



دليل

أفضل الممارسات لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين مؤسسات
مجتمعات غزة حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي

Submitted to:

CFTA



Submitted by:

PAL FORWARD for Services & Consultancies



فهرس المحتويات

1	مقدمة:	7
1.1	المصطلحات الرئيسية والتعريفات	7
2	الخلفية:	11
2.1	الغرض من الدليل:	11
2.2	المعايير الدولية حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين	12
2.3	المبادئ الأساسية ومعايير السلوك الستة للعاملين في المجال الإنساني	12
3	نظرة عامة على الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتقديم الحماية والمساعدة والعون:	13
3.1	سياسة وإجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	13
3.2	تعيين مسؤوليات محددة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	13
3.3	ضمان تلبية الموظفين والمتطوعين والمنتسبين لمتطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	13
3.4	إشراك المجتمعات والمستفيدين على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	13
3.5	تنفيذ متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الشركاء والموردين والمقاولين	13
3.6	تصميم البرامج والمشاريع الآمنة	14
3.7	تطوير وتنفيذ آلية شكاوى شاملة	14
3.8	الرد على البلاغات حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين	14
4	تطوير وتنفيذ آلية شمولية للشكاوى:	14
4.1	الاعتبارات الرئيسية لتطوير آلية الشكاوى.	15
4.2	الاعتبارات الرئيسية لتطوير آلية الشكاوى	16
4.3	الاستجابة لتقارير الانتهاك والاستغلال الجنسيين	18
4.4	أهمية التنسيق المشترك بين المؤسسات	20
4.5	فوائد الآليات المشتركة بين المؤسسات	21
5	قائمة مرجعية لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين المؤسسات تُعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي	21
5.1	المشاركة المبكرة للجهات والتشاور المنتظم مع الجهات التالية:	21
5.2	تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها	22

5.3	اذكاء وزيادة الوعي لكافة أصحاب المصالح	22
5.4	الحماية	22
5.5	الرصد والتقييم	22
6	تطوير وتنفيذ سياسة وإجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	23
6.1	ما الذي يجب تطبيقه	23
6.2	كيفية القيام بذلك	23
7	تعيين مسؤوليات محددة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	25
7.1	ماذا يجب ان يكون	25
7.2	كيف افعلها	25
8	ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	26
8.1	الموارد المالية	27
8.2	المجتمعات المتضررة	28
8.3	طرق تعزيز مشاركة المجتمع	28
8.4	إشراك المجتمعات والناس المتضررين من الأزمات	29
8.5	هيكالية الية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاءها	31
9	وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية	31
9.1	فوائد العمل المشترك بين المؤسسات	32
9.2	الربط بالشركاء العاملين على العنف القائم على النوع الاجتماعي	32
10	الهيكل التنظيمي	33
10.1	منسق اللجنة المشتركة	33
10.2	اللجنة التوجيهية	33
10.3	المسؤولون عن التنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	34
10.4	منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية -دوره في	34
10.5	مراجعة الشكاوى	34
10.5	عنصر استعراض الأقران في مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	35
11	إجراءات التشغيل الموحدة	35
11.1	إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:	35
11.2	مجال عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية :	36
11.3	آلية مخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:	37

11.4	آلية سوء سلوك الموظفين	38
11.5	آلية واسعة النطاق للمساءلة و تلقي التعقيبات	39
12	قنوات امنية ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي	40
12.1	قنوات التبليغ للمجتمع المتضرر	40
12.2	يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية صديقة للأطفال	43
13	تبليغ الموظفين	43
13.1	معلومات اتصال واضحة	43
14	تلقي الشكاوى ومراجعتها	44
14.1	تلقي الشكاوى	45
14.2	تلقي الشكاوى - المبادئ	45
14.3	تلقي الشكاوى - البروتوكولات	46
15	مشاغل خاصة بالأطفال مقدمي الشكاوى	48
15.1	إشراك الأهل	48
16	المتابعة مع مقدم الشكاوى	49
16.1	تدريب الموظفين	49
17	تقييم الشكاوى لإجراء الإحالة	49
17.1	هل تدعي الشكاوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟	50
17.2	هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكاوى؟	50
17.3	من هي المؤسسة المعنية؟	50
17.4	الخطوات اللاحقة	51
18	احالة ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي للتحقيق والمتابعة	51
18.1	دور المؤسسات	52
18.2	دور المنسق	52
18.3	معالجة ادعاءات وقوع الاستغلال والانتهاك الجنسي في ظل أنماط أخرى من الوقائع:	53
18.4	الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	54
19	ضمان الية مستدامة	54
19.1	عوائق الاستدامة	55
19.2	حلول مستدامة	55
19.3	تعميم الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي	56

20	تدخل الجهات المانحة	56
21	تصميم برامج ومشاريع آمنة	57
22	مدونات قواعد السلوك الموحدة	58
23	إنهاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	58
23.1	تدريب وبناء قدرات الموظفين	58
23.2	بناء قدرات القائمين بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	60
23.3	تدريب شركاء التنفيذ	61
23.4	التدريب الاستقصائي	61
24	ضمان الموظفين والمتطوعين والمساعدین الفهم والعمل على متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين	61
25	تنفيذ متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الشركاء والموردين والمقاولين	63
26	المستفيدون والمجموعات المتأثرة	64
27	أنواع أنشطة التوعية	66
27.1	تثقيف المجتمع الأوسع	66
27.2	الحماية والمساعدة	66
28	تخطيط الخدمة	68
29	خدمات المساعدة	68
29.1	الاستجابة الصحية / الطبية	68
29.2	الصحة العقلية والدعم النفسي	69
29.3	العناية المادية	69
29.4	استجابة الأمن والسلامة	69
29.5	الاستجابة القانونية / العدالة	70
30	تقديم الردود والتعليقات لمقدم الشكاوى / الضحية أو الناجية	71
31	أنشطة وسياسات الوقاية	71
31.1	تطوير وتعميم السياسات الداخلية	71
31.2	رفع مستوى وعي الموظفين وضمان الإشراف المناسب	71
31.3	توعية المجتمع المتضرر	72
31.4	التوظيف والتدقيق	72
31.5	شروط الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في العقود	72

32 دور الموارد البشرية	73
32.1 رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة	73
32.2 تأمين تلقي الردود والتعليقات أثناء المتابعة والتقييم	73
32.3 المساءلة	74
32.4 الإحالات	74
33 التواصل ثنائي الاتجاه بين منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والجهات القائمة بالتنسيق	75
الملاحق	77
مسار الشكوى	77
نموذج استمارة تقرير الحوادث	78
نموذج استمارة تقرير الحوادث للشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه التحديد:	79
نموذج احالة الشكاوى المشتركة للمؤسسات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)	80
نموذج استبيان الآراء العام التواصل مع الضحية /صاحب الشكوى	82
معايير التشغيل الدنيا للجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات: الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين	88
المعايير التشغيلية الدنيا المتعلقة بالحماية من المؤشرات الرئيسية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي	90
المراجع	94

1 مقدمة:

تتطبق هذه السياسة ومحتويات هذا الدليل على موظفي جمعية الثقافة والفكر الحر والمتطوعين والمتدربين والمستشارين الدوليين والمحليين وكذلك المتعاقدين الأفراد والشركات والأفراد المرتبطين بها والأفراد الذين دخلوا في شراكة، اتفاقيات منح أو مستلم من الباطن مع كلا الجمعيتين، ويشار إليها مجتمعة باسم "الموظفين وأصحاب المصالح" في هذه الدليل.

تضع جمعية الثقافة والفكر الحر كرامة الإنسان في صلب أعمالها المجتمعية والتنمية والإغاثية. تأخذ كلا الجمعيتين على محمل الجد جميع الشواغل المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين والشكاوى المقدمة إليهم حيث ستبدأ في إجراء تحقيق صارم في الشكاوى التي تشير إلى حدوث انتهاك محتمل لهذه السياسة وستتخذ الإجراءات التأديبية المناسبة، حسب الاقتضاء منطلقاً من المبادئ الأساسية ومعايير السلوك للعاملين في المجال الإنساني، المعايير التشغيلية الدنيا المتعلقة بالحماية من استغلال الجنسي والانتهاك و في إطار إنكاء ورفع الوعي والإشراك و التدريب على كافة الصعد والمجالات للموظفين و" أصحاب المصالح" و تحديد المجتمع المحلي و المجتمعات المتضررة/المستفيدون والشركاء آخذين في عين الاعتبار التوظيف و الاختيار حسب المعايير و الممارسات المثلى.

1.1 المصطلحات الرئيسية والتعريفات

- ❖ **الادعاء:** تأكيد على الحقائق التي ينوي المرء إثباتها في المحاكمة أو أثناء إجراء تحقيق داخلي.
- ❖ **المستفيد:** شخص يتلقى المساعدة. يُشار إلى ذلك كبديل عن السكان المتضررين أو الشخص الذي نسعى إلى مساعدته أو الشخص المتأثر بالأزمة أو أصحاب الحقوق.
- ❖ **الموظفون:** وفقاً لمقاصد هذا الدليل، فإن "موظف" أي مؤسسة هو أي شخص يعمل لصالح المؤسسة أو يمثلها بغض النظر عما إذا كان يتقاضى بدلًا ماليًا أو لا وبغض النظر عن نوع العقد ومدته.
- ❖ **إدارة الحالة:** اتباع السياسات والإجراءات المناسبة لتحديد نتائج تقرير الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- ❖ **الطفل:** أي فرد دون سن 18 عامًا، بغض النظر عن تعريفات البلد المحلي عندما يبلغ الطفل سن الرشد.
- ❖ **حماية الطفل:** منع العنف والاستغلال والانتهاك على الأطفال والتصدي لهما - بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاستغلال الجنسي التجاري والاتجار وعمل الأطفال والممارسات التقليدية الضارة.
- ❖ **مدونة قواعد السلوك:** مجموعة من المعايير المتعلقة بالسلوك التي يجب على موظفي المؤسسة الالتزام بها.

- ❖ **شكوى:** شكوى محددة لأي شخص تأثر سلبًا من عمل المؤسسة أو يعتقد أن المؤسسة لم تقم الوفاء بالتزام معلن.
- ❖ **المشتكي:** الشخص الذي يتقدم بالشكوى، بما في ذلك الناجي المقصود من الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو أي شخص آخر يصبح على دراية بالانتهاك.
- ❖ **المبلغ:** وفقا لمقاصد هذا الدليل، المبلغ هو مقدم الشكوى وليس الناجي، وهو عامل في المجال الإنساني يرفع تقريرًا عن وقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي. وتشجع سياسات المؤسسات المتعلقة بالتبليغ الموظفين على التبليغ عن مخاوف أو شكوك حول ارتكاب زملاء لهم سوء سلوك، وذلك من خلال توفير الحماية من الانتقام بسبب التبليغ عن سوء السلوك، وتوضّح هذه السياسات القواعد والإجراءات المتبعة للتبليغ ومعالجة هذه الحالات. ومن هذا المنطلق، يختلف التعريف، والنطاق، وإجراءات الحماية من مؤسسة إلى أخرى. وتُطبّق مبادئ آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة) السرية، على سبيل المثال (على المبلغين كما هي الحال مع أيّ مقدّم شكوى آخر. ويجب على سياسات المؤسسة الداخلية أن توفر الحماية للمبلغين عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من الانتقام طالما أنّ التقرير قد رُفع بحسن نية ووفقًا لسياسات المؤسسة الداخلية.
- ❖ **الشخص موضوع الشكوى:** عند رفع الشكوى، يُستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى المرتكب المزعوم للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- ❖ **الناجي:** شخص تعرّض بالفعل للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو محاولة ارتكاب هذه الأفعال ضده.
- وفقا لمقاصد هذا الدليل، فإنه سيتم معاملة مقدّم الشكوى الذي يبلغ عن ممارسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي ارتكبت ضده على أنّه ناجٍ، وذلك لأغراض تتعلق بالأمن وتقييم الاحتياجات (معنى ذلك أن تقديم المساعدة ليس مشروطا بإقامة الدليل على صحة ادعاء مقدّم الشكوى).
- ❖ **آلية أو إجراء الشكوى:** العمليات التي تسمح للأفراد بالإبلاغ عن المخاوف مثل انتهاكات السياسات التنظيمية أو مدونات السلوك. قد تشمل عناصر آلية الشكاوى على صناديق الاقتراحات وسياسات الإبلاغ عن المخالفات ونقاط الاتصال المعينة.
- ❖ **السرية:** مبدأ أخلاقي يقيد الوصول إلى المعلومات ونشرها. في التحقيقات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي والاحتيال والفساد، يتطلب الأمر أن تكون المعلومات متاحة فقط لعدد محدود من الأشخاص المصرح لهم لغرض إنهاء التحقيق. تساعد السرية في خلق بيئة يكون فيها الشهود أكثر استعدادًا لإعادة سرد نسخهم من الأحداث وبناء الثقة في النظام وفي المؤسسة.
- ❖ **التعليقات:** المعلومات المرسلة إلى كيان (فرد أو مجموعة) حول سلوكها السابق بحيث يمكن للكيان تعديل سلوكه الحالي والمستقبلي لتحقيق النتيجة المرجوة.
- ❖ **نقطة الاتصال:** الشخص المعين لتلقي الشكاوى من حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- ❖ **سوء السلوك:** قد ينشأ سوء السلوك من خلال عدم امتثال الموظف لالتزاماته بموجب دليل الموارد البشرية للمؤسسة من النظام الأساسي والنظام الإداري للموظفين أو الإصدارات الإدارية الأخرى ذات الصلة أو مراعاة معايير السلوك المتوقعة من الموظف. يشكل الاستغلال والانتهاك/ الجنسي سوء سلوك خطير وقد يؤدي إلى إرساء عملية تأديبية وفرض إجراءات تأديبية.
- ❖ **التحقيق في الاستغلال أو الانتهاك الجنسي:** إجراء إداري داخلي، تحاول فيه المؤسسة تحديد ما إذا كان هناك انتهاك لسياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل أحد الموظفين أو الأعضاء.
- ❖ **الاستغلال والانتهاك الجنسيين (الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين):** مصطلح يستخدم من قبل الأمم المتحدة ومجتمع المؤسسات غير الحكومية للإشارة إلى التدابير المتخذة لحماية الأشخاص الضعفاء من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل موظفيهم والأفراد المرتبطين بهم.
- ❖ **تقرير -** إبلاغ فرد أو أفراد عن قلق بشأن حدوث أو الشعور بحدوث استغلال و انتهاك جنسي
- ❖ **الحماية -** المسؤولية التي يجب على المؤسسات التأكد من أن موظفيها وعملاتها وبرامجها لا تضر بالأطفال والبالغين الضعفاء، وأنهم لا يعرضونهم لخطر الأذى وسوء المعاملة، الاستغلال والانتهاك الجنسيين وحماية الطفل تدرج تحت هذا المصطلح الشامل. بشكل عام، لا يشمل المصطلح المضايقة الجنسية للموظفين من قبل الموظفين، والتي عادة ما يتم تغطيتها بسياسة البلطجة والمضايقة التي تتبعها المؤسسة.
- ❖ **العنف القائم على النوع الاجتماعي:** مصطلح شامل للعنف الموجه نحو شخص ما أو يؤثر عليه بشكل غير متناسب بسبب هويته الجنسية الفعلية أو المتصورة. يُستخدم مصطلح "العنف القائم على نوع الجنس" في المقام الأول للتأكيد على حقيقة أن فروق القوة الهيكلية والقائمة على النوع الاجتماعي حول العالم تعرض النساء والفتيات لخطر أشكال متعددة من العنف. وهذا يشمل الأفعال التي تلحق الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، والتهديد بمثل هذه الأفعال، والإكراه، وغيرها من أشكال الحرمان من الحرية، سواء حدثت في الحياة العامة أو الخاصة. بينما تعاني النساء والفتيات بشكل غير متناسب من العنف المبني على النوع الاجتماعي، يمكن استهداف الرجال والفتيان أيضًا.
- ❖ **العنف ضد المرأة:** أي عمل من أعمال العنف القائم على نوع الجنس ينتج عنه أو يحتمل أن يؤدي إلى إيذاء أو معاناة بدنية أو جنسية أو نفسية للمرأة، بما في ذلك التهديد بمثل هذه الأفعال أو الإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء وقع في العامة أو في الحياة الخاصة. يُفهم أن العنف ضد المرأة يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: (أ) العنف البدني والجنسي والنفسي الذي يحدث في الأسرة، بما في ذلك الضرب والانتهاك الجنسي على الإناث في الأسرة، والعنف المرتبط بالمهر، والزواج الاغتصاب وتشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية والممارسات التقليدية الأخرى الضارة بالمرأة والعنف غير الزوجي والعنف المتصل بالاستغلال ؛ (ب) العنف البدني والجنسي والنفسي الذي يحدث داخل المجتمع العام، بما في ذلك الاغتصاب والانتهاك الجنسي والتحرش الجنسي والترهيب في العمل، في المؤسسات التعليمية وأماكن أخرى، والاتجار

بالنساء والإكراه على الممارسات الجنسية خارج الأطر القانونية ؛ (ج) العنف البدني والجنسي والنفسي الذي ترتكبه الدولة أو تتغاضى عنه أينما وقع.

❖ **التحرش الجنسي:** أي صيغة من الكلمات غير المرحب بها أو الأفعال ذات الطابع الجنسي والتي تنتهك جسد أو خصوصية أو مشاعر شخص ما وتجعله يشعر بعدم الارتياح، أو التهديد، أو عدم الأمان، أو الخوف، أو عدم الاحترام، أو الترويع، أو الإهانة، أو الإساءة، أو الترهيب.

❖ **الاعتداء أو الانتهاك الجنسي:** تطفل جسدي فعلي أو مهدد بطبيعته الجنسية، سواء بالقوة أو في ظروف غير متكافئة أو قسرية.

❖ **الاستغلال الجنسي:** أي إساءة فعلية أو محاولة استغلال لموقف ضعف أو قوة تفاضلية أو ثقة لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسب مالي أو اجتماعي أو سياسي من وراء من الاستغلال الجنسي لشخص آخر.

❖ **الناجي أو الضحية:** الشخص الذي تم استغلاله أو تعرض للاستغلال الجنسي. يشير مصطلح "الناجي" إلى القوة والمرونة والقدرة على البقاء. يستخدم هذا المصطلح في الغالب مصطلح "الضحية"، بمعنى الضحية لأفعال الجاني المزعوم. ومع ذلك، لا يُقصد بذلك إبطال كرامة هذا الشخص وفاعلته كفرد.

❖ **مقدم الشكوى:** الشخص الذي يقدم ادعاءً بوقوع حالة من الاستغلال والانتهاك الجنسي إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وذلك وفقاً للإجراءات المعمول بها ويمكن أن يكون هذا الشخص أحد الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو شخص آخر على علم بوقوع هذه الأفعال الخاطئة. ويتمتع كل من الناجي ومقدم الشكوى، إذا لم يكن هو نفسه الناجي، بحماية من الانتقام بسبب تبليغه عن الاستغلال والانتهاك الجنسي. وإذا تعارضت مصالح الناجي مع طرفٍ معنيٍّ آخر، تُراعى رغبات الناجي بشكلٍ أساسي عند النظر في الحالة، لا سيما إذا كان هناك خطر وقوع إيذاء بدني و/أو نفسي إضافي.

❖ **سياسة الإبلاغ عن المخالفات:** سياسة تنظيمية تشجع الموظفين على الإبلاغ عن مخاوف أو شكوك حول سوء السلوك من قبل الزملاء. المخبرون محميون من أي نتائج سلبية للإبلاغ عن هذه المخاوف.

❖ **إجراءات التشغيل الموحدة لآليات تقديم الشكاوى المشتركة المجتمعية:** تعرض إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة البروتوكولات التي يوافق عليها جميع أصحاب المصلحة المعنيين بهذه الآليات بهدف تنفيذ هذه الأخيرة. ويختلف محتوى إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بالنظر إلى أنها ستصمم لتتناسب مع الحاجات/ الهياكل المحددة الموجودة، إلا أن دورها يجب أن يكون دائماً تسهيل الأعمال المشتركة لأصحاب المصلحة وذلك من خلال تفصيل أدوار الجهات الفاعلة ومسؤولياتها والأطر الزمنية لهذه الأعمال. ويجب أن تستند إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بآليات تقديم الشكاوى المشتركة على نموذج إجراءات التشغيل الموحدة العالمي وذلك لتسهيل عملية الصياغة

ولضمان تماشي هذه الإجراءات مع الإجراءات الداخلية المتعلقة بالتبليغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي وحماية البيانات التي يتبناها أصحاب المصلحة.

❖ العاملون في مجال المعونة الإنساني: وفقا لمقاصد هذا الدليل، سيشمل هذا المصطلح جميع

الأشخاص المشاركين في توفير الحماية و/أو المساعدة للسكان المتضررين والذين تجمعهم علاقة تعاقدية بالمؤسسة المشاركة/الشركاء، بمن فيهم العاملون المنتمون إلى المجتمعات المستهدفة الذين يحصلون على حوافز. ويشير هذا المصطلح إلى جميع العاملين مع المؤسسات والمؤسسات الإنسانية، بما في ذلك المؤسسات التابعة للأمم المتحدة، المؤسسات الحكومية، المؤسسات غير الحكومية، الشركاء في التنفيذ، والمؤسسات المجتمعية ذات الصلة، بمن فيهم الموظفين الذين يتقاضون رواتب، والمتطوعين، والمتعاقدين، والعاملين الذي يحصلون على حوافز، وأي شخص يؤدي مهمة بالنيابة عن أي مؤسسة أو مؤسسة إنسانية بغض النظر عن نوع العقد ومدته

❖ العاملون الذين يحصلون على حوافز: هم الأشخاص الذين يحصلون على تعويض غير مالي

مقابل العمل مع مؤسسة أو مقابل تمثيل مؤسسة، وغالبًا ما يكونون أفرادًا من المجتمعات المتضررة، وبقصد التعرف على حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يُعتبر هؤلاء عاملين في المجال الإنساني.

❖ الشركاء في التنفيذ: هي كيانات أو مؤسسات تعمل على المستوى القطري وفقًا للإجراءات المتبعة

من قبل الأمم المتحدة أو المؤسسات الدولية أو المؤسسات غير الحكومية، وذلك لتوفير الخدمات وتقديم المساعدة الإنسانية. ووفقا لهذا الدليل، يُعتبر موظفو شركاء التنفيذ وجميع مستخدميهم "عاملين في المجال الإنساني".

2 الخلفية:

الاستغلال والانتهاك الجنسيين (الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين) هو مصطلح يستخدم من قبل الأمم المتحدة ومجتمع المؤسسات غير الحكومية للإشارة إلى التدابير المتخذة لحماية الأشخاص الضعفاء من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين والأفراد المرتبطين بالمؤسسات. إن السياقات التي نعمل بها تجعلنا على اتصال بالأشخاص الضعفاء. كعاملين في المؤسسات غير الحكومية، لدينا إمكانية الوصول إلى السلع والخدمات التي تضعنا في موقع السلطة على المجتمع. لسوء الحظ، فإن أقلية من الموظفين تستخدم اختلال توازن القوة لاستغلال وإساءة معاملة أفراد المجتمع الضعفاء. يلتزم المجتمع الإنساني والتموي بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين في عملنا. لكن المشكلة معقدة وأحيانًا قد يبدو من الصعب معرفة من أين تبدأ.

2.1 الغرض من الدليل:

يقدم هذا الدليل توضيح وتنفيذ تدابير وممارسات مثلى عملية وتوجيهات وملاحظات وتنبيهات حول كيفية وضع وتسيير آلية لتقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وذلك بغرض التعامل مع

بلاغات/تقارير حول ارتكاب عاملين في المجال الإنساني أفعال استغلال جنسي وانتهاك. ويتمثل الهدف الأساس للآلية في مساعدة الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسي المعروفين والمحتملين، وتسهيل التبليغ وإحالة الادعاءات، والاضطلاع بمهمة الحماية من خلال التدريب وإذكاء ورفع الوعي لدى كافة أصحاب المصلحة و تحديد المستفيدين و المجتمعات المتضررة بين المؤسسات حيث تقوم على تنسيقيتها جمعية الثقافة و الفكر الحر كما وأن الآلية تستقبل شكاوى ضد فاعلين من مؤسسات متعدّدة وإحالة الشكاوى إلى الإدارة العليا/ الوحدة المختصة (إن وجد) في كل مؤسسة للمتابعة. وبشكل عام، تعدّ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة طريقة ملائمة وفعالة للاستجابة الشاملة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي خلال تنفيذ عمليّات الاستجابة وتقديم الخدمات بشكل عام وفي حالات الطوارئ وأثناء الأزمات. ينبثق تطوير هذا الدليل من المجالات الرئيسية للمعايير الدولية والممارسات الفضلى حيث يقدم توضيحات وإرشادات لكيفية ظهور ذلك في الممارسة العملية.

2.2 المعايير الدولية حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين

المعايير الأكثر استخدامًا فيما يتعلق ب الاستغلال والانتهاك الجنسيين هي معايير **IASC** (اللجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات) الحد الأدنى من معايير التشغيل للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للعاملين في مجال المعونة الإنسانية (موظفو ومتعاقدو ومقدمو الخدمات للمنظمات الأهلية والإغاثية).

2.3 المبادئ الأساسية ومعايير السلوك الستة للعاملين في المجال الإنساني

1. الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي تشكل أفعال سوء سلوك جسيم ويترتب عليه اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل دون سابق إنذار.
2. النشاط الجنسي مع الأطفال (الأشخاص تحت سن 18) ممنوع بغض النظر عن سن الرشد أو سن الرشد محليًا. الدفاع من خلال الاعتقاد بأنه ليس طفلًا غير مقبول.
3. مبادلة النقود والعمالة والسلع مقابل ممارسة الجنس، بما في ذلك أشكال أخرى من الإذلال أو الإهانة والسلوك الاستغلالي محظور. هذا يشمل أي تبادل للمساعدات المستحقة للمستفيدين.
4. العلاقات الجنسية بين الموظفين والمستفيدين من المساعدة على أساس ديناميكيات القوة غير المتكافئة بطبيعتها
5. حيثما يستشعر الموظف المخاوف أو الشكوك المتعلقة بالاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي من قبل زميل عامل سواء في نفس المؤسسة فعليه/ الإبلاغ عن ذلك عبر آليات الإبلاغ القائمة.
6. الموظفون ملزمون بإنشاء والحفاظ على بيئة تمنع ممارسة الجنس والاستغلال والانتهاك الجنسي. المدراء على كافة مستوياتهم عليهم/عليهن مسؤولية خاصة لدعم وتطوير أنظمة تحافظ على هذه البيئة وفقا لمدونة السلوك المعمول بها لدى المؤسسة.

