



مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين
في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

تعزيز الشمول والمساءلة
تجاه الأشخاص المتضررين

صورة الغلاف:

موريتانيا. السفير الألماني في موريتانيا يزور مخيم باسيكونو ومبيرا للاجئين برفقة ممثل مفوضية اللاجئين والمدير القطري لبرنامج الأغذية العالمي وممثله
© مفوضية اللاجئين / مليكة دياجانا

المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

أيار/مايو 2024

خدمات الحماية المقدمة من المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

جدول المحتويات

1	1. مقدمة
1	1.1 المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: المقدمة والسياق
2	1.2 نظرة عامة على مجموعة الأدوات
2	1.3 فصول مجموعة الأدوات
3	1.4 المساءلة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
3	1.5 حماية البيانات والخصوصية
4	1.6 شمول ذوي الإعاقة والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
4	1.7 دورة البرنامج والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين
6	2. المشاركة والشمول
6	2.1 نظرة عامة
7	المشاركة والشمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
7	2.2 أدوات المشاركة والشمول
7	2.2.1 الأداة الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
9	2.2.2 الأداة 2.2.2 مذكرة إرشادية لمستخدمي الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
10	2.2.3 الأداة 2.2.3 قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
11	3. التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
11	3.0 نظرة عامة
12	3.1 الاتصالات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
12	3.2 أدوات التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
13	3.2.1 الأداة 3.2.1 دليل التواصل مع المجتمعات لعمليات مفوضية اللاجئين في ليبيا وتونس
14	3.2.2 الأداة 3.2.2 استقصاء التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين - مكتب المفوضية في اليمن
14	3.2.3 الأداة 3.2.3 مجلس المعلومات - المفهوم والإجراءات التشغيلية الموحدة - مكتب المفوضية في تركيا
15	3.2.4 الأداة 3.2.4 تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
16	3.2.5 الأداة 3.2.5 مواقع المعلومات والاتصالات المخصصة والمساعدة UNHCR.org في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
18	3.2.6 الأداة 3.2.6 التفاعل مع المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر "مجموعات الواتساب"
19	4. تقديم الملاحظات والاستجابة
19	4.1 اعتبارات الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
21	4.2 عناصر آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة
21	4.2.1 الإجراءات التشغيلية الموحدة
21	4.2.2 مخططات سير الملاحظات
21	4.2.3 إدارة المعلومات لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى
22	4.2.4 قنوات اتصال لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة
23	4.2.5 استقصاءات الرضا
24	4.3 التعامل مع الملاحظات والشكاوى
24	4.4 أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

25	الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة	4.4.1
25	الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمكتب المفوضية في اليمن	4.4.1.1
25	الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمكتب المفوضية في الأردن	4.4.1.2
26	الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بنموذج آليات تقديم الملاحظات والقنوات والشكاوى والاستجابة لمكتب المفوضية في العراق	4.4.1.2
27	الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بنموذج آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	4.4.2
27	مركز الاتصال والتوجيه	4.4.2
27	خط المساعدة للإجراءات التشغيلية القياسية - مكتب المفوضية في الأردن	4.4.2.1
28	مركز الاتصال - سير إجراءات مركز المعلومات بالعراق	4.4.2.2
29	إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - مكتب المفوضية في سوريا	4.4.3
30	استقصاءات ونماذج الرضا أو الملاحظات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	4.4.4
30	استقصاء رضا المراكز المجتمعية - مكتب المفوضية في سوريا	4.4.4.1
31	نموذج تقديم الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع المساعدة - مكتب المفوضية في تركيا	4.4.4.2
31	النماذج الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة	4.4.5
31	نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة - مكتب المفوضية في الأردن	4.4.5.1
32	النموذج الرقمي لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	4.4.5.2
33	نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسرًا وعديمو الجنسية	4.4.6
33	الحماية المشتركة بين الوكالات في الأردن من الاعتداء والاستغلال الجنسيين آلية إحالة الشكاوى المجتمعية	4.4.7
34	خريطة آلية تقديم الملاحظات والشكاوى وآليات الاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	4.4.8

35 5. التعلم التنظيمي والتكيف

35 5.0 نظرة عامة

35 5.1 أدوات التعلم والتكيف التنظيمي

36	المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	5.1.1
36	سلسلة التعلم للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	5.1.2
37	منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية	5.1.3

38 6. موارد رئيسية إضافية

38 6.1 المشاركة والشمول

39 6.2 التواصل والشفافية

39 6.3 تقديم الملاحظات والاستجابة

40 6.4 التعلم التنظيمي والتكيف

41 الاختصارات

42 التعاريف/ المسرد

44 شكر وتقدير



اليمن. اللاجئون الصوماليون يعودون إلى ديارهم من خلال برنامج العودة التلقائية بمساعدة مفوضية اللاجئين.
© المفوضية / دوتنوشن

1. مقدمة

1.1 المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

وإجراءات الموظفين، في جميع تدخلات وبرامج الحماية والمساعدة والحلول² على المستوى المشترك بين الوكالات، تنعكس المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الصفقة الكبرى للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والتي تعد المفوضية من الموقعين عليها والرئيس المشارك الحالي فيها³، في حين يظل الإطار المفاهيمي الرئيسي المشترك بين الوكالات يمثل **التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لعام 2017**.

تماشيًا بالتوجهات والالتزامات العالمية للمفوضية⁴ واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات⁵، يواصل المكتب الإقليمي للمفوضية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعزيز نهج القائم على المجتمع والحقوق في تدخلات الحماية والحلول للنازحين قسرًا وعديمي الجنسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وبدعم من شراكة آفاق (PROSPECTS)، نفذ مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إستراتيجية مدتها ثلاث سنوات.

تشدد **سياسة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ("المفوضية") الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع** 2018 على أهمية إنشاء وتنفيذ تدخلات فعالة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين للاجئين وطالبي اللجوء والعائدين والنازحين داخليًا وعديمي الجنسية، بما في ذلك الحركات المختلطة وكذلك المجتمعات المضيفة¹، بالتنسيق مع الحكومة ووكالات الأمم المتحدة والمجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى. وينعكس هذا الالتزام في **الميثاق العالمي بشأن اللاجئين لعام 2018**، والإستراتيجية الخمسية المعنية بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لمفوضية اللاجئين، و**التوجهات الإستراتيجية لمفوضية اللاجئين 2022-2026**. وقد تم تفصيل ذلك في **التوجهات التشغيلية لمفوضية اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لعام 2020** التي تعرّف تلك المساءلة بأنها "الالتزام بالشمول المتعمد والمنهجي للاحتياجات والاهتمامات والقدرات ووجهات النظر المعبر عنها للأشخاص النازحين وعديمي الجنسية في تنوعهم؛ وكونها مسؤولة عن قراراتنا التنظيمية

1 يأتي ذكر النازحين قسرًا وعديمي الجنسية فيما بعد.

2 انظر مفوضية اللاجئين، "التوجهات التشغيلية لمفوضية اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين".

3 انظر مفوضية اللاجئين، "التقدم نحو تنفيذ التزامات الصفقة الكبرى".

4 انظر مفوضية اللاجئين، "فهم الحماية المجتمعية".

5 انظر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "دليل أفضل الممارسات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات".

سنة مشاريع في خمسة بلدان لتعزيز التوطين من خلال الشراكة عبر القطاعات، بما في ذلك التعليم وحماية الطفل والعنف القائم على النوع الاجتماعي للأشخاص ذوي التوجهات الجنسية، والهويات الجندرية، والتعبيرات الجندرية، والخصائص الجندرية المتنوعة⁶ والأشخاص ذوي الإعاقة.

في عام 2022، واصلت المفوضية وشركاؤها إحراز تقدم في تطوير وتنفيذ إستراتيجيات وتدخلات المساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مع التركيز المتجدد على تعزيز الوصول الفعال والمتساوي والشامل إلى أدوات المساواة الرقمية والتي تتم وجهاً لوجه، وتعزيز التحليل الموحد لها وزيادة مشاركة الشباب وذوي الاحتياجات الخاصة.

تعد مجموعة أدوات برنامج المساعدة على الوصول إلى المساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نتيجة رئيسية لجهود مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والفريق المرجعي المعني بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومفوضية اللاجئين، والشركاء، والمجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تعد مجموعة الأدوات بمثابة وثيقة فعالة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات العملية والسياقية لإنشاء وتنفيذ آليات للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين من قبل المفوضية وشركائها في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. سيدعم مكتب المفوضية الإقليمي والفريق المرجعي للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نشر وتنفيذ ورصد وتحديث مجموعة الأدوات من خلال جلسات التعلم المنتظمة والدعم الفني المستمر.

من أجل تعزيز المساواة في الوصول إلى المساواة تجاه الأشخاص المتضررين للنازحين قسراً وعديمي الجنسية على اختلاف الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع، من خلال تعزيز التواصل والمشاركة المجتمعية. وفي هذا السياق، تعمل مجموعة أدوات عملية التكيف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ("مجموعة الأدوات") على تعزيز التزامات المفوضية تجاه عملية التكيف مع التقدم من خلال توجيهات سياقية للعمليات القطرية للمفوضية وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا وتعالج التحديات الرئيسية المرتبطة بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين التي حددها **نهج مفوضية اللاجئين المعني بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين - تجميع الأدلة التقييمية**. والأهم من ذلك، أن مجموعة الأدوات تقدم تدخلات تشاركية رقمية وأدوات اتصال ثنائية الاتجاه للوصول إلى جميع الفئات السكانية، وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة.

لمواصلة تعزيز عمله بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين، في عام 2021، أنشأ مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا **الفريق الداخلي المرجعي المعني بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا**، مع تمثيل من المكتب الإقليمي والعمليات القطرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. لتوجيه ودعم تطوير مجموعة الأدوات. دعم الفريق المرجعي تيسير **سلسلة التعلم الصيفية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين** وذلك للموظفين والشركاء والمنظمات المجتمعية. من خلال شراكة آفاق (PROSPECTS)، بدأت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في طرح منح برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساعدات المجتمعية والمنظمات الشعبية، بما في ذلك المنظمات التي تقودها النساء واللاجئات. وقدم مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

1.2 نظرة عامة على مجموعة الأدوات

هذه الإجراءات الأساسية، باعتبارها الحد الأدنى من الإطار المطلوب لتحقيق المساواة تجاه النازحين قسراً وعديمي الجنسية ضمن النهج القائم على الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع.

يرتكز نهج المفوضية على أربعة إجراءات أساسية: المشاركة والشمول؛ التواصل والشفافية؛ تقديم الملاحظات والاستجابة. والتعلم التنظيمي والتكيف. تتوافق جميع الموارد الإقليمية والقطرية والموارد الأخرى المدرجة في مجموعة الأدوات هذه مع

1.3 فصول مجموعة الأدوات

من المهم ملاحظة أنه لا توجد أداة واحدة من أدوات المساواة تجاه الأشخاص المتضررين يمكنها تلبية جميع احتياجات المجموعات السكانية المختلفة، لا سيما في سياقات النزوح الديناميكية والمتغيرة باستمرار. وبالتالي فإن الموارد المتضمنة في مجموعة الأدوات هذه تعتبر أكثر فعالية عند استخدامها بطريقة تكاملية.

تشتمل فصول مجموعة الأدوات هذه على 26 أداة تم تطويرها واختبارها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لوضع سياق توجيهات عالمية بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين. يقدم كل فصل أداة رئيسية وأدوات فرعية وملاحق لدعم تنفيذ الأداة الرئيسية. يمكن للمفوضية وشركائها في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها استخدام الأدوات والأدوات الفرعية - أو الاستلهام منها - لتطوير أدواتهم والتكيف⁷ مع سياقاتهم التشغيلية المحددة. يحتوي الفصل السادس على 54 مصدرًا إضافيًا للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين بالإضافة إلى التوجيهات التي تم إنتاجها خارج منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من قبل المفوضية وشركائها.

6 **معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية اللاجئين:** الأشخاص ذوي التوجهات الجنسية، والهويات الجندرية، والتعبيرات الجندرية، والخصائص الجندرية المتنوعة.

7 أربعة عشر مشروعًا في ثمانية دول من عام 2021 إلى عام 2023. هذا في المجمل لكن في عام 2021 كانت 6 فقط.

1.4 المساواة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

والنوع الاجتماعي وخصائص التنوع كالإعاقة أو اللغة. وقد يؤدي ذلك إلى استبعاد الأفراد الأكثر ضعفاً من المعلومات والمشاركة، مما يؤثر على قدرتهم على المساهمة في تعزيز حياتهم ورفاهتهم.⁹ ويجب على المفوضية وشركائها أن يضعوا في اعتبارهم هذه القيود والمخاطر عند تقديم أو توسيع نطاق تقديم الخدمات الرقمية، لا سيما إذا كان ذلك سيحل محل تقديم الخدمات وجهاً لوجه. ولا يمكن تطبيق أساليب وقنوات المشاركة الرقمية من خلال نهج "نهج واحد يناسب الجميع" حيث قد لا تكون بعض الأساليب قابلة للتطبيق ومناسبة إلا لبعض المجموعات السكانية. وقبل تقديم الإستراتيجيات الرقمية، من الضروري إجراء تقييم منهجي للمعلومات واحتياجات التواصل للمجموعات السكانية المختلفة للتكيف والملاءمة مع السياق التشغيلي المحدد.

أشار استقصاء داخلي حول الاتصال والتواصل المجتمعي أجرته المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام 2020 إلى أن الأدوات الرقمية الأكثر استخداماً من قبل المفوضية وشركائها في عملهم مع النازحين قسراً وعديمي الجنسية هي الخطوط الساخنة (80 بالمائة)، ومجموعات الواتساب (70 بالمائة)، والفيسبوك (65 بالمائة).

إن الاستخدام المتزايد للهواتف الجواله والهواتف الذكية، بما في ذلك في حالات النزوح، يمكن أن يسهل التواصل ثنائي الاتجاه مع الأشخاص المتضررين، بما في ذلك السكان الذين يصعب الوصول إليهم.⁸ وفي هذه السياقات، يشكل فهم الفجوات الرقمية والتغلب عليها أهمية قصوى. ويمكن أن تؤدي الحواجز الخاصة بالسياق والمتعلقة بالتغطية أو إمكانية الوصول أو القدرة على تحمل التكاليف أو معرفة القراءة والكتابة أو المهارات الرقمية إلى تفاقم أوجه عدم المساواة الحالية المرتبطة بالفئات العمرية

1.5 حماية البيانات والخصوصية

تضع سياسة المفوضية لعام 2015 بشأن حماية البيانات الشخصية للأشخاص المعنيين، والتي يشار إليها عادة باسم "سياسة حماية البيانات"، القواعد والمبادئ المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية للأشخاص الذين تعمل المفوضية لصالحهم. تُستكمل إجراءات سياسية حماية البيانات بتوجيهات بشأن حماية البيانات الشخصية للأشخاص الذين تُعنى بهم المفوضية، أو "إرشادات حماية البيانات"، والتي توفر مزيداً من التفاصيل حول أحكام تنفيذ سياسة حماية البيانات والإشراف والمساءلة.

عندما تقدم المفوضية وشركاؤها خدمات رقمية، فإن المساواة تمتد حتماً من الخدمة وجهاً لوجه إلى الفضاء الرقمي. يجب على المفوضية وشركائها ضمان الالتزام بأطر حماية البيانات الخاصة بالشركات والمشاركة بين الوكالات، وتعزيز الشمول والوصول إلى البيانات الشخصية إلى أقصى حد ممكن. للتخفيف من المخاطر المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية وإدارتها، يجب على المفوضية وشركائها معالجة نقاط الضعف الأمنية المتأصلة في الأنظمة والشبكات والأجهزة والتقنيات الرقمية، وكذلك التأكد من فهم الأشخاص المتضررين للمخاطر المتعلقة بهم ودعمهم لحماية أنفسهم من تلك المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المفوضية وشركائها دعم المجتمعات المتضررة لممارسة حقوقهم كأصحاب بيانات بدقة وفعالية عند استخدام الأدوات الرقمية.

عند تنفيذ الأدوات الرقمية، يجب على المفوضية وشركائها النظر في مجموعة من المخاطر المحتملة لحماية البيانات والخصوصية التي يمكن أن تؤثر على النازحين قسراً وعديمي الجنسية وكذلك موظفي المفوضية والشركاء. في حالة سوء الاستخدام، قد تشمل المخاطر التي تواجه الأشخاص المتضررين تهديدات للأمن الفردي، والوضع القانوني، والوضع المالي، والوصول إلى الخدمات الأساسية والحق في الخصوصية.¹⁰ وعندما يكون الإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية منخفضاً، قد تتعلق المخاطر أيضاً بعدم فهم التواجد عبر الإنترنت، ومخاوف الخصوصية والسرية، وشروط الاستخدام، وكيفية تخزين البيانات واستخدامها.

تقييم تأثير حماية البيانات

يُطلب من عمليات المفوضية تصميم أدوات الاتصالات الرقمية وأدوات المساواة تجاه الأشخاص المتضررين مع مراعاة الخصوصية والسرية وإجراء تقييم تأثير حماية البيانات لأي أنظمة أو مشاريع تتم فيها معالجة البيانات الشخصية. من خلال التعهد بتحديد وتقييم وتخفيف والإبلاغ عن مخاطر حماية البيانات وتأثيرها على الأشخاص الذين نعمل معهم، فإننا نفي بمسؤوليتنا لنكون أكثر مساواة تجاههم والحفاظ على حقوقهم.

8 برابيس، آر. إيه. "تحسين آليات تلقي ملاحظات المستفيدين للاجئين" مكتب مساعدة K4D، برايتون، الولايات المتحدة: معهد دراسات التنمية، 2018.

9 انظر اللجنة الدولية للصليب الأحمر، غرفة المحرك وحفلة الكتلة، المستقبل الإنساني لتطبيقات المراسلة.

10 للحصول على معلومات إضافية حول التهديدات عبر الإنترنت والمخاطر الرقمية - بما في ذلك الرقابة على الإنترنت والتهديدات السيبرانية ومخاطر حماية البيانات والمعلومات المضللة والإضرار بالخصوصية، راجع مفوضية اللاجئين، "التواصل بثقة: إدارة المخاطر الرقمية المتعلقة باتصالات اللاجئين".

جديدة، أو قبل الدخول في ترتيبات نقل البيانات مع أطراف خارجية، مما قد يؤثر سلبيًا على الحماية بالنسبة للبيانات الشخصية للأشخاص، يجب على المفوضية إجراء تقييم تأثير حماية البيانات“.

وتماشياً مع إطار حماية البيانات الخاص بالمفوضية، يجب على المفوضية وشركائها التأكد من أن جميع الأدوات والتقنيات الرقمية تتماشى مع مبادئ الخصوصية حسب التصميم وبشكل افتراضي.¹¹ لذلك، كما هو منصوص عليه في سياسة حماية البيانات، “عند وضع أنظمة أو مشاريع أو سياسات

1.6 شمول ذوي الإعاقة والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

والبصرية والذهنية والنفسية الاجتماعية. على سبيل المثال، قد يكون المحتوى المنخفض/ بدون نص مناسبًا للمجموعات ذات مستويات القراءة والكتابة المنخفضة، بينما قد يكون المحتوى الصوتي/ المرئي مناسبًا للأفراد الذين يعانون من ضعف البصر أو السمع.¹⁵ ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات تتعلق بتكافؤ الفرص بالنسبة لهذه المجموعة السكانية. واستجابة لذلك وكجزء من “مجموعة أدوات الاتصال المتبادل” المخطط لها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يجري تطوير محتوى وأدوات سمعية وبصرية شاملة في شكل ملصقات يمكن الوصول إليها ومقتطفات صوتية ومقاطع فيديو متحركة. يقدم مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أيضًا مشورة منتظمة للعمليات في المنطقة لضمان شمول إستراتيجيات التواصل في جميع مبادرات التوعية وتبادل المعلومات والتعلم التي تنفذها المفوضية وشركاؤها.

في عام 2019، قام مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتخطيط استجابات الحماية التي تنفذها المفوضية وشركاؤها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة، مع تسليط الضوء على الممارسات الجيدة والفجوات، لتعزيز المساءلة وشمول الأشخاص ذوي الإعاقة.¹² في عام 2022، قامت المفوضية **والتحالف الدولي للإعاقة** بتيسير إقامة فاعلية تعليمية حول شمول الإعاقة في أوضاع النزوح لـ 27 مشاركًا من 14 دولة في المنطقة، بما في ذلك موظفون من المفوضية والشركاء والمنظمات المعنية بالإعاقة. وناقش الحدث التوسع الإضافي في استخدام أسئلة مجموعة واشنطن حول الإعاقة¹³ فضلاً عن أدوات الاتصال الشاملة لتعزيز ومواءمة تحديد الهوية الآمنة والوصول إلى الحماية للأشخاص ذوي الإعاقة.¹⁴ قد توفر الأدوات والتقنيات الرقمية الجديدة فرصًا لزيادة مشاركة وشمول الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والسمعية

1.7 دورة البرنامج والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين

- يتضمن إطار البرمجة الجديد ثلاث مراحل:
- **التخطيط للنتائج:** التخطيط الإستراتيجي وتحليل الوضع والميزانية
 - **الحصول على النتائج:** التخطيط السنوي ومراقبة التنفيذ والإدارة والتعديل
 - **إظهار النتائج:** مراجعة تنفيذ الإستراتيجية وإعداد التقارير عن المؤشرات والنتائج الأساسية

يقدم نظام المفوضية الجديد للإدارة القائمة على النتائج “كومباس” تخطيطًا متعدد السنوات مع خطط تنفيذ سنوية، باستخدام **إطار نتائج جديد**. ويتمثل الهدف منه في تعزيز تأثير المفوضية وشركائها وقدرتهم على الاستفادة من الدعم من أصحاب المصلحة الآخرين لصالح النازحين قسرًا والسكان عديمي الجنسية من خلال إستراتيجيات طويلة الأجل. إن التغيير الأكبر الذي أحدثته مبادرة “كومباس” هو التحول من التخطيط السنوي إلى التخطيط متعدد السنوات مع تحقيق النتائج التي حدتها المفوضية. ويساعد هذا التحول المفوضية وشركاءها على تطوير المزيد من الإستراتيجيات والخطط التحويلية للأشخاص النازحين قسرًا وعديمي الجنسية.

