



## دراسة بحثية حول

« مدى انسجام التدخلات الإنسانية التي تقوم بها المنظمات الأهلية وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي وآليات المساءلة المتبعة من قبلها بالإضافة لمدى التزامها باستخدام وتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية CHS »



- +972 8 2847518
- +972 8 2835889
- pngoportal@gmail.com
- pngoportal
- Gaza - Palestine

## دراسة بحثية حول

«مدى انسجام التدخلات الإنسانية التي تقوم بها المنظمات الأهلية وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي وآليات المساءلة المتبعة من قبلها بالإضافة لمدى التزامها باستخدام وتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية CHS»



## مقدمة:

يسعدنا ويشرفنا في شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية (PNGO) أن نضع بين أيديكم دراسة بحثية حول مدى انسجام التدخلات الانسانية التي تقوم بها المنظمات الأهلية وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي واليات المساءلة المتبعة من قبلها بالاضافة لمدى التزامها باستخدام وتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية CHS في ظل الازمات التي تتعرض لها فلسطين عامة وقطاع غزة خاصة.

وتعتبر هذه الدراسة من الأولى من نوعها على مستوى قطاع غزة التي تقيس مدى المساءلة والجودة لخدمات المنظمات الأهلية العاملة في المجال الإنساني وذلك بمقارنتها بالمعايير الإنسانية الأساسية CHS، اضافة الي مراعاة تلك الخدمات للنوع الاجتماعي (الجنر).

وتضع الشبكة هذه الدراسة بين أيدي العاملين في المجال الانساني والمهتمين من أجل الاستفادة منها في صياغة خططهم وتوجيه برامجهم وأنشطتهم بما يخفف من تداعيات الكوارث والأزمات الانسانية ويعزز صمود أبناء شعبنا.

أصدرت هذه الدراسة ضمن مشروع "الحقوق والصمود" المنفذ من قبل شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية بالشراكة مع مؤسسة أكشن إيد - فلسطين وتمويل مؤسسة أكشن إيد الدنمارك (DANIDA).

ونتوجه بالشكر لكافة أعضاء شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية والقطاعات المختلفة ضمن اطار الشبكة بالجهد الكبير الذين بذلوه من خلال المشاركة في الاجتماعات اليورية المركزية وتعبئة الاستبيانات المتعلقة بالدراسة وتقديم المعلومات والتعقيبات التي ساهمت في اثناء ورفع من قيمة الدراسة البحثية.

وبالختام نود أن نتقدم بالشكر للفريق الاستشاري لشركة "إنفورم للاستشارات وبناء القدرات" على الجهد المبدول في اعداد هذه الدراسة البحثية القيمة.

شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية (PNGO)

2018

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى توثيق آليات المساءلة المتبعة من قبل المنظمات الأهلية، وذلك فيما يتعلق بالتدخلات الإنسانية، ومدى انسجامها مع المعايير الإنسانية، وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي، وتأني لتتعرف على مدى التزام CHS الأساسية المنظمات باستخدام وتطبيق المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية في ظل الأزمات والطوارئ التي تتعرض لها فلسطين وقطاع غزة تحديداً.

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى على مستوى محافظات قطاع غزة التي تقيس مدى المساءلة والجودة لخدمات المنظمات الأهلية العاملة في العمل الإنساني، وذلك بمقارنتها بالمعايير الإنسانية الأساسية، إضافة إلى مراعاة تلك الخدمات للنوع الاجتماعي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن نظام المساءلة المعمول به حالياً لدى المنظمات الأهلية يمتلك الحد الأدنى من المقومات المقبولة لعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية والحساسية للنوع الاجتماعي، كما تبين أن الأسس والمبررات المتوفرة لدى المنظمات لا تعتبر كافية للقيام بمهام المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، على الرغم من أن بعض المنظمات لديها استراتيجيات تراعي معايير الاستجابة الإنسانية ولكن بشكل ضعيف.

أما حساسية المنظمات للنوع الاجتماعي فما زالت ضعيفة، وهناك ضعف عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع

الاجتماعي، كما تبين أن هناك ضعفا في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية، في حين بدأ أن المنظمات ذات مجال العمل النسوي -والتي تستهدف النساء في خدماتها بشكل خاص- لديها رؤية وأهداف تحتوي على التزام واضح بتعزيز أو تحقيق الإنصاف/العدالة على أساس النوع الاجتماعي، بدرجة أعلى من المنظمات في مجالات العمل الأخرى.

أما فيما يتعلق بالالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية، استنتجت الدراسة بأن هناك نقصا واضحا في تناول موضوع المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية كونها موضوعات حديثة نوعا ما، بالإضافة إلى ضعف معارف القائمين على المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بتلك المعايير، كما أن الاستجابة الإنسانية لا تلبى أهدافها فيما يتعلق بالجودة والكمية، أما التوقيت فهو مرتبط بسياسة واستجابة المانحين والممولين وليس استجابة المنظمات نفسها.

ولا يتم استخدام المعايير التقنية المعتمدة عالميًا خاصةً معايير اسفير بالمستوى الكافي، والاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية بشكل متوسط، فيما تعد السياسات والإجراءات المعمول بها غير كافية للتعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز المبني على النوع الاجتماعي.

ومن جهة أخرى توصلت الدراسة إلى أن الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة بصورة متوسطة، وما زال هناك ثغرات في التنسيق والتكامل بين منظمات العمل الإنساني، أما منظومة الشكاوى فهي غير متكاملة بشكل يضمن

سهولة التواصل والتغذية الراجعة مع المستفيدين أو المتضررين، كما أن الموازنات المخصصة لنظام الشكاوى لا تكفي للتعامل مع الشكاوى.

وقد خلصت الدراسة بجملة من التوصيات على مستوى الأهداف الإستراتيجية وهي (على النحو التالي: 1) تطوير استراتيجيات مساءلة للالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية، والحساسية للنوع الاجتماعي من قبل المنظمات الأهلية. 2) تعزيز مشاركة الفئات المتضررة في مراحل إدارة البرامج والمشاريع الإنسانية، لا سيما المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الإنسانية والنوع الاجتماعي. 3) إدماج المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية في استراتيجيات المساءلة المعمول بها لدى المنظمات الأهلية.

13	لمحة مختصرة:
15	المبحث الأول: الإطار النظري وخلفية الدراسة
23	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
23	2.1 مشكلة الدراسة:
24	أسئلة الدراسة:
25	2.2 أهمية الدراسة:
26	2.3 هدف الدراسة
26	2.4 مجتمع وعينة الدراسة:
27	2.5 منهج الدراسة
30	جدول 2.1 يوضح المحك المعتمد في الدراسة

2.6	محددات الدراسة	32
	المبحث الثالث: الإطار النظري والدراسات السابقة	34
3.1	واقع المنظمات الأهلية في محافظات غزة	34
3.2	المنظمات الأهلية أرقام واحصائيات	42
	جدول 2.2 يوضح تصنيف المنظمات الأهلية المحلية العاملة في محافظات غزة	44
3.3	واقع الحساسية الجندرية في عمل المنظمات الأهلية	46
3.4	المعايير الانسانية الأساسية والمنظمات الأهلية في فلسطين	50
	المبحث الرابع: تحليل وتفسير محاور الدراسة والإجابة على أسئلة الدراسة	56
أ-	عرض وتحليل بيانات الاستبانة	56
	جدول 4.1 يوضح الوزن النسبي لعناصر نظام المساءلة لدى المنظمات الأهلية	57
	جدول 4.2 يوضح الوزن النسبي لقياس مضمون المساءلة	63

جدول 4.3 يوضح الوزن النسبي لقياس الموافقة على استخدام أدوات المساءلة.....	65
جدول 4.4 يوضح الوزن النسبي لآراء العينة تجاه الحساسية للنوع الاجتماعي..	68
جدول 4.5 يوضح الوزن النسبي لجميع معايير الاستجابة الإنسانية.....	72
ب-التحليل الإحصائية الاستنتاجية.....	86
ج- الإجابة على أسئلة الدراسة.....	89
جدول 4.6 يوضح توزيع أفراد العينة حسب مجال عمل المؤسسة (قطاع العمل).....	95
المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات.....	107
5.1 الاستنتاجات.....	107
5.2 التوصيات.....	114
5.3 أولويات التدخل.....	117
المراجع والملحقات.....	119



1. جدول 2.1 يوضح المحك المعتمد في الدراسة..... 30
2. جدول 2.2 يوضح تصنيف المنظمات الأهلية المحلية العاملة في محافظات غزة..... 44
3. جدول 4.1 يوضح الوزن النسبي لعناصر نظام المساءلة لدى المنظمات الأهلية..... 57
4. جدول 4.2 يوضح الوزن النسبي لقياس مضمون المساءلة..... 63
5. جدول 4.3 يوضح الوزن النسبي لقياس الموافقة على استخدام أدوات المساءلة..... 65

6. جدول 4.4 يوضح الوزن النسبي لتراء العينة تجاه الحساسية للنوع الاجتماعي.....68
7. جدول 4.5 يوضح الوزن النسبي لجميع معايير الاستجابة الإنسانية .....72
8. جدول 4.6 يوضح توزيع أفراد العينة حسب مجال عمل المؤسسة (قطاع العمل).....95

تعتبر فلسطين منطقة نزاعات مستمرة منذ ما يزيد عن 70 عاماً، حيث شهدت تلك النزاعات أشكالاً وجولات مختلفة منها العنيفة جداً ومنها الطويلة أو القصيرة، وقد تحملت المنظمات الإنسانية الدولية وعلى رأسها وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين النصيب الأكبر في تحمل تبعات تلك النزاعات من خلال التدخلات الإنسانية لإغاثة وحماية اللاجئين والنازحين، إضافة إلى المنظمات الدولية والأممية.

وتحملت المنظمات الأهلية الفلسطينية في مرحلة تاريخية، ما قبل قدوم السلطة الوطنية العبد الأكبر في توفير مقومات الصمود للمجتمع الفلسطيني في ظل غياب الحكومة الوطنية وتهرب الاحتلال الإسرائيلي من مسؤولياته الصحية والتعليمية والخدماتية والإنسانية تجاه المجتمع.

ومع إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية وتحملها للمسؤوليات المتعددة اتجاه المجتمع الفلسطيني، بدأت المنظمات الأهلية ومكونات المجتمع المدني الفلسطيني بإتخاذ توجهات أخرى تمثلت بالعمل في تعزيز التنمية والديمقراطية والنضال من أجل حقوق الفئات الهشة كالنساء والأشخاص ذوي الإعاقة والفقراء.

إلا أن دور السلطة الوطنية بدأ يتراجع مع بداية انتفاضة الأقصى عام 2000، وبدأت المنظمات الإنسانية الدولية والمنظمات الأهلية الفلسطينية بالمحاولة لملأ هذا

الفراغ وامام النزاعات والحروب المتكررة في فلسطين وتحديدًا قطاع غزة بدأ البحث والعمل على إيجاد إجراءات وسياسات وطنية تضمن الجودة والمساءلة عند تقديم الخدمات والحماية اثناء وبعد الازمات الإنسانية والطبيعية.

وكون العديد من المنظمات الأممية والدولية تنشط على الساحة الفلسطينية فقد بدأ العمل الفعلي لضرورة تطوير مبادئ تضمن الحدود الدنيا لجودة الخدمات أثناء النزاعات وتطورت من خلال الخبراء والهيئات المختصة بدء من المعايير الإنسانية للطبيب الأحمر ومرورا بمعايير اسفير لتصل الي المعايير الإنسانية الأساسية والتي تهدف لتحقيق المساءلة والجودة عند تقديم الخدمات وقت الطوارئ والأزمات.

وحيث أن المجتمع الفلسطيني ما زال يعاني من النزاعات نتيجة لتهديدات الاحتلال المستمرة، فقد سعت شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية PNGO وبالتعاون مع منظمة Action Aid-Palestine لإعداد دراسة بحثية لقياس مدى التزام المنظمات الأهلية بتطبيق مبدأ المساءلة والجودة من خلال تطبيقها للمعايير الإنسانية الأساسية، إضافة لقياس مدى التزامها بإدماج النوع الاجتماعي ضمن معايير جودة التدخلات.

حيث أظهرت الدراسة أن هناك توجهات إيجابية لدى المنظمات الأهلية الفلسطينية اتجاه العمل بالمعايير الإنسانية الأساسية، إضافة للعمل الجاد اتجاه تحقيق مبادئ المساءلة وإدماج النوع الاجتماعي في السياسات والمشاريع، مع الإشارة الي أن النتائج قد توصلت الي العديد من نقاط الضعف في أداء المنظمات فيما يخص الجوانب الإجرائية لتطبيق مؤشرات المعايير الإنسانية الأساسية.

## المبحث الأول: الإطار النظري وخلفية الدراسة

تسعى الدراسة الى توثيق آليات المساءلة المتبعة في المنظمات الأهلية العاملة في محافظات غزة، وقياس مدى انسجامها مع المعايير الإنسانية الأساسية من جهة، ومدى مراعاتها وحساسيتها للنوع الاجتماعي من جهة أخرى، وذلك من خلال التعرف على وجهات نظر المنظمات الأهلية لاسيما المؤسسات التي تقودها النساء. ومن أجل الإحاطة بكافة جوانب الدراسة فقد اعتمد فريق العمل منهجية تحليل المكونات الأساسية للدراسة حيث تبين ضرورة الاشارة الي العديد من المفاهيم ذات العلاقة والتي تمثل المحاور الأساسية التي يركز عليها تحليل نتائج العمل الميداني. والتي تمثلت بالمحاور التالية:

### المنظمات الأهلية

هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن 7 اشخاص لتحقيق أهداف مشروعه تهم الصالح العام دون استهداف جنسي الأرباح وتتسم بالاستقلالية والطوعية والحرية وتحقيق الصالح العام.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1 للعام 2000

## المساءلة في المنظمات الأهلية

### المساءلة:

"واجب الموظفين العاملين، سواء كانوا منتخبين أو معينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم، وتفسيرهم لقراراتهم، ومدى نجاعتهم في تنفيذها، حتى يتم التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم الديمقراطية وأحكام القانون، وأصول وقواعد العمل السليم". ويرتبط بمفهوم المساءلة، وينتج عنه مفهوم المحاسبة، والذي يعني "خضوع الذين يتولون المناصب العامة للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية إزاء قراراتهم وأعمالهم، ويتمثل ذلك بمسئولية من يشغلون الوظائف العامة أمام مسئوليتهم، وهكذا حتى قمة الهرم في المؤسسة."<sup>2</sup> ويتم التمييز بين نوعين من المساءلة: المساءلة العمودية والمساءلة الأفقية. ويشير مفهوم المساءلة العمودية إلى قدرة جمهور الناخبين على مساءلة ممثليهم عبر إعادة انتخابهم، أو عدم انتخابهم. أما المساءلة الأفقية فتشير إلى خضوع كل هيئة أو مسئول للرقابة والمساءلة من قبل هيئة أخرى، بحيث لا يوجد أحد خارج المساءلة<sup>3</sup>.

وتعرف المساءلة على أنها "وجود آليات لتقديم التقارير حول استخدام موارد المؤسسة وتحمل المسئولية من قبل المسؤولين عن قراراتهم أو عن الإخفاق في تحقيق أهداف ورؤية المؤسسة"<sup>4</sup>

<sup>2</sup> منظمة الشفافية الدولية، 2006. نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد. بيروت: المركز اللبناني للدراسات، ص 36.

<sup>3</sup> نفس المصدر، ص 38-39.

<sup>4</sup> مدونة السلوك للمؤسسات الأهلية الفلسطينية 2008، ص 5.

## المعايير الإنسانية

هي المعايير التي أقرتها المواثيق الإنسانية في القانون الدولي الإنساني والشرطة الدولية لحقوق الانسان، والتي توضح الخلفية الأخلاقية والقانونية لمبادئ الحماية، وللمعايير الدنيا والمعايير الأساسية وبيان لحقوق والتزامات قانونية، فمن حيث الحقوق والالتزامات القانونية، فإنها تلخص أكثر المبادئ القانونية الأساسية صلة برعاية متضرري الكوارث أو النزاعات. أما من حيث الإيمان المشترك، فإنها تحاول تجسيد توافق الآراء فيما بين الوكالات الإنسانية حول المبادئ التي ينبغي أن تحكم الاستجابة للكوارث أو النزاعات، ويتضمن ذلك أدوار مختلف الجهات المعنية ومسؤولياتها، وهو يشكل أساساً لالتزام الوكالات الإنسانية، ودعوة إلى كافة المنخرطين في مجال العمل الإنساني لتبني المبادئ نفسها<sup>8</sup>.

## صندوق الاستجابة الإنسانية المشترك

الصندوق المشترك لحالات الطوارئ للأراضي الفلسطينية المحتلة والمعروف سابقاً باسم (صندوق الاستجابة للطوارئ) هو تجمع للمانحين يعمل على تدعيم وتمويل مشاريع وبرامج الاستجابة الإنسانية من منظور استراتيجي محدد وفق خطة الاستجابة الإنسانية، مع الاحتفاظ بمرونة تخصيص جزء من التمويل لحالات الطوارئ. يجب ان تكون كافة التدخلات متوافقة مع المبادئ الإنسانية الأساسية والمتمثلة بالإنسانية،

<sup>8</sup> - الميثاق الإنساني: <http://www.spherehandbook.org/ar/the-humanitarian-charter/>

الحياد، عدم التمييز والاستقلال. ويسعى الصندوق من خلال دعم القطاعات الإنسانية ذات الأولوية لتحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز المساعدة القائمة على أساس الاحتياجات وفقا للمبادئ الإنسانية الأساسية.
- دعم أنشطة انقاذ وحماية الحياة البشرية.
- تطوير وتعزيز التشبيك وخاصة تطوير نظام المجموعات (القطاعات)
- توسيع نطاق تقديم المساعدة في المناطق الهشة والتي يصعب الوصول إليها نتيجة النزاعات او الإجراءات المعيقة الأخرى.
- تحسين وملائمة وترابط الاستجابة الإنسانية من خلال تمويل الأولويات الاستراتيجية ضمن خطة الاستجابة الإنسانية.
- تحسين المساءلة من خلال تطوير أطار عمل للرصد والابلغ<sup>9</sup>.

## خطة الاستجابة الإنسانية (2018-2020)<sup>10</sup>

يضع مجتمع العمل الإنساني في الأراضي الفلسطينية المحتلة خطة إستراتيجية للأرض الفلسطينية المحتلة سنويا منذ العالم 2003. وتغطي خطة الاستجابة الإنسانية الحالية فترة ثلاث سنوات من 2018 الى 2020، حيث تركّز على تلبية الإحتياجات التي تمّ تحديدها في النظرة العامة للاحتياجات في المنطقة

<sup>9</sup> <http://data.ochaopt.org/hpf.aspx>

<sup>10</sup> <https://www.ochaopt.org/ar/page/2018-2020>



(ج) والمنطقة H2 في مدينة الخيل والقدس الشرقية في الضفة الغربية وقطاع غزة. وترتكز الخطة للسنوات 2018-2020 على ثلاث أولويات إستراتيجية وهي:

1. حماية حقوق الفلسطينيين الذين يعيشون تحت الاحتلال، بمن فيهم أولئك الذين يعيشون تحت الحصار وغيره من القيود، واحترامها وتعزيزها بما يتماشى مع القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان، في الوقت الذي يخضع فيه أصحاب الواجبات لقدر أكبر من المساءلة.
2. الوفاء بالاحتياجات الأساسية للفلسطينيين الضعفاء الذين يعيشون تحت الاحتلال من خلال تقديم الخدمات الأساسية النوعية وتحسين إمكانية الوصول إلى الموارد، بما يتوافق مع حقوق الأشخاص المحميين بموجب القانون الدولي الإنساني
3. دعم قدرة الفلسطينيين الضعفاء على التكيف مع الأزمة التي طال أمدها، بما فيها التهديدات البيئية، والتغلب عليها، في الوقت الذي يجري فيه البحث عن حلول للانتهاكات وغيرها من الأسباب الجذرية التي تقف وراء التهديدات والصدمات.