3 نظرة عامة على الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتقديم الحماية والمساعدة والعون:

بنظرة عامة على الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتقديم الحماية والمساعدة والعون فإن الدليل سيقدم توضيحاً وإرشادات مستجيبة حول كيفية تنفيذ هذه التدابير في ثمانية محاور كما هو موضح أدناه والتي سيتم تغطيتها بالتفصيل في خمسة أجزاء رئيسية:

3.1 سياسة وإجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- تصف سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين معيار السلوك لموظفي المؤسسة وممثليها، وتحديداً منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- الإجراءات التي تصف كيفية تنفيذ السياسة في جميع أنحاء المؤسسة
- خطة تنفيذ آلية الشكاوى من الاستغلال والانتهاك الجنسيين يتم مراجعتها وتحديثها بانتظام

3.2 تعيين مسؤوليات محددة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- تتحمل الإدارة العليا المسؤولية عن ضمان تنفيذ تدابير دعم البرامج والإدارة والتنفيذ
- تقوم المؤسسات بتعيين نقاط اتصال للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- تنعكس مسؤوليات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوصف الوظيفي والوظيفة

3.3 ضمان تلبية الموظفين والمتطوعين والمنتسبين لمتطلبات الحماية من الاستغلال

والانتهاك الجنسيين

- يوقع الجميع على مدونة سلوك المؤسسة التي تتضمن عدم الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- يتلقى الجميع التدريب التعريفي و (عند الاقتضاء) التشيطي السنوي على الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- الموظفون على دراية بالتزامهم بالإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين / سوء السلوك وهم محميون من الانتقام
- الإشراف وتقييم الأداء تشمل الالتزام بمدونة السلوك والمشاركة في التدريبات الاستغلال والانتهاك الجنسيين

3.4 إشراك المجتمعات والمستفيدين على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- المجتمعات تدرك تماماً السلوك المتوقع لموظفي المؤسسة
- المجتمعات تعرف كيف تشتكي إذا لم يتم الوفاء بهذه الالتزامات
- استخدام أدوات وأساليب التوعية المناسبة مع المجتمعات

3.5 تنفيذ متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الشركاء والموردين

والمقاولين

- يتم تقييم الشركاء والموردين والمقاولين للتواصل مع المستفيدين والقدرة على تنفيذ تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- يتم تضمين البنود المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في جميع اتفاقيات العقود
- يتم تقديم تدريب الاستغلال والانتهاك الجنسيين للشركاء والموردين والمقاولين
- تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ويتم رصد حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين من المؤسسات الشريكة والموردين والمقاولين

3.6 تصميم البرامج والمشاريع الآمنة

- تحديد المخاطر المحتملة للاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تقدمها البرامج ومعالجتها
- تتضمن خطط المشروع أنشطة تتعلق بالتوعية والحساسية تجاه الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- تشمل الميزانيات على خطوط تمويل لبناء القدرات والاتصالات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين

3.7 تطوير وتنفيذ آلية شكاوى شاملة

- عملية معالجة شكاوى موثقة للمجتمعات والأشخاص المتضررين وقت حدوث الأزمات.
- ثقافة تنظيمية يتم فيها تناول الشكاوى بجدية والعمل على أساسها
- توعية المجتمعات بالسلوك الذي يمكن أن يتوقعوه من موظفي المؤسسة
- قنوات الشكاوى المصممة لتمكين تقارير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل استباقي
- عملية سريعة للتعامل مع الشكاوى حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- عملية إحالة للشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق سياسة منظمتك

3.8 الرد على البلاغات حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- الإجراءات المكتوبة بشأن الاستجابة للتقارير أو المخاوف المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين
- يتم إجراء التحقيقات بما يتماشى مع المعايير والتوجيهات ذات الصلة
- يتم إجراء التحقيقات من قبل المهنيين ذوي الخبرة والمؤهلين
- تؤدي الشكاوى المؤكدة إما إلى إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقدية

4 تطوير وتنفيذ آلية شمولية للشكاوى:

✓ ماذا يجب أن تحتوي على:

- نظام شكاوى موثق للمجتمعات والأشخاص المتضررين من الخدمات أو وقت الأزمات.
- ثقافة تنظيمية يتم فيها أخذ جميع الشكاوى، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك الجنسيين على محمل الجد والتصرف بناءً عليها.

▪ توعية المجتمعات بالسلوك الذي يمكن أن تتوقعه من موظفي المؤسسة، والالتزامات التنظيمية التي تم التعهد بها بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين - وكيفية الشكوى إذا لم يتم الوفاء بهذه الالتزامات (انظر إشراك المجتمعات المحلية والمستفيدين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين).

- قنوات الشكاوى المصممة لتمكين البلاغات والتقارير بشكل استباقي.
- عملية سريعة للتعامل مع الشكاوى حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- عملية إحالة للشكاوى التي لا تقع ضمن نطاق سياسة مؤسستك.

✓ كيفية القيام بذلك

4.1 الاعتبارات الرئيسية لتطوير آلية الشكاوى.

1. يجب إحالة التقارير الخاصة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين مباشرة إلى المدير المسؤول داخل المؤسسة. يجب على الموظفين فهم أهمية اتباع هذا الإجراء. يجب أن يكون واضحًا أنه يجب ألا يحاولوا التحقيق بأنفسهم، وأنهم يجب ألا يناقشوا الشكاوى مع أي شخص آخر. يجب عليهم أيضًا فهم مسؤوليتهم الخاصة للإبلاغ عن أي مخاوف قد تكون لديهم بشأن الزملاء أو الشركاء.
2. الاستغلال والانتهاك الجنسيين بطبيعته قضية حساسة. ضع في اعتبارك بعناية ما إذا كنت قد طورت قنوات اتصال تمكن بشكل استباقي التقارير حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين. عند استشارة المجتمع حول آلية الشكاوى الخاصة بك، تأكد من استشارة مجموعات متنوعة حول كيفية شعورهم بالراحة في الإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين. انظر أيضًا إلى كيفية استخدام الأنشطة الحالية للتعرف على المخاوف المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين - مثل العمل مع المجموعات النسائية والمراهقين، أو العمل الإرشادي بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي.
3. رصد ومراجعة آليات الشكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين الخاصة بك على أساس مستمر للتحقق:

▪ هل الآلية تتلقي الشكاوى؟ ما نوع الشكاوى التي يتلقونها؟ إذا كانت قنوات الشكاوى الخاصة بك لا تلتقط تقارير وبلاغات حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين، فاستكشف الأسباب المحتملة لذلك

- هل الآلية مناسبة؟ هل يشعر المجتمع بالراحة عند استخدامه؟
- هل تعرض الآلية المستخدمين لمزيد من المخاطر؟
- من يستخدم الآلية؟ هل تصل إلى جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الأكثر ضعفًا؟
- هل تتم متابعة الشكاوى، بما في ذلك تقارير الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل مناسب داخل مؤسستك؟

4. إذا فتحت إمكانية تقارير وبلاغات حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع المجتمع، فمن الضروري للغاية متابعتها. إن إثارة مخاوف الاستغلال والانتهاك الجنسيين يمكن أن يكون مزعجًا

لصاحب الشكوى، وعلينا مسؤولية أخذها على محمل الجد. قد يؤدي عدم متابعة مثل هذه المخاوف الخطيرة إلى انهيار الثقة بين مؤسستك والمجتمع الذين أثاروا المخاوف.

4.2 الاعتبارات الرئيسية لتطوير آلية الشكاوى

- التشاور مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات بشأن تصميم وتنفيذ ورصد عمليات معالجة الشكاوى.
- حصل على دعم الإدارة العليا للآلية - من البداية.
- التأكد من أن الموظفين يفهمون الأساس المنطقي لآلية الشكاوى وأهمية الحفاظ على السرية، ويمكنهم تلقي الشكاوى والتعامل معه بسرية.
- تواصل مع المجتمعات حتى يفهموا كيف يمكنهم رفع شكوى وما يمكنهم الشكوى.
- امتلاك أكثر من قناة واحدة يمكن للمجتمعات من خلالها تقديم شكاوى إلى مؤسستك. يمكن أن تشمل القنوات المحتملة رسائل نصية قصيرة أو البريد الإلكتروني أو الخطابات أو الخط الساخن الهاتفي أو صندوق الشكاوى أو الاجتماع وجهاً لوجه، وأمور أخرى. ضع في اعتبارك كيف ستكون هذه القنوات آمنة وخاصة لشخص يشكو من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- تأكد من أن الآلية يمكنها إدارة الشكاوى بطريقة سرية وفي الوقت المناسب مما يضمن سلامة جميع المعنيين.

توفير بيئة يعرف فيها المستفيدون، لا سيما أولئك الأكثر ضعفاً في مجتمعاتهم، أنهم قادرون على الوصول إلى خدمات خالية من سوء المعاملة والاستغلال والانتهاك الجنسي.

جمعية الثقافة والفكر الحر تقوم بصياغة وتنفيذ آلية مشتركة للتعامل مع شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين تتضمن:

- القنوات التي يمكن من خلالها تلقي الشكاوى.
 - تعيين جهات اتصال للتعامل مع الشكاوى الواردة وإحالتها.
 - توجيه واضح بشأن مسؤوليات الإدارة للتعامل مع الشكاوى بمجرد تلقيها.
 - إجراءات التحقيق في شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
 - كيفية إحالة الشكاوى المقدمة بشأن عضو آخر من المؤسسات العاملة في قطاع غزة.
 - دعم الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
 - تشكيل لجنة توجيهية للتأكد من معالجة الشكاوى.
- جمعية الثقافة والفكر الحر تعمل على تطبيق الآلية من خلال تصميم نقاط للشكاوى، بما في ذلك من خلال الهياكل القائمة للمؤسسات والمؤسسات المجتمعية القاعدية الشريكة، العيادات الصحية ومقرات تقديم الخدمات المجتمعية المبنية على النوع الاجتماعي، وصناديق الشكاوى، أو تقديم التقارير

مباشرة إلى المؤسسات. إذكاء ورفع الوعي لدى الهياكل المحلية والمستفيدين والجمهور وذلك من خلال ممثلي المؤسساتين المختصين والشركاء من المؤسسات المجتمعية.

إطلاع الجهات الحكومية من الهدف والآلية ونطاق عملها وتوضيح الأدوار والمسؤوليات المتوقعة من الحكومة وتحديثها عند إنشاء الآلية ضروري جدا

ملاحظات:

- استشر المستفيدين والمجموعات المتضررة ومنظمات المجتمع المحلي حول آلية الشكاوى الخاصة بك من مرحلة التصميم فصاعدًا، وإلا فقد يؤثر ذلك على الاستخدام والاستدامة.
- التشاور مع الفئات الضعيفة، مثل الفئات المستهدفة الجديدة، والنساء والأطفال بشأن آليات الإبلاغ.
- النظر في عادات وتقاليد المجتمع والعادات المختلفة منذ البداية.
- النظر في كيفية ضمان الحفاظ على الاستمرارية في حال عدم توفر الموارد المخصصة.
- التأكيد على مبدأ السرية والخصوصية وبناء الثقة.

4.3 الاستجابة لتقارير الانتهاك والاستغلال الجنسيين

ما الذي يجب أن يتم تنفيذه

- يتم تنفيذ الإجراءات المكتوبة بشأن الاستجابة للتقارير أو المخاوف المتعلقة بتحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسيين بما يتماشى مع المعايير والإرشادات ذات الصلة.
- يتم إجراء التحقيقات من قبل المهنيين ذوي الخبرة والمؤهلين، الذين تم تدريبهم على التحقيقات الحساسة مثل ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- تؤدي الشكاوى المؤكدة إما إلى إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقدية.

كيفية القيام بذلك

1. تأكد من أن مؤسستك لديها سياسات وإجراءات مطبقة للاستجابة للتقارير أو المخاوف المتعلقة الاستغلال والانتهاك الجنسيين. الأدوات والموارد متاحة على نطاق واسع لمساعدتك في ذلك.
2. عندما تتلقى تقريراً أو تسمع عن مخاوف بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين، فقد تكون هناك عدة إجراءات مختلفة قد تتخذها المؤسسة. يمكن أن تشمل التالي:
 - البلاغ أو القلق/الاهتمام/الشك لا يمثل في الواقع خرقاً للسياسة - لم يتم اتخاذ أي إجراءات.
 - يؤدي البلاغ أو القلق/الاهتمام/الشك إلى الفصل الفوري وفقاً للإجراءات التأديبية التي تتبعها منظمتك - على سبيل المثال، إذا كان هناك بالفعل دليل واضح على حدوث الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو أن الموظف لا ينكر ذلك.
 - إذا تضمن البلاغ فعلاً إجرامياً، فيجب إحالته إلى السلطات المحلية إذا كان يتعلق بطفل يقل عمره عن 18 عاماً، ويمكن إحالته إلى السلطات المحلية إذا كان يشمل شخصاً بالغاً، أو يوافق على الإحالة وإذا كان هذا لا يمثل خطر حماية لأي شخص معني.
 - هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات لتحديد ما إذا كان الاستغلال والانتهاك الجنسيين قد حدث، الأمر الذي قد يتطلب تحقيقاً.

تذكر أنه إذا تم رفع تقرير من خلال آلية الشكاوى الخاصة بك، فسوف تحتاج إلى الرد على مقدم

الشكاوى لإخباره بأنك قد قمت بمعالجة الشكاوى وحل المشكلة. لأسباب تتعلق بالسرية، لا يتم توفير

معلومات أكثر تفصيلاً عادة.

3. إذا كان التحقيق مطلوباً، يُنصح بأن يتم من قبل مهنيين ذوي خبرة ومؤهلين، ويتم تدريبهم على التحقيقات الحساسة مثل ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين. إذا لم يكن هناك أي شخص داخل مؤسستك يتمتع بهذه المؤهلات والتدريب، فيجب أن تفكر في الوصول إلى الموارد الخارجية لمساعدتك. من المهم للغاية أن يتم التحقيق في التقارير المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل صحيح. إذا لم تتبع الإجراءات القانونية الواجبة، فقد يصعب عليك تأديب أو فصل أحد الموظفين. قد ينتقل الموظفون الذين كانوا موضع مخاوف للعمل في منظمات أخرى دون معالجة القضية. يحق للموظفين الذين هم موضوع ادعاء إجراء عادل لتحديد ما حدث بالفعل، بدلاً من أن يخضعوا للنزعة والشائعات.

4. بمجرد الانتهاء من التحقيق وإغلاق الملف الخاص بحالة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، هناك العديد من المشكلات التي يجب عليك مراعاتها:

■ ستظل السرية بحاجة إلى الحفاظ عليها. لا ينبغي مناقشة المسألة مع أي شخص بخلاف الحاجة إلى المعرفة.

■ يجب حفظ جميع الأوراق المتعلقة بالقضية بشكل آمن.

5. يمكن أن يكون لحالة الاستغلال والانتهاك الجنسيين تأثير على معنويات الموظفين. في الوقت الذي يتم فيه تقديم شكوى، قد تكون هناك بالفعل أشهر من الشائعات والمخاوف المنتشرة في مواقع المؤسسة، وفي المجتمع الأوسع. قد يشعر الموظفون بعد ذلك بالاستبعاد من التحقيق، لأن متطلبات السرية تعني أنهم لا يعرفون شيئاً عنها. قد يشعرون بالإحباط نتيجة الاستنتاج. قد تضطر المؤسسة إلى استثمار الوقت في استعادة معنويات الموظفين والمجتمع، من خلال الاستماع إلى مخاوفهم وطمأننتهم بأنه تم اتخاذ الإجراءات القانونية الواجبة، مع توضيح سبب ضرورة الحفاظ على سرية بعض جوانب القضية.

الممارسة الجيدة

ستقوم **جمعية الثقافة والفكر الحر** بإنشاء نقاط دخول مختلفة للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين (وغيرها من سوء السلوك والتصرف الجسيمين)، بما في ذلك تقديم التقارير إلى المديرين التنفيذيين أو كبار الموظفين المناسبين الآخرين؛ شبكة من نقاط الاتصال؛ الخط الساخن للمبلغين وآليات الشكاوى المجتمعية. كما ستطور **جمعية الثقافة والفكر الحر** نظاماً للتعامل مع تقارير الاستغلال والانتهاك الجنسيين. الخطوات هي كما يلي:

1. إحالة تقارير الحماية / الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى فريق الحماية التابع للجنة المشتركة.
2. إسناد المسؤولية عن القضية إلى الموظف المعني. قد يكون هذا المدير أو مسئول الموارد البشرية أو مسئول الشكاوى، أو وفقاً لما هو مناسب في كل حالة. هذا الشخص سيكون صانع القرار في هذه الحالة.

3. عقد مؤتمر حالة. يتكون هذا عادة من:

✓ رئيس اللجنة المشتركة "المنسق"

✓ صانع القرار

✓ الشخص الذي تلقى التقرير (مثل نقطة الاتصال، أو المدير)

✓ مدير الموارد البشرية

4. السلوك والتوقيع على تقييم المخاطر. يجب أن يتم التوقيع بشكل مشترك من قبل مدير المؤسسة وصانع القرار.

5. قرر الخطوات التالية لاتخاذ وكتابة اختصاصات إذا لزم الأمر.

6. عند الانتهاء من القضية، ارجع إلى سياسة وإجراءات الموارد البشرية لإتمام القضية حسب الاقتضاء (على سبيل المثال، الإجراءات التأديبية، الملاحظات في الملف، إلخ، اعتماداً على

نتيجة التحقيق). الإجراء التأديبي لا يعني بالضرورة الفصل - يمكن أن يكون تحذيرًا مكتوبًا، أو اجتماعًا مع المدير، أو ملاحظة على الملف وما إلى ذلك. ومع ذلك، فإنه يؤدي عادةً إلى إحدى هاتين النتيجتين، نظرًا لخطورة الاستغلال والانتهاك الجنسيين. لا يهتم من يقوم بالأدوار في إدارة الحالات، طالما:

- ✓ أن صانع القرار هو أحد كبار الموظفين (مدير المؤسسة أو ما يعادله).
- ✓ المحققون (إذا كان التحقيق مطلوبًا) ليسوا نفس الأشخاص مثل صانعي القرار.
- ✓ لدى جميع المعنيين فهم لقضايا وإجراءات الانتهاك والاستغلال الجنسيين - وليس فقط المحققين.
- ✓ يجدر توفير تدريب إضافي على الانتهاك والاستغلال الجنسيين وإدارة الحالات لكل شخص لديه مسؤولية صنع القرار.

ملاحظات:

- يحتاج الموظفون المشاركون في الاستجابة للتقارير إلى أن يكون لديهم الفهم الصحيح للعنف الجنسي وموقفهم منه.
- كلما كانت الآلية خاضعة للتقييم والتحسين، كلما نجحت أكثر.
- إن الرد على الاستغلال والانتهاك الجنسيين لن يكون فعالًا إذا تم العمل عليه كإجراء روتيني كوضع علامة في المربع دون متابعته حسب الأصول .
- سيكون هناك موظفون لا يحترمون إجراء إدارة الحالة: على سبيل المثال عدم إحالة التقارير أو محاولة التحقيق بأنفسهم أو محاولة الحصول على معلومات سرية من فريق إدارة الحالة - يجب التعامل مع هذه الأمور على أنها مسائل تأديبية.
- يجب أن يكون بناء القدرات جزءًا من مسؤولية اللجنة و المؤسسة.
- أطلب المساعدة من متخصصين في الحالات الصعبة ولا تقتصر على الخبرات المتوفرة فقط.

4.4 أهمية التنسيق المشترك بين المؤسسات

ان الاسباب وراء حاجة المؤسسات لآليات تقديم شكاوى مجتمعية معنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين واضحة حيث انها تعتبر اداة مساءلة في الاستجابات الانسانية وهي لمعالجة مظالم الاشخاص المتضررين ويحتاجون حماية المؤسسات. يعتبر التنسيق المشترك هو صفة ملازمة وأصيلة لآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة والخروج بنظام موحد للاستجابة، وينطوي علي تعزيز مبادئ حماية البيانات السرية في اطار تشاركي .

4.5 فوائد الآليات المشتركة بين المؤسسات

1. من السهل علي المجتمع المحلي فهم آلية مشتركة واحدة واستخدامها بشكل آمن، فهي تقدم لمقدم الشكوى المستفيد (او حتي الموظف مقدم الشكوى) خيار التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك لمؤسسة غير التي يعمل لديها المرتكب المزعوم لسوء السلوك، الأمر الذي يخفف من حدة الخوف من الانتقام .
2. يضمن نظام الاحالة ان تصل الشكوى الى المؤسسات المعنية في حالة تقديم شكوى من قبل مستفيد لا يسعه التفريق بين المؤسسات وتحديد المؤسسة التي يعمل لصالحها الموظف المرتكب للمخالفة.
3. التقليل من ازدواجية تقديم الخدمات والاستفادة من الموارد الى الحد الأقصى والمحافظة على الآلية بطريقة اسهل وكفاءة وفعالية.
4. يقدم العمل التعاوني بين المؤسسات رسالة قوية للسكان المتضررين/ المستفيدين والموظفين حول اهمية الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين حيث يعزز لدي الموظفين اتباع مدونة قواعد السلوك حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، كما ويعكس التنسيق المشترك بين المؤسسات للمجتمع المحلي و (الموظفين الميدانيين) أهمية الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي بوصفها قضية هامة .

5 قائمة مرجعية لوضع آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة بين المؤسسات تُعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي

تشكل القائمة المرجعية بعداً مهماً للتأكد من أن جميع الخطوات اللزم اتباعها قد استكملت آخذين في عين الاعتبار عدم وجود ترتيب زمني أو تراتبي للخطوات حيث تتداخل بشكل مستمر علي طول فترة العمل بالآلية وعليه يجب اشراك الجهات الفاعلة الأساسية في وضع الآلية علي النحو التالي:

5.1 المشاركة المبكرة للجهات والتشاور المنتظم مع الجهات التالية:

- المؤسسات الدولية والأممية التي تقدم الخدمات والمعونات في مواقع عمل وتنفيذ المؤسسات الشريكة
- المؤسسات الغير الحكومية المحلية , المؤسسات المجتمعية القاعدية والهياكل المجتمعية المختلفة .
- الحكومة أو الجهة ذات الاختصاص حسب اتفاقيات العمل المبرمة بينهم أو ما يلزم للاستحداث من مذكرات تفاهم و ملاحق اتفاقيات إضافية .
- المستفيدين/ السكان المتضررون (وقت تقديم الخدمات المستمر و أثناء الأزمات).
- موظفو جمعية الثقافة والفكر الحر و الشركاء و كافة أصحاب المصلحة

5.2 تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وتشغيلها

تراعي عملية التصميم الاعتبارات التالية:

- الآليات القائمة للمؤسسات الشريكة ويحترم المبادئ التي تنظم اليات تقديم الشكاوى الفاعلة
- عملية تشاركية تستند الي اجراءات موحدة وتتوافق مع الاجراءات والسياسات الداخلية لكل مؤسسة
- اتخاذ القرار اذا كانت الآلية تتدرج تحت انواع مختلفة من الشكاوى او ستكون مخصصة بشكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي
- ايجاد قنوات تبليغ تستجيب لحاجات المجتمع المحلي ككل
- توضع عمليات شفافة وموثقة لتلقي ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي ومراجعتها
- توضع إجراءات متوافق عليها في المؤسسات لإحالة ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي الي الجهة المعنية لإجراء التحقيق، تنفيذ المتابعة.
- تؤخذ خطوات لضمان استدامة الآلية.

5.3 انكاء وزيادة الوعي لكافة أصحاب المصالح

- الموظفون بما يشمل الموظفين العاملين في المكاتب علي ان تنظم تدريبات مستهدفة للمدراء، جهات تنسيق الية تقديم الشكاوى وشركاء التنفيذ من كافة المجالات.
- المستفيدون والمجتمعات المتضررة

5.4 الحماية

- ترتبط الية تقديم الشكاوى بنظم مساعدة الضحايا القائمة والمعمول بها لدي المؤسسة على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي وتقدم الخدمات على الفور من دون الحاجة الي انتظار نتائج الشكوى.
- تنفذ اجراءات مختلفة للحماية خلال مدة البرامج المنفذة من قبل المؤسسات الشريكة وتهدف الى منع الأفعال قبل حدوثها.

5.5 الرصد والتقييم

- ترصد الية تقديم الشكاوى المجتمعية ادائها باستمرار وتجري تعديلات مستجيبة للمتغيرات لضمان ان تكون الآلية ملائمة ثقافياً وأمنة وفعالة.

6 تطوير وتنفيذ سياسة وإجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

6.1 ما الذي يجب تطبيقه

- سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو سياسة مشابهة، تصف مستوى السلوك المتوقع من موظفي المؤسسة وممثليها، والتي تحظر على وجه التحديد الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- الإجراءات التي تصف كيفية تنفيذ السياسة في جميع أنحاء المؤسسة.
- خطة تنفيذ، تحدد الثغرات في تنفيذ الاستغلال والانتهاك الجنسيين وإجراءات لمعالجة الثغرات، والتي تتم مراجعتها وتحديثها بانتظام.

6.2 كيفية القيام بذلك

1. تطوير سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. يمكنك تطوير سياستك من خلال:
 - إجراء مشاورات مع الموظفين، وزيادة الوعي حول ما يعنيه الاستغلال والانتهاك الجنسيين وطلب مساهماتهم حول ما يجب أن تقوله السياسة؛ أو استخدام مثال لسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من مكان آخر والتكيف لتناسب مؤسستك والسياق الذي تعمل فيه. يجب عليك إشراك الموظفين من خلال توزيع المسودة وطلب التعليق قبل الانتهاء.
 - وضع سياسة واحدة تغطي الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وحماية الطفل - ولكن تأكد من أن سياستك تغطي الاستغلال والانتهاك الجنسيين للبالغين والأطفال.
2. تحقق من سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين الخاصة بك:
 - تحدد التزام المؤسسة بالمعايير والتدابير الدولية والمحلية الخاصة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
 - يعترف بحقوق جميع المستفيدين في الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
 - ينطبق على جميع الموظفين والمتطوعين والمنتسبين في جميع الأوقات.
 - يحدد ويدير المخاطر.
 - يشمل مدونة قواعد السلوك للمؤسسة.
 - يدمج تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين في جميع مجالات المؤسسة.
3. تطوير إجراءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين، أو الرجوع إلى الإجراءات / المبادئ التوجيهية التنظيمية ذات الصلة التي تتضمن تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين. يجب أن تتضمن الإجراءات:

إجراءات	القياس للاستغلال والانتهاك الجنسي
التوظيف	<p>✓ تتضمن إعلانات الوظائف التزامات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p> <p>✓ تم فحص الفجوات في تاريخ التوظيف أثناء المقابلة</p> <p>✓ الأسئلة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تم طرحها أثناء المقابلة</p> <p>✓ مرجعان على الأقل مأخوذان من أصحاب عمل سابقين يتضمنان أسئلة حول سلوك المرشح وسلوكه</p> <p>✓ يتم التحقق من السجلات الجنائية، حيثما أمكن ذلك</p> <p>✓ يوقع الموظفون الجدد عقودًا تشمل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومدونة قواعد سلوك المؤسسة</p>
التدريب التعريفي	<p>✓ يشمل الاستقراء على الأقل إحاطة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p> <p>✓ يتلقى جميع الموظفين تدريبًا لمدة نصف يوم على الاستغلال والانتهاك الجنسيين (التعرف على المخاطر والمخاوف والاستجابة لها)</p> <p>✓ توفير فرص التدريب السنوية لتجديد المعلومات</p>
إدارة الأداء	<p>✓ تشمل مناقشات إدارة الأداء فهم الاستغلال والانتهاك الجنسيين وفرصة لإثارة المخاوف</p> <p>✓ عندما تتضمن إدارة الأداء العمل على القيم أو الكفاءات، فإن ذلك يشمل الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p>
كاشف الفساد/نافخ البوق	<p>✓ سياسة أو إجراء يشجع المستفيدين على الإبلاغ عن المخاوف دون خوف من الانتقام</p>
الانضباط والتظلم	<p>✓ تم ذكر الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل صريح كأسباب للانضباط مما قد يؤدي إلى الإنهاء</p>
إرشادات البرامج	<p>✓ تتضمن إرشادات البرمجة تحديد المخاطر والتخفيف منها في البرامج لجعلها أكثر أمانًا</p>
ترتيبات الشراكة	<p>✓ تتضمن جميع العقود المبرمة مع الشركاء / الموردين / المقاولين بنودًا بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p> <p>✓ بناء القدرات للشركاء يشمل القدرة على تنفيذ تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p> <p>✓ يشمل رصد الشركاء تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتقارير الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p>
الشكاوى/التقارير	<p>✓ تم تطوير آلية الشكاوى لتلقي الرد على تقارير الاستغلال والانتهاك الجنسيين</p>

4. قم بتطوير خطة العمل الخاصة بتطبيق الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو خطة العمل التي تحدد الثغرات في المؤسسة في تنفيذ تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وتذكر الإجراء الذي سيتم اتخاذه لمعالجة الفجوات، وعلى يد من ومتى.
5. مراقبة خطة التنفيذ على أساس نصف سنوي (كل ستة أشهر) للتأكد من أن المؤسسة تحرز تقدمًا ثابتًا نحو التنفيذ الكامل لسياسة وإجراءات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
6. قم بمراجعة سياسة وإجراءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين كل عامين للتأكد من أنها مناسبة للغرض.

إن تطوير هذه السياسة هي جزء لا يتجزأ من هذا الدليل نحو تطوير آلية الشكاوى لتلقي الرد على تقارير الاستغلال والانتهاك الجنسيين وفي إطار السياسات الموجودة في المؤسسة ومدونة السلوك والسياسات المدرجة في دليل الموارد البشرية ودليل المشتريات وسياسة حماية المرأة والطفل والحماية العامة.

