

سياسة آلية التبليغ عن مساءلة المجتمع (CARM)

تاريخ الفعالية	يناير 1، 2022	النسخة 1.1	تاريخ النسخة	أيلول 30، 2021
الفريق المسؤول بالنيابة عن	وحدة الأداء والجودة الخاصة بالبرنامج سياسة المستوى 1.0			
نوع السياسة	سياسة المستوى 2	رقم السياسة	POL-1002	

السياسة

1. الغرض

تم تطوير CARM كجزء من التزام ميرسي كوربس العالمي بالمساءلة أمام السكان المتضررين ومنع جميع أشكال الاستغلال وإساءة المعاملة. CARM هي قناة متاحة لجميع أفراد المجتمع من أجل تقديم الملاحظات، الاقتراحات والشكاوى والمخاوف بطريقة آمنة وسريّة وشفافة وسهلة الوصول، مما يسمح لميرسي كوربس بالاستجابة وإجراء أي تعديلات برنامجية أو حماية ضرورية وضمان سلامة، أمن وتمكين المشاركين في البرنامج.

تلتزم هذه السياسة بمتطلبات CARM الموضحة في سياسة الاستغلال الجنسي وإساءة معاملة المستفيدين وأعضاء المجتمع في ميرسي كوربس.

يمكن العثور على الإرشادات والأدوات والنماذج لتطبيق CARM وفقاً لهذه السياسة في [مجموعة أدوات CARM](#).

2. المجال والتطبيق

2.1. تطبيق السياسة

تتطبق هذه السياسة على ميرسي كوربس العالمية، ميرسي كوربس أوروبا، ميرسي كوربس هولندا، فروعهم والمنظمات التابعة لهم، بالإضافة إلى من يمثلهم على المستوى القطري (يُشار إليهم جميعاً باسم "ميرسي كوربس")؛ والشركاء، بما في ذلك التابعون، المنظمات الشريكة، المقاولون، الاستشاريون وأي منظمة أو فرد آخر يعمل نيابة عن ميرسي كوربس (يُشار إليهم إجمالاً باسم "الشركاء").

تتطبق هذه السياسة على جميع البرامج و/ أو المشاريع التي تنفذها ميرسي كوربس أو [الشركاء](#) لدعم [أصحاب المصلحة في البرنامج](#)، بغض النظر عن النطاق، الحجم، الوقت أو الميزانية أو مصدر التمويل. ميرسي كوربس ستتحمل المسؤولية أمام السكان المتضررين في أي وجميع البرامج.

ستحافظ الهياكل والكيانات التنظيمية التي تدعم فرق تنفيذ البرنامج على العمليات والأشخاص والأنظمة اللازمة لتنفيذ هذه السياسة.

2.2. حالات إسقاط السياسة

داخل البرامج أو المشاريع، قد تكون هناك ظروف تستدعي إجراء استثناء أو تعديل (تعديلات) على معايير CARM الدنيا أو أدوار ومسؤوليات CARM. يجب أن يكون الإعداد الافتراضي دائماً هو اتباع المعايير الواردة في هذه السياسة، ولن تتم الموافقة على الاستثناءات والتعديلات إلا عند وجود مبررات واضحة. الحالات التي قد تكون مؤهلة تشمل:

- < تشكل الرؤية / العلامة التجارية لميرسي كوربس تهديداً لسلامة أعضاء الفريق أو أفراد المجتمع
 - < الاستجابة للطوارئ في بلد جديد
 - < فرق وصول المساعدات الإنسانية (HATs) أو فرق تحليل الأزمات
 - < البحوث أو التقييمات في بلدان جديدة
- الحالات المحتملة الموضحة أعلاه ليست قائمة شاملة. سيتم التعامل مع أي دولة أو كيان أو فريق أو برنامج يسعى إلى إجراء تعديل على المعايير الدنيا أو أي عنصر آخر في هذه السياسة كل حالة على حدى.

لفهم متى يكون إسقاط هذه السياسة مناسباً، انظر **الأسئلة الشائعة** حول إسقاط سياسة CARM. إذا كنت تعتقد أن الاستثناء مناسب، فاتبع الخطوات التالية:

1. أكمل **نموذج مذكرة الإسقاط** المكون من صفحة واحدة
 2. احصل على موافقة المدير القطري أو ما يكافئه¹، مع توضيح الاتفاق على أن الاستثناء من السياسة أمر ضروري
 3. أرسل مذكرة الإسقاط ودليل موافقة المدير القطري لمراجعتها
- سوف يتم إثراء مذكرة الإسقاط المقدم بالمعلومات من خلال تقييم مخاطر البلد الذي يقيم مبادئ "عدم الإضرار" ضمن عمليات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية.. سيقوم خبير (خبراء) إدارة البرامج الذين يتم اختيارهم من قبل إدارة كل منطقة بمراجعة كل مذكرة إسقاط، والاتصال بأحد أعضاء فريق المساءلة المجتمعية، و التناقش مع الفريق مقدم المذكرة حسب الضرورة، وتقديم توصية بشأن ما إذا كان ينبغي الموافقة على الإسقاط (الإسقاطات) من عدمه. وسوف يتم تسجيل هذا الإسقاط (الإسقاطات) وقد يتم إعادة النظر فيه عند الاقتضاء.
- هناك معايير دنيا محددة في هذه السياسة لا تخضع لأي إسقاط:

- < يجب تصنيف أي تغذية راجعة يتم جمعها وفقاً للمستويات الست الخاصة بميرسي كوربس (3.6)
- < يجب إحالة أي تغذية راجعة من الدرجة 5 و6 مباشرة إلى الخط الساخن للنزاهة (3.8)

3. المعايير العالمية الدنيا لـ CARM في ميرسي كوربس



يتوجب على كل دولة أو مشروع تطبيق CARM في أنشطتها بما يلبى الحد الأدنى من المعايير المذكورة أدناه. لا بد من تصميم CARM بطريقة مناسبة للسياق بما تقتضيه تفضيلات المجتمع، وبيئة التشغيل، وتعقيد البرنامج، وهيكل التوظيف. تم تصميم الحد الأدنى من معايير CARM لضمان توافق عمليات CARM السياقية مع سير عمل التغذية الراجعة الخاصة بـ CARM (يمين).