### تستند خطة الاستجابة الإنسانية على البيانات التالية

- الأشخاص المحتاجون: يقدرون 2.5 مليون نسمة من الرجال والنساء والأطفال.
- الأشخاص المستهدفون: يقدرون 1.9 مليون نسمة من الرجال والنساء والأطفال.

- التمويل المطلوب للخطة: 539.7 مليون دولار امريكي.

## النوع الاجتماعي (الجندر)

هو مختلف الأدوار والحقوق والواجبات لكل من الرجال والنساء في المجتمع والعلاقات بينهم والطرق التي تحدد بها خصائصهم وسلوكياتهم وهوياتهم التي تحكمها عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية وبيئية مختلفة وتأثير هذه العلاقة على مكانة المرأة والرجل في المجتمع<sup>11</sup>.

## المؤسسات المراعية للنوع الاجتماعي

تعني أن تقوم المنظمات الأهلية بتقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي وذلك بمراعاة بناء الاحتياجات من منظور النوع الاجتماعي مروراً بكافة مراحل بناء المشروع أو تقديم الخدمات المراعية للحساسية الجندرية<sup>12</sup>.

## المساواة في النوع الاجتماعي

غياب التمييز في الفرص من حيث تخصيص الموارد والفرص، أو في الحصول أو الوصول الى الخدمات على أساس الجنس، حيث تتبنى هيئة الأمم المتحدة رؤية

<sup>11</sup> - باسمة العقباتي، " النوع الاجتماعي. مصطلح ودلالة"، مركز مساواة للحقوق والقانون،

<http://musawasyr.org/?p=1893>

<sup>12</sup> باسمة العقباتي، مصدر سابق الذكر

شاملة لمفهوم المساواة تقوم على أساس " يجب ان تنتهي ثقافة الفقر والاعتداء والاستغلال على أساس النوع الاجتماعي بجيل جديد من المساواة يدوم".<sup>13</sup>

## الإصاف على أساس النوع الاجتماعي

العدالة في توزيع الموارد والمكتسبات والمسئوليات بين الرجل والمرأة، ويعترف هذا المفهوم بوجود اختلاف في الاحتياجات، ونقاط القوة بين النساء والرجال، وبأنه ينبغي تحديد هذه الاختلافات ومعالجتها لتصحيح الاختلال في التوازن بين الجنسين.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> فوموزيل ملامبو نكوكا، المديرة التنفيذية لهيئة الأمم المتحدة للمرأة -/ <http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/news%20and%20events/stories/2018/statement-iwd-2018-ar.pdf>

<sup>14</sup> منظمة الصحة العالمية 2002 مصدر سابق الذكر

## المبحث الثاني: منهجية الدراسة

### 2.1 مشكلة الدراسة:

المنظمات الأهلية منظمات عامة يمتلكها المجتمع الذي تمثله، هذا المجتمع متنوع من حيث الانتماءات السياسييه و الفكرية و المصالح. لذا فإن سلوك الجمعيات يتأثر بشكل كبير حسب المجتمع الذي تنتمي اليه. و قد يتأثر سلوك الجمعيات سلباً و إيجاباً خصوصاً عند انتقاء الفئات المستهدفه التي تختارها تلك الجمعيات لتقدم لها المساعدات الانسانيه. كان لابد من وجود نظام مساءله يضمن شفافية هذه المنظمات، نريد أن نعرف هل هناك عدالة في انتقاء الفئات المستهدفه؟ هل يتم العمل الإغاثي بناءً على معايير دوليه؟هل تراعى المساواة بين الجنسين عند التعامل مع المستفيدين و/أو المتضررين؟ كان من الواضح أن المؤسسات تقيم عملها من خلال أنظمه تقليدية قديمه لا ترتقي للمفاهيم الحديثه مثل المعايير الإنسانيه الأساسيه و معايير اسفير الدوليه للعمل الاغاثي، و أثير سؤال هام هل المؤسسات تأخذ في الاعتبار المساواة بين الجنسين عند التخطيط للمشاريع الإغاثية و الإنسانيه . كيف يقيم عمل هذه المؤسسات و من يحاسبها، وهل يوجد نظام رقابه داخلي و خارجي على أداء هذه المؤسسات. إن هذه الاستفسارات كانت السبب الرئيس لعمل هذه الدراسة التي ستجيب عن كل هذه الاسئله و تمكن المؤسسات من التخطيط للعمل الإغاثي في المستقبل على أسس علميه تساوي بين الجنسين و تطور الأداء الإغاثي ليوأكب المعايير الدوليه.

## أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما هو واقع نظام المساءلة المعمول به لدى المنظمات الأهلية الفلسطينية بقطاع غزة؟
- 2- ما هو مضمون وآليات المساءلة المعمول بها لدى المنظمات الأهلية؟
- 3- مراعاة المنظمات الأهلية وحساسيتها للنوع الاجتماعي  
أ. ما هو مدى حساسية المنظمات الأهلية للنوع الاجتماعي؟  
ب. ما مدى مراعاة المعايير الإنسانية الأساسية المعمول بها حالياً لدى المنظمات الأهلية للنوع الاجتماعي؟
- 4- ما هو مدى التزام المنظمات الأهلية بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية؟
- 5- ماهي أهم قطاعات العمل التي تقوم بها المنظمات الأهلية في مجالات الاستجابة الإنسانية؟ وهل يوجد فروق بين القطاعات المختلفة في تأييدها لمحاور الدراسة الثلاثة؟
- 6- ما هي أهم جوانب القوة وأهم جوانب الضعف المتعلقة بالالتزام بتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية للاستجابة الإنسانية لدى المنظمات الأهلية؟
- 7- ما مدى ملاءمة نظام المساءلة المعمول به حالياً لدى المنظمات الأهلية للقيام بعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الإنسانية الأساسية والحساسية للنوع الاجتماعي؟

## 2.2 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها من الدراسات الأولى على مستوى محافظات غزة والتي تعمل على قياس المساءلة والجودة لخدمات المنظمات الأهلية العاملة في العمل الإنساني وذلك بمقارنتها بالمعايير الإنسانية الأساسية، إضافة إلى مراعات تلك الخدمات للنوع الاجتماعي. وتأتي أهمية الدراسة للحاجة الماسة للتعرف على مدى تطبيق المنظمات الأهلية للالتزامات التسعة المتعلقة بالمعايير الإنسانية الأساسية، في ظل الازمات والطوارئ التي تتعرض لها فلسطين وقطاع غزة تحديداً. حيث بدأ واضحاً ارتباط العمل الإنساني لدى كافة المؤسسات الأممية والدولية الناشطة في مجال العمل الإنساني باعتماد وتطبيق تلك المبادئ والمعايير لاسيما بعد إقرارها في العام 2014.

ويمكن توضيح أهمية الدراسة على النحو التالي:

- معرفة أهم الفجوات والثغرات والتحديات التي تواجه التدخلات الإنسانية للمنظمات الأهلية الفلسطينية.
- تبني آليات للمساءلة والبحث والتوثيق من قبل المنظمات الأهلية في فلسطين والتي تقودها النساء تمكّنها من القيام بتدخلاتها الإنسانية في تخطيط وتنفيذ التدخلات الإنسانية وفقاً للمعايير الإنسانية، وتراعي الحساسية للنوع الاجتماعي.
- تعزيز الوعي المؤسساتي بأهمية تبني آليات للمساءلة والبحث والتوثيق في مجال التدخلات الإنسانية والتخطيط لها وتنفيذها وفقاً للمعايير الإنسانية.

- إيجاد تقييم واقعي لعمليات التدخل ومواجهة التحديات التي تواجه المنظمات الأهلية خلال قيامها بعملها في المجال الإنساني.
- دراسة تحليلية تقدم رؤية واقعية للمنظمات الأهلية الفلسطينية، بحيث تمكنها من مراعاة المعايير الإنسانية وأهميتها خلال قيامها بالتدخلات الإنسانية.
- عدم وجود دراسات سابقة في مجال الدراسة.
- إثراء المكتبات الفلسطينية وإبراز أهمية هذا النوع من الدراسات النوعية والمتخصصة.

## 2.3 هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى توثيق أليات المساءلة المتبعة من قبل المنظمات الأهلية، وذلك فيما يتعلق بالتدخلات الإنسانية، ومدى انسجامها مع المعايير الإنسانية الأساسية CHS، وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي.

## 2.4 مجتمع وعينة الدراسة

### 2.4.1 مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع المنظمات الأهلية الحاصلة على عضوية شبكة المنظمات الأهلية في قطاع غزة والبالغ عددها (64) مؤسسة، موزعة على 6 قطاعات أساسية وهي: قطاع المرأة، قطاع الشباب، قطاع الزراعة، قطاع إعادة تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة، قطاع الصحة وقطاع التعليم.

## 2.4.2 عينة الدراسة

استهدفت الدراسة جميع المنظمات الأهلية المنتسبة لشبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، وهم يمثلون مجتمع الدراسة كاملاً.

## 2.5 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع وتوثيق وتحليل كافة المعلومات اللازمة بمشاركة كافة الفاعلين المؤثرين والمتأثرين بموضوع الدراسة وتشمل المؤسسات التي ترأسها نساء، والمؤسسات التي تقدم خدماتها للنساء بشكل مباشر، إضافة إلى عدد من المؤسسات المحلية والدولية ذات العلاقة والخبراء. وقد تم الاعتماد على نوعين من المصادر في جمع المعلومات هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية.

## المصادر الثانوية

حيث اعتمد الباحثان على مصادر المعلومات الثانوية لإثراء الدراسة وربطها في الأدبيات السابقة وذلك من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع التي تناولت أجزاء من موضوع الدراسة كذلك الرجوع إلى الأبحاث والدراسات والمجلات والصحف والانترنت، إضافة إلى التقارير والإحصائيات المختصة بالموضوع الصادرة عن المؤسسات الحكومية أو الأهلية أو الدولية.



## المصادر الأولية

### بيانات كمية

تم تصميم استبانة خصيصا لجمع البيانات لأغراض الدراسة حيث تم توزيع (64) استبانة على المنظمات الأهلية المستهدفة، وقد تم استرداد (59) استبانة بنسبة استرداد بلغت (92 %) وبعد التدقيق في الاستبانات تم استبعاد (2) استبانة لوجود أخطاء عند التعبئة.

### بيانات وصفية:

وذلك من خلال تنفيذ (8) مقابلات مهيكلة مع شخصيات اعتبارية، إضافة الى تنفيذ (6) مجموعات مركزة مع القطاعات الأهلية المختلفة حسب تصنيف الشبكة، إضافة الي عدد (2) مجموعة مركزة مع المنظمات الأجنبية العاملة في محافظات غزة وقطاع المؤسسات الحقوقية، حيث ساهمت تلك اللقاءات بإعطاء صورة شاملة عن الموضوع وعززت بشرح وتوضيح نتائج البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانات.

### أدوات الدراسة:

1- **الاستبانة:** تم تصميم الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة التي تطرقت إلى محاور الدراسة، وتشتمل الأداة على ثلاث محاور أساسية وهي محور المساءلة ومحور الالتزام

بالمعايير الإنسانية الأساسية ومحور الحساسية للنوع الاجتماعي. أما محور المساءلة فيتكون من خمسة عناصر وهي: (1) أسس ومبررات المساءلة، (2) الشروط الواجب توفرها من أجل القيام بالمساءلة، (3) الجهات المخولة بالمساءلة، (4) مضمون ومؤشرات المساءلة وأخيراً (5) أدوات المساءلة<sup>15</sup>. أما محور المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة فيتكون من الالتزامات التسعة ومعايير الجودة الواردة في الكتيب<sup>16</sup>. أما محور الحساسية للنوع الاجتماعي فيتكون من مجموعة مؤشرات تم اشتقاقها من أداة تحليل النوع الاجتماعي (الجندر) لمنظمة الصحة العالمية<sup>17</sup>

- 2- **أداة المجموعة المركزية:** تم إعداد دليل نقاش المجموعة المركزية بناءً على خبرة القائمين على الدراسة لتجمع معلومات نوعية عن المحاور الأساسية الثلاث مع التركيز المعمق في الأسئلة والغوص في التفاصيل.
- 3- **أداة المقابلات الفردية:** تم إعداد دليل المقابلات الفردية بناءً على خبرة القائمين على الدراسة للتقاطع مع الأدوات الأخرى وتجمع معلومات نوعية عن المحاور الأساسية الثلاث، مع التركيز على تفسير بعض النتائج مع توضيح نقاط القوة والضعف والتوصيات.

## تحليل بيانات الدراسة

تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)" للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

<sup>15</sup> الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان، 2013. النزاهة والشفافية في المنظمات غير الحكومية الفلسطينية. فلسطين  
<sup>16</sup> دليل المعايير الإنسانية الأساسية، 2014. متاح كذلك عبر الموقع الإلكتروني.

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

Gender mainstreaming for health managers: a practical approach / WHO Gender Analysis Tools<sup>17</sup>

## المحك المعتمد في الدراسة

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة، تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (5/6=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي:

### جدول 2.1 يوضح المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
معدومة	من 30.00% - 1.10%	من 1 - 1.83
قليلة جدا	أكثر من 30.01% - 45.00%	1.83 - 2.66
قليلة	أكثر من 50.01% - 60.00%	2.66 - 3.49
متوسطة	أكثر من 60.01% - 75.00%	3.49 - 4.32
كبيرة	أكثر من 75.01% - 90.00%	4.32 - 5.15
كبيرة جدا	أكثر من 90.01% - 100%	5.15 - 6

## تفسير نتائج الدراسة

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، تم الاعتماد على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة الكمية ككل، ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددت درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة. وقد تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة تساوي القيمة المتوسطة وهي 3 أم تختلف عنها اختلافاً جوهرياً أي بصورة واضحة. إذا كانت (Sig P-value) أكبر من مستوى الدلالة (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة آراء أفراد العينة تقترب من القيمة المتوسطة (المحايد) وهي 3، أما إذا كانت Sig (P-value) أقل من مستوى الدلالة فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط درجة الإجابة تختلف عن القيمة المتوسطة (المحايد)، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن القيمة المتوسطة (المحايد). وذلك من خلال إشارة قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة (المحايد) والعكس صحيح.

## حدود الدراسة

- الحد الموضوعي: هو دراسة أليات المساءلة المتبعة من قبل المنظمات الأهلية، وذلك فيما يتعلق بالتدخلات الإنسانية، ومدى انسجامها مع المعايير الإنسانيّة الأساسيّة CHS، وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي
- الحد المكاني: محافظات قطاع غزة

- الحد الزمني لموضوع الدراسة: 1995 – 2018 (منذ بداية عمل السلطة الوطنية الفلسطينية)
- الحد الزمني لتنفيذ الدراسة: يوليو 2018

## 2.6 محددات الدراسة

على الرغم من التخطيط المسبق للمعيقات المتوقعة أثناء تنفيذ الدراسة فقد واجه الفريق أثناء العمل الميداني العديد من المعيقات التي شكلت تحدياً لا بد أن يؤخذ بعين الاعتبار عن تصميم خطط العمل المستقبلية لإنجاز دراسات مماثلة وقد تمثلت تلك المعيقات بالتالي:

- صعوبة التواصل مع الفئة المستهدفة للمجموعات المركزة والمقابلات الفردية، بسبب انشغالهم ومهامهم المتعددة.
- حداثة موضوع الدراسة من حيث الفهم والتحليل، حيث أن المؤسسات لم تتطرق إلى هذه القضية بهذا التفصيل من قبل.
- الربط الموضوعي بين عناصر النتائج الكمية والمقابلات والمجموعات المركزة يشكل تحدياً للبحث في واقع الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.

## المبحث الثالث: الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول الإطار النظري مراجعة بعض الأدبيات والدراسات السابقة التي تتعلق بواقع المساءلة في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومدى التزام عملها الإنساني بالمعايير الإنسانية الأساسية، والحساسية تجاه النوع الاجتماعي.

### 3.1 واقع المنظمات الأهلية في محافظات غزة

تكونت ونشأت منظمات المجتمع المدني في العالم ضمن سياقات تاريخية وثقافية واجتماعية وأنظمة حكم سياسية مختلفة، ولعبت منظمات المجتمع المدني دوراً فاعلاً وإن كان متفاوتاً في عملية الانتقال والتحول الديمقراطي، وتعزيز ثقافة حقوق الإنسان والمطالبة بتحقيقها واحترامها، ومناصرة قضايا الفئات الهشة، والإغاثة بكل أنواعها، والتنمية بأبعادها المختلفة، ورصد وتوثيق الانتهاكات المتعلقة بحقوق الإنسان، إضافة إلى تعزيز ثقافة المواطنة. كما ساهمت في تعزيز صمود المواطنين في مواجهة انتهاكات الاحتلال.

وفي الحالة الفلسطينية فإن منظمات المجتمع المدني نشأت وتطورت بشكل مختلف لتطورات المجتمعات المدنية في الدول الأخرى، وحتى بتناقضها مع المفاهيم والأسس النظرية التي تتحدث عن المجتمع المدني. ففي حين تشكلت غالبية منظمات المجتمع المدني في إطار الدولة، إلا أن تشكل منظمات المجتمع المدني الفلسطيني كان في غياب الدولة، وغياب الاستقلال والتحرر الوطني، وفي ظل احتلال قائم، وغياب السيادة على الأرض وتحقيق المواطنة. وبعد تشكل السلطة

الفلسطينية عام 1994 وفق اتفاق أوسلو اختلف الوضع والدور لها وتأثر بجملة من العوامل السياسية والاجتماعية والثقافية.<sup>18</sup>

تشكل المنظمات الأهلية حلقة وصل بين الأفراد والمؤسسات الحكومية، فهي تقوم بمهام وأدوار لا تقوم بها الحكومة وتخلق فرصاً لأفراد المجتمع بهدف ممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم كمواطنين في ظل نظام ديمقراطي. وهي تكون غير خاضعة لسيطرة الحكومة بل وتقوم بمساءلتها ومحاسبتها، وتمارس ضغوطاً عليها بهدف مناصرة قضايا الفئات الهشة، والحد من تغولها.

وبما أن مؤسسات المجتمع المدني تشكل وسيطاً ما بين الفرد والدولة، ولكي تقوم بدورها بكفاءة، وتنظم جهود وطاقات الأفراد، عليها أن تقدم شكلاً جديداً من التنظيم الذاتي لعملها، يقوم على تعزيز الحكم الرشيد القائم على أساس المساءلة والشفافية بداخلها، والتزامها بالمعايير والمبادئ الدولية في مجال العمل الإنساني، إضافة الي سعيها الدائم اتجاه تعزيز المساواة والعدالة من منظور النوع الاجتماعي، كجزء رئيسي من متطلبات العمل الأهلي في الوقت الحالي. حيث ان التزامها بتلك الأسس والمعايير يجعلها قادرة على مساءلة ومحاسبة القطاع الحكومي بمختلف مكوناته.

إن المجتمع المدني في طبيعة الحال وكما هو متعارف عليه في العالم يعبر عن استقرار المجتمع، إلا أن المجتمع المدني الفلسطيني تشكل استجابة للأزمات التي

<sup>18</sup> شذي عودة، مقال بعنوان المنظمات الأهلية الفلسطينية بين الدور المناط بها والتحديات،

تعرضت لها فلسطين التاريخية وبالتالي ارتبط بالصراع والمقاومة من أجل البقاء والصمود والثبات على الأرض تمهيداً لإقامة دولة فلسطينية.

ان وجود تلك الخاصة للمنظمات الأهلية الفلسطينية، وعملها الدائم في ظل الازمات والطوارئ نتيجة جود الاحتلال الإسرائيلي يجعلها كونه جزءاً أساسياً من المنظومة العالمية ان تسعى جاهدة الي العمل المشترك مع المنظمات الأممية والدولية لتواكب كافة المتطلبات الخاصة بالعمل الإنساني في ظل الطوارئ والازمات.

حيث تسعى تلك الي تطوير عملها وفق المعايير الدولية بهدف تحسين الأداء وضمان جودة الخدمة المقدمة للفئات الهشة.

