الموافقات المناسبة وعلى أساس الحاجة إلى المعرفة وعدم تكرار أو مناقشة المعلومات مع أي شخص لم تتم الموافقة على اطلاعه على مثل هذه المعلومات. للمزيد من المعلومات، راجع سياسة "السرية والمسائل المتعلقة بالامتلاكات".

لا ينتهي التزامك بتعاملك مع المعلومات بسرية عندما تغادر الهيئة الطبية الدولية. وعند إنهاء عملك أو أي ارتباط آخر مع الهيئة الطبية الدولية، يجب عليك إعادة كل ما يخص الهيئة الطبية الدولية بما في ذلك جميع المستندات والمواد الأخرى التي تحتوي على معلومات الهيئة الطبية الدولية والمستفيدين السرية.

## ٤.ج. تعميم قائمة مراجعة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تدقيق منظمتك بالاعتماد على معايير التشغيل الدنيا التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

حدد إلى أي مستوى قامت منظمتك بتنفيذ كل من الركائز أدناه.  
ضع علامة على العمود المناسب إلى اليمين مع وضع علامة ✓ تشير إلى:

أ. نفذت

ب. نفذت جزئياً

ج. لم تنفذ

د. لا أعلم

### الركيزة الأولى : الإدارة والتنسيق:

- وضع سياسات فعالة وتنفيذها
- الترتيبات التعاونية
- قسم مخصص / قائم بالتنسيق ملتزم بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

د	ج	ب	أ	
				١ توجد سياسة تنص على معايير السلوك، بما في ذلك أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتوجد خطة عمل لتنفيذ هذه السياسة.
				٢ تم نقل السياسة / معايير السلوك إلى الموظفين الحاليين والإدارة العليا (على مستوى المقر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل التحريض ودورات التدريب لتجديد المعلومات).
				٣ تدرج نشرة الأمين العام (ST / SGB / 2003/13) أو مدونات قواعد السلوك المعنية في شروط العقد العامة.
				٤ توجد إجراءات للحصول على موافقة خطية من الكيانات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتيبات تعاونية مع الوكالة التي تدرك أنها ستلتزم بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وستلتزم بها.
				٥ تتحمل الإدارة / جهة التنسيق المسؤولية الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
				٦ يتعين على الإدارة المسؤولة / جهة التنسيق تقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة العليا عن التقدم الذي تحرزه بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال جهة التنسيق العليا بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
				٧ يضطلع الموظفون الذين يتعاملون مع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بمسؤولية رسمية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وصف وظيفتهم وتقييم الأداء أو ما شابه.
				٨ لقد تلقوا تدريباً منظماً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والوقت المخصص للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يتناسب مع حجم التنفيذ المطلوب في ظل الوضع الحالي للمنظمة.



### الركيزة الثانية: المشاركة مع السكان المحليين ودعمهم

- التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات بخصوص رفع وعي المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- آليات فعالة للشكاوى المجتمعية بما في ذلك مساعدة الضحايا.

د	ج	ب	أ	
				١ قد أبلغ المقر الرئيسي بالتفصيل عن التوقعات المتعلقة بجهود التوعية المستفيدة من الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمعايير السلوك والإبلاغ الخاصة بالمنظمة).
				٢ قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة على أدوات وأدوات التوعية التي ستستخدم لأشطة توعية المستفيدة.
				٣ بحث المقر الرئيسي مكاتبه الميدانية على المشاركة في آليات الشكاوى المجتمعية التي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك من قبل مجتمع الإغاثة الذي تم تكييفه مع المواقع المحددة.
				٤ هناك إرشادات مقدمة إلى الميدان حول كيفية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لضمان تكييفها مع السياق الثقافي مع التركيز على المشاركة المجتمعية.
				٥ توجد آلية لرصد ومراجعة آلية الشكاوى.
				٦ كتبت المنظمة إرشادات بشأن توفير مساعدة الضحايا.

### الركيزة الثالثة: الوقاية

- التوظيف الفعال وإدارة الأداء.
- إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان زيادة الوعي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الأفراد.