7 تعيين مسؤوليات محددة للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

7.1 ماذا يجب ان يكون

- تتحمل الإدارة العليا المسؤولية عن ضمان تنفيذ تدابير دعم البرامج والإدارة والتنفيذ.
- تقوم المؤسسات بتعيين جهات تنسيق للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتي تنسق تطوير وتنفيذ سياسة وإجراءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- تنعكس مسؤوليات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوصف الوظيفي والوظيفة.

7.2 كيف افعلها

1. على الأقل مرة كل ثلاثة أشهر، قم بتضمين بند في الاستغلال والانتهاك الجنسيين في جدول أعمال اجتماع فريق الإدارة العليا. ناقش التقدم والتحديات في تنفيذ سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين وخطة التنفيذ.
2. تقديم تقرير مرحلي عن تنفيذ سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى مجلس الإدارة الخاص بك مرة واحدة على الأقل في السنة.
3. تحديد الموظفين الذين يمكن أن يكونوا بمثابة جهات تنسيق في الاستغلال والانتهاك الجنسيين. يجب أن يكون هؤلاء من كبار الموظفين / أو يشغلون أدوارًا تنفذ بالفعل تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مثل موظفي الموارد البشرية.
4. كن واضحًا بشأن الدور الذي ستقوم به نقاط الاتصال. يجب أن يشمل الدور ما يلي:
 - ✓ رفع مستوى الوعي / التدريب للموظفين وأصحاب المصلحة والمجتمعات.
 - ✓ توثيق من وقع على سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين وقواعد السلوك والذين تلقوا تدريبًا على الاستغلال والانتهاك الجنسيين

- ✓ تلقي تقارير عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين وتنسيق الاستجابة
6. تحديد مسؤوليات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للموظفين الآخرين.

دور/مسؤولية	
جميع الموظفين	✓ الالتزام بسياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وقواعد السلوك، والإبلاغ عن المخاوف.
جميع المديرين	✓ ضمان تلقي جميع الموظفين الجدد التدريب على سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين كجزء من توجيههم. ✓ ضمان تنفيذ تدابير الاستغلال والانتهاك الجنسيين في منطقة مسؤوليتهم. ✓ متابعة ومعالجة قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل مناسب.
موظفو الموارد البشرية	✓ تنفيذ التدابير اللازمة عند تعيين موظفين ومتطوعين جدد. ✓ ضمان تلقي جميع الموظفين الجدد نسخة من سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين وقواعد السلوك، قبل، أو في وقت إصدار عقد العمل. ✓ يجب وضع النسخ الموقعة في ملف الموظفين الخاص بهم.
موظفو البرنامج	✓ التأكد من أن المجتمعات على علم بسياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين وكيفية الإبلاغ عن المخاوف.

7. كتابة مسؤوليات الاستغلال والانتهاك الجنسيين في الوصف الوظيفي وإدراجه في مناقشات إدارة الأداء / التقييم.

8 ضمان الدعم والمشاركة الفاعلة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

تنبيه:

توسيع رقعة العمل مع شركاء آخرين وضمان مشاركتهم في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والانضمام الى نموذج تعاوني مشترك. لتحقيق ذلك يجب اعلام المؤسسات العاملة حول الية تقديم الشكاوى حيث تعزز المساءلة امام السكان المتضررين والمستفيدين وينبغي تشجيع جميع الجهات الفاعلة علي المشاركة في الالية ووضع سياسات معنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي وتعزيز السياسات القائمة لدي المؤسسات وبالحد الأدنى يجب رفع وعي المؤسسات ازاء الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي وإحالة الشكاوى ومساعدة الضحايا اخذين في عين الاعتبار رفع الوعي لدي الموظفين والفئات المستهدفة حول الالية والسياسات الصارمة المرتبطة بالاستغلال والانتهاك الجنسي .

- اختيار المسؤولين عن التنسيق بالية تقديم الشكاوى هو قرار داخلي تتخذه مؤسسة الثقافة والفكر الحر) لاختيار موظفين يمتلكون -على الأقل- المؤهلات التالية:
1. أن يتمتعوا بنزاهة وموضوعية وكفاءة مهنية مشهود لهم بها.
 2. أن يظهروا الوعي ازاء الحساسيات الثقافية وقضايا النوع الاجتماعي.
 3. ان يتمتعوا بقدرة المحافظة على السرية (تلقّي تدريبات، مثال: خضعوا لتدريبات حول حماية البيانات، التحقيقات).
 4. ان يظهروا خبرة في العمل المباشر مع المجتمعات المحلية.
 5. ان يمتلكوا مهارات تواصل عالية.

8.1 الموارد المالية

ينبغي ان تتضمن اختصاصات المسؤولين عن التنسيق التزامات بتكريس الوقت لهذا النشاط وان يضاف الى توصيفهم الوظيفي حيث يتمكنوا من المشاركة الفعالة والهادفة. كما ويسهم هذا البعد على ديمومة عمل الجهة التنسيقية وخفض التكاليف. كما ويتطلب تصميم الالية وتشغيلها استثمارا في - على سبيل المثال لا الحصر:

- تدريب الموظفين على مدونة قواعد السلوك او تدريبات مماثلة التي تشتمل على موضوع الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي جزءاً من الاشراف علي عمل الموظف وتقييم أدائه. يجب على التقييمات التي تجريها الادارات العليا لمؤسسة الثقافة والفكر الحر ان تشكل التقييد بإيجاد بيئة تمنع الاستغلال والانتهاك الجنسي والمحافظة عليها. كما ويساعد ادماج التقييم المعني بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي في تقييمات أداء الموظفين على مدي اهتمام المؤسسة بهذا الموضوع والاحطار المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي قبل ان تتحول الى انتهاكات مستدامة.
- ايجاد نقاط تلقّي للشكاوى (مثال: خط ساخن) وغيرها من الأدوات.
- يتم تشجيع المؤسسات الشريكة علي ادماج الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي في التخطيط التنفيذي والميزانيات حتي لا تكون هذه الانشطة مجرد اضافات الى البرامج بل تحمل سمات العمل المعني بالحماية كجزء أساسي من عمل المؤسسة.

تنبيه: الحكومة والجهات ذات الاختصاص

تعد استشارة الحكومات ودعمها وموافقتها من الضروريات الأساسية لألية تقديم شكاوى مجتمعية فعالة ومستدامة والمحافظة عليها. من الضروري جدا اشراك الحكومة المحلية في وقت مبكر لضمان نجاح الية تقديم الشكاوى واستدامتها على امتداد مراحلها. يجب على أصحاب المصلحة التشاور مع المسؤولين الحكوميين المعنيين والعمل على ضمان فهم المسؤولين الهدف من الالية ونطاق عملها ودور المؤسسات الاعضاء فيها ومسؤولياتها. وكذلك تحديد الدور المتوقع من الحكومة فيما يتصل بتنفيذ أنشطة الالية وتسييرها.

8.2 المجتمعات المتضررة

إرساء الثقة ومشاورات هادفة

يؤدي إرساء ثقة المجتمع في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دوراً في غاية الأهمية واستدامتها. فمن شأن انعدام قبول المجتمع أو ثقته في الآلية أن يسفر عن اختيار أفرادهم عدم التبليغ من خلال هذه الآلية. إن التشاور مع المجتمعات المتضررة والمستفيدين هو أمر ضروري لوضع آلية تقديم شكاوى فعالة تراعي الحساسية الثقافية. ويعد أفراد المجتمع المحلي - أصحاب المصلحة المعنيين - الأكثر اطلاعاً لوضع أفضل هيكلية للآلية تضمن استخدامها من قبل أفراد المجتمع المحلي. حيث تشكل مساهمات المستفيدين والمجتمعات المتضررة مساهمات غاية في الأهمية لتحديد وتطوير:

1. أفضل قنوات تلقي الشكاوى
2. مواقع قنوات التبليغ بالحضور الشخصي
3. كيفية تنظيم فعاليات تحسين الوعي المجتمعي (بجمع الذكور والإناث أو فصلهما ، الوقت المحدد من النهار والاسبوع لتنفيذ الأنشطة، وغير ذلك)
4. وجهات نظر المجتمع المحلي وتحديد النساء والأطفال حول تقديم الشكاوى عموماً وحول تقديم الشكاوى (للغرباء) تحديداً.
5. وجهات نظر المجتمع المحلي وتحديد النساء والأطفال عن قضايا الانتهاك الجنسي بشكل عام وحول التحدث مع الجنس الآخر أو أمام الغرباء.

8.3 طرق تعزيز مشاركة المجتمع

- على صعيد السكان عموماً، يمكن إجراء مناقشات شبه مؤسسية مع مجموعاتٍ مختلفةٍ من النساء والفتيات والفتيان والرجال بشأن نوع آلية الشكاوى الأكثر ملائمةً لهم، واستخدام مدخلاتهم لتطوير آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.
- على صعيد مجموعات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (مثل النساء ، المراهقات والأطفال الذين يعيلون أسرهم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم)، يمكن إجراء مجموعات نقاش مركزة مستهدفة لفهم مواقفهم بشأن الإفصاح عن الاستغلال و الانتهاك الجنسي، ولرصد البيئات التي المريحة لهم.

8.3.1 مجموعات النقاش المركز

تشكل مجموعات النقاش المركز أداةً ممتازة للإفصاح عن مواضيع من الصعب مناقشتها. ويصبح المشاركون أكثر راحةً وانفتاحاً إذا تم تناول هذه المواضيع بشكلٍ غير مباشر، فتبدأ المحادثة مثلاً

بالتحدث عن ظروف حالة الطوارئ التي تجعل الناس أكثر ضعفاً، وعن احتياجاتهم، والسبل التي تعزز شعورهم بالحماية. وحيالما يتم تهيئة جوٍّ من الثقة في المجموعة، سيشعر المشاركون براحةٍ أكبر للتحدّث عن شواغلهم الفرديّة وتلك بالغة الدقّة، مثل الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ. ويجب عقد مجموعات النقاش مع مراعاة عوامل مثل جنس المشاركين وعمرهم، بالاستناد إلى التركيبة التي خلُصت مشاورات المجتمعية إلى أنّها ستُشعر المشاركين بأعلى مستوى من الارتياح

8.3.2 ضمان إمكانية الوصول للمجموعات الضعيفة:

يجدر بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضمن مشاركة فاعلة للأشخاص الضعفاء وقدرة وصول تامة إليها. ويجب أن يخصّص لمثل هؤلاء الأشخاص مكان خاصّ ضمن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لأنّهم معرّضون بشكل أكبر للاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ: فالأشخاص المهمّشون هم الأكثر عرضةً للإيذاء، كما أنهم يواجهون في العادة أكبر كمٍّ من العراقيل التي تحول دون حصولهم على المعلومات ووصولهم إلى قنوات التبليغ عن الانتهاك. لذا، ينبغي إيلاء قدرٍ وفيرٍ من الأهمية إلى احتياجاتهم عند تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ويجب أن يؤدوا دوراً ناشطاً طوال فترة تنفيذ البرنامج لكي تكون الآلية ذات نفع لهم ويكون بإمكانهم أن يشاركوا فيها

يمكن إشراك الفئات الضعيفة عبر:

- تنظيم مشاورات مجتمعية تستهدف الأشخاص الضعفاء بشكلٍ خاص.
- تنظيم فعاليات لإذكاء و رفع الوعي حول الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي مصممة خصيصاً لتناول القضايا التي تنفرد بها الفئات الضعيفة، وذلك بما يفيد هؤلاء الأشخاص ويرفع الوعي في الوقت عينه في المجتمع ككل
- التماس مشاركتها في تصميم أنشطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والترويج لها.
- طلب المعلومات منها حول قنوات الإبلاغ المفضلة لديها.

8.4 إشراك المجتمعات والناس المتضررين من الأزمات

ما الذي يجب أن يكون متوفراً

- المجتمعات التي نعمل معها تدرك تماماً السلوك المتوقع لموظفي المؤسسة، بما في ذلك الالتزامات التنظيمية التي تم التعهد بها بشأن منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- المجتمعات التي نعمل معها تعرف كيف تشكي إذا لم يتم الوفاء بهذه الالتزامات.
- يتم استخدام أدوات ومناهج التوعية المناسبة مع المجتمعات، والتي تتعلق بالعمر واللغة والقدرة.

كيفية القيام بذلك

1. اسحب الرسائل الرئيسية من سياسات مؤسستك على الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي والتي تحتاج المجتمعات إلى معرفتها. ما الذي يجب أن تتوقعه المجتمعات من المنظمة وموظفيها من حيث حول الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي ؟ ما هو السلوك غير المقبول؟

2. لمحة عن المجتمع الذي تتواصل معه. المجموعات المختلفة (مثل الأمهات/السيدات مع الأطفال الصغار أو كبار السن أو النساء ذوات الإعاقة) سيكون لها احتياجات تواصل مختلفة.
3. ضع في اعتبارك كيفية توصيل هذه الرسائل الرئيسية بطريقة ملائمة ومتاحة للمجتمع أو مجموعة المجتمع. ضع في اعتبارك النقاط التالية:
 - ✓ هل هذه المجموعة متعلمة؟
 - ✓ التأكد من صحة الرسالة ومناسبتها.
 - ✓ إلخ
4. تطوير مواد الاتصال الخاصة بك. هناك العديد من الطرق المختلفة لتوصيل الرسائل، ويمكن استخدام مزيج من الأنواع المختلفة على سبيل المثال لا الحصر:
 - ✓ الملصقات
 - ✓ المنشورات
 - ✓ التمثيل المسرحي
 - ✓ البرامج الإذاعية
 - ✓ مناقشات مجموعات التركيز
5. إشراك المجتمع طوال عملية تطوير مواد اتصالات الرسائل الرئيسية. سيساعد ذلك على التأكد من أن رسائلك مناسبة وحساسة ومن المحتمل أن تصل الرسالة الصحيحة.
6. التأكد دائمًا من أن أفراد المجتمع يعرفون كيفية تقديم شكوى إذا كانوا يعتقدون أن الاستغلال و الانتهاك الجنسي يحدث. قم بتضمين معلومات واضحة حول كيفية الاتصال بمؤسستك لتقديم شكوى، على سبيل المثال عن طريق تقديم رقم هاتفك الخاص بالعمل للمتابعة. (انظر تطوير وتنفيذ آلية شكوى شاملة).

ملاحظات:

- ✚ تأكد من أن مشاركة وتبني الموظفين الرئيسيين لنشر الرسالة إلى المجتمعات موجودا و فعالا. غالبًا ما يُفترض أنه كذلك !؟.
- ✚ لا تتردد للاتصال بالجهات المانحة لتمويل أنشطة حول الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي الخاصة بك.
- ✚ لا حاجة لإنشاء اجتماعات إضافية لتعليقات المجتمع - قم بإضافتها على جدول الاجتماعات المخطط لها بالفعل ضمن البرامج والفعاليات المختلفة و جلسات التشاور الأساسية.

8.5 هيكليّة آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإنشاءها

9 وضع البنية التحتية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية

يُكمن الهدف من آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية في السماح للأفراد بالتبليغ بطريقة آمنة وفعّالة وملائمة ثقافياً. وينبغي على عمليّة تصميم الآلية أن تراعي الخصائص الرئيسية الواجب توافرها في آليات تقديم الشكاوى الفعّالة، ألا وهي:

➤ **السريّة:** تقيّد آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية إمكانية الوصول إلى المعلومات أو تقاسمها وتساعد على تهيئة بيئة تمكّن الناجين / مقدمي الشكاوى من تقديم الادعاءات وتلقي المساعدة الملائمة من دون أن يوصموا بالعار.

➤ **السلامة:** تأخذ آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية بعين الاعتبار المخاطر المحتملة التي يمكن أن تترتب على أي من الأطراف ولذا تبتكر طرقاً لمنع الإصابات والضرر، وتقدم الحماية البدنية، وتتصدى لأي انتقام محتمل من الناجين / مقدمي الشكاوى وتقدم مساحة آمنة للتبليغ.

➤ **الشفافية:** يعلم أفراد المجتمع المتضرر أنّ آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية قائمة، وأنّه يمكنهم تقديم المدخلات لدى تطويرها، ويكونون على بينة من كيفية استخدامها.

➤ **إمكانية الوصول:** تكون آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة ليستخدمها أكبر عدد ممكن من الناس في المنطقة التي تعمل فيها، وتُعدّ تدابير خاصة لتسهيل وصول المجموعات الضعيفة إليها، وتُطلع المجتمعات على كيفية التبليغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي وتشجّع على تقديم الشكاوى حسب الاقتضاء.

تنبيه:

قد يحمل اسم الآليّة وقعاً كبيراً على نظرة المجتمع المحلي إليها في حين أن الغرض الأساسي من آليّة تقديم الشكاوى المجتمعية يكمن في تلقي الشكاوى التي تظال العاملين في المجال الإنساني وإحالتها، قد لا يكون تسليط الضوء على هذا الدور الطريقة المثلى لمقاربة موضوع الآليّة مع الجهات الفاعلة في الموقع. فعندما تواجه الآليّة مقاومةً من موظفي المؤسسات الإنسانية أو قياداتها أو الحكومات وغيرها في خلال المشاورات الأولى، يجدر بالآليّة التشديد على دورها القاضي بضمان حصول الضحايا على المساعدة، وتجنّب استخدام اسم "آليّة تقديم شكاوى" وبدلاً عنها تقديمها على أساس كونها "آليّة لتلقي الآراء وإحالتها"

أفضل الممارسات - الربط بآليات موجودة أصلاً

يجدر تنسيق عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي مع هياكل تقديم الشكاوى وتلقي التعقيبات القائمة أصلاً في الموقع، وذلك من أجل:

- (1) تفادي ازدواجية الجهود.
- (2) تلبية احتياجات المجتمع. ولتفادي إنشاء عمليات موازية لتلك الموجودة أصلاً. تحدد الثقافة والفكر الحر مسبقاً آليات تقديم الشكاوى التي توفرها كل مؤسسة، بما في ذلك المؤسسات غير الحكومية المحلية والدولية، لضمان توافق تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع تلك الآليات، وبالتالي تسهيل تلقي الشكاوى وإحالتها. كما من شأن العمل مع النظم القائمة أيضاً تعزيز حس تملك المؤسسات المحلية للآلية، الأمر الذي يصبّ بدوره في ضمان استدامتها.

9.1 فوائد العمل المشترك بين المؤسسات

يعدّ تسهيل قدرة السكان المتضررين على تقديم الشكاوى من أبرز حسنات تطوير آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، لأنها تخلص الناجين من الحاجة إلى تحديد المؤسسات التي يعمل الجاني لمصلحتها، وآليات تقديم الشكاوى الملائمة التي يجب اعتمادها لرفع الشكاوى. وفضلًا عن ذلك، يقلّل نظام الإحالات المتكامل إلى الحد الأدنى المشقات المحتملة على مقدمي الشكاوى، من تكاليف مواصلات، ووصمٍ محتمل، وارتباكٍ في شأن إجراءات التبليغ وآلياته و تنسيق الجهود، كمحطة واحدة " لمقدمي الشكاوى، تشجّعهم على التبليغ وتحقيق أقصى قدرٍ من الراحة والسلامة للمستفيدين من هذه العملية.

9.2 الربط بالشركاء العاملين على العنف القائم على النوع الاجتماعي

يجب أن تُنسّق أيضًا عملية تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الجهود المبذولة للتصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي وتخفيف وطأته. إنّ الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي جانبٌ مهمٌ من منع العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولذا، يجدر بجهود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي الربط مع خبرات منع العنف القائم على النوع الاجتماعي وبرامجه (الحماية والمساعدة والإحالات حسب الاحتياج) - وبشكلٍ خاص، لضمان احترام حقوق الناجين وغيرها من المبادئ التوجيهية .

10 الهيكل التنظيمي

في حين تختلف كل آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة عن سواها من حيث الهيكل التنظيمي، يتم تحديد الأدوار و المسؤوليات بناءً على مشاورات مع المجتمع والموارد المتوفرة، على أنها أساسية لضمان سير عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بفعالية، وعلى سبيل المثال الهيكل التالي:

10.1 منسق اللجنة المشتركة

تأكيد دور منسق اللجنة المشتركة في تطبيق التزامات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي في كافة عمليات الاستجابة الإنسانية وتتضمن هذه المسؤوليات تطوير آليات تقديم الشكاوى بالتعاون مع اللجنة التوجيهية، والتأكد من حصول الناجين على المساعدة الفورية والطويلة الأمد.

10.2 اللجنة التوجيهية

تتألف هذه الهيئة من الإدارة العليا في مؤسسة الثقافة والفكر الحر والمؤسسات المشاركة على مستوى المحافظات الجنوبية / قطاع غزة حيث تهدف إلى توجيه عملية تصميم الآلية ودعمها، وتطبيق نشاطاتها ومراقبتها. ومن شأن أعضاء اللجنة التوجيهية تسهيل تحديد أو تعيين المسؤولين عن التنسيق من قبل مؤسساتهم والمشاركة النشطة في تنسيق الاجتماعات، واتخاذ القرارات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي بالنيابة عن مؤسساتهم، وتطبيق المساءلة ومعايير الجودة. بالإضافة إلى ذلك، يعمل أعضاء اللجنة التوجيهية، بشكل جماعي، على تطوير الاستراتيجيات الوقائية وحشد الموارد لدعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وبصفقتها أعلى هيئة للإشراف على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، ينبغي أن تشمل اختصاصات أعضائها عقد اجتماعات مشتركة بين المؤسسات لمناقشة التقدم المحرز، وتحديد الفجوات في برنامج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وإيجاد الحلول وينبغي أن يتم إنشاء اللجنة التوجيهية قبل أن تدخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قيد العمل وذلك لضمان وجود إشراف ولكي يتم تملكها من قبل الإدارة العليا على المستوى الميداني.

أفضل الممارسات:

اللجنة التوجيهية ليست مسؤولة عن التحقيق في الشكاوى الفردية أو الفصل فيها، ولا يجوز لها أن تتعامل مباشرة مع المشتكين. تقع هذه المهام حصراً على المؤسسات الفردية. ومع ذلك، يمكن للجنة التوجيهية أن تعمل بصفة استشارية للمؤسسة بشأن ادعاءات وتحقيقات محددة بناءً على طلب صريح من المؤسسة المعنية.

10.3 المسؤولين عن التنسيق مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

يُضطلع بوظيفة التنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية موظفون ميدانيون تُعيّنهم المؤسسات الأعضاء المشاركة في الآلية من ضمن موظفيها، ويتلخّص دورهم بجمع الشكاوى وتسجيلها. كما أنّهم مسؤولون، متى تواصل معهم مقدّمو الشكاوى مباشرة، عن تلقّي الشكاوى التي تُرفع شخصيًا وتسجيل المعلومات باستخدام نظامٍ موحدٍ للتبليغ عن الحوادث (أنظر نموذج التبليغ عن الحوادث في الملاحق) . بالإضافة إلى ذلك، تقدّم جهات التنسيق الدعم في خلال إجراء المشاورات المجتمعية وحملات التوعية ودورات التدريب ومراقبة الشكاوى. وينبغي على القائمين بالتنسيق في المجال التقني أن يكونوا مدربين وملتزمين، وأن يشارك في الاجتماعات بصفة منتظمة، وأن يحترموا سرية الادعاءات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي.

10.4 منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي / آلية تقديم الشكاوى

المجتمعية - دوره في مراجعة الشكاوى

تقوم إحدى وظائف منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على مراجعة الشكاوى التي وصلت إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لإحالتها إلى المؤسسات المختصة وقسم مساعدة الضحايا. وتشكّل المراجعة المستقلة للشكاوى وإحالتها إحدى أبرز وظائف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فبصفتها الجسر الواصل بين المجتمع والمؤسسات المسؤولة عن المتابعة (مثل المؤسسات التي يعمل مرتكب أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المزعوم لديها)، على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تقيم طبيعة كلّ شكوى وتحيلها وفق معايير موضوعية، لتبقى قابلة للمساءلة أمام الطرفين. وتعرّز عملية مراجعة الشكاوى من قبل فردٍ مستقلّ مفهوم حيادية آلية تقديم الشكاوى وموضوعيتها، والذي يكتسي أهمية بالغة. كما أنّه يمكن تقييم الشكاوى على أساس مجموعة معايير موحّدة على خلاف المؤسسات التي تطبّق معايير سرية لتلقّي التبليغ عن الشكاوى. وأخيرًا، يقلّص حصر المراجعة بشخصٍ واحد خطر تسريب معلومات حساسة ويشجّع عملية متابعة الشكاوى في حينها وينبغي على اختصاصات المنسق أن تحدّد بوضوح دوره في تقييم الشكاوى و ذلك حفاظًا على الشفافية أمام جميع الأطراف (مقدّمو الشكاوى، المؤسسات المشاركة، إلخ). ويتابع المنسق الحالات المحالة، ويسهّل تقديم التعقيبات للناجي/مقدّم الشكاوى، ولهذا ينبغي أن تكون الإجراءات التي يتواصل المنسق من خلالها مع المؤسسات التي تجري التحقيق موضحة صراحةً في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية..

10.5 عنصر استعراض الأقران في مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

تمثل المراجعة المستقلة للشكاوى من خلال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة أداة مساهمة للمؤسسة. ويكون منسق الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مضطراً بدور متابعة الشكاوى مع المؤسسات التي يعمل الشخص موضوع الشكاوى لصالحها، والحث على اتخاذ التدابير في حال لم تتخذ أي خطوات لوقف الاستغلال أو الانتهاك الحاصل. وفيما أن القدرة على المتابعة مع المؤسسات المعنية تعتمد على تعاون المؤسسات وإجراءات معالجة القضية /حماية البيانات الخاصة بها، يمكن أن يؤدي وجود هيكلية مراجعة مستقلة دور الإشراف الرمزي.

11 إجراءات التشغيل الموحدة

يجب تبيان الإجراءات والأدوار والمسؤوليات المحددة ووسائل التواصل والتعاون بين المؤسسات المشاركة بوضوح في كل آلية لتقديم الشكاوى المجتمعية، وذلك ضمن إجراءات التشغيل الموحدة. ويجب أن تقرها اللجنة التوجيهية لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية في خلال المراحل الأولى من عملية تصميمها. فمن شأن وجود مستند صريح يبين بوضوح أعمال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يزيد من سلامة الآلية وفعاليتها، وأن يشجع الشفافية ومساءلة كافة الأطراف المعنية. وينبغي أن تتكامل إجراءات التشغيل الموحدة مع السياسات الداخلية لكافة المؤسسات المشاركة، وأن تدمج المعلومات المستخلصة من المشاورات المجتمعية، وأن تأخذ في الاعتبار مسائل السلامة والأمان الخاصة بموقع الاستجابة. ويتحتم على إجراءات التشغيل الموحدة أن تركز على نموذج إجراءات التشغيل العالمية الموحدة، وأن تُصمم بما يتناسب مع السياق المحلي حيث ستتخذ الآلية، آخذة في الاعتبار على سبيل المثال السكان المتضررين، والبنية التحتية للمساعدة، والمؤسسات الأعضاء التي تعمل ضمن السياق الإنساني المحلي. وضعت اللجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات إجراءات التشغيل العالمية الموحدة المعنية بالتعاون المشترك بين المؤسسات حول آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (راجع الملحق رقم 3 للجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات) وأقرتها، وذلك بهدف توضيح كيف يمكن للوكالات أن تتعاون في آليات تقديم الشكاوى المشتركة، مع إبقاءها على الالتزام بسياساتها الداخلية. ومن شأن هذه الإجراءات التي اتفقت عليها وكالات الاستجابة الإنسانية الدولية أن تسهل وضع إجراءات التشغيل الموحدة على الصعيد المحلي.

11.1 إجراءات التشغيل الموحدة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية :

من المهم إدراج ما يلي في إجراءات التشغيل الموحدة لكل آلية تقديم شكاوى مجتمعية:

- أدوار ومسؤوليات ممثلي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية (أعضاء اللجنة التوجيهية، المنسقون، إلخ)، وبرامج الاجتماعات.