الحد الأدنى من معايير CARM الخاصة بميرسي كوربس

معايير الحد الأدنى التبعة الخاصة بـ CARM في ميرسي كوربس تتضمن ما يلي:

1. تعيين مسؤولي تنسيق CARM على مستوى الدولة والبرامج، وتحديد المسؤوليات في التوصيف الوظيفي
2. تخصيص ميزانية لـ CARM في جميع البرامج
3. استكمال واعتماد إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM
4. كل برنامج نشط يحتوي على ثلاث قنوات تغذية راجعة ويتم توعية المجتمعات بغيرها وتوافرها
5. توثيق جميع ملاحظات التغذية الراجعة وإدارتها في قاعدة بيانات CARM
6. تصنيف التغذية الراجعة وفقاً للدرجات الست القياسية ويتم مراجعة التصنيف
7. اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص جميع ملاحظات التغذية الراجعة بناء على التصنيف
8. الإبلاغ عن جميع ملاحظات التغذية الراجعة من المستوى 5 و6 مباشرةً وعلى الفور إلى الخط الساخن للنزاهة ويتم حماية هوية المبلغ
9. إغلاق حلقة التغذية الراجعة لجميع الملاحظات غير المجهولة

1. تعيين مسؤولي تنسيق CARM على مستوى الدولة والبرامج، وتحديد المسؤوليات في التوصيف الوظيفي

1.1 مسؤولي تنسيق CRAM على مستوى الدولة

ستعين ميرسي كوربس في كل بلد أو ما يعادله **مسؤول تنسيق قطري لـ CARM**، حيث يتحمل المسؤولية الشاملة عن إدارة و نوعية CARM في الدولة أو ما يعادلها، ويعتبر مسؤولاً عن قيادة تصميم وتنفيذ CARM. ستعكس هذه المسؤوليات في التوصيف الوظيفي

¹ سوف يتم اختيار خبير من قبل إدارة الأداء والجودة لمراجعة مذكرات التعديل للمنح التي يديرها المقر الرئيسي.

عضو الفريق. يتم تشجيع مسؤول التنسيق القطري لـ CARM على الانضمام إلى فريق الإدارة العليا للدولة للمساعدة في ضمان استمرار تحديد أولويات CARM.

النتيجة: مسؤول تنسيق CARM في البلد المعين مع تحديد المسؤوليات في التوصيف الوظيفي (PD) المُحدَّث

1.2. مسؤولي تنسيق CARM على مستوى البرامج

سيعين كل برنامج مسؤول تنسيق لـ CARM، يكون مسؤولاً عن الإبلاغ عن أي ثغرات في CARM الخاص بالبرنامج إلى مسؤول تنسيق CARM القطري ومدير البرنامج. انظر القسم 7.1 لتفاصيل إضافية.

النتيجة: مسؤول تنسيق CARM للبرنامج المعين مع تحديد المسؤوليات في التوصيف الوظيفي (PD) المُحدَّث

2. تخصيص ميزانية لـ CARM في جميع البرامج

يجب أن تحتوي كل ميزانية برنامجية على **بنود ميزانية مخصصة لمساءلة المجتمع**. سيتم تحديد مستويات تمويل كافية استناداً إلى CARM الخاصة بالسياق، والتي ستأخذ في الاعتبار مستويات التوظيف، الوصول الجغرافي، نوع البرنامج، وتعقيد بيئة التشغيل، وكل ذلك يؤثر على حجم التغذية الراجعة التي يتم استلامها.

النتيجة: خطوط الميزانية المخصصة على نحو خاص للمساءلة المجتمعية

3. استكمال واعتماد إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM

يجب إكمال **نموذج إجراءات التشغيل القياسية لـ (SOP) CARM** وتحديثه من قبل ميرسي كوربس على مستوى الدولة أو ما يعادلها² بحيث يناسب أصحاب المصلحة في البرنامج. ستطبق إجراءات التشغيل القياسية هذه على جميع البرامج الحالية والمستقبلية القابلة للتطبيق التي تديرها ميرسي كوربس على مستوى الدولة أو ما يعادلها. يجب استخدام النموذج القياسي لـ SOP.

سيتم تقديم إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بـ CARM لكل دولة أو ما يعادلها إلى carm@mercycorps.org من أجل إجراء المراجعة الفنية لها من قبل أحد أعضاء فريق المساءلة المجتمعية. وبعد إجراء المراجعة الفنية، يقوم المدير القطري أو ما يكافئه باعتماد إجراءات التشغيل القياسية

يجب تحديث إجراءات التشغيل القياسية عند إضافة أي برنامج جديد إلى مجموعة البرامج. ويجب اعتماد إجراءات التشغيل القياسية كل عامين أو عند خضوعها لمراجعة جوهرية.