11 يعد مفهوم الخصوصية حسب التصميم وبشكل افتراضي جزءًا من نظام المفوضية المعني بـ “إستراتيجية تحويل البيانات لعام 2020-2025 دعم الحماية والحلول”.

12 انظر المفوضية، **قوة الشمول - تخطيط استجابات الحماية للأشخاص ذوي الإعاقة بين اللاجئين في الشرق الأوسط ومنطقة شمال إفريقيا**.

13 انظر المفوضية، **الحاجة إلى معرفة التوجيه: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري**.

14 انظر المفوضية، **دليل الميسر: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري**.

15 انظر المفوضية، **التفاعل مع المجتمعات عبر “مجموعات الواتساب”**.

مُلخَص الأدوات

أدوات المشاركة والشمول



2.2.3

2.2.2

2.2.1

أدوات التواصل والشفافية



3.2.6

3.2.5

3.2.4

3.2.3

3.2.2

3.2.1

أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة



4.4.1.4

4.4.1.3

4.4.1.2

4.4.1.1

4.4.1

4.4.4.2

4.4.4.1

4.4.4

4.4.2.2

4.4.2.1

4.4.2

4.4.5.2

4.4.5

أدوات التعلم التنظيمي والتكيف



5.1.3

5.1.2

5.1.1

الموارد الرئيسية الإضافية الخاصة بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين



6.4

6.3

6.2

6.1



موريتانيا، تكريم فرقة إطفاء مبيرا
تقديرًا لنشاطها البيئي
© مفوضية اللاجئين/كولين ديلفوس

2. المشاركة والشمول

2.1 نظرة عامة

المشاركة والشمول - سياسة المفوضية الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2018

“النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة قادرين على المشاركة بشكل هادف ويتم استشارتهم بشأن الحماية والمساعدة والحلول.

الإجراء الأساسي: كحد أدنى، ستستخدم العمليات القطرية منهجيات تشاركية في كل مرحلة من دورة إدارة العمليات، لشمول قدرات وأولويات النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة في برامج الحماية والمساعدة والحلول.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يتم تضمين المشاركة والشمول في التوجهات الإستراتيجية للمبادرات الإقليمية مثل [الخطة الإقليمية للاجئين وتعزيز قدرتهم على مواجهة الأزمات \(3RP\)](#). تعد هذه الخطة بمثابة منصة إستراتيجية للتخطيط والتنسيق والدعوة وجمع الأموال وإعداد البرامج للشركاء في المجال الإنساني والتنمية للاستجابة للأزمة السورية.

تتحمل المفوضية المسؤولية أمام المجتمعات منذ بداية النزوح وحتى التوصل إلى حلول دائمة. ويتطلب ذلك مشاركة مباشرة ومستمرة مع الأشخاص المتضررين لضمان مشاركتهم الهادفة في القرارات التي تؤثر عليهم. تستلزم المشاركة إشراك المجتمعات بدءًا من التقييم والتخطيط والتنفيذ وحتى مراقبة البرامج وتقييمها. يعد التواصل الفعال ثنائي الاتجاه أمرًا أساسيًا لتصميم التدخلات التشاركية التي قد تشمل الملاحظات والحوار والتشاور وجلسات تقديم الملاحظات وغيرها. ويجب إرسال نتائج هذه التدخلات التشاركية، بما في ذلك القرارات اللاحقة، مرة أخرى إلى المجتمعات المتضررة لإغلاق حلقة المشاركة. سيؤدي مدى التدخلات التشاركية وجودتها إلى زيادة ملكية المجتمع للبرامج والسماح بالتنفيذ والمتابعة من قبل المجتمعات نفسها.

وتنعكس المشاركة والشمول أيضًا في التزام المفوضية العالمي بدعم الشراكة مع المنظمات التي يقودها اللاجئون والمنظمات المجتمعية، بما في ذلك من خلال تقديم المنح.¹⁶

16 انظر المفوضية، [اتفاقيات المنح مع المنظمات التي يقودها النازحون وعديمو الجنسية - مذكرة إحاطة](#).

وكما هو موضح أعلاه، تقوم المفوضية وشركاؤها بتضمين النتائج والتوصيات الصادرة عن التدخلات التشاركية في إعداد البرامج. هذا يتطلب:

- توحيد جمع البيانات خلال التدخلات التشاركية
- تحليل النتائج عبر السنوات ومراحل دورة البرنامج ومجموعات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع والمناطق الجغرافية
- التصور وملخص النتائج

تشمل الممارسات الجيدة من العمليات القطرية للمفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مجموعة العمل الفرعية المعنية بعمر الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن ومجموعة العمل المشتركة بين الوكالات المعنية بالإعاقة وكبار السن في لبنان. كما عززت أنشطة مثل تدريب المنظمات المجتمعية حول شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في مصر أو الحوارات التي يقودها الأقران حول الشمول الاجتماعي والإعاقات في العراق مشاركة هذه المجموعة السكانية، بما في ذلك مشاركة أفراد هذه الفئة السكانية في برامج المتطوعين للتوعية. وقد ساعد ذلك أيضًا على زيادة المساحات الآمنة للأشخاص ذوي الإعاقة داخل المراكز المجتمعية القائمة (على سبيل المثال، لبنان).

يركز الاتجاه الإستراتيجي الأول للخطة على شمول كل من النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات مختلفة وتمكينهم من تولي قيادة عملية التنمية الخاصة بهم، لضمان عدم ترك أي أحد خلف الركب.

أداة المفوضية للتقييم التشاركي في العمليات

تعد المشاركة والشمول أمرًا بالغ الأهمية لإعداد البرامج الشاملة للفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع ومكونًا أساسيًا في المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين. وإدراكًا لهذه الأهمية، نشرت المفوضية في عام 2006 الإصدار الأول من [أداة مفوضية اللاجئين للتقييم التشاركي في العمليات](#)، وهي وثيقة أساسية للمفوضية لدعم تخطيط وتصميم وإعداد التقارير وتنفيذ التقييمات التشاركية.

المشاركة والشمول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

يتم تطبيق التدخلات التشاركية والشمولية في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مع بقاء مناقشات مجموعات التركيز هي الطريقة الأساسية المستخدمة لأغراض التقييم.

2.2 أدوات المشاركة والشمول

أدوات المشاركة والشمول



2.2.3



2.2.2



2.2.1



الأداة 2.2.1 - الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمكتب المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: التقييم

الدولة/ المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية

الرابط: [نموذج 2022 - نموذج التنظيم الرقمي للنهج التشاركية](#)

وتساعد هذه الأداة المفوضية وشركاءها على توثيق وتسجيل النتائج الكمية والنوعية بشكل منهجي من التدخلات التشاركية مع المجتمعات المحلية. وتقوم بإنشاء معلومات قائمة على البيانات للمساعدة في التحليل على المستويات المحلية والقطرية والإقليمية. يمكن استخدامها بالتوافق مع أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والأدوات التشاركية الأخرى، مثل آليات تقديم الملاحظات والاستجابة، واستقصاءات الرضا، ودعم المنظمات التي يقودها المجتمع.

الوصف: تهدف هذه الأداة إلى تعزيز النهج التشاركي والتحليل في الوقت الحقيقي لتعزيز البرمجة الشاملة. تعمل الأداة على رقمنة جمع البيانات وتحليلها للتدخلات التشاركية، بما في ذلك تقييمات التخطيط، ومناقشات مجموعات التركيز، والحوارات الأخرى. طورها مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتم اختبارها في الجزائر وإسرائيل والمغرب ثم توسعت لتشمل العراق وسوريا ومصر وموريتانيا. المزيد من التعديلات جارية.

الحوارات التشاركية في XX

XXXX
الشاركون

XXX
الحوارات

X
الدول

التشغيل: الجزائر، مصر، موريتانيا، المغرب

التفصيل: الحصول على النتائج، خطة النتائج، عرض النتائج

النتائج: مقارنة على مستوى المجتمع، مقارنة فردي التركيز، مقارنة على المستوى الفردي، مقارنة فردي التركيز شبه المنظمة

نوع السكان: طاقو التوجه، أفراد المجتمع الضعيف، مقننو الخدمات المتطوعين، الأشخاص في الحركات المنظمة، لاجئ - حثك، اللاجئون، سوري

الجنسية: أفغانستان، الجزائر، بنين، بوركينا فاسو، بروندي، الكاميرون، جمهورية أفريقيا الوسطى، تشاد، جمهورية الكونغو، ساحل العاج، جمهورية البينيفولفيا، مصر

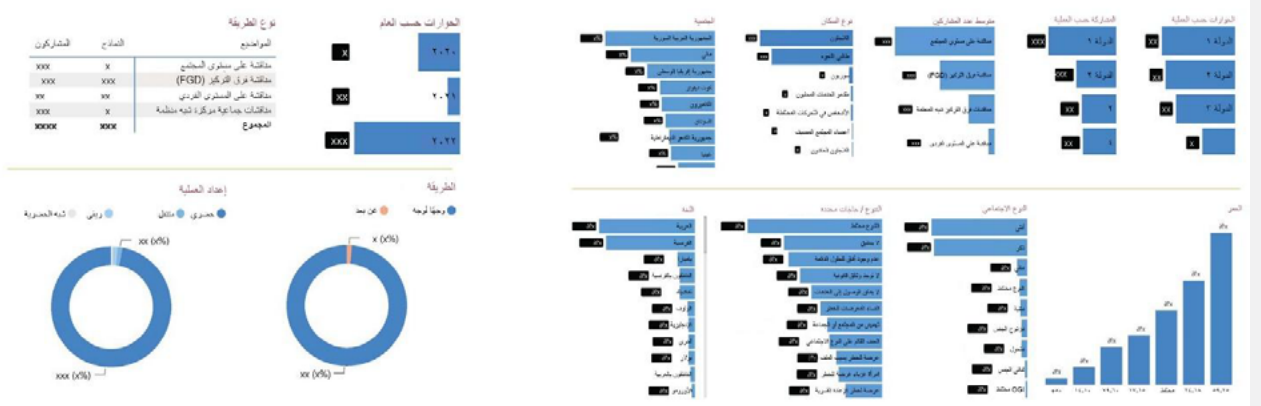
التنوع الاجتماعي: الإناث، أطفال، الجنس - مختلط، شائس الجنس

الثقافة: الإمبروية، الحثرون، التفتون بالعربية و...، باسبارا

التنوع الاجتماعي الخاصة: تقاطع الجنس، عرضة للخطر بسبب العنف الشخصي، عرضة للخطر الإعادة القسرية، الطفل المرتبط بالقاتل أو الضماعت المسلحة، طفل في خطر، طفلاً معرضاً للخطر عدم الالتحاق بالمدرسة، والد الطفل، زوج / زوجة في سن الطفولة، امرأة يرأسها طفل، الأرملة المرحمة، حالة طبية حرجية، مستحق في بلد التوجه

الطريقة: وجهة لوجه، من بعد

2022/10/11 - 2022/6/17



لوحة معلومات تحليل الأدوات التشاركية الرقمية النموذجية، المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2022.

لماذا تُستخدم الأداة: تساعد الاداة على ضمان النظر في آراء المجتمعات ذات خصائص الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع المختلفة في جميع مراحل دورة البرنامج (التخطيط، الجلب، العرض). فهي تسمح بمقارنة المعلومات التشاركية عبر مناطق جغرافية مختلفة، وفترات زمنية باستخدام تصنيف متفق عليه.

علاوة على ذلك، عندما تستخدم جهات مختلفة الأداة، يمكن إنشاء لوحة معلومات وتحليلات متعددة البلدان وأو إقليمية تحتوي على معلومات كمية ونوعية لإرشاد تحليل البرامج القائم على الأدلة. تعمل هذه الأداة على زيادة الشفافية والمساءلة ويمكن الوصول إليها من قبل أكبر عدد ممكن من المستخدمين في الوقت الحقيقي.

- تشمل النتائج المحددة ما يلي:
- زيادة مشاركة وشمول الفئات الأشد ضعفاً وتسهيلاً وشمول نتائج التدخلات التشاركية في جميع مراحل دورة البرنامج.
 - تحسين التحليلات المقارنة والمنسقة عبر السنوات والقطاعات.
 - يتوفر تحليل قائم على الأدلة في الوقت الحقيقي للبرمجة للجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية، مما يسمح بتحديد الأولويات على المستويين القطري والإقليمي.
 - تقييم سهل وسريع من خلال قوائم التحقق المرجعية التشاركية وأدوات جمع البيانات.

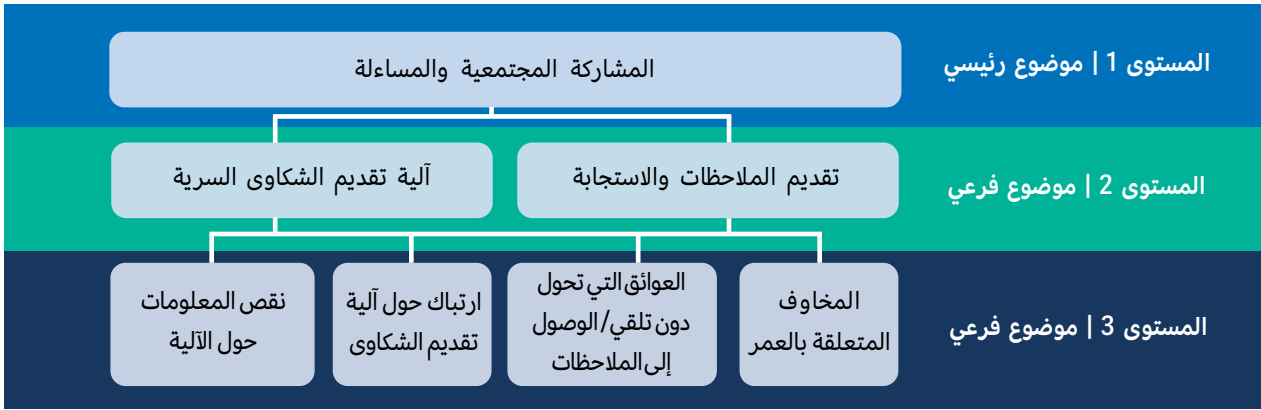
- والحكومات، وميزانية مخصصة للتدريب والنشر، ودعم فرق التعداد.
- مجموعة المهارات الفنية (PowerBi و KoBo وما إلى ذلك) للتحليل الكمي والنوعي.
- التكنولوجيا والاتصال (الكمبيوتر اللوحي أو الهاتف الذكي، شبكة واي فاي أو تغطية 4G/3 وما إلى ذلك).
- الخطوات التحضيرية: مراجعة المعلومات الموجودة، وتخطيط التنوع، واختيار طرق الاستفسار، واختيار المواضيع، وتقييم التدخلات التشاركية، وتدريب القائمين على التعداد، وتحديد الأماكن (عبر الإنترنت/ دون الاتصال بالإنترنت)، وتخطيط الاتصال، والاستقصاءات وما إلى ذلك.
- ضمان احترام حقوق السكان وسياسة حماية البيانات الخاصة بالمفوضية.

للحصول على معلومات إضافية حول الأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وكيفية استخدامها، اتصل بوحدة الحماية المجتمعية وإدارة البيانات والمعلومات التابعة لمكتب المفوضية الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

كيف تُستخدم الأداة: تشتمل الأداة على نموذج KoBo لجمع البيانات ومنصة PowerBI للتحليل.¹⁷ يمكن للمستخدمين جمع البيانات باستخدام نموذج KoBo هذا لإجراء التقييمات التشاركية السنوية وأي تدخلات تشاركية أخرى. ويمكن استخدام الأداة من خلال الاتصال بالإنترنت أو بدونه، داخليًا أو على المستوى المشترك بين الوكالات. وفي الوقت الحاضر، تتيح الأداة استكمال الحوارات وجمع البيانات وتحليلها باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية. ونظرًا لتصنيفها الشامل وإدراج العديد من مجموعات الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع المتوقعة، توفر الأداة خيارات متعددة للتحليل والتصنيف. قد يقرر المستخدمون أيضًا التركيز على موضوع واحد وعلى الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع لمجموعة سكانية حسب احتياجات معلومات البرنامج. ويمكن مواءمة الأداة والتفاعل مع أدوات أخرى مماثلة على المستوى القطري أو الإقليمي أو العالمي.

تشمل الاعتبارات الرئيسية ما يلي:

- الموارد البشرية والمالية المطلوبة: نقاط الاتصال للحماية وإدارة المعلومات، والمشاركة مع فرق متعددة القطاعات، والشركاء



عرض توضيحي للتنسيق المتداخل لتصنيف الأدوات التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2022.

الأداة 2.2.2 - مذكرة إرشادية لمستخدمي الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمكتب المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: دليل المستخدم

الدولة/ المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية

الرباط: [مذكرة إرشادية للمستخدمين - الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمكتب المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

للمنسقين والمدربين من الميسرين والعددين وغيرهم من الأفراد المشاركين في تنفيذ التدخلات التشاركية باستخدام الأداة.

لماذا تُستخدم الأداة: تشرح المذكرة العملية والخطوات الفنية لجمع وتخزين وتحليل البيانات التشاركية باستخدام أدوات PowerBI و KoBo. وتشرح الوظائف المختلفة للصفحات

الوصف: تم تطوير مذكرة إرشادية للمستخدمين من قبل مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بناءً على طلب العمليات والشركاء الذين يستخدمون الأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

تدعم المذكرة تطبيق الأداة، حيث تقدم شرحًا لكل قسم من الأقسام والخطوات التي يجب اتخاذها. تعتبر المذكرة بمثابة رفيق

¹⁷ لمزيد من المعلومات حول استخدام تطبيقات KoBo و PowerBI، راجع <https://im.unhcr.org/support>

كيف تُستخدم الأداة: ينبغي استخدام المذكرة من قبل أي شخص يستخدم الأداة كمرجع طوال التدخلات التشاركية. كما يمكن أن تكون مصدر إلهام لوضع مذكرات توجيهية مماثلة للمعلومات والتحليل.

والأقسام للنماذج المرتبطة، وكيفية تحديد الفترات الزمنية لعمل التحليل متعدد الفترات وكيفية تصفية المعلومات والتعمق فيها.

الأداة 2.2.3 - قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمكتب مفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: قائمة تحقق مرجعية

الدولة/ المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية

الرابط: [قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية التابعة لمكتب المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام قائمة التحقق المرجعية كمرجع للتفكير في التزامات عملية المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في أي مرحلة من مراحل دورة البرنامج. ويمكن استخدامها في نسخة ورقية أو إلكترونية، وبلغات مختلفة.

الوصف: تتضمن قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قائمة غير شاملة من الإجراءات التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند التخطيط لتنفيذ الأداة في كل مرحلة من مراحل دورة البرنامج الثلاث (التخطيط، الجلب، العرض).

لماذا تُستخدم الأداة: هذه أداة فرعية تساعد على صياغة التدخلات التشاركية لمرحلة برامجية محددة. فهي تساعد المستخدمين على النظر في الجوانب ذات الصلة من المشاورات في كل مرحلة من مراحل البرنامج.



مصر. لجأ اللاجئون السودانيون إلى مصر
فرازا من العنف
© مفوضية اللاجئين / بنرو كوستا جوميز

3. التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

3.0 نظرة عامة

للمفوضية وشركائها أن يكونوا مسؤولين حقًا أمام النازحين قسرًا وعديمي الجنسية والمجتمعات المضيفة.

الشفافية - سياسة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع الخاصة بمفوضية اللاجئين لعام (2018)

”يمكن للنساء والرجال والفتيان والفتيات من خلفيات متنوعة في جميع العمليات الوصول إلى المعلومات الدقيقة وذات الصلة وفي الوقت المناسب بشأن (1) حقوقهم واستحقاقاتهم، و(2) برامج مفوضية اللاجئين وشركائها.“

الإجراء الأساسي: ”كحد أدنى، ستوضح جميع إستراتيجيات الحماية والحلول على مستوى الدولة بالتفصيل نهج العملية في التواصل مع النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة، من خلال وسائل مناسبة ومتاحة لجميع الفئات في المجتمع“

يقع على عاتق المفوضية والجهات الفاعلة الأخرى التي تعمل مع النازحين قسرًا وعديمي الجنسية الالتزام بتوفير المعلومات عن حقوقهم والخدمات المتاحة لهم في الوقت المناسب وبطريقة يسهل الوصول إليها وتصميم برامجهم وفقًا للاحتياجات والتفضيلات المحددة للمجتمعات المختلفة.

ولذلك فإن المعلومات والاتصالات تشكل جزءًا بالغ الأهمية من المساعدات الإنسانية، والتي بدونها قد لا يتمكن الناس من اتخاذ أفضل القرارات لأنفسهم ولمجتمعاتهم، أو الوصول إلى الخدمات التي تتعاطم الحاجة إليها. تتطلب الشفافية مشاركة النازحين قسرًا وعديمي الجنسية باختلاف الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والخلفيات في عمليات صنع القرار من خلال آليات اتصال وملاحظات فعالة ومصممة خصيصًا. يجب أن يكون التواصل في اتجاهين لضمان إجراء حوار حقيقي مع جميع المجتمعات للتعرف على وجهات نظرهم وآرائهم وتوصياتهم. ولا يتم ذلك إلا من خلال التواصل بطريقة شفافة بحيث يمكن

معلوماتية يسهل الوصول إليها ومتاحة عبر الوسائط الرقمية والتقليدية، بما في ذلك الممارسات الجيدة والدروس المستفادة.

