

مبادرة المساءلة وضمان الجودة

قياس ما يهم

مذكرة إرشادية لمنصات تنسيق قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH)



نشرت لأول مرة: يونيو 2020

نُفِحت: فبراير 2021

المؤلفون: ليز لاکان (منظمة التضامن الدولي) وجيمس براون (أوكسفام)

التحرير والتصميم: Ibbex Ideas Ltd



تم إعداد هذه الوثيقة نيابة عن قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH) كجزء من مبادرة المساءلة وضمان الجودة (AQA)، والتي تقودها منظمة أوكسفام [Oxfam](#) ومنظمة التضامن الدولي [Solidarités International](#)، بالشراكة مع التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية [Global WASH Cluster](#).

يتم تمويل مبادرة المساءلة وضمان الجودة (AQA) من قبل [اليونيسف](#) وتدعمها مجموعة العمل التقنية التابعة للتكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المعنية بضمان الجودة وهي مبادرة ذات أولوية في خريطة الطريق 2020-2025 لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH).



المساءلة وضمن الجودة	AQA
مسؤول إدارة المعلومات	IMO
التكثف العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية	GWC
نظرة عامة على الاحتياجات الإنسانية	HNO
دورة برنامج المساعدات الإنسانية	HPC
خطة الاستجابة الإنسانية	HRP
مقابلة مع مقدم المعلومات الرئيسي	KII
المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم	MEAL
المجموعة الاستشارية الإستراتيجية	SAG
الإطار التشغيلي الإستراتيجي	SOF
الاختصاصات	ToR
مجموعة العمل التقنية	TWG
المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية	WASH



المحتويات

05	مبادرة المساءلة وضمان الجودة
09	عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA): خطوة بخطوة
21	الإطار التحليلي المكون من وحدات
26	عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA) ودورة برنامج المساعدات الإنسانية
31	الأدوار والمسؤوليات
35	مسرد المصطلحات



قياس ما يهم



تعد الاستجابات عالية الجودة في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالغة الأهمية لإنقاذ الأرواح، ومنع الأذى ودعم الحياة الكريمة. يستثمر مجتمع الإعانة الإنسانية موارد كبيرة في تقديم المساعدة التي لا تكون فحسب فعالة من الناحية الفنية، بل تتماشى مع المبادئ الإنسانية الأساسية.

ومع ذلك، فإن التقييمات تسلط الضوء مرارًا وتكرارًا على مشكلات فنية متكررة، ومن الشائع أن نسمع من هؤلاء المتأثرين بالأزمة أن المساعدات لا تلبي احتياجاتهم ذات الأولوية بطريقة آمنة وكريمة.

لماذا؟

- إن نهج المراقبة والتقييم الحالية تتسم بأنها محدودة. فرغم أنها تجمع الكثير من البيانات، إلا إنها تركز على تتبع الأنشطة بدلاً من فهم ما يصلح لمن.
- غالبًا ما يتم منح الأولوية لمتطلبات إعداد التقارير، باستخدام مقاييس دعائية والتي تثبت نقاط قوتنا ولكنها تفشل في معالجة نقاط ضعفنا.
- يتم إهدار فرص التحسين، مما يؤدي إلى ضعف البرامج من حيث الجودة.

ماذا نعني بكلمة "الجودة"؟

الجودة مصطلح واسع يغطي العديد من جوانب الأداء المختلفة وهو وثيق الصلة بجميع مراحل دورة برنامج المساعدات الإنسانية.

تستخدم مبادرة المساءلة وضمان الجودة (AQA) المعايير التالية لتوصيف استجابة إنسانية تتسم بالجودة:

تحقق الأهداف. الاستجابة فعالة في تحقيق الأهداف.



تتجنب الإضرار. تتجنب الاستجابة إلحاق الضرر وتعزز سلامة الأشخاص المتأثرين بالأزمة وغيرهم ممن يشاركون في الاستجابة.



ترضي المجتمع. يشعر الأشخاص المتأثرون بالأزمة بالرضا عن تلبية الاستجابة لاحتياجاتهم ذات الأولوية بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب.



يجب أن توازن مقاييس الاستجابة بين مسؤوليتنا تجاه كل من المانحين والمتأثرين بالأزمة.

لا يوجد مستوى مطلق للجودة. يجب تكيف الحد الأدنى من معايير الجودة لتتناسب السياق ويتم الاتفاق عليها بشكل جماعي بين الشركاء، بناءً على التشاور مع هؤلاء المتأثرين.



المقاييس الدعائية مقابل المقاييس المؤثرة

ما الفرق؟

يستغرق جمع البيانات وتحليلها وقتاً طويلاً؛ يجب أن نعطي الأولوية للمقاييس التي يمكن أن تساعدنا في اتخاذ قرارات أفضل. معظم البيانات المتاحة حالياً تسلط الضوء على الإنجازات ولكنها لا تظهر الصورة كاملة.

ما الذي يحتاج إلى التغيير؟

- الأزمات الإنسانية معقدة وفوضوية - نحن بحاجة إلى وضع معايير واضحة للجودة بشكل جماعي وإخضاع أنفسنا للمساءلة.
- يجب أن ننخرط مع أولئك الذين نسعى لمساعدتهم، أن نفهم عملنا من وجهة نظرهم، وقياس أنفسنا مقابل توقعاتهم وتكييف برامجنا وفقاً لذلك.
- نحن بحاجة إلى مقاييس توضح الجوانب التي يجب تحسينها بحيث يمكن إجراء تصحيحات المسار في الوقت المناسب لتكون فعالة.

إن مراقبة ما يهم ستؤدي إلى برامج يكون لها تأثير أكبر ملحوظ.

المقاييس المؤثرة:

المعلومات التي يمكن استخدامها لفهم ما إذا كانت الأنشطة ناجحة وتؤدي إلى تحسينات محددة.

أمثلة:

- ❖ % الأشخاص الذين يحصلون على مياه صالحة للشرب
- ❖ % الأشخاص الذين يستخدمون المراحيض
- ❖ % الأشخاص الراضين عن الأطقم
- ❖ % لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي يوجد بها نساء في مناصب قيادية

المقاييس الدعائية:

الأرقام المعروضة في العناوين والتي تركز على الأنشطة المكتملة، ولكنها لا تلتقط المعلومات التي تشير إلى النواحي حيث نحتاج إلى التحسين.

أمثلة:

- ◀ عدد الأشخاص الذين تم الوصول إليهم
- ◀ عدد المراحيض التي تم إنشاؤها
- ◀ عدد أطقم النظافة الصحية التي تم توريدها
- ◀ عدد لجان المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي تم إنشاؤها

كيفية تنفيذ التغيير

إن تقديم برامج عالية الجودة تفي بالتزامنا بأن نكون مسؤولين أمام المتأثرين بالأزمات يتطلب تغييراً في الطريقة التي نراقب بها وندير الاستجابات الإنسانية بشكل جماعي. تهدف مبادرة المساءلة وضمن الجودة (AQA) إلى تزويد قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بالأدوات والنهج المطلوبة للتركيز على ما هو مهم، والتكيف باستمرار مع الظروف المتغيرة، وفي نهاية المطاف إعادة تشكيل أنظمة المراقبة للبدء في قياس ما يهم.

من المخصص لهم ذلك؟

تم تصميم الأدوات لاستخدامها بشكل روتيني وجماعي على مستوى التنسيق الوطني، مع التركيز على الإجراءات الصغيرة القابلة للتحقيق.

دور منصات التنسيق الوطني:

في حين أن الشركاء مسؤولون عن تقديم برامجهم الخاصة ويجب أن يكون لديهم أنظمة مطبقة كافية لضمان الجودة والمساءلة، فإن منصات التنسيق الوطني تؤدي دوراً مهماً في تمكين نهج للمساعدة الإنسانية جماعي وخاضع للمساءلة المتبادلة.

تؤدي الجهات المعنية المختلفة أدواراً محددة، لكن فعالية ضمان الجودة والمساءلة تعتبر مسؤولية مشتركة لجميع الشركاء.



نهج المساءلة وضمان الجودة (AQA)

الهدف هو تمكين الشركاء بالمعلومات اللازمة لتقديم استجابات عالية الجودة من خلال قياس ما يهم بالفعل، مع التأكيد على الإنصات لأصوات هؤلاء المتأثرين بالأزمة.

عملية خطوة بخطوة

يمكن تنفيذ العملية باتتباع أربع خطوات رئيسية - وهي ملخصة أدناه وتم تحديدها بمزيد من التفصيل في الصفحة 9 من المذكرة الإرشادية.

"تحديد" المعايير والأهداف والنهج بشكل جماعي. يُستخدم الإطار التحليلي المكون من وحدات لتعيين مؤشرات الجودة الأساسية (KQI) والنقاط المرجعية المناسبة للسياق. يتم تحديد التوقيت والنهج والأدوار لجمع البيانات وإعداد التقارير والتحليل.

القياس مقابل هذه المؤشرات باستخدام البيانات المتاحة. تتم مراقبة مؤشرات الجودة الأساسية بشكل مستمر. يتم إبلاغ البيانات بانتظام إلى منصة التنسيق للتجميع وإصدار موجز الجودة.



التحديد

تحدث مرحلتنا "التحديد" و"التعلم" كجزء من دورة برنامج المساعدات الإنسانية. "القياس" و"التكيف" هما عملية مستمرة.



القياس



التعلم

تتم مراجعة الاتجاهات وبيانات المراقبة وخطط العمل بشكل دوري ويتم توثيق الدروس المستفادة. تتم مراجعة وثائق التحديد للتأكد من أنها مناسبة للسياق وأهداف الاستجابة.



التكيف

سيقوم شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بشكل مشترك بتحليل المعلومات الواردة في موجز الجودة، ووضع خطط عمل بناءً على ثغرات الجودة التي تم تحديدها وتكييف البرامج للتخفيف من المخاطر والتحسين المستمر.

عملية التنفيذ



"المذكرة الإرشادية" هي عملية خطوة بخطوة تتبعها منصات التنسيق لتنفيذ نهج المساءلة وضمن الجودة بشكل جماعي.

نتائج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية



الإطار التحليلي المكون من وحدات هو أداة مرنة تقدم معايير، ومؤشرات وتُهج مراقبة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية إلى شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الذين يتطلعون إلى إعطاء الأولوية لمراقبة الجودة. وهي تتألف من وحدات متعددة، يتم اختيارها وتكييفها بناءً على الأولويات المتفق عليها بواسطة الشركاء.

