

التقرير العالمي عن سياسة الحماية السنة المالية 2020

رسالة من الرئيسة التنفيذية للمنظمة

إنه ليسعدني ويشرفني أن أنضمّ إلى ميرسي كور بصفتي الرئيسة التنفيذية للمنظمة. ومع تولّي مهام هذا المنصب، يعتريني شعور بالحماسة والنشاط كلما رأيت العمل الرائع الذي يتمّ القيام به عبر منظماتنا والذي يضمن التزامنا بمسؤوليتنا في خلق بيئات جديدة وتقديم البرامج بكل عزة واحترام. ولعل تقوية أنظمة وعمليات الحماية الخاصة بنا، هي إحدى الطرق التي نتوسلها للقيام بذلك. غير أننا ندرك جيداً أنّ الأمر يتطلب أكثر من مجرد سياسات وإجراءات لتحقيق النجاح. فجميع أفعالنا وإسهاماتنا، كبيرة كانت أم صغيرة، ارتقت بميرسي كور لتصبح ما هي عليه اليوم. ومن منصبي كرئيسة تنفيذية، فإنني أخطط لمساءلة نفسي وفرقنا كافة بغية الدفع بهذه المبادرات المهمة إلى الأمام.

يحدّد تقرير الحماية العالمي السنوي الثاني لمنظمة ميرسي كور نهجنا في الحماية، وهو يوضح بالتفصيل كيف نجحنا في تعزيز حمايتنا على الصعيد العالمي خلال العام الماضي، كما أنه يطرح البيانات المتعلقة بكافة الحوادث والدروس المستفادة للسنة المالية 2020 بشفافية تامة. ونحن ملتزمون تماماً بنشر تقرير الحماية السنوي بغية توفير مورد مهم لكافة أعضاء فريق ميرسي كور حول العالم، ولشركائنا وسائر من في القطاع، لأننا جميعاً نسعى إلى تحسين الحماية في المجتمعات التي نقوم بخدمتها.

لقد كان التركيز الرئيسي في السنة المالية 2020 منصباً على التحسينات المستمرة لزيادة الوعي بالحماية، بما في ذلك فهم آليات الإبلاغ وعمليات الاستجابة للحوادث لدينا. وقد تدفقت هذه الجهود من خلال قنوات اتصال داخلية متعددة ومن خلال الاستمرار في توفير الدورات التدريبية الإلزامية للحماية. وقد قمنا أيضاً بإجراء المزيد من التحسينات من خلال توفير أدوات وموارد جديدة ومحدّثة لأعضاء الفريق والشركاء. كما تضمنت جهود التحسين أيضاً تعيين وتدريب موظفي دعم حماية داخل البلد في 33 دولة حول العالم. وبالإضافة إلى هذه الأنشطة، قامت ميرسي كور باستثمارات مالية كبيرة لتعزيز أنظمة الحماية الخاصة بنا، ما أسهم في توسع فريق الحماية العالمي ليتضاعف حجمه عما كان عليه خلال السنة المالية 2019. كما قمنا باستحداث منصب جديد يتمثل برئيس قسم الأخلاقيات والامتثال، وأنشأنا وحدة جديدة ومستقلة هي قسم الاستقصاءات والتحقيقات لضمان استجابة متسقة ومتوفرة في الوقت المناسب لجميع الحوادث التي يتمّ الإبلاغ عنها.

يوضح هذا التقرير أيضاً أنّ ضمان سلامة ورفاهية المشاركين في البرنامج، وخلق بيئة يشعر فيها الجميع بالترحيب والاندماج، يتطلب جهداً مستمرّاً. لذا، فإننا نسعى جاهدين مع شركائنا وكافة المشاركين، للتعلم والتكيف وتحديد أفضل الممارسات ومشاركتها، وضمان بقاء احتياجات الناجين في صلب عملنا في مجال الحماية. نحن ملتزمون بالنهوض بهدفنا الأكبر المتمثل ببناء والحفاظ على مساحات آمنة وشاملة لكل من نتعامل ونتواصل معه في كل مكان نعمل فيه.

تتمسك ميرسي كور بالتزامها ببناء عالم أفضل يتم التعامل فيه مع الجميع بكرامة واحترام. وهذه المهمة تتطلب من كل عضو في فريقنا التيقظ الدائم والإصرار، وهذا أهمّ ما في الأمر. لأننا ومن هذا المكان الذي يتسم بالسلامة والشمول يمكننا أن نعمل معاً لمواجهة تحديات عالمنا المعقدة والتغلب عليها.

Jada Mctenna



تجادا دي أوين ماكينا
الرئيسة التنفيذية لمنظمة ميرسي كور

مقدمة

نحن فريق عالمي من العاملين في المجال الإنساني ممتن يتعاونون مع الأفراد والمجتمعات والشركات والحكومات لإحداث تغيير في الحياة حول العالم. تتمثل مهمتنا في الحد من المعاناة والفقر والقمع من خلال مساعدة الناس على بناء مجتمعات آمنة ومنتجة وعادلة. يعمل فريقنا العالمي المتنوع، والذي يضم أكثر من 5600 عضو، مع مجتمعات مختلفة في أكثر من 40 دولة؛ كما أنّ 85% من أعضاء فريقنا ينتمون إلى البلدان التي يعملون فيها. وبصفتنا منظمة إنسانية عالمية تقوم بخدمة المجتمعات الأكثر هشاشة واستضعافاً في العالم، فإننا نتحمّل بجدية كبيرة مسؤوليتنا تجاه المشاركين في البرامج والجهات المانحة وأعضاء الفريق في مختلف البلدان التي نعمل فيها. ونسعى جاهدين إلى توفير بيئة عمل شاملة وآمنة، حيث تتم معاملة الجميع بكرامة واحترام.

تعدّ المساءلة والشفافية شرطين أساسيين للتغلب على مسببات الضرر في قطاعنا. لذا، فإننا في ميرسي كور نلتزم بالشفافية في كافة جهودنا المبذولة لتوفير الحماية، وفي استجابتنا لادعاءات إلحاق الضرر. ونواصل العمل لتعزيز الثقة في آليات الإبلاغ والتحقيق وأنظمة الحماية لدينا بشكل عام.

هذا هو التقرير العالمي السنوي الثاني عن سياسة الحماية الخاص بنا.¹ فقد بدأنا بمشاركة البيانات ذات الصلة بالادعاءات والتحقيقات المتعلقة بالحماية بشكل علني في عام 2019.² وسنواصل مشاركة البيانات والتحديات حول التقدم الذي تحرزه سياسة الحماية، من خلال هذا المنشور السنوي الذي يراعي بأسلوبه مشاعر الناجين وخصوصيتهم.

ملخص تنفيذي

يورد هذا المنشور بالتفصيل الجهود التي تبذلها ميرسي كور في تطبيق سياسة الحماية، وتحديثات الحالة، والبيانات المتعلقة بالحوادث المرتبطة بالسنة المالية 2020.³ ينقسم التقرير إلى ثلاثة أقسام رئيسية تتماشى مع نهجنا المتبع في سياسة الحماية — الوقاية والاستجابة والتكيف استناداً إلى البيانات. وفي كل قسم من هذه الأقسام، نقدم لمحة عامة عن أولوياتنا وإجراءاتنا الرئيسية في السنة المالية 2020.

