

وكالات اللاجئين المسؤولة يمكن أن تصبح ”وكالات معتمدة“

أندرو لوداي

قد يساعد برنامج الاعتماد الجديد على جعل الوكالات الإنسانية أكثر مسؤولية تجاه اللاجئين والنازحين. ومنذ إجراء التقييم الهام لعملية الاستجابة لحالة الطوارئ في رواندا في تسعينيات القرن الماضي، اعترفت الوكالات بنقاط الضعف في المساءلة وجودة البرامج الإنسانية. ولكن لا يزال هناك ”عجز في المساءلة“ يصيب استجابات المساعدة الدولية للحالات الطارئة.

وغير فعالة عندما يكون هناك عدم توازن في القوى بين مقدم الخدمة والجهة التي تستقبلها.

بالنظر في التقييمات التي نُشرت في عامي ٢٠٠٥ و٢٠٠٦، يتضح أن المعنيين بالشؤون الإنسانية لا يزالون يعترفون بوجود ”عجز كبير في المساءلة“. لقد قبلت المنظمات غير الحكومية الدولية نقدا مؤخرا حول أدائها عند استجابتها لكارثة تسونامي الآسيوية رغم الجهود المبذولة لتناول نقاط الضعف الموجودة منذ عهد بعيد. ومع ذلك فإن الإصلاح الإنساني الذي تنزعه الأمم المتحدة بالكاد ذكر قضية المساءلة للأناس المتأثرين. وظلت الجهات المانحة مسؤولة أمام الجهات المستفيدة بطرق كثيرة وواضحة، وافتقر المتأثرون بالكارثة لأي وسائل للمطالبة بالمسؤوليات الواقعة على عاتق وكالات المساعدة أو الجهات المانحة.

”أرى الخواجات يحضرون إلى المخيم وينصرفون. ويأتي موظفو المنظمات غير الحكومية أيضا إلى المخيم، ولكنهم نادرا ما يخبرونا بما يفعلون. أشعر بأنه لا أهمية لنا، لذلك فإننا لا نعمل عن كثب مع أولئك الأشخاص“

فاطمة عبد المجيد

(نازحة تبلغ ٦٥ عاما في دارفور)

واكتشف مسح أجرته جمعية شراكة المساءلة الإنسانية مؤخرا أن المدراء الكبار، ومدراء المشاريع، ومستشاري السياسة قد فسروا المسؤولية عن الناجين من الكوارث على أنها لزاللت غير مناسبة على الأغلب، رغم أنها أخذة في التحسن.

وكما قال أنطونيو غنير، مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين، للمدراء التنفيذيين في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ”إن المساءلة تتخذ أشكالا كثيرة، ولكن أولى مسؤولياتنا ستكون بالطبع للاجئين، وعدمي الجنسية، والنازحين داخليا“. واعترفت مفوضية الأمم المتحدة للاجئين في تقرير حالة اللاجئين في العالم ٢٠٠٦ بضرورة تعزيز آليات المساءلة لصالح النازحين. فالآليات المساءلة الداخلية في مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لم تفرض عقوبات مناسبة أو تقدم تعويضات مناسبة عند انتهاك الحقوق الأساسية للاجئين وعدمي الجنسية انتهاكا مباشرا.

ويبدو أن شيوع ظاهرة المساءلة الهشة عن ضحايا الكوارث يؤدي إلى تدني جودة الخدمات. وبالفعل فإن أي خدمة من الخدمات قد تكون غير كافية

أخرى. وعلى سبيل المثال قام المجلس للاجئين الداهري بتطوير نظاما لتعامل مع الشكاوي في شمال القوقاز، حيث قدمت الوكالة مساعدات غذائية لأكثر من ٢٠٠ ألف نازح في أنغوشيتيا، والشيشان وداغستان. وقد نجح النظام في تحسين عملية توزيع المساعدات الغذائية، مما أدى إلى ازدياد الشعور بالكرامة والثقة والأمن. وقامت لجنة الإنقاذ الدولية التي تعمل مع الحكومة الكينية ووكالات المساعدة بإنشاء آلية للشكاوي لمنع الاستغلال الجنسي للاجئين. وعملت منظمة مداير (Medair) على تطوير أدوات لتلقي التغذية الراجعة من المستفيدين في دارفور، باستخدام الدراسات الاستقصائية للأسر، والمقابلات الشخصية مع الأفراد، واستطلاعات آراء المرضى لتحديد المشاكل وتقييم آثارها. وطورت مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين نظاما لمشاركة اللاجئين في مخيمات اللاجئين في سيراليون وأنتجت أداة تقييم تشاركية حول كيفية خراط المجتمعات والأفراد في عملية التقييم.

