

إطار المساءلة الإنسانية لبرامج مجلس مساندة اللاجئين الدولية

"نرغب في مجلس مساندة اللاجئين أن نخضع للمساءلة، ليس فقط من قبل الجهات المانحة والأعضاء وإنما وبالأخصّ تجاه من نحاول مساندتهم . ولدينا وسائل عديدة لاتاحة المساءلة مثل المشاركة والتغذية الإسترجاعية وتقبّل الشكاوى ورفع التقارير. من المهم إطلاع مستفيدينا والمعنيين عن إطار المساءلة الإنسانية لدينا، أي تحديد وبشكل واضح المسائل التي يجب مساءلتنا حولها.

تعريف عام عن مجلس مساندة اللاجئين

الرؤيا

" لا يجب ان يبقى أي نازح بدون مساعدة فيما يتعلق بتأمين الحماية والحلول الدائمة له". " نريد أن نكون الأفضل في حلّ المشاكل المرتبطة بالنزوح على الصعيدين الداخلي والدولي."

مهمّة مجلس مساندة اللاجئين

إنّ مجلس مساندة اللاجئين هو منظمةٌ خاصّة ومستقلّة، غير حكومية ولا تبغي الربح تُعنى بتأمين الحماية للاجئين والنازحين داخليا وتشجيع الحلول الدائمة لهم وللأشخاص المتأثرين بالنزوح القسري على قاعدة المبادئ الإنسانية والاعلان العالمي لحقوق الإنسان. يعمل مجلس مساندة اللاجئين في سياق النزوح بسبب النزاعات و حالات العودة وإعادة الاندماج.

يحقق مجلس مساندة اللاجئين مهمته من خلال:

- تأمين المساعدة المباشرة للمجتمعات المتأثرة بالنزاعات-اللاجئين، النازحين داخليا والمجتمعات المضيفة في مناطق النزاع في العالم؛
- مساعدة اللاجئين وطالبي اللجوء في الدانمرك؛
- المناصرة بإسم المجتمعات المتأثرة بالنزاعات على الصعيد الدولي وفي الدانمرك.

في الدانمرك، يدعم المجلس اللاجئين في كل جوانب الإندماج في المجتمع وإجراءات طلب اللجوء. أمّا على الصعيد الدولي، فهو ناشط في المساعي المشتركة لتشجيع الحلول للمجتمعات المتأثرة بالنزاعات. ان المجلس هو المنظمة الوحيدة في أوروبا التي يشمل عملها كل جوانب قضية اللاجئين والنزوح.

المنظمة

مجلس مساندة اللاجئين هو مظلة تضم 31 منظمة عضو تمثلّ شرائح واسعة من المجتمع المدني في الدانمرك ملتزمة بقضية اللاجئين، كما ويضمّ 300 مجموعات تطوعية. مركزه الرئيسي في كوبنهاغن يضمّ الأقسام التالية: طلب اللجوء والترحيل، الاندماج ، المتطوّعين، التواصل، إدارة الموارد والتنمية، القسم الدولي(البرامج الدولية) . و للمجلس برامج مكاتب في 25 بلد بين أفريقيا وآسيا وأوروبا والشرق الأوسط.

الانتساب (الى شبكات) والاهتمامات أخرى:

مجلس مساندة اللاجئين هو عضو في الشبكات التالية:

- المجلس الدولي للوكالات التطوعية ICVA

- شبكة تعاون المنظمات التطوعية في الطوارئ- VOICE
- المجلس الأوروبي للاجئين والمنفيين- ECRE
- الشراكة في المساءلة الإنسانية HAP
- شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء في العمل الإنساني-ALNAP
- الحملة الدولية لحظر الألغام-ICBL
- ائتلاف التحذير من الأسلحة العنقودية

وقع مجلس مساندة اللاجئين على اتفاقيات شراكة عامة مع قسم المساعدات الإنسانية في المفوضية الأوروبية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وإتفاقات على تنسيب الموظفين مع كل من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية التابع للأمم المتحدة (OCHA)، مفوضيّة الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)، برنامج الغذاء العالمي (WFP)، منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة (FAO)، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP).

