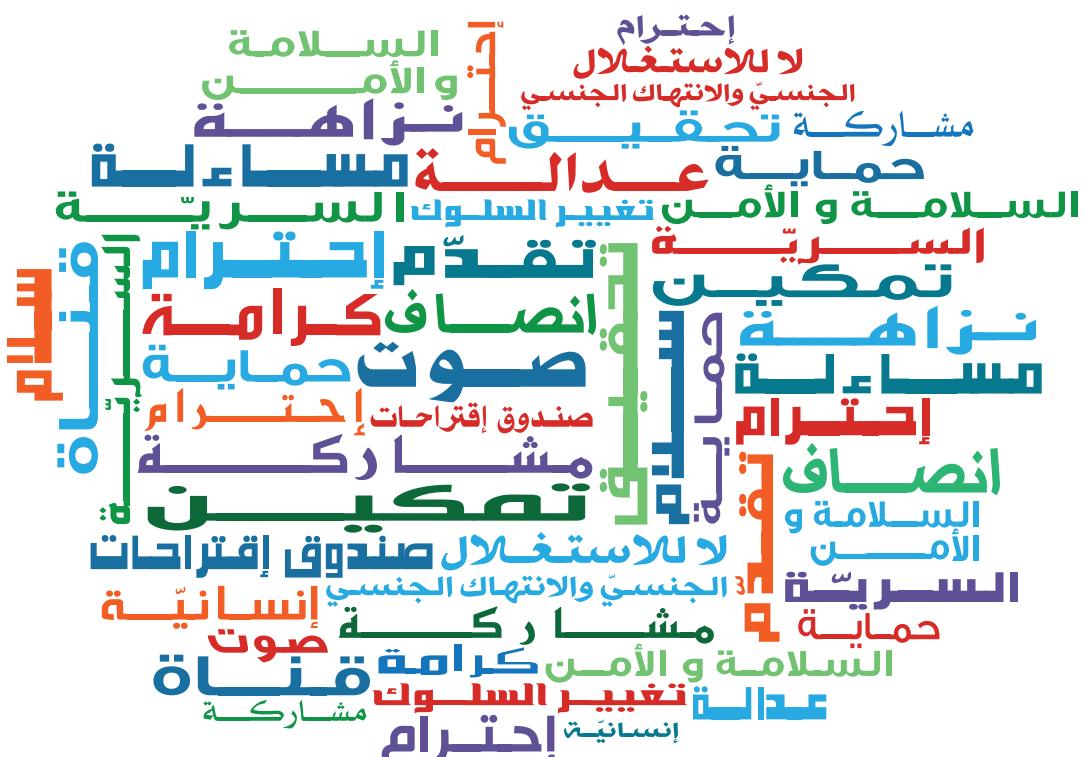


# دليل أفضل الممارسات

## 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 ضمئاً 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 والمنفذة تقييد المهاجرين والمجتمع. وتعمل المنظمة الدولية للهجرة بصفتها 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 النشر هو حصيلة الدعم المالي الذي قدمه مكتب المفوضية الأوروبية لمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (إيكو) ومكتب السكان واللاجئين والهجرة التابع لوزارة الخارجية الأمريكية.



ممول من الحكومة  
الأمريكية



ممول من مكتب المفوضية  
الأوروبية لمساعدات  
الإنسانية والحماية المدنية

التاجر: المنظمة الدولية للهجرة

Route des Morillons 17

صندوق بريد ١٧

١٢١١ جنيف ١٩

سويسرا

هاتف: + ٤١ ٢٢ ٧١٧ ٩١ ١١

فاكس: + ٤١ ٢٢ ٧٩٨ ٦١ ٥٠

البريد الإلكتروني: hq@iom.int

الموقع الإلكتروني: 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 التموزجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٦-٢٠١٥ نوفمبر)، طلب من المشاركين اقتراح كلمة أو جملة ترمز بأبيهيم 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 المعنى بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية إلى الدروس المستخلصة من المشروع التموزجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الذي يهدف إلى إقامة آليات تقديم شكاوى مشتركة بين الوكالات، وقد تم إعداده بالتنسيق مع أعضاء اللجنة التوجيهية العالمية للمشروع وهم: الهيئة الطبية الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، منظمة أنقذوا الأطفال، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونسيف)، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومشاركة في الرئاسة ومنسق فرقه عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

تقديم اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لهذا 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 مصدراً للمعلومات الواردة فيه.

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

## تمهيد

تناقضُ أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يرتكبها العاملون في المجال الإنساني وجهاتٌ فاعلةً أخرى تشارك في مساعدة السكان الأكثَر ضعفًا المبادئ التي يقوم عليها العمل الإنساني بشكلٍ مباشر.

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

وعلى الرغم من سريان المبادئ الإنسانية والالتزامات بمواجهة هذه الأفعال المقيمة، فقد وقعت العديد من حوادث الانتهاكات على يد عاملٍ الإغاثة. ولهذا السبب، أولى اهتمامً رفيع المستوى طيلة العقد الماضي لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على نحوٍ فعالٍ، ويستمر المجتمع الإنساني الدولي في المشاركة بشكلٍ فاعلٍ في جهود القضاء على هذه الظاهرة. وتتضمن هذه الجهود مبادرات لوضع مبادئ توجيهية واضحة وإجراءات تشغيلية موحدة عالمية لتعزيز استجابات المنظمات بشكلٍ فرديٍ أو جماعيٍ لدعاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويجمع دليل أفضل الممارسات بشأن آليات تقديم الشكاوى المشتركة الدروس المستخلصة من المشروع النموذجي الذي أجرته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ونسقتها المنظمة الدولية للهجرة بالنيابة عن اللجنة ونفذته مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ومنظمة أنقذوا الأطفال في أثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية. وقد شُكِّل هذا المشروع هدفًا أساسياً لفرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أئم السكان المتضررين و الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في العامين ٢٠١٤ و ٢٠١٥، حيث أقرَّ مديرُو اللجنة في تموذج يونيو ٢٠١٦ الأدوات التي خرج بها هذا المشروع. ويشمل هذا الدليل خطوةً 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 ارتكبها عاملٍ الإغاثة، وتقديم المساعدة للضحايا.

يهدف هذا الدليل إلى تحويل الالتزامات رفيعة المستوى إلى تعليماتٍ مفيدةٍ و ذلك من خلال الاستناد إلى مضمون الالتزامات الدولية والدورات المستخلصات من بحوث سابقة وأدوات تقديم الشكاوى القائمة في عديد البلدان . وقد أظهرت التجارب أنَّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي مكوٌّنٌ أساسيٌّ وفعّالٌ لأيٍّ استجابةٍ 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 أممٍ متّحدة ترقى إلى مستوى ثقة العامة وتحارب أيٍّ شكلٍ من أشكال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. علينا أن تكون مثلاً لروح الاحترام والكرامة والمساواة والأفكار العالمية الأخرى التي نأمل غرسها في المجتمع".

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

## تمهيد

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

**وليام لايسى 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 للشئون الإنسانية  
ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ

**هيلي ثورنننج-شميت**

المديرة التنفيذية  
منظمة أنقذوا الأطفال

**فيليب غراندي**

مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين

# الشكر والتقدير

إن دليل أفضل الممارسات هو حصيلة الجهود الجماعية لوكالات وأشخاص كثُر، 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 منعاً للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتصدياً لهما. وقد ترأّست 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 منهج آليات تقديم الشكاوى المشتركة بين الوكالات في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية.

نتقدّم بجزيل الشكر إلى 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 إلى السيد ستيفن أوبراين وكيل الأمين العام للأمم المتحدة للشؤون الإنسانية ومنسق الإغاثة في حالات الطوارئ، وإلى 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 ألكسندر هيلمان، من المنظمة الدولية للهجرة، وترستان برنيت، المنسق العالمي للمشروع، و التي هي أيضاً من المنظمة الدولية للهجرة، المؤلفين الرئيسيين لهذا الدليل. . نتقدّم بخالص الامتنان للسيد محمد عبدي خير، مدير قسم العمليات وحالات الطوارئ في المنظمة الدولية للهجرة على دعمه المستمر طوال مدة تنفيذ المشروع، كما والأعضاء اللجان التوجيهية العالمية للمشروع وهم الهيئة الطبية الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، منظمة أنقذوا الأطفال، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (يونسيف)، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، والرئيس المشارك ومنسق فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساعدة أمم السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي قدم 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، ريسبيتوتا كانغ من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وأريك دانتور و روكي أوبيو من الهيئة الطبية الدولية؛ وفي كيفو الشمالية، أنيتا إيكسانتوس من منظمة أنقذوا الأطفال. واستفاد الدليل من مساهمات أساسية ودعم لا غنى عنه من منسق فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أستيد دي فالون، الذي سهل تنظيم ورشة عمل حول أفضل الممارسات في كيغالي، 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 لي مايسون. ونعرب عن خالص الامتنان لقسم المنشورات في المنظمة الدولية للهجرة على المساعدة الشمية في التصميم والتنفيذ، ولا سيما فاليري هاغير وماي أنجلين ديلجادو. وأخيراً، لا يسعنا إلا أن نشكر جميع الأشخاص الذين خصّصوا وقتاً وبذلوا جهداً لتصميم المشروع النموذجي ولا سيما دايفيد ديرثيك، من المنظمة الدولية للهجرة، ومانيسا ثوماس.

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

<sup>١</sup> عُرف فرقه عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الآن تحت اسم فرقه عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساعدة أمم السكان المتضررين وبالحماية 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 الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....	١٣
تطوير التزامات دولية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....	١٣
الأعمال التي نفذت سابقا وما يسعى هذا الدليل إلى تحقيقه .....	١٥
أهمية التنسيق المشترك بين الوكالات .....	١٦
كيفية استخدام هذا الدليل .....	١٨

قائمة مرجعية لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....	٢١
--	----

## المجالات الموضوعية

القسم أ. ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية .....	١
---	---

الفصل الأول: الوكالات الإنسانية .....	٣
ضمان مشاركة الوكالات .....	٢
الالتزام بتقديم الموارد المالية والبشرية .....	٥
تحسين الإجراءات والسياسات الداخلية .....	٧
التنسيق مع الوكالات الأخرى .....	١٠
الفصل الثاني: المنظمات غير الحكومية الوطنية، والمنظمات المجتمعية، والهيئات المجتمعية .....	١٢
الفصل الثالث: الحكومات الضيفية .....	١٦
الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة .....	١٩

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها .....	٢٧
---	----

الفصل الأول: وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية .....	٢٨
الربط بأليات موجودة أصلا .....	٢٩
الهيكل التنظيمي .....	٣٠
إجراءات التشغيل الموحدة .....	٣٤

الفصل الثاني: مجال عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية : هل هو مخصص للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا؟ .....	٣٦
إيجابيات وسلبيات .....	٣٦
خلاصة القول .....	٣٩

الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للتبلیغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .....	٤١
قنوات التبليغ للمجتمع المتضرر .....	٤١
تبليغ الموظفين .....	٤٥
نظرة إلى إحدى القنوات - صندوق الاقتراحات .....	٤٧
شائعات .....	٤٨
قنوات وتكنولوجيا جديدة .....	٤٩

# المحتويات

٥٢ .....	<b>الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعةتها</b>
٥٣ .....	تلقي الشكاوى- المبادئ
٥٥ .....	تلقي الشكاوى- البروتوكولات
٥٦ .....	مشاغل خاصة بالأطفال مقدمي الشكاوى
٥٧ .....	المتابعة مع مقدم الشكوى
٥٨ .....	تقييم الشكوى لإجراء الإحالة
٥٩ .....	الخطوات اللاحقة
٦٢ .....	<b>الفصل الخامس: إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة</b>
٦٥ .....	دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد إحالة الشكوى
٦٨ .....	الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
٦٩ .....	تقديم ردود الفعل إلى الناجين- سد الثغرات
٧٤ .....	<b>الفصل السادس: ضمان آلية مستدامة</b>
٧٤ .....	عواقب الاستدامة
٧٥ .....	حلول مستدامة
٨٠ .....	ملاحظة خاصة بشأن مدونات قواعد السلوك الموحدة
٨٣ .....	<b>القسم ج. إذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</b>
٨٤ .....	<b>الفصل الأول: موظفو الشؤون الإنسانية: التدريب وبناء القدرات</b>
٨٥ .....	التدريب لكافة الموظفين
٨٩ .....	تدريبات إضافية للمدراء
٩٠ .....	تدريب المسؤولين عن التنسيق المعينين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية
٩٢ .....	تدريب شركاء التنفيذ
٩٤ .....	<b>الفصل الثاني المجتمعات المتأثرة</b>
١٠٣ .....	<b>القسم د. الحماية والمساعدة</b>
١٠٤ .....	<b>الفصل الأول: ضمان تقديم المساعدة السريعة والمناسبة إلى المشتكين والضحايا</b>
١٠٦ .....	تخطيط الخدمات
١٠٧ .....	خدمات المساعدة
١٠٩ .....	تقديم الردود والتعليقات لمقدم الشكوى / الضحية
١١٢ .....	<b>الفصل الثاني أنشطة وسياسات الوقاية</b>
١١٣ .....	تطوير وتعزيز 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 .....	<b>القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة</b>
١٢٤ .....	<b>الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج</b>
١٢٥ .....	مجالات للمراقبة
١٢١ .....	ما يجب القيام به بشأن اتجاهات البيانات
١٣٥ .....	<b>الملاحق</b>

# 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 الشكوى	SOC
إجراءات التشغيل الموحدة	SOPs
الاختصاصات المرجعية	TOR
الأمم المتحدة	UN



# المصطلحات الأساسية

الشخص الذي يحصل على مساعدة كجزء من إغاثة في حالات الطوارئ أو مساعدة إيمائية من خلال برامج المساعدة (المشار إليهم بشكل جماعي بـ "السكان المترضرون" أو "المجتمعات المترضرة"). ويتضمن الأشخاص الذين يندرجون ضمن هذا التعريف الالاجين والتازجين داخلياً والأشخاص الضعفاء الآخرين، بالإضافة إلى أفراد المجتمعات المضيفة. ويعتبر استغلال مستفيد أو انتهاكيه جنسياً حالة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حتى وإن لم يكن المستفيد في حالة ضعف؛ ويكتفي أن يتوافر تفاوت في النفوذ أو علاقة ثقة ليكون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قائماً.

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 تقدم 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.

تعرض إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة البروتوكولات التي يواكب 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 ستتصمم لتناسب مع الحاجات/الهيكل المحدد الموجودة، إلا أن دورها يجب أن يكون دائماً تسهيل 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 مذوج إجراءات التشغيل الموحدة العالمي وذلك لتسهيل عملية الصياغة ولضمان قيادي هذه الإجراءات مع الإجراءات الداخلية المتعلقة بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحماية البيانات التي يتبعها أصحاب المصلحة.

مجموعة من معايير السلوك يتوجب على موظفي المنظمة التقيد بها.

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

الشخص الذي يقدم ادعاءً بوقوع حالة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وذلك وفقاً للإجراءات المعمول بها. و يمكن أن يكون هذا الشخص أحد الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو شخص آخر على علم 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 معنِّي آخر، تُراعى رغبات الناجي بشكلٍ أساسٍ عند النظر في الحالة، لا سيما إذا كان هناك خطر وقوع إيزاء بدني وأوّلئك إضافي.

## المستفيدون من المساعدة الإنسانية

## أصحاب المصلحة المعنيون بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

## إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

## مدونة قواعد السلوك

## آلية تقديم الشكاوى المشتركة

## مقدم الشكوى

## المصطلحات الأساسية

الوكالة أو المنظمة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكوى. ويعكن 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 الإغاثية. وتكون هي الوكالة المسؤولة عن إجراء تحقيق بالادعاءات المقدمة حول وقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي واتخاذ تدابير المتابعة الملائمة، و التي إليها تُرسل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة ما يصلها من شكوى.

### الوكالة المعنية

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

### العنف القائم على النوع الاجتماعي

وفقاً لمقادير هذا الدليل، سيشمل هذا المصطلح جميع الأشخاص المشاركون في توفير الحماية، وأو المساعدة للسكان المتضررين والذين تجمعهم علاقة تعاقدية بالمنظمة المشاركة/الشركاء، بمن فيهم العاملون المنتسبون إلى المجتمعات المستهدفة الذين يحصلون على حواجز. 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 يتلقون رواتب، والمتعاقدين، والعاملين الذي يحصلون على حواجز، وأي شخص يؤدي مهمة باليابا عن أي وكالة أو منظمة إنسانية بغض النظر عن نوع العقد ومدته.<sup>٢</sup>

### العاملون في مجال المعاونة الإنسانية

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

### العاملون الذين يحصلون على حواجز

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، يعتبر موظفو شركاء التنفيذ وجميع مستخدميهم "عاملين في المجال الإنساني".

### الشركاء في التنفيذ

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

<sup>٢</sup> المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية، "المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمّنا: تأثيـر الادعـاءـات حول ارتكـاب عـاملـين في المجال الإنسـانيـ أـفعال استـغـال جـنـسـيـ وـانتـهاـكـ الجنـسـيـ والتـحقـيقـ فيهاـ" (٢٠٠٧) [المشار إليها في ما يلي بمبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أمّنا (٢٠٠٧)]. فرقـة عملـ اللجنةـ الدائـمةـ المشـترـكةـ بينـ الوـكـالـاتـ المـعـنىـةـ بـالـحـماـيـةـ منـ الـاسـتـغـالـ الجنـسـيـ وـالـانتـهاـكـ الجنـسـيـ، "مبـادـيـ تـوجـيـهـيـةـ لـتـنـفيـذـ إـجـرـاءـاتـ التـشـغـيلـ الدـنـيـ لـلـحـماـيـةـ منـ أـفعـالـ اـسـتـغـالـ الجنـسـيـ وـالـانتـهاـكـ الجنـسـيـ التيـ يـرـتكـبـهاـ العـامـلـونـ فيـ الـأـمـمـ الـمـتـضـرـرـةـ وـغـيرـهـ منـ العـامـلـينـ" (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 فرقـة عملـ اللجنةـ الدائـمةـ المشـترـكةـ بينـ الوـكـالـاتـ المـعـنىـةـ بـالـحـماـيـةـ منـ الـاسـتـغـالـ الجنـسـيـ وـالـانتـهاـكـ الجنـسـيـ، "شـكاـوىـ وإـجـرـاءـاتـ تـحـقـيقـ مـوـذـجـيـةـ وـتـوجـيـهـاتـ مـتـعـلـقةـ بـالـاسـتـغـالـ الجنـسـيـ وـالـانتـهاـكـ الجنـسـيـ" (٢٠١٤)].

<sup>٣</sup> مبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أمّنا (٢٠٠٧).

**الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي**  
أشكالٌ محددة من العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تم الإبلاغ عنها في سياقات العمل الإنساني، تم الادعاء بها بشكلٍ خاص على العاملين في المجال الإنساني.

**الاستغلال الجنسي:** أي انتهاك فعلي أو محاولة انتهاك لحالة ضعف أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسية، مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسبٍ ماليٍ أو اجتماعيٍ أو سياسيٍ من الاستغلال الجنسي لطرفٍ آخر.<sup>٤</sup>

**الانتهاك الجنسي:** التهدي بالفعل أو التهديد بالتهدى البدني الذي يحمل طابعًا جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروفٍ غير متكافئة أو قسرية.<sup>٥</sup>

و فقاً لمقاصد هذا الدليل، فإن "موظّف" أي منظمة هو أي شخص يعمل لصالح المنظمة أو يمثّلها بغضّ النظر عمّا إذا كان يتضمن بدلاً ماليًا أو لا وبغضّ النظر عن نوع العقد ومدّته.

**الموظفون**

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

**الشخص موضوع الشكوى**

شخصٌ تعرض بالفعل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضدّه. ووفقاً لمقاصد هذا الدليل، فإنه سيتم معاملة مقدم 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 مشروطاً بإقامة الدليل على صحة ادعاء مقدم الشكوى).

**الناجي**

وفقاً لمقاصد هذا الدليل، المبلغ هو نوع من مقدمي الشكاوى وليس الناجي، وهو عامل في المجال الإنساني يرفع تقريراً عن وقوع استغلالٍ جنسيٍ وانتهاكٍ جنسيٍ. وتشجع سياسات المنظمات المتعلقة بالتبليغ الموظفين على التبليغ عن مخاوف أو شكوك حول ارتكاب زملاء لهم سوء سلوكٍ، وذلك من خلال توفير الحماية من الانتقام<sup>٦</sup> بسبب التبليغ عن سوء السلوك، وتوضّح هذه السياسات القواعد والإجراءات المتّبعة للتبلّغ ومعالجة هذه الحالات. ومن هذا المنطلق، يختلف التعريف، والنطاق، وإجراءات الحماية من منظمة إلى أخرى. وتُطبّق مبادئ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة (السورية، على سبيل المثال) على المبلغين كما هي الحال مع أي مقدم شكوى آخر. ويجب على سياسات الوكالة الداخلية أن توفر الحماية للمبلغين عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من الانتقام طالما أن التقرير قد رُفع بحسن نية ووفقاً لسياسات الوكالة الداخلية.<sup>٧</sup>

**المبلغ**

<sup>٤</sup> تشمل نشرة الأئمين العام للأمم المتحدة المعروفة "تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" ST/SGB/2003/13 (٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣) تعريف مصطلحي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي [المشار إليها في ما يلي بنشرة الأئمين 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) محدث في (٢٠١١) [المشار إليه في ما يلي ببيان الالتزام (٦) الفقرة ٥]، "يذلّ أفعى ما في استطاعتنا لاتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأشخاص من الانتقام عند التبليغ عن أذاعات إقدام موظفينا على ارتكاب أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي". ملاحظة: بحسب ST/SGB/2005/21، يجب رفع التقرير "بأسرع وقت ممكن وفي فترة لا تتجاوز السنة أعلاه 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 الأئمين العام للأمم المتحدة، الحماية من الانتقام بسبب التبليغ عن سوء سلوك والتعاون مع عمليات التدقيق والتحقيق المأذون بها، ST/SGB/2005/21 (١٩) (٢٠٠٥ ديسمبر/كانون الأول) الفقرة ٢.١٦

### التمييز بين المصطلحات

إن كلاً من الوكالة والمنظمة كيانٌ أنشئ بموجب معاهدة أو وثيقة مؤسسية أخرى، له ولادة معينة وحكومة داخلية. ففي حين يستخدم هذان المصطلحان بشكلٍ مزدوج، يشير مصطلح "وكالة" في منظمة 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 ضمانته عن أي اختلاف في المسؤوليات بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني. فسواء أكان الكيان "منظمة" أو "وكالة" تبقى التزاماته ومسؤولياته، بصفته من أصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، هي نفسها.

يمكن أن يندرج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في إطار العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي و ذلك بالنظر الى الانتهاك الذي يتعرض له ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو اساسا بسبب حالة ضعفهم المتأتية من كونهم نساءً أو فتياتً أو فتیانًا، أو حتى رجالاً (في بعض الظروف). وتنطبق التوجيهات المقدمة في هذا الدليل على الواقعية والاستجابة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه التحديد، إلا أنه على أصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة - لا سيما أولئك الذين يعملون بشكل مباشر مع المستفيددين - الخضوع لتدريب للتعرّف على ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتمييزهم عن الناجين من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي . كما يجب عليهم أيضًا 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).

الوكالة مقابل المنظمة

العنف القائم على النوع الاجتماعي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

ترتکب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضدّ مستفيد أو فردٍ من المجتمع. ويفع التحرش الجنسي بين المستخدمين/الموظفين، وهو يشمل أي تلميحات جنسية غير مرحب بها أو أي سلوك جسدي أو لفظي ذا طبيعة جنسية غير مرغوب فيه\*. وفي حين أنّ الفعلين مختلفين من ناحية الواقع، فإنه يمكن لشيوخ التحرش الجنسي أن يكون مؤشرًا على عدم توازن النفوذ بين الجنسين وأو على وجود حسّ بالقدرة على الإفلات من العقاب في موقع العمل بشكل قد يؤدي إلى استغلالٍ جنسيٍّ وانتهاكٍ جنسيٍّ. ومن المهم أن تبقي آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على التمييز بوضوح بين هذين النوعين من سوء السلوك لأنّه يمكن للسكان المتضررين والموظفين الخلط بينهما والالتباس حول حقوقهم وخيارات/متطلبات التبليغ. ولأنّه من الممكن أن تكون إجراءات التبليغ عن حالات التحرش الجنسي المتبعه أمام الوكالة هي نفس الإجراءات المتبعه في حالات الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ، فمن المهم أن تتضمن سياسات الوكالات وتدريبات الموظفين توجيهات محددة حول الإجراءات الالزام اتباعها للتبليغ عن كلّ حالة من هذه الحالات.

التحرش الجنسي مقابل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يستخدم مصطلح "ضحية"، تمامًا كمصطلح "ناجي"، للدلالة إلى الشخص الذي تعرّض بالفعل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضدّه، وعادةً ما يستخدم هذا المصطلح بشكلٍ مزدوج مصطلح "ناجي"\*. ويقوم هذا الدليل بإستخدام مصطلح "ناجي" توخيًا للتناسق . ولكن بالنظر إلى أنّ الكثير من المراجع حول تقديم المساعدة التي استند إليها هذا الدليل تستخدّم مصطلح "ضحية" ، فإنّ هذا الدليل سيستخدم هذا المصطلح عند مناقشة تقديم المساعدة للضحايا. و لا يهدف أي استخدام لأيٍ من المصطلحين إلى التعبير ضمانته في القوة أو القدرة على مواجهة الأزمات أو القدرة على البقاء.

الناجي مقابل الضحية

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

\*\* انظر مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الرئيسية حول تنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) 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 مزدوج. يستخدم مصطلح "ضحية" عادةً في القطاعين القانوني والطبي، في حين يفضل عمومًا أن يستخدم مصطلح "ناجي" في قطاعات الصحة النفسية والدعم الاجتماعي لأنه يشير ضمانته 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 بغض النظر 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 للأعتبرات الثقافية و تلك المتعلقة بالنوع الاجتماعي ، الأمر الذي من شأنه أن يعزز من أمان هذا النظام وفعاليته إلى الحد الأقصى. ويتمثل الهدف الأساس للآلية في مساعدة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعروفين والمحتملين، وتسهيل التبليغ وإحالة الادعاءات، والاضطلاع بهمة الحماية من خلال التدريب وإذكاء الوعي. وباعتبارها آلية مشتركة بين الوكالات، فإنه بامكان الآلية أن تستقبل شكاوى ضد فاعلين من منظمات متعددة وإحالة الشكاوى إلى الوحدة المختصة في كل منظمة للمتابعة. وبشكل عام، تعدد آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة طريقةً ملائمةً وفعالةً لاستجابة الشاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خلال تنفيذ عمليات الاستجابة لحالات الطوارئ.

وإذا ما نفذت بشكلٍ صحيح، ستسهم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من الارتفاع بوعي السكان المتضررين والعاملين في المجال الإنساني إزاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك كيفية التبليغ عن هذه الحالات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وهذا يعني أن 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 إنشاء الآلية لا يعني بالضرورة تفشي مشكلة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هما مشكلة قائمة بالفعل. لكنَّ ارتفاع عدد الشكاوى يمكن أن يشير إلى تقبل المجتمع للآلية وإلى أن استخدامها يسهل من انسابية إحالة الشكاوى إلى وحدات التحقيق بالوكالات لتتخدَّز هذه الأخيرة التدابير الازمة للتتصدي لسوء سلوك الموظف. وعلى العكس، يجب ألا يُفهم غياب التقارير على أنه غياب للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فنظرًا إلى عدد التقارير المرفوعة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عبر العالم، قد يشكل 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 مستمرةً منذ الكشف عن هذا الجرم في عام ٢٠٠٢ بعد انتشار الفضائح في غرب أفريقيا. ومنذ ذلك الحين، وضع المجتمع الدولي التزامات متعددة للقضاء على حالات الظلم هذه. وتتضمن الصكوك الأربع أدناه التزامات الأساسية للوكالات التي يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة على دراية بها وأن تستخدمها كمرجع:

#### الالتزامات بمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣): تشمل سياسة عدم التسامح إطلاقاً مع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتتضمن مبادئ اللجنة 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 جميعاً، بما يشمل الوكالات والأشخاص الذين تربطهم اتفاقيات تعاون مع الأمم المتحدة.

\* يمكن مراجعة المبادئ الستة الأساسية الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بيان الالتزام (٦٢٠٠٦) في المرفق.

## مقدمة :

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): تقدم التوجيه والمؤشرات المحددة لتمكن المنظمات من وضع هيكل داخليّة تساعدها 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 تحول الالتزامات إلى تغييرات تشغيلية.

بالإضافة إلى الالتزامات الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، توفر مجموعة من المبادئ الإنسانية الأخرى إطار عمل يمكن من خلاله للمنظمات أن تتخذ خطوات ملموسة لحماية السكان المتضررين من الأذى. ويعيد بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول محورية 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 بتعزيز الحماية ضمن كامل أنشطة العمل الإنساني على دمج مبادئ الحماية وتعزيز الوصول الهداف، والسلامة، والكرامة عند تقديم المعونة الإنسانية<sup>٧</sup>. ويطلب المعيار الإنساني الأساسي - وهو عبارة عن التزامات بتحسين تقديم المساعدة تعهدت بها أكثر من ٢٥٠ منظمة - "الآن تأثر المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة بشكل سلبي نتيجة العمل الإنساني المقدم وأن يصبحوا معدين 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 خطواتٍ ملائمة لمنع العاملين في المجال الإنساني من ارتكاب أفعال استغلال جنسي وانتهاك 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 مقبولٍ ، فبحسب تقرير عام ٢٠١٣ الموجه للأمين العام للأمم المتحدة حول التقدّم الذي أحرزته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على صعيد الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منذ العام ٢٠١٠، ثمة نقصٌ في التبليغ عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى جانب عدم معاقبة المجرمين. ويزيد هذا الإفلات من العقاب في النظام الحالي من امكانية وقوع انتهاكات متكررة ويحول دون التبليغ. لذلك، يجب على المجتمع الدولي وضع نظمٍ تسهل التبليغ للسكان المتضررين وتضمن أن تصل هذه الشكاوى إلى وحدات التحقيق لدى المنظمات المعنية لتشجيع المتابعة .

ويطلب تعزيز مكافحة المجتمع الإنساني للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بهدف الوصول إلى نظام متساولة جماعية حقيقيٍّ 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 منظارٍ قائم على المشاريع التي ترتكز على المنتج الخارجية، وتنفذ في خلال إطار زمني محدد. عوضاً عن ذلك، يجب أن تكون هذه النشاطات جهداً مستمراً يبدأ عند بداية الأزمة ويستمر طوال جميع مراحل عملية الاستجابة الإنسانية. إنَّ أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي انتهاك للحماية يرتكبه أعضاء المجتمع الإنساني، ولذلك تقع على عاتقنا مسؤولية تطوير نظمٍ تمنع وقوع هذه الحالات في أيٍّ بيته تقدّم 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 والانتهاك الجنسي ، ونظراً لمحورية الحماية، فإنه تقع على عاتق جميع الجهات الإنسانية الفاعلة مسؤولية التقليل من المخاطر و القيام بحماية السكان المتضررين بشكلٍ فاعل من التعرض للانتهاك على يد المسؤولين عن تقديم المساعدة لهم و حمايتهم.

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

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

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

أولى خلال العقد الماضي اهتماماً رفيع المستوى لمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكلٍ فعال، 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 وأليات الشكاوى القائمة في بلدانٍ عدَّة.<sup>٩</sup> ويهدف إلى تمويل الالتزامات رفيعة المستوى إلى توجيهاتٍ مفيدة. وحدد الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذي أُجري في العام ٢٠١٠ بطلبٍ من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ثغراتٍ في الحماية يسعى هذا الدليل إلى سدها. وتضمن هذه الثغرات افتقار الوكالات إلى توجيهاتٍ واضحةٍ حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تصدرها المقررات الأساسية للمنظمات إلى العاملين في الميدان، واستخدام استراتيجيات معنية بشحذ الوعي غير فعالة. وكانت الخلاصة الواافية للممارسات المتعلقة بأليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة الصادرة في العام ٢٠١٢ أساسيةً للبحث في الممارسات الجيدة التي يجب اتباعها، وكانت بمثابة منطلقٍ صلب لهذا الدليل. ويستند هذا الأخير أيضاً إلى الإجراءات والمبادئ التوجيهية لأليات الشكاوى التي طورتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وشبكات مشتركة أخرى.

## الموارد المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

- الاستعراض الشامل للحماية من ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٠)
- الخلاصة الواافية للممارسات المتعلقة بأليات تقديم الشكاوى المجتمعية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢)
- شكاوى وإجراءات تحقيق مُوذجية وتوجيهات متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي صادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٤)
- المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمْناً الصادرة عن المجلس الدولي للمؤسسات الطوعية (٢٠٠٧)
- دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادر عن اللجنة التنفيذية المعنية بالشؤون الإنسانية واللجنة التنفيذية للسلام والأمن التابعين للأمم المتحدة وفرقة العمل التابعة للمنظمات غير الحكومية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي \* (٢٠٠٩)

\* تضمن المنتدى الأول المسؤول عن تعليم السياسة والتوجيه العاليين حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على العاملين في المجال الإنساني كلًا من اللجنة التنفيذية المعنية بالشؤون الإنسانية واللجنة التنفيذية للسلام والأمن التابعين للأمم المتحدة وفرقة العمل التابعة للمنظمات غير الحكومية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفي العام ٢٠١١، استلمت فرق عمل اللجنة التنفيذية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي العمل واندمجت في العام ٢٠١٤ مع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمام السكان المتضررين.

يقدم هذا الدليل مواداً جديدة حول التنسيق المشترك الهدف إلى إنشاء آليات تقديم شكاوى مجتمعية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفظ عليها. واستمدَّ هذا الدليل أفضل الممارسات والتوصيات المحددة المذكورة فيه بشكلٍ أساسيٍ من الدروس المستخلصة من المشروع الذي امتدَّ على سنتين ونُفِّذ بالنيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. وكان هدف المشروع تجريب آليات تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات في سياقين إنسانيين مختلفين.<sup>١٠</sup> وعمل المشروع على وضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية تستهدف النازحين داخلياً واللاجئين في سياق متسم بقابلية التغيير، مفتوح، وناءٍ، يجري فيه نزوحٌ بسبب النزاع وفيه انتشارٌ لقوات حفظ السلام بوجب الفصل السابع (جمهورية الكونغو الديمقراطية)، بينما يُستهدف اللاجئون بيئةٍ مغلقةٍ ومحكمة داخل مخيم (أثيوبيا). ونتيجةً لذلك، يمكن تطبيق التوصيات المذكورة في هذا الدليل على استجاباتٍ متعددة. وفي حين أنَّ موقعي تتنفيذ المشروع كانا عبارةً عن موقعين للاستجابة الإنسانية - وذلك نظراً للدور الذي لعبته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بصفتها المنتدى الأساسي للشركاء الإنسانيين حول التنسيق والسياسية واتخاذ القرارات - لا تقتصر الالتزامات بمكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على السياق الإنساني فحسب، بل يمكن تطبيق توصيات هذا الدليل على سياقات المراحل الانتقالية والتنمية.

<sup>٩</sup> بالإضافة إلى المجموعتين التجريبتين، يستند هذا الدليل إلى دروسٍ مستخلصة من تقييمات فردية أو مشتركة بين الوكالات لآليات تقديم شكاوى مجتمعية في تايلاند، هايني، وكينيا. أجرتها منظمة كر.

<sup>١٠</sup> الغاية ٢٣ من خطة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عامي ٢٠١٥-٢٠١٤.

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

لقد كان الهدف من هذا المشروع هو وضع نظام مشتركٍ فعّال بين الوكالات لتلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجتها، وجمع الدروس المستخلصة، والمساهمة في رؤيةٍ أوسع يكون فيها المجتمع الإنساني قادرًا على ضمان استلام الشكاوى بشكلٍ آمن ، وحماية الضحايا ومساعدتهم، وضمان متابعة ملائمة. و بما أن

تركيز المشروع كان على التنسيق المشترك بين الوكالات، يستهدف هذا الدليل أصحاب المصلحة المعندين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية لمجموعة ليقدم لهم التوجيه حول تشغيل هذه الآليات بجهد مشترك عوض التوجه لفرادي الوكالات حول كيفية الوفاء بالتزاماتها في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا ينطوي هذا الدليل للمواضيع الداخلية، على غرار التحقيقات، والتي يتقييد فيها أصحاب المصلحة بإجراءاتهم الداخلية.

## أهمية التنسيق المشترك بين الوكالات

إن الأسباب وراء حاجة المجتمع الدولي لآليات تقديم شكاوى مجتمعية معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي واضحة ولا يرقى إليها الشك، فالآلية تقديم الشكاوى هي أداة مساعدة في الاستجابات الإنسانية، وهي لمعالجة مظالم الأشخاص الذين نحن مناطون بحمايتهم. وتعد هذه الآليات خطوةً إلزامية كما هو مبين في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وسمةً روتينيةً للكثير من المنظمات لضمان الجودة.

وقد مثل التنسيق بين الوكالات المتعددة الذي هو صفة ملزمة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة مجموعة من التحديات في السابق. فبالنظر إلى التباين في سياسات الوكالات العاملة في موقع الاستجابة الواحدة ، ومبادئ حماية البيانات والسرية التي تمتع تقاسم المعلومات بين الوكالات، واجهت آليات التعامل مع الشكاوى المشتركة القائمة الكثير من المصاعب.<sup>١١</sup> بالإضافة إلى ذلك، دائمًا ما يحتاج الوصول إلى توافق بين مجموعة المزيد من الوقت، لذلك على الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أن تتوقع من البداية أن تأخذ كل خطوةً وقتًا أكثر من المتوقع. وهذه هي العارقيل التي سعى المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات إلى تحطيمها، والعقبات التي يسعى هذا الدليل إلى المساعدة على معالجتها.

وتشير الدراسات مجددًا 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 الشكاوى المجتمعية المشتركة وجود استجابةٍ للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ما فتئت تصير أكثر فعالية. ومن بين الفوائد الملموسة ذكر التالي.<sup>١٣</sup>

## فوائد الآليات المشتركة بين الوكالات

- من السهل على المجتمع المحلي فهم آلية مشتركة واحدة واستخدامها بشكلٍ آمن، فهي تقدم مقدم الشكوى المستفيد (أو حتى الموظف مقدم الشكوى) 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 الإحالات أن تصل الشكوى إلى الوكالة المعنية في حالة تقديم شكوى من قبل مستفيد لا يسعه التفريق بين الوكالات وتحديد الوكالة التي يعمل بها الموظف المرتكب للمخالفة .

<sup>١١</sup> انظر إلى الشواغل المثارة من قبل شراكة المسائلة الإنسانية في "هل تنجح آليات تقديم الشكاوى؟" تقرير عن مؤتمر شراكة المسائلة الإنسانية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>١٢</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المترتبة على يد الموظفين" (٢٠١٢) [٥] المؤشر ١: "تحث الإدارة العليا المكاتب الميدانية على المشاركة في آليات تقديم شكاوى مجتمعية تضعها الجهات المقدمة للمعلومة وتشغلها بشكل مشترك". وتدرك الوكالات بشكلٍ متزايد أهمية آليات تقديم الشكاوى المجتمعية الميدانية وهذا ما تعكسه في سياساتها الداخلية. ويتناول النهج التشاركي بين الوكالات مع المعيار الإنساني الأساسي حول للتوعية والمحاسبة.

<sup>١٣</sup> يستند التوسيع في عرض هذه المعلومات إلى تناول اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات "الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: الخلاصة الواافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية" (٢٠١٢)، وتقييم مشروع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التجاري.

- 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. وتصير أنشطة بناء القدرة أكثر فعالية، وفعالة أكثر من حيث التكلفة عندما توافق الوكالات نشاطاتها وإجراءاتها وتتحدد مواقف متسقة إزاء سوء سلوك الموظفين.
- يسمح النهج المشترك بين الوكالات لفرادي هذه الأخيرة بمشاركة ممارساتها الفضلى وخبراتها حيالاً وجدت، محققًا بذلك زيادة في التعلم والتقبل في الوقت الذي تحسن فيه أيضًا من الممارسات. ويسمح هذا النهج أيضًا للوكالات بمناقشة قضايا آليات تقديم الشكاوى المجتمعية بشكل مشترك وتوخي تعديلات محتملة معًا.
- وكبادرة رمزية، يرسل العمل التعاوني بين الوكالات رسالة قوية للسكان المتضررين والموظفين حول أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وكما تبيّن في تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ، "استفاد المشرووعان التجربيان المشتركان بين الوكالات من وجود المنظمات المجتمعية والوكالات الوطنية والدولية. وشجع هذا الأمر المستفيدين على التماهي مع المشروع التجريبي المعنى بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بصورة هادفة أكثر. وكما قال إحدى النساء خلال استبيان بشأن الأسر ، فإن رؤية الموظفين المحليين وهم يعملون مع موظفين دوليين ويتبّعون 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 قضيّة هامة ومشتركة.

## إجراءات التشغيل العالمية الموحدة: سد التغرات في التنسيق

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

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

\* وبالاستناد إلى المناقشات التعاونية مع سُتّ عشرة وكالة، وبعد أن أقرَّ أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الأساسية هذه الإجراءات في العام ٢٠١٦، سُدَّت 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 نموذجاً لصياغة إجراءات خاصة

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

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

## كيفية استخدام هذا الدليل

إنّ هذا الدليل المعنوي 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. ويحدد هذا الدليل الممارسات التي ينبغي أن تتبعها هذه الآليات والأهداف التي يجب أن تتحققها، ويقسمها بحسب الموضوع المرقّبة بالألوان لأغراض التوضيح، ويقدم تفسيرات حول الممارسات وأسباب وجوب اتباعها والعواقب المحتملة في حال عدم اتباعها. ويتوّقع هذا الدليل بعض التحديات المحدّدة التي من المرجح أن تواجهها آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، ويحاول معالجتها من خلال توصيات محدّدة مذكورة في نهاية كلّ فصل.

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

### أفضل الممارسات



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

### معلومة



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

### مثال



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

### كن متنبئاً



يقدم مربع كن متنبئاً 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



يتضمن مربع نصائح نصائح مكمّلة 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 خطوات أساسية يجب اتخاذها لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، بدءاً بإشراك أصحاب المصلحة ذوي الصلة، مروجاً بوضع أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها، ووصولاً إلى الرصد وتعديل البرنامج. ولا يجب أن يُنظر إلى طريقة عرض المواد في الدليل على أنها إطار زمني، إذ تتدخل الكثير من الخطوات المذكورة في الدليل بشكلٍ مستمر، فعلى سبيل المثال، يجب التشاور مع الوكالات الإنسانية وتنفيذ نشاطات الرصد والتقييم (الفصلين الأول والأخير) طوال مدة تشغيل الآلية. ولهذا السبب، يمكن قراءة كلّ 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 قابلة للتعديل ستُحدث بشكلٍ دوري لتعكس المستجدات والأدوات الجديدة في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونحوُ الفرق القطرية ومنسقى الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، وأيّ شخصٍ يستخدم هذا الدليل على إضافة الممارسات والسياسات المحلية والإقليمية إلى الدليل. وتجدر 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 استجابةٍ لكارثة طبيعية. وفي حين حاول الكاتبان إضافة توصيات إلى هذا الدليل يمكن تطبيقها على صعيدٍ عالمي، فإنه من المفيد إضافة توصيات محلية وإقليمية بحيث تستفيد الطبعات 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 الطبعات القادمة من هذا الدليل أو نرافقها 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 أيّ مواد. و عند 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 أيّ وقتٍ إلى المزيد من المساعدة عما هو مقدم في هذا الدليل، فهم مدعوون إلى التواصل مع فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمم 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 اللازم اتباعها المذكورة في هذا الدليل قد استكملت عند وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا يعد هذا الترتيب جدولاً زمنياً إذ ستدخل الكثير من الخطوات المذكورة في هذا الدليل بشكل مستمر طوال فترة تشغيل الآلية.

إشراك الجهات الفاعلة الأساسية

**احرص على المشاركة المبكرة للجهات التالي ذكرها وعلى التشاور معها بشكل منتظم:**

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

## تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها

تكون عملية وضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تشاركيّة مع الجهات الفاعلة الأساسية جميعها، وتراعي الاعتبارات الواردة أدناه:

- يراعي وضع الهيكلية التنظيمية الشفافة المحلية، ويرتبط مع الآليات القائمة، ويحترم المبادئ التي تنظم آليات تقديم الشكاوى الفعالة.
- تكون صياغة الإجراءات التي تنظم الآلية ("إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية") عمليّةً تشاركيّةً 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 ستطرق لأنواع مختلفة من الشكاوى أو ستختص بشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يُعمل على إيجاد قنوات تبليغ تستجيب لاحتياجات المجتمع المحلي ككل.
- توضع عمليات شفافة وموثقة لتلقّي ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومراجعتها.
- توضع بروتوكولات متواقة عليها لإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة المعنية لإجراء التحقيق وتنفيذ المتابعة، بما في ذلك تقديم التعليقات، وُيُعمل 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 آلية 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 تُنظم تدريبات مستهدفة للمدراء، وجهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، قادة المجموعات الرئيسين، وشركاء التنفيذ؛
- المجتمعات المتضررة

### الحماية

- تربط 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 الشكوى.
- تُفذ 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 متجوبة لضمان أن تكون الآلية ملائمة ثقافياً وآمنة وفعالة.

احترام لا للاستغلال السلامه  
الجنسى والانتهاك الجنسى والأمن مشاركة تحقيق  
نزاهة مساعده  
السلامه و الأمان تغيير السوق السريه  
التسريه تقدم احترام  
تمكين نزاهة انصاف كرامه  
مساعده صوت حمايه  
احترام احترام  
اصناف مشاركه  
السلامه و الأمان  
التسريه لا للاستغلال صندوق اقتراحات  
حماية مشاركه انسانيه  
السلامه و الأمان كرامه قناته  
عدالة تغيير السوق مشاركه  
انسانيه احترام

## القسم أ

# ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية



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

# 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 ومحفظة عليها لضمان فعاليتها وقدرتها على مكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل استباقي . فإذا لم يستثمر الأعضاء الموارد والجهود بشكل منتظم، يتعرّض تنفيذ الآلية.

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

### من الضروري أن تعرف

٦٥

المؤسسة مخزية تقع على عاتقنا: إن التقارير الإعلامية الأخيرة حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ليس بسبب حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تقع فحسب بل أيضًا بسبب النقص في المتابعة بعد حدوثها. ويتبخّط الناجون بحثاً عن جهة إنسانية مرجعية في ظل غياب كيان واحد يضمن أن يحاسب الشخص المسؤول أو أن تجري الغيرات المؤسسة الملائمة لتحسين حماية المستفيدين ورفع الجناة المحتملين. إن انضمام وكالة ما إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أساسى لأنها الكيان الوحيد الذي يملك سلطة محاسبة الأشخاص على ارتكابهم أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإنها 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 (٢٠٠٦)، بيان الالتزام (٢٠٠٦)

### ضمان مشاركة الوكالات

إن الخطوة الأولى هي الحصول على التزام من الوكالات الإنسانية بالمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. في حين أنَّ الكثير من الوكالات التزمت بوضع آليات تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل عامٍ، إلا أنها لم تلتزم صراحةً بالانضمام إلى نموذج تعاضي مشترك بين الوكالات. لذلك، ينبغي على منسقى الشؤون الإنسانية، عند الدعوة إلى وضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة ضمن مسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المدمجة حديثاً، أن يتسموا الوكالات شارحين لها فوائد العمل الجماعي وكيف أن المشاركة في آلية مشتركة يرتبط بالتزامات الوكالات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأوسع نطاقاً. ٢

١ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٥: "ضمان أن تكون آليات تقديم الشكاوى المعنية بالتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي متاحة للجميع وأن جهات التنسيق المعنية بتقلي الشكاوى على يتنة من كيئية 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 تعاضوية، بيان 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 (٢٠١١) #٥٥: "تشجيع الإدارات العليا للوكالات على حثّ مكاتبها الميدانية على مشاركة في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية التي تضعها الجهات المقدمة للمعونة بشكل مشترك وشفاف، وأن تقدم 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:

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

- 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 إن الإدارات العليا هي عادةً من تجري التحقيقات وتتّخذ الإجراءات التأديبية.
- إعلام فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة 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 أيضًا لأعضاء فرق العمل بدعوة منظماتهم لضمان تعاون إدارتهم العليا مع هذه الآلية. ويساعد إشراك الموظفين الإنسانيين في الإدارة العليا، من خلال فرق العمل، على ضمان أن تصل التزامات الوكالات بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من وإلى الميدان.

#### نصائح



إشراك الإدارة: إن الإدارة العليا للمكاتب الميدانية هي نقاط اتصال أساسية لأنها تضم 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) #٦ (عمليات توظيف وإدارة أداء فعالة)، بيان الالتزام (٢٠٠٦) #.

## لحة عن فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمام السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي

أنشئت فرق العمل ملاعدة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على تحقيق غايتها الأولية المرتبطة بمساءلة أمام السكان المتضررين، بما يشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتهدف فرق العمل إلى إيجاد "ثقافة محاسبة" على نطاق المنظومة من خلال مأسسة المساءلة أمام السكان المتضررين بما في ذلك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفرق 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 التماสک والتعاون والتعلم على مستوى المنظومة.\*

\* اختصاصات فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ٢١ كانون الثاني يناير ٢٠١٤. لمزيد من المعلومات، يمكن زيارة موقع فرق العمل الالكتروني <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 رفعوعي 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 يُتوقع أن تصل إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية شكاوى تطال جهات فاعلة تعمل لدى كيانات غير مشاركة في الآلية، ويجب أن تكون هناك إجراءات موضوعة لإحالة هذه الادعاءات. ولذلك، ستنستفيد 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 متنبهًا !

إشراك شركاء التنفيذ: لا يخلو إشراك الوكالات العاملة جميعها - بناءً على ذلك شركاء التنفيذ - في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من التحديات. وممّا 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 أعضاءً مشاركين في الآلية، قد يحدث التباس حيال على عاتق أي جهة من الجهاتين 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 حدّ 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 للألية أن تحدد أي من الوكالات يجب أن تصلك الادعاءات في الحالة المذكورة أعلاه.

تعد 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 توافق إجراءات التنسيق والإحالة مع السياسات الداخلية للوكالة، والتوافق على هيكل الاتصال المشترك بين الوكالات، وغيرها من الأمور. وينبغي على الوكالات أن تشارك بشكلٍ كامل بما يضمن انضمامها إلى الآلية، الأمر الذي من شأنه أن يعزز من فعالية هذه الأخيرة. فالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي عنصرٌ أساسيٌ من عناصر المساءلة أمام السكان المتضررين، ويعد تحمل 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 تعين الوكالات الإنسانية جميعها جهة تنسيق معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المقر الرئيسي لها تكون مسؤoliتها وضع سياسة الوكالة وأنشطتها المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتنفيذها، وإرسال التقارير الدورية إلى الإدارة العليا حول التقدم 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 معايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي #٣، المؤشرات ١-٤.

## 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 المزيد 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 المعنين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية هو قرارٌ داخليٌّ تتخذه كل وكالة، على الآلية الدعوة لاختيار موظفين يمتلكون المؤهلات التالية:
- أن يتمتعوا بنزاهة وموضوعية وكفاءة مهنية مشهود لها 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 خبرةً في العمل المباشر مع المجتمعات المحلية
  - أن يملكون مهارات تواصل عالية

ويكون الخيار الأمثل هو تعين جهة تنسيقٍ من الجنسين، رجل وامرأة، وينبغي على الوكالات أن تنظر في تطبيق الامرकزية عبر تعين جهة تنسيق في كل مكتبٍ فرعٍ 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 وفعالياته إذكه الوعي التي تستهدف المجتمع وأنشطة أخرى ذات صلة. و من 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 المسؤوليات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مدمجة ضمن اختصاصات وظائف القائمين بهام التنسيق. فمشاركة جهات التنسيق بشكلٍ منتظم وقوية 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، والأسوأ من ذلك أنه قد لا يحضر هذه الاجتماعات بتاتاً.

#### من الضروري أن تعرف



إضافة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى اختصاصات ممثلي الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: على أصحاب المصلحة المعنين 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 تقاضي تضارب المصالح المحتمل بين الجهات الفاعلة في مجال الحماية عند إدارة مهامها.

#### أدوات



استخدم عينة الاختصاصات كنموذج (راجع العينات في المرفق ٤)

## الموارد المالية

على الوكالات الأعضاء أن تلتزم بتقديم الموارد المالية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للمحافظة على ديمومة عملها. وفي حين أنَّ على الآلية خفض تكاليفها عبر الترابط مع آليات تقديم الشكاوى / التعقيبات القائمة وبرامج مساعدة الضحايا في كل موقع عمل، يتطلب تصميم الآلية

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

### نصائح



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

عند السعي وراء الحصول على منحٍ، على أصحاب المصلحة المعنيين بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية أن يذكروا الوكالات بأنَّ وضع آلية شكاوى هي خطوة إلزامية لضمان اتساع دائرة، كما هو مبين في نشرة الأدين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣). لذلك فإنَّ تحصيص الموارد الازمة لوضع هذه الآلية والمحافظة عليها هو استثمار يعزز المساءلة والجودة. ومن منظار التكاليف والفوائد، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون فعالة من حيث التكلفة لأنَّها تشُكِّل نظمامًّا مهيكلاً للتفاعل مع السكان المفترضين.

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. وبعد الاستثمار في آلية تقديم شكاوى مجتمعية طريقة مهمة لخفض التكاليف المستقبلية المحتملة على صعيدي المال والسمعة والتي تتکبدتها فرادي الوكالات- والمجتمع الإنساني يشكل عام- بعد ارتکاب الموظف لأفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## تحسين الإجراءات والسياسات الداخلية

إنَّ 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 خطواتٍ مؤسَّسية داخلية. وتقع على عاتق الآلية مسؤولية دعوة أصحاب المصلحة لتطبيق أفضل الممارسات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتحقيقهم حولها. وينبغي على الأعضاء المحتملين التبليغ عن الآثار العملية المتربطة على المشاركة في الآلية وأن يُشجعوا على تكريس الموارد الازمة قبل الموافقة على المشاركة.

### معلومات



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

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

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

بشكلٍ مثالي، يكون للوكالة سياسة حماية قائمة بحد ذاتها بحيث يتمربط بشكل واضح بين السلوك المحظوظ وإجراءات المزيد من المعلومات حول أهمية السياسات الداخلية، راجع الفصل المعنون "نشاطات وسياسات المانع" و"سياسات وسياسات المانع".

يشتمل على معايير السلوك بما يشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ووضع خطة عمل لتنفيذ السياسة.

<sup>٤</sup> 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 بأنّ الآلية على استعداد لتقديم الدعم التقني لصياغة المدونة التي تشتمل 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 ميلكاديدا 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

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 تشتمل 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 التقييد 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 تتحول إلى انتهاكات.

**سياسة حماية المبلغين:** ينبغي على سياسات حماية المبلغين الخاصة بالوكالة الترحيب بالتقارير حول أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المروفة بحسن نية وأن تقدم قنوات تبليغ تمنح خيار الإفصاح أو عدم الإفصاح عن هوية المبلغ. ويجب على الوكالات أن توضح أن لا تدابير ستؤخذ ضد من يقدّم هذه الادعاءات بنية حسنة.<sup>٦</sup>

#### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بأن حماية المبلغين في موقع التنفيذ كانت ضعيفة بسبب عدم وجود سياسات حماية أو بسبب انعدام ثقة الموظفين بها. وأفاد ممثلو الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أنه كان من الصعب جداً على الموظفات الإناث التبليغ، لأنّ سياسة حماية المبلغين ترتبط مباشرةً باستخدام الآلية وبالتالي يهدى جدواها، سيجد أصحاب المصلحة فائدةً جمةً في الدعوة إلى زيادة تنفيذ سياساتٍ مشابهة.

**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> وبالحد الأدنى، يجب على الوكالات أن تدقق في خلفية الموظفين العائدين (مثلاً، الموظفون الذين تركوا العمل في الوكالة ويسعون إلى إعادة التوظيف) بحثاً عن أي 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 فقرة أو بندًا معنِّياً بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى عقودها البرمية مع شركاء التنفيذ أو المتعاقدين من الباطن، مبينة 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>

<sup>٥</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦، المؤشرين ٣ و٤.

<sup>٦</sup> بيان الانزام (٢٠٠٦) #٦: "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".

<sup>٧</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦، المؤشر #٢: "لتلزم كل منظمة بتحسين نظم التحقق من الجهات المرجحة والتدقيق في سوء السلوك المرتكب قبلًا". بيان الانزام (٢٠٠٦) #٦: "تعزيز التحقيق واستجابات الحماية لادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي [ ... ] والذي يتطلب أيضًا جهودًا مركبة على تحويل التوصيات إلى خطوات تشغيلية بهدف من إعادة توظيف أشخاص خضعوا لنذير تأديبية بسبب ارتكابهم أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

<sup>٨</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦، المؤشر: "نشرة الأlayın العام (١٣) ST/SGB/2003 أو إضافة مدونات قواعد السلوك إلى شروط العقد".

<sup>٩</sup> 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 الاجئين العاملين مقابل حواجز على بنود معنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، علمًا بأنّ هؤلاء وبحسب تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هم "عاملون في المجال الإنساني". و أدى ذلك إلى وجود ثغرات في الحماية نظرًا إلى أنّ ما قد يرتكبه العاملون مقابل حواجز من انتهاك لم يكن خاضعًا لأي إشراف فيما يخص موضوع الحماية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولا لأي عاقب مهنية. وقد استهدفت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أثيوبيا هذا الموضوع من خلال دعوة الوكالات الأعضاء لإدماج الحماية في عقودها وإدراج العاملين مقابل حواجز صراحةً ضمن المشروط بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالآلية.

## الإبلاغ عن السياسات

ينبغي على الوكالات المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وضع نظام يسمح بإيصال سياساتها إلى الموظفين، بمن 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 ويفسّر تطبيقها. وأظهرت نتائج الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لعام ٢٠١٠ أنه على الرغم من التقدّم المحرز في مجال وضع سياسات داخلية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لم تترجم هذه الخطوة بعد إلى فهمٍ من قبل الإدارات والموظفين وقول بهذه السياسات .<sup>١٠</sup> لذلك فإنّ 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 ومشتملة على توجيه تقني وإرشادات واضحة بشأن واجبات التبليغ وأساليبه.<sup>١١</sup>

## مثال



أظهر تقييم المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أنَّ الفرق الميدانية عُوضت عن النقص في التوجيه من الإدارة العليا في إطار 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 بشكلٍ أفضل من خلال عقد تدريب 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 وتقاسم أفضل الممارسات المتعلقة بإنفاذ القواعد المتعلقة بانتهاك مدونة قواعد السلوك. في حين أنَّ 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 تعليم ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمساهمة في الوصول إلى هذه المعايير.

## كن متنبّهاً!



أظهرت نتائج الاستعراض الشامل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لعام ٢٠١٠ أنَّ 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 المؤسّسية حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكلٍ كامل.

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

<sup>١١</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦: "إيصال سياسات معايير السلوك للموظفين الحاليين والإدارة العليا (في المقر الرئيسي وعلى الصعيد الميداني) بصورة متكررة (على غرار التدريبات التوجيهية ودورات تجديد المعايرف)."

## الفصل الأول: الوكالات الإنسانية

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

## 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 الوعية في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة العمل مع الوكالات المشاركة الأخرى ولا سيما في ما يخص مشاركة المعلومات ووضع استراتيجيات البرامج وتدليلها، 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 الأراء المستفادة للأالية بشأن المرحلة التي بلغتها 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. وتتأقى السياسات الداخلية المعنية بحماية البيانات وإجراءات السرية، والتي تضمن مراعاة الإجراءات القانونية الواجبة وتحمي سلامة الناجين، لتحدّ من التواصل المشترك بين الوكالات حول قضايا محددة. إلا أنه يجب حثّ الوكالات على مشاركة المعلومات المعممة وذلك لأغراض تقديم الأراء 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 آلية 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 بشكلٍ كبير عبر الحد من الآثار الضارة الناتجة من دوران الموظفين والموارد المحدودة. فخسارة المعرفة عند مغادرة الموظفين موقع 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 والمجتمعات الرسمية.

### معلومة



ينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تعزز العلاقات المهنية المقربة والموثوقة بين ممثلي الوكالات الأعضاء حتى ينظر إلى المجتمعات على أنها مساحة آمنة يمكن فيها مناقشة قضايا الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتنسيق بشأنها. عندما يقوم ممثلو الوكالات بالاستثمار في تقاسم المعرفة ويقيمون علاقة ثقة قوية مع زملائهم في الآلية، فضلاً عن هدف مشترك، فإنه من المرجح أن يجدوا أساليب مبتكرة للتعامل مع التحديات. وعلى الصعيد غير الرسمي، يكون الأشخاص المتولون ملهم التنسيق أكثر استعداداً للتواصل مع الزملاء الذين لم يستطعوا 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 كيغالي في العام ٢٠١٥ والتي ضمت ممثلي ميدانيين من الآليات في أثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية، أفاد العديد من المشاركين بأنَّ ورشة العمل كانت المرة الأولى التي استطاعوا فيها التواصل بشكلٍ كامل مع نظرائهم من مواقع أخرى، وحتى ضمن الوكالة نفسها. وعلق الكثيرون بعد انتهاء ورشة العمل بالقول إنهم ما عادوا يشعرون بأنَّهم "وحيدون في معركة مكافحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". لذلك قد تكون ورش العمل المشتركة بين الآليات طريقةً لتقاسم المعلومات على نطاقٍ أوسع في المستقبل حين تصبح هذه الآليات المشتركة أكثر شيوعاً.

<sup>١٢</sup> يحدد مستوى ردود الفعل التي يجب أن تقام بالاستناد إلى سياسة حماية البيانات الخاصة بالوكالة التي تجري التحقيق ومع مراعاتها بشكلٍ كامل.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ اَللّٰهُمَّ اكْفُرْ بِهِمْ وَلَا اُكْفُرْ بِهِمْ اَنْتَ اَعْلَمُ

التصوّرات

بالإضافة إلى دعوة المكاتب العقارية إلى تطبيق أفضل الممارسات، على الأية أن تتحث المكاتب العقارية، بشكل فاعل، على التواصل مع الإدارات المحلية والدوائية، ويمكن للمرفق أن توافق سياسات الوكالة العقارية مع الأية، وأن تعمق التفاهم بين المكاتب العقارية والمصارف، وذلك من أجل تحسين وسائل الدفع والتسهيل في عمليات الشراء والبيع.

✓ تتضمن المسؤليات الجديدة لمستوى الشؤون الإنسانية المعاشرة بالهامة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ووضع آيات تقديم شكاوى وفتح التقارير، يشكل منتظم، لتنسيق الأغاثة في حالات الطوارئ حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في العمليات الإنسانية.

✓ ويعين تعيين التغافل، يشكل الوكلات والتجهيزات في التحديات التي تواجه الاضطراب الشؤون الإنسانية، ويُعين تنفيذ هذا الأخير.

✓ تشريح الإداري العلوي على تعيين المفتر الرئيسي على تقييم هذه الخطوات.

✓ يُجبر وضع إجراءات تشخيصية موحدة معنية بأية تقديم الشكاوى المجتمعية على الصعيد المحلي، تتضمن الإجراءات المتعاقبة

✓ يُجبر وضع إجراءات تشخيصية موحدة معنية بأية تقديم المعلومات بين الوكلات ومسؤوليات المعني بالتنسيق.

لاراج ✓ يجرب تدريبات الادارة من المسؤوليات الادارية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ضمن اختصاصاتهم وتنصيفات الوظيفية. بالتنسيق الشاملة للوكالات المشتركة في الآئحة التابعة للوكالات ، ودعمه الوكالات

✓ ينبع على القائمين بالتنسيق وفق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تبادل الأفكار لإيجاد طرق مبتكرة تتضمن ألا يخسر المسؤولون عن التنسق غير القادرين على حضور الاجتماع فرصة البقاء على تواصل كل ذلك عن الحال، والتي يوردها المنافق، أو عقد جمعيات عن بعد متى مناسبًا.

✓ يجبر أن تشمل مسوّليات القائمين بتنسق أنشطة الحماية تقديم التعقيبات وتحقيق حسن فهم الوكالات لدور الآية وأدوارهن تأثير دوّران

✓ لضمان أن تكون مدونات قواعد السلوك تترجم بشكيل يتفق بعكس سياسات الوكالة حول المعايير والاتباع الجنسي.

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

## الفصل الثاني:

# المنظّمات غير الحكومية الوطنية، والهياكل المجتمعية، والمنظّمات المجتمعية

### أفضل الممارسات



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إشراك المنظمات غير الحكومية والمنظّمات المجتمعية والهياكل المجتمعية في تنفيذ الآلية وتسيرها . فمن المهم الحصول على دعم المنظمات المحلية وانضمامها إلى 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 تحدّ من القدرة على إدارة نقاش مفتوح حول النشاط الجنسي. ويمكن أن تقدّم هذه المجموعات أفكاراً مفيدة لإذكاء الوعي بطريقةٍ تتحتم المعتقدات المحلية.

تعد المنظمات الوطنية وهياكل القيادة المجتمعية الجسر الواصل بين المجتمعات المتضررة والمنظّمات الأكبر حجمًا. فالمنظمات المجتمعية، وإن اختلف حجمها وولاياتها وهيكليتها، تتمتع بثقةٍ عالية لدى المجتمعات و يمكن أن تكون صلة الواصل التي تحتاج إليها الوكالات، ولا سيما الوكالات الدولية الكبيرة، لتقديم المعونة والمساعدة. ونظراً إلى أنَّ هذه المنظمات تعمل عن كثب مع المجتمعات أو تضطلع بأدوار قيادية في المجتمع المحلي، فهي في موقعٍ مثالي يسمح لها بتهيئة بيئة ملائمة لآلية تقديم الشكاوى، وإشراك المحافل التقليدية لحل النزاعات، وفهم الديناميات الثقافية والاجتماعية التي يجب أن تُؤخذ بعين الاعتبار لدى تصميم آلية ملائمة وذات صلة بالبيئة المحلية.

وتكون الهياكل 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 الموقف من خلال حملاتٍ واسعة النطاق. ويساعد الحصول على دعم الإعلام المحلي في نشر التوعية وقد يقلل ذلك أيضاً من تكاليف الإعلانات. وتكون مشاركة الهياكل المحلية أساسيةً 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 الهياكل المحلية. يمكن لهذه العملية أن تكون غير رسمية، أي من خلال التحدث مع الناس، وغير مكلفةً أيضًا. 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  
هيأكل محلية سبق تحديدها،  
يشكّل إرسال دعوة رسمية للمشاركة  
في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية  
دلالةً على الاحترام والتزاماً بمشاركة  
العمل.

لطالما شُكِّل الفشل في الحصول على دعمٍ عالي المستوى ومشاركة فاعلة من الهيأكل المحلية عقبةً وفقت في وجه مشاريع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الماضي، لا سيما وأنَّ الأفراد الضعفاء في المجتمعات المحلية يمنون عادةً ثقةً أكبر للمنظمات المجتمعية منها للمنظمات غير الحكومية، والمنظمات غير الحكومية الدولية، ووكالات الأمم المتحدة، نظراً إلى أنَّ المنظمات المجتمعية تنشأ من صميم المجتمعات المتضررة نفسها. وتتفق علاقة العمل القوية بين المنظمات المحلية ومنظمات المساعدة الإنسانية حسَّ المسؤولية تجاه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ما يسهل بدوره استدامة هذه الآلية. بالإضافة إلى ذلك، تشجع مشاركة الهيأكل المحلية عن كثب في تصميم الآلية وتشغيلها على استمرار الزخم حيال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، حتى بعد خروج المنظمات الإنسانية الأكبر حجماً من موقع التنفيذ.

