

# تدريب حول الجودة والمساءلة للاستجابة الإنسانية في سوريا لمدة ثلاثة أيام

## موارد للطباعة

## شكر وتقدير

تعد هذه الوثيقة (موارد للطباعة) جزءاً من حزمة التدريب على الجودة والمساءلة للاستجابة في سوريا والتي تم تطويرها بشكل مشترك من قبل كل من المنظمة الدولية للهجرة في تركيا ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا وتحالف المعايير الإنسانية الأساسية - CHS واسفير في عام 2019.

تم تطوير هذه الوثيقة (موارد للطباعة) من قبل السيدة سيلفي روبرت والسيد تشارلي دالريمبل كوثيقة مرفقة لوثيقة (النظرة العامة والوحدات التدريبية) لغرض تشكيل أساس المواد التدريبية لتدريب مدته 3 أيام ولتدريب المدربين المتعلق بهذا الغرض.

يقر الفريق بامتنان باستخدام مواد أولية من مشاريع أخرى مثل مواد المنظمة الدولية للهجرة حول الحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي وآليات تقديم الشكاوى المجتمعية ومواد تحالف المعايير الإنسانية الأساسية والمعايير والارشادات في الطوارئ الخاصة بالماشية - LEGS واسفير الذين أعطوا تفويضا لاستخدام وتكييف بعض موادهم.

هذه العملية التعليمية حول الجودة والمساءلة لسوريا مدعومة مالياً من قبل المنظمة الدولية للهجرة في تركيا والوكالة السويدية للتنمية الدولية - SIDA مع مساهمات عينية من مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية واسفير.

تتشارك كل من المنظمة الدولية للهجرة في تركيا، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية واسفير حقوق النشر والتأليف. لكم مطلق الحرية في مشاركة وتكييف هذه المواد التدريبية ، بشرط اعطاء الائتمان المناسب وتحديد ما إذا تم إجراء تغييرات. يمكنكم القيام بالتغييرات ضمن إطار منطقي ولا يجوز التغيير بأي طريقة توهي بأن أصحاب حقوق النشر والتأليف يؤيدونك في أو استخدامك لهذه التغييرات. لا يجوز استخدام المواد لأغراض تجارية. لا يجوز تطبيق مصطلح قانوني أو تدابير تكنولوجية تقيد الآخرين قانوناً من استخدام هذه المواد في ظل الشروط الحالية. لا يمكن استخدام شعارات المنظمة الدولية للهجرة في تركيا، مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية في تركيا، تحالف المعايير الإنسانية الأساسية واسفير كما تم إدراجها في المواد التدريبية الأصلية جنباً إلى جنب مع شعار وكالة أخرى.

تم تنقيح هذه المواد التدريبية في أيار/مايو 2020 لتعكس التحديثات التي يعتقد أنها ضرورية بعد إجراء سلسلة من التدريبات لمدة 3 أيام.

## تعريفات جواز السفر

## تعليمات

ابحث عن أشخاص في المجموعة تنطبق عليهم إحدى العبارات التالية. بمجرد العثور على شخص، اطلب منه كتابة اسمه في المساحة المتوفرة. يجب عليك مقابلة شخص واحد لكل مربع لملء جواز سفرك!

أنا أرتدي شيئاً لونه أزرق الاسم:	لديّ أطفال الاسم:
انا أشرب قهوة في الصباح الاسم:	أحب مشاهدة كرة القدم الاسم:
لقد ولدت في شهر أبريل/نيسان الاسم:	لدي أكثر من مهنة واحدة في حياتي. الاسم:
بإمكاني التحدث بثلاثة لغات أو أكثر الاسم:	لقد عملت في بلدين مختلفين أو أكثر الاسم:
لدي (اكتب اللقب هنا) الاسم:	لقب لقد صافحت يد وزير حكومة الاسم:
---	---
الاسم:	الاسم:

## الوحدة الأولى:

### الجودة والمساءلة - عالمياً وفي سوريا

#### المحتويات

- بطاقات التعريف - الجودة والمساءلة
- بطاقات الأدوات الإنسانية الأساسية
- بطاقات المعايير
  - GEG - دليل الجودة الكافية
  - معايير اسفير
  - CHS - المعايير الإنسانية الأساسية
  - بوصلة الجودة والمساءلة
  - BBR - بناء استجابة أفضل
  - CPMS - المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني
  - المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي
  - الحد الأدنى لمعايير الشبكة الدولية للتعليم في حالات الطوارئ
  - LEGS - المعايير والإرشادات في الطوارئ الخاصة بالمشاة
  - MERS - الحد الأدنى لمعايير الانتعاش الاقتصادي
  - HSP - شراكة المعايير الإنسانية

## بطاقات التعريف - الجودة والمساءلة

الإجراء متماشي وذو صلة وثيقة بالأولويات واحتياجات الفئة المستهدفة.	ذو صلة	الجودة
الإجراء يحقق أهدافه.	فعال	
الإجراء يستخدم أقل موارد ممكنة من أجل تحقيق النتائج المرجوة.	اقتصادي	
الإجراء يؤدي إلى تغييرات اجتماعية واقتصادية وبيئية وأي تغييرات أخرى.	مؤثر	
من المرجح أن تستمر المنفعة الناتجة عن هذا الإجراء في المستقبل.	مستدام	
منح المجتمعات النفوذ في عملية اتخاذ القرارات بطريقة تراعي تنوعها، وتتيح مراعاة آراء أكثر الأشخاص عُرضة للخطر على قدم المساواة.	وضع المجتمع عين الاعتبار	المساءلة استخدام بمسؤولية
مشاركة المعلومات بشفافية وفعالية مع المجتمعات.	إعطاء المجتمع الأهمية	
إتاحة الفرصة للمجتمعات لتقييم إجراءاتكم، إذا كان ذلك مناسباً، والموافقة على اتخاذكم الإجراءات.	تحمل المسؤولية أمام المجتمع	

## الأدوات الإنسانية الأساسية

قواعد السلوك
المبادئ الأخلاقية
الحقوق القانونية
القانون الإنساني الدولي
الميثاق الإنساني
الالتزامات
المعايير الإنسانية الأساسية
الجودة والمساءلة
الأدوار
شراكة المعايير الإنسانية (بما في ذلك اسفير)
المعتقدات

