



استانداردهای حداقلی  
برای مدیریت اردوگاه



استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه

ویراست ۲۰۲۱

## Table of Contents

۴	دیباجه: مفهوم استانداردهای حداقلی برای
۴	مدیریت اردوگاه
۵	مفهوم استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه
۶	استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه، چه کسانی را هدف قرار می‌دهد؟
۷	ساختار استانداردها
۱۳	تشکر و قدردانی
۱۸	<b>فصل مقدمه: مفاهیم پایه</b>
۱۹	چه کسانی در سایت‌های موقت می‌مانند؟
۲۰	مدیریت سایت چیست؟
۲۱	چرا به مدیریت سایت، نیاز است؟
۲۲	این استانداردها در کجا اعمال می‌شوند؟
۲۵	محیط‌های شهری
۲۷	منشور بشردوستانه، اصول بشردوستانه و اصول حفاظتی
۲۹	اردوگاه‌ها به عنوان آخرین راه‌حل
۳۴	<b>فصل ۱: ظرفیت‌ها و سیاست‌های مدیریت سایت</b>
۳۵	۱. ظرفیت‌ها و سیاست‌های مدیریت سایت
۳۶	استاندارد ۱.۱ اختیارات، خط‌مشی‌ها و حضور
۳۸	استاندارد ۱.۲ برنامه ریزی برای چرخه عمر سایت
۴۱	استاندارد ۱.۳ نهاد مدیریت سایت و ظرفیت تیم مدیریت سایت
۴۵	استاندارد ۱.۴ پایگاه داده مربوط به ساکنان سایت و محافظت از داده
۴۸	<b>فصل ۲: نمایندگی و مشارکت جامعه محلی</b>
۵۱	استاندارد ۲.۱ مشارکت جامعه محلی
۵۴	استاندارد ۲.۲ به اشتراک گذاری اطلاعات با جوامع محلی
۵۶	استاندارد ۲.۳ بازخورد و شکایت
۵۹	استاندارد ۲.۴ ساختارهای حکمرانی
۶۳	<b>فصل ۳ محیط سایت</b>
۶۴	استاندارد ۳.۱ یک محیط امن و ایمن
۶۷	استاندارد ۳.۲ محیط مناسب
۷۴	<b>فصل ۴: پایش و هماهنگی خدمات سایت</b>

۷۸	..... استاندارد ۴.۱ هماهنگی سایت
۸۰	..... استاندارد ۴.۲ ارزیابی خدمات سایت، پایش و گزارش دهی
۸۴	..... استاندارد ۴.۳ مسیرهای ارجاع دهی
۸۷	..... <b>فصل ۵: خروج و انتقال</b>
۸۹	..... استاندارد ۵.۱: انتقال به یک نهاد جدید مدیریت سایت و تیم جدید مدیریت سایت
۹۱	..... استاندارد ۵.۲ بستن برنامه ریزی شده
۹۳	..... استاندارد ۵.۳ تعطیلی غیربرنامه ریزی شده (نسبی یا کامل)
۹۵	..... استاندارد ۵.۴ بازیابی و پایان ماموریت
۹۸	..... پیوست ۱: چک لیست برای پایش گنجانده شدن افراد دارای معلولیت
۱۰۸	..... منابع

# دیباچه: مفهوم استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه

## مفهوم استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه

به هنگام وقوع یک بحران انسانی، اردوگاه‌ها و محیط‌های شبیه اردوگاه‌ها، اغلب تنها مکان‌هایی هستند که آوارگان داخلی و پناهندگان می‌توانند در آنجا درخواست حمایت و کمک داشته باشند. این استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه، حداقل اقدامات مورد نیاز برای پشتیبانی از تعامل معنادار در داخل یک سایت و همچنین برنامه‌ریزی و هماهنگی بین بخش‌ها و سازمان‌ها را شرح می‌دهد. هدف این استانداردها، تبیین نقش هر سازمان دخیل در مدیریت سایت است که روزانه در محیط‌های مربوط به اقدامات بشردوستانه فعالیت می‌کند. این استانداردها، به دنبال تعیین کردن حداقل سطوح کیفیت اقدامات مذکور است. گرچه از این استانداردها با تعبیر حداقل استانداردهای مدیریت اردوگاه یاد می‌شود، درباره همه زمینه‌هایی مصداق و کاربرد دارد که افراد آواره به دنبال سرپناه، حفاظت و سایر حمایت‌ها باشند. از اصطلاح «سایت» برای اشاره به مکان استفاده می‌شود مگر اینکه یک بافت خاص اردوگاهی مدنظر باشد.

این استانداردها بر این باور اساسی مبتنی هستند که «حقوق همه افراد آواره باید محترم شمرده شود و نیازهای آنها به گونه‌ای برآورده شود که کرامت آنها حفظ شود».

مدتها پیش بایستی مجموعه‌ای از استانداردها برای سنجش کیفیت کارهایی تدوین می‌شد که یک «نهاد مدیریت سایت» انجام می‌دهد. در سال ۲۰۰۲، نهادهای کلیدی مدیریت سایت و کنشگران میدانی، اذعان کردند که درباره استانداردها و سیاست‌های مشترک و مشخصه میزان ناکافی بودن سطوح کمک و محافظت، توافقی وجود ندارد. آنها به لزوم وجود دستورالعمل‌ها و ابزارهای مشترک برای مدیریت اردوگاه تاکید کردند که این نگرش آنها، به تدوین «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه»<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۴ منجر شد. امروزه، این «جعبه ابزار»، یک مرجع شناخته شده از دانش جامع و درس آموخته‌های مربوط به مدیریت سایت است. پس از انتشار این «جعبه ابزار»، راهنماها و کتابچه‌های راهنمای دیگری نیز منتشر شد که نمونه بارز آنها راهنمای کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان<sup>۲</sup> با عنوان «کتابچه محافظت از آوارگان داخلی»<sup>۳</sup> بود که در سال ۲۰۱۰ منتشر شد. تقاضای جدیدتری که از سوی دست‌اندرکاران میدانی مطرح بود و همچنین لزوم توجه به اهداف اصلی خوشه‌های جهانی برای توسعه چارچوب‌های

<sup>1</sup> Camp Management Toolkit

<sup>2</sup> UNHCR

<sup>3</sup> Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons

سیاست‌گذاری مشترک و مؤثر که مطرح شد، «خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه»<sup>۴</sup> را بر آن داشت تا در سال ۲۰۱۶ به آغاز پروژه‌های را برای تدوین حداقل استانداردهای بخشی، شروع کند.

استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه، حاصل مشاوره گسترده به شکل میدانی، نظرسنجی‌های اینترنتی، بحث‌های گروه‌های متمرکز، بررسی‌های سر میزی و مشاوره تخصصی است. افراد آواره، شرکای عملیاتی پیشرو و هم‌تایان دولتی، همگی به طور فعال برای ارائه بیان نظرات خود درباره استانداردها، طرف مشورت قرار گرفتند. با توجه به اینکه اردوگاه‌ها و سایر محیط‌های آوارگی، بخشی از یک زیست‌بوم بزرگتر از واکنش بشردوستانه هستند، این استانداردها به اسناد راهنمای موجود، هم در بخش فنی «هماهنگی و مدیریت اردوگاه»، از قبیل «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» و «کتابچه راهنمای محافظت از آوارگان داخلی» و هم به منابع اصلی برای مشارکت استانداردهای بشردوستانه، از جمله «کتابچه راهنمای اسفیر»<sup>۵</sup> اشاره دارند. آنها با انجام این کار، به افرادی که در محیط‌های آوارگی کار می‌کنند، راهنمایی‌هایی می‌دهند مبنی بر اینکه از متخصصان «هماهنگی و مدیریت اردوگاه» چه انتظاراتی داشته باشند و از مدیران سایت پشتیبانی کنند که ممکن است در این بخش، تازه کار باشند.

## استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه، چه کسانی را هدف قرار می‌دهد؟

مخاطب اصلی این استانداردها، مدیران سایت و تیم‌های آنها یعنی کارکنانی هستند که هر روز در سایت‌های مربوط به آوارگی کار می‌کنند.

این استانداردها همچنین برای استفاده افراد دیگری در نظر گرفته شده‌است که با آوارگان در مکان‌هایی سر و کار دارند که آنها در آنجا زندگی می‌کنند. این افراد شامل کسانی می‌شود که به طور مستقیم و هر روز با آوارگان سر و کار دارند. برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران، متخصصان فنی، هماهنگ‌کنندگان، اهداکنندگان کمک‌ها، دانشگاهیان و کسانی که در زمینه تبلیغات، رسانه یا ارتباطات کار می‌کنند نیز در این زمره قرار می‌گیرند.

<sup>۴</sup> CCCM: Camp coordination and Camp Management

<sup>۵</sup> Sphere Handbook {۲۰۱۸، کتابچه راهنمای اسفیر، کتابچه راهنمای آوارگی؛ خدمات در هنگام آوارگی}

برای تحقق این استانداردهای حداقلی، بسته به زمینه‌ای که مطرح باشد، ممکن است به رویکردهای سازمانی مختلفی درباره مدیریت سایت نیاز باشد. با توجه به این موضوع، این استانداردها از اصطلاح عمومی «نهاد مدیریت سایت»<sup>6</sup> برای اشاره به طیف کاملی از ساختارهای مختلف تیم مدیریت سایت استفاده می‌کنند. این ساختارها عبارتند از:

- «نهاد سنتی مدیریت اردوگاه» که ساختارهای حاکمیتی را در جوامع آواره سازماندهی می‌کند و کمک‌ها و خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های بشردوستانه یا سایر سازمان‌ها از قبیل نهادهای خصوصی و نهادهای محلی را هماهنگ می‌کند.
- «نهاد سیار مدیریت اردوگاه» که بر تطبیق پاسخ‌های ساختار «هماهنگی و مدیریت اردوگاه» به سایت‌های پراکنده، متعدد و کمتر ساختاریافته ای متکی است که در آنجا، حضور دائمی یک نهاد مدیریت اردوگاه، امکان‌پذیر یا مطلوب نیست. این نهاد از نزدیک با آوارگان ساکن در این سایت‌ها همکاری می‌کند تا یک پاسخ چندبخشی به نیازهای آن‌ها را ساماندهی کند. این نهاد، عمدتاً بر مدیریت و هماهنگی سایت‌های عمومی در اندازه‌ها و مکان‌های پراکنده مختلف تمرکز دارد تا از این طریق اطمینان حاصل شود که ساکنان سایت، در مدیریت پاسخ، مشارکت می‌کنند. در صورت نیاز، این نهاد می‌تواند جمعیت‌های وسیع‌تری را هدف قرار دهد که در یک منطقه مشخص زندگی می‌کنند، تا از وجود یک پاسخ هماهنگ مبتنی بر منطقه، اطمینان حاصل شود.
- «پشتیبانی از مدیریت سایت»: این پشتیبانی در صورت نیاز به حمایت بیشتر، به هم‌تایان دولتی در سطح ملی، ایالتی یا نهاد تعیین‌شده یا سازمان محلی مشخص شده، ارائه می‌شود. تیم پشتیبانی از مدیریت سایت، پشتیبانی‌های لازم را برای تقویت ظرفیت‌های نهادهای مشخص شده برای مدیریت سایت ارائه می‌دهد تا آنها بتوانند به نقش‌های خود عمل کنند و مسئولیت‌های خود را انجام دهند. این اقدامات می‌تواند شامل پشتیبانی از مواردی از قبیل هماهنگی و نظارت روزانه بر ارائه کمک و خدمات، آموزش و مهارت‌آموزی از طریق روش‌های مختلف از جمله از طریق ارائه ابزارهای مناسب و یا از طریق تامین تجهیزات مرتبط باشد.

## ساختار استانداردها

«استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه»، ساختاری مشترک و مشابه سایر استانداردهای بشردوستانه دارد که هدف آن پشتیبانی از خواننده برای درک مفهوم جهان‌شمول (استاندارد حداقلی) است و به دنبال آن، مجموعه‌ای از اقدامات کلیدی، شاخص‌های کلیدی و نکات راهنما برای دستیابی به این شاخص‌ها، ارائه می‌شود.

---

<sup>6</sup> site management agency .SMA

این ساختار دارای اجزای زیر است:

- \* استانداردهای حداقلی از اصل حقوق آوارگان، گرفته شده‌اند. این استانداردها، ماهیت کلی و کیفی دارند و حداقل‌هایی را بیان می‌کنند که باید در هر بحرانی محقق شود.
- \* اقدامات کلیدی، گام‌های عملی برای تحقق استانداردهای حداقلی را مشخص می‌کنند. این اقدامات به شکل پیشنهاد هستند و ممکن است در همه بافت‌ها، کاربرد نداشته باشند. دست‌اندرکاران، خودشان باید موردی را انتخاب کنند که بیشترین ارتباط را با موقعیت داشته باشد.
- \* شاخص‌های کلیدی، به صورت سیگنال‌هایی برای سنجش میزان تحقق یک استاندارد عمل می‌کنند. این شاخص‌ها، روشی برای ثبت نتایج فرآیند و برنامه در مقایسه با استاندارد هستند و این قیاس را در طول چرخه عمر پاسخ، امکان‌پذیر می‌سازند. الزامات کمی حداقلی، پایین‌ترین سطح قابل قبول تحقق شاخص‌ها هستند و فقط در مواردی گنجانده می‌شوند که اجماع بخشی وجود داشته باشد.
- \* نکات راهنما، اطلاعات اضافی را برای پشتیبانی از اقدامات کلیدی ارائه می‌دهند و به شکل ارجاع متقابل به سایر استانداردها، راهنماها و ابزارها هستند.

## کار با شاخص‌های کلیدی

شاخص‌های کلیدی، راهی برای سنجش میزان دستیابی به یک استاندارد هستند و نباید با خودِ استاندارد، اشتباه گرفته شوند. استاندارد، جهانی است، اما شاخص‌های کلیدی باید بسته به زمینه و مرحله پاسخ، بیشتر توسعه داده شوند، درست مثل وضعیتی که اقدامات کلیدی دارند.

سه نوع شاخص وجود دارد که عبارتند از:

- شاخص‌های فرآیندی: این شاخص‌ها، مشخص می‌کنند که آیا الزام حداقلی، محقق شده است یا خیر؛
- شاخص‌های پیشرفت: این شاخص‌ها، گویای واحد اندازه‌گیری برای پایش میزان تحقق یک استاندارد هستند. از این شاخص‌ها، باید برای تعیین خطوط مبنا، تعیین اهداف با شرکا و ذینفعان و پایش تغییرات در مسیر حرکت به سمت هدف مدنظر استفاده شود؛
- شاخص‌های هدف: این شاخص‌ها، اهدافی هستند که نشان دهنده‌ی «حداقل مقدار قابل اندازه‌گیری» هستند و در سطحی پایین‌تر از آنها، استاندارد برآورده نمی‌شود. این شاخص‌ها باید در اسرع وقت محقق

شوند، زیرا عدم دستیابی به آنها، کل برنامه را به خطر می‌اندازد.

این استانداردها از هر دو شاخص کمی و کیفی در همه حوزه‌ها استفاده می‌کنند. شاخص‌هایی که اطلاعات کیفی را اندازه‌گیری می‌کنند، مانند شاخص‌های رضایت یا تلقی، برای تقویت پاسخگویی به ویژه پاسخگویی در قبال جمعیت ساکن سایت و کمک به پیش‌راندن و توسعه تغییرات برنامه‌ای، گنج‌انده شده‌اند که «نهادهای مدیریت سایت» به منظور برآورده کردن استانداردها، به آنها نیاز دارند.

داده‌های تفکیک‌شده براساس جنسیت، سن و معلولیت، حداقل، به مدیران برنامه و تصمیم‌گیرندگان این امکان را می‌دهند تا ارائه خدمات، درمان و نتایج خدمات را به طور عمیق بررسی کنند. بسته به زمینه و موقعیت، ممکن است تفکیک داده‌ها براساس متغیرهای بیشتری، مورد نیاز باشد.

منظور از «حداقل» چیست و اگر این «حداقل» برآورده نشود چه اتفاقی می‌افتد؟

کتابچه «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه» بر این باور اساسی مبتنی است که حقوق همه افراد آواره باید رعایت شود و نیازهای آنها به گونه‌ای برآورده شود که از کرامت آنها حمایت کند. در مسیر انجام دادن این کار، این استانداردها، «استانداردهای حداقلی» هستند و ثابت می‌مانند. با وجود این، اقدامات و شاخص‌های کلیدی باید طوری انطباق داده شوند که در محیط عملیاتی و با توجه به نظر جمعیت ساکن در سایت اعم از آواره و جوامع میزبان، معنادار باشند. بافت و زمینه نیز در طول چرخه عمر سایت تغییر می‌کند. در نتیجه، مناسب بودن آنها باید در گذر زمان، بررسی شود.

«نهادهای مدیریت سایت» باید همیشه تلاش کنند تا از این حداقل‌ها فراتر بروند و تا حد امکان به گروه‌های بیشتری پردازند و به نیازهای خاص آنها رسیدگی کنند. نمی‌توان فرض کرد که کمک‌رسانی، یک فعالیت خنثی است و همه را به طور یکسان تحت تأثیر قرار می‌دهد. بافت و نحوه ارائه کمک‌ها، بر رعایت حقوق انسانی و نیازهای افراد آسیب‌دیده، و برآورده شدن این حقوق و نیازها تأثیر می‌گذارد. بنابراین، یک رویکرد مبتنی بر حقوق بشر، چارچوب و استانداردهای لازم برای فعالیت‌های کمک‌های بشردوستانه را فراهم می‌کند.

در مواردی که استانداردها رعایت نمی‌شوند، هر پیشنهاد مطرح برای کاهش الزامات حداقلی، باید با دقت ارزیابی شود. «نهادهای مدیریت سایت» باید فرآیندی را برای رسیدن به یک توافق جمعی هدایت کنند که درباره هرگونه کاهش این حداقلها و ارائه گزارش درباره نرسیدن به پیشرفت واقعی در مقایسه با حداقلها باشد. آوارگان، جوامع میزبان، سازمان‌هایی که در محل کار می‌کنند و سایر ذینفعان کلیدی، باید درباره این موارد به توافق برسند. سازمان‌های فعال در زمینه اقدامات بشردوستانه باید تأثیر منفی عدم رعایت استاندارد بر جامعه مدنظر را ارزیابی کنند و اقداماتی برای به حداقل رساندن آسیب‌های آنها انجام دهند. «نهادهای مدیریت سایت» باید از این شکاف پاسخگویی، برای پیشبرد کارها استفاده کنند و تلاش کنند در اسرع وقت، به شاخص‌ها برسند.

### استفاده از استانداردها در بافت و موقعیت

پاسخ‌های بشردوستانه، در بافت و زمینه‌های مختلفی بروز می‌کنند. عوامل متعددی بر نحوه اعمال استانداردها در محیط عملیاتی به منظور حمایت از حق حیات با عزت، تأثیر می‌گذارند. این عوامل عبارتند از:

- محیطی که در آن، پاسخ بشردوستانه ارائه می‌شود
- تفاوت‌های بین جمعیت‌ها و تنوع بین مردم
- واقعیت‌های عملیاتی و لجستیکی که بر نحوه و نوع پاسخ بشردوستانه تأثیر می‌گذارند
- خطوط پایه و شاخص‌هایی که با بافت و موقعیت، متناسب هستند و برای این منظور باید اصطلاحات کلیدی تعریف شده و اهداف تعیین شده، مشخص شود.

فرهنگ، زبان، ظرفیت پاسخ‌دهندگان، امنیت، دسترسی، شرایط محیطی و منابع، بر پاسخ تأثیر می‌گذارند. پیش‌بینی هرگونه تأثیر منفی بالقوه پاسخ و اقدام کردن برای محدود ساختن این تأثیرات نیز مهم است. «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه»، یک سری قواعد داوطلبانه برای کیفیت و پاسخگویی هستند که برای تشویق گسترده‌ترین استفاده و مالکیت ممکن از استانداردها، طراحی شده است. آنها یک راهنما برای تبیین «چگونگی انجام کارها» نیستند، بلکه توصیفی هستند از آنچه باید به عنوان حداقلها به منظور بازایی و بازسازی پس از یک بحران، آنهم به گونه‌ای همراه با عزت، وجود داشته باشند. رعایت استانداردها به معنای اجرای همه اقدامات کلیدی یا برآورده کردن همه شاخص‌های کلیدی همه استانداردها نیست. میزان توانایی یک سازمان در برآورده کردن استانداردها، به طیف وسیعی از عوامل بستگی دارد که برخی از آنها از کنترل سازمان، خارج هستند. عدم دسترسی به جمعیت آسیب دیده یا ناامنی

سیاسی یا اقتصادی، ممکن است تحقق استانداردها را ناممکن سازد. در مواردی که الزامات حداقلی از شرایط زندگی جامعه میزبان فراتر می‌رود، «نهادهای مدیریت سایت» باید ارزیابی کنند که چگونه تنش‌های احتمالی را کاهش دهند و این کار را از طریق اقداماتی از قبیل ارائه خدمات مبتنی بر جامعه محلی انجام دهند. در برخی شرایط، نهادهای ملی ممکن است الزامات حداقلی تعیین کنند که بالاتر از استانداردها باشد.

## ارتباط با سایر استانداردها

کتابچه «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه»، همه جنبه‌های کمک‌های بشردوستانه‌ای را پوشش نمی‌دهند که از حق زندگی با کرامت، پشتیبانی می‌کنند. سازمان‌های شریک در چندین بخش، استانداردهای مکملی را براساس همان فلسفه و تعهداتی تدوین کرده‌اند که این مجموعه استانداردها براساس آنها تدوین شده‌اند. این استانداردها از طریق کتابچه راهنمای انجمن اسفیر، مشارکت استانداردهای بشردوستانه و پایگاه‌های خود سازمان‌های همکار آن، در دسترس هستند. این استانداردهای مکمل به قرار زیر هستند:

- کتابچه راهنمای اسفیر: منشور بشردوستانه و استانداردهای حداقلی در واکنش بشردوستانه: انجمن اسفیر
- دستورالعمل‌ها و استانداردهای مربوط به دام در وضعیت اضطراری: پروژه دستورالعمل‌ها و استانداردهای مربوط به دام در وضعیت اضطراری<sup>۷</sup>
- استانداردهای حداقلی برای محافظت از کودکان در اقدامات بشردوستانه:<sup>۸</sup> ائتلاف برای محافظت از کودکان در اقدامات بشردوستانه
- استانداردهای حداقلی برای آموزش: آمادگی، پاسخ، بازیابی: شبکه بین‌سازمانی برای آموزش در مواقع اضطراری<sup>۹</sup>
- استانداردهای حداقلی برای بازیابی اقتصادی:<sup>۱۰</sup> شبکه آموزش و ترویج کسب و کارهای کوچک<sup>۱۱</sup>
- استاندارد حداقلی برای تحلیل بازار:<sup>۱۲</sup> مشارکت برای یادگیری مسائل پولی-نقدی<sup>۱۳</sup>
- استانداردهای شمول بشردوستانه در خصوص افراد مسن و افراد کم‌توان/توانخواه: کنسرسیوم سن و معلولیت

<sup>7</sup> Livestock Emergency Guidelines and Standards: LEGS

<sup>8</sup> Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action (CPMS)

<sup>9</sup> Inter- Agency Network for Education in Emergencies (INEE)

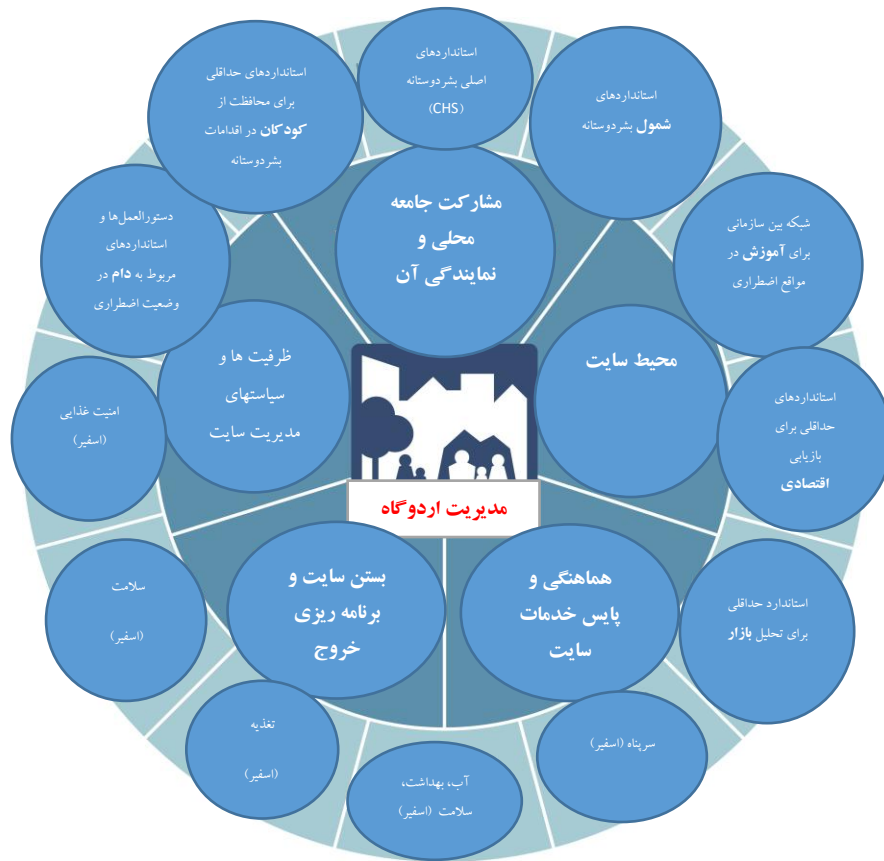
<sup>10</sup> Minimum Economic Recovery Standards (MERS)

<sup>11</sup> Small Enterprise Education and Promotion (SEEP)

<sup>12</sup> Minimum Standard for Market Analysis (MISMA)

<sup>13</sup> CaLP

## استانداردهای مکمل برای کتابچه «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه»



منبع: وان سوفونپانیچ<sup>۱۴</sup>، سازمان بین المللی مهاجرت، ۲۰۲۰

<sup>14</sup> Wan Sophonpanich

## تشکر و قدردانی

کارگروه تدوین استانداردهای مدیریت اردوگاه، مایل است از بیش از ۸۵۰ نفر از سراسر جهان تشکر کند که در تدوین این استانداردها مشارکت داشته‌اند. مشاوره‌های میدانی در کشورهای بنگلادش، عراق، سومالی، سودان جنوبی و ترکیه، در کنار مشاوره‌های ویدئویی اینترنتی از آرژانتین و بولیوی، برزیل، کلمبیا، کاستاریکا، جمهوری دومینیکن، اکوادور، السالوادور، گواتمالا، هندوراس، مکزیک، پاناما، پرو و ونزوئلا انجام شد. این موارد برای انعکاس خوب تنوع و ویژگی مورد نیاز در مدیریت سایت‌های آوارگی، ضروری بودند.

عبارت «هیچ چیز درباره ما، بدون ما»، عبارتی است که ما آن را گرامی می‌داریم و می‌خواهیم به ویژه از آوارگان در سودان جنوبی و بنگلادش و افرادی دیگری تشکر کنیم که به صورت ناشناس و اینترنتی در این کار مشارکت کردند و تجربه دست اول خود درباره زندگی در یک سایت آوارگی را به اشتراک گذاشتند که سبب شد این استانداردها به گونه‌ای بهتر منعکس کننده واقعیت‌های این پدیده باشد.

همچنین از همکاران زیر تشکر می‌کنیم که در جایگاه خود در مقام اعضای کارگروه‌های بخشی / خوشه‌های هماهنگی و مدیریت اردوگاه در سطح ملی یا در سایر بخش‌های اقدامات بشردوستانه، برای انجام مشاوره و مشارکت در تدوین استانداردها، نقش محوری داشتند.

کلیسای کاتولیک دون بوسکو <sup>۱۵</sup>	ائتلاف اکت / کمکهای مسیحی و کمکهای کلیسای دان <sup>۱۶</sup> {یک شبکه جهانی که در بیش از ۱۲۰ کشور فعالیت می کند}
سازمان محافظت مدنی السالوادور	آزانس همکاری و توسعه فنی <sup>۱۷</sup> {یک سازمان غیردولتی بین المللی}
سازمان جوامع جهانی	سازمان کمکهای بشردوستانه آدرا <sup>۱۸</sup>
سازمان خیریه دست در دست در سوریه	ائتلاف توسعه آفود <sup>۱۹</sup>
سازمان خیریه ارتباطات سلامت در سودان جنوبی	استانداری آرانوکا در کلمبیا <sup>۲۰</sup>
سازمان بشردوستانه مراقب بچه ها باشید <sup>۲۱</sup>	سازمان غیرانتفاعی بشردوستانه عطا در ترکیه
بنیاد امدادهای بشردوستانه <sup>۲۲</sup>	بنیاد خیریه بارزانی در اقلیم کردستان عراق
سایمان شرکای استانداردهای بشردوستانه <sup>۲۳</sup>	سازمان بین المللی کمکهای بشردوستانه بلومونت <sup>۲۴</sup>
بتکارات ایمپکت <sup>۲۵</sup>	سازمان توسعه بین المللی در بنگلادش، براک <sup>۲۶</sup>
گروه هماهنگی بین بخشی <sup>۲۷</sup>	سازمان بین المللی مراقبت <sup>۲۸</sup>
سازمان بین المللی مهاجرت	سازمان خیریه کاریتاس در بنگلادش <sup>۲۹</sup>
سازمان کمکهای بشردوستانه اینترسوس <sup>۳۰</sup>	سازمان خیریه کاریتاس در عراق

<sup>15</sup> Don Bosco Catholic Church

<sup>16</sup> ACT Alliance / Christian Aid and DanChurchAid

<sup>17</sup> ACTED

<sup>18</sup> ADRA

<sup>19</sup> Afod

<sup>20</sup> Arauca

<sup>21</sup> Hold the Child

<sup>22</sup> Human Relief Foundation

<sup>23</sup> HSP

<sup>24</sup> Blumont

<sup>25</sup> IMPACT Initiatives

<sup>26</sup> BRAC

<sup>27</sup> Inter-Sectoral Coordination Group (ISCG)

<sup>28</sup> CARE

<sup>29</sup> Caritas

<sup>30</sup> INTERSOS





از «سازمان بین المللی مهاجرت» و شورای پناهندگان دانمارک به خاطر همکاری جنیفر کلاین کورنمو و تام استورک<sup>۵۳</sup> برای هماهنگی و مدیریت کارگروه، مشاوره‌ها و فرآیند تهیه پیش‌نویس، تشکر می‌کنیم.

