

**AR**

CD/19/R1

الأصل: بالإنجليزية

قرار معتمد

## مجلس مندوبي

# الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، سويسرا

8 ديسمبر 2019

التزامات مكونات الحركة في مجال  
التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

قرار معتمد

وثيقة من إعداد

اللجنة الدولية للصليب الأحمر

والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

بالتشاور مع الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر

جنيف، في ديسمبر 2019

## قرار معتمد

### 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 (الحركة)، بصفتها شبكة إنسانية عالمية تضم ملايين الأشخاص، هو منع وتخفيف معاناة الأشخاص المعرضين للكوارث والنزاعات والمشاكل الصحية والاجتماعية والمتضررين منها،

وإذ يؤكد مجدداً قبول الحركة بالمساءلة أمام الأشخاص المستضعفين والمتضررين فيما تبذله من جهود لتقديم الدعم والمساعدة، دون تحيز ودون تمييز، من أجل تلبية احتياجاتهم وحماية كرامتهم وصونها، بما في ذلك الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين،

وإذ يسلم بأن الأشخاص المستضعفين والمتضررين من الأزمات يمتلكون مهارات وقدرات ونظم وهياكل مجتمعية، ومعرفة وفهم وخبرة مباشرة بأوضاعهم، ولهم حق المشاركة والقيادة في تصميم الأنشطة الإنسانية التي تهمهم وتنفيذها واتخاذ القرارات بشأنها،

وإذ يسلم أيضاً بأن موظفي الصليب الأحمر والهلال الأحمر ومتطوعيه على مستوى المجتمعات المحلية يتأثرون في معظم الأحيان بحالات الأزمات وهم أول المستجيبين لها، ويتيحون بالتالي مدخلاً بالغ الأهمية لدعم الجهود الرامية إلى تحسين المساءلة والفعالية وتوطين العمل الإنساني،

وإذ يشدد على أن التفاعل مع المجتمعات المحلية وغيره من أشكال المشاركة الداجمة يساهم في وضع برامج إنسانية أنسب توقيتاً وأكثر أهمية وملاءمة وفعالية؛ ويبني الثقة ويعزز القرب من الأشخاص وأفراد المجتمعات المحلية الذين نهدف إلى خدمتهم؛ ويجدّد من مخاطر الاعتداء والاستغلال الجنسيين والفساد وإساءة استخدام الموارد؛ ويؤثر بصورة إيجابية على سلامة وأمن موظفي الحركة وعملياتها،

وإذا يؤكد مجدداً أهمية التجميع المنهجي لوجهات نظر المستضعفين والمتضررين بشأن احتياجاتهم وأولوياتهم وقدراتهم وأوجه الضعف التي يعانون منها والاستجابة لها، ومسؤولية استخدام هذه المعلومات في توجيه عملية صنع القرارات وتكييف الأنشطة استجابة للتعقيبات والإسهامات الواردة،

وإن يقر بتنوع الأفراد الذين يتشكل منهم أي مجتمع محلي، وما فيه من ديناميات قوة قائمة وآخذة في التطور وأنماط إدماج أو إقصاء، والحاجة إلى اتخاذ التدابير اللازمة لفهم هذه الديناميات وإدماج كل المجموعات في عمليات التفاعل مع المجتمعات المحلية بشكل عادل ومتكافئ، فضلاً عن تكيف الأنشطة وفقاً لمتطلبات واحتياجات وأوجه الضعف،

وإن يشدد على أن التفاعل مع المجتمعات المحلية بفعالية يمكن الفئات المختلفة من الناس من تبادل الرؤى أو الخبرات، وطرح الأسئلة أو توضيح التوقعات، والحصول على معلومات دقيقة ومهمة وربما منقذة للأرواح، وتقديم تعقيبات حول جودة وفعالية البرامج والعمليات، ومساءلتنا؛

وإن يشيد بقدرات الجمعيات الوطنية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (الجمعيات الوطنية)، والاتحاد الدولي للجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (الاتحاد الدولي)، واللجنة الدولية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) وخبراتها والجهود التي تبذلها لاعتماد وتطبيق تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية بشكل أكثر منهجية في سياساتها وبرامجها،

وإن 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، وقرار الجمعية العامة للاتحاد الدولي الصادر عام 2013 (GA/13/40) بشأن تعزيز الاشتراك النشط والمشاركة الأوسع للمجتمعات المحلية في العمليات والبرامج، وسياسة الاتحاد الدولي المعتمدة في عام 2018 بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتصدي لهما، والقرار الصادر عن المؤتمر الدولي لعام 2015 بشأن العنف القائم على الجنس والنوع الاجتماعي (32IC/15/R3)، من بين قرارات سياسية أخرى ذات صلة،

وإن يقر أيضاً بمساهمة الحركة في المبادرات الرامية إلى تحسين الجودة والفعالية والمساءلة في مجال العمل الإنساني، مثل المعيار الإنساني الأساسي المتعلق بالجودة والمساءلة والتعهدات التي قطعها الاتحاد الدولي واللجنة الدولية لدعم مشاركة المجتمعات المحلية وتوطين المعونة بطريقة أكثر تنسيقاً لتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في إطار الالتزامات التي تعهد بها ضمن مبادرة "الصفقة الكبرى"،

وإن يذكر 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 لتعزيز وتوسيع نطاق الالتزامات المشتركة بشأن مشاركة المجتمعات المحلية والمساءلة أمام المستضعفين والمتضررين من الأشخاص والمجتمعات المحلية،

وإن ينوه بالجهود التي بُذلت منذ ذلك الحين لوضع مجموعة من الالتزامات بالتشاور مع مختلف مكونات الحركة (الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية) تستند إلى المبادرات الحالية أو الناشئة الرامية إلى تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتكملها، فإنه:

- 1- يعتمد التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بصيغتها الملحققة بهذا القرار؛
- 2- يشجع جميع مكونات الحركة على التفاعل مع الأشخاص الذين تهدف إلى خدمتهم، والخضوع لمساءلتهم بطريقة تتسق مع التزامات مكونات الحركة، وتخصيص الموارد البشرية والمالية والتقنية الكافية للقيام بذلك؛
- 3- يطلب إلى جميع مكونات الحركة العمل معاً من أجل تعزيز قدراتها الفردية والجماعية وإدماج هذه الالتزامات والإجراءات تدريجياً في عمليات وضع السياسات والإدارة وصنع القرارات، وأدوات تقييم القدرات، والتطوير التنظيمي، وتخطيط البرامج، والرصد والتقييم، والتنسيق، والتعاون، بغية الحد من الازدواجية في النهج وزيادة التنسيق؛
- 4- يطلب إلى جميع مكونات الحركة تبادل وتوثيق المعارف المكتسبة والدروس المستخلصة من الجهود المبذولة لاعتماد هذه الالتزامات وتنفيذها بغية مواصلة تحسين تفاعل الحركة مع المستضعفين والمتضررين وخضوعها لمساءلتهم، ومن ثم تحسين نتائج عملنا الإنساني وأنشطتنا في مجال المناصرة؛
- 5- يوصي بأن تدمج أيضاً الجمعيات الوطنية التي تقدم الدعم والمساعدة لجمعيات وطنية أخرى هذه الالتزامات في استراتيجياتها الخاصة بالتعاون الدولي، بسبل منها تقديم الدعم المالي وغيره من أشكال الدعم لتعزيز قدرات الجمعيات الوطنية المضيفة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بصورة مستدامة؛
- 6- يدعو جميع مكونات الحركة إلى مواصلة العمل لإعداد إطار منسق لقياس الأداء من أجل رصد وتقييم مدى إدماج التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في طرق عملها، وتقديم تقرير إلى مجلس المنديبين لعام 2023 عما تحقق من تقدم وإنجازات.