د	ج	ب	أ	
				١ تتأكد المنظمة من أن جميع المرشحين ملزمين بالتوقيع على مدونة السلوك قبل عرض العقد.
				٢ تلتزم كل منظمة بتحسين نظام مراجعتها والتدقيق في سوء التصرف السابق.
				٣ تشمل عمليات الإشراف وتقييم الأداء الالتزام بالمشاركة في تدريبات قواعد السلوك (أو ما شابه) التي تشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

				٤	تشمل تقييمات الأداء للإدارة العليا الالتزام بإيجاد والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ ST / SGB / 2003/13 أو مدونة السلوك.
				٥	يتلقى الموظفون التدريب السنوي لتجديد المعلومات حول معايير السلوك ، والتعرف على آلية تقديم الشكاوى والتقارير عن سوء السلوك وآثار انتهاك هذه المعايير.
				٦	التدريب على سوء السلوك (على وجه التحديد ذكر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) يشكل جزءاً من عملية الاستقراء.
				٧	يدرك الموظفون التزامهم بالإبلاغ عن سوء السلوك ويدركون أنه تم وضع سياسة للحماية من الانتقام .

### الركيزة الرابعة: الاستجابة

- الشكاوى الداخلية وإجراءات التحقيق في المكان

د	ج	ب	أ		
				١	توجد إجراءات كتابية بشأن التعامل مع الشكاوى/التقارير من الموظفين أو المستفيدين.
				٢	يتم إبلاغ الموظفين على أساس منتظم بكيفية تقديم الشكاوى / التقرير وإجراءات التعامل معها.
				٣	إجراءات التشغيل القياسية للتحقيق أو ما يعادلها الصادرة والمستخدمه لتوجيه ممارسة التحقيق.
				٤	يتم إجراء التحقيقات من قبل مهنيين ذوي خبرة ومؤهلين و مدربين أيضاً على تحقيقات حساسة مثل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
				٥	تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر وتتم مشاركة المعلومات المتعلقة بالخروج مع مقدم الشكاوى.
				٦	أدت الشكاوى الجوهرية إلى اتخاذ إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقدية، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الكيان قادر على تبرير سبب عدم ذلك.

## ٤ ط. نموذج استبيان الآراء العام التواصل مع الضحية / صاحب الشكوى

تاريخ تقديم الشكوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: \_\_\_\_\_

تاريخ أول اتصال لـ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الضحية / مقدم الشكوى: \_\_\_\_\_

### الخدمات:

هل تمت إحالة الضحية / مقدمة الشكوى للحصول على خدمات المساعدة؟ نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، أي مما يلي:

الأمن \_\_\_\_\_ [التاريخ]؛

طبي \_\_\_\_\_ [التاريخ]؛

قانوني \_\_\_\_\_ [التاريخ]؛

الصحة النفسية / نفسية اجتماعية \_\_\_\_\_ [التاريخ]؛

المعلومات التي يتم إبلاغها إلى الضحية / مقدم الشكوى قبل إحالتها للحصول على المساعدة: \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---

المعلومات التي قدمها: [الاسم ؛ وكالة]

تاريخ: \_\_\_\_\_

الإبلاغ عن رضا الضحية / مقدم الشكوى بالإحالة والخدمات المقدمة: \_\_\_\_\_ [التاريخ]

راضي للغاية \_\_\_\_\_

راضي \_\_\_\_\_

يمكن أن تحسن \_\_\_\_\_

غير راضي \_\_\_\_\_

تعليقات إضافية: \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---

## الإحالة إلى الوكالة:

التاريخ: أحالت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكاوى إلى الوكالة: \_\_\_\_\_

تاريخ إخطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الضحية / الشاكي: \_\_\_\_\_

المعلومات التي يتم إبلاغها إلى الضحية / مقدم الشكاوى وقت إحالة الادعاء إلى وكالة التحقيق: \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---

المعلومات التي قدمها: [ الاسم ؛ وكالة ] تاريخ:

\_\_\_\_\_

أقرت الوكالة باستلام الادعاء: [ التاريخ / اسم الوكالة ]

الضحية / مقدم الشكاوى الذي تم إبلاغه باستلام: \_\_\_\_\_ حسب الوكالة ؛ بواسطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛ تاريخ: \_\_\_\_\_

اتصالات الوكالة مع الضحية / مقدم الشكاوى (إذا كانت معروفة): [ قد تشمل: متى / ما إذا كان قد بدأ التحقيق أم أن الشكاوى قد تم تحديدها على أساس غير كاف للمضي قدما ؛ متى انتهى التحقيق ؛ نتائج التحقيق ]