النتيجة: إجراءات التشغيل القياسية المُحدَّثة لآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، بما في ذلك المعلومات الخاصة بالبرامج

4. كل برنامج نشط يحتوي على ثلاث قنوات تغذية راجعة ويتم توعية المجتمعات بغرضها وتوافرها

4.1. ثلاث قنوات تغذية راجعة

يجب أن يكون لكل برنامج ثلاث قنوات تغذية راجعة كحد أدنى من أجل جمع الملاحظات خلال 90 يوماً من بدء البرنامج (90 يوماً من اليوم الأول من اتفاقية المانح):

1. التغذية الراجعة المباشرة وجهاً لوجه

2. قناة تسمح بتقديم التغذية الراجعة بشكل مجهول الهوية

3. قناة إضافية **مناسبة للسياق**

ملاحظة: ستحتوي معظم البرامج القطرية أو ما يعادلها على عدد من قنوات التغذية الراجعة على المستوى القطري، مثل الخط الساخن، البريد الإلكتروني وحساب Facebook، وما إلى ذلك. يمكن اختيار هذه القنوات التي تعمل على مستوى البلد لتكون القناة الثالثة ضمن قائمة القنوات الرئيسية.

² هذا الحد الأدنى القياسي مطلوب أيضاً بواسطة دليل إدارة البرامج في ميرسي كوربس

عند إدارة البرامج عن بعد أو عندما يكون الوصول محدود ولا يمكن جمع التغذية الراجعة وجهاً لوجه، يُسمح بقناتين فقط.

يجب أن تُنير تفضيلات المجتمع عملية اختيار قنوات التغذية الراجعة المناسبة للسياق بشأن أي برنامج معين، بما في ذلك الأشخاص بغض النظر عن العمر، والجنس، والقدرة، وكونهم الأقليات أو المجموعات المهمشة من عدمه. و يجب أيضاً مراعاة التفضيلات حول القنوات الملائمة للسياق للإبلاغ عن المخاوف الحساسة.

لا تعتبر قنوات التغذية الراجعة التي تجمع المعلومات فقط جزءاً من القنوات الثلاث المطلوبة. تشمل هذه القنوات:

- < مناقشات مجموعات التركيز
- < المسوحات الأساسية
- < المسوحات النهائية
- < مراقبة ما بعد التوزيع
- < الاجتماعات غير المفتوحة للجمهور

ملاحظة: على الرغم من أن هذه الأمثلة ليست قنوات CARM رسمية، إلا أنه إذا تم الحصول على ملاحظات تغذية راجعة عبر واحدة منها، فيجب تسجيلها في قاعدة بيانات CARM وتصنيفها ومعالجتها، كما هو الحال مع جميع الملاحظات التي تأتي بدون طلب. سيتم توضيح هذه العملية في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM.

النتيجة: توثيق المشاركة المجتمعية ومواد التعريف المجتمعي.

4.2. إجراء توعية شاملة للمجتمع من أجل إبلاغ أعضاء المجتمع بقنوات التغذية الراجعة المتاحة لهم والغرض منها

يجب إبلاغ أعضاء المجتمع بتوافر قنوات التغذية الراجعة والغرض منها بطريقة مناسبة وشاملة، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال **توعية المجتمع**. يجب أن تنقل التوعية المجتمعية الرسائل الرئيسية حول الغرض من آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية وتوفر قنوات التغذية الراجعة الفردية وكيفية عمل CARM بشكل عام.

من أجل ضمان شمولية توعية المجتمع، ستعمل الفرق على تحديد من هم الأقلية والأغلبية والمجموعات المهمشة، وأين يوجد هؤلاء الأفراد. من المهم أيضاً معرفة مكان وكيفية تلقي كل من هذه المجموعات للمعلومات الجديدة.

النتيجة: توثيق مواد تحسس المجتمع حيال آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية

5. توثيق جميع ملاحظات التغذية الراجعة وإدارتها في قاعدة بيانات CARM

5.1. قاعدة بيانات CARM

يجب توثيق جميع ملاحظات التغذية الراجعة الخاصة بـ CARM، بغض النظر عما إذا تم تلقيها عبر قناة CARM رسمية أو عبر قناة مختلفة، في قاعدة بيانات CARM. يمكن للفرق تكبير **نموذج قاعدة بيانات CARM** حسب الحاجة، ولكن يجب الحفاظ حقول البيانات المحددة في النموذج المطلوبة لإدارة كل جزء من التغذية الراجعة وتوثيقه، ولغلق حلقة التغذية الراجعة. يقتصر الوصول إلى قاعدة البيانات على أعضاء الفريق المسؤولين عن توثيق التغذية الراجعة من أجل حماية هوية المبلغين. سيتم اتباع بروتوكولات حماية بيانات CARM الموضحة في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM. استعرض **إرشادات تخزين وحماية بيانات CARM** للحصول على معلومات إضافية حول قواعد بيانات CARM والاستخدام الآمن.

5.2. معلومات تحديد الهوية الشخصية (PII) الخاصة بالمبلغين.

بالنسبة للتغذية الراجعة من المستوى الخامس والسادس، سيتم تخزين معلومات تحديد الهوية الشخصية (بما في ذلك العمر والجنس) مع فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي وليس في قاعدة بيانات CARM القطرية. سيعمل عضو الفريق الذي يدير قاعدة بيانات CARM على ضمان حصول فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي على المعلومات التي يحتاجونها قبل حذف أي من معلومات تحديد الهوية الشخصية PII. راجع المعيار 3.6 أدناه للحصول على تفاصيل إضافية حول درجات (مستويات) التغذية الراجعة.