رضاء المستخدمين



عرض الإطار



عرض المذكرة الإرشادية



عرض المصفوفة

الأدوار والمسؤوليات

هل تقوم بالمراقبة؟

مَن: أخصائيو التقييم والمراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم، والمراقبون من الأطراف الثالثة.

يتمثل دورك في التأكد من أن جهود التقييم والمراقبة تسجل التنوع بشكل مناسب، وأن البيانات تعكس الحقيقة الواقعية ويتم مشاركتها بمسؤولية. حيثما أمكن، يجب تصميم أنظمة المراقبة لقياس ما يهم بما يتماشى مع إطار عمل المساءلة وضمن الجودة (AQA) الجماعي.

هل تقوم بالتنفيذ؟

مَن: المنظمات الوطنية والدولية التي تنفذ برامج كجزء من استجابة قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

بصفتك شريكًا في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، فإن دورك هو المساهمة في العملية، والتأكد من أنها مناسبة للسياق وأن البرامج التي تديرها تتوافق مع المعايير المتفق عليها.

هل تقوم بالتنسيق؟

مَن: منسقو تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والقادة المشاركون ومدبرو المعلومات.

بصفتك منسقًا لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، يتمثل دورك في تسهيل عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA)، وبناء توافق في الآراء بين الشركاء ومشاركة المعلومات القابلة للتنفيذ.

المشاركة المجتمعية والتعقيب

تقع على عاتق جميع الجهات الفاعلة مسؤولية ضمان الحصول على المعلومات بشكل متكرر من المجتمع وأن تعقيباتهم تؤخذ في الاعتبار في كل مرحلة من مراحل عملية المساءلة وضمن الجودة.

مبادرة المساءلة وضمن الجودة (AQA) مدعومة من التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (Global WASH Cluster)

الاتصال بنا

للاستفسارات العامة، يرجى التواصل مع: مبادرة المساءلة وضمن الجودة (AQA)
للدعم المباشر للبرامج، يرجى التواصل مع: مكتب المساعدة في التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية



عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA): خطوة بخطوة



1

التحديد

"تحديد" المعايير والأهداف والنهج بشكل جماعي. يُستخدم الإطار التحليلي المكون من وحدات لتعيين مؤشرات الجودة الأساسية (KQIs) والنقاط المرجعية المناسبة للسياق. يتم الاتفاق على التوقيت والنهج والأدوار لجمع البيانات وإعداد التقارير والتحليل.

تشكل هذه الخطوة الأساس لباقي عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA) ومن المهم أن يساهم شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH) في التعريفات أو التحديدات المتفق عليها وأن يمكنهم الالتزام بها.

يمكن تسليم دور تحديد سياق الإطار التحليلي المكون من وحدات إلى مجموعة عمل، مع مدخلات من المتخصصين من القطاعات الأخرى حسب الحاجة.

يجب مشاركة المسودة مع جميع الجهات المعنية للتعليق عليها قبل التصديق عليها من المجموعة الاستشارية الإستراتيجية نيابة عن التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

يجب دمج مرحلة "التحديد" في أنشطة الاستعداد وذلك بتنسيق وثيق مع السلطات الوطنية حيثما أمكن ذلك.



إعداد إطار تشغيلي إستراتيجي (SOF)

الإطار التشغيلي الإستراتيجي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH SOF) هو عبارة عن وثيقة تم إعدادها بشكل جماعي لتحديد التفاصيل التشغيلية حول كيفية تخطيط استجابة قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH) وتنسيقها وتنفيذها ومراقبتها من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية. وهو يوفر أساس النهج الجماعي لنظام التنسيق ويضع الأسس للمساءلة المتبادلة بين الشركاء. كما أنه يحدد المعايير الأساسية للجودة والمساءلة التي سيتم على أساسها مراقبة أداء الاستجابة.

ورغم أن الإطار التشغيلي الإستراتيجي ليس متطلباً رسمياً لدورة برنامج المساعدات الإنسانية (HPC)، فإنه يوصى به كممارسة جيدة لجميع منصات تنسيق قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية. وفي حال أنه قد تم إعداد إطار تشغيلي إستراتيجي، فإن الإطار التحليلي المكون من وحدات المقترن بالسياق والذي تم إعداده خلال خطوة "التحديد" يجب تضمينه على النحو المبين في المذكرة الإرشادية للإطار التشغيلي الإستراتيجي.

النتاج

تحديد أو تعريف متفق عليه جماعياً لمعايير الجودة والمؤشرات والنقاط المرجعية المستخدمة لمراقبة الجودة بمرور الوقت.

متى

البدء المفاجئ: يوم 14 - 30

ممتد: المراجعة السنوية بعد الانتهاء من خطة الاستجابة الإنسانية (نوفمبر - ديسمبر).

من

تقوم مجموعة العمل التقنية (TWG) بصياغة أو اقتراح التنقيحات وتصادق المجموعة الاستشارية الإستراتيجية (SAG) على الإطار التشغيلي الإستراتيجي (SOF) المنقح.

1.1 استعداد مجموعة العمل

ينبغي أن تتألف مجموعة العمل من خبراء تقنيين والذين يعبرون بشكل موسع عن عضوية المجموعة العالمية (يتضمن ذلك السلطات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية، والمنظمات التي تمثل الفئات المهمشة — مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والجماعات النسائية، إلخ — وكالات ومراقبي الأمم المتحدة).

2.1 اختيار وحدات الإطار التحليلي

راجع الأهداف الإستراتيجية للمجموعة العالمية المحددة في خطة الاستجابة الإنسانية واختر الوحدات ذات الصلة من الإطار التحليلي.

تعتبر مخاطر الصحة العامة، وتوفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة العامة، ووضع البرامج التي تركز على الناس، هي الحد الأدنى من الوحدات الأساسية الموصى بها التي يجب تطبيقها في كل استجابة إنسانية في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

3.1 لكل وحدة، عيّن معايير مناسبة لكل مؤشر رئيسي للجودة

يجب وضع النقاط المرجعية من خلال الإشارة إلى المعايير الحكومية الوطنية، والمعايير الإنسانية الدولية، والمعلومات المستمدة من المشاركة وردود الفعل المجتمعية. بالنسبة لكل مؤشر، اتفق على نهج جمع البيانات وإعداد التقارير والتحليل.

استخدم الإطار التحليلي المكون من وحدات كأساس لتقرير البيانات التي سيتم إبلاغها إلى المجموعة العالمية. احصر متطلبات تقارير الشركاء على البيانات المفيدة للتحليل واتخاذ القرار على مستوى التكتل العالمي.

تأكد من أن البيانات سيتم تصنيفها حسب العمر والإعاقة والجنس.

حدد مصادر البيانات الموجودة من التقييمات والبحوث التشغيلية ورصد الشركاء.

حدد أين يتم جمع البيانات ذات الصلة من قبل المجموعات المختلفة وخطط لتضمين ذلك في موجز الجودة.

أنشئ آلية وجدول زمني للتقارير الروتينية للبيانات، والتحليل وتخطيط العمل، بما في ذلك كيفية مشاركة المهام بين المستويات الوطنية ودون الوطنية.



دمج البيانات

يتم تبسيط دمج مصادر البيانات المختلفة أثناء مرحلة التحليل عندما يتم تنسيق المؤشرات والنهج بين الشركاء والأطراف الثالثة.

يجب أخذ ذلك في الاعتبار عند الاتفاق على الاختصاصات لفرق التقييم / المراقبة التابعة لطرف ثالث.



اعتبارات للبدء المفاجئ / التصعيد السريع

المراقبة	النقاط المرجعية	مؤشر الجودة الرئيسي	المكون
يتم التحقق من سجلات التسليم اليومية مع المسح الشهري لمستخدمي المياه للتحقق من الكميات المتاحة على المستوى المنزلي.	الكمية الكافية: المخيمات المدارة مع شبكات مياه: 20 لتر لكل شخص يوميًا المواقع غير الرسمية التي يتم فيها نقل المياه بالشاحنات: 10 لتر لكل شخص يوميًا	% من السكان المتأثرين الذين يستخدمون كمية كافية من المياه للشرب والطبخ والتنظيف والنظافة الصحية الشخصية	كمية المياه وفقًا لدليل مشروع اسفير 2018 إمدادات المياه المعيار 2.1: الوصول وكمية المياه
يتم أخذ عينات من كل قطاع من أجل الكلور المتبقي الحر على الأقل واحدة يوميًا. الاختبار الشهري للمياه المخزنة في المنزل. تم تضمين أسئلة استساغة المياه في استبيانات مستخدمي المياه.	الجودة المقبولة: كل الإمدادات المدارة المكثورة لتحقيق: 0.2—0.5 ملجم/لتر الكلور المتبقي الحر (FRC) في مجمع الصنابير و > 5 وحدة قياس التعكر (NTU)	% من السكان المتأثرين الذين يستخدمون مياهًا للشرب والطبخ تكون ذات جودة مقبولة	جودة المياه وفقًا لدليل مشروع اسفير 2018 معيار إمدادات المياه 2.2: جودة المياه
يتم فحص 10% من المراحيض المنزلية لكل قطاع للتأكد من وظائفها كل شهر. سجلات مسح المنازل تفيد عن سلوكيات الصرف الصحي مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة (SAD) المراقبة الأسبوعية للتبرز في العراء (OD) في المناطق ذات المراحيض العمومية	التخلص الآمن: المراحيض المنزلية الموجودة في المباني: ينجح المراحيض في القائمة المرجعية للوظائف عمومية / مشتركة: الإبلاغ دائمًا عن استخدام مرحاض للتبرز + لا يوجد دليل على التبرز في العراء	% من السكان المتأثرين الذين يتخلصون من برازهم بشكل آمن في كل مرة يتبرزون فيها	التخلص من الفضلات وفقًا لدليل مشروع اسفير 2018 معيار إمدادات المياه 2.2: جودة المياه
الإبلاغ الذاتي من خلال المسح المنزلي يتم التحقق منه مع ملاحظة مكان لغسل اليدين في المنزل بالماء والصابون متاح.	الصابون: صابون صلب أو سائل أو رماد الأوقات الرئيسية: قبل الأكل، أو تحضير الطعام أو إطعام الطفل وبعد استخدام المرحاض أو تنظيف مؤخرة الطفل	% من السكان المتأثرين الذي يغسلون أيديهم بالصابون في الأوقات الرئيسية	غسل اليدين وفقًا لدليل مشروع اسفير 2018 معيار تعزيز النظافة الصحية 1.1: تعزيز النظافة الصحية

النقاط المرجعية ونهج المراقبة الموضحة هي للتوضيح فقط. يجب وضع كل وحدة في سياق بيئة التشغيل.

