مجلس الأمناء **بخصوص**

02-03 يونيو 2021 **البند 8 من جدول الأعمال**

بند جدول الأعمال: التقرير الربع سنوي بشأن الحماية وإدارة الحوادث للربع الأول من 2021

التقرير الربع سنوي بشأن الحماية وإدارة الحوادث للربع الأول من 2021

مقدمة

يغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير 2021 إلى 31 مارس 2021 (الربع الأول: 2021). هذا التقرير هو أول تقرير ربع سنوي يصدره IPPF عن الحماية وإدارة الحوادث، ما يساهم في مواصلة تحسين آليات الإبلاغ والشفافية والرقابة.

ويقدم هذا التقرير معلومات ربع سنوية عن الإدارة، بالإضافة إلى تقارير إدارة الحوادث الشهرية. ومع استقرار عمليات إعادة هيكلة السكرتاريا وإصلاح الحوكمة، ومع تزايد البيانات التي يتم جمعها بمرور الوقت، سوف نتمكن من إجراء المزيد من التحليلات – النوعية والكمية – المطلوبة.

وتوصلت المناقشات الدائرة في اجتماعات مجلس الأمناء ولجنة المالية والتدقيق والمخاطر (C-FAR) التي عقدت في وقت سابق من عام 2021 إلى اتفاق على أن التقارير الربع سنوية والسنوية ينبغي أن توفر بيانات عن الحماية بشكل منفصل. ويتحقق ذلك كلما أمكن من خلال **وسائل إدارة الحوادث** الواردة في الصفحات من 4 إلى 6.

1) الرسائل الرئيسية

تقدم مراجعة الأداء في الربع الأول من عام 2021 دليلًا على مظاهر التحسن في الأداء. ويتعلق الأداء بالطريقة التي يدير بها IPPF المخاوف المبلغ عنها. ويكمن جوهر هذه التحسينات في تزايد تحديد الأولويات و التوقعات الأعلى في جميع الأقاليم التي يستجيب فيها الموظفون المعينون بطريقة فعالة في الوقت المناسب لإدارة الحوادث المتعلقة بجميع المخاوف التي تم الإبلاغ عنها عبر خدمة IPPF SafeReport. وتحظى توقعات الأداء بفهم واسع النطاق وتتحقق بشكل متزايد.

الإنجازات

إدارة الحوادث

- صدرت التقارير الأولى عن الحماية وإدارة الحوادث السنوية وقُدمت إلى لجنة المالية والتدقيق والمخاطر (C-FAR) ومجلس الأمناء في مارس؛
- تم إجراء تحسينات على التقارير الشهرية لإدارة الحوادث فيما يتعلق بطول التقارير؛
- تم الاتفاق على ضرورة إصدار تقارير ربع سنوية عن الحماية وإدارة الحوادث؛
- انخفاض بنسبة 53٪ في عدد الحالات المفتوحة في نهاية الربع الأول من عام 2021 مقارنة بالربع الأول من عام 2020، مع عدم حدوث انخفاض متناسب في عدد الحالات المبلغ عنها؛
- قام إقليم العالم العربي بخطوة مهمة إلى الأمام عادت عليه بالنفع، حيث تم إغلاق 42 حالة مثيرة للاهتمام في الربع الأول؛
- واكتملت المراحل الأخيرة من الانتقال إلى نظام IPPF SafeReport الجديد الخاص بالاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة، وتجهيزه للانطلاق في أبريل، بما في ذلك توفير التدريب لجميع منسقي الحوادث في IPPF؛
- بدأ تطوير حزمة أدوات جديدة لإدارة الحوادث؛ و
- إجراء تحسينات على مجموعات البيانات التي نجمعها بالتعاون مع مجموعة العمل المعنية بمكافحة العنصرية في IPPF.

