تقرير الحماية العالمية

السنة المالية 2024

MERCY CORPS

رسالة من الرئيسة التنفيذي

يسعدني أن أشارك تقرير ميرسي كور السنوي السادس حول الحماية. منذ عام 2019، نقوم بإصدار هذا التقرير سنويا للحفاظ على الشفافية حول عدد ادعاءات الحماية التي نتلقاها. ونتائج التحقيقات المتعلقة بتلك الادعاءات؛ وجهودنا المستمرة لتعزيز الوقاية من الحوادث المتعلقة بالاستغلال وسوء المعاملة والتحرش، والاستجابة لها.

لقد أحرزنا تقدما كبيرا في السنة المالية 2024 مع إدخال سياسة معايير الحماية الأساسية التشغيلية الخاصة بنا. تعمل هذه السياسة على رفع مستوى الحماية من خلال مجموعة من المعايير الدنيا الإلزامية المطبقة عالميا على جميع مستويات المنظمة، مما يسمح لنا بتتبع التقدم المحرز في التنفيذ، وتقديم الدعم، وتصحيح المسار حسب الحاجة.

صفتنا منظمة إنسانية وتنموية، نعمل غالبًا مع المجتمعات في أكثر أوقات احتياجها حرجًا. يمكن أن تزيد الأزمات من عدم التوازن في القوة بين هذه المجتمعات والمنظمات، مثل منظمتنا، التي تدعمها. نتعهد باستخدام هذه القوة بمسؤولية. في صميم استراتيجيتنا "طريق الممكن" التي تمتد لعشر سنوات، يكمن التزامنا بخلق بيئة آمنة ومتنوعة وشاملة. هدفنا هو إنشاء منظمة خالية من الاستغلال وسوء المعاملة، حيث يُعامل جميع الأفراد بكرامة واحترام. عندما تحدث حوادث تتعلق بالحماية، نحن عازمون على دعم رفاهية الناجين واتخاذ الإجراءات المناسبة.

من خلال مشاركة جهودنا وإنجازاتنا والتحديات المستمرة بصراحة، نهدف إلى دفع التحسين المستمر لمرسي كور، وعبر القطاع الإنساني والتنمية الأوسع. الحماية التزام مستمر يتطلب تفانيًا دائمًا من كل من يمثلنا. نحن ملتزمون بإعطاء الأولوية لهذا الجهد.

مع خالص الامتنان،

جيدا دوين مكينا

الرئيسة التنفيذية لمنظمة ميرسي كور

جدول المحتويات

مقدمة 4

موجز تنفيذي 4

الحفاظ على الحكم والقيادة 5

نهج الحماية لدينا 6

الوقاية 7

الإبلاغ والرد 11

التفكير والتكيف: نهج يحركها الأدلة 13

التطلع إلى الأمام 14

الاتصال 15

مقدمة

في منظمة ميرسي كور، ندعم المجتمعات - والأكثر تهميشا داخلها - للخروج من الأزمات في مواجهة الصراع وتغير المناخ وبناء مستقبل أكثر شمولا ومرونة. تعكس استراتيجيتنا التي تمتد على مدى 10 عاما - مسار ميرسي كور إلى الإمكانية - طموحنا ليس فقط لتلبية الاحتياجات الأساسية للمجتمعات المتأثرة بالصراع وتغير المناخ، ولكن لتحقيق تغيير دائم وتحويلي على نطاق واسع. **مهمتنا هي تخفيف المعاناة والفقر والقمع ومساعدة الناس على بناء مجتمعات آمنة ومنتجة وعادلة.**

في أكثر من 40 دولة حول العالم، يعمل ما يقرب من 6,000 عضو من أعضاء فريق ميرسي كور جنبا إلى جنب مع الأشخاص الذين يعيشون في الفقر والكوارث والنزاعات العنيفة والآثار الحادة لتغير المناخ. [1] نحن ملتزمون بإحداث تغيير عالمي من خلال التأثير المحلي - 85 في المائة من أعضاء فريقنا هم من البلدان التي يعملون فيها.

نعتقد أن الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش هي انتهاكات لحقوق الإنسان. إن أي شكل من أشكال الإساءة أو الاستغلال أو الاتجار بالبشر يتناقض بشكل مباشر مع المبادئ التي يستند إليها عملنا الإنساني ويمكن أن يسبب ضررا عميقا ودائما للأطفال أو البالغين الذين يختبرونه. لا تتسامح ميرسي كور مع التقاعس عن الإساءة أو الاستغلال وتعمل على ضمان السلامة البدنية والنفسية داخل فرقنا وبرامجنا. نحن ملتزمون بالتعاون مع نظرائنا والمنظمات الشريكة حول التزامنا المشترك بإنهاء سوء المعاملة والاستغلال، والانخراط مع أعضاء المجتمع والمنظمات المحلية التي تدعم وترفع أصوات الناجين.

نحن ملتزمون بالشفافية وقد بدأنا بمشاركة البيانات المتعلقة بمزاعم الحماية والتحقيقات علنًا منذ السنة المالية 2019 .[2] من خلال هذا المنشور، نواصل تقاريرنا السنوية حول بيانات الحالات وتحديثات تقدمنا في مجال الحماية. كما هو الحال دائمًا، تُعطي تقاريرنا العامة الأولوية لاحترام سرية وخصوصية الناجين. [3]

موجز تنفيذي

يوضح هذا التقرير السنوي استراتيجية الحماية لمرسي كوربس، وتحديثات الحالة، وبيانات الحوادث للسنة المالية 2024 (FY24). [4] يتناول القسم الأول التزامنا بالحماية، ونهجنا، وحوكمتنا، وقيادتنا، ويقدم لمحة عامة عن تقدمنا في الوقاية في السنة المالية 2024 وأولوياتنا للسنة المالية 2025.