قياس التأثير والمساءلة  
في حالات الطوارئ

دليل الجودة الكافية

# دليل اسفير

الميثاق الإنساني  
والمعايير الدنيا  
في الاستجابة الإنسانية

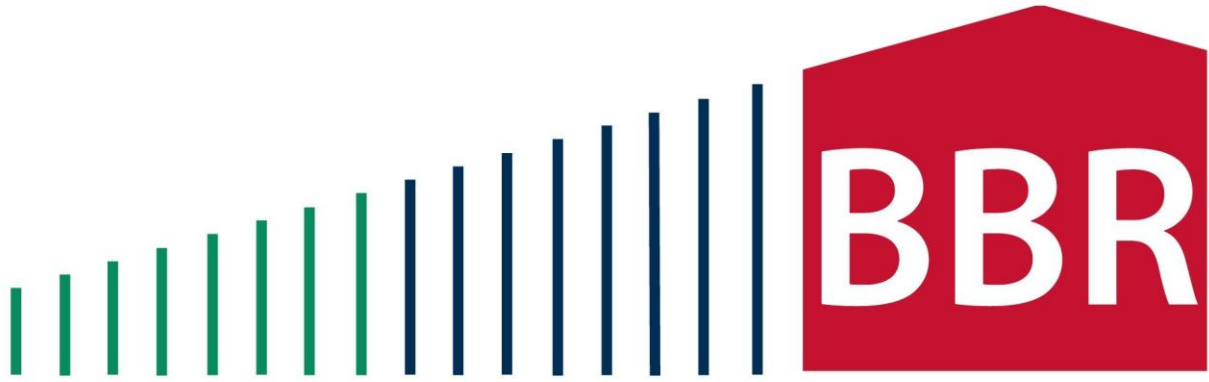
اسفير

طبعة 2018









**BUILDING A BETTER RESPONSE**

نحو بناء استجابة أفضل

[www.BuildingABetterResponse.org](http://www.BuildingABetterResponse.org)



# معايير الإدماج الإنساني لكبار السنّ والأشخاص من ذوي الإعاقة



# المعايير الدنيا لحماية الطفل في العمل الإنساني





## إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني

الحد من المخاطر، تعزيز المرونة ودعم التعافي



# INEE

Inter-Agency Network for Education in Emergencies  
Réseau Inter-Agences pour l'Éducation en Situations d'Urgence  
La Red Interagencial para la Educación en Situaciones de Emergencia  
Rede Inter-Institucional para a Educação em Situação de Emergência  
الشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ

## الحد الأدنى لمعايير التعليم: الجهوزية، الإستجابة، التعافي



ال  
م  
ع  
س

المعايير والإرشادات  
في الطوارئ الخاصة بالمشية  
(LEGS)





# المعايير الدنيا للاحتياش الاقتصادي



الطبعة الثالثة



The SEEP Network





# Humanitarian Standards Partnership



**HSPapp**  
by Sphere Association



## الوحدة الثانية:

الجودة والمساءلة من خلال دورة البرنامج الإنساني وإدارة دورة المشروع

## المحتويات

- بطاقات مخطط دورة البرنامج الإنساني
- بطاقات مخطط إدارة دورة المشروع
- المستند (ملف PDF منفصل)
- "تفعيل مبادئ المشاركة خلال أطوار إدارة دورة المشروع".

## بطاقات دورة البرنامج الإنساني ودورة إدارة المشروع

دورة البرنامج الإنساني
تقييم الاحتياجات والتحليل
التخطيط الاستراتيجي
تعبئة الموارد
التنفيذ والرصد
الاستعراض والتقييم التشغيلي من قبل الأقران
وضع نهج منسق لتقييم حالة الطوارئ وتحديد أولويات احتياجات الأشخاص المتضررين يضع حجر الأساس لاستجابة إنسانية متماسكة وفعالة.
هناك حاجة لخطط الاستجابة الإنسانية لأي أزمة إنسانية تتطلب دعم أكثر من وكالة، والتي يتم إعدادها من قبل الفرق القطرية للأعمال الإنسانية استناداً إلى الرؤية العامة للاحتياجات الإنسانية.
جمع التبرعات للاستجابة الإنسانية، على النحو المبين في خطط النداء العاجل و/أو الاستجابة الإنسانية. استخدام آليات التمويل استراتيجياً تماشياً مع الأولويات الموضوعية في خطط الاستجابة الإنسانية.
الرصد تتبع المدخلات والمخرجات الناتجة عن التدخلات التي تم إجراؤها على السكان المتضررين وتحدد نتائج أنشطة المجموعة وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية لخطط الاستجابة الإنسانية الاستراتيجية، وتراعي تنوع السكان المتأثرين ووجهات نظرهم في الاستجابة.
تقييم مستقل لنتائج الاستجابة الإنسانية الجماعية من قبل المنظمات الأعضاء في اللجنة الدائمة المشتركة بين وكالات الأمم المتحدة. تقييم مدى تحقيق النتائج الجماعية المخططة وكيف ساهمت جهود الإصلاح الإنساني في هذا الإنجاز.




## إدارة دورة المشروع

التحديد

والتصميم

الإعداد

والتخطيط

التنفيذ

الرصد

والتقييم

الخروج

تُجري المنظمة الإنسانية العديد من عمليات جمع البيانات وتحليلها. يتم فحص وتحليل الوضع في منطقة الأزمة، لتحديد الاستراتيجيات التي سيتم تطبيقها لتحسينها ومعالجة المشكلات التي تواجهها مجموعات الفئات المستهدفة/ المستهدفون وكذلك احتياجاتهم واهتماماتهم.

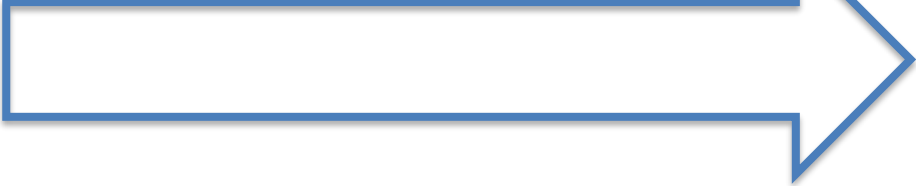


تم تطوير استراتيجية التدخل لتصبح خطة عملية تنفيذية جاهزة للتنفيذ. يتم دمج جميع المعارف والأفكار التي تم الحصول عليها أثناء التحليل في التخطيط.