گروه مشاوره راهبردی هماهنگی و مدیریت اردوگاه، سارا ریبری و فرو، اریکا کاراپندی و دیوید پروکس<sup>۵۴</sup> در تهیه پیش‌نویس‌های اولیه مشارکت داشتند و نظرات گسترده‌ای ارائه دادند. کیت دایر<sup>۵۵</sup>، «شرکای استانداردهای بشردوستانه و متخصصان کمک و حمایت بشردوستانه»<sup>۵۶</sup>، به تهیه نسخه نهایی کمک کردند. طراحی گرافیک توسط لیویا میکولک از آتلیه هیومن<sup>۵۷</sup> انجام شد.

در نهایت باید گفت، ما به مردان، زنان و کودکانی فکر می‌کنیم که آواره شده‌اند و در سایت‌های موقت زندگی می‌کنند. پناهندگان، مهاجران و پناهجویان، باشد که ما شأن شما را حفظ کنیم تا به زودی به خانه‌هایتان بروید. شما در کار بشردوستانه ما، الهام‌بخش ما هستید.

---

<sup>53</sup> Jennifer Cline Kvernmo and Tom Stork

<sup>54</sup> Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi, and David Preux

<sup>55</sup> Kit Dyer

<sup>56</sup> PHAP

<sup>57</sup> Livia Mikuelec / Human Atelier

# فصل مقدمه: مفاهیم پایه

## چه کسانی در سایت‌های موقت می‌مانند؟

در میان جمعیت‌های آواره، گروه‌های خاصی از افراد ممکن است نیازهای ویژه‌ای داشته باشند. همانند «کتابچه راهنمای اسفیر» و سایر راهنماهای شرکای استانداردهای اقدامات بشردوستانه، در سراسر کتابچه «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه» نیز، از عبارت «مردم» به معنای گسترده آن استفاده شده است. «مردم» کسانی هستند که مدیران سایت در حین اقامت موقت آنها در سکونتگاه‌های موقت، از آنها حمایت می‌کنند و همه افراد حق زندگی با عزت را دارا هستند. «مردم» شامل زنان، مردان و پسران و دختران، صرف‌نظر از سن، معلولیت، ملیت، نژاد، قومیت، وضعیت سلامت، وابستگی سیاسی، گرایش جنسی، هویت جنسیتی یا هر ویژگی دیگری می‌شود که ممکن است افراد از آنها برای تعریف خودشان استفاده کنند.

«نهاد مدیریت سایت» از طریق هماهنگی خود در سطح سایت، مسئول تضمین ایجاد یک محیط محافظتی برای همه کسانی را برعهده دارد که در سایت، اقامت دارند. همه افراد کنترل، قدرت و منابع برابر ندارند، به ویژه در سایت‌های موقت که سال‌های زیادی دوام می‌آورند. افراد و گروه‌ها، در طول چرخه عمر سایت، دارای ظرفیت‌ها، نیازها و آسیب‌پذیری‌های متفاوتی هستند که با گذشت زمان تغییر می‌کند. همین این عوامل و سایر عوامل نیز ممکن است پایه و اساس تبعیض تعددی شوند. نهادهای مدیریت سایت باید به ایجاد تعادل بین نیازهای افراد و به‌ویژه گروه‌های آسیب‌پذیر، توجه ویژه‌ای داشته باشند و در عین حال، اصل بی‌طرفی را رعایت کنند. اعطای توجه ویژه در بخش مشاوره، طراحی برنامه، پایش نیازها در کمک‌رسانی و بخش‌هایی که شکاف وجود دارد، برای مدیریت اسکان موقت افراد، اهمیت بنیادی دارد.

گروه‌هایی با نیازهای خاص	دسته‌بندی‌های جمعیتی
کودکان بی سرپرست و جدا از خانواده کودکانی که قبلاً با نیروها یا گروه‌های مسلح در ارتباط بوده‌اند کودکان سرپرست خانوار همسران کودک دختران باردار کودکان بازمانده از خشونت جنسیتی	کودکان
جوانان بازمانده از تحصیل و بیکار	نوجوانان و جوانان

جوانانی که قبلاً با نیروها یا گروه‌های مسلح در ارتباط بوده‌اند	
زنان سرپرست خانوار، از جمله بیوه‌ها زنان بدون حمایت مرد زنانی که قبلاً با نیروها یا گروه‌های مسلح در ارتباط بوده‌اند بازماندگان خشونت مبتنی بر جنسیت زنان باردار و مادران شیرده	زنان
افراد مسن بدون حمایت خانواده یا جامعه و/یا با مسئولیت کودکان زیر ۱۸ سال	افراد مسن
افراد بیمار بدون حمایت خانواده یا جامعه افراد مبتلا به ایدز یا در معرض خطر ابتلا به آن بازماندگان شکنجه	افراد مبتلا به بیماری یا تروما
اقلیت‌های قومی و ملی اقلیت‌های مذهبی اقلیت‌های زبانی گروه‌های عشایری/قبیله‌ای دگرباشان جنسیتی	گروه‌های اقلیت
مردان جوانان/مردان محروم مردان بازمانده از خشونت جنسی مردان سرپرست مجرد خانواده	مردان
افراد دارای اختلالات جسمی افراد دارای اختلالات حسی افراد دارای اختلالات روانی-اجتماعی یا ذهنی	افراد کم توان/توانخواه (افراد دارای معلولیت)

توجه: برای آشنایی درباره نقش مدیران سایت در ارائه کمک و حمایت به گروه‌های دارای نیازهای خاص، به فصل ۱۱ «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید. برای آشنایی با تعاریف و مطالعه بیشتر این مطالب به صفحات ۱۶-۱۰ در «کتابچه راهنمای اسفیر» چاپ سال ۲۰۱۸ مراجعه کنید.

## مدیریت سایت چیست؟

مدیریت سایت عبارتست از هماهنگی و نظارت بر ارائه خدمات، محافظت و کمک در مکان‌هایی که افراد آواره شده در آنجا اقامت می‌کنند. با عنایت به استفاده از چارچوب محافظت قانونی و استانداردهای بشردوستانه حداقلی در مدیریت سایت که از طریق حکمرانی جامعه محلی و نظام‌های مشارکتی انجام می‌شود، مدیریت سایت هم امری فنی

است و هم امری اجتماعی به شمار می‌رود. هدف مدیریت سایت، حصول اطمینان از مطابقت خدمات و محافظت‌های ارائه شده در محیط‌های عمومی با قوانین، دستورالعمل‌ها و استانداردهای توافق شده ملی و بین‌المللی است تا کیفیت زندگی و کرامت افراد را در طول آوارگی، ارتقاء بخشد و از راه‌حل‌های پایدار یا مانا، حمایت کند.

در این بخش، از اصطلاح «سایت» به طور فزاینده‌ای برای اشاره به اردوگاه‌ها و محیط‌های شبیه اردوگاه، از جمله اردوگاه‌های برنامه‌ریزی شده، اردوگاه‌های خوداسکان، مراکز جمعی، مراکز پذیرش، مراکز گذری (ترانزیت) و مراکز تخلیه استفاده می‌شود. در سراسر این سند نیز از همین عبارت، استفاده شده است. در مواردی که تفاوت در ویژگی‌های سایت، بر فعالیت‌های مدیریتی روزانه و استانداردها تأثیر می‌گذارد، این موارد در «نکات راهنما» توضیح داده شده است. «سایت‌ها» مکان‌هایی هستند که خدمات، زیرساخت‌ها و منابع به صورت جمعی به اشتراک گذاشته و مدیریت می‌شود. برای دستیابی به این هدف، ایجاد هماهنگی مؤثر در سطح سایت بین همه ذینفعان، وظیفه اصلی هر «نهاد مدیریت سایت» است.

اردوگاه‌ها (از هر نوع سرپناه موقت)، باید به عنوان آخرین گزینه و یک راه حل موقت، مدنظر باشند. در جایی که اردوگاه‌ها تأسیس می‌شوند، نهادها و سازمان‌ها باید به دنبال تامین محافظت و ارائه طیف وسیعی از خدمات نجات‌بخش موردنیاز در بخش‌های بشردوستانه با رعایت استاندارد حداقلی باشند.

## چرا به مدیریت سایت، نیاز است؟

در جایی که یک نهاد اختصاصی مدیریت سایت و کارکنان آن حضور دارند، ارائه خدمات قابل پیش‌بینی‌تر و هماهنگ‌تر، تضمین می‌شود. مدیران سایت و تیم‌هایشان، مشارکت را افزایش می‌دهند، پاسخگویی را برای افراد آسیب‌دیده تقویت می‌کنند و به‌روزرسانی اطلاعات درباره نیازهای جمعیت‌های آسیب‌دیده به کمک‌رسانی، برنامه‌های ارائه‌دهندگان کمک‌های بشردوستانه و خدمات دولتی را تسهیل می‌کنند و در عین حال، محیط محافظتی را ارتقاء می‌دهند. ساختارهای ایجاد شده توسط مدیران سایت، در توانمندسازی افراد آسیب‌دیده برای سازماندهی و بسیج جوامع خود، و مشارکت در ارائه کمک و تصمیم‌گیری آگاهانه برای خود و خانواده‌هایشان، غالباً نقش کلیدی دارند.

نهادهای محلی، اغلب اولین پاسخ‌دهندگان به بحران هستند. در برخی از موقعیت‌ها، آنها مسئول ایفای هر سه نقش در چارچوب هماهنگی و مدیریت اردوگاه هستند یعنی مسئولیت اداره، هماهنگی و مدیریت امور اردوگاه. در موقعیت‌های دیگر، ممکن است دولت‌های ملی از سازمان‌های خارجی یا خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه بخواهند که به طور مشترک، رهبری پاسخ اضطراری را بر عهده بگیرند.

در سال‌های اخیر، بخش «هماهنگی و مدیریت اردوگاه»، روندهای دیگری را در ارائه خدمات به آوارگان مشخص کرده است. علاوه بر روندهای عمومی شهرنشینی، عوامل دیگری نیز به پناه بردن آوارگان به سایت‌های جمعی جایگزین یا ترجیح دادن محیط‌های اردوگاهی غیررسمی، منجر می‌شوند. این عوامل شامل محدودیت دسترسی به زمین برای اشغال قانونی مکان و استفاده از آن برای امرار معاش، دسترسی محدود به بازارها، نگرانی‌های امنیتی و راهبردهای مواجهه با این شرایط است. دولت‌های میزبان، اغلب به دلایل سیاسی تمایلی به راه‌اندازی اردوگاه‌های رسمی ندارند، زیرا می‌خواهند از اذعان آشکار به وجود جمعیت آواره تحت مسئولیت خود اجتناب کنند، یا فکر می‌کنند که در صورت ایجاد این اردوگاه‌ها، مردم محلی برای یافتن کمک و خدماتی که در جاهای دیگر در دسترس آنها نیست، به این اردوگاه‌ها جذب شوند. اردوگاه‌های رسمی و برنامه‌ریزی‌شده، به آماده‌سازی پیچیده و همچنین حقوق کافی از نظر زمین، بودجه و دریافت مجوز از مسئولان نیاز دارند. غالباً همه این موارد، وجود ندارد. افزون بر این، بسیاری از آوارگان به دلیل نگرانی‌هایی مانند دسترسی ضعیف به بازارها و فرصت‌های معیشتی و همچنین موضوع فقدان امکان و آزادی جابجایی، ترجیح می‌دهند در اردوگاه‌های برنامه‌ریزی‌شده، زندگی نکنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره رویکردهای مبتنی بر ناحیه در خصوص «هماهنگی و مدیریت اردوگاه»، بخش زیر را مطالعه کنید.

## این استانداردها در کجا اعمال می‌شوند؟

این استانداردها در طیف کاملی از انواع سایت‌های مربوط به آوارگی، از اردوگاه‌های برنامه‌ریزی‌شده یا خودجوش (برنامه‌ریزی‌نشده) گرفته تا مراکز جمعی، مراکز پذیرش، مراکز گذر (ترانزیت)، مراکز تخلیه و -در برخی شرایط -

تا رویکردهای خارج از اردوگاه و مبتنی بر منطقه، اعمال می‌شوند. یک دیدگاه رایج وجود دارد که جمعیت ساکن در اردوگاه‌ها، آشکارا از مناطق اطراف جدا هستند اما در واقعیت، مرزها تا این اندازه محکم و سفت هستند و جابجایی بین مکان‌ها می‌تواند بسیار روان و جاری باشد. سازمان‌ها مسئول هماهنگی و مدیریت اردوگاه، فعالانه در ارائه کمک‌های مدیریتی برای جوامع آواره ساکن در جوامع میزبان و خارج از بافت اردوگاه، مشارکت دارند. جدول زیر طیف سایت‌های تحت پوشش این استانداردها را شرح می‌دهد.

<p>اردوگاه‌های برنامه‌ریزی شده، می‌توانند در مکان‌های شهری یا روستایی واقع شوند. این اردوگاه‌ها مکان‌هایی هستند که جمعیت آواره در سایت‌های ساخته شده برای این منظور زندگی می‌کنند و این مکان‌ها، یک تیم مدیریتی اختصاص یافته دارند. خدمات در اردوگاه‌های برنامه‌ریزی شده، می‌تواند شامل تأمین آب، توزیع غذا، توزیع اقلام غیرغذایی، ارائه آموزش و مراقبت‌های بهداشتی-درمانی باشد که این کار از طریق سازمان‌های بشردوستانه یا زیرساخت‌های موجود شهری انجام شود. این خدمات، معمولاً فقط برای افرادی است که در سایت زندگی می‌کنند.</p>	<p>اردوگاه‌های برنامه‌ریزی شده<sup>۵۸</sup></p>
<p>گروه‌های آواره که اغلب به صورت خانواده یا گروه‌های مرتبط با هم هستند، ممکن است خودشان به تنهایی در مکان‌های شهری یا روستایی ساکن شوند. این نوع محیط‌های اردوگاه‌مانند، معمولاً برای مدتی، از دریافت کمک، مستقل هستند و ممکن است بدون دریافت هیچ‌گونه حمایت بشردوستانه خارجی یا رسمی، موجودیت داشته باشند. اردوگاه‌های خوداسکان، اغلب در زمین‌های خصوصی قرار می‌گیرند. مشخصه آنها این است که ساکنان با مذاکرات محدود یا بدون مذاکره با جمعیت محلی یا مالکان خصوصی در مورد استفاده یا دسترسی به این مکان‌ها، از آنجا استفاده می‌کنند. در برخی موارد، یک نهاد مدیریت اردوگاه، ممکن است در همان نزدیکی فعالیت کند و درباره نیازهای آوارگان اطلاعاتی کسب کند و سعی کند آنها را وارد ساختار مدیریتی کند تا اینکه آنها بتوانند کمک دریافت کنند.</p>	<p>اردوگاه‌های خوداسکان<sup>۵۹</sup></p>
<p>افراد آواره ممکن است در ساختمان‌های عمومی موجود و تأسیسات اجتماعی، مانند مدارس، کارخانه‌ها، سربازخانه‌ها، مراکز اجتماعی، تالارهای شهر، سالن‌های ورزشی، هتل‌ها، انبارها، کارخانه‌های متروکه و ساختمان‌های ناتمام، اسکان پیدا کنند. این ساختمان‌ها احتمالاً برای استفاده به عنوان محل اقامت، ساخته نشده‌اند. اغلب از آنها زمانی استفاده می‌شود که در یک محیط شهری، آوارگی رخ می‌دهد یا تاثیر این اتفاق به یک محیط شهری کشیده می‌شود. یک مرکز جمعی، درست مثل اردوگاه، فقط به عنوان محل اقامت موقت یا مرکز گذری در نظر گرفته می‌شود. سطوح کمک از کمک‌های کامل تا سطوح مختلف خوداتکایی برای افراد مختلف، متفاوت است و مدیریت مرکز جمعی، می‌تواند در هماهنگی خدمات نقش مهمی ایفا کند.</p>	<p>مراکز جمعی<sup>۶۰</sup></p>

<sup>58</sup> Planned camps

<sup>59</sup> Self-settled camps

<sup>60</sup> Collective centres

<p>ممکن است به هنگام شروع یک وضعیت اضطراری، به مراکز پذیرش و مراکز گذر (ترانزیت) به عنوان محل اقامت موقت و قبل از انتقال افراد به یک مکان مناسب، امن و بلندمدت، و یا در پایان یک عملیات، به عنوان نقطه شروع بازگشت افراد، نیاز باشد. بنابراین، این مراکز معمولاً برای میانمدت یا کوتاهمدت هستند و ممکن است میزبان بازگشت کنندگان نیز باشند. مراکز گذر (ترانزیت)، معمولاً خدمات بیشتری را نیز به مردم ارائه می‌دهند و فقط به طور غیرمستقیم در فعالیتهای مشارکت اجتماعی و تصمیم‌گیری‌ها، مشارکت می‌کنند.</p>	<p>مراکز پذیرش و مراکز گذر<sup>۶۱</sup></p>
<p>مراکز تخلیه اضطراری، برای فراهم کردن سرپناه موقت مناسب برای افرادی ایجاد می‌شوند که از یک تهدید مشخص و فوری مانند مخاطرات طبیعی از قبیل طوفان، آتش‌سوزی و سیل فرار می‌کنند. غالباً از مدارس، ورزشگاه‌ها و ساختمان‌های مذهبی یا مدنی، برای این منظور استفاده می‌شود. این مراکز باید قبل از وقوع حوادث فاجعه، در هر زمان و هر مکان ممکن، آماده و برنامه‌ریزی شوند و باید تامین سرپناه قابل دسترس را تضمین کنند یا برای اسکان معقول، آمادگی داشته باشند. نهادهای مرکزی باید در خصوص تعداد افراد قابل اسکان در این ساختمان‌ها در هر شب و همچنین برای جریان جمعیت تخمینی، برنامه‌ریزی کنند.</p>	<p>مراکز تخلیه اضطراری<sup>۶۲</sup></p>
<p>رویکردهای خارج از اردوگاه یا مبتنی بر منطقه که گاهی اوقات، محله نیز نامیده می‌شود، درباره نواحی جغرافیایی تعیین شده، اعمال می‌شود و می‌تواند در مناطق شهری، حومه شهری یا روستایی به کار گرفته شود. رویکردهای فعالیت‌ها توسط یک تیم سیار با مهارت‌ها و مشخصات سازگار ارائه می‌شود. این رویکردها بر ایجاد مرکزی برای ارائه خدمات مدیریت سایت به افرادی تمرکز دارد که در کل جامعه محلی زندگی می‌کنند، اعم از اینکه جامعه میزبان باشند یا آوارگان باشند. اسکان در این رویکردها، می‌تواند شامل محوطه‌های اجاره‌ای و سکونتگاه‌های خودجوش باشد. از این رویکردها، بیشتر در موقعیت‌های آوارگی استفاده می‌شود که مناطق مدنظر، پراکنده و صعب‌العبور هستند. این مراکز، طول عمر کوتاهی دارند زیرا از آنها برای موقعیت‌های اضطراری در حال تحول استفاده می‌شود و باید با ساختارهای ملی، هماهنگی فشرده‌ای داشته باشند.</p>	<p>رویکردهای خارج از اردوگاه یا مبتنی بر منطقه<sup>۶۳</sup></p>

<sup>61</sup> Reception and transit centres

<sup>62</sup> Emergency evacuation centres

<sup>63</sup> Outside camp or area-based approaches

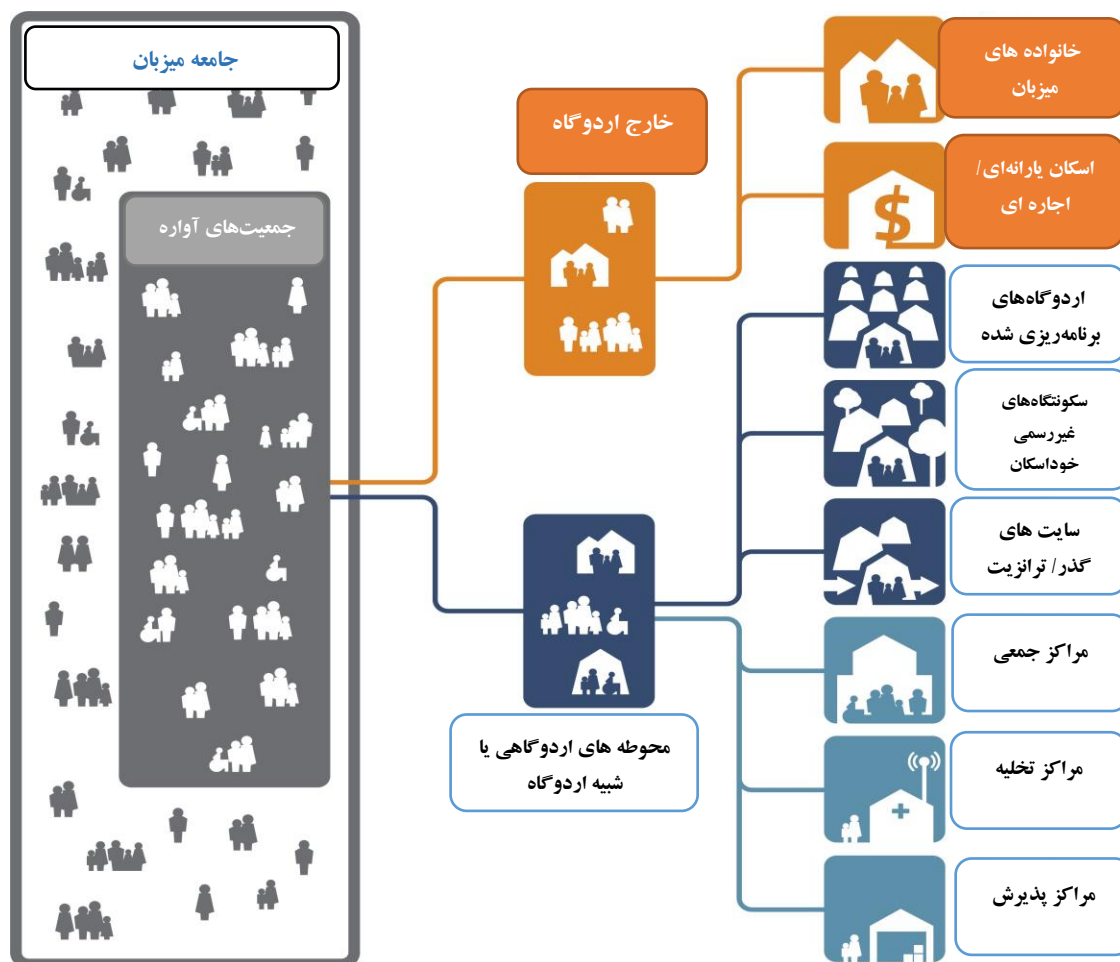
## محیط‌های شهری

از سال ۲۰۰۸، ۵۰ درصد از جمعیت جهان در شهرها زندگی کرده‌اند و انتظار می‌رود جمعیت شهری در ۴۰ سال آینده، دو برابر شود. بیشتر رشد جمعیت در شهرهای بزرگ و کوچک کشورهای کمتر توسعه یافته، به ویژه در جنوب آسیا و کشورهای جنوب صحرای آفریقا، متمرکز خواهد شد.

حضور آوارگان داخلی و پناهندگان در مناطق شهری، به طور مستقیم با روند جهانی افزایش شهرنشینی، مرتبط است. دستکم ۵۹ درصد از کل پناهندگان اکنون در مناطق شهری زندگی می‌کنند و این درصد رو به افزایش است. از آنجا که آوارگی به طور فزاینده‌ای یک پدیده شهری و پراکنده است، اردوگاه‌های اسکان یافته، به یک استثناء تبدیل می‌شوند. اکثر آوارگان داخلی (حدود ۸۰ درصد) ترجیح می‌دهند در خارج از اردوگاه‌ها یا سکونتگاه‌های قابل شناسایی باقی بمانند و در عوض در مناطق شهری، روستایی یا دورافتاده پراکنده می‌شوند، خانواده‌های محلی میزبان آنها می‌شوند، در مسکن یارانه‌ای یا اجاره‌ای زندگی می‌کنند، در محیط‌های شهری پراکنده می‌شوند و اغلب با مهاجران و مردم فقیر محلی مخلوط می‌شوند یا در سکونتگاه‌های کوچک خودجوش سه تا پنج خانواری، گردهم می‌آیند.

محیط شهری را می‌توان با یک یا چند مورد از موارد زیر مشخص کرد: معیارهای اداری یا مرزهای سیاسی، تراکم و اندازه جمعیت، کارکرد اقتصادی، و وجود ویژگی‌های شهری. افراد آواره اغلب در مناطق غیررسمی شهری یا محله‌های حاشیه‌نشین ساکن می‌شوند، جایی که منابعی مانند دسترسی به خدمات، بهداشت و سرپناه کافی از قبل به علت زندگی جمعیت میزبان، محدود بوده است. این وضعیت، اعطای کمک‌های هدفمند را چالش‌برانگیزتر می‌کند و همکاری نزدیک با مسئولان محلی و جوامع میزبان را با استفاده از یک رویکرد چندبخشی و چندگروهی (رویکرد مبتنی بر منطقه) به منظور دسترسی به گیرندگان مورد نظر کمک‌ها و افزایش پاسخ‌دهی، الزامی است.

## انواع سکونتگاه



## منشور بشردوستانه، اصول بشردوستانه و اصول حفاظتی

منشور بشردوستانه، اصول بشردوستانه و اصول حفاظتی، همگی پایه و اساس اقدامات بشردوستانه هستند و درباره همه بحران‌ها اعمال می‌شوند.

«منشور بشردوستانه»<sup>۶۴</sup> زمینه اخلاقی و قانونی اصول حفاظتی، استاندارد اصلی بشردوستانه<sup>۶۵</sup> و استانداردهای پیش‌روی را فراهم می‌کند. این منشور تا حدودی بیانیه‌ای از حقوق و تعهدات قانونی تثبیت‌شده و تا حدودی بیانیه‌ای از باور مشترک است. از نظر حقوق و تعهدات قانونی، «منشور بشردوستانه»، خلاصه‌ای از اصول قانونی اصلی است که بر رفاه افراد آسیب‌دیده از فاجعه یا مناقشه/جنگ، بیشترین تأثیر را می‌گذارد. از نظر باور مشترک، «منشور بشردوستانه» سعی می‌کند درباره اصولی اجماع ایجاد کند که باید بر واکنش به فاجعه یا مناقشه/جنگ حاکم باشد. این اصول درباره مواردی از قبیل نقش‌ها و مسئولیت‌های ذینفعان مختلف است و این اجماع بین سازمان‌های بشردوستانه حاصل می‌شود. «منشور بشردوستانه»، پایه و اساس تعهد سازمان‌های بشردوستانه‌ای را تشکیل می‌دهد که دستورالعمل‌های انجمن اسفیر را تأیید می‌کنند. این منشور، همه کسانی را که در اقدامات بشردوستانه شرکت می‌کنند دعوت می‌کند تا همین اصول را اتخاذ کنند.

صرف‌نظر از اینکه یک سازمان غیردولتی ملی یا بین‌المللی یا مرجع ملی مسئولیت مدیریت سایت را بر عهده بگیرد، اصول بشردوستانه‌ی انسانیت، بی‌طرفی، بی‌غرضی و استقلال عملیاتی، پایه‌ای اخلاقی برای ذینفعانی ایجاد می‌کند که در مواقع اضطراری کار بشردوستانه انجام می‌دهند. این چهار اصل در ذیل مفهوم «اصول بشردوستانه»<sup>۶۶</sup> به صورت زیر تعریف شده‌اند:

- انسانیت:<sup>۶۷</sup> باید به رنج‌ها و آلام بشری هر کجا که مشاهده شوند رسیدگی شود. هدف از اقدام بشردوستانه، محافظت از حیات و سلامت است و اینکه از رعایت احترام برای بشر، اطمینان حاصل شود.
- بی‌طرفی:<sup>۶۸</sup> کنشگران اقدامات بشردوستانه نباید در خصومت‌ها، جانبداری کنند یا در مناقشه‌هایی درگیر شوند که ماهیت سیاسی، قومی، دینی یا ایدئولوژیک دارند.

<sup>64</sup> Humanitarian Charter

<sup>65</sup> CHS

<sup>66</sup> humanitarian principles

<sup>67</sup> humanity

<sup>68</sup> neutrality

- بی‌غرضی:<sup>69</sup> اقدام بشردوستانه، صرفاً باید براساس نیاز انجام شود. باید به فوری‌ترین موارد نیازمند اولویت داده شود و در این مسیر، هیچ تمایزی براساس ملیت، نژاد، جنسیت، باورهای دینی، طبقات اجتماعی یا دیدگاه‌های سیاسی لحاظ نشود.
- استقلال عملیاتی:<sup>70</sup> اقدامات بشردوستانه باید از اهداف سیاسی، اقتصادی، نظامی یا اهداف دیگری مستقل باشند که ممکن است دست‌اندرکاران درخصوص نواحی داشته باشند که اقدامات بشردوستانه در آنجا اجرایی می‌شود.

