|  |
| --- |
| **أداة 9:** إحاطة الموظفين والمتطوعين الجدد بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة  توفر هذه الأداة نموذج وثيقة إحاطة يمكن تقديمها للموظفين الجدد والتي تحدد مفهوم المشاركة المجتمعية والمساءلة والإجراءات والالتزامات الدنيا، وأنشطة المشاركة المجتمعية والمساءلة وجهات الاتصال في البلد أو المنطقة والمكان الذي يمكن أن يحصل فيه الناس على مزيد من المعلومات والموارد. يمكن استخدام هذه الأداة لتوجيه الإحاطات الشفوية، أو كنشرة بعد الإحاطة الشفوية، أو يمكن مشاركتها الكترونيا مع الموظفين الجدد عند انضمامهم. يكون هناك مثال على نسخة كاملة من منطقة إفريقيا التي يعمل فيها الاتحاد الدولي في أسفل هذه الوثيقة. يمكنك حذف هذا النموذج وتعديله حسبما يلزم لسياقك. |

مذكرة أحاطة للموظفين والمتطوعين الجدد بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة

**مقدمة**

تُعد المشاركة المجتمعية والمساءلة أسلوب عمل يعترف بجميع أفراد المجتمع كشركاء متساوين، حيث توجه احتياجات أفراد المجتمع وأولوياتهم وتفضيلاتهم المتنوعة كل العمليات التي ننفذها. ونحقق ذلك من خلال دمج المشاركة المجتمعية الهادفة، والتواصل المفتوح والصادق، وآليات الاستماع إلى التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها في برامجنا وعملياتنا. بناء على الأدلة والخبرة والحس السليم، عندما نشرك المجتمعات بشكل حقيقي وتنفذ تلك المجتمعات دورًا نشطًا في تصميم البرامج والعمليات وإدارتها، تكون النتائج أكثر فعالية واستدامة وذات جودة عالية.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| أساليب المشاركة المجتمعية | ساعدونا لنصبح | خاضعين للمساءلة أمام الناس الذي نخدمهم |
| * المشاركة المجتمعية * التواصل المفتوح والصادق * التغذية الراجعة والشكاوى * فهم المجتمع |  | * دعم ملائم وفي الوقت المناسب * البرامج التي يقودها المجتمع * معاملة الناس بكرامة واحترام * لا نسبب الأذى |

تتبنى حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر ("الحركة") التزامات بالخضوع للمساءلة أمام المجتمعات في مدونة قواعد السلوك في مجال الإغاثة في حالات الكوارث الصادرة عن الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحم ومبادئ وقواعد المساعدة الإنسانية للصليب الأحمر والهلال الأحمر. في شهر كانون أول 2019، اُعتمدت المجموعة الأولى من "الالتزامات على مستوى الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة" في مجلس المندوبين (انظر أدناه).

وفي إطار القطاع الإنساني الأوسع، يتولى المعيار الإنساني الأساسي والصفقة الكبرى 2.0 واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات دعم وتشجيع المساءلة أمام المجتمعات والتعامل معها.

المشاركة المجتمعية والمساءلة في (أخل اسم الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة)

تعمل <أدخل اسم الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة> على تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة منذ <سنة>. شمل هذا <وضح ما تم إنجازه حتى الآن بخصوص المشاركة المجتمعية والمساءلة). على سبيل المثال، المناصب الوظيفية التي اُستحدثت، والتدريبات التي نُظمت والسياسات التي وُضعت، وأنشطة المشاركة المجتمعية والمساءلة التي اُدرجت في البرامج أو العمليات، على سبيل المثال، آليات التغذية الراجعة>.

حقق ذلك بعض المنافع لـ <أدخل اسم الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة>، بما في ذلك <أدرج أي مخرجات إيجابية لاحظتها الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة نتجية للمشاركة المجتمعية والمساءلة، مثل تحسين فهم المجتمعات، والبرامج والعمليات ذات الجودة الأفضل وزيادة الملكية المجتمعية للتدخلات، والثقة والوصول الأفضل للمجتمعات، وتحسين السمعة بين الجهات المانحة والشركاء. حاول أن تكون محددا واستعرض أمثلة ملموسة حول كيفية مساهمة المشاركة المجتمعية والمساءلة في الجمعية الوطنية أو المكتب/البعثة>