- بروتوكولات مراجعة الشكاوى المعنية بالاستغلال و الانتهاك الجنسي وإحالتها (بما فيها تلك التي تطال شريك تنفيذ ومؤسسة غير مشتركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وشكاوى مجهولة المصدر)، وكذلك مراجعة الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تصل إلى الآلية وتحويلها.
- معلومات الاتصال بالوحدات ضمن كل مؤسسة مشتركة، التي تتلقى ادعاءات الاستغلال و الانتهاك الجنسي وتحقق فيها.
- إجراءات لتقييم ال شكاوى و إحالة الناجين من الاستغلال و الانتهاك الجنسي إلى خدمات الضحايا في الموقع، بما في ذلك تحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن تقييم الحاجات، ومقدمو الخدمات ذات الصلة في الموقع.
- الأطر الزمنية التي ستعمل ضمنها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، كالمواعيد النهائية لتقديم التعقيبات إلى مقدم الشكاوى /الناجي، و إحالة الادعاءات إلى المؤسسات المعنية.

11.2 مجال عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية : هل هو مخصص للاستغلال و الانتهاك الجنسي أم لا؟

❖ أفضل الممارسات

لا بد أن تتخذ المؤسسات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية قرارها بشأن المجال الأساسي لآلية تقديم الشكاوى، مع الأخذ في الاعتبار الشواغل اللوجستية فضلًا عن سلامة المجتمع ورغبته.

تكمن إحدى أولى خطوات تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في اتخاذ القرار حول ما إذا كان يجب أن تركز الآلية بشكل حصري على تلقي ادعاءات الاستغلال و الانتهاك الجنسي والشكاوى العامة حول سوء سلوك الموظفين، أم أنها تشمل أيضًا مسائل أوسع نطاقًا تتعلق بالمساعدة/البرامج الإنسانية. يشتمل كل من النموذجين على إيجابيات وسلبيات، لكن ما يجب ألا يغيب عن بالنا هو أنه لا توجد مقارنة "صحيحة -" فالنصميم الصحيح هو الذي يقدم وسيلة آمنة ومتاحة لجميع السكان المتضررين، ويعمل بالاستناد إلى وقائع الوضع الإنساني في الموقع، مثل قدرات العاملين في المجال الإنساني، وآليات تقديم الشكاوى القائمة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، وثقافة المجتمع من حيث التعامل مع المظالم.

❖ الإيجابيات والسلبيات:

نذكر في ما يلي الإيجابيات والسلبيات التي يجب أخذها في الاعتبار في ثلاثة مجالات مختلفة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

11.3 آليّة مخصّصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي:

تلقي آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة فقط للشكاوى المتعلّقة بحوادث الاستغلال والانتهاك الجنسي:

❖ الإيجابيات:

- إنّ التّركيز على قضايا الاستغلال و الانتهاك الجنسي دون سواها يسمح للأطراف المعنيّة بتكريس كامل اهتمامها ومواردها لهذه القضية فحسب، الأمر الذي سيسمح ببذل المزيد من الجهود في أنشطة الوقاية ذات الصّلة، ورصد أسهل و تعديل أفضل للمشروع أو التدخلات حسب الحاجة.
- البساطة :سيعلم المستفيدون المكان المحدّد الذي عليهم التوجّه إليه لتقديم الشكاوى بشأن الاستغلال و الانتهاك الجنسي، الأمر الذي سيمكّن من أن يشجّع عمليّة التبليغ.
- تتمثّل أهميّة الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي من خلال آليّتها الخاصّة المستقلّة.
- كلّ ما يتعين على الأطراف المعنيّة بآليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة فعله هو تنظيم سياسات المؤسسات وإجراءاتها المتعلّقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي من أجل تسهيل التّنسيق بين المؤسسات.

❖ السّلبات:

- إنّ إنشاء آليات تقديم الشكاوى المجتمعيّة الخاصّة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي بشكل حصري، والإعلان عنها بهذا الشّكل، قد يثني السّكان المتضرّرين عن التبليغ خوفاً من وصمة العار والثّأّر. فكلّ من يحاول الوصول إلى آليّة تقديم الشكاوى سيصبح اسمه مرتبطاً بالاستغلال و الانتهاك الجنسي مما يجعله عرضة لأعمال انتقاميّة مباشرة قد يرتكبها عاملو الإغاثة أو أعضاء المجتمع، أو للوصمة الاجتماعيّة، أو لرفض المجتمع .ان مجرد الوصول العلني إلى هذه الآليّة أن يعرض للخطر السريّة والتحقّظ الصّوريّين لدى الكشف عن مثل هذه الانتهاكات.
- إنّ فصل الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي عن قضايا أخرى يصعّب من تعميم الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي على برامج المساعدة الإنسانية العامّة.
- يزداد احتمال تدمير قنوات التبليغ الماديّة (كصناديق الاقتراحات) عندما تتناول قضية واحدة حسّاسة و/أو مشحونة اجتماعيّا، ما يهدّد قدرة آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة على إنشاء قنوات تبليغ آمنة ومتاحة للجميع.
- إنّ إنشاء آليات منفصلة لكلّ نوع من أنواع البرامج الإنسانية وقضايا سوء سلوك الموظّفين أمر مربك لأفراد المجتمع والموظّفين، ويستهلك موارد كثيرة (بشريّة وماليّة)، وهو عمل مزدوج، وقد يوجد نسب استجابة غير متّسقة، ما يهدّد مصداقيّة المجتمع الإنساني وقدرته على تعديل البرامج.

11.4 آليّة سوء سلوك الموظّفين

تتلقّى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة الشكاوى بشأن الاستغلال و الانتهاك الجنسي، والاحتيايل، والفساد وغيرها من قضايا سوء السلوك:

❖ الإيجابيات:

- يسهّل وجود آليّة واحدة تتناول كلّ أنواع سوء سلوك الموظّفين عمليّة التبليغ عبر الحدّ من عدد خيارات التبليغ.
- تسمح الآليّة التي تركز بشكلٍ حصري على سوء سلوك الموظّفين بدلاً من قضايا المساءلة الشاملة باستجابة هادفة أكثر من خلال العمل على قضية مواضيعيّة واحدة خاصّة بمساءلة الموظّفين.
- يسهّل الجمع بين الاستغلال و الانتهاك الجنسي مع غيرها من قضايا سوء سلوك الموظّفين تعميم الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي.

❖ السلبيات:

- إنّ خطر الوصم بالعار والثّار الذي يواجه مستخدميّ آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة المخصّصة للاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ هو نفسه الذي يواجه مستخدميّ هذه الآليّة، إذ يعلم كلّ من الموظّفين والمجتمع أنّ مقدّم الشكاوى يبلغ عن سوء سلوك الموظّفين.
- إنّ الآليّة التي تتلقّى بعض الشكاوى من المستفيدين، لكن ليس كلّ أنواع الشكاوى، قد تسبّب ارتباطاً بشأن المكان الذي على الشّخص التوجّه إليه للتبليغ عن كلّ نوع من الشكاوى.
- قد لا تتلقّى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة دعم كافياً من الموظّفين العاملين في المجال الإنساني الذين يهدّدهم وجود آليّة مصمّمة للإشراف على سلوكهم والتبليغ عنه. وقد يسبّب ذلك أيضاً توتّراً بين موظّفي الاستجابة الإنسانيّة في الموقع والموظّفين القائمين بالتنسيق لدى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة الذين قد يُنظر إليهم وكأنّهم يحكمون على سلوك أقرانهم.
- إنّ محاولة معالجة قضايا متعدّدة قد تحدّ من فاعليّة الموظّفين، ما يجبر القائمين بالتنسيق في آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة على تعلّم مهارات خاصّة واكتساب خبرات محدّدة في جميع قضايا سوء سلوك الموظّفين.
- بزيادة مجال آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة، يزداد تنوّع قواعد السلوك المعمول بها في المؤسسات وغير ذلك من السياسات ذات الصّلة، الأمر الذي يزيد من صعوبة التنسيق بين المؤسسات.
- بدون آليّة خاصّة، قد "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال و الانتهاك الجنسي.

11.5 آليّة واسعة النّطاق للمساءلة و تلقي التعقيبات

تتلقّى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة الشكاوى بشأن الاستغلال و الانتهاك الجنسي، وسوء سلوك الموظفين، وشكاوى أخرى متعلّقة بالبرنامج (المأوى، والحماية و كافة المساعدات الإنسانية، إلخ:).

❖ الإيجابيات:

- انخفاض خطر الوصم بالعار والتأثر بحق الناجين من الاستغلال والانتهاك الجنسي ومقدّمي الشكاوى في هذا الإطار.
- آليّة بسيطة بفضل جمع كلّ الشكاوى المرتبطة بالبرنامج معاً - لن يربّك السّكان المتضرّرون نتيجة الخيارات المتعدّدة حول مكان تقديم الشكاوى.
- تعزّز آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة القدرة على تشارك موارد تدابير المساءلة الخاصّة بمشاريع أخرى، وقد يسهّل أكثر على الجهات المانحة بشكل عام تمويل آليّة أوسع نطاقاً.
- قد يسهّل جمع الاستغلال والانتهاك الجنسي مع قضايا أخرى تابعة للبرامج تعميم الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي. و قد يكون من الأسهل دمج الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي حيث لا يجري التّعامل معها كقضيّة منفردة؛ فجعل الاستغلال و الانتهاك الجنسي جزءاً من آليّة مساءلة واسعة النطاق يسمح بأن تشكّل الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسي جزءاً من مناقشة مجمل البرامج.

❖ السلبيات:

- ازدياد خطر تضارب السياسات الداخليّة للمؤسسة بشأن المساءلة مما يجعل التنسيق بين المؤسسات وإدارة الشكاوى أكثر صعوبة.
- قد تحدّ كثرة القضايا من فاعليّة آليّة تقديم الشكاوى المشتركة، كما أن كميّة التعقيبات والآراء الواردة من المجتمع والتي يجب تقييمها بهدف تحديد الادّعاءات المرتبطة بالاستغلال والانتهاك الجنسي قد تسبّب في التأخير.
- ازدياد خطر أن "تطغى" شكاوى أخرى على شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي وكذلك خطر عدم التنبّه إليها.

إنّ مجال آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة هو في نهاية المطاف خيار الأطراف المعنيّة بآليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة ممثلاً بالإدارة العليا في جمعية الثقافة والفكر الحر و التي تأخذ في عين الاعتبار رغبات المجتمع المتضرّر وحاجاته فضلاً عن الشواغل العمليّة المحليّة. وسواء أكانت آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة مصمّمة لتناول شكاوى الاستغلال و الانتهاك الجنسي دون سواها أم جرى توسيع نطاقها لتشمل قضايا أخرى متعلّقة بسوء السلوك والمساءلة، لا بدّ من اتّباع ثلاث ممارسات:

1. لا يجوز للآلية أن تعلن نفسها "كآلية مخصصة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي". فقد بينت التجربة أن المستفيدين أقل ميلاً لتقديم الشكاوى من خلال قناة تبليغ تركّز على قضيّة حساسة

دون سواها، كالاستغلال والانتهاك الجنسي، خوفاً من الوصم الاجتماعي، ولمخاوف متعلّقة بالسلامة، ومجموعة من العراقيل الأخرى.

2. يجب على أنشطة إذكاء الوعي للمجتمع المتضرّر وكذلك التدريبات التي يخضع لها موظفو المؤسسات الأعضاء في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تكون واضحة بشأن مجال آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وقدراتها. فلا بدّ أن يفهم المستفيدون وموظفو المؤسسات الهدف المحدّد الذي صُمّمت من أجله آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وما نوع الشكاوى التي يمكن تقديمها.
3. بغضّ النظر عن المجال المتوقع لآلية تقديم الشكاوى، لا يمكن أن تتحكّم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في أنواع الشكاوى التي يقدّمها المستفيدون. وتوضح الممارسة أنّ أكثرية الشكاوى المقدّمة ستتمحور حول قضايا غير متعلّقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي. لذلك، لا بدّ أن يكون لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية وسائل لتسجيل الشكاوى الأوسع نطاقاً المرتبطة بالبرامج وإحالتها إلى المؤسسات والجهات المعنية لمتابعتها، وإلا فستخسر مصداقيّتها في نظر السكّان المتضرّرين.

12 قنوات امنية ومتاحة للتبليغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي

❖ أفضل الممارسات

يجب إنشاء آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بحيث يشعر مقدّمو الشكاوى بالحرية والأمان لرفع الشكاوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويمكن أحد أهمّ عناصر تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في إيجاد وسائل تمكّن مقدّمي الشكاوى من تقديم الادّعاءات المتعلّقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي. تعتبر قنوات التبليغ الآمنة والمتاحة للجميع ضرورية لتمكين مقدّمي الشكاوى وتشجيعهم على التقدّم والتبليغ بسريّة، بدون الخوف من الثأر أو الوصم بالعار. وسيعطي التصميم المناسب جميع مقدّمي الشكاوى فرصاً متساوية في التبليغ وتخطّي الحواجز الثقافيّة، والاجتماعيّة والماديّة.

12.1 قنوات التبليغ للمجتمع المتضرّر

- أولاً وقبل كلّ شيء، يتعين على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إنشاء عدّة قنوات للتبليغ بهدف تزويد السكّان المتضرّرين بمجموعة واسعة من الخيارات لتقديم الشكاوى.
- يجب أن يكون التبليغ الشّخصي المباشر أحد نقاط الدّخول، كتبليغ الجهة القائمة بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في مؤسسة معيّنة، أو الموظّفين في مركز للعنف القائم على النوع الاجتماعي/ مركز المرأة أو مرفق طبّي، أو أعضاء/ قادة المجتمع المدربين على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي.
- يجب أن يكون المستفيدون قادرين على التبليغ عن حالات الاستغلال و الانتهاك الجنسي بشكل شفوي وخطّي، بما في ذلك تقديم شكاوى مجهولة المصدر ، مثلاً من خلال صندوق للاقتراحات.

- على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية استكشاف إمكانية استخدام تكنولوجيا المعلومات (عند توافرها)، أي من خلال الرسائل القصيرة، أو الخطوط الهاتفية الساخنة أو البريد الإلكتروني.
- سيكون على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تحدّد في وقت مبكر الحواجز التي تصطدم بها عملية تقديم الشكاوى، وأن تجد سبلاً لتخطّيها. ومن الأمثلة عن هذه الحواجز:
- ✚ **الحواجز المادية:** يمتنع الأشخاص من الوصول إلى مكتب المؤسسات الإنسانية، أو أنهم غير قادرين على الوصول إليه بسبب الإعاقة أو الظروف الصعبة؛
- ✚ **الحواجز الثقافية:** قد لا يكون تقديم الشكاوى مقبولاً في بعض الثقافات؛
- ✚ **السلامة الشخصية:** قد يخشى الأشخاص العقاب أو وصمة العار في حال تقدّموا بشكاوى؛
- ✚ **التهميش:** قد تستثنى بعض الفئات، كالشباب أو اللاجئين، من الآلية في حال لم يجر تصميمها مع أخذ حاجاتهم بعين الاعتبار.

12.1.1 أهمية تعدّد القنوات

إنّ الافتقار إلى قنوات تبليغ آمنة ومتاحة للجميع قد يقوّض بدرجة كبيرة نجاح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. فسيعني عدم اللجوء إلى الآلية أنّ الناجين ضعفاء، أو يشعرون بالضعف، إزاء العواقب السلبية المترتبة على التبليغ، مثل خطر وصمة العار الفعلي و/أو المتصور في حال لم تكن نقاط الدخول (وسائط التبليغ و المتابعة) سرّية وفي مكانها الصحيح أو عدم الثقة بالقنوات الموجودة وقد يخشون استخدامها، الأمر الذي يجعل القنوات عديمة الجدوى. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤدي قنوات التبليغ غير الآمنة إلى تسرّب المعلومات السريّة، الأمر الذي قد يعرّض الناجين لوصمة العار أو للأذى من جديد، فضلاً عن المجازفة بمصادقية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في نظر المجتمع. عند دراسة خيارات تصميم نقاط دخول الشكاوى، يجب أن تأخذ المؤسسات بعين الاعتبار فوائد عدم ذكر الهوية، والخيارات للأشخاص الذين لا يملكون هاتفاً محمولاً أو ليسوا مشتركين بخدمة الانترنت، والخيارات للأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة و/أو الكتابة. ويجب أن تقدّم الآلية إمكانية تقديم شكاوى خطية وشفوية في الوقت عينه، إذ قد يفضل مقدّمو الشكاوى وسيلة على الثانية.

معلومة

التكاليف المترتبة على مقدّم الشكاوى: لا بدّ من النّظر في "كلفة" تقديم الشكاوى والحدّ من هذه التكاليف ولا ترتّب أيّ كلفة على النّاجي/مقدّم الشكاوى منذ البدء حتى الإغلاق.

12.1.2 عناصر رئيسية أخرى لقنوات التبليغ الآمنة والمتاحة للجميع:

- ينبغي أن تكون مناسبة ثقافياً وأن تتعلّب على الحواجز الثقافية. على سبيل المثال، في حين يوصى عالمياً بوجود موظّفات من الإناث للتحدّث مع الناجين من العنف أو الانتهاك الجنسي،

فمن الضروري بشكل خاص أن تحصل النساء في مجتمعنا على فرصة تبليغ امرأة أخرى بشكواها، وذلك حيث يشكل مناقشة قضايا الانتهاك الجنسي بين الرجال والنساء في مجتمعاتنا ولا سيما عندما يتعلق الأمر بالعلاقة مع المستفيدين.

- ينبغي أن تكون سرّية بالكامل. فهذا أمر جوهري لأمن الناجي/مقدم الشكوى وسلامته وحقوق المتهم في الإجراءات القانونية الواجبة، ولاستمرار فاعلية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وتعدّ السرية حق من حقوق الناجي/مقدم الشكوى، والمرتكب المزعوم، وأي شاهد متورط.
- ينبغي تصميمها للتغلب على بعض الحواجز الإجرائية و الفنية، على سبيل المثال مع الفئات المستهدفة من الأميين لا بد من وجود قنوات تسمح بالتبليغ الشفوي.
- يجب أن تستند إلى مساهمات المجتمع التي جرى الحصول عليها أثناء المشاورات.
- يجب أن تدعمها حملات إعلامية وإرشادية للحرص على أن تفهم المجتمعات كيفية الوصول إلى قنوات التبليغ المختلفة ومكان وجودها.
- يجب تصميمها للاتصالات المتبادلة، بما أن القناة المستخدمة لتقديم الشكوى هي غالباً القناة التي سيجري استعمالها لإعطاء التعقيبات /التعليقات.

إنّ التبليغ الشّخصي أو "وجهًا لوجه" إلى جهات تنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية يجب أن يكون قناة متاحة على الدوام. فالتواصل البشري يسمح بتوطيد العلاقة ويسمح بتناول الشكوى بدقة أكبر بشكل عام. يجب أن تكون مساحات التبليغ الشّخصي أو "المساحات الآمنة" مستعدة للتعامل مع مجموعة متنوعة من المواضيع، بالإضافة إلى قضايا الاستغلال و الانتهاك الجنسي. عملياً، قد يتقدم المستفيدون من آلية تقديم الشكاوى بمظالم أقلّ حساسية لـ "اختبار" التجربة، قبل طرح قضية بمثل حساسية الاستغلال و الانتهاك الجنسي. إنّ العلاقة التي تُبنى من خلال التبليغ الشّخصي قادرة على تمكين الناجي مع مرور الوقت من مشاركة انتهاكات قد لا يشعر/تشعر بالراحة لمشاركتها مع غرباء.

مثال

إنّ إنشاء مساحة آمنة تستطيع النساء التوجّه إليها يمكن أن يشجّع عملية التبليغ مع الوقت. فالأماكن كمراكز المرأة، التي تؤدي دور قنوات لتناول الشكاوى وتكون موجودة في الوقت عينه كمساحات مجتمعية آمنة، قادرة على بناء ثقة المستفيد وجعلها تشعر بالراحة للتبليغ عن ادّعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي. كما أنّ اختيار هذا الموقع لا يسمح بالتمييز مباشرة بين الناجيات والأشخاص الآخرين الذين يزورون المركز الصحي، وبما أنّه مبني موجود مسبقاً اعتادته النساء و شعرن بالراحة لزيارته. تعتبر هذه المساحة الآمنة مكاناً فاعلاً لتلقي الشكاوى الشخصية المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي .

أدوات

- في التبليغ الشخصي، يساعد استعمال نموذج موحد للتبليغ عن الحوادث على اتّساق بيانات الشكاوى (أنظر النموذج الملحق للاستخدام)
- تضمن القوائم المرجعية، التي تستند إلى نموذج التبليغ عن الحوادث الخاص بالآلية، تسجيل جميع المعلومات الضرورية أثناء تناول الشكاوى.

12.2 يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية صديقة للأطفال

يجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة بسهولة للأطفال خاصة في المواقع التي يتّضح فيها أنّ هناك خطر على الشباب في التعرّض للاستغلال والانتهاك الجنسي..من المرجّح أن يتمتّع الفاعلون أصحاب الخبرة في مجال حماية الطفل بفهم أكبر للبروتوكولات الخاصة بالطفل وللتّشريع المحلي الذي يؤثر في الأطفال (مثلًا قوانين التبليغ الإلزامي)، ويجب إشراكهم في صياغة المبادئ التوجيهية/الإجراءات الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية حول التّفاعل مع مقدّمي الشكاوى من الأطفال.

13 تبليغ الموظفين

عندما يصبح أحد الموظفين على بينة من حادثة استغلال وانتهاك جنسي، أو يشتبه بوقوع مثل هذه الحادثة، فانه يكون ملزماً وفقاً لمعظم سياسات المؤسسات بتبليغ القسم المسؤول عن تلقّي شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي في مؤسسته مباشرة. وتحظر هذه السياسات عادة على الموظفين الإفصاح عن أيّ معلومة مرتبطة بالقضية لأيّ فرد أو كيان، وتتصّ على أنّ خرق هذه السياسة قد يؤدي إلى اتّخاذ تدابير تأديبية بحق الموظف المبلّغ.

13.1 معلومات اتّصال واضحة

مع أنّ عدداً كبيراً من المؤسسات يطلب من الموظفين التبليغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال آليات المؤسسة الداخلية، لا تكون دائماً طريقة الوصول إلى تلك الآليات واضحة بالنسبة إلى جميع الموظفين، بخاصة الموظفين المتعاقدين والموظفين الميدانيين. لذا يعتبر نقص التّوجيه حول متطلّبات التبليغ والتعليمات عن كيفية تقديم تلك الشكاوى مشكلة مستمرة في الميدان. يجب أن يكون كلّ موظف بخاصة الموظفين المتعاقدين والموظفين الميدانيين على بينة من إجراء التبليغ المناسب لاتباعه عندما يعلم بوقوع حادثة استغلال جنسي وانتهاك جنسي أو يشهد على مثل هذه الحوادث شخصياً، سواء أكان الادّعاء هو ضدّ زميل يعمل في المؤسسة عينها مع هذا الموظف، أم ضدّ موظف في مؤسسة أخرى.

13.1.1 نظرة إلى إحدى القنوات – صندوق الاقتراحات

يمثل إنشاء صناديق اقتراحات إحدى قنوات التبليغ، وهي ممارسة شائعة لآليات تقديم الشكاوى؛ فهي مجدية لأنها تسمح بتقديم شكاوى مجهولة المصدر ولا تضع ضغطاً اجتماعياً كبيراً على مقدم الشكاوى الذي قد لا يشعر بالراحة إزاء التبليغ الشخصي. وإذا جرى تصميمها والإعلان عنها "كصناديق شكاوى عامة"، يبقى خطر وصمة العار منخفضاً بالنسبة إلى مقدمي شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي. بالإضافة إلى ذلك، يطلب عدد كبير من المستفيدين أثناء المشاورات بالتحديد وجود خيار صندوق الشكاوى. لكن عملياً، يبدو أن الضرر الناتج من استعمال هذه الصناديق يفوق المزايا، وقد يزيد في الواقع من المخاطر المتعلقة بالحماية بدلاً من تقليصها. فإذا لم يجر استخراج الشكاوى بحذر، أو إذا لم يجر التخطيط جيداً للموقع، قد يعرض استعمال الصندوق مقدمي الشكاوى للخطر. إن غياب عملية حوار شخصي موجه يعني أيضاً أن الشكاوى المقدمة في صناديق الاقتراحات تفقر غالباً إلى المعلومات الضرورية التي يحتاج المنسق إليها ليكون قادراً على إحالة الشكاوى. إذاً مهما كانت الظروف، لا يجوز أن تكون صناديق الاقتراحات الوسيلة الوحيدة التي يستطيع المجتمع التبليغ عن الشكاوى من خلالها.

13.1.2 قنوات وتكنولوجيا جديدة

يبقى الافتقار إلى خدمة الهاتف والإنترنت تحدياً قائماً في عدد كبير من مواقع التشغيل. لكن حيث تتوفر التكنولوجيا، يجري إنشاء قنوات تبليغ جديدة تقدم خيارات إضافية للسكان المتضررين والمستفيدين. كما إن استعمال تقنيات جديدة يترافق عادة مع ميزة تمكين مقدمي الشكاوى من التبليغ بأسلوب يقيهم من وصمة العار. و يجب أن تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تقيماً مبكراً للقدرة التكنولوجية المتاحة للجمهور، وأن تدرس إمكانية استعمال الخيارات الآتية كقنوات تبليغ محتملة مثل (تلفون – الرسائل القصيرة – خط ساحن – البريد الإلكتروني – الإنترنت). يمكن أن تضيف التكنولوجيا بعداً مفيداً كقناة للتبليغ عن الشكاوى، لكن من المهم ضمان السرية على الدوام. في بعض الحالات، يشعر الأشخاص براحة أكبر في المحادثات الفردية، وينطبق ذلك بشكل خاص عندما تكون القضية بحساسية الاستغلال والانتهاك الجنسي.

14 تلقي الشكاوى ومراجعتها

تتلخص أولى مهام إنشاء آلية تقديم شكاوى مجتمعية في وضع بروتوكولات تحدد كيف ستلقى الآلية الشكاوى وتقيمها بهدف تحديد ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ومن ثم إحالتها إلى وحدة التحقيق في المؤسسة المختصة للمتابعة. أن تضع خطوات بسيطة لمتابعتها ممثلو المؤسسات الأعضاء في الآلية و/أو منسق آلية الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولا بد لهذه الخطوات أن تشمل التالي:

- المبادئ الإنسانية الأساسية التي توجّه التعامل مع المستفيدين عند تلقّي الشكوى عبر الحضور الشخصي.
- الرسائل التي يجب أن تُنقل إلى مقدّمي الشكاوى.
- وصف واضح لدور المنسق ومسؤولياته في تقييم الشكوى لغرض الإحالة، و
- مخطّط للإجراء الموحد لتقييم الشكاوى.

14.1 تلقّي الشكوى

تعدّ معالجة الشكاوى عمليةً محدودة يجب تبيانها بشكلٍ واضح حتّى لا تتخطّى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مجال عملها (مثل غرض النظر عن الشكاوى عوض إحالتها؛ إجراء تحقيقات تفصي الحقائق أو جمع الأدلة). وإنّ إجراءات تلقّي الشكاوى وإحالتها الوحيدة التي تُعنى الآلية بإجرائها هي التالية:

- تلقّي الشكاوى الأساسية؛
- تحديد حاجات الحماية والمساعدة الفورية للضحية /مقدّم الشكاوى
- تحديد طبيعة الشكاوى؛
- تحديد المؤسسة التي ستحال الشكاوى إليها؛
- إحالة الادعاء؛
- إعلام مقدّم الشكاوى بأنّ شكواه وصلت (في حال لم تُرفع الشكاوى عبر الحضور الشخصي)؛
- إحالة الناجي إلى خدمات حماية الضحايا الملائمة

14.2 تلقّي الشكاوى -المبادئ

يجب مراجعة جميع الشكاوى وفقاً للمبادئ الأساسية التالية:

14.2.1 السريّة

إنّ السريّة هي حقٌّ لمقدّم الشكاوى والشخص موضوع الشكاوى. ولذلك، يجب على كلّ شخصٍ لديه قدرة وصول إلى معلومات حسّاسة عن الشكاوى أن يوقّع على احترام الترتيبات المتعلقة بالسريّة تضعها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية لهذا الغرض. ويجب حفظ السجلات بشكلٍ آمن لعدم كشف المعلومات عن طريق الخطأ أو بدون إذن. أمّا المعلومات المستخدمة لأغراض التتبّع، فيجب أن تحذف منها المعلومات الحساسة إلى أقصى حدٍّ ممكن. ويكتسي مبدأ السريّة أهميّة خاصّة في شكاوى الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ، إذ قد يعرّض تقديم ادعاء بوقوع مثل هذه الأفعال مقدّم الشكاوى إلى أعمال انتقاميّة. في بعض الحالات، قد لا يكون ضمان السريّة ممكناً، مثل عند إحالة الشكاوى إلى السلطات الوطنية بموجب قوانين التبليغ الإلزاميّة. وتكون الممارسة الأفضل في هذا الإطار هي تبليغ مقدّم الشكاوى بالإجراءات المتوقعة اتخاذها في ما يتعلّق بالشكاوى، حتّى يأخذ قراراً مستنيراً حيال التبليغ .