الحماية

- اكتمال الحزمة العالمية الجديدة للتدريب على الحماية الخاصة بـ IPPF؛
- المراحل النهائية من تطوير موقع/مركز مصغر جديد للحماية وإدارة الحوادث؛
- تعيين مدير حماية جديد من ذوي المهارات العالية في إقليم شرق وجنوب شرق آسيا وأوقيانوسيا (ESEAOR)؛
- انعقاد اجتماعات منتظمة بين رئيس شؤون الحماية، والمدير العام، ومدير الأفراد والثقافة التنظيمية ورئيس المجلس الذي تم تشكيله لمناقشة مسائل الحماية والمسائل المحورية الأخرى؛
- إدراج الحماية الآن كبند موحد في جداول أعمال اجتماعات مجلس الأمناء؛

- تحققت مبادرة عالمية لتعزيز فهم الحدود الفاصلة بين الحماية وإدارة الحوادث، لضمان الدقة عند الإبلاغ عن انتشار المخاوف المتعلقة بالحماية في IPPF؛ و
- توفير تدريب تنشيطي على الحماية لعام 2021 لجميع السكرتاريا.

التطوير والتركيز والابتكار مطلوب

- حدد برنامج WISH عددًا قليلًا من الجمعيات الأعضاء التي طورت ممارسات وسياسات وعمليات جيدة تتعلق بالحماية. ومع ذلك، من المجالات التي تحتاج إلى التطوير والابتكار تعزيز قدرة العديد من الجمعيات الأعضاء التابعة لـ IPPF على المشاركة الكاملة وتقديم عمليات قوية وفعالة للحماية وإدارة الحوادث تتماشى مع إطار IPPF وأفضل الممارسات الدولية.
- وهو من المجالات الرئيسية التي تحتاج إلى تطوير بالرغم من تحسن وتيرة إدارة الحالات داخل المكاتب الإقليمية.

2) الأداء في إدارة الحوادث

بدأ الأداء التشغيلي للحماية وإدارة الحوادث بوتيرة بطيئة في أوائل عام 2019، ثم شهد تحسنًا مطردًا. واستمر التحسن في الشفافية وآليات الإبلاغ، إلى أن شهد الربع الأول من عام 2021 مبادرات أولية من IPPF وإنجازات مثيرة للإعجاب شهدتها مختلف قطاعات السكرتاريا وبعض الجمعيات الأعضاء.

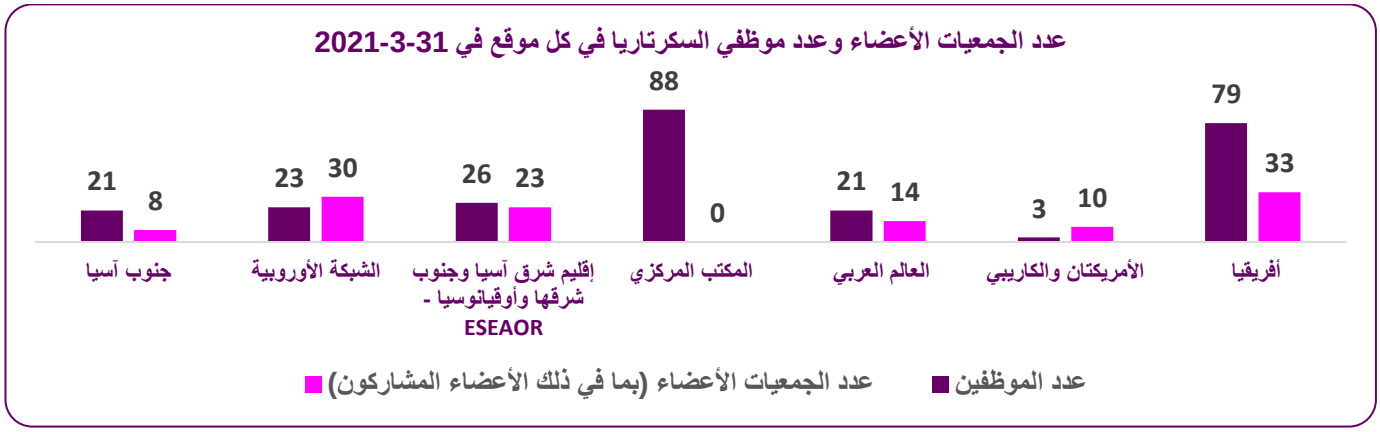
السياق الإقليمي: هل يعني ارتفاع أعداد المخاوف أن الممارسات المتبعة و/أو ثقافة العمل ضعيفة أو غير آمنة؟