**للمزيد من المعلومات عن اختيار  
قنوات التبليغ راجع الفصل المعنون  
“قنوات آمنة ومتاحة للتبلغ عن  
الاستغلال الجنسي والانتهاك  
الجنسي”**

ويساعد التشاور مع الهيأكل المجتمعية على ضمان أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية فاعلة ومراعية للبيئة المحلية. فعلى سبيل المثال، تشُكِّل الهيأكل المجتمعية مورد تشاورٍ ممتاز عند اختيار قنوات التبليغ المختلفة لوضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتحمل الهيأكل المجتمعية معرفة قيمة بالمسائل الأمنية المحلية، والتي قد تطرح مشاكل معينة في سياقات العمل الإنساني المتقلبة وسريعة التغيير. ويمكن أن يضمن التشاور مع القيادة المحلية في أسباب المسائل الأمنية المتفاوتة وأثارها استمرار الأنشطة المقررة من خلال وضع خطط عملٍ يومية. وفي السياق عينه، يمكن أن ينتج عن عدم تقبل الهيأكل 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 تغييرٌ في المواقف من دون هذا الفهم.

## كن متنبئاً!

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 أنه من الضروري جدًا احترام آليات العدالة المجتمعية وإشراكها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب أن يعي أصحاب المصلحة أنه وفي بعض الحالات، هناك اختلافٌ جوهريٌّ بين إجراءات العدالة التقليدية ومصلحة الناجي المبنية في المعايير الدولية. فقد تُضاعف بعض الممارسات الثقافية المشكّلة التي يعيشها الناجي من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فعلٌ سبيل المثال، وجد المشروع التجاري للأالية تقديم الشكاوى المجتمعية أنَّ بعض التحقيقات في قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي توقفت عندما تقاوست عائلة الناجي والشخص موضوع الدعوى إما على تسوية تُمنح العائلة بموجبها ماشية أو أموالاً، أو في حال ما إذا كانت الناجية حاملاً بطفل، على تزويج الناجية من الجاني المزعوم. وفي حين يجب احترام آليات حل 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، والهيئات المجتمعية

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

من الضروري أن تعرف

٦٥

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 الشكوى شكاوه إلى النظام المحلي قبل إحالة الشكوى إلى الوكالة أو بعد ذلك، فإنه على هذه الإجراءات أن لا تتأثر بذلك (علمًا بأن رفض مقدم الشكوى 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 ازدواجية التحقيق أي أهمية في هذا السياق إذ أن عملية التحقيق التقليدية مصممة لاحق العدالة بين الأفراد (أي بين الجاني والناجي، والعائلة، ومجتمع المحلي، الخ)، في حين أن الإجراءات التأدية التي تتبعها الوكالة تأتي في سياق الإخلال بالعقد بين الجاني والوكالة (أي مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة).

### الاتصال المتبادل

بما أنّ الهيئات المحلية هي جسرٍ من جسور تواصل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع المجتمع المحلي، فإنها ينبغي أن تبقى على معرفة مستمرة بسياسات الآلية وإجراءاتها، واستراتيجيات التنفيذ الخاصة بها. اذ ان ذلك سيتمكن الهيئات 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 وهيئات القيادة على إطلاعٍ بمدونة قواعد السلوك وسياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بأعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وعند الاقتضاء، يجب تعين جهات تنسيق مجتمعية لإشراكها في الآلية، على أن تتلقى تدريبات تلك 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 / الهيئات 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.
- تعد سياسات الوكالات الأعضاء والتزاماتها الواضحة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أدوات قيمة يجب تقاسمها مع الهيئات المجتمعية لإيصال التزام الوكالة بمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إذ تعيق السياسات غير الواضحة الفهم المحلي لمهمة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتثبط من المشاركة.

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

## إشراف المنظمات غير الحكومية والهيئات المجتمعية

التحذيرات	الوصيات
<p>◀ قد تختار الهيئات المجتمعية والمنظمات المحلية الأصغر حجمًا عدم المشاركة في آلية تقديم الشكاوى للمجتمعية لأسباب عدّة، على رأسها قلة التمويل للمنظمات غير الحكومية والمنظمات لا تشعر المنظمات الأصغر حجمًا بأن الموارد البشرية لتسخيرها للعمل مع الآلية.</p>	<p>✓ حتى وإن تعجبت المنظمات غير الحكومية والمنظمات المحلية المشاركة في التنفيذ المبدئي لأنشطة الآلية تقديم الشكاوى للمجتمعية، فإنه يجب الاستمرار في جهود الاتصال، إذ أن المنظمات المحلية ستشجع على المشاركة حين تظهر الآلية التزامها وقدرتها الفاعلة على العمل باتفاقية عن المجتمع المحلي.</p>
<p>◀ يُجب إنشاء تشارك المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية، يجب أن تستمر قيادة الآلية بالمواطنة لضمان تعبيبة جميع أصحاب المصلحة.</p>	<p>✓ عندما تشارك المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية، وقد يتطلب هذا الأمر اتصالاً منتظماً مع المنظمات الأصغر حجمًا لضمان أن يبقى أعضاؤها مشتركين في الآلية.</p>
<p>◀ قد تفرض التأثيرات النفاافية وموافقات الكثيرة من السكان إلى اعتبار قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي محظوظات لا يمكن مقاومتها. وفي الكثير من الحالات، قد يعمل قادة المجتمعات على إدامة منع ماقشة قضايا الانتهاك الجنسي.</p>	<p>✓ يجب التشجيع على حوار مفتوح ومتوازن بين الآلية تقديم الشكاوى المجتمعية وقادة المجتمعات حتى تصبح قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قابلة للمناقشة وحثّ تفضيل الأولوية عوض أن تُنْقَص. ويجب إشراك قادة المجتمعات في النقاش لوضع استراتيجية توقيعية ملائمة.</p>
<p>◀ هناك قلق إزاء عدم الأخذ برأي المرأة في الهيئات المجتمعية التقليدية، ولا سيما عندما لا تكون المرأة في موقع صنع القرار. وقد ينشأ عن ذلك نقص في الدعوة إلى احترام حقوق المرأة وقضاياها.</p>	<p>▶ مع مراعاة الهيئات المجتمعية التقليدية، يجب تشجيع المرأة على إبداء الرأي في المجالس المجتمعية، وفي الظروف التي لا تشارك فيها المرأة في القيادة المجتمعية، يجب أن تسعى الآلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى الحصول على مدخلات من النساء وإشراكهن في تصميمها وتشغيلها.</p>
<p>◀ قد يؤدي عدم وجود مدونات قواعد سلوك جيدة الصياغة وسياسات مُحكمة في شأن حماية البيانات بالنسبة إلى المنظمات المجتمعية وفيادات المجتمع إلى إنهاك سرية المعلومات الحساسة التي يقدّمها مقدمون الشكاوى، وقد تعرّض هذه الاتهاكات سلامه الباجين ومقدمي الشكاوى إلى الخط، ما يؤدّي شعوراً بالخوف من العواقب والانتقام في ندوسهم، وبالتالي من تراهه الآلية.</p>	<p>▶ قد يؤدي عدم وجود مدونات قواعد سلوك جيدة الصياغة وسياسات مُحكمة في شأن حماية البيانات بالنسبة إلى المنظمات المجتمعية وفيادات المجتمع إلى إنهاك سرية المعلومات الحساسة التي يقدّمها مقدمون الشكاوى في المجال الإنساني بهذه المخاطر.</p>

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

## الفصل الثالث: الحكومات المضيفة

### أفضل الممارسات



تعد استشارة الحكومات ودعمها وموافقتها من الضروريات الأساسية لتنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية مستدامة وفعالة والمحافظة عليها.

من الضروري جدًا إشراك هيئات الحكومة المحلية في وقت مبكر لضمان نجاح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية واستدامتها. فيجب على الآلية أن تعمل مع الحكومة على امتداد مراحلها، سواءً أكان لأجل الحصول على موافقة رسمية لتشغيل الآلية، أو الحصول على التصاريح الأمنية أو تصاريح رسمية أخرى ليتمكن العاملون في المجال الإنساني من السفر أو للحالات التي تصل فيها ادعاءات بارتكاب موظفين حكوميين أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فالحكومة، نظرًاً لكونها تتمتع بالسيادة، مستقلةً بشكل كامل وليس لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أي سلطة لإملاء إرادتها عليها. وبالتالي، تكون مشاركة الحكومة في الآلية منوطه بشكلٍ تام بانضمام الحكومة لآلية وحسن النية التي يظهرها أصحاب المصلحة المعنين بأآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

### من الضروري أن تعرف

٦٥

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

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

### كن متنبهًا



قد ينشأ عن الرفض الحكومي سيناريوهات تتراوح بين إبداء التحفظ بشكل يومي على توفير المعلومات، وصولاً إلى حل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ككل. ولذلك يجب على الآلية والوكالات الأعضاء أن تكون واضحة وصريرة مع الجهات الحكومية الفاعلة حول أهداف الآلية ونطاق عملها. يجب توضيح الأدوار والمسؤوليات المتوقعة من الحكومة وتحديدها عند إنشاء الآلية. ولا يجب قطع وعد لا يمكن الإيفاء بها.

<sup>١٣</sup> يتغير "المسؤولون الحكوميون المعنون" بحسب السياق المحلي، ويمكن أن يشملوا المكتب الذي ينسق شؤون الأجانب والنازحين والمهاجرين؛ الشخصيات العسكرية وأو قوى إنفاذ القانون؛ أو أي جهة فاعلة حكومية أخرى تتقاطع أدوارها ومسؤولياتها مع المستفيدن من المساعدة الإنسانية.

## أدوات



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

وقد تنطوي المقاومة التي تبديها الحكومات المضيفة على مخاوف إزاء السبب الذي قد يدعى إلى بذل جهود 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 القائمين بالتنسيق لدى الآلية ومسؤولياتهم من هذه المخاوف، لا سيما إذا عمل على إيضاح أن الآلية لا تتولى مهام إجراء التحقيقات من دون طلب صريح من الكيان الذي يعمل الجاني المزعوم مصلحته. 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 وتحفيظ 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 توقفها في خلال الأحداث الأمنية المتقلبة (على غرار الانتخابات، والتظاهرات، إلخ).

## أدوات



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

## مثال



ضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في مخيّم ميلكاديدا و في إطار المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أظهرت الحكومة المضيفة دعماً وتقبلاً للآلية عبر إرسال ممثّل عنها إلى ورشة عمل أفضل الممارسات والدورات 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 جزء كبير من التشاور مع الحكومة على فهم إجراءات التبليغ ذات الصلة، وإجراءات الحكومة المتعلقة بالمجتمعات والاتصالات، وعلى تقدير إلى أي مدى تعتمد الحكومة المشتركة 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 أن الحصول على هذه الموافقة وتقديم المعلومات التحديدية قد يتطلب الكثير من الوقت وبذل الكثير من الجهد.

## مثال



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

## إشرارك المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية الوطنية

النحويات

النحويات

<span style="font-size: 2em;">↑</span> <span style="font-size: 1.5em;">X</span>	<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>	<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>	<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>
<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>			
<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>			
<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>			
<span style="font-size: 1.5em;">X</span> <span style="font-size: 2em;">↑</span>			

## 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 بحسّ 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 ومحليّة من مناطق مختلفة اختلافاً طفيفاً - لسنا من المجتمع المحلي نفسه، وقد يكون هناك تصوّر بوجود تأثير خارجي يفرض على المخيمات. وعلى الرغم من أننا جهات خارجية، إلا أننا نطلب من الناس أن يشاركونا معلومات حساسة (وهذه المعلومات ليست حساسة على الصعيد الشخصي فحسب في الحالة التي يكون فيها مقدم الشكوى هو نفسه ضحية ، بل يمكن أن تحمل تبعات على سلامتهم وقدرتهم على الحصول على المعونة، إلخ). فبناء ثقةٍ تصل إلى المستوى المطلوب لمناقشة هذه القضايا يعتبر تحديّاً."

اقتباس من ورشة عمل أفضل الممارسات، كيغالي ٢٠١٥

إن التشاور مع المجتمعات المتضررة هو أمر ضروري لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية فعالة تراعي الحساسية الثقافية. فآلية تقديم شكاوى "مجتمعية" حقيقة تزيد من فعالية آلية التبليغ عبر إدماج حلول محلية في النظام. ويعُدّ أفراد المجتمع المحلي الأقدر على إطلاع أصحاب المصلحة المعنيين بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية على أفضل هيكليّة لآلية تضمن أن يتمكّن أفراد المجتمع المحلي من استخدامها، في الوقت الذي تراعي فيه أيضًا الثقافة والمعتقدات والمواقوف والتفضيلات المحلية. وتقدّم المشاورات البناءة مع المجتمع المحلي أدّاً فريدةً لفهم المجتمعات المحلية وبناء الثقة بداخلها و كذلك للحصول على فهم أساسي لدى فاعلية الآلية الحقيقة في مجال المراقبة والتقييم. ويساعد إشراك المجتمع المحلي في تصميم البرامج وتعديلها ومراقبتها وتقييمها في تحديد أبعاد الآلية التي يجب تعديلها والحلول المستدامة التي يملكها المجتمع المحلي.

### مثال



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

إن مساهمات المستفيدين باللغة الأهمية لتحديد/تطوير:

- أفضل قنوات تلقي الشكاوى؛
- موقع قنوات التبليغ بالحضور الشخصي؛
- كيفية تنظيم فعاليات إذكاء الوعي (بجمع الذكور والإثاث أو فصلهما، والوقت المحدد من النهار/الأسبوع، وغير ذلك)؛
- اللغة وأو الشؤون اللوجستية المرتبطة بالإعلام بالقراءة والكتابة؛
- وجهات النظر المحلية حول تقديم الشكاوى عموماً، وحول تقديم الشكاوى "للغرباء"؛
- وجهات النظر المحلية حول التحدث عن قضايا الانتهاك الجنسي بشكل عام، وحول التحدث مع الجنس الآخر أو "آمام الغرباء"؛
- عوامل قابلية التضرر لدى المجتمع.<sup>١٤</sup>

<sup>١٤</sup> في حين أنه لا بد من إطلاع أفراد المجتمع على انتشار الفقر، والمسائل المرتبطة بلمثلثيات وملثليات ومزدوجي الميل الجنسي ومخابراتي الهوية الجنسانية وحاملي صفات الجنسين، والأسر التي يعيشها 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 "نقاوة تقبل" الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### من الضروري أن تعرف

٦٥

يجب أن تتصاحب جهود تغيير السلوك في المجتمع دائمًا مع فهم بأن السبب الأساسي للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يمكن 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 أفراده عدم التبليغ من خلال هذه الآلية. كما يؤدي انعدام شعور المجتمع تملّك الآلية إلى عدم تحمل أفراد المسؤوليات المتبقية عليها ، الأمر الذي يقلل بدوره من استدامتها على المدى الطويل بما أنها ستتبدد لدى إنهاء الوكالات الإنسانية عملها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لانعدام دعم المجتمع للآلية أن يعرض أفراد الوكالات المشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للخطر إذا لم يلق علهم قبول المجتمع أو ترحيبه.

#### من الضروري أن تعرف

٦٦

تحذير: بما أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي موضوعان استفزازيان، يجب أن تبقى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متنهجة لأي عواقب غير مقصودة قد تتجمّع 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 يستهدف الأفراد مجرد ارتباطهم بمسألة محرم، وبإمكان مساهمة المجتمع هنا أن تعرّض أفراده للخطر بدلًا من أن تقوّيهم. لذا يجدر بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تبقى في جميع الأوقات على بُعدة من نظرة المجتمع المعنى للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودورهما ، وأن تُدخل التعديلات اللازمّة 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 الهدافة التي تُعقد مع المجتمع المتضرر لدى إنشاء الآلية، وبخاصة في أولى مراحل المبادرات، ولا سيما في حالة الآليات المشتركة بين الوكالات، لا تزال غير كافية. ففي حين أن 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 بالتحدث إلى أفراد المجتمع لدى إنشاء آليات الشكاوى، بل انه من المهم جدا ، ضمان الحصول على تأييد أفراد المجتمع المعنى منذ بداية المشروع. فمتي اختبر المجتمع شعور تملّك المشروع، أصبح أكثر انحرافاً في تصميم شكاوى تقديم آلية تشعر 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 بدمير أربعة صناديق اقتراحات، فأبلغ أفراد من المجتمع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالحادثة. وبعدما قامت الوكالات الأعضاء بمشاورات لرصد جذور المشكلة والاطلاع على نظام التبليغ الذي يفضله المجتمع، اتخذ أفراد المجتمع بأنفسهم الإجراءات الازمة وسرعان ما استبدلوا الصناديق أو أصلحوها. وبين 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 منتظمة مع مجموعات مختلفة من النساء والفتيات والفتىان والرجال بشأن نوع آلية الشكاوى الأكثر ملائمة لهم، واستخدام مدخلاتهم لتطوير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.
- على صعيد مجموعات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (مثلا النساء العازبات والأطفال الذين يعيلون أنفسهم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم)، يمكن إجراء مجموعات نقاش مركزة مستهدفة لفهم مواقفهم بشأن الإفصاح عن الانتهاك الجنسي، ولرصد البيئات التي يشعرون بأكبر قدر من الراحة فيها.

نصائح



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

للمزيد من المعلومات حول أدوات تعليمات المجتمع، راجع الفصل المعنون "قوات آمنة ومتاحة للتثليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

## مجموعات النقاش المركيز

**أدوات**

**إن 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 المركيز أدلةً ممتازة للإفصاح عن مواضيع من الصعب مناقشتها. ويصبح المشاركون أكثر راحةً وافتتاحاً إذا تم تناول هذه المواضيع بشكل غير مباشر، فتبدأ المحادثة مثلاً بالتحدث عن ظروف حالة الطوارئ التي تحمل الناس أكثر ضعفاً، وعن احتياجاتهم، والسبل التي تعزّز شعورهم بالحماية. وحالما يتم تهيئة جوًّ من الثقة في المجموعة، يشعر المشاركون براحة أكبر للتحدث عن شواغلهم الفردية وتلك باللغة الدقة، مثل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويجب عقد مجموعات النقاش مع مراعاة عوامل مثل جنس المشاركين وعمرهم، بالإضافة إلى التركيبة التي خلصت المشاورات المجتمعية إلى أنها ستشعر المشاركين بأعلى مستوى من الارتباط.

نصائح



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

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

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

#### استهداف مجموعات محددة للحصول على تأييدها

تظهر التقييمات التي أجريت للجهود المبذولة في إطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية افتقاراً إلى مشاورات مجتمعية ترتكز على المجموعات الأكثر صلة بالمشكلة المعنية أو التي تشغل مناصب أساسية تساعد على تنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية فعالة ومستدامة. فيإمكان المشاورات مع المجموعات العاملة مع النساء والفتيات الضعيفات مثلًّا مكين الوكالات المنفذة من ابتكار قنوات ملائمة للتبلیغ أو الاستناد إلى القنوات القائمة. كما يمكن إشراك مجموعات أخرى مثل المجتمعات المحلية أو المضيفة في عملية تصميم المشروع للحد من أي مقاومة أو توترات قد تظهرها حالياً المشروع، وتقادياً لأي عراقل آخر قد تهدد المبادرة ككل. وفي حين أن التشاور مع قيادات المجتمع للحصول على تأييدها أمرٌ في غاية الأهمية، إلا أنه 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 وصولٍ تامة إليها. ويجب أن يخُصَّ مثل هؤلاء الأشخاص مكان خاص ضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لأنَّهم معَرَّضون بشكل أكبر للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: فالأشخاص المهمشون هم الأكثر عرضةً للإيذاء، كما أنَّهم يواجهون في العادة أكبر كمًّا من العراقل التي تحول دون حصولهم على المعلومات ووصولهم إلى قنوات التبليغ عن الانتهاك. لذا، ينبغي إيلاء قدرٍ وفيه 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 بامكانهم أن يشاركون فيها.

يمكن تحديد الفئات الضعيفة من خلال:

- مناقشات مع قيادات المجتمع؛
- مشاورات مع المجتمع؛
- التحقق من قوائم مكامن الضعف الخاصة بالكتل / الوكالات ، و/أو عمليات المسح، مع العلم أنه عند القدوم إلى المجتمع ، من المهم عدم حمل مفاهيم وأفكار مسبقة عن الفئات المهمشة في المجتمع تفادياً لأي محادلات 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 تتفوت بها الفئات الضعيفة، وذلك بما يفيد هؤلاء الأشخاص ويرفع الوعي في الوقت عينه في المجتمع ككل. 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 أن العراقل الثقافية التي تшوب إشراك الفئات الضعيفة هي نفسها التي تшوب إشراك المجتمع ككل. إلا أن بعض هذه العراقل تظهر جليّةً أكثر - مثل التحدث بانفتاح عن قضايا النوع الاجتماعي وقضايا الجنسية .

**للمرجع من المعلومات حول التشاور مع الهيآكل المحلية، راجع الفصل المعنون "إشراك المنظمات غير الحكومية المحلية، والهيآكل المجتمعية، والهيآكل الاجتماعية".**

في حين أنه 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 الهيآكل المجتمعية الرسمية وغير الرسمية. ولا بد للجهات المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية من العمل مع

الهيآكل الموثوقة بها القائمة واستخدامها كمدخل إلى المجتمعات، ومن ثم مواصلة العمل معها ودعمها وتقويتها طوال المشروع لزيادة استدامة هذا الأخير. وإذا لم تتوفر أي هيآكل 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 الفعالة

لا بد من تحقيق التوازن بين تشجيع المجتمع على المشاركة القصوى في الآلية وواقع أن التشاور مع المجموعات المعنية في المجتمع المتضرر قد يكون مقيّداً باملئل النهاية للمشروع، وبقيود التمويل، والتأخيرات المحلية غير المتوقعة (مثل تغيير ديناميات القوى المجتمعية). وهنا، من المهم جداً لأعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يصمّموا برنامجاً زمنياً ومتكيّلاً للمشاورات تتحلى بأهداف محددة، بشكل واضح، وتكون منسقة مع الشركاء في الآلية تفادياً لازدواجية العمليات. إذ يمكن لانعدام التنسيق وازدواجية الجهود أن يؤدّيا 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 ومنفذة بالشكل الملائم وبطريقة مراعية للسياق المحلي.
- كما يمكن استخدام الدراسات الاستقصائية حول المعارف والمواقف والممارسات لفهم طرق المعالجة المحلية للمعلومات الحساسة. ويُجدر إدراج مثل هذه الدراسات في أي مشروع لضمان ملاءمة البرامج المطورة للمجتمع المعنى.

## الاتصال المتبادل

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

## إدارة التوقعات

يجدر بالجهات المعنية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية السعي منذ البدء إلى إدارة توقعات المجتمع بشأن ما يمكن للآلية فعله وما لا يمكنها فعله لهم. إذ يُجدر بالمجتمع أن يكون لديه فهم واضح ومفصل لأهداف الآلية وأنشطتها والتائج المتوقعة منها. كما أنه من البالغ الأهمية شرح نطاق أنشطة الآلية بأكمله وما لا تشمله (مثل التحقيق في الشكاوى وأيّ مهام أخرى تدرج ضمن مسؤولية الوكالة المختصة). ومن شأن هذا الوضوح أن يتيح للآلية والوكالات الأعضاء فرصة إدارة توقعات المجتمع بشكل أفضل وتقليل أو تبديد 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

نَكِمن إحدى طرق المحافظة على ثقة المجتمع في صيانة نظام تقديم الشكاوى نفسه. ويُجدر بذلك 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 فيبيرون على ثقتهم في مساءلة الوكالات

## الفصل الرابع: المجتمعات المتضررة

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

كن متنبهًا!

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

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

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 العالية المعاينة بالتنسيق المشترك بين الوكالات بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية والتزام الوكالات بمشاركة بيانات القضايا الأساسية.

ومن الممكن ألا تتمكن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من توفير تعقيبات لمقدم الشكوى بشأن وضع قضيته أو النتيجة التي خلصت إليها مجرد أنها لم تحصل على أي معلومات لتقاسمها معه . وبسبب عدم قدرة الناجين / مقدمي الشكوى على متابعة القضية، قد ينطahم شعور بأنَّ شكواهم طواها النسيان، الأمر الذي قد يولّد لديهم عدم رضا عن الآلية، من شأنه أن يمتدّ 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 الشكوى أنَّ سياسات الوكالات المؤسسية تؤثّر على مستوى التعقيبات التي تقدّم لهم.

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

## إشراف المجتمعات المتضررة

التحولات	التحولات
<p>✓ يمكن للناشطين إنشاء مشارارات لاستهلاك المحتوى المنشئون مثلًا في مناقشة الموضوع المنشئ في المجال الإنساني، بأيضاً ما يمثل الأطفال والبنادق النساء بالرحلة في التحدث في حضور الرجال.</p> <p>تميل ناقصاً في المشاورات المجتمعية على الرغم من تشكيلهن نسبة كبيرة من الناجين من الاستغلال الجنسي، والانتهاك الجنسي.</p>	<p>✓ يجنب المجتمع أهداف تشاور واسعة وتنسق الاستجابات مع المجتمع والآلات والآلات.</p> <p>✓ يجنب تسيير الشكاوى المجتمعية التي تقدم لهم تدريبهم على آلية تقديم الشكاوى المنشئية أن تدير توقعات الناجين / مقدمي الشكاوى وإن تطور نظام تقديم تقييمات فعال لنفسها، سواء بابناء إجراءات الآلية الرسمية أو من خلال لقاءات مجتمعية أخرى.</p> <p>ويتعين على الآلية أن تتقاسم مع الناجي / مقدم الشكاوى قدر الإمكان معلومات ذات صلة مثل خدمات المساعدة المتوفرة في حال ما إذا أتى الوكالة التي تجري التحقيق - مع التشديد بشكل خاص على السرية وسلامة الناجي / مقدم الشكاوى.</p> <p>✓ يجد بالآلية أن تضمن هي نفسها مراجعة الادعاءات في الوقت المناسب وكيفية إدانتها، وإذاع الناجين / مقدمي الشكاوى بعد اتخاذها هذه الخطوات.</p>
<p>✓ يمكن للمشاورات مع المجتمع أن تهزم أعضاء إذا نكر طرح نفس الأسئلة و ذلك بسبب فشل الوكالات في التواصل بعضها البعض. وقبل عن ذلك، يؤدي إدراجه هذه العدائية إلى عزمه العدالة ودر وفت ذلك.</p> <p>✓ تتمتع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بصلاحية محددة لممارسة الضغوط على الوكالات لدفعها إلى التحقيق بشكل كافٍ في شكاوى الإنساني والاتهام الجنسي وتأديب الجهة عند القضايا، أو توفير المعلومات حول وضع قضيئهم. وعندما يرى المستفيدين أن شكواهم لا تتابع بشكل مثني أو عددهم تأوههم الشكاوى حول ما إذا أخذت التدابير اللازمة أم لا فإنهم يفقدون الشفاعة بالظلم.</p>	<p>➡ يمكن للمشاورات مع المجتمع أن تهزم أعضاء إذا نكر طرح نفس الأسئلة و ذلك بسبب فشل الوكالات في التواصل بعضها البعض. وقبل عن ذلك، يؤدي إدراجه هذه العدائية إلى عزمه العدالة ودر وفت ذلك.</p> <p>➡ ومالها الشعبيين.</p>
<p>✓ يجدر بالآلية اصلاح الناجي / مقدم الشكاوى على أن مستوى التحقيقات (إذا وجدت) التي ستقدم له لدى البدء بالتحقيق وبعد صدور نتيجته، تعتمد تمامًا على السياسات الداخلية الخاصة بالوكالة التي تقوم بالتحقق. وينبغي على الآلية أن تمارس الضغوط على الوكالات المشكوى المجتمعية.</p> <p>تفصيلات إلى الصحافة و تقادم نتائج التحقيق والإجراءات التأدية المتخذة من خلال آلية تقديم الشكاوى الجنسي.</p> <p>✓ ينبع على الدورات التدريبية التي تستهدف الموظفين أن تشدد على مدونة قواعد السلوك والأخلاق الحميدة الواجب توخيها لدى التعامل مع أفراد المجتمع. ويجب أيضًا إلى كافية مهارات الأالية مفادها أنه يجدر بهم أن يكونوا قدوة في سلوكهم سواء في حياتهم المهنية أو الشخصية أو الشخصية، لأن نظرية المجتمع إلى سلوكهم تصب مباشةً في نظرية المجتمع بالآلية.</p>	<p>➡ لكي تتحقق المجتمعات بأالية تقديم الشكاوى المجتمعية المنشئ، يجب لا تنشوب سلوك العاملين في المجال الإنساني، وبخاصة مهارات الوكالات الأعضاء في الآلية. وقد يكون من المعجب جدًا ضبط سلوك العاملين في المجال الإنساني، وبخاصة في البيئات الأفراد تطلبها وتحقيقها، كما وفي الأدرين التي تتضمن فيها قوانين الدوامة المضيفة مع المعابر الدولية (مثل السن القانوني للزواج).</p>



احترام السلامه  
لا للاستغلال والامن  
الجنسى والانتهاك الجنسى  
مشاركة تحقيق نزاهة  
حماية عدالة مساعده  
الامن تغير السوق السالم  
السرية تمكين تقدير احترام  
نزاهة مساعده تمكين  
احترام انصاف كرامه  
اصفات مساعده  
السلامه و امان  
الامن لا للاستغلال صندوق اقتراحات  
السرية الجنسى والانتهاك الجنسى  
حماية مشاركه انسانيه  
السلامه والامن كرامه قناته  
عدالة تغير السوق مشاركه  
انسانيه احترام

## القسم ب

# هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاؤها

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

## الفصل الأول:

# وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

### أفضل الممارسات



يجب تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة طبقاً للمبادئ الأساسية وبما يتواافق مع حاجات المجتمع الخاصة. ويُجدر به مصمّمي الآلية مراعاة كافة المسائل الثقافية والمعوقات اللوجستية وهيأكل تقديم الشكاوى ومساعدة الضحايا القائمة في المكان المعنى لدى وضع هيكلية الآلية. كما يتعين على منسق الشؤون الإنسانية أن يكون مشاركاً في عملية تصميم الآلية وإنشائها.

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

### من الضروري أن تعرف

٦٥

الالتزام الدولي بمؤسسة 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 مسألة فللي. كما أكدت على دور منسقي الشؤون الإنسانية والفرق القطرية للعمل الإنساني في تنفيذ هذا الالتزام في كافة عمليات الاستجابة الإنسانية.\* و ضمن 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 المتربعة على دور منسق الشؤون الإنسانية من أجل ضمان مفتح الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بمكانة واحدة في تصميم الأعمال الإنسانية وإخفاء الطابع المؤسسي على مسؤولية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات على نطاق المنظومة في ما يخص تطوير استراتيجيات وخطط عمل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. [...] ويشمل ذلك تطوير آليات تقديم الشكاوى وضمان ممكن الناجين من الوصول إلى المساعدة الملاعبة الفورية أو على المدى الطويل وتيسير إجادة الدعاءات المشتركة بين الوكالات...". بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ١١، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، نقطة العمل الثانية.

### المباديء

مع أخذ غرض آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الاعتبار، يُجدر 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<sup>١٥</sup>:

<sup>١٥</sup> من "الدليل المفضل لمعالجة مشكلة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" Step-by-Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse الصادر عن المجلس الأميركي للعمل الدولي الطوعي (حزيران/يونيو ٢٠١٠).

- السرية: تقييد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إمكانية الوصول إلى المعلومات أو تقاسمها وتساعد على تهيئة بيئة تمكّن الناجين / مقدمي الشكاوى من تقديم الأدلة وتقديم المساعدة الملائمة من دون أن يوصموا بالعار.
- إمكانية الوصول: تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة لاستخدامها أكبر عدد ممكن من الناس في المنطقة التي تعمل فيها، وتُعد تدابير خاصة لتسهيل وصول المجموعات الضعيفة إليها، وتُطلع المجتمعات على كيفية التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تقديم الشكاوى حسب الأقتضاء.
- السلامة: تأخذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعين الاعتبار المخاطر المحتملة التي يمكن أن تترتب على أيٍ من الأطراف، ولذَا تبتكر طرقاً لمنع الإصابة والضرر، وتقدم الحماية البدنية، وتحصدى لأى انتقام محتمل من الناجين / مقدمي الشكاوى، وتقدم فسحة آمنة للتبلّغ.
- الشفافية: يعلم أفراد المجتمع المتضرر أنَّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قائمة، وأنَّه يمكنهم تقديم المدخلات لدى تطويرها، ويكونون على بينة من كيفية استخدامها.

## أسئلة عملية

من شأن الإجابة على الأسئلة التالية أن تؤثر في عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

- إذا كان العمل ينفذ في محيط، 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 (ما يشمل المتطوعين والمعاقدين)؟
- 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 وقعًا كبيرًا 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 تسلیط الضوء على هذا الدور الطريقة المثلث 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 التشدد على دورها القاضي بضمان حصول الضحايا على المساعدة، وتجنب استخدام اسم "آلية تقديم شكاوى" وبدلًا عنها تقديمها على أساس كونها التعريف "آلية لتلقي الأراء وإحالتها".

## الربط بآليات موجودة أصلًا

يجدر تنسيق عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع هيكل تقديم الشكاوى وتلقي التعقيبات القائمة أصلًا في الموقع، وذلك من أجل ١) تفادي ازدواجية الجهد، و ٢) تلبية احتياجات المجتمع. ولتفادي إنشاء عمليات موازية لتلك الموجودة أصلًا، يجدر بمحامي الآلية في مكان معين 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 أيضًا تعزيز حسّ تملك المنظمات المحلية والحكومة المضيفة للآلية، الأمر الذي يصبّ بدوره في ضمان استدامتها.

### معلومات



يجب أن تراعي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تفضيلات المجتمع لسبل التبليغ. كما يجب أن تولي أهمية خاصة لأى نظم تقديم شكاوى قائمة أصلًا سواء كانت رسمية أو غير رسمية. ويجدر تقييم هذه النظم ملياً والاستناد إليها وربطها بالآلية تفاديًا لتحويل الآلية إلى نظام "ملوكِ من الغرباء". وتشير البحوث في كينيا مثلاً إلى أن المجتمعات كانت تستخدم عمليات متعددة لتقديم الشكاوى - بما في ذلك قنوات الحكومة المحلية والطرق التقليدية لتسويه النزاعات - وأنها لم تلجم دائمًا في المقام الأول إلى آليات تقديم الشكاوى التي تديرها المنظمات غير الحكومية.

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

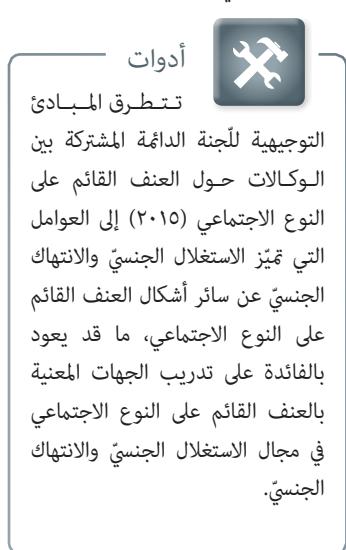
القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

### فوائد العمل المشترك بين الوكالات

يعد 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 بمصلحتها، وأيات تقديم الشكاوى الملامنة التي يجب اعتمادها لرفع الشكوى. وفضلاً عن ذلك، يقلل نظام الإحالات المتكامل إلى الحد الأدنى المشقات المحتملة على مقدمي الشكاوى، من تكاليف سفر، ومعوقات لغوية، ووصم محتمل، وارتباك في شأن إجراءات التبليغ والآليات. ومن هنا، تتكرّس 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 تُنسق أيضًا عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الجهات المبذولة للتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتخفيف وطأته. إن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جانب مهمٌ من منع العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولذا، يجدر بجهود الحماية



من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الرابط مع خبرات منع العنف القائم على النوع الاجتماعي من برامجها - وبشكلٍ خاص، لضمان احترام حقوق الناجين وغيرها من المبادئ التوجيهية<sup>١٦</sup>. ولأنَّ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هما شكلٌ من أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي، يجدر بالجهات المعنية بأآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تعزيز الفهم المشترك لمختلف المسؤوليات المرتبطة على شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية تنسيق منع العنف القائم على النوع الاجتماعي، وإبداء الرغبة في العمل التعاوني. ومن الأساسى معرفة منسق 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 منتسقي اكتل الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي على إجراءات التبليغ المحلية عن ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعملياتها، بما يسهل إحالة القضايا.

### من الضروري أن تعرف

٦٥

قد يمثل العمل التعاوني بين شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآليات التنسيق المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي العنصر الأهم 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، والتي، في

أفضل الأحوال، يُحدّد أن تتركز على خدمات منع العنف القائم على النوع الاجتماعي وسبل إhaltته القائمة، وذلك من أجل تسيير تقديم الخدمات وتجنب إنشاء هيكل خدمات موازية خاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولذلك يجب إجراء عملية مسح للبنية التحتية للمساعدات القائمة، بما يشمل الخدمات الطبية والتفسية الاجتماعية. ويُجدر بالجهات المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والعاملة مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / 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.

### الهيكل التنظيمي

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

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

## أدوات



راجع "إجراءات التشغيل العالية 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 منسق الشؤون الإنسانية والفرق القطرية للعمل الإنساني في تطبيق التزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في كافة عمليات الاستجابة الإنسانية. وفضلاً عن ذلك، عزّز البيان مسؤوليات منسق الشؤون الإنسانية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تماشياً مع المسؤوليات الراهنة كمنسقيين مقيمين.<sup>١٧</sup> 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 تتفّذ 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 الفرعى) للوكالات المشاركة على مستوى البلد أو على مستوى المكتب الفرعى، وتهدف إلى توجيهه عملية تصميم الآلية ودعمها، وتطبيق نشاطاتها ومراقبتها. ومن شأن أعضاء اللجنة التوجيهية تسهيل تحديد أو تعين المسؤولين عن التنسيق من قبل وكالاتهم ، والمشاركة الناشطة في تنسيق الاجتماعات، واتخاذ القرارات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالبياعة عن وكالاتهم، وتطبيق المسائلة 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 لإشراف على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ينبغي أن تشمل اختصاصات أعضائها عقد اجتماعاتٍ مشتركة بين الوكالات لمناقشة التقدّم المحرّز، 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 تملّكها من قبل الإدارة العليا على المستوى الميداني.

يطلع أعضاء اللجنة التوجيهية بمسؤوليات ومهام التالية:

- ضمان أن يقرأ موظفو وكالاتهم إجراءات التعامل مع الشكاوى الداخلية المعنية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويفهموها ويقرّوا ويلتزموا بها، بما في ذلك مدونة قواعد السلوك المؤسسة، وألية التبليغ الداخلية، وسياسة وإجراءات مساعدة الضحايا ودعمهم، وإدارة شكاوى الموظفين. كما ينبغي على الموظفين المعنين بمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والإستجابة له أن يقوموا بشكل خاص بهم وتوقع مدونة قواعد السلوك (أو ما يوازيها)<sup>١٨</sup> بما يتماشى مع المعايير الدولية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- إذكاء الوعي بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين جمیعاً من خلال دورات تدريب توجيهية للموظفين الجدد ودورات تدريبية لتجديده المعلومات للطاقم 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 اتصالٍ مباشر مع رئيس المكتب (المكتب الفرعى والمكتب القطري)، والمقررات الرئيسة للوكالة، بغية القيام بوظائفهم، من خلال:
  - ضمان أن يكون موظفو الموارد البشرية وموظفو البرنامج متزمنين بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
  - ضمان أن يكون القائمون بالتنسيق الذين تم تعينهم مشاركون بشكّل ناشط، في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وضمان أن يُخصّص الوقت للمشاركة في اجتماعات الآلية بصفة منتظمة؛
  - دمج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أداء القائمين بالتنسيق.

<sup>١٧</sup> 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 البلد لمعالجة مسائل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفضلاً 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).

<sup>١٨</sup> يجب على أفراد طاقم العمل أن يوّضعوا مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم أو مدونة قواعد سلوك مشتركة في حال وضعتها 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. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وافتاؤها

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

- اتخاذ الحيطة الواجبة لمنع إعادة توظيف المجرمين؛
- ضمان تأمين خدمات مساعدة الضحايا؛
- الحؤول دون أعمال التأر أو الانتقام من مقدم الشكوى حول وقوع أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ و
- اشتراط الالتزام ببنود 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 والتبلیغ 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>
- إشراك شركاء التنفيذ في تدريبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- قدر الإمكان بهدف ضمان الالتزام بإجراءات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والانتهاك الجنسي والتقييد بها.

#### مثال



أظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أنّ أعضاء اللجنة التوجيهية اضططوا أيضاً بمهمة المساءلة. ففي ظل غياب بروتوكول يستدعي أن تزود الوكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمعلومات عن التحقيق، استخدمت اللجان التوجيهية في كل المواقع التجريبين استراتيجية 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.

### المسؤولون عن التنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

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

يضطلع بوظيفة التنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية موظفون ميدانيون تعيينهم الوكالات الأعضاء المشاركة في الآلية من ضمن موظفيها، ويتلخص دورهم بجمع الشكاوى وتتسجيلها. كما أنّهم مسؤولون، متى تواصل معهم مقدمو الشكاوى مباشرةً، عن تلقي الشكاوى التي تُرفع شخصياً وتسجيل المعلومات باستخدام نظام موحد للتبلیغ عن الحوادث (أنظر إلى مذوج 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 يحتمموا سرية الادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### مثال



ينبغي أن تحدد مواعيد الاجتماعات الدورية للمنسّفين في بداية عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، على أن يدرج الالتزام بالجدول الزمني ضمن اختصاصات المنسّفين. وأظهر تقييم المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في واحد من مواقع التنفيذ أنّ ما يقارب نصف المنسّفين العينيين تقريباً حضروا غالبية الاجتماعات فيما تغيب النصف الآخر، وذلك إما بسبب العطل، أو تواجدهم في إجازة للراحة والاستجمام أو إجازات أخرى، أو بسبب القيود المفروضة على السفر والتقلّل، أو تضارب بين التزاماتهم في الآلية والتزاماتهم المؤسّسية الأخرى. ومن شأن الحضور غير المنتظم أن يؤثّر مباشرةً على فعالية المنسّفين، وتباعاً على وكالاتهم، وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية نفسها.

<sup>١٩</sup> تكون واجبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومسؤولياتها بالنسبة إلى شركاء التنفيذ صريحة وملزمة إذا أضيفت بنـد الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى اتفاقيات الشراكة، تم إدراج غازج 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 في العقوبة (٢٠١٥) والذي يدعى إلى إنفاذ أقوى ملئ هذه البنود، وقسم بنود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في سياق هذا الدليل.

<sup>٢٠</sup> سواء أصبح شركاء الشكاوى المجتمعية أم لا، يتوجب على كافة الشكاوى التي تتناقها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تتابع وتحال للمراجعة. للمزيد من المعلومات عن إحداثات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى كيانات غير مشاركة، انظر إلى فصل إحالات 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

للمزيد من المعلومات عن المهام المتعددة لمنسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يرجى زيارة الفصل المعنون "صمان 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 (مثال الوكالة التي يعمل مرتکب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعزوم لديها)، على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقييم طبيعة كل شكوى وتحليلها وفق معايير موضوعية، لتبقى قابلة لل مساءلة أمام الطرفين. وتعرّز عملية مراجعة الشكاوى من قبل فرد مستقل مفهوم حياديّة آلية تقديم الشكاوى وموضوعيتها، والذي يكتسي أهميّة بالغة. كما أنه يمكن تقييم الشكاوى على أساس مجموعة معايير موحدة على خلاف الوكالات التي تطبق معايير سريّة لتلقي التبليغ عن الشكوى. وأخيراً، يقلّص حصر المراجعة بشخص واحد خطأ تسريب معلومات حساسة ويُشجّع عملية متابعة الشكاوى في حينها.

### معلومات



كما أوردنا في الوصف الكامل ضمن الفصل المتعلق بإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يحدد المنسق ما إذا كانت الشكوى تدعى وقوع فعل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويحيطها (إذا كانت الشكوى مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) أو يحولها إلى الجهات المعنية (إذا لم تكن الشكوى مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، ويسجل الشكوى 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 تحدد بوضوح دوره في تقييم الشكاوى و ذلك حفاظاً على الشفافية أمام جميع الأطراف (مقدمو الشكوى، الوكالات المشاركة، إلخ). ويتابع المنسق الحالات المحالة، ويسهل تقديم التعقيبات للناجي/مقدم الشكوى، 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.

### نصائح



بما أنه عمل مؤخراً على تعزيز مسوّليّات 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.

### مثال



اختارت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في أثيوبيا هيكلية "تبادل المعلومات" مراجعة الشكاوى، وهي عبارة عن هيئة مكونة من القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة من جميع الوكالات المشاركة. واستُخدمت اجتماعات تبادل المعلومات الدورية كوسيلة ليجتمع ممثلو الوكالات ويتناقشوا في اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقضاياهم في المجتمع، ولি�ضعوا استراتيجية لنشاطات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولغرض مراجعة الشكاوى، اختيار عضوان أو ثلاثة على أساس التداول للحد من الكشف عن المعلومات الحساسة. وأفضلت هيكلية "تبادل المعلومات" إلى مراجعة الشكاوى بصورة مستقلة، وشكلت مساحة لتبادل المعلومات (غير الحساسة) بين الوكالات. ومنذ إنجاز المشروع التجريبي، أشارت الدوائر القانونية التابعة للوكالات إلى أن سياساتها الداخلية لن تساند هيكلية مراجعة شكاوى مشتركة بين الوكالات. عوضاً عن ذلك، سيضططع منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمهمة مراجعة الشكاوى وإحالة الإدعاءات بهدف حصر معرفة تفاصيل القضية بشخص واحد (راجع الرسم البياني لتلوّن الشكاوى في الملحق رقم ٤).

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

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

### عنصر استعراض الأقران في مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

تمثل المراجعة المستقلة للشكاوى من خلال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة أداة مساعدة للوكلة. ويكون منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ضبطاً بدور متابعة الشكوى مع الوكالة التي يعمل الشخص موضوع الشكوى لصالحها، والبحث على اتخاذ التدابير في حال لم تتحذّل خطوات لوقف الاستغلال أو الانتهاك الحاصل. وفيما أنّ 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 تقرّها اللجنة التوجيهية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في خلال المراحل الأولى من عملية تصميمها. فمن شأن وجود مستندٍ صريح يبيّن 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 ترتكز على فمذوج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة، وأن تُصمّم بما يتاسب مع السياق المحلي حيث ستتفقّد الآلية، آخذةً في الاعتبار على سبيل المثال السكان المتضاربين، والبنية التحتية للمساعدة، والوكالات الأعضاء التي تعمل ضمن السياق الإنساني المحلي.

من الضروري أن تعرف

٦٥

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) وأقرّتها، وذلك بهدف توضيح كيف يمكن للوكلات 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.

- 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 المجتمعات.
- بروتوكولات مراجعة الشكاوى المعنية بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإحالتها (بما فيها تلك التي تطال شريك تنفيذ وكالة غير مشتركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وشكوى 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 لتقدير الشكاوى وإحالة الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى خدمات الضحايا في الموقع، بما في ذلك تحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن تقديم الحاجات، ومقدمو الخدمات ذات الصلة في الموقع.
- الأطر الزمنية التي ستعمل ضمنها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، كالموايد النهائي لتقديم التعقيبات إلى مقدم الشكوى/ الناجي، وإحالة الادعاءات إلى الوكالة المعنية.

## إمداد البنية التحتية للأالية تقديم الشكاوى المجتمعية

التحديات	الوصيات
<p>✗ في حين أن هناك عدداً كبيراً من المصادر والتوجيهات عن كيفية وضع آليات تقديم شكاوى مشتركة، نجد تنصتاً في الكتابات التي تتناول أفضل الممارسات للتعاون المشترك بين الوكالات عند وضع آلية تقديم شكاوى مشتركة و تشيرها . وفي غياب توجيهٍ معاذل، أتى التعاون بين الوكالات على معالجة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسيِّ مجزأً.</p>	
<p>✓ يجب إجراء تدريبات مؤسسية توضح الفارق بين الاستغلال الجنسيِّ والانتهاك الجنسيِّ، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وذلك لإيضاح دور الآلية ونطاق عملها، وتقريرها عن آليات تقديم الشكاوى و تأثير التعقيبات القائلة. وبعد هذا التمييز ضروريٌّ كي تعمل الآليات معاً من المصلحة الفهم نفسه للآلية.</p>	
<p>✓ يحاط بين الاستغلال الجنسيِّ والانتهاك الجنسيِّ والعنف القائم على أساس النوع الاجتماعي؛ في حين أنَّ أفعال الاستغلال الجنسيِّ والانتهاك الجنسيِّ تطال المستفيدين ويُقدم عليهم العاملون في المجال الإنسانيِّ يشمل العنف القائم على النوع الاجتماعيِّ، العنف الجنسيِّ والعنف القائم على النوع الاجتماعيِّ الذين يستهانون بالأشخاص جمِيعاً (ومن ضمنهم المستفيدين). ويمكن أن يوجد هذان المفهومان التبساً عند تصميم البرامج وتحديد الأدوار لأنهما متراطلان بشكلٍ وثيق.</p>	
<p>✓ يجب إيجاد حلولٍ عبر المناقشة الجماعية لمعالجة مستوى الضغور المختطف، مثل وضع أساليب بدليلة لتخاذل القرارات عندما لا يكون المشارك حاضرًّا في الاجتماعِ والاتفاق على توفر نصائح معينة لعقد الاجتماعات وأو اتخاذ القرارات (وجب حضور ممثلين من خمس وكالات على سبيل المثال)، وتقدِّيم معلومات تعديلية بشكلٍ منتظم إلى اللجنة التوجيهية عالية المسؤولية عن الإشراف.</p>	
<p>✓ تؤثر المشاركة غير المنتظمة في اجتماعات القائمين بالتنسيق لدى الآلية على فعالية كل فرد من القائمين بالتنسيق والآلية ككل.</p>	
<p>✗ يكون عادةً من غير الواضح بالنسبة للموظفين الميدانيين كيفية التوفيق بين الآليات المشتركة من جهة والالتزام بسياسات المؤسسية المعنية بالاستغلال الجنسيِّ والانتهاك الجنسيِّ ومعالجة القضايا من جهة أخرى.</p>	

القسم بـ. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

## 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 ترتكز 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 إيجابياتٍ وسلبياتٍ، لكن ما يجب ألا يغيب عن باليها هو أنه لا يوجد مقاربة "صحيحة" - فالتصميم الصحيح هو الذي يقدم وسيلةً آمنةً ومتحدةً لجميع السكان المتضررين، ويعمل بالاستناد إلى وقائع الوضع الإنساني في الموقع، مثل قدرات العاملين في المجال الإنساني، وأدوات تقديم الشكاوى القائمة، ومستوى الإللام بالقراءة والكتابة، وثقافة المجتمع من حيث التعامل مع المظالم.

معلومات



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، وتلبّي الحاجات الخاصة بالموقع/البلد، وتندمج مع غيرها من آليات التبليغ/تلقي التعقبات .

ومن الدروس المستحسن إيقاؤها 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 و/أو نظام مزدوج ، بل يجب أن تبسيط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وسائل التبليغ على المستفيدين، وتسهّل إحالة ادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تصل إلى وحدات التحقيق في الوكالات المعنية. سيحدّ هذا الأمر إدّاً من ارتباك المستفيدين فلا يُتّقل كاهمهم

**باليات الموجودة، راجع الفصل**  
بخيارات تلقي الشكاوى كما سيقلص نفقات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وجهود الموظفين من  
العنون "إعداد البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية".  
خلال الاندماج مع الآليات القائمة أصلًا بدلاً من البدء من الصفر.

## 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:**

- إن التركيز على قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي دون سواها يسمح للأطراف المعنية بتكرис كامل اهتمامها ومواردها لهذه القضية فحسب، الأمر الذي سيسمح ببذل المزيد من الجهد في أنشطة الوقاية ذات الصلة، ورصد أسهل وتعديل أفضل للمشروع.
- البساطة: سيعلم المستفيدين المكان المحدد الذي عليهم التوجه إليه لتقديم الشكاوى بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، الأمر الذي سيمنّ من أن يشجع عملية التبليغ.
- تتمثل أهمية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال آليتها الخاصة المستقلة.
- كل ما يتعين على الأطراف المعنية بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية فعله هو تنظيم سياسات الوكالة وإجراءاتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تسهيل التسويق بين الوكالات.

**السلبيات:**

- إن إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعية الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل حصري، والإعلان عنها بهذا الشكل، قد يشي السكان المتضررين عن التبليغ خوفاً من وصفة العار والثأر. فكل من يحاول الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى سيصبح اسمه مرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مما يجعله عرضة لأعمال انتقامية مباشرة قد يرتكبها عاملو الإغاثة أو أعضاء المجتمع، أو للوصمة الاجتماعي، أو لرفض المجتمع. إن مجرد الوصول العلني إلى هذه الآلية أن يعرض للخطر السرية والتحفظ الضروريين لدى الكشف عن مثل هذه الانتهاكات.
- إن فصل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عن قضايا أخرى يصعب من تعليم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على برامج المساعدة الإنسانية العامة.
- يزداد احتمال تدمير قنوات التبليغ المادية (كتناديق الاقتراحات) عندما تتناول قضية واحدة حساسة وأو مشحونة اجتماعياً، ما يهدد قدرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على إنشاء قنوات تبليغ آمنة ومتاحة للجميع.
- إن إنشاء آليات منفصلة لكل 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 يهدد مصداقية المجتمع الإنساني وقدرته على تعديل البرامج.

**آلية سوء سلوك الموظفين**

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

**الإيجابيات:**

- يسهل وجود آلية واحدة تتناول كل أنواع سوء سلوك الموظفين عملية التبليغ عبر الحد من عدد خيارات التبليغ.
- تسمح الآلية التي ترتكز بشكلٍ حصري على سوء سلوك الموظفين بدلاً من قضايا المسائلة الشاملة باستجابة هادفة أكثر من خلال العمل على قضية موضوعية واحدة خاصة بمساءلة الموظفين.
- يسهل الجمع بين الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع غيرها من قضايا سوء سلوك الموظفين تعليم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

**السلبيات:**

- إن 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 كل من الموظفين والمجتمع أن مقدم الشكوى يبلغ عن سوء سلوك الموظفين.
- إن الآلية التي تتلقى بعض الشكاوى من المستفيدين، لكن ليس كل أنواع الشكاوى، قد تسبب ارتباكاً بشأن المكان الذي على الشخص التوجه إليه للتبلغ عن كل نوع من الشكاوى.

## الفصل الثاني: نطاق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية: مخصص للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا؟

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

- قد لا تلتقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دعماً كافياً من الموظفين العاملين في المجال الإنساني الذين يهدّهم وجود آلية مصممة للإشراف على سلوكهم والتبيّغ عنه. وقد يسبّب ذلك أيضًا توترةً بين موظفي الاستجابة الإنسانية في الموقع و الموظفين القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الذين قد يُنظر إليهم وكأنّهم يحكمون على سلوك أقرانهم.
- إنّ محاولة معالجة قضايا متعدّدة قد تحدّد من فاعلية الموظفين، ما يجبر القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على تعلم مهارات خاصة واكتساب خبرات محدّدة 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 يزيد من صعوبة التنسيق بين الوكالات.
- بدون آلية خاصة، قد "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### آلية واسعة النطاق للمسألة و تلقي التعقيبات

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

#### الإيجابيات:

- انخفاض خطر الوصم بالعار والثأر بحق الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومقدّمي الشكاوى في هذا الإطار.
- آلية بسيطة بفضل جمع كلّ الشكاوى المرتبطة بالبرنامج معًا - لن يرتكب السكان المتضرّرون نتائج الخيارات المتعدّدة حول مكان تقديم الشكاوى.
- تعزّز آلية تقديم الشكاوى المجتمعية القدرة على تشارك موارد تدابير المساءلة الخاصة بمشاريع أخرى، وقد يسهل أكثر على الجهات المانحة بشكل عام تمويل آلية أوسع نطاقاً.
- قد يسهل جمع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع قضايا أخرى تابعة للبرامج تعليم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يكون من الأسهل دمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي حيث لا يجري التعامل معها كقضية منفردة؛ فجعل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءاً من آلية مسألة واسعة النطاق يسمح بأن تشّكل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جزءاً من مناقشة مجمل البرامج .

#### السلبيات:

- ازدياد خطر تضارب سياسات الداخلية للوكالة بشأن المساءلة مما يجعل التنسيق بين الوكالات وإدارة الشكاوى أكثر صعوبة.
- قد تحدّد كثرة القضايا من فاعلية آلية تقديم الشكاوى المشتركة، كما أنّ كمية التعقيبات و الأراء الواردة من المجتمع و التي يجب تقييمها بهدف تحديد الأدعاءات المرتبطة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد تسبّب في التأخير.
- ازدياد خطر أن "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وكذلك خطر عدم التنبّه إليها.

تشير الخبرة المكتسبة من برامج سابقة للحماية والانتهاك الجنسي إلى أنّ مجال تناول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للشكاوى يجب أن يكون واسعاً بهدف الحصول على أكبر قدر ممكّن من السلامّة 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 أنّ آليات تقديم الشكاوى المصمّمة خصيصاً للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لا تنجح بالقدر نفسه الذي تعمل به آليات تقديم الشكاوى المنشأة لتلقي الشكاوى بشأن تقديم الخدمات في المنظمات وكذلك سلوك ممثّليها. و تشير أيضاً الخلاصة الواافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية الصادرة في ٢٠١٢ إلى أنّ دمج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية أكبر لتقديم الشكاوى هو "ممارسة جيدة"، وإلى أنه يُحسن 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، انطلاقاً من المؤشرات الأولية؟
- ما هو موقف المجتمع من مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي ومن التبليغ إلى أشخاص غرباء؟

## خلاصة القول

إن 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 والمتساءلة، لا بدّ من اتباع ثلاثة ممارسات:

١. لا يجوز للآلية أن تعلن نفسها "آلية مخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". فقد بيّنت التجربة أن المستفيدين أقل ميلاً لتقديم الشكاوى من خلال قناة تبليغ ترتكز على قضية حساسة دون سواها، كالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، خوفاً من الوصم الاجتماعي، ومخاوف متعلقة بالسلامة، ومجموعة من العراقيل الأخرى.
٢. يجب على أنشطة إذكاء الوعي للمجتمع المتضرر وكذلك التدريبات 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 المستفيدين وموظفو الوكالة الهدف المحدد الذي صُممَّت من أجله آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وما نوع الشكاوى التي يمكن تقديمها.
٣. بعض النّظر عن المجال المتوقع لآلية تقديم الشكاوى، لا يمكن أن تتحمّل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أنواع الشكاوى التي يقدمها المستفيدين. وتوضح الممارسة أنَّ أكثريَّة الشكاوى المقَدَّمة ستتمحور 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، لمتابعتها، 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



- إن التشاور مع المجتمعات، بالشكل الموضح في هذا الدليل، سيحدّد نوع آليات تقديم الشكاوى التي يرتاح السكان المحليون لاستخدامها.
- إن مطبوعات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مثل الخلاصة الواافية للممارسات المتعلقة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية الصادرة في العام ٢٠١٢، وتقرير مؤتمر الشراكة حول المسائلة الإنسانية لعام ٢٠١٤ بعنوان "هل تنجح آليات تقديم الشكاوى؟"، تزوّدا بتفاصيل حول تجارب آليات تقديم الشكاوى المجتمعية السابقة من حيث تحديد مجال الشكاوى التي ستتلقّاها.
- إن المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمعايير الإنساني الأساسية للنوعية والمتساءلة تشمل التزامات العمل الجماعي، الأمر الذي قد يساعد الأطراف المعنية على ضمان المشاركة بآلية أوسع نطاقاً.

## تصميم مجال آئية تقديم الشكاوى المجتمعية

التحجيات	الوصيات
<p><b>X</b> بعض النظر عن مجال ورير آئية تقديم الشكاوى المجتمعية، سقدم السكان المضررون مجموعة واسعة من الشكاوى، بما في ذلك تلك المتعلقة بتوزيع الطعام، وإعادة التوطين، إلخ.</p>	<p>↑</p> <p>✓ تصميم وتطبيق نظام لإحالة الشكاوى إلى الوكالة / منتدى المسائلة المناسب (٦) للمتابعة، بعض النظر عن المجال المتوقع لأئية تقديم الشكاوى. وإذا كانت آئية تقديم الشكاوى المجتمعية تفتقر إلى القدرة على رصد المستوى وال وجودة لما يحصل عليه مقدم الشكاوى من متابعة وتغليقات، يجب الحرص على إدارة التغليقات وعلى أن يكون مقدم الشكاوى مدرباً لدور آئية تقديم الشكاوى المجتمعية ودودها.</p>
<p><b>X</b> مع أن المجال الأوسع قد يكون أكثر كفاءة وقد يعالج عدداً أكبر من حاجات المستفيدين، يزد خطر أن تتطغى شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو أن يجري التقليب من أهمية الشكاوى المجتمعية للتعرف على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والانتهاك الجنسي ومعاججهما.</p>	<p>↑</p> <p>✓ عند دمج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نظام شامل لتقديم الشكاوى، لا بد من تحديد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بوضوح كنوع خاص من الشكاوى التي يمكن تقديمها، ولا بد من تدريب جميع القائمين بالتنسيق لدى آئية تقديم الشكاوى المجتمعية للتعرف على شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والانتهاك الجنسي ومعاججهما.</p>
<p><b>X</b> قد تكون الوكالات أكثر ترددًا في التعاون بشأن آلية مساءلة أوسع نطاقاً إذ تزداد الصعوبة في تنسيق سياسات الوكالات الداخلية،</p>	<p>↔</p> <p>✓ ويجب تطبيق قواليات ودورات تدريبية خاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تهدف إلى إدراك الوعي وتشمل أهمية التبليغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعروفة أو المشتبه بها، وما يمكن توقيمه بعد تقديم الشكاوى.</p>

القسم بـ. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

## الفصل الثالث:

# قنوات آمنة ومتاحة للتَّبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

**أفضل الممارسات**



تعتبر قنوات التَّبليغ الآمنة والمُتاحة للجميع ضرورية لتمكين مقدمي الشكاوى وتشجيعهم على التَّقدُّم والتَّبليغ بسرية، بدون الخوف من التأثير أو الوصم بالعار. وسيعطي التصميم المناسب جميع مقدمي الشكاوى فرصاً متساوية في التَّبليغ وتحظى الحاجز الثقافية، والاجتماعية والمادية.

يجب إنشاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بحيث يشعر مقدمو الشكاوى بالحرية والأمان لرفع الشكاوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويكون أحد أهم عناصر تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في إيجاد وسائل تمكن مقدمي الشكاوى من تقديم الادعاءات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### قنوات التَّبليغ للمجتمع المُتضرِّر

أولاًً وقبل كل شيء، يتبعن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إنشاء عدة قنوات للتَّبليغ بهدف تزويد السُّكَّان المتضررين بمجموعة واسعة من الخيارات لتقديم الشكاوى.

- يجب أن يكون التَّبليغ الشخصي المباشر أحد نقاط الدُّخول، كتبليغ الجهة القائمة بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في وكالة معينة، أو الموظفين في مركز للعنف القائم على النوع الاجتماعي /مركز المرأة أو مرافق طبي، أو أعضاء/قادة المجتمع المدربين على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يجب أن يكون المستفيدين قادرين على التَّبليغ عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل شفوي وخطي، بما في ذلك تقديم شكاوى مجهولة المصدر ٢١، مثلًا من خلال صندوق لاقتراحات.
- على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية استكشاف إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات (عند توافرها)، أي من خلال الرسائل القصيرة، أو الخطوط الهاتفية الساخنة أو البريد الإلكتروني.

سيكون على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تحدد في وقت مبكر الحاجز التي تصطدم بها عملية تقديم الشكاوى، وأن تجد سلسلة من الأمثلة عن هذه الحاجز:

- الحاجز المادية: يُمنع الأشخاص من الوصول إلى مكتب الوكالة الإنسانية، أو أنهم غير قادرين على الوصول إليه بسبب الإعاقة أو الظروف الصعبة؛
- الحاجز الثقافية: قد لا يكون تقديم الشكاوى مقبولاً في بعض الثقافات؛
- السلامة الشخصية: قد يخشى الأشخاص العقاب أو وصمة العار في حال تقدّموا بشكوى؛
- التهّميش: قد تستثنى بعض الفئات ، كالشباب أو الأميين، من الآلية في حال لم يجرِ تصميماً لها معأخذ حاجاتهم بعين الاعتبار.

٢١ في حين تُظهر التجارب السابقة أن المجتمعات المتضررة تفضل وسائل لتقديم شكاوى مجهولة المصدر، يجب أن تدرك الأطراف المعنية أن قدرة الوكالات على معالجة الشكاوى المجهولة المصدر والتحذّي عنها ستتأثر بسياسات التحقيق المؤسسة الخاصة بالوكالات وستعتمد عليها.

## الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للجميع للتخلص من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

**القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها**

### أهمية تعدد القنوات

نصائح



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

إن الافتقار إلى قنوات تبليغ آمنة ومتاحة الجميع قد يقوّض بدرجة كبيرة نجاح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، فسيعني عدم اللجوء إلى الآلية أن الناجين ضعفاء، أو يشعرون بالضعف، إزاء العواقب السلبية المرتبطة على التبليغ، مثل خطر وصمة العار الفعلي وأو المتصور في حال م تكون نقاط الدخول سرية وفي مكانها الصحيح. وهم لن يثقوا بالقنوات الموجودة وقد يخشون استخدامها، الأمر الذي يجعل القنوات عديمة الجدوى. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤدي قنوات التبليغ غير الآمنة إلى تسرّب المعلومات السرية، الأمر الذي قد يعرض الناجين لوصمة العار أو للأذى من جديد، فضلاً عن المجازفة بمصداقية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في نظر المجتمع.

إن وجود مجموعة متنوعة من قنوات التبليغ قد يريح مقدمي الشكاوى أيضًا من أعباء عملية كبيرة، كالمسافة التي يجب أن يقطعها الشخص للتخلص من التبليغ. لدى دراسة خيارات تصميم نقاط دخول الشكاوى، يجب أن تأخذ الوكالات بعين الاعتبار فوائد عدم ذكر الهوية، والخيارات للأشخاص الذين لا يملكون هاتقًا محمولاً أو ليسوا مشتركين بخدمة الانترنت، والخيارات للأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة وأو الكتابة. ويجب أن

تقدّم الآلية إمكانية تقديم شكاوى خطية وشفوية في الوقت عينه، إذ قد يفضل مقدمو الشكاوى وسيلة على الثانية.

إن الوصول المناسب إلى قنوات التبليغ يعني أيضًا وجود عدد كافٍ من القنوات بما يتلائمه مع حجم المجتمع المستهدف. فقد يتخلّى مقدمو الشكاوى المحتملون عن نية التبليغ بسبب الإزدحام الذي يحدّ من إمكانية الوصول إلى قنوات التبليغ. ينبغي تحديد عدد قنوات التبليغ ومكانتها بعد الأخذ بعين الاعتبار المسافة التي سيحتاج مقدمو الشكاوى إلى عبورها للوصول إلى الآلية، وكذلك حال الطقس وغير ذلك من القيود التي تعيق الوصول، والإعاقة التي تصعّب الوصول، وانعدام الخصوصية أثناء تقديم الشكاوى.