جمع البيانات كما هو موضح في الإطار التحليلي المكون من وحدات وإنشاء موجزات جودة منتظمة لدعم المزيد من التحليل.

جودة البيانات والتحقق من صحتها

- يعد التحقق من صحة البيانات التي أبلغ عنها الشركاء إلى التكتل العالمي خطوة مهمة في التأكد من أن موجز الجودة يعكس الواقع.
- يتضمن التحقق من الصحة تنوع مصادر البيانات المبلغ عنها باستخدام مصادر أخرى لفهم ما إذا كانت ترسم صورة مماثلة.
- يمكن أن تكون زيارة المواقع الميدانية بانتظام ومقارنة الوضع ببيانات مراقبة الجودة المبلغ عنها طريقة فعالة لفهم ما إذا كانت ثغرات الجودة قد تم رصدها بشكل كافٍ بواسطة أنظمة المراقبة القائمة. يمكن تنفيذ ذلك من قبل فرق مراقبة تابعة للتكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، أو من خلال مراقبة الأقران حيث يقوم الشركاء بزيارات إلى المواقع التي لا يعملون فيها بشكل نشط.
- يمكن أيضًا استخدام تنوع المصادر باستخدام مصادر البيانات الثانوية – مثل التقييمات، والخرائط أو تقارير المشاركة المجتمعية.

المراقبة المستمرة والتحسين

يجب أن يحدث القياس والتكيف بشكل مستمر، مع تغذية منصة التنسيق ببيانات المراقبة من الشركاء والمرقبين من الأطراف الثالثة وذلك من أجل تحديث موجز الجودة.

تُستخدم موجزات الجودة لبدء المحادثات بين الشركاء حول مكان وجود ثغرات الجودة وكيفية معالجتها. يمكن تطوير خطط عمل للتحسين بواسطة شريك واحد، أو بشكل جماعي، اعتمادًا على نطاق الثغرة أو الفجوة. المعلومات المتعلقة بالثغرات المكتشفة والإجراءات التصحيحية المخطط لها يجب إعادتها للعرض على السكان المتأثرين للتأكد من موافقتهم.

عرض التوقيت <

2 القياس



النتاج

موجز الجودة

متى

بشكل مستمر، مع تحديث موجز الجودة حسبما هو متفق عليه.

من

يقوم الشركاء والأطراف الثالثة بإبلاغ المعلومات المحدثة إلى مسؤول إدارة المعلومات في التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ليقيم بتجميعها.

1.2 يقوم الشركاء والأطراف الثالثة بالمراقبة وتقديم تقارير دورية بالبيانات إلى مسؤول إدارة المعلومات في التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

يجب أن يعكس تواتر جمع البيانات وإعداد التقارير استقرار السياق وأن يوازن الحاجة إلى معلومات محدثة مع تقليل عبء إعداد التقارير عن كاهل الشركاء إلى أدنى حد ممكن.

يقوم مسؤول إدارة المعلومات في التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بتجميع المعلومات من تقارير الشركاء ودمجها مع المعلومات من مصادر أخرى بغرض صياغة موجز الجودة.



اعتبارات للبدء المفاجئ / التصعيد السريع

2.2 يتم تجميع البيانات المبلغ عنها والتحقق من صحتها

يجب أن يشمل التحقق من صحة البيانات زيارات ميدانية للتأكد من أن المعلومات تعكس بدقة الواقع على الأرض.

يمكن أن يساعد تنوع مصادر المعلومات من مصادر مختلفة في تحديد الجوانب التي تتطلب فحوصات تحقق إضافية.

تعتبر تصورات المجموعات المتأثرة والمهمشة المختلفة محكاً مهماً لفهم الكيفية التي ينبغي تفسير البيانات من خلالها.

يمكن استخدام التنبيهات المستمدة من ردود فعل المجتمع وآليات الشكاوى لبدء عمليات تفتيش ميدانية إضافية، على الرغم من أنه يجب توخي الحذر حتى لا تعرض الأفراد لمخاطر الأذى.

3.2 يتم مشاركة موجز الجودة مع شركاء المجموعة العالمية

يقوم مسؤول إدارة المعلومات بمشاركة معلومات محدثة عن جميع مؤشرات الجودة الأساسية، مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة والموقع حيثما كان ذلك مناسباً. يمكن استخدام لوحات المعلومات الديناميكية عبر الإنترنت (مثل PowerBI)، أو مخططات جداول البيانات أو المستندات الثابتة، وذلك حسب القدرة.

يتم مشاركة الموجز قبل اجتماعات التكتل العالمي التي يتم فيها عرض النتائج المحدثة ومناقشتها.

قم بتمييز أماكن وجود ثغرات المعلومات ولاحظ المخاوف بشأن جودة البيانات.

مثال على مخطط موجز الجودة

المخطط البياني الموضح في الشكل 1 هو مثال على كيفية عرض الاتجاهات عبر الوقت وبين الفئات العمرية والجنسية.

يسمح وضع معايير تسجيل قياسية للمؤشرات المختلفة بإجراء تحليل مرئي سريع لثغرات الجودة الإجمالية.

يوضح المخطط البياني عدد الأشخاص الذين يعيشون في المواقع مع بيان كل درجة جودة بالإضافة إلى نسبة إجمالي السكان المستهدفين. ثغرات البيانات تم تمييزها لونياً للبيان عند عدم وجود معلومات كافية للتمكن من حساب درجة الجودة.

عند استخدام الدرجات، يجب تحديد حدود كل درجة بناءً على الأهداف والمعايير الدنيا الموضوعية في الإطار التشغيلي الاستراتيجي (SOF). يجب أن تكون الدرجات متسقة إلى حد ما عبر المؤشرات من حيث ما يمثلها كل منها، على سبيل المثال:

0: لا توجد بيانات / بيانات غير كافية تم الإبلاغ عنها

1: أقل بكثير من أدنى معيار

2: أقل هامشياً من أدنى معيار

3: أعلى هامشياً من أدنى معيار

4: تم الوصول إلى الهدف

تصور أمان المرحاض

يشير إلى عدد الأشخاص المتأثرين الذين يعيشون في مواقع يشعر فيها الأطفال والنساء بالأمان للذهاب إلى المرحاض ليلاً وأثناء النهار.

يتم حساب درجات أمان المرحاض بناءً على النسب التالية من النساء والفتيات والفتيان الذين أبلغوا عن شعورهم بالأمان عند استخدام المرحاض في الليل وأثناء النهار.

السكان المتأثرين الذين يعيشون في المواقع حسب درجات الأمان

لم يتم الإبلاغ عن بيانات

< 50%

50%-75%

75%-87.5%

87.5+%

الربع 1

47,201	27,961	15,452	13,873	15,365
--------	--------	--------	--------	--------

الربع 2

17,492	37,323	19,556	13,873	30,876
--------	--------	--------	--------	--------

تصور أمان المرحاض - مصنفاً

يشير إلى الاختلاف في تصور السلامة حول استخدام المرحاض بين النساء والرجال والفتيات والفتيان. متوسط الاستجابات عبر جميع المواقع.

متوسط النسبة المئوية للرجال والنساء والفتيان والفتيات المتأثرين الذين يشعرون بالأمان عند استخدام المراحيض ليلاً وأثناء النهار

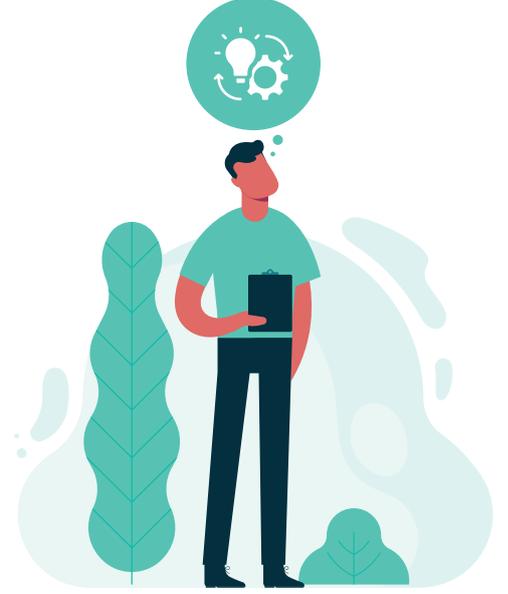
الفتيات: 64%
الفتيان: 64%
النساء: 69%
الرجال: 87%

الشكل 1: مثال مقتطف من موجز الجودة في ميانمار

يقوم شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بشكل مشترك بتحليل المعلومات الواردة في موجز الجودة، ووضع خطط عمل بناءً على ثغرات الجودة التي تم تحديدها وتكييف البرامج للتخفيف من المخاطر والتحسين المستمر.

3

التكييف



النتاج

خطط العمل، والتحسينات على البرامج والتعقيبات أو ردود الفعل إلى المجتمعات.

متى

بشكل مستمر – يتم مناقشة التحليل وخطط العمل خلال اجتماعات القطاع العادية.

من

يتم إجراء التحليل المشترك والتحسينات بواسطة جميع الشركاء. المدخلات من المتخصصين الموضوعيين عند الحاجة.

1.3 تحديد ثغرات الجودة والاتجاهات والثغرات المعلوماتية وترتيبها حسب الأولوية

يجب إجراء تحليل تفصيلي للبيانات بشكل جماعي من قبل شركاء المجموعة العالمية.

قد يتم التحليل على المستوى دون الوطني و/أو المستوى الوطني اعتمادًا على هيكل التنسيق والقدرة.

لخص الاتجاهات الرئيسية وحدد أين توجد ثغرات الجودة.

2.3 الاتفاق على خطط عمل لمعالجة ثغرات الجودة

تحديد وترتيب أولويات الأسباب المباشرة والمساهمة في ثغرات الجودة.

