

قوة الإنسانية
مجلس مندوبي الحركة الدولية
للمصليب الأحمر والهلال الأحمر
٨ ديسمبر ٢٠١٩، جنيف



AR

CD/19/XX
الأصل: بالإنجليزية
للاطلاع

مجلس مندوبي

الحركة الدولية للمصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، سويسرا
8 ديسمبر 2019

التزامات مكونات الحركة في مجال
التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

مشروع القرار الأولي

وثيقة من إعداد
اللجنة الدولية للمصليب الأحمر
والاتحاد الدولي لجمعيات المصليب الأحمر والهلال الأحمر
بالتشاور مع الجمعيات الوطنية للمصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، يوليو 2019

مشروع القرار الأولي

التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

إن مجلس المندوبين،

إذ يعيد التأكيد على أن مبرر وجود الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، بصفتها شبكة إنسانية دولية تضم 80 مليون شخص، هو منع وتخفيف معاناة الأشخاص المعرضين للكوارث والنزاعات والمشكلات الصحية والاجتماعية والمتضررين منها،

وإذ يؤكد مجددًا قبول الحركة بالمساءلة أمام المستضعفين والمتضررين في ما تبذله من جهود لتقديم الدعم والمساعدة، دون تحيز ودون تمييز، من أجل تلبية احتياجاتهم وحماية كرامتهم وصونهم،

وإذ يسلم بأن المستضعفين والمتضررين من الأزمات يمتلكون معرفة وفهمًا مباشرين للأوضاع التي يعانون منها، ولهم الحق في المشاركة في تصميم الأنشطة الإنسانية التي تهمهم، وتنفيذها واتخاذ القرارات الأخرى بشأنها،

وإذ يشدد على أن التفاعل مع المجتمعات المحلية وغيره من أشكال المشاركة الشاملة يساهم في وضع برامج إنسانية أنسب توقيتًا وأكثر أهمية وملاءمة وفعالية، وبناء الثقة والقرب من الأشخاص وأفراد المجتمعات المحلية الذين تقدم لهم الخدمات، والتأثير بصورة إيجابية على سلامة وأمن موظفي الحركة وعملياتها،

وإذا يؤكد مجددًا على أهمية التجميع المنهجي لوجهات نظر المستضعفين والمتضررين بشأن احتياجاتهم وأولوياتهم وأوجه الضعف التي يعانون منها وقدراتهم والاستجابة لها، والاستفادة من هذه الحصيلة في توجيه عملية اتخاذ القرارات،

وإذ يقر بتنوع الأفراد الذين يتشكل منهم أي مجتمع، وما به من ديناميات قوة قائمة وآخذة في التطور وأنماط إدماج أو إقصاء، والحاجة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لإدماج كل المجموعات في عمليات التفاعل مع المجتمعات المحلية بشكل متكافئ ومواءمة البرامج مع الاحتياجات وأوجه الضعف،

وإذ يشدد على أن التفاعل مع المجتمعات المحلية بفعالية يمكن المجموعات السكانية المختلفة من تبادل الرؤى أو الخبرات، وطرح الأسئلة أو توضيح التوقعات، والحصول على معلومات دقيقة ومهمة ويمكن ان تنقذ الأرواح، ومشاركة التعقيبات حول جودة وفعالية البرامج والعمليات،

وإذ يشيد بقدرات الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي)، واللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) وخبراتها وجهودها الحالية التي تبذلها لاعتقاد وتطبيق تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل أكثر منهجية في برامجها،

وإذ يقر بالالتزامات الحالية للحركة بتعزيز المساءلة أمام المستضعفين والمتضررين والتفاعل معهم، ومن ذلك مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال الإغاثة في حالات الكوارث، والتعهدات التي قطعها الاتحاد الدولي واللجنة الدولية في إطار الصفقة الكبرى بغية التعاون بطريقة أكثر تنسيقاً لتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بما في ذلك وضع آليات للمشاركة والتعقيب والاستجابة ونظام قوي لتحليل البيانات والمعلومات،

وإذ يدكر بأن حلقة العمل "من الأقوال إلى الأفعال: تفعيل مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة"، التي أقيمت ضمن فعاليات مجلس المندوبين لعام 2017، اختتمت بالدعوة إلى تبني نهج موحد للحركة وتوسيع نطاق الالتزامات المشتركة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة،

وإذ ينوه بالجهود المبذولة لوضع مجموعة من الالتزامات بالتشاور مع مختلف مكونات الحركة تستند إلى المبادرات الحالية أو الناشئة الرامية إلى تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتكملها،

- 1- يعتمد التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بصيغتها الملحق بهذا القرار؛
- 2- يشجع جميع مكونات الحركة على التفاعل مع الأشخاص المستفيدين من خدماتها، والخضوع للمساءلة أمامهم بطريقة تتسق مع التزامات مكونات الحركة؛
- 3- يدعو الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية إلى التعاون لتعزيز القدرات الفردية والجماعية حتى يتسنى لها التفاعل مع الأشخاص المستفيدين من خدماتها والخضوع للمساءلة أمامهم بشكل متنسق؛
- 4- يطالب الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية بتبادل المعارف المكتسبة والدروس المستخلصة من الجهود المبذولة لاعتقاد وتنفيذ هذه الالتزامات بغية مواصلة تحسين تفاعل الحركة مع المستضعفين والمتضررين وخضوعها للمساءلة أمامهم، وبذلك تتحسن نتائج العمل الإنساني؛
- 5- يوصي بقيام الاتحاد الدولي واللجنة الدولية بدمج الالتزامات في الأدوات والعمليات القائمة في مجال التقييم الأولي للقدرات، والتطوير التنظيمي، والتخطيط، والرصد والتقييم النهائي، والتنسيق والتعاون؛