وقد بينت العديد من نتائج الدراسات والأبحاث ان هناك تحسن مستمر في عمل المؤسسات على عدة مستويات أهمها

**مستوى مراعاة المتطلبات الأممية والدولية من خلال انضمامها للشبكات والقطاعات المختلفة مثل (قطاع حماية الطفولة، قطاع العنف المبني على النوع الاجتماعي، قطاع الصحة النفسية)،**

من خلال اللقاءات المتعددة للدراسة أوضح الخبراء والقيادات المجتمعية أن انضمام المنظمات الأهلية الفلسطينية لتلك القطاعات قد ساهم بشكل فعال في تطوير عملها وفق المنظومة الأممية والدولية. من ناحية أخرى ساهم في الاتجاه السليم نحو



تكامل الأدوار والابتعاد عن التكرار والتخبط. فقد ذكرت لونا شديد<sup>19</sup> في دراستها حول ملاءمة خدمات قطاع الإيواء للنوع الاجتماعي بعد عدوان 2014 أن وجود القطاعات المختلفة وانضمام المنظمات المحلية لها ساهم في مواءمة الخدمات لاحتياجات النوع الاجتماعي، أيضاً أكدت دراسة عبد المنعم الطهراوي بعنوان العنف المبني على النوع الاجتماعي للقاطنات في البيوت المؤقتة بعد عدوان 2014 على نفس النتيجة.<sup>20</sup>

## مستوى الأداء الإداري

شهدت المنظمات الأهلية تطوراً واضحاً في مستوى الأداء الإداري والمالي في عملها نتيجة العديد من معايير تقييم الأداء التي نظمتها الحكومة، إضافة الي تعدد مستويات المساءلة والرقابة، ومتطلبات المانحين الخاصة باتباع المعايير المحاسبية الدولية الخاصة بعمل المنظمات الأهلية، إلا أنه ورغم تلك القفزات الإيجابية في أداء المنظمات الأهلية، فقد بينت دراسة بعنوان واقع الممارسات المالية والإدارية في المؤسسات الأهلية ومدى انسجامها مع معايير الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> لونا شديد واخرون، تحديد وادماج الاحتياجات من منظور النوع الاجتماعي في تدخلات مجموعات الايواء في الضفة

الغربية وقطاع غزة، ديسمبر 2016

<sup>20</sup> عبد المنعم الطهراوي وآخرون، العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد النساء والفتيات في المساكن مسبقة

الصنع الكرفانات، يناير 2018

<sup>21</sup> بعنوان واقع الممارسات المالية والإدارية في المؤسسات الاهلية ومدى انسجامها مع معايير الشفافية والنزاهة

ومكافحة الفساد

أنه رغم وجود هذا التقدم في بعض النواحي إلا أن المنظمات الأهلية ما زالت تعاني مجموعة من المشاكل على هذا المستوى يمكن إيجازها بالنقاط التالية:

- ✓ هناك نواحي ضعف في الأنظمة الإدارية والمالية للمنظمات الأهلية وتتفاقم المشكلة في المنظمات الأهلية صغيرة الحجم.
- ✓ المنظمات الأهلية بحاجة الي دعم ومساندة الجهات المختصة بهدف تطوير الأدلة والإجراءات المالية والإدارية بهدف تعزيز أنظمة الشفافية والمساءلة لديها.
- ✓ المؤسسات تواجه تحدياً في بعض اجراءاتها المالية والإدارية مما قد يكون ذو دلالة على الحاجة الى مستوى أفضل من الرقابة الداخلية.

### مستوى تقديم الخدمات (المساءلة والشفافية)

تعتمد أسس ومبررات المساءلة للمنظمات الأهلية على اعتبار أن هذه المنظمات هي عامة بصبغتها، وقانوناً حسب تعريفها في قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية للعام 2000، هي ملك لأعضائها في الهيئة العامة، والمسؤولين فيها يقومون بأعمالهم بالوكالة عن المجتمع المدني. وفي الوقت ذاته تجد هذه المنظمات مبرراً لوجودها في تقديمها خدمات مختلفة للجمهور، وإشباعها احتياجات مجتمعية معينة، بمعنى تستمد شرعيتها من جمهورها، ومن القانون الذي ينظم عملها، ويفرض عليها استحقاقات معينة. وحتى تضمن تلك المنظمات القيام بأداء ما هو مطلوب منها بكل كفاءة وفعالية، فإنه عليها التمتع بالنزاهة والشفافية والمساءلة فيما يتعلق بخدماتها، وان تكون قادرة على تبرير قراراتها وتصرفاتها امام جمهورها والمستفيدين من خدماتها.

يعتبر مفهوم المساءلة والشفافية من الركائز الأساسية للحكم الصالح داخل المنظمات الأهلية، إضافة الي عناصر التمكين والتفويض والمشاركة ومراعاة مساواة النوع الاجتماعي. حيث ينطوي على تفويض الجماعة سلطات القيادة لهيئات تمثيلية أصغر مع خضوع تلك الهيئات للمحاسبة، وتنطوي على تحقيق المشاركة الفعالة للجماعة بالتأثير في هذه القرارات وتمكين القطاعات الاوسع والأكثر تهميشا في سبيل المشاركة بما ذلك أتاحة المعلومات والأدوات والطرق الكفيلة بتحقيق ذلك.<sup>22</sup>

في دراسة لمؤسسة أمان حول مدي تطبيق آليات المساءلة في المنظمات الأهلية بينت الدراسة أن هناك مجموعة من المعايير المتعارف عليها عالميا لقياس مدي التزام المنظمات الأهلية لمعايير المساءلة وتمثلت تلك المعايير بالتالي<sup>23</sup>:

- وجود وثائق منشورة وواضحة تتعلق برسالة وفلسفة عمل المنظمة، وأهدافها، واستراتيجيتها وخططها وموازناتها وإيراداتها ونفقاتها.
- تدفق للمعلومات، فالمساءلة والمحاسبة تتم وفق البيانات المتوفرة، لذلك لا مجال للمساءلة بدون الشفافية.
- وجود هيكلية تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى لمساءلة ومتابعة الهيئات الأعلى. وتوفر أنظمة تحدد آليات وأشكال العلاقة بين هذه الهيئات.

---

<sup>22</sup> العجاني محمد، قانون الجمعيات في مصر وتأثيره على قدرات المجتمع المصري، المركز الدولي لقوانين المنظمات

غير الهادفة للربح، لبنان 2006

<sup>23</sup> النزاهة والشفافية في المنظمات غير الحكومية، تقييم أولي، ائتلاف امان

ومن أجل الالتزام بتلك المعايير فقد بدأت المنظمات الأهلية في فلسطين باتباع منهجيات لتحديد الفئات الهشة، والعمل على تعزيز المشاركة في تحديد الاحتياجات الأساسية لتلك الفئات الهشة من أجل ضمان تحسين جودة الخدمات، ضمان مواءمتها مع المعايير الوطنية والدولية، إلا أن العديد من الدراسات بينت أن تلك المنظمات ما زالت بحاجة إلى تطوير معايير تقديم الخدمات لضمان مراعاة المعايير الإنسانية الأساسية، ومعايير إسطنبول الثمانية التي تنص على ما يلي:

**المبدأ الأول: احترام وتعزيز حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية:** تقوم المنظمات الأهلية بوضع وتنفيذ الاستراتيجيات والأنشطة والممارسات التي تعزز حقوق الإنسان الفردية والجماعية، بما في ذلك الحق في التنمية، والحصول على عمل لائق يحفظ الكرامة، وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة للجميع.

**المبدأ الثاني: الحث على الإنصاف والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي مع تعزيز حقوق النساء والفتيات:** تعمل المنظمات الأهلية على تعزيز التعاون الإنمائي وممارسته وهو ما يجسد المساواة المبنية على النوع الاجتماعي، بما يعكس اهتمامات المرأة وخبراتها، وفي الوقت نفسه تدعم جهود المرأة لحصولها على حقوقها الفردية والجماعية، ومشاركتها كفاعل متمكن في عملية التنمية.

**المبدأ الثالث: الاهتمام بتمكين الناس والمشاركة على أساس المبدأ الديمقراطي:** تقوم المنظمات الأهلية بدعم التمكين والمشاركة والدمج للأفراد لتوسيع نطاق تملكهم الديمقراطي للسياسات ومبادرات التنمية التي تؤثر في حياتهم، مع التركيز على الفقراء والمهمشين.

**المبدأ الرابع: تعزيز الاستدامة البيئية:** تقوم المنظمات الأهلية بوضع الأولويات وتنفيذ التوجهات التي تعزز الاستدامة البيئية للأجيال الحالية والقادمة، بما في ذلك الاستجابة العاجلة لأزمات المناخ، مع الاهتمام بالأوضاع السوسيو-اقتصادية والثقافية والظروف المحلية الخاصة من أجل التكامل البيئي والعدالة.

**المبدأ الخامس: ممارسة الشفافية والمساءلة:** تبرهن المنظمات الأهلية على التزامها المنظم والمستمر بالشفافية والمساءلة بتعدد أنواعها، وبالنزاهة في تسيير شئونها الداخلية واعتماد مبدأ الحوكمة في أعمالها وفي إدارة الجمعية قدر الإمكان.

**المبدأ السادس: السعي إلى إقامة شراكات منصفة:** تقيم المنظمات الأهلية علاقات شفافة مع منظمات المجتمع المدني ومع غيرهم من الفاعلين في التنمية، علاقات غير مقيدة ومبنية على التكافؤ، تستند إلى الأهداف الإنمائية والقيم المشتركة والاحترام المتبادل والثقة والاستقلالية التنظيمية والمرافقة طويلة المدى والتضامن والمواطنة العالمية.

**المبدأ السابع: إنتاج وتقاسم المعرفة والالتزام بالتعلم المتبادل:** تقوم المنظمات الأهلية بتعزيز سبل التعلم من تجاربها، ومن تجارب منظمات المجتمع المدني والفاعلين في مجال التنمية، مع اعتماد أدلة مستفاد من الخبرات العملية للتنمية ونتائجها، بما في ذلك المعرفة والحكمة المأخوذة من المجتمعات المحلية ومجتمعات السكان الأصليين، من أجل تشجيع الابتكار ورؤيتهم المستقبل الذي يودون تحقيقه.

**المبدأ الثامن: الالتزام بتحقيق تغيير مستدام إيجابي:** تعمل منظمات المجتمع المدني على التعاون لتحقيق نتائج مستدامة وإحداث أثر لعملها التنموي، مع التركيز

على النتائج والظروف من أجل إحداث تغيير للناس، مع الاهتمام بشكل خاص بالفئات الفقيرة والمهمشة، وضمان تركة دائمة للأجيال الحالية والقادمة<sup>24</sup>.

ففي تقرير الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة حول الفجوات والثغرات في توزيع المساعدات الإنسانية من قبل المؤسسات الأهلية في قطاع غزة بينت نتائج التقرير ان هناك تحسن واضح في معايير النزاهة والشفافية والمساءلة حيث بلغت نسبة محور التزام المنظمات بمعايير النزاهة في اختيار الفئات الهشة ما نسبته 85% وهذا من وجهة نظر المؤسسات في حين يرى الجمهور ان تلك النسبة مبالغ بها.

### 3.2 المنظمات الأهلية أرقام وإحصائيات

بلغ عدد الجمعيات الخيرية (المنظمات الأهلية) في قطاع غزة، حسب إحصائية النصف الأول من العام 2017 الصادرة عن وزارة الداخلية في قطاع غزة، 846 مؤسسة أهلية مرخصة لدى وزارة الداخلية والوزارات المختصة. وتظهر البيانات المتوفرة ان توزيع المنظمات على المحافظات كان كالتالي:

- **مدينة غزة:** العدد الإجمالي للجمعيات 468 جمعية بما نسبته (52%) من عدد الجمعيات المسجلة، في حين أن المحافظة تشكل (34.6%) من عدد السكان، أي بمعدل جمعية لكل (1396) مواطناً.

<sup>24</sup> <http://www.annd.org/data/file/files/IstanbulPrinciples-ArabRegion-BOOK-AR-Web.pdf>

- **محافظة الشمال:** العدد الإجمالي للجمعيات 116 جمعية فيما كانت نسبة الجمعيات في محافظة شمال غزة (15%)، وهي تشكل ما نسبته (19.59%) من عدد السكان أي بمعدل جمعية لكل (2777) مواطناً.
- **محافظة الوسطى** العدد الإجمالي للجمعيات 93 جمعية، بما نسبته (12%) من أجمالي الجمعيات في غزة، أما سكانها (14.52%)، بمعنى أن هناك جمعية لكل (2568) مواطناً فيها،
- **محافظة خان يونس** العدد الإجمالي للجمعيات 95 جمعية، حيث كانت الأعلى من حيث نسبة المواطنين لنسبة الجمعيات، فهي تشكل ما نسبته (12%) من عدد الجمعيات المسجلة في غزة وسكانها يشكلون (18.90%)، لذا فإن معدل الجمعيات فيها بلغ جمعية لكل (3272) مواطناً.
- **محافظة رفح** العدد الإجمالي للجمعيات 74 جمعية، ما نسبته (9%) من اجمالي الجمعيات، ونسبة السكان (12.33%)، أي أن معدل الجمعيات بلغ جمعية لكل (2740) مواطناً.

## الموازنة التشغيلية للجمعيات الخيرية (المنظمات الأهلية)

بلغ إجمالي إنفاق الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية حسب العام المالي 2017 مبلغاً وقدره (\$137,316,102)، أي أن نصيب الفرد من إجمالي دخل الجمعيات والهيئات بلغ (\$83.5)، حيث تركز أكثر إنفاق الجمعيات والهيئات المسجلة على قطاع العمل الاجتماعي والإغاثي بأشكاله المختلفة، فيما توزع النصف الآخر بنسب متفاوتة على القطاعات الأخرى. وقد أكد مدير عام الجمعيات الأهلية في وزارة الداخلية أن الأعوام 2015، 2016 شهدت انخفاض واضح في حجم التمويل بنسبة تتراوح ما بين 40%-

50%، حيث أن التمويل تراجع في عامي 2015-2016 من 200 مليون دولار إلى 116 مليون دولار للمنظمات المحلية والأجنبية، لافتاً إلى أن انخفاض التمويل في 2016 وصل إلى 47% عن العام 2015.<sup>25</sup>

## توزيع الجمعيات الخيرية حسب قطاعات العمل

تتوزع الجمعيات الخيرية والإنسانية حسب قطاع العمل في محافظات قطاع غزة على النحو التالي:

### جدول 2.2 يوضح تصنيف المنظمات الأهلية المحلية العاملة في محافظات

غزة

#	التصنيف	العدد
1	المنظمات الأهلية	389
2	الجمعيات الطبية	40
3	جمعيات الأمومة والطفولة	44

<sup>25</sup> ايمن عايش / مدير عام الجمعيات الاهلية، وزارة الداخلية الفلسطينية. <http://felesteen.ps/article/aysh-traj-altmwyl-almwjh-lljmyat-alkhyryt-fy-ghzt-bnsbt-47-khlal-2016>



32	الجمعيات التعليمية	4
28	جمعيات ذوي الاحتياجات الخاصة (الأشخاص ذوي الإعاقة)	5
10	جمعيات حقوق الإنسان	6
303	أخرى (زراعية، شباب، ثقافة وفنون)	7

## الجمعيات الدولية

يبلغ عدد فروع الجمعيات الدولية العاملة في محافظات غزة 88 فرعاً، حيث شهد عامي 2009 و2010 زيادة كبيرة في عدد الفروع المسجلة إذ وصلت نسبتها (39.02%) من إجمالي عدد الفروع.

## قطاعات الأعمال التي تنفذها الجمعيات الدولية:

تنوعت أنشطة فروع الجمعيات الدولية إلى قطاعات عمل عديدة، وتشارك العديد منها بأكثر من قطاع، وإن غلب على معظمها العمل في المجال الإغاثي، حيث عمل في هذا القطاع ما يزيد عن (91%) من فروع الجمعيات الأجنبية في محافظات غزة.

### 3.3 واقع الحساسية الجندرية في عمل المنظمات الأهلية

ما زالت قضية الحساسية الجندرية وإدماج ومأسسة النوع الاجتماعي في المنظمات الأهلية والقطاع الحكومي من القضايا الحديثة نوعا ما، حيث ان العديد من المنظمات الأهلية ما زالت تتعامل مع قضية النوع الاجتماعي على أساس كمي وليس نوعي، إضافة الي المفاهيم الخاطئة لمفهوم مأسسة النوع الاجتماعي.

وقد ساهمت القرارات الحكومية في السنوات الأخيرة الي تطوير مفهوم المأسسة رغم انه ما زال قاصرا على العديد من الجوانب، فقد كان لإقرار الخطة القطاعية للمرأة ضمن اجندة السياسات الوطنية الفلسطينية 2017-2022 مدلول هام نحو مأسسة النوع الاجتماعي، إضافة الي مصادقة الرئيس الفلسطيني على المعاهدات والاتفاقيات الدولية الخاصة بقضايا المساواة ومناهضة التمييز ضد النساء، وقرار تشكيل اللجنة الوطنية لموائمة التشريعات الوطنية مع المعاهدات الدولية، ومشاركة فلسطين للمرة الأولى في اصدار تقرير ظل لاتفاقية سيداو.

أيضا ساهمت المعايير الدولية للمنظمات الأممية والدولية فيما يتعلق بمراعاة النوع الاجتماعي في المراحل المختلفة لإعداد المشاريع، وتطوير العديد من أدوات القياس المعتمدة دوليا لرصد مدى مراعاة تلك المشاريع والمقترحات للنوع الاجتماعي مما يساهم في تطوير عمل المنظمات الأهلية الفلسطينية في هذا الجانب.

حيث بينت هبه الزيان انه " خلال السنوات الماضية كان هناك تقديم خدمات طارئة، ولكن كان هناك أسئلة متكررة تتمثل كيف يمكن أن يتخلل تقديم تلك الخدمات

الحساسية اتجاه احتياجات النساء، لذلك أجرينا جمع للبيانات والاحصائيات، ودراسات للوصول لهذا الأمر بمشاركة عدد من مؤسسات المجتمع المدني.

وأضافت: "بعد جمع جميع البيانات تم عمل دراسات خاصة للوصول لتقديم خدمات إنسانية والتدخل وتقديم الأنشطة وتقييمها للاستفادة منها بشكل تنموي وعادل للسيدات والفتيات واستمرار تمكين النساء، منوهةً إلى أنهم سجلوا تغيرات ملحوظة بعد هذه الدراسات في التدخل بعدد من المجالات سواء كانت صحية أو تعليمية أو اجتماعية أو غير ذلك".<sup>26</sup>

وقد بينت العديد من الدراسات أن المنظمات الأهلية الفلسطينية تسير بخطوات بطيئة اتجاه مؤسسة النوع الاجتماعي، وتقديم الخدمات من منظور النوع الاجتماعي، ففي تقرير لتدقيق النوع الاجتماعي في بعض المنظمات الأهلية في محافظات غزة بينت النتائج أن اللغة المستخدمة في صياغات الأدلة والاستراتيجيات والنظم ما زالت لغة ذكورية غير مراعية لحساسية النوع الاجتماعي، وأن نسبة مشاركة النساء في الهيئات القيادية ما زالت متدنية وتمثل أقل بكثير مما هو منصوص عليه بقانون الانتخابات الفلسطيني المتمثل 20% الكوتة النسوية وبالتالي اقل من نسبة مشاركة النساء حسب قرار المجلس المركزي لمنظمة التحرير الفلسطينية برفع نسبة المشاركة النسوية الي 30% على الأقل، أيضا ما زالت اليات ادماج النساء في المشاركة في تحديد احتياجات المشاريع شكلية ولم ترتقى الي المشاركة الفعلية و المؤثرة، وهذا ما

---

<sup>26</sup> هبه الزيان، مديرة البرامج في مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة، غزة  
<https://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2017/12/19/1109105.html>

أكدته دراسة لونا شديد في عملية مشاركة النساء في اختيار المسكن بعد عدوان

2014

وكخلاصة حول مستوى مراعاة الحساسية الجندرية فقد اكدت نتائج الدراسة على ما جاء في نتائج العديد من الدراسات السابقة حيث بينت نتائج الدراسة أن حساسية المنظمات للنوع الاجتماعي ما زالت ضعيفة، وهناك ضعف عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي. إضافة إلى ضعف في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية. وأن أغلب المنظمات لا تتضمن على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الإنسانية.