وعلى إجراءات الآلية أن تحدّد بوضوح كيف ستسعى المؤسسات المشاركة لضمان السريّة في الوقت الذي تمتثل فيه لقوانين التبليغ وإجراءاته الإلزامية.

14.2.2 السلامة

يعدّ ضروريًا أن تجري الآلية تقييم مخاطر لكلّ ناجٍ وأن تضع خطة حماية أو خطة أمنيّة إذا لزم الأمر، بحسب الحاجات الخاصة بكلّ شخص. ويجب أن تكتسي سلامة الناجي أولويّة في كلّ وقت خلال عمليّة التبليغ والتحقيق وبعد ذلك. ويجب أن تأخذ آليات تقديم الشكاوى في الاعتبار المخاطر المحتملة على جميع الأطراف (بمن فيهم الناجي، ومقدّم الشكاوى إذا لم يكن هو نفسه الناجي، والشخص موضوع الشكاوى، والمؤسسات المعنية)، وأن تجد أساليب لمنع وقوع المزيد من الأذى. وقد تتضمن هذه التدابير تقديم الحماية البدنية عند الاقتضاء وبعد الحصول على موافقة الناجي المستتيرة، والتطرق، بشكلٍ استباقي، إلى الأفعال الانتقاميّة التي قد تُنفذ ضدّ مقدّم الشكاوى.

14.2.3 الخدمات الصحيّة والنفسية والاجتماعيّة

لا يجب لوم الناجي أبدًا على وقوع أفعال الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ. يجب على آليّة تقديم الشكاوى أن تبقي نصب عينيها رفاه الناجي النفسيّ والاجتماعيّ عند متابعة القضية. فعلى سبيل المثال، عند وضع خطة حماية أو خطة أمنيّة، يجب أن يأخذ منسق الآليّة للحماية من الاستغلال الجنسيّ والانتهاك الجنسيّ في الاعتبار أنّ الناجين من هذه الأفعال قد يُنبذوا في المجتمع بسبب المعتقدات الثقافية السائدة. ولذلك، يجب على استجابات جميع المؤسسات والتدابير التي ستتخذها أن تقوم على احترام خيارات الناجي ورغباته وحقوقه وكرامته. ويجب أن يُفتح المجال أمام الناجي لينضمّ إلى مجموعات دعم أو خدمات الاستشارات للمساعدة في التعامل مع مشاعر الخوف والذنب والعار وغيرها.

14.3 تلقي الشكاوى - البروتوكولات

14.3.1 تلقي الشكاوى عبر الحضور الشخصيّ

توجد بروتوكولات نموذجيّة للتعامل مع شكاوى المستفيدين عند تقديم الشكاوى عبر الحضور الشخصيّ، بما في ذلك:

- التعامل مع مقدّم الشكاوى باحترام، وتأمين جوّ من الراحة بقدر المستطاع.
- التطرّق إلى مسائل السريّة، وشرح حدود ضمان السريّة من جهة مسؤوليّة موظّفي المؤسسة بالتبليغ عن الشكاوى، مع طمأننة مقدّم الشكاوى على أنّ المعلومات ستشارك مع الأشخاص الذي عليهم معرفتها فحسب.

- تجنّب طرح الكثير من الأسئلة .اطرح الأسئلة التي تضمن استشفاف فهم واضحٍ للشكوى حتى تحال إلى وحدة التحقيق في المؤسسة المعنية .ولا يجب استعجال التبليغ، بل إعطاء مقدّم الشكوى الفرصة للتعبير عن الواقعة بأسلوبه الخاص قبل السعي للحصول على توضيحات.
- يجب طرح الأسئلة ذات الصلة فحسب .على سبيل المثال، تعدّ أيّ أسئلة عن بكارّة الضحية غير ذات صلة ولا يجب مناقشتها.
- ضمان أن توثّق المعلومات بشكلٍ جيّد في خلال المقابلة عبر الحضور الشخصي حتى يحال الادعاء فوراً إلى المؤسسة التي ستجري التحقيق .ولا يجب على جهات تنسيق الآلية أن تجري أكثر من مقابلة، ما قد يساهم في مفاقمة الصدمة النفسية ويضرّ بالتحقيق عبر إفساد الأدلة.
- اسأل مقدّم الشكوى عن طريقة التواصل مع الآلية المفضّلة لديه.
- فيما يخصّ الناجيات، من المستحسن أن تجري المقابلة معهنّ موظّفة أنثى، بما يشمل الترجمة للغة الإشارة في حال أن الضحية من الصم أو عبر وسيلة تخاطب تتناسب مع اللغة المستخدمة لديها .وفيما يخصّ الناجين الذكور، اسأل عن خيارهم التحدّث مع موظّف أو موظّفة و توفير مترجم لغة إشارة في حال أن الضحية/الناجي من الصم أو عبر وسيلة تخاطب تتناسب مع اللغة المستخدمة لديه .
- أترك تسجيلاً مكتوباً للشكوى باستخدام نموذج تلقي الشكاوى الذي وضعته الآلية لهذا الغرض.

14.3.2 نموذج التقرير المتعلق بالحادثة

يجب على المعلومات المستخلصة خلال تلقّي الشكوى أن تكون واضحة ومفصّلة بقدر المستطاع لأنها قد تستخدم في سياق اتخاذ تدابير تأديبية أو إجراءات قانونية .ويساعد وجود سجلات كاملة عن الشكوى على ضمان ألا يخضع مقدّم الشكوى لأسئلة متكررة عن الحادثة. ويجب تسجيل ما توافر من معلومات ذات صلة خلال المقابلة، مع إدراك أنّ ذلك ليس جزءاً من التحقيق .وفي الحد الأدنى، يجب على الأسئلة أن تشمل:

- الأسماء الصحيحة لكل الأشخاص/المؤسسات المعنيين/المعنية، وأرقام هويات الشهود عند الاقتضاء، وصورة للجاني المدعى عليه إذا كان ذلك ممكناً
- وقت وقوع الحادثة، ومكانها، والتواريخ، مثل ما ذكرها مقدّم الشكوى؛
- توصيف لأيّ علامات واضحة للانتهاك أو إصابات أخرى، بما يشمل مجسم لأعضاء الجسم إذا كان ذلك مفيداً (ملاحظة :لا تجري جهة التنسيق فحصاً طبياً، فالعيادة الصحيّة هي التي تعنى بشكلٍ حصريّ بهذا الفحص)؛
- سرد دقيق لما قاله مقدّم الشكوى، كما قاله بالتحديد؛
- أيّ ملاحظات لمتلقّي الشكوى؛
- ما إذا كان أيّ شخصٍ آخر على علم بالمعلومات المقدّمة.

14.3.3 الشكاوى مجهولة المصدر

إذا قدمت الشكاوى مجهولة المصدر فإن ذلك لا يعني تلقائيًا أنها تحمل أهمية أقل من الشكاوى التي يُفصح مقدّمها عن هويته ويكون حاضرًا لتقديم الأدلة. ويجب التعامل مع الشكاوى مجهولة الهوية بالجدية عينها التي يتعاطى بها مع الشكاوى المعروف أصحابها، وأن تحال بالطريقة عينها إلى وحدة التحقيق في المؤسسة المعنية. ولكن الإحالة وعملية التحقيق تكون أصعب إذا لم تعرف هوية الناجي أو الجاني المزعوم. وفي أسوأ الحالات، قد لا تحتوي الشكاوى مجهولة المصدر على ما يكفي من معلومات، فلا يستطيع المنسق بالتالي تحديد المعلومات اللازمة لإحالة الشكاوى إلى التحقيق.

15 مشاغل خاصة بالأطفال مقدّمي الشكاوى

عندما يكون مقدّم الشكاوى طفلًا، عليه أن يُعطى المعلومات التي تخوّله أخذ قرارٍ مستنير باستخدام تقنيات ملائمة للأطفال، تشجّعه على التعبير عن نفسه. وتستند قدرة الطفل على تقديم الموافقة على كيفية استخدام المعلومات ومدى مصداقية هذه المعلومات، إلى مجموعة من العوامل، منها عمر الطفل ومستوى نضجه وقدرته على التعبير عن نفسه بحرية. وعند وضع إجراءات التشغيل، يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تضع مبادئ توجيهية للتفاعل مع مقدّمي الشكاوى الأطفال، على أن يكون الأشخاص المسؤولون عن هذا التفاعل مدربين على التعامل مع حاجات الأطفال الناجين من الاستغلال الجنسي وأن يكونوا على بينة من القوانين والسياسات الوطنية المتعلقة بحماية الأطفال.

15.1 إشراك الأهل

إنّ إحدى المسائل المحددة، المتعلقة بالأطفال الناجين، هي أخذ القرار بإعلام الأولياء أم لا بالشكاوى المفتوحة. و تقتضي أفضل الممارسات في هذا الإطار بشكلٍ عام إعلام الأولياء (أو الأوصياء/القائمين على رعاية الطفل)لأنهم الأقدر على تقديم الدعم والحماية للطفل. ولكن وفي بعض الحالات، قد تقتضي مصلحة الطفل الفضلى عدم إعلام الأولياء، مثلًا في الحالات التي يكون فيها أحد الوالدين مشتبهاً بتسهيل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛ أو عندما يكون الطفل عرضةً لأعمال انتقامية، بما في ذلك الإساءة الجسدية والنفسية، والطرْد من المنزل، أو تقويض رفاه؛ أو عندما يطلب الطفل عدم إشراك الأهل وهو مؤهل لأخذ مثل هذا القرار؛ أو عندما يكون الطفل غير مصحوب بذويه. ويجب أن تسمح آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالنظر في هذه الاعتبارات في حالات الأطفال الناجين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، مثلًا عبر وضع إطار مرجعي يحدّد أيّ من الممثلين يمكنه التعامل مع حالات الناجين الأطفال.

16 المتابعة مع مقدّم الشكوى

يجب تقديم تعليقات ومتابعة جميع الشكاوى المقدّمة عبر الحضور الشخصي، وبأكبر قدر ممكن، تلك التي وصلت بطرق أخرى أيضًا. وهذا يعني أولاً وقبل كل شيء، إعلام مقدّم الشكوى بتلقّي شكواه وبأنّها ستحظى بالمتابعة. ويعدّ هذا الإقرار البسيط بسماع الشكوى والتطرّق إليها وسيلة مساءلة قويّة تبني الثقة طالما أنّ الشكوى تعالج بشكلٍ وافي، وأنّه يتم تزويد مقدّم الشكوى بالتعليقات/الردود بشكلٍ مستمرّ.

16.1 تدريب الموظفين

يجب أن يخضع كلّ الأشخاص الذين يتلقّون الشكاوى، عبر أيّ وسيلة كانت، الى تدريبٍ معمّق وتدريبات منتظمة لتجديد المعارف، لضمان معالجة الشكاوى بشكلٍ ملائم. ويتضمّن ذلك التدريب على مبادئ السريّة وسلامة مقدّم الشكاوى/الناجين، وعلى إجراءات إدارة الحالات لكلّ مؤسسة عضو في الآليّة، حتّى يتمكّن الموظّفون من إدارة التوقّعات وتوفير المعلومات حول ما يمكن توقّعه من إحالة الشكاوى. ويجب أن يتدربوا أيضًا على تلقّي الشكاوى عبر حضور الشخصي، بما يتضمّن التعامل بحساسية مع مقدّم الشكوى، وعلى التعامل مع أيّ ضائقة نفسية قد يعاني منها مقدّم الشكوى، وعلى إحالة مقدّم الشكوى إلى الخدمات الملائمة. ويجب على كلّ شخصٍ سيتلقّى الشكاوى في الآليّة أن يعرف كيف يوثّق، بشكلٍ ملائم، الشكوى، حتّى لا تضرّ إجراءات الآليّة بمراجعة إداريّة للمؤسسة و/أو قضية جنائيّة. ويوصى أن يخضعوا لتدريبات على جمع الأدلّة، ليس لأنهم سيجرون التحقيق، بل حتّى لا يتدخلوا في تحقيقات المؤسسة (مثلاً من خلال فهم تأثير الأدلّة على التحقيق، ومدى عرضة الأدلّة للإفساد، وكيف تصير بالتالي غير قابلة للاستخدام في قضية إداريّة، إلخ).

17 تقييم الشكوى لإجراء الإحالة

بعد أن تتلقّى آليّة تقديم الشكاوى المجتمعيّة الشكوى، وتشرح الخطوات التالية لمقدّم الشكوى، وتحيل الناجي إلى الخدمات الصحيّة الفوريّة، على جهة التنسيق مع الآليّة أن تضمن إرسال الشكوى إلى منسق آليّة تقديم الشكاوى

المجتمعيّة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي لتقييمها. فليس من مسؤوليّة ممثلي المؤسسات الأعضاء في الآليّة تحديد ما إذا كانت الشكوى صحيحة أم لا. ففتلخص مسؤوليّة الممثّلين بجمع المعلومات من مقدّم الشكوى وإدخالها في نموذج تقرير الحادثة الخاص بالآليّة، ومتابعة الإجراءات لضمان تمكّن المنسق من إحالة الادعاء إلى وحدة التحقيق في المؤسسة المعنية لتحديد دورها ما إذا كان يجب إجراء مراجعة إداريّة محتملة أو تحقيق. يجب على المنسق أن يجيب على ثلاثة أسئلة حتّى يحيل الشكوى:

1. هل تدّعي الشكاوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟
2. هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكاوى؟
3. من هي المؤسسة المعنية؟

❖ أفضل الممارسات

على المنسق تقييم جميع الشكاوى بسريّة تامّة، وبصفته الشخص المعين لتقييم الشكاوى وتحديد طبيعتها وإحالتها إلى المؤسسة المعنية إذا كانت شكاوى غير متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فإنه يجب على المنسق توقيع التزام بالمحافظة على السريّة.

17.1 هل تدّعي الشكاوى وقوع أفعال استغلال جنسي وانتهاك جنسي محتملة؟

يجري تقييم أولي لشكاوى الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، من الناحية الشكلية، لتحديد ما إذا كانت قدّمت بحسن نية وإذا كان السلوك المزعوم يندرج ضمن نطاق تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويعدّ هذا التقييم ضروريًا لأنّ معظم الشكاوى التي تتلقّاها آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تكون غير متعلّقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بطبيعتها.

17.2 هل هناك معلومات كافية لإحالة الشكاوى؟

إذا لم يكن هناك ما يكفي من المعلومات لإقامة شكاوى كاملة (مثل، لم يُحدّد الجاني المزعوم بأيّ طريقة، لا بشكلٍ فردي ولا من قبل المؤسسة التابعة)، يكون المنسق مسؤولاً عن الحصول على المزيد من المعلومات لإكمال الشكاوى، إذا كان ذلك ممكنًا. ويجب على المنسق أن يعمل مع المؤسسة المعنية، إذا كانت معروفة، لتحديد كيفية الشروع بالشكاوى المنقوصة. ولا يجب تحت أيّ ظرف أن تحجب الآلية المعلومات عن مؤسسة معروفة أو أن تقرّر ردّ الشكاوى بقرارٍ منها. وعندما تكون المؤسسة المعنية معروفة أو قابلة لأن تُعرف، على المنسق إعلامها بتلقّي الشكاوى. ولا تجري آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التحقيقات، بما في ذلك إجراء مقابلات غير تلك الضرورية لتلقّي الشكاوى، أو جمع الأدلة، إلّا إذا طلبت منها المؤسسة بشكلٍ صريح المساعدة على متابعة الشكاوى.

17.3 من هي المؤسسة المعنية؟

بهدف إحالة الشكاوى، يجب على المنسق تحديد المؤسسة المعنية بالتحقيق، وتكون بشكلٍ أولي المؤسسة التي يعمل الجاني المزعوم أو الشخص موضوع الشكاوى لصالحها. ولكن قد تكون الإجابة على هذا السؤال أصعب عند التعامل مع مؤسسات شريكة ومتعاقدين من الباطن، أو وكالات غير مشاركة في الآلية. ولكن بصرف النظر عن كلّ هذا، يجب على المنسق ضمان أن تصل الشكاوى إلى وحدة التحقيق في المؤسسة المعنية في موضوع شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي، بحسب الاتفاقات بين المؤسسات المبرمة على نطاق الآلية لتسهيل الإحالة.

17.4 الخطوات اللاحقة

عندما يصل ادعاء بوقوع استغلال جنسي وانتهاك جنسي، مقرون بمعلومات وافية تسمح بالإحالة إلى المؤسسة المعنية، يجب على المنسق إحالة الشكاوى بحسب الإجراءات المحددة التالية. ويُرسل المنسق كل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بشكل مباشر، إلى وحدة التحقيق في المؤسسة التي يعمل لديها الشخص موضوع الشكاوى لتتخذ تدابير إضافية، بما في ذلك، تقييم مسوغ الشكاوى، والتحقيق، وتقديم تعقيبات إلى الناجين /مقدمي الشكاوى، وذلك بموجب السياسات الداخلية. ويُرسل الشكاوى التي لا تنطوي على ادعاء بوقوع الاستغلال والانتهاك الجنسي وبخصوص مسألة مساعدة إنسانية أوسع نطاقاً، إلى المؤسسة المعنية للمتابعة. ويجب على الآلية تسجيل تلقّي الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي أو غير المتعلقة بهما وإحالتها/تحويلها إلى المتابعة والرصد. إن زمن معالجة الشكاوى الأقصى قبل إحالتها إلى المؤسسة المعنية يجب أن يكون في أقرب وقت ممكن وأن يحدّد في إجراءات التشغيل المحددة للآلية. فمن حين تلقّي الشكاوى، لا يجب أن تتطلّب إحالتها أكثر من 72 ساعة. وتماماً كإحالة يجب على الآلية إعلام مقدّم الشكاوى (إذا لم تصلها بالحضور الشخصي) بتلقّي شكواه وبكيفية التعامل معها في غضون 72 ساعة.

18 احالة ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي للتحقيق والمتابعة

❖ أفضل الممارسات

يعدّ نظام الإحالة والادعاء القوي عنصراً أساسياً في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة، إذ يضمن أن تصل ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي إلى المؤسسات الإنسانية حتّى تتخذ التدابير الملائمة، وأن تتعرّز المساءلة الجماعية. تعدّ عملية إحالة ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي إلى المؤسسة التي يعمل لديها الجاني المزعوم لإجراء التحقيق والمتابعة من بين أهم أدوار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويجب الاتفاق على إجراءات واضحة للتواصل بين الآلية والمؤسسة التي تجري التحقيق خلال عملية الإحالة، وتحديدًا في إجراءات التشغيل المحددة التابعة للمؤسسة. وتكون الآلية خاضعة للمساءلة أمام المجتمع المتضرّر والمؤسسات الأعضاء، لأنّ نقصان الإحالات وسوء إدارتها ينالان من فعالية الآلية ويقوّضان قدرة المؤسسة المعنية على التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي التي تطلّ موظفيها.

في حال عدم توافر نظام إحالة:

- يفقد السكان المتضررون ثقتهم في النظام، فيمتنعون عن التبليغ عن الحالات.
- لا تعالج الحالات التي تمّ الإبلاغ عنها ولا تتخذ تدابير تأديبية، و
- لا تخضع المؤسسات للمساءلة أمام السكان المتضررين.

18.1 دور المؤسسات

قبل أن تلتزم المؤسسة بالانضمام إلى آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة، من الضروري جداً أن يكون لديها نظام داخلي لمعالجة الشكاوى، والبنية التحتية في التحقيق عندما تصلها شكاوى من الآلية، ناهيك عن اتخاذ التدابير التأديبية الملائمة. فإذا أجرت المؤسسة تحقيقاً من دون أن تستند إلى إجراءات موحدة، ستعرض حقوق الناجي المزعوم، وحقوق الجاني المزعوم للخطر وذلك وفقاً للإجراءات القانونية القائمة. وتضرر المعالجة غير الناجعة للشكاوى الداخلية بمصادقية الآلية التي أحالت الشكاوى ومصادقية المؤسسات المشاركة الأخرى، مما ينال من تقبل المجتمع للآلية. وبالتالي، فإنه فمن الأساسي أن تكون المؤسسة قادرة داخلية على تلقي الشكاوى قبل انضمامها إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة. وتختلف الآليات الداخلية لإدارة الشكاوى من مؤسسة إلى أخرى، وذلك بحسب حجمها وهيكلتها والأوجه التنظيمية الأخرى. ولكن، وبشكل عام، يجب أن تشمل الآليات العناصر الأساسية التالية:

- تحديد أدوار الموظفين المشاركين في عملية إدارة الشكاوى بوضوح. وفي معظم المؤسسات، تكون الهيئة التي تعالج القضايا هي وحدة التحقيق، ولكن قد تختلف سبل إيصال الشكاوى إلى الوحدة من مؤسسة إلى أخرى.
- إيضاح مسؤوليات المدراء صراحةً عند تلقي الشكاوى، وواجبات الأشخاص المشاركين في التحقيق في الشكاوى، وتوفير التوجيه للمدراء و/أو جهات التنسيق لدى الآلية المعنية بتلقي الشكاوى.
- وضع بروتوكولات اتصال واضحة لإدارة الشكاوى، بما يشمل مثل المعلومات التي سشارك مع مقدم الشكاوى و/أو الناجي، والشخص موضوع الشكاوى. قبل البدء بتنفيذ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، لا بد أن توضع تدابير واضحة للتعاون المشترك بين المؤسسات على تلقي الشكاوى، وإحالة الضحايا إلى المساعدة، وإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى المؤسسات المعنية، وذلك حتى تتضح المسؤوليات والبروتوكولات بشكل لا لبس فيه. ويجب على إجراءات التشغيل المحددة أن تكون مكتملة لسياسات وإجراءات المؤسسات المشاركة الداخلية وأي قوانين تنظيمية محلية بالإضافة إلى تحديد سبل إحالة الضحايا في الموقع.

18.2 دور المنسق

عندما تُقدّم شكاوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يكون منسق الآلية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي مسؤولاً عن إحالة الشكاوى إلى وحدة التحقيق التابعة للمؤسسة المعنية عبر استخدام نموذج إحالة الشكاوى (راجع نموذج إحالة الشكاوى المرفق في الملاحق). لا يجري المنسق أي تقييم لصحة الشكاوى بل يعود هذا الدور حصرياً إلى المؤسسة المعنية. ويتلخص دوره في تقييم ما إذا كانت الشكاوى تشتمل على ادعاء بوقوع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وتحديد المؤسسة المعنية، وإجراء الإحالة. ولا يجب على المنسق أن يمتنع عن إحالة أي شكاوى إلى المؤسسة المعنية، وإلا فإنه يعرض سلامة مقدم الشكاوى ومصادقية الآلية للخطر.

18.3 معالجة ادعاءات وقوع الاستغلال والانتهاك الجنسي في ظل أنماط أخرى من الوقائع:

- عندما يكون مقدّم الشكوى مجهول الهوية، غير أنّ الشخص موضوع الشكوى والمؤسسة التي يعمل بها معروفان: يرسل الادعاء إلى المؤسسة المعنية للمتابعة.
- عندما يكون الشخص موضوع الشكوى غير معروف، لكنّ مقدّم الشكوى والمؤسسة المعنية معروفان: تُرسل الآلية الادعاء إلى المؤسسة للمتابعة.
- عندما يكون مقدّم الشكوى معروف، إلا أنّ الشخص موضوع الشكوى والمؤسسة المعنية غير معروفين: يجب على أصحاب المصلحة في الآلية أن يتخذوا قرارًا بالسماح لمنسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (أو مندوب آخر)، بإجراء مقابلة مع الناجي/مقدّم الشكوى لمعرفة المزيد من التفاصيل حول الادعاء، مع مراعاة مصلحة الناجي كأولوية، والحاجة إلى الحدّ قدر الإمكان من عدد المقابلات للحؤول دون أن يعيش الناجي الصدمة النفسية من جديد ودون إفساد الأدلة. ويعدّ هذا الموضوع مسألة يجب مناقشتها قبل تنفيذ الآلية حتى توضع إجراءات متفق عليها قبل أن تطرأ المشكلة.
- عندما تكون هوية مقدّم الشكوى غير معروفة، وكذلك الشخص موضوع الشكوى والمؤسسة المعنية: يجب على أصحاب المصلحة أن يتفقوا على إجراء آمن وفعال ليستعلموا من أفراد المجتمع المحلي عن أي "شائعات" تفيد بوقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي.

إحالة الادعاءات إلى خارج الآلية: يجب على الآلية أن تضع إجراءات تختص بإحالة الشكاوى التي تطال جهات لا تعمل لدى مؤسسة مشاركة (على غرار شركاء التنفيذ)، أو موظفين من خارج العمل الإنساني (على غرار الشرطة، والموظفين الحكوميين، إلخ). ولا بدّ للآلية أن تحاول الاتفاق على إجراءات إحالة مع جميع الهيئات المحتملة في موقع التنفيذ قبل أن تطرأ هذه الحالات مع توقّع بعض المقاومة ضدّ التعاون من بعض الهياكل التي لم تلتزم بالآلية.

التعامل مع شكاوى مجهولة المصدر: يجب على أصحاب المصلحة المعنيين بالآلية الأخذ في الاعتبار الصعوبات القانونية التي ستواجهها المؤسسة المعنية عند إجراء التحقيق أو العملية التأديبية في الحالة التي يرفض فيها مقدّم الشكوى/الناجي الإفصاح عن هويته. لذلك، لا بدّ أن يتفق منسق الآلية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع المؤسسات المشاركة على كيفية التعامل مع هذه الحالة، لأنّها ستتطلب إيجاد توازن بين قوانين التبليغ الإلزامية (حيثما ينطبق ذلك)، ورغبات/حقوق السرية التي يتمتع بها مقدّم الشكوى/الناجي.

أدوات

- نموذج إحالة الشكاوى: وهو عبارة عن نموذج موحد لإحالة الادعاءات بين المؤسسات. ويضم هذا النموذج معلومات عن خلفية الادعاء، والمؤسسة المعنية، والمعلومات المتوفرة عن الشخص موضوع الشكوى (راجع النموذج في الملاحق).
- مخطط مسار معالجة الشكاوى: وهو عبارة عن خريطة توجّه وتشرح عملية تلقّي الشكاوى وإحالتها (راجع النموذج في الملاحق).

18.4 الأفعال الإجرامية المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

عندما يشكّل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أفعالا إجرامية، يعود قرار إحالة القضية إلى سلطات إنفاذ القانون المعنية إلى المؤسسة التي تجري التحقيق، وذلك وفق سياستها الداخلية. ويجب على قرار المؤسسة بإحالة القضية إلى السلطات الوطنية أن يأخذ في الاعتبار الحصول على موافقة الناجي/مقدم الشكوى، الذي قد لا يرغب في إحكام السلطات المحلية. ولكن، وفي بعض الحالات، تكون للحكومة المحلية والدولة حيث تعمل الآلية قوانين تبليغ إلزامية تحكم قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسي. وتقع مسؤولية الاطلاع على القوانين الوطنية وإدماجها في إجراءات الآلية وحزم المعلومات المقدمة للناجين ومقدمي الشكاوى، حسب الاقتضاء، على عاتق القائمين بالتنسيق لدى الآلية.

تنبيه

لا تزال العلاقة بين قوانين التبليغ الوطنية الإلزامية من جهة، وشكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي التي تقدّم إلى الآلية من جهة أخرى، بحاجة إلى البحث. وسيحتاج أصحاب المصلحة المعنيون بالآلية إلى أن يعوا الحاجة إلى إيجاد توازن بين بروتوكولات الإحالة والقوانين الوطنية، وسياسات جميع الجهات المعنية، ورغبات مقدم الشكوى/الناجي. وستظلّ هذه العملية مرتجلة وظيفية ما لم يقدّم توجيه عالمي موحد.