النتيجة: قاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، مشتملة على جميع حقول البيانات المطلوبة

6. تصنيف التغذية الراجعة وفقاً لست درجات قياسية ويتم مراجعة التصنيف

6.1. درجات تصنيف التغذية الراجعة القياسية

المستوى 1	تعليقات إيجابية، اقتراحات، أو طلب معلومات
المستوى 2	طلب المساعدة
المستوى 3	استياء طفيف بخصوص أنشطة البرنامج لا ينطوي على مخاطر كبيرة تتعلق بالسلامة
المستوى 4	استياء كبير من أنشطة البرنامج أو سلوك شركاء أو أعضاء فريق Mercy Corps، بحيث ينطوي على مخاطر سلامة أو رفاهية محتملة
المستوى 5	الاحتيال أو الفساد الذي تسبب به شركاء أو أعضاء فريق Mercy Corps
المستوى 6	الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، والاعتداء على الأطفال، وسوء السلوك الجنسي، والإتجار بالبشر من قبل شركاء أو أعضاء فريق Mercy Corps

يجب تصنيف جميع ملاحظات التغذية الراجعة المستلمة وفقاً لست درجات:

للحصول على تفاصيل إضافية حول الدرجات وأمثلة التغذية الراجعة، راجع [المعايير العالمية لميرسي كوربس الخاصة بتصنيف التغذية الراجعة](#). فقط أعضاء الفريق المعينين لديهم السلطة لتصنيف التغذية الراجعة، وسيتم اختيار أعضاء الفريق هؤلاء من قبل المدير القطري بالتشاور مع مسؤول تنسيق CARM القطري. لن يكون أعضاء الفريق هؤلاء أعضاء في فريق البرنامج نظراً لاحتمال تضارب المصالح.

6.2. مراجعة والموافقة على درجات تصنيف التغذية الراجعة

سيقوم مسؤول تنسيق CARM القطري بالتحقق من جميع درجات تصنيف التغذية الراجعة المعينة في قاعدة (قواعد) بيانات CARM على الأقل كل شهرين للتأكد من أنه تم تحديد الدرجات بدقة. عندما تكون أعداد ملاحظات التغذية الراجعة كبيرة، يمكن إجراء التحقق بشكل آني. سيتم تحديد وتيرة التحقق في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM.

النتيجة: قاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، مع تصنيف كل جزء من التغذية الراجعة وفقاً لستة مستويات قياسية وتسجيل تاريخ التحقق

7. اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص جميع ملاحظات التغذية الراجعة بناء على التصنيف

بعد تصنيف درجات التغذية الراجعة، يجب اتخاذ الإجراء المناسب بناءً على هذا التصنيف. راجع [دليل اتخاذ الإجراءات المناسبة](#) للحصول على معلومات إضافية. سيتم تحديد الإجراءات المناسبة والفصل بين الواجبات في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM.

النتيجة: قاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، مع إحالة كل جزء من التغذية الراجعة إلى الزميل (الزملاء) المناسب استناداً إلى مستوى التغذية الراجعة وفقاً للإجراءات الواردة في إجراءات التشغيل القياسية لآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية

8. يتم الإبلاغ عن جميع التغذية الراجعة من المستوى 5 و6 مباشرةً وعلى الفور إلى الخط الساخن للنزاهة ويتم حماية هوية المبلغ

يجب إحالة جميع ملاحظات التغذية الراجعة لفتوات CARM من المستوى 5 و6 مباشرةً وعلى الفور (خلال 48 ساعة) إلى فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي من قبل عضو الفريق الذي قام بتصنيف الملاحظات. سيتم التحويل مباشرة إلى الخط الساخن للنزاهة:

< integrityhotline@mercy Corps.org

إذا كان هناك أي شك حول ما إذا كان يجب أن يكون تصنيف من الدرجة الرابعة في درجة أعلى، فيمكن رفعه إلى الدرجة 5 أو 6 وإحالة إلى الخط الساخن للنزاهة.

وكذلك إذا قام عضو الفريق المسؤول عن تصنيف التغذية الراجعة وتحديد جزء من الملاحظات على أنها من الدرجة 5 أو 6 فإنه مسؤول أيضاً عن الإحالة إلى الخط الساخن للنزاهة.

يمكن إرسال نسخة إلى المدير القطري، أو المسمى الوظيفي الأعلى في ذلك الكيان التنظيمي، ومسؤول تنسيق الحماية القطري (الدرجة 6 فقط) خلال الاتصال الأولي بفريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي، **إذا** لم تكن التغذية الراجعة تذكرهم أو تورطهم بأي شكل من الأشكال في الحادث. إذا كان هناك أي شك حول تورط محتمل للمدير القطري أو مسؤول تنسيق الحماية، فلن يتم إبلاغ الفرد المتورط حتى يتم تقديم التوجيه من قبل فريق الأخلاقيات. يجب حماية سرية هوية المبلغ وتفاصيل القضية.

النتيجة: قاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، مع إزالة الجزء الثاني من جميع التغذية الراجعة من المستوى 5 و6

9. إغلاق حلقة التغذية الراجعة لجميع الملاحظات غير المجهولة

يجب إبلاغ الشخص الذي شارك التغذية الراجعة بحل قضيته بمعدل 100٪ من ملاحظات التغذية الراجعة التي لم يتم تقديمها بشكل مجهول الهوية. إذا تم إرسال التغذية الراجعة بشكل مجهول، فقد يكون من المناسب الإبلاغ عن التغييرات البرمجية الناتجة عنها إلى المجتمع الأكبر. يجب حينئذ تحديث قاعدة البيانات بأنه قد تم إغلاق القضية وحلقة التغذية الراجعة. ينطبق هذا الحد الأدنى من المعيار على جميع درجات التغذية الراجعة، وسيقدم فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي إرشادات حول أفضل طريقة لإغلاق حلقة الملاحظات للتغذية الراجعة من الدرجتين 5 و6. اطلع على [إرشادات إغلاق حلقة الملاحظات](#) لمزيد من المعلومات.

