



تقرير نهائي
بحث بشأن عمليات الشكاوي
لدى الأطراف الفاعلة
في مجال المساعدات في غزة



Gaza

2017

دور آليات الشكاوي في المساءلة



دور آليات الشكوى في المساءلة

تشرين أول 2015

هذا النشر مدعوم من مؤسسة روزا لوكسمبورغ بتمويل مقدّم من الوزارة
الفدرالية الألمانية للتعاون الاقتصادي والتنمية



الآراء الواردة في هذه النشرة هي من مسؤولية الكاتب/ة ولا تعكس بالضرورة
موقف مؤسسة روزا لوكسمبورغ ومبادرة متابعة الدعم الدولي.

المحتويات

4	ملخص تنفيذي
5	مقدمة
6	أهمية المساءلة ودور آليات الشكاوى
7	لماذا نعد هذا البحث؟
8	المنهجية
9	النتائج الرئيسية
12	التحديات
13	استنتاجات
15	المراجع
16	الملحق أ- أسماء الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والتي تم الاتصال بها لهذا البحث
18	الملحق ب- ملخص للمعايير والأطر الدولية المتعلقة بالممارسات الإنسانية الفضلى
24	الملحق ج- مشروع العمل للمعايير والأطر التي تنطبق على قطاعات العمل الانساني والتنمية

ملخص تنفيذي

يلخص هذا التقرير البحث الذي أعدته مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين بهدف التحقق من مدى فعالية استخدام الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات في قطاع غزة لآليات الشكاوى. ويسلط التقرير الضوء على أهمية المساءلة للممارسات الإنسانية الجيدة ويوضح الدور الذي تلعبه آليات الشكاوى والاستجابة.

ينطوي البحث على ثلاثة أهداف، أولاً - فحص مدى ترجمة الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات المعايير الإنسانية المتعلقة بالممارسة الفضلى والمساءلة إلى خطوات عملية للحياة اليومية في فلسطين، ثانياً - تعزيز النقاش ومشاركة المعرفة بشأن المساءلة في عمليات المساعدات في فلسطين، وثالثاً - تعزيز الممارسات الفضلى لزيادة التواصل المباشر بين متلقي المساعدات والمانحين والمنفذين.

ويمكن تلخيص النتائج الرئيسية كالآتي: اجاب 31% فقط من الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات العاملة في قطاع غزة والذين تم الاتصال بهم خلال هذه الدراسة، بأن لديهم عملية شكاوى رسمية لمتلقي المساعدات. وبشكل عام، وجدنا أنه على الرغم من وجود أمثلة جيدة لممارسات جديّة وأمثلة لآليات الشكاوى والاستجابة، إلا أن عمليات الشكاوى عموماً تستخدم بشكل غير منتظم في أوساط الأطراف العاملة في مجال المساعدات (أي المنظمات الدولية غير الحكومية والمؤسسات الأهلية الفلسطينية والمانحين والجهات المنسقة)، ولا يسهل الوصول إليها، وغالباً ما تستخدم بشكل ضعيف كآليات تعلم أو آليات مساءلة.

وكانت فئة المنظمات الدولية غير الحكومية من أكثر المنظمات التي ردت إيجاباً من بين كافة المنظمات التي تم الاتصال بها في إطار هذا البحث، حيث أكدت أن لديها آلية شكاوى رسمية. فقد اجاب 56% من المنظمات الدولية غير الحكومية التي تم الاتصال بها في إطار هذا البحث بأنها لديها عمليات شكاوى رسمية. وفيما يتعلق بالفئات الأخرى من الفاعلين في مجال المساعدات، اجاب 25% من المؤسسات الأهلية الفلسطينية و23% من المانحين و20% من الجهات المنسقة بأنها لديها عملية شكاوى رسمية. ولكن من الواضح أن هذه الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات تمتلك ما يكفي من القدرات لتطبيق عملية شكاوى رسمية و/أو تحسين تلك الموجودة والتي يجب عليها تحسينها.

مقدمة

استمر الهجوم على غزة العام المنصرم، والذي أسمته إسرائيل "عملية الجرف الصامد"، من 8 تموز 2014 إلى 26 آب 2014. وقتل خلال هذه الفترة 2132 فلسطيني (حوالي 70% منهم مدنيين) و71 إسرائيلي (5 منهم مدنيين)، وجرح 10,000 فلسطيني و69 إسرائيلي، وأصبح 100,000 فلسطيني بلا مأوى. وفي يومنا هذا بعد أكثر من عام على وقف إطلاق النار، لا يزال مئات الآلاف من الفلسطينيين بلا مأوى في غزة، ووصل إلى غزة 5% فقط من مواد البناء المتعهد بها، ومن غير الواضح كمية المساعدات التي ستصل قطاع غزة من أصل 5.4 مليار دولار تعهد بها المانحون لإعادة إعمار القطاع.⁽¹⁾

تعتبر مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين مبادرة مستقلة بقيادة فلسطينية تحت الجهود الرامية لجعل المساعدات الدولية تخضع لمساءلة الفلسطينيين بشكل أكبر وتدعمها - بدءاً من إعادة إعمار قطاع غزة. وندعو المجتمع الفلسطيني والأطراف الفاعلة في مجال المساعدات - المحليين والدوليين، والعامّة والخاصة - للانضمام لنا في الفحص النقدي والبناء للمساعدات. ويمكننا سويةً توظيف المساعدات لدعم القضية الفلسطينية والتركيز على حلول طويلة الأمد.

وتناصر المبادرة لتوفير معلومات محدثة ودقيقة ويمكن العمل بموجبها بشأن المساعدات للجمهور باللغتين العربية والإنجليزية، وذلك في ظل تشجيع الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات على الالتزام بالقانون الدولي والمعايير الدولية والالتزامات القائمة والعمل بجد على إنهاء الحاجة للمساعدات.

(1) لمزيد من المعلومات بشأن هذه الإحصائيات، أنظر <http://www.aidwatch.ps/indicators/pledges>

أهمية المساءلة ودور آليات الشكاوى

«تعتبر المساءلة العملية التي تُنشئ بموجبها منظمة ما علاقات متوازنة مع مختلف أصحاب المصلحة المستفيدين منها وتنظمها بشكل رسمي بفعالية، بما يمكن هؤلاء من مساءلتها بشأن قراراتها وأنشطتها وأثرها في ظل النظر بتحسين خدمات المنظمة باستمرار بما يتوافق مع رسالتها.» (هامر ولويد 2012:30)

يعني «منح الحق بالمساءلة»: أن يقوم شخص بمنح الحق بالمساءلة لشخص آخر فيما يتعلق بالمسؤوليات التي يتولاها. وبهذه الطريقة، تنشأ شبكة من علاقات المساءلة لأية منظمة أو فرد.» (ENN 2012:2)

رغم أن المساءلة موضوع نقاش متكرر في أوساط الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات، إلا أن آليات المساءلة لدى المانحين أكثر تطوراً من آليات المساءلة لمن يعتبروا «مستفيدين». حيث يحق لمتلقي المساعدات المشاركة وإبداء الرأي فيما يتعلق بالمعونات التي يتلقونها. وعلى المانحين والمنظمات الدولية غير الحكومية والجهات المنسقة والمؤسسات الأهلية المحلية والمقاولون الخاصون وغيرهم من الفاعلين في مجال المساعدات الإنسانية والتنمية فتح قنوات حوار جدي مع متلقي المساعدات، وتنفيذ وسائل فعالة للتغذية الراجعة والرد.

وتبين عدة دراسات أن هذه التغذية الراجعة من متلقي المساعدات قيّمة وضرورية لتحسين المساءلة. ومن الطرق المذكورة بأنها عملية فعالة لجمع وتيسير التغذية الراجعة هي من خلال آليات الشكاوى والاستجابة (CDA 2011).

ويعتبر مفهوم المساءلة للمستفيدين مقدّساً في مختلف أطر المعايير الأخلاقية والمهنية والأطر القانونية. وتحدد المعايير المتطلبات اللازمة لتحقيق الجودة لمنتج أو خدمة معينة. في حين تتناول المساءلة البحث فيما إذا كانت هذه المعايير قد تحققت فعلاً (ENN 2011:2). وتؤكد كافة هذه المعايير على ضرورة تعريف المنظمات أنفسها للفحص اللازم بموجب موقعها، وتناصر مجموعة من هذه المعايير أن يتم ذلك من خلال آليات الشكاوى والاستجابة.

غير أن استخدام آليات الشكاوى والاستجابة غير متكافئ، وتركز غالبيتها على المعلومات على مستوى المشروع لا على السياسات أو الاستراتيجيات أو حتى البرامج العامة

للوكالة⁽²⁾ وفي العديد من الوكالات، يجمع الموظفون الميدانيون والشركاء التغذية الراجعة لاستخدامها في برامجهم وعملياتهم، ولكن لا تكون هذه الجهود منهجية بشكل عام، ولا تنقل للمقرات الرئيسية ولا يتم جمعها وتحليلها على مستوى الوكالة العام. ويخفف هذا من إمكانية التعلم الحقيقي والاستجابة الحقيقية وتعزيز المساءلة بشكل كبير.

وأكد بحث مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين بشأن عمليات الشكاوى لدى الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والمشاركة بالمعونات الإنسانية على هذا الاتجاه: لا تُستخدم آليات الشكاوى والاستجابة بشكل متكافئ، ولا يسهل الوصول إليها دائماً، ونادراً ما تستخدم كآليات للتعلم أو المساءلة.

لماذا نعد هذا البحث؟

قررت مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين إعداد هذا البحث لعدة أسباب:

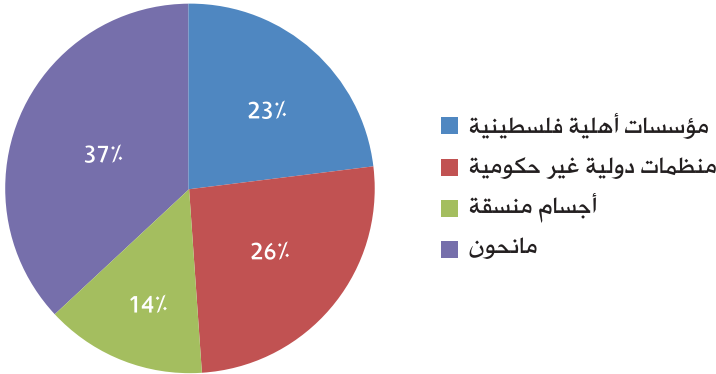
- أولاً، على الرغم من أن مختلف المعايير الإنسانية تنص بوضوح على النظرية الكامنة وراء الممارسة الجيدة فيما يتعلق بالمساءلة، أردنا فحص مدى ترجمة الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات لهذه المعايير إلى خطوات عملية، وترجمة مفهوم المساءلة في الحياة اليومية في فلسطين.
- ثانياً، نأمل أن تعزز نتائج هذا البحث والنقاشات المترتبة عليه التواصل ومشاركة المعلومات وتحسينها بين المجتمع والأطراف الفاعلة في مجال المساعدات وبين المنظمات نفسها - المحلية والدولية، والخاصة والعامّة.
- ثالثاً، نهدف إلى زيادة التواصل المباشر بين متلقي المساعدات والمنفذين والمانحين. ويتطلب ذلك معرفة أفراد المجتمع بحقوقهم في إبداء الرأي والمشاركة في النقاشات المتعلقة بعملية المساعدات، وبأن الآليات المتوفرة لهم للقيام بذلك واضحة ويمكن الوصول إليها.

(2) المصدر السابق.