تُقدم بيانات مفصلة حول أعداد الحالات في قسم "التقارير والاستجابة". في السنة المالية 2024، تلقينا 190 تقريرًا يدعي وجود مخاوف تتعلق بالحماية. تم مراجعة جميع التقارير من السنة المالية 2024 وإغلاقها، حيث تم إثبات 51 ادعاءً. وأدت جميع الحالات المثبتة إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

---

[1] وصلت Mercy Corps إلى حوالي 37.8 مليون مشارك في السنة المالية 2024 عبر 46 دولة و 258 برنامجا.
[2] نحن نعتبر أن حماية الادعاءات تشمل ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وسوء السلوك الجنسي الداخلي (بما في ذلك التحرش الجنسي)، وحماية الطفل والاتجار بالبشر. يمكن الاطلاع على سياسات الحماية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني.
[3] يمكن الاطلاع على تقارير الحماية العالمية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني.
[4] السنة المالية 2024 تشمل 1 يوليو 2023 - 30 يونيو 2024.

تعتبر الحماية أولوية حاسمة لمرسي كور ومكونًا أساسيًا من التزامنا التنظيمي تجاه ثقافة آمنة ومتنوعة وشاملة تحمي وتُمكن وتعزز وجهات نظر الفئات المهمشة. في السنة المالية 2024، قمنا بتعزيز نهجنا في الحماية من خلال إطلاق سياسة المعايير الأساسية للحماية العالمية لتوضيح الأدوار والمسؤوليات والأنشطة المطلوبة عبر برامجنا وعملياتنا.

الحوكمة والقيادة في مجال الحماية

تُدار إدارة الأخلاقيات والامتثال المستقلة في ميرسي كور (ECD) من قبل مسؤول الأخلاقيات والامتثال الرئيسي (CECO) ستيف لينك، الذي يقدم تقاريره مباشرةً إلى الرئيس التنفيذي ومجلس الإدارة. تقدم اللجنة المشتركة للأخلاقيات والحماية، برئاسة إيمانويل لولين، إشرافًا على الحماية نيابة عن مجالس الإدارة المشتركة لميرسي كور العالمية، وميرسي كور أوروبا، وميرسي كور هولندا.

تشجع إدارة الأخلاقيات والامتثال ثقافة النزاهة في جميع أنحاء المنظمة وتشرف على برنامج أخلاقيات مصمم لمنع وكشف والاستجابة للسلوكيات غير القانونية أو غير الأخلاقية أو غير الملائمة، بما في ذلك انتهاكات الحماية. تتحمل إدارة الأخلاقيات والامتثال مسؤولية الاستجابة لجميع التقارير المتعلقة بانتهاكات الأخلاقيات، بما في ذلك الاحتيال، والفساد، وسوء سلوك الحماية، والتمييز، والتحرش، والتنمر. يدير مدير تلقي الحالات لدينا خطنا الساخن للتقارير، بينما يشرف مديرنا الأول للتحقيقات المتعلقة بالحماية على فريق من المحققين الرئيسيين المعتمدين إقليميًا والمحققين المساعدين داخل البلد، المدربين في التحقيقات المتعلقة بالاستغلال الجنسي، وسوء المعاملة، والتحرش (SEAH). كما توجد فرق منفصلة من المحققين للاستجابة لادعاءات الاحتيال والفساد وادعاءات مدونة أخلاقيات الموارد البشرية.

يدير مديرنا الأول للحماية فريق الوقاية من الحماية العالمي، والذي يتضمن مدير دعم الحماية، وخمسة مستشارين إقليميين للحماية، ومستشار للحماية والشمولية مقيم في أوروبا، ومدير مشروع الأنظمة والتحليلات الذي يركز على نهجنا القائم على البيانات. يدعم المستشارون الإقليميون نقاط الاتصال المحلية للحماية، والأبطال، والأدوار الكاملة في مجال الحماية.

نهجنا في الحماية

نعرّف الحماية بأنها **مسؤوليتنا المشتركة لضمان عدم تسبب أي شخص يتصرف نيابة عنا في إلحاق الأذى بأعضاء الفريق الآخرين، أو الشركاء، أو الأشخاص والمجتمعات التي نعمل معها، وأننا نستجيب بطريقة مناسبة ومركزة على الناجين لمزاعم الاستغلال، أو سوء المعاملة، أو التحرش، أو الاتجار.** تشمل الحماية في ميرسي كور مصطلحًا شاملاً يغطي الوقاية من والاستجابة للاستغلال الجنسي وسوء المعاملة للأطفال أو البالغين، وسوء المعاملة الجسدية أو العاطفية أو إهمال الأطفال، والاتجار بالبشر والاستغلال، والسلوكيات الجنسية غير المقبولة داخليًا. يستند عملنا في مجال الحماية إلى الالتزام بنهج يركز على الناجين. حيث تأتي سلامة ورفاهية ووجهات نظر الناجين في صميم جهودنا.

يعتمد نهجنا على أربعة أعمدة رئيسية:

- **الوقاية من** انتهاكات الحماية من خلال سياسات قوية وإدارة فعالة، ومن خلال دمج الحماية في ثقافتنا وفي جميع برامجنا وعملياتنا وشراكاتنا.
- التأكد من أن الناس يشعرون بالراحة **للإبلاغ عن** المخاوف من خلال آليات الإبلاغ التي يمكن الوصول إليها وآمنة وموثوق بها والتي يتم استخدامها من قبل المشاركين وأعضاء المجتمع وفريقنا والشركاء. ويشمل ذلك الخط الساخن للنزاهة وآليات المساءلة المجتمعية والإبلاغ.
- **الاستجابة** لجميع حوادث الحماية باستخدام نهج يركز على الناجين ويعطي الأولوية لحقوق الناجين ورغباتهم واحتياجاتهم وسلامتهم وكرامتهم والرفاه.
- **التفكير والتكيف**، باستخدام نهج قائم على البيانات. نحن نجمع الدروس المستفادة من التحقيقات، بما في ذلك ردود الفعل من الناجين، وتتبع اتجاهات الإبلاغ وأنماطه، من أجل تعزيز أنظمة الحماية لدينا باستمرار.

