



مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في
الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

تعزيز الإدماج والمساءلة تجاه
الأشخاص المتضررين

صورة الغلاف:

موريتانيا. السفير الألماني في موريتانيا يزور مخيم بامبيكو ومبيرا للاجئين برفقة ممثل مفوضية شؤون اللاجئين والمدير القطري لبرنامج الأغذية العالمي وممثله
© مفوضية شؤون اللاجئين/ مليكة دياجانا

المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

نوفمبر ٢٠٢٣

خدمات الحماية المقدمة من المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

جدول المحتويات

١	١ مقدمة
١-١	المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: المقدمة والسياق
٢-١	نظرة عامة على مجموعة الأدوات
٣-١	فصول مجموعة الأدوات
٤-١	المساءلة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٥-١	حماية البيانات والخصوصية
٦-١	إدماج ذوي الإعاقة والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٧-١	دورة البرنامج والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين
٢	٢ المشاركة والإدماج
١-٢	نظرة عامة
٢-٢	أدوات المشاركة والإدماج
٣	٣ التوصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
١-٣	نظرة عامة
٢-٣	أدوات التوصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٤	٤ تقديم الملاحظات والاستجابة
١-٤	اعتبارات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٢-٤	عناصر آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة
٣-٤	التعامل مع الملاحظات والشكاوى
٤-٤	أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الإجراءات التشغيلية القياسية الخاصة بنموذج آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٢٧	الأداة ٢-١-٤-٤
مركز الاتصال والتوجيه	٢٧	الأداة ٢-٤-٤
خط المساعدة للإجراءات التشغيلية القياسية – مفوضية شؤون اللاجئين بالأردن	٢٧	الأداة ١-٢-٤-٤
مركز الاتصال - سير إجراءات مركز معلومات العراق	٢٨	الأداة ٢-٢-٤-٤
إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة – مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا	٢٩	الأداة ٣-٤-٤
استقصاءات ونماذج الرضا أو الملاحظات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٣٠	الأداة ٤-٤-٤
استقصاء رضا المراكز المجتمعية – مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا	٣٠	الأداة ١-٤-٤-٤
نموذج تقديم الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا	٣١	الأداة ٢-٤-٤-٤
النماذج الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة	٣١	الأداة ٥-٤-٤
نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين بالأردن	٣١	الأداة ١-٥-٤-٤
النموذج الرقمي لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٣٢	الأداة ٢-٥-٤-٤
نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسراً وعديمو الجنسية	٣٣	الأداة ٦-٤-٤
الحماية المشتركة بين الوكالات في الأردن من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي آلية إحالة الشكاوى المجتمعية	٣٣	الأداة ٧-٤-٤
خريطة آلية تقديم الملاحظات والشكاوى وآليات الاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٣٤	الأداة ٨-٤-٤

٥. التعلم التنظيمي والتكيف ٣٥

٥.٥ نظرة عامة ٣٥

٥.٥ أدوات التعلم والتكيف التنظيمي ٣٥

المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٣٦	الأداة ١-١-٥
سلسلة التعلم للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٣٦	الأداة ٢-١-٥
منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية	٣٧	الأداة ٣-١-٥

٦. موارد رئيسية إضافية ٣٨

١-٦ المشاركة والإدماج ٣٨

٢-٦ التواصل والشفافية ٣٩

٣-٦ تقديم الملاحظات والاستجابة ٣٩

٤-٦ التعلم التنظيمي والتكيف ٤٠

الاختصارات ٤١

التعاريف/ المسرد ٤٢

شكر وتقدير ٤٤



اليمن. اللاجئين الصوماليون يعودون إلى ديارهم من خلال برنامج العودة التلقائية بمساعدة مفوضية شؤون اللاجئين.
© المفوضية/ دوتشون

١. المقدمة

١-١ المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: المقدمة والسياق

الجنسية في تنوعهم؛ وكونها مسؤولة عن قراراتنا التنظيمية وإجراءات الموظفين، في جميع تدخلات وبرامج الحماية والمساعدة والحلول".^٢ على المستوى المشترك بين الوكالات، تنعكس المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الصفة الكبرى للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، والتي تعد مفوضية شؤون اللاجئين من الموقعين عليها والرئيس المشارك الحالي^٣، في حين يظل الإطار المفاهيمي الرئيسي المشترك بين الوكالات يمثل التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لعام ٢٠١٧.

تماشيًا مع مفوضية شؤون اللاجئين^٤ واللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات^٥ والتوجيهات والالتزامات العالمية، يواصل المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعزيز نهجه القائم على المجتمع والحقائق في تدخلات الحماية والحلول للنازحين قسراً وعديمي الجنسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وبدعم من شراكة الأفاق، نفذ المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا استراتيجية مدتها ثلاث سنوات

إن سياسة مفوضية شؤون اللاجئين في العمر والجنس والتنوع لعام ٢٠١٨ تشدد على أهمية إنشاء وتنفيذ تدخلات فعالة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين للاجئين وطالبي اللجوء والعائدين والنازحين داخليًا وعديمي الجنسية، بما في ذلك الحركات المختلطة وكذلك المجتمعات المضيفة^٦، بالتنسيق مع الحكومة ووكالات الأمم المتحدة والمجتمع المدني والجهات الفاعلة الأخرى. وينعكس هذا الالتزام في الميثاق العالمي بشأن اللاجئين لعام ٢٠١٨، والاستراتيجية الخمسية لمفوضية شؤون اللاجئين، والتوجهات الاستراتيجية لمفوضية شؤون اللاجئين ٢٠٢٢-٢٠٢٦. وقد تم تفصيل ذلك في التوجيهات التشغيلية لمفوضية شؤون اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لعام ٢٠٢٠ التي تعرّف تلك المساءلة بأنها "الالتزام بالإدماج المتعمد والمنهجي للاحتياجات والاهتمامات والقدرات وجهات النظر المعبر عنها للأشخاص النازحين وعديمي

١ يأتي ذكر النازحين قسراً وعديمي الجنسية فيما بعد.
٢ انظر مفوضية شؤون اللاجئين، "التوجيهات التشغيلية لمفوضية شؤون اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين".
٣ انظر مفوضية شؤون اللاجئين، "التقدم نحو تنفيذ التزامات الصفة الكبرى".
٤ انظر مفوضية شؤون اللاجئين، "فهم الحماية المجتمعية".
٥ انظر اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، "دليل أفضل الممارسات بشأن آليات الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات".

من أجل تعزيز المساواة في الوصول إلى المساواة تجاه الأشخاص المتضررين للنازحين قسراً وعديمي الجنسية من مختلف الأعمار والأجناس والخلفيات، من خلال تعزيز التواصل والمشاركة المجتمعية. وفي هذا السياق، تعمل مجموعة أدوات عملية التكيف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ("مجموعة الأدوات") على تعزيز التزامات مفوضية شؤون اللاجئين تجاه عملية التكيف مع التقدم من خلال توجيهات سياقية للعمليات القطرية لمفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا وتعالج التحديات الرئيسية المرتبطة بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين التي حددها [نهج مفوضية شؤون اللاجئين المعنى بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين – تجميع الأدلة التقييمية](#).^٦ والأهم من ذلك، أن مجموعة الأدوات تقدم تدخلات تشاركية رقمية وأدوات اتصال ثنائية الاتجاه للوصول إلى جميع الفئات السكانية، وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة.

لمواصلة تعزيز عمله بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين، في عام ٢٠٢١، أنشأ المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا [الفريق الداخلي المرجعي المعنى بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)، مع تمثيل من المكتب الإقليمي والعمليات القطرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لتوجيه ودعم تطوير مجموعة الأدوات. دعم الفريق المرجعي تيسير [سلسلة التعلم الصيفية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين](#) وذلك للموظفين والشركاء والمنظمات المجتمعية. من خلال شراكة الأفاق، بدأت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في طرح منح برنامج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساعدات المجتمعية والمنظمات الشعبية، بما في ذلك المنظمات التي تفقدها النساء واللاجئين. المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

٢-١ نظرة عامة على مجموعة الأدوات

يرتكز نهج مفوضية شؤون اللاجئين على أربعة إجراءات أساسية: المشاركة والإدماج؛ التواصل والشفافية؛ تقديم الملاحظات والاستجابة. والتعلم التنظيمي والتكيف. تتوافق جميع الموارد الإقليمية

٣-١ فصول مجموعة الأدوات

تشتمل فصول مجموعة الأدوات هذه على ٢٦ أداة تم تطويرها واختبارها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لوضع سياق توجيهات عالمية بشأن المساواة تجاه الأشخاص المتضررين. يقدم كل فصل أداة رئيسية وأدوات فرعية وملاحق لدعم تنفيذ الأداة الرئيسية. يمكن لمفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها استخدام الأدوات والأدوات الفرعية – أو الاستلهم منها – لتطوير أدواتهم والتكيف^٧ مع سياقاتهم التشغيلية المحددة. يحتوي الفصل السادس على ٥٤ مصدرًا إضافيًا للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين بالإضافة إلى التوجيهات التي تم إنتاجها خارج منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من قبل مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها.

قدم ستة مشاريع في خمسة بلدان لتعزيز التوطين من خلال الشراكة عبر القطاعات، بما في ذلك التعليم وحماية الطفل والعنف القائم على النوع الاجتماعي للأشخاص من ذوي التنوع في التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير الجنسي والخصائص الجنسية^٦ والأشخاص ذوي الإعاقة.

في عام ٢٠٢٢، واصلت مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها إحراز تقدم في تطوير وتنفيذ استراتيجيات وتدخلات عملية المساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مع التركيز المتجدد على تعزيز الوصول الفعال والمتساوي والشامل إلى الأدوات الرقمية والتي تتم وجهاً لوجه فيما يتعلق بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين، وتحسين الوصول الموحد لتحليل المساواة تجاه الأشخاص المتضررين وزيادة مشاركة الشباب وذوي الاحتياجات الخاصة.

تعد مجموعة أدوات برنامج المساعدة على الوصول إلى المساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نتيجة رئيسية لجهود المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والفريق المرجعي المعنى بالمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومفوضية شؤون اللاجئين، والشركاء، والمجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تعد مجموعة الأدوات بمثابة وثيقة فعالة تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات العملية والسياقية لإنشاء وتنفيذ آليات للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين من قبل مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. سيعمل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والفريق المرجعي للمساواة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نشر وتنفيذ ورصد وتحديث مجموعة الأدوات من خلال جلسات التعلم المنتظمة والدعم الفني المستمر.

والقطرية والموارد الأخرى المدرجة في مجموعة الأدوات هذه مع هذه الإجراءات الأساسية، باعتبارها الحد الأدنى من الإطار المطلوب لتحقيق المساواة تجاه النازحين قسراً وعديمي الجنسية ضمن النهج القائم على العمر والنوع الاجتماعي والتنوع.

من المهم ملاحظة أنه لا توجد أداة واحدة من أدوات المساواة تجاه الأشخاص المتضررين يمكنها تلبية جميع احتياجات المجموعات السكانية المختلفة، لا سيما في سياقات النزوح الديناميكية والمتغيرة باستمرار. وبالتالي فإن الموارد المتضمنة في مجموعة الأدوات هذه تعتبر أكثر فعالية عند استخدامها بطريقة تكملية.

^٦ معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين: SOGIESC: التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير الجنسي و/ أو الخصائص الجنسية.

^٧ أربعة عشر مشروعاً في ثمانية دول من عام ٢٠٢١ إلى عام ٢٠٢٣. هذا في المجمل لكن في عام ٢٠٢١ كانت ٦ فقط.

٤-١ المساءلة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

التنوع كالإعاقة أو اللغة. وقد يؤدي ذلك إلى استبعاد الأفراد الأكثر ضعفاً من المعلومات والمشاركة، مما يؤثر على قدرتهم على المساهمة في تعزيز حياتهم ورفاهتهم.^٨ يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها أن يضعوا في اعتبارهم هذه القيود والمخاطر عند تقديم أو توسيع نطاق تقديم الخدمات الرقمية، لا سيما إذا كان ذلك سيحل محل تقديم الخدمات وجهاً لوجه. لا يمكن تطبيق أساليب وقنوات المشاركة الرقمية من خلال نهج "نهج واحد يناسب الجميع" حيث قد لا تكون بعض الأساليب قابلة للتطبيق ومناسبة إلا لبعض المجموعات السكانية. قبل تقديم الاستراتيجيات الرقمية، من الضروري إجراء تقييم منهجي للمعلومات واحتياجات التواصل للمجموعات السكانية المختلفة للتكيف والملاءمة مع السياق التشغيلي المحدد.

أشار استقصاء داخلي حول التواصل مع المجتمعات والتواصل أجرته مفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام ٢٠٢٠ إلى أن الأدوات الرقمية الأكثر استخداماً من قبل مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في عملهم مع النازحين قسراً وعديمي الجنسية هي الخطوط الساخنة (٨٠ بالمائة)، ومجموعات الواتساب (٧٠ بالمائة)، والفيسبوك (٦٥ بالمائة).

إن الاستخدام المتزايد للهواتف المحمولة والهواتف الذكية، بما في ذلك في حالات النزوح، يمكن أن يسهل التواصل ثنائي الاتجاه مع الأشخاص المتضررين، بما في ذلك السكان الذين يصعب الوصول إليهم.^٩ وفي هذه السياقات، يشكل فهم الفجوات الرقمية والتغلب عليها أهمية قصوى. يمكن أن تؤدي الحواجز الخاصة بالسياق والمتعلقة بالتغطية أو إمكانية الوصول أو القدرة على تحمل التكاليف أو معرفة القراءة والكتابة أو المهارات الرقمية إلى تفاقم أوجه عدم المساواة الحالية المرتبطة بالعمر والجنس وخصائص

٥-١ حماية البيانات والخصوصية

تضع سياسة مفوضية شؤون اللاجئين لعام ٢٠١٥ بشأن حماية البيانات الشخصية للأشخاص الذين تعنى بهم مفوضية شؤون اللاجئين، والتي يشار إليها عادة باسم "سياسة حماية البيانات"، القواعد والمبادئ المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية للأشخاص الذين تعمل مفوضية شؤون اللاجئين لصالحهم. تُستكمل إجراءات سياسية حماية البيانات بتوجيهات بشأن حماية البيانات الشخصية للأشخاص الذين تهتم بهم مفوضية شؤون اللاجئين، أو "إرشادات حماية البيانات"، والتي توفر مزيداً من التفاصيل حول أحكام تنفيذ سياسة حماية البيانات والإشراف والمساءلة.

عندما تقدم مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها خدمات رقمية، فإن المساواة تمتد حتماً من الخدمة وجهاً لوجه إلى الفضاء الرقمي. يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها ضمان الالتزام بأطر حماية البيانات الخاصة بالشركات والمشاركة بين الوكالات، وتعزيز الإدماج والوصول إلى البيانات الشخصية إلى أقصى حد ممكن. للتخفيف من المخاطر المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية وإدارتها، يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها معالجة نقاط الضعف الأمنية المتأصلة في الأنظمة والشبكات والأجهزة والتقنيات الرقمية، وكذلك التأكد من فهم الأشخاص المتضررين للمخاطر المتعلقة بهم ودعمهم لحماية أنفسهم من تلك المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها دعم المجتمعات المتضررة لممارسة حقوقهم كأصحاب بيانات بشفافية وفعالية عند استخدام الأدوات الرقمية.

عند تنفيذ الأدوات الرقمية، يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها النظر في مجموعة من المخاطر المحتملة لحماية البيانات والخصوصية التي يمكن أن تؤثر على النازحين قسراً وعديمي الجنسية وكذلك موظفي مفوضية شؤون اللاجئين والشركاء. في حالة سوء الاستخدام، قد تشمل المخاطر التي يواجهها الأشخاص المتضررون تهديدات للأمن الفردي، والوضع القانوني، والوضع المالي، والوصول إلى الخدمات الأساسية والحق في الخصوصية.^{١٠} عندما يكون الإلمام بالقراءة والكتابة الرقمية منخفضاً، قد تتعلق المخاطر أيضاً بعدم فهم التواجد عبر الإنترنت، ومخاوف الخصوصية والسرية، وشروط الاستخدام، وكيفية تخزين البيانات واستخدامها.

تقييم تأثير حماية البيانات

يُطلب من عمليات مفوضية شؤون اللاجئين تصميم أدوات الاتصالات الرقمية وأدوات المساواة تجاه الأشخاص المتضررين مع مراعاة الخصوصية والسرية وإجراء تقييم تأثير حماية البيانات لأي أنظمة أو مشاريع تتم فيها معالجة البيانات الشخصية. من خلال التعهد بتحديد وتقييم وتخفيف وإبلاغ مخاطر حماية البيانات وتأثيرها على الأشخاص الذين نعمل معهم، فإننا نفي بمسؤوليتنا لنكون أكثر مساءلة تجاههم والحفاظ على حقوقهم.

^٨ Price, R.A. "تحسين آليات ملاحظات المستفيدين للاجئين" K4D Helpdesk, Brighton, UK: معهد دراسات التنمية، ٢٠١٨.

^٩ انظر اللجنة الدولية للصليب الأحمر، [غرفة المحرك وحفلة الكتلة، المستقبل الإنساني لتطبيقات المراسلة](#).

^{١٠} للحصول على معلومات إضافية حول التهديدات عبر الإنترنت والمخاطر الرقمية - بما في ذلك الرقابة على الإنترنت والتهديدات السيبرانية ومخاطر حماية البيانات والمعلومات المضللة والإضرار بالخصوصية، راجع [مفوضية شؤون اللاجئين، "التواصل بشفافية: إدارة المخاطر الرقمية المتعلقة باتصالات اللاجئين"](#).

وتماشياً مع إطار حماية البيانات الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين، يجب على مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها التأكد من أن جميع الأدوات والتقنيات الرقمية تتماشى مع مبادئ الخصوصية حسب التصميم والافتراضي.^{١١} لذلك، كما هو منصوص عليه في سياسة حماية البيانات، "عند وضع أنظمة أو مشاريع

أو سياسات جديدة، أو قبل الدخول في ترتيبات نقل البيانات مع أطراف خارجية، مما قد يؤثر سلباً على حماية بالنسبة للبيانات الشخصية للأشخاص، تحتاج مفوضية شؤون اللاجئين إلى إجراء تقييم تأثير حماية البيانات".

٦-١ إدماج ذوي الإعاقة والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

في عام ٢٠١٩، قام المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتخطيط استجابات الحماية التي تنفذها مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، مع تسليط الضوء على الممارسات الجيدة والفجوات، لتعزيز المساءلة وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة.^{١٢} في عام ٢٠٢٢، قامت مفوضية شؤون اللاجئين **والتحالف الدولي للإعاقة** بتيسير إقامة فاعلية تعليمية حول إدماج الإعاقة في النزوح لـ ٢٧ مشاركاً من ١٤ دولة في المنطقة، بما في ذلك موظفون من مفوضية شؤون اللاجئين والشركاء والمنظمات المعنية بالإعاقة. وناقش الحدث التوسع الإضافي في استخدام أسئلة مجموعة واشنطن حول الإعاقة^{١٣} فضلاً عن أدوات الاتصال الشاملة لتعزيز ومواءمة تحديد الهوية الآمنة والوصول إلى الحماية للأشخاص ذوي الإعاقة.^{١٤}

قد توفر الأدوات والتقنيات الرقمية الجديدة فرصاً لزيادة مشاركة وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقات الجسدية والسمعية والبصرية والذهنية والنفسية الاجتماعية. على سبيل المثال، قد يكون المحتوى المنخفض/ بدون نص مناسباً للمجموعات ذات مستويات القراءة والكتابة المنخفضة بينما قد يكون المحتوى الصوتي/ المرئي مناسباً للأفراد الذين يعانون من ضعف البصر أو السمع.^{١٥} ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات تتعلق بتكافؤ الفرص بالنسبة لهذه المجموعة السكانية. واستجابة لذلك وكجزء من "مجموعة أدوات الاتصال المتبادل" المخطط لها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يجري تطوير محتوى وأدوات سمعية وبصرية شاملة في شكل ملصقات يمكن الوصول إليها ومقطعات صوتية ومقاطع فيديو متحركة. يقدم المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أيضاً مشورة منتظمة للعمليات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لضمان شمول استراتيجيات التواصل في جميع مبادرات التوعية وتبادل المعلومات والتعلم التي تنفذها مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها.

٧-١ دورة البرنامج والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين

يقدم نظام مفوضية شؤون اللاجئين الجديد للإدارة القائمة على النتائج "كومباس" تخطيطاً متعدد السنوات مع خطط تنفيذ سنوية، باستخدام **إطار نتائج جديد**. ويتمثل الهدف منه في تعزيز تأثير مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها وقدرتهم على الاستفادة من الدعم من أصحاب المصلحة الآخرين لصالح النازحين قسراً والسكان عديمي الجنسية من خلال استراتيجيات طويلة الأجل. إن التغيير الأكبر الذي أحدثته مبادرة "كومباس" هو التحول من التخطيط السنوي إلى التخطيط متعدد السنوات مع تحقيق النتائج التي حددتها مفوضية شؤون اللاجئين. ويساعد هذا التحول مفوضية شؤون اللاجئين وشركاءها على تطوير المزيد من الاستراتيجيات والخطط التحويلية للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية.

يتضمن إطار البرمجة الجديد ثلاث مراحل:

- **التخطيط للنتائج:** التخطيط الاستراتيجي وتحليل الوضع والميزانية
- **الحصول على النتائج:** التخطيط السنوي ومراقبة التنفيذ والإدارة والتعديل
- **إظهار النتائج:** مراجعة تنفيذ الاستراتيجية وإعداد التقارير عن المؤشرات والنتائج الأساسية

^{١١} يعد مفهوم الخصوصية حسب التصميم وبشكل افتراضي جزءاً من نظام مفوضية شؤون اللاجئين المعني بـ "استراتيجية تحويل البيانات لعام ٢٠٢٠-٢٠٢٥ دعم الحماية والحلول".