تحديد العوامل التي يمكن التحكم فيها بشكل مباشر، وما يمكن أن يتم التأثير فيه من خلال الترويج وما الذي يجب إيجاد حل له.

الاتفاق على إجراءات لمعالجة ثغرات الجودة، وتحديد أولويات "المكاسب السريعة" التي من المحتمل أن تكون قابلة للتحقيق وفعالة على المدى القريب.

طلب المشورة المتخصصة وارجع إلى الأدلة العالمية لفهم ما كان فعالاً في سياقات أخرى.

الاتفاق على الجداول الزمنية وكيف سيتم مراقبة التقدم.

3.3 تنفيذ خطط العمل

ينفذ كل شريك مسؤول الإجراءات المتفق عليها مع استمرار المراقبة، بدعم من الجهات المعنية الأخرى حسب الاقتضاء.

يتم مشاركة المعلومات حول القضايا التي تم تحديدها والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها مع الجهات المعنية المناسبة، بما في ذلك المجتمع المتأثر.

تحديد أولويات الموضوعات، والاتجاهات والرؤى التي يمكن استخدامها لإنشاء تصميم الإجراءات التصحيحية وتوثيقها.

تتبع اكتمال الإجراءات التصحيحية والاستمرار في المراقبة لاكتشاف النتائج غير المقصودة.

4.3 التعقيبات إلى المجتمع المتأثر

استخدام قنوات التعقيب الحالية لمناقشة ثغرات الجودة المحددة وخطط الإجراءات التصحيحية مع مجموعات المجتمع.

التأكد من تقديم التعقيبات إلى هؤلاء الذين هم أكثر تأثراً بالمشكلة.

الانخراط مع المجتمعات المتأثرة للتأكد من أن القضايا التي تتم معالجتها تتماشى مع أولوياتهم.

حيثما أمكن، يجب أن يكون للمجتمعات دور في دعم الإجراءات التصحيحية.



اعتبارات للبدء المفاجئ / التصعيد السريع

التحكم - التأثير - التكيف

من غير المحتمل أن يتمكن شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH) من التحكم بشكل مباشر في جميع أسباب مشكلات الجودة. ضع في اعتبارك ما يمكن التحكم فيه، وما يمكن أن يتأثر بالدعوة والترويج وما يجب قبوله. على سبيل المثال، قد يتحكم الشركاء بشكل مباشر في التغييرات التي تطرأ على تصميم المراحيض أو نُهج تعزيز النظافة الصحية، في حين قد تتأثر مشكلات الوصول أو تصميم المأوى من خلال الدعوة والترويج إلى الجهات المعنية الأخرى. من المهم تحديد واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن تلك العوامل التي يمكن التحكم فيها أو التأثير عليها، مع عدم الوقوع في شرك تلك العوامل التي لا يمكن التحكم فيها.

قالب خطة العمل (إجراء فوري)

المشكلة	الأولوية	الإجراءات المتفق عليها	بواسطة	بحلول
ما الذي تظهره البيانات؟	عالية متوسطة منخفضة	جمع المزيد من المعلومات لفهم المشكلة؟ زيارة موقع؟ تعديل التصميم؟ التعقيبات إلى المجتمع؟	من المسؤول؟	الموعد النهائي
انخفاض الكلور المتبقي الحر (FRC) في المخيم 3	عالية	تأكيد إجراءات التزويد بالكلور مع الموظفين الميدانيين	منظمة غير حكومية أ	2 سبتمبر
عدم وجود مراحيض عاملة في المخيم 1	عالية	زيارة ميدانية مع مقاول إزالة الحمأة	منظمة غير حكومية ج	29 سبتمبر
زيادة استهلاك المياه في المخيم 5	منخفضة	تكرار استبيان مستخدمي المياه والمتابعة مع مجموعة التركيز للفهم أكثر	منظمة غير حكومية ب	15 أكتوبر
رضاء منخفض جدًا في المخيم 4 بعد جولة التوزيع الأخيرة	متوسطة	مراجعة مراقبة ما بعد التوزيع والتخطيط لاجتماع مجتمعي مع لجنة المخيم	منظمة غير حكومية د	29 سبتمبر
تصورات الأمان بشأن استخدام المراحيض العمومية في الليل	عالية	مراجعة الإرشادات الخاصة بمراقبة إصلاحات المراحيض لتحديد التكرار المتزايد للتركيبات العلوية من الأغطية البلاستيكية	مجموعة العمل التقنية المعنية بالصرف الصحي	1 أكتوبر

قالب خطة العمل (إحالة)

المشكلة	الأولوية	العوائق	الإجراء	بحلول
ما الذي تظهره البيانات؟	عالية متوسطة منخفضة	ما الذي يمنع اتخاذ الإجراءات؟	ما الذي سيتم عمله لمعالجة العائق؟	الموعد النهائي
انخفاض الكلور المتبقي الحر (FRC) في المخيم 3	عالية	رفض مالك الأرض الوصول إلى مواقع إدارة حمأة الصرف الصحي في المخيم 1 منذ يونيو	سينثير مجلس الكنائس العالمي مسألة الوصول إلى الأراضي في مركز المؤتمرات الدولي في جنيف	اجتماع مركز المؤتمرات الدولي في جنيف

تعد مرحلة "التعلم" فرصة دورية لتقييم الدروس المستفادة، وإعادة تنظيم الأولويات وتحديد ومعالجة تصحيحات المسار على نطاق زمني أطول.

4

التعلم

يتم تحديث الإطار التشغيلي الإستراتيجي (SOF) والإطار التحليلي المكون من وحدات ليعكس التغييرات في السياق والتحسينات على الأساليب والنهج، مما يضمن بقاء هذه الوثائق مناسبة وذات صلة بالسياق.

يجب أن تسترشد مراجعة الدروس المستفادة بالبيانات التي تم جمعها كجزء من مراقبة الجودة وكذلك النتائج المستخلصة من تقييمات البرامج وزيارات الدعم والبحوث التشغيلية ومجموعات العمل التقنية التابعة للتكتل العالمي. ويمكن تدبير المراجعة من خلال مجموعة عمل صغيرة تركز على المهام، ولكن يجب أن تتضمن مدخلات من جميع المشاركين في التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

يمكن التماس المساهمات من خلال الاستطلاعات عبر الإنترنت، أو خلال الاجتماعات المنتظمة أو من خلال ورشة عمل مخصصة للمراجعة وجهاً لوجه.

في حالات الطوارئ الممتدة، يسمح عقد مرحلة التعلم في يوليو وأغسطس بالإفادة من التوصيات في النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية وعملية خطة الاستجابة الإنسانية بالإضافة إلى مراجعة حالة الإطار التشغيلي الإستراتيجي في نوفمبر/ديسمبر.



النتائج

تنقيح الإطار التشغيلي الإستراتيجي والإطار التحليلي المكون من وحدات

متى

البدء المفاجئ: بعد 3-9 شهور

ممتد: يوليو-أغسطس / قبل عملية النظرة العامة على الاحتياجات الإنسانية أو كما يتم الاتفاق عليه.

من

جميع شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH)، والمتخصصين التقنيين وممثلي المجموعات الأخرى حسبما يكون مناسباً.

1.4 إعادة تنشيط مجموعة العمل من مرحلة التحديد من أجل قيادة المراجعة

حدد المشاركين المطلوبين في مجموعة العمل، وتأكد من مشاركة السلطات الحكومية، والمنظمات غير الحكومية المحلية والدولية، والمنظمات التي تمثل الفئات المهمشة (مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، والمجموعات النسائية، إلخ) وكذلك وكالات الأمم المتحدة.

اعتماداً على سياق الاستجابة، ضع في اعتبارك كيفية تضمين التمثيل من كل من شركاء التكتل على المستوى الوطني ودون الوطني.

تفكر في قنوات الاتصال الأكثر ملاءمة للتعامل مع شركاء التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وكذلك الجهات المانحة والحكومة.

المراجعات والتحديثات المنتظمة

يجب أن يكون الإطار التشغيلي الإستراتيجي (SOF) والإطار التحليلي المكون من وحدات عبارة عن وثائق حية يتم مراجعتها وتحديثها بانتظام عندما تتوفر المعلومات الجديدة أو التعلم من خلال التقييمات أو التحليل أو مخرجات مجموعات العمل التقنية. تفي المعلومات المقدمة بمعايير التضمين المتمثلة في كونها دقيقة وفي الوقت المناسب وتمثل وجهة نظر إجماع الأراء، ويمكن إضافتها على أساس مستمر إلى الإطار التشغيلي الإستراتيجي والإطار التحليلي المكون من وحدات، بموافقة شركاء التكتل العالمي.

اعتبارات للبدء المفاجئ / التصعيد السريع

2.4 مراجعة وتلخيص الممارسات الجيدة والدروس المستفادة

تحديد مصادر المعلومات، ويتضمن ذلك: موجزات الجودة، ومحاضر الاجتماعات، وتقارير مجموعة العمل التقنية، ومراقبة أداء تنسيق التكتل (CCPM)، والتوصيات المستمدة من التقييمات، إلخ. ضع في اعتبارك أيضاً ما هي المعلومات المتاحة خارج التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

جمع وتلخيص النتائج الرئيسية، والتوصيات وتحديد الاتجاهات.

ضع في اعتبارك ثغرات الجودة التي تم تحديدها والإجراءات المتخذة لمعالجتها – ما الذي تبقى للقيام به؟

راجع كيف تغيرت حالة المؤشرات على مدار دورة المراجعة. حدد كيف من المرجح أن يتغير السياق على مدار دورة برنامج المساعدات الإنسانية القادمة وسلط الضوء على أولويات تحسين الجودة.

سلط الضوء على ثغرات المعلومات والنواحي التي يجب فيها تحسين عملية المساءلة وضمنان الجودة (AQA) – هل الإطار التحليلي قادر على تحديد ثغرات الجودة ذات الأولوية؟

3.4 عرض التوصيات الرئيسية والدروس المستفادة على شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية للتعليق عليها وعلى المجموعة الاستشارية الإستراتيجية للمصادقة عليها

الاتفاق المشترك على التغييرات التي يجب إجراؤها على النهج والمعايير والمؤشرات في الإطار التشغيلي الإستراتيجي.

مراجعة الأدوار والمسؤوليات، والاختصاصات، وعضوية مجموعة العمل التقنية وترتيبات العمل بين المستوى الوطني ودون الوطني.