6- يوصى بقيام الجمعيات الوطنية التي تقدم الدعم والمساعدة للجمعيات وطنية أخرى بإدماج هذه الالتزامات في استراتيجياتها المتعلقة بالتعاون، وبخاصة عند دعم الاستجابة في حالات الطوارئ؛

7- يدعو مكونات الحركة إلى تقديم تقارير إلى مجلس المندوبين لعام 2021 حول التقدم المحرز والإنجازات المحققة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية المستفيدة من خدماتنا والخضوع للمساءلة أمامها، بما يتفق مع التزامات مكونات الحركة المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

ملحق: التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

مقدمة

قامت اللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) والاتحاد الدولي للجمعيات الصليب الأحمر (الاتحاد الدولي)، بالتشاور مع الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، بوضع الالتزامات والإجراءات الدنيا التالية كملحق لقرار مجلس المندوبين لعام 2019 "التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة".

ترمي الالتزامات والإجراءات الدنيا إلى موازنة الممارسات الحالية في الحركة وتنسيقها وضمان اتباع نهج متسق بشأن كيفية تفاعلنا مع الأشخاص والمجتمعات المحلية المستضعفين والمتضررين من الكوارث، مع الإقرار بالمهام والأدوار والمسؤوليات والقدرات الخاصة للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية. وتتضمن الالتزامات إطار قياس مقترحاً يحدد النتائج والمؤشرات والمقاييس المعيارية لاستخدامها في رصد التقدم التي تحرزها الحركة في التنفيذ واعداد التقارير بشأنه.¹

القسم الأول: النطاق والتعريفات والمسوغات

النطاق

القصود من الالتزامات هو أن تلتزم جميع منظمات الحركة وتكون قابلة للتطبيق فيها، سواء أكانت هذه المنظمات تتولى الاستجابة لحالات طوارئ قصيرة الأجل أو برامج طويلة الأجل أو تقدم خدمات ومساعدات أخرى تتضمن تفاعلاً مباشراً مع الأشخاص والمجتمعات. والإجراءات المرافقة هي تدابير تهدف إلى تعزيز المساءلة وتحسينها على المستويات كافة:

- فروع الجمعيات الوطنية ومقراتها الرئيسية
- برامج وعمليات الاتحاد الدولي واللجنة الدولية الوطنية والإقليمية والعالمية
- الحالات الأخرى التي تعمل فيها إحدى منظمات الحركة أو أكثر و/أو شركاء خارجيين لتحقيق أهداف مماثلة، وتقدم المساعدة للمجتمعات مماثلة.

التعريفات

وضعت جمعيات وطنية عديدة والاتحاد الدولي واللجنة الدولية سياسات خاصة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أمام المتضررين، إلا أن الحركة ما تزال تفتقر إلى تعريف موحد وفهم مشترك لهذه المفاهيم وكيفية إدماجها في البرامج والعمليات. وتقوض هذه النهج غير المنسقة والمتباينة القدرة على العمل المشترك في إطار الحركة لإدماج احتياجات وشواغل وأولويات ومساهمات الأشخاص والمجتمعات المحلية في السياسات والخطط وعمليات اتخاذ القرارات، سواء أكان ذلك على مستوى الفرع أو المجتمع المحلي، أو في البرامج والعمليات واسعة النطاق التي تشارك فيها منظمات متعددة داخل الحركة.

¹ يركز مشروع الوثيقة هذا على دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وهو وثيقة معلومات أساسية مقدمة إلى مجلس المندوبين لعام 2019 تدعم هذا القرار. إلى جانب المشاورات الموسعة مع الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية والإسهامات المقدمة منها. وتدعو هذه الجهات إلى مواصلة التعليق على هذا المشروع بحيث تضمن أن القرار النهائي لمجلس المندوبين يعكس أولويات الحركة وطموحها في ما يتعلق بتحسين وتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

وتقترح التعريفات التالية التي تستند إلى المصطلحات المستخدمة حاليًا في الحركة، وكذلك المفاهيم المستخدمة والمتفق عليها خارج نطاقها، سعيًا لمعالجة هذه القضية. وستساعد التعريفات في ضمان **بلورة فهم مشترك وأكثر اتساقًا** للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. ويحظى هذا الأمر بأهمية خاصة عند وضع البرامج والعمليات وتنفيذها بالتعاون مع الأشخاص والمجتمعات، وكذلك في حالة التعاون والتنسيق داخل الحركة، وأنشطة المناصرة، وعمليات بناء القدرات والتطوير التنظيمي.

