

المسؤولية عن البيانات في تقديم المساعدات النقدية والقسائم

النقاط الرئيسية:

- لقد حققت الجهات الفاعلة في المجال الإنساني تقدماً كبيراً في تعزيز المسؤولية عن البيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم (CVA) في السنوات الأخيرة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات بين الأطر العالمية للمسؤولية عن البيانات وتطبيقها العملي في تقديم المساعدات النقدية والقسائم.
- توجد العديد من الموارد المتاحة حول حماية البيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم، لكن الإرشادات والأدوات العملية لإدارة البيانات الحساسة غير الشخصية بمسؤولية ما زالت قليلة.
- تشمل الفوائد الشائعة المتعلقة بالبيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم: (i) تحسين فهم أولويات واحتياجات وتفضيلات المستفيدين؛ (ii) تحسين استهداف المساعدات، بما في ذلك إزالة التكرار من قوائم المستفيدين؛ (iii) زيادة الكفاءة والفعالية لآليات التوزيع المختلفة؛ و (iv) تعزيز الشفافية والمساءلة.
- تشمل المخاطر الشائعة المتعلقة بالبيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم: (i) كشف البيانات الحساسة مما قد يؤدي إلى أضرار متنوعة للأشخاص المتضررين و/أو العاملين في المجال الإنساني؛ (ii) حدوث خروقات في حماية البيانات وخصوصية البيانات وأمن البيانات؛ (iii) احتمال إساءة استخدام البيانات لأغراض غير إنسانية من قبل أطراف ثالثة؛ و (iv) فقدان الثقة بين الأشخاص المتضررين والمنظمات الإنسانية.
- يمكن للمنظمات الإنسانية تحسين المسؤولية عن البيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم من خلال اتخاذ الإجراءات التالية: (i) رسم خريطة لنظام البيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم؛ (ii) إنشاء بروتوكول لتبادل المعلومات خاص ببرامج المساعدات النقدية والقسائم؛ (iii) وضع اتفاقيات لتبادل البيانات الشخصية؛ (iv) إجراء تقييمات تأثير البيانات لكل التدخلات في برامج المساعدات النقدية والقسائم؛ (v) إدخال إجراءات لإدارة حوادث البيانات؛ و (vi) تتبع القضايا والتقدم المحرز في المسؤولية عن البيانات في برامج المساعدات النقدية والقسائم من خلال هياكل التنسيق.

المقدمة

مع تحول الأدوات الرقمية إلى محور أساسي في تقديم المساعدات النقدية والقسائم (CVA)، تقوم المنظمات الإنسانية ومقدمو الخدمات المالية وأصحاب المصلحة الآخرون بجمع وتخزين واستخدام ومشاركة كميات متزايدة من البيانات. وقد تسارعت هذه الاتجاهات في الاستجابة لجائحة كوفيد-19، حيث قامت الجهات الفاعلة في تقديم المساعدات النقدية بتوسيع برامجها وتكييفها مع التحديات الخاصة التي تفرضها الجائحة، مع تفضيل المدفوعات الإلكترونية أو عبر الهاتف المحمول بدون تلامس لتقليل خطر انتقال العدوى.¹

¹ المذكرة التوجيهية حول دور المساعدات النقدية والقسائم في تقليل الحواجز المالية في الاستجابة لجائحة COVID-19 في البلدان المستهدفة بخطة الاستجابة الإنسانية العالمية لـ كوفيد-19.

وفقاً لتقرير حالة العالم النقد العالمي ٢٠٢٠، أصبحت المخاوف المتعلقة بالمخاطر الرقمية وإدارة البيانات أكثر بروزاً في السنوات الأخيرة.^٢ وقد تم الاعتراف بالمخاوف التالية في منتديات متعددة للنقد والقسائم^٣ (CVA): (هناك فجوة كبيرة في الموارد العملية التي تساعد الممارسين على الجمع بين المعايير الأخلاقية الواردة في سياسات مسؤولية البيانات والضغوط اليومية لتقديم البرامج؛ (ii) لا توجد آليات تُمكن من المشاركة الجماعية والتعلم من حالات إدارة الحوادث الحرجة للبيانات؛ و(iii) انخفاض الاستعداد للمخاطر في برامج النقد والقسائم، جزئياً بسبب تدابير مكافحة غسل الأموال/مكافحة الإرهاب والاقتصاد السياسي للنقد، والتي تمتد إلى مجال إدارة البيانات.