”التواصل مع المجتمعات ليس خيارًا. يعد الاستماع والتحدث إلى المجتمعات جزءًا أساسيًا من الاستجابة الإنسانية، بما في ذلك مفوضية اللاجئين وعمل شركائها. إنه أمر ضروري لضمان مساءلتنا أمام الوحدات المكونة لدينا - وهي المجتمعات المتضررة من الأزمة، إلى جانب الفعالية التشغيلية، توفير الأمن والاستقرار.”

’التواصل مع المجتمعات‘، مفوضية اللاجئين، خدمة الابتكار، 2023.

تعمل المفوضية وشركاؤها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على تكييف قنوات الاتصال الخاصة بهم مع جماهير وقدرات متنوعة، بما في ذلك عن طريق استخدام لغات مختلفة ومنصات سمعية وبصرية ونشر ملفات صوتية وغيرها. كما هو موضح في الإجراء الأساسي 3 من [سياسة المفوضية الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع \(2018\)](#) ”يجب أن يتم التواصل من خلال وسائل مناسبة ومتاحة لجميع الفئات في المجتمع.”

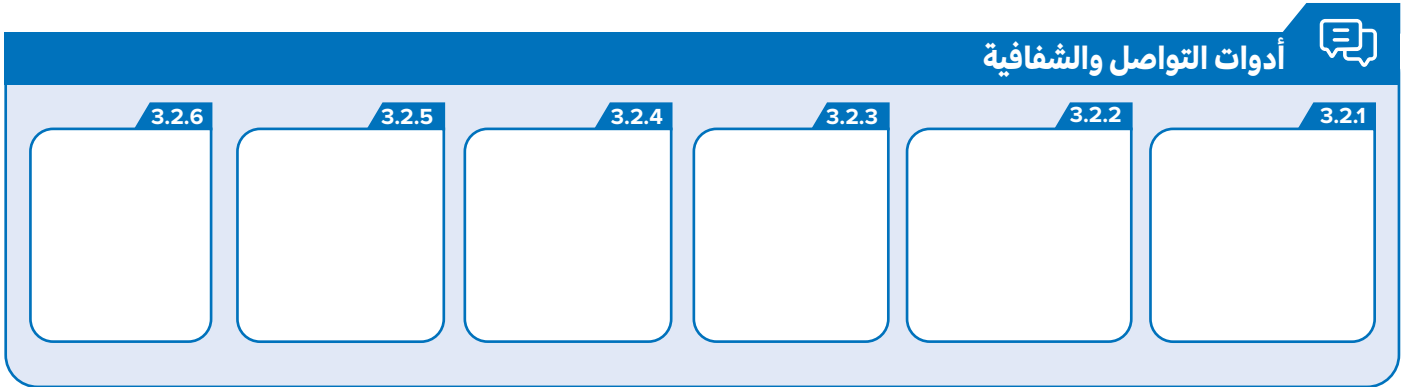
يقوم مكتب المفوضية الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتطوير مجموعة أدوات للاتصال والشفافية لدعم المفوضية وشركائها، بما في ذلك أعضاء [مجتمع الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وشبكة الحماية فيه](#) بالأدوات والإرشادات والموارد اللازمة لإنتاج مواد

3.1 الاتصالات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

64,000 متابع¹⁸ وفي مصر 104,000،¹⁹ وفي موريتانيا 11,000²⁰، وفي العراق: 118,000²¹، وفي اليمن 59,000²²، وفي لبنان 84,000.²³ وبالمثل، يضم مجلس معلومات تركيا التابع للمفوضية على فيسبوك أكثر من 91,000 متابع وهو مخصص لتلقي الاستفسارات وتوفير المعلومات للاجئين وطالبي اللجوء في تركيا.

قامت المفوضية مع العديد من شركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتوسيع استخدام أنظمة الاتصال الرقمية ثنائية الاتجاه وآليات تقديم الملاحظات التي تعتمد على قنوات التواصل الاجتماعي الشهيرة مثل فيسبوك لمشاركة المعلومات حول خدمات الحماية والمساعدة بشكل منهجي. لدى صفحة المفوضية في ليبيا على فيسبوك أكثر من

3.2 أدوات التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



18 UNHCRTripoli@ و UNHCRLibyaInfo@.

19 UNHCEgypt@.

20 UNHCRMauritanie@.

21 UNHCRinIraq@.

22 UNHCRYemen@.

23 UNHCRLebanon@، بالإضافة إلى ذلك، تدعم مفوضية اللاجئين في لبنان خمس صفحات على فيسبوك يقودها لاجئون ولديها أكثر من 400,000 متابع، يدير معظمها متطوعون في مجال التوعية.

الأداة 3.2.1 - دليل التواصل مع المجتمعات لعمليات مكتب مفوضية اللاجئين في ليبيا وتونس

الفئة: الدليل

الدولة / المنطقة: ليبيا وتونس

المنظمة: المفوضية

الرابط: دليل التواصل مع المجتمعات - إنجليزي / فرنسي / عربي

تشمل العناصر الرئيسية ما يلي:

- قائمة تحقق مرجعية لاجتماعات التواصل الثنائية حضورياً
- قائمة تحقق مرجعية للمراسلة الفعالة
- قائمة تحقق مرجعية للمواد المطبوعة
- نموذج لكيفية تطوير تقويم وسائل التواصل الاجتماعي

الوصف: يوفر الدليل إرشادات سياقية حول كيفية تصميم وتنفيذ إستراتيجية اتصال فعالة في الاتجاهين. وهو متوفر باللغات الإنجليزية والعربية والفرنسية.

لماذا تُستخدم الأداة: يمكن استخدام هذا الدليل من قبل عمليات المفوضية وشركائها الذين يسعون إلى تعزيز التواصل مع المجتمع.

كيف تُستخدم الأداة: هو يتضمن الأدوات وقوائم التحقق المرجعية والقوالب وحالات الاستخدام والموارد الأخرى الجاهزة للاستخدام ووضعها في سياقها.



”خطوات لوضع إستراتيجية وخطة عمل التواصل مع المجتمعات موضع التنفيذ“، دليل التواصل مع المجتمعات، مفوضية اللاجئين في ليبيا وتونس 2021.

الأداة 3.2.2 - استقصاء التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين - مكتب المفوضية في اليمن

الفئة: استقصاء

الدولة/ المنطقة: اليمن

المنظمة: المفوضية

الرابط: [استقصاء رسم خرائط التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين](#)

يمكن للنتائج أن تفيد التواصل ثنائي الاتجاه، بما في ذلك آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، على مستوى الوكالة أو بين الوكالات.

كيف يُستخدم النموذج: يمكن استخدام النموذج لتطوير استقصاء مناسب للسياق بناءً على الأسئلة والإجابات الإرشادية. ويمكن تكيفها لمختلف الدول أو المنظمات. يمكن تضمين أسئلة إضافية ونص حر، حسب الحاجة.

يمكن تنزيل [نموذج الاستقصاء القابل للتعديل](#) (المعدّل من عملية مفوضية اللاجئين في اليمن) لمزيد من التعديل والتخصيص.

الوصف: يتم استخدام الاستقصاء لتخطيط قنوات الاتصال والتدخلات التشاركية وآليات تقديم الملاحظات والاستجابة في اليمن لإبلاغ آليات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين.

يتكون الاستقصاء من قسمين: الأول يرسم خرائط لقنوات الاتصال التي تستخدمها المنظمات الإنسانية عبر المواقع الجغرافية في اليمن.

والثاني يرسم خرائط لقنوات ونقاط الدخول خاصة فيما يتعلق بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك عناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف ومجموعات واتساب ووسائل التواصل الاجتماعي الأخرى.

لماذا يُستخدم النموذج: الاستقصاء هو الخطوة الأولى لتحديد القنوات التشاركية للاتصالات القائمة وتقديم الملاحظات.

الأداة 3.2.3 - مجلس المعلومات - المفهوم وإجراءات التشغيل القياسية - مفوضية اللاجئين في تركيا

الفئة: الإجراءات التشغيلية المُوحدّة

الدولة/ المنطقة: تركيا

المنظمة: المفوضية

الرابط: [مجلس المعلومات - المفهوم والإجراءات التشغيلية القياسية](#)

”الشكل والمظهر” لمجلس المعلومات:

تم تصميم الطابع الشامل للصفحة لتكون مباشرة وسهلة الاستخدام والوصول إليها، مما يشير إلى أن مفوضية اللاجئين هي منظمة ملتزمة ويمكن الوصول إليها وترحب بالتواصل والحوار مع الأشخاص الذين تخدمهم.



مجلس معلومات في تركيا التابع لمفوضية اللاجئين، مكتب المفوضية في تركيا 2022.

الوصف: قامت مفوضية اللاجئين في تركيا بتطوير إجراءات تشغيلية قياسية لصفحتها المخصصة للتواصل المتبادل على فيسبوك، والتي يشار إليها باسم ”مجلس معلومات مفوضية اللاجئين في تركيا“. وتستهدف الصفحة اللاجئين وطالبي اللجوء وتزودهم بالمعلومات والأخبار ذات الصلة، والتي تتم إتاحتها وتعبئتها في شكل رقمي يسهل الوصول إليه وجذاب وقابل للمشاركة. وتعد المنشورات عبر الإنترنت والملصقات المصممة والبودكاست ومقاطع الفيديو هي المواد الرئيسية المنتجة لنشر المعلومات على الصفحة بلغات متعددة. وقد أتاحت الصفحة التعليقات وتتيح تلقي الاستفسارات العامة والرد عليها باستخدام منصة التواصل الاجتماعي، مما يضمن التواصل المتبادل. العملية لا تقدم استشارات فردية على الصفحة حفاظاً على خصوصية الأشخاص.

لماذا تُستخدم الأداة: تعد أداة الاتصال الرقمية هذه مثلاً جيداً على كيفية قيام المفوضية وشركائها بالوفاء بالتزامهم بالتواصل المتبادل مع النازحين قسراً وعديمي الجنسية من خلال منصات ووسائل التواصل الاجتماعي.

كيف تُستخدم الأداة: ينبغي تكييف القسم الخاص بمجلس المعلومات الخاص بتركيا التابع للمفوضية ليعكس الإعدادات التشغيلية المختلفة.

الأداة 3.2.4 - تخطيط شبكات الاتصالات متعددة القنوات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: تمرين التخطيط

الدولة/ المنطقة: المكتب الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية

الرابط: [تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات](#)

ذات الصلة التي تؤثر على المجتمعات وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة.²⁴ لذلك ستكون نتائج عملية التخطيط ضرورية لتحديد الفجوات والتدخلات في التواصل للاستجابة وفقاً لذلك.

كيف تُستخدم الأداة: يوصى باستخدام الأداة على المستوى المشترك بين الوكالات لإشراك جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بنهج متعدد القطاعات، بما في ذلك شبكات حماية المجتمع. ويمكن تكييف الأداة بعد المناقشة مع الشركاء لتناسب مع احتياجات السياق المحدد.

الوصف: يسهل النموذج تخطيط مشهد الاتصال ثنائي الاتجاه وتغطيته لضمان التماسك والاتساق والتكامل بين جميع قنوات الاتصال والمبادرات.

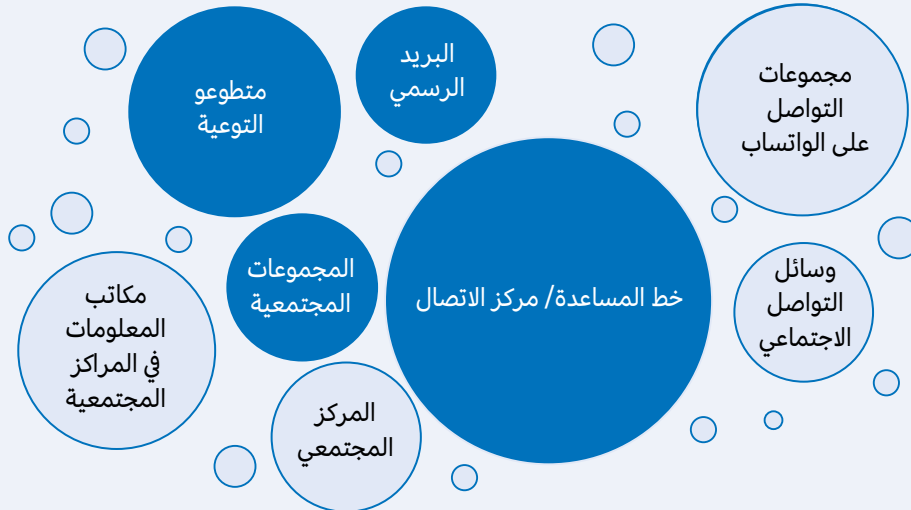
لماذا تُستخدم الأداة: يمكن للأداة أن تساعد المفوضية وشركاءها على تطوير خطط اتصال تكميلية وضمان وصول المعلومات إلى جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، أو أولئك الموجودين في المناطق التي يصعب الوصول إليها. يمكن أن تساعد الأداة أيضاً في تحديد المخاطر الرقمية وغيرها من المخاطر

خطوة بخطوة: تخطيط الاتصالات ثنائية الاتجاه متعددة القنوات

يمكن للجهات الفاعلة المهمة بإجراء عملية التخطيط القيام بذلك عن طريق تنفيذ الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد وتسجيل القنوات الموجودة لشبكة الاتصالات

من خلال المراجعات المكتبية، أو الدراسات الاستقصائية الداخلية، أو مقابلات المخبرين الرئيسيين، يمكن للفرق متعددة الوظائف تحديد قنوات وإستراتيجيات الاتصال والتواصل الحالية.



الخطوة الثانية: تقييم ووصف القنوات المختلفة في التخطيط.

بمجرد تحديد القنوات، يجب وضعها في سياقها فيما يتعلق بكيفية ومتى وأين تعمل. **نموذج تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات** يمكن أن يساعدك في التحديد. **مثال على تخطيط الاتصالات متعددة القنوات** الذي أعدته مفوضية اللاجئين في لبنان مع مختلف القنوات المتاحة، بما في ذلك المعلومات ذات الصلة بها.

الخطوة الثالثة: إشراك المجتمعات لتحديد الفجوات وتحديد أولويات الرسائل والقنوات

تتضمن أمثلة أدوات الاتصال الملتصقات والنشرات والبروشورات والكتيبات المطبوعة أو الورقية. ويمكن أيضاً استخدام الأدوات السمعية والبصرية لزيادة الوصول إلى الأشخاص الذين لديهم مستويات أو قدرات مختلفة في القراءة والكتابة.

الخطوة الرابعة: تنفيذ أي تعديلات مطلوبة مع المجتمعات والشركاء

وبعد التعديلات المطلوبة، ستمكن المجتمعات من الوصول إلى المعلومات والخدمات وآليات المساءلة المطلوبة.

²⁴ تشمل المخاطر الرقمية التي يواجهها النازحون قسراً وعديمو الجنسية في كثير من الأحيان المخاطر المرتبطة بمشاركة البيانات المحدّثة للهوية (على سبيل المثال مشاركة الأسماء الحقيقية وأرقام الهواتف والصور عبر الإنترنت)، والجهات الفاعلة والبرامج الخبيثة التابعة لأطراف خارجية، والقيود المتعلقة بالبنية التحتية. انظر [مفوضية اللاجئين، فجوة الترفيق الرقمي والنازحون قسراً](#).

الأداة 3.2.5 - مواقع مخصصة للمعلومات والاتصالات والمساعدة. موقع UNHCR.org في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: مواقع مخصصة

الدول: عمليات المفوضية في الجزائر ومصر والعراق والأردن وليبيا والمملكة العربية السعودية وسوريا وتونس وتركيا ولبنان
المنظمة: المفوضية

لماذا تُستخدم الأداة: تعمل المواقع الرسمية للدولة كوسيلة للتحقق من صحة الرسائل التي تأتي من مفوضية اللاجئين وشركائها حيث يُنظر إليها على أنها مصدر موثوق للمعلومات للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية. ويمكنها أيضاً المساعدة في مكافحة المخططات الاحتيالية والمعلومات المضللة. تشمل بعض المواقع الإلكترونية للدول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على قسم "الأخبار" بالإضافة إلى المنشورات والملصقات الرقمية القابلة للتنزيل حتى يتمكن الشركاء والمجتمعات من تبادل المعلومات من خلال الموقع الإلكتروني.

التشاور مع المجتمعات حول تفضيلاتهم

إحدى الطرق للتشاور مع المجتمعات حول فائدة الموقع هي من خلال الموقع نفسه. على سبيل المثال، أظهر موقع مفوضية اللاجئين في لبنان أدوات لتلقي الاتصالات والتعليقات والشكاوى من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب المختلفة المضمنة في الموقع. ويتم ذلك من خلال قسم "اتصل بنا" المثبت في الجزء السفلي من الصفحة الرئيسية. لجمع التعليقات حول فائدة صفحة الويب والتوصيات بشأن المواد والاحتياجات الإعلامية الإضافية، تضمنت كل صفحة على حدة نظام تصنيف مشمول (من 1 إلى 5 نجوم).

في صفحات محددة، يمكن اتباع نهج أكثر استهدافاً، من خلال دعوة المجتمعات وأصحاب المصلحة لتقديم تعليقات أو أسئلة أو ملاحظات حول موضوع محدد، أو مقترحات. على سبيل المثال، قامت مفوضية اللاجئين في لبنان بطرح أسئلة على اللاجئين من النساء والرجال والفتيات والفتيات من خلفيات متنوعة حول تفضيلاتهم فيما يتعلق بتقديم الملاحظات ورفع الشكاوى والحصول على المعلومات.

الوصف: تعمل مواقع الاتصالات المخصصة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كمستودعات للمعلومات وتستخدم لأغراض الاتصال والتعليقات.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تستخدم العديد من العمليات مواقع Help.unhcr.org²⁵ كمصدر مركزي للمعلومات عبر الإنترنت للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية. الهدف من المواقع هو ضمان حصول الأشخاص المتضررين على معلومات حديثة وذات صلة بالحماية والمساعدة.

بالإضافة إلى ذلك، استخدمت العمليات أيضاً مواقع ويب مخصصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مثل refugees-lebanon.org الذي تستخدم كمستودعات للمعلومات المهمة للاجئين وطالبي اللجوء.²⁶

تطوير موقع ويب مخصص

يجب أن تعمل العمليات والشركاء في فرق متعددة الوظائف لتجميع محتوى الموقع وتحسينه. وينبغي أن يكون المحتوى متاحاً بلغة سهلة وبجميع اللغات التي تفهمها المجتمعات المتضررة. تتضمن عملية مراجعة التصريح العمليات والمكاتب الإقليمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمقر الرئيسي. بمجرد إطلاقه، كما هو الحال مع أي منتج اتصال ثنائي الاتجاه، يجب تحديث المحتوى بانتظام وتكييفه مع تعليقات المجتمع. تشمل المزايا المرتبطة تحديداً بمواقع المساعدة التابعة لمفوضية اللاجئين ما يلي:

- مجانية وتتم إدارتها فنياً داخل المفوضية.
- النظام الأساسي الحالي متوافق مع معايير العلامات التجارية والويب والأمان.
- اكتسبت منصة help.unhcr.org سلطة نطاق كبيرة، مما يزيد من احتمال العثور على المحتوى عبر محركات البحث.
- التتبع والتحليلات: العملية مُمكنة بالكامل لفهم أداء الموقع وجمهوره باستخدام لوحة التحكم التحليلية الخاصة به.

25 تتضمن مواقع الويب الخاصة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا Help.org ما يلي: مفوضية اللاجئين الجزائر، مفوضية اللاجئين تونس، مفوضية اللاجئين ليبيا، مفوضية اللاجئين مصر، مفوضية اللاجئين الأردن، مفوضية اللاجئين سوريا، مفوضية اللاجئين السعودية، مفوضية اللاجئين العراق.

26 أثناء صياغة مجموعة الأدوات هذه، تقوم مفوضية اللاجئين في لبنان بنقل موقع Refugees-lebanon.org إلى موقع Lebanon.Help.UNHCR.org.

المشاركة وإمكانية الوصول والشمول في مواقع التواصل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

اعتبارًا من أيار/ مايو 2023، تم الوصول إلى 89 بالمائة من 15.2 مليون مشاهدة للصفحة عبر مواقع Help.unhcr.org في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال الأجهزة المحمولة. تستخدم عمليات المفوضية الوسائل السمعية والبصرية (مثل مقاطع الفيديو أو الرسوم البيانية أو وظائف القراءة بصوت عالي) على مواقعها الإلكترونية لزيادة التواصل وتضمين الأشخاص ذوي مستويات القراءة والكتابة المنخفضة أو الأشخاص الذين يعانون من صعوبات بصرية.