19 ضمان الية مستدامة

❖ أفضل الممارسات

يجب أن يشكّل النظر في كيفية المحافظة على آلية تقديم شكاوى مجتمعية مستدامة أساس جميع القرارات الأساسية المتعلقة بإنشاء الآلية والمحافظة عليها. ومن دون مراعاة هذه المسألة، ستخسر الآلية زخمها الإيجابي عندما تطرأ أيّ تغييرات على الموظفين أو التمويل، ما سينال من ثقة السكّان المتضررين وسلامتهم.

19.1 عوائق الاستدامة

أشير في سياق هذا الدليل إلى العراقيل التي تعيق - عمل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وهي : عدم اندماج الآلية بشكل كامل في المجتمع المحلي، وعدم توفر قنوات التبليغ، وعدم تقديم تعليقات لمقدمي الشكاوى بشكل منتظم، مما يؤدي إلى فشل الآلية على المدى الطويل بسبب عدول مقدمي الشكاوى المحتملين عن استخدامها. بالإضافة إلى هذا، يعدّ دوران الموظفين، ولا سيّما منهم القائمون بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، من بين أكبر العوائق التي تقف في وجه استدامة زخم الآلية في الميدان و مواقع تنفيذ الأنشطة والبرامج و تقديم المساعدات وقت الأزمات و الطوارئ .وبسبب المستويات المرتفعة من دوران الموظفين في مجال العمل الإنساني، تواجه الآلية، باستمرار، مسألة مغادرة موظفي المؤسسات المدربين على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والذين يحملون خبرة في إجراءات الآلية .و عندما يغادر القائمون بالتنسيق المدربين، فإنهم يحملون خبرتهم في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي معهم، و عندها تبدأ المؤسسة التي كانوا يعملون لديها مع ممثل جديد في الآلية يعنى بمسائل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي . ويعدّ انعدام الاستمرارية مضرًا لتطور الآلية بالإضافة الى المعرفة المؤسسية لكل مؤسسة بمواضيع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الميدان.

19.2 حلول مستدامة

تعدّ الاستدامة خاصية مشتركة بين جميع الممارسات المذكورة في سياق هذا الدليل، لأنّ اتباع ممارسات جيّدة قد يساعد على جعل آلية تقديم الشكاوى الاجتماعية فعّالة، وعلى تعزيز استدامتها . ويمكن تخطّي معظم عقبات الاستدامة عبر التشاور الفاعل مع المجتمع المحلي، والاستجابة لحاجات المجتمع، حتّى يتمكّن المستفيدون من أن يثقوا في الآلية وأن يستخدموها بحريّة .ولكن، هناك ممارسات إضافية يمكن أن تستخدمها الآلية لتضمن استمرارها في تقديم خدمات فعّالة في الموقع مثل تعيين منسق مستقلّ لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خطوة راسخة نحو ضمان استدامة الآلية .ويعمل المنسق على تنسيق جميع أعمال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع، ويعقد اجتماعات منتظمة مع المؤسسات الأعضاء، ويكون صلة الوصل بين المؤسسات والحكومة، ويراجع الشكاوى ويحيلها أو يحولها إلى الجهات المعنية، ويحافظ، بشكل عام، على زخم أنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.


ملاحظة: دراسة المقترح لتعيين منسق مستقلّ لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مستقبلاً.

19.3 تعميم الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي

إنّ تعميم الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي عبارة عن استراتيجية أو ممارسة تُدمج بموجبها الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في ثقافة المؤسسة وعملياتها وسياساتها وإجراءاتها. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دعوة أصحاب المصلحة المعنيين بالآلية إلى إدماج الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في نظم الإدارة والبرامج على صعيد مؤسساتهم ككل. ويعتبر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قضية شاملة لقطاعات عدّة، وبالتالي يجب إدماج الحماية منهما في جميع أوجه الاستجابة الإنسانية.

وتتضمّن بعض الأمثلة:

- تضاف سياسات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأنشطتها إلى عمليات المراجعة الميدانية المنتظمة.
- تحدّد الإدارة العليا في المؤسسة موارد يمكن أن تدعم جهود الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبذولة على الصعيد الميداني.
- يصمّم وينفّذ موظفو إعداد البرامج ومدراء البرنامج، البرامج بشكلٍ يحدّ من خطر الاستغلال والانتهاك الجنسي، ويضمن أن تُظهر اقتراحات المشاريع كيف ستأخذ الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي في الاعتبار وكيف ستنفّذ في كلّ قطاعٍ تقنيّ و برامج و دوائر المؤسسة.
- يُعمل على تضمين الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي في التوصيفات الوظيفية ومعايير تقييم الوظائف، ولا سيّما لكبار المدراء.

 **من الضروري أن تعرف: تحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، بالحدّ الأدنى، إلى:**

- موارد مالية و/أو مساهمات عينية كافية للتوظيف، والمحافظة على قنوات التبليغ، وتنظيم فعاليات توعية وتدريب، وتقديم المساعدة إلى الضحايا إذا كان مقدّمو الخدمات المتواجدون في الموقع لا يقدّمون الخدمات اللازمة.
- موارد بشرية كافية لمعالجة الشكاوى وإحالتها في الوقت المناسب، وتخصيص الوقت والطاقة للآلية، بما يشمل تقديم التقارير للمؤسسات الأعضاء والمشاركة في التدريبات.

20 تدخل الجهات المانحة

إنّ إحدى طرق تشجيع نشاط مستدام للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي هو أن تربط الجهات المانحة بين الامتثال لمتطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي وتمويل المشاريع. فبعض الجهات المانحة تطلب حالياً الحصول على دليل على الامتثال للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي (مثال وضع التزامات متعلّقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي والوفاء بها) للحصول على تمويل مستمر. وتعدّ المشاركة في آلية تقديم شكاوى مجتمعية مشتركة من بين الطرق التي تثبت التزامات المؤسسة. وفي الواقع، يشجّع ربط تقديم التمويل بالالتزام بالحماية من الاستغلال والانتهاك

الجنسيّ على تحقيق أهداف الآلية ونتائجها من خلال فرض الجهات المانحة لبعض الضغوط و قدرة الثقافة والفكر الحر و المؤسسات الشريكة في الآلية لتصميم برامج و مشاريع آمنة تهدف إلى التوعية تجاه الحماية و التقليل من المخاطر المحتملة للاستغلال والانتهاك الجنسيين.

21 تصميم برامج ومشاريع آمنة

❖ ما الذي ينبغي عمله

- تحديد المخاطر المحتملة للاستغلال والانتهاك الجنسيين التي تقدمها البرامج والمشاريع ومعالجتها.
- تتضمن خطط المشروع أنشطة تتعلق بالتوعية والحساسية تجاه الحماية و التقليل من المخاطر المحتملة للاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- تشمل الميزانيات على خطوط تمويل لبناء القدرات والاتصالات بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

❖ كيفية القيام بذلك

- تقييم السياق الذي سيجري فيه البرنامج - تحديد المخاطر والقضايا العامة المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين في المجتمعات ومواقع تنفيذ الأنشطة و تقديم الخدمات. كما أن المجتمعات التي تتعرض لسوء المعاملة والاستغلال تكون أكثر تعرضًا لارتكابها من قبل الموظفين والأفراد المرتبطين بها.
- حدد كيف يمكن للبرنامج / المشروع أن يؤدي إلى تفاقم خطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين والأفراد المرتبطين به - ألا تتلقى مجموعات معينة داخل المجتمع السلع والخدمات؟ هل من المحتمل أن تكون السلع والخدمات غير كافية للسكان المستفيدين، أو يتم تسليمها بشكل غير متوقع؟ المستفيدون الذين هم بحاجة ماسة للسلع والخدمات سيكونون أكثر عرضة للاستغلال.
- تصميم برامج / مشاريع لمعالجة أي مخاطر محددة - ضمان سلامة جميع المشاركين في تسليم السلع والخدمات ؛ تشمل تكاليف الوقاية والتوعية والتدريب على خطر الاستغلال والانتهاك الجنسيين والاستجابة في ميزانيات البرامج / المشاريع.
- دمج التوعية والاتصال بشأن الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في أنشطة البرنامج / المشروع.
- راقب، مع المجتمعات التي تعمل معها، ما إذا كان البرنامج / المشروع آمنًا - اطرح أسئلة محددة حول ما إذا كان الضرر أو الإساءة قد نشأ بسبب تسليم السلع والخدمات، وما إذا كان قد تم الإبلاغ عن ذلك، وما الذي قد يساعد في منع هذا الضرر في المستقبل.

- تكييف، أو إعادة تصميم، أي برنامج / مشروع يشكل خطراً من واقع الاستغلال والانتهاك الجنسيين من قبل الموظفين أو الأفراد المرتبطين به.
- تحديد وتوثيق آليات حماية الطفل المحلية والوطنية القائمة وخدمات الدعم ذات الصلة للإحالة.

22 مدونات قواعد السلوك الموحدة

لدى معظم المؤسسات - بما فيها جمعية الثقافة والفكر الحر - التي تقدّم المساعدة الإنسانية أو تعمل في مجال التنمية حالياً مدونة قواعد سلوك مؤسساتية يجب على الموظفين الامتثال لها كجزء من التزاماتهم التعاقدية. وتستند معظم الأحكام المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي المتضمنة في مدونات قواعد السلوك. وعلى الرغم من شيوع هذه المدونات، لا تزال هناك تباينات، ولا سيما من حيث تحديد الأفعال التي تشكل سلوكاً محظوراً من شأنها أن تعرقل الجهود الجماعية لتنفيذ آلية تقديم شكاوى مجتمعية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي.

ويمكن لمدونة قواعد السلوك أن تحقق أهدافاً عدة متعلقة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

- تقدّم إطار عملٍ مشتركٍ لمتابعي الموظفين ومجموعة مشتركة من القيم يمكنهم التماهي معها . ويساعد هذا الأمر على إخضاع عددٍ أكبر من الموظفين في موقع معيّن للمساءلة و في نفس الوقت إبراز مجموعة معايير موحدة المستفيدين الذين يحصلون على المساعدة.
- يسهّل وجود مدونة قواعد سلوك موحدة رصد الحالات وتعقب الاتجاهات بشكلٍ أفضل.
- تساعد مدونات قواعد السلوك الموحدة على تحديد السلوكيات التي تحقق، أو لا، المؤسسات فيها، وذلك من خلال توحيد الأفعال التي تعتبر استغلالاً وانتهاكاً جنسيين. و في حين تختلف التدابير التأديبية من مؤسسة إلى أخرى، يزيد وضع معايير متفق عليها من انساق استجابة المؤسسات لهذه المسألة، ويرفع بالتالي من إدراك الموظفين والسكان المتضررين لموضوعية المؤسسة واستقلالية تقديم الخدمات.

23 إنكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

23.1 تدريب وبناء قدرات الموظفين

❖ أفضل الممارسات

على جميع الموظفين لدى جمعية الثقافة والفكر الحر والشركاء العاملين مع المستفيدين تلقي تدريبات منتظمة وشاملة في شؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأيضاً الإجراءات والسياسات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي كخطوة قوية نحو تغيير السلوك واستراتيجية وقاية فاعلة.

✚ من الضروري أن تعرف

يجب أن يعطى جميع الموظفين - خصوصاً الأشخاص في المناصب الميدانية - تعليمات واضحة لمن عليهم إبلاغ الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في مؤسساتهم، ويتضمن ذلك معلومات اتصال محدّثة. وتعتبر وسيلة الإبلاغ غير فعالة إذا لم يعرف الموظف كيفية الوصول إليها. تمثل التوعية بشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أحد الوظائف الأساسية للحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين - آلية الشكاوى المجتمعية. إن تدريب الموظفين على أدوارهم ومسؤولياتهم المتعلقة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين والأثر على الناجين وعمليات آلية الشكاوى المجتمعية وإجراءات الإبلاغ الخاصة بالمؤسسات المشاركة تساهم جميعها في تحقيق الهدف الشامل المتمثل في حماية المستفيدين من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وبالتوازي ينبغي عقد أنشطة التوعية للمجتمع المحلي بأسره والعاملين في مجال تقديم المعونة والمستفيدين والسكان المتضررين من أجل تطوير استجابة شاملة للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. بيد أن السبب الجذري للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو أن بعض الموظفين يختارون إساءة معاملة المستفيدين، لذا يجب أن يكون الهدف الرئيسي لزيادة الوعي لدى الموظفين باعتبار ذلك منهجية وقائية. على آلية الشكاوى المجتمعية الانخراط في عمليات الوقاية التي تهدف ليس فقط إلى إطلاع الموظفين عن السلوكيات المحظورة وشؤون الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بل أيضاً إعلامهم بالنشاطات التي تستدعي تغييراً في السلوك. ينبغي أن يكون الغرض من أي تدريب للموظفين هو القضاء على ثقافة قبول امكانية حصول الإساءة، وتحديداً ردع المسيئين المحتملين من الانتهاك على الأشخاص الذين يجب أن يكونوا محل حماية بمقتضى الوظائف المسنودة اليهم.

23.1.1 التدريب لكافة الموظفين

❖ بناء القدرات

تهدف التدريبات التي تركز على بناء قدرات الموظفين الى بناء استثماراتهم في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وآلية الشكاوى المجتمعية. ويعتبر الموظفون فاعلون محتملون للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويعتبرون أيضاً داعمين محتملين وقنوات إبلاغ خاصة بالمشتكين بسبب تفاعلهم وعلاقتهم بالمجتمعات المتأثرة. في حين يركز الجزء الأكبر من تدريب الموظفين الذي تديره المؤسسة على القواعد والالتزامات المتعلقة بمنع التجاوزات.

❖ كحد أدنى، على جميع الموظفين التدرّب على ما يلي:

- ماهية الإساءة والاستغلال الجنسيين والالتزام الدولي والمحلي القائم لمناهضتها
- دور الأفراد ومسؤولياتهم في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين
- الإبلاغ عن الاحالات وإجراءات الاحالة داخل المؤسسات وآلية الشكاوى المجتمعية
- السلوك المناسب لموظفي المساعدة الانسانية وفي كافة الظروف

- احتياجات الناجين وتقديم الحماية والمساعدة ومراقبة المساعدة

✚ من الضروري أن تعرف

الآثار المترتبة على خرق مدونة السلوك: أي إجراء تأديبي يتخذ بحق الموظفين لارتكابهم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مستند إلى حقيقة أن الاستغلال والانتهاك الجنسي هو خرق لمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمؤسسة. لذلك يجب أن تكون لدى المؤسسات الشريكة في الآلية مدونة سلوك قوية تشمل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بصراحة، وتقوم بتنفيذ هذه القوانين عند خرقها. ان اتخاذ هذه الخطوات يحول المدونة إلى استراتيجية رادعة ووقائية قوية، وينبغي أن تدعو آلية الشكاوى المجتمعية إلى ضرورة أن تكون المؤسسات متسقة في تطبيقها للمدونة الخاصة بها.

23.1.2 التدريب عند التوظيف

ينبغي أن يتلقى جميع الموظفين تدريباً مستمراً على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين طوال فترة عملهم، ولكن ينبغي إجراء أول تدريب عند التوقيع على مدونة قواعد السلوك قبل بدء العمل. وسيكون من شأن اقرار تدريب بشكل فوري تعزيز أهمية الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين وضمان أن يعرفوا كيفية التعامل مع حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من بداية توظيفهم. كما أن الجمع بين التدريب والتوقيع على مدونة السلوك هو أكثر نفعا من حيث تذكر الترتيب من مجرد توقيع يتضمن الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين، إذ غالباً ما لا يقوم الموظفون بقراءة و/أو تذكر الأحكام الدقيقة. ويتمثل التحدي في إجراء هذا التدريب الأولي -لمدة نصف يوم- للموظفين وضمان أن يكون التدريب شاملاً وأن يشمل المسائل المحددة المتعلقة بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في نطاق العمل. كما ينبغي على آلية الشكاوى المجتمعية أن تضع الاستراتيجيات مع المؤسسات المشاركة لضمان فهم الموظفين القادمين الى الميدان التزامات مناهضة الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قبل بدء العمل.

23.2 بناء قدرات القائمين بتنسيق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية

ستؤدي التدريبات المنظمة تنظيمياً جيداً إلى بناء قدرات ممثلي المؤسسات الأعضاء على المشاركة في إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عن طريق غرس المهارات التقنية اللازمة للتنفيذ والرصد. وإذا ما تم تطبيقها بشكل مناسب، فإن بناء قدرات القائمين بالتنسيق يعني زيادة قدرة مسؤولي التنسيق التابعة لآلية الشكاوى المجتمعية على تعبئة وتدريب أعضاء المجتمع المحلي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، الأمر الذي يمكن أن يزيد من شعور السكان المتضررين و المستفيدين بتملك العملية و استخدامها بكفاءة.

23.3 تدريب شركاء التنفيذ

إن إحدى الطرق السائدة التي تحدث بها انتهاكات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتظل غير خاضعة للمساءلة هي الأفعال التي يقوم بها الشركاء أو العمال/مزودي الخدمة المتعاقدين الذين قد لا يكون لهم التزامات خاصة بهم. و قد لا يكون لدى بعض المؤسسات الصغيرة مدونة سلوك خاصة بها تتعلق بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين بشكل لا يتيح أي وسيلة للتأديب في مواجهة حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ولذلك، فإن جميع المؤسسات التي تعمل مع الشركاء لها مصلحة ومسؤولية لإدراج بنود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين في عقود الشراكة الخاصة بها. وبالمثل، يجب أن يكون لدى العاملين المتعاقدين مع المؤسسات - بما في ذلك المتدربين والمتطوعين - شرط خاص بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين في عقودهم أيضًا) كما ينبغي توسيع أنشطة التوعية الخاصة بموظفي المؤسسات الشريكة لتشمل الشركاء والعمال المتعاقدين من أجل زيادة معرفتهم وقدرتهم على منع ومعالجة مشكلة الاستغلال والانتهاك الجنسي.

23.4 التدريب الاستقصائي

يجب تدريب أي فرد أو هيئة مكلفة بالتحقيق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على كل من المعايير الدولية لجمع الأدلة وتحديدًا في قضايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. لن تحتاج العديد من آليات تقديم الشكاوى المجتمعية إلى إجراء تدريب خاص بها للمحققين، حيث إن غالبية المؤسسات الإنسانية تجري تحقيقات من خلال الموارد البشرية فقط. ومع ذلك، عندما تلعب آلية تقديم الشكاوى المجتمعية دورًا في التحقيق في حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يجب تدريب أي محققين في المجالات التالية:

- مقابلة الناجين من سوء المعاملة
- مبادئ السرية والسلامة
- البنية الأساسية لعملية الإحالة الخاصة بآلية الشكاوى المجتمعية
- الأطر الزمنية للتحقيق
- أعباء الإثبات

24 ضمان الموظفين والمتطوعين والمساعدین الفهم والعمل على متطلبات الحماية من

الاستغلال والانتهاك الجنسيين

❖ ما الذي يجب عمله

- يوقع جميع الموظفين والمتطوعين والأفراد المرتبطين به على مدونة سلوك المؤسسة، أو ما يعادلها، والتي تتضمن الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

- يتلقى جميع الموظفين والمتطوعين والمنتسبين التدريب التعريفي و(عند الاقتضاء) تدريباً تنشيطياً سنوياً على الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- يدرك الموظفون التزامهم بالإبلاغ عن قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين / سوء السلوك ويدركون أن هناك سياسة للحماية من الانتقام (غالباً ما تسمى سياسة المبلغين عن المخالفات).
- الإشراف وتقييم الأداء يشمل الالتزام بمدونة السلوك والمشاركة في التدريبات (أو ما شابه) التي تشمل الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

❖ كيفية القيام بذلك

- يجب على جميع الموظفين والمتطوعين والأفراد المرتبطين بهم التوقيع على نسخة من مدونة قواعد سلوك المؤسسة (أو ما يعادلها) عند الانضمام إلى المؤسسة. يمكن إرفاق هذا بعقدهم. لاحظ أنه، كسياسة تنظيمية، لا تزال مدونة قواعد السلوك تنطبق حتى على الموظفين الذين لم يوقعوا عليها لأي سبب من الأسباب.
- ينبغي أيضاً إطلاع المقاولين والموردين وغيرهم من الموظفين المرتبطين بالمؤسسة على مدونة قواعد السلوك. انظر الفصل الخاص بتنفيذ متطلبات الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الشركاء والموردين والمقاولين.
- يجب إطلاع الموظفين على التزاماتهم من حيث الاستغلال والانتهاك الجنسيين عند الانضمام إلى المؤسسة. لا يكفي مجرد التوقيع على مدونة قواعد السلوك - يجب أن تكون على علم بمحتوياتها. يجب أن تشمل التوجيهات:
 - ✓ ما هو متوقع منهم من حيث سلوكهم.
 - ✓ ما هي الآثار المترتبة على انتهاك مدونة قواعد السلوك.
 - ✓ كيفية الإبلاغ عن أي مخاوف قد تكون لديهم بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- يجب إجراء تدريب لتجديد المعلومات بشكل منتظم على الاستغلال والانتهاك الجنسيين، مع تغطية النقاط المذكورة أعلاه.
- يمكن أيضاً استخدام مواد زيادة الوعي لتذكير الموظفين بمدونة قواعد السلوك. يمكن أن تكون هذه على شكل ملصقات أو منشورات معروضة في المكتب وتوزيعها على الموظفين.
- يمكن أن تتضمن إجراءات مثل مراجعة الأداء، والتقييم السنوي، وما إلى ذلك، وقتاً مخصصاً عن الالتزام بمدونة السلوك والمشاركة في التدريب.
- ينبغي إدارة أداء الموظفين بشأن ما إذا كانوا ينفذون دورهم ومسؤوليتهم تجاه الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل فعال.
- يقوم المدراء و الإدارة العليا بخلق بيئة للمساعدة في منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين - على سبيل المثال ضمان إجراء الاستقراءات والتدريب، وإبلاغ الموظفين أنهم سيأخذون أي

شكوى أو مخاوف على محمل الجد، ومتابعة أي يصدر الاستغلال والانتهاك الجنسيين بشكل مناسب ووفقاً لإجراءات المؤسسة.

ملاحظات:

كن على علم بأن انعدام الشكاوى / التقارير لا يعني عدم وجود حالات، ولكن تسعى إلى مراجعة البيئة التمكينية لتقديم الشكاوى / التقارير/البلاغات.

25 تنفيذ متطلبات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين مع الشركاء والموردين

والمقاولين

❖ ما الذي يجب أن يتم تنفيذه

- يتم تقييم الشركاء والموردين والمقاولين على اتصالهم بالمستفيدين وقدرتهم على تنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين.
- يتم تضمين البنود المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين في جميع اتفاقيات العقود.
- يتم تقديم التدريب على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين للشركاء والموردين والمقاولين
- تدابير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، ويتم رصد حالات الاستغلال والانتهاك الجنسيين، في المؤسسات الشريكة والموردين والمقاولين.

❖ كيفية القيام بذلك

1. تقييم جميع الشركاء والموردين والمقاولين قبل الموافقة على ترتيبات التعاقد:
 - ✓ هل ستعمل المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول بشكل مباشر مع المستفيدين؟
 - ✓ هل ستجعلهم الخدمات التي يقدمونها على اتصال مع المستفيدين؟ (إذا كانت الإجابة بنعم، سيحتاج الشريك أو المورد أو المقاول إلى سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وقواعد السلوك أو التوقيع على سياسة وقواعد السلوك الخاصة بالمؤسسة.
 - ✓ ما حالة تدابير الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول؟
 - ✓ هل لديهم سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وقواعد السلوك؟
2. وضع عقود للمنظمات / الشركات التي تتضمن متطلبات والتزامات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين (إذا لزم الأمر) لدعم المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول لتلبية المتطلبات.

3. تأكد من أن موظفي المؤسسات / الشركات التي تعمل مباشرة مع المستفيدين يوقعون على مدونة قواعد السلوك، سواء الخاصة بك أو تلك الخاصة ب المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول (إذا كانت ذات معيار مقبول).
4. اتخاذ قرار بشأن أفضل نهج لتدريب المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، استناداً إلى السياق والموارد المتاحة.
5. قم بإشراك موظفي المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول في الأحداث التدريبية للموظفين إذا كانوا ينفذون الأنشطة مباشرة أو لديهم اتصال كبير مع المستفيدين.
6. الاتفاق مع المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول على كيفية تبادل المعلومات حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. يجب أن يشمل ذلك:
 - ✓ التقدم في تنفيذ تدابير حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ليتم تضمينها في التقارير عن التقدم المحرز في المشروعات أو الخدمات (عند الاقتضاء).
 - ✓ يجب الإبلاغ عن المخاوف أو الحالات التي تنشأ بشأن المؤسسة/الشركة/مزود الخدمة/ المورد/ المقاول إلى مؤسستك.

يُعرف الشركاء عادةً على أنهم المؤسسات التي يتم التعاقد معها لتقديم البرامج والمشاريع، أو توفير التمويل. يتم تعريف الموردين بشكل عام على أنهم مؤسسات أو شركات تم التعاقد معها لتوفير السلع والمعدات واللوازم الأخرى التي تستخدمها المؤسسة بشكل عام، بما في ذلك تقديم البرامج والمشاريع. يتم تعريف المقاولين بشكل عام على أنهم مؤسسات أو شركات تم التعاقد معها لتقديم خدمات محددة.

26 المستفيدون والمجموعات المتأثرة

يعد رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين والمجتمع المتأثر/المتضرر حول الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين جزءاً أساسياً من أنشطة آلية الشكاوى المجتمعية. فيجب إخبار جميع المجتمعات في مواقع تنفيذ البرامج التي تقدم فيها المؤسسات الإنسانية المساعدات حول ماهية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ودور آلية الشكاوى المجتمعية في مكافحته. و في حالة وجود الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين- آلية الشكاوى المجتمعية، تتحمل المؤسسات الأعضاء مسؤولية تثقيف المستفيدين والمجتمعات المضيفة بشأن حقوقهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين، وكيفية الإبلاغ عن الإساءات، ومصادر الدعم المتاحة. وفي غياب برامج التوعية، فإنه لن يتم تمكين أعضاء المجتمع المحلي لتأكيد حقهم في المساعدة الإنسانية، وتلقي الخدمات غير المشروطة.

وينبغي للحملات الإعلامية توجيه المستفيدين بشكل واضح إلى معايير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وآلية تقديم الشكاوى المجتمعية. وعلى سبيل المثال، يحتاج أصحاب الشكاوى المحتملين إلى معرفة أن تعريف "العامل في المجال الإنساني" فيما يتصل بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي يشمل جميع العمال الذين تتعامل معهم المؤسسات الإنسانية للقيام بأنشطة تلك المؤسسة، بما في ذلك المتطوعين والمقاولين المحليين. ويمكن أن يؤدي سوء فهم تعريف العاملين في المجال الإنساني إلى عدم الإبلاغ عندما يضطر المستفيد إلى التساؤل عما إذا كانت شكواه تتدرج تحت تعريف الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

❖ أفضل الممارسات

إن التوعية الفعالة لجميع أفراد المجتمع هي استراتيجية رئيسية لتمكين الأفراد من تقليل مخاطر الاستغلال والانتهاك الجنسي في مجتمعهم، والتقليل من الآثار الضارة عندما يحدث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

❖ كحد أدنى، يحق للمستفيدين معرفة:

- تعريف الاستغلال والانتهاك الجنسي وفقا للمؤسسات الشريكة والمؤسسات الغير حكومية العاملة في مجال الإغاثة والعمل الأهلي والتي تتسق مع المعايير المتعلقة بالاستغلال و الانتهاك الجنسي.
- معايير السلوك للعاملين في المجال الإنساني.
- أن يكون لهم الحق في المساعدة الإنسانية دون التعرض للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- مكان الإبلاغ عن حوادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
- الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها؛
- ما الذي يمكن توقعه بعد تقديم شكوى، بما في ذلك الإحالات المحتملة والإطار الزمني والأدوار والمسؤوليات وأي قيود على الجهات الفاعلة المعنية؛
- الخطوات التي ستتخذها آلية الشكاوى المجتمعية والمؤسسة المعنية لضمان السلامة والسرية والشفافية ونقاط الوصول.