## 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 (الجمعيات الوطنية)، بوضع الالتزامات والإجراءات الدنيا التالية كملحق لقرار مجلس المندوبين لعام 2019 "التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة".

وترمي الالتزامات والإجراءات الدنيا إلى مواءمة الممارسات الحالية وتنسيقها داخل الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر (الحركة)، وضمان اتباع نهج منسق بشأن كيفية تفاعلنا مع المستضعفين والمتضررين من الكوارث من الأشخاص والمجتمعات المحلية، مع الإقرار بالمهام والأدوار والمسؤوليات والقدرات الخاصة للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية.

ويتضمن هذا الملحق أيضاً مشروع إطار لقياس الأداء يحدد النتائج والمؤشرات والمقاييس المعيارية المقترحة لتوجيه سبل إدماج الالتزامات والإجراءات الدنيا في السياسات والبرامج والعمليات.<sup>1</sup> وسيُحسن هذا العمل ويُختبر ويُكيّف كي يستخدمه الاتحاد الدولي واللجنة الدولية والجمعيات الوطنية من أجل وضع نهج منسق لرصد التقدم المحرز في تنفيذ التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ورفع تقارير إلى مجلس المندوبين بهذا الشأن.

### الفرع الأول: النطاق والتعاريف والمسوغات

#### النطاق

القصد من الالتزامات هو أن تلائم وتنطبق على جميع مكونات الحركة وموظفيها ومتطوعيها، سواء كانوا يعملون في مجال الاستجابة قصيرة الأجل لحالات الطوارئ أو في برامج طويلة الأجل أو يقدمون خدمات ومساعدات أخرى تتضمن تفاعلاً مباشراً مع الأشخاص والمجتمعات المحلية. وتهدف الإجراءات المرافقة إلى تعزيز المساءلة وتحسينها على جميع المستويات:

- مقرات الجمعيات الوطنية وفروعها، والبرامج والخدمات المحلية والدولية الرامية إلى مساعدة الأشخاص المعرضين للخطر والمستضعفين والمتضررين من الأزمات
- برامج وعمليات الاتحاد الدولي واللجنة الدولية على المستويات الوطني والإقليمي والعالمي

<sup>1</sup> 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 يضمن أن القرار النهائي لمجلس المندوبين يعكس أولويات الحركة وطموحاتها فيما يتعلق بتحسين وتعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة.

- الحالات الأخرى التي يتعاون فيها أحد مكونات الحركة أو أكثر و/أو شركاء خارجيون من أجل تحقيق أهداف مماثلة، ويسعون إلى العمل مع فئات متشابهة من الأشخاص والمجتمعات المحلية ومساعدتهم.

### التعاريف

وضعت جمعيات وطنية عديدة والاتحاد الدولي واللجنة الدولية سياسات خاصة بشأن التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، 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 وإسهامات الأشخاص والمجتمعات المحلية في السياسات والخطط وعمليات صنع القرارات، سواء أكان ذلك على مستوى الفرع أو المجتمع المحلي، أو في البرامج والعمليات واسعة النطاق التي يشارك فيها عدة مكونات في الحركة.

وسعيًا لمعالجة هذه المسألة، تُقترح التعاريف التالية التي تستند إلى المصطلحات المستخدمة حالياً في الحركة، وكذلك المفاهيم المستخدمة والمتفق عليها خارج نطاقها فيما يتعلق بالمساءلة أمام المتضررين. وستساعد التعاريف في ضمان بلورة فهم مشترك وأكثر اتساقاً للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة. ويحظى هذا الأمر بأهمية خاصة عند وضع البرامج والعمليات وتنفيذها بالتعاون مع الأشخاص والمجتمعات المحلية، وكذلك بالنسبة للتعاون والتنسيق داخل الحركة، وأنشطة المناصرة، وعمليات بناء القدرات والتطوير التنظيمي.

المساءلة تشير إلى المسؤولية المتبادلة الواقعة على عاتق جميع مكونات الحركة باستخدام سلطاتها ومواردها بصورة أخلاقية ومسؤولة من أجل وضع مصالح من تهدف إلى خدمتهم من أشخاص ومجتمعات محلية في صلب عملية صنع القرارات، ومن ثم ضمان أن يؤدي العمل الإنساني إلى تحقيق أفضل المحصلات والنتائج الممكنة لفائدتهم، مع حماية وصون حقوقهم وكرامتهم، وزيادة قدرتهم على الصمود أمام حالات الضعف والأزمات. ويشمل ذلك حق الأشخاص في الحصول بشكل متكافئ على المساعدة بما يتناسب مع احتياجاتهم وأولوياتهم وأفضلياتهم، وحققهم في الحصول على المعلومات، وحققهم في إبداء التعقيبات والمشاركة في القرارات التي تمسهم.

وتتضمن المساءلة أيضاً مسؤولية ضمان امتثال موظفي الحركة ومتطوعها لجميع الالتزامات القانونية والأخلاقية الكفيلة بحماية من نسعى إلى خدمتهم والحفاظ على سلامتهم وكرامتهم، ومنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والفساد وإساءة استخدام الموارد، واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة في الوقت المناسب للتعامل مع الحالات التي تقوض العمل الإنساني القائم على المبادئ.

التفاعل مع المجتمعات المحلية يشير إلى طرق عمل تعاوني مع الأشخاص والمجتمعات المحلية لضمان أن تكون الإجراءات التي يتخذها الصليب الأحمر والهلال الأحمر إجراءات فعالة وداعمة ومستدامة وخاضعة للمساءلة، وأن تساهم في دعم الأشخاص والمجتمعات المحلية وتمكينهم من تولي صياغة تغييرات إيجابية ومستدامة في حياتهم الخاصة وبطرقهم الخاصة. ويتضمن ذلك نهجاً تُتبع للاستماع إلى الأشخاص والمجتمعات المحلية والتفاعل والتواصل معهم بشكل منهجي بغية فهم احتياجاتهم وأوجه ضعفهم وقدراتهم المتنوعة فهماً أفضل؛ وجمع تعقيباتهم وإسهاماتهم بخصوص أولوياتهم وأفضلياتهم، والاستجابة لها والتصرف على أساسها؛ وإتاحة إمكانية وصول آمن ومتكافئ وفرص لهم للمساهمة الفعالة في صنع القرارات التي تمسهم.