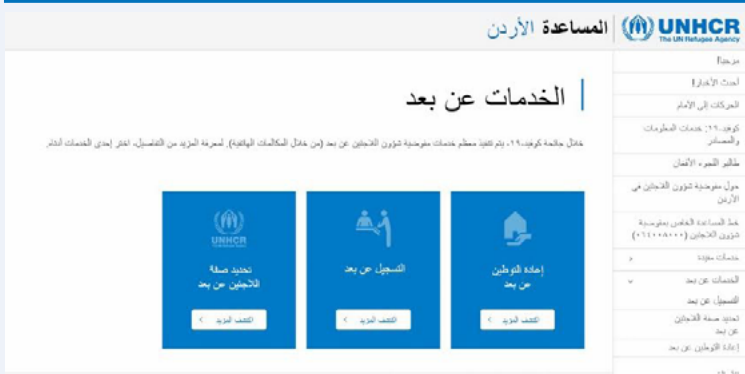
الممارسات الجيدة من مواقع المساعدة القطرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:



اقرأ بصوت عالي، موقع المساعدة الخاص بمفوضية اللاجئين الجزائر، مفوضية اللاجئين الجزائر 2023.

help.unhcr.org/Algeria

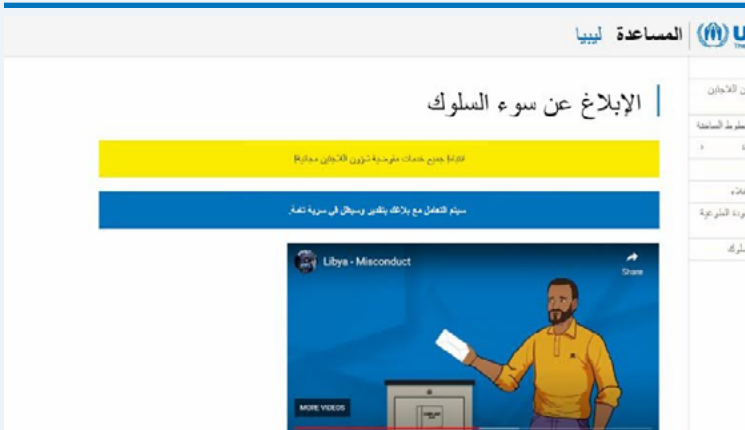
منذ إنطلاقه في كانون الأول/ ديسمبر 2019، وحتى أيار/ مايو 2023 بلغ إجمالي الزيارات 100,804 زيارة وتم تسجيل أكثر من 199,000 مشاهدة للصفحة على موقع المساعدة الخاص بالمفوضية في الجزائر. الموقع متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية ويحتوي على معلومات محدثة حول كيفية الوصول إلى التسجيل وتحديد وصف اللاجئ وإجراءات الشكاوى وما إلى ذلك. خلال هذا الوقت 84 في المائة من المستخدمين يصلون إلى صفحة الويب من خلال الهواتف الجوال، و15 في المائة من خلال أجهزة الكمبيوتر، و1 في المائة من خلال الأجهزة اللوحية.



موقع المساعدة الخاص بمكتب المفوضية في الأردن، الخدمات عن بعد.

help.unhcr.org/Jordan

منذ إنطلاقه في نيسان/ أبريل 2020، وحتى أيار/ مايو 2023، استقبل الموقع أكثر من 1.1 مليون زائر، وتمت مشاهدة الصفحات أكثر من 2.4 مليون مرة. ومن بين أولئك الذين دخلوا إلى الموقع، استخدم 92 بالمائة الهواتف الجوال، و7 بالمائة استخدموا أجهزة الكمبيوتر، و1 بالمائة استخدموا الأجهزة اللوحية. يحتوي الموقع على معلومات ومقاطع فيديو وروابط حول كيفية الوصول إلى خدمات الحماية والمساعدة، بما في ذلك التسجيل وتحديد صفة اللاجئ وإعادة التوطين.



فيديو حول الإبلاغ عن سوء السلوك، موقع المساعدة الخاص بمفوضية اللاجئين في ليبيا، مفوضية اللاجئين في ليبيا 2022.

help.unhcr.org/Libya

أطلقت مفوضية اللاجئين في ليبيا موقعها الإلكتروني في أوائل عام 2023، والذي يتضمن سلسلة من مقاطع الفيديو التي يسهل الوصول إليها ومشاركتها بست لغات. تم تصميم مقاطع الفيديو خصيصًا للعملية وتتضمن شرحًا صوتيًا ومرئيًا حول كيفية القيام بذلك للوصول إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى، والتسجيل وتحديد صفة اللاجئ، وما إلى ذلك.

منذ إنطلاقه في نيسان/ أبريل 2020، وحتى أيار/ مايو 2023، تلقى الموقع أكثر من 793,000 زيارة مع أكثر من 1.4 مليون مشاهدة، مع وصول 89 بالمائة إلى الصفحة عبر الهواتف المحمولة. وهو متوفر باللغات العربية والسورانية والبادينية الكردية والإنجليزية، ويتضمن معلومات عن الحقوق والالتزامات والخدمات المتاحة للاجئين وطالبي اللجوء.

ويكمل الموقع قنوات الاتصال الأخرى مثل مجموعات فيسبوك وواتساب/فايبر التي يديرها شركاء محليون ومتطوعون للتواصل مع المجتمع. خلال جائحة كوفيد-19، عززت مفوضية اللاجئين أيضاً استخدامها للرسائل النصية القصيرة الجماعية، حيث أرسلت أكثر من 300,000 رسالة نصية قصيرة لتوجيه الأشخاص إلى معلومات حول موقع المساعدة بالعراق، وغيره من المعلومات الرئيسية وآليات المساعدة.

في عام 2020، أطلقت مفوضية اللاجئين في مصر قسماً للأسئلة الشائعة على موقع "مساعدة مفوضية اللاجئين" العالمي للرد على الأسئلة الأكثر شيوعاً ونشر المعلومات حول ترتيبات تقديم خدمات فيروس كورونا من قبل مفوضية اللاجئين وشركائها. من كانون الثاني/ يناير 2020 إلى أيار/ مايو 2023، تمت زيارة الموقع أكثر من مليون مرة مع أكثر من 2.5 مليون مشاهدة للصفحة. من بين الزوار الذين وصلوا إلى الموقع، استخدم 92 بالمائة الهواتف المحمولة، و7 بالمائة استخدموا أجهزة الكمبيوتر المكتبية، و1 بالمائة استخدموا الأجهزة اللوحية.

الأداة 3.2.6 - التواصل مع المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر "مجموعات الواتساب"

الفئة: إرشادات

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: مفوضية اللاجئين تتفاعل مع المجتمعات عبر إرشادات "مجموعات الواتساب"

كيف تُستخدم الأداة: كما هو الحال مع قنوات تبادل المعلومات والتعليقات الأخرى، من الضروري وجود نظام للملاحظات والإحالة

والرد. ينبغي إنشاء الإجراءات التشغيلية الموحدة ومراقبتها حتى تعرف جهات الاتصال الخاصة بالواتساب أو "نقطة المعلومات المركزية" (انظر الإرشادات) متى ولمن وكيفية إحالة الأسئلة والملاحظات والشكاوى الواردة. وينبغي إيلاء الاعتبار الأساسي **لحماية البيانات** والحقوق المرتبطة بها.

الوصف: تُستخدم مجموعات الواتساب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في العديد من الدول، بما في ذلك مصر والعراق ولبنان والأردن.²⁷

في جميع أنحاء العراق، يقوم متطوعو وشركاء التواصل المجتمعي بتشغيل مجموعات الواتساب/ الفايبر للاجئين وطالبي اللجوء وكذلك النازحين داخلياً لمشاركة المعلومات المتعلقة بالحماية والمساعدة والرسائل الرئيسية. تتم ترجمة المواد الإعلامية الخاصة بمفوضية اللاجئين إلى عدة لغات وتحويلها إلى صور بصيغة jpg لتوزيعها بسرعة من خلال هذه المجموعات.

وفي الأردن، تستخدم شبكة مكونة من 22 لجنة دعم مجتمعي يديرها 162 متطوعاً من المجتمع المضيف واللاجئين "مجموعات الواتساب" لنشر المعلومات، لتصل إلى أكثر من 60,000 لاجئ وطالب لجوء. تركز شبكة الواتساب المخصصة "مجموعة جسر التواصل للاجئين" على مكافحة المعلومات الخاطئة والرد على الاستفسارات العاجلة.

لماذا تُستخدم الأداة: باستخدام تطبيقات المراسلة، يمكن للمفوضية وشركائها مشاركة المعلومات النصية والصور والصوت والفيديو المحدثة في الوقت الفعلي. قد يخدم المحتوى النصي المنخفض أو عدم وجود محتوى نصي الأشخاص ذوي المستويات المنخفضة من الإلمام بالقراءة والكتابة بينما قد يكون المحتوى الصوتي/ المرئي أكثر سهولة للأشخاص ذوي الإعاقة.

مجموعات التواصل خارج نطاق "واتساب" (WhatsApp)

أصبح مصطلح "مجموعات الواتساب" يمثل طريقة اتصال تستخدم مجموعة متنوعة من تطبيقات الهاتف المحمول المختلفة للمراسلة المباشرة، وليس فقط تلك المرتبطة ببرنامج الواتساب الخاص.

وتشمل الأمثلة الأخرى "سيجنال" (Signal) و"فايبر" (Viber) و"واير" (Wire) و"تيليجرام" (Telegram) وغيرها. من المهم التشاور مع المجتمعات أولاً - حيث إن تطبيق الواتساب على وجه التحديد كتطبيق للهاتف المحمول قد لا يكون تطبيق المراسلة المفضل لديهم أو قد لا يكون متاحاً في سياقات تشغيلية معينة.

27 انظر مفوضية اللاجئين، **المساءلة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين - آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: التخطيط والمضي قدماً. حالة لبنان والأردن والعراق ومصر.**



ليبيا. رحلة الإخلاء إلى إيطاليا تنقل 114 شخصًا إلى بر الأمان.

© مفوضية اللاجئين / محمد العالم

4. تقديم الملاحظة والاستجابة

4.1 اعتبارات الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع للتعليقات والشكاوى وآليات الاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

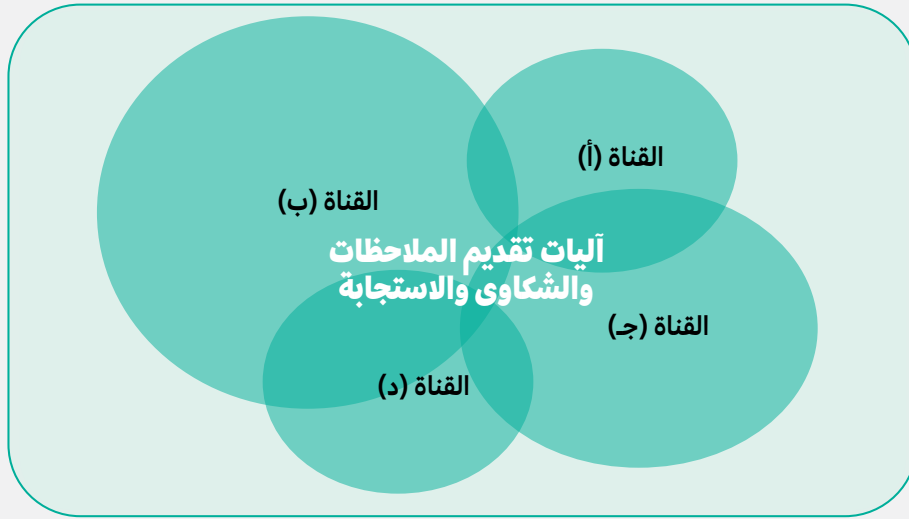
متنوعة من القنوات التي تشكل جزءًا من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الشاملة.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تصف بعض عمليات مفوضية اللاجئين وشركائها القنوات بأنها مادية ورقمية وعن بعد وغير متزامنة ومتكاملة ومخصصة وغير مخصصة. وتتطلب التغييرات في السياق التشغيلي، بما في ذلك توفر القنوات وإمكانية الوصول إليها واحتياجات وتفضيلات السكان، تحديثات منتظمة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. وتشمل القنوات شائعة الاستخدام مراكز الاتصال (على سبيل المثال، خطوط المساعدة في الأردن ولبنان ومصر)، والمراكز المجتمعية (على سبيل المثال، في سوريا)، ولجان الدعم المجتمعي (على سبيل المثال، في الأردن)، ومتطوعي التوعية المجتمعية (على سبيل المثال، في سوريا ولبنان)، ووسائل التواصل الاجتماعي، ورسائل البريد الإلكتروني المخصصة، وصاديق ونماذج الشكاوى/الاقتراحات المادية والرقمية، والرسائل النصية القصيرة و"الواتساب" (WhatsApp) (أو تطبيقات المراسلة المباشرة الأخرى)، وغيرها الكثير.

توجد هياكل حماية مجتمعية في جميع دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدعم المساواة في الوصول إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. ويشمل ذلك المراكز المجتمعية، والوحدات المتنقلة، ومتطوعي التوعية، والمنصات المجتمعية (مثل لجان النساء والشباب)، والتجمعات المجتمعية، والمبادرات التي يقودها المجتمع المحلي، والمنظمات المجتمعية وغيرها.

يتم استخدام مصطلحات مختلفة لوصف عملية تلقي الاستفسارات والمخاوف والرد عليها. وقد يعرف تقديم الملاحظات والشكاوى على سبيل المثال بالالتماسات أو التعليقات أو الاقتراحات. وبالنسبة للعديد من الشركاء، تتم تغطية المساءلة من خلال الوحدات أو الأقسام التي تتعامل مع المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم أو النزاهة.

ولا يمكن لجميع القنوات الوصول إلى الأشخاص من جميع الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والخلفيات المتنوعة. وستشكل القنوات المتعددة والمتكاملة نظامًا فعالًا لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. ويوضح الشكل أدناه مجموعة



قناة نيكزس لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2023.

منشور إرشادي لتصميم وتكييف آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة²⁸

فيما يلي النقاط التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتصميم وتطوير أو تكييف آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة: تشمل الخطوات التحضيرية مراجعة مكتبية، ومشاورات مع المجتمعات المحلية، وتخطيط لأصحاب المصلحة، وقنوات الاتصال ثنائية الاتجاه، والاتصال والدراسات الاستقصائية. وسيساعد ذلك في تحديد الآليات القائمة وتجنب التداخل (بدعم من هياكل التنسيق المشتركة بين الوكالات والشركاء الآخرين، حسب الاقتضاء).

- استشير أعضاء المجتمع ذوي سمات الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع المختلفة حول تجربتهم مع أنظمة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الحالية وقنواتهم المفضلة ومن يثقون بهم لتقديم الشكاوى الحساسة.
- فكر في إنشاء قنوات تكميلية متعددة للوصول إلى الأشخاص الذين لديهم كافة التفضيلات، بما في ذلك القنوات الشخصية أو القنوات البعيدة.
- تحديد الأدوات وتصميم العمليات المطلوبة لتلقي الملاحظات والشكاوى الرسمية وغير الرسمية وتحليلها وإدارتها بشكل منهجي. وتأكد من أن مجموعة المهارات الفنية المطلوبة لاستخدام الأدوات وصيانتها موجودة ومتوافقة مع [سياسة حماية البيانات الخاصة بمفوضية اللاجئين](#).
- تطوير واختبار ونشر مواد التوعية والمعلومات الحساسة للفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع حول الآلية. وضمان وصول المعلومات إلى جميع الفئات، بما في ذلك تلك التي يصعب الوصول إليها أو المهمشة.
- تزويد الموظفين بالموارد والمعرفة اللازمة لجمع الملاحظات والشكاوى وتخزينها والرد عليها بشكل مستمر، بما في ذلك أدوات الأجهزة والاتصال (مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية)، لرقمنة الإحالة والتحليل.
- تأكد من الرد على الملاحظات أو الشكاوى في أقرب وقت ممكن لإغلاق حلقة الإحالة. ويتم إغلاق الحلقة عند تقديم الاستجابة ولا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر.
- ضمان تحليل المعلومات المجمعة (أي ليست البيانات الشخصية) حول نتائج آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة بانتظام ونشرها مرة أخرى على المجتمعات وكذلك داخل مفوضية اللاجئين والشركاء، بما في ذلك الإدارة العليا للبرمجة والتعلم والتكيف.
- فكر في إستراتيجية الخروج من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة منذ البداية، مما يضمن الانتقال والتكيف السلس عندما لا تعد الآلية مستدامة أو مطلوبة أو فعالة.

²⁸ مقتبس من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - قائمة مراجعة التخطيط والتصميم في آليات المساءلة وتقديم الملاحظات والشكاوى في الاستجابات الإنسانية للهجرة، شبكة ستارت، حزيران/ يونيو 2020.

4.2 عناصر آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

تصميم مخطط انسيابي للعملية

تصميم مخطط انسيابي للعملية

من المستحسن تبادل الأفكار مع الفرق والمجتمعات متعددة الوظائف لتصميم مخطط انسيابي أو خريطة عملية.

قد تكون الأدوات التالية مفيدة:

- وظيفة المخطط الانسيابي في ميكروسوفت وورد ([Microsoft Word](#)) باستخدام تحديدات "سمارت آرت" (SmartArt) و"بروسيس" (Process)
- [Diagrams.net](#) أداة سهلة الاستخدام ومجانية على الإنترنت.

يمكن العثور على الشعارات والأيقونات التي تشير إلى القنوات أو المجموعات أو الأدوات المختلفة على:

• [OCHA icons](#)

• [Font Awesome](#)

استخدم [دليل أسلوب مفوضية اللاجئين والمبادئ التوجيهية الإعلامية](#)

عند تصميم الوثائق الرسمية لمفوضية اللاجئين.

تتضمن آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الإجراءات التشغيلية الموحدة، ومخططات انسيابية لعملية تقديم الملاحظات، وأنظمة إدارة المعلومات (بما في ذلك الحالات)، واستقصاءات الرضا، وزيادة الوعي، والمواد الإعلامية.

4.2.1 الإجراءات التشغيلية الموحدة

يعد إنشاء الإجراءات التشغيلية الموحدة أمرًا ضروريًا لطرح آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. تصف الإجراءات التشغيلية الموحدة القنوات والأدوار والمسؤوليات ومسارات الحالة والجداول الزمنية للاستجابة والتعامل مع الأنواع المختلفة من الملاحظات والشكاوى.

تشتمل مجموعة الأدوات هذه على الإجراءات التشغيلية الموحدة من مجموعة متنوعة من العمليات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالإضافة إلى نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة الذي طوره مكتب المفوضية الإقليمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

4.2.2 مخططات سير الملاحظات

تعد المخططات الانسيابية للعملية مفيدة لتوضيح كيفية تحرك المعلومات من خلال آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. وينبغي مراجعة هذه الرسوم البيانية المرئية بانتظام للتأكد من أنها محدثة وما زالت تستجيب للاحتياجات.

يجب أن يتضمن المخطط الانسيابي للعملية ما يلي:

- استلام الملاحظات أو الشكاوى عبر القنوات المعتمدة
- تسجيل الملاحظات أو الشكاوى وتصنيفها وفقًا للفئات المحددة في الإجراءات التشغيلية الموحدة
- الإحالة أو الاستجابة خلال إطار زمني محدد
- إغلاق حلقة إحالة الملاحظات

يجب أن يعكس مخطط سير العملية مخطط [مكتب المفتش العام](#) التابع للمفوضية أو هيئة تحقيق أخرى ذات صلة مسؤولة عن الشكاوى ذات الطبيعة الحساسة. على الرغم من أن مجموعة الأدوات هذه لا تركز على الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو أي سوء سلوك آخر، تتضمن بعض الأمثلة على المخططات الانسيابية لعملية تقديم الملاحظات التي تشمل ما يلي: [الشكل 1: تدفق عملية الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين - مفوضية اللاجئين في العراق والشكل 2: الحماية المشتركة بين الوكالات من الاستغلال والاعتداء الجنسيين آلية إحالة الشكاوى المجتمعية مسار إحالة الشكاوى - الأردن.](#)

يمكن الحصول على معلومات إضافية ذات صلة من [اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات - الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين.](#)

4.2.3 إدارة المعلومات لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى

من أجل إدارة فعالة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، يجب تسجيل البيانات التي تم جمعها وتخزينها وتحليلها من خلال نظام إدارة المعلومات الذي يتماشى مع [سياسة حماية البيانات الخاصة بمفوضية اللاجئين](#). يجب أن تتضمن هذه البيانات المعلومات الشخصية للمستخدمين، وتفاصيل الملاحظات والشكاوى، وحالتهم بمرور الوقت، وتفاصيل الاتصال بمسؤولي الاتصال من المنظمات المختلفة، بالإضافة إلى الخطوات المتخذة للاستجابة.

يمكن استخدام نظام معلومات مساعدة اللاجئين التابع لمفوضية اللاجئين أو منصة "بروغرس" (ProGres) (V4) أو حلول برمجية أخرى تابعة لجهات خارجية كأنظمة إدارة معلومات لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. تختار العديد من المؤسسات أيضًا قواعد بيانات مرنة أصغر حجمًا، ولكن يوصى باستخدام أنظمة إدارة معلومات أكثر أمانًا وسهولة.²⁹ يسمح نظام إدارة المعلومات الفعال بالتحليل الكمي والنوعي لأغراض التعلم التنظيمي والتكيف على المستويين الإجرائي والموضوعي.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، عند جمع الملاحظات والشكاوى، تم تحديد المواضيع التالية باعتبارها المواضيع الأكثر إثارة للنقاش. من خلال شمول وتجميع مجموعات البيانات غير المحددة بناءً على نقاط البيانات المنسقة، يمكن إجراء تحليل منهجي وفعال عبر المواقع والشركاء والفترات الزمنية.

²⁹ وتشمل الأدوات الأخرى التي تم استخدامها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا Commcare ومجموعة البيانات المفتوحة (ODK). لمزيد من المعلومات حول الآليات الرقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، راجع [خريطة الآليات الرقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.](#)

4.2.4 قنوات اتصال لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يطبق العديد من عمليات مفوضية اللاجئين وشركائها تقنيات مبتكرة وقنوات رقمية ضمن نظام آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاص بهم، والذي تم توسيعه خلال جائحة كوفيد-19. كما تم اتخاذ خطوات فعالة للوصول إلى كبار السن والأطفال والمراهقين والأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو البصر أو الحركة أو التعلم. في ضوء نقاط القوة والقيود في قنوات الاتصال المختلفة، يجب أن يتضمن اختيارها وتكييفها دائمًا التشاور مع المجتمعات من جميع مجموعات الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع.

يقدم الجدول التالي قائمة غير شاملة للقنوات الأكثر استخدامًا ونقاط قوتها وقيودها/ مخاطرها.