تشمل التحديات القائمة بشأن اعتماد أسلوب قوي بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة (حدد على نحو موجز التحديات أو العوائق التي تواجهها في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة)

موظفو المشاركة المجتمعية والمساءلة في (أدخل اسم الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة)

يوجد في (أدخل اسم الجمعية الوطنية أو المكتب أو البعثة) (أدخل تفاصيل الدائرة أو الوحدة أو المنصب الوظيفي المسؤول عن المشاركة المجتمعية والمساءلة) و الذين يتمثل دوره في (أدخل تفاصيل ما يقوم به موظفو أو دائرة المشاركة المجتمعية والمساءلة ومجالات التركيز الأساسية والدعم المتعلق بها)

>أدخل معلومات الاتصال المتعلقة بموظفي المشاركة المجتمعية والمساءلة، بما في ذلك الاسم والمسمى الوظيفي ومجال المسؤولية (على سبيل المثال، المنطقة المحددة أو المجال المحدد لالمشاركة المجتمعية والمساءلة) والبريد الالكتروني ورقم الهاتف<

أدوار ومسؤوليات المشاركة المجتمعية والمساءلة للوظائف والدوائر المختلفة

إذا كانت الإحاطة تقدم إلى الموظف الجديد بشكل شخصي، يلزمك فقط استعراض المسؤوليات المتعلقة بالمناصب الوظيفية التي تعمل على إحاطتها.

|  |  |
| --- | --- |
| **الدور** | **المسؤولية** |
| **القيادة** | إضفاء الطابع المؤسسي على أساليب المشاركة المجتمعية والمساءلة في منظمتك:   * تعيين موظفين لإدارة هذا العمل وتخصيص التمويل له * تشكيل مجموعة عمل لقيادة عملية إضفاء الطابع المؤسسي، بما في ذلك تصميم سياسة المشاركة المجتمعية والمساءلة ودمجها في الاستراتيجيات والخطط والميزانيات والمقترحات * جعل المساءلة أحد مؤشرات الأداء الرئيسية للمنظمة ومناقشة التقدم المحرز مقابل تلك المؤشرات في الاجتماعات |
| **البرامج والعمليات** | ضمان إشراك البرنامج أو العملية للمجتمعات على نحو جيد:   * تضمين أنشطة المشاركة المجتمعية في الخطط والميزانيات والمقترحات، بما في ذلك آليات مشاركة المعلومات وتيسير المشاركة والاستماع إلى التغذية الراجعة والتصرف بناءً عليها * التحلي بالمرونة الكافية للاستجابة للتغيرات في الاحتياجات والسياق * دمج جلسات المشاركة المجتمعية في التدريبات * رصد مدى تلبية برنامجك أو عمليتك لاحتياجات الأشخاص وما إذا كانوا يشعرون بأنه يتم إطلاعهم وإشراكهم |
| **موظفو المشاركة المجتمعية والمساءلة** | قيادة جهود الدعم وتعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة في منظمتك:   * توفير التدريب والدعم الفني للموظفين والمتطوعين على جميع المستويات * إنشاء آلية تغذية راجعة مجتمعية وإدارتها * تصميم سياسات وخطط المشاركة المجتمعية والمساءلة، بما في ذلك دمجها في سياسات وأدوات وتدريبات القطاعات الأخرى |
| **موظفو الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج** | العمل في المشاركة المجتمعية والمساءلة لدعم البرامج والعمليات:   * إدراج أسئلة حول كيفية إشراك المجتمعات في تحليل النوع الاجتماعي والتنوع * ضمان أن تكون أساليب المشاركة المجتمعية جزءا من عمل دائرة الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج * تعميم ب الحماية والنوع الاجتماعي والإدماج في أساليب المشاركة المجتمعية |
| **المتطوعون** | العمل كحلقة وصل بين المجتمع والجمعية الوطنية   * إشراك المجتمعات أثناء عملك من خلال مشاركة المعلومات والإجابة عن الأسئلة وإبلاغ الفرع بشأن أي تغذية راجعة * إشراك أفراد المجتمع في أنشطة التخطيط والتنفيذ |
| **إدارة المتطوعين/مدراء الفروع** | ضمان العمل الجيد مع المتطوعين واللجان:   * تحقيق مشاركة مجتمعية جيدة في أنشطة الفروع * الاجتماع على نحو منتظم (شهريا، على سبيل المثال) مع المتطوعين والاستماع إليهم والتصرف بناء على تغذيتهم الراجعة حول ما يجري في المجتمع. * معاملة المتطوعين بالطريقة التي نتوقع منهم معاملة المجتمع على أساسها، وذلك من خلال إبقائهم على اطلاع بشأن الخطط والأنشطة وإشراكهم فيها |
| **التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ** | دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في عمليات التخطيط والرصد والتقييم والإبلاغ   * التنبيه في حال عدم دمج المشاركة المجتمعية في الخطط * إدراج مؤشرات لقياس جودة المشاركة المجتمعية في خطط الرصد والتقديرات * إدراج التغذية الراجعة المجتمعية في الرصد والإبلاغ * دعم التعلم السابق لاستخدامه في توجيه البرامج الجديدة |
| **خدمات الدعم** | ضمان دعم العمليات والإجراءات للمشاركة المجتمعية:   * يجب أن تساهم دائرة الخدمات اللوجستية في الخطط حتى لا نقدم وعودا غير واقعية للمجتمعات بشأن الدعم الذي سنقدمه لهم وموعد ذلك الدعم * يجب أن تكون الإجراءات المالية واللوجتسية والإدارية مرنة بما فيه الكفاية للسماح بإجراء التغييرات التي تقتضيها الاحتياجات المجتمعية * تستطيع إدارة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات تقديم المعدات والبرامج وإدارة البيانات بخصوص آليات التغذية الراجعة |
| **الموارد البشرية** | دمج مسؤوليات المشاركة المجتمعية في عمليات الموارد البشرية:   * إدراج المشاركة المجتمعية في المسميات الوظيفية للموظفين والمتطوعين * دمج مسؤوليات وكفاءات المشاركة المجتمعية في توصيفات الأدوار وعمليات التوظيف * دعم عمليات التحقيق في الشكاوى الخطيرة |
| **تطوير الجمعية الوطنية** | دعم عملية إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية:   * إدراج المساءلة تجاه المجتمعات في عمليات وتقييمات التطور التنظيمي[[1]](#footnote-1) * إدراج الرسالة والقيم في الاستراتيجيات التنظيمية |
| **الاتحاد الدولي والجمعية الدولية والجمعيات الوطنية الشريكة** | دعم الجمعيات الوطنية لتعزيز المساءلة في عملها:   * تقديم الدعم الفني والتمويل لالمشاركة المجتمعية والمساءلة * إدراج مؤشرات في خطط البرامج والعمليات لرصد المشاركة المجتمعية والمساءلة * تذكير الجمعيات الوطنية بأهمية المساءلة أمام المجتمعات * إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة في منظمتك * الترتيب مع شركاء الحركة لتنسيق الدعم المقدم إلى الجمعيات الوطنية و جعله تكامليا |