ويضمن ذلك أيضاً مسؤولية الإعلام بشفافية وبطريقة ملائمة وميسرة بمبادئ الحركة وقيمتها، بأهداف وغايات عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة، وبما يمكن أن يتوقعه الأشخاص والمجتمعات المحلية منا، وكيفية مشاركتهم في المسائل والقرارات التي تمسهم وتقديم إسهاماتهم بشأنها.

الأشخاص والمجتمعات المحلية يُقصد بهم أي فئة ضعيفة أو معرضة للخطر أو متضررة من أزمات وتهدف الحركة إلى خدمتها دون تمييز وحسب احتياجاتها بما يتوافق مع المبادئ الأساسية. ويتطلب ذلك الاعتراف بتنوع الأفراد الذين يشكلون أي مجتمع محلي، والدور الذي يؤديه النوع الاجتماعي، والعمر، والإعاقة، والتنوع، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، وديناميات القوة وأنماط الإدماج أو الاستبعاد القائمة أو الآخذة في التطور في زيادة المخاطر وأوجه الضعف والتهميش التي تعاني منها بعض الفئات من الناس في مجتمع محلي معين. ويعني أيضاً مسؤولية تكيف نهج التفاعل مع المجتمعات المحلية لتلبية احتياجات مختلف الفئات وبناء قدراتها ومعالجة أوجه الضعف لديها ومراعاة أفضليتها واتخاذ التدابير اللازمة لإتاحة الوصول الآمن والدامج والمتساوي والمنتكفي إلى الدعم والمساعدة.

وفي حين أن التركيز ينصب أساساً على تحسين المساءلة أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية الأشد ضعفاً وتضرراً والذين تستهدفهم البرامج والعمليات بصورة مباشرة، سواء كانوا في مواجهة حالات النزاع أو الكوارث أو في مواجهة ظروف أخرى تعرضهم للخطر أو الضعف، فإن الالتزامات تعني أيضاً ضرورة مراعاة آراء ووجهات نظر فئات أخرى من الناس الذين لا يتلقون المساعدة بصورة مباشرة ولكنهم قد يتأثرون بشكل غير مباشر بعمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة.

وتنطوي هذه الالتزامات أيضاً على اتخاذ تدابير أكثر شفافية وأكثر خضوعاً للمساءلة داخل الحركة، بدءاً من تقديم الدعم إلى الموظفين والمتطوعين الذين يعملون على مستوى الفروع والمجتمعات المحلية والاستماع إليهم، إلى بناء علاقات فعالة ومتكافئة بين مكونات الحركة، في حين تشكل المسؤولية المشتركة التي تضطلع بها الإدارة العليا والقيادات على مختلف مستوياتها لضمان التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والتزامها بذلك عنصراً جوهرياً في طرق عملنا مع من نهدف إلى خدمتهم من أشخاص ومجتمعات محلية.

### 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 وعدد من سياسات الحركة، والالتزامات الخارجية مثل المعيار الإنساني الأساسي المتعلق بالجودة والمساءلة ([Core Humanitarian Standard for quality and accountability](#)) هذا الواجب، حيث تدعو الحركة إلى وضع الأشخاص والمجتمعات المحلية المستضعفين في صلب العمل الإنساني وأنشطة المناصرة. ويعني هذا أيضاً انتهاج طرق في

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

التفاعل مع المجتمعات المحلية – إن طريقة تواصلنا مع الأشخاص الذين نهدف إلى خدمتهم – 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 وصياغة وتصميم وتنفيذ وإدارة ورصد، عنصراً أساسياً يضمن فعالية عملنا وخضوعه للمساءلة.

وقد يساعد الإدماج المنهجي للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في عمليات وضع السياسات والإدارة وصنع القرارات، ودمج ذلك في البرامج والعمليات، الحركة على الاضطلاع بما يلي:

- الاستماع إلى المجتمعات المحلية وفهم احتياجاتها وأولوياتها وأفضليتها في مجال المساعدة والاستجابة لها، وتحديد المسائل المتصلة بديناميات القوة، والعمر، والنوع الاجتماعي، والإعاقة، والتنوع، والإدماج، وكيفية تأثير هذه المسائل على أوجه الضعف
- إتاحة إمكانية الوصول العادل والمنتكفي إلى المساعدات والخدمات المناسبة والمهمة
- تحديد المخاطر وإدارتها والتخفيف من حدتها، بما في ذلك شواغل المجتمعات المحلية إزاء الأمن والحماية، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان إدراك الموظفين والمتطوعين لمسؤولياتهم القانونية والأخلاقية ووفائهم بها، ولا سيما فيما يتعلق بمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين
- تمكين الأشخاص والمجتمعات المحلية من إعمال حقوقهم بفعالية حتى يكون بوسعهم التفاعل مع عمليات صنع القرارات والمشاركة فيها، وتقديم الدعم لهم للاضطلاع بأنشطة المناصرة مع السلطات المعنية ومقدمي المساعدات، بما في ذلك الحركة، لتلبية احتياجاتهم وتحقيق أولوياتهم
- تحديد قدرات المجتمعات المحلية ومعارفها ومواردها والمساعدة على حشدتها للحد من ضعف هذه المجتمعات ووضع الاستراتيجيات الكفيلة بتعزيز وزيادة قدراتها وقدرتها على الصمود وتنفيذها منعاً لنشوء حالات ضعف أو أزمات والتخفيف من حدتها في المستقبل
- تحسين عمل الحركة وأنشطة المناصرة من حيث الجودة والفعالية والاستدامة من منظور الأشخاص والمجتمعات المحلية ذاتهم
- بناء علاقات قائمة على الثقة والشفافية والاحترام وتعزيز هذه العلاقات بين الحركة والأشخاص والمجتمعات المحلية.



ستساعد هذه الالتزامات والإجراءات الدنيا في توحيد الممارسات الجيدة وتكرار تطبيقها، والحد من ازدواجية الأدوات والنهج، وضمان استمرارية التعلم وإدخال تحسينات على طريقة تفاعل الحركة مع من نهدف إلى خدمتهم من الأشخاص والمجتمعات المحلية، وخضوعها للمساءلة أمامهم.

## الفرع الثاني: الالتزامات والإجراءات الدنيا

يحدد هذا الفرع سبعة التزامات وإجراءات دنيا الموصى بها يُراد منها تعزيز التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتحسينها على صعيد الحركة. وتقدم هذه الالتزامات إطاراً لضمان أن يصبح التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة طريقة أساسية للعمل داخل الحركة، بحيث ينعكس في سياساتنا وإجراءاتنا المؤسسية، ويُدمج بالكامل في البرامج والعمليات، ويوجه التعاون والتآزر داخل الحركة ومع الجهات الفاعلة الخارجية.