موضوعات تقديم الملاحظات والشكاوى الموصى بها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

الصحة
الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي
التعليم
المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
المأوى (السكن)
المأوى الآمن (للعنف القائم على النوع الاجتماعي، والناجين من الاتجار، وما إلى ذلك)
التواصل والمشاركة
العنف القائم على النوع الاجتماعي
حماية الطفل
انعدام الجنسية
التسجيل
تحديد صفة اللاجئين
إعادة التوطين والمسارات التكميلية
الاعتداء والاستغلال الجنسيين
سوء السلوك بما في ذلك الفساد والاحتيال
النقد
الحماية القانونية والمادية

قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى الرقمية

القناة	نقاط القوة	القيود/ المخاطر
مركز الاتصال (الخط الساخن) / مركز الاتصال / خط المساعدة)	يمكن استخدامه للوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي. غالبًا ما يكون متاحًا على المستويين الوطني والمحلي. يمكن أن يصل إلى الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحركة، وهو مفيد للأشخاص ذوي مستويات الإلمام المختلفة بالقراءة والكتابة، ويمكن لهيئات متعددة استخدام نفس النظام	خطوط ساخنة متعددة لنفس السكان والغرض. يحتاج المستخدمون إلى الوصول إلى الهواتف. ليست قناة شخصية، وهو ما يفضله المجتمعات. استهلاك الوقت والموارد.
هاتف في حالة عمل وبريد إلكتروني مخصص لنقاط اتصال معينة	غالبًا ما يكون متاحًا على المستويين الوطني والمحلي. يمكن الوصول إلى الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحركة. مفيد للأشخاص ذوي مستويات الإلمام المختلفة بالقراءة والكتابة. يمكن لهيئات متعددة استخدام نفس النظام.	استهلاك الوقت والموارد. قد يؤدي دوران الموظفين إلى الإضرار بالاستجابة في الوقت المناسب. إذا لم تتم إدارته بشكل فعال، فقد يؤثر ذلك على السرية.
شبكة تطوعية متمكنة رقمياً	زيادة التوعية. يمكن أن تدعم التغيير السلوكي المجتمعي الإيجابي. يمكنها تمكين المجتمعات وبناء الثقة. إمكانية التحاور بشكل شخصي.	تحتاج إلى الوقت والاستثمار في الاختيار والتدريب. قد تتطلب حوافز أو تعويضات. في كثير من الأحيان توجد مستويات عالية من التسرب ودرجات متفاوتة من الالتزام. قد تتطلب مستوى عالٍ من التنسيق والإشراف النشط والدعم المستمر.

القناة	نقاط القوة	القيود/ المخاطر
مكتب المساعدة/ مراكز دعم المعلومات	إمكانية التحوار بشكل شخصي. يوفر استجابة مباشرة وفورية. يمكن لأفراد المجتمع الوصول إليها في مواقع مختلفة.	استهلاك الوقت والموارد. يتطلب الوجود المادي والقدرة المجتمعية على التحرك.
الراديو	وسيلة شعبية/ مألوفة. يصل إلى المجتمعات ذات الإلمام المنخفض بالقراءة والكتابة ولا يتطلب التواجد المادي. قد يسمح بالمشاركة من خلال عروض الاتصال. يمكن استخدامها لرفع مستوى الوعي على قنوات تقديم الملاحظات الأخرى.	يختلف استخدام الراديو عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. غالبًا ما يستخدم كقناة اتصال أحادية الاتجاه. يحتاج المستمعون إلى الراديو أو الوصول إلى الإنترنت.
الرسالة القصيرة	يمكن من خلالها الوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي. توفر حوارًا بين الأشخاص. لا تتطلب حضورًا فعليًا.	أحيانًا تستخدم كنظام اتصال أحادي الاتجاه. يمكن إرسال الرسائل القصيرة فقط. تتطلب الوصول إلى الهواتف وتغطية الهاتف المحمول. ارتفاع التكاليف.
تطبيقات المراسلة مثل "واتساب" (WhatsApp) و"سناب شات" (Snapchat) و"فايبر" (Viber) و"وي شات" (WeChat) و"تيليجرام" (Telegram) و"ساين" (Sign) و"لاين" (LINE)	يمكن الوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي. إمكانية التحوار بشكل شخصي. توفر استجابة مباشرة وفورية. تسمح بتبادل الرسائل الصوتية، بالإضافة إلى الصور والتعليقات التوضيحية ومقاطع الفيديو بلغة الإشارة. في متناول الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع. تصل إلى جميع المجتمعات التي لديها إمكانية الوصول إلى الهواتف أو الأجهزة المماثلة. تصل إلى المجتمعات ذات الإلمام المنخفض بالقراءة والكتابة. لا تتطلب التواجد الفعلي. تُستخدم على نطاق واسع بين النازحين قسرًا والمجتمعات المضيفة. يعمل التشفير الشامل على تحسين السرية. قناة تواصل شعبية/ مألوفة.	تتطلب الوصول إلى الهواتف أو الأجهزة الذكية الأخرى. تتطلب الوصول إلى الإنترنت. يمكن أن تعرّض السرية والأمن للخطر

قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى الرقمية، المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2021

خطوات الاستقصاء

- الخطوة الأولى: اتخاذ قرار بشأن الحاجة إلى الاستقصاء
 - الخطوة الثانية: جمع معلومات أساسية إضافية
 - الخطوة الثالثة: تحديد المنطقة الجغرافية والمجموعات السكانية
 - الخطوة الخامسة: إبلاغ أصحاب المصلحة والمستجيبين
 - الخطوة السادسة: اتخاذ قرار بشأن التوقيت والمواقع
 - الخطوة السابعة: تصميم الاستقصاء/ الاستبيان
 - الخطوة التاسعة: الحصول على المعدات واللوازم
 - الخطوة العاشرة: تحديد قنوات الاتصال
 - الخطوة الحادية عشرة: تطوير اختصاصات الاستقصاء وتدريب الفرق
 - الخطوة الثانية عشرة: استبيان وإجراءات الاختبار
 - الخطوة الثالثة عشرة: إجراء جمع البيانات
 - الخطوة الرابعة عشرة: إدخال البيانات وتنظيفها
 - الخطوة الخامسة عشرة: التحقق من جودة البيانات وتحليلها
 - الخطوة السادسة عشرة: كتابة التقرير ونشرها
- خطوات الاستقصاء وجدول أخذ العينات، المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2023.

4.2.5 استقصاء الرضا

تُستخدم استقصاءات الرضا في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لجمع التعليقات حول خدمات محددة من أشخاص من مختلف الأعمار والنوع الاجتماعي والتنوع.³⁰ ويمكن إجراؤها من خلال مقابلات ثنائية مع القائمين على التعداد أو تقديمها من قبل المستخدمين من خلال النماذج الرقمية وغير الرقمية التي تجمع البيانات الكمية والنوعية.

30 تم تعديل خطوات الاستقصاء وجدول أخذ العينات عن طريق الاستقصاء الموحد للتغذية الموسع التابع لمفوضية اللاجئين: خطوات الاستقصاء وأخذ العينات ودليل التخطيط للاستقصاء الاجتماعي والاقتصادي التابع لمفوضية اللاجئين.

4.3 التعامل مع الملاحظات والشكاوى

في الوقت المناسب. تتطلب الشكاوى استجابة رسمية وإجراءات
إحالة محددة³¹، بما في ذلك خطوات ملموسة وأطر زمنية لمعالجة
الشكاوى الحساسة.³²

بمجرد تلقي الملاحظات أو الشكاوى، يجب تفعيل عملية المعالجة
وفقاً للمعايير المحددة. في جميع الحالات وعبر جميع القنوات،
يجب التجاوب مع الملاحظات والشكاوى والرد عليها

فئات الملاحظات والشكاوى

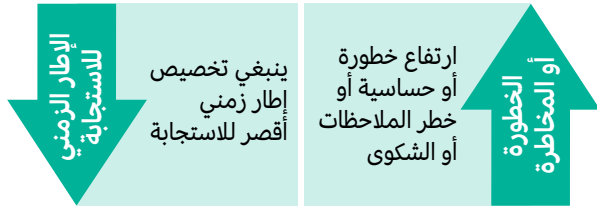


للاستجابة (قدرة الموظفين والتنوع، وساعات العمل، والأمن، وما إلى ذلك). وينبغي الرد على الشكاوى المتعلقة بالمخاطر العالية أو الحساسة خلال 24 ساعة أو أقل.

من خلال مراجعة الأنظمة الحالية والمشابهة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تم تحديد فئات لإدارة الأنواع المختلفة من الملاحظات والشكاوى:

النقطة الأساسية: يجب أن توفر الإجراءات التشغيلية الموحدة الفعالة إطاراً زمنياً محدداً للتجاوب مع الملاحظات أو الشكاوى والرد عليها.

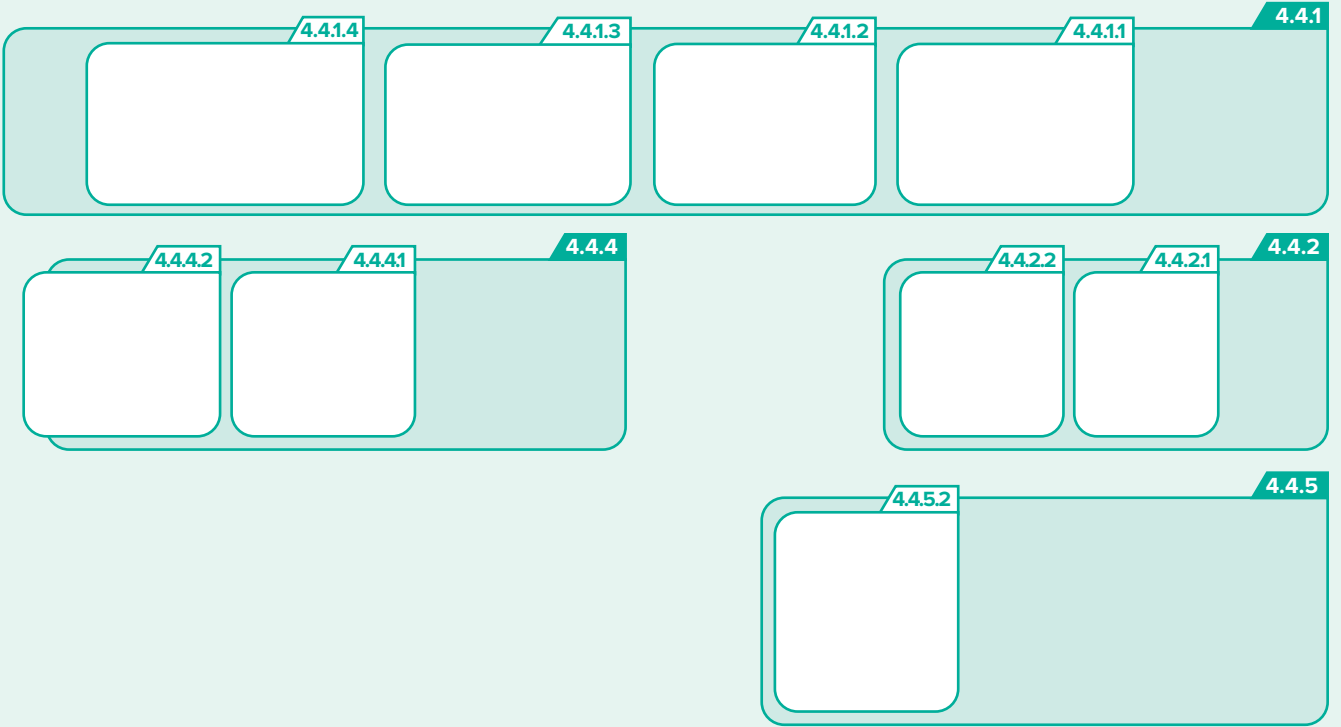
يرتبط الإطار الزمني المحدد للاستجابة ارتباطاً مباشراً بنوع الملاحظات والشكاوى والقناة المستخدمة (رقمية وغير رقمية وما إلى ذلك)، والقدرة التشغيلية الحالية



الحساسة وزمن الاستجابة، المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، 2023

4.4 أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة



31 انظر "مكتب المفتش العام لمفوضية اللاجئين - الإبلاغ عن سوء السلوك"

32 غالباً ما تتعلق الشكاوى الحساسة بقضايا مثل سوء المعاملة أو التحرش الجنسي أو الاحتيال أو الفساد أو أنواع أخرى من سوء السلوك.

الأداة 4.4.1 - الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كي تتناسب مع السياق التشغيلي والقدرات وأنواع السكان. ويتم استخدام مجموعة متنوعة من المصطلحات، بما في ذلك إجراءات التظلمات والملاحظات والشكاوى.

لا توجد شروط أو إجراءات أو أدوات متفق عليها عالميًا لتصميم آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة وتنفيذها ومراقبتها وتقييمها. ولقد تم تكييف وتعديل آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في جميع أنحاء منطقة

الأداة 4.4.1.1 - مفوضية اللاجئين في اليمن، الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المفوضية

الدولة: اليمن

الرباط: آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - الإجراءات التشغيلية الموحدة لمفوضية اللاجئين في اليمن وأدوات إضافية

متعددة، بما في ذلك النازحون داخليًا وعديمو الجنسية. فهو يوفر معلومات محددة حول إدارة الشكاوى الحساسة (مثل الفساد) بالإضافة إلى خطة نشر آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن تعديل الإجراءات التشغيلية القياسي والنماذج المرفقة بالتشاور مع المجتمعات والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. يمكن استخدام النماذج بصيغة برنامج "وورد" (Word) أو شمولها في نظام إدارة المعلومات الرقمية.

الوصف: تصف الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية اللاجئين في اليمن والأدوات الإضافية كيف يمكن للنازحين قسرًا وعديمي الجنسية تقديم الملاحظات والشكاوى، بالإضافة إلى خطوات التعامل معها، بما في ذلك كيفية تقديم الإحالات اللازمة. وتعد الإجراءات التشغيلية الموحدة إلزامية للمفوضية والشركاء المنفذين. وتتم مراجعتها سنويًا، ويتم تزويد الموظفين والشركاء بالمهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذها بانتظام.

لماذا تُستخدم الأداة: هي وثيقة موجزة لتوجيه آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة عبر مواقع ومجموعات سكانية

الأداة 4.4.1.2 - الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمكتب المفوضية في الأردن

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المفوضية

الدولة: الأردن

الرباط: آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - الإجراءات التشغيلية الموحدة لمفوضية اللاجئين في اليمن وأدوات إضافية

الآخرين، بما في ذلك عن طريق تخصيص النماذج في نظم إدارة المعلومات. فيما يلي ملخص للعناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند تعديل هذه الإجراءات التشغيلية الموحدة:

- السياق والغرض والنطاق والتعاريف
- التعامل مع صناديق الالتماسات والشكاوى
- استقبال ومعالجة الالتماسات والشكاوى
- استقبال ومعالجة الشكاوى ضد الموظفين، بما في ذلك القوى العاملة التابعة لها
- تحليل الالتماسات والشكاوى

يمكن أيضًا استكمال تصميم الإجراءات التشغيلية الموحدة باستخدام **أداة بطاقات الملاحظات والشكاوى** التي طورها مكتب المفوضية في الأردن. وتستخدم هذه الأداة أدوات مساعدة غير لفظية مثل الصور المادية أو الصور لمساعدة الموظفين على التواصل بشكل أكثر إبداعًا ومساعدة الأشخاص على التعبير عن أنفسهم.

الوصف: تم تطوير الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بمكتب المفوضية في الأردن بشأن آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لتفعيل قرار إعادة فتح صناديق الملاحظات والشكاوى بعد فيروس (كوفيد-19). وتوفر الإجراءات التشغيلية الموحدة معلومات تفصيلية حول كيفية تحسين الإدارة العامة للملاحظات والشكاوى الواردة من خلال هذه القناة.

لماذا تُستخدم الأداة: تشير الإجراءات التشغيلية الموحدة إلى القنوات الرقمية وغير الرقمية وهي مثال جيد لكيفية التكيف مع احتياجات السكان عند حدوث الصدمات. كما أنها تساعد على معالجة الثغرات في إغلاق حلقة إحالة الملاحظات، مع تفصيل الخطوات من الإرسال إلى الإغلاق. تصف الإجراءات التشغيلية الموحدة أيضًا كيف يمكن لقاعدة بيانات "بروغرس" (PROGRES) والرسائل النصية القصيرة الخاصة بمفوضية اللاجئين أن تدعم تتبع الإحالات والاستجابات.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن للعمليات والشركاء تكييف الإجراءات التشغيلية الموحدة بالتشاور مع المجتمعات وأصحاب المصلحة

الأداة 4.4.1.3 - الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة متعددة القنوات الخاصة بمكتب المفوضية في العراق

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المفوضية

الدولة: العراق

الرباط: إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة متعددة القنوات - مكتب المفوضية في العراق

مارس ٢٠٢١



الشكاوى والملاحظات وتدقيق المعلومات (نظرة عامة)

آلية الشكاوى والملاحظات المعينة

<p>جميع الحالات: العاجلة والروتينية</p> <p>إذا لم يكن لدى الأشخاص رقم تسجيل أو يفضل عدم مشاركة الاسم و/ أو التسجيل، فسيتم عمل الهاتف في معالجة المكالمات</p>	<p>الرقم المجاني: ٨٠٠٦٩٩٩٩</p> <p>أو طلب إعادة الاتصال - اكتب رسالة نصية: مساعدة + رقم الاتصال على: رسالة قصيرة: ٨٠٠٦٩٩٩٩ • ماسنجر الفيسبوك: @IICInfo</p>	<p>مركز معلومات العراق (IIC)</p>
<p>يُنهي إجابة الحالات العاجلة إلى مركز معلومات العراق أو نقاط تقديم المعلومات إذا لم يكن الإرسال قياسيًا، فسيتم معالجة بشرط وجود معلومات كافية</p>	<p>نموذج صناديق الشكاوى والملاحظات الموحد</p> <ul style="list-style-type: none"> يتم فتحه على الأقل كل أسبوعين مواقع المخيمات والمواقع الحضرية، زيادة إمكانية الوصول والسلامة والسرية، بناء على التشاركون المجتمعي 	<p>صناديق الشكاوى والملاحظات (CFB)</p>
<p>جميع الحالات: العاجلة والروتينية</p>	<p>المدخل الشخصي</p> <ul style="list-style-type: none"> العمل لساعات محددة، مع مفوضية شؤون اللاجئين/ الشركاء و COVs يمكن الوصول إليها ماديًا، وخالية من التأثير، مع وجود مساحة سرية 	<p>نقاط تقديم للمعلومات (IFP)</p>
<p>مكتب المفتش العام (في مقابل موظفي مفوضية شؤون اللاجئين/ الشركاء): [تشغيل المقر الرئيسي]</p> <ul style="list-style-type: none"> الحماية (لاي شكري أو ملاحظات من الأشخاص المعنيين): irqpro@unhcr.org الحماية ضد الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (في مقابل الجهات الفاعلة الإساءة/ الإساءة الأخرى): iraq-psea@unhcr.org الاحتيال (في مقابل الجهات الفاعلة الإساءة/ الإساءة الأخرى وحماية الضحايا): irqfraud@unhcr.org مبادرة الثورت اثنانين الأكاديمية: irqdaf@unhcr.org (for DAFI scholars/applicants) 	<p>حسابات البريد الإلكتروني الرسمية</p>	

يتم تسجيل البيانات مباشرة في نظام معلومات مساعدة اللاجئين (مركز معلومات العراق) أو عبر أداة تتبع البيانات للإحالات والتحليل

آلية الشكاوى والملاحظات ومصادر المعلومات غير المعينة

<p>يجب إخطار الأشخاص المعنيين على الفور بعدم مشاركة معلومات حساسة/ بيانات شخصية إضافية عبر وسائل التواصل الاجتماعي</p> <ul style="list-style-type: none"> غير عاجلة/ غير حساسة: إعادة التوجيه إلى آلية الشكاوى والملاحظات المخصصة عاجلة/ حساسة: (الانتهاكات البينية والجنسية والعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل والتهديدات بالأذى) اتصل على الفور بالأشخاص المعنيين عبر قناة مخصصة للإحالة (الإحالات) الفورية. 	<p>وسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>المشاركة المجتمعية</p> <p>التواصل المباشر</p>
--	---

مصادر المعلومات ذات الاتجاه الواحد

<p>الراديو والتلفزيون والملصقات</p>	<p>الرسائل القصيرة بالجملة</p>	<p>منتشار الخدمة</p>	<p>Help.unhcr.org/iraq</p>
-------------------------------------	--------------------------------	----------------------	----------------------------

آليات تقديم الشكاوى والملاحظات، مفوضية اللاجئين في العراق، 2021.

الوصف: تقوم الإجراءات التشغيلية الموحدة بشمول جميع قنوات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة (المشار إليها باسم آليات الشكاوى والملاحظات في العراق)، بما في ذلك القنوات الرقمية وغير الرقمية والمتكاملة والمخصصة التي تقدم نظام إحالة موحد ومنسق.

لماذا تُستخدم الأداة: تساعد الإجراءات التشغيلية الموحدة على رسم قنوات آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة وتوحيدها من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات عبر القطاعات، وإنشاء لغة مشتركة، ومعالجة الشكاوى بطريقة شاملة.

كيف تُستخدم الأداة: الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة على مستوى الدولة ومتعدد أصحاب المصلحة. ويمكن استخدامه أيضًا كإجراء تشغيلي قياسي داخلي، خاصة للعمليات والمؤسسات الكبيرة.