^{١٢} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، **قوة الدمج - تخطيط استجابات الحماية للأشخاص ذوي الإعاقة بين اللاجئين في الشرق الأوسط ومنطقة شمال إفريقيا**.

^{١٣} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، **الحاجة إلى معرفة التوجيه: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري**.

^{١٤} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، **دليل الميسر: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري**.

^{١٥} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، **التفاعل مع المجتمعات عبر "مجموعات الواساب"**.

ملخص الأدوات

أدوات المشاركة والإدماج



قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

مذكرة إرشادية لمستخدمي الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

أدوات التواصل والشفافية



التفاعل مع المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر "مجموعات الواتساب"

مواقع المعلومات والاتصالات المخصصة للمساعدة .Help.UNHCR.org في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

مجلس المعلومات - المفهوم وإجراءات التشغيل الموحدة - مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا

استقصاء التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين - مفوضية شؤون اللاجئين اليمن

دليل التواصل مع المجتمعات لعمليات مفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا وتونس

أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة



مفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قالب اليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة وقالب الإجراءات القياسية التشغيلية

الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في العراق آلية الإجراءات القياسية التشغيلية

الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن آلية الإجراءات القياسية التشغيلية

الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في اليمن آلية الإجراءات القياسية التشغيلية

الإجراءات القياسية التشغيلية لآلية الملاحظات والشكاوى والاستجابة

نموذج الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا

استقصاء رضا المراكز المجتمعية - مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا

استقصاءات ونماذج الرضا أو الملاحظات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

إرشادات الملاحظات والشكاوى وآليات - مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا

مركز الاتصال - سير إجراءات مركز معلومات العراق

إجراءات التشغيل الموحدة لخط المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين الأردن

إجراءات التشغيل الموحدة لمركز الاتصال

خريطة الملاحظات الرقمية وآلية تقديم الشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الحماية المشتركة بين الوكالات في الأردن من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي آلية إحالة الشكاوى المجتمعية

نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسراً وعديمو الجنسية

نموذج الاستجابة والملاحظات للشكاوى الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين الأردن

النماذج الرقمية لآلية الملاحظات والشكاوى والاستجابة

أدوات التعلم التنظيمي والتكيف



منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية

المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا سلسلة التعلم

المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الفريق المرجعي

الموارد الرئيسية الإضافية الخاصة بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين



أدوات التعلم التنظيمي والتكيف

أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة

أدوات التواصل والشفافية

أدوات المشاركة والإدماج



موريتانيا. تكريم فرقة اطفاء مبيرا تقديرًا
لنشاطها البيئي
© مفوضية شؤون اللاجئين/كولين ديلفوس

٢. المشاركة والإدماج

١-٢ نظرة عامة

المشاركة والإدماج - سياسة مفوضية شؤون اللاجئين بشأن العمر والجنس والتنوع لعام ٢٠١٨

"النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة قادرون على المشاركة بشكل هادف ويتم استشارتهم بشأن الحماية والمساعدة والحلول.
الإجراء الأساسي: وكحد أدنى، ستستخدم العمليات القطرية منهجيات تشاركية في كل مرحلة من دورة إدارة العمليات، لدمج قدرات وألويات النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة في برامج الحماية والمساعدة والحلول.

وتتحمل مفوضية شؤون اللاجئين المسؤولية أمام المجتمعات منذ بداية النزوح وحتى التوصل إلى حلول دائمة. ويتطلب ذلك مشاركة مباشرة ومستمرة مع الأشخاص المتضررين لضمان مشاركتهم الهادفة في القرارات التي تؤثر عليهم. تستلزم المشاركة إشراك المجتمعات بدءًا من التقييم والتخطيط والتنفيذ وحتى مراقبة البرامج وتقييمها. يعد التواصل الفعال ثنائي الاتجاه أمرًا أساسيًا لتصميم التدخلات التشاركية التي قد تشمل الملاحظات والحوار والتشاور وجلسات التغذية الراجعة وغيرها. ويجب إرسال نتائج هذه التدخلات التشاركية، بما في ذلك القرارات اللاحقة، مرة أخرى إلى المجتمعات المتضررة لإغلاق حلقة المشاركة. سيؤدي مدى التدخلات التشاركية وجودتها إلى زيادة ملكية المجتمع للبرامج والسماح بالتنفيذ والمتابعة من قبل المجتمعات نفسها.

وتنعكس المشاركة والإدماج أيضًا في التزام مفوضية شؤون اللاجئين العالمي بدعم الشراكة مع المنظمات التي يقودها اللاجئون والمنظمات المجتمعية، بما في ذلك من خلال تقديم المنح.^{١٦}

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يتم تضمين المشاركة والإدماج في التوجهات الاستراتيجية للمبادرات الإقليمية مثل الخطة الإقليمية للاجئين والقدرة على الصمود (3RP). تعد خطة 3RP بمثابة منصة استراتيجية للتخطيط والتنسيق والدعوة وجمع الأموال والبرمجة للشركاء في المجال الإنساني والتنمية للاستجابة للأزمة السورية. يركز الاتجاه الاستراتيجي الأول للخطة الإقليمية للإصلاح الإقليمي على إدماج وتمكين النساء والرجال

^{١٦} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، اتفاقيات المنح مع المنظمات التي يقودها النازحون وديمو الجنسية - مذكرة إحاطة.

والفتيات والفتيان من خلفيات مختلفة لقيادة التنمية الخاصة بهم لضمان عدم إغفال أي شخص.

وكما هو موضح أعلاه، تقوم مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها بدمج النتائج والتوصيات الصادرة عن التدخلات التشاركية في البرمجة. هذا يتطلب:

- توحيد جمع البيانات خلال التدخلات التشاركية
- تحليل النتائج عبر السنوات ومراحل دورة البرنامج
- ومجموعات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع والمناطق الجغرافية
- التصور وملخص النتائج

أداة مفوضية شؤون اللاجئين للتقييم التشاركي في العمليات

تعد المشاركة والإدماج أمرًا بالغ الأهمية للبرمجة الشاملة للعمر والنوع الاجتماعي والتنوع ومكونًا أساسيًا في المساهلة تجاه الأشخاص المتضررين. وإدراكًا لهذه الأهمية، نشرت مفوضية شؤون اللاجئين في عام ٢٠٠٦ الإصدار الأول من [أداة مفوضية شؤون اللاجئين للتقييم التشاركي في العمليات](#)، وهي وثيقة أساسية لمفوضية شؤون اللاجئين تدعم تخطيط وتصميم وإعداد التقارير وتنفيذ التقييمات التشاركية.

المشاركة والإدماج في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

يتم تطبيق التدخلات التشاركية والشاملة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مع بقاء مناقشات مجموعات التركيز هي الطريقة الأساسية المستخدمة لأغراض التقييم.

تشمل الممارسات الجيدة من العمليات القطرية لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مجموعة العمل الفرعية المعنية بعمر الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن ومجموعة العمل المشتركة بين الوكالات المعنية بالإعاقة وكبار السن في لبنان. كما عززت أنشطة مثل تدريب المنظمات المجتمعية حول دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في مصر أو الحوارات التي يقودها الأقران حول الاندماج الاجتماعي والإعاقة في العراق مشاركة هذه المجموعة السكانية، بما في ذلك مشاركة أفراد هذه الفئة السكانية في برامج المتطوعين للتوعية. وقد ساعد ذلك أيضًا على زيادة المساحات الآمنة للأشخاص ذوي الإعاقة داخل المراكز المجتمعية القائمة (على سبيل المثال، لبنان).

٢-٢ أدوات المشاركة والإدماج

أدوات المشاركة والإدماج



٣-٢-٢ قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

٢-٢-٢ الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

١-٢-٢ ذكر إرشادية لمستخدمي الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الأداة ١-٢-٢ - الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: التقييم

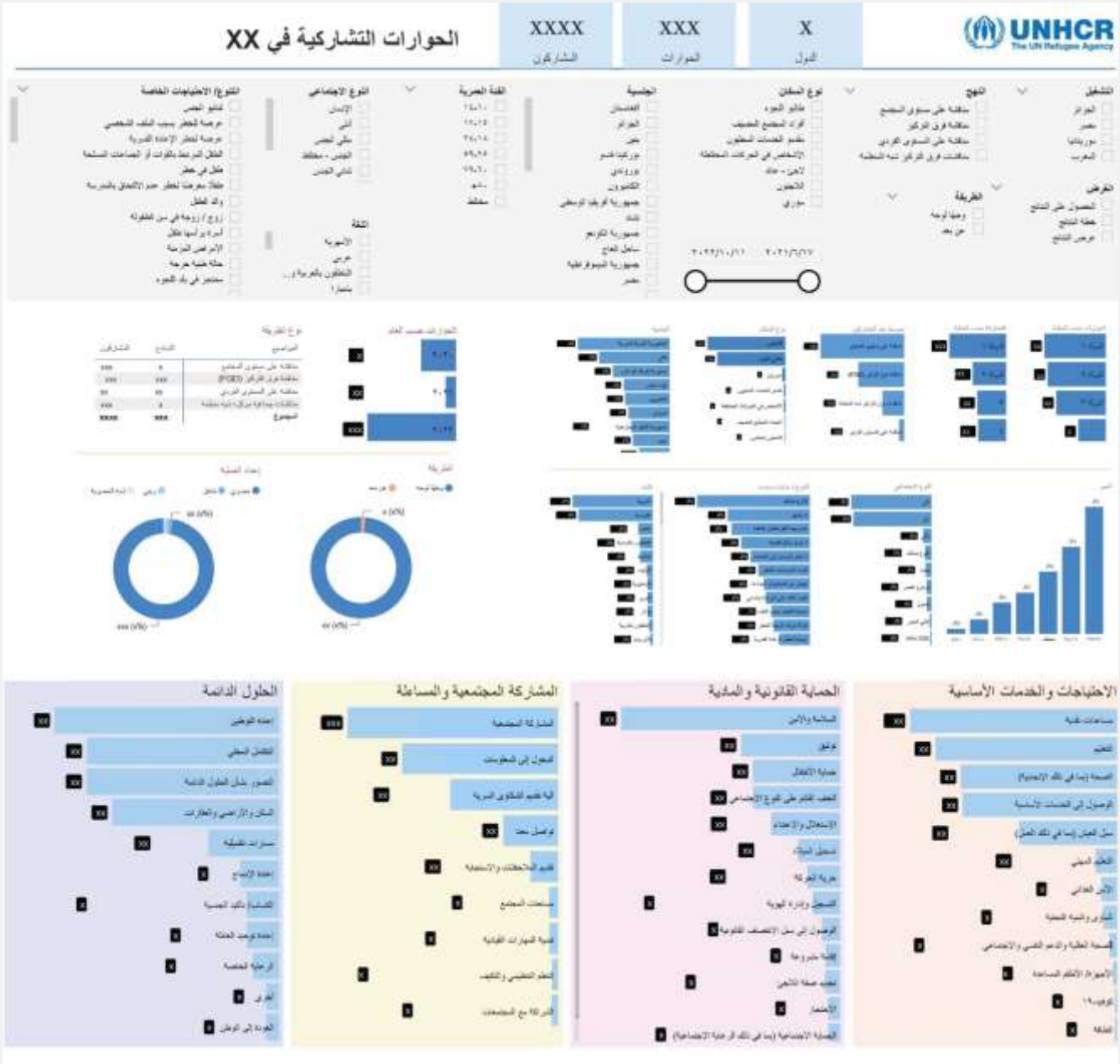
الدولة/ المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [قالب ٢٠٢٢ - نموذج التنظيم الرقمي للنهج التشاركية](#)

وتساعد هذه الأداة مفوضية شؤون اللاجئين وشركاءها على توثيق وتسجيل النتائج الكمية والنوعية بشكل منهجي من التدخلات التشاركية مع المجتمعات المحلية. ثم تقوم بإنشاء معلومات قائمة على البيانات للمساعدة في التحليل على المستويات المحلية والقطرية والإقليمية. يمكن استخدامها بالتوافق مع أدوات المساهلة تجاه الأشخاص المتضررين والأدوات التشاركية الأخرى، مثل آليات تقديم الملاحظات والاستجابة، واستقصاءات الرضا، ودعم المنظمات التي يقودها المجتمع.

الوصف: تهدف هذه الأداة إلى تعزيز النهج التشاركي والتحليل في الوقت الحقيقي لتعزيز البرمجة الشاملة. تعمل الأداة على رقمنة جمع البيانات وتحليلها للتدخلات التشاركية، بما في ذلك تقييمات التخطيط، ومناقشات مجموعات التركيز، والحوارات الأخرى. طورها المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتم اختبارها في الجزائر وإسرائيل والمغرب ثم توسعت لتشمل العراق وسوريا ومصر وموريتانيا. المزيد من التعديلات جارية.



لوحة معلومات تحليل الأدوات التشاركية الرقمية النموذجية، المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ٢٠٢٢.

لماذا تُستخدم الأداة: تساعد الأداة على ضمان النظر في آراء المجتمعات ذات خصائص العمر والنوع الاجتماعي والتنوع المختلفة في جميع مراحل دورة البرنامج (التخطيط، الجلب، العرض). فهي تسمح بمقارنة المعلومات التشاركية عبر مناطق جغرافية مختلفة، وفترات زمنية باستخدام تصنيف متفق عليه. علاوة على ذلك، عندما تستخدم جهات مختلفة الأداة، يمكن إنشاء لوحة معلومات وتحليلات متعددة البلدان و/ أو إقليمية تحتوي على معلومات كمية ونوعية لإرشاد تحليل البرامج القائم على الأدلة. تعمل هذه الأداة على زيادة الشفافية والمساءلة ويمكن الوصول إليها من قبل أكبر عدد ممكن من المستخدمين في الوقت الحقيقي.

تشمل النتائج المحددة ما يلي:

- زيادة مشاركة وإدماج الفئات الضعيفة وتسهيل دمج نتائج التدخلات التشاركية في جميع مراحل دورة البرنامج.
- تحسين التحليلات المقارنة والمنسقة عبر السنوات والقطاعات.
- يتوفر تحليل قائم على الأدلة في الوقت الحقيقي للبرمجة للجهات الفاعلة الإنسانية والإنمائية، مما يسمح بتحديد الأولويات على المستويين القطري والإقليمي.
- تقييم سهل وسريع من خلال قوائم التحقق المرجعية التشاركية وأدوات جمع البيانات.

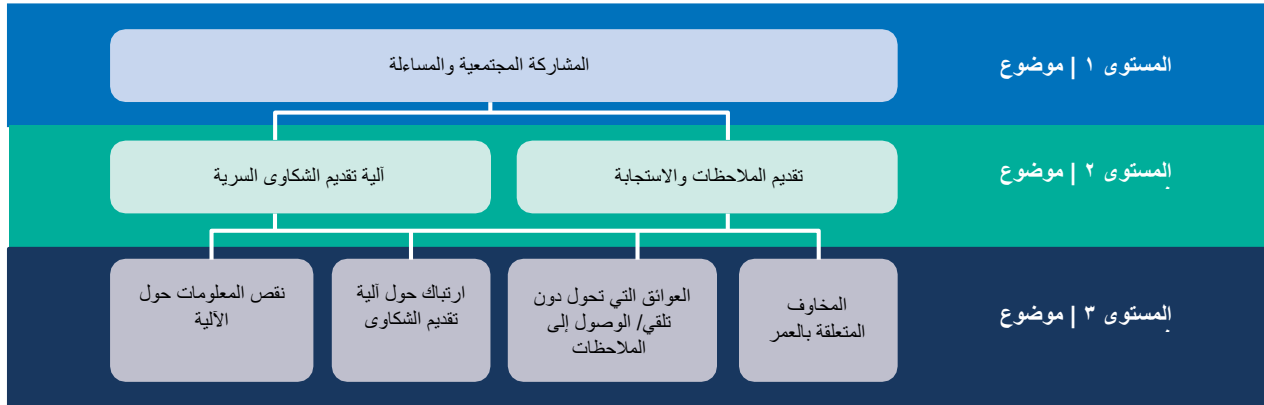
كيف تُستخدم الأداة: تشتمل الأداة على نموذج KoBo لجمع البيانات ومنصة PowerBI للتحليل.^{١٧} يمكن للمستخدمين جمع البيانات باستخدام نموذج KoBo هذا لإجراء التقييمات التشاركية السنوية وأي تدخلات تشاركية أخرى. يمكن استخدام الأداة من خلال الاتصال بالإنترنت أو بدونه، داخليًا أو على المستوى المشترك بين الوكالات. في الوقت الحاضر، تتيح الأداة استكمال الحوارات وجمع البيانات وتحليلها باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية. نظرًا لتصنيفها الشامل وإدراج العديد من مجموعات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع المتنوعة، توفر الأداة خيارات متعددة للتحليل والتصنيف. قد يقرر المستخدمون أيضًا التركيز على موضوع واحد والعمر والنوع الاجتماعي والتنوع لمجموعة سكانية حسب احتياجات معلومات البرنامج. ويمكن مواءمة الأداة والتفاعل مع أدوات أخرى مماثلة على المستوى القطري أو الإقليمي أو العالمي.

تشمل الاعتبارات الرئيسية ما يلي:

- الموارد البشرية والمالية المطلوبة: نقاط الاتصال للحماية وإدارة المعلومات، والمشاركة مع فرق متعددة القطاعات، والشركاء

- والحكومات، وميزانية مخصصة للتدريب والنشر، ودعم فرق التعداد.
- مجموعة المهارات الفنية (KoBo و PowerBI وما إلى ذلك) للتحليل الكمي والنوعي.
- التكنولوجيا والاتصال (الكمبيوتر اللوحي أو الهاتف الذكي، شبكة واي فاي أو تغطية 3/4G وما إلى ذلك).
- الخطوات التحضيرية: مراجعة المعلومات الموجودة، وتخطيط التنوع، واختيار طرق الاستفسار، واختيار المواضيع، وتقييم التدخلات التشاركية، وتدريب القائمين على التعداد، وتحديد الأماكن (عبر الإنترنت/ دون الاتصال بالإنترنت)، وتخطيط الاتصال، والاستقصاءات وما إلى ذلك.
- ضمان احترام حقوق السكان وسياسة حماية البيانات الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين.

للحصول على معلومات إضافية حول الأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وكيفية استخدامها، اتصل بوحدة الحماية المجتمعية وإدارة البيانات والمعلومات التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.



عرض توضيحي للتنسيق المتداخل لتصنيف الأدوات التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ٢٠٢٢.

الأداة ٢-٢-٢ – مذكرة إرشادية لمستخدمي الأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: دليل المستخدم

الدولة/ المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابطة: [مذكرة إرشادية للمستخدمين - الأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

لماذا تُستخدم الأداة: تشرح المذكرة العملية والخطوات الفنية لجمع وتخزين وتحليل البيانات التشاركية باستخدام أدوات KoBo و PowerBI. وتشرح الوظائف المختلفة للصفحات والأقسام للنماذج المرتبطة، وكيفية تحديد الفترات الزمنية لعمل

الوصف: تم تطوير مذكرة إرشادية للمستخدمين من قبل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بناءً على طلب العمليات والشركاء الذين يستخدمون [الأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#). تدعم المذكرة تطبيق الأداة، حيث تقدم شرحًا لكل قسم من الأقسام والخطوات التي يجب اتخاذها. تعتبر المذكرة بمثابة رفيق للمنسقين والمدرّبين من الميسرين والعاديين وغيرهم من الأفراد المشاركين في تنفيذ التدخلات التشاركية باستخدام الأداة.

^{١٧} لمزيد من المعلومات حول استخدام تطبيقات KoBo و PowerBI، راجع <https://im.unhcr.org/support>.

التدخلات التشاركية. كما يمكن أن تكون مصدر إلهام لوضع مذكرات توجيهية مماثلة للمعلومات والتحليل.

التحليل متعدد الفترات وكيفية تصفية المعلومات والتعمق فيها.

كيف تُستخدم الأداة: ينبغي استخدام المذكرة من قبل أي شخص يستخدم الأداة كمرجع طوال

الأداة ٣-٢-٢ – قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: قائمة تحقق مرجعية

المنطقة: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

كيف تُستخدم الأداة؟ يمكن استخدام قائمة التحقق المرجعية كمرجع للتفكير في التزامات عملية المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في أي مرحلة من مراحل دورة البرنامج. ويمكن استخدامها في نسخة ورقية أو إلكترونية، وبلغات مختلفة.

الوصف: تتضمن قائمة التحقق المرجعية للأداة التشاركية الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قائمة غير شاملة من الإجراءات التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند التخطيط لتنفيذ الأداة في كل مرحلة من مراحل دورة البرنامج الثلاث (التخطيط، الجلب، العرض).

لماذا تُستخدم الأداة: هذه أداة فرعية تساعد على صياغة التدخلات التشاركية لمرحلة برامجية محددة. فهي تساعد المستخدمين على النظر في الجوانب ذات الصلة من المشاورات في كل مرحلة من مراحل البرنامج.

تونس. دعم اللاجئين المصابين بأمراض مزمنة
للوصول إلى خدمات الرعاية الصحية العامة.
© مفوضية شؤون اللاجئين/حلولي محمد عامر

٣. التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

٣-٠ نظرة عامة

بحيث يمكن لمفوضية شؤون اللاجئين وشركائها أن يكونوا مسؤولين حقاً أمام النازحين قسراً وعديمي الجنسية والمجتمعات المضيفة.

ويقع على عاتق مفوضية شؤون اللاجئين والجهات الفاعلة الأخرى التي تعمل مع النازحين قسراً وعديمي الجنسية التزام بتوفير المعلومات عن حقوقهم والخدمات المتاحة لهم في الوقت المناسب وبطريقة يسهل الوصول إليها وتصميم برامجهم وفقاً للاحتياجات والتفضيلات المحددة للمجتمعات المختلفة.