المساءلة أمام المتضررين تشير إلى المسؤولية المتبادلة التي تضطلع بها جميع مكونات الحركة لاستخدام سلطتها ومواردها بصورة أخلاقية ومسؤولة من أجل **وضع مصالح الأشخاص والمجتمعات المحلية في صلب عملية اتخاذ القرارات**، وضمان أن يؤدي العمل الإنساني إلى تحقيق أفضل **المحصلات والنتائج** الممكنة لصالحهم، مع حماية وصون **حقوقهم وكرامتهم**، وزيادة قدرتهم على **الصمود** أمام الأزمات التي ستقع في المستقبل.

التفاعل مع المجتمعات المحلية يشير إلى العمليات المستخدمة للتفاعل والتواصل مع **الأشخاص والمجتمعات المحلية بشكل منهجي** بغية تحسين فهم احتياجاتهم وأوجه ضعفهم وقدراتهم المتنوعة؛ وجمع تعقيباتهم وإسهاماتهم بخصوص أولوياتهم وتفضيلاتهم، والاستجابة لها والتصرف بناءً عليها؛ وإتاحة إمكانية الوصول والفرص لهم بشكل آمن ومتكافئ للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرارات التي تمسهم، بهدف ضمان فعالية الأعمال التي يضطلع بها الصليب الأحمر والهلال الأحمر واتساعها بالشمول والخضوع للمساءلة من منظور **الأشخاص والمجتمعات المحلية ذاتهم**.

الأشخاص والمجتمعات المحلية يشيرون إلى أي مجموعة سكانية مستضعفة أو معرضة للخطر أو متضررة من كوارث تهدف الحركة إلى خدمتها دون تمييز وحسب احتياجاتها بما يتوافق مع المبادئ الأساسية. ويتطلب ذلك الاعتراف بالدور الذي يلعبه النوع الاجتماعي والعمر والتنوع والديناميات الاجتماعية والاقتصادية وديناميات القوة في زيادة وتيرة المخاطر وأوجه الضعف والتهميش التي تعاني منها بعض المجموعات السكانية في مجتمع ما وفهم هذا الدور، كما يشير ضمناً إلى المسؤولية عن اتخاذ التدابير اللازمة لإتاحة الوصول الآمن والشامل والمتكافئ إلى الدعم والمساعدة.

وفي حين أن التركيز ينصب أساسًا على تحسين المساءلة أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية الأشد ضعفًا وتضررًا ممن تستهدفهم البرامج والعمليات بشكل مباشر، يمكن تطبيق هذه الالتزامات أيضًا على الأشخاص الآخرين الذين يتم التواصل معهم بطريقة غير مباشرة من خلال الإجراءات وأنشطة المناصرة التي تباشرها الحركة.

المسوغات

تضع المبادئ الأساسية على عاتقنا الالتزام بالعمل على منع المعاناة الإنسانية وتخفيفها في حالات الأزمات، وتقديم المساعدة دون تمييز وحسب ما تقتضيه الاحتياجات. وهذا هو الأساس الذي تقوم عليه **المساءلة الفردية والجماعية أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين نسعى إلى مساعدتهم**.

وتعزز مدونة قواعد السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال الإغاثة في **حالات الكوارث** وبيانات السياسات الأخرى هذا الواجب، حيث تدعو الحركة إلى **وضع الأشخاص والمجتمعات المحلية المستضعفين في صلب العمل الإنساني وأنشطة المناصرة**. ويعني هذا أيضًا انتهاج طرق في العمل تحترم الثقافة والتفضيلات

والتنوع على المستوى المحلي، وتعزز حق الأشخاص في الاطلاع على القرارات التي تمس حياتهم والمشاركة في اتخاذها وإبداء الرأي فيها. ويعني ذلك أيضًا ضمان أن تسفر البرامج والعمليات عن نتائج ومحصلات تعود بالفائدة عليهم.

التفاعل مع المجتمعات المحلية – إن طريقة تواصلنا مع الأشخاص الذين تقدم لهم خدماتنا – مسألة مهمة للغاية في سبيل الوفاء بالالتزامات المتعلقة بالمساءلة. ويشكل التفاعل المنتظم مع الأشخاص والمجتمعات المحلية وإدماج تعقيباتهم وإسهاماتهم في مراحل البرامج والعمليات، من تقييم أولي وتصميم وتنفيذ ورصد، عنصراً أساسياً يضمن فعالية أعمالنا وخضوعها للمساءلة.

وإن الإدماج المنهجي للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عمليات اتخاذ القرارات للبرامج والعمليات وقياس النتائج يمكن أن يساعد الحركة على الآتي:

- فهم احتياجات المجتمعات بخصوص المساعدة وأولوياتها وتفضيلاتها ومعالجتها، ومعالجة القضايا المتعلقة بديناميات القوة والنوع الاجتماعي والتنوع والإدماج وكيفية تأثيرها على أوجه الاستضعاف
- إتاحة إمكانية الوصول العادل والمتكافئ إلى مساعدات والخدمات المناسبة والمهمة
- تحديد المخاطر وإدارتها والتخفيف من حدتها، بما في ذلك شواغل المجتمعات المحلية بشأن الأمن والحماية
- تمكين الأشخاص والمجتمعات المحلية لتصبح قادرة على التفاعل والمشاركة بشكل نشط في عمليات اتخاذ القرارات
- الحد من أوجه الضعف ورفع القدرات وتعزيز القدرة على الصمود
- زيادة مستوى رضا الأشخاص والمجتمعات المحلية عن طريقة تصميم البرامج والعمليات وتنفيذها
- تحسين جودة نتائج البرامج والعمليات وفعاليتها واستدامتها من منظور الأشخاص والمجتمعات المحلية ذاتهم
- تعزيز الثقة والشفافية والاحترام في العلاقات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية.