المنهجية

كانت عينة الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والمختارة لغايات هذا البحث عينة قصدية. حيث أرادت مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين التأكد من تمثيل كافة المؤسسات الأهلية المحلية والمنظمات الدولية غير الحكومية والمانحين/الوكالات متعددة الأطراف. وكان المعيار الرئيسي الموحد هو أن تكون كافة الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والمختارة في العينة فاعلة في العمل الإنساني في غزة، أي أنها يجب أن تمثل أهم الأطراف الفاعلة في غزة في هذه الآونة في مجال المعونات الإنسانية.

وفي المجمل، تم التواصل مع 35 منظمة: 8 مؤسسات أهلية محلية، و9 منظمات دولية غير حكومية،⁽³⁾ و5 أجناس منسقة و13 مانح/وكالة متعددة الأطراف.



وتم التواصل مع المشاركين عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وسكايب في الفترة ما بين آب وتشرين أول 2015. وتم الاتصال الأولي في بداية آب بحيث يتوفر للمشاركين حوالي شهرين للاتصال بمبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين إذا كانت لديهم أية أسئلة بشأن البحث الذي يتم إعداده أو لطلب الإيضاحات والردود. وأعدت مقابلات عبر الهاتف أو سكايب مع بعض الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات، ووفرت أطراف أخرى المعلومات بشأن طبيعة عملية الشكاوى لديها عبر البريد الإلكتروني.

(3) لغايات هذا التقرير، تم تصنيف اللجنة الدولية للصليب الأحمر كمؤسسة أهلية دولية، إلا أنها ذات طبيعة هجينة. لمزيد من المعلومات بشأن تصنيفها، انظر:

<https://www.icrc.org/eng/resources/documents/misc/5w9fjy.htm>

تم تزويد كافة المشاركين بالمعلومات الآتية قبل تقديم الأسئلة:

- خلفية بشأن مبادرة متابعة الدعم الدولي لفلسطين ورسالتها.
- أهداف هذا البحث وكيف ستستخدم نتائجه.

فيما يلي الأسئلة الموجهة للأطراف الفاعلة في مجال المساعدات:

هل يوجد لدى منظماتكم عملية شكاوى رسمية؟

ما هو شكل هذه العملية أو الآلية؟ هل يتصل متلقي المساعدات الذين يرغبون باستخدامها بشخص ما بشكل مباشر أم يكون التواصل بشكل رئيسي كتابي؟

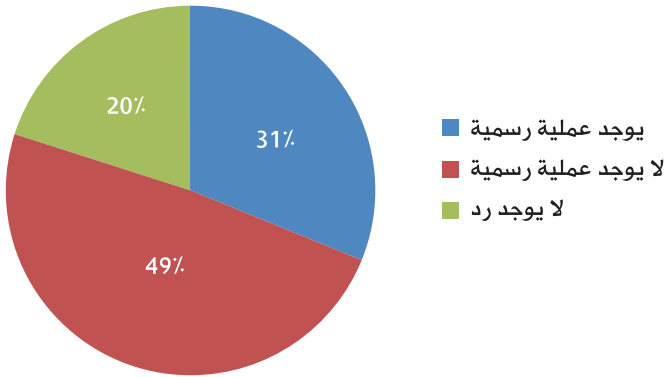
هل يمكنكم توفير معلومات إضافية بشأن العملية (إذا كانت موجودة)؟ على سبيل المثال، إذا كانت العملية تشتمل نموذج شكاوى كتابي، هل هو متوفر باللغتين العربية والإنجليزية؟

النتائج الرئيسية

يوجد لدى معظم المنظمات التي تم الاتصال بها خلال إعداد هذا البحث آلية شكاوى، ولدى عدد قليل منها عمليات رسمية واضحة. وتقصّد مبادرة متابعة الدعم الدولي بالعمليات الرسمية وجود عملية منهجية ويسهل الوصول إليها وعامة. وقد يكون ذلك على شاكلة تقديم نموذج عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة أو شكاوى ونماذج تغذية راجعة ورقية متوفرة باللغة العربية وموزعة على المستفيدين. وأجابت عدة منظمات على الأسئلة المتعلقة بآليات الشكاوى والاستجابة لديها بأن «المستفيدين يعرفون موقع مكاتبنا، ويمكنهم الاتصال بنا أو التحدث معنا مباشرة.» لا تعتبر هذه العملية رسمية ولا تحقق التزامات الأطراف العاملة في مجال المساعدات المتعلقة بالممارسات الإنسانية الجيدة. ويقع على الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات العباء والمسؤولية لتيسير هذا النوع من الحوار وتسهيل اتصال المستفيدين بهم. وهذه المسألة منصوص عليها بوضوح في مختلف الأطر الإنسانية، مثل المعايير الإنسانية الأساسية وميثاق المساءلة للمنظمات الدولية غير الحكومية ومدونة السلوك الخاصة باللجنة الدولية للصليب

الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال أعمال الإغاثة في حالات الكوارث⁽⁴⁾ والموقعة عليها عدد من المنظمات التي تم الاتصال بها في إطار هذا البحث. وبكلمات أخرى، على الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات الدعوة للتغذية الراجعة بفعالية، فوجود آلية شكاوى لوحدها لا يكفي.

ومن بين الـ 35 جهة التي تم الاتصال بها، يوجد لدى 11 منها عملية شكاوى رسمية، و17 جهة لا يوجد لديها عملية شكاوى رسمية بتاتاً، وسبع جهات لم ترد على الرغم من محاولات المتابعة المتعددة.



وبالتركيز على نسب الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والتي يوجد لديها عملية شكاوى رسمية، نلاحظ أن المنظمات الدولية غير الحكومية هي الأفضل في هذا المجال، حيث أن 56% من تلك الجهات التي تم الاتصال بها لديها آلية رسمية.

وجاءت نسب الأطراف الأخرى الفاعلة في مجال المساعدات والمختارة ضمن عينة هذا البحث كالآتي: المؤسسات الأهلية الفلسطينية 25%، والمانحون 23%، والأجسام المنسقة 20%.

وفضلاً عن ذلك، يوجد لدى بعض المنظمات آليات شكاوى واستجابة، ولكن لاحظنا أنها ليست مستخدمة بشكل جيد. فوجود آليات شكاوى واستجابة لا يعني دائماً إمكانية الوصول إليها. فعلى سبيل المثال، ليس من السهل على الجميع في غزة الوصول إلى نماذج تقديم الشكاوى المتوفرة على المواقع الإلكترونية التي تكون

(4) أنظر الملحق (ب) للقائمة الكاملة بالمعايير والملحق (ج) لاقتباسات منها فيما يتعلق بآليات الشكاوى والاستجابة.

باللغة الإنجليزية فقط. كما وأن هذه الأنظمة المتوفرة عبر الإنترنت تكون أحياناً مدفونة في الموقع وليست واضحة ولا يسهل العثور عليها.

هذا وتتبع عدة منظمات من التي تم الاتصال بها لغايات هذا البحث نظام جيد في توفير المعلومات للمستفيدين فيما يتعلق بإجراءات الشكاوى من حيث كيفية تقديم الشكاوى أو التغذية الراجعة من بداية مشاريعها. ويشمل ذلك رقم هاتف مجاني مخصص لاستقبال التغذية الراجعة، أو نماذج كتابية (متوفرة باللغة العربية)، أو صندوق شكاوى مقفل أو موظف ميداني مكلف بالتعامل مع التغذية الراجعة والشكاوى. ولكن هنالك منظمات أخرى تمتلك بوابة أو صفحة للشكاوى مدفونة في أعماق موقعها الإلكتروني المتوفر باللغة الإنجليزية فقط. وقد واجهنا صعوبة في إيجاد هذه المعلومات والوصول إليها لغايات هذا البحث، ويمكننا تخيل صعوبة الوصول إليها بالنسبة لمتلقي المساعدات في غزة.

أمثلة لممارسات جيدة فيما يتعلق بعمليات الشكاوى:

- رقم هاتف مجاني معروض بوضوح على الموقع الإلكتروني الخاص بالمشروع.
- نماذج تغذية راجعة باللغة العربية توضع في صندوق شكاوى مقفل في مكتب أو مكان تواجد المشروع.
- بريد إلكتروني وموظف مكلف بمتابعة الشكاوى. يجب أن تكون عناوين البريد الإلكتروني التي تستقبل الشكاوى واضحة على الموقع الإلكتروني وفي المعلومات التي توفر للمستفيدين عند بداية المشروع.

ومن الأمور الدارجة الأخرى التي واجهتنا عند الاتصال بالأطراف الفاعلة في مجال المساعدات بشأن عمليات الشكاوى لديها كانت سوء الفهم بشأن الجهة التي تستهدفها عملية الشكاوى. فالعديد من المنظمات وفرت لنا معلومات بشأن العمليات الداخلية المفصلة للتعامل مع الشكاوى، مثل الفصل التعسفي للموظفين أو التحرش في مكان العمل، ولكن حين أوضحنا أن البحث يركز على عمليات الشكاوى للمستفيدين، أصبح الوصول إلى المعلومات أكثر صعوبة. وفي أغلب الأوقات، ولكن ليس دائماً، استغرقنا وقت طويل للوصول إلى الشخص المناسب داخل المنظمة والذي كان

يملك المعلومات بشأن هذا الموضوع، مما يشير إلى أن التدريب والتوعية بشأن أهمية المساءلة وآليات الشكاوى والاستجابة ليست من أولويات المنظمة.

ومن النتائج المفاجئة التي وجدناها، والتي حدثت في عدد صغير جداً من الحالات، كانت أن بعض الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات تعاملت مع المعلومات التي تحتويها آليات الشكاوى والاستجابة وكأنها معلومات «سرية». وصرح أحد المانحون متعددو الأطراف في هذه الدراسة بأن آليات الشكاوى ينفذها شركائهم، ولكنهم لا يتمتعون بالصلاحيات للإفصاح عن العمليات بسبب سرية هذه المعلومات.

تنص المعايير الإنسانية الأساسية (اللاحقة للشراكة الدولية في المساءلة الإنسانية- HAP ومشروع سفير-SPHERE)، والتي تعتبر الوثيقة التوجيهية الرئيسية للعديد من المنظمات الإنسانية فيما يتعلق بالممارسات الفضلى، على الآتي:

- تعرف المجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات حقوقها ومستحققاتها ولها الحق بالوصول إلى المعلومات والمشاركة بالقرارات التي تؤثر عليها.
- يحق للمجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات الوصول إلى آليات آمنة ومستجيبة للتصرف بالشكاوى.

ويجب نشر هذه المعلومات للجمهور كي يكونوا على علم بحقوقهم وللوصول إلى آليات الشكاوى والاستجابة. ولن تنجح هذه العملية إذا اعتبرت الشكاوى المقدمة «معلومات سرية»، أو إذا كانت الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات مترددة بشأن نشر هذه العمليات للجمهور.

التحديات

كان هنالك نوع من «إلقاء اللوم» فيما يتعلق بمن يتحمل مسؤولية تيسير آليات الشكاوى والاستجابة. فعلى سبيل المثال، ادعى المانحون والوكالات الكبيرة، والذين غالباً ما يعملون مع شركاء منفذين، أن التواصل المباشر مع المستفيدين ليس من مسؤولياتهم أو وظيفتهم، بل يعتبر ذلك دور الشركاء المنفذين. ولكن قال أحد الشركاء المنفذين، مؤسسة أهلية فلسطينية، أنهم عادة ما يحيلون الشكاوى إلى الوكالات، مثل أوتشا أو منظمة الأغذية والزراعة-الفاو أو وزارة الزراعة، الخ، ولا يتعاملون مع الشكاوى بأنفسهم. وبالتالي، يبدو أنه هنالك عدم وضوح في أوساط

الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات فيما يتعلق بالمسؤولية عن متابعة الشكاوى والاستجابة لها. وتزيد عملية «إلقاء اللوم» من احتمالية عدم النظر في الشكاوى أو عدم متابعة التغذية الراجعة المتلقية.