النتيجة: قاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، مع تصفية جميع التغذية الراجعة المجهولة الهوية والمفتوحة

4. الشركاء والحد الأدنى من معايير CARM

4.1. المستلمون الفرعيون والترتيبات المكافئة

يجب أن يكون لدى المستلمين الفرعيين³ آلية تغذية راجعة للمساءلة المجتمعية في حال وجد تفاعل مباشر مع المشاركين في البرنامج أو المجتمعات المحلية، ويعمل الشريك الفرعي بالأموال المقدمة من خلال اتفاقية وكيل فرعي لميرسي كوربس. ينطبق هذا التوجيه على كل من المنظمات المحلية والدولية المحلية التي تمرر ميرسي كوربس التمويل إليها من خلال وكيل فرعي.

بالنسبة إلى المستلمين الفرعيين الذين يتكون آليات مساءلة مجتمع قائمة، فيجب أن تكون **CARM** مكافئة إلى حد كبير لتلك الخاصة بميرسي كوربس.

لكي تعتبر آلية المستلم الفرعي مكافئة إلى حد كبير، يجب أن تتماشى مع سير عمل **CARM** ومعايير **CARM** الدنيا الخاصة بميرسي كوربس بالطريقة التالية:

1. يعين المستلم الفرعي عضواً من الفريق ليكون بمثابة مسؤول تنسيق خاص بمساءلة المجتمع مع ميرسي كوربس
2. يجب توثيق عملية آلية التغذية الراجعة. استخدام نموذج إجراءات التشغيل القياسية SOP من ميرسي كوربس غير مطلوب. سوف يقوم قائد **CARM** أو البرنامج بمراجعة الوثائق التي يقدمها المستلم الفرعي.
3. توجد ثلاث قنوات تغذية راجعة لجمع الملاحظات
4. يتم توثيق جميع ملاحظات التغذية الراجعة في قاعدة بيانات
5. يتم تصنيف جميع ملاحظات التغذية الراجعة على أساس الخطورة. لا يلزم استخدام درجات ميرسي كوربس الست القياسية للتغذية الراجعة.
6. يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على شدة التغذية الراجعة.

³ "المستلم الفرعي" له المعنى المحدد في القسم 1 من دليل الإدارة المالية لوكلاء ميرسي كوربس الفرعيين.

7. يتم إبلاغ التغذية الراجعة من الدرجتين 5 و6 (أو ما يعادلها إن لم يكن المستلم الفرعي يستخدم درجات ميرسي كوريس) إلى ميرسي كوريس من خلال الخط الساخن للنزاهة وفقاً لشروط اتفاقية الوكالة الفرعية (والتي قد تتضمن متطلبات إعداد تقارير إضافية).

8. يتم إغلاق حلقة التغذية الراجعة لجميع الملاحظات غير المجهولة
ستعين ميرسي كوريس عضواً في الفريق لتقييم آلية التغذية الراجعة الخاصة بالمستلم الفرعي. قد يختلف عضو الفريق المعين بين برنامج وآخر وبين مستلم فرعي وآخر.

بالنسبة إلى المستلمين الفرعيين الذين ليس لديهم CARM مكافئة إلى حد كبير لتلك الخاصة بميرسي كوريس، فإن ميرسي كوريس مسؤولة عن ضمان امتلاك المستلم الفرعي لآلية مساءلة مجتمعية تتماشى مع الحد الأدنى من المعايير الموضحة في هذه السياسة. من أجل تلبية المعايير الدنيا لهذه السياسة، يمكن للشركاء إما:

- < تطوير آلية التغذية الراجعة الخاصة به والمكافئة إلى حد كبير؛ أو
 - < اعتماد نهج CARM الخاص بميرسي كوريس كآلية مستقلة خاصة بهم؛ أو
 - < استخدام CARM من ميرسي كوريس عن طريق الإعلان عن قنوات التغذية الراجعة الخاصة بميرسي كوريس في المجتمعات، بدلاً من إنشاء قنوات مستقلة وآلية خاصة به لمعالجة التغذية الراجعة.
- إذا لم تكن آلية التغذية الراجعة مكافئة إلى حد كبير لتلك الخاصة بميرسي كوريس:

إذا لم يكن لدى المستلم الفرعي آلية تغذية راجعة مكافئة إلى حد كبير في الوقت الذي يتم فيه إجراء التقييم المسبق للمستلم الفرعي، فإن ميرسي كوريس ستضيف بنوداً خاصة في اتفاقية الوكيل الفرعي تشير إلى أن على المستلم الفرعي الالتزام إما باعتماد CARM الخاصة بميرسي كوريس أو تطوير آلية التغذية الراجعة المكافئة إلى حد كبير، والإطار الزمني الذي سيتم فيه تحقيق ذلك. ستعكس البنود أيضاً التزام ميرسي كوريس بالمتابعة مع المستلم الفرعي بشأن تقدمهم، وتوفير موارد بناء القدرات حسب الضرورة، والتي سيكون مسؤولاً عنها فريق ميرسي كوريس.

4.2. شركاء آخرون غير المستلمين الفرعيين (بما في ذلك المستشارون والعدّون)

غالباً ما تعمل ميرسي كوريس مع شركاء غير فرعيين. راجع القسم 2.1 للحصول على وصف للأطراف الثالثة التي تعتبر "شركاء" لأغراض هذه السياسة. قد تشمل هذه الأنواع الأخرى من الشركاء المقاولين أو الاستشاريين أو العدادين أو غيرهم من الخبراء الخارجيين الذين يتلقون عقداً من ميرسي كوريس. يُشار إلى هذه الأنواع الأخرى من الشركاء في هذا القسم بعبارة "الشركاء" فقط.