وعليه فقد بدأت العديد من المؤسسات الأممية والدولية بتبني مؤشرات تقييم وقياس لحساسية المؤسسات والبرامج والمشاريع للنوع الاجتماعي، حيث تتفق معظم تلك المؤشرات على قياس النتائج والمخرجات والاثار للبرامج والمشاريع على كل من الرجل والمرأة من خلال مجموعة من الأسئلة التي تساهم في التعرف على ترتيب تلك المؤسسات والبرامج على سلم القياس. ومن أكثر أدوات القياس في مجال النوع الاجتماعي في المشاريع الإنسانية والتي تستخدم من قبل الوكالات الأممية مثل هيئة الأمم المتحدة للمرأة (Unwomen) وصندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)، ومكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (OCHA) هو ما بات يعرف ب (Gender Marker) وهو عبارة عن أداة قياس تتكون من سلم قياس يبدأ من

0 ويتهي بالدرجة 3 (3-0) والجدول التالي يوضح شرح كل درجة من درجات أداة القياس.<sup>27</sup>

الدرجة	الوصف للحساسية الجندرية
0	لا توجد علامات تدل على أن القضايا الجنسانية تم أخذها في الاعتبار عند تصميم المشروع. هناك خطر من أن المشروع سيؤدي عن غير قصد إلى زيادة عدم المساواة بين الجنسين الحالية أو تعميقها
1	تم تصميم المشروع للمساهمة بطريقة محدودة في المساواة بين الجنسين. ويمكن أن يكون التصميم يدفع بالمساواة بين الجنسين بشكل بسيط. - يشمل تقييم احتياجات المشروع تحليلاً جنسانياً لا ينعكس بصورة مجدية في الأنشطة والنتائج - يوجد نشاط واحد على الأقل أو يمكن تحقيق نتيجة لتعزيز المساواة بين الجنسين.

<https://interagencystandingcommittee.org/geneva-iasc-events/documents/iasc-gender-marker-fact-sheet><sup>27</sup>

تم تصميم المشروع/ البرنامج للمساهمة بشكل كبير في المساواة بين الجنسين. وقد تم تحليل الاحتياجات المختلفة للنساء / الفتيات والرجال / الأولاد ودمجها بشكل جيد في الأنشطة والنتائج.

2

يدعم بشكل كبير تعميم مراعاة ادماج النوع الاجتماعي

الغرض الرئيسي من المشروع هو تعزيز المساواة بين الجنسين.

المشروع بأكمله إما:

- مساعدة النساء أو الرجال أو الفتيات أو الأولاد الذين يعانون من التمييز في خلق مجال أكثر قدرة على المنافسة
- أو تركز جميع الأنشطة على بناء خدمات مراعية للنوع الاجتماعي أو تعزيز علاقات أكثر مساواة بين النساء والرجال.

3

### 3.4 المعايير الانسانية الأساسية والمنظمات الأهلية في فلسطين

المعايير الإنسانية الأساسية هي نتاج عملية تشاور عالمية، وتجمع بين العناصر الأساسية للمعايير والالتزامات الإنسانية المتوفرة، التي تشمل ما يلي:

1. مدونة قواعد السلوك لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية للإغاثة في حالات الكوارث.
2. معايير الشراكة والمساءلة الإنسانية فيما يتعلّق بالمساءلة وإدارة الجودة لعام 2010.
3. مدونة الممارسات الجيدة في إدارة ودعم العاملين في المساعدات، الخاصة بمنظمة People in aid
4. المعايير الأساسية لدليل "اسفير" والميثاق الإنساني The Sphere Handbook Core Standard
5. مشروع بوصلة الجودة The Quality COMPAS.
6. التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الفئات المتضررة أو الأشخاص المتضررين. (CAAPs).
7. معايير لجنة المساعدة الإنمائية (DAC) التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لتقييم المساعدات الإنمائية والإنسانية.

تضع المعايير الإنسانية الأساسية المجتمعات والأشخاص المتضررين من الازمات في محور عملها الرئيسي للعمل الإنساني، من خلال الدعوة لتعزيز حقوق المتضررين الإنسانية الأساسية، حيث تستند تلك المبادئ الي النهج المبني على الحقوق والذي يضمن للمتضررين الحصول على الخدمات اثناء وبعد الازمات بكرامة، إضافة الي الحق بالحماية والامن وفق ما نص عليه القانون الدولي.

إن اعتبار المعايير الإنسانية الأساسية كميّار أساسي للعمل الإنساني الهادف الي تحقيق الجودة والمساءلة، يمكن أن تستخدم بمثابة مدونة طوعية من قبل المنظمات

الإنسانية والأهلية في فلسطين، حيث يمكنها موائمة سياساتها إجراءاتها الداخلية، إضافة الي إمكانية استخدام تلك المعايير كأساس للتحقق من جودة الأداء قبل واثناء وبعد اللزمة.

أوضح دليل المعايير الإنسانية الأساسية ان هناك أربعة مبادئ أساسية للعمل الإنساني تتمثل بالتالي<sup>28</sup>

- **الإنسانية:** يجب تخفيف المعاناة الإنسانية أينما وجدت، والغرض من العمل الإنساني هو حماية الحياة والصحة وضمن احترام الإنسان.
- **عدم التحيز:** يجب تنفيذ العمل الإنساني على أساس الحاجة فقط، وإعطاء الأولوية للحالات الأشد الحاحا، وعدم التمييز بشكل سلبي على أساس الجنسية، أو الجنس أو العرق أو المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الرأي السياسي.
- **الاستقلال:** يجب ان يكون العمل الإنساني مستقلا عن الأهداف السياسية والعسكرية والاقتصادية أو أي اهداف أخرى قد تسعى أي جهة لتحقيقها فيما يتعلق في المناطق التي يجري فيها تنفيذ العمل الإنساني.
- **الحياد:** يجب أن تمتنع الجهات الفاعلة الإنسانية عن الانحياز إلى أي طرف أثناء النزاع أو المشاركة في خلافات ذات طابع سياسي أو عرقي أو ديني أو أيديولوجي

ويتكون المعيار من تسعة مبادئ أساسية هي:

<sup>28</sup> دليل المعايير الإنسانية الأساسية، 2014 متاح كذلك عبر الموقع الإلكتروني [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)



1. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم  
**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية مناسبة وملائمة
2. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.  
**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب
3. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة ليسوا متأثرين سلبيًا وهم أكثر استعدادًا وقدرة على الصمود وقل تعرضا للخطر نتيجة اعمل الإنساني.  
**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية
4. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، يمكنهم الحصول على المعلومات وبشأنهم في اتخاذ القرارات التي تعنى بهم.  
**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة
5. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعالة لمعالجة الشكاوى.  
**معيار الجودة:** الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها
6. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون مساعدة منسقة ومكاملة  
**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية منسقة وشاملة
7. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم ان يتوقعوا مساعدة متطورة لأن المنظمات تتعلم من التجارب والرصد  
**معيار الجودة:** العاملون الانسانيون يتعلمون ويتطورون باستمرار.

8. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيدة.  
**معيار الجودة:** يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.

9. **الالتزام:** المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم ان يتوقعوا أن المنظمات التي تقدم المساعدة تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أخلاقي.  
**معيار الجودة:** يتم إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.

تعتبر فلسطين عامة و قطاع غزة خاصة منطقة نزاعات مستمرة، نتيجة الاحتلال الإسرائيلي المستمر للأراضي الفلسطينية، والعدوان المتكرر على غزة خلال السنوات العشر الأخيرة ساهمت بشكل كبير في تطوير قدرات المنظمات الأهلية والإنسانية الفلسطينية، والأجنبية العاملة في فلسطين للتعامل مع الازمات، وتطوير السياسات والإجراءات الوطنية و المؤسسية لتتلاءم مع السياسات و الإجراءات الدولية ، التي تم تطويرها بعد انتشار النزاعات و الحروب والأزمات الإنسانية في العالم وتحديداً بعد الكارثة الإنسانية في رندا العام 1994 وما نتج عنها من قتل و تهجير وانتهاك للحقوق الإنسانية بدء بالمبادئ الإنسانية للعمل الإنساني، ومرورا بمعايير اسفير وصولا الي المبادئ الإنسانية الأساسية.

وقد بدا واضحاً من نتائج مراجعة الدراسات السابقة ان هناك نقص واضح في تناول موضوع المعايير الإنسانية الأساسية كونها موضوعات حديثة نوعا ما وما زالت في طور التقييم حيث أن العمل بتلك المبادئ بدأ فعليا في العام 2014، وهذا ظهر واضحاً من خلال نتائج دراستنا وآراء الخبراء والمختصين الذين أكدوا على حداثة المفهوم وبالتالي ضعف معارف المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بتلك

المعايير. أيضا بدا واضحاً أن هناك عدم وضوح في مفهوم معايير اسفير والمبادئ  
الانسانية الأساسية لدى المؤسسات، وهذا مبرر من الناحية البحثية كون تلك المعايير  
قد بنيت على معايير اسفير ومبادئ إنسانية أخرى.

## المبحث الرابع: تحليل وتفسير محاور الدراسة والإجابة على أسئلة الدراسة

### أ- عرض وتحليل بيانات الاستبانة

يتضمن هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج التحليل الإحصائي الكمي لأداة الدراسة، مع مقارنتها بالبيانات النوعية من المجموعات المركزة والمقابلات مع الخبراء بهدف تفسيرها من أجل التعرف على مدى التزام المنظمات بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية، وآليات المساءلة المتبعة من قبل المنظمات الأهلية ومدى انسجامها مع المعايير الانسانية الاساسية وحساسيتها تجاه النوع الاجتماعي.

### 4.1 تحليل فقرات المحور الأول (المساءلة):

يحتوي محور المساءلة على خمسة عناصر أساسية تشكل في مجملها الإطار العام والمتطلبات الأساسية لنظام المساءلة وهي: (1) الأسس والمبررات لعملية المساءلة، (2) شروط المساءلة، (3) الجهات المخولة بالمساءلة، (4) مضمون المساءلة، (5) أدوات المساءلة.

وللاطلاع على نتائج تحليل آراء عينة الدراسة نحو محاور الاستمارة، سنستعرض الوزن النسبي للعناصر الثلاثة الأولى مجتمعة والتي تشكل عناصر نظام المساءلة، وسنستعرض الوزن النسبي لموافقة أفراد الدراسة على مضمون المساءلة وعلى أدوات المساءلة بشكل منفصل.

وتشير البيانات الواردة في الجدول رقم (4.1) بأن الوزن النسبي العام لمحور المساءلة 72.2%، وبلاستناد إلى المحك المعتمد في الدراسة والموضح في الجدول رقم (2.1)، فإن الوزن النسبي يعكس موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على عناصر المساءلة الثلاثة مجتمعة. وهذا يتفق مع آراء المجموعات المركزة وآراء الخبراء، الذين صرحوا بأن نظام المساءلة المعمول به حالياً يمتلك من المقومات التي تشكل الحد الأدنى المقبول لعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، والحساسية للنوع الاجتماعي.

## جدول 4.1 يوضح الوزن النسبي لعناصر نظام المساءلة لدى المنظمات الأهلية

#	الفقرة	الوزن النسبي
1.	الأسس والمبررات	74.6
2.	شروط المساءلة	
2.1	وجود وثائق منشورة وواضحة	73.0
2.2	تدفق المعلومات	72.6
2.3	وجود هيكلية تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى	59.8
	<b>جميع فقرات شروط المساءلة</b>	69.0
3.	الجهات المخولة بالمساءلة	73.6
	<b>الدرجة الكلية لجميع درجات محور المساءلة</b>	<b>72.2</b>

## 4.1.1 تحليل فقرات العنصر الأول (الأسس والمبررات):

تعتبر أسس ومبررات المساءلة المنطلق الأساسي لعملية المساءلة حول القضايا المختلفة، لاسيما الالتزام بالمعايير الانسانية والنوع الاجتماعي، إذ أنها تعكس فلسفة ورؤية وأهداف المنظمة وتبنيها لهذه القضايا. وتشير نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (4.1) إلى أن الوزن النسبي لهذا العنصر هو (74.6%) والذي يعكس موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة المستطلعة آراءهم نحو أسس ومبررات المساءلة لدى المنظمات الأهلية.

ويعزو أفراد المجموعات المركزة هذه الموافقة إلى التزام المنظمات بمتطلبات التقارير المالية والإدارية واجتماعات الهيئة العامة، ومبادرات إشراك المستفيدين في تقييم المشاريع، وذلك بالاستناد إلى اللوائح والقوانين الملزمة للمنظمات من قبل الجهات الرسمية التي تمارس دورها الرقابي على القطاع الأهلي بشكل عام.

وفي الوقت الذي تمكنت بعض المؤسسات من تطوير استراتيجيات مساءلة انطلاقاً من قناعتها بمبدأ المساءلة، إلا أن أغلب مؤسسات القطاع الأهلي لم تتمكن من تأسيس نظام مساءلة شامل يتعلق بالالتزام بالمعايير الانسانية. وقد أشار بعض الخبراء إلى أن الاستراتيجيات المعمول بها حالياً تعتبر ضعيفة في مراعاتها لمعايير الاستجابة الانسانية بسبب حداثها. ومن هنا يمكن القول بأن الأسس والمبررات المتوفرة لدى المنظمات لا تعتبر كافية بشكلها الحالي للقيام بمهام المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الاساسية للاستجابة الإنسانية.

## 4.1.2 تحليل فقرات العنصر الثاني (شروط المساءلة)

يحتوي هذا العنصر على ثلاث مكونات أساسية وهي: وجود وثائق منشورة وواضحة، وتدقيق المعلومات، ووجود هيكلية تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى لعملية المساءلة. وبشكل عام فقد تبين أن الوزن النسبي (69.0%)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات شروط المساءلة بمكوناته الثلاث، وهذه الموافقة متوسطة حسب مقياس المحك المعتمد في الدراسة. ويرى القائمون على الدراسة بأن شروط المساءلة المتوفرة لدى المنظمات حالياً تشكل الحد الأدنى الكافي للقيام بعملية المساءلة لدى المنظمات. وللقوف بشكل تفصيلي على مدى توفر شروط المساءلة، تم عمل تحليل للمكونات الثلاث لشروط المساءلة بشكل منفرد، وقد كانت النتائج مفصلة على النحو التالي:

### 4.1.2.1 تحليل فقرات وجود وثائق خاصة بالمساءلة

تشير النتائج إلى وجود وثائق خاصة بالمساءلة لدى المنظمات، وأن المنظمات تشارك الجهات المعنية بتقارير إنجازاتها للبرامج والنشاطات التي توضح مدى تحقيق أهدافها بشكل دوري، لكن الوثائق المنشورة هي في الأغلب وثائق مالية، وتقارير إعلامية وليس مرتبطة بصميم المساءلة بالالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية. كما أن المنظمات لا تفصح بشكل حقيقي أو كامل عن نقاط الضعف في أدائها، أو الجوانب التي لم تتمكن من تحقيقها خلال فترة نشر وثائقها.

## 4.1.2.2 تحليل فقرات تدفق المعلومات

تشكل المعلومات عنصراً مهماً في عملية المساءلة، حيث تشير نتائج استطلاع رأي أفراد العينة أن الوزن النسبي لتدفق المعلومات هو (72.6%)، مما يدل على موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات تدفق المعلومات حسب مقياس المحك المعتمد في الدراسة. ويرى أفراد الدراسة بأن المعلومات التي تنساب بين المستويات الإدارية المختلفة تتمتع بشفافية ودقة، ويتم التحقق من مصداقيتها حتى تمكن الجهات ذات العلاقة من استخدامها لقياس مدى التزام المسؤولين والعاملين برسالة وفلسفة وأهداف المنظمة. ويرى البعض بأن هذه المعلومات التي يتم عرضها للمواطنين تعتبر واقعية إلا حد ما، لكنها لا تخلوا من بعض المبالغة.

ويرى القائمون على الدراسة بأن المنظمات ما زالت تتعامل مع قضية تدفق المعلومات بنوع من التحفظ ومحدودية الاطلاع والتداول لأسباب مختلفة مثل الخصوصية، والسرية، أو عدم التعرض للنقد في بعض الأحيان كما يحدث خلال مناقشة التقارير المالية والإدارية أمام الجمعية العمومية في اجتماعها السنوي من أجل إقرارها، أو الاجتماع العادي المعد لانتخاب مجلس إدارة جديد. كما يستنتج القائمون على الدراسة بتوفر المعلومات التي تمكن الجهات ذات العلاقة من استخدامها لقياس مدى التزام المسؤولين والعاملين برسالة وفلسفة وأهداف المنظمة، وهذه المعلومات التي يتم عرضها للمواطنين تعتبر واقعية إلا حد ما، لكنها لا تخلوا من بعض المبالغة.



### 4.1.2.3 تحليل فقرات وجود هيكلية

وفيما يتعلق وجود هيكلية متخصصة للمساءلة داخل المؤسسة تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى للمساءلة سواءً على شكل وحدة مستقلة بالهيكل التنظيمي أو مهام منصوح عليها بالوصف الوظيفي لبعض أو كل الموظفين ذوي العلاقة، تشير النتائج بأن الوزن النسبي (59.8%)، مما يدل على أن هناك موافقة ضعيفة من قبل أفراد العينة على فقرات وجود هيكلية متخصصة للمساءلة داخل المؤسسة تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى للمساءلة. ويتفق هذا مع العديد من أصحاب الرأي والمجموعات المركزة، الذين أكدوا وجود هيكلية عامة لدى المنظمات تقسم أنشطتها، وتحدد أنشطتها وتحدد الإطار العام للعلاقات السائدة داخلها، مع وجود ضعيف لوحدة المتابعة والتقييم.

ويرى القائمون على الدراسة، وكذلك الخبراء بأن هيكلية المؤسسات توضح صلاحيات بعض الجهات المسؤولة عن المساءلة على جميع المستويات الإدارية، إلا أن وحدات المتابعة والتقييم لدى المؤسسات لا تعتبر ناضجة بالشكل الكافي الذي يمكنها من القيام بجميع مهام المساءلة وبالأخص الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية. هي ضعيفة وفي الأغلب غير موجودة ولا تلبى الاحتياجات.

### 4.1.3 تحليل فقرات العنصر الثالث (الجهات المخولة بالمساءلة)

المساءلة من قبل المستفيدين هي أقل مستوى مساءلة وتكاد تكون ضعيفة وغير مؤثرة، بالرغم من الاهتمام العالي من قبل الممولين بمشاركتهم في المساءلة. تتحدد أدوات ووسائل المساءلة حسب الجهات المخولة بها، وتشير نتائج الدراسة أن الوزن النسبي (73.6%)، مما يدل على أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الجهات المخولة بالمساءلة. وفي هذا السياق، أفادت المجموعات المركزة بأن المنظمات تخضع لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص وديوان الرقابة المالية والإدارية وهيئة مكافحة الفساد) ولمساءلة مجلس الإدارة والجمعية العمومية، لكن المساءلة من قبل المستفيدين هي أقل مستوى مساءلة وتكاد تكون ضعيفة وغير مؤثرة، بالرغم من الاهتمام العالي من قبل الممولين بمشاركتهم في المساءلة.