يجب على المجموعة الاستشارية الإستراتيجية بعد ذلك المصادقة على التوصيات الرئيسية والدروس المستفادة.

4.4 مشاركة نتائج مراجعة التعلم

فكر في أنسب طريقة لمشاركة التوصيات والدروس المستفادة مع الجهات المعنية الرئيسية.

تأكد من إعادة عرض التوصيات على السكان المتأثرين.

الإطار التحليلي المكون من وحدات



يتكون الإطار من:

1. ثلاث وحدات أساسية يمكن تطبيقها على جميع السياقات (مخاطر الصحة العامة، وتوفير خدمات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، والبرامج التي تركز على الناس)، و

2. وحدات اختيارية يمكن اختيارها وفقاً للأهداف والأولويات الإستراتيجية للتكامل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

تقدم هذه الوحدات إرشادات حول وضع المعايير والنقاط المرجعية، بالإضافة إلى مؤشرات المراقبة.

من المستهدف أن يكون الإطار مرناً وينبغي استخدامه لجمع البيانات ذات الصلة بتحسين الجودة (البرامجية والتقنية) والمساءلة على مستوى القطاع. علاوة على ذلك، فإنه يحتوي على توصيات لدمج منظور الأشخاص المتأثرين بالأزمة في مراقبة الجودة، مع تقييم المساءلة تجاه هؤلاء الأشخاص من خلال مراقبة الإدماج، والأمن، والمشاركة المجتمعية والتغذية الراجعة أو التعقيبات.

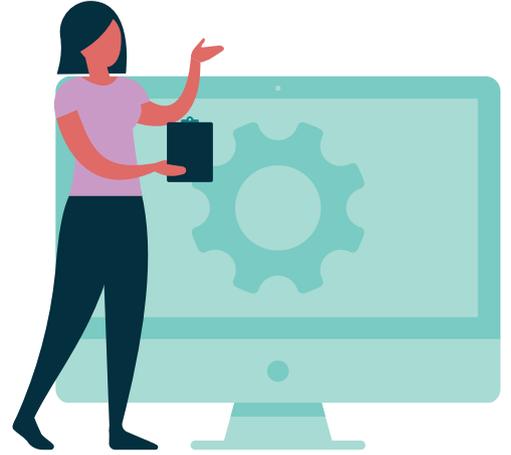
هيكل الوحدة

يقترح إطار العمل مقاييس تنطبق على نطاق واسع على استجابات قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، بما يتماشى مع المعايير الإنسانية العالمية مثل مشروع اسفير والمعيار الإنساني الأساسي (CHS) وكذلك مع مؤشرات تقييم احتياجات التكامل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (GWC) وبنك الأسئلة. لا تهدف مؤشرات الجودة الأساسية إلى تحديد كل عامل يمكن اعتباره جزءاً من وضع برامج الجودة، بل تهدف إلى توضيح الاتجاهات والتغييرات الرئيسية بمرور الوقت بحيث يمكن تحديد ثغرات الجودة ومعالجتها.

يقدم الإطار التحليلي المكون من وحدات الخاص بالجودة إرشادات حول المعايير والمؤشرات ونهج المراقبة المحددة التي يجب استخدامها لتتبع الجودة والمساءلة في استجابات قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.



عرض الإطار



تركز كل وحدة على تدخل مختلف لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية وتتضمن المعلومات التالية:

المعايير

تتضمن كل وحدة إشارات إلى المعايير المعترف بها عالمياً والتي تعاد ربط المؤشرات بالمبادئ الإنسانية الأساسية. المعايير هي بيانات علمية تنطبق على الاستجابة الإنسانية في أي سياق.

مثال: يتمتع الناس بإمكانية الوصول العادل والميسور إلى كمية كافية من المياه الصحية لتلبية احتياجاتهم من الشرب والاحتياجات المنزلية.

مؤشرات الجودة الأساسية

مؤشرات الجودة الأساسية هي قيم قابلة للقياس يمكن استخدامها لتوضيح ما إذا كان يتم استيفاء المعيار أم لا. مؤشرات الجودة الأساسية هي قيم نسبية يجب تصنيفها حسب العمر والإعاقة والجنس ومقارنتها بمرور الوقت، بين المواقع وبين المجموعات المتأثرة المختلفة. يتم حساب مؤشرات الجودة الأساسية وتقديمها في موجز جودة يتم تحديثه بانتظام لإفادة تحليل ثغرات الجودة وبدء الإجراءات التصحيحية. يجب وضع مؤشرات الجودة الأساسية في السياق المناسب من خلال تعريف المصطلحات الأساسية على وجه التحديد.

مثال: % من السكان المتأثرين الذين يستخدمون كمية كافية من المياه للشرب والطبخ والتنظيف والنظافة الصحية الشخصية

النقاط المرجعية

النقاط المرجعية هي نقاط مرجعية تضع سياقاً لكيفية فهم مؤشرات الجودة الأساسية. قد تكون هناك حاجة إلى نقاط مرجعية مختلفة للسياقات المختلفة ضمن الاستجابة – على سبيل المثال لسباقات المخيم مقابل الحضر، والسباقات الحادة مقابل السياقات المستقرة، والأمنة مقابل التي يصعب الوصول إليها، إلخ. يتم توفير التوجيه في كل وحدة لدعم وضع النقاط المرجعية.

مثال: ستختلف كمية المياه التي تعتبر "كافية" من سياق إلى آخر ولذا يجب أن يتم الاتفاق عليها بشكل مشترك من قبل القطاع على أساس من التشاور مع المجتمعات وفهم ما هو مُجدي. في حالات الطوارئ أو الظروف المؤقتة أو حالات الجفاف، يمكن اعتبار 5 لتر لكل شخص يومياً كافياً، في حين أن 15 أو 20 أو 100 لتر قد تكون الحد الأدنى في الأماكن الأخرى.

نُهج المراقبة

يمكن قياس كل مؤشر بطرق مختلفة اعتماداً على إمكانية الوصول والسعة المتاحة. في حين أنه أثناء البداية المفاجئة أو التصعيد السريع لأزمة ما، قد لا يكون توافر المعلومات وتفصيلها كافيين لتوفير مقاييس كمية لمؤشرات الجودة الأساسية، فإن طرق جمع البيانات السريعة مثل المقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين والملاحظات يمكن أن تقدم مؤشرات على وجود الثغرات وشدتها. يتم تقديم اقتراحات لكل من النهج السريع والمتعمق لجمع البيانات، وكذلك لمصادر المعلومات التي يمكن استخدامها في تنويع المصادر.

جمع البيانات

يتم توفير أسئلة محددة للمقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين والاستطلاعات بالإضافة إلى نقاط ملاحظات للزيارات الميدانية. ارجع إلى مؤشرات تقييم احتياجات التكتل العالمي للمياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (GWC) وبنك الأسئلة للحصول على إرشادات بشأن مجموعات الأسئلة.

البدا المفاجئ / التصعيد السريع

يجب تنفيذ عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA) في أقرب وقت ممكن. في سياقات البداية المفاجئة أو التصعيد السريع، يمكن تكييف صياغة مؤشرات الجودة الأساسية لتعكس التوافر المحدود للبيانات وموثوقيتها. على سبيل المثال، قد لا يكون من المجدي محاولة تقدير النسبة المئوية % للسكان المتأثرين الذين يتخلصون من البراز بأمان في كل مرة يتبرزون فيها عندما يتم جمع المعلومات من خلال الملاحظات المرتجلة والمقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين. في هذه الحالة، يمكن استخدام نظام تسجيل درجات بسيط لتوضيح الشدة المحتملة للثغرة في موقع أو مجموعة سكانية لكل مؤشر. في سياق سريع التطور، يمكن لنظام ألوان إشارة المرور أو نظام مستوى المخاطر أن يعرض بشكل فعال المعلومات المتاحة بطريقة مناسبة من الناحية التشغيلية.



تعزيز مشاركة الجهات الفاعلة المحلية

في حالة البدء المفاجئ أو التصعيد السريع لأزمة ما، قد تكون المنظمات المحلية والوطنية هي الوحيدة الموجودة على الأرض. وفي ظل الظروف العادية، فإنها تتمتع بسهولة الوصول والمعرفة المحلية التي ستكون ضرورية للعملية المستمرة لجمع البيانات وإعداد التقارير والتحليل.

- فهم العوائق التي تحول دون المشاركة الهادفة للشركاء المحليين في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والتخطيط لكيفية التغلب عليها.
- تطوير أو تعزيز الآليات التي تمكن الشركاء المحليين والوطنيين من المشاركة في عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA) بأكملها، من خطوة "التحديد" إلى خطوة "التعلم".
- تحديد الشركاء الوطنيين والمحليين لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الذين يمكنهم الانضمام إلى مجموعة العمل التقنية المعنية بالمساءلة وضمن الجودة (AQA) لتمكينهم من المساهمة في المناقشات والقرارات التي ستشكل عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA).
- قد يحتاج الشركاء الوطنيين والمحليين لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية إلى دعم إضافي من حيث القدرة على إدارة المعلومات والمعرفة.
- ترجمة الوثائق الرئيسية إلى اللغات المحلية أو اللغات التي يتحدث بها غالبية الشركاء المحليين لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية لضمان إدماجها في المناقشات وعمليات صنع القرار.
- إعداد قوائم مراجعة لأجزاء محددة من عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA) وذلك لتوجيه الشركاء الوطنيين والمحليين لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.
- تدريب الشركاء المحليين والوطنيين على جمع البيانات وإعداد التقارير والتحليل ونهج المراقبة.
- دعم الشركاء المحليين لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية بغرض تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتمكينهم من إجراء استطلاعات رقمية، وجمع البيانات الرقمية والأنشطة الأخرى ذات الصلة.

تعميم الحماية

- يجب أن تكون وكالات الإعانة على دراية بالعوائق التي قد تمنع متلقي المساعدات من الإبلاغ عن الانتهاكات.
- يجب عليهم تطوير آليات إبلاغ حساسة مع السكان المحليين لمنح الضحايا والناجين، وكذلك أسرهم وأصدقائهم، طريقة آمنة للتعبير عن مخاوفهم وشكاوهم.
- يجب أن تضمن منظمات الإعانة أن متلقي المساعدات على علم تام بحقوقهم ويعرفون ما هو السلوك المقبول وغير المقبول من جانب موظفي الإعانة.

