

السنة المالية 2021

التقرير العالمي للحماية



**MERCY
CORPS**

التقرير العالمي للحماية للسنة المالية 2021 كلمة الرئيس التنفيذي

لقد شهدت، في عامي الأول من تقليدي منصب الرئيس التنفيذي، تقدماً ملحوظاً نحو التزامنا بضمان السلامة الجسدية والنفسية داخل فرقنا وبرامجنا - ولقد أدرج الكثير منها في التقرير العالمي للحماية الصادر عن ميرسي كوربس للسنة المالية 2021. وقد نشرت ميرسي كوربس هذا التقرير السنوي على مدار السنوات الثلاث الماضية من أجل توفير الشفافية حول عدد الادعاءات التي نتلقاها، والتحقيق في تلك الادعاءات، فضلاً عن بذلنا الجهود المستمرة لتعزيز الوقاية من حوادث الحماية والاستجابة لها.

لقد عشنا، في هذا العام، فصلاً مخيفاً من تاريخنا بإصدار التقرير المستقل حول الأعمال البشعة التي قام بها الشريك المؤسس لمنظمة ميرسي كوربس. فنحن نتحمل المسؤولية الكاملة عن ماضيها ونلتزم بصياغة ثقافة على مستوى القطاع يتم فيها منع الضرر والسماع للناجين وتقديم الدعم الذي يحتاجون إليه.

كما نعلم، ليست هناك نقطة نهاية عندما يتعلق الأمر بالحماية - فهي تتطلب جهداً والتزاماً مستمرين من جانب كل من يعمل معنا أو بالنيابة عنا. فنحن نعلم أن ثمة حاجة إلى بذل المزيد من العمل لضمان أمان قطاعنا وخلوه من الاستغلال وسوء المعاملة من أي نوع. إن ميرسي كوربس تلتزم التزاماً كاملاً وعميقاً بكونها وكالة خاضعة للمساءلة وتركز على الناجين حيث يتم إشراك الجميع ومعاملتهم بكرامة واحترام.

بالإضافة إلى تقديم نظرة عامة شاملة حول كيفية تعزيز أخلاقياتنا وأنظمة الحماية وإعادة هيكلتها، يحدد تقرير السنة المالية 2021 أيضاً أولوياتنا وأهدافنا المستمرة للسنة المالية 2022. ويتعين علينا أن نتحلى باليقظة تجاه السلامة الجسدية والنفسية لأعضاء فريقنا والمشاركين في البرنامج والمجتمعات التي نعمل بها.

من خلال مشاركة جهودنا على نحو يتسم بالشفافية والتقدم الذي أحرزناه والتحديات التي ما زلنا نواجهها في هذه الصفحات، نعترف بالمساهمة في التحسين المستمر ليس فقط لمؤسسة ميرسي كوربس، ولكن أيضاً لقطاع المساعدة والتنمية الأوسع نطاقاً.

مع خالص الامتنان،



جادا دوين ماكينا،

الرئيس التنفيذي لمؤسسة ميرسي كوربس

4	مقدمة
5	ملخص تنفيذي
5	التزامنا
6	حماية الحوكمة والقيادة
11	الإبلاغ والاستجابة
14	التأمل والتكيف
15	الملاحق
20	جهات الاتصال





مقدمة

فريق عالمي من العاملين في المجال الإنساني يعمل معًا

نوفمبر 2021

نحن فريق عالمي من العاملين في المجال الإنساني نعمل معًا في خضم أعظم أزمات الحاضر لخلق مستقبل مليء بالإمكانيات، حيث يمكن للجميع الازدهار. تتمثل مهمتنا في التخفيف من حدة المعاناة والفقر والقمع من خلال مساعدة الناس على بناء مجتمعات آمنة ومنتجة وعادلة. يعمل أكثر من 5,600 عضو من فريق ميرسي كوربس، في أكثر من 40 دولة حول العالم، جنبًا إلى جنب مع الأشخاص الذين يعيشون تحت مظلة الفقر والكوارث والصراع العنيف والآثار الحادة لتغير المناخ. نحن ملتزمون بإحداث تغيير عالمي من خلال التأثير المحلي - إذ إن 85 بالمائة من أعضاء فريقنا هم من البلدان التي يعملون فيها.

نحن ملتزمون التزامًا عميقًا بسلامة ورفاهية المجتمعات والمشاركين في البرنامج والشركاء وأعضاء الفريق في جميع أنحاء البلدان التي نعمل فيها. كما نسعى باستمرار لخلق بيئة تشغيل شاملة وآمنة، حيث يتم التعامل مع الجميع بعناية وكرامة واحترام.

إننا ملتزمون بالشفافية وشرعنا في مشاركة البيانات علنًا حول ادعاءاتنا وتحقيقاتنا المتعلقة بالحماية في عام 2019،¹ وسنستمر في مشاركة البيانات والتحديثات حول مدى إحراز التقدم في الحماية من خلال المنشورات المنتظمة للتقرير العالمي للحماية،² مع إعطاء الأولوية دائمًا لاحترام وسرية الناجين.

¹ نرى أن ادعاءات الحماية تشمل ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين وسوء السلوك الجنسي الداخلي (بما في ذلك التحرش الجنسي) وحماية الأطفال والاتجار بالبشر. للحصول على سياساتنا الكاملة، يُرجى زيارة موقعنا عبر الإنترنت. ² يمكن الاطلاع على التقارير العالمية للحماية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني.

ملخص تنفيذي

التزامنا

تتعارض جميع أشكال الإساءة أو الاستغلال أو الاتجار بشكل مباشر مع المبادئ التي يُبنى عليها عملنا الإنساني وقد تسبب ضرراً عميقاً ودائماً للأطفال أو البالغين الذين يتعرضون له. ولا تتسامح ميرسي كوربس مطلقاً مع سوء المعاملة أو الاستغلال وهي ملتزمة بضمان السلامة الجسدية والنفسية داخل فرقنا وبرامجنا. نحن نربط الحماية بشكل وثيق بمبادرات الوكالة حول التكيف والتنوع الداخلي والتكافؤ والشمول. ونحن نعلم أن الفرق المتنوعة والتمثيلية، حيث يشعر الناس بالراحة في التعبير عن أنفسهم والتحدث علانية، تعتبر أساسية للحماية. كما نتفهم أيضاً أنه يجب علينا مواصلة بذل المزيد من الجهد للمشاركة والتشاور مع المجتمعات التي نعمل فيها، ومع المنظمات المحلية التي تدعم وترفع أصوات الناجين.

ستكون حماية الأشخاص دائماً أولوية رئيسية وتتطلب جهداً مستمراً من جانب كل من يعمل نيابة عنا. نحن ملتزمون بإعطاء الأولوية لهذا الجهد، وبذل قصارى جهدها لمنع حدوث سوء السلوك، وضمان توافر مسارات إبلاغ آمنة ومأمونة، واستخدام استجابة تركز على الناجين في حالة وقوع الحادث.

على مدار العام الماضي، واصلنا فحص سجلاتنا والتصالح مع الانتهاكات التي ارتكبتها المؤسسة المشارك السابق لنا. ويمكن العثور على نتائج التحقيق المستقل في مدى هذا الانتهاك واستجابة مجلس ميرسي كوربس في عامي 1992 و1993 عندما تم إعلام المنظمة لأول مرة بالإساءة على موقعنا الإلكتروني: <https://www.mercycorps.org/who-we-are/ethics-policies>. نحن ملتزمون ببذل كل ما في وسعنا للتعامل مع هذا الإرث ولضمان معاملة أي شخص يقترّب من المنظمة مع ادعاءات تتعلق بالاستغلال أو الإساءة معاملة تتمحور حول الناجين بأقصى درجات الاحترام والكرامة. نحن نعترف بقوة وشجاعة الناجين ونشكر كل من ساعدنا في أن نصبح منظمة أكثر أخلاقية وأماناً وفعالية من خلال الإبلاغ عن تجاربهم أو مخاوفهم.

يلخص هذا المنشور إستراتيجية الحماية الخاصة بميرسي كوربس، وتحديثات الحالة، والبيانات المتعلقة بالحوادث للسنة المالية 2021.³ وينقسم التقرير إلى ثلاثة أقسام رئيسية: التزامنا بالحماية، والحوكمة والقيادة، ونهج الحماية الخاص بنا. كما أننا نقدم نظرة عامة على التقدم الذي أحرزناه في السنة المالية 2021 وألوياتنا للسنة المالية 2022.