ينبغي ألا يدفعنا ارتفاع أعداد المخاوف تلقائيًا إلى الشعور بالقلق حيال الممارسات المتبعة أو ثقافة العمل سواء كانت ضعيفة أو غير آمنة في إقليم/موقع معين. قد يكون ارتفاع عدد البلاغات مؤشرًا على الترويج الجيد لآلية IPPF SafeReport وارتفاع مستوى الوعي بين الناس بحقوقهم ومسؤولياتهم، لأنه قد يكون مؤشرًا على سوء الممارسات المتبعة. وهكذا، من المهم أن نبحث هذه القضايا من حيث الكم والكيف كلما تقدمنا.

ويعمل كل إقليم من الأقاليم التابعة لـ IPPF في سياق مختلف، وعند مقارنتها بالأقاليم الأخرى، قد يكون لديها عدد أكبر أو أقل من الموظفين، والجمعيات الأعضاء، وبلدان العمل و/أو السلطات القضائية، والقوانين والمعايير الثقافية.

وينبغي فهم هذه الاختلافات لتفسير البيانات الواردة أدناه بشكل صحيح. وعلى سبيل المثال، يعمل لدى إقليم إفريقيا ثلث موظفي السكرتاريا وعدد جمعياته الأعضاء يفوق جميع أقاليم IPPF – انظر **الرسم البياني 1.** ونتيجة لذلك، من المتوقع أن يكون عدد مخاوف إقليم إفريقيا أكبر. ومن المرجح أن تكون إدارة الحوادث أكثر تعقيدًا وتستغرق وقتًا أطول، بسبب تعدد المسائل القانونية وغيرها من المسائل القضائية التي تواجهها.

الرسم البياني 1



تلخص النقاط الرئيسية التالية تحسينات الأداء والاتجاهات التي تشير إلى المزيد من التطوير والتركيز والابتكار.

تحسينات تم إنجازها

- لقد ركزت جميع الأقاليم على تعزيز اهتمامها وتخصيص الوقت اللازم لهذا العمل على مدار الربع الأول.

- ومن الجدير بالذكر أن إقليم العالم العربي تمكن من إغلاق 42 حالة مثيرة للاهتمام في الربع الأول. وكانت العديد من الحالات معقدة للغاية وذات طبيعة تاريخية فيما يتعلق بالقضايا التي كان IPPF يسعى جاهدًا للتعامل معها في الماضي. وتمت مشاركة الأدلة التي تثبت تحسن ثقافة العمل في هذا الإقليم. وكان هذا النجاح الهائل في العالم العربي لحظة فارقة باعتراف الجميع.

- وفي نهاية الربع الأول من عام 2021، بلغ عدد الحالات المفتوحة التي تتعلق بمكاتب السكرتاريا 9 حالات فقط (20٪). وفي نفس الفترة من عام 2020، بلغ عددها 52 حالة (47٪). وهذا يثير المخاوف المذكورة أدناه.

- يتخذ منسقو الحوادث الإجراءات اللازمة بشكل أسرع في الحالات فور ورودها. استمرار التناقص في الفترة الزمنية التي تستغرقها الحالات المفتوحة. تجاوزنا الجداول الزمنية المحددة لأدائنا ولكن لدينا خطط للتحرك بثبات في الاتجاه الصحيح.

- طلبنا من الأقاليم دَفعة كبيرة لإغلاق الحالات بحلول نهاية الربع الأول واستجابوا لطلبنا. وكان هذا الأمر ضروريًا للمراحل النهائية من الانتقال إلى مورِّد خدمة IPPF SafeReport الجديد. سوف تنطلق آلية الإبلاغ الجديدة في أبريل 2021 وستجلب معها تحسينات على البيانات التي نجمعها ونبلغ عنها.

- أعطينا الأولوية للدعم المخصص قصير الأجل للنظر في حالات المخالفات المالية حيث ستبدأ في أبريل. ويتضمن هذا العمل المؤقت إشراك فرد يمتاز بالمهارات اللازمة ويسعى إلى الاستجابة للبلاغات الواردة بوتيرة أسرع، لا سيما التي ظلت معلقة لبعض الوقت، بالإضافة إلى مراجعة جودة ومعايير دراسة الحالات والعمليات وما إلى ذلك.