### الالتزام 1:

يلتزم جميع مكونات الحركة بإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في استراتيجياتها وسياساتها وإجراءاتها.

بجول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- اعتماد التزام سياسي خاص بجعل قدرات الأشخاص والمجتمعات المحلية واحتياجاتهم وأولوياتهم وأفضليتهم الأساس الذي يستند إليه عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة
- الإشارة إلى التزامات مكونات الحركة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدماجها في السياسات والاستراتيجيات والإجراءات الأخرى ذات الصلة؛ مثل تلك المتعلقة بمواجهة الكوارث، والرعاية الصحية، والنوع الاجتماعي، والحماية، والتواصل، وإدارة شؤون الموظفين والمتطوعين
- ضمان أن تتضمن جميع الخطط الاستراتيجية والتنفيذية ذات الصلة شرحاً واضحاً لكيفية إدماج إجراءات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة ورصدها وقياسها في البرامج والعمليات التي تتطلب العمل مع الأشخاص والمجتمعات المحلية.

### الالتزام 2:

يلتزم جميع مكونات الحركة بإجراء تحليل منتظم للسياقات التي تعمل فيها بغية التوصل إلى فهم أفضل لتنوع احتياجات من يسعون إلى خدمتهم ومساعدتهم من الأشخاص والمجتمعات المحلية وأوجه ضعفهم وقدراتهم، والاستجابة لها.

بجول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- إجراء تحليل للوضع والسياق من أجل تحديد المعارف والمهارات والقدرات القائمة والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية و/أو الثقافية وديناميات القوة التي تزيد المخاطر وأوجه الضعف التي تواجهها فئات مختلفة من الناس في

المجتمع المحلي، مع استخدام نهج تشاركية منصفة وميسرة لإشراك وإدراج جميع الفئات في المجتمعات المحلية متى كان ذلك ممكناً

- تصميم برامج وعمليات استناداً إلى هذا التحليل، مع إيلاء اهتمام خاص لإدماج النهج المتعلقة بالتنوع الاجتماعي والعمر والإعاقة والحماية والإدماج ومراعاة حساسيات النزاع و"عدم إلحاق الضرر" في أنشطة تقييم الاحتياجات والتخطيط لتبليتها
- رصد تحليل الوضع والسياق وتحديثه بانتظام، وجمع البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة وغير ذلك من معايير التنوع وتحليلها، وتقييم المخاطر المتعلقة بالحماية واستخدام هذه البيانات لتوجيه عمليات صنع القرارات، مع اتخاذ التدابير اللازمة لحماية خصوصية وسرية البيانات الشخصية والحفاظ عليها.

### الالتزام 3:

يلتزم جميع مكونات الحركة بتيسير توسيع نطاق مشاركة الأشخاص والمجتمعات المحلية، بما في ذلك متطوعو الجمعيات الوطنية، ومساعدتهم على تطبيق معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم من أجل إيجاد حلول مناسبة وفعالة للمشاكل التي تواجههم.

بجول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- اتخاذ التدابير اللازمة للاستماع للأشخاص والمجتمعات المحلية والتشاور معهم بانتظام لتحديد أولوياتهم وأفضلياتهم بشأن تصميم وتنفيذ البرامج والعمليات التي تمسهم، وكيفية مشاركتهم في صنع القرارات
- إدماج آليات تكفل تيسير التفاعل بشكل آمن وميسر ومتكافئ مع الأشخاص والمجتمعات المحلية ومشاركتهم في جميع مراحل البرامج والعمليات بما يتوافق مع أفضلياتهم، وضمان إدماج مدخلاتهم ومساهماتهم ومراعاتها بشكل منهجي في عمليات صنع القرارات
- منح الأولوية للاستفادة من المعارف والمهارات والقدرات والموارد المحلية لدى تنفيذ البرامج والعمليات، بما في ذلك اعتماد تدابير لتخصيص الأموال والموارد، ونقل مسؤوليات صنع القرارات إلى المجتمعات المحلية (بما في ذلك متطوعو الجمعيات الوطنية والهياكل الفرعية) فيما يتعلق بالقرارات التي تمسها، متى كان ذلك ممكناً ومناسباً.

### الالتزام 4:

يلتزم جميع مكونات الحركة بالاستماع إلى التعقيبات الواردة من الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين نهدف إلى خدمتهم، والاستجابة لتلك التعقيبات والتصرف على أساسها بشكل منهجي.

بجول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- اتخاذ التدابير اللازمة للاستماع إلى الأشخاص والمجتمعات المحلية واستشارتهم بانتظام بشأن القنوات والوسائل الموثوق بها والمفضلة لديهم لتقديم التعقيبات والشكاوى المتعلقة بالمسائل التي تهمهم بوصفها جزءاً عادياً من الأنشطة البرمجية والميدانية
- إدماج تدابير مناسبة للسياق وآمنة وميسرة ومنصفة لجمع تعقيبات الأشخاص والمجتمعات المحلية وتوثيقها وتحليلها والاستجابة لها والتصرف على أساسها بانتظام، بما في ذلك آليات لتقييم مدى رضاهم عن توقيت المساعدة المقدمة وجودتها وفعاليتها، ومشاركتهم في عملية صنع القرارات وقدرتهم على التأثير عليها، وتفاعلهم معنا، واستخدام هذه المعلومات كأساس لتكييف عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة والاستمرار في تحسين ذلك من حيث الجودة والفعالية والمساءلة
- ضمان تحديد المسؤوليات والقنوات المؤسسية بصورة واضحة لمعالجة التعقيبات وتتبع أي إجراءات اتخذت أم لم تُتخذ نتيجة لذلك وإنهاء الإجراء بإبلاغ الأشخاص والمجتمعات المحلية بكل شفافية والتحقق من أن تعقيباتهم أُخذت في الاعتبار على نحو ملائم، مع وضع إجراءات محددة للتعامل مع مسألتي الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو غيرهما من المسائل الحساسة.

#### الالتزام 5:

يلتزم جميع مكونات الحركة بتحقيق قدر أكبر من الشفافية في تواصلنا وعلاقتنا مع الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين نهدف إلى خدمتهم.