تتوفر بيانات مفصلة عن أرقام الحالات لدينا في قسم "الإبلاغ والاستجابة". لقد تلقينا، في السنة المالية 2021، إجمالي 65 ادعاءً يتعلق بالحماية ضد أعضاء فريق ميرسي كوربس أو شركائها. واعتباراً من 30 سبتمبر 2021، تم إغلاق 61 قضية من هذه القضايا: تم إثبات 22 قضية، و29 قضية لا أساس لها، و10 قضايا كانت غير حاسمة.

تمثل الحماية أولوية قصوى بالنسبة لمؤسسة ميرسي كوربس، ونحن نواصل اتخاذ خطوات مهمة لتعزيز الوقاية من الانتهاكات والاستجابة لها. وعلى الرغم من إحرازنا تقدماً كبيراً، إلا أننا نعلم أنه لا يزال هناك الكثير من العمل لضمان أمان قطاعنا وخلوه من الاستغلال وسوء المعاملة من أي نوع.



³ تشمل السنة المالية 2021 الفترة من 1 يوليو 2020 إلى 30 يونيو 2021.

حماية الحوكمة والقيادة

أجرت ميرسي كوربس تغييرات كبيرة على سياسة الحماية والأخلاق خلال العام الماضي. إذ تولى الرئيس التنفيذي الجديد لدينا، جادا دوين ماكينا، منصبه في أكتوبر 2020 وأعطى الأولوية لإعادة الهيكلة وتوفير الموارد الأخلاقية ووظائف الحماية. لدينا الآن إدارة قائمة بذاتها للأخلاقيات والامتثال، مستقلة عن كل من الأقسام القانونية وإدارة الموارد البشرية. ويترأس الإدارة رئيس قسم الأخلاقيات والامتثال (CECO) إذ يقدم تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي وإلى مجلس الإدارة. بدأ Steve Linick كأول رئيس لقسم الأخلاقيات والامتثال بمؤسسة ميرسي كوربس في 15 أكتوبر 2020. وكان يشغل سابقاً منصب المفتش العام في وزارة الخارجية الأمريكية والوكالة الأمريكية للإعلام الدولي (USAGM) في الفترة بين 2013 ويناير 2020، فهو يتمتع بخبرة واسعة في تقديم الإشراف للكيانات الكبيرة وقيادة التحقيقات الحساسة والمعقدة. وبصفته المفتش العام، كان Steve مسؤولاً عن تحديد المخاطر التشغيلية داخل وزارة الخارجية ووزارة الخارجية الأمريكية والوكالة الأمريكية للإعلام الدولي، وتقييم مدى كفاية الضوابط الداخلية، وإجراء التحقيقات في قضايا الهدر والاحتيال وسوء الإدارة وسوء السلوك.

تشرف إدارة الأخلاقيات والامتثال على تنفيذ برنامج الأخلاقيات المصمم لمنع السلوك غير القانوني أو غير الأخلاقي أو غير اللائق وكشفه والاستجابة له وتعزيز ثقافة النزاهة والامتثال. وتضم الإدارة وحدة الاستلام والتحقيقات، وهي مسؤولة عن الرد على جميع التقارير المتعلقة بانتهاكات الأخلاق بما في ذلك الاحتيال والفساد وحماية سوء السلوك وشكاوى الموارد البشرية المتعلقة بسياسات قواعد السلوك الأخلاقي. يدير الآن منسق الاستلام المخصص خطوطنا الساخنة ويشرف مدير الحالة للحماية على فريق من المحققين الرئيسيين المدربين على المستوى الإقليمي والمحلي في قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (SEAH). نعمل دائماً على توظيف فرق منفصلة من المحققين الذين يستجيبون للدعوات المتعلقة بالاحتيال وقواعد السلوك الخاصة بالموارد البشرية. وفي مايو 2020، تم نقل فريق الحماية من فريق الموارد البشرية ليتم دمجها في قسم الأخلاقيات والامتثال، إذ يسمح هذا الدمج بمزيد من الكفاءة والاستقلالية والتكامل بين الوقاية والاستجابة الوقائية.

أجريت تغييرات كبيرة على هيكل الحوكمة التنظيمية لدينا بعد مراجعة شاملة للحوكمة. حيث أسندت للجنة مجلس الإدارة المنشأة حديثاً، وهي اللجنة المشتركة للأخلاقيات والحماية، الآن مسؤولية حماية الرقابة على مستوى الحوكمة.

نهج الحماية لدينا

نعرّف الحماية على أنها مسؤوليتنا في ضمان عدم إيذاء أعضاء الفريق والعمليات والبرامج وأولئك الذين نعمل معهم أو نعرض الفئات الضعيفة من السكان لمخاطر سوء المعاملة أو الاستغلال. فالحماية في ميرسي كوربس هي مصطلح شامل يغطي الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالنسبة للأطفال أو البالغين، والاعتداء الجسدي أو العاطفي أو إهمال الأطفال، والاتجار بالأشخاص، وسوء السلوك الجنسي الداخلي. 4 وتتمحور جميع أعمال الحماية لدينا حول الالتزام بنهج يركز على الناجين. وتعتبر سلامة الناجين ورفاههم ووجهات نظرهم في صميم جهودنا.

الوقاية

إن الهدف الأساسي من الحماية هو تجنب حدوث أي ضرر لأعضاء فريقنا أو المشاركين أو أعضاء المجتمع - من خلال استخدام جميع الوسائل الممكنة لردع الأفراد عن ارتكاب الجرائم، والحد من فرص التسبب في الضرر، وتحديد المخاطر والتخفيف من حدتها بشكلٍ مناسب. وللقيام بذلك، نعمل على دمج الحماية في جميع برامجنا ووظائفنا. تشمل أولويات الوقاية الرئيسية المفصلة في هذا القسم ما يلي: سياسات الحماية الفعالة؛ وخبرات الحماية المدربة والمزودة بالموارد جيداً؛ والتوظيف الآمن، أي التوظيف والإعداد؛ وبناء القدرات وزيادة الوعي؛ ومسؤولية الجهات الخارجية، وضمان الموارد المناسبة لتعميم الحماية. يركز كل هذا على التزامنا بخلق ثقافة وكالة متنوعة وشاملة وآمنة وخاضعة للمساءلة. ونحن نسعى جاهدين داخلياً ومن خلال برامجنا للحد من ديناميكيات القوة غير العادلة، ومواجهة الأنظمة التي تديم التمييز وإساءة استخدام السلطة، وإعطاء الأولوية لثقافة النزاهة والمساءلة.

سياسات الحماية الفعالة والشاملة

تُعدّ سياسات الحماية الخاصة بنا مستندات مباشرة تعمل على مراجعتها وتحديثها بانتظام. ونحن نسعى جاهدين للتأكد من كونها واضحة وفعالة، وتعكس احتياجات وأصوات الناجين، وتتماشى مع أفضل الممارسات العالمية ومتطلبات الجهات المانحة الرئيسية. تم تحديث سياسات منع الاعتداء والاستغلال الجنسيين للمشاركين وأفراد المجتمع (PSEA)، وسوء السلوك الجنسي الداخلي، وسياسات حماية الطفل في السنة المالية 2020 ومرة أخرى هذا العام من أجل تبسيط اللغة، وتوضيح التزامات الإبلاغ، والتعبير بشكل أكثر وضوحًا عن التزامنا تجاه المانحين ومتطلبات الجهات التنظيمية ومعايير الحماية العالمية، بما في ذلك المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) لعام 2019 المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين.⁵

يرتكز نهجنا على ثلاث ركائز أساسية:

- **المنع والكشف والردع** من خلال السياسات القوية وممارسات التوظيف الآمنة والإعداد والتدريب والإدارة الفعالة وتعميم الحماية في ثقافتنا وخلال برامجنا؛
- **نظام استجابة قوي** وموثوق به ضمن مجموعة متنوعة من قنوات الإبلاغ الآمنة التي يمكن الوصول إليها والتحقيقات الشاملة التي تركز على الناجين في الوقت المناسب.
- **استخدام البيانات والدروس المستفادة** من جميع التحقيقات، وتطوير أفضل الممارسات القطاعية إلى التأمل والتكيف من أجل تعزيز أنظمة الحماية لدينا باستمرار.



خبرات مدربة على الحماية العالمية والمحلية

لقد كان ضمان حصولنا على الخبرة الكافية في مجال الحماية والدعم، على المستوى العالمي وفي جميع مواقعنا، أولوية رئيسية طوال العامين الماليين 2020 و2021. يضم فريقنا العالمي الآن مديرًا للحماية يقدم تقاريره مباشرة إلى مدير قسم الأخلاقيات والامتثال، ومسؤول برامج أول، ومسؤول برنامج، ومستشار ميرسي كوربس للحماية والشمول بأوروبا، ومستشار مساءلة الشراكة والذي يركز بشكل خاص على تعزيز نهجنا في الحماية مع الشركاء. نسعى حاليًا إلى استخدام مستشار حماية من أجل دعم تطوير مقترحات حماية أكثر تماسكًا وعملية تصميم البرامج.