التزام آمن ومتنوع وشامل

تعد الحماية جزءا لا يتجزأ من التزامنا الآمن والمتنوع والشامل، وهو واحد من خمسة التزامات أساسية تدعم استراتيجيتنا لمدة عشر سنوات. نحن نفهم أن السلامة والتنوع والإدماج مترابطة ؛ لا يمكننا الحفاظ على سلامة المجتمعات وأعضاء الفريق دون ضمان فرق تمثيلية حيث يشعر الناس بالراحة في التحدث. يتطلب التزامنا الآمن والمتنوع والشامل تنسيق مجموعة متنوعة من الإدارات والمبادرات المختلفة لتعزيز السلامة والمشاركة والمساءلة والتوطين والتعلم. ويشمل ذلك فريق موظفينا. الجهود الداخلية للجندر والتنوع والإدماج ؛ أعمال الحماية والحماية؛ :: جهود برمجة المساواة بين الجنسين والإدماج الاجتماعي؛ المساءلة المجتمعية؛ الأمن؛ والتزامنا المحلي. ونحن نسعى معا للقضاء على ديناميات القوة غير العادلة، ومعالجة الأنظمة التي تديم التمييز وإساءة استخدام السلطة، وتعزيز ثقافة الإنصاف والنزاهة والمساءلة في عملياتنا وثقافتنا وبرمجتنا. بالإضافة إلى ذلك، فإن جميع أعضاء فريق ميرسي كور مسؤولون عن تجسيد سلوكياتنا الأساسية الأربعة: الإدماج والتعاون والتصرف بنزاهة والفضول. يتم تقييم القادة وأعضاء الفريق بناء على مدى إظهارهم لهذه السلوكيات.

الوقاية

لقد خطونا خطوة مهمة إلى الأمام في رحلتنا للحماية هذا العام من خلال إطلاقسياستنا العالمية لمعايير الحماية الأساسية. تجمع هذه السياسة الشاملة متطلباتنا الدنيا للحماية في سياسة إلزامية واحدة تُطبق عبر كامل نطاق ميرسي كور. تعمل المعايير الأساسية على تنفيذ التزاماتنا، وتوضيح المسؤوليات، وضمان أن كل عضو في الفريق في ميرسي كور - من القيادة إلى البرامج إلى العمليات - يفهم دوره ويشعر بالتمكين للوقاية من الاستغلال، وسوء المعاملة، والتحرش، والاتجار بالبشر. تصاحب السياسة مجموعة شاملة من الأدوات القابلة للاستخدام، والمستندات الإرشادية، ومحتوى التدريب، ودراسات الحالة. تشمل المعايير الأساسية مخرجات قابلة للقياس، مما يسمح لنا بتتبع التنفيذ وعرضه وتقديم الدعم أو حل المشكلات حيثما كان ذلك مطلوبًا بشكل أكبر.

وتتمحور السياسة حول عشرة معايير أساسية، تتلخص فيما يلي:

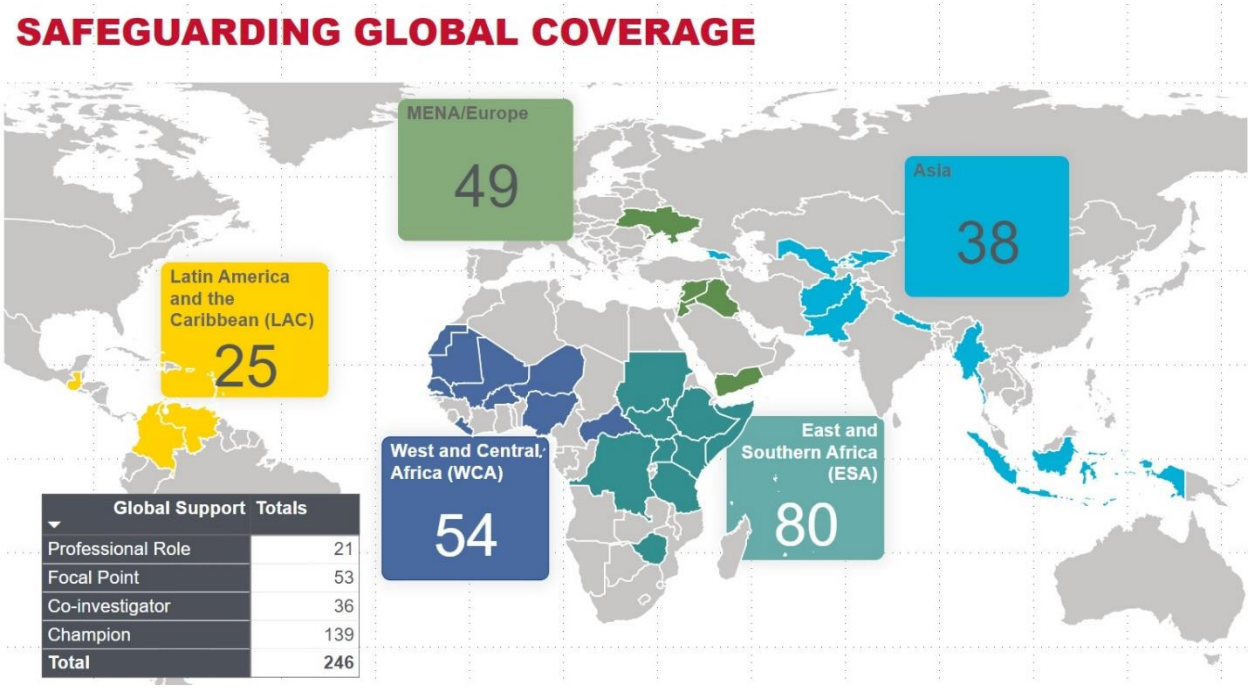
دور الوقاية والاستجابة (المعيار الأساسي 1)

تعمل أدوار الوقاية من الحماية على مستوى البلدان مع فرقها لزيادة الوعي، وتقديم التدريب، وتوفير الدعم حول دمج أنشطة الحماية في البرامج. يتم تدريبهم على مبادئ تركز على الناجين، وهم متاحون كقناة مباشرة للإبلاغ للأفراد الذين لديهم مخاوف. يقومون بإنشاء وصيانة قاعدة بيانات لموارد المجتمع للناجين، ويساعدون في التواصل مع الناجين عند الحاجة، ويعملون كمسار إحالة لأولئك الذين يحتاجون إلى الدعم الطبي أو النفسي الاجتماعي أو غيره.