معلومة



**التكاليف المرتبطة على مقدم الشكاوى:** لا بد من النظر في كلفة تقديم الشكاوى، لجهة المال اللازم لإجراء المكالمات الهاتفية أو الوقت الذي يقضيه مقدم الشكاوى بعيداً عن التزامات أخرى، وفي الطرق التي تستطيع من خاللها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقديم الدعم لمقدمي الشكاوى والحدّ من هذه التكاليف. مبدئياً، يجببذل الجهد لإنشاء آلية تبليغ لا ترتب أي كلفة على الناجي/مقدم الشكاوى.

### ذكر عناصر رئيسية أخرى لقنوات التبليغ الآمنة والمتحدة للجميع:

- ينبغي أن تكون مناسبة ثقافياً وأن تتغلب على العواجز الثقافية. على سبيل المثال، في حين يوصى عالمياً بوجود موظفات من الإناث للتحدث مع الناجين من العنف أو الانتهاك الجنسي، فمن الضروري بشكل خاص أن تحصل النساء على فرصة تبليغ امرأة أخرى بشكواها، وذلك في الثقافات التي تمنع مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي بين الرجال والنساء.
- ينبغي أن تكون سرية بالكامل. وهذا أمر جوهري لأمن الناجي/مقدم الشكاوى وسلامته وحقوق المتهم في الإجراءات القانونية الواجبة، ولاستمرار فاعلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتعدّ السرية حقّ من حقوق الناجي/مقدم الشكاوى، والمتركم المزعوم، وأيّ شاهد متورط.
- ينبغي تصميمها للتغلب على حاجز اللغة. فيجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون قادرة على تلقي الشكاوى ومعالجتها في اللغة المحلية أو القبلية المناسبة. وفي المجتمعات التي ترتفع فيها معدلات الأمية، لا بد من وجود قنوات تسمح بالتبليغ الشفوي.
- 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.

للمزيد من المعلومات عن اكتشاف ما يفضله مقدم الشكاوى من تعليقات أثناء تناول الشكاوى، راجع فقرة "تلقى 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 يتقدّم المستفيدون من آلية تقديم الشكاوى بظالم أقل حساسية لـ"اختبار" التجربة، قبل طرح قضية بهمث حساسية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن العلاقة التي تُبني من خلال التبليغ الشخصي قادرة على تمكين الناجي مع مرور الوقت من مشاركة انتهاك قد لا يشعر/تشعر بالراحة لمشاركتها مع غرباء.

### مثال



إن إنشاء مساحة آمنة تستطيع النساء التوجّه إليها في المجتمع المحلي يمكن أن يشجع عملية التبليغ مع الوقت. فالاماكن كمراكز المرأة، التي تؤدي دور قنوات لتناول الشكاوى وتكون موجودة في الوقت عينه كمساحات مجتمعية آمنة، قادرّة على بناء ثقة المستفيد وجعله يشعر بالراحة للتّبليغ 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 مبني موجود مسبقاً اعتادته النساء، شuren بالراحة لزيارته. أمنت هذه المساحة الآمنة مكاناً فاعلاً لتلقى الشكاوى الشخصية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: فمن ادعاءات السيدة التي جرى تلقيها في أثيوبيا بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، أنت ثلاثة عبر المركز الصحي، \* وأدت اثنين 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 للتّبليغ عن الحوادث على اتساق بيانات الشكاوى.
- تشمل مبادئ المجلس الدولي للمؤسسات الخيرية حول بناء منظمات أكثر أماناً، تعليمات حول التناول الحساس للشكاوى الشخصية.
- تضمن القوائم المرجعية، التي تستند إلى نموذج التبليغ عن الحوادث الخاص بالآلية، تسجيل جميع المعلومات الضرورية أثناء تناول الشكاوى. يمكن أيضًا مشاركة القوائم المرجعية كأدوات لإذكاءوعي 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 تحدّد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أبرز قادة المجتمع وتدرّبهم 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 لتلقى الشكاوى (السرعة، والحفظ على سلامة مقدم الشكاوى وكرامته، واستقاء المعلومات الازمة)، وكيفية إحالة الشكاوى وما يجب توقعه في عملية الإحاله، 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 بأآلية تقديم الشكاوى المجتمعية مفهومين بوضوح ومحددين 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 للتخلص من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

القسم بـ. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

#### معلومة



عندما تُظهر المشاورات المجتمعية أن الأشخاص يفضلون تبليغ قادة المجتمع/الزعماء التقليديين بالقضايا الحساسة، وبخاصة إذا كان السكان المتضررون يثقون بالفعل بهذه العملية ويستعملونها، قد يسهم تدريب قادة المجتمع على إجراءات الإحالة الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وبالآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تعزيز حماية المجتمع. لكن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقارب أيضاً بين الفائد المرجوة من تقديم قناة تبليغ حساسة ثقافياً وبين الحاجة إلى السرية، إذ أن قناة التبليغ هذه تزيد عدد الأشخاص المطلعين على الشكاوى. وتتجدر الإشارة إلى أن تعيين قادة المجتمع كنقطة دخول قد يحد من سيطرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على المعلومات الحساسة. يجب أن تحاول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضاً أن تأخذ في الاعتبار واقع أن قادة المجتمع ربما يكونون مشاركين في إدامة السلوك الذي يتغاضى عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأو يضم الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالعار. ستكون هذه المقاربات دون جدوى إذا كان المستفيدين 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 بأي فائدة إلا من خلال تشجيع عملية مؤسسة على مبادئ.

### تبليغ الوكالة المعنية مباشرة

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

يجب أن تقوم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بتشجيع الوكالات على إنشاء آلية تبليغ داخلية يستعملها مقدمو الشكاوى للتخلص؛ إذ أن عدداً كبيراً من الوكالات لم تقم بإنشاء أنظمة مبادرة و كاملة للتخلص عن الشكاوى على الرغم من تحديد جهات تنسيق خاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على النحو المطلوب في الالتزامات الدولية.<sup>٢٢</sup> وقد يصعب الوصول إلى الآليات القائمة، أو قد لا تكون الفكرة واضحة بأنه يمكن استعمالها لتقديم ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. إن وجود نظام تبليغ في مكانه الصحيح داخل الوكالات المشاركة بهدف تلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يعطي المستفيدين خيار التوجه مباشرة إلى الوكالة المعنية إذا رغبوا في ذلك.

#### من الضروري أن تعرف

٦٥

إن إحدى مزايا آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة هي أنها تحرر الناجين من الحاجة إلى تحديد الوكالة التي يعمل فيها الجاني المزعوم ثم تحديد الآليات تقديم الشكاوى المناسبة التي يجب تقديم الادعاءات من خلالها. وفي حال كان مقدم الشكوى يعلم في أي من الوكالات يعمل الجاني المزعوم، يجب أن يكون التبليغ المباشر إلى الوكالة خياراً متاحاً على الدوام أمام مقدم الشكوى إذا رغب في ذلك.

### التخطيط

#### نصائح



على سبيل المثال، يمكن أن يكون تعين 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)، حتى تستطيع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية العمل مع الأنظمة الموجودة دون الحصول دون ازدواجية الجهود. يجب أن يكون التقييم على بيته أيضاً من الخصائص الديبلوماسية للمجتمع للحرص على أن يكون لجميع الفئات ، من نساء ، وأطفال ، ورجال ، وكبار في السن ، وأمين ، وذوي اعاقة ، إلخ ، قناة يستطيعون الوصول إليها. وتبذر أهمية مجموعات النقاش المركبة مع المجتمع معرفة الواقع حيث يفضل المجتمع المحلي وضع نقاط الدخول.

## يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية صديقة للأطفال

يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة للأطفال خاصة في الواقع 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 بهم أكبر للبروتوكولات الخاصة بالطفل وللتثريح 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 التجاري التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمتتعلق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، جرى تحديد مدارس ومراكز نشاط مخصصة للأطفال كموقع مستحبة يمكن أن تشتمل 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 بيته من حادثة استغلال جنسي، أو يشتبه بوقوع مثل هذه الحادثة، فإنه يكون ملزماً وفقاً لمعظم سياسات الوكالات بتبييل 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 عدداً كبيراً 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 مربطة بالقضية لأي فرد أو كيان، وتتنصّ على أنّ خرق هذه السياسة قد يؤدي إلى اتخاذ تدابير تأديبية بحق الموظف المبلغ.

من الضروري أن تعرف

٦٥

التبليغ الإلزامي من قبل الموظفين عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: من واجب العمال في المجال الإنساني التبليغ عن أي قلق أو شك أو أداء يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما يتناسب مع السياسات والإجراءات الداخلية في وكالتهم، سواءً أكان الجنائي 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 متنبهًا!



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 الشكوى.

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

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

القسم بـ. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

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 أنَّ عدداً كبيراً من الوكالات يطلب من الموظفين التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال آليات الوكالة الدَّاخلية، لا تكون دائماً طريقة الوصول إلى تلك الآليات واضحة بالنسبة إلى جميع الموظفين، وخاصة الموظفين المتعاقدين والموظفين الميدانيين. لذا يعتبر نقص التوجيه حول متطلبات التبليغ والتعليمات عن كيفية تقديم تلك الشكاوى مشكلة مستمرة في الميدان. يجب أن يكون كلّ 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 شخصياً، سواء أكان الادعاء هو ضَدَ زميل يعمل في الوكالة عينها مع هذا العامل، أم ضَدَ 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 الشكوى أو مراجعتها.

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

وتشجع 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:

- إنَّ عدم الإفصاح يؤثُّ على الحياديَّة والاستقلالية في نظر السُّكَّان المتضررين والموظفين على حد سواء. ويمكن لهاتين الميزتين أن تسهما بدرجة كبيرة في تشجيع عن التبليغ.
- إنَّ الإحالة الدَّاخلية للشكاوى من دون إعلام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لا تسمح بمتابعة متسلقة للبيانات ولا بتحديد اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتحليلها.
- إنَّ إحالة الشكاوى مباشرة إلى الوكالة المعنية من دون إعلام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عملية تفتقر إلى الشفافية، وخاصة 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 المستفيدين ما إذا أُنْجِدَت أي إجراءات بشأن الشكوى.

نصائح



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

على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشجع 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 بدَّ من أن تضاف إلى الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الإجراءات المتعلقة بتبليغ الموظفين المباشر إلى وكالاتهم وتقديم التحديثات 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 "موجز التبليغ عن الحوادث" في الفصل المعنون "تلاقي 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 ضغطًا اجتماعياً كبيراً على مقدم الشكوى 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، يتطلب 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 تقليلها. فإذا لم يجر استخراج الشكاوى بحذر، أو إذا لم يجر التخطيط جيداً للموقع، قد يعرض استعمال الصندوق مقدمي الشكاوى للخطر. ويزر عوائق لوحيستية أخرى مثل إمكانية الوصول الجغرافي (أي المسافة التي يجب أن يقطعها مقدم الشكوى 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 قادرًا على إحالة الشكوى. إذاً مما كانت الظروف، لا يجوز أن تكون صناديق الاقتراحات الوسيلة الوحيدة التي يستطيع المجتمع التبليغ عن الشكاوى من خلالها.

### معلومات



**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 موقع مفتوحة، كالأسواق والمدارس، ليس آمناً ولا سرياً بالنسبة إلى مقدمي الشكاوى، وعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وبالتالي تحديد الموقع المتاحة بسهولة والأمنة مادياً في الوقت عينه.

### كن متنبهًا



إن إحدى أكبر المشاكل التي تطرأ عند استعمال مثل هذه الصناديق هي التحدي 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 باسلام الشكوى، وتوثيقها وإحالتها كما يجب إلى الوكالة المعنية، قد لا يكون مقدم الشكوى أي وسيلة لمعرفة ما إذا جرى تلقي شكواه 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 تأدبية واضحة، وهذا تدبير خارج عن سيطرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومستبعد بدون قاعدة أدلة كافية، فمن المرجح أن ينظر مقدم الشكوى إلى صندوق الاقتراحات كـ"ثقب أسود" تخفي فيه الشكاوى و التعليقات إلى الأبد. وهذه النظرة تضر بالثقة بأالية تقديم الشكاوى المجتمعية وبفاعليتها في نهاية المطاف.

## السلامة والشفافية

إذا كان لا بدّ من استعمال صناديق الشكاوى، يجب أن تتحذّل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية خطوات تضمن السلامة والشفافية في عملية الفتح لاستخراج الشكاوى المكتوبة. اذا 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 الموحدة الخاصة بأالية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## الفصل الثالث: قنوات آمنة ومتاحة للجميع للتخلص من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

مثال

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

**درس من المشروع التجاربي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات:** مع أن فتح صناديق الشكاوى يجب أن يكون علنياً حتى يعرف المجتمع أن الشكاوى جرى تلقّيها، 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.

مثال

في المشروع التجاربي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أجرت الوكالات الأعضاء في أحد الواقع مشاورات مكثفة بعد أن جرى تحطيم عدة صناديق، وذلك في محاولة لتحديد جذور المشكلة ومعرفة النّظام الذي يفضّله المجتمع. والمُؤسف أن ذلك ترك الصناديق المحطّمة أمام نظر المجتمع طوال ٤ أشهر، مقوّضاً رجّا ثقة المجتمع بالآلية. بعد ذلك، قررت الوكالات الأعضاء اتباع بروتوكول جديد: إذا جرى تحطيم قناة تبليغ مادية أو تعريضها للخطر، يجب تبليغ الرئيس الإقليمي للوكالة الرئيسيّة في غضون ٢٤ ساعة، ولا بدّ من اتخاذ إجراءات تصحيحية في غضون ١٠ أيام.

## صيانة القنوات الممادية

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

## الشائعات

يمكن أحد التحديات التي تواجهها آليات تقديم الشكاوى المجتمعية باستمرار في عدم وجود وسيلة للتعامل مع الشائعات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لذلك سيتعين على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ابتكار وسيلة، بالاستناد إلى السياسات الدّاخلية للوكالات المشاركة، لكيفية الاستجابة للشكاوى "غير الرسمية". فمن المحتمل جداً أن يسمع ممثلو آلية تقديم الشكاوى المجتمعية شائعات عن حوادث استغلال جنسي وانتهاك جنسي في الموقع لا تشّكّل شكاوى جرى التبليغ عنها فعلياً، بخاصة إذا ما نجحت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في الاندماج بالمجتمع. وكما هو الحال مع سوء سلوك الموظفين في أغلب الأحيان، غالباً ما تتكشف أنماط 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 مستحکمة في المجتمع. وقد يصعب جداً على أعضاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الانتظار لتلقي تقارير "رسمية" عن الانتهاكات، بخاصة في حال وجود سبب يدفعهم إلى تصديق الشائعات.

إلا أنّ اتخاذ أيّ مقاربة استباقية إزاء شائعات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يجب أن توازن حقيقة أنّ الوكالة المعنية هي وحدها المسؤولة عن التحقيق في الشكاوى، فضلاً عن الأخذ بعين الاعتبار للحقوق القانونية الواجبة للجاني المزعوم. قد يجري تشويه سمعة شخص بريء بسبب التحقيقات في شائعات لا أساس لها من الصحة، كما قد يجري تعريض النّاجي المزعوم للخطر دون داعي. ولدى 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، فضلاً عن احتمال انعدام الثقة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وألّيات التبليغ التابعة لها.

## من الضروري أن تعرف

٦٥

يُكَلِّمُ دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في التقاط الشكاوى أو المخاوف وتوثيقها، وإطلاق عملية استجابة معالجة المخاوف. وتتجدر الإشارة إلى أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ليست هيئه تحقيق.

## قنوات وتكنولوجيا جديدة

يبقى الافتقار إلى خدمة الهاتف والانترنت تحدياً قائماً في عدد كبير من مواقع التشغيل. لكن حيث توفر التكنولوجيا، يجري إنشاء قنوات تبليغ جديدة تقدم خيارات إضافية للسكان المترضرين. كما إن استعمال تقنيات جديدة يرافق عادة مع ميزة تمكين مقدمي الشكاوى من التبليغ بأسلوب يقيهم من وصمة العار، ومن دون الحاجة إلى قطع مسافة للوصول إلى وكالة أو مكتب. ويجب أن تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقييماً مبكراً للقدرات التكنولوجية في موقع معين، وأن تدرس إمكانية استعمال الخيارات الآتية كقنوات تبليغ محتملة:

## ملاحظة بشأن القنوات الآتية

يمكن أن تضيف التكنولوجيا بعداً مفيدةً لتبليغ عن الشكاوى، لكن من المهم 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 أن 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 لموازنة عملية إرسال الرسائل من الأجهزة المحمولة وتلقي تعليقات المجتمع. ويمكن أن تبحث آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تطبيقات وبرمجيات مختلفة للسماع بإرسال رسائل مجانية ودمج احتمالات تلقي التعليقات.

- "فرونتلайн أُس أم أُس" هو برنامج مفتوح المصدر يتتيح التواصل الفوري في اتجاهين إلى أي جهاز هاتفي محمول ([www.front-linesms.com/technologies/frontlinesms-overview/](http://www.front-linesms.com/technologies/frontlinesms-overview/)). جرى استعماله حتى الآن لمتابعة حوادث الحماية على نطاق واسع وكذلك للاستجابة إلى حالات العنف الذي يتعرض له فئات سكانية متضررة محددة، من بينها الأطفال.
- تستعمل آلية منظمة الشفافية الدولية في كينيا تكنولوجيا في اتجاهين تسمح بالتبليغ وتلقي التعليقات من خلال الرسائل القصيرة ([www.tike. nya.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=98&Itemid=101](http://www.tike. nya.org/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=101)) يمكن تقديم الشكاوى عبر الرسائل القصيرة، ولدى القيام بذلك، تعطي الآلية رقم تتبع لكل مقدم شكوى، أيضاً من خلال الرسائل القصيرة. ويمكن أن تستجيب عندها الوكالة المعنية مقدم الشكوى باستعمال نظام الآلية على شبكة الانترنت والرسائل النصية القصيرة.
- ثبت المجلس الدُّنْمَارِي للأجيئين منصة 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 الدُّنْمَارِي للأجيئين، بما في ذلك شكاواه، ويتم تسجيلها فيما بعد في واجهة على الانترنت بهدف الرصد. بمجرد أن تتلقى الوكالة المعنية هذا التعليق ومتابعته ، يتم إرسال الاستجابة التلقائية إلى المستفيد من التقارير.

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

### القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

- طورت المنظمة الدولية للهجرة خريطة الاستجابة المجتمعية (CRM)، وهي عبارةً عن منصة على الانترنت تسهل الحصول على تعليقات مباشرة من المستفيدين باستخدام تكنولوجيا خدمة الرسالة القصيرة SMS (<http://communityresponsemapper.org/>).
- ويمكن استخدام هذه التكنولوجيا بالاقتران مع منصة على الانترنت لمراقبة الشكاوى خاصة بكل موقع. طورت لجنة الإنقاذ الدولية نظيفاً على الانترنت مسح تعليقات المستفيدين تحت اسم "ServiceInfo"، وأجرت عليه تجربةً في لبنان بين العامين ٢٠١٥ و ٢٠١٦. وسيعمم هذا التطبيق وسيعلن عن توجيهات وتوصيات للمساعدة على استخدامه وتكييفه ليتناسب وسياسات إنسانية أخرى، في أواخر العام ٢٠١٦/بداية العام ٢٠١٧. وبعد هذا التطبيق مناسباً بشكل خاص للسياسات الحضرية.

### الانترنت

يمكن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقدم قنوات تبليغي إضافية في الأماكن التي يستخدم فيها السكان المتضررون الانترنت، وذلك عبر إطلاع المستفيدين 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 يسهل التبليغ عن الشكاوى. ويدلل 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

إن الخطوط الساخنة هي عبارةً عن أرقام هواتف أو عناوين بريد الكتروني مجانية متاحة على مدار الساعة (أو أقله لساعات محددة)، تسمح بمقدم الشكوى بالتواصل مباشرةً مع موظفين مدربين يعملون لصالح طرف ثالث حيادي. وينشئ متلقي المكالمات سجلًّا بجميع الاتصالات، مبلغين عنها على الفور إلى شخصٍ عينته الوكالة أو الآلية مراجعة الشكوى ومعالجتها حسب الاقتضاء.

#### نصائح



توفير الموارد: يتطلب تسخير خط ساخن كنقطة دخول موارد مالية للتوظيف، إلا إذا دخلت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمشاركة مع خط ساخن قائم أصلاً يعني بمسائل أوسع نطاقاً. وفي هذه الحالة، يجب أن يخضع الموظفون في مركز الاتصال لتدريب على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات الإحالة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

الجنسِيِّ والانتهاك الجنسيِّ عن الاستغلال الجنسيِّ وعن التبلیغ عنه مماثلة

# قنوات أمنة ومتاحة للتبيّل عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

الوصيات

التحديات

✓ يمكن وضع عدد متعدد من قوات التبيّل المدورة وأسلحته ما يسمح بالتبليغ الشفهي أو الكتابي باللغة أو اللغات المحليّة، أن ينزل الكثير من التحديات التي تقدّمها المعوقات المتعلقة بالآمنة، والشعوبات المتعرّفة بالآمنة، ومحاجر اللغة أو الأممية، والمجموعات الدينية المُتحدة التي يصعب عليها الوصول إلى قنوات التبيّل.

✓ وتحتاج قنوات التبيّل إلى انتشار مكّان قوّات التبيّل على غرار المطارات أو الحواضن. وقد يوجّد سماح الآمنة للمستفيدين بالتبليغ بحرية باعتماد الأداء، حماجز لغوّية، قد تتأثّر معوقات من السكان التّجاهنة ومن ضمّنها عدم وجود شبكات هواتف وأوّل انتزت، أو معوقات أمينة متزايدة. وقد تكون الطرق غير موجودة بما يسمح بالوصول إلى قنوات التبيّل، أو الأحوال الجوية.

✓ يجب على أية تبليغ تتسلّل تقديم الشكوى مكتوبة توفّر ضمادات بعجمية من قدرتهم على النقل الشكوى قد يجهّز إلى طرف ثالث يكتب الدّاعم بالذات عنههم.

✓ يهدف التصدّي لعدم اتخاذ الوكالة المعنيّة في خطوات بشأن الشكوى أو عدم تقديمها استعلامات، يستحقّ الانتهاء إلى الأداء وعي السكّان المُتضارعين، بما يتضمّن توعية في شأن مسؤولية التبليغ حتى يقترب المجتمع المُتحدّي منه هذه المُؤمّنة.

✓ يجب على جهات تنسيق الآلية التي تتلقّى الشكوى أن تواظب على تطوير ملاقات تسودها القدرة مع أفراد المجتمع المحلي.

✓ يجب على أية تقديم الشكوى المُتحدة أن تستخدّم الآليّات الفائقية أصلًا كنّتوات تبليغ متلاً من خلال وضع جهات تنسيق في مراكز المرأة وأوّل العيادات الصحيّة، حيث يتمدّج الناجون مع الرّؤساء العاديين بشكّل لا يسمّهم بصفة الناجين من الاستغلال الجنسي أو مقدمي الشكوى، ويُشجّع هذا الدور على تبليغ الشكوى، بشكّل أمني، في مشاهدة قابلةً أصلًا، وموثوقةٍ بها من المجتمع المحلي.

✓ عند استخدام قوات التبليغ مجهولة المصادر، يفضل إجراء توعية عن المعلومات الازمة لاقامة قضية كاملة، حتى يفهم أعضاء المجتمع المحليّ الأدوار من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هم الأشخاص الذين يختارون اتهام الشكوى، لا سيما في حال لم تكون الآلية مدروجة بشكّل

✓ إنّ شأن قنوات التبليغ القائمة عبر المحضور الشخصي والمعروفة للمجتمع كلّ على أنها أمانة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إنّ تؤدي إلى وصم مقدمي الشكوى عبر وسمهم بصفة "ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

✓ يجب على الآلية أن تضمن أن يكون تلقي الشكوى شفّافاً، حيث يستطيع مقدم الشكوى بالذات أن يعرف ما إذا وصلت شكوكه، وأن يتفّق بالآلية التبليغ. ويجب الأخذ في الاعتبار كيّف يمكن استخدام التكنولوجيا (مثل التبليغ عبر الهاتف أو الرسائل النصية) من الهايكل المُتحدة، فيما يتعلّق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وذلك بمحاولة الحدّ من الملوّق المُتحدة، الذي قد ترفع من خطورة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

✓ يجب على الآلية تقديم الشكوى المُتحدة وضخ خطة للنّظر إلى الإشعارات حول حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المجتمع، لأنّها قد تشير إلى مشاكل أعمق، أو تدلّ على إغلاق قدرة الوصول إلى آلية التبليغ الفاقعية أو عدم الكفاءة فيها.

✓ قد تثير الآلية تقدّيم تعليقات بخصوص وضعية الشكوى، وللحصول على مدخلات من الناجين حول جودة الخدمات ومعاجلة الحالات. متداولاً مع الناجين لتقديم تعليقات بخصوص وضعية الشكوى، وللحصول على مدخلات من الناجين حول جودة الخدمات ومعاجلة الحالات.

✗ قد تحدّد المعوقات الاقتصادية التي يزدّر تحتها مقدّم الشكوى المحتملون من قدرتهم على النقل إلى قنوات التبليغ أو الحواضن. يمكن أيضًا أن تحدّد من قدرتهم على استخدام المكّولوجيا على غرار المطارات أو الحواضن.

✗ قد يوجد عدم سماح الآمنة للمستفيدين بالتبليغ بحرية باعتماد الأداء، حماجز لغوّية، قد تتأثّر معوقات من السكان التّجاهنة ومن ضمّنها عدم وجود شبكات هواتف وأوّل انتزت، أو معوقات أمينة متزايدة. وقد تكون الطرق غير موجودة بما يسمح بالوصول إلى قنوات التبليغ، أو الأحوال الجوية.

✗ قد تحدّد لميّزيات امتحنّضة من الإلّام بالقراءة والكتابة من قدرة الكثيرون على استخدام قنوات التبليغ.

✗ قد يُوجّد عدم تقبّل المجتمع المحليّ الآلية تقديم الشكوى المُتحدة، وإنّ جهات تنسيق المُتحدين لا يأبهنّه، وإنّه يشكّل خاصّة تبليغ الآلية. كما في المجتمع المحليّ، أو لأسباب تتعلق بالعلاقات بين الأفراد.

✗ إنّ قنوات التبليغ القائمة عبر المحضور الشخصي والمعروفة للمجتمع كلّ على أنها أمانة للتبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إنّ تؤدي إلى وصم مقدمي الشكوى عبر وسمهم بصفة "ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".

✗ قد يفضّل بعض مقدمي الشكوى قنوات التبليغ مجهولة المصادر لأنّ هذا النوع من التبليغ قد يُفضّي إلى شكوى منقوصة لا تصحّ الآلية ما يكفي من المعلومات لإجراء الإحالة. (متلاً قد لا يذكر اسم الوكالة).

✗ قد يزاح مقدّم الشكوى تحت ضغوط شفافية في المجتمع تقدّرهم إلى رفع الشكوى إلى نظم حل النزاعات التقليدية، وفي حين يمكن إدماج هذه النظم في الآلية، قد تكون الهايكل المُتحدة هي نفسها التي تعزّز الاستغلال والسلوان والمارسات المؤذية.

✗ قد تناهى إلى مسامح الآلية، بشكّل غير رسمي، معلومات عن حوادث استغلال جنسي أو انتهاك جنسي أو موقع تحدّث فيها مشاكل، من دون أن تصelaها شكوى رسميّة يمكن إحالاتها إلى فهلها.

✗ قد يهدّد المجتمع بالآلية، مما قد يؤدي إلى عدوّل أفراد المجتمع عن استخدامها.

القسم بـ- هيكلة آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وانشاؤها

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

### أفضل الممارسات



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع إجراءات لتحديد عملية تلقي الشكاوى بحيث تضبط المراجعة وفقاً للمعايير المعتمدة وتضمن الإنصاف والاتساق لجميع الشكاوى المحالة إلى الوكالات المعنية.

تلخص أولى مهام إنشاء آلية تقديم شكاوى مجتمعية في وضع بروتوكولات تحديد كيف ستلتقي الآلية الشكاوى وتقييمها بهدف تحديد ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ومن ثم إحالتها إلى وحدة التحقيق في الوكالة المختصة للمتابعة. وسيضمن وجود عملية موحدة مضبوطة بقواعد محددة أن يتم التعامل مع الشكاوى جميعها على قدمٍ من المساواة وأن تحال بطريقة ملائمة، بما يدعم حقوق المستفيدين ومصالحهم، وموضوع الشكوى، والوكالة المعنية.

### كن متنبهًا



قد يوجد التباين بين الوكالات في تعريف "المستفيد" لأغراض تحديد حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مشاكل متعلقة بالاتساق في الموقف. ولذلك، يعدّ وضع عملية مراجعة موحدة في الموقع من بين فوائد إنشاء آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، لأنّها تضمن مراجعة متّسقة للشكاوى لتقديم وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويوفّر هذا الأمر موقفاً موحداً حيال ما يمكن اعتباره سلوكاً من نوعاً بالنسبة للسكان المتضررين والموظفين على حد سواء.

ويجب على بروتوكولات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي تحكم تلقي الشكاوى ومراجعتها، بما في ذلك ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، أن تضع خطوات بسيطة ليتبعها ممثلو الوكالات الأعضاء في الآلية وأو منسق آلية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا بدّ لهذه الخطوات أن تشمل التالي:

- المبادئ الإنسانية الأساسية التي توجّه التعامل مع المستفيدين عند تلقي الشكوى عبر الحضور الشخصي.
- الرسائل التي يجب أن تُنقل إلى مقدمي الشكاوى.
- وصف واضح لدور المنسق ومسؤولياته في تقييم الشكوى لغرض الإحال، و
- مخطّط للإجراء الموحد لتقديم الشكاوى.

### تلقي الشكوى

تعدّ معالجة الشكاوى عمليةً محدودة يجب تبيانها بشكلٍ واضح حتى لا تخطئ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مجال عملها (مثلاً غصّ النظر عن الشكاوى عوض إحالتها؛ إجراء تحقيقات تقصي الحقائق أو جمع الأدلة). وإنّ إجراءات تلقي الشكاوى وإحالتها الوحيدة التي تُعني الآلية بإجرائها هي التالية:

- تلقي الشكوى الأساسية؛
- تحديد حاجات الحماية والمساعدة الفورية للضحية / مقدم الشكوى؛

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

## تلقي الشكاوى- المبادئ

يجب مراجعة جميع الشكاوى وفقاً للمبادئ الأساسية التالية:

### السرية

إن السرية هي حق مقدم الشكوى والشخص موضوع الشكوى. ولذلك، يجب على كل شخص لديه قدرة وصول إلى معلومات حساسة عن الشكوى أن يوضع على احترام الترتيبات المتعلقة بالسرية تضاعها آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية لهذا الغرض.<sup>٢</sup> ويجب حفظ السجلات بشكل آمن للحوّول دون كشف المعلومات عن طريق الخطأ أو بدون إذن. أمّا المعلومات المستخدمة لأغراض التتبع، فيجب أن تمحّف منها المعلومات الحساسة إلى أقصى حد ممكّن. ويكتسي مبدأ السرية أهميّة خاصة في شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، إذ قد يعرض تقديم ادعاء بوقوع مثل هذه الأفعال مقدم الشكوى إلى أعمال انتقامية.

#### معلومات



إجراءات لحماية السرية: يجب اتخاذ إجراءات محددة بهدف حماية السرية في كل 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 وتقبّلها، وعلى الأشخاص الذين يمكنهم استخدام قواعد البيانات هذه أن يوّقعوا على التزامات متعلقة بالسرية بموجب سياسات الوكالة الداخلية. كما يجب منح رقم تتبع لكل شكوى وذلك حرصاً على جعلها مجهولة المصدر عند إجراء الرصد والمتابعة. ويجب على إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تفصل إجراءات معالجة معلومات الشكاوى المطبوعة أو الالكترونية في حالات الطوارئ.

#### نصائح



فكرة مبتكرة: في المجال العلمي، يتوجّب على أي شخص يجري بحثاً حساّساً أن يخضع لدورات على الانترنت حول حماية المعلومات، تكون مصمّمة لضمان سرية المرضي. ويمكن تطبيق هذا النموذج على أي ممثّلين للآية يتّعاملون مع شكاوى استغلال جنسي وانتهاك جنسي حساّسة - وقد تمكّن الدورة الأولى من تحسين فهم أهميّة إجراءات السرية والأثار المترتبة على خرق السرية.

في بعض الحالات، قد لا يكون ضمان السرية ممكّناً، مثلًا عند إحالة الشكوى إلى السلطات الوطنية بوجوب قوانين التبليغ الإلزامية. وتكون الممارسة الأفضل في هذا الإطار هي تبليغ مقدم الشكوى بالإجراءات المتوقّع 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 تمثّل فيه لقوانين التبليغ وإجراءاته الإلزامية.

<sup>٢٤</sup> للمزيد من المعلومات عن خدمات المساعدة، راجع الفصل المعنون "ضمان مساعدة سريعة وملاجئة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

<sup>٢٥</sup> راجع المثال عن اللغة المليالية لبنود السرية في المرفق ٤.

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

#### نصائح



لا تعد مقدم الشكاوى أبداً بالحصول على سرية كاملة، لأن من شأن هذا أن يُنشئ توقعات مستحبة، فعوضاً عن ذلك، كن صريحاً مع مقدم الشكاوى في شأن الأهمية التي توليهها الآلية والوكالات للسرية، وتدابير التبليغ الإلزامية المحتملة. وبذلك، تفتح المجال أمام مقدم الشكاوى لاتخاذ قرار مستنير.

**سرية الهويات:** تبقى أسماء جميع الأطراف في الشكاوى سرية. ويعد من الضروري حماية سرية هوية الشخص موضوع الشكاوى، وذلك مراعاة للإجراءات القانونية، وأفعال الانتقام المحتملة، وافتراض البراءة. ومن الضروري أيضاً عدم الإفصاح عن اسم الناجي أو مقدم الشكاوى للشخص موضوع الشكاوى. ولكن وفي بعض الحالات، قد تُقصص الوكالة التي تجري التحقيق عن اسم الناجي وذلك لأشخاص محددين تحت مبرر واضح. فقد تُقصص 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 مقدم الشكاوى أو الناجي.<sup>٢٦</sup> وفي هذه الحالات، قد تتخذ الوكالات الأعضاء في الآلية بالتشاور مع وحدات التحقيق التابعة لها، تدابير إضافية ضمن المعمول لحماية الناجي أو مقدم الشكاوى من الأفعال الانتقامية أو وصمة العار.

## السلامة

يعد ضرورياً أن تجري الآلية تقييم مخاطر لكل ناجٍ وأن تضع خطة حماية أو خطة أمنية إذا لزم الأمر، بحسب الحاجات الخاصة بكل شخص. ويجب أن تكتسي سلامة الناجي أولوية في كل وقت خلال عملية التبليغ والتحقيق وبعد ذلك. ويجب أن تأخذ آليات تقديم الشكاوى في الاعتبار المخاطر المحتملة على جميع الأطراف (من فيهم الناجي، ومقدم الشكاوى إذا لم يكن هو نفسه الناجي،<sup>٢٧</sup> 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، والطرق، بشكلٍ استباقي، إلى الأفعال الانتقامية التي قد تُنفذ ضد مقدم الشكاوى.

#### معلومة



لا تستطيع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن سلامة الناجي أو مقدم الشكاوى، فهذه مسؤولية السلطات الأمنية المحلية. ولكن يجب على الآلية أن تواظب على بناء علاقة عمل قوية مع الأجهزة الأمنية، وأن تكون صريحة مع مقدم 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 يصنف العاملون في المجال الإنساني أو أفراد المجتمعات المتضررة بعض أشكال الاستغلال والانتهاك على أنها "آليات تكيف مؤذية" (على سبيل المثال، المقايسة 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).

<sup>٢٦</sup> قد تختلف معايير الإثبات التي يجب تلبيتها من منظمة إلى أخرى. فعلى سبيل المثال، وبحسب قرار من المحكمة الإدارية للأمم المتحدة، لا يمكن اتخاذ تدابير تأدبية على أساس شهادة مجهولة المصدر. يمكن مراجعة الحكم رقم UNAT-087-2010-Aكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٠ (Liyanaarachchige v. Secretary-General of the United Nations)

<sup>٢٧</sup> تعد الأفعال الانتقامية التي قد تُنفذ ضد مقدمي الشكاوى من غير الضحايا. على سبيل المثال المبلغين عن المخالفات. من بين الأسباب وراء الحاجة إلى تقديم الخدمات الفورية لغير الضحايا أيضًا، على أن ترتكب هذه الخدمات على تقييم خاص لحالات كل شخص. للمزيد من المعلومات حول تقييمات حاجات جميع المشرken، راجع الفصل المعنون "ضمان خدمات سريعة وملامحة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

مثال



واجهت جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في موقع التنفيذ التجاري في جمهورية الكونغو الديمقراطية مشكلة عدم تصنيف المجتمع المحلي الاستغلال الجنسي على أنه انتهاك " حقيقي ". وإذا تدرك جهات التنسيق أن إنتهاك 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 عينيها رفاه 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 وملامحة مقدمي الشكاوى والضحايا".**

الأفعال قد يُبَنِّذُوا في المجتمع بسبب المعتقدات الثقافية السائدة. ولذلك، يجب على استجابات جميع المنظمات والتداريب التي ستُتَبَّعُها أن تقوم على احترام خيارات الناجي ورغباته وحقوقه وكرامته. ويجب أن يُفتح المجال أمام الناجي ليُنضم 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 مُوذَّجَة 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.
- تجنب 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 الواقعه بأسلوبه الخاص قبل السعي للحصول على توضيحات.
- يجب طرح الأسئلة ذات الصلة فحسب. على سبيل المثال، تعد أي أسئلة عن بكاره الضحية غير ذات صلة ولا يجب مناقشتها.
- ضمان أن تُتوَّقَّعَ المعلومات بشكلٍ جيد في خلال المقابلة عبر الحضور الشخصي حتى يحال الإدعاء فوراً إلى الوكالة التي ستجرى التحقيق. ولا يجب على جهات تنسيق الآلية أن تجري أكثر من مقابلة، ما قد يساهم في مقاومة الصدمة النفسية ويشعر بالتحقيق عبر إفساد الأدلة.
- اسأل مقدم الشكاوى عن طريقة التواصل مع الآلية المفضلة لديه.
- في ما خص الناجيات، من المستحسن أن تجري المقابلة معهنّ موظفة أثني، بما يشمل المترجمات. وفي ما يخص الناجين الذكور، اسأل عن خيارهم التحدث مع موظف أو موظفة.
- أترك تسجيلاً مكتوباً للشكاوى باستخدام مُوذَّج تلقي الشكاوى الذي وضعه الآلية لهذا الغرض.



**تتضمن المبادئ التوجيهية**  
لبناء منظمات أكثر أماناً (٢٠٠٧) وموذج تقديم الشكاوى وإجراءات التحقيق والتجييه حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠٠٤) توجيهات بشأن تلقي الشكاوى عبر الحضور الشخصي.

<sup>٢٨</sup> لا تشتمل الشكاوى التي لم تقام عبر الحضور الشخصي (أي من خلال خدمات الرسالة القصيرة أو صناديق الاقتراحات) على تفاصيل شخصي، وبالتالي لا تطبق هذه المشاغل عليها.

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

### نموذج التقرير المتعلق بالحادثة

يجب على المعلومات المستخلصة خلال تلقي الشكاوى أن تكون واضحة ومفصلة 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 لاستلة متكررة عن الحادثة. ويجب تسجيل ما تتوفر 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 المعنية/المعنية، وأرقام هويات الشهود عند الاقتناء، وصورة للجاني المدعى عليه إذا كان ذلك ممكناً؛
- وقت وقوع الحادثة، ومكانها، والتاريخ، مثل ما ذكرها مقدم الشكاوى؛
- توصيف لأي علامات واضحة لانتهاك أو إصابات أخرى، بما يشمل مجسم لأعضاء الجسم إذا كان ذلك مفيداً (ملاحظة: لا تجري جهة التنسيق فحصاً طبياً، فالعيادة الصحية هي التي تعنى بشكلي حضري بهذا الفحص)؛
- سرد دقيق لما قاله مقدم الشكاوى، كما قاله بالتحديد؛
- أي ملاحظات ملتفية الشكاوى؛
- ما إذا كان أي شخص آخر على علمٍ بمعلومات المقدمة.

### معلومات عن منصة التبليغ المشتركة

إن منصة التبليغ المشتركة هي عبارة عن مستودع للشكاوى على الانترنت، طورت لتسخدم في المشروع التجاري للوكالة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنى آلية تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتؤخذ هذه المنصة عملية تلقي الشكاوى عبر استخدام نموذج موحد للتقرير الحادثة، و تقوم بتتبع معالجة الحالة منذ اللحظة التي فيها تلقي الشكاوى، بما في ذلك نوعية الشكاوى ( المتعلقة 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 وخريطه للمساعدة على رصد الاتجاهات. وتتضمن المنصة السرية من خلال حماية كلمة المرور- أي لا يمكن الوصول إلى المعلومات إلا

من قبل الأشخاص المخولين، ولا يمنح هذا الإذن بالولوج إلا المسؤول عن المنصة. وهذه المنصة متاحة لنطّور وستُستخدم في مواقع تنفيذ أخرى.  
للمزيد من المعلومات عن المنصة، يرجى مراجعة "ملحة عن منصة التبليغ المشتركة" في المرفق .٥

### الشكاوى مجهولة المصدر

إذا أتت الشكاوى مجهولة المصدر فإن ذلك لا يعني تلقائياً أنها تحمل أهمية أقل من الشكاوى التي يُفصّح مقدمها عن هويته ويكون حاضراً لتقديم الأدلة. ويجب التعامل مع الشكاوى مجهولة الهوية بالجدية عينها التي يتعاطى بها مع الشكاوى المعروفة 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 وبالتالي تحديد المعلومات اللازمة لإحالة الشكاوى إلى التحقيق.

كن متنبهًا



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

مشاغل خاصة بالأطفال مقدمي الشكاوى

عندما يكون مقدم الشكوى طفلاً، عليه أن يعطي المعلومات التي ت Howellهأخذ قرار مستنير باستخدام تقنيات ملائمة للأطفال، تشجعه على التعبير عن نفسه. وتسند قدرة الطفل على تقديم الموافقة على كيفية استخدام المعلومات لمدى مصداقية هذه المعلومات، إلى مجموعة من العوامل، منها عمر الطفل وممستوى نضجه وقدرته على التعبير عن نفسه بحرية. وعند وضع إجراءات التشغيل، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع مبادئ توجيهية للفاعل مع مقدمي الشكاوى الأطفال، على أن يكون الأشخاص المسؤولون عن هذا التفاعل مدربين على التعامل مع حاجات الأطفال الناجين من الاستغلال الجنسي وأن يكونوا على بينة من القوانين والسياسات الوطنية المتعلقة بحماية الأطفال.

إشراك الأهل

إن إحدى المسائل المحددة، المتعلقة بالأطفال الناجين، هي أخذ القرار بإعلام الأولياء أم لا بالشكوى المفتوحة. و تقتضي أفضل الممارسات في هذا الإطار بشكلٍ عام إعلام الأولياء (أو الأوصياء/القائمين على رعاية الطفل) لأنهم الأقدر على تقديم الدعم والحماية للطفل. ولكن وفي بعض الحالات، قد تقتضي مصلحة الطفل الفضلى عدم إعلام الأولياء، مثلاً في الحالات التي يكون فيها أحد الوالدين مشتبهاً بتسهيل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ أو عندما يكون الطفل عرضةً لأعمال انتقامية، بما في ذلك الإساءة الجسدية والنفسية، والطرد من المنزل، أو توقيف رفاهه؛ أو عندما يطلب الطفل عدم إشراك الأهل وهو مؤهّل لأنّه 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 الجنسي والانتهاك الجنسي، مثلاً بغضِّ إطار مرجعى يحدد أيَّ من الممثلين يمكنه التعامل مع حالات الناجين الأطفال (راجع نموذج عن الإطار المرجعى في المرفق ٤).

يمكن أن تتطبق الإجراءات والاعتبارات أعلاه على مقدمي الشكاوى/الناجين الذي يعانون من مشاكل عقائدية أو اعتقادية ذهنية. وكما في الحالات جميعها، تُحترم رغبات مقدم الشكوى/الناجي بقدر الممكن.

المتابعة مع مقدم الشكوى

يجب تقديم تعليقات ومتابعة جميع الشكاوى المقدمة عبر الحضور الشخصي، وبأكبر قدر ممكن، تلك التي وصلت بطرق أخرى أيضاً. وهذا يعني أولاً و قبل كل شيء، إعلام مقدم الشكوى بتلقي شكواه وبأنها ستحظى بالمتابعة. ويعد هذا الإقرار البسيط بسماع الشكوى والتطرق إليها مسيلة مسئلة قوية تبني الثقة طالما أن الشكوى تعالج بشكلٍ وافي، وأنه يتم تزويد مقدم الشكوى بالتعليقيات بشكلٍ مستمر. ولكن على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن أيضاً أن يفهم مقدم الشكوى أن قرار إجراء التحقيق، ونتائجـه، والإجراءات التأديبية التي قد تتخذ، ومسئوليـتها، تعتمـد عـلىـ المـاـكـالـةـ الـتـيـ تـحـقـقـةـ،ـ وـاحـرـاءـتـهاـ الدـاخـلـةـ.

- اعلام مقدم الشكوى بالأثر الاجتماعي والأمني المحتمل الذي قد يتتبّع على شكواه. فعلى سبيل المثال، وفي الحالات التي تشمل على انتهاء شخص قاصر، قد ينظر الأولياء في خيار توجيه القضية إلى طرق حل النزاعات التقليدية أي عبر قبول مطالب كتعويض، عوض رفع دعوى قانونية. ويحمل مثل هذا القرار تأثيرات على العائلة، وينال من مصداقية الآلية أو الوكالة التي تجري التحقيق في حال اذعن أفراد العائلة بأهمّ خصوصيات معينة ليختاروا مسار حلّ معين.

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعةها

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

- إعلام مقدم الشكوى بما يمكن توقيعه خطوةً 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 لمقدم الشكوى توقعها، ومن بينها:
  - ما إذا أثبتت الادعاء، والتدابير التأديبية المتخذة.
  - الإحالة المحتملة للشكوى إلى السلطات الوطنية لعقد محاكمة جنائية.
  - ما إذا بُرئ الشخص موضوع الدعوى وأوقفت القضية.
  - ما إذا كانت الشكوى لا تتضمن ما يكفي من المعلومات لإجراء تحقيق، وإذا ما كانت الوكالة تحتاج إلى المزيد من المعلومات.
- إدارة توقعات مقدم الشكوى عبر إعلامه بما يمكن للأآلية القيام به فيما يخص الشكوى وما تعجز عن تقديمها. فعلى سبيل المثال، لا يمكن للأآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تجري تحقيقات، لكنها تكون حاضرة للإجابة عن أسئلة مقدم الشكوى متى أمكنها ذلك، وأنها ستقوم بتقديم جميع التعليقات التي تُجري التحقيق. علماً 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، الى تدريبٍ معمقٍ وتدريبات منتظمة لتجديد المعارف، لضمان معالجة الشكاوى بشكلٍ ملائم. ويتضمن ذلك التدريب على مبادئ السرية وسلامة مقدمي الشكاوى / الناجين، وعلى إجراءات إدارة الحالات لكل وكالة عضو في الآلية، حتى يتمكّن الموظفون من إدارة التوقعات وتوفير المعلومات حول ما يمكن توقيعه من إحالة الشكاوى. ويجب أن يتدرّبوا أيضًا على تلقي الشكاوى عبر حضور الشخصي، بما يتضمّن التعامل بحساسية مع مقدم الشكوى، وعلى التعامل مع أي ضائقة نفسية قد يعاني منها مقدم الشكوى، وعلى إحالة مقدم الشكوى إلى الخدمات الملائمة. ويجب على كل شخصٍ سيتلقى الشكاوى في الآلية أن يعرف كيف يوثق، بشكلٍ ملائم، الشكوى، حتى لا تضر إجراءات الآلية بمراجعة إدارية للوكالة وأو قضية جنائية. ويوصى أن يخضعوا لتدريبات على جمع الأدلة، ليس لأنهم سيجرون التحقيق، بل حتى لا يتدخلوا في تحقيقات الوكالة (متلاً 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 اطبادى التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمناً (٢٠٠٧).

## تقييم الشكوى لإجراء الإحالة

بعد أن تلقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكوى، وتشرح الخطوات التالية لمقدم الشكوى، وتحيل الناجي إلى الخدمات الصحية الفورية، على جهة التنسيق مع الآلية أن تضمن إرسال الشكوى 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 الشكوى صحيحة أم لا. فتتخلص مسؤولية الممثلين بجمع المعلومات من مقدم الشكوى وإدخالها في نموذج تقرير الحادثة الخاص بالآلية، ومتابعة الإجراءات لضمان ممكّن المنسق من إحالة الادعاء إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية لتحديد دورها ما إذا كان يجب إجراء مراجعة إدارية محتملة أو تحقيق.

من الضروري أن تعرف

٦٥

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

يجب على المنسق أن يجيب على ثلاثة أسئلة حتى يحيل الشكوى:

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

يجب تقييم جميع الشكاوى بسرية تامة. ، وبصفته الشخص المعين لتقييم الشكاوى وتحديد طبيعتها وإحالتها إلى الوكالة المعنية (أو المجموعة/القطاع/آلية المساءلة إذا كانت شكوى غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)، فإنه يجب على المنسق توقيع التزام بالمحافظة على السرية

### ١. هل تدّعى الشكوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟

يجري تقييم أولى 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 ضروري لأنّ معظم الشكاوى التي تتلقاها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تكون غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بطبعتها. إلا أنّ هذا التقييم لا يعدّ أبداً إجراء تقصي حقيقي. فلا يعوّل على هذه الخطوة لإقامة الدليل على ادعاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإنما تتحذّل لتحديد ما إذا كانت الشكوى تنطوي على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (خلافاً مثلاً لشكاوى التي تطال خدمات تقديم المأوى أو خدمات توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية).

### ٢. هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكوى؟

إذا لم يكن هناك ما يكفي من المعلومات لإقامة شكوى كاملة (مثلاً، لم يُحدّد الجاني المزعوم بأي طريقة، لا بشكلٍ فرديٍ ولا من قبل الوكالة التابعة)، يكون المنسق مسؤولاً عن الحصول على المزيد من المعلومات لإكمال الشكوى، إذا كان ذلك ممكناً. ويجب على المنسق أن يعمل مع الوكالة المعنية، إذا كانت معروفة، لتحديد كيفية الشروع بالشكوى المنقوصة. ولا يجب تحت أي ظرف أن تحجب الآلية المعلومات عن وكالة معروفة أو أن تقرّر رد الشكوى بقرارٍ منها. وعندما تكون الوكالة المعنية معروفة أو قابلة لأن تُعرف، على المنسق إعلامها بتلقي الشكوى. ولا تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التحقيقات، بما في ذلك إجراء مقابلات غير تلك الضرورية لتلقي الشكوى، أو جمع الأدلة، إلا إذا طلبت منها الوكالة بشكلٍ صريح المساعدة على متابعة الشكوى.

### ٣. من هي الوكالة المعنية؟

بهدف إحالة الشكوى، يجب على المنسق تحديد الوكالة المعنية بالتحقيق، وتكون بشكلٍ أولى الوكالة التي يعمل الجاني المزعوم أو الشخص موضوع الشكوى لصالحها. ولكن قد تكون الإجابة على هذا السؤال أصعب عند التعامل مع وكالات شقيقة ومتعاقدتين من الباطن، أو وكالات غير مشاركة في الآلية. ولكن بصرف النظر عن كلّ هذا، يجب على المنسق ضمان أن تصل الشكوى إلى وحدة التحقيق في الوكالة المعنية في موضوع شكوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بحسب الاتفاques بين الوكالات المبرمة على نطاق الآلية لتسهيل الإحالة.

## الخطوات اللاحقة

عندما يصل ادعاء بوقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي، مقرّون بمعلومات وافية تسمح بالإحالة إلى الوكالة المعنية، يجب على المنسق إحالة الشكوى بحسب الإجراءات المحددة التالية. ويرسل المنسق كلّ ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بشكلٍ مباشر، إلى وحدة

التحقيق في الوكالة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكوى لاتخاذ تدابير إضافية، بما في ذلك، تقييم مسّوّغ الشكوى، والتحقيق، وتقديم تعقيبات إلى الناجين/ مقدمي الشكوى، وذلك بوجوب السياسات الداخلية.

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

## الفصل الرابع: تلقي الشكاوى ومراجعتها

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

وتُرسل الشكوى التي لا تنطوي على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإنما على شكوى بخصوص مسألة مساعدة إنسانية أوسع نطاقاً، إلى الوكالة المعنية أو الكتلة /القطاع اللذين ينسقان هذه الاستجابة (مثلاً، خدمات تقديم المأوى، والرصد والتقييم والتعلم

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

إنَّ زمن معالجة الشكوى الأقصى قبل إحالتها إلى الوكالة المعنية يجب أن يكون في أقرب وقت ممكن وأن يحدُّد في إجراءات التشغيل المحددة

**للآلية، فمن حين تلقي الشكوى، لا يجب أن تطلب إحالتها أكثر من ٤٨ ساعة. وتماماً كالإحالة، يجب على الآلية إعلام مقدم الشكوى (إذا لم تصلها بالحضور الشخصي) بتلقي شكواه وبكيفية التعامل معها في غضون ٤٨ ساعة. ويجب أيضاً تحديد الجداول الزمنية لتقديم التعلقات من الآلية إلى مقدم الشكوى في إجراءات التشغيل الموحدة للآلية.**

#### مثال

أظهر تقييم المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في موقعٍ تنفيذ المنشروں أنَّ التعليقات وصلت إلى مقدمي الشكوى ضمن فترةٍ تراوحت بين أسبوعين إلى أربعة أشهر من تاريخ تقديم الشكوى. ونظرًا إلى حساسية موضوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تعدّ فترةً أربعة أشهر طويلاً جدًا لعلام الناجي بأنَّ شكواه وصلت. في حين أنَّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ليس لديها أي سلطة على مدى سرعة إنجاز الوكالة المعنية للتحقيق في الشكوى وعلى اتخاذها تدابير تأدبية، إلا أنَّ الآلية مسؤولة، بشكلٍ مباشر، عن إعلام مقدم الشكوى بتلقي شكواه، وهي معلومة مهمة للمستفيد.

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

### ٦٥ من الضروري أن تعرف

يجب أن تنشئ الوكالة قنوات داخلية لمعالجة الشكاوى تكون متاحة ومنسقة، والأهم من ذلك، مفهومة من قبل الموظفين على اختلاف مستوياتهم. وفي حين تضع معظم الوكالات مدونات قواعد سلوك تفصل السلوك المحظور، يبقى الكثير من الموظفين غير عالمين بالعمليات الداخلية التي يجب اتباعها للتخلص عن الشكاوى عند وقوع انتهاكٍ مدونة قواعد

**للسلوك، أو الخطوات التي يجب أن تتخذ إذا وصلتهم معلومات عن سوء سلوك موظف من مصدر خارجي. ويأتي على القدر نفسه من الأهمية التوجيه الذي تقدمه الوكالة لموظفيها في شأن التعامل مع المعلومات التي تصلهم عن شكوى تطال موظفًا في وكالة مشاركة أخرى. ويجب أيضًا مشاركة المعلومات عن قنوات التبليغ مع شركاء التنفيذ.**

<sup>٢٩</sup> إذا أشير 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> تتضمن إجراءات التشغيل العالمية الموحدة حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، والتي وافقت عليها الإدارات العليا للوكالات ، إجراء طلب تأكيد وصول الشكوى وتشجيع الوكالة على الإجابة. وتشجع هذه الإجراءات الوكالة المعنية على إرسال إشعار بالاستسلام- حتى وإن كان من خلال رسالة مفوجبة موحدة- في فترة يومي عمل.

## تلقي الشكاوى ومراجعتها

التحذيات	الوصيات
<p>☒ ت-chan مبادئ السرية، والمبادئ التي تحكم قوانين وسياسات التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الإلزامية، بشكّl صارم، حفاظاً على مصلحة المستفيددين. ولكن قد تتعرض هذه المبادئ خلال عملية تلقي الشكاوى وإحالتها بالطريقة نفسها الجميع للشكوى.</p>	<p>✓ لتفيف هذا التعارض، على الآية (إيه) أن تُطلع مقدم الشكاوى على التأثيرات المترتبة على تقديم شكاوه، بما يسمح له باتخاذ قرار مستنير.</p>
<p>☒ يتعجب على الآية، بالتعاون مع الوكالات ذات الصلة ومع مراعاة القوانين المحلية، أن تتفع إجراءات تكميم التعامل مع هذه الحالات حتى تتعري عملية تلقي الشكاوى وإحالتها بالطريقة نفسها الجميع للشكوى.</p>	<p>↑ عدلية تلقي الشكاوى وإحالتها بالطريقة نفسها الجميع للشكوى.</p>
<p>☒ يتعجب على التوعية بسألان الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأالية تقديم الشكاوى المجتمعية، أن تتضمن تحديد المعلومات الضرورة لإقليمة شكوى كاملة، حتى تصل إلى الآية شكوى مضمونة ما يكفي من المعلومات لإحالتها إلى الوكالة المعنية للمتابعة.</p>	<p>↑ يتعجب على التوعية بسألان الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأالية تقديم الشكاوى المجتمعية، أن تتضمن تحديد المعلومات الضرورة لإقليمة شكوى كاملة، حتى تصل إلى الآية شكوى مضمونة ما يكفي من المعلومات لإحالتها إلى الوكالة المعنية للمتابعة.</p>

القسم بـ- هيكلة آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وانشاؤها

## الفصل الخامس:

# إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

### أفضل الممارسات



يعد نظام إحالة ادعاءات قويّاً عنصراً أساسياً في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، إذ يضمن أن تصل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالات الإنسانية حتى تُتّخذ التدابير الملائمة، وأن تتعزّز المساءلة الجماعية.

تعد عملية إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة التي يعمل لديها الجندي المزعوم لإجراء التحقيق والمتابعة من بين أهم أدوار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويجب الاتفاق على إجراءات واضحة للتواصل بين الآلية والوكالة التي تجري التحقيق خلال عملية الإحالة، وتحديدها في إجراءات التشغيل المحددة التابعة للوكالة. وتكون الآلية خاضعة للمساءلة أمام المجتمع المتضرر والوكالات الأعضاء، لأن نقصان الإحالات وسوء إدارتها ينالان من فعالية الآلية ويؤثّران قدرة الوكالة المعنية على التحقيق في ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تطال موظفيها.

في حال عدم توافر نظام إحالة:

- يفقد السكان المتضررون ثقفهم في النظام، فيمتنعون عن التبليغ عن الحالات.
- لا تعالج الحالات التي تم الإبلاغ عنها ولا تُتّخذ تدابير تأدبية، و
- لا تخضع الوكالات للمساءلة أمام السكان المتضررين.

### دور الوكالات

قبل أن تلتزم الوكالة بالانضمام إلى آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، من الضروري جداً أن يكون لديها نظام داخلي لمعالجة الشكاوى، وإلا ستتفصّل البني التحتية الالزامية للشرع في التحقيق عندما تصلها شكاوى من الآلية، فاهيكم عن اتخاذ التدابير التأدبية الملائمة. فإذا أجرت الوكالة تحقيقاً من دون أن تستند إلى إجراءات موحدة، ستعرّض حقوق الناجي المزعوم، وحقوق الجندي المزعوم للخطر و ذلك وفقاً للإجراءات القانونية القائمة. وتضرّ المعالجة غير الناجعة للشكاوى الداخلية بمصداقية الآلية التي أحالت الشكوى ومصداقية الوكالات المشاركة الأخرى، مما ينال من تقبّل 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 وكالة إلى أخرى، وذلك بحسب حجمها وهيكلتها والأوجه التنظيمية الأخرى. ولكن، وبشكل عام، يجب أن تشمل الآليات العناصر الأساسية التالية:

- تحديد أدوار الموظفين المشاركون 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 وكالة إلى أخرى.
- إيضاح مسؤوليات المدراء صراحةً عند تلقي الشكاوى، وواجبات الأشخاص المشاركون في التحقيق في الشكاوى، وتوفير التوجيه للمدراء وأو جهات التنسيق لدى الآلية المعنية بتلقي الشكاوى.
- وضع بروتوكولات اتصال واضحة لإدارة الشكاوى، بما يشمل مثلاً المعلومات التي ستشارك مع مقدم الشكاوى وأو 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 الوكالة المعنية، وذلك حتى تتضح المسؤوليات والبروتوكولات بشكل لا لبس فيه. ويجب على إجراءات التشغيل المحددة أن تكون مكملة لسياسات وإجراءات الوكالات المشاركة الداخلية وأي قوانين تنظيمية محلية بالإضافة إلى تحديد سبل إحالة الضحايا في الموقع.

### من الضروري أن تعرف

٦٥

استخدام نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة: يمكن 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 أقررت حديثاً كنموذج. إذ توفر إجراءات التشغيل العالمية الموحدة على الموظفين الميدانيين عناء وضع إجراءات جديدة من خلال تقديم إجراءات تعاون تم التوافق عليها وتواءم مع السياسات الداخلية للوكالات وتحتاج إلى حد أدنى من التكيف لتصير ملائمة للبيئة المحلية.

## دور المنسّق

عندما تُقدم شكاوى 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 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.

ويتلخص دوره في تقييم ما إذا كانت الشكاوى تشتمل على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتحديد الوكالة المعنية، وإحالة. ولا يجب على المنسق أن يمتنع عن إحالة أي شكاوى إلى الوكالة المعنية، وإنما يعرض سلامة مقدم الشكاوى ومصداقية الآلية للخطر.

### معلومات



يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن ترسل 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.

القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

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

- عندما يكون مقدم الشكوى مجهول الهوية، غير أن الشخص موضوع الشكوى والوكلة حيث يعمل يكونان معروفان: تُرسل الآلية الادعاء إلى الوكالة للمتابعة.
- عندما يكون الشخص موضوع الشكوى غير معروف، لكن مقدم الشكوى والوكلة المعنية معروفان: تُرسل الآلية الادعاء إلى الوكالة للمتابعة.
- عندما يكون مقدم الشكوى معروف، إلا أن الشخص موضوع الشكوى والوكلة المعنية غير معروفين: يجب على أصحاب المصلحة في الآلية أن يتخذوا قراراً بالسماح لمنسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو مندوب آخر)، بإجراء مقابلة مع الناجي/مقدم الشكوى لمعرفة المزيد من التفاصيل حول الادعاء، مع مراعاة مصلحة الناجي كأولوية، والحاجة إلى الحدّ قدر الإمكان من عدد المقابلات للحوّل دون أن يعيش الناجي الصدمة النفسية من جديد ودون إفساد الأدلة. ويعدّ هذا الموضوع مسألة يجب مناقشتها قبل تنفيذ الآلية حتى توضع إجراءات متّفق عليها قبل أن تطرأ المشكلة.
- عندما تكون هوية مقدم الشكوى غير معروفة، وكذلك الشخص موضوع الشكوى والوكلة المعنية: يجب على أصحاب المصلحة أن يتقدّموا على إجراء آمن وفعال ليستعملوا من أفراد المجتمع المحلي عن أي "شائعات" تفيد بوقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي.

### سيناريوهات إحالة أخرى

- تحويل شكاوى غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: يجب على الآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع نظاماً لتحويل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الوكالة/الهيكل المعنيين. فعلى الآلية أن تتوقع تلقي شكاوى تتناول مسائل مساعدة إنسانية متنوعة (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)، بغض النظر عن نطاق عمل الآلية المحدد. ولذلك، يجب وضع مجموعة من الإجراءات لضمان أن تصل هذه الشكاوى إلى الجهة المختصة (مثلاً الكتلة /القطاع اللذان ينسقان الاستجابة، أو الوكالة المعنية إذا ما تم تحديدها بوضوح). ويجب أن يتواصل أصحاب المصلحة المعنيون في الآلية مع المجموعات/القطاعات/الوكالات، ويتشاروّروا معها، بما يشمل وحدات التحقيق ذات الصلة، وذلك بهدف تنسيق عملية تحويل الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الجهات المعنية، والتي يجب أن يتم التشاور معها عند وضع إجراءات التشغيل الموحدة للآلية. ويجب على هذه الأخيرة أن تكون واضحة إزاء إجراءات التعامل مع الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويجب على التدريب الذي يخضع له القائمون بالتنسيق أن يميّز بوضوح بين إجراءات إحالة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتلك غير المتعلقة بهما.
- إحالة الادعاءات إلى خارج الآلية: يجب على الآلية أن تضع إجراءات تختص بإحالة الشكاوى التي تطال جهات لا تعمل لدى وكالة 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 توقع 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 مقدم الشكوى/الناجي الإفصاح عن هويته. لذلك، لا بدّ أن يتافق منسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع الوكالات المشاركة على كيفية التعامل مع هذه الحالة، لأنّها ستتطلب إيجاد توازنٍ بين قوانين التبليغ الإلزامية (حيثما ينطبق ذلك)، ورغبات/حقوق السرية التي يتمتع بها مقدم الشكوى/الناجي.

## مثال



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

## أدوات



- نموذج إحالة الشكاوى: وهو عبارةٌ عن نموذج موحد لإحالة الادعاءات بين الوكالات. ويضمّ هذا النموذج معلومات عن خلفية الادعاء، والوكالة المعنية، والمعلومات المتوفرة عن الشخص موضوع الشكوى. (راجع العينة في المرفق ٤)
- مخطّط مسار معالجة الشكاوى: وهو عبارة عن خريطة توجّه وشرح عملية تلقّي 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 نموذجاً عن كيف يمكن أن تجمع المنظمات المعلومات الضرورية عند تلقّي ادعاء ضدّ موظّف بوقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي. ويشمل ممارسات موصى بها لمعالجة الشكاوى، والتي إذا ما غُذلت لتلائم التعاون المشترك بين الوكالات، يمكن أن تساعد أصحاب المصلحة على تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

## دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بعد إحالة الشكوى

بعد إحالة الشكوى، تقع مسؤولية اتخاذ إجراءات إضافية على عاتق الوكالة المعنية، بما في ذلك تقييم مدى صحة الشكوى، وإجراء التحقيق إذا اقتضى الأمر، وتقديم تعقيبات إلى الناجي/ مقدم الشكوى بوجب سياساتها الداخلية. وتؤدي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دوراً داعماً للوكالة المعنية، إذا طلب منها ذلك، وتحلل دور صلة الوصل لضمان تواصل مستمر مع مقدم الشكوى/ الناجي. ويعود قرار إجراء التحقيق، إذا اقتضى الأمر، إلى الوكالة، على أن يتمّ وفقاً 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، وإنما أيضاً على صعيد السياسات الخاصة بالوكالات المشاركة في الآلية.

وك الخيار 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 القطريون للتعرف إلى موارد التحقيقات المتابعة. ويمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشجع الوكالات على استخدام القوائم الموجودة وأو أن تفكّر في خيارات تحقيق خارجية إضافية خلال اجتماعات أصحاب المصلحة.

<sup>٣١</sup> في بعض الحالات، يمكن أن تطلب وكالة حكومية أن تتضمّن إلى مجموعة المحققين. وهذا ما حصل في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في كييفو الشمالية في جمهورية الكونغو الديمقراطية.

