

الهدف

دعم المجموعات والوكالات والمنظمات على تحقيق ورصد الالتزامات الجماعية بالمساءلة أمام المتضررين والمجتمعات.

لمحة عامة

المساءلة أمام المتضررين والحماية تكملان بعضهما ويعزز بعضهما بعضا. المساءلة أمام المتضررين تساعد على تحسين نتائج الحماية، كما أنها تعزز وصولا شاملا وعادلا وهدافا لاتخاذ القرارات والبرمجة والخدمات.

المساءلة أمام الأشخاص المتضررين (AAP) هي التزام نشط من العاملين في المجال الإنساني لاستخدام الصلاحيات بشكل مسؤول وذلك بمراعاة وقبول مبدأ المسائلة من وتحمل المسؤولية أمام المتضررين الذين يسعى العاملون في المجال الإنساني لخدمتهم. ومن مسؤولية كل منظمة إنسانية أن تُشرك المجتمعات وأن تكون مسؤولة أمام المتضررين الذين تخدمهم.

ويفعل هذا الإطار المساءلة من خلال اشراك المجتمع، سيما عبر توفير المعلومات والمشاركة ومكونات الملاحظات و يوفر خيارات مختلفة للمنظمات الإنسانية لتلتزم بها في عملها.¹

وبينما يستهدف النص المشاريع، يتمثل دور المجموعة في ضمان أن شركاء المجموعة ملتزمون بتفعيل المساءلة على مدار دورة البرامج الإنسانية. وتدعم المجموعة المشاريع لتحقيق أو المحافظة على أعلى مستوى في إطار العمل و ذلك بدعم من الخدمات المشتركة لمجموعة العمل حول المشاركة المجتمعية ومجموعة العمل حول التقييم / الرصد.

دور مجموعة العمل حول المشاركة المجتمعية

كألية خدمات مشتركة، يتمثل دور مجموعة العمل حول المشاركة المجتمعية في:

- توفير التدريب على حساسية الصراع وكيفية الاستجابة المناسبة للملاحظات / الشكاوى.
- مراقبة نظرة المجتمع للاستجابة وتحديد قنوات الاتصال المفضلة وتحديد الرسائل الرئيسية الموجهة للمجتمعات.
- دعم آليات تقديم الملاحظات والشكاوى وآليات الشكاوي PESA.

كيفية استخدام إطار العمل

1- تحديد خط الأساس لسنة 2017 عن طريق تصنيف المستوى الحالي لكل مكون وكتابة تعليقات عن السبب.

2- تحديد المستوى المستهدف في 2017 لكل مكون.

3- تقديم الاجراءات الرئيسية لتحقيق هدف 2017.²

إعداد التقارير والرصد

تقدم المجموعات تقريرا عن إطار العمل هذا كجزء من تقرير الرصد الدوري الربع سنوي. وباستخدام ادوات المجموعة للإبلاغ الذاتي (المرفق 1)، تقيم المجموعات أداء مشاريع خطة الاستجابة الإنسانية وتقديم أمثلة لدعم التقييم الذاتي. إذا لم يصل المكون إلى المستوى 3، يطلب من المجموعات تقديم تفاصيل عن التحديات التي واجهتها، والإجراءات المقترحة للوصول إلى المستوى 3 وتحديد مجالات الدعم.

¹ استخدمت المجموعة الفرعية لحماية الطفل إطار عمل المساءلة أمام الأشخاص المتضررين في عام 2016 و أبلغت عن استحداث إطار العمل هذا.
² تمثل الوثيقة "إجراءات مقترحة لفرق التنسيق بالمجموعات لتعزيز المساءلة أمام المتضررين والحماية في دورة برنامج العمل الإنساني" مرجعا مفيدا لتحديد الإجراءات.

إطار المساءلة المتعلق بخطة الاستجابة الانسانية لليمن 2017

اليمن 2017 إطار المساءلة

المكون	المستوى 0	المستوى 1	المستوى 2	المستوى 3
توفير المعلومات للجمهور	توفر لمحة عامة عن المشروع تعطي معلومات أساسية عن المشروع، بما في ذلك الأهداف والفئة المستهدفة. يوفر موظفو المشروع معلومات عن المشروع شفاهيا / أو بشكل غير رسمي.	تقدم معلومات المشروع الأساسية علنا. وهذا يشمل الأهداف والأنشطة المخطط لها ومعايير استهداف المستفيدين باللغتين العربية والإنجليزية.	يتم توفير تحديثات المشروع بانتظام (رصد التقدم المحرز) علنا، وذلك باستخدام وسائل الاتصال التي تفضلها المجتمعات. رسائل مصممة لذوي الاحتياجات الخاصة. تتضمن الرسائل كيفية معالجة المشاريع للملاحظات والشكاوى الواردة، فضلا عن رصد النتائج.	يتم توفير تحديثات المشروع بانتظام علنا وإتاحتها بسهولة للمجتمعات المتضررة وضمان وصول الجميع إلى المعلومات. تتضمن الرسائل كيفية معالجة المشاريع للملاحظات والشكاوى الواردة، فضلا عن رصد النتائج. يتحقق المشروع من ما إذا كانت المعلومات المقدمة مناسبة ومفهومة من قبل السكان المحليين.
إشراك المجتمع في صنع القرار	تم إبلاغ المجتمعات المتضررة بعملية التخطيط.	يدعم المشروع القدرات الموجودة لدى السكان المتضررين وبالعلاج الثغرات التي تم تحديدها في القدرات.	تم التحقق من المشروع مع أفراد المجتمع.	يشارك أفراد المجتمع في آليات التصميم والرصد / التقييم.