---



---



---



---

أبلغ الضحية / المشتكي عن رضاه عن معالجة الشكاوى: [ التاريخ ]

\_\_\_\_\_ راضي للغاية

\_\_\_\_\_ راضي

\_\_\_\_\_ يمكن أن تحسن

\_\_\_\_\_ غير راضي

تعليقات إضافية:

---



---



---



---



## ٤.ي.١. استبيانات الرضا والتصور العام

تتمثل إحدى طرق تتبع نظرة المجتمعات ورضاها عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع مرور الوقت في استخدام استبيان بشأن الرضا أو التصور. فالعينة المستخلصة أدناه مستمدة من استبيان للتصور تم استخدامه في قطاع العمل الإنساني ويسمى الصوت التأسيسي.\*

و تعتمد المنهجية على طرح عدد محدود من الأسئلة على عينة كبيرة من السكان من أجل تحديد الأنماط في الاستجابة. و لم يتم تصميم هذه الاستبيانات الصغيرة لتوفير فهم متعمق لمستوى الرضا العام للسكان المستهدفين في قضية أو خدمة ما. و يمكن أن تشير نتائج الاستبيان إلى وجود مشاكل قد تكون موجودة ولكنها قد لا تكشف عن سبب محدد ولذلك يجب استخدامها مع أدوات مراقبة وتقييم نوعية وكمية أخرى لتقديم برنامج أكثر فعالية.

يقترح الصوت التأسيسي إنشاء خليط من خمسة أسئلة يتم اختيارها من أربع فئات للحصول على فهم واسع لتجارب المستجيبين والمواقف تجاه القضية التي تم مسحها. و لهذا الغرض، فإن القضية التي يتم تقييمها هي الأهمية التي تم ملاحظتها وفعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

الضئة	أسئلة محتملة
أهمية الآلية	<p>الترتيب من ١ - لا على الإطلاق إلى ٥ للغاية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ما مدى أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالنسبة لك؟</li> <li>ما مدى أهمية معرفتك بكيفية تصرف الموظفين العاملين في المجال الإنساني؟</li> <li>ما مدى أهمية معرفتك بمكان وكيفية تقديم الشكاوى ، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟</li> </ul>
جودة الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما مدى ملاءمة جلسات التوعية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالنسبة لك؟</li> <li>إلى أي مدى يمكن لآلية الشكاوى الوصول إليك وإلى الآخرين في منطقتك؟</li> <li>إذا كنت قد ساعدت [أدخل اسم العيادة / الخدمات الصحية في الموقع] في الماضي ، فما مدى فائدة خدمتهم؟</li> </ul>
جودة العلاقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل لديك ثقة في القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</li> <li>هل يعاملك القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بلطف وكرامة واحترام أثناء أنشطة التوعية؟</li> <li>هل تشعر بالحرية لطرح الأسئلة والقول ما رأيك؟</li> <li>هل تعتقد أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ستستجيب بشكل مرضٍ لملاحظاتك وتعمل عليها؟</li> </ul>
النتائج	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل تشعر أن هناك تغيرات حقيقية ومفيدة تحدث في حياتك ومجتمعك بسبب آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؟</li> <li>هل تعتقد أن هناك مزيداً من العمل الذي يجب القيام به بشأن الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومساعدة الضحايا؟</li> <li>هل تعتقد أنك ستفعل أي شيء بشكل مختلف بعد حضور جلسة التوعية الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>

\* [http://feedbackcommons.org/sites/default/file/constituent\\_voice\\_technical\\_note\\_2015\\_v1.1.pdf](http://feedbackcommons.org/sites/default/file/constituent_voice_technical_note_2015_v1.1.pdf)

يرجى الرجوع إلى قسم المنهجية في هذه المذكرة الفنية لمعرفة المزيد عن مراحل جمع البيانات وتحليلها لمثل هذه الاستبيانات .