ومن المسائل الأخرى التي ذكرتها عدة منظمات أثناء البحث كانت أنهم لا يريدوا أن يُساء استخدام عمليات الشكاوى الخاصة بهم كقنوات للطلبات والاستفسارات، حيث صرحت إحدى المنظمات الدولية غير الحكومية التي تعمل في الميدان في مجال توفير المأوى أنها لا تريد التعامل مع فائض من الطلبات التي لا تصل عبر القنوات المناسبة - خاصة في قطاع غزة الذي يتواجد فيه عدد كبير من الناس الذين ينتظرون المعلومات أو يسعون بكل ما بوسعهم للحصول على المساعدة والموارد.

وأخيراً، يبدو أن جعل عمليات الشكاوى مركزية ورسمية يشكل تحدياً، حيث ردت منظمات دوليتان غير حكوميتان بوضوح أن عملية الشكاوى الرسمية متوفرة على موقعها الإلكتروني الرئيسي، أي في الدولة التي يتواجد فيها مقرها. ولكن على المستوى المحلي (تحديداً فيما يتعلق بالمشاريع المنفذة في فلسطين)، العملية ليست رسمية بذات الدرجة وتختلف من مشروع لآخر. فبعض المشاريع لديها آليات شكاوى واستجابة شاملة (غالباً ما تكون بسبب متطلبات المانح) وبعض المشاريع الأخرى المنفذة من قبل المنظمة ذاتها لا تمتلك آلية شكاوى واستجابة واضحة بتاتا.

استنتاجات

بشكل عام، يتبين من نتائج هذا التقرير أنه هنالك بعض الأمثلة الجيدة للممارسة الجيدة ولآليات الشكاوى والاستجابة. إن عمليات الشكاوى لا تستخدم بشكل متكافئ عموماً ولا يكون الوصول إليها سهلاً دائماً وغالباً ما لا تستخدم بشكل جيد كآليات تعلم ومساءلة.

من الواضح أنه يجب تعزيز التعلم والمعرفة المشتركة بشأن الممارسات الفضلى. حيث يوجد لدى بعض الأطراف العاملة في مجال المساعدات والتي تم الاتصال بها في إطار هذا التقرير أنظمة جيدة جداً للشكاوى، وموظفيها على دراية جيدة بالممارسات الفضلى المتعلقة بالمساءلة والعمل الإنساني.

وتعتبر لجان الإغاثة الزراعية الفلسطينية من الأمثلة الجيدة في هذا السياق. فعند سؤالها بشأن عملية الشكاوى لديها، كان ردها كالاتي:

يتلقى كافة الموظفين والمنظمات الشريكة والمنظمات المجتمعية التدريب بشأن آليات التصرف بالشكاوى - باتباع توجيهات الشراكة الدولية في المساءلة الإنسانية. وفي بداية كافة المشاريع، نتأكد من معرفة المجتمعات المحلية بحقهم بتقديم الشكاوى أو المقترحات، ويوجد صندوق شكاوى في كافة المواقع التي تنفذ فيها المشاريع.

هذا ويوجد لديهم عدة طرق لتقديم الشكاوى، وتشمل هذه الطرق:

- بريد إلكتروني ورقم فاكس للشكاوى.
- شكاوى كتابية يمكن تقديمها من خلال صندوق الشكاوى أو بشكل شخصي للموظف المسؤول (المدير أو دائرة المتابعة والتقييم).
- يمكن للمستفيدين طلب عقد اجتماع مع المدير شخصياً.

كما وتعتبر خدمات الإغاثة الكاثوليكية من الأمثلة الجيدة الأخرى:

يوجد لدى خدمات الإغاثة الكاثوليكية رقم هاتف مجاني وعنوان بريد إلكتروني مخصص للتغذية الراجعة والتي تحال إلى مساعد إداري ومسؤول المشروع والمدير الميداني في غزة (277-277-800-1 و info.gaza@crs.org).

ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني مدرجان في تصريح الشفافية الموجود بشكل دائم في كافة مواقع التوزيع والتسجيل. ويمكنهم أيضاً تلقي التغذية الراجعة في مكتبنا في غزة، ويفعلون ذلك.

يجب أن تصبح هذه الأمثلة العرف في قطاع العمل الإنساني.

CDA Collaborative Learning Projects (CDA) (2011). Feedback Mechanisms in International Assistance Organisations.

<http://www.cdacollaborative.org/media/48015/Feedback-Mechanisms-In-International-Assistance-Organizations.pdf> (accessed September 2015).

Hammer, M. & Lloyd, R. (2012). Pathways to Accountability II: the 2011 revised Global Accountability Framework. The One World Trust.

Nutrition Works, Emergency Nutrition Network (ENN), Global Nutrition Cluster (2011). The Harmonised Training Package (HTP): Resource Material for Training on Nutrition in Emergencies. Version 2. <http://www.unscn.org/layout/modules/htp/pdf/M21P0.pdf> (accessed September 2015).

الملحق أ - أسماء الأطراف الفاعلة في مجال المساعدات والتي تم الاتصال بها لهذا البحث

جمعية وكالات التنمية الدولية في القدس (AIDA)

المنظمة الأمريكية في الشرق الأدنى لدعم اللاجئين (ANERA)

مؤسسة كير الدولية (CARE International)

خدمات الإغاثة الكاثوليكية

مكتب المفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية (ECHO)

الاتحاد الأوروبي

منظمة الأغذية والزراعة - الفاو (FAO)

اللجنة الدولية للصليب الأحمر

الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر

منتدى التنمية المحلية - لاكس (LACS)

وكالة معاً للتنمية

مجلس اللاجئين النرويجي (NRC)

مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية - أوتشا (OCHA)

أوكسفام

لجان الإغاثة الزراعية الفلسطينية

جمعية الإغاثة الطبية الفلسطينية

جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني

مركز شؤون المرأة الفلسطيني

مؤسسة القطان

مؤسسة إنقاذ الطفل

البنك الدولي

اتحاد لجان العمل الزراعي

اتحاد لجان العمل الصحي

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (UN Habitat)

اليونيسيف

مكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع

الأونروا

اليونيسكو

هيئة الأمم المتحدة للمرأة

برنامج الأغذية العالمي

الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية

مؤسسة التعاون

منظمة الصحة العالمية

الرؤيا العالمية

الملحق ب - ملخص للمعايير والأطر الدولية المتعلقة بالممارسات الإنسانية الفضلى

مدونة السلوك الخاصة باللجنة الدولية للصليب الأحمر والمنظمات غير الحكومية في مجال أعمال الإغاثة في حالات الكوارث

أعدتها ووافقت عليها ثمانية من أكبر وكالات الاستجابة للكوارث في العالم في صيف العام 1994. وتعتبر مدونة السلوك تطوعية، مثلها مثل غالبية مدونات السلوك المهنية. وتنص المدونة على عشرة مبادئ على كافة الأطراف الفاعلة في مجال العمل الإنساني الامتثال لها في أعمالها المتعلقة بالاستجابة للكوارث، وتصف العلاقات التي يجب على الوكالات التي تعمل في مجال الكوارث أن تسعى لإقامتها مع الحكومات المانحة والحكومة المستضيفة ومنظومة الأمم المتحدة.

مدونة سلوك موظفي الأمم المتحدة

تنص على قيم ومبادئ لتوجيه سلوك موظفي الأمم المتحدة، مثل الاستقلالية والانتماء والحيادية والنزاهة والمساءلة واحترام حقوق الإنسان.

المعايير الإنسانية الأساسية (اللاحقة للشراكة الدولية في المساءلة الإنسانية - HAP ومشروع سفير-SPHERE)

تنص المعايير الإنسانية الأساسية على تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد العاملين في مجال الاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة المعونات التي يقدمونها وفعاليتها. كما وتيسر مساءلة أكبر للمجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات: ستمكنهم معرفة ما التزمت به المنظمات الإنسانية من مساءلة هذه المنظمات.

وتصف المعايير الإنسانية الأساسية العناصر الرئيسية للعمل الإنساني ذو الجودة العالية، والذي يخضع للمساءلة والمبني على المبادئ، كأحد المعايير الأساسية. ويجوز للمنظمات الإنسانية استخدامه كقاعدة طوعية يمكنهم مواصلة إجراءاتهم الداخلية بناءً عليها. كما ويمكن استخدامها كأساس للتحقق من الأداء.

مبدأ عدم إلحاق الضرر

اشتق مبدأ عدم إلحاق الضرر من الأخلاقيات الطبية. ويتطلب أن تسعى المنظمات

الإنسانية إلى تخفيف الضرر الذي قد يتسببون به دون قصد من خلال التواجد أو توفير المعونات. وعلى الأطراف الفاعلة في العمل الإنساني أن تكون على دراية ما إذا كانت المساعدات تستخدم كأداة حرب أو إذا كانت عنصر غير مباشر في النزاع، حيث هنالك مجموعة واسعة ومعقدة للغاية من التبعيات السلبية غير المقصودة.⁽⁵⁾

مبادئ الممارسات السليمة في تقديم المنح الإنسانية

تعتبر مبادرة مبادئ الممارسات السليمة في تقديم المنح منتدى وشبكة غير رسمية للمانحين تيسر العمل الجماعي على تنفيذ مبادئ المبادرة والممارسات الجيدة. وتنص المبادرة على أنه من خلال العمل سوية، يمكن للمانحين تشجيع سلوك المانحين المبني على المبادئ بفعالية، وبذلك تحسين العمل الإنساني. أقرت مجموعة مكونة من 17 مانحاً في اجتماع في ستوكهولم خلال الفترة 16 و17 حزيران 2003، المبادئ والممارسات الجيدة للمبادرة، إلى جانب خضوعهم للمساءلة أمام المستفيدين والمنظمات المنفذة الأجسام المحلية فيما يتعلق بالتمويل والتنسيق والمتابعة والتقييم.

مبادرة شفافية المساعدات الدولية

تعتبر مبادرة شفافية المساعدات الدولية مبادرة تطوعية متعددة الأطراف تسعى لتحسين شفافية المساعدات والتنمية والموارد الإنسانية بهدف زيادة فعاليتها في معالجة الفقر. وتجمع المبادرة المانحون والدول المتلقية ومنظمات المجتمع المدني مع غيرهم من الخبراء في مجال المعلومات المتعلقة بالمساعدات والملتزمين بالعمل سوياً لزيادة شفافية وانفتاح المساعدات.

مبادئ اسطنبول لمنظمات المجتمع المدني

تعتبر مبادئ اسطنبول لفعالية التنمية لمنظمات المجتمع المدني مجموعة من القيم المشتركة التي توجه العمل التنموي لمنظمات المجتمع المدني في العالم. وعليه، تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الإطار الدولي لفعالية التنمية لمنظمات المجتمع المدني وتعتبر مرجعاً عالمياً مميزاً للعمل التنموي الفعال لمنظمات المجتمع المدني في كافة أنحاء العالم.