تتوفّر البيانات الخاصة بأرقام الحالات لدينا في قسم الاستجابة. وبشكل عام، فقد شهدنا زيادة إجمالية في الحالات بين السنة المالية 2019 والسنة المالية 2020. ونعتقد أن هذا الأمر يعكس الوعي المتزايد بمعايير الحماية بين أعضاء الفريق والمشاركين في البرامج فضلاً عن تنامي الثقة في أنظمة الإبلاغ والاستجابة لدينا. كما تتم في هذا التقرير مشاركة بيانات الحالة من دون ذكر أي عوامل تعريف شخصية، وفقاً للمبادئ المرتكزة حول مدى التزامنا تجاه الناجين والحفاظ على السرية.

وستظل ميرسي كور ملتزمة بشدة بالتقدم المستمر في الجهود المبذولة في سبيل الحماية، وفي العمل المتواصل لتكون وكالة أكثر أماناً ومساءلة وتركيزاً على الناجين بحيث لا يتم التسامح مع الاستغلال والإساءة. كما سنواصل العمل في السنة المالية 2021 لتعزيز الممارسات والأنظمة والسياسات وثقافة مكان العمل بطرق لا تسهم في برامجنا وحسب، بل في القطاع ككل.

1 صدر التقرير العالمي لسياسة الحماية الخاصة بنا لعام 2019 في جزأين ويمكن الاطلاع عليه عبر موقعنا الإلكتروني.

2 نحن نعتبر أنّ الادعاءات المتعلقة بالحماية تشمل ادعاءات الإساءة والاستغلال الجنسيين والسلوك الجنسي المسيء (بما في ذلك التحرش الجنسي)، وحماية الطفل والاتجار بالبشر. للاطلاع على سياساتنا كاملة، يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني.

3 تمتد السنة المالية 2020 من 1 تموز/يوليو 2019 وحتى 30 حزيران/ يونيو 2020.

التزام ميرسي كور بالعمل على الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

إنَّ أيَّ إساءة أو استغلال للأطفال أو البالغين من قبل أعضاء فريقنا أو شركائنا أو أيِّ ممثلين آخرين للمنظمة يتعارض بشكل مباشر مع المبادئ التي يقوم عليها عملنا الإنساني، وقد يلحق ضررًا مدى الحياة بمن يختبرون هذه الإساءة أو الاستغلال. تلتزم ميرسي كور بضمان ثقافة عدم التسامح إطلاقًا مع سوء المعاملة، وضمان السلامة الجسدية والنفسية داخل فريقنا وبرامجنا. ونحن ندرك أنَّ هذا الأمر يتطلب بذل جهود مستمرة ويتضمن عوامل هيكلية وفردية على حدِّ سواء.

إنَّ تركيزنا على الحماية يكمل مبادرات الوكالة لزيادة التنوع الداخلي والمساواة والشمول. إذ أننا نعمل على تعزيز القدرات القيادية المرتبطة بالإدارة العادلة والفعالة وعلى توفير بيئة يتم فيها سماع كل صوت واحترامه. ومعًا، تساهم هذه المبادرات في مضافة جهودنا للحؤول دون وقوع أيِّ إساءة في السلوك، ولضمان توفير مسارات إبلاغ متسقة وموثوقة واستجابة عاجلة تتمركز حول الناجين في حال وقوع حادث ما.

نهج ميرسي كور في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين

تعرّف ميرسي كور الحماية على أنها مسؤوليتها في ضمان عدم إقدام أي من أعضاء الفريق والعمليات والبرامج على إيذاء أيِّ من الأشخاص الذين تتعامل معهم، أو عدم تعريض الفئات المستضعفة لأيِّ خطر أو سوء معاملة أو استغلال. ويقوم نهج ميرسي كور في الحماية على ثلاث ركائز، هي:



﴿ **الوقاية** من خلال تطبيق السياسات القوية، وممارسات التوظيف الآمنة، والالتحاق، والتدريب، والإدارة الفعالة، وتعميم سياسة الحماية في ثقافتها وبرامجها؛

﴿ **نظام استجابة قوي وموثوق**، وقنوات إبلاغ يمكن الوصول إليها في الوقت المناسب، وتحقيقات دقيقة وشاملة تتركز حول الناجين.

﴿ **اللجوء إلى البيانات والدروس المستفادة** وأفضل ممارسات القطاع المتطورة، **للتفكير فيها والتكيف معها** من أجل تعزيز أنظمة الحماية لديها باستمرار.

يتمثل المبدأ الشامل في عملنا المتعلق بالحماية والركائز المذكورة أعلاه في **النهج المرتكز حول الناجين**. وهذا ما يضع سلامة الناجين ورفاههم وانطباعاتهم في جوهر جهودنا. فقد سبق أن رأينا، من خلال منظماتنا والقطاع بشكل عام، أن الضرر يقع عندما لا يتم الاستماع إلى الناجين، ولا يتم تصديقهم أو معاملتهم بعناية واحترام. إلا أننا ملتزمون بالتعلم من إخفاقاتنا - سواء تلك التي حدثت في أوائل التسعينيات أو في عام 2018- بغيّة الاستجابة بشكل مناسب للناجين، كما أننا ملتزمون بضمان توفير مكان آمن وداعم وسري للناجين جميعهم، حيث تصبح احتياجاتهم أولى الأولويات بالنسبة إلينا⁴. نحن ملتزمون أيضًا بالاستماع إلى الناجين والتأكد من أن نهج الحماية لدينا يستند إلى أصواتهم وخبراتهم.

4 تم إجراء مراجعة خارجية لهذا الحادث في 2020/2019 ويمكن الاطلاع عليها وعلى التزامات وكالتنا بالعمل وتقارير التقدم المحرز في هذه الالتزامات عبر موقعنا الإلكتروني.

تعمل ميرسي كور من أجل ضمان أن يتم التعامل مع أي شخص يلجأ إلى المنظمة بسبب ادعاءات تتعلق بالاستغلال أو الإساءة بطريقة تتركز حول الناجين وفقاً للقيم المتأصلة في سياساتها. فنحن في ميرسي كور نقدر قوة الناجين وشجاعتهم في التكلم عن تجاربهم، ونشكر كل أولئك الأشخاص الذين ساعدونا لنصبح منظمة أكثر أخلاقية وأماناً وفعالية من خلال الإبلاغ عن تجاربهم.

الوقاية

يكمن الهدف الأساسي من سياسة الحماية الخاصة بنا في منع وقوع الضرر قبل حدوثه. لذا، فإننا نعمل لنضمن أن يكون كل تفاعل بين أعضاء فريق ميرسي كور والشركاء وأفراد المجتمع والمشاركين في البرامج قائماً على الاحترام وصون الكرامة. وتشمل أولويات الوقاية الرئيسية: سياسات وقاية فعالة وشاملة؛ وإجراءات توظيف وتشغيل والتحاق آمنة؛ وزيادة الوعي الداخلي والخارجي؛⁵ والاستثمار في تشكيل فريق دعم وتوفير موارد من مختلف أنحاء العالم ومن داخل البلد لتعميم سياسة الحماية على نطاق واسع في الوكالة. ويرتكز كل هذا على التزامنا بخلق ثقافة وكالة شاملة وآمنة وخاضعة للمساءلة. نحن نسعى جاهدين داخلياً وفي برامجنا للحد من ديناميات القوة غير العادلة والأنظمة التي تستمر في ممارسة التمييز والقمع.