تستخدم الموارد المتفق عليها لتحقيق غرض التشغيل (= المجموعة (المجموعات) المستهدفة تتلقى الفوائد المخطط لها) ولدعم تحقيق الأهداف العامة.

المرحلة الوحيدة التي تغطي إدارة دورة المشروع كلها. تتكون الرصد من تقييم التقدم في حل المشكلات، وتمكين التكيف مع الظروف المتغيرة وتحسين المشروع.

سحب موارد المشروع التي تتوفر من خلال مصادر خارجية من منطقة المشروع. نهاية دورة تمويل البرنامج، مع التمديد من خلال برنامج إصلاح أو برنامج إنمائي طويل الأجل. مزيج من الانسحاب، تمديد البرنامج أو الانتقال.



## الوحدة الثالثة:

الجودة والمساءلة - المناهج والمواضيع الرئيسية

## المحتويات

○ المواد المرجعية لتمارين البحث

○ بطاقات الموضوعات/النهج

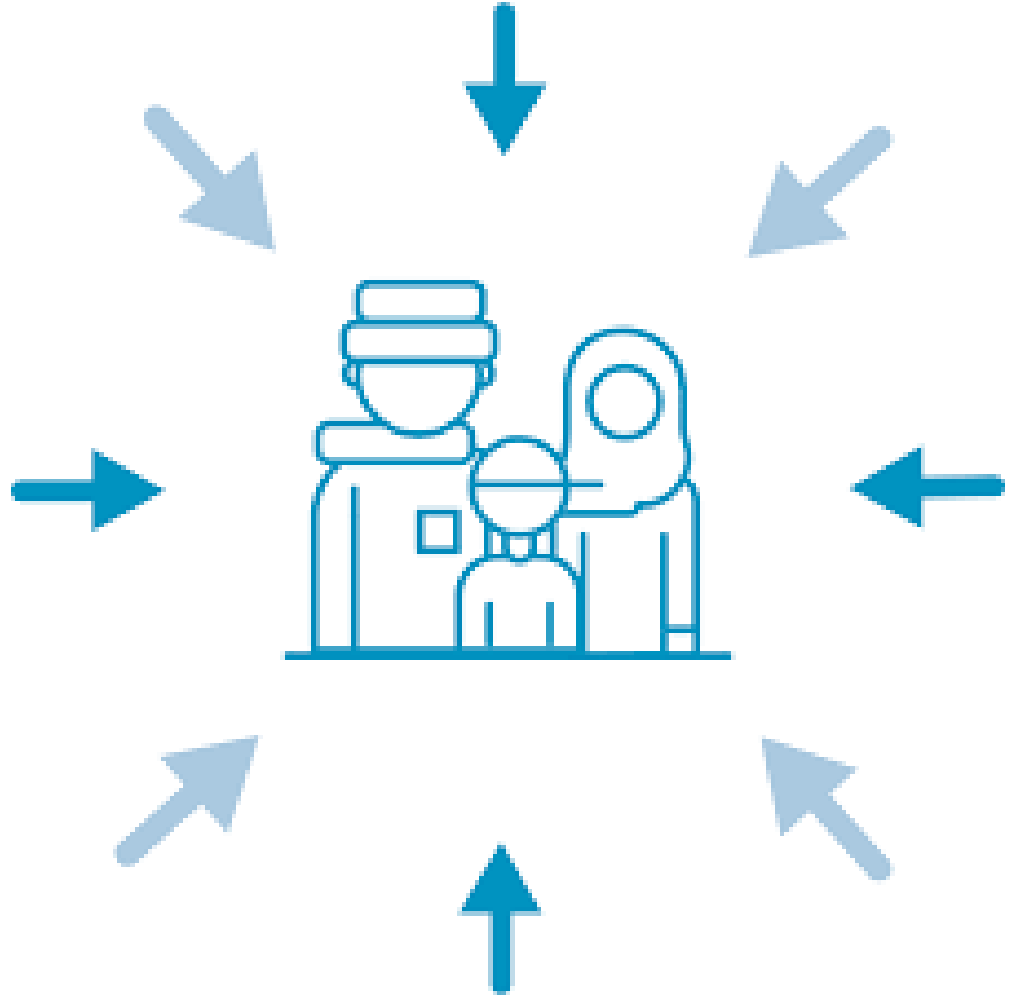
## المواد المرجعية لتمرين البحث

موضوع المجموعة / النهج	مواد مرجعية
المشاركة المجتمعية والتواصل	التزام المعايير الإنسانية الأساسية الرابع دليل الجودة الكافية القسم الثاني
الشمول	دليل معايير اسفير - فهم نقاط الضعف والقدرات - الصفحات من 10 إلى 16
التغذية الراجعة وآليات الشكاوى	التزام المعايير الإنسانية الأساسية الخامس المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن آلية الشكاوى المجتمعية للاستغلال والاعتداء الجنسي - مقدمة "ما يمكن توقعه من النظام المشترك بين الوكالات للحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي"
التعلم والتحسين	التزام المعايير الإنسانية الأساسية السابع دليل الجودة الكافية - قسم
العنف القائم على النوع الاجتماعي / الاستغلال والاعتداء الجنسيين	المبادئ التوجيهية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي - مقدمة - الجزء الثاني والجزء الثالث
لا ضرر ولا ضرار	التزام المعايير الإنسانية الأساسية الثالث كتيب معايير اسفير - مبدأ الحماية الأول
إدارة الموظفين وتعزيز القدرات	التزاما المعايير الإنسانية الأساسية الثاني والثامن (أيضاً، معرفتك وخبرتك الحالية)
التنسيق	التزام المعايير الإنسانية الأساسية السادس، دليل معايير اسفير - فهم الإعداد التشغيلي - الصفحات من 16 إلى 19 دليل توجيهي للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن استخدام نهج المجموعة



