

إجراءات الإحالة المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين (IA SEARP)

مذكرة توجيهية

سبتمبر 2023

1. المقدمة

تلتزم اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بمبدأ آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (IA CBCM) وتنفيذها منذ عام 2016¹. وهي أولوية رئيسية في إطار رؤية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات واستراتيجيتها بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي (PSEAH) (2022-2026) وتتمثل خطة عمل الفريق الاستشاري التقني التابع للجنة (IASC) والمعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي للفترة 2022-2023 في استعراض نهج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (IA CBCM) ومراجعتها، مع الإقرار بأن الآليات (IA CBCMs) لا تُنفذ بشكل منهجي في جميع الاستجابات، على النحو المتوخى في مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) الصادرة في عام 2016². وتستند أساليب المراجعة إلى الاستعراض الخارجي لعام 2021 الذي أجرته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، بتكليف من صندوق الأمم المتحدة للسكان؛ وإلى دراسة استقصائية سريعة لفائدة منسقي الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بتكليف من المنظمة الدولية للهجرة، وتحديد تحديات التي تواجه تنفيذ نهج الآلية (IA CBCM) وفائدة دليل أفضل الممارسات؛ وإلى حوار لأصحاب المصلحة لمدة يومين مع خبراء الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين التابعين لأعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات؛ وإلى الملاحظات المستخلصة من رسم خرائط اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات. والهدف الشامل لرؤية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات واستراتيجيتها بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي (PSEAH)، هو أن تكون الفرق القطرية للعمل الانساني (HCTs) قادرة على إثبات وجود آلية شكاوى مجتمعية مشتركة بين الوكالات ومزودة بجميع الموارد اللازمة، بحلول عام 2026.

وقد أعدت هذه المذكرة التوجيهية وأقرتها لجنة توجيهية تتألف من الأعضاء التاليين: تحالف المعيار الإنساني الأساسي (CHS)، وAlliance وجهة الاتصال لدى فرقة العمل 2 التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين (IASC AAP) وفريق العمل التابع لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية والمعني بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، (OCHA AAP) والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، (IFRC) والمنظمة الدولية للهجرة، (IOM) وأمانة مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية/اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، (OHCHR) والمنسق الخاص للأمم المتحدة المعني بتحسين استجابة الأمم المتحدة للاستغلال والاعتداء الجنسيين، (OSC SEA) ومكتب المدافعة عن حقوق الضحايا، (OVRA) والمنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في تشاد، واللجنة التوجيهية للاستجابة الإنسانية، (SCHR) ومنظمة الرؤية العالمية (WVI) العضوة في اللجنة التوجيهية، (SCHR) وصندوق الأمم المتحدة للسكان، (UNFPA) ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، (UNHCR) واليونيسيف، وبرنامج الأغذية العالمي، (WFP) ومنظمة الصحة العالمية (WHO)؛ تحت إشراف الفريق الاستشاري التقني التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وموافقة نواب اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات نيابة عن المديرين. وقد خضعت لمشاورة مكثفة مع أعضاء اللجنة التوجيهية والمنسقين والممارسين في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وقد طُوِّرت الأدوات ذات الصلة و/أو استُنسخت من الأدوات المستخدمة في الميدان، بناءً على الاحتياجات التي حددتها العمليات الميدانية.

الغرض والنطاق

الغرض من هذه المذكرة هو تقديم إرشادات حول نموذج موحد لإحالة المشتركة بين الوكالات للشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين والناجين، لاستخدامها عند تصميم الإجراءات على المستوى الوطني أو تحديثها. والهدف هو أنه عند تلقي شكاوى بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين يتم إحالتها إلى أي كيان معني للحصول على الدعم المناسب للضحايا/الناجين، ومتابعتها والتحقق فيها³ وفقاً للنهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين (انظر القسم 3)⁴. وإن هذه المذكرة تستهدف جمهوراً عاماً ولها أهمية خاصة لكبار المسؤولين (مثل الفرق القطرية للعمل الإنساني) والجهات الفاعلة الفنية في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في البلدان.

وتلتزم كيانات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المشاركة في إحالة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ببدء مخاطر أي شكل من أشكال الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي يرتكبها موظفوها والاستجابة لها والتخفيف. ويتطلب ذلك تنفيذ السياسات والقواعد والإجراءات الداخلية الخاصة بها للتعامل مع الشكاوى والاستجابة لحوادث الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بما في ذلك عمليات التحقيق وتدريب الموظفين. ولا تهدف هذه المذكرة التوجيهية بأي حال من الأحوال إلى استبدال السياسات الداخلية أو إلغائها. وبدلاً

من ذلك، فهي تقدم وصفاً للإجراءات التي تنبع من السياسات الداخلية وتكملها عندما تشارك الكيانات في التعاون بين الوكالات فيما يتعلق بإحالة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁵

وتعتمد الإحالات المشتركة بين الوكالات المتعلقة بقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين، على مشاركة الكيانات في شبكات الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين من خلال تعيين جهة اتصال معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁶ ومن خلال شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ستقوم الكيانات بتطوير إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة بين الوكالات على المستوى القطري بناءً على النموذج الموصوف هنا (انظر المرفق 3 للاطلاع على نموذج إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري).⁷ وإذا استندت إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري إلى هذا النموذج، فستكون متسقة مع السياسة الداخلية للكيانات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات - وبالنسبة للكيانات ذات السياسة المركزية - لن تحتاج إلى موافقة المقر الرئيسي. وإذا أريد لإجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري أن تحيد عن هذا النموذج، فيجب طرحها على المقر الرئيسي المعني ومناقشتها.

وقد أعدت هذه المذكرة التوجيهية نيابة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات باعتبارها المنتدى الرئيسي للشركاء في المجال الإنساني بشأن التنسيق والسياسات وصنع القرارات، وبالتالي فهي مصممة للاستخدام في السياقات الإنسانية. ومع ذلك، نظراً لأن العديد من الإجراءات قد تكون قابلة للتطبيق في سياقات التحول والتنمية، ومع الأخذ في الاعتبار النطاق الواسع للالتزامات منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الصكوك القانونية الدولية، قد يكون لهذه المذكرة التوجيهية تطبيق على نطاق أوسع.⁸

ما لا يدخل ضمن نطاق هذه المذكرة التوجيهية

تصف هذه المذكرة التوجيهية الإجراءات التي تُطبق عند تلقي شكوى عن حالة استغلال واعتداء جنسيين من طرف جهة اتصال معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو موظف مدرب بشأن تلقي الشكاوى الحساسة وإجراءات إحالة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين⁹ والتي من اللازم إحالتها إلى كيان آخر. ولا تغطي المذكرة ما يلي:

- **كيفية تلقي الشكوى،** والتي تقع ضمن السياسة الداخلية للجهات المعنية.¹⁰
- **كيفية وضع آلية لتقديم الشكاوى والملاحظات (CFM).** من المسلم به أن الإحالات بين الوكالات تتطلب آليات تقديم ملاحظات آمنة ويمكن النفاذ إليها، والتي تُحدّد أولوياتها ضمن إطار المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) وتكون حساسة تجاه الاستغلال والاعتداء الجنسيين، عند الاقتضاء، من طرف الجهات الفاعلة في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.¹¹
- **بروتوكولات أو إجراءات تبادل المعلومات لمشاركة معلومات التعريف الشخصية (PII) بشأن شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين،** بما يتجاوز الإحالة إلى الكيانات المسؤولة عن المتابعة. وتختلف إحالة الشكاوى عن تبادل المعلومات حول الاستغلال والاعتداء الجنسيين (مجهولة المصدر ومجمعة) بين الكيانات و/أو المنسقين المقيمين (RCs)/منسقي الشؤون الإنسانية (HCs) والمنسقين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بغرض فهم اتجاهات الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتخفيف المخاطر، أو لإبلاغ الإدارة العليا، وهو ما لا تغطيه هذه المذكرة التوجيهية أيضاً. وينبغي أن تسترشد كيانات الأمم المتحدة بالمطلبات والإجراءات الخاصة المطبقة على جميع كيانات الأمم المتحدة لتبادل المعلومات بشأن شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين المتعلقة بموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها، فضلاً عن موظفي الشركاء المنفذين، مع أكبر مسؤولي الأمم المتحدة في البلد.¹² انظر المرفق 6: التمييز بين مختلف أنواع تبادل المعلومات.
- **معايير حماية البيانات ومبادئها.**¹³
- **استمارة موحدة للإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين.** في حين أن هذه المذكرة التوجيهية تتضمن نماذج لتبادل المعلومات لتسهيل الإحالات بين الوكالات¹⁴ (انظر المرفق 7)، ستحدد الكيانات استخدامها للأطر المنسقة المشتركة مثل النموذج الصادر عن التحالف (CHS) لجمع بيانات منسقة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي وإعداد التقارير، والموجه لفائدة المنظمات غير الحكومية ومنظمات القطاع الخاص؛ استمارة تقرير الحوادث الصادرة عن الأمم المتحدة (IRF) المصممة لفائدة المسؤولين المعيّنين لدى الأمم المتحدة لتلقي المعلومات (IROS) لإحالة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تتعلق بالأمم المتحدة إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية (OIOS) للتحقيق فيها.¹⁵

2. الأدوار والمسؤوليات في الإحالات المشتركة بين الوكالات المتعلقة بشكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين

يتحمل المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية (RC/HC) مسؤولية على مستوى المنظومة لتطوير استراتيجيات جماعية للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وضمان تنفيذ خطط العمل.¹⁶ وفيما يتعلق بإجراءات الإحالة المشتركة بين الوكالات فيما يتعلق بقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين، تقع على عاتق المنسق مسؤولية دعم وقيادة جميع الكيانات للمشاركة في شبكة الحماية من الاستغلال

والاعتداء الجنسيين وتمويل الأنشطة على نحو مناسب، بما في ذلك ضمان وجود آليات لتقديم شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين المشتركة بين الوكالات وفعاليتها. ويتحمل المنسق المقيم/ منسق الشؤون الإنسانية المسؤولية الشاملة عن الدعوة إلى تقديم المساعدة للضحايا/الناجين (بما في ذلك خدمات الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل) والإبلاغ عن الإجراءات المتخذة داخل البلد لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين والاستجابة لهما.¹⁷ وعندما يكون الجاني المزعوم تابعاً لكيان حكومي شريك للأمم المتحدة، فإن دون المنسق المقيم/المنسق الإنساني هو التواصل مع السلطات الحكومية ومناقشة الوضع على المستوى المناسب، بالتنسيق مع كيان الأمم المتحدة المعني الذي يعتبر شريكاً للحكومة (انظر الفقرة 4.1.4).