ستساعد هذه الالتزامات والإجراءات الدنيا في توحيد الممارسات الجيدة وتكرار اتباعها، وضمان استمرارية التعلم وإدخال التحسينات على طريقة تفاعل الحركة مع الأشخاص والمجتمعات المحلية المستفيدين من خدماتنا، وخضوعها للمساءلة أمامهم.

القسم الثاني: الالتزامات والإجراءات الدنيا

يحدد هذا القسم سبعة التزامات والإجراءات الدنيا الموصى بها والرامية إلى تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتحسينها على صعيد الحركة بحلول 2023. وسيعزز اعتماد هذه الالتزامات والإجراءات وتنفيذها بطريقة منهجية المساءلة الفردية والجماعية أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين تقدم لهم الخدمات. وسيساعد ذلك في ضمان أن تحقق برامجنا وعملياتنا نتائج أفضل جودة وأكثر فعالية لهؤلاء الأشخاص والمجتمعات، مع حماية وصون حقوقهم وكرامتهم.

الالتزام الأول

تلتزم جميع منظمات الحركة بمنح أولوية للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدماجه في استراتيجياتها، وسياساتها، وإجراءاتها.

بجول 2023، تعتمد جميع منظمات الحركة:

- اعتماد التزام سياسي محدد (أو إدماجه في أطرها السياسية القائمة) بوضع الأشخاص والمجتمعات المحلية في صلب الإجراءات وأنشطة المناصرة التي تباشرها، وإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في برامجها وعملياتها
- الإشارة إلى التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدماجهما في السياسات والاستراتيجيات والإجراءات الأخرى ذات الصلة؛ مثل تلك المتعلقة بإدارة الكوارث، والرعاية الصحية، والحماية، والاتصالات، والموارد البشرية
- ضمان أن تشمل جميع وثائق التخطيط شرحًا واضحًا لكيفية إدماج إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ونتائجها ومؤثراتها في جميع مراحل البرامج والعمليات التي تنطوي على العمل مع الأشخاص والمجتمعات المحلية.

الالتزام الثاني

تلتزم جميع منظمات الحركة بإجراء تحليل منظم للسياق بغية فهم تنوع احتياجات الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين تسعى إلى خدمتهم ومساعدتهم وأوجه ضعفهم وقدراتهم، والتعامل معه.

بجول 2023، تعتمد جميع منظمات الحركة:

- تصميم جميع البرامج والعمليات استنادًا إلى تحليل للوضع والسياق، من أجل تحديد العوامل وديناميات القوة الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية و/أو الثقافية التي تزيد المخاطر وأوجه الضعف التي تواجهها الفئات المختلفة من الأشخاص في المجتمع المحلي، مع إيلاء اهتمام خاص لإدراج نُهج النوع الاجتماعي، والحماية، والإدماج، و«عدم إلحاق الضرر» في كل مرحلة من مراحل البرامج والعمليات
- اتخاذ تدابير من أجل حماية وصون خصوصية البيانات الشخصية وسريتها، بما في ذلك الحصول على الموافقة المستنيرة على المشاركة في البرامج والعمليات متى أمكن ذلك
- جمع بيانات مصنفة حسب الجنس، والعمر، وغير ذلك من معايير التنوع وتحليلها بانتظام، ورصد المخاطر المتعلقة بالحماية في جميع مراحل البرامج والعمليات وتقييمها، بغية توجيه عمليات صنع القرار.

الالتزام الثالث:

تلتزم جميع منظمات الحركة بتيسير توسيع نطاق مشاركة الأشخاص والمجتمعات المحلية، بمن في ذلك متطوعي الصليب الأحمر والهلال الأحمر، والاستفادة من معارفهم، ومهاراتهم، وقدراتهم في الأنشطة والبرامج والعمليات التي تُنفَّذ على مستوى الفروع.

بجول 2023، تعترم جميع منظمات الحركة:

- اتخاذ تدابير لاستشارة الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام من أجل تحديد أولوياتهم وتفضيلاتهم في ما يتعلق بتصميم البرامج والعمليات وتنفيذها، وإدماج هذه المعلومات في عمليات التخطيط وصنع القرار
- إدماج آليات لتسهيل التفاعل والمشاركة بشكل آمن وميسر ومتكافئ مع الأشخاص والمجتمعات المحلية في جميع مراحل البرامج والعمليات
- منح الأولوية للاستفادة من المعارف والمهارات والقدرات والموارد المحلية لدى تنفيذ البرامج والعمليات، بما في ذلك اعتماد تدابير لتخصيص التمويل والموارد، ونقل مسؤوليات صنع القرار إلى المجتمعات المحلية (بمن في ذلك متطوعو الصليب الأحمر والهلال الأحمر والهياكل الفرعية) حيثما كان ذلك ممكنًا ومناسبًا.