السياسات

تعتبر سياسات الحماية الخاصة بنا وثائق حية نسعى جاهدين لضمان أن تكون واضحة وفعالة، وأن تعكس احتياجات الناجين وأصواتهم، فضلاً عن كونها في طليعة توقعات القطاع والمانحين. لقد تم هذا العام تحديث سياساتنا الخاصة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA) ضد المشاركين وأعضاء المجتمع فضلاً عن سياسة حماية الطفل لتوضيح إمكانية تطبيقها على أعضاء الفريق السابقين والأنشطة السابقة، كما تم طلب التحقيق في القضايا التي تطل الإدارة العليا أو أعضاء مجلس الإدارة من خلال الاستعانة بمحقق خارجي.

إجراءات توظيف وتشغيل آمنة

نواصل في ميرسي كور تعزيز عمليات التوظيف والتشغيل لدينا لنضمن اتخاذ الخطوات المناسبة كافة لإبقاء الأشخاص الذين ألحقوا الضرر، أو أولئك الذين قد يكون لديهم ميل للقيام بذلك، خارج مؤسستنا. لذا، فقد قمنا بتوسيع مفردات لغة الحماية في توصيفاتنا الوظيفية، وأضفنا أسئلة أكثر دقة تعزز الحماية إلى أسئلة المقابلة. كما أننا نتعاون ونوحد جهودنا مع منظمات نظيرة تحرص على منع الأشخاص الذين تسببوا بالضرر من العودة إلى القطاع أو الانتقال إلى وظائف جديدة داخل القطاع.

بناء الثقافة، والجنس والتنوع والشمول

تساعد جهود بناء الثقافة على مستوى الوكالة في خلق بيئة عمل شاملة وخاضعة للمساءلة، يُسمع ويُحترم فيها كل صوت، ويشعر فيها أعضاء الفريق بالراحة عند التعبير عن مخاوفهم.

يساعد إعطاؤنا الأولوية للجنس والتنوع والشمول (GDI) على ضمان ما يلي: (1) معالجة ديناميات القوة المتأصلة التي تديم العنف وهيكلية القوة السائدة؛ (2) توفر فرق متنوعة لدى ميرسي كور تمثل المجتمعات التي نعمل فيها؛ (3) شعور جميع أعضاء الفريق بالترحيب والدعم من أقرانهم وقادتهم، وبأن لديهم الفرصة لتحقيق إمكاناتهم؛ (4) توفر فرق متنوعة وشاملة قادرة على ترك تأثير هادف ومفيد على الفئات الأكثر هشاشة على مستوى العالم.

5 يشير مصطلح داخلي إلى أعضاء فريق ميرسي كور، بينما يشمل مصطلح 'خارجي' الشركاء أو المقاولين أو غيرهم من الموظفين غير التقليديين أو ممثلي الوكالة أو شركاء ميرسي كور.

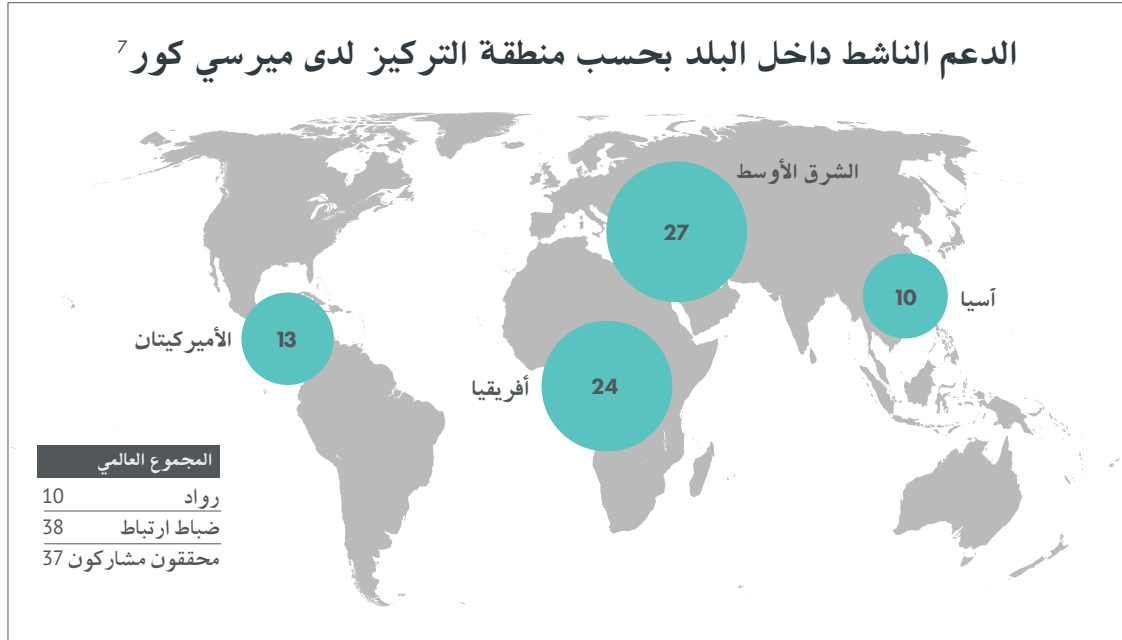
بالإضافة إلى ذلك، لدينا برنامج تدريب داخلي على مستوى الوكالة صُمم لمساعدة الفرق لتصبح سريعة التعلم، وقادرة على التكيف، وعالية الأداء من خلال بناء أساس قوي قائم على الثقة والسلامة النفسية. كما يساعد هذا التدريب الذي يمتد على مدى 12 أسبوعًا المدراء وفرقهم على مناقشة واستخدام الممارسات التي من شأنها أن تقوي الفرق وتمكنها، وتزيد الثقة، وتظهر الرعاية، وتعزز الشمول.

فريق الحماية العالمي المُعيّن

في السنة المالية 2020 وفي أوائل السنة المالية 2021، قمنا باستثمارات إضافية هامة تصب في جهود الوقاية التابعة لسياسة الحماية الخاصة بنا، بما في ذلك توسيع فريق الحماية العالمي لدينا وتعزيز دعم الحماية داخل الدولة. ويضم فريقنا العالمي مدير حماية أشخاص يعمل تحت إشراف نائب رئيس فريق الأشخاص، ومسؤول برامج أول ومسؤول برامج مساعد، ومستشار حماية في مكتب ميرسي كور أوروبا. كما أننا بصدد إضافة مستشار جديد للمساءلة بشأن الحماية وسيركز بشكل خاص على تعزيز نهجنا في الحماية مع الشركاء.

دعم سياسة الحماية داخل البلد

يعدّ ضباط ارتباط حماية الأشخاص ورواد الحماية جزءًا أساسيًا من جهودنا الوقائية (الرسم 1). فهم يشكلون موارد للحماية داخل البلد، ويعملون مع فرقهم لزيادة الوعي، وتقديم التدريب المباشر، وبناء الثقة في أنظمتنا وآليات الإبلاغ لدينا. يتم تدريب ضباط الارتباط والرواد على المبادئ التي تتمحور حول الناجين ويساعدون في الاتصال بالناجين إذا لزم الأمر. وهم يخدمون كآليات إبلاغ للأشخاص الذين تراودهم بعض المخاوف، فيعملون كمسار إحالة للناجين أو غيرهم ممن يحتاجون إلى خدمات الدعم. يقوم ضباط ارتباط الحماية مع الرواد برسم خرائط موارد المجتمع والحفاظ عليها، وتوضح هذه الخرائط خدمات الدعم المتاحة في كل بلد.⁶ وتستخدم هذه الموارد المهمة لمساعدة الناجين أو أي أشخاص آخرين يحتاجون إلى الدعم.