التزامات مجلس مساندة اللاجئين الدولية في المساءلة الولاية في النشاطات الدولية

- إن ولاية مجلس مساندة اللاجئين للبرامج الدولية تلتزم تأمين الحماية وتشجيع الحلول الدائمة للاجئين والمجتمعات المتأثرة بالنزوح على قاعدة المبادئ الإنسانية وحقوق الإنسان بما فيها:
 - تأمين المساعدة للاجئين والنازحين داخلياً وغيرهم من المجتمعات المتأثرة بالحروب والنزاعات وفق حقوقهم. قد تضمن المساعدة في تأمين الإغاثة وغيرها من المساعدات الإنسانية، إعادة التأهيل والدعم للعودة إلى ديارهم، إضافة إلى المساهمة في تشجيع الحلول الدائمة.
 - المساهمة في بناء القدرات والتعاون المتبادل بين السلطات المحلية و الوطنية وغيرها من المنظمات المعنية. يهدف هذا النشاط إلى تعزيز المناصرة وترويج الحلول للمشاكل المتعلقة بالنزاعات وبالأخص فيما يتعلق بتحسين الحماية والاندماج للاجئين والنازحين داخلياً.

الأدوات الرئيسية والمعايير وقواعد السلوك التي يلتزم بها مجلس مساندة اللاجئين :

[الإتفاقيات وما شابه]

- اتفاقية العام 1951 وبروتوكول العام 1967 المتعلق بوضع اللاجئين و
- المبادئ التوجيهية المتعلقة بالنزوح الداخلي الصادرة في العام 1998
- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان
- اتفاقية وبروتوكولات جنيف للعام 1949

[قواعد سلوك المنظمات الغير الحكومية التطوعية وما شابه]

- قواعد سلوك الصليب الأحمر الدولي وحركة الهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية العاملة في الإغاثة وقت الكوارث
- معايير اسفير \ (SPHERE) الميثاق الإنساني و المعايير الدنيا المتعلقة بالإستجابة للكوارث
- مبادئ المساواة الإنسانية
- مبادئ التدخل الإنساني
- قواعد سلوك مساندة اللاجئين للاجئين (للمجلس الدانمركي والعاملين في البرامج الدولية).

[الإتفاقيات والمعايير المتعلقة بنزع المتفجرات من مخلفات الحرب]

- إتفاقية حظر الألغام 1997 المضادة للأفراد والمعروفة أيضاً بمعاهدة أوتاوا
- إتفاقية عام 1980 الخاصة بأسلحة تقليدية معينة بما فيها البروتوكول الثاني المعدل في العام 1998 والبروتوكول الخامس من العام 2003 المتعلق بالمتفجرات من مخلفات الحرب.
- المعايير الدولية للإجراءات المتعلقة بالألغام (العمليات الإنسانية لنزع الألغام)

مجالات تمويل و تغطية النشاط الدولي:

يركز مساندة اللاجئين للاجئين في ولايته على الحماية، الإغاثة، إعادة التأهيل، تأهيل ما بعد النزاعات، بناء القدرات، العمليات الإنسانية لنزع الألغام والمناصرة. طور مساندة اللاجئين للاجئين على مرّ السنين مهنية خاصة فيما يتعلّق بـ:

القطاعات الرئيسية

- تأمين المسكن والبنى التحتية الصغيرة
- توليد الدخل من خلال برامج الهبات وتمويل المشاريع الصغيرة
- الامن الغذائي وإعادة التأهيل الزراعي والتنمية
- قانون ومعلومات متعلقة بالنزوح
- إعادة التأهيل الإجتماعي
- تنمية قدرات الجهات ذات المسؤولية والمنظمات غير الحكومية (بما فيها التشبيك)
- العمليات الإنسانية لنزع الألغام (المجموعة الدانمركية لتطهير الألغام (DDG))

القطاعات الداعمة

- إدارة المعلومات والتنسيق
- إدارة لوجيستيات الإغاثة والنقل
- قائمة الموظفين الاحتياطيين للتنسيب في عمليات الامم المتحدة في الإغاثة.