ويبدو أن هذه الممارسات الجيدة هي الحالات الاستثنائية التي تثبت القاعدة التالية، وهي أن وكالات المساعدة لا تنفذ المساءلة الإنسانية بشكل نظامي، وأنها لا تعتبر متطلبا معياريا للعمل حتى الآن.

مبادرة جديدة لقياس المساءلة

قد يتغير ذلك في الوقت المناسب. إن معيار جمعية شراكة المساءلة الإنسانية في المساءلة الإنسانية والإدارة النوعية، التي أطلقت في جنيف في أبريل ٢٠٠٧، مصممة لمساعدة الوكالات على تعزيز مسؤوليتها تجاه ضحايا الكوارث بشكل نظامي. لقد طورت جمعية شراكة المساءلة الإنسانية هذا المعيار بالتشاور مع الجهات المعنية بالشؤون الإنسانية والناجين من الكوارث ومستشاري المساءلة، وعملت لضمان تنفيذه عالميا.

ومن المزايا الهامة لهذا المعيار أن به برنامج للاعتماد يمنح الوكالات المسؤولة فرصة الحصول على بيان تدقيق رسمي أجراه مدقق مسجل في جمعية شراكة المساءلة الإنسانية حول مستوى الامتثال للأوامر. وكانت أول وكالتين تحصلان على الاعتماد هما المجلس الداهري للاجئين والمكتب الأفريقي للتنمية والتعاون في دكار، وحصلتا على اعتماد جمعية شراكة المساءلة الإنسانية في اجتماع جنيف للأعضاء السبعة

والغريب أن الكثير من الوكالات ترفع تقاريرها للجهات المانحة على حساب الجهات المستفيدة، وقد يأتي ذلك تبعا لميزانيات الإغاثة المرتفعة. لقد ازدادت المساعدات الإنسانية الثنائية من لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي من ٧,٣ بليون دولار أمريكي في عام ٢٠٠٤ لتصبح ٨,٤ بليون دولار في عام ٢٠٠٥، وهي زيادة فعلية بنسبة ١٥٪، بينما كان مجموع التعهدات الدولية للدول المتأثرة بكارثة تسونامي مبلغ ١٤ بليون دولار. والتزمت أكثر من ٥٠ جهة مانحة بتخصيص ٢٧٢ مليون دولار للصندوق المركزي للاستجابة لحالات الكوارث الذي تم توسيعه حديثا.

وبالطبع لا يجب على التحديات التي تواجه المسؤولية الإنسانية أن تعيق الإنجازات. وقد لاحظ معظم المستجيبون للمسح الذي أجرته جمعية شراكة المساءلة الإنسانية مؤخرا بعض التحسينات التي طرأت على المساءلة الإنسانية. وقدم المستشارون الميدانيون في جمعية شراكة المساءلة الإنسانية تقارير حول العديد من الممارسات الجيدة في مجال المساءلة والشفافية وآليات تلقي الشكاوي في باكستان والسودان وأتشيه وأماكن

www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/template?page=publ&src=st.1
atic/sowr2006/toceng.htm
www.oecd.org/dac.٢
www.unfoundation.org/cefr/index.asp.٣
www.drc.dk.٤
http://membres.lycos.fr/ofadec.٥



أندرو لوداي (alawday@hapinternational.org) يعمل مستشار لجمعية شراكة المساءلة الإنسانية، وهو جمعية تتخذ من جنيف مقراً لها وتهدف إلى جعل التحرك الإنساني مسؤولاً أمام المستفيدين المقصودين. يتوفر معيار المساءلة الإنسانية والإدارة النوعية على www.hapinternational.org. ووكالات المساعدة المهتمة بالمساءلة والجودة مدعوة للاتصال بشيرلي هاو (shaw@hapinternational.org)، مدير الاعتماد في جمعية شراكة المساءلة الإنسانية، للحصول على المزيد من المعلومات.