لا يمكن توقع أن يقوم هؤلاء الشركاء ببناء آلية التغذية الراجعة الخاصة بهم بشكل معقول ومكافئ. إذا كان لدى الشركاء تفاعل مباشر مع المشاركين في البرنامج أو المجتمعات المحلية، فيجب على الشركاء استخدام CARM من ميرسي كوريس عن طريق الإعلان عن قنوات التغذية الراجعة الخاصة بميرسي كوريس في المجتمعات ويجب إرسال أي ملاحظات مباشرة إلى ميرسي كوريس. يمكن الإعلان عن قناة التغذية الراجعة من خلال أنواع مختلفة من الرؤية.

راجع دليل CARM مع الشركاء للحصول على تفاصيل إضافية حول مساءلة المجتمع عبر الشركاء.

5. مراقبة آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية وتقييمها

يجب أن تختار الفرق المؤشرات، من القائمة المقترحة الواردة في دليل المراقبة والتقييم والتعلم الخاص بآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، والتي سيتم قياسها من أجل مراقبة آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية والمساءلة عن المجتمعات وتقييم فعاليتها. وسوف يتم توثيق مؤشرات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية المختارة في إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية على المستوى القطري وستعكس في خطة المراقبة والتقييم الخاصة بكل برنامج التي ستضمن معلومات إضافية عن المستهدف والتعريف والمسؤول عن الجمع والمسؤول عن تحليل وتيرة الجمع والتفاصيل حول أداة جمع البيانات الخاصة بالبرنامج واستخدام النتائج المقصود. راجع دليل المراقبة والتقييم والتعلم الخاص بآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية للحصول على إرشادات حول كيفية ربط نتائج المؤشرات، بما في ذلك تلك الناتجة عن المراجعة المكتبية لقاعدة بيانات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية، وإثباتها في قاعدة بيانات TolaData.

يجب مراجعة نتائج مؤشرات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية خلال أي جلسة مراجعة بيانات على مستوى البرنامج وأي اجتماعات برامج عامة.

يجب مراجعة نتائج مؤشرات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية بانتظام من قبل مسؤول تنسيق آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية القطري كبار وقادة الفريق لتحديد كيف يمكن موازنة قنوات التغذية الراجعة وآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية بالكامل وتحسينها.

6. سياسات، إجراءات وتوجيهات ذات صلة

- 6.1 مدونة قواعد السلوك
- 6.2 سياسات قواعد السلوك والتوجيهات ذات الصلة
- سياسة مكافحة الفساد
- سياسة مكافحة الاتجار
- سياسة مكافحة الرشوة
- سياسة حماية الطفل
- سياسة تضارب المصالح
- سياسة شكوى الأخلاقيات
- سياسة الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي على المستفيدين وأعضاء المجتمع
- سياسة سوء السلوك الجنسي في مكان العمل
- دليل لفهم سياسة الاستغلال والانتهاك الجنسيين من ميرسي كوربس
- الدليل السريع للإبلاغ عن ادعاءات سوء السلوك الجنسي
- أدوار التحقيق القطري بشأن الفئة 5 من التغذية الراجعة حول آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية ومسؤولياته: إرشادات بشأن التغذية الراجعة من الفئة 5 المتلقاة من خلال قنوات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية
- الأدوار والمسؤوليات القطرية بشأن الفئة 6 من التغذية الراجعة حول آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية ومسؤولياته: إرشادات حول التغذية الراجعة من الفئة 6 المتلقاة من خلال قنوات آليات إبلاغ المساءلة المجتمعية
- تلقى الإفصاحات والتغذية الراجعة من الفئة 6 من خلال القنوات الشفهية والنصية لآليات إبلاغ المساءلة المجتمعية: الدليل النصي العام والمطلوبات والنواهي
- 6.3 سياسات إضافية
- دليل إدارة البرنامج
- سياسة الاحتفاظ بالسجلات والأرشيف
- سياسة البيانات المسؤولة

7. التعاريف والاختصارات

- 7.1 **CARM**: آلية الإبلاغ عن مساءلة المجتمع
- 7.2 **المجتمعات المحلية**: أي قرية أو بلدة أو منطقة فرعية، وما إلى ذلك حيث يقوم أعضاء فريق ميرسي كوربس أو الشركاء بأي أنشطة متعلقة بالبرنامج
- 7.3 **MEL**: المراقبة، التقييم والتعلم
- 7.4 **PaQ**: أداء البرنامج وجودته
- 7.5 **الشركاء**: المستفيدون الفرعيون والمنظمات الشريكة والمقاولون والاستشاريون وأي منظمة أخرى أو فرد يعمل نيابة عن ميرسي كوربس (يُشار إليهم جميعاً باسم "الشركاء")
- 7.6 **البرنامج**: مجموعة من المشروعات ذات الصلة والتي يتم إدارتها بطريقة منسقة لتحقيق المزايا والسيطرة التي تكون غير متاحة عند إدارة هذه المشروعات بصورة فردية.
- 7.7 **المشاركون في البرنامج**: يتم تضمين الأفراد الذين يشاركون في أي أنشطة لبرنامج ميرسي كوربس، بما في ذلك أعضاء المجتمع المحلي والسلطات المحلية وأعضاء الحكومة المحلية، وما إلى ذلك. أعضاء الفريق من الشركاء المحليين المشاركين في أنشطة بناء القدرات التي تقدمها ميرسي كوربس مدرجون أيضاً في هذا التعريف.
- 7.8 **أصحاب المصلحة في البرنامج**: المشاركون في البرنامج، المساندون للبرنامج، الشركاء المحليون، الشركاء الدوليون، المستفيدون من الباطن، شركاء القطاع العام و/ أو الحكومي، شركاء القطاع الخاص، وأي فرد آخر أو كيان موجود في منطقة تدخل برنامج ميرسي كوربس أو يتصرف على نيابة عنها.
- 7.9 **SOP**: إجراءات التشغيل القياسية
- 7.10 للحصول على تعريفات إضافية تتعلق بـ CARM، راجع **اصطلاحات CARM الأساسية**