أدوار وموارد المشاركة المجتمعية والمساءلة

دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة

يقدم دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة توجيهات عملية ودعما للموظفين والمتطوعين في جميع القطاعات، بما في ذلك الإدارة، لدمج أساليب المشاركة المجتمعية في عملهم. ويحتوي الدليل على إرشادات تفصيلية لتلبية الإجراءات الثمانية عشر الدنيا لالمشاركة المجتمعية والمساءلة الجيدة، ودراسات الحالة وروابط للأدوات وحزم التدريب.

يحتوي الدليل على سبع وحدات تشمل مدخل إلى المشاركة المجتمعية والمساءلة، والالتزامات على مستوى الحركة، وخطوات إضفاء الطابع المؤسسي على المشاركة المجتمعية والمساءلة على المستوى التنظيمي، وكيفية دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج وعمليات الطوارئ، وإنشاء آليات التغذية الراجعة المجتمعية، وحلقات الوصل بين المشاركة المجتمعية والمساءلة والقطاعات الأخرى وثيقة الصلة، مثل الحماية، و النوع الاجتماعي والإدماج وتغيير السلوك والتواصل بشأن المخاطر.

مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة

تكون مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة مصاحبة لدليل المشاركة المجتمعية والمساءلة وتكون متوفرة في المركز المجتمعي (أدناه). تشتمل مجموعة الأدوات على نماذج وقوائم مرجعية وإرشادات مفصلة، بما في ذلك أداة تقييم وأداة رصد وتقدير وإرشادات وأدوات لإنشاء آليات التغذية الراجعة ونماذج سياسات واستراتيجيات وخطط متصلة بالمشاركة المجتمعية والمساءلة. تساعد تلك الأدوات الموظفين والمتطوعين على وضع الحد الإجراءات الدنيا لالمشاركة المجتمعية والمساءلة موضع التنفيذ.