من خلال المعايير الأساسية، اعتمدنا نهجًا قائمًا على المخاطر فيما يتعلق بمتطلبات توظيف الحماية، مما يضمن أن مكاتبنا الأكبر في البلدان، وكذلك تلك الموجودة في سياقات ذات مخاطر أعلى و/أو أنشطة برنامجية ذات مخاطر أعلى، تحصل على الدعم الفني الذي تحتاجه. ويشغل حوالي نصف مكاتبنا في البلدان أدوار حماية تعادل 50% على الأقل من الموظف بدوام كامل (FTE). وبالنسبة للبرامج القطرية الأصغر حجما، نعتمد على شبكة من منسقي الحماية المدربين[5] وأبطال الحماية[6]. نحن نعقد دورات تدريبية مكثفة لمدة خمسة أيام لنقاط التنسيق لدينا، الذين لديهم ما لا يقل عن 25٪ FTE مخصصة لأنشطة الحماية. يحصل الأبطال على تدريب شخصي أو عن بعد ونقاط اتصال للدعم وأدوار حماية بدوام كامل.

يتم دعم فريق تحقيقات الحماية من قبل محققي الحماية الداخليين لدينا7. يخضع المحققون المشاركون للتدريب على التحقيقات الخاصة بالهيئة ويعملون تحت إشراف المحققين في مقرنا الرئيسي، مما يمكننا من إدارة التحقيقات عن بعد بدعم على الأرض.

كما هو موضح في الشكل 1 أدناه، لدينا حاليا 21 أدوار حماية مهنية (ضباط أو مدراء أو منسقين أو مستشارين)، و 31 نقاط اتصال، و 139 أبطال، 36 محققا مشتركا. سنواصل تقديم التدريب سنويا لتغطية الأدوار الجديدة وحساب معدل الدوران.



Mercy Corps نشط الدعم داخل البلد حسب المنطقة

[5]تعمل جهات التنسيق المعنية بالحماية مع أعضاء الفريق لبناء الثقة في آليات الإبلاغ لدينا. كما أنها توفر معلومات على أرض الواقع وردود الفعل للمساعدة في إبلاغ استراتيجية ونهج الحماية على مستوى المنظمة.

[6]يلعب أبطال حماية المدافعين دورا مماثلا في حماية نقاط الاتصال، لكنهم يعملون بقدرات تقنية منخفضة وليسوا بديلا لجهات التنسيق.

[7] يعمل المحققون المعاونون في مجال حماية المحققين كدعم للتحقيقات داخل البلد. وهي توفر المعلومات السياقية المحلية، والترجمة، وتسهيل تخطيط التحقيق، والاتصالات، والتنفيذ.

الشكل 1 العدد الإجمالي لأدوار دعم الحماية داخل البلد حسب المنطقة والنوع.

التوظيف الآمن والتوظيف والتشغيل (المعيار الأساسي 2)

نحن ملتزمون بمنع المسيئين من التنقل في جميع أنحاء قطاعنا وفحص المتقدمين الجدد بدقة من خلال مجموعة من عمليات التحقق من الخلفية، والأسئلة المقابلة والمراجع. نحن أعضاء فيبرنامج الكشف عن سوء السلوك المشترك بين الوكالات ، وهو جهد تعاوني لأكثر من 270 منظمة الأقران لمنع الجناة المعروفين بالاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش من الانتقال إلى منظمات مختلفة في جميع أنحاء القطاع. في السنة المالية 24، قمنا بتوسيع استخدامنا للمخطط ليشمل التعيينات في المكاتب القطرية ونحن في المراحل النهائية من طرحه في عدد قليل من الولايات القضائية المتبقية. كما هو مطلوب من قبل المعايير الأساسية، ونحن إضافة مستويات المخاطر إلى جميع الأدوار على أساس مستوى المسؤولية والاتصال مع المشاركين. وستتطلب الأدوار التي تنطوي على مخاطر أكبر تمحيصا دقيقا، بما في ذلك زيادة التحقق من الجهات المرجعية ومتطلبات إجراء المقابلات.

يجب على جميع أعضاء الفريق التوقيع على مدونة الأخلاقيات الخاصة بنا عند التوظيف واستكمال التدريب الإلزامي على مدونة الأخلاقيات خلال أول 30 يوما من العمل سنويا بعد ذلك. تم تحديث هذا التدريب التفاعلي في السنة المالية 24 ويتضمن وحدات حول سياسات الحماية والأخلاقيات لدينا. من أجل اجتياز الدورة التدريبية، يجب على المشاركين إظهار فهم لمعايير السلوك المتوقعة، والتزامات الإبلاغ، وكيفية الإبلاغ عن المخاوف.

التدريب والتوعية في مجال الحماية(المعيار الأساسي 3)

تدريب أعضاء فريق ميرسي كور والموظفين الشركاء على حماية الوقاية أمر ضروري للحد من خطر إساءة المعاملة. يتطلب نقل هذه المعرفة والفهم تدريبا شخصيا مناسبا للسياق، بالإضافة إلى دورات تدريبية إلزامية. وهذه إحدى الوظائف الرئيسية لأدوار دعم الحماية المحلية الموصوفة أعلاه. وترتكز جلسات التوعية في السياقات البرنامجية والثقافية ذات الصلة، كما يتوفر أعضاء فريق الحماية للإجابة على الأسئلة في كل من المجموعات والأفراد. يتم تقديم التدريب شخصيا حيثما كان ذلك ممكنا وعن بعد حيث تملي الظروف. بموجب المعايير الأساسية، يجب على أعضاء الفريق المشاركة في التدريب المنتظم وجها لوجه على الحماية بالإضافة إلى إكمال دورات التعليم الإلكتروني السنوية الإلزامية.