في السنة المالية 2022، نخطط لمراجعة شاملة لسياسات الحماية ومعايير الحماية الأساسية الخاصة بنا. ستجرى المراجعة من قبل منظمة خارجية تتمتع بخبرة خاصة في الحماية من الإساءة والاستغلال الجنسي، وحماية الطفل، والعبودية الحديثة/مكافحة الاتجار بالبشر. يتمثل هدفنا في ضمان أن تكون سياساتنا قوية وواضحة قدر الإمكان، وتعمل بشكل متماسك معًا، وتلبي جميع متطلبات الجهات المانحة والجهة التنظيمية أو تتجاوزها، وأن تكون في طليعة أفضل الممارسات القطاعية.

⁵ <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/>
iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse

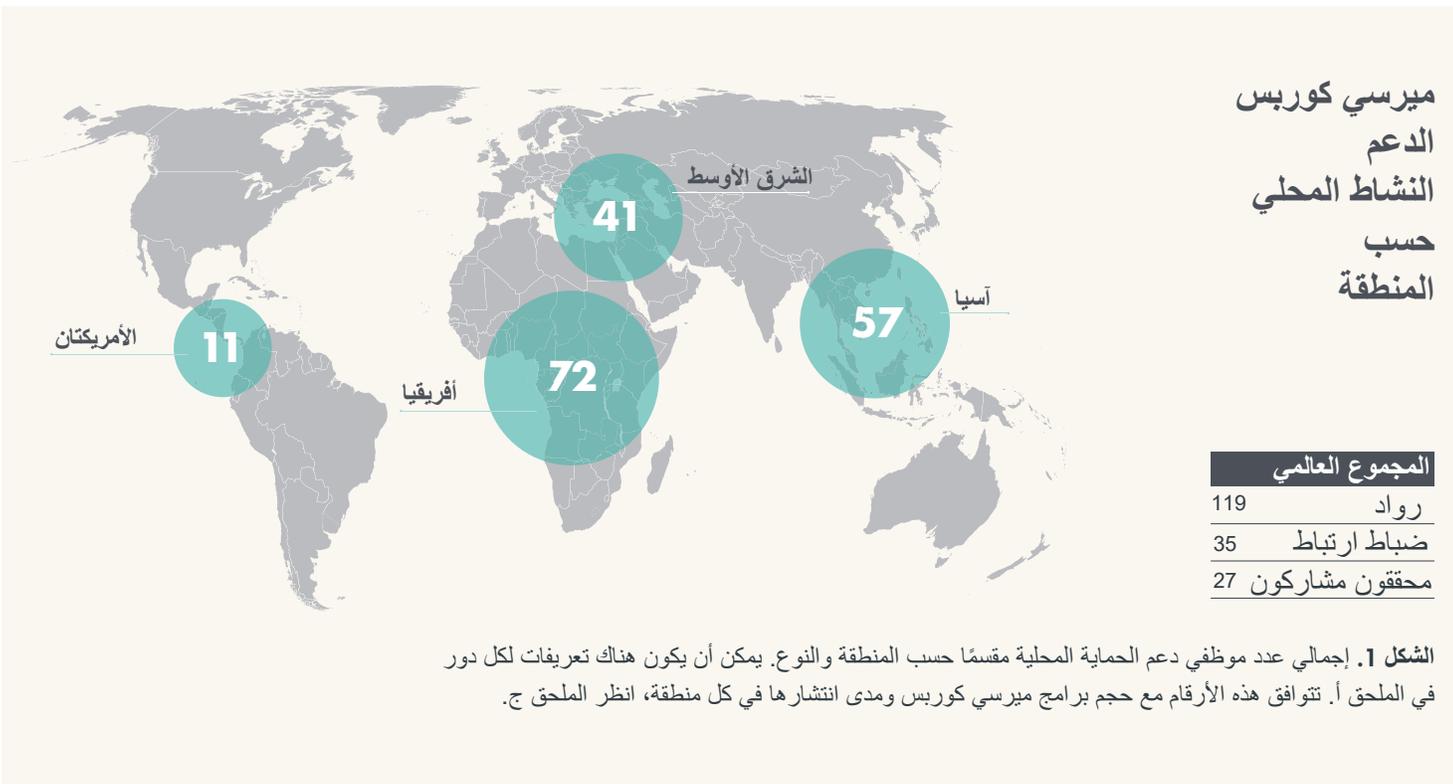
بالإضافة إلى وجود الفريق العالمي للحماية، قمنا بتدريب مراكز تنسيق الحماية والأبطال الذين يشاركون بشكل مباشر مع الفرق والبرامج على المستوى المحلي. تعمل مراكز التنسيق والأبطال مع فرقهم لزيادة مستوى الوعي، وتقديم تدريب مباشر⁶، وبناء الثقة في أنظمتنا وآليات إعداد التقارير.

ويتم تدريبهم على المبادئ التي تركز على الناجين فضلاً عن توافرهم كقناة إبلاغ مباشرة للأشخاص الذين لديهم مخاوف. تتولى جهات التنسيق والمناصرين إنشاء قاعدة بيانات للموارد المجتمعية للناجين والحفاظ عليها والمساعدة على التواصل مع الناجين عند الحاجة والعمل كمسار إحالة لأولئك الذين يحتاجون إلى دعم طبي أو نفسي اجتماعي أو أي دعم آخر.

لقد تمكنا، على مدار السنة المالية الماضية، من إضافة عدد كبير من الموظفين المدربين والنشطين في مجال الدعم المحلي، ما زاد العدد الإجمالي من 86 إلى 181 كما هو موضح في الشكل 1 أدناه.

القدرة على الحماية وتأسيسها وإذكاء الوعي بشأنها

نعلم إنه لبناء القدرة على الحماية بشكل فعال، يجب أن يكون التدريب إلزامياً ومستمرًا وسياقياً وأن يوفر فرصاً لطرح الأسئلة. ونعتقد أنه من الأفضل تقديم مثل هذا التدريب مباشرةً من قِبَل شخص ضمن الإطار المحلي. ويُعد هذا أحد الأسباب الرئيسية لمواصلة الاستثمار في أدوار دعم الحماية المحلية الموضحة أعلاه. يتم تكليف المنصرين وجهات التنسيق الخاصة بالحماية من خلال تقديم تدريب واحد على الأقل شهرياً، وضمان بقاء المعرفة محدثة والوصول إلى أعضاء فريق جدد. تتمحور جلسات إذكاء الوعي هذه حول البرامج ذات الصلة والسياقات الثقافية ويتوفر الأبطال ومراكز التنسيق للإجابة عن الأسئلة ضمن المجموعة أو بشكل فردي. يتم تقديم التدريب شخصياً حيثما كان ذلك ممكناً وعن بُعد حسبما تقتضي ظروف فيروس كوفيد-19، أو قيود السفر الأخرى.



الشكل 1. إجمالي عدد موظفي دعم الحماية المحلية مقسماً حسب المنطقة والنوع. يمكن أن يكون هناك تعريفات لكل دور في الملحق أ. تتوافق هذه الأرقام مع حجم برامج ميرسي كوريس ومدى انتشارها في كل منطقة، انظر الملحق ج.

⁶ إذا كانت الجلسات الشخصية غير متاحة أو غير آمنة نظراً لانتشار كوفيد-19، يتم استخدام الجلسات المباشرة عن بُعد باستخدام طرق البث البديلة.

التوظيف الآمن والتأهيل والإعداد

إننا نلتزم بمنع المعتدين من التحرك في جميع أنحاء قطاعنا. فقد وقعنا على مخطط الإفصاح عن سوء السلوك المشترك بين الوكالات، وهو جهد تعاوني لأكثر من 100 منظمة نظيرة من أجل منع الجناة المعروفين عن الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي من الانتقال إلى منظمات مختلفة في جميع أنحاء القطاع. ونحن نواصل تعزيز عمليات التوظيف والإعداد لدينا لضمان اتخاذ جميع الخطوات المناسبة لإبقاء الأشخاص الذين ارتكبوا ضرراً، أو قد يكون لديهم ميل للقيام بذلك، خارج مؤسستنا. تتضمن جميع توصيفات مواقف ميرسي كوربس لغة حماية ويجب على المتقدمين التأكيد على عدم وجود ادعاءات أو تحقيقات مثبتة ضدهم. نعمل على دمج أسئلة الحماية في المقابلات وفحوصات المراجع ونواصل تدريب مديري التوظيف وموظفي التعيين حول الحماية. يوقع أعضاء الفريق على مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا عند التوظيف ويجب عليهم إكمال التدريب الإلزامي على مدونة قواعد السلوك خلال أول 30 يوماً من العمل وبعد ذلك سنوياً. تتضمن هذه التدريبات التفاعلية وحدات مخصصة حول سياسات الحماية المختلفة الخاصة بنا. وللنجاح في ذلك، يجب على المشاركين إظهار فهمهم لمعايير السلوك المتوقعة، والتزامات الإبلاغ، وكيفية الإبلاغ عن المخاوف.

