ONE PAGER 508

مركز السياسات الدولية من أجل النمو الشامل مد عوم بشكل مشترك من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وحكومة البرازيل.

يونيو 2022 ISSN 2318-9118

مذكرة الممارسين الثالثة: شمولية الاتصال، وإدارة الحالات، والمساءلة في الحماية الاجتماعية[1]

مايا حماد (مركز السياسات الدولية للنمو الشامل)

تتفاوت قوة أنظمة الحماية الاجتماعية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وقدرتها على الاستجابة للصدمات تفاوتا ملحوظا من بلد إلى آخر، حيث تعاني بعض البلدان من الافتقار للبنية التحتية الرقمية، وقلة التمويل، وعدم كفاية التغطية، وغياب التنسيق. وبشكل عام، فقد كان الرصد والتقييم للبرامج أو آليات معالجة التظلمات محدودا قبل انتشار الجائحة، فضلا عن وجود ثغرات تتعلق باستراتيجيات الاتصال المنفذة لإطلاع الجمهور على المزايا المتاحة في بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كما يتضح في بعض الحالات هيمنة الذكور على آليات معالجة التظلمات ولجان مراجعة التظلمات والشكاوى، الأمر الذي يقيّد قدرة النساء على التعبير عن تظلماتهن بيسر وراحة. وضاعف كوفيد19- من الموقف نظرا لانقطاع إدارة الحالات و آليات معالجة التظلمات.

وبالنظر إلى هذا السياق، وسعيا لتعزيز أنظمة الحماية الاجتماعية بشكل عام وجعلها أكثر استجابة للصدمات، وأكثر شمولاً للفئات الضعيفة والمهمشة، فقد أعد مركز السياسات الدولية من أجل النمو الشامل، بالشراكة مع مكتب اليونيسف الإقليمي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مذكرة للممارسين (حماد 2022) بشأن شمولية الاتصال، وإدارة الحالات، والمساءلة في الحماية الاجتماعية المستجيبة للصدمات. وهذه هي المذكرة الأولى في سلسلة ممتدة أعدتها الوكالتان حول الحماية الاجتماعية المستجيبة للصدمات، والتي تجمع أمثلة على أفضل الممارسات المتعلقة بشمولية ما يلي:

1. الاستهداف، والتحديد، والتسجيل
2. قيمة التحويل، ونوعه، وطريقة الدفع
3. الاتصال، وإدارة الحالات، والمساءلة
4. الحماية الاجتماعية للنازحين قسرا

وتعرض المذكرة الثالثة أربعة من أفضل الممارسات المحددة في الأدبيات المتاحة وممارسات بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في ما يتعلق بالاتصال وإدارة الحالات. وتقدم المذكرة بعد ذلك توصيات فورية وطويلة الأمد لتعزيز شمولية تلك الممارسات بالإضافة إلى عرض أمثلة توضيحية من مختلف البلدان. وقد روعيت المبادرات الحكومية والإنسانية في هذا السياق.

وترد أدناه أفضل الممارسات الأربع الرئيسية المحددة، بالإضافة إلى بعض التوصيات الرئيسية المتعلقة بتنفيذ تلك الممارسات. وللاطلاع على الأمثلة التوضيحية من البلدان التي تعرض مختلف التوصيات، يرجى الرجوع إلى المذكرة كاملة.

الممارسة الفضلى الأولى) زيادة إمكانية وصول الأفراد إلى المعلومات عبر مختلف الآليات

- إشراك الجهات الفاعلة المحلية في نشر المعلومات، لا سيما في المجتمعات الريفية، ومخيمات اللاجئين، ومستوطنات الخيام غير الرسمية، حيث من المرجح أن تنجح في الحد من انتشار المعلومات المغلوطة وتساهم في تغيير السلوكيات
- الاستثمار في إعداد استراتيجيات الاتصال أو المبادئ التوجيهية التي تسبق جلسات المعلومات مع إمكانية توجيهها نحو المناطق المعرضة للكوارث، ومشاركة منظمات حقوق المرأة والأشخاص من ذوي الإعاقات في التحضير لها

الممارسة الفضلى الثانية) إدراج آليات شاملة للمعالجة التظلمات في تصميم البرامج منذ البداية

- إنشاء قنوات متعددة لتلقي التظلمات والتبليغ بالحلول ودمج القنوات الرقمية مع القنوات غير الرقمية مثل الأفرقة المتنقلة، ونشر مندوبي تلقي التظلمات المتنقلين أو إشراك جهة فاعلة محلية
- إعداد خطط طوارئ لضمان استمرار تقديم آليات معالجة التظلمات في مختلف سيناريوهات الأزمات مع التركيز بوجه خاص على كيفية استمرار الفئات السكانية الضعيفة في تقديم التظلمات (مثل السكان من البدو المتنقلين)

الممارسة الفضلى الثالثة) تكييف خدمات الحماية، ونهوج إدارة الحالات، وأنظمة الإنذار لتفعيل تقديم الخدمات في مجال العنف القائم على نوع الجنس وحماية الأطفال

- إنشاء خطوط مساعدة للتبليغ بحالات العنف القائمة على نوع الجنس، تشمل أصحاب الإعاقات ويمكن للمهاجرين الوصول إليها، وأن يكون متاحا للمتصلين على سبيل المثال اختيار كيفية التبليغ (رقميا؛ وجها لوجه؛ تليفونيا؛ لغويا؛ الإفصاح لرجل أو امرأة، وما إلى ذلك)
- تكييف نهوج إدارة الحالات استنادا إلى مستوى المخاطر عبر تقديم الخدمة عن بعد أو الخدمة المتنقلة

الممارسة الفضلى الرابعة) إدراج آليات الرصد في تصميم البرامج منذ البداية

- ضمان توحيد رصد كل من عمليات ونتائج البرامج المتعددة للاستجابة الطارئة تحت مظلة نفس الجهة الوطنية المسؤولة عن الحماية الاجتماعية، أو الذراع المسؤول عن إدارة مخاطر الكوارث أو فرق الاستجابة الطارئة في مجال الحماية الاجتماعية كلما أمكن
- الاستثمار في وضع إطار موحد للرصد والتقييم، وأدوات جمع البيانات للبرامج المستجيبة للصدمات

المراجع:

Hammad, Maya. 2022. "Practitioner Note 3: Inclusive communication, case management and accountability". Research Report No. 72. Brasília and Amman: International Policy Centre for Inclusive Growth and United Nations Children's Fund Middle East and North Africa Regional Office.

ملاحظات:

1. ملاحظة: قائمة المراجع الكاملة موجودة في المذكرة كاملة ويمكن الإطلاع على المذكرات الأخرى في هذه السلسلة من خلال الرابط: <https://www.ipcig.org/publications>.

الآراء الواردة هنا ليست بالضرورة آراء برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أو منظمة الأمم المتحدة للطفولة أو الحكومة البرازيلية.

مركز السياسات الدولية من أجل النمو الشامل
International Policy Centre for Inclusive Growth
SBS, Quadra 1, Bloco J, Ed. BNDES, 13º andar
70076-900 Brasília, DF - Brazil

ipc@ipcig.org ■ www.ipcig.org
Telephone: +55 61 2105 5000