نهادهای مدیریت سایت مانند همه سازمان‌های بشردوستانه (دیگر)، باید از «اصول حفاظتی»<sup>71</sup> تبعیت کنند که مقوم حقوق مندرج در منشور بشردوستانه است و براساس اصل عدم آسیب‌رسانی استوار است. طبق تعریف «کمیته دائمی بین‌سازمانی»<sup>72</sup>، حفاظت به ایمنی، عزت و حقوق افراد آسیب‌دیده از فاجعه یا درگیری مسلحانه می‌پردازد. براین اساس، «حفاظت» عبارتست از همه فعالیت‌هایی که با هدف احترام کامل به حقوق افراد مطابق با نص و روح نهادهای قانونی مرتبط یعنی قانون بین‌المللی حقوق بشر، قانون بین‌المللی بشردوستانه، و قانون بین‌المللی پناهندگان، انجام می‌شود. این اصول بیان می‌کنند که نقش‌های کنشگران اقدامات بشردوستانه از نقش‌های دولتی جداست که مسئولیت قانونی تامین رفاه مردم در قلمرو یا کنترل خود را بر عهده دارد.

توجه: برای مشاهده نکات راهنما و مطالعه بیشتر به صفحات ۴۸-۳۳ کتابچه راهنمای اسفیر (۲۰۱۸) مراجعه کنید.

مدیران سایت با انجام اقداماتی روزانه به منظور جلوگیری یا به حداقل رساندن هرگونه عوارض جانبی مداخله خود، به ویژه در خطر قرار دادن مردم در معرض خطر بیشتر یا سوءاستفاده از حقوق آنها، به «حفاظت» کمک می‌کنند. آنها این کار را زمانی انجام می‌دهند که با گروه‌های مختلف جمعیت ساکن در سایت صحبت می‌کنند تا پیامدهای مثبت و منفی احتمالی واکنش را به طور کلی ارزیابی کنند (به استاندارد ۲ مراجعه کنید) و روش‌های ارائه خدمات و کمک را تطبیق دهند تا خطر غارت و خشونت را به حداقل برسانند (به استاندارد ۳ مراجعه کنید). نهادهای مدیریت سایت به عنوان بخشی از کمیته برنامه‌ریزی سایت، اطمینان حاصل می‌کنند که سایت‌ها در مناطقی دور از درگیری ساخته شده‌اند یا در مناطقی هستند که از در مرحله بازیابی از درگیری هستند (به استاندارد ۴ مراجعه کنید). این نهادها اطمینان حاصل می‌کنند که دسترسی ایمن و برابر به کمک و خدمات برای همه گروه‌ها در سایت تا زمانی که لازم

<sup>69</sup> impartiality

<sup>70</sup> operational independence

<sup>71</sup> Protection Principles

<sup>72</sup> IASC

باشد، وجود دارد (به استاندارد ۵ مراجعه کنید). کتابچه راهنمای کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد برای حفاظت از آوارگان داخلی (۲۰۱۰)، به تبیین ارزش حفاظتی هماهنگی و مدیریت سایت‌های جمعی می‌پردازد و اینگونه توضیح می‌دهد که «اگر هماهنگی و مدیریت اردوگاه، با دیدگاه حفاظتی و با همکاری نزدیک با فعالان حفاظتی انجام شود، می‌تواند تضمین کند که افراد آواره از حقوق انسانی خود و همچنین دسترسی عادلانه و بدون مانع به خدمات بشردوستانه موجود، بهره‌مند شوند.»

توجه: برای اطلاعات بیشتر به کتابچه راهنمای کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد برای حفاظت از آوارگان داخلی (۲۰۱۰)، نسخه ۶، صفحه ۳۸۵ مراجعه کنید.

## اردوگاه‌ها به عنوان آخرین راه حل

اقامت در اردوگاه یا هر مکان جمعی موقت، راه حل پایداری نیست، بلکه همیشه یک پاسخ موقت به وضعیت آوارگی است. برای همه آوارگان، دستیابی به یک راه حل پایدار، کلید پایان دادن به آوارگی است و این نکته باید از ابتدای پاسخ در نظر گرفته شود. سه نوع راه حل پایدار وجود دارد که عبارتند از بازگشت به وطن، ادغام محلی و اسکان مجدد.

راه حل‌های پایدار	
پناهندگان	آوارگان داخلی
استرداد به کشور خاستگاه/ مبداء	ادغام پایدار در تورِ جامعه خاستگاه که از آن با عنوان «بازگشت» <sup>۷۳</sup> نیز یاد می‌شود.
ادغام در کشور پناهنجویی	ادغام پایدار با جامعه محلی در نواحی که آوارگان داخلی، پناه می‌گیرند. از این روش با عنوان «ادغام محلی» <sup>۷۴</sup> نیز یاد می‌شود.
اسکان مجدد <sup>۷۵</sup> در کشور ثالث	ادغام پایدار در بخش دیگری از کشور. از این روش با عنوان «اسکان» نیز یاد می‌شود.

<sup>73</sup> return

<sup>74</sup> local integration

<sup>75</sup> resettlement

کتابچه کمیته‌ی دائمی بین‌سازمانی باعنوان «اصول راهنما درباره آوارگی داخلی»<sup>۷۶</sup> منتشر شده در سال ۲۰۰۴، حقوق آوارگان داخلی مربوط به بازگشت، اسکان مجدد و ادغام را بیشتر تشریح می‌کند. وضعیت پناهندگی یک فرد زمانی پایان می‌یابد که او از طریق یکی از سه راه حل پایدار، پیوند حمایتی دولت-شهروند را دوباره برقرار کند. هیچ اجماع قانونی درباره زمان پایان وضعیت آوارگی داخلی یک فرد وجود ندارد، زیرا شناسایی فرد به عنوان آواره داخلی، وضعیت خاصی را برطبق قوانین بین‌المللی، ایجاد نمی‌کند. باوجوداین، زمانی که یک فرد، دیگر نیازهای حمایتی و کمکی مرتبط با تجربه آوارگی‌اش نداشته باشد، می‌توان دیگر او را آواره محسوب نکرد.

از آنجا که اقامت در اردوگاه، صرفاً یک راه حل موقت برای آوارگی است، «نهاد مدیریت سایت» در کمک به تصمیم‌گیری درباره دستیابی به راه حل پایدار، نقش فعالی ایفا می‌کند که این امر ذاتاً با تعطیلی سایت، مرتبط است. در شرایط خاص، تعطیلی سایت به معنای این نیست که راه حل پایدار، محقق شده است. نقش «نهاد مدیریت سایت» عبارتست از هماهنگی با همه ذینفعان، از جمله اهداکنندگان کمک‌ها و نهادهای ملی، برای حمایت از شکل‌گیری شرایط مناسب برای بازگشت داوطلبانه، ادغام یا فرآیند اسکان مجدد و آگاه کردن اعضای جمعیت سایت از حقوقشان.

## ارائه‌دهنده آخرین راهکار

در مواقعی که آوارگی داخلی پیش می‌آید و رویکرد خوشه‌ای به آغاز می‌شود، سازمان‌های رهبر در خوشه، وظیفه دارند که «ارائه‌دهنده آخرین راهکار»<sup>۷۷</sup> باشند تا از پیش‌بینی‌پذیری پاسخ، اطمینان حاصل شود.

در صورت لزوم و باعنایت به عامل دسترسی، امنیت و موجودبودن بودجه، سازمان رهبر در خوشه در مقام ارائه‌دهنده آخرین راهکار، باید آماده باشد تا اطمینان حاصل کند خدمات در صورت نیاز، برای پر کردن شکاف‌های حیاتی شناسایی شده توسط خوشه، ارائه می‌شود و این موارد در طرح پاسخ بشردوستانه‌ی تیم کشوری برای اقدامات بشردوستانه، منعکس شده است. هدایت این امر برعهده «هماهنگ‌کننده اقدامات بشردوستانه» است.

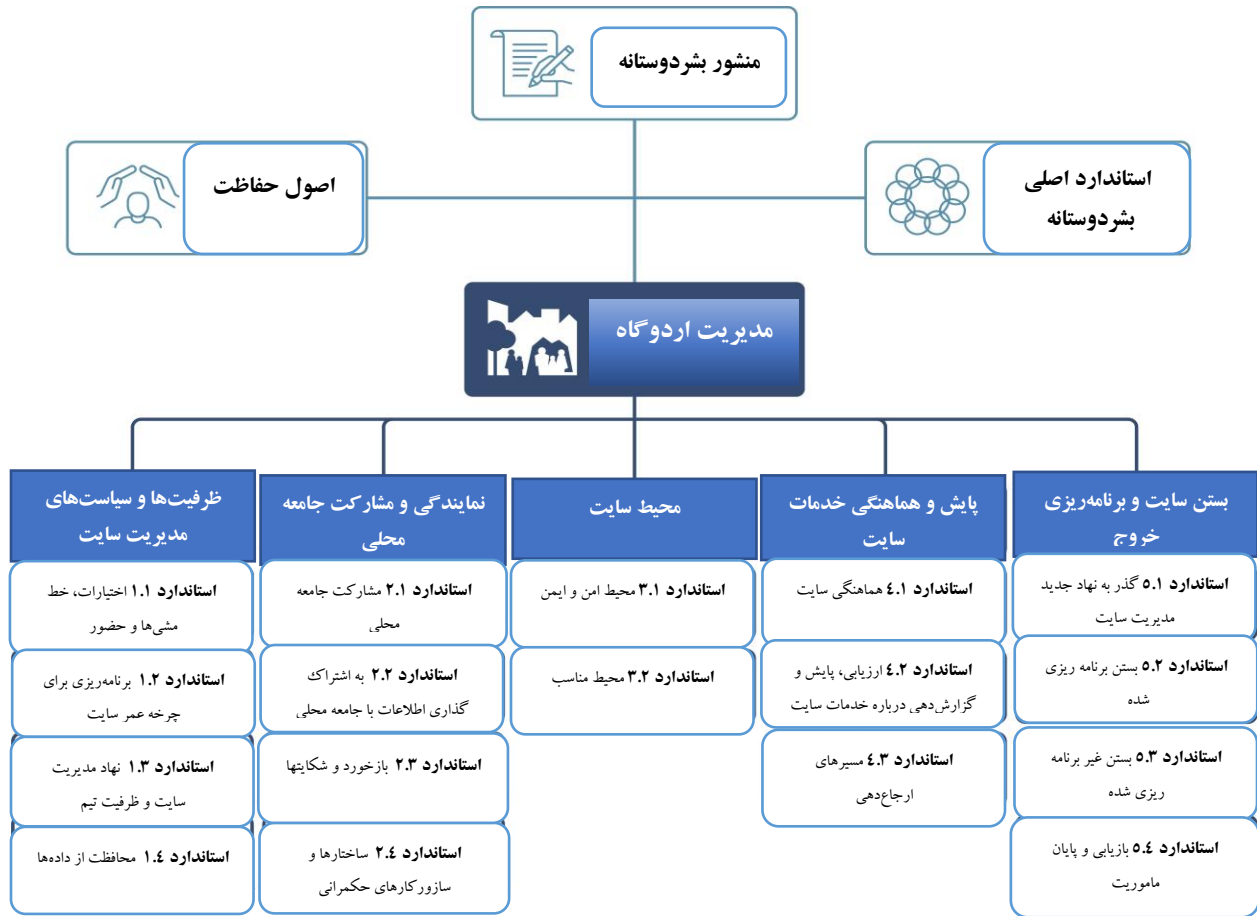
## دسترسی، امنیت و در دسترس بودن بودجه

<sup>76</sup> Guiding Principles on Internal Displacement

<sup>77</sup> POLR

اگر رهبر خوشه در مقام «ارائه‌دهنده آخرین راهکار»، بودجه‌ای برای پر کردن شکاف یا اجرای فعالیت‌های مورد نیاز نداشته باشد، نمی‌توان از نهاد رهبر خوشه، انتظار داشت که این فعالیت‌ها را اجرا کند، بلکه این نهاد باید به همکاری با هماهنگ‌کننده اقدامات بشردوستانه و اهداکنندگان کمک‌ها به منظور بسیج کردن منابع لازم، ادامه دهد.

## استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه





# فصل ۱: ظرفیت‌ها و سیاست‌های مدیریت سایت

## ۱. ظرفیت‌ها و سیاست‌های مدیریت سایت

مدیران سایت در افزایش مشارکت، تقویت پاسخگویی برای افراد آسیب دیده و تسهیل به‌روزرسانی‌های مدیریت اطلاعات بین ارائه دهندگان کمک‌های بخشی و دولت‌ها و ارتقای محیط حفاظتی، نقش اساسی دارند. برای اینکه مدیران و سایر کارکنان محل‌ها بتوانند این کار را انجام دهند، سازمان‌هایی که این مدیران برای آنها کار می‌کنند باید دارای دستورالعمل‌ها، سیاست‌ها، راهبردها و برنامه‌های عملیاتی مبتنی بر اصول بشردوستانه و حفاظتی باشند. مدیران و کارکنان سایت همچنین باید برای انجام کار خود مجهز به این موارد باشند: نظارت، آموزش هم به شکل آموزش در حین کار و هم آموزش هدفمند، دریافت راهنمایی به شکل مربیگری در قالب کار دو نفره یا کار در کنار نیروهای باتجربه، جلسات منظم گروهی، جلسات منظم دریافت بازخورد، ارزیابی عملکرد دوره‌ای، گزارش‌های کتبی و تجهیزات یا پشتیبانی لجستیک.

اداره امور سایت ممکن است توسط سازمان‌های بشردوستانه در سطح ملی، بین‌المللی یا داوطلبانه انجام شود یا توسط نهادهای دولتی محلی یا ملی هدایت شود. در سکونتگاه‌های خودجوش یا در مرحله شروع یک وضعیت اضطراری، ممکن است جامعه محلی، مدیریت سایت را رهبری کند. نهادهای ملی مسئولیت تأمین امنیت، حفظ نظم و قانون و تضمین ماهیت غیرنظامی اردوگاه یا سایت موقت را برعهده دارند.

تیم مدیریت سایت نه تنها به جمعیت حاضر در سایت و جامعه میزبان اطراف آن خدمات می‌دهد بلکه به ارائه دهندگان خدمات از طریق هماهنگی، مدیریت اطلاعات و نقش نمایندگی آنها، خدمت می‌کند. این مسئولیت‌ها در استانداردهای بعدی پوشش داده شده‌است، اما نقش اصلی مدیریت سایت عبارتست از ایجاد نقطه ورود برای پاسخگویی و همین امر سایر نهادها را قادر می‌سازد تا رویکرد مشارکتی را در کار خود تضمین کنند. برای اطلاعات بیشتر، به طور خاص به استانداردهای ۲.۱، ۲.۲ و ۴.۱ مراجعه کنید. ایجاد مشارکت‌های فراگیر و شفاف، به ایجاد مشروعیت در داخل و خارج از سایت، کمک خواهد کرد.

در حالی که سایت‌ها اغلب با این پیش‌بینی راه‌اندازی می‌شوند که برای کوتاه‌مدت باشند، در برنامه‌ریزی‌ها باید همیشه نیاز به کمک‌های بلندمدت‌تر، توسعه کارها و وقوع رویدادهای غیرمنتظره، پیش‌بینی شود. نیازها و ظرفیت‌های جامعه میزبان نیز باید در رابطه با خدمات، زیرساخت‌ها و دارایی‌های ایجاد شده، ارزیابی شود. خدمات و زیرساخت‌هایی مانند مدرسه، سالن اجتماعات، جاده، کابل برق یا نقاط تأمین آب نیز ممکن است به نفع جوامع محلی تمام شود.

دولت‌ها کاملاً مسئول حفاظت از همه افراد در قلمرو خود هستند، صرف نظر از وضعیت قانونی این افراد که آواره باشند یا عضو جوامع میزبان باشند. دولت‌ها در خصوص تضمین نظم عمومی و امنیت در برابر تهدیدها، مسئولیت کامل دارند. سازمان‌های بشردوستانه باید این رویه را ترویج کنند که نهادهای ملی به مسئولیت‌های خود برای کمک به کاهش قرار گرفتن افراد در معرض تهدیدها و کاهش هرگونه اثرات مخرب علت اولیه آوارگی، عمل کنند.

شاخص‌ها و اقدامات کلیدی شرح داده شده در خصوص این چهار استاندارد، ممکن است نه تنها در سطح سایت، بلکه در سطح سازمان، سکوی‌های هماهنگی و واکنش کلی بشردوستانه نیز اعمال شوند.

## استاندارد ۱.۱ اختیارات، خط مشی‌ها و حضور

جمعیت‌های آسیب‌دیده از طریق یک نهاد مدیریت سایت دارای اختیارات، به‌طور عادلانه به حمایت و کمک دسترسی دارند و تا زمانی که لازم باشد این دسترسی حفظ می‌شود.

### اقدامات کلیدی

- یک «نهاد مدیریت سایت» توسط مرجع پاسخگویی کلی مثل دولت، خوشه یا موارد دیگر منصوب می‌شود تا در صورت هجوم آوارگان که به خدمات تخصصی مدیریت سایت نیاز داشته باشد، برای انجام فعالیت‌های مدیریتی حضور داشته باشد (به نکات راهنما مراجعه کنید).
- «نهاد مدیریت سایت» باید سیاست‌ها و راهبردهای بشردوستانه از قبیل جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی<sup>۷۸</sup> و شبکه‌های رهبری و سازماندهی داشته باشد تا تیم‌های مدیریت سایت را برای انجام دادن کارها به شکل اصولی، هدایت و تشویق کند.
- «نهاد مدیریت سایت» یک تیم مدیریت سایت را تشکیل می‌دهد که متشکل از افرادی با ظرفیت‌های لازم و منابع کافی است.

- تیم مدیریت سایت ممکن است بسته به بافت و زمینه، بیش از یک مکان فیزیکی را پوشش دهد.
- تیم‌های مدیریت سایت ممکن است ثابت یا سیار یا ترکیبی از این دو باشند.

<sup>78</sup> preventing sexual exploitation and abuse (PSEA)

## شاخص‌های کلیدی

- ۱ تیم مدیریت سایت به ازای هر ۱۵۰۰۰ آواره (به نکات راهنما مراجعه کنید)
- ..... درصد جمعیت سایت که از سطح کلی خدمات راضی باشند
- ..... درصد کارکنان «نهاد مدیریت سایت» که روند رسیدگی به شکایات علیه این نهاد و مواردی از قبیل جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی را می‌دانند.

## نکات راهنما

۱. نیاز به حضور یک تیم مدیریت سایت در یک مکان، با حضور تعداد قابل توجهی از آوارگان و مدت زمان احتمالی آوارگی، کلید می‌خورد. نیاز به حضور یک تیم خارجی مدیریت سایت، به ظرفیت نهادها یا سازمان‌های محلی برای برآوردن نیازهای مردم طبق اصول بشردوستانه بستگی دارد.
۲. نسبت ۱ تیم مدیریت سایت به ازای هر ۱۵۰۰۰ آواره باید در بافت و موقعیت لحاظ شود، به طوری که ظرفیت‌های جامعه، روابط بین جوامع آواره و میزبان، ظرفیت‌های سازمان‌های ارائه دهنده خدمات و نوع سایت‌ها، به ویژه در مراکز تخلیه و سایت‌های گذر (ترانزیت)، را در نظر بگیرد.
۳. برای سایت‌های غیررسمی پراکنده در مناطق شهری، حومه شهری یا روستایی، «نهاد مدیریت سایت» می‌تواند سایت‌ها را براساس تعداد مکان‌های منفرد، فاصله بین آنها، نیازهای موجود در سایت‌ها و تعداد آوارگان ساکن در آنها، خوشه‌بندی کند تا پشتیبانی موردنیاز برای یک تیم سیار را ارزیابی کند و برای آن برنامه‌ریزی کند. بازدیدهای میدانی تیم‌های سیار مدیریت سایت، باید به طور منظم باشد و برای جمعیت ساکن در مناطق جغرافیایی خاص، قابل پیش‌بینی باشد.
- برای اطلاعات بیشتر درباره مدیریت سایت‌های خارج از اردوگاه، به مقاله کاری سال ۲۰۱۹ خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه باعنوان «مدیریت و هماهنگی تنظیمات جمعی از طریق رویکرد سیار/منطقه محور» مراجعه کنید.
۴. تیم مدیریت سایت ممکن است در دفاتر سطح سایت، دفاتر متمرکز یا شهری یا مراکزی با تکیه بر منابع جامعه محلی، پایگاه داشته باشد.

۵. پایبندی به اصول بشردوستانه (به فصل مقدمه مراجعه کنید)، سنگ بنای واکنش بشردوستانه است، اما در عین حال، نهاد مدیریت سایت، باید در فعالیتهای خود که بنا به تعریف، بر زندگی افراد و جوامع آسیب دیده تأثیر می گذارد و درباره آنها امکان اعمال قدرت دارد، پاسخگویی نیز نشان دهد.

۶. فشار رسانه‌ها، اهداکنندگان کمک‌ها و دولت‌ها، در زمان شروع یک پاسخ، می‌تواند بسیار زیاد باشد. ممکن است این وضعیت، نهاد مدیریت سایت و تیم‌ها را به سمت دادن وعده‌ها و تعهداتی سوق دهد که احتمال دارد قادر به انجام آنها نباشند. هدف این استانداردها، حمایت از تیم‌های مدیریت سایت برای جلوگیری از این وقوع این اتفاق، از طریق اولویت‌بندی و توالی‌بندی مناسب فعالیتهای آنهاست.

## استاندارد ۱.۲ برنامه ریزی برای چرخه عمر سایت

برنامه‌ریزی مناسب و جامع، تضمین می‌کند که حفاظت و کمک کافی در طول چرخه عمر سایت، از راه‌اندازی گرفته تا تعطیلی آن، تامین می‌شود.

### اقدامات کلیدی

▪ یک برنامه عملیاتی مدیریت سایت تدوین کنید.

◦ با اعضای کلیدی جمعیت سایت و سایر ذینفعان از جمله جامعه میزبان و مسئولان محلی، به تعامل پردازید.

◦ زنان و مردان را در تیم پروژه بگنجانید و از جمعیت آوارگان و جامعه میزبان که افراد آگاه کلیدی هستند و همچنین از گروههای متنوع جامعه محلی، نمایندگانی را در تیم پروژه بگنجانید.

◦ اطمینان حاصل کنید که مشاوره با جامعه به زبان(های) مناسب و قالب(های) مناسب برای ذینفعان درگیر انجام می‌شود.

◦ منابع مالی، مادی و انسانی، از جمله نیازهای فنی و ایمنی جمعیت را در نظر بگیرید.

▪ اقدامات هدفمند برای افراد آسیب‌پذیر و افراد با الزامات و نیازهای خاص را ارزیابی کنید و در برنامه‌ها بگنجانید.

◦ اطمینان حاصل کنید که یافته‌های ارزیابی حفاظت در برنامه‌های عملیاتی مدیریت سایت، منعکس شده است.

- خلاصه‌ای از طرح عملیاتی را با جامعه میزبان و نمایندگان نهادها محلی، به اشتراک بگذارید.
- برنامه‌های اضطراری برای ورودهای خودجوش، تعطیلی‌های برنامه‌ریزی نشده (بازگشت‌های اجباری) و رویدادهای احتمالی از قبیل مانند سیل، آتش‌سوزی و سایر مخاطرات، تدوین کنید که بر سایت تأثیر می‌گذارند.
  - حداقل، نیازهای اقتضائی شرایط خاص از منظر منابع انسانی، مالی و تجهیزات را در برنامه‌های اقتضائی لحاظ کنید.
  - ارائه دهندگان خدمات را برای دریافت بازخورد درخصوص برنامه‌های اقتضائی در زمان تدوین این برنامه‌ها، درگیر کنید.
  - نیازهای افراد آسیب‌پذیر را در نظر بگیرید تا مطمئن شوید آنها در برنامه‌های احتیاطی، در معرض خطر بیشتری قرار نمی‌گیرند.
- با تغییر وضعیت و سناریوهای برنامه‌ریزی، برنامه‌های اقتضائی را مرتباً بررسی و به‌روزرسانی کنید.
  - با انجام مشاهده و ارزیابی فیزیکی ریسک، وضعیت داخل و اطراف سایت را برای شناسایی تهدیدها، پایش کنید.
  - اطمینان حاصل کنید که ارائه دهندگان خدمات جدید، در برنامه‌های اقتضائی و رویه‌های تخلیه، گنجانده شده‌اند.
  - رویه‌های اضطراری را تمرین کنید.
  - مردم را از نقش خودشان در برنامه‌ریزی اقتضائی، آگاه کنید.
- با جوامع میزبان و نهادهای محلی توافقی ایجاد کنید که شرایط لازم برای بازگرداندن زمین و زیرساخت‌ها را به تفصیل شرح دهد.

### شاخص‌های کلیدی

- از کارگاه‌های جامعه محلی برای تدوین برنامه‌های اقتضائی و و به اشتراک گذاری آنها استفاده می‌شود.
- برنامه‌های اقدام برای مدیریت سایت و برنامه‌های اقتضائی، به‌روزرسانی می‌شوند.

## نکات راهنما

۱. از روز اول، کار تیم مدیریت سایت، حرکت مداوم است و این تیم به درجه بالایی از انعطاف‌پذیری، تفکر سریع و اولویت‌بندی، نوآوری و برنامه‌ریزی دقیق، نیاز دارد. اطلاع‌رسانی، مشاوره، مشارکت و گزارش‌دهی به ذینفعان کلیدی (اعم از مسئولان، اعضای جامعه میزبان، ارائه‌دهندگان خدمات و افراد آسیب‌دیده از شرایط اضطراری)، شامل اقداماتی برای به اشتراک‌گذاری شفاف اهداف تیم مدیریت سایت و رایزنی با آنها، با هدف ایجاد مشارکت‌های مؤثر خواهد بود. تعیین معیارهای روشن و تدوین معیارهایی برای پیش‌روند اجرای برنامه اقدام برای مدیریت سایت براساس مشخصات جمعیت، ضروری است.

۲. زمان مشاوره با افراد آواره درباره مسائل حساس، از قبیل مخاطرات و تعطیلی سایت، را در اسرع وقت و بدون ایجاد استرس اضافی در آنها، در نظر بگیرید.

۳. سایت‌ها اغلب با این پیشینی راه‌اندازی می‌شوند که کوتاه‌مدت باشند، اما برنامه‌ریزی باید همیشه نیازهای بلندمدت، گسترش سایت و حتی اتفاقات غیرمنتظره را مدنظر قرار دهد. نیازها و ظرفیت‌های جامعه میزبان نیز باید در رابطه با خدمات، زیرساخت‌ها و دارایی‌های ایجاد شده ارزیابی شود. خدمات و زیرساخت‌هایی مانند مدرسه، سالن اجتماعات، جادها، کابلی برق یا نقاط تامین آب نیز ممکن است به نفع جوامع محلی تمام شود. برعکس، ساختمان‌هایی که به دلیل استفاده موقت به عنوان مراکز جمعی، آسیب دیده و تحلیل رفته‌اند، می‌توانند بر جامعه محلی، تأثیر منفی داشته باشند. باید از ابتدا درباره تحویل نهایی چنین دارایی‌هایی در زمان بستن سایت، با ذینفعان دخیل، توافق و این موارد مشخص شود. برنامه‌ریزی برای راه‌اندازی/بهبودی سایت و تعطیل کردن سایت، از ابتدا به هم مرتبط هستند.

توجه ۱: برنامه‌ریزی چرخه عمر سایت باید در کنار توجه به استاندارد ۳.۲ (محیط مناسب)، استاندارد ۴.۱ (هماهنگی سایت) و استاندارد ۵.۴ (بستن برنامه‌ریزی شده سایت)، انجام شود.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره برنامه‌ریزی اقتضائی به فصل ۱ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه»، برنامه‌ریزی محیطی در فصل ۶ و ایمنی و امنیت در فصل ۱۲ مراجعه کنید.

## استاندارد ۱.۳ نهاد مدیریت سایت و ظرفیت تیم مدیریت سایت

تیم‌های مدیریت سایت، ظرفیت عملیاتی و فنی برای مدیریت سایت را دارا هستند.

### اقدامات کلیدی

▪ با بخش‌های منابع انسانی هماهنگ باشد تا اطمینان حاصل کنید از اینکه تیم مدیریت سایت از نظر ترکیب اعضا، به گونه‌ای است که دقیقاً نماینده جمعیت حاضر در سایت است.

° نسبت نیروهای زن و مرد را به گونه‌ای متوازن کنید که منعکس کننده جوامع محلی و نیازهای آنها باشد.

° از حضور کارکنانی از گروه‌های اقلیت کلیدی در جمعیت آواره، از جمله گروه‌های اقلیت مذهبی یا قومی، اطمینان حاصل کنید.

▪ اصول و رویه‌های هماهنگی و مدیریت اردوگاه را به کارکنان تیم مدیریت سایت، آموزش دهید.

▪ اصول بشردوستانه و آئین‌نامه رفتاری را به کارکنان تیم مدیریت سایت آموزش دهید و در نقش مربی، آنها را هدایت کنید.

° اطمینان حاصل کنید که آنها اهمیت گزارش‌دهی را درک می‌کنند و آئین‌نامه رفتاری را به زبان مناسب خوانده و امضا کرده‌اند.

° موضوع جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی را لحاظ کنید.