مركز المشاركة المجتمعية

يُعد مركز المشاركة المجتمعية منصة مجانية عبر الإنترنت، يستضيفها الصليب الأحمر البريطاني، وتوفر "مركزًا شاملاً" للمشاركة المجتمعية والمساءلة. يحتوي المركز على أكثر من 300 مصدرا ويتضمن حزمًا تدريبية ولعبة تعلم إلكتروني وخريطة تفاعلية ومنتدى دردشة بالإضافة إلى أدوات وأدلة ودراسات حالة حول مجموعة من المواضيع بدءًا من آليات التغذية الراجعة إلى البرامج الإذاعية. بتمويل من وزارة الخارجية والكومنولث والتنمية في المملكة المتحدة، يكون المركز متاحا باللغات الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والعربية. إذا كان لديك أي أسئلة أو اقتراحات حول المركز، يرجى التواصل مع Laurel Selby LSelby@redcross.org.uk

موارد خارج حركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر

* بوابة المساءلة والإدماج إياسك- <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-ias>
* مكتبة المساعدة ألناب- <https://www.alnap.org/help-library>
* مكتبة الموارد سيداك-<http://www.cdacnetwork.org/>

الالتزامات على مستوى الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة

اُعتمدت الالتزامات على مستوى الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة في مجلس المندوبين بتاريخ 8 كانون أول 2019. وتهدف تلك الالتزامات الاستراتيجية الشاملة إلى ضمان اتباع نهج متسق لكيفية تعاملنا مع الناس والمجتمعات وخضوعنا للمساءلة أمامها في جميع أنحاء الحركة. يتحمل جميع أعضاء الحركة- بما في ذلك كل جمعية وطنية وبعثة اللجنة الدولية ومكتب الاتحاد الدولي- مسؤولية الوفاء بتلك الالتزامات والتمسك بها، وهي ذات صلة وقابلة للتطبيق على جميع الموظفين والمتطوعين في جميع أنحاء الحركة بغض النظر عن أدوارهم.

**الالتزام 1**: تلتزم جميع مكونات الحركة بدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في استراتيجياتها وسياساتها وإجراءاتها

**الالتزام 2:** تلتزم جميع مكونات الحركة بإجراء تحليل منتظم للسياقات التي تعمل فيها من أجل فهم ومعالجة تنوع الاحتياجات ونقاط الضعف والقدرات للأشخاص والمجتمعات التي تسعى إلى خدمتها ومساعدتها بشكل أفضل.

**الالتزام 3**: تلتزم جميع مكونات الحركة بتيسير مشاركة أكبر للسكان والمجتمعات المحلية، بما في ذلك متطوعو الجمعيات الوطنية، ومساعدتهم على تطبيق معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم لإيجاد حلول مناسبة وفعالة لمشاكلهم.

**الالتزام 4:** تلتزم جميع مكونات الحركة بالاستماع إلى التغذية الراجعة الواردة منالأشخاص والمجتمعات التي نهدف إلى خدمتها والاستجابة لتلك التغذية الراجعة والتصرف بناء عليها.

**الالتزام 5:** تلتزم جميع مكونات الحركة بمزيد من الشفافية في اتصالاتنا وعلاقاتنا مع الأشخاص والمجتمعات التي نهدف إلى خدمتها.

**الالتزام 6:** تلتزم جميع مكونات الحركة بتعزيز المعرفة والمهارات والكفاءات في مجال المشاركة المجتمعية والمساءلة على جميع المستويات، ودمج هذا التعلم بشكل منهجي في عملنا.

**الالتزام 7:** تلتزم جميع مكونات الحركة بتنسيق أساليبنا بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة عند العمل في نفس السياق، بما في ذلك مع الشركاء الخارجيين ذوي الصلة، من أجل زيادة التماسك والاتساق وتجنب الازدواجية وتحسين الفعالية والكفاءة.

**الإجراءات الدنيا لدمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في البرامج والعمليات والمنظمات**

توضح الإجراءات الثمانية عشر الدنيا كيفية تطبيق الالتزامات على مستوى الحركة بشأن المشاركة المجتمعية والمساءلة في عملنا.