ولذلك فإن المعلومات والاتصالات تشكل جزءاً بالغ الأهمية من المساعدات الإنسانية، والتي بدونها قد لا يتمكن الناس من اتخاذ أفضل القرارات لأنفسهم ولمجتمعاتهم، أو الوصول إلى الخدمات التي تتعاضد الحاجة إليها. تتطلب الشفافية مشاركة النازحين قسراً وعديمي الجنسية من مختلف الأعمار والأجناس والخلفيات في عمليات صنع القرار من خلال آليات اتصال وملاحظات فعالة ومصممة خصيصاً. يجب أن يكون التواصل في اتجاهين لضمان إجراء حوار حقيقي مع جميع المجتمعات للتعرف على وجهات نظرهم وآرائهم وتوصياتهم. ولا يتم ذلك إلا من خلال التواصل بطريقة شفافة

الشفافية - سياسة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين لعام (٢٠١٨)

"يمكن للنساء والرجال والفتيان والفتيات من خلفيات متنوعة في جميع العمليات الوصول إلى المعلومات الدقيقة وذات الصلة وفي الوقت المناسب بشأن (١) حقوقهم واستحقاقاتهم، و(٢) برامج مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها."

الإجراء الأساسي: "كحد أدنى، ستوضح جميع استراتيجيات الحماية والحلول على مستوى الدولة بالتفصيل نهج العملية في التواصل مع النساء والرجال والفتيات والفتيان من خلفيات متنوعة، من خلال وسائل مناسبة ومتاحة لجميع الفئات في المجتمع."

معلوماتية يسهل الوصول إليها ومتاحة عبر الوسائط الرقمية والتقليدية، بما في ذلك الممارسات الجيدة والدروس المستفادة.

"التواصل مع المجتمعات ليس خياراً. يعد الاستماع والتحدث إلى المجتمعات جزءاً أساسياً من الاستجابة الإنسانية، بما في ذلك مفوضية شؤون اللاجئين وعمل شركائها. إنه أمر ضروري لضمان مساءلتنا أمام الوحدات المكونة لدينا - وهي المجتمعات المتضررة من الأزمة، إلى جانب الفعالية التشغيلية، توفير الأمن والاستقرار".

"[التواصل مع المجتمعات](#)، مفوضية شؤون اللاجئين، خدمة الابتكار، ٢٠٢٣.

تعمل مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على تكييف قنوات الاتصال الخاصة بهم مع جماهير وقدرات متنوعة، بما في ذلك عن طريق استخدام لغات مختلفة ومنصات سمعية وبصرية ونشر ملفات صوتية وغيرها. كما هو موضح في الإجراء الأساسي ٣ من [مفوضية شؤون اللاجئين ٢٠١٨، سياسة العمر والنوع الاجتماعي والتنوع](#)، "يجب أن يتم التواصل من خلال وسائل مناسبة ومتاحة لجميع الفئات في المجتمع".

يقوم المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتطوير مجموعة أدوات للاتصال والشفافية لدعم مفوضية شؤون اللاجئين وشركاءها، بما في ذلك أعضاء [مجتمع الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#) و[شبكة الحماية](#) فيه بالأدوات والإرشادات والموارد اللازمة لإنتاج مواد

٣-١ الاتصالات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

شؤون اللاجئين في العراق: ١١٨,٠٠٠، وفي مفوضية شؤون اللاجئين في اليمن ٢٢، ٥٩,٠٠٠ وفي مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان ٢٣.٨٤,٠٠٠ وبالمثل، يضم مجلس معلومات تركيا التابع لمفوضية شؤون اللاجئين على فيسبوك أكثر من ٩١,٠٠٠ متابع وهو مخصص لتلقي الاستفسارات وتوفير المعلومات للاجئين وطالبي اللجوء في تركيا.

قامت مفوضية شؤون اللاجئين مع العديد شركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بتوسيع استخدام أنظمة الاتصال الرقمية ثنائية الاتجاه وآليات تقديم الملاحظات التي تعتمد على قنوات التواصل الاجتماعي الشهيرة مثل فيسبوك لمشاركة المعلومات حول خدمات الحماية والمساعدة بشكل منهجي. لدى صفحة مفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا على فيسبوك أكثر من ٦٤,٠٠٠ متابع. ١٨ وفي مفوضية شؤون اللاجئين في مصر ١٠٤,٠٠٠، ١٩ وفي مفوضية شؤون اللاجئين في موريتانيا ٢٠١١,٠٠٠، وفي مفوضية

٣-٢ أدوات التواصل والشفافية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

أدوات التواصل والشفافية					
١-٢-٣	٢-٢-٣	٣-٢-٣	٤-٢-٣	٥-٢-٣	٦-٢-٣
دليل التواصل مع المجتمعات المحلية والمساءلة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا وتونس	التواصل مع المجتمعات المحلية للأشخاص المتضررين - مفوضية شؤون اللاجئين عمليات اليمن	الأداة ٣-٢-٣ مجلس المعلومات - المفهوم وإجراءات التشغيل الموحدة - مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا	تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	مواقع مخصصة للمعلومات والاتصالات وموقع Help.UNHCR.or g في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	التفاعل مع المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر "مجموعات واتساب"

١٨ @UNHCRLibyaInfo و @UNHCRTripoli

١٩ @UNHCREgypt.

٢٠ @UNHCRMauritanie.

٢١ @UNHCRinIraq.

٢٢ @UNHCRYemen.

٢٣ @UNHCRLebanon. بالإضافة إلى ذلك، تدعم مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان خمس صفحات على فيسبوك يقودها لاجئون ولديها أكثر من ٤٠٠,٠٠٠ متابع، يدير معظمها متطوعون في مجال التوعية.

الأداة ٣-٢-١ - دليل التواصل مع المجتمعات لمفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا وتونس

الفئة: الدليل

الدول: ليبيا وتونس

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرباط: دليل التواصل مع المجتمعات - إنجليزي / فرنسي / عربي

تشمل العناصر الرئيسية ما يلي:

- قائمة تحقق مرجعية لاجتماعات التواصل الثنائية حضورياً
- قائمة تحقق مرجعية للمراسلة الفعالة
- قائمة تحقق مرجعية للمواد المطبوعة
- نموذج لكيفية تطوير تقويم وسائل التواصل الاجتماعي

الوصف: يوفر الدليل إرشادات سياقية حول كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجية اتصال فعالة في الاتجاهين. وهو متوفر باللغات الإنجليزية والعربية والفرنسية.

لماذا تُستخدم الأداة: ويمكن استخدام هذا الدليل من قبل عمليات مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها الذين يسعون إلى تعزيز التواصل مع المجتمع.

كيف تُستخدم الأداة: وهو يتضمن الأدوات وقوائم التحقق المرجعية والقوالب وحالات الاستخدام والموارد الأخرى الجاهزة للاستخدام ووضعها في سياقها.



"خطوات لوضع استراتيجية وخطة عمل التواصل مع المجتمعات موضع التنفيذ"، دليل التواصل مع المجتمعات، مفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا وتونس ٢٠٢١.

الأداة ٣-٢-٢ - استقصاء التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين - مفوضية شؤون اللاجئين في اليمن

الفئة: الاستقصاء

الدولة: اليمن

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [استقصاء الاتصالات وتخطيط التواصل مع المجتمعات والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين](#)

والتشاورية قنوات تقديم الملاحظات. يمكن للنتائج أن تفيد التواصل ثنائي الاتجاه، بما في ذلك آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، على مستوى الوكالة أو بين الوكالات.

كيف يُستخدم النموذج: يمكن استخدام النموذج لتطوير استقصاء مناسب للسياق بناءً على الأسئلة والإجابات الإرشادية. ويمكن تكييفها لمختلف الدول أو المنظمات. يمكن تضمين أسئلة إضافية ونص حر، حسب الحاجة.

يمكن [تنزيل نموذج الاستقصاء القابل للتعديل](#) (المعدل من عملية مفوضية شؤون اللاجئين في اليمن) لمزيد من التعديل والتخصيص.

الوصف: يتم استخدام الاستقصاء لتخطيط قنوات الاتصال والتدخلات التشاركية وآليات تقديم الملاحظات والاستجابة في اليمن لإبلاغ آليات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين.

يتكون الاستقصاء من قسمين: الأول يرسم خرائط لقنوات الاتصال التي تستخدمها المنظمات الإنسانية عبر المواقع الجغرافية في اليمن. الثاني يرسم خرائط لقنوات ونقاط الدخول خاصة فيما يتعلق بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، بما في ذلك عناوين البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف ومجموعات واتساب ووسائل التواصل الاجتماعي الأخرى.

لماذا يُستخدم النموذج: الاستقصاء هو الخطوة الأولى لتحديد الاتصالات القائمة

الأداة ٣-٢-٣ - مجلس المعلومات - المفهوم وإجراءات التشغيل القياسية - مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا

الفئة: إجراءات التشغيل القياسية

الدولة: تركيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [مجلس المعلومات - المفهوم والإجراءات التشغيلية القياسية](#)

"الشكل والمظهر" لمجلس المعلومات:

تم تصميم الطابع الشامل للصفحة لتكون مباشرة وسهلة الاستخدام والوصول إليها، مما يشير إلى أن مفوضية شؤون اللاجئين هي منظمة ملتزمة ويمكن الوصول إليها وترحب بالتواصل والحوار مع الأشخاص الذين تخدمهم.

الوصف: قامت مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا بتطوير إجراءات تشغيلية قياسية لصفحتها المخصصة للتواصل المتبادل على فيسبوك، والتي يشار إليها باسم "مجلس معلومات مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا". تستهدف الصفحة اللاجئين وطالبي اللجوء وتزودهم بالمعلومات والأخبار ذات الصلة، والتي يتم إتاحتها وتعبئتها في شكل رقمي يسهل الوصول إليه وجذاب وقابل للمشاركة. تعد المنشورات عبر الإنترنت والملصقات المصممة والبودكاست ومقاطع الفيديو هي المواد الرئيسية المنتجة لنشر المعلومات على الصفحة بلغات متعددة. وقد أتاحت الصفحة التعليقات وتتيح تلقي الاستفسارات العامة والرد عليها باستخدام منصة التواصل الاجتماعي، مما يضمن التواصل المتبادل. العملية لا تقدم استشارات فردية على الصفحة حفاظاً على خصوصية الأشخاص.

لماذا تُستخدم الأداة: تعد أداة الاتصال الرقمية هذه مثالاً جيداً على كيفية قيام مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها بالوفاء بالتزامهم بالتواصل المتبادل مع النازحين قسراً وعديمي الجنسية من خلال منصات وسائل التواصل الاجتماعي.

كيف تُستخدم الأداة: ينبغي تكيف القسم الخاص بمجلس المعلومات الخاص بتركيا التابع لمفوضية شؤون اللاجئين ليعكس الإعدادات التشغيلية المختلفة.



مجلس معلومات في تركيا التابع لمفوضية شؤون اللاجئين، مفوضية شؤون اللاجئين تركيا ٢٠٢٢

الأداة ٣-٢-٤ – تخطيط شبكات الاتصالات متعددة القنوات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: تمرين التخطيط

الدولة/ الدول: المكتب الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات

المخاطر الرقمية وغيرها من المخاطر ذات الصلة التي تؤثر على المجتمعات وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة.^{٢٤} لذلك ستكون نتائج عملية التخطيط ضرورية لتحديد الفجوات والتدخلات في التواصل للاستجابة وفقًا لذلك.

كيف تُستخدم الأداة: يوصى باستخدام الأداة على المستوى المشترك بين الوكالات لإشراك جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة بنهج متعدد القطاعات، بما في ذلك شبكات حماية المجتمع. ويمكن تكييف الأداة بعد المناقشة مع الشركاء لتناسب مع احتياجات السياق المحدد.

الوصف: يسهل النموذج تخطيط مشهد الاتصال ثنائي الاتجاه وتغطيته لضمان التماسك والاتساق والتكامل بين جميع قنوات الاتصال والمبادرات.

لماذا تُستخدم الأداة: يمكن للأداة أن تساعد مفوضية شؤون اللاجئين وشركاءها على تطوير خطط اتصال تكاملية وضمان وصول المعلومات إلى جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، أو أولئك الموجودين في المناطق التي يصعب الوصول إليها. يمكن أن تساعد الأداة أيضًا في تحديد

خطوة بخطوة: تخطيط الاتصالات ثنائية الاتجاه متعددة القنوات

يمكن للجهات الفاعلة المهتمة بإجراء عملية التخطيط القيام بذلك عن طريق تنفيذ الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد وتسجيل القنوات الموجودة لشبكة الاتصالات

من خلال المراجعات المكتبية، أو الدراسات الاستقصائية الداخلية، أو مقابلات المخبرين الرئيسيين، يمكن للفرق متعددة الوظائف تحديد قنوات واستراتيجيات الاتصال والتواصل الحالية.



الخطوة الثانية: تقييم ووصف القنوات المختلفة في التخطيط.

بمجرد تحديد القنوات، يجب وضعها في سياقها فيما يتعلق بكيفية ومتى وأين تعمل. قالب تخطيط شبكة الاتصالات متعددة القنوات يمكن أن يساعدك في التحديد. مثال على تخطيط الاتصالات متعددة القنوات الذي أعدته مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان مع مختلف القنوات المتاحة، بما في ذلك المعلومات ذات الصلة بها.

الخطوة الثالثة: إشراك المجتمعات لتحديد الفجوات وتحديد أولويات الرسائل والقنوات

تتضمن أمثلة أدوات الاتصال المصنقات والنشرات والكتيبات والمطبوعة أو الورقية. ويمكن أيضًا استخدام الأدوات السمعية والبصرية لزيادة الوصول إلى الأشخاص الذين لديهم مستويات أو قدرات مختلفة في القراءة والكتابة.

الخطوة الرابعة: تنفيذ أي تعديلات مطلوبة مع المجتمعات والشركاء

وبعد التعديلات المطلوبة، ستتمكن المجتمعات من الوصول إلى المعلومات والخدمات وآليات المساءلة المطلوبة.

^{٢٤} تشمل المخاطر الرقمية التي يواجهها النازحون قسراً وديمو الجنسية في كثير من الأحيان المخاطر المرتبطة بمشاركة البيانات المحددة للهوية (على سبيل المثال مشاركة الأسماء الحقيقية وأرقام الهواتف والصور عبر الإنترنت)، والجهات الفاعلة والبرامج الخبيثة التابعة لأطراف خارجية، والقيود المتعلقة بالبنية التحتية. انظر مفوضية شؤون اللاجئين، فجوة الترفيه الرقمي والنازحون قسراً.

الأداة ٣-٢-٥ – مواقع مخصصة للمعلومات والاتصالات والمساعدة. موقع UNHCR.org في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: مواقع مخصصة

الدول: عمليات مفوضية شؤون اللاجئين في الجزائر ومصر والعراق والأردن وليبيا والمملكة العربية السعودية وسوريا وتونس وتركيا ولبنان.
المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

لماذا تُستخدم الأداة: تعمل المواقع الرسمية للدولة كوسيلة للتحقق من صحة الرسائل التي تأتي من مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها حيث يُنظر إليها على أنها مصدر موثوق للمعلومات للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية. ويمكنها أيضاً المساعدة في مكافحة المخططات الاحتيالية والمعلومات المضللة. وتشتمل بعض المواقع الإلكترونية للدول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على قسم "الأخبار" بالإضافة إلى المنشورات والملصقات الرقمية القابلة للتنزيل حتى يتمكن الشركاء والمجتمعات من تبادل المعلومات من خلال الموقع الإلكتروني.

الوصف: تعمل مواقع الاتصالات المخصصة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كمستودعات للمعلومات وتستخدم لأغراض الاتصال والتعليقات.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تستخدم العديد من العمليات مواقع [Help.unhcr.org](https://help.unhcr.org)* كمصدر مركزي للمعلومات عبر الإنترنت للأشخاص النازحين قسراً وعديمي الجنسية. الهدف من المواقع هو ضمان حصول الأشخاص المتضررين على معلومات حديثة وذات صلة بالحماية والمساعدة.

بالإضافة إلى ذلك، استخدمت العمليات أيضاً مواقع ويب مخصصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مثل refugees-lebanon.org الذي تستخدم كمستودعات للمعلومات المهمة للاجئين وطالبي اللجوء.^{٢٥}

التشاور مع المجتمعات حول تفضيلاتهم

إحدى الطرق للتشاور مع المجتمعات حول فائدة الموقع هي من خلال الموقع نفسه. على سبيل المثال، أظهر موقع مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان أدوات لتلقي الاتصالات والتعليقات والشكاوى من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب المختلفة المضمنة في الموقع. ويتم ذلك من خلال قسم "اتصل بنا" المثبت في الجزء السفلي من الصفحة الرئيسية. لجمع التعليقات حول فائدة صفحة الويب والتوصيات بشأن المواد والاحتياجات الإعلامية الإضافية، تضمنت كل صفحة على حدة نظام تصنيف مدمج (من ١ إلى ٥ نجوم).

في صفحات محددة، يمكن اتباع نهج أكثر استهدافاً من خلال دعوة المجتمعات وأصحاب المصلحة لتقديم تعليقات أو أسئلة أو ملاحظات حول موضوع محدد، أو مقترحات. على سبيل المثال، قامت مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان بطرح أسئلة على اللاجئين من النساء والرجال والفتيات والفتيات من خلفيات متنوعة حول تفضيلاتهم فيما يتعلق بتقديم الملاحظات ورفع الشكاوى والحصول على المعلومات.

تطوير موقع ويب مخصص

يجب أن تعمل العمليات والشركاء في فرق متعددة الوظائف لتجميع محتوى الموقع وتحسينه. وينبغي أن يكون المحتوى متاحاً بلغة سهلة وبجميع اللغات التي تفهمها المجتمعات المتضررة. تتضمن عملية مراجعة التصريح العمليات والمكاتب الإقليمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمقر الرئيسي. بمجرد إطلاقه، كما هو الحال مع أي منتج اتصال ثنائي الاتجاه، يجب تحديث المحتوى بانتظام وتكييفه مع تعليقات المجتمع. تشمل المزايا المرتبطة تحديثاً بمواقع المساعدة التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين ما يلي:

- وهي مجانية وتتم إدارتها فنياً داخل مفوضية شؤون اللاجئين.
- النظام الأساسي الحالي متوافق مع معايير العلامات التجارية والويب والأمان.
- اكتسبت منصة help.unhcr.org سلطة نطاق كبيرة، مما يزيد من احتمال العثور على المحتوى عبر محركات البحث.
- التتبع والتحليلات: العملية مُمكنة بالكامل لفهم أداء الموقع وجمهوره باستخدام لوحة التحكم التحليلية الخاصة به.

^{٢٥} تتضمن مواقع الويب الخاصة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا [Help.org](https://help.unhcr.org) ما يلي: مفوضية شؤون اللاجئين الجزائر، مفوضية شؤون اللاجئين تونس مفوضية شؤون اللاجئين لبنان، مفوضية شؤون اللاجئين ليبيا، مفوضية شؤون اللاجئين مصر، مفوضية شؤون اللاجئين الأردن، مفوضية شؤون اللاجئين سوريا، مفوضية شؤون اللاجئين السعودية، مفوضية شؤون اللاجئين العراق.

^{٢٦} أثناء صياغة مجموعة الأدوات هذه، تقوم مفوضية شؤون اللاجئين في لبنان بنقل موقع Refugees-lebanon.org إلى موقع Lebanon.Help.UNHCR.org.

المشاركة وإمكانية الوصول والإدماج في مواقع التواصل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

اعتبارًا من مايو ٢٠٢٣، تم الوصول إلى ٨٩ بالمائة من ١٥,٢ مليون مشاهدة للصفحة عبر مواقع [Help.unhcr.org](https://help.unhcr.org) في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال الأجهزة المحمولة. تستخدم عمليات مفوضية شؤون اللاجئين الوسائل السمعية والبصرية (مثل مقاطع الفيديو أو الرسوم البيانية أو وظائف القراءة بصوت عالٍ) على مواقعها الإلكترونية لزيادة التواصل وتضمين الأشخاص ذوي مستويات القراءة والكتابة المنخفضة أو الأشخاص الذين يعانون من صعوبات بصرية.

الممارسات الجيدة من مواقع المساعدة القطرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:



[:help.unhcr.org/Algeria](https://help.unhcr.org/Algeria)

منذ إنطلاقه في ديسمبر ٢٠١٩، وحتى مايو ٢٠٢٣ بلغ إجمالي الزيارات ١٠٠,٨٠٤ زيارة وتم تسجيل أكثر من ١٩٩,٠٠٠ مشاهدة للصفحة على موقع المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في الجزائر. الموقع متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية ويحتوي على معلومات محدثة حول كيفية الوصول إلى التسجيل وتحديد وصف اللاجئ وإجراءات الشكاوى وما إلى ذلك. خلال هذا الوقت ٨٤ في المائة من المستخدمين يصلون إلى صفحة الويب من خلال الهواتف المحمولة، و ١٥ في المائة من خلال أجهزة الكمبيوتر، و ١ في المائة من خلال الأجهزة اللوحية.

اقرأ بصوت عالٍ، موقع المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين الجزائر، مفوضية شؤون اللاجئين الجزائر ٢٠٢٣.



[:help.unhcr.org/Jordan](https://help.unhcr.org/Jordan)

منذ إنطلاقه في أبريل ٢٠٢٠، وحتى مايو ٢٠٢٣، استقبل الموقع أكثر من ١,١ مليون زائر، وتمت مشاهدة الصفحات أكثر من ٢,٤ مليون مرة. ومن بين أولئك الذين دخلوا إلى الموقع، استخدم ٩٢ بالمائة الهواتف المحمولة، و ٧ بالمائة استخدموا أجهزة الكمبيوتر، و ١ بالمائة استخدموا الأجهزة اللوحية. يحتوي الموقع على معلومات ومقاطع فيديو وروابط حول كيفية الوصول إلى خدمات الحماية والمساعدة، بما في ذلك التسجيل وتحديد صفة اللاجئ وإعادة التوطين.

موقع المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن، الخدمات عن بعد.