## بطاقات الموضوعات/النهج

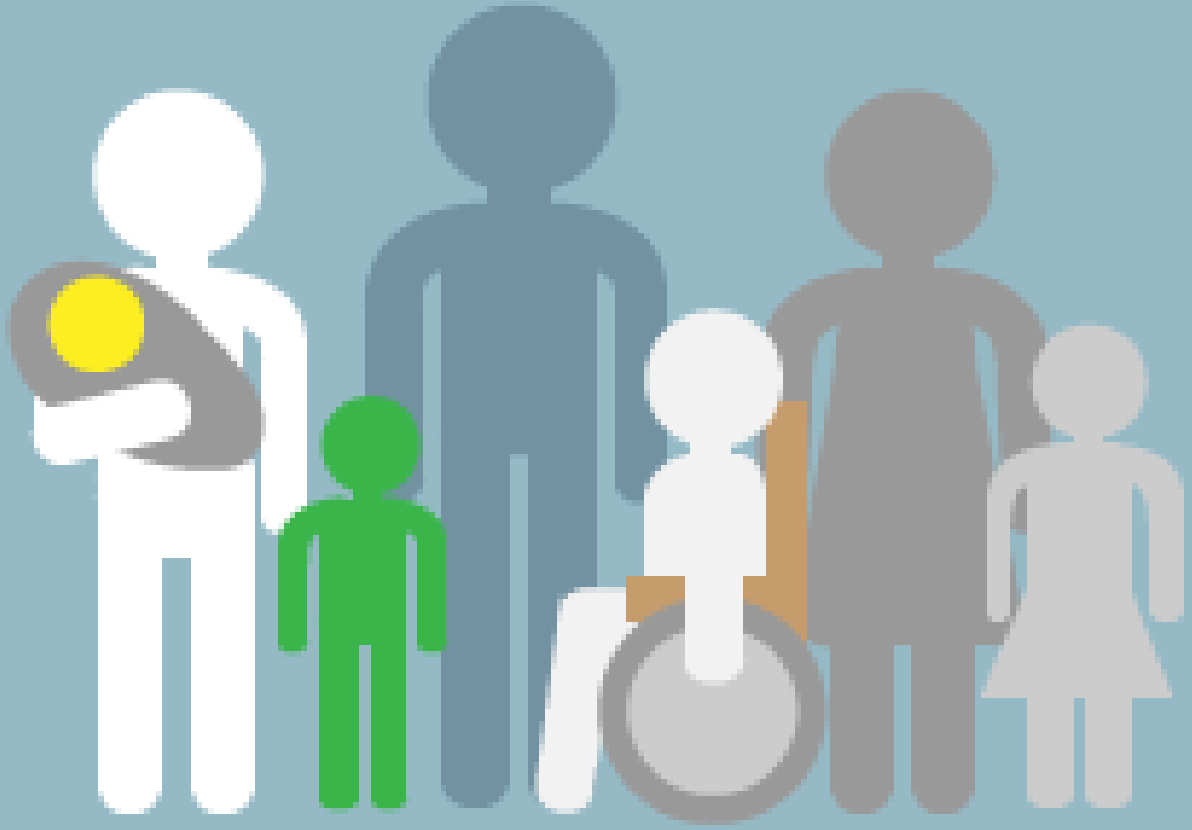
المساهمة المجتمعية



UNOCHA.org

التواصل





[rondpointdelitinerance.ca](http://rondpointdelitinerance.ca)

التغذية الرجعة واليات الشكاوى



NHS.UK

التحسين والتعلم



towardsmarurity.org

العنف القائم على النوع الاجتماعي



privacyinternational.org

الاستغلال والاعتداء الجنسي



# STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE

UNAIDS.org

لا ضرر ولا ضرار







## الوحدة الرابعة: إدارة دورة المشروع - التحديد والتصميم

### المحتويات

○ نصوص تمثيل الأدوار

## نصوص تمثيل الأذوار

<p><b>فريق المنظمات غير الحكومية - الأخوة من أجل السلام</b></p> <p>وصلت متأخراً. ليس أمامك متسع من الوقت عليك أن عليك أن تعود قبل حلول الظلام. لذا، ا طرح وجهة نظرك سريعاً:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. سوف تقوم بتوزيع المواد الغذائية وغير الغذائية.</li> <li>2. لقد حددت عدة مواقع سنتم فيها التوزيعات.</li> <li>3. وقد تم تنقيحها لمحاولة زيادة التغطية.</li> <li>4. سيتم التوزيع في كل موقع مرة واحدة في الأسبوع.</li> <li>5. ستعمل عن كثب مع هيئة الإدارة المدنية لضمان تلبية التوزيعات لاحتياجات المجتمع.</li> <li>6. سوف تقوم بإعلام المجتمع بما يستجد من خلال عقد اجتماعات مثل هذا كل أسبوعين.</li> <li>7. سوف تراقب المشروع من خلال عقد مجموعات متخصصة تعمل على الاهتمام بالموضوع، واحدة للرجال، وواحدة للنساء.</li> <li>8. سوف تقوم أيضاً بزيارة الأسر المعيشية الفردية للحصول على التعقيبات</li> </ol>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>مجموعة المجتمع المحلي الأولى - مشروع العمال التجاري الزراعي للزراعة المستدامة</b></p> <p>أنت لا تفهم سبب توزيعهم العناصر التي يمكنك شراءها. سمعت عن مشروع العمال التجاري الزراعي للزراعة المستدامة في أي مجتمع آخر. سيكون أفضل بكثير إذا قاموا بتوزيع النقد أو القسائم. إذا سألت المنظمة غير الحكومية أي شخص في المجتمع، لكانوا سيعرفون ذلك.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>مجموعة المجتمع المحلي الثانية - الفساد</b></p> <p>أنت قلق للغاية بشأن المشروع. أنت متأكد من أن أعضاء هيئة الإدارة المدنية سيحاولون الحصول على أموال من المشروع أو عناصر من المجتمع. تريد أن تخبر المنظمة غير الحكومية، لكن لا يمكنك شرح التفاصيل أمام أعضاء هيئة الإدارة المدنية الموجودين هنا.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>مجموعة المجتمع المحلي الثالثة - النساء</b></p> <p>أنت متوتر من التحدث في الاجتماع، لكنك قلق. تقول المنظمة غير الحكومية إنها ستعقد مجموعات متخصصة تعمل على الاهتمام بالموضوع، مع النساء - لكن معظم العاملين في المنظمات غير الحكومية هم رجال. موقع انعقاد الاجتماعات يفيد بأنها ستكون مواقع غير آمنة للغاية لحضور النساء. ولن يتمكن الكثير من الحضور بمفردهن.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>مجموعة المجتمع المحلي الرابعة - التصورات</b></p> <p>أنت تدعم المشروع، لكنك قلق بشأن المعلومات التي تطلبها منك المنظمة غير الحكومية. لا تحب حضور الاجتماعات لأن هيئة الإدارة المدنية ستظن أنك تجتمع لانتقادها. لا يمكنك التحدث إلى المنظمة غير الحكومية مباشرة دون أن ترتاب هيئة الإدارة المدنية.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>