### 4.1.4 تحليل فقرات العنصر الرابع (مضمون المساءلة)

#### جدول 4.2 يوضح الوزن النسبي لقياس مضمون المساءلة

#	تشمل إجراءات المساءلة على الجوانب التالية	الوزن النسبي
1.	الأسس والمبررات	74.6
2.	شروط المساءلة	
2.1	وجود وثائق منشورة وواضحة	73.0

85.0	التقارير (مالية وإدارية)، وتحديدًا انتظام في التقارير التي ترفعها الهيئات المختلفة إلى من هم أعلى منها بشكل منظم.	.1
83.6	انتظام اجتماعات الهيئات المختلفة: الإدارة، الهيئة العامة، لجان الاختصاص.	.2
80.7	تقارير مالية وإدارية دورية للجهة الحكومية المختصة.	.3
80.7	تقييم البرامج والمشاريع، والخطط.	.4
79.2	أشكال التواصل مع الموظفين: اجتماعات الموظفين الدورية، صندوق اقتراحات.	.5
76.4	أشكال التواصل مع المستفيدين: اجتماعات، استمارة تقييم، لجان دائمة.	.6
74.9	وجود هيكلية تتضمن مساءلة المستويات الإدارية المختلفة (الخطة تحقق أهدافها، بتقييم برامجها بشكل دوري، وأحيانًا تقوم بتقييم المنظمة ككل).	.7
54.3	تقييم مدى الالتزام بمدى تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية	.8
52.2	تقييم مشاركة النساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الإنسانية (التصميم والتنفيذ والتقييم).	.9

يشير استطلاع رأي المشاركين في الدراسة والموضح بالجدول (4.2) بأن أعلى مضمون من مضامين ومؤشرات المساواة هي التقارير (مالية وإدارية)، التي ترفعها الهيئات المختلفة الى من هم أعلى منها بشكل منتظم حيث وافق أفراد العينة على ذلك بنسبة 85.0%، في حين يرى المستطلعة آراؤهم بأن مضمون المساواة المتعلق بتقييم مدى الالتزام بمدى تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية وتقييم مشاركة النساء والرجال في مراحل إدارة المشروع كانتا أقل المؤشرات حيث كانت 54.3% و 52.2% على التوالي ودرجة الموافقة عليها قليلة حسب مقياس المحك المعتمد في الدراسة.

ويرى القائمون على الدراسة من خلال تحليل البيانات النوعية بأن مضمون المساواة المعمول به لدى أغلب المؤسسات لا يشتمل بشكل كافي على البيانات اللازمة للحصول على مؤشرات دقيقة تتعلق بهذه المساواة، والتي تتطلب تحليل أعمق للفئات المستهدفة ومشاركة أوسع للنساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الإنسانية.

#### 4.1.5 تحليل فقرات العنصر الخامس (أدوات المساواة)

إن تأسيس منظومة المساواة يتطلب وجود آليات وأدوات لضمان استمراريتها والمحافظة عليها. ويستعرض هذا الجزء من استمارة جمع البيانات أهم أدوات وآليات المساواة التي تتبعها المؤسسات لتحقيق المساواة، والموضحة بالجدول التالي:

## جدول 4.3 يوضح الوزن النسبي لقياس الموافقة على استخدام أدوات المساءلة

#	آليات المساءلة لدى المؤسسة الأدوات التالية	%
.1	التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة، أو مرجعية المنظمة، ولجانها الوظيفية	85.0
.2	الاجتماعات الدورية	80.7
.3	نظام المتابعة والتقييم (من خلال متابعة مؤشرات الأداء بشكل دوري)	77.8
.4	التفتيش الميداني	72.0
.5	نظام الاقتراحات والشكاوى	67.7
.6	استطلاعات رأي رضى المستفيدين	58.4
.7	بطاقات تقييم الأداء (التي تحمل مجموعة من المؤشرات التي تقيس جودة وكفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة وفقا لهذه المؤشرات).	55.4

تشير البيانات والتحليلات الإحصائية بأن التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة، أو مرجعية المنظمة، ولجانها الوظيفية تحظى بتأييد كبير (85%) من العينة لقناعتهم بأن المؤسسات تقدم تقاريرها للهيئة العامة وللمرجعيات القانونية بشكل منتظم. يليها بعد ذلك الاجتماعات الدورية والتي تحظى بتأييد كبير أيضاً (80.7) كثنائي آلية من آليات المساءلة، ثم يليها نظام المتابعة والتقييم بنسبة 77.8%. ثم التفتيش الميداني 72%. في حين كانت أقل الأدوات استخداماً هي استطلاعات رأي رضى المستفيدين وبطاقة تقييم الأداء.

وقد أشار عدد من المشاركين إلى استخدام الشكاوى كأداة مساءلة مشيرين إلى أن المؤسسات الأهلية تؤمن بمبدأ المساءلة والشفافية، لذلك فهي ترحب بالشكاوى وتتعامل معها بجدية، وتنظم لها لقاءات خاصة، وتفرد لها فقرات تعريفية خلال مراسم إطلاق المشروع، وتضع صناديق للشكاوى داخل بعض المؤسسات وفي أماكن تقديم الخدمات، إلا أن الجميع أكدوا بأن منظومة المقترحات والشكاوى لدى المنظمات غير مكتملة وغير فعالة بالمستوى المطلوب وهي ضعيفة بشكل عام. ويمكن القول بأن أدوات المساءلة التي تستخدمها المنظمات تعتبر محدودة، حيث تلجأ أغلب المنظمات إلى التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة والتي تتعلق بالجوانب المالية والموقف المالي للمؤسسة، وليس متخصصاً بالمساءلة حول CHS. كما أن استطلاعات الرأي ورضى المستفيدين لدى أغلب المنظمات مقتصرة على تقييم المشاريع كمصدر من مصادر البيانات المطلوبة لتحسين الأداء والتخطيط للبرامج.

## 4.2 تحليل فقرات المحور الثاني (الحساسية للنوع الاجتماعي)

يقيس هذا المحور موافقة العينة المستطلعة آراءهم على مراعاة المنظمات الأهلية الفلسطينية للنوع الاجتماعي بشكل عام، والتي سيتم استخدامها لاحقاً للبحث في انسجامها مع المكونات الأخرى للدراسة. وقد تم حساب الوزن النسبي وترتيب الفقرات للعينة الواحدة من أجل تحديد مدى موافقة أفراد العينة على فقرات حساسية المنظمات للنوع الاجتماعي، كما هي موضحة بالجدول التالي.

## جدول 4.4 يوضح الوزن النسبي لآراء العينة تجاه الحساسية للنوع الاجتماعي

الوزن النسبي	الفقرة	#
76.2	تحتوي رؤية وأهداف ومبادئ المؤسسة على التزام واضح بتعزيز أو تحقيق المساواة بين الجنسين	.1
76.0	تراعي البرامج والسياسات الاحتياجات المختلفة للرجال والنساء على حد سواء.	.2
74.2	تعتمد المؤسسة على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الانسانية.	.3
73.6	تراعي التدخلات الانسانية لدى المؤسسة على النوع الاجتماعي (الجنس) كمعيار اختيار للفئات المستهدفة	.4
72.8	تشارك النساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الانسانية (التصميم والتنفيذ والتقييم).	.5
72.6	تتخذ المؤسسة إجراءات عملية للتحقق من المشاركة المتكافئة للرجال والنساء في اتخاذ القرارات من خلال فرق العمل على حد سواء	.6

72.0	تشتمل السياسات والبرنامج المتعلقة بالتدخلات الانسانية على مجموعة من الشركاء أصحاب المصلحة (stakeholders) لديهم خبرات في قضايا النوع الاجتماعي.	.7
70.0	تتضمن المؤسسة على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الانسانية.	.8
67.2	تعرض المواد الإعلامية أو المنشورات الرجال والنساء على أساس القوالب النمطية القائمة على النوع الاجتماعي	.9
<b>72.6</b>	<b>جميع فقرات محور الحساسية للنوع الاجتماعي</b>	

أعلاه أن الوزن النسبي لمحور الحساسية للنوع الاجتماعي يساوي (72.6%) وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الحساسية للنوع الاجتماعي من قبل المؤسسات. وتعزى هذه الموافقة إلى التحسن الحادث في



تمثيل النساء في الاهداف للخدمات والتدخلات من قبل المنظمات، حيث تحسن تمثيل النساء في الأنشطة والفعاليات، كما يركز المانحون على موضوع الجندر بشكل مكثف ويصرون على ضرورة التمثيل داخل الطاقم العامل وفي الفئات المستهدفة، وهذا لم يكن سابقاً متواجداً ضمن سياسة أو ثقافة المنظمات والمؤسسات العاملة في القطاع، لكن الآن باتت المنظمات تهتم بالأمر أكثر من السابق، وأصبح هناك تحسن ملحوظ على سعيد الاهتمام بقضايا حقوق المرأة ومراعاة النوع الاجتماعي في عدة مجالات. إضافة على ذلك، فقد بدأ تداول مصطلح "التمييز الإيجابي لصالح النساء" خاصة في المؤسسات ذات الاهتمام النسوي. ومن الجدير بالذكر أن الحساسية للنوع الاجتماعي أو "مؤشر الجندر Gender Marker" أصبح عنصراً أساسياً من عناصر تقييم المشاريع المقدمة للتمويل الدولي.

وفي المقابل، ترى بعض قيادات العمل النسائي، والخبراء في العمل الأهلي أنه ما زالت المؤسسات الأهلية تعاني من نقص في مشاركة النساء في الإدارات العليا كمؤشر على ضعف اهتمام وتبني هذه المنظمات لقضايا الجندر، وكذلك في نوعية تدخلاتها، حيث تركز المؤسسات على التدخل الكمي الشكلي وليس الكيفي وخصوصاً فيما يتعلق بالحساسية الجندرية. والمؤسسات ما زالت بحاجة إلى فهم حقيقي لمفهوم "ادماج الجندر" Gender Mainstreaming في جميع مراحل ومستويات المؤسسة والتدخلات المنفذة، بدءاً من تحديد الاحتياجات وحتى التقييم الختامي، معتبرين أن المسألة ما زالت غير محسومة بشكل واضح، باستثناء المؤسسات النسوية، التي هي أكثر حساسية للنوع الاجتماعي.

وقد أشار عدد من المشاركين في الدراسة بأن المنظمات لا تتضمن على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الإنسانية. كما أكد بعض المشاركين بأن المنظمات ذات مجال العمل

النسوي -والتي تستهدف النساء في خدماتها بشكل خاص- لديها رؤية وأهداف تحتوي على التزام واضح بتعزيز أو تحقيق المساواة بين الجنسين، بدرجة أعلى من المنظمات في مجالات العمل الأخرى.

ويرى القائمون على الدراسة بأن حساسية المنظمات ومراعاتها للنوع الاجتماعي ما زالت ضعيفة، وهناك ضعف عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي. وهذا يتفق مع آراء الخبراء الذين أشاروا إلى وجود ضعف في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية.

### 4.3 تحليل فقرات المحور الثالث (الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية)

#### تحليل إجمالي فقرات محور الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية

تشير نتائج التحليل الإحصائي لآراء العينة المستطلعة (جدول 4.5) بأن الوزن النسبي لإجمالي فقرات المعايير التسعة المكونة لمحور الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية يساوي (70%)، مما يدل أن هناك موافقة متوسطة من قبل العينة. وتعزى هذه الموافقة إلى الاهتمام الواضح من قبل المنظمات ورغبتها الشديدة نحو الالتزام بسياسة خاصة تتمثل بالتحرك اللاعائلي الإنساني بناءً على الاحتياجات، متسماً بالنزاهة والاستقلالية، وبراغي السن والجنس والمجتمعات الهشة.

ويرى القائمون على الدراسة، بأنه رغم الاهتمام الواضح من المنظمات إلا أنه هناك نقص واضح في تناول موضوع المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية كونها موضوعات حديثة نوعاً ما بالإضافة إلى ضعف معارف القائمين على المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بتلك المعايير.

### جدول 4.5 يوضح الوزن النسبي لجميع معايير الاستجابة الإنسانية

الوزن النسبي	المعايير	#
74.2	الاستجابة الإغائية تأخذ احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان وتراعي ثقافتهم	1
67.2	الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب	2
70.2	الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الاثار السلبية	3
67.2	الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة	4
70.2	نظام الشكاوى مرحب به	5
65.0	الاستجابة الإنسانية منسقة وتكاملية	6

73.0	العاملون يتعلمون ويتطورون باستمرار	7
69.0	يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة	8
68.2	الموارد تدار وتستخدم بطريقة مسؤولة لتحقيق الأهداف المنشودة	9
70.0	الدرجة الكلية لجميع الفقرات الاستجابة الإنسانية	

## تحليل فقرات المعيار الأول: الاستجابة الإغائية تأخذ احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان

تقدم المؤسسات الأهلية خدماتها الإغائية للمجتمع الفلسطيني من منطلقها الإنساني الذي يهدف إلى تخفيف المعاناة الإنسانية وحماية الحياة والصحة وضمان احترام الإنسان. ومن خلال الدراسة تبين أن الوزن النسبي للمعيار الأول يساوي 74.2%، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المعيار يعكس موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات المعيار الأول وهي أن الاستجابة الإنسانية تأخذ احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان. وترى المجموعات المركزة بأنه قدر برز دور الممولين خلال السنوات الأخيرة في تعزيز مراعاة احتياجات المجتمعات المتضررة بشكل أوسع من خلال التحليل المنهجي

الموضوعي المستمر وبشكل تشاركي مع الفئات المتضررة والمهمشة والضعيفة في تقييم احتياجاتها والتخطيط للتدخلات التي تراعي خصوصية احتياجاتها. وأوضح الخبراء في المقابلات الفردية بأن مفهوم الاستجابة الإنسانية قد نما وتطور لدى هذه المؤسسات متأثراً بالتسليط الإعلامي وحملات التوعية التي تستهدف تعزيز دمج معايير ومبادئ الاستجابة الإنسانية لدى هذه المؤسسات، حتى أصبحت هذه القضايا جزء من سياساتها.

ودلل المشاركون على مراعاة احتياجات المستفيدين بالإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، مشيرين إلى أن تبني المنظمات للمبدأ الحقوقي في تقديم الخدمات، ومبدأ الخدمة المبنية على المستفيد أدى إلى تبني سياسات دامجة للأشخاص ذوي الإعاقة في خطط المؤسسات تقديمها للخدمات. وقد بدا ذلك واضحاً عند تجهيز مراكز الإيواء بمدارس وكالة الغوث كما اشارت إلى ذلك تقارير Shelter Cluster.

وأشارت بعض عناصر المجموعات المركزة إلى أن بعض الخدمات لا تراعي ثقافة الفئات المتضررة، بل يصل الأمر إلى تجاهلها في بعض الأحيان، حيث يرى قطاع التأهيل بأن تقديم خدمات الدعم النفسي والعلاج الطبيعي من قبل الذكور للمتضررات الإناث، يتعارض مع ثقافة المستفيدين، ويعيق الاستفادة من هذه الخدمات، كما أن تقديم الخدمات من قبل الأخصائيات للمتضررين الذكور يسبب حرجاً لدى متلقي الخدمة بالدرجة الأساسية. وقد عزز هذا الرأي ما ذهب إليه بعض الخبراء الذين أفادوا بأن نظرة المؤسسات الدولية أو ممولي المشاريع، تعزز المساواة بين الجنسين في تقديم الخدمات، متجاهلةً مدى تقبل المتضررين لذلك.

ويرى القائمون على الدراسة أن الاستجابة الإنسانية تأخذ احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان، وتقدم المؤسسات الأهلية خدماتها الإغاثية للمجتمع الفلسطيني من منطلقها الإنساني الذي يهدف إلى تخفيف المعاناة الإنسانية وحماية الحياة والصحة وضمان احترام الإنسان، كما تقدم خدماتها بحيادية بناءً على احتياجات المتضررين، دون التمييز بشكل سلبي على أساس المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الرأي السياسي.

## تحليل فقرات المعيار الثاني: الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب

تشير الدراسة إلى أن الوزن النسبي للمعيار الثاني للاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب يساوي (67.2%)، وهذا يعني أن موافقة العينة ليست قوية على أن الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب. ويعزى هذا إلى اعتقاد أفراد العينة بأن الاستجابة لحالات الطوارئ هي الاستجابة العامة السريعة من قبل المؤسسات لحالة الطوارئ. ويؤكد ذلك ما أشارت إليه المجموعة المركزة " في بعض الازمات عندما يحدث فيضان فيما يتعلق بالصرف الصحي الخدمات تأتي في الوقت المناسب لأنها حاجة ملحة ومطلوبة فتلبي بوقتها".

على الرغم من ذلك، أشار أفراد من المجموعة المركزة أن هذه الاستجابة لا يوجد فيها استمرارية وتكون لمدة زمنية محدودة، لا تكفي لحماية المستفيدين بدرجة كافية، فبالتالي هناك انعكاسات سلبية من الناحية الصحية والنفسية والعلاجية ومن ناحية التقبل وإعادة الدمج داخل المجتمع. ومن جانب آخر أشار البعض بأن المساعدة "لا

تأتي في وقتها المناسب بل تأتي متأخرة وعند تنفيذها متأخرة تعطي ضرر للمستفيد، مثل مشروع الدفيئات الزراعية البلاستيكية هناك بعض الناس عملت على ترميم بسيط لبعض النايلون والدفيئات، وأتى المشروع بوقت متأخر ولو أتى بالوقت المناسب لاستطاعوا المحافظة على النباتات".

ومن جهة أخرى نوه بعض الخبراء في المقابلات الفردية بأنه "هناك فرق بين أن أكون مؤسسة NGOs أقدم خدمة في وقتها المناسب ممكن ان يكون لدي جهوزية في الوقت المناسب ولكن استجابة التمويل تأتي بوقت متأخر، ويكون وقتها ليس بحاجة للاحتياجات فهنا لا يكون الخلل من المؤسسة".

ومن زاوية أخرى، أفاد أفراد الدراسة بأن المؤسسات تتابع البيانات الرسمية الصادرة عن الجهات المحلية المسئولة عن الإعلان عن الطوارئ، والتحذير من الأحداث المحتملة ورفع درجة الجهوزية لدى المجتمع والمؤسسات في ذات الوقت. كما تتابع المؤسسات الإعلانات الصادرة عن الأونروا ومنظمة الصحة العالمية ومكتب منسق الشؤون الإنسانية والتي تعتبر جميعها منظومة إنذار مبكر.

وأفاد ثلثي أفراد العينة بأن المؤسسات تستخدم المعايير التقنية المعتمدة عالمياً ويتم تحقيقها، ويفسر الخبراء هذه الموافقة إلى أن المنظمات تلتزم بالمعايير التقنية الوطنية، باعتبار أن المعايير العالمية هي المرجعية التي يتم اعتمادها وطنياً أو تطوير معايير خاصة تنسجم معها وتلتزم بمحدداتها. وقد استشهد ذوي الخبرة بالبرامج ذات الخدمات الصحية: " ففي البرامج ذات البعد الصحي تعتمد المؤسسات على المهنيين الحاصلين على مزاولة المهنة لضمان تقديم الخدمات على معايير فنية واضحة، وفي

حال الحاجة لخبراء من الخارج فإنه يتم استصدار مزاولة مهنة مؤقتة تسمح لهم بتقديم الخدمات داخل البلد". كما بات من المسلم به فرض الوزارات الفنية لشروط مزاولة المهنة ومستوى الأداء الفني لدى الممارسين للمهنة الصحية والمهنة الصحية المساندة بفروعها المختلفة من تمرير وعلاج طبيعي وتأهيل ذوي الإعاقة وأخصائيين نفسيين وغيرهم. وقد أكد الجميع على أن هذا الالتزام بالمعايير لا يطبق على جميع القطاعات، مؤكداً على أن القطاع الصحي هو الأكثر تقدماً والالتزاماً بالمعايير الوطنية ويعمل دائماً على تحديثها بناءً على المعايير العالمية.

ويرى القائمون على الدراسة أن الاستجابة الإنسانية ليست فعالة بالشكل الذي يحقق الأهداف الكمية والنوعية المأمولة، ولاتتم في الوقت المناسب، وبالرغم من مساعي المنظمات المحلية، إلى أن شح الموارد المالية والاعتماد الأساسي على المانحين يجعل الأمر مرتبطاً بسياسة الممولين ومرجعياتهم سواءً كانت حكومات أو مؤسسات خيرية. أما المعايير التقنية المعتمدة دولياً خاصةً معايير SPHERE فإن المؤسسات مازالت في مرحلة التعرف عليها واستكشافها، وإدماجها في برامجها، وما زالت بحاجة إلى اختبار إمكانياتها ومواردها اللازمة للالتزام بها.