ينفذ مساندة اللاجئين معظم نشاطاته دولياً عبر هيكلية محلية تبنى من أجل العمل مع المستفيدين والسلطات المحلية.

تمولّ نشاطات مساندة اللاجئين الدولية بأموال تجمع من المجتمع الدانمركي وبهبات لمشاريع تقدّمها الحكومة الدانمركية وغيرها من الجهات الحكومية الثنائية، الإتحاد الاوروبي والأمم المتحدة.

مقاربات البرامج الاستراتيجية

التحليل السياقي واعداد البرامج مع الاقرار بديناميات النزوح

- غالباً ما يتخطى النزوح الحدود الحقيقية او الوهمية له، وهكذا يجب أن تكون مساهمة مساندة اللاجئين في إيجاد الحلول
- يجب أن تتوجّه المساعدة إلى النازحين والمتأثرين بالنزوح على حد سواء، بالإضافة الى الاقرار بديناميات الناشئة بين النازحين والمجموعات الأخرى المتأثرة.
- على الرغم من أنّ سيناريوهات النزوح قد تصنّف كأزمة حادة أو نزوح ممتد أو حلول دائمة، وتصنّف بذلك المساعدة المقدمة بين إنقاذ للحياة، إعادة تأهيل و تنمية للأوضاع المعيشية أو تغيير مؤسساتي وتنظيمي، معظم حالات النزوح تضمّ العناصر والإمكانيات الثلاثة السابقة، وتباعاً هكذا يجب أن تكون المساعدة. ففيما تختلف المقاربات بحسب التصنيف يجب أن تتطّلع المساعدة في أي من هذه الحالات إلى إمكانيات بناء القدرات لحلول دائمة.

البرامج القائمة على أساس الحقوق:

- التركيز على التحدّيات لجعل من هم في موقع المسؤولية يتحمّلون مسؤولياتهم في حماية المتأثرين بالنزوح خلال النزوح وبعده،
 - ملء الفجوات قدر الإمكان حين يتنحّى المسؤولون عن المساعدة أو تتعدّر عليهم
- تشجيع "أصحاب الحق ودعمهم" للمطالبة بحقوقهم وممارستها.

مبادئ البرامج

....تتعلق بـ:

- انشاء برنامج (الدخول)
- تحديد الفئات المستهدفة
- طرق توصيل الخدمات
- انتهاء البرنامج (الخروج) (حين تكون الحقوق الأساسية المتعلقة بقدرة مساندة اللاجئين مدعومة ومحمية من مؤسسات محلية ودولية لديها الإرادة والقدرة).

مبادئ عملانية

....تتعلق بـ:

- المشاركة

- بناء القدرات
- الجندر(النوع القائم على أساس الجنس)
- المناصرة
- عدم الأذية
- التعاون مع شركاء محليين
- التكامل
- تتطابق عام للإستراتيجيات والمناهج
- الإستدامة
- البيئة

المراقبة والتقييم- نظام إدارة الجودة

إنّ مراقبة وتقييم المساعدة التي يقدّمها مساندة اللاجئين للاجئين، هي أساس للتعلّم والتحسين بشكل مستمرّ. فبالإضافة إلى المراقبة النظرية والمالية والتقارير المحدّدة في عقود المشاريع مع الجهات المانحة، يحافظ مساندة اللاجئين داخلياً على إطارٍ للتخطيط ورفع التقارير والتقييم لبرامجهم المحليّة تضمّ تخطيطاً استراتيجياً، تقارير داخلية دورية ومراجعة داخلية سنويّة. بالإضافة إلى ذلك، يتعاون مساندة اللاجئين مع مختصين مستقلين يقدمون مراجعة أو تقييم للمشاريع بالإضافة إلى مراجعة أو مراجعتين تتناول مواضيع معينة سنوياً.