#### بحلول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- التشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام بشأن مصادر المعلومات وقنوات الاتصال التي يثقون بها ويفضلونها، وتحديد احتياجاتهم ذات الأولوية من المعلومات، مع إيلاء اهتمام خاص للمسائل المتعلقة بالتنوع، والقيام، استناداً إلى ذلك، بتصميم الأنشطة المتعلقة بتبادل المعلومات وتغيير السوك والمناصرة والاتصال الثنائي الاتجاه واختبارها والتأكد من أنها ملائمة وشاملة وميسرة، ومناسبة من الناحيتين اللغوية والثقافية
- اتخاذ التدابير اللازمة للتفاعل مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام، لدى التخطيط للبرامج أو العمليات وتنفيذها، من أجل اطلاعهم على الغايات والأهداف؛ والأنشطة المقررة؛ ومخصصات الميزانية؛ ومعايير الاختيار فيما يتعلق بتلقي المساعدات؛ وآليات الحصول على المزيد من المعلومات أو تقديم التعقيبات والشكاوى أو المشاركة في البرامج والعمليات، والتماس موافقتهم على ذلك
- تنسيق الجهود المبذولة من أجل إقامة علاقات مستمرة قوامها الثقة والاحترام المتبادلين مع المستضعفين والمجتمعات المحلية الضعيفة وأصحاب المصلحة الآخرين، وتبادل المعلومات بطريقة شفافة بشأن مبادئ الحركة ومدونها المتعلقة بقواعد السلوك، وقيمتها وطرق عملها، وما قد تتوقعه هذه الجهات منا فيما يتعلق بالإجراءات والسلوكيات والمسؤوليات المكرسة داخل الحركة، مع إيلاء اهتمام خاص لمسألة الوصول إلى أشد الفئات تهميشاً وحرماناً داخل المجتمعات المحلية.

### الالتزام 6:

يلتزم جميع مكونات الحركة بتعزيز المعارف والمهارات والكفاءات في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على جميع المستويات، وإدماج هذا التعلم في عملنا بشكل منهجي.

بحلول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- تخصيص الموارد البشرية والمالية والتقنية الكافية لإدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي في الاستراتيجيات والسياسات والبرامج والعمليات المؤسسية
- تعيين منسق في فريق الحكم والإدارة العليا لرصد مبادرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على صعيد المنظمة وفي البرامج والعمليات والإشراف عليها
- ضمان أن تشمل تقييمات أداء الموظفين المعنيين معايير تقييم لمسؤولياتهم في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وأن تضع مقاييس ومؤشرات أداء واقعية وقابلة للتحقيق وتحدد الدعم الملائم لهم لتحقيق ذلك
- تبادل المبادئ التوجيهية والأدوات القائمة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على نطاق واسع، ومنح الأولوية للتدابير المتعلقة بتقديم المساعدة التقنية وبناء القدرات وتبادل المعارف بصورة مستمرة لفائدة قيادة الحركة وهيئات الحكم والإدارة والموظفين والمتطوعين، ولا سيما على مستوى الفروع والمجتمعات المحلية، ويكون ذلك في إطار الاستراتيجيات العامة للتطوير التنظيمي وتمية الموارد البشرية والتعاون
- تشجيع وتيسير تبادل المعارف، والتعلم بين الأقران، وإنشاء مجتمع للممارسين داخل الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية وفيما بين هذه المكونات، ومع الشركاء الخارجيين، استناداً إلى الممارسات الجيدة والتعلم، وذلك من أجل ترسيخ المزيد من الوعي والفهم فيما يتعلق بالسبل التي يساهم بها التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في تحسين النتائج لفائدة المستضعفين والمتضررين من الأشخاص والمجتمعات المحلية.

### الالتزام 7:

يلتزم جميع مكونات الحركة بتنسيق نهجها إزاء التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة لدى العمل في السياقات ذاتها، بما في ذلك مع شركاء خارجيين ذوي صلة، بغية تعزيز التماسك والاتساق، وتفادي ازدواجية الجهود، وتحسين الفعالية والكفاءة.

بحلول عام 2023، سيضطلع جميع مكونات الحركة بما يلي:

- مواصلة توحيد عملها في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتطبيق نهج موحدة إزاء ذلك في جميع البرامج والعمليات، بما يتوافق مع أولويات المتضررين من الأشخاص والمجتمعات المحلية وأفضليتهم واستراتيجية الجمعية الوطنية المصيفة ورؤيتها

- إنشاء واستخدام منصات وآليات موحدة للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل الآليات المشتركة للحصول على التعقيبات أو الأساليب الكفيلة بتعزيز تفاعل الأشخاص والمجتمعات المحلية مع عمليات صنع القرارات ومشاركتهم فيها، والمشاركة في آليات ومنصات التنسيق ذات الصلة مع الجهات الفاعلة الخارجية، متى كان ذلك مناسباً وممكناً
- التزام الشفافية لدى تبادل المعلومات والإسهامات والتعقيبات والبيانات والتحليلات ذات الصلة الواردة من الأشخاص والمجتمعات المحلية مع مكونات الحركة الأخرى والشركاء الخارجيين ذوي الصلة بغية تحديد المسائل والشواغل التي تواجههم ومعالجتها، مع إيلاء الاعتبار الواجب لمسائل السرية والأمن والحماية.

### الفرع الثالث: النتائج المتوقعة والرصد والإبلاغ

سيعزز اعتماد هذه الالتزامات والإجراءات وتنفيذها بشكل منهجي المساءلة الفردية والجماعية أمام الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين نهدف إلى خدمتهم ومساعدتهم. وستساعد الالتزامات والإجراءات في ضمان قدرة الحركة على أن تقدم بطريقة أكثر اتساقاً نتائج أفضل من حيث الجودة والفعالية والجدوى وفقاً لاحتياجات الأشخاص والمجتمعات المحلية وأولوياتهم وأفضليتهم، ومع حماية وصون حقوقهم وكرامتهم.

ومع ذلك، فإن نجاح هذا القرار يتوقف على كيفية اعتماد كل مكون من مكونات الحركة لهذه الالتزامات ووفائه بها في سياساته وإجراءاته وبرامجه وعملياته المؤسسية. وتبعاً لذلك، يقترح القرار وضع مشروع إطار لقياس الأداء يشمل ثلاثة نتائج ومؤشرات مقترحة لمساعدة الحركة على قياس وتقييم مدى النجاح في إدماج الالتزامات والإجراءات المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في طرق عملنا والسبل التي يساهم فيها ذلك، في المقابل، في تحسين عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة من حيث الجودة والفعالية والمساءلة.

والقصد من ذلك هو استخدام مشروع الإطار هذا كأساس لإجراء المزيد من المناقشات بين اللجنة الدولية والاتحاد الدولي والجمعيات الوطنية عقب اجتماع مجلس المندوبين، بغية وضع نهج منسق لتقييم التقدم المحرز على المستويين الفردي والجماعي ورصده والإبلاغ عنه حتى يكون التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة أساس كل ما نقوم به كحركة.

## النتائج المقترحة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة

### النتيجة 1

- وفاء مكونات الحركة بشكل منهجي بالالتزامات المقطوعة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بوصفها الأساس الذي تقوم عليه طرق عملها مع الأشخاص والمجتمعات المحلية الذين تهدف إلى خدمتهم ومساعدتهم.

مثال على مؤشرات:

- درجة إدماج الالتزامات والإجراءات الدنيا على نطاق الحركة في استراتيجيات الجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية وفي سياسات هذه المكونات وإجراءاتها وبرامجها وعملياتها.