### **تحليل فقرات المعيار الثالث: الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتتجنب الآثار السلبية**

ويبين الجدول رقم (4.5) أن الوزن النسبي للمعيار الثالث الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتتجنب الآثار السلبية يساوي (70.2%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة.



وقد أكد ذلك ما أشار إليه بعض أفراد المجموعة المركزة إلى أن بعض القطاعات يتضح من خلالها تعزيز القدرات المحلية كما هو حادث الآن في الاستجابة لاحتياجات جرحى مسيرات العودة الكبرى. فبالرغم من وجود مؤسسات دولية ذات خبرة عالية في مجال تقديم الخدمات الصحية والتأهيلية، إلا أنها تعمل من خلال شراكات مع شركاء محليين لتنفيذ هذه التدخلات، وبعضها يشرف بشكل مباشر على التنفيذ الذي يتم من خلال طواقم محلية.

ومن جانب آخر أفاد أفراد المجموعة المركزة أن أغلب المؤسسات تسعى إلى تعزيز قدرات المجتمع الذي تأثر بشكل مباشر من حالات الطوارئ المتكررة، إلا أن هذه التدخلات الإغاثية لا تعتبر كافية لإعادة نسيج المجتمع إلى طبيعته أو الحفاظ على مقدراته الأساسية، فهي بالكاد تكفي للحفاظ على الحياة، وأغلب هذه التدخلات لا يتجاوز تأثيرها وقت الحدث، إذ أن حجم الاحتياجات كبير جداً ومتعدد الجوانب، والموارد المتاحة محدودة جداً، وهذا يضعف فرص تعافي المجتمع، ولا يضمن تحقيق آثار إيجابية على المدى الطويل.

ويرى القائمون على الدراسة أنه بالرغم من وجود بعض خطط للطوارئ جاهزة للاستجابة لأي أزمات جديدة أو ناشئة لدى بعض المؤسسات، مبنية على تقييم المخاطر، إلا أن أغلب البرامج المتوفرة قصيرة الأمد، ومحدودة الأثر ومرتبطة بمكان وزمان الحدث ولا ترتقي لمستوى تعزيز التعافي من الكوارث أو تدعيم الاقتصاد المحلي، لأن هذا مرتبط بتشعبات معقدة ويحتاج إلى إمكانيات غير عادية وليست من مهام المجتمع المحلي.

## تحليل فقرات المعيار الرابع: الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة

أما المعيار الرابع، فقد تبين أن الوزن النسبي بمعيار الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة يساوي (67.2%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على أن الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة.

ومن جهة نظر الخبراء فإنه بالرغم من وجود روح التنافس بين بعض مؤسسات القطاع الواحد في تقديم الخدمات، إلا أن هناك تزايد في تبني أسس التواصل والمشاركة، وتطور هذا التواصل بفعل الائتلافات والشبكات والتعاون بين المؤسسات، وكثير من المؤسسات أصبحت تشكل ائتلافات مشتركة لأنها تعمل بنفس المجال، حيث أن العديد من المؤسسات الممولة أصبحت تفضل دعم مشاريع لمنح مشتركة بين أكثر من مؤسسة بنفس المنحة.

ويرى آخرون بأن تبادل المعلومات محل اشتباك وتنازع بين الجسم الحكومي ومؤسسات المجتمع المدني. فالجسم الحكومي يستأثر بالمعلومات حصرياً التزاماً بمبدأ "الخصوصية" وحق الاستفادة الإفصاح عن بياناته وأضراره بشكل شخصي. لكن هذا الأمر يشكل عقبة أمام المؤسسات من إمكانية تصميم برامجها بناءً على تقديرات حقيقية لحجم المشكلة.

ويرى القائمون على الدراسة بأن هناك زيادة بطيئة في مشاركة المستفيدين عند تصميم الخدمات والأنشطة لدى المؤسسات التي تنفذ أنشطتها بناءً على معايير إدارة المشاريع. ويتم التواصل بأشكال ووسائل يسهل فهمها وتراعي الاحترام والملاءمة الثقافية لمختلف أفراد المجتمع المحلي، وخاصة الفئات الضعيفة والمهمشة.

### تحليل فقرات المعيار الخامس: نظام الشكاوى مرحب به

كما تبين أن الوزن النسبي للمعيار الخامس يساوي (65%)، مما يدل على أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة أن نظام الشكاوى مرحب به.

وأشارت المجموعات المركزة إلى أنه هناك تزايد في ثقافة المؤسسات نحو مؤسسة نظام الشكاوى، وتأسيس وحدة خاصة في هيكلية المؤسسة تحمل وصف وظيفي واضح يأخذ فيها الشكاوى على محمل الجد ويعمل وفقاً لسياسات وعمليات محددة.

وقد أضافوا أنه في المقابل مازالت ثقافة المجتمع تؤمن بالاستجابات السريعة، والحل الفوري للمشاكل والبعد العشائري والشخصي مع صناع القرار بالمؤسسات للاطلاع وحل المشاكل المتعلقة بالشكاوى. ويعتقد أصحاب الشكاوى من المستفيدين (خطأً) بأن الشكاوى هي بمثابة اعتراض أو تظلم يخص مزودي الخدمة كأفراد، وأن مسار الشكاوى سوف يلحق الضرر الفردي بالعاملين ويؤثر عليهم وظيفياً، لذلك هم يفضلون الحديث الشفوي مع المسئولين الذين يتعاملون بجديّة مع هذه الشكاوى ويعملون على حلها. وهذا بالطبع لا ينفي وجود نظام شكاوى مبني على توثيق حتى الشفوية منها أيضاً، ويعمل على إدارتها، في الوقت المناسب وبشكل نزيه وملائم يعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى والمتضررين في جميع المراحل.

وأظهرت مقابلة بعض الخبراء إلى أن المؤسسات الأهلية تؤمن بمبدأ المساءلة والشفافية، لذلك فهي ترحب بالشكاوى وتتعامل معها بجديّة، وتنظم لها لقاءات خاصة، وتفرد لها فقرات تعريفية خلال مراسم إطلاق المشروع، وتضع صناديق للشكاوى داخل المؤسسات وفي أماكن تقديم الخدمات، ولكن الواقع الميداني يختلف إلى حد ما عما يتم التخطيط له لعدة أسباب أهمها الحاجة الماسة للمتضررين.

فإن احتياجات الناس أكبر من كل الخدمات التي تقدم لان الازمات ممتدة ومتواصلة، فعادة لا يوجد اي مشروع يغطي احتياج جميع الفئات بالكامل شريحة المزارعين

والاطفال والمرأة.. إلخ، وبالتالي لا يوجد أحد يقدم خدمات كاملة، ولئن المشاريع الإغائية تتعلق بالاحتياجات الأساسية للمواطنين فإن وعي الناس بأنهم دائماً غير راضيين، ولكن قدرة الاستجابة للشكاوى محدودة الى حد ما".

## تحليل فقرات المعيار السادس: الاستجابة الإنسانية منسقة وتكاملية

أما المعيار السادس وهو الاستجابة الإنسانية منسقة وتكاملية فقد تبين أن الوزن النسبي يساوي (73%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة نحو الالتزام نحو المؤسسات بتنسيق وتكامل جهود الاستجابة الإنسانية.

وقد أكدت المجموعات المركزية على ما توصلت إليه نتائج الدراسة، حيث أفادوا بأن أغلب المؤسسات الأهلية تشارك في شبكات تنسيقية ذات صلة بنفس القطاع، وتتعاون مع الآخرين من أجل تحقيق أقصى قدر من التغطية وتوفير خدمات الجهد الإنساني الأوسع، إضافة إلى منع الازدواجية في تقديم الخدمات ومنع تكرار الخدمة لنفس المستفيدين، وبالرغم من ذلك فإنه ما زال هناك ثغرات تحتاج إلى تعزيز التنسيق والتشبيك بين المؤسسات، فما زال هناك ضعف في تبادل المعلومات اللازمة مع الشركاء وغيرها من الجهات الفاعلة في ظل التراجع الواضح في دور الأجسام الحكومية التي تعاني من عواقب الأزمات الداخلية بسبب الانقسام الفلسطيني والحصار الإسرائيلي والمقاطعة الدولية حتى في أوقات الكوارث الإنسانية.

كما أشار الخبراء إلى أنه تشكل خطوة تحليل الجهات المعنية إحدى أهم مراحل التخطيط الناجع للخدمات بشكل عام، إذ يشتمل هذا التحليل على أدوار وقدرات وإمكانيات الجهات المعنية، والخدمات التي تقدمها بهدف تجنب ازدواجية تقديم الخدمات بشكل مماثل. وتصنف المؤسسات جميع الجهات المستفيدة إلى شركاء ومنافسين،

وأصحاب نفوذ معارضين وأصحاب نفوذ مؤيدين وداعمين، بهدف تطوير خطط إغائية فعالة.

## تحليل فقرات المعيار السابع: العاملون يتعلمون ويتطورون باستمرار

كذلك تبين أن الوزن النسبي للمعيار السابع يساوي (69%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على أن العاملون يتعلمون ويتطورون باستمرار.

ويتفق الخبراء والمجموعات المركزة على وجود سياسات لدى المؤسسات، إلا أنها تعاني من عدم الاستقرار الوظيفي للطواقم العاملة لديها بسبب نظام عمل المشاريع، الذي لا يحقق الاستدامة في مجال الاحتفاظ بالموارد البشرية واستغلالها الاستغلال الأمثل. كما أضافوا بأن المؤسسات تواجه تحدياً يتعلق بتطور العاملين لديها، وقد أشاروا بأن التطور يكون للأشخاص ولا ينطبق على المؤسسة، فالعامل يطور نفسه وينسحب لمؤسسة أخرى وبأخذ معه كل تطوره بسبب نظام المشاريع المرتبط بمدة زمنية محددة، وقد أكدوا بأن المؤسسات تسعى من جهتها لتطوير طواقمها، كما يفرض الممول تخصيص جزء من تمويل أي مشروع لتطوير قدرات العاملين ومهاراتهم الشخصية.

## تحليل فقرات المعيار الثامن: يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة

الوزن النسبي للمعيار الثامن يساوي (68.2%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على أنه يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة.

وقد أوضحت المجموعات المركزة أن المؤسسات لديها القدرة الإدارية والكادر الوظيفي اللازم لتنفيذ برامجها، فبعض المؤسسات تعتمد على المتطوعين، وبعضها يعتمد على المشاريع، وأخرى تعتمد على التشبيك مع المؤسسات ذات العلاقة. وفيما يتعلق بسياسات وإجراءات التوظيف واستقطاب العاملين، أفادت المجموعات المركزية بأن المؤسسات تلتزم في عملية توظيف طواقمها الأساسية والعاملين الأساسيين لديها بالإجراءات القانونية حسب قانون العمل، والمرجعية القانونية بوزارة الداخلية تحت طائلة الرقابة. وأشاروا إلى أن هذه العملية تتميز بالشفافية والعدالة وعدم التمييز. وأشار أفراد الدراسة بأنه على الرغم من وجود مدونة قواعد السلوك لدى أغلب المؤسسات، إلا أنه هناك ضعف لدى المؤسسات في نشرها وتعميمها على الموظفين وتوقيعهم عليها وعمل جلسات تعريفية بها. ومن جانب آخر أشاروا بوجود سياسات لدعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم، إلا أن هذه السياسات لا تترجم إلى إجراءات تلبي احتياج دعم الموظفين، وتحقيق أمنهم الوظيفي ورفاهيتهم. فعلى سبيل المثال هيكل المكافآت والحوافز غير مطبق بسبب الأوضاع الاقتصادية وشح الموارد المادية لدى المؤسسات (من وجهة نظرها).

الأمر الذي يشعر الموظفين بعدم الرضا وعدم الاستقرار الوظيفي ويزيد من شعورهم بالمظلومية، بل ويتعدى ذلك إلى شعور بعضهم بأنه " لا يوجد حماية للعاملين بالمؤسسات، وحقوق العاملين تحفظ فقط أثناء تنفيذ المشروع". ومع ذلك فإن هناك بعض النماذج القليلة من المؤسسات العريقة والضخمة التي تعطي للموظفين حقوقهم كاملة.

## تحليل فقرات المعيار التاسع: الموارد تدار وتستخدم بطريقة مسؤولة لتحقيق الأهداف المنشودة

وأخيراً فقد تبين أن الوزن النسبي للمعيار التاسع الموارد تدار وتستخدم بطريقة مسؤولة لتحقيق الأهداف المنشودة يساوي (71.2%)، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الأهداف المنشودة.

وقد أشارت نتائج التحليل النوعي من خلال المجموعات المركزة والمقابلات الفردية بأن المؤسسات في الوقت الحالي تسعى إلى تحقيق الإدارة الرشيدة، وتسعى إلى تعزيز العمل الطوعي والبحث عن استراتيجيات جديدة غير مكلفة في ظل جفاف مصادر التمويل. فالمؤسسات بغزة تسعى لتعظيم المنفعة من الموارد المتاحة لمواجهة الأزمات المالية. وأصبحت المؤسسات تعمل على الاهتمام بالإدارة المالية للمشروع بشكل أكبر من ذي قبل لترشيد موارد المؤسسة واستمرار عملها.



## ب- التحليل الإحصائية الاستنتاجية

### تحليل العلاقات بين محاور الدراسة الثلاث

في هذه الفقرة سيتم عرض نتائج تحليل العلاقات بين محاور الدراسة الثلاث وهي المساءلة مع الالتزام بالمعايير الإنسانية، المساءلة والحساسية للنوع الاجتماعي، إضافة إلى الالتزام بالمعايير الإنسانية والحساسية للنوع الاجتماعي. والتي بإمكانها إعطاء صورة واقعية عن مدى ارتباط محاور الدراسة الثلاث ببعضها.

سيتم تقييم معامل الارتباط، فإذا كانت قيمته أقل من (0.25) تعني علاقة ضعيفة جداً، أما إذا كانت قيمته (0.26 إلى 0.49) تعني علاقة منخفضة، أما إذا كانت قيمته (0.50 إلى 0.69) تعني علاقة متوسطة، أما إذا كانت قيمته (0.70 إلى 0.89) تعني علاقة مرتفعة، أما إذا كانت قيمته (0.90 إلى 1.00) تعني علاقة عالية جداً. وقد كانت النتائج على النحو التالي "

1. العلاقة بين محور المساءلة ومحور الحساسية للنوع الاجتماعي علاقة منخفضة ( $r=0.490$ ). وهذا يمكن تفسيره بأن نظام المساءلة القائم والمعمول به حالياً من قبل المنظمات لا يؤدي وظيفة المساءلة حول حساسية المنظمات تجاه النوع الاجتماعي، سواء في فلسفتها ومنطلقاته أو في برامجها وإجراءاتها. وهذا يفسر الضعف لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي.

2. العلاقة بين محور المساءلة ومحور المعايير الإنسانية علاقة متوسطة ( $r=0.627$ ). وهذا يمكن تفسيره بأن نظام المساءلة القائم والمعمول به حالياً من قبل المنظمات لا يؤدي وظيفة المساءلة حول الالتزام بالمعايير الإنسانية بالشكل المناسب، والذي يعود إلى أسباب عديدة، تم التطرق إليها في نقاط ضعف الالتزام بالمعايير في السؤال السادس من أسئلة الدراسة أدناه.

3. العلاقة بين محور الحساسية للنوع الاجتماعي ومحور الالتزام بالمعايير الإنسانية علاقة متوسطة ( $r=0.527$ ). وهذا يعزى إلى ضعف المنظمات في إدماج مؤشرات النوع الاجتماعي والاعتماد على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية، وبيانات المسح التقديري للاحتياجات الإنسانية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية.

## تحليل الفروق بين أداء المنظمات الأهلية التي يقودها النساء عن التي يقودها الرجال

تولي هذه الدراسة اهتماماً خاصاً بقضية الجندر والحساسية للنوع الاجتماعي، لذا كان من المهم استكشاف الفروق بين أداء المنظمات التي يقودها النساء والتي يقودها الرجال من وجهة نظرهم، والمرتبطة بأداء المنظمات المتعلقة بالمساءلة، والالتزامها بتطبيق معايير الاستجابة الإنسانية، إضافة إلى مراعاتها للنوع الاجتماعي. وهي على النحو التالي:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين يعزى لمتغير الجنس تتعلق بالمساءلة والجندر والالتزام بتطبيق معايير الاستجابة الإنسانية.
- كما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين يعزى لمتغير جنس رئاسة مجلس الإدارة تتعلق بالمساءلة والجندر والالتزام بتطبيق معايير الاستجابة الإنسانية.
- ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين يعزى لمتغير جنس الإدارة التنفيذية تتعلق بالمساءلة والجندر والالتزام بتطبيق معايير الاستجابة الإنسانية.

ويمكن تفسير هذه النتائج، بعدم وجود فروق بين آراء النساء وآراء الذكور تتعلق بجميع محاور الدراسة بشكل عام، كما لا يوجد فروق بين آراء النساء وآراء الذكور الذين يعملون رؤساء مجلس إدارة تجاه جميع محاور الدراسة. وبالمثل، فإنه لا يوجد فروق بين آراء النساء وآراء الذكور الذين يعملون مدراء تنفيذيين بالمنظمات تجاه جميع محاور الدراسة.

ويرى القائمون على الدراسة بأن هذه النتائج تعزز ما توصلت إليه نتائج الدراسة، لا سيما آراء المجموعات المركزة والمقابلات الفردية.

## ج- الإجابة على أسئلة الدراسة

في هذه الفقرة سوف يتم الإجابة عن أسئلة الدراسة التي تشكل أهدافاً فرعية تجيب على التساؤل الرئيس للدراسة من أجل الوقوف بشكل واقعي على الإجابة الرئيسة للسؤال المركزي للدراسة، وهي على النحو التالي:

### السؤال الأول: ما هو واقع نظام المساءلة المعمول به لدى المنظمات الأهلية الفلسطينية بقطاع غزة؟

وفق البيانات التي تم جمعها من خلال استبيان الدراسة وتقاطعها ومراجعتها مع آراء المجموعات المركزة والمقابلات الفردية مع الخبراء، يمكننا وضع صورة عامة لواقع نظام المساءلة المعمول به لدى المنظمات الأهلية في قطاع غزة. حيث تشير النتائج إلى أن النظام المعمول به يشكل الحد الأدنى المقبول لعملية المساءلة.

أ. أسس ومبررات المساءلة: تتوفر لدى المنظمات أسس ومبررات عملية المساءلة التي تنبع من قناعة هذه المؤسسات بمبدأ المساءلة والذي يعكس فلسفتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، كما تمتلك بعض المنظمات استراتيجيات مساءلة بشكل عام، ولكن هذه الاستراتيجية تراعي معايير الاستجابة الإنسانية ولكن بشكل ضعيف.

ب. شروط المساءلة: على صعيد توفر شروط المساءلة، يمكن القول بأن الشروط المتوفرة تعتبر كافية بالحد الأدنى للقيام بعملية المساءلة لدى المنظمات، ويتضح الأمر من خلال المكونات الثلاث وهي:

ب.1 وجود وثائق منشورة وواضحة: فإن المنظمات تشارك الجهات المعنية بتقارير إنجازاتها للبرامج والنشاطات التي توضح مدى تحقيق أهدافها بشكل دوري، لكن الوثائق المنشورة هي في الأغلب وثائق مالية، وتقارير إعلامية وليست مرتبطة بصميم المساءلة بالالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية. وفي المقابل، لا تفصح المنظمات بشكل حقيقي أو كامل عن نقاط الضعف في أدائها، أو الجوانب التي لم تتمكن من تحقيقها خلال فترة نشر وثائقها.