▪ اطمینان حاصل کنید که تیم مدیریت سایت، تجهیزات مناسب کافی برای وضعیت و بافت مطرح و کار لازم را دارد.

### شاخص‌های کلیدی

▪ نسبت کارکنان (زن: مرد)، متناسب با جمعیت سایت است.

- ..... درصد از کارکنان مدیریت سایت، که آئین‌نامه رفتاری را امضاء کرده‌اند
- ..... درصد از کارکنان مدیریت سایت که آموزش کافی مرتبط با نقش خود را گذرانده‌اند

## نکات راهنما

۱. اندازه و ترکیب تیم مدیریت سایت، به شدت به بافت و زمینه، وابسته است و به طیف وسیعی از عوامل از جمله ظرفیت‌های دولت محلی و جامعه محلی، نیازهای زبانی و سایر نیازهای ارتباطی، ویژگی‌های سایت، ویژگی‌های چشم‌انداز سایت، نیازهای ارائه خدمات و ظرفیت ارائه‌دهندگان خدمات و شرایط امنیتی، بستگی دارد.
۲. تیم مدیریت سایت باید تعادلی از مهارت‌ها و ظرفیت‌ها، در بخش‌های مختلف اعم از رهبری، حفاظت، کمک‌رسانی، بخش‌های فنی، اداری، فناوری اطلاعات، مدیریت تعارض‌ها، مدیریت اطلاعات و/یا بسیج جامعه محلی، داشته باشد. در برخی بافت‌ها و موقعیت‌ها، ممکن است حضور بیشتر کارکنان زن مطلوب باشد، زیرا به طور کلی، در مقام مقایسه، توانایی تعامل و گفتگوی کارکنان زن با مردان در جمعیت، بیشتر از تعامل کارکنان مرد با زن در جمعیت هدف است.
۳. یک تیم متعهد مدیریت سایت، باید از ابتدا در سایت حضور داشته باشد و به منابع مورد نیاز برای انجام وظایف نمایندگی افراد آسیب‌دیده از بحران، مجهز باشد. اصلاحات در تیم اصلی، باید به مرور زمان و با توجه به فعالیت‌ها و شرایط برنامه‌ریزی شده در سایت، انجام شود.
۴. تیم‌های مدیریت سایت، باید از پشتیبانی سازمان‌هایی با سیاست‌ها و راهبردهای بشردوستانه و برخوردار از نظام‌های رهبری و تشکیلاتی مانند امور مالی و منابع انسانی برخوردار باشند که آنها را به انجام کار به صورت اصولی، هدایت کنند و آنها را برای این منظور تشویق کنند.
۵. سازمان‌های مردم‌نهاد محلی ثابت کرده‌اند که مدیران سایت موفق هستند. در مواردی که عملیات کشوری از رویکرد خوشه‌ای «کمیته دائمی بین سازمانی» بهره گرفته‌اند، نهادهای رهبری خوشه به طور فزاینده‌ای دریافته‌اند، هرگاه امکان دسترسی به جمعیت سایت اعطاء می‌شود و اقبال کلی جمعیت سایت به دست می‌آید، استفاده از این سازمان‌های مردم‌نهاد محلی، یک گزینه مطلوب است.

۶. در محیط‌های خوشه‌ای، هماهنگ‌کننده خوشه یا نهاد رهبری خوشه، سایت‌هایی را به «نهاد مدیریت سایت» اختصاص می‌دهد. در محیط‌های پناهندگان، این فرآیند تخصیص مکان، توسط کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان، هماهنگ می‌شود. در سایر محیط‌ها، دولت نقش کلیدی ایفا می‌کند. این امر باید از طریق همکاری نزدیک با نهادهای محلی و با راستی‌آزمایی ظرفیت‌ها و منابع آنها، اتفاق بیفتد.

۷. در شرایطی که کارکنان میدانی درباره «استانداردهای اصلی بشردوستانه» یا نقش‌ها و مسئولیت‌های مدیریت درمحل آموزش ندیده‌اند، وظیفه سرپرست خوشه یا بخش خواهد بود که یک سازمان مردم‌نهاد/یکی از سازمانهای وابسته به سازمان ملل متحد را برای پشتیبانی از آنها در فرآیند اجرای استانداردهای حداقلی مدیریت اردوگاه، منصوب کند. از این پشتیبانی همچنین می‌توان برای ظرفیت‌سازی مدیریت از راه دور سایت، استفاده کرد.

۸. آموزش اصلی «هماهنگی و مدیریت اردوگاه» برای همه کارکنان مدیریت سایت، دستکم شامل مباحث زیر است:

- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
- مشارکت
- ارائه اطلاعات و گوش دادن (پاسخگویی)
- اصول بشردوستانه و اصول حفاظتی
- هماهنگی
- برنامه‌ریزی و بازیابی سایت
- بستن سایت (با اشاره به استانداردهای فنی شامل ضوابط کتابچه اسفیر یا ضوابط ساختمانی محلی، هرگاه مناسب باشد).

۹. علاوه بر دریافت آموزش درباره «هماهنگی و مدیریت اردوگاه»، کارکنان باید درباره آئین‌نامه رفتاری و جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی نیز آموزش ببینند. برای تقریباً همه سازمان‌ها، ارائه گزارش مربوط به سوءاستفاده یا آزار جنسی (از طرف نهاد مدیریت سایت)، اجباری است. این کار با هدف تضمین رعایت استانداردهای پاسخگویی برای همه انجام می‌شود. جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی، یک مسئولیت مشترک و اجباری توسط کل جامعه درگیر اقدامات بشردوستانه، از جمله شرکای محلی، ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی است. برای مبارزه با این معضل، سازمان ملل متحد اقداماتی را برای پیشگیری، گزارش، تحقیق و اعمال تحریم علیه عاملان بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی، صورت داده است. یکی از این اقدامات، توسعه شبکه‌های درون‌کشوری بوده است. این شبکه‌ها به صورت نهاد اصلی هماهنگی و نظارت بر پیشگیری و واکنش به بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی در کشوری عمل می‌کنند که

این اتفاقات در آنجا رخ می‌دهد. به ارائه آموزش برابری جنسیتی، به طور فزاینده‌ای به صورت مکمل ارائه آموزش درباره جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی، نگاه می‌شود.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره مشخصات و شایستگی‌های کارکنان بالقوه، به کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» در فصل دوم و کتابچه «دستورالعمل‌های مرکز جمعی» تهیه شده توسط کمیساری عالی رسیدگی به امور پناهندگان و سازمان بین‌المللی مهاجرت در سال ۲۰۱۱ مراجعه کنید. چک لیست مربوط به استخدام، آموزش و نظارت بر کارکنان را ببینید که در فصل دوم کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» آمده است.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره منابع آموزشی موجود، به پایگاه اینترنتی آموزش خوشه جهانی هماهنگی و مدیریت اردوگاه به آدرس زیر مراجعه کنید.

[www.cccmllearning.org/login/index.php](http://www.cccmllearning.org/login/index.php)

منابع مربوط به بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی

- بخش مربوط به جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی را در فصل دوم کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» ببینید.
- به شش اصل اصلی کمیته دائمی بین‌سازمانی درباره جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی، مراجعه کنید.
- به کتابچه راهنمای سال ۲۰۱۵ «کمیته دائمی بین‌سازمانی» و خوشه حفاظت جهانی با عنوان «دستورالعمل‌هایی برای ادغام مداخلات مقابله با خشونت مبتنی بر جنسیت در اقدامات بشردوستانه: کاهش خطر، ارتقاء تاب‌آوری و کمک به بازتوانی» مراجعه کنید.
- گزارش دبیرکل سازمان ملل متحد در سال ۲۰۱۸ را ببینید که با عنوان «خشونت جنسی مرتبط با درگیری و مناقشه» منتشر شده است.
- برای مشاهده نسخه‌های ساده شش اصل اصلی کمیته دائمی بین‌سازمانی درباره جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی که به بیش از ۱۰۰ زبان ترجمه شده و در پایگاه اینترنتی سازمان مترجمان بدون مرز منتشر شده است، به آدرس زیر مراجعه کنید:

<https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>

## استاندارد ۱.۴ پایگاه داده مربوط به ساکنان سایت و محافظت از داده

همه اطلاعات شخصی جمع آوری شده از جمعیت‌های ساکن سایت، به گونه‌ای مناسب، جمع آوری می‌شود، ذخیره می‌شود و از آن استفاده می‌شود.

### اقدامات کلیدی

- یک پایگاه داده برای ساکنان سایت، ایجاد کنید و آن را حفظ کنید.
- سیاست‌های قابل اجرا درباره حفاظت از داده‌ها را درباره داده‌های جمع آوری شده توسط نهاد مدیریت سایت، بشناسید، درک کنید و به کار بندید.
- از وجود رویه‌های مناسب برای ایمن‌سازی داده‌ها، اطمینان حاصل کنید، از جمله وجود اتاق‌های امن و قفل شده، پشتیبان‌گیری الکترونیکی از اسناد، رمزهای عبور و محدودیت‌های دسترسی به داده‌های حساس. اسناد محرمانه باید به وضوح، علامت گذاری شوند.
- در صورت لزوم، اطلاعات شخصی باید حذف شوند یا با یک کد جایگزین شوند تا از این طریق، از ناشناس بودن اشخاص محافظت شود.
- باید رویه‌های روشنی برای محافظت از اطلاعات یا از بین بردن اطلاعات در صورت تخلیه یا خروج، وجود داشته باشد.
- همه سازمان‌های دخیل در سایت را هماهنگ کنید تا یک پروتکل مورد توافق در سطح سایت درباره اشتراک گذاری و حفاظت از داده‌ها تدوین کنند که شامل مواردی از قبیل تعریف «رضایت» و «اشتراک گذاری اطلاعات» باشد. این سازمان‌ها باید درباره موارد زیر به توافق برسند:
  - چه داده‌هایی باید جمع آوری و وارد سیستم ذخیره‌سازی شود، این کار توسط چه کسی و چگونه انجام شود
  - نحوه انتشار اطلاعات یا گزارش‌های تهیه شده از داده‌ها به چه صورت باشد که خطر متوجه جمعیت ساکن سایت به حداقل برسد
  - چه اطلاعاتی باید به صورت دسترسی محدود، باقی بماند.

▪ با سازمان‌های ذینفع برای آموزش قوانین توافق‌شده به اشتراک‌گذاری و حفاظت از داده‌ها به همه کارشناسان داده، هماهنگ باشید.

▪ نحوه استفاده از داده‌ها و به اشتراک‌گذاری داده‌ها را پایش کنید و بر آن نظارت داشته باشید.

## شاخص‌های کلیدی

▪ همه ذینفعان فعال در سایت درباره یک پروتکل خاص از رضایت و محرمانگی، به توافق رسیده‌اند و آن را اجرا می‌کنند.

▪ همه ذینفعان فعال در سایت درباره شیوه‌های به اشتراک‌گذاری اطلاعات، توافق رسیده‌اند و آن را اجرا می‌کنند.

## نکات راهنما

۱. افزایش علاقه و تقاضای سازمان‌های بشردوستانه و دولت‌ها برای به کارگیری روش‌های پیشرفته‌تر علم داده‌ها در کارهای بشردوستانه، نشان دهنده نیاز نهادهای مدیریتی سایت و تیم‌های مدیریتی سایت آنها به درک بهتر چالش‌های معرفی فناوری جدید یا روش‌های نگهداری داده‌ها در بخش هماهنگی و مدیریت اردوگاه است.

۲. در صورت استفاده از سیستم‌های زیست‌سنجی (بیومتریک) و سایر سیستم‌ها، جمعیت ساکن سایت باید بدانند که از اطلاعات زیست‌سنجی آنها برای چه مواردی استفاده خواهد شد و داده‌ها با چه کسانی به اشتراک گذاشته می‌شود، چه مدت نگهداری می‌شود و آیا جایگزینی برای جمع‌آوری اطلاعات زیست‌سنجی دارند یا خیر.

۳. تیم‌های مدیریتی سایت باید اطلاعات مربوط به افراد را جمع‌آوری کنند تا پاسخ‌های حفاظتی و کمکی، بهتری ارائه دهند. با وجود این، پردازش غیرمسئولانه اطلاعات می‌تواند افراد را در معرض خطر جدی قرار دهد و همچنین حریم خصوصی آنها را نقض کند. یافتن تعادل مناسب بین جمع‌آوری و به اشتراک‌گذاری اطلاعات به نفع ساکنان سایت از یک سو و محافظت از افراد در برابر سوءاستفاده از اطلاعات از سوی دیگر، باید شامل اصول زیر باشد:

▪ در تعیین اینکه چه داده‌هایی باید جمع‌آوری شود، به دقت ارزیابی کنید که چرا اطلاعات مورد نیاز است.

فقط اطلاعاتی باید جمع‌آوری شود که برای هدف محافظتی است و به فردی که اطلاعات می‌دهد یا دیگران، آسیب نمی‌رساند.

▪ داده‌هایی را شناسایی کنید که می‌توانند به صورت خاص حساس باشند تا مطمئن شوید که جمع‌آوری و به اشتراک‌گذاری داده‌ها، مشمول اقدامات حفاظتی است.

▪ داده‌ها را به روشی جمع‌آوری کنید که به نگرانی‌های حفاظتی حساس باشد و سبب به خطر انداختن امنیت و حریم خصوصی افراد نشود.

▪ با همه ذینفعان اقدامات بشردوستانه درباره نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات، به توافق برسید و علت نیاز به اشتراک‌گذاری اطلاعات را تعریف کنید. فقط اطلاعات مربوط به یک هدف حفاظتی مشخص، باید به اشتراک گذاشته شود.

▪ اطلاعات فردی را فقط با رضایت آگاهانه فرد مرتبط، به اشتراک بگذارید. این موضوع را در حین جمع‌آوری داده‌ها به فرد مدنظر توضیح دهید.

▪ تجزیه و تحلیل ریسک انجام دهید: سطح ریسک مرتبط با انواع مختلف اطلاعات، متفاوت است. تیم مدیریت سایت باید با سایر نهادهای عملیاتی برای ارزیابی سطح ریسک و طراحی سیستم‌های مدیریت اطلاعات براساس این ارزیابی، همکاری کند.

توجه ۱: به فصل «پناهگاه» در کتابچه راهنمای اسفیر، مراجعه کنید.

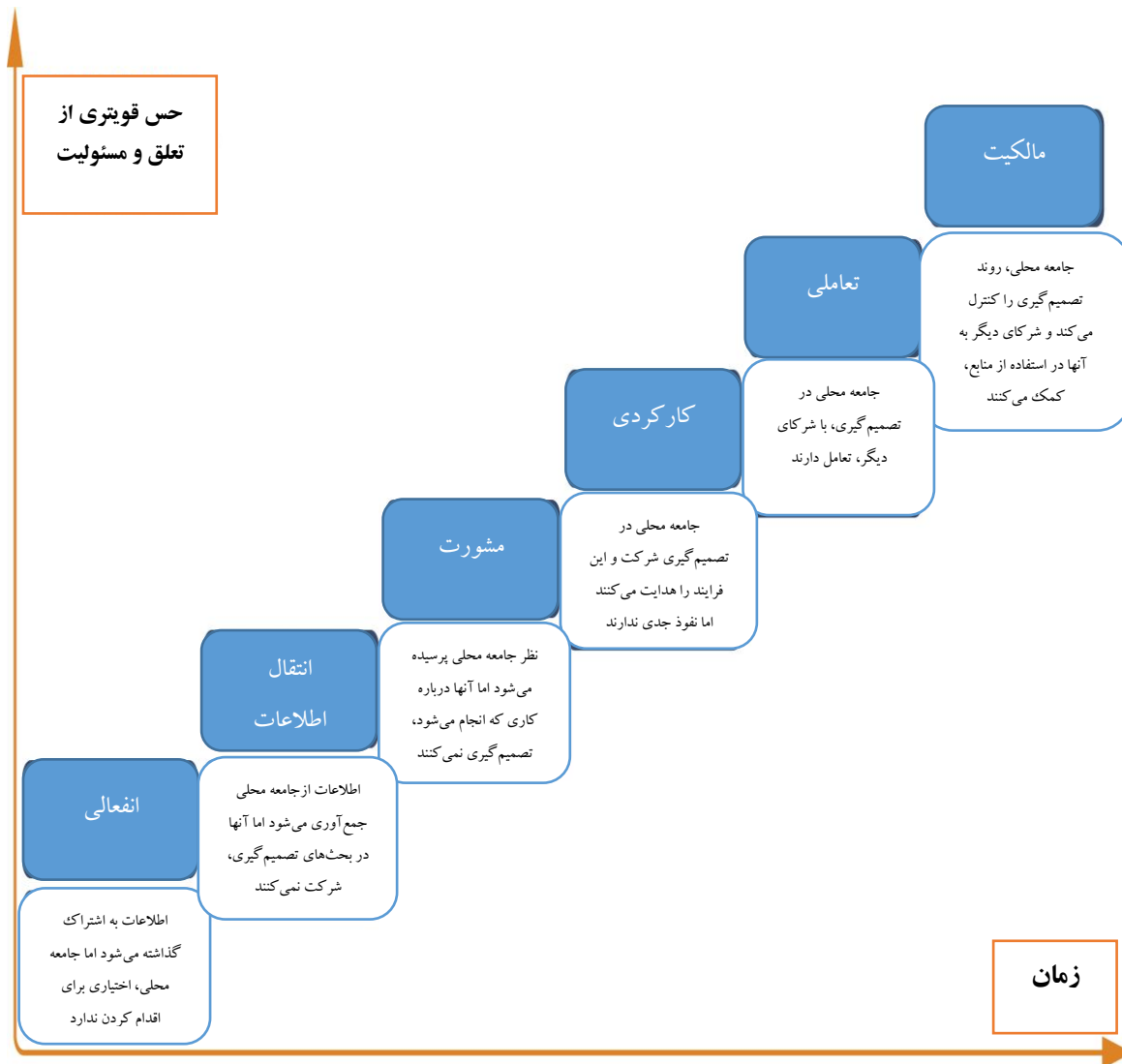
توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره حفاظت از داده‌ها و مدیریت اطلاعات و همچنین چک لیست مدیریت اطلاعات، فصل ۵ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» را بخوانید. همچنین به بخش چک لیست مدیریت اطلاعات در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

توجه ۳: به کتابچه راهنمای ۲۰۲۰ کمیته بین‌المللی صلیب سرخ باعنوان «کتابچه حفاظت از داده‌ها در استانداردهای بشردوستانه» مراجعه کنید.

# فصل ۲ : نمایندگی و مشارکت جامعه محلی

## نماینده‌گی و مشارکت جامعه محلی

اطمینان از اینکه همه گروه‌های جمعیتی، در تصمیم‌گیری‌ها و ساختارهای حکمرانی سایت، به طور معنادار مشارکت دارند، بخش اساسی از مدیریت خوب سایت است. مشارکت، برای حفظ حقوق اساسی جمعیت‌های آواره در انواع اسکان‌های موقت در طول بحران‌های انسانی و برای تامین سلامت، رفاه روانی-اجتماعی و ایمنی آنها، ضروری است. مشارکت، یک گام کلیدی برای اطمینان از این است که الزامات، ظرفیت‌ها و انتظارات مختلف همه گروه‌های جامعه آواره، در بحث‌ها از طرف نماینده آنها مطرح می‌شود و به این موارد پرداخته می‌شود. این امر، به بهبود واکنش بشردوستانه و پاسخگویی نسبت به جمعیت آسیب‌دیده، کمک می‌کند. سایت‌های کارآمد به مشارکت فعال و معنادار جمعیت ساکن سایت، وابسته هستند. حمایت از این امر مستلزم آموزش، مربیگری و تشویق نمایندگان جامعه محلی است برای اینکه رهبرانی پاسخگو باشند.



منبع: کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه»

مشارکت یک فرآیند بلندمدت است که به درک عمیق از بافت محلی نیاز دارد. هدف مشارکت، صرفاً این نیست که گروه‌های مختلف در میان جوامع آواره بتوانند حرف خود را بیان کنند، بلکه هدف آن فراتر از این حد است و اینکه اطمینان حاصل شود صدای ساکنان سایت شنیده می‌شود و آنها در تصمیماتی مشارکت می‌کنند که بر زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. اغلب، در شروع یک وضعیت اضطراری سریع، تیم‌های مدیریت سایت و جمعیت‌های سایت، ممکن است زمان یا انرژی لازم را نداشته باشند که به مشارکت معنادار اولویت بدهند. روش‌های انتقال اطلاعات، فرآیندهای مشاوره، سازوکارهای بازخورد و ساختارهای حکمرانی سایت باید با در نظر گرفتن این موضوع ایجاد شوند و باید از همان ابتدا تنظیم شوند.

موانع مشارکت به بافت و موقعیت، بستگی دارد و برای گروه‌های متمایز در جمعیت سایت، است و با گذشت زمان تغییر می‌کند. این موانع می‌توانند اجتماعی باشند یا به محیط فیزیکی مربوط باشند. ممکن است موانعی برخاسته از قوانین یا سیاست‌هایی وجود داشته باشد که به گروه‌های جمعیتی خاصی آسیب برساند.

فعالیت‌های ارتباطی در یک سایت برای ارتقای مشارکت معنادار جامعه و پاسخگویی ذینفعان، ضروری است. دیدگاه‌های ساکنان سایت درباره زندگی در سایت باید در نظر گرفته شود و در اکثر فرآیندهای تصمیم‌گیری گنجانده شود. نقش مدیران سایت ایجاد وسیله‌ای برای جریان اطلاعات دو طرفه بین ذینفعان مختلف است. مشارکت جامعه محلی، از طریق این گفتگوی شفاف و مداوم درباره چالش‌های روزانه سایت، جامعه مؤثر می‌شود. علاوه بر تماس مستقیم با جمعیت ساکن سایت، استفاده از رسانه‌هایی مانند پیامک و پایگاه‌های اینترنتی برای ترویج گفتگو در یک سایت، به طور فزاینده‌ای رواج پیدا کرده است.

## استاندارد ۲.۱ مشارکت جامعه محلی

جمعیت ساکن سایت می‌توانند به گونه‌ای معنادار در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با مدیریت سایت، مشارکت کنند.

### اقدامات کلیدی

▪ برای زمان و منابع کافی مورد نیاز برای توسعه مشارکت مؤثر به عنوان بخشی از مدیریت سایت، برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی کنید.

- با سایر ذینفعان توافق کنید که جمعیت ساکن سایت در هر مرحله از چرخه پروژه یعنی ارزیابی، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و ارزیابی، شرکت کنند و در این فرایند درگیر باشند.
- به کارکنان سایت درباره استفاده از روش‌های مشارکتی، آموزش بدهید و از آنها در این مسیر پشتیبانی کنید.
- ارائه دهندگان خدمات را به استفاده از روش‌شناسی‌ها و رویکردهای مشارکتی تشویق کنید.
- سوءاستفاده احتمالی از مشارکت و قدرت را پیش‌کنید و آن را مدیریت کنید.
- برنامه‌ریزی مدیریت سایت را برای پاسخ به پایش نیازها، تنظیم کنید.

## شاخص‌های کلیدی

- ..... درصد از جمعیت سایت که دارای فرصت‌هایی برای تأثیرگذاری بر تصمیمات سایت هستند، راضی‌اند
- ..... درصد اعضای زن کمیته که احساس می‌کنند نظراتشان در فرآیندهای تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شود
- ..... درصد جلسات هماهنگی بین سازمانی با حضور نمایندگان جامعه محلی است

## نکات راهنما

۱. اغلب این تصور وجود دارد که مشارکت زنان به سازوکار جداگانه‌ای نیاز دارد. ممکن است این نگرش، شیوه‌ای مفید برای تعامل با زنان در محیط‌های فرهنگی محدودکننده آنها باشد و همچنین ممکن است گروه‌های جداگانه‌ای برای فراهم کردن حریم خصوصی و فضا برای زنان جهت بحث درباره مسائلی نیاز باشد که بر آنها تأثیر می‌گذارد. باوجود این، با تقویت مشارکت زنان در ساختارهای کلی مدیریت سایت، گروه‌های جداگانه باید ترکیب شوند. شرکت زنان در کمیته‌های عمومی نیز باید ترویج شود تا از نفوذ انحصاری مردان یا اکثریت داشتن آنها، در تصمیم‌گیری مربوط به سایت جلوگیری شود.
۲. مشارکت در تصمیم‌گیری می‌تواند رسمی یا غیررسمی باشد و ذینفعان مختلف مانند ارائه دهندگان خدمات را درگیر کند. استفاده از رویکردها و راهبردهای مشارکتی مختلف مفید است اما به کارگیری ترکیبی از سیاست‌های سازمانی و راهبردهای مشارکتی مختلف، تجربیات داخلی و پشتیبانی به طور غیرمستقیم از طریق استخدام کارکنان یا

به طور مستقیم از طریق تامین مالی، ممکن است باعث سردرگمی و ایجاد تنش در جمعیت سایت شود. «نهاد مدیریت سایت» باید گفتگویی را با همه ذینفعان مرتبط آغاز کند تا «شفافیت» در رویکردهای استفاده شده برای تعامل با جمعیت ساکن سایت را ترویج دهد و انجمن‌هایی را برای به اشتراک گذاشتن بهترین شیوه‌ها و درس آموخته‌ها ایجاد کند. «نهاد مدیریت سایت» باید تعادل مناسبی بین مشارکت مستقیم جامعه محلی و نمایندگی غیرمستقیم آن از طریق نمایندگان منتخب، در مراحل مختلف پاسخ ایجاد کند.

۳. روش «خود-انتخابی توسط شرکت کنندگان»، می‌تواند راهی برای غلبه بر انتخاب‌های بسیار محدود یا بسیار گسترده در برخی موقعیت‌ها تلقی شود. تبلیغ موضوعات بحث یا تصمیم‌گیری از قبل، به شرکت کنندگان اجازه می‌دهد تا حدودی انتخاب کنند که چگونه، کجا و چه زمانی می‌خواهند در امور نقش آفرینی کنند.

۴. «نهادهای مدیریت سایت» همچنین باید جوامع میزبان و نحوه تأثیر آوارگی بر آنها و دسترسی آنها به منابع را در نظر بگیرند تا از ایجاد تنش جلوگیری شود. این نهادها باید راه‌هایی را در نظر بگیرند که از طریق آن، جوامع میزبان بتوانند در تصمیماتی مشارکت کنند که بر آنها تأثیر می‌گذارد.

۵. در محیط‌های غیر اردوگاهی، به ساختار جامعه محلی آموزش داده می‌شود تا اولویت‌ها را شناسایی کند و مشکلات جمعی را حل کند. این کار تقریباً به همان روشی انجام می‌شود که در سایت‌های سنتی برنامه‌ریزی شده و سایت‌های غیررسمی انجام می‌شود. تضاد در تکنیک‌های مشارکتی در این دو رویکرد هماهنگی و مدیریت اردوگاه، بیشتر مربوط به این است که هدف تعامل به سمت چه کسی معطوف است. در محیط‌های اردوگاهی، طرف تعامل در درجه اول، سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها) هستند. در برنامه‌های هماهنگی و مدیریت اردوگاه مبتنی بر منطقه، طرف تعامل مخاطبان بزرگتری از جمله نهادها یا دولت‌های محلی و ارائه دهندگان خدمات هستند.

۶. «نهادهای مدیریت سایت» باید درک کنند که افراد دارای نیازهای خاص شامل افرادی می‌شود که اختلالات حسی، جسمی، روانی، فکری یا سایر اختلالات طولانی‌مدت دارند و همین اختلالات به هنگام قرار گرفتن در کنار موانع دیگر، مانع از مشارکت یا دسترسی آنها به برنامه‌ها، خدمات یا حمایت‌های بشردوستانه می‌شود. فعالان اقدامات بشردوستانه باید تلاش کنند تا ظرفیت‌های افراد دارای نیازهای خاص را برای کمک به پاسخ بشردوستانه تشخیص دهند و همچنین اشکال مختلف تبعیضی را شناسایی کنند که با آن مواجه هستند.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره شیوه‌های مشارکت و چالش‌های آن و همچنین چک لیست مشارکت جامعه محلی، فصل ۳ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» را ببینید. همچنین چک لیست «ایجاد سازوکارهای حکمرانی و مشارکت جامعه محلی» را در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» ببینید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره حقوق افراد کم‌توان/توانخواه (معلول)، به لینک زیر مراجعه کنید:

[www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html](http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html)

توجه ۳: برای اطلاعات بیشتر درباره مشارکت زنان، به کتابچه شورای پناهندگان نروژ با عنوان «بهبود مشارکت و محافظت از زنان و دختران آواره از طریق رویکردهای مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

توجه ۴: برای آشنایی با نحوه استفاده از تکنیک مربیگری برای ایجاد مشارکت کمیته‌های اردوگاه در هر دو رویکرد سایت‌های سنتی و رویکردهای خارج از اردوگاه، ویدئوی لینک زیر را ببینید.

[www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM](http://www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM)

توجه ۵: مطالب بیشتری درباره محیط‌های غیر اردوگاهی در کتابچه «خوشه جهانی هماهنگی و مدیریت اردوگاه» منتشر شده در سال ۲۰۱۹ مطالعه کنید.

## استاندارد ۲.۲ به اشتراک گذاری اطلاعات با جوامع محلی

اطلاع‌رسانی مرتب به جامعه آواره، جامعه میزبان و همه ذینفعان دیگر، کاری مناسب و مرتبط است.