- فهم الفروق الواضحة بين حالات الحماية وحالات عدم الحماية، حيث يشير بعض الزملاء إلى كل حالة مسجلة في خدمة IPPF SafeReport باعتبارها حالة حماية.

التطوير والتركيز والابتكار مطلوب

- في نهاية الربع الأول، تتعلق 80٪ من الحالات التي ظلت مفتوحة بالجمعيات الأعضاء. وإذا نظرنا إلى الربع الأول من عام 2020، وجدنا أن 28٪ فقط من الحالات المفتوحة ارتبطت بالجمعيات الأعضاء. وتتناول القضايا التي يتم الإبلاغ عنها ثقافة التوظيف الرئيسية والممارسات أو المخالفات المالية.

- لقد أثيرت معرفة الجمعيات الأعضاء بشأن مبادئ الحماية وإدارة الحوادث وأفضل الممارسات والقدرة على القيام بهذا العمل من قبل ولا تزال تمثل تحديًا. ونحن بحاجة إلى فهم هذه الثغرات بشكل كامل وإيجاد طرق جديدة ومبتكرة لدعم الجمعيات الأعضاء لفهم أهمية هذا العمل ومتطلبات القيام به، والقيام به بشكل جيد.

- وتم إجراء مراجعة بسيطة لجميع سجلات الحالات لإنجاز هذا التقرير. وتناولت هذه المراجعة:

  (1) جودة الاحتفاظ بالسجلات؛
  (2) جودة الأدلة المستخدمة لإثبات جميع النتائج أو بعضها؛
  (3) القيام بالاختصاصات المحددة وفعاليتها؛
  (4) معايير التواصل واستمراره مع من يبلغون عن مخاوفهم؛
  (5) ما إذا كان الضحايا/الناجون/المبلغون محور استجابة IPPF؛
  (6) وتيرة الاستجابة؛
  (7) معايير وإنجاز فحوصات الإغلاق التي تسبق الحالات.

- وتشير مراجعة جودة سجلات إدارة الحوادث إلى أن هناك ضرورة واضحة وملحة لقيام السكرتاريا بتطوير ونشر موارد توجيهية جديدة، وتدريب الموظفين، ووضع المعايير وإجراء العمليات اللازمة.

- وتحتاج أعداد مخاوف الحماية المنخفضة المبلغ عنها إلى المزيد من الدراسة. ومع تزايد أعداد الأشخاص الذين يوفر لهم IPPF الخدمات، من المتوقع أن يزداد الإبلاغ عن عدد أكبر من مخاوف الحماية.

- ويجب علينا مواصلة إيجاد و اغتنام الفرص التي تظهر للتواصل مع الأشخاص الذين يصلون إلى خدمات IPPF؛ للتأكد من أنهم على دراية بحقهم في الحماية من الضرر وقدرتهم على الإبلاغ عن الخدمات رديئة الجودة أو الضرر الذي قد يتعرضون له.

3. التطلع إلى المستقبل

سوف تستمر الاستجابة للقضايا المختلفة التي تم تحديدها على أنها تتطلب التركيز على التطوير والابتكار بينما نواصل الجهود والمبادرات التي تم التخطيط لها لعام 2021. أحرز فريق الحماية تقدمًا في إنهاء مجموعة من المبادرات والمنتجات التي ستدعم بناء قدرات الحماية وإدارة الحوادث في جميع قطاعات الاتحاد. وسوف تُقدم تحديثات بشأن تعميمها في تقرير الربع الثاني في يوليو 2021.