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

**القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها**

### مثال



**مجموعة المحققين اختيارية في جمهورية الكونغو الديمقراطية:** أجرت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دراسة استقصائية لتقييم الاحتياجات في موقع تنفيذ المشروع التجاري 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 المفتقرة 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



يحرى تحالف المعيار الإنساني الأساسي للتنوعة والمساءلة ورش عملٍ تدريبية للمحققين، مع التركيز، بوجهٍ خاصٍ، على التحقيقات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتعهد المجموعة أيضًا قائمة باسم المحققين المدربين الذين يمكن نشرهم بطلبٍ 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 أنَّ 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 أصلًا للوكالات. فعلى سبيل المثال، يجب على الآلية أن تدعوا إلى أن تضمُّ السياسات الداخلية للوكالات صراحةً الحد الأدنى من الوقت الذي تحتاجه للاستجابة منذ وقت تلقي الشكوى إلى حين فتح تحقيق، إذا اقتضى الأمر. وإنَّ المعيار السائد في هذه الحالة هي أن يُجرى تحقيق خلال ثلاثة أشهر، ٣٢ 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 سلوكٍ ذي طبيعة جنسية. ويجب على الوكالات أن تحدد مدة استجابة مماثلة.

ولا بدَّ أن تُحترم الجداول الزمنية لإجراء التحقيقات أيضًا. وفي العام ٢٠١٥، أقرَّ الأمين العام للأمم المتحدة جدولًا زمنيًّا لإنتهاء التحقيق في ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مذته ستة أشهر، تلتزم به هيئات التحقيق التابعة للأمم المتحدة، على أن تتقلص هذه المدة إلى ثلاثة أشهر عندما "تملي الظروف بالحاجة إلى سرعة أكبر". ٣٣ لذلك، يجب تشجيع الوكالات غير التابعة للأمم المتحدة على تبني جداول زمنية للتحقيق مماثلة. ٣٤ وتشمل أفضل الممارسات والالتزامات القائمة في مجال التحقيقات أيضًا

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

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 المعنوز في تقريره الشفهي لمجلس الأمن في ١٠ آذار/مارس ٢٠١٦؛ والذي سُجّلت الدول الأعضاء على تبنيه في قرار مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة رقم ٢٢٧٢ S/RES/2272 (١١ آذار/مارس ٢٠١٦).

٣٤ التزرت 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 الشكوى 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 للأزمة في حالات إثبات وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٣٦</sup>

### نصائح



على الرغم من أنَّ الآلية ليست جزءاً من التحقيق، فإن عليها أن تدعوا الوكالات إلى اتباع المبادئ التوجيهية لبناء منظمات أكثر أمناً 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 الشكوى إلى الوكالة المعنية، يوصى بشدة أن تقوم الوكالة المعنية بمُدَ الآلية بتحديثات عن وضعية الحالة . وفي حين أنَّ الآلية ليس لديها أي سلطة لتطلب أن تقوم الوكالة المعنية بتقاسم معلوماتها الداخلية، يجب أن تدعو إلى أن تُبلغ بالتطورات الأساسية، على غرار:

- وصول الشكوى إلى وحدة التحقيق;
- بدء التحقيق، إذا أجري، و ما إذا لم يتوافر أساسٌ كافٍ في الشكوى للشرع في التحقيق؛
- انتهاء التحقيق،<sup>٣٧</sup>
- نتائج التحقيق؛ و
- متى/إذا أعلم الناجي بنتائج التحقيق أو أعطي 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 أنَّ الممارسة على أرض الواقع محدودة. وحفاظاً على الشفافية والمساءلة أمام السكان المتضررين، يجري تشجيع وحدات التحقيق في الوكالات على مُدَ الآلية العاملة في الموقع حيث وقعت الحادثة المزعومة، بإحصاءات عن قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وصلت و/أو حُقِّق فيها، بعد حذف المعلومات الحساسة منها، والإجراءات التأديبية المتخذة، إن وجدت. ويعُد التواصل بين الوكالة والآلية أساسياً لمعالجة الحالات بفعالية.

<sup>٣٥</sup> إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢)، #٨، المؤشر ٤.

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

<sup>٣٧</sup> تتطلب إجراءات بعض الوكالات أن تُقدم التقارير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى رئيس المكتب الميداني، في حين ترسل وكالات أخرى التقرير مباشرةً إلى وحدات التحقيق في المقر الرئيسي. في الحالة الأولى، يجب إعلام الآلية بتاريخ وصول الشكوى إلى رئيس المكتب الميداني، وتاريخ إحالتها إلى المقر الرئيسي.

<sup>٣٨</sup> بيان الالتزام (٢٠١١)، #٩: "إعلام موظفينا والمجموعات المحلية بشكل منتظم بالتدابير المشددة لمنع وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما. ويجب صياغة هذه المعلومات ونشرها في البلد بالتعاون مع الوكالات ذات صلة، على أن تضم معلومات عن آليات تقديم الشكاوى، ووضع التحقيق ونتائجـه بصورة عامة، وردود الفعل على الإجراءات المتخذة بحق المركبين، وإجراءات المتابعة المتخذة، ومساعدة المتابعة المقدمة الشكوى والناجين". وتشجع إجراءات التشغيل الموحدة العالمية حول التعاون بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية، والتي وافقت عليها الإدارات العليا للوكالات في المقرات الرئيسية، على تقديم التعليقات الأساسية إلى الآلية، وتقديم الدعم في هذا المضمار.

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

**القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها**

### معلومات



نظراً إلى أنّ قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تتطوى 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 بدّ 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 وفقاً لبروتوكولات إجراءات التشغيل العالمية الموحدة المتفق عليها، على أن يذكر هذا الالتزام صراحة في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالآلية.

بالاستناد إلى التحديات عن الحالة التي تشاركها الوكالة التي تجري التحقيق، يتعين على الآلية أن تراقب تطور القضية قدر الإمكان، لضمان أن تتبع الشكاوى. وتحافظ الآلية على سجلات حالية عن الشكاوى المفتوحة، وتسهل تدفق المعلومات إلى مقدم الشكاوى/الناجي، وتبقى حاضرة ملمساعدة الوكالة المعنية في الخطوات التالية التي تتخذها، عند الطلب.

### كن متنبئاً



بعد انتفاء الشفافية تجاه السكان المتضررين، ولا سيما تجاه مقدم الشكاوى/الناجي، خلال التحقيقات، شاغلاً مستمراً فإذا شعر مقدمو الشكاوى بأنّ شكواهم لم تعالج، سيشكل هذا فشلاً في المسائلة 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 تقدم تعليقات إلى الجهات المعنية. وفي غضون ذلك، وحفاظاً 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 طورت للمشروع التجريبي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الذي نفذته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات) على المحافظة على المعلومات عن الادعاءات التي أحيلت، وما إذا أُقفلت القضية أم بعد. إلا 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 بإحالاة القضية إلى السلطات الوطنية أن يأخذ في الاعتبار الحصول على موافقة الناجي/مقدم الشكاوى، الذي قد لا يرغب في إقحام السلطات المحلية. ولكن، وفي بعض الحالات، تكون للحكومة المحلية والدولة حيث تعمل الآلية قوانين تبلغ إلزامية تحكم قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع مسؤولية الإطلاع على القوانين الوطنية وإدماجها في إجراءات الآلية وحرم المعلومات المقدمة للناجين ومقدمي الشكاوى، حسب الأقتضاء، على عاتق القائمين بالتنسيق لدى الآلية.

كن متنبهًا!

لا تزال العلاقة بين قوانين التبليغ الوطنية الإلزامية من جهة، وشكواوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تقدم إلى الآلية من جهة أخرى، بحاجة إلى البحث\*. وسيحتاج أصحاب المصلحة المعنيون بالآلية إلى أن يعوا الحاجة إلى إيجاد توازنٍ بين بروتوكولات الإحالة والقوانين الوطنية، وسياسات جميع الجهات المعنية، ورغبات مقدم الشكوى/الناجي. وستظل هذه العملية مرتجلة وظرفية ما لم يقدم 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.

ويتعين على الآلية أن تضع إجراءات ملصاعدة مقدم الشكوى، بطلب منه، على توجيه الاتهامات لدى سلطات إنفاذ القانون المحلية في حال انطوت الشكوى على جرم. ويتعين على الآلية أيضًا التشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلام والأمن لصياغة هذه الإجراءات. ونظرًا إلى فداحة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وطبيعة الناجين منها التي تتسم بالضعف، يجب على الآلية أن تكون حاضرة لتقديم المساعدة القانونية والتفسيرية الاجتماعية إذا دُجّحت التهم. وفي حال رغب الناجي في توكيل محامي، يحيل ممثّلو الآلية الناجي إلى الخدمات القانونية القائمة (مثلاً من خلال برامج الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي).

## ٦٥ من الضروري أن تعرف

في حين أنَّ قرار تسليم الشخص موضوع الشكوى إلى السلطات الوطنية يعود إلى الوكالة التي تجري التحقيق، يحق للناجين السعي للحصول على مساعدة قانونية من خلال خدمات ملصاعدة الضحايا.

## تقديم ردود الفعل إلى الناجين- سدُّ الثغرات

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

بالإضافة إلى تقاسم وضعية التقارير مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، تقع على عاتق الوكالة التي تجري التحقيق مسؤولية إبلاغ مقدم الشكوى، في الوقت المناسب وبطريقة آمنة، بنتائج التحقيق.<sup>٣٩</sup> وتعُد مسؤولية تقديم تعليقات إلى مقدمي الشكاوى/الناجين مسؤولةً مزدوجة: فهي جزءٌ من النتائج المنشودة من تحقيقات الوكالات بمحض الالتزامات الدولية، وإنما هي أيضًا جزءٌ من حزمة المساعدة المقدمة للضحايا.

### معلومات

تعد الاستجابة المستفيضة وفي الوقت المناسب للشكاوى جزءاً مهماً من بناء الثقة وتقبل المجتمع المحلي لآلية تقديم الشكاوى. فإذا شرعت الوكالة المعنية في إجراء تحقيق مختص وعمق من دون أن تعلم مقدم الشكوى/الناجي بيده التحقيق، قد تفقد الثقة برغم ذلك. وبالمثل، إذا تطلب إنهاء التحقيق بادعاء وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي سنة كاملة، ولم يعلم مقدم الشكوى/الناجي إلا عند انتهاء التحقيق، سُتفقد أيضاً الثقة في جدوى الآلية. إذا يجب على الآلية أن تهتم كثيراً بالدعوة إلى تقديم تحديثات عن الحالة في الوقت المناسب لمشاركتها مع الناجين.

<sup>٣٩</sup> إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٨، المؤشر : "تبدأ التحقيقات في عضون ثلاثة أشهر، ومشاركة المعلومات عن النتائج مع مقدم الشكوى". بيان الالتزام (٢٠٠٦) #٩: "أعلام موظفيها والمجتمعات المحلية بشكل منتظم بالتدابير المتخذة لمنع وقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما، على أن تتضمن معلومات عن ... وضع التحقيق ونتائجها بصورة عامة، و التعليقات على الإجراءات المتخذة بحق المركبين، وإجراءات المتابعة المتخذة".

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

### القسم ب. هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

**مثال**



الآلية المشتركة بين الوكالات في كينيا: أفاد تقييمُ أجري للبرنامج عن انعدام الثقة في النظام لانه لم يظهر مقدمي الشكاوى والمجتمع كلَّ أنَّ القضايا قد بُتْ فيها. يرسخ هذا الأمر الشعور بالضعف، من جهة لدى المستفيدين الذين أفادوا بأنَّ السبب وراء التبليغ المحدود هو خوفهم من الأعمال الانتقامية، ومن جهة أخرى لدى عاملِ الإغاثة المحليين الذين يشعرون بأنَّ مدونة قواعد السلوك يمكن أن تستخدم لإيقاعهم في ادعاءات تمَّ التبليغ عنها بنية الأذية.\*

\* لجنة الإنقاذ الدولية، "التقييم الأخير: برنامج منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أيلول/سبتمبر ٢٠٠٧) نيجيريا، 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 المقر الرئيسي للوكالات تقريراً في نهاية كل سنة إدارية عن شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي وصلتها وكيف عالجتها. وسيظهر التقرير أنَّ الوكالة مدركة لقضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتغضض للمساءلة أمام السكان المتضررين، وتسمح بالرصد والتعلم. ولا يجب أن يفشي التقرير معلومات سرية أو تلميحات قد تقضح هوية مقدمي الشكاوى، أو الناجين، أو مرتكبي الأفعال.

ويتلخص دور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تسهيل تبادل التعليقات. فيمكن للآلية أن تكون جهة الاتصال بين الوكالة التي تجري التحقيق، ومقدمي الشكاوى/الناجين، لتقدم التعليقات إليهم، على أن تقوم بذلك بطريقة آمنة وأخلاقية ملائمة للمتلقى. وفي الحالات المثلث، يجب أن تقدم التعليقات كتابياً للحوول دون وقوع التباس وأو اختلاف التفسيرات. ويجب على إجراءات التشغيل النموذجية للآلية أن تحدد كيف أنَّ 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/مقدم الشكوى والشخص موضوع الشكوى، على التوالي (راجع عينات عن النماذج في المرفق ٤). وتقع مسؤولية إيصال التعليقات إلى شخص موضوع الشكوى على عاتق الوكالة التي تجري التحقيق، وليس على عاتق الآلية. ولكن، يمكن أن يستخدم نموذج تقديم التعليقات من قبل المنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية المحلية التي تتبع سياساتها الداخلية بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وسياسات التحقيق الخاصة بها. ويجب أن تبقى الآلية حاضرة للإجابة على أسئلة مقدم الشكوى/ الناجي، حسب الحاجة.

يتعين على إجراءات الآلية والوكالات أن تكون واضحة إزاء مستوى التعليقات الذي يمكن مقدم الشكوى توقعه والجدول الزمني للحصول على تعقيبات. وتكون الآلية مسؤولة عن إيصال المعلومات إلى مقدم الشكوى عند تلقي الشكوى.

للمزيد من المعلومات عن المعلومات الضروري إفصاحها مقدمي الشكاوى، راجع الفصل المعنون "طلقي الشكاوى ومواجهتها".

## معلومة



تحتُّلُفُ مُسْتَوِيَّاتُ التَّعْلِيقَاتِ الْمُقْدَّمَةِ عَلَى عَمَلِيَّةِ التَّحْقِيقِ وَنَتْائِجِهِ بِحَسْبِ الْوَكَالَةِ الَّتِي تَجْرِيُ التَّحْقِيقَ، وَذَلِكَ بِحَسْبِ مَا تُسْمِحُ بِهِ إِجْرَاءَاتُ الْوَكَالَةِ وَسِيَاسَاتُهَا الدَّاخِلِيَّةِ الْمُعْنَيَّةِ بِمُعَالَجَةِ الْقَضَائِيَّاً وَحُمَّاَيَّةِ الْبَيَانَاتِ. وَيَتَعَيَّنُ عَلَى الْآلِيَّةِ أَنْ تَكُونَ صَرِيقَةً مُعَدَّمِي الشَّكَاوىِّ فِي شَأْنِ مُسْتَوِيِّ التَّعْلِيقَاتِ الَّذِي يُمْكِنُ أَنْ يَتَوَقَّعُوهُ، عَلَى أَنْ تَدْعُوا فِي الْوَقْتِ نَفْسِهِ الْوَكَالَاتِ إِلَى تَقْدِيمِ تَعْلِيقَاتِهَا وَذَلِكَ طَبِيعًا لِلْمُعَايِيرِ وَالْإِلتَزَامَاتِ الْدُولِيَّةِ.

**إحالة إدعاءات الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي إلى التحقيق والمتابعة**

## إحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

التحقيقات	ال büro الوكالات المشاركة على بيته من دورهم في إحالة الادعاءات، وسبل الإحالة المتبعة فيوكالتهم.
➡	✓ ي يجب على الآية أن تدرب جهات التنسيق على دورها في إحالة الشكاوى، وسبل الإحالة في الآية، وإجراءات الشكاوى الأساسية لكل وكالة مشاركة، حتى تكون لجهات التنسيق نظرة شاملة عن عملية الإحالة.
➡	✓ ي يجب على التدريبات التي تستهدف جميع موظفي الوكالات المشاركة أن تتضمن تعليمات متعلقة بتبليغ الشكاوى وسبل الإحالة فيوكالتهم.
➡	✓ ي يجب تفصيل مسؤوليات أي شخص يصطحب بدور الحمایة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بوضوح في اختصاصاته.
➡	✓ قد لا يكون موظفو الوكالات المشاركة على بيته من دورهم في إحالة الادعاءات، وسبل الإحالة المتبعة فيوكالتهم.
➡	✓ قد تطول الفترة التي تفصل بين رفع شكوى بوقوع حداثة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وأحواله الشكوى من الآية إلى الوكالة المعنية، على سبيل المثال، إذا استخرجت الآية الشكوى من صندوق الأفراحات مرتين في الشهرين، واستغرقت مراجعتها وإحالتها أسبوعين، قد يتضرر مقدم الشكوى شهرًا كاملاً قبل أن يثبت في شكواه.
➡	✓ قد يصعب المحافظة على سرية جميع الأشخاص (الناجون/مقدمو الشكوى) / الأشخاص موضوع الشكوى) في خلال مرحلة إحالة معلومات الشكوى إلى المختطفات.
➡	✓ ليس للأية أي سلطة على عملية التتحقق ولا تؤدي أي دور فيه، على الرغم من أن فعليتها تتأثر مباشرة بالعاليه التي يتبعها أصحاب المصالحة في تحقيقاتهم.
➡	✓ يجب أن تقطع السرية أولوية قصوى خلال عمليات الإحالة. ويجب أن توقع جميع الجهات التي لديها قدرة وصول إلى بيانات حساسة عن الشكوى، إنما في ظروف خاصة، ويجب حصر عدد هؤلاء الأشخاص، وحذف المعلومات الدالة على الهوية من تقارير الإحصائيات، إلى أقصى حد ممكن.
➡	✓ التزمت معظم الوكالات بهذه التحقيقات بأدوات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في ضعون ثلاثة أشهر، وأن تجري التحقيقات في الوقت المناسب وأسلوب مهني. وعدد الاقتضاء، يجب على الآية دعوة الوكالات لأخذ التزاماتها

## أحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى التحقيق والمتابعة

الوصولات

التحذيات

**X** قد يستغرق تأكيد الوكالات على استسلام الشكوى وفقاً طويلاً منذ تاريخ استلامها، وبناءً على الآية أن تضع إجراءات لتأكيد الرسمية للإحالة؛ قد يخسر تقديم الشكوى الشفهية لأن الشكوى سيُثبت فيها.

✓ قد يساعد تقديم الآية لدعويات يشكل مستمر على إعادة الثقة إذا استغرق التحقيق وقتاً طويلاً، ويجب على الآية أن تضع إجراءات لتأكيد يندمون الشكوى بالحضور الشخصي، لكن الحاجة إلى تقديم تعليقات توضح الجباب السليم لاستخدام صندوق الاقتراحات كثناة تبليغ.

✓ يجب على آية تقديم الشكوى المجتمعية أن تدعي الوكالات المشاركة إلى أن تمدها بتعديلات عن الحالة كما هو منتفع عليه في إجراءات التشغيل النموذجية العالمية، وأن تقدم إلى الناجي/مقدم الشكوى العذر الأدنى من التعليقات عن تزاحف القضية. ويجب تشجيع الوكالات بشدة على الالتزام بالتأكيد على تلقي الادعاءات المحالة، بشكل رسمي وتقديم المعلومات عن المضطهودات المتخذة.

✓ يجب على آية تقديم الشكوى المجتمعية السابقة أن الوكالات، ويشكل منتظم، لا يقدم تعليقات في حين أن مضاطنة موتكى أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي وسيلة فعالة لمساءلة الجنحة، تضطلع الوكالة التي تجري التحقيق بدور إحالة القضية إلى السلطات الوطنية، من دون أن تؤدي الآية أي دور في هذا السياق. ويجب على الآية أن تساعد الوكالات، بطلب منها، على الدعوة إلى تغزير الالتزامات الدولية بإتاحة الفضایا إلى القضاء.\*

✓ يجب على الوكالات الأعضاء في الآية أن تستوضح سياساتها المؤسسية المتعلقة بقوابن التبليغ الإلزامية.

**X** إن واجب الموظفين/الوكالات إحالة الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى السلطات الوطنية هو غير واضح وغير منظم.

✓ قد يختار الناجون عدم رفع دعوى مقابل تسوية القضية بشكل ودي، أي عبر الحصول على تعويض "الحل" المشكلة أو تغيير إرادتهم، بما يتوافق عمل الآية وعملية الإحالة، ووضع التخلص من موتكى جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويستتبع هذا الأمر مشكلة تعفي الرصد إذا لا يستخدم الناجي الآية في المقام الأول، بل يفضل الجموع إلى طريقة "لتقديمية لحل النزاع".

\* يلتزم الجهة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول المحاسبة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي واستجابات الجندرية، بما يشمل وضع ومشاركة أفضل ممارسات إدارة قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تطبيقاً على سلوك إجرامي إلى السلطات المعنية، وأصناف فرق عمل الجهة الدائمة المشتركة بين الوكالات المخنفة بالأساس أمام السكان المفتردين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. هذا الشفاط إلى خطبة العمل لعامي ٢٠١٦ و٢٠١٧.

القسم بـ- هيكلة آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وانشاؤها

## الفصل السادس:

# ضمان آلية مستدامة

أفضل الممارسات



يجب أن يشغّل النظر في كيفية المحافظة على آلية تقديم شكاوى مجتمعية مستدامة أساس جميع القرارات الأساسية المتعلقة بإنشاء الآلية والمحافظة عليها. ومن دون مراعاة هذه المسألة، ستخسر الآلية زخمها الإيجابي عندما تطرأ أي تغييرات على الموظفين أو التمويل، ما سينال من ثقة السكان المتضررين وسلامتهم.

### لماذا تعد الاستدامة أحد مشاغل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

- من الضروري وضع خطة استدامة حتى تقدر الآلية على مواجهة التغيرات الحتمية، على غرار دوران الموظفين، ومجادرة الوكالات بموقع العمليات، والقيود المفروضة على التمويل.
- لا تهدف الوكالات الإنسانية إلى أن تبقى عاملة في موقع معين على المدى الطويل، لذلك يجب وضع استراتيجية انسحاب لتسليم الوكالات العمل إلى الآلية عند المغادرة. ويجب أن يكون للمنظمات المحلية والمجتمع حسّ امتلاك للآلية حتى تكون مستدامة بعد انسحاب المنظمات الأكبر حجمًا من الموقع.
- تزرع الآلية، إذا أديرت بشكل صحيح، الثقة في نفوس أفراد المجتمع حيث تعمل. وقد يؤدي وقف العمل بنظام إدارة شكاوى يسير بشكل جيد العلاقات الإنسانية مع المجتمع المحلي.

### عوائق الاستدامة

أشير في سياق هذا الدليل إلى العارقيل التي تعيق - عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وهي: عدم إندماج الآلية بشكل كامل في المجتمع المحلي، وعدم توفر قنوات التبليغ، وعدم تقديم تعليقات لمقدمي الشكاوى بشكل منتظم، مما يؤدي إلى فشل الآلية على المدى الطويل بسبب عدم مقدمي الشكاوى المحتملين عن استخدامها.

بالإضافة إلى هذا، يعد دوران الموظفين، ولا سيما منهم القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، من بين أكبر العوائق التي توقف في وجه استدامة زخم الآلية في الموقع. وبسبب المستويات المرتفعة من دوران الموظفين في مجال العمل الإنساني، تواجه الآلية، باستمرار، مسألة مغادرة موظفي الوكالات المدربين على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والذين يحملون خبرة في إجراءات الآلية. وعندما يغادر القائمون بالتنسيق المدربيين، فإنهم يحملون خبرتهم في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي معهم، وعندها تبدأ الوكالة التي كانوا يعملون لديها مع ممثلٍ جديد في الآلية يعني بمسائل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي . ويعد انعدام الاستمرارية ضررًا لتطور الآلية بالإضافة إلى المعرفة المؤسسية للوكالة بمواضيع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع.

معلومة



قد يكون القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الفاعلة القوة الدافعة وراء أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في موقع الاستجابة. وقد ينتج عن دوران الموظفين الذين يأخذون زمام المبادرة، إهمال الأنشطة في الموقع إذا لم يبادر أحد إلى تولي المهام. وفي أسوأ الحالات، قد تبقى العديد من البرامج برمتها راكرةً (كان لا تفتح صناديق الاقتراحات، ولا يبْت في الشكاوى، إلخ)، عند خسارة موظف أو موظفين أساسيين.

ويشّكل انعدام التواصل بشكل منتظم بين الوكالات عقبةً كبيرةً أخرى. فقد يصعب كثيراً تحقيق التعاون المشترك بين الوكالات، حتى بعد توافق هذه الأخيرة على العمل معًا. وعلى صعيد العلاقات بين الأشخاص، يمكن حل الكثير من المشاكل التي تواجه آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أو الحد منها، إذا عمل موظفو الوكالات معًا بشكل غير رسمي (كان تلاحظ جهات تنسيق الوكالات الأخرى عدم مشاركة أحد الأعضاء و تستجيب لها). أما على الصعيد المؤسسي، فتُتعلم الإدارات العليا في المقرر الرئيس الكثير من المكاتب الميدانية بضرورة الالتزام بالأنشطة المشتركة المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من دون أن تقدم 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 تفيذهما، وقد تنتج حالات سوء فيهم من جانب الشركاء المحليين.

حلول مستدامة

تعد الاستدامة خاصية مشتركة بين جميع الممارسات المذكورة في سياق هذا الدليل، لأنّ اتباع ممارساتٍ جيدة قد يساعد على جعل آلية تقديم الشكاوى الاجتماعية فعالة، وعلى تعزيز استدامتها. و يمكن تخطي معظم عقبات الاستدامة عبر التشاور الفاعل مع المجتمع المحلي، والاستجابة لاحتياجات المجتمع، حتى يتمكّن المستفيدين من أن يثقوا في الآلية وأن يستخدموها بحرية. ولكن، هناك ممارسات إضافية يمكن أن تستخدمها الآلية لتضمن استمرارها في تقديم خدمات فعالة في الموضع.

**منسق مستقل لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي**

يعد وجود شخص مستقل في الموقع، يضطلع بدور منسق لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، خطوة راسخة نحو ضمان استدامة الآلية. ويعمل المنسق على تنسيق جميع أعمال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع، ويحدد اجتماعات منتظمة مع الوكالات الأعضاء، ويكون صلة الوصل بين الوكالات والحكومة أو الحكومات المضيفة، ويراجع الشكاوى ويعيلها أو يحولها إلى الجهات المعنية، ويحافظ، بشكل عام، على زخم أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونظراً إلى أن مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي، بما يشمل وضع آليات تقديم شكاوى، أضيفت حديثاً إلى دور منسق الشؤون الإنسانية،<sup>٤</sup> يتعين على هذا الأخير أن يشارك في تعين منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويكون

هذا الأخير مناصراً للبرنامج، ليعزّز قيام علاقات عمل وثيقة ومشاركة المعلومات. ويكون مسؤولاً أياً 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 بمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وذلك للدعوة إلى التزام رفيع المستوى وضمان أن تبقى المنتديات العالمية على اطّلاع بالأنشطة التي تنفذ 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.



بما أن 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 قوية مع الموظفين في الوكالات المشاركة، وأن يطلع المنتديات العالمية التي تتطرق إلى مواضيع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (على سبيل المثال فرقة عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بمساءلة أمام السكان المتضررين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) على الجهود المبذولة من قبل الآية، والتحديات التي تواجهها على الصعيد القطري.

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

٤١ إنّ إحدى قوائد إطلاع فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتنفسرين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الجهة المبدولة من قبل آلية تقديم الشكاوى للمجتمعية المشتركة هو أنّ إدارات المفترزات الرئيسة للوكالات العاملة ستعلّم بوجود الآلية، وستدعو رؤساء المكاتب القطرية إلى المشاركة الفاعلة في الآلية. لمزيد من المعلومات عن فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتنفسرين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، راجع "مخطّة عن فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتنفسرين وبالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".<sup>٣</sup> في الفصل المعنون "أثر إنشاء الوكالات الإنسانية".

## الفصل السادس ضمان آلية مستدامة

### القسم بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

نظرًا إلى أهمية الأدوار التي يؤديها المنسق وحساسية توقعاتها، لا سيما لجهة مراجعة الشكاوى وإحالتها، يجب على منصب المنسق أن يكون دائمًا، لا أن يكون مهمة تضاف إلى واجباتٍ وظيفية أخرى. وبما أن المنسق هو الشخص الوحيد الذي يقيّم الشكاوى للإحالات، يجب وضع ضمادات عندما يكون في إجازة راحة أو عندما يترك العمل، حتى لا تبقى الشكاوى من دون مراجعة، ما قد يولد مشاكل أمنية للضحايا ومقدمي الشكاوى ويضر بثقة المجتمع المحلي بالآلية. ويجب أن تتفق الوكالات الأعضاء على هذه البروتوكولات وأن تُبيّن هذه الأخيرة في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالآلية وفي اختصاصات المنسق. ولا بد أن تتضمن اختصاصات المنسق بأن يتسلّم المنصب موظفٌ كبير مدرب بشكّل جيد على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وحماية البيانات، ومساعدة الضحايا، وتدارير المحافظة على السرية.

وقد تتضمّن إحدى مهام المنسق أن يكون بمثابة قاعدة المعارف في شأن قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع. فبهدف محاربة خسارة المعارف التي تنتج عن دوران موظفي الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يمكن للقائمين بالتنسيق الذين ستغادرهم مناصبهم أن يحيطوا المنسق علّيًّا بأعمالهم ، وذلك لضمان عدم خسارة المعرفة. ويمكن للمنسق أن يمدّ جهة التنسيق التي ستحل محل الشخص المغادر بهذه المعرفة عند وصولها إلى الموقع، فتُنتقل بذلك المعرفة والخبرة بنجاح. ويأتي هذا الإمداد بالمعرفة بالإضافة إلى مسؤولية جهات التنسيق بإطلاع وكالاتها بشكلٍ مستمرٍ على تطور العمل في الآلية، على أن تضاف هذه المسؤلية إلى اختصاصات جهات التنسيق.

#### نصائح



لا يكون وجود منسق لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة مختص في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الدافع الوحيد للوكالات لاتّباع ممارسة مدّ 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 تُتصحّح الوكالات بالحدّ من خسارة المعرفة التي تنتج عن دوران الموظفين، بغضّ النظر عن وجود المنسق.

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

على الرغم من أنّ جهات التنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي الهيأكل 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 وألمستويات المرتفعة من دوران الموظفين، حاولت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تايلندا<sup>٤٣</sup> تطبيق نظام يشجع المستفيدين على تبليغ أي موظفٍ يثقون به في الموقع، ويكون الموظفون مدربين على التبليغ عن الشكاوى إلى اللجنة التوجيهية للآلية. في حين يتطلّب النظام ضماداتٍ إضافية للمحافظة على السرية، أظهر النظام أن التوسّع في درجة الموظفين الذي يمكن للمستفيدين تبليغهم بشكاواهم حلّ مشكلة دوران الموظفين في السياقات التي يطول أمدها.

## تعزيز الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

إنّ تعزيز الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عبارةٌ عن استراتيجية أو ممارسة تُدمج بمحاجها الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقافة 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 قضيّة شاملة لقطاعات عدّة، وبالتالي يجب إدماج الحماية منها في جميع أوجه الاستجابة الإنسانية.

وتتضمن بعض الأمثلة:

- تضاف سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأنشطتها إلى عمليات المراجعة الميدانية المنتظمة.
- تحدّد الإدارة العليا في المقرّ الرئيس للوكالات موارد يمكن أن تدعم جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبذولة على الصعيد الميداني.

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

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

- يضمّم وينفذ موظفو إعداد البرامج ومدراء البرنامج، البرنامج بشكلٍ يحدّ من خطر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويضمن أن تُظهر اقتراحات المشاريع كيف ستأخذ الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاعتبار وكيف ستتّنفّذ في كل قطاعٍ تقني.
- يصبح 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 سيما لكتاب 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 لأنّية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تساعد وكالات تقديم المعونة من خلال مشاركة هذه الأدوات وأو استخدامها لوضع أدوات ملائمة محلّياً. SEA 201: Mainstreaming هو مقرر مدته ٢٥ دقيقة يقدم التوجيه بشأن العناصر الأساسية اللازم تواجدها لتعزيز 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 اتباع منظمتك لإجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تعطي هذه الأداة الوكالات أهداف قابلة للقياس، ومؤشرات، وغيرها، لتقييم مدى نجاح المنظمة في اتباع إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

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

## توفير الموارد لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

يتعرّى على الوكالات أن توفر الموارد المالية والإنسانية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية. إذ شغل نقص الموارد إحدى التغرات 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 وأو 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، بالحدّ الأدنى، إلى:

- موارد مالية وأو مساهمات عينية كافية للتوظيف، والمحافظة على قنوات التبليغ، وتنظيم فعاليات توعية وتدريب، وتقديم المساعدة إلى الضحايا إذا كان مقدّمو الخدمات المتواجدون في الموقع لا يقدّمون الخدمات الازمة.
- 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 بـ هيكلة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وانشاؤها

تمويل لبناء القدرات: يجب أن يتتوفر 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 فاعلين، ولذلك يجب إدماج وسيلة لنقل المعارف حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الآلية، وإنما أيضاً تمويلها.

وفي حين أنَّ الآلية تصمم بطريقة تدمج هيكل 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.<sup>٤٤</sup> ويطلب 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 يعُد الاستثمار في جودة الآلية نفسها طريقة مهمة لتقليل التكاليف التشغيلية. فيعد تخصيص الموارد لإعداد آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة استثماراً في المساءلة والجودة.

#### مثال



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

يمكن لآلية تقديم شكاوى مجتمعية مُعَدَّة بشكلٍ ملائم أن تشكّل، في سياقات إنسانية كثيرة، مشروعًا منفصلاً قابلاً للتمويل. فمن منظور التكاليف والفوائد، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون فعالة من حيث التكلفة لأنَّها تشكّل نظاماً منسقاً للتفاعل مع السكان المتضررين. وتصير الآلية أكثر فعالية إذا أدمجت مع آليات تقديم شكاوى مجتمعية وهيكل محلية قائمَة أصلاً، وستظهر فوائدها في قدرة المنظمات على التعامل مع مواردها بشكلٍ أفضل والاضطلاع بالولاية المنوط بها.

### تدخل الجهات المانحة

إنَّ إحدى طرق تشجيع نشاط مستدام للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أن تربط الجهات المانحة بين الامثال ملتطلبات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتمويل المشاريع. بعض الجهات المانحة تطلب حالياً الحصول على دليل على الامتثال للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (مثلاً وضع التزامات متعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والوفاء بها) للحصول على تمويل مستمر. وتعد المشاركة في آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة من بين الطرق التي ثبتت التزامات الوكالة. وفي الواقع، يشجع ربط تقديم التمويل بالالتزام بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على تحقيق أهداف الآلية ونتائجها من خلال فرض الجهات المانحة بعض الضغوط.

#### معلومة



مثال عن التمويل من الجهات المانحة المرتبط بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: يتشرط التشريع في الولايات المتحدة الأمريكية أن تتبني 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 تتفذ المنظمة هذه المدونة في خلال العمليات. ويجب على أي جهة حاصلة على تمويل من الباطن أن تتبني هذه المدونة، على مسؤولية الجهة الحاصلة على التمويل الأساسي.\*

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

<sup>٤٤</sup> إنَّ آلية تقديم الشكاوى هي خطوة إلزامية لضمان المساءلة، كما هو مبين في نشرة الأمين العام للأمم المتحدة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣)، وبالتالي، يكون تمويل هذه الجهود متجلد في تلبية هذه الخطوة الإلزامية.

## ضمان آلية مستدامة

### التدفقات

#### التدفقات

✗ ينتج عن عدم إدماج الآلية في المجتمع المحلي تقصّ في تأييد الآلية وفعاليتها.

✓ يعزز بناء القدرة المستمرة للمجتمعات والمؤسسات المحلية والشركات، استدامة جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتسهم الشبكات الفتوية الفاعلة بين الآلية والوكالات الأعضاء والهيئات المجتمعية على إدماج المجتمعات المحلية في تصميمه نقاط دخول أو خالد معالجة الشكاوى، على سبيل المثال.

✓ يجب تشجيع التواصل المشتركة بين الوكالات، من خلال أساليب رسمية وغير رسمية، ويوصى بتوظيف منسق الآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتكون له نظرية شاملة الآلية.

✓ قد يتوجه عن انعدام التواصل بين الوكالات استجابات مجرأة ووجهات نظر متباينة بشأن أهداف للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتكون له نظرية شاملة الآلية.

✓ ينبع الدعوة إلى إدماج مهمة أن يقوم الموظفون القائمون بالتنسيق لدى الآلية باخبار وكالائهم بصورة منتظمة بالتطورات الحادمة في هذا المجال في صلب اختصاصاتهم. ويجب تشجيع هذه الممارسة عملياً.

✓ ينبع إطلاع الوكالات بشكل مستمر على فوائد تقديم الموارد المالية والبشرية إلى الآلية، مثلاً لجهة تنفيذ التزامات الوكالة في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والالتزام بمتطلبات الجهات المانحة المتعلقة بالمساءلة والمحاسبة من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

✗ ينتج عن دوران الموظفين عادةً خسارة المعرف الواسعة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وألية تقديم الشكاوى المجتمعية.

✗ عدم توفر الموارد الكافية لدى الآلية، بما يشمل الموارد البشرية والوقت والموارد المالية.

✓ قد لا تؤدي الوكالات موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أولوية في سيارات عقود شركاء التتفيد والمعاقدين من البطن، وإنذاها.

✗ قد لا تؤدي الوكالات موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أولوية في سيارات حالات الطوارئ وأوّلويات على استراتيجيات الحماية.

## القسم بـ- هيكلة آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة وانشاؤها

### ملاحظة خاصة

## بشأن مدونات قواعد السلوك الموحدة

لدى معظم الوكالات التي تقدم المساعدة الإنسانية أو تعمل في مجال التنمية حالياً مدونة قواعد سلوك مؤسساتية 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 تشغل سلوكاً محظوراً من شأنها أن تعرقل الجهود الجماعية لتنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

وعلى الرغم من أنه من غير الواقعى توقيع أن تتبّنى الوكالات على اختلاف حجمها نفس مدونة قواعد السلوك ، فإنه من الممكن وضع مدونة قواعد سلوك موحدة للكالات التي تقدم المساعدة أو التي تعمل في موقعٍ محدد. ومن شأن مدونة قواعد السلوك الموحدة هذه أن تعزّز مدونة قواعد السلوك الداخلية للوكالة التي تبقى نافذة ، عوض أن تحل محلها.

### من الضروري أن تعرف

٦٥

من المهم ملاحظة واقع ارتباط مدونة قواعد السلوك الموحدة بموقع عمليات محدد. فتختلف مدونات قواعد السلوك الموحدة من موقعٍ إلى آخر لأنّها تستهدف حاجات المعيين والقضايا السائدة فيه، وترتّب على الاتفاques المبرمة بين الوكالات المعينة العاملة فيه.

ويمكن مدونة قواعد السلوك أن تتحقّق أهدافاً عدّة متعلّقة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

- تقدّم إطار عملٍ مشترك ليتبّعه الموظفون ومجموعة مشتركة من القيم يكتمل التماهي معها. ويساعد هذا الأمر على إخضاع عددٍ أكبر من الموظفين في موقع معين للمساءلة و في نفس الوقت إبراز مجموعة معايير موحدة للسكان المتضررين الذين يحصلون على المساعدة.
- تقدّم استجابة فعّالة لواقع مفاده أن المستفيدين لا يمثّلون عادةً بين الوكالات التي يعمل الموظفون لصالحها.
- إن وجود مدونة قواعد سلوك موحدة يعني أن أيّ أنشطة توعوية حول المعايير الذي يجب على الموظفين الامتثال لها، سواء استهدفت الموظفين أو السكان المتضررين، يمكن أن تجري بطريقة فعّالة من حيث التكلفة والوقت. ويمكن أن يعزّز الاتّساق على نطاق الوكالات الفهم إلى جانب الشعور بالتمكّن.
- على سبيل المثال، عقد اجتماعٍ مجتمعي لإطلاع المستفيدين على أنواع السلوك المحظوظ صراحةً على العاملين في الوكالة الإثنى عشرة العاملة في المجتمع. وبالتالي، لن يكون على كلّ وكالة عقد مناقشات مماثلة مع المجموعة نفسها من الأشخاص في المستقبل.
- يسهل وجود مدونة قواعد سلوك موحدة رصد الحالات وتعقب الاتجاهات بشكلٍ أفضل.
- تساعد مدونات قواعد السلوك الموحدة على تحديد السلوكيات التي تتحقق، أو لا، الوكالات فيها، وذلك من خلال توحيد الأفعال التي تعتبر استغلالاً وانتهاكاً جنسين. وفي حين تختلف التدابير التأديبية من منظمة إلى أخرى، يزيد وضع معايير متفق عليها من اتساق استجابة الوكالات لهذه المسألة ، ويرفع وبالتالي من إدراك الموظفين والسكان المتضررين لموضوعية الوكالة وأستقلاليّة تقديم الخدمات.

## مثال



**قصة نجاح:** وضعت آلية تقديم الشكاوى في تايلندا مدونة قواعد سلوك مشتركة بين الوكالات، أجبرت 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 التايلاندية البورمية.

إذا نظرت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في صياغة مدونة قواعد سلوك موحدة وتبنيها، يجب أن تعني أن الاتفاق على السلوكيات المحظورة قد يستغرق الكثير من الوقت ويؤخذ تضارباً محتملاً مع مدونات قواعد السلوك الداخلية. ولذلك، يجب تحديد القيمة المضافة الإجمالية لهذا التمرير منذ البداية. ويشكل وضع معايير دنيا للوكالات المشتركة نهجاً بديلاً، لأن 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 ، تقدم المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ إجراءات التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) توجيهًا مفيدًا بشأن الخطوات المعينة التي يجب على الوكالات اتباعها للوفاء بالتزاماتها في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

## مثال عن سيناريو\*

فلنفترض أن ثلاثة وكالات منفصلة (أ، ب، ج) أرسلت موظفًا ليستجيب لكارثة إنسانية. ولنفترض أيضًا أن الموظفين الثلاثة قد أُلحقوا بالوحدة نفسها وأن كلًا منهم على علاقة جنسية بمستفيدين. وفق السياسات الحالية، سيتعين على أي تقييم ينظر في مدى ملائمة سلوكهم، مراجعة عقوبهم المبرمة ومدونات قواعد السلوك الخاصة بهدف تحديد من قد يكون منخرطاً و من قد لا يكون منخرطاً في هذا علاقة .

ولنفترض أن الوكالة أ "تشتبه" موظفيها عن إقامة علاقة جنسية مع المستفيدين، في حين يُمنع زملاؤهم في الوكالة بـ عن "العلاقات الغرامية الجنسية مع أفراد المجتمع المحلي الذين يعملون مباشرةً معهم"، على أن تناقش هكذا علاقة، إذا أقيمت، مع المسؤولين عنهم، ويكون على المسؤول حينها تحديد "إجراءات عمل ملائمة بديلة". أما مدونة قواعد سلوك الوكالة ج فتقرّ 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 وبالرضا"، فإنه يُطلب منهم الإفصاح عنها للمسؤول عنهم "لتقديم التوجيه الملائم". ويعمل جميع هؤلاء الموظفون جنباً إلى جنب في الموقعي نفسه ويتغاضون بشكلٍ منتظم مع نفس المستفيدين.

تظهر دراسة الحالات 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. إن عدم الاتساق في ما يعتبر سلوكًا غير مقبول يعني توجيه رسائل مختلفة إلى الجهات المانحة والموظفين والمستفيدين عن معايير السلوك في موقع واحد. ويعني أيضًا ضرورة رصد معايير مختلفة للسلوك في نفس موقع العمليات . أما بالنسبة للموظفين، فهذا يعني تحديد المعايير الملائمة لسلوكهم الشخصي وتحمّل المعاملة المختلفة لزملائهم الذين أقدموا على الفعل نفسه. وهذا يعني، أخيرًا، أن على أفراد المجتمعات المحلية أن يفهموا أي معايير تنطبق على أي موظفين، وأن يقدروا سبب عدم إنفاذ معايير الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل متسق. وباختصار، فإن 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

التحديات	الوصيات
<p><b>X</b> إن مدونات قواعد السلاوك هي وثائق داخلية متكاملة خاصة بالوكالات. ولذلك، ستتعدد هذه الأخيرة في إقرار مدونة قواعد سلوك جديدة إذا شعرت أنها ستحل محل مدونتها الداخلية.</p>	<p>يجب دعوة الوكالات إلى المؤفقة على وضع مدونة قواعد سلوك موحدة، مع إبراز الفوائد المذكورة آنذاك ووافق أن مدونة قواعد السلاوك الموحدة لا تحل محل الوثيقة الداخلية.</p>
<p><b>✓</b> عدّنا ظهر الوكالات استعدادها للتنسيق، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقدّم عمليّة وضع مدونة قواعد سلوك موحدة وتعيمها والتدريب عليها.</p>	<p>✓ حتى عندما تختلف سياسات الوكالات، يمكن إيجاد المعايير الدنيا للسلوك في الانتزامات الديوانية بالحملية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</p>
<p><b>↔</b> تعمدت مذكرة الأمين العام للأمم المأتمدة الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٣٠٣) والإذادات الإضافية لهذه الأفعال أن لا تؤدي بشكّل واضح للسلوكيات التي تشكّل استغلالاً وانتهاكاً جنسين. وقد يكون الوصول إلى اتفاق بين الوكالات على معايير السلوك الملائم صعباً، لا سيما إذا كان للوكالات سياسات مختلفة تحكم الأفعال التي تشكّل استغلالاً جنسياً وانتهاك جنسياً.</p>	<p><b>↔</b> تنتهي مدونات قواعد السلاوك الصراحة في اختيار المفردات وتتطابق صياغتها الكثيرة من المجهود. وقد لا ترغب الوكالات الأعضاء في بذلك الجهد لوضع مدونة موحدة، لا سيما إذا كانت لديها مدونة خاصة ولا ترى أي قيمة مضافة في أخرى موحدة.</p>

احترام السلامه لا للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي  
مشاركة تحقيق نزاهه  
حماية عداله مساعله  
السلامه و الأمان تغيير السلوك السريّه  
السرّيه : تقديم احترام تمكين  
نزاهه انصاف كرامه  
مساعله صوت حمايه  
احترام انصاف  
السلامه و الأمان لا للاستغلال صندوق اقتراحات  
السرّيه الجنسي والانتهاك الجنسي إنسانيه  
حماية مشاركه صوت  
السلامه و الأمان كرامه نهاده  
عداله تغيير السلوك مشاركه  
إنسانيه احترام

## القسم ج

إذكاء الوعي بشأن الحماية  
من الاستغلال الجنسي  
والانتهاك الجنسي

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 و شاملة 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 وقائية مُبرهنة.

**الحاجة إلى تغيير السلوك:** "إننا نملك سلطة، بقىامنا بقيادة سياراتنا البيضاء الكبيرة وتوزيع المعونة، يُنظر إلينا على أننا أشخاص ذوي سلطة. هناك دافعاً لعدم توازن القوى بين موظفي المنظمات غير الحكومية والمستفيدين، من السهل اساءة الفهم والاستفادة من ضعف المستفيدين.

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

مثل التوعية بشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أحد الوظائف الأساسية لـالحماية 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 مهنية وقائية. على آلية الشكاوى المجتمعية الانخراط في عمليات الوقاية التي تهدف ليس فقط إلى إطلاع الموظفين عن السلوكيات المحظورة وشأنو الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بل أيضاً إعلامهم بالنشاطات التي تستدعي تغييراً في السلوك. ينبغي أن يكون الغرض من أي تدريب للموظفين هو القضاء على ثقافة قبول امكانية حصول الإساءة، وتحديداً دفع المسيئين المحتملين من الاعتداء على الأشخاص الذين يجب أن يكونوا محل حماية بمقتضى الوظائف المنسوبة اليهم .

**معلومات**



يتضمن تغيير السلوك على مستوى موظفي المعونة الإنسانية ما يلي: فهم أنهم مسؤولون أمام المجتمعات المحلية وعليهم أن يكونوا متباينين مع أراء وتعاليم المجتمع المحلي، والانخراط في علاقة محترمة ومتوازنة مع أعضاء المجتمع، والمساهمة في تخفيض عدد حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

**مثال**



وجد تقييم المشروع النموذجي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في كل المواقع أن المستفيدين أفادوا بأنهم يتمتعون باحترام متزايد من قبل الموظفين بعد تطبيق آلية الشكاوى القائمة على المجتمع المحلي. وفي نقاشات حلقات التركيز، أفاد كل من المستفيدين والموظفيين 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 وآلية الشكاوى المجتمعية. ويعتبر موظفي المساعدة الإنسانية فاعلين محتملين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويعتبرون أيضاً داعمين محتملين وقنوات إبلاغ خاصة بالمشتكين 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 الموظفي العاملين في المجال الانساني التدرب على ما يلي:

- ماهية الإساءة والاستغلال الجنسيين والالتزام الدولي القائم مناهضتها
- دور الأفراد ومسؤولياتهم في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين
- الإبلاغ عن الاحوالات واجراءات الاحالة داخل وكالاتهم وآلية الشكاوى المجتمعية
- السلوك المناسب لموظفي المساعدة الإنسانية
- 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 وتحمّل الوكالات المسؤولية عن تدريب موظفيها على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين،<sup>٤٥</sup> لكن يجب على آلية الشكاوى المجتمعية أن تضمن توفير أنشطة كفيلة 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 والوجه 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. ومن الأمثلة الشاملة ما يلي:

- الدليل الأساسي لتدريب اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين .
- تدريب اليونيسيف للمدربين على العنف 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 موقع اضافي.
- اختبارات المعرفة والموقف والممارسات مقارنة المعرفة الأولية بتلك المكتسبة بمرور الوقت.

<sup>٤٥</sup> 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".

## الفصل الأول موظفو الشؤون الإنسانية : التدريب وبناء القدرات

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

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

في الوقت الراهن، تحفظ وكالات كبيرة بممارسة راسخة في عقد تدريبات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي للموظفين تتضمن كيفية التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومسؤوليات العاملين في المجال الإنساني تجاه السكان المتضررين. وتمثل 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



#### أدوات

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

الميداني لنفس الموضوع. ففي حين أن للعديد من الوكالات مدونة سلوك تصف السلوك المحظوظ، فإنه لا يزال من غير الواضح للكثير من الموظفين ما إذا كانت الإجراءات 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 توفر 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 وقبتهم، وإبلاغها إلى الميدان بما يكفي من السلطة والتوجيه الواضح.<sup>٤٦</sup>

#### من الضروري أن تعرف

٥٥

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

\* MOS #٢ "يبلغ الموظفون بشكل منتظم عن كيفية رفع تقرير أو شكوى والإجراءات 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 والإساءة 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 التباس بشأن تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أنه أحد المجالات التي يمكن أن تختلط فيها سياسات الوكالة، وأن الموظفين في أحد الواقع 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.

<sup>٤٦</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥) # ١: يتطلب التنفيذ الكامل معايير التشغيل الدنيا "تدريبياً فعالاً ومستمراً 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 ملمساعدة الموظفين والسكان المتضررين على تحديد السلوك غير اللائق. ويمكن أن تأخذ آلية الشكاوى المجتمعية هذه الأمثلة وتعديلها لتوضيح كيف يمكن أن تعامل كل مدونة قواعد السلوك الخاصة بكل وكالة عضو مع السيناريو.

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

## من الضروري أن تعرف

٦٥

الآثار المترتبة على خرق مدونة السلوك: أي إجراء تأديبي يتخد بحق الموظفين لارتكابهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي سيؤدي 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 تدعى 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 والاستجابات المتعلقة بالحماية من مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين".

## مثال



التغيير السلوكي في آلية الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بخصوص كينيا: وجّد تقييم نهائي للمشروع سنة ٢٠٠٧ أن التلقى بخصوص الأمان الوظيفي هو السبب الرئيسي وراء انخفاض حالات التبلیغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، حيث يطلب من موظفي المساعدة الإنسانية أن يقوموا بالتوقيع على مدونة قواعد السلوك الملمزة عند التوظيف. يخاف المعلمون الآن من التعرض للطرد، لذا لم يعودوا يمزحون مع الطلاب حول القضايا المتعلقة بالجنس. لم يعد المعلمون يتطلعون إلى الزواج من طالبات المدرسة اليافاعات بعد أن كان ذلك ممارسة عادلة في السابق. تبين هذه النتائج الآن القيمة الرادعة لمدونة قواعد سلوك قوية: فالجنة المحتملون سيرتدعون عن ارتكاب جرم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما يكون هناك سبب قوي لديهم للاعتقاد بأنهم قد يطردون من عملهم جراء القيام بذلك.

\* لجنة الإنقاذ الدولية، "التقييم النهائي، مشروع منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين" (سبتمبر ٢٠٠٧)، نيري، كينيا.

## نتائج الحالات كأداة للتغيير السلوكي

## نصائح



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

تعتبر مواقف الموظفين الرافة لخطورة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عامل خطر حقيقي في السماح للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالاستمرار. واعتماداً على الثقافة المستشرية داخل الوكالة أو الموقع المحلي، قد يجدون الاستغلال الجنسي الذي يتحقق "منفعه" إسامة غير حقيقية، مما يسمح بانتشار ثقافة القبول السلبية بتلك الأفعال. و من السهل رؤية لماذا تم السماح لهذا السلوك بالانتشار، بالنظر إلى ندرة توقيع الاجراءات التأديبية بحق جناة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>٤٧</sup> 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".

<sup>٤٨</sup> 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> ويمكن 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 متنبئاً



الشعور بالإفلات من العقاب على الأفعال الإجرامية: توفر الاتفاقيات الدولية لممثلي وكالات الأمم المتحدة حصانة من الملاحة الجنائية في بعض الحالات حتى تتمكن الأمم المتحدة من الاضطلاع بمهامها بصورة مستقلة.\* وتعتبر العديد من تصرفات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بموجب القوانين الوطنية جريمة وكذلك انتهاكاً مدونة 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 والمحasanات التي تنص عليها هذه الاتفاقيات تعني أنها محميين □ من أي ملاحة جنائية في حالة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو غيرها من الجرائم □. ويدل هذا الشعور بالإفلات من العقاب على حدوث فشل خطير في المسألة. 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 والمحasanات: وهذه الاتفاقيات لا تنص إلا على حصانة الموظفين من □الأفعال الرسمية التي يؤدونها 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 المستفيدين، وبالتالي فإن موظفي الأمم المتحدة ليسوا في مأمن من المقاضاة الجنائية ضد أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.\*\*

\* انظر اتفاقية امتيازات الأمم المتحدة وحقوقها (١٣ شباط / فبراير ١٩٤٦) واتفاقية فيما بيننا للعلاقات الدبلوماسية (١٩٦١).

\*\* انظر أيضاً "دليل التحقيقات" التابع لمكتب خدمات الرقابة الداخلية ٣٧١ / ST / AI ، الفقرة ٢٠٤ [ M ] لا يُركب السلوك الإجرامي كجزء من وظيفة رسمية" وحيث يمكن أن تكون الحصانة التنازل عنها إذا "من شأنها أن تعيق بطريقة أخرى مسار العدالة".

## التدريب قبل التوظيف / المخادرة

ينبغي أن يتلقى جميع الموظفين تدريباً مستمراً على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي طوال فترة ولائهم، ولكن ينبغي إجراء أول تدريب عند التوقيع على مدونة قواعد السلوك قبل بدء العمل. وسيكون 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 والتواقيع على مدونة السلوك هو أكثر نفعاً من حيث تذكر التواقيع من مجرد توقيع يتضمن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، إذ غالباً ما لا يقوم الموظفون بقراءه وأو تذكر الأحكام الدقيقة. ويتمثل التحدي في اجراء هذا التدريب الأولى 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 الإستراتيجيات مع الوكالات المشاركة لضمان فهم الموظفين القادمين إلى الميدان التزامات مناهضة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل بدء العمل.

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

## أفكار مبتكرة لتدريب الموظفين

استخدم دليل إدارة الأمم المتحدة للسلامة والأمن للبلاغ الأمني قبل أن يتم نشر أي موظف في الميدان، للتدريب على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين قبل أن بدء العمل. و يمكن للموظفين أن يتقدمو إلى اختبار على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل توزيعهم كجزء من توجيههم الوظيفي، وأن يكون اصدار الشهادة الأمنية ومدفوّعات المنح اليومية مرتبطاً بإكمال تدريب الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين. و من شأن هذا أن يكفل أن 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 مراكر تنسيق آلية الشكاوى المجتمعية التابعة لكل وكالة بالطريقة التي تحدّد 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 رواتبهم عام ٢٠٠٦ ، شملت كشوفات المرتبات الفردية معلومات تحت 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 بمليئها 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 الأبعاد الرئيسية التي تحفل بالنوع الاجتماعي والأطفال وحقوق المرأة. مثلاً في ٢٥ تشرين الثاني/نوفمبر: اليوم الدولي لرفض العنف ضد المرأة والعشر من ديسمبر: يوم حقوق الإنسان.

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

## تدريبات إضافية للمدراء

يحتاج المدراء بصفة خاصة إلى التدريب على ماهية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعلى التزامات مقرّتهم 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 بوقف منظمتهم بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وعلى التزامها بإدماج الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في تصميم البرامج وتقديمها.

### معلومات



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 (٢٠٠٢) وبيان الالتزام (٢٠٠٦) والتي تم إدراجها في مدونة قواعد سلوك المنظمة تتطلب من جميع الوكالات الإنسانية خلق بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة على تلك البيئة وترويج تطبيق القواعد المؤسساتية. و على المدراء في جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير هيكل تحافظ على بيئة خالية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

بالإضافة إلى ذلك، كثيراً ما يكون المديريون 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 حالة 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 تدريبيهم على التزامهم بالإبلاغ عن جميع شواغل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وعلى دعم موظفيهم في الحفاظ على بيئة قمع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

٥٠

- أدوات**
- المجلس
- الدولي للوكالات الطوعية
- توجيهات بناء منظمات أكثر أماناً تتضمن معايير خاصة للمدربين لتقديم التقارير.

كن متنبئاً



يواجه المدراء ورؤساء المكاتب الميدانية مهمة صعبة تمثل في تنفيذ التوجيهات من المقرر 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 باللتقيده بها.

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

## تدريب المسؤولين عن التنسيق المعينين 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 مساعدها 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.

معلومات



يعين على مراكز تنسيق آلية الشكاوى المجتمعية أن تدير توقعات المشتكين بعناية، بالنظر إلى مدى تنوّع 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 الحادث 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، و ذلك بغرض تعزيز قدرتهم على التعرف على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عندما يختلط بهم سائل آخر.

## بناء قدرات القائمين بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

ستؤدي التدريبات المنظمة تنظيماً جيداً إلى بناء قدرات مماثل الوكالات الأعضاء على المشاركة في إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عن طريق غرس المهارات التقنية اللازمة للتنفيذ والرصد. وإذا 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 المنضررين بمتطلبات العملية واستخدامها 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 المستفيدن 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 بكل 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 هيكلًا غير رسمي للقائمين بالتنسيق (جهات التنسيق المجتمعية، نظام الإبلاغ عن الشخص الموثوق به، وما إلى ذلك)، ينبغي أن يتلقى هؤلاء الأشخاص أيضًا 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 يتفهم بدقة مدونات قواعد السلوك وإجراءات التظلم الخاصة بهم و سيحتاجون إلى نفس الفهم فيما يتعلق بالإجراءات الإبلاغ والتحقيق الخاصة بالوكالات المشاركة الأخرى، مما سيتمكنهم من معرفة كيف تحال الشكاوى المشار إليها. وسيتعين 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 تعطي قوانين البلد المضيف الشكاوى المتعلقة بالموظفين العاملين في المؤسسات التي تركز على الأطفال (مثل دور الأيتام، المدارس أو مراكز الرعاية خلال ساعات النهار). ويجب 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 أيضًا 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 الشاكين.

**نصائح**

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

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تنسيق اجتماعات منتظمة و متوازنة للقائمين بالتنسيق بالوكالات. فالاجتماعات المنتظمة تسهل تبادل المعلومات حول ثلاثة قضايا: ١) التدابير التي تضعها جميع الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لمنع ومعالجة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ؛ ٢) الحوادث المؤقتة (الحفظ 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 للأالية تقديم الشك = او المجتمعية النظر في إنشاء قائمة طوارئ للموظفين المدربين والمختصين بالحماية من الإساءة والاستقلال الجنسيين. إن تصميم مثل هذه القائمة داخل البلد، أو حتى على مستوى العالم، يمكن أن يساعد وكالات الإغاثة في تحديد الموظفين المدربين تدريبيًا جيداً لنشرهم في الميدان ، وفي الوقت نفسه توفير الدافع الوظيفي للعاملين في المجال الإنساني ليصبحوا مثقفين في مجال الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين .

يجب أيضًا 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 المعمق الإجراءات التفصيلية المتعلقة بإحالة الشكاوى، و عمليات معالجة الشكاوى بالنسبة لوكالات 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.

## الفصل الأول موظفو الشؤون الإنسانية : التدريب وبناء القدرات

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

### من الضوري أن تعرف

٦٥

يجب أيضًا إعلام قادة الكتل الرئيسية في الموقع بأالية تقديم الشكاوى المجتمعية ودعوتهم إلى أنشطة التدريب المترافقه. يجب على آلية 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 آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وهذا يشمل التأكد من أن منسقي الكتل هؤلاء على دراية بأالية 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 المعنى بالعنف المبني على النوع الاجتماعي ويعزز مبادئ ومسؤوليات الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين الرئيسية، ويتعاونون مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية حول تقديم المساعدة للضحايا وإحالة الدعاء.

## 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. وقد لا يكون لدى منظمات الإغاثة الصغيرة مدونة سلوك خاصة بها تتعلق بالحماية من والاستغلال 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 أيضًا (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 وتحديداً 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 انتلاقاً من المقر الرئيسي فقط. ومع ذلك، عندما تلعب آلية 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 بأالية الشكاوى المجتمعية
- الأطر الزمنية للتحقيق
- أعباء الإثبات لجميع الوكالات ذات الصلة

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

<sup>٥١</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٢ ، المؤشر: "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 # ٣: تعزيز الردود على معاين 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

التعديلات	التعديلات	التعديلات
<p>✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدأب عن تلقي جميع الموظفين تدريباً حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بعد التوظيف ودورات تدريبية إضافية بعد ذلك. كما يجب تقديم مدونة قواعد السلوك وتوضيحها لجميع الموظفين الجدد والواقع عليها مع عقد التوظيف.</p> <p>✓ ملارقة متزنة من الفهم، ينبغي إجراء تقييم أولي للمعرفة في وقت توظيف الموظفين وإجراء اختبارات شهادية بعد ذلك لقياس الغ THEM المكتسب مع مرور الوقت.</p>	<p>قام العديد من الوكالات بجعل الموظفين المعينين حديثاً يقومون بالتوقيع على مدونة السلوك الخاصة بهم مع قسم الموارد البشرية لكنهم لا يقومون بذلك إلا إذا كان الموظفون يترؤسون بالفعل ناهيك عن فهم المدونة.</p>	
<p>✓ يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قابلة للذككيف مع قدرات الوكالات المختلفة ومستعدة للدعوة / التدريب على قضائية الشكاوى المجتمعية. يجب أن تأخذ زمام المبادرة في تطوير حرمة تدريبية شاملة حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتعتمدها الخاصة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وليس سياسات الوكالات المشتركة الأخرى أو آلية الشكاوى المجتمعية نفسها.</p>	<p>✓ سيكون لدى مختلف الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية قدرات مختلفة لإجراء تدريبات للموظفين. وبشكلها توفر الموارد ووحدة التدريب الخاصة بالوكالة لإسبابها وأجراءاتها راغبة، إن تطبق وحدة التدريب الخاصة بالوكالة الأخرى أو</p>	
<p>✓ تطوير أدوات الرصد والتقييم والأطر لرصد أنشطة النوعية والتأثير. يمكن أن يشير تحليل البيانات حول حوادث واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تفاصيل في المناطق التي تم فيها انتشلاة التوعية. ولكن تكون ملائمة لمستخدمين فيكيف يتظرون إلى سلوك الموظفين تجاههم مؤشر آخر للتغيير السلوك.</p>	<p>✓ والانتهاك الجنسي إلى ما إذا كانت حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تتفاصل في آليات الشكاوى المجتمعية.</p>	
<p>✓ الدعوة إلى "استراتيجية رفع الوعي من أعلى إلى أسفل": ينبغي للوكالات أن تدعم استراتيجيات زيادة الوعي على مستوى الإدارة / الإدارية العليا، وأن تنقل هذه الأمور إلى الميدان للتنفيذ. هذا يعزز التوجيه المقرر للدعم للنظامات وكالة الحماية من الإساءة والاستغلال وكل وكاتلة.</p> <p>✓ استخدام استخلاص / نقل المعلومات مع منسق الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.</p> <p>✓ فضمان المعرفة المؤسسية عند تعيين الموظفين، حيثما يكون ذلك ممكناً.</p>	<p>✓ قد يكون هناك عدم اتفاق بين الشركا، حول قواعد النوعية. قد يقاوم بعض الموظفين المشاركة في التدريبات، و / أو يتم منعهم من الحصول بسبب الأولويات / التوجيهات المنشطة من قبل المديرين.</p> <p>✓ لا يزال موظفو المكاتب الميدانية غير مدربين للالتزامات مقرائهم الرئيسية المتعلقة بمشروع بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين.</p> <p>✓ معدل تعيين الموظفين: سيقوم المدربون على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وأالية الشكاوى المجتمعية بمقداره وأو تغير 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 لجن واحد دون تغيير.**  
اقباس من ورشة أفضل الممارسات، كيغالي ٢٠١٥

يعد رفع مستوى الوعي لدى المجتمع المتأثر بخصوص الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين جزءاً أساسياً من أنشطة آلية الشكاوى المجتمعية. فيجب إخبار جميع المجتمعات في الواقع التي تقدم فيها المنظمات الإنسانية المساعدات حول ماهية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودور آلية الشكاوى المجتمعية في مكافحته. وفي حالة وجود الحماية من الاستغلال والانتهاك 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. وفي غياب برامج التوعية، فإنه لن يتم تمكين أعضاء المجتمع المحلي تأكيد حقوقهم 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 تعامل معهم

الوكالات الإنسانية للقيام بأنشطة تلك الوكالة، بما في ذلك المتطوعين والمقاؤلين المحليين. و يمكن أن يؤدي سوء فهم تعريف العاملين في المجال الإنساني إلى عدم الإبلاغ عندما يضطر المستفيد إلى التساؤل عما إذا كانت شكاوه 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 التحيز 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 الإحالت 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 مدونة 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 تناهِ أممه معه.
  - سائق تابع للأمم المتحدة يقدم رحلات بمرتبة الأدمم المتمحدة الرسمية إلى تلاميذ المدارس القررويين 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 خادم مطبخ ما لم ينم معها.
- أمثلة على الانتهاك الجنسي
  - لاجئ يعامل ينطلق حواجز من قبل منظمة دولية، يجذب لاجئة تجمع الطعام إلى مستوى مهجره ويعتني بها، معلنًا 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 عاشرة. \*\*\*

\* 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 تضمين هذا التمييز بمشاركة جميع الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية.

\*\*\* أمثلة مأخوذة من "دليل التدريب على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات"

### معلومات



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. تأكيد 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 المستفيددين تقديم أي شيء في المقابل.

**للمزيد 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 و الانتهاك الجنسيين مُفيدةً فحسب، بل يجب أيضًا أن يستدعي عملية تغيير السلوك. الهدف هو تقليل المخاطر العامة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لدى السكان عن طريق مكافحة الأعراف الاجتماعية والعقليات والثغرات في المعرفة التي تسمح وتشجع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بعض الأحيان. وفي حين يتمثل الدور الأساسي للعمل الوقائي في تغيير سلوك الجناة المحتملين بالإضافة إلى جعل

هذا الأمر هو محور الجهود التعليمية، فإن الفهم الحقيقي لحقوق المستفيددين ومسئولييات 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 ومسئلة المنظمات والقضاء على وصم الناجين.