الأداة 4.4.1.4 - نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمكتب المفوضية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المفوضية

الدولة/الدول: المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرابط: [نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

أقسام نموذج إجراءات التشغيل القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

- المقدمة
- الهدف
- النطاق
- اقنونات تقديم الملاحظات والشكاوى
- الأدوار والمسؤوليات
- امخطط تنظيمي
- تأكيد الجودة
- إدارة المعلومات
- افئات الملاحظات والشكاوى والأطر الزمنية للاستجابة
- إجراءات معالجة الملاحظات والشكاوى
- تحليل البيانات وإعداد التقارير
- الملاحق

الوصف: يتضمن نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة الممارسات الجيدة والدروس المستفادة عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا لتسهيل تطوير وتنفيذ آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة.

لماذا تُستخدم الأداة: يصف نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة المشكلات الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطوير الإجراءات التشغيلية الموحدة الخاصة بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. ويمكن لمفوضية اللاجئين وشركائها إضافة أو تعديل تدفقات العمل الحالية لتلبية متطلباتهم التشغيلية. ويمكن أن يساعد النموذج في تسريع عملية إنشاء إجراءات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في المواقع الميدانية التي تواجه أولويات متنافسة متعددة.

كيف تُستخدم الأداة: نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة متاح بتنسيق وورد قابل للتعديل. يمكن استخدامه بطريقة معيارية مما يسمح للمستخدم بتعديل قسم أو أكثر من أقسامه.

الأداة 4.4.2 - مركز الاتصال والإرشاد

منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا رائدة في تطوير وتنفيذ هذا الحل. وتسمح مراكز الاتصال بالاتصال عن بعد مع الأشخاص المتضررين عبر الهاتف (الجوال أو الخطوط الأرضية) وكذلك من خلال الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت. وتشكل مراكز الاتصال قناة اتصال ثنائية الاتجاه يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة وسهلة الاستخدام.

مركز الاتصال هو مصطلح شامل يستخدم لوصف الخطوط الساخنة/خطوط المساعدة/مراكز الاتصال وغيرها من قنوات الاتصال الهاتفية المماثلة ثنائية الاتجاه. وتستخدم مراكز الاتصال على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للتواصل المتبادل وتقديم الملاحظات والشكاوى. ولقد كانت عمليات مفوضية اللاجئين في

الأداة 4.4.2.1 - الإجراءات التشغيلية الموحدة لخط المساعدة - مكتب المفوضية في الأردن

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المفوضية

الدولة: الأردن

الرابط: [الإجراءات التشغيلية الموحدة لخط المساعدة - مكتب المفوضية في الأردن](#)

أنواعها. ويعتبر اللاجئون وطالبو اللجوء وأفراد المجتمع المضيف مستخدمين منتظمين لقناة الاتصال الثنائية الاتجاه هذه.

معلومات إضافية: خط المساعدة الخاص بمكتب المفوضية في الأردن المعلومات الأساسية ومعلومات الاستخدام المحدثة .

لماذا تُستخدم الأداة: في حين أن حجم ونطاق خط المساعدة الأردني أكبر من مراكز الاتصال الأخرى، فإن الأدوات والممارسات التي تغطيها هذه الإجراءات التشغيلية الموحدة قد تكون مفيدة جدًا عند تطوير مراكز اتصال فعالة أو قنوات اتصال مماثلة ثنائية

الوصف: تعد الإجراءات التشغيلية الموحدة أداة أساسية توفر إطارًا شاملاً لإنشاء وإدارة مركز اتصال متطور. ويتضمن ذلك استخدام الرد الصوتي التفاعلي ونظام التذاكر المرتبط بنظام معلومات مساعدة اللاجئين. وقد دعمت الإجراءات التشغيلية الموحدة تنفيذ خط المساعدة في الأردن. ويعد خط المساعدة هذا الأول من نوعه للاستجابات الإنسانية وقد ألهم مراكز الاتصال الأخرى، بما في ذلك المراكز المتعددة البلدان. يوفر خط المساعدة معلومات عن الخدمات ويستجيب للملاحظات والشكاوى بكافة

خط المساعدة الخاص بمكتب المفوضية في الأردن (064008000) - في لمحة

خلال فترة جائحة (كوفيد-19)، كان خط المساعدة هو قناة الاتصال الرئيسية بين مفوضية اللاجئين واللاجئين. وأدت عملية إعادة الهيكلة الشاملة في عام 2021 إلى تحسينات لضمان أن يكون خط المساعدة بمثابة قناة اتصال فعالة. وكجزء من هذه الجهود، تم تسهيل أربعين استشارة ودورة تدريبية لأفراد المجتمع مع زيادة عدد قنوات الاتصال من 52 إلى 120. خلال عام 2022، تم الرد على أكثر من 2.2 مليون مكالمة باللغات الإنجليزية والعربية والصومالية. وشملت أهم موضوعات الاتصال المساعدة النقدية وإعادة التوطين والتسجيل وتقديم الملاحظات والشكاوى وقضايا الحماية الأخرى. ويعمل فريق خط المساعدة من الأحد إلى الخميس، من الساعة 8 صباحًا حتى 4 مساءً بينما يعمل نظام الرد الصوتي التفاعلي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

الاتجاه ذات نطاق متفاوت. على سبيل المثال، تقدم الإجراءات التشغيلية المُوحدة معلومات مفصلة حول كيفية إنشاء فرق المشغلين وأنظمة إدارة المعلومات.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدامها لتصميم وإنشاء مراكز الاتصال وقنوات الاتصال المماثلة ذات الاتجاهين. يمكن استخدام الحلول التالية والمرفقة في سياقات مختلفة:

- مجموعة الاستجابة الصوتية التفاعلية (الملحق 1)
- تكوين الفريق والهيكل التنظيمي لخط المساعدة (الملحق 2)
- اختصاصات فريق خط المساعدة (الملحق 3)
- الرسائل الفورية (الملحق 6)
- المواد التدريبية (الملحق 11)
- نموذج لوحة معلومات خط المساعدة (الملحق 18)
- الأسئلة الشائعة (الملحق 21)

الأداة 4.4.2.2 - مركز الاتصال - تدفق عمليات مركز المعلومات بالعراق

الفئة: مركز الاتصال

المنظمة: المفوضية

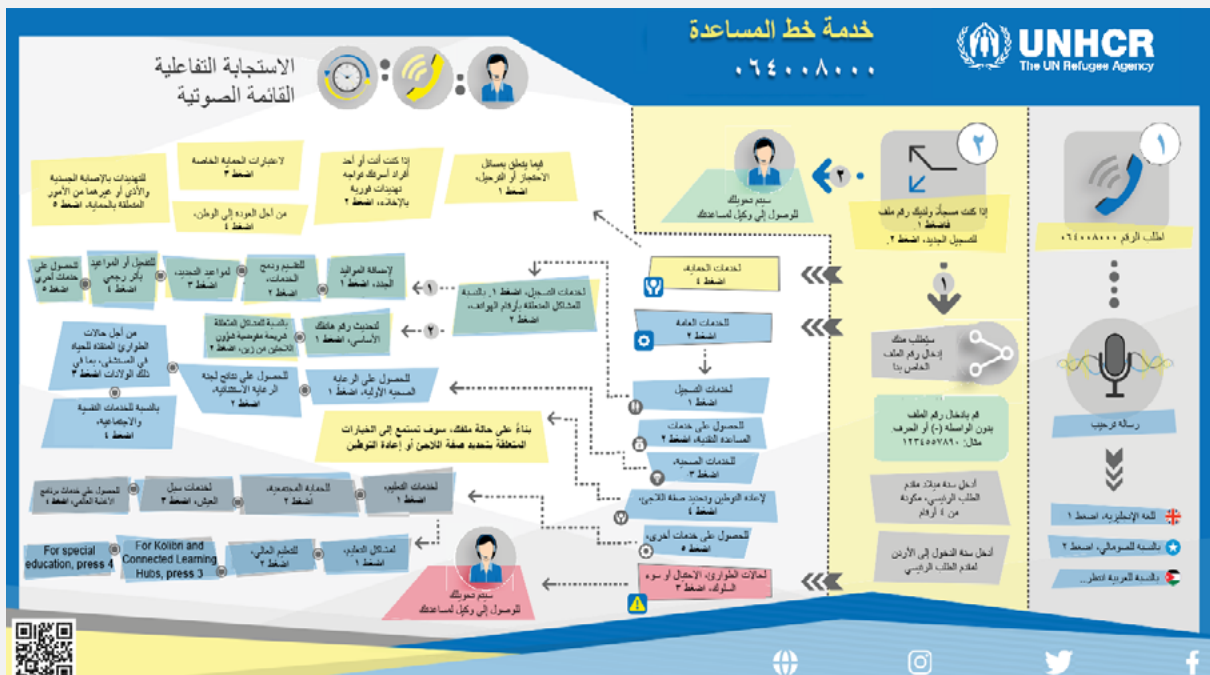
الدولة: العراق

الرابط: تدفق عملية مساءلة مركز المعلومات بالعراق تجاه الأشخاص المتضررين.

بالعراق من خلال العراق **لوحة معلومات مركز المعلومات** بالعراق.

لماذا تُستخدم الأداة: تتيح الأداة استجابة منسقة بين الوكالات للاستفسارات وتقديم الملاحظات والشكاوى عبر قطاعات متعددة والخطوات المطلوبة لإغلاق الحالات والإحالات بشكل فعال. ويمكن أن تكون هذه الأداة مفيدة بشكل خاص في سياقات الطوارئ التي تضم عددًا كبيرًا من النازحين قسرًا وشركاء متعددين.

الوصف: يعد سير العمليات في مركز معلومات بالعراق الخاص بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين أداة سهلة الاستخدام لضمان الإدارة الكافية للمكالمات من خلال نظام معلومات مساعدة اللاجئين في سياق إنساني شديد المتطلبات. منذ عام 2015 إلى عام 2022، كانت الأداة موردًا رئيسيًا لتقليل فجوات المعلومات من خلال توفير معلومات قائمة على الأدلة للمتدخلين الإنسانيين. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول مركز المعلومات



قائمة الرد الصوتي التفاعلي، مفوضية اللاجئين في الأردن 2022.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام الأداة كنموذج يجب مراعاته عند إنشاء أو تحديث الإجراءات التشغيلية الموحدة والاختصاصات الخاصة بمراكز الاتصال.

يمكن استخدامها لأغراض داخلية أو مشتركة بين الوكالات، بعد التشاور مع المجتمعات المحلية والشركاء.

الأداة 4.4.3 - إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - مكتب المفوضية في سوريا

الفئة: مذكرة إرشادية

المنظمة: المفوضية

الدولة: الجمهورية العربية السورية

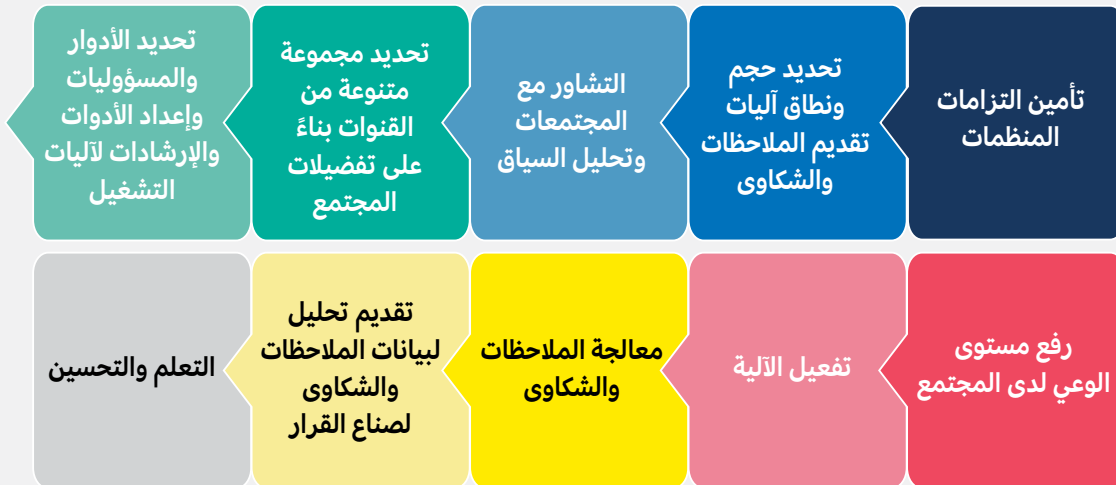
الرباط: إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - مكتب المفوضية في سوريا

والشكاوى والاستجابة. وهي تحدد الأنواع المختلفة من أدوات وقنوات الملاحظات والشكاوى، بما في ذلك أفضل الممارسات لاستخدامها. وتصف أيضًا استخدامها التكميلي لتحليل نقاط القوة والضعف في كل طريقة. إنها بمثابة دليل سريع ولكنها شاملة للمؤسسات الصغيرة والكبيرة أيضًا. الأداة متاحة عند الطلب باللغة العربية.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام المذكرة كأداة للتدريب والتنسيق، مما يساعد المؤسسات على اختيار القوالب وتكييفها وفقًا لاحتياجاتها.

الوصف: توفر الأداة معايير تشغيل آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في سوريا. وقد تم تصميمها لدعم شركاء مفوضية اللاجئين والمنظمات الشعبية لإنشاء وتقييم آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم. وتتضمن مبادئ وإجراءات أساسية لضمان الوصول المتساوي إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى من قبل الأشخاص من جميع مراحل الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع في جميع المراكز المجتمعية والمبادرات التي يقودها المجتمع في جميع أنحاء البلاد.

لماذا تُستخدم الأداة: توفر الملاحظة عملية مفيدة خطوة بخطوة حول إعداد والحفاظ على آليات تقديم الملاحظات



إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة:

خطوات إنشاء آليات الشكاوى والملاحظات (الحد الأدنى من معايير التشغيل) مكتب المفوضية في سوريا 2021

الأداة 4.4.2 - نموذج الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع المساعدة - مكتب المفوضية في تركيا

الفئة: استقصاء الملاحظات

المنظمة: المفوضية

الدولة: تركيا

الرابط: [نموذج الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع ولوحة المعلومات المساعدة - مكتب المفوضية في تركيا](#)

كجزء من التقييم الرقمي أو وجهًا لوجه. ويمكن أيضًا تسجيل الأسئلة ومشاركتها عبر تطبيق واتساب أو وسائل الاتصال الأخرى لتمكين الوصول إليها لمن لا يستطيعون القراءة أو الكتابة.³³

تم تضمين نموذج الملاحظات هذا في موقع مفوضية اللاجئين في تركيا [Help.unhcr.org](#) وسيظهر على الشاشة لزوار الموقع لحثهم على المشاركة في الاستقصاء. يمكن للزوار إلغاء الاشتراك إذا لم يرغبوا في المشاركة بالضغط على زر "إغلاق".

الوصف: تم تطوير الأداة لإجراء تقييم لاحتياجات مستخدمي [help.unhcr.org](#) موقع تركيا. تم إطلاق الاستقصاء في عام 2019 وشارك فيه أكثر من 4000 مستجيب. وقادت النتائج إلى تعديلات في محتوى الموقع.

لماذا تُستخدم الأداة: يعد نموذج/ استقصاء الملاحظات أداة جاهزة للاستخدام لجمع ملاحظات منهجية ومحددة زمنيًا لتكييف مواقع الويب وقنوات الاتصال الأخرى مع احتياجات وتفضيلات الجمهور المستهدف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن للأداة أن تدعم تنفيذ تقييمات احتياجات المعلومات المخصصة والدورية ويمكن استخدامها

الأداة 4.4.5 - النماذج الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الأداة 4.4.5.1 - نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة - مكتب المفوضية في الأردن

الفئة: نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى

المنظمة: المفوضية

الدولة: الأردن

الرابط: [نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة - المفوضية](#)

كيف تُستخدم الأداة: بالإضافة إلى موقع [help.unhcr.org](#)، يمكن إدراج النموذج في مواقع الويب الآمنة الأخرى. ويمكن تحديث المحتوى أو إضافته حسب الاحتياجات التشغيلية والسياق. والرابطة التالي مفيد لتطوير أو تحديث هذا النموذج الرقمي. دليل إرشادي بشأن نماذج الاتصال.

الوصف: هذه الأداة عبارة عن نموذج رقمي للملاحظات. ويمكن الوصول إليها من خلال موقع [Jordan.help.org](#) خلال فترة كوفيد-19.³⁴ ويقوم النموذج الرقمي بجمع المعلومات من المستخدم وتوجيهها تلقائيًا إلى بريد إلكتروني محدد عبر الموقع الإلكتروني.

لماذا تُستخدم الأداة: قد تم اختبار الأداة واستخدامها بفعالية خلال أوقات الأزمات. يمكن استخدامها بلغات مختلفة ويمكن أن تتضمن ميزات إمكانية الوصول. موقع [help.unhcr.org](#) معروف عالميًا لدى اللاجئين وطالبي اللجوء وغيرهم من النازحين قسرًا وعديمي الجنسية. والموقع مدعوم من قبل مفوضية اللاجئين ويتم استضافته في خادم آمن يحترم معايير الجودة لحماية البيانات والسرية.

33 أمثلة إضافية للدراسات الاستقصائية حول الرضا

34 قرر مكتب المفوضية في الأردن تحويل الشكاوى الرقمية إلى القنوات المباشرة وجهًا لوجه بعد انتهاء قيود جائحة (كوفيد-19) بناءً على المشاورات مع المجتمعات. ومع ذلك، فقد كانت أداة مفيدة خلال هذه الفترة.

الإنجليزية العربية

المساعدة الأردن UNHCR The UN Refugee Agency

مرحباً

كوفيد-19: الخدمات، المعلومات، المصادر

أغلق النافذة

حول مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن

خط المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين (064008000)

خدمات مفيدة

الخدمات عن بعد

الأسئلة

الإبلاغ عن الاحتيال، الاستغلال أو سوء المعاملة

تواصل معنا

معرض الفيديو

سلسلة أسأل مفوضية شؤون اللاجئين

بودكاست عبور اللاجئين

المانحون

تواصل معنا

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها على هذا الموقع، يمكنك الاتصال بنا من خلال نموذج الاتصال أدناه. نلتقي العديد من الاستفسارات يوميًا، وسنبتذل قصارى جهدنا للرد عليك قريبًا. لتسهيل متابعة مفوضية شؤون اللاجئين لاستفسارك، يرجى ترك رقم هاتفك أو بريدك الإلكتروني. يرجى ملاحظة أن البيانات الفردية للاجئين محمية بموجب سياسة أو حماية البيانات الشخصية للأشخاص المقيمين في مفوضية شؤون اللاجئين.

ملاحظة: إذا كنت تواجه صعوبات في سحب المساعدة المالية الخاصة بك، يرجى الاتصال بالمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. خط المساعدة 064008000. يمكنك أن ترفع

[انقر هنا للعودة إلى صفحة الترحيب.](#)

الاسم الكامل (مطلوب)

الهاتف/الهاتف الخليوي (مطلوب)

بريدك الإلكتروني (اختياري)

رقم الملف الخاص بك (اختياري)

C --

لكي تتمكن من متابعة حالتك، يرجى تقديم رقم ملفك (على سبيل المثال: 123 - 45 C 67890)

الخدمة (مطلوب)

-- الرجاء التحديد --

رسالتك (مطلوب)

أريد في تلقي رسائل بريد إلكتروني إعلانية

إرسال رسالة

نموذج الملاحظات والشكاوى في موقع المساعدة، موقع مساعدة التابع لمكتب المفوضية في الأردن 2021.

الأداة 4.4.5.2 - نموذج الاستجابة والملاحظات للشكاوى الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى

المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرباط: [نموذج الشكاوى والاستجابة والملاحظات](#)

العديد من مكاتب المفوضية وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تتم استضافته في خادم آمن ويمكنه التفاعل مع "بروغرس إصدار 4" (ProGres V4) وقواعد البيانات الرئيسية الأخرى المستخدمة في سياقات التهجير القسري.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدامه رقميًا ولا رقميًا (بما في ذلك عبر مكالمات هاتفية). ويمكن تعديله لاستخدامه بلغات مختلفة ومشاركته باستخدام إستراتيجيات الاتصال الشاملة (مثل التسميات التوضيحية، وتحويل الكلام إلى نص، والتسجيل الصوتي، وما إلى ذلك)

الوصف: نموذج الشكاوى والاستجابة والملاحظات الخاص بالمكتب الإقليمي في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (نموذج الملاحظات والشكاوى والاستجابة) هو نموذج Kobo للمساعدة في جمع البيانات الرقمية من قنوات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد تم تطويره بالتشاور مع موظفي الأمم المتحدة وشركائها والمجتمعات المحلية.

لماذا تُستخدم الأداة: يحتوي النموذج على معلومات أساسية لمعالجة الملاحظات والشكاوى، بما في ذلك موافقة المشاركين في التقديم. وتتوافق الأداة مع وحدة الملاحظات الخاصة بنظام معلومات مساعدة اللاجئين الذي يستخدمه

الأداة 4.4.6 - نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسرًا وعديمو الجنسية

الفئة: الإجراءات التشغيلية الموحدة

المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرابط: [نموذج الإجراءات التشغيلية الموحدة لمعالجة الاحتيال](#)

لهذه الأنواع من المخاطر. ومن أمثلة السلوكيات التي يجب الإبلاغ عنها ما يلي:

- الاشتباه في اختلاس هوية شخص آخر
- يشتبه في أنها مزورة أو تم استخدامها بشكل احتيالي لوثائق الهوية الصادرة عن المفوضية (أو المشتركة بين المفوضية والحكومة).
- مخطط الاستغلال المشتبه به

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام النموذج لتوضيح عملية حل ادعاءات الاحتيال وتوجيه الموظفين حول كيفية التعامل مع ادعاءات الاحتيال في عملية معينة أو في تقديم خدمة معينة.³⁶ ويجب أن تتضمن جميع الإجراءات التشغيلية الموحدة الوظيفية الأخرى تدابير لمنع ادعاءات الاحتيال والتخفيف منها والاستجابة لها. وينبغي شمول آلية الإبلاغ في آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بالعملية.