لقد أحرز الفاعلون الإنسانيون تقدماً كبيراً في تعزيز مسؤولية البيانات في برامج النقد والقسائم. وتهدف مجموعة من المبادرات إلى ضمان حماية المستفيدين من المساعدات ودعم أساليب العمل الأكثر كفاءة وتعاوناً والمعتمدة على البيانات. وتكمل هذه الجهود المشتركة الارتباطات الثنائية ومتعددة الأطراف بين المنظمات الإنسانية، بما في ذلك اتفاقيات تبادل البيانات العالمية واستراتيجيات تقديم البرامج المشتركة.

ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات بين الأطر العالمية لمسؤولية البيانات وتطبيقها العملي في تقديم برامج النقد والقسائم. يهدف هذه المذكرة التوجيهية إلى المساعدة في سد هذه الفجوات من خلال تقديم نظرة عامة على الفوائد والمخاطر الشائعة المتعلقة بالبيانات التي يواجهها الفاعلون في مجال النقد. كما يقدم مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمنظمات اتخاذها لتحسين مسؤولية البيانات في تقديم المساعدات النقدية والقسائم.

إدارة البيانات للمساعدات النقدية والقسائم

يتطلب تقديم برامج النقد والقسائم جمع بيانات شخصية وغير شخصية يمكن اعتبارها حساسة في معظم البيانات الإنسانية. تشمل البيانات الشخصية التي تُجمع بشكل شائع في برامج النقد والقسائم أرقام الهويات الوطنية، وأرقام الهواتف والعناوين، وأسماء أفراد العائلة، والتفاصيل البنكية الشخصية، والبيانات البيومترية، من بين أمور أخرى. تشمل البيانات غير الشخصية الشائعة في برامج النقد والقسائم بيانات مجمعة من الاستبيانات وتقييمات الاحتياجات، ومعلومات ديموغرافية تعرف عن مجموعات مختلفة تتلقى المساعدة، وبيانات مواقع نقاط توزيع النقد والقسائم، وبيانات ملاحظات المجتمع المجهولة الهوية و/أو المجتمع، من بين أمور أخرى. كما تولد برامج النقد والقسائم أشكالاً جديدة من البيانات الوصفية^٤ التي لم تكن المنظمات الإنسانية مضطرة لإدارتها سابقاً، مثل البيانات المتعلقة بالمعاملات مع مختلف مقدمي الخدمات المالية وأنماط الإنفاق أو الاستهلاك لدى السكان المتضررين.

على عكس مجالات أخرى من المساعدة الإنسانية، يتضمن تقديم برامج النقد والقسائم مجموعة واسعة ومتنوعة من الجهات الفاعلة. إن تعقيد تدفق البيانات بين المنظمات الإنسانية والشركاء المختلفين المشاركين في تقديم برامج النقد والقسائم يؤثر قضايا تتعلق بحماية البيانات ومخاوف أخرى، تم تفصيلها بمزيد من الشرح أدناه.

تُطبق معايير مختلفة لمسؤولية البيانات في برامج النقد والقسائم عبر المنظمات والسيقات. يرجع ذلك إلى (i) مستويات متفاوتة من الإلمام بالإرشادات الحالية لمسؤولية البيانات والفجوات المتعلقة بالقدرات بين موظفي البرامج و(ii) تطور المخاطر المتعلقة بالبيانات نتيجة لآليات التسليم الجديدة ونماذج الشراكة لبرامج النقد والقسائم. يركز التوجيه الحالي^٥ بشكل أساسي على الإدارة الآمنة وحماية البيانات الشخصية، ولا يعالج بشكل كامل المخاوف المتعلقة بالبيانات غير الشخصية التي تعد حساسة في العديد من السياقات وتتطلب حماية قوية.