خلال السنة المالية 2024، قدم أعضاء فريق الحماية دورات تدريبية شخصية حول حماية الوقاية لـ 8,043 مشاركا، بما في ذلك 5,099 من أعضاء الفريق، و 1,418 من موظفي الشركاء، و 1,526 من العاملين يوميا.

بالإضافة إلى التدريب، فإننا نستخدم وتيرة منتظمة من الحماية المستمرة والاتصالات الأخلاقية في جميع أنحاء المنظمة في مجموعة متنوعة من اللغات لضمان أن أعضاء الفريق يثقون ويفهمون عمليات الحماية لدينا، والاعتراف بأن القيادة تعطي الأولوية للحماية، ومعرفة أهمية التحدث علنا إذا رأوا شيئا ما يثير القلق، ويمكنهم الوصول بسهولة إلى قنوات الإبلاغ. وتشمل هذه الاتصالات النشرة الإخبارية "مسائل النزاهة" التي تعرض القضايا الأخلاقية وأمثلة لحالات الحماية الأخيرة، وسلسلة الفيديو "دعونا نتحدث عن الأخلاقيات" التي تناقش فيها القضايا الأخلاقية الصعبة أو المعقدة بطريقة يسهل الوصول إليها.

الالتزام بالقيادة (المعيار الأساسي 4)

يلعب القادة على المستوى القطري والإقليمي والعالمي دورا حاسما في تحديد الاتجاه، وتخصيص الموارد، وتوفير التوجيه للفرق حول حماية وتنفيذ المعايير الأساسية. نحن نعلم أن الثقافة التنظيمية مهمة بقدر أهمية السياسات والإجراءات، وتبدأ تلك النبرة من القمة. وتوفر المعايير الأساسية إرشادات إضافية لقادة البلدان بشأن ضمان أن تنظر أفرقة الإدارة العليا في مسألة الحماية وأن تناقشها بانتظام، وأن تدمج في تحليل المخاطر على المستوى القطري وأن يعبر القادة عن أهميتها. ويتلقى قادة البلدان والبرامج تحديثات منتظمة عن اتجاهات الحالات والمخاطر في مناطقهم، وتدريبا سنويا يستند إلى السيناريوهات لضمان استعدادهم لمنع الضرر والاستجابة بطريقة تركز على الناجين وفقا لعمليات الإبلاغ والتحقيق المركزية لدينا.

التوجه العام للبرامج (المعيار الأساسي 5)

نحن ندعم فرق البلدان والبرامج لتعميم أفضل ممارسات الحماية في كل مرحلة من مراحل دورة برامجنا بدءا من مرحلة تحديد البرنامج وتصميمه وحتى مرحلة التنفيذ والإغلاق. وترد متطلبات الحماية في البرامج بوضوح في المعايير الأساسية، بما في ذلك ما يتعلق بتصميم البرامج وميزنتها، وتقييمات المخاطر على مستوى البرنامج وتخطيط التخفيف، والإشراف والتوظيف، والفحص المناسب للموظفين قصيرة الأجل أو "العمال اليوميين". وتتلقى المكاتب القطرية الدعم من مستشارين إقليميين في مجال الحماية يكفلون التوجيه التقني الوثيق، وزيارات الدعم داخل البلد عند الحاجة، والتعاون مع وظائف أخرى مثل الحماية، والمساواة بين الجنسين، والإنصاف والإدماج الاجتماعي (GESI) وآليات الإبلاغ عن مساءلة المجتمع (.(CARM

التدقيق والمراقبة ودعم الشركاء والموردين (المعيار الأساسي 6)

نحن ملتزمون بأن يتم قيادتنا محليا - لنقل السلطة وصنع القرار عمدا إلى المجتمعات التي نعمل فيها، وضمان عملنا مع أصحاب المصلحة المحليين لتمكين التزامنا. يشاركنا شركاؤنا[8] التزامنا بالمبادئ الإنسانية والتزامات الحماية جزء لا يتجزأ من اتفاقياتنا التعاقدية. وتضيف المعايير الأساسية وضوحا حول عمليات فحص الشركاء (العناية الواجبة) والرصد والتدريب. يدعم أعضاء فريق الحماية داخل البلد الفائزين من الباطن لتقييم أنظمة وعمليات الحماية الخاصة بهم من خلال أداة التقييم والرصد المشتركة. وتحدد هذه العملية المجالات التي قد يلزم فيها تقديم دعم إضافي، مثل تعزيز ممارسات التوظيف أو تدريب أعضاء الفريق. لدينا مدونة قواعد سلوك بسيطة وسهلة الترجمة للشركاء المنفذين لاستخدامها عندما لا تكون سياساتهم الحالية مكافئة جوهريا لسياساتنا أو لا تفي بمعايير اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وفي هذه الحالة تضاف مدونة سلوك الشركاء إلى اتفاقية الشريك

تتضمن سياسة وإجراءات المشتريات الميدانية الخاصة بنا تدابير العناية الواجبة لدعم سياسات الحماية الخاصة بنا، ولا سيما سياسة مكافحة الاتجار بالبشر والاستغلال. وتشمل هذه التدابير إجراء فحوصات مرجعية إلزامية للموردين تتضمن أسئلة تتعلق بالاتجار بالبشر واستغلال

[8] ويشمل الشركاء المستفيدين من المنح من الباطن، والمنظمات الشريكة، والمتعاقدين، والخبراء الخارجيين، والخبراء الاستشاريين، والخبراء الاستشاريين، والمنظمات غير الحكومية. الوكلاء والممثلين وأي منظمات أو أفراد آخرين يعملون نيابة عن Mercy Corps أو بتوجيه من Mercy Corps

العمال في جميع العطاءات القياسية، واستبيان للموردين يتضمن أسئلة عن كيفية تقييم المورد للمخاطر المحيطة بالاتجار بالبشر، وزيارات ميدانية للمناقصات ذات القيمة العالية وتلك الموجودة في الصناعات التي تنطوي على مخاطر أكبر للاتجار بالبشر والاستغلال، مثل البناء.