### النتيجة 2

- رضا من شملهم عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة من أشخاص ومجتمعات محلية عن الفرص التي أتاحت لهم للتأثير على القرارات التي تمسهم.

أمثلة على المؤشرات:

- درجة اعتماد مكونات الحركة للتدابير الرامية إلى خدمة الأشخاص والمجتمعات المحلية من أجل المشاركة بشكل منهجي في تصميم الأنشطة وتنفيذها وإدارتها ورصدها وتقييمها.
- درجة رضا الأشخاص والمجتمعات المحلية عن قدرتهم على التأثير في عملية صنع القرارات في جميع مراحل البرنامج/العملية.

### النتيجة 3

- رضا من شملهم عمل حركة وأنشطتها في مجال المناصرة من أشخاص ومجتمعات محلية عن جودة أنشطتنا وملاءمتها وفعاليتها.

أمثلة على المؤشرات:

- درجة الاستناد إلى التعقيبات والإسهامات التي قدمها الأشخاص والمجتمعات المحلية في تصميم أنشطة الحركة/تغييرها/تكييفها.
- درجة رضا الأشخاص والمجتمعات المحلية عن نتائج أنشطة الحركة التي تلي احتياجاتهم وأفضليتهم ذات الأولوية.

النتيجة 1 تستند إلى افتراض أن اعتماد التركيز على التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة واستخدامه سيساهم في زيادة تقريب عمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة من تهدف إلى مساعدتهم وزيادة قدرتها على الوصول إليهم وضمان قبول عملها وتعزيز تأثيره. ويتوافق هذا مع الخبرات الراهنة المتاحة داخل الحركة وبصورة أعم في القطاعين الإنساني والتنموي. ويساعد المؤشر في تقييم ما إذا كانت لدى مكونات الحركة الالتزامات والنظم والعمليات المؤسسية المطلوبة لإدماج تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي في عملها، وما إذا كانت هذه التدابير تستجيب لتوقعات الأشخاص والمجتمعات المحلية وتحقق النتائج المرجوة.

النتيجتان 2 و3 تهدفان، إلى جانب المؤشرات، إلى استخلاص بيانات وأدلة من منظور الأشخاص المتضررين أنفسهم فيما يتعلق بمدى تلبية عمل الحركة لاحتياجاتهم ذات الأولوية، وما إذا كانوا يشعرون بأنهم يؤثرون على القرارات التي تمسهم. ويتضمن ذلك مؤشرات تتعلق بتصورات الأشخاص والمجتمعات المحلية ومدى رضاهم عن قدرتهم على تشكيل القرارات المتعلقة بتصميم وتنفيذ البرامج/العمليات والتأثير فيها، ومدى رضاهم عن جودة المساعدة المقدمة وفعاليتها ونتائجها. ويستند ذلك إلى تنامي الخبرة داخل الحركة في مجال تتبع ورصد تصورات الأشخاص ومدى رضاهم عن جودة الجهود الرامية إلى تقديم المساعدات وفعاليتها في إطار عملية صنع القرارات.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه النتائج والمؤشرات المقترحة، بالإضافة إلى أدوات الرصد والإبلاغ، لا تزال قيد الإعداد ويتعين صقلها وتكييفها لتتواءم مع عمليات التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ التي تنفذها مكونات الحركة حالياً. ومع ذلك، يوصى بالتوصل إلى أسلوب متنسق لإجراء تتبع وقياس جماعي لمدى النجاح المحرز في تنفيذ تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على صعيد الحركة.

سيواصل الاتحاد الدولي واللجنة الدولية للتشاور والتعاون مع الجمعيات الوطنية من أجل صقل وتحسين النتائج والمؤشرات المقترحة، وسيستمر، قدر المستطاع، في ضمان الاتساق والمواءمة مع الالتزامات الدولية الماثلة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، مثل المعيار الإنساني الأساسي المتعلق بالجودة والمساءلة.

## وضع مقاييس معيارية للتفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في البرامج والعمليات

في إطار عملية التشاور الجارية بشأن الالتزامات والإجراءات الدنيا، أوصى العديد من مكونات الحركة بوضع مقاييس معيارية للمساعدة في إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية لدى وضع البرامج والعمليات وتنفيذها. ويقر هذا، في جانب منه، بتفاوت مستوى القدرات والموارد والخبرات داخل الحركة بشأن مسألتي التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، وبضرورة تحديد أهداف أوضح من أجل مواصلة التحسين مع مرور الوقت.

وتقدم المقاييس المعيارية التالية أمثلة عن كيفية تطبيق التزامات مكونات الحركة وإجراءاتها في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة خلال دورة حياة برنامج أو عملية. وتتيح هذه المقاييس المعيارية للجمعيات الوطنية والاتحاد الدولي واللجنة الدولية اعتماد تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وإدراجها تدريجياً في عملها وتحسينها مع مرور الوقت. وينبغي النظر في هذه المقاييس المعيارية جنباً إلى جنب مع العمل المنفذ على المستوى المؤسسي من أجل إدماج الالتزامات والإجراءات الدنيا إدماجاً كاملاً في طرق العمل التنظيمية، وتقديم ما يكفي من الدعم والموارد للأفرقة المعنية بتنفيذ الأنشطة مع الأشخاص والمجتمعات المحلية.

كما في حالة النتائج والمؤشرات المقترحة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، فلا يزال موضوع وضع المقاييس المعيارية في طور الإعداد، ومن الضروري إجراء المزيد من المشاورات من أجل تحسينه وإنجازه.

وتحدد المقاييس المعيارية المقترحة ثلاثة مستويات من الأداء:

- **المستوى 1:** هذا المستوى موجه للأفرقة ذات الخبرة المحدودة للغاية في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية. وهو يحدد بعض الخطوات الأساسية للغاية التي ينبغي إدراجها في مختلف مراحل البرنامج أو العملية. ويشمل ذلك الوفاء ببعض المتطلبات الأساسية، مثل إطلاع الأشخاص والمجتمعات المحلية على المعلومات والقرارات الأساسية المتعلقة بالبرنامج، وبالبيانات وقنوات إبداء التعقيبات وتقديم الشكاوى.
- **المستوى 2:** يرمي هذا المستوى إلى مساعدة الأفرقة التي لديها شيء من الخبرة في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على رفع وتحسين درجة إدماج هذا المجال في البرامج والعمليات. وهو يمتد ويتجاوز نطاق المتطلبات الأساسية للغاية من خلال إدماج تدابير إضافية، مثل الآليات الرامية إلى جمع التعقيبات والشكاوى والاستجابة لها، والتشاور مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن الخطط والأنشطة والتماس موافقتهم عليها.
- **المستوى 3:** يساعد هذا المستوى في تحديد الشكل الذي سيكون عليه إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة إدماجاً كاملاً في البرنامج/العملية. وهو يحقق الأهداف المتمثلة في الزيادة التدريجية لفرص مشاركة الأشخاص والمجتمعات المحلية مشاركة مباشرة في صنع القرارات المتعلقة بالبرنامج/العملية والاضطلاع بدور قيادي في هذا الشأن لضمان أن



تكون آراؤهم ووجهات نظرهم وتعقيباتهم في صلب عمليات التصميم والتنفيذ والرصد والإدارة، وتكييف الأنشطة من أجل تحسين الاستجابة لاحتياجاتهم وأولوياتهم وأفضلياتهم.