### اقدامات کلیدی

- سازوکارهایی انتشار اطلاعات به زبان(ها) و قالب(های) مناسب برای ذینفعان درگیر ایجاد کنید.
- اطمینان حاصل کنید که ارزیابی‌های اولیه و مداوم، شامل پرسش‌هایی درباره زبان‌ها، قالب‌ها و کانال‌های ارتباطی ترجیحی ذینفعان باشد.
- پیام‌های کلیدی استاندارد توافق شده یا پاسخ به پرسش‌های متداول را ایجاد کنید و این پیام‌ها و پاسخ‌ها را به صورت مرتب به‌روزرسانی کنید تا همه سازمان‌ها از آنها استفاده کنند.
- در زمان شیوع بیماری‌ها، از فعالان حوزه سلامت، از جمله وزارتخانه ملی بهداشت-درمان، راهنمایی‌های جامعی درباره پیام‌رسانی به جامعه دریافت کنید.

▪ دستورالعمل‌ها یا استانداردهای حداقلی برای اشتراک‌گذاری اطلاعات و تشویق همه ارائه‌دهندگان خدمات به استفاده از این اسناد، تدوین کنید.

▪ به طور منظم اطلاعات مربوط به خدمات ارائه شده، از جمله نقش‌ها و وظایف سازمانی، جزئیات خدمات و اطلاعات تماس را نشر دهید و در اختیار جمعیت ساکن سایت قرار دهید.

◦ اطمینان حاصل کنید که با تغییر خدمات مثلاً تغییر جیره غذایی، این اطلاعات نیز به‌روزرسانی شود.

▪ با جمعیت حاضر در سایت مسائل را پیگیری کنید تا مطمئن شوید پیام‌ها و اطلاعات دریافت شده و درک شده‌است.

## شاخص‌های کلیدی

- .... درصد از جمعیت حاضر در سایت که می‌توانند نام ارائه‌دهندگان خدمات (مثلاً نام سازمان یا نیروها) را بگویند
- .... درصد از جمعیت حاضر در سایت که پیام‌های کلیدی اخیر را مناسب می‌دانند
- از روش‌های مناسب انتشار پیام برای به اشتراک گذاشتن پیام‌های کلیدی استفاده می‌شود.

## نکات راهنما

۱. اقدامات کلیدی برای هر دو محیط اردوگاهی و غیر اردوگاهی، بر ایجاد کارزارهای به اشتراک‌گذاری اطلاعات در سطح سایت برای جوامع آواره و جوامع میزبان، تأکید دارد. تفاوت اصلی درباره محیط‌های خارج از اردوگاه این است که به انواع مختلف روش‌ها نیاز است زیرا انتشار اطلاعات در خارج از مکان‌های برنامه‌ریزی شده (از همه انواع) در محله‌های خارج از اردوگاه، بسیار دشوارتر است زیرا مردم پراکنده و منزوی هستند. در چنین محیط‌هایی، لازم است از سازوکارهایی موجود برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات با در نظر گرفتن تنوع وسیع‌تر نیازهای جمعیت در منطقه، استفاده شود و این سازوکارها تقویت شود. به احتمال زیاد، محیط‌های اردوگاهی دارای مشخصات سایتی نسبتاً همگن‌تری هستند به طوری که افراد با سطوح آسیب‌پذیری مشابه هم در آنجا حضور دارند.

۲. می‌توان از گروه‌های تمرکز در مراکز گذر/ترانزیت و سایت‌های تخلیه برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات با جمعیت حاضر در سایت استفاده کرد.

۳. جمعیت حاضر در سایت، احتمالاً سطوح سواد متفاوتی دارند. برای نمونه، سطح سواد کودکان با بزرگسالان متفاوت است. در برخی مکان‌ها نیز این افراد با بیش از یک زبان صحبت می‌کنند. آنها همچنین احتمالاً به منابع اطلاعاتی متفاوتی متکی هستند. برای نمونه، دو گروه جوانان و افراد مسن، اغلب به منابع اطلاعاتی کاملاً متفاوتی متکی هستند. برخی از افراد نیز در دسترسی به برخی از انواع اطلاعات و قالب‌ها مشکل دارند. برای نمونه، این مسئله درباره افراد دارای اختلالات حسی یا شناختی وجود دارد.

نکته ۱: برای کسب آگاهی بیشتر درباره انتشار اطلاعات به چک لیست انتشار اطلاعات در کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

نکته ۲: اطلاعات بیشتر درباره اشتراک گذاری اطلاعات را در «تعهد ۴ استانداردهای اصلی بشردوستانه» ملاحظه فرمایید.

## استاندارد ۲.۳ بازخورد و شکایت

جمعیت حاضر در سایت اعم از جمعیت آواره و جامعه میزبان، به سازوکارهای ایمن و پاسخگو برای رسیدگی به بازخوردها و شکایت‌های مطرح از ارائه‌کنندگان خدمات، دسترسی دارند.

## اقدامات کلیدی

▪ در هنگام راه‌اندازی سایت و از طریق همفکری با جمعیت حاضر در سایت و ارائه‌دهندگان خدمات، سازوکارهای یکدست ارائه بازخورد و شکایت برای مسائل مختلف از جمله پاسخ، ایجاد کنید.

° در صورت لزوم، سازوکارهای مختلف را برای ارائه‌دهندگان خدمات، هماهنگ یا تجمیع کنید.

° از مجموعه‌ای از قالب‌های مختلف برای ارسال بازخورد و شکایات، مانند روش‌های شفاهی، کتبی، الکترونیکی، کاغذی، صندوق‌های نظرات، میزهای کمک و خطوط تلفن استفاده کنید.

° اطمینان حاصل کنید که سازوکار(ها) قادر به حفظ محرمانگی هستند.

- مطمئن شوید که سازوکار ایجاد شده، بازه‌های زمانی توافق شده و واقع‌بینانه‌ای برای پاسخ دادن دارد.
  - یک نظام ردیابی بازخورد و شکایات ایجاد کنید.
  - از توانایی افراد برای دسترسی به اطلاعات و ابراز وجود، علیرغم معلولیت‌هایی که دارند، اطمینان حاصل کنید.
  - رویه‌های عملیاتی استاندارد را مطابق نیاز، به‌روزرسانی کنید. مثلاً وقتی سطح خدمات تغییر می‌کند.
- اطمینان حاصل کنید از اینکه اطلاعات مربوط به سازوکارهای بازخورد و شکایات به قالب(ها) و زبان(های) مناسب در دسترس است تا از این طریق، سطوح مختلف سواد و توانایی استفاده از فناوری در افراد در نظر گرفته شود و برای افرادی با نیازهای خاص نیز قابل دسترسی باشد.
  - به کارکنان درباره اصول محرمانگی، آموزش بدهید.
- با ارائه‌دهندگان خدمات همکاری کنید برای اینکه اطمینان حاصل کنید از اینکه همه کارکنان در سراسر سایت، فهم مشترکی از این اصول دارند.
  - به بازخوردها و شکایات پاسخ دهید، و آنها پیگیری و مستندسازی کنید.
- اطمینان حاصل کنید کانال(های) گزارش‌دهی و سازوکار پیگیری موارد جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی وجود دارد.
- آگاهی جمعیت حاضر در سایت اعم از آواره و میزبان را درباره جلوگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی و نحوه گزارش حوادث اینچنینی را ارتقاء دهید.
  - سازوکار(های) بازخورد و شکایات را پایش کنید تا آنها به درستی عمل کنند. در صورت لزوم، اگر جمعیت حاضر در سایت از سازوکار پاسخ یک نهاد خاص، پاسخی دریافت نکرد، این مسئله را به صورت مستقیم با ارائه‌دهندگان خدمات پیگیری کنید.

## شاخص‌های کلیدی

- ..... درصد از جمعیت حاضر در سایت، از سازوکارهای بازخورد و شکایت آگاه هستند و می‌دانند چگونه به آنها دسترسی پیدا کنند.

▪ ..... درصد از شکایات یا بازخوردها بررسی شده، حل و فصل شده و نتایج آنها در بازه زمانی توافق شده، به فرد شاکی بازگردانده شده است.

▪ .... درصد از گروه‌های عضو ساختار حکمرانی سایت، درباره آئین‌نامه رفتاری آموزش دیده‌اند.

## نکات راهنما

۱. دریافت بازخورد در محیط‌های اردوگاهی، اغلب با تداوی‌های منفی همراه است. افرادی که از دریافت کمک‌ها محروم شده‌اند، حق شکایت دارند. گرچه ممکن است همه شکایات به نتیجه‌ای نرسد، همه آنها باید پاسخ دریافت کنند. زبان جامعه آواره، باید زبان ترجیحی استفاده شده در این موارد باشد. باید رویه‌های عملیاتی استاندارد در خصوص رویه‌های شکایات ایجاد شود. این کار باید با ارائه آموزش به کارکنان و رهبران جامعه محلی همراه باشد. این آموزش‌ها باید شامل جنبه‌های دسترسی، اثربخشی و محرمانگی باشد.

۲. باید نظرات و نیازهای همه اعضای جامعه آواره، از جمله افرادی شنیده شود که در جامعه میزبان زندگی می‌کنند. این دیدگاه‌ها و نیازها از طریق سازوکارهای بازخورد و شکایات در قالب‌های مختلف شنیده می‌شود.

۳. نمونه‌هایی از ابزارهای ارتباطی مورد استفاده برای بازخورد عبارتند از کمیته‌های رسیدگی به شکایات، کمیته‌های رسیدگی به نارضایتی‌ها، صندوق‌های پیشنهادها، خط رادیویی با خدمات تماس تلفنی، نامه‌هایی خطاب به نهاد مدیریت سایت یا جامعه فعال در حوزه اقدامات بشردوستانه، خطوط تلفن ویژه و پیامک. این روش‌های دریافت بازخورد، شامل بازدیدهای خانه به خانه به همراه فرم استاندارد شده پایش است که کارکنان «نهاد مدیریت سایت» در ساعات از پیش تعیین شده، تکمیل می‌کنند.

۴. تدوین رویه‌هایی مهم است که ناشناس بودن افراد و محرمانه بودن اطلاعات آنها را تضمین کند. رویه‌های پیگیری و ارجاع مسائل حساس از قبیل بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی و نقض حقوق بشر، ترجیحاً باید بر عهده یک نهاد باشد که به عنوان رابط حوزه حفاظت عمل می‌کند، یا اینکه این موارد در بخش مربوطه در سازمان مدنظر پیگیری شود.

۵. رویکردهای استفاده شده باید به بافت و زمینه خاص پیردازند. این رویکردها، به نحوه مدیریت بازخورد بستگی دارند. غالباً از ترکیبی از سازوکارهای غیررسمی و رسمی استفاده می‌شود. در حالت آرمانی، سازوکارهای بازخورد و شکایات باید در کنار روش‌های ارتباطی طراحی شود که افراد دخیل معمولاً از آنها استفاده می‌کنند، آنها را ترجیح

می‌دهند و درک می‌کنند. همه مواردی که در ادامه ذکر می‌شود، باید هنگام ایجاد یک سازوکار مناسب بازخورد و شکایت در نظر گرفته شود: میزان سواد جمعیت حاضر در سایت، دسترسی ایمن همه از جمله گروه‌های آسیب‌پذیر برای استفاده از این سازوکار، محرمانه بودن پشتیبانی ارتباطی و موجود بودن منابع برای اجرای فرآیند.

۶. تا حد امکان، «نهاد مدیریت سایت» باید سازوکارهای مختلف بازخورد رسمی و غیررسمی را هماهنگ و یکدست کند، از دوباره کاری اجتناب کند و وقتی چنین سازوکارهایی ایجاد نشده است، از طرح این گزاره خودداری کند که آنها وجود دارند. مهم‌تر از همه اینکه «نهاد مدیریت سایت» باید همه سازمان‌ها را به مشارکت در این فرآیند، ترغیب کند.

۷. جمع‌آوری داده‌های حفاظتی فقط باید زمانی انجام شود که ظرفیت پاسخگویی وجود داشته باشد و بتوان درباره نحوه استفاده از این اطلاعات، به ساکنان سایت توضیحی ارائه داد. سازمان اصلی متصدی حفاظت باید ظرفیت لازم را برای سازمان‌هایی ایجاد کند که به پشتیبانی بیشتری نیاز دارند، تا اصول محرمانگی تضمین شود، رویه ارجاع پرونده‌ها به سازمان‌های تخصصی حفاظت ایجاد شود و تشکیلات کافی برای مدیریت پرونده شکل بگیرد.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره سازوکارهای بازخورد و شکایت، فصل ۳ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» را بخوانید.

توجه ۲: برای کسب اطلاعات بیشتر درباره سازوکارهای بازخورد و شکایت به تعهدات ۴ و ۵ در استانداردهای اصلی بشردوستانه مراجعه کنید.

## استاندارد ۲.۴ ساختارهای حکمرانی

ساختارهای حکمرانی که نماینده اشخاص باشد و ویژگی‌های دربرگیرندگی داشته باشد، به نیازهای جمعیت حاضر در سایت پاسخگو هستند و ظرفیت لازم برای این کار را دارا هستند.

### اقدامات کلیدی

- ساختارهای موجود مشارکت و مناسبات قدرت را ارزیابی و درک کنید.

- با افراد مطلع کلیدی در جامعه محلی و سایر ذینفعان درباره ساختار گروه‌ها یا کمیته‌های مدیریت سایت و انتخاب اشخاص برای حضور در این ساختارها، مشورت کنید.
- ساختارها را با ساختارهای مدیریتی موجود یا رهبری جامعه محلی ادغام کنید یا این ساختارها را با یکدیگر سازگار کنید یا کاری کنید که ساختارهای جدید حامی ساختارهای موجود باشد.
- نقش جوامع میزبان را ارزیابی کنید و اطمینان حاصل کنید که آنها در ساختارهای مدیریتی، به ویژه در حل اختلافات، حق اظهار نظر دارند.
- سند شرح وظایف آماده کنید که شامل یک آئین‌نامه رفتاری برای گروه‌ها یا کمیته‌های مختلف مدیریت سایت باشد.
- از یک فرآیند مشارکتی توافق‌شده برای انتخاب افراد به منظور حضور در گروه‌ها یا کمیته‌ها استفاده کنید.
- از این ساختارهای مشارکتی حمایت کنید تا آنها در فرآیندهای تصمیم‌گیری مربوط به ارائه کمک و حفاظت در سایت، نقش چشمگیری ایفا کنند.
- نقش‌ها و مسئولیت‌های گروه‌ها یا کمیته‌ها را به کل جمعیت سایت از جمله جامعه میزبان، اطلاع‌رسانی کنید.
- روش‌های اخلاقی تعامل با زنان، جوانان و افراد فاقد نماینده کافی را به صورت نظام‌مند ارزیابی کنید تا کرامت انسانی آنها رعایت شود و از هرگونه انگ اجتماعی بیشتر جلوگیری شود. از این افراد و گروه‌ها پشتیبانی کنید تا اطمینان حاصل کنید از اینکه آنها در فرآیندهای تصمیم‌گیری گنجانده شده‌اند و نقش معناداری دارند.
- به همه ذینفعان خارجی اعم از ارائه‌دهندگان خدمات، دولت محلی و جامعه میزبان، اطلاع‌رسانی کنید تا آنها از ساختار مدیریتی توافق‌شده و نقش و مسئولیت‌های گروه‌ها یا کمیته‌ها و نحوه همکاری با آنها آگاه شوند.
- ظرفیت کمیته‌ها یا گروه‌های مدیریتی سایت را ایجاد کنید.
- عملکرد کمیته‌ها و گروه‌های مدیریت سایت را براساس شرح وظایف آنها رصد کنید و با این کمیته‌ها و گروه‌ها همکاری کنید تا مطمئن شوید آنها در قبال جمعیت حاضر در سایت پاسخگو هستند.

## شاخص‌های کلیدی

- .... درصد از جمعیت حاضر در سایت احساس می‌کنند در ساختار مدیریت سایت، نماینده دارند.
- ....درصد از جمعیت حاضر در سایت می‌گویند ساختارهای مدیریت سایت به صورت فراگیر و مؤثر است و در دسترس همه جمعیت آواره قرار دارد.
- ساختارهای حکمرانی به گونه‌ای است که نماینده ترکیب جمعیت حاضر در سایت است.

## نکات راهنما

۱. ایجاد یک ساختار مدیریت سایت که نماینده جمعیت حاضر باشد و شامل زنان، کودکان و گروه‌های اقلیت باشد، در هر بافت و زمینه عملیاتی، متفاوت است. تمرین‌های نقشه‌برداری از جامعه محلی، می‌تواند ابزاری مفید برای نهادهای مدیریت سایت باشد. این ابزار با گذشت زمان و با عنایت به بافت و موقعیت موجود (و نه فقط در موقعیت‌های طولانی مدت)، می‌تواند دیدگاه‌های ذینفعان کلیدی را درباره مسائل حیاتی و همچنین نیازهای مردم و روش ترجیحی آنها برای اطلاع‌رسانی را آشکارتر سازد.

۲. موانع فرهنگی، فیزیکی یا اجتماعی-اقتصادی که می‌توانند مانع مشارکت معنادار گروه‌های خاص در ساختارهای حکمرانی شوند، باید شناسایی شوند و برای کاهش آنها باید اقداماتی انجام شود. درک پویایی‌های قدرت که از قبل در جامعه محلی اعم از جامعه آواره و جامعه میزبان، وجود دارد و همچنین درک موانعی که گروه‌های مختلف برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها با آنها مواجه هستند، گام‌های حیاتی برای تعریف بهترین شیوه به منظور افزایش مشارکت همه گروه‌ها هستند.

۳. در برخی بافت‌ها و زمینه‌ها -به ویژه در خارج از اردوگاه‌ها- ممکن است ساختارهای نمایندگی جامعه و ساختارهای حکمرانی یا رهبری، از قبل وجود داشته باشد. براین اساس، انجام یک تحلیل کامل برای ساخت نحوه کار این گروه‌ها، نقش آنها و میزان توانایی آنها در نمایندگی کل جامعه، بسیار مهم است. بسته به نتیجه این تحلیل، ممکن است لازم باشد ساختارهای جدیدی ایجاد شود. البته ممکن است گسترش ساختارهای موجود یا صرفاً افزایش حمایت از آنها و ایجاد ظرفیت در آنها به منظور قادر ساختن آنها به ایفای نقش در هماهنگی و مدیریت کمک‌ها و محافظت‌های بشردوستانه، مناسب‌تر باشد.

۴. مدل‌های مشارکتی برای مراکز جمعی کوتاه‌مدت (از جمله مکان‌های گذر/ترانزیت و مراکز تخلیه)، معمولاً بر بهبود روش جمع‌آوری یا توزیع داده‌ها، طراحی خدمات مناسب بشردوستانه و فراهم کردن انجمن‌هایی برای انتشار اطلاعات و حل‌وفصل مناقشات، تمرکز دارند. مدل‌های مربوط به این موارد، اغلب به شکل کمیته‌های راهبری، تابلوهای اعلانات جامعه یا گروه‌های فنی زیربخشی هستند. مراکز جمعی بلندمدت می‌توانند اهداف مشابهی داشته باشند اما اشکال متفاوتی از قبیل انجمن‌های ملی داشته باشند، با جامعه مدنی مرتبط باشند یا اهداف ترویجی داشته باشند.

۵. اطمینان از اینکه مشورت با اعضای جامعه برای اولویت‌بندی رویه‌ها و سنت‌های فرهنگی خاص آنها بلافاصله پس از وقوع یک مخاطره انجام می‌شود، می‌تواند برای ایجاد انسجام اجتماعی، فوق‌العاده ارزشمند باشد. در عین حال، برخی از رویه‌های فرهنگی ممکن است به عناصری از جامعه آسیب برسانند. در نتیجه، مدیران سایت باید بین احترام به سنت و احترام به حقوق بشر، توازن برقرار کنند. از این رو، نه تنها مردان، زنان، کودکان و گروه‌های آسیب‌پذیر باید در ساختار حکمرانی نماینده داشته باشند، بلکه باید در جمع رهبران و نمایندگان فرهنگی نیز نماینده داشته باشند.

۶. به فعالان بازار محلی به عنوان یک گروه ذینفع، اطلاع‌رسانی کنید یا با آنها مشورت کنید. با این کار، معیشت را به بازبایی زود هنگام، حتی در سایت‌های دورافتاده، پیوند دهید.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره تعیین نمایندگان و ساختارهای حکمرانی به فصل‌های ۲ و ۳ از کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» و فصل ۴ از «دستورالعمل‌های مرکز جمعی خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید. افزون بر این منابع، به چک لیست تعیین سازوکارهای حکمرانی و مشارکت جامعه محلی در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره مشارکت جامعه محلی به «استاندارد اصلی بشردوستانه» مراجعه کنید.

توجه ۳: برای اطلاعات بیشتر درباره چگونگی حمایت از مشارکت کودکان در استانداردهای حداقلی حمایت از کودکان، استاندارد ۲۳ مدیریت اردوگاه و حمایت از کودکان، مراجعه کنید.

# فصل ۳ محیط سایت

## محیط سایت

مکان و برنامه‌ریزی یک سایت، بر سلامت، رفاه و حفاظت از جمعیت آواره و همچنین توانایی «نهاد مدیریت سایت» در مدیریت فعالیت‌های روزانه، تضمین مشارکت و توسعه روابط با جامعه میزبان، تاثیر حیاتی می‌گذارد. به همان اندازه که مکان فیزیکی و چیدمان سایت مهم است، فرآیندی که طی آن یک سایت ایجاد می‌شود، رشد می‌کند، تغییر می‌کند، بهبود می‌یابد و درنهایت، تعطیل می‌شود نیز مهم است.

سایت‌ها اغلب با این پیش‌بینی ایجاد می‌شوند که کوتاه‌مدت باشند، اما در برنامه‌ریزی همیشه باید تامین نیازهای بلندمدت، گسترش و اتفاقات غیرمنتظره را مدنظر قرار داد. نیازها و ظرفیت‌های جامعه میزبان نیز در رابطه با خدمات، زیرساخت‌ها و دارایی‌های ایجاد شده از قبیل مانند مدارس، سالن‌های اجتماعات، جاده‌ها، کابل‌های برق و نقاط دسترسی به آب، باید ارزیابی شود که ممکن است به نفع جوامع محلی نیز تمام شود.

درنهایت، نهادهای ملی مسئول تخصیص زمین هستند. «نهاد مدیریت سایت» با حمایت سازمان‌های پیشرو در خوشه/بخش -البته در صورت وجود آنها- باید اطمینان حاصل کند که همه اقدامات انجام شده در طول چرخه حیات سایت، به شکل جامع، فراگیر، هماهنگ و حافظ حقوق جمعیت آواره است. توجه به این نکته مهم است که در برخی بافت‌ها و موقعیت‌ها، به ویژه در هنگام آوارگی ناشی از بلایای طبیعی، نقش‌های مدیریت و هماهنگی سایت، بیشتر و بیشتر توسط نهادهای ملی ایفا می‌شود.

نهادهای محلی، نه تنها غالباً اولین پاسخ‌دهندگان به بحران هستند، بلکه در برخی از محیط‌ها، آنها به صورت مستقیم مسئول مدیریت سایت نیز هستند. در سایر محیط‌ها، ممکن است دولت‌های ملی از نهادهای خارجی یا خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه بخواهند که به طور مشترک، رهبری واکنش اضطراری را بر عهده بگیرند.

## استاندارد ۳.۱ یک محیط امن و ایمن

همه ساکنان سایت و ارائه‌دهندگان خدمات در محیطی شایسته زندگی می‌کنند که امن است و از آسیب یا خشونت، مصون است.

## اقدامات کلیدی

## اقدامات کلیدی

▪ در زمان راه‌اندازی سایت، با همکاری ساختارهای حاکمیتی و ارائه‌دهندگان خدمات، یک طرح ایمنی مبتنی بر سایت تدوین کنید. این طرح را مرتباً به‌روزرسانی کنید.

◦ اطمینان حاصل کنید که «نهاد مدیریت سایت» از ظرفیت کافی برای ارزیابی ایمنی و امنیت و پاسخ برخوردار است.

◦ از یک رویکرد مبتنی بر ریسک، برای ارزیابی تهدیدهای خارجی و داخلی و اقدامات مناسب برای پاسخگویی به این تهدیدها استفاده کنید.

◦ به‌طور منظم، سایت را از نظر خطرات ارزیابی کنید و برنامه‌های اقتضائی/احتیاطی را با توجه به خطرات نوظهور به‌روزرسانی کنید.

◦ در صورت لزوم، برنامه‌های جابجایی را تدوین کنید.

▪ با ارائه‌دهندگان خدمات، برنامه‌ریزان سایت و ساختارهای حاکمیتی جامعه محلی، ممیزی‌های منظمی از سایت انجام دهید که به شکل مشاهده‌ای و بررسی وضعیت ایمنی باشد و از این طریق، به ارزیابی زیرساخت‌های فیزیکی و رفتار جامعه محلی پردازید. یک برنامه پاسخ برای رسیدگی به «علائم خطر» تدوین کنید که در طول ممیزی‌های ایمنی مشخص می‌شوند.

◦ با همکاران بخش حفاظتی، موضوعاتی از قبیل خشونت مبتنی بر جنسیت و سایر خطرات حفاظتی را در ممیزی‌های ایمنی بگنجانید و مطمئن شوید براساس نیازها، اقداماتی به منظور کاهش خطرات و پاسخ به این خطرات، در نظر گرفته شده است.

◦ تراکم جمعیت در داخل و همه جای سایت را پایش کنید.

◦ در پاسخ به «علائم خطر»، سازماندهی مجدد سایت یا اسکان مجدد جمعیت در سایت را در نظر بگیرید.

◦ در صورت لزوم، برنامه‌های جابجایی را برای خانوارها یا خدمات واقع در مناطق ناامن، اجرا کنید.

▪ کمیته‌های ایمنی را در سطوح مرتبط برای پرداختن به تهدیدها یا خطرات خاص سایت ایجاد کنید.

▪ کانال‌های اطلاعاتی را برای اطلاع‌رسانی درباره خطرات به جمعیت حاضر در سایت ایجاد کنید و این کانال‌های اطلاعاتی حفظ کنید.

▪ به کارکنان «نهاد مدیریت سایت» در زمینه ایمنی و امنیت، به اندازه کافی آموزش دهید و تدابیر امنیتی مناسب را مدنظر قرار دهید.

▪ از سازوکارهای مناسب ارجاع‌دهی پیروی کنید.

## شاخص‌های کلیدی

▪ ..... درصد از اقدامات توصیه‌شده برای کاهش خطرات که از ممیزی ایمنی استخراج شده‌اند، به صورت مستقیم در برنامه‌های نگهداری و بهسازی سایت ادغام شده‌اند یا در فعالیت‌های مربوط به نگهداری سایت به آنها پرداخته می‌شود.

## نکات راهنما

۱. ممیزی‌های ایمنی، ابزاری هستند که به منظور ایجاد شناخت در نهادهای مدیریت سایت و ارائه‌دهندگان خدمات طراحی شده است تا آنها درک کنند گروه‌های سنی مختلف از جمله افراد در معرض خطر مانند نوجوانان، افراد مسن و افراد با نیازهای خاص، به هنگام استفاده از امکانات سایت در طول شبانه روز، چه احساسی درباره امنیت و ایمنی خود دارند. بسته به وضعیت و شرایط، ممیزی‌های ایمنی باید به همراه یک متخصص حفاظت یا به همراه افراد آموزش‌دیده ویژه، انجام شود. از نتایج ممیزی‌های ایمنی، پایش مشاهده‌ای و نقشه‌برداری از نتایج، می‌توان برای همکاری با برنامه‌ریزان سایت و ارائه‌دهندگان خدمات (در صورت وجود)، برای تدوین مداخلات مناسب به منظور رفع هرگونه نگرانی استفاده کرد. این مداخلات ممکن است شامل نصب امکانات کلیدی اضافی-در صورت نیاز، گسترش یا کاهش بخش‌هایی از سایت-در صورت نیاز- و تغییر مسیر جریان حرکت افراد و معیشت آنها به منظور حفظ تعادل بین بخش‌های بیش از حد متراکم و کمتر استفاده شده سایت باشد.

۲. ممکن است در قالب یک مداخله با هدف تامین امنیت، روشنایی بیشتری در سایت نصب شود، اما سایت‌های مدیریت سایت و ارائه‌دهندگان خدمات باید از عواقب ناخواسته احتمالی این امر آگاه باشند. مشورت با جامعه محلی، بخش اساسی از راه حل این مسئله است.

۳. جابجایی خانوارها به قسمت‌های مختلف سایت، یک فوق‌العاده پیچیده است که خطرات حفاظتی زیادی دارد و ممکن است ساختارها و ظرفیت‌های موجود جامعه محلی را تضعیف کند. چنین اقداماتی فقط باید در صورت فقدان گزینه دیگر صورت باشد و این کارها باید با مشورت کامل با همه افراد درگیر انجام شود.

۴. مشکل تراکم بالای جمعیتی در قسمت‌های مختلف یک سایت مانند اطراف بازارها و نقاط تامین آب، می‌تواند یک عامل کلیدی برای افزایش خطر خشونت مبتنی بر جنسیت یا سایر اشکال خطرات حفاظتی باشد. ممیزی‌های مشاهده‌ای به شناخت حوزه‌های مشکل‌ساز و راه‌حل‌های بالقوه و برجسته ساختن آنها، کمک خواهد کرد.

۵. صرف مشورت با زنان و کودکان درباره ایمنی و کرامت انسانی کافی نیست بلکه باید براساس نتایج مشاوره‌ها، اقداماتی عملی صورت پذیرد. از سلسله مراتب اجتماعی و مناسبات قدرت آگاه باشید و با تصمیم‌گیرندگان به منظور تقویت حقوق زنان و کودکان در دسترسی ایمن به امکانات در سایت، فعالانه تعامل داشته باشید.