[:help.unhcr.org/Libya](https://help.unhcr.org/Libya)

أطلقت مفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا موقعها الإلكتروني في أوائل عام ٢٠٢٣، والذي يتضمن سلسلة من مقاطع الفيديو التي يسهل الوصول إليها ومشاركتها بست لغات. تم تصميم مقاطع الفيديو خصيصًا للعملية وتتضمن شرحًا صوتيًا ومرئيًا حول كيفية القيام بذلك للوصول إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى، والتسجيل وتحديد صفة اللاجئ، وما إلى ذلك.

فيديو حول الإبلاغ عن سوء السلوك، موقع المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا، مفوضية شؤون اللاجئين في ليبيا ٢٠٢٢.

منذ إنطلاقه في أبريل ٢٠٢٠، وحتى مايو ٢٠٢٣، تلقى الموقع أكثر من ٧٩٣٠٠٠ زيارة مع أكثر من ١,٤ مليون مشاهدة، مع وصول ٨٩ بالمائة إلى الصفحة عبر الهواتف المحمولة. وهو متوفر باللغات العربية والصورانية والبادينية الكردية والإنجليزية، ويتضمن معلومات عن الحقوق والالتزامات والخدمات المتاحة للاجئين وطالبي اللجوء.

ويكمل الموقع قنوات الاتصال الأخرى مثل مجموعات فيسبوك واتساب/فايبر التي يديرها شركاء محليون ومتطوعون للتواصل مع المجتمع. خلال جائحة كوفيد-١٩، عززت مفوضية شؤون اللاجئين أيضًا استخدامهما للرسائل النصية القصيرة الجماعية، حيث أرسلت أكثر من ٣٠٠,٠٠٠ رسالة نصية قصيرة لتوجيه الأشخاص إلى معلومات حول موقع المساعدة بالعراق، وغيره من المعلومات الرئيسية وآليات المسألة.

في عام ٢٠٢٠، أطلقت مفوضية شؤون اللاجئين في مصر قسمًا للأسئلة الشائعة على موقع "مساعدة مفوضية شؤون اللاجئين" العالمي للرد على الأسئلة الأكثر شيوعًا ونشر المعلومات حول ترتيبات تقديم خدمات فيروس كورونا من قبل مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها. من يناير ٢٠٢٠ إلى مايو ٢٠٢٣، تمت زيارة الموقع أكثر من مليون مرة مع أكثر من ٢,٥ مليون مشاهدة للصفحة. من بين الزوار الذين وصلوا إلى الموقع، استخدم ٩٢ بالمائة الهواتف المحمولة، و ٧ بالمائة استخدموا أجهزة الكمبيوتر المكتبية، و ١ بالمائة استخدموا الأجهزة اللوحية.

الأداة ٣-٢-٦ - التواصل مع المجتمعات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر "مجموعات الواتساب"

الفئة: إرشادات

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [مفوضية شؤون اللاجئين تتفاعل مع المجتمعات عبر إرشادات "مجموعات الواتساب"](#)

والرد. ينبغي إنشاء إجراءات التشغيل القياسية ومراقبتها حتى تعرف جهات الاتصال الخاصة بالواتساب أو "نقطة المعلومات المركزية" (انظر الإرشادات) متى ولمن وكيفية إحالة الأسئلة والملاحظات والشكاوى الواردة. وينبغي إيلاء الاعتبار الأساسي [لحماية البيانات](#) والحقوق المرتبطة بها.

الوصف: تُستخدم مجموعات الواتساب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في العديد من الدول، بما في ذلك مصر والعراق ولبنان والأردن.^{٢٧}

في جميع أنحاء العراق، يقوم متطوع وشركاء التواصل المجتمعي بتشغيل مجموعات الواتساب/ الفايبر للاجئين و طالبي اللجوء وكذلك النازحين داخليًا لمشاركة المعلومات المتعلقة بالحماية والمساعدة والرسائل الرئيسية. تتم ترجمة المواد الإعلامية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين إلى عدة لغات وتحويلها إلى تنسيق صور jpg لتوزيعها بسرعة من خلال هذه المجموعات.

وفي الأردن، تستخدم شبكة مكونة من ٢٢ لجنة دعم مجتمعي يديرها ١٦٢ متطوعًا من المجتمع المضيف واللاجئين "مجموعات الواتساب" لنشر المعلومات، لتصل إلى أكثر من ٦٠,٠٠٠ لاجئ وطالب لجوء. تركز شبكة الواتساب المخصصة "مجموعة جسر التواصل للاجئين" على مكافحة المعلومات الخاطئة والرد على الاستفسارات العاجلة.

لماذا تُستخدم الأداة: باستخدام تطبيقات المراسلة، يمكن لمفوضية شؤون اللاجئين وشركائها مشاركة المعلومات النصية والصور والصوت والفيديو المحدثة في الوقت الفعلي. قد يخدم المحتوى النصي المنخفض أو عدم وجود محتوى نصي الأشخاص ذوي المستويات المنخفضة من الإلمام بالقراءة والكتابة بينما قد يكون المحتوى الصوتي/ المرئي أكثر سهولة للأشخاص ذوي الإعاقة.

كيف تُستخدم الأداة: كما هو الحال مع قنوات تبادل المعلومات والتعليقات الأخرى، من الضروري وجود نظام للملاحظات والإحالة

مجموعات التواصل خارج نطاق "واتساب"

أصبح مصطلح "مجموعات الواتساب" يمثل طريقة اتصال تستخدم مجموعة متنوعة من تطبيقات الهاتف المحمول المختلفة للمراسلة المباشرة، وليس فقط تلك المرتبطة ببرنامج الواتساب الخاص. وتشمل الأمثلة الأخرى Signal و Viber و Wire و Telegram وغيرها. من المهم التشاور مع المجتمعات أولاً - حيث إن تطبيق الواتساب على وجه التحديد كتطبيق للهاتف المحمول قد لا يكون تطبيق المراسلة المفضل لديهم أو قد لا يكون متاحًا في سياقات تشغيلية معينة.

^{٢٧} انظر مفوضية شؤون اللاجئين، [المساءلة الرقمية تجاه الأشخاص المتضررين - آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: التخطيط والمضي قدماً. حالة لبنان والأردن والعراق ومصر.](#)



ليبيا. رحلة الإخلاء إلى إيطاليا تنقل
١١٤ شخصا إلى بر الأمان.
© مفوضية شؤون اللاجئين/ محمد العالم

٤. تقديم الملاحظات والاستجابة

١-٤ اعتبارات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع للتعليقات والشكاوى وآليات الاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

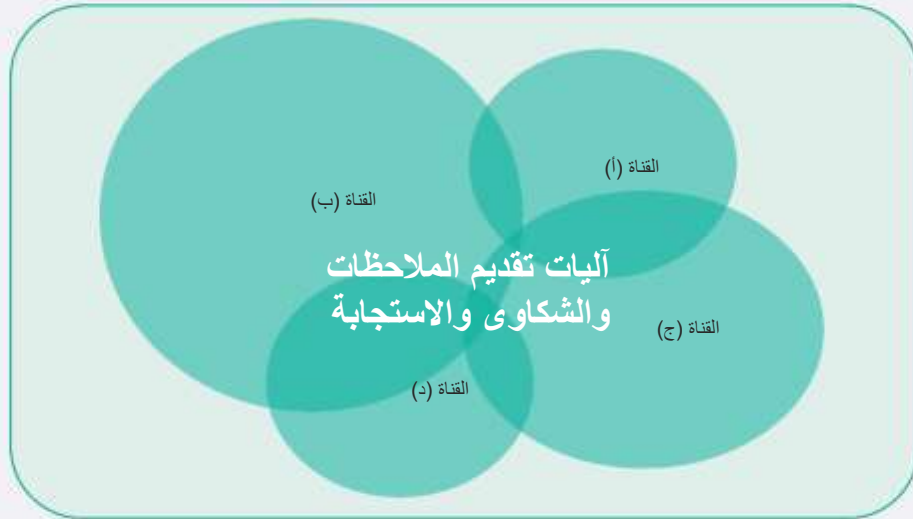
تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. يوضح الشكل أدناه مجموعة متنوعة من القنوات التي تشكل جزءاً من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الشاملة.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تصف بعض عمليات مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها القنوات بأنها مادية ورقمية وعن بعد وغير متزامنة ومتكاملة ومخصصة وغير مخصصة. تتطلب التغييرات في السياق التشغيلي، بما في ذلك توفر القنوات وإمكانية الوصول إليها واحتياجات وتفضيلات السكان، تحديثات منتظمة لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. تشمل القنوات شائعة الاستخدام مراكز الاتصال (على سبيل المثال، خطوط المساعدة في الأردن ولبنان ومصر)، والمراكز المجتمعية (على سبيل المثال، في سوريا)، ولجان الدعم المجتمعي (على سبيل المثال، في الأردن)، ومتطوعي التوعية المجتمعية (على سبيل المثال، في سوريا ولبنان)، ووسائل التواصل الاجتماعي، ورسائل البريد الإلكتروني المخصصة، وصناديق ونماذج الشكاوى/ الاقتراحات المادية والرقمية، والرسائل النصية القصيرة والواتساب (أو تطبيقات المراسلة المباشرة الأخرى)، وغيرها الكثير.

توجد هياكل حماية مجتمعية في جميع دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدعم المساواة في الوصول إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. ويشمل ذلك المراكز المجتمعية، والوحدات المتنقلة، ومتطوعي التوعية، والمنصات المجتمعية (مثل لجان النساء والشباب)، والتجمعات المجتمعية، والمبادرات التي يقودها المجتمع المحلي، والمنظمات المجتمعية وغيرها.

يتم استخدام مصطلحات مختلفة لوصف عملية تلقي الاستفسارات والمخاوف والرد عليها. قد يعرف تقديم الملاحظات والشكاوى على سبيل المثال بالالتماسات أو التعليقات أو الاقتراحات. بالنسبة للعديد من الشركاء، تتم تغطية المسألة من خلال الوحدات أو الأقسام التي تتعامل مع المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم أو النزاهة.

لا يمكن لجميع القنوات الوصول إلى الأشخاص من جميع الأعمار والأجناس والخلفيات المتنوعة. تشكل القنوات المتعددة والمتكاملة نظاماً فعالاً لآليات



قناة نيكزس لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ٢٠٢٣.

منشور إرشادي لتصميم وتكييف آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة^{٢٨}

فيما يلي النقاط التي يجب مراعاتها عند تخطيط وتصميم وتطوير أو تكييف آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة: وتشمل الخطوات التحضيرية مراجعة مكتبية، ومشاورات مع المجتمعات المحلية، وتخطيط لأصحاب المصلحة، وقنوات الاتصال ثنائية الاتجاه، والاتصال والدراسات الاستقصائية. سيساعد ذلك في تحديد الآليات القائمة وتجنب التداخل (بدعم من هياكل التنسيق المشتركة بين الوكالات والشركاء الآخرين، حسب الاقتضاء).

- استشر أعضاء المجتمع ذوي سمات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع المختلفة حول تجربتهم مع أنظمة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الحالية وقنواتهم المفضلة ومن يتقنون بهم لتقديم الشكاوى الحساسة.
- فكر في إنشاء قنوات تكميلية متعددة للوصول إلى الأشخاص الذين لديهم كافة التفضيلات، بما في ذلك القنوات الشخصية أو القنوات البعيدة.
- تحديد الأدوات وتصميم العمليات المطلوبة لتلقي الملاحظات والشكاوى الرسمية وغير الرسمية وتحليلها وإدارتها بشكل منهجي. تأكد من أن مجموعة المهارات الفنية المطلوبة لاستخدام الأدوات وصيانتها موجودة ومتوافقة مع [سياسة حماية البيانات الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين](#).
- تطوير واختبار ونشر مواد التوعية والمعلومات الحساسة للعمر والنوع الاجتماعي والتنوع حول الآلية. ضمان وصول المعلومات إلى جميع الفئات، بما في ذلك تلك التي يصعب الوصول إليها أو المهمشة.
- تزويد الموظفين بالموارد والمعرفة اللازمة لجمع الملاحظات والشكاوى وتخزينها والرد عليها بشكل مستمر، بما في ذلك أدوات الأجهزة والاتصال (مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية)، لرقمنة الإحالة والتحليل.
- تأكد من الرد على الملاحظات أو الشكاوى في أقرب وقت ممكن لإغلاق حلقة الإحالة. يتم إغلاق الحلقة عند تقديم الاستجابة ولا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر.
- ضمان تحليل المعلومات المجمعة (أي ليست البيانات الشخصية) حول نتائج آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة بانتظام ونشرها مرة أخرى على المجتمعات وكذلك داخل مفوضية شؤون اللاجئين والشركاء، بما في ذلك الإدارة العليا للبرمجة والتعلم والتكيف.
- فكر في استراتيجية الخروج من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة منذ البداية، مما يضمن الانتقال والتكيف السلس عندما لا تعد الآلية مستدامة أو مطلوبة أو فعالة.

^{٢٨} مقتبس من آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - قائمة مراجعة التخطيط والتصميم في آليات المساءلة وتقديم الملاحظات والشكاوى في الاستجابات الإنسانية للهجرة، شبكة ستارت، يونيو ٢٠٢٠.

٤-٢ عناصر آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

تتضمن آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة إجراءات التشغيل القياسية، ومخططات انسيابية لعملية تقديم الملاحظات، وأنظمة إدارة المعلومات (بما في ذلك الحالات)، واستقصاءات الرضا، وزيادة الوعي، والمواد الإعلامية.

٤-٢-١ إجراءات التشغيل القياسية

يعد إنشاء إجراءات التشغيل القياسية أمرًا ضروريًا لطرح آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. تصف إجراءات التشغيل القياسية القنوات والأدوار والمسؤوليات ومسارات الإحالة والجدول الزمني للاستجابة والتعامل مع الأنواع المختلفة من الملاحظات والشكاوى.

تشتمل مجموعة الأدوات هذه على إجراءات التشغيل القياسية من مجموعة متنوعة من العمليات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالإضافة إلى نموذج إجراءات التشغيل القياسية الذي طوره المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

٤-٢-٢ مخططات سير الملاحظات

تعد المخططات الانسيابية للعملية مفيدة لتوضيح كيفية تحرك المعلومات من خلال آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. وينبغي مراجعة هذه الرسوم البيانية المرئية بانتظام للتأكد من أنها محدثة وما زالت تستجيب للاحتياجات.

يجب أن يتضمن المخطط الانسيابي للعملية ما يلي:

- استلام الملاحظات أو الشكاوى عبر القنوات المعتمدة
- تسجيل الملاحظات أو الشكاوى وتصنيفها وفقًا للفئات المحددة في الإجراءات التشغيلية القياسية
- الإحالة أو الاستجابة خلال إطار زمني محدد
- إغلاق حلقة إحالة الملاحظات

يجب أن يعكس مخطط سير العملية مخطط مفوضية شؤون اللاجئين **مكتب المفتش العام** أو هيئة تحقيق أخرى ذات صلة مسؤولية عن الشكاوى ذات الطبيعة الحساسة. على الرغم من أن مجموعة الأدوات هذه لا تركز على الاستغلال والانتهاك الجنسيين أو أي سوء سلوك آخر، تتضمن بعض الأمثلة على المخططات الانسيابية لعملية تقديم الملاحظات التي تدمجها ما يلي: **الشكل ١: تدفق عملية الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي – مفوضية شؤون اللاجئين في العراق والشكل ٢: الحماية المشتركة بين الوكالات من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي آلية إحالة الشكاوى المجتمعية مسار إحالة الشكاوى - الأردن.**

يمكن الحصول على معلومات إضافية ذات صلة من **اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات – الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي.**

تصميم مخطط انسيابي للعملية

من المستحسن تبادل الأفكار مع الفرق والمجتمعات متعددة الوظائف لتصميم مخطط انسيابي أو خريطة عملية. قد تكون الأدوات التالية مفيدة:

- وظيفة المخطط الانسيابي في **ميكروسوفت وورد** باستخدام تحديدات Process و SmartArt
- **Diagrams.net** أداة سهلة الاستخدام ومجانية على الإنترنت.

يمكن العثور على الشعارات والأيقونات التي تشير إلى القنوات أو المجموعات أو الأدوات المختلفة على:

- **OCHA icons**
- **Font Awesome**

استخدم **دليل أسلوب مفوضية شؤون اللاجئين والمبادئ التوجيهية الإعلامية** عند تصميم الوثائق الرسمية لمفوضية شؤون اللاجئين.

٤-٢-٣ إدارة المعلومات لآليات تقديم

الملاحظات والشكاوى

من أجل إدارة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة فعالة، يجب تسجيل البيانات التي تم جمعها وتخزينها وتحليلها من خلال نظام إدارة المعلومات الذي يتماشى مع **سياسة حماية البيانات الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين**. يجب أن تتضمن المعلومات الشخصية للمستخدمين، وتفاصيل الملاحظات والشكاوى، وحالتهم بمرور الوقت، وتفاصيل الاتصال بمسؤولي الاتصال من المنظمات المختلفة، بالإضافة إلى الخطوات المتخذة للاستجابة.

يمكن استخدام نظام معلومات مساعدة اللاجئين التابع لمفوضية شؤون اللاجئين أو proGres V4 أو حلول برمجية أخرى تابعة لجهات خارجية كأنظمة إدارة معلومات لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. تختار العديد من المؤسسات أيضًا قواعد بيانات مرنة أصغر حجمًا، ولكن يوصى باستخدام أنظمة إدارة معلومات أكثر أمانًا وسهولة. ^{٢٩} يسمح نظام إدارة المعلومات الفعال بالتحليل الكمي والنوعي لأغراض التعلم التنظيمي والتكيف على المستويين الإداري والموضوعي.

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، عند جمع الملاحظات والشكاوى، تم تحديد المواضيع التالية باعتبارها المواضيع الأكثر إثارة للنقاش. من خلال دمج وتجميع مجموعات البيانات غير المحددة بناءً على نقاط البيانات المنسقة، يمكن إجراء تحليل منهجي وفعال عبر المواقع والشركاء والفترات الزمنية.

^{٢٩} وتشمل الأدوات الأخرى التي تم استخدامها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا Commcare ومجموعة البيانات المفتوحة (ODK). لمزيد من المعلومات حول الآليات الرقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة، راجع **خريطة الآليات الرقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.**

٤-٢-٤ قنوات اتصال لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يطبق العديد من عمليات مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها تقنيات مبتكرة وقنوات رقمية ضمن نظام آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاص بهم، والذي تم توسيعه خلال جائحة كوفيد-١٩. كما تم اتخاذ خطوات فعالة للوصول إلى كبار السن والأطفال والمراهقين والأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو البصر أو الحركة أو التعلم. في ضوء نقاط القوة والقيود في قنوات الاتصال المختلفة، يجب أن يتضمن اختيارها وتكييفها دائمًا التشاور مع المجتمعات من جميع مجموعات العمر والنوع الاجتماعي والتنوع.

يقدم الجدول التالي قائمة غير شاملة للقنوات الأكثر استخدامًا ونقاط قوتها وقيودها/مخاطرها.

موضوعات تقديم الملاحظات والشكاوى الموصى بها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

الصحة
الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي
التعليم
المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية
المأوى (السكن)
المأوى الآمن (للعنف القائم على النوع الاجتماعي، والناجين من الاتجار، وما إلى ذلك)
التواصل والمشاركة
العنف القائم على النوع الاجتماعي
حماية الطفل
انعدام الجنسية
التسجيل
تحديد صفة اللاجئ
إعادة التوطين والمسارات التكميلية
الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي
سوء السلوك بما في ذلك الفساد والاحتيال
النقد
الحماية القانونية والمادية

قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى الرقمية

القناة	نقاط القوة	القيود/المخاطر
مركز الاتصال (الخط الساخن/مركز الاتصال/خط المساعدة)	يمكن استخدامه للوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي غالبًا ما يكون متاحًا على المستويين الوطني والمحلي يمكن أن يصل إلى الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحركة، وهو مفيد للأشخاص ذوي مستويات الإلمام المختلفة بالقراءة والكتابة، ويمكن لهيئات متعددة استخدام نفس النظام	خطوط ساخنة متعددة لنفس السكان والغرض يحتاج المستخدمون إلى الوصول إلى الهواتف ليست قناة شخصية، وهو ما يفضلته المجتمعات استهلاك الوقت والموارد
هاتف في حالة عمل وبريد إلكتروني مخصص لنقاط اتصال معينة	غالبًا ما يكون متاحًا على المستويين الوطني والمحلي. يمكن الوصول إلى الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحركة. مفيد للأشخاص ذوي مستويات الإلمام المختلفة بالقراءة والكتابة. يمكن للهيائات المتعددة استخدام نفس النظام	استهلاك الوقت والموارد قد يؤدي دوران الموظفين إلى الإضرار بالاستجابة في الوقت المناسب إذا لم تتم إدارته بشكل فعال، فقد يؤثر ذلك على السرية
شبكة تطوعية متمكنة رقمياً	زيادة التوعية يمكن أن يدعم التغيير السلوكي المجتمعي الإيجابي يمكنه تمكين المجتمعات وبناء الثقة. يوفر حوارًا شخصيًا	الوقت والاستثمار في الاختيار والتدريب قد يتطلب حوافز أو تعويضات في كثير من الأحيان توجد مستويات عالية من التسرب ودرجات متفاوتة من الالتزام قد يتطلب مستوى عاليًا من التنسيق والإشراف والنشاط والدعم المستمر

قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى الرقمية		
القناة	نقاط القوة	القيود/ المخاطر
مكتب المساعدة/ مراكز دعم المعلومات	يوفر الحوار الشخصي يوفر استجابة مباشرة وفورية يمكن الوصول إليها لأفراد المجتمع في موقع مختلف	استهلاك الوقت والموارد يتطلب الوجود المادي والقدرة المجتمعية على التحرك
الراديو	وسيلة شعبية/ مألوفة يصل إلى المجتمعات ذات الإلمام المنخفض بالقراءة والكتابة ولا يتطلب التواجد المادي قد يسمح بالمشاركة من خلال عروض الاتصال يمكن استخدامها لرفع مستوى الوعي على قنوات تقديم الملاحظات الأخرى	يختلف استخدام الراديو عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا غالبًا ما يستخدم كقناة اتصال أحادية الاتجاه يحتاج المستمعون إلى الراديو أو الوصول إلى الإنترنت
الرسالة القصيرة	يمكن من خلالها الوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي. توفر حوارًا بين الأشخاص. لا تتطلب حضورًا فعليًا	أحيانًا تستخدم كنظام اتصال أحادي الاتجاه يمكن إرسال الرسائل القصيرة فقط تتطلب الوصول إلى الهواتف وتغطية الهاتف المحمول ارتفاع التكاليف
تطبيقات المراسلة (مثل WhatsApp Snapchat و Viber و WeChat و Telegram و Sign و LINE)	يمكن الوصول إلى الأشخاص في الوقت الفعلي، وتوفر حوارًا شخصيًا توفر استجابة مباشرة وفورية لتمكين الرسائل الصوتية، بالإضافة إلى الصور والتعليقات التوضيحية ومقاطع الفيديو بلغة الإشارة في متناول الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع تصل إلى جميع المجتمعات التي لديها إمكانية الوصول إلى الهواتف أو الأجهزة المماثلة تصل إلى المجتمعات ذات الإلمام المنخفض بالقراءة والكتابة ولا تتطلب التواجد المادي تستخدم على نطاق واسع بين النازحين قسرًا والمجتمعات المضيفة يعمل التشفير الشامل على تحسين السرية قناة شعبية/ مألوفة	تتطلب الوصول إلى الهواتف أو الأجهزة الذكية الأخرى تتطلب الوصول إلى الإنترنت يمكن أن تعرّض السرية والأمن للخطر

قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى الرقمية، المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ٢٠٢١

٤-٢-٥ استقصاء الرضا

تُستخدم استقصاءات الرضا في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لجمع التعليقات حول خدمات محددة من أشخاص من مختلف الأعمار والنوع الاجتماعي والتنوع.^{٣٠} ويمكن إجراؤها من خلال مقابلات ثنائية مع القائمين على التعداد أو تقديمها من قبل المستخدمين من خلال النماذج الرقمية وغير الرقمية التي تجمع البيانات الكمية والنوعية.