## ٢٤٢. الاستبيانات العامة للمعرفة والمواقف والممارسات ("KAP") (تقييم المعرفة الأساسي)

### الأهداف الرئيسية لإجراء هذا التقييم هي:

- تقييم معرفة المجتمعات المحلية لمعايير السلوك للعاملين في المجال الإنساني لا سيما فيما يتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين
- تقييم معرفة المجتمعات المحلية بكيفية وأين يمكن الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- تحديد خط الأساس لمقارنة تأثير البرنامج ضد استطلاع المعرفة العامة، والموقف، والممارسات اللاحق بعد بدء أنشطة التوعية

### المنهجية:

يمكن للتقييم استخدام تصميم الدراسة الكمية المستعرضة منهجية أخذ العينات المنهجية. سيحتاج المقيّمون إلى تحديد منطقة المسح وحساب حجم العينة من خلال صيغة حساب حجم العينة القياسية بالإضافة إلى تحديد منهجية طلب المعلومات، أي من خلال مناقشات مجموعات التركيز أو المقابلات الفردية.

المتغيرات التي تهدف تقييمها هي:

- النسبة المئوية لأفراد المجتمع الذين لديهم معرفة أساسية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- النسبة المئوية لأفراد المجتمع الذين يعرفون مكان الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

ويرد أدناه مثال على الاستبيان المنظم المستخدم لجمع المعلومات من أعضاء المجتمع من خلال المقابلات المنظمة مع أسر مختارة. ينبغي تكييف الاستبيان مع سياق البلد / الموقع / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المحدد.



## استبيان :

الموافقة: قبل المتابعة : اختيار مستجيب واحد مؤهل بشكل عشوائي من الأسرة المعينة

"اسمي \_\_\_\_\_ من [ اسم منظمتك ] أنا أجمع المعلومات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. أود التحدث معك حول هذا الأمر ، إذا كنت مرتاحًا لمناقشة هذه المسألة. سوف تستغرق المقابلة حوالي ١٠ دقائق. ستبقى جميع المعلومات التي تقدمها سرية للغاية.

هل لي أن أبدأ؟

[ إذا تم منح الإذن ، استمر ]

اسم الشخص الذي يجري المقابلة: \_\_\_\_\_

١. الخلفية	
٠١	تاريخ المقابلة
٠٢	وقت بدء المقابلة
٠٣	وقت انتهاء المقابلة
٠٤	رقم الأسرة
٠٥	المنطقة الجغرافية
٠٦	جنس المستجيب
٠٧	عمر المستجيب (بالسنوات) كم عمرك؟
٠٨	منذ متى وأنت تعيش هنا؟
١. .... أقل من ٦ أشهر	٠٨
٢. .... أكثر من ٦ أشهر، أقل من سنة	
٣. .... سنة أو أكثر لكن أقل من سنتين	
٤. .... سنتين وأكثر	

١. المعرفة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين		
٩٠	هل أنت على علم بأن موظفي المنظمات الإنسانية لديهم معايير للسلوك؟	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف
١٠	هل تعرف ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف
١١	هل يمكن أن تعطيني مثلاً على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟ (لا تقرأ خيارات الإجابة بصوت مرتفع؛ ضع دائرة حول ما إذا كان هناك أي مما يلي)	العلاقات مع المستفيدين دون سن ٨١ سنة منافع نقدية لممارسة الجنس العلاقات بين الطلاب والمعلمين في المدرسة العلاقات مع عامل المساعدات الإنسانية في وضع المساعدة العلاقات لصالح المأوى إلخ...
١٢	هل هذه مسألة تهتمك في هذا المخيم / المجتمع المحلي؟	
١٣	إذا كانت الإجابة "نعم"، ما هي أنواع حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تهتم بها أكثر في هذا المجتمع؟	
١٤	أين تعتقد أن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هذه يمكن أن تحدث؟	١. .... في المدرسة ٢. .... في السوق ٣. .... في المنزل ٤. .... في مركز توزيع الغذاء ٥. .... في نقاط المياه ٦. .... أي مكان آخر
١٥	ما هو مصدر معلوماتك الأساسي عن قضايا الاستغلال الجنسي في هذا المعسكر؟	١. .... المرافق الصحية مراكز المرأة ٢. .... حملة جماهيرية جلسات ٣. .... وسائل الإعلام الإلكترونية / أجهزة الراديو ٤. .... من خلال الوعي ٥. .... خلق ٦. .... الآخرين (حدد)
١٦	هل شاركت في أي أحداث توعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منذ قدومك إلى القرية / المنطقة / المخيم؟	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف

٣. التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي		
١٧	إذا كنت تشك / شاهدت / تعرضت للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ، ماذا ستفعل؟ (إذا كانت الإجابة "لا أعرف" ، تخطي Q.18)	١. .... لا شيء ٢. .... سأبلغ عن الحالة ٣. .... لا أعرف ماذا أفعل ٤. .... غير ذلك (حدد)
١٨	هل تعرف أين تبلغ عن الإساءات؟ (إذا كان الجواب لا ، تخطي Q.19)	١. .... نعم ٢. .... لا
١٩	إذا كان نعم ، أين / إلى من؟	أسماء مختلفة ١. .... المنظمات ٢. ....أسماء قنوات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (حدد) ٢. ....أخرى (حدد)
٢٠	هل تشعر أن لديك معرفة كافية لأين وكيف تبلغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي في هذا المجتمع؟...	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف

٤. تقديم الخدمات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي		
١٧	حسب رأيك، هل يتلقى الناجون من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخدمات / الدعم من أي منظمة تقوم بخدمات تقديم الدعم؟	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف
١٨	ما هي الخدمات المتاحة للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟ (لا تقرأ خيارات الإجابة بصوت عال؛ ضع دائرة حول ما إذا كان هناك أي مما يلي)	١. .... طبية ٢. .... قانونية ٣. .... السلامة / الأمن ٤. .... نفسية و اجتماعية ٥. .... مواد

شكراً لك !

ملحق ٥

# منصة التقارير المشتركة



## لمحة عن منصة التقارير المشتركة

منصة التقارير المشتركة هي أداة للرصد والتقييم تم إنشاؤها عن طريق المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عن آليات الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالات وهي متوفرة ليتم تجربتها في مواقع ميدانية إضافية. المنصة هي قاعدة بيانات تستعمل لتسجيل ورصد جميع الشكاوى الواردة وإحالة الناجين إلى مقدمي خدمات المساعدة وإحالات الإدعاءات إلى وحدات التحقيق حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وردود الفعل إلى الناجين.

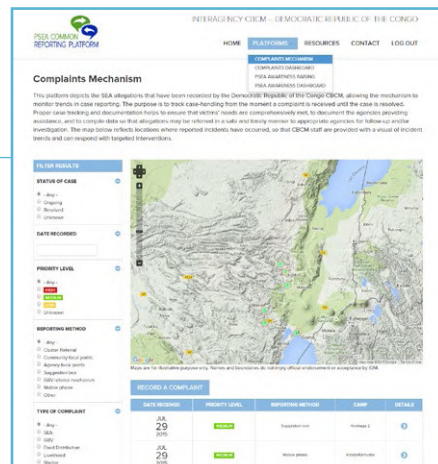
تسمح المنصة لآلية الشكاوى المجتمعية بتوحيد عملية جمع البيانات وتنظيم الحالات<sup>١</sup> وتحديثها عند ظهور معلومات جديدة. كما تراقب منصة التقارير المشتركة فعاليات رفع الوعي لكل من الموظفين والأعضاء المتضررين من المجتمع وتسجل المعلومات التي تم جمعها حول تأثيرها على المعرفة وتغيير السلوك.

منصة التقارير المشتركة هي أداة للرصد والتقييم تم إنشاؤها من أجل مشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عن آليات الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.



يتم ضمان السرية عن طريق الحماية بكلمات المرور السرية - فقط المصرح لهم من المستخدمين يمكنهم الوصول إلى البيانات الحساسة وقد يقرر مدير الموقع وحده من يتم منحه حق الوصول.

تعكس الخريطة، المواقع التي وقعت فيها الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من خلال آلية الشكاوى المجتمعية بحيث يتم تزويد الموظفين باتجاهات مرئية لاماكن وقوع الحوادث وبالتالي يمكن الاستجابة عن طريق المداخلات المستهدفة.