بالإضافة إلى التدقيق (العناية الواجبة) والرصد، نتعاون بنشاط مع الموردين لتزويدهم بالمعلومات ذات الصلة والتدريب المتعلق بالحماية، بما في ذلك من خلال مدونة قواعد سلوك قصيرة وبسيطة للموردين. إن التزامنا بمراقبة ودعم موردينا في حماية الوقاية هو جزء لا يتجزأ من التزامنا بالمصادر الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، مما يضمن في نهاية المطاف سلسلة توريد أكثر أمانا ومسؤولية. نحن ننشر بيانا سنويا عن العبودية الحديثة، كما هو مطلوب بموجب قانون العبودية الحديثة في المملكة المتحدة لعام 2015. البيان متاح على موقع ويفصل Mercy CorpsEuropeWebsite الخطوات التي نتخذها للتخفيف من مخاطر العبودية الحديثة في عملياتنا وسلسلة التوريد الخاصة بنا.

الاتصالات الآمنة (المعيار الأساسي 10)

نحن ملتزمون بحماية البيانات والخصوصية، وجمع واستخدام الصور والقصص ومقاطع الفيديو بطريقة آمنة وأخلاقية. بينما نسعى إلى سرد قصص جذابة لجذب الدعم لعملنا وتوضيح ظروف المجتمعات التي نخدمها، نعمل على ضمان السرد الأخلاقي في جميع اتصالاتنا، مع التركيز على صور القوة والقدرة، دون إخفاء الحاجة. يتم تنظيم جمع واستخدام صور وقصص المشاركين وفقًا لنفس المعايير العالية المتعلقة بحقوق الإنسان والحماية والمساءلة مثل أي نشاط آخر لميرسي كور، ويجب أن يتم ذلك بما يتماشى مع مدونة أخلاقياتنا، وسياسة حماية الطفل، وسياسات حماية البيانات. الموافقة المستنيرة، مع خيارات واضحة للرفض أو سحب الإذن، هي حجر الزاوية في عملية جمع المحتوى الآمن لدينا.

التقارير والإستجابة

آليات الإبلاغ (المعيار الأساسي 7)

بالنسبة لأعضاء المجتمع المحلي والمشاركين في البرنامج، نقدم آليات الإبلاغ عن المساءلة المجتمعية (CARM) سهلة الوصول وذات الصلة محليا[9]. لقد كان تنفيذ CARM أولوية تنظيمية رئيسية، كما أن أنظمة CARM السياقية ذات الصلة محليا تعمل في جميع مواقعنا وبرامجنا. تحدد سياستنا العالمية للحد الأدنى من معايير المساءلة المجتمعية والمتطلبات الواضحة للشركاء. يطلب من جميع البرامج والكيانات القطرية في ميرسي كور تلبية المعايير الواردة في هذه السياسة لضمان اتباع نهج متسق وجيد لمساءلة المجتمع، مع الحفاظ على الاستجابة لاحتياجات المجتمع ووجهات نظره.

نحن نقدم العديد من قنوات الإبلاغ الداخلية لضمان أن أعضاء الفريق لديهم خيار للإبلاغ عن المخاوف التي تناسبهم بلغتهم. [10] يمكن لأعضاء الفريق الإبلاغ مباشرة إلى الخط الساخن Mercy Corps Integrity عبر البريد الإلكتروني بأي لغة. توفر بوابة الويب الخاصة بالنزاهة

[9] توفر آليات الإبلاغ المجتمعية (CARMs) قنوات متعددة لجميع أعضاء المجتمع لتقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى والمخاوف بطريقة آمنة وسرية وشفافة ويمكن الوصول إليها، مما يمكن Mercy Corps من الاستجابة وإجراء أي تعديلات برنامجية أو وقائية ضرورية وضمان سلامة وأمن وتمكين المشاركين في البرنامج. ويمكن لأعضاء الفريق أيضا استخدام قنوات CARM، بالإضافة إلى آليات الإبلاغ الداخلية إذا رغبوا في ذلك.
[10] أعضاء المجتمع أو المشاركين مدعوون لاستخدام الخط الساخن النزاهة أو غيرها من وسائل الإبلاغ.

وخط هاتف Integrity Hotline[11] تجربة مستخدم نهائي مبسطة متعددة اللغات تسمح بالإبلاغ السري مع خيار الإبلاغ بشكل مجهول. قد يقوم أعضاء الفريق أيضا بالإبلاغ عن مخاوف الحماية مباشرة إلى CARM أو الإدارة أو الموارد البشرية أو أعضاء فريق الحماية، وجميعهم مطالبون بالإبلاغ فورا إلى الخط الساخن للنزاهة.

دعم الناجين (المعيار الأساسي 8)

تلتزم ميرسي كور بضمان أن تكون حقوق ورغبات واحتياجات وسلامة وكرامة ورفاهية الناجين في صميم جهودنا للوقاية من الحماية والاستجابة لها. نحن ننسق نهجنا مع مبادئ النهج المتمحور حول الضحية/الناجي التي وضعتها اللجنة الدائمة بين الوكالات وبيان الأمم المتحدة لحقوق الضحايا. يُعرض على جميع الناجين الدعم والفرصة للتواصل مع مسؤول الاتصال بالناجين داخل ميرسي كور، الذي يمكنه المساعدة في تنظيم الدعم خارج أي عملية تحقيق. الدعم لا يعتمد أبدًا على مشاركة الناجي في عملية التحقيق ولا ينتهي عند انتهاء التحقيق. نحن نسعى بنشاط للحصول على تعليقات الناجين لتحسين جهودنا في الوقاية والاستجابة. هذا العام، سنقوم بإدماج تعليقات محددة من الناجين في التدريب العالمي على الحماية لفريقنا الموسع في مجال الحماية.