(5) <http://odihpn.org/magazine/are-humanitarians-fuelling-conflicts-evidence-from-eastern-chad-and-darfur/>

مبادئ ماستريخت بشأن التزامات الدول خارج حدودها الوطنية في مجال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

تعتبر التزامات الدول خارج حدودها الوطنية الحلقة المفقودة في نظام الحماية العالمي لحقوق الإنسان. ولا يمكن لحقوق الإنسان تحقيق دورها كالقاعدة القانونية لتنظيم العولمة وضمان الحماية العالمية لكافة الشعوب والفئات دون وجود هذه الالتزامات. ويمكن أن ينتج عن التحقيق المتسق لهذه الالتزامات بيئة تمكينية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وضمان أولية حقوق الإنسان فيما بين المصادر المتنافسة من القانون الدولي. وتوفر هذه الالتزامات أنظمة للشركات العالمية وتخضع المنظمات الحكومية الدولية للمساءلة بشأن أثرها وتوقف تدمير المنظومات البيئية والمناخ.

الصفقة الجديدة للعمل بفعالية في الدول الضعيفة

ميثاق مساءلة المنظمات الدولية غير الحكومية

تعتبر الصفقة الجديدة للعمل في الدول الضعيفة اتفاقية رئيسية بين الدول الضعيفة والمتأثرة بالنزاع من جهة وشركاء التنمية الدوليين والمجتمع المدني من جهة أخرى لتحسين سياسة وممارسات التنمية الحالية في الدول الضعيفة. وضعت الدول على نفسها التزاماً بالسعي لطرق سياسية في العمل على معالجة الأسباب الجذرية للنزاع والضعف وبتوجيه الاستثمارات في الدول الضعيفة بما يتوافق مع مبادئ فعالية المساعدات الأساسية والمكيفة. وتدعو الصفقة الجديدة إلى وضع خمس أهداف بناء السلام وبناء الدولة (PSGs) في مقدمة كافة الجهود الدولية في الدول الضعيفة والمتأثرة بالنزاع. وعمل منتدى الحوار الدولي على إعدادها ووقع عليها أكثر من 40 دولة ومنظمة في المنتدى الرابع رفيع المستوى بشأن فعالية المساعدات في 30 كانون ثاني 2011، في بوسان، كوريا.

إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات

تعتبر إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات توصيات بعيدة المدى للسلوك التجاري المسؤول. وتشجع 44 حكومة ملتزمة بهذه الإرشادات - تمثل كافة المناطق في العالم وتشكل 85% من الاستثمار الأجنبي المباشر - شركاتها على مراقبة مكان عملها من خلال هذه الإرشادات.

مبادرة التعاقد المفتوح

يقصد بالتعاقد المفتوح الأعراف والممارسات لزيادة الإفصاح والمشاركة في التعاقد العام، بما في ذلك طرح العطاءات والأداء والإنهاء. وتشمل عدة أنواع من العقود، من عقود أساسية لشراء البضائع إلى عقود معقدة واتفاقيات شراكة ورخص واتفاقيات مشاركة الإنتاج. ويشمل التعاقد المفتوح كافة العقود العامة، بما في ذلك العقود الممولة من مصادر عامة وخاصة والمانحين.

مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية

تعتبر مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية المعيار للسلوك الأخلاقي والمهني في إطار عمل المؤسسات الأهلية، وتحدد القواعد التي يجب على مجالس الإدارة والإدارة والموظفين مراقبتها أثناء أدائهم مهامهم. يسر مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية إنشاء الائتلاف الأهلي لمدونات السلوك والذي يضم أربعة مظمات وشبكات واتحادات أهلية (شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، والهيئة الوطنية للمؤسسات الأهلية الفلسطينية، والاتحاد العام الفلسطيني للجمعيات الخيرية، والاتحاد الفلسطيني العام للمنظمات غير الحكومية - غزة). ويلعب مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية دور السكرتاريا. وعمل المركز خلال مشروع المؤسسات الأهلية الفلسطينية الثالث على إعداد مدونة سلوك المؤسسات الأهلية وتنفيذها مع التركيز على المساءلة والشفافية والحوكمة.

وأشرك الائتلاف الأهلي لمدونات السلوك أكثر من 200 مؤسسة أهلية في عملية بناء التوافق وتطوير مسودة للمدونة، وعمل الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان على مراجعة المسودة النهائية. وفي 28 شباط 2008، أقام مركز تطوير المؤسسات الأهلية حفل توقيع حضره أكثر من 400 مؤسسة أهلية من الضفة الغربية وقطاع غزة يمثلون مجموعة واسعة من القطاعات، ووقعوا على مدونة السلوك.

إعلان باريس بشأن فعالية المساعدات

تم الاعتراف في المنتدى الثاني رفيع المستوى بشأن فعالية المساعدات (2005) بأنه يمكن للمساعدات أن تحقق أفضل الأثر- ويجب عليها ذلك. وتم إقرار إعلان باريس بهدف بناء جهود التنمية على التجارب فيما يتعلق بما ينجح وما لا ينجح في قطاعات المساعدات الدولية. وتم تشكيل الإعلان على خمسة أعمدة مركزية: الملكية والمواءمة والتوافق والإدارة لتحقيق النتائج والمساءلة المتبادلة.

يعتبر إعلان باريس (2005) خريطة طريق عملية موجهة بالعمل لتحسين جودة المساعدات وأثرها على التنمية. ويوفر سلسلة من تدابير التنفيذ المحددة، وينص على وجود نظام متابعة لتقييم التقدم المحرز ويضمن عمل المانحين ومتلقي المساعدات على مساءلة بعضهم البعض بشأن التزاماتهم.

ورقة سياسات بشأن احترام قوات الأمم المتحدة للقانون الإنساني الدولي

مجموعة من المبادئ والقواعد الأساسية من القانون الإنساني الدولي والنافذة على قوات الأمم المتحدة التي تنفذ العمليات تحت إشراف وسيطرة الأمم المتحدة.

معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية

انطلاقاً من الإطار الخاص بها لإدارة الموارد البشرية وبموافقة الهيئة العامة للعام 2000، راجعت لجنة الخدمة المدنية الدولية المعايير مرتين، كانت المرة الأولى العام 2001، والثانية للنسخة الأخيرة والتي أقرتها الهيئة العامة للأمم المتحدة في قرار الهيئة العامة 67/257. ويحدد إطار لجنة الخدمة المدنية الدولية طبيعتها، حيث ينص على أنه «على الرغم من اختلاف الثقافة الداخلية لدى المنظمات، إلا أنهم يواجهون تحديات أخلاقية متماثلة.»

وتتحمل الخدمة المدنية الدولية مسؤولية ترجمة هذه المثاليات إلى حقيقة، حيث تعتمد في ذلك على التقاليد العظيمة للإدارة العامة والتي نمت لدى الدول الأعضاء: الكفاءة والنزاهة والحيادية والاستقلال وحرية التصرف. ولكن فيما يتعلق بغير ذلك، هنالك هدف خاص لموظفي الخدمة المدنية الدولية: خدمة مثاليات السلام، واحترام الحقوق الأساسية، والتقدم الاقتصادي والاجتماعي، والتعاون الدولي.

الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

يعمل الاتفاق العالمي للأمم المتحدة مع الأعمال التجارية لتحويل عالمنا، وبهدف إنشاء اقتصاد عالمي مستدام وشمولي يوفر فوائد طويلة الأمد لكافة الشعوب والمجتمعات والأسواق.

ولتحقيق ذلك، يدعم الاتفاق العالمي للأمم المتحدة الشركات على:

- إقامة الأعمال بمسؤولية من خلال مواءمة استراتيجياتها وعملياتهم مع عشرة

مبادئ بشأن حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

- القيام بأعمال استراتيجية لتحقيق أهداف اجتماعية أكبر، مثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مع التركيز على التعاون والابتكار.

مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

اقترح الممثل الخاص للأمين العام المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان جون روجي مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، وأقرها مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان في حزيران 2011. وتعتبر هذه المبادئ معيار عالمي لمنع خطر الأثر العكسي على حقوق الإنسان فيما يتعلق بالأنشطة التجارية ومعالجته. وتتبع هذه المبادئ إطار «الحماية والاحترام والتعويض».

مشروع العمل للمعايير والأطر التي تنطبق على قطاعات العمل الإنساني والتنمية (بالإضافة إلى القانون الإنساني الدولي والقانون الدولي لحقوق الإنسان)

اقتباسات من المعيار تتعلق بآليات الشكاوى	اسم المعيار/الإطار	على من ينطبق المعيار
<p>فيما يتعلق بالمساءلة... تعمل المؤسسة على توفير الآتي: نظام شكاوى والرد على كل حالة كتابةً، مع عمل الإدارة على متابعة المسائلة بطريقة منهجية.</p> <p>المجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات على علم بحقوقهم ومستحقاتهم ويمكنهم الوصول إلى المعلومات والمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم.</p> <p>يمكن للمجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات الوصول إلى آليات آمنة ومستجيبة للتصرف بالشكاوى.</p> <p>تعتبر الوسيلة الأفضل لتحقيق الإغاثة الفعالة والتأهيل طويل الأمد عند إشراك المستفيدين المستهدفين في تصميم برنامج المساعدة وإدارته وتنفيذه. وسنسعى لإشراك المجتمع بالكامل في برامج الإغاثة والتأهيل الخاصة بنا.</p> <p>غالباً ما نعمل كرابط، مؤسساتي في الشراكة بين أولئك الذين يرغبون بالمساعدة وأولئك الذين يحتاجونها أثناء الكوارث. وبالتالي نخضع أنفسنا لمساءلة الطرفين. يجب أن تعكس كافة تعاملاتنا مع المانحين والمستفيدين موقف انفتاح وشفافية.</p>	<p>مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية</p> <p>المعايير الإنسانية الأساسية (اللاحقة للشراكة الدولية في المساءلة الإنسانية- HAP ومشروع سفير- SPHERE)</p> <p>مدونة السلوك للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية وفي مجال أعمال الإغاثة في حالات الطوارئ</p>	<p>المؤسسات الأهلية/ منظمات المجتمع المدني الفلسطينية</p>

تعزيز طرق تعلمها [منظمات المجتمع المدني] من تجاربها ومن منظمات المجتمع المدني والجهات التنموية الأخرى، ودمج الأدلة من ممارسة ونتائج التنمية، بما في ذلك معرفة وحكمة المجتمعات المحلية والأصلية، وتعزيز الابتكار ورؤيتهم للمستقبل الذي يريدونه.

تركز وكالات التنمية اهتمامها على دمج آليات التغذية الراجعة من المستفيدين بشكل أكثر فعالية في عملها. وتعتبر آليات توفير البيانات ومشاركتها المحسنة عناصر ضرورية في عملية التغذية الراجعة.

جمع آراء المواطنين لتقييم شفافية الموارد والمساعدات المحلية.

يتطلب الالتزام بضمان فعالية المشاركة:

سياسات وممارسات تضمن مشاركة أصحاب المصلحة في تطوير برامج المنظمة وأعمال المناصرة الخاصة بها وتنفيذها وتقييمها حيثما أمكن.

وجود آلية تغذية راجعة وشكاوى تعمل بشكل جيد.

مبادئ اسطنبول لمنظمات المجتمع المدني

مبادرة شفافية المساعدات الدولية

الصفقة الجديدة للعمل بفعالية في الدول الضعيفة

ميثاق مساءلة المنظمات غير الحكومية الدولية

المنظمات غير الحكومية/ منظمات المجتمع المدني الدولية

المجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات
على علم بحقوقهم ومستحقاتهم ويمكنهم
الوصول إلى المعلومات والمشاركة في
القرارات التي تؤثر عليهم.
يمكن للمجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات
الوصول إلى آليات آمنة ومستجيبة للتصرف
بالشكاوى..