خطوات الاستقصاء

- الخطوة الأولى: اتخاذ قرار بشأن الحاجة إلى الاستقصاء
 - الخطوة الثانية: جمع معلومات أساسية إضافية
 - الخطوة الثالثة: تحديد المنطقة الجغرافية والمجموعات السكانية
 - الخطوة الخامسة: إبلاغ أصحاب المصلحة والمستجيبين
 - الخطوة السادسة: اتخاذ قرار بشأن التوقيت والمواقع
 - الخطوة السابعة: تصميم الاستقصاء/ الاستبيان
 - الخطوة التاسعة: الحصول على المعدات واللوازم
 - الخطوة العاشرة: تحديد قنوات الاتصال
 - الخطوة الحادية عشرة: تطوير اختصاصات الاستقصاء وتدريب الفرق
 - الخطوة الثانية عشرة: استبيان وإجراء الاختبار
 - الخطوة الثالثة عشرة: إجراء جمع البيانات
 - الخطوة الرابعة عشرة: إدخال البيانات وتنظيفها
 - الخطوة الخامسة عشرة: التحقق من جودة البيانات وتحليلها
 - الخطوة السادسة عشرة: كتابة التقرير ونشرها
- خطوات الاستقصاء وجدول أخذ العينات، المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ٢٠٢٣.

^{٣٠} تم تعديل خطوات الاستقصاء وجدول أخذ العينات عن طريق [الاستقصاء الموحد للتغذية الموسع التابع لمفوضية شؤون اللاجئين: خطوات الاستقصاء وأخذ العينات](#) ودليل التخطيط للاستقصاء الاجتماعي والاقتصادي التابع لمفوضية شؤون اللاجئين

٣-٤ التعامل مع الملاحظات والشكاوى

في الوقت المناسب. تتطلب الشكاوى استجابة رسمية وإجراءات إحالة محددة^{٣١}، بما في ذلك خطوات ملموسة وأطر زمنية لمعالجة الشكاوى الحساسة.^{٣٢}

بمجرد تلقي الملاحظات أو الشكاوى، يجب تفعيل عملية المعالجة وفقاً للمعايير المحددة. في جميع الحالات وعبر جميع القنوات، يجب التجاوب مع الملاحظات والشكاوى والرد عليها

فئات الملاحظات والشكاوى

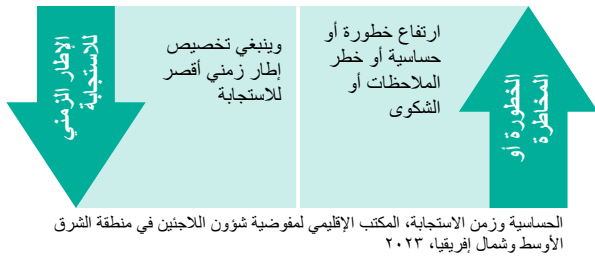
٠١ طلبات المعلومات/ طلبات المساعدة	٠٢ الاقتراحات أو التوصيات	٠٣ الشكاوى غير الحساسة أو الآلية	٠٤ الشكاوى الحساسة
------------------------------------	---------------------------	----------------------------------	--------------------

للاستجابة (قدرة الموظفين والتنوع، وساعات العمل، والأمن، وما إلى ذلك). وينبغي الرد على الشكاوى المتعلقة بالمخاطر العالية أو الحساسة خلال ٢٤ ساعة أو أقل.

حددت مراجعة الأنظمة الحالية والمماثلة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فئات لإدارة الأنواع المختلفة من الملاحظات والشكاوى:

النقطة الأساسية: يجب أن توفر إجراءات التشغيل القياسية الفعالة إطاراً زمنياً محدداً للتجاوب مع الملاحظات أو الشكاوى والرد عليها.

يرتبط الإطار الزمني المحدد للاستجابة ارتباطاً مباشراً بنوع الملاحظات والشكاوى والقناة المستخدمة (رقمية وغير رقمية وما إلى ذلك)، والقدرة التشغيلية الحالية



٤-٤ أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

أدوات تقديم الملاحظات والاستجابة



١-٤-٤-٤ الإجراءات القياسية التشغيلية لآلية الملاحظات والشكاوى والاستجابة	١-٤-٤-٣ الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في اليمن آلية الإجراءات القياسية التشغيلية	٢-١-٤-٤ الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن آلية الإجراءات القياسية التشغيلية	٣-١-٤-٤ الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في العراق آلية الإجراءات القياسية التشغيلية	٤-١-٤-٤ مفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قالب الملاحظات والشكاوى وآليات الاستجابة لآلية الإجراءات القياسية التشغيلية
٢-٤-٤-٤ إجراءات التشغيل الموحدة لمركز الاتصال	١-٢-٤-٤ إجراءات التشغيل الموحدة لمركز الاتصال - مفوضية شؤون اللاجئين الأردن	٢-٢-٤-٤ مركز الاتصال - سير إجراءات مركز معلومات العراق	٣-٤-٤-٤ إرشادات الملاحظات والشكاوى وآليات الاستجابة - مفوضية شؤون اللاجئين سوريا	٤-٤-٤-٤ استقصاءات ونماذج الرضا أو الرضا في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
٥-٤-٤-٤ النماذج الرقمية لآلية الملاحظات والشكاوى والاستجابة	١-٥-٤-٤ نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين الأردن	٢-٥-٤-٤ نموذج تقديم الملاحظات والاستجابة للشكاوى الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	٦-٤-٤-٤ نموذج إجراءات التشغيل الموحدة لمعالجة الاحتيايل الذي يرتكبه النازحون قسراً وديمو الجنسية	٧-٤-٤-٤ الحماية المشتركة بين الوكالات في الأردن من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي آلية إحالة الشكاوى المجتمعية
٨-٤-٤-٤ خريطة تقديم الملاحظات الرقمية وآلية تقديم الشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا				٢-٤-٤-٤ نموذج الملاحظات والاستجابة لمواقع المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا
				١-٤-٤-٤ استقصاء رضا المراكز المجتمعية - مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا

٣١ انظر "مكتب المفتش العام لمفوضية شؤون اللاجئين - الإبلاغ عن سوء السلوك"

٣٢ غالباً ما تتعلق الشكاوى الحساسة بقضايا مثل سوء المعاملة أو التحرش الجنسي أو الاحتيال أو الفساد أو أنواع أخرى من سوء السلوك.

الأداة ٤-١ - الإجراءات التشغيلية القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تتناسب مع السياق التشغيلي والقدرات وأنواع السكان. يتم استخدام مجموعة متنوعة من المصطلحات، بما في ذلك إجراءات التظلمات والملاحظات والشكاوى.

لا توجد شروط أو إجراءات أو أدوات متفق عليها عالميًا لتصميم آليات لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة وتنفيذها ومراقبتها وتقييمها. لقد تم تكييف وتعديل آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في جميع أنحاء منطقة

الأداة ٤-١-١ - مفوضية شؤون اللاجئين في اليمن، الإجراءات التشغيلية القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الفئة: الإجراءات التشغيلية القياسية

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: اليمن

الرباط: آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - إجراءات التشغيل القياسية لمفوضية شؤون اللاجئين في اليمن وأدوات إضافية

لماذا تُستخدم الأداة: وهي وثيقة موجزة لتوجيه آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة عبر مواقع ومجموعات سكانية متعددة، بما في ذلك النازحون داخليًا وعديمو الجنسية. فهو يوفر معلومات محددة حول إدارة الشكاوى الحساسة (مثل الفساد) بالإضافة إلى خطة نشر آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن تعديل الإجراءات التشغيلية القياسية والنماذج المرفقة بالتشاور مع المجتمعات والشركاء وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة. يمكن استخدام القوالب بتنسيق وورد أو دمجها في نظام إدارة المعلومات الرقمية.

الوصف: تصف إجراءات التشغيل القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في اليمن والأدوات الإضافية كيف يمكن للنازحين قسراً وعديمي الجنسية تقديم الملاحظات والشكاوى، بالإضافة إلى خطوات التعامل معها، بما في ذلك كيفية تقديم الحالات اللازمة. تعد إجراءات التشغيل القياسية إلزامية لمفوضية شؤون اللاجئين والشركاء المنفذين. وتتم مراجعتها سنوياً، ويتم تزويد الموظفين والشركاء بالمهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذها بانتظام.

الأداة ٤-١-٢ - مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن، الإجراءات التشغيلية القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الفئة: الإجراءات التشغيلية القياسية

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: الأردن

الرباط: إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بصناديق الالتزامات والشكاوى - مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن

في نظم إدارة المعلومات. فيما يلي ملخص للعناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند تعديل هذه الإجراءات التشغيلية القياسية:

- السياق والغرض والنطاق والتعاريف
- التعامل مع صناديق الالتزامات والشكاوى
- استقبال ومعالجة الالتزامات والشكاوى
- استقبال ومعالجة الشكاوى ضد الموظفين، بما في ذلك القوى العاملة التابعة لها
- تحليل الالتزامات والشكاوى

يمكن أيضاً استكمال تصميم إجراءات التشغيل القياسية باستخدام أداة بطاقات الملاحظات والشكاوى تم التي طورها مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن. تستخدم هذه الأداة أدوات مساعدة غير لفظية مثل الصور المادية أو الصور لمساعدة الموظفين على التواصل بشكل أكثر إبداً ومساعدة الأشخاص على التعبير عن أنفسهم.

الوصف: تم تطوير إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن بشأن آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة لتفصيل قرار إعادة فتح صناديق الملاحظات والشكاوى بعد فيروس كورونا (كوفيد-١٩). توفر إجراءات التشغيل القياسية معلومات تفصيلية حول كيفية تحسين الإدارة العامة للملاحظات والشكاوى الواردة من خلال هذه القناة.

لماذا تُستخدم الأداة: وتشير إجراءات التشغيل القياسية إلى القنوات الرقمية وغير الرقمية وهي مثال جيد لكيفية التكيف مع احتياجات السكان عند حدوث الصدمات. كما أنها تساعد على معالجة الثغرات في إغلاق حلقة إحالة الملاحظات، مع تفصيل الخطوات من الإرسال إلى الإغلاق. تصف الإجراءات التشغيلية الموحدة أيضاً كيف يمكن لقاعدة بيانات proGres والرسائل النصية القصيرة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين أن تدعم تتبع الحالات والاستجابات.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن للمعاملات والشركاء تكييف إجراءات التشغيل القياسية بالتشاور مع المجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين، بما في ذلك عن طريق تخصيص النماذج

الأداة ٤-١-٣ - الإجراءات التشغيلية القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة المتعددة القنوات التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين في العراق

الفئة: إجراءات التشغيل القياسية

الدولة: العراق

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بآلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة متعددة القنوات - مفوضية شؤون اللاجئين في العراق](#)

الوصف: تقوم إجراءات التشغيل القياسية بدمج جميع قنوات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة (المشار إليها باسم آليات الشكاوى والملاحظات في العراق)، بما في ذلك القنوات الرقمية وغير الرقمية والمتكاملة والمخصصة التي تقدم نظام إحالة موحد ومنسق.

لماذا تُستخدم الأداة: تساعد إجراءات التشغيل القياسية على رسم قنوات آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة وتوحيدها من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات عبر القطاعات، وإنشاء لغة مشتركة، ومعالجة الشكاوى بطريقة شاملة.

كيف تُستخدم الأداة: الإجراءات التشغيلية القياسية الخاص بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة على مستوى الدولة ومتعدد أصحاب المصلحة. ويمكن استخدامه أيضًا كإجراء تشغيلي قياسي داخلي، خاصة للعمليات والمؤسسات الكبيرة.

٢٠٢١ مارس

الشكاوى والملاحظات وتدقيق المعلومات (نظرة عامة)

آلية الشكاوى والملاحظات المعنية

جميع الحالات: العاجلة والروائية إذا لم يكن لدى الأشخاص رقم تسجيل أو يفتقد دعم مشاركة الاسم أو أو التسجيل، فيستمر عمل الهاتف في معالجة المشكلة	الرقم المجاني: ٨٠٠٦٩٩٩٩ أو طلب إعادة الاتصال - تكتب رسالة نصية مساعدة + رقم الاتصال على: • رسالة قصيرة: ٨٠٠٦٩٩٩٩ • منسجور لتسويق: @IICInfo	مركز معلومات العراق (IIC)
يُنهي (حالة الحالات العاجلة إلى مركز معلومات العراق أو نقطة تقديم المعلومات إذا لم يكن الإرسال فليبدأ، فليستار معالجته تتطلب وجود معلومات كافية	نموذج صناديق الشكاوى والملاحظات الموحدة • يتم فتحه على الأقل كل أسبوعين • مواقع المعلومات والمواقع الجغرافية، زيادة إمكانية الوصول والمساعدة والمساعدة، بناء على التلوث المجتمعي	صناديق الشكاوى والملاحظات (CFB)
جميع الحالات: العاجلة والروائية	المدخل الشخصي • العمل لتباعدات محددة مع مفوضية شؤون اللاجئين/ التركاء و COVIDs • يمكن الوصول إليها مانيًا، وخالية من التأثير، مع وجود مساعدة سريعة	نقاط تقديم للمعلومات (IFP)
مكتب المقيس العام (في مقابل موظفي مفوضية شؤون اللاجئين/ التركاء): [تشغيل المرفق الرئيسي] • التعمية (إلى شكاوى أو ملاحظات من الأشخاص المعنيين): iraq-pro@unhcr.org • التعمية (إلى شكاوى أو ملاحظات من الأشخاص المعنيين): iraq-psea@unhcr.org • التحصيل (إلى شكاوى أو ملاحظات من الأشخاص المعنيين): iraq-fraud@unhcr.org • مبادرة كرت ليشن (إلى شكاوى أو ملاحظات من الأشخاص المعنيين): iraq-daf@unhcr.org (for DAFI scholars/applicants)	حسابات البريد الإلكتروني الرسمية	

يتم تسجيل البيانات مباشرة في نظام معلومات مساعدة اللاجئين (مركز معلومات العراق) أو عبر أداة تتبع البيانات للإحالات والتحليل

آلية الشكاوى والملاحظات ومصادر المعلومات غير المعنية:

يجب إخطار الأشخاص المعنيين على الفور بعدم مشاركة معلومات حساباتهم ببيانات شخصية إسبابة عبر وسائل التواصل الاجتماعي • غير عاجلة: غير حساسة: إعادة التوجيه إلى آلية الشكاوى والملاحظات المعنية • عاجلة/ حساسة: الانتهاكات الجسيمة والجسدية والعنف القائم على النوع الاجتماعي وجنسية الطفل وتهديدات بالذبح: العمل على الفور بالأشخاص المعنيين عبر قناة مخصصة للإحالة (الإحالات) الفورية.	وسائط التواصل الاجتماعي المشاركة المجتمعية التواصل المباشر
---	--

مصادر المعلومات ذات الاتجاه الواحد

الراديو والتلفزيون والمطبوعات	الرسائل القصيرة بالجملة	مستشار الخدمة	Help.unhcr.org/iraq
---	---------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

آليات تقديم الشكاوى والملاحظات، مفوضية شؤون اللاجئين في العراق، ٢٠٢١.

الأداة ٤-١-٤ - نموذج إجراءات التشغيل القياسية الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الفئة: إجراءات التشغيل القياسية

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الدولة/ الدول: المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرابط: [نموذج إجراءات التشغيل القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

أقسام نموذج إجراءات التشغيل القياسية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

- المقدمة
- الهدف
- النطاق
- قنوات تقديم الملاحظات والشكاوى
- الأدوار والمسؤوليات
- مخطط تنظيمي
- تأكيد الجودة
- إدارة المعلومات
- فئات الملاحظات والشكاوى والأطر الزمنية للاستجابة
- إجراءات معالجة الملاحظات والشكاوى
- تحليل البيانات وإعداد التقارير
- الملاحق

الوصف: يتضمن نموذج إجراءات التشغيل القياسية الممارسات الجيدة والدروس المستفادة عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا لتسهيل تطوير وتنفيذ آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة.

لماذا تُستخدم الأداة: يصف نموذج إجراءات التشغيل القياسية المشكلات الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطوير إجراءات التشغيل القياسية الخاصة بآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. ويمكن لمفوضية شؤون اللاجئين وشركائها إضافة أو تعديل تدفقات العمل الحالية لتلبية متطلباتهم التشغيلية. يمكن أن يساعد النموذج في تسريع عملية إنشاء إجراءات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في المواقع الميدانية التي تواجه أولويات متنوعة متعددة.

كيف تُستخدم الأداة: قالب إجراءات التشغيل القياسية متاح بتنسيق وورد قابل للتعديل. يمكن استخدامه بطريقة معيارية مما يسمح للمستخدم بتعديل قسم أو أكثر من أقسامه

الأداة ٤-٢-٤ - مركز الاتصال والإرشاد

رائدة في تطوير وتنفيذ هذا الحل. تسمح مراكز الاتصال بالاتصال عن بعد مع الأشخاص المتضررين عبر الهاتف (المحمول أو الخطوط الأرضية) وكذلك من خلال الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت. تشكل مراكز الاتصال قناة اتصال ثنائية الاتجاه يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة وسهلة الاستخدام.

مركز الاتصال هو مصطلح شامل يستخدم لوصف الخطوط الساخنة/خطوط المساعدة/مراكز الاتصال وغيرها من قنوات الاتصال الهاتفية المماثلة ثنائية الاتجاه. تُستخدم مراكز الاتصال على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للتواصل المتبادل وتقديم الملاحظات والشكاوى. لقد كانت عمليات مفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الأداة ٤-٢-٤ - إجراءات التشغيل القياسية لخط المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن

الفئة: إجراءات التشغيل القياسية

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: الأردن

الرابط: [إجراءات التشغيل القياسية لخط المساعدة - مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن](#)

للملاحظات والشكاوى بكافة أنواعها. ويعتبر اللاجئين وطالبو اللجوء وأفراد المجتمع المضيف مستخدمين منتظمين لقناة الاتصال الثنائية الاتجاه هذه.

معلومات إضافية: [خط المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن](#) [المعلومات الأساسية](#) و [معلومات الاستخدام المحدثة](#).

لماذا تُستخدم الأداة: في حين أن حجم ونطاق خط المساعدة الأردني أكبر من مراكز الاتصال الأخرى، فإن الأدوات والممارسات التي تغطيها هذه الإجراءات التشغيلية القياسية قد تكون مفيدة جدًا عند تطوير مراكز اتصال فعالة

الوصف: تعد إجراءات التشغيل القياسية أداة أساسية توفر إطارًا شاملاً لإنشاء وإدارة مركز اتصال منطوق. ويتضمن ذلك استخدام الرد الصوتي التفاعلي ونظام التذاكر المرتبط بنظام معلومات مساعدة اللاجئين.

وقد دعمت إجراءات التشغيل القياسية تنفيذ خط المساعدة في الأردن. يعد خط المساعدة هذا الأول من نوعه للاستجابات الإنسانية وقد ألهم مراكز الاتصال الأخرى، بما في ذلك المراكز المتعددة البلدان. يوفر خط المساعدة معلومات عن الخدمات ويستجيب لها

خط المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن (٠٦٤٠٠٨٠٠٠) - في لمحة

خلال فترة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، كان خط المساعدة هو قناة الاتصال الرئيسية بين مفوضية شؤون اللاجئين. وأدت عملية إعادة الهيكلة الشاملة في عام ٢٠٢١ إلى تحسينات لضمان أن يكون خط المساعدة بمثابة قناة اتصال فعالة. وكجزء من هذه الجهود، تم تسهيل أربعين استشارة ودورة تدريبية لأفراد المجتمع مع زيادة عدد قنوات الاتصال من ٥٢ إلى ١٢٠. خلال عام ٢٠٢٢، تم الرد على أكثر من ٢,٢ مليون مكالمة باللغات الإنجليزية والعربية والصومالية. وشملت أهم موضوعات الاتصال المساعدة النقدية وإعادة التوطين والتسجيل وتقديم الملاحظات والشكاوى وقضايا الحماية الأخرى. يعمل فريق خط المساعدة من الأحد إلى الخميس، من الساعة ٨ صباحاً حتى ٤ مساءً بينما يعمل نظام الرد الصوتي التفاعلي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

أو قنوات اتصال مماثلة ثنائية الاتجاه ذات نطاق متفاوت. على سبيل المثال، تقدم إجراءات التشغيل القياسية معلومات مفصلة حول كيفية إنشاء فرق المشغلين وأنظمة إدارة المعلومات.