مسؤولية الطرف الثالث

نحن نلزم شركاءنا بنفس معايير الحماية التي يتبعها أعضاء فريقنا، وملتزم بضمان فهم جميع العاملين معهم لالتزامات الحماية الخاصة بنا والموافقة على الالتزام بها. ونسعى جاهدين للعمل جنباً إلى جنب مع شركائنا لدعم القدرات المحلية حول الحماية والاستجابة، وضمان إعلاء احتياجات الناجين. وفي يناير 2021، أجرينا تعيين مستشار مساهلة شراكة الحماية للتركيز بشكل خاص على تعزيز عمليات الحماية مع الشركاء. وقد طورنا عملية أكثر قوة وشمولية وسلسلة من الأدوات للرقابة على منظماتنا الفرعية ورصدها. كما نعمم حالياً تجربة هذا النهج في مناطق مختلفة ومع أنواع مختلفة من الشركاء بهدف نشره عبر المنظمة في السنة المالية 2022/2023.

ثمة أولويات رئيسية أخرى لهذه السنة المالية تتمثل في مواصلة التدريب على الحماية المستهدفة وبناء القدرات للقادة المحليين وبالمقرات الرئيسية. وخلال العام الماضي، تلقى فريقنا التنفيذي ومديري المكاتب القطرية والإقليمية وفريق القيادة العليا بأوروبا وفريق الاستجابة للقيادة الإنسانية دورات تدريبية حول الحماية المؤسرة خارجياً. وقد أثمرت هذه التدريبات عن بناء القدرات في المجالات التالية: المعرفة والممارسة حول سياسات الحماية الخاصة بميرسي كوربس والعمليات المحددة لكل دور من الحضور؛ والممارسات والإجراءات المثلى للعمل مع الناجين؛ والتحقيقات في الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ والإحالة/الإبلاغ عن الحالات إلى الخدمات والسلطات المحلية؛ وتقييمات الحماية من المخاطر. وقد أجري التخطيط لدورات تدريبية مستمرة على القيادة في السنة المالية 2022، بما في ذلك فريق جودة البرنامج، ووحدة الدعم التقني، وفريق الأفراد، وفرق الإدارة العليا المحلية.

بالإضافة إلى التدريب، نحن نستخدم إيقاعاً منتظماً لعمليات التواصل الخاصة بالحماية والأخلاقيات المستمرة عبر الوكالة، من خلال مجموعة متنوعة من اللغات، للتأكد أن أعضاء الفريق على دراية بأن القيادة تعطي الأولوية للحماية، وأنهم يتقنون في عمليات الحماية الخاصة بنا وعلى دراية ويعرفون أهمية التحدث عما إذا كانوا يرون شيئاً مثيراً للقلق، كما يمكنهم الوصول بسهولة إلى قنوات الإبلاغ. وتتضمن عمليات التواصل هذه عروضاً تقديمية مرئية، وبثاً مباشراً، وجلسات أسئلة وأجوبة غير رسمية، ونشرات إخبارية، ورسائل بريد إلكتروني، وتحديثات ربع سنوية. وقد أطلقنا مؤخراً سلسلة فيديو في مكان العمل بعنوان "دعونا نتحدث عن الأخلاقيات" حيث تتم مناقشة القضايا الأخلاقية المعقدة أو الصعبة بطريقة يسهل الوصول إليها من جانب أعضاء الفريق.

الموارد المخصصة لتعميم الحماية على مستوى الوكالة

يمثل ضمان دمج الحماية في تصميم مشاريعنا وبرامجنا وتنفيذها أولوية رئيسية. ويتداخل هذا العمل مع جهود فرق الحماية والفرق الجنسانية لدينا التي تعمل على تحسين السلامة والكرامة والوصول الشامل للأفراد والمجتمعات التي نعمل فيها. لقد أضفنا هذا العام تحليل مخاطر الحماية المحدد بشكل أكثر وضوحًا واعتبارات الميزانية إلى الحد الأدنى من معايير البرنامج لدينا من خلال سياسة إدارة البرنامج الخاصة بنا. ونحن الآن بصدد صياغة معايير الحماية الأساسية المطبقة في جميع أنحاء الوكالة، ونعمل على تعيين عضو آخر في الفريق تحديدًا لدعمنا في دمج ميزانيات الحماية بشكل أكثر شمولاً في مقترحات برامجنا وضمان مراعاة الحماية طوال فترة جميع المشاريع.

بناء الثقافة والجنس والتنوع والإدماج

تتشابك مبادراتنا ذات الصلة بالجنس والتنوع والإدماج (GDI) على نحو وثيق. فلا يمكن تحقيق الثقافة التنظيمية التي تحمي كل من يتعامل معها -سواء أعضاء الفريق أو الشركاء أو المشاركين في البرنامج أو أعضاء المجتمع الذي نعمل معه- إلا عندما يتم تضمين الإنصاف والإدماج والانتماء في تلك الثقافة. ونعتقد أن العمل الذي يقوده الفريق المعني بالجنس والتنوع والإدماج هو أساس الحماية التنظيمية الناجحة. فمن خلال هذا الأساس القوي وحده يمكننا ضمان أن كل شخص يتفاعل مع ميرسي كوريس يفعل ذلك بطريقة آمنة ومحترمة وكريمة.

لدينا برنامج تدريب داخلي على مستوى الوكالة مصمم لمساعدة الفرق على التعلم والتكيف والأداء العالي من خلال بناء أساس قوي من الثقة والسلامة النفسية. ويدعم هذا التدريب -الذي يستمر لمدة 12 أسبوعًا- المديرين وفرقهم في استخدام الممارسات التي تمكن الفرق وتبني الثقة وتبدي الرعاية وتعزز سبل الإدماج.

دعم مبادرات الجنس والتنوع والإدماج لجهود الحماية لدينا من خلال:

- » التأكد من أن فرقنا أكثر تمثيلاً للمجتمعات المتنوعة التي نعمل فيها؛
- » دعم فرقنا على مستوى العالم للتحقق من القوة والتخفيف من العوامل التي تؤدي إلى ديناميكيات الطاقة غير العادلة من خلال عملية تشخيص شاملة للجنس والتنوع والإدماج؛
- » إصلاح الممارسات والسياسات التنظيمية لميرسي كوريس من أجل تعزيز بيئة عمل أكثر إنصافًا وشمولية لجميع أعضاء الفريق، لا سيما أولئك الذين ينتمون إلى المجموعات المستبعدة تاريخيًا.

⁷ يجوز لأعضاء الفريق أيضًا استخدام آلية الإبلاغ عن المساءلة المجتمعية إذا اختاروا ذلك، ويُرحب بأعضاء المجتمع أو المشاركين لاستخدام الخط الساخن للنزاهة أو طرق الإبلاغ الأخرى.

⁸ انظر الملحق د للاطلاع على الحد الأدنى من معايير آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ التسعة لمؤسسة ميرسي كوريس.

الإبلاغ والاستجابة

لقد عززنا بشكل كبير تقارير الحماية وأنظمة الاستجابة والتحقيق خلال السنة المالية 2021، بما في ذلك إعادة الهيكلة الكاملة لوحدة التحقيق لدينا.

آليات الإبلاغ

تعد قنوات إعداد التقارير الموثوقة وسهلة الوصول والمفهومة جيدًا ركيزة أساسية من ركائز الحماية. لقد واصلنا الاستثمار في آليات التبليغ الداخلية والخارجية الخاصة بنا وتعزيزها، ما يوفر مجموعة متنوعة من الخيارات للأشخاص بشأن الإبلاغ عن مخاوفهم بالطرق التي تشعرهم بالراحة.