تعليق على الصورة المنشورة:

تقدم علامة اعتماد جمعية شراكة المساءلة الإنسانية ضماناً للمساءلة والجودة الإنسانية. ويخضع استخدامها لبعض الشروط والأحكام.

عشر في جمعية شراكة المساءلة الإنسانية في شهر أبريل. ويتوقع أن يسعى العديد من أعضاء المشروع للحصول على الاعتماد.

إن عملية السعي وراء الاعتماد ذاتها تقدم سبلاً فعالة، إلى جانب حافظها الإيجابي، للوكالات لتنفيذ المعيار في أنحاء منظماتهم.

”إن حصولنا على الاعتماد كان عملية صعبة ومفيدة، وأدت إلى اتساع المكتب الأفريقي للتنمية والتعاون لتحسين جودتها ومسؤوليتها. وبنهاية العملية وجدنا أنها كانت تستحق الجهد المبذول لمساعدتنا على ترجمة مبادئنا ومعاييرنا والتزاماتنا إلى ممارسات عملية. لقد ساعدت العملية ذاتها على بناء الثقة.“

مامادو ندياي المدير التنفيذي للمكتب الأفريقي للتنمية والتعاون

أعضاء المجلس الاستشاري لنشرة الهجرة القسرية

يساهم أعضاء المجلس الاستشاري لنشرة الهجرة القسرية بشكل يعبر عن التزامهم وآرائهم الشخصية ولا يمثل بالضرورة آراء المنظمات التي ينتمون إليها:

مارك كاتس مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية	أميليا بوكستين منظمة إنقاذ الطفولة / المملكة المتحدة	جيرمي ستيكينغز وزارة التنمية الدولية البريطانية
ينس-هاغن إشينبيرش مركز مراقبة النزوح الداخلي	نينا بيركلاند المجلس الترويجي للاجئين	ريتشارد وليامز المجلس الأوروبي المعني باللاجئين والمهجرين
أرجان جين مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين	بامي توم نياندوغا المقرر الخاص لشؤون اللاجئين والنازحين وطالبي اللجوء في إفريقيا	روجر زيت مركز دراسات اللاجئين في جامعة أكسفورد
خالد كوسر مشروع بروكينغز-بيرن لدراسة النزوح الداخلي	دان سيمور يونيسيف	ريتشل هيسبي أكسفام بريطانيا
إرين موني بروكاب/مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين		بولا بانيرجي مجموعة كالكوتا للأبحاث

مركز دراسات اللاجئين - شبكة الهجرة القسرية التابعة لمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

شبكة الانترنت على الموقع: www.rsc.ox.ac.uk/mapping.html ولمزيد من المعلومات برجاء الاتصال بالسيد سايمون أديسون (addison@qeh.ox.ac.uk).

المؤسسات الأكاديمية والعاملين في المجال الإنساني وصناع السياسة ودعاة الحقوق المعنيين بقضايا الهجرة القسرية على المستوى العالمي.

ونود أن نعرف المزيد عنك وعن منظمك وعملها، وسوف ندرج هذه المعلومات في قاعدة بيانات عالمية سوف تشكل أساس هذه المبادرة. وسنكون ممتنين لك إذا أجبت على الاستبيان المتوفر عبر

يقوم مركز دراسات اللاجئين، بدعم من مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين - برسم خريطة على المستوى العالمي للباحثين والأكاديميين والمعلمين والمحامين والممارسين المتصلين بمؤسسات عديدة أو يعملون بشكل مستقل لحماية حقوق وحياة النازحين قسراً. نحن نأمل أن تساعدنا هذه الخريطة عند الانتهاء من تحضيرها في تحسين الروابط التعاونية بين