### أدوات



#### قياس نجاح فعاليات التوعية

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

### مثال



تغيير السلوك والمعرفة التي أثيرت في المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: تلقى القائمون على تقييم المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تقارير من أعضاء المجتمع المحلي حول زيادة مفهوم السلامة وثقة المجتمع في آلية الشكاوى المجتمعية في كلا الموقعين التجاريين 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 ٤١ %.

\* أقل من ٨٠ % يقليل في شمال كيفو، جمهورية الكونغو الديمقراطية، وما يزيد قليلاً عن ٨٠ % في ميلكاديدا 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 الطيبة 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، وستواصل دعم هذه القضية لأنها قضية جدية بالاهتمام."

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

**نصائح**

**مقاربة للتواصل تقوم على الحقوق:** "موظفو المنظمات الإنسانية مسؤولون أمام المستفيدين بوجوب قواعد سلوكهم الخاصة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين"؛ و"المساعدة الإنسانية مجانية، ليست مشروطة بالصالح 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 تقلص 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 تعامل جهود التواصل مع استراتيجيات التكيف الضار في محاولة للحد من مكامن الضعف، ويجب تطويرها من خلال مقاربة تقوم على الحقوق، يتماشى مع التدخلات التي تعالج التمكين والنوع الاجتماعي والمساعدة الإنسانية كحق وليس كتفصل.. وستكون هناك حاجة إلى رسائل توعوية 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 دائمًا أهمية الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إذا كان " مجرد علاقة" - أي عندما يحصل المستفيد على زيادة في توزيع الملواد الغذائية أو الملواد 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 ومتراخة ثقافياً يصعب العمل معها. وقد استجابت اللجنة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية من خلال تنفيذ "مقاربة حقوق على الحقوق" للتصدي لنظرية "المنفعة المكتسبة" المضادة للإبلاغ والوصم الراسخ.

**من الضروري أن تعرف**

بعض 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 متماشة 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 وتحطيط الأنشطة بطريقة تعاونية، أو ستكون الرسائل غير متماشة.

<sup>٥٢</sup> المعابر 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 معابر السلوك وآلية الإبلاغ في المنظمة)" المؤشر ٢: "قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة حول أدوات ومواد التوعية التي سيتم استخدامها لأنشطة زيادة الوعي للمستفيدين."

## الفصل الثاني : المجتمعات المتأشرة

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

#### أنواع أنشطة التوعية

نصائح



ليس رفع الوعي المجتمعى حملة إعلامية تحدث مرة واحدة. اذ 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 ممكн من التغطية واستيعاب للمجتمع. و يمكن أن تشمل الأساليب أحداً واسعة النطاق ومنتديات نقاش أصغر ومفصلة حسب الجنس وتشجع المحادثات التفاعلية. و يمكن أن تشمل تدريب المدربين لقيادة 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 قلّك المجتمع لهذه القضية. و بغض النظر عن نوع الأحداث التي يتم عقدها، فمن المهم أن تأخذ بعين الاعتبار الحساسية الثقافية، وتعكس حاجز 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 تناح لأعضاء المجتمع المحلي الفرصة لمناقشة الأسئلة وطرحها في بيئه يشعرون فيها بالراحة. كما يمكن أن تعقد هذه المحادثات الأكثر حميمية من الأحداث الجماعية بين ٢٠-١٥ 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 حدتها مشاورات المجتمعات المحلية على أنها ضعيفة بشكل خاص. كما يجب أن يظل التراسل قابل للتكييف على أساس الاحتياجات المعلنة للمجتمع واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يتم تحديدها من خلال رصد الشكاوى.

#### تصميم رسائل الحماية من الاستغلال و الانتهاك 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 ومتدرجة إلى جميع اللغات ذات الصلة داخل المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية توسيع الرسائل عبر وسائل الإعلام المطبوعة والمحادثات الإذاعية والمحادثات المجتمعية ومواد الاتصال في مجال تعلم المعلومات (IEC) وما إلى ذلك لتحقيق أقصى قدر من إمكانية الوصول إليها. و يمكن لحلول الرسائل الإبداعية مثل العروض المسرحية الخاصة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين التي ينسها أعضاء المجتمع أن تنقل الوعي وتحسن قلّك المجتمع للرسائل. و يعد المسرح أداة مرئية مفيدة تسمح للمجتمعات بالتعبير عن مفاهيم معقدة بطريقة مفهومة. كما يمكن للاستشارات المجتمعية أن تكون فعالة للغاية لغاية معرفة وسائل الإعلام التي تعمل بشكل أفضل بالنسبة لهم.

دوات



كانت الرسائل البسيطة الفعالة في المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات "عدم التسامح مطلقاً مع الاستغلال الجنسي، والاتهام الجنسي"، و "المساعدة الإنسانية المكانة" (للغات المناسبة).

نصائح



آلية الإبلاغ غير فعالة إذا كان المستفيدون لا يعرفون كيفية الوصول إليها. يجب أن تكون المعلومات حول كيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية واضحة وبسيطة، ويتم تقديمها باللغة (اللغات) المحلية و / أو تكتيمد مرئي. \*



**Zero Tolerance  
for Sexual Abuse and Exploitation**

เราไม่ทันกับความรุนแรง และการทารุณของเพื่อน

လိပ်နည်ပတ်သက်သော မတော်မတရားအဖို့၏ကျင့်မြင်နှင့်အပြတ်ထုတ်ခြင်းတို့၊ ကို  
လွှာစွဲနှင့်ပြုဆည်လုပ်

\* صورة من تايلاند لآلية الشكاوى المجتمعية: منع الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي، في مخيمات الحدود التايلاندية / بورما للباحثين.

بناء القدرات

في المجتمعات المحلية المتضررة التي تكون فيها الأمية شائعة، غالباً ما يحدد الأشخاص النازحون أصدقاءهم كمصدر أساسى للمعلومات عن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.<sup>53</sup> وقد يكون من المفيد إجراء التدريبات لصالح المستفيدين المهتمين، من أجل بناء قدراتهم على رفع الوعي حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وآلية الشكاوى المجتمعية بين أقرانهم. وقد أعرب المستفيدون الذين أُجريت معهم مقابلات في مخيم ملقداً للجئين في إثيوبيا ومن خلال آلية الشكاوى والتعليقات بشأن الفساد في منظمة الشفافية الدولية في كينيا عن اهتمامهم بتلقي مثل هذا التدريب.

جوابات



- يمكن أن تساعد مجموعة أدوات تعبيئة المجتمع ، مثل SASA! (<http://raisingvoices.org/>) في تصميم استراتيجيات التوعية.

يمكن أن تساعد الأدوات المساعدة على تغيير السلوك في تصميم استراتيجيات للحد من ثقافة قبول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. راجع اتصالات تغيير السلوك في حالات الطوارئ في اليونيسف (تستهدف بالدرجة الأولى المخاطر الصحية في الكوارث الطبيعية).

ادارة التوقعات

قد يستخدم المستفيدين آلية الشكاوى المجتمعية لتقديم شكاوى حول مجموعة واسعة من القضايا، إذ قد تكون الفرصة الوحيدة للتعبير عن وجهات نظرهم. و تخاطر آلية الشكاوى المجتمعية برفع التوقيعات بأنها ستتعالج جميع الأخطاء ومن ثم تخلق خيبة أمل. و يجب أن تعمل الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية بشكل وثيق مع المجتمعات المحلية وجعلهم في مجموعات صغيرة لشرح كيفية عمل آلية الشكاوى المجتمعية وماذا يمكن معالجة بعض الشكاوى في حين لا يمكن معالجة البعض الآخر، ولماذا لا يمكن تقديم بعض الخدمات.

٥٣ استناداً إلى اسطلاغات المعاشر والمواقف والمبارات (KAP) أجريت خلال المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات في جمهورية الكونغو الديمقراطية وأشخاصها.

## الفصل الثاني: المجتمعات المتأثرة

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

### معلومة



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 المستفيدين. و يمثل هذا سببا آخر لضرورة تسجيل الشكاوى الخارجية عن نطاق الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي .

## تشقيق المجتمع الأوسع

من المهم أن يفهم كل من يتفاعل مع المستفيدين أو الذين قد يتأثرؤن بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبادئ التي تدعم آلية الشكاوى، بالإضافة إلى فهم كيفية عملها عملياً. ليس موظفو 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 المضيدين 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 المحظوظ، 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 يسهم 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 المضييف بدلاً من مخيم منفصل. زادت آلية الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية في مشروع اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التجريبي من جهودها في تشقيق أعضاء المجتمع المضييف، بعد أن بدأت في تلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منهم.

## قصص نجاح للتوعية

الموسيقى لنقل الرسائل الرئيسية: كانت الإذاعة والموسيقى، في البرنامج التجاري 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 حدثت التغيرات في مجال الحماية/السلامة وانعدام الوعي بين أولياء الأمور والمسؤولين عن واجباتهم فيما يتعلق بمسؤولياتهم.

حملة الحقوق المتعلقة بالصحة الجنسية والإيجابية بقيادة الشباب - بوليفيا: أجرى الشباب مقابلات مع مستخدمي المركز الصحي حيث عرضت خدمات حقوق الصحة الجنسية والإيجابية الصديقة للمرأهقين 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 والشفرات في تقديم الخدمات.

## التوعية بالمجتمعات المتأشرة

التجذبات	التوصيات
X من الصعب قياس تأثير أنشطة التوعية على تغيير السلوك.	✓ تطوير أدوات الرصد والتنبئ والاطر لرصد أنشطة التوعية وتأثيرها. ويمكن أن تشمل هذه التقنيات التقنيات الذاتية للمستخدمين غير الرسميين، واستطلاعات معرفة موافق وموارسات أكثر رسمية.
X قد تخلق الوسائل المخالفة ارتباً إذا لم تكن موحدة.	✓ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية توقيع مهنة تنسيق الرسائل المخالفة من الوكالات المختلطة إرتباً إذا لم تكن موحدة.
↑ عملية ذات هدف شامل (أي بناء القدرات) وليس مجرد مجموعة من الأنشطة.	✓ عندما يواجه النقاش حول الغرض من إذكاء الوعي، ينبغي أن تشدد بمحنة آلية الشكاوى المجتمعية على الوكالات المشاركة بأن زيادة الوعي هي عملية ذات هدف واضح.
↑ قد يكون هناك ارباك أو اختلاف في الرأي بين الوكالات بشأن الأنشطة التي تتطوي عليها التوعية.	✓ ينبع إدراج أنشطة التوعية في الاختصاصات الخاصة بجهات التنسيق التابعة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وينبع آلية الشكاوى المجتمعية من أن تدعى الوكالات إلى أهمية أنشطة ا لنفع والتوعية على وجه الخصوص، حسب المفروض.
X يمكن حفظ أولوية التوعية كنشاط وقائي عندما تكون الوكالات مقتلة بقضايا فورية تهدى الحياة.	✓ لتصميم حملة مراسلة تستخدم صورة بسيطة لتشجيع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تحدث إلى أعضاء المجتمع الذين تم تدريفهم 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 و المناسبة.





القسم د

## الحماية و المساعدة

## القسم د. الحماية والمساعدة

# 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. وتحتاج 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

٦٥

ملاحظة حول المسؤوليات: ان وضع آلية إحالة لتوفير المساعدة لا يحل أو يلغى مسؤولية مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذين يجب أن يخضعوا للمساءلة على أفعالهم إدارياً وقانونياً. ولا تقلل المساعدة المقدمة من قبل مقدم الخدمات بأي شكل من الأشكال من المسئولية 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 إنتهاك مزعوم. ويلزم قرار الأمم المتحدة A / Res / 62/214 بتقديم المساعدة والدعم الأساسيين لمقدمي خدمات التقييم الاستراتيجي (انظر ملحوظة توضيحية أدناه) كجزء من مقاربة شاملة 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 للشكوى من جانب آلية الشكاوى المجتمعية أو التحقيق في القضية من قبل الوكالة المعنية.

### من الضروري أن تعرف

٦٥

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.

<sup>٥٤</sup> استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها. ٢١٤/٦٣ / A / RES (٢٠٠٨ / مارس / ٧ آذار)

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

## ملحوظة توضيحية

يعرف دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي "مقدم الشكوى" بأنه الشخص الذي يزعم أنه قد تم ارتكاب جريمة استغلال واعتداء جنسي ضدها، و "ضحية" كأحد الذين تم إثبات ادعيته ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولموافقة موقف دليل مساعدة الضحايا مع الوكالة التي تقضي عدم اعتماد المساعدة على إثبات الشكاوى، يوضح هذا الدليل أنه يحقق لجميع المستكينين من الضحايا الحصول على تقييم فوري لاحتياجات.

بالإضافة إلى كونها التزاماً دولياً من قبل الوكالات الإنسانية، فإن المساعدة السريعة والملامحة هي أيضاً أفضل الممارسات في آلية الشكاوى المجتمعية نظرًا لأن تقديم الشكاوى قد يعرض الأشخاص لخطر الانتقام إذا لم تكن الوكالات الأعضاء مجددة. ويمكن أن يؤثر هذا الخطر على الرغبة في الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وبالتالي يجب على آلية الشكاوى المجتمعية حماية المستكينين بشكل واضح للحفاظ على الثقة في المنظومة.

### معلومات



قد يحتاج المستكينون 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 المستكينين تقييماً لاحتياجات.

## المساعدة الفورية

بمجرد استلام آلية الشكاوى المجتمعية شكوى ما، فإنه يجب إجراء تقييم فوري لاحتياجات الشخص المستكين فيما يتعلق بالصحة والأمن والحالة النفسية والاجتماعية. ووفقاً 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 منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك / آلية الشكاوى المجتمعية، أو مثل مفهوم من آلية الشكاوى المجتمعية تم تدريبيه على توفير المساعدة للضحايا، أو من خلال هيئة مساعدة خاصة بالضحايا موجودة على الموقع. وينبغي أن يتلقى مقدمو الشكاوى المساعدة والدعم الأساسيين وفقاً 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 وتفيد بأى 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 وذكراً لمعالجة النطاق الواسع للنتائج المترتبة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يتضمن ذلك مساعدة أكثر تعقيداً وأطول أمداً بعد التتحقق من صحة الشكوى من خلال تحقيقات الوكالة. وعلى سبيل المثال، في حالة فتاة يجب عليها ترك المدرسة نتيجة استغلال أو اعتداء

جنسي، قد تقوم آلية الشكوى 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 وظفتها.

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

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

### القسم د. الحماية والمساعدة

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

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

**مثال**

في آلية الشكاوى المجتمعية في جمهورية الكونغو الديمقراطية، يتم تقييم احتياجات المساعدة لصاحب الشكوى فور تلقي الشكوى. ويجب 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 الشكوى، وإذا تم تحديد احتواءها على إدعاء استغلال واعتداء جنسي، فيتم إعادة تقييم احتياجات مقدم الشكوى لضمان عدم الحاجة إلى مزيد من المساعدة الفورية وت تقديم المساعدة الكافية. بعد ذلك، تواصل آلية الشكاوى المجتمعية مراقبة احتياجات مساعدة الضحايا وت تقديم 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. وبشكل إجمالي، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية:

- إجراء تقييم للخدمات والفحوصات المتاحة للحصول على الدعم الصحي والقانوني والنفسي والاجتماعي والمادي.
- وضع خطة إحالة وقائمة بوكالات الإحالة لتقديم معونة فورية ودعم أطول أجلًا (انظر نموذج مسار الإحالة لمساعدة الضحايا في الملحق ٤).
- تحديد ميسري الدعم مساعدة الضحية-مقدم الشكوى في الوصول إلى الخدمات.
- تحديد معايير السرية وجمع البيانات والتتنسيق 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 الشكوى المجتمعية بنسخة من كل إحالة.

**أدوات**



- يقدم دليل مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٩) معلومات حول إنشاء آلية لمساعدة الضحايا، ويمكن تعديلاها 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. ويجب أن تكون كل مساعدة ودعم متعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والإنتهاك الجنسي مكملاً وليس تكراراً 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 تلبي الحد الأدنى من المعايير التشغيلية، فإنه يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دمج عملية الإحالة مع تلك البرامج. و عندما لا توافق أنظمة الخدمة الحالية مع المعايير الدولية، فإنه 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 الهيئات.

## 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 وأو الحمل غير المرغوب فيه ، جمع الحد الأدنى من الأدلة الجنائية، التوثيق الطبي ورعاية المتابعة. ويجب على العاملين في مجال الصحة اعتبار أن ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يعانون من إصابات مستمرة غير مرئية، خاصةً 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. وينبغي 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/الشاكى عند وضع خطة أمن أو حماية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن بعض ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يتم نبذهم بسبب المعتقدات الثقافية التي توصى الناجين من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه الخصوص.

مثال



وجد تقييم للمشروع التجاري للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أنه في كلا الموقعين، لم تتناول خدمة تقديم المساعدة "الكراء" القوية الكامنة في المجتمع للناجين من برامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" بصورة كافية، ويجب أن يتضمن توفيرهاً أفضل لمساعدة على المدى الطويل. وقد وجد العديد من الضحايا أن نظم العدالة المحلية "تعمل بشكل أساسى ضد مصالح الضحية" من حيث معالجة وصمة العار والنبذ من قبل المجتمع، مثل الدعوة إلى مغادرة النساء للمخيم أو الزوج من الجاني المزعوم. و يجب على آلية الشكاوى المجتمعية معالجة مثل هذه القضايا، سواء بشكل فردي من خلال تقديم المشورة والدعم المبادىء، 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 التوعويض. ومع ذلك، ينبغي مساعدة الضحية-الشاكين في العثور على ملجاً/أو ملابس وأو 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 ومتابعتها عند الضرورة. و يجب أن تتصدى الاستجابة لأى مخاطر مستمرة ساهمت في وقوع حادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأولى، 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 و مأمومة. 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.

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

### القسم د. الحماية والمساعدة

مثال



في محاولة لضمان سلامة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في المناطق النائية جغرافياً التي يغطيها المشروع التجاري 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.

ويجب 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.

نصائح



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

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.

### 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 شكواه. ويمكن لمقدمي الخدمات القانونية الذين يعملون مع آلية الشكاوى المجتمعية أن يساعدوا مقدمي الطلبات على فهم العملية الإدارية للهيئة القضائية لمتابعة قضائهم، كما يجوز لهم مساعدة صاحب الشكوى على فهم كيفية متابعة دعوى مدنية أو جنائية ضد الجاني المزعوم بموجب القوانين الوطنية.

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

ويجب 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 تمنع المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم.
- معلومات عن الإجراءات والجدالات الزمنية وأية أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تفي بمعايير 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 بمعايير 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 مقدمي الخدمات

تحتاج العيادات والأفراد وغيرهم من 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 لاحتياجات الخاصة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

#### مثال



يجب تدريب مقدمي المساعدة الذين سيعملون مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لتلقي الحالات 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 مقدم الشكوى / الضحية

تعتبر الملاحظات التي تقدم إلى مقدم الشكوى من وكالة التحقيق حول قضيته شكلاً قوياً ومبشراً من مساعدة الضحايا. إن معرفة أنه تم تناول الشكوى والتحقيق فيها بشكل صحيح، وخاصة تلقي اتصالات بشأن نتيجة القضية، يمكن أن تسمح للضحية بالبدء في التعافي و انهاء 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 تتبع الشكوى 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 بالدعائية بين الوكالات المشاركة لتبني وجهة النظر هذه.

#### أدوات



#### تضمن المنصة

المشاركة لإعداد التقارير التي طورها المشروع التجريبي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وسيلة لتبث ورصد تفاصيل إحالة مقدم الشكوى إلى الخدمات.

#### نصائح



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

<sup>٥٦</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥). بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم: ٩؛ "إبلاغ موظفينا ومجتمعنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهم".

## ضمان المساعدة

التحذيات	الوصيات
<p>✗ لدى الوكالات تشيراتات متعددة لم يشأ مستفيدين، خاصة في وضع المزاجين داخلياً (أي خارج إطار مخيم مغلق ومرافق). ويمكن أن يشير هذا مقاومة حول ما يدرج تحت تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مما يؤدي إلى إيكار مساعدة الضحية.</p>	<p>✓ يجب ألا يؤثر التعريفات المتعددة على تعريف المستفيدين في الاستجابة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويجب أن تشمل المبادئ الإنسانية جميع المساعدات الإنسانية بعض النظر عن المرك السياسي أو هوية الضحية. ولذلك، ينبغي ألا تتجاوز مناقشات الوكالة بشأن من يشكل "مستفيداً" الخطط المطروض على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ولا تؤثر على هوية الناجين من برنامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإحالته الحوادث إلى الوكالات المعنية من قبل آية الشكاوى المجتمعية، والأهم من ذلك ألا تعيق الوصول إلى المساعدة.</p>
<p>✗ لا تكون المساعدة المناسبة لمعالجة الشكاوى طويلاً لدى المحمل أو فيروس نفس المانعة البشرية متاحة دائمًا. فعلى سبيل المثال، حالة الملواثة للطفل المولود من أحد الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في معظم الولايات غير محددة قانونياً.</p>	<p>✓ يتيح تعيين مقدمي المساعدة على المدى الطويل والمساعدة المتاحة في الموقع بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة التابعة لآلية الشكاوى تحسين ممارسات المساعدة.</p>
<p>✗ ينبع أن تتفق جميع الجهات الفاعلة (ال أصحاب المشغلة في آلية الشكاوى المجتمعية وموظفو الأمن وتقديم الخدمات) على المسؤولية عن مساعدة الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات أمينة (آلية تقديم الشكاوى المجتمعية)، والأشخاص الذين تم تحديدهم في إجراءات التشغيل الموحدة المعمول بها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع جداول زمنية دورية بحيث تكون الملفقة متاحة دامياً عند الحاجة.</p>	<p>✓ يتيح تعيين مقدمي المساعدة على المدى الطويل والمساعدة المتاحة في الموقع بوضوح في إجراءات التشغيل الموحدة التابعة لآلية الشكاوى المجتمعية تقديم المساعدة في الأماكن التي تكون فيها غير ممنوع فيها. ومع ذلك، في الحالات التي قام فيها مقدم الشكاوى بتغيير أو سحب ادعاءه مقابل التعويض، يجب أن تقدم آلية الشكاوى المجتمعية جميع الخدمات الطبية والنفسية المجتمعية والسلامة الأساسية وفقاً لما ي pemtene تقييم الاحتياجات.</p>
<p>✗ في بعض الأحيان، يختار الضحايا إسقاط الشكاوى لأجل تسوية ودية، وعلى سبيل المثال: قبول التعويض لغير شهادتهم أو سجحها، الأمر الذي لا يؤثر فقط على قدرة الوكالة على التتحقق، بل ويحمل أيضاً أن يمنع الضحايا من الوصول إلى خدمات المساعدة الفرنسية.</p>	<p>✓ يجب أن تؤكد الحالات الإعلامية على الأهمية المجتمعية لتقديم الشكاوى، على سبيل المثال: ترويج رسالة مفادها أن الإبلاغ قد يمنع تعرض أحد أعضاء المجتمع المحلي من التعرض للاستغلال والانتهاك الجنسيين.</p>

## ضمان المساعدة

التحذيات	التوصيات	
<p>✓ يتعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الوكالات المختصة في النظام القانوني المحلي، داعية دائمًا لاحترام حقوق المصالح.</p> <p>✓ عندما لا تتحقق القوانين المحلية بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان وأو عندما تكون بعض الأفعال التي تشكل انتهاكًا أو جنسياً أو اغتصاباً غير قانونية ومحظوظة بالمصالح المجتمعية، ينبغي أن تذكر التوعية للمجتمع المفترض بالضرر على الفرق بين الجنسين ومدارات السلوك الخاصة بالوكالات - أي على الرغم من أن عمل المستغلال والانتهاك الجنسي غير مخالف للقانون، فإنه لا يزال يعتبر عملاً "خطاطاً" وفقاً لمدونة السلوك التي وقفتها الجماعي المزعوم.</p>		
<p>✓ يجب أن يأخذ توفير المساعدة بعين الاعتبار تأثير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على عائلات ضحايا وشهود المستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند إجراء تقييم الاحتياجات.</p>		
<p>✗ بسبب علاقات القوة بين الجناه والانتهاك الجنسي تأثير إضافي ضار على عائلات الناجين والشهود على الحادث.</p>		
<p>✓ يعود الأمر إلى قرار هيئة التتحقق عن ما إذا كان يجب إحالة ادعاءات المستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى السلطات الوطنية لما قضاة جنائية محتملة، مع الأخذ بعين الاعتبار بشكل مثالي. لا يؤثر قرار إرسال الدعوى الجنائية على سحق صاحب الشكاوى في الحصول على خدمات المساعدة الأساسية، بما في ذلك التدابير الأهمية والمساعدة القانونية، وهذا مستقلان عن بعضهما البعض.</p>		
<p>✗ لا يملك بعض مواقع الاستجابة خدمات تتعلق بمساعدة قوية في حالات العنف الجسدي والإنتهاك / الآية الاجتماعية والتي يمكن أن يرتبط بها نظام إصلاح مساعدة الجنائية من المستغلال الجنسي والإنتهاك / الشكاوى المجتمعية.</p>		
<p>✓ قد يكون المصالح المجتمعية إعلام المستفيدين حول خدمات المساعدة المنشطة وكيفية الوصول إليها ووجودها وأن تكون مجانية.</p> <p>✓ كما يجب على آلية الشكاوى المجتمعية وضع مخطط بياني يوضح عملية الإحالة لمساعدة الضحاب، والتي يمكن استخدامها أثناء التدريب للموظفين والمستفيدين لفهم الجهات الفاعلة ذات الصلة والخدمات المتوفرة في الموقع.</p>		

## القسم د. الحماية والمساعدة

# 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.

**لزيادة من المعلومات حول تقديم مقدمي الشكاوى المجتمعية لمساعدة**

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

تغير 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 حظراً واحداً موحداً على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

### معلومات



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

ينظر إلى الوقاية تقليدياً على أنها الخطوة الأولى في مقاومة 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 الآلة 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 المستفيدون؟ غالباً ما يكون من الأسهل تعليم السكان المتضررين وتمكينهم، على سبيل المثال، لغير 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 المسينين المحتملين من انتهاك واجبهم في حماية الأشخاص المعرضين 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. ويجب 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. وسوف 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 متوقفة.

## تطوير وتحريم السياسات الداخلية

تعتبر السياسات المؤسسية القوية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومدونات قواعد السلوك أدواتاً رئيسية للوقاية، لأنها هي اللواحة التي يستخدمها الوكالة في النهاية لمحاسبة الجاني. وعلى الوكالات واجب إقامة هذه السياسات،<sup>٥٧</sup> فضلاً عن كتابة خطة عمل لتنفيذ هذه السياسات. وينبغي 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 والانتهاك الجنسيين<sup>٥٨</sup> على سبيل المثال عن طريق إجراء تحقيقات شاملة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعاقبة مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المثبتة بشكل فعال يرسل رسالة وقاية 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 ملطفها أنه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد أي عامل يقدم مثل هذا الادعاء بحسن نية.<sup>٥٩</sup> إزالة خوف الموظفين من الإبلاغ بسبب الانتقام تشجع عن الإبلاغ وتحث تأثيراً رادعاً على المجرمين المحتملين.

بالإضافة إلى الحاجة إلى وضع السياسات، يتبعن 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>٦٠</sup> كما يجب أن تتأكد الوكالات من أن جميع المتطلعين والمقاولين الجدد يفهمون أدوارهم وأدوار ومسؤوليات الآخرين لحماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وسياسات ومدونات السلوك المنطبقة عليهم ، وعواقب مخالفة السلوك.<sup>٦١</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 مستوىوعي 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>٦٢</sup> وينبغي أن تعزز التدريبات الالتزام بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/سوء السلوك، وتذكر الموظفين بأن هناك سياسة للحماية من الانتقام. ويمكن أن يجعل وجود مدونة سلوك موحدة بين المشاركين في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التدريب المشترك بين الوكالات أكثر بساطة وأكثر كفاءة للتنسيق.

<sup>٥٧</sup> 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".

<sup>٥٨</sup> 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".

<sup>٥٩</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٢: "تم نقل السياسة / معايير السلوك إلى الموظفين الحاليين والإدارة العليا (في المقر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل الدورات التعرفيّة ودورات التدريب لتجديده المعلومات)".

<sup>٦٠</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٦ "التوظيف الفعال وإدارة الأداء" المؤشر ١: "تتأكد المنظمة من أن جميع المشرحين 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 التعرفيّة والدورات التدريبية لموظفينا".

<sup>٦١</sup> 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 والانتهاك الجنسيين

جزءاً من الإشراف على الموظفين وتقييم الأداء ، ويجب أن تشمل تقييمات الإدارة العليا احترام الالتزام بإنشاء والحفاظ على بيئة منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتعزز تنفيذ المبادئ

لمعرفة المزيد عن محتوى تدريبات الموظفين، انظر فصل هذا الدليل حول "العاملين في المجال الإنساني: التدريب وبناء القدرات".

٦٢. كما يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة للمساعدة في التخطيط وإجراء تدريبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وفي وضع قواعد السلوك المشتركة" في هذا الدليل.

راجع "مذكرة خاصة حول قواعد

السلوك المشتركة"

يجب أن يفهم المستفيدون حقوقهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمعايير والإجراءات ذات الصلة بالحماية من الاستغلال والانتهاك 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 والانتهاك الجنسيين ومشاركة هذه الأهداف بوضوح، بالإضافة إلى أدوات مواد التدريب مع مكاتبها الميدانية.<sup>٦٣</sup> وبالإضافة إلى 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 متمسكة ومتسمة 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 والانتهاك الجنسيين وفقاً لنظرة المستفيدين أنفسهم، وتوجيهه 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 ضمان عدم إعادة تعيين أو إعادة انتداب مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى العمل الإنساني، سواء في نفس الوكالة أو في وكالة أخرى. ولتجنب إعادة التوظيف داخل نفس الوكالة، يجب أن تحفظ إدارات الموارد البشرية سجلات كاملة للإجراءات التأديبية. و من الناحية المثلالية، 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.

<sup>٦٢</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (# ٢٠١٢)، المؤشر ٣: "تشمل عمليات الإشراف وتقييم الأداء الالتزام بالمشاركة في تدريبات قواعد السلوك (أو ما شابه) التي تشمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" و المؤشر ٤: "تشمل تقييمات الأداء للإدارة العليا الالتزام بإنشاء والحفاظ على بيئة منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ SGB / 2003 / ST أو مدونة السلوك".

<sup>٦٣</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (# ٢٠١٢)، المؤشر ٤: "التواصل الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات المتعلقة برفق وعي المستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" المؤشر ١: "بلغ المقر الرئيسي بالتفصيل التوقعات المتعلقة بذلك الجهد لزيادة الوعي للمستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ما في ذلك معلومات عن معايير السلوك الخاصة بالإدارة وآلية الإبلاغ)" و المؤشر ٢: "قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة حول أدوات مواد التوعية التي سيتم استخدامها في أنشطة رفع وعي المستفيدين": بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩: "بلغ موظفينا ومجتمعنا بانتظام عن التدابير المتخذة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهم".

و يمثل إعادة انتداب الجناء مشكلة كبيرة في مجال الحماية، لا سيما عندما يتم تعين الجناء 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 يسيروا استغلال الأشخاص واستغلالهم دون عقاب. كما أنه يصبح وضعاً يحتمل أن يكون خطراً بالنسبة للشخص الذي أبلغ عن الحادث، حيث من المرجح أن يكون لدى المترکب فكرة واضحة عن الشخص الذي قدم الادعاء أثناء إجراء أي تحقيق.

### معلومة



ان 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

تحسين عمليات التوظيف في سياق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا ، ٢٠١٣ ، فرق العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وللمعنية بشؤون الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

لا يوجد حالياً أي اتفاق مشترك بين الوكالات بشأن تقاسم السجلات التأدية 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 أصحاب العمل السابقين للمرشحين للعمل لضمان عدم تعرض مقدمي الطلبات لإجراءات تأدبية ناتجة عن خرق مدونة قواعد سلوك صاحب العمل السابق (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي). كما يجب عليها أن توخي بشدة بأن يتحقق قسم الموارد البشرية بشكل شامل من إقرارات السجلات الجنائية، إلى جانب المؤهلات وسجلات التوظيف السابقة قبل التوظيف.<sup>٦٤</sup>

### كن متنبهًا!



الاتفاق بين الوكالات على الحد الأدنى من المعايير لتجنب إعادة توظيف مرتکبي 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 و الانتهاك الجنسيين و ذلك من خلال إضافة شرط الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين إلى عقودهم (راجع مذوج بنود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين للعقد في الملحق ٤).<sup>٦٥</sup>

<sup>٦٤</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٦ ، المؤشر: "لتلزم كل منظمة بتحسين نظام مراجعتها والتدقيق في سوء التصرف السابق". تنص المبادئ التوجيهية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وللمعنية بتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) على أن سياسة التوظيف في المنظمة يجب أن تشمل الفحوص المترتبة، بما في ذلك الضوابط الجنائية، لوفاء بهذا المبدأ. انظر أيضاً بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٣: "مع مرتکبي الاستغلال والانتهاك الجنسي من إعادة تعبيتهم أو إعادة نشرهم (في الميدان)".

<sup>٦٥</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) #٢ "الترتيبات التعاونية" المؤشر: "تدرج نشرة الأمين العام (ST / SGB / 2003/13) أو مدونات السلوك الخاصة بها في شروط العقد العامة" و المؤشر: "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 محدداً للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويذهب إلى أبعد من بيان عام متعلق بـ مدونة السلوك. وينبغي أن ينص على أن القواعد الواردة في نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو الالتزامات المماثلة غير التابعة للأمم المتحدة ٦٦) تطبق على جميع الأطراف في العقد وتوضح النتائج القانونية إذا لم يف الشرك 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 ممكّن 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

نظراً 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 تعين 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 إشارةً على فحص مزاعم آلية الشكاوى المجتمعية في عملية التوظيف. وعندما لا يكون بالإمكان إنشاء 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 التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن موظفي الوكالة في كلا الموقعين لا يفهمون سياسة وكالاتهم فيما يتعلق بالإبلاغ عن المخالفات بشكل واضح، وأن سياساتهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين - إن وجدت - هي التزام ملزم على الموظف مباشرة. و يمكن 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 ٢ نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبين الالتزام (٢٠٠٦) ، اللذان يحددان هذه المعايير لكل من وكالات الأمم المتحدة والوكالات غير التابعة للأمم المتحدة.

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

الوقاية	التحذيات	الوصيات
<p>◀ كثيراً ما يتم تهميش أنشطة الوقاية من قبل الجهات الفاعلة في الميدان لأنها لا تستجيب على الفور لحالات الطوارئ (أي "غير مقدمة للحياة").</p>	<p>◀ يجبر على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بدور إلزامي على التنسق بين الوكالات، مثل تصميم رسائل المجتمع والآليات تشمل الواقعية - وأن تكون متاحة لمساعدة الوكالات عند الطلب.</p>	<p>▶ يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدعى بشكل منتظم إلى أن تفي الوكالات بالتزاماتها الحالية من الإساءة والاستغلال الجنسيين القائمة</p>
<p>◀ العديد من أنشطة الوقاية هي مسؤليات الوكالات، وليس لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أي سلطنة على إجراءات الوكالة.</p>	<p>◀ يمكن لعدم وجود سياسات موحدة بين الوكالات أن يجعل من الصعب تقديم سياسة واحدة وضمن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للمجتمع المحلي.</p>	<p>▶ يجبر على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أخذ مزمام المبادرة في إنشاء أدوات التوعية التعبانية التي تعكس جميع سياسات الوكالات المشاركة فيما يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي . وفي الحالات التي قد لا تكون فيها سياسة موحدة ممكنة، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تجميع وتنقيف الاختلافات بين السياسات، مع الاستمرار في الدعوة إلى أن وجوب أن تقي السياسات بالمعايير الدولية الدنيا.</p>
<p>◀ مدرستات الموارد البشرية بين الوكالات الأعضاء.</p>	<p>◀ يجدر الإلتزام بتعزيز الاستجابات لمزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يتضمن "جهوداً مترافقه لتعديل توصيات منع إعادة توظيف الأفراد الذين تتعرضوا لعقوبات تأديبية من أجل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". و يمثل البيان والتوصيات أدوات مفيدة للدعوة إلى تحسين</p>	<p>▶ في حين أن عمليات التوظيف بين الوكالات ليست متماثلة في الوقت الحالي ، فقد أصدر مديرية الجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات توصيات في عام ٢٠١٣٠ من أجل تخفيف مخاطر المسؤولية التي تأتي من توظيف شخص لديه سوابق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (المذكور أعلاه). وبإضافة إلى ذلك فإن بيان الجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين (٥١٠٢) الذي عزز الالتزام بتعزيز الاستجابات لمزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يتضمن "جهوداً مترافقه لتعديل توصيات منع إعادة توظيف الأفراد الذين تتعرضوا لعقوبات تأديبية من أجل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". و يمثل البيان والتوصيات أدوات مفيدة للدعوة إلى تحسين</p>

**القسم د. الحماية والمساعدة****ملاحظة خاصة****حول سبل كسب العيش****تعريف**

سبل كسب العيش هي وسائل لكسب العيش، وتشمل قدرات الناس وممتلكاتهم ودخلهم وأنشطتهم الالزمة 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. وتعتبر برمجة سبل كسب العيش بمثابة تعليم أنشطة توليد الدخل مثل الزراعة والتجارة وتربية الحيوانات، مما يمكن المشاركين ويعيدهم 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 مباشرةً بمنع العنف القائم على النوع الاجتماعي - وبالتالي الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين- تمكين السكان المتضررين والوحيد من عوامل الضعف عن طريق نقل المهارات القابلة للتسويق لفائدة السكان الضعفاء. وتوفر 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 الواقع 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**

٦٥

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 استراتيجية 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 تتقلل 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). ويؤدي البرنامج إلى التمكين الاقتصادي وزيادة الاستقلال التي يمكن أن تقلل من عوامل الخطر لأي عضو في المجتمع. وهو أيضًا نموذج مستدام، لأن متلقى برنامج كسب العيش يمتلكون مهاراتهم الجديدة ويعيدونها إلى المجتمع و/ أو الواقع الجديد. وبالإضافة إلى ذلك، تخلق تجربة العمل المشتركة تعلم مهارة ما جواً مفتوحاً حيث يصبح المستفيدون مرتاحين للحديث بين بعضهم البعض في إطار سياق اجتماعي جديد. وعند 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 متنبهًا!

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 سُبل كسب العيش من بعض عوامل الضعف التي قد تسهم في إخاض المستفيد للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ولكنها لا تعفي سلوك الجاني بأي شكل من الأشكال، ويجب ألا تستخدم أبداً لتشويه أو تحريف الدافع 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 استراتيجية الوقاية الشاملة (على سبيل المثال، مع رفع مستوىوعي 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

٦٥

في إطار نفس المخاوف المتعلقة بإنشاء نظام آلية الشكاوى المجتمعية الخاص بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لا يُنصح 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. وربط مسار إحالة المساعدة الخاص بـ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ببرامج سبل كسب العيش الموجودة مسبقاً وتجنباً لازدواجية الجهد.

لمعرفة المزيد عن الارتباط بآليات المساعدة القائمة، راجع فصل هذا الدليل حول "ضمان المساعدة السريعة والملاعبة لمقدمي الشكاوى والضحايا".

## تأثير اجتماعي

يقضي الأشخاص المشاركون في مشاريع سبل كسب العيش التي تتطوّر على جانب تعاوني وقتاً معاً في الأنشطة التي لا تولد الدخل فحسب، بل وتتوفر 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. والتوعية للمجتمعات المتضررة.

لمعرفة المزيد عن مجموعات التركيز ، راجع فصل هذا الدليل حول "التوعية للمجتمعات المتضررة".

## الفصل الثاني: أنشطة وسياسات الوقاية

### القسم د. الحماية والمساعدة

**مثال**



في دلو أدوبي إثيوبيا، بدأت وكالة واحدة بشكل مستقل برنامج سبل كسب عيش منخفض التكلفة باستخدام مواد خردة من مشاريع الإسكان القائمة لتعليم النساء بناء مقاعد ليقمن ببيعها بعد ذلك. وقد أفادت النساء أنهن كن يمتنعن بتعلم المهارات الجديدة ويثنمن الدخل الذي ولدته وان كان قليلا، بينما يستمتعن بشكل خاص بالفرصة الجديدة للالتقاء مع النساء الأخريات الولائي يشاركن في المخيم متابعة 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 الموقع 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 المعاين جسدياً أهدافاً الأساسية للانتهاك ، قد لا تكون برامج تدريب المهارات متاحة للمجموعات الأكثر خطورة.

**مزيد من المعلومات حول الاستشارات المحلية**، راجع فصول هذا الدليل حول "إشراك السكان المتضررين" و "إشراك المنظمات غير الحكومية الوطنية، ومنظمات المجتمع المحلي، وهيأكل المجتمع".

الإحالة هذه في ذلك الموقع.

**مثال**



في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال والانتهاك 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 ميلكاديida 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 المعتمد 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.

## الإحالة إلى برنامج سبل العيش

النحوين	التوصيات
X تبخر المفادة الاقتصادية في برنامج كسب العيش ، واجبها البرامج السابقة مشكلة المستفيدين الذين قدموا مطالبات استغلال واعتداء جنسي مزورة لي يتم تصفيتها في برنامج سبل كسب العيش.	⇨ في برنامج سبل كسب العيش التي لا تكون مخصصة لضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (كما هو موصى به في هذه المذكرة الخاصة)، لن تضرر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى القائم بشأن تلقي مطالبات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الاحيائية فقط للوصول إلى فوائد توليد الدخل. ففي إطار برنامج أوسع يمكن لمجتمع الأشخاص المحتاجين التقدم بمقابل، ويمكن إسالة مقدمي الطلبات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي إلى البرنامج حسب الاقتضاء.
⇨ سيكون منسق الحمادلة من الاستغلال والانتهاك الجنسيين /آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مسؤولاً عن تنسيق الإحالة إلى برنامج قائم، بحيث يبذل أصحاب المصلحة الذين لا يعطون الأولوية للإحالات المتعلقة بسبل العيش.	⇨ يرجح المصالحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عدم منح الأولوية لبرامج سبل كسب العيش بسبب النشاط الزائد، لا سيما كاستراتيجية الوقاية، لأنه لا يتعافى بايقاد الحياة على الفور.
X إن توفير برنامج سبل كسب العيش للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط سيعرض المشاركين للموسم الذي قد يصبح ضعيف. ويكون اعتبار جميع المستفيدين من الضحايا المحتملين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لذلك يجب أن يكون "الناجي" من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" معياراً واحداً فقط في اختيار المستفيدين للبرنامج.	⇨ يجب أن تربط آلية تقديم الشكاوى المجتمعية برامج سبل كسب العيش بـ"الانتهاك الجنسي فقط". وأن يستثنى والانتهاك الجنسي فقط. وذلك لتجنب وصم الباجي وأنه يمكن أن تؤدي سبل كسب العيش لمستفيدتين عن طريق الحد من مجموعة واحدة من عوامل الضغط. و يمكن اعتبار جميع المستفيدين من الضحايا المحتملين للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، لذلك يجب أن يكون "الناجي" من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" معياراً واحداً فقط في اختيار المستفيدين للبرنامج.
X في بعض المواقع، يتعرض الأشخاص من الذين يتلقون مساعدة مادية لخطر الاعتداء من قبل أفراد المجتمع.	⇨ قم بإجراء تقييم للمخاطر قبل الارتباط ببرنامج سبل العيش. قد لا يكون من المستحسنربط بين برنامج كسب الرزق - إن وجد في مثل هذا الوضع.
⇨ لا يبعد ارتباط ببرنامج سبل كسب العيش أمراً إزاماً لتوفير المقاومة والمساعدة من برنامج الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبدئي، ويجب استخدامه فقط عندما تتفق آلية الشكاوى المجتمعية بأدائها ستكون مفيدة للمجتمع.	⇨ قد يتحقق موقع الاستجابة إلى برنامج سبل كسب العيش التي تقي وعابر الإشراف - على سبيل المثال، معايير اختيار موضوعية، ومطابقة الأنظمة للاحتجاجات السوق المحلية، إلخ.



احترام  
للاستغلال  
الجنسى والانتهاك الجنسى  
مشاركة تحقق برق  
السلامة والأمن  
السلامة و الأمان تشhir السلوك السرية  
السرية  
تصكين  
نزاهة  
صوت حماية  
احترام  
انصاف كرامه  
السلامة والأمن  
السلوية  
حماية مشاركة صوت  
السلامة والأمن كرامه نزاهة  
عدالة تغيير السلوك مشاركة إنسانية احترام

القسم هـ

# رصد وتقدير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

القسم ٥. رصد وتقدير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

## الفصل الأول:

# الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج

### أفضل الممارسات



يجب أن يكون لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية نظام مطبق لتقدير أدائها بما يتضمن فعاليات لإذكاء الوعي وإجراءات للتعامل مع الشكاوى واتجاهات وأفهاط شاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. واستنادا إلى رصد وتقدير فعالية الآلية، فعلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تشارك في تعديلات البرنامج المنتظمة لضمان صلاحية النظام واستهدافه للاحتياجات المحلية.

يعتبر الرصد والتقييم المنظمين عنصران أساسيان في تقييم ما إذا كانت آلية الشكاوى تعمل وتتكيف بشكل صحيح مع السياق المحلي لاستخراج الدروس المستفادة وإجراء التحسينات الازمة 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

٦٥

عند إجراء تعديل للبرنامج، على الوكالات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون واعية بشكل خاص عن كيفية تعريف الآلية للمستهلكين للخطر عن غير قصد. كما يجب أن تضع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في اعتبارها أي عمليات للبرامج قد تكون وصمة عار على المشترين/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 مجهلة 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 والموافق والممارسات ("KAP") المقدمة قبل آية مبادرة وأثناءها وبعدها عن خطأساسي يمكن من خلاله قياس التأثير بعد إعداد الآلية.
- يمكن أن تسفر استبيانات رضا المستفيدين أيضًا عن معلومات ثمينة لتهذيب 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 الازمة في ضوء البيانات وردد الفعل الجديدة.

## مثال



في الموقع التجاري 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 والموافق 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 جهوداً إضافية لتعزيز اللجان النسائية في المخيمات وزيادة التدريب للنساء والفتيات.

## أدوات



استخدم قوائم المراجعة لأنشطة التنفيذ والتدريب وما إلى ذلك لضمان إنجاز جميع المهام الازمة لوضع وصيانته آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بطريقة موضوعية وفي الوقت المناسب. و يمكن قوائم المراجعة المكتملة أيضًا من المحافظة على سجلات واضحة لما تم إنجازه ومن قبل من، من أجل التقييم لاحقًا. انظر مثلاً إلى "ورقة HAP لرصد الاستغلال والوقاية من إساءة المعاملة والاستغلال الجنسي".

## المساءلة

يتحقق تعديل البرنامج السليم أكثر من مجرد الحفاظ على فعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. انه أيضا وسيلة قوية للمساءلة أمام السكان المتضررين. إذا التمس أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ردود الفعل والتعليقات 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 يتربّ 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. و كحد أدنى، فإن وجود سجلات آنية حول التدريبات المنعقدة سيؤدي إلى تقليل ازدواجية الجهد وتجنب إرهاق الموظفين وزيادة المعلومات على المستفيدين. كما سيشجع 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 الواقع يتلقى أحدهاً 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 الخطير 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 آخذ في الارتفاع بل لأن المستفيدين قد حسّنوا الوصول إلى المعرفة عن آلية الشكاوى. وسوف يأخذ تحليل الإتجاهات السليم في الاعتبار الارتفاعات التي تعكس نتائج ناجحة لإذكاء الوعي (أي زيادة استخدام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية).

#### مثال



منذ تاريخ تشغيل آلية الشكاوى في المشروع التجاري لجمهورية الكونغو الديمقراطية وببداية أنشطة التوعية تلقت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ٤١ شكوى متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في فترة ٨ أشهر. ولا 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. بدلاً 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 وتضييع المال والموارد، وفي نهاية المطاف، آلية غير مستدامة. وان من أفضل الممارسات في جمع المعلومات استخدام استبيانات رضا المستفيدين والمعرفة والموافق 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.

#### معلومات الاستبيان :



- يمكن أن تراوح الأسئلة الملتقطة 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 وأو الوكالة المختصة توفر ردود الفعل والتعليقات الكافية على لشكوى، إلى مدى الرضا عن كيفية التعامل مع قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يمكن للأسئلة استبيان المعرفة والموافق والممارسات أن تقيس مدى فهم قنوات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لإعداد التقارير وتصورات أكثر مرتكي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والموافق تجاه الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويجب إجراء اختبارات المعرفة والتوعية في وقت مبكر من عملية تطبيق 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 تغير هذه الآراء بمرور الوقت بالنظر إلى تفاعل المستفيدين مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وما يطرأ من تغيير على السكان. و من المهم أن يتم جمع المعلومات بانتظام لالتقط التغيير في المواقف وتنمية المجتمع.

في حين أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قد تكرس استثمارات كبيرة من الوقت والموارد لتبني 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 إلى حين أن تتفق الوكالات حول التدريب في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يكون منسقاً بشانه في الموقع، فإنه ستكون هناك مستويات مختلفة من الوعي حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند موظفي مختلف الوكالات العاملة في نفس الموقع. و حالياً، ليس لدى العديد من الوكالات نظام مراقبة منظم لتتبع تطور موقف موظفين و السلوك تجاه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. و يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الوكالات في الموقع ملراقبة وتتابع نتائج دورات تدريب الموظفين من أجل الحفاظ على رؤية شاملة للمعرفة في الموقع وتجنب ازدواجية الجهد وملء 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 وافي 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 المستقة من الحفظ القوي للسجلات وتتبع البيانات والتواصل مع أصحاب المصلحة، يمكن لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية تعديل برامجها لضمان استمرار صلاحية فعاليات إذكاء الوعي ومليئها لفجوات المعرفة وأنها تدار من خلال استخدام طرق مناسبة اجتماعية.

## ٢. التعامل مع الشكاوى

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراجعة ما إذا كانت الآلية تحافظ على الأطر الزمنية والإجراءات 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 بهاته الخاصة بكفاءة. في بينما تفقد الآلية السيطرة المباشرة على الشكاوى بمجرد إحالة الادعاء إلى الجهة المعنية للمتابعة، فإن هناك عدة إجراءات يمكن و يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية رصدها. إن أكثر الجوانب أهمية في معالجة الشكاوى هو ضمان احترام الأطر الزمنية وأن الشكاوى تنقل إلى الكيان المناسب وأن المشتكين/الناجين يتلقون ردود فعل و تعلیقات 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 حالة الادعاءات وإحاله المستفيدين للمساعدة ومسؤوليات الإبلاغ. ومن الواضح أن إحالة الادعاءات في الوقت المناسب هي خطوة مهمة في المسائلة تجاه كل من المستفيدين والوكالة المعنية، ولكن جميع الأطر الزمنية ذات معنى. إن 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.

## الفصل الأول: الرصد والتقييم مع تعديل البرنامج

القسم هـ. رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

### الإحالات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراقبة وصول الشكاوى 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. و هذه النظرة العامة ضرورية لحفظ 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 لتقدير 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 والتعليق لتصل إلى الناجين/المشتكيين والحفاظ على نظرة عامة عن العدد الإجمالي من الحالات الجارية في موقعها، ومن الصعب ترتيب معلومات محيّنة 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 بالإجراء ؟
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 الحالات.

يجب أن تحفظ 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 يتم رصد النظام ككل من أجل الامتثال لمعايير المساءلة.

#### من الضوري أن تعرف



بالنظر إلى أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية سوف تلتقي حتماً شكاوى بشأن قضايا غير متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن مستوى المتابعة وردود الفعل الممنوعة للمستفيدين بشأن جميع الشكاوى سينعكس على جودة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أعين المجتمع. و إذا كان لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية القدرة وخاصة إذا اختارت اللجنة التوجيهية إنشاء آلية مساعدة واسعة النطاق بدلاً من آلية مخصصة فقط لاستغلال 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 مراقبة جميع الحالات المزعومة للتحقيق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع طلب تأكيد الإسلام ، وتشجع الوكالة لإرسال تأكيد بأن الادعاء تم استلامه وأنه لا يوجد أي إجراء آخر مطلوب من منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية خلال يوم عمل.

## ردود الفعل / التعليقات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضاً أن ترصد وصول ردود فعل كافية إلى 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 الشاكين أو الناجين أو الأفراد الذين يبحثون عن معلومات عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. كما يجب أن تتبع 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 والتحديات 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 أداؤها وأن يتم تعديله وفقاً لذلك.

## ٣. اتجاهات وأنماط الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يسمح رصد حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لأصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بمراقبة اتجاهات وأنماط الاستغلال والانتهاك داخل موقع ما وإجراء تعديلات مستهدفة على أساس احتياجات المجتمع المتضرر.

يجب أن يتم جمع البيانات وتحليلها بشأن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بذلك وأن يتم استخدامها بنحو فعال. إذ ان العديد من المنظمات والبرامج لديها ممارسات مبسطة لجمع بيانات الرصد والتقييم. و يمكن 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 لآلية وأو برامج المساعدة المحددة في الموقع. ويمكن أن يشير فهم أنماط 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**

**٦٥**

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 الازمة على البرنامج. سواء كان ذلك منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي /آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أو رؤساء الكتل في الواقع أو رؤساء بعثات الجهات المعنية المشاركون في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ، فإن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تحمل 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 بامكانها استهداف قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بشكل فعال.

الخطوة الأولية في تقييم اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هي ضمان جمع البيانات بفعالية. فالبيانات المرصودة ينبغي أن تتضمن و蒂رة عملية الإبلاغ وأنواع الشكاوى الواردة ولمساعدة المقدمة إلى الشاكين/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 الشكوى وعوامل أخرى ذات الصلة لفهم التأثير على مجموعات محددة وفي موقع معينة.

ويجب جمع البيانات في نموذج موحد. وبالنظر إلى التنسيق بين وكالات متعددة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والإدخالات التي تحدث عبر مواقع مختلفة فيجب أن تضع جهود لتوحيد تقارير البيانات وذلك للإمكان من إجراء مقارنات البيانات الإقليمية والوطنية. فيبدون 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 لأن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التي تكون فيها الوكالات الأعضاء ملتزمة بنشاط وممارسات قوية تتبع البيانات أن توفر علاجاً لهذه المشكلة عن طريق إنشاء آلية ذات نموذج تقارير مشترك وتقاسم البيانات لهم 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 متنبئاً!

يعتبر عدم وجود بيانات شاملة ومتسقة حول حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مشكلة متكررة. و يمكن للوكالات الفردية توثيق شكاوى المستفيدين ضدهم لكن نادرًا 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 مجهرولة 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 التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي - آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لعام ٢٠١٣-٢٠١٥. وهي قاعدة بيانات تُستخدم لتسجيل و تتبع جميع الشكاوى الواردة وإحالات الناجين إلى مقدمي خدمات المساعدة وإحالات إدعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى وحدات التحقيق وردود الفعل إلى الناجين. فهي يسمح لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بتوحيد عملية جمع بياناتها وتنظيم الحالات وتحديثها عند ظهور معلومات جديدة. كما تراقب المنصة أنشطة الموظفين 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 الواقع 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 وعي ضعيفة إلى تبديل رسائله لتكون أكثر ملاءمةً 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 لامتيازات 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).

### التواصل الثنائي 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 مجهرولة المصدر عن أنماط واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بحيث يمكن لممثلي الوكالات الأعضاء المشاركة التشارك في الردود المستهدفة والمراسلة المستنيرة.

## ما يجب القيام به بشأن اتجاهات البيانات

يعتبر تحديد اتجاهات وأفمط 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 موقع توزيع الغذاء على سبيل المثال. و تعتبر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المسؤولة عن إبلاغ

**معلومة**  
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 الشكوى التي يتم مشاركتها أي تفاصيل سرية وأو حساسة عن الحالات.

يجب أن لا يقوم تحليل اتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط بتحديد فعالية أنشطة آلية

تقديم الشكاوى المجتمعية ولكن عليه أن يقيم 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 هزة المعايير المطلقة . و يجب أن تعمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع منسقي الكتل الرئيسية لاكتشاف أين يحتمل أن يتعرض أنشطة البرنامج المستهددين للخطر وتعديل البرنامج وفقاً لذلك.

بالإضافة إلى القضايا التي تم الإبلاغ عنها لإجراء تحسينات محددة، فإنه ينبغي تشارك البيانات مجهرولة 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 بيئه استجابة إنسانية معينة ويفكهم الاستجابة لها. كما أنه يجب حذف جميع التفاصيل التي من المحتمل استخدامها لتحديد مقدمي الشكاوى والناجين وأو مواضيع الشكاوى قبل مشاركة الاتجاهات العامة.

### من الضروري أن تعرف

٥٥

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. ولا 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 وتعزيز المساءلة الإنسانية. و عندما تواجه ما يبدو أنها سلوكيات مؤسساتية 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 مسئلة إنسانية حيث يختار الموظف الفرد انتهاك حقوق المستفيد وكذلك سياسات وكالته ومدونة قواعد السلوك الخاصة بها. فالوكالة التي وظفت الجاني هي في أفضل وضع لوقف الإساءة من خلال إنفاذ مدونة سلوكيها وردع المزيد من سوء الاستخدام من خلال سن إجراءات تأديبية ضد الجناء 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

التحديات	الوصيات
<p>لا يرتتب على الوكالات تبادل المعلومات عن التحقيق في الحالات أو الترتيبات التأدية المتخذة - إن وجدت - مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فقد لا تلتقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تفاصيل القضية مثلاً عندما يتم تقديم الشكاوى مباشرة إلى الوكالة المعنية، بما من شأنه أن يتحقق تغيرات في رصد الاتجاهات العامة والحالة الحقيقة الخاصة بالأمن والحماية في الموقف.</p>	<p>يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الدعوة داخل وكالاته لتبادل إيهامات عن حالات الاستغلال الجسني والانتهاك الجنسي المليغ عنها وأو المحقق فيها وعن التدابير التأدية المتخذة إن وجدت مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.</p>
<p>يجب على أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الدعوة داخل وكالاته لتبادل إيهامات عن حالات الاستغلال الجنسي المليغ عنها وأو المحقق فيها وعن التدابير التأدية المتخذة إن وجدت مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.</p>	<p>يجب على أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الدعوة داخل وكالاته لتبادل إيهامات عن حالات الاستغلال الجنسي المليغ عنها وأو المحقق فيها وعن التدابير التأدية المتخذة إن وجدت مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.</p>
<p>تواجه عديد الطرق المتعلقة بتقديم ردود فعل / تعليقات المستفيددين إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة تحدياً يتمثل في أن أعداداً كبيرة من المستفيددين أمنين. فعلى سبيل المثال، لطرح مشغل يتمثل في برمجة مجهولة عن طريق صندوق افراح، فإن على الشخص الاعتماد على وسيط الكتابة الشكاوى مما يتثير فضايا محتملة عن السرية والوصم. ويكون لهذا التأثير أن يعيح المستفيددين من تقديم ردود الفعل / التعليقات وبدوره يهدى من تعديل البرنامج بناء على تأثير المجتمع.</p>	<p>يجب أن تدعى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الوكالات المشاركة إلى تطوير واعتماد قواعد السلوك الموحدة لتكامل القواعد الداخلية الخاصة بها</p>
<p>يترتب على غياب قواعد السلوك الموحدة وعملية استقبال الشكاوى الموحدة بالإضافة إلى عدم إدخال على نفس المحتقين مشكلة تتعلق بالرصد الموحد.</p>	<p>يجب أن تدعى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الوكالات بحاجة إلى وضع إجراءات مشتركة للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والتي ينبغي أن تستند إلى وتسهيل رصد الشكاوى.</p>
<p>في غياب قواعد مشتركة، ستنظر الوكالات بحاجة إلى وضع إجراءات مشتركة للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والتي ينبغي أن تستند إلى إجراءات التشغيل العدلية الموحدة للتعاون ما بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في المحقق ٣، وأن تتضمن معايير أدق لردد الغعل / التعليقات بشأن وضعية الحالة.</p>	<p>يجب أن تدعى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الوكالات بحاجة إلى وضع إجراءات مشتركة للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والتي ينبغي أن تستند إلى إجراءات التشغيل العدلية الموحدة للتعاون ما بين الوكالات في آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة في المحقق ٣، وأن تتضمن معايير أدق لردد الغعل / التعليقات بشأن وضعية الحالة.</p>

## الرصد والتنقييم وتعديل البرنامج

النحوين	التحذيات	التوصيات
<p>✓ تتحاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى تكريس الموارد المالية والبشرية الكافية لمرافقه وتقسيم الاتجاهات وتنقیم العمل المشاركه للتمويل إذا لزم الأمر. كما يجب بوضوح تقوییض الأدوار والمسؤولیات لتحليل الاتجاهات من أجل معالجة الجداول المزدحمة وأولويات العمل</p>	➡	<p>✓ تتحاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى تكريس الموارد المالية وموظفيه وقد تكون كثاهاها محدودةين. و يواجه موظفو آلية تقديم الشكاوى المجتمعية جداول زمنية ضيقه وأولويات متنافسة مما يعني نزع الأولوية عن عملية رصد البيانات..</p>
<p>✓ يجب أن يكون لأالية تقديم الشكاوى المجتمعية قواعد إبلاغ وظيفية ويعاكل لإداء الوعي قبل أن يتمكن من تقمییم الدمجاهات والأماطه بطاعلية. كما يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إنشاء هيكل مراقبة على مستويات مشتركة بين الوکالات والمستويات التنظيمية والاجتماعية</p> <p>وقد لا يرتكوكلاط واضحه للجمع ومشاركة البيانات لضمان عدم اغفال لامعلومات ذات العملة على أي مستوى.</p>	➡	<p>✓ تكمن فـنظام المراقبة بقدر البنية التي تسلح البيانات. و يؤدي عدم وجود هيكل فـحالة لمجمع الشكاوى وإذاء الوعي إلى تحويل بيانات ضعيف وأ/أ غير دقيق.</p>
<p>✓ يجب أن تكون أدوات الرصد سهلة الاستخدام ويجب أن تكون الإجراءات واضحة ويتم تقليلها إلى جميع المستخدمين. كما يجب أن تكون مؤشرات الرصد محددة وقائمة وأن تكون التدريب بحيث يفهم جميع المستخدمين ما الذي يتم رصده و أهمية الرصد.</p>	➡	
<p>✗ قد يؤدي ضعف الإنترن وخدمة الهاتف وغيرها من المشاكل المرتبطة بالاتصال عبر الاتصالات إلى إبطاء عملية الرصد وأضعف مشاركة المعلومات.</p> <p>✗ يمكن أن يؤدي التغيير في الموظفين إلى موظفين غير مدربين بعيون وجودة واستدامة الرصد بالإضافة إلى فقدان المعرفة المؤسسية التي من شأنها أن تتحقق التعديلات الذكية في البرنامج.</p> <p>✗ إن شان التدريب اهتمام وامتنق للقاومين بالتنسيق حول أهمية وكيفية تنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للرصد والنتيجه أن يختفي</p> <p>✗ من تحدي التغيير الطيفي في الموظفين. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضا التأكد من وجود ملاحظات تسليمها صحيحة عند معاذهرة القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الموقع.</p>	➡	



احترام لا للاستغلال  
الجنسى والانتهاك الجنسى  
مشاركة تحقيق  
نزاهة عدالة

السلامة والأمن تغيير السلوك السرية  
السرية: احترام

نزاهة: انصاف كرامه  
حماية: احترام

احترام: صندوق اقتراحات احترام  
مشاركة: توكين

السلامة والأمن لا للاستغلال  
الجنسى والانتهاك الجنسى إنسانية  
حماية: مشاركة صوت  
السلامة والأمن كرامه  
عدالة تغيير السلوك مشاركة  
احترام

## الملاحق

# جدول المحتويات

<b>الملحق ١ الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج</b>	١
<b>الملحق ٢ الالتزامات الدولية من أجل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</b>	١٥
جدول المحتويات	١٦
٢١. النشرة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠٠٢)	١٧
٢٢. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الأمم المتحدة والأفراد من غير موظفي الأمم المتحدة	٢٠
٢٣. الحد الأدنى من المعايير المعمول بها بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠١٢)	٢٧
٢٤. بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (١١ ديسمبر ٢٠١٥)	٣٠
<b>الملحق ٣ إجراءات التشغيل العالمية الموحدة للتعاون المشترك بين الوكالات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة</b>	٣٣
<b>الملحق ٤ العينات والنماذج</b>	٦٩
جدول المحتويات	٧٠
٤١. قواعد السلوك المشتركة	٧١
٤٢. مدونة قواعد السلوك للاستجابة الإنسانية مكتب المقيم ومنسق الشؤون الإنسانية في الفلبين	٧٢
٤٣. الشروط المرجعية العامة	٧٤
٤٤. الشروط المرجعية العامة - اللجنة التوجيهية	٧٤
٤٥. جمهورية الكونغو الديمقراطية (المشروع التجريبي لبرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) الشروط المرجعية - اللجنة التوجيهية	٧٧
٤٦. الشروط المرجعية العامة مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	٨١
٤٧. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق	٨٣
٤٨. استمرارات الشكاوى	٨٥
٤٩. نموذج استماراة تقرير الحوادث	٨٥
٤٥. نموذج احالة الشكاوى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)	٨٨
٤٦. المخطط الانسيابي العام المشترك بين الوكالات لمعالجة الشكاوى	٩٠
٤٧. مسار الاحالة العام لمساعدة الضحايا	٩٢
٤٨. نشرة موضوعية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين حول كيفية قيام الموظفين بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	٩٣
٤٩. بنود العقد	٩٥
٤٥١. الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة والالتزامات موظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	٩٥
٤٥٢. عينة من سرية اللغة	١٠١

٤٤. تعميم قائمة مراجعة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تدقيق منظمتك	
١٠٢ ..... ٤٥. نموذج استبيان الآراء العام .....	بالاعتماد على معايير التشغيل الدنيا التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات .....
١٠٥ ..... ٤٦. رصد الاستبيانات .....	
١٠٨ ..... ٤٧. ١. استبيانات الرضا والتصور العام .....	
١٠٩ ..... ٤٨. ٢. الاستبيانات العامة للمعرفة وال موقف والممارسات ("KAP") (تقييم المعرفة الأساسي) .....	٤٧. الاستبيانات العامة للمعرفة وال موقف والممارسات ("KAP") (تقييم المعرفة الأساسي) .....
١١٣ ..... ٤٩. الملحق ٥ منصة التقارير المشتركة .....	
١١٧ ..... ٤١. الملحق ٦ قائمة أفضل الممارسات .....	الملحق ٦ قائمة أفضل الممارسات .....