الرسم 1: العدد الإجمالي لموظفي دعم الحماية داخل البلد تمّ توزيعه بحسب المنطقة والنوع، بما في ذلك أدوار رواد الحماية، وضباط ارتباط الحماية، والمحققين المشاركين في الحماية. يمكن الاطلاع على تعريف كل نوع من الأدوار في الملحق (أ).

6 قد تشمل خدمات الدعم الخدمات الطبية، والدعم القانوني أو المشورة، وخدمات حماية الطفل، ودعم ضحايا العنف القائم على الجنس والعديد من الخدمات الأخرى للفئات الضعيفة التي تقدمها المنظمات غير الحكومية (1)، أو البرامج المجتمعية، أو الخدمات الاجتماعية، أو الوكالات الحكومية أو غيرها.

7 تظهر هذه الخريطة العدد الإجمالي لموظفي دعم الحماية في ميرسي كور بحسب المنطقة مع المجموع العالمي لكل نوع من أدوار الدعم في الجدول.

بناء قدرات الحماية

تشمل جهود بناء قدرات الحماية في ميرسي كور الأدوات والموارد والدورات التدريبية التي تم إنشاؤها لمجموعات محددة من أصحاب المصلحة بما في ذلك التعلم على جميع مستويات الوكالة والقيادة والمنظمات الشريكة والعاملين في التحفيز وفرق البرامج وفرق الموارد البشرية وفرق المراقبة والتقييم وغيرها. يتضمن تدريبنا على الحماية وبناء القدرات المستهدف في السنة المالية 2020:

- ﴿ تدريبات على الحماية ميسرة خارجيًا لأعضاء مجلس الإدارة العالمي ومجلس الإدارة الأوروبي في ميرسي كور
- ﴿ جلسات توعية بالحماية للقيادة القطرية والإقليمية
- ﴿ تدريبات على الحماية ميسرة خارجيًا لضباط ارتباط الحماية والمحققين المشاركين
- ﴿ دعم مستمر وتدريب منتظم لضباط ارتباط الحماية والمحققين المشاركين
- ﴿ تدريب أعضاء الفريق والشركاء بقيادة دعم الحماية داخل البلد
- ﴿ تحديث مدونة قواعد السلوك السنوية الإلزامية لجميع أعضاء الفريق

الاستجابة

لقد قمنا باستثمارات كبيرة في آليات ونظم استجابة الحماية الخاصة بنا في السنة المالية 2020، وبشكل ملحوظ من خلال قسم الاستقصاءات والتحقيقات (I&I) الذي تم تشكيله حديثًا، وتعيين المحققين المشاركين باعتباره إضافة دعم للتحقيقات داخل البلد، بالإضافة إلى تحسين آليات الإبلاغ لدينا.

آليات الإبلاغ



تعتبر آليات الإبلاغ الموثوقة والمفهومة والتي يسهل الوصول إليها عنصرًا حاسمًا في الحماية. لقد قمنا طوال السنة المالية 2020، بإعطاء الأولوية لتحسين الفهم والثقة في آليات الإبلاغ وعمليات التحقيق من خلال زيادة الوعي، واتباع سياسة عالمية رسمية بشأن آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM)، وتحسين الشفافية. وبغية المساهمة في تعزيز ثقافة التكلم من دون خوف وزيادة إمكانية الوصول إلى الأشخاص، قمنا بتوفير طرق متعددة

يمكن من خلالها لأعضاء الفريق والشركاء والمشاركين في البرامج وأعضاء المجتمع الإبلاغ عن أي معلومات أو مخاوف تراوهم. كما يمكن لأعضاء الفريق إبلاغ الإدارة أو إدارة الموارد البشرية أو ضباط ارتباط الحماية أو الخط الساخن للنزاهة⁸ عبر الموقع الإلكتروني لميرسي كور. إذ توفر هذه المنصة تجربة المستخدم ببساطة وبلغات عدة، وتسمح بإجراء اتصالات مجهولة الهوية بين المبلغين والمحققين.

كما توفر لأعضاء المجتمع والمشاركين في البرامج، آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARMs) وهي آليات ذات صلة محليًا ويسهل الوصول إليها.⁹ ويعتبر تطبيق سياسة آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ من أولويات

8 الخط الساخن للنزاهة هو عبارة عن منصة إبلاغ خارجية يمكن الوصول إليها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وهي تضم مجموعة مرنة من قنوات تلقي المعلومات شأن الموقع الإلكتروني والهاتف والرسائل النصية القصيرة والتي يمكن الوصول إليها واستخدامها بلغات عدة.

9 يمكن لأعضاء الفريق أيضًا استخدام آلية المساءلة المجتمعية للإبلاغ إذا اختاروا ذلك، ويُرحب بأعضاء المجتمع أو المشاركين لاستخدام الخط الساخن للنزاهة أو أي من طرق الإبلاغ الأخرى.

الوكالة الرئيسية ونحن في طور طرح هذه الآليات وتعميم استخدامها وتوحيدها في مواقعنا كافة. تحدد سياسة آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ العالمية الجديدة تسعة معايير دنيا للمساءلة المجتمعية ومتطلبات للشركاء.¹⁰ ويُطلب من جميع برامج وكيانات ميرسي كور في مكتب البلد تلبية هذه المعايير ضمن السياسة العالمية لضمان اتباع نهج موحد للمساءلة المجتمعية.

الاستجابة للحوادث والتحقيقات

نحن في ميرسي كور، ملتزمون بضمان الاستجابة في الوقت المناسب وبأسلوب شامل يركز على الناجين لجميع ادعاءات سوء السلوك. ولهذا الغاية، قمنا باستثمارات إضافية كبيرة لتطوير قدرتنا على الاستجابة للحوادث في السنة المالية 2020، وذلك من خلال زيادة موارد فريق التحقيق لدينا، وإشراك محققين من الخارج عند الحاجة، فضلاً عن تحسين قدرتنا على إمداد الناجين بسرعة بموارد الدعم كما هو موضح في قسم الوقاية أعلاه.

انصب التركيز الأساسي خلال السنة المالية 2020، على إعادة هيكلة أنظمة التحقيق وهيكل الحوكمة بالكامل. سيصبح قسم الاستقصاءات والتحقيقات (I&I) الذي تم تشكيله حديثاً فعالاً في السنة المالية 2021، بحيث ستدمج جميع مسؤوليات الاستجابة والتحقيق في وحدة واحدة ضمن قسم جديد قائم بذاته للأخلاقيات والامتثال.¹¹ وستترأس هذا القسم كبير مسؤولي الأخلاقيات والامتثال (CECO)، والذي سيخضع مباشرة لإشراف الرئيس التنفيذي ومجلس الإدارة، وسيكون مستقلاً عن كل من القسم القانوني وإدارة الموارد البشرية.

وسيعمل قسم الاستقصاءات والتحقيقات على تحسين استراتيجيات إدارة الحالات وسيتم تخصيصه لتطبيق نهج يتمحور حول الناجين. وسيضم فريق تحقيق الحماية مدير حالة وفريقاً من المحققين الرئيسيين بدعم من المحققين المشاركين داخل البلد (الرسم 1).¹² ويُعدّ محققو الحماية المشاركون جزءاً بالغ الأهمية من استجابتنا الاستقصائية، ويلعبون دوراً حيوياً في تعزيز قدرتنا على تقديم دعم يركز على الناجين وعلى الاستجابة في الوقت المناسب داخل البلد عند الحاجة. ويخضع المحققون المشاركون للتدريب على التحقيقات الخاصة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين، ويعملون تحت إشراف المحققين الرئيسيين. كما أنهم يعملون مع ضباط ارتباط الحماية لتوفير التواصل بين الناجين وخدمات الدعم المحددة في خرائط موارد المجتمع لدينا. وقد أثبت المحققون المشاركون أنهم عبارة عن مورد لا يقدر بثمن في ظل قيود السفر التي تفرضها جائحة كوفيد-19، فقد أتاحوا لنا الانتقال إلى التحقيقات عن بعد بسلسلة تامة.