8. الهيكل الوظيفي والمساءلة

8.1. ميرسي كوربس على مستوى الدولة أو ما يعادل ذلك

المدرء القطريون

المدير القطري (CD)، أو أعلى منصب وظيفي على مستوى الدولة أو ما يعادله، يكون مسؤولاً في نهاية المطاف عن امتثال ميرسي كوربس على مستوى الدولة أو ما يعادلها مع هذه السياسة. المدير القطري مسؤول عن التأكد من أن CARM تمتلك عدداً كافياً من الموظفين وأن تكاليف تشغيل CARM مدرجة ضمن مقترح الميزانية، كما أن المدير القطري مسؤول عن:

- < تعيين مسؤول تنسيق CARM القطري؛
 - < تحديد، بالتشاور مع مسؤول تنسيق CARM القطري، أي عضو (أعضاء) الفريق سيكون لديه السلطة لوضع درجات تصنيف التغذية الراجعة؛
 - < تحديد ما إذا كانت الدولة ستشكل أو لا تشكل **لجنة لإدارة الحالة** للتعامل مع التغذية الراجعة من الدرجة الرابعة؛ إذا لم يتم تشكيل لجنة إدارة الحالة، سيحدد المدير القطري من سيشرف على حالات المستوى الرابع؛
 - < الحفاظ على CARM كبنء منتظم في جدول الأعمال في اجتماعات فريق الإدارة العليا؛
 - < الإبلاغ عن الحوادث خارجياً عندما يطلبها المانحون أو بموجب الالتزامات القانونية الأخرى السارية عند الاقتضاء وبتوجيه من فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي.
- مسؤول تنسيق CARM على مستوى الدولة أو التنظيم
- يعمل مسؤول تنسيق CARM المعين لكل بلد / تنظيم كجهة اتصال أساسية لـ CARM وهو مسؤول عن صياغة إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM وتنفيذ CARM في بلده بطريقة تعاونية. مسؤول تنسيق CARM مسؤول عن:

- < إدارة عملية تصميم CARM بما يفي بجميع المعايير الدنيا لـ CARM الموضحة في هذه السياسة؛
- < ضمان توثيق التغذية الراجعة في قاعدة بيانات CARM القطرية وأن قاعدة البيانات تتوافق مع بروتوكولات حماية بيانات CARM المفصلة في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM؛
- < إجراء فحص ضمان الجودة لقاعدة (قواعد) بيانات CARM للتحقق من أنه تم تصنيف الملاحظات بشكل مناسب، وأنه تم اتخاذ الإجراء المناسب بخصوص التغذية الراجعة، وأن الشخص الذي قدم التغذية الراجعة قد تم إبلاغه بالقرار؛
- < الإبلاغ عن جميع ملاحظات التغذية الراجعة من الدرجتين 5 و6 إلى فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي.
- < التأكد من مراجعة إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM وتحديثها حسب الحاجة
- < ضمان إجراء تقارير منتظمة حول بيانات CARM لجميع البرامج وعلى المستوى القطري

مسؤول تنسيق CARM على مستوى البرنامج

إن مسؤول تنسيق CARM المخصص لكل برنامج مسؤول عن:

- < التأكد من أن البرنامج ينعكس بدقة في إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM؛
- < ضمان أن يكون لبرنامجهم ثلاث قنوات تغذية راجعة مناسبة للسياق؛
- < الإبلاغ عن أي ثغرات في CARM للبرنامج إلى مسؤول تنسيق CARM القطري ومدير البرنامج؛
- < عند العمل مع الشركاء، ضمان تخصيص عضو من فريق ميرسي كوربس لتقييم آلية التغذية الراجعة الخاصة بالشريك وضمن تخصيص عضو من الفريق للعمل كجهة اتصال مع الشريك.

مدرء البرامج

مدير البرامج مسؤولون عن:

- < التأكد من تفعيل CARM ضمن برنامجهم؛
- < تعيين مسؤول تنسيق CARM لبرنامجهم. قد يكون مدير البرنامج أيضاً مسؤول تنسيق CARM؛
- < وضع خطة توعية بقنوات التغذية الراجعة، بالتنسيق مع فرق CARM، المراقبة والتقييم والتعلم (MEL)، وذلك من أجل ضمان تنسيق الرسائل؛
- < ضمان إدراج أنشطة توعية CARM في خطة نشاط البرنامج؛
- < ضمان إعلام أصحاب المصلحة في البرنامج بشكل استباقي بقنوات التغذية الراجعة الخاصة بـ CARM؛
- < ضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة لجميع ملاحظات التغذية الراجعة المتعلقة بالبرنامج ذات درجات التصنيف 1-4 وإدماجها بشكل مناسب في أنشطة البرنامج واستراتيجية التنفيذ الشاملة؛

< عند العمل مع الشركاء، يكون مديرو البرامج مسؤولين في نهاية المطاف عن ضمان امتثال الشركاء للمتطلبات الواردة في القسم 4 من هذه السياسة.