تحتاج وكالات الإعانة إلى إدراك الاختلافات الشديدة في القوة التي ميزت هذا القطاع وتصميم برامجها بطريقة تؤدي إلى تمكين المستفيدين. يجب على المديرين أن يغرسوا في مؤسساتهم ثقافة منفتحة وإدماجية مناهضة للعنصرية بشكل فعال، حيث يتم تقدير جميع الموظفين وحيث يتم دمج الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسيين في الأنشطة اليومية.



إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة

من المهم التأكد من أن الأشخاص ذوي الإعاقة، الذين يتعرضون للتمييز في كثير من الأحيان، يتم إدماجهم في جميع مراحل عملية المساءلة وضمن الجودة (AQA)، من جمع المعلومات النوعية إلى التغذية المرتدة أو ردود الفعل على المعلومات:

- قد تكون البيانات المتعلقة بالفئات المهمشة (مثل الأشخاص ذوي الإعاقة) محدودة، لذلك من الضروري إشراك المجتمعات المحلية ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة للتحقق من/إنجاز تصنيف البيانات.
- يعتبر وصم الأشخاص ذوي الإعاقة عقبة أمام مشاركتهم. ضمان دمج منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة واستخدام نهج التوعية من أجل مكافحة الوصم والتمييز.
- يجب تكييف المعلومات وإتاحتها للجميع. لذلك من الضروري التأكد من أن الفرق لديها المهارات الأساسية للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال توظيف مترجم للغة الإشارة على سبيل المثال.
- التأكد من تقديم التغذية المرتدة أو التعقيبات إلى جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة. يجب تقديم التعقيبات بأشكال يسهل الوصول إليها.

عملية المساءلة وضمنان الجودة (AQQA) ودورة برنامج المساعدات الإنسانية



المتطور، من المحتمل أن يحتاج الإطار التشغيلي الإستراتيجي إلى التحديث بانتظام مع توفر المزيد من المعلومات.

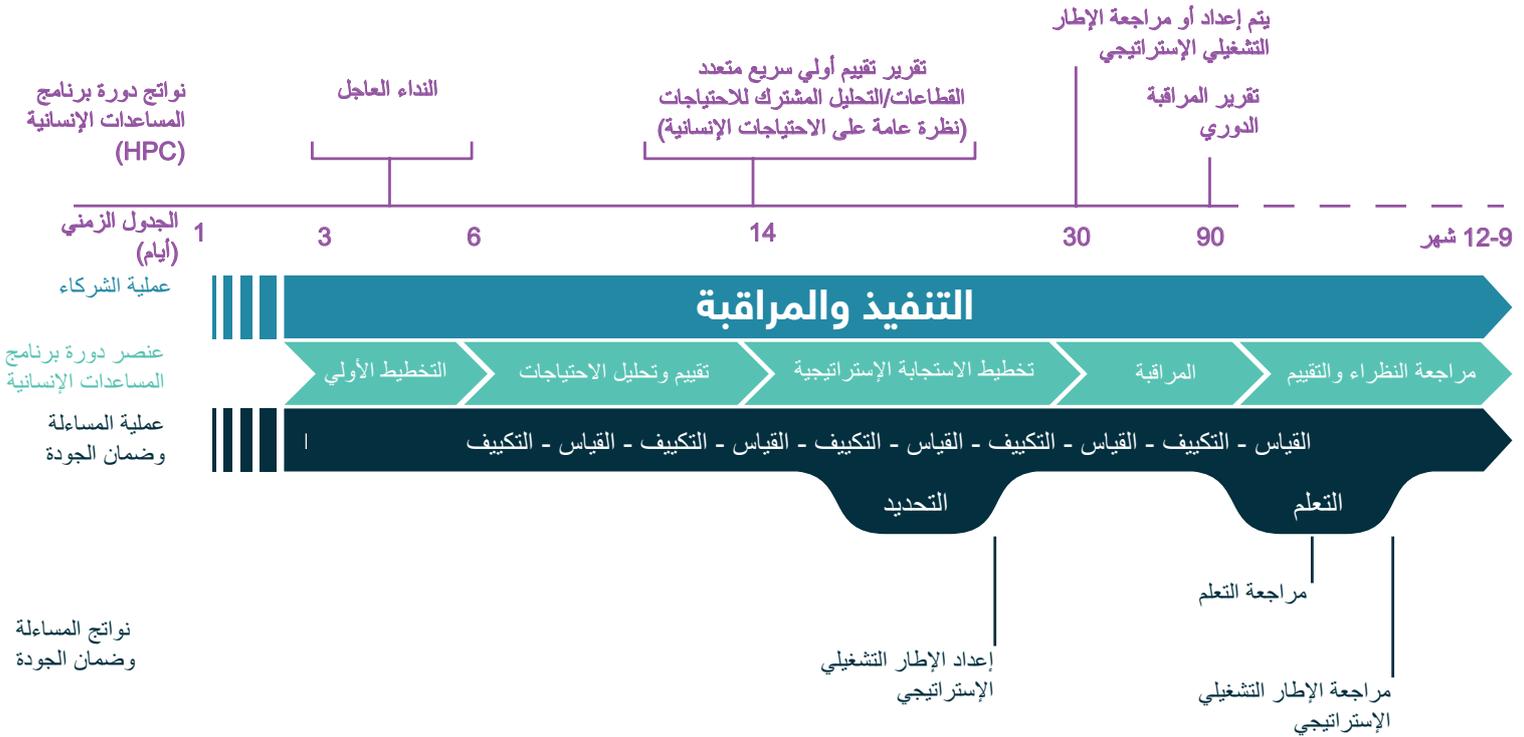
يجب إجراء مراجعة التعلم في غضون 9-12 شهرًا بعد البدء المفاجئ، اعتمادًا على سياق ومسار دورة برنامج المساعدات الإنسانية. في هذه المرحلة، تتم مراجعة الإطار التشغيلي الإستراتيجي وتنقيحه ليتماشى مع الأهداف الإستراتيجية المنصوص عليها في خطة الاستجابة الإنسانية.

يجب أن تسلط مراجعة التعلم الضوء أيضًا على الثغرات الرئيسية، والنجاحات والقيود التي تمت مواجهتها خلال مرحلة الطوارئ الحادة، وتحديد أين يلزم اتخاذ إجراءات لدعم الانتقال الفعال إلى وضع البرامج متوسطة الأجل.

في حالات الطوارئ المفاجئة، أو أثناء التصعيد السريع لأزمة قائمة، يجب أن يبدأ التنفيذ والمراقبة أو يزيدان في أقرب وقت ممكن (انظر الشكل 2).

تبدأ عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA) بمجرد إنشاء منصة تنسيق، بحيث يمكن مشاركة المعلومات حول ثغرات الجودة والمساءلة، ويمكن أن تبدأ الإجراءات التصحيحية المشتركة بطريقة أساسية قبل أن يتم تحديد الإطار التشغيلي الإستراتيجي. يجب أن يكون التركيز على تعزيز النهج السريعة للمراقبة والتحليل والتحسين. يمكن بدء مرحلة "التحديد" بالتوازي مع عنصر تخطيط الاستجابة الإستراتيجية لدورة برنامج المساعدات الإنسانية. يتيح ذلك إعادة التأكيد على الجوانب الأساسية للجودة في بداية الاستجابة.

في هذه المرحلة، سيكون الإطار التشغيلي الإستراتيجي وثيقة خفيفة تستند إلى معايير رئيسية متفق عليها عالميًا مقترنة بالسياق (قدر الإمكان)، ومدعومة بأدلة من الاستجابات السابقة. اعتمادًا على السياق



الشكل 2

في حالات الطوارئ المفاجئة، أو أثناء التصعيد السريع لأزمة قائمة، يجب تطوير إطار تشغيلي إستراتيجي خفيف بناءً على المعلومات المتاحة في أول 30 يوماً من الاستجابة. ركز في البداية على الحد الأدنى من معايير الجودة والمخاطر ذات الأولوية مع تأمين المساهمة من الشركاء.

- ابدأ باختيار أنسب الوحدات الأساسية من الإطار التحليلي المكون من وحدات ووضع النقاط المرجعية بسرعة باستخدام البيانات الثانوية المتاحة والمعلومات التي تم جمعها من الميدان.
- ركز على تحديد المعايير الأساسية في البداية أثناء الحصول على تأييد الشركاء.
- استفد من المكاسب السريعة — مثل مشاركة التصميمات القياسية لمنشآت المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الأكثر أماناً وسهولة في الوصول إليها استناداً إلى الخبرة من السياقات الأخرى — والتي سيتم تكييفها بينما يتم جمع مزيد من المعلومات حول متطلبات الوصول والمقبولية.
- حدد المخاطر الأكثر أهمية (مثل الصحة العامة، والحماية/العنف القائم على النوع الاجتماعي) والمجموعات السكانية التي من المحتمل أن تكون أكثر ضعفاً (مثل الأطفال والنساء والمجموعات المهمشة وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة) لضمان إدراج المجموعات المختلفة في التقييمات السريعة.
- حدد المخاطر الأكثر أهمية لإلحاق الضرر وأنشئ نهج لرصدها في خطة المراقبة.
- تشاور مع المتخصصين من مجالات متعددة (مثل الجنس، والعمر، وإدماج الإعاقة، والحماية والعنف القائم على النوع الاجتماعي، والمساءلة، والتماسك الاجتماعي، والأسواق) لفهم الروابط متعددة القطاعات.
- العمل مع "مجموعة التنسيق بين القطاعات" لضمان تطبيق أنظمة المساءلة والتغذية الراجعة في أقرب وقت ممكن والتأكد من وجود آلية متفق عليها لإحالة القضايا المثارة، والنظر في القضايا الحساسة (مثل العنف القائم على النوع الاجتماعي، والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وضمان حماية الطفل) التي تحتاج إلى إحالات آمنة وأخلاقية وفقاً لإرشادات المجموعة الفرعية المعنية بالعنف القائم على النوع الاجتماعي.
- مراجعة الإطار التشغيلي الإستراتيجي في غضون 3 أشهر بناءً على الخبرة والمعلومات التي تم جمعها من خلال مراقبة الجودة.