إطار المساءلة المتعلق بخطة الاستجابة الانسانية لليمن 2017

المكون	المستوى 0	المستوى 1	المستوى 2	المستوى 3
التعلم من الملاحظات والشكاوى الواردة	المشروع يشجع ورود ملاحظات المتضررين، بشكل غير رسمي. يجمع المشروع هذه المعلومات خلال التبادلات غير الرسمية أثناء التنفيذ. يوفر المشروع تقريراً دورياً لمنسق/ي المجموعة .	يضمن المشروع أن هناك وقت مخصص لتلقي الملاحظات / الشكاوى. كل الملاحظات / الشكاوى تتلقى رداً رسمياً. تشارك الملاحظات /الشكاوي المجمعّة مع مجموعة العمل الخاصة بالمشاركة المجتمعية باستخدام نموذج موحد للإبلاغ.	المشروع يسعى بنشاط لتلقي الملاحظات ويقدم آلية رسمية لتلقي ومعالجة الملاحظات / الشكاوى، ويوضح كيف أن الآلية آمنة وسهلة وفي متناول المتضررين وكيف تؤخذ الملاحظات / الشكاوى بعين الاعتبار. يتم توثيق كافة الملاحظات / الشكاوى ومقارنتها بانتظام باستخدام آلية التواصل المفضلة. يتم أخذ مستوى رضا السكان بعين الاعتبار.	وضعت آلية رسمية لتلقي الملاحظات مع السكان المحليين. يتم أخذ مستوى رضا السكان في الاعتبار باستخدام الأسئلة الرسمية للأستبيان المصغر للمشاركة المجتمعية.
مواقف وسلوكيات الموظفين	الموظفين على علم بالمشاركة المجتمعية والمساءلة.	جميع الموظفين تلقوا تدريباً على حساسية الصراع ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسي.	جميع الموظفين تدربوا على كيفية جمع وتقديم التقارير عن الملاحظات / الشكاوى.	يشجع جميع الموظفين بنشاط الحوار وعلاقات الاحترام المتبادل.
استخدام المعلومات المستفادة من المشروع ³	التقارير متاحة عند الطلب.	التقارير متاحة للعموم.	يجري تشارك نتائج التقارير بشكل نشط مع المجتمع باللغة العربية / الإنجليزية.	يشمل المشروع حلقات تعليم رسمية لاستعراض التقدم المحرز نحو تحقيق النتائج المحددة. يتم مراجعة تصاميم/ تنفيذ المشاريع لتعكس التغييرات في السياق والمخاطر واحتياجات وقدرات الناس.

³يشمل الرصد والتقييمات والاستعراضات.

إطار المساءلة المتعلق بخطة الاستجابة الانسانية لليمن 2017

المكون	المستوى 0	المستوى 1	المستوى 2	المستوى 3
التقييمات	<p>يجري مراجعة سجل التقييم على الإنترنت قبل التخطيط لأي تقييم.</p> <p>تم إبلاغ المجموعات ومجموعة العمل المخصصة للتقييم والرصد بجميع التقييمات المخطط لها.</p>	<p>يشمل التقييم مؤشرات احتياجات المجموعات ومؤشرات شدة الاحتياج في وثيقة الاحتياجات الإنسانية .</p> <p>تم مشاركة التقرير مع المجموعة و مجموعة العمل المخصصة للمشاركة المجتمعية ويشتمل التقرير على المؤشرات.</p> <p>تجرى عمليات التقييم متعددة القطاعات كل 6 أشهر (إلا إذا حصل تغيير مفاجئ في الوضع).</p>	<p>يوثق تقرير التقييم كيف تم التعامل مع معايير التقييم في اليمن في تنفيذ التقييم.</p>	<p>يشمل المشروع حلقات تعليم رسمية لاستعراض التقدم المحرز نحو تحقيق النتائج المحددة.</p> <p>يتم مراجعة تصاميم/ تنفيذ البرنامج لتعكس التغيرات في السياق والمخاطر واحتياجات وقدرات الناس.</p>