۶. عبارت «کمیته‌های ایمنی»، یک اصطلاح کلی است که می‌تواند شامل همه اشکال امنیت در یک سایت باشد، اما این عبارت معمولاً به اقدامات داوطلبانه برای پیشگیری از آتش‌سوزی، جستجو و نجات، کمک‌های اولیه و امثال آن، مربوط می‌شود.

توجه ۱: فصل پناهگاه در کتابچه راهنمای اسفیر را ببینید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره ایمنی و امنیت و چک لیست ایمنی و امنیت، فصل ۱ از کتابچه «مدیریت اردوگاه» را مطالعه کنید.

## استاندارد ۳.۲ محیط مناسب

همه ساکنان سایت، محیطی دارند که از نظر فیزیکی، اجتماعی و فرهنگی، مناسب است.

## اقدامات کلیدی

- یک کمیته توسعه سایت، برای تسهیل مشارکت جامعه محلی تشکیل دهید.
- از مشاوره‌های جامعه محلی برای حصول اطمینان از این مسئله استفاده کنید که نقشه سایت، نیازهای همه گروه‌های حاضر در سایت را برآورده می‌کند.

° انتظارات جمعیت حاضر در سایت را درباره استفاده مناسب از امکانات درک کنید و توجه داشته باشید که ممکن است همه این انتظارات یکسان نباشد.

° تغییرات در نیازها و ظرفیت‌های جمعیت حاضر در سایت را در مقایسه با شرایط پیشابحران، ارزیابی کنید.

° نیازها و ظرفیت‌های فوری را برای جوامع آواره و میزبان شناسایی کنید و هرگونه نیاز خاص گروه‌های در معرض خطر را در نظر بگیرید.

° از آسیب‌پذیرترین افراد برای ابراز نیازهایشان در طول برنامه‌ریزی حمایت کنید و از در نظر گرفتن نیازهای آنها در طراحی و نگهداری امکانات سایت پشتیبانی کنید.

° با گروه‌های معلول در جمعیت حاضر در سایت، تعامل داشته باشید. یک فرد رابط برای ارتباط با افراد با نیازهای خاص، در تیم مدیریت سایت، تعیین کنید. در صورت امکان، اصلاحات مربوط به امکانات سایت را انجام دهید یا برای رفع نیازهای این گروه‌ها، درباره دسترسی ویژه به امکانات، مذاکره کنید.

° مشارکت جامعه محلی در برنامه‌ریزی سایت را پایش کنید تا از مشارکت مداوم و استفاده مناسب از منابع، اطمینان حاصل شود.

▪ یک سیستم آدرس‌دهی در کل سایت، برنامه‌ریزی کنید و این سیستم را راه‌اندازی کنید.

° ساکنان بی‌سواد سایت را در نظر بگیرید.

° برای مراکز (اعم از مراکز جمعی و سایت‌های گذر/ ترانزیت)، این امر بجای سیستم آدرس‌دهی، به صورت تخصیص اتاق، ظاهر می‌شود.

▪ در طول چرخه عمر سایت، به دنبال تخصص فنی کافی و مناسب برای برنامه‌ریزی، ایجاد و نگهداری سایت، باشید و از این روند حمایت کنید.

° ظرفیت فنی جوامع آواره و میزبان را ارزیابی کنید و آنها را توسعه دهید.

▪ با ساختارهای رهبری جامعه محلی، نهادهای ملی یا محلی و ارائه دهندگان خدمات، به منظور راه‌اندازی سایت طبق طرح سایت، تعامل کنید.

° از طریق تبلیغ و حمایت، اطمینان حاصل کنید که جمعیت آسیب‌دیده به خدمات و امکانات ضروری از جمله فرصت‌های آموزشی و معیشتی، دسترسی دارد.

° با جامعه، برنامه‌ریزان سایت و ارائه دهندگان خدمات به منظور رسیدگی به مشکلات و حل مشکلات پیش آمده در طول فرایند بهسازی سایت، تعامل داشته باشید.

° بازیگران کلیدی از جمله ارائه‌دهندگان خدمات را گرد هم آورید تا فاصله قابل قبول و سفر ایمن (یا حمل و نقل ایمن) برای دستیابی به خدمات و امکانات ضروری، ایجاد شود.

° با برنامه‌ریزان سایت، کارشناسان فنی و ارائه‌دهندگان خدمات هماهنگی‌هایی ایجاد کنید تا خدمات ضروری و فرصت‌های معیشتی را در جاهایی که وجود ندارند، اولویت‌بندی کنید و این خدمات را ارائه دهید.

° با برنامه‌ریزان سایت همکاری کنید تا الزامات فنی رقیب را اولویت‌بندی کنید و توالی آنها را به طور مناسب تعیین کنید.

▪ اطمینان حاصل کنید که تاسیسات عزاداری و دفن متوفی‌ها، منعکس‌کننده هنجارهای فرهنگی باشد و توجه داشته باشید که ممکن است همه آنها به یک شکل واحد نباشند.

▪ تأثیر زیست‌محیطی سایت را در نظر بگیرید و برای محدود کردن آسیب‌های زیست‌محیطی، برنامه‌ریزی کنید.

▪ اطمینان حاصل کنید فضا و مکان‌های مناسب برای تأسیسات فرهنگی به منظور انجام مناسک و آئین‌های مذهبی، هنرهای نمایشی، رویدادهای فرهنگی، جشن‌ها و امثال آنها در نظر گرفته شده است.

▪ از طریق همکاری با نمایندگان جامعه محلی، مطمئن شوید که از همه تأسیسات تحت مدیریت جامعه محلی، نگهداری می‌شود و پایان یافتن ماموریت آنها لحاظ می‌شود.

▪ زیرساخت‌های اساسی سایت را، چه از طریق حمایت از ارائه‌دهندگان خدمات و چه از طریق اقدام مستقیم، تعمیر و نگهداری کنید.

° در پیشنهادهای پروژه، ردیف بودجه‌ای برای تعمیر و نگهداری اساسی، در نظر بگیرید.

## شاخص‌های کلیدی

▪ یک طرح سایت مورد توافق با مشارکت جامعه محلی و تخصص فنی مناسب، تهیه شده است که نیازهای همه گروه‌های جمعیت آواره را برآورده می‌کند.

▪ .....درصد از جمعیت حاضر در سایت از جمله جوامع میزبان می‌گویند سایت، منعکس کننده نیازها، ایمنی و اولویت‌های آنهاست.

## نکات راهنما

۱. نقش مدیران سایت و تیم‌های آنها در برنامه‌ریزی سایت یا بهسازی سایت، حصول اطمینان از مشارکت همه ذینفعان از جمله جمعیت حاضر در سایت و جوامع میزبان در تدوین طرح سایت است. مدیران سایت از ساکنان سایت و جوامع میزبان، برای تأثیرگذاری بر برنامه‌ریزی سایت و تصمیم‌گیری درباره بهسازی سایت حمایت می‌کنند و این کار از طریق روش‌های مشارکتی مانند ارزیابی، جلسات مشورتی، بحث‌های گروه متمرکز و بازدیدهای میدانی انجام می‌شود. باید با افرادی دارای نیازهای خاص و گروه‌های در حاشیه‌مانده مشورت شود تا اطمینان حاصل شود که طرح سایت، منعکس کننده نیازهای آنها است و به نیازهای آنها می‌پردازد.

۲. کمیته توسعه سایت شامل مسئولان محلی یا ملی مرتبط، رهبران خوشه/بخش، برنامه‌ریزان سایت، ارائه دهندگان خدمات، متخصصان آب‌شناسی، مهندسان، اعضای جمعیت سایت، کارشناسان سامانه اطلاعات جغرافیایی،<sup>۷۹</sup> کارشناسان بهداشت عمومی، وکلا و کارشناسان مالکیت زمین و سایر کارشناسان فنی مرتبط مورد نیاز است. کمیته توسعه سایت، باید تا حد امکان از استانداردهای فنی موجود در کتابچه اسفیر استفاده کند.

۳. در عملیات مدیریت اردوگاه‌های سیار یا محله‌محور و مدیریت مکان‌هایی که مردم از قبل به شکل خوداسکانی در آنجا مستقر شده‌اند، بهسازی سایت باید به تدریج انجام شود، زیرا مردم در ابتدای امر، به طور طبیعی احساس مالکیت سایت دارند. در صورت انجام نشدن مشورت‌های گسترده، این وضعیت می‌تواند تغییرات در برنامه‌ریزی را دشوارتر کند.

۴. در موقعیت‌های آوارگی شهری، قراردادهای ناپایدار تملک زمین و فقدان فضا، سبب می‌شود انجام کارهای سنگین برای بهسازی و نگهداری، تقریباً غیرممکن شود. در این موارد، «نهاد مدیریت سایت» می‌تواند به بهسازی سایت با استفاده از فناوری کم همراه با فرآیندهای بررسی دقیق اسکان، زمین و املاک با نهادهای محلی ذیصلاح، روی بیاورد. به همین ترتیب، در برخی از بافت‌های شهری، مدیریت سایت می‌تواند از ساخت تأسیسات عمومی مانند مدارس،

<sup>۷۹</sup> جی‌آی‌اس: GIS

مراکز اجتماعی و مراکز مراقبت‌های درمانی اولیه در مکان‌هایی حمایت کند که جمعیت بیش از یک محل آوارگی و جوامع میزبان، می‌توانند به آنها دسترسی داشته باشند.

۵. رویکردهای هماهنگی و مدیریت اردوگاه منطقه‌محور، روش جدیدی را برای ارائه کمک‌ها براساس مشخصات جغرافیایی، فراهم ساخته‌اند که از طریق ترکیبی از تحلیل اجتماعی و ارائه خدمات انجام می‌شود، به طوری که مدیریت سایت به مناطق، محله‌ها یا جوامع هدف، خدمات‌رسانی می‌کند و نه اینکه بر کمک‌رسانی به افراد یا خانوارها متمرکز باشد. بلافاصله پس از یک بحران، باید عملیات تخریب و آواربرداری انجام شود. در کنار این کار، باید نیازهای فوری افراد آسیب‌دیده از نظر تأمین سرپناه موقت نیز برآورده شود. باید توافق شود که کدام مناطق یا ساختمان‌ها ابتدا پاکسازی شوند و از کدامیک می‌توان به عنوان گزینه‌هایی برای سرپناه موقت استفاده کرد.

۶. به دلیل مقررات قانونی، نیاز به انجام تحقیقات جنایی پس از بحران، نیاز به حفظ اماکن تاریخی و اولویت دادن به املاک خصوصی و دولتی نیز، باید در نظر گرفته شود. این موارد می‌تواند گویای برخی از تأخیرها یا موانع کلیدی در مسیر بازسازی نهایی و یافتن گزینه‌های سرپناه موقت باشد.

۷. برنامه‌ریزی سایت همچنین باید بلائای متعدد یا متوالی را در نظر بگیرد؛ برای نمونه زلزله‌ای که پس از آن بارندگی شدید و بعد از آن هم پس‌لرزه‌هایی رخ می‌دهد که در آن، ساکنان سایت تحت تأثیر بلائای چندگانه قرار می‌گیرند و سایت هم به بهسازی فنی چندگانه نیاز پیدا می‌کند.

۸. مدیران سایت که مراکز تخلیه را در محیط‌های شهری مدیریت می‌کنند، باید به دنبال اتصال به شبکه جاده‌های بازگشایی‌شده/بازسازی شده و اتصال به همه خدمات عمومی باشند به طوری که مثلاً مدارس در یک جهت باشند و سالن تجمع شهری در جهت دیگر باشند، زیرا اثرات پس‌لرزه‌ها یا سایر رویدادهای فاجعه‌بار بعدی، ممکن است بر استفاده مستمر از گزینه‌های سرپناه جمعی مانند سالن‌های ورزشی، تأثیر منفی قابل توجهی داشته باشد.

۹. ارائه دهندگان خدمات باید تشویق شوند تا گزینه‌های فنی را توسعه دهند که به حقوق همه افراد از جمله افراد دارای معلولیت و همه گروه‌های سنی، از نظر دسترسی ایمن به امکانات، احترام بگذارد. با وجود این، ممکن است لازم باشد برای کودکان، افراد مسن و افراد دارای مشکلات حرکتی، طراحی و ساخت و ساز خاص یا سازگار با محیط زیست انجام شود. در مناطقی که همپوشانی وجود دارد، نهادهای مدیریت سایت باید شرکای خود را به منظور ملاقات، هماهنگ کنند. مسیرهای ارجاع باید به طور منظم، به‌روزرسانی و آزمایش شود.

۱۰. از برنامه‌ریزی فضایی و شاخص‌های موضوعی در کتابچه اسفیر، برای تعیین نسبت مناسب تعداد تاسیسات عمومی برای هر بخش از سایت، استفاده کنید.

۱۱. برنامه‌ریزی و راه‌اندازی سایت در حصول اطمینان از این مسئله نقش مهمی ایفا می‌کند که یک جامعه بلافاصله پس از یک مخاطره، می‌تواند به عمل براساس رویه‌ها، سنت‌ها و انتقال دانش و مهارت‌ها به یک شکل خاص ادامه دهد. بنابراین، نه تنها مردان، زنان و گروه‌های آسیب‌پذیر باید در ساختار حکمرانی، نماینده داشته باشند، بلکه باید در میان رهبران و نمایندگان فرهنگی نیز باشند. گروه‌های به حاشیه رانده شده و انگ‌خورده نیز باید در این جمع‌ها حضور داشته باشند.

۱۲. نحوه استفاده روزانه مردم از فضاهای موجود در سایت، در هر بافت و زمینه‌ای، بسته به جنبه‌های فرهنگی ساکنان سایت، مرحله وضعیت اضطراری و زمان روز یا سال، متفاوت است و احتمالاً با گذشت زمان نیز تغییر می‌کند. شناخت عادات روزمره ساکنان سایت، می‌تواند به عاملی کلیدی در برآورده کردن نیازهای آنها و تضمین ایمنی در سراسر سایت تبدیل شود.

۱۳. تیم‌های سیار مدیریت سایت، می‌توانند در بهسازی سایت‌ها نیز مشارکت داشته باشند. تیم‌های سیار می‌توانند فعالیت‌های ضروری برای تعمیر و نگهداری سایت را در همه مکان‌هایی تسهیل کنند که مردم برای اقامت خودشان پیدا می‌کنند. این تیم‌ها می‌توانند اقدامات لازم برای ارتقای سرپناه را به منظور پشتیبانی از استانداردهای حداقلی زندگی و حفاظت، هماهنگ کنند یا مستقیماً این کارها را سازماندهی کنند. تیم‌های سیار ممکن است:

- پارتیشن‌های داخلی در سطح خانوار توزیع کنند یا تعمیرات در و پنجره را انجام دهند.
- مخاطرات سایت از قبیل جمع‌آوری نخاله‌ها را کاهش دهند یا تعمیرات ساده شبکه فاضلاب را انجام دهند.
- اشکال مختلف امنیت تملک را برای جوامع آواره ساکن در محل‌های غیررسمی (مانند توافق‌های اجاره و توافق‌های حق اسکان) تسهیل کنند.

توجه ۱: به استاندارد ۲ پناهگاه و اسکان در کتابچه اسفیر با عنوان برنامه‌ریزی مکان و اسکان، مراجعه کنید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره مدیران سایت و برنامه‌ریزی سایت و چک لیست راه‌اندازی، به فصل ۷ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید. علاوه بر این، به چک لیست تضمین نگهداری زیرساخت‌های اردوگاه در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

توجه ۳: برای اطلاعات بیشتر درباره همکاری با فعالان امور محافظت از کودکان به منظور تضمین ایمنی کودکان، در کتابچه «استانداردهای حداقلی حفاظت از کودکان، استاندارد ۲۳» مراجعه کنید که درباره مدیریت اردوگاه و حفاظت از کودکان است.

توجه ۴: برای اطلاعات بیشتر درباره بهسازی سایت در مراکز جمعی و محیط‌های خارج از اردوگاه دیگر، به مقاله کاری با عنوان «مدیریت خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه و هماهنگی برای محیط‌های جمعی از طریق رویکرد سیار/مبتنی بر منطقه» مراجعه کنید.

# فصل ۴: پایش و هماهنگی خدمات سایت

## پایش و هماهنگی خدمات سایت

هماهنگی سایت عبارتست از فرآیند به اشتراک گذاری اطلاعات و برنامه‌ریزی برای دستیابی به اهدافی که درباره آن به صورت متقابل، توافق شده است. این فرایند، شامل گرد هم آوردن سازمان‌های بشردوستانه مرتبط و جمعیت‌های ساکن در سایت به منظور حصول اطمینان از این است که فعالیت‌ها مکمل یکدیگر است و جمعیت‌ها در مسیر تحقق حقوق اساسی آنها پشتیبانی می‌کند. هدف هماهنگی عبارتست از حصول اطمینان از اینکه کمک و حمایت به جمعیت حاضر در سایت، به گونه‌ای کارآمد و پاسخگو انجام می‌شود. استانداردهای زندگی در سایت باید حفظ شود، همانطور که دسترسی کامل و برابر به حقوق اولیه انسانی نیز باید برای جمعیت حاضر در سایت حفظ شود.

خدمات باید با دقت و مسئولیت‌پذیری نسبت به جمعیت حاضر در سایت، برنامه‌ریزی و اجرا شود تا از مقبولیت، استفاده و نگهداری کافی از آنها، اطمینان حاصل شود. خدمات باید با استفاده از برتری فنی و درک صحیح از ویژگی‌های فیزیکی و محیطی سایت و شناخت عادت‌ها و هنجارهای فرهنگی و نیازها و اولویت‌های خاص گروه‌های آسیب‌پذیر استفاده‌کننده از این خدمات، برنامه‌ریزی شود، به اجرا گذاشته شود و پایش شود. نهاد مدیریت سایت نباید، نیاز به پشتیبانی فنی قوی را دست‌کم بگیرد. نهاد مدیریت سایت و ارائه‌دهندگان خدمات باید اطمینان حاصل کنند که کارکنان ماهر کافی برای طراحی موثر برنامه و نظارت فنی و پایش، موجود باشند.

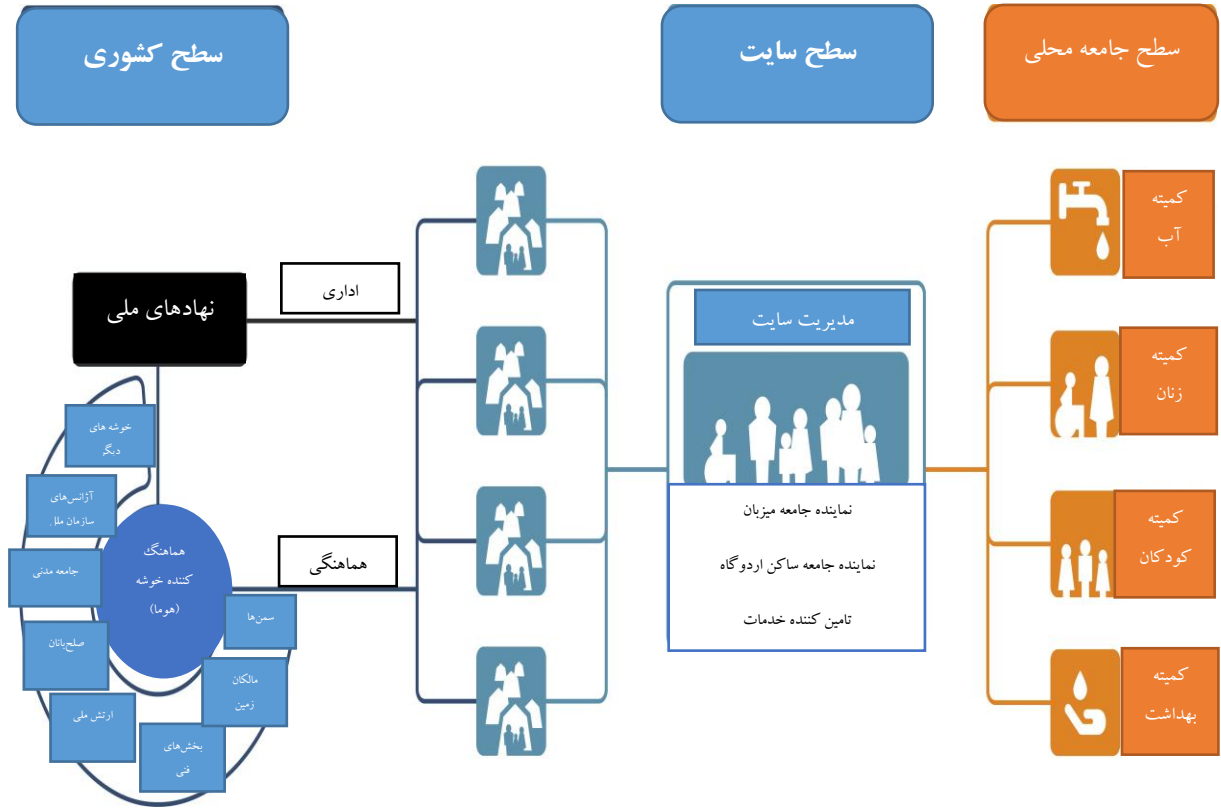
نهادهای مدیریت سایت در یک محیط هماهنگی فراتر از سایت فعالیت می‌کنند. هماهنگی بین سایت‌ها، باید در سطوح منطقه‌ای و ملی نیز انجام می‌شود. نقش اصلی تیم مدیریت سایت، ایجاد هماهنگی در داخل یک سایت است و نه بین سایت‌ها، بجز در بافت‌های منطقه‌محور که ممکن است تیم مدیریت سایت، چندین سایت را پوشش دهد. نهاد مدیریت سایت همچنین باید درباره وضعیت سایت، به سازوکارهای هماهنگی ملی گزارش دهد.

ارائه دهندگان خدمات در سطح سایت، احتمالاً در یک محیط هماهنگی گسترده‌تر از قبیل سطح ملی و سطح فروملی نیز مثل خوشه‌ها یا یک سکوی هماهنگی موضوعی، فعالیت می‌کنند. در نتیجه، آنها باید عملیات خود را به این سازوکارها نیز گزارش دهند.

موفقیت فرآیند هماهنگی به توسعه و حفظ مشارکت‌های شفاف و مؤثر با ذینفعان مختلف از قبیل مسئولان ملی، رهبر خوشه/بخش هماهنگی و مدیریت اردوگاه، ارائه دهندگان خدمات، جمعیت حاضر در سایت و جامعه میزبان، متکی است.

# هماهنگی در سطح سایت، جامعه محلی و سطح کشوری

توجه: هماهنگ کننده و مدیریت اردوگاه (هوما) / سازمان های مردم نهاد (سمن ها)



## استاندارد ۴.۱ هماهنگی سایت

خدمات، هماهنگ می‌شود تا نیازهای جمعیت میزبان و آواره برآورده شود.

### اقدامات کلیدی

- به عنوان یک رابط اصلی برای همه فعالیت‌ها و مسائلی عمل کنید که در سراسر سایت اتفاق می‌افتد.
- نقشه همه ذینفعان را ترسیم کنید که نشان بدهد چه کسی، کجا، چه کاری را انجام می‌دهد. درباره نحوه تقسیم کارها بین ذینفعان، به توافق برسید و این موارد را به وضوح مشخص کنید.
- کانال‌های ارتباطی و هماهنگی باز را با مسئولان ملی و محلی مرتبط حفظ کنید.
- روابط خوبی با جمعیت میزبان برقرار کنید و این روابط را حفظ کنید و از این طریق، از آنها برای مشارکت در کارها و فعالیت‌های سراسر سایت حمایت کنید.
- ذینفعان سطح سایت را به طور منظم گرد هم آورید تا اطلاعات را به اشتراک بگذارید، نگرانی‌ها را جمع‌آوری کنید، تصمیمات جمعی بگیرید و تشکیلات را به‌روز کنید.
- ° بجر برگزاری جلسه، از روش‌های مختلف دیگر برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات استفاده کنید.
- فعالیت‌ها و نتایج حفاظت و کمک‌رسانی را در طول چرخه عمر سایت، برنامه‌ریزی کنید، به اجرا بگذارید و آنها را پایش کنید.
- ° استانداردهای ایمنی، حفاظت و کرامت انسانی را درک کنید و به نقش سایر بخش‌ها در تعیین این استانداردها توجه داشته باشید.
- ° اطمینان حاصل کنید که خدمات ضروری به گونه‌ای در سکونتگاه‌ها قرار داده می‌شوند که از استانداردهای فوق‌پایروی کنند.
- به‌روزرسانی‌های منظم اطلاعاتی را درباره برنامه‌های کاری، توانایی رعایت استانداردهای حداقلی و پاسخگویی به تغییرات در سایت ارائه دهید.

° با مشورت خوشه‌ها یا بخش‌ها، ارائه دهندگان خدمات و جمعیت حاضر در سایت، استانداردهای حداقلی کیفیت را در بخش مدنظر تعیین کنید.

▪ از گنجاندن تلاش برای یافتن راه‌حل‌های پایدار در همه اقدامات انجام شده با همراهی جمعیت حاضر در سایت و برای این جمعیت، پشتیبانی کنید.

▪ از گنجاندن نمایندگان سایت و ساختارهای حکمرانی در سازوکارهای هماهنگی کلی و بخشی، حمایت کنید.

### شاخص‌های کلیدی

- جلسات هماهنگی شامل همه ذینفعان یا گروه‌های ذینفع است.
- جلسات هماهنگی شامل نمایندگان جامعه آواره و/یا جامعه میزبان است.
- .... درصد موارد دستور کار که به طور مشترک با نمایندگان جامعه آواره و/یا جامعه میزبان تدوین می‌شود.
- ..... درصد نکات عملیاتی جلسه که در بازه زمانی توافق شده، عملیاتی می‌شود.

### نکات راهنما

۱. هماهنگی به معنای برگزاری جلسات نیست، گرچه جلسات می‌توانند محل مفیدی برای تصمیم‌گیری باشند. تصمیم‌گیرندگان باید در جلسات شرکت کنند تا سریع به مشکلات رسیدگی کنند و آنها را حل کنند. برگزاری جلسات جداگانه در سطوح مختلف، زمان‌بر است. هدف از هماهنگی، تأخیر در تصمیم‌گیری‌ها یا بی‌اثر کردن کمک‌ها نیست. لازم نیست ساختارهای هماهنگی در همه سطوح، تکرار شود.
۲. برای مسائل حساس، ممکن است اشکال دیگر هماهنگی از قبیل برگزاری جلسات دوجانبه با شرکاء، مفید و مناسب باشند. آگاهی از اینکه کدام مسائل باید با احتیاط مدیریت شوند، بسیار مهم است.

۳. در محیط‌های غیر اردو گاهی، تبادل اطلاعات، بین طیف وسیع تری از ذینفعان از جمله نهادهای محلی انجام می‌شود. در این شرایط، نقش تیم مدیریت سایت، پشتیبانی از هماهنگی در سطح سایت/منطقه است و این کار از طریق گرد هم آوردن و مرتبط کردن ذینفعان مختلف از جمله اعضای جامعه (اعم از جوامع آواره و میزبان) و ایجاد و تقویت سازوکار(های) ارتباطی و هماهنگی، انجام می‌شود.

نکته ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره ابزارها و چالش‌های هماهنگی و همچنین چک لیست هماهنگی، به فصل ۴ در کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردو گاه» مراجعه کنید. به چک لیست هماهنگی و نظارت بر کمک‌رسانی و ارائه خدمات در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردو گاه» مراجعه کنید.

نکته ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره هماهنگی در محیط‌های خارج از اردو گاه و کارگروه کاری رویکرد منطقه‌محور خوزه جهانی و هماهنگی و مدیریت اردو گاه، به پایگاه اینترنتی «هماهنگی و مدیریت اردو گاه» مراجعه کنید:

<https://ccccluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>

نکته ۳: برای اطلاعات بیشتر درباره نقش زنان در هماهنگی به کتابچه کمیته ملی پناهندگان نروژ با عنوان «ارتقای مشارکت و محافظت از زنان و دختران آواره از طریق رویکردهای مدیریت اردو گاه» مراجعه کنید.

نکته ۴: درباره نحوه عملکرد مدیر اردو گاه برای هماهنگی، لینک زیر را تماشا کنید.

[www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo\\_L0&feature=emb\\_logo](http://www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_L0&feature=emb_logo)

## استاندارد ۴.۲ ارزیابی خدمات سایت، پایش و گزارش دهی

نیازهای جمعیت ساکن در سایت باید از طریق شبکه‌های ایجاد شده، پایش شود و گزارش آنها ارائه شود.

### اقدامات کلیدی

- جمعیت سایت خودتان و نیازها و ظرفیت‌های آنها را بشناسید.
- اطمینان حاصل کنید که ارائه‌دهندگان خدمات از نقش «نهاد مدیریت سایت» در پایش شکاف‌ها و نیازها آگاه هستند.
- کانال‌های ارتباطی بین ساختار حکمرانی سایت و ارائه‌دهندگان خدمات ایجاد کنید و این کانال‌ها را حفظ کنید.