الالتزام الرابع:

تلتزم جميع منظمات الحركة بالاستماع إلى التعقيبات الواردة من الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين تهدف إلى تقديم خدماتها إليهم، والاستجابة لتلك التعقيبات والتصرف على أساسها بشكل منهجي.

بجول 2023، تعترم جميع منظمات الحركة:

- اتخاذ تدابير لاستشارة الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام بشأن الوسائل الموثوق بها والمفضلة لتقديم التعقيبات والإسهامات الأخرى، وتقديم الشكاوى حيال البرامج والعمليات، ويجب أن يكون ذلك جزءًا معتادًا في أنشطة التأهب
- إدماج تدابير مناسبة للسياق وآمنة وميسرة ومتكافئة في جميع مراحل البرامج والعمليات لجمع تعقيبات الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن مستوى رضاهم عن جودة الجهود التي تبذلها الحركة وفعاليتها وتفاعلهم معها، وتحليل هذه التعقيبات والتصرف على أساسها
- ضمان توثيق التعقيبات والإسهامات الواردة من الأشخاص والمجتمعات المحلية وتحليلها وتوجيهها إلى مستوى صنع القرار المناسب بانتظام، وتتبع أي إجراءات اتخذت أم لم تُتخذ نتيجة لذلك، وإعلام الأشخاص والمجتمعات المحلية بهذا، مع وضع إجراءات خاصة للتعامل مع قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين، أو أي قضايا حساسة أخرى.

الالتزام الخامس:

تلتزم جميع منظمات الحركة بتحقيق قدر أكبر من الشفافية في اتصالاتها بالأشخاص والمجتمعات المحلية الذين تهدف إلى تقديم خدماتها إليهم.

بجول 2023، تعترم جميع منظمات الحركة:

- اتخاذ تدابير من أجل التفاعل مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام لإطلاعهم على والتحقق من الغايات والأهداف؛ والأنشطة المخطط لها؛ ومعايير الاختيار في ما يتعلق بتلقي المساعدات؛ وآليات الحصول على مزيد من المعلومات أو تقديم التعقيبات والشكاوى بشأن البرامج والعمليات
- التشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام بشأن مصادر المعلومات وقنوات الاتصال الموثوق بها والمفضلة بالنسبة لهم، وتحديد أولويات احتياجاتهم من المعلومات، مع إيلاء اهتمام خاص للمسائل المتعلقة بالتنوع، واستنادًا إلى هذا، تصميم أنشطة تبادل المعلومات والاتصال الثنائي الاتجاه ذات الصلة، والشاملة، والميسرة، والمناسبة وتنفيذها
- التشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام من أجل اختبار أي معلومات، ورسائل تثقيفية أو رسائل تواصل، بما في ذلك حملات المناصرة وتغيير السلوك والتحقق منها، بغية ضمان أنها ملائمة ثقافيًا ووثيقة الصلة ومفهومة بالنسبة لجميع الفئات.

الالتزام السادس:

تلتزم جميع منظمات الحركة بتعزيز المعارف والمهارات والكفاءات في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على جميع المستويات، ودمج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عملها بشكل منهجي.

بحلول 2023، تعزز جميع منظمات الحركة:

- تخصيص الموارد البشرية والمالية والتقنية الكافية لإدماج أدوات وعمليات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي في جميع مراحل البرامج والعمليات
- منح الأولوية لتدابير تقديم المساعدة التقنية المستمرة، وبناء القدرات، وتبادل المعارف لموظفي الاتحاد الدولي واللجنة الدولية والجمعيات الوطنية ومتطوعيها، ولا سيما على مستوى الفروع والمجتمعات المحلية، باعتبار ذلك جزءًا من الاستراتيجيات العامة لتنمية الموارد البشرية على مستوى المنظمة
- تعيين منسق في فريق الإدارة العليا لرصد مبادرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات والإشراف عليها
- ضمان أن يشتمل الوصف الوظيفي للموظفين ذوي الصلة على مسؤولياتهم في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وأن يحدد مقاييس معيارية ومؤشرات أداء واقعية وقابلة للتحقيق
- تشجيع وتيسير تبادل المعارف، والتعلم في ما بين الأقران، وإنشاء منصة للممارسين داخل الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية وفي ما بينها، ومع الشركاء الخارجيين
- ضمان أن تحتوي تقييمات البرامج والعمليات على تدابير لاستشارة الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن تصوراتهم ومستوى رضاهم عن جودة وفعالية الأنشطة، وتفاعلهم وتأثيرهم طيلة دورة حياة البرنامج، بالإضافة إلى وجود تدابير لتشارك النتائج والتحقق منها معهم.

الالتزام السابع:

تلتزم جميع منظمات الحركة بتنسيق نهجها إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة عند العمل في السياقات ذاتها أو مع شركاء خارجيين، بغية تعزيز التماسك والاتساق، وتفاذي تكرار الجهود، وتحسين الفعالية والكفاءة.