4. الأسئلة

(1) *يطرح* هذا التقرير البيانات الرئيسية التي تتطلب الإشراف والتدقيق. ومن الضروري التعليق على ما إذا كان هذا التقرير يوفر البيانات والسرد والتحليل *المطلوب* لإجراء التغييرات والتحسينات الأخرى اللازمة. هل يقدم محتوى هذا التقرير المعلومات المطلوبة – إذا لم يكن الأمر كذلك، فما هي المعلومات والبيانات والتحليلات الأخرى وما إلى ذلك التي يمكنها أن تدعم الإدارة العليا والأمناء؟

(2) ما هو مستوى الشفافية المناسب – أي هل من المناسب مشاركة بعض التقارير أو كلها مع الموظفين والجهات المانحة وأصحاب المصلحة الآخرين؟

5. وسائل إدارة الحوادث

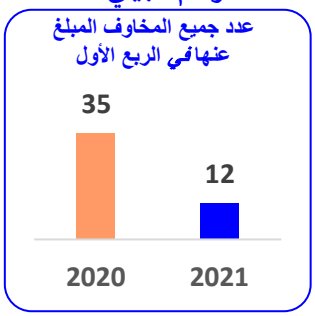
المخاوف المبلغ عنها – الرسوم البيانية من 2 إلى 5

الرسم البياني 2 يوضح عدد المخاوف المبلغ عنها إلى خدمة IPPF SafeReport في الربع الأول من 2021 والربع الأول من 2020. **الرسم البياني 2أ** يوضح الإجمالي التراكمي لجميع المخاوف المبلغ عنها *بنهاية* الربع الأول من 2021 والربع الأول من 2020.

الرسم البياني 3 يوضح مخاوف الحماية المبلغ عنها في الربع الأول من 2021 والربع الأول من 2020. **الرسم البياني 3أ** يوضح الإجمالي التراكمي لمخاوف الحماية المبلغ عنها *بنهاية* الربع الأول من 2021 والربع الأول من 2020.

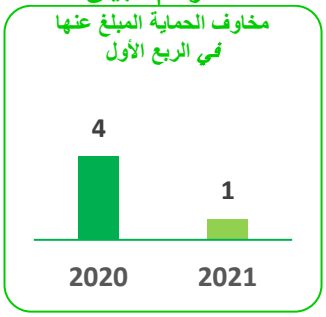
انخفض إجمالي عدد المخاوف المبلغ عنها و عدد مخاوف الحماية عامًا بعد عام.