TYPE OF COMPLAINT	DATE RECEIVED	PRIORITY LEVEL	REPORTING METHOD	CAMP	DETAILS
Agony	29/05/2015	High	Support group	Katanga 2	
Agony	29/05/2015	High	Water pump	Katanga 2	
Agony	29/05/2015	High	Other	Mwanga	
Agony	29/05/2015	High	Community meetings	Mwanga 1	
Agony	29/05/2015	High	Agency meetings	Mwanga	
Agony	29/05/2015	High	Water pump	Mwanga 1	
Agony	29/05/2015	High	Support group	Mwanga	
Agony	29/05/2015	High	Support group	Mwanga	
Agony	24/05/2015	High	Agency meetings	Katanga	

يسرد هذا الجدول الشكاوى المبلغ عنها بما فيه التواريخ ومستوى الأولوية وطرق الإبلاغ والموقع. و مجرد النقر على كل شكوى ستتضح جميع تفاصيل الشكاوى.

١ الصور المعروضة هنا هي من عرض توضيحي - لا تمثل أي من الحالات المصورة شكاوى حقيقية.

## تسجيل الشكوى: نموذج التعهد الموحد

يحتوي نموذج تسجيل الشكوى على الحقول التالية:

معلومات عامة: تاريخ التسجيل ، مستوى الأولوية ، طريقة الإبلاغ ، نوع الشكوى ، موقع / اسم مقدم الشكوى ، وتفاصيل الاتصال

تفاصيل الناجي: اسم الناجي ، رقم الهوية ، الموافقة/ الرضا ، العمر ، الجنس ، معلومات الاتصال الخاصة بالوالدين إذا كان أقل من ١٨ عامًا ، والجنسية ، وعوامل الضعف للناجي

تفاصيل الحادث: تاريخ الحادث ، الوقت ، وصف موجز عن الحادثة ، واسم ومعلومات الاتصال بالشاهد

المشكو به (المتهم): الاسم ، الوكالة ، قطاع العمل ، المسمى الوظيفي ، العنوان ، العمر ، الوصف الجسدي والجنس


الأمن / السلامة: التدابير الأمنية المطلوبة ، التدابير الأمنية المتخذة ، الوكالة المسؤولة عن ضمان خطة السلامة ، الناجي على علم بالخدمات المتاحة ، والمساعدة المقدمة (الطبية ، القانونية ، الصحة-النفسية / النفسية ، سبل العيش)

تفاصيل الإحالة: التاريخ / الوقت الذي تم إحالة الناجي إلى الخدمات

ومقدميها ، التاريخ / الوقت الذي تم إحالة الإجراء إلى الوكالة ، وحالة القضية

ردود الفعل / الرضا: التاريخ / الوقت الذي أعطيت ردود الفعل للناجي ، هل تم تقديم ردود فعل عن الحالة ، من قدم ردود الفعل ، رضا الناجين من آلية الشكاوى ، وبالخدمة المقدمة ، وأي ملاحظات حول الحالة بالإضافة إلى التعليقات الإضافية

لا يلزم ملء جميع الحقول - من الممكن إنشاء السجل بمعلومات محدودة فقط.



PSEA COMMON  
REPORTING PLATFORM

INTERAGENCY CBCM – DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE CONGO

HOME PLATFORMS RESOURCES CONTACT LOG OUT

View Edit Devel

### Complaint Details

[Back to listing](#)

**GENERAL INFORMATION**


REFERENCE/CASE NUMBER: 5  
DATE RECORDED: 29/07/2015  
PRIORITY LEVEL: HIGH  
REPORTING METHOD: Community focal points  
TYPE OF COMPLAINT: SFA  
CAMP: Munganga 1  
NAME OF COMPLAINANT: John Doe  
CONTACT DETAILS: Details

**VICTIM DETAILS**

NAME OF VICTIM: Victim Doe  
IDENTITY NUMBER: 2344356345  
VICTIM CONSENT TO COMPLETE FORM: Yes  
SEX: Male AGE: 12  
ETHNIC ORIGIN/NATIONALITY: Ethiopian  
VULNERABILITY FACTORS: Head of household

**INCIDENT DETAILS**

DATE OF INCIDENT: Wednesday, 15 July, 2015  
TIME OF INCIDENT: 8:03am  
BRIEF DESCRIPTION OF INCIDENT(S), INCLUDING SPECIFIC LOCATION(S) WHERE INCIDENT(S) OCCURRED:



Maps are for illustrative purpose only. Names and boundaries do not imply official endorsement or acceptance by IOM.

تقدم شاشة تفاصيل الشكوى لمحة عامة عن جميع التفاصيل المسجلة بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بردود الفعل والرضا.