يساعد هذا الإطار العاملين في مجال
المساعدات على تطوير معايير لاتخاذ
القرارات وتفسيرها بوضوح للمقررات الرئيسية
والمانحين والمجتمعات المحلية. وفي ظروف
عدم اليقين، حين تكون مستويات الخوف
وانعدام الثقة عالية، يمكن أن تؤدي القدرة
على التواصل بوضوح وشفافية إلى تحسين
قدرة المنظمة والأفراد على أداء العمل بشكل
جيد.

تلتزم الدول الشريكة والمانحين بالآتي:
التقييم المشترك باستخدام آليات قائمة
وموضوعية بشكل متزايد على مستوى
الدولة، للتقدم المشترك في تنفيذ التزامات
متفق عليها بشأن فعالية المساعدات، بما في
ذلك التزامات الشراكة. (المؤشر 12).

المعايير الإنسانية
الأساسية (اللاحقة
للشراكة الدولية في
المساءلة الإنسانية-
HAP ومشروع سفير-
(SPHERE

مبدأ عدم إلحاق
الضرر

إعلان باريس بشأن
فعالية المساعدات

تعتبر الوسيلة الأفضل لتحقيق الإغاثة
الفعالة والتأهيل طويل الأمد عند إشراك
المستفيدين المستهدفون في تصميم برنامج
المساعدة وإدارته وتنفيذه. وسنسعى لإشراك
المجتمع بالكامل في برامج الإغاثة والتأهيل
الخاصة بنا.

غالباً ما نعمل كرابط مؤسساتي في الشراكة
بين أولئك الذين يرغبون بالمساعدة وأولئك
الذين يحتاجونها أثناء الكوارث. وبالتالي
نخضع أنفسنا لمسائلة الطرفين. يجب
أن تعكس كافة تعاملاتنا مع المانحين
والمستفيدين موقف انفتاح وشفافية.

تعزيز طرق تعلمها [منظمات المجتمع
المدني] من تجاربها ومن منظمات المجتمع
المدني والجهات التنموية الأخرى، ودمج
الأدلة من ممارسة ونتائج التنمية، بما في
ذلك معرفة وحكمة المجتمعات المحلية
والأصلية، وتعزيز الابتكار ورؤيتهم للمستقبل
الذي يريدونه.

تركز وكالات التنمية اهتمامها على دمج آليات
التغذية الراجعة من المستفيدين بشكل أكثر
فعالية في عملها. وتعتبر آليات توفير البيانات
ومشاركتها المحسنة عناصر ضرورية في
عملية التغذية الراجعة.

سنعمل على جمع آراء المواطنين لتقييم
شفافية الموارد والمساعدات المحلية.

مدونة السلوك
للحركة الدولية
للمصليب الأحمر
والهلال الأحمر
والمنظمات غير
الحكومية وفي مجال
أعمال الإغاثة في
حالات الطوارئ

مبادئ اسطنبول
لمنظمات المجتمع
المدني

مبادرة شفافية
المساعدات الدولية

الصفقة الجديدة
للعمل بفعالية في
الدول الضعيفة

المواد بشأن مسؤولية
المنظمات الدولية

دعم مبادرات التعلم والمساءلة لتنفيذ العمل
الإنساني بفعالية وكفاءة.

تشجيع التقييمات الدورية للاستجابات الدولية
للأزمات الإنسانية، بما في ذلك تقييم أداء
المانحين.

المجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات
على علم بحقوقهم ومستحقاتهم ويمكنهم
الوصول إلى المعلومات والمشاركة في
القرارات التي تؤثر عليهم.

يمكن للمجتمعات والشعوب المتأثرة بالأزمات
الوصول إلى آليات أمنة ومستجيبة للتصرف
بالشكاوى..

على الدول ضمان توفر آليات فعالة للمساءلة
عند تنفيذها التزاماتها خارج حدودها
الوطنية. ولضمان فعالية هذه الآليات، على
الدول تأسيس أنظمة وإجراءات للمتابعة
الكاملة والدقيقة للامتثال بالتزاماتها
المتعلقة بحقوق الإنسان، بما في ذلك من
خلال مؤسسات حقوق الإنسان الوطنية التي
تعمل بموجب مبادئ الأمم المتحدة المتعلقة
بوضع المؤسسات الوطنية (مبادئ باريس).

تتمتع كافة الشعوب بالحق بتقرير المصير.
وهي بموجب هذا الحق حرة بتحديد مركزها
السياسي والسعي لتنمية وضعها الاقتصادي
والاجتماعي والثقافي بحرية.

مبادئ الممارسات

السليمة في تقديم
المنح الإنسانية

المعايير الإنسانية
الأساسية

مبادئ ماستريخت
بشأن التزامات
الدول خارج حدودها
الوطنية في مجال
الحقوق الاقتصادية
والاجتماعية والثقافية

العهد الدولي الخاص
بالحقوق الاقتصادية
والاجتماعية والثقافية

يساعد هذا الإطار العاملين في مجال المساعدات على تطوير معايير لاتخاذ القرارات وتفسيرها بوضوح للمقرات الرئيسية والمانحين والمجتمعات المحلية. وفي ظروف عدم اليقين، حين تكون مستويات الخوف وانعدام الثقة عالية، يمكن أن تؤدي القدرة على التواصل بوضوح وشفافية إلى تحسين قدرة المنظمة والأفراد على أداء العمل بشكل جيد.

تلتزم الدول الشريكة والمانحين بالآتي: التقييم المشترك باستخدام آليات قائمة وموضوعية بشكل متزايد على مستوى الدولة، للتقدم المشترك في تنفيذ التزامات متفق عليها بشأن فعالية المساعدات، بما في ذلك التزامات الشراكة. (المؤشر 12).

تركز وكالات التنمية اهتمامها على دمج آليات التغذية الراجعة من المستفيدين بشكل أكثر فعالية في عملها. وتعتبر آليات توفير البيانات ومشاركتها المحسنة عناصر ضرورية في عملية التغذية الراجعة.

سنعمل على جمع آراء المواطنين لتقييم شفافية الموارد والمساعدات المحلية.

مبدأ عدم إلحاق الضرر

إعلان باريس بشأن فعالية المساعدات

المواد بشأن مسؤولية المنظمات الدولية

مبادرة شفافية المساعدات الدولية

الصفقة الجديدة للعمل بفعالية في الدول الضعيفة

<p>يخضع موظفو الأمم المتحدة للمساءلة فيما يتعلق بحسن أدائهم لمهامهم وقراراتهم وأعمالهم ... ويخضعون أنفسهم للفحص الدقيق بحسب ما يتطلب منصبهم.</p>	<p>مدونة سلوك موظفي الأمم المتحدة</p>
	<p>معايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية</p>
	<p>ورقة سياسات بشأن احترام قوات الأمم المتحدة للقانون الإنساني الدولي</p>
<p>يساعد هذا الإطار العاملين في مجال المساعدات على تطوير معايير لاتخاذ القرارات وتفسيرها بوضوح للمقررات الرئيسية والمانحين والمجتمعات المحلية. وفي ظروف عدم اليقين، حين تكون مستويات الخوف وانعدام الثقة عالية، يمكن أن تؤدي القدرة على التواصل بوضوح وشفافية إلى تحسين قدرة المنظمة والأفراد على أداء العمل بشكل جيد.</p>	<p>مبدأ عدم إلحاق الضرر</p>
<p>تلتزم الدول الشريكة والمانحين بالآتي: التقييم المشترك باستخدام آليات قائمة وموضوعية بشكل متزايد على مستوى الدولة، للتقدم المشترك في تنفيذ التزامات متفق عليها بشأن فعالية المساعدات، بما في ذلك التزامات الشراكة. (المؤشر 12).</p>	<p>إعلان باريس بشأن فعالية المساعدات</p>
<p>سنعمل على جمع آراء المواطنين لتقييم شفافية الموارد والمساعدات المحلية.</p>	<p>الصفقة الجديدة للعمل بفعالية في الدول الضعيفة</p>

وكالات الأمم المتحدة/الوكالات متعددة الأطراف

<p>على الحكومات أن تسعى لحشد المواطنين للمشاركة في النقاش العام وتوفير المدخلات وتقديم المساهمات التي تؤدي إلى حوكمة أكثر استجابة وابتكاراً وفعالية.</p>	<p>شراكة الكومة المفتوحة</p>	
<p>تلتزم الدول الشريكة والمانحين بالآتي: التقييم المشترك باستخدام آليات قائمة وموضوعية بشكل متزايد على مستوى الدولة، للتقدم المشترك في تنفيذ التزامات متفق عليها بشأن فعالية المساعدات، بما في ذلك التزامات الشراكة. (المؤشر 12).</p>	<p>إعلان باريس بشأن فعالية المساعدات</p>	<p>الحكومات المتلقية</p>
<p>سنعمل على جمع آراء المواطنين لتقييم شفافية الموارد والمساعدات المحلية.</p>	<p>الصفقة الجديدة للعمل بفعالية في الدول الضعيفة</p>	
<p>بتحليل الاتجاهات والأنماط في الشكاوى، يمكن للشركات أيضاً تحديد المشاكل المنهجية وتكييف ممارساتها بموجب ذلك. بالنسبة لآلية تظلم على المستوى التشغيلي، يمكن إشراك أصحاب المصلحة المتأثرين في تصميمها وأدائها أن يساعد في ضمان تلبيتها لاحتياجاتهم واستخدامهم لها في الممارسة ووجود اهتمام مشترك بنجاحها. وبما أنه لا يمكن للشركات قانونياً أن تكون موضوع الشكاوى وأن تنتظر فيها بشكل أحادي الجانب، يجب أن تركز هذه الآليات على الوصول إلى حلول مشتركة من خلال النقاش.</p>	<p>مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان</p>	<p>القطاع الخاص</p>

<p>المبدأ 1: يجب على الشركات أن تدعم وتحترم حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، المبدأ 2: يجب التأكد أنها ليست متواطئة في انتهاكات لحقوق الإنسان.</p>	<p>الاتفاق العالمي للأمم المتحدة</p>
<p>تنص التوصية على إطار لتطوير توجهات فعالة لتناول شكاوى المستهلكين، بما في ذلك سلسلة من الأعمال التي يمكن للشركة اتخاذها في هذا السياق. ويذكر أن الآليات التي أسستها العديد من الشركات لحل خلافات المستهلكين قد ساعدت في زيادة ثقة المستهلكين ورضاهم.</p>	<p>إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات</p>
	<p>مبادرة شفافية المساعدات الدولية</p>
	<p>مبادرة التعاقد المفتوح</p>

* يسرنا استقبال أية تصحيحات أو تحديثات للمعلومات المذكورة أعلاه. يرجى الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني info@aidwatch.org إذا كنت تريد التواصل معنا أو تقديم معلومات إضافية.



Final Report
Research on the
Complaints Processes
of Aid Actors in Gaza



Gaza

2017

The role of complaints mechanisms in accountability



THE ROLE OF COMPLAINTS MECHANISMS IN ACCOUNTABILITY

OCTOBER 2015

This publication is supported by the Rosa Luxemburg Stiftung
with means provided by the German Federal Ministry for
Economic Cooperation and Development.



The views represented in this publication are the sole
responsibility of the authors and do not necessarily reflect
the position of the Rosa Luxemburg Stiftung and Aid Watch
Palestine.