الرسم البياني 2

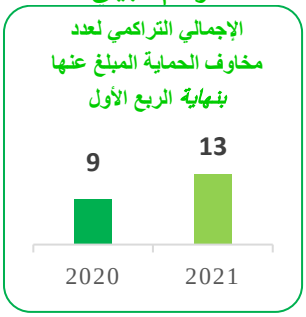


الرسم البياني 2أ

الرسم البياني 3



الرسم البياني 3أ

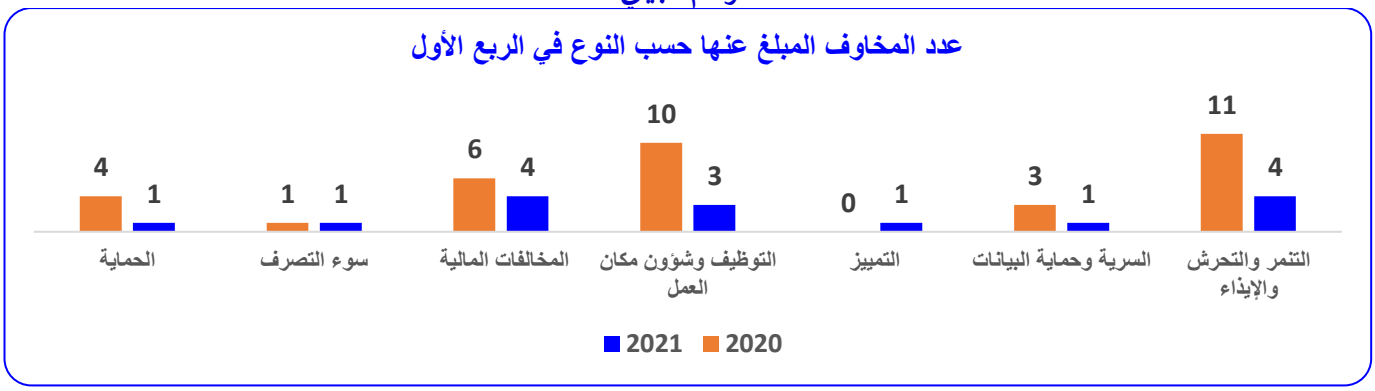


الرسم البياني 4 يوضح توزيع جميع المخاوف المبلغ عنها من جميع قطاعات الاتحاد حسب النوع في الربع الأول من عام 2021 والربع الأول من عام 2020. **الرسم البياني 4أ** يوضح توزيع مخاوف الحماية المبلغ عنها في الربع الأول من 2021 والربع الأول من 2020. ويتعلق هذان الجدولان بالمخاوف الناشئة عن مكاتب السكرتاريا الإقليمية أو الجمعيات الأعضاء و/أو الشركاء.

الرسم البياني 5 يوضح عدد المخاوف التي تم الإبلاغ عنها حسب الإقليم في الربع الأول.

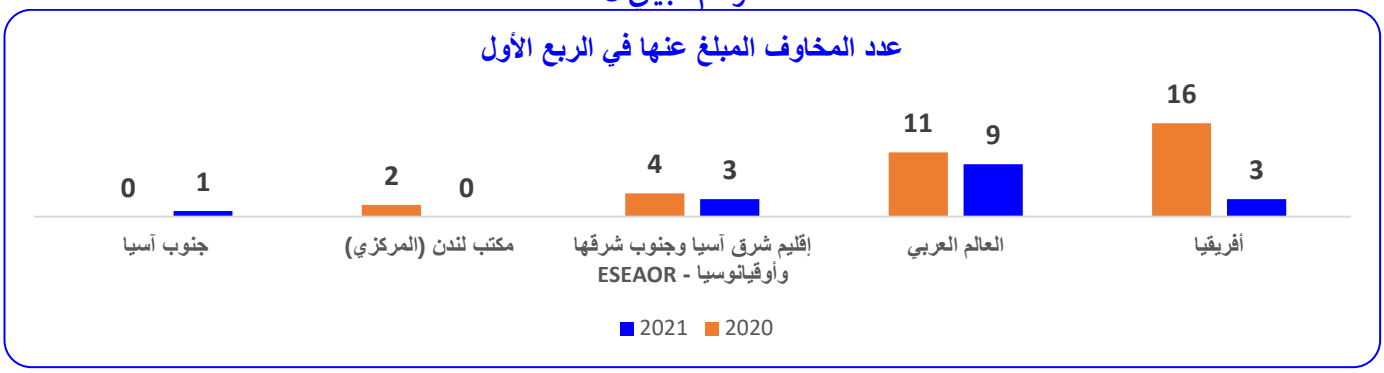
وتبقى أنواع المشكلات الأكثر شيوعًا ثابتة – التنمر والإيذاء والتوظيف ومسائل مكان العمل والمخالفات المالية. ومع ذلك، يقل عدد المخاوف المبلغ عنها لجميع أنواع المشكلات عامًا بعد عام.