القياس

من مرحلة مبكرة، ابحث بشكل استباقي عن المعلومات بشأن الاحتياجات من مقدمي المعلومات الرئيسيين الذين يمكنهم تمثيل المجموعات التي من المرجح أن تكون أكثر عرضة للخطر — على سبيل المثال النساء والفتيات، والأطفال وكبار السن، وذوي الإعاقة — بدلاً من محاولة جمع الإحصاءات التي يمكن أن تتسم بالعمومية.

قم بتتبع بيانات مقدمي المعلومات الرئيسيين باستخدام مصادر بيانات أخرى، بما في ذلك البيانات الثانوية، لضمان دقة أفضل في التحليل والاستنتاجات.

في أقرب وقت ممكن، تأكد من أن البيانات التي تم جمعها مصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة بحيث يمكن إجراء مقارنات بين المجموعات المتأثرة المختلفة.

استخدم قوائم مراجعة منشآت المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من أجل مراقبة الامتثال للتصميمات القياسية.



التكيف

حدد ورتب أولويات مخاطر الصحة العامة والحماية/العنف القائم على النوع الاجتماعي بين المواقع والمجموعات المتأثرة.

حدد ثغرات الجودة التالية وخطط لمعالجتها، حسب الأولوية:

- الحالات التي تقوم فيها الاستجابة، أو تخاطر، بإلحاق الضرر.
 - الحالات التي من غير المحتمل أن تلبى فيها الاستجابة الأهداف لجميع المجموعات المتأثرة.
 - الحالات التي تستخدم فيها الاستجابة الموارد بشكل غير فعال، أو تقوض الانتقال المستقبلي إلى نهج أكثر استدامة.
- قم بالتأكيد على المسؤولية المشتركة لمعالجة ثغرات الجودة عبر الاستجابة، لا سيما عندما يكون هناك تفاوت في قدرة الشركاء.

استخدم المعلومات حول ثغرات جودة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والعوائق التي تحول دون معالجتها لتحديد الأولويات على مستوى التنسيق بين القطاعات.



التعلم

في حالات الطوارئ المفاجئة، أو أثناء التصعيد السريع لأزمة قائمة، سيكون الإطار التشغيلي الإستراتيجي وثيقة خفيفة والتي ستحتاج إلى التحديث بانتظام مع تطور السياق.

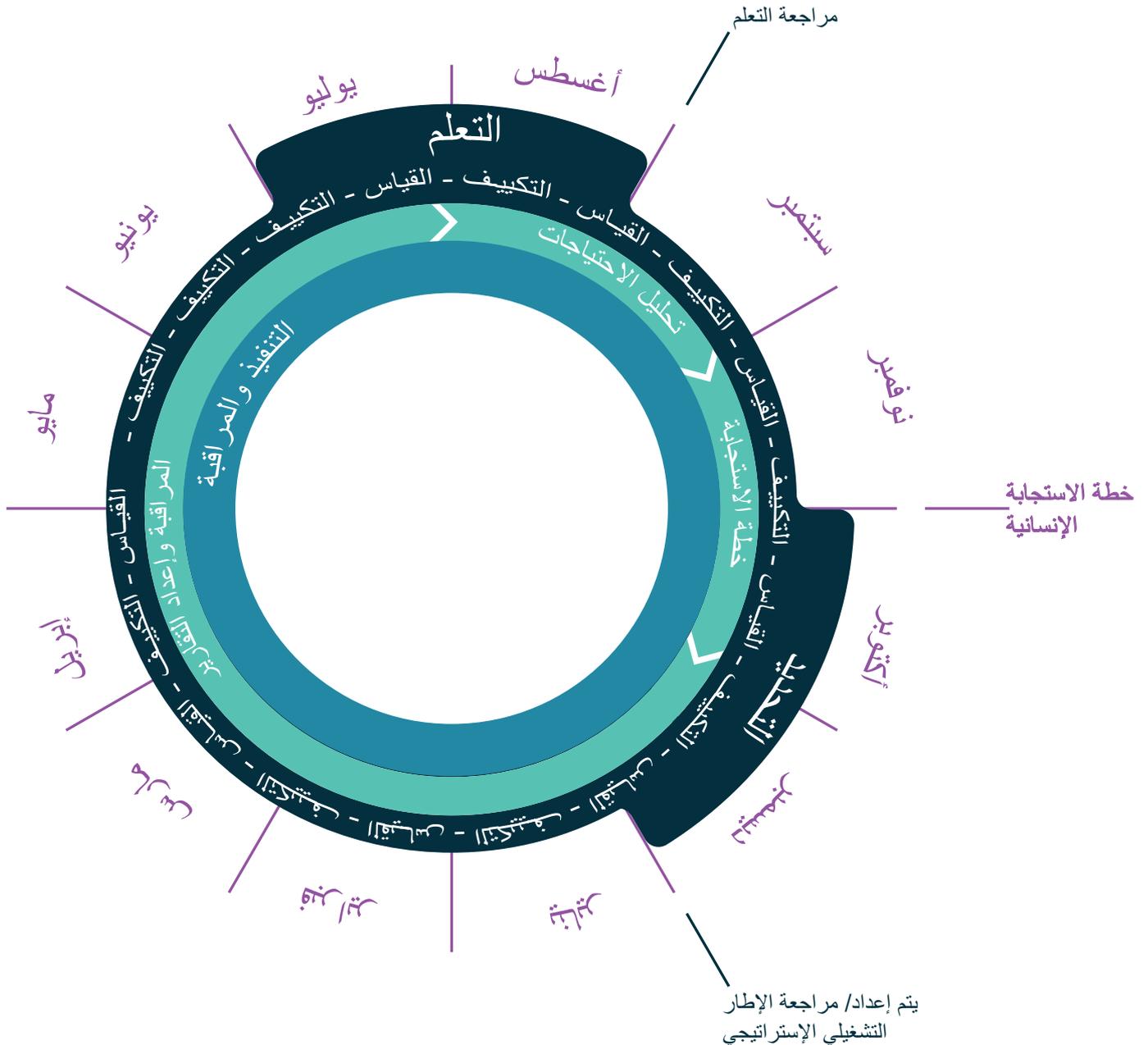
خطط لمراجعة وتحديث الإطار التشغيلي الإستراتيجي في غضون 9-12 شهرًا الأولى للتأكد من أنه واضح ومناسب للسياق التشغيلي.



حالات الطوارئ الممتدة

خطة الاستجابة الإنسانية. يجب أن تتم مرحلة "التعلم" قبل عنصر تقييم الاحتياجات والتحليل في دورة برنامج المساعدات الإنسانية. يهدف هذا التوقيت إلى تمكين المخرجات الرئيسية من الاستفادة من، وتغذية، عمليات دورة برنامج المساعدات الإنسانية ذات الصلة، مع تجنب الحمل الزائد خلال الفترات التي تكون فيها أعباء العمل كبيرة.

في حالات الطوارئ الممتدة، والعمل ضمن دورة برنامج مساعدات إنسانية سنوية أو متعدد السنوات، تكون عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA) مستمرة، مع محاذاة كل من مرحلتي "التحديد" و"التعلم" مع دورة برنامج المساعدات الإنسانية (انظر الشكل 3). على الرغم من إمكانية إجراء مراجعات التعلم والتغييرات على الإطار التشغيلي الاستراتيجي في أي وقت حسب الاحتياجات، يوصى بإجراء مرحلة "التحديد" بعد وقت قصير من الانتهاء من



الشكل 3

الأدوار والمسؤوليات



ضمان الجودة هو عملية تعاونية تشمل الجهات المعنية الرئيسية الموصوفة أدناه. توضح مصفوفة الأدوار والمسؤوليات في الصفحة 34 المسؤول في كل خطوة من خطوات العملية. يجب تكييف هذا الجدول مع السياق لمراعاة هيكل وترتيبات العمل لكل مجموعة وطنية.

السكان المتأثرون

الأشخاص الذين تأثروا بالأزمة هم المكونات الأساسية للمساعدات الإنسانية ويجب أن يشاركوا بشكل هادف في العمليات التي تؤثر عليهم. يجب التماس آرائهم كجزء من عملية الرصد والمراقبة من خلال المقابلات والاستطلاعات والأساليب التشاركية والتقارير التي يجب أن تكون متاحة لهم بطريقة سهلة الوصول إليها. يجب مناقشة خطط العمل المقترحة مع المجتمعات المتأثرة. السكان المتأثرون ليسوا مجموعة متجانسة. تختلف احتياجات الأشخاص المختلفين، وهم يواجهون عوائق مختلفة ولديهم نقاط ضعف مختلفة لمخاطر مختلفة. كما أن لديهم أيضًا قدرات وإستراتيجيات مواجهة مختلفة والتي تساعدهم على التغلب على الأزمات. يتم التعبير عن هذه الاختلافات بشكل شائع عبر أبعاد الجنس والعمر والإعاقة (SAD)، لكن عوامل مثل الحالة الاجتماعية أو الصحية أو القانونية، والخلفية العرقية أو الدينية والتوجه الجنسي ستكون مهمة في سياقات مختلفة.

السلطات الحكومية الوطنية

تؤدي الحكومات الوطنية دورًا رئيسيًا في تقديم المساعدة في الوقت المناسب وضمان حماية المتأثرين بالأزمات. يجب على السلطات الحكومية، من خلال الإدارات المناسبة أو الوزارات التنفيذية، قيادة منصات تنسيق المياه والصرف الصحي والنظافة الإنسانية حيثما أمكن ذلك.

أعضاء تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (الشركاء)

المنظمات الوطنية والدولية التي تنفذ البرامج كجزء من استجابة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والتي اختارت المشاركة في نهج التكتل/القطاع في سياق معين.

منسق تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WCC)

الممثل المعين لوكالة قيادة التكتل (CLA) المسؤول عن تنسيق استجابة المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية؛ يمكن دعمه بواسطة نواب المنسقين، والمنسقين المشاركين، والنظراء على المستوى دون الوطني.

مجموعة العمل التقنية (TWG)

مجموعة من المتخصصين الموضوعيين يتم تشكيلها في إطار اختصاصات محددة للعمل على مجموعة محددة من المهام أو مشروع نيابة عن تكتل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية (WASH Cluster) الأوسع.