بالنسبة لأعضاء المجتمع والمشاركين في البرنامج، نقدم آليات إبلاغ عن المساءلة المجتمعية (CARMs) سهلة الوصول وذات الصلة محليًا،⁷ وقد وضعت الوكالة الرئيسية تنفيذ آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ على رأس أولوياتها على مدار العامين الماضيين، وتعمل أنظمة CARM السياقية وذات الصلة محليًا الآن عبر مواقعنا وبرامجنا. تحدد السياسة العالمية لآليات الاستجابة للمساءلة المجتمعية تسعة معايير دنيا للمساءلة المجتمعية ومتطلبات واضحة للشركاء.⁸ ويتعين على جميع الكيانات والبرامج المحلية لمنظمة ميرسي كوربس تلبية المعايير الواردة في هذه السياسة لضمان اتباع نهج متسق وعالي الجودة للمساءلة المجتمعية مع الحفاظ على الاستجابة لاحتياجات المجتمع ووجهات نظره.



نحن نوفر عددًا من قنوات إعداد التقارير الداخلية للتأكد من أن أعضاء الفريق لديهم خيار يناسبهم باللغة التي يختارونها. يجوز لأعضاء الفريق تقديم تقارير مباشرة إلى الخط الساخن للنزاهة بمنظمة ميرسي كوربس

عبر البريد الإلكتروني أو منصة الخط الساخن للنزاهة،⁹ الذي يوفر تجربة مستخدم نهائي بسيطة ومتعددة اللغات ويسمح بالاتصال السري أو المجهول بين المرسلين والمحققين عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني. وقد يقوم أعضاء الفريق أيضًا بالإبلاغ عن مخاوف الحماية مباشرة إلى آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ أو الإدارة أو الموارد البشرية أو مراكز تنسيق الحماية الذين يتعين عليهم الإبلاغ على الفور إلى الخط الساخن للنزاهة. في السنة المالية 2021، تم استخدام مراكز تنسيق الحماية لدينا بشكل متزايد كطرق للإبلاغ، ما يدل على نجاحهم في بناء وعي وثقة أعضاء الفريق، لا سيما لأولئك الذين يفضلون مناقشة مخاوفهم شخصيًا مع شخص من نفس الطبيعة.

وإننا ندرك من خلال البحث في هذا القطاع،¹⁰ أنه لا يتم الإبلاغ عن العديد من حوادث الاستغلال وسوء المعاملة، كما يواجه الناجون عوائق كبيرة أمام الإبلاغ في العديد من سياقاتنا. لذا يتم استخدام آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ عن مخاوف الحماية في بعض المجالات أكثر من غيرها. ونحن ندرك أن لدينا عملاً مستمرًا يجب القيام به لضمان تعرف المشاركين في البرنامج وأعضاء المجتمع على آليات الإبلاغ لدينا والثوق بها وشعور الناجين على وجه الخصوص بالأمان خلال الإبلاغ. ويعتبر التشاور والمشاركة الأكثر عمقًا مع المجتمعات على رأس أولويات هذه السنة المالية.

الاستجابة للحوادث والتحقيقات

نحن ملتزمون بالاستجابة الشاملة في الوقت المناسب والتي تركز على الناجين لجميع مزام الحماية واتخاذ الإجراءات القانونية الواجبة لأصحاب الشكاوى. لقد قَدِمنا باستثمارات كبيرة في قدرتنا على الاستجابة للحوادث على مدى العامين الماضيين. لقد انطلقت وحدة الاستلام والتحقيق (I&I) لدينا في السنة المالية 2021، ما ساعد في دمج جميع مسؤوليات الاستجابة والتحقيق في فريق واحد داخل إدارة الأخلاقيات والالتزام، وتقديم التقارير إلى الرئيس التنفيذي. تعمل وحدة الاستلام والتحقيق على تحسين إستراتيجيات إدارة الحالة وهي مكرسة لنهج يركز على الناجين. ثمة فريق متنوع ومتعدد اللغات من المحققين المدربين في مجالات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسيين في المراكز الإقليمية ويقدمون تقاريرهم إلى مدير حالة الحماية لدينا.

يتم دعم فريق تحقيق الحماية من قبل المحققين المشاركين محليًا (انظر الشكل 1 أعلاه).¹¹ إن حماية المحققين المشاركين جزء مهم من استجابتنا الاستقصائية إذ يُؤدّن دورًا حيويًا في قدرتنا على تقديم الدعم الذي يركز

⁹ يستخدم الخط الساخن للنزاهة نظام Convercent، وهو نظام أساسي تابع لجهة خارجية مع إمكانية الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ومجموعة مرنة من قنوات التسليم بما في ذلك الرسائل النصية عبر الويب والهاتف والجوال، والتي يمكن الوصول إليها بلغات متعددة.

¹⁰ انظر على سبيل المثال: مركز دعم حماية الموارد، ملخص: العوائق التي تحول دون الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي (SEAH).

¹¹ بالنسبة للحالات التي تنطوي على فريق تنفيذي أو أعضاء مجلس إدارة، فإننا نشرك محققين خبراء خارجيين. كما أننا لا تجري مقابلات مع الأطفال دون الاستعانة بخبير مناسب.

على الناجين والاستجابة محلياً وفي الوقت المناسب عند الحاجة. يخضع المحققون المشاركون للتدريب على التحقيقات الخاصة بالتقييم البيئي الإستراتيجي ويعملون تحت إشراف المحققين الرئيسيين. كما يتعاملون مع مراكز تنسيق الحماية لإجراء الاتصالات بين الناجين وخدمات الدعم المحددة في خرائط الموارد المجتمعية الخاصة بنا. وقد أثبت المحققون المشاركون أنهم موارد قيمة خلال فترة قيود السفر التي فرضتها جائحة كوفيد-19، ما مكّننا من إدارة التحقيقات عن بُعد من خلال الدعم الميداني.

بالإضافة إلى إعادة هيكلة وظيفة التحقيق، عمل قسم الأخلاقيات والالتزام على تعزيز إجراءات التحقيق والرقابة. لقد وحدنا عمليات إخطار الجهات المانحة والجهة التنظيمية، وأوضحنا الإجراءات الخاصة بإجراء التحقيقات، وعززنا عملية إغلاق الحالة الوقائية لضمان متابعة الإجراءات التصحيحية. وإلى جانب ذلك، قمنا بتعيين منسق استلام مخصص ووضع إجراءات تشغيل معيارية لتحسين عملية الاستلام ومعالجة الحالات لتقارير سوء السلوك من خلال الخط الساخن للنزاهة.

لقد أثبتت هذه التحسينات والاستثمارات في وظيفة الاستجابة لدينا فعاليتها. ففي السنة المالية 2020، كان متوسط الوقت للفصل في القضية 144 يوماً. بينما في السنة المالية 2021، تم تقليل متوسط فترة الفصل في القضية إلى 97 يوماً. إن هدفنا هو الفصل في القضايا خلال 90 يوماً، رغم أن التزامنا بعملية شاملة وحساسة تجاه الناجين يتطلب أحياناً فترة زمنية أطول. بالإضافة إلى ذلك، لقد أسفرت المشكلات الأمنية وتحديات الوصول المتعلقة بكوفيد-19 - عن بعض التأخيرات في التحقيق.

بيانات الاستجابة والحوادث للسنة المالية 2021

تلقت ميرسي كوربس، في السنة المالية 2021، إجمالي 65 ادعاءً متعلقاً بالحماية ضد أعضاء فريقنا أو شركائنا. كما تلقينا تقريراً واحداً أخلناه خارجياً إلى منظمة نظيرة غير شريكة. من بين 65 ادعاءً بشأن الحماية، كان هناك 12 ادعاءً كانت ضد شركاء ميرسي كوربس و53 ضد أعضاء فريق ميرسي كوربس، بما في ذلك العمالة اليومية والمتطوعين. ثلاثة ادعاءات تتعلق بسلوك أعضاء الفريق في المنظمات الأخرى، قبل مشاركتهم مع ميرسي كوربس.¹² إجمالي 10 ادعاءات تتعلق بالناجين الأطفال (سبع حالات غير جنسية لحماية الأطفال وثلاث حالات استغلال/اعتداء جنسي).

لقد قدمنا الدعم، في جميع الادعاءات المتعلقة بالناجين المحددين، لهؤلاء الناجين بغض النظر عما إذا كانوا يرغبون في المشاركة في تحقيق وما إذا كان الادعاء يتعلق بعضو أو شريك في فريق ميرسي كوربس أم لا. وقد شملت أنواع الدعم المقدم الخدمات الطبية والنفسية والاجتماعية والنقل والإسكان في حالات الطوارئ والدعم للحصول على الخدمات القانونية.

اعتباراً من 30 سبتمبر 2021، تم حل 61 قضية من قضايا السنة المالية 2021، فضلاً عن تعليق قضيتين بسبب الظروف السياسية و/أو الأمنية التي تجعل من التحقيق أمراً مستحيلًا. ولا تزال قضيتان قيد التحقيق.