وفي عمليات تقديم المساعدات للاجئين، يتحمل **منسق شؤون اللاجئين** (ممثل المفوضية) المسؤولية الجماعية الشاملة عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في عملية اللاجئين، على غرار الأدوار والمسؤوليات الموضحة أعلاه للمنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية. وفي البلدان التي يوجد بها منسق مقيم/منسق للشؤون الإنسانية، يضمن منسق شؤون اللاجئين التعاون الوثيق معه، بما في ذلك من خلال تنظيم جلسات إحاطة منتظمة وتقديم معلومات محدثة حول التطورات المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الاستجابة لوضع اللاجئين.¹⁸

ويجب أن يقوم **فريق الأمم المتحدة القطري (UNCT) والفريق القطري للعمل الإنساني (HCT)** بتعزيز أنشطة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين عبر الكيانات بما في ذلك تخصيص الكيانات المشاركة ما يكفي من الوقت والوسائل المالية والموارد لضمان إعطاء الأولوية لما يلي: آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (CFMS) الآمنة والفعالة؛ وخدمات المساعدة لدعم الضحايا/الناجين وإجراءات الإحالة الفعالة. ويرد تحديد مسؤولية الفريق القطري للعمل الإنساني في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، تحت رعاية منسق الشؤون الإنسانية، في مواثيق الفريق القطري للعمل الإنساني والاختصاصات المعيارية للفريق القطري للعمل الإنساني.

ويتحمل **رؤساء الكيانات في البلد** (كأعضاء في الفريق القطري للعمل الإنساني أو فريق الأمم المتحدة القطري) مسؤولية الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل منظماتهم وتقع على عاتقهم مسؤولية الإشراف على مشاركة كياناتهم في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. كما تشمل مسؤوليتهم إقرار إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري، ووضع آليات لتقديم الشكاوى والملاحظات والحفاظ عليها؛ وضمان حصول الضحايا على المساعدة والدعم؛ والتأكد من فهم الموظفين لقواعد السلوك وسياسات الشكاوى المتعلقة بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وبذل العناية الواجبة لمنع إعادة توظيف المجرمين. ويجب أن يقوم رؤساء الكيانات بتعيين جهات اتصال معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لكيانهم وتحديد من سيمثل الكيان في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.¹⁹

ويتولى **المنسق المشترك بين الوكالات المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين** دور دعم شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في صياغة إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري، بناءً على هذه المذكرة التوجيهية. وبالتنسيق مع المسؤولين عن توفير الحماية والمسؤولين المعنيين بمسألة العنف القائم على النوع الاجتماعي (GBV)، وحماية الأطفال (CP)، وكبار الموظفين المسؤولين عن حقوق الضحايا (SVRO)/المدافعين عن حقوق الضحايا (VRA)/نقاط الاتصال التابعة للأمم المتحدة لحقوق الضحايا (VRFP) (حيثما نُشرت)، يضمن المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري تتضمن مسارات إحالة الحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الأطفال لتقديم المساعدة للضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.²⁰ وعندما لا يُحدد كيان في شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يكون للمنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين دور تحديد الكيان المعني أو هيئة التحقيق وإحالة الشكاوى إليها (انظر الفقرة 5.1.4). وعندما يكون ذلك مناسباً، يكون للمنسق دور في تلقي الشكاوى من المجتمع مباشرة، على سبيل المثال في حالة عدم وجود قنوات محايدة أخرى؛ أو في الحالات التي لا يوجد فيها جهة اتصال داخل الكيان معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وفي حالة عدم وجود منسق معني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، يجب تحديد جهة فاعلة أخرى ("بدلية") داخل البلد لأداء هذا الدور.²¹

وتشمل **الشبكة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين** جميع جهات الاتصال المعيّنة المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتابعة للكيانات في الاستجابة، وممثلي أفرقة العمل/المجمعات/الشبكات الأخرى ذات الصلة (مثل الحماية، والعنف القائم على النوع الاجتماعي، وحماية الأطفال، والمساءلة أمام الأشخاص المتضررين (AAP)، والنقد وما إلى ذلك) داخل البلد.²² وتتولى الشبكة المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مهمة إنشاء الإحالات المشتركة بين الوكالات بشأن قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين والحفاظ عليها من خلال إجراءات التشغيل الموحدة المتفق عليها بما يتماشى مع هذه المذكرة التوجيهية. وستدعم الشبكة ضمان أن تكون إجراءات الإحالة فعالة وفي الوقت المناسب وبالتنسيق مع موردي خدمات الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الأطفال وموردي الخدمات الآخرين، والتأكد من أن جميع الموظفين يفهمون مسارات وإجراءات الإحالة إلى المساعدة/الخدمات ومتابعة التحقيق.²³

جهات الاتصال التابع للكيان والمعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسيين (FP) هي عبارة عن موظفين في منظمة مكلفة بقيادة/تنسيق تنفيذ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بالتنسيق المباشر مع رئيس الكيان، سواء داخلياً أو كعضو نشط في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وتقع على عاتق جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء

الجنسيتين مسؤولية معرفة إجراءات الكيان التي تتبع إليه والتزاماتها بالإبلاغ عن حادث ما وإحاطته. وقد تتلقى جهات الاتصال شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين وتكون مسؤولة عن ضمان استلام شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين وإحالتها ومتابعتها على نحو آمن، حسب الاقتضاء؛ بحيث يتمكن الضحايا/الناجون من النفاذ إلى خدمات الدعم من خلال مسارات الإحالة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الأطفال، إضافة إلى عمليات التحقيق أو المساءلة، بناءً على موافقتهم المستنيرة، ووفقاً لإجراءات الإحالة والإجراءات الداخلية للكيانات. وليس من مسؤولية جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إجراء التحقيقات و/أو محاولة التحقق من صحة الشكاوى.²⁴

وينبغي أن تتأكد جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من أن جميع موظفي الكيان قادرين على التعرف على حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وأن أنهم على علم بوجود جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وفاهمين لكيفية الإبلاغ عن المخاوف وتقديم الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وعلى علم بما هو متاح من خدمات ومساعدة. وإن تعيين جهة اتصال معنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا يعفي رئيس الكيان من مسؤوليته النهائية عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ولكنها تدعمه في الاضطلاع بهذا الدور.²⁵

ويُعيّن كبار الموظفين المسؤولين عن حقوق الضحايا (SVRO) والمدافعين عن حقوق الضحايا (VRA) ونقاط الاتصال التابعة للأمم المتحدة لحقوق الضحايا ضمن فرق الأمم المتحدة القطرية للدفاع عن حقوق الضحايا/الناجين، حيثما يُنشرون. ويضمن هؤلاء دمج نهج يراعي الفوارق بين الجنسين والأطفال وغير تمييزي وقائم على الحقوق تجاه الضحايا/الناجين في دعم الأمم المتحدة للضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.²⁶

ويعمل منسقو جهة اختصاص العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل مع المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء، من أجل ضمان فهمهم لمسارات الإحالة وعلم/فهم جميع الموظفين للخدمات الأساسية والمساعدة المتاحة للناجين. وفي حالة عدم وجود خدمات كافية، يمكن لمنسقي جهة اختصاص العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل والمنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين تحديد الفجوات والدعوة إلى توفير خدمات إضافية. ويمكن لمنسقي جهة اختصاص العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل وجهات الاتصال التعاون مع المنسقين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لدمج الاستجابة للاستغلال والاعتداء الجنسيين في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي والتأكد من تدريب موردي الخدمات في مجالي العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل، على كيفية التعامل مع حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين.²⁷

ويقدم موردي الخدمات في مجالي العنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل الخدمات والمساعدة للضحايا/الناجين بناءً على موافقتهم وبما يتماشى مع النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين ومبدأ المصالح الفضلى للطفل.²⁸

ويمكن لممثلي حقوق الإنسان، بما في ذلك الجهات الفاعلة الدولية (المفوضية السامية لحقوق الإنسان (OHCHR)) أو الجهات الفاعلة الوطنية في مجال حقوق الإنسان (مثل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان)، أن تقدم المشورة بشأن الأطر المعيارية المعمول بها في حالة تقديم شكاوى فيما يتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسيين على المستويين الوطني والدولي، وفيما يتعلق باتخاذ إجراءات مع احترام الموافقة المستنيرة والسرية والحماية في سياق الشكاوى الخاضعة للتحقيق الجنائي.

ويعمل فريق العمل/جهات الاتصال المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين مع شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وجهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من أجل دعم رسم الخرائط بانتظام وتعزيز وإنشاء آليات تقديم الملاحظات؛ وتحديد الفجوات أو العوائق التي تمنع السكان المتضررين من الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ وزيادة تحسيس آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (CFMs) بحالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين، عند الاقتضاء. وينبغي أيضاً أن يعمل المنسقون المشتركون بين الوكالات والمعنيون بالمساءلة أمام السكان المتضررين وجهات الاتصال التابعة للكيانات المعنية بالمساءلة أمام السكان المتضررين، مع شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين وجهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وذلك من أجل إشراك المجتمعات والتشاور معها بشأن قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ولمزيد من المعلومات حول دور تلك الجهات، انظر الإطار الجماعي للمساءلة أمام السكان المتضررين.²⁹

3. المعايير الدنيا والمبادئ التوجيهية التي تقوم عليها إحالة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين

المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات ينبغي أن تضيفي جميع الكيانات طابعاً مؤسسياً على المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات المتعلقة بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، وأن تروج لهذه المبادئ من الداخل. وينبغي أن يفهم جميع الموظفين وأن يوقعوا مدونة قواعد السلوك الخاصة بالكيان الذي يعملون فيه، أو ما يعادلها، والتي تحدد معايير السلوك المقبول وغير المقبول. وتقع على عاتق جميع الكيانات مسؤولية ضمان حصول جميع موظفيها على تدريب شامل ومعلومات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. ويجب أن يفهموا الالتزامات بموجب الإبلاغ الإلزامي ومن ينبغي إبلاغه، والنهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين ومسارات إحالة قضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل.