## ملحق ١

# الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج



## المتحميم

### مشارك أصحاب المصلحة

ارجع إلى المفصل	النتيجة	النهاية
المتحميم ١	عدة المشتركة في الملحق ٣	<p>- تواصل مع الوكالات الإنسانية لتشجيع الشراك في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- نقاش مع رؤساء المكاتب المحلية ما يمكن توقيه كوكالة عضو مشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- تشاور مع منظمات المدني والمنظمات غير الحكومية الوطنية لتحديد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>٥ الأشخاص / المجموعات المحلية المناسبة للاجتماع بها</li><li>٥ المجموعات التي يجب أن تشارك في تدرين المجتمع و تشغيل آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة</li></ul> <p>- تأكيد من أن المسؤولين الحكوميين يدركون غرض ونطاق آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة ودور أصحاب المصلحة</p> <p>- قم بتوسيع أن البيانات الشكاوى المجتمعية لا تتوقف بالتحقيق ما لم تطلب بذلك صراحة الوكالة التي توظف المركب المزعوم لسوء السلوك</p> <p>- قم بتزويد الحكومة المضيفة بمعلومات قائمة على الأدلة حول سبب الحاجة إلى آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة</p> <p>- قم بإنشاء منصب في آلية الشكاوى المجتمعية معني بالتواصل مع الحكومة والذي يتحمل مسؤولية إتاحة التصال مخصصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- داخل الحكومة المحلية على تقديم التزاماتها الخاصة بها بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- شرح الحكومة المحلية على متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بهم متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بإجراء تفاعل منسق وهادف مع المجتمع المفتر لإنشاء آلية شكاوى مجتمعية تراعي الحساسية الثقافية و تكون فعالة ومستدامة</p> <p>- تأكيد أن آلية الشكاوى المجتمعية تأخذ بعين الاعتبار المعتقدات والمواقف السلوكية والأدوات المحلية</p> <p>- قم بتنظيم مناقشات مرئية جماعية لذوي النساء والفتيات والرجال ولمجموعات المستهدفة من الأفراد الضحفاء والمهمشين</p> <p>- احصل على آراء المجتمع حول تسميم آلية الشكاوى مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>٥ مواقع وقوف تلقي الشكاوى</li><li>٥ المخاوف المتعلقة بالبالغة</li></ul> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- ٥ الآليات التقليدية لحل النزاعات</p> <p>- ٥ عوامل الضغف الخاصة في المجتمع</p> <p>- ٥ التصورات والمحظوظات المحلية / الثقافية بشأن التحدث عن الاعتداء الجنسي بما في ذلك مع الجنس الآخر أو الجهات الخارجية</p> <p>- آلية الشكاوى المجتمعية وتلبية الآلية احتياجات المجتمع</p> <p>- المثلث ٤</p>
المتحميم ٢	تبسيج لدى الحكومة معرفة بآلية الشكاوى المجتمعية	<p>- تشاور مع منظمات المجتمع والمنظمات غير الحكومية بالآلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- نقاش مع رؤساء المكاتب المحلية ما يمكن توقيه كوكالة عضو مشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- تأكيد من أن المسؤولين الحكوميين يدركون غرض ونطاق آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة ودور أصحاب المصلحة</p> <p>- قم بتوسيع أن البيانات الشكاوى المجتمعية لا تتوقف بالتحقيق ما لم تطلب بذلك صراحة الوكالة التي توظف المركب المزعوم لسوء السلوك</p> <p>- قم بتزويد الحكومة المضيفة بمعلومات قائمة على الأدلة حول سبب الحاجة إلى آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة</p> <p>- قم بإنشاء منصب في آلية الشكاوى المجتمعية معني بالتواصل مع الحكومة والذي يتحمل مسؤولية إتاحة التصال مخصصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- داخل الحكومة المحلية على تقديم التزاماتها الخاصة بها بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- شرح الحكومة المحلية على متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بهم متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بإجراء تفاعل منسق وهادف مع المجتمع المفتر لإنشاء آلية شكاوى مجتمعية تراعي الحساسية الثقافية و تكون فعالة ومستدامة</p> <p>- تأكيد أن آلية الشكاوى المجتمعية تأخذ بعين الاعتبار المعتقدات والمواقف السلوكية والأدوات المحلية</p> <p>- قم بتنظيم مناقشات مرئية جماعية لذوي النساء والفتيات والرجال ولمجموعات المستهدفة من الأفراد الضحفاء والمهمشين</p> <p>- احصل على آراء المجتمع حول تسميم آلية الشكاوى مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>٥ مواقع وقوف تلقي الشكاوى</li><li>٥ المخاوف المتعلقة بالبالغة</li></ul> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- ٥ الآليات التقليدية لحل النزاعات</p> <p>- ٥ عوامل الضغف الخاصة في المجتمع</p> <p>- ٥ التصورات والمحظوظات المحلية / الثقافية بشأن التحدث عن الاعتداء الجنسي بما في ذلك مع الجنس الآخر أو الجهات الخارجية</p> <p>- آلية الشكاوى المجتمعية وتلبية الآلية احتياجات المجتمع</p> <p>- المثلث ٤</p>
المتحميم ٣	عيادة المشتركة في الملحق ٣	<p>- تشاور مع منظمات المجتمع والمنظمات غير الحكومية بالآلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- نقاش مع رؤساء المكاتب المحلية ما يمكن توقيه كوكالة عضو مشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- تأكيد من أن المسؤولين الحكوميين يدركون غرض ونطاق آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة ودور أصحاب المصلحة</p> <p>- قم بتوسيع أن البيانات الشكاوى المجتمعية لا تتوقف بالتحقيق ما لم تطلب بذلك صراحة الوكالة التي توظف المركب المزعوم لسوء السلوك</p> <p>- قم بتزويد الحكومة المضيفة بمعلومات قائمة على الأدلة حول سبب الحاجة إلى آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة</p> <p>- قم بإنشاء منصب في آلية الشكاوى المجتمعية معني بالتواصل مع الحكومة والذي يتحمل مسؤولية إتاحة التصال مخصصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- داخل الحكومة المحلية على تقديم التزاماتها الخاصة بها بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>- شرح الحكومة المحلية على متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بهم متطلبات إعداد التقارير الحكومية وإجراءاتها الخاصة بالإجتماعات والاتصالات ومدى مشاركتها بالقصد في آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بإجراء تفاعل منسق وهادف مع المجتمع المفتر لإنشاء آلية شكاوى مجتمعية تراعي الحساسية الثقافية و تكون فعالة ومستدامة</p> <p>- تأكيد أن آلية الشكاوى المجتمعية تأخذ بعين الاعتبار المعتقدات والمواقف السلوكية والأدوات المحلية</p> <p>- قم بتنظيم مناقشات مرئية جماعية لذوي النساء والفتيات والرجال ولمجموعات المستهدفة من الأفراد الضحفاء والمهمشين</p> <p>- احصل على آراء المجتمع حول تسميم آلية الشكاوى مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>٥ مواقع وقوف تلقي الشكاوى</li><li>٥ المخاوف المتعلقة بالبالغة</li></ul> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- قم بإطلاق المجتمع على كيفية دمج مداخلاتهم في تسميم آلية الشكاوى</p> <p>- ٥ الآليات التقليدية لحل النزاعات</p> <p>- ٥ عوامل الضغف الخاصة في المجتمع</p> <p>- ٥ التصورات والمحظوظات المحلية / الثقافية بشأن التحدث عن الاعتداء الجنسي بما في ذلك مع الجنس الآخر أو الجهات الخارجية</p> <p>- آلية الشكاوى المجتمعية وتلبية الآلية احتياجات المجتمع</p> <p>- المثلث ٤</p>

### الملحق ١ - الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج

一  
四

<p><b>الهدف</b></p> <p>عمليه تقديم الخدمات تصريح فعاله، ذو مبدأ و منصفه مع الهيابك القائمه و حاليًّا</p>	<p><b>الصل بـ</b></p> <p>الصل بـ ١</p>
<p><b>الصلة</b></p> <p>تصريح آلية الشكاوى المجتمعية</p>	<p><b>الصلة بـ ٢</b></p> <p>تصريح آلية الشكاوى المجتمعية صديقه الطفل</p>
<p><b>الصلة بـ ٣</b></p> <p>تحقق التنسق مع جهات رئيسية والتي هي ليست من ضمن اعضاء آلية الشكاوى المجتمعية</p>	<p><b>الصلة بـ ٤</b></p> <p>تحقق التنسق مع جهات رئيسية والتي هي ليست من ضمن اعضاء آلية الشكاوى المجتمعية</p>
<p><b>الصلة بـ ٥</b></p> <p>قيام آلية الشكاوى المجتمعية بتنسيق الدعم القانوني للنجين واحترام واحترام المهدرسات المحلية</p>	<p><b>الصلة بـ ٦</b></p> <p>قام بالتوافق على سبيل المثلث: بعثات حفظ السلام من أجل: ٠ التأكيد من أنهم على علم بأالية الشكاوى المجتمعية ٠ إقامة الروابط والمناصحة في عقد اتفاق مع هذه البيانات لتنقify الادعاءات المحالة وأمرفوعة ضد موظفيها</p>
<p><b>الصلة بـ ٧</b></p> <p>يتتم تقييف الكتل في مجال آلية الشكاوى المجتمعية والتضاعل معها وكيفية التعامل مع الشكاوى العغير و المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</p>	<p><b>الصلة بـ ٨</b></p> <p>- قم بتحذير وإشراك الجهات الفاعلة القانونية الموجودة في الموقع (من الهيابك الرسمية وغير الرسمية على حد سواء) وتتنسيق أدوارها المتوقعة ومسؤولياتها تحت آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- قم بالتعرف على الآليات التقليدية لحل الصراعات</p>
<p><b>الصلة بـ ٩</b></p> <p>يعتني الفريق التقني الجهة الدائمة المشتركة بين الوكلالات على الفهم الحالى لآلية الشكاوى المجتمعية بالاضافه لتجديباتها وتطورتها. وبالتالي الدعم</p>	<p><b>الصلة بـ ١٠</b></p> <p>- قم بتحديث فرق العمل (العلمية) للجنة الدائمة المشتركة بين الوكلالات المعنيه بمساهمه أمام السكان المفتررين / الحمايه من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي - بشأن عضوية آلية الشكاوى المجتمعية وأنشطتها يعيش يمكن الأعضاء فرقه العمل ضمن وكالاتهم أن يناروا المقر الرئيسي لوكالاتهم وتشجيعهم على المشاركة في آلية الشكاوى المجتمعية</p>

الأنشمة والإجراءات

一  
四

<p>- ناقش ما إذا كان أعضاء آلية الشكاوى المجتمعية يرغون في تطوير مدونة سلوك مشتركة لجميع الوكالات الأعضاء. هذا القانون العام سيعزز مدونة قواعد السلوك الداخلية الخاصة بالوكالات بدلًا من استبدالها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- يجب أن تشمل المدونة المشتركة على:</li> <li>0 موقف موحد بشأن السلوك المضطرب</li> <li>0 الآثار المترتبة على حرق مدونة السلوك</li> <li>- في غياب مدونة عامة، قم بتحديد معايير دنيا للسلوك بين جميع الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية لكي تشمل أنشطة التوعية والتدريب استنادًا إلى القوانين الخاصة بكل منهم</li> </ul>
<p>- قم بوضع نموذج للبلاغ عن العوادث مستمد من أفضل الممارسات وأو النماذج الموجودة ومتكيف مع السياق</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بتحديد كيفية تسجيل جميع الشكاوى وتقديمها لضمانت جمع البيانات بشكل منهجي لتسهيل تحديد أنماط / اتجاهات الدستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وضمان وجود ضمانات سرية كافية، أي استخدام مصدقة التقارير المشتركة أو تطوير نظام جديد</li> </ul>
<p>- إشارك الكليات ذات الصفة بعثت يمكن إحلال الشكاوى غير المعتادة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعالجتها</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بتطوير إجراءات تقل الشكاوى غير المعتادة بالدستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى الكشكوة / القطاع / الوكالة المناسبة للمتابعة بعض النظر عن النطاف المقصود في آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- قم بتسجيل جميع الشكاوى غير المعتادة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإذا كانت لدى آلية الشكاوى المجتمعية القدرة على ذلك - فقم برقابة معاجلة الشكاوى غير المعتادة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كجزء من تطبيق الاتجاهات</li> </ul>
<p>- تشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلام والأمم بشأن صياغة الإجراءات ملمساعدة مقدمي الشكاوى الذين يرغبون / يطلبون رفع لهم عن طريق القانون المحلي إذا كانت هناك جريمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- كن مستعدًا لتقديم المساعدة القانونية والأمنية والنفسية إذا تم توجيه اتهامات جنائية</li> </ul>

١٣٦

النظمية والاجراءات

## الأنظمة والإجراءات

النظام	المتسبّب	إرجاع إلى الفصل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضمان قيام الوكالات بتعيين موظفين ذو سلطة كافية للمشاركة في مختلف وظائف آلية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك كاغذاء في الجنة التوجيهية والتأمين بالتنسيق التأدية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- اهانة من أجل تكون مسؤليات الحماية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي جزءا لا يتجزأ من الاختصاص المؤسسي للولاء الأشخاص</li> </ul>	<p>يكون الممثلين عن آلية الشكاوى المجتمعية مشاركين ووكسون ما يكفي من الوقت والجهد الآية</p>	<p>الفصل بـ ١</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الشادو مع المجتمع لتحديد العوقق الرئيسية أمام تقديم الشكاوى ( مثل معرفة القراءه والكلبة / اللغة أو العوائق المادية أو الاقتصادية أو الثقافية أو السلامه أو التهيس)، ودفع الحال لهذه العوقق في قيود الإيقاع والسططه / إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- ضح في اعتبار المصالح الناجمة عن عدم الكشف عن البويبة والأمن والغيارات اللأشخاص الذين يقترون إلى الهاتف المحول أو خدمة الإلتزانت إنشاء قيودت إيلاغ متعددة لتقدير مجموعة واسعة من الخيارات للمسئلين الذين يقترون إلى ذلك.</li> <li>- ٥ الإللاخ الشخصي إلى: القائمين بالتنسيق في آلية الشكاوى المجتمعية، "المكان الآمن" (مثل مركز المرأة)، والمشرف الطبي، وقاده المجتمع، إلخ.</li> <li>- ٥ عن طريق الكتابة، مثل خلال صندوق الاقتراءات ووراث تدريبية للتهديد المعلومات باطنظام لضمان معالجة الشكاوى بشكل مناسب</li> <li>- اطلب من القائمين بالتنسيق في آلية الشكاوى المجتمعية قراءه وفهم سياساتها المؤسسية بشأن حماية البيانات والسرية</li> <li>- قم بتحذيد فيما إذا كان متضيق العحماية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في آلية الشكاوى المجتمعية، الذي سيكون لديه حق الوصول إلى معلومات حساسة متعلقة بالشكوى إلا يجيز أن يوقد على الفاقهه سرية مفصلة طورتها آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- قم بإجراء تدريبات متعددة حول السرية وحماية البيانات ووراث تدريبية للتهديد المعلومات باطنظام لضمان معالجة الشكاوى بشكل مناسب</li> </ul>	<p>تبسيط آلية الشكاوى المجتمعية في متناول جميع الأشخاص ولبني في منتال المجتمع</p>	<p>الملحق بـ ٤</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يضع منطق الحماية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي / آلية الشكاوى المجتمعية إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية المعمول بها بمعالجه جميع الشكاوى بما في ذلك:</li> <li>- تأثير الشكاوى الأولية</li> <li>- تحديد طبيعة الشكاوى</li> <li>- تحديد الاحتياجات الفورية من الحماية ولمساعدة للضحية / تقديم الشكاوى وإحالة الضحية / المستكي إلى الخدمات المناسبة</li> <li>- تحديد الوكالة التي يتبعها إحالة الدعاء إليها للمتابعة والتحقق فيها وإحراجه الإحالة (في غضون ٨٤ ساعة من تلقى الداعم). تشمل الشكاوى المحالة ما يلي:</li> <li>- دعاءات الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي ضد موظفي الوكالات الأخطاء في آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- لمجال الإنساني (الشرطه، الجيش، بعض الجهات الفاعله التي يتم توظيفها من قبل وكالة عضو في آلية الشكاوى المجتمعية أو ضد الموظفين خارج الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي ( نقل هذا النوع من الشكاوى إلى الكتلة / القطاع المعنى بها )</li> <li>- قم بطلب تأكيد من جهة التتحقق أن الداعم قد تم استلامه (يجرب إرسال إشعار التأكيد إلى منسق آلية الشكاوى المجتمعية خلال يوم عمل)</li> <li>- قم بتسجيل الشكاوى في قاعدة بيانات آلية الشكاوى المجتمعية</li> <li>- قم بإخطار المشتبه بـ شكاوه قد تم استلامها (إذا لم يتم أخذها شخصياً) وما الخطوات التي تم اتخاذها</li> </ul>	<p>تبسيط إجراءات الشكاوى المجتمعية</p>	<p>الفصل بـ ٤</p>

#### **الملحق ١ - الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج**

一  
四

<p><b>تحترم عمليات آلية الشكاوى المجتمعية</b></p> <p><b>قوانين الإلزامي المعنية مع متطلبات الإلزامي المعنية مع بحوث الأستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودمحها في إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية</b></p>	<p>- قم بفهم القوانين الوطنية المعنية مع متطلبات الإلزامي المعنية مع بحوث الأستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودمحها في إجراءات آلية الشكاوى المجتمعية</p>
<p><b>تتصفح استجابة الوكالات للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أقوى (التحقيق والحماية)</b></p>	<p>- قم بدعوة وكالات آلية الشكاوى المجتمعية الأعضاء لإجراء تتحققات تتفق مع المعايير الدولية (مثل المبادئ التوجيهية الموحدة للأمم المتحدة للتحقيق) المتعلقة بالإطار الزمني والحقوق الإجرائية للشخص موضوع الشكاوى واستخدام المحققين ذوي الخبرة والمؤهلات والمدربين في التتحققات الحساسة</p>
<p><b>الفضل بـ ٥.</b></p>	<p>- دعوة الوكالات إلى اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة في الحالات التي ثبت فيها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
<p><b>تصبح آلية الشكاوى المجتمعية فعالة وفي الوقت نفسه تم الحفاظ على خصوص الوكالة المساءلة في وتعزيز ثقة المجتمع المحلي</b></p>	<p>- قم بضم أن يتم إحالة الشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وغيرها والرد عليها في الوقت المناسب</p> <p>- قم بقدديم ملاطفات أساسية إلى مقدم الشكاوى: الاقرار بالسلام الشكاوى وعمن تم إماهتها إلى الجهة المعنية (في غضون ٨٤ ساعة) وأشار عملية المتابعة التي يمكن أن يتوقعها مقدم الشكاوى بما في ذلك الأذطر الرسمية لها</p> <p>- قم بمناشدة الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية لتبادل نتائج التتحققات وإحصاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي العامة، قمبا مع الالتزامات الدولية</p>
<p><b>الملحق ٤</b></p> <p><b>الفصل بـ ٦</b></p> <p><b>الفصل بـ ٧</b></p> <p><b>الفصل بـ ٨</b></p>	<p><b>قيام آلية الشكاوى المجتمعية بتنبيه معالجة الشكاوى وتوكون مستعدة للمساعدة في مقابعة الشكاوى عند الطلب</b></p> <p>- تتبع تقديم الحالة، إلى أقصى قدر ممكن، لশمان مقابعة الشكاوى</p> <p>- قم بالاستفادة بالسجلات الحالية لكل شكاوى مفتوحة وقم بتسخير تدفق المعلومات إلى مقدم الشكاوى / الناجي وأيق مستعدا ملمساعدة الوكالة المعنية في الخطوات التالية عند الطلب</p>
<p><b>الفصل بـ ٩</b></p> <p><b>الفصل بـ ١٠</b></p>	<p><b>تتصفح قدرات التتحقق الداخلي لوكالة</b></p> <p>- إذ كانت الوكالة التي يُحال إليها الادعاء تفتقر إلى القدرة على التتحقق، فيمكن لمنسق آلية الشكاوى المجتمعية توفير موارد للتحقيق. على سبيل المثال، قد تقرر الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية إنشاء مجموعة من المحققين الخارجيين (المدربين على المعايير الدولية للتحققات الحساسة بما فيها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) كمورد لوكالات التي تفتقر إلى القدرة على التتحقق</p>
<p><b>الفضل بـ ١١</b></p>	<p><b>تشارك المعلومات بين الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية ويسهل تبادل المعلومات بين أصحاب المصلحة</b></p> <p>- يقود منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية الشكاوى المجتمعية الاتجاهات المتكررة والمتشتتة لنقل اتصال آلية الشكاوى المجتمعية ويسهل قم بعد اجتماعات منتظمة للجنة التوجيهية الضمان استمرار اخراط الوكالة وتقدير تقارير عن التقديم المحرز وتحديد التغيرات في برمجة آلية الشكاوى المجتمعية</p> <p>- وإنجاد حاول بما فيها تعديل البرنامج</p>
<p><b>الفصل بـ ١٢</b></p>	<p><b>تستجيب آلية الشكاوى المجتمعية بشكل اسباقي للأحداث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</b></p> <p>- قم بتطوير طريقة ملءاجة شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي "غير الرسمية" والشائعات مع الأخذ في عين الاعتبار إسبياسات الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية</p>



الفصل ٢٠	بناء قدرات المؤمنين بالتنمية الشكوى المجتمعية	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

المراقبة	الشuttle	النتيجة	ارجع إلى الفصل
٥ التأكيد من أن جميع موظفي الووكالات من فيهم والملاطعون والمدقون والمدربون والمحاسبة جميع العاملين في المجال الإنساني والملاطعون (الفرعيين) و الفصل ج ٢.٥	بالاشتراك مع أعضاء الوكلالات ضمن آلية الشكاوى المجتمعية قم بالدعوة إلى ما يلي:	-	المبحث ١
٥ التأكيد من أن جميع عقود الشراكة تتحملي على شروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومن من الأفضل أن تتضمن الرجوع إلى المعايير المناسبة للسلوك وعواقب خرق القوانين ( بما في ذلك إنهاء العقد)	-	-	المبحث ١
٥ تطبيق شروط الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع شرائطها التنفيذية والملاطعين (الفرعيين)	-	-	المبحث ١

## الملحق ١ - الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج

# الملاحق

## مساعدة وحماية المصالحة

ارجع إلى  
الفصل

النتيجة

النهاية

<p><b>الاستدامة</b></p>	<p>قم بتنسيق كل من خدمات المساعدة العاجلة والمساعدة المقدمة لضحايا / مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي بالآيات المساعدة الفوترة. ويجب تقديم المساعدة بشكل مستقل عن الإحالة المزعومة (على سبيل المثال ، فإن توفير المساعدة ليس مشروطاً بيده أو نتيجة التحقيق) تستند المساعدة الفوترة على تقديم الشكاوى المجتمعية (مثل الطعام والمأكولات والملابس وحالة الطوارئ والماواي الأمن) بالنسبة للشكوى المتعلقه بالأطفال، قم باشراك دعاء / مقدمي خدمات حماية الطفل عند إثبات ادعاء ما، قد تكون هناك حاجة إلى توسيع الدعم - بالإضافة إلى ما يتم تقديمها على تقديم الاحتياجات الفورية - من أجل معالجة النطاق الواسع من النتائج طفولة المدى عن الاستغلال الجنسي والاتهام 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>
<p><b>التحفظ</b></p>	<p>- قم بتنسيق كل من خدمات المساعدة العاجلة والمساعدة المقدمة لضحايا / مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي بالآيات المساعدة الفوترة. ويجب تقديم المساعدة بشكل مستقل عن الإحالة المزعومة (على سبيل المثال ، فإن توفير المساعدة ليس مشروطاً بيده أو نتيجة التحقيق) تستند المساعدة الفوترة على تقديم الشكاوى المجتمعية (مثل الطعام والمأكولات والملابس وحالة الطوارئ والماواي الأمن) بالنسبة للشكوى المتعلقه بالأطفال، قم باشراك دعاء / مقدمي خدمات حماية الطفل عند إثبات ادعاء ما، قد تكون هناك حاجة إلى توسيع الدعم - بالإضافة إلى ما يتم تقديمها على تقديم الاحتياجات الفورية - من أجل معالجة النطاق الواسع من النتائج طفولة المدى عن الاستغلال الجنسي والاتهام 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>

<p><b>التحفظ</b></p>	<p>- قم بتنسيق كل من خدمات المساعدة العاجلة والمساعدة المقدمة لضحايا / مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي بالآيات المساعدة الفوترة. ويجب تقديم المساعدة بشكل مستقل عن الإحالة المزعومة (على سبيل المثال ، فإن توفير المساعدة ليس مشروطاً بيده أو نتيجة التحقيق) تستند المساعدة الفوترة على تقديم الشكاوى المجتمعية (مثل الطعام والمأكولات والملابس وحالة الطوارئ والماواي الأمن) بالنسبة للشكوى المتعلقه بالأطفال، قم باشراك دعاء / مقدمي خدمات حماية الطفل عند إثبات ادعاء ما، قد تكون هناك حاجة إلى توسيع الدعم - بالإضافة إلى ما يتم تقديمها على تقديم الاحتياجات الفورية - من أجل معالجة النطاق الواسع من النتائج طفولة المدى عن الاستغلال الجنسي والاتهام 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>
<p><b>الاستدامة</b></p>	<p>- قم بتنسيق منصب منسق للمحاماة من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي / آلية الشكاوى المجتمعية. المنصب مستقل ومكرس للحفاظ على رخص المحامية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في الواقع، تنسق الاعتداءات والأنشطة المنشورة بين الوكالات تدمج الحماية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في جميع مراحل البرمجة الإنسانية</p> <p>- قم بتحفيز ومساعدة الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية على تعليم المحامية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي داخل منظماتهم</p> <p>- قم بتحفيز ومساعدة الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية على تعليم المحامية من الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي داخل منظماتهم</p> <p>- ملحوظة موضوع دوران الموظفين، تأكيد من أن القائمين بالتنسيق آلية الشكاوى المجتمعية على اتصال مع منسق آلية الشكاوى المجتمعية حيث يشكون المنسق بما لديهم من معلومات قبل ترك وظائفهم من أجل الحفاظ على المعرفة المؤسسية</p> <p>- الدعوة إلى نقل هذه المعرفة الممتدة إلى تحفظ الوكالات إلى تنسيق الجديدين الخاص بالوكالة</p> <p>- قم بوضع خطة استدامة لضمان قيام الوكالات الأعضاء بتوفير الموارد الكافية (المصادر البشرية والمالية والعينية) من أجل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- قم بتحفيز خطة استدامة لضمان قيام الوكالات الأعضاء بتوفير الموارد الكافية (المصادر البشرية والمالية والعينية) من أجل:</li> <li>0 الحفاظ على قوات التبليغ</li> <li>0 إدارة فعاليات التوعية وأنشطة التدريب</li> <li>0 تقديم المساعدة للضحايا إذا كان يقدموا الخدمات المالية</li> <li>0 ضمان المشركة النشطة وذات المغزى في آلية الشكاوى المجتمعية بما في ذلك الدورات التدريبية</li> </ul>

## الرصد والتقييم

### الأنظمة والإجراءات

النظام والإجراءات	النوع إلى الفصل	النتيجة	الرجوع إلى الفصل
- اضمن أن تكون عملية جمع البيانات موحدة وفعالة - يتيغى أن يشمل رصد البيانات، ونوع الشكاوى الواردة، والمساعدة المقدمة للضحايا / مقدمي الشكاوى (مزود الخدمة، ونوع المساعدة ، والتاريخ / الوقت المثار إليه، والخدمات الإضافية المطلوبة، ما إلى ذلك) - تفصيل البيانات حسب الجنس والفئة العمرية ونوع الشكاوى والعوامل الأخرى ذات الصلة لهم التأثير على المجموعات المحددة والمواقف	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية بسجلات تصفيية لشكوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في الموقف	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية بسجلات تصفيية لشكوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في الموقف	الفصل بـ ٣. الفصل دـ ١. الفصل هـ ١.
- قم بتحديد الأدوار والمسؤوليات لتحليل بيانات الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي المجهولة من أجل تحديد الأخطاء والاتصالات - قم بتحقيق فيما إذا تم اتباع الإجراءات في الأطر الزمئية المحددة الواردة في إجراءات التشغيل الموحدة آلية الشكاوى المجتمعية، بما في ذلك إحالات الشكاوى وإحالات المستفيدين للحصول على المساعدة	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة والفاعلية تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة والفاعالية	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة والفاعالية	الفصل بـ ١. الفصل هـ ١.
- قم برصد وصول الشكاوى فعلياً إلى وحدة الوكالة المعنية المكافحة باسلام (أو التحقيق في) مزاعم الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي، وقم بمناشدة الوكالات الأداء بالاتهام الجنسي مناسب - قم بمناشدة وكالات التحقيق في إطار زمني مناسب - قم بتحقيق فيما إذا تم اتخاذ التطورات المتعلقة بوضعية الحالة (الاتهام) / مقدمي الشكاوى وتنبيه رودد الفعل هذه إذا طلب منك ذلك - قم بمناشدة الوكالات مشاركة الإحصاءات المجهولة مع آلية الشكاوى المجتمعية بشأن حالات الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي التي تم الإبلاغ عنها و / أو التتحقق فيها والتدابير التأديبية التي اتخذت بشأنها، إن وجدت	تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة وثيقة المستفيدين تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة وثيقة المستفيدين	تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة وثيقة المستفيدين تحافظ آلية الشكاوى المجتمعية على المساءلة وثيقة المستفيدين	الفصل بـ ٤. الفصل دـ ١. الفصل هـ ١.
- قم بالاحتفاظ بسجلات حول جميع الشكاوى الواردة وفي ذلك الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي - عند الامكان ، تبليغ إذا / وكيف يتم التعامل مع الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي وحلها - قم بالاحتفاظ على جميع الوثائق المتعلقة بالإحالات المقدمة لمساعدة الضحايا - قم بتنبيه مستوى التعليمات / درود الفعل المقدمة إلى مقدمي الشكاوى / الناجين إما من قبل آلية الشكاوى المجتمعية أو هيئة التحقق (إن أمكن)	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية بسجلات تصفيية لشكوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في الموقف	تحفظ آلية الشكاوى المجتمعية بسجلات تصفيية لشكوى الاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي في الموقف	

**الملحق ١ - الجدول الموجز: أفضل الممارسات والنتائج**

١

تسبیح‌خواهی از این‌جا آغاز شد و تسبیح‌خواهی می‌باشد که این‌جا از این‌جا آغاز شد.

## ملحق ٢

الالتزامات الدولية من أجل  
الحماية من الاستغلال  
الجنساني والانتهاك الجنسي<sup>٣</sup>

# جدول المحتويات

٢ أ. النشرة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠٠٣) ..... ١٧
٢ ب. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الأمم المتحدة والأفراد من غير موظفي الأمم المتحدة ..... ٢٢
٢ ج. الحد الأدنى من المعايير المحمول بها بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (٢٠١٢) ..... ٢٩
٢ د. بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (١١ ديسمبر ٢٠١٥) ..... ٢٢



ST/SGB/2003/13

الأمم المتحدة

**الأمانة العامة**

9 October 2003

**نشرة الأمين العام****تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي**

منع حالات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي ومواجهتها، ومراجعة لقرار الجمعية العامة ٥٧/٣٠٦ المؤرخ ١٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٣ والعنوان "التحقيق في قيام عاملين في مجال المساعدة الإنسانية بالاستغلال الجنسي للاجئين في غرب أفريقيا"، يُصدر الأمين العام بالتشاور مع الرؤساء التنفيذيين للهيئات والبرامج المدارسة 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 حالة ضعف أو لتفاوت في التفاؤذ 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 طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

**الفرع ٢****نطاق الانتظام**

١-٢ تطبق هذه النشرة على جميع موظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك موظفو الم هيئات والبرامج المدارسة بصورة مستقلة، التابعة للأمم المتحدة.



٢-٢ يحظر على القوات التي تقوم بعمليات تحت قيادة الأمم المتحدة وسيطرتها ارتكاب أي عمل من أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويقع على كاهمها واجب خاص يقضي بحماية النساء والأطفال عملاً بالبند ٧ من نشرة الأمين العام ١٣/١٩٩٩، ST/SGB/1999، المعروفة "تقيد قوات الأمم المتحدة بالقانون الإنساني الدولي".

٣-٢ تحدد نشرة الأمين العام ٢٥٣، ST/SGB/253، المعروفة "تعزيز مبدأ المساواة في المعاملة بين الرجل والمرأة داخل الأمانة العامة ومنع التحرش الجنسي"، والأمر الإداري ذو الصلة<sup>(١)</sup>، السياسات والإجراءات المتتبعة في مواجهة حالات التحرش الجنسي في الأمانة العامة للأمم المتحدة. وقد اعتمدت الهيئات والبرامج المدارسة بصورة مستقلة التابعة للأمم المتحدة سياسات وإجراءات مماثلة.

### الفرع ٣ حظر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

١-٣ يشكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي انتهاكاً للقواعد والمعايير القانونية الدولية المعترف بها عالمياً، وقد اعتبرا دوماً تصرفًا غير مقبول أن يأتيه موظفو الأمم المتحدة وسلوكاً منهياً عنه فالنظامان الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة ينهيان عن هذا السلوك.

٢-٣ وتعزيزاً لحماية أكثر فئات السكان ضعفاً، لاسيما النساء والأطفال، تصدر المعايير المحددة التالية التي تكرر تأكيد الالتزامات العامة القائمة في إطار النظمتين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة:

(أ) تمثل حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أشكالاً خطيرة من سوء السلوك، ومن ثم تعد سبباً وجهاً لاتخاذ تدابير تأدبية 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 بإساعة 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 المخط للكرامة أو المنطوي على الاستغلال. ويشمل ذلك أي مبادلة بمساعدات واجبة لمستحقها؛

(١) حالياً الوثيقة ST/AI/379، المعروفة "إجراءات مواجهة التحرش الجنسي".

(د) من غير المقبول على الإطلاق قيام علاقات جنسية بين موظفي الأمم المتحدة والمستفيدن 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 تولى 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 تجنب 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. فشمة أنواع أخرى من التصرفات التي تتطوّي على الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي يمكن أن تكون أسباباً لاتخاذ إجراءات إدارية أو تدابير تأديبية، بما في ذلك الفصل بإجراءات موجزة، عملاً بالنظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة.

#### الفرع ٤ واجبات رؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات

٤-١ يضطلع رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة، وفقاً لما يقتضيه الحال، بمسؤولية تجنب 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 بمحفوظات هذه النشرة والتأكيد على استلام كل موظف نسخة منها.

٤-٢ ويضطلع 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 ٢-٣ أعلاه، أو إثبات أي سلوك مشار إليه في الفرع ٣-٣ أعلاه. ويُتخذ ذلك الإجراء وفقاً للمعايير والإجراءات المتّبعة 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 منسقاً 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. وتنسلم جميع بلاغات

الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي بطريقة سرية حماية 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 ٢-٣ (ب)، في حالة الزواج القانوني لموظف من شخص يقل عمره عن ١٨ سنة، ولكنه يتجاوز سن الرشد أو سن الرضا في بلد المواطن.

٤-٥ ولرئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يستعمل تقديره في تطبيق المعيار المنصوص عليه في الفرع ٢-٣ (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، ويلتلقون 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، أساساً لإنهاء أي ترتيب تعاوني مع الأمم المتحدة.

الفرع 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 الأمّريكية، ونرحب بالموافقة المستقبلية على هذا البيان من قبل الآخرين.

نحن نذكر 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 والفتيا، 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، بما في ذلك الاتجار بالبشر، من قبل موظفينا وغيرهم.

ونشير كذلك إلى أن إنشاء بيئة عمل وعيش تعمل على منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة على تلك البيئة هي مسؤولية الفرد والمنظمة على حد سواء. ونلاحظ أن الثقافة الإدارية منظمة ما والتسلل المتساوي للنساء والرجال على جميع مستويات المنظمة ومدى ملاءمة البيئة المعيشية والعملية كلها عوامل تساهمن 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 والمبيئية 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 "التذليل ١: قائمة بالكيانات التي قمت 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 "موظفوتنا": موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها مثل متطوعي الأمم المتحدة أو موظفيها أو موظفيها من الكيانات غير التابعة للأمم المتحدة أو الأفراد الذين أبরموا ترتيبات تعاونية مع الأمم المتحدة فيما في ذلك المتدربين والاستشاريين الدوليين والمحليين بالإضافة إلى المقاولين الأفراد والشركاء ، والخبراء العاملين فيبعثات بن 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 "التذليل ٢: المبادئ الأساسية الستة المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي".



نؤكد من جديد هدفنا المتمثل في التنفيذ الكامل لهذه المبادئ باعتبارها أمراً ضرورياً والالتزام بها يلي:

- ١. وضع استراتيجيات محددة للمنظمة لمنع 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 تعينهم 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 آداء 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 وأسلوب 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 وأو الإحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب، بما في ذلك الملاقة 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. وينبغي 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 للمشتكيين والضحايا.
١٠. إشراك المجتمعات والحكومات في دعم ومنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للحيلولة دون وقوعه من قبل موظفينا

## تذيل 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 غماري، 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 ولIAM لاني سوينج ، المدير العام
١٠. المركز التجاري الدولي (ITC)  
باتريشيا فرانسيس
١١. مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA)  
السيد جان إيجلاند، 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 والمصالح (OSRSG / CAAC)  
السيدة راديكا كوماراسوامي، وكيل الأمين العام/الممثل الخاص للأمين العام للأطفال والمصالح
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 (مotel الأمم المتحدة)  
السيدة آنا تيبايجوكا، المديرة 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، المديرة 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 المعنى 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 باليابا للأمين العام

٢٧. بعثة الأمم المتحدة في السودان (UNMIS)  
السيد تاي-بروك زيريرون، الممثل الخاص باليابا للأمين العام

٢٨. بعثة الأمم المتحدة لاستفتاء في الصحراء الغربية (MINURSO)  
جولييان هارستون، الممثل الخاص للأمين العام

٢٩. فريق مراقب الأمم المتحدة العسكريين في الهند وباكستان (UNMOGIP)  
اللواء دراغوتين رببنتش، كبير المراقبين العسكريين

٣٠. بعثة مراقب 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 أوردوجونيكيدзе، المدير العام

٣٣. مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع (UNOPS)  
السيد جان ماسون، 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 جزال إيان جوردون، رئيس الأركان

٤٠. متطوعو الأمم المتحدة (UNV)  
السيد أد دي رعد، المنسق التنفيذي

٤١. منظمة الصحة العالمية (WHO)  
الدكتور أنديرياس نوردستروم، المدير العام بالإئابة

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. أفربيقيا ومساعدة اللاجئين في الشرق الأوسط (AMERA UK)  
السيدة باربارا إي. هريل-بوند ، أو.بي.إيه، المديرة التنفيذية لعمليات ما وراء البحار

٣. افريكيبر  
السيد جوليوس كولز، الرئيس

٤. اللجنة الأمريكية لللاجئين الدولية (ARC)  
السيد هيyo بارمر، الرئيس

٥. جمعية الوكالات التطوعية للتنمية الريفية (AVARD)  
السيد ب. م. تريبياني، الرئيس

٦. الصليب الأحمر النمساوي  
السيد ولغانغ كوبتسكي، الأمين العام

٧. كير انترناشيونال  
السيد دنيس كايو، الأمين العام

٨. كاريتسا 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. كونسيين ولدوايد  
السيد توم أرنولد، الرئيس التنفيذي

١٣. منظمة "إنهاء بغاء الأطفال واستغلال الأطفال إباحياً والاتجار بالأطفال لأغراض جنسية" (ECPAT International)  
السيدة كارمن م. مادرينيان، المديرة التنفيذية

١٤. هيلبياج (سن المساعدة) الدولية (HAI)  
السيد ريتشارد بلويت ، الرئيس التنفيذي

١٥. الهيئة الطبية الدولية  
السيدة نانسي آوسى، الرئيس والمدير التنفيذي

١٦. لجنة الإنقاذ الدولية (IRC)  
السيد جورج روب، الرئيس والمدير التنفيذي

١٧. الصليب الأحمر الإيرلندي  
السيد جون روكيروفت، الأمين العام

١٨. الصليب الأحمر الإيطالي  
السيد ماسيمو بارا، الرئيس

١٩. اللوثري الدولية للإغاثة  
السيد جيف ويستانت، نائب الرئيس التنفيذي

٢٠. ميري كور  
السيدة نانسي ليندبورج، رئيسة

٢١. الصليب الأحمر في موناكو  
سمو الأمير ألبرت الثاني

٢٢. منظمة أطباء العالم (MDM France)  
الدكتور بيير ميشيليتى، رئيس مجلس الإدارة

٢٣. اللاجئون الدولية (RI)  
السيد كينيث هـ بيكون، الرئيس

٢٤. عمليات الولايات المتحدة الأمريكية  
السيد ريتشارد م. والدن، الرئيس والمدير التنفيذي

٢٥. الإغاثة الدولية  
السيد فرشاد راستيجر، 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 ويبريد، الرئيس التنفيذي

٣٠. تحالف إنقاذ الأطفال

السيدة ياسمين ويبريد، الرئيس التنفيذي

٣١. تيرفند

السيد مايثو فروست، الرئيس التنفيذي

٣٢. الوجود الدولي المؤقت في الخليج (TIPH)

السيد كارل هنريك شورسين، رئيس البعثة

٣٣. جمعية الصليب الأحمر لトリニ蒂اد وتوباغو

السيدة ديليا شور، رئيسة

٣٤. معهد ينزوκ الدولي للتنمية الزراعية (وينزوκ انترناشونال)

السيد فرانك توغويل، الرئيس والمدير التنفيذي

٣٥. لجنة المرأة لشؤون اللاجئات والأطفال

السيدة كارولين ماكنيسون، 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<sup>٤</sup>

١. تمثل حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أشكالا 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 بالتعذر بإساءة تقدير سن الطفل؛

٣. تحظر مبادلة الجنس بمال أو العمل أو السلع أو الخدمات، بما في ذلك طلب خدمات جنسية أو غير ذلك من أشكال السلوك المنهي أو المحظى للكرامة أو المنطوي على الاستغلال. ويشمل ذلك أي مبادلة بمساعدات واجبة لمستحقها؛ العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والمستفيددين لا تشجع إطلاقاً لأنها تستند إلى ديناميكيات السلطة غير المتكافئة بطبيعتها. مثل هذه التصرفات تتال من مصداقية ونزاهة أعمال الأمم المتحدة؛

٤. لا تشجع العلاقات الجنسية بين العاملين في المجال الإنساني والمستفيددين إطلاقاً لأنها تعتمد بطبيعتها على ديناميكيات السلطة غير المتكافئة. ونقوض 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."

<sup>٤</sup> انظر تقرير فرق 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 الأربع للعمل الحالي في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إطاراً للأالية. وتمثل هذه الأركان فيما يلي:

١. الإدارة والتتنسيق: وضع السياسات الفعالة وتنفيذها؛ الترتيبات التعاونية؛ قسم مخصص / جهة اتصال متزمرة 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 للشكوى المجتمعية.
٣. الوقاية: آليات فعالة و شاملة لضمان التوعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين؛ التوظيف الفعال وتقييم أداء العمل.
٤. الاستجابة: وجود الإجراءات الداخلية للشكوى والتحقيق .

---

<sup>١</sup> 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.

المعايير التشغيلية الدلتها المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	المؤشرات الرئيسية
١ تطوير وتنفيذ السياسات فعالة	<ul style="list-style-type: none"> <li>توجد سياسات تنص على معايير السلوك بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتوجه خططة عمل لتنفيذ هذه السياسة.</li> <li>تم تعریف للموظفين العاملين والإدارة العليا بالسياسات / معايير السلوك (على مستوى المقر الرئيسي والمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل فعاليات التعریف ودورات التدريب لتجهیز المعلومات).</li> </ul>
٢ الترتيبات التعلویة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدرج نشرة الأمین العام (ST / SGB / 2003/13) أو مدونات قواعد السلوك المعنية في شروط العقد العامة.</li> <li>وجود إجراءات لتلقیي المواقف الخطیة من الجهات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتیبات تعاوینة مع الوکالة والتي تنص على معرفتهم والالتزامهم بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> </ul>
٣ وجود قسم مخصص / جهة تنسيق ملتزمة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتحمل المختص / القائم بالتنسيق المسویة الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> <li>يعین على القسم المسؤول / رابط الاتصال تقديم تقاریر متضمنة إلى الإدارة العليا تتناول التقىم الذي تحرزه بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال القيام بالتنسيق الأولي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.</li> <li>قام الموظفون الذين يتعاملون مع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بإضفاء الطابع الرسمي على المسؤلية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي باضفاء المسؤوليات في وصف وظائفهم وتقسيم أدائهم أو ما شابه.</li> <li>قد تلقوا تدريجياً متنبهاً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويتناقض الوقت المخصص للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع حجم التنفيذ المطلوب في ظل الوضع الحالي للمنظمة.</li> </ul>
٤ اتوصال الفعال والشامل من المقر الرئيسي إلى الميدان بشأن التوقعات المتعلقة بتوعیة المستفيدين حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	<ul style="list-style-type: none"> <li>يبلغ المقر الرئيسي بالتفصیل عن توقعاته المتعلقة بهمود توعیة المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ( بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمعدین السلوك والإبلاغ الخاصة بالمنظمه).</li> <li>قيام المقر الرئيسي بتوزیع أمثلة لأدوات ومواد التوعیة التي مستسند في أنشطة رفع وعي المستفيدين.</li> </ul>
٥ آتیات فعالة لاشکاوى المجتمعیة المشترکة بما فيها مساعدة الفضایا	<ul style="list-style-type: none"> <li>يبحث المقر الرئيسي مکتبته المیدانیة على المشارکة في آتیات الشکاوى المجتمعیة والتي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك من قبل مجتمع الإغاثة وتحفیضاً موقعاها المحدد.</li> <li>هذاک توجیهات مقدمه للمکان حول کیفیة تصمیم آتیة الشکاوى المجتمعیة لاضمام تکییها مع السیاق التقافی مع البرکر على مشارکة المجتمع المحلي.</li> <li>توجد آلیة لرصد ومراجعة آلیة الشکاوى.</li> <li>لدى المنظمة إرشادات خطیة حول توفير المساعدة للضحايا.</li> </ul>

<b>٦</b>	التوظيف الفعال وتقدير آدائه العمل	
<b>٧</b>	إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان التوعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ينفي الموظفون تدريب سنوي لمجبي المعلومات حول معايير السلوك والاعتراف على آلية تقديم الشكوى واللتقارير عن سوء السلوك وأثار انتهاك هذه المعايير.</li> <li>▪ التدريب حول سوء السلوك (على وجه التحديد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) يشكل جزءاً من عملية التعريف الأولية.</li> <li>▪ الموظفين على درجة باطنهم بالبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / / سوء السلوك ويدركون أن هناك سياسات للحماية من الانتقام.</li> </ul>
<b>٨</b>	وجود إجراءات الداخلية للشكوى والتحقيقات	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ توحيد إجراءات خطيئة بشأن التعامل مع الشكاوى / التقارير من الموظفين أو المستفيدين.</li> <li>▪ يتم إبلاغ الموظفين بموردة متطلبة بكيفية تقديم شكوى / تقرير وإجراءات معالجتها.</li> <li>▪ تصدر إجراءات التسجيل الموحدة للتحقق أو ما يعادلها واستخدم لتجهيز ممارسة التحقيق.</li> <li>▪ يتم إجراء التحقيقات من قبل خواص مهنيين ومؤهلين 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 الشكوى.</li> <li>▪ أدت الشكاوى الجوهيرية إلىتخاذ إجراءات تأدية أو عاقب تعاقدية، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الجهة قادرة على تبريرها.</li> </ul>



## 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 مديرى 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 ومنسي الشؤون الإنسانية وفرق البلدان الإنسانية في تنفيذ هذا الالتزام في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية.

نحن، مديرى 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 الازمة 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 تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والمحافظة عليها هي مسؤولية فردية ومؤسسية على حد سواء؛<sup>٢</sup>

نعرف بأن التعاون المشترك بين الوكالات أمر بالغ الأهمية لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما بفعالية؛

نستذكر أهمية الإجراءات القانونية الواجبة في حالة القضايا والتحقيقات واحترام حقوق جميع الأفراد المعنيين؛

١ (١) SGB ST / SGB / 2003/13 (٩) 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 لاحداث تغيير حقيقي؛

تلزم ببنطاط العمل التالية من أجل الوفاء بالتزاماتها السابقة والمستمرة لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفيها 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 على حد سواء. ويطلب 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 ويطلب الأمر تدريب الفعال المستمر للموظفين من جميع الوكالات الإنسانية لضمان فهم المكاتب الميدانية التزامات وكالاتهم 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>٤</sup> وانسجاماً 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، وتنسيق 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 كبند دائم في جدول أعمال الاجتماع السنوي للمنسق الإنساني.
٣. تعزيز استجابات التحقيق والحماية بشأن الدعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من قبل منظمات فردية

<sup>٣</sup> انظر تقرير الأمين العام "التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (١٣) ٦٩/٧٧٩ A. فبراير ٢٠١٥؛ استعراض شامل لكامل مسألة عمليات حفظ السلام من جميع جوانها، ١٧، حزيران / يونيو ٢٠١٥ / A، الفقرات (الفصل ٦) : دراسة عاملية 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، تقرير ٢٠١٥: مراجعة مستقلة كاملة لنظم الحماية في سياق العمل الإنساني، بتكليف من المجلس الوزاري للائتلاف نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومجموعة الحماية العالمية (مايو ٢٠١٥ ص. ٥٧)، واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: مجموعة الممارسات في آليات الشكاوى المجممية (٢٠١٢).

<sup>٤</sup> تشمل الالتزامات الجماعية منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المعايير التشغيلية الدنيا # ٢ للمشاركة في الترتيبات التعاونية، وبيان الالتزام رقم ١٠ "إشراك دعم المجتمعات والحكومات منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفيها ومواجهتهم".

<sup>٥</sup> في إطار الوصف العام لوثيقة 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" و تكون داعمة لتطوير وتنفيذ خطة عمل على مستوى البلد لمكافحة القضية. انظر تقرير مجموعة الأمم المتحدة للأمين العام لعام ٢٠١٥ ، ٢٠١٥ ، A: إنشاء منصب تحت مكتب المنسق المقيم لدعم عمله كمنسق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتقاسم 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، المنظمات الدولية للهجرة وموظفي الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يونيو 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> ويتطبق هذا أيضاً بذل جهود متضاغفة من أجل تعديل التوصيات المتعلقة بمنع إعادة توظيف الأفراد الذين تعرضوا لعقوبات تأديبية بسبب الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٨</sup> وتطبيق البند التعاقدي المتصلة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع الشركاء المنفذين. 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>



<sup>٦</sup> 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 ومجتمعاتنا باتظام بالتدابير المتخذة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لهما، وينبغي أن تتضمن هذه المعلومات... تفاصيل عن آليات تقديم الشكاوى ووضعيّة التحقيقات ونتائجها بشكل عام وردود الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجنحة وتدابير المتابعة المتخذة..."

<sup>٧</sup> 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 وأو الحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب، بما في ذلك المقاضة الجنائية."

<sup>٨</sup> 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 الخلقية والمراجع الجنائية."

<sup>٩</sup> 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 (مثلاً فيما يتعلق بوصول النساء ضحايا العنف الجنسي والنوع الاجتماعي إلى العدالة في التقرير العام للأمم المتحدة رقم ٣٣ ، فضلاً عن التوجيهات السياساتية 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 الجنسى والانتهاك الجنسى (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 .....	الاختصارات
٤٢ .....	التعريفات الأساسية
٤٣ .....	١. المقدمة
٤٣ ..... ٤٣	١.١ خلفية عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتعاون بين الوكالات
٤٦ ..... ٤٦	١.٢ هدف ونطاق إجراءات التشغيل الموحدة
٤٦ ..... ٤٧	١.٢.١ الهدف
٤٧ ..... ٤٨	١.٢.٢ النطاق
٤٨ .....	١.٢.٣ السياسات والإجراءات الإضافية ذات الصلة
٤٩ .....	٢. أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة في آلية الشكوى المجتمعية
٥٢ .....	٣. المبادئ التوجيهية
٥٤ .....	٤. إجراءات تقديم الشكاوى
٥٥ .....	٤.١ إعداد آلية الشكوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات
٥٥ .....	٤.١.١ إنشاء آلية شكوى مجتمعية فعالة ومستدامة
٥٦ .....	٤.١.٢ تصميم آلية الشكوى المجتمعية
٥٨ .....	٤.٢ تلقي الشكاوى وتقييمها
٥٨ .....	٤.٢.١ تلقي الشكاوى من خلال آلية الشكوى المجتمعية
٦١ .....	٤.٢.٢ معالجة الشكاوى
٥٩ .....	٤.٢.٣ (أ) الإحالات للحصول على مساعدة فورية
٦١ .....	٤.٢.٤ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عند الإحالة
٦٤ .....	٤.٢.٥ تسجيل وتتبع معالجة الحالات
٦٥ .....	٤.٣ الإحالة للتحقيق والإجراءات الإدارية المحتملة
٦٥ .....	٤.٣.١ الإحالة إلى الجهة المعنية للمتابعة
٦٨ .....	٤.٣.٢ مذكرة خاصة حول تحقيقات الوكالة في الشكاوى
٦٧ .....	٤.٣.٣ التواصل حول حالة التحقيق والنتائج مع آلية الشكوى 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 السامية لشؤون اللاجئين، اليونيسيف، برنامج الأغذية العالمي، منظمة الصحة العالمية، وورلد فيجن الدولية.

## تاريخ المراجعة / التنقيحات

المسودة الأولى	<u>٢٠١٥ أكتوبر ٢٣</u>
المسودة الثانية	<u>٢٠١٥ نوفمبر ٢٠</u>
المسودة الثالثة	<u>٢٠١٦ فبراير ٢٤</u>
المسودة الرابعة	<u>٤ أبريل ٢٠١٦</u>
النص النهائي	<u>٢٠١٦ مايو ٢٧</u>

## الاختصارات

آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة	CBCM
منظمة مجتمعية	CBO
العنف المبني على النوع الاجتماعي	GBV
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
منظمة حكومية دولية	IGO
شريك منفذ	IP
معايير التشغيل 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 الشكوى	SOC
إجراء التشغيل الموحد	SOP
الشروط المرجعية	TORs
الأمم المتحدة	UN

## 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:** "الاعتداء 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. ويحدث 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 لأى فعل ضار يرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى الاختلافات الاجتماعية المنسوبة بين الذكور والإإناث (أى 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). وقطعياً الإجراءات في هذه الوثيقة شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي فقط.

**آلية الشكوى المجتمعية المشتركة:** آلية الشكوى المجتمعية المشتركة هي نظام يمزج بين هيئات المجتمع الرسمية وغير الرسمية حيث يكون الأفراد قادرين على الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بشكل آمن ويشجعون على ذلك.

<sup>١</sup> انظر: اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، المبادئ التوجيهية لإدماج تدخلات العنف القائم على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني - خفض المخاطر، تعزيز القدرة على المعاودة والمساعدة على التعافي [٢٠١٥] . [١] تعرف من الآن فصاعداً على القواعد الإرشادية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي [٢٠١٣]. (ب) 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 ١، ٣٣٦، (١) "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 (بولييو ٢٠١٠) ص. ١٠. (والتي يذكر أنه في حين يمكن لأنواع العنف القائم على النوع الاجتماعي المعترض 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 الأمم المتحدة بشأن إنهاء العنف ضد المرأة (١٩٩٣)).

<sup>٢</sup> نشرة الأذن العام للأمم المتحدة "التدابير الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" ST / SGB / 2003/13 / ٩ (٢٠٠٣) [٢٠٠٣] [٢٠٠٣] تعرف من الآن فصاعداً على نشرة الأمن العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بموجب نشرة الأمن 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 السائع أو الخدمات لأغراض الجنس، بما في ذلك التحرش الجنسي أو غيره من أشكال السلوك المبني أو المذلل أو الاستغلال، 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 وزراعة عمل الأمم المتحدة ولا تشجع بشدة. انظر الفقرة ٣، ٣، ١ (ب) - (د). انظر أيضاً الفقرة ٣، ٣، ١ التي توضح أن المعايير لا يقصد منها أن تكون قائمة شاملة. قد تكون الأنواع الأخرى من سلوك الاستغلال أو الانتهاك الجنسي أساساً لاتخاذ إجراءات إدارية أو إجراءات تأدية، بما في ذلك الفصل التعسفي، وفقاً للنظمتين الأساسية والإداري لموظفي الأمم المتحدة.

<sup>٣</sup> نشرة الأذن العام عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣).

<sup>٤</sup> التحرش الجنسي مشمول بإجراءات التعليمات الإدارية للأمانة العامة للأمم المتحدة للتعامل مع التحرش الجنسي ٣٧٩ / AI / ٣٧٩ (٢٩) / ST / ٢٩ (٢٠٠٣) :نشرة الأمن العام، حظر التمييز والمضاربة، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة ٢٠٠٨ / ST / ٢٠٠٨ (١١) / ST / ١١ (٢٠٠٨) / فبراير (٢٠٠٨).

<sup>٥</sup> القواعد الإرشادية التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (٢٠١٥) (٢٠١٥).

وتشارك المجتمعات المحلية في تطوير وإقرار آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بحيث يكون الهيكل حساساً ثقافياً ومن جانب النوع الاجتماعي.<sup>٦</sup> و يجب أن يكون للأالية نقاط دخول متعددة مما يتيح لكل من المستفيدين والموظفين الفرصة للبلاغ على مستوى المنظمة الداخلية من خلال جهات الاتصال الخاصة بالشبكة أو الوكالة الميدانية - أو على مستوى المجتمع المحلي.<sup>٧</sup> ويتمثل 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 نظماً منفصلاً ومتوازياً لهما كل الشكاوى و تلقي ردود الفعل الأخرى في منطقة معينة بل يرتبط بالبني القائمة وبيني عليها لإنشاء نظام واحد للتعامل مع التعليقات والشكاوى.<sup>٨</sup>

المستفيدين 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 اللاجئون والمسردون داخلياً وغيرهم من الأفراد ضعاف الحال وكذلك أعضاء المجتمع المضييف. ويعتبر الاستغلال الجنسي أو الانتهاك على المستفيد "استغلالاً جنسياً وانتهاكاً جنسياً" ولكن لا يتربّط على الفرد أن يكون في موقف ضعف فإن علاقة تفاوت 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 معنى يجب أن تكون رغبات الناجي هي الاعتبار الأساسي في معالجة الحالات، لا سيما عند وجود خطر من ضرر جسدي وأو عاطفي إضافي.

المبلغ: عن المخالفين وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه، يعتبر المبلغ عن المخالفين نوع من المشتكى، وليس الناجي، وهو عامل في مجال المساعدة الإنسانية يقوم بإصدار تقرير عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتشجع سياسات الإبلاغ المؤسساتية الموظفين على الإبلاغ عن المخالف 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 وتدارير الحماية بين المنظمات. وتنطبق مبادئ آلية الشكاوى المجتمعية (مثل السرية) على المبلغين عن المخالفين وعلى أي مقدم شكاوى 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 الأمان والاحتياجات.

<sup>٦</sup> مزيد من المعلومات حول تصميم آلية تقديم شكاوى مجتمعية تراعي الثقافة والفرق بين الأنواع الاجتماعية، راجع الفقرة ٤، إعداد نظام آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مشتركة بين الوكالات.

<sup>٧</sup> يجب على العاملين في المجال الإنساني الإبلاغ عن أي قلق أو شك أو ادعاء بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وفقاً لسياسات والإجراءات الداخلية في وكالتهم/منظمتهم. اطلع على المزید في دليل أفضل ممارسات في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (يشار إليه فيما يلي بـ "دليل أفضل ممارسات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (مثـل السرية)" على المبلغين عن المخالفين وتقديم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية).

<sup>٨</sup> مزيد من المعلومات حول دمج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الهيكل الحالي، انظر الفقرة ١٢، تتميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

<sup>٩</sup> "بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين" (٢٠٠٦) وتم تحريره في عام ٢٠١١ (أليشار إليه فيما يلي بـ "بيان 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 موظفيها..."). ملاحظة: تتطلب الوثيقة الإبلاغ عن مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تشمل موظفيها...".

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 منطقى بأنه قد حدث سوء سلوك...".

<sup>١٠</sup> حماية الأمم المتحدة من الانتقام جراء الإبلاغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات التدقيق أو التحقيقات المأذون بها حسب القوانين (٢٠٠٥) رقم ١٩ ST / SGB / 2005/21.

<sup>١١</sup> الشخص الذي تعرّض أو يتعرّض للاستغلال أو الانتهاك الجنسي. يدلّ هذا المصطلح على القوة والسلطة والقدرة على البقاء. "يمكن استخدام المصطلحين "الضحية" و "الناجي" وبالتالي. "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 فرق 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) [تعرف من الآن فصاعداً على المبادئ التوجيهية لتنفيذ بنود المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات]، 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 ستبعد إجراءات التشغيل الموحدة هذا الاستخدام عند مناقشة مساعدة الضحايا. و لا تعني أي من التسميين 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 المشاركون 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 بهم نية 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 نقداً 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 الشريك المنفذ وكل من يعمل لديهم "عاملين في مجال المساعدة الإنسانية" زفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه.

مدرونة قواعد السلوك: مجموعة من معايير السلوك التي يلتزم بها موظفو المنظمة.

<sup>١٢</sup> بالمثل.

<sup>١٣</sup> عمال الحوافز هم أفراد يحصلون على تعويض غير نقدي عن العمل أو التمثيل في منظمة، وكثيراً ما يكونون أعضاء في مجتمع المستفيددين. راجع مصطلحات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في [www.interaction.org/document/sea-glossary](http://www.interaction.org/document/sea-glossary).

<sup>١٤</sup> المجلس الدولي للوكالات الطوعية، "إرشادات بناء منظمات أكثر أماناً: تلقي ادعاءات الانتهاك والاستغلال الجنسي من جانب العاملين في المجال الإنساني والتحقيق بها" (٢٠٠٧).

<sup>١٥</sup> المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ معايير 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 يُلزم المجتمع الإنساني بمحاسبتهم، 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 المترددين سوء سلوك جسيم وسيؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك إنهاء الفوري للعمل والإحالة للمقاضاة الجنائية حين يكون مناسباً.<sup>١٦</sup>

تقديرأً لاهتمام 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. ولا 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 المنهي أو المذلل 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. وتقوض 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، وتلزم 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 الالتزامات الطوعية اللاحقة للوكالات مثل بيان عام ٢٠٠٦ للالتزام بالقضاء على الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين، بالإضافة إلى السياسات الداخلية للوكالات إلى التوسع إلى حد كبير في الالتزام الدولي لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ووضعت معايير للسلوك تتطابق على جميع "الموظفين"<sup>١٩</sup> وفي جميع الأوقات.

<sup>١٦</sup> نشرة الأمين العام عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣). بيان الالتزام (٢٠٠٦).

<sup>١٧</sup> 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 لتسهيل اتخاذ القرارات بين الوكالات استجابة لحالات الطوارئ المعقّدة والكوارث الطبيعية. يتم تشكيل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات من قبل ممثلي مجموعات واسعة من شركاء الأمم المتحدة وغير الأمم المتحدة في المجال الإنساني. مزيد 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).

<sup>١٨</sup> تم تحديد المبادئ الأساسية الستة من قبل فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الانتهاك والاستغلال الجنسيين في عام ٢٠٠٢ والتي اعتمدتها الوكالات الأعضاء في اللجنة من أجل إدراجها في مدونات قواعد السلوك المؤسسية الخاصة بهم.

<sup>١٩</sup> قام بيان الالتزام (٢٠٠٦) بتوسيع نطاق نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) من موظفي الأمم المتحدة إلى "موظفيها" أي متطوعي الأمم المتحدة أو موظفاتها أو موظفي الكيانات غير التابعة للأمم المتحدة أو الأفراد الذين دخلوا في ترتيبات تعاونية مع الأمم المتحدة ( بما في ذلك المتدربين والمستشارين الدوليين والمحللين والمتحاقدين 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؛ وموظفيها 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 المحظوظ من قبل وكالات الأمم المتحدة والمجتمع الإنساني الأوسع على حد سوى . 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 منهج 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 ووافقو على دمجها داخل السياسات والمبادئ التوجيهية التنفيذية لمنظماتهم و تعزيزها مع الشركاء المنفذين وداخل الفرق الطفريّة الإنسانية وبين أعضاء المجتمعات. الالتزام الثالث - المتعلق بتلقي ردود الفعل والشكاوي - يلزم الوكالات بفاعلية "للتواصل آراء السكان المتضررين لتحسين السياسة والممارسة في البرمجة وضمان تسيير آليات تلقي ردود الفعل والشكاوي ومناسبتها وقوتها بما يكفي للتعامل مع الشكاوى (التواصل والتلقي والتعامل والرد والتعلم من) المتعلقة بالخروقات في السياسات واسناد أصحاب المصلحة .".

على الرغم من هذه الصياغة الجماعية للالتزام، تستمر الانتهاكات المرتكبة من عمال الإغاثة.<sup>٢٢</sup> فقد لاحظت المراجعة المستقلة الكاملة للحماية في العمل الإنساني لسنة ٢٠١٥ أنه على الرغم من التقدم فإن "المشاركة المنتظمة مع السكان المتضررين وإساءة بين الأفران لا تزال منقوصة".<sup>٢٣</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 لللجنة 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>٢٤</sup> ولكي تتقىم 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 والعاملين 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 المشتكيين المحتملين.

يتصل اثنان من المبادئ المنصوص عليها في بيان الالتزام (٢٠٠٦) والذي أيدته ثمانية وسبعون من المنظمات<sup>٢٥</sup> اتصالاً مباشراً بإنشاء وصيانة آليات الشكاوى:

٢٠ "يجب أن يكون للقضايا المحددة التي يثيرها الأفراد المتضررون فيما يتعلق بالانتهاكات وأو الاعتداء الجسدي التي قد يتربّع عليها آثار حقوق الإنسان وأثار قانونية أو نفسية أو غيرها نفس نقطة الدخول مثل الشكاوى المستندية 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 HAP و STC 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 دعاءً جديدًا بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أقسام و مكاتب الأمانة العامة والوكالات والصناديق والبرامج التابعة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٤. انظر تقرير الأمين العام، التدابير الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي A / 69/779 (١٣). (٢٠١٥ فبراير).

٢٢ دراسة مستقلة شاملة لاستعراض نظام الحماية في سياق العمل الإنساني، بتكليف من المجلس التزويدي للأجئين نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ومجموعة الحماية العالمية (مايو / أيار ٢٠١٥)، ص. ٥٧.

٢٣ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين: مجموعة الممارسات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية" (٢٠١٢). [٢٠١٢] . تعرف من الآن فصاعداً مجموعة ممارسات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢) .

٢٤ إلى غاية ٢٠١١، حظي بيان الالتزام (٢٠٠٦) بتأييد البيانات التالية غير التابعة لل الأمم المتحدة: العمل من الكائنات معًا، أفريقياً ومساعدة اللاجئين في الشرق الأوسط، أفريكت، اللجنة الدولية للاجئين الدولية، جمعية الوكالات التطوعية للتنمية الرفيعة، الصليب الأحمر الساوري، كير إنترناشونال، كاريكس الدولية، خدمات الإغاثة الكاثوليكية، صندوق الأطفال المسيحي، اللجنة العالمية للإصلاح المسيحي، كونسيشن الدولية، منظمة "إنماء بقاء الأطفال واستغلال الأطفال إيجابياً والاتجار بالآطفال لأغراض جنسية"، هيلبلنج الدولية، الهيئة الطبية الدولية، منظمة الهجرة الدولية، لجنة الإنقاذ الدولية، الصليب الأحمر الإيللندي، الصليب الأحمر الإيطالي، لوثرى الدولية للإغاثة، ميري كور، الصليب الأحمر في موناكو، منظمة أطباء العالم، الدولية للاجئين، عمليات الولايات المتحدة الأمريكية Operation USA، الإغاثة الدولية، Inc، بلان الدولية، العمل الدولي للسكان، مؤسسة إنقاذ الطفولة بالمملكة المتحدة، تحالف إنقاذ الأطفال، تيرفند، الوجود الدولي المؤقت في تринيداد وتوباغو، معهد يزوك الدولي للتنمية الزراعية، لجنة المرأة لشؤون اللاجئات والأطفال، ورلد فيجن الدولية.