الرسم البياني 4



الرسم البياني 4أ

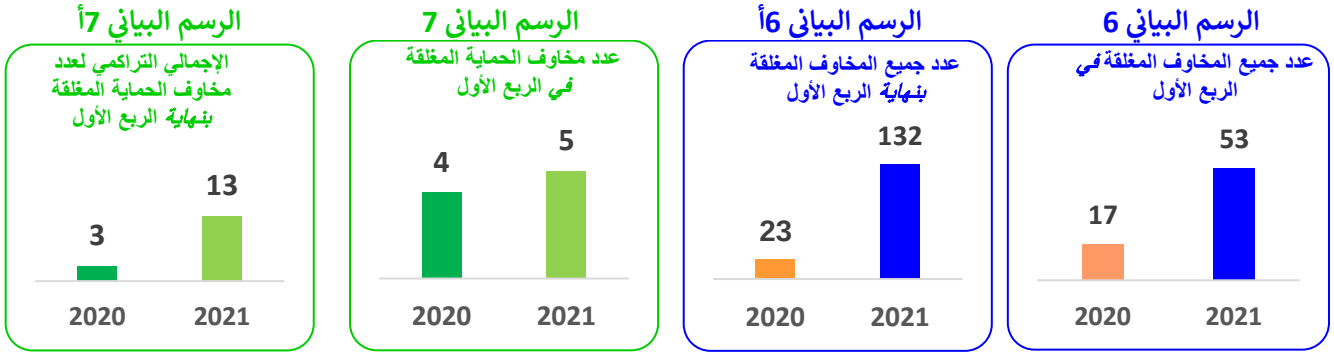
الرسم البياني 5



المخاوف التي تم إغلاقها – الرسوم البيانية من 6 إلى 8

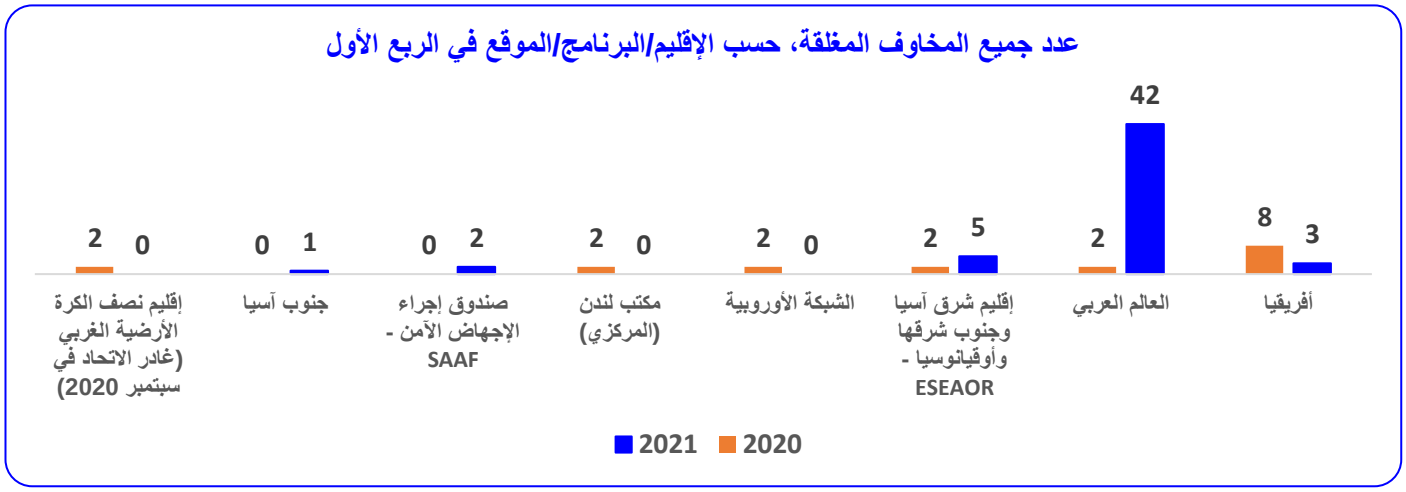
الرسم البياني 6 يوضح إجمالي عدد المخاوف التي تم إغلاقها في الربع الأول، بغض النظر عن وقت الإبلاغ عنها. **الرسم البياني 6أ** يوضح الإجمالي التراكمي لجميع المخاوف المغلقة بنهاية الربع الأول.

الرسم البياني 7 يوضح عدد مخاوف الحماية التي تم إغلاقها في الربع الأول، بغض النظر عن وقت الإبلاغ عنها. **الرسم البياني 7أ** يوضح الإجمالي التراكمي لحالات الحماية التي تم إغلاقها بنهاية الربع الأول.



الرسم البياني 8 يوضح عدد المخاوف المبلغ عنها المغلقة حسب الإقليم/البرنامج/الموقع في الربع الأول. غادر إقليم نصف الكرة الأرضية الغربي الاتحاد في سبتمبر 2020 ولكن تم إدراجه لضمان عدم المساس ببيانات هذه الفترة من الناحية التاريخية.