عدم التسامح مطلقاً: ينبغي أن تلتزم جميع الكيانات بإضفاء الطابع المؤسسي على مبدأ عدم التسامح مطلقاً مع التعاقب عن اتخاذ إجراءات حيال الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

التعاون بين الموقعين على إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري: يمكن لجميع الكيانات تلقي شكوى ضد كيان آخر والتصرف وفقاً لإجراءات الإحالة المنصوص عليها في هذه المذكرة التوجيهية والمدمجة في إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري.³⁰

النهج القائم على حقوق الإنسان والنهج المتمحور حول الضحايا/الناجين:³¹

يلتزم أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات باتباع نهج شامل يتمحور حول الضحايا/الناجين في حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين.³² ويشمل ذلك تقديم المساعدة والدعم الشاملين لجميع الضحايا/الناجين بغض النظر عما إذا بدأوا تحقيقاً أو إجراءً آخر للمساءلة أو حل القضية. وفيما يلي يرد عرض بعض المبادئ الأساسية:

• **السلامة والأمن والرفاهية:**³³ ضمان سلامة وأمن الضحايا/الناجين كاعتبار أساسي، مع مراعاة السياق العائلي والاجتماعي والثقافي. والالتزام بمبادئ "عدم إلحاق الضرر" والامتناع عن أي عمل يعرض سلامة الضحايا/الناجين وأمنهم ورفاهيتهم للخطر. وتقييم المخاطر المحتملة على الضحايا/الناجين والتأكد من توفير جميع وسائل الاتصال والتواصل والدعم للضحايا/الناجين بطريقة تسعى إلى احترام حقوقهم وتلبية احتياجاتهم وضمان سلامتهم وكرامتهم ورفاههم العاطفي وحمايتهم من الوصم والتمييز والانتقام وإعادة الصدمة.³⁴ وينبغي حماية الضحايا/الناجين والمشتكين من الانتقام بسبب الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين.³⁵

• **السرية:**³⁶ تغطي السرية هوية الأشخاص الذين قدموا المعلومات، فضلاً عن المعلومات نفسها. ويحق للضحايا/الناجين اختيار من سيكون على علم أو لا بقصتهم، ومع ذلك، يجب إبلاغ الضحايا/الناجين بحدود السرية، بما في ذلك إعلامهم عند تطبيق إجراءات الإبلاغ الإلزامية وما تنطوي عليه. وتُحدد المعلومات التي يمكن نقلها ولمن ولأي غرض، في أقرب وقت ممكن وقبل أن يشارك الضحايا/الناجين معلومات التعريف الشخصية وتفاصيل الحادث. ويقدم شرح لأي آثار على نطاق وإجراء التحقيق المحتمل بشأن اختيار الضحايا/الناجين للحفاظ على سرية المعلومات. وينبغي التأكد من وجود تدابير قوية لحماية البيانات.³⁷ ويجب أن تظل جميع المعلومات الواردة في الشكوى أو التقرير سرية ولا تُشارك سوى مع الحد الأدنى من الأشخاص اللازمين، على أساس الحاجة إلى المعرفة لا غير، لغرض الإحالة وتقديم الخدمات، بناءً على الموافقة المستنيرة للضحايا/الناجين.³⁸

• **الاعتبارات خاصة للأطفال الضحايا/الناجين:**³⁹ يجب تقديم المساعدة والدعم للأطفال الضحايا/الناجين (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً) بطريقة تتفق مع اتفاقية حقوق الطفل، ولا سيما مبدأ "المصالح الفضلى للطفل". وللأطفال الحق في تقييم مصالحهم الفضلى وأخذها بعين الاعتبار في جميع الإجراءات أو القرارات التي تهمهم. وبالإضافة إلى ذلك، يجب ضمان حق الأطفال في التعبير عن آرائهم بحرية في جميع المسائل التي تمسهم، وتولي آرائهم الاعتبار الواجب وفقاً لسن الطفل ومستوى نضجه. وبالنسبة للأطفال الذين هم أصغر من أن يفهموا المعلومات المتعلقة بحقوقهم وخيارات الخدمة الخاصة بهم، يجب أيضاً مشاركة هذه المعلومات مع الشخص البالغ الموثوق به والذي يمكنه دعم الطفل للمشاركة في اتخاذ القرار. وينبغي بذل قصارى الجهود لتصميم مسارات إحالة خاصة بكل بلد بالتشاور مع الجهات الفاعلة المدربة على التعامل مع الاحتياجات الخاصة للأطفال الناجين من اعتداء جنسي، والتي هي على دراية بالإجراءات المحلية المتعلقة بحماية الأطفال.⁴⁰

• **الموافقة المستنيرة:**⁴¹ تعتمد الموافقة على التقدير والفهم الواضح للضحايا/الناجين للحقائق والآثار والعواقب المحتملة للتعليق. وينبغي السعي للحصول على موافقة الضحايا/الناجين فيما يتعلق باستخدام المعلومات التي يقدمونها. وينبغي بذل الجهود لعدم محاولة الكشف عن أي معلومات، في أي وقت، لأي طرف، دون الحصول على موافقة مستنيرة من الضحايا/الناجين. وينبغي إبلاغ الضحايا/الناجين بحقوقهم في المشاركة أو عدم المشاركة في عملية ما، وبحقيقة أن كيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات قد يقرر متابعة إجراءات الإدارة،⁴² دون موافقتهم ومشاركتهم، لمنع إلحاق المزيد من الضرر (انظر الإبلاغ الإلزامي أدناه). ويمكن للضحايا/الناجين سحب موافقتهم على المشاركة في العملية في أي وقت، دون التأثير على حقها في المساعدة. وفي الحالات التي تتعلق بالأطفال الصغار حيث لا يمكن الحصول على الموافقة المستنيرة، يمكن الحصول على موافقتهم المستنيرة بطريقة تتفق مع تطور قدراتهم.⁴³

الإبلاغ الإلزامي:

يشير الإبلاغ الإلزامي في سياق نشرة الأمين العام بشأن منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين (2003) إلى الالتزام بالإبلاغ عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي يرتكبها موظفو الأمم المتحدة أو الأفراد المرتبطون بها، والقوات غير التابعة للأمم المتحدة العاملة بموجب تفويض من مجلس الأمن، وموظفي الشركاء المنفذين والأفراد ذوي الصلة، وفقاً لإجراءات الإبلاغ المعمول بها.⁴⁴ ويُعدّ الامتثال للإبلاغ الإلزامي عن شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين شرطاً يجب أن تلتزم به جميع كيانات الأمم المتحدة وشركائها والكيانات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات؛ سواء كان الجاني المزعوم ينتمي إلى نفس الكيان أم لا.⁴⁵ وجميع المنظمات الأعضاء

في اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات مكلفة بوضع بروتوكولات للاستجابة للاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁴⁶ ويجب إبلاغ الضحايا/الناجين بالتزامات الإبلاغ الإلزامي الخاصة بالكيانات بمجرد تقديم الشكوى.⁴⁷ وينبغي أيضاً إبلاغ الضحايا/الناجين بحقوقهم المتعلقة بالموافقة المستنيرة وآثارها؛ وحماية السرية؛ وتقدّم المساعدة للضحايا/الناجين بغض النظر عما إذا كانوا قد بدأوا أو تعاونوا في تحقيق أو أي إجراء آخر للمساءلة.⁴⁸

وفي بعض الحالات، قد تؤثر التشريعات الوطنية و/أو العادات المحلية على التعامل مع شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، بما في ذلك قوانين الإبلاغ الإلزامية المحلية. ولا ينبغي الخلط بين هذا وبين مبدأ الإبلاغ الإلزامي عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين للعاملين في المجال الإنساني داخل كياناتهم أو للإحالات بين الوكالات. وإن فهم آثار التشريعات الوطنية على الضحايا/الناجين ومجتمعاتهم، وحتى على الجناة، أمر بالغ الأهمية. وفي العديد من البلدان، ينطبق الإبلاغ الإلزامي في المقام الأول على إساءة معاملة الأطفال وسوء معاملة القاصرين، ولكن في بلدان أخرى امتد نطاقه ليشمل الإبلاغ عن الاعتداء الجنسي والاعتداء على الضحايا/الناجين الحميم ضد أي فرد.⁴⁹ ويجب أن يكون لدى إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري إجراءات واضحة بشأن كيفية مساعدة المشتكى في رفع التهم إلى سلطات إنفاذ القانون المحلية في حالة وجود جريمة (انظر المرفق 3. نموذج إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري). ويمكن للكيانات المتخصصة في مجال حقوق الإنسان والعنف القائم على النوع الاجتماعي والقانون تقديم المشورة بشأن الاعتبارات القانونية الوطنية والدولية المعمول بها فيما يتعلق بالإبلاغ عن الحالات إلى السلطات الوطنية.

ولن تُشارك المعلومات المتعلقة بالشكاوى إلا مع السلطات المختصة، حسب الاقتضاء، بناءً على تقييم مخاطر الحماية وبما يتماشى مع الموافقة المستنيرة.⁵⁰ وفي حالة اعتبار أن الاستغلال والاعتداء الجنسيين يشكلان جريمة جنائية، إذا وافق الضحايا/الناجون على مشاركة معلومات التعريف الشخصية الخاصة بهم مع سلطات إنفاذ القانون الوطنية، فسوف يساعد الكيان الضحايا/الناجين طوال الإجراءات، بما في ذلك تقديم المساعدة القانونية، أو توجيههم إلى الجهات الفاعلة ذات الصلة للحصول على المساعدة/الدعم القانوني، حسب الاقتضاء.⁵²⁵¹

آليات تقديم الشكاوى والملاحظات:

إدراكاً بأن تشغيل قنوات الاستقبال هي أساس الإحالات بين الوكالات، فإن جميع الكيانات التي توقع على إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري، بناءً على مسارات الإحالة هذه، تلتزم بتوفير آليات لتقديم الشكاوى والملاحظات (الخاصة بكيان معين أو بين مشتركة بين الوكالات) تكون آمنة وسرية ويسهل النفاذ إليها وشاملة للأشخاص ذوي الإعاقات وصديقة للأطفال ومستجيبة ومتعددة الأطراف وفعالة وعالية الجودة، وبضمان مشاركة المجتمع وإذكاء الوعي بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁵³ ويلزم الإطار الجماعي للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين الكيانات بتنسيق آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (CFMs) ووضع نظام إحالة يمكنه إدارة الشكاوى، بما في ذلك شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، ويمكنه تسهيل اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب (بما في ذلك مصححي المسارات في استجابة البرنامج). ولمزيد من التوجيهات حول كيفية إعداد آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (CFMs)، يُرجى الاطلاع على الإطار الجماعي للمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والموارد والتوجيهات الأخرى.⁵⁴

4. الشكاوى المشتركة بين الوكالات وإحالات المساعدة

[انظر المرفقين 1 و2 للاطلاع على المخططات البيانية الخاصة بالإحالات]

4.1 الإحالة

يمكن أن تنشأ تقارير عن حالات استغلال واعتداء جنسيين من أي مكان ويمكن لأي فرد أن يتلقاها. وتقع على عاتق جميع الكيانات المسؤولية فيما يتعلق بما يلي:

- التأكد من تدريب موظفيها على الكشف الآمن؛⁵⁵
- التأكد من أن موظفيها يفهمون الإجراءات المؤسسية للإبلاغ الفوري عن حالات الاستغلال والاعتداء الجنسيين للحصول على خدمات المساعدة ومن أجل التحقيق المحتمل في القضية؛⁵⁶
- زيادة أعداد الموظفين المدربين على تلقي الشكاوى الحساسة وإجراءات الإحالة بين الوكالات فيما يتعلق بقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين (انظر المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات).