Contents

Executive summary	4
Introduction	5
The importance of accountability and the role of complaints mechanisms	6
Why conduct this research?	8
Methodology	8
Main Findings	10
Challenges	14
Conclusion	15
Bibliography	16
Annex A – Names of Aid Actors Contacted for this Research	18
Annex B – Summary of International Standards and Frameworks relating to Humanitarian Best Practice	20
Annex C	27

Executive Summary

This report summarises research carried out by Aid Watch Palestine (AWP) in order to ascertain to what extent aid actors working in the Gaza Strip are effectively utilising complaints mechanisms. The report highlights the importance of accountability in humanitarian good practice and explains the role that complaints and response mechanisms (CRMs) have to play.

The aims of the research are threefold. Firstly – to examine to what extent aid actors translate humanitarian standards regarding good practice and accountability into practical steps for day to day life in Palestine. Secondly – to promote discussion and sharing of knowledge regarding accountability in aid processes in Palestine and thirdly – to promote best practices to increase direct communication between recipients of aid and donors and implementers.

The main findings can be summarised as such: only 31% of aid actors operating in Gaza and contacted during the duration of this study replied, to inform us that they have a formal complaints process in place for aid recipients. Overall, we found that though there are some very good examples of good practice and examples of CRMs, in general complaints processes are used irregularly among aid actors (i.e. INGOs, Palestinian NGOs, donors and coordinating bodies), are not always easy to access, and are often poorly utilized as learning or accountability mechanisms.

Of the organisations sampled in this research, INGOs were the group which most frequently responded positively, in that they do have a formal complaints mechanism in place. 56% percent of the INGOs consulted during this research have formal complaints processes. As for other categories of aid actors, 25% of the Palestinian NGOs, 23% of donors and 20% of coordinating bodies have an existing

formal complaints process. However, it is clear that all of these aid actors have the capacity to implement formal complaints process and/or improve and should improve existing mechanisms.

Introduction

The assault on Gaza last year, code named 'Operation Protective Edge' by Israel, lasted from July 8th 2014 until August 26th 2014. During this period 2,132 Palestinians were killed (nearly 70% of which were civilians), 71 Israelis were killed (5 of which were civilians), 10,000 Palestinians were injured, 69 Israelis were injured, and 100,000 Palestinians were left homeless. Today, more than one year since the ceasefire, hundreds of thousands of Palestinians are still displaced in Gaza, only 5% of the pledged materials for rebuilding have made it into Gaza and it is still unclear exactly how much of the \$5.4 billion of aid pledged by international donors for the reconstruction of the Gaza Strip will be received.⁽¹⁾

AWP is an independent, Palestinian-driven initiative that stimulates and supports efforts to make international aid more accountable to Palestinians—starting with the reconstruction of the Gaza Strip. We invite the Palestinian community and aid actors – local and international, public and private – – to join us in the critical and constructive scrutiny of aid. Together, we can utilize aid to advance the Palestinian cause, and focus on long-term solutions.

AWP advocates for current, accurate and actionable information on aid to be made available to the public in both Arabic and English

(1) For more information on these statistics see <http://www.aidwatch.ps/indicators/pledges>

languages, while also encouraging aid actors to comply with international law, global standards and existing commitments, and to work diligently for an end to the need for aid.

The importance of accountability and the role of complaints mechanisms

'Accountability is the process through which an organisation actively creates, and formally structures, balanced relationships with its diverse stakeholders, empowering these to hold it to account over its decisions, activities and impacts, with a view to continuously improving the organisation's delivery against its mission.'"(Hammer & Lloyd 2012:30)

"'Giving account' implies a relationship; one gives account to someone for the responsibilities assumed. In this way a web of accountability relationships exists for any organisation, or individual.'"(ENN 2011:2)

While accountability is a frequent topic of discussion among aid actors, mechanisms for accountability to donors are more developed than mechanisms for accountability to those deemed 'beneficiaries'. Aid recipients have a right to participate and to have a say regarding the assistance they receive. Donors, international NGOs, coordinating bodies, local NGOs, private contractors and other humanitarian and development actors have a duty to open channels for meaningful dialogue with aid recipients, and to implement effective means for feedback and response.

Many studies show that such feedback from aid recipients is valued as essential to improving accountability. One method cited as an effective process for collecting and facilitating such

feedback is through complaints and response mechanisms (CRMs) (CDA 2011).

The concept of accountability to beneficiaries is enshrined in a variety of ethical and professional standards and legal frameworks. Standards establish the thresholds required to achieve the necessary quality for a particular good or service. Accountability is about explicitly disclosing whether such standards have been achieved (ENN 2011:2). All of these standards emphasise the necessity that organisations submit themselves to the scrutiny required by their position, and several specifically advocate that this be done through CRMs.

However, usage of CRMs is uneven and most are focused on project-level information, not agency-wide policies, strategies or even programs. In many agencies, field staff and partners gather feedback for use in their programs and operations, but these efforts are not generally systematised, reported to headquarters, or collated and analysed at an agency-wide level.⁽²⁾ This significantly reduces the potential for real learning, genuine responsiveness and the strengthening of accountability.

Aid Watch Palestine's own research on complaints processes of aid actors involved in humanitarian assistance work in Gaza has confirmed this trend: CRMs are unevenly used, not always easy to access, and often poorly utilized as learning or accountability mechanisms.

(2) Ibid

Why conduct this research?

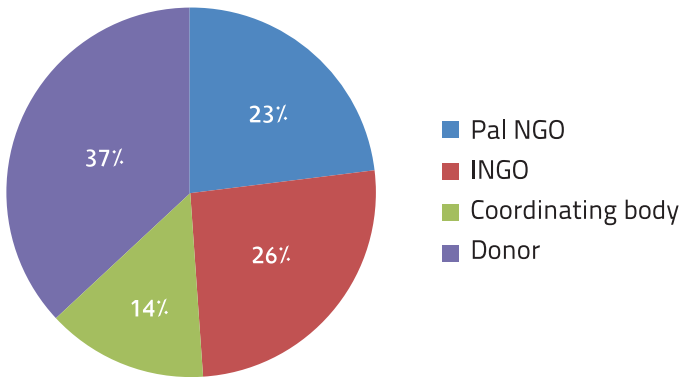
Aid Watch Palestine (AWP) decided to conduct this research for several reasons:

- Firstly, though the various humanitarian standards clearly state the theory behind good practice regarding accountability, we wanted to examine to what extent aid actors translate these standards into practical steps and translate this notion of accountability into everyday life in Palestine.
- Secondly, we hope the findings and ensuing discussions based on this research will promote and improve communication and sharing of knowledge; not just between the community and aid actors but between organisations themselves – local and international, public and private.
- Thirdly, we aim to increase direct access between recipients of aid and implementers and donors. This requires that community members are both aware of their right to have a say and participate in decisions regarding the aid process and that the mechanisms for them to do so are clear and accessible.

Methodology

The sample of aid actors chosen for the purpose of this research was a purposive sample. AWP wanted to ensure local NGOs, international NGOs and donors/multilateral agencies were all represented. The key unifying criteria was that all aid actors chosen should be active in humanitarian work in Gaza, i.e. should represent some of the main actors operating in Gaza at the moment in the field of humanitarian assistance.

In total 35 organisations were contacted: 8 local NGOs, 9 INGOs⁽³⁾, 5 coordinating bodies and 13 donors/multilateral agencies.



Participants were contacted by phone, email and Skype between August and October 2015. Initial contact was made in early August so that all participants were given almost two months in which to come back to AWP with questions about the research being conducted or to ask for clarifications and responses. Interviews via phone or Skype were conducted with some aid actors; others provided information regarding the nature of their complaints process via email.

All participants were provided with the following information before questions were presented:

- AWP’s background and its mission.
- The aims of the research project and what will be done with the findings.

(3) For the purpose of this report the ICRC is classified as an INGO. However, it actually has a hybrid nature. For details on its classification see <https://www.icrc.org/eng/resources/documents/misc/5w9fjy.htm>

The questions asked of all the aid actors were as follows:

- Does your organisation have an official complaints process?
- What form does this process or mechanism take? Do aid recipients wishing to use it contact a person directly or are communications primarily in written form?
- Could you give me further details about the process (if it exists)? For example, if the process entails a written complaints form, is it available both in Arabic/English/?

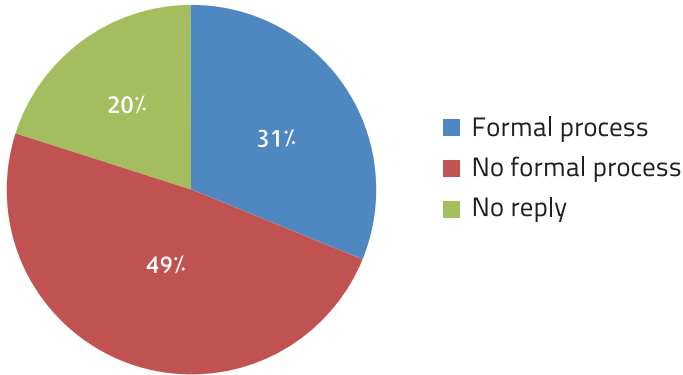
Main Findings

Though most organisations contacted during this research process have some form of complaints mechanism in place, few have clear formal processes. By formal process AWP means a systematic, easy to access and public process. This could be an online submission form on the organisation's website, or paper based complaints and feedback forms, available in Arabic, and distributed to beneficiaries. Many organisations responded to questions about their CRMs saying that 'beneficiaries know where our office is. They can call us or come and speak with us in person'. This is not a formal process, nor a proper fulfilment of an aid actor's obligations regarding good humanitarian practice. The onus and responsibility is on the aid actor to facilitate this kind of dialogue and to make it easy for their beneficiaries to contact them. This is clearly stated in various humanitarian frameworks, such as the Core Humanitarian Standards, the INGO Accountability Charter and the Code of Conduct for the ICRC and NGOs in Disaster Relief⁽⁴⁾ to which several of the actors consulted in this research have signed. In other words, aid actors should actively invite feedback;

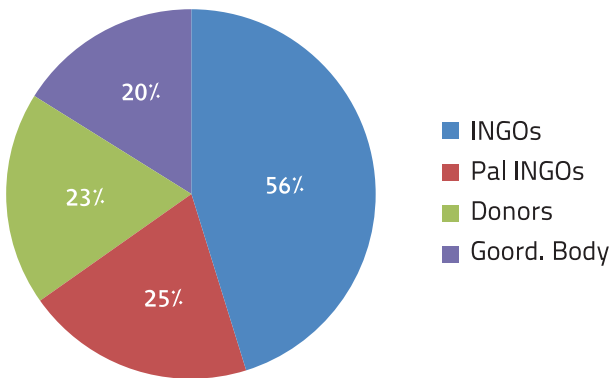
(4) See Annex B for full list of Standards and Annex C for excerpts from them regarding CRMs.

simply having a complaints mechanism is not enough.

Of the 35 aid actors contacted, 11 have a formal complaints process in place, 17 do not have a formal complaints process at all and 7 did not reply despite several follow up attempts.



Focussing on the percentages of aid actors which do have a formal complaints process, we can see that the INGOs do best in this regard, with 56% of those contacted having a formal mechanism in place. The percentage of other aid actors in this sample with a formal process in place is 25% for Palestinian NGOs, 23% for donors and 20% for coordinating bodies.



Furthermore, some organisations have CRMs in place but we have observed that they are not necessarily well utilised. The existence of CRMs does not always correlate with accessibility. For example, submission forms for complaints on a website which are only available in English will not be easy for everyone in Gaza to access. Also, these online systems can be buried within the website and are not obvious or always easy to find.