كيف تُستخدم الأداة: ويمكن استخدامه لتصميم وإنشاء مراكز الاتصال وقنوات الاتصال المماثلة ذات الاتجاهين. يمكن استخدام الحلول التالية والمرققة في سياقات مختلفة:

- مجموعة الاستجابة الصوتية التفاعلية (الملحق ١)
- تكوين الفريق والهيكل التنظيمي لخط المساعدة (الملحق ٢)
- اختصاصات فريق خط المساعدة (الملحق ٣)
- الرسائل الفورية (الملحق ٦)
- المواد التدريبية (الملحق ١١)
- نموذج لوحة معلومات خط المساعدة (الملحق ١٨)
- الأسئلة الشائعة (الملحق ٢١)

الأداة ٤-٢-٢ - مركز الاتصال - تدفق عمليات مركز معلومات العراق

الفئة: مركز الاتصال

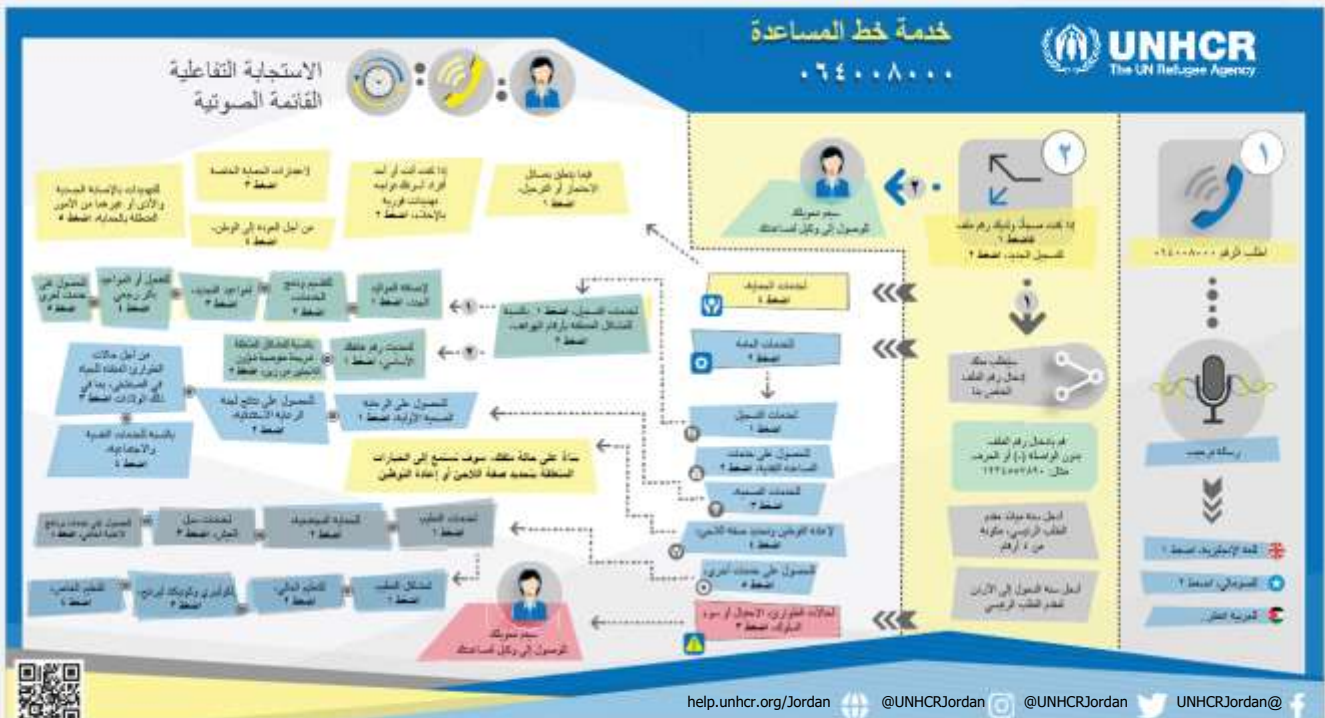
المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: العراق

الرابط: [تدفق عملية مساعدة مركز معلومات العراق تجاه الأشخاص المتضررين.](#)

لماذا تُستخدم الأداة: تتيح الأداة استجابة منسقة بين الوكالات للاستفسارات وتقديم الملاحظات والشكاوى عبر قطاعات متعددة الخطوات المطلوبة لإغلاق الحالات والإحالات بشكل فعال. يمكن أن تكون هذه الأداة مفيدة بشكل خاص في سياقات الطوارئ التي تضم عددًا كبيرًا من النازحين قسراً وشركاء متعددين.

الوصف: يعد سير العمليات في مركز معلومات العراق "المساعدة تجاه الأشخاص المتضررين" أداة سهلة الاستخدام لضمان الإدارة الكافية للمكالمات من خلال نظام معلومات مساعدة اللاجئين في سياق إنساني شديد المتطلبات. منذ عام ٢٠١٥ إلى عام ٢٠٢٢، كانت الأداة موردًا رئيسيًا لتقليل فجوات المعلومات من خلال توفير معلومات قائمة على الأدلة للمتدخلين الإنسانيين. يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول مركز معلومات العراق من خلال العراق [لوحة معلومات مركز معلومات العراق](#).



قائمة الرد الصوتي التفاعلي، مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن ٢٠٢٢.

يمكن استخدامها لأغراض داخلية أو مشتركة بين الوكالات، بعد التشاور مع المجتمعات المحلية والشركاء.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام الأداة كنموذج يجب مراعاته عند إنشاء أو تحديث إجراءات التشغيل القياسية والاختصاصات الخاصة بمراكز الاتصال.

الأداة ٤-٤-٣ - إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - مفوضية شؤون اللاجئين في سوريا

الفئة: مذكرة إرشادية

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: الجمهورية العربية السورية

الرابط: إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة - مفوضية شؤون اللاجئين في سوريا

الأنواع المختلفة من أدوات وقنوات الملاحظات والشكاوى، بما في ذلك أفضل الممارسات لاستخدامها. وتصف أيضًا استخدامها التكميلي لتحليل نقاط القوة والضعف في كل طريقة. إنها بمثابة دليل سريع ولكنها شاملة للمؤسسات الصغيرة والكبيرة أيضًا. الأداة متاحة عند الطلب باللغة العربية.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام المذكرة كأداة للتدريب والتنسيق، مما يساعد المؤسسات على اختيار القوالب وتكييفها وفقًا لاحتياجاتها.

الوصف: توفر الأداة معايير تشغيل آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في سوريا. وقد تم تصميمها لدعم شركاء مفوضية شؤون اللاجئين والمنظمات الشعبية لإنشاء وتقييم آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم. وتتضمن مبادئ وإجراءات أساسية لضمان الوصول المتساوي إلى آليات تقديم الملاحظات والشكاوى من قبل الأشخاص من جميع مراحل العمر والنوع الاجتماعي والتنوع في جميع المراكز المجتمعية والمبادرات التي يقودها المجتمع في جميع أنحاء البلاد.

لماذا تُستخدم الأداة: توفر الملاحظة عملية مفيدة خطوة بخطوة حول إعداد والحفاظ على آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة. وهي تحدد



إرشادات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة: خطوات إنشاء آليات الشكاوى والملاحظات (الحد الأدنى من معايير التشغيل) مفوضية شؤون اللاجئين في سوريا ٢٠٢١.

الأداة ٤-٤-٤ - دراسات استقصائية ونماذج الرضا أو الملاحظات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

عن التحقق من صحة النتائج من التدخلات التشاركية. يجب أن تكون الأسئلة في الدراسات الاستقصائية حساسة للسياق وذات صلة بالأشخاص من مختلف الأعمار والجنس والمجموعات المتنوعة.

ثم تصميم استقصاء الرضا لتحديد اتجاهات الجودة في تقديم خدمة معينة. يمكن أن يشمل ذلك اختبار الافتراضات أو إنشاء بيانات أساسية للتقييمات المتعددة السنوات. يمكن للاستقصاءات جمع البيانات الأولية أو الثانوية، فضلاً

الأداة ٤-٤-١ - استقصاء رضا المراكز المجتمعية - مفوضية شؤون اللاجئين في سوريا

الفئة: استقصاء الرضا

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: الجمهورية العربية السورية

الرابط: استقصاء رضا المراكز المجتمعية – مفوضية شؤون اللاجئين بسوريا

من خلال القنوات الرقمية أو غير الرقمية. ويمكن دمجها في صفحة [Help.UNHCR.org](https://www.Help.UNHCR.org) أو صفحات الويب المخصصة الأخرى.

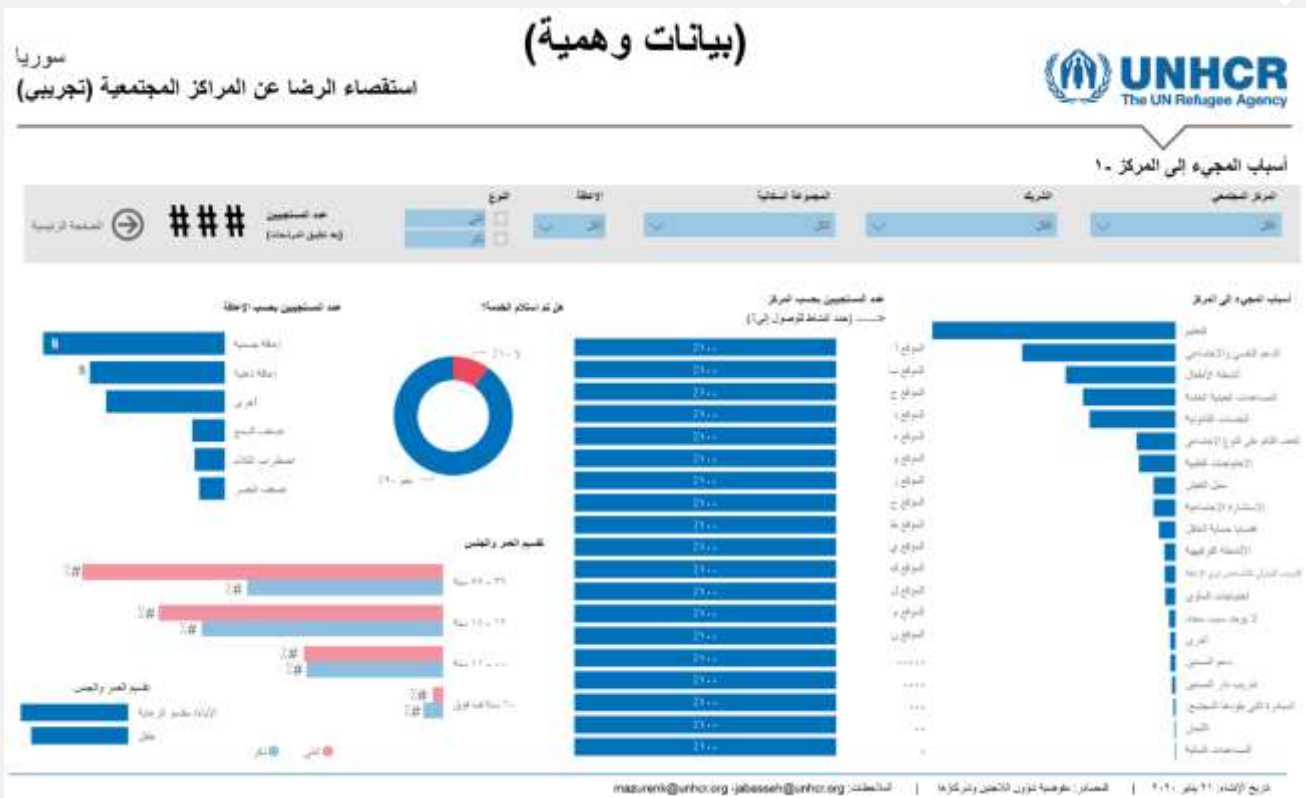
الوصف: الأداة عبارة عن استقصاء لقياس أداء وملاءمة الخدمات المقدمة للنازحين في سوريا. تم اختبار الأداة مع ١٦٠٠ مستخدم، وكانت النتائج موجهة للتعليم والتكيف في المراكز المجتمعية في جميع أنحاء البلاد.

لماذا تُستخدم الأداة: تكمل هذه الأداة قوائم وأدوات الملاحظات والشكاوى الأخرى، وتعمق تحليل جودة الخدمات عبر القطاعات ومن خلال إشراك جهات فاعلة ومجتمعات متعددة من مختلف الأعمار والجنس والخلفيات.

كيف تُستخدم الأداة: تنطبق الأداة على التقييمات متعددة القطاعات. ويمكن أيضًا استهداف آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة ككل أو أجزاء محددة منها. يمكن تكيف الاستقصاء ونشره

أقسام الاستقصاء

- الملف الشخصي للمستجيب
- إمكانية الوصول إلى المركز
- أسباب المحي، إلى المركز
- كيف تعرّف المستجيبون على المركز
- انطباع المركز
- المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين
- المشاركة المجتمعية
- اقتراحات للتحسين
- الملاحظات على خدمات محددة



لوحة قياس الرضا في مركز المجتمع التابع لمفوضية شؤون اللاجئين في سوريا (بيانات وهمية)، مفوضية شؤون اللاجئين في سوريا ٢٠١٩.

3.

مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعزيز الاندماج والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين

الأداة ٤-٤-٢ - نموذج الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا

الفئة: استقصاء الملاحظات

المنظمة: مفوضية شؤون اللاجئين

الدولة: تركيا

الرابط: [نموذج الملاحظات/ الاستقصاء لمواقع ولوحة المعلومات المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا](#)

لوجه. ويمكن أيضًا تسجيل الأسئلة ومشاركتها عبر تطبيق الواتساب أو وسائل الاتصال الأخرى لتمكين الوصول إليها لمن لا يستطيعون القراءة أو الكتابة.^{٣٣}

تم تضمين نموذج الملاحظات هذا في موقع مفوضية شؤون اللاجئين في تركيا [Help.unhcr.org](#) وسيظهر على الشاشة لزوار الموقع لحثهم على المشاركة في الاستقصاء. يمكن للزوار إلغاء الاشتراك إذا لم يرغبوا في المشاركة بالضغط على زر "إغلاق".

الوصف: تم تطوير الأداة لإجراء تقييم لاحتياجات مستخدمي [help.unhcr.org](#) موقع تركيا. تم إطلاق الاستقصاء في عام ٢٠١٩ وشارك فيه أكثر من ٤٠٠٠ مستجيب. وقادت النتائج إلى تعديلات في محتوى الموقع.

لماذا تُستخدم الأداة: يعد نموذج/ استقصاء الملاحظات أداة جاهزة للاستخدام لجمع ملاحظات منهجية ومحددة زمنيًا لتكييف مواقع الويب وقنوات الاتصال الأخرى مع احتياجات وتفضيلات الجمهور المستهدف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن للأداة أن تدعم تنفيذ تقييمات احتياجات المعلومات المخصصة والدورية ويمكن استخدامها كجزء من التقييم الرقمي أو وجهًا

الأداة ٤-٤-٥ – النماذج الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة

الأداة ٤-٤-١ - نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن

الفئة: نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الدولة: الأردن

الرابط: [نموذج الملاحظات والشكاوى لموقع المساعدة – مفوضية شؤون اللاجئين](#)

كيف تُستخدم الأداة: بالإضافة إلى موقع [help.unhcr.org](#)، يمكن إدراج النموذج في مواقع الويب الأمانة الأخرى. يمكن تحديث المحتوى أو إضافته حسب الاحتياجات التشغيلية والسياق. الرابط التالي مفيد لتطوير أو تحديث هذا النموذج الرقمي. [دليل إرشادي بشأن نماذج الاتصال](#).

الوصف: هذه الأداة عبارة عن نموذج رقمي للملاحظات. ويمكن الوصول إليها من خلال موقع [Jordan.help.org](#) خلال فترة كوفيد-١٩.^{٣٤} يقوم النموذج الرقمي بجمع المعلومات من المستخدم وتوجيهها تلقائيًا إلى بريد إلكتروني محدد عبر الموقع الإلكتروني.

لماذا تُستخدم الأداة: وقد تم اختبار الأداة واستخدامها بفعالية خلال أوقات الأزمات. يمكن استخدامها بلغات مختلفة ويمكن أن تتضمن ميزات إمكانية الوصول. موقع [help.unhcr.org](#) معروف عالميًا لدى اللاجئين وطالبي اللجوء وغيرهم من النازحين قسراً وعديمي الجنسية. الموقع مدعوم من قبل مفوضية شؤون اللاجئين ويتم استضافته في خادم آمن يحترم معايير الجودة لحماية البيانات والسرية.

^{٣٣} أمثلة إضافية للاستقصاء حول الرضا

^{٣٤} قررت مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن تحويل الشكاوى الرقمية إلى القنوات المباشرة وجها لوجه بعد انتهاء قيود فيروس كورونا (كوفيد-١٩) بناءً على المشاورات مع المجتمعات. ومع ذلك، فقد كانت أداة مفيدة خلال هذه الفترة.

المساعدة الأردن UNHCR The UN Refugee Agency

مرحبا

كود: ٩٩- الخدمات: المعلومات، التمسار

المتنفسان القوي

حول مفوضية شؤون اللاجئين في الأردن

خط المساعدة الخاص بمفوضية شؤون اللاجئين (٠٩٥٠٠٨٠٠٠)

خدمات مفوضية

الخدمات عن بعد

الإسالة

الإبلاغ عن الاعتداء، الاستغلال أو سوء المعاملة

تواصل معنا

معرض الفيديو

مسألة إساءة مفوضية شؤون اللاجئين

بودكايت: عبور اللاجئين

المسجون

تواصل معنا

إذا لم تجد المعلومات التي تبحث عنها على هذا الموقع، يمكنك الاتصال بنا من خلال نموذج الاتصال أدناه. نلتزم بالحد من الانتهاكات، ونسند قضايا جدينا للرد عليك فريدا. لتسهيل عملية مفوضية شؤون اللاجئين، نطلب منك، يرجى ترك رقم هاتفك أو بريدك الإلكتروني. يرجى ملاحظة أن بياناتك الشخصية محفوظة بموجب سياسة حماية البيانات الشخصية للأشخاص المحتجزين في مفوضية شؤون اللاجئين.

ملاحظة: إذا كنت تواجه صعوبات في سبب المساعدة المالية الخاصة بك، يرجى الاتصال بمفوضية السادة للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. خط المساعدة ٠٩٥٠٠٨٠٠٠. يمكنك أن ترفع

[نقرات شهيرة التي يمكنك الرجوع](#)

الاسم الكامل (مطلوب)

الهاتف الخليوي (مطلوب)

بريدك الإلكتروني (مطلوب)

رقم الملف الخاص بك (اختياري)

لكن يمكن من متابعة حالتك، يرجى تقديم رقم هاتفك (على سبيل المثال: 123 - 45 67890)

الخدمة (مطلوب)

الرجاء التحديد --

رسالتك (مطلوب)

☐ أريد في تلقي رسائل بريد إلكتروني إضافية

أرسل رسالة

نموذج الملاحظات والشكاوى في موقع المساعدة، موقع مساعدة التابع لمفوضية شؤون اللاجئين في الأردن ٢٠٢١.

الأداة ٤-٥-٢ - نموذج الاستجابة والملاحظات للشكاوى الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: نموذج تقديم الملاحظات والشكاوى

المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرباط: [نموذج الشكاوى والاستجابة والملاحظات](#)

العديد من مكاتب مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تتم استضافته في خادم آمن ويمكنه التفاعل مع ProGres V4 وقواعد البيانات الرئيسية الأخرى المستخدمة في سياقات التهجير القسري.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدامه رقميًا ولا رقميًا (بما في ذلك عبر مكالمات هاتفية). ويمكن تعديله لاستخدامه بلغات مختلفة ومشاركته باستخدام استراتيجيات الاتصال الشاملة (مثل التسميات التوضيحية، وتحويل الكلام إلى نص، والتسجيل الصوتي، وما إلى ذلك)

الوصف: نموذج الشكاوى والاستجابة والملاحظات الخاص بالمكتب الإقليمي في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (نموذج الملاحظات والشكاوى والاستجابة) هو قالب KoBo للمساعدة في جمع البيانات الرقمية من قنوات آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد تم تطويره بالتشاور مع موظفي الأمم المتحدة وشركائها والمجتمعات المحلية.

لماذا تُستخدم الأداة: يحتوي النموذج على معلومات أساسية لمعالجة الملاحظات والشكاوى، بما في ذلك موافقة المشاركين في التقديم. وتتوافق الأداة مع وحدة الملاحظات الخاصة بنظام معلومات مساعدة اللاجئين الذي يستخدمه

الأداة ٤-٤-٦ - نموذج إجراءات التشغيل القياسية لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسراً وعديمو الجنسية

الفئة: إجراءات التشغيل القياسية

المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الرابط: [نموذج إجراءات التشغيل القياسية لمعالجة الاحتيال](#)

لهذه الأنواع من المخاطر. ومن أمثلة السلوكيات التي يجب الإبلاغ عنها ما يلي:

- الاشتباه في اختلاس هوية شخص آخر
- يشنّه في أنها مزورة أو تم استخدامها بشكل احتيالي لوثائق الهوية الصادرة عن مفوضية شؤون اللاجئين (أو المشتركة بين مفوضية شؤون اللاجئين والحكومة).
- مخطط الاستغلال المشتبه به

كيف تُستخدم الأداة: يمكن استخدام النموذج لتوضيح عملية حل ادعاءات الاحتيال وتوجيه الموظفين حول كيفية التعامل مع ادعاءات الاحتيال في عملية معينة أو في تقديم خدمة معينة.^{٣٦} يجب أن تتضمن جميع إجراءات التشغيل القياسية الوظيفية الأخرى تدابير لمنع ادعاءات الاحتيال والتخفيف منها والاستجابة لها. ينبغي دمج آلية الإبلاغ في آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الخاصة بالعملية.