المدرء الإقليميون

كمدرء للمديرين القطريين، فإن المديرين الإقليميين يتأكدون من التزام المدير القطري بتطبيق المعايير الدنيا العالمية لـ CARM وأن يتم وضع أهداف كافية للميزانية والتدريب والتوظيف. ستقوم القيادة الإقليمية بما يلي:

< المساعدة في تحديد أولويات تركيز الدعم الفني الذي يقدمه فريق CARM العالمي للمناطق عالية المخاطر وذات الأولوية العالية؛

< التنسيق مع فريق الأداء والجودة في المقر الرئيسي والمقر الإقليمية لضمان توفير الدعم الفني المناسب للفرق القطرية.

8.2 المقرات الرئيسية

نائب رئيس أول (SVP) - البرامج

نائب الرئيس الأول للبرامج هو الإدارة التنفيذية للقيادة الإقليمية، وبالتالي فهو مسؤول عن الإجراءات التنفيذية عند الحاجة لضمان امتثال بلد أو التنظيم الذي يعادله بالمعايير العالمية الدنيا الخاصة بـ CARM. كما أن نائب الرئيس هو عضو أساسي في لجنة المخاطر في المؤسسة، وعلى هذا النحو، سيتم إبلاغه بجميع الحوادث المتعلقة بـ CARM التي تتطلب تدخلات وتوجيهات على المستوى التنفيذي. كما أن نائب الرئيس الأول مسؤول عن تقديم التقارير إلى مجلس الإدارة حول CARM، وتقديم CARM أمام لجنة إدارة مخاطر المؤسسة.

نائب الرئيس (VP) للأداء والجودة (PAQ)

نائب الرئيس للأداء والجودة مسؤول عن تمثيل CARM للنائب الأول للرئيس. نائب الرئيس مسؤول أيضاً عن مراجعة جميع مذكرات تعديل سياسة CARM والنظر في توصية فريق المساءلة المجتمعية لفريق الأداء والجودة قبل الموافقة على أو رفض أي قرارات تعديل للسياسة.

وحدة الأداء والجودة

هذه السياسة مملوكة لوحدة الأداء والجودة PaQ. تعتبر وحدة PaQ مسؤولة عن توفير أي دعم فني لازم من أجل الامتثال للحد الأدنى من المعايير الموضحة في هذه السياسة. وحدة PaQ مسؤولة أيضاً عن تحليل البيانات وإعداد التقارير حول فعالية CARM.

إن فريق المساءلة المجتمعية في وحدة PaQ مسؤول عن أي مراجعات مستقبلية لسياسة CARM العالمية. يتولى المدير المباشر لفريق مساءلة المجتمع ورئيس وحدة PaQ مسؤولية دعم مراجعات السياسة حسب الضرورة.

فرق السلامة والأخلاقيات

تنسق فرق السلامة والأخلاقيات عن كثب مع الفرق القطرية وتكون مسؤولة عن التأكد من أن جميع ملاحظات التغذية الراجعة من الدرجة 5 و6 التي يتم توجيهها إليها تتلقى الموارد والتوجيهات والخبرات اللازمة ليتم التحقيق فيها بدقة.

لجنة إدارة المخاطر المؤسسية (ERMC)

لجنة إدارة المخاطر المؤسسية مسؤولة عن مراجعة معايير CARM العالمية والحوادث الرئيسية. إن ERMC مسؤولة أيضاً عن التأكد من حصول التحقيقات التي تنتج عن التغذية الراجعة على موارد تحقيق كافية.

8.3 المسؤولية الفردية

جميع أعضاء فريق ميرسي كوريس، بغض النظر عن مناصبهم الوظيفية، مسؤولون عن إلزام أنفسهم بمساءلة السكان المتضررين، وتعزيز المشاركة والشفافية للسكان المتضررين. جميع أعضاء الفريق مسؤولون عن:

< قراءة وفهم سياسة CARM؛

< التأكد من أنهم مدرجون في عملية CARM؛

< توعية أفراد المجتمع بقنوات التغذية الراجعة المتاحة لهم، وفهم كيفية معالجة جميع التغذية الراجعة التي يتم تلقيها وجهاً لوجه (أعضاء فريق البلد الذين يتعاملون مع أعضاء المجتمع)؛

< إرسال التغذية الراجعة المباشرة وجهاً لوجه إلى عضو في فريق CARM القطري، أو إلى الخط الساخن للنزاهة؛

- < الإبلاغ عن أي ملاحظات تغذية الراجعة تحمل مخاوف أخلاقية أو جنائية من الدرجة 5 أو 6 مباشرة إلى الخط الساخن للنزاهة. يمكن لأعضاء الفريق الذين لا يشعرون بالراحة في التواصل المباشر مع الخط الساخن للنزاهة أيضاً إرسال التغذية الراجعة من الدرجة 5 و6 عبر إحدى قنوات CARM المتاحة؛
- < التعاون مع فريق الأخلاقيات في المقر الرئيسي للمساعدة في التحقيقات داخل البلاد حسب الضرورة والملاءمة.

9. حوكمة السياسة

وحدة أداء وجودة البرامج (PaQ)	الفريق المسؤول
نائب رئيس وحدة أداء وجودة البرنامج PaQ	مالك السياسة
الفريق الإداري التنفيذي	الموافق على السياسة
مايو 2021	آخر مراجعة
يوليو 2023	تاريخ المراجعة القادمة