الاستجابة للحوادث والتحقيقات (المعيار الأساسي 9)

تقوم فرق التحقيق لدينا في المقر الرئيسي والمناطق بإجراء تحقيقات مهنية وفي الوقت المناسب، تركز على الناجين وتستند إلى فهم الصدمات، مدعومة بشبكة من المحققين المساعدين المدربين في العديد من دول العمليات التابعة لميرسي كور. مع استمرار زيادة تقارير الحماية، تعمل الفريق مع القيادة العالمية لإضافة أدوار جديدة لمحققين مساعدين في مجال الحماية الإقليمية حيثما تسمح التمويلات. يتلقى المحققون المساعدون في مجال الحماية الإقليمية تدريبًا مكثفًا في التحقيق لضمان قدرتنا على الاستجابة بسرعة لحوادث الحماية.

الاستجابة والبيانات المتعلقة بالحوادث لـ **FY24**

ففي السنة المالية 2024، تلقت ميرسي كور 190 تقريرًا يدعي وجود مخاوف تتعلق بالحماية ضد أعضاء فريق ميرسي كور أو الشركاء أو الموردين. تم إصدار الإشعارات السرية المطلوبة للمانحين (والمنظمين، عند الاقتضاء) بشأن تقارير محددة بما يتماشى مع اتفاقياتنا مع المانحين وإجراءات التشغيل القياسية لإشعار المانحين.

بعد المراجعة، توصلنا إلى أن بعض التقارير لم تتعلق بسياسات الحماية الخاصة بميرسي كور، ولم تشكل انتهاكات محتملة لتلك السياسات، أو كانت غير مرتبطة ببرامج أو أفراد ميرسي كور.

بعد إجراء مراجعات تركز على الناجين، تم اعتبار 51 تقريرًا انتهاكات مثبتة لسياسات الحماية الخاصة بميرسي كور. جميع تقارير الحماية للسنة المالية 2024 تم إغلاقها.

أسفرت جميع التقارير المثبتة عن اتخاذ إجراءات تأديبية، بما في ذلك إنهاء عدة عقود عمل. في جميع الحالات، أصبح أعضاء الفريق الذين تم إنهاء خدماتهم غير مؤهلين لإعادة التوظيف، وأصبح المقاولون غير مؤهلين للحصول على منح إضافية أو عقود مستقبلية. سيتم مشاركة

[11] يتم استضافة بوابة ويب للإبلاغ عن النزاهة الخاصة بنا بواسطة i-sight، وهي منصة تابعة لجهة خارجية تتمتع بوصول 7/24. تتوفر خطوط هاتف خط النزاهة الخاص بنا على 7/24 وتستضيفها شركة Convercent، وهي مقاول طرف ثالث.

حالة عدم الأهلية للموظفين السابقين مع أصحاب العمل المحتملين، بما في ذلك من خلال مخطط الكشف عن سوء السلوك بين الوكالات (كما تم توضيحه أعلاه). في جميع التقارير المثبتة التي تنطوي على استغلال أو إساءة معاملة لمشارك أو عضو في المجتمع، تم إنهاء عمل عضو الفريق أو اتفاقية منحة الشريك. كما أدت التقارير المثبتة إلى توصيات لتحسين العمليات والبرامج التي يتم العمل عليها من قبل مستشارينا الإقليميين في مجال الحماية بالتعاون مع الفرق المحلية والإقليمية.

في جميع الادعاءات التي تتضمن ناجٍ محدد، قدمنا الدعم لهؤلاء الناجين، بغض النظر عما إذا كانوا يرغبون في المشاركة في تحقيق، ودون النظر إلى ما إذا كان الادعاء يتعلق بعضو في فريق ميرسي كور أو شريك. تشمل أنواع الدعم المقدمة الدعم الطبي، والمالي، والتعليمية، والدعم النفسي الاجتماعي.

نسعى لإنهاء جميع التحقيقات المتعلقة بالحماية في غضون متوسط 90 يومًا وقد حققنا هذا الهدف خلال السنة المالية 2024. ومع ذلك، ندرك أن استخدام نهج يركز على الناجين قد يتطلب في بعض الأحيان تحقيقات أطول.

نبذة عن بيانات **FY24**

لقد شهدنا زيادة بنسبة 41٪ في تقارير الحماية خلال السنة المالية 24 مقارنة مع السنة المالية 23 (190 في السنة المالية 24 مقارنة مع 134 في السنة المالية 23). ومع بدء تطبيق معايير الحماية الأساسية وزيادة التركيز على حماية التوعية بين أعضاء الفريق والشركاء والمشاركين، نتوقع زيادة في التقارير ونشعر بالارتياح لرؤية الثقة المتزايدة في أنظمة الإبلاغ لدينا والإبلاغ المبكر عن المخاوف من قبل أعضاء الفريق. كما نقحنا سياستنا لمكافحة الاتجار بالبشر والاستغلال في عام 2023، وعززنا الأحكام وزيادة الوعي حول العمل الاستغلالي، بما في ذلك عمل الأطفال، مما أدى إلى زيادة وعي أعضاء الفريق بهذه القضايا. وقد عمل مستشارونا الإقليميون في مجال الحماية بشكل وثيق مع أدوارنا في مجال دعم الحماية داخل البلد لتطوير وتوفير تدريب موجه لأعضاء الفريق حول أهمية الإبلاغ وبناء الثقة في أنظمة الإبلاغ. _تؤكد مدونة الأخلاقيات الخاصة بنا على التزامات أعضاء الفريق والشركاء للإبلاغ عن أي قلق بحسن نية، سواء كان شخصيا أو مجهول الهوية. تماشيا مع سلوكياتنا الأساسية، نشجع أعضاء فريقنا على التصرف بنزاهة والخطأ في جانب الإبلاغ. ونحن نعتقد أن المستويات المتزايدة للإبلاغ عن الحماية تعكس هذه الجهود المستمرة والجماعية لبناء الثقة في أنظمة الإبلاغ لدينا والاستجابة لحماية. نحن نعلم أن لدينا عملا إضافيا يجب القيام به لضمان أن يفهم المشاركون دائما حقوقهم ويشعرون بالراحة والأمان في الإبلاغ عن مخاوفهم. وعلى الرغم من أننا لا نزال نهدف إلى إنشاء قطاع خال من الاستغلال وسوء المعاملة، فإننا نعلم أن هناك عوائق كبيرة أمام الإبلاغ في معظم السياقات ونرى أن زيادة الإبلاغ خطوة إيجابية.