الوصف: الأداة عبارة عن نموذج لتطوير الإجراءات التشغيلية القياسية لمعالجة الاحتيال الذي يرتكبه النازحون قسراً وعديمو الجنسية، وفقاً لـ [سياسة مفوضية شؤون اللاجئين بشأن معالجة الاحتيال الذي يرتكبه الأشخاص موضع الاهتمام](#) ٢٠١٧. يوفر هذا النموذج إرشادات لآليات تقديم الشكاوى المتعلقة بالاحتيال، ومراجعة المخاطر، والتواصل مع الجناة المزعومين. ولا ينطبق هذا على ادعاءات الاحتيال ضد الموظفين أو القوى العاملة التابعة لهم أو الجهات الأخرى (الشركاء والمقاولين وما إلى ذلك). ويجب الإبلاغ عن هذه الادعاءات على الفور إلى مكتب المفتش العام.^{٣٥} أو هيئة التحقيق ذات الصلة.

لماذا تُستخدم الأداة: قد يتم ارتكاب الاحتيال، في شكل عمليات احتيال ومخططات استغلال ومعلومات مضللة، من قبل النازحين قسراً وعديمي الجنسية. تتطلب معالجة الاحتيال إجراءات مستهدفة للوقاية والاستجابة

الأداة ٤-٤-٧ - الحماية المشتركة بين الوكالات من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي في الأردن^{٣٧} آلية إحالة الشكاوى المجتمعية

الفئة: آلية إحالة الشكاوى

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الدولة: الأردن

الرابط: [آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي](#)

لتنظر فيها الجهات الإنسانية والإنمائية الفاعلة وقد تم تطويرها من خلال مشاورات مكثفة مع المجتمعات المحلية والشركاء.

إن آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أداة تم اختبارها لتوفير الوصول الآمن والسري للناجين من خلال بناء الثقة بين الشركاء. تشمل المرفقات المفيدة ما يلي:

- نموذج إحالة شكوى كمثال
- أدوار ومسؤوليات نقطة الاتصال الخاصة بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي
- مسار إحالة الشكاوى المجتمعية وشروط المسار المرجعي للحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي
- مسارات الإحالة
- مواد توعوية

كيف تُستخدم الأداة: يمكن لآلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات أن توجه إلى إنشاء آلية شكوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات بشأن الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي في سياق معين. وهي على نحو خاص

الوصف: تعد آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن أداة تسمح بتحديد وإحالة ادعاءات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي بشكل آمن عبر الشركاء الموقعين. تم تطوير الأداة في عام ٢٠١٥ تحت مظلة الشبكة المشتركة بين الوكالات المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي وفريق عمل الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي. في عام ٢٠٢٠، قامت شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي بمراجعة آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات لزيادة تعزيز النهج الذي يركز على الناجين ولدمج إرشادات عالمية جديدة بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي.

لماذا تُستخدم الأداة: يمكن لآلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات مساعدة مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها على إنشاء آلية شكوى مجتمعية شاملة ومتكاملة للإحالات بين الوكالات الأعضاء في شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي. وهي تحتوي على مستودع للمبادئ والسياسات والمعايير الأساسية المطبقة على المستوى المشترك بين الوكالات

^{٣٥} لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع "مكتب المفتش العام لمفوضية شؤون اللاجئين"

^{٣٦} لمزيد من المعلومات حول منع الاحتيال واكتشافه والاستجابة له، راجع [أداة إدارة المخاطر: التنفيذ مع الشركاء](#). بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين الحد الأدنى من التدابير المطلوبة لمنع وكشف الاحتيال والفساد في [إرشادات للمشاركة مع مفوضية شؤون اللاجئين](#)، ص ٣٣-٣٥.

^{٣٧} تشير PSEA إلى "الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي". يمكن الحصول على معلومات إضافية من [دليل الطوارئ لمفوضية شؤون اللاجئين: الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي](#).

الموارد التي يمكن أن توجه إلى آليات منع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي المشتركة بين الوكالات المجتمعية. وهي تتضمن:

- [إجراءات التشغيل القياسية في العراق لتسجيل ومعالجة شكاوى الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي من قبل شبكة الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي المشتركة بين الوكالات](#)
- [إجراءات التشغيل القياسية في لبنان – الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي: التقارير المشتركة بين الوكالات والإحالات والملاحظات بشأن إدعاءات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي](#)

مفيدة في حالات الطوارئ التي تضم أعدادًا كبيرة من النازحين قسرًا وعديمي الجنسية والعديد من المستجيبين. يمكن تكييف مسارات الإحالة وتدفعات العمليات ومواد التوعية الواردة في الأداة مع أي بيئة تشغيلية ويمكن نشرها من خلال القنوات الرقمية وغير الرقمية.

كما هو الحال مع آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، أنشأت مفوضية شؤون اللاجئين وشركاؤها الآخرون شبكات منع الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، وقامت بتطوير إجراءات التشغيل القياسية

الأداة ٤-٤-٨ – خريطة آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الفئة: التخطيط

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الدولة/ الدول: المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الروابط: [نموذج خريطة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا \(قابل للتعديل\)](#)^{٣٨}

روابط إضافية: [نموذج خريطة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#) و [خريطة منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا الرقمية آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة القابلة للتعديل عبر الإنترنت](#)

وتركيا المشاركة عن طريق ملء [نموذج الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#).

كيف تُستخدم الأداة: بعد إكمال النموذج عبر الإنترنت، يتم تحميل المعلومات والتحقق من صحتها من قبل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمنظمة المشاركة، ونقله إلى [الخريطة الرقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة القابلة للتعديل عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#). يمكن للمستخدمين التنقل في الخريطة عن طريق النقر على أجزاء مختلفة من الشاشة وسحبها، أو بدلاً من ذلك، باستخدام ميزة التكبير/التصغير. ويمكن أيضًا تعديل النموذج والخريطة الموجدتين على الإنترنت على المستوى المحلي أو الوطني.

الوصف: الأداة عبارة عن خريطة رقمية لآليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتتيح الإحالة إلى الآليات ذات الصلة، مع توفير الموقع ومعلومات الاتصال لكل منها. تأتي الأداة مع نموذج عبر الإنترنت لجمع البيانات لتسهيل إجراء التحديثات المنتظمة للخريطة.

لماذا تُستخدم الأداة: تصور الخريطة مواقع آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتظهر منصات الإدارة والقنوات المستخدمة. ويمكن أن تسهل الإحالات وتدعم تحديد الثغرات. أي منظمة أو مؤسسة أو وكالة تدبر آليات رقمية لتقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

خرائط الخدمة الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتركيا

شبكة حماية المجتمع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تضم شبكة حماية المجتمع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ٨٢ منظمة تدعم النازحين قسرًا وعديمي الجنسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بما في ذلك المنظمات المجتمعية والشعبية والمنظمات التي يقودها اللاجئون ووكالات الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات الوطنية. وتعد الشبكة أساسية لتحديد احتياجات المعلومات وتفضيلات المجتمعات والاتجاهات والديناميكيات ذات الصلة في جميع أنحاء المنطقة. تعمل الشبكة على تسهيل الكشف عن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالحماية الدولية وتحديد هويتهم وإحالتهم. وتهدف أيضًا إلى تعزيز الوصول إلى الحماية والدعم متعدد القطاعات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وأولئك الذين يعيشون في المناطق النائية التي يصعب الوصول إليها.

وتسعى الشبكة إلى تعزيز التواصل بطريقة تؤكد [على سياسة مفوضية شؤون اللاجئين الخاصة بالعمى والجنس والتنوع](#)، والحقوق والنهج المجتمعية وتعزز الإدماج والمساواة في الوصول إلى الحماية والمساعدة المتخصصة. تسمح [خريطة الشبكة](#)، التي تستضيفها مفوضية شؤون اللاجئين حاليًا، بالتعرف السريع على الخدمات المتاحة حسب المجموعة السكانية (بما في ذلك العمر والجنس والتنوع وحالة النزوح) لتعزيز الإحالات بين الشركاء.

مستشار الخدمات في تركيا

مستشار الخدمات عبارة عن منصة ويب بلغات متعددة لمنظمات الحماية والنازحين قسرًا وعديمي الجنسية للعثور على معلومات حول مقدمي الخدمات وتفاصيل الاتصال وساعات العمل والمجموعات السكانية وآليات تقديم الملاحظات في تركيا.

خريطة آليات الشكاوى وتقديم الملاحظات بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي في لبنان

مثل [خريطة آلية تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية](#)، تقدم خريطة آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة الرقمية في لبنان مجموعة من آليات الشكاوى والملاحظات المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي في البلاد.

٣٨ النموذج عبر الإنترنت متاح بتنسيقات إكسل وورد القابلة للتعديل.



لبنان، العاصفة نورما تجلب البؤس للاجئين السوريين.

© مفوضية شؤون اللاجئين/ ديفغو إيبارا ساتشيز

٥. التعلم التنظيمي والتكيف

٥.١ نظرة عامة

وقد أدخلت مفوضية شؤون اللاجئين إطار **نتائج جديدة** خاصًا بالسباق، والذي من خلاله تقوم العمليات والمكاتب الإقليمية وأقسام المقر بتطوير رؤاها ونظرياتها الإستراتيجية للتغيير، من خلال الشراكة مع المجتمعات المحلية والتعلم التنظيمي والتكيف. كما طورت مفوضية شؤون اللاجئين مجتمعات ممارسة مادية ورقمية لتبادل التعلم وتطوير القدرات في مجال المساءلة عبر المناطق.

التعلم والتكيف

سياسة مفوضية شؤون اللاجئين بشأن العمر والجنس والتنوع

يتم تقييم التدخلات والتخطيط وتحديد الأولويات وتصحيح المسار والتقييم بشكل مستمر من خلال آراء النازحين وعديمي الجنسية.

الإجراء الأساسي: "كحد أدنى، سنقوم بعمليات مفوضية شؤون اللاجئين بتكييف البرامج والإستراتيجيات استجابة لمدخلات الأشخاص الذين نخدمهم، وتوثيق ذلك في خطط العمليات القطرية والتقارير السنوية".

٥.١ أدوات التعلم التنظيمي والتكيف

أدوات التعلم التنظيمي والتكيف



٣-١-٥
منحة AAP لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية

٢-١-٥
سلسلة التعلم حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

١-١-٥
المجموعة المرجعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين

الأداة ١-٥ - المجموعة المرجعية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين

المنظمة: المكتب الإقليمي لمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مع العمليات القطرية والشركاء والمنظمات المجتمعية.

الرابط: [أداة المجموعة المرجعية لمساءلة الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: نماذج الاختصاصات والاستقصاءات وجدول الأعمال والمحاضر](#)

المجموعة المرجعية لمساءلة الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تم إنشاء المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام ٢٠٢١ من قبل المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدعم المزيد من التقدم والمواصلة والتعلم المتبادل بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين عبر عمليات مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كهدف شامل، تهدف المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى تعزيز المشاركة المتساوية والوصول إلى آليات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لجميع النازحين قسراً وعديمي الجنسية من خلال وضع سياق [سياسة مفوضية شؤون اللاجئين الخاصة بالعمر والجنس والتنوع، والإرشادات التشغيلية لمفوضية شؤون اللاجئين بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والالتزامات المتوقعة بشأن المساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والإساءة الجنسية لعام ٢٠١٧ الخاصة باللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والتوجهات الاستراتيجية للمفوضية ٢٠٢٢-٢٠٢٦](#).

وقد لعبت المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا دوراً أساسياً في تطوير مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ساهم الأعضاء في التعلم والتكيف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال تجربة أدوات مبتكرة ومشاركة الدروس المستفادة وتنفيذ جلسات تعليمية متخصصة خلال سلسلة التعلم حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعامي ٢٠٢١ و ٢٠٢٢. تم دعم منحة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين من خلال جهود الأعضاء لتحديد ودعم المنظمات المجتمعية والشعبية في جميع أنحاء المنطقة لتنفيذ مشاريع تهدف إلى تعزيز الوصول المتساوي إلى المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والحماية.

الوصف: إن أداة المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبارة عن مجموعة مختارة من الوثائق (بما في ذلك نماذج الاختصاصات وجدول الأعمال والاستقصاءات والمحاضر) التي يمكن أن تدعم إنشاء مجموعات عمل فنية لتعزيز المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين على المستويات المحلية أو الوطنية.

لماذا تُستخدم الأداة: تم اختبار أداة المجموعة المرجعية لبرنامج المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على المستوى الإقليمي مع نقاط الاتصال التابعة لمفوضية شؤون اللاجئين والمنظمات المجتمعية. ويمكن استخدام هذه الأداة لتوجيه عملية الإنشاء السريع لهياكل تنسيق المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين والمساعدة في بناء الثقة بين الأعضاء. يمكن أن تساعد الأداة في تعزيز المشاركة المجتمعية، وتطوير المبادرات المشتركة (بما في ذلك تطوير آليات تقديم الملاحظات والشكاوى والاستجابة ومواد التدريب والاتصال وإقرار المنح المقدمة للمجتمع والمنظمات الشعبية)، والتعلم والتكيف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن تكيف أداة المجموعة المرجعية للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مع السياق التشغيلي ويمكن استخدامها داخلياً أو على المستوى المشترك بين الوكالات. وقد يشمل ذلك أيضاً الترجمة إلى اللغات المحلية أو إدراج محتوى إضافي، حسب الحاجة.

الأداة ٢-١-٥ - سلسلة التعلم حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرابط: [مقاطع فيديو لسلسلة تعليمية حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#)

إلهام لفعاليات مماثلة. ويمكن استخدامها داخلياً أو على مستوى الوكالات المشتركة مع جمهور متنوع. يمكن تحسين جلسات التعلم بشكل أكبر باستخدام ميزات إمكانية الوصول مثل التسميات التوضيحية المباشرة. توفر [إرشادات الدروس المستفادة الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا](#) فيما يتعلق بالتعليق المباشر إرشادات خطوة بخطوة حول استخدام هذه الميزات.



لغات الإشارة وتقنيات التواصل الشاملة. سلسلة التعلم الخاصة بمفوضية شؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، يوليو ٢٠٢١.

الوصف: توفر الأداة مستودعاً لسلسلة التعلم الأولى حول المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والتي تم إطلاقها في عام ٢٠٢١. تسجيل خمس جلسات رئيسية متاح باللغات الإنجليزية والفرنسية والعربية، بالإضافة إلى لغات الإشارة.

الجلسات الخمس قصيرة وتتضمن عروضاً تقديمية للتطبيق الميداني لأدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، بما في ذلك التقييمات التشاركية الرقمية، ونماذج الملاحظات والشكاوى، والخطوط الساخنة، ومجموعات الواتساب. حضر هذه السلسلة ٥٠٠ مشارك من وكالات الأمم المتحدة والمنظمات المجتمعية والشعبية وروجوا لتنظيم فعاليات مماثلة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في ١٩ دولة.

لماذا تُستخدم الأداة: توفر الأداة معلومات مهمة حول كيفية إعداد آلية شاملة للمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين، بناءً على الممارسات التي تم اختبارها ميدانياً، وتتضمن تفاصيل الاتصال للحصول على الدعم الفني. إنها أداة سريعة وشاملة يمكنها الوصول إلى العديد من الجماهير المختلفة، وتحفيز التعلم والتكيف.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن نشر الأداة كجزء من حزمة التعلم الإلكتروني أو تقديمها وجهاً لوجه للأفراد أو المجموعات. يمكن استخدام السلسلة كمصدر

الأداة ٣-١-٥ — منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمنظمات المجتمعية والشعبية

المنظمة: المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

الرباط: ملخص وأدوات منحة الحماية المجتمعية والمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

لماذا تُستخدم الأداة: توفر منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إطارًا لاتفاقيات الشراكة المبسطة والدعم الفني والتدريب المصمم خصيصًا لتطوير وتنفيذ الأنشطة المؤثرة على مستوى المجتمع. يمكن للمنحة التغلب على التحديات المشتركة التي تواجهها المنظمات، مثل عدم إمكانية الوصول إلى التسجيل أو الخدمات المصرفية.

كيف تُستخدم الأداة: يمكن لخبرة المستفيد من المنحة أن تلهم أساليب مرنة للدعم المالي والفني لمنظمات أخرى في نفس الدول أو في دول أخرى. يمكن تقديم الملخص إلى المجتمعات لتحفيز الأفكار الجديدة وتخطيط تعديلات البرنامج على المستوى المحلي أو الوطني أو الإقليمي. يمكن للمنظمات المذكورة في الملخص أن تشارك في الأحداث (مثل التدريبات) أو التدخلات (مثل المشاورات) أو تقديم خدمات متعددة القطاعات.

الوصف: توفر الأداة معلومات مفصلة عن منحة الحماية المجتمعية/المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين من المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وكيف كان لهذه المبادرة تأثير إيجابي على مشاركة المجتمع في مختلف الدول في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتقدم مشاريع مبتكرة ينفذها المجتمع والمنظمات الشعبية والمنظمات التي يقودها اللاجئون من خلال الدعم المقدم من المنحة. تماشيًا مع التزامات [الصفحة الكبرى](#)، تدعم المنحة المساءلة من خلال المشاركة والتوطين. يعد الملخص أداة تعليمية لمزيد من المشاركة مع المجتمعات وتعديلات البرمجة.

وفي المغرب، كانت منظمة الشباب اللاجئين *Vivre Ensemble* واحدة من ١٤ منظمة مجتمعية حصلت على منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بين عامي ٢٠٢١ و ٢٠٢٣،^{٢٩} تضمن المشروع الممول من المنحة تسهيل التدريب على محو الأمية الرقمية والمخاطر للمثليين والمثليات ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسيًا أو ثنائيي الجنس أو الأشخاص المثليين والنساء المعرضات للخطر والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي وغيرهم من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وزودهم بالأجهزة الرقمية والأدوات المساعدة والمواقع آمنة لمساعدتهم في الوصول إلى الخدمات. وقام المشروع بتعزيز شبكات الدعم المجتمعي وزيادة الوعي بالتحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة.

وفي مصر، أنشأت منظمة "تفاؤل" التي يقودها اللاجئون منصة تعليمية رقمية للأطفال ذوي الإعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة. وتضمنت المنصة مقاطع فيديو تعليمية عن المنهج السوداني، وجلسات دعم نفسي اجتماعي لأولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة، وتدريب مدربين للمعلمين، بما في ذلك القضايا المتعلقة بالعنف ضد الأطفال والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي. عززت المنصة مشاركة وتعليقات الأطفال والمعلمين وأولياء الأمور مع ضمان الوصول إلى التعليم والاحتياجات الأساسية.

^{٢٩} بين عامي ٢٠٢١ و ٢٠٢٣، دعمت منحة المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مشاريع مجتمعية في المغرب والجزائر ومصر والأردن وتونس وموريتانيا والعراق واليمن.