ولأغراض هذه المذكرة التوجيهية، من المفترض أن تدخل مسارات الإحالة التالية حيز النفاذ بمجرد تلقي تقرير من قبل أحد الموظفين المدربين على تلقي الشكاوى الحساسة وإجراءات الإحالة بين الوكالات فيما يتعلق بقضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين (على سبيل المثال، جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، أو المتخصصين في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل، والمنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والموظفون الذين يديرون آلية مشتركة لتقديم الشكاوى والملاحظات، ومشغلي خطوط الاتصال، وما إلى ذلك).⁵⁷

الإحالة لمساعدة الضحايا/الناجين

الهدف من آلية الإحالة هو ضمان دعم الضحايا/الناجين وإحالتهم بسرعة حتى يتلقوا مساعدة فورية بمجرد تقديمهم.⁵⁸ وتبدأ مسؤولية تقديم المساعدة والدعم بمجرد تلقي معلومات تشير إلى أن الشخص قد يكون ضحية للاستغلال الجنسي أو الاعتداء الجنسي بأي شكل من الأشكال؛ بناءً على الموافقة المستنيرة للضحايا/الناجين. وقد يشمل ذلك الإحالة إلى موردي الخدمات وفقاً لاحتياجات الضحية وموافقتها المستنيرة.⁵⁹ ولا يتطلب الأمر تلقي شكوى موثوقة بشأن الاستغلال أو الاعتداء الجنسيين.⁶⁰ ويجب أن تكون سلامة وسرية الضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أمراً أساسياً في المساعدة المقدمة من جميع المنظمات المسؤولة وموردي الخدمات، بما يتماشى مع النهج الذي تمحور حول الضحايا/الناجين.⁶¹

وتقع على عاتق جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ضمان إبلاغ الضحايا/الناجين/مقدمي الشكاوى وتقديم المساعدة لهم بما يتماشى مع النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين.⁶² وإذا لم يتم تقديم المساعدة من قبل، أو إذا رغب الضحايا/الناجين في ذلك الآن فقط، فينبغي أن تجري جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، الإحالات المناسبة باستخدام مسارات الإحالة الحالية فيما يتعلق بالعنف القائم على النوع الاجتماعي/حماية الطفل، بناءً على الموافقة المستنيرة، على النحو المنصوص عليه في إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري.⁶³

إذا لم يرغب الضحايا/الناجون في النفاذ إلى الخدمات، فيجب احترام رغبتهم. ويظل من الممكن تزويد الضحايا/الناجين بتفاصيل الاتصال بموردي الخدمات في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي في منطقتهم، في حالة رغبتهم في النفاذ إلى الخدمات في المستقبل.⁶⁴ وعند إحالة شخص ما إلى المساعدة، يجب على أن يقوم مورد الخدمة الذي يستقبل الناجي/مقدم الشكاوى بتأكيد استلام إحالة الخدمة، لدى موظفي الإحالة خلال 48 ساعة، وذلك حتى يتمكن من الوفاء بواجب الإبلاغ إلى الكيان المعني.⁶⁵ وترد الإرشادات المتعلقة بالتلقي المبدئي للشكاوى من شخص آخر غير الضحية/الناجي، في القسم 3 من الدراسة الفنية بشأن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة للضحايا.⁶⁶

إحالة الشكاوى بين الوكالات

بالتوازي مع ضمان حصول الضحايا/الناجين على المساعدة المناسبة، يصف القسم التالي مسارات إحالة الشكاوى في ظل سيناريوهات مختلفة. وتتطلب الإجراءات الداخلية لبعض الكيانات أن يقوم المتلقي بإبلاغ هيئة التحقيق الخاصة به، والتي تقوم بعد ذلك بإحالة الشكاوى إلى هيئة التحقيق التابعة للكيان المعني. ويجب أن يتبع الموظفون دائماً سياساتهم الداخلية إذا كان لديهم شك في الإجراءات التي يجب اتباعها.

1.1.4 ينتمي الجاني المزعوم إلى نفس الجهة التي ينتمي إليها متلقي الشكاوى

إذا كان الجاني المزعوم يعمل في نفس الكيان الذي يعمل فيه متلقي الشكاوى، فينبغي اتباع الإجراءات الداخلية للكيان، بما يتوافق مع النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين. ولأغراض إحالة الشكاوى، تشمل عبارة "العمل لصالح" كيان، ما الحالات التي يكون فيها الجاني المزعوم عضواً في المجتمع المتضرر وله رابط تعاقدي مع الكيان (على سبيل المثال، متطوع في المجتمع المحلي، عامل بحوافز، مسؤول عن التعبئة المجتمعية، إلخ).

وإذا اعتقد أحد العاملين في المجال الإنساني أن قناة الإبلاغ الأساسية الخاصة بالكيان الذي يتبع له معرضة للخطر، أو أنه ضحية، أو ليس لديه ثقة في هيكل الإدارة المحلية، فيمكنه استخدام أي من خيارات الإبلاغ الأخرى المتاحة للمجتمع (انظر آليات تقديم الشكاوى والملاحظات). ويحتفظ الموظف بالحق في الإبلاغ دون الإفصاح عن هويته ويستحق نفس الحماية التي يتمتع بها أي مشتكي.

2.1.4 ينتمي الجاني المزعوم إلى كيان مختلف وقع على إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري

إذا كانت الشكاوى تتعلق بكيان مختلف، فيجب أن تقوم جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين استكمال استمارة الإحالة وإرساله إلى الهيئة المعنية بشكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتابعة للكيان المعني.⁶⁷

وفي حالات محدودة حيث يوجد تضارب في المصالح أو في الحالات التي قد تكون فيها قدرة وحدة معالجة الشكاوى على التعامل مع الشكاوى، معرضة للخطر (على سبيل المثال، تتعلق الشكاوى بمدير قطري أو غيره من كبار الموظفين)، يمكن إحالة الشكاوى إلى المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية أو ما يعادله⁶⁸)، والذي بدوره سيحيل الشكاوى إلى الهيئة المناسبة، بناءً على الموافقة المستنيرة للضحايا/الناجين.

3.1.4 الجاني المزعوم ينتمي إلى كيان ليس عضواً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو موقفاً على إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري

إذا كانت الشكاوى تتعلق بموظفين من كيان ليس بعد عضواً في شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو موقفاً على إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالبلد، تقوم جهة الاتصال/الموظف المدرب المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بملاء

استمارة الإحالة وإرسال الشكوى إلى المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية (أو ما يعادله⁶⁹)، أو إلى المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إذا كان لديه تفويض من المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية؛ بناءً على الموافقة المستنيرة للضحايا/الناجين. وسيقوم المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية بإرسال الشكوى إلى المدير القطري أو الشخص الأعلى مسؤولية في الكيان المعني في البلد. وعلاوة على ذلك، عندما لا يكون لدى جهة الاتصال/الموظف المدرب المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين إمكانية الوصول المباشر إلى المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية، يمكن إرسال الشكوى إلى المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

وفي الحالات التي يكون فيها الجاني المزعوم هو المدير القطري، يقوم المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية بإرسال الشكوى مباشرة إلى وحدة معالجة الشكاوى التابعة للكيان، أو مجلس إدارة المنظمة، أو أي جهة اتصال أخرى محددة مسبقاً، إذا كان من الممكن القيام بذلك على نحو آمن.

4.1.4 الجاني المزعوم ينتمي إلى جهة حكومية مضيفة

ينبغي أن تفهم الجهات الفاعلة في مجال الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين القوانين الوطنية والهيكل الحكومية ذات الصلة فيما يتعلق بالمساءلة عن سوء السلوك المزعوم من طرف موظفي الحكومة المضيفة. ومن المهم الاتفاق على إجراءات الإحالة مسبقاً مع السلطات المختصة التابعة للحكومة المضيفة، حيثما كان ذلك ممكناً/مناسباً، لإدراجها في إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري، لتمكين إحالة القضايا العاجلة في الوقت المناسب.

وعندما تتلقى جهة الاتصال/الموظفون المدربون المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين شكوى بخصوص موظف حكومي (أو قادة مجتمع محلي أو محليين معينين من طرف الحكومة)، تُتخذ التدابير التالية:

أ) تقوم جهة الاتصال/الموظفون المدربون المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين باستكمال استمارة الإحالة وإرسال الشكوى إلى جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الكيان الشريك للسلطة الحكومية حيث يعمل الجاني المزعوم. وذلك حتى يتمكن الكيان الشريك للحكومة من تقييم الوضع لتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها لوقف سوء السلوك وتوفير الحماية والمساعدة للضحايا/الناجين.⁷⁰

ب) يقوم الكيان الشريك للحكومة بمشاركة الشكوى مع منسق الشؤون الإنسانية/المنسق المقيم (أو ما يعادله⁷¹). سوف يقوم المنسق المقيم/ منسق الشؤون الإنسانية بمشاركة الشكوى رسمياً مع النظير الحكومي المعني للتحقيق فيها واتخاذ الإجراء اللازم. لا ينبغي مشاركة الشكاوى مع الحكومة إلا بناءً على موافقة الناجي المستنيرة وتقييم مخاطر حماية الناجي والشهود والأطراف الأخرى في الشكوى.⁷²

ج) ينبغي للمنسق المقيم/ منسق الشؤون الإنسانية التنسيق مع الكيان ذي الصلة الشريك مع الحكومة، إن أمكن، والذي يمكنه دعم الحكومة لضمان المساءلة ومساعدة الضحايا/الناجين.

وفي الحالات التي يكون فيها لدى الكيان اتفاق رسمي مع الحكومة بشأن التعامل مع هذه الشكاوى والتحقيق فيها، سيتبع الكيان البروتوكول الحالي المتفق عليه ويقوم في نفس الوقت بإبلاغ المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية بذلك.

5.1.4 الكيان الذي يتبع الجاني المزعوم إليه غير معروف أو غير واضح

في حال كانت هوية الجاني المزعوم أو الكيان الذي ينتمي إليه غير واضحين، ينبغي أن تقوم جهة الاتصال/الموظفون المدربون المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين باستكمال استمارة الإحالة وإرسال الشكوى إلى المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (أو البديل على النحو المتفق عليه داخل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين)، بناءً على الموافقة المستنيرة للضحايا/الناجين. وينبغي أن يقوم المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بإجراء استفسار أساسي⁷³ (وليس تحقيقاً) لاكتشاف أي معلومات من شأنها أن تسمح بتحديد الكيان المعني لجعل الإحالة ممكنة. ويجب أن يعطي هذا الاستفسار الأساسي الأولوية للمصلحة الفضلى للضحية/الناجي(ة) والحاجة إلى تقليل المقابلات إلى الحد الأدنى لتجنب التعرض للصدمة مرة أخرى. وسيحيل المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشكوى إلى الكيان المعني ويوقف استفساراته الأساسية بمجرد التعرف على الكيان الذي ينتمي إليه الجاني. وإذا لم يكن من الممكن تحديد هوية الجاني، يقوم المنسق بإحالة الشكوى إلى المنسق المقيم/ منسق الشؤون الإنسانية.⁷⁴ وينبغي أن يقوم المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بتبليغ جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، أو متلقي الشكوى الأولية، بالإحالة إذا كانوا على اتصال بالضحايا/الناجين.

وفي حال ما إذا كانت هوية الجاني المزعوم غير معروفة ولكن كيانه معروف، تحيل جهة الاتصال/الموظفون المدربون المعنيون بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الشكوى إلى ذلك الكيان، وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في الفقرة 2.1.4 أعلاه.