Several organisations contacted for the purpose of this research do follow a good system of providing information to beneficiaries in terms of complaints procedures, regarding where and how they can complain or submit feedback, from the beginning of their projects. This might include a toll-free hotline number specifically established for the purpose of receiving feedback, written forms (available in Arabic), a locked submission box or a designated field officer tasked with dealing with feedback and complaints. However, others simply have a complaints portal or page somewhere in the depths of their website which is only available in English. If this was difficult information to find and access for the purpose of this research, then one would imagine it is also not very accessible to aid recipients in Gaza.

'Accountability is the process through which an organisation actively creates, and formally structures, balanced relationships with its diverse stakeholders, empowering these to hold it to account over its decisions, activities and impacts, with a view to continuously improving the organisation's delivery against its mission.'(Hammer & Lloyd 2012:30)

'Giving account' implies a relationship; one gives account to someone for the responsibilities assumed. In this way a web of accountability relationships exists for any organisation, or individual.'(ENN 2011:2)

Another common occurrence when contacting aid actors about their complaints procedures is misunderstanding regarding who complaints processes are directed to. Many organisations readily provided information on detailed internal processes for dealing with complaints, such as unfair dismissal of staff or harassment in the workplace, but when it was reiterated that this research specifically focussed on complaints processes for beneficiaries, information was much harder to access. Often, though not always, it also took a long time to find the right person within the organisation who possessed knowledge on this topic, which indicates that training and awareness on the importance of accountability and CRMs specifically, is not always an organisation-wide priority.

A surprising finding, which happened only in a very small number of cases, was that some aid actors treated the material contained in their CRMs as 'confidential' information. One multilateral donor consulted in this study stated that complaints mechanisms are implemented by their partners, but that they are not at liberty to discuss the processes due to the confidentiality of such information.

The Core Humanitarian Standards (successor of HAP and SPHERE), which is the main guidance document for many humanitarian organisations regarding best practice, clearly states that aid actors should ensure:

- Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements and have access to information and participate in decisions that affect them.
- Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

To be aware of their rights and to have access to CRMs, this information needs to be made public. The whole process does not work if the complaints submitted are considered 'confidential information' or if aid actors are reluctant to publicise these processes.

Challenges

There was a certain amount of 'passing the buck' regarding whose responsibility it is to facilitate CRMs. For example, donors and larger agencies who often work with implementing partners claimed that it is not their responsibility, or job, to liaise with beneficiaries directly. Rather, it is considered that it is the role of implementing partners to do this. However, one such implementing partner, a Palestinian NGO, said they often refer complaints to agencies such as; OCHA, FAO, The Ministry of Agriculture etc. and do not deal with complaints themselves. Thus, there appears to be a lack of clarity among aid actors regarding where exactly the responsibility lies in processing and responding to complaints issued. . This process of 'passing the buck' increases the likelihood that complaints are not noted, or that there is a lack of follow up regarding feedback that is received.

Another issue which was mentioned by several organisations during the research period was that they do not want their complaints processes to be misused as a channel for requests and enquiries. One INGO working in the field of shelter assistance said they did not want to become inundated with requests that were not going through the proper channels – especially in Gaza where many people are waiting on information or desperately seeking help and resources.

Finally, it seems that centralising and formalising the complaints processes presents a challenge. At least two of the INGOs who

responded have a very clear, formal process for complaints on their main website i.e. in the country where their headquarters are based. However, at country level (especially for projects happening in Palestine), the process is less official and differs from project to project. Some projects have much more comprehensive CRMs (often due to donor requirements) and other projects implemented by the same organisation do not have a clear CRM at all.

Conclusion

Overall, the findings of this research show that though there are some very good examples of good practice and CRMs, in general complaints processes are unevenly used, not always easy to access, and often poorly utilized as learning or accountability mechanisms.

It is clear that shared learning and knowledge around best practice should be further strengthened and promoted. Some of the aid actors consulted in this research do have very good complaints systems and their staff have a clear understanding of best practice regarding accountability in humanitarian work.

The Palestinian Agricultural Relief Committee is one good example. When asked about their complaints process they replied:

All employees, partner organisations and CBOs receive training on the mechanisms for handling complaints – following the HAP guidelines. At the beginning of all projects local communities are made aware of their right to complain or make suggestions and a complaints box is placed in the locations where projects are to be implemented.

They also have several methods for submitting a complaint which include:

- An email address and fax number for complaints.
- Written complaints can be submitted via the complaints box or be handed in person to the responsible member of staff (director or M&E department).
- Beneficiaries may request a meeting with the director personally.

Another good example is the Catholic Relief Service:

CRS has a toll-free number and an email address solely for feedback that are routed to an Administrative Assistant, the Senior Project Officer, and the Gaza Field Manager (1-800-277-277 and info.gaza@crs.org).

The phone number and email address are included in their transparency statement, which is prominently posted at all distribution and registration sites. They also can, and frequently do, receive feedback at our office location in Gaza.

These examples need to become the norm across the humanitarian sector.

Bibliography

CDA Collaborative Learning Projects (CDA) (2011) Feedback Mechanisms in International Assistance Organisations, <http://www.cdacollaborative.org/media/48015/Feedback-Mechanisms-In-International-Assistance-Organizations.pdf> (accessed September 2015)

Hammer, M. & Lloyd, R. (2012) Pathways to Accountability II: the 2011 revised Global Accountability Framework, The One World Trust

Nutrition Works, Emergency Nutrition Network (ENN), Global Nutrition Cluster (2011) The Harmonised Training Package (HTP): Resource Material for Training on Nutrition in Emergencies, Version 2 <http://www.unscn.org/layout/modules/htp/pdf/M21P0.pdf> (accessed September 2015)

Annex A – Names of Aid Actors Contacted for this Research

Association of International Development Agencies in Jerusalem (AIDA)

American Near East Refugee Aid (ANERA)

CARE International

Catholic Relief Services (CRS)

European Commission on Humanitarian Aid and Civil Protection (ECHO)

European Union (EU)

Food and Agricultural Agency of the United Nations (FAO)

International Committee of the Red Cross (ICRC)

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)

Local Development Forum (LACS)

Ma'an Development Agency

Norwegian Refugee Council (NRC)

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA)

Oxfam

Palestinian Agricultural Relief Committee (PARC)

Palestinian Medical Relief Society (PMRS)

Palestinian Red Crescent Society

Palestinian Women's Affairs Centre (WAC)

Qattan Foundation

Save the Children

The World Bank

Union of Agricultural Work Committees (UAWC)

Union of Health Work Committees (UHWC)

United Nations Development Programme (UNDP)

UN Habitat

UNICEF

UNOPS

United Nations Relief and Works Agency (UNRWA)

United Nations Special Coordinator Office for the Middle East
Peace Process (UNSCO)

UN Women

United Nations World Food Programme (WFP)

US Agency for International Development (USAID)

Welfare Association

World Health Organisation (WHO)

World Vision

Annex B – Summary of International Standards and Frameworks Relating to Best Humanitarian Practice

The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief

Developed and agreed upon by eight of the world's largest disaster response agencies in the summer of 1994. The Code of Conduct, like most professional codes, is a voluntary one. It lays down ten points of principle which all humanitarian actors should adhere to in their disaster response work, and goes on to describe the relationships that agencies working in disasters should seek with donor governments, host governments and the UN system.

The Code of Ethics for United Nations Personnel

Sets out values and principles to guide the conduct and behaviour of UN personnel. For example; independence, loyalty, impartiality, integrity, accountability, and respect for human rights.

The Core Humanitarian Standards (Successor of HAP and SPHERE)

The CHS sets out Nine Commitments that organisations and individuals involved in humanitarian response can use to improve the quality and effectiveness of the assistance they provide. It also facilitates greater accountability to communities and people affected by crises: knowing what humanitarian organisations have committed to will enable them to hold those organisations to account.

As a core standard, the CHS describes the essential elements of principled, accountable and high-quality humanitarian action.

Humanitarian organisations may use it as a voluntary code with which to align their own internal procedures. It can also be used as a basis for verification of performance.

The Do No Harm Principle

The Do No Harm principle is derived from medical ethics. It requires humanitarian organisations to strive to minimize the harm they may inadvertently be doing by being present and providing assistance. Humanitarian actors need to be aware if aid is used as an instrument of war or if aid is an indirect element of the dynamics of the conflict. Such unintended negative consequences may be wide-ranging and extremely complex.⁽⁵⁾

The Good Humanitarian Donorship Principles

The Good Humanitarian Donorship (GHD) initiative is an informal donor forum and network which facilitates collective advancement of GHD principles and good practices. It recognises that, by working together, donors can more effectively encourage and stimulate principled donor behaviour and, by extension, improved humanitarian action. Meeting in Stockholm on the 16th & 17th of June 2003, a group of 17 donors endorsed the Principles and Good Practice of Good Humanitarian Donorship. These were drawn up to enhance the coherence and effectiveness of donor action, as well as their accountability to beneficiaries, implementing organisations and domestic constituencies, with regard to the funding, co-ordination, follow-up and evaluation.

(5) <http://odihpn.org/magazine/are-humanitarians-fuelling-conflicts-evidence-from-eastern-chad-and-darfur/>

The International Aid Transparency Initiative

IATI is a voluntary, multi-stakeholder initiative that seeks to improve the transparency of aid, development, and humanitarian resources in order to increase their effectiveness in tackling poverty. IATI brings together donor and recipient countries, civil society organisations, and other experts in aid information who are committed to working together to increase the transparency and openness of aid.

The Istanbul Principles for Civil Society Organisations

The 8 Istanbul Principles of CSO Development Effectiveness are a set of mutually shared values guiding the development work of CSOs worldwide. As such, they are an integral part of the International Framework for CSO Development Effectiveness and a distinct globally acknowledged reference of effective development work for CSOs across the world.

The Maastricht Principles on Extraterritorial Obligations of States in the area of Economic, Social and Cultural Rights

Extraterritorial obligations (ETOs) are a missing link in the universal human rights protection system. Without ETOs, human rights cannot assume their proper role as the legal base for regulating globalization and ensuring universal protection of all people and groups. A consistent realization of ETOs can generate an enabling environment for Economic, Social and Cultural Rights and guarantee the primacy of human rights among competing sources of international law. ETOs provide regulation of transnational corporations, hold Inter-Governmental Organizations accountable for their impacts, and ultimately stop the destruction of eco-systems and the climate.

The New Deal for Effective Engagement in Fragile States

The INGO Accountability Charter

The New Deal for Engagement in Fragile States is a key agreement between fragile and conflict affected states, international development partners and civil society to improve current development policy and practice in fragile states. Countries committed themselves to pursuing more political ways of working to address the root causes of conflict and fragility and to channelling investments in fragile states in line with basic but adapted aid effectiveness principles. The New Deal calls for five Peacebuilding and Statebuilding Goals (PSGs) to be at the forefront of all international efforts in fragile and conflict-affected countries. It was crafted by the International Dialogue and signed by more than 40 countries and organizations at the 4th High Level Forum on Aid Effectiveness on November 30th 2011 in Busan, Korea.

OECD Guidelines for Multinational Enterprises

The OECD Guidelines for Multinational Enterprises are far reaching recommendations for responsible business conduct. Through these guidelines 44 adhering governments – representing all regions of the world and accounting for 85% of foreign direct investment – encourage their enterprises to observe wherever they operate.

The Open Contracting Initiative

Open contracting refers to norms and practices for increased disclosure and participation in public contracting, including issuing tenders, performance and completion. It includes a variety of contract types, from more basic contracts for the procurement

of goods, to complex contracts, joint venture agreements, licenses and production sharing agreements. Open contracting encompasses all public contracting, including contracts funded by combinations of public, private and donor sources.