معلومة

لا يقوم بعض الناس بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي خوفا من الانتقام، بما في ذلك فقدان المساعدات المادية التي هم في أمس الحاجة إليها. تأكد من أن الجميع على علم بما يحق لهم الحصول عليه وأن حقوقهم لن تتأثر بشكواهم. يجب أن تعلن المراسلة العامة أن الخدمات مجانية ولا يتوقع من المستفيدين تقديم أي شيء في المقابل.

27 أنواع أنشطة التوعية

يمكن أن تأخذ أنشطة التوعية مجموعة واسعة من الأشكال، وينبغي أن تأخذ في عين الاعتبار مدخلات المجتمع في أكثر المنتديات ووسائل الإعلام فعالية لاستخدامها في توصيل رسائل الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ويوصى باستخدام مجموعة من المنهجيات لضمان أقصى قدر ممكن من التغطية واستيعاب المجتمع. ويمكن أن تشمل الأساليب أحياناً واسعة النطاق ومنتديات نقاش أصغر ومفصلة حسب الجنس وتشجع المحادثات التفاعلية. ويمكن أن تشمل تدريب المدربين لقادة المجتمع، حيث أن القادة هم أعضاء مجتمع موثوق بهم يمكن أن يكونوا أكثر فعالية في نقل الرسائل من الموظفين وتحت إشراف المؤسسة. وبشكل عام، فإن إشراك أعضاء المجتمع المدربين على الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين لإدارة فعاليات التوعية يزيد من تملك المجتمع لهذه القضية. وبغض النظر عن نوع الأحداث التي يتم عقدها، فمن المهم أن تأخذ بعين الاعتبار الحساسية الثقافية، وتعكس حواجز وأدوار الجنسين، وتكرر بانتظام لبناء الثقة والحفاظ عليها.

27.1 تثقيف المجتمع الأوسع

من المهم أن يفهم كل من يتفاعل مع المستفيدين أو الذين قد يتأثرون بالاستغلال والانتهاك الجنسي المبادئ التي تدعم آلية الشكاوى، بالإضافة إلى فهم كيفية عملها عملياً. ليس موظفو المؤسسة والمستفيدين هم الذين يجب أن يعرفوا كيف تعمل آلية الشكاوى المجتمعية فقط، بل ينبغي تقاسم مبادئ وطرق عمل آلية الشكاوى المجتمعية مع السلطات المحلية والمجتمعات والمؤسسات غير المشاركة في الآلية (على سبيل المثال، المؤسسات المجتمعية التي تقرر عدم المشاركة) حيث أنها تتفاعل بانتظام مع المستفيدين. كما يعد تدريب الأشخاص الذين قد يتفاعلون مع آلية الشكاوى المجتمعية على السلوك المحظور، وكيفية الوصول إلى آلية الشكاوى المجتمعية، وإجراءات الإبلاغ والإحالة أمراً بالغ الأهمية. كما يزيد تدريب الفاعلين الخارجيين من الفهم بين الجهات الفاعلة في المجال الإنساني حول ضرورة وجود آلية الشكاوى المجتمعية، مما يساهم في توسيع نطاق تملك الآلية واستدامتها.

27.2 الحماية والمساعدة

27.2.1 ضمان تقديم المساعدة السريعة و المناسبة للضحايا والمشتكين

❖ أفضل الممارسات

ان تقديم المساعدة الفورية لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسي أمر بالغ الأهمية ويجب تقديمه بشكل مستقل عن الادعاء المحال أو تحقيقات المؤسسة. و تحتاج آلية الشكاوى المجتمعية إلى تنسيق كل من خدمات المساعدة العاجلة و المستمرة للمشتكين من ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع آليات المساعدة القائمة لدى المؤسسة او من خلال نظام الإحالات و التنسيق المشترك. يجب توفير المساعدة الطبية والمشورة والخدمات الإضافية المناسبة لأي شخص قد يكون قد تعرض

لأذى من أي استغلال جنسي أو انتهاك مزعوم بتقديم المساعدة والدعم الأساسيين وتشير المساعدة الأساسية إلى الخدمات والعلاج التي لا يمكن أن تنتظر إثبات الدعوى/الشكوى.

✚ من الضروري أن تعرف

■ يتمثل أحد الأحكام الأساسية لآليات الشكاوى المجتمعية والحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة في اعتبار تقديم خدمات المساعدة أمراً مستقلاً تماماً عن أي إجراءات أو أعمال إضافية تتخذ بشأن الادعاء، بما في ذلك الإحالة إلى هيئة التحقيق المناسبة. ويجب تقديم خدمات المساعدة دون الاعتماد على نتيجة مراجعة الشكاوى أو التحقيق في القضية.

ملاحظة حول المسؤوليات: إن وضع آلية إحالة لتوفير المساعدة لا يحل أو يلغي مسؤولية مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الذين يجب أن يخضعوا للمساءلة على أفعالهم إدارياً وقانونياً. ولا تقلل المساعدة المقدمة من قبل مقدم الخدمات بأي شكل من الأشكال من المسؤولية الفردية ولا محلها. وبالمثل، لا يعتبر تقديم المساعدة بمثابة إقرار بصحة المطالبة أو شكلاً من أشكال التعويض أو إشارة إلى قبول الجاني المزعوم المسؤولية.

27.2.2 المساعدة الفورية

بمجرد استلام آلية الشكاوى المجتمعية شكوى ما، فإنه يجب إجراء تقييم فوري لاحتياجات الشخص المشتكي فيما يتعلق بالصحة والأمن والحالة النفسية والاجتماعية. يمكن إجراء هذا التقييم والإحالة إلى الخدمات المناسبة من قبل منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك / آلية الشكاوى المجتمعية، أو ممثل مفوض من آلية الشكاوى المجتمعية تم تدريبه على توفير المساعدة للضحايا، أو من خلال هيئة مساعدة خاصة بالضحايا موجودة على الموقع. وينبغي أن يتلقى مقدمو الشكاوى المساعدة والدعم الأساسيين وفقاً لاحتياجاتهم الفردية الناشئة مباشرة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين المزعومين. ويمكن أن تشمل هذه المساعدة وهذا الدعم الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم للتعامل مع الآثار النفسية والاجتماعية المترتبة، وكذلك الرعاية المادية المباشرة مثل الغذاء والملبس والطوارئ والمأوى الآمن حسب الضرورة. وينبغي أن تحدد التقييمات اللاحقة وتفي بأي احتياجات مطولة.

27.2.3 المساعدة على المدى الطويل

رغم عدم اعتماد المساعدة الفورية والأساسية على إثبات الشكوى، إلا أنه عند إثبات الشكوى، فإن الضحية تستحق دعماً موسعاً وذلك لمعالجة النطاق الواسع للنتائج المترتبة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وقد يتضمن ذلك مساعدة أكثر تعقيداً وأطول أمداً بعد التحقق من صحة الشكوى من خلال تحقيقات المؤسسة.

يجب على آلية الشكاوى المجتمعية أن تقوم على الفور ب:

- تقديم المساعدة الطبية العاجلة
- معالجة مخاوف السلامة / الحماية العاجلة
- إحالة الأطفال إلى أخصائي حماية الطفل
- تحديد من قد يكون في خطر، وكيف
- تحديد أولويات المخاطر - أيها أكثر إلحاحًا؟
- تقليل المخاطر - كيفية الاستجابة؟

28 تخطيط الخدمة

عند تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، يجب على أصحاب المصلحة تحديد مقدمي الخدمات الموجودين وإنشاء مسار إحالة ينسق مع أنظمة توفير الدعم في الموقع. و بشكل إجمالي، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية:

- إجراء تقييم للخدمات والفجوات المتاحة للحصول على الدعم الصحي والقانوني والنفسي والاجتماعي والمادي
- وضع خطة إحالة وقائمة بمؤسسات الإحالة لتقديم معونة فورية ودعم أطول أجلاً - إن لم يكن متاحاً ضمن إمكانيات المؤسسة)
- تحديد مسري الدعم لمساعدة الضحية-مقدم الشكاوى في الوصول إلى الخدمات.
- تحديد معايير السرية وجمع البيانات والتنسيق فيما بين مقدمي الخدمات،
- والحفاظ على الوثائق الكاملة للإحالات المقدمة (الاسم والموقع ونوع مزود الرعاية وما إلى ذلك) للمراقبة. يجب تزويد منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والإساءة/ آلية الشكاوى المجتمعية بنسخة من كل إحالة.

29 خدمات المساعدة

عند إجراء التقييم للإحالة إلى خدمات المساعدة، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية الأخذ بالاعتبارات التالية:

29.1 الاستجابة الصحية / الطبية

يجب أن تشمل الرعاية الصحية كحد أدنى: فحص وعلاج الإصابات، الوقاية من المرض و/أو الحمل غير المرغوب فيه، جمع الحد الأدنى من الأدلة الجنائية، التوثيق الطبي ورعاية المتابعة. و يجب على العاملين في مجال الصحة اعتبار أن ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يعانون من إصابات مستمرة غير مرئية، خاصةً إذا تم استخدام العنف. وأخيراً، يجب أن يتم العلاج الطبي في غضون 72 ساعة حتى يصبح

منع الحمل أو العلاج من أي أمراض جنسية منقولة أو غيرها من الأمراض المحتملة.

29.2 الصحة العقلية والدعم النفسي

هناك حاجة إلى الاستشارة والدعم للمساعدة في التعافي من العواقب النفسية للاعتداء الجنسي، والتي قد تشمل مشاعر اللوم والشعور بالذنب والخجل والخوف. شمل الدعم النفسي الاجتماعي أيضاً إدارة الحالات والدعوة لمساعدة الضحايا في الوصول إلى الخدمات المطلوبة، فضلاً عن الدعم والمساعدة في إعادة التكامل الاجتماعي. يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الحفاظ على سلامة الصحة النفسية-الاجتماعية للضحية/الشاكي عند وضع خطة أمن أو حماية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن بعض ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي قد يتم نبذهم لأسباب مختلفة التي توصم الناجين من الانتهاك الجنسي والاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على وجه الخصوص.

29.3 العناية المادية

يوصى بعدم تقديم المساعدة المالية المباشرة كشكل من أشكال المساعدة العامة، لأن الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين ليست برنامجاً يقوم على التعويض. ومع ذلك، ينبغي مساعدة الضحية-الشاكين في العثور على ملجأ و/أو ملابس و/أو طعام عندما يعوقهم الاستغلال الجنسي أو سوء المعاملة عن استخدام مواردهم الخاصة.

29.4 استجابة الأمن والسلامة

ستحتاج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إلى معالجة احتياجات أمن وسلامة مقدم الشكاوى من الضحية فور تلقي الشكاوى ومتابعتها عند الضرورة. ويجب أن تتصدى الاستجابة لأي مخاطر مستمرة ساهمت في وقوع حادث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي الأولي، بالإضافة إلى المخاطر الإضافية الناتجة عن الإبلاغ عن الشكاوى. إحدى الوسائل الطويلة الأمد لتقليل المخاطر هي تصميم نقاط الدخول إلى آلية الشكاوى المجتمعية لضمان أنها آمنة ومأمونة. بالإضافة إلى ذلك، سيحتاج فريق الحماية الأمنية إلى إنشاء خطة أمنية فورية تستند إلى تقييم المخاطر لكل مقدم شكوى. ولذلك، يجب على آلية الشكاوى المجتمعية تحديد جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بالحماية/الأمن أثناء تصميم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، وتحديد الجهات الفاعلة المناسبة للمشاركة في حماية الضحايا وتنسيق أدوارها ومسؤولياتها المتوقعة فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ويجب على آلية الشكاوى المجتمعية تقديم الدعم إلى لجنة التحقيق لضمان عدم اتصال المشتكى عليه مع الضحية، مثل تعليق العمل من لجنة التحقيق أو طلب مساعدة الشرطة إذا كان ذلك مناسباً. يجب إشراك خدمات الحماية لتقديم خدماتها ودعمها.

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الدعوة إلى المعايير الأمنية التالية:

- يجب تدريب أفراد السلامة والأمن في المؤسسة على عملهم وفهم حدود أدوارهم؛
- يجب تدريب أفراد السلامة والأمن تدريباً حول الوقاية والاستجابة للاستغلال والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المبادئ الإرشادية لمواصفات آلية الشكاوى المجتمعية ومعايير حقوق الإنسان ومعايير السلوك؛
- يجب على الجهات الأمنية الفاعلة أن تفهم أن العديد من مقدمي شكاوى/ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسي قد لا يرغبون في التدخل الأمني.

29.5 الاستجابة القانونية / العدالة

بغض النظر عن نتيجة ادعاء الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أو ما إذا كانت القضية قد أحيلت إلى السلطات المحلية للمقاضاة، فإن صاحب الشكاوى/الضحية له حق مستقل في التماس المشورة القانونية بشأن شكواه. ويمكن لمقدمي الخدمات القانونية الذين يعملون مع آلية الشكاوى المجتمعية أن يساعدوا مقدمي الطلبات على فهم العملية الإدارية للهيئة القضائية لمتابعة قضاياهم، كما يجوز لهم مساعدة صاحب الشكاوى على فهم كيفية متابعة دعوى مدنية أو جنائية ضد الجاني المزعوم بموجب القوانين الوطنية. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تحديد الجهات القانونية الفاعلة الموجودة في الموقع عند تطوير آلية الشكاوى المجتمعية والتفاعل معها، وتنسيق الأدوار والمسؤوليات المتوقعة المتعلقة بآلية الشكاوى المجتمعية. ويجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن تدعو جميع الأطراف الفاعلة القانونية بوضوح وبأمانة إلى إبلاغ مقدم الشكاوى/الضحية بالإجراءات والقيود والإيجابيات والسلبيات لجميع الخيارات القانونية القائمة.

ويتضمن هذا الأمر ما يلي:

- معلومات عن التدابير الأمنية القائمة التي يمكن أن تمنع المزيد من الضرر من قبل الجاني المزعوم.
 - معلومات عن الإجراءات والجدول الزمنية وأية أوجه قصور أو مشاكل في حلول العدالة الوطنية أو التقليدية (أي آليات العدالة التي لا تفي بالمعايير القانونية الدولية)
 - الدعم المتاح في حالة بدء إجراءات أو إجراءات قانونية رسمية من خلال نظم العدالة البديلة
- قد توجد آليات تقليدية أو بديلة لحل النزاعات في العديد من السياقات الإنسانية، وقد تكون أكثر تقضياً لصاحبة الشكاوى/الضحية. في حين أن هذه الآليات هي انعكاس للمعايير الاجتماعية الثقافية في المجتمع وقد لا تفي بالمعايير الدولية بشأن حماية الضحايا، فإنه يجب احترام ما يفضلهُ الفرد. كما يجب على آلية الشكاوى المجتمعية إشراك أعضاء نظم العدالة التقليدية في تطوير إجراءات المساعدة القانونية لآلية الشكاوى المجتمعية وفي ورش التدريب حول الحماية من الاستغلال الجنسي ولانتهاك الجنسي وحقوق الإنسان لبناء القدرات.

30 تقديم الردود والتعليقات لمقدم الشكوى / الضحية أو الناجية

إن معرفة أنه تم تناول الشكوى والتحقيق بشكل صحيح، وخاصة تلقي اتصالات بشأن نتيجة القضية، يمكن أن تسمح للضحية بالبدء في التعافي وإنهاء الموضوع. وعلى النقيض من ذلك، فإن عدم تلقي أي إخطار من هيئة التحقيق ستترك الضحية غير مسموعة ودون حماية بغض النظر عما إذا كانت المؤسسة تتابع الشكوى أم لا. وتتحمل المؤسسات مسؤولية الإبلاغ عن حالة الدعوى الأساسية والإجراءات المتخذة ضد الجناة إلى ضحايا الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويجب أن يعتبر ذلك التواصل جزءاً من مساعدة الضحايا. كما يجب على آليات تقديم الشكاوى المجتمعية القيام بالدعاية بين المؤسسات المشاركة لتبني وجهة النظر هذه.

31 أنشطة وسياسات الوقاية

31.1 تطوير وتعميم السياسات الداخلية

تعتبر السياسات المؤسسية القوية للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومدونات قواعد السلوك أدوات رئيسية للوقاية، لأنها هي اللوائح التي ستستخدمها المؤسسة في النهاية لمحاسبة الجاني. (على سبيل المثال عن طريق إجراء تحقيقات شاملة عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومعاقبة مرتكبي جرائم الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المثبتة بشكل فعال) يرسل رسالة وقائية قوية داخل وخارج المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن ترحب سياسات المؤسسات بتقارير الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي المبلغ عنها صراحةً بحسن نية، ويجب على المؤسسات أن توضح لموظفيها أنه لن يتم اتخاذ أي إجراء ضد أي عامل يقدم مثل هذا الادعاء بحسن نية. إزالة خوف الموظفين من الإبلاغ بسبب الانتقام تشجع عن الإبلاغ وتحدث تأثيراً رادعاً على المجرمين المحتملين.

31.2 رفع مستوى وعي الموظفين وضمان الإشراف المناسب

تعتبر زيادة وعي الموظفين وبناء القدرات أدواتاً لتغيير السلوك وذلك لدعم الوقاية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتشمل الاعتبارات ضمان حصول الموظفين على التوعية و / أو التدريب الخاص بالحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي، وضمان التوازن بين الجنسين بين الموظفين الميدانيين، خاصة فيما يتصل بالأنشطة التي قد يحدث فيها الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وينبغي أن تعزز التدريبات الالتزام بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي/سوء السلوك، وتذكر الموظفين بأن هناك سياسة للحماية من الانتقام.

31.3 توعية المجتمع المتضرر

يجب أن يفهم المستفيدون حقوقهم المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين والمعايير والإجراءات ذات الصلة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي ستؤثر عليهم، بما في ذلك كيفية الوصول إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. كما يجب على كل منظمة تطوير توقعات واضحة للتوعية في مجال الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ومشاركة هذه الأهداف بوضوح، بالإضافة إلى أدوات ومواد التدريب مع مكاتبها الميدانية. و بالإضافة الى ذلك، فإنه يجب أن يتم التواصل مع مجموعات النساء والأطفال والمدارس والقادة الدينيين وغيرهم من قادة المجتمع المحلي. كما يجب أن تعلن المراسلة العامة أن الخدمات مجانية ولا يتوقع من المستفيدين تقديم أي شيء في المقابل، وتوضيح نقاط الدخول إلى آلية الشكاوى المجتمعية ومعلومات بسيطة حول تقديم البلاغات. ويجب أن تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية متاحة للمساعدة في تصميم ونشر رسائل عامة متماسكة ومتسقة بمشاركة المؤسسات وأعضاء المجتمع المحلي.

31.4 التوظيف والتدقيق

من الوسائل الفعالة للوقاية لضمان عدم إعادة تعيين أو إعادة تشغيل مرتكبي الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي إلى العمل الإنساني، سواء في نفس المؤسسة أو في مؤسسة أخرى. ولتجنب إعادة التوظيف داخل نفس المؤسسة، يجب أن تحتفظ إدارات الموارد البشرية بسجلات كاملة للإجراءات التأديبية. ومن الناحية المثالية، على الرغم من كونه أكثر صعوبة في الممارسة، ينبغي لهذا النظام تسجيل الإجراءات ضد جميع الموظفين بما في ذلك الموظفين لفترات قصيرة والعمال المتعاقدين والمتدربين والمتطوعين.

31.5 شروط الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين في العقود

تتمثل إحدى فجوات الحماية الرئيسية في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين هو عدم إلزام المؤسسة المتعاقدين بالتزامات الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين وذلك من خلال إضافة شرط الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين إلى عقودهم. يجب البدء في هذا الإجراء وإقراره ضمن السياسات المختلفة ذات الصلة.

كما يجب أن يكون هذا البند محدداً للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ويذهب إلى أبعد من بيان عام متعلق ب مدونة السلوك. وينبغي أن ينص الشريك المتعاقد بالتزاماته، بما في ذلك:

- اتخاذ تدابير وقائية ضد الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- التحقيق في الادعاءات بها، و
- اتخاذ تدابير تصحيحية عند حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية إجراء تقييم لجميع مقدمي المعونة الحاليين في الموقع، وترتيب التزامات الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسيين (أو عدم وجودها) وتشجيع عدد ممكن من الشركاء لتوقيع وتطبيق شروط الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين. كما يجب على الآلية أن تدعو المؤسسات إلا أن عدم الوفاء بشرط عقد الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين ينبغي أن يؤدي إلى إنهاء اتفاق التعاون المبرم أو فسخ العقد بصيغته شكلاً و مضموناً.

32 دور الموارد البشرية

نظرًا لأن العديد من استراتيجيات الوقاية لمؤسسة الثقافة و الفكر الحر تشمل الموارد البشرية (توقيع العقود، وسياسات التوظيف)، فمن الجيد تضمين مسؤوليات الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين عند البدء في التوظيف. ويتمثل أحد الخيارات في تعيين موظف موارد بشرية مدرب و متخصص من إحدى المؤسسات الشريكة مكلف بالتنسيق لدى مكتب الموارد البشرية على المستوى التنسيقي بين المؤسسات الشريكة. و يمكن لهذا الشخص التأكد من وجود أنظمة في تقييم الأداء تتضمن الحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين، وأن الشروط المتعلقة بالحماية من الاستغلال و الانتهاك الجنسيين والمبلغين يتم قراءتها وفهمها عند بدء العمل، وأن هناك إشرافاً على فحص مزاعم آلية الشكاوى المجتمعية في عملية التوظيف .

32.1 رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة

يعتبر الرصد والتقييم المنتظمين عنصران أساسيان في تقييم ما إذا كانت آلية الشكاوى تعمل وتتكيف بشكل صحيح مع السياق المحلي لاستخراج الدروس المستفادة وإجراء التحسينات اللازمة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية والبرمجة الإنسانية ككل. تأتي بيانات الرصد والتقييم من المشاورات مع المجتمعات المحلية وكذلك من التحاليل الإحصائية للشكاوى والفعاليات داخل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية. ومن المهم إشراك المتضررين من السكان في كل من جمع المعلومات وتعديل البرنامج بما أن رضاهم عن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية واستخدامهم لها هو الدليل الأساسي على نجاحها . وبالمثل، فمن المهم التعاون مع المؤسسات المشاركة حول مدى نجاح دمج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع إجراءاتهم الداخلية، بحيث تستمر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية في تلقي الدعم والاستدامة.

32.2 تأمين تلقي الردود والتعليقات أثناء المتابعة والتقييم

يجب أن تأتي ملاحظات المستفيدين على جودة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من المناقشات الجماعية التي تشجع الاتصال عبر الاتجاهين والمشاركة الكاملة. كما يجب أن توفر آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضًا وسائل لإيصال ردود الفعل مجهولة المصدر لراحة أولئك الذين يفضلون عدم تحديد

هويتهم . وتتخذ استطلاعات الرأي بالإضافة إلى إعطاء المستفيدين فرص إضافية للإبلاغ عن حالات أو حوادث.

32.3 المساءلة

يحقق تعديل البرنامج السليم أكثر من مجرد الحفاظ على فعالية آلية تقديم الشكاوى المجتمعية . انه أيضا وسيلة قوية للمساءلة أمام المستفيدين و السكان المتضررين .إذا التمس أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ردود الفعل و التعليقات على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ومن ثم قاموا بإجراء تعديلات على أساس هذه التعليقات، فهذا مؤشر قوي للمجتمع أن مدخلاتهم تُحترم وذات مغزى . أما الفشل في النظر الى وتطبيق هذه التعليقات - أو التواصل بشكل فعال مع أعضاء المجتمع المحلي عن أسباب عدم متابعة تعليقاتهم - يمكن أن يؤدي إلى انهيار الثقة وما يترتب عليه من إحجام للمشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية.

32.4 الإحالات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مراقبة وصول الشكاوى فعليًا إلى الوحدة المعنية بالمؤسسة المكلفة بالتحقيق في الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأن يتم إغلاق الحالات في غضون إطار زمني مناسب .فبمجرد إحالة الشكاوى إلى المؤسسة تعتمد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على المؤسسة المعنية لتلقي بيانات حول حالة الشكاوى ويجب أن توثق جميع هذه بيانات حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي التي تتلقاها حتى يكون للآلية نظرة شاملة على تطور الشكاوى في الموقع .وهذه النظرة العامة ضرورية للحفاظ على المساءلة الخاصة بالآلية تجاه السكان المتضررين وفي نطاق أوسع، لتحسين ثقافة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع من خلال الدعوة المطلعة لتحسين ممارسات التعامل مع الحالات.

وباعتبارها الآلية التي تدعم التعاون بين المؤسسات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ينبغي على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية تنسيق ردود الفعل والتعليقات لتصل إلى الناجين/المشتكيين والحفاظ على نظرة عامة عن العدد الإجمالي من الحالات الجارية في موقعها .ومن الصعب ترتيب معلومات معينة عن وضع الحالات بالنظر الى عدم وجود ردود فعل و تعليقات من وحدات التحقيق التابعة للمؤسسات .ومع ذلك، فانه، يجب أن تشجع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المؤسسات أن تقوم إلى أقصى قدر ممكن وبالتنسيق مع سياسات وإجراءات التحقيق الداخلية على توفير المعلومات التالية:

32.4.1 ردود الفعل المرغوب فيها من المؤسسات:

- متى تلقت وحدة التحقيق التابعة للمؤسسة الشكاوى؛
- متى/إذا بدأ التحقيق أو تم تحديد أن أساس الشكاوى غير كاف للقيام بالأجراء ؛
- متى انتهى التحقيق؛
- نتائج التحقيق؛ و

▪ متى / إذا تم تقديم النتيجة (أو أي معلومات) للناجين.

32.4.2 ردود الفعل / التعليقات

يجب على آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أيضا أن ترصد وصول ردود فعل كافية الى المستفيدين بعد مواجهتهم الآلية. كما ينبغي أن تكون ردود الفعل / التعليقات ا للمستفيدين أولوية بالنسبة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية باعتبارها مسألة بناء ثقة ومساءلة سواء إلى الشاكين. أو الناجين أو الأفراد الذين يبحثون عن معلومات عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. كما يجب أن تتبع عملية رصد وتقييم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية ما إذا كانت الآلية توفر اتصالات متابعة منتظمة وكافية مع المستفيدين الذين تتفاعل معهم.

33 التواصل ثنائي الاتجاه بين منسق الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك

الجنسي / آلية تقديم الشكاوى المجتمعية والجهات القائمة بالتنسيق

يكون المنسق الشخص الموجود في الموقع الذي لديه أوسع رؤية شاملة لقضايا واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفي معظم الأحيان، تتكون جهات التنسيق لوكالات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية - خاصة تلك التي تقوم بأنشطة التوعية - من الأشخاص الذين يقومون بالتواصل شخصيًا وبصفة منتظمة مع المستفيدين. كما أنه من المهم أن يتم تقاسم المعرفة عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين هذه الجهات الفاعلة. ويجب أن تتقاسم جهات التنسيق الانطباعات المباشرة وتعليقات المجتمع مع المنسق وعلى المنسق مشاركة المعلومات مجهولة المصدر عن أنماط واتجاهات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الموقع بحيث يمكن لممثلي المؤسسات الأعضاء المشاركة التشارك في الردود المستهدفة والمراسلة المستتيرة.