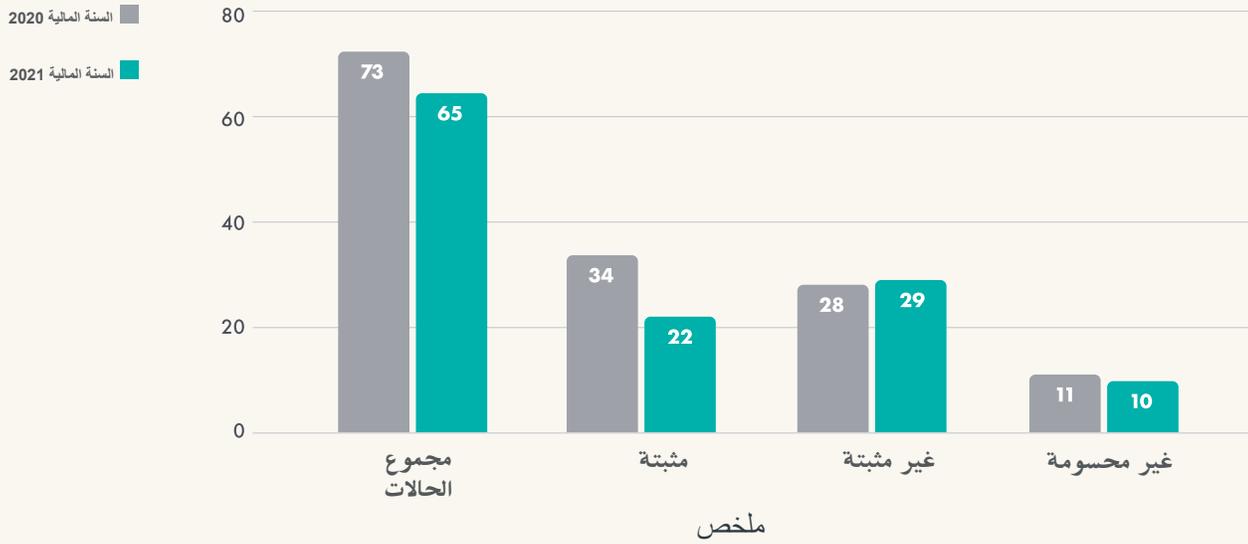
من أصل 61 تحقيقاً مغلقاً، تم إثبات 22 تحقيقاً، و29 تحقيقاً غير مدعّم بالأدلة، و10 تحقيقات غير حاسمة.¹³ ويوضح الشكل 2 أدناه تفاصيل اتجاهات التقارير السنوية. وتضمنت القضايا المثبتة خمس قضايا ضد شركاء و17 ضد أعضاء الفريق. أسفرت جميع القضايا المثبتة عن إجراءات تأديبية، بما في ذلك 16 إنهاء عمل أو عقد شريك وثلاث حالات ترك فيها محل الشكوى ميرسي كوربس قبل إنهاء العقد. وفي جميع الحالات، أصبح أعضاء الفريق غير مؤهلين لإعادة التوظيف ويات الشركاء غير مؤهلين لتجديد العقد. وستتم مشاركة حالة عدم أهليتهم مع أصحاب العمل المحتملين، بما في ذلك من خلال مخطط الإفصاح عن سوء السلوك المشترك بين الوكالات. وقد تم إنهاء عقد عضو الفريق أو الشراكة في جميع الحالات المثبتة والتي تنطوي على استغلال أو إساءة استخدام أحد المشاركين أو أحد أفراد المجتمع.

من إجمالي 22 حالة مثبتة، تضمنت 11 حالة سوء سلوك جنسي داخلي (عضو إلى عضو آخر في الفريق) بدرجات متفاوتة، بما في ذلك العلاقات غير المكشوف عنها. وسبع حالات تتعلق بالاستغلال أو الاعتداء الجنسي، إلى جانب ثلاث حالات تتعلق بحماية الطفل. وقد تضمنت إحدى الحالات سوء سلوك جنسي لأحد الموظفين أثناء عمله في مؤسسة سابقة (حيث نصنف هذه الحوادث على أنها حالات تاريخية للاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي "SEAH"). يوضح الشكل 3 الوارد أدناه الحالات التي تم إثباتها حسب النوع والسنة المالية.

¹² في هذه الحالات، لا يمكننا التحقيق في السلوك الأساسي، بل بالأحرى في وجود ادعاءات مثبتة في منظمات أخرى أو مع جهات إنفاذ القانون. في حالة وجود ادعاءات مثبتة أو فتح تحقيقات، يتم إنهاء خدمة الموظف.

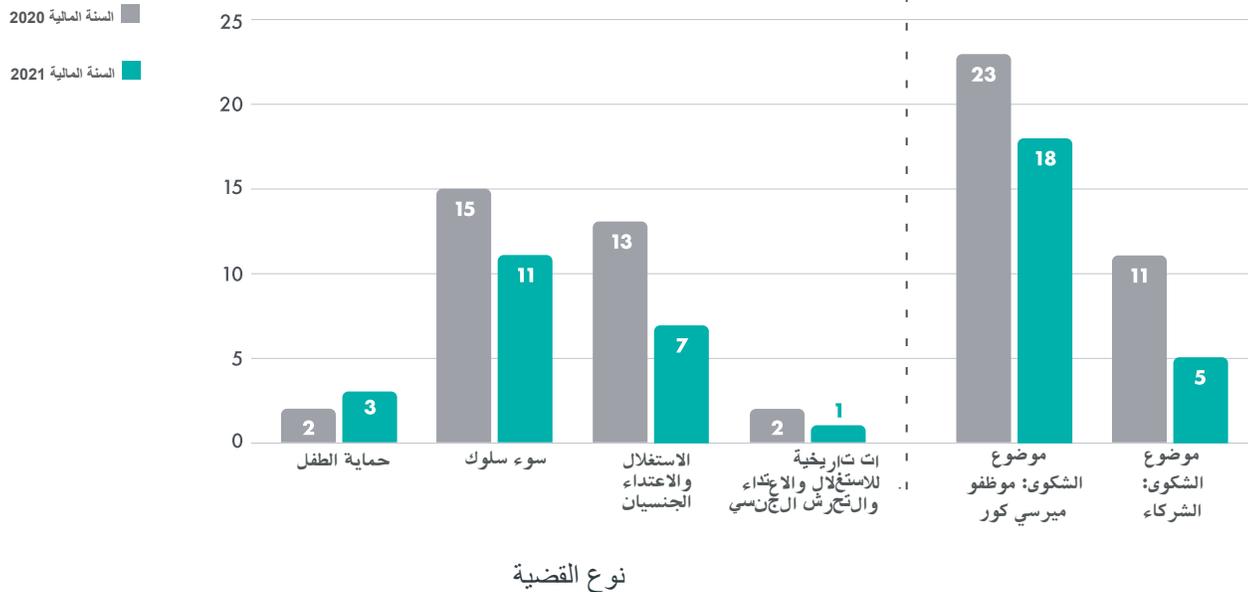
¹³ انظر الملحق أ للتعرف على تعريفات قرار الحالة.

إجمالي القضايا المغلقة والاستنتاجات حسب السنة المالية



الشكل 2: إجمالي عدد القضايا المغلقة للسنتين الماليتين 2020 و 2021 مقسمة حسب استنتاجات القضية. لتعريف كل نوع قضية مدرجة، انظر الملحق أ.

إجمالي الحالات المثبتة حسب نوع القضية ونوع موضوع الشكوى حسب السنة المالية



الشكل 3: إجمالي عدد القضايا المثبتة في السنتين الماليتين 2020 و 2021 مقسمة حسب نوع القضية ونوع موضوع الشكوى (SoC). يمكن العثور على تعريفات لنوع القضية ونوع موضوع الشكوى في الملحق أ.

تأملات في بيانات السنة المالية 2021

بعد الارتفاع الملحوظ في السنوات العديدة السابقة، انخفضت أعداد الحالات هذا العام بنحو 11% من 73 ادعاء في السنة المالية 2020 إلى 65 ادعاء في السنة المالية 2021. ومن السابق لأوانه تمامًا تحديد ما إذا كان هذا الانخفاض نتيجة لجهود الوقاية أو بسبب عوامل أخرى مثل تحولات البرمجة إلى الاستجابة لكوفيد-19 أو زيادة صعوبة الإبلاغ بسبب قيود السفر أو العزلة أو عوامل أخرى تتعلق بالتحديات الاقتصادية بشكل خاص والظروف الاجتماعية في العديد من البلدان خلال العام الماضي. ولا يزال يساورنا القلق بشأن المواقع التي نتلقى فيها تقارير قليلة أو معدومة وسنركز على زيادة وعي المجتمع في تلك الأماكن هذا العام. فنحن نعلم أن لدينا واجبًا يجب القيام به للتأكد من أن كل فرد في المجتمع الذي نعمل فيه على دراية بقنوات الإبلاغ لدينا ويثق بها. لقد عززنا إرشادات الحماية الخاصة بنا حول توعية مجتمع آليات الاستجابة للمساءلة المجتمعية، ومع إضافة أدوار دعم الحماية المحلية، سنكون في وضع أفضل لدعم فرق البرنامج من خلال زيادة الوعي المجتمعي المستمر.