تحسين مستمرّ لمساءلة مساندة اللاجئين الدولية تجاه المستفيدين والمعنيين

وضع المجلس في العام 2007

كشف تقييم داخلي للملائمة تبعه تدقيق مستقلّ للمساءلة في آذار العام 2007، أنّ مساندة اللاجئين الدولي يتلاءم مع معايير الشراكة في المساءلة الإنسانية وجودة الإدارة للعام 2007. غير أنّ التقييم والتدقيق حدّدا بعض المجالات حيث يجب على مساندة اللاجئين تدعيم أدوات المساءلة لا سيّما في ما يتعلق بتوفير المعلومات للمستفيدين والمعنيين وإدارة الموارد البشرية. هذه النقاط وغيرها تندرج في الخطة التالية لتحسين المساءلة.

خطة تحسين المساءلة

يعتبر كتيب مساندة اللاجئين حول البرامج الذي صدر في العام 2008، أداة أساسية لتحسين المساءلة الإنسانية، حيث تضمنت نسخته التي تمّ مراجعتها معظم مؤشرات المساءلة الإنسانية. وأكثر من ذلك، فإنّ إحدى مناطق التركيز الأربعة للمجلس الدانمركي للاجئين للعام 2008 هي تنمية الموارد البشرية التي تركز على أدوات ومهارات إدارة الموارد البشرية وبرنامج تدريبي شامل للعاملين في مساندة اللاجئين الدولي لضمان فهم وتطبيق لكتيب البرنامج، من قبل العاملين بحسب وظائفهم.

منطقة التحسين	التطبيق	المراقبة
إطار مساءلة إنسانية محوري متوقّف للمستفيدين؛ مراقبة	تنصّ/تراجع المكاتب المحلية للمجلس الدانمركي للاجئين	مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيب البرنامج أو أسس جديدة

الملاءمة مع إطار المساءلة الإنسانية	إطار المساءلة الإنسانية الخاص بها وتجعله متوقراً بحسب استراتيجيات المعلومات المتوقعة في كتيّب البرنامج	للتقويم
توفير المعلومات للمستفيدين والمعنيين	تنص/تراجع المكاتب المحلية للمجلس الدانمركي للاجئين استراتيجيات المعلومات لتتلاءم مع كتيّب البرنامج	مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيّب البرنامج أو أسس جديدة للتقويم
العاملون الميدانيون مطّعون ويستخدمون إطار المساءلة الإنسانية ونظام إدارة الجودة	برنامج تدريبي شامل في المركز الرئيسي على الصعيد الإقليمي والدولي بحسب مناطق التركيز الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية	مراقبة المقر الرئيسي لمناطق التركيز الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية. مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيّب البرنامج
تعزيز أدوات ومهارات إدارة الموارد البشرية الميدانية	تقويم العاملين الميدانيين وإطار تقدمهم وتطوير آلية تقديم الشكاوى بحسب مناطق التركيز الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية	مراقبة المركز الرئيسي لمناطق التركيز الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية. مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيّب البرنامج
آليات تقديم الشكاوى من قبل المستفيدين متوقعة في 50% من برامج مساندة اللاجئين	تقديم المركز الرئيسي الدعم والمشورة للبرامج التي تطبق في البلدان بناءً على تجارب البرامج الأخرى	مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيّب البرنامج أو أسس جديدة للتقويم
تقويم الشركاء ودعمهم في تعزيز مساءلتهم	تطّبق في البرامج حيث يدخل مساندة اللاجئين في شراكات ذات جودة بحسب كتيّب البرنامج	مراجعة سنوية للبرنامج بحسب كتيّب البرنامج أو أسس جديدة للتقويم