6.1.4 هوية الضحايا/الناجين غير معروفة، أو الشكوى مجهولة المصدر

عندما تكون هوية الضحايا/الناجين غير معروفة (على سبيل المثال، إذا أُبلغ عن الشكوى طرف ثالث لا يعرف هوية الضحية، أو إذا قُدمت الشكوى بشكل مجهول)، ولكن الجاني المزعوم وكيانه معروفان، تظل الشكوى قائمة وتُحال إلى الكيان المعني، وفقاً للفقرة 2.1.4 أعلاه، لمتابعتها وفقاً لسياسة الكيان وإجراءات التحقيق الخاصة به، بما في ذلك تحديد ما إذا كان من الممكن/المستحسن الاضطلاع بمتابعة إدارية أو تحقيق.⁷⁵

7.1.4 هوية كل من الضحايا/الناجين والجاني المزعوم والكيان مجهولة

عندما تكون هوية كل من الضحايا/الناجين والجاني المزعوم والكيان المعني غير معروفة، فلا توجد حادثة استغلال واعتداء جنسيين مميزة للإبلاغ عنها، وبدلاً من ذلك يجب أن يتعامل المنسق/الشبكة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين مع ذلك باعتباره "شائعة" أو معلومات غير حاسمة. ويجب أن تقوم شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، من خلال إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالبلد، بتحديد إجراء آمن (عدم إلحاق الضرر) وفعال للاستفسار مع أفراد المجتمع حول الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (على سبيل المثال، من خلال زيادة مشاركة المجتمع، وتوفير تدريب إضافي لموظفي توزيع المساعدات) مع الإشارة إلى أن "الشائعات" يمكن أن تكون فرصة لمعالجة تخفيف مخاطر الاستغلال والاعتداء الجنسيين ووضع برامج أكثر أماناً.

8.1.4 الجاني المزعوم عضو في المجتمع المتضرر وليس لديه علاقة تعاقدية مع كيان/منظمة

في حال كانت الشكوى تتعلق بأحد أفراد المجتمع والذي ليس لديه عقد مع الكيان ولكنه يشارك في تقديم المساعدة أو يقوم بتسهيلها (على سبيل المثال قائد مجتمعي أو متطوع مجتمعي بدون عقد)،⁷⁶ فإن جهة الاتصال/الموظفين المدربين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين سيتبعون الإجراءات الداخلية لكيانهم لإحالة الشكوى (على النحو المبين في الفقرة 1.1.4). إذا كان الجاني المزعوم مرتبطاً بالكيان. وإذا كان الجاني المزعوم مرتبطاً بكيان آخر، تقوم جهة الاتصال/الموظفون المدربون بإحالة الشكوى إلى هيئة معالجة الشكاوى في الكيان المعني (وفقاً للفقرة 2.1.4). وستحدد السياسات الخاصة بالكيانات إجراءات المتابعة المحتملة في حالة عدم وجود علاقة تعاقدية.⁷⁷ وإذا كانت الشكوى تتعلق بأحد أفراد المجتمع الذي ليس لديه عقد مع أي كيان ولا أي دور متفق عليه نيابة عن الكيان لتقديم المساعدة أو تسهيل تقديمها، فسيتم التعامل مع الحادث على أنها حالة من حالات العنف قائم على النوع الاجتماعي.

وفي هذه الحالات، ينبغي أن تقوم جهة الاتصال/الموظفين المدربين بتقديم الإحالة لخدمات المساعدة (على النحو المبين أعلاه) ويمكنهم إبلاغ المنسق/الشبكة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بحادثة العنف القائم على النوع الاجتماعي مجهولة المصدر، لتقديمها إلى المنسق المعني بقضايا العنف القائم على النوع الاجتماعي/المجموعة الفرعية/القطاع الفرعي لتوعيتهم بمخاطر العنف القائم على النوع الاجتماعي المحتملة وتوفير النفاذ إلى الخدمات في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، حسب الاقتضاء.

4.1.9 ليس من الواضح ما إذا كانت الشكوى تتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسيين

في الحالات التي يكون فيها من غير الواضح ما إذا كانت الشكوى تتعلق باستغلال أو اعتداء جنسيين، يمكن للمنسقين المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن يقدموا الدعم لمتلقي الشكوى. ولا يجوز إجراء المزيد من جمع المعلومات، بل ينبغي إحالة الشكوى (كما هو موضح في الفقرة 2.1.4) إلى وحدة التحقيق التابعة للكيان المعني للبت فيها. وفي حالة الشك، من الممارسات الجيدة التصرف كما لو كان هناك ادعاء باستغلال أو اعتداء جنسيين، بحيث يمكن بدء توفير الخدمات ومتابعة القضية، بما في ذلك التحقيق فيها.

وإذا تقرر أن الشكوى لا تدعي الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإن أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لا يزال لديهم مصلحة راسخة في ضمان إحالة الناجين في الوقت المناسب وبكفاءة إلى خدمات الدعم التي يحتاجون إليها. ويجب أن يدرك أصحاب المصلحة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أن أفراد المجتمع قد يتواصلون في البداية مع آلية أو موظف ما بشن شكوى أقل حساسية قبل بناء الثقة وتقديم شكوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وينبغي أن تشير إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري إلى مسارات الإحالة الحالية الأخرى للشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين (على سبيل المثال، الإجراءات المشتركة لفريق العمل المعني بالمساءلة أمام الأشخاص المتضررين والخاصة بآليات تقديم الشكاوى والملاحظات) أو في حالة عدم وجودها، ينبغي أن تحدد الجهات المناسبة لاستلام الحالات غير المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين. وبشكل عام، تُحال أي شكوى لا تنطوي على الاستغلال الجنسي أو الاعتداء الجنسي، مباشرة إلى الكيان المعني (إذا أُشير إليه بوضوح) أو إلى المجموعة/القطاع الذي ينسق تلك الاستجابة (مثل الملاحة، وتنسيق وإدارة المخيمات (CCCM)، وما إلى ذلك)، بحيث يمكن إحالة الشكوى إلى الكيان المعني.⁷⁸

2.4 الرد من الجهة المعنية

عند استلام الإحالة، ينبغي أن يقدم الكيان المعني كل المساعدة والدعم اللازمين ليتواصل الضحايا/الناجون بموردي الخدمة المناسبين، وفي غضون يومي عمل، ينبغي أن يرسل الكيان تأكيداً إلى الموظفين المعنيين بالإحالة بأن شكوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين قد استُلمت وأنه لا يلزم عليهم اتخاذ أي إجراء آخر. ويمكن أن يكون هذا الإقرار بمثابة إشعار نموذجي يوضح استلام الشكوى وتاريخها.

ولا ينبغي الخلط بين هذا الإقرار والملاحظات بشأن حالة القضية، أو بين الإقرار وملاحظات الكيان المقدمة إلى المشتكين/الناجين، ويُشجع على تقديم مثل هذه الملاحظات أيضاً وينبغي أن يجري ذلك بما يتوافق مع السياسات المتبعة في الكيان (انظر الفقرة 4.4 أدناه).

3.4 تحديد الحالات الإضافية

نظراً لطبيعة الاستغلال والاعتداء الجنسيين والسياقات التي يحدثان فيها، قد لا تكون حادثة الاستغلال والاعتداء الجنسيين حادثة معزولة، ولكنها جزء من نمط سلوك يتطلب إحالات وروابط إضافية لأنظمة رصد القضايا. وعند صياغة إجراءات التشغيل الموحدة على مستوى البلد، ينبغي أن يظلم المنسق والشبكة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بتقييم السياق وتحديد أنماط الحقائق التي قد تتطلب إحالات إضافية. وقد يشمل ذلك قواعد بيانات تسجيل العنف الجنسي المرتبط بالزاعات (مثل قاعدة بيانات ترتيبات الرصد والتحليل وإعداد التقارير (MARA))؛ ويمكن الإبلاغ عن انتهاكات القانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي إلى الجهات الفاعلة في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك المفوضية السامية لحقوق الإنسان.⁷⁹

4.4 الرد على المشتكين/الضحايا/الناجين وتقديم ملاحظات إليه

إن تقديم الملاحظات إلى المشتكين/الضحايا/الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هي مسؤولية ذات شقين: فهي جزء من النتائج المطلوبة للتحقيقات التي تجريها الكيانات بموجب الالتزامات الدولية، وهي جزء من المساعدة المقدمة للضحايا.⁸⁰ ويحق للضحايا/الناجين إبلاغهم بحالة عملية التحقيق وأي إجراءات أخرى.⁸¹ وتقع على عاتق الكيانات المعنية أيضاً مسؤولية إخطار الضحايا/الناجين بنتائج التحقيقات على نحو آمن وفي الوقت المناسب.⁸² ويحق للضحايا/الناجين أن يطلبوا تقديم المعلومات لهم بالشكل والطريقة التي يفضلونها (على سبيل المثال، عبر الهاتف، شخصياً، كتابياً، من طرف موظف من جنس محدد، في مكان آمن محدد)، مع مراعاة ظروفهم الشخصية وعمرهم وإعاقتهم.⁸³ وتعد الاستجابة الشاملة وفي الوقت المناسب للشكاوى جزءاً مهماً من بناء الثقة مع المجتمعات.⁸⁴

ويمكن أن يساعد المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/جهة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، في تقديم الملاحظات إلى صاحب الشكوى، عند الطلب وبناء على المعلومات المقدمة من هيئة التحقيق (أي التحديثات الأساسية حول التقدم المحرز في القضية). وينبغي أن يكون صاحب الشكوى على دراية بالقيود المفروضة على تقديم الملاحظات حول شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، لإدارة التوقعات، وأن أي متابعة من المرجح أن تأتي مباشرة من هيئة التحقيق. وللجاني المزعوم أيضاً مصلحة في الشكوى المقدمة ضده، ولكن هذه ليست مسؤولية المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين. وتقع على عاتق الجهة المعنية مسؤولية إبلاغ الشخص موضوع الشكوى بما يتوافق مع سياساتها الداخلية.

5. عمليات التحقيق

في حين تقع على عاتق كل كيان معني مسؤولية الالتزام بسياسات وإجراءات التحقيق الداخلي، فإنه ينبغي إجراء عمليات التحقيق في شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين باتباع نهج يتمحور حول الضحايا/الناجين، من قبل موظفين متخصصين ومدربين في الكيان المعني أو من قبل هيئة التحقيق المنشأة التابعة للكيان/المورد.⁸⁵ وليست من مسؤولية المنسق المعني بالحماية بالاستغلال والاعتداء الجنسيين أو جهات الاتصال المعنية بالاستغلال والاعتداء الجنسيين أو رؤساء الكيانات أو أي شخص ليس لديه تفويض، إجراء عمليات التحقيق و/أو محاولة التحقق من صحة الشكوى.⁸⁶

ويجب إجراء عمليات التحقيق في أسرع وقت ممكن بعد تلقي الشكوى والحصول على الموافقة المستنيرة من الناجين. وقد يختلف الجدول الزمني لإجراء التحقيق.⁸⁷ ويلتزم أعضاء اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات باتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة وفقاً لسياساتهم الداخلية في الحالات التي يثبت فيها الاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁸⁸

وإذا لم يكن لدى الكيان القدرة على إدارة عمليات التحقيق في قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين المعتمدة والتابعة داخلياً، بشكل آمن ومهني وفعال، ولم يكن لديه اتفاق مع هيئة تحقيق تابعة، ينبغي أن يستكشف المنسق/الشبكة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين خيارات الدعم والتوجيه للكيان ذي الصلة،⁸⁹ بما في ذلك القدرة المشتركة على التحقيق.⁹⁰ وقد يكون الدعم المتخصص الخارجي (مثل المتخصصين في حماية الطفل) مطلوباً أيضاً في الحالات التي يكون فيها الضحايا/الناجين وأي شهود أطفالاً و/أو أشخاصاً يعانون من إعاقة تؤثر على السمع أو الرؤية أو التواصل أو الإدراك.