"ضمان أن آليات الشكوى 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. ويجب أن يتم تطوير هذه المعلومات ويتمنى نشرها داخل البلد وذلك بالتعاون مع الوكالات الأخرى ذات الصلة. كما يجب أن تشمل تفاصيل عن آليات الشكاوى، وحالة ونتائج التحقيقات بشكل عام، وردد الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجنة والتدابير المتخذة للمتابعة بالإضافة إلى المساعدة المتاحة للمشتكيين والضحايا. (المبدأ رقم ٩)

تم تحقيق مزيد من التقدم التعاوني في عام ٢٠١٢ مع تطوير معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد 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.<sup>٢٥</sup> 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.<sup>٢٦</sup> كما أنها توفر مبادئ توجيهية ومؤشرات محددة حول كيفية بناء الهياكل الداخلية من قبل المنظمات للقيام بذلك. ويعتبر 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 بزيادةوعي المستفيدين بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي و (ب) كيفية إنشاء آليات فعالة للشكوى المجتمعية" (الركيزة # ٢ من معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)

مشاركة الوكالة في إنشاء وصيانة آليات فعالة للشكوى 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.<sup>٢٧</sup>

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 وتفيدها بشكل مشترك من قبل مجتمع المساعدات وتوفير التوجيه للميدان عن كيفية تصميم آليات شكاوى مجتمعية كهذه.<sup>٢٨</sup> 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.<sup>٢٩</sup> 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.<sup>٣٠</sup>

<sup>٢٥</sup> منذ ذلكحين اندمجت فرق عمللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنيبة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع فرق عمل المعنيبة بالمسؤولية تجاه السكان المتضررين ليصبح فريق العمل التابعة لجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المعنيبة بالمسؤولية تجاه السكان المتضررين والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>٢٦</sup> يقدم مسؤولو الاتصال الأعلى رتبة تحديات منتظمة عن التقدم الذي تحرزه وكالاتهم في تنفيذ التزامات المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>٢٧</sup> اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "الحد الأدنى من معايير التشغيل: الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفي اللجنة (معايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)" (٢٠١٢) [تعرف من الآن فصاعداً على المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي].

<sup>٢٨</sup> آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، بما في ذلك مساعدة الضحايا. انظر أيضاً بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٤ ("تأكد من أنه يمكن الوصول إلى آليات الشكوى للإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسيين، وأن نقاط تصال ثقلي الشكاوى يفهمون كيفية أداء واجباتهم").

<sup>٢٩</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥، مؤشر. 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 تحقيق والحماية للداعمات 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].

<sup>٣٠</sup> 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) منصب المنسق الإنساني من أجل ضمان وجود مكاناً واضحاً للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في البنية الإنسانية والمسؤولية على مستوى المنظومة لجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتطوير استراتيجيات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وسياسة الاستراتيجيات وخطط العمل. وتنسقاً مع مسؤوليات المنسق المقيم بتناصق في الحماية من الاستغلال الجنسي، تضمن المسؤوليات تطوير آليات تقديم الشكاوى، وضمان حصول الناجين على المساعدة الفورية والطوبية الأجل، وتيسير الحالات المتعلقة بالإدعاءات 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 كنبد 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 أساسى 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 مدة عامين لـ"تجريب آليات الشكاوى المجتمعية بالتعاون بين الوكالات [...]" والتي صممت خصيصاً للرد على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتي تبني التماسک مع شكاوى تركز على المساءلة للسكان المتأثرين على نطاق أوسع وأاليات تلقي ردود الفعل والاستراتيجيات بهدف طوبل الأمل 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 الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما في جميع عمليات الاستجابة الإنسانية. إن الدروس المستفاده من هذا المشروع بشأن الاستسلام الآمن للشكاوى، وضمان مساعدة الضحايا ولمتابعة المناسبة، ويسير إحالة الشكاوى المشتركة بين الوكالات توفر أساساً واحداً لإجراءات التشغيل الموحدة هذه. وبالاعتماد 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

### ١٠٢.١ 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 لهم. هذا الجهد هو نتيجة لتوجيهه 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 عملية 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 لتفعيل العمليات للتزام المجتمع الإنساني تجاه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

<sup>٣١</sup> مدراء ا اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات هم رؤساء جميع الوكالات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أو ممثليهم.

<sup>٣٢</sup> سجل موجز لاجتماع مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ١٧ ديسمبر ٢٠١٣ (نقطة العمل).

<sup>٣٣</sup> أولوية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات: المسؤولية نحو السكان المتضررين بما في ذلك الحماية من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي (٥ ديسمبر ٢٠١٣).

<sup>٣٤</sup> اجتماع مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سجل الملاخص النهائي ونقطة العمل، ٢٢-٢١ ، ٢٠١٥ ، نقطة عمل ١٨: "الطلب من المنظمة الدولية للهجرة 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 للتعاون في الخبرة والسلطة الازمة للمشاركة في فريق العمل. يتخذ الإجراء

<sup>٣٥</sup> قبل: المنظمة الدولية للهجرة بحلول ديسمبر ٢٠١٥. انظر أيضاً اجتماع رؤساء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، سجل الملاخص النهائي ونقطة العمل، ١١ ، ٢٠١٥ ، "٢" (٢) 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 حالات قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومتابعتها، وأن يتم تطوريها واعتمادها بحلول مايو ٢٠١٦. يتخذ الإجراء من قبل: مدراء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بحلول ٢١ مايو ٢٠١٦ تحت قيادة المنظمة الدولية للهجرة.

<sup>٣٥</sup> مجموعة الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٢).

ويضمن الاتفاق على الإجراءات على المستوى العالمي أن يتم إنشاء آلية الشكاوى المجتمعية على نحو يلبي هذه الالتزامات ويحترم إجراءات والالتزامات الوكالات الداخلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويضمن حقوق الأفراد (المستفيدون والموظفين على حد سواء)، وبالتالي يحقق التوازن بين الإجراءات الواجبة ومقاربة ترتكز على الناجين.<sup>٣٦</sup>

ان من أعظم مزايا آلية الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات هو أنها تسهل وصول المتضررين من السكان إلى تقديم الشكاوى لأنها تخفف من حاجة الناجين إلى 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. وإذا 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 وسريعة وفعالة. ولذلك فإن عملية تطوير إجراءات التشغيل الموحدة كانت تعاونية وقامت بضم الملاحظات من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات الدولية والمنظمات الحكومية وغير حكومية، والمنظمات المجتمعية وممثلي السكان المتضررين. و تعتبر إجراءات التشغيل الموحدة هذه مستندة حيًّا يتم تصميمه وفقًا للسياق المحلي لكل آلية شكاوى مجتمعية كما يتم تحديدها على المستوى العالمي بما يتماشى مع تطورات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٣٧</sup>

## ٢٠٢٠١ النطاق

ان إجراءات التشغيل الموحدة هذه هي إجراءات تعكس نموذجًا 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 وتقدير 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 مقاربة اتتحمorum حول الناجين هي السلامة والسرية والاحترام وعدم التفرقة. القواعد الارشادية للعنف القائم على النوع الاجتماعي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. (٢٠١٥) الجزء ٢ - الخلفية من ٤٦.

<sup>٣٧</sup> على سبيل المثال، في الوقت الذي تجري فيه صياغة إجراءات التشغيل الموحدة هذه، تقوم الأمم المتحدة بإصلاح طويل الأجل يقاطع مع هذه الإجراءات.

ينبع على الوكالات ومن خلال فريق المهام التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات أن تسعى إلى تحديث الوثيقة على أساس أفضل الممارسات الأكثر حداً ثقة المعترض بها.

<sup>٣٨</sup> "تقدير الشكاوى" يشير إلى تحديد الطبيعة العامة للشكوى، أي إذا كانت متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أم لا، من أجل تحديد الوكالة / الوحدة المناسبة لحالات الشكاوى للمتابعة. لا يتضمن تقدير الشكاوى أي إجراءات أو تحقيق لإثبات صحة أي مطالبة ومع ذلك، تشمل تقدير احتياجات الضحية الصحية والأمنية والنفسية الفورية. انظر ٢,٤,٣ 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 التزام (٢٠٠٦) لا تقييد 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 أدوات تعاونية خاصة لآليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات. ويمكن أن تستخدم الوكالات والأفراد العاملين في بيئه خالية من آلية الشكاوى المجتمعية أساليب تلقي الشكاوى وتقييمها، وإحالة الضحايا إلى المساعدة، وإحالة الادعاءات إلى وحدات تحقيقية مناسبة للمتابعة.

### ٣٠٢٠١ 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 وتكمela 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.<sup>٣٩</sup> كما يجب أن تتخلى الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كل مستوى من البنية التحتية الإنسانية من أجل الوقاية والاستجابة الناجحة.

إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية: لا يقصد 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 ا من قبل جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة. و تهدف إجراءات التشغيل الموحدة هذه إلى توضيح كيفية تعاون الوكالات في آلية شكوى مشتركة متوافقة / تتماشى مع سياساتها المؤسسية وإجراءاتها. و ستحتفل 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<sup>٤٠</sup> بشكل تعكس المقاربة المعمدة حسب السياق. إن هذه الوثيقة سوف تسلط الضوء على القضايا المحددة التي يتبعها 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 بدلاً من الاضطرار إلى تحديد ما إذا كانت سياساتها المؤسسية ستسمح لهم بالمشاركة في الأنشطة المشتركة بين الوكالات وكيفية تطبيق ذلك.

<sup>٣٩</sup> تضمن التزامات الوكالة بإنشاء وتنفيذ السياسات الداخلية بالكامل الآتي: المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

بيان التزام رقم ١ # ، المؤشر ١ ("وضع وتنفيذ السياسات الفعالة: سياسة تتضمن معايير السلوك، بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وجود خطة عمل لتنفيذ السياسة")؛ بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الجنسيين والانتهاك الجنسي، وجود خطوة عمل لتتحقق منظمات وغيرها من مراقبة أداؤها"؛ 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 واستئمر من قبل جميع الوكالات الإنسانية، للتأكد من أن مكاتبهم الميدانية تفهم التزامات وكالة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والالتزاماتها بشأن مدونة السلوك").

<sup>٤٠</sup> 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

ان أصحاب المصلحة في آلية الشكاوى المجتمعية هم وكالات الترمت بالمشاركة في آليات الشكاوى المشتركة، وينبغي أن يشمل أصحاب المصلحة المنظمات التي تقدم المساعدة الإنسانية في موقع 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)<sup>٤٢</sup> والتي اندمجت في قواعد السلوك المؤسسة للمنظمات تتطلب من جميع الوكالات الإنسانية إنشاء بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ عليها والتوصي بتنفيذ قواعد سلوك مؤسسية خاصة بكل منها. ويتحمل المدراء على جميع المستويات مسؤولية خاصة لدعم وتطوير الهياكل التي تحافظ عليها.<sup>٤٣</sup> وبالإضافة 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 مكانتهم الميدانية للتزامات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخاصة بوكالاتهم والتزامات قواعد السلوك والتي ترعى بناء القدرات وتغيير السلوك لمعالجة الأسباب الجذرية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

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 الشكوى، وضمان حصول الناجين على المساعدة الملائمة الفورية والطويلة الأمد، وتنسيق الإحالات المتعلقة بالادعاءات بين الوكالات. على هذا النحو، فهو من غاية الأهمية أن الجهات المبذولة لإقامة آلية الشكاوى المجتمعية مشتركة يجب أن تنفذ بالتنسيق الوثيق مع منسق الشؤون الإنسانية بالوكالة.

في حين أن كل آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات سوف تختلف في هيكلها التنظيمي، هناك بعض الأدوار والمسؤوليات الرئيسية للأداء الفعال لآلية الشكاوى المجتمعية وذلك نتيجة المشاورات مع المجتمع المحلي والموارد المتاحة. ويطلب هذا الأمر من الوكالات المشاركة تعين ممثلين من المستويات العليا في الإدارة (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) للمشاركة فيلجنة توجيه آلية الشكاوى المجتمعية وعلى القائمين بالتنسيق الانخراط 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 المشاركون في أنشطة آلية الشكوى المجتمعية مثل رفعوعي. 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 التغيرات 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 المخصصه بالمنطقة المعنية.

**اللجنة التوجيهية:** تتألف هذه الهيئة من إدارة رفيعة المستوى (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) للوكالات المشاركة على مستوى البلد أو المكتب الفرعي لتوجيهه 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 المسائلة والجودة، ويعملون جماعياً لتطوير استراتيجيات الوقاية وتبيئة الموارد لدعم آلية الشكاوى المجتمعية.

<sup>٤١</sup> استناداً إلى المبادئ الستة الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات التي تتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسيين المنصوص عليها في الفقرة ١ من المقدمة.

<sup>٤٢</sup> انظر نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) وبيان الالتزام (٢٠٠٦).

<sup>٤٣</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

<sup>٤٤</sup> 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. سيعتني على منسق الأمم المتحدة المقيم بالتشاور مع وكالات الأمم المتحدة، بما في ذلك رؤساء البعثات / الممثلين الخاصين للأمين العام في حالة عمليات حفظ السلام أو بعثات سياسية خاصة، تعين 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 المسؤلية التالية:

- أ) التأكيد من أن جميع الموظفين داخل وكالته/ها يقرأون ويفهمون ويقررون وينقذون 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)<sup>٤٥</sup> التي تلتزم بالمعايير الدولية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٤٦</sup>
- ب) رفع مستوى الوعي عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لدى الموظفين من خلال الدورات التدريبية التعرفيية للموظفين الجدد ودورات تدريبية لتجديد المعلومات للموظفين الحاليين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وعن مدونة 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 الفرعى والمكتب القطري) ومقر الوكالة لتنفيذ مهامهم:
- أ. التأكيد من أن كل من الموارد البشرية والجوانب البرامجية تشارك في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
  - ب. التأكيد من أن نقاط الاتصال المعينة 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 ١١.٤ أدناه ولبيانه 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 حصرياً:
- أ. بذل العناية الواجبة لمنع إعادة تجنيد الجناء؛
  - 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.
- ه) رفع الوعي لبرنامج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولقدرات الشركاء المنفذين من اللحظة التي يتم اختيارهم وبما في ذلك على سبيل المثال وليس حصرياً:
- أ. التأكيد من أن الشركاء المنفذين لديهم فهم واضح لما يعنيه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما هي واجباتهم ومسؤولياتهم تجاه منع الحالات والإبلاغ عنها؛<sup>٤٧</sup>
  - ب. تشجيع الشركاء المنفذين على التفاعل مع آلية الشكاوى المجتمعية وإنشاء / تعزيز سياساتهم الخاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٤٨</sup>؛ 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.

<sup>٤٥</sup> ينبغي للموظفين وامتلاكي التوقيع على مدونة قواعد السلوك الخاصة بوكالتهم، أو مدونة السلوك المشتركة إذا تم تطويرها من قبل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. انظر مذكرة مدونة السلوك المشتركة في الملحق.

<sup>٤٦</sup> انظر إلى فرق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، "إجراءات النموذجية للشكاوى والتحقيقات والإرشادات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي" (٤٠٠). (٢٠١٥).

<sup>٤٧</sup> 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 مذكرة ملخص لقواعد الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في دليل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية لأفضل الممارسات. انظر أيضاً بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)، الذي يدعوه إلى تنفيذ أقوى لهذه الشروط.

<sup>٤٨</sup> 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 ٢٠٢.٤ (ب) معالجة معايير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بغيره 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 مودج تقرير الحوادث القياسي. ويقدم 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 متزمنين، ويشاركون بانتظام في الاجتماعات، ويحترمون 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 منظمتهم لكي يكون لديهم سلطة اتخاذ القرار في الاجتماعات المشتركة بين الوكالات. وفي حالة المثالية يتم اختيار قائماً بالتنسيق واحداً على الأقل من كل من الذكور والإإناث لكل وكالة عضو. كما يجب أن يكون لإجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية وللشروط 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 مُؤسسي 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 وتحصيص 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 تعين 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 إشراف البلد الإنساني في خطط بدء مثل 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 السكان المتأثرين / الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لضمان حفاظ المنتديات على المستوى العالمي على فهم معيين للأنشطة القطرية وأن يتم إبلاغ مقررات الوكالات التنفيذية والتأكد من أن رؤساء مكاتبها على المستوى القطري يفهمون الحاجة إلى المشاركة الفعالة.<sup>٥٣</sup> وسيكون 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 ويعافظ أجمالاً 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. وسيحدد أصحاب المصلحة في لجنة آلية الشكاوى المجتمعية الشروط المرجعية والمؤهلات لمنسق، 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.

<sup>٤٩</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشرات ١ و ٢.

<sup>٥٠</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشر ٣.

<sup>٥١</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٣، المؤشر ٤. يتضمن هذا اتخاذ الخطوات الكافية لضمان تدريب نقاط الاتصال المجتمعية ونقط الاتصال التابعة للوكالة تدريباً جيداً، لا سيما على الطبيعة السريّة للمعلومات الواردة وعلى النهج المعتمد على التأمين 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.

<sup>٥٢</sup> بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥).

<sup>٥٣</sup> يتألف فريق العمل التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بـ المساءلة تجاه السكان المتأثرين/الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من ممثلين للوكالات الإنسانية على مستوى المقر الرئيسي. انظر

يجب أن يكون دور المنسق منصبًا محايِدًا 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 للإحالات إلى الوكالة المعنية ومساعدة الضحايا. إن مراجعة الشكاوى عن طريق فرد مستقل تعزز التصور الهمام للحياد وال موضوعية في آلية الشكاوى.<sup>٥٤</sup> كما يمكن من تقييم الشكاوى من خلال مجموعة واحدة من المعايير بدلاً من تطبيق الوكالات معايير فردية لتنقلي 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 الإحالات فيها، يجب أن تكون وظيفة المنسق منصبًا دائمًا وليس وظيفة مضافة إلى مهام وظيفية أخرى. وبما أن المنسق هو الشخص الوحيد الذي يقوم بتقييم الشكاوى المتعلقة بالإحالات،<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 الحكيمية لإدارة المخاطر وكذلك الالتزام بالمبادئ الرئيسية التالية التي تقوم عليها إجراءات التشغيل الموحدة هذه:

- تعزيز التعاون ومساعدة بين المنظمات في منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة له. ويشمل ذلك تبادل المعلومات عن تحليل الحالة وتقييمها حسب الضرورة لتجنب الإذدواجية وتحقيق أقصى قدر من الفهم المشترك للحالة؛
- ضمان المشاركة المتساوية والفعالة من المستفيدين في تقييم وتحيط وتنفيذ ورصد وتقدير البرامج من خلال استخدام المنظم للأساليب القائمة على المشاركة. اعترافاً بأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي غالباً ما يرتكز على عدم المساواة بين الجنسين، فإن الوكالات المشاركة ستكتفى بأن الأنشطة الإنسانية تنفذ بطريقة تراعي الفوارق بين الجنسين وأن آراء ووجهات نظر النساء والرجال والفتيات والأولاد يتم النظر فيها على نحو كافٍ؛
- ضمان إعداد جميع الردود بطريقة توازن بين احترام الإجراءات القانونية الواجبة وبين نهج يركز على الناجين تظل فيه رغبات الناجين وأمالمهم وأمنهم ورفاهيتهم أولوية في جميع المسائل والإجراءات؛<sup>٥٦</sup>
- دمج وتعزيز الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في جميع البرامج وجميع القطاعات على قدر الإمكان؛
- ضمان المساءلة في جميع المستويات؛ و
- التأكد من تقديم المساعدة للضحايا بطريقة لا تميز.

بالإضافة إلى ذلك تتطبق 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 المشكى عليه والمنظمات المعنية) وإدماج طرق تمنع حدوث أضرار إضافية.

<sup>٥٤</sup> يمكن أن يشمل هذا إجراء تقييمات لاحتياجات خدمات الضحايا إذا كان منظماً من قبل أصحاب المصلحة. انظر الفقرة ٤,٢٢ (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 في جمع الشكاوى (مثل فتح صناديق الاقتراحات) ولا يترب 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 مستتبة 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 الشكوى 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 لا يكون الشخص المشكى 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 الشكوى. 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 المستتبة للشخص المعنى.<sup>٥٩</sup> وعند حفظ السجلات المادية، يجب تخزين المستندات بأمان لمنع الإفصاحات الخطأة. 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 الشكوى. وقد لا يكون الحصول على موافقة المبلغين عن المخالفات أمراً ضرورياً إذا كانت وكالاتهم 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 للشكوى.

جميع موظفي الأمم المتحدة، بالإضافة إلى العديد من موظفي المنظمات غير الحكومية والموظفين الداخليين، ملزمون بالسرية التامة والتي تستمرة في بعض الحالات إلى ما بعد نهاية عملهم.<sup>٦٠</sup> وينطبق هذا الالتزام على جميع أصحاب المصلحة داخل آلية تقديم الشكوى في تنفيذ أدوارهم في آلية تقديم الشكوى. إن أي من أصحاب مصلحة في آلية تقديم الشكوى الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى معلومات الشكوى الحساسة، بما في ذلك أولئك الذين لديهم حق الوصول إلى سجلات آلية تقديم الشكوى أو قاعدة البيانات، ملزمون بشكل خاص بمبدأ السرية ويجب أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكوى 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 المعنى، بما في ذلك، ووفقاً لإجراءات الوكالة، الإناء الفوري لعقود العمل أو عقود الخدمات دون التحيز لأي تعويض متاح في القانون أو في حقوق الإنفاق.

الشفافية: يجب أن يظل عمل آلية تقديم الشكوى شفافاً بالنسبة للمجتمع الذي يتم فيه. فالشفافية في العمليات الإنسانية والمشاركة الكاملة للمستفيدين في تخطيطها وتفيذهما تقلل من خطر المساعدة الإنسانية والخدمات التي تُستخدم في الاعتداء والاستغلال الجنسيين. إن مفتاح نظام الإبلاغ الواضح هو معرفة أصحاب شكوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من عليهم الإبلاغ وما نوع المساعدة التي يمكن أن يتوقعوا تلقيتها من القطاعات الصحية والقانونية والنفسية الاجتماعية والأمنية وغيرها.

<sup>٥٧</sup> 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 ٤.٢.٤ (أ) الإحالة المتعلقة بالمساعدة الفورية.

<sup>٥٨</sup> يوفر دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات معلومات وأدوات لتقييم المخاطر التي يواجهها أصحاب الشكوى وتطوير خطة أمنية عند الضرورة.

<sup>٥٩</sup> ينصح دائمًا بالموافقة المسبقة على مشاركة معلومات الشكوى، ما لم يتم تجاوز ذلك من خلال قوانين الإبلاغ الإلزامية وأو سياساتها. انظر أدناه ملاحظة في هذا القسم حول الإبلاغ الإلزامي مقارنة بمبادئ التوجيهية.

<sup>٦٠</sup> لا يسمح ملطفى الأمم المتحدة بالإفصاح 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، ٢٠١٤/١٢١، المادتان ١٢٠١٤ / ST / SGB / ٢٠١٤/١ (٢٠١٤)، المادة ١٢١ (ط).

<sup>٦١</sup> يوجد لدى بعض الوكالات الأعضاء في آلية الشكاوى المجتمعية سياسات مؤسسية تلزم الموظفين بالاحتفاظ بسرية كل المعلومات المتعلقة بداعمات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي يحصلون عليها.

ويجب أن يكون جميع الناجين المحتملين والفعليين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على علم تام بكيفية عمل آلية الشكوى بما في ذلك عملية تقديم التقارير وطول فترة النظر في القضية. وللمشتكن والناجين الحق في تلقي تعليقات حول تطور ونتائج حالتهم وسوف تبذل آلية تقديم الشكوى كل الجهد لمحافظة على خطوط التواصل.<sup>٦٢</sup>

تحتاج سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وقنوات الإبلاغ داخل الوكالات أيضاً إلى أن تكون شفافة. ويعتبر عدم وجود توجيهات واضحة بشأن معالجة الشكاوى من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من المقرر إلى الميدان مشكلة متكررة. ويلزم التواصل عن السياسات والإرشادات الإلزامية ملن هم في الميدان والذين لديهم التزام بالتنفيذ ومن هناك يجب إبلاغ كل موظف وعامل تعاقدي.<sup>٦٣</sup> كما ينبغي أن يكون الوصول إلى مدونات السلوك سهلاً 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 الشكوى المحتملين ويجب تقديم معلومات كافية حول كيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية مما يجعل عملية تقديم الشكاوى متاحة لأكبر عدد ممكن من الأشخاص. ويشمل ذلك تحديد ومؤسسة نقاط دخول مختلفة تكون مناسبة من حيث الثقافة والسياق على حد سواء. ولتسهيل الإبلاغ وتجنب الوصم، يجب التعامل مع التقارير المجهولة بنفس نفس ثقل الحالات الأخرى.<sup>٦٤</sup>

**المقاربة القائمة على الناجين:** التزمت وكالات الاستجابة الإنسانية بمنع 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 وكراامة الناجي.<sup>٦٦</sup>

**الشراكة:** يتم خدمة المصالح الفضلى للناجي/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 خطوة عمل منسقة بين وكالات الاستجابة الإنسانية. إن مشاركة الناجي<sup>٦٨</sup> في تحديد مداخلات المساعدة / الإنعاش أمر أساسى للحفاظ على مصالحه/ها وإدارة المسؤولة للحالات.

اعتبارات خاصة بشأن الأطفال: تطبق 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. وينبغي بذل الجهد لتصميم مسارات الإحالة الخاصة مخصصة للبلد بالتشاور مع الجهات الفاعلة المدرية 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 بداء استقصاء إداري، إلى مزيد من التفاصيل ومعلومات عن حالة التحقيق ونتائج القضية.

٦٣ انظر أيضاً للمعايير 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 والمكتب الميداني في ممارسات متكررة (مثل الدورات التعرفيّة ودورات التدريب لتجديف المعلومات)" ("التشديد من الأصل").

٦٤ في حين أنه يجب التعامل مع الشكاوى المجهولة بنفس الجدية، قد تتم اعادة التحقيقات إذا لم يكن التحقق من الأدلة بشكل مستقل ممكناً. في مثل هذه الحالات قد يتطلب من مقدم الشكوى 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 "نقط عمل من أجل الوفاء بالتزاماتها السابقة والمستمرة لمحاربة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفيها، 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 (اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ) (٢٠١٥) ، الجزء ٢ - العناصر الرئيسية للنهج الذي يركز على الناجين من أجل تعزيز معايير السلامة ومعايير الأخلاقية، ص. ٤٧.

٦٩ يمكن العثور على إرشادات إضافية بشأن العمل مع المشت肯 الأطفال في دليل أفضل الممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

الإبلاغ الإلزامي: اعتراضاً 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 المخالف 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> و يجب 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 عدم عن معلومات كاذبة أو ضارة تتعلق بموقف آخر فقد تؤدي هذه التقارير الزاففة إلى اتخاذ إجراء تأديبي.

وبالإضافة، قد يكون للدولة والحكومات المحلية التي تعمل فيها آلية تقديم الشكوى أيضاً قوانين بشأن الإبلاغ الإلزامي المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع على عاتق جهات التنسيق في آلية تقديم الشكوى أن يكونوا على علم متواصل بالقوانين الوطنية المعنية ودمجها في إجراءات آلية تقديم الشكوى 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 وحق الناجي/ة في اختيار الطريقة التصدي لحادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتحتاج الوكالات للتوافق الداخلي لحل هذا النزاع المحتمل وتحقيق التوازن بين حقوق الناجين وسلامة المجتمع الأوسع. وبإضافة إلى ذلك، ينبغي أن توفر أساليب التشغيل الخاصة بالبلد لآلية الشكوى 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 الشكوى.

## ٤. إجراءات تقديم الشكاوى

### ٤.١ إعداد آلية الشكوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات

#### ٤.١.٤ إنشاء آلية شكوى مجتمعية فعالة ومستدامة

ان الدروس المستفادة من آليات تقديم الشكوى السابقة بالإضافة إلى الالتزامات الدولية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تفيد بأن بعض الممارسات أساسية في إنشاء آلية شكوى مجتمعية فعالة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. فعلى سبيل المثال، تتعكس أهمية الحساسة الثقافية للأية في معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، في حين ثبت أن عملية القيام بذلك من خلال المشاركة النشطة للمجتمعات والأفراد المتضررين، سواء خلال تصميم وتنفيذ آلية تقديم الشكوى، هي ممارسة جيدة وهي جزء من بيان الالتزام<sup>٧٣</sup> (٢٠٠٦).

وبالمثل، فيجب إجراء أنشطة الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بالتوازي مع تنفيذ إجراءات إحالة الشكوى الصادرة عن آلية الشكوى المجتمعية. ويشار إلى أنه ثبت مراراً أن أنشطة الوقاية في نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٧٤</sup> (٢٠٠٣) وببيان الالتزام<sup>٧٥</sup> (٢٠٠٦) ومعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي<sup>٧٦</sup> (٢٠١٢) 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) (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، وسواء 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 وامتيازات وحسابات 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 ملئ الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفينا والاستجابة لهم").

٧٥ نشرة الأمين العام بشأن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠٠٣) (٢٢٦) (٢٠٠٣) (هـ) بشأن واجبات جميع موظفي الأمم المتحدة "خلق بيئة ملائمة لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفظ علىهما" والفقمة، على المهام الخاصة لرؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات.

٧٦أحكام متعددة بما في ذلك رقم ١ ("وضع استراتيجيات خاصة بانظمة ملئ الاستغلال والانتهاك الجنسيين والتصدي لها")، رقم ٢ ("منع مرتکب الاستغلال والانتهاك الجنسيين من (إعادة) التوظيف أو (إعادة) النشر")، و رقم ١٠ ("إشراك دعم المجتمعات والحكومات ملئ الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفينا والاستجابة لهم")

٧٧ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) العنصر رقم ٤ ("المعنى: 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 وتبادل وتطبيق سياسات الوكالة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونات السلوك. و تعتبر هذه الاستراتيجيات الوقائية ضرورية كي يعرف جميع الأشخاص الموجودين في الموقع حقوقهم ومسؤولياتهم تجاه الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن تكون آلية الشكوى 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 الشكوى (مثل التحقيق والإجراءات التأديبية المحتملة وما إلى ذلك) حتى يتتسنى للمشتكيين اتخاذ قرار مستنير بشأن إعداد التقارير وأن تدار توقعات المجتمع.

وفي نفس السياق يجب أن تكون آلية الشكوى المجتمعية مستدامة بحيث لا يتم تدمير الثقة التي تبنيها في المجتمع من خلال حل الآلية. وعندما يتم القيام بذلك بشكل صحيح تصبح آلية الشكوى المجتمعية جزءاً لا يتجزأ من مسالة النظام الإنساني أمام المستفيدين ويمكن أن يؤدي فقدان المفاجئ لآلية الشكوى المجتمعية إلى تشويه علاقه المجتمع مع مجتمع المساعدات بالكامل. و تتمثل إحدى وسائل ضمان الاستدامة في قيام الوكالات بتحصيص الموارد المالية والبشرية الكافية لآلية الشكوى المجتمعية كما هو موضح في نشرة الأمين العام حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>٧٨</sup> إن تحديد المصادر لإنشاء آلية الشكوى المجتمعية والحفاظ عليها قضية يتبعها على الوكالات المشاركة تناولها أثناء تصميم آلية الشكوى المجتمعية سواء قبل التنفيذ أو أثناء البرنامج. وسيشمل ذلك بذل جهود حثيثة من جانب الوكالات للبحث عن مquivيل أو تحصيص موارد الوكالة لجعل شبكة آلية الشكوى 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 الشكوى المجتمعية على الكثير من التفاصيل والتوجيهات الملمسة بشأن هذه الممارسات التنفيذية.<sup>٧٩</sup> و فيما يلي الإجراءات التعاونية الضرورية بين الوكالات والتي لن تختلف من آلية لأخرى .

#### ٢٠١.٤ تصميم آلية الشكوى المجتمعية

الهدف من آلية الشكوى المجتمعية هو السماح للمجتمعات وأو الأفراد المتضررين بالإبلاغ عن المخاوف بطريقة آمنة وفعالة ومتاسبة ثقافياً. و يجب أن يأخذ تصميم آلية الشكوى المجتمعية بعين الاعتبار مبادئ آلية 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 الشكوى في الكشف عن هويته . و ينبغي للمطورين التأكد من إجراء تحليل مناسب للنوع الاجتماعي والضعف لتحديد السبل التي يمكن من خلالها للنساء والفتيات والفتىان 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>

<sup>٧٨</sup> "نحن ندرك مسؤوليتنا القيادية في تعزيز مكافحة المجتمع الإنسي للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تحقيق نظام حقيقي للمساءلة الجماعية، ونلتزم بتوفير الموارد اللازمة للقضاء على هذا الفعل السيئ ." (بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٥)).

<sup>٧٩</sup> يقدم دليل أفضل الممارسات لآلية الشكوى المجتمعية الخاصة بالانتهاك والاستغلال الجنسيين من جانب موظفي المدونة الإنسانية. و يقدم الدليل أفضل الممارسات والتوصيات المشتركة بين الوكالات والمحافظة عليها للتعامل مع التقارير المتعلقة بالانتهاك والاستغلال الجنسيين من جانب موظفي المدونة الإنسانية. التي استمدت أساساً من الدروس المستفادة خلال مشروع تجريبي مدته ستة شهور ينفذ بالنيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لإنشاء هيئات مشتركة بين الوكالات في إطار اللجنة في إثيوبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية. كما أنه يبني على جوهر الالتزامات الدولية وكذلك الدروس المستفادة من أبحاث سابقة وأيات الشكاوى في مختلف البلدان وبهدف تحويل هذا الانتمام الرفيع المستوى إلى تعليمات مفيدة. يمكن الحصول على نسخة من الدليل من خلال الرابط التالي: [www.iom.int](http://www.iom.int) و <https://interagencystandingcommittee.org/>.

<sup>٨٠</sup> وهذا يشمل أيضاً عمليات ما بعد النزاع أو عمليات الانتقال والتعافي.

<sup>٨١</sup> دون امساس بامتيازات وخصائص الوكالة/المنظمة.

<sup>٨٢</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥، المؤشر ٢ ("هناك إرشادات مقدمة إلى الميدان حول كيفية تصميم آلية الشكوى المجتمعية لضمان تكييفها مع السياق الثقافي مع التركيز على المشاركة المجتمعية.").

كما ينبغي تنسيق 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 ولطبيعة التوجيهية الأخرى".<sup>٨٣</sup> في حين أنه لا ينبغي استبدال شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بأليات 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 للمؤسليات 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 لكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي البادئ ومعايير السلوك الرئيسية في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويعززها. كما يجب أيضًا تقييم أداء الكتلة الفرعية للعنف القائم على النوع الاجتماعي وغيره من منسقي المجموعات ذات الصلة بإجراءات وعمليات الإبلاغ المحلية المتعلقة بالتصدي لمزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من أجل تسهيل وتبسيط إجراءات الإحالة. وجعل 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 ضحاياً أشكال أخرى من العنف القائم على النوع الاجتماعي. تتحمل شبكات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مسؤولية ضمان وجود آليات معايدة للضحايا للناجين والتي يجب أن تبني بشكل مثالي على خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي القائمة ومسارات الإحالة من أجل تنسيق الخدمة وتتجنب خلق هيكل خدمة 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 شبكات الجنسي والانتهاك الجنسي فقط أو أن تكون بمثابة آلية مساعدة أوسع هو قرار ستتخذه لجنة التسيير لآلية الشكاوى المجتمعية على المستوى الميداني بحيث تكون آلية الشكاوى المجتمعية ملائمة لسياق المحلي وتكميل غيرها من آليات الإبلاغ/آليات تلقي ردود الفعل. و تظهر الدروس المستفادة من آليات الشكاوى المجتمعية السابقة أن آلية أوسع، مرتبطة بشكل كاف بالهيكل القائم، 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 المستفيدين فعلًا، 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 أيضًا 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 (موزع / 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 بالاضافة إلى مجموعة أخرى من العوائق. انظر مجموعة الممارسات للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (٢٠١٤).

<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 وال شاملة للشكاوى أهمية خاصة عندما تعامل 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 آلية شكاوى أقل حساسية قبل بناء الثقة لرفق شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. انظر أيضاً 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 الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بغض النظر عن نطاق آلية الشكوى المجتمعية، على أهمية التنسيق مع هيأكل الإبلاغ في الموقع. كما أن التنسيق مع آليات الشكوى القائمة يسهل تكاليف التنفيذ وتجنب خلق عمليات متوازية من المحتمل أن تكون مربكة. و يُنصح مصممو آلية الشكوى المجتمعية في موقع محدد بالقيام بمسح آليات الشكوى الموجودة فعلياً من الوكالات بمفردها والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية إلخ لضمان توافق تصميم آلية الشكوى المجتمعية بشكل طبيعي مع تلك الآليات، وبالتالي تسهيل الإحالات والتحقق من الحالات. كما أن المشاركة مع الأنظمة الحالية يعزز الشعور بالتملك في آلية الشكوى المجتمعية مع المنظمات المحلية والحكومة المضيفة والذي بدوره يفيد الاستدامة.

## ٢.٤ تلقي الشكاوى وتقييمه

### ١٠٢.٤ تلقي الشكاوى من خلال آلية الشكوى المجتمعية

تقع على عاتق جميع المنظمات المشاركة مسؤولية ضمان إنشاء نظام شكاوى آمن وسري وشفاف ويمكن الوصول إليه بحيث يعرف جميع أصحاب الشكوى المحتملة مكان وكيفية تقديم الشكوى. ويجب أن يفهم المستفيدين حقهم في المساعدة الإنسانية المجانية وحقهم في التشكى وتلقي المساعدة وكيفية وصولهم إلى آلية الشكوى المجتمعية بالطريقة الأكثر أريحية بالنسبة لهم. ويجب على العاملين في المجال الإنساني بدورهم أن يفهموا ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودور آلية الشكوى المجتمعية في الموقع وإجراءات الإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والانتهاك الجنسي عن المزاعم التي لا تتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وإحالات جميع الشكاوى وفصل مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عن المزاعم التي يجب أن تكون هناك عملية لتلقي الادعاءات وتقييم وإحالات المساعدة الفورية 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، شفهياً، شخصياً، عبر رسائل نصية قصيرة، إلخ) والتي يمكن لجميع الشكاوى المحتملة الوصول إليها. و تعمل نقاط الدخول المتعددة على تقليل وصمة مقدمي الشكوى وتشجيع الإبلاغ. كما يجب اختيار طرق الوصول إلى آلية الشكوى المجتمعية استناداً إلى المشاورات مع المجتمع وعمليات المسح لتحديد دمجها مع أساليب الشكاوى المرغوب تقديمها والموجودة مسبقاً في الموقع. و ينبغي أن يكون تقديم التقارير المباشرة إلى مسؤولي التنسيق لآلية الشكوى المجتمعية دائماً خياراً للإبلاغ و يجب على مسؤولي التنسيق هؤلاء أن يتلقوا التدريب المناسب.<sup>٨٨</sup> و ينبغي النظر في سهولة الوصول للذئاب 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 الشكوى المجتمعية. و سيضطر أصحاب المصلحة في آلية الشكوى المجتمعية إلىأخذ العديد من القرارات المتعلقة بالبني التحتية التي تعتمد على العوامل المحلية وعند القيام بذلك يجب اتباع الممارسات الجيدة وضمان أن تتحتم إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكوى المجتمعية السياسات الداخلية للوكالات المشاركة.

و في حالة تقديم الشكاوى شخصياً، يجب أن يكون لدى آلية الشكوى المجتمعية موذج تقرير الحوادث لهذا الغرض. <sup>٨٩</sup> وأنباء عملية الاستيعاب، يجب أن تتحتم جهة اتصال الوكالة العضو في آلية الشكوى المجتمعية التي تتلقى الشكاوى وغياب الشاشي وخياراته وحقوقه وكرامته. و ليس من مسؤولية نقطة الاتصال في آلية الشكوى المجتمعية التحقق مما إذا كانت الشكوى صحيحة أم لا تحتوي على معلومات كافية لإجراء تحقيق. و تقع على عاتقه مسؤولية جمع المعلومات ذات الصلة من مقدم الشكوى وإدخالها في موذج تقرير الحوادث لآلية الشكوى المجتمعية وإحالات 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 بوكلات آلية الشكوى المجتمعية مدربة تدريباً ملائماً على أمن وسلامة الناجين/المشتكيين وسرية الشكاوى (انظر ٣ المبادئ التوجيهية و ٢ الأدوار والمسؤوليات بشأن التدريب الملائم للعاملين على المبادئ التوجيهية، بالإضافة إلى دليل أفضل الممارسات لآلية الشكوى المجتمعية في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات).

<sup>٨٩</sup> انظر موذج تقرير الحوادث في الملحق.

كما يجب اتخاذ تدابير محددة من أجل الحفاظ على السرية في جميع الأوقات. ويجب تخزين نسخ مطبوعة من نماذج الشكوى والإحالة في خزانة مغلقة وأن تكون إمكانية الوصول إليها محدودة. كما يجب أن تكون هناك قيوداً في الوصول إلى 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 الشكوى. كما يجب حماية هوية الشخص موضوع الشكوى وذلك انطلاقاً من اعتبارات الإجراءات القانونية والخوف من الانتقام وافتراض البراءة. كما أنه من المهم ألا يتم الإفصاح عن اسم الناجي أو المشتكى إذا كان مختلفاً عن الناجي في موضوع الشكوى دون موافقة الناجي، ويجب عدم الإفصاح عنه من قبل آلية الشكاوى المجتمعية. وفي ظروف معينة، يجوز لوكالات 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 يتخد أصحاب المصلحة في آلية الشكوى المجتمعية وبالتشاور مع وكالات التحقيق إجراءات معقولة إضافية لحماية الناجي / المشتكى 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 الشكوى 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. ولوكالات 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 لوكالات والتي تختلف وفقاً لمعيار الإثبات المطلوب من فقهه القضاء في المحكمة المختصة بهذه المنظمة. وسيحتاج الأمر إلى تدريب القائمين بالتنسيق الخاصين بآلية الشكوى المجتمعية على المعايير المعنية من أجل الإمام بأهمية السرية وإحالة دراسة القضايا / الإحالات بطريقة حساسة وسريعة حتى لا يتم تعريض التحقيق الداخلي لوكالات للخطر عن غير قصد.

<sup>٩٠</sup> على سبيل المثال، يحتفظ نظام التقارير المشتركة الذي تم تطويره من خلال المشروع التجاري للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكوى المجتمعية بالوصول المقيد ويستخدم مرحلتين أمنيتين لتسجيل الدخول.

<sup>٩١</sup> 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 27 تشرين الأول / أكتوبر ٢٠١٠ (UNAT-087-2010): ليانارشيجيه ضد الأمين العام للأمم المتحدة.

و في حالة ما اذا شكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي جريمة جنائية فإن قرار هيئة التحقيق يمكن في حالة القضايا إلى سلطات تنفيذ القانون المناسبة بما يتفق مع إجراءاتهاها 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 آلية تقديم الشكاوى الخاصة بالبلد إجراءات واضحة عن كيفية مساعدة مقدم الشكاوى في إيداع التهم مع سلطات تنفيذ القانون المحلي إذا كانت الجريمة قاتمة.<sup>٩٢</sup> وقد يتطلب قرار المنظمة بإحاله 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 لإحاله مقدمي الشكاوى إلى مقدمي المساعدة القانونية والنفسية والاجتماعية، و عند الاقتضاء يجب الفاصل عن التهم. و في حالة رغبة أحد الناجين في الحصول على استشارة قانونية، فستقوم آلية الشكاوى المجتمعية ومن خلال القائمين بالتنسيق التابعين لوكاله العضو بإحاله الناجي إلى الخدمات القانونية القاتمة (مثلاً 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 شخصياً 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 بمنظمه/ها. وسواء أكان الإدعاء ضد ١) زميل في العمل في نفس الوكالة / المنظمة، أو ٢) ضد موظفي وكالة أخرى، فإن إجراء الإبلاغ يظل متماشياً مع الإجراءات الداخلية لوكالته. وفي معظم الحالات سيشمل 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. وفي أفضل الحالات، سيتطلب النظام تقديم ادعاءات شفوية أو خطية مباشرة إلى أعلى مدير في مركز الخدمة ولكن ذلك يختلف باختلاف إجراءات الإبلاغ الداخلية للكوالات. 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 إخبار آلية الشكاوى المجتمعية الخاصة بوكلالتهم من أجل تبع 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 مباشرةً مدير في رتبة عالية أو مسؤول عن التنسيق في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على المستوى الإقليمي أو مستوى المقر الرئيسي لوكاله / 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 والمكافحة 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.

<sup>٩٢</sup> عند إعداد إجراءات التشغيل القياسية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية الخاص بالبلد، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التشاور مع إدارة الأمم المتحدة لشؤون السلام والأمن أو مع موظفي الأمن المعتمدين حول هذه الإجراءات.

<sup>٩٣</sup> في حين أنه يرجح الوكالة 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.

<sup>٩٤</sup> انظر أيضاً الفقرة ٤,٢,٢ (ب) معالجة مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بغض النظر الإحالة.

<sup>٩٥</sup> تباين قنوات الإبلاغ لكل وكالة/منظمة و يجب على العامل في المجال الإنساني اتباع الإجراءات المناسبة في سياسة الوكالة الخاصة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

## ٢٠٢٤ معالجة الشكاوى

سيتم تقييم جميع الشكاوى من قبل منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكوى في ظل ظروف سرية صارمة لتحديد طبيعتها ومستوى الحساسية / الأولوية. ويجب على المنسق بصفته الشخص المعين لتقدير الشكاوى أن يوقع على تعهدات السرية. وسيتم تقييم جميع الشكاوى من أجل تحديد تلك التي تدعى سوء السلوك ضمن نطاق الاستغلال والانتهاك الجنسي. ويعتبر مثل هذا التقييم ضروريا لأن معظم الشكاوى التي تتلقاها آلية الشكوى المجتمعية هي ذات طابع غير متعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ولكن هذا التقييم ليس بأي حال إجراء لتقصي الحقائق. ولا يتمثل دور المنسق في إثبات ادعاء أو تحديد ما إذا كان هناك أساس كاف للتحقيق ولكن دوره فقط لتحديد ما إذا كانت الشكوى تشكل ادعاء<sup>٩٦</sup> يتعلق بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإحالة الضحية / الناجي إلى الخدمات المناسبة.

### ٢٠٢٤ (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. واعتباراً على هيكل آلية الشكوى المجتمعية يمكن تنفيذ ذلك من قبل منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكوى، أو من قبل ممثل مفوض من وكالة آلية الشكوى المجتمعية تم تدريبه على توفير المساعدة للضحايا، أو من خلال هيئة مساعدة خاصة بالضحايا متوفرة في الموقع. وهناك شرط أساسي لآليات الشكوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المشتركة بين الوكالات وهو أن هذا التقييم مستقل تماماً عن الإجراءات الإدارية المتخذة بشأن الشكوى بما في ذلك الإحالة للتحقيق ونتيجة أي حالة تم البدء فيها.<sup>٩٧</sup>

ويحق لجميع مقدمي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو الناجين طلب عملية تقييم الاحتياجات. وقد يحتاج أصحاب الشكوى 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 المعينين وأن يتم توضيحها بشكل مباشر في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكوى.<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 الشكوى المجتمعية أي من قبل المنسق أو مثل الوكالة العضو في آلية الشكوى المجتمعية أو من مقدمي خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي المكلفين من آلية الشكوى المجتمعية لتنفيذ التقييم كما هو مطلوب من اللجنة التوجيهية.<sup>٩٩</sup> ويجب أن يتم تطوير آلية الإحالة المستخدمة خلال التصميم الأولي لآلية الشكوى المجتمعية، وذلك بعد عملية تخطيط مفصلة يتم من خلالها تحديد الخدمات المتوفرة ومسارات الإحالة في موقع التنفيذ. وستقوم 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. ويجب أن يتم دمج البرامج القائمة (البرامج الوطنية والمنظمات غير الحكومية والحكومة الخ) المستخدمة في المحيط والتي تلبي الحد الأدنى من معايير التشغيل في مسار الإحالة لآلية الشكوى المجتمعية. وإذا كانت بعض الخدمات الأساسية غير متوفرة أو لا تستوفي الشروط الأساسية للمعايير، فإنه يجب أن تتفق الوكالات / المنظمات المشاركة على بروتوكول قياسي للإدارة الكفؤة في أسرع وقت ممكن في عملية تطوير آلية الشكوى المجتمعية. كما يجب تزويد منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكوى بالوثائق الكاملة حول الإحالة (الاسم، الموقع، نوع مقدم الرعاية، الخ) للرقابة. وسيكون 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 يجبأخذ الاعتبارات التالية أيضاً عند إجراء التقييم للإحالة إلى الخدمات:

<sup>٩٦</sup> بدلاً من على سبيل المثال شكاوى المأوى أو الملاجئ والصرف الصحي والنظافة.

<sup>٩٧</sup> بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٨ ("تقديم المساعدة الأساسية في حالات الطوارئ لمقدمي شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين").

<sup>٩٨</sup> يوجد إرشادات متعمقة بشأن مساعدة الضحايا في دليل أفضل الممارسات لآلية الشكوى المجتمعية لللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

<sup>٩٩</sup> يجب أن يتم تحديد هذه الوظيفة قبل اللجنة التوجيهية عند تصميم آلية الشكوى المجتمعية وأن يتم تبينها بوضوح في إجراءات آليات الشكوى المجتمعية.

<sup>١٠٠</sup> انظر 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 إلى الدعم ولمساعدة إعادة الدمج 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. ويجب تحديد ومشاركة هذه الجهات الفاعلة أثناء تطوير آلية الشكاوى المجتمعية. وإذا 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 الوكلالات 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 تلخيص الأدوار والمسؤوليات بوضوح إذا طلب الضحية مستشاراً قانونياً حتى تكون جميع الأطراف المعنية واضحة بشأن من يفعل ماذا؛ ستقوم الجهات القانونية الفاعلة بإخبار الضحية بوضوح وبإخلاص بالإجراءات والقيود والإيجابيات والسلبيات لجميع الخيارات القانونية القائمة. و يتضمن ذلك:

- معلومات حول التدابير الأمنية الحالية التي يمكن أن تمنع المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم
- معلومات حول الإجراءات والجدول الزمنية وأية أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تفي بمعايير القانونية الدولية)

- الدعم المتاح في حالة الإجراءات القانونية الرسمية أو التعويضات إذا 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 انعكاساً للمعايير الاجتماعية والثقافية 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 الوكلالات وفي ورش التدريب حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وحقوق الإنسان.

#### ٢٠٢٤ (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 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 معروفي، 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 توظيفه/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 الجنسي، يقوم الموظف بالإبلاغ عن الادعاء مباشرةً إلى الوحدة المعنية في وكالته/ها المكلفة بتلقي شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي <sup>١٠٣</sup> من أجل التطبيق 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 مباشرةً ومن ثم يحال الادعاء إلى الإدارة المختصة بالوكالة التي يتم فيها توظيف الشخص موضوع الشكاوى. و سوف تبسيط هذه العملية عملية الإبلاغ وبذلك تقلل من عدد الأشخاص الذين يطعون على المعلومات الحساسة وتتجنب التسريبات غير المقصودة على المستوى الميداني. و يمكن استخدام هذا الإجراء أيضًا في الأوضاع الإنسانية التي تفتقر إلى آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات. و نظراً لأن العملية المذكورة أعلاه تفادى مراجعة الشكاوى من قبل آلية الشكاوى المجتمعية، يوصى بشدة بأن تقوم وكالة التحقيق بإخطار منسق آلية الشكاوى المجتمعية بالتقدير للأغراض تتابع البيانات. <sup>١٠٤</sup>

<sup>١٠٤</sup> انظر الفقرة ٤,٢٢. تسجيل وتدالو معالجة الحالات.

<sup>١٠١</sup> انظر نموذج إحالة شكاوى التابع لجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات الوارد في الملحق.

<sup>١٠٢</sup> 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 عفو وتوفير معلومات الاتصال للإدارة.

<sup>١٠٣</sup> بالنسبة لبعض الوكالات، سيتم إرسال تقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مباشرةً 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 الشكوى المجتمعية للشكوى قبل الإحالـة إلى الوكالة المعنية في أقرب وقت ممكن وبشكل معقول ولا يزيد عن ٤٨ ساعة من وقت استلام المنسق للشكوى. 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 الشكوى المجتمعية وذلك خلال يومي عمل. و يمكن أن يكون هذا الإقرار إخطاراً أساسياً يفيد فقط باستلام الشكوى وتاريخ استلامها. ويجب عدم الخلط بين هذا الأمر وبين التعليقات التي ترد إلى آلية الشكوى المجتمعية بشأن وضع الحالـة <sup>١٠٥</sup> أو مع تعليقات الوكالة إلى مقدم الشكوى / الناجي والتي يتم تشجيعها أيضاً ويجب أن تتم وفقاً لسياسات الوكالة.

يجب توضيح أوقات المعالجة بوضوح في إجراءات العمل التشغيل الموحدة الخاصة بأالية الشكوى المجتمعية.

سيتم تسجيل الشكوى التي لا تنتهي 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 (مثلك كتلة أو قطاع المأوى، تنسيق المخيمات وإدارة المخيمات، إلخ). لكي يتم إرسال الشكوى إلى الوكالة المعنية.<sup>١٠٦</sup> ويجب أن يتم أيضاً نقل شكواوى غير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في وقت مناسب. و لكي يكون لدى المستفيدين الثقة في آلية الشكوى 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 تلقّيها من خلال آلية الشكوى المجتمعية لا ترتبط بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإن لدى آلية الشكوى المجتمعية مصلحة محققة لضمان معالجة الشكاوى العامة المتعلقة بالبرنامج أو بالخدمات. و يحافظ هذا الأمر على المصداقية وبالتالي على استخدام آلية الشكوى المجتمعية. و إذا تم توسيع نطاق آلية الشكوى 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 للمساعدة.<sup>١٠٧</sup>

٣٠٤ تسجيل وتنوع معالجة الحالات

إدارة البيانات: يعتبر أعضاء آلية الشكوى المجتمعية مسؤولين عن ضمان وجود عملية تجميع منظم وإعداد تقارير عن بيانات الحوادث غير المحددة في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ونظرًا للتنسيق بين الوكالات المتعددة لآلية الشكوى المجتمعية وعمليات الاستيعاب التي تم عبر مختلف الواقع، يجب أن تكون الجهد قائمًا لتوحيد تقارير البيانات لتمكن 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. ويجب 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 الحالى.

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 المشتكيين 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. وتجدر العدد من الواقع الميدانية أن حصر هذه الوثائق في بعض المنظمات المحددة يكون أكثر فعالية لتبسيط التدريب وزيادة التقارير المحددة.

<sup>١٥٠</sup> راجع الفقرة ٣،٣٤،٤ إبلاغ حالة التحقيق والناتج إلى آلية الشكاوى المجتمعية. تعتبر التعليقات مجهولة المصدر حول حالة القضية إلى آلية الشكاوى المجتمعية من أفضل الممارسات التي تشجع على الشفافية وإلقاء المسؤولية: الاعتراف باستلام شكوى كما هو مذكور هنا ضروري لآلية الشكاوى المجتمعية لاغلاق واجباتها الخاصة.

١٦ إذا تم الإشارة بوضوح للوكالات المعنية، يجب نقل التقارير إليها مباشرة وليس من خلال الكلمة المعنية من أجل تقليل عدد الأشخاص المنخرطين في التعامل مع الحالات، إذ قد تكون بعض الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاتهام الجنسي حساسة بالتساوي أو لها آثار متقدمة على العمامرة.

١٠٧- بغض النظر عن النطاق، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تسجيل استلام وإحالة كل من شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وغير المتعلقة بها.

تحليل تبع البيانات والاتجاهات: يعد الرصد والتقييم المنتظمين لإجراءات الشكاوى من الأمور الأساسية لتقييم ما إذا كانت آلية الشكاوى تعمل وتواءم بشكل مناسب مع السياق المحلي وذلك لتقسيي الدروس المستفادة وإدخال تحسينات على آلية الشكوى المجتمعية.<sup>١٠٨</sup> ويجب أن تأتي بيانات المراقبة والتقييم من المشاورات مع المجتمعات المحلية (أي استطلاعات الرضا، استقصاءات المعرفة العامة والموقف والممارسات وغيرها) والتحليل الإحصائي للشكاوى ضمن آلية الشكوى 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.<sup>١٠٩</sup> ويجب 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 الشكوى والعوامل الأخرى ذات الصلة لإجراء تحليل مفيد واستجابة محددة الهدف. ويجب أن تتفق الوكالات المشاركة على معايير وأساليب واجراءات الإبلاغ عن المعلومات مجھولة 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.

## ٤ الإحالة للتحقيق والإجراءات الإدارية المحتملة

### ٤.١ 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 الشكوى المجتمعية ضمان إرسال شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المتلقاة من خلال آيتها إلى الإدارة المناسبة في الوكالة/ المنظمة المعنية لاتخاذ الإجراء المناسب. و ليس من دور آلية الشكوى المجتمعية رفض المزاعم أو طلب الاستفسارات الميدانية أو منع إرسال الشكوى إلى الوكالة المعنية. و لأجل الإحالة الفعالة إلى الوكالة المعنية للتحقيق والمتابعة المحتملين، يجب أن يكون أصحاب المصلحة في آلية الشكوى المجتمعية على دراية بإجراءات التقارير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مؤسساً لهم وأن يتولموا بها. كما يجب أن تكون إجراءات التشغيل القياسية لآلية الشكوى المجتمعية لغة صريحة توضح كل من أصحاب المصلحة (المشاركون) ضمن آلية الشكوى المجتمعية الذين سيقومون بإحالة الشكاوى (أي منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكوى المجتمعية) والموظفين في كل وكالة / منظمة عضو الذين سوف يتلقون شكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

و بمجرد إحالة الشكوى إلى الوكالة / المنظمة المعنية، تحفظ آلية الشكوى المجتمعية دور سلبي في المراقبة والمساعدة بشأن هذه الشكوى إذا طُلب ذلك. وهناك مزيد من الخطوات الاستباقية (أي التحقيق والإجراءات التأدية المحتملة) والتي هي المسؤولية الداخلية للوكالة / المنظمة المعنية. آلية الشكوى المجتمعية لا تتحقق في الشكاوى.

استناداً إلى التحديات المتعلقة بالحالة التي تشاركها هيئة التحقيق، ستقوم آلية الشكوى المجتمعية بالمرأبة لضمان تلقي الشكوى من قبل وحدة التحقيق، والحفظ على السجلات الحالية حول وضع كل شكوى، وتسهيل الاتصال وتدفق المعلومات إلى مقدم الشكوى / أو الناجي. كما ستظل متاحة لمساعدة الوكالة / المنظمة المعنية طوال الخطوات التالية عند الطلب. و سيتغير مستوى المعلومات المقدمة إلى آلية الشكوى المجتمعية والناجين عن حالة أي إجراء إداري يتم اتخاذها، بما في ذلك التحقيق ونتائجها، وفقاً للسياسات والإجراءات الداخلية للوكالات. ومع ذلك، يوصى بشدة بتزويد آلية الشكوى المجتمعية بالشفافية والمساءلة عند مقدم الشكوى / الناجي أيضاً بهدف المراقبة والتقييم.<sup>١١٠</sup>

<sup>١٠٨</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٥ المؤشر ٣ ("توجد آلية لرصد ومراجعة آلية الشكوى").

<sup>١٠٩</sup> منصة التقارير المشتركة التي تم تطويرها من خلال المشروع التجاري للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في آلية الشكوى المجتمعية التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات متاحة عند طلب آيات الشكاوى المجتمعية المشتركة استخدامها.

<sup>١١٠</sup> انظر أدناه الفقرة ٣.٣ إبلاغ حالة التحقيق والنتائج إلى آلية الشكوى المجتمعية.

## ٢٣٠٤ مذكرة خاصة حول تحقيقات الوكالة في الشكاوى

تم 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 الشكوى المجتمعية، والضمانات لضمان السرية)، لا تتطلب آليات الشكوى المجتمعية ( وإجراءات التشغيل الموحدة هذه) سياسات تحقيق شاملة. بدلًا من ذلك، تلتزم الوكالات الأعضاء في آلية الشكوى المجتمعية بالتزام مشترك يوضع الإجراءات الداخلية للشكوى 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 الشكوى حول الادعاءات ضده. ويجب منحه/ها فرصة للإجابة على الادعاءات كتابة وتقديم أدلة على خلاف ذلك. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً لانتهاك الصارخ لحقوق الإنسان الذي يشكله الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، تلتزم الوكالات الأعضاء باتخاذ الإجراءات التأدية 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 أي معلومات سرية أو تلميحات يمكن أن تكشف عن هوية صاحب الشكوى أو الناجي أو الجاني.<sup>١١٤</sup>

يجب أن تتضمن سياسات الوكالة الداخلية حداً أدنى لوقت الاستجابة من لحظة إحالة الشكوى 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 للشرع في إجراء تحقيقات في وقت أقصر.<sup>١١٦</sup>

قد تفتقر الوكالات / المنظمات الأصغر والمحلية إلى القراءة على إجراء تحقيقات داخلية وفي هذه الحالة تظل آلية الشكوى 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 الشكوى 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، تحفظ بعض الوكالات / الفرق بقوائم لمحققي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المدربين الذين يمكن التعاقد معهم للتحقيق في مزاعم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.<sup>١١٧</sup>

<sup>١١١</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨ ، المؤشر ١.

<sup>١١٢</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨ ، المؤشر ٣ ("إجراءات التشغيل القياسية للتحقيق أو ما يعادلها الصادرة واستخدمة لنوجيه ممارسة التحقيق").

<sup>١١٣</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨ ، المؤشر ٦ ("أدلة الشكاوى الجوهيرية إلى اتخاذ إجراء تأديبي أو عاقب تعاقدي، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن الهيئة قادرة على تبرير لماذا لا") ، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) # ٧ ("اتخاذ إجراء سريع ومناسب ضد موظفيها الذين يرتكبون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يشمل هذا الإجراء الإداري أو التأديبي، وأو الإحالة إلى السلطات المختصة لاتخاذ الإجراء المناسب بما في ذلك الملاصقة الجنائية").

<sup>١١٤</sup> إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣).

<sup>١١٥</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨ ، إجراءات الشكاوى والتحقيق الداخلي المعمول بها، المؤشر ٥ ("تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر ويتم تبادل المعلومات حول النتائج مع صاحب الشكوى")، وبيان الالتزام (٢٠٠٦) # ٦ ("التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوقت المناسب وبطريقة مهنية").

<sup>١١٦</sup> 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))

<sup>١١٧</sup> 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 / أو التحقيق فيها والتدابير التأديبية المتخذة إن وجدت مع آلية الشكاوى المجتمعية في الموقع الذي يُزعم وقوع الحادث فيه سواءً كانت الشكاوى استتمت في البداية من خلال آلية الشكاوى المجتمعية أم لا<sup>١١٨</sup>. يجب عليهم تقديم تحديات منتظمة حول حالة أي تحقيق إلى آلية الشكاوى المجتمعية كتابة 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 التحديات العامة عن حالة التحقيق (أي أنه قد بدأ أو أنه في مرحلة جمع الأدلة) بدلاً من تحليل مفصل للحالة وذلك وفقاً 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 أحدى 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. شُجع 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<sup>١١٩</sup>؟
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 محظوظاً 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.<sup>١٢٠</sup> اذ لدى صاحب الشكاوى والناجي (إذا كانا منفصلين) مصلحة في تلقي ردود الفعل عن القضية المقدمة نيابة عنهم.<sup>١٢١</sup> كما أن الشخص موضوع الشكاوى له مصلحة في الشكاوى ضده/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.

<sup>١١٨</sup> بيان الالتزام (٢٠٠٦) رقم ٩ ("إبلاغ موظفيها ومجتمعاتها 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 المقدمة للمدعين والضحايا.").

<sup>١١٩</sup> 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 وموعده إرساله إلى المقر إلى آلية الشكاوى المجتمعية.

<sup>١٢٠</sup> يتم تشجيع الوكالات على توفير المعلومات التالية للأفراد المعينين 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؛ (٤) انتهاء التحقيق.

<sup>١٢١</sup> تنص إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لتنفيذ المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٣) 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 بالاتهامات المنسوبة إليه/ها والتي تم إسقاطها ضده/ها، ومع ذلك، لا تعتبر جميع الوكالات أن مقدم الشكاوى، وهو ليس الناجي، لديه مصلحة في تلقي الملاحظات المقدمة يقدمها 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<sup>١٢٢</sup> ضمن المجتمع.

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 ببناء على طلب الوكالة، مسؤولة عن إخبار صاحب الشكاوى (وإذا كان منفصلاً فالناجي) عن حالة ونتائج التحقيق وفقاً للبروتوكولات الداخلية للوكالة بطريقة آمنة وفي الوقت المناسب.<sup>١٢٣</sup> وقد تعمل آلية الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كقامة 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 الارتكاب و/أو التفسيرات المختلفة لردود الفعل. وقد تشمل إجراءات التشغيل الموحدة لآلية الشكاوى المجتمعية نماذج لتقديم ردود فعل إلى كل من الناجي / مقدم الشكاوى والشخص موضوع الشكاوى.<sup>١٢٤</sup> ويجب أيضاً أن تظل آلية الشكاوى المجتمعية متاحة للمشتكي أو الناجي للإجابة على الأسئلة حسب الحاجة. ومع ذلك، فإن إخبار 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. وقد يتراوح هذا الأمر من تقديم نتائج حالة محددة والتدابير التأديةية 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 المهمة) وفقاً للإجراءات الداخلية للوكالة.

<sup>١٢٢</sup> مزيد من المعلومات عن متابعة الشكاوى وثقة المجتمع المحلي، انظر دليل أفضل ممارسات لآلية الشكاوى المجتمعية الخاص باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

<sup>١٢٣</sup> المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (٢٠١٢) # ٨، مؤشر .٥

<sup>١٢٤</sup> تم إدراج نماذج التعليقات في الملاحق. تتبع مسؤولية إخبار الشخص موضوع الشكاوى على عائق هيئة التحقيق فقط وليس على آلية الشكاوى المجتمعية. ومع ذلك، قد يكون مفهوم التعليقات مفهوماً للمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية الوطنية التي تعمل على تطوير سياساتها الخاصة بالتحقيق وبالحماية 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".