بجول 2023، تعتزم جميع منظمات الحركة:

- الاشتراك في وضع وتنفيذ نهج موحدة إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات، بما يتسق مع استراتيجية الجمعية الوطنية المضيفة ورؤيتها، واستنادًا إلى أولويات المجتمعات المحلية وتفضيلاتها
- إنشاء واستخدام منصات وآليات موحدة للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، متى كان ذلك مناسبًا وممكنًا، على سبيل المثال: وضع آليات موحدة للحصول على التعقيبات، أو طرق موحدة لتعزيز تفاعل الأشخاص والمجتمعات المحلية مع عمليات صنع القرار ومشاركتهم فيها
- التزام الشفافية في تبادل المعلومات، والإسهامات، والتعقيبات، والبيانات، والتحليلات ذات الصلة الواردة من الأشخاص والمجتمعات المحلية مع الشركاء من أجل تحديد المشكلات ومعالجتها، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمسائل السرية، والأمن، والحماية.

القسم الثالث: قياس التقدم المحرز في التنفيذ

النتائج المتوقعة

يتوقف نجاح هذا القرار على مدى مراعاة وتطبيق كل مكون من مكونات الحركة لهذه الالتزامات المقطوعة في سياساتها وإجراءاتها. وسيطلب من مكونات الحركة رصد التقدم المحرز وتقديم تقرير عن ذلك إلى الاجتماع المقبل لمجلس المندوبين.

ومن ثم، يقترح القرار تبني إطار قياس للأداء لتقييم مدى مساهمة الالتزامات والقرارات المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في تعزيز جودة وفعالية برامج الحركة وعملياتها، وإخضاعها للمساءلة. ويحدد الإطار ثلاث نتائج مترابطة ومؤشرات للعمليات والنتائج ستنجح مجتمعة للحركة قياس التقدم الفردي والجماعي المحرز في تطبيق الممارسات الجيدة للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات، وتقييم هذا التقدم وإعداد التقارير عنه.

وبالرغم من تشجيع منظمات الحركة على مواءمة هذه النتائج والمؤشرات مع أنظمتها وعملياتها الخاصة، يوصى بتحقيق درجة من الاتساق حتى يتسنى تتبع وقياس مدى تنفيذ التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على صعيد الحركة.

النتائج والمؤشرات المقترحة للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

النتيجة 1:

- استخدام منظمات الحركة أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية وتعقيبات الأشخاص والمجتمعات باستمرار لتصميم وتنفيذ ومواءمة البرامج والعمليات مع احتياجاتهم وأولوياتهم وتفضيلاتهم، مع إيلاء اهتمام خاص بقضايا النوع الاجتماعي والعمر والتنوع.

المؤشرات:

- عدد البرامج/العمليات التي أدرجت رسمياً آليات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الخطط والميزانيات والإدارة وعمليات اتخاذ القرارات والرصد (مؤشر عملية)
- عدد البرامج/العمليات التي تتضمن أهدافاً و/أو أنشطة جرى تصميمها/تغييرها/مواءمتها حسب التعقيبات والإسهامات المقدمة من الأشخاص والمجتمعات المحلية (مؤشر عملية)
- عدد البرامج/العمليات التي تستخدم نهجاً منسقة (بما فيها الآليات المشتركة) لإدراج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في الحالات التي يعمل فيها عدد من أعضاء الحركة و/أو شركاء آخرين في السياق ذاته (مؤشر عملية)

النتيجة 2:

- شعور الأشخاص والمجتمعات بالرضا عن الفرص المتاحة للتأثير في عملية صنع القرار في جميع مراحل برامج/عمليات الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر (التقييم الأولي والتصميم والتنفيذ والرصد والتقييم النهائي).

المؤشرات:

- عدد ونسبة البرامج/العمليات التي تتضمن آليات كافية ومناسبة للتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية وإشراكهم طوال دورة حياة البرنامج/العملية (مؤشر عملية)
- عدد ونسبة الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين يشعرون بالرضا عن قدرتهم على التأثير في عملية صناعة القرار في جميع مراحل البرنامج/العملية (مؤشر نتيجة)

النتيجة 3:

- شعور الأشخاص والمجتمعات المحلية بالرضا عن برامج/عمليات الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر لأنها تلبى احتياجاتهم ذات الأولوية وتفضيلاتهم من الخدمات والمساعدة تلبية ملائمة.

المؤشرات:

- عدد ونسبة البرامج/العمليات التي تقوم بتقييم رضا الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام خلال جميع مراحل دورة حياة البرنامج/العملية (مؤشر عملية)
- عدد ونسبة الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين يشعرون بالرضا عن جودة وفعالية الخدمات والمساعدة المقدمة في جميع مراحل البرنامج/العملية (مؤشر نتيجة)

إن الغرض الرئيسي من مؤشرات النتائج هو استخلاص البيانات والأدلة من منظور الأشخاص المتضررين أنفسهم بشأن مدى مساهمة إجراءات الصليب الأحمر والهلال الأحمر في تلبية احتياجاتهم ذات الأولوية، وما إذا كانوا يشعرون بأنهم يمارسون تأثيراً على القرارات التي تمس حياتهم. ويتضمن ذلك مؤشرات حول تصورات الأشخاص والمجتمعات المحلية عن قدرتهم على تشكيل القرارات المتعلقة بتصميم وتنفيذ البرامج/العمليات والتأثير فيها، وعن مستوى رضاهم عن جودة المساعدة المقدمة.