<p><b>مجموعة المجتمع المحلي الخامسة - الدمج</b></p> <p>أنت طفل يحضر لأن والدك لا يستطيع فهو معاق جسدياً وفاقد لأحد أعضائه. لا يُسمح لوالدتك وأختك بالسفر وحدهما. لا يمكنك حمل العناصر الثقيلة على طول الطريق من نقطة التوزيع. أنت قلق من أن عائلتك لن تحصل على ما تحتاجه. أنت متوتر من التحدث في الاجتماع.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>مجموعة المجتمع المحلي السادسة - الهوية</b></p> <p>أنت لا تثق بالمنظمات غير الحكومية. لقد رأيت وسمعت بالأشياء السيئة التي تقوم بها بعض هذه المنظمات غير الحكومية. كيف تعرف من هم أو لماذا هم هنا؟ ربما يعملون لصالح الحكومة أو الجماعات المسلحة. تريد ضمانات حول من هم ولماذا يقومون بالمشروع.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>
<p><b>كيان الإدارة المدنية</b></p> <p>أنت سعيد لأن المنظمة غير الحكومية تقوم بتنفيذ المشروع ورأيت الخطط. ومع ذلك، فقد تغيرت المواقع ولم تسمح بالتغيير. تريد من المنظمة غير الحكومية تقديم المساعدات في المواقع المتفق عليها. أنت قلق أيضاً من أن المنظمة غير الحكومية تلتقي بأفراد المجتمع دون حضور هيئة الإدارة المدنية.</p>	<p><b>لمحة عامة</b></p> <p>يقوم فريق المشروع بزيارة مجتمع ما. تم تنظيم اجتماع مجتمعي وحضور مختلف أعضاء المجتمع إلى جانب ممثلين عن هيئة الإدارة المدنية المحلية. سيقوم فريق المشروع بشرح ما سيفعلون خلال المشروع، وكيف سيتم إشراك الناس وكيف سيتم إعلامهم بالتفاصيل المستجدة.</p>

## الوحدة الخامسة: إدارة دورة المشروع - الإعداد والتخطيط

### المحتويات

- إعداد وتخطيط بطاقات التعريف
- تمرين الدمج - الشارات
- خطة العمل والميزانية

## إعداد وتخطيط بطاقات التعريف

الإجراء الخطوة	خطة الرصد	الخطة التشغيلية
الأهداف	المؤشرات	الاحتياجات المالية
الأغراض	وسائل التحقق	احتياجات الموارد البشرية
الاستراتيجيات	طرق جمع البيانات	تقييم المخاطر واستراتيجية التخفيف
الإجراءات		استراتيجية الخروج

## تمرين الدمج - الشارات

1. رجل عمره 62. فقد ساق واحدة نتيجة انفجار.	6. فتاة، عمرها 12. الوالدان متوفيان. تعيش مع جديها.
2. امرأة عمرها 23. متزوج ولديه ولد واحد. حامل في الشهر السابع. لاجئ عراقي.	7. رجل عمره 48. مهندس. يعيش مع زوجته. من الغوطة الشرقية.
3. امرأة عمرها 38. مُدرسة في مدرسة محلية.	8. رجل عمره 50. يعمل في هيئة إدارية مدنية.
4. رجل عمره 32. متزوج ولديه طفلان. علامات ضغوط نفسية	9. امرأة عمرها 78. توفى الزوج قبل الحرب. تعيش مع العائلة الممتدة.
5. فتى بعمر 4. مشاكل الجهاز التنفسي المزمنة الناجمة عن الغبار.	10. فتى بعمر 17. فقد بصره بسبب الانفجار. يعيش مع والديه.

[illegible]



الميزانية



**Staff and Other Personnel Costs (please itemize costs of staff, consultants and other personnel to be recruited directly by the implementing partner for project implementation)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost ( USD)	Duration Recurrence / month	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
	<b>Turkey Staff</b>							
1,1	Program S. Officer	S	1	\$ 3 000	5	80%	\$ 12 000,00	£ 9 411,76
1,2	Supply Chian Officer	S	1	\$ 2 700	5	10%	\$ 1 350,00	£ 1 058,82
1,3	Finance Office	S	1	\$ 2 700	5	10%	\$ 1 350,00	£ 1 058,82
1,4	M&E Officer	S	1	\$ 2 700	5	10%	\$ 1 350,00	£ 1 058,82
1,5	Program Coordinator	S	1	\$ 2 400	5	25%	\$ 3 000,00	£ 2 352,94
1,6	Programs Manager	S	1	\$ 5 000	5	15%	\$ 3 750,00	£ 2 941,18
1,7	HR Officer	S	1	\$ 2 700	5	15%	\$ 2 025,00	£ 1 588,24
	<b>Total Cost staff in Turkey</b>						\$ 24 825,00	£ 19 470,59
	<b>Syria Staff</b>							
1,8	WASH Engineer	D	2	\$ 800	5	100%	\$ 8 000	£ 6 274,51
1,9	Site engineer	D	2	\$ 650	5	100%	\$ 6 500	£ 5 098,04
1,1	Media Officer	D	1	\$ 500	5	100%	\$ 2 500	£ 1 960,78
1,11	Supply Chian Officer	D	1	\$ 500	5	100%	\$ 2 500	£ 1 960,78
1,12	Field Officer	D	2	\$ 600	5	200%	\$ 12 000	£ 9 411,76
1,13	M&E Officer	D	1	\$ 500	5	100%	\$ 2 500	£ 1 960,78
	<b>Total Cost staff in Syria</b>						\$ 34 000,00	£ 26 666,67
	<b>Sub Total</b>						\$ 58 825,00	£ 46 137,25