The Palestinian NGO Code of Conduct

The Palestinian NGOs Code of Conduct is the standard for the ethical and working behaviour patterns within the framework of functioning of NGOs. It specifies ground rules to be observed by boards, administration and staff while fulfilling their tasks. NDC facilitated the formation of the Code of Conduct Coalition, comprised of the four current NGO Umbrella Networks and Unions, (the Palestinian NGO Network (PNGO), the Palestinian National Institute of NGOs (PNIN), the Palestinian General Union of Charitable Societies, and the General Palestinian Union for NGOs in Gaza). NDC plays the role of the Coalition's secretariat. Throughout PNGO III, NDC worked on the preparation and implementation of the NGO Code of Conduct with an emphasis on accountability, transparency and governance.

The Code of Conduct Coalition engaged over 200 NGOs in the process of building consensus and developing a draft Code and the Coalition for Integrity and Accountability (AMAN) revised the final draft. However on February 28, 2008 NDC conducted a signing ceremony in which over 400 NGOs from the West Bank and the Gaza Strip, representing a wide range of sectors, attended the ceremony and signed the Code of Conduct.

The Paris Declaration on Aid Effectiveness

At the Second High Level Forum on Aid Effectiveness (2005) it was recognised that aid could – and should – be producing better impacts. The Paris Declaration was endorsed in order to base development efforts on first-hand experience of what works and does not work within international aid sectors. It is formulated around five central pillars: Ownership, Alignment, Harmonisation, Managing for Results and Mutual Accountability.

The Paris Declaration (2005) is a practical, action-oriented roadmap to improve the quality of aid and its impact on development. It gives a series of specific implementation measures and establishes a monitoring system to assess progress and ensure that donors and recipients hold each other accountable for their commitments.

Policy Document on Observance by UN forces of IHL

A set of fundamental principles and rules of international humanitarian law applicable to UN forces conducting operations under United Nations command and control.

The Standards of Conduct for the International Civil Service

Guided by its Framework for Human Resources Management, and approved by the General Assembly in 2000, the ICSC has now twice revised the Standards, first in 2001 and again in its most recent edition, which was approved by the United Nations General Assembly through GA resolution 67/257. The ICSC Framework sets the tone, stating that ‘although organizations’ internal cultures may vary, they face similar ethical challenges”.

The international civil service bears responsibility for translating these ideals into reality. It relies on the great traditions of public administration that have grown up in member States: competence, integrity, impartiality, independence and discretion. But beyond this, international civil servants have a special calling: to serve the ideals of peace, respect for fundamental rights, economic and social progress, and international cooperation.

UN Global Compact

The UN Global Compact works with business to transform our world, aiming to create a sustainable and inclusive global economy that delivers lasting benefits to all people, communities and markets.

To make this happen, the UN Global Compact supports companies to:

- Do business responsibly by aligning their strategies and operations with Ten Principles on human rights, labour, environment and anti-corruption; and
- Take strategic actions to advance broader societal goals, such as the forthcoming UN Sustainable Development Goals, with an emphasis on collaboration and innovation.

UN Guiding Principles on Business and Human Rights

The UN Guiding Principles on Business and Human Rights were proposed by the UN Special Representative on Business & Human Rights John Ruggie, and endorsed by the UN Human Rights Council in June 2011. They are a global standard for preventing and addressing the risk of adverse impacts on human rights linked to business activity. They follow the 'Protect, Respect, and Remedy' framework.

AnnexC

Working Draft of Standards and Frameworks Applying to the Humanitarian and Development Sectors (in addition to International Humanitarian Law and International Human Rights Law)

To whom the Standard applies:	Name of Standard/ Framework:	Quotes regarding complaints mechanisms from the standard:
Palestinian NGOs/CSOs	Palestinian NGO Code of Conduct	<p>Regarding accountability... the institution acts to provide the following:</p> <p>A complaint system with each case responded to, in writing, with the management following up the matters in a methodological manner.</p>
	Core Humanitarian Standards (Successor of HAP and SPHERE)	<p>Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements have access to information and participate in decisions that affect them.</p>
	Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief	<p>Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.</p>

Istanbul Principles
for Civil Society
Organisations

Effective relief and lasting rehabilitation can best be achieved where the intended beneficiaries are involved in the design, management and implementation of the assistance programme. We will strive to achieve full community participation in our relief and rehabilitation programmes.

The International Aid
Transparency Initiative

We often act as an institutional link in the partnership between those who wish to assist and those who need assistance during disasters. We therefore hold ourselves accountable to both constituencies. All our dealings with donors and beneficiaries shall reflect an attitude of openness and transparency.

The New Deal for
Effective Engagement
in Fragile States

Enhance the ways they [CSOs] learn from their experience, from other CSOs and development actors, integrating evidence from development practice and results, including the knowledge and wisdom of local and indigenous communities, strengthening innovation and their vision for the future they would like to see.

Development agencies are focusing their attention on incorporating beneficiary feedback mechanisms more effectively into their work. Improved data provision and data sharing mechanisms are an essential element of the feedback process.

Solicit citizen's views to assess the transparency of domestic resources and aid.

International
NGOs/CSOs

The INGO
Accountability Charter

Core Humanitarian
Standards (Successor
of HAP and SPHERE)

Do No Harm Principle

Commitment
to ensuring effective
participation requires:

Policies and practices
ensuring effective stakeholder
involvement in the
development, implementation
and evaluation of the
organisation's programmes
and advocacy work wherever
possible;

A well-functioning feedback
and complaints mechanism
to be in place.

Communities and people
affected by crisis know their
rights and entitlements have
access to information and
participate in decisions that
affect them.

Communities and people
affected by crises have
access to safe and responsive
mechanisms to handle
complaints.

Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief

The Framework helps aid workers develop specific criteria for making decisions and clearly articulating the reasons for those decisions to headquarters, donors and local communities. In situations of uncertainty, where levels of fear and distrust are high, being able to communicate clearly and transparently can greatly improve an organization's and individual's ability to do the work well.

The Istanbul Principles for Civil Society Organisations

Partner countries and donors commit to: jointly assess through existing and increasingly objective country level mechanisms mutual progress in implementing agreed commitments on aid effectiveness, including the Partnership Commitments. (Indicator 12).

The International Aid
Transparency Initiative

Effective relief and lasting rehabilitation can best be achieved where the intended beneficiaries are involved in the design, management and implementation of the assistance programme. We will strive to achieve full community participation in our relief and rehabilitation programmes.

The New Deal for
Effective Engagement
in Fragile States

We often act as an institutional link in the partnership between those who wish to assist and those who need assistance during disasters. We therefore hold ourselves accountable to both constituencies. All our dealings with donors and beneficiaries shall reflect an attitude of openness and transparency.

Articles on the
Responsibility
of International
Organisations

Enhance the ways they [CSOs] learn from their experience, from other CSOs and development actors, integrating evidence from development practice and results, including the knowledge and wisdom of local and indigenous communities, strengthening innovation and their vision for the future they would like to see.

Development agencies are focusing their attention on incorporating beneficiary feedback mechanisms more effectively into their work. Improved data provision and data sharing mechanisms are an essential element of the feedback process.

We will solicit citizen's views to assess the transparency of domestic resources and aid.

Donors	Good Humanitarian Donorship Principles	<p>Support learning and accountability initiatives for the effective and efficient implementation of humanitarian action.</p> <p>Encourage regular evaluations of international responses to humanitarian crises, including assessments of donor performance.</p> <p>Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements have access to information and participate in decisions that affect them.</p>
	Core Humanitarian Standards	<p>Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements have access to information and participate in decisions that affect them.</p>
	Maastricht Principles on Extraterritorial Obligations of States in the area of Economic, Social and Cultural Rights	<p>Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.</p>

International
Convention on
Economic, Social and
Cultural Rights (ICESCR)

States must ensure the availability of effective mechanisms to provide for accountability in the discharge of their extraterritorial obligations. In order to ensure the effectiveness of such mechanisms, States must establish systems and procedures for the full and thorough monitoring of compliance with their human rights obligations, including through national human rights institutions acting in conformity with the United Nations Principles relating to the Status of National Institutions (Paris Principles).

Do No Harm Principle

All peoples have the right of self-determination. By virtue of that right they freely determine their political status and freely pursue their economic, social and cultural development.

Paris Declaration on
Aid Effectiveness

The Framework helps aid workers develop specific criteria for making decisions and clearly articulate the reasons for those decisions to headquarters, donors and local communities. In situations of uncertainty, where levels of fear and distrust are high, being able to communicate clearly and transparently can greatly improve an organization's and individual's ability to do the work well.

Articles on the
Responsibilities
of International
Organisations

Partner countries and donors commit to: jointly assess through existing and increasingly objective country level mechanisms mutual progress in implementing agreed commitments on aid effectiveness, including the Partnership Commitments. (Indicator 12)

UN Agencies/
Multilateral
Agencies

International Aid
Transparency Initiative

New Deal for Effective
Engagement in Fragile
States

Code of Ethics for
United Nations
Personnel

Development agencies are focusing their attention on incorporating beneficiary feedback mechanisms more effectively into their work. Improved data provision and data sharing mechanisms are an essential element of the feedback process.

We will solicit citizen's views to assess the transparency of domestic resources and aid.

UN personnel shall be accountable for the proper discharge of their functions, and for their decisions and actions... They shall submit themselves to scrutiny as required by their position.

Standards of Conduct
for the International
Civil Service

The Framework helps aid workers develop specific criteria for making decisions and clearly articulating the reasons for those decisions to headquarters, donors and local communities. In situations of uncertainty, where levels of fear and distrust are high, being able to communicate clearly and transparently can greatly improve an organization's and individual's ability to do the work well.

Policy Document on
Observance by UN
forces of IHL

Partner countries and donors commit to: jointly assess through existing and increasingly objective country level mechanisms mutual progress in implementing agreed commitments on aid effectiveness, including the Partnership Commitments. (Indicator 12).

Do No Harm Principle

We will solicit citizen's views to assess the transparency of domestic resources and aid.

Paris Declaration on
Aid Effectiveness

Recipient Governments	New Deal for Effective Engagement in Fragile States	Governments should seek to mobilize citizens to engage in public debate, provide input, and make contributions that lead to more responsive, innovative and effective governance.
	Open Government Partnership	Partner countries and donors commit to: jointly assess through existing and increasingly objective country level mechanisms mutual progress in implementing agreed commitments on aid effectiveness, including the Partnership Commitments. (Indicator 12).
	Paris Declaration on Aid Effectiveness	
	New Deal for Effective Engagement in Fragile States	We will solicit citizen’s views to assess the transparency of domestic resources and aid.
Private Sector	UN Guiding Principles on Business and Human Rights	By analysing trends and patterns in complaints, business enterprises can also identify systemic problems and adapt their practices accordingly.

UN Global Compact

For an operational-level grievance mechanism, engaging with affected stakeholder groups about its design and performance can help to ensure that it meets their needs, that they will use it in practice, and that there is a shared interest in ensuring its success. Since a business enterprise cannot, with legitimacy, both be the subject of complaints and unilaterally determine their outcome, these mechanisms should focus on reaching agreed solutions through dialogue.

OECD Guidelines
for Multinational
Enterprises

Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights and Principle 2: Make sure that they are not complicit in human rights abuses.

International Aid
Transparency Initiative

Open Contracting
Initiative

The Recommendation establishes a framework for developing effective approaches to address consumer complaints, including a series of actions that industry can take in this respect. It is noted that the mechanisms that many enterprises have established to resolve consumer disputes have helped increase consumer confidence and consumer satisfaction.

*We are very happy to receive corrections or updates regarding the information above. Please contact info@aidwatch.org if you wish to contact us or submit more information.