اتصل	اسم الوحدة	وكالة
البريد الإلكتروني: <a href="mailto:cisecretariat@careinternational.org">cisecretariat@careinternational.org</a> العنوان البريدي: الأمانة العامة لمنظمة كير الدولية ، شيمين دي باليكسيرت ١٢١٩ ، ٧-٩ شاتليان (جييف) ، سويسرا	الأمين العام	منظمة كير الدولية
البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Ethics-Office@fao.org">Ethics-Office@fao.org</a> الهاتف: ١: +٣٩٠ ٦ ٥٧٠٥٤١٥١ الهاتف: ٢: +٣٩٠ ٦ ٥٧٠٣٩٥٦	مكتب الأخلاقيات	منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة
البريد الإلكتروني: <a href="mailto:seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org">seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org</a> : ١ (نقطة اتصال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) البريد الإلكتروني: <a href="mailto:seareport@InternationalMedicalCorps.org">seareport@InternationalMedicalCorps.org</a> : ٢ (الهاتف: +١ ٨٢٦-٧٨٠٠ الfax: +١ ٤٥٣-٣٩١٤)	فريق قضية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	IMC
البريد الإلكتروني: <a href="mailto:Ethics &amp;ConductOffice@iom.int">Ethics &amp;ConductOffice@iom.int</a> : ١	مكتب الأخلاق والسلوك	المنظمة الدولية للهجرة
الخط الساخن للإبلاغ <a href="http://www.ethicspoint.com">www.ethicspoint.com</a> (أية الطرف الثالث للإبلاغ المجهول والسرى) الموقع الإلكتروني: <a href="mailto:integrity@rescue.org">integrity@rescue.org</a> الهاتف: ٦٤٦١ (٨٦٦) +١ (مجاني في الولايات المتحدة) الهاتف: ٣٥٢-٨١٧٧ (٥٠٣) +١ (مكاتب مدفوعة من قبل المستقبل من خارج الولايات المتحدة)	الخط الساخن للإبلاغ	لجنة الإنقاذ الدولية
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>	الخط الساخن لـ OIOS	مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية
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: +٤١ ٢٢ ٩١٧ ١٢٣٤ (لوحة تبديل عامة)	قسم المشاركة الموضوعية، الإجراءات الخاصة والحق في التنمية	مفاوضات الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان
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: +٤٤ ٠٨٠٠ ٨ ١٤٨ العنوان: Save the Children ، فريق رعاية الداعم ، ١ سانت جون لين لندن EC1M 4AR	فريق رعاية الداعم (للمظالم العامة) برنامج المسائلة (للشكاوى المتعلقة بالبرامج في الميدان بما في ذلك الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)	SCUK

<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:hotline@undp.org">hotline@undp.org</a>          الخط الساخن: +١ ٧٧٠-٥٦٧٨ +١ (في جميع أنحاء العالم)          الخط الساخن: +١ ٨٧٧-٥٥٧-٨٦٨٥ +١ (في الولايات المتحدة الأمريكية)          الفاكس: +١ ٧٧٠ ٤٠٩ ٥٠٠٨          العنوان: نائب المدير (التحقيقات) ، مكتب التدقيق والتحقيقات          إبست ٤٢ ند ستريت، نيويورك ١٠٠١٧ NY          الولايات المتحدة  <b>الاستفسار عبر الإنترنت</b></p>	مكتب التدقيق والتحقيقات (OAI)	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
<p>على الإنترنت: <b>الخط الساخن للتحقيق</b>          البريد الإلكتروني: <a href="mailto:investigahotline@unfpa.org">investigahotline@unfpa.org</a>          الهاتف: +١ (٢١٢) ٢٩٧ ٥٢٠٠          العنوان: صندوق الأمم المتحدة للسكان ، الاهتمام الخاص والسريري مدير مكتب التدقيق وخدمات التحقيق ، ٦٠٥ ، ثرد أفينيو، الطابق الخامس، نيويورك، NY ١٠١٥٨ ، الولايات الأمريكية</p>	مكتب التدقيق وخدمات التحقيق (OAIS)	صندوق الأمم المتحدة للسكان
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:inspector@unhcr.org">inspector@unhcr.org</a>          موقع الويب: <a href="http://www.unhcr.org/php/cmplaints.php">www.unhcr.org/php/cmplaints.php</a>          الخط الساخن: +٤١ ٢٢ ٧٣٩ ٨٨٤٤          الفاكس: +٤١ ٢٢ ٧٣٩ ٧٣٨٠          العنوان: ٩٤ رو دو مونتييرلاند، ١٢٠٢ جنيف</p>	المفتش العام للمفوضية	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:integrity@unicef.org">integrity@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>	مكتب التدقيق الداخلي والتحقيقات (OIAI)	اليونيسيف
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:hotline@wfp.org">hotline@wfp.org</a>          الخط الساخن: +٣٩ ٠٦ ٦٥١٣ ٣٦٦٣          الفاكس: +٣٩ ٠٦ ٦٥١٣ ٢٠٦٣</p>	مكتب المفتش العام (OIG)	برنامج الأغذية العالمي
<p>البريد الإلكتروني: <a href="mailto:ethicsoffice@who.int">ethicsoffice@who.int</a>          موقع الويب: <a href="http://www.who.int/about/ethics/en/">www.who.int/about/ethics/en/</a>          الخط الساخن:</p>	مكتب الأخلاقيات	منظمة الصحة العالمية
<p>التقرير عبر الإنترنت: <a href="http://worldvision.ethicspoint.com">http://worldvision.ethicspoint.com</a></p>	الخط الساخن للنزاهة والحماية	WVI

ملحق ٤

العينات  
والنماذج

# جدول المحتويات

٤أ. قواعد السلوك المشتركة ..... ٧٣
٤أ١. قواعد السلوك المشتركة المكتوبة من أجل الاستجابة للطوارئ في فيجي ..... ٧٣
٤أ٢. قواعد السلوك المشتركة المكتوبة من أجل الاستجابة ل العاصفة هايان في الفلبين ..... ٧٤
<b>٤ب. الشروط المرجعية العامة ..... ٧٦</b>
٤ب١. الشروط المرجعية العامة - لجنة التوجيه ..... ٧٦
٤ب٢. الشروط المرجعية لمشروع الحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي في جمهورية الكونغو الديمقراطية - لجنة التوجيه ..... ٧٦
٤ب٣. الشروط المرجعية العامة - القائمين بالتنسيق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية ..... ٧٩
٤ب٤. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق ..... ٨٥
<b>٤ج. استمرارات الشكاوى ..... ٨٧</b>
٤ج١. نموذج استماراة تقرير الحوادث ..... ٨٧
٤ج٢. نموذج حالة الشكاوى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) ..... ٩٠
٤د. المخطط الانسيابي العام المشترك بين الوكالات لمعالجة الشكاوى ..... ٩٢
٤ه. مسار الاحالة العام لمساعدة الضحايا ..... ٩٤
<b>٤و. نشرة موضوعية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين حول كيفية قيام الموظفين بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ..... ٩٥</b>
<b>٤ز. بنود العقد ..... ٩٧</b>
٤ز١. الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في اتفاقيات الشراكة والتزامات موظفي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ..... ٩٧
٤ز٢. عينة من سرية اللغة ..... ١٠٣
<b>٤ح. تعميم قائمة مراجعة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي: تدقيق منظمتك بالاعتماد على معايير التشغيل الدنيا التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بخصوص الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ..... ١٠٥</b>
<b>٤ط. نموذج استبيان الآراء العام ..... ١٠٧</b>
<b>٤ي. رصد الاستبيانات ..... ١١٠</b>
٤ي١. استبيانات الرضا والتصور العام ..... ١١٠
٤ي٢. الاستبيانات العامة للمعرفة والمواصفات والممارسات (تقييم المعرفة الأساسي) ..... ١١١

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 وقت 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. ويترب على هذه الجهات واجب رعاية النساء والفتيات والفتىان والرجال المتضررين من جميع الأعمار وضمان معاملتهم بكل رحمة 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 والفتىان 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 18 سنة) بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد المحلي. لا يعتبر الظن الخطأ 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 الاستغلال، بما في ذلك المحسوبية، 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 أصلًا. مثل هذه العلاقات تقوض مصداقية وزاهدة 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.
- يتبع على العاملين الذين يقدمون المساعدة الإنسانية إيجاد بيئة تمنع الاستغلال الجنسي وجميع أشكال الإساءة والحفظ 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 والمعاقدين 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 وامساقة.

يعتبر النساء والرجال والفتيات والفتىان المتضررين من هذا الإعصار هم أصحاب المصلحة الرئيسيين في الاستجابة الإنسانية ولهم حق أساسى 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 بصورةنا الجماعية ونراحتنا.

يلزم 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. وهذه 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 مبرأً.
- الخدمات الجنسية المتبادلة لأي شكل من أشكال المساعدة، بما في ذلك امدادات 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 محظوظة

بالإضافة إلى ذلك:

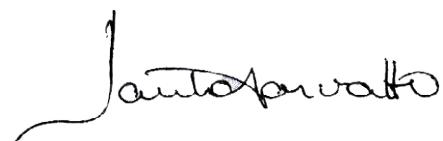
- ينصح بشدة بعدم الخوض في علاقات جنسية بين الموظفين والأشخاص الذين يتلقون المساعدة.
- يجب الإبلاغ عن أي اشتباه في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب أحد العاملين الآخرين في وكالة أخرى عن طريق آليات الإبلاغ القائمة.
- يلزم الموظفون بتقديم تبيهات مبنية على معايير منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والحفاظ على ذلك المنع ، ويكلف المدراء بشكل خاص بتطوير النظم التي تمكن من ذلك.

<sup>١</sup> 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 التهديد البدني الفعلي ذي الطابع الجنسي أو التهديد به، سواء بالقوة أو في ظل ظروف قسرية غير متكافنة.

<sup>٢</sup> 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 "وتケル الدولة حمايتها الكاملة من الاستغلال الجنسي وغيره من العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي المرتكب ضدهن". ويخضع الأفراد العسكريون لهذه القواعد أيضاً.

إن أي انتهاك مدونة 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 والتحيل الفوري وفي حالة الشركاء المتعاقددين إنهاء العقد. وسوف يتنازل الأمين العام عن الحصانة، في حال وجودها، إذا ما عرقلت هذه الحصانة سير العدالة.



**لويسا كارفالهو**  
المقيمة و المنسقة الإنسانية

## ٤ بـ . 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 الادارة الرفيعة المستوى (أي رئيس المكتب أو المكتب الفرعي) لكل وكالة مشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، و تتألف 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:

الإيميل	رقم الهاتف	الاسم	الدور في اللجنة التوجيهية	نوع المنظمة / الهيئة	اسم المنظمة / الهيئة
			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

<p>تبسيير تعين القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من وكالاتها ودعم المشاركة الكاملة لوكالاتهم في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>المشاركة بفعالية في اجتماعات التنسيق</p> <p>تنفيذ معايير المساءلة والجودة داخل الوكالات التابعة لكل منها</p> <p>تحديد نطاق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالتشاور مع المجتمعات المحلية بحيث تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مصممة بصورة ملائمة للبيئة المحلية ، وتلبى الاحتياجات الخاصة بالموقع/البلد، وتكامل مع آليات الإبلاغ/ردود الفعل الأخرى</p> <p>وضع موحد إجراءات التشغيل عالمية موحدة على الإطار المحلي والاستفادة منه في السياق القطري لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>استعراض مذكرات التحديث العادي من اجتماعات منسقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>وضع حلول بشكل جماعي لمعالجة المشاركة غير الكافية للقائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عند الضرورة</p>	<p>الحكومة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
--	---

<p>تعبيئة الموارد لدعم استدامة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>المساهمة في التنفيذ المشترك للآلية وتحقيق أهدافها من خلال التعاون بين جميع الهيئات والحكومة الجيدة</p> <p>العمل بشكل جماعي على وضع استراتيجيات لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تعزيز عملية معالجة الشكاوى التي تحرّم الناجين والجناة المزعومين، والقواعد والمعايير الدولية والتشريعات المحلية</p> <p>تعزيز قبول ودعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من قبل السلطات والمجتمعات المحلية واطلابها والجهات الفاعلة في المجال الإنساني</p> <p>إتاحة مجال مفتوح لتبادل المعرفة والخبرات التي تفضي إلى التفكير وتعلم شؤون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>	<p>• التمويل</p> <p>• إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>• الدعوة والتمثيل</p> <p>• التبادل والتعلم</p>
--	--

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 وتنسییر وتوثيق الاجتماعات الشهرية للجنة التوجيهية والاجتماعات الخاصة.
- تيسير تحضير 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 ويقررون 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) والمقرر الرئيسي للوكالة لتنفيذ مهامها:

- كفالة مشاركة كل من الموارد البشرية ووحدات/موظفين البرمجة في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- ضمان مشاركة القائمين بالتنسيق المعنين التابعين للوكالات بنشاط في الفريق المشترك لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بين الوكالات، وتخصيص وقت الموظفين للمشاركة بصورة منتظمة ومحدية في اجتماعات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بين إدارات مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أداء القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة لهذه الهيئة.
- عزيز 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.
- زيادةوعي 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 الإمكاني لضمان الالتزام بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛

تم مراجعة هذه الشروط العامة المرجعية بشكل سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

## ٤ بـ . جمهورية الكونغو الديمقراطية (المشروع التجاري 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 مسأله المشروع ووجوده في الاجتماعات الاستراتيجية الرسمية وغير الرسمية المشتركة بين الوكالات.
- يوفر حيزاً مفتوحاً وتبادلاً خالقاً 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. وسيتم تمثيل كل هيئة من قبل أحد القائمين بالتنسيق :

الشخص المسؤول	الدور في اللجنة التوجيهية	نوع المنظمة / الهيئة	اسم المنظمة / الهيئة

### ٣. الإجتماعات

وتجتماع 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 سلامة 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 وتكتف تمريره إلى الأفرقة والمتطوعين وشركاء المشاريع على أرض الواقع.

السرية - السرية مبدأ أساسى 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 - الأشطة، بما في ذلك الاستبيانات المنفذة في المشروع التي تحترم عدم التحيز والحياد والتي تحظى بمراقبة واحترام جميع أعضاء اللجنة التوجيهية.

الحق في الحصول المستمر على الرعاية - يتلزم 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 - يتلزم أعضاء اللجنة التوجيهية بتنفيذ الإجراءات التي تحترم الإطار القانوني القائم في جمهورية الكونغو الديمقراطية، ويقترب الحق في العدالة دائمًا بتقييم المخاطر على الضحية.

## ٥. الأدوار والمسؤوليات

- رئيس اللجنة التوجيهية:
- ينسق اللجنة التوجيهية والنظرية العامة عن الأعمال .
- تنظيم وتنمية وتوثيق الاجتماعات الشهرية للجنة التوجيهية والمجتمعات الخاصة.
- تنظيم وتنمية 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 منتديات المناقشة وشبكات الحماية، بما في ذلك كتلة الحماية.



- الأعضاء:
- التعهد بالمشاركة بنشاط في المجتمعات.
- 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 لاحتياجات وأنشطة المشاريع عند استطاعتهم ذلك.
- ضمان مساهمتهم في تحقيق الصالحات التي تتمتع بها وحدة إدارة الشكاوى إذا كانوا أعضاء أيضاً على النحو المحدد في المادة ٧.

#### • المراقبين

- المشاركة بنشاط في المجتمعات.
- 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 وليتها.
- تقديم المشورة والتوصيات إلى اللجنة التوجيهية عند الحاجة.

### ٦. صلاحيات اللجنة التوجيهية

#### مقارنة بأنشطة المشاريع

- تحضير أنشطة المشاريع وتنفيذها ورصدها والإبلاغ عنها.
- كفالة الحكم الرشيد وإدارة المشاريع.
- توفير الموارد الازمة للنجاح في تنفيذ المشروع وإدارة الحالات الجيدة.
- تقييم المخاطر المرتبطة بالأنشطة في إدارة الحالات.
- كفالة تنفيذ الإجراءات المشتركة المتعلقة بحالات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي أبلغ عنها في جميع مراحل المشروع والإشراف على وحدة إدارة الشكاوى.

#### مقارنة بمشاركة المعرفة

- تحديد فرص بناء القدرات للموظفين المعينين.
- توفير التعلم واستعراض المشروع في جميع أنحاء المشروع.
- تطوير أدوات الاتصال.
- تبادل المهارات والخبرات والأدوات والوثائق.

#### فيما يتعلق بالجهات الفاعلة الأخرى

- توفير التمثيل وال العلاقات مع المستفيدين من المشروع والمجتمعات المحلية والوكالات الإنسانية.
- دعوة الجهات المانحة والمنظمات والسلطات الدولية.
- المشاركة في المجتمعات لجنة التنسيق وشبكات الحماية.
- كفالة 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 الشكاوى

تفوّض اللجنة التوجيهية لوحدة إدارة الشكاوى مهارات إدارة القضايا لضمان السرية.

- يدعم أعضاء اللجنة التوجيهية الإجراءات التي تتخذها وحدة إدارة الشكاوى.
- يتم إبقاء أعضاء اللجنة التوجيهية على علم بإدارة الحالات بناء على طلبهم وجزء 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 بعد الحالات والمعلومات والتوصيات الإدارية والبرامجية عندما تغلق 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 تقييفي وتوصية وخطة ادارية للضحايا على المدى الطويل.
- يقوم رئيس وحدة إدارة الشكاوى بالاتصال بكل منظمة معنية بالقضية وبالسلطات المسؤولة عن نتائج التحقيق والتوصيات الواردة في صحيفة قرار الشكوى لمستويات العمل ( تأديبية أو قضائية). وينبغي ألا تتجاوز هذه الفترة ١٠ أيام عمل من تاريخ تلقي الشكوى.
- 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



الجنة  
التوجيهية



The UN Refugee Agency



## ٤ بـ٣. الشروط المرجعية العامة

### مراكز تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

#### الدور

يتم تعين 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 و المشاورات 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 والتحديات 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. و يجب أن تقوم الاجتماعات المنتظمة بتيسير تبادل المعلومات بشأن التدابير التي اتخذتها كل وكالة منع 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 لوكالات 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 تسجيل جميع المعلومات في مذوج التقرير المناسب للحدث أثناء الشكاوى الشخصية، يتم نقل الخطوات المقبلة المتوقعة التي تشمل الأطر الزمنية ودور آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وإجراءات وكالة التحقيق المحتملة حتى تتم إدارة التوقعات استرداد الشكاوى من صناديق الاقتراحات المجهولة [ كما هو منظم من قبل إجراءات التشغيل الموحدة ] العمل مع منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية و الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لضمان إحالة الضحايا إلى خدمات المساعدة المناسبة سيشارك القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المدربة المتمرسة بحماية الطفل في قضايا الناجين من الأطفال دعم منسق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في رصد الشكاوى وتقديم تعليقات المشتكى/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 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 المساهمة في تبادل الخبرات وأفضل الممارسات أثناء التنفيذ والرصد والتقييم 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. ويعتبر هذا الأمر ضرورياً لتكرис 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 يحقق القائم بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أبداً في أي شکوى؛  
وي ينبغي ألا يشارك القائم بالتنسيق في إداء المشورة لمقدمي الشكاوى (ما لم يتدرّبوا رسميًّا على القيام بذلك وتكون المسؤلية 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 الادارة وينبغى 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 القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دورات تدريبية ملائمة لمساعدتهم على إنجاز واجباتها في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بنجاح. وتشمل هذه الأمثلة ما يلي:

- كممثلي 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 النفسانية 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 القائمون بالتنسيق على دراية بالسياسات والإجراءات المتتبعة في جميع وكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ، وذلك لضمان تقديم معلومات دقيقة وإدارة توقعات صاحب الشكوى أثناء التعهد.
  - ينبغي أن يكون القائمون بالتنسيق ملمنين 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 وإدراجهما في إجراءات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومجموعة المعلومات المتعلقة بالناجين/المشتكيين، حسب الاقتضاء.
- ٢٤
- وتسنعرض هذه الاختصاصات على أساس سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

## ٤ ب٤. إثيوبيا (المشروع التجريبي للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي) - الشروط المرجعية للحماية من الاستغلال الجنسي والعنف الجنسي من قبل القائمين بالتنسيق

### وصف الدور

ان تعين منسقي الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو دور وليس بالضرورة موقفاً. لذا فإنه يمكن تعينه أما من الموظفين الحاليين أو يمكن التعاقد مع الموظفين الجدد للقيام بذلك. سواء كان الدور دواماً كاملاً أو بشكل جزئي، وينبغي أن يتوقف التعين على كل منظمة على حدة أو على احتياجات الوكالة الخاصة.

و في أفضل الحالات فإنه يتبع على كل منظمة أو وكالة إنسانية في مخيم ميلكا ديدا للأجيئين شخصين قائمين بالتنسيق للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على الأقل من الذكور والإإناث للضغط على مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي داخل المنظمة أو الوكالة. ويكون 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 الشكوى. 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، يقوم القائم بالتنسيق بـ:

### مشاركة ودعم السكان المحليين

- بالتنسيق مع اللجنة التوجيهية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالات، تيسير التوعية في مخيم ميلكا ديدا من بين المستفيدن للمساعدة بشأن حقوقهم، ومعايير السلوك المتوقعة من العاملين في مجال المعاونة، والقنوات المتأتية 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 بالتوجيع 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 للشكوى 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 الخطير الفعلية أو المحتملة للهشاشة 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 والعامل المؤقتين؛
- العمل بمثابة غرفة مقاومة 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.

## الادارة 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 امتحان المنظمة الخاصة أو الوكالة لآليات الرصد/الامتحان ذات الصلة، بما في ذلك المساهمة في التقرير السنوي للأمين العام عن "التدابير الخاصة" للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- تعقب الأنشطة المتعلقة 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 قادرًا على أحداث التغيير ولذلك ينبغي أن يعين عادة في منصب رفيع بما فيه الكفاية. ومن الأفضل تعيين امرأة ورجل موظفين كقائمين 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 التعين، على القائم بالتنسيق الخضوع لتدريب محدد يعني بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك، متى أمكن ذلك.

## ٤ جـ . نموذج استمارة تقرير الحوادث

رقم الملف:

معلومات شخصية

## ہلام

جمع المعلومات في فترة التقرير هي عنصر حاسم في هذه العملية. وينبغي 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، تأكّد من طرح الأسئلة التي تقود إلى فهم واضح لما يقوله الطفل وضمان أمن ورفاهيّة الطفل. لا تبحث عن أكثر من ذلك.
  - إبلاغ الشخص أن جميع المعلومات الواردة في الشكوى سوف تبقى سرية.
  - كن متقدلاً 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 كتبته. إذا كان صاحب الشكوى من الأمينين، أقرأ النص للتأكد من أن ما كتبته هو ما يعنيه أو تعنيه.
  - أسأل الشخص إذا كان أو كانت راضية عن ما هو مكتوب. إذا لم يكن الأمر كذلك، قم بتصحيح النص معهم.

## معلومات من مقدم الشكوى:

الاسم الكامل		اسم العائلة الكامل
الهاتف		تاريخ تقديم الشكوى
العنوان: المخيم: المجتمع:		<input type="checkbox"/> جوما <input type="checkbox"/> مركز ماسيسي <input type="checkbox"/> كيتشانغا <hr style="width: 100px; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> آخر
<hr style="width: 100px; margin-left: 0; margin-right: auto;"/> آخر	<input type="checkbox"/> ٦	<input type="checkbox"/> ٥
<hr style="width: 100px; margin-left: 0; margin-right: auto;"/> آخر	<input type="checkbox"/> *	فئة الشكوى

فئة الشكوى:

- **الفتنة ٥:** شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)
  - **الفتنة 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 حرفي واطرح الأسئلة للحصول على معلومات هامة كثيرة على قدر الامكان. وكحد أدنى، ينبغي أن يشير مقدم الشكوى إلى ماذا وكيف وأين ومتى تمت الشكوى.)

_____	تاريخ وقوع الحادثة (متى): _____
_____	الاسم الكامل للضحية (من): _____
_____	سن المجنى 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: _____
_____	_____
_____	_____

٢٤  
٣٤  
٤٥

فتنة الشكوى:

- **الفترة ٥:** شكاوى انتهاكات "مدونة قواعد السلوك الإنساني" والاستغلال الجنسي أو الانتهاك ضد الكبار (رجل أو امرأة) (وقت المعالجة من ٤ أسابيع لمدة ٣ أشهر)
- **الفترة 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)

## للشكوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه التحديد:

نعم       لا

هل تم إبلاغ الضحية على الرعاية الطبية المتابعة؟

نعم       لا

إذا كان الجواب نعم، هل سمعت الضحية وراء العلاج الطبي بعد الحادث؟

نعم       لا

إذا كان الجواب نعم، هل قدمت منظمة الصحة العالمية المعالجة؟

إذا كان الجواب لا، قم بإحالة الشكوى على الرعاية الطبية الأقرب وقم بمتابعة إلى أن يتلقى الخدمة المتابعة.

نعم       لا

وهل اتصلت الضحية بالشرطة؟

نعم       لا

إذا كان الجواب نعم، ما الذي تم إنجازه؟

نعم       لا

هل اتصلت الضحية بالخدمات القانونية؟

## الاسم الكامل للقائم بالتنسيق بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

المنظمة/الوكالة:

الجنس:  ذكر       أنثى

## ٤٢. نموذج احالة الشكاوى من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)

الأصل العرقي/الجنسية:	اسم صاحب الشكوى:
	العنوان/تفاصيل الاتصال:
رقم الهوية:	الجنس:
	العمر:

اسم الضحية (إذا كان مختلفاً عن المشتكى):	الأصل العرقي/الجنسية:
	العنوان/تفاصيل الاتصال:
رقم الهوية:	الجنس:
العمر:	اسم (أسماء) وعنوان للوالدين، وإذا كان دون سن ١٨:
هل أعطت الضحية موافقة لإكمال هذا النموذج؟ <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	

موقع الحادث:	وقت الحادث:	تاريخ الحادث:
الحالة العاطفية والبدنية للضحية (وصف أي تخفيضات، كدمات مفرقات، السلوك، والمل扎ج):		
أسماء الشهود ومعلومات الاتصال:		
وصف مختصر "للحادث" (إرفاق صفحات إضافية إذا لزم الأمر)		

عنوان وظيفة الشخص المتهم:	اسم الشخص أو الأشخاص المتهمين:
المنظمة التي يعمل بها الشخص المتهم :	
عنوان الشخص المتهم (إذا كانت معروفاً):	
الجنس:	العمر:
الوصف الجسدي للمتهم :	

هل تم الاتصال بالشرطة من قبل الضحية؟  نعم  لا  إذا كان الجواب نعم، ماذا حدث؟

هل سمعت الضحية وراء العلاج الطبي المتوفر؟  نعم  لا  
إذا كان نعم، هل سمعت الضحية وراء "العلاج الطبي" لهذا الحادث؟  نعم  لا  
إذا كان الجواب نعم، هل قدمت منظمة الصحة العالمية المعالجة؟ ما هو التشخيص وإيمال:

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 الاجتماعية والقانونية للضحية التي أضيفت بواسطة معد التقرير

التاريخ/الوقت/المكان	المركز/منظمة	اسم	كاتب التقرير:
هل تم إبلاغ صاحب الشكوى حول الإجراءات المنظمة للتعامل مع الشكاوى؟		<input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> نعم	
توقيع/ختم الإبهام لصاحب الشكوى مما يشير إلى موافقة مشاركة النموذج مع الهيأكل الإدارية ذات الصلة * SRSG/RC/HC			
موافقة صاحب الشكوى للبيانات التي سيتم تقاسمها مع الكيانات الأخرى (راجع أيهم ينطبق):			
<input type="checkbox"/> قادة المخيم (الاسم)		<input type="checkbox"/> الشرطة	
<input type="checkbox"/> مركز آخر		<input type="checkbox"/> وكالة خدمات المجتمع	
<input type="checkbox"/> مركز الصحة			

تاریخ إعادة توحیه التقریر للادارة ذات الصلة\*:

٢- تلقى الادارة ذات الصلة\*: -

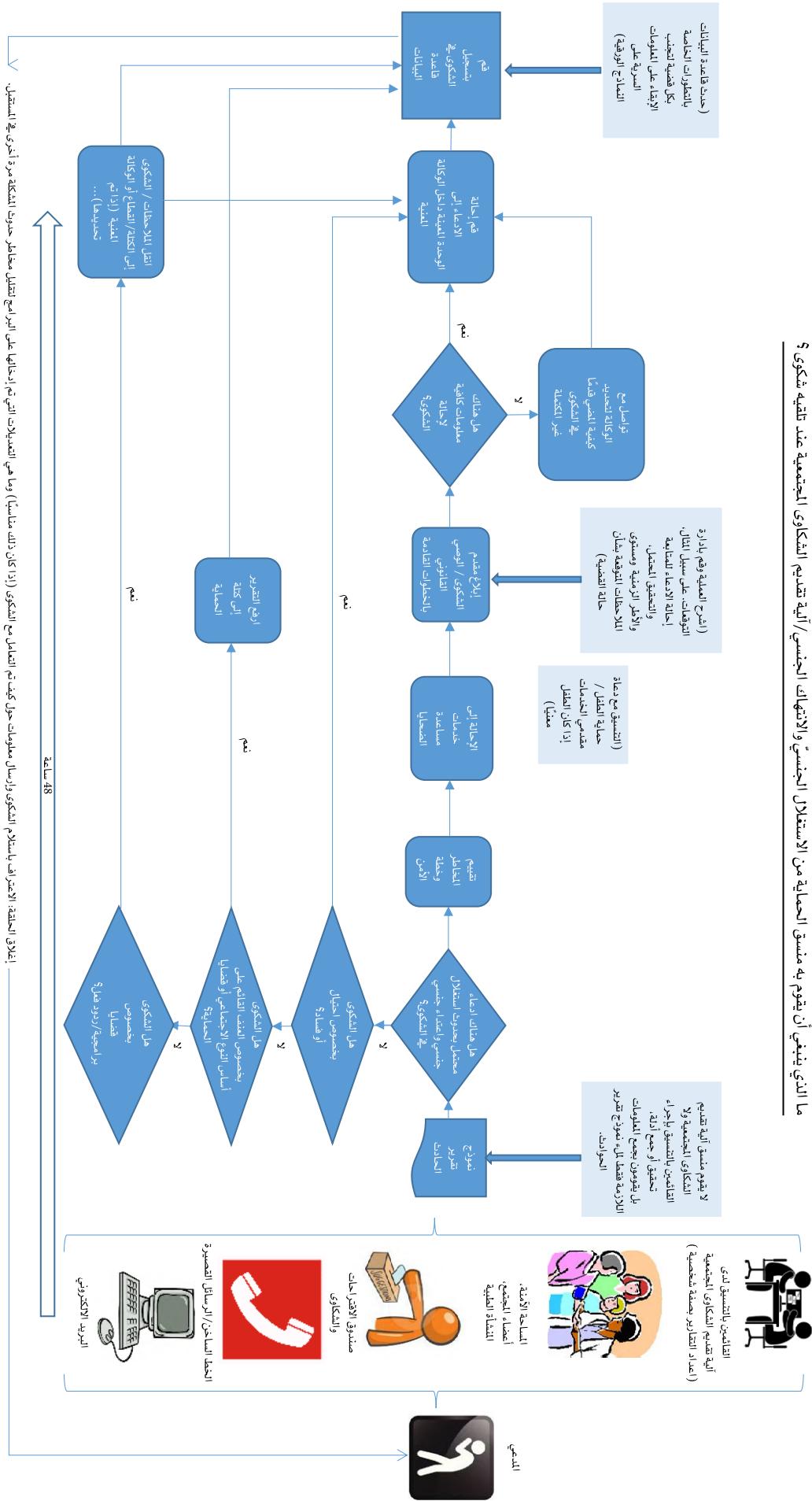
التوقع

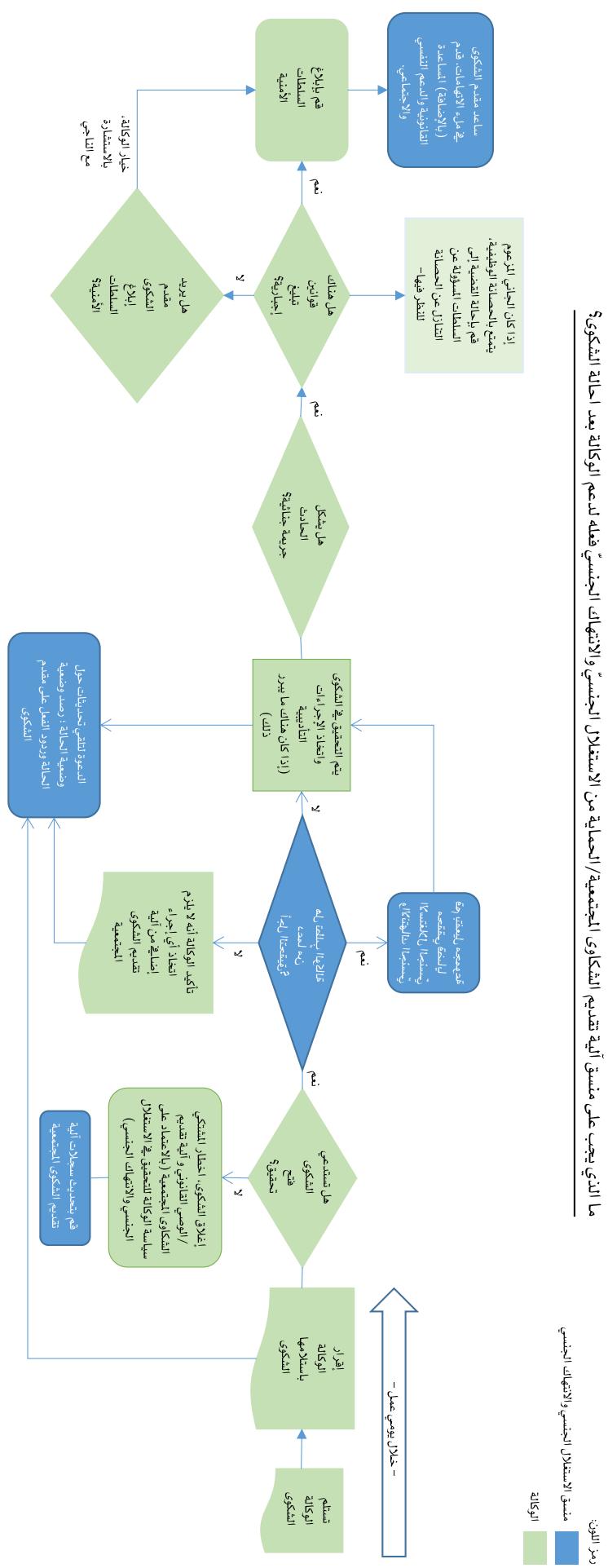
المنصب

**الاسم**

۳

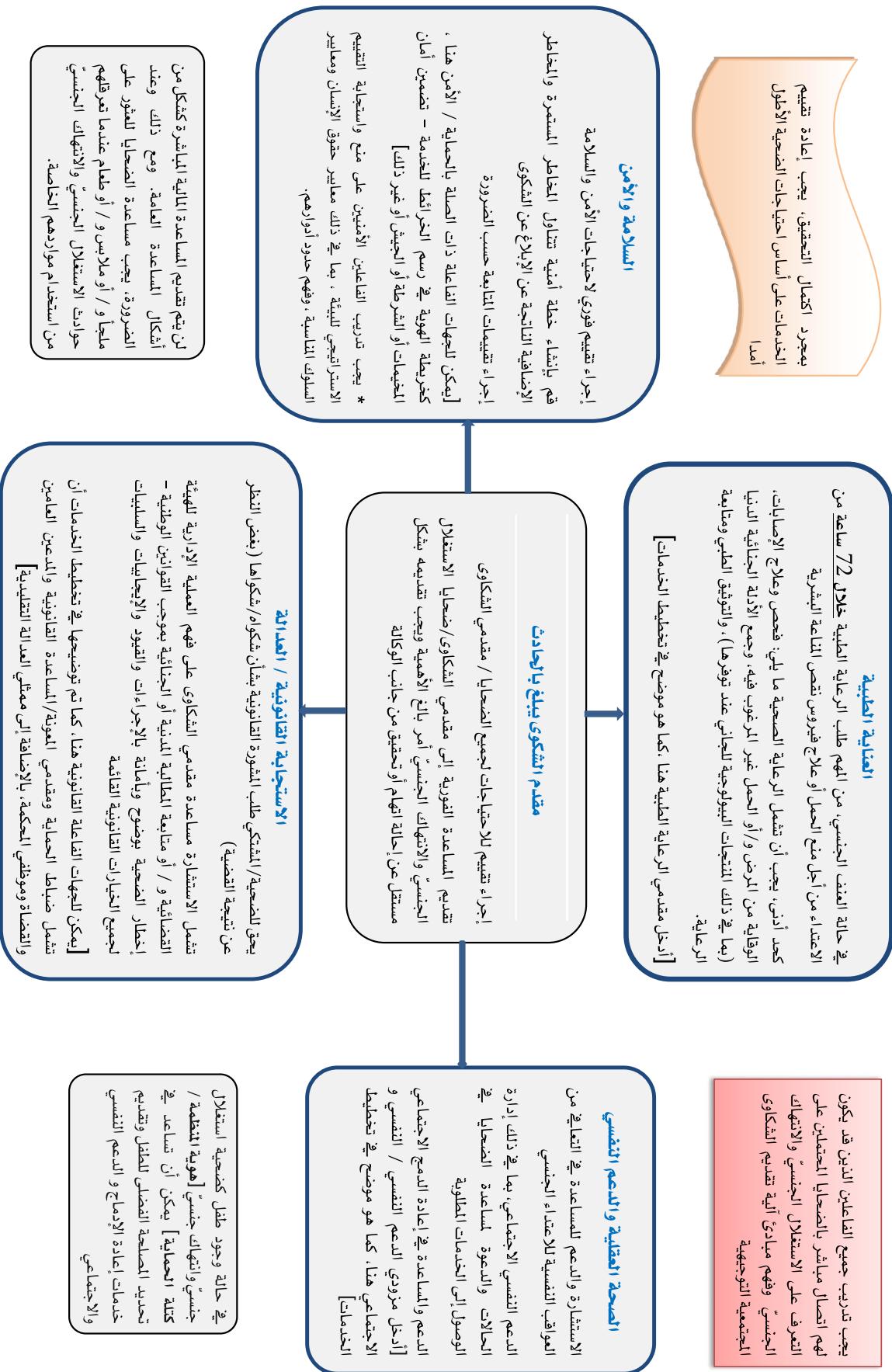
الذى يتبعه منسق الحماية من الاستغلال الجنسى والانتهاك الجنسي /الية تقديم الشكاوى المجتمعية عند تلبية ششكوى

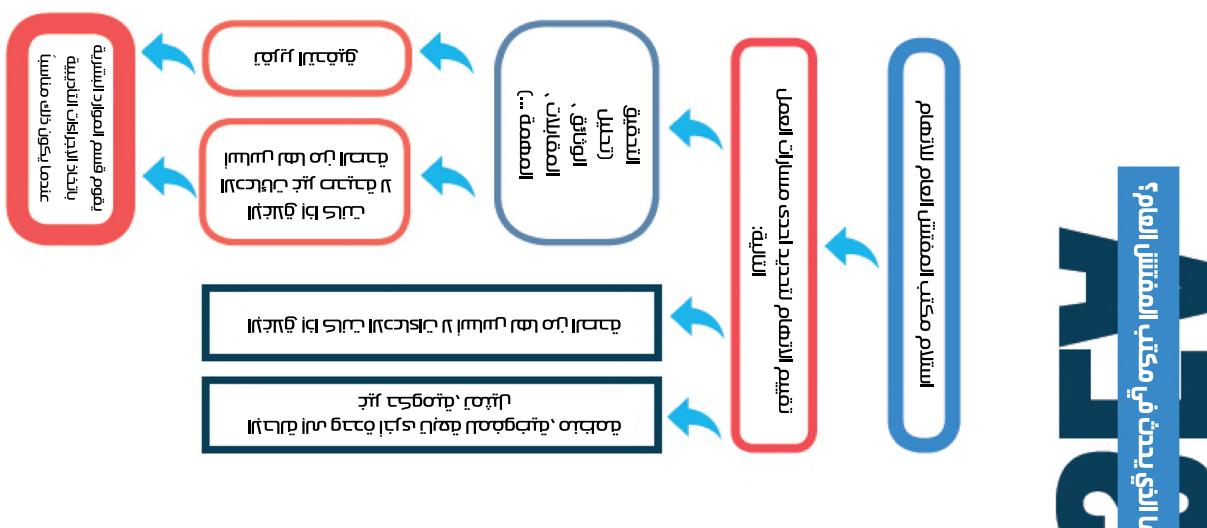
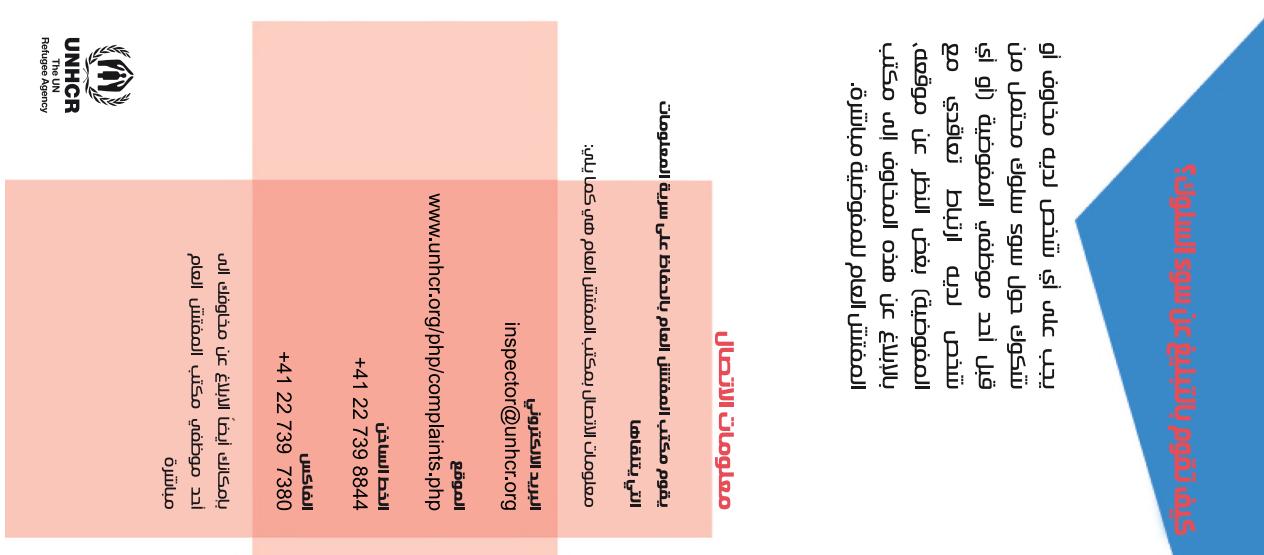




## الملاحق

### نموذج مسار الاحالة لمساعدة الصحابي (شكوى الاستئناف الجنسي والاتهام الجنسي)





كِيمِونَوْنَا تَمَدُّمْ إِلَى مَسْتَبِ الْمَوْلَى اللَّهُمَّ إِنَّا عَلَيْكَ



**يَمْلَأُ الْأَسْسَافَ الْجَبَسِيَّاً وَالْأَكَابِرَ**  
**الْجَنْسِيَّاً لِلْأَسْتَدَارِ مَوْعِدَ الْمَحْمَدِ إِذَا**  
**أَسَاسَتِ الْمَدِينَةِ.**

٤- عَدْبَ الْمُلْكَاتِ الْبَنِيسِيَّةِ يَنْ سَوْفِيَّ الْمَمْمَلِكَاتِ  
أَنْغَارِتِ الْجَنْدِسِ، بِمَا فِي ذَلِكَ الْجَرِيشِ الْجَنْسِيِّ أَوْ غَيْرِهِ مِنْ شَكَالِ  
الْجَنْسِيِّ. يَظْهُرُ صَرْفُ الْمَوْهَابِ أَوِ الْمَعْلُولِ أَوِ الْجَنْدِسِيِّ  
أَوِ الْمَمْمَلِكَاتِيِّ تَمَوَّلُهُ إِذَا الْأَطْبَعُونَ أَوِ الْأَسْتَادِبَاطُونَ تَعْمَلُهُ بِمَمْ  
الْمَمْمَلِكَاتِيِّ الْجَنْدِسِيِّ الْجَنْسِيِّ الْجَنْدِسِيِّ الْجَنْسِيِّ الْجَنْسِيِّ الْجَنْسِيِّ

وَمِنْهُ مِنْ سَعْيٍ عَنْ مَأْمَنٍ وَمِنْ تَرْغِيبٍ  
لِلْجَاهِ لِلْجَاهِ وَلِلْمُؤْمِنِ لِلْمُؤْمِنِ وَلِلْمُؤْمِنِ لِلْمُؤْمِنِ

**٤١- 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 الاتفاقيات 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.



اللغة المستخدمة في عقود الشركاء

على "شركاء التنفيذ" ضمان امتثال جميع موظفيهم لأحكام نشرة الأمين العام SGB/2003 المعروفة "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 متواافقين مع سياسات اليونيسيف الأخرى المتعلقة بحماية الأطفال كما تنص بها اليونيسيف من وقت آخر.



خدمة العقد ما يلي: ٢٢٠ الاستغلال الجنسي:

٢٢١ 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 مشترkin 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، يمتنع المتعاقد وتحذى 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 المعنين 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....



#### الاتفاقيات الميدانية الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين



٩.١ تلتزم الأمم المتحدة وبرامج 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 الشركاء المتعاونون 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 يعتمدتها برنامج الأغذية العالمي، وفقاً لما تم إخطار الشركاء المتعاونون من جانب البرنامج من حين آخر.

٩.٢ يجب أن يضمن الشركاء المتعاونون أن أفراده وكلائهم ومقاوليه يتفقون مع أعلى معايير السلوك الأخلاقي. أي فشل من جانب الشركاء المتعاونون 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 أيضًا أنه:

أ. اتخاذ جميع التدابير المناسبة لحظر ومنع جميع أفعال الاستغلال والانتهاك الجنسيين الفعلية والمهددة بها والتي تم محاولة القيام بها من قبل موظفيها أو أي آخرين يتعاملون معها أو هم تحت نظرها للقيام بأنشطة بوجوب هذا الاتفاق ("الموظفو 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 المهيأة أو المذلة ذات الطابع الجنسي؛ استغلال وضعية 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 المستفيددين 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 تأدبية 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 بوجوب هذا التعيين الوارد وصفه في هذه الرسالة، رهناً بالشروط المحددة فيه وتلك المنصوص عليها في النظمتين الأساسية والإداري للموظفين وسياسات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (...). كما أني أعلن رسميًّا وأعد باحترام الالتزامات التي تقع على عاتقي كما هو منصوص عليه في النظمتين الأساسية والإداري للموظفين وسياسات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي."



### قراءة قواعد الموظفين:

المادة العاشرة: التدابير التأدبية: البند ١.١٠

أ. يجوز للأمين العام فرض إجراءات تأدبية 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 (...) وأنني قد قرأت وفهمت وأوافق على الإلتزام بمعايير السلوك المنصوص عليها في نشرات الأمين العام 2003 / ST / SGB 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 طلب منهم التوقيع عليها. كما سيتلقى الأشخاص الذين يشغلون عدداً من المستشارين التابعين للمفوضية ومتطوعي الأمم المتحدة والمتدربين الداخليين المدونة ويطلب منهم تأكيد امثاليهم 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 يحيطون بهم على دراية بالقانون، وللمساعدة في تعزيز احترام أحکامه. المدراء، الذين يتوقع منهم تقديم مثال (حسن السلوك)، مسؤولون أيضاً عن إبلاغ مبادئ المدونة إلى أولئك الذين نعمل معهم بغض النظر عن مدى ضعف العلاقة مع المفوضية أو مدارها القصير. و يجب على المدراء كذلك التأكد من أن الأشخاص الذين نخدمهم - المستفيدون - يعرفون مدونة السلوك الخاصة بنا، وأن لديهم الفرصة لإبلاغ عن خروقات القانون 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 على الاستغلال الجنسي والانتهاك 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 لدى بوجب منصبي على حياة و رفاهية الأشخاص الذين المستفيدين من برامجنا. لن أقوم أبداً بطلب أي خدمات أو مزاية من الأشخاص المستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC) في مقابل الحماية أو المساعدة. لأن أقوم أبداً بانشاء علاقات استغلال - جنسي وعاطفي ومالٍ 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 بالتراثي وليس من قبل الاستغلال، فاني أحذر بشأنها مع مديرٍ وأطلب منه المشورة، مع العلم أنه سيتم التعامل مع المسالة بال-serie المنشودة. سأصرُف بمسؤولية عند القيام بتوظيف أو تشغيل أشخاص مستفيدين من برامج أوفادك (OFADEC) للقيام بخدمات خاصة. يقع على عاتقي التزام بتقديم تقرير متكون إلى مديرٍ 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 المعينين دولياً أو محلياً ، بصرف النظر عن نوع العقد أو مدته ، بما في ذلك المتدربون والموظفو والمستشارون والمراقبون والأشخاص الذين لديهم عقود ساعية. لغرض التعليمات ، يشمل مصطلح "الموظفيين" جميع هؤلاء الأشخاص. (...)"

تنص معايير ٥٤٢ ، الصادرة عن المنظمة الدولية للهجرة (IN / 15 / Rev.1) على ما يلي: على موظفي المنظمة الدولية للهجرة تقديم المساعدات والخدمات الإنسانية بطريقة تاحترم حقوق المستفيدين وتعززها. و لهذا السبب ولأنه يوجد في كثير من الأحيان تباين متاحل 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 تماماً. و من أجل حماية السكان الأكثر ضعفاً 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 الاستغالي.

ب. يحظر النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ ) ، بغض النظر عن سن الموافقة أو سن الرشد محلية. الاعتقاد الخاطئ عن عمر الطفل لا يعد دعبرا مقبولا . لا ينطبق هذا الحظر إذا كان موظف المنظمة الدولية للهجرة متزوجا قانونياً مع شخص دون سن ١٨ عاماً 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 والمستفيدات.

د. يحظر استخدام خدمات البغایا أو المشتغلات بالجنس، بصرف النظر عن الوضع القانوني للبغاء في قوانين البلد الوطنى لموظفي المنظمة أو مراكز العمل التابعة لها. و يتند هذا الحظر إلى استخدام الدعاارة 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 الاستغاثي أو المنسجم جنسياً سوء سلوك خطير، وهي على هذا الأساس، أدلة لاتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل الفوري.

تتضمن التعليمات الإجبارية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أيضًا 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 (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)؛

ب. أسأل المحكمين ما إذا كان المرشح موضوع أي تدبير تأديبي لسوء السلوك (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)؛

ج. إنشاء آلية لفحص المرشحين لمناصب المنظمة الدولية للهجرة لسوء السلوك في الماضي (بما في ذلك بما 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 المعنى بمساءلة 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)



## ٤٢. عينة من سرية اللغة

نظام الموظفين والنظام الأساسي لموظفي الأمم المتحدة: نشرة الأمين العام ٢٠١٤/١ ST / SGB / 2014/1 ( كانون الثاني 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 العادلة، 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 الموكولة إليك من قبل الهيئة الطبية الدولية والمستفيدين والشركاء التجاريين الآخرين. كما تلتزم أيضاً بقوانين خصوصية البيانات الكثيرة حول العالم. و نحن نعتمد عليك في المساعدة على احترام الخصوصية من خلال الوصول إلى بيانات الموظف السرية فقط مع المواقف المناسبة وعلى أساس الحاجة إلى المعرفة وعدم تكرار أو مناقشة المعلومات مع أي شخص لم يتم الموافقة على اطلاعه على مثل هذه المعلومات. للمزيد من المعلومات، راجع سياسة "السرية والمسائل المتعلقة بالممتلكات".

لا ينتهي التزامك بتعاملك مع المعلومات بسرية عندما تغادر الهيئة الطبية الدولية. و عند إنهاء عملك أو أي ارتباط آخر مع الهيئة الطبية الدولية، يجب عليك إعادة كل ما يخص الهيئة الطبية الدولية بما في ذلك جميع المستندات والمعلومات الأخرى التي تحتوي على معلومات الهيئة الطبية الدولية والمستفيدين السرية.



## ٤. 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 ولمستوى الميداني) في مناسبات متكررة (مثل التحرير والتوجيه 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 المسئولية الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
				٦ يتعين على الإدارة المسئولة / 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 تدريبياً منظماً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والوقت المخصص للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يتاسب 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 رفعوعي المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- آليات فعالة للشكاوى المجتمعية بما في ذلك مساعدة الضحايا.

د	ج	ب	أ	
				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).
				قام المقر الرئيسي بتوزيع أمثلة على أدوات وأدوات التوعية التي ستسخدم لأنشطة توعية المستفيدة.
				يبحث المقر الرئيسي مكاتبها الميدانية على المشاركة في آليات الشكاوى المجتمعية التي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك من قبل مجتمع الإغاثة الذي تم تكييفه مع الموضع المحدد.
				هناك إرشادات مقدمة إلى الميدان حول كيفية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لضمان تكييفها مع السياق الثقافي مع التركيز على المشاركة المجتمعية.
				توجد آلية لرصد ومراجعة آلية الشكوى.
				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	
				تتأكد المنظمة من أن جميع المرشحين ملزمون بالتوقيع على مدونة السلوك قبل عرض العقد.
				تلزم كل منظمة بتحسين نظام مراجعتها والتدقيق في سوء التصرف السابق.
				تشمل عمليات الإشراف وتقديم 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 بابجاح والحفاظ على بيئة قمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ 13/2003 / ST / SGB .
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

أ	ب	ج	د	
				توجد إجراءات كتابية بشأن التعامل مع الشكاوى/التقارير من الموظفين أو المستفيددين.
				يتم إبلاغ الموظفين على أساس مننظم بكيفية تقديم الشكوى / التقرير وإجراءات التعامل معها.
				إجراءات التشغيل القياسية للتحقيق أو ما يعادلها الصادرة والمستخدمة لتوجيه ممارسة التحقيق.
				يتم إجراء التحقيقات من قبل مهنيين ذوي خبرة ومؤهلين و مدربين أيضاً على تحقيقات حساسة مثل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
				تبدأ التحقيقات في غضون ٣ أشهر وتم مشاركة المعلومات المتعلقة بالخروج مع مقدم الشكوى.
				أدلت 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 إتصال لـ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الضحية / مقدم الشكوى:

**الخدمات:**

هل قمت بإحالة 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:

---



---



---



---



---

تاريخ: \_\_\_\_\_

المعلومات التي قدمها: [الاسم؛ وكالة]

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 الشكوى إلى الوكالة: \_\_\_\_\_

تاريخ إخطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الضحية / الشاكى: \_\_\_\_\_

المعلومات التي يتم إبلاغها إلى الضحية / مقدم الشكوى وقت إحالة الادعاء إلى وكالة التحقيق: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

تاريخ:

المعلومات التي قدمها: [الاسم؛ وكالة]

أقرت الوكالة باستلام الادعاء: [التاريخ / اسم الوكالة]

الضحية / مقدم الشكوى الذي تم إبلاغه باستلام: \_\_\_\_\_ حسب الوكالة؛ \_\_\_\_\_  
 بواسطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛  
 تاريخ: \_\_\_\_\_

اتصالات الوكالة مع الضحية / مقدم الشكوى (إذا كانت معروفة): [ قد تشمل: متى / ما إذا كان قد بدأ التحقيق  
 أم أن الشكوى قد تم تحديدها على أساس غير كاف للمضي قدما ؛ متى انتهى التحقيق ؛ نتائج التحقيق ]  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

أبلغ الضحية / المشتكى عن رضاه عن معالجة الشكوى: [التاريخ]

راضي للغاية \_\_\_\_\_

راضي \_\_\_\_\_

يمكن أن تحسن \_\_\_\_\_

غير راضي \_\_\_\_\_

تعليقات إضافية:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**المتابعة :**

أي متابعة للاتصالات مع الضحية/الش��وى: [التاريخ]

---

---

---

---

المعلومات التي قدمها: [الاسم ؛ وكالة]

أي متابعة للاتصالات مع الضحية/الش��وى: [التاريخ]

---

---

---

---

المعلومات التي قدمها: [الاسم ؛ وكالة]

أي متابعة للاتصالات مع الضحية/الش��وى: [التاريخ]

---

---

---

---

المعلومات التي قدمها: [الاسم ؛ وكالة]

## ٤.١. استبيانات الرضا والتصور العام

تتمثل إحدى طرق تبع نظرية المجتمعات ورؤاها عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع مرور الوقت في استخدام استبيان بشأن الرضا أو التصور. فالعينة المستخلصة أدناه مستمدّة من استبيان للتصور تم استخدامه في قطاع العمل الإنساني ويسمى الصوت التأسيسي.\*

وتعتمد المنهجية على طرح عدد محدود من الأسئلة على عينة كبيرة من السكان من أجل تحديد الأهميات في الاستجابة. ولم يتم تصميم هذه الاستبيانات الصغيرة لتوفير فهم متعمق لمستوى الرضا العام للسكان المستهدفين في قضية أو خدمة ما. ويمكن 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. ولهذا الغرض، فإن القضية التي يتم تقييمها هي الأهمية التي تم ملاحظتها وفعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

الفئة	الأسئلة المحتملة
أهمية الآلية	<p>السؤال تثبت أهمية أو ملأء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للمدعى عليه</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الترتيب من ١ - لا على الإطلاق إلى ٥ للغاية</li> <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	<p>أسئلة حول توقيت وجودة وأهمية الخدمات المقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما مدى ملأمة 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 لأدخل اسم العيادة / الخدمات الصحية في الموقع في الماضي ، فما مدى فائدة خدمتهم؟</li> </ul>
جودة العلاقة	<p>أسئلة حول الثقة والكافأة والاستجابة لمثلي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <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 بالحرج لطرح الأسئلة والقول ما رأيك؟</li> <li>• هل تعتقد أن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ستستجيب بشكل مرضٍ لملحوظاتك وتتحمل عليها؟</li> </ul>
النتائج	<p>الأسئلة التي تستثمر تصورات المستفيدين مما يحدث اليوم في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والتنبؤات حول كيفية تأثير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على المستقبل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هل تشعر أن هناك تغيرات حقيقة ومفيدة تحدث في حياتك ومجتمعك بسبب آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؟</li> <li>• هل تعتقد أن هناك مزيداً من العمل الذي يجب القيام به بشأن الواقعية 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>

## ٤٢. 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 مقارنة تأثير البرنامج ضد استطلاع المعرفة العامة، والموقف، والممارسات اللاحقة بعد بدء أنشطة النوعية

### **المنهجية :**

يمكن للتقدير استخدام تصميم الدراسة الكمية المستعرضة بهنويةأخذ العينات المنهجية. سيحتاج المقيّمون إلى تحديد منطقة المسح وحساب حجم العينة من خلال صيغة حساب حجم العينة القياسية بالإضافة إلى تحديد منهوية 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 المحددة.

### 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 مرتاحاً 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
١. .... ذكر ٢. .... أنثى	٠٦ جنس المستجيب
	٠٧ عمر المستجيب (بالسنوات) كم عمرك؟
١. .... أقل من ٦ أشهر ٢. .... أكثر من ٦ أشهر، أقل من سنة ٣. .... سنة أو أكثر لكن أقل من سنتين ٤. .... سنتين وأكثر	٠٨ منذ متى وأنت تعيش هنا؟

١. المعرفة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين		
١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف	هل أنت على علم بأن موظفي المنظمات الإنسانية لديهم معايير للسلوك؟	٠٩
١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف	هل تعرف ما هو الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟	١٠
العلاقات مع المستفیدین 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...	هل يمكن أن تعطيني مثالاً على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟ (لا تقرأ خيارات الإجابة بصوت مرتفع؛ ضع دائرة حول ما إذا كان هناك أي مما يلي)  هل هذه مسألة تهمك في هذا المخيم / المجتمع المحلي؟	١١ ١٢
	إذا كانت الإجابة "نعم"، ما هي أنواع حوادث الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تهتم بها أكثر في هذا المجتمع؟	١٣
١. .... في المدرسة ٢. .... في السوق ٣. .... في المنزل ٤. .... في مركز توزيع الغذاء ٥. .... في نقاط المياه ٦. .... أي مكان آخر	أين تعتقد أن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هذه يمكن أن تحدث؟	١٤
١. .... المرافق الصحية مراكز المرأة ٢. .... حملة جماهيرية جلسات ٣. .... وسائل الإعلام الإلكترونية / أجهزة الراديو ٤. .... من خلال الوعي ٥. .... خلق ٦. .... الآخرين (حدد)	ما هو مصدر معلوماتك الأساسي عن قضايا الاستغلال الجنسي في هذا المعسكر؟	١٥
١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف	هل شاركت في أي أحداث توعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي منذ قدومك إلى القرية / المنطقة / المخيم؟	١٦

### ٣. التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

	١. .... لا شيء ٢. .... سأبلغ عن الحالة ٣. .... لا أعرف ماذا أفعل ٤. .... غير ذلك (حدد)	إذا كنت تشك / شاهدت / تعرضت للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ، ماذا ستفعل؟ (إذا كانت الإجابة "لا أعرف" ، تخطي Q.18)	١٧
	١. .... نعم ٢. .... لا	هل تعرف أين تبلغ عن الإساءات؟ (إذا كان الجواب لا ، تخطي Q.19)	١٨
	أسماء مختلفة ١. .... المنظمات ٢. .... أسماء قنوات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (حدد) ٢. .... أخرى (حدد)	إذا كان نعم ، أين / إلى من؟	١٩
	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف	هل تشعر أن لديك معرفة كافية لأين وكيف تبلغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي في هذا المجتمع؟...	٢٠

### ٤. تقديم الخدمات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

	١. .... نعم ٢. .... لا ٣. .... لا أعرف	حسب رأيك، هل يتلقى الناجون من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الخدمات / الدعم من أي منظمة تقوم بخدمات تقديم الدعم؟	١٧
	١. .... طيبة ٢. .... قانونية ٣. .... السلامة / الأمان ٤. .... نفسية و اجتماعية ٥. .... مواد	ما هي الخدمات المقدمة للناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟ (لا تقرأ خيارات الإجابة بصوت عال؛ ضع دائرة حول ما إذا كان هناك أي مما يلي)	١٨

شكراً لك !

ملحق ٥

# منصة التقارير المشتركة



## ملحة عن منصة التقارير المشتركة

منصة التقارير المشتركة هي أداة للرصد والتقييم تم إنشاؤها عن طريق المشروع التجاري للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات عن آليات الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الوكالات وهي متوفرة ليتم تجربتها في موقع ميداني 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.

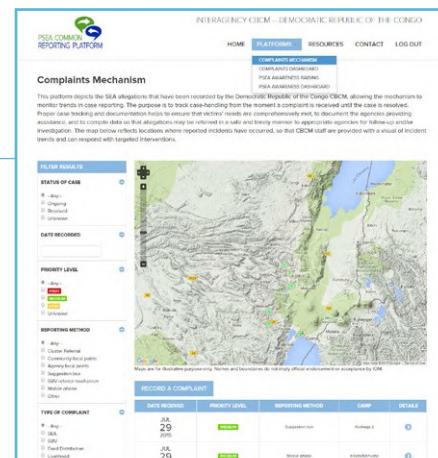
تسمح المنصة لآلية الشكاوى المجتمعية بتوحيد عملية جمع البيانات وتنظيم الحالات<sup>١</sup> وتحديثها عند ظهور معلومات جديدة. كما تراقب منصة التقارير المشتركة فعاليات رفع الوعي لكل من الموظفين والأعضاء المتضررين من المجتمع وتسجل المعلومات التي تم جمعها حول تأثيرها على المعرفة وتغيير السلوك.

منصة التقارير المشتركة هي أداة للرصد والتقييم تم إنشاؤها من أجل مشروع التجاري 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 المصح لهم من المستخدمين يمكنهم الوصول إلى البيانات الحساسة وقد يقرر مدير الموقع وحده من يتم منحه حق الوصول.

تعكس الخريطة، الموقع التي وقعت فيها الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من خلال آلية الشكاوى المجتمعية بحيث يتم تزويذ الموظفين باتجاهات مرئية لاماكن وقوع الحوادث وبالتالي يكن الاستجابة عن طريق المداخلات المستهدفة.



يسرد هذا الجدول الشكاوى المبلغ عنها بما فيه التواريخ ومستوى الأولوية وطرق الإبلاغ والموقع. و بمجرد النقر على كل شكوى ستتضح جميع تفاصيل الشكوى.

<sup>١</sup> الصور المعروضة هنا هي من عرض توضيحي - لا تمثل أي من الحالات المصورة شكاوى حقيقة.

## تسجيل الشكوى: نموذج التعهد الموحد

يحتوى 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 عاماً، والجنسيّة ، وعوامل الضعف للناجي

تفاصيل الحادث: تاريخ الحادث ، الوقت ، وصف موجز عن الحادثة، واسم ومعلومات الاتصال بالشاهد

المشكوك 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، ومساعدة المقدمة (الطبية ، القانونية ، الصحة- النفسية / النفسية ، سبل العيش)

تفاصيل الإحالات: التاريخ / الوقت الذي تم إحالة الناجي إلى الخدمات ومقدميها، التاريخ / الوقت الذي تم إحالة الإدعاء 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 ، وأى ملاحظات حول الحالة بالإضافة الى التعليقات الإضافية لا يلزم ملء جميع الحقول - من الممكن إنشاء السجل بمعلومات محدودة فقط.

### RECORD A COMPLAINT

General Information

Date Recorded \*  
Date: 24/05/2016

Date Complaint Received  
Date: 24/05/2016

Priority Level  
Select a value

Reporting Method  
Select a value

Type of Complaint  
Select a value

Name of Complaint

Contact Details

Survivor Details

Name of Survivor

Military Number

Camp Name of Survivor  
None

Survivor Consent to Complete Form  
 Yes  
 No  
Age

Sex  
 Male  
 Female



INTERAGENCY CBCM – DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE CONGO

HOME PLATFORMS ▾ RESOURCES CONTACT LOG OUT

[View](#) [Edit](#) [Delete](#)

#### Complaint Details

**GENERAL INFORMATION**

REFERENCE/CASE NUMBER: 5

DATE RECORDED: 29/07/2015

PRIORITY LEVEL: HIGH

REPORTING METHOD: Community focal points

TYPE OF COMPLAINT: SEA

CAMP: Mugunga 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:



Back to listing

Maps are for illustrative purpose only. Names and boundaries do not imply official endorsement or acceptance by IOM.

تقدّم شاشة تفاصيل الشكوى ملحة عامة عن جميع التفاصيل المسجلة بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بردود الفعل والرضا.

ملحق ٦

# قائمة أفضل الممارسات



## قائمة أفضل الممارسات

موجودة على الانترنت (انقر لتجد الرابط)	موجودة في الملحقات	
<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 مساعدة ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> <li>• نموذج الشكاوى والإجراءات التحقيقية والإرشادات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (مسودة) ( بما في ذلك نموذج من اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لاحالة الشكاوى )</li> </ul>	<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>	الوثائق المرجعية الرئيسية
<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 لـ <u>للوكلات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</u> (أمثلة):</li> <li>• القائمة المرجعية للحد الأدنى للاستجابة اليونيسيف UNICEF : منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين</li> <li>• الورقة المرجعية لمبادئ العمل الانساني الدولي بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين و الاستجابة لهما</li> <li>• القائمة المرجعية لتعيم منع الانتهاك والاستغلال الجنسيين للجنة الإنقاذ الدولية IRC</li> <li>• InterAction - تدقيق مؤسستك إزاء إجراءات التشغيل الدنيا لللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مثال للمخطط الانسيابي لـ معالجة الشكاوى ومسارات الإحالة ملمساعدة الضحايا</li> <li>• مثال عن اللغة المستخدمة في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في بنود العقود</li> <li>• نظرة عامة تدريجية على دليل آلية الشكاوى المجتمعية لـ دليل أفضل الممارسات</li> </ul>	أمثلة عن أدوات وقوائم مرجعية لإعداد آلية شكاوى مجتمعية

<ul style="list-style-type: none"> <li>• المعيار الإنساني الأساسي للجودة والمساءلة (CHS)</li> <li>• أدلة الاستشارات المجتمعية وعلى سبيل المثال أدلة 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 فوذج تعليقات المشتكي / الناجي</li> <li>• عينة من قواعد السلوك المشتركة</li> </ul>	إرشادات حول كيفية التفاعل مع المجتمعات طوال فترة المشروع
<ul style="list-style-type: none"> <li>• للمزيد من المعلومات عن قاعدة البيانات أو مشاهدة استعراض قم بالتواصل مع PSEA-CBCM@iom.int</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظرة على منصة التقارير المشتركة</li> </ul>	منصة التقارير المشتركة (قاعدة بيانات التعامل مع الشكاوى)
<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 مكتب مساعدة فريق عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على helpdesk-aap-psea@unhcr.org 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>	