الرسم البياني 8

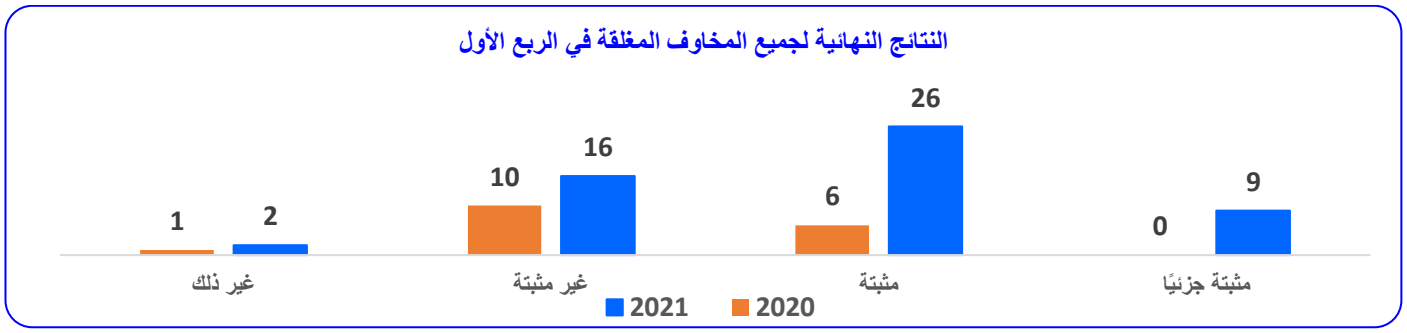


النتائج النهائية للمخاوف – الرسم البياني 9 و 10

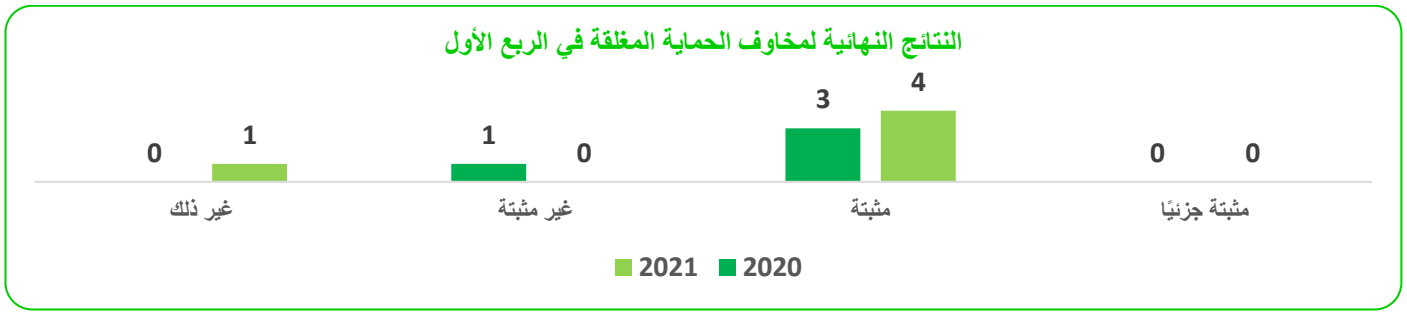
عند التوصل إلى قرار بشأن المخاوف المبلغ عنها في خدمة IPPF SafeReport وإغلاقها، يتم تسجيل النتيجة النهائية لكل حالة. **الرسم البياني 9** يوضح النتائج النهائية التراكمية/لجميع المخاوف المغلقة في الربع الأول.

الرسم البياني 10 يوضح النتائج النهائية لمخاوف الحماية التي تم إغلاقها في الربع الأول من عام 2020.

الرسم البياني 9



الرسم البياني 10



المخاوف المفتوحة

الرسم البياني 11 يوضح عدد المخاوف التي لم يتم حلها بحلول نهاية الربع الأول. إجمالي عدد المخاوف المفتوحة في نهاية الربع الأول هو 46 ما يمثل 27٪ من مجموع الحالات. كما يوضح سبب المخاوف المفتوحة المتبقية. ويتعلق 80٪ من المخاوف المفتوحة بالجمعيات الأعضاء و تتعلق 20٪ المتبقية بمكاتب السكرتاريا.

ويُعد هذا تحسنًا سنويًا كبيرًا؛ وفي نهاية الربع الأول من عام 2020، ظلت 86 من المخاوف مفتوحة – 78٪ من مجموع الحالات في ذلك الوقت.

الرسم البياني 11