^٢ CaLP, 2020. State of the World's Cash Report 2020.

^٣ Ibid.

^٤ تشمل هذه الجهود العمل من خلال مجموعة عمل المساعدات النقدية ومخاطرها ضمن مسار العمل النقدي في "الاتفاق الكبير" (Grand Bargain)، وشراكة التعلم النقدي (CaLP)، وشبكة التسليم النقدي المشتركة، وبيان النقد المشترك للأمم المتحدة، وغيرها.

^٥ International Committee of the Red Cross (ICRC) and Privacy International, 2018. The humanitarian metadata problem: "Doing no harm" in the digital era.

^٦ لمزيد من المعلومات حول حماية البيانات في المساعدات النقدية والقسائم، يُرجى الاطلاع على وثيقة CaLP الخاصة بـ (CCD) Protecting Beneficiary Privacy, the Common Cash Delivery Network's Protecting personal data and privacy in field work: A guide for data sharing between humanitarian organizations, and the ICRC Handbook on Data Protection in Humanitarian Action.

لوائح "اعرف عميلك" (KYC)

لوائح "اعرف عميلك"، والمعروفة أيضاً بالعناية الواجبة بالعميل، تهدف إلى مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتهديدات الأخرى ذات الصلة التي تواجه النظام المالي. تشير هذه اللوائح إلى عمليات التحقق من الهوية التي تجريها المؤسسات المالية للامتثال للوائح المالية الوطنية. وعلى الرغم من أن بعض الوكالات الإنسانية قد لا تكون خاضعة مباشرة للوائح KYC، إلا أن مقدمي الخدمات المالية الذين يتعاونون معها يخضعون لها. وبالتالي، فإن هذه اللوائح تؤثر بشكل مباشر على الإدارة المسؤولة للبيانات التي تُنتج وتُشارك في برامج المساعدات النقدية والقسائم. يتم تحديد متطلبات KYC على المستوى الوطني وقد تختلف بناءً على معايير محددة.

لمزيد من المعلومات حول KYC في المساعدات النقدية والقسائم الإنسانية، يُرجى الاطلاع على ورقة النصائح الخاصة بشركة "elan" حول لوائح KYC ومعايير "اعرف عميلك" وتوصيات الخصوصية الخاصة بالتحويلات النقدية الصادرة عن المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين و"ورلد فيجن".

الفوائد والمخاطر المتعلقة بالبيانات في المساعدات النقدية والقسائم

تتطلب المسؤولية عن البيانات فهماً واضحاً لكل من الفوائد والمخاطر المرتبطة بإدارة البيانات. وعلى الرغم من أنها قد تختلف من بيئة إلى أخرى، إلا أن هناك فوائد ومخاطر معترف بها بشكل عام تتعلق بالبيانات ضمن مجتمع المساعدات النقدية والقسائم.

الفوائد في المساعدات النقدية والقسائم تشمل:

- تحسين فهم أولويات المستفيدين واحتياجاتهم وتفضيلاتهم.
- تحسين استهداف المساعدات، بما في ذلك إزالة التكرار من قوائم المستفيدين.
- زيادة الكفاءة والفعالية لآليات التوزيع المختلفة.
- تعزيز الشفافية والمساءلة.

المخاطر في المساعدات النقدية والقسائم تشمل:

- كشف البيانات الحساسة الذي قد يؤدي إلى أشكال مختلفة من الضرر للأشخاص المتأثرين و/أو الموظفين الإنسانيين.
- انتهاكات في حماية البيانات، وخصوصية البيانات، وأمن البيانات.
- احتمال إساءة استخدام البيانات لأغراض غير إنسانية من قبل أطراف ثالثة.
- فقدان الثقة بين الأشخاص المتأثرين والمنظمات الإنسانية.