الوصف: الأداة عبارة عن نموذج لتطوير الإجراءات التشغيلية الموحدة لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسرًا وعديمو الجنسية، وفقًا لسياسة المفوضية بشأن معالجة الاحتيال الذي يرتكبه الأشخاص موضع الاهتمام 2017. يوفر هذا النموذج إرشادات لآليات تقديم الشكاوى المتعلقة بالاحتيال، ومراجعة المخاطر، والتواصل مع الجناة المزعومين. ولا ينطبق هذا على ادعاءات الاحتيال ضد الموظفين أو القوى العاملة التابعة لهم أو الجهات الأخرى (الشركاء والمقاولين وما إلى ذلك). ويجب الإبلاغ عن هذه الادعاءات على الفور إلى مكتب المفتش العام³⁵ أو هيئة التحقيق ذات الصلة.

لماذا تُستخدم الأداة: قد يتم ارتكاب الاحتيال، في شكل عمليات احتيال ومخططات استغلال ومعلومات مضللة، من قبل النازحين قسرًا وعديمي الجنسية. وتتطلب معالجة الاحتيال إجراءات مستهدفة للوقاية والاستجابة

الأداة 4.4.7 - آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن

بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين³⁷

الفئة: آلية إحالة الشكاوى

المنظمة: المفوضية

الدولة: الأردن

الرابط: [آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين](#)

الإنسانية والإنمائية الفاعلة وقد تم تطويرها من خلال مشاورات مكثفة مع المجتمعات المحلية والشركاء.

إن آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أداة تم اختبارها لتوفير الوصول الآمن والسري للناجين من خلال بناء الثقة بين الشركاء. وتشمل المرفقات المفيدة ما يلي:

- نموذج إحالة شكوى كمثال
- أدوار ومسؤوليات نقطة الاتصال الخاصة بالحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين
- مسار إحالة الشكاوى المجتمعية وشروط المسار المرجعي للحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين
- مسارات الإحالة
- مواد توعوية

كيف تُستخدم الأداة: يمكن لآلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أن توجه إلى إنشاء آلية شكوى مجتمعية

الوصف: تعد آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن أداة تسمح بتحديد وإحالة ادعاءات الاعتداء والاستغلال الجنسيين بشكل آمن عبر الشركاء الموقعين. وتم تطوير الأداة في عام 2015 تحت مظلة الشبكة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين وفريق عمل الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين. في عام 2020، قامت شبكة الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين بمراجعة آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات لزيادة تعزيز النهج الذي يركز على الناجين ولشمول إرشادات عالمية جديدة بشأن الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين.

لماذا تُستخدم الأداة: يمكن لآلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات مساعدة مفوضية اللاجئين وشركائها على إنشاء آلية شكوى مجتمعية شاملة ومتكاملة للإحالات بين الوكالات الأعضاء في شبكة الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين. وهي تحتوي على مستودع للمبادئ والسياسات والمعايير الأساسية المطبقة على المستوى المشترك بين الوكالات لتنظر فيها الجهات

35 لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع "مكتب المفتش العام لمفوضية اللاجئين"

36 لمزيد من المعلومات حول منع الاحتيال واكتشافه والاستجابة له، راجع [أداة إدارة المخاطر: التنفيذ مع الشركاء](#). بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين الحد الأدنى من التدابير المطلوبة لمنع وكشف الاحتيال والفساد في [إرشادات للشراكة مع مفوضية اللاجئين](#)، ص 33-35.

37 تشير PSEA إلى "الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين". يمكن الحصول على معلومات إضافية من [دليل الطوارئ لمفوضية اللاجئين: الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين](#).

الموارد التي يمكن أن توجه إلى آليات منع الاعتداء والاستغلال الجنسيين المشتركة بين الوكالات المجتمعية. وهي تتضمن:

- [الإجراءات التشغيلية المُوحَّدة في العراق لتسجيل ومعالجة شكاوى الاعتداء والاستغلال الجنسيين من قبل شبكة الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين المشتركة بين الوكالات](#)
- [الإجراءات التشغيلية المُوحَّدة في لبنان - الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين: التقارير المشتركة بين الوكالات والإحالات والملاحظات بشأن ادعاءات الاعتداء والاستغلال الجنسيين](#)

مشتركة بين الوكالات بشأن الاعتداء والاستغلال الجنسيين في سياق معين. وهي على نحو خاص مفيدة في حالات الطوارئ التي تضم أعدادًا كبيرة من النازحين قسرًا وعديمي الجنسية والعديد من المستجيبين. ويمكن تكييف مسارات الإحالة وتدفقات العمليات و مواد التوعية الواردة في الأداة مع أي بيئة تشغيلية ويمكن نشرها من خلال القنوات الرقمية وغير الرقمية.

كما هو الحال مع آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، أنشأت المفوضية وشركاؤها الآخرون شبكات منع الاعتداء والاستغلال الجنسيين، وقامت بتطوير الإجراءات التشغيلية المُوحَّدة

الأداة 4.4.8 - خريطة آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: التخطيط

المنظمة: المفوضية

الدولة/الدول: المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الروابط: [نموذج الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا \(قابل للتحرير\)](#)³⁸

[روابط إضافية: نموذج الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)
[و الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة القابلة للتحرير عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

وتركيا المشاركة عن طريق ملء نموذج الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

كيف تُستخدم الأداة: بعد إكمال النموذج عبر الإنترنت، يتم تحميل المعلومات والتحقق من صحتها من قبل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمنظمة المشاركة، ونقله إلى [الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة القابلة للتحرير عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#). ويمكن للمستخدمين التنقل في الخريطة عن طريق النقر على أجزاء مختلفة من الشاشة وسحبها، أو بدلا من ذلك، باستخدام ميزة التكبير/التصغير. ويمكن أيضًا تعديل النموذج والخريطة الموجودين على الإنترنت على المستوى المحلي أو الوطني.

الوصف: الأداة عبارة عن خريطة رقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتتيح الإحالة إلى الآليات ذات الصلة، مع توفير الموقع ومعلومات الاتصال لكل منها. تأتي الأداة مع نموذج عبر الإنترنت لجمع البيانات لتسهيل إجراء التحديثات المنتظمة للخريطة.

لماذا تُستخدم الأداة: تصور الخريطة مواقع آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتظهر منصات الإدارة والقنوات المستخدمة. ويمكن أن تسهل الإحالات وتدعم تحديد الثغرات. أي منظمة أو مؤسسة أو وكالة تدير آليات رقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

خرائط الخدمة الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا

شبكة حماية المجتمع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تضم شبكة حماية المجتمع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 82 منظمة تدعم النازحين قسرًا وعديمي الجنسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بما في ذلك المنظمات المجتمعية والشعبية والمنظمات التي يقودها اللاجئون ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات الوطنية. وتعد الشبكة أساسية لتحديد احتياجات المعلومات وتفضيلات المجتمعات والاتجاهات والديناميكيات ذات الصلة في جميع أنحاء المنطقة. وتعمل الشبكة على تسهيل الكشف عن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالحماية الدولية وتحديد هويتهم وإحالتهم. وتهدف أيضًا إلى تعزيز الوصول إلى الحماية والدعم متعدد القطاعات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وأولئك الذين يعيشون في المناطق النائية التي يصعب الوصول إليها.

وتسعى الشبكة إلى تعزيز التواصل بطريقة تؤكد على سياسة المفوضية الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع، والحقوق والنهج المجتمعية وتعزز الشمول والمساواة في الوصول إلى الحماية والمساعدة المتخصصة. وتسمح خريطة الشبكة، التي تستضيفها مفوضية اللاجئين حاليًا، بالتعرف السريع على الخدمات المتاحة حسب المجموعة السكانية (بما في ذلك الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع وحالة النزوح) لتعزيز الإحالات بين الشركاء.

مستشار الخدمات في تركيا

مستشار الخدمات عبارة عن منصة ويب بلغات متعددة لمنظمات الحماية والنازحين قسرًا وعديمي الجنسية للعثور على معلومات حول مقدمي الخدمات وتفاصيل الاتصال وساعات العمل والمجموعات السكانية وآليات تقديم الملاحظات في تركيا.

[خريطة آليات الشكاوى وتقديم الملاحظات بشأن الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين في لبنان](#)

مثل الخريطة الرقمية لآلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، تقدم الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في لبنان مجموعة من آليات الشكاوى والملاحظات المتعلقة بالاعتداء والاستغلال الجنسيين في البلاد.



لبنان. العاصفة نورما تجلب البؤس
لللاجئين السوريين.
© مفوضية اللاجئين / ديفغو إبارا سانشيز

5. التعلم التنظيمي والتكيف

5.0 نظرة عامة

قد أدخلت مفوضية اللاجئين **إطار نتائج** جديدًا خاصًا بالسياق، والذي من خلاله تقوم العمليات والمكاتب الإقليمية وأقسام المقر بتطوير رؤاها ونظرياتها الإستراتيجية للتغيير، من خلال الشراكة مع المجتمعات المحلية والتعلم التنظيمي والتكيف.

كما طورت مفوضية اللاجئين مجتمعات ممارسة مادية ورقمية لتبادل التعلم وتطوير القدرات في مجال المساءلة عبر المناطق.

التعلم والتكيف

سياسة مفوضية اللاجئين الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع

يتم تقييم التدخلات والتخطيط وتحديد الأولويات وتصحيح المسار والتقييم بشكل مستمر من خلال آراء النازحين وعديمي الجنسية.

الإجراء الأساسي: "كحد أدنى، ستقوم عمليات مفوضية اللاجئين بتكييف البرامج والإستراتيجيات استجابة لمدخلات الأشخاص الذين نخدمهم، وتوثيق ذلك في خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية".

5.1 أدوات التعلم التنظيمي والتكيف

أدوات التعلم التنظيمي والتكيف



5.1.3



5.1.2



5.1.1



الأداة 5.1.1 - المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مع العمليات القطرية والشركاء والمنظمات المجتمعية.

الرابط: [أداة المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:](#)
[نماذج الاختصاصات والاستقصاءات وجداول الأعمال والمحاضر](#)

المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تم إنشاء المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام 2021 من قبل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدعم المزيد من التقدم والمواومة والتعلم المتبادل بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين عبر عمليات مفوضية اللاجئين وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كهدف شامل، تهدف المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى تعزيز المشاركة المتساوية والوصول إلى آليات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لجميع النازحين قسراً وبعديهم الجنسية من خلال وضع سياق [سياسة المفوضية الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع، والإرشادات التشغيلية لمفوضية اللاجئين بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والالتزامات المنقحة بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين والاعتداء والاستغلال الجنسين لعام 2017 الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والتوجهات الاستراتيجية للمفوضية 2022-2026.](#)

وقد أدت المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا دوراً أساسياً في تطوير مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وساهم الأعضاء في التعلم والتكيف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال تجربة أدوات مبتكرة ومشاركة الدروس المستفادة وتنفيذ جلسات تعليمية متخصصة خلال سلسلة التعلم حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعامي 2021 و2022. تم دعم منحة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين من خلال جهود الأعضاء لتحديد ودعم المنظمات المجتمعية والشعبية في جميع أنحاء المنطقة لتنفيذ مشاريع تهدف إلى تعزيز الوصول المتساوي إلى المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والحماية.

الوصف: إن أداة المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبارة عن مجموعة مختارة من الوثائق (بما في ذلك نماذج الاختصاصات وجداول الأعمال والاستقصاءات والمحاضر) التي يمكن أن تدعم إنشاء مجموعات عمل فنية لتعزيز المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين على المستويات المحلية أو الوطنية.

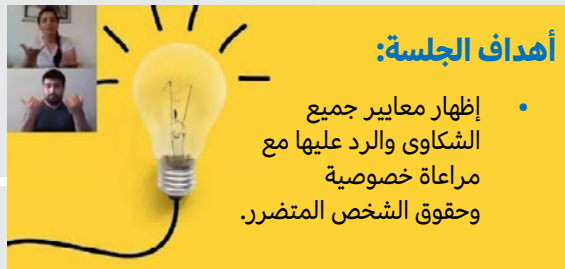
لماذا تُستخدم الأداة: تم اختبار أداة المجموعة المرجعية لبرنامج المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على المستوى الإقليمي مع نقاط الاتصال التابعة لمفوضية اللاجئين والمنظمات المجتمعية. ويمكن استخدام هذه الأداة لتوجيه عملية الإنشاء السريع لهياكل تنسيق المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والمساعدة في بناء الثقة بين الأعضاء. يمكن أن تساعد الأداة في تعزيز المشاركة المجتمعية، وتطوير المبادرات المشتركة (بما في ذلك تطوير آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة ومواد التدريب والاتصال وإقرار المنح المقدمة للمجتمع والمنظمات الشعبية)، والتعلم والتكيف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن تكيف أداة المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مع السياق التشغيلي ويمكن استخدامها داخلياً أو على المستوى المشترك بين الوكالات. وقد يشمل ذلك أيضاً الترجمة إلى اللغات المحلية أو إدراج محتوى إضافي، حسب الحاجة.

الأداة 5.1.2 - سلسلة التعلم للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
المنظمة: المفوضية

الرابط: [مقاطع فيديو لسلسلة تعليمية حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

الوكالات المشتركة مع جمهور متنوع. يمكن تحسين جلسات التعلم بشكل أكبر باستخدام ميزات إمكانية الوصول مثل التسميات التوضيحية المباشرة. توفر إرشادات الدروس المستفادة الخاصة بمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فيما يتعلق بالتعليق المباشر إرشادات خطوة بخطوة حول استخدام هذه الميزات.



لغات الإشارة وتقنيات التواصل الشاملة. سلسلة التعلم الخاصة بمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، تموز/ يوليو 2021.

الوصف: توفر الأداة مستودعاً لسلسلة التعلم الأولى للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والتي تم إطلاقها في عام 2021. تسجل خمس جلسات رئيسية متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية، بالإضافة إلى لغات الإشارة. الجلسات الخمس قصيرة وتتضمن عروضاً تقديمية للتطبيق الميداني لأدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، بما في ذلك التقييمات التشاركية الرقمية، ونماذج الملاحظات والشكاوى، والخطوط الساخنة، ومجموعات الواتساب. حضر هذه السلسلة 500 مشارك من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات المجتمعية والشعبية وروجوا لتنظيم فعاليات مماثلة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في 19 دولة.

لماذا تُستخدم الأداة: توفر الأداة معلومات مهمة حول كيفية إعداد آلية شاملة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، بناءً على الممارسات التي تم اختبارها ميدانياً، وتتضمن تفاصيل الاتصال للحصول على الدعم الفني. إنها أداة سريعة وشاملة يمكنها الوصول إلى العديد من الجماهير المختلفة، وتحفيز التعلم والتكيف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن نشر الأداة كجزء من حزمة التعلم الإلكتروني أو تقديمها وجهاً لوجه للأفراد أو المجموعات. يمكن استخدام السلسلة كمصدر إلهام لفعاليات مماثلة. ويمكن استخدامها داخلياً أو على مستوى

الأداة 5.1.3 - منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط شمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية

المنظمة: المفوضية

الرابط: ملخص وأدوات منحة الحماية المجتمعية والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

لماذا تُستخدم الأداة: توفر منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إطارًا لاتفاقيات الشراكة المبسطة والدعم الفني والتدريب المصمم خصيصًا لتطوير وتنفيذ الأنشطة المؤثرة على مستوى المجتمع. ويمكن للمنحة التغلب على التحديات المشتركة التي تواجهها المنظمات، مثل عدم إمكانية الوصول إلى التسجيل أو الخدمات المصرفية.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن لخبرة المستفيد من المنحة أن تلهم أساليب مرنة للدعم المالي والفني لمنظمات أخرى في نفس الدول أو في دول أخرى. ويمكن تقديم الملخص إلى المجتمعات لتحفيز الأفكار الجديدة وتخطيط تعديلات البرنامج على المستوى المحلي أو الوطني أو الإقليمي.

ويمكن للمنظمات المذكورة في الملخص أن تشارك في الأحداث (مثل التدريبات) أو التدخلات (مثل المشاورات) أو تقديم خدمات متعددة القطاعات.

الوصف: توفر الأداة معلومات مفصلة عن منحة الحماية المجتمعية/المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين من المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وكيف كان لهذه المبادرة تأثير إيجابي على مشاركة المجتمع في مختلف الدول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتقدم مشاريع مبتكرة ينفذها المجتمع والمنظمات الشعبية والمنظمات التي يقودها اللاجئون من خلال الدعم المقدم من المنحة. تماشيًا مع التزامات **الصيغة الكبرى**، تدعم المنحة المساءلة من خلال المشاركة والتوطين. يعد الملخص أداة تعليمية لمزيد من المشاركة مع المجتمعات وتعديلات البرمجة.

وفي المغرب، كانت منظمة الشباب اللاجئيين *Vivre Ensemble* واحدة من 14 منظمة مجتمعية حصلت على منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بين عامي 2021 و2023³⁹ وتتضمن المشروع الممول من المنحة تسهيل التدريب على محو الأمية الرقمية والمخاطر للمثليات والمثليين ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسيًا أو ثنائيي الجنس أو الأشخاص المثليين والنساء المعرضات للخطر والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرهم من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وزودهم بالأجهزة الرقمية والأدوات المساعدة والمواقع آمنة لمساعدتهم في الوصول إلى الخدمات. وقام المشروع بتعزيز شبكات الدعم المجتمعي وزيادة الوعي بالتحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة.

وفي مصر، أنشأت منظمة "تفاؤل" التي يقودها اللاجئون منصة تعليمية رقمية للأطفال ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة. وتضمنت المنصة مقاطع فيديو تعليمية عن المنهج السوداني، وجلسات دعم نفسي اجتماعي لأولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة، وتدريب مدرّبين للمعلمين، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالعنف ضد الأطفال والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي. وعززت المنصة مشاركة وتعليقات الأطفال والمعلمين وأولياء الأمور مع ضمان الوصول إلى التعليم والاحتياجات الأساسية.

39 بين عامي 2021 و2023، دعمت منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مشاريع مجتمعية في المغرب والجزائر ومصر والأردن وتونس وموريتانيا والعراق واليمن.



اليمن، آسيا المشرقي، الفائزة الإقليمية من منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بجائزة نانسن للاجئين لعام 2023، والمقدمة من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. تم تكريمها لتفانيها في مساعدة اللاجئين واليمنيين الآخرين
 © المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين / محمد حمود

6. الموارد الرئيسية الإضافية

6.1 المشاركة والشمول

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، العمل مع الأقليات القومية أو العرقية والدينية واللغوية والشعوب الأصلية في حالة النزوح القسري، 2011، متاح على: www.refworld.org/docid/4ee72a2a2.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، العمل مع الرجال والفتيات الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي في النزوح القسري، تموز/ يوليو 2012، متاح على: www.refworld.org/docid/5006aa262.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: دليل التخطيط المجتمعي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102166>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: التخطيط المجتمعي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102167>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: التغلب على العوائق المشتركة أمام التواصل متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102169>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: قائمة التحقق المرجعية لاحتياجات الاتصالات متاحة على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102170>

المفوضية - أداة المفوضية للتقييم التشاركي في العمليات، أيار/ مايو 2006، متاح على: <https://www.refworld.org/docid/462df4232.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، استمع وتعلم: التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين، تموز/ يوليو 2012، متاح على: <https://www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى لمفوضية اللاجئين: تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل أيار/ مايو 2021، متاح على: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، صندوق أدوات إجراءات المصالح الفضلى، متاح على: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، إرشادات المعرفة الضرورية: العمل مع المثليات والمثليين ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسياً وثنائيي الجنس والأشخاص المثليين في النزوح القسري، 2021، متاح على: www.refworld.org/docid/4e6073972.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، إرشادات المعرفة الضرورية: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري، 2019، متاح على: www.refworld.org/docid/5ce271164.html

www.unhcr.org/protection/operations/60db21c9254/tip-sheet-applying-unhcr-age-gender-diversity-policy-lgbtiq-persons.html الجنس أو الأشخاص المثليين آذار/ مارس 2021، متاح على: www.unhcr.org/protection/operations/60db21c9254/tip-sheet-applying-unhcr-age-gender-diversity-policy-lgbtiq-persons.html

لجنة الإنقاذ الدولية، برمجة لجنة الإنقاذ الدولية المستجيبة للعملاء - دليل الموارد الأساسي نيسان/ أبريل 2018، متاح على: www.rescue.org/sites/default/files/document/2644/clien_tresponsivenesscoreresourcemanual-april.pdf

لجنة الإنقاذ الدولي، مجموعة أدوات الاستجابة الشاملة للعملاء، تموز/ يوليو 2021، متاح على: www.rescue.org/sites/default/files/document/6047/ircrtoolbox-screen.pdf

اللجنة الدولية للصليب الأحمر، دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة، 2021، متاح على: www.ifrc.org/sites/default/files/2022-05/RCRC_CEA_Guide_2022.pdf

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة، 2021، متاح على: <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit>

المشتركة بين الوكالات في الأمريكتين، تشرين الأول/ أكتوبر 2019، متاح على: <https://www.refworld.org/es/docid/5db1dd134.html> www.unhcr.org/innovation/information-and-communication-needs-tool

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، الاتصالات الرقمية مع المجتمعات دليل "كيفية" ممارسة المجتمع والمساعدة، متاح على: التواصل مع مجتمعات الممارسة والمساعدة في دليل "كيفية القيام بذلك".