ملحق ٦

# قائمة أفضل الممارسات



## قائمة أفضل الممارسات

موجودة في الملحق	موجودة على الانترنت (انقر لتجد الرابط)
<ul style="list-style-type: none"> <li>النشرة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)</li> <li>بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين (٢٠٠٦)</li> <li>معايير تشغيل الحد الأدنى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)</li> <li>بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (٢٠١٥)</li> <li>الإجراءات القياسية العالمية الموحدة الخاصة بالتعاون بين الوكالات حول آليات الشكاوى المجتمعية (٢٠١٦)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مبادئ توجيهية لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التحديات والخيارات لتحسين عمليات التوظيف في سياق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا (٢٠١٣)</li> <li>المبادئ التوجيهية من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لدمج مداخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني (٢٠١٥)</li> <li>موجز الممارسات لعام ٢٠١٢ الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية</li> <li>تقرير مؤتمر PAH لعام ٢٠١٤ "هل تعمل آليات الشكاوى؟"</li> <li>دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٩): إنشاء آليات مبنية على خصوصيات كل دولة لمساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>نموذج الشكاوى والإجراءات التحقيقية والإرشادات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (مسودة) (كما في ذلك نموذج من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لاحالة الشكاوى ا)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>أمثلة عن أدوات وقوائم مرجعية لإعداد آلية شكاوى مجتمعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مجموعة أدوات لوحدة عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتوفرة على الانترنت</li> <li>دليل ما بين الوكالات التدريجي لمعالجة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قوائم مراجعة للوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أمثلة):</li> <li>القائمة المرجعية للحد الأدنى للاستجابة اليونيسف UNICEF : منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين</li> <li>الورقة المرجعية لمبادئ العمل الإنساني الدولية بشأن لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين و الاستجابة لهما</li> <li>القائمة المرجعية لتعميم منع الانتهاك والاستغلال الجنسيين للجنة الإنقاذ الدولية IRC</li> <li>InterAction - تدقيق مؤسستك إزاء إجراءات التشغيل الدنيا للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة (CHS)</li> <li>أدلة الاستشارات المجتمعية وعلى سبيل المثال أداة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من أجل التقييم التشاركي في العمليات</li> <li>أدوات تحريك المجتمع على سبيل المثال SASA!</li> <li>مجموعة أدوات الاتصال لتغيير السلوك على سبيل المثال التواصل من أجل تغيير السلوك في حالات الطوارئ اليونيسيف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عينة من استبيان حول رضا المستفيدين والتصورات</li> <li>عينة من استبيان المعرفة وكيفية التصرف والممارسة (PAK)</li> <li>عينة من نموذج تعليقات المشتري / الناجي</li> <li>عينة من قواعد السلوك المشتركة</li> </ul>	<p>إرشادات حول كيفية التفاعل مع المجتمعات طوال فترة المشروع</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>للمزيد من المعلومات عن قاعدة البيانات أو لمشاهدة استعراض قم بالتواصل مع <a href="mailto:PSEA-CBCM@iom.int">PSEA-CBCM@iom.int</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظرة على منصة التقارير المشتركة</li> </ul>	<p>منصة التقارير المشتركة (قاعدة بيانات التعامل مع الشكاوى)</p>
<p>أمثلة على الانترنت:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>دليل التدريب على مبادئ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاص بـ InterAction</li> <li>تدريب المدربين من ب اليونيسف اليونيسف على العنف القائم على النوع الاجتماعي: التركيز على الاستغلال والانتهاك الجنسيين</li> <li>دليل بناء منظمات آمنة من المجلس الدولي للوكالات التطوعية AVCI: مواد تدريبية بشأن تلقي والتحقيق في مزاعم الانتهاك والاستغلال من قبل العاملين في المجال الإنساني</li> <li>الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ٢٠١: تعميم الوقاية من والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أداة التعلم الإلكتروني)</li> <li>للعمل بفخر (فيديو)</li> </ul>		<p>مواد تدريبية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
<p>اكتب لمكتب مساعدة فريق عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على <a href="mailto:helpdesk-aap-psea@unhcr.org">helpdesk-aap-psea@unhcr.org</a> أو زر موقع فريق العمل بالنقر هنا أو على <a href="https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse">https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse</a></p>		<p>أسئلة إضافية</p>