وتتضمن كل نتيجة أيضاً مؤشرات عمليات ترمي إلى تقييم مدى تطبيق منظمات الحركة للأنظمة والعمليات المطلوبة لإدماج تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي في برامجها وعملياتها، وما إذا كانت هذه التدابير تلبّي توقعات الأشخاص والمجتمعات المحلية وتقدم النتائج التي يرغبون فيها. وسيواصل الاتحاد الدولي واللجنة الدولية التشاور مع الجمعيات الوطنية بخصوص أنسب الطرق لإدماج هذه النتائج والمؤشرات في عمليات الرصد والتقييم الحالية.

الأهداف والمقاييس المعيارية

يحدد إطار قياس الأداء هذا في النهاية الأهداف والمقاييس المعيارية للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة لغرض التحسين المستمر بمرور الوقت (عندما يسمح السياق بذلك). وتقدم هذه المقاييس المعيارية أمثلة حول كيفية تطبيق التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة خلال دورة حياة أي برنامج أو عملية. وترسي المقاييس المعيارية ثلاثة مستويات من الأداء:

- المستوى 1 (الأدنى): يحقق البرنامج/العملية المقاييس المعيارية الدنيا بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل إعلام الأشخاص والمجتمعات المحلية بالمعلومات والقرارات الأساسية حول البرنامج، وبقنوات إبداء التعقيبات وتقديم الشكاوى.
- المستوى 2 (المتوسط): يحقق البرنامج/العملية المقاييس المعيارية الدنيا ويعتمد تدابير إضافية للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل آليات جمع التعقيبات والشكاوى والاستجابة لها، وإقرار الخطط بالتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية.

○ **المستوى 3 (المتقدم):** يحقق البرنامج/العملية المقاييس المعيارية الدنيا والمتوسطة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ويعتمد تدابير إضافية، مثل الآليات التي تمكن الأشخاص والمجتمعات المحلية من المشاركة المباشرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبرنامج/العملية.

تتيح هذه المستويات الثلاثة للمقاييس المعيارية للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية بأن تعمل تدريجياً على تحقيق المستوى المتقدم من المقاييس المعيارية بمرور الوقت. ويمكن أن تشرع فرق البرامج والعمليات أو الفروع محدودة الخبرة والقدرة، في مجال تطبيق نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، في إدماج المقاييس المعيارية بدءاً من المستوى الأدنى والعمل تدريجياً على تحقيق المقاييس المعيارية الوسطى والمتقدمة متى سمحت الظروف بذلك. بينما يمكن للفرق الفروع الأخرى، التي تتمتع بقدرات وخبرة أكبر، تجاوز المستوى الأدنى والسعي لتحقيق المستويات الوسطى والمتقدمة من المقاييس المعيارية للأداء.

ويؤكد النطاق المتباين للمستويات وجود العديد من سياقات الأزمات التي يصعب فيها تنفيذ تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (مثلاً بسبب انعدام القدرة على الوصول وغياب الأمن أو محدودية القدرات والخبرة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة). وقد يتعذر تحقيق المستويات الوسطى والمتقدمة في تلك السياقات، لكن إذا تغير السياق وسمحت الظروف، يمكن أن تضع البرامج والعمليات أهدافاً أكثر طموحاً في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والسعي للتحسين المستمر بمرور الوقت.

وتمد المقاييس المعيارية أيضاً صانعي القرارات بالمعلومات الأساسية المطلوبة لدعم عمليات ضمان الجودة الداخلية التي تركز على مدى النجاح في إدماج تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جميع مراحل البرامج/العمليات. ويعود هذا بالفائدة على عملية صنع القرارات الإدارية والتعلم داخلياً، ورفع التقارير للجهات المانحة وأصحاب المصلحة الآخرين الخارجيين.

المقاييس المعيارية للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في مراحل إدارة البرامج/العمليات

النتيجة 1:

- استخدام منظمات الحركة أدوات التفاعل مع المجتمعات المحلية وتعليقات الأشخاص والمجتمعات باستمرار لتصميم وتنفيذ ومواءمة البرامج والعمليات مع احتياجاتهم وأولوياتهم وتفضيلاتهم، مع إيلاء اهتمام خاص بقضايا النوع الاجتماعي والعمر والتنوع.