تعريف

ترد في أدناه تعريف المصطلحات المستخدمة في هذه المذكرة التوجيهية. وللإطلاع على قائمة كاملة بالتعريفات ذات الصلة بهذه الوثيقة، انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، وإرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، وغيرها من الموارد.⁹¹

الأطراف	المنف القائم على النوع الاجتماعي ⁹²	الاستغلال والاعتداء الجنسيين ⁹³	التحرش الجنسي
الجانبي: أي شخص الناجبي: أي شخص	الجانبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية الناجبي: مستفيد أو أحد أفراد المجتمع/ السكان المتضررين.	الجانبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية الناجبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية* الناجبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية*	الجانبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية الناجبي: عامل في مجال المساعدة الإنسانية*
التعريف	العنف القائم على النوع الاجتماعي هو مصطلح شامل لأي فعل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص وعلى أساس الاختلافات الاجتماعية (أي نوع الجنس) بين الذكور والإناث. ويشمل هذا العنف الأفعال التي تسبب الأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو العقلية، والتهديد بمثل هذه الأفعال، والإكراه، وغيره من أشكال الحرمان من الحرية. ويمكن أن تحدث هذه الأفعال في الأماكن العامة أو الخاصة. ⁹⁴	الاستغلال الجنسي هو أي استغلال فعلي أو محاولة استغلال حالة ضعف أو تفاوت في السلطة أو ثقة لأغراض جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق الربح المالي أو الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي لشخص آخر. الاعتداء الجنسي: الاعتداء الجسدي ذي الطبيعة الجنسية، فعلياً أو بالتهديد، سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية. ⁹⁵ وأي نشاط جنسي يمارس مع طفل يُعتبر اعتداءً جنسياً.	التحرش الجنسي هو أي سلوك ذي طبيعة جنسية غير مرحب به وقد يتسبب أو يُعتبر، على نحو معقول، بأنه قد يتسبب بالإساءة والإهانة للآخرين، عندما يتعارض هذا السلوك مع العمل، أو يصبح شرطاً للتوظيف أو يخلق بيئة عمل تهييبية أو عدائية أو مهينة. وقد يحدث التحرش الجنسي في مكان العمل أو في سياق يتعلق بالعمل. وعلى الرغم من أن التحرش الجنسي ينطوي عادةً على نمط سلوحي، فإنه قد يتخذ شكل واقعة واحدة. وعند تقييم مدى معقولية التوقعات أو التصورات، يجب أخذ وجهة نظر الشخص المستهدف بالسلوك بعين الاعتبار. ⁹⁶
			* بالنسبة للعديد من المنظمات، يعتبر التحرش الجنسي جزءاً من السلوكيات غير المقبولة من جانب الموظفين، سواء كان ذلك في مكان العمل أو مع السكان المتضررين. ⁹⁷

يستند الجدول إلى المذكرة التوجيهية للنظراء بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

ولأغراض هذه المذكرة التوجيهية، يتبع تعريف الاستغلال والاعتداء الجنسيين نهج الأمم المتحدة من حيث أنه يتعلق بمستفيد أو عضو في المجتمع المتضرر/المضيف، ولا تقوم جميع المنظمات بهذا التمييز.⁹⁸

الشكوى

معلومات مقدمة، سواء من المشتكي أو أي مصدر آخر، تشير إلى انتهاك للسلوك ولكنها لم تخضع بعد للتقييم. وقد تكون هذه شائعة أو مصدر قلق أو حادث يتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسيين.⁹⁹

المشتكي

شخص يقدم ادعاء بالاستغلال الجنسي أو الاعتداء الجنسي وفقاً للإجراءات المعمول بها. وقد يكون هذا الشخص أحد الناجين من الاستغلال الجنسي أو الاعتداء الجنسي أو أي شخص آخر على علم بارتكاب عمل سيئ.¹⁰⁰

الكيان المعني

الكيان الذي لديه ارتباط تعاقدية مع مرتكب الاستغلال أو الاعتداء الجنسي المزعوم، مما يمنحه القدرة والتفويض لاتخاذ إجراءات إدارية في حالة سوء السلوك، بما في ذلك تعليق عقد العمل، والتحقيق، واتخاذ إجراءات تأديبية، عند الاقتضاء.

"عدم إلحاق الضرر"

مبدأ "عدم إلحاق الضرر" يعني اتخاذ جميع التدابير اللازمة لتجنب تعريض الضحايا/الناجين لمزيد من الأذى نتيجة لأفعالنا، عند تقديم المساعدة.¹⁰¹ وهذا يعني حماية الضحايا/الناجين من المزيد من المضايقات أو التخويف أو الانتقام أو الصدمة أو الإيذاء. ويمكن للجهات الفاعلة تعزيز هذا المبدأ من خلال اتباع المبادئ التوجيهية في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي.¹⁰²

الكيان

مصطلح شامل للإشارة إلى المنظمات والوكالات والصناديق والبرامج، بما في ذلك الكيانات التابعة للأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية المحلية.

التحقيق

يشير التحقيق إلى عملية تحليلية تستند إلى القانون لجمع المعلومات من أجل تحديد ما إذا ارتكبت مخالفات، وإذا كان الأمر كذلك، تحديد الأشخاص أو الكيانات المسؤولة.¹⁰³

الموظفون

لأغراض هذه المذكرة التوجيهية، فإن مصطلح "الموظفون" هو مصطلح واسع وشامل يشير إلى أي شخص يعمل لدى كيان/مورد للخدمة لدعم المجتمع المتضرر وتقديم الخدمات وتوفير الحماية له، وعُيّن على المستوى الدولي أو الوطني كموظف أو متطوع أو متدرب أو متعاقد أو مورد خدمة، أو عُيّن من المجتمع ولديه صلة تعاقدية مع الكيان، مقابل أجر أم لا (مثل المتطوعين من المجتمعات المحلية، والعاملين بحوافز، والمسؤولين عن التعبئة المجتمعية، وما إلى ذلك).¹⁰⁴

الإحالة للحصول على المساعدة

العمليات التي يتواصل من خلالها الضحايا/الناجين مع المهنيين و/أو المؤسسات فيما يتعلق بحالتهم، والعمليات التي تتواصل من خلالها القطاعات المهنية المختلفة وتعمل معاً، بطريقة آمنة وأخلاقية وسرية، لتزويد الضحايا/الناجين عادة باستجابة متعددة القطاعات تشمل العديد من الخدمات.¹⁰⁵

مسار الإحالة للمساعدة

"مسار الإحالة" هو آلية مرنة تربط، على نحو آمن، الناجين بالخدمات الداعمة والمختصة، مثل الرعاية الطبية والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي ومساعدة الشرطة والدعم القانوني/القضائي.¹⁰⁶

إجراءات التشغيل الموحدة للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين: تنطوي هذه الإجراءات على الطريقة المتفق عليها والرسمية للعمل معاً على الالتزام الجماعي بمعالجة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين والإحالة للحصول على المساعدة، على النحو الذي أقرته القيادة العليا داخل البلد. ويمكن أن تتضمن إجراءات التشغيل الموحدة إجراءات إحالة متفق عليها للتعامل مع الشكاوى والإحالة بين المنظمات وكيفية ربط الضحايا/الناجين بخدمات المساعدة من خلال دمج مسارات الإحالة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي/حماية الطفل، بالإضافة إلى أدوار أصحاب المصلحة داخل البلد، والمعايير والإجراءات المبادئ التي يقوم عليها التعامل مع الشكاوى والإحالات.¹⁰⁷ انظر المرفق 3. نموذج إجراءات التشغيل الموحدة المشروحة على مستوى البلد.

الضحايا/الناجين من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي هم الأشخاص الذين يتعرضون للاستغلال أو الاعتداء الجنسي.¹⁰⁸

النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين يضع حقوق الضحايا/الناجين ورغباتهم واحتياجاتهم وسلامتهم وكرامتهم ورفاهيتهم في قلب جميع تدابير الوقاية والاستجابة المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين.¹⁰⁹

قائمة المرفقات

1. هيكل قرارات الإحالة
2. مخطط إجراءات الإحالة
3. النموذج المشروح لإجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري
4. مذكرة إحاطة لفائدة القيادة العليا
5. التمييز بين مختلف أنواع تبادل المعلومات
6. نموذج استمارة إحالة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين
7. معلومات الاتصال بهيئات التحقيق (لتضمينها في إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري)
8. رسم بياني لرحلة الناجين من منظور يتمحور حول الضحايا/الناجين