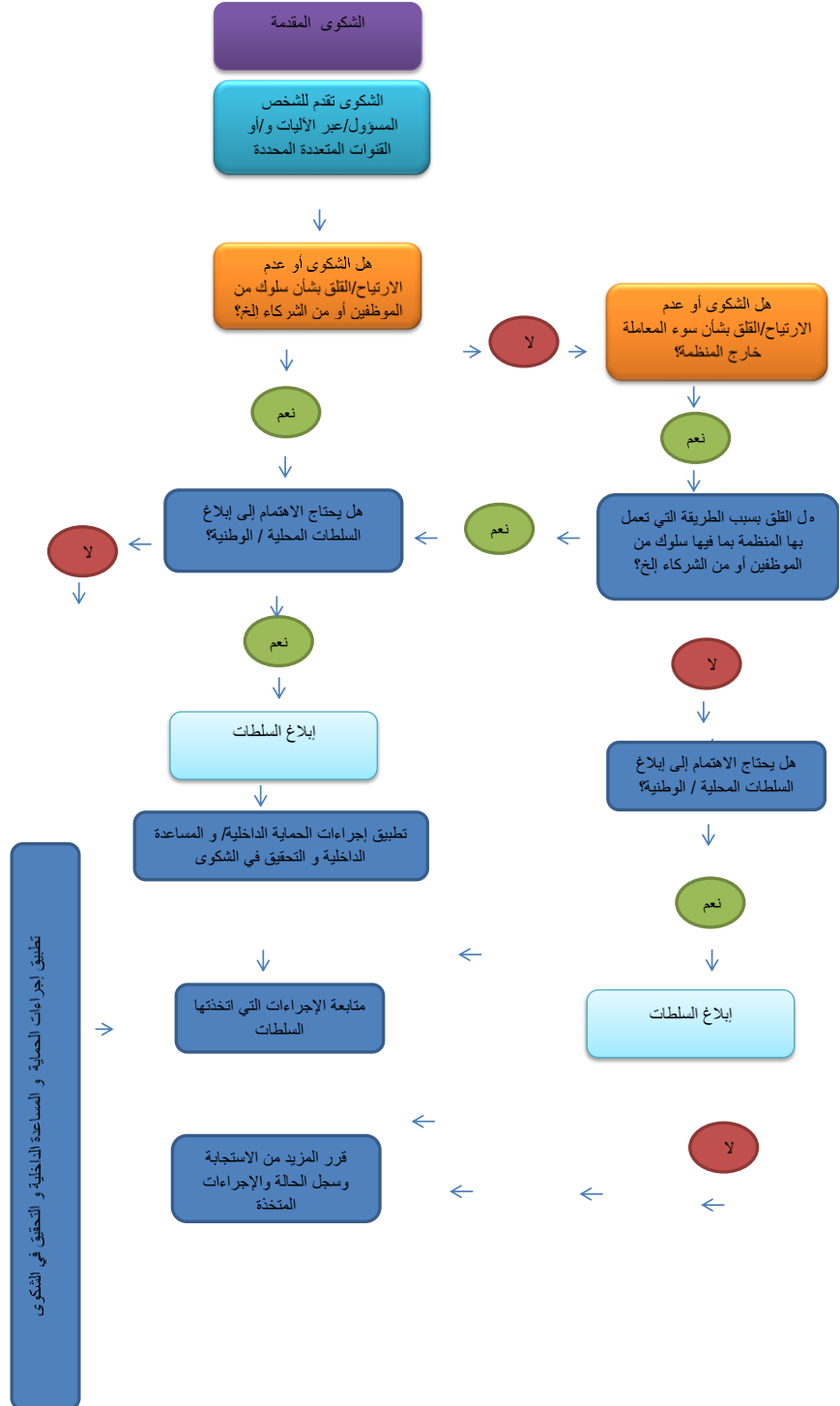
قد تشير الشكاوى المتعددة حول الموظفين من مؤسسة واحدة إلى أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أصبح مشكلة مؤسسية لتلك المؤسسة. ولا يكمن الحل في أن تتوقف آلية تقديم الشكاوى المجتمعية عن العمل مع تلك المؤسسة بما من شأنه أن يعرض قدرة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية على العمل للخطر بشكل ملحوظ. فآلية تقديم الشكاوى المجتمعية هي داعية لإتباع أفضل الممارسات في منع ومعالجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وهي تعمل على بناء قدرات أعضائها وتعزيز المساءلة الإنسانية. وعندما تواجه ما يبدو أنها سلوكيات مؤسسية للاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، فيجب أن تركز آلية تقديم الشكاوى المجتمعية جهودها على الدعوة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وأنشطة الوقاية والدورات التدريبية التي تستهدف تغيير السلوك.

كما يجب على أصحاب المصلحة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية أن يتذكروا أن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي هو في أساسه قضية مساءلة إنسانية حيث يختار الموظف الفرد انتهاك حقوق المستفيد وكذلك سياسات و كالتة ومدونة قواعد السلوك الخاصة بها. فالمؤسسة التي وظفت الجاني هي

في أفضل وضع لوقف الإساءة من خلال إنفاذ مدونة سلوكها وردع المزيد من سوء الاستخدام من خلال سن إجراءات تأديبية ضد الجناة الذين ثبت ادانتهم .لذلك فان جزءا من تعديل البرنامج يجب أن يتمثل في تحديد مجالات المشاكل ضمن البنية التحتية الكاملة لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية والدعوة إلى المؤسسات بأن يقوموا بالتعديلات الخاصة بهم داخليًا.

الملاحق

مسار الشكوى



نموذج استمارة تقرير الحوادث

رقم الملف: -----

معلومات شخصية

هـام

جمع المعلومات في فترة التقرير هي عنصر حاسم في هذه العملية .و ينبغي أن يكون التقرير موضوعياً ودقيقاً، مع التركيز على الحقائق والمعلومات ذات الصلة التي سوف تساعد عندما يحين وقت التصرف.

- عندما يكشف طفل عن سوء معاملة أو اعتداء، تأكد من طرح الأسئلة التي تقود إلى فهم واضح لما يقوله الطفل وضمان أمن ورفاهية الطفل .لا تبحث عن أكثر من ذلك.
- إبلاغ الشخص أن جميع المعلومات الواردة في الشكوى سوف تبقى سرية.
- كن متقبلاً لصاحب الشكوى والاستماع إلى ما يود قوله
- سجل بشكل واضح ما قاله صاحب الشكوى بكلماته الخاصة .خذ وقتاً للتحقق مع صاحب الشكوى من كونك قد فهمت كل شيء قبل الكتابة.
- اسمح لصاحب الشكوى بقراءة ما كتبته .إذا كان صاحب الشكوى من الأميين، اقرأ النص للتأكد من أن ما كتبته هو ما يعنيه أو تعنيه.
- اسأل الشخص إذا كان أو كانت راضية عن ما هو مكتوب .إذا لم يكن الأمر كذلك، قم بتصحيح النص معهم.

معلومات من مقدم الشكوى:

الاسم الكامل:

تاريخ تقديم الشكوى الهاتف:

المنطقة:

العنوان:

الشكوى:

استخدم عبارات صاحب الشكوى بشكل حرفي واطرح الأسئلة للحصول على معلومات هامة كثيرة على قدر الإمكان. وكحد أدنى، ينبغي أن يشير مقدم الشكوى إلى ماذا وكيف و أين ومتى تمت الشكوى.

✓ تاريخ وقوع الحادثة (متى:)

✓ الاسم الكامل للضحية (من:)

✓ سن المجني عليه:

✓ أين؟

✓ كيف؟

✓ ماذا؟

معلومات حول المتهم (:الرجاء تشفير اسم المتهم)

✓ اسم المتهم:

✓ وظيفة المتهم:

✓ المنظمة التي يعمل بها المتهم

✓ علاقة بالضحية:

✓ الإقامة الحالية للمتهم (إذا كانت معروفة:)

✓ الجنس:

✓ الوصف الجسدي للمتهم:

نموذج استمارة تقرير الحوادث للشكاوى المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

على وجه التحديد:

- هل تم إبلاغ الضحية على الرعاية الطبية المتاحة؟ نعم لا
- إذا كان الجواب نعم، هل سعت الضحية وراء العلاج الطبي بعد الحادث؟ نعم لا
- إذا كان الجواب نعم، هل قدمت المعالجة؟

إذا كان الجواب لا، قم بإحالة الشكوى على الرعاية الطبية الأقرب وقم بالمتابعة إلى أن يتلقى الخدمات المتاحة.

- ✓ وهل اتصلت الضحية بالشرطة؟ نعم لا
- ✓ إذا كان الجواب نعم، ما الذي تم إنجازه؟
- ✓ إذا كان الجواب لا، هل طلبت الضحية مساعدة الشرطة، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟
- ✓ هل اتصلت الضحية بالخدمات القانونية؟ نعم لا

نموذج احالة الشكاوى المشتركة للمؤسسات (الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي)

اسم صاحب الشكاوى:

العنوان/ تفاصيل الاتصال:

العمر: الجنس: رقم الهوية:

(اسم الضحية) إذا كان مختلفاً عن المشتكي:

العنوان/تفاصيل الاتصال:

العمر: الجنس: رقم الهوية:

اسم (أسماء) وعنوان للوالدين، إذا كان دون سن 18:

هل أعطت الضحية موافقة لإكمال هذا النموذج؟ نعم لا

تاريخ الحادث: وقت الحادث: موقع الحادث:

الحالة العاطفية والبدنية للضحية (وصف أي تخفيضات، كدمات تمزقات، السلوك، والمزاج):

أسماء الشهود ومعلومات الاتصال:

وصف مختصر "للحادث" (إرفاق صفحات إضافية إذا لزم الأمر)

اسم الشخص أو الأشخاص المتهمين: "عنوان وظيفة الشخص المتهم":

المؤسسة التي يعمل بها الشخص المتهم:

عنوان الشخص المتهم (إذا كانت معروفاً):

العمر: الجنس:

الوصف الجسدي للمتهم:

هل تم الاتصال بالشرطة من قبل الضحية؟ نعم لا

إذا كان الجواب نعم، ماذا حدث؟

إذا لا، هل تريد الضحية مساعدة الشرطة، وإذا لم يكن كذلك، لماذا؟

هل سعت الضحية وراء العلاج الطبي المتوفر؟

لا

نعم

لا

إذا كان نعم، هل سعت الضحية وراء "العلاج الطبي" لهذا الحادث؟ نعم

إذا كان الجواب نعم، هل قدمت المعالجة؟ ما هو التشخيص

هل اتخذت التدابير الأمنية المباشرة للضحية؟

من هو المسؤول عن ضمان خطة السلامة (الاسم، العنوان، المنظمة):

أي معلومات أخرى ذات صلة (بما في ذلك الاتصال مع المؤسسات الأخرى)

التفاصيل المتعلقة بالإحالات والمشورة بشأن الصحة والاحتياجات النفسية الاجتماعية والقانونية

للضحية التي اضيفت بواسطة معد التقرير

كاتب التقرير:

اسم المؤسسة: التاريخ/الوقت/المكان:

هل تم إبلاغ صاحب الشكوى حول الإجراءات المنظمة للتعامل مع الشكاوى؟

لا

نعم

توقيع/ **ختم الابهام** لصاحب الشكوى مما يشير إلى موافقة مشاركة النموذج مع الهياكل الإدارية ذات الصلة

موافقة صاحب الشكوى للبيانات التي سيتم تقاسمها مع الكيانات الأخرى راجع أيهم ينطبق):

تاريخ إعادة توجيه التقرير للإدارة ذات الصلة: _____

تلقي الإدارة ذات الصلة: _____

الاسم: _____

المنصب: _____ التوقيع: _____

نموذج استبيان الآراء العام التواصل مع الضحية /صاحب الشكوى

تاريخ تقديم الشكوى إلى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية:

تاريخ أول اتصال ل آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مع الضحية / مقدم الشكوى:

الخدمات:

هل تمت إحالة الضحية / مقدمة الشكوى للحصول على خدمات المساعدة؟ نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم، أي مما يلي:

الأمن _____ التاريخ: _____

طبي _____ التاريخ: _____

قانوني _____ التاريخ: _____

الصحة النفسية / نفسية اجتماعية _____ التاريخ :

المعلومات التي يتم إبلاغها إلى الضحية / مقدم الشكوى قبل إحالتها للحصول على المساعدة:

المعلومات التي قدمها الاسم/المؤسسة:

تاريخ:

الإبلاغ عن رضا الضحية / مقدم الشكوى بالإحالة والخدمات المقدمة : التاريخ:

1. راضي للغاية
2. راضي
3. يمكن أن تحسن
4. غير راضي
5. تعليقات إضافية

الإحالة إلى المؤسسة المعنية:

التاريخ: ----- أحالت آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الشكوى إلى المؤسسة: -----

----- تاريخ إخطار آلية تقديم الشكاوى المجتمعية الضحية /

الشكاوي: -----

المعلومات التي يتم إبلاغها إلى الضحية / مقدم الشكوى وقت إحالة الادعاء إلى مؤسسة التحقيق:

المعلومات التي قدمها: الاسم / مؤسسة -----

تاريخ: -----

أقرت المؤسسة باستلام الادعاء: التاريخ / اسم المؤسسة -----

الضحية / مقدم الشكوى الذي تم إبلاغه باستلام -----

حسب المؤسسة ----- بواسطة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛

تاريخ: -----

اتصالات المؤسسة مع الضحية / مقدم الشكوى (إذا كانت معروفة) قد تشمل: متى/ ما إذا كان قد بدأ

التحقيق أم أن الشكوى قد تم تحديدها على أساس غير كاف للمضي قدما ؛ متى انتهى التحقيق ؛

نتائج التحقيق

أبلغ الضحية / المشتكي عن رضاه عن معالجة الشكوى :التاريخ

- 1. راضي للغاية
- 2. راضي
- 3. يمكن أن تحسن
- 4. غير راضي
- 5. تعليقات إضافية

المتابعة:

----- أي متابعة للاتصالات مع الضحية/الشكوى
----- التاريخ

----- المعلومات التي قدمها الاسم/ مؤسسة

----- أي متابعة للاتصالات مع الضحية/الشكوى التاريخ

المعلومات التي قدمها ----- : الاسم/ مؤسسة -----

ملحق الشروط المرجعية العامة للجنة التوجيهية

• الغرض

الغرض من اللجنة التوجيهية هو توجيه ودعم وتصميم وتنفيذ ورصد آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وأنشطتها. اللجنة التوجيهية هي الهيئة الرئيسية للتنسيق وتبادل أفضل الممارسات والرقابة على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي والاستجابة لهما.

• العضوية

تتألف اللجنة التوجيهية من ممثل واحد من الادارة الرفيعة المستوى (أي مدير المؤسسة) لكل جمعية مشاركة في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية .و تتألف اللجنة التوجيهية من X منظمات وطنية، X حكومة X المؤسسات، X والمنظمات الدولية، X والمنظمات غير الحكومية الدولية، و X وكالات الأمم المتحدة، وفقاً للمخطط التالي:

• الاجتماعات

تجتمع اللجنة التوجيهية داخلياً في يوم الأحد الأول من كل شهر للإبلاغ عن التقدم المحرز في هذا المجال، وتحديد الثغرات في البرمجة الخاصة بآلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة وإيجاد الحلول.

اللجنة التوجيهية ليست مسؤولة عن التحقيق في الشكاوى الفردية أو الفصل فيها، ولا يجوز لها أن تتعامل مباشرة مع المشتكين. تقع هذه المهام حصراً على المؤسسات الفردية. ومع ذلك، يمكن للجنة التوجيهية أن تعمل بصفة استشارية للمؤسسة بشأن ادعاءات وتحقيقات محددة بناء على طلب صريح من المؤسسة المعنية.

مجالات العمل

الحوكمة	<p>✓ تيسير تعيين القائمين بالتنسيق في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من المؤسسات ودعم المشاركة الكاملة لمؤسساتهم في آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>✓ المشاركة بفعالية في اجتماعات التنسيق</p> <p>✓ تنفيذ معايير المساءلة والجودة داخل المؤسسات التابعة لكل منها</p> <p>✓ تحديد نطاق آلية تقديم الشكاوى المجتمعية بالتشاور مع المجتمعات المحلية بحيث تكون آلية تقديم الشكاوى المجتمعية مصممة بصورة ملائمة للسياق المحلي، وتلبي الاحتياجات الخاصة بالمجتمعات، وتتكامل مع آليات الإبلاغ/ردود الفعل الأخرى</p> <p>✓ وضع نموذج إجراءات لتشغيل عالمية موحدة على الإطار المحلي والاستفادة منه في السياق المحلي لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>✓ استعراض مذكرات التحديث العادية من اجتماعات منسقي آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p> <p>✓ وضع حلول بشكل جماعي لمعالجة المشاركة غير الكافية للقائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية، عند الضرورة</p> <p>✓ تعبئة الموارد لدعم استدامة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية</p>
التمويل	
إدارة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية	<p>✓ تعزيز قبول ودعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من قبل السلطات والمجتمعات المحلية المساهمة في التنفيذ المشترك للآلية وتحقيق أهدافها من خلال التعاون بين جميع الهيئات والحوكمة الجيدة</p> <p>✓ العمل بشكل جماعي على وضع استراتيجيات لمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p> <p>✓ تعزيز عملية معالجة الشكاوى التي تحترم الناجين والجناة المزعومين، والقواعد والمعايير الدولية والتشريعات المحلية</p> <p>✓ تعزيز قبول ودعم آلية تقديم الشكاوى المجتمعية من قبل السلطات والمجتمعات المحلية والمانحين والجهات الفاعلة في المجال الإنساني</p> <p>✓ إتاحة مجال مفتوح لتبادل المعرفة والخبرات التي تقضي إلى التفكير وتعلم شؤون الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي</p>
الدعوة و التمثيل و التبادل و التعلم	

الأدوار والمسؤوليات

✓ رئيس اللجنة التوجيهية:

- تنسيق اللجنة التوجيهية والإشراف على أنشطتها.
- تنظيم وتيسير وتوثيق الاجتماعات الشهرية للجنة التوجيهية والاجتماعات الخاصة.
- تيسير تخطيط الأنشطة وتنفيذها ورصدها.
- يقدم تقارير عن الأنشطة الوسيطة إلى أعضاء اللجنة التوجيهية.
- تعزيز تبادل الخبرات وعمليات التعلم.
- يمثل اللجنة التوجيهية مع الجهات المانحة والسلطات والمجتمعات المحلية وفي مننديات وشبكات مناقشة الحماية، بما في ذلك كتلة الحماية.

✓ أعضاء اللجنة التوجيهية:

- التأكد من أن جميع الموظفين داخل مؤسساتهم يقرأون ويفهمون ويقررون و يتقيدون بالإجراءات الداخلية التي تتبعها مؤسساتهم في مجال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك المدونة المؤسسية لقواعد السلوك وآلية الإبلاغ الداخلية وسياسة وإجراءات مساعدة الضحايا ودعمها وإدارة الشكاوى للموظفين.
- زيادة وعي الموظفين بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال التدريب والتوجيه للموظفين الجدد والتدريب على تحديث المعلومات من أجل الموظفين الحاليين في مجال الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي ومدونة قواعد السلوك، و أهمية الامتثال لسياسات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وإجراءات الإبلاغ عن الحوادث.
- دعم القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة للتنسيقية وضمان وصولهم المباشر إلى المؤسسات لتنفيذ مهامها:
- ✓ كفالة مشاركة كل من الموارد البشرية ووحدات/موظفين البرمجة في الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي
- ✓ ضمان مشاركة القائمين بالتنسيق المعنيين التابعين للمؤسسات بنشاط في الفريق المشترك لآلية تقديم الشكاوى المجتمعية بين المؤسسات، وتخصيص وقت الموظفين للمشاركة بصورة منتظمة ومجدية في اجتماعات آلية تقديم الشكاوى المجتمعية؛
- ✓ إدراج مسؤوليات الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في تقارير تقييم أداء القائمين بالتنسيق لدى آلية تقديم الشكاوى المجتمعية التابعة لهذه الهيئة.
- تعزيز التزام المؤسسات بإجراءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
- ✓ بذل العناية الواجبة لمنع إعادة تجنيد المعتدين؛
- ✓ ضمان تقديم خدمات مساعدة للضحايا؛

- ✓ إحباط عمليات الانتقام بعد الإبلاغ عن المخالفات على ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
 - ✓ اشتراط التقيد بأحكام الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي في الاتفاقيات التعاونية؛
 - ✓ تهيئة بيئة عمل خالية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وأشكال أخرى من سوء السلوك، والإفلات من العقاب.
 - زيادة وعي الشركاء المنفذين وقدراتهم بدءاً من لحظة اختيارهم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
 - ✓ ضمان أن يكون لدى شركاء التنفيذ فهم واضح لما يعنيه الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وما هي واجباتهم ومسؤولياتهم في منع الحالات والإبلاغ عنها، بما في ذلك التزاماتهم التعاقدية فيما يتعلق بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
 - ✓ تشجيع شركاء التنفيذ على العمل مع آلية تقديم الشكاوى المجتمعية وعلى وضع/تعزيز سياساتها الخاصة والحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؛
 - ✓ إدراج شركاء التنفيذ في الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسة على قدر الإمكان لضمان الالتزام بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- تتم مراجعة هذه الشروط العامة المرجعية بشكل سنوي وتنقح حسب الاقتضاء.

معايير التشغيل الدنيا للجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات: الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين

لتوفير الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين فإن الالتزام بالحد الأدنى من معايير التشغيل للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مطلوب. تم تصميم معايير تشغيل الحد الأدنى للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على غرار معايير تشغيل الحد الأدنى للأمنية لسلامة الموظفين المعروفة والتي تعتبر إلزامية بالنسبة لمنظومة الأمم المتحدة لضمان وجود مجموعة مشتركة من المتطلبات التي تتبعها جميع المؤسسات من أجل ضمان سلامة الموظفين

ما هي معايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟

تعتمد معايير تشغيل الحد الأدنى للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي على:

1. بيان الالتزام بالقضاء على الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة وغير الموظفين، أغسطس 2008

2. المراجعة العالمية للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل موظفي الأمم المتحدة، والمؤسسات غير الحكومية، والمنظمة الدولية للهجرة والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، يوليو 2010

3. المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين المؤسسات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، يونيو.

ما هي العناصر الرئيسية لمعايير التشغيل الدنيا للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي؟

1. الإدارة والتنسيق : وضع السياسات الفعالة وتنفيذها؛ الترتيبات التعاونية؛ قسم مخصص / جهة اتصال ملتزمة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

2. الاشتراك مع سكان المجتمع المحلي و دعمهم : توعية المستفيدين و دعمهم لفهم و إنشاء الآلية

3. الوقاية : آليات فعالة وشاملة ل ضمان التوعية حول الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بين الموظفين؛ التوظيف الفعال وتقييم أداء العمل

4. الاستجابة: وجود الإجراءات الداخلية للشكاوى والتحقيق

المعايير التشغيلية الدنيا المتعلقة بالحماية من المؤشرات الرئيسية الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

المعايير التشغيلية الدنيا المتعلقة بالحماية من المؤشرات الرئيسية

المؤشرات الرئيسية

الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

1. تطوير وتنفيذ سياسات فعالة

- توجد سياسات تنص على معايير السلوك بما في ذلك أفعال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتوجد خطة عمل لتنفيذ هذه السياسة. (دليل الموارد البشرية و دليل المشتريات و خطة بناء القدرات و التوعية المستمرة)
- تم تعريف للموظفين الحاليين و الإدارة العليا بالسياسة/ معايير السلوك (على كافة المستويات في فعاليات مختلفة مثل
- (فعاليات التعريف ودورات التدريب لتجديد المعلومات)

2. الترتيبات التعاونية

- إدراج نشرة أو مدونات قواعد السلوك المعنية في شروط العقد العامة للموظف.
- وجود اجراءات لتلقي الموافقات الخطية من الجهات أو الأفراد الذين يدخلون في ترتيبات تعاونية مع المؤسسة والتي تنص على معرفتهم والتزامهم بمعايير سياسة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

3.

وجود قسم مخصص / جهة تنسيق ملتزمة بالحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

- يتحمل القسم المخصص / القائم بالتنسيق المسؤولية الكاملة عن تطوير وتنفيذ سياسة وأنشطة الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

- يتعين على القسم المسؤول / رابط الاتصال تقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة العليا تتناول التقدم الذي تحرزه بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من خلال القائم بالتنسيق الأعلى بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- يقوم الموظفون الذين يتعاملون مع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بإضفاء الطابع الرسمي على المسؤولية عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي بإضافة المسؤوليات في وصف وظائفهم و تقييم أدائهم أو ما شابه.
- يتلقى الموظفون تدريباً منتظماً على الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. ويتناسب الوقت المخصص للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي مع حجم التنفيذ المطلوب في ظل الوضع الحالي للمؤسسة.
- يبلغ المقر الرئيسي/الإدارة العليا الموظفين الميدانيين بالتفصيل عن توقعاته المتعلقة بجهود توعية المستفيدين عن الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بمعايير السلوك والإبلاغ الخاصة بالمؤسسة).
- القيام بتوزيع أمثلة لأدوات ومواد التوعية التي ستستخدم في أنشطة رفع وعي المستفيدين.
- تحت و تشجع الإدارة العليا المكاتب الميدانية و الفروع و الموظفون الميدانيين على المشاركة في آليات الشكاوى المجتمعية والتي تم تطويرها وتنفيذها بشكل مشترك بشكل مستقل وتكييفها مع برامجها المنفذة في الميدان و اللقاءات مع الجمهور.
- تصميم آلية الشكاوى المجتمعية تكييفها مع السياق الثقافي و المجتمعي مع التركيز على مشاركة المجتمع

4. التواصل الفعال و الشامل من المؤسسة مع موظفي الميدان بشأن التوقعات المتعلقة بتوعية المستفيدين حول الاستغلال والانتهاك أجنسيين

5. آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة الفعالة بما فيها مساعدة الضحايا

- المحلي.
- إنشاء آلية لرصد ومراجعة آلية الشكاوى.
- تطوير المؤسسة إرشادات خطية حول توفير المساعدة للضحايا.

6. التوظيف الفعال وتقييم أداء العمل

- تتأكد المنظمة من أن جميع المرشحين ملزمين بالتوقيع على مدونة السلوك قبل عرض أو مع توقيع عقد العمل معهم.
- تلتزم كل مؤسسة بتحسين نظامها للتحقيق من مراجع المرشحين للعمل والتدقيق في سجل التصرف السابق.
- يشمل الإشراف وتقييم الأداء على الالتزام بالمشاركة في تدريبات مونة قواعد السلوك - أو ما شابه ذلك - الذي يشتمل على موضوع الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- تشمل تقييمات الأداء للإدارة العليا الالتزام بإيجاد والحفاظ على بيئة تمنع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي وتشجع على تنفيذ / أو مدونة السلوك
- يتلقى الموظفون تدريب سنوي لتجديد المعلومات حول معايير السلوك والتعرف على آلية تقديم الشكاوى والتقارير عن سوء السلوك وآثار انتهاك هذه المعايير.
- التدريب حول سوء السلوك (على وجه التحديد و الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي) يشكل جزءا من عملية التعريف الأولية.
- الموظفون على دراية بالتزامهم بالإبلاغ عن الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي / سوء السلوك ويدركون أن هناك سياسات للحماية من الانتقام

7. إنشاء آليات فعالة وشاملة لضمان التوعية حول

الاستغلال الجنسي

والانتهاك الجنسي بين الموظفين

8. وجود الإجراءات الداخلية للشكاوى والتحقيقات

- توجد إجراءات خطية بشأن التعامل مع الشكاوى / التقارير من الموظفين أو المستفيدين.
- يتم تبليغ الموظفين بشكل دوري على كيفية تقديم شكوى/تقرير و إجراء متابعتها.
- تصدر إجراءات التشغيل الموحدة للتحقيق أو ما يعادلها وتستخدم لتوجيه ممارسة التحقيق.
- يتم إجراء التحقيقات من قبل خبراء مهنيين ومؤهلين مدربين أيضًا على تحقيقات حساسة مثل ادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.
- تبدأ التحقيقات في مدة لا تتجاوز 72 ساعة و يتم إشراك المعلومات المتعلقة بالنتائج مع مقدم الشكوى.
- تؤدي الشكاوى الجوهرية إلى اتخاذ إجراءات تأديبية أو عواقب تعاقدية. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فإن المؤسسة قادرة على تبرير قراراتها بناء على حثيات و نتائج التحقيق و السياسات الخاصة بالمؤسسة

المراجع

1. مجموعة أدوات PSEA التي طورتها اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2016
2. دليل مرجعي سريع لتنفيذ PSEA، تحالف CHS - Corinne Davey و Lucy Heaven Taylor، GCPS للاستشارات في المملكة المتحدة، 2017
3. مجموعة أدوات إقليمية لـ PSEA / SH وآليات الشكاوى والإحالة المجتمعية في الأمريكتين
4. الاستغلال والانتهاك الجنسيان في الأزمات الإنسانية، صندوق الأمم المتحدة للسكان، 2005

References

1. PSEA toolkit developed by IASC, 2016
2. PSEA implementation quick reference handbook, CHS alliance - Corinne Davey and Lucy Heaven Taylor, GCPS consulting UK, 2017
3. Regional toolkit for PSEA/SH and community-based complaint and referral mechanisms in the Americas
4. Sexual exploitation and abuse in humanitarian crisis, UN population fund, 2005