**Supplies, Commodities, Materials (please itemize direct and indirect costs of consumables to be purchased under the project, including associated transportation, freight, storage and distribution costs)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
	<b>Materials - Goods</b>							
2,1	Rehabilitation Ar-Ra'ee water station (see the BOQ Act 2.1)	D	1	\$ 54 780,00	1	100%	\$ 54 780	£ 42 964,71
2,2	Rehabilitation Bab Laymun water station (see the BOQ Act 2.2)	D	1	\$ 92 656,25	1	100%	\$ 92 656	£ 72 671,57
2,3	Rehabilitation Sandi water station (see the BOQ Act 2.3)	D	1	\$ 115 766,00	1	100%	\$ 115 766	£ 90 796,86
2,4	Support operating process of Ar-Ra'ee water station (see the BOQ Act 2.4)	D	1	\$ 3 218,20	1	100%	\$ 3 218	£ 2 524,08
2,5	Support operating process of Bab Laymun water station (see the BOQ Act 2.5)	D	1	\$ 1 367,00	1	100%	\$ 1 367	£ 1 072,16
2,6	Support operating process of Sandi water station (see the BOQ Act 2.6)	D	1	\$ 1 151,80	1	100%	\$ 1 152	£ 903,37
2,7	Maintenance Kits (see the BOQ Act 2.7)	D	1	\$ 3 104,00	1	100%	\$ 3 104	£ 2 434,51
2,8	Spare Parts (see the BOQ Act 2.8)	D	1	\$ 1 850,00	1	100%	\$ 1 850	£ 1 450,98
2,9	Providing of the drinking water for IDP's in in both camps and off camps	D	1	\$ 348,00	90	100%	\$ 31 320	£ 24 564,71
	<b>Total Materials</b>						\$ 305 213,25	£ 239 382,94
	<b>Transportation for Goods</b>							
	<b>Total Transportation</b>						-	
	<b>Sub Total</b>						\$ 305 213,25	£ 239 382,94

**Equipment (please itemize costs of non-consumables to be purchased under the project)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
3.1	Laptops Syria	D	2	\$ 800,00	1	100%	\$ 1 600,00	£ 1 254,90
3.2	Laptops Turkey	D	2	\$ 1 000,00	1	100%	\$ 2 000,00	£ 1 568,63
	<b>Sub Total</b>						\$ 3 600,00	£ 2 823,53

**Contractual Services (please list works and services to be contracted under the project)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
4.1	Operation and maintenance training	D	1	\$ 2 000	1	100%	\$ 2 000	£ 1 568,63
4.2	Cost-recovery system Training	D	1	\$ 2 500	1	100%	\$ 2 500,00	£ 1 960,78
	<b>Sub Total</b>						\$ 4 500,00	£ 3 529,41

**Travel (please itemize travel costs of staff, consultants and other personnel for project implementation)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
5,1	Transport allowance for field team	D	7	\$ 100,00	5	100%	\$ 3 500	£ 2 745,10
5,4							-	
5,5							-	
	<b>Sub Total</b>						\$ 3 500,00	£ 2 745,10

**Offices and Warehouse Costs ( Please include Rent cost and other cost for any warehouse or office that related to this project )**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
6,1	Office Rent (Syria)	D	1	\$ 750,00	5	75%	\$ 2 812,50	£ 2 205,88
6,2	Office running Cost (Syria)	D	1	\$ 500,00	5	26%	\$ 656,75	£ 515,10
	Total cost of warehouse						3 469	£ 2 720,98
	<b>Sub Total</b>						\$ 3 469	£ 2 720,98

**General Operating and Other Costs (please include general operating expenses and other direct costs for project implementation)**

Code	Budget Line Description	D / S	Quantity	Unit Cost	Duration Recurrence	% Cost	Total Cost ( USD)	Total Cost ( GBP)
7,1	Legal fees	D	1	5000	5	5%	\$ 1 142,50	£ 896,08
7,2	Hawala Fees	D	1	225000	1	1%	\$ 2 250,00	£ 1 764,71
	<b>Sub Total</b>						3 393	£ 2 660,78
<b>Total Budget</b>							<b>\$ 382 500,00</b>	<b>£ 300 000,00</b>

## الوحدة السادسة: إدارة دورة المشروع - التنفيذ

### المحتويات

- بطاقات تعريف الاستغلال والاعتداء الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي

## بطاقات تعريف الاستغلال والاعتداء الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي

<p>أي فعل ضار يُرتكب ضد إرادة الشخص ويستند إلى فوارق اجتماعية (أي النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. على سبيل المثال</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>العنف الجنسي: بما في ذلك الاستغلال الجنسي/الاعتداء، والبيع القسري، والزواج القسري وزواج الأطفال؛</li> <li>العنف المنزلي والأسري: العنف البدني والعاطفي/النفسي والجنسي في العائلة/المنزل؛ و</li> <li>الممارسات الثقافية/التقليدية الضارة، مثل تشويه الأعضاء التناسلية للإناث والقتل دفاعاً عن الشرف، وورثة الأرملة، وغير ذلك.</li> </ul>	<p>العنف القائم على النوع الاجتماعي</p>
<p>أعمال عنف قائمة على نوع الاجتماعي ذات طبيعة جنسية</p>	<p>العنف الجنسي القائم على النوع الاجتماعي</p>
<p>أي إساءة استخدام فعلية أو محاولة استغلال لموقف:</p> <p>(أ) الضعف؛</p> <p>(ب) تفاوت القوة؛ أو</p> <p>(ج) الثقة</p> <p>لأهداف جنسية، بما في ذلك، ولكن لا تقتصر على، الاستفادة من الربح النقدي أو الاجتماعي أو السياسي من الاستغلال الجنسي لشخص آخر.</p>	<p>الاستغلال الجنسي</p>
<p>الاعتداء أو التهديد باعتداء بدني يحمل طبيعة جنسية، والذي يرتكب:</p> <p>(أ) بالقوة؛ أو</p> <p>(ب) في ظل ظروف غير متكافئة؛ أو</p> <p>(ج) في ظل ظروف قسرية.</p>	<p>الاعتداء الجنسي</p>
<p>المبادرة الجنسية غير المرحب بها، وطلبات الحصول على خدمات جنسية، وغير ذلك من السلوك اللفظي أو الجسدي ذي الطبيعة الجنسية.</p> <p>على سبيل المثال</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التحديق نحو شخص</li> <li>إلقاء النكات الجنسية</li> <li>إلقاء التعليقات غير المرغوب فيها</li> </ul>	<p>التحرش الجنسي</p>