إرشادات عملية لمجتمع النقد: مجموعة أدوات المسؤولية عن البيانات من CaLP

تقدم مجموعة أدوات المسؤولية عن البيانات من CaLP إرشادات تفصيلية حول المسؤولية عن البيانات في المساعدات النقدية والقسائم. تهدف هذه المجموعة إلى عكس تعقيد العلاقات بين الشركاء، ونماذج التنفيذ العملي، وتدفعات البيانات المرتبطة بها بشكل أفضل. كما تهدف إلى معالجة عناصر جمع البيانات عن بُعد التي ظهرت في أوائل عام ٢٠٢٠ في ضوء جائحة كوفيد-١٩.

تسلط المجموعة الضوء على الحاجة إلى نهج يعتمد على النظام البيئي وتحليل القوى بين من يقومون بجمع البيانات واستخدامها ومشاركتها من مستلمي المساعدات النقدية والقسائم. كما تشير إلى الحاجة إلى السياق، والإبداع، والقدرات، والتعاون بين الجهات الفاعلة في المساعدات النقدية وفريق العمل عبر المنظمات لضمان حماية أفضل للبيانات.

تشمل المجموعة دراسة متعمقة لبعض التوترات بين مختلف الجهات الفاعلة فيما يتعلق بالبيانات، بالإضافة إلى توجيه حول مشاركة البيانات، والعلاقات بين مراقبي البيانات ومعالجي البيانات، وتقييمات تأثير الخصوصية، والأسس القانونية لجمع البيانات (بما في ذلك الموافقة والمصالح المشروعة)، والتحصير لحوادث البيانات الحرجة المحتملة أو الانتهاكات، والتواصل مع السكان المتضررين بشأن جمع البيانات ومعالجتها.

تم تنظيم المجموعة حول الخطوات المختلفة لدورة حياة البيانات النموذجية لبرامج المساعدات النقدية والقسائم، وتشمل كل من البيانات الشخصية وغير الشخصية، مع دمج المتطلبات القانونية الجديدة الناجمة عن اللائحة العامة لحماية البيانات التابعة للاتحاد الأوروبي.

توصيات لتحسين المسؤولية عن البيانات في المساعدات النقدية والقسائم

تتطلب المسؤولية عن البيانات تنفيذ إجراءات مبدئية على مستويات مختلفة من الاستجابة الإنسانية. يشمل ذلك اتخاذ إجراءات لضمان حماية البيانات وأمنها، بالإضافة إلى استراتيجيات لتقليل المخاطر مع زيادة فوائد إدارة البيانات إلى أقصى حد.

يوصي مركز البيانات الإنسانية ("المركز") و CaLP و NORCAP/المجلس النرويجي للاجئين باتباع الإجراءات التالية لتحسين المسؤولية عن البيانات في تقديم المساعدات النقدية والقسائم:

- رسم خريطة لنظام بيانات المساعدات النقدية والقسائم (CVA)
 - وضع بروتوكول لمشاركة المعلومات خاص ببرامج المساعدات النقدية والقسائم
 - إنشاء اتفاقيات مشاركة البيانات لتبادل البيانات الشخصية
 - إجراء تقييمات تأثير البيانات لجميع تدخلات المساعدات النقدية والقسائم
 - تقديم إجراءات لإدارة حوادث البيانات
 - تتبع القضايا والتقدم المحرز في المسؤولية عن البيانات في المساعدات النقدية والقسائم من خلال هيكل التنسيق
- يوفر الجدول أدناه وصفاً لهذه الإجراءات ومراجع لإرشادات ونماذج إضافية من مختلف المنظمات الإنسانية حيثما توفرت.