التقييم الأولي والتخطيط	الرصد والتنفيذ	التقييم والتعلم
م-1 خطط البرامج/العمليات تتضمن شرحاً للتدابير المزمع اتخاذها لدعم التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات تستعرض بانتظام تعقيبات الأشخاص والمجتمعات المحلية كجزء من عمليات الإدارة (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات تجري تحليلاً للاتجاهات العامة للتعقيبات والاستجابات الإدارية لها خلال تنفيذ أي برنامج/عملية بغرض توجيه مراحل تصميم البرامج/العمليات المستقبلية (المستوى الأدنى).
م-2 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية حول أولوياتهم وتفضيلاتهم بشأن المساعدة، وعمليات التواصل، وآليات التعقيبات والمشاركة (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تستجيب للتعقيبات وتتصرف على أساسها في إطار الجداول الزمنية والقنوات المتفق عليها، وتكيف الأنشطة تبعاً لذلك (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تتبادل نتائج التحليلات وتتحقق من صحتها مع الأشخاص والمجتمعات المحلية (المستوى المتوسط).
م-3 فرق البرامج/العمليات تقوم بإشراك الأشخاص والمجتمعات المحلية في تصميم البرنامج/العملية وآليات إبداء التعقيبات والاستجابة (المستوى المتقدم).	م-3 فرق البرامج/العمليات تحيط الأشخاص والمجتمعات المحلية علمًا بانتظام بكيفية النظر في تعقيباتهم أو معالجتها، وتتعاون معهم للتحقق من صحة التعديلات المدخلة على المشروعات (المستوى المتقدم).	م-3 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية لإعداد التوصيات بشأن كيفية تحسين آليات إبداء التعقيبات ومعالجة القضايا العالقة، بهدف توجيه البرامج/العمليات المستقبلية (المستوى المتقدم).

النتيجة 2:

- شعور الأشخاص والمجتمعات بالرضا عن الفرص المتاحة للتأثير في عملية صنع القرار في جميع مراحل برامج/عمليات الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر (التقييم الأولي والتصميم والتنفيذ والرصد والتقييم النهائي).

التقييم الأولي والتخطيط	الرصد والتنفيذ	التقييم والتعلم
م-1 فرق البرامج/العمليات تحيط الأشخاص والمجتمعات المحلية علمًا بالأهداف والأنشطة المقررة في المشروعات (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات تحيط الأشخاص والمجتمعات المحلية علمًا بانتظام بالأنشطة المقررة والقنوات المتاحة لإبداء التعقيبات (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات تحيط الأشخاص والمجتمعات المحلية علمًا بأنشطة الإغلاق والأنشطة الانتقالية في الوقت المناسب (المستوى الأدنى).
م-2 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية حول الاحتياجات ذات الأولوية والتفضيلات عند تقديم المساعدة (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تتصرف على أساس التعقيبات وتتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن تصميم الأنشطة وآليات التنفيذ (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن أنشطة الإغلاق والأنشطة الانتقالية المقررة، وتتعاون معهم للتحقق من صحة الخطط الموضوعة (المستوى المتوسط).
م-3 الأشخاص والمجتمعات المحلية و فرق البرامج/العمليات يشتركون معًا لوضع أهداف وأنشطة البرامج/العمليات وآليات المشاركة في عملية صنع القرارات (المستوى المتقدم).	م-3 الأشخاص والمجتمعات المحلية يشاركون بشكل مباشر في إدارة ورصد أنشطة البرامج/العمليات مع فرق البرامج/العمليات (المستوى المتقدم).	م-3 الأشخاص والمجتمعات المحلية و فرق المشروعات يشتركون معًا لتحديد أنشطة إغلاق البرامج/العمليات والأنشطة الانتقالية في هذا الصدد (المستوى المتقدم).

النتيجة 3:

- شعور الأشخاص والمجتمعات المحلية بالرضا عن برامج/عمليات الصليب الأحمر أو الهلال الأحمر لأنها تلبي احتياجاتهم ذات الأولوية وتفضيلاتهم من الخدمات والمساعدة تلبية ملاءمة.

التقييم الأولي والتخطيط	الرصد والتنفيذ	التقييم والتعلم
م-1 فرق البرامج/العمليات تحيط الأشخاص والمجتمعات المحلية علمًا بالآليات المقررة لجمع بيانات مستوى الرضا (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات ترصد وتحلل بانتظام مستوى رضا الأشخاص والمجتمعات المحلية عن جودة وفعالية أنشطة البرامج/العمليات (المستوى الأدنى).	م-1 فرق البرامج/العمليات تجري تحليلًا في نهاية المشروع عن الاتجاهات العامة لرضا الأشخاص والمجتمعات المحلية عن جودة وفعالية الاستجابات خلال فترة البرنامج/العملية (المستوى الأدنى).
م-2 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن تصميم آليات رصد مستوى الرضا، وتتعاون معهم للتحقق من صحة الخطط الموضوعة (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية حول النتائج المستخلصة من بيانات رصد مستوى الرضا، وتتعاون معهم للتحقق من صحة هذه النتائج (المستوى المتوسط).	م-2 فرق البرامج/العمليات تتبادل نتائج التحليلات وتتحقق من صحتها مع المجتمعات المحلية (المستوى المتوسط).
م-3 الأشخاص والمجتمعات المحلية و فرق المشروعات يشتركون معًا لتحديد آليات رصد مستوى الرضا ومعايير الجودة المتعلقة بتقييم مستوى الرضا (المستوى المتقدم).	م-3 الأشخاص والمجتمعات المحلية و فرق المشروعات يشتركون معًا لتحليل بيانات مستوى الرضا وتفسيرها (المستوى المتقدم).	م-3 فرق البرامج/العمليات تتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية لتحديد الدروس المستخلصة ووضع التوصيات بغرض تحسين جودة وفعالية البرامج/العمليات، وتوثيق ذلك لتوجيه البرامج/العمليات المستقبلية (المستوى المتقدم).