- یک ابزار ارزیابی توافق شده و یکدست، برای نمایه‌های سایت، ایجاد کنید یا چنین ابزاری را توسعه دهید.
- با مشورت خوشه‌ها یا بخش‌ها و ارائه دهندگان خدمات، شاخص‌های بخشی ایجاد کنید.
- پس از وقوع تغییرات چشمگیر در جمعیت حاضر در سایت یا شرایط موجود در سایت، ارزیابی‌های مشترک و چند بخشی به منظور شناخت نیازها و ظرفیت‌ها، انجام دهید.
- جمعیت ساکن در سایت را در فرایند پایش خدمات، درگیر کنید.
- داده‌های مربوط به نیازهای خدماتی در سراسر سایت را جمع‌آوری کنید و این اطلاعات را مدیریت کنید.
- با ارائه‌دهندگان خدمات هماهنگ باشید تا از شناسایی شکاف‌ها و دوباره‌کاری‌ها در ارائه کمک‌ها و خدمات و رفع این مشکلات، اطمینان حاصل کنید.
- سیاست‌های محرمانگی و حفاظت از داده‌ها را درباره اطلاعات فردی و خانوادگی به کار ببرید.
- استانداردهای حداقلی کیفیت را درباره بخش مدنظر ببینید.
- در صورت امکان، از توافق‌نامه‌های اشتراک‌گذاری داده‌ها بین ارائه‌دهندگان خدمات در سایت حمایت کنید تا از دوباره‌کاری‌ها جلوگیری شود.
- درباره اطلاعات سایت‌محور، به سازوکارهای هماهنگی ملی بازخورد بدهید.
- اطمینان حاصل کنید که ساکنان سایت به طور منظم و به موقع، به اطلاعات دقیق دسترسی دارند تا این اطلاعات بتواند تصمیمات فردی و خانوادگی آنها را برای بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد هدایت کنند. اطمینان حاصل کنید این اطلاعات به زبان(های) مناسب و قالب(های) مناسب است.
- نتایج هرگونه ارزیابی در مناطق بالقوه‌ی بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد را با جمعیت ساکن در سایت به اشتراک بگذارید تا به طور مستقل، ایمنی هر یک از گزینه‌ها بررسی و مشخص شود.
- با همکاری ارائه‌دهندگان خدمات، پیام‌های کلیدی را برای افراد آسیب‌پذیر شناسایی شده تهیه کنید تا آنها از دسترسی مداوم به خدمات در طول این فرآیند مطلع شوند.
- اطلاعات را دستکم به خدمات محافظت حقوقی، بهداشتی-درمانی، آموزشی، تأمین آب و خدمات انرژی، فرصت‌های معیشتی، بازارها و نهادهای مذهبی و فرهنگی مرتبط کنید.

- ° به طور منظم نظرسنجی‌های هدفمند را در سطح خانوار انجام دهید یا از اشکال دیگر برای اطلاع از دیدگاه‌های آنها استفاده کنید تا نحوه تصمیم‌گیری خانوارها را ارزیابی کنید و مشخص کنید که آیا موانعی در برابر گزینه‌های ترجیحی آنها وجود دارد.
- ° شایعات را به سرعت شناسایی کنید و به آنها رسیدگی کنید.
- ° از طریق سازوکارهای مشارکت اجتماعی، روندهای سطح جامعه را از نظر انتخاب راه‌حل مسائل مختلف از جمله زمان و شرایط هر گونه جابجایی آنها را پایش کنید.

## شاخص‌های کلیدی

- درباره شاخص‌های سایت با شرکاء، توافق شده است.
- .... درصد از نمایه‌های سایت در بازه زمانی توافق‌شده، به‌روزرسانی شده است.
- .... درصد از جمعیت سایت که قادر به ابراز تمایل آگاهانه خود برای بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد هستند.
- ... درصد از جمعیت سایت که از محل دسترسی به اطلاعات درباره گزینه‌های راه‌حل‌های پایدار، آگاه هستند.

## نکات راهنما

۱. نهادهای مدیریت سایت، در جمع‌آوری اطلاعات در سایت، باید نقش اصلی را ایفا کنند تا مطلع باشند و بر شکاف‌ها، نیازها و ظرفیت‌های جمعیت ساکن سایت، تاکید کنند. در موقعیت‌ها و بافت‌های مختلف، خروجی‌های گزارش‌دهی مورد انتظار از نهاد مدیریت سایت، متفاوت است. دستکم، یک نهاد مدیریت سایت باید بداند چه کسانی در سایت تحت نظر آنها حضور دارند، نیازهای جمعیت مدنظر و کدام نهادها برای تامین این نیازها اقدام می‌کنند. نهادهای مدیریت سایت همچنین باید بدانند که تفاوت‌های بین جنسیت‌ها، گروه‌های سنی و گروه‌های جمعیتی، چگونه در محیط‌های تحت نظر آنها تأثیر می‌گذارد.
۲. نهاد مدیریت سایت همچنین مسئول تهیه و ارائه گزارشی به ذینفعان درباره فعالیت‌ها و شکاف‌های اولویت‌بندی شده است. این مسئله به‌ویژه درباره سایت‌های غیررسمی یا رویکردهای سیار مصداق دارد که ممکن است ارائه دهندگان خدمات، آنها را به صورت مرتب و مکرر، پایش نکنند.

۳. ممکن است مسیرهای ارجاع‌دهی برای خدمات فنی کلیدی از جمله بهداشت-درمان، امنیت، موارد خشونت مبتنی بر جنسیت، محافظت، حفاظت از کودکان، کودکان بازمانده از خشونت مبتنی بر جنسیت و افراد گمشده، ضروری باشد.

۴. اگر اطلاعات توسط ذینفع دیگری جمع‌آوری و مستندسازی می‌شود، بسته به حساسیت آن داده‌ها، کارکنان «نهاد مدیریت سایت» باید به تیم جمع‌آوری داده‌ها بپیوندند. توافق‌های قبلی درباره اینکه چه اطلاعاتی توسط چه کسی جمع‌آوری شود، بسیار مهم است زیرا این توافق‌ها سبب محافظت از جامعه محلی در مقابل خستگی مربوط به جمع‌آوری داده‌ها می‌شود و از موازی‌کاری در جمع‌آوری اطلاعات مشابه، جلوگیری می‌کند. برای اطلاعات بیشتر به استاندارد ۱.۴ مراجعه کنید.

۵. گروه‌های متمرکز می‌توانند انبوهی از اطلاعات دقیق و بینش عمیق، بوجود بیاورند. وقتی روش گروه متمرکز، به خوبی اجرا شود، محیطی پذیرا ایجاد می‌شود که سبب می‌شود شرکت‌کنندگان در بحث، حس آرامش داشته باشند این امکان را داشته باشند تا با تفکر، به پرسش‌ها آنگونه که خودشان می‌خواهند پاسخ دهند و پاسخ‌هایی معنادار بدهند. برگزاری جلسه خوب گروه متمرکز، به برنامه‌ریزی نیاز دارد.

۶. باید در به اشتراک گذاشتن اطلاعات مربوط به بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد با جمعیت ساکن در سایت دقت کرد تا انتظارات غیرواقعی ایجاد نشود. جمع‌آوری اطلاعات درباره هرگونه توسعه برنامه‌ریزی عملیاتی در این مکان‌ها، مفید است. شناخت خواسته‌ها برای رسیدن به راه‌حل‌ها و پرداختن به شایعات، کاری حساس است.

۷. اگر نظارت منظم بر خدمات انجام شود، «ارزیابی‌های چندبخشی» فقط پس از بروز تغییر قابل توجه در جمعیت ساکن در سایت یا شرایط سایت، نیاز خواهد بود. کارکنان نهاد مدیریت سایت باید در برنامه‌ریزی برای انجام هرگونه ارزیابی بزرگ مشارکت داشته باشند که سازمان‌های مرتبط انجام می‌دهند.

۸. موارد فوق برای محیط‌های غیراردوگاهی نیز صدق می‌کند. البته برای توافق با ذینفعان درباره اینکه چه اطلاعاتی جمع‌آوری شود، چرا و چگونه این اطلاعات جمع‌آوری می‌شود، به زمان بیشتری نیاز است.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره پایش خدمات در سایت، به فصل ۴ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید. چک لیست هماهنگی و نظارت بر کمک و ارائه خدمات را در فصل ۲ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» نیز ببینید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره اقدامات کلیدی به منظور حمایت از دسترسی برابر کودکان به سازه‌ها، خدمات و فضاهای سایت، به استانداردهایی حداقل حفاظت از کودکان، استاندارد ۲۳ مربوط به مدیریت اردوگاه و حفاظت از کودکان مراجعه کنید.

توجه ۳: همچنین به استاندارد ۲.۲ مشارکت جامعه محلی، مراجعه کنید.

### استاندارد ۴.۳ مسیرهای ارجاع دهی

افراد نیازمند به ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی، ارجاع داده می‌شوند.

### اقدامات کلیدی

- برای جمعیت ساکن سایت و همه سازمان‌هایی که در سایت کار می‌کنند درباره مسیرهای ارجاع حیاتی به منظور دریافت خدمات در حوزه بهداشت-درمان، خشونت مبتنی بر جنسیت، حمایت از کودکان و سایر خدمات حفاظتی، آگاهی بدهید.
- همپوشانی بین کارهای ارائه‌دهندگان خدمات و کمک به کارسازی درباره مسیرهای ارجاع را به حداقل برسانید.
- به کارکنان «نهاد مدیریت سایت» درباره مسیرهای ارجاع حیاتی، آموزش بدهید و اطمینان حاصل کنید از اینکه آنها می‌دانند چگونه به طور مناسب و اخلاقی، به مردم درباره نحوه دسترسی به این مسیرها مشاوره دهند.
- اطمینان حاصل کنید که رویه‌های پیگیری درباره ارجاعات از طریق روش‌های مختلف از قبیل یک پایگاه داده ارجاعات، در حال اجرا است.
- هرگونه پروتکل به‌روز شده مدیریت پرونده‌ها از قبیل پروتکل‌های حمایت از کودکان و حمایت از قربانیان خشونت مبتنی بر جنسیت را با همه شرکای مرتبط به اشتراک بگذارید.
- به موازات تغییر شرایط، به دنبال دریافت خدمات تخصصی یا افزایش خدمات خاص باشید.

° به دنبال خدمات تخصصی با کیفیت باشید.

- هرگاه مناسب بود، به ساختارهای حکمرانی در جامعه محلی یا نمایندگان آنها، برای ایفای نقش کلیدی در ارجاعات کمک کنید. انجام این کار مستلزم آموزش‌های مرتبط است.
- نظام‌های خودارجاعی را ترویج کنید.

## شاخص‌های کلیدی

- مسیرهای ارجاع کارآمد وجود دارد تا از طریق آنها اطمینان حاصل شود که افراد دارای نیازهای خاص یا تخصصی، کمک‌ها و محافظت‌های موردنیاز را دریافت می‌کنند.

## نکات راهنما

۱. با وجود اینکه مسیرهای ارجاع را سازمان‌های تخصصی توسعه می‌دهند، «نهاد مدیریت سایت» بواسطه حضور مداوم یا منظم خود در سایت، در انتشار به موقع اطلاعات درباره خدمات تخصصی به جوامع، نقش حیاتی دارد. ممکن است مسیرهای ارجاع‌دهی برای دریافت خدمات فنی کلیدی در حوزه‌هایی از قبیل بهداشت-درمان، امنیت، خشونت مبتنی بر جنسیت، حفاظت، حفاظت از کودکان، کودکان بازمانده از خشونت مبتنی بر جنسیت و افراد گمشده، ضروری باشد.

۲. درک جامع از عوامل خطری که گروه‌های آسیب‌پذیر، به ویژه زنان و دختران، با آن مواجه هستند و علل وجود این خطرات، برای مداخلات پیشگیرانه مؤثر، ضروری است. در سطح سایت، نهاد مدیریت سایت همراه با نهادهای مرتبط و کنشگران حوزه حفاظت، برای محافظت از همه افراد ساکن سایت، مسئول و پاسخگو هستند.

۳. بازماندگان خشونت مبتنی بر جنسیت، باید کاملاً از گزینه‌های موجود برای آنها، خدمات موجود و پیامدهای مثبت و منفی بالقوه دسترسی به این خدمات آگاه باشند. آگاهی ارائه دهندگان خدمات از مسیرهای ارجاع موجود، گاهی اوقات چالش برانگیزتر است و این زمانی است که در مکان‌های میدانی، ظرفیت محدودی وجود دارد. سازمان‌ها و خدمات حیاتی باید تشویق شوند که در سایت، خدمات ارائه دهند و نه اینکه صرفاً یک پرچم یا تابلوی خود را در

ورودی سایت قرار دهند بدون آنکه در داخل سایت، هیچ فعالیتی انجام بدهند. اقدام یک نهاد در به اشتراک گذاشتن منابع یا اعلام اینکه ظرفیت پاسخگویی ندارد، به ارائه نشدن خدمات توسط این نهاد، ترجیح داده می شود.

توجه: اصل ۳ کتابچه اسفیر درباره حفاظت از سایت را نیز ببینید.

# فصل ٥ : خروج و انتقال

## خروج و انتقال

با تغییر شرایط مربوط به اقدامات بشردوستانه، مدیریت بسیاری از سایت‌ها حداقل یک بار در طول عمر سایت، از یک سازمان به سازمان دیگر منتقل می‌شود. این انتقال ممکن است به سازمان‌های مردم‌نهاد بین‌المللی یا ملی یا به احتمال زیاد به نهادهای ملی یا محلی باشد که ممکن است علاوه بر سایر وظایف خود، نقش مدیریت سایت را نیز بر عهده بگیرند. این انتقال همچنین ممکن است گسترده‌تر باشد و بر ارائه دهندگان خدمات و سایر ذینفعان تأثیر بگذارد. انتقال مسئولیت به یک مدیر جدید سایت معمولاً سبب تعطیلی سایت نمی‌شود، بلکه مستلزم ادامه ارائه خدمات به افرادی است که به دنبال حمایت و کمک هستند.

تعطیلی سایت، درست مانند راه‌اندازی و برنامه‌ریزی سایت، بسته به بافت و موقعیت آن تغییر می‌کند. بستن سایت می‌تواند به دلایل مختلف باشد و به روش‌ها یا در مراحل مختلفی انجام شود. بستن سایت به شکل‌های مختلف است که طیفی از موارد را شامل می‌شود: از تعطیلی‌های برنامه‌ریزی شده و منظم به علت بازگشت‌های داوطلبانه و سازمان‌یافته افراد یا کاهش حمایت اهداکنندگان و یا تعطیلی‌های ناگهانی و نامنظم به دلیل وقوع بلاهای طبیعی، تهدیدهای امنیتی و یا اجبار دولتی. در برخی موارد، در حالی که ارائه کمک و خدمات به تدریج متوقف می‌شود، خود سایت از نظر حذف زیرساخت‌های آن یا عملکرد آن به عنوان یک مکان اجتماعی، تعطیل نمی‌شود. ممکن است خود سایت به یک سکونتگاه دائمی، شهرک یا محل فعالیت اقتصادی یا اجتماعی تبدیل شود. همچنین ممکن است سایت به کارکرد قبلی خودش بازگردد. تعطیلی‌های جزئی یا کلی برنامه‌ریزی نشده که شامل بازگشت اجباری می‌شود، به ایجاد سازوکارهای مدیریتی راهبردی و پیشگیرانه نیاز دارد تا حفاظت از افراد آسیب‌دیده تضمین شود.

در هر شرایطی، برنامه‌ریزی دقیق و هماهنگی گسترده، بسیار مهم است. این کار باید توسط تیم مدیریت سایت و با همکاری نهادهای ملی و سایر ذینفعان کلیدی از جمله مالکان قانونی زمین، انجام شود. آنها در کنار هم، باید اطمینان حاصل کنند که جمعیت ساکن در سایت و جامعه میزبان، به طور کامل در این فرآیند مشارکت می‌کنند. ساختمان‌هایی که به علت استفاده موقت از آنها به عنوان مراکز جمعی، تخریب شده‌اند، می‌توانند بر جامعه محلی تأثیر منفی بگذارند. روند از رده خارج کردن سایت در پایان کار یا بازسازی و واگذاری چنین دارایی‌هایی در زمان تعطیلی سایت، باید از ابتدا یا تا حد امکان در زمان نزدیک به تعطیلی و در قالب تعامل با ذینفعان درگیر، باید تعریف شود و درباره آن توافق شود. برنامه‌ریزی برای راه‌اندازی/بهسازی و تعطیلی سایت، از ابتدای کار، به هم مرتبط هستند.

«نهادهای مدیریت سایت» و «هماهنگ کنندگان خوشه در ساختار «هماهنگی و مدیریت اردوگاه»، برای پایش احتمال وقوع آوارگی ثانویه، در موقعیت منحصر به فردی قرار دارند. آوارگی ثانویه، ممکن است زمانی اتفاق بیفتد که شرایط در مناطق بازگشت یا اسکان مجدد، برای بازگشت ایمن و آبرومندانه افراد، مساعد نباشد. دلایل این امر ممکن است به امنیت، فرصت‌های مسکن و معیشت، خدمات اولیه و انتقام‌گیری اجتماعی مربوط باشد. در مواردی که این اتفاق می‌افتد و «نهادهای مدیریت سایت» توانسته است چنین وضعیتی را پایش کند، باید درباره چالش‌های پایش روی آوارگان با نهادهای محلی یا نهادهای مناسب، مشورت شود و این موارد به آنها گفته شود.

## استاندارد ۵.۱: انتقال به یک نهاد جدید مدیریت سایت و تیم جدید مدیریت

### سایت

جمعیت ساکن در سایت، همچنان پشتیبانی‌های مناسب و به‌موقع را دریافت می‌کنند و ارائه خدمات در دوره انتقال مسئولیت مدیریت سایت، ادامه می‌یابد.

### اقدامات کلیدی

- با نهاد جدید مدیریت سایت، یک طرح انتقال یا تحویل مسئولیت، تدوین کنید.
  - این طرح دستکم باید تضمین کند که خدمات در سایت همچنان ارائه می‌شود. ارائه دهندگان خدمات موجود را در این فرآیند تدوین طرح، بگنجانید.
  - اطمینان حاصل کنید که تحویل زیرساخت‌ها و تجهیزات شامل ارائه جزئیات درباره منابع کلیدی، وظایف و الزامات فنی باشد.
  - نیازهای توانبخشی و پایان ماموریت را در این طرح بگنجانید.
- ساختارهای نمایندگی موجود در سایت را در فرآیند تحویل بگنجانید.
- با نهاد جدید مدیریت سایت همکاری کنید تا یک برنامه عملیاتی مناسب به منظور پرداختن به نیازهای افراد آسیب‌پذیر تدوین کنید و این برنامه به گونه‌ای باشد که این افراد به علت تحویل مسئولیت سایت، در معرض خطر بیشتری قرار نگیرند و دسترسی بدون وقفه آنها به خدمات تضمین شود.

◦ اطمینان حاصل کنید که افراد آسیب‌پذیر و مراقبان آنها، به طور مناسب از نهاد جدید مدیریت سایت آگاهی پیدا می‌کنند و مطلع هستند که دسترسی جاری آنها به خدمات حفظ می‌شود.

▪ با نهاد جدید مدیریت سایت همکاری کنید تا از کافی بودن ظرفیت و تخصص آن، اطمینان حاصل کنید.

◦ ظرفیت‌سازی باید شامل همه زمینه‌ها، به ویژه مسائل مربوط به مالکیت زمین، نگهداری و حفاظت از زیرساخت‌ها و اصول بشردوستانه باشد.

◦ با نهاد جدید مدیریت سایت همکاری کنید و این کار را از طریق روش‌های مختلف مثل ایفای نقش شریک یا ایفای نقش‌های مشترک، مربیگری یا حمایت در سایه، انجام دهید.

▪ خلاصه‌ای از طرح انتقال یا تحویل را با جامعه میزبان و نمایندگان نهادهای محلی، به اشتراک بگذارید.

## شاخص‌های کلیدی

▪ ....درصد از جمعیت ساکن در سایت که از خدمات ارائه شده در طول دوره‌های انتقال، راضی هستند.

▪ از مشاوره با جامعه محلی و شرکاء برای تدوین و به اشتراک گذاشتن برنامه‌های انتقال یا تحویل، استفاده می‌شود.

## نکات راهنما

۱. نهادهای آتی مدیریت سایت، ممکن است سازمان‌های بشردوستانه، نهادهای دولتی محلی یا ملی یا گروه‌هایی از جامعه محلی باشند. ایجاد ظرفیت و فراهم کردن زمان برای پشتیبانی فنی و همپوشانی بین کارکنان ارشد و کارکنان جدید این نهاد که برای تکمیل فعالیت‌ها و مشاوره‌ها می‌آیند، اهمیت حیاتی دارد. در مناطقی که امکان دارد، باید نهاد جدید مدیریت سایت را تشویق کرد تا کارکنان قبلی سایت را حفظ کند و این افراد برای ارائه تجربه و حفظ حافظه سازمانی و به منظور تضمین تداوم ارائه خدمات به جمعیت مدنظر، دوباره به کار گرفته شوند. برای تحویل‌های برنامه‌ریزی شده، می‌توان از ظرفیت و تخصص نهاد آتی مدیریت سایت اطمینان حاصل کرد و در صورت نیاز، برنامه‌ها و فعالیت‌های ظرفیت‌سنجی را اجرا کرد. برای تحویل‌های سریع‌تر، هماهنگ‌کننده خوشه در فرایند هماهنگی و

مدیریت اردوگاه و نهاد اصلی خوشه، می‌توانند در روند اطمینان از اجرای برنامه‌های ظرفیت‌سازی در نهاد آتی مدیریت سایت، نقش ایفا کنند.

توجه: استاندارد ۱.۳: نهاد مدیریت سایت و ظرفیت تیم در مدیریت سایت را نیز ملاحظه کنید.

## استاندارد ۵.۲ بستن برنامه ریزی شده

تعطیل کردن یا بستن سایت به شکل برنامه‌ریزی شده و به صورت مشورتی انجام می‌شود و تاثیر این فرایند بر جمعیت‌های باقیمانده در سایت، کاهش می‌یابد.

### اقدامات کلیدی

- برنامه‌های تعطیلی سایت را مجدداً بررسی کنید و این برنامه‌ها را با شرایط فعلی انطباق دهید.
  - از نتایج جلسات مشورتی، بحث‌های گروه متمرکز یا بررسی‌های اهداف، به منظور صورت دادن هرگونه اقدام استفاده کنید.
- در صورت مناسب بودن و امکان‌پذیر بودن، بازدیدهای میدانی از مکان‌های بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد، ترتیب دهید.
- فهرستی از ساکنان سایت تهیه کنید که آماده جابجایی هستند. در این زمینه، به صورت ویژه به وضعیت خانواده‌های پرجمعیت، افراد دارای نیازهای خاص و خانوارهای تحت سرپرستی زنان، توجه داشته باشید. به دنبال حمل و نقل مناسب افراد باشید.
- ساختارهای حکمرانی و رهبری را در برنامه‌ریزی و اجرای فرایند بستن سایت، درگیر کنید.
- در صورت کاهش یا قطع ناگهانی خدمات در سایت، به دنبال یافتن راه‌حلی برای جذب افراد آسیب‌پذیر در شبکه‌های پوشش اجتماعی موجود باشد.
- بر مراحل تعطیلی سایت طبق طرح تدوین شده، نظارت کنید.
- اطمینان حاصل کنید که سازوکارهای بازخورد و شکایت، برای جمعیت آسیب‌دیده، در دسترس باقی بماند.

- اطمینان حاصل کنید برای جمعیت باقیمانده که ممکن است در حین اقامت یا ماندن در سایت، به دسترسی به خدمات ویژه از قبیل دسترسی به سطوح مناسب کمک نیاز داشته باشند، تدابیری در نظر گرفته شده است.
- از ابزارها و رویکردهای مشارکتی موجود برای پی بردن به برداشتهای جامعه درباره تعطیلی سایت و جابجایی و مستندسازی این موارد استفاده کنید یا این ابزارها و رویکردها را با برداشتهای آنها تطبیق دهید.

## شاخصهای کلیدی

- ...درصد از سازمانهای ارائه دهنده خدمات که برنامههای تعطیلی سایت دارند و این برنامهها را ارائه می دهند (هدف ۱۰۰ درصد است)
- سازوکارهای بازخورد و شکایت در طول فرآیند تعطیلی حفظ می شود.
- ...درصد از مسائل حفاظتی و امنیتی مربوط به تعطیلی سایت که گزارش می شوند و ارجاع داده می شوند

## نکات راهنما

۱. همانند راه اندازی محل، تعطیلی سایت به شدت به موقعیت و بافت موجود بستگی دارد و مشارکت دادن جامعه محلی، عنصری کلیدی در فرآیند تعطیلی آرام یک سایت است.
۲. مسئولیت تعطیل کردن اردوگاههای رسمی بر دوش دولت است، اما تدوین راهبردهای ملی خروج، مسئولیت یک سازمان یا مرجع واحد نیست و به مشارکت ذینفعان متعدد در سطوح مختلف دولت، جامعه یا نهاد مسئول سایت نیاز دارد.
۳. تعطیلی سایتهای میزبان آوارگان داخلی، باید با همه برنامههای دولتی برای جابجایی آوارگان داخلی، استرداد زمین و هرگونه مسائل اداری دیگر، همسو باشد.
۴. تعطیل کردن سایتهای میزبانی پناهندگان، مستلزم امضای تفاهم نامه های قانونی دولت های ملی با کشورهای محل بازگشت یا اسکان مجدد این افراد است. این تفاهم نامه ها توسط کمیساریای عالی پناهندگان سازمان ملل متحد، دولت محل پناهندگی و کشور مدنظر برای بازگشت یا اسکان مجدد این افراد، سازماندهی می شوند.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر به استاندارد ۲.۲: مشارکت جامعه محلی، استاندارد ۲.۳: اشتراک گذاری اطلاعات با جوامع و استاندارد ۲.۴: بازخورد و شکایات مراجعه کنید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره تعطیلی سایت و همچنین چک لیست تعطیل کردن سایت، به فصل ۷ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید.

توجه ۳: برای اطلاعات بیشتر درباره تعطیلی سایت، به دستورالعمل‌های تعطیلی اردوگاه در اسناد خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه مراجعه کنید.

### **استاندارد ۵.۳ تعطیلی غیر برنامه ریزی شده (نسبی یا کامل)**

تعطیلی غیر برنامه ریزی شده (بازگشت اجباری) و تعطیلی خودجوش، پیش‌بینی شده است و تاثیرات آن بر جمعیت ساکن سایت، مدیریت شده و این تاثیرات، کاهش داده شده است.

### **اقدامات کلیدی**

- از دسترسی ساکنان سایت به خدمات اولیه، اطمینان حاصل کنید.
  - با ارائه دهندگان خدمات برای جابجایی یا ارائه مجدد خدمات، هماهنگ باشید.
  - به نمایندگی از طرف جمعیت‌های ساکن سایت، برای حفظ خدمات تلاش کنید.
- با نهادهای محلی و ملی و سایر ذینفعان برای یافتن راه‌حل‌های جایگزین به منظور اسکان ساکنان سایت همکاری کنید که تحت تأثیر تعطیلی سایت قرار گرفته‌اند.
  - از جابجایی وسایل متعلق به افراد و زیرساخت‌ها، پشتیبانی کنید.
  - فهرستی از ساکنان سایت تهیه کنید که لازم است جابجا شوند. در این زمینه، به صورت ویژه به خانواده‌های پرجمعیت و خانوارهای تحت سرپرستی زنان توجه کنید. به دنبال تامین وسایل حمل و نقل مناسب باشید.
  - اطمینان حاصل کنید که محل اسکان افراد دارای نیازهای خاص، برای برآوردن این نیازها، تطبیق داده شده است.

- از سازوکارهای موجود به اشتراک گذاری اطلاعات برای آگاه کردن جمعیت ساکن سایت و ارائه دهندگان خدمات درباره اتفاقات جاری و علت وقوع آنها، استفاده کنید و این سازوکارها را با شرایط انطباق دهید.
- اطمینان حاصل کنید که سازوکارهای بازخورد و شکایت، برای جمعیت آسیب دیده، موجود باشد.
- از رویکردها و ابزارهای مشارکتی موجود، برای پی بردن به برداشتهای جامعه محلی درباره تعطیلی سایت و جابجایی استفاده کنید یا این رویکردها و ابزارها را با شرایط، تطبیق دهید.

### شاخص های کلیدی

- .... درصد از جمعیت ساکن سایت که در دوره تعطیلی سایت یا جابجایی، قادر به دسترسی به خدمات اولیه هستند.
- سازوکارهای بازخورد و شکایت، در طول فرآیند تعطیلی سایت، حفظ می شود.
- .... درصد از مسائل حفاظتی و امنیتی مربوط به تعطیلی سایت که گزارش می شود و ارجاع داده می شود.

### نکات راهنما

۱. موقعیت های ناشی از درگیری و بلایای ناشی از مخاطرات طبیعی، اغلب غیرقابل پیش بینی هستند. در این مواقع، مردم برای مدت بسیار طولانی تری از آنچه در ابتدا برنامه ریزی می شود، در سایت ها می مانند. احتمالات آینده و سناریوهای مختلف، باید از همان ابتدای عملیات پیش بینی شوند. مدیریت مؤثر سایت و تخصیص زیرساخت ها و دارایی ها، باید براساس ارزیابی های مختلف از جمله ارزیابی درباره زمان بندی خروج باشد. برنامه ریزی دقیق باید با هدف حفاظت از جمعیت سایت انجام شود.
۲. گرچه تعطیل کردن اجباری سایت و بازگشت اجباری آوارگان به منطقه اصلی خودشان، قابل قبول نیست، نهاد مدیریت سایت باید آماده پاسخ به این امر باشد. تعطیل کردن سایت باید با یک چارچوب راه حل پایدار برای همه آوارگان، مرتبط باشد.

توجه ۱: به استاندارد ۲.۱: ساختارهای حکمرانی، استاندارد ۲.۲: مشارکت جامعه محلی، استاندارد ۲.۳: اشتراک گذاری اطلاعات با جوامع محلی و استاندارد ۲.۴: بازخورد و شکایت مراجعه کنید.