الإجراء	الوصف
رسم خريطة لنظام بيانات المساعدات النقدية والقسائم (CVA)	رسم خريطة لنظام بيانات المساعدات يساعد في تحديد الفجوات في البيانات والإمكانات المحتملة لتكرارها، مما يمكن من وضع أولويات واتخاذ قرارات استراتيجية حول إدارة البيانات بمسؤولية. تقدم الخريطة ملخصاً للأنشطة الرئيسية لإدارة البيانات، بما في ذلك حجم ونطاق وأنواع البيانات التي تتم معالجتها، والأطراف المعنية، وتدفعات البيانات بين الجهات المختلفة، والعمليات والمنصات المستخدمة في تقديم المساعدات النقدية والقسائم في سياق معين. يجب إكمال تمرين رسم خريطة نظام البيانات وتحديثه بشكل سنوي من قبل مجموعة العمل النقدي (CWG) بالتعاون مع شركائهم.
وضع بروتوكول لمشاركة المعلومات خاص ببرامج المساعدات النقدية والقسائم	بروتوكول تبادل المعلومات (ISP) يعمل كأساس لنهج جماعي لتبادل البيانات والمعلومات بمسؤولية. يحدد بروتوكول ISP الشروط التي توافق جميع المنظمات الإنسانية ومقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة المشاركين في تقديم المساعدات النقدية والقسائم على الالتزام بها. ينبغي أن يكمل أي اتفاقيات ثنائية موجودة بالفعل لتبادل البيانات (انظر أدناه)، وأن يتماشى مع معايير "اعرف عميلك" (KYC) المطبقة، وأن يتضمن عناصر أساسية مثل تصنيف حساسية البيانات وجدول الاحتفاظ بالبيانات وإتلافها. يمكن أن يحدد بروتوكول ISP أيضاً "مجموعة بيانات أساسية" ^٧ لتسهيل تقديم المساعدات النقدية في سياق معين. تم تضمين قالب لبروتوكول ^٨ ISP في إرشادات مسؤولية البيانات الخاصة بالأوتشا. يجب إتمام تطوير بروتوكول ISP خاص ببرامج المساعدات النقدية والقسائم كتمرين جماعي تقوده مجموعة العمل النقدي (CWG).
إنشاء اتفاقيات مشاركة البيانات لتبادل البيانات الشخصية	اتفاقية مشاركة البيانات (DSA) تحدد الشروط والأحكام التي تحكم مشاركة البيانات الشخصية. تُستخدم بشكل أساسي لمشاركة البيانات بين طرفين ويتم إبرامها عادةً على مستوى البلد. وفقاً لأطر حماية البيانات، يُشترط توقيع اتفاقية DSA لمشاركة البيانات الشخصية. في برامج المساعدات النقدية والقسائم، تكون اتفاقيات DSA أو اتفاقيات مماثلة مطلوبة ليس فقط بين المنظمات الإنسانية وشركائها ولكن أيضاً مع مقدمي الخدمات المالية (FSPs) والأطراف الثالثة الأخرى المشاركة في تقديم المساعدات.

^٧ راجع على سبيل المثال "مجموعة البيانات الأساسية لتقديم المساعدة للسكان المتضررين".

^٨ OCHA, 2019. Working Draft Data Responsibility Guidelines, 55-62.