لا يزال توزيع القضايا حسب النوع متنسّقًا إلى حدٍ كبير. تظهر الاتجاهات عبر القطاع أنه مع تحول الثقافات التنظيمية وزيادة الثقة في عمليات الإبلاغ والتحقيق، تميل حالات سوء السلوك الجنسي الداخلي في البداية إلى الإبلاغ عنها بأعداد أكبر من مزاعم الاعتداء والاستغلال الجنسي الخارجية، حيث يبدأ أولئك الذين يتمتعون بسلطة أكبر نسبيًا في الشعور بالراحة في الإبلاغ. نعتقد أن التوازن النسبي بين ادعاءاتنا بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسي وسوء السلوك الجنسي هي علامة إيجابية على أن ثقة المجتمع ووعيه يتزايدان جنبًا إلى جنب مع أعضاء الفريق.

تظل نسبة الحالات غير المدعومة بالأدلة والحالات غير الحاسمة أعلى من الحالات المثبتة. وتستمر رسائلنا في التأكيد على التزامات أعضاء الفريق والشركاء للإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بحسن نية، سواء بشكل شخصي أو مجهول، دون محاولة جمع المعلومات أو التحقيق في الادعاءات. نعلم أن هذا قد يفرضي إلى عدد أكبر من الادعاءات التي لا أساس لها في نهاية المطاف، لكننا نريد دائمًا أن يخطئ أعضاء فريقنا في جانب الإبلاغ. ونتخذ، في جميع الحالات، جميع الخطوات الممكنة للتحقيق في الظروف المحيطة بالادعاء. حتى في حالة عدم وجود حقائق محددة كافية للتحقيق، نحاول اتخاذ إجراءات أخرى، مثل مراجعة الأنظمة والممارسات والتأكد من فهم الناجين المحتملين لكيفية التقدم. في الحالات التي تكون

¹⁴ لا تتضمن هذه المراجعة أي معلومات تعريفية من أجل حماية سرية عملية التحقيق التي نقوم بها.

فيها الادعاءات غير مؤكدة أو غير حاسمة، فإننا نولي مزيدًا من العناية للتأكد من أننا وفرنا فرصًا كبيرة للمشاركين وأفراد المجتمع للإبلاغ عن المخاوف بأمان، بما في ذلك من خلال أخذ العينات العشوائية والتوعية الحساسة للناجين.

التأمل والتكيف: نهج قائم على البيانات

نتولى تحليل البيانات لتأملها والتكيف معها بطريقتين أساسيتين: في ختام كل حالة، ومن خلال المراجعة المنتظمة للاتجاهات العامة والبيانات التي تم جمعها من قاعدة البيانات الخاصة بحالات الحماية. وفي نهاية تحقيق الحماية، نتحقق من الظروف المحددة التي كانت قائمة وربما جعلت وقوع الحادث أكثر احتمالاً. ونحن نضع في الاعتبار جميع الآثار المترتبة على هذا التحليل - من التوظيف والتعيين إلى التأهيل والتدريب، وتصميم البرنامج، والتنفيذ والإدارة، إلى عملية إعداد التقارير والتحقيق - لنبحث دائمًا عن طرق يمكننا من خلالها منع حدوث مواقف مماثلة وتحسين استجابتنا إذا فعلوا ذلك.

فيما يتعلق بتحديد الاتجاهات العامة ومجالات المخاطر، عمدنا إلى زيادة عدد نقاط البيانات التي نجمعها عن كل حالة بشكل كبير، ما يسمح بمجموعة بيانات أكثر ثراءً وتحليلات أعمق. كما نعمل على تعزيز نظام إدارة الحالات لدينا لتحديد الاتجاهات والمخاطر ومجالات تحسين العمليات والبرامج الأوسع نطاقاً. يعقد فريق عملنا المعني بالحماية العالمية متعددة الوظائف اجتماعات منتظمة ويدعم مراجعة العمليات والأنظمة ذات الصلة من أجل ضمان التكيف والتحسين الهادفين. كما يتعاون فريق العمل مع فريق الحماية في إجراء مراجعة سنوية لبيانات الحوادث عالية المستوى.¹⁴

التطلع إلى المستقبل

لقد أجرينا تحسينات وتطويرات كبيرة في السنة المالية 2021، لا سيما على وظائف التحقيق والاستجابة لدينا ودعم الحماية المحلية. كما نتطلع إلى إجراء تحسينات إضافية في العام المقبل مع التركيز بشكل خاص على تعزيز الممارسات والأنظمة والسياسات وثقافة مكان العمل عبر برامجنا ومع شركائنا وفي المجتمعات التي نخدمها.

تتعارض الإساءة والاستغلال بشكل مباشر مع القيم المنظمة لعملنا وميرسي كوربس: الإيمان بالعدالة والنزاهة والإنصاف، والعزم على تخفيف المعاناة والحد من القمع. ونحن نعلم أنه لا يزال أمامنا الكثير من العمل الذي يتعين علينا القيام به. نلتزم ميرسي كوربس التزاماً شديداً بالمساهمة في قطاع أكثر أماناً وخضوعاً للمساءلة ويركز على الناجين حيث لا يتم التسامح مع الاستغلال وسوء المعاملة. ونعتقد أن الحماية هي مسؤولية كل عضو في فريق ميرسي كوربس والشركاء، وكل عضو في قطاعنا ككل. سنواصل عملنا للتأكد من أن جميع المنتسبين إلى وكالتنا يفهمون تلك المسؤولية ولديهم الموارد والمعرفة للتصرف بناءً عليها. ونحن ملتزمون معاً بضمان معاملة كل شخص نتعامل معه بالاحترام والكرامة التي يستحقونها.

الملحق أ: التعاريف المرجعية (مرتبة أبجدياً)

- قضية حماية الطفل (CS): تشمل ادعاءات الاعتداء الجسدي أو العاطفي أو الجنسي أو تعريض الأطفال لخطر الأذى.
- آليات المساءلة المجتمعية للإبلاغ (CARM): هي قناة لجميع أفراد المجتمع لتقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى والمخاوف، بطريقة آمنة وسريّة وشفافة وسهلة الوصول إليها، ما يمكّن ميرسي كوربس من الاستجابة وتقديم أي تعديلات برنامجية أو وقائية ضرورية ولضمان سلامة وأمن وتمكين المشاركين في البرنامج.
- حالة غير حاسمة: عندما يتعذر علينا الحصول على أدلة كافية لاتخاذ قرار بشأن الإثبات، على سبيل المثال لأن التقرير صادر عن طرف ثالث مجهول و/أو لا يحدد أحد الناجين أو موضوع الشكوى. في مثل هذه الحالات، نتخذ أي إجراء ممكن للتحقيق بطريقة حساسة للناجين وتوفير الفرص لتقديم شكاوى أخرى. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بمراجعة البرامج والأنظمة للتأكد من تلبيةها لمعايير الحماية لدينا والتأكد من فهم أعضاء الفريق والمشاركين والشركاء وأعضاء المجتمع لحقوقهم وكيفية الإبلاغ عن مخاوفهم.
- الشركاء: متلقو المنح الفرعية والمنظمات الشريكة والمقاولون والخبراء الخارجيون والاستشاريون والوكلاء والممثلون وأي منظمة أو فرد آخر يعمل نيابة عن ميرسي كوربس أو بتوجيه منها.
- حالة معلقة: حيث اكتمل التحقيق وتم التوصل إلى نتيجة ولكن مع وجود إجراءات تصحيحية و/أو إجراءات إبلاغ لتنفيذها وإنهائها.
- ادعاءات الحماية: نرى أن ادعاءات الحماية تشمل ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين وسوء السلوك الجنسي الداخلي (بما في ذلك التحرش الجنسي) وحماية الأطفال والاتجار بالبشر.
- مناصر الحماية: يؤدي مناصرو الحماية دوراً مشابهاً لحماية مراكز التنسيق، ورفع مستوى الوعي وإنتاج خرائط الموارد المجتمعية التي تُستخدم كجزء من ممارسات دعم الناجين وعملية إحالة الخدمة. كما يعمل أبطال الحماية بقدرة تقنية منخفضة وليسوا بديلاً لمراكز الاتصال. إنها إضافة مهمة إلى فريق الحماية العالمي لدينا حيث تستكمل دعمنا المحلي المحيط بجهود الحماية الوقائية.