ويعكس نطاق المستويات هذا اعترافاً بوجود العديد من السياقات 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). وفي هذا أيضاً إقرار بالقيود والمعضلات التي تواجهها الأفرقة المعنية بالبرامج والعمليات. وقد يتعذر تحقيق المستويات الوسطى والمتقدمة في بعض الحالات، ولكن من الممكن بل من الضروري، إذا تغير السياق وسمحت الظروف، أن تُحدّد في البرامج والعمليات أهداف أكثر طموحاً في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة والسعي للتحسين المستمر بمرور الوقت.

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

### المقاييس المعيارية المؤسسية

تساعد هذه المقاييس المعيارية في تحديد بعض المتطلبات اللازمة لضمان دعم تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي ومستدام داخل المنظمة.

### تيسير سبل إدماج التفاعل مع المجتمعات المحلية في العمليات التنظيمية

التطوير التنظيمي	الإدارة	الاستراتيجيات والسياسات
<p>م-1 أن تكون موارد بشرية ومالية كافية قد حُصّصت لدعم إدماج تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة في جميع مجالات العمل</p> <p>م-2 أن تكون التدابير الرامية إلى تقديم المساعدة التقنية وبناء القدرات وتبادل المعارف قد أُخذت من أجل إذكاء وعي القيادات وهيئات الحكم والإدارة والموظفين والمتطوعين بموضوع التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وزيادة فهمهم له، ولا سيما على مستوى الفروع والمجتمعات المحلية</p> <p>م-3 أن يكون الموظفون والمتطوعون قد شُجّعوا على المشاركة والمساهمة في تبادل المعارف والتعلم بين الأقران وفي مجتمع الممارسين، وتلقوا الدعم اللازم لذلك</p>	<p>م-1 أن تكون قنوات المعلومات واتخاذ القرارات في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة، بما في ذلك المسؤوليات المتعلقة بمعالجة التعقيبات والشكاوى، والحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين قد حُدّدت بوضوح وأُرسلت إلى جميع الموظفين والمتطوعين والشركاء</p> <p>م-2 أن يتولى منسق عُيّن في فريق الحكم والإدارة العليا مسؤولية رصد مبادرات التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة على صعيد المنظمة والإشراف عليها</p> <p>م-3 أن تتضمن تقييمات أداء الموظفين ذوي الصلة معايير تقييم مسؤولياتهم في مجال التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة وتُحدّد مقاييس ومؤشرات أداء واقعية وقابلة للتحقيق وتحديد الدعم اللازم لهم لتحقيق ذلك</p>	<p>م-1 أن يكون الالتزام السياسي الخاص بجعل قدرات الأشخاص والمجتمعات المحلية واحتياجاتهم وأولوياتهم وأفضليتهم أساساً لعمل الحركة وأنشطتها في مجال المناصرة قد قُطِع</p> <p>م-2 أن يكون التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة قد ذُكر وأُدْمِج في السياسات والاستراتيجيات والإجراءات الأخرى ذات الصلة؛ مثل تلك المتعلقة بمواجهة الكوارث، والرعاية الصحية، والنوع الاجتماعي، والحماية، والتواصل، وإدارة شؤون الموظفين والمتطوعين</p> <p>م-3 أن تكون السياسات والالتزامات المتعلقة بالتفاعل مع المجتمعات المحلية قد وُضعت بمشاركة وإسهام هيئات الحكم والإدارة والموظفين والمتطوعين، والمستضعفين والمهمشين من الأشخاص والمجتمعات المحلية متى كان ذلك ممكناً</p>

### المقاييس المعيارية للبرامج والعمليات

تساعد هذه المقاييس المعيارية في تحديد بعض المتطلبات اللازمة لضمان إدماج تدابير التفاعل مع المجتمعات المحلية والمساءلة بشكل منهجي في البرامج والعمليات.

التقييم والتعلم	التنفيذ والرصد	التقييم الأولي والصياغة والتخطيط
م-1 توثق الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة وتعممها من أجل إجراء تحليل شامل للوضع والسياق للاسترشاد به في وضع البرامج داخل المنظمة	م-1أ تُحدّث الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات تحليل الوضع والسياق بانتظام لتحديد التغيرات الهامة التي تطرأ على السياق وتكييف الأنشطة تبعاً لذلك	م-1أ تجري الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات تحليلاً للوضع والسياق من أجل تحديد المعارف والمهارات والقدرات القائمة والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية و/أو الثقافية وديناميات القوة التي تزيد المخاطر وأوجه الضعف التي تواجهها فئات مختلفة من الناس في المجتمع المحلي
م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات بشأن الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة وتستخدمها لإجراء تحليل شامل للوضع والسياق للاسترشاد به في وضع البرامج	م-1ب تجمع الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات وتحلل بانتظام البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة وغير ذلك من معايير التنوع من أجل التوصل إلى فهم الأنشطة وتكييفها بشكل أفضل مع السياق، مع اتخاذ التدابير الكافية لحماية خصوصية وسرية البيانات الشخصية والحفاظ عليهما	م-1ب تُصمّم الأنشطة استناداً إلى هذا التحليل وإلى تقييم الاحتياجات، مع الاهتمام بمسائل الحماية والنوع الاجتماعي والعمر والإعاقة والإدماج
م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في الجهود الرامية إلى تحديد الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة وتوثيقها من أجل إجراء تحليل شامل للوضع والسياق للاسترشاد به في وضع البرامج	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن التغيرات التي تطرأ على السياق والآثار المترتبة على البرامج والعمليات وتلتزم موافقتهم على ذلك	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية فيما يتعلق بتحليل السياق وتقييم الاحتياجات، والآثار المترتبة على البرامج، وتلتزم موافقتهم على ذلك
م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحليل الوضع والسياق، وتتاح لهم الفرص لاستخدام معارفهم وتجاربهم لاقتراح تغييرات في البرامج والعمليات تبعاً لذلك	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحليل الوضع والسياق، وتتاح لهم الفرص لاستخدام معارفهم وتجاربهم لاقتراح تغييرات في البرامج والعمليات تبعاً لذلك	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحليل الوضع والسياق، باستخدام نهج تشاركية منصفة وميسرة لإشراك وإدراج جميع الفئات في المجتمعات متى كان ذلك ممكناً، وبحيث تنعكس معارفهم وتجاربهم في هذا التحليل