وعلى الرغم من أنّ قسم الاستقصاءات والتحقيقات يُعدّ قسمًا مستقلاً، إلا أنه سيعمل بشكل وثيق مع فريق حماية الأشخاص الذي يركز على الوقاية لزيادة الوعي والوصول إلى آليات الإبلاغ واستخدام تحليل بيانات التقارير والتعلم لتكثيف جهودنا الوقائية للحماية على مستوى الوكالة. أمّا على مستوى مجلس الإدارة، فقد قمنا بإنشاء لجنة مشتركة جديدة للأخلاقيات والحماية وستقوم بالإشراف على الأخلاقيات والامتثال والثقافة المرتبطة بالحماية والتنوع بين الجنسين والشمول ابتداءً من السنة المالية 2021.

بيانات الاستجابة والحوادث للسنة المالية 2020

مع تزايد الوعي والثقة في آليات الإبلاغ لدينا، ارتفع عدد الحالات التي تمّ الإبلاغ عنها في السنة المالية 2020 عما كان عليه في السنة المالية 2019 كما يتضح في البيانات أدناه. ونستمر في تفسير ذلك على أنه انعكاس للثقة المتزايدة في أنظمة الإبلاغ والاستجابة لدينا. نحن نعي جيداً أنّ قلة الإبلاغ عن حالات الإساءة والاستغلال والاعتداء الجنسيين شائعة في قطاعنا وخارجه. إلا أننا سوف نستمر في تعزيز رسائل عدم التسامح إطلاقاً مع السلوك الاستغلالي أو المسيء، ونؤكد ونوضح أنه سيتم التحقيق بشكل آمن بالادعاءات حول أي سلوك مماثل. لذا، نأمل أن نرى مع الوقت، انخفاضاً في عدد الحالات بفعل جهود الوقاية الفعالة.

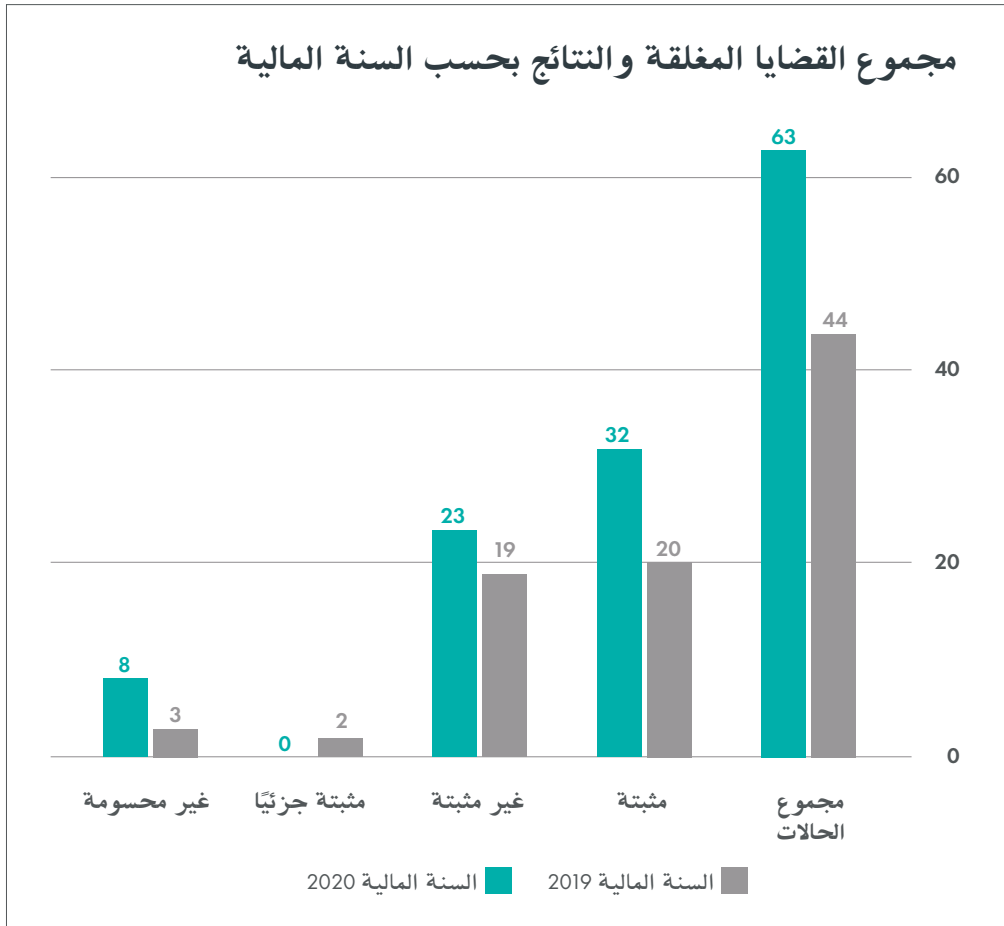
10 راجع الملحق ج للاطلاع على معايير آلية المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM) التسعة الدنيا لدى ميرسي كور.

11 وتتولى هذه الوحدة المخصصة مهمة التعامل مع جميع الادعاءات المتعلقة بمدونة قواعد السلوك بما في ذلك الاحتيال والفساد والاستغلال والاعتداء الجنسيين وسوء السلوك الجنسي، بالإضافة إلى قضايا الموارد البشرية التي تندرج بدورها ضمن نطاق مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا.

12 عند الحاجة، وفي القضايا التي تطال كبار القادة، فإننا نسعى لإشراك محققين خبراء خارجيين.

خلال السنة المالية 2020، تلقت ميرسي كور ما مجموعه 73 بلاغًا متعلقًا بالحماية، من بينها 24 بلاغًا ضد شركاء، و49 بلاغًا ضد أعضاء فريق ميرسي كور. وقد تضمنت أربعة منها سلوك بعض أعضاء الفريق قبل انضمامهم إلى ميرسي كور. كما تلقينا ثلاثة بلاغات تتعلق بالعنف الجنسي داخل مجتمع لم يشمل أي من موظفي ميرسي كور أو الشركاء، إلا أننا قدمنا على إثرها الدعم للناجين أو بلغنا جهات إنفاذ القانون بحسب ما اقتضته الحاجة. واعتبارًا من 1 أيلول/سبتمبر 2020، تم حل 63 قضية منها (تم إغلاقها أو بانتظار أن يتم إغلاقها). ومن بين القضايا العشرة المتبقية قيد التحقيق، ثمة أربعة ادعاءات ضد الشركاء.¹³

ومن بين القضايا الـ63 التي أُغلقت أو التي تنتظر إغلاقها، كان هناك 23 قضية لم تثبت صحتها، بينما أُثبتت بصحة 32 قضية أخرى، وبقيت 8 قضايا من دون أن تحسم (الرسم 2).¹⁴ وأسفرت القضايا المثبتة جميعها عن تطبيق إجراءات تأديبية، بما في ذلك 25 قرارًا بإنهاء التوظيف أو فسخ شراكة العمل و8 إجراءات تأديبية بخلاف إنهاء الخدمة. وفي جميع الحالات التي تم إثباتها والتي انطوت على استغلال أو إساءة من قبل أحد المشاركين أو أحد أعضاء المجتمع، تم على الفور إنهاء خدمة العضو أو الشريك ليصبح تلقائيًا غير مؤهل لإعادة التوظيف أو تجديد العقد. على أن تتم مشاركة صفته بـعدم الأهلية مع أصحاب العمل المحتملين عند سؤالهم.