الحواشي

- 1 في عام 2016، وافقت الوكالات المعنية على نهج آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (IA CBCM)، والذي يرد توضيحه في إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، ودليل أفضل الممارسات: آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، وتلخيصه في المذكرة التوجيهية بشأن آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (IA CBCM)، 2022.
- 2 للاطلاع على قائمة المختصرات، انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 3 على النحو المنصوص عليه في رؤية اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات واستراتيجيتها بشأن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وعلى نحو ما حدد بشكل أكبر في طرق المضي قدماً بشأن مراجعة آلية تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات (IA CBCM)، 26 أكتوبر 2022.
- 4 تلتزم اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بتطبيق نهج شامل يتمحور حول الضحايا/الناجين فيما يتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسيين. وتتوافق هذه الوثيقة مع مبادئ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات وتعريف النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين.
- 5 يمكن اعتبار هذه المذكرة التوجيهية بمثابة وثيقة حية. وسوف يُستعرض بانتظام تنفيذها على المستوى القطري لتحديد التحديات والاستجابة وفقاً لذلك.
- 6 ينبغي أن يقوم رؤساء الكيانات بتعيين جهات الاتصال على مستوى مناسب لدعم اتخاذ القرارات نيابة عن الكيان داخل شبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- 7 يتضمن دليل أفضل الممارسات: آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016 إرشادات حول صياغة إجراءات التشغيل الموحدة القطرية للإحالة بين الوكالات - وسيتم تحديثه ليعكس هذه المذكرة التوجيهية.
- 8 النطاق على النحو المحدد في إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 9 على سبيل المثال: جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والمختصون في مجالي العنف المبني على النوع الاجتماعي أو حماية الطفل، والمنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، والموظفون الذين يديرون آلية مشتركة لتقديم الشكاوى والملاحظات (CFM)، ومشغلو خطوط الاتصال، وما إلى ذلك.
- 10 يجب أن يكون كل عامل في المجال الإنساني على دراية بإجراءات الإبلاغ المناسبة عند إبلاغه بحادث استغلال أو اعتداء جنسيين أو مشاهدته شخصياً. ويمكن للعاملين في المجال الإنساني استخدام أي من قنوات الإبلاغ المتاحة للسكان المتضررين، ولكن ينبغي أن تكون وسيلة الاتصال الرئيسية هي قنوات الإبلاغ المعمول بها في الكيان والمنظمة. ومن الضروري أن يكون لدى كل كيان نظام داخلي سري للشكاوى. انظر القسم 2.4، إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 11 للحصول على موارد حول دور الجهات الفاعلة في الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين لتوعية القنوات المناسبة لتلقي شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين، انظر الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات، وتحديث دليل أفضل الممارسات (قريباً).
- 12 مذكرة توجيهية محدثة: المتطلبات والإجراءات المطبقة على جميع كيانات الأمم المتحدة بشأن تبادل المعلومات بشأن مزاعم الاستغلال وأو الاعتداء الجنسيين المتعلقة بموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها وموظفي الشركاء المنفذين، مع أكبر مسؤولي الأمم المتحدة في البلد (8 حزيران/يونيه 2023).
- 13 انظر التوجيهات العملية الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) بشأن مسؤولية البيانات في العمل الإنساني؛ انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، للإشارة إلى مبادئ حماية البيانات في استخدام البيانات الشخصية: "تلتزم كل منظمة مشاركة بمبادئ حماية البيانات الخاصة بها عند جمع البيانات الشخصية المتعلقة بالشكاوى أو استلامها واستخدامها أو نقلها أو تخزينها.
- 14 انظر دليل أفضل الممارسات: آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، الملحق 4، الصفحات 85-89 للاطلاع على نماذج أخرى، وسيجري تحديثه ليعكس هذه المذكرة التوجيهية.
- 15 انظر توجيهات الأمم المتحدة بشأن استمارة تقرير الحوادث.
- 16 إطار مساءلة الإدارة لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ونظام المنسقين المقبلين، 2021؛ الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين: بيان اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، 2015.
- 17 دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، الصفحة 17.
- 18 التوجيهات الحالية بشأن نموذج تنسيق شؤون اللاجئين (والتي تتضمن أيضاً الدور العام لمنسقي شؤون اللاجئين) هي إرشادات تنسيق شؤون اللاجئين / المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، على الرغم من عدم وجود إشارة محددة إلى الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (يُحدَّث لاحقاً).
- 19 لمزيد من المعلومات حول مسؤوليات أعضاء الأمم المتحدة/الفريق القطري للعمل الإنساني/ رؤساء الكيانات فيما يتعلق بآليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 20 كما هو منصوص عليه في دور المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل البلد في الاختصاصات العامة الواردة هنا؛ ودراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، الصفحة 17.
- 21 لمعرفة المزيد عن دور المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين داخل البلد، انظر الاختصاصات العامة هنا.
- 22 يتضمن ذلك هيكل التنسيق المشتركة بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتي يمكن تسميتها بشكل مختلف حسب سياق البلد (على سبيل المثال، فريق عمل المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين)
- 23 لمعرفة المزيد عن دور الشبكة، انظر الاختصاصات العامة لشبكة الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هنا.
- 24 جهة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين ليست منوطة بدور إجراء التحقيق في حد ذاته. ومع ذلك، فإن جهة الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتابعة لمنظمة ليس لديها وحدة تحقيق منفصلة داخل المقر الرئيسي، قد تؤدي أيضاً دوراً في عملية التحقيق الداخلي، إذا

حصلت على تدريب وتأهلت لتكون محققاً في قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين. المصدر: اختصاصات جهات الاتصال القطرية المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (2021) المتاحة هنا.

25 لمزيد من التفاصيل حول جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، انظر الاختصاصات. والغرض من الاختصاصات العامة لجهات الاتصال القطرية هو مساعدة المنظمات التي ليس لديها اختصاصات مطبقة بالفعل؛ وليس المقصود منها أن تحل محل اختصاصات المنظمات التي لديها بالفعل مثل هذه التوجيهات.

26 لمزيد من المعلومات حول هذه الأدوار، انظر الأسئلة الشائعة حول دور المدافعين عن حقوق الضحايا وكبار الموظفين المسؤولين عن حقوق الضحايا المتاحة هنا.

27 لمزيد من المعلومات حول أدوار الجهات الفاعلة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي، انظر دليل بشأن تنسيق التدخلات في العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، الصفحة 34؛ انظر أيضاً نطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، حزمة موارد إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (تصدر قريباً) والمتاحة هنا.

28 لمزيد من المعلومات حول أدوار الجهات الفاعلة في مجال العنف القائم على النوع الاجتماعي، انظر دليل بشأن تنسيق التدخلات في العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، الصفحة 34.

29 يتضمن الإطار الجماعي للمساءلة أمام السكان المتضررين روابط إلى موارد بشأن آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (رهنًا بإقراره).

30 على النحو المنصوص عليه في المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

31 يستند هذا القسم إلى تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023؛ وسياسة دمج النهج القائم على حقوق الإنسان في جهود الأمم المتحدة لمنع الاستغلال والانتهاك الجنسيين، والتصدي لهما، 2021؛ وبرتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2019؛ المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، سياسة النهج المتمحور حول الضحية في استجابة المفوضية لسوء السلوك الجنسي، [UNHCR/HCP/2020/04]؛ تحالف المعيار الإنساني الأساسي (CHS Alliance)، النهج الذي يتمحور حول الضحايا/الناجين للحماية من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي، والنحرش الجنسي، وقطاع المساعدات، 2023؛ نطاق مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي، المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات للعنف القائم على النوع الاجتماعي في البرامج المتعلقة بحالات الطوارئ، الصفحة 2.

32 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023.

33 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023.

34 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023؛ انظر أيضاً إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، بشأن السلامة والأمن والرفاهية للناجين؛ ونشرة الأمين العام للأمم المتحدة (2019)، مسؤولية رؤساء الكيانات (الفقرة 5-7).

35 فيما يتعلق بموظفي الأمم المتحدة، انظر نشرة الأمين العام: الحماية من الانتقام بسبب الإبلاغ عن سوء السلوك والتعاون مع عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها حسب الأصول (ST/SGB/2017/2/Rev.1).

36 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023؛ انظر أيضاً إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016، لمزيد من التفاصيل حول متطلبات السرية.

37 انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016 للإشارة إلى مبادئ حماية البيانات في استخدام البيانات الشخصية: "تلتزم كل منظمة مشاركة مبادئ حماية البيانات الخاصة بها عند جمع البيانات الشخصية المتعلقة بالشكاوى أو استلامها واستخدامها أو نقلها أو تخزينها.

38 إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.

39 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023.

40 انظر دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، القسم 3 "اعتبارات خاصة للأطفال ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين"؛ وإجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.

41 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023.

42 يمكن أن تشمل إجراءات الإدارة مجموعة من الإجراءات بما في ذلك الإجراءات الوقائية، وتناوب الموظفين، وتخفيف المخاطر في البرامج، من أجل منع إلحاق المزيد من الضرر.

43 انظر اليونيسف ولجنة الإنقاذ الدولية، رعاية الأطفال الناجين من الاعتداء الجنسي - مبادئ توجيهية لمقدمي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية في السياقات الإنسانية، جدول يتضمن لمحة سريعة عن المبادئ التوجيهية للموافقة المستنيرة/القبول، الصفحة 117.

44 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ الصفحة 23.

45 على النحو المنصوص عليه في المبادئ الأساسية الستة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.

46 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021.

47 لمزيد من المعلومات، انظر دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ الصفحة 7 والفقرة 3.2 في الصفحة 11.

48 تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023.

49 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021.

50 انظر القسم الخاص بالإبلاغ الإلزامي والوارد في المعايير الدنيا للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي في البرامج المتعلقة بحالات الطوارئ. ولمزيد من المعلومات حول المساءلة الجنائية، راجع الورقة التأسيسية، انظر الورقة التأسيسية للتحالف CHS، الصفحة 57؛

51 في حالات شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي تشمل موظفي الأمم المتحدة، حيث قد يشكل السلوك أيضاً جريمة، تحيل الأمم المتحدة قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين إلى السلطات الوطنية للمساءلة الجنائية من خلال مكتب الأمم المتحدة للشؤون القانونية في نيويورك. وتجرى الحالات دائماً بموافقة الضحايا/الناجين وبعد تقييم المخاطر التي يتعرض لها الضحايا/الناجون والشهود بالإضافة إلى إجراءات التخفيف المحتملة. انظر السياسة الموحدة بشأن تحقيق التوازن بين الكشف عن المعلومات من أجل المساءلة عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين المزعومين ومبادئ السرية، الفقرة 5.6.

52 المصدر: تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023؛ بيان الأمم المتحدة بشأن حقوق الضحايا، 2023، الفقرتين (3ب) و(3ج).

53 انظر المعيار الإنساني الأساسي رقم 5 تتمتع المجتمعات والأشخاص المتأثرون بالأزمات بإمكانية النفاذ إلى آليات آمنة وسريعة الاستجابة للتعامل مع الشكاوى التي تصف الأدوار والمسؤوليات التي يتحملها العاملون في المجال الإنساني تجاه المجتمعات فيما يتعلق بآليات الإبلاغ عن الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/التحرش الجنسي). يتم أيضاً تعميم الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين/التحرش الجنسي في جميع الالتزامات التسعة للمعيار الإنساني الأساسي ضمن الإجراءات الرئيسية والمسؤولية التنظيمية. للاطلاع بالكامل على المؤشرات البالغ عددها 22 مؤشراً فيما يتعلق بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي، انظر على وجه التحديد مؤشر التحالف CHS متاح هنا <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/>.

54 <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/>؛ و يتضمن الإطار الجماعي للمساءلة أمام السكان المتضررين روابط إلى موارد بشأن آليات تقديم الشكاوى والملاحظات (رهنًا بإقراره)؛ إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر: كيفية إنشاء وإدارة آلية منهجية للتعليلات المجتمعية؛

<https://www.cdacnetwork.org/feedback-and-complaints>.

55 ينبغي أن يتمتع جميع الموظفين بالقدرة على تقديم المساعدة والدعم الشاملين لجميع الضحايا/الناجين بغض النظر عما إذا كانوا قد بدأوا أو تعاونوا في تحقيق أو أي إجراء آخر للمساءلة أو لحل للقضية. انظر تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج الذي يتمحور على الضحايا/الناجين ومبادئه، 2023؛ دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ دليل الجيب المفصل الصادر عن اللجنة الدولية المشتركة بين الوكالات بشأن دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.

56 إن عدم وجود نظام داخلي مفهوم أو فعال لإدارة الشكاوى داخل كيان واحد يمكن أن يعرض مصداقية وكالات متعددة للخطر، ويزداد الأمر سوءاً إذا كان هذا الكيان موقعاً على إجراءات التشغيل الموحدة على المستوى القطري.