تيسير سبل المشاركة واستخدام المعارف والمهارات والقدرات المحلية

التقييم الأولي والصياغة والتخطيط	التنفيذ والرصد	التقييم والتعلم
م-1 تُدرج الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات شرحاً يبين كيفية تفاعل الأشخاص والمجتمعات المحلية ومشاركتها في عمليات صنع القرارات في المقترحات والخطط البراجمية	م-1 تضع الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات آليات كفيّلة بتيسير التفاعل مع الأشخاص والمجتمعات المحلية ومشاركتها بشكل مأمون وميسر ومتكافئ في جميع مراحل البرامج والعمليات بما يتوافق مع أفضليّاتهم	م-1 توثق الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات وتعمم الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة بشأن المشاركة، ويوثق ويُعمّم استخدام المعارف والقدرات المحلية داخل المنظمة
م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن احتياجاتهم وأفضليّاتهم ذات الأولوية لتقديم المساعدة، بما في ذلك الأفضليّات المتعلقة بالمشاركة في الأنشطة، وتلتزم موافقتهم على ذلك	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية وتلتزم موافقتهم فيما يتعلق بتصميم آليات المشاركة وتشغيلها وفعاليتها وتكييفها عند الضرورة لضمان تكافؤ فرص جميع الفئات في المجتمع في الوصول إليها والمشاركة الشاملة فيها	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة المتعلقة بالنهج التشاركية الفعالة واستخدام المعارف والقدرات المحلية، وتلتزم موافقتهم على ذلك
م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة ويجددون بصورة مشتركة الأهداف والأنشطة والآليات المتعلقة بالمشاركة في صنع القرارات	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تصميم الأنشطة وإدارتها ورصدها، بما في ذلك اعتمادات التمويل وإدارة الموارد المالية وغيرها من الموارد حسب الاقتضاء	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحديد الدروس المستخلصة والممارسات الجيدة المتعلقة بالنهج التشاركية الفعالة واستخدام المعارف والقدرات المحلية في البرامج والعمليات

## تيسير سبل الاستماع إلى التعقيبات والاستجابة لها

التقييم الأولي والصياغة والتخطيط	التنفيذ والرصد	التقييم والتعلم
<p>م-1 تُدرج الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات شرحاً يبين السبل التي ستمكن الأشخاص والمجتمعات المحلية من تقديم التعقيبات والشكاوى، وكيفية معالجة الإدارة لهذه التعقيبات والشكاوى في المقترحات والخطط البراجمية</p>	<p>م-1 تضمن الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات تحديد المسؤوليات والقنوات بصورة واضحة ووضعها موضع الاستخدام لتحليل التعقيبات والاستجابة لها والتصرف على أساسها في إطار عمليات صنع القرارات على مستوى الإدارة</p>	<p>م-1 تُدرج الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات المعنية قدما الأشخاص والمجتمعات المحلية، بما في ذلك مدى رضاهم عن جودة الأنشطة وفعاليتها، بوصفها جزءاً أساسياً من أنشطة الرصد والإبلاغ والتقييم</p>
<p>م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن أفضليتهم فيما يتعلق بتقديم التعليقات والشكاوى والإسهامات المتصلة بأنشطة البرامج، وتلتبس موافقتهم على ذلك</p>	<p>م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن تحليل البيانات المتصلة بالتعقيبات، وتلتبس موافقتهم على ذلك، وتتخذ الإجراءات المناسبة للاستجابة للتعقيبات، وتتهيء الإجراءات من أجل الإبلاغ عن الإجراءات المتخذة أو غير المتخذة بناءً على التعقيبات</p>	<p>م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن أفضليتهم فيما يتعلق بتقديم التعليقات والشكاوى والإسهامات المتصلة بأنشطة البرامج، وتلتبس موافقتهم على ذلك</p>
<p>م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية مباشرة وبصورة مباشرة في عمليات الرصد والتقييم، ويحددون معايير الجودة والفعالية استناداً إلى تجاربهم الذاتية، مع تقاسم النتائج وتعميمها فيما بينهم ومع الجهات الفاعلة المحلية الأخرى ذات الصلة داخل المنظمة وخارجها</p>	<p>م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحليل البيانات المتصلة بالتعقيبات وتفسيرها وتحديد أنسب الإجراءات التي يتعين اتخاذها نتيجة لذلك، بما في ذلك التتبع والرصد إذا تسنت معالجة المسائل بنجاح</p>	<p>م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة ويحددون بشكل مشترك الآليات اللازمة لجمع التعقيبات والشكاوى والتدابير الأخرى الرامية إلى تتبع ورصد مدى رضاهم عن المساعدة المقدمة</p>

## تحقيق المزيد من الشفافية وإقامة علاقات قوامها الثقة والاحترام المتبادلين

التقييم الأولي والصيغة والتخطيط	التنفيذ والرصد	التقييم والتعلم
م-1 تحدد الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مصادر المعلومات وقنوات الاتصال الموثوق بها والمفضلة لدى الأشخاص والمجتمعات المحلية، وتحدد احتياجاتهم ذات الأولوية من المعلومات	م-1 تُطلع الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات الأشخاص والمجتمعات المحلية بانتظام على مبادئ الحركة وقيمتها وأهدافها وخططها وأنشطتها، وعلى طريقة تقديم التعقيبات والمشاركة في عمليات اتخاذ القرارات والمعلومات الأخرى ذات الصلة	م-1 تُطلع الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات الأشخاص والمجتمعات المحلية في الوقت المناسب على التغييرات أو التعديلات التي تُدخل على الخطط والأنشطة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمواعيد انتهاء المشاريع والخطط الانتقالية
م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية وتلتزم موافقتهم فيما يتعلق بأنسب الوسائل الكفيلة بإتاحة أدوات تواصل ميسرة وملائمة وشفافة وشاملة لصالحهم، مع التركيز بصفة خاصة على مسائل العمر والنوع الاجتماعي والإعاقة والتنوع	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن الأنشطة المقررة المتعلقة بتبادل المعلومات وتغيير السوك والمناصرة والاتصال الثنائي الاتجاه، وتلتزم موافقتهم على ذلك	م-2 تتشاور الأفرقة المعنية بالبرامج/العمليات مع الأشخاص والمجتمعات المحلية بشأن رصد وتقييم جودة الأنشطة وفعاليتها، وتواصلهم وتعاونهم وتفاعلاتهم مع الحركة، وتلتزم موافقتهم على ذلك
م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تحديد قنوات وآليات تبادل المعلومات والتواصل	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في تصميم الأنشطة المتعلقة بتبادل المعلومات وتغيير السوك والمناصرة والاتصال الثنائي الاتجاه	م-3 يشارك الأشخاص والمجتمعات المحلية بصورة مباشرة في رصد وتقييم جودة وفعالية التواصل والتعاون والتفاعلات مع الحركة