- » حماية المحقق المشارك: إن حماية المحققين المشاركين بمثابة دعم تحقيقي محلي عند الإبلاغ عن مزاعم انتهاكات الحماية. فهي توفر المعلومات السياقية المحلية والترجمة وتسهيل تخطيط التحقيق والتواصل والتنفيذ. قد يتخذ المحققون المشاركون، من خلال توجيه وإشراف المحققين الرئيسيين المتفرغين، إجراءات تحقيق على أرض الواقع بما في ذلك المشاركة في المقابلات وفحص الأدلة ومراجعة الوثائق ذات الصلة.
- » حماية مراكز التنسيق: هي موارد داخلية للحماية والعمل مع أعضاء فريقهم لبناء الثقة في آليات الإبلاغ لدينا. كما أنها توفر معلومات وتعليقات على أرض الواقع للمساعدة في إبلاغ إستراتيجية الحماية ونهجها على مستوى وكالتنا. يشمل تدريب مراكز التنسيق المناهج التي تركز على الناجين للاستجابة للحوادث، ومسارات الإحالة، ووضع خرائط الموارد المجتمعية، ومعايير الحماية الدولية، وتقارير المجتمع وأعضاء الفريق، وتقييم المخاطر الوقائية، والمهارات الأخرى ذات الصلة.
- » حالة الاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA): مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسيين للمشاركين في برامجنا أو غيرهم من أفراد المجتمع بما في ذلك: الإساءة الفعلية أو الشروع في استغلال نقاط الضعف أو تباين القوة أو الثقة لأغراض جنسية؛ والربح المادي أو الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي للآخرين؛ وتبادل المساعدة في العلاقات الجنسية أو الرومانسية؛ والاعتداء الجنسي على المشاركين في البرنامج أو أفراد المجتمع؛ والدفع مقابل ممارسة الجنس أو الأفعال الجنسية.
- » حالة سوء السلوك الجنسي (SM): الادعاءات التي تشمل حالات سوء السلوك الجنسي في مكان العمل، بما في ذلك التحرش الجنسي (مقايضة أو في بيئة العمل) والاعتداء الجنسي. يتضمن أيضًا العلاقات غير المكشوف عنها على نطاق تسلسل الإبلاغ.

- » الحالة المُثبتة: حيث خلص التحقيق إلى أن احتمال حدوث الانتهاك أكثر من عدمه.
- » عضو الفريق: جميع أعضاء الفريق على مستوى العالم، بما في ذلك مجالس إدارة ميرسي كوربس والمسؤولون التنفيذيون والإدارة والموظفون/أعضاء الفريق والموظفون المعارون والموظفون المؤقتون والمتدربون والمتطوعون.
- » العمال المؤقتون: الأفراد المعينون بعقود قصيرة الأجل كجزء من البرنامج.
- » حالة غير مُثبتة: إذ إن الأدلة المتاحة لم تكن كافية لاستنتاج أنه من المرجح حدوث الانتهاك.
- » الزائرون: زوار منشآت منظمة ميرسي كوربس، بما في ذلك المصورون وصانعو الأفلام والصحفيون والباحثون والمانحون والمتبرعون المحتملون وأي شخص آخر تستضيفه المنظمة أو يزور برامجها المنفذة أو المدعومة مالياً.

الملحق ب: الروابط ذات الصلة والوثائق المرجعية

الموعقة الإلكترونية لميرسي كورسب

التحقيق الخارجي والالتزام بلعمل

الجدول الزمني للإجراءات

التقرير العالمي للحماية لسنة المالية 2019، الجزء I والجزء II

التقرير العالمي للحماية لسنة المالية 2020

تسياسا ميرسي كورسب ووثائق توجيه السياسات





إفريقيا

- › دول العمل: 17
- › البرامج والمشاركون في السنة المالية 2021: 130
- › المشاركون: 13,096,351



آسيا

- › دول العمل: 13
- › البرامج والمشاركون في السنة المالية 2021: 85
- › المشاركون: 8,918,756



الشرق الأوسط

- › دول العمل: 6
- › البرامج والمشاركون في السنة المالية 2021: 59
- › المشاركون: 6,306,908



الأمريكتان

- › دول العمل: 5
- › البرامج والمشاركون في السنة المالية 2021: 43
- › المشاركون: 1,958,393

الملحق د: الحد الأدنى من معايير CARM

1. تعيين مراكز تنسيق CARM على مستوى الدولة والبرامج. تعتبر مراكز تنسيق CARM في البلد هي المسؤولة عن إدارة CARM ونوعيتها للبلد والمسؤولة أيضاً عن قيادة تصميم CARM وتنفيذها.
2. تخصيص ميزانية CARM في جميع البرامج. وسيكون لكل برنامج بنود ميزانية مخصصة للمساءلة المجتمعية.
3. استكمال إجراءات التشغيل القياسية لـ CARM واعتمادها. استخدم نموذج الإجراء التشغيلي القياسي المقدم وبمجرد الانتهاء، أرسله إلى carm@mercy Corps.org لإجراء المراجعة الفنية. ويجب أن يوافق المدير القطري على الإجراء التشغيلي القياسي النهائي.
4. يتضمن كل برنامج نشاط ثلاث قنوات للتعليقات ويتم توعية أفراد المجتمع بالعرض منها ومدى توافرها. يجب إعداد قنوات التعليقات في غضون 90 يوماً من بدء البرنامج. عند العمل عن بُعد أو مع انخفاض إمكانية الوصول وجمع التعليقات وجهاً لوجه التي لا يمكن جمعها، يُسمح بقناتين للتعليقات.
5. توثيق جميع التعليقات وإدارتها في قاعدة بيانات CARM. يقتصر الوصول إلى قاعدة البيانات على أعضاء الفريق المسؤولين عن توثيق الملاحظات من أجل حماية هوية المخبرين.
6. تصنيف الملاحظات وفقاً لست درجات قياسية فضلاً عن التحقق من الدرجات. يحق لأعضاء الفريق المعيّنين والمحددين فقط سلطة تقدير التعليقات، وسيتم اختيار أعضاء الفريق هؤلاء من قبل المدير القطري بالتشاور مع مركز تنسيق CARM القطري.
7. اتخاذ الإجراء المناسب لجميع الملاحظات بناءً على التقدير. بعد تعيين تقدير للملاحظات، يجب اتخاذ الإجراء المناسب بناءً على ذلك التقدير. وسيتم تحديد الإجراءات المناسبة والفصل بين الواجبات في الإجراء التشغيلي القياسي لـ CARM.
8. يتم الإبلاغ عن جميع ملاحظات الدرجة الخامسة والسادسة (أي الملاحظات التي تتعلق بالاحتيال أو الفساد أو مشكلات الحماية) مباشرةً إلى الخط الساخن للنزاهة ويتم حماية هوية المخبر. يمكن نسخ تعليقات المدير القطري ومراكز تنسيق الحماية (الدرجة 6 فقط) إذا كانت التعليقات لا تورطهم.
9. تم إغلاق حلقة الملاحظات لجميع الملاحظات غير المجهولة. يجب إبلاغ الشخص الذي شارك التعليقات بحل قضيته بنسبة 100% من التعليقات التي لم يتم تقديمها بشكل مجهول.

جهات الاتصال

ستيف لينيك
رئيس قسم الأخلاقيات والامتثال
slinick@mercy corps.org

كارين بارنيت
مدير الحماية
kbarnett@mercy corps.org

ألكساندرا أنجلو
المديرة التنفيذية المؤقتة | ميرسي كوربس بأوروبا
aangulo@mercy corps.org

حول مؤسسة ميرسي كوربس

تُعدّ ميرسي كوربس منظمة عالمية رائدة قائمة على إيمان بإمكانية التغيير إلى عالم أفضل. في حالات الكوارث والأزمات في أكثر من 40 دولة حول العالم، نتشارك لوضع حلول جريئة في موضع التنفيذ؛ لمساعدة الناس في التغلب على الشدائد وبناء مجتمعات أقوى من الداخل. الآن وفي المستقبل.



Global Headquarters

45 SW Ankeny Street
Portland, Oregon 97204
888.842.0842
mercy corps.org

European Headquarters

96/3 Commercial Quay
Edinburgh, EH6 6LX
Scotland, UK
44.131.662.5160
mercy corps.org.uk