التفكير والتكيف: نهج يحركها الأدلة

تماشيا مع مسار ميرسي كور إلى الإمكانية، نسعى جاهدين لأن نكون مدفوعين بالأدلة. نقوم بتحليل بيانات الحالة لتحسين وتكييف جهودنا للوقاية والاستجابة باستمرار. نسعى للحصول على مدخلات من الناجين في نهاية كل حالة ودمج التوصيات أو المعلومات النوعية الأخرى التي يرغبون في تقديمها. وتدمج التغذية المرتدة للناجين في تدريب المنسقين والمحققين المشاركين.

في نهاية تحقيق الحماية، ندرس الظروف المحددة التي كانت موجودة والتي ربما جعلت الحادث أكثر احتمالا. نحن نعتبر جميع الآثار المترتبة على تحليلنا لحالة معينة - من التوظيف والتوظيف، إلى التأهيل والتدريب، وتصميم البرامج وتنفيذها وإدارتها، إلى عملية الإبلاغ

والتحقيق - نبحث دائما عن طرق يمكننا من خلالها منع حدوث حالات مماثلة وتحسين استجابتنا إذا حدث ذلك. بعد مراجعتنا، نقدم توصيات لاتخاذ إجراءات تصحيحية إلى الفرق الداخلية المناسبة ونراقب تنفيذها. عندما يتعلق الأمر بالحماية بشريك ما، فإننا نعمل مع الشركاء لدعمهم في تحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة لمنظمتهم.

يتضمن نظام إدارة الحالات، i-sight، أدوات تحليلية متكاملة مخصصة تنبه فرق الاستجابة والوقاية لدينا إلى الاتجاهات الناشئة في حماية التقارير. وتساعد هذه التنبيهات في الوقت المناسب على توجيه جهود الوقاية المستهدفة وتوصيات تحسين البرامج. كما يضمن نظام I-Sight تتبع مجموعة موسعة من نقاط البيانات بدقة تسمح بتحليل بيانات أكثر ثراء مما يوفر معلومات أفضل لجهودنا الوقائية.
نقوم بمراجعة الاتجاهات بانتظام والتفكير في البيانات الكمية والنوعية في نهاية كل ربع سنة. والآن بعد أن سمحت لنا معاييرنا الأساسية للحماية بتتبع تنفيذ أنشطة الوقاية من الحماية ومراقبتها بوضوح، سنتمكن بمرور الوقت من مقارنة هذه المعلومات ببيانات الحالة لمعرفة أين تؤثر جهودنا الوقائية وأين نحتاج إلى تعديلها.

لتعزيز الشفافية وزيادة المساءلة في هذا القطاع، تعمل ميرسي كوربس كعضو في اللجنة التوجيهية لمشروع بعنوان "مخطط تنسيق بيانات SEAH المالية في السنة المالية الذي تم إطلاقه بالكامل في 24") وبدعم من CHS. يتم تنسيق المشروع من قبل تحالف المعايير الإنسانية الأساسية ( ). تساهم ميرسي كور وشركاء FCDOمانحين متعددين بتمويل من مكتب الشؤون الخارجية والكومنولث والتنمية في المملكة المتحدة (في بيانات الإبلاغ عن الحماية المجهولة المصدر مرتين في السنة لإنشاء تقارير مجمعة مفصلة يتم مشاركتها مع الجمهور. 64المشروع يسمح لنا هذا المخطط بمشاركة تفاصيل إضافية بأمان حول مزاعم الحماية الخاصة بنا، بما في ذلك موقع البلد وعمر الناجين وجنسهم وملف الموضوع. وتتيح التقارير الإجمالية إجراء تحليل شامل للاتجاهات والأنماط في القطاع، مما يعزز فهمنا الجماعي لمخاطر الدائرة ويثري جهودنا الوقائية.

التطلع إلى الأمام

كانت السنة المالية 2024 عاما محوريا للحماية في ميرسي كور مع إطلاق سياسة معايير الحماية الأساسية. أن نكون أكثر تعمدا وتحديدا حول الحد الأدنى من متطلباتنا وتتبع التنفيذ عن كثب سيساعدنا على ضمان أن الحماية متكاملة بشكل هادف في جميع عملياتنا وبرامجنا. يمكننا الآن أن نرى بوضوح أكبر المجالات التي نحتاج فيها إلى تركيز إضافي، بما في ذلك زيادة الوعي في المجتمعات والتعاون المستمر مع الشركاء والعاملين على المدى القصير ودعمهم لضمان ممارسات الحماية الفعالة. ونحن نتطلع إلى التقدم المستمر في تنفيذ المعايير الأساسية والاستفادة من التنفيذ وبيانات الحالة لمساعدتنا على فهم ما يعمل وأين نحن بحاجة إلى ضبط. كما أننا متحمسون لمواصلة التعاون في جميع أنحاء القطاع لبناء صورة أكثر شمولا للحماية من خلال مشاركتنا في مشروع البيانات المنسق CHS SEAH.

الاتصال

ستيف لينيك
كبير موظفي الأخلاقيات والامتثال
slinick@mercycorps.org

كارين بارنيت
مديرة أولى، حماية
kbarnett@mercycorps.org

لورا راغان
مديرة أولى، تحقيقات الحماية
lragan@mercycorps.org

نبذة عن ميرسي كور

ميرسي كور منظمة عالمية رائدة مدفوعةً بالإيمان بأن عالماً أفضل ممكن. في أوقات الكوارث والصعوبات، وفي أكثر من 40 دولة حول العالم، نتعاون لوضع حلول جريئة موضع التنفيذ — نساعد الناس على التغلب على الشدائد وبناء مجتمعات أقوى من الداخل. الآن، ومن أجل المستقبل.

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

المقر الأوروبي
96/3 Commercial Quay Edinburgh, EH6 6LX اسكتلندا, المملكة المتحدة 44.131.662.5160
mercycorps.org.uk