<p>تحدد تقييمات تأثير البيانات^٩ المخاطر المتوقعة والأضرار والفوائد، بالإضافة إلى تأثيرات الخصوصية وحماية البيانات و/أو حقوق الإنسان المتعلقة بنشاط إدارة البيانات. يُفيد التقييم في تصميم وتنفيذ أنشطة إدارة البيانات بطريقة تزيد من الفوائد وتقلل من المخاطر. أكثر أنواع تقييم تأثير البيانات شيوعًا في برامج المساعدات النقدية والقسائم هو تقييم تأثير حماية البيانات، والذي يركز بشكل صريح على البيانات الشخصية. إذا كان برنامج المساعدات النقدية والقسائم ينتج أيضًا كميات كبيرة من البيانات غير الشخصية، ينبغي على المنظمات محاولة توسيع نموذج التقييم الخاص بها ليشمل المخاطر والأضرار والفوائد المتعلقة بالبيانات غير الشخصية أيضًا.</p>	<p>إجراء تقييمات تأثير البيانات لجميع تدخلات المساعدات النقدية والقسائم</p>
<p>الإدارة والتتبع والتواصل بشأن حوادث البيانات يتطلب إجراءات تشغيل قياسية لإدارة الحوادث^{١٠} وسجل مركزي أو دفتر سجل يحتفظ بالتفاصيل الرئيسية حول طبيعة كل حادثة، وخطورتها، وكيفية حلها. غالبًا ما يشمل ذلك آلية لتصحيح الأوضاع وتقديم التعويضات التي يمكن من خلالها للمستفيدين طلب حل المشكلات المتعلقة بتوفير المساعدات النقدية والقسائم، بما في ذلك المخاوف المتعلقة بإدارة بياناتهم. بينما تُشجع المنظمات على إنشاء إجراءاتها الخاصة بإدارة حوادث البيانات، فإن المراقبة الجماعية للحوادث ومشاركة الدروس المستفادة عبر مجموعة العمل النقدي (CWG) يُعد أمرًا مهمًا في نظام بيانات المساعدات النقدية والقسائم المعقد والمتشابك.</p>	<p>تقديم إجراءات لإدارة حوادث البيانات</p>
<p>هياكل التنسيق مثل مجموعة العمل النقدي (CWG) يمكن أن تعمل كمنصة مشتركة لمراقبة التقدم الجماعي و/أو التحديات والفرص المتعلقة بمسؤولية البيانات. كما يمكنها دعم تحسين التنسيق واتخاذ القرارات لتعزيز مسؤولية البيانات في تقديم المساعدات النقدية والقسائم في سياق معين.</p>	<p>تتبع القضايا والتقدم المحرز في المسؤولية عن البيانات في المساعدات النقدية والقسائم من خلال هياكل التنسيق</p>

يتم تشجيع المنظمات على مشاركة تجاربها في تعزيز مسؤولية البيانات في تقديم المساعدات النقدية والقسائم مع المركز عبر البريد الإلكتروني: centrehumdata@un.org.

المتعاونون: CALP و NORCAP/المجلس النرويجي للاجئين.

ينشر مركز البيانات الإنسانية «(المركز)» بالتعاون مع الشركاء الرئيسيين، سلسلة مذكرات إرشادية بشأن مسؤولية البيانات في العمل الإنساني خلال عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠. وتتبع سلسلة المذكرات الإرشادية نشر إرشادات مسؤولية البيانات لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية في مارس ٢٠١٩. من خلال هذه السلسلة، يهدف المركز إلى تقديم إرشادات إضافية حول القضايا والعمليات والأدوات المحددة لمسؤولية البيانات في الممارسة العملية. تم تمكين هذه السلسلة بفضل الدعم السخي من المديرية العامة للحماية المدنية وعمليات المساعدة الإنسانية الأوروبية (DG ECHO).

يغطي هذا المستند أنشطة المساعدات الإنسانية المنفذة بمساعدة مالية من الاتحاد الأوروبي. لا ينبغي بأي شكل من الأشكال اعتبار الآراء الواردة هنا تعبيرًا عن الرأي الرسمي للاتحاد الأوروبي، كما أن المفوضية الأوروبية ليست مسؤولة عن أي استخدام قد يتم للمعلومات التي يحتويها.



هذا المشروع ممول جزئيًا من الاتحاد الأوروبي

^٩ يشمل ذلك تقييمات تأثير حماية البيانات بالإضافة إلى أنواع أخرى من التقييمات التي تأخذ في الاعتبار المخاطر والأضرار والفوائد المحتملة لممارسة إدارة البيانات. تعرف على المزيد في هذه المذكرة الإرشادية حول تقييمات تأثير البيانات الصادرة عن مركز البيانات الإنسانية، واللجنة الدولية للصليب الأحمر، وخصوصية إنترناشيونال، ومبادرة الأمم المتحدة النض العالمي.

^{١٠} تعرف على المزيد في هذه المذكرة الإرشادية حول إدارة حوادث البيانات الصادرة عن مركز البيانات الإنسانية ومعهد جاكسون للشؤون العالمية بجامعة بيل.