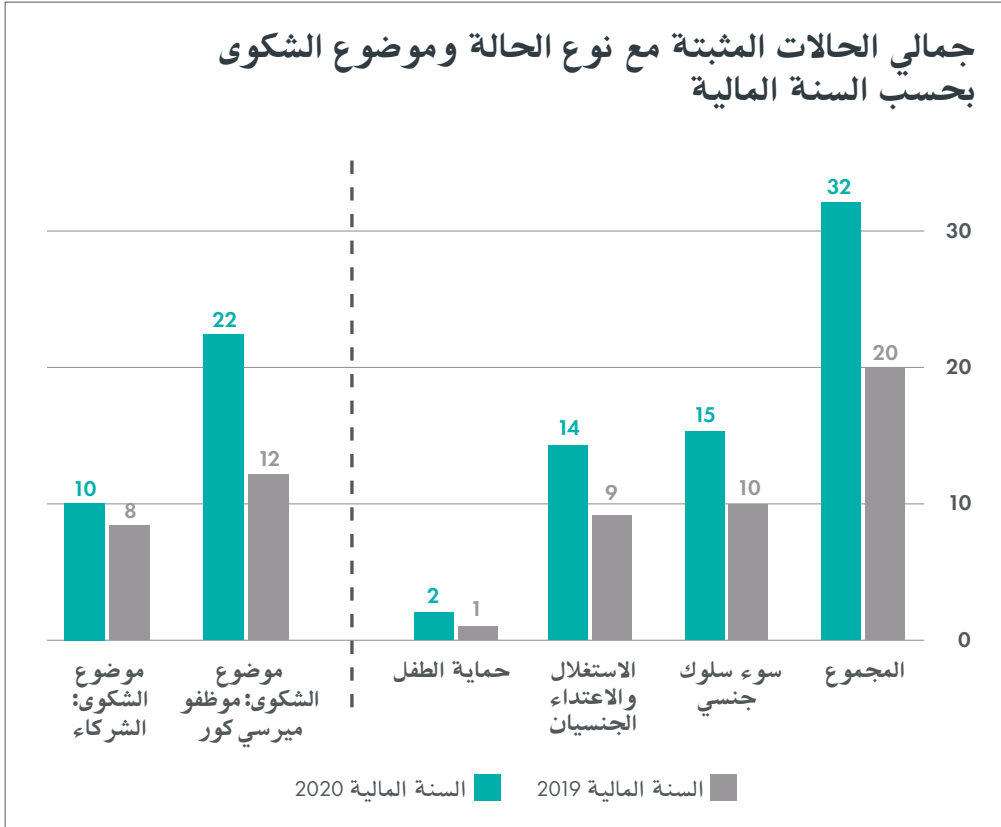


الرسم 2: إجمالي عدد القضايا المغلقة للسنة المالية 2019 والسنة المالية 2020 مقسمة بحسب الحالة والاستنتاجات. للحصول على تعريفات لكل نوع من الحالات المدرجة، راجع الملحق (أ).

13 تم تأجيل بعض التحقيقات بسبب تأثيرات جائحة كوفيد-19.

14 راجع الملحق (أ) للتعرف على تعريفات قرار الحالة.

من إجمالي 32 حالة مثبتة، تضمنت 14 حالة سوء سلوك جنسي داخلياً (من قبل عضو فريق تجاه عضو فريق آخر)، ارتكبت بدرجات متفاوتة، بما في ذلك علاقات لم يتم الكشف عنها. فيما تضمنت اثنتا عشرة حالة أخرى استغلالاً أو اعتداءً جنسيًا، بما في ذلك الحصول على الجنس التجاري والاتصال الجنسي بأطفال دون سن الثامنة عشرة. كما شملت حالتان تقديم الحماية للأطفال لأسباب غير جنسية، وارتبطت حالة واحدة بإلحاق الأذى الجسدي غير الجنسي بشخص بالغ (الرسم 3). أما الحالات الثلاث المتبقية فقد انطوت على سوء سلوك سابق ارتكبه عدد من الموظفين قبل انضمامهم إلى ميرسي كور.¹⁵



الرسم 3: إجمالي عدد القضايا المثبتة في السنة المالية 2019 والسنة المالية 2020 مقسمة بحسب نوع الحالة وموضوع الشكوى. يمكنك الاطلاع على تعريفات أنواع الحالات وموضوع الشكوى في الملحق (أ).

التفكير والتكيف: نهج قائم على البيانات

تتبع ميرسي كور نهجًا قائمًا على البيانات لدعم جهود حماية الأشخاص. فمن خلال تحليل البيانات، نحن نتعلم ونتكيف ونحدد الاتجاهات ونساعد على اتخاذ قرارات أكثر اطلاعًا وفعالية لتحسين جهودنا. وفي نهاية تحقيق لحماية الأشخاص، نقوم بتحليل كل حالة من أجل تحديد الظروف المحددة التي كانت القائمة والنظر في الآثار التي تنبثق عن هذا التحليل - من التوظيف والتشغيل، إلى الالتحاق والتدريب، وإدارة البرامج، وعملية الإبلاغ والتحقيق - بغية البحث عن طرق تمكننا من الحؤول دون حدوث مواقف مماثلة وتحسين استجابتنا.

15 في هذه الحالات، لم نحقق في السلوك الضمني، بل في وجود ادعاءات مثبتة لدى منظمات أخرى أو مع جهات إنفاذ القانون.

وبالإضافة إلى تحليل نتائج التحقيق، نستخدم بيانات الحالة لتحديد الاتجاهات الأوسع، وتحديد المخاطر، والمجالات التي تحتاج إلى التحسين. لذا، قمنا بإنشاء فريق عمل حماية عالمي جديد متعدد الوظائف (GST) لتوسيع دور مجموعة عمل الحماية السابقة. يتكون فريق العمل الجديد من عدة ممثلين لأصحاب المصالح من جميع أنحاء الوكالة يمثلون مختلف الوظائف والأقسام والمناطق. وابتداءً من الربع الثاني من السنة المالية 2021، سيشارك فريق العمل مع فريق الحماية لمراجعة بيانات الحوادث عالية المستوى¹⁶ وسيقوم بدعم تحليل الدروس المستفادة، وتحديد المخاطر، ومراجعة العمليات والأنظمة ذات الصلة من أجل ضمان التكيف والتحسين الهادفين.

تأملات في بيانات السنة المالية 2020

ثمة العديد من الأفكار التي يمكننا مشاركتها من خلال مراجعتنا لبيانات حالات السنة المالية 2020. أولاً - على الرغم من أننا شهدنا زيادة في البلاغات في العديد من المواقع بفضل زيادة الوعي حول آليات الإبلاغ - إلا أن هذه البلاغات لم تسجل أي زيادة في مواقع أخرى. نحن نعي جيداً أن قلة الإبلاغ تعتبر مشكلة سائدة، لذا، فإننا نحتاج إلى إجراء المزيد من الأبحاث وإلى المتابعة المستمرة لضمان إدراك أفراد المجتمع والمشاركين لحقوقهم وشعورهم بالأمان عند الإبلاغ عن مخاوفهم. ثانياً، نحن ندرك أنه ثمة مجالات يجب تعزيزها في ما يتعلق بالحماية في شراكاتنا، لا سيما في ما يرتبط بتعيين وتدريب العمال المؤقتين.¹⁷ وهذا هو التركيز الرئيسي للسنة المالية 2021. ثالثاً، لقد شهدنا مدى تأثير جائحة كوفيد-19، سواء من حيث وتيرة التبليغات الواردة (التي انخفضت خلال فترة الإغلاق الشامل) أو من حيث طبيعة التبليغات، والتي تعكس بوضوح المخاطر المعروفة الناجمة عن زيادة عنف الشريك المنزلي والحميم خلال الجائحة.