متطوع في التوعية المجتمعية يدعم مجتمعه مع خلال الخدمات النفسية والاجتماعية.
© مفوضية شؤون اللاجئين/ شذى شكفة

٦. الموارد الرئيسية الإضافية

١-٦ المشاركة والإدماج

النزوح القسري، ٢٠١٩، متاح على: www.refworld.org/docid/5ce271164.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، العمل مع الأقليات القومية أو العرقية والدينية واللغوية والشعوب الأصلية في حالة النزوح القسري، ٢٠١١، متاح على:

www.refworld.org/docid/4ee72a2a2.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، العمل مع الرجال والنساء الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على نوع الجنس في النزوح القسري، يوليو ٢٠١٢، متاح على:

www.refworld.org/docid/5006aa262.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة أدوات المساعدة تجاه الأشخاص المتضررين: دليل التخطيط المجتمعي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102166>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة أدوات المساعدة تجاه الأشخاص المتضررين: التخطيط المجتمعي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102167>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة أدوات المساعدة تجاه الأشخاص المتضررين: التغلب على العوائق المشتركة أمام التواصل متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102169>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أداة مفوضية شؤون اللاجئين للتقييم التشاركي في العمليات، مايو ٢٠٠٦، متاح على:

<https://www.refworld.org/docid/462df4232.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، استمع وتعلم: التقييم التشاركي مع الأطفال والمراهقين، يوليو ٢٠١٢، متاح على:

<https://www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، المبادئ التوجيهية لإجراءات المصالح الفضلى لمفوضية شؤون اللاجئين: تقييم وتحديد المصالح الفضلى للطفل مايو ٢٠٢١، متاح على:

<https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، صندوق أدوات إجراءات المصالح الفضلى، متاح على: www.unhcr.org/handbooks/biptoolbox

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، إرشادات المعرفة الضرورية: العمل مع المثليات والمثليين ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسياً وثنائبي الجنس والأشخاص المتليين في النزوح القسري، ٢٠٢١، متاح على:

www.refworld.org/docid/4e6073972.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، إرشادات المعرفة الضرورية: العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، ورقة نصائح حول تطبيق سياسة المفوضية الخاصة بالعمر والجنس والتنوع على الأشخاص من مجتمع المثليات والمثليين ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسياً أو ثنائيي الجنس أو الأشخاص المثليين مارس ٢٠٢١، متاح على: www.unhcr.org/protection/operations/60db21c9254/tip-sheet-applying-unhcr-age-gender-diversity-policy-lgbtq-persons.html

لجنة الإنقاذ الدولية ((IRC)، برمجة لجنة الإنقاذ الدولية المستجيبة للعملاء - دليل الموارد الأساسي أبريل ٢٠١٨، متاح على:

www.rescue.org/sites/default/files/document/2644/ci-responsivenesscoreresourcemanual-april.pdf ien

لجنة الإنقاذ الدولية ((IRC)، مجموعة أدوات الاستجابة الشاملة للعملاء، يوليو ٢٠٢١، متاح على: www.rescue.org/sites/default/files/document/6047/ircrtoolbox-screen.pdf

اللجنة الدولية للصليب الأحمر ((ICRC)، دليل الصليب الأحمر والهلال الأحمر للمشاركة المجتمعية والمساءلة، ٢٠٢١، متاح على:

www.ifrc.org/sites/default/files/2022-05/RCRC_CEA_Guide_2022.pdf

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)، مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية والمساءلة (CEA)، ٢٠٢١، متاح على: <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: قائمة التحقق المرجعية لاحتياجات الاتصالات متاحة على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102170>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير الجنسي والخصائص الجنسية في النزوح القسري والهجرة: دليل التيسير، سبتمبر ٢٠٢١، متاح على:

www.unhcr.org/publications/brochures/6163e9e24/training-package-facilitation-guide.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، اتفاقيات منحة مفوضية شؤون اللاجئين مع المنظمات التي يقودها النازحون وديمو الجنسية - مذكرة موجزة، مايو ٢٠٢٢. انظر <https://www.unhcr.org/publications/brochures/61b28c784/unhcr-grant-agreements-organizations-led-persons-concern-poc-briefing-note.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النزوح القسري. دليل التيسير، يوليو ٢٠٢١، متاح على: www.unhcr.org/60ec2cd64.pdf

٦-٢ التواصل والشفافية

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الحماية المجتمعية، يناير ٢٠٢١، متاح على:

<https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2021/01/Using-Social-Media-in-CBP.pdf>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: اتصالات يسهل الوصول إليها للأشخاص ذوي الإعاقة، متاح على:

<https://www.unhcr.org/media/unhcraptoolctaccessiblecommunicationforpwd>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، دليل الطوارئ: الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠٢٣، متاح على:

<https://emergency.unhcr.org/entry/43587/persons-with-disabilities>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، صندوق أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: دعم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102172>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، احتياجات المعلومات والاتصالات

٦-٣ تقديم الملاحظات والاستجابة

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة الأدوات الإقليمية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي (PSEA/SH) وآلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأمريكتين، أكتوبر ٢٠١٩، متاح على: <https://www.refworld.org.es/docid/5db1dd134.html>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، قائمة الأسئلة المتعلقة بالمساءلة تجاه الأشخاص المتضررين لتقييمات الاحتياجات متعددة القطاعات (MSNAs)، متاح على: <https://reliefweb.int/report/world/menu-accountability-affected-populations-aap-related-questions-multi-sector-needs>

الخطة الدولية، الدليل ومجموعة الأدوات وآليات تقديم الملاحظات الصديقة للطفل، ٢٠١٨، متاح على: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/Plan%20International%20-%20Child-Friendly%20Feedback%20Mechanisms%20Guide%20and%20Toolkit.pdf>

المنظمة الدولية للهجرة (IOM)، خريطة الاستجابة المجتمعية، ٢٠٢٣، متاح على: www.communityresponsemap.org

المجلس الدنماركي للاجئين (DRC)، إرشادات آلية تقديم الملاحظات المجتمعية ومجموعة الأدوات، مارس ٢٠٢٢، متاح على: <https://pro.drc.ngo/resources/documents/community-feedback-mechanism>

على: www.wfp.org/publications/2021-protection-and-accountability-handbook

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دليل المساءلة أمام السكان المتضررين، ٢٠٢٠، متاح على: www.corecommitmentsunicef.org/kp/unicef_aap_handbook_en_webdouble.pdf

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دليل المساءلة أمام السكان المتضررين ومجموعة الأدوات، ٢٠٢٠، متاح على: www.corecommitmentsunicef.org/kp/unicef_aap_handbook_en_webdouble.pdf

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، التدريب على المساءلة أمام السكان المتضررين عبر الإنترنت، ٢٠٢٣، متاح على: <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=29700>

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، U-تقرير، ٢٠٢٣، متاح على: www.unicef.org/innovation/media/4171/file

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، دعم الاستجابة الإنسانية من خلال تحليل الحالات والتوصيات القائمة على الأدلة، سبتمبر ٢٠٢٠، متاح على: <https://reliefweb.int/report/lebanon/rims-supporting-humanitarian-response-through-referrals-analysis-and-evidence-based>

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC)، أدوات للمساعدة في تنفيذ مساءلة اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات تجاه التزامات الأشخاص المتضررين، ٢٠١٩، متاح على: <https://communityengagementhub.org/resource/accountability-to-affected-populations-tools-to-assist-in-implementing-the-iasc-aap-commitments>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، صندوق أدوات المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين: المساءلة أمام الأشخاص المتضررين التقييم الذاتي، متاح على: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102173>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، دليل الطوارئ: الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ٢٠٢٣، متاح على: <https://emergency.unhcr.org/entry/43587/persons-with-disabilities>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، نموذج الشكوى عبر الإنترنت لمكتب المفتش العام لمفوضية شؤون اللاجئين، ٢٠٢٣، متاح على: www.unhcr.org/inspector-general-office.html

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، موقع مفوضية شؤون اللاجئين الاحتياطي أو مشكلة الأمن السيبراني، ٢٠٢٣، متاح على: <https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue>

٦-٤ التعلم التنظيمي والتكيف

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، دليل مفوضية شؤون اللاجئين بشأن النهج المجتمعي في عمليات مفوضية شؤون اللاجئين، مارس ٢٠٠٨، متاح على: <https://www.refworld.org/docid/47da54722.html>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، مجموعة أدوات المساواة بين الجنسين، فبراير ٢٠٢٠، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-gender-equality-toolkit>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، تقرير المساءلة عن العمر والجنس والتنوع، ٢٠١٨-٢٠١٩، يوليو ٢٠٢٠، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-age-gender-and-diversity-accountability-report-2018-2019>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، الأشخاص في المركز: تقاطع العمر والجنس والتنوع – تقرير المساءلة حول العمر والجنس والتنوع، يوليو ٢٠٢١، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diversity-accountability-report-2020>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، تعزيز المشاركة والشمول – تقرير المساءلة الخاص بالعمر والنوع الاجتماعي والتنوع لعام ٢٠٢١، يونيو ٢٠٢٢، متاح على: <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diversity-accountability-report-2021>

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (مفوضية شؤون اللاجئين)، وبرنامج الأغذية العالمي (WFP)، مركز التميز والاستهداف المشترك بين المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي ودليل الحماية والمساءلة لبرنامج الأغذية العالمي، ٢٠٢٣، متاح على: <https://wfp-unhcr-hub.org/aap/>

برنامج الغذاء العالمي (WFP)، دليل الحماية والمساءلة، أكتوبر ٢٠٢١، متاح

الاختصارات

المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين	AAP
العمر والجنس والتنوع	AGD
النهضة العربية للديمقراطية والتنمية	ARDD
آلية الشكاوى المجتمعية	CBCM
مساعات نقدية	CBI
منظمة مجتمعية	CBO
حماية مجتمعية	CBP
مجلس اللاجئين الدانمركي	DRC
أسئلة شائعة	FAQ
العنف القائم على النوع الاجتماعي	GBV
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات	IASC
مركز معلومات العراق	IIC
منظمة العمل الدولية	ILO
المنظمة الدولية للهجرة	IOM
لجنة الإنقاذ الدولية	IRC
الاستجابة الصوتية التفاعلية	IVR
المخبرون الرئيسيون	KI
الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم	MEAL
الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	MENA
الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي	MHPSS
مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية	OCHA
مكتب مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان	OHCHR
دورة إدارة العمليات	OMC
التقييم التشاركي	PA
الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي	PSEA
نظام معلومات مساعدة اللاجئين	RAIS
متطوع في مجال توعية اللاجئين	ROV
تحديد صفة اللاجئ	RSD
الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي	SEA
التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير والخصائص الجنسية	SOGIESC
الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم	UASC
اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	UNCRPD
صندوق الأمم المتحدة للسكان	UNFPA
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	UNHCR
منظمة الأمم المتحدة لصحة الطفل	UNICEF
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة	UNODC
مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع	UNOPS
منظمة الصحة العالمية	WHO
برنامج الأغذية العالمي	WFP

التعريفات / المسرد

النهج المجتمعي للحماية: استراتيجية شراكة شاملة تعترف بقدرات وموارد الأشخاص الذين تهتم بهم مفوضية شؤون اللاجئين وتبني عليها، من خلال بناء الثقة وتعزيز المشاركة الهادفة والتشاور والقيادة في جميع جوانب البرامج التي تؤثر عليهم. إنها عملية مستمرة تشرك المجتمعات المحلية كمحللين ومقيمين ومنفذين لحماية أنفسهم. (**معجم مفوضية شؤون اللاجئين الرئيسي للمصطلحات**)

الشكوى: هي ملاحظات سلبية. انظر الملاحظات أدناه.

موافقة: أي إشارة يتم تقديمها بحرية ومستتيرة للموافقة من قبل شخص ما. لا يتم إعطاء الموافقة إذا تم الحصول على الاتفاق من خلال إساءة استخدام السلطة أو القوة أو التهديد باستخدامها، وغيرها من أشكال الإكراه أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو التحريف. (**معجم مفوضية شؤون اللاجئين الرئيسي للمصطلحات**)

التنوع: يشير إلى القيم والمواقف والمنظورات الثقافية والمعتقدات والأعراف والجنسيات والتوجه الجنسي والهوية الجنسية والإعاقة والصحة والحالة الاجتماعية والاقتصادية والمهارات وغيرها من الخصائص الشخصية المحددة. تختلف خصائص التنوع من شخص لآخر وتتقاطع مما يجعل كل شخص فريدًا من نوعه. ويجب أن تعترف مفوضية شؤون اللاجئين بهذه الاختلافات وتفهمها وتحترمها وتقديرها في كل سياق وعملية من أجل تلبية احتياجات جميع النازحين قسراً وعديمي الجنسية بشكل فعال. إن احترام التنوع يعني الاعتراف بهذه الاختلافات وتقييمها وإنشاء بيئة وقائية وشاملة وغير تمييزية يتم فيها دعم حقوق الجميع. (**سياسة مفوضية شؤون اللاجئين بشأن العمر والجنس والتنوع**)

الملاحظات: هل يتم تلقي اتصالات رسمية أو غير رسمية من الأشخاص موضع الاهتمام من خلال آليات تقديم الملاحظات؟ يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية (شكوى) وتُعلم البرمجة أو تتطلب إجراء تصحيحياً (استجابة). (**التوجيه التشغيلي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي**)

النوع الاجتماعي: يشير إلى الأدوار المحددة اجتماعياً للنساء والرجال، والتي غالباً ما تكون محورية في الطريقة التي يعرّف بها الناس أنفسهم ويتم تعريفهم من قبل الآخرين. أدوار الجنسين يمكن تعلمها وهي قابلة للتغيير يتم تعلم أدوار الجنسين، وهي قابلة للتغيير بمرور الوقت، ومتغيرة داخل الثقافات وفيما بينها. غالباً ما يحدد النوع الاجتماعي الواجبات والمسؤوليات والقيود والفرص والامتيازات للنساء والرجال والفتيات والفتيان في أي سياق. (**معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين**)

النازحون داخلياً: الشخص الذي أجبر أو اضطر إلى الفرار من منزله أو مكان إقامته المعتادة، ولا سيما نتيجة أو من أجل تجنب آثار النزاعات المسلحة

المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP): هو التزام بالإدماج المتعمد والمنهجي للاحتياجات والاهتمامات والقدرات ووجهات النظر المعبر عنها للنازحين وعديمي الجنسية في تنوعهم؛ وأن نكون مسؤولين عن قراراتنا التنظيمية وإجراءات الموظفين، في جميع تدخلات وبرامج الحماية والمساعدة والحلول. (**التوجيه التشغيلي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي**)

نهج العمر والجنس والتنوع (AGD): نهج للعمل الإنساني يهدف إلى ضمان تمتع جميع الأشخاص المتضررين بحقوقهم على قدم المساواة والمشاركة بشكل هادف في القرارات التي تؤثر على حياتهم وأسرهم ومجتمعاتهم. ويركز نهج المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن العمر والنوع الاجتماعي والتنوع أن النزوح وانعدام الجنسية يؤثران على الأشخاص بشكل مختلف، اعتماداً على العمر والنوع الاجتماعي وغيرها من الخصائص المتنوعة، والظروف أو التجارب. (**معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين**)

موافقة (مستتيرة): الرغبة المعلنة في متابعة الإجراءات القانونية أو المشاركة في الخدمات. بالنسبة للأطفال الأصغر سناً الذين هم بحكم التعريف أصغر من أن يمنحوا موافقة مستتيرة، ولكنهم كبار بما يكفي لفهم الآثار المترتبة على الإجراءات الواجب اتباعها أو للمشاركة في الخدمات الموصى بها، يتم الحصول على "الموافقة المستتيرة" للطفل. الموافقة المستتيرة هي إرادة الطفل الصريحة للمشاركة في الخدمات وتحمل العواقب القانونية في الإجراءات القانونية النهائية. (**آلية إحالة الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات في الأردن بشأن الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي**)

طالب لجوء: مصطلح عام لأي شخص يطلب الحماية الدولية. في بعض الدول، يتم استخدامه كمصطلح قانوني يشير إلى الشخص الذي تقدم بطلب للحصول على صفة اللاجئ أو الحصول على وضع الحماية الدولية التكميلية ولم يتلق بعد قراراً نهائياً بشأن مطالبته. ويمكن أن يشير أيضاً إلى الشخص الذي لم يقدم طلباً بعد ولكنه قد ينوي القيام بذلك، أو قد يكون بحاجة إلى الحماية الدولية. لن يتم الاعتراف بكل طالب لجوء في نهاية المطاف كلاجئ، ولكن كل لاجئ هو في البداية طالب لجوء. ومع ذلك، لا تجوز إعادة طالب اللجوء إلى بلده الأصلي حتى يتم فحص طلب اللجوء الخاص به في إجراء عادل، ويحق له الحصول على معايير دنيا معينة من المعاملة ريثما يتم تحديد وضعه. (**معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين**)

التواصل والشفافية: المشاركة للمعلومات المتسقة والمتعمدة في الوقت المناسب والدقيقة وذات الصلة بين مفوضية شؤون اللاجئين وشركائها والأشخاص الذين تعنى بهم. (**التوجيه التشغيلي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين**)

وحالات العنف المعمم وانتهاكات حقوق الإنسان أو الكوارث الطبيعية أو التي من صنع الإنسان، ومن لم يعبر حدود الدولة المعترف بها دوليًا. **(معجم مفوضية شؤون اللاجئين الرئيسي للمصطلحات)**

التعلم التنظيمي والتكيف: القياس العام للأداء التنظيمي فيما يتعلق بالمساءلة تجاه النازحين قسراً وعديمي الجنسية. ويمكن قياس ذلك والإبلاغ عنه على المستوى الاستراتيجي، وفي بالتزام المفوضية بالمساءلة التنظيمية في القيادة والحوكمة. **(مفوضية شؤون اللاجئين إرشادات عملية بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين)**

الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة: أي شخص يحتاج إلى مساعدة محددة الهدف لكي يتمتع بكامل حقوقه الإنسانية. الأطفال (خاصة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم)، وضحايا الاتجار، والنساء المعرضات للخطر، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة هم من بين المجموعات التي غالباً ما تكون لها احتياجات خاصة. **(معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين)**

اللاجئ: أي شخص يستوفي معايير الأهلية بموجب تعريف اللاجئ المعمول به، على النحو المنصوص عليه في الصكوك الدولية أو الإقليمية الخاصة باللاجئين، بموجب ولاية مفوضية شؤون اللاجئين، أو في التشريعات الوطنية. **(معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين)**

العائد: لاجئ سابق عاد من البلد المضيف إلى بلده الأصلي أو مكان إقامته المعتادة السابق، بشكل عفوي أو بطريقة منظمة، بهدف البقاء هناك بشكل دائم ولم يندمج بشكل كامل بعد. يشمل العائدون أولئك العائدين كجزء من تفعيل شروط التوقف الواردة في اتفاقية عام ١٩٥١ وما يعادلها على المستوى الإقليمي. وتتولى المفوضية السامية مهمة توفير الحماية والحلول للعائدين باعتبارهم لاجئين سابقين. **(معجم المصطلحات الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين)**

الشكاوى الحساسة: ترتبط الشكاوى الحساسة عادةً بسلوك الموظفين أو أي مشكلة قد يخشى مقدم الشكاوى من الاتهامات المتبادلة أو الإيذاء بسببها. **(مفوضية شؤون اللاجئين إرشادات عملية بشأن المساءلة تجاه الأشخاص المتضررين)**

الأشخاص عديمي الجنسية: الشخص الذي لا تعتبره أي دولة مواطناً بموجب قانونها، إما لأنه لم تكن لديه جنسية قط، أو لأنه فقدتها دون الحصول على جنسية جديدة. **(معجم مفوضية شؤون اللاجئين الرئيسي للمصطلحات)**

شكر وتقدير

تم تطوير مجموعة أدوات برنامج المساعدة على الوصول لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من قبل خدمة الحماية (MPS) التابعة للمكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التابع للمفوضية بالتنسيق مع الشركاء والمجتمعات. وقد تم تمويل المشروع من قبل شراكة الأفاق التابعة لوزارة الخارجية الهولندية. أشرفت على تنسيق وصياغة والإشراف على مجموعة الأدوات أنا بيلين أنجويتا أرجونا، كبيرة مسؤول الحماية القائم، مع مدخلات من المستشارين الفنيين للقطاع على المستويين الإقليمي والعالمي. نحن ممتنون بشكل خاص لمشاركة ستيفاني جروس (كبير منسقي الحماية، خدمة الحماية) وكيمون يوانيس (مستشار المساواة تجاه الأشخاص المتضررين، خدمة الحماية). ونتوجه بالشكر إلى ما يلي:

أعضاء المجموعة المرجعية لمساواة الأشخاص المتضررين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: علي نويهض (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في المملكة العربية السعودية)، الكيلاني المليتي (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في ليبيا)، عقيل شانون (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في اليمن)، أنثاسيا جورجوبولو (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في موريتانيا)، كارول السيد (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في لبنان)، حسن محمد (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الأردن)، إيسيل جوكسيل (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في ليبيا)، ماريون ليسور (مسؤولة الحماية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في اليمن)، مارتا بيليني (مسؤولة الحماية، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في العراق)، مروة سلامة (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الإمارات العربية المتحدة)، ماسيليا غيزيم (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الجزائر)، نغم سليمان (مساعدة المفوضية في الجمهورية العربية السورية)، ناهية مشيك (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في لبنان)، نعيمة زغريوي (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في موريتانيا)، رحاب عثمان خليفة (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في الجمهورية العربية السورية)، رون بيليج (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في إسرائيل)، ساندرافلوريس (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في المغرب)، سارة بالسين (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في لبنان)، صوفيا تيكيدو (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في ليبيا)، ثريا صالح (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في اليمن)، فيكتوريا شيبيرد (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في تركيا)، أوموت سيفيتسيوغلو (المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في تركيا)، أرشيد ميلاد (مصر).

مستشارو الأمم المتحدة: أندريا كاستورينا (رئيس قسم الحماية بين الجنسين والمساواة تجاه الأشخاص المتضررين، برنامج الأغذية العالمي)، فاطمة يونس (المستشار الإقليمي الخاص بالعمر والنوع الاجتماعي والتنوع، برنامج الأغذية العالمي)، هيجيونغ يو (منسق الحماية، المنظمة الدولية للهجرة في العراق)، باتريشيا موتشي (أخصائية إقليمية في المساواة تجاه الأشخاص المتضررين والمشاركة المجتمعية، اليونيسف)، روبرت أوديامبو (المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم) منسق المنظمة الدولية للهجرة في العراق)، سلمى السيد (مسؤولة سياسة الاتصال الإقليمية ودعم الأزمات، المكتب الإقليمي للمنظمة الدولية للهجرة)، شيرلي أوديرو (الحماية والمساواة بين الجنسين والمساواة تجاه الأشخاص المتضررين، برنامج الأغذية العالمي).

المقر الرئيسي لمفوضية شؤون اللاجئين ومستشارو المكتب الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: برناديت كاستل هولنجسورث (نائب مدير إدارة الحماية الميدانية في إدارة الحماية الدولية)، أنا تومي بيريس (خدمة DER الرقمية)، يارا معاصري (خدمة البيانات العالمية)، ليليانا سورينتينو (خدمة السياسة والقانون في إدارة الحماية الدولية)، تمار سوزان جواتيان، دائرة الحماية الميدانية في إدارة الحماية الدولية) رويدا ماتيتي (خدمة الحماية الميدانية DIP) ويندي تيبا (DER للاتصالات). عامر الناصر (مركز التجارة الدولية)، هيلينا بيس (الاتصالات)، هيلاري يومان (التسجيل وإدارة الهوية)، جوليا كليمنت (الشراكة والتنسيق)، كلیم الرحمن (إدارة المعلومات)، كاميني كارليكار (التسجيل وإدارة الهوية)، خليل إبراهيم (إدارة المعلومات)، موهين أجاز (مراقبة البرامج)، نهى عبد الله (إدارة المعلومات)، رشا بطارسة (النقد)، شيرزود زيرزانوف (البرنامج)، إلسا يوسكيت (العنف القائم على النوع الاجتماعي)، سولجي أوه (الابتكار)، باتريشيا البيني (النزاهة)،

تعد مجموعة الأدوات هذه وثيقة حية يمكن الاستشهاد بها ونسخها بحرية للأغراض الأكاديمية أو التعليمية أو غيرها من الأغراض غير التجارية دون الحصول على إذن مسبق من مفوضية شؤون اللاجئين، بشرط ذكر المصدر والمؤلف. من المتوقع أن تقوم العمليات والشركاء بوضع التوجيهات المقدمة في هذه الوثيقة في سياقها لتلبية احتياجاتهم المحددة.

المكتب الإقليمي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (في عمان، الأردن) / أكتوبر ٢٠٢٣ (خدمة الحماية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)