57 على النحو المنصوص عليه في الاختصاصات العامة لجهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، فإن دور جهات الاتصال المعنية بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين هو "أن تعمل كقناة لتلقي ادعاءات الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ والإبلاغ عن الادعاءات وإحالتها، حيثما كان ذلك مناسباً، إلى المنظمة التي يكون موظفوها مشمولين بالقضية، وإحالة الناجين إلى المساعدة بما يتماشى مع الإجراءات الداخلية والمسارات المتاحة.

58 تقع على عاتق جميع الكيانات مسؤولية ضمان حصول الضحايا/الناجين من جرائم الاستغلال والاعتداء الجنسيين التي يرتكبها موظفوها، على المساعدة المناسبة بناءً على موافقتهم المستنيرة. انظر بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، الفقرة 3.

59 دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، الصفحة 12.

60 انظر بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021، الفقرة 5. ينبغي أن تستند الإحالات للحصول على المساعدة إلى الخدمات والبرامج الحالية، من قبيل مسارات الإحالة على المستوى القطري في مجالي العنف القائم على النوع الاجتماعي وحماية الطفل. المصدر: الفقرة 3.5.

61 دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ نطاق مسؤولية العنف المبني على النوع الاجتماعي، دليل بشأن تنسيق التدخلات في العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، الفقرة 1-8.

62 ينبغي أن يكون الضحية/الناجي/مقدم الشكاوى قد أبلغ بالفعل بالخدمات والمساعدة المتاحة وأحيل إليها. دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ نطاق مسؤولية العنف المبني على النوع الاجتماعي، دليل بشأن تنسيق التدخلات في العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ.

63 لمزيد من المعلومات بشأن موردي الخدمات، انظر نطاق مسؤولية العنف المبني على النوع الاجتماعي، دليل بشأن تنسيق التدخلات في العنف المبني على النوع الاجتماعي في حالات الطوارئ، الفقرة 1-8؛ إجراءات التشغيل الموحدة العالمية الفقرة 2.2.4 (أ) الإحالات للحصول على المساعدة الفورية. و جدير بالذكر أنه لا يمكن إدارة القضية إلا من طرف متخصصين مدربين. انظر أيضاً النصائح الصادرة عن صندوق الأمم المتحدة للسكان بشأن تحديد الروابط لتحسين مساعدة الناجين من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (2022)، المتاحة هنا.

64 لمزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على حزمة موارد إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (تصدر قريباً).

65 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ الصفحة 19.

66 قد يحتاج مقدمو الشكاوى الذين ليسوا ضحايا مزعومين، بما في ذلك المبلغين عن المخالفات، إلى تقييم للأمن المادي وضمانات أخرى لحماية مصالحهم. انظر دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ الصفحة 19.

67 انظر المرفق 7. نموذج استمارة إحالة شكاوى الاستغلال والاعتداء الجنسيين والمرفق 8. معلومات الاتصال بهيئات التحقيق لإدراجها في إجراءات التشغيل الموحدة الخاصة بالبلد.

68 من الأمثلة على ذلك منسق شؤون اللاجئين إذا حدث الاستغلال والاعتداء الجنسيين المزعوم في سياق الاستجابة للاجئين.

69 من الأمثلة على ذلك منسق شؤون اللاجئين إذا حدث الاستغلال والاعتداء الجنسيين المزعوم في سياق الاستجابة للاجئين.

70 يجوز للكيان المتلقي للشكاوى مشاركة المعلومات مع المنسق المعني بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين (أو البديل) إذا كان ذلك يتوافق مع سياسة الكيان الخاص به.

71 من الأمثلة على ذلك منسق شؤون اللاجئين إذا حدث الاستغلال والاعتداء الجنسيين المزعوم في سياق الاستجابة للاجئين.

72 انظر المذكرة التوجيهية المحدثة: المتطلبات والإجراءات لجميع كيانات الأمم المتحدة بشأن المعلومات المتعلقة بادعاءات الاستغلال وأو الاعتداء الجنسي المتعلقة بموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها وموظفي الشركاء المنفذين مع أكبر مسؤول للأمم المتحدة في البلد، 8 حزيران/يونيو 2023.

73 وصف نطاق الاستفسار الأساسي الذي سيحدد في نموذج إجراءات التشغيل الموحدة على مستوى البلد (المرفق).

74 على النحو المنصوص عليه في المذكرة التوجيهية المحدثة: المتطلبات والإجراءات لجميع كيانات الأمم المتحدة بشأن المعلومات المتعلقة بادعاءات الاستغلال وأو الاعتداء الجنسي المتعلقة بموظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها وموظفي الشركاء المنفذين مع أكبر مسؤول للأمم المتحدة في البلد، 8 حزيران/يونيو 2023؛ الفقرة 11. "عند استلام ادعاءات فيما يتعلق بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي من طرف منسق أو شبكة مشتركة بين الوكالات معنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين، وحيث تكون المعلومات غير كافية لإحالة تلك الادعاءات إلى كيان مسؤول في الأمم المتحدة أو شريك منفذ، ترسل تلك الادعاءات مباشرة إلى المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية، وفقاً للمعلومات القياسية المذكورة أعلاه. وفي حالة معرفة الكيان الذي يعمل فيه الجاني المزعوم، يقوك المنسق المقيم/منسق الشؤون الإنسانية بإحالة الادعاء إلى المدير/الممثل القطري، الذي يحيله بدوره إلى خدمات التحقيق في الكيان المعني".

75 يجب التعامل مع البلاغات المجهولة بنفس الجدية التي تعامل بها الحالات الأخرى. ومع ذلك، قد تتعرض عمليات التحقيق للتعقيد إذا لم يمكن التحقق من الأدلة بشكل مستقل.

76 يجب أن تسعى الكيانات التي تشرك أفراد المجتمع في تقديم المساعدات أو توصيلها - قدر الإمكان - إلى وضع ترتيبات تعاقدية أو على الأقل التوقيع على تعهد/مدونة قواعد السلوك، كأفضل ممارسة لمنع الاستغلال والاعتداء الجنسيين.

77 مع ملاحظة أن معظم إجراءات الكيانات لا تنص على التحقيق في قضايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين أو اتخاذ إجراءات تأديبية بهذه الشأن، في حالة عدم وجود علاقة تعاقدية.

78 في حال الإشارة إلى الوكالة المعنية بوضوح، فينبغي نقل البلاغات إليها مباشرة وليس من خلال المجموعة ذات الصلة من أجل تقليل عدد الأشخاص المشاركين في التعامل مع الحالات، حيث أن بعض الشكاوى غير المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسيين قد تكون حساسة بنفس القدر أو لها آثار تتعلق بالحماية.

79 انظر الموارد من قبيل دليل الأمم المتحدة الموجع لبعثات الأمم المتحدة الميدانية حول منع العنف الجنسي المرتبط بالنزاع والتصدي له.

80 انظر دليل أفضل الممارسات: آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.

81 بيان الأمم المتحدة بشأن حقوق الضحايا، 2023، الفقرة 5(ب).

82 المعايير التشغيلية الدنيا للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب الموظفين (2012)، المعيار رقم 8، المؤشر 5: "تبدأ التحقيقات في غضون ثلاثة أشهر وتُشارك المعلومات المتعلقة بالنتيجة مع صاحب الشكاوى". بيان الالتزام (2006).

83 بيان الأمم المتحدة بشأن حقوق الضحايا، 2023، الفقرة 5(د).

84 انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.

85 انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.

- 86 انظر الورقة التأسيسية للتحالف CHS، الفصل بشأن عمليات التحقيق؛
- 87 على النحو المنصوص عليه في دليل التحقيق في الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي والتحرش الجنسي الصادر عن التحالف CHS.
- 88 انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 89 لمزيد من المعلومات حول كيفية تقديم المنسق/الشبكة المعنيين بالحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الدعم للقدرة على التحقيق، انظر الأسئلة الشائعة حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين بين الوكالات، السؤال رقم 38.
- 90 انظر خطة تدريب تأهيل المحققين في التحالف CHS؛ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، التحقيق في ادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسيين – مجموعة أدوات للشركاء؛ مجموعة أدوات المحققين في التحالف CHS؛ مركز الموارد والدعم لفائدة المنظمات المحلية.
- 91 تشمل الموارد الأخرى: بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين والدراسة الفنية بشأن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين؛ ومسرود الأمم المتحدة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين؛ والدليل المرجعي لتنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الصادر عن التحالف CHS.
- 92 ترد في إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، معلومات إضافية حول كيفية تمييز الاستغلال والاعتداء الجنسيين عن الأشكال الأخرى للعنف القائم على النوع الاجتماعي (الصفحتان 8 و 322).
- 93 المصدر: تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج المتمحور حول الضحايا/الناجين ومبادئه.
- 94 المصدر: إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- 95 نشرة الأمين العام للأمم المتحدة: تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي (ST/SGB/2003/13)، القسم 1.
- 96 المصدر: تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج المتمحور حول الضحايا/الناجين ومبادئه؛ انظر المرفق 1 للاطلاع على تعريف كامل للتحرش الجنسي.
- 97 المصدر: الدليل المرجعي السريع لتنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الصادر عن التحالف CHS، 2020.
- 98 انظر التعاريف الواردة في الدليل المرجعي السريع لتنفيذ تدابير الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين الصادر عن التحالف CHS، 2020.
- 99 المصدر: مسرد الأمم المتحدة بشأن الاستغلال والاعتداء الجنسيين.
- 100 المصدر: إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 101 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021.
- 102 المبادئ التوجيهية المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي: تتمحور جميع جوانب برامج العنف القائم على النوع الاجتماعي حول الناجين للحفاظ على وتعزيز السرية والسلامة وعدم التمييز واحترام خيارات وحقوق وكرامة النساء والفتيات، بما في ذلك الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي. المعايير الدنيا المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي في برامج حالات الطوارئ، مجال مسؤولية العنف القائم على النوع الاجتماعي، صندوق الأمم المتحدة للسكان 2019، الصفحة xi.
- 103 المصدر: التقرير العالمي للمراجعة الخارجية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2021.
- 104 ينص التقرير العالمي للمراجعة الخارجية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لعام 2021 على ما يلي: يشير العامل الإنساني إلى أي عامل تستخدمه الوكالات الإنسانية، سواء تم تعيينه على المستوى الدولي أو الوطني، أو يحتفظ به المجتمع المستفيد بشكل رسمي أو غير رسمي، للقيام بأنشطة تلك الوكالة.
- 105 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021.
- 106 المصدر: إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني الصادرة عن اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات.
- 107 المصدر: دراسة فنية عن تنفيذ بروتوكول الأمم المتحدة بشأن تقديم المساعدة لضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين، 2021؛ انظر إجراءات التشغيل الموحدة العالمية بشأن آليات تقديم الشكاوى المجتمعية المشتركة بين الوكالات، 2016.
- 108 المصدر: تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج المتمحور حول الضحايا/الناجين ومبادئه.
- 109 المصدر: تعريف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للنهج المتمحور حول الضحايا/الناجين ومبادئه.