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، التواصل مع المجتمعات عبر الواتساب: الإجراءات التشغيلية الموحدة لإعداد نظام اتصالات الواتساب باستخدام Turn.io، متاح على: https://docs.google.com/document/d/1oOVprO3Gh5NP-IXK_wBCHge9pGGrvAP5xXXIDq-xrU/edit

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، الشمول الرقمي الخاص بمفوضية اللاجئين - تشاماشات بوت، متاح على: <https://www.youtube.com/watch?v=4zN7JEWrxVQ>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، خدمة الواتساب Turn.io الخاصة بمفوضية اللاجئين - مقدمة عن المشروع التجريبي متاح على: <https://www.youtube.com/watch?v=NoX3b9M6QtI>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، صندوق أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين التقييم الذاتي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102173>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، التوجه الجنسي والهوية الجندرية والتعبير الجندري والخصائص الجندرية في النزوح القسري والهجرة: دليل التيسير، أيلول/ سبتمبر 2021، متاح على: www.unhcr.org/publications/brochures/6163e9e24/training-package-facilitation-guide.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، اتفاقيات منحة مفوضية اللاجئين مع المنظمات التي يقودها النازحون وعديمو الجنسية - مذكرة موجزة، أيار/ مايو 2022، انظر <https://www.unhcr.org/publications/brochures/61b28c784/unhcr-grant-agreements-organizations-led-persons-concern-poc-briefing-note.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري. دليل التيسير، تموز/ يوليو 2021، متاح على: www.unhcr.org/60ec2cd64.pdf

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، ورقة نصائح حول تطبيق سياسة المفوضية الخاصة بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع على الأشخاص من مجتمع المثليات والمثليين ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسياً أو ثنائيي

6.2 التواصل والشفافية

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الحماية المجتمعية. كانون الثاني/ يناير 2021، متاح على: <https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2021/01/Using-Social-Media-in-CBP.pdf>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: اتصالات يسهل الوصول إليها للأشخاص ذوي الإعاقة، متاح على: www.unhcr.org/media/unhcraptoolctaccessiblecommunicationforpwd

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، دليل الطوارئ: الأشخاص ذوي الإعاقة، 2023، متاح على: <https://emergency.unhcr.org/entry/43587/persons-with-disabilities>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، صندوق أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: دعم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102172>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، احتياجات المعلومات والاتصالات تقديم الملاحظات والاستجابة

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة الأدوات الإقليمية للحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين والتحرش الجنسي وألية إحالة الشكاوى المجتمعية

6.3 تقديم الملاحظة والاستجابة

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية): الشبكة الإقليمية للمساكن الآمنة في الأمريكتين: الدروس المستفادة ومجموعة الأدوات، حزيران/ يونيو 2018، متاح على: <https://www.refworld.org/es/docid/5c50c4b54.html>

[populations-aap-related-questions-multi-sector-needs](#)

الخطة الدولية، الدليل ومجموعة الأدوات وآليات تقديم الملاحظات الصديقة للطفل، 2018، متاح على: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/Plan%20International%20-%20Child-Friendly%20Feedback%20Mechanisms%20Guide%20and%20Toolkit.pdf>

المنظمة الدولية للهجرة، خريطة الاستجابة المجتمعية، 2023، متاح على: www.communityresponsemap.org/

المجلس الدنماركي للاجئين، إرشادات آلية تقديم الملاحظات المجتمعية ومجموعة الأدوات، آذار/ مارس 2022، متاح على: <https://pro.drc.ngo/resources/documents/community-feedback-mechanism>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، دليل الطوارئ: الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة، 2023، متاح على: <https://emergency.unhcr.org/entry/43587/persons-with-disabilities>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية) نموذج الشكوى عبر الإنترنت لمكتب المفتش العام لمفوضية اللاجئين، 2023، متاح على: www.unhcr.org/inspector-generals-office.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، موقع مفوضية اللاجئين الاحتيالي أو مشكلة الأمن السيبراني، 2023، متاح على: <https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، قائمة الأسئلة المتعلقة بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لتقييمات الاحتياجات متعددة القطاعات، متاح على: <https://reliefweb.int/report/world/menu-accountability-affected->

6.4 التعلم التنظيمي والتكيف

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دليل المساءلة تجاه السكان المتضررين، 2020، متاح على: www.corecommitmentsunicef.org/kp/unicef_aap_handbook_en_webdouble.pdf

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دليل المساءلة تجاه السكان المتضررين ومجموعة الأدوات، 2020، متاح على: www.corecommitmentsunicef.org/kp/unicef_aap_handbook_en_webdouble.pdf

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، التدريب على المساءلة تجاه السكان المتضررين عبر الإنترنت، 2023، متاح على: <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=29700>

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، U-تقرير، 2023، متاح على: www.unicef.org/innovation/media/4171/file

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دعم الاستجابة الإنسانية من خلال تحليل الإحالات والتوصيات القائمة على الأدلة، أيلول/ سبتمبر 2020، متاح على: <https://reliefweb.int/report/lebanon/rims-supporting-humanitarian-response-through-referrals-analysis-and-evidence-based>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، أدوات للمساعدة في تنفيذ مساءلة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تجاه التزامات الأشخاص المتضررين، 2019، متاح على: <https://communityengagementhub.org/resource/accountability-to-affected-populations-tools-to-assist-in-implementing-the-iasc-aap-commitments>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، دليل مفوضية اللاجئين بشأن النهج المجتمعي في عمليات مفوضية اللاجئين، آذار/ مارس 2008، متاح على: <https://www.refworld.org/docid/47da54722.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، مجموعة أدوات المساواة بين الجنسين، شباط/ فبراير 2020، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-gender-equality-toolkit>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، تقرير المساءلة عن الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع 2018-2019، تموز/ يوليو 2020، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-age-gender-and-diversity-accountability-report-2018-2019>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، الأشخاص في المركز: تقاطع الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع - تقرير المساءلة حول الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع 2020، تموز/ يوليو 2021، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diversity-accountability-report-2020>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية)، تعزيز المشاركة والشمول - تقرير المساءلة الخاص بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع لعام 2021، حزيران/ يونيو 2022، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diversity-accountability-report-2021>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (المفوضية) وبرنامج الأغذية العالمي، مركز التميز والاستهداف المشترك بين المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي ودليل الحماية والمساءلة لبرنامج الأغذية العالمي، 2023، متاح على: <https://wfp.unhcr-hub.org/aap>

برنامج الغذاء العالمي، دليل الحماية والمساءلة، تشرين الأول/ أكتوبر 2021، متاح على: www.wfp.org/publications/2021-protection-and-accountability-handbook

الاختصارات

المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين	AAP
الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع	AGD
النهضة العربية للديمقراطية والتنمية	ARDD
آلية الشكاوى المجتمعية	CBCM
مساعدات نقدية	CBI
منظمة مجتمعية	CBO
حماية مجتمعية	CBP
مجلس اللاجئين الدانمركي	DRC
أسئلة شائعة	FAQ
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
مركز المعلومات بالعراق	IIC
منظمة العمل الدولية	ILO
المنظمة الدولية للهجرة	IOM
لجنة الإنقاذ الدولية	IRC
الاستجابة الصوتية التفاعلية	IVR
المخبرون الرئيسيون	KI
الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم	MEAL
الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	MENA
الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي	MHPSS
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية	OCHA
مكتب مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان	OHCHR
دورة إدارة العمليات	OMC
التقييم التشاركي	PA
الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين	PSEA
نظام معلومات مساعدة اللاجئين	RAIS
متطوع في مجال توعية اللاجئين	ROV
تحديد صفة اللاجئ	RSD
الاعتداء والاستغلال الجنسيين	SEA
التوجه الجنسي والهوية الجندرية والتعبير والخصائص الجندرية	SOGIESC
الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم	UASC
اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	UNCRPD
صندوق الأمم المتحدة للسكان	UNFPA
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	UNHCR
منظمة الأمم المتحدة لصحة الطفل	UNICEF
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	UNODC
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	UNOPS
منظمة الصحة العالمية	WHO
برنامج الأغذية العالمي	WFP

التعريفات / المسرد

النهج المجتمعي للحماية: إستراتيجية شراكة شاملة تعترف بقدرات وموارد الأشخاص الذين تهتم بهم مفوضية اللاجئين وتبني عليها، من خلال بناء الثقة وتعزيز المشاركة الهادفة والتشاور والقيادة في جميع جوانب البرامج التي تؤثر عليهم. إنها عملية مستمرة تشرك المجتمعات المحلية كمحللين ومقيمين ومنفذين لحماية أنفسهم. (معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات)

الشكوى: هي ملاحظات سلبية. انظر الملاحظات أدناه.

موافقة: أي إشارة يتم تقديمها بحرية ومستنيرة للموافقة من قبل شخص ما. لا يتم إعطاء الموافقة إذا تم الحصول على الاتفاق من خلال إساءة استخدام السلطة أو القوة أو التهديد باستخدامها، وغيرها من أشكال الإكراه أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو التحريف. (معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات)

التنوع: يشير إلى القيم والمواقف والمنظورات الثقافية والمعتقدات والأعراق والجنسيات والتوجه الجنسي والهوية الجندرية والإعاقة والصحة والحالة الاجتماعية والاقتصادية والمهارات وغيرها من الخصائص الشخصية المحددة. تختلف خصائص التنوع من شخص لآخر وتتقاطع مما يجعل كل شخص فريدًا من نوعه. ويجب أن تعترف مفوضية اللاجئين بهذه الاختلافات وتفهمها وتحترمها وتقدرها في كل سياق وعملية من أجل تلبية احتياجات جميع النازحين قسرًا وعديمي الجنسية بشكل فعال. إن احترام التنوع يعني الاعتراف بهذه الاختلافات وتقييمها وإنشاء بيئة وقائية وشاملة وغير تمييزية يتم فيها دعم حقوق الجميع. (سياسة المفوضية بشأن الفئات العمرية والتنوع الاجتماعي والتنوع)

الملاحظات: هل يتم تلقي اتصالات رسمية أو غير رسمية من الأشخاص موضع الاهتمام من خلال آليات تقديم الملاحظات؟ يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية (شكوى) وتُعلم البرمجة أو تتطلب إجراءً تصحيحيًا (استجابة). (التوجيه التشغيلي لمفوضية اللاجئين بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي)

النوع الاجتماعي: يشير إلى الأدوار المحددة اجتماعيًا للنساء والرجال، والتي غالبًا ما تكون محورية في الطريقة التي يعزف بها الناس أنفسهم ويتم تعريفهم من قبل الآخرين. أدوار الجنسين يمكن تعلمها وهي قابلة للتغيير. يتم تعلم أدوار الجنسين، وهي قابلة للتغيير بمرور الوقت، ومتغيرة داخل الثقافات وفيما بينها. غالبًا ما يحدد النوع الاجتماعي الواجبات والمسؤوليات والقيود والفرص والامتيازات للنساء والرجال والفتيات والفتيان في أي سياق. (معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات)

النازحون داخليًا: الشخص الذي أُجبر أو اضطر إلى الفرار من منزله أو مكان إقامته المعتادة، ولا سيما نتيجة أو من أجل لتجنب آثار النزاعات المسلحة وحالات العنف المعمم وانتهاكات حقوق الإنسان أو الكوارث الطبيعية أو التي من صنع الإنسان،

المساءلة تجاه السكان المتضررين هو التزام بالشمول المتعمد والمنهجي للاحتياجات والاهتمامات والقدرات ووجهات النظر المعبر عنها للنازحين وعديمي الجنسية في تنوعهم؛ وأن تكون مسؤولين عن قراراتنا التنظيمية وإجراءات الموظفين، في جميع تدخلات وبرامج الحماية والمساعدة والحلول. (التوجيه التشغيلي للمفوضية بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي)

نهج الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع: نهج للعمل الإنساني يهدف إلى ضمان تمتع جميع الأشخاص المتضررين بحقوقهم على قدم المساواة والمشاركة بشكل هادف في القرارات التي تؤثر على حياتهم وأسرهم ومجتمعاتهم. ويدرك نهج المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن الفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع أن النزوح وانعدام الجنسية يؤثران على الأشخاص بشكل مختلف، اعتمادًا على الفئات العمرية والنوع الاجتماعي وغيرها من الخصائص المتنوعة، والظروف أو التجارب. (معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات)

موافقة (مستنيرة): الرغبة المعلنة في متابعة الإجراءات القانونية أو المشاركة في الخدمات. بالنسبة للأطفال الأصغر سنًا الذين هم بحكم التعريف أصغر من أن يمنحوا موافقة مستنيرة، ولكنهم كبار بما يكفي لفهم الآثار المترتبة على الإجراءات الواجب اتباعها أو للمشاركة في الخدمات الموصى بها، يتم الحصول على "الموافقة المستنيرة" للطفل. الموافقة المستنيرة هي إرادة الطفل الصريحة للمشاركة في الخدمات وتحمل العواقب القانونية في الإجراءات القانونية النهائية. (آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن بشأن الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين)

طالب لجوء: مصطلح عام لأي شخص يطلب الحماية الدولية. في بعض الدول، يتم استخدامه كمصطلح قانوني يشير إلى الشخص الذي تقدم بطلب للحصول على صفة اللاجئ أو الحصول على وضع الحماية الدولية التكميلية ولم يتلق بعد قرارًا نهائيًا بشأن مطالبته. ويمكن أن يشير أيضًا إلى الشخص الذي لم يقدم طلبًا بعد ولكنه قد ينوي القيام بذلك، أو قد يكون بحاجة إلى الحماية الدولية. لن يتم الاعتراف بكل طالب لجوء في نهاية المطاف كلاجئ، ولكن كل لاجئ هو في البداية طالب لجوء. ومع ذلك، لا تجوز إعادة طالب اللجوء إلى بلده الأصلي حتى يتم فحص طلب اللجوء الخاص به في إجراء عادل، ويحق له الحصول على معايير دنيا معينة من المعاملة ريثما يتم تحديد وضعه. (معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات)

التواصل والشفافية: المشاركة للمعلومات المتسقة والمتعمدة في الوقت المناسب والدقيقة وذات الصلة بين مفوضية اللاجئين وشركائها والأشخاص الذين تعنى بهم. (التوجيه التشغيلي لمفوضية اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين)

ومن لم يعبر حدود الدولة المعترف بها دوليًا. ([معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات](#))

التعلم التنظيمي والتكيف: القياس العام للأداء التنظيمي فيما يتعلق بالمساءلة تجاه النازحين قسرًا وعديمي الجنسية. ويمكن قياس ذلك والإبلاغ عنه على المستوى الإستراتيجي، وفي بالتزام المفوضية بالمساءلة التنظيمية في القيادة والحوكمة. ([إرشادات عملية بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية](#))

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة: أي شخص يحتاج إلى مساعدة محددة الهدف لكي يتمتع بكامل حقوقه الإنسانية. الأطفال (خاصة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم)، وضحايا الاتجار، والنساء المعرضات للخطر، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة هم من بين المجموعات التي غالبًا ما تكون لها احتياجات خاصة. ([معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات](#))

اللاجئ: أي شخص يستوفي معايير الأهلية بموجب تعريف اللاجئ المعمول به، على النحو المنصوص عليه في الصكوك الدولية أو الإقليمية الخاصة باللاجئين، بموجب ولاية مفوضية اللاجئين، أو في التشريعات الوطنية. ([معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات](#))

العائد: لاجئ سابق عاد من البلد المضيف إلى بلده الأصلي أو مكان إقامته المعتادة السابق، بشكل عفوي أو بطريقة منظمة، بهدف البقاء هناك بشكل دائم ولم يتم دمجهم بشكل كامل بعد. ويشمل العائدون أولئك العائدين كجزء من تفعيل شروط التوقف الواردة في اتفاقية عام 1951 وما يعادلها على المستوى الإقليمي. وتتولى المفوضية السامية مهمة توفير الحماية والحلول للعائدين باعتبارهم لاجئين سابقين. ([معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات](#))

الشكاوى الحساسة: ترتبط الشكاوى الحساسة عادةً بسلوك الموظفين أو أي مشكلة قد يخشى مقدم الشكاوى من الاتهامات المتبادلة أو الإيذاء بسببها. ([إرشادات عملية بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين الخاص بالمفوضية](#))

الأشخاص عديمو الجنسية: الشخص الذي لا تعتبره أي دولة مواطنًا بموجب قانونها، إما لأنه لم تكن لديه جنسية قط، أو لأنه فقدتها دون الحصول على جنسية جديدة. ([معجم المفوضية الرئيسي للمصطلحات](#))

شكر وتقدير

مستشارو الأمم المتحدة: أندريا كاستورينا (رئيس قسم الحماية بين الجنسين والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، برنامج الأغذية العالمي)، فاطمة يونس (المستشار الإقليمي الخاص بالفئات العمرية والنوع الاجتماعي والتنوع، برنامج الأغذية العالمي)، هيجيونغ يو (منسق الحماية، المنظمة الدولية للهجرة في العراق)، باتريشيا موتشيبي (أخصائية إقليمية في المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والمشاركة المجتمعية، اليونيسف)، روبرت أوديامبو (المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم) منسق المنظمة الدولية للهجرة في العراق)، سلمى السيد (مسؤولة سياسة الاتصال الإقليمية ودعم الأزمات، المكتب الإقليمي للمنظمة الدولية للهجرة)، شيرلي أوديرو (الحماية والمساواة بين الجنسين والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، برنامج الأغذية العالمي).

المقر الرئيسي لمفوضية اللاجئين ومستشارو المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: برناديت كاستل هولنجسورث (نائب مدير إدارة الحماية الميدانية في إدارة الحماية الدولية)، أنا تومي بيريس (خدمة DER الرقمية)، يارا معاصري (خدمة البيانات العالمية)، ليليانا سورينتينو (خدمة السياسة والقانون في إدارة الحماية الدولية)، تمار سوزان جوانيان، دائرة الحماية الميدانية في إدارة الحماية الدولية) رويدا ماتيتي (خدمة الحماية الميدانية (DIP) ويندي تيبا (DER للاتصالات)، عامر الناصر (مركز التجارة الدولية)، هيلينا بيس (الاتصالات)، هيلاري بومان (التسجيل وإدارة الهوية)، جوليا كليمنت (الشراكة والتنسيق)، كليم الرحمن (إدارة المعلومات)، كاميني كارليكار (التسجيل وإدارة الهوية)، خليل إبراهيم (إدارة المعلومات)، مهريز أجاز (مراقبة البرامج)، نهى عبد الله (إدارة المعلومات)، رشا بطارسة (النقد)، شيرزود زيرزانوف (البرنامج)، إلسا بوسكيت (العنف القائم على النوع الاجتماعي)، سولجي أوه (الابتكار)، باتريشيا البييني (النزاهة).

تم تطوير مجموعة أدوات برنامج المساعدة على الوصول لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من قبل خدمة الحماية (MPS) التابعة للمكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التابع للمفوضية بالتشاور مع الشركاء والمجتمعات. وقد تم تمويل المشروع من قبل شراكة الآفاق التابعة لوزارة الخارجية الهولندية. أشرفت على تنسيق وصياغة والإشراف على مجموعة الأدوات أنا بيلين أنجويتا أرجونا، كبيرة مسؤول الحماية القائم، مع مدخلات من المستشارين الفنيين للقطاع على المستويين الإقليمي والعالمي. نحن ممتنون بشكل خاص لمشاركة ستيفاني جروس (كبير منسقي الحماية، خدمة الحماية) وكيمون يونانديس (مستشار المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، خدمة الحماية). وتوجه بالشكر إلى ما يلي:

أعضاء المجموعة المرجعية لمساءلة الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: علي نويهض (مكتب المفوضية في المملكة العربية السعودية)، الكيلاني المليتي (مكتب المفوضية في ليبيا)، عقيل شانون (مكتب المفوضية في اليمن)، أناسيا جورجوبولو (مكتب المفوضية في موريتانيا)، كارول السيد (مكتب المفوضية في لبنان)، حسن محمد (مكتب المفوضية في الأردن)، إيسيل جوكسيل (مكتب المفوضية في ليبيا)، ماريون ليسور (مسؤولة الحماية، مكتب المفوضية في اليمن)، مارتا بيليني (مسؤولة الحماية، مكتب المفوضية في العراق)، مروة سلامة (مكتب المفوضية في الإمارات العربية المتحدة)، ماسيليا غيزيم (مكتب المفوضية في الجزائر)، نغم سليمان (مساعدة المفوضية في الجمهورية العربية السورية)، ناهية مشيك (مكتب المفوضية في لبنان)، نعيمة زغريوي (مكتب المفوضية في موريتانيا)، رحاب عثمان خليفة (مكتب المفوضية في الجمهورية العربية السورية)، رون بيليج (مكتب المفوضية في إسرائيل)، ساندرا فلوريس (مكتب المفوضية في المغرب)، سارة بالسين (مكتب المفوضية في لبنان)، صوفيا تيكيدو (مكتب المفوضية في ليبيا)، ثريا صالح (مكتب المفوضية في اليمن)، فيكتوريا شيبيرد (مكتب المفوضية في تركيا)، أوموت سيفيتسيوغلو (مكتب المفوضية في تركيا)، أرشيد ميلاد (مصر).

تعد مجموعة الأدوات هذه وثيقة حية يمكن الاستشهاد بها ونسخها بحرية للأغراض الأكاديمية أو التعليمية أو غيرها من الأغراض غير التجارية دون الحصول على إذن مسبق من مفوضية اللاجئين، بشرط ذكر المصدر والمؤلف. من المتوقع أن تقوم العمليات والشركاء بوضع التوجيهات المقدمة في هذه الوثيقة في سياقها لتلبية احتياجاتهم المحددة.

المكتب الإقليمي لمفوضية اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (في عمان، الأردن) / تشرين الأول / أكتوبر 2023 (خدمة الحماية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)



UNHCR
The UN Refugee Agency
المفوضية السامية للأمم
المتحدة لشؤون اللاجئين