التخطيط الإستراتيجي في مساندة اللاجئين الدولي للاجئين

... يتبع مساندة اللاجئين الدولي للاجئين في تخطيطه، عملية تصاعديّة تنطلق من السؤال "ماذا يمكننا أن نفعل كمنظمة لنحسن ملائمة عملنا وجودته والمساءلة؟"

في برامج مساندة اللاجئين

تعقد إجتماعات داخلية سنوية تهدف أولاً الى مراجعة منهجية تطوّر البرامج الأساسية، وثانياً لإعادة النظر بصلاحيّة أهداف البرنامج وافترضاياته، وثالثاً للإلتزام المستقبلي بعملية التخطيط الإستراتيجي. يتم تحضير المراجعات السنوية بمشاركة العاملين في المشاريع والعاملين في المركز الرئيسي، ويستند إعدادها على دراسات تحديد الأثر، ورش عمل للمعنيين، تقييمات خارجية أو مراجعات قطاعية. ويجب أن تشمل المراجعات السنوية التزامات المساءلة التي يتخذها مساندة اللاجئين وأن تأخذ بعين الإعتبار الحاجة إلى إعتناء مراجعة وتقييم خارجي.

في المركز الرئيسي

يعقد إجتماع سنوي لكلّ مدراء المكاتب المحلية ومنسقي البرامج في المكتب الرئيسي، الذين يقومون بإجراء مراجعات ورفع لتوصياتهم حول مناطق التركيز الإستراتيجية الرئيسية للمجلس الدانمركي للاجئين للسنتين المقبلتين، حيث يتم تفصيلها وتوسيعها. كما يؤثر المستفيدون والعاملون الميدانيون على سير هذه العملية من خلال المراجعة السنوية المحليّة، حيث يقوم المركز الرئيسي بتقويم فوقي لهذه التقارير ويضمّنها الى تقارير الإجتماع السنوي.

مناطق التركيز الحالية للمجلس الدانمركي للاجئين الدولي

2007-2008	حماية النازحين داخلياً: تطوير دور المجلس وقدراته وتحسينها، على الصعيدين الدولي والمحلي في ما يخصّ حماية النازحين داخلياً. المرجع: kathrine.starup@drc.dk
2008-2009	الإدارة: تتم مراجعة كتيّب مساندة اللاجئين الدولي في مجال الإدارة والمالية، وفهمه وتطبيقه من قبل العاملين كافة بحسب وظائفهم. المرجع: shanna.jensen@drc.dk
2008-2009	تنمية الموارد البشرية: تعزيز قدرة مساندة اللاجئين في مجال الإدارة والبرامج على المستوى الميداني. المرجع: niels.bentzen@drc.dk و kathrine.starup@drc.dk
2008-2009	الهجرة المختلطة: توضيح دور مساندة اللاجئين والتزامه بالحماية في إطار الهجرة المزدوجة. المرجع: anders.knudsen@drc.dk

يتلقى ممثلو نقاط الارتكاز الدعم من أقرانهم في المركز الرئيسي ومن العاملين الميدانيين، ويتم مراقبة تطور عملهم من قبل الادارة شهريا.

دراسات حول موضوعات معينة، وتقويمات عامة:

2008: إدخال مقاربات على أساس الحقوق والبرامج المحليّة
2009 (قيد التحضير): (الجندر) النوع القائم على أساس الجنس

الشكاوى:

- يجب على مساندة اللاجئين الدولي والعاملين فيه أن يلتزموا بإطار المساءلة الإنسانية، وفي حال تخلفوا عن ذلك تقدّم الشكاوى على الشكل التالي:
- البرامج الميدانية: عبر آلية الشكاوى التابعة للبرنامج المعني. وإن لم تتوفّر هذه الآلية، تقدّم الشكاوى إلى ممثل مساندة اللاجئين المحلي.
 - مكتب مساندة اللاجئين الدولي الرئيسي: عبر المكتب الرئيسي.

مرفق

- الشراكة في المساءلة الدولية مع نظام التطبيق، منتصف تشرين الأول 2008.