ب.2 تدفق المعلومات المتعلقة بالمساءلة: تتوفر المعلومات التي تمكن الجهات ذات العلاقة من استخدامها لقياس مدى التزام المسؤولين والعاملين برسالة وفلسفة وأهداف المنظمة، وهذه المعلومات التي يتم عرضها للمواطنين تعتبر واقعية إلا حد ما، لكنها لا تخلوا من بعض المبالغة. ويتم التحقق من مصداقية ودقة المعلومات المتداولة والمنشورة، إلا أن الموظفين بالمؤسسة لا يستطيعون الحصول على المعلومات اللازمة لتأدية مهامهم الوظيفية في الوقت المناسب من غير تأخير، كما أن المعلومات التي تنساب بين المستويات الإدارية المختلفة تتمتع بشفافية عالية ووضوح ودقة، إلا أن الإدارة العليا لا تقوم بتحديث المعلومات التي يتم تعميمها وتداولها بين المستويات الإدارية المختلفة على نحو مستمر.

ب.3 وجود هيكلية متخصصة للمساءلة داخل المستويات الإدارية للمنظمة: هيكلية المنظمة توضح صلاحيات الجهات المسؤولة عن المساءلة على جميع المستويات الإدارية، إلا أن وحدات المتابعة والتقييم لدى المؤسسات لا تعتبر ناضجة بالشكل الكافي الذي يمكنها من القيام بجميع مهام المساءلة وبالأخص الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.

ب.4 الجهات المخولة بالمساءلة: تخضع المنظمات لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص وديوان الرقابة المالية والإدارية وهيئة مكافحة الفساد) ولمساءلة مجلس الإدارة والجمعية العمومية، لكن المساءلة من قبل المستفيدين هي أقل مستوى مساءلة وتكاد تكون ضعيفة وغير مؤثرة، بالرغم من الاهتمام العالي من قبل الممولين بمشاركتهم في المساءلة.

## السؤال الثاني: ما هو مضمون وآليات المساءلة المعمول بها لدى المنظمات الأهلية؟

### أ- مضمون المساءلة

تشير نتائج الدراسة بأن أعلى مضمون من مضامين المساءلة المعمول به لدى أغلب المنظمات هو مضمون التقارير المالية والإدارية التي ترفعها الهيئات المختلفة الى من هم أعلى منها بشكل منتظم. في حين أقل مضمون من مضامين المساءلة هو المضمون المتعلق بتقييم مدى الالتزام بتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية وتقييم مشاركة النساء والرجال في مراحل إدارة المشروع المختلفة. كما أكدت البيانات النوعية في أكثر من موضع بأن مضمون المساءلة المطبق لدى أغلب المؤسسات لا يشمل بشكل كافي على البيانات اللازمة للحصول على مؤشرات دقيقة تتعلق بهذه المساءلة، والتي تتطلب تحليل أعمق للفئات المستهدفة ومشاركة أوسع للنساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الانسانية.

## ب- آليات وأدوات المساءلة

تميل المنظمات إلى اتباع بعض الآليات بشكل أكبر من غيرها حسب الهدف من عملية المساءلة، فنرى بأن أغلب المنظمات تلجأ إلى التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة، كما تلجأ إلى الاستفادة من الاجتماعات الدورية ونظام المتابعة والتقييم. لكن هذه المنظمات تستخدم بشكل متوسط استطلاعات رأي رضى المستفيدين نظام الاقتراحات والشكاوى، بينما تلجأ إلى التفتيش الميداني وبطاقات تقييم الأداء بشكل قليل. وتؤكد البيانات النوعية أن نظام التقارير هو أقوى آلية متبعة للمساءلة بشكل عام، لكنه يتعلق بالجوانب المالية والموقف المالي للمؤسسة، وليس متخصصاً بالمساءلة حول CHS، ولا يشملها في الوقت الحالي.

## السؤال الثالث: مراعاة المنظمات الأهلية وحساسيتها للنوع الاجتماعي

### أ. ما هو مدى حساسية المنظمات الأهلية للنوع الاجتماعي؟

تبين أن حساسية المنظمات للنوع الاجتماعي ضعيفة، وأنه هناك ضعف بشكل عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي ومراعاة بناء الاحتياجات في مراحل بناء المشروع من منظور النوع الاجتماعي أو تقديم الخدمات المراعية للحساسية الجندرية. وهناك ضعف في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية، وهذا ينعكس على ضعف مراعاة البرامج والسياسات للاحتياجات المختلفة للرجال والنساء، وعلى مشاركتهم في إدارة

مشاريع التدخلات الإنسانية (التصميم والتنفيذ والتقييم) ومؤشرات القياس والتحقق من هذه الإجراءات.

ومن الملاحظ أن المنظمات لا تتضمن على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الإنسانية. كما أن السياسات والبرامج المتعلقة بالتدخلات الإنسانية تشتمل على مجموعة من الشركاء أصحاب المصلحة (stakeholders) لديهم خبرات في قضايا النوع الاجتماعي.

كما تبين من الدراسة أن المنظمات ذات مجال العمل النسوي -والتي تستهدف النساء في خدماتها بشكل خاص- لديها رؤية وأهداف تحتوي على التزام واضح بتعزيز أو تحقيق المساواة بين الجنسين، بدرجة أعلى من المنظمات في مجالات العمل الأخرى.

## **ب. ما مدى مراعاة المعايير الإنسانية الأساسية المعمول بها حالياً لدى المنظمات الأهلية للنوع الاجتماعي؟**

العلاقات الإحصائية تشير إلى ارتباط ضعيف للعلاقة بين المساواة ومراعاة المعايير الإنسانية الأساسية المعايير للنوع الاجتماعي ( $r=0.482$ ) كما أن الافادات النوعية من المصادر المختلفة تشير إلى أن تحليل المنتفعين وتحليل شجرة المشاكل والحلول الأساسية للتخطيط لإدماج المعايير الإنسانية الأساسية لا تراعي النوع الاجتماعي بشكل كافي، وهذا يفسر ضعف حساسية المعايير الإنسانية الأساسية -المعمول بها لدى المنظمات- للنوع الاجتماعي، الأمر الذي يتطلب المؤسسات الأهلية أن تفرد



مساحة كافية لوضع استراتيجية مساءلة تعزز الحساسية للنوع الاجتماعي عند الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.

## **السؤال الرابع: ما هو مدى التزام المنظمات الأهلية بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية؟**

بداً جلياً من نتائج الدراسة ان هناك نقص واضح في تناول موضوع المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية كونها موضوعات حديثة نوعاً ما، حيث ان العمل بتلك المبادئ بدأ فعلياً في العام 2014، وهذا ظهر واضحاً من خلال نتائج دراستنا وآراء الخبراء والمختصين الذين أكدوا على حداثة المفهوم وبالتالي ضعف معارف القائمين على المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بتلك المعايير. ومع ذلك فإن هذا لا ينفي وجود بعض الجهود التي تسعى لإدماج المعايير في أنشطتها وأدوات الرقابة والتقييم لديها انطلاقاً من إيمانها بأهميتها، حيث تتركز أكثر الجهود نحو مراعاة احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان، وتبذل المنظمات قصارى جهدها لتكون الاستجابة فعالة وفي الوقت المناسب، كما تسعى المنظمات والعاملون إلى التعلم والتطور بشكل مستمر من أجل تطوير مفاهيم العمل الإنساني والالتزام بالمعايير الإنسانية.

## **السؤال الخامس: ماهي أهم قطاعات العمل التي تقوم بها المنظمات الأهلية في مجالات الاستجابة الإنسانية؟ وهل يوجد فروق بين القطاعات المختلفة في تأييدها لمجاور الدراسة الثلاثة؟**

يستعرض الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة (المؤسسات الأهلية) حسب مجال العمل. حيث تبين أن ما يقرب من ثلثي العينة تعمل في مجالات متعددة، ولا يقتصر عملها على القطاع الشبابي أو النسائي أو الأطفال فقط، بل تتعدد جوانب العمل لديها، في حين كانت 8.5% متخصصة بالمجال الشبابي و13.6% متخصصة في المجال النسوي.

ومن الجدير بالذكر أنه عند اختبار مدى وجود فروق بين استجابات العينة حسب مجال العمل، تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين يعزى لمتغير قطاعات العمل أو مجال عمل المؤسسة، حيث أن جميع استجابات أفراد العينة كانت تفيد بمستوى متوسط لكل محور من محاور الدراسة.

## جدول 4.6 يوضح توزيع أفراد العينة حسب مجال عمل المؤسسة (قطاع العمل)

النسبة %	العدد	القطاع
8.5	5	شبابي
13.6	8	نسوي
6.8	4	أطفال
62.7	37	متعدد
8.5	5	أخرى
100	59	المجموع

**السؤال السادس: ما هي أهم جوانب القوة وأهم جوانب الضعف المتعلقة بالالتزام بتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية للاستجابة الإنسانية لدى المنظمات الأهلية؟**

نقاط القوة	نقاط الضعف/ الفجوات
<ul style="list-style-type: none"><li>• تتوفر لدى المنظمات أسس ومبررات عملية المساءلة التي تنبع من قناعة هذه المؤسسات بمبدأ المساءلة والذي يعكس فلسفتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، كما تمتلك بعض المنظمات استراتيجيات مساءلة بشكل عام.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• عدم وجود استراتيجيات مساءلة لدى أغلب المنظمات، أما الاستراتيجيات المتوفرة فإن مراعاة هذه الاستراتيجيات لمعايير الاستجابة الإنسانية تعتبر ضعيفة.</li></ul>
شروط المساءلة	
<ul style="list-style-type: none"><li>• تتوفر لدى المنظمات الحد الأدنى من شروط المساءلة اللازمة للقيام بعملية المساءلة وهي: نشر الوثائق وتدقيق المعلومات وهيكلية المساءلة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الوثائق المنشورة هي في الأغلب وثائق مالية، وتقارير إعلامية وليست مرتبطة بصميم المساءلة بالالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.</li></ul>

نقاط الضعف/ الفجوات	نقاط القوة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لا تفصح المنظمات بشكل حقيقي أو كامل عن نقاط الضعف في أدائها، أو الجوانب التي لم تتمكن من تحقيقها خلال فترة نشر وثائقها.</li> </ul>	
<b>تدفق المعلومات المتعلقة بالمساءلة:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموظفون بالمؤسسة لا يستطيعون الحصول على المعلومات اللازمة لتأدية مهامهم الوظيفية في الوقت المناسب من غير تأخير</li> <li>• الإدارة العليا لا تقوم بتحديث المعلومات التي يتم تعميمها وتداولها بين المستويات الإدارية المختلفة على نحو مستمر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تتوفر المعلومات التي تمكن الجهات ذات العلاقة من استخدامها لقياس مدى التزام المسؤولين والعاملين برسالة وفلسفة وأهداف المنظمة، وهذه المعلومات التي يتم عرضها للمواطنين تعتبر واقعية إلا حد ما، لكنها لا تخلوا من بعض المبالغة.</li> <li>• يتم التحقق من مصداقية ودقة المعلومات المتداولة والمنشورة،</li> <li>• المعلومات التي تنساب بين المستويات الإدارية المختلفة تتمتع بشفافية عالية ووضوح ودقة.</li> </ul>

## وجود هيكيلة متخصصة للمساءلة داخل المستويات الإدارية للمنظمة:

- تتوفر لدى المنظمات أسس ومبررات عملية المساءلة التي تنبع من قناعة هذه المؤسسات بمبدأ المساءلة والذي يعكس فلسفتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، كما تمتلك بعض المنظمات استراتيجيات مساءلة بشكل عام.
- عدم وجود استراتيجيات مساءلة لدى أغلب المنظمات، أما الاستراتيجيات المتوفرة فإن مراعاة هذه الاستراتيجية لمعايير الاستجابة الإنسانية تعتبر ضعيفة.

## شروط المساءلة

- تتوفر لدى المنظمات الحد الأدنى من شروط المساءلة اللازمة للقيام بعملية المساءلة وهي: نشر الوثائق وتدقيق المعلومات وهيكلية المساءلة.
- أغلب المنظمات لديها هيكليات توضح صلاحيات الجهات المسؤولة عن المساءلة
- وحدات المتابعة والتقييم لدى المؤسسات لا تعتبر ناضجة بالشكل الكافي الذي يمكنها من القيام بجميع مهام المساءلة وبالأخص الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.

## الجهات المخولة بالمساءلة

- تخضع المنظمات لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص وديوان الرقابة المالية والإدارية وهيئة مكافحة الفساد) ولمساءلة مجلس الإدارة والجمعية العمومية،
- المساءلة من قبل المستفيدين هي أقل مستوى مساءلة وتكاد تكون ضعيفة وغير مؤثرة.

## مضمون المساءلة المعمول به لدى المنظمات

- التقارير (المالية والإدارية) التي ترفعها الهيئات المختلفة الى من هم أعلى منها بشكل منتظم.
- الاجتماعات المنتظمة للإدارة، الهيئة العامة، ولجان الاختصاص.
- تقييم البرامج والمشاريع، والخطط خاصة للجهات المانحة
- مضمون المساءلة المطبق لدى أغلب المؤسسات لا يشتمل بشكل كافي على البيانات اللازمة للحصول على مؤشرات دقيقة تتعلق بهذه المساءلة، والتي تتطلب تحليل أعمق للفئات المستهدفة لضمان مشاركة أوسع للنساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الانسانية.

## آليات وأدوات المساءلة

- نظام التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة هو أقوى آلية متبعة للمساءلة بشكل عام
- الاجتماعات الدورية
- نظام التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة ليس متخصصاً بالمساءلة حول CHS، ولا يشملها في الوقت الحالي، بل يقتصر على التقارير المالية والإدارية
- لا تستخدم المنظمات أدوات استطلاعات رأي رضى المستفيدين
- منظومة المقترحات والشكاوى لدى المنظمات غير مكتملة وغير فعالة بالمستوى المطلوب وهي ضعيفة بشكل عام (مع بعض الفروقات لدى بعض المنظمات).
- المؤسسات الأهلية تؤمن بمبدأ المساءلة والشفافية، لذلك فهي ترحب بالشكاوى وتتعامل معها بجدية، وتنظم لها لقاءات خاصة، وتفرد لها فقرات تعريفية خلال مراسم إطلاق المشروع، وتضع صناديق للشكاوى داخل بعض المؤسسات وفي أماكن تقديم الخدمات

## حساسية المنظمات الأهلية للنوع الاجتماعي

- هناك ضعف بشكل عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي ومراعاة بناء الاحتياجات في مراحل بناء المشروع من منظور النوع الاجتماعي أو تقديم الخدمات المراعية للحساسية الجندرية.

- وهناك ضعف في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية،

- ضعف مراعاة البرامج والسياسات للاحتياجات المختلفة للرجال والنساء، وعلى مشاركتهم في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الإنسانية

- بعض المنظمات لا تتضمن على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الإنسانية.

- رؤية وأهداف ومبادئ المؤسسة تحتوي على التزام واضح بتعزيز أو تحقيق المساواة بين الجنسين، بدرجة عالية لدى المنظمات ذات مجال العمل النسوي، والتي تستهدف النساء في خدماتها بشكل عام.

- كما أن السياسات والبرنامج المتعلقة بالتدخلات الإنسانية تشتمل على مجموعة من الشركاء أصحاب المصلحة (stakeholders) لديهم خبرات في قضايا النوع الاجتماعي.



## المعايير الإنسانية الأساسية للاستجابة الإنسانية

- هناك اهتمام واضح من قبل المنظمات ورغبة نحو الالتزام بالمعايير الأساسية
- المعيار الأول: الاستجابة الإغائية تراعي احتياجات المجتمعات المتضررة وتراعي ثقافتهم
- هناك ضعف في معارف المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بالمعايير الإنسانية الأساسية.
- يتم تحديد المجتمعات الهشة وفق معايير دولية وطنية.
- تبني المنظمات للمبدأ الحقوقي في تقديم الخدمات، ومبدأ الخدمة المبنية على الاستفادة أدى إلى تبني سياسات دامجة للأشخاص ذوي الإعاقة في خطط المؤسسات وتقديمها للخدمات.
- المخاطر وأوجه الضعف والاحتياجات
- بيانات المسح التقديري للاحتياجات لا تراعي السن والجنس والهشاشة بشكل مثالي
- لا يتم استخدام البيانات لترشيد تصميم البرامج وتنفيذها
- نظرة المؤسسات الدولية أو ممولي المشاريع تتجاهل ثقافة المتضررين في تلقي الخدمة بين الجنسين.

## المعيار الثاني: الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب

- عدم استخدام المعايير التقنية المعتمدة عالميًا بالشكل المناسب
- لا يتم الرجوع إلى نتائج عملية المراقبة بالشكل الأمثل لعملية التخطيط وتكييف البرامج

- يتم تقديم المساعدة والحماية في توقيت غير مثالي وغير مناسب أو ملائم

## المعيار الثالث: الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية

- خطط الاستجابة للطوارئ لا تلبى الاحتياجات الطارئة لإدارة الأزمات الجديدة أو الناشئة

- يوجد دافعية لدى المنظمات للتخطيط للطوارئ، وتطوير قدراتها وإمكانياتها وطواقمها للجهوزية للطوارئ مع مراعاة المعايير الإنسانية

- السياسات والإجراءات غير كافية للتعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز المبني على النوع الاجتماعي

## المعيار الرابع: الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة

- السياسات لا تشمل بنودًا عن كيفية التعاطي مع المعلومات السرية أو الحساسة أو المعلومات التي ربما تضر الموظفين أو الناس المتضررين من الأزمة في دائرة الخطر

## المعيار الخامس: نظام الشكاوى مرحب به

- تهتم المنظمات والعاملون فيها بشكل كبير بحل المشاكل التي تواجههم بغض النظر عن التوثيق والعمليات الإدارية
- الموازنات المخصصة لنظام الشكاوى لا تكفي للتعامل مع الشكاوى
- منظومة الشكاوى غير متكاملة بشكل يضمن سهولة التواصل والتغذية الراجعة
- لدى المؤسسة والأفراد رغبة بالتدريب على إدارة الشكاوى ورضا المستفيدين
- خطط تدريب وتنمية قدرات العاملين لا تشمل على سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي والإجراءات الخاصة بالتعامل مع الناس والمجتمعات المتضررة من اللازمة

## السؤال السابع: ما مدى ملاءمة نظام المساءلة المعمول به حالياً لدى المنظمات الأهلية للقيام بعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الإنسانية الأساسية والحساسية للنوع الاجتماعي؟

- نظام المساءلة المعمول به حالياً يمتلك من المقومات التي تشكل الحد الأدنى المقبول لعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، والحساسية للنوع الاجتماعي.
- الأسس والمبررات المتوفرة لدى المنظمات لا تعتبر كافية للقيام بمهام المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، حيث أن أسس ومبررات المساءلة تتعلق بضمان الشفافية في تطبيق النظم الادارية والمالية والأدلة الخاصة بالتوظيف، ولكنها لا تتعلق بمراعاة الالتزام ومتابعة تطبيق المؤسسات لمعايير الاستجابة الإنسانية.
- شروط المساءلة المتوفرة لدى المنظمات تشكل الحد الأدنى الكافي للقيام بعملية المساءلة لدى المنظمات، حيث يتوفر لدى بعضها هيكلية تتوفر فيها خاصية خضوع جميع الهيئات الأدنى للمساءلة، بينما تحتاج الوثائق المنشورة إلى تدعيم بمعلومات ومؤشرات تتعلق بالمعايير الأساسية.

## المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

### 5.1 الاستنتاجات

تهدف الدراسة إلى توثيق أليات المساءلة المتبعة من قبل المنظمات الأهلية، وذلك فيما يتعلق بالتدخلات الإنسانية، ومدى انسجامها مع المعايير الإنسانية الأساسية، وحساسيتها لنوع الاجتماعي، وذلك من أجل تعزيز أداء المؤسسات والتزامها بالمعايير الإنسانية الأساسية. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

#### 5.1.1 المساءلة لدى المنظمات الأهلية

- نظام المساءلة المعمول به حالياً يمتلك من المقومات التي تشكل الحد الأدنى المقبول لعملية المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، والحساسية للنوع الاجتماعي.
- الأسس والمبررات المتوفرة لدى المنظمات لا تعتبر كافية للقيام بمهام المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الأساسية، على الرغم من أن بعض المنظمات لديها استراتيجيات تراعي معايير الاستجابة الإنسانية ولكن بشكل ضعيف.
- شروط المساءلة المتوفرة لدى المنظمات تشكل الحد الأدنى الكافي للقيام بعملية المساءلة لدى المنظمات.
- المنظمات تشارك الجهات المعنية بتقارير إنجازاتها للبرامج والنشاطات التي توضح مدى تحقيق أهدافها بشكل دوري، لكن الوثائق المنشورة هي في الأغلب وثائق مالية، وتقارير إعلامية وليست مرتبطة بصميم المساءلة بالالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية. كما لا تفصح المنظمات بشكل حقيقي أو كامل

عن نقاط الضعف في أدائها أو الجوانب التي لم تتمكن من تحقيقها خلال فترة نشر وثائقها.

- تتوفر المعلومات التي تمكن الجهات ذات العلاقة من استخدامها لقياس مدى التزام المسؤولين والعاملين برسالة وفلسفة وأهداف المنظمة، وهذه المعلومات التي يتم عرضها للمواطنين تعتبر واقعية إلا حد ما، لكنها لا تخلوا من بعض المبالغة.
- وحدات المتابعة والتقييم لدى المنظمات لا تعتبر ناضجة بالشكل الكافي الذي يمكنها من القيام بجميع مهام المساءلة خاصة الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.
- تخضع المنظمات لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص وديوان الرقابة المالية والإدارية وهيئة مكافحة الفساد) ولمساءلة مجلس الإدارة والجمعية العمومية.
- المساءلة من قبل المستفيدين هي أقل مستوى مساءلة وتكاد تكون ضعيفة وغير مؤثرة، بالرغم من الاهتمام العالي من قبل الممولين بمشاركتهم في المساءلة.
- أعلى مضمون من مضامين المساءلة المعمول به لدى أغلب المنظمات هو مضمون التقارير المالية والإدارية التي ترفعها الهيئات المختلفة الى من هم أعلى منها بشكل منتظم. وأقل مضمون من مضامين المساءلة هو المضمون المتعلق بتقييم مدى الالتزام بتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية وتقييم مشاركة النساء والرجال في مراحل إدارة المشروع المختلفة. كما أن مضمون المساءلة المعمول به لدى أغلب المؤسسات لا يشتمل بشكل كافي على البيانات اللازمة للحصول على مؤشرات دقيقة تتعلق بهذه المساءلة، والتي تتطلب تحليل أعمق

للفئات المستهدفة ومشاركة أوسع للنساء والرجال في مراحل إدارة مشاريع التدخلات الانسانية.

- أدوات المساءلة التي تستخدمها المنظمات تعتبر محدودة، حيث تلجأ أغلب المنظمات إلى التقارير الدورية المقدمة إلى الهيئة العامة والتي تتعلق بالجوانب المالية والموقف المالي للمؤسسة، وليس متخصصاً بالمساءلة حول المعايير الانسانية.
- استطلاعات الرأي ورضى المستفيدين لدى أغلب المنظمات مقتصرة على تقييم المشاريع كمصدر من مصادر البيانات المطلوبة لتحسين الأداء والتخطيط للبرامج.

## 5.1.2 الحساسية للنوع الاجتماعي

- حساسية المنظمات للنوع الاجتماعي ما زالت ضعيفة، وهناك ضعف عام لدى المنظمات في تقديم خدماتها من منظور العدالة والمساواة المبنية على النوع الاجتماعي.
- هناك ضعف في اعتماد المنظمات على تحليل النوع الاجتماعي كأساس عند جمع البيانات الأساسية لتصميم السياسات وبرامج التدخلات الإنسانية.
- أغلب المنظمات لا تتضمن على مؤشرات كمية ونوعية لرصد مشاركة النساء والرجال في رسم السياسات وتصميم برامج التدخلات الإنسانية بناءً على اشتراطات المانحين.
- المنظمات ذات مجال العمل النسوي -والتي تستهدف النساء في خدماتها بشكل خاص- لديها رؤية وأهداف تحتوي على التزام واضح بتعزيز الإنصاف على أساس النوع الاجتماعي، بدرجة أعلى من المنظمات في مجالات العمل الأخرى.

- هناك ارتباط ضعيف للعلاقة بين المساواة ومراعاة المعايير الإنسانية الأساسية المعمول بها لدى المنظمات مع النوع الاجتماعي، فالعمل على تطبيق المعايير الإنسانية لا يراعي النوع الاجتماعي بشكل كافي.

### 5.1.3 الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية

- هناك نقص واضح في تناول موضوع المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية كونها موضوعات حديثة نوعاً ما بالإضافة إلى ضعف معارف القائمين على المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بتلك المعايير.
- هناك اهتمام واضح من قبل المنظمات ورغبة شديدة نحو الالتزام بسياسة خاصة بالتحرك اللاعنفية الإنساني مؤسساً على الاحتياجات ونزهاً ومستقلاً، تراعي السن والجنس والهشاشة.
- الاستجابة الإغاثية تأخذ احتياجات الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة في الحسبان بصورة متوسطة، وتقدم المؤسسات الأهلية خدماتها الإغاثية للمجتمع الفلسطيني من مطلقها الإنساني الذي يهدف إلى تخفيف المعاناة الإنسانية وحماية الحياة والصحة وضمان احترام الإنسان. كما تقدم خدماتها بحيادية بناءً على احتياجات المتضررين، دون التمييز بشكل سلبي على أساس المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الرأي السياسي.
- خطط الاستجابة للطوارئ أصبحت تراعي إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، وقد بدأ ذلك واضحاً عند تجهيز مراكز الإيواء بمدارس وكالة الغوث كما اشارت إلى ذلك تقارير Shelter Cluster.
- بيانات المسح التقديري للاحتياجات لا تراعي السن والجنس والهشاشة بشكل مثالي، ولا يتم استخدام هذه البيانات لترشيد تصميم البرامج وتنفيذها.



- الاستجابة الإنسانية لا تليي أهدافها فيما يتعلق بالجودة والكمية، أما التوقيت فهو مرتبط بسياسة واستجابة المانحين والممولين وليس استجابة المنظمات نفسها بسبب ارتباطها بتوفير الموارد الأساسية والملحة للاستجابة العاجلة.
- نظرة المؤسسات الدولية أو ممولي المشاريع لا تراعي ثقافة المتضررين في تلقي الخدمة بين الجنسين.
- تتابع المنظمات البيانات الرسمية الصادرة عن الجهات المحلية المسؤولة عن الإعلان عن الطوارئ، والتحذير من الأحداث المحتملة ورفع درجة الجاهزية لدى المجتمع والمؤسسات في ذات الوقت. كما تتابع الإعلانات الصادرة عن الأونروا ومنظمة الصحة العالمية ومكتب منسق الشؤون الإنسانية والتي تعتبر جميعها منظومة إعلام وتواصل وإنذار مبكر.
- لا يتم استخدام المعايير التقنية المعتمدة عالميًا خاصةً معايير اسفير بالشكل الكافي، حيث أن المؤسسات مازالت في مرحلة التعرف عليها واستكشافها، وإدماجها في برامجها، وما زالت بحاجة إلى اختبار إمكانياتها ومواردها اللازمة للالتزام بها.
- الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية بشكل متوسط، حيث تقوم المؤسسات بتقدير المخاطر من أجل خفض الأضرار على الفئات المهمشة في مناطق عملها. وهذا ينعكس على قدرة المؤسسة على تقدير الآثار السلبية للاستجابة الإغاثية وتخفيفها.
- السياسات والإجراءات المعمول بها غير كافية للتعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز المبني على النوع الاجتماعي.
- بالرغم من وجود بعض الخطط المبنية على تقييم المخاطر، إلا أن أغلب البرامج المتوفرة قصيرة الأمد، ومحدودة الأثر ومرتبطة بزمان الحدث ولا ترتقي

لمستوى تعزيز التعافي من الكوارث أو تدعيم الاقتصاد المحلي، لأن هذا مرتبط بتشعبات معقدة ويحتاج إلى إمكانيات غير عادية وليست من مهام المجتمع المحلي.

- الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة بصورة متوسطة، إذ أن سياسات وخطط المنظمات تشمل بنودًا عن المشاركة بالمعلومات ولكن بشكل غير كافي، خاصة فيما يتعلق بكيفية التعاطي مع المعلومات السرية أو الحساسة أو المعلومات التي ربما تضرع الموظفين أو الناس المتضررين من الأزمة في دائرة الخطر، والالتزام بالمبادئ التوجيهية بشأن الطريقة التي يمثل فيها الناس المتأثرون بالأزمة في المواد الإعلامية المستخدمة في جمع الأموال.
- هناك تزايد في تبني أسس التواصل والمشاركة، وتطور هذا التواصل بفعل الائتلافات والشبكات والتعاون بين المؤسسات، وكثير من المؤسسات أصبحت تشكل ائتلافات مشتركة لأنها تعمل بنفس المجال، حيث أن العديد من المؤسسات الممولة أصبحت تفضل دعم مشاريع لمنح مشتركة بين أكثر من مؤسسة بنفس المنحة.
- تبادل المعلومات محل اختلاف بين الجسم الحكومي ومؤسسات المجتمع المدني، فالجسم الحكومي يستأثر بالمعلومات حصرياً التزاماً بمبدأ "الخصوصية" وحق المستفيد الإفصاح عن بياناته وأضراره بشكل شخصي، الأمر الذي يشكل عقبة أمام المؤسسات من إمكانية تصميم برامجها بناءً على تقديرات حقيقية لحجم الاحتياجات.
- تهتم المنظمات والعاملون فيها بشكل كبير بحل المشاكل التي تواجههم بغض النظر عن التوثيق والعمليات الإدارية، فهي ترحب بها وتتعامل معها بإيجابية.
- الموازنات المخصصة لنظام الشكاوى لا تكفي للتعامل مع الشكاوى.

- منظومة الشكاوى غير متكاملة بشكل يضمن سهولة التواصل والتغذية الراجعة مع المستفيدين أو المتضررين، بالرغم من اهتمام بعض المنظمات بإدراج صندوق الشكاوى في أنشطتها.
- خطط تدريب وتنمية قدرات العاملين لا تشتمل على سياسة الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي والإجراءات الخاصة بالتعامل مع الناس والمجتمعات المتضررة من الازمة.
- أغلب المنظمات تشارك في شبكات تنسيقية ذات صلة بنفس القطاع، وتتعاون مع الآخرين من أجل تحقيق أقصى قدر من التغطية وتوفير خدمات الجهد الإنساني الأوسع، إضافة إلى منع الازدواجية في تقديم الخدمات لنفس المستفيدين.
- ما زال هناك ثغرات في التنسيق والتكامل بين منظمات العمل الإنساني، وتحتاج إلى تعزيز التنسيق والتشبيك بين المؤسسات، فما زال هناك ضعف في تبادل المعلومات اللازمة بين الشركاء وغيرها من الجهات الفاعلة في ظل التراجع الواضح في دور الأجسام الحكومية التي تعاني من عواقب الأزمات الداخلية بسبب الانقسام الفلسطيني والحصار الإسرائيلي والمقاطعة الدولية حتى في أوقات الكوارث.
- يوجد لدى المنظمات سياسات تتعلق بتعليم وتطوير العاملين، إلا أن المنظمات تعاني من عدم الاستقرار الوظيفي للطواقم العاملة لديها بسبب نظام عمل المشاريع، الذي لا يحقق الاستدامة من خلال الاحتفاظ بالموارد البشرية واستغلالها الاستغلال الأمثل.
- المنظمات تواجه تحدياً يتعلق بتطور العاملين لديها، حيث أن تعزيز قدرات العاملين والاستثمار في قدراتهم الفنية يعود على المؤسسة بشكل مؤقت، في الوقت

الذي ينتقل العاملون لمؤسسات أخرى ويأخذون معهم كل تطورهم بسبب نظام المشاريع المرتبط بمدة زمنية محددة.

- يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة.
- على الرغم من وجود مدونة قواعد السلوك (التي تشمل منع الاستغلال والانتهاك الجنسي) لدى بعض المؤسسات، إلا أنه هناك ضعف لدى المؤسسات في نشرها وتعميمها على الموظفين وتوقيعهم عليها وعمل جلسات تعريفية بها.
- سياسات دعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم لا تترجم إلى إجراءات تلبى احتياج دعم الموظفين، وتحقيق أمنهم ورفاهيتهم بسبب عدم وجود هيكل للمكافآت والحوافز عادل وشفاف ومطبق باستمرار.
- الموارد تدار وتستخدم بطريقة مسؤولة لتحقيق الأهداف المنشودة.
- المؤسسات في الوقت الحالي تسعى إلى تحقيق الإدارة الرشيدة، وتسعى إلى تعزيز العمل الطوعي والبحث عن استراتيجيات جديدة غير مكلفة في ظل جفاف مصادر التمويل.

## 5.2 التوصيات

خلصت الدراسة بجملة من التوصيات على مستوى استراتيجيات العمل والبرامج التنفيذية، وهي على النحو التالي:

# 1. الاستراتيجية الأولى: تطوير استراتيجيات مساهمة للالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية، والحساسية للنوع الاجتماعي من قبل المنظمات الأهلية.

## برامج العمل المقترحة للاستراتيجية الأولى:

- 1.1 مراجعة رؤية ورسالة واستراتيجيات المنظمات من منظور مراعاة المعايير الإنسانية وتطوير استراتيجيات دامية لهذه المعايير.
- 1.2 إعداد خطط استجابة للطوارئ تراعي المعايير الإنسانية وتلبي الاحتياجات الطارئة لإدارة الأزمات الجديدة أو الناشئة.
- 1.3 تحسين منظومة المتابعة والتقييم لدى المنظمات للقيام بمهام متابعة الالتزام بالمعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية.
- 1.4 تطوير منظومة الشكاوى لدى المنظمات بما يعزز آليات التعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز المبني على النوع الاجتماعي.
- 1.5 تطوير نظام جمع وإدارة البيانات بما يعزز المساءلة.
- 1.6 تطوير كفاءة القائمين على المنظمات والعاملين فيها في مجال المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة.

## 2. الاستراتيجية الثانية: تعزيز مشاركة الفئات المتضررة في مراحل إدارة البرامج والمشاريع الإنسانية، لا سيما المساءلة المتعلقة بالالتزام بالمعايير الإنسانية، والنوع الاجتماعي.

### برامج العمل المقترحة للاستراتيجية الثانية:

- 2.1 تعزيز مشاركة الفئات المتضررة في مراحل إدارة البرامج والمشاريع الإنسانية.
- 2.2 تبني رأي المستفيدين في تصميم الخدمات بما يتوافق مع ثقافتهم.
- 2.3 تعزيز النوع الاجتماعي عند تحديد الاحتياجات وتقديم الخدمات.
- 2.4 مراعاة رأي ورضى المستفيدين في تقييم المشاريع.

## 3. الاستراتيجية الثالثة: إدماج المعايير الأساسية للاستجابة الإنسانية في استراتيجيات المساءلة المعمول بها لدى المنظمات الأهلية.

### برامج العمل المقترحة للاستراتيجية الثالثة:

- 3.1 زيادة وعي القائمين على المؤسسات بالإجراءات والمبادئ والمؤشرات الخاصة بالمعايير الأساسية.
- 3.2 تبني المعايير التقنية المعتمدة عالمياً خاصةً معايير اسفير، مع إعطاء الأولوية للمعايير الوطنية ذات المرجعة العالمية.

3.3 إعداد مؤشرات قياس لمدى التزام المنظمات بالمعايير الإنسانية والجندر.

3.4 إثراء التقارير الدورية لتحتوي على مدى الالتزام بالمعايير الإنسانية.

3.5 إعداد ونشر مدونة قواعد السلوك (التي تشمل منع الاستغلال والانتهاك الجنسي) وتعميمها على الموظفين.

## 5.3 أولويات التدخل

1. تطوير الإطار الاستراتيجي للمنظمات الأهلية من منظور مراعاة المعايير الإنسانية.
2. إعداد خطط استجابة للطوارئ تراعي المعايير الإنسانية وتلبي الاحتياجات الطارئة للمتضررين.
3. تطوير كفاءة القائمين على المنظمات والعاملين فيها في مجال المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة.
4. تحسين منظومة المتابعة والتقييم لدى المنظمات للقدرة على متابعة الالتزام بالمعايير الإنسانية.
5. تطوير مؤشرات ذات علاقة بالمساءلة حول معايير الاستجابة.
6. إدراج احتياجات السن والجنس والهشاشة في بيانات المسح التقديري للمستفيدين / المتضررين من الأزمات.
7. تطوير منظومة الشكاوى لدى المنظمات بما يعزز آليات التعامل مع حالات الاستغلال أو الانتهاك أو التمييز المبني على النوع الاجتماعي.

انتهى،

## المراجع والملحقات

1. قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم 1 للعام 2000
2. منظمة الشفافية الدولية، 2006. نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد. بيروت: المركز اللبناني للدراسات، ص 36.
3. نفس المصدر، ص 38-39.
4. مدونة السلوك للمؤسسات الأهلية الفلسطينية 2008، ص5.
5. دليل المعايير الإنسانية الأساسية، 2014، ص 36
6. الموسوعة العربية، <https://www.arab-ency.com/ar>
7. الموسوعة السياسية: <http://political-encyclopedia.org/dictionary/>
8. للمزيد أنظر: الميثاق الإنساني: <http://www.spherehandbook.org/ar/the-humanitarian-charter>
9. باسمه العقباتي، " النوع الاجتماعي. مصطلح ودلالة"، مركز مساواة للحقوق والقانون، <http://musawasyr.org/?p=1893>
10. باسمه العقباتي، مصدر سابق الذكر



11. فوموزيل ملامبو نوكوا، المديرية التنفيذية لهيئة الأمم المتحدة للمرأة  
<http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/news%20and%20events/stories/2018/statement-iwd-2018-ar.pdf>
12. منظمة الصحة العالمية 2002 مصدر سابق الذكر
13. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة-أمان، 2013. النزاهة والشفافية في المنظمات غير الحكومية الفلسطينية. فلسطين
14. دليل المعايير الإنسانية الأساسية، 2014. متاح كذلك عبر الموقع الإلكتروني.  
[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)
15. Gender mainstreaming for health managers: a practical approach / WHO  
Gender Analysis Tools
16. شذي عودة، مقال بعنوان المنظمات الأهلية الفلسطينية بين الدور المناط بها والتحديات،
17. لونا شديد وآخرون، تحديد وادماج الاحتياجات من منظور النوع الاجتماعي في تدخلات مجموعات الايواء في الضفة الغربية وقطاع غزة، ديسمبر 2016

18. عيد المنعم الطهراوي وآخرون، العنف المبني على النوع الاجتماعي ضد النساء والفتيات في المساكن مسبقة الصنع الكرفانات، يناير 2018
19. بعنوان واقع الممارسات المالية والإدارية في المؤسسات الأهلية ومدى انسجامها مع معايير الشفافية والنزاهة ومكافحة الفساد
20. العجاني محمد، قانون الجمعيات في مصر وتأثيره على قدرات المجتمع المصري، المركز الدولي لقوانين المنظمات غير الهادفة للربح، لبنان 2006
21. النزاهة والشفافية في المنظمات غير الحكومية، تقييم اولي، ائتلاف امان
22. <http://www.annd.org/data/file/files/IstanbulPrinciples-ArabRegion-BOOK-AR-Web.pdf>
23. ايمن عايش / مدير عام الجمعيات الأهلية، وزارة الداخلية الفلسطينية.  
<http://felesteen.ps/article/aysh-traj-altmwyl-almwjlh-ljmyat-alkhyryt-fy-ghzt-bnsbt-47-khlal-2016>
24. هبه الزيان، مديرة البرامج في مكتب هيئة الأمم المتحدة للمرأة، غزة  
<https://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2017/12/19/1109105.html>
25. دليل المعايير الإنسانية الأساسية، 2014 متاح كذلك عبر الموقع الإلكتروني.  
[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)