**إضفاء الطابع المؤسسي**

1. تعزيز فهم المشاركة المجتمعية والمساءلة وقدراتها على جميع المستويات في الجمعية الوطنية
2. تخصيص الموارد، بما في ذلك التمويل والموظفين، لتعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة وإضفاء الطابع الرسمي عليها
3. دمج المشاركة المجتمعية والمساءلة في جميع استراتيجيات الجمعيات الوطنية وقيمها وخططها وسياساتها وأدواتها بحيث تصبح أساليب عمل متبعة لجميع الموظفين والمتطوعين
4. إنشاء آلية تغذية راجعة مجتمعية تتضمن عمليات لإدارة الشكاوى الحساسة في الجمعية الوطنية

**البرامج**

تقييم الاحتياجات وتحليل السياق

1. ابحث عن المعلومات الموجودة حول المجتمع
2. أشرك المجتمع في تخطيط التقييم
3. أطلع المتطوعين أو دربهم على أغراض التقييم وكيفية التواصل بوضوح وصدق
4. خصص وقتا لفهم السياق واحتياجات الأشخاص وقدراتهم
5. أدرج أسئلة حول أفضل السبل لإشراك المجتمعات في تقييم الاحتياجات

التخطيط والتصميم

1. يجب إشراك أفراد المجتمع وأصحاب المصلحة الرئيسيين في تخطيط البرنامج، بما في ذلك الرجال والنساء والفتيان والفتيات والفئات المهمشة أو المعرضة للخطر
2. تحقق من الخطط مع المجتمع وأصحاب المصلحة الآخرين قبل تنفيذها لضمان توافقها مع الاحتياجات والتوقعات
3. أدرج أنشطة المشاركة المجتمعية والمساءلة ومؤشراتها في خطط البرنامج وميزانياته، مع توضيح كيفية مشاركة المعلومات ودعم المشاركة المجتمعية وإدارة التغذية الراجعة

التنفيذ والرصد

1. شارك المعلومات حول البرنامج مع أفراد المجتمع بانتظام، باستخدام أفضل الأساليب للوصول إلى الفئات المختلفة
2. اعمل على تمكين المشاركة المجتمعية النشطة في إدارة البرامج وتوجيهها، بما في ذلك الفئات المهمشة والمعرضة للخطر
3. اجمع التغذية الراجعة المجتمعية وحللها واستجب لها، لضمان معرفة الناس لكيفية طرح الأسئلة أوتقديم اقتراحات أو إثارة المخاوف بشأن البرنامج
4. استعرض أنشطة البرنامج وأساليبه وعدلها على نحو منتظم استنادا إلى التغذية الراجعة المجتمعية ومعلومات الرصد

التقدير والتعلم

1. أشرك المجتمعات في تخطيط التقدير ومناقشة النتائج
2. أسال أفراد المجتمع فيما إذا كانوا راضين عن البرنامج ، وأسألهم عن كيفية تنفيذه وعن الأشياء التي يمكن تحسينها فيه

حالات الطوارئ

تمثل الإجراءات التالية الإجراءات الدنيا الضرورية- من إجراءات البرنامج أعلاه- التي ينبغي التركيز عليها في عمليات الطوارئ عندما يكون هناك القليل من الوقت وضرورة مُلحة وتكون المساءل معقدة:

1. دمج المشاركة المجتمعية في الاستجابة
2. فهم احتياجات المجتمع وقدراته وسياقه
3. تنفيذ التقييم بشفافية مع احترام المجتمع
4. مناقشة خطط الاستجابة مع المجتمعات وأصحاب المصحلة الرئيسيين
5. مناقشة معايير الاختيار وعمليات التوزيع والاتفاق عليها مع المجتمعات
6. إدراج أنشطة المشاركة المجتمعية والمساءلة في خطط الاستجابة وميزانياتها
7. مشاركة المعلومات حول الاستجابة مع المجتمع بانتظام
8. دعم المشاركة المجتمعية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالاستجابة
9. الاستماع إلى التغذية الراجعة المجتمعية واستخدامها لتوجيه الاستجابة
10. إشراك المجتمع في التقدير

1. على سبيل المثال، عملية تقييم القدرات التنظيمية وإصدار الشهادات، و عمليات تقييم القدرات التنظيمية للفروع، وعمليات التأهب للاستجابة الفعالة. [↑](#footnote-ref-1)