توجه ۲: برای اطلاعات بیشتر درباره تعطیلی سایت و چک لیست تعطیلی، فصل ۷ از کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» را بخوانید.

توجه ۳: برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تعطیلی سایت، به دستورالعمل‌های تعطیلی اردوگاه در خوشه هماهنگی و مدیریت اردوگاه مراجعه کنید.

## استاندارد ۵.۴ بازیابی و پایان ماموریت

بازیابی سایت به معنای آن است که سایت بتواند نیازهای جمعیت‌های باقیمانده و جمعیت میزبان را برآورده کند و در عین حال، به نیازهای زیست محیطی و تقنینی محلی، توجه شود.

### اقدامات کلیدی

▪ با همه ارائه دهندگان خدمات، نمایندگان جامعه و سایر ذینفعان مشورت کنید تا یک طرح بازیابی/بازتوانی و پایان ماموریت تهیه کنید که جزئیات تجهیزات، زیرساخت‌ها و راهنمایی‌های مربوط به احیای زمین و زیرساخت‌ها را شرح دهد.

° در طول راه‌اندازی سایت و به موازات تغییر در گزینه‌های زیرساخت و مدیریت زمین، و همچنین در طول دوره‌های تعطیل کردن سایت، با ذینفعان مشورت کنید.

° اطمینان حاصل کنید که محل‌های دفن مورد استفاده توسط جمعیت ساکن در سایت، به وضوح مشخص شده است و در برنامه‌های بازیابی و برچیدن سایت، گنجانده شده است.

° برای هرگونه محل دفن زباله‌های خطرناک از قبیل محل‌های دفع زباله‌های مراکز درمانی، محل‌های انبار مواد شیمیایی و کشتارگاه‌ها، به دنبال پروتکل‌های خاص برچیدن این مراکز باشید.

° از ارائه دهندگان خدمات بخواهید که طرح‌های برچیدن همه توالت‌ها و تأسیسات مدیریت لجن را ارائه دهند.

▪ هرگونه اثرات منفی زیست محیطی را ارزیابی کنید، کاهش دهید و این موارد را پایش کنید.

▪ طرح بازیابی و پایان ماموریت سایت را با جامعه میزبان و ساکنان باقیمانده در سایت و دولت محلی، به اشتراک بگذارید.

▪ طرح‌های اولیه و به‌روز شده سایت و هرگونه توافق اولیه با جامعه میزبان را بررسی کنید و این موارد را از طریق سازوکارهای مشارکتی، مجدداً با جامعه محلی بررسی کنید.

▪ توافق با جوامع میزبان و نهادهای محلی را مجدداً بررسی کنید که جزئیات شرایط لازم برای بازگرداندن زمین و زیرساخت‌ها در این توافق‌ها شرح داده شده است.

## شاخص‌های کلیدی

▪ نگرانی‌های زیست‌محیطی ارزیابی می‌شوند، کاهش داده می‌شوند و پایش می‌شوند.

## نکات راهنما

۱. تعطیل کردن سایت سبب ایجاد مقادیر زیادی زباله از انواع مختلف مانند مصالحه استفاده شده برای ایجاد سرپناه، وسایل به جا مانده و اقلام آسیب‌دیده از انواع مختلف می‌شود. زباله‌هایی مانند مواد شیمیایی، باتری‌ها، اقلام تاریخ گذشته و زباله‌های بهداشتی-درمانی، باید به درستی دفع شوند. آماده‌سازی کارها برای تعطیلی سایت شامل تمیز کردن سایت است و این کار از طریق برداشتن زباله یا دفن زباله در محل یا سوزاندن زباله انجام می‌شود. خطر آلوده شدن منابع خاک و آب، باید جدی گرفته شود.

۲. احیای محیط زیست لزوماً به معنای بازگشت سایت به وضعیت قبلی خود نیست؛ این کار حتی اگر امکان‌پذیر باشد، بازهم پرهزینه و زمان‌بر خواهد بود. شاید مناسب‌تر باشد بفهمیم جامعه میزبان پس از تعطیلی اردوگاه، از آن چه انتظاری دارد.

توجه ۱: برای اطلاعات بیشتر درباره زیست‌محیطی، به فصل ۶ کتابچه «جعبه ابزار مدیریت اردوگاه» مراجعه کنید. همچنین به چک لیست تعطیلی در فصل ۷ همین منبع مراجعه کنید.

توجه ۲: برنامه ریزی چرخه عمر اردوگاه باید در کنار استاندارد ۳.۲ محیط مناسب، استاندارد ۴.۱ هماهنگی اردوگاه و استاندارد ۵.۲ تعطیلی برنامه ریزی شده، انجام شود.

توجه ۳: برای مشاهده جزئیات بیشتر درباره برچیدن سایت و احیای آب و بهداشت و سلامت، سرپناه و سکونتگاه‌ها و زیرساخت‌های بهداشتی-درمانی، به فصل‌های فنی کتابچه راهنمای اسفیر مراجعه کنید.

# پیوست ۱: چک لیست برای پایش گنجانده شدن افراد دارای معلولیت

## چک لیست برای پایش گنجانده شدن افراد دارای معلولیت

چگونه می‌توان اصل شمول یا دربرگیرندگی یک اردوگاه را پایش کرد؟ این چک لیست جامع نیست و قرار هم نیست جایگزین رویکردهای مشارکتی شود، اما می‌تواند ابزاری مکمل باشد تا مدیران اردوگاه که مایل به ارزیابی شمول کلی اردوگاه هستند از آن استفاده کنند یا اینکه ابزاری باشد که از آن برای پشتیبانی از تدوین راهبرد فراگیر برای دربرگرفتن افراد دارای معلولیت استفاده شود.

برای پایش اصل دربرگیرندگی، تفکیک داده‌ها براساس جنسیت، سن و معلولیت، امری حیاتی است. هرگاه موضوعیت داشت و امکان آن در چارچوب ارزیابی‌ها، تحلیل‌ها و ظرفیت‌های پاسخگویی موجود، فراهم بود، به نهادهای مدیریت سایت توصیه می‌شود از ابزارهای آزمایش شده در زمینه‌های بشردوستانه، مانند ابزار موسوم به «مجموعه کوتاه پرسش‌های معلولیت گروه واشنگتن»<sup>۸۰</sup> استفاده شود.

پرسش‌های زیر از ساختار «استانداردهای حداقلی برای مدیریت اردوگاه» پیروی می‌کنند. این پرسش‌ها باید متناسب با متن و بافت باشند. این پرسش‌ها را می‌توان به گونه‌ای اصلاح کرد که با اهداف برنامه‌ریزی شده و محیط‌های مختلف، متناسب شوند.

توجه: برای استانداردهای خاص مربوط به شمول، به «کنسرسیوم سن و معلولیت»<sup>۸۱</sup> و کتابچه «استانداردهای شمول بشردوستانه برای افراد مسن و افراد دارای معلولیت» سال ۲۰۱۸ مراجعه کنید که در آدرس زیر قابل دسترسی است.

[www.helppage.org/download/5a7ad49b81cf8](http://www.helppage.org/download/5a7ad49b81cf8)

## ظرفیت‌های مدیریت سایت و شناسایی آنها

### برنامه‌ریزی چرخه عمر سایت

▪ آیا افراد دارای انواع مختلف معلولیت، در تدوین برنامه اقدام مشارکت داشته‌اند؟

<sup>80</sup> Washington Group Short Set of Disability Questions

<sup>81</sup> Age and Disability Consortium

- آیا برنامه اقدام برای مدیریت سایت، نیازهای متنوع افراد دارای معلولیت را در نظر می‌گیرد؟ آیا این برنامه شامل اقدامات هدفمند برای افرادی است که به اقامت معقول نیاز دارند؟
- آیا منابع مادی و بودجه‌بندی فراگیر، در برنامه اقدام در نظر گرفته شده است؟ برای نمونه، یک ردیف بودجه برای در دسترس بودن و اسکان معقول در نظر گرفته شده است که از مرحله طراحی شروع می‌شود و به مرحله تامین اقلامی می‌رسد که از اصول کلی طراحی پیروی می‌کنند.
- آیا الزامات افراد دارای معلولیت در برنامه‌های اضطراری و تخلیه، لحاظ شده است؟

### ظرفیت تیم مدیریت سایت

- آیا در تیم مدیریت سایت، فردی به عنوان مسئول برای موضوع گنجانده شدن معلولان در برنامه‌ها، تعیین شده است؟
- آیا مردان و زنان دارای معلولیت در جایگاه کارمند، نیروی داوطلب، و عوامل بسیج‌کننده جامعه و نقش‌های دیگر، در «نهاد مدیریت سایت» مشغول به کار هستند؟
- آیا افراد دارای معلولیت ترغیب می‌شوند که برای تصدی مناصب مدیریتی، درخواست بدهند؟ آیا امکانات رفاهی معقول برای افراد دارای معلولیت شاغل در تیم مدیریت سایت فراهم می‌شود؟
- آیا تیم مدیریت سایت، درباره دربرگیرندگی معلولان در برنامه‌ها، آموزش دیده است؟ آیا این تیم قادر به استفاده از آموخته‌ها برای ارائه کمک‌های فراگیر است؟ آیا مشاوره فنی درباره اصول دربرگیرندگی، در نهاد مدیریت سایت یا از طریق شرکاء، موجود است؟
- آیا محوطه و فرآیندهای نهاد متصدی مدیریت سایت، برای افراد دارای انواع مختلف معلولیت، قابل دسترسی است؟

### شناسایی و حفاظت از داده‌ها

- آیا در طول ثبت نام یا از طریق سایر سازوکارهای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها، افراد دارای معلولیت شناسایی شده‌اند؟

▪ آیا داده‌ها براساس جنسیت، سن و معلولیت، دسته‌بندی شده و در اختیار نهاد متصدی مدیریت سایت، قرار گرفته است؟

▪ آیا در طول چرخه مدیریت اطلاعات، از داده‌های مربوط به افراد دارای معلولیت به اندازه کافی محافظت می‌شود؟  
▪ آیا رضایت آگاهانه افراد دارای معلولیت، در هر زمان که لازم باشد اخذ می‌شود؟ در مواردی مثل کودکان یا افراد دارای معلولیت ذهنی، که اخذ رضایت افراد ممکن نیست، این کار چگونه انجام می‌شود؟ آیا این رضایت‌نامه‌ها در قالب‌هایی از قبیل فرم‌های ساده برای خواندن، در دسترس هستند؟

## مشارکت جامعه محلی و نمایندگی آن

### مشارکت جامعه

▪ آیا افراد دارای معلولیت در روش‌های مشارکت تعیین شده توسط نهاد مدیریت سایت گنجانده شده‌اند؟ آیا بودجه‌ای برای حمایت از مشارکت آنها اختصاص داده شده است؟

▪ آیا افراد دارای معلولیت در هر مرحله از چرخه پروژه اعم از ارزیابی، برنامه‌ریزی، اجرا، پایش و ارزیابی، مشارکت دارند؟

▪ آیا کانال‌های متنوع و قابل دسترس، برای افراد دارای معلولیت وجود دارد تا با تیم مدیریت سایت تماس بگیرند و دیدگاه‌ها و نگرانی‌های خود را مطرح کنند؟

▪ آیا افراد دارای معلولیت از فرصت‌هایی که برای تأثیرگذاری بر تصمیمات سایت دارند، راضی هستند؟

▪ آیا زنان دارای معلولیت احساس می‌کنند که نظراتشان در فرآیندهای تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شود؟

## به اشتراک گذاری اطلاعات و ارتباطات

▪ آیا با افراد دارای انواع مختلف معلولیت، درباره نیازها و ترجیحات آنها از نظر شیوه اطلاع‌رسانی مشورت شده است؟

▪ آیا اطلاعات کلیدی، مطالب آموزشی و ارتباطی، در قالب‌ها و رسانه‌های مختلف (به شکل چاپ بزرگ، آسان‌خوان

و بدون اصطلاحات تخصصی، تصویرنگارها، زبان اشاره، شفاهی، رادیو، ویدئو و پیام‌های متنی)، در سایت ارائه می‌شود؟

▪ آیا اطلاعات در مکان‌های قابل دسترس متعدد (مانند میزهای اطلاعات، مکان‌های توزیع کمک‌ها، فضاهای امن و مراکز بهداشتی و در هنگام برگزاری جلسات کمیته سایت و گروه‌های متمرکز یا از طریق بازدیدهای خانه به خانه و عوامل بسیج‌کننده جامعه) منتشر می‌شود؟

▪ آیا روند پیش به گونه‌ای سازماندهی شده است که اطمینان حاصل شود افراد دارای انواع مختلف معلولیت، در این برنامه‌ها گنجانده شده‌اند و به اطلاعات کلیدی درباره زندگی در سایت، خدمات کلی و کمک‌های موجود و همچنین خدمات خاصی مربوط به خودشان، دسترسی دارند؟

## بازخورد و شکایات

▪ آیا می‌توان بازخورد و شکایات را از طریق کانال‌های مختلف (مانند کانال‌های شفاهی، کتبی، الکترونیکی، کاغذی، صندوق‌ها، میزهای کمک و خطوط تلفن) و به روش‌ها و مکان‌های قابل دسترس، جمع‌آوری کرد؟

▪ آیا سازوکارهای بازخورد و شکایات، برای افرادی قابل دسترسی است که در پناهگاه‌های خود اقامت دارند؟

▪ آیا هنگام انجام اقدامات و گزارش‌دهی، اصل دسترسی‌پذیری نیز در نظر گرفته می‌شود؟

▪ آیا راهی برای نظارت بر استفاده از سازوکارهای بازخورد و شکایات توسط افراد دارای معلولیت وجود دارد؟ برای نمونه، آیا داده‌ها با استفاده از مجموعه پرسش‌های کوتاه گروه‌های واشنگتن براساس جنسیت، سن و معلولیت، تفکیک می‌شوند؟

▪ آیا می‌توان شکایات خاص معلولیت را نیز از طریق این سازوکارها جمع‌آوری کرد؟ مثلاً شکایت‌هایی که درباره دسترسی‌پذیری و نامناسب بودن مکان اسکان معقول یا عدم تامین آن، مطرح باشد. آیا پاسخ‌ها به موقع، قابل دسترس و آگاهانه، ارائه می‌شوند؟

▪ آیا سازوکارهای پیشگیری از بهره‌کشی و سوءاستفاده جنسی، برای افراد دارای معلولیت، قابل دسترسی است؟

## ساختارهای حکمرانی

- آیا سازمان‌های فعال مربوط به امور افراد دارای معلولیت یا گروه‌های خودیاری یا کمیته‌های معلولیت جامعه محلی، در سایت یا جوامع اطراف وجود دارد؟ در این صورت، آیا این تشکلهای، نماینده جمعیت ساکن سایت از نظر تنوع آن (براساس جنسیت، سن، قومیت، و معلولیت) هستند؟
- آیا افراد دارای معلولیت و/یا سازمان‌های نماینده آنها، در ساختارها یا گروه‌های مدیریتی سایت، مشارکت دارند؟ آیا آنها نقش معناداری ایفا می‌کنند؟ آیا افراد/نهادهای درگیر، از نظر جنسیت، سن، قومیت و معلولیت، نماینده جمعیت هستند؟ آیا افراد دارای معلولیت احساس می‌کنند که ساختار حکمرانی سایت، آنها را نمایندگی می‌کند؟
- آیا موانع و عوامل مؤثر بر مشارکت افراد دارای معلولیت، شناسایی شده‌اند؟ آیا افراد دارای معلولیت، در شناسایی خودشان مشارکت داشته‌اند؟ آیا ارزیابی موانع و عوامل مؤثر، به طور منظم انجام می‌شود؟
- آیا ارزیابی ریسک با در نظر گرفتن اصل «آسیب نرساندن»، درباره مشارکت افراد دارای معلولیت و تأثیر بالقوه آن بر زندگی آنها و نحوه درک آنها انجام شده است؟ آیا ارزیابی ریسک، به طور منظم انجام می‌شود؟
- آیا دوره‌های آموزشی توسط «نهاد مدیریت سایت» یا شرکاء، برای افراد دارای معلولیت، خانواده‌های این افراد یا سازمان‌های فعال در امور افراد دارای معلولیت، برگزار شده است تا مشارکت معنادار آنها و افزایش تاب‌آوری آنها، تضمین شود؟

## محیط سایت

### محیطی امن و ایمن

- آیا ممیزی‌های مشاهده‌ای و ایمنی، به طور منظم در سایت انجام می‌شود تا از این طریق، زیرساخت‌های فیزیکی و رفتار جامعه ارزیابی شود و خطراتی که ممکن است مردان، زنان، پسران و دختران دارای معلولیت با آن مواجه شوند، در نظر گرفته شود؟ آیا راهبردی برای کاهش خطرات شناسایی شده، وجود دارد؟
- آیا افراد دارای معلولیت در کمیته‌های ایمنی، نماینده دارند؟

▪ آیا کانال‌های اطلاعاتی در نظر گرفته شده به منظور اطلاع‌رسانی خطرات به جمعیت ساکن سایت، برای افراد دارای معلولیت (در قالب‌های مختلف و در مکان‌های متعدد) قابل دسترسی است؟

▪ آیا در طول راه‌اندازی سایت و بهسازی آن، اقداماتی برای اتخاذ اصول کلی طراحی و اطمینان از دسترسی به سایت و زیرساخت‌ها، برای بیشترین تعداد افراد ممکن، انجام شده است؟ آیا این اقدامات مواردی از قبیل مسیرها، دسترسی به پناهگاه‌ها، آب، بهداشت و سلامت، مکان‌های توزیع، مناطق عمومی، مدارس و مراکز مراقبت‌های بهداشتی-درمانی را در نظر می‌گیرند؟ آیا طیف وسیعی از معلولیت‌های موجود (مانند اختلالات جسمی، روانی-اجتماعی، فکری و حسی) را در نظر می‌گیرند؟

▪ آیا در طول چرخه حیات سایت، با افراد دارای معلولیت، خانواده‌های آنها و مراقبان آنها درباره نیازها، موانع پیش روی آنها و انتظاراتشان از برنامه‌های سایت، مشورت می‌شود؟ برای نمونه، با آنها درباره چیدمان کلی، زیرساخت‌ها، پناهگاه‌ها، دسترسی به امکانات آب و بهداشت و سلامت، مکان‌های توزیع، مراکز مراقبت‌های بهداشتی-درمانی، مدارس و مناطق عمومی، مشورت می‌شود.

▪ آیا قوانین، هنجارها و استانداردهای ملی، درباره دسترسی و اصل دربرگیرندگی، در نظر گرفته و رعایت می‌شود؟  
▪ آیا اقامتگاه معقول برای افراد دارای معلولیت و خانواده‌هایشان از نظر دسترسی به امکانات، خدمات و کمک‌ها، فراهم شده است؟

▪ آیا بودجه‌ای برای اقامتگاه معقول و بهسازی سایت به منظور رفع موانعی در نظر گرفته شده است که افراد دارای معلولیت ممکن است با آن مواجه شوند؟

▪ آیا ممیزی‌های دسترسی، به طور منظم برای ارزیابی بخشی از سایت یا تمام محیط سایت از جمله فضاهای جلسات، انجام می‌شود؟

▪ آیا رعایت فاصله دسترسی به خدمات و امکانات ضروری و وسیله حمل و نقل قابل قبول برای رسیدن به این مکان‌ها، برای افراد دارای معلولیت در نظر گرفته شده است؟

▪ آیا کودکان دارای معلولیت، به تحصیل دسترسی دارند؟ آیا سایر افراد دارای معلولیت و خانواده‌هایشان به فرصت‌های آموزشی و معیشتی دسترسی دارند؟

## پایش و هماهنگی خدمات در سایت

### هماهنگی در سایت

- آیا سازمان‌های متمرکز بر معلولیت، در سایت یا جوامع محلی فعالیت می‌کنند؟ آیا مثلاً سمن‌های تخصصی یا نهادهای مختص افراد دارای معلولیت یا سازمان‌های مخصوص افراد دارای معلولیت وجود دارد؟
- آیا متخصصان دیگری برای حمایت از تلاش‌های شمول در سطح محل وجود دارند که خدمات تخصصی از قبیل سلامت روانی و حمایت روانی-اجتماعی، محافظت، محافظت از کودکان و خدمات به قربانیان خشونت مبتنی بر جنسیت ارائه دهند؟
- آیا خدمات و ذینفعان مرتبط شناسایی شده، نقشه توزیع آنها تهیه شده و در کارها مشارکت داده شده‌اند؟
- آیا دربرگیرندگی، به صورت یک مقوله معمول، در دستور کار جلسات هماهنگی سایت مطرح می‌شود؟
- هنگامی که یک کارگروه معلولیت (یا گروه مبتنی بر سن و معلولیت) در کشور فعال می‌شود، آیا تیم مدیریت سایت، در جلسات این کارگروه شرکت می‌کند؟
- آیا افراد دارای معلولیت و کمیته‌های معلولیت در اتخاذ تصمیمات جمعی به روش‌های مختلف از جمله شرکت در جلسات ذینفعان در سطح سایت، دخیل هستند؟ آیا جلسات هماهنگی برای افراد دارای معلولیت، قابل دسترسی است؟
- آیا افراد دارای معلولیت هنگام تصمیم‌گیری درباره استانداردهای حداقلی کیفیت در یک بخش، مشارکت دارند؟
- آیا افراد دارای معلولیت در اجرا و نظارت بر فعالیت‌ها و نتایج اقدامات حمایتی و کمکی در طول چرخه حیات سایت گنجانده می‌شوند؟
- آیا حمایت از حقوق افراد، درباره افراد دارای معلولیت انجام می‌شود تا راه‌حل‌های پایدار به دست بیاید؟

### ارزیابی خدمات در سایت، پایش و گزارش‌دهی

- آیا نمایه‌های سایت و ابزارهای ارزیابی، فراگیر هستند، مثلاً به شناسایی افراد دارای معلولیت می‌پردازند و داده‌های تفکیک‌شده بر اساس جنسیت، سن و معلولیت ارائه می‌دهند و به شناسایی خطرات، موانع و الزامات می‌پردازند؟

▪ آیا افراد دارای معلولیت در نظارت بر خدمات و ارزیابی‌های چندبخشی، مشارکت داده می‌شوند و مورد مشورت قرار می‌گیرند؟ آیا در نظرسنجی‌ها و ابزارهای نظارتی مورد استفاده توسط «نهاد مدیریت سایت»، پرسش‌های خاصی برای افراد دارای معلولیت وجود دارد؟

▪ آیا افراد دارای معلولیت، به اطلاعات معناداری برای هدایت تصمیمات آنها برای بازگشت، ادغام یا اسکان مجدد، دسترسی دارند؟ آیا در طول این فرآیند، استمرار این خدمات برای این افراد در دسترس است؟ آیا موانع تصمیم‌گیری، شناسایی شده است؟

## مسیرهای ارجاع

▪ آیا افراد دارای معلولیت از مسیرهای ارجاع حیاتی برای دریافت خدمات بهداشتی-درمانی، خدمات مربوط به خشونت مبتنی بر جنسیت، حمایت از کودکان و سایر خدمات حمایتی و تخصصی، آگاه هستند؟ آیا اطلاعات در قالب‌های مختلف و از طریق کانال‌های متعدد قابل دسترس، اطلاع‌رسانی شده است؟

▪ آیا کارکنان بخش مدیریت سایت از مسیرهای ارجاع حیاتی و قابل دسترس آگاه هستند و آیا می‌دانند چگونه به طور مناسب و اخلاقی به افراد مختلف از جمله افراد دارای معلولیت و خانواده‌هایشان، درباره نحوه دسترسی به این مسیرها مشاوره دهند؟

▪ آیا رویه‌های پیگیری درباره ارجاعات وجود دارد؟

▪ آیا پروتکل‌های مدیریت پرونده، در صورت نیاز با شرکاء به اشتراک گذاشته می‌شود؟

▪ آیا برای خدمات تخصصی با کیفیت برای افراد دارای معلولیت، فعالیت تبلیغی و حمایتی انجام می‌شود؟

▪ آیا کمیته‌های معلولیت، در ارجاعات نقش ایفا می‌کنند؟

## خروج و انتقال

### گذر به یک نهاد جدید مدیریت سایت

▪ آیا تداوم ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت، در طرح انتقال یا تحویل مسئولیت‌ها، گنجانده شده است؟

▪ آیا افراد دارای معلولیت و مراقبان آنها، در این فرآیند گنجانده شده و به طور معناداری از برنامه‌های انتقال، مطلع شده‌اند؟

▪ آیا نیازها و الزامات افراد دارای معلولیت و خانواده‌های آنها شناسایی شده است تا آنها به علت تحویل مسئولیت امور سایت، در معرض خطر بیشتری قرار نگیرند؟ آیا دسترسی آنها به خدمات، تضمین شده است؟

▪ آیا نهاد جدید مدیریت سایت، درباره شیوه‌های شمول معلولان در برنامه‌ها آموزش دیده است؟ آیا ظرفیت‌ها و تخصص این نهاد، کافی است؟

### بستن سایت

▪ آیا با افراد دارای معلولیت از طریق جلسات، گروه‌های متمرکز یا سایر روش‌ها درباره برنامه‌های تعطیلی، مشورت شده است؟

▪ آیا بازدیدهای میدانی مناسب برای افراد دارای معلولیت، ترتیب داده شده است؟

▪ آیا حمل و نقل و پشتیبانی مناسب برای موارد مختلف از جمله برای جلوگیری از خطر جدایی این افراد از خانواده‌ها و مراقبان‌شان، ترتیب داده شده است؟

▪ در برنامه‌های اقتضائی، آیا افراد دارای معلولیت از نظر برخورداری از حمایت شبکه‌های پوشش اجتماعی در نظر گرفته شده‌اند تا در صورت کاهش یا قطع ناگهانی این حمایت‌ها برای آنها برنامه‌ریزی شده باشد؟

▪ آیا سازوکارهای بازخورد و شکایت، هنوز برای افراد دارای معلولیت موجود و قابل دسترسی است؟

▪ آیا اقدامات حمایتی برای افراد دارای معلولیتی وجود دارد که بخشی از جمعیت باقیمانده هستند و شامل مواردی از قبیل دسترسی به خدمات ویژه در حین حضور در سایت، کمک‌رسانی و گروه‌های خودیاری است؟

▪ هنگامی که تعطیلی سایت، به صورت برنامه‌ریزی نشده است، آیا افراد دارای معلولیت از آنچه اتفاق می‌افتد و دلیل آن مطلع شده‌اند؟ آیا حداقل نیازهای آنها از قبیل دسترسی به خدمات اولیه، حمل و نقل و محل اقامت، در نظر گرفته شده است؟

# منابع

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: 2019 Edition*, 2020. [https://alliancecpha.org/en/CPMS\\_home](https://alliancecpha.org/en/CPMS_home)
- ALNAP. *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers*, 2009. [www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers](http://www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers)
- British Red Cross. *Community Engagement Hub*. <https://communityengagementhub.org>
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies*, 2013. [www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf](http://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf)
- Global Camp Coordination and Camp Management (CCCM) Cluster. *Camp Closure Guidelines*, 2014. <https://cccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 1*, 2014. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>
- Global CCCM Cluster. *Urban Displacement & Outside of Camp: Desk Review*, 2014. <https://cccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 2*, 2016. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies 2016-2019 Chapter 3*, 2019. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>
- Global CCCM Cluster. *Management and Coordination of Collective Settings Through Mobile / Area Based Approach: Working Paper*, 2019. <https://cccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper>
- Global Protection Cluster Working Group. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.globalprotectioncluster.org/\\_assets/files/news\\_and\\_publications/IDP\\_Handbook\\_EN.pdf](http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf)
- Humanitarian Standards Partnership. *Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities*. Key inclusion standards 4, 5 and 6, 2018. [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian\\_inclusion\\_standards\\_for\\_older\\_people\\_and\\_people\\_with\\_disabilities.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian_inclusion_standards_for_older_people_and_people_with_disabilities.pdf)
- OCHA. *Guiding Principles on Internal Displacement*, 2004. <https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004>
- IASC. *IASC Six Core Principles*, <https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles>
- IASC. *Strategy: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment*, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection>
- IASC and Global Protection Cluster. *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery*, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/working-group/iasc-guidelines-integrating-gender-based-violence-interventions-humanitarian-action>
- ICRC, *Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards*, 2020. [www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook](http://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook)
- IOM, Norwegian Refugee Council (NRC) and UN Refugee Agency UNHCR). *Camp Management Toolkit*. <https://cccmcluster.org/resources/camp-management-toolkit>
- NRC. *Sustainable Settlements: Maximizing the social, environmental and economic gains in humanitarian displacement settings*, 2017. <https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian>
- NRC. *Community Coordination Toolbox*, 2020. <https://cct.nrc.no>
- NRC. *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*, 2020. [www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches](http://www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches)

- Overseas Development Institute. *Protracted Displacement: Uncertain Paths to Self-reliance in Exile*, 2015. [www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile](http://www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile)
- Oxfam GB. *Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide*, 2007. <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510>
- The SEEP Network. *Minimum Economic Recovery Standards (3rd edition)*, 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>
- Sphere Association. *The Sphere Handbook (4th edition)*, 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>
- UNHCR. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. [www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html](http://www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html)
- UNHCR, IOM. *Collective Centre Guidelines*, 2010. <https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines>
- UN. *Convention of the Rights of Persons with Disabilities*, 2006. [www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html](http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html)
- UN Security Council. *Conflict Related Sexual Violence: Report of the UN Secretary-General. S/2018/250*, 2018. [www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report/s-2019-280/Annual-report-2018.pdf](http://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report/s-2019-280/Annual-report-2018.pdf)
- Women in Displacement. <https://womenindisplacement.org>