المجموعة الاستشارية الإستراتيجية (SAG) لتكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

مجموعة من كبار المتخصصين في المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية تم انتخابهم من أعضاء تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية لاتخاذ قرارات إستراتيجية مشتركة نيابة عن تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة العامة الصحية بأكمله. برئاسة منسق تكتل/قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

المراقبون من الأطراف الثالثة

المنظمات التي تم التعاقد معها لإجراء التقييمات أو مراقبة الاستجابة نيابة عن الاستجابة الإنسانية. قد يكون لدى المراقبين الخارجيين من الأطراف الثالثة اختصاصات تحدها وكالة واحدة أو يتم صياغتها باستخدام مدخلات من التكتلات/القطاع.

هل أنت منسق لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية؟

هل أنت شريك لقطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية؟

هل تتخصص في المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم؟

المنسقون والقادة المشاركون لتكثيف قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

بصفتك منسق قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، يتمثل دورك في تسهيل عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA)، وبناء توافق في الآراء بين الشركاء ومشاركة المعلومات القابلة للتنفيذ.

المنظمات الوطنية والدولية التي تنفذ برامج كجزء من استجابة قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

بصفتك شريكًا في قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية، فإن دورك هو المساهمة في العملية، والتأكد من أنها مناسبة للسياق وأن البرامج التي تديرها تتوافق مع المعايير المتفق عليها.

أخصائيو التقييم والمراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم، والمرافيون من الأطراف الثالثة.

بصفتك شخصًا يركز على المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL)، فإن دورك هو التأكد من أن نهجك في المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم بالإمكان أن تتوافق مع عملية المساءلة وضمان الجودة (AQA) الجماعية، وأن تلك البيانات تعكس الحقيقة الأساسية وتتم مشاركتها بمسؤولية

التحديد

النتائج:

الإطار التحليلي المكون من وحدات المقترن بالسياق

قم بتسهيل الاتفاق الجماعي بين الشركاء حول النهج التشغيلية، وأدنى المعايير والمؤشرات التي سيتم استخدامها لمراقبة الاستجابة.

ساهم بخبرتك ومعرفتك بالاستجابة من أجل صياغة أو تحديث الإطار التحليلي المكون من وحدات الجماعي.

تأكد من أن برامج المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية مصممة لتنمائي مع الإطار التحليلي المكون من وحدات المنفق عليه وأن مقترحات المانحين تتضمن مخصصات لمراقبة الجودة.

ساهم بخبرتك للمساعدة في تحديد المؤشرات ونهج المراقبة.

تأكد من أن فرق المراقبة تجمع المعلومات الصحيحة لمشاركتها مع منصة التنسيق (على سبيل المثال، جمع البيانات المصنفة حسب الجنس والعمر والإعاقة)

القياس

النتائج:

قاعدة بيانات المراقبة وموجز الجودة

أنشئ (مع مسؤول إدارة المعلومات) نظام إبلاغ يجمع البيانات المقدمة من الشركاء ويسمح بتتبع ملخص المؤشرات ومشاركتها مع الشركاء في شكل موجز للجودة يصدر بانتظام.

تحقق من المعلومات المقدمة من خلال الزيارات الميدانية والتنوع بمصادر أخرى.

عند إجراء مراقبة أو تقييمات بواسطة طرف ثالث، تأكد من أن المؤشرات وجمع البيانات يتماشى مع تلك المنصوص عليها في الإطار التحليلي المكون من وحدات.

تأكد من أن منظمتك تقدم معلومات جيدة النوعية إلى منصة التنسيق.

التزم بنهج جمع البيانات التي تعطي الأولوية لوجهات نظر المتأثرين بالأزمة.

ادعم المشاركة في الوقت المناسب لمعلومات المراقبة ذات الجودة الجيدة مع منصات التنسيق.

شارك النتائج ذات الصلة المستمدة من تعقيبات وردود فعل المجتمع وآليات الاستجابة مع منصة التنسيق.

تأكد من إخفاء هوية البيانات الحساسة بشكل مناسب قبل مشاركتها.

التكليف

النتائج:

خطط العمل

تأكد من أن مراجعة موجز الجودة هي بند دائم في جدول أعمال اجتماعات التنسيق.

قم بتوثيق ثغرات الجودة التي حددها الشركاء وكذلك خطط العمل.

عالج العوائق المنهجية التي تحول دون الجودة من خلال جهود الترويج والمساندة.

قم بتحليل المشترك للمعلومات الواردة في "موجز الجودة"، وتحديد قضايا الجودة الرئيسية ووضع خطط عمل لمعالجتها.

ناقش ثغرات الجودة وخطط العمل مع المجتمعات المحلية واستجب لأي قضايا محددة أثرت.

حيثما أمكن، يجب أن يكون للمجتمعات دور في دعم الإجراءات التصحيحية.

ساهم بخبرتك للمساعدة في تحليل موجز الجودة وتحديد ثغرات الجودة.

قم بالتغذية الراجعة وإبلاغ الأشخاص المتأثرين بالتقدم المحرز.

التعلم

النتائج:

الإطار التحليلي المكون من وحدات المنفتح

قم بقيادة ورشة عمل مراجعة التعلم مع الشركاء لتحديد وتوثيق التغييرات المطلوبة في الإطار التحليلي المكون من وحدات.

شارك النتائج ذات الصلة مع مجموعة التنسيق بين القطاعات والجهات المانحة والتكثيف العالمي.

شارك في عملية مراجعة التعلم وساهم في مراجعة الإطار التحليلي المكون من وحدات.

ساهم في مراجعة التعلم ومراجعة الإطار التحليلي المكون من وحدات.

مسرد المصطلحات



المساءلة هي عملية استخدام السلطة بمسؤولية، مع مراعاة، والخضوع للمساءلة بواسطة، الجهات المعنية المختلفة ولا سيما أولئك الذين يتأثرون بممارسة هذه السلطة¹. تشمل المساءلة في الاستجابة الإنسانية على ضمان، وبيان، أن القوة تستخدم بشكل مسؤول لصالح أولئك الذين تستهدفهم المساعدة. المساءلة يمكن أن تواجه الجهات المعنية المختلفة، وتتطلب أن تقوم المنظمات بمراعاة الأشخاص المتأثرين بالأزمة، وكذلك أولئك الذين يقدمون الموارد، وأن تأخذهم في الحسبان وتخضع لمساءلتهم.

إجراء أو تغيير يهدف إلى تصحيح ثغرة الجودة بعد تحديدها.

إجراء تصحيحي

مدى تحقيق نشاط المساعدات لأهدافه. فعالية الاستجابة الإنسانية هي مسؤولية مشتركة بين المستجيبين وينبغي تقييم النتائج بالاشتراك مع المجتمعات المتأثرة بالأزمات.

فعالية

مدى تحقيق نواتج أو مخرجات البرامج الإنسانية، النوعية والكمية على حد سواء، كنتيجة للمدخلات.

كفاءة

آلية التعقيب

نظام رسمي تم إنشاؤه واستخدامه للسماح لمتلقي العمل الإنساني (وفي بعض الحالات، غيرهم من السكان المتأثرين بالأزمات) بتقديم معلومات عن تجربتهم مع إحدى وكالات المساعدة الإنسانية أو نظام مساعدات إنسانية أوسع. ثم يتم استخدام هذه المعلومات لأغراض مختلفة، مع توقع مجموعة متنوعة من الفوائد، والتي تتضمن اتخاذ إجراءات تصحيحية لتحسين بعض عناصر الاستجابة.

المشاركة

تنطوي على تمكين الأشخاص المتأثرين بالأزمات من أداء دور نشط في عمليات صنع القرار التي تؤثر عليهم. يتم تحقيق ذلك من خلال وضع مبادئ توجيهية وممارسات واضحة لإشراكهم بشكل مناسب وضمن تمثيل أكثر الفئات تهميشًا وتضررًا وتمكينهم من إحداث تأثير.

الشركاء

المنظمات التي تعمل بشكل مشترك ضمن ترتيب رسمي لتحقيق هدف محدد، بأدوار ومسؤوليات واضحة ومتفق عليها. في هذا المستند، يشير الشركاء أو شركاء قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية إلى المنظمات التي تشارك في منصة تنسيق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية.

¹ المذكرة الإرشادية ومؤشرات المعيار الإنساني الأساسي

الجودة مصطلح واسع يمكن أن يشمل العديد من جوانب الأداء المختلفة. في هذه الوثيقة، ننظر إلى الجودة من حيث المساعدة الإنسانية ونستخدم المعايير الموضحة في الصفحة 5 لتوصيف الاستجابة الجيدة.

يمكن تطبيق الجودة على جميع جوانب دورة برنامج المساعدات الإنسانية، طوال مراحل التقدير، والتصميم، والتنفيذ، والتقييم وتشمل جميع العوامل التي تؤثر على قدرة الاستجابة على الوفاء بالمعايير المذكورة أعلاه. إن إدارة مستوى الجودة في الاستجابة تتضمن معالجة كل هذه العوامل بطريقة منهجية واتخاذ قرارات جماعية حول موازنة هذه المعايير المختلفة.

ضمان الجودة

جانب من جوانب إدارة الجودة يركز على توفير الثقة في تلبية متطلبات الجودة. الهدف من ضمان الجودة هو منع العيوب قبل حدوثها ودعم التحسين المستمر للعمليات التنظيمية. الثقة التي يوفرها ضمان الجودة ذات شقين – داخلياً للإدارة، وخارجياً للعملاء والوكالات الحكومية والهيئات التنظيمية وجهات التصديق والأطراف الثالثة، وبالتالي فإن ضمان الجودة مرتبط ارتباطاً وثيقاً بمفهوم المساءلة. يشمل المصطلح "جميع الأنشطة المخططة والمنهجية المنفذة ضمن نظام الجودة والتي يمكن إثبات أنها توفر الثقة في أن المنتج أو الخدمة سوف تفي بالمتطلبات الخاصة بالجودة".

فجوة الجودة

تصف ثغرات الجودة الحالات التي تفشل فيها الاستجابة في تلبية المعايير المتفق عليها للجودة والمساءلة.

قابلية التأثير

مدى تأثير بعض الأشخاص بشكل غير متكافئ بتعطل بينتهم المادية وآليات الدعم الاجتماعي بعد وقوع كارثة أو نزاع، مما يؤدي إلى زيادة خطر الاستغلال أو المرض أو الوفاة. تتسم قابلية التأثير بأنها خاصة بكل شخص وكل موقف وتختلف باختلافهم.