## الوحدة السابعة:

إدارة دورة المشروع - الرصد والتقييم

### المحتويات

- اثني عشر خطوة لتطوير آلية الشكاوى والاستجابة - نظرة عامة على النص
- اثني عشر خطوة لتطوير آلية الشكاوى والاستجابة - البطاقات
- تحتاج إلى إضافة اثني عشر بطاقة إضافية - يتطلب التمرين مجموعتين - بطاقات البيان وبطاقات التحقق - لست متأكداً أي بطاقات هذه هي

## اثنى عشر خطوة لتطوير آلية الشكاوى والاستجابة - نظرة عامة على النص (هذا التمرين مأخوذ من منشورات الدورة التدريبية لآلية الشكاوى والاستجابة من تحالف المعايير الإنسانية الأساسية)

**1. الإدارة العليا و الموارد -** من المهم أن يكون هناك توافق في الآراء بشأن ما هو غرض وأهداف آلية الشكاوى والاستجابة. يجب أن تلتزم الإدارة العليا، والموظفون المعينون بالوقت والموارد الكافية. إذا لزم الأمر، تحتاج التدريبات إلى بناء الوعي المناسب، والقدرات، والمواقف بين الموظفين المسؤولين عن تطوير آلية الشكاوى والاستجابة.

**2. يتم استشارة الأشخاص المتضررين -** من المهم أن تعرف المنظمة ما هي العوائق المحتملة أمام الشكاوى وكيفية معالجتها من أجل جعل الآلية آمنة ويمكن الوصول إليها. تعد نقاط الدخول العديدة مهمة لضمان أنها تلبي جميع احتياجات وشواغل الفئات الفرعية في المجتمع، ويمكن أن تتلقى شكاوى ذات طبيعة حساسة وغير حساسة. يجب أن تشمل نقاط الدخول على مجموعة من الطرق الشفهية والمكتوبة وجهاً لوجه وعن بعد. يجب ألا تكون المسافة عائقاً أمام معظم من يتميزوا بالضعف. يلزم أن تؤخذ الآليات التقليدية بعين الاعتبار. من أجل دمج كل هذه المعلومات، يجب استشارة المجتمعات، ويفضل أن يكون ذلك من خلال المناقشة ضمن مجموعة متخصصة تعمل على الاهتمام بالموضوع وتُستكمل بمقابلات فردية.

**3. وضع اللمسات الأخيرة على سياسة وإجراءات معالجة الشكاوى -** تشمل العناصر الرئيسية للسياسة والإجراءات ما يلي: من هم أصحاب المصلحة، وما هو نطاق الآلية (الشكاوى التي يمكن اتخاذها أو التي تحتاج إلى إحالة إلى مؤسسة أخرى)، وكيف يتم تسجيل الشكاوى، المسؤول عن العملية (يمكن أن تشمل فئات مختلفة من الشكاوى معالجة مختلفة، من إجابة بسيطة إلى الإحالة من الإدارة العليا في حالة وجود شكاوى ذات طابع حساس)، وكيف ومقدار الوقت الذي سيحصل فيه مقدم الشكاوى على الرد والإجراءات والأشخاص إذا دعت الحاجة إلى تقديم شكاوى ليتم التحقيق، وكيفية احترام سرية وسلامة الأطراف المعنية، وإجراءات استئناف القرار.

**4. يتم تدريب الموظفين -** إذا كان ذلك ممكناً، يجب أن يكون جميع الموظفين، وليس فقط المشاركين المعنيين، مدركين لآلية الشكاوى والاستجابة وأدائها وأن يكون لديهم موقف إيجابي تجاه تلقي الشكاوى ونقلها. يحتاج الموظفون المشاركون بالتحديد في آلية الشكاوى والاستجابة إلى تلقي التدريب وأن يكونوا واضحين بشأن الإجراءات. هذا الأمر أكثر أهمية في حالة الشكاوى ذات الطابع الحساس مثل الاعتداء الجنسي والفساد. تأكد من تكرار الوعي والتدريب مع مرور الوقت وخلال التعريف الوظيفي لأعضاء طاقم العمل الجدد.

**5. يتم تعريف الأشخاص المتضررين بكيفية تقديم شكوى -** تحتاج المنظمة إلى التأكد من أن المستخدمين المقصودين يفهمون كيفية تقديم الشكاوى وأنهم مرتاحون لاستخدام الوسائل المقترحة. من المهم أن يتم الإعلام ليس مرة واحدة فقط ولكن التأكد من تقديم المعلومات بشكل متكرر (على سبيل المثال، من خلال إجراءات المشروع، وزيارات الرصد، عبر لجان المجتمع وما إلى ذلك) إذا لم تصل أي شكاوى، فهذا يعني أن المستخدمين المقصودين إما لا يعرفون أو لا يشعرون بالراحة مع النظام، وفي هذه الحالة، يلزم إجراء مراجعة.

**6. يتم تلقي الشكاوى -** من خلال الوسائل المخصصة ولكن أيضاً من خلال وسائل أخرى، ومن هنا تأتي أهمية أن يكون جميع الموظفين على علم بآلية الشكاوى والاستجابة. التأكد من تصميم النماذج المناسبة وتسجيل الشكاوى. من المهم تقييم القنوات لتقديم الشكاوى كجزء من أي مراجعة لآلية الشكاوى والاستجابة.

**7. يتم الاعتراف بالشكاوى -** يجب أن يوضح الإجراء كيف، وقد يكون من الحكمة استشارة أفراد المجتمع حول كيفية رغبتهم في الاعتراف بالشكاوى. يجب الاعتراف بالشكاوى ذات الطابع الحساس بطريقة آمنة وسرية. تتضمن المعلومات التي يجب تقديمها عند الاعتراف بشكاوى ما يلي: حقيقة أنه تم استلامها، وسيتم مراجعتها، والمدة التي تستغرقها. قد تكون فرصة لسؤال صاحب الشكاوى عن النتيجة التي يتوقعها إذا كان ذلك غير واضح من الشكاوى الفعلية. يمكن تقديم إيصال أو رمز مميز أو نسخ من نموذج الشكاوى. إذا لم تكن الشكاوى ضمن نطاق المنظمة، فيجب تقديم مؤشرات عن طريق السياسة الخاصة بكيفية ومكان إحالة الشكاوى وإبلاغ صاحب الشكاوى بذلك.