أخيراً، لقد شهدنا تحسينات كبيرة في استجابتنا للحوادث كنتيجة لاستثمارنا في المحققين المشاركين وضباط ارتباط الحماية. فقد بات أعضاء الفريق يلجؤون إلى ضباط الارتباط للإبلاغ عن مخاوفهم. كما أننا أصبحنا أكثر قدرة على إمداد الناجين بموارد دعم هادفة والتأكد من أن مشاركاتنا معهم تتمحور حول الناجين وأنها محدودة بنقطة اتصال واحدة. بالإضافة إلى كون المحققين المشاركين المتواجدين داخل البلد متاحين لمساعدة المحققين عن بعد، وتحسين وقت الاستجابة للتحقيق، وفهم السياق، وإجراء الاتصالات، وتوفير تجربة أكثر راحة لجميع الأطراف. لقد ساعد المحققون المشاركون بشكل كبير في تسهيل خطوة التحول إلى التحقيقات عن بعد والتي أوجبتها جائحة كوفيد-19. كما أنهم وسعوا أيضاً قدرتنا على الوصول إلى المواقع البعيدة.

التطلع إلى الأمام

لقد تسبب كلٌّ من الاستغلال والإساءة غير المعالجين في إحداث ضرر عميق في قطاعنا، ما تسبب بالصدمة لأعداد لا حصر لها من الناجين. لذا، ما زال هناك الكثير من العمل الذي يتوجب علينا القيام به للحوّول دون وقوع المزيد من الضرر ومعالجة هذه الآفة. تلتزم ميرسي كور بشدة بالمساهمة لجعل القطاع أكثر أماناً وخضوعاً للمساءلة يركز على الناجين ولا يسمح بالاستغلال وسوء المعاملة. ومع وجود فريق الحماية العالمي الموسع لدينا واستمراره في النمو، نحن ملتزمون بتعزيز الممارسات والأنظمة والسياسات وثقافة مكان العمل في برامجنا ومع شركائنا وفي المجتمعات التي نقوم بخدمتها.

نحن نؤمن أن الحماية هي مسؤولية كل شريك وعضو في فريق ميرسي كور، بل كل عضو في قطاعنا ككل. وسنواصل عملنا للتأكد من أن جميع المنتسبين إلى وكالتنا يدركون هذه المسؤولية، ويمتلكون الموارد والمعرفة اللازمة للتصرف بناءً عليها. معاً، نحن ملتزمون بضمان معاملة كل شخص نتعامل معه بالاحترام والكرامة التي يستحقها.

16 لن تتضمن هذه المراجعة أي معلومات تعريفية للحفاظ على سرية عملية التحقيق لدينا.

17 راجع الملحق (أ) للتعرف على نوع التوظيف.

الملحقات

الملحق أ: التعريفات المرجعية (حسب الترتيب الأبجدي)

- ﴿ ادعاء متعلق بالحماية: نحن نعتبر أنّ الادعاءات المتعلقة بالحماية تشمل ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالإضافة إلى سوء السلوك الجنسي الداخلي (بما في ذلك التحرش الجنسي) وحماية الأطفال والاتجار بالبشر.
- ﴿ آلية المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM): وهي قناة متاحة أمام جميع أفراد المجتمع يسهل الوصول إليها لتقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى والمخاوف بطريقة سرية آمنة وشفافة، تتيح لميرسي كور الاستجابة وتقديم أي تعديلات برامج حماية ضرورية لتمكين المشاركين في البرامج وضمان أمنهم وسلامتهم.
- ﴿ رائد الحماية: يؤدي رواد الحماية دورًا مشابهًا لدور ضباط ارتباط الحماية، من حيث رفع مستوى الوعي وإعداد خرائط موارد المجتمع التي تُستخدم كجزء من ممارسات دعم الناجين وعملية إحالة الخدمة. يعمل رواد الحماية بقدرات تقنية منخفضة ولا يُعدّون بديلًا عن ضباط ارتباط الحماية. يُعتبرون إضافة مهمة إلى فريق الحماية العالمي ويكملون دعمنا المحيط بجهود الحماية الوقائية داخل البلد.
- ﴿ الزائرون: زوار مرافق ميرسي كور، ومنهم المصورون وصانعو الأفلام والصحفيون والباحثون والمتبرعون والمتبرعون المحتملون وأي شخص آخر تستضيفه ميرسي كور أو يزور البرامج التي تنفذها ميرسي كور أو تدعمها ماليًا.
- ﴿ الشركاء: متلقو المنح، والمنظمات الشريكة، والمقاولون، والخبراء والخارجيون، والاستشاريون، والوكلاء والممثلون وأي منظمة أو فرد آخر يعمل نيابة عن ميرسي كور أو بتوجيه منها.
- ﴿ ضباط ارتباط الحماية: يعدّ ضباط ارتباط الحماية موارد حماية داخل البلد. من خلال العمل مع أعضاء فرقهم، يساهم هؤلاء الضباط في تنمية الثقة في آليات الإبلاغ الخاصة بنا. كما يوفر هؤلاء الضباط معلومات وتعليقات من أرض الواقع للمساعدة في إطلاع استراتيجية ونهج الحماية على مستوى الوكالة. يشمل تدريب ضباط الارتباط المناهج التي تركز على الناجين عند الاستجابة للحوادث، ومسارات الإحالة، ورسم خرائط موارد المجتمع، ومعايير الحماية الدولية، وتقارير المجتمع وأعضاء الفريق، وتقييم المخاطر الوقائية، فضلًا عن المهارات الأخرى ذات الصلة.
- ﴿ عضو فريق: جميع أعضاء الفريق على مستوى العالم، بمن في ذلك مجالس إدارة ميرسي كور والمسؤولون التنفيذيون والمدراء والموظفون وأعضاء الفرق والموظفون المعارون والموظفون المؤقتون والمتدربون والمتطوعون.
- ﴿ قضية إساءة جنسية (SM): الادعاءات التي تشمل حالات سوء السلوك الجنسي في مكان العمل، بما في ذلك التحرش الجنسي (مقايضة أو بيئة العمل)، والاعتداء الجنسي. وتتضمن أيضًا العلاقات التي لم يتمّ الكشف عنها من خلال خطوط الإبلاغ.
- ﴿ قضية الاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA): ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمشاركين في برامجنا أو غيرهم من أفراد المجتمع بما في ذلك: الاستغلال الفعلي أو الشروع في استغلال موقع الضعف أو تباين القوة أو الثقة لأغراض جنسية؛ والاستفادة ماديًا أو اجتماعيًا أو سياسيًا من الاستغلال الجنسي للآخر؛ وتبادل المساعدة مقابل العلاقات الجنسية أو العاطفية؛ والاعتداء الجنسي على المشاركين في البرامج أو أعضاء المجتمع؛ والدفع مقابل ممارسة الجنس أو الأفعال الجنسية.

- ﴿ القضية غير المثبتة: عندما تكون الأدلة المتوفرة غير كافية للاستنتاج ما إذا كان احتمال وقوع الانتهاك أكثر من عدمه.
- ﴿ القضية المعلقة: عندما يكتمل التحقيق ويتمّ التوصل إلى نتيجة ولكن يكون هناك بعض الإجراءات التصحيحية و/أو إجراءات إبلاغ معلقة يجب تنفيذها وإنهائها.
- ﴿ قضية حماية الطفل (CS): تشمل ادعاءات الاعتداء الجسدي أو العاطفي أو الجنسي، أو كل ما يعرّض الأطفال لخطر الإصابة بالأذى أو الضرر.
- ﴿ القضية غير المثبتة: عندما تكون الأدلة المتوفرة غير كافية للاستنتاج ما إذا كان احتمال وقوع الانتهاك أكثر من عدمه.
- ﴿ قضية غير محسومة: عندما يتعدّر علينا الحصول على أدلة كافية لاتخاذ قرار بشأن الإثبات، على سبيل المثال عندما يكون الإبلاغ صادرًا عن طرف ثالث مجهول و/ أو لا يحدد هوية الناجي أو الشخص موضوع الشكوى. في مثل هذه الحالات، نقوم باتخاذ أي إجراء ممكن للتحقيق بطريقة تراعي الناجين، ولإتاحة الفرص لرفع الشكاوى الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بمراجعة البرامج والأنظمة للتأكد من أنها تلبّي معايير الحماية الخاصة بنا وأن أعضاء الفريق والمشاركين والشركاء وأعضاء المجتمع يفهمون حقوقهم وكيفية الإبلاغ عن مخاوفهم.
- ﴿ قضية مثبته جزئيًا: عندما يتم إثبات بعض الادعاءات وليس كلها. تم استخدام هذه الفئة من النتائج حتى النصف الأول من عام 2019. لكن ابتداءً من السنة المالية 2020، بتنا نعتبر الادعاء موثقًا إذا تم إثبات حدوث أي انتهاك للحماية.
- ﴿ المحقق المشارك في الحماية: يُعدّ المحققون المشاركون في الحماية بمثابة دعم للتحقيق داخل البلد عند الإبلاغ عن ادعاءات بشأن أي انتهاك للحماية. وهم يوفرّون المعلومات المحلية عن السياق، فضلًا عن الترجمة، وتسهيل التخطيط والتواصل والتنفيذ لأهداف التحقيق. وبتوجيه وإشراف من المحققين الرئيسيين المتفرّجين، من الممكن أن يقوم المحققون المشاركون بإجراءات التحقيق على أرض الواقع، بما في ذلك المشاركة في المقابلات، وفحص الأدلة ومراجعة الوثائق ذات الصلة.
- ﴿ الموظفون المؤقتون: وهم الأفراد الذين تمّ تعيينهم بعمود عمل قصيرة الأجل كجزء من برنامج (مدرجون في التعريف الموسع لعضو الفريق أعلاه).

الملحق ب: الروابط ذات الصلة والوثائق المرجعية

- ﴿ [موقع مرسى كور الإلكتروني](#)
- ﴿ [التحقيقات والالتزامات الخارجية](#)
- ﴿ [الجدول الزمني للإجراءات](#)
- ﴿ [تقرير حماية الأشخاص للسنة المالية 2019، الجزء الأول والجزء الثاني](#)
- ﴿ [سياسات مرسى كور ووثائق توجيه السياسة](#)

الملحق ج: المعايير الدنيا لآليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM)

1. يتم تعيين ضباط ارتباط آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ على مستوى البلد وفقاً للبرنامج. ويكون ضابط ارتباط آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ في البلد مسؤولاً عن إدارة آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ ونوعيتها في البلد، وهو مسؤول أيضاً عن تصميم آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ وتنفيذها.
2. تم تخصيص ميزانية لآليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ في جميع البرامج. وسيكون لكل برنامج بنود ميزانية مخصصة لمساءلة المجتمع.
3. تم استكمال واعتماد إجراءات التشغيل القياسية لآليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ. استخدم نموذج إجراءات التشغيل القياسية (SOP) المقدم وبمجرد اكتماله، أرسله إلى org.mercycorps@ carm للمراجعة الفنية. يجب أن يوافق مدير مكتب البلد على إجراءات التشغيل القياسية النهائية.
4. يحتوي كل برنامج نشط على 3 قنوات للتعليقات ويتم توعية أفراد المجتمع بالغرض منها ومدى توفرها. يجب إعداد قنوات التعليقات في غضون 90 يوماً من بدء البرنامج. عند العمل عن بعد أو مع انخفاض إمكانية الوصول وتسجيل التعليقات وجهاً لوجه، يُسمح باستخدام قناتين للتعليقات.
5. يتم توثيق جميع التعليقات وإدارتها في قاعدة بيانات آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ. يقتصر الوصول إلى قاعدة البيانات على أعضاء الفريق المسؤولين عن توثيق الملاحظات من أجل حماية هوية المخبرين.
6. يتم تصنيف التعليقات وفقاً لست درجات قياسية ويتم التحقق من الدرجات. ويكون لأعضاء الفريق المعيّنين وحدهم السلطة لتقييم التعليقات، ويتم اختيار أعضاء الفريق من قبل مدير مكتب البلد بالتشاور مع ضباط ارتباط آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ في البلد.
7. يتم اتخاذ الإجراء المناسب لجميع التعليقات بناء على الدرجة. يجب اتخاذ الإجراء المناسب بناءً على هذه الدرجة. سيتم تحديد الإجراءات المناسبة وفصل الواجبات في إجراءات التشغيل القياسية لآليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM SOP).
8. يتم الإبلاغ عن جميع تعليقات الدرجة 5 و6 مباشرة إلى الخط الساخن للنزاهة على أن تتم حماية هوية المخبر. يُمكن نسخ مدير مكتب البلد وضابط ارتباط الحماية في البلد (الدرجة 6 فقط) إذا كانت التعليقات لا تطالهم.
9. تم إغلاق قسم التعليقات أمام جميع التعليقات غير المجهولة الهوية. ويجب إبلاغ الشخص الذي شارك التعليق بحل قضيته بنسبة 100% من التعليقات التي لم يتم تقديمها بشكل مجهول.

للتواصل معنا

جيسيكا كارل
نائب الرئيس لشؤون الموظفين | قسم الموظفين والاستراتيجية والتعليم
jcarl@mercycorps.org

كارين بارنيت
مديرة الحماية | قسم الموظفين والاستراتيجية والتعليم
kbarnett@mercycorps.org

ألكسندرا أنجولو
مديرة تنفيذية بالوكالة | ميرسي كور أوروبا
aangulo@mercycorps.org

عن المنظمة

ميرسي كور هي منظمة عالمية رائدة تؤمن بإمكانية تحقيق عالم أفضل. في حالات الكوارث، وعند الشدائد، نتشارك في وضع حلول جريئة موضع التنفيذ في أكثر من 40 دولة حول العالم، لمساعدة الناس على التغلب على الصعاب وبناء مجتمعات أقوى من الداخل. الآن، وفي المستقبل.



**MERCY
CORPS**

المقر العالمي
SW Ankeny Street 45
Portland, Oregon 97204
888.842.0842
mercycorps.org

المقر الأوروبي
Commercial Quay 96/3
Edinburgh, EH6 6LX
Scotland, UK
44.131.662.5160
mercycorps.org.uk