**8. يتم مراجعة الشكاوى والتحقيق فيها -** يجب أن يحدد الإجراء أدواراً ومسؤوليات واضحة داخل المنظمة، إن أمكن بالاتفاق مع فئات مختلفة من الشكاوى المستلمة (يمكن أن تتراوح بين فئتين بسيطتين، مثل غير الحساسة والحساسة، إلى أكثر من ذلك، مثل ردود الفعل البرنامجية التي يمكن الرد عليها بسرعة، والشكاوى البرنامجية التي يتعين إحالتها وربما التحقيق فيها، وسلوك الموظفين الذي لا يشمل سوى الموارد البشرية والمشراف، وسلوك الموظفين الذي يحتاج إلى إحالة أعلى). يجب ألا تستغرق المراجعة والتحقيق مدة أطول من ثلاثين يوماً، إلا إذا كانت هذه الحالة معقدة للغاية. يجب إحالة القضايا الحساسة إلى المدير الإقليمي أو موظف مكتب المقر الرئيسي أو ما يصل إلى مستوى عضو مجلس الإدارة إذا كانت الإدارة العليا ضالعة في إساءة الاستخدام. تحتاج إدارة التحقيق والعمليات إلى ضمها ودمجها في إجراءات آلية الشكاوى والاستجابة. يجب التحقيق بحذر شديد في حالات الاستغلال والاعتداء الجنسي. يرجى الرجوع إلى المبادئ التوجيهية للتحقيق التابعة لتحالف

المعايير الإنسانية الأساسية<sup>1</sup> لمزيد من المعلومات حول التحقيق في مزاعم الاستغلال والاعتداء الجنسي.

9. يتم تقديم الرد إلى صاحب الشكوى - مرة أخرى، اسأل أفراد المجتمع والمشتكين عن الكيفية التي يفضلون تقديم الرد بها (بشكل جماعي، فردي، كيف يجب الاتصال بهم على وجه الخصوص في حالة الشكوى ذات الطابع الحساس). من الناحية المثالية، ينبغي إعطاء الرد شفهيًا وخطيًا. تأكد من أن مقدم الشكوى يفهم الرد وأن يتم إعلامه بإمكانية استئناف القرار والإطار الزمني للقيام بذلك.

10. يجوز لصاحب الشكوى الطعن في القرار - التأكد من أن المستخدمين والمشتكين المقصودين يعلمون أنه يمكنهم الطعن في أي قرار (عادةً مرة واحدة فقط)، وكيف يمكنهم القيام بذلك وفي حدود أي إطار زمني. تأكد من أن إجراءات آلية تقديم الشكاوى تعطي مؤشرات واضحة عن كيفية عمل عملية الاستئناف.

11. يتم تغذية المعلومات المستمدة من الشكاوى بشكل مستمر في تحسين المشروع - يتم مراجعة ردود الفعل والشكاوى بشكل دوري ويتم إبلاغها إلى سلطات اتخاذ القرار المناسبة داخل المنظمة. يمكن القيام بذلك من خلال موظفي وتقارير واجتماعات إدارة علاقات عملاء محددة، أو يمكن القيام به ضمن إجراءات الرصد والتقييم الحالية. على أي حال، من المهم أن يتم تسجيل فئات الشكاوى والقضايا المحددة والتوصيات بشكل مناسب بحيث يمكن أن تكون المعلومات موثوقة ويمكن الوصول إليها عند مراجعة المشروعات أو البرامج أو الموارد البشرية أو السياسات والإجراءات المالية.

12. يتم تقييم وتعديل آلية الشكاوى والاستجابة وفقاً للدروس المستفادة - ما الذي يجب تقييمه: رضا المستخدمين (هل يستخدم الأشخاص الآلية؟ هل هم راضون عن النتائج؟ كيف يتم استخدام نقاط الدخول المختلفة؟؛ الفعالية (هل أدى ذلك إلى تعديل البرنامج وتعزيزه؟)؛ الاقتصادية (الوقت والموارد المعنية مقابل الفوائد)؛ الاستخدام (هل يمكن الحفاظ عليها وتكرارها وإضفاء الطابع المؤسسي عليها؟). يجب على المنظمة معرفة ما إذا كان آلية الشكاوى والاستجابة يناسب الغرض الأصلي الذي تم تصميمه من أجله. تشمل وسائل تقييم آلية الشكاوى والاستجابة: استشارة المستفيدين، واستقصاء المستخدم المقصود، وعدد الشكاوى المستلمة، ونوع الشكاوي المستلمة، والوقت المستغرق للرد، ووثائق حول العملية، والتشاور مع الموظفين، وما إلى ذلك. ينبغي إجراء تقييمات وتقييمات إدارة علاقات العملاء بشكل منتظم لضمان معالجة أي مشكلة في الوقت المناسب ولا تؤثر على الفعالية طويلة الأجل والآلية.

اثنى عشر خطوة لتطوير آلية الشكاوى والاستجابة - البطاقات

**تضع المنظمة اللمسات الأخيرة على سياسة وإجراءات معالجة الشكاوى**

تتم مراجعة الشكاوى

**يتم تقييم وتعديل آلية الشكاوى والاستجابة وفقاً للدروس المستفادة**



يتم دعم إنشاء آلية الشكاوى والاستجابة من قبل الإدارة العليا، وتكريس الموارد المناسبة، بما في ذلك الموارد البشرية، لهذا الغرض

يتم الرد على صاحب الشكاوى

يتم تدريب الموظفين على  
العمليات والإجراءات

يتم تلقي الشكاوى

تتم استشارة الأشخاص المتضررين والمجتمعات المضيغة وأصحاب المصلحة الآخرين بشأن الطرق المناسبة لتقديم الشكاوى

يجوز لصاحب الشكاوى تقديم استئناف على القرار

يتم تغذية المعلومات من الشكاوى باستمرار في تحسين المشروع

يتم إبلاغ الأشخاص المتضررين والمجتمعات المضيغة وأصحاب المصلحة الآخرين بكيفية التعامل مع الشكاوى

يتم الاعتراف بالشكاوى

لا توجد موارد للطباعة للوحدات التالية.

الوحدة الثامنة:

إدارة دورة المشروع - الخروج

الوحدة التاسعة:

اعتماد وتطبيق نهج الجودة والمساءلة في السياق السوري

الوحدة العاشرة:

التخطيط للعمل